

107 年特種考試地方政府公務人員考試試題

等 別：四等考試
類 科：一般行政
科 目：公共管理概要

甲、申論題部分：

一、何謂組織創造力？其具體內涵有那些？組織創造力會為組織帶來那些效應？試分別論述之。(25分)

【解題關鍵】

本題符合公共管理這個科目的命題趨勢，就是在原有的教科書中，可能會從其他學術論文出題。各位看到以下解題內容不要覺得害怕，而是去思考你回答了多少相關的概念？這是公共管理的新概念，相信閱卷老師不會為難各位！

【擬答】

(一)組織創造力的意涵：

根據最具代表性的學者 Woodman 等人的觀點，所謂組織創造力是指在一個複雜（或支持性）的社會系統下，由工作在一起的個體創造有價值的以及有用的新產品、服務想法、流程或過程。亦即是一種組織產生新穎並且有用想法的能力體現。

(二)組織創造力的具體內涵：

1. Woodman、Sawyer 和 Griffin (1993) 第一次提出了創造力的交互作用模型，說明組織創造力乃是一系列個體、團隊和組織的特徵交互作用影響下所產生的。

(1)個體特徵包括人格、認知風格、內在動機和知識。例如開放性的個人通常在大部分領域都表現出創造力，因為這種性格的個體思維更加寬敞、好奇心強同時不受傳統的約束。他們會尋求探索性解決問題的方法，而不是按照常理去看問題。

(2)團隊特徵強調重凝聚力、多樣性以及完成任務的方法。

(3)組織特徵則包括組織文化、獎勵、策略、結果和技術。

亦即影響組織創造力的影響因素分為兩個主要部分：個體因素和情境因素。

2.此外，基爾福 (Guilford) 提出創造力五力，是目前評量創造力的重要指標，包括：

(1)流暢力 (fluency)：產出大量構想的能力。

(2)變通力 (flexibility)：對熟悉的意念變通思考的能力。

(3)精進力 (elaboration)：延展意念的能力。

(4)敏覺力 (sensitivity)：敏感問題或情境的能力。

(5)獨創力 (originality)：創造獨特反應的能力。

(三)組織創造力的效應：

由於創造力可被簡單的定義為察覺前瞻性情境或問題的能力，且創造力並非少數人所具有之罕有且獨特的能力，而是每一個人皆擁有並可被培育發展的。因此，對於組織而言，如果擁有創造力的組織，將會不斷追求精進與創新，永遠保持在巔峰的狀態。

二、近年來在探討政府與民間關係中，政府業務委託民間辦理相當盛行，我國政府業務委託民間辦理主要有那幾種模式？每種模式民間參與程度為何？試舉例說明之。(25分)

【解題關鍵】

本題出自林淑馨教授《公共管理》一書。本題除了依題意回答之外，最主要的關鍵點就是各位要在一開始的引言，說明這四大模式的參與程度，如以下劃線部分所示。

【擬答】

我國行政院人事行政總處於2001年編訂《推動政府業務委託民間辦理實例暨契約參考手冊》，在該參考手冊中，將政府委託民間辦理業務由參與程度(即不涉入公權力的行使)最淺到最深共分為：「機關內部業務委外」、「行政助手」、「公共設施服務委託經營」與「行政檢查業務委外辦理」等四大模式：

(一)機關內部業務委外：

係指政府機關將內部業務或設施委託民間辦理或經營，機關支付費用，民間受託者對機關提供服務之方式，不涉及對外公權力行使。其性質可分為：

1. 內部事務性工作委外辦理：如機關清潔工作、訓練服務、車輛維護、警衛保全等。
2. 內部設施或資產委託民間經營管理：如餐廳、福利社等。

(二)行政助手：

係指機關為達特定行政目的，於執行職務時委託民間協助，實際負責職務執行者仍為機關本身，民間之角色乃提供專業技術、人力與設備，機關則依政府採購法等相關規定向民間購買勞務，尚未涉及公權力之委託行使。如違規車輛拖吊業務、路邊停車場收費業務、警局筆錄之錄音繕寫等。

(三)公共設施服務委託經營：

係指行政機關將本應由機關本身親自執行對人民提供服務之設施資產或業務，委託民間經營管理。此模式又可因其間政府與民間對於經營權及資產設備所有權擁有程度不同而有不同的樣態；如部分公營、部分民營，公辦民營、BOT、補助民間機構提供服務等。

(四)行政檢查業務委外辦理：

係指政府為實現特定行政目的(如管制、查驗等)，針對個別事件，委託民間蒐集、查察、驗證，據以認定一定事實是否符合規定所作之檢查行為。如建築物安全檢查、汽機車檢驗、商品檢驗、消防安全檢查、衛生檢查、各種產品安全試驗等。行政檢查是由民間專業機構或人員代替政府執行檢查業務，執行過程完全由民間負責，政府甚至無須負擔費用，可說是委託民間經營程度頗深的一種方式。

乙、測驗題部分：

(A) 1. 行政人員為「主權委託者」觀點出自於？

- (A)新公共行政 (B)新公共管理 (C)公共選擇 (D)公共政策

(D) 2. 下列有關公共管理的概念，何者正確？

- (A)公共管理已普遍成為一種意識形態或文化模式
(B)公共管理與公共政策的形成與制定無關
(C)公共管理與新公共行政為同義詞
(D)公共管理與新公共管理為同義詞

(D) 3. 新公共管理主張課責機制主要應由誰來發動？

- (A)高階文官 (B)政風人員 (C)基層公務員 (D)民意機構

(C) 4. 下列關於從傳統行政到新公共管理發展趨勢的敘述，何者錯誤？

- (A)從官僚主義到後官僚主義 (B)從重視層級節制到授能彈性
(C)從法規導向到結構導向 (D)從控制導向到結果導向

- (D) 5. 下列何者不是新公共管理引進市場機制的具體作為？
 (A)開放市公車行駛路線讓民間客運公司參與營運
 (B)住宅都市發展部將不動產租借和貸款的業務民營化
 (C)勞動部將職業安全健康檢查委託私人醫療機構進行
 (D)將自來水事業處改制為自來水公司並由政府獨資經營
- (B) 6. 關於公共管理面臨的未來環境之敘述，下列何者較為正確？
 (A)政府部門的規模快速成長 (B)公務員的服務內容日趨龐雜
 (C)全球化之下社會日趨單一化 (D)公部門資源日趨豐富
- (C) 7. B. G. Peters 曾經歸納出四種政府未來的治理模式，其中的市場模式，係取自何種概念？
 (A)人事管理 (B)凱因斯主義 (C)公共選擇途徑 (D)馬基維利主義
- (B) 8. 依據危機管理的建制，下列何者不是危機爆發時的管理活動？
 (A)設置危機指揮中心 (B)危機情境的評估
 (C)危機情境監測系統的運作 (D)危機資源管理系統的運作
- (D) 9. 有關組織員額精簡策略中的「趨同變遷策略」，下列敘述何者錯誤？
 (A)屬漸進的、溫和的策略 (B)組織精簡引導組織重組
 (C)成功與否決斷於效率標準 (D)成功的條件強調魄力與立竿見影的措施
- (C) 10. 美國聯邦危機管理局 (FEMA) 建立了「整合性管理系統」，下列何者不在危機管理過程的四階段當中？
 (A)回應 (response) (B)復原 (recovery) (C)評估 (evaluation) (D)舒緩 (mitigation)
- (C) 11. 有關危機管理訓練之敘述，下列何者錯誤？
 (A)增進組織成員了解既有的因應策略
 (B)可以培養組織成員分析能力與知識取得的能力
 (C)危機是動態或難以預測的，所以危機訓練可有可無
 (D)相關組織成員可以從危機訓練培養獨立判斷的能力
- (D) 12. 組織要落實顧客導向的服務有四個推動步驟，下列順序何者正確？①設定員工績效指標②確認顧客需求③確認顧客④建立回饋系統
 (A)①③②④ (B)②③①④ (C)④③②① (D)③②①④
- (C) 13. 下列關於學習性組織特性的敘述，何者錯誤？
 (A)組織學員寧有爭論也不會保持沉默
 (B)視策略性的改變為學習的必經之路
 (C)透過不斷的實驗來找尋最後的答案
 (D)鼓勵懷疑並發現組織行為或組織運作中的矛盾
- (D) 14. 管理學者布蘭登 (K. Blanchard) 認為一個高績效團隊必須具備 PERFORM 的七項特質，關於英文字母及其代表涵義，下列何者錯誤？
 (A) P: Purpose 要建立明確目標
 (B) E: Empowerment 要授權灌能組織成員
 (C) O: Optimal Productivity 要有最佳生產力
 (D) M: Money 要有充裕經費支援
- (B) 15. 目標管理的概念主要植基於下列對「人」的何種假定？
 (A) X 理論的人性觀 (B) Y 理論的人性觀 (C) Z 理論的人性觀 (D) C 理論的人性觀
- (B) 16. 公共管理的意涵，就廣義而言，係指下列何者較適當？
 (A)第三部門的管理 (B)公共事務的管理
 (C)私部門與第三部門的管理 (D)公共資源配置的管理
- (B) 17. 有關社會企業特性的敘述，下列何者錯誤？
 (A)強調利害關係人，而非股東概念 (B)所獲取的盈餘可分配給投資者
 (C)兼顧經濟與社會目標 (D)強調社會企業的永續性

- (A) 18. 將某些統計數據經由系統化分析比較，並將結果應用在提升決策判斷能力，是屬於下列那一項概念的內涵？
(A)智慧 (B)知識 (C)資訊 (D)資料
- (C) 19. 至超商購物時，由超商開立電子發票給消費者，這樣的過程是屬於下列那一種電子化服務類型？
(A) B2B (B) G2E (C) B2C (D) G2B
- (D) 20. 臺灣兒童暨家庭扶助基金會主要扮演下列那一種非營利組織的功能？
(A)改革與倡導 (B)擴大社會教育 (C)經費補助 (D)協助推動政策
- (B) 21. 知識創新理論有所謂「知識的螺旋」概念，它是由四種知識相互轉化所產生，下列何者不在其中？
(A)理性的知識 (B)系統的知識 (C)操作的知識 (D)社會化的知識
- (D) 22. 有關政策行銷管理的特性，下列敘述何者錯誤？
(A)無形性 (B)易消逝性 (C)異質性 (D)可分割性
- (D) 23. 有關「臺北市政府舉辦國際花博會時以打折方式促銷，預售票的賣出相當成功，奠定良好的顧客基礎」之敘述，最符合下列那一項政策行銷組合的核心概念？
(A)政策 (B)通路 (C)定價 (D)推銷
- (C) 24. 有關政策行銷內涵之敘述，下列何者錯誤？
(A)政策行銷的主體是政府部門的機關與人員
(B)政策行銷手段應強調與傳播媒體溝通
(C)政策行銷的目的主要在滿足政策制定者的需求
(D)政策行銷的過程是一個持續循環的動態過程
- (B) 25. 下列何者不是「公營企業」存在的主要原因？
(A)矯正市場失靈 (B)促進市場競爭
(C)將資本主義轉向社會主義 (D)促進集中式長期經濟計劃