

112 年外交人員考試試題

等 別：四等考試

類科組別：外交行政人員類科行政組

科 目：行政學概要

甲、申論題部分：

一、試述行政機關的公共服務品質表現在那些的層面？(25分)

一、《考題難易》

★★適中

二、《解題關鍵》

- (一)本題的關鍵在於「品質」(Q)的表現，也就是在問Q如何呈現？更簡單的說，Q有沒有具體的指標表現？如何各位瞭解了這個關鍵，答案就會出來了。
- (二)只是在內容的回答上，目前教科書中共有兩種版本，一者為已故教授孫本初所著《新公共管理》一書，另一者為張潤書教授所著《行政學》書。如果就簡明扼要的觀點而言，當然是以第一個孫教授的版本為佳，因此本題解題時就將其置於第一個答案範本。

【擬答】：

版本一：孫本初教授《新公共管理》的觀點

行政機關的品質要求，是為了滿足民眾對政府的需要，民眾對政府的合理期望。根據美國「聯邦品質學院」的規定，行政機關的服務品質，主要包括以下七項：

(一)績效：

績效是民眾對政府所提供服務，最先考慮到的部分。譬如民眾申請加入全民健康保險時，相關機關能夠提供正確的資訊與親切的協助，即構成健保部門的品質標準。

(二)專業特色：

每一行政機關都有其被賦予的專業，如果能適時表現該機關的專業特色，自然可以獲得人民的認可，例如失業民眾若欲申請就業輔導時，勞工部門能夠提供相關的就業情報做為參考，即能表現機關的專業特色。

(三)可信度：

係指某一項服務或產品在特定的時間內，符合民眾期望的可能性。

(四)持久性：

係指某一項服務或產品對民眾有所裨益的持續時間長短。

(五)一致性：

係指政府所提供之服務或產品，其成效能否符合預先所設標準的程度。

(六)及時性：

係指政府的服務或產品，必須能夠及時滿足民眾的需求，或是政府能夠及時解決民眾所遭遇的問題。

(七)變動性：

民眾對政府服務品質的要求，不僅有內容上的差別，更會因為時空條件的改變，而有所轉換。所以，政府應隨時掌握民意趨向和脈動。

版本二：張潤書教授《行政學》的觀點

行政機關在推動全面品質管理時，可以下列指標作為改善品質的標準：

(一)可靠性，包括：

公職王歷屆試題 (112 外交特考)

1. 民眾在第一次提出要求時，機關是否即能提出正確無誤的服務。
 2. 機關是否能遵守對民眾的承諾。
 3. 機關是否能在指定時間內完成對民眾的服務。
- (二) 回應性，包括：
1. 機關是否表現出服務的熱誠意願與周全準備。
 2. 機關是否盡力配合民眾洽公的時間急迫性。
- (三) 能力：
- 機關人員是否具備執行職務所需要的專業知能與技術。
- (四) 服務管道，包括：
1. 機關服務民眾的管道是否暢通。
 2. 民眾是否方便以電話聯絡洽公。
- (五) 服務禮貌，包括：
1. 機關人員的服務態度是否彬彬有禮、和藹可親。
 2. 機關人員的服裝儀容是否整齊清潔。
- (六) 溝通，包括：
1. 機關人員是否能耐心傾聽民眾的陳述，充分瞭解事情的發展狀況。
 2. 機關人員是否會向洽公民眾詳細說明相關法規和程序，並盡力為民眾解決問題。
- (七) 可信度，包括：
1. 機關人員的行為表現讓民眾信賴。
 2. 機關人員能夠時時以民眾的利益為優先。
 3. 機關能夠維持「盡心為民服務」的良好形象。
- (八) 安全感，包括：
1. 是否能讓民眾覺得，機關人員在場也不必有所顧忌。
 2. 機關是否全力保障民眾生命、財產、隱私等方面的安全。
- (九) 善體人意，包括：
1. 機關人員是否盡力瞭解每個民眾的需求。
 2. 機關人員是否能關心來洽公的民眾。
 3. 機關人員是否能「視民如親」。
- (十) 機關的外觀，包括：
1. 機關人員是否穿著得體、朝氣蓬勃。
 2. 機關的建築與硬體設備是否考量周到，以滿足不同生理狀況民眾的需求。

二、試述行政機關由於「規模龐大」所引發的病象為何？並舉例說明之。(25分)

一、《考題難易》

★易

二、《解題關鍵》

本題評定為「易」的理由，在於本題在選擇題中早已考過多次了。同時，這個現象也再次印證了一個真理，那就是「申論題的題目，在選擇題中早就考過了」。至於舉例部分，本題舉的是長榮集團，當然各位也可以舉台積電、鴻海、或是台塑等國內龐大的集團公司，也就是說這部分並沒有一定的答案。

【擬答】：

公職王歷屆試題 (112 外交特考)

現代的組織由於業務繁雜，往往在創立後數年間，規模便日益龐大，不僅人員增加很多，內部的層級與單位亦隨之增多。此種遞增的趨勢，逐漸使組織變得臃腫不堪，而產生以下的病態：(一)人員之間溝通不易，缺乏瞭解，有時甚至彼此互不相識或難得謀面，如此怎能激發合作的團隊意識而共赴事功？例如長榮集團，有海運、空運、旅館等事業群，如此規模龐大的集團公司中，人員可能彼此就不認識，更遑論彼此之間的合作了。

(二)機關組織的首長控制幅度太大，超過其能力範圍，使其難以發揮有效的指揮與監督，甚至產生以往那種「天高皇帝遠」的現象。同樣的例子，長榮集團因為規模過於龐大，基層員工可能連集團總裁的面都未曾過，集團總裁可能更無法對集團的事務都能清楚的了解與掌握。

(三)造成「決策上推、首長獨裁」的現象。由於大家缺乏勇於任事的精神，既無抱負亦不願負責，所以把一切須做決定的事都往上推，以致造成首長萬能，無事不管而使他成為一位「獨裁者」。同例，長榮集團總裁如果沒有適當的授權，將會使得管理階層的主管不敢做出任何決定，最後的結果就是：一切都等待總裁的決定！

(四)失去個人的自我價值感。在如此龐大的組織中，個人相對地自然顯得渺小而微不足道。個人的是否存在似乎與組織不發生關係，以致產生內心的疏離感與自我輕視感，久而久之，便產生工作不力，缺乏熱誠的病象。同例，長榮集團因為事業體過於龐大，基層員工就容易產生「組織疏離感」，認為個人是否存在對集團都不會有任何的影響，就容易使得個人喪失自我價值感，進而把工作只是當作是「職業」而非「事業」。

(五)個人難以發揮其創造力及工作潛能。由於組織龐大，凡事均有一致性及制度，個人自然不易亦不願表現其創造的才能，工作潛能因而難以發揮。同例，由於長榮集團事業體的龐大，凡事公司都有一定制度，所有的一切都是按照制度走，如此就會造成員工逐漸失去對工作的熱誠，甚至會產生對自我角色的否定。

乙、測驗題部分：

- (B) 1. 下列何者非屬民意影響公共行政之主要管道？
- (A)行政部門進行輿情的大數據分析並加以解讀及應處
(B)考試院督導行政部門落實行政中立
(C)國家發展委員會建置公共政策網路參與平臺
(D)審議民主如參與式預算等之操作
- (B) 2. 公共政策運作包含問題認定等五個階段，其中政策合法化之主要機關為：
- (A)審計部 (B)立法院 (C)司法院 (D)考試院
- (D) 3. 就行政機關執行政策方案時能不能克服法規方面的障礙進行分析，是指下列何者的分析？
- (A)技術可行性 (B)行政可行性 (C)政治可行性 (D)法律可行性
- (D) 4. 我國為單一國家制，有關中央與地方制度的描述何者正確？
- (A)地方立法機關會議不必公開舉行
(B)地方政府為行政院派出機關
(C)直轄市間事權發生爭議事項時由立法院院會議決之
(D)外交及國防均屬於中央政府職權
- (B) 5. 下列何者並非政府為執行特定公共事務依法設立之行政法人？
- (A)數位發展部監督之國家資通安全研究院
(B)外交部監督之外交及國際事務學院
(C)國防部監督之國家中山科學研究院
(D)文化部監督之文化內容策進院
- (B) 6. 下列何者為矩陣型結構下專案管理組織的特性？
- (A)存續最長時間不超過3年 (B)推動特定任務

公職王歷屆試題 (112 外交特考)

- (C)因應永續的跨功能計畫 (D)組織配置一律屬於中階管理階層
- (C) 7. 下列就非營利組織與政府行政機關的互動關係趨勢之敘述，何者正確？
(A)民營化風潮興起，非營利組織對政府行政機關的功能為企業所取代，重要性降低
(B)社會福利愈發達，政府行政機關對不具備慈善功能的非營利組織就不再有所需求
(C)非營利組織可以成為政府行政機關在政策執行過程中具效能的參與者
(D)非營利組織依法不得對政府行政機關進行任何遊說活動
- (C) 8. 莫頓 (Robert K. Merton) 批判官僚體制若過於嚴守規則，以至於把工具性價值替代目的性價值，是為：
(A)不通人情 (B)鐵的牢籠 (C)目標錯置 (D)阻滯溝通
- (C) 9. 下列何者不是政府規模持續擴張的原因？
(A)社會發展之影響 (B)政治過程之影響
(C)新公共管理理論的影響 (D)科層習性之影響
- (D) 10. 由政府捐助之財團法人依法不得：
(A)執行政府委辦的公共事務
(B)投資營利事業
(C)由公務員兼任董事
(D)未經主管機關同意而轉為民間捐助之財團法人
- (C) 11. 政府機關之性騷擾申訴處理及調查步驟，下列何者正確？
(A)性騷擾事件之調查應以公正且公開之方式為之
(B)性騷擾事件之當事人或證人有權力不對等之情形時，應要求對質以維持公平
(C)調查性騷擾事件時，當被害人之陳述明確，已無詢問必要者，應避免重複詢問
(D)機構或僱用人於受理工作場域性騷擾之申訴時，應先行調解，調解不成則於七日內開始調查
- (C) 12. 《氣候變遷因應法》於 2023 年 1 月 10 日經立法院三讀通過，明文於那一年達成溫室氣體零排放？
(A) 2030 (B) 2040 (C) 2050 (D) 2060
- (D) 13. 下列何者全部屬於「公務人員退職撫卹條例」的適用範圍內？
(A)行政院各部會副首長 (B)總統府國策顧問
(C)直轄市里長 (D)監察委員
- (C) 14. 我國自政治民主化以來，下列那種趨勢的描述明顯不合實情？
(A)公務官的範圍擴大 (B)公務人員行政中立愈受重視
(C)國會議員人數增加 (D)開放政府方案持續推進
- (D) 15. 下列何者不是「公務人員行政中立法」的適用或準用對象？
(A)經正式任用為公務人員前，實施學習或訓練人員
(B)行政機關具軍職身分之人員
(C)外交領事人員
(D)公立學校教師
- (B) 16. 下列何者不是文官行政中立的主要目的？
(A)避免公務人員介入政爭 (B)確保政策評估的成效
(C)保障事務官的永業性 (D)防止公務人員以私害公
- (A) 17. 初任各官等之公務人員，其任用資格的取得，不包括下列那個途徑？
(A)政黨推薦 (B)經由國家考試及格
(C)依各種任用法規審查合格 (D)考績升等
- (C) 18. 有關立法院審議總預算案之陳述，下列何者正確？
(A)依照憲法明文規定，立法院不得為凍結預算之決議

公職王歷屆試題 (112 外交特考)

- (B)由行政院長、審計長及財政部長列席報告
(C)依預算法，總預算案應於會計年度開始一個月前由立法院議決
(D)總預算案未於會計年度開始一個月前議決，各機關預算均不得執行
- (C) 19. 有關我國公務人員制度的敘述，下列何者錯誤？
(A)銓敘部掌理人事制度與人事管理之綜合研議及規劃
(B)公務員於法定工作時間外，得經權責機關備查從事兼職工作
(C)公務員懲戒由公務員懲戒委員會審理，審理程序原則不公開
(D)官等依序由低至高分為委任、薦任、簡任
- (D) 20. ESG 為評鑑機構組織永續績效的三個面向，分別為三個關鍵字的縮寫，其中不包括：
(A)環境保護 (B)社會責任 (C)公司治理 (D)發展目標
- (A) 21. 下列那一項有關我國人權保障的作為是正確敘述？
(A)行政院設人權及轉型正義處
(B)總統府成立國家人權委員會
(C)聯合國保護移工及其家庭成員權利國際公約已經立法院通過施行法
(D)我國雖非聯合國會員國，仍自主向聯合國監督人權公約之機構提出國家報告
- (D) 22. 〈公共行政與治理過程：轉變政治對話〉（黑堡宣言）強調以下列何者作為公共行政的核心價值？
(A)政治 (B)經濟 (C)績效指標 (D)制度
- (D) 23. 下列何者不是傅蘭琪（J. R. French）強調的權力來源及基礎？
(A)專家權力 (B)合法權力 (C)強制權力 (D)認知權力
- (C) 24. 強森（W. C. Johnson）指出，現代政府具有七項職能，下列何者不包括在內？
(A)促進經濟穩定與均衡發展 (B)保護民眾生命財產與權利
(C)提升生育率 (D)提升生活品質與個人成就機會
- (B) 25. 下列那一項工作和數位治理（digital governance）最為直接相關？
(A)建立公私部門合作夥伴關係來提供公共服務
(B)建置公共政策網路參與單一入口，供民眾參與及提案
(C)提供與分析大數據以操控民意走向
(D)政府委託學術單位辦理「參與式預算」研討會