

《公共管理概要》

甲、申論題部分：(50%)

一、何謂知識管理？在實務運作上管理者欲成功實現知識型組織可以採行那些策略？試論述之。
(25分)

| | |
|------|---|
| 試題評析 | 自2005年以後，知識管理已較少出現在國考申論題型中。即便如此，該題相關內容在任何一本教科書中均能找到，所以多數考生應能得到中上得分。 |
| 考點命中 | 《高點行政學講義第二回》，譚士林老師編撰，頁79-85。 |

答：

(一)知識管理的意義：對組織中之核心知識進行創造、擴散以及應用，藉以提昇組織產出績效。在知識管理運作過程中，知識類型可進一步區分為：

- 1.外顯知識 (explicit knowledge)：基於特定理念與邏輯，而被系統性地編撰、整理、呈現的知識內容。可透過他人教授或自我修習而習得。
- 2.默會知識 (tacit knowledge)：只可意會而不可言傳之知識內容。可透過親身體驗、實踐而習得。

(二)實現知識型組織之策略：依據Davenport & Prusak (1994) 可分為以下九項。

- 1.知識導向的文化：
 - A.對知識的積極導向。
 - B.不能蘊藏著對知識的阻力。
 - C.知識管理類型須符合組織文化。
- 2.技術與組織結構：技術的架構是指電腦與通訊設備；組織架構則是推動知識管理所需要加以建立之職位以及部門（或團隊），例如：設置知識管理之執行長職務。
- 3.高層主管的支持：
 - A.散發訊息，使所有組織成員瞭解知識管理與組織學習是組織成功的關鍵。
 - B.清除知識管理的障礙，並撥款資助知識管理計畫所需的架構。
 - C.明確闡釋哪種知識型態對組織最重要。
- 4.具備經濟效益或是產業價值：知識管理的標的必須具經濟效益或具產業聲譽。
- 5.過程導向：此係指知識管理的計劃必須著重其過程與步驟，當然其他類型的改革計劃也應注重過程這個層面才行。
- 6.明確的目標與用語：高階主管必須詳細釋明知識管理的目標與用語，使員工有遵循依歸。
- 7.有分量的獎勵措施：組織必須具體地鼓勵員工創造、分享以及應用知識。
- 8.組織內部應具有相當程度之知識結構。
- 9.建構多重知識移轉管道，以利知識擴散、應用。

二、企業型（精神）政府（entrepreneurial government）已蔚為新政府運動中熱門的主題之一，試說明其內涵與特質。（25分）

| | |
|------|---|
| 試題評析 | 企業型政府是國考公共管理之萬年考古題。凡熟悉十項原則內容或5Cs策略之同學，均能獲得中上以上得分。 |
| 考點命中 | 《高點行政學講義第三回》，譚士林老師編撰，頁83-84。 |

答：

【版權所有，重製必究！】

(一)企業型政府的意義：企業型政府旨在政府文官體系中建立「政府的企業精神」以及「企業型官僚」。所謂政府的企業精神是指政府體制及運作具變遷導向特質。至於企業型官僚則是具創新、冒險、勇於承擔責任精神之行政官員。

(二)企業型政府之原則：依據David Osborne & Ted Gaebler (1992) 之觀點，具以下十項原則。

- 1.領航式政府 (Catalytic Government, Steering Rather than Rowing)：政府領航，民間操槳。

- 2.社區自主性政府 (Community-Owned Government, Empowering Rather than Serving)：政府授予公民、鄰里團體、社區組織等，使其得以自行為社區問題提供解答。
- 3.競爭性政府 (Competitive Government, Injecting Competition into Service Delivery)：在公部門、私部門、志願部門提供者之間形成競爭，藉以提昇公共服務生產與輸送績效。
- 4.任務導向政府 (Mission-Driven Government, Transforming Rule-Driven Organization)：以清晰的任務取代抽象的法規，作為公共組織的行事依據。
- 5.結果導向政府 (Result-Oriented Government, Funding Outcomes)：重視政府的績效課責 (使政府為其提供之公共服務的績效結果承擔責任)。
- 6.顧客導向政府 (Customer-Driven Government, Meeting the Needs of the Customer, Not the Bureaucracy)：滿足顧客需求，而非官僚價值或法規內容。
- 7.企業化政府 (Enterprising Government, Earning Rather than Spending)：公共企業家 (文官) 應以創新方式尋找、開拓財源，而非單純地提高稅收或追加方案支出。
- 8.前瞻性政府 (Anticipatory Government, Prevention Rather than Cure)：政府應預先發覺問題、預防問題發生，而非僅在事後彌補問題。
- 9.分權化政府 (Decentralized Government, From Hierarchy to Participation and Team Work)：藉由資訊科技提升各級政府組織及人員之間的溝通，藉以將決策權力授與基層機構與人員。
- 10.市場導向政府 (Market-Oriented Government, Leveraging Change Through the Market)：公共企業家應致力於發展創新策略，藉以創造或型塑得以使用市場機制的條件。

乙、測驗題部分：(50%)

- (A) 1 蓋爾森 (G. Garson) 與歐波曼 (E. Overman) 提出的 PAFHRIER 公共管理概念，當中的 ER 是指：
- (A)對外關係 (B)經濟關係 (C)經濟資源 (D)企劃報告
- (B) 2 當前標竿學習之實踐，依其比較標的約可分為三種類型，下列何者不在其中？
- (A)績效標竿 (B)競爭標竿 (C)策略標竿 (D)流程標竿
- (B) 3 下列何種行政措施有利於政府服務績效之提升，並減少民眾洽公不便？
- (A)官僚體制 (B)單一窗口 (C)關說遊說 (D)政治壓力
- (C) 4 下列何者是組織文化中最深層的部分？
- (A)器物層次 (B)制度層次 (C)基本假定 (D)行為態度
- (A) 5 比較而言，下列危機管理各階段何者最重要？
- (A)危機預防 (B)危機處理 (C)危機評估 (D)危機回復
- (B) 6 目標管理的概念，是由下列那一位學者所提出？
- (A)賽蒙 (Herbert Simon) (B)杜拉克 (Peter Drucker)
(C)凱多 (Donald Kettl) (D)奧斯本 (David Osborne)
- (C) 7 下列何種作法最無助於危機發生前的預測？
- (A)觀察社會動態 (B)加強環境監測 (C)避免資訊公開 (D)聽取民眾意見
- (C) 8 依法行政最可能發生的負面效應：
- (A)層級節制 (B)阻礙溝通 (C)目標錯置 (D)缺乏士氣
- (D) 9 下列何者並不屬於公共管理中企業管理學派 (B途徑) 的範疇？
- (A)民營化 (B)組織精簡 (C)團隊建立 (D)健全法制
- (C) 10 有關新公共行政之敘述，下列何者錯誤？
- (A)公平價值是行政行為最高的指導原則 (B)應該建立透明化的組織決策程序
(C)行政機關必須無條件對於政治需求作回應 (D)著重民眾參與
- (D) 11 下列何種類型的團隊，是在正式組織結構外所創設，以執行特別重要或者具有創意的任務？
- (A)合夥團隊 (B)虛擬團隊 (C)常設團隊 (D)專案團隊

- (D) 12 關於各國政府再造措施之說法，下列何者錯誤？
 (A)美國的「勵革實驗室」(REGO Lab)
 (B)英國的「續階計畫」(Next Steps)
 (C)德國的「新領航行政模式」(NSM)
 (D)法國的「公共服務 2000」(Public Service 2000)
- (C) 13 奧斯本(D. Osborne)與蓋伯勒(T. Gaebler)在「新政府運動」中提出的十項原則之一包括：
 (A)建立領導型政府 (B)建立分工明確的政府
 (C)建立任務驅動型的政府 (D)建立層級節制的政府
- (B) 14 下列何者最屬於結果性(outcome)的績效指標？
 (A)預防犯罪的發生 (B)偵破犯罪的件數 (C)受理報案的件數 (D)回應報案的速度
- (D) 15 一般而言，有關績效管理功能之敘述，下列何者錯誤？
 (A)績效管理是一種控制程序 (B)績效管理具有引導的作用
 (C)績效管理是一種政治溝通的過程 (D)績效管理具有整肅異己的功能
- (D) 16 有關縮編(down sizing)特性之敘述，下列何者錯誤？
 (A)意謂人員的緊縮政策 (B)工作流程必受影響
 (C)目的在於提升行政效率 (D)是一種組織中的非意圖性活動
- (B) 17 「第五項修練」一書的作者彼得·聖吉(P. Senge)曾指出下列何者是一個組織成長的動力，當組織內部所有成員都擁有它時，就能再造組織無限生機？
 (A)共同策略 (B)共同願景 (C)共同命運 (D)共同任務
- (C) 18 下列何者是電子化政府可能引發和社會平等有關的問題？
 (A)個人隱私 (B)資訊安全 (C)數位落差 (D)資料整合
- (D) 19 針對電子化政府中「G2G」的說明，下列何者最為貼切？
 (A)政府機關間的連絡以電腦網路取代傳統的電話與書信
 (B)政府機關藉由網站公布資料，直接向政策標的團體傳達訊息
 (C)政府機關透過電子化服務的方式解決政策標的團體的問題
 (D)政府機關間藉由電子連結的方式，進行資料的分享與業務的協同
- (D) 20 下列何者並非傳統模式的公共管理模式之整體特色？
 (A)以效率為核心價值 (B)強調大有為政府的理念
 (C)組織成員角色明確 (D)組織結構設計彈性
- (A) 21 有關政策行銷的描述，下列何者錯誤？
 (A)政策行銷的規劃者一定具有公權力 (B)政策行銷的目的在於促成民眾交換行為的產生
 (C)政策行銷組合係因應不同標的團體而設計 (D)政策行銷是產生共識的動態過程
- (D) 22 行政學者唐斯(A. Downs)認為人民因為搭便車(free ride)與機會成本的考量，會選擇在政治議題上保持無知的現象，此稱為：
 (A)冷漠無知 (B)選擇無知 (C)感性無知 (D)理性無知
- (B) 23 有關政策行銷原則的描述，下列何者錯誤？
 (A)任何政策承諾，均應設法兌現 (B)為免政策受影響，政策規劃適時保密
 (C)立於政策行銷對象立場思考 (D)積極主動
- (C) 24 某垃圾焚化廠由得標民間企業自行備妥土地並籌資興建，完成後營運二十年，且期滿時產權歸該公司所有。主辦機關依行政院環境保護署訂定之設施折舊及償付原則，分年支付建設費。此種民間機構參與公共建設的方式，稱為：
 (A) BOT (B) ROT (C) BOO (D) OT
- (B) 25 依據Savas(1987)的看法，在一種活動或資產的所有權方面，減少政府的角色或增加私部

門角色的一種行動，稱為：

(A)獨裁化 (B)民營化 (C)官僚化 (D)社會化

高點 · 高上

【版權所有，重製必究！】