

# 《公共管理概要》

甲、申論題部分：（50分）

一、請說明策略管理的意涵、特性及優點。（25分）

試題評析	本題屬於難度極低的基本考題，在過去十年已多次出現於我國各級公職人員考試中。中等程度考生均應能充分掌握本題。
考點命中	《高點·高上公共管理講義》第一回，譚士林編撰，頁65-67。

答：

- (一)策略管理的內涵：策略管理是規劃、執行、追蹤、控制組織策略之過程。Bozeman & Straussman (1990) 主張，策略管理具有三項原則：(1)關注長期趨勢。(2)將目標、目的、行動方案整合為一貫之層級體系。(3)重視外環境影響——預測以及影響外環境之變遷。一般而言，策略管理可區分為以下三程序：
- 1.策略規劃：設定目標以及擬定策略或計畫。
  - 2.策略執行：實際配置資源以實踐策略或計畫內容。
  - 3.策略評估：評估策略或計畫內容是否確實可行，或評估策略執行結果之良窳。
- (二)依據Bozeman & Straussman (1990) 之界定，策略管理的特性如下：
- 1.策略管理是未來導向，而非回溯導向。
  - 2.策略管理是目標導向的思考與行為模式。
  - 3.策略管理是循環、持續性的流程。
  - 4.策略管理將對組織中其他管理面向產生引導、指導效果。
  - 5.對當代組織而言，策略管理具必要性。
- (三)策略管理的優點：
- 1.提供組織總體、宏觀之發展方向。
  - 2.為資源配置順序提供方向。
  - 3.設定明確之績效或卓越標準。
  - 4.得以適應環境變遷及不確定性。
  - 5.提供控制與評估的客觀基礎。

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）

試題評析	本題亦屬基本考題。新公共管理為公共管理的核心要素之一；若不了解新公共管理，形同沒念過公共管理。一般程度考生應能充分掌握。
考點命中	《高點·高上公共管理講義》第一回，譚士林編撰，頁7-11。

答：

- (一)新公共管理 (New Public Management, NPM) 又被稱為新右派、管理主義、企業型政府、以市場作為基礎的公共行政等。是以「縮減政府職能，市場導向」之新自由主義為基礎，所發展得出之公共管理途徑。依據Farnham & Horton之觀點，其具有以下特質：
- 1.取理性途徑 (rational approach) 解決問題；利用策略管理來協助設定政策目標以及闡明政策議題。
  - 2.重新設計行政結構：(A)明確區分政策制定與政策執行工作。(B)賦予基層行政單位實質責任。
  - 3.走向扁平化的組織，授權予基層管理人員。
  - 4.依據經濟性——效率、效能——來衡量組織績效。
  - 5.使公共組織能調和市場與企業的文化。
  - 6.淡化集體主義色彩，代之以個人主義精神。
  - 7.將大眾視為顧客、消費者；公共服務的本質在於回應公眾的需求。
  - 8.以契約關係取代傳統科層關係。

(二)除此之外，Donald Kettl則主張，新公共管理包含以下要素：

- 1.生產力 (productivity)：公共管理者應致力於以較低的投入追求更高品質與數量的產出。
- 2.市場化 (marketization)：以市場機制取代傳統科層權威。
- 3.服務導向 (service orientation)：公共管理者應與公民建立更密切的連結，致力於提升顧客滿意度。
- 4.分權化 (decentralization)：使決策制定者更具敏感性、更積極地回應服務對象的偏好。
- 5.政策 (品質) (policy)：提升政府規劃、執行、管理政策之能力。
- 6.課責性 (accountability)：使政府為其承諾及行動結果承擔責任。

乙、測驗題部分：(50分)

- B 1 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）
- C 2 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
- A 3 「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盤者
- D 4 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)
- D 5 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
- C 6 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
- A 7 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
- B 8 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
- C 9 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
- C 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
- A 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
- A 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

【版權所有，重製必究！】

- D 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
- B 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
- B 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
- D 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
- C 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
- A 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
- B 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
- D 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
- B 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
- A 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
- A 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
- B 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
- A 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

【版權所有，重製必究！】