

類 科：一般行政
科 目：公共管理概要
考試時間：1 小時 30 分

座號：_____

※注意：禁止使用電子計算器。

甲、申論題部分：(50 分)

- (一)不必抄題，作答時請將試題題號及答案依照順序寫在申論試卷上，於本試題上作答者，不予計分。
(二)請以藍、黑色鋼筆或原子筆在申論試卷上作答。
(三)本科目除專門名詞或數理公式外，應使用本國文字作答。

一、請說明策略管理的意涵、特性及優點。(25 分)

二、新公共管理在公共行政思潮轉變中占有重要地位，也是各國行政革新與政府再造的重要理論基礎，請說明新公共管理的內涵？(25 分)

乙、測驗題部分：(50 分)

代號：5401

- (一)本測驗試題為單一選擇題，請選出一個正確或最適當的答案，複選作答者，該題不予計分。
(二)共 25 題，每題 2 分，須用 2B 鉛筆在試卡上依題號清楚劃記，於本試題或申論試卷上作答者，不予計分。

- 有關公共管理的意涵，下列何者正確？
(A)公共管理與科學管理的傳統無關，是一種應用性的社會科學
(B)公共管理的重點，是將公共行政視為一種專業
(C)公共管理重視組織內部運作程序，不重視組織與外部環境的關係
(D)公共管理的領域，不包含非營利組織（或稱為第三部門）
- 英國首相布萊爾（Tony Blair）所主張的公共管理改革模式，力主讓個別工會涉入政黨事務，此種主張被稱為何種主義的政經模式？
(A)團體競合主義 (B)自由放任主義 (C)利害關係人主義 (D)社會統合主義
- 「新公共行政」與「新公共管理」的差異在於：
(A)前者回應對象特別著重公民，後者回應對象特別著重顧客
(B)前者重視提供服務流程與標準設計，後者重視公共行政倫理
(C)前者採取完全理性，後者強調政治權威
(D)前者認為政府是導航者，後者則認為政府是操槳者
- 一般認為，全面品質管理的重要學者，下列何者錯誤？
(A)朱朗（J. Juran） (B)克勞斯比（P. Crosby）
(C)戴明（W. E. Deming） (D)聖吉（P. Senge）
- 下列何者不是公共管理 P 研究途徑的特徵？
(A)透過個案研究來發展所需之知識 (B)偏向於前瞻性與規範性的理論研究
(C)著眼於高層管理者所制定之策略的研究 (D)接受以公共行政學科為中心的政策執行研究
- 有關新公共管理風潮下的政府再造之敘述，下列何者錯誤？
(A)目的在建立一個成本最少、做得最好的企業型政府
(B)所謂再造強調的是對組織過程的澈底再思考
(C)重視高階管理者創造價值的全面性連接過程
(D)政府再造與組織精簡二者內容有別
- 對於政府服務品質不滿意的公民，會產生何種擴張效應？
(A)顧客乘數效應 (B)追隨者乘數效應 (C)顧客連鎖效應 (D)顧客忠誠效應
- 有關全面品質管理的核心概念，下列敘述何者錯誤？
(A)以不斷持續改進為目標 (B)不強調人員和效率的整合
(C)以滿足顧客潛在需求為焦點的品質概念 (D)強調團隊工作的全員參與為管理原則
- 在學習時，當組織因應的方法只是改變行動但未改變價值時，屬於下列何種學習類型？
(A)雙圈回饋學習 (B)創新性學習 (C)單圈回饋學習 (D)再學習

(請接背面)

類 科：一般行政
科 目：公共管理概要

- 10 下列何者是新公共管理主張政府應該引進市場機制的主要原因？
(A)政府應該扮演划槳者的角色 (B)可以為生產者帶來較高利潤
(C)市場係以消費者為導向 (D)重視生產過程的技術改造
- 11 依據 B. Andersen & P. Petterson 之見解，就比較標的區分標竿學習的種類，下列何者錯誤？
(A)功能標竿 (B)績效標竿 (C)策略標竿 (D)流程標竿
- 12 顧客導向的執行方式與經營策略中，下列何種組合較為正確？①有效處理顧客抱怨 ②第一次服務就零缺點 ③找出顧客的期望與偏好 ④回應最有影響力的顧客 ⑤依法行政善用行政裁量 ⑥異業學習企業標竿
(A)①②③⑥ (B)①②③⑤ (C)②③④⑥ (D)③④⑤⑥
- 13 下列何者並非 20 世紀後期新公共管理改革浪潮出現的原因？
(A)出現於後冷戰時期新的世界局勢 (B)新興國家民主轉型的治理需求
(C)全球化之下國家間競爭日趨激烈 (D)金融海嘯所需要的跨國合作機制
- 14 依據管理學者布拉克 (R. Blake) 與莫頓 (J. Mouton) 所提出的管理格道理論，下列何者是「團隊式管理」所具備的特質？
(A)對生產關切的程度低，對員工關切的程度低 (B)對生產關切的程度高，對員工關切的程度高
(C)對生產關切的程度低，對員工關切的程度高 (D)對生產關切的程度高，對員工關切的程度低
- 15 美國政府績效與成果法案 (Government Performance and Results Act, GPRA) 是在下列何者擔任總統時所推動的法案？
(A)雷根 (B)柯林頓 (C)歐巴馬 (D)老布希
- 16 一項服務對於接受者所產生的衝擊或影響程度，係指下列何種績效指標？
(A)投入指標 (B)過程指標 (C)回饋指標 (D)結果指標
- 17 下列何者不是非營利組織自律規範中的重要原則？
(A)誠信募款 (B)訂定服務目標及流程評估
(C)財務資訊保護 (D)利益迴避
- 18 老手與新手之間的經驗傳承，其知識屬性最屬於下列何者？
(A)內隱知識 (B)內隱知識與外顯知識的綜合
(C)外顯知識 (D)有時內隱知識，有時外顯知識
- 19 有關知識地圖的主要元素，不包含下列那一項？
(A)知識社群 (B)知識執行長 (C)知識專家 (D)知識庫
- 20 下列何者不是電子化政府發展趨勢所面臨的困境？
(A)過度浪費與未具效益的問題 (B)步調不一的電子化過程
(C)資料庫的累積與整合問題 (D)高層管理者過度重視資訊科技知識與策略
- 21 下列何者不是非營利組織的特徵？
(A)非利益的分配 (B)非正式組織
(C)服務取向、行動取向 (D)組織收入依賴募款能力，而非組織績效
- 22 下列何者不是成功行銷的關鍵要素組合？
(A)組織應採取「多做少說」的原則 (B)組織的基本目的在於滿足顧客的需要
(C)要滿足顧客需要，整個組織必須同心協力 (D)組織應強調長期的掌握顧客
- 23 英國政府自 1970 年代末期，發展出一套協力規劃的執行策略，下列何者並非是此執行策略的主要作法？
(A)市場式協調規劃 (B)聯合規劃 (C)聯合財政 (D)結構塑能與法律授權
- 24 政府業務委託民間辦理包括四大模式，下列何者屬於「機關內部業務委外」的類型？
(A)消防安全檢查委外 (B)訓練業務委外
(C)違規車輛拖吊業務委外 (D)宜蘭傳藝中心民營
- 25 某民間廠商投資 6,000 萬元，與某縣市政府簽約擴建某國小現有的游泳池設備，並增建 25 公尺室內溫水訓練池，廠商取得營運權一定期間後，再將營運權歸還政府。此民間機構參與公共建設的方式，稱為：
(A)ROT (B)BOO (C)OT (D)BOT