

110 年特種考試地方政府公務人員考試試題

等 別：四等考試
類 科：一般行政
科 目：公共管理概要

甲、申論題部分：

一、自從新冠肺炎 (COVID-19) 疫情以來，我國政府與民間組織已善用資訊通訊科技作為因應，其中口罩地圖、疫苗預約平台、與實名足跡 APP 更有許多民眾使用，請以此背景為基礎，回答以下相關問題：

何謂電子化/數位政府？何謂電子/數位治理？請敘述 1990 年代以來數位政府到數位治理在其內涵上有何演變？上述因應疫情的數位應用在此演變中有何意涵？(25 分)

一、《考題難易》

★★★★☆

二、《解題關鍵》

本次公共管理在四等命題的難度甚高，超過筆者想像（反而選擇題較為簡單），雖然題目看似兩題詢問不同內容，但實際上可視為一個 50 分的大題組，且各題目在命題時，約僅三分之一的內容屬於課本上的專業名詞解釋，三分之二的內容都考驗同學對於案例的熟悉度與臨場發揮的能力，若為單純準備四等的同學來說，也考驗平時練習申論題的寫作能力，難度頗高。

本題共四個子題，前兩個子題的標準答案非常清楚，僅需略做定義即可，此處篇幅太多，將消耗大量時間而無法回答後面兩個子題，至於第三子題的概念，即「從政府到治理」，數位政府要強調政府單方面的提供，數位治理則較偏向雙向的概念。

至於第四子題的內容，則為開放式作答，筆者建議朝向數位治理（電子化政府）的影響著手，扼要點出可能產生的正、負面衝擊，方可完整回答。

【擬答】：紀傑老師解題

由於公部門對資訊化重視與公民社群主義興起，電子政府與電子治理的理念逐漸改變公部門運作方式，政府除以電子方式提供人民所需的資料之外，結合資訊化的顧客導向公共服務（如線上報稅、交通資訊電子化）、政府作為監督（如預、決算公開）及公民參與（線上投票及提案）亦逐步發展，甚至可結合公私協力解決複雜公共問題，以下茲就題旨分項論述如次。

(一)電子化政府 (E-Government) 的意涵

電子化政府是 1993 年美國柯林頓執政時期「運用資訊科技改造政府」的理念，即是政府機關運用資訊與通信科技形成網網相連，並透過不同資訊服務設施（包括電話、網際網路、公用電腦站等），對機關、企業及民眾在其方便時間、地點及方式下，提供自動化服務，進而提升政府績效與顧客滿意。

(二)電子治理的意涵 (E-Governance)

藉由資訊通信科技 (Information and Communication Technology, ICTs) 的應用，透過網際網路作為政府與公民社會的媒介，以發展出新的公民參與方式與公私協力模式，電子治理強調不同層級的跨際整合並且將人民視為夥伴，改變傳統政治由上而下的單向統治方式。

(三)數位政府到數位治理的演變

1. 溝通方式改變：有別於電子化政府推動之政策，多以政府為主體，單方的向民眾傳遞政策訊息及提供服務，電子治理下，政府與民眾的溝通橋樑是雙向的，民眾可利用政府資訊進行群眾外包（如口罩地圖），或利用政府提供之電子媒介進行意見表達或連署提案，改變

了雙方的溝通模式。

2. 數位參與者增加：透過整合政府機關內垂直、水平各級機關，以及民間資訊與專業，使網絡成員皆能共享資訊及跨越組織界限，以建構全方面、無隙縫的公共服務平台。
3. 資訊管理技術成長：在數位政府到數位治理發展的歷程中，隨著軟硬體設備與網際網路的發展，人工智慧與大數據分析的進步，對於資料的蒐集、利用、處理，乃至於利用資訊科技解決公共問題的效率大幅提昇。
4. 增加政府課責形象：政府資訊公開是數位治理的重要里程碑，結合了透明化、參與、民主課責等重要價值，透過資訊通信科技的傳播特性，讓公民得以有效監督政府的施政效率與效能。

(四) 因應疫情的數位應用在資訊時代演進下之意涵

1. 正面思維：

- (1) 效率提升：應用資訊科技的電子化政府一方面可以簡化工作處理流程，另一方面則可以促進行政作業的快速運作，再加上網路溝通技術節省了資料蒐集、資訊的供應和傳輸、並節省與顧客溝通的時間、金錢、物資上的花費，所以可用較低的成本擴大政府內部與外部資訊分享的過程，形成較佳的管理效率。
- (2) 公共問題的解決：藉由政府與政策利害關係人更多的資訊和溝通管道，有助於更瞭解公共問題的癥結，並更有能力分析解決公共問題的方案。
- (3) 建立公民的信任：透過兼具效率與效能的數位服務，可促使公民樂於參與政治與政策，並協助政府提供優質公共服務，甚至隨著資訊科技的發展，資訊提供、政策諮商和公共參與等方式都可能改變。

2. 負面衝擊：

- (1) 資訊安全：當政府的資訊科技透過簽約外包的情形日趨普遍，或政府內部人員缺乏倫理的使用資訊，皆可能造成人民的相關資訊外流而侵害隱私。
- (2) 數位落差：縱然在資訊普及的今日，社會上仍有許多弱勢族群在接觸數位資訊仍有不足或困難，此潛在問題造成的政策代表性，仍有待政府克服。

二、承上題，為了獲致這些疫情相關數位服務的預期效益，政府與營利或非營利組織有那些可能的合作？請以公私協力及跨域管理角度予以闡釋。(25分)

一、《考題難易》

★★★★☆

二、《解題關鍵》

本題承接第一題內容，惟若僅單純回答公私部門間的合作，篇幅並不足夠；有關一子題的題型，筆者曾於申論講座中提及，因考量篇幅，可再扼要點出題目所問重點之「意涵」，或另開「結語」評論，而本題因題目所問之內容已無標準答案，亦屬結合時事論答題型，因此建議於主文前面再開一標，先扼要點出概念意涵增加篇幅，再於第二標回答內容。

另外，由於公私協力的概念範疇較小，跨域治理的範疇較大（包含部際、府際與公私間，共三個層面），因此在開第二個標題時，建議將兩個概念合併作答，不要分開回答，此外，也要隨時扣住數位服務與資訊化的概念，以切合題旨。

【擬答】：紀傑老師解題

在邁入後現代化社會下，由於環境日益變化，社會問題日趨複雜，已非單一機關能夠解決，政府在處理公共問題時，無法再僅以本位或專業主義之統治思維，而須以權力下放的治理角度尋求解決之道。在這種關係下，公共管理者並不只面對一個組織或單位，而是置身於眾多的橫向

公職王歷屆試題 (110 地方特考)

與縱向的組織網絡當中，須審慎考慮多元參與者之機會與限制，才能達到良善治理的目的，以下茲就題旨分項疫情下政府、企業與非營利組織在公私協力與跨域治理的合作內容。

(一)公私協力與跨域治理的意涵

1. 公私協力：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。
2. 跨域治理：針對兩個或兩個以上的部門、行政區或組織，因彼此之間的業務、功能與疆界相接及重疊而逐漸模糊，導致管轄權爭議或無人管理等情形發生時，藉由公部門、私部門以及非營利組織的結合，透過協力、參與等方式共同解決棘手的問題。

(二)以新冠肺炎疫情說明公私協力與跨域治理與數位服務之結合

1. 資料的開放：透過政府機關或企業開放之資訊，提供民間協力者利用，或公民扮演監督的角色，例如藥局配給與物流資訊的提供，可協助建立口罩存量地圖提供民眾查詢，針對境外入台隔離者，政府除制訂違反防疫措施者相關罰則外，並給予主動配合隔離者相關補助措施，並且透過衛福人員、地方村里長與里幹事、警員等予以關懷及監督。
2. 資訊的匯集與利用：透過政府機關、企業或非營利組織蒐集的民眾個人資訊，提供政府作為數據分析的依據，可針對風險個案的活動進行掌握，即時框列影響對象，以避免疫情擴大。
3. 政策的行銷：透過媒體或社群媒介之使用，使政府能迅速及有效的傳遞法令與政策資訊，如衛福部每日動召開之記者說明會，告知染疫人數、防疫措施，並即時回覆輿論或媒體之疑慮，或透過社群平台建立官方帳號與貼圖，鼓勵民眾接觸政府資訊，並增進民眾對政府的信任度。
4. 資源的整合：政府與民間建立資源管理資料庫，可協助政府掌握目前因應危機時的資源調度，亦可使民眾有效利用政府資源，如針對疫苗注射、疫情篩檢、防疫旅館等建置查詢平台，可使民眾清楚掌握於何時、何地使用公共服務，有效擷節社會成本。

志光×保成×學儒
WinWay

他們都好快就上榜

想要考取?更想要快速考取?聽飆速上榜者怎麼說

一年考取

雙料金榜



邱○翰 109高考一般行政**榜眼**
109普考一般行政**榜眼**

曾到多家補習班詢問，多方比較後，發現師資最為優質，課程堂數亦首屈一指，因此最終決定選擇這裡，期望透過豐富資源，在最短時間考取。老師對於教學十分具有熱情，也樂於解決學生的疑問，與其他補習班不同的是，老師願意為學生批改申論卷，能透過指導了解盲點及不足之處。

11個月考取

雙料金榜



張○萱 109高考人事行政**榜眼**
109普考人事行政**榜眼**

姐姐之前考試也在補習班準備，覺得師資與課程規畫及服務皆較有保障，老師都很親切。老師以平易近人的方式講解繁雜龐大的行政法，透過日常舉例了解法條和實務見解，從不同方向去思考法理，而不是用死背，真正理解法條和實務見解意義後，也不需要花太多腦力記憶。

乙、測驗題部分：

- (D) 1. 公共官僚是公共治理的實行者，針對官僚體制理念型的論述，下列何者錯誤？
(A)以法規作為組織運作和成員行動的依據

公職王歷屆試題 (110 地方特考)

- (B)層級節制的結構設計和管理方式
(C)專業取向的人員甄補和職務分派
(D)年資至上的考核機制與薪資待遇
- (D) 2. 關於政府再造的五希策略 (5 Cs)，下列何者錯誤？
(A)藉核心策略 (the Core strategy) 釐清政府施政願景及組織發展目標
(B)藉結果策略 (the Consequence strategy) 設計公平客觀的獎優懲劣考評制度
(C)藉顧客策略 (the Customer strategy) 提高對外在環境的敏感度及回應性
(D)藉控制策略 (the Control strategy) 達成組織目標及控制成員行為
- (A) 3. 下列那一個概念或作法與全面品質管理最不相關？
(A)泰勒化 (Taylorization)
(B)統計程序控制法 (Statistical Process Control)
(C)零缺點管理 (Zero Defect Management)
(D)六個標準差 (Six Sigma)
- (A) 4. 若以標竿學習之比較標的分類，下列何者的學習程度最高？
(A)策略標竿 (B)績效標竿 (C)功能標竿 (D)流程標竿
- (D) 5. 關於政府行銷管理主要的作用，下列何者錯誤？
(A)博取民眾更多的好感 (B)澄清不必要的誤會
(C)獲得社會更多的支持 (D)節省政府業務執行成本
- (B) 6. 下列何者不是危機具有的特性？
(A)威脅性 (B)單面效果性 (C)階段性 (D)突發性
- (B) 7. 公共組織為降低災難帶來的威脅，必須進行短期回應與長期規劃，且不斷學習與反饋的動態調整過程，稱為：
(A)顧客管理 (B)危機管理 (C)市場管理 (D)非營利管理
- (D) 8. 下列何者較不屬於有效策略規劃之配套條件？
(A)必須要發展領導者策略能力 (B)必須要加強溝通管道與合作
(C)必須要打破短期主義 (D)必須強調專業途徑及部門主義
- (D) 9. 以對的方法做事 (do things right)，係指下列何種觀點？
(A)效能觀 (B)正義觀 (C)經驗觀 (D)效率觀
- (A) 10. 關於績效指標建構方式的敘述，下列何者錯誤？
(A)所謂 4E 是指績效指標應包含經濟 (economy)、效率 (efficiency)、效能 (effectiveness) 以及電子化政府 (e-government) 等四個層面的指標
(B)測量政府是否以最低可能成本，供應與採購維持既定服務品質的公共服務所設計的指標稱為「經濟」指標
(C)測量政府透過推動某些公共服務或措施，實現政策目標的程度所設計的指標稱為「效能」指標
(D)測量政府機關投入與產出之比例，或投入轉化為產出的比率所設計的指標稱為「效率」指標
- (C) 11. 非營利組織係屬於下列何種社會統治結構？
(A)第四權 (B)第二部門 (C)第三部門 (D)利害關係人中的鐵三角
- (A) 12. 有關公部門知識管理的敘述，下列何者錯誤？
(A)知識管理的各個階段可由使用者自由選擇運用
(B)知識管理所謂的知識，包括內隱知識與外顯知識
(C)知識管理工具包括資訊科技和組織成員的學習方法
(D)知識管理的最終目標是希望強化公共組織的效率、效果，以及實踐公平與正義
- (C) 13. 建立學習型組織的目的在培養組織成員具有重新研判問題的能力，使成員獲得新價值，是

公職王歷屆試題 (110 地方特考)

何種學習？

- (A)生存性學習 (B)適應性學習 (C)創新性學習 (D)經驗性學習

- (C) 14. 關於協力治理特性的敘述，下列何者正確？
(A)民眾指揮政府辦事是理想的協力治理
(B)由權責機關單向的執行
(C)引進不同利害關係人展開對話
(D)協力治理認為治理過程中的民眾，可視為是顧客的角色，故公共服務需以顧客導向的角度進行設計
- (B) 15. 有關跨域治理的敘述，下列何者正確？
(A)不包括國家層級以上的區域、國際社會等國際層次
(B)橫跨各政策領域之專業合作亦屬之
(C)私部門並非治理網絡裡的參與者
(D)興起因素與網際網路發達無關
- (C) 16. 有關公民參與的敘述，下列何者正確？
(A)政府與公民僅憑各自作為，就可加速政策形成並有效完成政策執行
(B)公民參與不需要主事者的積極回應，可憑藉動員力量活化公民權益
(C)公民參與可透過對話、商議機制，消除與行政機關之間的認知落差，提升相互的理解
(D)公民無法藉由參與的過程，維護自己的權益
- (B) 17. 有關顧客滿意經營的作法，下列敘述何者錯誤？
(A)政府機關進行施政滿意度調查，是為了反映民眾對於服務品質的期望與需求
(B)為使服務單位接受評價時充足準備，應避免使用秘密客的調查方式
(C)問卷調查、焦點團體訪問、實地訪查都是調查顧客滿意度的方式
(D)顧客為導向的組織，更能生存於未來的政府機關
- (A) 18. 有關政策行銷 6P 的說明，下列何者錯誤？
(A)產品 (product) 都是實體的 (tangible)
(B)價格 (price) 是民眾取得政府提供產品，所願意付出的成本或代價
(C)通路 (place) 是讓民眾可以方便取得公共服務的管道或途徑
(D)夥伴 (partnership) 是指行銷代理要獲取外界合作參與
- (B) 19. 政府採用「民間融資提案」(Private Finance Initiative, PFI) 模式，係屬於下列那一種公私協力類型？
(A)公辦民營 (B)民辦民營 (C)民辦公營 (D)公辦公營
- (D) 20. 下列何者不是公共管理所強調的公共性概念？
(A)服從具代表性之公共管理者所實現的政治主權
(B)行政行為以公共利益為中心
(C)恪遵憲法及法制規範
(D)依據市場供需定律決定公共服務項目及收費標準
- (A) 21. 下列何者是公共管理未來環境系統的特徵？
(A)社會與組織將會日趨複雜 (B)公、私部門的互動會減少
(C)公部門的資源能無限擴張 (D)服務對象單純化
- (B) 22. 新右派、管理主義、企業型政府、以市場為主的公共行政，最符合下列何者？
(A)新公共行政 (B)新公共管理 (C)新民主行政 (D)新公共服務
- (D) 23. 從事顧客滿意經營的策略當中，有關積極推動 ABCD 的四 S 服務，下列何者不包括？
(A)售後服務 (After Service) (B)事前服務 (Before Service)
(C)諮詢服務 (Consultant Service) (D)分割服務 (Divided Service)
- (A) 24. 新公共管理途徑通過下列那一種課責機構，落實外控機制？

公職王歷屆試題 (110 地方特考)

- (A)國會與顧客 (B)層級節制結構 (C)利益團體 (D)網絡
- (D) 25. 審議民主是近年國外所發展出來的一種公民參與實踐，下列何者不是審議民主常見的模式？
- (A)公民會議 (B)願景工作坊 (C)公民陪審團 (D)地方議會審查

志光×保成×學儒
打擊力UP! 防禦力UP!

缺上榜實力???

15大環狀學習架構

全國第1 輔考資源 最齊全	面授學習 親臨名師風采 學習成效加倍	數位學習 課程隨選隨看 名師任你欽點	在家學習 在家輕鬆補課 學習更不受限	WIFI補課 免排隊免預約 學習更有效率	函授學習 在家雲端上課 學習便利有效
------------------------------	---------------------------------	---------------------------------	---------------------------------	-----------------------------------	---------------------------------



師資多元
旁聽制度
筆記借閱
隨堂班導
補課系統



平時測驗
申論批改
全國模考
落點分析
班級讀書會



考取經驗傳承
時事專題講座
考生關懷講座
考取自修教室
手機APP系統

職王