

104 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、申論題部份：

一、近年來政府依賴政策行銷加強與民眾的溝通宣導工作，必要時也使用「置入性行銷」。何謂「置入性行銷」？政府使用「置入性行銷」時，應注意那些規範事項，以免違反行政中立？請詳細論述之。

【擬答】；

(一)置入性行銷的意涵

所謂的「置入性行銷」是運用適當媒體，透過置入情境的設計，提升消費者對品牌或產品的偏好度，並以尊重專業者主權為前提的行銷表現。

置入性行銷通常以戲劇、綜藝、談話類型節目進行軟式宣導。例如可經由適當設計將政令融入「世間情」、「親家」等電視節目中的人物對話，來推動政府的政策內容。

(二)置入性行銷之規範

為避免新聞廣告化與節目廣告化的情形，電視新聞與節目內容絕不應潛移默化地置入政治宣傳，以符合政黨公平競爭之原則，此外置入性行銷尚須遵守下列各項規範：

1. 「置入性行銷」應以公共利益為考量，而非以某一黨派或某政治人物之利益為出發點。
2. 「置入性行銷」不得置入有關政黨政策、政黨辯護、統獨意識型態、或有利某特殊政治團體之訊息，以符合政黨公平競爭之原則。
3. 政府託播「置入性行銷」，不得要求播出前審查節目之內容或劇情，以避免有檢審（censorship）之嫌。
4. 雖然「置入性行銷」是廣告的常態表現，但還是需要有監督機制，可行方式是由社會公正人士或團體成立超然之「政策相關資訊審查委員會」，觀察與監督所有政令宣導節目之播出。
5. 政府廣告託播「置入性行銷」應避免傳媒廣告市場的集中化，以縮小政治上可操作的想像空間。媒體通路應力求多元組合，除有線及無線電視外，尚須包含平面、廣播、網路等媒體，使涵蓋範圍達到最大，讓民眾充分瞭解政府施政，俾創造民眾、政府與媒體三贏的局面。

二、公共行政學者觀察近年來民主社會的發展，發現要解決公共問題，必先了解其所在的政策網絡。何謂「政策網絡」？請以政策網絡的特徵分析未來的長期照顧服務。

【擬答】；

所謂政策網絡（policy network）是指互賴行動者之間或多或少的社會關係型態，以形成政策問題或政策計畫。依此，政策網絡具有下列特性：

(一)互賴性為網絡存在的先決條件

任何一個網絡中的每一組織都必須依賴其他組織提供奧援或支持，相依相賴，因而形成交互依賴的互動關係，因此互賴性（interdependency）就是網絡中最為核心的概念。就長期照顧政策領域中，政府的社會局、衛生局與民政局之間的互賴關係相當密切，形成互動網絡。

(二)網絡中必然存在著多元的行動者與目標

任何一個網絡必然包含許多的行動者，且各行動者本身都各自擁有其目標，隨時與對手進行策略性的互動。就長期照顧政策網絡至少包括：政府的社會福利機關、民間的醫療院所、療養機構等行動者，且他們的組織目標與任務皆不相同。

(三)網絡包括或多或少持久性的關係型態

任何政策網絡中的行動者必然擁有或多或少持久性的關係型態，所謂「或多或少」是一種程度問題，有些關係相當穩定，且高度整合，甚至與政府機關形成平等密切的互賴關係，就長期照顧政策網絡而言，政府各社福機構之互動與整合，以及政府與民間的醫療院所、安養機構就是屬於結構嚴謹的「政策社群」網絡關係。

當然也有不少關係是相當薄弱的，因為議題的出現而緊密結合，當議題獲得解決或時間長久不

公職王歷屆試題 (104 地方政府特考)

為人知，則該網絡就消聲匿跡，這樣的網絡關係當然十分脆弱。但是無論如何，政策網絡所強調的關係型態具有某種程度的持久性。就長期照顧政策網絡而言，關心獨居老人，及民間安養機構服務品質問題，或家有需要長期照顧老人的民眾等就是屬於結構較為鬆散的「議題網絡」網絡關係。

綜上所述，既然國家機關已經無法單獨治理政策網絡，而國家與社會中的許多組織已經綿密互動，形成資源交互依賴的政策網絡；當代國家機關就應該正視這種事實的存在，採取新的管理模式——「國家社會共同治理模式」(collaboration mode of governance)。亦即公部門、私部門與公民三者所構成的關係(public-private-citizen)已經成為當代重要的治理模式。

乙、測驗題部份：

- (C) 1. 下列關於公共管理意涵的敘述，何者正確？
(A)公共管理僅著重於組織內部管理
(B)公共管理之途徑主要著重於公共組織生產力的提升
(C)公共管理的廣義範疇涉及到了第三部門
(D)公共管理的改革僅著重過程層面
- (B) 2. 標竿管理係嘗試滿足民眾對公共服務的需求，此可藉由何種手段達到標竿管理之效果？
(A)公開批評 (B)公開競爭 (C)權威決定 (D)機關自行決定
- (A) 3. 下列何者較屬於當代公共管理改革的背景因素之一？
(A)國際組織提供更多的跨國性公共服務
(B)國家間關稅壁壘日益緊張的態勢
(C)經濟自給自足導致各國互不依賴
(D)以國家為中心的治理型態漸次鞏固
- (D) 4. 新公共管理蘊含著「從生產者社會轉變成消費者社會」的趨勢，下列有關消費者社會特徵的敘述何者錯誤？
(A)消費者社會的政府服務具有高度多樣性
(B)消費者社會的政府服務之選擇具有多元性
(C)消費者社會的政府服務具有高度方便性
(D)消費者社會的政府服務途徑具有單純性
- (A) 5. 下列何者不是新公共管理主張政府引進市場機制所具備之特性？
(A)即時性 (B)競爭性 (C)平等性 (D)開放性
- (C) 6. 美國政府再造運動中，「國家績效評估」是那一位總統任內所採的策略？
(A)歐巴馬 (B)老布希 (C)柯林頓 (D)雷根
- (A) 7. 下列何者較不屬於政府再造的理論範疇？
(A)組織行為 (B)品質管理 (C)參與管理 (D)策略規劃
- (A) 8. 顧客導向努力追求的終極目標，最主要的是：
(A)體貼服務、顧客滿意 (B)技術精通、創造利潤
(C)流程再造、一站式服務 (D)組織再造、運作順暢
- (B) 9. 有關企業型政府理念之敘述，下列何者錯誤？
(A)注重市場機制的運作流程 (B)追求企業營利觀點
(C)強調服務品質的改善 (D)行政績效的追求
- (D) 10. 有關公共組織績效的特點，下列何者錯誤？
(A)績效的多因性 (B)績效的多面性 (C)績效的動態性 (D)績效的明確性
- (B) 11. 下列何者較不能視為是新公共管理主要的理論基礎？
(A)新古典經濟學 (B)新工團主義 (C)公共選擇理論 (D)新制度經濟學
- (B) 12. 顧客滿意經營中，最關鍵且首要的步驟為何？
(A)製造與提供服務 (B)進行顧客訪視
(C)進行流程改造 (D)改善服務環境
- (C) 13. 有關危機管理意涵的敘述，下列何者正確？①危機的發生難以意料②危機的狀態均為臨時短期性質③可供反應的時間有限④威脅到組織或決策單位之價值或目標

公職王歷屆試題 (104 地方政府特考)

- (A)①②③ (B)①②④ (C)①③④ (D)②③④
- (D) 14. 在多元回饋績效評估中，下列何種組織型式，其主要的資訊來自所服務的利害關係人？
(A)官僚式 (B)宗教式 (C)家族式 (D)市場式
- (C) 15. 「對於特定服務的滿足感程度」是屬於下列何種績效指標？
(A)經濟 (B)效率 (C)效果 (D)公平
- (C) 16. 知識管理層次，由低至高，可分為資料、資訊、知識等，下列那一項是屬於知識層次？
(A)臺北市捷運某站某日悠遊卡進出站旅客紀錄
(B)臺北市議會會議紀錄
(C)根據人民陳情案件研議處理的標準作業程序
(D)某年度公務人員人力素質統計季報
- (A) 17. 下列那一項非屬於非營利組織課責的特性？
(A)強調在利益團體中的角色
(B)透明度是課責的基礎
(C)強調組織的治理，表現與效能之課責
(D)強調非營利組織的行為合乎道德倫理
- (B) 18. 下列那些項目與電子化政府的服務有關？①網路報稅②市長信箱③身分證申請④高速公路路況
(A)①②③ (B)①②④ (C)①③④ (D)②③④
- (C) 19. 某政府機關網站瀏覽數達 1,000,000 人次，這樣的數據資料屬於那一類型指標？
(A)投入型指標 (B)過程型指標 (C)產出型指標 (D)執行型指標
- (B) 20. 學者沙勒門 (L. M. Salamon) 認為非營利組織有可能發生所謂「志願失靈」的現象，下列敘述何者錯誤？
(A)偏重特殊的次級人口 (B)資源充足卻無法提供足夠服務
(C)慈善工作業餘性 (D)資源控制者決定服務的對象
- (B) 21. 有關公共關係運作原則之敘述，何者並非是良好公共關係的基礎？
(A)言行一致 (B)政治手腕 (C)互動溝通 (D)誠實守信
- (B) 22. 臺北市和基隆市曾經共同處理垃圾，是屬於何種類型的跨域合作？
(A)自然資源的共享 (B)公共設施的合用
(C)公共事業的合產 (D)公共建設的合資
- (C) 23. 政府委託民間辦理包括四大模式，下列何者屬於「行政助手」的類型？
(A)機關清潔工作委外 (B)訓練業務委外
(C)違規車輛拖吊業務委外 (D)建築物安全檢查委外
- (C) 24. 下列有關網絡治理的描述，何者較為適當？
(A)網絡治理是一種領導與統御的形式
(B)網絡治理的目標在權責分配與組織再造
(C)網絡治理可視為行動者對於不同目標的相互調適
(D)網絡治理概念下的公共服務是由單一部門提供
- (C) 25. 一個有效的工作團隊通常具備某些特質，下列那一個組合正確？①擁有清楚的願景，計畫與目標 ②決策是由層級節制方式運作產生 ③具備週期性的自我評估與改進能力 ④與外界維持良好的關係與信用
(A)①②③ (B)①②④ (C)①③④ (D)①②③④