

類 科：一般行政  
科 目：公共管理概要

### 甲、申論題部分

- 一、學者 R. Denhardt 與 J. Denhardt 對新公共服務（New Public Service）的主張，除了促進公共服務的尊嚴與價值之外，旨在重申民主價值、公民資格與公共利益等三者是公共行政的無上價值，面對今日充滿不確定的政治環境，公共管理者從事政治管理應具備那些認知。

#### 擬答

公共管理者從事政治管理應有之認知：

- (一)政府機關缺乏經濟市場的競爭與誘因，財政資源依賴政府撥款支應。
- (二)立法部門、行政部門、監察體系、以及司法機構，所制定的嚴密法規程序或限制，日見擴張。
- (三)外在的政治干預力量，逐漸增多。
- (四)政府機關及其管理者，涉及公共財的生產及外部性的處理，但是其產出卻不能以市場價格在經濟市場交易。
- (五)政府的業務常具懲罰性、獨占性、以及必然性。政府常是單一制裁或懲處權力的執行者，這些業務的執行與財政資源的配置，常是法令義務。
- (六)政府活動常產生廣泛的影響，並具較大的象徵意義，因此，公共管理者所面臨的公眾監督較大。
- (七)民眾對公平、回應、誠實、開放、責任等，有獨特的期待。
- (八)政府機關的目標較具模糊性、多元性與衝突性。
- (九)行政權威逐漸式微、自主程度低、授權不足、受任期輪調因素影響。
- (十)策略的過程易受干預、中斷、以及外界因素的影響。

## 二、政府公關與行銷的主要目標在於動員支持、強化正當性與合產公共價值，因此公共管理者需具備辨識以及描述各種目標公眾的能力，試舉出一些常出現的關鍵目標公眾並說明其重要性。

### 擬答

公共管理者從事政治管理時，時常遭遇的關鍵目標公眾為政黨、媒體與利益團體等三大類，茲依題意說明如下：

#### (一)政黨

政黨是影響人民政策偏好形成最重要的團體，它也是社會當中進行政治社會化 ( politicalsocialization ) 之最重要角色。政黨在台灣的環境當中，有三種途徑可以影響公共管理者的議程設定，說明其重要性：

- 1.藉由黨部組織系統，向從政同志 ( 黨籍的常任文官 ) 發出「依照黨綱制定政策」的要求。然而這種牽制在專業主義 ( professionalism ) 逐漸凌駕黨派考量下，已愈來愈不適用。
- 2.政黨可以藉由其民選首長與議員，由行政領導與民意機關監督的角色，影響官僚體系的政策作為。隨著第一種方式的式微，第二種管道日漸重要，它亦是民主政治中政黨影響文官決策權的正常管道。
- 3.政黨可以直接召集人民，經由請願、示威遊行等方式，向行政機關直接施壓。此種方式能說是前兩種管道不順暢或是政黨勢力薄弱時所使用的方式。

#### (二)媒體

媒體是民主社會資訊的傳播者，幫助人民在最短的時間內，了解周遭發生的事，然而，媒體也站在資訊傳播的樞紐位置，總是為我們選擇應該關注什麼樣的議題。因此，媒體在公共事務領域當中，是重要的議程設定者。一般而言，媒體有三種途徑，影響公共議程設定，對公共管理者產生壓力：

- 1.媒體可為「中立的信差」：  
將人民的需要與批判，藉由民調、深入採訪、專題報導等方式，從民眾個人、利益團體、政黨的意見中，萃取重要訊息，傳達給官僚體系。

2.媒體可能從「純商業競爭」的角度追逐議題：

藉由放大議題的新聞強度與爭議面，甚至創造獨家議題，爭取最大多數資訊消費者的熱烈反應，來對公共管理者造成施政壓力。

3.媒體本身可能具有「立場或價值偏好」：

一方面影響民眾觀念進而影響政府施政，另一方面直接由報導內容（如社論），影響政府政策方向。

### (三)利益團體

利益團體常被稱為壓力團體（pressure group），意指這些團體向握有議程設定權的政府部門施壓，以求政策產出能滿足各自所代表的社會利益。利益團體是完全獨立於政府以外的組織，這些組織代表著特定領域的公共利益。利益團體之所以重要，是因為他們代表了特定的力量，影響著管理部門的績效。