

103 年特種考試地方政府公務人員考試試題

等別：四等考試
類科：一般行政
科目：公共管理

甲、申論題部分：(50 分)

一、請列舉及解釋電子民主的出現背景，並探討資訊落差的現象及因應之道。(25 分)

【擬答】

(一)電子民主出現的背景

1. 改革代議民主的缺點

代議民主政治雖然強調代表性、參與性與對談性，但目前的實際運作呈現許多缺點，如限制性的民眾參與、政客扭曲公共利益，以及資訊的欠缺與壟斷等。

2. 加強資訊革命下的民眾參與

資訊革命的特徵是民眾可以透過資訊科技與電子通訊設備進入政府資訊系統，以及參與政府的政策過程，電子民主正反映這種時勢需要。

3. 提高政府服務民眾的品質與效率

新公共管理成為政府再造運動的理論背景，民眾對政府機關要求提高行政效率與服務品質，電子民主正好足以達成此種目標，滿足民眾的需求。

(二)資訊落差的現象

造成數位落差的主要因素大致可歸納為五項，分述如下：

1. 城鄉差距：偏遠地區的家庭，其電腦擁有率較城市為低，接觸數位資訊的機會亦較城市為少；以台灣為例，台北市民眾的資訊使用率，遠高於偏地區的鄉鎮。

2. 社經地位：收入不高的家庭較無購置電腦設備能力，往往也就大幅降低使用電腦與網路的機會。

3. 教育程度：教育程度越高者，使用數位資源的機會就越多。

4. 弱勢團體：身心障礙者(諸如視覺障礙、肢體障礙)，因先天的限制，使其接觸電腦的機會較一般人來得困難，因而造成極大的數位鴻溝。

5. 年齡層次：青少年對電腦網路的使用較年紀較長者，因年長者在適應新科技的環境時，會有排斥或產生障礙之現象。

【註】：以上內容若以以下文字表示，亦為正確答案！

所謂數位落差現象為「由於資訊通訊科技的資源分配不平均，以及其所造成對於資訊通信科技運用的不平等，導致國與國之間、族群與族群、甚至個人與個人間產生『擁有』(have)與『未擁有』(have-not)資訊通信科技資源之情形」，而造成數位落差現象，係因地理區隔、族群、經濟狀況、性別，以及技術、知識及能力等所使然。

(三)解決數位落差的因應之道

關於解決數位落差的方案時，應遵守以下原則：

1. 政府角色：再創造出一個鼓勵數位科技的使用、鼓勵數位科技和基礎建設相關投資和建立有數位科技技能的人力等方面，政府可以扮演相當根本的角色。換言之，政府在政策和法律方面的興革，往往可以發揮改善數位落差的功能，政府應該謹守「科技中立」的基本立場與確保系統和平台的「開放性」。

2. 必要資訊服務的提供：在資訊服務的提供方面，應該確保公民能夠在日常生活的主要場所均能取得必要的資訊服務

3. 上網費用的降低：使用數位科技和上往的費用應該進量朝絕大部分的人可以負擔的方向努力。

4. 資訊素養的提升：某些數位落差之所以出現，甚至長期成為無法順利解決的資訊階級不平等現象，往往與處於資訊階級中的弱勢者本身所具備的資訊素養有關，所以，透過學校教育或者社會教育等各種手段加強資訊素養，或許使你弭平數位落差的關鍵之一。

公職王歷屆試題 (103 地方政府特考)

5. 上網品質：上網品質再者這裡指的不但是上網所面對的頻寬與傳輸速度等資源資源必須透過更加完備的硬體建設不斷予以擴充之外，還包誇在從事網路活動時，是否能夠取得高品質的互動式資源（例如教育和醫療衛生等重要日常資訊），以及以便利的方式找到自己需要或適合的資源，同時還可能包括個人是否能夠再資訊隱私權和交易安全受到充分科技或法律保護的前提下，安心從事網路活動在內。

二、請就跨域治理相關研究，說明我國在推動跨域治理事務時，所遭遇的問題，並以 921 大地震救災及重建論述之。(25 分)

【擬答】

我國在推動跨域治理所遭遇的問題或影響因素，包括下列幾項：

(一) 土地管轄權的本位主義引發衝突

各地方政府，往往以各別行政區域為施政轄區，以致在業務的推動上，常受限於轄區割裂而未能以區域或都會發展為基礎，造成諸多摩擦及對立的錯亂現象。此外，許多跨縣市的相關問題，協調工作亦每每困難重重。甚至，來自如此緊密生活圈的民意代表，也因行政區劃造成的選區利益衝突，彼此嚴重對立。

以九二一大地震為例，各地方政府都希望爭取中央更多的賑災金，卻不願意配合中央政府的統一作業規定。

(二) 政黨屬性不同造成黨同伐異之爭

臺灣歷經多次的中央與地方選舉之後，儼然形成不同政黨執政的分治政府現象，各政黨間的互動仍處於緊張的磨合期，分屬不同政黨的中央、地方政府或地方政府間，基於政黨屬性或意識型態的不同，常無法有效合作，甚至迭生衝突摩擦，因而錯失共同協力解決區域性問題的機會。

以九二一大地震為例，當時執政的國民黨，與災區分屬不同政黨的地方政府之間就出現不一致的救災與重建步調。

(三) 法令不足進而影響跨區域之合作

我國現行法令中，有關於地方自治團體跨區域合作的相關條文僅有地方制度法第二十一條與第二十四條簡略提及；行政程序法第十九條第一款和第一三五條的條文內容也具有類似的概念。換言之，縱然地方自治團體有心辦理跨區域合作事務，但也受限於目前相關法律的配套措施不夠完備詳盡，成功的案例也不多見，因此在實際的執行上依然困難重重。

(四) 參與對象眾多而增加協商的成本

在跨域治理的網絡中，參與者除了政府部門(中央、地方)之外，還包括私人企業、壓力團體、專業性團體、第三部門的非營利組織，以及廣大的公民。面對為數不少的參與對象，所處理的事務又相當複雜時，曠日費時的折衝協調，以及大量產生的資訊，使得協商的成本不斷增加，導致治理協商的失敗。

以九二一大地震為例，各地救濟物資與人力源源不斷進入災區，卻因缺乏統一的指揮協調機制，除了導致多頭馬車、各自為政的現象外，更使得若干地方政府首長因擅自儲存救濟物資而未對外發放而弊端叢生。

乙、測驗題部分：(50 分)

- (D) 1. 依全面品質管理運動中最中心的原則，何者是產品(服務)品質的最高裁定者？
(A)政府 (B)社會大眾 (C)管理者 (D)顧客
- (C) 2. 下列何者不是新公共管理所強調之政府實踐？
(A)公私協力 (B)民營化 (C)法規化 (D)新政府運動
- (B) 3. 近年來，有關統籌分配款的分配比例成為眾所矚目的議題，在概念上，此一議題屬於下列那一個範疇領域？

公職王歷屆試題 (103 地方政府特考)

(A)媒體關係 (B)府際關係 (C)族群關係 (D)邦聯關係

- (D) 4. 對於政府再造運動所強調的企業精神(entrepreneurship)，下列何者不是對該精神合理的批判？
- (A)與民主參與的精神有所衝突
(B)建立在狹隘的自我利益動機之上，容易忽略公共利益與公民精神
(C)忽略公民與顧客之間的基本差別
(D)容易造成僵化的行政體系
- (B) 5. 績效評估之好壞影響公部門績效管理之成敗，下列有關傳統評估模式與 360 度評估模式相互比較的敘述，何者錯誤？
- (A)傳統評估模式為由上而下，360 度評估模式為全方位
(B)傳統評估模式效標之間的區辨較大，360 度評估模式效標之間的區辨較小
(C)傳統評估模式由管理者完成，360 度評估模式由員工參與
(D)傳統評估模式為過去取向，360 度評估模式為未來取向
- (A) 6. 對於學者米勒渥(Milward)所提出之空心國家(Hollow State)的概念，下列說明何者正確？
- (A)由於大量地透過民營化措施將公共服務委外，造成政府不再直接提供公共服務
(B)由於增稅不易，使得政府在財源困窘的情況下必須減少公共服務
(C)由於公共支出的快速膨脹，造成政府債台高築而無力償還債務
(D)由於政治風氣敗壞、貪污盛行，使得政府逐漸被掏空造成競爭力下降
- (C) 7. 知識經濟的知識工作者，相較於傳統勞力工作者，其與組織間關係的敘述，下列何者錯誤？
- (A)組織的基礎不全是權力運用，更強調信賴關係的建立
(B)知識的移動性，使知識工作者不必死守效忠固定組織
(C)知識工作者需要專業設備，通常必須依附於大型組織
(D)知識工作者不必是全職人員，依靠自我管理維持信譽
- (C) 8. 下列何者不是民意的重要特性？
- (A)多變性 (B)衝突性 (C)客觀性 (D)多元性
- (D) 9. 下列何者與「公部門與私部門形成平等互惠、共同參與，以及責任分擔的關係」之論述顯然無關？
- (A)職能移轉(devolution)
(B)協力(collaboration)
(C)公私合夥(public-private partnerships)
(D)分裂政府(divided government)
- (C) 10. 媒體可影響公共議程設定的常見途徑中，不包括下列何者？
- (A)透過批判反映人民需求 (B)透過深入報導放大議題強度
(C)透過政黨選舉機制影響其政見 (D)透過自身價值立場影響民眾觀念
- (D) 11. 下列何者顯然不屬於 BOT 模式政策需求？
- (A)減輕政府財政壓力 (B)政府與廠商分享資源
(C)政府與廠商利益共享 (D)廠商獨立承擔風險
- (D) 12. 下列關於民營化的敘述，何者錯誤？
- (A)民營化是指民間部門參與公共服務的生產及輸送的過程
(B)簽約外包、業務分擔、共同生產或解除管制都屬於民營化的方式
(C)民營化背後的意識型態，是一種減少政府干預的主張
(D)民營化可以免除政府業務監督及績效成敗的責任
- (B) 13. 下列關於國際標準化組織(International Organization for Standardization, 簡稱 ISO)的敘述，何者錯誤？
- (A)它是一個專門位公私組織進行品質管理認證的系統
(B)ISO 認證的對象不是組織管理系統
(C)各個組織的產品儘管不同，但其管理系統的標準應該是一致的
(D)經過 ISO 認證的組織，其產品在國際市場的競爭力能夠提高
- (D) 14. 下列何者是政府公共關係的正確觀念？

公職王歷屆試題 (103 地方政府特考)

- (A)抱持為而不宣的態度 (B)抱持宣而不為的態度
(C)以宣傳能量為衡量成效的標準 (D)公共關係的前提為履行社會責任
- (C) 15. 公民投票是一種民意表達的方式，但有一些限制。對於相關限制的敘述，下列何者錯誤？
(A)掌握公投投票疆域決定權的人，可能操控公投結果
(B)啟動公投的權力可以決定那些政策以公投進行，就能夠影響公投的適用範圍，進而影響公投反應的民意範疇
(C)公投無法搭配其他民意表達方式呈現民意的多元性
(D)公投的投票率過低時，民意代表性可能不足
- (C) 16. 下列何者不屬於「新公共管理」的相關稱號？
(A)新右派 (B)管理主義 (C)新中間 (D)新治理
- (B) 17. 近十年來為順應政府再造的潮流，我國亦提出「政府再造」做為施政的重點，下列何者並非中央政府在此波推動政府再造的基本方向？
(A)彈性 (B)擴增 (C)精簡 (D)鬆綁
- (A) 18. 論者表示新公共管理事「擴大管理階層影響力的意識型態」、「服務上層管理者的利益」，這種看法與下列受到批評的原則，何者關係最為密切？
(A)管理主義 (B)平等主義 (C)市場主義 (D)消費主義
- (C) 19. 下列何者不屬於地理資訊系統在公部門的應用範例？
(A)教育學區的規劃 (B)消防栓地點的選擇
(C)政府機關內部人力的需求 (D)治安的提升
- (A) 20. 現代政府部門的官員，大致可以分為常任文官（事務官），以及政治性任命的政務官，下列何者為政務官？
(A)教育部部長 (B)中教司司長 (C)人事處處長 (D)內政部警政署署長
- (D) 21. 中國的諺語：「一個和尚挑水喝，兩個和尚抬水喝，三個和尚沒水喝」，是下列那一個概念的寫照？
(A)團體迷思 (groupthink) (B)團體偏移 (group shift)
(C)安百寧現象 (Abilene paradox) (D)社會賦閒 (social loafing)
- (D) 22. 下列何者是「企業型政府」的重要特質？
(A)強調政府的操槳功能 (B)以投入為導向的施政
(C)尊重預算分配的傳統 (D)鼓勵參與式管理
- (B) 23. 對於標竿學習關鍵概念的敘述，下列何者錯誤？
(A)標竿學習注重學習，任何形式的學習均可，且是取法乎外的
(B)標竿學習講究的是畢其功於一役的澈底改革
(C)標竿學習注重流程，這包括了標竿學習計畫本身的流程，同時亦涵蓋了組織運作的流程
(D)標竿學習是系統化與結構化的活動，此活動必須有參考點，亦即標竿對象，而此對象又必須是最佳的
- (D) 24. 有關標竿學習發展歷史的敘述，下列何者錯誤？
(A)1970 年代，標竿學習被視為管理革新的策略，但被認為並無新意也未引起注意
(B)1980 年代，全錄公司 (Xerox) 以標竿學習改善組織績效，成為標竿學習代言人
(C)1990 年代，標竿學習的概念被引進政府管理領域，並獲得普遍的注重與喜愛
(D)2000 年代，布希總統簽署「政府績效與成果法」，建立政府部門標竿學習之制度
- (D) 25. 經濟合作發展組織 (OECD) 研究報告指出：「電子化政府是公共管理的改革工具」，請問下列那一選項顯然不是電子化政府的功能？
(A)政府組織創新 (B)增進行政效率
(C)加強政策溝通 (D)全面網路服務