

# 106年公務、關務人員升官等考試、106年交通 事業鐵路、公路、港務人員升資考試試題

等 別：薦任

類 科：一般行政、一般民政、人事行政、廉政、外交事務、交通行政

科 目：行政學

甲、申論題部分：

一、官僚組織與民主行政有那些本質上的差異？如何調節這兩者的差異？請以實例說明。

【擬答】：

(一)官僚組織與民主行政本質上的差異：〔註：以下內容，如果各位以全鍾燮(Jun)所提出「傳統公共行政與新公共行政」兩者的十四點差異來回答，也是正確的答案！〕

官僚組織乃是強調階層、控制與管理的「威權行政」或「效率行政」，民主行政則為強調民主與公平的價值。至於兩者在本質上的差異，可從以下幾個面向說明：

1. 核心價值：官僚組織重視行政效率與效能的增進，追求的是「經濟考量」的行政理念；民主行政則是強調公平與民主價值的實現，追求的是「人性尊嚴與行政倫理」的行政理念。
2. 政治關聯：官僚組織認為行政手段應該與政治目標截然劃分，在「行政中立」的口號下，行政工作只是單純政府內部的管理功能，不受政治體制屬性不同的影響；民主行政則主張政治與行政無法也不必要嚴格地加以區分，不可以行政中立為名，規避政治民主和社會監督的要求。
3. 政策分工：官僚組織在政治與行政分開（目標與手段分離）的構思指引下，行政發展工作只著重於政策執行與工具的改進，對於政策規劃與政策目標的擬定和檢討，視為分外之事；民主行政則主張行政人員專業知識的成熟與影響力，行政工作應同時兼具政策規劃與執行功能。
4. 發展方向：官僚組織主張行政發展工作偏重行政組織內部體制機構的改革與重組；民主行政則主張行政組之外部政治、經濟、社會與文化環境的本質改善。
5. 權力分佈：官僚組織強調為了達成某一目標（如經濟發展），應賦予行政更多且更集中的權力，以有效完成使命；民主行政則主張權力的分散與公民實質的參與。

(二)官僚組織與民主行政的調和：

葛特納(Gortner)提出五項建議，以修正官僚組織，作為與民主行政的融合：

1. 代表性官僚組織：主張公務人員的任用應能反映、代表一般人口的組合，才能最好地服務所有的人民。
2. 採取保障弱勢的措施(Affirmative Action)：為達成代表制的官僚組織，就不能嚴格的保持中立，而必須積極甄選少數民族，並在選取與升遷過程中作一區別，以彌補過去制度上的與社會上的歧視。
3. 主張公共行政人員應積極參與政策的過程：尤其重視目前在政治系統中尚未有代表或代理人的那部分人口，應讓他們也參與政策的制定過程。
4. 社區參與公共機構決策與執行：只有公眾能解釋與執行公共政策，才能有效的受到服務，因為只有他們最清楚他們需要什麼。
5. 官僚組織內部從事組織發展：運用行為科學的方法，以促進公開的、互信的、與明智的風氣，使公務機關具有人性，並以民主的方式因應員工問題。

二、造成行政組織中「團體衝突」的因素為何？有那些解決的途徑？試舉例說明。

【擬答】：

(一)團體衝突的原因分析：

組織內團體對團體之間的衝突因素大約有以下七點：

1. 目標的無法並存：這是衝突的最主要原因，也就是本位主義。組織中行銷部門希望產品多樣化，以滿足顧客的偏好，但生產部門卻認為會增加生產成本。研發單位要求增加經費，以利發展新產品，但財務部門卻常常以預算分配的限制而予否決。

## 公職王歷屆試題（106年升等、升資考）

2. 直線與幕僚的衝突：通常幕僚人員較年輕、學歷較高，也有較長的視野，而與直線單位重視生產成本和較短的視野有所衝突。而各單位之間也因專業分工的不同，形成人員的技術、人際取向和時間架構的區別，造成溝通的困難，潛伏了衝突的可能性。
3. 工作的互依性：這是指各單位在材料、資源或資訊方面彼此依賴，互依性愈高，各部門對其他單位要求快速反應的壓力也會增加，以免等待完成工作浪費時間，因此衝突的可能性也會增加。
4. 競爭有限的資源：資源象徵權力與影響力，各單位為了實現他們的目標，就必須爭取有限的資源，往往在預算上誇大編列，因而引起衝突。
5. 權力分配的差異：各平行單位在組織屬於同一層級，但有的單位具有戰略上的關鍵條件，權力因而大些，如果實際的工作關係不能配合這樣的權力關係，可能就會引起衝突。
6. 不確定與曖昧的部門關係：如果環境變化得太快，新問題出現時，各單位彼此間的職權不明，最易引起衝突。
7. 激勵與報酬系統：獎勵方式影響團體之間的互動，如果在合作性的團體中，每一成員的考績都相同，則彼此增加合作減少衝突；如果在競爭性團體中，每個人的考績不同，則合作減少衝突增加。

### (二) 團體衝突的解決途徑：

學者尼爾森（Eric H. Neilsen）依據對行為或態度改變的程度，製作一量表，說明解決衝突的九個策略或方法：

1. 身體分離：這或許是降低衝突最快的方法，雙方不再互動，但這只是暫時的解決，是行為的改變而非彼此態度的改變。
2. 官僚方法：即高階層的管理者以法規、規章與權威解決衝突問題或壓制衝突。當人員無法分離時，官僚的方法在短期內是有效的。
3. 有限互動：使雙方單位的互動，僅限於具有共同目標與方法的問題。由於具有共同目標，使得雙方必須一起工作因而產生合作，對態度的改變有一點影響。
4. 整合者：在雙方部門之間設計橫跨兩者的整合者，此人的正當性與專才必須為雙方所認定。整合者必須瞭解雙方的問題，並能使雙方達成可接受的解決辦法。
5. 會面與協商：當衝突的程度比較深，而組織也需要快點解決，使雙方主要人物面對衝突的問題會商解決辦法，以尋找未來合作的途徑。
6. 第三者諮商：當衝突雙方嫌隙很深，彼此無法信任，則請組織外面的第三者做為仲裁者或諮商顧問，惟此人需具有處理人際關係的技術，並為雙方所依賴。
7. 人員輪調：即將某一部門的人員暫調對方部門，不僅可以使他深入瞭解對方的價值、態度、目標、問題，還可以將原單位的問題與目標、價值與態度向對方真心地解釋，這種資訊和情感的交換，有利於衝突的化解。
8. 工作互賴與上級目標的確立：衝突的雙方往往只見自己對別人錯，缺乏辯證思考的能力，應使雙方認識到他們的對立還有更上一層的同一年性目標存在，否則雙方無法共存。例如，我國環保署與經濟部在制度設計上是相互衝突的，但行政院長為化解衝突，應該讓這兩個部會瞭解如何為人民謀取更大的利益，才是他們的共同目標。
9. 團體間的訓練：是使雙方暫時放下工作，一起到戶外去參加研討會若干天，讓雙方參與者在這段期間互相更進一步認識對方的價值或信念，縮短誤會。當衝突雙方暫時擺脫工作上的利害關係時，雙方可能會發現對方與自己也有共同的感受和價值觀，因而相互同情或諒解，促進了相互合作。

### 乙、測驗題部分：

- (B) 1. 探討美國政策規劃過程的「鐵三角」（iron triangles）理論，不包括下列那個行為者？  
(A)國會委員會 (B)國營事業 (C)利益團體 (D)行政部門
- (A) 2. 科學管理學派代表人物泰勒（F. Taylor），強調以改進基層人員的工作方法作為精進公共行政的途徑，他的主張不包括：  
(A)強調團隊精神 (B)將管理人員之權責明白劃分

## 公職王歷屆試題 (106 年升等、升資考)

- (C)建立科學方法，以取代老式的經驗法(D)嚴格實施獎懲辦法
- (C) 3. 依照德國學者韋伯 (Max Weber) 對於理想官僚制度的觀點，下列敘述何者錯誤？  
(A)永業化 (B)層級節制的組織關係  
(C)民主參與 (D)對事不對人
- (A) 4. 根據我國預算法第 83 條規定，下列那一情況，行政院得於年度總預算外，提出特別預算？  
(A)不定期或數年一次的重大政事 (B)總統選舉  
(C)解散國會 (D)行政院長辭職
- (D) 5. 「開放政府」(open government) 是 1990 年代以來，政府改造運動的重要方向之一。下列何者並非「開放政府」運動的核心主張？  
(A)資訊公開 (B)公民參與 (C)課責 (D)行政效率
- (B) 6. 從領導激勵的角度，當部屬知道自己成為主管觀察或關注的對象，而產生行為改變的傾向，這樣的實驗心理效應被稱為：  
(A)機構效應 (B)霍桑效應 (C)羊群效應 (D)馬太效應
- (C) 7. 下列何者為民主行政的特徵？  
(A)專業主義 (B)階層 (C)公共利益的表達 (D)去人情化
- (C) 8. 行政法人設置的目的，是在國家及地方自治團體以外，由中央目的事業主管機關，為執行特定公共事務，依法律設立之公法人。下列何者為行政法人：  
(A)金融監督管理委員會 (B)國家圖書館  
(C)國家災害防救科技中心 (D)行政院消費者保護會
- (C) 9. 學者安斯登 (Sherry Arnstein) 提出公民參與階梯的概念，依其觀點，下列何種參與形式才真正符合公民參與的精神？  
(A)諮詢 (B)告知 (C)公民控制 (D)民意調查
- (D) 10. 根據中央行政機關組織基準法有關獨立機關合議制之成員的規定，下列敘述何者正確？  
(A)其任免應隨政黨同進退 (B)專任委員由總統任命之  
(C)人數為 9 人 (D)具有同一黨籍者不得超過一定比例
- (C) 11. 1990 年代以來的新公共管理 (New Public Management) 運動，其中一項策略是倡導市場導向的政府。下列何項措施最符合市場導向的原則？  
(A)調高基本工資 (B)取締酒醉駕車 (C)垃圾費隨袋徵收 (D)舉辦世界大學運動會
- (A) 12. 當代許多政府均運用外包 (contracting-out) 方式，來提供公共服務或完成政策任務，下列何者為外包的主要優點？  
(A)增進彈性 (B)提升公務人員專業  
(C)減少交易成本 (D)促進政府廉潔
- (C) 13. 公務員受下列何種處分時，不得再任為公務員？  
(A)撤職 (B)休職 (C)免除職務 (D)資遣
- (B) 14. 民意是現代民主國家政策運作過程的一項重要考量，下列何種措施最不可能是探求民意的做法？  
(A)1999 市民熱線 (B)165 反詐騙專線 (C)公聽會 (D)首長信箱
- (D) 15. 我國下列那一個政府官方網站，提供民眾提案、討論與監督公共政策的功能？  
(A)未來事件交易所 (B)爆料公社 (C)零時政府 (D)公共政策網路參與平台
- (A) 16. 下列何種政策措施或行為，最符合「府際關係」(intergovernmental relations) 的界定範疇？  
(A)長期照顧十年計畫 2.0 (B)平埔原住民正名  
(C)流感疫苗接種計畫 (D)護照申辦
- (B) 17. 高層行政人員可擬定一套範圍廣泛的策略，來因應政府機關的政治環境，下列何者不屬於「合作」策略？

公職王歷屆試題（106年升等、升資考）

- (A)互助 (logrolling) (B)行銷 (marketing)  
(C)聯盟 (coalition) (D)妥協 (compromise)
- (D) 18. 美國總統常被形容為全世界最有權力的領導者，下列何者最不可能是美國總統的權力基礎所在？  
(A)獎賞權力 (B)合法權力 (C)資訊權力 (D)關聯權力
- (A) 19. 我國政府機關實施分層負責的做法，該做法和下列何種行政管理目標最沒有相關性？  
(A)公平 (B)效率 (C)激勵 (D)課責
- (A) 20. 「透過巨量資料 (Big Data) 分析彙集民眾需求，藉由開放資料 (Open Data) 促進政府透明公開，並善用個人資料 (My Data) 完備為民服務需求。」下列何種概念最符合前面敘述的內涵？  
(A)電子化政府 (B)市場式政府 (C)企業型政府 (D)第三者政府
- (C) 21. 為維持政治中立，下列何者是公務人員不得從事之行為？  
(A)加入政黨 (B)加入政治團體  
(C)為支持特定之政黨而主持集會 (D)公開為參選公職的配偶站台
- (B) 22. 從行政責任的角度來看，下列何種原則最能滿足公平性的要求？  
(A)中庸之道 (golden mean) (B)正當程序 (due process)  
(C)目標調和 (goal congruency) (D)市場區隔 (market segmentation)
- (A) 23. 有關公務員的行為規範，下列敘述何者正確？  
(A)除法令所規定外，不得兼任他項公職或業務  
(B)對於屬官得推薦人員  
(C)於所辦事件，得收受新臺幣 300 元以下餽贈  
(D)退職後始得透露其主管之機密事件
- (B) 24. 下列何者並非「學習型組織」的特徵？  
(A)開放的系統 (B)效率至上的組織 (C)自我設計的組織 (D)自發的動機
- (A) 25. 從組織作為一個回饋系統 (feedback system) 的理論來看，下列敘述何者最為正確？  
(A)基於開放系統的觀點 (B)目的是使作業程序標準化  
(C)回饋動力來自非正式團體 (D)又稱白京生定律 (Parkinson's Law)