

103年特種考試地方政府公務人員考試試題

代號：40160

全一張
(正面)

等 別：四等考試

類 科：一般行政

科 目：公共管理概要

考試時間：1小時30分

座號：_____

※注意：禁止使用電子計算器。

甲、申論題部分：(50分)

- (一)不必抄題，作答時請將試題題號及答案依照順序寫在申論試卷上，於本試題上作答者，不予計分。
- (二)請以藍、黑色鋼筆或原子筆在申論試卷上作答。

一、請列舉及解釋電子民主的出現背景，並探討資訊落差的現象及因應之道。(25分)

二、請就跨域治理相關研究，說明我國在推動跨域治理事務時，所遭遇的問題，並以921大地震救災及重建論述之。(25分)

乙、測驗題部分：(50分)

代號：6401

- (一)本測驗試題為單一選擇題，請選出一個正確或最適當的答案，複選作答者，該題不予計分。
- (二)共25題，每題2分，須用2B鉛筆在試卡上依題號清楚劃記，於本試題或申論試卷上作答者，不予計分。

- D1 依全面品質管理運動中最中心的原則，何者是產品(服務)品質的最高裁定者?
(A)政府 (B)社會大眾 (C)管理者 (D)顧客
- C2 下列何者不是新公共管理所強調之政府實踐?
(A)公私協力 (B)民營化 (C)法規化 (D)新政府運動
- B3 近年來，有關統籌分配款的分配比例成為眾所矚目的議題，在概念上，此一議題屬於下列那一個範疇領域?
(A)媒體關係 (B)府際關係 (C)族群關係 (D)邦聯關係
- D4 對於政府再造運動所強調的企業精神(entrepreneurship)，下列何者不是對該精神合理的批判?
(A)與民主參與的精神有所衝突
(B)建立在狹隘的自我利益動機之上，容易忽略公共利益與公民精神
(C)忽略公民與顧客之間的基本差別
(D)容易造成僵化的行政體系
- B5 績效評估之好壞影響公部門績效管理之成敗，下列有關傳統評估模式與360度評估模式相互比較的敘述，何者錯誤?
(A)傳統評估模式為由上而下，360度評估模式為全方位
(B)傳統評估模式效標之間的區辨較大，360度評估模式效標之間的區辨較小
(C)傳統評估模式由管理者完成，360度評估模式由員工參與
(D)傳統評估模式為過去取向，360度評估模式為未來取向
- A6 對於學者米勒渥(Milward)所提出之空心國家(Hollow State)的概念，下列說明何者正確?
(A)由於大量地透過民營化措施將公共服務委外，造成政府不再直接提供公共服務
(B)由於增稅不易，使得政府在財源困窘的情況下必須減少公共服務
(C)由於公共支出的快速膨脹，造成政府債台高築而無力償還債務
(D)由於政治風氣敗壞、貪污盛行，使得政府逐漸被掏空造成競爭力下降
- C7 知識經濟的知識工作者，相較於傳統勞力工作者，其與組織間關係的敘述，下列何者錯誤?
(A)組織的基礎不全是權力運用，更強調信賴關係的建立
(B)知識的移動性，使知識工作者不必死守效忠固定組織
(C)知識工作者需要專業設備，通常必須依附於大型組織
(D)知識工作者不必是全職人員，依靠自我管理維持信譽
- C8 下列何者不是民意的重要特性?
(A)多變性 (B)衝突性 (C)客觀性 (D)多元性
- D9 下列何者與「公部門與私部門形成平等互惠、共同參與，以及責任分擔的關係」之論述顯然無關?
(A)職能移轉(devolution) (B)協力(collaboration)
(C)公私合夥(public-private partnerships) (D)分裂政府(divided government)

(請接背面)

103年特種考試地方政府公務人員考試試題

代號：40160

全一張
(背面)

等 別：四等考試
類 科：一般行政
科 目：公共管理概要

- C 10 媒體可影響公共議程設定的常見途徑中，不包括下列何者？
(A)透過批判反映人民需求 (B)透過深入報導放大議題強度
(C)透過政黨選舉機制影響其政見 (D)透過自身價值立場影響民眾觀念
- D 11 下列何者顯然不屬於 BOT 模式的政策訴求？
(A)減輕政府財政壓力 (B)政府與廠商分享資源 (C)政府與廠商利益共享 (D)廠商獨立承擔風險
- D 12 下列關於民營化的敘述，何者錯誤？
(A)民營化是指民間部門參與公共服務的生產及輸送的過程
(B)簽約外包、業務分擔、共同生產或解除管制都屬民營化的方式
(C)民營化背後的意識型態，是一種減少政府干預的主張
(D)民營化可以免除政府業務監督及績效成敗的責任
- B 13 下列關於國際標準化組織 (International Organization for Standardization, 簡稱 ISO) 的敘述，何者錯誤？
(A)它是一個專門為公私組織進行品質管理認證的系統
(B)ISO 認證的對象不是組織管理系統
(C)各個組織的產品儘管不同，但其管理系統的標準應該是一致的
(D)經過 ISO 認證的組織，其產品在國際市場的競爭力能夠提高
- D 14 下列何者是政府公共關係的正確觀念？
(A)抱持為而不宣的態度 (B)抱持宣而不為的態度
(C)以宣傳能量為衡量成效的標準 (D)公共關係的前提為履行社會責任
- C 15 公民投票是一種民意表達的方式，但有一些限制。對於相關限制的敘述，下列何者錯誤？
(A)掌握公投投票疆域決定權的人，可能操控公投結果
(B)啟動公投的權力可以決定那些政策以公投進行，就能夠影響公投的適用範圍，進而影響公投反應的民意範疇
(C)公投無法搭配其他民意表達方式呈現民意的多元性
(D)公投的投票率過低時，民意代表性可能不足
- C 16 下列何者不屬於「新公共管理」的相關稱號？
(A)新右派 (B)管理主義 (C)新中間 (D)新治理
- B 17 近十年來為順應全球性政府再造的潮流，我國亦提出「政府再造」做為施政的重點，下列何者並非中央政府在此波推動政府再造的基本方向？
(A)彈性 (B)擴增 (C)精簡 (D)鬆綁
- A 18 論者表示新公共管理是「擴大管理階層影響力的意識型態」、「服務上層管理者的利益」，這種看法與下列受到批評的原則，何者關係最為密切？
(A)管理主義 (B)平等主義 (C)市場主義 (D)消費主義
- C 19 下列何者不屬於地理資訊系統在公部門的應用範例？
(A)教育學區的規劃 (B)消防栓地點的選擇
(C)政府機關內部人力的需求 (D)治安的提升
- A 20 現代政府部門的官員，大致可以分為常任文官 (事務官)，以及政治性任命的政務官，下列何者為政務官？
(A)教育部部長 (B)中教司司長 (C)人事處處長 (D)內政部警政署署長
- D 21 中國的諺語：「一個和尚挑水喝，兩個和尚抬水喝，三個和尚沒水喝」，是下列那一個概念的寫照？
(A)團體迷思 (groupthink) (B)團體偏移 (group shift)
(C)安百寧現象 (Abilene paradox) (D)社會賦閒 (social loafing)
- D 22 下列何者是「企業型政府」的重要特質？
(A)強調政府的操樂功能 (B)以投入為導向的施政 (C)尊重預算分配的傳統 (D)鼓勵參與式管理
- B 23 對於標竿學習關鍵概念的敘述，下列何者錯誤？
(A)標竿學習注重學習，任何形式的學習均可，且是取法乎外的
(B)標竿學習講究的是畢其功於一役的澈底改革
(C)標竿學習注重流程，這包括了標竿學習計畫本身的流程，同時亦涵蓋了組織運作的流程
(D)標竿學習是系統化與結構化的活動，此活動必須有參考點，亦即標竿對象，而此對象又必須是最佳的
- D 24 有關標竿學習發展歷史的敘述，下列何者錯誤？
(A)1970 年代，標竿學習被視為管理革新的策略，但被認為並無新意也未引起注意
(B)1980 年代，全錄公司 (Xerox) 以標竿學習改善組織績效，成為標竿學習代言人
(C)1990 年代，標竿學習的概念被引進政府管理領域，並獲得普遍的注重與喜愛
(D)2000 年代，布希總統簽署「政府績效與成果法」，建立政府部門標竿學習之制度
- D 25 經濟合作發展組織 (OECD) 研究報告指出：「電子化政府是公共管理的改革工具」，請問下列那一選項顯然不是電子化政府的功能？
(A)政府組織創新 (B)增進行政效率 (C)加強政策溝通 (D)全面網路服務

申論題解答

一、

電子民主 (electronic democracy) 是隨著網際網路興起的重要概念，透過資訊科技的高度發展與實施，以達到民眾直接參與政府治理的目的。綜觀電子民主的出現與發展，主要有下列三項背景因素：

(一)電子民主的發展背景：

- 1.為改革代議民主的缺點：代議民主政治雖然強調代表性、參與性與對談性，但目前的實際運作出現許多缺點，如限制性的民眾參與、政客扭曲公共利益，以及資訊的欠缺與壟斷等。
- 2.為加強資訊革命下的民眾參與：資訊革命的特徵是民眾可以透過資訊科技與電子通訊設備進入政府資訊系統，以參與政府的政策過程，電子民主正反映這種時勢需要。
- 3.為提高政府服務民眾的品質與效率：事實上，資訊科技的發達，穿透了組織與組織的界限，當然更穿透公民與政府部門之間的界限，使得公民只要一個按鈕，就輕易地透過網際網路，更直接進入政府所提供的資訊系統並與該部門進行對話，因此，有人認為未來的民主政治將是「按鈕式的民主政治」(push-button democracy)，而電子民主下的公民則稱為是「網路公民」(netizens)。

(二)電子民主的應用限制-資訊落差的問題

資訊落差是指資訊服務普及性的議題，政府服務不應只是針對特定族群提供資訊服務，故任何電子與線上服務皆應詳切考慮「資訊提供及應用的普及性」。此方面主要面臨的問題，在於電子民主非常仰賴資訊科技設備的充分性與廣布性，但這是一項投資浩大的工程，短期間內要讓資訊電腦普及化相當不易，如果不夠普及，根本無法實現全民政治的理想。故此，未來政府在電子化政府的持續推動及電子民主的強化與維繫上，可參考下列兩項因應之道：

1.加強政府線上服務之整合：

主要在提供民眾線上申辦政府業務之入口網，並建置共通的作業平台，持續推動「創新 e 化整合服務」，以提供跨機關之「單一窗口」、「一站服務」，達到個人化服務的最終目的，除了能降低社會成本，縮短民眾往返政府機關的時間，也大幅降低民眾使用、申請、應用相關政府電子服務的各項成本與資訊障礙。

2.消除電子服務數位落差的問題

為弭平「數位落差」的負面影響，政府應持續推動電子化服務的普及性及相關學習措施的促進，以協削弱勢族群及不便、不擅使用相關電子資源的民眾，創造無城鄉、知識、階層差距的「網路無障礙空間」。

二、

由於經濟發展造成區域空間型態及規模的變化，加上近年受到全球化及都市化的影響，跨政府區域之公共事務問題日趨複雜，民眾對政府之服務需求品質的要求越來越高，使得地方政府面臨日益沉重的壓力。然而，受限於傳統科層體制的官僚組織之設計與以往行政區劃的管轄權限之配置，無法因應現今的巨變，使得區域治理問題難以解決，因而需要透過「跨域治理」來提供跨區域不同政府間共同合作以解決問題之途徑。

(一)跨域治理的意涵與目的

跨域治理最簡要之意涵指跨越轄區、跨越機關組織藩籬的整合性治理作為，能夠以全局的視野進行思考，非侷限於單一機構的狹隘眼光，可有效整合跨政府、跨領域的資源，並消除彼此間本位主義。

(二)推動跨域治理所遭遇的問題*-以 921 地震救災及重建為例

跨域治理途徑包含有多元行動者與互賴性之意義，加上跨域問題充滿複雜性、動態性與多元性，並非能由傳統公共行政層級節制所解決，而需藉由治理的多元行動者創造彈性、創新與彼此分享之機制，進而解決跨域所遭遇之難題，以及滿足公民之需求。然而，我國學者陳宏杰研究指出：我國在地方的防救災業務一直僅以行政區域作為劃分，然而台灣地震災害的發生及蔓延並不僅限於一地，而是同時牽涉數個縣市乃至全台各地，因此地方政府間如何在日常透過水平合作進行預防及減災之工作，且於震災發生時於最短的時間將減緩災害的蔓延，將損失降到最低，並提供有效的援助，就成為現今地方政府間所亟需面對之跨域合作課題。據此，本文提出下列因應之道，供政府及社會各界參考、指教：

1. 跨域治理模式的轉換-從「由上而下」到「由下而上」

我國傳統上由中央政府透過權力集中化的方式，尤其在經濟發總體資源分配之事務上，扮演執行者的角色處理區域性發展事項。然而，在面對大型震災的救災及重建議題時，這種傳統的模式總會面臨溝通不良、資源分配不均及執行效率不彰等問題；因此，本文建議於防救災的跨域治理模式應改「由下而上」的地方跨域政策夥伴的治理方式，將主導權交由第一線面臨問題的縣市政府，尤其組成跨域政策聯盟以共同研究、規劃並整合執行各項工作。

2. 跨域治理角色的擴大-廣納各公民團體參與的「整合性治理」

為求有效的規劃與執行各項救災及重建政策，政府應捨棄過往「政府統籌、政府執行」的政府中心主義，轉而積極與社會各與私部門、公民團體及社區居民等合作，本著領導權共同分擔之精神，以催化型的領導促成各相關團體組織相互聯結形成網絡。公部門不僅是政策網絡的參與者，亦是公民團體間對話商議、協調彼此利益資源以達有效分配的中介角色。因此，政府的主導之職，遂轉變為新公共服務所主張的「催化型領導」，並與私部門、公民團體相互合作結盟，以達成「整合性」的跨域治理。