

行政學大意 試題解析範例

1. () 公眾關係是要和公眾建立關係，且是建設性的良好關係，下列公眾關係的基本原則，何者正確？(A) 雙向溝通、誠信為本、公開透明 (B) 單向溝通、誠信為本、置入性行銷 (C) 雙向溝通、權變關係、平時發展 (D) 雙向溝通、裙帶關係、置入性行銷

解答 (A)

1. 公眾關係：是基於道德與理性，為建立良好的溝通與互動關係，平時即應持續地進行，可藉以瞭解民意的趨向，藉以作為制定合理決策的參考或瞭解政策是否有應修正之處，以適當反應大眾需求或願望。
2. 推展公眾關係有下列重要工作原則：
 - (一) 內部做起
 - (二) 雙方溝通
 - (三) 誠信為本
 - (四) 公開透明
 - (五) 平時發展【包含三點：普遍平衡的關係、自然發展的關係、對等互惠的關係】
 - (六) 不斷創新
 - (七) 社會責任
 - (八) 服務大眾
 - (九) 全體動員
 - (十) 方略靈活

綜上敘述，僅選項 (A) 完全符合推展公眾關係之原則。

【※補充：公眾關係的運作目標有以下：

- (1) 維持國際地位；(2) 宣揚立國理想；(3) 確定政策方向；(4) 便利政令推展；(5) 促進政治和諧；(6) 結合民間力量】

資料來源：吳定，行政學（上），第10章－環境系絡與政策投入，第4節－行政系統與環境互動：公眾關係

2. () 下列有關公眾關係的敘述何者錯誤？(A) 公眾關係的前提為履行社會責任，服務大眾利益 (B) 公眾關係是一種長期有計畫的努力之結果 (C) 公眾關係消極的目的，乃是消除公眾對本機關之誤會、指摘與攻擊 (D) 將公眾關係視為文過飾非之手段，企圖掩飾問題的發生

解答 (D)

1. 公眾關係的正確理念包括：
 - (1) 公眾關係之目的有積極與消極兩面。
 - 積極的目的，在爭取或維持公眾對本機構之了解、友善與支持，以擴大機關之威望、勢力及信譽。

- 消極的目的，在消除公眾對機關之誤會、指摘與攻擊。……選項 (C) 正確
 - (2) 公眾關係之前提為履行社會責任，服務大眾利益。……選項 (A) 正確
 - (3) 公眾關係之基礎在於機構（或個人）之本身有良好的表現。
 - (4) 公眾關係之手段為有效溝通。
 - (5) 公眾關係之主體可為個人或機構。
 - (6) 公眾關係之客體即為公眾。就組織而言，包括：內在與外在兩類公眾。
 - (7) 公眾關係是一種長期有計畫的努力之結果。……選項 (B) 正確
 - (8) 機關公眾關係之責任，應是首長的基本責任之一。
2. 一般人對公眾關係常存有下列錯誤觀念：
- (1) 視公眾關係作為是文過飾非之手段。……選項 (D) 錯誤
 - (2) 抱持為而不宣之態度。
 - (3) 抱持宣而不為之態度。
 - (4) 採不理公眾之態度。
 - (5) 視公眾關係為一種魔術。
 - (6) 將手段與目的混淆不清。
 - (7) 只以宣傳能量做為衡量公眾關係成效之標準。

資料來源：吳定，行政學（下），第10章－環境系絡與政策投入，第4節－行政系統與環境互動：公眾關係

3. () 下列何者不是實踐行政倫理責任的策略？(A) 設置調查委員會 (B) 建構行政倫理守則 (C) 厲行輿論和公民監督 (D) 培養批判意識與舉發弊端

解答 (C)

1. 實踐倫理責任的策略有四：
- (1) 厲行管理、政治、司法和其他監督。
 - (2) 設置調查委員會。
 - (3) 建立行政倫理典則。
 - (4) 培養批判意識與舉發弊端。
2. 綜上所述可知選項中 (A) (B) (D) 皆正確。選項 (C) 錯誤：「行政倫理」是有關公務員在行政機關及行政人員間正當關係及正當行為準則的一種規範秩序，即行政人員的道德共識與自律。應該積極的透由國家制定的各項管理、政治、與司法制度加以監督，而不應消極的期待由輿論與公民監督。

資料來源：賴維堯、林鍾沂、許立一，行政學入門，第八章－公共行政展望

4. () 行政院為提升政府整體績效，積極推動行政院之組織再造工作；該項政府改造工程係依所謂「四化」策略予以推動。請問下列何者不屬於「四化」策略之內容？(A) 法人化 (B) 去任務化 (C) 地方化 (D) 企業化

解答 (D)

1. 行政院為提升政府整體績效，特別提出「去任務化」、「地方化」、「法人化」和「委外化」等「四化」策略做為政府改造目標：

- (1) 「去任務化」：所謂政府業務去任務化，是指解除政府機關現有的業務工作，換言之，應檢討政府負責的各項管制、輔導、管理、服務等工作，是否應自國家任務中予以排除。嚴格地說，機關某一項業務去任務化後，不僅是該機關不再負有執行該項業務之任務，同時該機關也不應將業務移轉給其他政府（地方化）或者民間或個人（委外化）負責。所以，政府業務去任務化就是完全不再投入任何資源從事該項業務。
- (2) 「地方化」：在政府角色的重新定位中，期待中央政府扮演的是「領航」角色，專注於建立健全的制度環境與引領整體國家發展走向，就實際執行層面則讓地方政府能夠有更分權、更多樣化的方式來實現公共任務。
- (3) 「法人化」：體認到政府組織在既有模式下已經無法充分承擔國家日漸多樣化的任務。因此，設計出跨越公、私部門區隔的組織方式，也就是：用企業的方法來從事公共服務。
- (4) 「委外化」：我國行政組織的改造，應以徹底重新評估政府之行政機能與責任領域為前提。以「民間能做的政府不必再做」為基本原則，放寬種種規範與限制，徹底實施政府與民間之分擔任務；能委任民間者，盡量委辦之，以積極推進行政之精簡化、重點化。如今公共事務已非中央政府之獨佔物，應廣泛由全體社會（包括地方社會、市場在內）分擔其機能，此種價值觀之轉換已為時勢所趨。應從政府與民間適當分擔任務的觀點，民間能做的委由民間為之，同時基於市場原理與自我責任原則，對於民間活動徹底採取補全態度。

2. 選項中(D)企業化並非四化策略之一。

資料來源：莊國榮2005-07-27「行政院組織改造推動委員會」工作的檢討與展望研究計畫

5. () 下列何者不屬於公共選擇理論於新公共管理的主張？(A) 擲節用度 (B) 大有為政府 (C) 行政功能分權化 (D) 簡化行政程序

解答 (B)

1. 新公共管理又被稱為以市場為基礎的公共行政、企業型政府等，主張創造市場或準市場競爭機制，以及由市場來檢驗績效目標等，偏重對顧客回應性的價值，偏重分權化決策，以及市場導向的預算。近年所新興的「企業型政府」與「政府再造」，皆屬於此一公共行政學研究取向的範疇。
2. 新公共管理具備以下的八大特徵：
 - (1) 採理性途徑的處理方式，強調策略管理。
 - (2) 重新設計組織結構，建立負責的行政單位。
 - (3) 強調組織的扁平化、授權，以利績效的達成。……選項 (C) (D) 正確
 - (4) 依經濟、效率及效能的標準來衡量組織成就。……選項 (A) 正確
 - (5) 強調市場及企業價值相調合的文化。
 - (6) 運用人力資源管理技術，採個人主義途徑。

(7) 能適時回應人民的需求。

(8) 以契約關係（價格、品質、數量）取代傳統的信託關係（預算和層級節制）。

3. 選項中（B）錯誤：新公共管理強調政府應由傳統行政時期主張的「萬能政府」、「大有為政府」的觀念走向「小而能」的政府。

資料來源：《公共管理》，孫本初，P.15~16；《行政學辭典》，孫本初、賴維堯監修，P.498~501, P.537
