

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

測驗式試題標準答案

考試名稱：107年公務人員高等考試三級考試暨普通考試

類科名稱：一般行政

科目名稱：公共管理概要（試題代號：5401）

單選題數：25題

單選每題配分：2.00分

複選題數：

複選每題配分：

標準答案：

題號	第1題	第2題	第3題	第4題	第5題	第6題	第7題	第8題	第9題	第10題
答案	B	C	A	D	D	C	A	B	C	C

題號	第11題	第12題	第13題	第14題	第15題	第16題	第17題	第18題	第19題	第20題
答案	A	A	D	B	B	D	C	A	B	D

題號	第21題	第22題	第23題	第24題	第25題	第26題	第27題	第28題	第29題	第30題
答案	B	A	A	B	A					

題號	第31題	第32題	第33題	第34題	第35題	第36題	第37題	第38題	第39題	第40題
答案										

題號	第41題	第42題	第43題	第44題	第45題	第46題	第47題	第48題	第49題	第50題
答案										

題號	第51題	第52題	第53題	第54題	第55題	第56題	第57題	第58題	第59題	第60題
答案										

題號	第61題	第62題	第63題	第64題	第65題	第66題	第67題	第68題	第69題	第70題
答案										

題號	第71題	第72題	第73題	第74題	第75題	第76題	第77題	第78題	第79題	第80題
答案										

題號	第81題	第82題	第83題	第84題	第85題	第86題	第87題	第88題	第89題	第90題
答案										

題號	第91題	第92題	第93題	第94題	第95題	第96題	第97題	第98題	第99題	第100題
答案										

備註：