

《公共管理概要》

一、何謂公部門志工？公部門可以透過那些途徑以有效推動志工管理？（25分）

試題評析	本題已於102年身心障礙特考考過，只要能掌握公部門志工之特性即可獲得相當之分數。
考點命中	《高點公共管理講義第四篇》，翁明耀編撰，頁5，17-19。

答：

(一)公部門志工：

公部門志工與一般志願部門志工的差異，在於渠等的專業性與招募是由政府認定，而非透過志願即可加入。惟公部門志工與一般志願部門志工皆有以下之功能：

- 1 開拓與創新：能敏感於社會變遷的需要，發展有效的努力方針與工作方法，適時地將某些新的責任傳遞給有關當局。
- 2 改革與倡導：從社會各層面的實際參與中，以促成社會態度的變遷，並提倡相關政策和法規的制定或修正。
- 3 價值維護：可系統地激勵民眾對社會事項的關心和參與，並提供人們人格教育及再社會化的機會，有助於民主社會理念及各種正面價值觀的維護。
- 4 服務提供：可補充政府當前所無法實現的福利服務，尤其在社會服務、教育文化與醫療衛生等項目。
- 5 擴大社會參與：提供了一個鼓勵人民參與公共事務的管道。不論是服務的提供或意見的表達方式，均有助於民主政治之發展，積極提昇公民意識與利他主義。

(二) 公部門志工之管理途徑：

公部門志工較常運用的管理途徑包括（孫本初教授,2006）：

1.目標管理

主管在年度開始，即與員工根據機構年度計畫，共同擬訂個人工作目標和任務內容；期間由員工自行管理進度和檢討改善，主管則從旁協助解決難題；俟年度終了，復依據預定之目標共同訂定考績等第，此項結果又為下年度個人目標管理計畫的主要根據。

2.結果管理

此法的主要程序與目標管理類似，惟結果管理較強調以具體的工作成果來作為年終績效考評的標準，使個人可以依其工作內容作彈性的設計，並可避免不必要的爭執。

3.關鍵事件記錄

考評的主要原則應當力求公正客觀，惟工作的實況是變動不居的，甚難以抽象的目標或刻板固定的工作成果來作為考評的唯一準據，而關鍵事件記錄法即可用以補充目標管理與結果管理的不足。由員工自行臚列一年來的重要貢獻，特別是對具體事件之成敗的影響程度；另一方面，主管也可以個別的服務計畫作段落，記載重要的事件供考評參酌之用。

4.運用的激勵辦法：

由於志工與一般的受薪職員其工作動機大不相同，他們往往不在乎直接的金錢報償，而有一套自己認為合理的勞務交換方式，所以組織必須提供其他諸如工作自主權或決策參與權等誘因。

二、政策行銷的類別有那些？試舉例說明之。（25分）

試題評析	本題已是考過多次之題目，高分之關鍵在於舉例。只要能清楚說明政策行銷類別之案例，相信必能獲得相當之分數。
考點命中	《高點公共管理講義第五篇》，翁明耀編撰，頁39-41。

答：

(一) 政策行銷之定義：

【版權所有，重製必究！】

1. 根據Buurma的定義，政策行銷為：透過可接受的政策工具要求社會行動者做出特定的社會行為，並由政府運用行銷交易的作為和社會行動者共同達成目標的整個配套之規劃和執行過程。此定義提到政策行銷的工具、過程以及結果。
2. 此外，國內學者吳定(2004)則對政策行銷的定義為：政府機關及人員採取有效的行銷策略與方法，促使內部執行人員及外部服務對象對於研議中或已形成之公共政策產生共識或共鳴的動態過程，對外並採取適當的行銷工具，透過多元參與、溝通對話、宣導說服等方式，取得服務對象的支持，其目的在於增加政策執行成功的機率，提高國家競爭力，達成為公眾謀福利的目標。

(二) 政策行銷之類別：

一般而言，政策行銷可分為政策內容與執行單位的行銷，主要有以下幾個種類：服務行銷、理念行銷、組織行銷、人物行銷、地方行銷。當中偏重於政策內容的行銷類型有：服務行銷、理念行銷；而偏向執行單位的行銷有：組織行銷與人物行銷，地方行銷則是結合政策內容與執行單位的行銷類型。舉例說明如下：

1. 服務行銷：政府提供有形或無形服務的行銷，例如，台北市民健康卡之政策行銷。
2. 理念行銷：政府對特定政策議題或理念的行銷，例如，垃圾不落地之廣告宣導。
3. 組織行銷：政府爭取民眾對公部門支持的行銷，例如，環保署舉辦政策說明會或公聽會爭取民眾對於環保政策之支持。
4. 人物行銷：政府對特定官員或人物的行銷，例如，對政府官員進行採訪或專題報導。
5. 地方行銷：政府對特定地區的活動的行銷，例如，基隆黃色小鴨之城市行銷。

乙、測驗題部分：(50分)

- D** 1 下列何者是公共管理的主要特質？
- (A)完全等於政府管理，但強調其與私部門、非營利組織之間的公私夥伴關係
(B)主要在運用市場機制，並將公共服務完全市場化，以追求經濟效率
(C)是將企業管理手段運用於公部門，並改變公部門的主體性
(D)重視與外部環境的關係，強調最高管理者的策略設計
- C** 2 以下那一項不是公共選擇理論 (public choice theory) 對於傳統公共官僚組織的批評之一？
- (A)官僚組織欠缺競爭性
(B)官僚追求預算極大化
(C)官僚時常創造風險
(D)政府功能擴張產生尋租行為
- B** 3 下列何項描述比較符合企業精神政府的原則？
- (A)增加政府對於經濟活動的管制
(B)採取扁平式的組織結構設計
(C)強調公共服務的公平與正義
(D)推動社會福利的公共化
- D** 4 公共管理者常須分析組織內部情況與外部環境，亦即進行 SWOT 分析，其中之「O」代表？
- (A)組織 (Organization) (B)運作 (Operation) (C)觀察 (Observation) (D)機會 (Opportunity)
- D** 5 根據治理的理論觀點，網絡式的治理結構中，網絡成員之間是以何者作為其最主要運作機制？
- (A)命令 (B)誘因 (C)交易 (D)信任
- A** 6 有關全面品質管理的概念中，下列何者錯誤？
- (A)只強調滿足顧客的實質需求為焦點
(B)強調工作與人性整合的管理哲學
(C)以不斷持續改進為目標
(D)強調以團隊合作為基礎的全面參與
- D** 7 下列何者不是倡導全面品質管理的重要學者？
- (A)戴明 (W. Deming) (B)寇斯比 (P. Crosby) (C)朱朗 (J. Juran) (D)卡斯特 (F. Kast)
- A** 8 下列何者不是團隊的特點？
- (A)團隊的整體績效即每一成員個體績效之總和
(B)有共同而明確的團隊目標
(C)團隊成員應具備互不重疊的異質性功能
(D)個人目標與團隊目標合而為一
- A** 9 戶政事務所提供便民措施，例如：網路預約服務，是一種什麼樣的管理表現？
- (A)顧客導向管理 (B)標竿學習 (C)目標管理 (D)團隊管理

- B 10 在危機管理過程中，危機情境監測系統是屬於下列那一個階段的活動？
 (A)危機爆發前 (B)危機發生時 (C)危機潛伏時 (D)危機結束後
- B 11 美國聯邦危機管理局建立的整合性危機管理系統，將整個危機過程分為下列何種先後階段？
 (A)回應、準備、舒緩、復原 (B)舒緩、準備、回應、復原
 (C)準備、回應、復原、舒緩 (D)復原、準備、回應、舒緩
- C 12 參與管理的原始起源為何？
 (A)家庭民主 (B)女權運動 (C)政治民主的參與 (D)企業營利
- B 13 有關「團隊」的意涵，下列何者正確？
 (A)強調個人責任 (B)藉共識做決策 (C)領導權被指定 (D)成員獨立作業
- B 14 目標管理過程四個階段之概念為：①行動計畫 ②定期考核 ③自我控制 ④目標設定，其排序為何？
 (A)①②③④ (B)④①③② (C)①④③② (D)①④②③
- D 15 標竿學習的流程順序為何？①觀察 ②分析 ③規劃 ④適用 ⑤探尋
 (A)①②③④⑤ (B)①③②④⑤ (C)③②①⑤④ (D)③⑤①②④
- B 16 有關非營利組織之敘述，下列何者正確？
 (A)非營利組織多係指國際性或非某一特定國家之公益組織 (B)非營利部門亦被稱為「第三部門」
 (C)非營利組織是法律名詞，非學術概念 (D)非營利組織係專指一國國內之公益組織
- A 17 知識管理的構成要素為何？①知識 ②競爭 ③分享 ④人員 ⑤權威 ⑥科技
 (A)①③④⑥ (B)①②④⑤ (C)①③④⑤ (D)①②③⑥
- B 18 有關公私部門績效管理的差異，下列何者錯誤？
 (A)公部門具政治責任；私部門不具政治責任 (B)公部門的所有權明確；私部門的所有權模糊
 (C)公部門不具交易制度；私部門具交易制度 (D)公部門競爭程度低；私部門競爭程度高
- D 19 由於開發中國家人民接觸電腦與網路的管道比已開發國家人民少，因此加重了富有國家和窮困國家在電子化政府推動上的差異。這樣的現象最常被稱為：
 (A)數位分流 (B)數位割裂 (C)數位分層 (D)數位落差
- B 20 美國學者奧斯本 (D. Osborne) 和蓋伯勒 (T. Gaebler) 提出新公共管理十項原則，下列何者不包括在其中？
 (A)強調任務導向 (B)注重過程取向 (C)運用成效分析 (D)運用企業投資觀念
- C 21 如果公營事業以出售官股的方式來完成民營化，則符合何種民營化類型？
 (A)替代 (B)委託 (C)撤資 (D)無償移轉
- B 22 下列何者是臺灣實施 BOT 的案例？
 (A)中華電信 (B)臺灣高鐵 (C)故宮博物院 (D)木柵動物園
- D 23 下列何者不屬於知識管理中構成知識地圖的三大元素？
 (A)知識社群 (B)知識專家 (C)知識庫 (D)知識盤點
- B 24 人類在有限理性的制約下，追求設計最佳的政策與選擇最適的政策工具，最需要依賴那一種方式來補救？
 (A)團體討論 (B)政策學習 (C)組織變革 (D)教育訓練
- B 25 我國政府建立與民間機構的合夥關係，將傳統由政府自辦的公共建設，開放民間投資興建，並給予一定營運期間的主要法源依據為何？
 (A)獎勵民間參與交通建設條例 (B)促進民間參與公共建設法
 (C)政府採購法 (D)獎勵投資條例

【版權所有，重製必究！】