

94 年特種考試地方政府公務人員考試試題解答

等別：三等考試

科別：一般行政、一般民政

科目：公共政策

一、何謂利益團體 (interest group)？利益團體如何影響政策制定的過程？試舉我國一項公共政策為例說明之。(25 分)

【擬答】

(一)利益團體之意涵

1. 所謂利益團體，依杜魯門(David Truman)之看法，乃是指具有共同態度之團體，同社會中其他團體提出主張。其目的在建立、維持與增加共同態度所蘊含之行為模式。
2. 綜合而言，利益團體就是由一群具有共同利益者所組成，以向他人、其他團體或政府機關提出主張，達成其目標的組合體；此種利益團體包含公益性團體和私益性團體兩種；前者是指以促進公共利益為目的、無特定服務對象之團體，如環境保護、消費者保護團體。後者則以促進私人利益，具有固定服務對象之團體，如工會、農會等。

(二)利益團體在政策制定過程之影響

利益團體對政策運作之影響可分行政部門、立法部門及我國情形三方面來探討：

1. 對行政部門之影響：

在目前行政權擴大之趨勢下，行政部門乃是公共政策制定與執行之主體。因此利益團體採取各種管道以接近行政部門，試圖影響其政策運作。大致言之，利益團體影響行政部門政策制定的管道可分成三種關係：

(1)資訊交換關係：

由於利益團體在其利害相關的政策議題方面，所擁有的情報資訊有時更基於行政機關，因此可藉由情報資訊之提供，讓行政機關知悉利益團體之主張和看法，並且可能進一步成為行政機關在政策問題之議程設定及方案規劃方面之重要依據。

(2)參與規劃關係：

利益團體可藉由參加行政機關所舉辦之公聽會或透過其他制度化之管道，表達意見，申訴主張，參與方案規劃工作，影響決策之制定。

(3)協力執行關係：

利益團體對於符合其利益之政策、方案、計畫等，為求貫徹，通常會協助行政機關共同推動執行之工作。

2. 對立法部門之影響：

基菲(W. T. Keefe)與歐格(M. S. Ogul)將利益團體對立法人員所使用之遊說技巧和方法分成以下五類：

(1)鼓舞式的溝通(inspired communication)：

包括透過大眾傳播媒體之管道，向立法人員從事溝通及施加壓力，另外亦可動員利益團體成員向立法人員進行溝通遊說。

(2)制裁(sanction)：

包括製作各種正面或諷刺性信函寄給立法人員；採用聯盟行為對立法人員施加壓力，利用感情因素或選票威脅立法人員就範。

(3)採取社會性遊說、助選及賄賂的方式。

(4)示威性遊說(demonstrative lobbying)：

即以展示實力及抗議之方式向立法人員施壓。

(5)建立遊說聯盟(lobby alliances)：

即具有共同意識型態和目標的利益團體，可以團結起來形成聯盟，共同向立法人員進

公職王歷屆試題 (94 地方政府特考)

行遊說，以求取支持。

3. 具體實例：如健保政策、勞工政策、教改政策等皆可為本題實例就我國目前情形而論，利益團體對立法部門的遊說活動主要有七：

- (1) 採取向立法部門請願之方式。
- (2) 透過親朋、選民之感情壓力，影響民意代表之立場。
- (3) 尋覓適當之民意代表做為其在立法部門之代言人。
- (4) 參加聽證會或公聽會。
- (5) 與立法人員建立良好關係。
- (6) 向民意代表提供必要資訊，以爭取支持。
- (7) 採取利益交換方式，獲取民意代表支持。

二、何謂政策行銷 (policy marketing)？試以○○縣政府舉辦溫泉季活動為例，擬定一項行銷的計畫。(25 分)

【擬答】

(一) 政策行銷意涵

「政策行銷」可以簡單界定為：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，對研議中或已形成之公共政策產生共識或共鳴的動態性過程；其目的在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。由此一定義可知，政策行銷欲收實效，必須採取有效的行銷策略及方法，而策略及方法之有效與否，則須視時空環境變化而定。

(二) 台北縣溫泉季行銷計畫

1. 環境分析

就內外部環境進行策略分析，亦即進行 SWOT 之分析；台北縣政府使命、目標與優勢；外部的經濟、社會、法律等因素之考量等。

2. 設定行銷目標

行銷什麼東西？溫泉（產品與服務）活動；想要標的對象採取之行動？希望全國民眾多來台北泡湯（政策作為的順服措施）；想要標的對象認知、行動或價值改變？期望民眾在認知上瞭解溫泉優點、行動上喜歡泡湯！

3. 確立行銷策略

行銷策略所需考量因素甚多，包含人、財、事、物、時、空以極刑消原則與價值等。台北縣政府有無足夠資源從事行銷？行銷對象鎖定為誰等。

4. 選擇行銷方法

行銷方法不外透平面過媒體，如報紙文宣廣告；立體媒體，如電視或網路廣告；事件或運動行銷，請林志玲代言在大眾池中泡湯吸引民眾上門！

5. 執行行銷計畫

由首長、執行機關以及人員全面推動，實際推行上述各項具體計畫！

三、試說明滿意決策途徑 (satisficing decision-making approach) 的內涵，並依己見，略加評論。(25 分)

【擬答】

(一) 基本意涵：

1. 提倡者為賽蒙(Herbert A. Simon)，其成名作為 1947 年的《行政行為：行政組織決策過程研究》一書。他曾獲 1978 年的諾貝爾經濟學獎。
2. 滿意途徑乃是賽蒙在《行政行為》書中所提出，該途徑反對古典經濟學家所主張「經濟人」的觀點，而認為人是「行政人」(administrative man)，行政人只追求「滿意的」或

「足夠好的」決策。

3. 賽蒙認為人並非是純理性的動物，而只是「意圖理性」(intendedly rational)而已，他嘗試達到理性的境界，但因受到個人能力及環境的限制，使他無法達到理性的境界，故人類理性為「有限理性」(bounded rationality)。

(二)主要假設：

1. 決策者對行動後果欠缺充分完整的知識，因每項行動，除具有預期後果外，尚具有未預料到及不希望發生的後果。
2. 決策者因對替選方案未具充分知識或無法獲得所需資訊，故作決策時，無法找出所有可能的替選方案，只好簡化替選方案的尋找過程，並選擇第一個可被接受的方案。
3. 即使決策者具有若干替選方案，他也難以準確排列其優先順序。

(三)具體作法：

1. 決策者依現實情況建立一個簡單的模式，此模式主要係根據過去的經驗，並參酌目前及未來的各種情況而建立的。在此模式下，決策者只尋求滿意的決策。
2. 在大部分情況下，決策者的反應是「例常性的」，即依照過去的辦法解決問題，亦即依循過去的軌跡有限度的找尋替選方案，而不檢查所有可能的替選方案，也不繼續不斷的尋求最佳方案，只選擇第一個令他滿意的決策而非最佳的決策。
3. 在制定滿意決策前，先設定替選方案的評比標準，即滿意標準(criteria or standards)。此項滿意標準須依據主要客觀的環境及實際需要而定。就行政機關而言，滿意標準通常由機關組織的各種因素加以控制和界定，個人的影響力相當有限。

(四)對滿意決策途徑的評述：

1. 滿意決策途徑以「行政人」的假設而主張尋找滿意的決策，而非以「經濟人」假設主張理性決策，比較符合實際情況，也使決策較易達成。
2. 滿意決策途徑主要困難在如何設定「滿意標準」，其主要依據為何？

四、請將下列政策相關名詞翻成中文，並簡釋之。(每小題 5 分，共 25 分)

【擬答】

(一) Contract Out 簽約外包

依據公共政策學者的看法，公營事業民營化或公共服務民營化的類型，主要有撤資 (devestment)、委託 (delegation) 與替代 (displacement) 三種。而其中委託類型又分為簽約外包 (contract out)、特許經營權 (franchise)、補助制 (grant)、抵用券 (voucher)、強制 (mandate) 等五種執行工具。一般來說，簽約外包泛指政府機關組織透過契約關係將部分貨品或服務，委請民間個人、團體、產業主負責提供或辦理而言，亦即由政府機關組織向另一個個人、團體、或企業主購買服務或約定提供貨品給社會大眾的服務傳送方式。可以簽約外包的公共服務範圍相當的大，例如以下事項均可考慮採取簽約外包的方式：違規停車拖吊、垃圾清運、公共安全檢查、違章建築拆除、公共場所或貨品管理維護、衛生醫療及社會服務、大眾運輸系統及觀光遊憩設施的興建、體育館及停車場的興建與管理等。

(二) Policy Window 政策窗

此為 J. W. Kingdon 在 *Agendas, Alternatives, and Public Policies*, 1995 一書中所創用的專有名詞。政策窗的開啟係提供倡導者推動偏好的解決方案，或鎖定公共焦點於特定議題之良機。原則上，政府內外的倡導者，手邊皆備妥了若干建議案與問題，試圖等待政策窗的開啟。不過窗子的開啟與否，卻和問題或政治流有關，此即 Kingdon 所謂的「問題窗」與「政治窗」，前者如新問題的出現，後者如民選官員的輪替。此外，窗子開啟的時機又有可預測與不可預測之別，前者如總統大選或立委選舉，後者如 2001 年美國紐約世貿大樓所發生的 911 恐怖攻擊事件。無論如何，政策窗開啟的時間通常不會太久，錯過一次機會可

公職王歷屆試題 (94 地方政府特考)

能要等一段很長的時間才会有下一次。然其一旦開啟，問題與建議案便會蜂湧而至。倘若參與者願意投注相當資源，便可善用「問題流」、「政策流」及「政治流」三者匯流導致政策窗開啟的契機闖關，或順勢推升至政策議程之列。

(三) Knowledge Management 知識管理

知識管理就是以組織中知識的產生、轉換、創造與分享為主的管理流程及方式，亦即將組織中的各類生活知識作有系統的整理、排比、儲存、運用與擴散，並適時將正確的知識傳給需要的成員，以協助成員採取正確行動來增進組織績效的持續性過程。此過程包括知識的創造、確認、蒐集、分類儲存、分享存取、使用改進與淘汰等步驟。

(四) Zero-sum Game Policies 零和賽局型政策

零和賽局型政策係相對於非零和賽局型政策(non-zero-sum game policies)而言，指政策的制定在於一方之所得，乃建立在他方之所失的基礎上，因此政策制定後，利害關係者可能造成一方有所得，另一方有所失。在公共政策的分類上，再分配性政策及管制性政策屬於此種零和賽局型。正因為此種類型的政策乃一方之所得即是他方之所失的情況，因此在制定及執行的過程中，抗拒的阻力較非零和賽局型者為大。

(五) Think Tank 智庫

智庫指參與公共政策運作過程，進行政策分析，提供政策相關資訊及建議的研究機構。雖然智庫包括官方、半官方、及民間的研究機構，不過一般還是以民間及半官方的研究機構為主。此種智庫通常擁有各類型的政策分析人員，它們或是接受政府機關委託，從事政策問題的研究、方案的規劃；或是基於本身的專業需求，主動進行各種政策問題研究，為決策者提供政策諮詢。在美國，著名的智庫包括：傳統基金會（Heritage Foundation）、卡圖研究所（Cato Institute）、美國企業研究所（the American Enterprise Institute）、布魯金斯研究所（the Brookings Institute）、國際經濟研究所（The Institute for International Economics）、都市研究所(the Urban Institute)、及外交關係協會（the Council on Foreign Relations）等。目前我們也有許多半官方及民間的基金會組織，屬於智庫的性質，它們如果能夠充分發揮功能，對我們公共政策的良好運作，將具有極大的貢獻。