

《公共管理概要》

甲、申論題部分：(50分)

一、政府機關若採行「治理網絡」(governance network)策略來推動各項政策，請問公務人員應配合進行那些改變？(25分)

試題評析	多數同學看到治理網絡一詞可能會感到陌生及恐懼，其實該概念與網絡治理、行政網絡、治理等辭彙乃同義複詞。所以只要朝向網絡治理方向回答即不會出錯。至於治理網絡中公務人員之角色，則可由跨域治理或相關概念中尋找素材作答。
考點命中	《高點·高上公共管理講義》，譚士林編撰，頁54-55,66。

答：

(一)治理網絡之意涵：治理網絡意指，整合具有資源互依關係的多元政策行動者(包含公、私、志願部門)之資源，藉以解決公共問題，以及提升公共服務生產、輸送績效。Rhodes(1996)認為，在此種治理過程中「多元組織之間的資源互依關係、網絡成員之間持續、近似於賽局(game-like)的互動，均是基植於網絡成員之間的相互信賴感，以及願意遵守協商原則的精神上。在相當程度上，此種互動結構具獨立於國家之外的自主性；在網絡運作過程中，國家並非居於主導地位，而僅能提供間接的、不完美的領航。」亦即，治理網絡據以下特質：

- 1.相互依賴性：在治理過程中，公、私、志願部門之間具資源互依性，必須藉合作、協力方式共同解決公共問題，以及達成共同目標。此種因資源互依所產生的合作關係，將導致公、私、志願部門的功能及責任界線日趨模糊。
- 2.持續互動：為達成共同目標，網絡成員將進行持續地互動及資源交換。
- 3.近似於賽局的互動：網絡成員以相互信賴感作為基礎，藉協商而制定共同同意的遊戲規則。
- 4.具相對自主性：網絡成員可以自行界定目標，以及採取合作方式而達成目標，從而無需政府提供直接引導。

(二)公務人員應配合治理網絡所從事之改變：

- 1.建立全局性合作的思維：致力於建立多元行動者之共識及目標，使其在相互認同的基礎上，以共同同意的方式達成所欲結果。
- 2.建立溝通平台：打造跨區域的對話平台，使多元行動者得以在互惠互利之基礎上進行溝通、協調，藉頻繁的非正式互動過程而持續累積社會資本，以提升合作之可能性。
- 3.建立績效評核制度：建立明確的績效課責機制，以減少及控制跨域合作過程中之搭便車(free rider)問題。相關績效評估結果亦可作為其他地區從事跨域合作時的參考依據。
- 4.促成法制面向之增修：A.修訂地方制度法，增修跨域合作之相關規定。B.制定跨域合作專法。C.訂定跨域合作法規命令。D.訂定跨域合作行政契約範本。

二、政府機關透過電腦網路來服務民眾時，應考量那些因素？同時也應採行什麼作為才能有效提升效能(effectiveness)？(25分)

試題評析	本題乃聚焦於電子化政府中較枝節之內容進行提問。即便提問方式較不同於前，但相關內容在國內各版本教科書及考試用書中均可輕易尋得，因此非屬難題。
考點命中	《高點·高上公共管理講義》，譚士林編撰，頁115-117。

答：

(一)政府機關透過電腦網路提供服務時所需考量之因素：

- 1.重視隱私與安全問題。
- 2.降低數位落差(digital divide)問題：個人、家戶、商業機構或地區之間，因社會、經濟條件的差異，從而影響行動者對於資訊通訊科技的使用能力，以及從事網路相關活動的機會。
- 3.精算效用與浪費問題。

【版權所有，重製必究！】

- 4.高層領導者欠缺願景以及整體發展策略所導致之問題。
- 5.各機關電子化程度、步調不一所引發之問題。
- 6.各機關、部門資料庫結構、內容不相容所產生之整合問題。
- 7.打破部門或組織界限所導致的課責問題。

(二)提升數位化公共服務傳輸績效之作為：

- 1.友善：提供容易操作的介面與特定資訊的搜尋，使用方式遵循政府網頁設置標準，不論何時皆保持一致。
- 2.反應：能夠快速回應使用者的要求，提供立即的服務、及時的詢問、快速的回覆。
- 3.能力：政府網站所提供的資訊內容、業務申辦項目足以提供服務；負責詢問與協助的服務人員，其知識及技能足以提供服務。
- 4.可靠：維持服務的正常、正確的運作，且在第一次就能完成使用者所交付的任務。
- 5.溝通：政府網站是否提供不同民眾群體合適的解說語言與文字，並能與使用者間建立雙向的溝通，傾聽與瞭解使用者的需求。
- 6.安全：使用者是否能夠免於擔心資料安全、個人安全及隱私的不安感覺。
- 7.同理心：政府網站是否能學習瞭解使用者的需求及對使用者提供個人化的服務，瞭解使用者的擔心及想法。
- 8.導覽：政府網站是否提供能清楚介紹實體機關的導覽系統。
- 9.管道：連結政府網站的管道是否快速、便利，適合提供服務。
- 10.資訊品質：政府網站服務所提供的資訊本身特性。
- 11.公平：所有民眾是否皆有公平機會取用政府網站服務。

乙、測驗題部分：（50分）

- (B) 1 根據學者胡德（Christopher Hood）的看法，下列何者不適合列為公共管理的特質？
 (A)著重分權的觀念 (B)沿襲政治與行政二分的傳統
 (C)學習企業重視節約成本 (D)引進競爭的機制
- (C) 2 下列何者較不屬於公共管理者的職責？
 (A)增強行政與立法部門之間的信任 (B)學習企業家的精神將之轉化於公共治理
 (C)以科學的績效指標取代個人倫理修為 (D)激勵公民參與公共事務達成公共目標
- (B) 3 下列針對公共管理之基本概念，何者正確？
 (A)比起傳統公共行政，公共管理並不重視公平、正義等議題
 (B)公共管理的著重對象主要包含公私部門
 (C)公共管理截然不同於行政學的古典原理
 (D)公共管理不受到政治權威的影響
- (D) 4 下列那一項政策工具比較符合企業型政府的精神？
 (A)成立國營事業 (B)強調管制政策 (C)增加稅賦 (D)強調使用者付費
- (C) 5 下列何者不是新公共管理的重要主張？
 (A)以結果為導向 (B)引進市場機制 (C)強化一元領導 (D)著重成本刪減
- (D) 6 各國政府再造雖有些微差異，但整體而言，再造「目的」基本上脫離不了：
 (A)提高政府效能，創建大有為政府 (B)建立積極回應性，強固文官永業化
 (C)強化國家體制，控制市場運作 (D)擲節施政成本，提高政府效能
- (A) 7 下列何者不是「企業型政府」的核心特質？
 (A)強調操盤而非領航 (B)屬於顧客導向的政府 (C)鼓勵參與式管理 (D)強調市場機制
- (B) 8 在高效率的團隊中，同仁很樂意投入團隊工作，而且每位成員都以身為團隊一員為榮，此最符合高績效團隊的那一項特質？
 (A)良好關係與溝通 (B)高度士氣 (C)對目標與價值有共識 (D)主管的肯定與讚賞
- (C) 9 下列何者不是組織參與管理在組織設計的要項？
 (A)溝通系統的建立 (B)重視長期的夥伴關係 (C)法規與權力的集中化 (D)團隊之建立
- (A) 10 參與管理理論的精神內涵與下列什麼理論相近？
 (A)Y理論 (B)X理論 (C)歸因理論 (D)官僚理論
- (D) 11 有關「標竿學習」主要的立論基礎敘述，下列何者較不適當？

- (A)全面品質觀點 (B)流程觀點 (C)學習觀點 (D)自主管理觀點
- (C) 12 針對國際標準化組織 (International Organization for Standardization, 簡稱ISO), 下列敘述何者錯誤?
 (A) ISO 認證的對象不是一項產品、流程或財貨, 而是一個組織的管理系統
 (B)經過ISO 認證的組織, 其產品在國際市場的競爭力能夠提高
 (C)一個組織所生產的產品不同, 其管理系統的標準便會因而不同
 (D)它是一個專門為公私組織進行品質管理認證的系統
- (D) 13 將顧客導向觀念運用在政府機關的公務運作中, 下列有關政府部門顧客的敘述何者錯誤?
 (A)政府機關的顧客比較著重於規範性定義, 而非經濟性定義
 (B)享受政府公共服務者是顧客, 受罰受刑的犯罪者也是顧客
 (C)顧客的範圍應同時包含內部顧客與外部顧客
 (D)政府部門中顧客的概念較企業部門具體而明確
- (B) 14 下列何者不符合「高績效團隊」所具備的特質?
 (A)團隊成員藉彼此的協調、合作以高效率地完成任務或目標
 (B)團隊的領導者固定由資深成員擔任, 成員對領導者全力支持
 (C)團隊成員培養出良好互動關係與承諾支持
 (D)高績效團隊可創造出獨特的魅力, 加強成員的凝聚力
- (C) 15 以相等或較少的資源能產生較大產量的能力, 是指下列何種績效的指標?
 (A)品質 (B)創新性 (C)效率 (D)顧客化
- (C) 16 策略規劃流程的步驟有: ①擬定實施策略, ②釐清組織任務, ③分析內外環境, ④考核執行成效, ⑤執行具體作法, 下列何種順序最為正確?
 (A)①②③④⑤ (B)②③①④⑤ (C)③②①⑤④ (D)④①③②⑤
- (D) 17 下列對於社會企業的敘述, 何者錯誤?
 (A)兼具公益與私利的企業類型 (B)非營利組織的新典範
 (C)盈餘不得全數分配給股東 (D)從事資本密集的經營活動
- (D) 18 下列何者非屬於知識經濟的核心概念?
 (A)速度決定成敗 (B)企業家精神 (C)摩爾定律 (D)強調國家自主權
- (B) 19 一般縣市政府的首長信箱是屬於下列那一種電子化政府的服務類型?
 (A)政府對公務員 (G2E) (B)政府對民眾 (G2C)
 (C)政府對企業 (G2B) (D)政府對政府 (G2G)
- (D) 非營利組織藉由揭露政府不良的政策, 引發社會輿論的爭議, 並提出本身的對策以說服社會大眾, 此種影響策略屬於下列敘述那一種類型?
 (A)遲滯策略 (B)資訊策略 (C)選區壓力策略 (D)困窘策略
- (B) 21 關於污染者付費原則的概念敘述, 下列何者錯誤?
 (A)屬於一種經濟誘因型的管理方式 (B)又稱為三R 原則 (Reduce、Reuse、Recycle)
 (C)係建立在被管制者「自願行動」的基礎上 (D)有助於降低污染管制成本
- (A) 22 下列何者不是公私合作網絡常見的方式?
 (A)公營事業 (B)特許經營權 (C)簽約外包 (D)財政補助
- (A) 23 比較而言, 公共管理者進行政府公關行銷及形象塑造何者是最強的社會公器?
 (A)傳播媒體 (B)非營利組織 (C)社區組織 (D)利益團體
- (D) 24 根據科特勒 (P. Kotler) 的說法, 有關政府行銷管理的步驟, 不包括下列何者?
 (A)制定有效價格、誘因與罰則 (B)發展最適化通路
 (C)創造與維持品牌 (D)大量使用平面媒體廣告
- (B) 25 關於跨域治理特質之敘述, 下列何者錯誤?
 (A)跨域治理蘊含系統性的理念 (B)跨域治理特別強調層級節制的監督
 (C)跨域治理兼具微觀與宏觀兩種層次 (D)跨域治理的參與者兼具相依性