

# 《公共管理概要》

## 題型分析

就題型而言，本次公管普考的題型，還是不離高上林光隆老師平時上課時所用以分析的五種原則性題型模式：

- 1.時勢題：問答第二題，民營化是最近政府弊案叢生的問題，不僅得到大家的關注，也獲得出題老師的青睞。
- 2.技術題(食之無味棄之可惜的考古延伸題)：問答第一題，電子化政府課題，已考多年，但因概念重要又不太老舊，因此題目雖然大眾都不覺陌生，卻有延伸性。
- 3.時事題：也就是所謂與現行國家政策、法規有關的題型，例如選擇第(2)(11)題。
- 4.流行題：也就是目前學界流行的名詞、議題與概念，例如選擇題中非營利組織、政府治理等題型。
- 5.一般概念題：是公共管理必學必知的題型，例如選擇(16)「權變」、(23)公共管理核心概念與(6)第五項修煉等。

## 試題評析

總括來說，本此考題出得中規中矩，並沒有太多令人意外的地方，林光隆老師的上課時講義、考前總複習與模考題目，幾乎命中率達95%，即便只詳讀總複習講義加上模考題目的練習，也涵蓋了考題80-85%命中率，同學應能輕鬆過關。

### 甲、申論題部分：

一、請列舉說明可能影響政府機關中資訊系統成敗的人性因素？(25分)

**答：**

(一)行政部門資訊系統(PMIS)特性：

任何具有蒐集、處理資訊的機制作用，都可稱為資訊系統。資訊系統並非僅以電腦為基礎的系統，而是一種組織化的程序，它提供資訊以支持組織中的決策制定與控制。依此，電腦系統、文件與公文格式的運用固然都是重要的資訊系統，其他許多非正式資訊如專家預測、專家判斷等，都是行政部門中資訊系統的一部分。因此，資訊系統包括軟體與硬體的資訊類型，也包括來自於電腦與非電腦系統的資訊類型。

(二)行政部門資訊系統運用原則：

- 1.運用多元標準評估行政部門資訊系統的效果：私部門的管理資訊系統係以「經濟效益」為評估標準，但行政部門資訊系統多以「公平」、「公道」、「公正」加以衡量。
- 2.盡量避免資訊系統當作私用或充作個人報償：行政部門資訊系統在使用上必須基於「公共」的原則。
- 3.行政部門資訊系統設計應注意與組織外部的連鎖關係：公共部門之間的資訊聯繫，要互相交換訊息，避免重複浪費資源與資金。

(三)影響行政部門資訊系統成敗的人性因素：

- 1.所有人員是否對於電腦科技具有基本認識：
 

目前我國一般公務人員甄選制度中，並未針對資訊技術有近一步的檢定，換言之，在選才過程中未將人員資訊能力列為考量指標，就必須在後續的人員教育訓練、績效評量中，將行政人員資訊能力列為考量，使得行政人員具有基本電腦認識，且有操作的能力。
- 2.人員是否了解系統應用的優點與限制：
 

行政部門引入管理資訊系統，將使得所有的流程標準化、資訊化、數位化，帶來作業流程上的便捷與快速，但與昔日凡事可以有彈性、可協調等走後門方式有很大的落差。行政人員必須了解行政資訊系統應用的優點與限制，行政資訊系統才得可以建置成功。
- 3.人員是否具有願意接受改革：在行政部門資訊系統的建置上，原有的行政人員從傳統人力的作業方式，必須轉變為資訊化、現代化的流程，在改革過程中，原來的人員勢必有一定程度反彈，透過部門投入人力、物力的方式，協助學習利用資訊系統作業，減低反彈的聲浪，資訊系統才能成功建立。

## 【參考書目】

1. 丘昌泰《公共管理-理論與實務》，P. 354-363。
2. 林光隆老師講義，第五講考古題部分(94年高考)。

二、八〇年代以來，民營化似乎被視為是解決公營事業經營效率不彰的萬靈丹。請問：(25分)

(一)何謂民營化？

(二)實施民營化政策所可能產生之優點與引起之疑慮為何？試申論之。

**答：**

(一)民營化的意義：

1. 依據1987年英國伯明罕大學《克林士英文字典》對民營化的定義，所謂民營化是指將國家擁有的公司、工業或服務，改變其所有權，而轉變成由個人或團體擁有的民營事業。
2. 根據Savas(1987)對民營化的界定，其認為政府基本上對各類財貨及服務有規劃、支付、生產的功能；也就是說，其代表減少政府干預，增加私有機制，以滿足消費者或人民的需求；具體而言，其認為民營化應包含撤資(divestment)、委託(delegation)及替代(displacement)等三種處理方式。
3. 總之，民營化是指民間部門參與公共服務的生產及輸送的過程。換言之，政府藉由簽約外包、共同生產等方式，將部分職能業務轉由民間部門經營，惟政府仍須負起責任。
4. 民營化可包涵三種領域
  - (1)政府公共服務範圍的縮減，由私人部門接手承辦；
  - (2)是政府或人為獨占市場之開放經營，屬於產業範圍解除管制(Deregulation)的民營化；
  - (3)公營事業股權讓售私人部門，是公營事業主體的民營化(狹義的民營化)。因此，民營化有許多種不同的方式，而非僅是把公股比例降至50%的模式。

(二)民營化的類型：

1. 撤資：公營事業或資產之移轉民間。此種移轉之民營化可經由出售、無償移轉、清理結算等策略進行。
2. 委託：政府委託私部門負責一部分或全部的財貨與服務的生產活動，但繼續承擔監督之責任。如簽約外包、特許權、補助、抵用券、強制等
3. 替代：當大眾認為政府提供生產或服務不能滿足社會之需求，而民間私部門則意識到此種需求，而提供生產或服務，以滿足社會大眾。

(三)民營化具體之措施：

1. 契約讓渡：透過政府機關與民間機構簽訂契約關係，由政府提供經費或相關協助，由民間履行契約中的項目或提供服務。
2. 替代券：持有者藉由使用替代券，購買公家或民間提供的貨品和服務，而這些替代券由收取單位歸還政府，以換取費用。
3. 補助或減免：藉由補助金給予，增加民間機構賺取利潤的機會，而政府同時可以解決部分問題。
4. 志工者：大量使用志工以節省人事開支，同時產生公民直接參與政府的社會價值，刺激志工對該機構奉獻的士氣。
5. 工作分擔：係將原由政府提供的服務，改由商業團體或志願組織提供。
6. 共同生產：指為提昇社會服務的質與量，民眾積極參與，與政府機關共同生產的服務模式。
7. 公營事業的出售：可分出售公產與出售官股。
8. 解除管制：藉由解除管制，讓原本享有獨占地位的事業開放，允許一般民營企業參與這些事業的經營。

(四)民營化的優點

1. 增加組織彈性，降低成本。
2. 借重民間人才。
3. 落實服務對象受惠原則。
4. 選擇性增加。
5. 增加參與機會，整合資源網絡。
6. 資訊透明化。
7. 運作健全化。
8. 示範效果。

## (五)民營化的疑慮(缺點)

## 1.適用性的困境。

(1)政府公共事務民營化仍以一般事務勞力為主，在具有公權力或國家安全方面之事務，民營化還是難以具有此種的職能。

(2)社會福利民營化若監督不夠則服務品質降低。

2.缺乏政治責任：民營化的另一困境，是政治責任的缺乏。民間組織的營利取向，使公共服務在「最高效率、最低成本」的考量下，忽略了社會責任與公共利益。

3.不穩定因素的干擾：只以民營化方式提供，無法獲得安全保證。諸如流標、開標因故延遲，或廠商中途毀約時，政府若無備用人手，將使供給中斷。

## 4.管理困難：

(1)對經營體質不佳的民間團體機構無法有效管理。

(2)選擇民間機構易受到「利益團體」的遊說。

(3)缺乏簽約相關技術的人才。

5.營利機構參與的弊端：民營業者關心的，僅是利潤的獲得，故其所提供的公共服務無法滿足社會公平性與社會外部利益(效益)，而不易執行的項目，則仍是交由政府部門完成。

## 【參考書目】

1. 林光隆老師總複習講義及模考中出現過幾乎完全相同的題目。

## 乙、測驗題部分

- D** 1 1980 年代以後，公共管理進一步以「新公共管理」(new public management) 的理念風行全球，並被冠以不同稱號。下列何者不屬於其中？
- (A)管理主義 (managerialism) (B)新治理 (new governance)  
(C)新右派 (new right) (D)新公共行政 (new public administration)
- B** 2 民國 95 年 5 月 17 日政府公布施行下列那一項與非營利組織有關的法規？
- (A)非營利組織發展法 (B)公益勸募條例 (C)財團法人法 (D)志願服務法
- B** 3 全面品質管理 (TQM) 的主要原則不包括下列那一項？
- (A)顧客至上 (B)法規制度 (C)團隊工作 (D)永續改善
- C** 4 下列何者屬績效管理的目的？
- (A)專注於效率的提高 (B)確立組織的使命 (C)在提高組織的績效 (D)貫徹 SWOT 分析之運用
- A** 5 組織精簡之後，留任人員因對工作不具安全感、畏懼被裁撤、對於管理階層產生猜忌心等傾向，一般稱之為：
- (A)生還者症候群 (B)失敗者情結 (C)權力腐化說 (D)歸因情境說
- B** 6 第五項修練的建立共同願景，P. M. Senge 認為締結共同願景的方法，下列何者錯誤？
- (A)成員必須先有個人的願景 (B)首先由上往下建立組織的共通願景  
(C)願景的建立有其進階性 (D)管理者有引導建立共同願景的職責
- D** 7 公共管理常主張政府應引進「市場機制」策略來提升效能。下列對於該機制的描述，何者錯誤？
- (A)藉由推廣公共服務民營化來降低政府預算 (B)加強政府施政的競爭力  
(C)公共服務採行市場運作模式前，還是要進行可行性評估 (D)將政府各項運作完全轉化為企業運作的「市場化」模式
- A** 8 根據歐斯洞 (Ostrom) 的觀點，理想的政府組織設計是：
- (A)權威分散與轄區重疊 (B)權威集中與轄區統整 (C)權威集中與轄區重疊 (D)權威分散與轄區統整
- C** 9 下列何者不是今日政府運作特色？
- (A)追求相互衝突的價值與目標 (B)受到諸多民主程序限制  
(C)拒絕公民參與 (D)解決高難度公共問題
- D** 10 策略規畫經常使用 SWOT 分析技術，其中“W”是指：
- (A)機會 (B)威脅 (C)優勢 (D)弱勢

- C 11 我國公庫管理實施那一項制度，以靈活庫款的調度及進行嚴密的財務管理？  
 (A)統一稽徵制度 (B)獨立公庫制度 (C)集中支付制度 (D)委託公庫制度
- C 12 下列何種論者主張常任文官應主動積極扮演倡議者的角色，糾正利益政治，照顧弱勢族群，追求社會公平？  
 (A)公共選擇 (B)新公共管理 (C)新公共行政 (D)傳統公共行政
- B 13 主管人員在目標管理實施方法檢查階段的工作要點包括：①正式的全面檢討 ②進度檢核或定期檢討 ③領導風格的改變 ④持續追蹤  
 (A)①②③ (B)①②④ (C)①③④ (D)②③④
- B 14 Porter 在「國家競爭力優勢」一書中提出何種理論，解釋國家競爭力之因素與重要性？  
 (A)三 E 理論 (B)菱形理論 (C)系統理論 (D)領導理論
- B 15 下列何者是公共管理所具有的共同特質？  
 (A)公共管理將企業部門的管理手段運用在公共部門上，改變公共部門的主體性  
 (B)公共管理僅是有選擇性地運用市場機制手段，並不是將公共服務市場化  
 (C)公共管理不重視與外部環境的關係，強調基層執行人員的策略可行性  
 (D)公共管理的理念與政策分析的理念是不一樣的領域，兩者沒有關聯性
- C 16 從權變途徑的觀點而言，下列組織參與管理的選項中何者最佳？  
 (A)正式參與模式 (B)非正式參與模式 (C)長期性的參與模式 (D)視情境而定
- C 17 泰瑞 (L. D. Terry) 認為「政治管理」(political management) 是公共管理的重要研究途徑。下列對於該途徑的描述何項錯誤？  
 (A)著眼於公共管理的政治性 (B)拒絕政治與行政二分法  
 (C)主張公共管理者不應參與政治過程 (D)假定公共管理者在政策制定過程中擁有合法權力
- B 18 凡是能協助組織創造財富之資訊、知識、經驗等，可通稱為：  
 (A)有形資產 (B)人力資源 (C)智慧資本 (D)人力資本
- D 19 行政學者彼得斯 (G. Peters) 所列舉的新治理模式不包括下列何項？  
 (A)市場式政府 (B)參與式政府 (C)彈性化政府 (D)官僚化政府
- C 20 關於實施全面品質管理之陳述，下列何項組合正確？①由於新管理方法的改變，讓員工心理出現恐懼 ②因為伴隨獎勵制度的改變，可能造成員工抗拒 ③若變成政府組織的正式活動，可能導致文書作業的增加 ④品質改善是絕對而非相對的觀念  
 (A)①②③ (B)①②④ (C)①③④ (D)②③④
- B 21 成功的標竿管理方案，最需要組織成員對何種問題達成共識？  
 (A)蒐集完整資料 (B)建立所需的標竿基準 (C)所需資源的配置 (D)人員、技術的安排
- A 22 紐西蘭於 1984 年至 1995 年有所謂的「紐西蘭十年改革」，著重經濟改革，下列何者並非其改革期間所推行的？  
 (A)集權式的談判協商 (B)財政責任法 (C)儲備銀行法 (D)有限的公共財
- C 23 下列何者並非是「新公共管理」的核心觀念？  
 (A)顧客導向 (B)企業型政府 (C)行政國理念 (D)公共組織內部市場化
- B 24 非營利組織的存在，最有助於何種價值維護？  
 (A)效率 (B)民主 (C)家庭 (D)工作
- D 25 下列那位學者率先提出「目標管理」一詞？  
 (A)阿吉里斯 (C. Argyris) (B)波特 (M. Porter) (C)聖吉 (P. Senge) (D)杜拉克 (P. Drucker)

【參考書目及題型分析】

選擇題：答案出處除第 2~11 題參考法務部網站與行政院財政部政風室網站外，其餘可參考林光隆老師上課與總複習講義。林光隆老師在講義、課堂、模考或平時幾乎耳提面命都有提到，老師不僅都有做詳細的解釋，甚至是多次強調。沒提到的題目也可以用林光隆老師教授過的(排除法)(關聯反射法)作答，一樣可以得到正確的解答，例如第 22 題，排除與財務有關的概念名詞，即是正確答案。