

106 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：公共管理概要

甲、申論題部分：

一、何謂新公共管理 (New Public Management)？何謂新公共服務 (New Public Service)？兩者在核心理念與具體實踐的主要差別為何？試以具體實例說明之。(25 分)

【擬答】：

(一)新公共管理的意涵

自 1980 年代以來，全球盛行起管理的風潮，而這波以「新右派管理主義」為基礎的行政改革運動，是以「市場機制」及「效率」為其核心理念，被稱之為「新公共管理」(New Public Management, NPM)。

簡言之，1980 年代以來，市場取向的論述促使政府的觀念從大有為轉向小而美，而加上各界對傳統行政理論所採行之政治控制行政的模式有所質疑，也不滿傳統官僚體制的組織設計不符合民主的要求且缺乏效率，因此英、美、紐、澳等先進民主國家先後出現強大的民意壓力，要求行政革新，提昇政府績效與加強公共服務品質，而新公共管理之改革運動隨即成為一股世界潮流席捲全球。

(二)新公共服務的意涵

新公共服務一詞最早出現於英國布萊爾政府的執政藍圖之中，主要融合傳統文官體制與企業型政府之特徵，以及自我觀點形塑而成之執政理念。在其現代化政府白皮書中，提出新公共服務理念為：

1. 具服務性質之政策具備前瞻性，而非反應短期之壓力。
2. 公共服務之傳送應符合民眾之需求，而非只求提供服務者之便利。
3. 政府應該具有高品質與高效率的服務態度。
4. 政府應運用嶄新之科技，以因應現代企業與公民之需求。
5. 政府應重視公共服務，藉由行政體系改革，以提高服務品質。

(三)兩者核心理念與具體實踐的主要差別

第一、就政府的角色而言：

1. 新公共管理主張政府的角色是「領航者」。
2. 新公共服務則主張政府應扮演「服務的提供者」。

第二、就其核心理念而言

1. 新公共管理係以市場取向的公共選擇理論為基礎，發展出一套有別於傳統行政理論的論述內涵，並具有三項核心概念，包括：(1)顧客導向；(2)公共組織內部市場化；(3)企業型政府等。申言之，新公共管理主要是引進市場機制、推動企業型政府；即指公共行政必須追求有效率、彈性與回應性的制度，其核心概念是競爭、授能、績效、顧客優先而非官僚體制的命令。
2. 新公共服務的實務是英國布萊爾所提出的，惟理論建構的完整性則是丹哈特夫婦，他們在 2000 年發表〈新公共服務：服務而非導航〉一文中，明確指出新公共服務的最核心主題有二：(1)是「提昇政府公共服務尊嚴與價值」；(2)則是「重視公民、公民權與公共利益等價值內涵及實踐，公部門不僅應該提供服務給社會大眾，更要運用公民對話與公民參與的方式，強化公民精神」。

公職王歷屆試題 (106 地方特考)

申言之，新公共服務試圖從公民權利、公民參與及公共對話三個面向來勾勒一幅當代政府與公民社會民主治理的新圖像。

二、何謂電子化政府 (Digital/Electronic Government)？我國最新階段 (2017-2020 年) 的電子化政府計畫中，特別揭示資料驅動 (Data Driven) 的理念以創新公共服務，試以實際案例說明具備此理念的開放資料 (Open Data)、巨量資料 (Big Data) 以及個人資料自主管理與數位服務 (My Data)。(25 分)

【擬答】：

(一)電子化政府的意涵

「電子化政府」是 1993 年美國政府「運用資訊科技改造政府」(Reengineering Through Information Technology) 報告中提出的概念，強調「利用資訊科技來『革新』政府」。

一般而言，電子化政府係指以建置政府網站的方式，提供公民、企業與其他政府的行政服務。我國國家發展委員會則將電子化政府界定為「政府經由網際網路，而於線上提供民眾資訊與服務」。

(二)我國電子化政府第五階段—「服務型智慧政府推動計畫」的實際案例應用

1. 開放資料：行政院於 2013 年 2 月 23 日公布「行政院及所屬各級機關政府資料開放作業原則」，建立以開放及無償提供為原則、採開放格式等基本開放政府資料政策，主要權責機關為國家發展委員會。
2. 巨量資料，包括：(1)行政業務資料；(2)環境資源資料；(3)建築領域資料；(4)人力資源資料。其中，中央氣象局對於各地空氣品質 PM2.5 的掌控，就是環境資源資料的應用。
3. 個人資料自主管理：係指個人擁有個資掌握權，自主決定服務提供者，俾依個人需求提供專屬服務，例如，透過內政部「自然人憑證」的稅額試算。
4. 數位服務，包括：社會服務、內政、商工登記、政府經費結報等一站式服務。其中，民國 108 年提供申辦護照及自動通關服務 (臉部及指紋)，就是內政服務一站式的應用

乙、測驗題部份：

- (D) 1. 下列關於公共管理意涵的敘述，何者錯誤？
- (A)公共管理是一種策略性的領導 (B)公共管理蘊含企業性政府的概念
(C)公共管理涉及公共行政的藝術面向 (D)公共管理僅著重於技術導向
- (D) 2. 下列何者並非從管理主義角度思考公共管理所提出之主張？
- (A)強調政府施政的專業主義 (B)重視公務人員的課責和紀律
(C)運用先進科技提升機關生產力 (D)探究公平正義的核心價值
- (D) 3. 有關知名學者胡德 (C. Hood) 所提出的新公共管理主張中，何者錯誤？
- (A)彈性僱用與報酬 (B)以競標方式進行公共服務的管理
(C)強調市場與企業文化 (D)組織結構集中化
- (B) 4. 包茲曼 (B. Bozeman) 認為可以那三種面向來區分公私組織兩者之間的差異？
- (A)社會力量、經濟力量、政治力量 (B)經濟力量、政治力量、公共性
(C)公共性、社會性、統合性 (D)經濟性、所有權、公共性
- (A) 5. 下列有關公共管理「公共性」的描述，何者錯誤？
- (A)「政府施政」即公共生活
(B)公共管理除了關心政府施政外，也包含對非營利組織及公民活動等議題的關心
(C)公共管理對公共利益的執行受憲法監督
(D)公共管理雖然師法私部門，但有時亦可因公共利益而主導市場

公職王歷屆試題 (106 地方特考)

- (A) 6. 在新公共管理所受的批判中，下列何者不在其內？
(A)過於多元的大眾參與 (B)無法協助達成社會正義
(C)公共利益遭到棄置 (D)忽視社區意識的培植
- (D) 7. 下列有關標竿學習的關鍵特色中，何者敘述錯誤？
(A)持續改善 (B)流程管理 (C)顧客滿意 (D)一次到位
- (D) 8. 標竿學習的哲學基礎在於不斷改善，因此學者安德森 (B. Andersen) 與彼得森 (P. G. Pettersen) 提出什麼概念，說明標竿學習的流程？
(A)學習圈 (B)學習路徑圖 (C)學習歷程 (D)學習輪
- (A) 9. 風險管理必須整合兩個功能性的活動，一個是風險評估，另一個是：
(A)風險溝通 (B)風險偵測 (C)風險預防 (D)風險應變
- (D) 10. 公部門在採行「顧客導向」的管理時，下列觀念何者最正確？
(A)公部門內部顧客的重要性，高於外部顧客 (B)公部門的顧客，僅是指組織外的一般民眾
(C)公部門的顧客，就是指機關內部成員 (D)機關中人事單位所面臨的大多是內部顧客
- (A) 11. 公私協力關係的發展可能面臨諸多的困境，相較而言，下列何者不屬之？
(A)公私部門資訊流通順暢 (B)政府行政層級比較複雜
(C)政府行政程序比較冗長 (D)民間機構能力參差不齊
- (B) 12. 「參與管理」在組織設計方面可作如何的調整？
(A)增加管理層級 (B)扁平結構的設計
(C)維持傳統的科層體制結構 (D)短期僱用關係
- (D) 13. 組織學習可區分為三個層面，不包括下列何者？
(A)個人層面 (B)團體層面 (C)組織層面 (D)家庭層面
- (D) 14. 比較而言，下列何者是學習型組織最核心的概念？
(A)效率 (B)公平 (C)分工 (D)改變
- (A) 15. 根據海斯 (N. Hayes) 的說法，團隊建立有許多種途徑，下列何種途徑係整合其他途徑而成？
(A)社會認同途徑 (B)工作導向途徑 (C)角色界定途徑 (D)價值途徑
- (D) 16. 有關 360 度績效評估模式與傳統績效評估模式的比較，下列何者最正確？
(A)360 度績效評估模式較易產生法律問題上的爭議
(B)360 度績效評估模式的考評焦點較重視過去取向
(C)傳統績效評估模式的考評焦點較重視工作過程
(D)傳統績效評估模式的資料來源是由上而下
- (D) 17. 下列何者不是平衡計分卡的績效構面？
(A)財務 (B)顧客 (C)學習與成長 (D)公平與正義
- (A) 18. 為使政府部門所提供的電子化服務更為普及、令更多民眾受益，首先需要處理的問題是：
(A)數位落差問題 (B)土地正義問題 (C)少子化問題 (D)物價波動問題
- (B) 19. 在公共管理中，傾聽民眾意見最直接的方法之一，即是藉由公民投票獲得民意，試問公投是否能取得其正當地位，首要的問題在於：
(A)公投如何啟動 (B)公投結果是否跨過門檻
(C)如何計算沒有參與的選民 (D)利害關係人陳述
- (A) 20. 根據提瓦那 (A. Tiwana) 的說法，知識地圖 (knowledge map) 架構中包含三大元素，下列敘述何者錯誤？
(A)知識科技 (B)知識社群 (C)知識專家 (D)知識庫
- (D) 21. 下列那一項不是電子化政府的同義詞？
(A)數位化政府 (B)線上政府 (C)網站政府 (D)開放政府
- (A) 22. 有關「酒後不許駕駛的守則或環境保護政策中控制汙染的作業流程」之敘述，最符合下列那一項政策行銷組合的核心概念？

公職王歷屆試題 (106 地方特考)

- (A)產品 (B)推銷 (C)夥伴 (D)通路
- (C) 23. 下列那一項政策行銷原則強調應站在行銷對象的立場，以同理心進行行銷，才能夠被對象所接受？
(A)公開原則 (B)誠信原則 (C)設身處地原則 (D)主動積極原則
- (B) 24. 下列何者是非營利組織主要的人力來源？
(A)契約受僱者 (B)志願工作者 (C)中高齡失業者 (D)政府公務人員
- (D) 25. 2010 年臺北市政府舉辦國際花卉博覽會，政府所宣揚的設計理念，以下敘述何者錯誤？
(A)表現園藝、科技與環保的技術精華
(B)達成減碳排放及 3R (減量、再利用、再循環) 之環保目標
(C)結合文化與藝術之綠色生活
(D)體現官僚主義權威

公
職
王