

考試別：身心障礙人員考試

等別：四等考試

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、「全面品質管理」強調以全面參與作為最高管理原則。請問在實務方面，有那些作法來落實全面參與？請詳細說明並舉例之。（25分）

二、探討公共管理的學者，往往重視政府再造的觀念。綜合學者的看法，政府再造的核心特質有那些？請詳細解釋並舉例說明之。（25分）

乙、測驗題部分：（50分）

代號：4501

- (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。

1 J. Kooiman 指出，當政府面臨複雜、動態且多元的環境時，必須採取：

- (A)威權管理模式
- (B)採取由上而下的管理模式
- (C)建立政府與民眾共同治理的模式
- (D)建立以民意為依歸的直接民主體制

2 下列何者較符合公共管理 B 研究途徑的特徵？

- (A)重視組織設計、人事、預算過程取向之研究
- (B)以規範性理論作為公私部門差異的解釋基礎
- (C)對於策略管理和組織間管理較少重視
- (D)以實驗設計與個案研究方法為主

- 3 下列何者最符合公共治理途徑之特色？
- (A)重視國家與政治局勢之間的關係
  - (B)治理途徑主要目的是建立政黨輪替機制
  - (C)治理途徑是建立經濟援助機制的主要模式
  - (D)治理並非以多元行動者為中心，而是以政府為核心
- 4 有關倡議政府再造必須進行標竿學習的敘述，下列何者錯誤？
- (A)符合國情文化的顧客需求
  - (B)市場機制運作的績效目標
  - (C)進行制度的反省
  - (D)改善官僚體制既有習性
- 5 全面品質管理強調顧客導向，有關行政人員的作為，下列敘述何者錯誤？
- (A)同時扮演顧客與服務提供者的角色
  - (B)上級長官放棄對於部屬必要的指導
  - (C)不再強調命令服從的絕對關係
  - (D)經常檢討決策的合理性
- 6 若依據比較標的參考重點來區分，標竿學習的類型可區分為策略標竿、流程標竿、績效標竿。從學習的層次而言，下列說明何者錯誤？
- (A)績效標竿的學習程度最高
  - (B)流程標竿的學習程度較為基本
  - (C)策略標竿的學習程度最高
  - (D)策略標竿的績效改善高於績效標竿
- 7 一般而言，官僚爭取自主的個別行為，對整體官僚體系將產生影響。下列對此觀點的敘述，何者錯誤？
- (A)可能使官僚體系內部合作困難
  - (B)會導致任何部門都不願被規範
  - (C)造就官僚體系分工但不合作的現象
  - (D)官僚體系將更鞏固並產生更大效益
- 8 組織學習可分為不同的類型，有關單圈回饋學習和雙圈回饋學習，下列敘述何者錯誤？
- (A)單圈回饋學習比較重視組織解決現有問題的能力
  - (B)雙圈回饋學習比較強調組織應培養適應未來環境變遷的能力
  - (C)單圈回饋學習比較強調層級節制的運作
  - (D)雙圈回饋學習主要在於改變其行動，但未改變其價值與組織目標

- 9 根據「危機管理的洋蔥模式」，評估一個組織是傾向危機或對危機有預防，可以從四項因素分別加以檢視，而這四項因素中第一層（最內層）的影響因素是：
- (A)組織結構 (B)組織中的個人主觀經驗  
(C)組織策略 (D)組織文化
- 10 與傳統管理相比較，下列何者最屬於目標管理的特性？
- (A)強調集權與命令 (B)強調目標與任務的整合  
(C)分工細緻化 (D)事後追究成效
- 11 下列有關目標管理的循環實施程序，何者正確？
- (A)計畫、檢查、執行、檢討與改進 (B)檢查、計畫、執行、檢討與改進  
(C)檢討與改進、計畫、執行、檢查 (D)計畫、執行、檢查、檢討與改進
- 12 政治社群參與政策指標的建立，可能出現的問題，下列何者不屬之？
- (A)民眾缺乏資訊以致無從參與 (B)政治社群內的利益與價值衝突  
(C)民眾與專家間的認知差距 (D)強化政策指標的絕對周延性
- 13 面對劇烈變動的環境，有關行政績效管理過程的結構性挑戰，下列何者錯誤？
- (A)以彈性取代僵化 (B)以多元取代一元  
(C)以回饋取代單向 (D)以效率取代公平
- 14 有關「多元評估模式」之敘述，下列何者錯誤？
- (A)層級明確 (B)強化評估效度  
(C)增加評估信度 (D)容納利害關係人的聲音
- 15 「存在於組織成員的腦海中，只可意會不可言傳的事務處理心得、方法、判斷等」，是下列那一種知識類型？
- (A)外顯知識 (B)共通知識 (C)博雅知識 (D)內隱知識
- 16 學者沙勒門 (L. M. Salamon) 認為非營利組織的興起背景起因於四大危機，下列何者不在其中？
- (A)資本主義危機 (B)發展危機  
(C)社會主義危機 (D)環境危機
- 17 有關非營利組織的內涵，下列敘述何者錯誤？
- (A)非正式組織 (B)非政府性質  
(C)自主管理 (D)所獲利益必須運用在組織宗旨上

- 18 全面品質管理有五個核心概念，下列何者錯誤？  
(A)信賴性 (B)保障性 (C)程序性 (D)同理心
- 19 知識管理的三項元素為：①資訊 ②資料 ③知識，由低至高的價值層次排序為何？  
(A)③①② (B)②①③ (C)①②③ (D)①③②
- 20 下列有關公私協力運作困境之敘述，何者錯誤？  
(A)協力過程監督、審議太少，削弱競爭機制  
(B)公私部門對公共事務認知差距  
(C)協力機構的承接能力問題  
(D)公部門資訊具壟斷性，無法流通
- 21 根據 J. Q. Wilson 的說法，「政策執行成本與利益都是由全民負擔與享用的，如教育政策」，這一段話最符合那一種政治型態？  
(A)利益團體政治型態 (B)企業政治型態  
(C)客戶政治型態 (D)多數決政治型態
- 22 有關跨域治理理論的敘述，下列何者錯誤？  
(A)強調協力關係 (B)重視政策網絡  
(C)著重新公共行政 (D)立基治理理論
- 23 策略規劃中的 SWOT 分析，何者屬於外部環境的分析？  
(A)威脅 (T) 與劣勢 (W) (B)優勢 (S) 與劣勢 (W)  
(C)威脅 (T) 與機會 (O) (D)優勢 (S) 與機會 (O)
- 24 下列何者最不是公私協力產生的主要背景因素？  
(A)公民參與是當代政府推動公共事務不可或缺的要素  
(B)政府體認到與私部門和第三部門協力合作的重要性  
(C)全球化的衝擊下，政府逐漸增加對企業的管制  
(D)公共管理從大有為政府轉變為小而美政府的趨勢
- 25 在民主政體中，公共管理者要處理與民意代表的關係，需要培養政治知識、溝通技巧、政治中立及下列何種能力？  
(A)民粹主義 (B)專業主義 (C)抗衡能力 (D)策略主義