

## 106 年特種考試地方政府公務人員考試試題

等 別：三等考試

類 科：一般行政

科 目：公共管理

一、試述全球治理之意涵，並評述全球化對地方政府的影響？（25 分）

【擬答】：

(一)全球治理的意涵

全球治理並不是意味著國家機關如何致力於「治理全球」——某國如何稱霸全球，而是意指在全球化的趨勢下，各國政府為因應此一洪流所應做出的回應與努力。

而其具體意涵依「聯合國全球治理委員會」的定義，所謂全球治理是指許多個人和機構、公共和私人的集合，管理他們的共同事務。這是一個持續的過程，而在過程中會納入衝突或各種不同的利益以及採納合作的行為。

(二)全球化對地方政府的影響

全球化下導引出全球治理的作為，而全球治理的目標則在於達成「優良治理」的目標。基此，在全球化的趨勢影響下，政府將重新定位其核心職能——以合作替代獨攬。這種合作方式，包括：「向外移轉」的委託民間機構辦理、「向下移轉」的委託地方政府治理，以及「向上移轉」的尋求國際交流合作。

其中對地方政府最大的影響就是——中央政府必須「分權化」給地方政府。在全球化浪潮下，地方與區域政府的權力逐漸增加。過去治理體系是屬於高度集權的，如今卻轉變為分權化、彈性和參與團體建立權力分享的網絡；特別是地方政府享有愈來愈多的政策制定權。

此外，透過分權化除了提高地方政府的權力外，並可促進地方政府內公民和社區的參與；然而，許多地方政府卻缺乏一套自治所必須的架構與治理程序。因此，行政人員未來所面對的主要挑戰，即為如何在地方性政府中建立一套更為有效的分權治理制度，亦即在政治分權之外，能夠建立行政分權。

二、1980 年代新公共管理興起，激發了許多國家先後採取各種管理工具進行政府組織再造工作；試述我國政府如何運用組織流程再造（Business Process Reengineering, BPR）於政府再造？並造成那些方面的影響？（25 分）

【擬答】：

(一)組織流程再造在我國的應用

組織流程再造的要素，包括：以流程為中心；顧客導向；目標取向；系統思考；及資訊科技等五項，其中，資訊科技為組織流程再造的基礎關鍵，可以造成更扁平的組織、更快速的服務，以及更親切友善的態度等 3F 的效果。而這項資訊科技應用於政府，就是所謂的「電子化政府」的概念。亦即透過電子化政府的建置連帶使得其他四項要素的達成，而我國自民國 87 年起至今已實施了五個階段的電子化政府的發展計畫。

(二)電子化政府對我國政府的影響

就電子化政府的策略規劃而言，在數位化的趨勢下產生了 E 治理的概念，而 Web2.0 網路應用的轉型更對 E 治理產生不同面向的影響。具體而論，其對我國政府行政的影響有以下幾個面向：

1. 就是 E 民主：透過資訊科技的應用，達到反映民意、民眾參與公共決策的目的。例如臺北市曾經實施過的 i-voting，或者是國家發展委員會的「公共政策網路平台」，只要民眾對某項議題提出修正意見，並經一定人數連署，相關政府機關就必須回應或處理。
2. 就是 E 服務：透過數位網路與數位媒體傳遞公共服務，例如透過網路開放政府相關資料。
3. 就是 E 行銷：透過數位網路可以將公共政策的內涵主動行銷讓民眾瞭解。
4. 就是 E 管理：透過數位網路可以進行政策結果的分析與預測，例如透過決策支援系統 (DSS)，以及大數據分析等。

## 志光 保成 學儒 全國第一輔考



### 豐富輔考資源

加值課輔服務，提供學員不同階段的學習需求，幫助學習成效

#### 隨班專任導師

隨班設立班導提供後續課程服務，解決疑難雜症

#### 考取生筆記分享

公開學長姐筆記觀摩，幫助您理解、複習與記憶

#### 考取生返班分享

考取學長姐返班分享，藉由提問快速複製成功經驗

#### 成效卓越讀書會

藉由讀書會提高準備成效，互相督促、觀摩

#### 申論批閱服務

申論破題是分數高低關鍵檢視是否掌握答題方向

#### 課輔老師指導

課輔老師提供專業課業諮詢，讓您學習品質更優質

#### 平時測驗檢視

透過平時測驗檢視學習成效，隨時檢視隨時修正

## 志光 保成 學儒 全國第一輔考



### 突破學習瓶頸

提供命題關鍵資訊，統整考試出題重點  
短時間提升應考實力，快速上榜不是夢

#### 基礎班

正規課前導讀課程，針對學科、法科等重點科目開課，厚實強化基礎，迅速進入狀況。

#### 架構班

建立基本觀念架構，並運用架構整合教學，快速釐清各科完整脈絡。

#### 多循環正規班

- 同考科採多元師資教學可吸取多位名師菁華
- 同類科開立多循環課程可旁聽加強弱科

#### 考前總複習班

- 考前重要章節記憶，觀念統整強迫取分
- 補充最新時事法條最後關鍵時刻，輕鬆掌握資訊



三、試述組織中常見的團隊類型有那些？並以「品管圈（QCC）」為例，說明此類團隊之功能。  
（25 分）

【擬答】：

(一)團隊的類型

依品質改善過程來區分，日本推動全面品質管理（TQM）由下而上共有三種不同型態的團隊類型：

1. 品管圈：這是最低層級的組織，是永久性的工作團隊，通常是那些從事例行性業務、依據標準化作業的基層人員而言，可以採取自願方式組成品管圈。其全部任務都是針對工作缺點從事「回應式改進」工作。
2. 品質改進團隊：這是中間層級的組織，只是一種臨時性的任務編組，通常是一個機關內部的中層主管所構成的團隊，由機關首長直接選擇任命，主要任務是解決品管圈之間的問題，因此多數工作是屬於「回應式改進」的工作。
3. 跨功能團隊：這是最高層級的組織，只是一種臨時任務編組，也是由機關首長任命組成的跨功能團隊。絕大多數是從事「前瞻性改進」的工作，極少部分是「回應式改進」的工作。

(二)團隊的功能——以品管圈（QCC）為例

1. 提昇員工工作士氣：內部員工，由於工作中不良的工作關係，所帶來的壓力，將因工作改善而減少及溝通的改良等，使得員工士氣顯著改善，組織生產力也就因而改善。
2. 帶來更高的工作品質及較低的生產成本：工作品質的改善及成本的降低，來自於合理的工作安排及改善的原物料供給。
3. 提昇員工的素質：員工是組織永續發展所依賴的競爭優勢來源。QCC 使員工變得更有彈性，更有思考的能力，以應付日益複雜的環境之需求。
4. 增加員工參與決策的機會：現代組織的員工，不再單方面的奉命行事，他們對於決策的合理性，經常會提出質疑。QCC 提供結構上的機制，來汲取、彙整員工的專業技術、知識及意見，提高員工參與決策所帶來的工作滿足感。

## 志光 保成 學儒 全國第一輔考

### 答題能力強化

針對考生需要加強之處，規劃各種加值課程，考生可依照需求自行選擇

#### 高分作文班

提供實際寫作及文章觀摩，提升作文破題技巧，組織最佳架構

#### 測驗考點班

針對歷年出題範圍及題庫重點總掃描，短時間內抓住出題重心

#### 重點班

對應國考整合性命題，以科技整合教學，幫助提升應考能力

#### 申論作答班

申論答題技巧傳授，並由老師給予擬答建議，短時間提升作答力

#### 飆分題庫班

授予志光答題公式，讓您以最快速度解出正確答案

四、绩效管理與課責機制的設計是提升民主治理品質與效能的基礎，亦是一種透過設計與協力的公共創新類型；試從公民參與和資訊科技的運用，舉出目前已出現具有民主意涵的課責機制，並說明在此等機制下公民的角色轉換。(25 分)

【擬答】：

(一)電子民主參與的課責關係

將公民參與及資訊科技相結合的概念就是「電子民主參與」，這也是一種新的民主課責機制。而依據聯合國 2003 年電子化政府的評估報告，將電子化參與分為「電子化政府資訊公開」、「電子化政策諮詢」、「電子化決策參與」三個層次，作為衡量全球國家電子化參與的程度。

1. 電子化政府資訊公開：政府製造與傳遞資訊給公民，包括主動提供與公民要求，是一種單向的關係。例如我國各級政府網站提供的資訊公布。
2. 電子化政策諮詢：公民對政府施政有提供意見以及回饋意見的管道，這是一種雙向關係。例如我國各級政府網站提供表格下載、公民個人資料的申報，以及特定政策先在政府網站公告，蒐集公民的相關意見等。
3. 電子化決策參與：本層次的實現意味著電子民主終極目的的達致，即公民積極參與政策議程設定與政策對話，但是最終決定的責任仍在於政府，這是一種雙向的夥伴關係。就我國而言，類似例如我國國家發展委員會所架設的公共政策網路平台，只要民眾對政府特定政策彙集一定人數成案後，即要求各相關機關研究或陳述意見等。

(二)電子民主參與下公民角色的轉變

回應性政府是民主行政追尋的重要核心價值之一，其目標在於透過不斷地回應公民的需求，以建立與維繫政府與公民關係，確保民主治理的正當性。

如今由於資訊與通訊科技（ICTs）的進步，因此政府與公民之關係，不能等同於企業與顧客之關係，公共管理者應從思考公民是決策者、公民是顧客、公民是受益者以及公民是義務者等四個同時存在的角色關係來理解政府與公民之關係。

## 志光 保成 學儒 全國第一輔考

### 檢視學習盲點

盲點，就是致命點，找出學習弱點快速強化  
讓弱點變成關鍵決勝點

#### 高普考成績分析講座

分析高普考上榜學員總分及各  
科落點分析，設定你的考取目標

確認  
方向

8月

#### 國考準備要領講座

學習達人準備技巧，掌握  
正確作答方向

設定  
目標

9月

#### 大師開講經典講座

邀請名師針對授課重點補  
充，掌握趨勢

掌握  
趨勢

11月

#### 地方特考成績分析講座

分析地方特考上榜學員總分及各  
科落點，幫助你修正準備方向

修正  
弱科

4月

#### 命題趨勢、最新修法時事講座

提供即時命題關鍵資訊，精準預測國考命  
題趨勢，讓你輕鬆學習

考取  
關鍵

5月