

# 108 年公務人員普通考試試題

類 科：一般行政  
科 目：公共管理概要

甲、申論題部分：

- 一、近年來由於國家力量的衰退，學者紛紛主張必須依賴非營利組織以彌補公共服務之不足。但是亦有部分學者憂慮「志願失靈」的現象。何謂志願失靈？有那些現象？請解釋並舉例說明之。  
(25分)

## 【解題關鍵】

一、《考題難易》

★★★

二、《解題關鍵》

就答題格式，由於就只有一個「志願失靈」，因此在答題上應以志願失靈為基礎，列示標題各項原因；此外，本題另一個關鍵點就是結論部分的說明。

## 【擬答】：

所謂志願失靈的現象乃是薩拉門 (Salamon) 所提出用以說明非營利組織在結構上的限制。因素包括：

- (一) 慈善的不足 (Philanthropic Insufficiency)，而無法提供足夠的集體性財貨與服務，例如人本文教基金會專注的領域僅侷限於教育問題。
- (二) 慈善的特殊性 (Philanthropic Particularism)，而偏重特殊的次級人口或團體，例如勵馨文教基金會主要宗旨在於照顧弱勢的婦女。
- (三) 慈善的干涉主義 (又稱為「家長制」) (Philanthropic Paternalism)，而由掌控慈善組織資源者來決定服務對象，例如各式的社福基金會由於受到政府的補助，其自主性就容易受到政府的控制。
- (四) 慈善的業餘性 (Philanthropic Amateurism)，而無法由專業人才來提供相關的服務等，例如慈濟慈善基金會的志工對於公共服務的提供常常只是基於一分愛心。

最後，上述這些結構上的問題並無法完全藉由內部管理來加以解決，因而需要政府的涉入與贊助。此外，非營利組織的財務和活動也往往需要政府、企業與民間的挹注與支持。

- 二、跨域治理的概念可以包含幾個層次？以臺灣為例，各地方政府所進行的跨區域合作事項有那些類型？並各自舉出一例加以說明。(25分)

## 【解題關鍵】

一、《考題難易》

★★★★

二、《解題關鍵》

在答題格式上，最容易使考生混淆的就是本題的第一段「跨域治理的層次」；但內容事實上是就跨域治理的三項特質中，萃取出其中一段特質來說明，如以下答題內容所示。至於跨域合作的概念，則是國家考試申論題首次出現！

## 【擬答】：

- (一) 跨域治理的層次：

就跨域治理的特質而言，跨域治理可分為宏觀與微觀兩個層次的概念：

1. 宏觀—組織間跨域治理：指涉府際關係當中通力合作的概念。主張不同層級或不同轄區的政府間，在處理相同或相關公共問題與政策時，應該採取一種超越府際藩籬的觀念，將不同轄區與層級的政府部門納入同一個組織網絡當中。
2. 微觀—組織內部的跨域治理：意指將組織內部各功能部門的僵硬界線予以打破，採取一種整合的觀點和作為去解決組織所面對的問題。從組織理論的文獻中，可為此一層次跨域治理找到貼切的理論，例如 Morgan 所提出的「全像圖組織設計」。

(二) 跨域合作的類型：

關於地方跨域合作的類型（或課題），包括：

1. 自然資源的共享：以台灣水資源為例，受限於地形地貌的天然因素，每年夏秋之間的颱風季節，將攸關水資源的分配使用，如未能帶來足夠的雨水，都會地區就會面臨輪流分區供水的課題。
2. 公共設施的合用：臺灣受限於行政區域，公共設施重複投資、浪費公帑。比較符合經濟效益規模的考量，即是政府興建大型公共設施，如大型體育館、社教中心、圖書館、博物館；甚至殯儀館、火葬場、焚化爐等，都可以透過區域功能整合加以設計及施築。
3. 公共事業的合產：公用事業如能公營跨域化，即公用事業可由跨域政府合辦，以減少經營的最低成本，將是節省政府支出的可行做法。此項又包括：
  - (1) 環境保護類：如垃圾清運或代為焚化、廢棄物處理、河川污染整治、河川流域管理整治、空氣污染防治，以及下水道系統管理等事項。
  - (2) 大眾運輸類：如捷運的興建與營運、公共汽車、聯外交通道路等項目。
  - (3) 生態保育類：如國家公園的管理。

乙、測驗題部份：

- (A) 1. 有關傳統公共行政與新公共管理的不同處，下列敘述何者正確？
- (A) 傳統公共行政較強調官僚與民主的社會價值與衝突
  - (B) 傳統公共行政較主張經濟、效率與效果的工具標準
  - (C) 新公共管理與法學與社會學保持較為密切的關係
  - (D) 新公共管理較堅持公私分立的兩元論主張
- (D) 2. 下列針對公共管理之基本概念，何者錯誤？
- (A) 公共管理是一種學科專業與管理實務
  - (B) 公共管理不等於公共行政，而是對傳統公共行政的修正
  - (C) 公共管理的研究範圍包含財務管理、人力資源管理等
  - (D) 公共管理只是一種意識形態與政治文化的展現
- (B) 3. B. Bozeman 提出的 P 途徑與 B 途徑當中，下列何者正確？
- (A) P 途徑強調量化取向
  - (B) P 途徑偏向於前瞻性、規範性的理論研究
  - (C) B 途徑對公私部門之間的差異做出規範性的區隔
  - (D) B 途徑主要採取質化研究
- (D) 4. 對於公共管理相關學派之論述，下列何者錯誤？
- (A) 公共管理採取個案研究途徑，強調實務與理論並重的研究觀念
  - (B) 新公共行政認為高階文官應主動扮演糾正分贓政治之惡的重大角色
  - (C) 公共選擇學派認為政府應當逐漸減少自己承擔的角色，將公共服務交給更有效率市場機制進行
  - (D) 公共管理起於 1887 年威爾遜先生撰寫的 The Study of Administration 一文，並藉此提出政治行政二分的概念
- (B) 5. ISO 9000 最重要的理論基礎為何？
- (A) 顧客導向
  - (B) 全面品質管理
  - (C) 組織再造
  - (D) 標竿學習

- (A) 6. 標竿學習的發展沿革與階段中，何者是最初的階段，且重點為產品製造技術的分析方法？  
 (A)改變製程標竿學習 (B)策略標竿學習 (C)流程標竿學習 (D)網絡標竿學習
- (D) 7. 風險的評估當中，主要是從那兩個內涵進行乘積分析？  
 (A)成本×效益 (B)技術×溝通 (C)時間×成本 (D)發生機率×損害
- (D) 8. 就追求全面品質管理的組織而言，下列者不是由下而上所採用的團隊型態？  
 (A)品管圈 (B)品質改進團隊 (C)跨功能團隊 (D)產值督導團隊
- (D) 9. 有關目標管理與共同願景的關聯性，下列敘述何者錯誤？  
 (A)目標往往流於瑣碎，無法表現出組織的整體期望，因此應建立共同願景進行整合  
 (B)為實施目標管理，應創造組織成員彼此一體、休戚與共的歸屬感  
 (C)透過共同願景，目標管理的實施更能獲得成功  
 (D)建立願景與目標管理無關
- (B) 10. 根據標竿學習輪的概念，下列那一階段之主要目的是為了瞭解組織本身、學習標竿與流程之間所產生的績效落差？  
 (A)規劃 (B)分析 (C)觀察 (D)適用
- (C) 11. 依我國災害防救體系，下列何者是災害防救組織中的最高單位？  
 (A)中央災害防救委員會 (B)中央災害應變中心  
 (C)中央災害防救會報 (D)國家災害防救科技中心
- (C) 12. 針對異質性的工作隊伍從事組織本身的變革，以建立一個將自我潛能發揮極大化的工作環境，稱之為：  
 (A)組織再造工程 (B)變革管理 (C)多元化管理 (D)目標管理
- (C) 13. 行政機關必須對一般社會大眾、新聞媒體、相關非營利組織，以及其他利害關係人說明爭議性的政策決定，此種課責的方式稱為？  
 (A)行政課責 (B)管理課責 (C)網絡課責 (D)法治課責
- (D) 14. 有關「績效管理」的敘述，下列何者錯誤？  
 (A)組織內首長、幕僚與基層全體參與 (B)設定績效目標  
 (C)績效成果的回饋 (D)重視抽象與多元的指標
- (B) 15. 有關電子化民主所帶來主要的正面功能，下列那一項為正確組合？①遞增的服務②單位成本的降低③網路領袖的塑造④促進組織創新  
 (A)①②③ (B)①②④ (C)②③④ (D)①③④
- (B) 16. 有關公共管理特質之敘述，下列何者錯誤？  
 (A)將私部門的管理手段運用於公部門 (B)將公共服務完全市場化  
 (C)重視與外部環境的關係 (D)與政策分析有密切關係
- (D) 17. 根據 E.M.Rogers 的說法，組織創新的過程依序可以分為五個階段，下列排列順序何者正確？  
 (A)配對、議題設定、清楚闡釋、重新架構、常規化  
 (B)常規化、重新架構、議題設定、清楚闡釋、配對  
 (C)清楚闡釋、議題設定、常規化、重新架構、配對  
 (D)議題設定、配對、重新架構、清楚闡釋、常規化
- (B) 18. 根據威爾遜 (J. Q. Wilson) 的說法，「政策執行成本由少數廠商負擔，但利益卻由全民均霑，如環保管制與消費者保護措施」，這一段話最符合那一種政治型態？  
 (A)客戶政治型態 (B)企業政治型態 (C)利益團體政治型態 (D)多數決政治型態
- (C) 19. 下列何種職務之設立是專責用來掌管組織所有知識管理相關工作？  
 (A)總務長 (B)財務長 (C)知識長 (D)人資長
- (D) 20. 下列何者最不屬於公私協力興起的發展背景？  
 (A)公民參與的興起 (B)民營化風潮的衝擊 (C)公共管理型態的改變 (D)代議民主的積弊
- (B) 21. 根據 6 Perri 的說法，下列何者非屬於全局治理下所欲整合的四大治理活動？

- (A)規章 (B)授權 (C)服務 (D)政策
- (D) 22. 今日政府重視公關與行銷的原因，主要來自於三項再造需求，下列何者錯誤？  
(A)價值再造 (B)形象再造 (C)網絡再造 (D)功能再造
- (C) 23. 下列何者是政府行銷管理的第一步驟？  
(A)發展最適化通路 (B)創造與維持品牌  
(C)發展民意導向的公共計畫與服務 (D)改善顧客服務與滿意度
- (D) 24. 根據 P. G. Joyce 的觀點，績效預算具有幾項的功能，下列何者錯誤？  
(A)協助預算資源的合理配置 (B)機關內部資源的有效管理  
(C)民選首長進行財務報告的基礎 (D)重視預算投入及執行過程
- (B) 25. 下列敘述何者不符合公共管理者為妥善處理民意代表關係所需的政治溝通原則？  
(A)迅速回應民意代表的要求與問題 (B)對民意代表的幕僚維持被動的聯繫  
(C)與民意代表建立信任關係 (D)提供民意代表真實的資訊