

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。

- 一、為了進行組織改善有許多機關採用標竿學習 (Benchmarking) 的方法，請問何謂標竿學習？採用此種方法的優點與限制為何？(25分)
- 二、金融海嘯狂襲各國，「組織員額精簡」(Downsizing) 成為企業營運保本的策略之一。請說明何謂「組織員額精簡」？政府推動此策略時應有何考量？(25分)

**乙、測驗題部分：(50分)**

代號：5401

- (一)本試題為單一選擇題，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。

- 學者 I. Nonaka 與 H. Takeuchi 兩人認為何者是當代組織生產力的最重要因子？  
(A)財力 (B)績效管理 (C)設備 (D)知識
- 目標管理的實施程序，可以透過 PDCA 的循環來進行，其中的 D 指的是：  
(A)執行 (Do) (B)發展 (Develop) (C)要求 (Demand) (D)定義 (Define)
- 在團隊建立過程中，下列何者不是常被用來匯整意見和排定優先順序，以尋求共識決策產出過程的方法？  
(A)德菲法 (B)腦力激盪法 (C)名目團體法 (D)層級命令法
- 自 1970 年代末期至今，「公共管理」對政府運作所擘劃的藍圖描述，何者正確？  
(A)強化官僚集權效率 (B)人力和技術資源的作用是次要考量  
(C)成員努力結果必須是能被測量的 (D)效率提升係指內部成員的工作內容
- 公共行政學科若少了下列何種特性，就與一般管理無所差異，而喪失其正當性的基礎？  
(A)公共性 (B)強制性 (C)回應性 (D)課責性
- 下列何者為全面品質管理之主要理念？  
(A)以提高機關首長績效作為實施重點 (B)僅高層主管投入品質改善活動  
(C)全體組織成員持續投入品質改善活動 (D)是一種強調數字績效的管理
- 公共管理理論基於研究途徑的不同，可以分為 P 途徑與 B 途徑，P 途徑中的 P 指的是：  
(A) Publicness (B) Policy (C) Politics (D) Planning
- 強調公民資格勝於企業精神，是下列何種觀點的核心概念？  
(A)傳統公共行政 (B)新公共管理 (C)新公共服務 (D)新企業管理
- 組織精簡後，最常見的現象是產生「生還者症候群」(Survivor Syndrome)，下列何者並非這種現象的反應？  
(A)增加心理依附性 (B)壓力 (C)衝突 (D)工作不安全感
- 下列何者並非美國「全國績效評鑑 (National Performance Review, NPR)」的改革主題？  
(A)行政管理資訊系統 (B)顧客導向 (C)五年式預算制度 (D)文書作業簡化
- 下列何者未包含於我國 1997 年起實施的第一階段電子化政府方案中？  
(A)網路公共論壇 (B)骨幹網路  
(C)電子採購等行政應用服務 (D)公文電子交換

(請接背面)

等 別：四等考試  
類 科：一般行政  
科 目：公共管理概要

- 12 目標管理在政府部門實施可能遭遇下列那些問題？①多元目標取捨的問題 ②質化目標應如何轉換成可衡量標準的問題 ③不太會遭遇任何問題 ④目標設定須有法源依據的問題  
(A)①②③ (B)①②④ (C)①③④ (D)②③④
- 13 依照學者謝維仕 (E. Savas) 的定義，民營化的三種類型中，下列何者不包括在內？  
(A)多角化 (diversification) (B)撤資 (divestment) (C)委託 (delegation) (D)替代 (displacement)
- 14 下列那一個國家政府再造的特點是通過「政府績效與成果法」(Government Performance and Results Act of 1993)來作為行政改革最重要的法律依據？  
(A)英國 (B)美國 (C)澳洲 (D)紐西蘭
- 15 在目標管理實施方法的內涵中，有關檢討與改進階段，為發揮目標管理的潛在優勢，避免理論與實務的落差，則相關的指導綱領之陳述，下列何者錯誤？  
(A)目標管理絕對不會缺乏彈性 (B)管理系統應加以監測  
(C)管理的生產力須加以衡量 (D)將目標管理視為一管理系統
- 16 1950年代經濟學家 J. A. Schumpeter 認為，所謂「企業家精神」亦即下列何者？  
(A)穩健 (B)積極 (C)創新 (D)分權
- 17 下列有關「新公共管理」對於組織結構的描述，何者錯誤？  
(A)設計組織結構目的在使政策與行政分離 (B)組織結構應建立起一個賦予責任的行政單位  
(C)官僚體制應促其趨向扁平化 (D)權責應由決策者集中管理
- 18 所謂「知己知彼，百戰百勝」是指那一種管理概念的應用？  
(A)危機管理 (B)SWOT 分析 (C)政策分析 (D)知識管理
- 19 美國管理學會調查發現組織員額精簡除了增加盈收之外，同時可能產生其他效益，以下何者不是？  
(A)減少經常性費用與人事費用的支出 (B)降低組織官僚化的程度  
(C)降低人員流動率 (D)提昇組織的生產力
- 20 展望「公共管理」的未來發展，公共管理者應有「典範移轉」(paradigm shift)的決心。下列何者不是此種思惟途徑之描述？  
(A)公部門管理者應努力使自己專業化 (B)公部門管理者應帶動管理文化徹底更新  
(C)公部門管理者應以科學態度來解決問題 (D)公部門管理者應捨棄理論研究，而僅致力於實務研究
- 21 下列何者不是公共管理者測量自己與機關績效時的考量因素？  
(A)理論模型 (B)產出 (C)結果 (D)影響
- 22 在電子化政府關係中，何者最可能屬於政府對企業 (government-to-business) 的實務範圍？  
(A)出生及死亡證明 (B)計畫及投標案 (C)國際事務協調 (D)法規制度
- 23 英國前首相柴契爾夫人 (Margaret Thatcher) 在行政理念上，提出三 E 改革策略評估文官體制的功能，未包括以下那一項？  
(A)經濟 (Economy) (B)效率 (Efficiency) (C)效能 (Effectiveness) (D)公平 (Equity)
- 24 在行政責任的實踐上，需有自我反省和交互主觀能力二種機制來發揮作用，是指那種責任的履行？  
(A)個人責任 (B)政治責任 (C)專業責任 (D)法律責任
- 25 在績效指標類型分類上，若考慮機關所產生的不同服務水準是否能滿足利害關係人的不同偏好時，是屬下列那一種類型？  
(A)經濟 (B)效果 (C)生產效率 (D)配置效率

## 測驗題標準答案

考試名稱： 98年 公務人員特種考試身心障礙人員考試

類科名稱： 一般行政

科目名稱： 公共管理概要（試題代號：5401）

題 數： 25題

標準答案：

題序	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
答案	D	A	D	C	A	C	B	C	A	C	A	B	A	B	A	C	D	B	C	D

題序	21	22	23	24	25
答案	A	B	D	A	D

備 註： 無更正紀錄。