



選擇題

- (A)01.公務人員任用法明定不得任用為公務人員之情事中，下列何者不屬之？(A)行為不檢經檢舉者 (B)褫奪公權尚未復權者 (C)曾受免除職務懲戒處分者 (D)受輔助宣告尚未撤銷者
- (C)02.有關危機管理的敘述，下列何者錯誤？(A)危機的風險偵測與警覺，是危機管理的一環(B)主動發布危機相關資訊，是危機溝通的重點之一(C)由於危機的種類不同，所以只需注重危機的應變及善後(D)危機管理最後要有檢討機制，才能記取教訓
- (D)03.依據中央行政機關組織基準法之規定，關於獨立機關之敘述，下列何者錯誤？(A)相當中央二級之獨立機關至多三個 (B)其組織以法律定之 (C)除非法律另有規定，否則不受其他機關指揮監督 (D)採行首長制
- (A)04.「公務人員將法規當作唯一目標，完全忽略法規本身不合時宜或容有修法的空間」，對於這種現象學者墨頓 ( R.K. Merton ) 稱為：(A)目標錯置 (B)行政諺語 (C)異化 (D)定錨效應
- (B)05.公民精神的原則，是討論公共行政的重要觀點。下列那一個不是公民精神的具備要件？(A)立基於憲法的基礎 (B)具有相關的專業背景 (C)回應集體與非集體的公共性 (D)具有仁道與愛心
- (C)06.關於公務人員任用，下列敘述何者正確？(A)高等考試之一級考試及格者，取得簡任第十職等任用資格 (B)初任薦任官等人員，由各主管機關任命 (C)自願調任低官等人員，以調任官等之最高職等任用 (D)第五職等人員得權理第六職等職務
- (B)07.我國任一會計年度之主要預算文件出版次序，下列何者正確？(A)預算案、法定預算、決算審核報告、決算 (B)預算案、法定預算、決算、決算審核報告 (C)預算案、決算、決算審核報告、法定預算(D)法定預算、預算案、決算審核報告、決算
- (D)08.口試委員因應考人表現出與自己相當的經歷、思想或行為，而給予該應考人較佳分數，稱為：(A)月暈效應 ( halo effect ) (B)寬容效應 ( generosity effect ) (C)臨近效應 ( recency effect ) (D)相似效應 ( similarity effect )
- (A)09.在三權分立體制的國家中，通常那一個部門擁有文官培訓的職權？(A)行政部門 (B)立法部門 (C)司法部門 (D)監察部門
- (C)10.「黑堡宣言」在理念上，與下列何者最為接近，可謂志同道合？(A)傳統公共管理 (B)新公共管理 (C)新公共行政 (D)行為主義
- (A)11.甲初次登記成為縣長選舉之參選人，應向那個機關申報財產？(A)中央選舉委員會 (B)法務部廉政署 (C)監察院 (D)登記參選縣市之政風處
- (B)12.由政府委託民間機構，或由民間機構向政府租賃現有設施，予以擴建、整建後並為營運；營運期間屆滿後，營運權歸還政府，此種民間參與公共建設的方式，稱為：(A) BOT (B) ROT (C) BOO (D) BTO
- (A)13.下列何者適用「政務人員退職撫卹條例」？(A)國立故宮博物院院長 (B)國立臺灣大學校長 (C)立法院預算中心主任 (D)國家中山科學研究院院長
- (C)14.有關我國公務人員現行考績制度，下列敘述何者正確？(A)目的為促進團隊績效 (B)各官等人員平時有重大功過時，隨時辦理另予考績 (C)年終考績結果分甲、乙、丙、丁四等 (D)考績結果應送公務員獎懲委員會辦理獎懲
- (D)15.下列那個國際組織是以倡廉反貪為主要宗旨？(A)經濟合作暨發展組織 ( OECD ) (B)美國公共行政學會 ( ASPA ) (C)亞洲開發銀行 ( ADB ) (D)國際透明組織 ( TI )
- (B)16.下列那一個機關不是行政院所屬二級機關？(A)行政院人事行政總處 (B)觀光傳播局 (C)衛生福利部 (D)海洋委員會
- (C)17.對於行政管理與企業管理的相異之處，下列何者正確？(A)前者強調權變，後者強調一貫 (B)前者主張競爭，後者強調獨占 (C)前者決策程序較為冗長，後者較有彈性及快速 (D)前者對於外在環境的因應較迅速，後者對於外在環境的因應較緩慢
- (B)18.何茲柏格 ( F. Herzberg ) 的激勵保健理論中，下列何者被認為只能夠防止員工不滿，並不能達到激勵的效果？(A)賞識認同 (B)薪資待遇 (C)工作本身 (D)升遷發展
- (B)19.下列何者不是我國政府執行總預算時的彈性作法？(A)流用 (B)留用 (C)預備金 (D)追加預算
- (D)20.政府再造運動以企業為師，透過民營化、解除管制、公共服務委外等途徑縮小政府規模，其結果最可能導致何種現象？(A)金魚缸效應 (B)穀倉效應 (C)市場失靈 (D)空洞國家
- (B)21.下列何者屬於輔助單位？(A)行政院食品安全辦公室 (B)行政院秘書處 (C)行政院綜合業務處 (D)行政院教育科學文化處
- (B)22.在傳統的行政組織結構中，何種原則強調由上而下的控制系統？(A)激勵 (B)權威 (C)評估 (D)回饋
- (D)23.下列府際關係的互動中，何者純屬垂直型的互動關係？(A)建立合作夥伴關係 (B)共同制定政策或擬定策略 (C)資源的互通有無 (D)爭取更多的計畫型補助款
- (B)24.下列何者符合現行「公務人員退休資遣撫卹法」中屆齡退休的規定？(A)任職滿 25 年 (B)任職滿 5 年以上，且年滿 65 歲 (C)任本職務最高職等年功俸最高級滿 3 年 (D)擔任具有危險及勞力等特殊性質職務，且年滿 55 歲
- (C)25.主張從組織人員之間交互行為及活動進行探討，人員之心理反應加以分析，屬於何種行政學研究法？(A)事實研究法 (B)生態研究法 (C)動態研究法 (D)比較研究法
- (C)26.有關單一制國家的敘述，下列何者錯誤？(A)中央政府擁有最高的統治權 (B)與聯邦制為不同的概念 (C)地方政府擁有獨立的司法系統 (D)在制定國家政策上，中央政府較不需與次級政府協商
- (C)27.下列何者屬於「人群關係學派」的代表學者？(A)泰勒 ( F. Taylor ) (B)古立克 ( L. Gulick ) (C)梅堯 ( E. Mayo ) (D)韋伯 ( M. Weber )
- (B)28.政府機關為特定對象提供特定服務，並按照成本或其他標準收取費用，此一費用即為：(A)業務費 (B)規費 (C)特別費 (D)稅式支出
- (D)29.下列何者不屬於總預算應編入的部分？(A)歲入與歲出 (B)債務之舉借與償還 (C)以前年度歲計賸餘之移用 (D)作業賸餘或公積撥交
- (A)30.「這是我的想法，請問您有什麼建議？」前述最符合行政溝通的何種原則？(A)鼓勵反饋 (B)塑造權威 (C)保護隱私 (D)言行一致
- (B)31.「以公開、平等、互惠、與課責等原則為基礎，讓民眾在知情的情況，藉由相互辯證的過程來取得政策上的共識，以提供決策者做參考」，上述這段文字最符合下列何種概念？(A)直接民主 (B)審議民主 (C)代議民主 (D)電子民主

- (B)32.下列何者非屬我國之國稅？(A)贈與稅 (B)印花稅 (C)貨物稅 (D)菸酒稅
- (C)33.政府制定某些公共政策的原因是為了糾正市場失靈，市場失靈不包含下列何者？(A)外部性 (B)公共財 (C)完全競爭 (D)資訊不對稱
- (A)34.在組織溝通的過程中，可能造成訊息的扭曲和阻礙理解的因素，統稱之為何？(A)雜訊 (noise) (B)解碼 (decoding) (C)編碼 (encoding) (D)反饋 (feedback)
- (A)35.「當事情出錯時，總是在最糟糕的時機發生」是在說明那個諺語？(A)墨菲定律 (B)摩爾定律 (C)邁爾斯定律 (D)不稀罕效應
- (D)36.下列何者為「非正式組織」的主要特徵？(A)偏重垂直互動的關係 (B)為臨時性任務編組 (C)經由長官授權而產生 (D)重視團體的認同感
- (C)37.在新冠肺炎 (COVID-19) 疫情嚴峻期間，中央疫情指揮中心每天例行召開說明會，屬於何種組織溝通類型？(A)平行溝通 (B)向下溝通 (C)外部溝通 (D)非正式溝通
- (D)38.下列何者不是修正時期 (1930-1960 年代) 行政學理論強調的內涵？(A)強調行為科學 (B)重視行政運作的動態性 (C)區分價值與事實 (D)重視組織結構與法令規章
- (C)39.因應世界潮流，我國公部門積極將政府資料予以公開。下列何者是我國政府 資料開放業務的主管機關？(A)行政院資訊總處 (B)公平交易委員會 (C)國家發展委員會 (D)行政院主計總處
- (C)40.有關稅課收入之敘述，下列何者錯誤？(A)稅課的正當性需建立在增進公共福祉的基礎上 (B)買賣動產契據為印花稅之課徵範圍 (C)贈與稅為消費稅的一種 (D)稅課是政府對經濟資源進行重分配的手段
- (B)41.行政組織設計有管理、政治與法律等不同途徑，講究程序公平與組織獨立性為下列何種途徑所重視的價值？(A)政治途徑 (B)法律途徑 (C)管理途徑 (D)社會途徑
- (A)42.下列那一種權力是魅力型領袖最核心的權力基礎？(A)參照權力 (B)訊息權力 (C)獎賞權力 (D)關聯權力
- (C)43.我國政風機構業務之督導、考核及協調由下列那個機關掌理？(A)審計部 (B)行政院人事行政總處 (C)法務部廉政署 (D)法務部調查局
- (A)44.依據科克派屈克 (D. L. Kirkpatrick) 之四級訓練評量模式，最高層次的評量為：(A)成果層次評量 (B)行為層次評量 (C)學習層次評量 (D)反應層次評量
- (D)45.有關政府決算的基本概念，會計年度終了前，已發生而應收未收或應付未付之款項，須留待以後年度繼續處理者，稱之為：(A)決算實現數 (B)決算審定數 (C)決算分配數 (D)權責發生數
- (B)46.有關我國公共債務的相關規定，下列何者正確？(A)債務之舉借是我國政府重要的「歲入」來源 (B)公債的利息為我國政府之經常歲出 (C)僅中央政府可成立債務基金 (D)預算法明定特別預算不受舉債額度的限制
- (A)47.當人們提到「官僚」這個名詞時，會有很多不同的意涵，下列何者不屬之？(A)小型組織 (B)行政制度或文官制度 (C)科層組織 (D)組織無效率的病象
- (C)48.國立大學校務基金在中央政府總預算的位階為：(A)單位預算 (B)單位預算之分預算 (C)附屬單位預算 (D)分配預算
- (D)49.當前行政變革強調對於公共服務流程的改進，下列何者非屬流程層次的行政變革措施？(A)整合悠遊卡及一卡通可搭乘各種公共運輸 (B)提供單一窗口的戶政服務 (C) Youbike 跨區借還免收調度費 (D)市立圖書館改制為行政法人
- (C)50.臺灣國土規劃在地方層級朝向「7 個區域生活圈及縣市合作區域」發展，這是那一種類型的跨域治理？(A)部際關係 (B)公私協力 (C)府際關係 (D)院際關係
- (D)51.公務人員退休撫卹基金屬於下列何種基金？(A)普通基金 (B)營業型特種基金 (C)非營業型特種基金 (D)信託基金
- (C)52.下列那一項政策最可能產生利益分散在多數人，但成本集中在少數人身上的情形？(A)向外國採購軍備 (B)實施幼兒教育券 (C)強制拆遷違建戶以興建公園 (D)發放全民消費券
- (D)53.有關我國村里長之敘述，下列何者正確？(A)每 3 年改選 1 次 (B)由村里幹事提名候選人 (C)連選得連任 1 次 (D)屬於無給職公職人員
- (A)54.下列何者非屬兩個政府之間的垂直型府際關係活動？(A)直轄市聯合廉政宣導 (B)計畫型補助之核定 (C)尋找一般性的計畫指示 (D)爭取更多的裁量決定權
- (C)55.下列那一項公務人事管理制度，與新公共管理理論的精神不一致？(A)設計更寬廣的給薪級距 (B)參考市場行情敘薪 (C)以年資為升遷之依據 (D)簡化員工申訴程序
- (C)56.公務員遇與其職務有利害關係者餽贈，應予以拒絕或退還，無法退還時應向那個單位提出報告？(A)人事室 (B)直屬長官 (C)政風單位 (D)秘書室
- (B)57.簡任官等公務人員因怠於執行職務而有懲戒必要者，應連同證據先送請下列那個機關進行審查？(A)法務部政風處 (B)監察院 (C)懲戒法院 (D)高等行政法院
- (B)58.1999 年初在立法院三讀通過，提高地方縣市政府自主權的法案為何？(A)省縣自治法 (B)地方制度法 (C)行政程序法 (D)國土計畫法
- (D)59.對於公務員的懲戒處分，下列何者適用於政務官？(A)休職 (B)降級 (C)記過 (D)申誡
- (C)60.甲因推動機關重大計畫有功，其所屬機關特地為甲辦理考績，下列何者是甲最可能獲得的直接獎勵？(A)晉本俸三級 (B)升任高一職等 (C)一次記二大功 (D)招待出國觀光
- (B)61.根據羅伊 (T. Lowi) 政治鐵三角理論，下列何者非屬鐵三角聯盟的成員？(A)特殊利益團體 (B)司法體系 (C)行政官僚體系 (D)國會常設委員會
- (B)62.根據地方制度法，要成立直轄市，轄區內人口的最低門檻為何？(A) 75 萬 (B) 125 萬 (C) 175 萬 (D) 225 萬
- (C)63.下列何者屬於政府之規費收入？(A)台灣電力公司之盈餘繳庫 (B)高速公路超速罰款 (C)公務人員高等考試報名費 (D)分割土地所有權之契稅
- (C)64.我國地方稅法通則中所稱的地方稅，不包括下列何者？(A)財政收支劃分法所稱直轄市及縣 (市) 稅 (B)地方制度法所稱直轄市及縣 (市) 特別稅課 (C)地方制度法所稱鄉 (鎮、市) 營業稅課 (D)地方制度法所稱直轄市及縣 (市) 附加稅課
- (B)65.關於我國「財團法人法」之敘述，下列何者錯誤？(A)區分「政府捐助」與「民間捐助」之財團法人 (B)對民間捐助之財團法人採高密度監督 (C)要求部分財團法人須定期參加防制洗錢教育訓練 (D)建立退場機制，活化財團法人
- (B)66.在一個組織中發展出對組織結構會產生補充或修改作用的社交小團體稱為：(A)工會組織 (B)非正式組織 (C)學習型組織 (D)政黨附隨組織
- (D)67.有關政府機關運用勞動派遣人力之敘述，下列何者正確？(A)具公務人員身分 (B)準用公務人員退休撫卹制度 (C)約聘僱人員屬之 (D)適用勞動基準法
- (D)68.體現「用人唯才」與「獎優罰劣」的精神，是下列何種人事行政新趨勢的展現？(A)人事行政法制化 (B)人事行政民主化 (C)人事行政人性化 (D)人事行政功績制



一、公務人員應重視行政倫理，其內涵為何？行政倫理責任的實踐策略又為何？試說明之。

擬答：

(一)行政倫理之內涵：

所謂「行政倫理」( administrative ethics ) 是指行政系統中參與人員間維持正當關係的原理。行政倫理就其實質意義而言，也可稱為公務倫理、公務道德、服務道德等。其主要內涵指涉公務員在進入行政系統後，其內心對國家、對民眾、對機關、對單位以及在機關內對長官、同事、部屬認為應有的角色扮演與相互關係的分際。由此可知，行政倫理是有關行政行為的一種價值體系，它具有相對性 ( relativism ) 和系絡性 ( contextualism )。所謂相對性是指不同的文化及社會環境，對公務員會有不同的行為期望與要求，是以世界上無法找到一個放諸四海皆準的行政倫理。所謂系絡性是指對於行政行為的判斷，不能只以是否合乎抽象的倫理原則為基礎，還必須視此行為所在的特定情境而定。

(二)強化行政倫理之實踐策略：

1.立法方面：

立法機關具有制定法律和監督行政機關的功能，並可透過質詢權、通過法案、審查預算決算的方式，加強對行政權的監督，以防行政部門濫權及公務員違法失職。

2.司法方面：

在英美法系的國家，人民與公務員職務行為由一般法院審理。而在大陸法系國家則另設行政法院審理，我國亦設有行政法院，透過司法體系的運作，可審核公務人員行為。司法院所設的公務員懲戒委員會，對於違法失職的公務員，可施予撤職、休職、降級、減俸、記過及申誡的懲戒處分。

3.考試方面：

塑造公務員均為有為、有守、具有道德勇氣。當務之急是有系統地改進考試的技術與程序，使各行業的精英，能夠經過才能測試及品德陶鑄，而進入政府體系，加強行政倫理。

4.監察方面：

我國經由監察院的設置，希望能夠達成監察行政系統的功能。為達此功能，必須加強以下兩種控制權力的運用：

- (1)對違法失職的公務員行使彈劾權及糾舉權。
- (2)對措施不當事件行使糾正權。

5.行政方面：

行政機關行使公權力以處理業務的程序，如果能夠正當合法，對良好行政倫理的建立，極有助益。此外，設法改善人事管理措施，如加強對公務員的品德考核，提高公務員待遇等，對行政倫理亦具有某種程度的強化作用。

6.社會方面：

在現代民主多元社會中，各種利益團體、次級團體透過各種管道，表示各種不同的社會價值，對行政倫理會構成一種壓力，而使之日漸強化。

7.官箴方面：

欲強化行政倫理，尚有賴官箴的進行，其目的在消極上是檢舉不合倫理的行為；在積極上是加強行政倫理的教育。一般而言，欲防止公務員的不當或違法亂紀行為，還需要公務員彼此間的互察及檢舉。就此而言，機關必須提供適當的檢舉管道，且對於檢舉者，應予以保護，才是強化之道。

二、請論述當代民主國家可以透過何種機制對於政府機關行政運作課責 ( accountability ) ？

擬答：

對於行政機關運作之課責途徑，不同學派根據課責型態、課責機構、課責標準等三個面向，各有不同，茲引台大丘昌泰老師之看法說明如下：( 丘昌泰，2014，27-29 )

(一)傳統公共行政途徑：

主要是指行政組織採內控機制以解決公共行政者的課責，課責的標準是公務員是否符合效率、效果與經濟的準則，至於課責的機構則是層級節制系統。政府部門為了控制公務員的行政行為，必須設計若干監督控制部門以確保其忠誠履行國家所託付的職務，例如，透過預算、採購、人事等機制，以監督公務員的行政行為，確保其負責任。

(二)政治途徑：

政治途徑採取外控機制以達成行政機關的課責目的，這些外控機制包括：

- 1.立法監督：指由國會議員與助理所構成的立法監督，如美國國會預算局。

- 2.預算控制：如負責審計與評估行政部門預算的美國會計總署。

- 3.行政官員的定期職務輪調制度。

- 4.公眾參與：如根據美國行政程序法而執行的公眾參與。

- 5.示威抗議：以群眾聚會活動方式，要求某位官員負責下台的案例不勝枚舉。

(三)陽光制度 ( sunshine )：

如根據 1966 年資訊自由法 ( Freedom of Information Act of 1966 ) 與 1976 年政府陽光法 ( the Government in the Sunshine Act of 1976 )，要求政府某些公聽會與公眾會議的資訊必須攤在陽光下，公平、公開、公正的接受檢驗。

(四)利益迴避原則：

要求退職的高級政府官員必須恪遵「旋轉門」條款，卸任公職後，不得擔任與其任內具有利害相關的職務。

(五)司法途徑：

主要是依據司法系統所建立的外控機制，司法權獨立是實施三權分立的民主國家所強調的制度特色之一，司法權獨立乃是促使行政官員能夠負責之非常重要的外控機制。司法途徑的主要論點是：「法律」只是促使公務員課責的最低門檻，做為國家統治機構執行者的公務員必須遵守憲法與憲政精神，如美國法院所強調的法律正當程序 ( due process of law )、公平正義、照顧弱勢、仁慈、慈悲心等體制價值 ( regime value )。此種途徑之下的課責結構主要是法院，以憲法做為最高準繩，所做成的判例經常成為公務員必須恪遵的規範。

(六)新公共管理途徑：

主要是以行政組織以外的外控機制解決公共管理者的課責問題，課責的標準是績效 ( performance ) 與成果 ( results )。新公共管理學途徑非常反對傳統公共行政以內控機制達成課責的方法，認為這是無效的做法，容易形成「官官相護」的弊病。此途徑主張，有效的課責機制應該是由民意機構代表民眾來發動。為促使此項課責機制能夠受到社會輿論的支持，此項課責機制主張：應該負責的行政機關必須具顧客導向的精神，以顧客滿意作為衡量民眾是否滿意公共服務的標準，行政機關與立法機關事前可以協商出一份「績效承諾書」，公告大眾週知，並且鼓勵民眾批評與建議，以昭公信，最後則由負責的行政機關根據績效承諾書，向立法機關提交績效成果報告書，此即評定主管機關是否實現課責的主要依據。前美國總統 Clinton 向國會提出的美國績效評鑑就是課責性的代表作。

(七)新公共行政途徑：

Frederickson 曾指出，從根本而言，公共管理者應該要向公民負責，在任何民主國家中，公務員都必須在恪遵憲法與法律基礎下向公民負責。所謂公共管理應該是為民而治的管理 ( management for people ) 而不是治民的管理 ( management of people )。基此，他提出公共行政的第六項原則是：「在民主系絡中，公共管理者最終須向公民負責。」Frederickson 認為新公共管理學派的課責係建立在效率、效果與經濟的標準上，但在民主政府中，公共管理必須以公平、公道與正義作為課責與否的準繩。因此，他提出第七原則是：「公共管理者的承諾是，無論在理論與實務上，都必須服膺公平與公道的規範，正如其對效率、效果與經濟的承諾一樣重要，強調公平與公道可以團結現今的公民與未來世代的民眾。」

三、R. Putnam 曾將「社會資本」與有效的「民主治理」聯繫起來，認為公共服務就是建立「公共信任」，可確保將「個人貪腐」降至最低的層級。請試述何謂社會資本？並請詳述為何社會資本之核心為「信任」？

擬答：

(一)社會資本之定義：

所謂「社會資本」乃是資本的一種形式，是指為實現工具性或情感性的目的，透過社會網絡來動員的資源或能力的總和。通過研究人際間的關係結構、位置、強度等，可以對社會現象提供更好的解釋。因此，R. Putnam 將社會資本界定為「社會組織的特徵，例如：信任、規範與網絡等特徵，這些均可藉由促進合作的行動而改進社會的績效」。

(二)「信任」為社會資本核心之理由：

由上可知，R. Putnam 將社會資本界定為「社會組織的特徵，例如：信任、規範與網絡，這些特徵均可藉由促進合作的行動而改進社會的績效」。依據 R. Putnam 的界定，「信賴」是社會資本的核心價值，由於社群成員之間存在信賴感，以互惠法則 ( norms of reciprocity ) 及公民參與網絡形式所呈現的社會資本方得以建立。據此，社會資本可被視為一種公共財，用

以協助社群成員完成個人所無法達成之目標。

學者羅得斯 (Rhodes) 提出其治理概念，亦重視「信賴」關係，Rhodes 認為，當代治理工作除了必須面對複雜的網絡管理問題外，更應進一步尋求新的治理結構。因此，以信賴關係為基礎的「社群」，被 Rhodes 視為科層與市場之外的第三種適當結構，可用來輸送公共服務。

值得注意的是，將具高度社會資本信任基礎的社群作為輸送公共服務管道的治理結構之一，Rhodes 並非首創者，Osborne 與 Gaebler 所著的《新政府運動》一書中，早已說明社群在輸送公共服務時的重要角色，差異僅在於：Osborne 與 Gaebler 將社區主動參與公共服務的行為視為降低政府成本的手段之一；Rhodes 則深信具高度信賴基礎的社群成員可在公共事務上進行自我管理，藉以彌補科層與市場機制之不足。

#### 四、請問非營利組織在公共服務推展上可以扮演何種角色？請論述非營利組織在實踐上可能遭遇的限制與挑戰？

擬答：

非營利組織又稱「第三部門」，近年來漸漸受到大眾之關注，其與政府之互動更成為大家探討之主題，尤其是在公共服務上究竟扮演何種角色，更引起大眾之探討，茲說明如下：

##### (一)非營利組織在公共服務上扮演之角色：

- 1.發展公共政策：非營利組織廣泛地運用影響力，塑造政府的決策，對於長程政策，尤能持續地研究並分析，並提供資訊與觀點，具有釐清並協助地方、區域及全國性公共服務的功能。
- 2.監督市場：在政府或立法委員無法充分發揮功能的範圍內，非營利組織即可扮演市場的超然監督者。
- 3.監督政府：政府最根本的限制是在於組織上的限制。雖然組織內部有制衡的作用，但難保公正無私。非營利組織則不斷刺激民主政府與社會公民，使政府與公民在「社會責任」下能表現更好，更關心並投入社會的服務。
- 4.提供政府不能提供之服務：有些領域，例如宗教，政府能介入之處不多。這些宗教性的非營利組織能提供人們心靈的歸屬，強化社會道德的價值，並有穩定社會的功能，而這是政府所不能做到的。
- 5.支持地方利益及少數團體：對於多數決或偏見所排斥的社會運動及公共利益，例如人權運動、消費與環境運動等，非營利組織都能給予較多支持。而政府高層決策在決定地方事務上，往往缺少決策判斷之基礎。相反的，非營利組織卻能在小規模的問題上，更具敏感、效率與運作能力。
- 6.創造新的想法與變遷：對社會系統的生存而言，新的理念與創新的決策則占有相當的地位。是以，非營利組織在沒有選民壓力的情況下，得以不斷獲得充分的機會與經驗，而成為新理念的開拓先鋒。
- 7.溝通各部門：由於非營利組織不具有政府型態，與非營利之特性，非營利組織更能協助溝通政府部門與企業部門的活動，追求公共利益。
- 8.促進積極的公民資格與利他主義：非營利組織最重要的功能，不是作了多少慈善事業或活動，而是他們提供了更多的參與機會。換言之，非營利組織提供了公共精神的創造與活動的出口，在利他活動上扮演相當有效的媒介，持續鼓勵利他主義，積極介入公共目標。

##### (二)非營利組織在公共服務上的限制：

- 1.性質上的限制：非營利組織之民間色彩，使其在提供公共服務上有限制。例如「警察業務」就不適於由非營利組織來提供。再者，由於非營利組織之成立之目的，多是為了某一單一目的而成立，其組織成員也並非皆是具有專業知識之專家，例如：「環保團體」成立之目的為關心並推動環境保護；「教育團體」為關切教育改革事宜；「消費者團體」關切消費者權益之保障，因此，非營利組織基於本身能力之限制，不可能面面俱到。
- 2.範圍上之限制：非營利組織，多為草根性團體發展而成，組織成員的能力、經費來源的多寡，不可能與政府官僚並駕齊驅，因此，非營利組織所關切的議題、提供的公共服務多有其一定的範圍，且多與本身息息相關者為優先考慮對象。
- 3.組織本身的限制：非營利組織是一民間組織，不具有公權力。因此，非營利組織提供的服務範圍便受相當的限制，在面對許多需要公權力之業務時，便顯得有些捉襟見肘。

##### (三)非營利組織未來所面臨之挑戰：

- 1.社會課責的壓力：在現代「透明化」之時代中，非營利組織有必要向人民及政府展示其服務之效率與效能。

- 2.志願性社會服務失敗的壓力：近年來，由於營利型社會服務機構 (Ex：老人安養中心) 紛紛成立，使得非營利組織亦必須面對開放系統的環境壓力，必須適時的進行計畫性的組織變革，方能迎接挑戰。

- 3.社會服務專業化的壓力：非營利組織常存在一些問題，Ex：營運成本效能、服務質量評估、服務對象需求、內部人事管理等問題，若仍本著慈善的業餘性 (amateurism) 來處理等面對，將使民眾對其功能產生質疑。因為其可能發生下列之缺陷而壓力大增：

- (1)因慈善的不足，而無法提供足夠的集體性財貨與服務。
- (2)因慈善的特殊性，而偏重特殊的次級人口或團體。
- (3)因慈善的「干涉主義」，而由掌控慈善組織資源者來決定服務對象。
- (4)因慈善的業餘性，而無法由專業人才來提供相關的服務，故可能形成薩拉門 (Salamon) 所謂的「志願服務失敗」之現象產生。

#### 五、請以政府機關之資訊業務委託民間辦理為例，說明此一業務委外所可能涉及的重要交易成本及其面臨的主要挑戰。

擬答：

近年來，由於受到新公共管理學派思想之影響，大力主張「小而能」政府，其中更以「民營化」最為流行，很多政府業務均外包於民間企業，「資訊業務」當然亦不例外。但此業務委外可能會涉及一些重要的交易成本及挑戰，略述如下：

##### (一)適用性的困境：

就政府部門的立場而言，民營化的適用範圍，迄今仍以一般事務的執行活動為主，例如：公車營運、育嬰托兒、海岸清理、公園維護、垃圾清運、交通管制、法律服務，以及水電供給等。這種適用性的困境，主要是因為政府與民間部門，在本質上的差異所造成的結果。

事實上，許多政府的業務很難民營化，不論是具有主權意涵的業務 (如稅賦課徵、對外宣戰，以及強制執法)，或是攸關國家安全的職能 (如情報局解碼以及核武保管)，均不適用民營化。這些業務一旦民營化，政府不但會失去賴以統治的主權優勢，同時也可能損及公共利益，尤其事關「國防機密」更為重要。

##### (二)缺乏政治責任：

民營化的另一困境，是政治責任的缺乏。民間組織的盈利取向，可能使得民營化的公共服務，在「最高效率、最低成本」的考量下，忽略了社會責任與公共利益。其中以民眾隱私之外洩，造成民眾之恐慌尤其嚴重。

##### (三)不穩定因素的干擾：

有些受委託機構，可能由於種種因素，例如：意願不高、熱誠不夠、服務品質不佳等，或毀約、換約等情況發生，因而造成服務中斷、沒有持續性，導致消費者 (服務對象) 的不便或權益受損。公共服務有社會必須性，應該保證其能不間斷地提供。政府直接雇用的員工，容或無效率，但他們確保公共服務的安全供給，無虞斷炊。唯以民營化方式提供，無法獲得安全保證。

##### (四)管理困境：

接受契約的民間機構往往有經營不妥，及缺乏適當方案資訊與經費開支的控制系統的情形。其次，政府的資助對民間機構而言，是相當重要的財源之一。民間機構之選擇，往往受到利益團體之「遊說」的影響，忽略了真正的功績以致公眾利益受損，並且危害社會政策公平性的原則。

##### (五)營利機構參與的弊端：

- 1.公共組織業務轉移至民間機構，會造成所謂社會分工現象，使用者的付費能力決定其所獲得服務品質的關鍵。對於付費能力低或完全無付費能力之低收入者，往往只得到便宜或次級的服務，導致社會服務等級化。
- 2.民間營利機構對於較不具經濟效益的公共事務，則取巧規避，而只注意較有利潤的事項，民營業者關心的，僅是利潤的獲得，故其所提供的公共服務無法滿足社會公平性與社會外部利益，而不易執行的項目，則仍是交由政府部門完成。
- 3.民營化的支持者犯了「將實際上公部門管理的經驗，與理想中的私人管理相比較」的錯誤。即使在民營化後，政府也不能全部撒手不管，此間有數個理由：
  - (1)即使已民營化，公共設施仍是具有政治重要性的事務。
  - (2)公共設施是每個人都要使用的，其價格與供應的狀態，當然就屬於政治事務的範疇。
  - (3)如果一開始未建立起競爭性的架構，將使得爾後架構建立變得困難重重。
  - (4)雖然有個特別用以管制產業的官署看似合理，然而有效競爭的缺乏意味著，在企業和管制者間必然有「關於價格的衝突」，以及「管制者遭企業擄獲 (capture) 潛藏性」。
  - (5)管制制度已導致持續管制，公司依賴管制環境，而非因競爭獲利之「有秩序競爭永存的制度」。