

《公共管理概要》

甲、申論題部分（50分）

一、近年來政府依賴政策行銷加強與民眾的溝通宣導工作，必要時也使用「置入性行銷」。何謂「置入性行銷」？政府使用「置入性行銷」時，應注意那些規範事項，以免違反行政中立？請詳細論述之。（25分）

試題評析	置入性行銷曾為公共政策的考古題，也是媒體常常討論的議題，同學可由政策行銷與媒體行銷的概念與原則加以論述。
考點命中	《高點公共管理講義》第五回，趙杰編撰，頁54~62。

答：

政策行銷係政府機關及人員採取有效的行銷策略與方法，促使內部執行人員及外部服務對象，對研議中或已形成之公共政策產生共識或共鳴的動態性過程，其目的在增加政策執行成功的機率，提高國家競爭力，達成為公眾謀福利的目標。茲依題意說明如下：

（一）置入性行銷之意涵

所謂的「置入性行銷」是運用適當媒體，透過置入情境的設計，提升消費者對品牌或產品的偏好度，並以尊重專業者主權為前提的行銷表現。置入性行銷是政策行銷的表現手法之一，主要選擇與民眾生活關係密切的節目及版面，給予適當的資訊，並以尊重專業者主權為前提的行銷表現。就政策行銷觀點而言，置入性行銷具有下列特色：

1. 置入性行銷的目的，在於有效行銷政策的施行，以提升民眾生活品質，例如：推行環保、反毒、酒後不開車、節約用水與如何預防登革熱等概念，以避免浪費社會成本。
2. 以政策資訊而言，將政策資訊置入電視或電影畫面或劇情中，期待觀眾在不經意、低涉入感的情形下，累積對政策的正面印象。
3. 置入性行銷並非將政治廣告直接置入節目，亦非由政府首長或政治人物出現在節目中宣導政令。
4. 置入性行銷通常以戲劇、綜藝、談話類型節目進行軟式宣導。例如：可經由適當設計，將政令融入廣受一般民眾喜愛之電視節目或電影中的人物對話，以行銷政策。

（二）置入性行銷之規範

為避免新聞廣告化與節目廣告化的情形，電視新聞與節目內容絕不應潛移默化的置入政治宣傳，以符合政黨公平競爭之原則，此外置入性行銷尚須遵守下列各項規範：

1. 置入性行銷應以公共利益為考量，而非以某一黨派或某政治人物之利益為出發點。
2. 置入性行銷不得置入有關政黨政策、政黨辯護、統獨意識型態，或有利某特殊政治團體之訊息，以符合政黨公平競爭之原則。
3. 政府託播置入性行銷，不得要求播出前審查節目之內容或劇情，以避免有檢審之嫌。
4. 雖然置入性行銷是廣告的常態表現，但還是需要有監督機制，可行方式是由社會公正人士或團體成立超然之「政策相關資訊審查委員會」，觀察與監督所有政令宣導節目之播出。
5. 政府廣告託播置入性行銷，應避免傳媒廣告市場的集中化，以縮小政治上可操作的想像空間。媒體通路應力求多元組合，除有線及無線電視外，尚須包含平面、廣播、網路等媒體，使涵蓋範圍達到最大，讓民眾充分瞭解政府施政，俾創造民眾、政府與媒體三贏的局面。

對於公共管理者而言，媒體是最強的社會公器，也是政府政策行銷及形象塑造最強大的力量，如能善加利用，對政府政策的規劃與推動，及整體良好形象的塑造與維持，均有極大助益。惟對媒體進行置入性行銷時，應注意相關倫理規範問題，以免違反行政中立，才能擬定完善的行銷策略，提升政策行銷的效能。

二、公共行政學者觀察近年來民主社會的發展，發現要解決公共問題，必先了解其所在的政策網絡。何謂「政策網絡」？請以政策網絡的特徵分析未來的長期照顧服務。（25分）

試題評析	政策網絡在公共政策中是出現多次的考題，但在公共管理中則是首次出現在申論題，此題的關鍵在於同學能否對近期有關長期照顧服務政策的時事議題有所掌握與瞭解。
------	--

考點命中 《高點公共管理講義》第一回，趙杰編撰，頁207~210。

答：

「網絡」(network)意指一群界定清楚的成員(包括個人、團體、組織乃至社區或整個社會)，透過社會關係相互連結所形成的組織。學者發現，網絡途徑確實更能詮釋政策過程的實際運作狀況，英國政策學者將這種方法應用到公共政策形成過程上，開始運用「政策網絡」(policy networks)的概念說明政府之間或部門之間的「結構性互動關係」，強調任何政策的形成都必須奠基於「關係」與「互賴」的系絡基礎上，在此觀點下，政策不再是國家整體與各種社會力量互動的產物，而是各政策領域中，公私部門行動者間所形成複雜關係結構決定的結果。茲依題意說明如下：

(一)政策網絡之意涵

政策網絡是指互賴行動者之間或多或少的社會關係型態，以形成政策問題或政策計畫。在政策制定的過程中，參與政策網絡內的決策的行動者會運用並相互交換法律的、組織的、財政的、政治的與資訊的資源，俾對政策產出有所影響，以達成所欲的目標。

(二)政策網絡之特徵

政策網絡具有下列三項特徵：

1. 互賴性為網絡存在的先決條件：任何網絡中的任何組織都必須依賴其他組織提供奧援或支持，因而形成交互依賴的互動關係。因此，互賴性(interdependency)是網絡中相當核心的概念。舉例而言，在犯罪防治政策領域中，警政機關、法務機關與法院之間的互賴關係相當密切，形成互動網絡。
2. 網絡中必然存在多元的行動者與目標：任何網絡必然包含許多行動者，且各行動者擁有各自的目標，隨時與對手進行策略性互動。舉例而言，殘障福利政策網絡至少包括社會福利機關、殘障福利團體、殘障機構、職業訓練機構、身心殘障療養機構等行動者，且他們的組織目標與任務皆不相同。
3. 網絡包括或多或少持久性的關係型態：任何政策網絡中的行動者必然擁有或多或少持久性的關係型態。所謂「或多或少」是程度問題，有些關係相當穩定且高度整合，甚至與政府機關形成平等密切的互賴關係；然而也有不少關係相當薄弱，因為議題的出現而緊密結合，當議題獲得解決或時間長久不為人知，該網絡就消聲匿跡，這種網絡關係當然十分脆弱。但是無論如何，政策網絡所強調的關係型態具有某種程度的持久性。

(三)長期照顧服務的政策網絡分析

1. 衛生福利部成立後，長照業務已改由新設立的「社會照顧與發展司」主責，該司是由先前的衛生署護理及健康照護處第一科、社會司老人福利科、身心障礙福利科、老人福利機構輔導科及身心障礙福利機構輔導科的部分業務所組成。但地方政府卻仍沿用整併前之衛生局、社會局(處)、長照管理中心，及地方之醫院與非營利組織共同推動長照政策。未來長照體系的服務網絡，於中央政府將由單一部門主責政策之規劃，並補助地方政府進行服務提供；然而，地方政府仍係由衛生局主責衛政的長照業務，社會局(處)主責社政的長照業務，與整併前相同，視各地方政府的主管而定，將部分衛政與社政業務整併於長照管理中心進行服務提供；其餘相關業務則由衛生局與社會局(處)，各自連結其民間部門提供長照服務。綜而觀之，在衛生福利部成立後，未來長照體系的政策規劃，於中央衛政與社政整合為單一部門推動，而地方因限於地方自治，未來地方的衛政與社政組織是否整合，則有賴於地方行政首長的權限決定。從府際治理觀點觀之，中央的橫向整合整併了，但地方的橫向整合，以及中央與地方的縱向整合都尚未建立，連帶也影響與民間部門的夥伴關係，如此能否於整併後有效整合兩部門之服務體系，仍有待觀察。是以，衛生福利部成立後，其長照服務輸送體系仍面臨府際無法有效治理的難題。
2. 若以台灣目前機構式長期照護設施而言，其資源可謂十分豐碩，但社區或居家式照顧資源仍較為短缺，按照未來人口老化的速度與「在地老化」之原則，對社區與居家式照顧的需求將更為提升，但長期照顧服務提供的支出所費不貲，造成民眾的付費能力也是問題之一，並且，在社區化長期照護網絡中，不管是衛政或社政，還是政府部門或民間部門，在地區性的資源網絡之建構往往要基於彼此的信任始可完成，因此，若是沒有政策或計畫上明確要求，還是與政府有委託或補助關係的話，資訊分享的機制仍不甚普及，甚至出現資訊失衡的狀況。由此可見，連結資源網絡與建構財務制度的重要性。總括來說，長期照護網絡中的行動者(如：服務使用者、政府部門、民間部門、專業團體等)，彼此之間或許因為部門主義或專業主義的影響，在資訊方面無法快速流通；在資源建構方面，政府雖投入，但仍有努力空間，因此，未來政府必須扮演連結資訊和整合資源的雙重角色。

3.府際治理網絡中的社區式長期照護政策，政府或組織往往需要跨專業、跨領域的執行人員，以長期照顧管理中心而言，中心工作人員應具備的照顧管理技術，且必須具備醫療、護理、心理、復健、生活與社會服務等跨領域之服務需求，以熟知多元業務的人員組成的組織亦符合網絡觀點下的組織人員。另外，還必須面臨網絡變革的趨勢，社區式照顧體制所要求的即是提供需求者一種全人性與整合性的長期照顧服務，上述服務需要的不僅是跨部門和跨組織的整合（如：社政與衛政），也需要中央（衛生福利部）與地方政府（縣市政府的衛生局、社會局與鄉、鎮、市、區公所）與社區、企業（醫療機構、居家護理機構、專業團體等）、以及非營利組織（老人、身心障礙者和長期照護相關的基金會或協會等）之間的協力夥伴關係。這種權力相互分享的模式，除需要中央與地方協力之外，更需要政府與民間建立夥伴關係與策略聯盟，以發展公私部門各自的優勢與利基。換言之，中央政府相關單位應與地方政府應將其他自治團體、社區組織、民間企業、公民團體、非營利組織之間的協力關係視為常態。然而，中央政府必須就社區式長期照護政策的各種面向，例如：組織架構、法令規範、財務制度、預算編列、資源整合、權責分擔、問題屬性等方面，在府際治理網絡的情境下，與其他非政府部門的多元參與者共同推展。

乙、測驗題部分（50分）

- (C) 1 下列關於公共管理意涵的敘述，何者正確？
 (A)公共管理僅著重於組織內部管理 (B)公共管理 P 途徑主要著重於公共組織生產力的提升
 (C)公共管理的廣義範疇涉及到了第三部門 (D)公共管理的改革僅著重過程層面
- (B) 2 標竿管理係嘗試滿足民眾對公共服務的需求，此可藉由何種手段達到標竿管理之效果？
 (A)公開批評 (B)公開競爭 (C)權威決定 (D)機關自行決定
- (A) 3 下列何者較屬於當代公共管理改革的背景因素之一？
 (A)國際組織提供更多的跨國性公共服務 (B)國家間關稅壁壘日益緊張的態勢
 (C)經濟自給自足導致各國互不依賴 (D)以國家為中心的治理型態漸次鞏固
- (D) 4 新公共管理蘊含著「從生產者社會轉變成消費者社會」的趨勢，下列有關消費者社會特徵的敘述何者錯誤？
 (A)消費者社會的政府服務具有高度多樣性 (B)消費者社會的政府服務之選擇機會具有多元性
 (C)消費者社會的政府服務具有高度方便性 (D)消費者社會的政府服務途徑具有單純性
- (A) 5 下列何者不是新公共管理主張政府引進市場機制所具備之特性？
 (A)即時性 (B)競爭性 (C)平等性 (D)開放性
- (C) 6 美國政府再造運動中，「國家績效評估」是那一位總統任內所採的策略？
 (A)歐巴馬 (B)老布希 (C)柯林頓 (D)雷根
- (A) 7 下列何者較不屬於政府再造的理論範疇？
 (A)組織行為 (B)品質管理 (C)參與管理 (D)策略規劃
- (A) 8 顧客導向努力追求的終極目標，最主要的是：
 (A)體貼服務、顧客滿意 (B)技術精進、創造利潤
 (C)流程再造、一站式服務 (D)組織再造、運作順暢
- (B) 9 有關企業型政府理念之敘述，下列何者錯誤？
 (A)注重市場機制的運作流程 (B)追求企業的營利觀點
 (C)強調服務品質的改善 (D)行政績效的追求
- (D) 10 有關公共組織績效的特點，下列何者錯誤？
 (A)績效的多因性 (B)績效的多面性 (C)績效的動態性 (D)績效的明確性
- (B) 11 下列何者較不能視為是新公共管理主要的理論基礎？
 (A)新古典經濟學 (B)新工團主義 (C)公共選擇理論 (D)新制度經濟學
- (B) 12 顧客滿意經營中，最關鍵且首要的步驟為何？
 (A)製造與提供服務 (B)進行顧客訪視 (C)進行流程改造 (D)改善服務環境
- (C) 13 有關危機管理意涵的敘述，下列何者正確？①危機的發生難以意料 ②危機的狀態均為臨時短期性質
 ③可供反應的時間有限 ④威脅到組織或決策單位之價值或目標
 (A)①②③ (B)①②④ (C)①③④ (D)②③④
- (D) 14 在多元回饋績效評估中，下列何種組織型式，其主要的資訊來自所服務的利害關係人？
 (A)官僚式 (B)宗教式 (C)家族式 (D)市場式

- (C) 15 「對於特定服務的滿足感程度」是屬下列何種績效指標？
(A)經濟 (B)效率 (C)效果 (D)公平
- (C) 16 知識管理層次，由低至高，可分為資料、資訊、知識等，下列那一項是屬於知識層次？
(A)臺北市捷運某站某日悠遊卡進出站的旅客紀錄 (B)臺北市議會會議紀錄
(C)根據人民陳情案件研議處理的標準作業程序 (D)某年度公務人員人力素質統計季報
- (A) 17 下列那一項非屬於非營利組織課責的特性？
(A)強調在利益團體中的角色 (B)透明度是課責的基礎
(C)強調組織的治理、表現與效能之課責 (D)強調非營利組織的行為合乎道德倫理
- (B) 18 下列那些項目與電子化政府的服務有關？①網路報稅 ②市長信箱 ③身分證申請 ④高速公路路況
(A)①②③ (B)①②④ (C)①③④ (D)②③④
- (C) 19 某政府機關網站瀏覽數達 1,000,000 人次，這樣的數據資料屬於那一類型指標？
(A)投入型指標 (B)過程型指標 (C)產出型指標 (D)執行型指標
- (B) 20 學者沙勒門 (L. M. Salamon) 認為非營利組織有可能發生所謂「志願失靈」的現象，下列敘述何者錯誤？
(A)偏重特殊的次級人口 (B)資源充足卻無法提供足夠服務
(C)慈善工作業餘性 (D)資源控制者決定服務的對象
- (B) 21 有關公共關係運作原則之敘述，何者並非是良好公共關係的基礎？
(A)言行一致 (B)政治手腕 (C)互動溝通 (D)誠實守信
- (B) 22 臺北市和基隆市曾經共同處理垃圾，是屬於何種類型的跨域合作？
(A)自然資源的共享 (B)公共設施的合用 (C)公共事業的合產 (D)公共建設的合資
- (C) 23 政府業務委託民間辦理包括四大模式，下列何者屬於「行政助手」的類型？
(A)機關清潔工作委外 (B)訓練業務委外
(C)違規車輛拖吊業務委外 (D)建築物安全檢查委外
- (C) 24 下列有關網絡治理的描述，何者較為適當？
(A)網絡治理是一種領導與統御的形式
(B)網絡治理的目標在權責分配與組織再造
(C)網絡治理可視為行動者對於不同目標的相互調適
(D)網絡治理概念下的公共服務是由單一部門提供
- (C) 25 一個有效的工作團隊通常具備某些特質，下列那一個組合正確？①擁有清楚的願景、計畫與目標 ②決策是由層級節制方式運作產生 ③具備週期性的自我評估與改進能力 ④與外界維持良好的關係與信用
(A)①②③ (B)①②④ (C)①③④ (D)①②③④

【版權所有，重製必究！】