

# 《公共管理概要》

一、請論述資訊通訊科技的變遷對官僚體制的衝擊，並請舉實例說明之。(25分)

<b>試題評析</b>	本題屬於電子化政府的變形考題，需要聯想能力及適度地自我發揮。一般程度考生較難在本題獲得高分。
<b>考點命中</b>	《高點·高上行政學講義第三回》，譚士林編撰，頁53-62。

**答：**

(一)資訊通信科技對官僚體制之影響反應於電子化政府或治理 (electronic government or governance) 之面向。所謂電子化政府意指：政府使用數位及通信科技生產輸送公共服務，以提升績效之過程。

(二)電子化政府之發展階段：

1. 產生期：以網頁提供零散、非系統性資訊。
2. 增強期：政府系統性地將出版品及法規內容上傳網頁。
3. 互動期：政府提供網路表單下載以及資料登錄等服務。
4. 交易期：民眾或廠商可藉政府網頁進行投標、報稅、線上繳款等交易活動。
5. 完全整合期：政府提供整合性線上服務，使民眾可無障礙地藉網路取得所需資訊與服務。

(三)依據OECD之界定，電子化政府具以下功效：

1. 提升政府效率。
2. 促進顧客導向之公共服務。
3. 協助達成政策效果。
4. 有助行政改革。
5. 協助建立公民對政府之信賴感。

(四)使用資訊科技對官僚體制之衝擊：

1. 科技取代傳統人力，導致組織員額精簡。
2. 使用資訊科技，導致組織運作過程由單一線性過程轉化為多元並進流程。
3. 電子資料庫之建立，使傳統科層結構日益轉型為超連結組織 (hypertext organization) 發展。
4. 組織結構扁平化，縮減政府層級。
5. 使官僚組織由本位主義思考方向轉向顧客導向思考。
6. 資料庫共享以虛擬網絡之建立，促使組織內部及組織之間產生跨部門及跨層級的協力關係。
7. 電子公文之使用，簡化行政流程及紙本作業。

二、有關績效指標之類型，有「四E: Economy、Efficiency、Effectiveness、Equity」的說法，試說明其內涵為何？(25分)

<b>試題評析</b>	本題屬於績效管理的典型考古試題，一般程度考生應能得中上分數。
<b>考點命中</b>	《高點·高上行政學講義第三回》，譚士林編撰，頁85。

**答：**

依據 Fenwick (1995) 以及 Flynn (1997) 之界定，績效評估之指標可區分為四種：

(一)經濟 (economy)：支出規模、投入程度。

(二)效率 (efficiency)：

1. 生產效率 (productive efficiency)：追求最佳本益比。
2. 配置效率 (allocative efficiency)：生產結果是否滿足服務對象的偏好、需求。

(三)效能 (effectiveness)：改變現狀及服務對象的程度。 <http://www.knowing.com.tw> 台北市開封街一段2號8樓 02-23318268

(四)公平 (equity)：符合分配正義之標準。該項標準可進一步區分為以下四種： <http://www.knowing.com.tw> 台北市開封街一段231-3號1樓 04-22298699

1. 個人福利的最大化 (maximize individual welfare)：社會的總體福利等於個體福利的加總；每個個人福利

的最大化就等於社會總體福利的最大化。一個公平正義的社會應確保個人競爭之自由，使其得以依其稟賦（endowment）追求個人利益之最大化---當每個個人均最大化其利益，則社會總體力意義將達到最大化。

- 2.保障基本福利（protect minimum welfare）：以「柏瑞圖最適標準」（Pareto Optimal Criterion）作為基礎。正義是「至少使社會中的一個成員過得更好，但與此同時卻沒有使任何人因此過得更糟的社會狀態」；亦即，沒有「輸家」的社會狀態。
- 3.淨福利的最大化（maximize net welfare）：以「Kaldor-Hicks 標準」作為基礎。若一個社會能有效地創造淨利益（總收益減去總成本），並且將這些收益用來補貼社會競爭過程中的輸家，則該社會狀態就是符合正義的。
- 4.重分配福利的最大化（maximize redistributive welfare）：以 John Rawls 的正義論作為基礎。一個社會若能將福利重新分配給社會中較具弱勢之份子，則該社會狀態就是合乎正義的。

# 高點·高上高普特考

【版權所有，重製必究！】

高點·高上高普特考 [goldensun.get.com.tw](http://goldensun.get.com.tw) 台北市開封街一段2號8樓 02-23318268

【中壢】中壢市中山路100號14樓·03-4256899

【台中】台中市東區復興路四段231-3號1樓·04-22298699

【台南】台南市中西區中山路147號3樓之1·06-2235868

【高雄】高雄市新興區中山一路308號8樓·07-2358996

【另有板橋·淡水·三峽·林口·羅東·逢甲·東海·中技·彰化·嘉義】

## 乙、測驗題

- D 1 下列何者不屬公共管理的理念？  
 (A)公共管理倡議師法企業 (businesslike)  
 (B)公共管理認為行政人員不應只是照章行事的公經理人 (public manager)  
 (C)公共管理根源於威爾遜 (Woodrow Wilson) 撰述之〈行政研究〉 (The Study of Administration) 一文，但並未排斥政治系絡  
 (D)公共管理的支持者認為影響組織績效的核心因素只在於管理者的行為模式
- D 2 新右派公共管理主張應將政府之「購買者」與「供給者」二種角色分離，主要是為避免下列那一種問題？  
 (A)浪費公帑 (B)缺乏資源 (C)法治不彰 (D)立場不公
- A 3 公共管理的「P 途徑」是指：  
 (A)政策途徑 (B)規劃途徑 (C)企業途徑 (D)公共途徑
- C 4 根據羅聖朋 (D. Rosenbloom) 的見解，下列那一種分析途徑強調「代表性」、「回應性」以及「責任性」作為公共行政主要價值？  
 (A)管理途徑 (B)社會途徑 (C)政治途徑 (D)法律途徑
- D 5 民國 99 年，行政院組織法修正通過行政院新組織包括十四部、八會、三個獨立機關等，其中之三個獨立機關包括：中央選舉委員會、公平交易委員會以及：  
 (A)大陸委員會 (B)金融監督管理委員會 (C)國家發展委員會 (D)國家通訊傳播委員會
- B 6 學者羅茲 (R. A. Rhodes) 將何者視為是科層與市場之外的第三種治理結構？  
 (A)行政法人 (B)網絡 (C)志願部門 (D)公民社會
- C 7 下列那一個組合和目標管理的內涵最為相關？①目標設定 ②選才 ③預算 ④回饋 ⑤自主性 ⑥組織精簡 ⑦獎賞 ⑧信任  
 (A)①②③④ (B)①③④⑥ (C)①③⑤⑦ (D)①⑤⑥⑧
- B 8 學者布蘭查 (Ken Blanchard) 認為一個高績效團隊必須具備 PERFORM 的七項特質，關於英文字母及其代表涵義，下列敘述何者錯誤？  
 (A) P : Purpose 建立明確的團隊目標 (B) R : Report 隨時向上級報告  
 (C) F : Flexibility 保持彈性開放 (D) E : Empowerment 授權賦能
- B 9 標竿學習由於側重持續改善品質、提升顧客滿意度及員工參與，故與下列何種管理方式最有高度相關？  
 (A)目標管理 (B)全面品質管理 (C)流程再造管理 (D)人群關係管理
- D 10 組織在進行標竿學習時，必須瞭解組織本身和學習標竿之間的何種差異？  
 (A)待遇落差 (B)產業落差 (C)數位落差 (D)績效落差
- C 11 當企業或政府部門存在作假帳、貪污舞弊等情事時，最迫切需要從事何種管理？  
 (A)全面品質管理 (B)全面績效管理 (C)全面倫理管理 (D)全面知識管理
- C 12 有關後官僚主義的敘述，下列何者正確？  
 (A)厲行層級節制 (B)強調權責歸屬 (C)追求公民價值 (D)嚴格控管成本
- B 13 在政府服務品質獎中，訂有「民眾滿意度」和「民眾意見處理有效性」等評核項目，這樣的設計是為滿足下列何種管理理念所提出的對應作法？  
 (A)標竿學習 (B)顧客關係管理 (C)目標管理 (D)知識管理
- C 14 有關危機的情境監測系統的敘述，下列何者錯誤？  
 (A)成員應具備特有的監控技術以及溝通網路 (B)屬於於危機發生時之建制與活動  
 (C)負責分配資源 (D)負責追蹤危機情報
- C 15 策略規劃的議題具有三種屬性，下列何者不在其中？  
 (A)稀少性 (B)重大性 (C)例行性 (D)前導性
- C 16 有關策略性人力資源管理應具備之要素敘述，下列何者錯誤？  
 (A)組織員工應視為達成組織競爭優勢的策略性資源 (B)人力資源管理的活動與政策應配合組織的策略  
 (C)人事管理與設計應完全建立在薪俸政策與人力策略上 (D)運用規劃方法
- D 17 電子化政府的發展，根據民眾被允許互動的程度，特別是網頁上的互動，可以分為四個階段，對於「交易」階段的描述，下列何者最正確？  
 (A)透過網站以被動的方式提供資訊，方便外部使用者利用

- (B)藉由網路技術，讓以往由公務員負責處理的服務事項，變成以網站為基礎的自助式服務  
 (C)讓網站成為雙向溝通的工具，允許公民提供關於他們的新資訊  
 (D)入口網站能夠整合政府的服務，並且基於人民的需求提供路徑
- C 18 下列何者屬於財團法人？  
 (A)鴻海精密工業股份有限公司 (B)國立中正文化中心  
 (C)國家實驗研究院 (D)中國行政學會
- C 19 在臺灣，那個非營利組織發起「飢餓三十」活動，透過公益募款活動與飢餓體驗營等方式，一同投入關懷急難救助行列？  
 (A)董氏基金會 (B)台積電基金會 (C)世界展望會 (D)慈濟功德會
- C 20 在科技資訊發達的電子時代中，那些電子化管理特性，改變公部門的行政功能，包括：記憶力的提高、智慧的增強、更多的彈性，以及：  
 (A)官僚的壟斷 (B)圖利特定財團 (C)互動的溝通 (D)網路的障礙
- D 21 下列何者為公共管理者不正確的媒體策略？  
 (A)媒體與政府基本上是長期的互利共生關係 (B)應隨時準備為政策說明  
 (C)設置專門公關幕僚機構 (D)每個人都應扮演發言人
- C 22 有關 BOT 的敘述，下列何者錯誤？  
 (A) BOT 模式可有效減輕政府財政負擔  
 (B)臺灣高速鐵路投資案係採取此模式  
 (C) BOT 的財務負擔與風險由政府與民間投資者平均承擔  
 (D)最後的移轉階段 (T)，係將產權及經營權回歸給政府
- B 23 有關權力依賴理論的描述，下列何者錯誤？  
 (A)組織之間相互交換資源 (B)裁量權儘量一致  
 (C)優勢聯盟影響資源交換 (D)每個組織都依賴其他組織
- B 24 對於公共管理 5D 基礎中「發展」(Development)意涵的闡釋，下列何者錯誤？  
 (A)創造一個有益於民眾提高自尊和自重的環境，包括各種制度和系統的建立  
 (B)主要在促進私部門商業活動的活絡，維繫經濟景氣  
 (C)增加選擇的自由，確保各種消費和服務的自由選擇權  
 (D)加強基本需求的滿足
- D 25 下列何者顯然不是 BOT 模式得以成功的關鍵因素？  
 (A)政府與廠商權利義務清楚 (B)政府與廠商維持良好信任關係  
 (C)政府儘量確保廠商有利可圖 (D)政府對廠商行使嚴密制裁與懲罰

【版權所有，重製必究！】