

104 年公務人員特種考試身心障礙人員考試及 104 年國軍上校以上軍官轉任公務人員考試試題

考試別：身心障礙人員考試

等 別：四等考試

類 科：一般行政

科 目：公共管理概要

甲、申論題部分：(50 分)

一、一般言之，在推動電子化政府時，可能會遭遇那些潛在問題？試分別說明之。(25 分)

【擬答】

「電子化政府」是一九九三年美國政府「運用資訊科技改造政府」報告中提出的概念，強調利用資訊科技來『革新』政府。除了結合政府各部門業務電腦化的成果，更企圖透過網際網路塑造一個提供民眾全天候服務的網路化政府，進而提昇政府生產力。以下就題旨說明如下：

(一)電子化政府意涵：

1. 電子化政府指涉虛擬國家的理念

電子化政府是指以資訊溝通技術作為改革內容，並企圖形成最終制度的變革，包括網際網路的應用，所有電子化與自動化設備的聯絡、組織疆界的破除。

2. 電子化政府即政府的資訊化計畫

電子化政府的本質是國家資訊化計畫的匯集、規劃、選擇與執行，亦即國家所擬具的各級政府資訊化計畫。

3. 電子化政府即政府的官方網站

電子化政府的主要內容係在提供政府網站的服務，以各國政府提供行政服務的官方網站作為電子化政府的實質意涵，並對其進行總和性、功能性的比較。

4. 電子化政府即政府的單一入口網站

電子化政府係指政府所提供的單一入口網站的服務。

(二)功能

1. 電子化政府可以增進效率：電子化政府可簡化工作處理流程，另一方面可促進公共服務的快速運作，形成較佳的管理效率。

2. 電子化政府可以促進服務：電子化政府提供整合式的虛擬組織，並可以發展無間隙的網路服務，滿足顧客的需求。

3. 電子化政府有助於達成政策成果：電子化政府提供政策利害關係人更多的資訊和溝通管道，因此有助於政策的發展。

4. 電子化政府可以對改革有重大貢獻：電子化政府具有的透明化、資訊分享公開、整合服務等性質均有助於改革的落實與制度化。

5. 電子化政府可以協助政府建立公民的信任：電子化政府可促使公民樂於參與政治與政策，有助於公開和課責，甚至以電子化政府的新型制度作為善治的基石。

(三)電子化政府的潛在問題與困境

1. 數位落差擴大的問題

所謂數位落差是指在不同社經背景或和居住地理區位上，接近使用資訊科技及運用網際網路

公職王歷屆試題 (104 身心障礙人員考試)

參與各項活動的機會差距。

2. 個人資料保護的問題

政府設計資訊服務系統時，未能考量人民的技術能力，以及人民對制度與系統的信任傾向，以致於受到惡意第三者的侵害（例如駭客入侵或詐騙集團的誘導式欺騙）。

3. 官僚權力集中的問題

部分學者憂心資訊科技一但為有權者所控制，則資訊發達可能產生令人悲觀的後果，諸如權力更為集中，擴大提供資訊者與接收資訊者的不公平狀態。

4. 政府資訊公開完整性及兼具「質與量」之問題

電子化政府自資訊提供而言，除了在「量」方面有所增加外，資訊的「品質」及完整性，較少被論及。

5. 資料庫的累積與整合問題：

目前發現許多部門的資料結構，無論在深度與廣度上皆不足以作為決策制定的參考；而各部門間由於所負責業務之性質不同，故資料庫的整合也有問題。

6. 從組織與管理而言：

資訊科技的立即與穿透性，呈現出虛擬的組織體，但這種組織界限的消弭將使行政績效和課責的關聯不易釐清，甚至可能造成績效的推諉塞責。

7. 從服務的模式和原則來看：

電子化政府的服務提供有時過於冰冷，誤以為資訊科技可以取代與人民的互動，將形成「目標錯置」的現象，並且造成行政人員績效評估的困難。

二、何謂 BOT？以 BOT 方式來完成重大公共建設的優點與缺點各為何？（25 分）

【擬答】

世界各國在面臨必須從事大量公共建設，而政府財力短絀的情況下，乃採取民營化的作法以資因應，鼓勵民間參與公共建設，民間參與的一個重要方式就是這種「興建、經營、移轉」的作法。以下就題旨說明如下：

(一) 內涵與特質：

所謂 BOT 模式 (Build-Operate-Transfer) 就是由民間籌措資金進行建設 (Build)，政府特許年限內，由特許公司獲得經營權，以回收投資成本並獲取合理的利潤 (Operate)，特許年限期滿後再將所建設的資產交還政府回收經營 (Transfer)，而未具完全自償者，則可由政府補貼或投資建設所需之部分經費。其特質計有：

1. BOT 的財務負擔及風險由政府轉移給民間投資者承擔。
2. BOT 計畫將政府所需的投資金額降至最低，能緩和政府的財政負擔，政府可將有限的財政資源分配到其他更需要的建設上。
3. BOT 的財力來源為民間投資者。
4. BOT 計畫民間投資的誘因為利潤 + 商機。

(二) BOT 模式的優缺點：

1. 優點：

- (1) 其建設成本完全由民間負責，可充分減輕政府之財政負擔。
- (2) 政府可在有限資源及較短時間內，同時推動多項需求迫切之建設計畫。
- (3) 民間在政府監督下，藉由民間管理技術可以提昇公共建設進行效率。

2. 缺點：

- (1) 由於民間承擔建造期及營運期風險，因此需有足夠之誘因始能吸引民間投資。

公職王歷屆試題 (104 身心障礙人員考試)

- (2)由於民間受到籌措能力之限制，因此財務計畫應對成本及未來營收之估計預測具可信度且備償債能力。
- (3)由於 BOT 模式中民間的投資過多，參與業者基於將本求利的心理，若未來營運績效甚佳，可回收投入成本，則將會持續此種合夥關係；一旦經營績效不佳，則容易造成履約上的困難，這是世界上實施 BOT 成功的個案仍有限的原因。
- (4)促參契約訂定往往過於模糊，而政府擁有過高的解釋權，造成業者投資意願降低。
- (5)在促參模式中，許多案例顯示，政府機關為確保服務品質，加強對於業者的監督，刻意壓縮簽約期限，由於簽約期限過短，得標業者不願投資，當然容易造成服務的中斷與服務的不穩定性。
- (6)促參模式中存在著太多的未來不確定性，增加政府與業者彼此營運的風險，容易造成經營的失敗。

綜上所述，鑒於國內在 BOT 之推動經驗仍屬不足，因此在適用及執行上難免會遭遇到困難。為使民間在參與重大公共建設方面能夠順利執行，除了必須吸取其他先進國家之經驗，尚應考量下列因素，如各種民間參與投資模式之適法性、民間投資意願及風險之高低、民間資金可吸收之程度、與傳統公共工程作業方式差異之調適性及對建設工期之影響等，以選擇最適當之模式。

乙、測驗題部分：(50分)

- (D) 1. 學者對於公共管理的定義有不同觀點的討論，但仍可從中歸納出公共管理的共同特質，下列敘述何者正確？
 - (A)公共管理將私部門的管理手段運用在公部門上，且企圖改變公共部門的主體性
 - (B)公共管理選擇地運用市場機制手段，同時試圖完全將公共服務市場化與民營化
 - (C)公共管理排除公共行政與政策執行的觀點，企圖獨立出一套法則
 - (D)公共管理重視與外部環境的關係，強調最高管理者的策略設計為焦點
- (B) 2. 有關目標管理的基本假定，下列何者正確？
 - (A)X 理論的人性觀
 - (B)Y 理論的人性觀
 - (C)Z 理論的人性觀
 - (D)機械論的人性觀
- (D) 3. Garson 及 Overman 二位學者修正古力克 (L. Gulick) 的 POSDCORB 主張，重新以英文字 PAFHRIER 界定公共管理的研究範圍，其代表意義，下列何者正確？
 - (A)P 代表規劃 (Planning)
 - (B)A 代表資源配置 (Allocation)
 - (C)F 代表生產要素 (Factor)
 - (D)HR 代表人力資源管理 (Human Resource)
- (D) 4. 公共管理面對的情境太過複雜，必須大量借用跨學科的知識，以充實其理論基礎，下列何者並非公共管理借用的多元學科之一？
 - (A)政治學
 - (B)心理學
 - (C)經濟學
 - (D)物理學
- (C) 5. 下列何者不是「新公共管理」的主要主張？
 - (A)視人民如顧客
 - (B)創造市場競爭機制
 - (C)保障公務員的薪給
 - (D)由市場來檢測績效目標
- (B) 6. 根據學者史達林 (G. Starling) 的觀點，在民主社會中，下列那一項管理工作，通常耗費公共管理者最多的時間與心力？
 - (A)策略管理 (Strategy Management)
 - (B)政治管理 (Political Management)
 - (C)資源管理 (Resource Management)
 - (D)方案管理 (Program Management)
- (D) 7. 美國 1990 年代進行政府再造，其最重要的行政改革法律依據為：

公職王歷屆試題 (104 身心障礙人員考試)

- (A)國家部門法 (State Sector Act)
(B)文官改革法 (Public Service Reform Act)
(C)聯邦行政程序法 (Federal Administrative Procedure Act)
(D)政府績效與成果法 (Government Performance and Results Act)
- (D) 8. 在風險程度的評估上，涉及下列那兩項因子的乘積計算？
(A)發生機率、複雜程度 (B)心理預期、影響範圍
(C)心理預期、複雜程度 (D)發生機率、影響範圍
- (D) 9. 我國下列何種組織類型的設計，是為了執行公共事務，且希望其運作時更具效率及彈性的優點？
(A)私募基金 (B)獨立機關 (C)社團法人 (D)行政法人
- (C) 10. 下列何種作法不屬於顧客導向管理的內涵？
(A)單一窗口 (B)1999 市民熱線 (C)工作輪調 (D)首長信箱
- (D) 11. 下列何種方法最有助於目標管理的實現？
(A)建立志工制度 (B)借重民間專才 (C)增加組織彈性 (D)融入共同願景
- (C) 12. 下列何者屬於全面品質管理的順序性思考模式？
(A)投入→過程→產出→投入 (B)投入→過程→產出→品質
(C)投入→過程→產出→品質→投入 (D)投入→產出→品質→投入→過程
- (D) 13. 下列何者不是全面品質管理的推動，能為組織帶來的利益？
(A)提升員工工作士氣 (B)提升員工的素質 (C)提高顧客滿意度 (D)增加主管的權威
- (C) 14. 下列那一種順序組合才是正確的標竿學習流程，這些流程並且會形成不斷循環的結果？①規劃 ②觀察 ③分析 ④探尋 ⑤適用
(A)①②③④⑤ (B)②③①④⑤ (C)①④②③⑤ (D)④②③①⑤
- (C) 15. 強調「工作」與「人性」的整合，是下列何種管理所秉持的管理哲學？
(A)科學管理 (B)人群關係管理 (C)全面品質管理 (D)策略管理
- (C) 16. 下列何者為學習型組織管理方式的特徵？
(A)採集權式決策 (B)採行科層體制
(C)採行風險承擔及實驗模式 (D)追求科學管理的唯一最佳法則
- (D) 17. 關於政治社群參與政策指標的建立，可能出現問題的敘述，下列何者最不適當？
(A)民眾缺乏資訊以致無從參與 (B)政治社群內的利益與價值衝突
(C)民眾與專家間的認知差距 (D)政策專家欠缺政策分析能力
- (B) 18. 哈蒙 (M. Harmon) 認為行政倫理的責任實踐，有賴於行政的三種責任的合成，下列何者不在其中？
(A)政治責任 (B)民事責任 (C)專業責任 (D)個人責任
- (D) 19. 公民服務綱領 (Citizen's Charter) 目的是承諾為公民提供絕佳的服務品質。此綱領是那一國家所提出？
(A)美國 (B)日本 (C)紐西蘭 (D)英國
- (C) 20. 公部門為了招募更為適當的人員從事公共服務，而透過快速、隨著雇用條件的標準不同而變動

公職王歷屆試題 (104 身心障礙人員考試)

之方式來進行時，下列何種方式最能滿足上述需求？

(A)公開競爭考試 (B)選舉 (C)契約 (D)推薦

- (A) 21. 在各國規劃電子化政府的策略性步驟中，下列那一個階段最著重政府內部的管理電子化與流程簡化？
(A)電子化管理 (B)電子化組織 (C)電子化服務 (D)電子化治理
- (A) 22. 民意機構干涉公共管理的機制不包括下列何種程序？
(A)司法程序 (B)立法程序 (C)預算程序 (D)監督程序
- (C) 23. 使用者付費的收費原則，不包含下列何原則？
(A)效率原則 (B)公平原則 (C)責任原則 (D)效果原則
- (B) 24. 下列何者不是 A. Downs (1967) 所認為的官僚體系存在本位主義的原因？
(A)自私的忠誠 (B)財團的誘惑 (C)議題範疇的不確定 (D)政策領域的高度敏感
- (B) 25. 跨域治理 (across boundary governance) 在下列那一種情形下，才需以公私協力方式來處理？
(A)權責不對等與預算困窘 (B)權責不明與跨部門問題
(C)財源複雜與業務高度專業 (D)專業的人力與能力不對等

公
職
王