

《公共管理概要》

甲、申論題部分：（50分）

一、學者R. Denhardt與J. Denhardt對新公共服務（New Public Service）的主張，除了促進公共服務的尊嚴與價值之外，旨在重申民主價值、公民資格與公共利益等三者是公共行政的無上價值，面對今日充滿不確定的政治環境，公共管理者從事政治管理應具備那些認知。（25分）

試題評析	嚴格說來，本題並不算難題。只要仔細閱讀及推敲題目內容，即可發現，本題旨在要求考生思考以下問題：在從事政治管理過程中，公共管理者必須重視哪些要素或面向？考生只要順著題目所提示的三個面向，民主參與、公民資格、公共利益來進行申論，即可切中題旨回答。由於本題需要一些連結能力，能活用所學概念的考生較可能獲得高分。
考點命中	《高點·高上公共管理講義》，譚士林編撰，頁46-47。 《高點·高上行政學講義》第四回，譚士林編撰，頁6。

答：

G. Starling曾言，當代公共管理者必須重視方案管理、資源管理以及政治管理，其中多會在政治管理面向投注最多心力。所謂政治管理意指，公共管理者在從事公共服務傳輸以及解決公共問題之過程中，必須爭取多元利害關係人的支持，藉以達成所欲目標。Denhardt夫婦論及公共行政涉及三核心價值---民主參與、公民資格、公共利益。此三者亦為公共管理者在從事政治管理時所需重視之面向。以下茲針對其內容進行申論。

(一)民主參與：Jun認為，參與是實踐民主行政最重要的途徑之一。在政治管理過程中，公共管理者必須重視(1)基層執行人員參與決策過程，以及(2)一般公民參與政策過程。

(二)公民資格：在民主政體中，公民可藉由積極參與政治過程而影響自身權益。公共管理者在政治管理過程中，應將公民視為可決定國家意志的主權者，而非僅將其視為具有消費選擇權的顧客。Denhardt夫婦在新公共服務一書中曾論及，將公民視為顧客等同於矮化公民。故在公共服務過程中，公共管理者僅將自身定位為服務者，一切理性規劃結果都必須取得公民同意方可付諸執行。

(三)公共利益：H. G. Frederickson曾言，公共利益是文明政體的判準。Jun則認為實踐公共利益之途徑有下列八種。

1. 公民權利 (rights of citizens)：公共政策內容須調和「個別公民權利」以及「整體社群利益」。
2. 倫理與道德標準 (ethical and moral standard)：公共政策以及公共組織相關活動須經得起道德與倫理標準之檢驗。
3. 民主程序 (democratic processes)：公民具有參與政策過程之權利；公共組織應致力於提供各種對話機制。
4. 專業知識 (professional knowledge)：政策規劃人員應秉持專業良知、提供專業建議。
5. 分析非預期性後果 (unanticipated consequences)：政策規劃者必須審慎考量公共政策所可能產生之外溢效果 (spillover effect)，藉以有效評估短程得失以及長期利弊。
6. 普遍利益 (common interest)：公共組織之所有作為均需以社群總體利益做為考量基礎，而非偏私於特定個人、團體。
7. 尊重輿論 (public opinion)：掌握民意走向，以提升公共服務之回應性。
8. 開放性 (openness)：資訊公開，滿足公民知的權利。

二、政府公關與行銷的主要目標在於動員支持、強化正當性與合產公共價值，因此公共管理者需具備辨識以及描述各種目標公眾的能力，試舉出一些常出現的關鍵目標公眾並說明其重要性。（25分）

試題評析	本題考的是：如何界定公眾？只要同學能針對公眾概念進行不同面向界定，都算是有回答到重點。申論題並無真正標準答案，本題若要引用學理作答，H. G. Frederickson的五種界定將是不錯的選擇。
------	---

考點命中

《高點·高上公共管理講義》，譚士林編撰，頁140-141。
 《高點·高上行政學講義》第四回，譚士林編撰，頁5-6。

答：

H. G. Frederickson曾言，公共管理之目的即在於滿足公共或公眾（public）之需求及價值。所以公共管理者必須具備辨識及解讀公眾需求與價值之能力。Frederickson認為，藉由五種理論觀點，可以確認出五種重要之公眾。

- (一)多元主義觀點：公眾是具有不同利益屬性、價值的多元利益團體。多元論主張，具有相同或相近利益屬性之公民將聚合為利益團體，藉由集合所屬成員之資源而向政府施壓，以及與敵對團體或聯盟進行談判與議價。強勢團體甚至可挾其龐大資源而迫使政府接受其要求或主張。
- (二)公共選擇理論：公眾是理性自利行動者的聚合。理性自利之公民經常會藉一系列精算而決定順服或不順服於公共政策，唯有當順服之利益大於不順服，公眾才會選擇順於政策內容。
- (三)代議政治觀點：公眾是代替公民行使政權的各級代議士。在代議政治中，各級議會議員乃做為公民之直接代理人，代替公民行使各項政權。在三權分立政體中，公共管理者之所有作為均須取得議會同意方可付諸執行。
- (四)服務顧客觀點：公眾是公共服務市場中的消費者。我國陳德禹教授認為，從顧客觀點界定公眾，公眾可進一步區分為(A)內在公眾：組織內部成員，包括管理者與員工。(B)外在公眾：(a)與本機關具密切利害關係之個人或團體。【公眾（public）】(b)與本機關無直接利害關係之個人或團體。【大眾（mass）】
- (五)公民資格觀點：公眾是擁有主權、可藉由積極參與政治過程而影響自身權益的公民。Waldo、Jun、Goodsell等均主張，民主行政必須同時回應有組織及無組織之公眾。有組織之公眾乃是多元利益團體，無組織之公眾則是一般公民。在民主治體中，公民乃可以決定國家意志的主權者，為一切政府施政作為合法性之來源。

乙、測驗題部分：（50分）

- (B) 1 下列何者是新公共管理途徑所強調之公共管理者的主要課責型態？
 (A)重視以良知為核心的內控型態 (B)重視可量化指標為標準的外控型態
 (C)重視公民參與對話的外控型態 (D)重視憲法和法律為基準的內控型態
- (D) 2 下列何者屬於 20 世紀晚期興起的新公共管理所蘊含之意識型態？
 (A)重視計畫經濟帶動國家成長 (B)重商主義復興強調市場機制
 (C)以社會福利實現顧客導向 (D)新右派崛起拒斥官僚集權
- (D) 3 下列何者是新公共管理運動的主要理論基礎？
 (A)滿意決策理論 (B)需求層次理論 (C)權力依賴理論 (D)公共選擇理論
- (B) 4 下列那一項政府再造計畫發生於美國？
 (A)續階計畫 (B)國家績效評估 (C)新操控模式 (D)公民標誌
- (A) 5 危機管理的首要條件為何？
 (A)危機意識 (B)危機評估 (C)危機處理 (D)危機復原
- (A) 6 當代主要國家對於政府再造的趨勢，皆以何者為考量項目？
 (A)效率、責任、回應 (B)課責、廉政、回應 (C)廉政、透明、回應 (D)廉政、透明、課責
- (B) 7 採用 TQM 與商議決策模式增進公共利益與公務員參與度，並希望消除傳統的科層體制，以力求扁平化的組織型態的政府形式稱為：
 (A)解制式政府 (B)參與式政府 (C)市場式政府 (D)前瞻式政府
- (D) 8 危機決策時容易導致決策思維的同質性，不容許有異議，導致決策品質不佳，這是屬於下列何種現象？
 (A)本位主義 (B)例外管理 (C)缺乏授權 (D)團體盲思
- (A) 9 實施參與管理，為達有效溝通，在設計溝通系統時應考慮下列那些條件？①建立眾所皆知的溝通管道
 ②溝通管道是直接而迅速的 ③作為溝通中心者必須是足以勝任的 ④重視權威領導
 (A)①②③ (B)①②④ (C)①③④ (D)②③④
- (C) 10 學者彼得斯（G. Peters）認為當代政府的新治理模式有四種，下列何者不在其中？

- (A)市場式政府 (B)彈性化政府 (C)管制式政府 (D)參與式政府
- (B) 11 下列有關 PDCA 模式的敘述何者錯誤？
(A) P (Plan)：計畫 (B) D (Decide)：決定 (C) C (Check)：檢查 (D) A (Act)：行動
- (B) 12 標竿學習依比較的對象可分為四種類型，若與相同產業與技術產業的非競爭者，從事學習、觀摩、比較，是屬於何種類型？
(A)競爭標竿 (B)功能標竿 (C)通用標竿 (D)策略標竿
- (D) 13 從顧客滿意經營的角度而言，一個成功的抱怨處理機制應該能夠：
(A)將顧客忠誠度降到最低、顧客留存率降到最低
(B)將顧客忠誠度降到最低、顧客留存率提至最高
(C)將顧客忠誠度提至最高、顧客留存率降到最低
(D)將顧客忠誠度提至最高、顧客留存率提至最高
- (C) 14 根據危機管理專家芬可(Steven Fink)的「危機發展階段論」，危機的產生必經過以下的過程，①後遺症期 ②潛伏期 ③解決期 ④爆發期。以上過程其正確的階段順序為何？
(A)②①④③ (B)②④③① (C)②④①③ (D)④②①③
- (C) 15 有關結果導向型的公共管理策略之陳述，下列何者錯誤？
(A)不可為達目的不擇手段 (B)不可背離民主價值的追求
(C)不可違背經濟主導一切的原則 (D)不可忽視民意的引入
- (B) 16 投入與產出之比例或投入轉化為產出的比率，屬下列何種績效指標？
(A)經濟 (B)效率 (C)效能 (D)公平
- (B) 17 公部門推動電子化政府建設所期望提供的功能，不包含下列那一項？
(A)增進行政效率 (B)加速個人隱私資訊散播的便利 (C)促進顧客服務 (D)建立公民對政府的信任
- (C) 18 針對知識管理重要元素之描述公式： $KM=(P+I)s$ ，下列那一項說法錯誤？
(A) P 是指人 (People)，即知識載運者
(B) I 是指資訊 (Information)，即知識的基礎
(C) S 是指系統 (System)，即提供知識文件分享的系統平台
(D)+號是指科技 (Technology)，即透過資訊科技來協助知識管理的建構
- (B) 19 為建立知識型組織，必須設置下列何種職務？
(A)執行長 (CEO) (B)知識長 (CKO) (C)財務長 (CFO) (D)資訊長 (CIO)
- (B) 20 根據聖吉 (P. Senge) 的說法，單位主管反思過往一言堂方式，接納異議，是屬於下列學習型組織的那一項修練？
(A)自我超越 (B)改善心智模式 (C)團隊學習 (D)系統思維
- (C) 21 一位稱職的公共管理者最須具備何種管理技能，才能策略性地針對政策主題內涵予以增強，以建立在民眾心中的形象？
(A)管理政策發展 (B)危機處理 (C)策略傳播 (D)談判
- (B) 22 我國政府部門逐漸在 Facebook、Twitter 等開設官方帳號或粉絲專頁，此現象主要是因應下列那一項網際網路發展的趨勢？
(A) Web 1.0 (B) Web 2.0 (C) CIS (D) GIS
- (A) 23 有關「要勸導青少年不要夜遊不歸，選擇青少年聚集最多的地點—西門町」之敘述，最符合下列那一項政策行銷的核心概念？
(A)通路 (B)夥伴 (C)推銷 (D)產品
- (D) 24 關於使用者付費的概念敘述，下列何者錯誤？
(A)主要基於權利分享和責任負擔的對稱關係 (B)如免費提供服務，可能產生搭便車的心理
(C)圖書資訊系統的「查詢費」是使用者付費的一種 (D)無法成為挹注政府財政收入的主要工具
- (B) 25 根據 G. Peters and J. Pierre (1998) 的觀察，關於治理與新公共管理的相似之處，下列敘述何者錯誤？
(A)發展新的控制工具與課責性 (B)強調公私部門二分觀點的重要性
(C)強調競爭 (D)強調產出控制而非輸入控制