

96 年公務人員普通考試試題

代號：40160 全一張
(正面)

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、「...透過全球治理網絡，地方政府已不再侷限於『地方』事務的管理或中央政策的委託辦理，其已能將其觸角直接延伸至區域或國際舞台，並在更多的課題上與不同的治理夥伴尋求合作管理，而這正是『地方治理』(local governance)的概念。」試分析與闡述之。(25 分)

二、「多元化管理」(Diversity Management)已成當今最新且成長最快的管理議題之一。試述多元化管理的特質及其管理的原則。(25 分)

乙、測驗題部分：(50 分)

代號：6401

- (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。

- 全面品質管理(Total Quality Management, TQM)影響政府運作的重要面向之一，便是顧客導向的轉變，亦即政府與公民的關係已轉變為：
(A)命令—服從的關係 (B)統治者—被治者的關係 (C)供應者—顧客的關係 (D)保護者—被保護者的關係
- 賽門(Simon, 1946)在其名著【行政行為】中清楚地指出，行政管理者的第一要務為：
(A)協調 (B)領導 (C)預算 (D)決策
- 美國政府績效與成果法案(Government Performance and Results Act, GPRA)是由那個部門參與主導？
(A)行政部門 (B)立法部門 (C)司法部門 (D)第三部門
- 下列何者不屬於電子化政府提供公民、企業與其他政府的行政服務方式？
(A)提供網路報稅協助 (B)策劃電子訓練，以促進人力資本管理
(C)提供電話諮商服務 (D)架設政府行政網站
- 組織執行多元回饋評估模式的成果，最終仍然必須透過下列何者的改變，才能夠維持資訊回饋的永續發展？
(A)組織結構 (B)組織文化 (C)組織科技 (D)組織流程
- 公共管理三 P 原則，下列何者不屬之？
(A)參與 (Participation) (B)民營化 (Privatization)
(C)合夥 (Partnership) (D)專業主義 (Professionalism)
- 美國學者 R.D.Behn 指出公共管理欲成為一門科學，必須認真地思考三大問題(即 3M 問題)，下列何者不屬於？
(A)細部管理問題 (Micromanagement Question) (B)激勵問題 (Motivation Question)
(C)多元文化問題 (Multi Culture Question) (D)測量問題 (Measurement Question)
- 公共管理者使用的各種政策工具是下列那一項組合的交相運用？①權威 ②交換 ③說服 ④脅迫 ⑤武力
(A)①②④ (B)①②③ (C)②③⑤ (D)③④⑤
- 根據在美國的一項調查顯示，實施參與管理最大的問題通常來自於下列何者的抗拒？
(A)董事會 (B)管理人員 (C)顧客 (D)股東

(請接背面)

類 科：一般行政
科 目：公共管理概要

- 10 標竿學習依照比較的對象而言，若是和製造相同產品與提供相同服務的最佳競爭者，直接從事績效（或結果）之間的比較，稱爲：
- (A)內部標竿 (B)競爭標竿 (C)功能標竿 (D)適用標竿
- 11 開誠布公型的管理策略認爲下列何者是組織唯一無法被其他組織完全複製的資源？
- (A)組織員工 (B)組織結構 (C)組織流程 (D)組織技術
- 12 多元化管理是對組織作根本性的變革與預先從事整體性的規劃，所以是一個：
- (A)短期的方案或計劃 (B)立竿見影的解決方法
(C)持續不斷的過程 (D)爲了去「做」一些事情的行動整合
- 13 在知識創造的過程中，能將默會知識（tacit knowledge）傳播，並將它轉化成能爲他人所理解的模式，係屬於下列那個階段？
- (A)社會化（Socialization） (B)外部化（Externalization）
(C)合併化（Combination） (D)內部化（Internalization）
- 14 目標管理（Management By Objectives，MBO）在績效評量尙有缺失，下列對缺失的陳述，何者爲非？
- (A) MBO 促使員工狹隘地界定其工作 (B) MBO 往往受限於只評量個人績效
(C) MBO 以過程爲焦點而非結果 (D) MBO 通常以一年爲期來進行
- 15 下列何者不是對危機特性的正確敘述？
- (A)危機的形成具有階段性 (B)危機具有威脅性 (C)危機具有相當的確定性 (D)危機具有時間上的緊迫性
- 16 新公共服務（New Public Service）主張政府應扮演何種角色？
- (A)領航 (B)服務 (C)操槳 (D)剝削
- 17 下列那一個原理曾指出，科層組織慣於將優秀的工作者晉升到一個他未必能勝任的層級？
- (A)帕金森原理 (B)彼得原理 (C)牛頓原理 (D)羅素原理
- 18 具備宏觀視野，能從事形而上、抽象化、與策略性思維的能力稱爲：
- (A)技術性技能 (B)人際性技能 (C)概念性技能 (D)診斷性技能
- 19 下列何者不屬於非營利組織所扮演的角色功能？
- (A)開拓創新者 (B)價值維護者 (C)資源壟斷者 (D)服務提供者
- 20 史塔寧（Starling,1993）指出，公私部門管理的最大差異，乃在於公共管理者須花費較多的時間與精力於：
- (A)資源管理 (B)方案管理 (C)政治管理 (D)法務管理
- 21 若是資源用於特定項目或選擇，而必須放棄最佳替代方案的預期效益，此種成本稱爲：
- (A)歷史成本 (B)邊際成本 (C)投資成本 (D)機會成本
- 22 一般而言，公共預算具有下列何種特性？
- (A)具有中立性 (B)具有高度政治性 (C)具有低度政治性 (D)不具任何政治性
- 23 自 1980 年代起，許多國家對公務人力資源的改革，以下列何者爲主要的核心？
- (A)科技管理 (B)流程管理 (C)人的管理 (D)合約管理
- 24 美國在 1990 年代，以柯林頓政府所主導的政府再造運動，又可稱之爲：
- (A)新治理 (B)新右派 (C)新公共服務 (D)新保守主義
- 25 公共管理者面對民意的最佳策略爲：
- (A)應付人民需要 (B)依法行政 (C)專業責任 (D)消極迴避