

105 年公務人員特種考試關務人員考試、105 年公務人員特種考試身心障礙人員考試及 105 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、課責 (accountability) 與責任 (responsibility) 常相互混用，因此其概念甚難界定。請分別舉例說明何謂課責及責任？又管理主義模型的課責會產生那些問題？(25 分)

【擬答】

(一)責任與課責的內涵

1. 責任 (responsibility) 係指執行公務時能夠「遵守法令」和「符合民意」，就是責任的落實，行政責任是由負責行為與倫理行為所構成，內涵包括六項民眾對政府的運作期盼的價值偏好，計有：回應、彈性、勝任能力、正當程序…等。
2. 課責 (Accountability) 是指當行政人員或政府機關有違法或失職之情勢發生時，必須要有某人對此負起責任。以最狹義的解釋來說，課責指涉向高層權威負責，要求向某種權威來源「解釋說明」個人行動過程，處理的是有關監督和報告之機制。

(二)責任與課責的差異

1. 責任：責任的意義較為模糊或者負責的範圍多大等問題無法精確表示，使得責任的意義較為模糊不清。庫伯 (Cooper) 認為責任的核心是倫理，他著重以倫理作為負責行動的基礎，主要機制設計為「回應政治」、「倫理責任」、「績效導向」、「符合民意」、「公平正義」等概念。
2. 課責：課責指的是組織中的某個人必須因為其決策或行動而接受責難或獎勵，從最低層次的公務員到最高階層的官員，每一層級的成員皆有受監督者課責的義務。課責是一種外在的判斷標準，亦即外在的計算或順從，因此主要課以「依法行政」、「正當程序」、「服從命令」、「層級節制」等概念。

(三)管理主義模型的課責問題

1. 管理課責與民主之間的緊張關係：管理主義強調創新的績效作為，可能產生創新與課責的兩難困局。
2. 行政人員課責的對象為公民而非顧客：將人民視為顧客，使得行政人員的角色狹隘化，行政人員應將焦點放在大眾利益上。
3. 忽略法律規範：行政人員執行政策時須受到議會與司法的監督，在管理主義下公共服務交由市場機制提供，更需受到相關的監督。
4. 管理主義引用私部門課責概念衍生的問題：在資訊不對稱情形下，將產生道德風險與不適當選擇的問題，亦即管理者往往是為了自身的利益，而非股東 (民眾) 的利益。
5. 公部門的公共服務提供難以量化。

二、「參與管理」是以參與概念為基礎的管理方式，請說明其主要功能為何？實施此一策略時，應該考慮的前提條件與限制為何？(25分)

【擬答】

(一)參與管理的意涵

參與管理乃是一種採取民主領導與激勵方式的管理制度，其主要目的在使組織成員有機會參與機關決策，以激發其責任感、榮譽心，並使成員能為達成組織目標而奉獻。

(二)參與管理的功能

1. 激勵人員的工作動機：員工可得到更大的獨立自主感覺，滋生工作動機。
2. 改善決策品質：決策過程中共同參與，而能集思廣益，使決策更為周延。
3. 提高工作效率：因能提供創造力，使員工投入工作之中，效率得以提高。
4. 減少員工異動、怠工及缺勤：員工能參與，其工作情緒高，不會有離職念頭。
5. 改善長官與部屬關係：避免注重權威而產生反抗的結果，使上下關係更融洽。
6. 其它功用：
 - (1)幫助員工適應工作與減少對改革的抗拒。
 - (2)培養部屬判斷問題的能力及做決定的技巧。
 - (3)促進同事之間的感情交流，增進團體意識。
 - (4)帶動組織的發展與進步，使組織永保清新。

(三)實施參與管理的前提條件及限制

1. 前提條件：

- (1)在採取行動或措施之前，員工須有充分的時間，參與決定的討論與作成結論，因此在緊急迫切的情形下，不宜亦不可能實施。
- (2)基層主管與部屬之間，須有參與討論的能力與興趣。
- (3)參與的應用，在時間上及經費上的花費，如果超出其價值時，則不宜行使參與權。
- (4)員工必須瞭解到「參與決定」之事，與其個人之切身利益有關。
- (5)員工必須相互溝通，瞭解彼此的語言，如此方可彼此交換意見，獲致協議。
- (6)參與權的應用，不能影響任何人的地位安全。
- (7)參與權的應用，必須在員工的自主工作範圍之內。
- (8)非機密性之事務，方可實施參與。

2. 應用上的限制與問題：

- (1)機關的工作日趨複雜與專業化，員工之參與不能超越其專業範圍，因此參與範圍受限。
- (2)由於行政管理日趨專業化，員工只能貢獻一些輔助的觀念，而這些貢獻並不足以維持參與者的興趣。
- (3)參與權的應用，必須主管與部屬雙方知識不能相差過大。
- (4)參與權的應用有賴於組織中的公開溝通，因此在缺乏相互信任的情況下，很難實施。

公職王歷屆試題 (105 身心障礙人員考試)

乙、測驗題部分：(50 分)

- (D) 1. 企業管理途徑 (B 途徑) 為公共管理理論的基礎之一，下列敘述何者正確？
(A)公私部門的管理方法應有所區別 (B)偏好使用質化研究的方法獲取知識
(C)以政治性任命人員為主要研究對象 (D)擅長運用科際整合知識從事管理
- (D) 2. 下列關於公共管理特質之敘述，何者正確？
(A)公共管理運用企業管理技術，因此公部門的主體性也產生大幅改變
(B)公共管理接受市場機制的理念，並且希望將公共服務澈底市場化
(C)公共管理與政策分析二者可以分離，其奉政治與行政分離論為主臬
(D)公共管理不完全等同於政府管理，其可包含公私合夥的合作模式
- (C) 3. 整體而言，私部門比公部門較占優勢之處，下列何者錯誤？
(A)私部門有較明確的委託人 (B)私部門有較明確的組織目標
(C)私部門有較多的經濟資源 (D)私部門有較大的人事管理權
- (D) 4. 新公共管理的特性是：
(A)與傳統公共行政無異 (B)不強調市場機制
(C)法規密度堪稱嚴謹 (D)注重公私協力關係
- (C) 5. 有關政府公共關係的功能，下列敘述何者錯誤？
(A)透過民意調查，了解人民的態度、需要與願望
(B)提供選民正確的資訊
(C)以沒有意見及無可奉告來應付記者
(D)透過各種傳播管道，說明政府政策與改革措施的背景與理由
- (D) 6. G. Garson 與 S. Overman 於 1983 年出版的《美國公共管理研究》中，提到公共管理發展已從傳統的 POSDCORB 走向何種新意涵？
(A) PAMPECO (B) UNDESA (C) WTOOMC (D) PAFHRIER
- (B) 7. 新公共服務除了提升政府服務與價值之外，更重視公民、公民權以及何種價值與內涵的實踐？
(A)公共管理 (B)公共利益 (C)公共選擇途徑 (D)馬基維利主義
- (C) 8. 傳統的財政理論強調政府應當摶節支出，然而企業型政府強調：
(A)擴大政府支出 (B)擴大國家預算
(C)進行有效投資，達到充裕財源目的 (D)擴充政府任務，完全滿足民眾需求
- (A) 9. 關於團隊內，組織成員對組織認同的假設，下列敘述何者錯誤？
(A)組織成員的競爭越大，對組織的認同越強
(B)對組織的認同與認知越大，衝突越小
(C)組織中個人獲得滿足越大，對組織的認同越強
(D)對組織分享與認知越大，衝突越小
- (D) 10. 「公民憲章」是那個國家在 1990 年代首開風氣，提出落實顧客導向理念的政府改革行動？
(A)美國 (B)澳洲 (C)紐西蘭 (D)英國

公職王歷屆試題 (105 身心障礙人員考試)

- (A) 11. 目標管理的實施過程，最不應強調下列何項要素？
(A)主管強勢領導 (B)目標設定 (C)回饋 (D)參與
- (C) 12. 有關組織學習，下列敘述何者錯誤？
(A)組織學習來自於組織經驗的累積 (B)團體（或團隊）學習影響整個組織很深
(C)個人學習一定可以達成學習型組織目標(D)組織學習的過程受到組織設計的影響
- (D) 13. 下列何者是標竿學習的主要優點？
(A)人事更為穩定 (B)成員按部就班 (C)組織安於現狀 (D)組織課責聚焦
- (B) 14. 「團體」要成為「團隊」，必須滿足某些條件，下列敘述何者錯誤？
(A)工作團隊通常依據某一特定契約和理由而組成
(B)成員必須堅持專業分工是最有效的工作方式
(C)成員間彼此相互依賴，且對此團隊具有高度忠誠感
(D)成員不吝於貢獻自身經驗及特殊專長，以達成團隊的目標
- (A) 15. 下列何人首先提出目標管理（Management by Objectives）的概念？
(A) P. Drucker (B) H. Simon (C) E. Deming (D) W. Wilson
- (B) 16. 依目標管理（Management by Objectives）的精神，下列何者不屬於「好」的計畫目標？
(A)問題導向的目標 (B)單一化的目標 (C)具體化的目標 (D)系統化的目標
- (C) 17. 有關非營利組織的特點，不包括下列那一項？
(A)志願性質 (B)私人性質 (C)非正式組織 (D)自主管理
- (B) 18. 臺北市政府以 iVoting 決定是否設置公館徒步區，此做法最符合下列那一種治理模式？
(A)市場模式 (B)參與模式 (C)委外模式 (D)解除管制模式
- (C) 19. 非營利組織的出現主要是為了解決下列那些運作失靈的問題？
(A)市場失靈與志願失靈 (B)政府失靈與志願失靈
(C)市場失靈與政府失靈 (D)政府失靈與第四權失靈
- (D) 20. 地理資訊系統在公部門中的應用相當普遍，對於其應用狀況，下列敘述何者錯誤？
(A)可與數位化地圖或電腦協助設計系統相互結合
(B)能夠將龐雜量大的資訊組合成有用的資訊
(C)可以達到低失誤率的分析
(D)其不需要有充分的資料庫配合，亦能有效運作
- (C) 21. 下列何者不屬於電子化民主出現的主要背景原因？
(A)提高政府服務民眾的品質與效率 (B)加強資訊革命下的民眾參與
(C)提高代議士的權力和資源 (D)改革代議民主的缺點
- (D) 22. 有關良好公共關係之敘述，下列何者正確？
(A)公共關係為文過飾非的手段 (B)抱持為而不宣的態度
(C)抱持宣而不為的態度 (D)爭取公眾的了解與支持
- (A) 23. 政府委託民間辦理業務包括四大模式，訓練業務委外屬於下列何種類型？
(A)機關內部業務委外 (B)行政助手

公職王歷屆試題 (105 身心障礙人員考試)

- (C)公共設施服務委託經營 (D)行政檢查業務委外
- (B) 24. 下列有關美國政府績效與成果法案的敘述，何者正確？
- (A)在美國雷根政府時代，由前副總統高爾負責主持和推動的法案
(B)該法案的主要目的是利用國會合法化的過程來增強行政績效
(C)美國政府利用該法案的制定，將政府預算編審的過程加以政治化
(D)此法案的基本邏輯在運用績效資訊作為決策基礎，故與策略管理無關
- (B) 25. 公共服務與政策需要行銷，行銷方法中有所謂的 4Ps，它是指產品 (product)、通路 (place)、價格 (price) 與 下列何者？
- (A)方案 (program) (B)促銷 (promotion) (C)位置 (position) (D)程序 (procedure)

公
職
王