

# 《公共管理概要》

甲、申論題部分：(50分)

一、何謂新公共管理(New Public Management)?何謂新公共服務(New Public Service)?兩者在核心理念與具體實踐的主要差別為何?試以具體實例說明之。(25分)

試題評析	本題旨在比較新公共管理與新公共服務的區別，而新公共管理與新公共服務的意涵與核心理念，以往已考過多次，同學應能輕易掌握基本理論的部分，但關鍵在於能否舉出適當實例來說明兩者的差別。
考點命中	《高點·高上公共管理講義》第一回，趙杰編撰，頁106-107；225-234。

**答：**

## (一)新公共管理之理念與實踐

- 1.新公共管理之意涵：自1980年代以來，世界各國掀起了一股以新公共管理思潮為基礎的政府再造風潮。新公共管理主張主要是受到新古典經濟理論的影響，屬於新右派思想，亦即強調政府應該減少其對社會及市場的干預，讓市場機制得以充分發揮，而且認為政府必須重視產出的效能性，以滿足顧客的心態來滿足民眾的需求，至於達成此一目標的首要途徑就是為政府注入企業家精神。
- 2.新公共管理之核心理念：
  - (1)顧客導向：以市場取向為起點，強調將人民視為消費者，標榜以顧客導向做為政府行動的方針。
  - (2)公共組織內部市場化：市場的運作較官僚體制更有效率，因此行政改革應將市場的競爭概念注入公共組織當中。
  - (3)企業型政府：公共管理者應具有企業家精神，即大膽創新、追求變革、前瞻視野與接受挑戰等特質。
- 3.新公共管理的具體實踐：新公共管理旨在將市場機制引進公部門當中，且其在英美兩國的做法有別：
  - (1)以英國而論，市場機制應用在公部門的策略包括：市場測試、民營化、強制性競標制度、解除管制等。
  - (2)以美國而論，其市場策略主要集中於經濟誘因策略，如抵用券、使用者付費、補助、優惠減稅、財產權創設等。

## (二)新公共服務之理念與實踐

- 1.新公共服務之意涵：新公共服務為Denhardt夫婦於2000年所提出，旨在提昇政府公共服務的尊嚴與價值，並重視公民、公民權與公共利益等價值內涵及實踐。公部門不僅應該提供服務給社會大眾，更要運用公民對話與公民參與的方式，強化公民精神。
- 2.新公共服務之核心理念：
  - (1)服務公民，而非顧客：公共服務人員應該服務的是公民，應該著重於公共利益，所要回應的是公民的需求而非顧客，其焦點在與公民建立信任與合作的關係。
  - (2)公共利益的追求：公務人員必須獻身於集體的、共享的公共利益，必須扮演建立共享的公共利益與責任之積極角色。
  - (3)重視公民資格更勝於企業精神：政府係由公民所擁有，公民應涉入政府的決策過程，真正參與和改善審議式的決策過程。
  - (4)策略思考，民主行動：政策執行的重點在於促進公民聯盟與社群的建立，憑藉公民由下而上的參與途徑，共同界定問題與落實解決方案，使治理更具正當性。
  - (5)體認到課責並不容易：課責是複雜且多面向的，是透過資訊公開、多元對話、公民授權等途徑之行動，明確化其內外課責任，進而保障公民相關權益。
  - (6)服務而非領航：行政人員要運用共享價值為基礎的領導，建立一個對話與溝通的平台，藉由分享互動與對話，尋求對社會問題與政策方案的共識與共同認知。
  - (7)重視人民性，而非只重視生產力：公共組織與網絡必須以尊重所有人民的合作與共享領導的過程來運作，從長期觀點而言，才會成功。
- 3.新公共服務的具體實踐：
  - (1)教育與改變公共行政人員的公共服務觀。

- (2)提供資源鼓勵與補助公民結社參與公共事務。
- (3)鼓勵社區居民參與社區公共事務提振公共意識。
- (4)政府必須體認到公民參與相關制度的缺乏。
- (5)透過教育從小灌輸與培育人民實踐公共事務之知識與能力。

(三)實例說明：

- 1.以預算制度為例，新公共管理主張「新績效預算制度」，是運用績效測量的概念於預算過程的制度，重視以政策結果或服務績效做為編製預算的基礎，著重建構合理而正確的績效衡量指標。亦即在進行預算決策時，以「結果」(results)而非「投入」為專注的目標。而為達成結果，必須給予各部會人員努力的誘因，再授權部會管理者充分的決策彈性，最後依循「有權有責」和「賞罰分明」的原則，完成課予責任的要求。
  - 2.新公共服務則主張參與式預算，係指讓地方居民直接介入公共預算的支出與優先順序的決策，目的在於增加預算的透明度、政府的課責、民眾的認識，以及社會的包容。實務上，參與式預算提供公民資訊，讓他們可以對於地方社區有關新公共服務與方案的建議予以辯論並排列優先順序，以民主與透明方式制訂預算。透過居民或社區代表對於政府支出計畫的討論與投票，使公民在政府預算過程中扮演仔細檢查與監督的角色。參與式預算是一種民主審議與決策過程，它給予公民有關公共資金將如何使用的實質決策權力，因此參與式預算可以說是一種直接民主，它賦予公民思辨、辯論與影響公共事務的權利，也是一種對公民給予教育、參與、授權的工具。某種程度上，也可以提高人民的納稅意願。
- 綜上而論，新公共管理強調市場機制，以價格作為維持秩序和協調的工具，其核心價值為競爭、理性、交易、效率、回應力等；而新公共服務則以「信任」作為秩序形成與維護的協調工具，強調「社群」的概念，其核心價值為民主理論、策略理性、公民精神、合作模式、對話理論等。

二、何謂電子化政府(Digital/Electronic Government)？我國最新階段(2017-2020年)的電子化政府計畫中，特別揭示資料驅動(Data Driven)的理念以創新公共服務，試以實際案例說明具備此理念的開放資料(Open Data)、巨量資料(Big Data)以及個人資料自主管理與數位服務(My Data)。(25分)

試題評析	本題考的是我國第五階段電子化政府計畫的重點概念，只要能了解巨量資料(Big Data)、開放資料(Open Data)以及個人資料自主管理與數位服務(My Data)這三個概念的意涵，要舉實例加以說明應不困難，而這三個概念在近幾年的大眾媒體上，應已是耳熟能詳的觀念。
考點命中	《高點·高上公共管理講義》第四回，趙杰編撰，頁136-137。

答：

(一)電子化政府之意涵

電子化政府係指運用網際網路、電子郵件或其他通訊科技提供公共服務的政府；也是指利用數位化系統進入政府資訊或電子執照申請與支付的政府。電子化政府代表著政府治理功能的革命性變革，從以政治與行政權力為核心的傳統方法轉變到資訊科技的運用。

(二)第五階段電子化政府計畫(106年-109年)－數位政府

第五階段電子化政府願景在於運用雲端與物聯網巨量資料特性，以資料導向之角度重新設計政府服務樣態，打造領先全球的數位政府。第五階段電子化政府將以資料治理之資料驅動、公私協力、以民為本為政府服務的核心理念，並以巨量資料(Big Data)、開放資料(Open Data)、個人資料(My Data)為工具，透過巨量資料分析並彙集民眾需求，以開放資料做為政府透明公開之基礎，並妥善運用個人資料完備為民服務需求。同時，所有的服務也將盡可能以公私協力方式完成，以滿足民眾需求。以下以醫療照顧服務為例，分別說明之：

- 1.開放資料(Open Data)：政府施政透明、提升民眾參與公共政策議題是世界各國政府推動的趨勢，經由政府資料的開放，可促使跨機關資料流通，提升施政效能，滿足民眾需求，以強化民眾監督政府的力量。配合雲端運算及行動服務時代來臨，在政府資源有限下，善用民間無限之創意，整合運用政府開放資料，推動政府資料開放加值應用，發展各項跨機關便民服務。
- 在醫療照顧服務方面，政府可以運用開放資料及公開資訊設計數位服務內容，融人民眾個人資料元素，分析民需趨勢，設計服務內容。

2. 巨量資料 (Big Data)：巨量資料又稱大數據，為近年來學術界與實務界熱烈討論的新興領域。由於當前雲端科技的發達足以快速地擷取、累積、利用與處理個人資料，以致於出現數量大、速度快與種類雜的資料特徵。換言之，當前資料獲取速度非常之快，且具有極大的涵蓋面，甚至包含過去所無法觀察或測量的資料型態。由許多科技工具、感應器、網際網路轉換、電子郵件、影片、按讚或其他類似工具所產生的資料類型是大量的、多元的、繁雜的、長期的或分散化的，因而必須發展出整合性的分析工具以挖掘這些不同資料的價值。

在醫療照顧服務方面，政府可以整合全民健保與長期照顧保險憑證，擴大保險憑證資料共享，規劃具行動化之醫療及長照服務模式，串連醫療照護、預防保健、公共衛生等，應用巨量資料與數位匯流等技術，創造智慧化健康環境，促進跨域產業創新加值應用，完善社會保險服務。並打造「健康存摺管理雲」，推動健康存摺與各行業結合；同時對外舉辦黑客松、APP 開發競賽等，匯集群眾智慧，提升健康存摺應用價值。

3. 個人資料自主管理與數位服務 (My Data)：個人資料自主管理與數位服務係依照個人需求提供民眾自行下載個人資料，或是透過線上服務授權方式，由民眾授權政府機關或民間業者取得其個人資料，提供民眾所需的個人化服務。

在醫療照顧服務方面，政府可以透過資料的釋出，讓民眾取得自身的醫療照護資料，掌握個人健康狀況，同時提供相關醫療產業加值推廣；藉由醫療院所醫療費用的數位化審查，提供全新數位化服務與改善醫療費用數位化審查，提升特約醫事服務機構之核付效能，進行更高品質及有效率服務；精進健保醫療資訊雲端查詢功能，減少不必要醫療資源之重複使用，期能使健保資源永續，促進國人健康水準。

## 乙、測驗題部分：(50分)

- (D) 1 下列關於公共管理意涵的敘述，何者錯誤？  
 (A)公共管理是一種策略性的領導 (B)公共管理蘊含企業性政府的概念  
 (C)公共管理涉及公共行政的藝術面向 (D)公共管理僅著重於技術導向
- (D) 2 下列何者並非從管理主義角度思考公共管理所提出之主張？  
 (A)強調政府施政的專業主義 (B)重視公務人員的課責和紀律  
 (C)運用先進科技提升機關生產力 (D)探究公平正義的核心價值
- (D) 3 有關知名學者胡德 (C. Hood) 所提出的新公共管理主張中，何者錯誤？  
 (A)彈性僱用與報酬 (B)以競標方式進行公共服務的管理  
 (C)強調市場與企業文化 (D)組織結構集中化
- (B) 4 包茲曼 (B. Bozeman) 認為可以那三種面向來區分公私組織兩者之間的差異？  
 (A)社會力量、經濟力量、政治力量 (B)經濟力量、政治力量、公共性  
 (C)公共性、社會性、統合性 (D)經濟性、所有權、公共性
- (A) 5 下列有關公共管理「公共性」的描述，何者錯誤？  
 (A)「政府施政」即公共生活  
 (B)公共管理除了關心政府施政外，也包含對非營利組織及公民活動等議題的關心  
 (C)公共管理對公共利益的執行受憲法監督  
 (D)公共管理雖然師法私部門，但有時亦可因公共利益而主導市場
- (A) 6 在新公共管理所受的批判中，下列何者不在其內？  
 (A)過於多元的大眾參與 (B)無法協助達成社會正義  
 (C)公共利益遭到棄置 (D)忽視社區意識的培植
- (D) 7 下列有關標竿學習的關鍵特色中，何者敘述錯誤？  
 (A)持續改善 (B)流程管理 (C)顧客滿意 (D)一次到位
- (D) 8 標竿學習的哲學基礎在於不斷改善，因此學者安德森 (B. Andersen) 與彼得森 (P. G. Petterson) 提出什麼概念，說明標竿學習的流程？  
 (A)學習圈 (B)學習路徑圖 (C)學習歷程 (D)學習輪
- (A) 9 風險管理必須整合兩個功能性的活動，一個是風險評估，另一個是：  
 (A)風險溝通 (B)風險偵測 (C)風險預防 (D)風險應變
- (D) 10 公部門在採行「顧客導向」的管理時，下列觀念何者最正確？  
 (A)公部門內部顧客的重要性，高於外部顧客 (B)公部門的顧客，僅是指組織外的一般民眾

- (C)公部門的顧客，就是指機關內部成員 (D)機關中人事單位所面臨的大多是內部顧客
- (A) 11 公私協力關係的發展可能面臨諸多的困境，相較而言，下列何者不屬之？  
 (A)公私部門資訊流通順暢 (B)政府行政層級比較複雜  
 (C)政府行政程序比較冗長 (D)民間機構能力參差不齊
- (B) 12 「參與管理」在組織設計方面可作如何的調整？  
 (A)增加管理層級 (B)扁平結構的設計 (C)維持傳統的科層體制結構 (D)短期僱用關係
- (D) 13 組織學習可區分為三個層面，不包括下列何者？  
 (A)個人層面 (B)團體層面 (C)組織層面 (D)家庭層面
- (D) 14 比較而言，下列何者是學習型組織最核心的概念？  
 (A)效率 (B)公平 (C)分工 (D)改變
- (A) 15 根據海斯(N. Hayes)的說法，團隊建立有許多種途徑，下列何種途徑係整合其他途徑而成？  
 (A)社會認同途徑 (B)工作導向途徑 (C)角色界定途徑 (D)價值途徑
- (D) 16 有關 360 度績效評估模式與傳統績效評估模式的比較，下列何者最正確？  
 (A) 360 度績效評估模式較易產生法律問題上的爭議  
 (B) 360 度績效評估模式的考評焦點較重視過去取向  
 (C)傳統績效評估模式的考評焦點較重視工作過程  
 (D)傳統績效評估模式的資料來源是由上而下
- (D) 17 下列何者不是平衡計分卡的績效構面？  
 (A)財務 (B)顧客 (C)學習與成長 (D)公平與正義
- (A) 18 為使政府部門所提供的電子化服務更為普及、令更多民眾受益，首先需要處理的問題是：  
 (A)數位落差問題 (B)土地正義問題 (C)少子化問題 (D)物價波動問題
- (B) 19 在公共管理中，傾聽民眾意見最直接的方法之一，即是藉由公民投票獲得民意，試問公投是否能取得其正當地位，首要的問題在於：  
 (A)公投如何啟動 (B)公投結果是否跨過門檻 (C)如何計算沒有參與的選民 (D)利害關係人陳述
- (A) 20 根據提瓦那(A. Tiwana)的說法，知識地圖(knowledge map)架構中包含三大元素，下列敘述何者錯誤？  
 (A)知識科技 (B)知識社群 (C)知識專家 (D)知識庫
- (D) 21 下列那一項不是電子化政府的同義詞？  
 (A)數位化政府 (B)線上政府 (C)網站政府 (D)開放政府
- (A) 22 有關「酒後不許駕駛的守則或環境保護政策中控制污染的作業流程」之敘述，最符合下列那一項政策行銷組合的核心概念？  
 (A)產品 (B)推銷 (C)夥伴 (D)通路
- (C) 23 下列那一項政策行銷原則強調應站在行銷對象的立場，以同理心進行行銷，才能夠被對象所接受？  
 (A)公開原則 (B)誠信原則 (C)設身處地原則 (D)主動積極原則
- (B) 24 下列何者是非營利組織主要的人力來源？  
 (A)契約受僱者 (B)志願工作者 (C)中高齡失業者 (D)政府公務人員
- (D) 25 2010 年臺北市政府舉辦國際花卉博覽會，政府所宣揚的設計理念，以下敘述何者錯誤？  
 (A)表現園藝、科技與環保的技術精華 (B)達成減碳排放及3R(減量、再利用、再循環)之環保目標  
 (C)結合文化與藝術之綠色生活 (D)體現官僚主義權威

【版權所有，重製必究！】