

109 年公務人員高等考試三級考試試題

類 科：一般行政、一般民政、客家事務行政、人事行政、法律廉政、財經廉政
科 目：行政學

甲、申論題部分：

一、新公共管理帶動政府再造趨勢，請問「資訊科技」運用於政府機關對公部門的內部管理有何影響與衝擊？（25 分）

一、《考題難易》

★★★★

二、《解題關鍵》

本題無標準答案版本，但實際作答有一定難度，可以從公共管理角度切入；先說明資訊科技的意義，然後說明影響即可，只要合理說明應該都會給分！

【擬答】：

(一)資訊科技的意義：

公共管理學家 Hood 曾指出：新公共管理學派四項發展的大趨勢之一是由資訊科技所帶來的「自動化」。換言之，隨著資訊科技的發達，必影響行政資訊管理的內容。所謂資訊科技（information technology, IT）係指通過電子媒體，以取得管理與利用資訊的科學技術；電子媒體主要是電腦與電子通訊科技，網際網路就是其中最重要的一環；當然還包括使用這些資訊科技人員、軟體與設備等。

(二)資訊科技對於公部門的衝擊：

1. 公眾接觸與公民涉入：直接與政府、民意代表或社區對話，取得相關資訊。
2. 單一窗口式的整合性服務：民眾可以透過線上網路申請各項服務專案。
3. 互動式的電子服務：民眾可透過多媒體設備直接與政府官員進行資料的交易、溝通與移轉等。
4. 接觸點的資料進入：譬如員警對於犯罪資料的取得、法院對於交通紀錄的索取、民眾對於不動產資料的查詢等。
5. 人工智慧與專家系統：可以作為決策制定與政策規劃的依據。
6. 資訊的儲存：這是最基本的功能。
7. 收入的創造：許多政府機關通過資料的提供創造各種收益。

(三)結論：

在科技資訊發達的電子時代中，具有以下四項特性改變了公部門的行政功能：

1. 記憶力的提高：由於科技資訊系統可以整合各種不同的資料來源，因而使得組織的「記憶力」大為擴張。
2. 智慧的增強：資訊科技提高了組織的「智慧」，加強組織對於公民、顧客與市場的認識。
3. 更多的彈性：資訊科技也克服了地點或知識的障礙，使得基層官員也能在不同地點進入政府資訊系統，取得相關資料，增加了更多的「彈性」。
4. 互動的溝通：與大眾傳播媒體相反，網際網路允許民眾，政府官員進行雙向式的、多層次的溝通，改變了政府與民眾之間的關係。

二、基層官僚與公民直接接觸具有一定程度的裁量權與自主性，請探討基層官僚在實際執行公務時可能形成的政治與社會影響。(25分)

一、《考題難易》

★★★

二、《解題關鍵》

基層官僚的考題已不是第一次出現，只是問法稍微翻新而已，只要答出基層官僚的意義行為特徵與其影響，應該都會給分！

【擬答】：

(一)基層官僚的意義：

基層官僚 (the Street-level Bureaucrats) 指的是在行政體系中與民眾直接接觸的第一線行政人員，而他們通常是屬於省、縣、鄉、鎮等低層次執行單位的人員。例如中、小學的教師或戶政事務所的戶政人員便是。

(二)基層官僚的行為特徵：

就學術的觀點而言，這些基層人員到底有何特徵，且又如何關係著政策執行的成敗，實在頗堪玩味。根據行政學者李普斯基 (M. Lipsky) 的研究，基層行政人員具有底下的幾個特徵：

1. 由於他們是第一線的行政人員，直接接觸百姓民眾，因此經常須要面臨民眾的種種需求，甚至對於民眾的需求迭感壓力，而且有過度負荷的念頭。
2. 由於身處基層單位，自然無法像聯邦或中央的文官擁有較多、較豐富的資源。
3. 既然民眾需求日益繁多，且資源又不足，是以他們處事方式往往以一固定的方式來對待無法預知的需求，因此，例式 (Routine) 或樣版 (Stereotype) (標準作業程序) 成為他們處事的特徵。
4. 雖然基層官僚是以一套例式來處理問題，然而他們卻在處理過程中享有或多或少的裁量權和自主權。尤其是那些具有半專業性人員，如老師、社工人員，更能夠彈性地便宜行事。
5. 基層官員無法控制工作的成果，來源與進度，僅能掌握一部分的工作範圍，而造成與其顧客疏離的現象。

(三)基層官僚的影響：

以研究基層行政聞名的李普斯基教授曾對於第一線行政人員扮演的關鍵性角色，提出深刻之觀察，可藉以闡明公共服務人員角色的重要性 (也就是題旨所述對政治與社會之影響)，茲說明如下：

1. 公共服務人員影響民眾對政府施政範圍與內容的認知：民眾所接受的公共服務乃是經由公共服務人員的傳輸而獲得，是以公共服務人員之任何作為都會影響民眾對政府施政的觀感，例如公共服務的質與量、實際的成效、民眾的滿意度等。有時候政策本身可能沒有什麼問題，卻是執行的過程造成民眾的疑慮或不滿；有時候政策方案設計不夠周延，卻由於執行得當，使民眾大感滿意，因而彌補了政策的缺陷。
2. 公共服務人員認定公共服務或懲罰的資格：基於職責，公共服務人員擁有一種法定的職權——決定標的民眾是否接受公共服務或施以懲罰。易言之，公共服務人員必須根據法律的規定去決定要求政府提供服務的民眾是否具備了法定的資格，相反地，公共服務人員也必須判斷哪些民眾違反了法令而必須施以懲罰措施。
3. 公共服務人員的舉措影響民眾對政府的觀感：公共服務人員經常必須承受來自於民眾的壓力，並必須對這些壓力做出適當的回應。是以，公共服務人員經常身處國家機關與人民之間衝突的火線上，其舉措因而在在決定了政府與民眾的關係究竟能否和諧，而他(她)們在執行公務時的舉措也成為民眾對政府觀感良窳的主要來源之一，甚至可能是導致政策成敗的重要原因之一。

乙、測驗題部分：

- (C) 1. 1990 年代的新公共管理 (New Public Management) 化身為各種不同的名稱，下列何者不屬於？
(A)管理主義 (managerialism)
(B)市場導向的行政 (market-based public administration)
(C)官僚典範 (bureaucratic paradigm)
(D)企業型政府 (entrepreneurial government)
- (C) 2. 關於解除管制，下列敘述何者錯誤？
(A)導入市場競爭的概念 (B)法規精簡為其手段之一
(C)管制的解除越徹底，政府行政效率越高 (D)須考慮到公共利益的維護
- (A) 3. 有關羅聖朋和克拉夫丘克 (D. H. Rosenbloom & R. S. Kravchuk, 2005) 對於公共行政的界說，當中特別凸顯行政具有公共性質，屬於下列那一種行政的觀點？
(A)行政的政治觀點 (B)行政的管理觀點 (C)行政的法律觀點 (D)行政的職業觀點
- (B) 4. 從「政治-行政連續體」的角度，下列何者參與政治活動的範圍最廣？
(A)國立大學校長 (B)直轄市市長
(C)中央部會司(處)長 (D)審計長
- (A) 5. 下列敘述何者不是政府資訊公開法中明定應主動公開之資訊？
(A)公務人員之公務電話及公務電子郵件信箱帳號
(B)政府機關之組織、職掌、地址
(C)施政計畫及業務統計
(D)預算及決算書
- (C) 6. 政府公文的内容有些被人詬病用詞過於八股、文字艱澀難懂，這是行政溝通過程的那個部分出現障礙？
(A)訊息傳送管道 (B)訊息的反饋 (C)訊息的解碼 (D)訊息的執行
- (D) 7. 依據行政院組織法之規定，下列何者不是行政院所屬部會？
(A)衛生福利部 (B)國家發展委員會 (C)科技部 (D)新住民委員會
- (D) 8. 若依公共組織的政治途徑要求來設計組織，有可能出現下列那一種制度？
(A)全面品質管理 (B)知識管理 (C)標竿學習 (D)代表性官僚
- (A) 9. 有關我國派出機關，下列敘述何者正確？
(A)臺灣省政府是行政院的派出機關 (B)國家表演藝術中心是文化部的派出機關
(C)體育署是教育部的派出機關 (D)美國在臺協會 (AIT) 是外交部的派出機關
- (C) 10. 關於公務人員任用，下列敘述何者正確？
(A)高等考試之一級考試及格者，取得簡任第十職等任用資格
(B)初任薦任官等人員，由各主管機關任命
(C)自願調任低官等人員，以調任官等之最高職等任用
(D)第五職等人員得權理第六職等職務
- (D) 11. 依據我國公務人員陞遷法，下列何種情形仍得辦理陞任？
(A)最近 1 年內依公務人員考績法累積達一大過者
(B)最近 1 年內依公務員懲戒法受減俸處分者
(C)最近 1 年內依公務員懲戒法受記過處分者
(D)最近 1 年內的考績(成)列乙等者
- (C) 12. 有關我國公務人員退休制度，下列敘述何者正確？
(A)公務人員任職滿 5 年且年滿 60 歲者，應辦理屆齡退休
(B)我國公務人員退休金的籌措方式為政府籌款制
(C)公務人員於停職期間申請退休者，人事單位應不予受理

- (D)退休金爭議事件應限於訴願、行政訴訟程序以為救濟
- (D) 13. 有關非正式組織的內涵，下列敘述何者最為正確？
(A)成員之間具有定型化關係 (patterned relationships)
(B)不能和正式組織並存
(C)是一種組織層級化的結果
(D)來自人際互動下所產生的認同關係
- (C) 14. 有關我國債務基金，下列敘述何者正確？
(A)在基金的分類上，屬於業權型基金 (B)基金的主管單位為經濟部
(C)為籌措債務還本及付息而成立 (D)基金內的收入與支出皆不需納入總預算之中
- (D) 15. 下列那一項作法可以強化政府審計機關的獨立性？
(A)強化事前審計，而非事後審計 (B)縮短審計機關首長之任期
(C)審計機關首長與總統任期一致 (D)審計機關可自主決定審計報告內容及公布時機
- (C) 16. 有關策略管理在公部門應用所產生的正面效益，不包含下列那一項？
(A)設定卓越標準 (B)對抗環境的不確定性與變遷性
(C)指導願景優先順序的排列 (D)提供控制與評估的基礎
- (C) 17. 有關阿德福 (C. P. Alderfer) 的 ERG 理論，下列敘述何者錯誤？
(A)每一層級的需要愈不滿足，則對它的慾望愈大
(B)較低層級的需要愈滿足，則對較高層級需要的慾望愈大
(C)較高層級的需要愈滿足，則對較低層級需要的慾望愈大
(D)個人在同一時間可以具有一個以上的需要
- (C) 18. 依據國際「開放定義 (The Open Definition)」，具開放性的作品在散布上，應滿足某些條件，這些條件不包含下列那一項？
(A)開放授權 (B)方便近用 (C)限制修改 (D)開放格式
- (C) 19. 有關政策規劃，下列敘述何者錯誤？
(A)應有明確的目標導向
(B)界定政策問題時應廣泛了解利害關係者的立場與態度
(C)不需考慮政策持續性
(D)應考量到弱勢群體的利益
- (C) 20. 目前國際間進行政策評估時，甚為重視反事實因果推論模式 (counter factual causal inference model) 的概念與方法。對此一方法，下列敘述何者錯誤？
(A)屬於準實驗或實驗的評估研究設計
(B)可評估政策方案施行後的真正效益
(C)最便捷之處在於採用小樣本即可完成評估
(D)該方式使用施測組與控制組時，需讓兩組的條件旗鼓相當
- (A) 21. 有關政策行銷，下列敘述何者錯誤？
(A)政策行銷是一次性的活動
(B)政策行銷對象不限於民眾
(C)媒體公關是政策行銷的手段之一
(D)政策行銷是建立政府與民眾關係的一種活動
- (D) 22. 下列何者不是跨域治理發展的主要驅動力？
(A)跨行政區域的公共建設 (B)政策議題的跨區域特質
(C)生產公共財的規模效益 (D)政策制定的模仿與趨同
- (C) 23. 下列何者為我國地方政府辦理委辦事項的特徵？
(A)委辦事項屬於地方政府的法定自治事項 (B)執行所需經費全由地方政府自行負擔
(C)地方政府需負擔公共任務執行的責任 (D)地方政府無須接受中央或上級行政機關之監督

- (B) 24. 下列何者為非營利組織提供公共服務面臨「慈善的干涉主義」的原因？
- (A)無法提供足夠的集體性財貨 (B)由掌握資源者決定服務對象
- (C)偏重特定的次級人口或團體 (D)無法由專業人才提供相關的服務
- (B) 25. 下列何者不是公私合夥（Public-Private Partnership）成功的要件之一？
- (A)專業分工 (B)人員互駐 (C)目標清楚 (D)責任明確