

《公共管理概要》

試題評析

本次普考的題目，無論是選擇題或申論題，內容大致上屬「基本公共管理概念」及「當前政府組織走向」與「時興行政工具」三種題型。換言之，出題方式與脈絡相當一貫，包涵了傳統公共管理理論與工具、當前政府發展議題與未來公共管理走向三大面向，其中含括了公共管理學科中以往與現在被熱烈討論的議題。而相對對於考生而言，只要能掌握一般性的重點，並熟讀課堂中的講義或是將林光隆老師總複習課堂中的重點記熟，就能輕鬆作答，並獲得高分。

第一題：在林光隆老師的模考題目中有出現，且在一般課堂與總複習都一再提醒同學，當前我國政府正進行組織再造工作，尤其是朝「精簡與效能」的方向發展，該題型絕對必考，同學務需注意。當然，答題時可參考英美成功作法並配合學者實際論述作答。

第二題：林光隆老師在模考選擇題中，以及一般課堂與總複習時也再三指出，電子化政府是當前公共管理十分流行的議題，尤其是政府各項管理工作，在講求工作效率與知識效益的前提下，電子化更不可或缺，應答時最好把何謂電子化政府從G2G/G2B/G2C/G2A等面向切入說明，再從講義中電子化政府的四個主要定義含補充資料中，輔以英國或美國的ICTs發展過程詳述，便可獲取高分。

甲、申論題部分：(50分)

一、何謂組織精簡 (downsizing)？它有那些特性？通常有那幾種實施策略？試分別說明之。(25分)

答：

1.組織精簡意義：組織精簡係指組織有計畫地裁減組織中的職位及工作，類似的說詞還包括了：有效地縮減人力、減縮人事甄選、改善精簡、減少引進新成員以及透過解僱進行組織重組，不論其名稱為何，均意指組織精簡乃是一種有目的的組織回應、有意識的積極作為，最終都是為了增進組織績效。

2.特性：

- (1)組織精簡是組織積極地計畫性、目的性之活動，而非因應突發事件的臨時作為。
- (2)組織精簡並不限於人事領域。
- (3)組織精簡之目的在於提升組織績效或防止組織衰退。
- (4)組織精簡必將影響組織流程之運作。

3.組織精簡的策略：

- (1)趨同變遷策略：整合組織的「內部活動」與「策略取向」。
- (2)轉向變遷策略：整體的變動，包括：策略、權力、結構、控制。

組織精簡係為一組有意識、刻意的活動，其目的乃是為了獲取組織績效的提升，藉由組織精簡對環境進行防衛性的回應，和組織衰退的區別在於，組織精簡是對環境的變遷作積極的調整組織體質，組織衰退則是面對環境變化作消極的回應。組織精簡的手段多元，包含解僱、遇缺不補、轉任、調職、鼓勵提前退休等方式，而解僱僅是其中一種較速效且便捷的途徑。

【高分閱讀】

林光隆講義第二講《政府再造與企業化政府》。

二、何謂電子化政府？政府部門的資訊和通訊技術 (ICTs) 發展主要經歷那些階段？試說明之。(25分)

答：

整理各家學者的看法，認為電子化政府可歸納出最狹義、狹義、廣義、最廣義等四層意涵，分述如下：

1.最狹義—電子化政府即政府單一入口網站

最狹義的電子化政府為「政府提供行政服務的單一入口網站」，是一種經過整合的網路行政服務，例如：美國總統Clinton在1996年國家績效評估(National Performance Review, NPR)第二階段所提出的電子化政府概念，

便是以單一並且「整合的線上(on-line) 服務體系為基礎，發展並提供公民線上資源的政府入口網站。迄今，多數國家亦不約而同地以提供政府的單一入口網站，作為行政整合的重要基礎，我國電子化政府計畫中也建置了電子化政府的入口網站，可視為最狹義的電子化政府意涵。

2. 狹義－電子化政府為利用網路提供行政服務

狹義的電子化政府概念則泛指「政府各機關利用廣泛的網路來提供行政服務」，凡中央政府和地方政府的個別網站，其間可能彼此連結，但也可能互不相連，而為獨立的網站，這些總體形成的網絡型行政服務，即是電子化政府。例如，美國布朗大學2002年的電子化政府研究係以「各國公共機構經由網路所提供的資訊或線上服務」為對象，而發展出網站數量與網站品質的指標性研究(我國的政府網站總評比為第二名)；再者，世界市場研究中心也在2001年進行電子化政府調查，係以各國相關政府網站的功能作為區分，諸如資訊便利性、服務遞送、公眾接近程度、線上支付、網站進入、安全特質、殘障者便捷性……等22項指標進行個別和整體的評估研究。此二者都是對各國政府或公共機構網站提供的網路服務進行調查研究。大體來說，此一定義使用地較為廣泛，也是學者們公認的電子化政府定義。

3. 廣義－電子化政府及其相關計畫

廣義的電子化政府則為「各國政府所提出的電子化政府改革的相關計畫」，除了對政府內外所提供的網路行政服務(包含G2G、G2B、G2C)以外，尚包括內部電子化與資訊化的流程、社會教育、軟硬體建置……等相關計畫，由於其含括範圍包括前端的呈現，和後端程序、價值的選取，故形成一極為複雜的計畫；其深層影響往往不僅限於政府，而可能影響整體社會結構和其他制度。

以香港的電子化政府為例：電子化政府的主要措施係「在電子化政府的中心概念週邊發展相關的計畫，包括公私營機構的夥伴合作、客戶關係管理、流動政府、各部門連結計畫、公共服務電子化、電子物流、電子採購、以電子方式與市民和企業溝通、統一的外觀與風格、『政府與僱員』和『政府與政府』的電子服務、加強系統互用性的架構、政府用於資訊科技的開支、政府內部的資訊科技保安事宜等十三項計畫。」(蔡宏宇，2004；2)簡言之，廣義的電子化政府包含與電子化政府相關的基礎建設與軟硬體等計畫。

4. 最廣義－電子化政府係以資訊溝通科技(ICT)和其他科技共同結合的行政服務系統

最廣義的電子化政府概念應屬為聯合國及美國公共行政社群(2002)、與學者Silcock(2001)的共同觀點—「電子化政府係指政府以廣泛的科技提昇行政與服務方式的整合式系統。」除了一般狹義與廣義的電子化政府內涵外，尚包含日常各級政府行政的資訊改革方案，細部資訊和數位科技的應用等等。例如：府際組織和行政的整合，以及電話、傳真機、印表機……等週邊設備和程序，均應朝向一體應用的資訊體系而發展。此亦即後設資本論(Meta-Capitalism)強調的「運用電子化資訊促進績效、創造價值，並且促成政府、企業及公民之間新關係。電子化政府在政府實體和其顧客、供給者之間建立連結，並形成行政管轄者、顧客、政府單位和地區的連繫。」(Abramson and Means 2002：2)換言之，最廣義的電子化政府已不僅限於電子化政府、或基礎、軟硬體計畫等等，更關涉整體組織與行政部門的重行調和，應用的科技遍指所有資訊與數位的科技，並形成虛擬的政府體系。相對於其他定義而言，最廣義的電子化政府不是應用的科技而已，而是一種範型，政府各層級朝向此一範型邁進；其目標不在於對政府體系功能進行補充，而在於官僚體系行政與服務的最終替代，也就是Fountain 等學者所提出的「虛擬國家」(virtual state)之達成。

電子化政府的發展固然朝向理想的範型發展，但以現階段的定義來說，仍以狹義的界定方式較能為人接受。針對政府部門的通訊和資訊技術 (ICTs) 發展階段，主要階段有二種：四階段和五階段。

1. 四階段模式的第一階段為政府將資訊公佈於網站上，互動情形為使用者單向接收電子化政府提供的訊息。第二階段為使用者可透過電子化政府網站，與政府官員互動，也可透過網站使用政府服務，但無法在線上完成服務。第三階段為可透過電子化政府網站完成線上服務或交易，第四階段為民眾透過單一入口完成跨部門、無接縫的整合式服務。無接縫整合式服務是透過單一登入方式，不必知道服務的負責機關為何，即可完成所需服務。

2. 五階段模式的第一階段為初始期，政府具有網站並提供有限和靜態的資訊。第二階段為進階期，政府網站的內容與資訊經常更新。第三階段為互動期，使用者能透過網站下載表單、連絡政府官員、預約和請求服務。第四階段為交易期，使用者可在線上付費和進行交易。第五階段為整合期，政府服務跨越組織界線，而完全整合。

由上述二種模式可以看出，電子化政府發展階段越高，代表該系統越成熟、電子化政府與使用者間的互動程度越高，或者越能提供使用者整合性服務。因此透過觀察電子化政府的發展階段，可以瞭解電子化政府的成熟度，並且能夠檢討目前電子化政府的成果，以及未來發展的方向。

【高分閱讀】

1. 林光隆講義第五講《學習型組織、知識管理與電子化政府》第151至153頁。
2. 林光隆老師公共管理上課筆記。

乙、測驗題部分：(50分)

- (C) 1 依據熊彼得 (J. A. Schumpeter) 的看法，所謂「企業家精神」(entrepreneurship) 是指：
(1)責任 (2)放任 (3)創新 (4)自利
- (D) 2 以下那一項是私部門管理與公部門管理之差異點？
(1)私部門不需要處理政治衝突 (2)私部門享有較長的決策時間
(3)私部門服務較著重服務品質 (4)私部門面對不同的服務對象
- (C) 3 那一位英國首相提出「第三條路」的改革路線？
(1)梅傑 (John Major) (2)柴契爾夫人 (Margaret Thatcher)
(3)布萊爾 (Tony Blair) (4)布朗 (Gordon Brown)
- (B) 4 下列何者不屬於企業型政府的特色？
(1)重視成本效益的關係 (2)重視例行程序 (3)重視績效評估 (4)對執行者授權與課責
- (C) 5 根據我國行政院政府組織改造的精神與原則，下列那一類型的組織較不適合改造為行政法人？
(1)國立大學 (2)博物館 (3)消防機構 (4)文藝展演中心
- (B) 6 下列何者不是新公共服務的核心概念？
(1)策略思維、民主行動 (2)顧客導向的服務觀點
(3)理解課責並不容易 (4)公共利益的追尋
- (D) 7 關於政府部門危機管理的描述，下列何者比較正確？
(1)政府組織內部較為穩定，因此危機的發生，通常是來自外在環境的變化
(2)一般民眾的意見太過多元，通常無法提供有效的危機管理資訊
(3)由於危機的不可預測性，因此事先制定危機應變計畫，通常無法發揮效果
(4)危機通常事起突然，有時需要政府部門以外的資源與人力協助應變
- (B) 8 下列那一個理論與公共管理的理論基礎較沒有關聯？
(1)新右派 (2)新公共行政理論 (3)新古典經濟理論 (4)新制度經濟學
- (D) 9 下列何者不是政府機關組織採用策略規劃之決定因素？
(1)健全的財務 (2)組織的規模 (3)組織領導者的任期 (4)對民眾間接提供服務
- (A) 10 標竿學習中，所謂競爭標竿是指：
(1)和製造相同產品與提供相同服務中的最佳者從事績效比較
(2)和製造不同產品與提供不同服務中的最佳者從事績效比較
(3)和製造相同產品與提供相同服務中的最差者從事績效比較
(4)和製造不同產品與提供相同服務中的最差者從事績效比較
- (D) 11 有關「策略規劃」的描述，下列何者錯誤？
(1)是未來取向的 (2)是客觀分析的過程
(3)必須力求組織內部全面性的支持 (4)是順服組織既有目標的過程
- (A) 12 在策略規劃中所進行的SWOT分析中，O是指什麼？
(1)機會 (2)組織 (3)行動 (4)威脅
- (B) 13 有關美國「政府績效與成果法案」三要件的描述，下列何者錯誤？
(1)界定清楚的任務與成果 (2)分析機關核心能力 (3)衡量績效瞭解進度 (4)運用績效資訊決策

- (C) 14 輸入輸出模式可建構績效指標，下列何者不是此模式所關切之指標？
 (1)結果 (2)過程 (3)公平 (4)產出
- (A) 15 在電子化政府的應用範圍中，「G2B」的B所指為何？
 (1)Business (2)Bureaucracy (3)Bureaucrats (4)Brokerage
- (D) 16 政府為提供弱勢民眾資訊服務，於偏遠鄉鎮建置上網據點，提供便捷的上網設備及網路，主要是為了解決何種問題？
 (1)電子欺騙行為 (2)電子信任 (3)資訊安全 (4)數位落差
- (C) 17 下列那一個與非營利部門相類似的概念，通常是指開發中國家，政府部門之外，從事跨國性民間事務的國際性組織？
 (1)獨立部門 (2)非自願組織 (3)非政府組織 (4)企業社會
- (A) 18 對於地理資訊系統 (Geographic Information System) 在政府中的應用情形，下列描述何者最正確？
 (1)可以將不同部門的不同資料加以整合與協調，形成整體性的資料庫系統
 (2)在地政業務以外的應用仍然受限，有待開發
 (3)主要的功能在於提供民眾資訊，不具政策決策的功能
 (4)可以聯結政府各部門組織，促進跨部門的溝通與協調
- (C) 19 有關「審慎思辯民調」的描述，下列何者錯誤？
 (1)增加決策程序成本 (2)平等參與 (3)間接民主 (4)受測者資訊充分
- (A) 20 下列何者為設計計劃預算的特點？①強調計畫決策的預算過程②強調多年度的設計計畫③強調分析能力④強調由下而上的決策過程
 (1)①②③ (2)①②④ (3)①③④ (4)②③④
- (B) 21 有關新公共管理之實務作為，下列何者錯誤？
 (1)鼓勵競爭 (2)預算集中 (3)民營化 (4)與非政府組織合作
- (C) 22 對於「民營化」概念所具備特質的描述，下列何者最為貼切？
 (1)民營化意味著「公部門」在某項財貨或服務的提供上，不再扮演任何角色
 (2)民營化代表政府完全退出市場，不再具備任何支配的力量
 (3)民營化意味著政府的角色，從操盤者轉變為領航者
 (4)民營化即市場自由化，完全開放民間業者在某項財貨或服務的市場上自由競爭
- (D) 23 以下何者最不可能是政府推動民營化 (privatization) 的動力？
 (1)政府同時面對沉重的財務壓力與反對增稅的聲浪
 (2)政府的負債與財務困窘，造成「減少政府干預」論調的高漲
 (3)民間企業對於政府能力的質疑
 (4)社會對於弱勢族群需求無法得到照顧的憂慮
- (C) 24 媒體是政府與民眾之間的重要溝通管道，有關媒體行銷方式的敘述，下列何者錯誤？
 (1)新聞發布 (2)接受媒體採訪 (3)恐嚇與壓迫媒體 (4)公關造勢活動
- (A) 25 回饋在目標管理中居於重要地位，下列何種管理工具為目標管理中回饋的方法？
 (1)績效評估 (2)全面品質管理 (3)參與管理 (4)流程再造