

# 《行政學》

甲、申論題部分：（50分）

一、新公共管理帶動政府再造趨勢，請問「資訊科技」運用於政府機關對公部門的內部管理有何影響與衝擊？（25分）

試題評析	此題屬於電子化政府的相關考題，問題核心在於「電子化政府對於政府機關內部管理」所帶來的影響，一般在教科書上較難找到直接相對應的回答，但同學可以從電子化政府的功能、問題，找出影響政府機關內部管理的面向回答即可。一般程度中等的同學可以獲得不錯的分數。
考點命中	1.《行政學概要(攻略)》，高點文化出版，2019，高凱編著，頁7-84、7-85。 2.《行政學狂做題班講義》第一回，高凱編撰，頁48-49。 3.《行政學總複習班講義》第一回，高凱編撰，頁64-65。 4.《行政學、公共管理、公共政策申論寫作班講義》第一回，高凱編撰，頁64。

答：

資訊科技的快速興起、電子技術的演進，使得政府機關開始一系列電子化政府（Electronic Government）之改革，也興起一股電子治理（Electronic Governance）之風潮，然而在推動資訊化、電子化的過程中，勢必會對政府機關內部管理造成某些影響及衝擊。以下針對題幹所述加以說明。

（一）電子化政府之意涵：

電子化政府亦可稱作「E化政府（e-government）」或「E治理（e-governance）」，主要係指政府利用資訊科技的技術，對政府體制、組織作革新的過程，且應用的範圍不侷限在行政機關內部，亦包含外部的民眾。電子化政府包含下列三種面向：

1. E-民主：民意的表達、公民參與可以透過資訊科技的運用加以施行。
2. E-服務供給：行政機關利用數位網絡、數位媒體加以傳輸公共服務。
3. E-管理：透過資訊科技的運用，對組織內部的事務加以管理。

（二）資訊科技對政府機關內部管理造成之正面影響：

隨著網際網路的普及化，人類對於網路溝通的能力不斷提升，而資訊科技其產生的功能也越來越多，不僅可以節省經費、精簡人事，更能強化政府與民眾的互動，提升公民參與的意願，以下就資訊科技對政府機關內部管理造成之正面影響加以說明：

1. 資訊科技可以促進政府行政效率：

電子化政府透過資訊科技的應用，可以簡化行政流程，促使公共行政的快速運作，亦可節省了資料蒐集、資訊傳輸、與顧客溝通等等時間、資源上的浪費，提升管理上的效率。例如：電子公文的應用，減少許多公文簽核的時間。

2. 資訊科技可以促進行政服務：

新公共管理的改革過程中，大多國家均以顧客導向為核心價值，希望可以滿足顧客的需求，但傳統官僚體制難以與顧客互動，因此電子化政府提供了一個整合式的虛擬組織，使政府可以快速了解顧客需求，提供令顧客滿意的行政服務。例如：我國政府因應新冠肺炎推動的口罩實名制 2.0，民眾透過線上預購之方施，減少排隊時間，提升政府行政服務。

3. 資訊科技有助於達成政策成果：

電子化政府可以提供政策利害關係人、公民更多的資訊以及與政府溝通的管道，因此有助於政策發展。例如：公共政策網路參與平臺，政府可以跟民眾進行雙向的溝通，使政策更為周延。

4. 資訊科技有助於資訊透明化：

電子化政府採取線上作業的方式，並提供公共服務，使資訊透明化且有助於政府資訊的流通，達到行政透明化的作用，並提升政府責任性。

（三）資訊科技對政府機關內部管理造成之負面影響：

各國政府在資訊科技發展下，除了提升行政效率，也提供更多便民的電子化服務，但資訊科技的發展，也對行政運作上產生問題：

1. 資訊安全：

隨著資訊化的普及，伴隨而來的是資訊安全的威脅，由於網際網路訊息容易遭竊取等不法行為，再加上網路資料容易遺失毀損，政府該如何確保網路資訊的安全，成為電子化政府重要課題。

2. 隱私和身分認證：

在電子化資訊下，將會使得資訊可以在各部門間相互流通，個人資料、機密檔案更容易取得，因而造成隱私與安全問題。

3. 跨機關資訊共享與整合：

政府資訊整合有賴於各行政機關的通力合作，但受到本位主義的影響，各機關的資料庫格式不一致，或因常有機敏性資料，不能充分提供，該如何整合各機關資料庫的問題，有賴於行政機關費心檢討。

4. 行政課責之問題：

資訊化發展下，容易使得各部門界線因而消失，導致行政績效與課責間的關聯產生模糊。

5. 成本投入之問題：

資訊科技的投入金額都相當大，每項電子設備必須衡量其可以帶來的經濟效益，但許多國家往往過度追求電子化的結果造成許多浪費與使用率低的問題。

電子治理在各國公共服務發展已是主流，例如：線上所得稅申報、國家考試線上報名、交通罰單線上繳納等，透過電子化政府使得整體政府行政績效提升，但其所造成的衝擊，例如：個人資料外洩、資料庫整合等，皆是電子治理下所衍生之問題，行政機關不得不重視。

二、基層官僚與公民直接接觸具有一定程度的裁量權與自主性，請探討基層官僚在實際執行公務時可能形成的政治與社會影響。（25分）

<b>試題評析</b>	此題屬於傳統考古題，在行政學或公共政策考試中已經出現多次，程度一般的同學都可以獲得不錯的分數。在今年高點公共政策狂做題班第一次模擬考也考概念類似的題目。本題題目論述問的範圍比較小，建議同學可以從一些基層官僚的衍伸概念多回答。
<b>考點命中</b>	1.《行政學概要(攻略)》，高點文化出版，2019，高凱編著，頁9-30～9-31。 2.《行政學狂做題班講義》第一回，高凱編撰，頁52。 3.《行政學、公共管理、公共政策申論寫作班講義》第一回，高凱編撰，頁73-74。 4.《公共政策狂做題班講義》第一回，高凱編撰，頁33。 5.《公共政策狂做題班第一次模擬考》第四題，高凱編撰。

**答：**

李普斯基(Michael Lipsky)率先提出基層官僚(street-level bureaucrats)的概念，說明在政策執行的過程中，基層官僚扮演不可或缺的角色，且基層官僚往往會影響政策執行的結果。以下茲就題幹所述加以說明。

(一)基層官僚之意涵：

基層官僚係指處在文官體系中最底層，且在提供公共服務的過程中，最常與標的團體直接進行互動，並具有行政裁量權的第一線公務員。依據李普斯基的研究結果認為，基層官僚具有一定的裁量權，而非單純的政策執行者，同時亦扮演決策者的角色。基層官僚具有下列特點：

1. 與標的團體直接互動的官員：

政府官員有許多種類型，而與民眾直接接觸才能稱作基層官僚，例如：戶政人員、地政人員、警察、消防人員等。

2. 享有一定的行政裁量權：

基層官僚每天面對許多民眾，民眾需求無法全數答應，因此該如何拿捏都是行政裁量權的問題。

(二)基層官僚執行公務所造成的政治與社會影響：

1. 造成資訊不對稱：

基層官僚和公民之間具有資訊不對稱的關係，其可藉由擁有充足資訊的優勢，操縱、引導公民行為，甚至對上級隱匿資訊。

2. 造成業務壟斷：

官僚行政業務壟斷，「在僅此一家、別無分店」的情況下，強迫公民接受低劣的服務品質。

3. 造成類別區隔：

基層官僚會對公民進行類別區隔，對不同類的公民提供不同的服務，對同類的公民提供相同的服務。

## 4. 具行政裁量權：

第一線官僚人員具有一定的「裁量權」，可以自行選擇執行的方式或資源分配，若缺乏適度的規範，容易造成裁量濫用之問題。

第一線官僚人員具有一定的裁量權，而非單純的政策執行者，同時亦扮演著決策者的角色，因此政策執行除了良好的政策規劃外，亦須第一線官僚人員的認同，才會順利推展。

## 乙、測驗題部分：（50分）

- (C) 1 1990年代的新公共管理（New Public Management）化身為各種不同的名稱，下列何者不屬於？  
 (A)管理主義（managerialism） (B)市場導向的行政（market-based public administration）  
 (C)官僚典範（bureaucratic paradigm） (D)企業型政府（entrepreneurial government）
- (C) 2 關於解除管制，下列敘述何者錯誤？  
 (A)導入市場競爭的概念 (B)法規精簡為其手段之一  
 (C)管制的解除越徹底，政府行政效率越高 (D)須考慮到公共利益的維護
- (A) 3 有關羅聖朋和克拉夫丘克（D. H. Rosenbloom & R. S. Kravchuk, 2005）對於公共行政的界說，當中特別凸顯行政具有公共性質，屬於下列那一種行政的觀點？  
 (A)行政的政治觀點 (B)行政的管理觀點 (C)行政的法律觀點 (D)行政的職業觀點
- (B) 4 從「政治-行政連續體」的角度，下列何者參與政治活動的範圍最廣？  
 (A)國立大學校長 (B)直轄市市長 (C)中央部會司（處）長 (D)審計長
- (A) 5 下列敘述何者不是政府資訊公開法中明定應主動公開之資訊？  
 (A)公務人員之公務電話及公務電子郵件信箱帳號 (B)政府機關之組織、職掌、地址  
 (C)施政計畫及業務統計 (D)預算及決算書
- (C) 6 政府公文的内容有些被人詬病用詞過於八股、文字艱澀難懂，這是行政溝通過程的那個部分出現障礙？  
 (A)訊息傳送管道 (B)訊息的反饋 (C)訊息的解碼 (D)訊息的執行
- (D) 7 依據行政院組織法之規定，下列何者不是行政院所屬部會？  
 (A)衛生福利部 (B)國家發展委員會 (C)科技部 (D)新住民委員會
- (D) 8 若依公共組織的政治途徑要求來設計組織，有可能出現下列那一種制度？  
 (A)全面品質管理 (B)知識管理 (C)標竿學習 (D)代表性官僚
- (A) 9 有關我國派出機關，下列敘述何者正確？  
 (A)臺灣省政府是行政院的派出機關 (B)國家表演藝術中心是文化部的派出機關  
 (C)體育署是教育部的派出機關 (D)美國在臺協會（AIT）是外交部的派出機關
- (C) 10 關於公務人員任用，下列敘述何者正確？  
 (A)高等考試之一級考試及格者，取得簡任第十職等任用資格  
 (B)初任薦任官等人員，由各主管機關任命  
 (C)自願調任低官等人員，以調任官等之最高職等任用  
 (D)第五職等人員得權理第六職等職務
- (D) 11 依據我國公務人員陞遷法，下列何種情形仍得辦理陞任？  
 (A)最近1年內依公務人員考績法累積達一大過者  
 (B)最近1年內依公務員懲戒法受減俸處分者  
 (C)最近1年內依公務員懲戒法受記過處分者  
 (D)最近1年內的考績（成）列乙等者
- (C) 12 有關我國公務人員退休制度，下列敘述何者正確？  
 (A)公務人員任職滿5年且年滿60歲者，應辦理屆齡退休  
 (B)我國公務人員退休金的籌措方式為政府籌款制  
 (C)公務人員於停職期間申請退休者，人事單位應不予受理  
 (D)退休金爭議事件應限於訴願、行政訴訟程序以為救濟
- (D) 13 有關非正式組織的內涵，下列敘述何者最為正確？  
 (A)成員之間具有定型化關係（patterned relationships） (B)不能和正式組織並存  
 (C)是一種組織層級化的結果 (D)來自人際互動下所產生的認同關係

- (C) 14 有關我國債務基金，下列敘述何者正確？  
 (A)在基金的分類上，屬於業權型基金 (B)基金的主管單位為經濟部  
 (C)為籌措債務還本及付息而成立 (D)基金內的收入與支出皆不需納入總預算之中
- (D) 15 下列那一項作法可以強化政府審計機關的獨立性？  
 (A)強化事前審計，而非事後審計 (B)縮短審計機關首長之任期  
 (C)審計機關首長與總統任期一致 (D)審計機關可自主決定審計報告內容及公布時機
- (C) 16 有關策略管理在公部門應用所產生的正面效益，不包含下列那一項？  
 (A)設定卓越標準 (B)對抗環境的不確定性與變遷性  
 (C)指導願景優先順序的排列 (D)提供控制與評估的基礎
- (C) 17 有關阿德福 (C. P. Alderfer) 的ERG理論，下列敘述何者錯誤？  
 (A)每一層級的需要愈不滿足，則對它的慾望愈大  
 (B)較低層級的需要愈滿足，則對較高層級需要的慾望愈大  
 (C)較高層級的需要愈滿足，則對較低層級需要的慾望愈大  
 (D)個人在同一時間可以具有一個以上的需要
- (C) 18 依據國際「開放定義 (The Open Definition)」，具開放性的作品在散布上，應滿足某些條件，這些條件不包含下列那一項？  
 (A)開放授權 (B)方便近用 (C)限制修改 (D)開放格式
- (C) 19 有關政策規劃，下列敘述何者錯誤？  
 (A)應有明確的目標導向 (B)界定政策問題時應廣泛了解利害關係者的立場與態度  
 (C)不需考慮政策持續性 (D)應考量到弱勢群體的利益
- (C) 20 目前國際間進行政策評估時，甚為重視反事實因果推論模式 (counter factual causal inferencemodel) 的概念與方法。對此一方法，下列敘述何者錯誤？  
 (A)屬於準實驗或實驗的評估研究設計  
 (B)可評估政策方案施行後的真正效益  
 (C)最便捷之處在於採用小樣本即可完成評估  
 (D)該方式使用施測組與控制組時，需讓兩組的條件旗鼓相當
- (A) 21 有關政策行銷，下列敘述何者錯誤？  
 (A)政策行銷是一次性的活動 (B)政策行銷對象不限於民眾  
 (C)媒體公關是政策行銷的手段之一 (D)政策行銷是建立政府與民眾關係的一種活動
- (D) 22 下列何者不是跨域治理發展的主要驅動力？  
 (A)跨行政區域的公共建設 (B)政策議題的跨區域特質  
 (C)生產公共財的規模效益 (D)政策制定的模仿與趨同
- (C) 23 下列何者為我國地方政府辦理委辦事項的特徵？  
 (A)委辦事項屬於地方政府的法定自治事項 (B)執行所需經費全由地方政府自行負擔  
 (C)地方政府需負擔公共任務執行的責任 (D)地方政府無須接受中央或上級行政機關之監督
- (B) 24 下列何者為非營利組織提供公共服務面臨「慈善的干涉主義」的原因？  
 (A)無法提供足夠的集體性財貨 (B)由掌握資源者決定服務對象  
 (C)偏重特定的次級人口或團體 (D)無法由專業人才提供相關的服務
- (B) 25 下列何者不是公私合夥 (Public-Private Partnership) 成功的要件之一？  
 (A)專業分工 (B)人員互駐 (C)目標清楚 (D)責任明確

【版權所有，重製必究！】