

# 台 中 學 儒 助 您 金 榜 題 名

## 107年公務人員普通考試試題

類 科：一般行政  
科 目：公共管理概要

甲、申論題部分：

一、請說明策略管理的意涵、特性及優點。(25分)

### 【解題關鍵】

本題答題的順序即為策略管理的定義、特性(兩個概念合併,則稱為意涵,如擬答所示),最後則是策略管理的優點說明。

### 【擬答】:

(一)策略管理的意涵:

所謂策略管理係指管理者有意識的政策選擇、發展能力、詮釋環境,以集中組織的努力,達成既定的目標。因此,策略管理具有下列特性:

- 1.它是未來導向的:策略管理是「未來學」活動的具體化,它是未雨綢繆,為組織未來發展的商機規劃藍圖,付諸實踐,並且追蹤修正策略方案的過程。
- 2.策略管理是獨特的思考與行為方式:策略管理的思考模式是目標導向的與未來導向的,一旦設計出來目標導向的策略,一定會採取具體行動加以實踐,並且加以檢討修正的獨特活動。
- 3.策略管理是持續性與循環性的流程:策略管理無論包含四個階段或三個階段都是不斷循環,永無止境的過程。
- 4.策略管理是設定架構,指引其他管理活動的重要功能:策略管理是組織生存發展的命脈,其他所有的管理活動,如計畫的設計、預算編列、資源發展、政策行銷與政策評估等活動都必須以該策略為指導綱領。
- 5.策略管理並非容易實現,但是有其必要性:當前公私部門面臨競爭日趨激烈,外在環境挑戰形增加的情形下,更須進行策略管理,以營造組織未來的發展商機。

(二)策略管理的優點:

綜合而言,策略管理具有下列正面效益:

- 1.提供策略性的發展方向:策略管理集中於組織本身的能力與外部環境,對於組織未來的發展願景提供策略性的前瞻性思考。
- 2.指導資源優先順序使用的排列:資源不足一直是任何組織必須面對的困境,策略管理是在資源有限的狀況下,依據策略性議題的優先順序加以設計的活動,有助於我們排列資源使用的優先順序。
- 3.設定卓越標準:策略管理為組織的未來設計一套願景與共同的價值信仰,可以為組織的運作設計追求卓越的標準,以供組織發展方向的定位。
- 4.對抗環境的不確定性與變遷性:策略管理非常重視組織外部環境特性的分析,並且根據該特性研擬務實的策略,這種前瞻性的務實策略有助於組織對抗外在環境的不確定性與變遷性。
- 5.提供控制與評估的客觀基礎:策略管理非常重視策略執行、控制與評估的問題,通常都設置策略執行的議程、行動計畫、控制機制與評估研究,有助於檢視策略是否實現與是否需要修正。

二、新公共管理在公共行政思潮轉變中占有重要地位,也是各國行政改革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)

### 【解題關鍵】

本題為開放式題目,並沒有標準答案!如果各位回答格式為:新公共管理的定義、要素或其主要核心概念等,也是正確的概念。

### 【擬答】:

這股自1980年代以來,即盛行於各國政府的管理風潮,已使各國政府的行政管理文化產生「轉移」的現象—從公共行政轉變為公共管理,雖然這股潮流被賦予不同的稱號,如新右派、新治理、管理主義、企業型政府、以市場為基礎的公共行政等,但卻可被統稱為「新公共管理」。

(一)意義:

所謂新公共管理(New Public Management, NPM)是相對於傳統以機械觀點為中心的公共組織管理策略(如泰勒的科學管理)。在基本的觀念方面,新公共管理是屬於新右派的思想,也就是強調政府應該以減少其對社會及市場的干預,讓市場機制得以充分發揮,而且認為政府必須重視產出的效能性,以滿足顧客的心態來滿足民眾的需求,至於達成此一目標的首要途徑就是為政府注入企業家精神(Entrepreneurship)。

(二)基本要素:

新公共管理具有三種基本要素:

- 1.係根源於管理主義或新泰勒主義(Neo-Taylorism)的理念。
- 2.師法私部門企業的管理實務和技術。
- 3.新公共管理是一種手段,企圖將官僚的、權威式的作風及消極性民主的政體,轉換成有效率的、回應性及顧客導向的新治理典範。

(三)特徵:

Farnham和Horton兩位學者,進一步歸納Massey Hughes及Dunleavy和Hood等人的觀點,指出「新公共管理」具有以下八項特徵:

- 1.策略管理:採理性途徑的方式處理問題,亦即在設定政策目標和闡明政策議題時特別強調策略管理所扮演的角色及其作用。
- 2.組織授能:重新設計組織結構,其目的在於使政策能與行政分離,並且對於服務的傳輸(不論是透過組織內部或外部的機構來傳輸給大眾),都必須建立起一個賦予責任的行政單位。
- 3.成員授能:改變組織結構,促使官僚體制的組織更為扁平化,下授權責給管理人員,以利績效目標之達成。
- 4.績效管理:依據經濟、效率及效能等標準(Criteria)(三E標準)來衡量組織的成就;發展績效的指標,使組織的成就能夠被加以比較和測量,並據此進一步提供資訊來作為未來決策時的參考。
- 5.組織文化:改善現行的政策,使公共組織能從被傳統公共服務價值所支配的文化中,轉換成能與「新的公共服務模式」強調市場及企業價值相調和的文化。
- 6.人力資源管理:運用人力資源管理的技術,其目的係在淡化集體主義的色彩而採取個人主義的途徑,包括尋求動員員工的支持與承諾,來持續地進行結構與組織的變革。
- 7.顧客導向:試圖建立一種具彈性、回應及學習的公共組織,並發展一種將大眾視為顧客(Clients)、消費者(Customers)及市民(Citizens)的「公共服務的導向」(Public Service Orientation),公共服務不再由專業的供給來支配,而是以回應人民真正的需求來提供公共服務。
- 8.契約管理:以契約關係(Contractual Relationship)(不論是內、外在的以及兩者之間的購買者與供給者,其互動都是以價格、品質及數量為基礎),來取代傳統的信託關係。

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,不包括非營利組織(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徹底再思考  
(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)政府應該扮演划獎者角色 (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. Pettersen之見解,就比較標的區分標準學習的種類,下列何者錯誤?  
(A)功能標準 (B)績效標準 (C)策略標準 (D)流程標準
- (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異業學習企業標準  
(A)①②③⑥ (B)①③⑤ (C)②③④⑥ (D)③④⑤⑥
- (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
- (D) 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

<b>台中學儒</b>	<b>人事專家開講</b>	<b>台中學儒</b>	<b>准考證限定專案</b>	<b>台中學儒</b>	<b>准考證優惠~7/15</b>
<b>7/14(六)午4:00</b> <b>國考人生轉折點之戰勝法則</b>		<b>108高普考</b> <b>弱科救星</b>		<b>舊生再優惠現金3000元</b>	
<b>討論議題</b> 1.創造公務生涯的新價值 2.進入體制才能了解問題與等待機會 3.如何學到分析問題的能力 4.年金改革後有利在政府與企業間轉換		<b>哪裡弱就補哪裡</b> <b>完全自主選擇</b> <b>省錢不能省專業</b> (詳洽學儒各考場服務處或台中學儒本部)		<b>報名送</b> 1.平測+全真模考 2.法科申論寫作(3科) 3.申論進階班 4.地特強效班 5.自修教室使用權一年	
<b>參加贈</b> 1.圖書禮券300元 2.高普考上榜手冊 3.精美L夾	<b>參加抽</b> 1.基本小六法 2.法科心智圖	<b>報名贈</b> 1.學費優惠1000元 2.在家補課點數15HR 3.國考新書乙本	<b>入場費</b> 在班生0元 舊生200元 新生300元	<b>108高普考年度班</b> 41800元 <b>108普考年度班</b> 37800元 <b>107地特三等專班</b> 38800元 <b>107地特四等專班</b> 34800元 <b>107+108地特專班</b> +6000元 <b>108高普考VIP專班</b> +2500元起 <b>108高普考取班</b> 63000元起	