

## 112 年特種考試地方政府公務人員考試試題

寺 別：三等考試

類 科：一般行政、一般民政、客家事務行政、原住民族行政、人事行政、法律廉政、財經廉政

科 目：行政學

甲、申論題部分：

張楚老師解題

一、在公共服務的供給和輸送上，政府與非營利組織各有其優劣，試論述此兩大部門在公共治理運作上具有何種競爭與合作的關係？（25 分）

一、《考題難易》

★★☆

二、《解題關鍵》

有關政府與非營利組織之界定難度不高，重點在於必須完整回答兩者的合作與衝突關係。此外，本題算是「小題大作」型試題，只答提問內容將可能衍生作答篇幅太小的疑慮，故有必要稍微添加相關學理以充實作答內容。

三、命中特區：

張楚（2023）行政學解要，p. 526, pp.535-536.

【擬答】：

(一)政府與非營利組織之意涵：

1. 政府之意涵：政府意指在定疆域範圍內可代替國家制訂法律、執行合法強制力的政治系統。廣義的政府界定涉及行政、立法、司法三權；狹隘之界定則僅涉及行政權。依據藍尼（A. Ranney）之界定，政府具有以下功能：

- (1)利益表達：政府必須具有「得以讓人民表達利益的有效方式」（例如，遊說、宣傳、抗議、選舉、民調等）。
- (2)利益結合：政府必須具有「將利益團體需求轉化為公共政策的過程」。政府透過各種管道而與各種利益團體的利益相互結合，在法律的規範下使「公共利益」與「團體利益」相互結合，使社會的政治需求與國家建設相互結合。
- (3)強制與妥協：政府在利益結和與政策執行的過程中，為使團體成員接受其結果，必須兼採「強制」（懲戒制裁）與「妥協」（協商、包容）使人民服從法律，進而達成政府目標。

2. 非營利組織之意涵：非營利組織為在國家法制下組成慈善或非營利之私法人，以公共服務為目的，並根據稅法而給予租稅減免。依據伍爾夫（T. Wolf）之界定，具有以下特徵：

- (1)具有協助提供公共服務的使命。(2)由政府立案成立，受相關法規約束、管轄。(3)屬於公益或非營利屬性之機構。(4)排除自利營私的管理及財物分配結構。(5)依法享有租稅減免之優惠。(6)捐助者或贊助者亦享有減稅的優待。

(二)非營利組織在公共服務扮演之角色：

依據張潤書教授之界定，非營利組織可在公共服務過程中可扮演以下角色——

1. 協助發展公共政策。
2. 監督市場，確保市場自由競爭。
3. 監督政府，確保行政課責。
4. 發揮殘補（residual）功能，提供政府或營利部門無法或不願意提供之服務。
5. 反映社區組織與住民團體的價值、需求。

## 公職王歷屆試題 (112 地方特考)

6. 創造新想法以及引導變遷。
7. 協助溝通公、私、第三部門組織以促成公私協力。
8. 促進積極公民參與以及利他主義精神。

### (三)非營利組織與政府的競爭與合作關係：

納楊 (A. Najam) 依據政府與非營利組織的「目標」與「偏好手段」的異同，將兩者競爭與合作關係可區分為四種：

1. 合作 (Cooperation)：政府與非營利組織有具有相同目標、偏好相同手段/工具，因而基於共享信念而共同生產、輸送公共服務。
2. 互補 (Complementarity)：政府與非營利組織具有相同目標，但對於如何達成目標之手段抱持不同偏好。在此情形下，政府與非營利組織將傾向共同建構一個可以同時允許兩者以不同手段/工具達成共同目標的配置機制。
3. 吸納 (Co-optation)：政府與非營利組織共同偏好特定策略/手段，但各自偏好不同目標。在此情形下，政府與非營利組織將持續嘗試改變對方之目標，或迫使對方放棄既有目標。
4. 衝突 (Confrontation)：政府與非營利組織具有不同目標且偏好不同手段，兩者因而產生對立、衝突。

綜合前述內容，非營利組織是政府重要的協力伙伴之一，在公共服務生產、輸送過程中扮演重要角色。即便如此，政府與非營利組織並非永遠處於合作狀態；在特定公共議題上出現目標/理念或策略/手段產生差異偏好時，將可能使兩者產生對立、衝突關係。

二、組織衝突在實務上是難以避免的，當組織內部發生衝突時，從管理層面降低組織衝突的有效作法有那些？請分析說明之。(25分)

#### 一、《考題難易》

★★

#### 二、《解題關鍵》

本題作答門檻很低，說穿了就是考衝突管理的相關機制；屬於「有背有分，沒背讓分」的基本試題。據此，在作答方面沒什麼值得特別建議之處。

#### 三、命中特區：

張楚 (2023) 行政學解要，pp.160-161.

#### 【擬答】：

##### (一)衝突管理之意義：

界定衝突發生之原因並尋求衝突協調之管理過程。組織 (團體) 的衝突類型有四種—(1)層級之間的衝突、(2)功能部門之間的衝突、(3)業務與幕僚部門之間的衝突、(4)正式與非正式團體之間的衝突。

##### (二)賽蒙蒙 (H. Simon) 所提供之降低組織衝突的作法：

1. 問題解決：有效處理衝突雙方或多方之共同問題，將可以消除原本的問題點，進而化解衝突。
2. 說服：以積極、正面的論述內容影響他人，使衝突雙方或多方願意放棄衝突。
3. 協商：由衝突雙方或多方相互談判、議價，以找出彼此都能接受之處置方式。
4. 政治：透過人事安排或重新配置資源以化解衝突。

##### (三)尼爾遜 (E. Neilson) 所提供之降低組織衝突的作法：

1. 身體區隔 (physical separation)：隔離發生衝突的雙方或多方，使其無產生互動之可能。
2. 官僚方法 (bureaucratic method)：藉由組織法規、主管權威來壓抑衝突。

## 公職王歷屆試題 (112 地方特考)

3. 有限互動 (limited interaction)：使衝突雙方或多方僅在少數、必要情形下互動 (例如，進行相同任務)。
4. 整合者 (integrator)：在衝突雙方或多方之間設置整合者；整合者本身及該職位必須受衝突當事人所接受、認可。
5. 會面與協商 (confrontation and negotiation)：由衝突雙方或多方面對面會談、協商，藉以求取共識。
6. 第三者諮商 (third-party consultants)：由組織外部中立第三者或專業諮詢師針對衝突進行協調。
7. 人員輪調 (member rotation)：藉工作輪調增加人員工作經驗及生涯路徑，藉以改變其態度、價值。
8. 工作相互依賴以及上級明確界定目標 (interdependent tasks and superordinate goals)。
9. 團體際訓練 (intergroup training)：利用敏感性訓練及訓練方式，尋求衝突團體之相互理解，以及探究衝突發生原因，藉以解決衝突。

除前述申論內容外，衝突管理之發展歷經傳統學派、行為學派以及互動學派。相較於傳統學派將衝突視為全然負面之現象，互動學派則承認衝突的必然性與必要性。目前管理學術與實務領域多支持互動學派觀點，將衝突視為可激發組織創新動力、但亦須被有效控制的重要變項。

志光×學儒×保成  
做你的考前專屬教練

# 奪榜特訓班



近年口碑成效最好之強效課程 考前70天助你強效提升破百分！

## 奪榜特訓班進步超有感總分最高提升256分

### 十大課程特色 就是要找有上榜決心的您

完整規劃、嚴格執行

集中管理

三大會考

申論指導

按表操課

弱科加強

專屬課輔

全面檢視

固定劃位

佳作觀摩

選擇精熟

依各區規劃為主，請洽全國門市

乙、測驗題部分：

- (B) 1. 有關公部門和私部門管理的不同之處，下列敘述何者錯誤？
- (A) 不同的環境背景造成不同的權力結構
  - (B) 私部門適用更高密度的法律管制
  - (C) 公部門的目標往往比私人企業更為多元與棘手
  - (D) 公部門比私部門更重視社會基本價值的維持
- (D) 2. 關於黑堡宣言 (Blacksburg Manifesto) 的敘述，下列何者正確？
- (A) 與「新公共管理」支持者論點相近
  - (B) 其論點可用以彌補新公共服務理論的不足
  - (C) 學者賽蒙 (H. Simon) 是倡導黑堡宣言的創始者

## 公職王歷屆試題 (112 地方特考)

- (D)認為文官應具備批判性意識，且扮演睿智的少數
- (C) 3. 有關權變理論的敘述，下列何者錯誤？  
(A)屬於整合時期的行政學理論  
(B)強調組織的多變性  
(C)認為組織是穩定機械的，對人性的看法比較消極  
(D)試圖了解組織如何在不同的條件下運作
- (C) 4. 「新公共管理」的改革主張與下列何種學科的知識體系最為接近？  
(A)政治學 (B)社會學 (C)經濟學 (D)哲學
- (A) 5. 我國針對公務人員任用與保障有不同的作法，下列何者較符合「代表性官僚」(Representative bureaucracy) 的精神？  
(A)規定行政機關進用身心障礙人員之比例  
(B)放寬雙重國籍公民擔任公務人員的限制  
(C)允許專門職業及技術人員轉任公務人員  
(D)保障公務人員可籌組及加入工會的權利
- (A) 6. 某國營事業發生重大意外事故，引發民眾的強烈不滿，導致主管部會的部長請辭下台，從責任政治的觀點，其所承擔的責任類型屬於下列何者？  
(A)政治責任 (B)行政責任 (C)法律責任 (D)財務責任
- (C) 7. 有關「網絡式組織」的敘述，下列何者錯誤？  
(A)運作較傳統科層組織更為靈活  
(B)可藉由外包、補助模式來推動業務  
(C)相較於傳統科層組織，其外部交易成本大幅降低  
(D)較傳統科層組織更為專注核心業務
- (B) 8. 費德勒 (F. Fiedler) 的權變領導理論，提出三種情境因素，下列何者並不包含其中？  
(A)工作結構 (B)組織願景  
(C)領導者的職位權力 (D)領導者與部屬關係
- (B) 9. 有關政府捐助之財團法人的敘述，下列何者錯誤？  
(A)可由公營事業捐助成立，且其捐助財產合計超過該財團法人基金總額百分之五十  
(B)統一由財政部做為事業目的主管機關  
(C)成立目的是要從事公益、增加民眾福祉  
(D)設立登記許可後，可以對外募款
- (C) 10. 有關於組織發展及組織學習之概念區辨，下列何者錯誤？  
(A)兩者均承繼人群關係學派的人本主義關懷  
(B)兩者均預設個人與組織的目標應該要尋求調和一致  
(C)組織發展主張人性本惡的 X 理論，而組織學習則主張人性本善的 Y 理論  
(D)組織發展是領導者由上而下所發動，而組織學習則強調組織上下成員的合作共識
- (B) 11. 有關公務人員任用陞遷之敘述，下列何者錯誤？  
(A)十二職等以上人員之調任不受職組職系限制  
(B)某部總務司副司長得調任同司專門委員職務  
(C)現職具有任用資格人員得調任機要職務  
(D)同一序列副主管之遷調不必經甄審程序
- (A) 12. 關於促進性別平等相關法律，下列敘述何者正確？  
(A)性別平等工作法保障工作權 (B)性騷擾防治法保障受教權  
(C)性別平等教育法保障通訊權 (D)性自主權利法保障隱私權
- (D) 13. 有關政府預算編製的敘述，下列何者錯誤？  
(A)應享權益 (entitlement) 支出為政府依法必須支付的項目

## 公職王歷屆試題 (112 地方特考)

- (B)行政首長過去做過的承諾常會影響預算編製  
(C)立法部門可透過審查預算的附帶決議，達到凍結預算的效果  
(D)指定用途的基金數額越大，政府規劃一般政事支出預算的自主性就越大
- (B) 14. 下列那一種政府預算制度，最強調支出的控制功能，而較不重視積極的管理與規劃功能？  
(A)計畫預算 (program budgeting) (B)項目預算 (line-item budgeting)  
(C)零基預算 (zero-based budgeting) (D)績效預算 (performance budgeting)
- (B) 15. 依據政府採購法規定，若洽由其他機關代辦採購時，應考量的主要原則為何？  
(A)代辦經費 (B)專業能力 (C)機關規模 (D)時程長短
- (C) 16. 對於績效管理工具中的目標管理 (management by objectives)、平衡計分卡 (balanced scorecard)、六標準差 (six sigma) 之敘述，下列何者正確？  
(A)都是對政策執行過程的評估  
(B)都偏重財務與產出之間的關聯  
(C)都屬事先即擬訂評估指標的「事前定向」績效管理  
(D)都跳脫績效指標過於量化的窠臼

志光×學儒×保成  
十大貼心服務

## 學習無後顧之憂

· 線上課業諮詢

疑問  
有解

· 老師申論批閱

· 上榜生經驗親授

掌握  
關鍵

· 時事專題講座

· LINE@班導服務

學習  
無憂

· 班導師制度

· 雙師資雙循環

學習  
多元

· 多元補課方式

· 歷屆試題練習

充分  
練題

· 線上平時測驗

詳細規劃請洽全國各班門市

- (D) 17. 下列那一項非屬組織進行策略規劃時會選擇的分析工具？  
(A) SWOT (strength, weakness, opportunity, threat) 分析  
(B) PEST (political, economic, social, technological) 分析  
(C)策略地圖  
(D)無異議區間 (zone of indifference) 分析
- (A) 18. 過去研究多指出「內在任務動機」(intrinsic task motivation) 能提升員工績效，此敘述該如何解釋？  
(A)員工認為該任務是有意義、可提高成就感，因而更願意投入  
(B)員工內心衡量與上位者的權力距離，而接受工作  
(C)員工期待能獲得獎酬，因而努力工作  
(D)員工害怕考績受不利影響，因而接受工作
- (B) 19. 內政部地政司應用軟體設備，促進地方政府地政資料的整合，以提升行政效率，以上描述最適合用來解釋下列何種電子化政府的服務類型？

公職王歷屆試題 (112 地方特考)

- (A)政府對公民 (G2C) (B)政府對政府 (G2G)  
(C)政府對企業 (G2B) (D)公民對公民 (C2C)
- (B) 20. 有關政策評估的標準，下列敘述何者錯誤？  
(A)效能性指的是政策達成預期結果或影響的程度  
(B)經濟性指的是政策目標達成後消除問題的程度  
(C)公正性指的是與該政策有關的資源、利益、成本公平分配的程度  
(D)回應性指的是政策執行結果滿足標的團體需求的程度
- (A) 21. 某地居民反對政府在其社區興建焚化爐，此一現象符合下列何種概念？  
(A)鄰避效應 (not in my back yard) (B)比馬龍效應 (Pygmalion effect)  
(C)月暈效果 (halo effect) (D)巴瑞圖法則 (Pareto principle)
- (A) 22. 有關政府治理創新工具採參與式預算的敘述，下列何者錯誤？  
(A)強調投票結果重於審議過程，屬於民主的加總模型  
(B)重視的是公共利益  
(C)自利官僚有可能濫用裁量權推動自己喜好的參與式預算  
(D)我國若干縣市採用議員工程建議款模式來推動參與式預算
- (B) 23. 近年來社會企業 (Social Enterprise) 的風潮蓬勃發展，有關社會企業內涵的敘述，下列何者錯誤？  
(A)係指透過商業模式來解決社會或環境問題  
(B)亦被稱為「營利驅動」的組織  
(C)除了一般營利事業公司外，也可以非營利組織的型態存在  
(D)喜憨兒烘焙事業是臺灣社會企業之重要典範
- (D) 24. 民眾參與的途徑具有多種不同的形式，下列何者是展現人民主權最具體、直接的方式？  
(A)接受民意調查 (B)出席公聽會 (C)參與聽證 (D)參與公民投票
- (C) 25. 下列何者較不屬於政府推動民營化常見的策略？  
(A)運用志願性組織的協助 (B)利用使用者付費的模式  
(C)鼓勵應用管理格道技術 (D)增加市場競爭誘因機制

志光×學儒×保成 榮耀上榜！

真正每3人 即有2人來自本系列

三等一般行政竹苗區錄取率100%  
三等人事行政彰投區錄取率100%  
三等勞工行政台中市錄取率100%  
四等人事行政雲嘉區錄取率100%  
四等勞工行政台北市錄取率100%  
四等勞工行政桃園市錄取率100%  
四等戶 政基宜區錄取率100%

三等一般行政雲嘉區錄取率100%  
三等人事行政台南市錄取率100%  
四等人事行政彰投區錄取率100%  
四等人事行政花東區錄取率100%  
四等勞工行政新北市錄取率100%  
四等戶 政竹苗區錄取率100%

三等一般行政花東區錄取率89%  
三等勞工行政桃園市錄取率83%  
三等人事行政台中市錄取率75%  
四等一般行政基宜區錄取率75%  
四等一般民政竹苗區錄取率75%

四等戶 政桃園市錄取率75%  
三等人事行政雲嘉區錄取率74%  
三等人事行政高雄市錄取率73%  
三等勞工行政台北市錄取率71%  
四等一般行政竹苗區錄取率71%

三等一般民政花東區錄取率67%  
四等一般行政桃園市錄取率67%  
四等一般行政台中市錄取率67%  
四等人事行政新北市錄取率67%  
四等人事行政高雄市錄取率67%