

110 年公務人員高等考試三級考試試題

類 科：一般行政

科 目：公共管理

一、現今社會問題日益複雜、新穎與多樣化，使得政府難以即時有效處理，而必須依靠公、私與非營利部門集思廣益與協力合作，才能創造可行的作法與措施。因此，許多社會創新（social innovation）的政策與措施便應運而生。試析論社會創新崛起的背景與概念，並以實務案例說明社會創新的發展與運作模式。（25 分）

一、《考題難易》

★★★★★

二、《解題關鍵》

本次從命題焦點來判斷，初判多數題型應與黃朝盟、黃東益、郭昱瑩教授合著《行政學》關聯較大，且部分時事議題與該書撰寫者研究主題較為貼近；也建議各位同學在撰寫公共管理申論題的同時，若能夠以行政學、公共政策的概念來回答者，亦可旁徵博引。

本題之「社會創新」之概念乍看之下是相當陌生的名詞，在過往行政學或公共管理的教科書中皆未提及，但事實上社會創新的概念即為社會企業的前身，即以公私協力的方式（社會的意涵），找出比現有解決公共問題更好的作法（創新的意涵）。因此只要能正確的將公私協力與社會企業的概念融入題目中，本題即可迎刃而解。

【擬答】：(紀傑老師解題)

近年來，隨著民主社會與民意政治的興起，民間部門渴望參與公共事務的心志與意願日深，不斷要求政府開放人民參與公共事務的機會與空間；而政府行政管理職能亦在全球公共管理與民營化的風潮之下，不得不逐漸釋放公共事務，邀請民間部門共同參與提供服務，準此而論，以民間為主體思索比現有解決公共問題更好的作法之「社會創新」概念逐漸興起，以下茲就題旨分述如次。

(一)社會創新的背景：

1. 公民參與的興起（公民角度）：長期以來，傳統公共財貨與服務一直由政府部門所提供與輸送，而忽略公民參與的重要性。事實上，公民參與是現代政府推動公共事務不可或缺的要害或重要資產，私部門或社區、鄰里等組織藉由參與公共事務的過程中，除積極培養公民資格外，並可習得公民參與應有的智識與技巧；並使民眾之意見充分表達，減少或降低對日後形成之公共政策的衝擊。
2. 民營化風潮的衝擊（企業角度）：民營化措施代表著政府在公共服務活動及資產所有權的縮減，而強調私部門參與公共服務的輸送。因此，在民營化風潮的衝擊下，政府部門逐漸放棄過去在公共服務輸出的獨占，將服務交由企業或非營利組織來提供，進而促使私部門與政府合作的機會。
3. 公共管理形態的改變（政府角度）：1990 年代以來，世界各國在財政壓力的情況下，先後進行公部門改革，並將民間企業的管理方式導入公部門，用以改善公部門的無效率和提昇服務品質，並使其行政行為更具效率與市場性。在此背景下，將傳統由公部門單獨提供公共服務的供給形態，改變為委託民間經營外，也將民間力量導入公共服務的供給中，公私合夥的形態於是應運而生。

(二)社會創新的概念：

社會創新可從協力與創新兩方面論述其意涵：

公職王歷屆試題 (110 高考三級)

1. 協力：社會創新係指政府、企業、第三部門及公民，為追求更好的生活品質與需求滿足，以平等、分工、共享之態度合作，整合各方資源，為共同目標（公共利益）而努力的一種良性互動關係。公、私部門彼此透過雙向溝通參與之方式，共同分擔責任，為社會創造出永續之利益與福祉。
2. 創新：藉由科技或商業模式的創新應用，改變公私部門群體的關係，在改變的過程中，找到現有市場或政府制度未能顧及的社會需要，嘗試以新的營運模式，建立新事業來應對，並以社企影響力改善社會問題。

(三)以實例（臺灣長照議題）說明社會創新的發展與運作模式

1. 建立跨部會、中央及地方政府之資源整合網絡：我國政府部門近年針對長照議題，陸續推出居家服務、出院準備服務、照顧管理制度等方案，96年起推動「長期照顧十年計畫」，明訂服務對象(日常生活功能受損而需要由他人提供照顧服務者)之服務內容與補助機制。
2. 建構在地與國際之推動機制及調查研究：由於疾病型態轉變、少子化與高齡化致扶養比例日趨沉重、嚴重依賴外籍看護，衝擊國內照護人力發展等問題，發展公私協力解決長照問題實為當務之急。
3. 連結企業等外部資源協助社會創新組織運作：我國資訊產業基礎雄厚，在醫療器材及輔具製造業具專業技術的利基及研發能力，有助於發展居家環境無障礙設備及相關輔具或遠距照護模式；此外，諸多非營利組織平時即透過各種層面多元參與各項服務或活動，其靈活彈性的人力、資源及經驗可善加結合運用。
4. 建置社會創新客製化育成輔導體系：透過輔導公立醫院建立遠距照護與醫療，以及培育技職體系的照護人才，並建構社會創新平台吸納更多民間參與者參與該項公共議題的解決。
5. 辦理相關廣宣、教育：由政府與民間協力推廣民眾對於長照議題的重視。
6. 排除現行法規障礙與檢視新興議題之適法性等多元面向：確保目前長照法制的建立與政府相關主則單位，並確保政府長照資源穩定挹注民間，並鼓勵民間企業與非營利組織持續改善現有長照問題（如偏鄉醫療、經濟弱勢照護等）。

二、「公共服務動機」係近年來在公共管理學理及實務上均備受矚目的主題，也成為提升公共服務品質與產出的重要手段。請申論公共服務動機之意涵、特徵及如何影響組織成員的行為。(25分)

一、《考題難易》

★★★☆

二、《解題關鍵》

本題事實上屬於行政學中關於「公共利益」篇章之概念，標準答案即前述所提，於黃朝盟、黃東益、郭昱瑩教授合著《行政學》中有完整介紹，惟目前坊間公共管理課本較少論述，或僅扼要提及，建議同學本題應將行政學中對於「公共服務動機」之概念直接引用於此，方可獲致高分。

【擬答】：(紀傑老師解題)

由於公部門所能提供的物質報酬無法和企業相比；因此，人們為何想在政府服務，已成為重要的研究課題，面對組織環境的內、外挑戰，如何有效強化公共服務動機，並進而提高工作承諾感、滿足感與績效，亦成為公共行政學界持續探討的課題，以下茲就題旨分項論述如次。

(一)公共服務動機之意涵

公共服務動機 (public service motivation, PSM) 一詞起源於 1970 年代美國社會對公共服務

倫理的討論，主張公務人員具有自利以外之利他性或親社會性的動機，而此一動機對其工作態度、行為及公共組織皆有重大影響；皮維與魏斯（Perry & Wise）兩者提出了公共服務動機的三大基礎動機，分別為：

1. 理性動機：是追求個人效用最大化，例如參與制定公共政策、出於個人認同而支持某個公共項目、對特殊利益或私人利益的倡導。
2. 規範動機：指對規範的遵從，例如為公共利益服務的願望、義務和對政府整體的忠誠、社會平等信念。
3. 情感動機：指在特定社會背景下的情感反應，例如對他人的同情和對價值的熱愛。

(二) 公共服務動機的特徵

1. 公共服務動機深受文化和制度的影響：動機是在個人社會化過程中逐漸形成，而在社群主義與公民社會較為普遍的民主國家，個人的公共服務動機感應越強烈。
2. 公共服務動機是個人從事公共服務的動機：內建於心中的服務取向，因此並非只有進入公共部門才能從事公共服務，參與非營利組織者、提供公共服務的民間企業，若懷抱實踐公共利益、追求全民福祉的精神，亦可具備公共服務動機。
3. 公共服務動機是內在的誘因或激勵感：該動機較高者追求的是內在報酬，而非外在利益誘因，此類成員在提供公共服務時，獲得激勵因子多來自於自我實現等價值。

(三) 公共服務動機如何影響組織成員行為

針對公共服務動機對組織成員的影響，學者培利（J. Perry）歸納如下：

1. 參與公共政策制定的吸引力：如熱衷參與政治活動，關注公共政策的制訂與政治人物的活動。
2. 對公共利益及公民責任的承諾：如積極投入社區服務，無私地為社會奉獻並提公共服務，履行公民責任（瞭解政策相關知識並熱衷參與），並認為縱使可能損害個人利益，但仍樂見政府執行對社會有益之政策。
3. 憐憫心：關注弱勢族群及支持社會福利方案，並試圖改善弱勢者困境。
4. 自我犧牲：將工作職責置於個人利益之前，將為民服務視為快樂知識，並認為個人應犧牲自身利益幫助他人。

志光.保成.學儒

快速考取 

讓你快速考取是我們的責任

考取見證

一年考取

應屆考取



施學長

109普考一般民政

由於大學就讀政治系，在大三時便下定決心要在畢業的那年考上國考，這樣當兵回來後就能接著工做，因此大三暑假選擇報名一般民政的課程。從大四上開始準備，配合正規課程安排，按部就班上課，一步一步地累積實力。除了筆記之外，我覺得最重要的是觀念，只要把考科的觀念融會貫通，基本分一定能拿到。

一年考取

優異考取



郭學姐

109高考一般行政

很開心在奪榜班裡能跟戰友們一起努力、彼此相互激勵。再加上各科老師都相當認真盡責，透過每天的練習題慢慢試著自己想答案，練習架構，然後聽老師的講解與同學切磋，無形中，便一點一滴的在進步。

三、臺鐵3年之內連續發生普悠瑪號出軌，以及太魯閣號撞車兩件重大傷亡事故，各界紛紛要求臺鐵進行改革，民營化、公司化的議題再度被提起。請問民營化與公司化有何差異？請分析造成臺灣民營化政策延宕的原因。(25分)

一、《考題難易》

★★★

二、《解題關鍵》

本題略為困難之處，在於公司化的概念，事實上政府公司化僅為政府將原先提供的服務以企業經營的模式管理，並產生股權，然而本質與民營化略有落差；過往考試多僅就民營與與市場化或公私協力之概念作比較，然而公司化的概念並無法寫出內多內容，建議重心仍將朝向民營化的缺失（亦即臺灣目前民營化政策難以落實的原因論答）。

【擬答】：(紀傑老師解題)

民營化(Privatization)概念起源於1979年柴契爾(M. Thatcher)夫人執政時，為減少政府對經濟活動的干預，並透過業務委外降低政府施政成本而積極推動的改革策略。民營化的理論立基於民營事業績效較公營為佳，作法乃將政府的資產所有權和公共服務的角色範圍裁縮，交由私部門或準市場競爭機制來運作，其目的在改善公共服務的品質及減少政府的活動範圍，以下茲就提旨分述如下。

(一)民營化與公司化的差異：

1. 民營化：依據學者Savas的看法，民營化是「在一種活動或資產的所有權方面，減少政府角色或增加私部門角色的一種行動」，亦即民營化是指民間部門參與公共服務的生產及輸送的過程。可包含撤資(政府將全部業務移轉給民間，政府不再提供)、委託(政府出資委託民間執行，政府扮演監督角色)與替代(允許政府與民間共同提供同質性的公共服務)三種作法。
2. 公司化：公司化為民營化中「撤資」(國營事業民營化)的階段之一，行政機關欲改為民營公司，須先公司化(產生股權)，並且在人事制度上不再適用政府法令，惟政府仍是最大的股東，然後再透過民營化(將政府股權降低至50%以下)使之成為民間企業。以我國為例，臺灣菸酒公司、臺灣電力公司及中華郵政公司僅完成公司化，尚未民營化，而台鐵則尚未改制為公司化。

(二)臺灣民營化政策延宕的原因：

1. 適用性的困境：就政府立場而言，民營化的適用範圍，迄今仍以一般事務(如垃圾清運、交通管制、水電提供、公車營運等)的執行活動為主，此乃政府與民間部門在本質上的差異所導致的結果。事實上，無論具有主權業務，諸如稅賦課徵、對外宣戰、強制執法或攸關國家安全職能，若涉及公權力行使，一旦民營化，政府不但喪失統治權的優勢，同時損及公共利益。
2. 缺乏政治責任：民間組織的營利取向(基於成本利潤的考量，凡不敷成本或虧損的項目，絕不提供服務)，使得民營化的公共服務，在「最高效率、最低成本」的考量下，忽略社會責任與公共利益。
3. 不穩定因素的干擾：民間機構由於種種因素，例如：意願低落、缺乏熱誠、服務品質欠佳、毀約等情況的發生，造成服務中斷、沒有持續性，導致消費者(服務對象)權益受損或不便。
4. 管理困境：民間機構不若政府有完備的管控措施，往往有經營不善、缺乏適當方案資訊，與經費開支的控制系統等情形；此外，可能囿於利益團體「遊說」之影響，在選擇上常忽略真正的績效以致公眾利益受損，並危害社會政策公平性的原則。

- 5.營利機構參與的弊端：而民間機構完全憑藉使用者付費能力的高低，作為決定獲得所服務品質的關鍵，造成社會分化現象，對於付費能力低或完全無付費能力之低收入者，只能得到次級或便宜的服務，導致「社會服務等級化」。

四、去年爆發新冠肺炎 (COVID-19) 疫情，臺灣因為實施口罩實名制的管制政策，成功避免搶購的混亂。以行政介入目的來看，管制行為可分為經濟管制與社會管制。請分別敘述這兩種管制的意義與目的，並各舉一例說明之。(25 分)

一、《考題難易》

★★★★☆

二、《解題關鍵》

本題屬於政府管制的題型，題旨相當清晰，但由於過往在公共管理中概念較少提及，雖於筆者書籍中有所介紹，但揆諸國內行政學類書籍，僅於羅清俊教授《公共政策—現象觀察與實務操作》一書中有較為詳細的介紹；然而，近兩年此類題目逐漸於行政學、公共政策中出現，本次極為難得命題於公共管理中，也需同學未來閱讀時多加準備。

【擬答】：(紀傑老師解題)

政府管制就是指政府對於民眾經濟或社會行為的一種干預措施，主要是利用命令控制或是經濟誘因等方式來促進人民經濟活動的效率與社會的公平，並藉此對民眾的權益和福祉提供最大程度的保障與服務。依據學者羅威 (T. Lowi) 的界定，指政府機關設立一種特殊的原則或規範，以指導政府機關及標的人口從事某些行動或處理各種不同利益的政策，以下茲就題旨分項論述如次：

(一)經濟管制的意義、目的與實例：

1. 意義：對於國民全體或產業全體所消費的公共財或服務經濟，因具有很強的自然獨占性，經濟市場獨占或是寡占的廠商為了追求更高的利潤，極有可能控制產品的供給量而哄抬價格，阻礙全體國民的經濟發展，為了避免市場遭受少數廠商的控制，政府有責任出面干預以維持市場的正常運作，而予以事前防止者。
2. 目的：為了維護國家基本經濟秩序的形成，國家透過適法與適當的手段，對產業生產活動所做的控制與限制。在經濟管制下，價格、產品、進入與退出市場皆透過行政程序，而非自有市場的力量。
3. 實例：傳統的經濟管制，目的在促進國家經濟發展，例如過去公賣局針對菸、酒等商品等管制，確保物價穩定；但新興的經濟管制目的則是確保市場競爭，並提昇市場運作的經濟效率，例如美國設置反壟斷法避免企業因擴張而獨佔後壓迫其他小型產業而造成商品價格的不合理。

(二)社會管制的意義、目的與實例：

1. 意義：由於經濟發展快速，社會大眾在經濟發展之後對於生活品質的追求，以及對於人身健康安全的需求顯得越來越迫切；此外，現代福利國家的責任在於「保護」社會大眾，使社會形成一個所謂的安全網。基於這樣的理由，政府有責任干預有關大眾的事務，因此此類政策超越產業別的限制，對於衛生健康、工業安全、環境品質等事項進行一致性的規範。
2. 目的：基於民眾或國家社會公共安全等社會正義的考量，保障特定社會價值或權利（如健康、安全、服務品質等）所採取的管制行為，而且是以事業供給條件或服務內容為管制對象，因此對於事業營運的影響遠小於經濟管制。
3. 實例：如政府針對工廠排放污水、廢氣或製造噪音等情形制訂環境污染防治相關法令及罰

則，針對違反者予以開罰或勒令停工，極為適例。

志光.保成.學儒

快速考取班

業界最霸氣的宣示 讓你快速考取



考取班

8 大保障

學費省很大

全年課程不間斷，一次繳清學費輔導至考取。

課程最完整

完整課程循環，基礎班→正規班→專題課→總複習...等，全部擁有。

上榜賺獎金

報名考取班第一年考取同職等考試，頒發獎學金。

學習最便利

輔導期間可依自己時間選擇面授或視訊學習，提高學習效率。

師資最多元

重點科目安排多元師資，雙循環教學，可旁聽加強弱科，強化上榜實力。

加選最超值

輔導期間要加選其科目增加考試機會，加選另享專案優惠。

榜單最實在

年年榜單見證，錄取人數最多，錄取率最高，奪榜實力全國第一。

公約有保障

考取班簽訂公約，保障您的權利與義務至考取為止。



考取班一年考取雙料金榜

李學姐 | 109 高考社會行政 / 109 普考社會行政

選擇志光原因在於親友推薦，身邊有親友也在志光補習，並且順利考取，在這般保證下我決定加入志光行列。個人總共經歷了基礎班、正規班、題庫班、總複習以及奪榜班，一路跟著志光安排的進度，讓我每個考科皆能深入接觸與了解。

完整課程訊息請洽全國志光、保成、學儒門市

職 王