|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **年度** | 題目 | | 口訣 |
| **1-1** | 行政的源起 | | P3 |
| **102** | 16 .1887年美國學者\_\_\_\_\_\_\_曾發表〈行政的研究〉（ The Study of Administration ) —文，此後行政學  從政治學的領域獨立成一門學科，而被稱為「行政學之父」。 | | **威爾遜** |
| **108(D)** | 1. 下列哪一位學者於 1887 年提出＜行政的研究＞一文，以政府的運作與管理為研究主體，   從此行政學發展成為獨立學科？  (A)魏勞畢(W.Willoughby)(B)古立克(U.Gulick) (C)瓦爾多(D.Waldo)(D)威爾遜(W.Wilson) | | P3  P49-50 |
|  | 主張：廢除分贓制，實施功績制。認為行憲比制憲困難、 主張政治行政二分。  行政的研究：探討政府該做甚麼能做甚麼以及如何適當地有效率地低成本地完成那些適當的事情。  行政學乃是一門研究「公共行政」（public administration）的社會科學，  自美國學者威爾遜（Woodrow Wilson）於1887年發表〈行政的研究〉（The Study of Administration）  一文的120年餘來，在眾多學者的努力之下，行政學已正式邁入學科領域，  成為研究政府組織、運作、管理的重要學門，而威爾遜也被稱 作「行政學之父」。 | |  |
| **109(A)** | 6. 行政與政治二分的概念，為傳統行政學帶來何種影響或貢獻?  (A)行政可以成為獨立於政治以外的一門科學 (B)政府是由政治與民意兩個不同的過程所構成  (C)行政的科學研究未能找出類似物理學的普遍原則 (D)應用行政原則無法增進政府管理的效率與經濟 | |  |
|  | 政治行政二分的論證基礎:  1.政府由政治與行政不同的過程構成 2.行政可以成為獨立於政治外的一門科學  3.行政科學的研究可以找出普遍的原則 4.應用行政原則可以增進政府管理的效率 | |  |
|  |  | |  |
| **1-2** | 行政的意涵 | |  |
| **106(C)** | 1. 就研究(公共)行政學基本目的之敘述，下列何者有誤？ (A)提高行政效率(效果)   (B)促進行政的現代化 (C)培養行政專才 (D)促進行政的公平與正義 | | P11 |
|  | 行政的目的：  1.提高行政效率 ------------- Ex：威爾遜師法企業的目的在追求效率  2.促進行政現代化 ----------- Ex：隨環境改變(政府再造)、組織學習  3.培養行政通才 ------------- Ex：因為專才有本位主義的缺點，所以要發展通才用全觀角度處理行政  4.促進行政的公平與正義 ---- EX：新公共行政重視公益性 | |  |
| **108(C)** | 1. 從行政學發展歷程的 4 種角度來看，下列何者為正確的出現順序？   1管理觀點 2政治觀點 3公共性觀點 4公共政策觀點 (A) 1234(B) 2134(C)2143(D) 1243 | | P5-7 |
|  | 政治－管理－公共政策－公共性　　　　口訣：政管公性  政治：三權分立；「政治為國家意志之表現；行政為國家意志之執行。  管理：科學管理方法；古立克（Luther H. Gulick）與尤威克（Lyndall Urwick）2人以 「POSDCORB」  公共政策：1970年 戴伊（Dye）認為公共政策就是「政府選擇作為或不作為的行為」  公共性：全鍾燮（Jong S. Jun）提出應具有8 項標準，即公民權利、倫理道德標準、民主程序、  專業知識、非預期的後果分析、普遍利益、尊重輿論、充分開放。  公共行政 途徑時間先後順序　1.管理2.政治3.文化  行政學 途徑時間先後順序 1.政治2.管理3.公共政策3.公共性(張潤書)  1.政治界說2.管理界說3.法律界說4.職業界說 | | 口訣：倫非專利  公開輿民 |
|  |  | |  |
| **1-3** | 行政的職能與任務 | |  |
|  |  | |  |
| **1-4** | 行政國與行政權利 | |  |
| **104** | 17. 在多元主義觀點下的行政運作過程會形成所謂「鐵三角」(Iron triangles)的結構，  係指行政機關.國會委員會及\_\_\_\_之間相互依存關係。 | | **利益團體**  P24 |
| **104** | (2). 請依華格納法則(Wagner’s Law)說明工業化過程會導致政府擴張之原因。 | | P23 |
|  | 德國學者華格納所提出。認為經濟活動熱絡會增加稅收而促進政府成長，主張為回應工商業界擴張投資需求，國家必須提供產業必須的資金以應其技術升級、經濟規模、對外競爭等超出私部門的大量資本需求。 政府增加支出的三類原因：  1、當經濟富裕時，政府增加稅收，連帶促進政府支出增加。  2、當人口增加時，都市密集化，政府大量介入社會活動必然增加支出。  3、政府為回應工商業界擴張投資的需求，提供資金以供企業技術升級，強化對外競爭能力。 | |  |
| **108(B)** | 23. 公共行政從多元主義觀點來看，在行政組織運作的最大特徵，是由哪 3 者形成鐵三角，  下列何者不屬於其中之一？ (A)行政機關(B) 政黨(C)立法院委員會(D)利益團體 | | P24 |
|  | 政治學者羅維，公共行政從多元主義觀點來看，在行政組織運作的最大特徵 (利利真行)  鐵三角：立法機關（國會委員會） 行政機關 利益團體 口訣: 鐵三角 立+利 +行 | |  |
| **108\*A** | 36. 下列何項不是行政國的特徵？  (A)非營利組織眾多 (B)公務員人數龐大 (C)政府預算經費驚人 (D)行政人員具有政策影響力 | |  |
|  | 行政國特徵：  1.政府職能擴張  2.行政規模（部門，人員，預算）擴張  3.行政權力獨大，立法與司法弱化，但並非消失或不重要  4.人民依賴政府日深  5.行政人員影響力大 | |  |
| **1-6** | 行政學的典範架構 | |  |
| **109(C)** | 1. 亨利(N. Henry)提出5個公共行政典範(paradign)，下列何者有誤?  (A)典範一:政治與行政分立時期 (B)典範二:行政原理時期  (C)典範三:公共行政即行政科學時期 (D)典範四:公共行政即管理學時期 | | P33 |
|  | Henry在1989所著《公共行政與公共事務》，用五典範發展過程分析行政理論建構的歷程最具代表性  (一)典範一(政治與行政分立時期) -->發展時期：1887年至1926年。  (二)典範二(行政原理) -->發展時期：1927年至1937年。  (三)典範三(公共行政學即政治科學) -->發展時間：1950至1970年。  (四)典範四(公共行政學即管理學) -->發展時間：1956至1970年。  (五)典範五(公共行政學即公共行政學)-->發展時間：1970以後迄今。 | |  |
|  |  | |  |
| **1-8** | 行政功能性分析 | |  |
| **104** | 1. 將「成本」與「利潤」等觀點與方法引進到政府工作的推行上，以使政府效率提高，   達成組織的目標，這是從\_\_\_\_的觀點來解釋公共行政。 | | P5 |
|  | 羅聖朋在其<<公共行政:管理、政治與法律在公部門的瞭解>>一書中, 將公共管理者界定為「使用管理、政治和法律的理論與過程,以實現國會、總統和司法部門的命令,來為社會整體或部分提供管制與服務」,將公共行政的分析分為「管理」、「政治」、「法律」三個途徑。其中管理觀點乃認為政府應引進企業管理追求效率與生產力的觀念與方法，以提升政府效率並達成施政目標。所以答案應是管理觀點 | |  |
| **107#C** | 11. 有關「生產力」特性的一般描述，下列敘述何者有誤？  (A)生產力包括量化與非量化的衡量指標 (B)生產力可以系統產出與投入的關係表示  (C)生產力只重效率觀念 (D)生產力兼納主觀與客觀的評估 | | P8 |
|  | 生產力：效率、效能、組織績效、組織成長、資源分配利用等多面向組合。  科學管理以工時研究提昇生產力。  ．政府機關及行政學術界，近來年漸以生產力替代「效率」一詞。  ．根據美國國會的會計總署與行政部門的管理預算局之聯合研究結果，把影響政府機關生產力的  因素，歸納為三大類：人力因素、程序因素、產品因素。   |  |  | | --- | --- | | 衡量生產力的指標之一：節省的時間。  ．辦公室自動化目的之一：提高生產力。  ．「生產力」特性的一般描述：  　╔生產力包括量化與非量化的衡量指標  　╠生產力可以系統產出與投入的關係表示  　╠強調「投入與產出之比率」  　╚生產力兼納主觀和客觀的評估。 | ．「有效使用資源，以提供高品質公共服務」。  ．「生產力」是最廣義之「效率」。  ．「效率」是最狹義之「生產力」。  ．人群關係（human relations）學派認為生產力是受  社會因素決定的。  ．葛拉漢(Graham)與海斯(Hays)所提出公共管理要素  之一：生產力。 | | |  |
| **108(B)** | 3. 有關行政管理與企業管理的比較，下列何者有誤？  (A)管理對象與方法相似(B)決策程序相同 (C)治理組織及其運用相同(D)提高效率與服務品質相同 | | P18 |
|  | 張潤書老師認為，公共行政與企業管理雖然有其相同點，但仍有其相異之處，茲分述如下：  (一)目的與動機不同：  公共行政的主要目的與動機在於，謀求社會的「公共利益」，加強對人民的服務；而企業管理的目的與動機，則在追求「個人私利」，亦即民間企業是以賺錢為目的。  (二)獨佔與競爭的不同：  政府行政是具有「獨佔性」的，許多政府管轄的事務，除非得到政府的許可或授權，否則其他團體與人民是無法從事的；而企業經營強調的是「自由競爭」，任何人都不得壟斷市場。  (三)政治考慮之不同：  在民主政治下，政府施政必須受到民意代表與輿論的批評與監督，絕不能罔顧民意，為所欲為，因此政府行政須考量較多的政治因素；而企業經營則比較不須考慮政治因素。  (四)對外在環境因應的程度不同：  一般而言，民間企業可針對外在環境的變化，迅速因應並調整本身的管理；但政府因受到立法監督與預算控制等影響，自然無法如企業那樣快速反應，其進步與革新的速度亦較企業組織緩慢。  (五)組織目標的評估不同：  政府行政的目的在於謀求公共利益，然而所謂的公共利益，其內容與意涵往往過於抽象，而顯得模糊不清，再者政府由於欠缺明確的組織目標，導致施政績效難以衡量。相對而言，企業組織的目標大多以「獲利」為主要考量，其績效通常也可以明確的金錢數字來衡量。  (六)決策的程序不同：  在民主的政體下，政府行政講究「依法行政」與「正當法律程序」的原則，然而如此將使得決策的程序顯得過於冗長；而企業組織的事權通常得以有效集中指揮，至於決策程序可視實際狀況加以簡化，不受法律之限制。  (七)受公眾監督的程度不同：  在民主的社會中，政府的任何行為都必須接受公眾或輿論的批評與監督；然而企業管理最多只須向股東報告營運狀況即可。基本上，相較於政府行政的「開放性」，企業管理則強調「私密性」。  口訣:同－管組效、異－目獨政環目程監 | |  |
|  |  | |  |
|  |  | |  |
|  |  | |  |
|  |  | |  |
| **1-7** | 公共財 公共財特性： 口訣：二非一不 | |  |
|  | |  |  | | --- | --- | | 非排他性 | 利益均霑 | | 非敵對性(又稱非競爭性、非對立性、供給的共同性) | 擁擠性 | | 外部性(又稱外溢效果) |  | | |  |
|  |  | |  |
| **1-9** | 傳統理論時期 | |  |
| **102** | 1. 官僚型模學派以德國學者\_\_\_\_\_\_\_為代表，他所提出官僚型模（bureaucraticmodel)的組織理論，   主張理想型（idealtype)組織，對政府行政及管理造成巨太的衝擊。 | | **韋伯**P56 |
| **102** | 1. 行政管理學派學者古立克（L.H.Gulick)與尤偉克（L.Urwick)，提出「POSDCORB」之行政管理   原則7要項，歸納了當時公共行政的内容與精神，其中CO是代表\_\_\_\_\_\_\_。 | | P6 **協調**  P54 |
|  | 一、P是計畫(Planning):擬定要完成的工作大綱、完成之法。  二、O是組織(Organizing):建立正式之權力結構，以從事各工作單位的安排、界定、協調。  三、S是用人(Staffing):全部的人事作業，包含選拔、任用、訓練、待遇。  四、D是指揮(Directing):包含指揮系統的設定、權責分配、命令服從的確立。  五、CO是協調(Coordinating):組織垂直、橫向之間的工作聯繫、協調。  六、R是報告(Reporting):讓每個成員了解組織進度情況，包含工作績效、業務進展的紀錄、分析、審查、評估等。  七、B是預算(Budgeting):有關財務運用方面的活動，包含預算編制、運用、會計、審計等。  POSDCORB合起來的意思是:行政、管理在制定切實可行的計畫，建立合理組織架構，運用有效人力資源經適切指揮、協調，定期或適時向有關單位、人員、公眾報告，妥善運用經費以執行業務並進行必要管制、考核。 | |  |
| **102** | (3). 依據古立克（L.H.Gulick)所提出組織分部化（departmentalization)原則（基礎）有4種，  請列出、說明並舉例之。 | | P281 |
|  | 1. 依功能分部化：如生產、行銷、人事、研發、財務等不同功能的部門。  2. 依程序分部化：如依研發、生產、品管到通路等不同程序所劃分的部門。  3. 依所服務的對象或顧客分布化：如行政院原住民族委員會、客家委員會等，依所服務的對象不同而劃分部門。  4. 依地區分部化：如各地區的分公司或行政機關在各地區的派出機關。 | |  |
| **103** | 16. 科學管理學派之代表人物為\_\_\_\_\_ ，在《科學管理原則》一書中提出「動作時間研究」等  管理原則，被尊稱「科學管理之父」 | | **泰勤**  P50 |
| **103** | 1. 官僚型模學派以韋伯(M.Weber)為代表，主張理想型(ideal type)官僚制度(Bureaucracy)具備6項特徵，其中除對事不對人的關係外尚有5項，請列出並說明之。（10分） | | P57-59 |
| **104** | 11. 行政管理學派古立克(L. H. Gulick)以「POSDCORB」來說明行政管理的七大項工作，  其中B是代表\_\_\_\_。 | | P6 **預算**  P54 |
|  | |  |  | | --- | --- | | Planning 計畫  Organizing 組織  Staffing 用人或人事管理  Directing 領導 | COordinating 協調  Reporting 報告  **Budgeting 預算** | | |  |
| **105(B)** | 8. 韋伯(M.Weber)之官僚模型組織理論，下列何者有誤？  (A)成員按地位高低，形成命令服從之絕對關係 (B)成員間形成對人不對事之關係  (C)人員選用係有一定標準 (D)每日工作如一，養成固定偏好，形成本位主義 | | P57-59 |
|  | 官僚制具有如下基本特徵：  （1）合理的分工。組織中以法規明定確立職責等。  （2）層級節制權力體系。組織實行職務等級制和權力等級化。  （3）依照規程辦事的運作機制。組織中任何管理行為都按章行事。  （4）形成正規的決策文書。組織一切重大決策命令，以正式文件下達，  易於下級接受明確命令，也易於上級管理。  （5）組織管理非人格化。組織以法律.法規.條例等正式規範，管理成員行為，公私分明對事不對人。  （6）合理合法人事行政制度。量才用人，任人惟賢，因事設職，專職專人，及工作所需的專業培訓。 | |  |
| **107\*D** | 3. 有關古立克( Luther. Gulick )與尤偉克( Lyndall F. Urwick )提出的行政管理構成要素，下列何者有誤？ (A)組織 (B)預算 (C)協調 (D)福利 | | P54 |
|  | P計畫 O組織 S人事 D指揮 Co協調 R報告 B預算 口訣：祭祖用紙寫報告預... 計組用指協報預算 | |  |
| **107\*D** | 24. 有關權威一詞，下列何者不屬於韋伯( M. Weber )提出的權威類型？  (A)傳統的權威( traditional ) (B)超人的權威( charismatic )  (C)理性-合法的權威( rational-legal ) (D)智慧的權威( intelligence ) | | P57-59 |
|  | 韋伯 ( Weber ) 的「官僚制度」( Bureaucracy ) ，屬於一種「理想型」， 此一「理想」完全是「建構」  於「合法權威」的「基礎」上。「合法權威」的「演變」，依「歷史」的「發展」可分為「三個階段」  即 　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　口訣：傳統的超人有辦法  1.「傳統權威」( 傳統的 ) ( Traditional authority )  2.「超人權威」( 超人的 ) 或「神魅權威」  3.「合法合理權威」( 理性 - 合法的 ) | |  |
| **108(C)** | 24. 行政學就其發展演進的過程，有關學派之敘述，下列何者有誤？  (A)科學管理學派泰勒(Taylor)提出動作時間研究 (B)官僚型模學派韋伯(Weber)提出理想型組織  (C)人性本善學派帕深思(Parsons)提出開放系統 (D)生態理論學派雷格斯(Riggs)提出稜柱型社會 | | A P50  B P56  C P99.77 |
|  | 社會系統的四大功能－（AGIL）：適應、目標達成、整合、模式維持  帕森斯認為，任何一種組織，其本身就是一個社會系統，其具有四個基本功能：  (一)適應(adaptation)：  系統必須具有相當的彈性，以減低因環境變化所帶來的傷害。  (二)達成目標(goal-attainment)：  所有社會系統都必須動員其所有能量與資源來達成其目標。  (三)模式維持(pattern maintenance)：  社會系統一方面必須能夠補充新進人員，另一方面又能以社會化的方式使成員接受系統的模式  (四)整合(integration)：  維持系統內各部分的協調與團結，以保護系統並對抗外來的衝擊。  系統層次：策略層次（適應、模式維持／開放）  　　　　　管理層次（適應、整合／半開半封）  　　　　　技術層次（目標達成／封閉）  人性本善學派如McGregor(XY理論)，依然停留在組織內部的探討，仍屬封閉系統。  直至1960年代，為補救前兩時期缺失(傳統理論&修正理論)  開始出現「有機組織」的「開放系統」觀點(整合理論時期)  如生態系統論(Riggs)、社會系統論(Parsons)、權變理論等。  修正理論時期1930~1936  人性本善理論：麥克格瑞格(McGregor)，認為人性是善良的(Y理論)主動積極工作。  整合時期1960~今  環境系統理論(開放系統論)：  席爾(Sill)，認為組織系統界線以外皆是環境，分為「一般環境」與「任務(特殊)環境」。 | |  |
| **108\*C** | 5. 「服從我，因為我能改變你們的生活」，這是何種權威支配類型所要求的服從？  (A)法律支配 (B)傳統支配 (C)魅力領袖支配 (D)機構支配 | | P56 |
|  | 韋伯將權威的演進分成三階段：   1. 傳統權威 -- 權威來自於世襲與傳承。正所謂「服從我，我們一直以來都是如此」，   封建王朝以嫡長子合法繼承大統即為一例   1. 超人權威 -- 乃具領袖魅力的人， 憑藉個人天賦特質而取得他人服從。   正所謂「服從我，因為我能帶來更好的生活」，古今中外揭竿起義的英雄或白手起家  的商場巨擘都有這種特質   1. 合法/合理/法理權威 -- 使人服從的權威來自合法的職位，   正所謂「服從我，因為我是合法取得職位」  例如三軍依法必須服從統帥(總統)，無論誰當總統，只要是合法取得職位並依法行使職權，軍隊都必須服從。 | |  |
| **108\*C** | 4. 下列何者不是以效率為中心的傳統行政理論？  (A)科學管理學派 (B)行政管理學派 (C)權變理論學派 (D)官僚型模學派 | |  |
| **108\*D** | 12. 依據開放系統理論的觀點，下列何者為組織的任務環境因素？  (A)法律體制因素 (B)文化環境因素 (C)人口特質因素 (D)競爭者因素 | |  |
|  | 特殊環境因素是根據你自身的目標、定位、願景所須要特別去考量的因素  比如說你今天發展物聯網 你的目標、地位一定和夜市賣雞排的不一樣  進而這些特殊環境因素都會不一樣 > 顧客、供應者、競爭者、社會政治、技術的因素  一般環境因素各行各業基本面對都一樣  比如說經濟環境差、景氣不好 大致是所有行業都不好發展 當然可能各行業間會有程度的差異  或者是一個國家的法律體制為鼓勵創新發展 在法律的制定上普遍都較為寬鬆 因此各行各業百家爭鳴 | |  |
|  |  | |  |
| **108\*B** | 16. 有關費堯(Henri Fayol)、古立克(Luther H. Gulick)、尤偉克(Lyndall F. Urwick)等人學說之描述，  下列何者有誤？ (A)皆致力追求行政管理原則的確立 (B)將組織基層工作做為研究重心  (C)研究範疇主要在於組織內部 (D)學說主張曾被批評為行政諺語 | | A P33  B P53  C P33  D P74 |
|  | 費堯-又稱為「現代管理之父」　-管理十四原則  本身是一家法國大型礦業公司的高階經理人，費堯的管理思想集中於中高階層管理者的管理能力 | |  |
| **108\*C** | 31. 有關整合理論時期「權變理論」的論點，下列敘述何者為非？  (A)否認兩極論 (B)彈性的運用 (C)效率與時效並重 (D)殊途同歸性 | |  |
|  |  | |  |
|  | 關於權變理論的主要論點，  (A)主張殊途同歸性~正確。  (B)重視彈性的運用~正確。  (C)主張「效率」與「效果」 ( efficiency and effectiveness ) 兩者「並重」。  (D)否定兩極二分的論點~正確。  ~解析 : 主要理論大要 :「權變理論」之「主要論點」甚多，依張潤書老師之歸納有下列數點 :  一、否定「兩極論」( 兩極二分) 的論點( Polarization ) 。  二、主張「彈性」的「運用」( flexibility )。  三、主張「效率」與「效果」 ( efficiency and effectiveness ) 兩者「並重」。  四、主張「殊途同歸性」 ( equifinality )。  五、「管理」的「階層性」( managerial level ) :  (一)「技術核心」。  (二)「協調階層」。  (三)「策略階層」。  六、「管理人員」的「職責」( managerial task ) :  (一)「策略制定」( strategy formulation )。  (二)「組織設計」( organization design )。  (三)「資訊決策系統」之「設計」。  (四) 塑造「影響力系統」及「領導」 ( shape influence systems and leadership )。  (五)「組織改善」( organization improvement )。  七、「若...即...」( If...then...)。 | |  |
| **108\*A** | 34. 行政學的「整合理論」又稱「系統理論」，關於系統理論的敘述下列何者有誤？  (A)認為負面回饋不利行政組織發展 (B)重視行政組織與外界環境的關係  (C)以生物有機體比喻行政組織 (D)主張行政組織的成敗與生態息息相關 | |  |
|  |  | |  |
|  |  | |  |
|  |  | |  |
| **1-10** | 修正理論時期 | |  |
| **102** | 1. 理性決策理論學派以賽蒙（H.A.Simon)為代表，其著《行政行為》一書，認為所謂行政行為就是   以組織中'決策制定的整個過程；決策活動有3項，分別為：情報活動、\_\_\_\_\_\_\_活動及抉擇活動。 | | 設計  P74 |
| **102** | 12. 賽蒙(H.A.Simon)認為組織的決策由於受到資訊、時間、計算和慣例等的限制，所以只能作到  有限理性的「\_\_\_\_\_\_\_」，而非完全理性的「經濟人」。 | | **行政人**  P75 |
| **102** | 20. 梅堯(E.Mayo)於美國西方電器公司所進行的一項研究計畫，從而開啟了人群關係學派的先河，並有非正式組織普遍存在於各個組織及對成員產生约束力等幾項重要發現，該項研究稱為\_\_\_\_\_\_\_。 | | **霍桑實驗**  P70 |
| **103** | 2. 社會系統理論學派以帕森思(T. Parsons)為代表，主張任何組織的本身就是一個社會系統，  需具備 4 項基本的功能，亦即所有的組織都必須解決 4 項基本的問題，  分別為:適應、目標達成、 模式維持及內部\_\_\_\_\_ 。 | | **整合**  P103 |
| **103** | 10. 依行政決策模式的理性概念發展做分類，賽蒙(H.Simon)修正廣博理性決策模式為 \_\_\_\_\_決策模式。他認為人是行政人，呈現有限理性的行為，因為有許多心理與環境上的障礙，導致人在做決策時僅能達到有限理性。 | | **滿意**  **有限理性**  P75 |
| **104** | 9. 理性決策學派主要是以賽蒙(Herbert Simon)為代表，其認為所謂的「行政行為」  就是組織決策的制定過程，必須包含情報.設計.\_\_\_\_三項活動。 | | **抉擇**  P74 |
| **105(B)** | 1. 就行政學發展，下列何者有誤？ (A)巴納德(C.I.Barnard)提出動態平衡理論 (B)吉爾博斯夫婦(Frank B.Gilbreth&Lillian M.Gilbreth)為動態管理學派之代表 (C)賽蒙(H. A) Simon)對行政學最大之貢獻係在於採科學方法及觀點建立行政學之研究方法 (D)費堯(H.Fayol)為現代管理理論之父 | | A P72  B P52  C P74  D P53 |
|  | |  |  |  | | --- | --- | --- | | 一、傳統理論時期  (一)科學管理學派  1.泰勒：科學管理之父。  2.甘特：甘特圖、獎金制度。  3.吉爾布勒斯：動作研究之父、動素  (二)行政管理學派(程序學派)  1.費堯：現代管理學之父。POCCC、  OSCAR、十四條管理原則  2.吉立克+尤偉克：POSDCORB。  (三)動態管理學派  1.傅麗德：額外價值、協調。  (四)官僚體系學派(科層體制學派)  1.韋伯：理想官僚型模。 | 二、修正理論時期  (一)胡桑實驗學派  1.梅堯　　　2.羅茲伯格  3.狄更生　 4.懷德海  (二)動態平衡學派－巴納德  (三)人性本善學派－麥克格瑞格  (四)理性決策學派－賽蒙  (五)需求理論學派－馬斯洛  (六)ERG理論－阿德福  (七)激勵保健學派－赫茲伯格  (八)成就動機理論(三需求理論)  1.麥克里蘭 | 三、整合理論時期  (一)一般系統理論  1.貝特蘭菲  (二)環境系統理論  (三)社會系統理論  1.帕森斯  2.卡斯特+羅森威  (四)生態系統理論  1.高斯  2.雷格斯 | | |  |
| **105(B)** | 10. 行為科學時期之代表人物，下列何者有誤？ (A)麥克葛羅格(DMc Gregor)提出X理論及Y理論  (B)帕深思(T.Parsons)提出Z理論 (C)赫斯柏格(F.Herzberg)提出激勵保健理論  (D)賽蒙(H.ASimon)所提出之滿意決策理論於1978年獲頒諾貝爾經濟學獎 | | A P77  B P98.P103  C P76  D P74 |
|  | Z理論（Theory Z）是由威廉·大內在1981年提出代表日本式管理的理論。 認為雇員需要被關懷、被信任，人際關係也是激勵，要注重激勵的長期效應。 Z理論強調： 重視團隊合作而非個人表現。 | |  |
| **106(D)** | 2. 胡桑(Hawthrone)實驗學派之研究有3點重要發現，不包括下列何者？  (A)人格的尊重 (B)參與及情緒的發洩 (C)非正式組織 (D)層級節制體系 | | P71 |
|  | 霍桑效應是心理學上的一種實驗者效應指當被觀察者知道自己成為被觀察對象而改變行為傾向的反應  實驗者設計的變量既不是唯一的也不是顯著的主導生產率變化的因素。  由梅奧教授等作出的一個解釋是：「六個人組成了一支團體，這個團體在實驗誠心且自發的進行了合  作。」此即後來提出的「非正式組織」概念。　　實驗結論：  改變工作條件和勞動效率之間沒有直接的因果關係。  提高生產效率的決定因素是員工情緒，而不是工作條件。  關心員工的情感和員工的不滿情緒，有助於提高勞動生產率。  (一)代表人物－1.梅堯 Mayo　2.羅斯勃格 Roethlisberger　3.懷德海 Whitehead　4.狄更生 Dickson  (二)研究之重要發現  1.尊重人格　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　口訣：人情約會  改變工作條件和勞動效率無直接關係，工人工作的情緒和態度才是影響效率的主因。  對工人的尊重可激發工人的工作熱情。  2.參與及情緒發洩  提供工人發洩情緒、提出合理化建議的機會，可以提高工人士氣，並提高產能。  3.小團體的約束力  小團體的人際壓力、行事默契及無形的領導者等，共同約束著團體內每位成員的行為。  4.社會平衡及士氣  社會平衡狀態：面對逆境時，工作人員間仍能繼續合作運行。  士氣：羅斯勃格提出此概念。  胡桑實驗對於人群關係的重要啟示 　　　　　　　　　　　　　　　口訣：參與社小人  第一次 實驗未果  第二次 人格尊重  第三次 參與情緒的發洩  第四次 小團體及其約束力 | |  |
| **106(B)** | 3. 下列敘述，何者是巴納德(C.I.Barnard)所提「權威的接受論」關於權威之看法？  (A)權威是上級對下級所發出的命令 (B)權威不在發令者，應視受命者接受或同意程度大小而定  (C)權威是至高無上的絕對被服從 (D)權威運用是根據情勢的需要 | | P72 |
|  | 巴納德的權威接受論 ：  1.領導者的權威不是來自上級授予，而是來自下級的認可。  2.上級授予權力，只有當下級願意接受時，才是有效的。  他提出領導者權威必須有以下四種特質：  1.是人們能夠理解的東西。  2.與組織目標不衝突，如果一項指示被認為會損害作為組織一員的個人利益，下屬就缺乏執行的積  極性，會採取迴避。  3.可以和個人的利益並存，只有被下屬接受和信任的領導者，其指示、建議、要求才具有權威性。  4.有實行的可能，那麼通常個人會接受這個命令，相反下屬沒有身心條件完成領導者的指令，  那麼領導者的權威也會受到很大的影響。 | |  |
| **106(D)** | 7. 有關賽蒙(H.A.Simon)之敘述，下列何者有誤？ (A)決策理論學派代表 (B)認為行政行為是組織中決策制定的整個過程 (C)著有行政行為一書 (D)認為組織中決策活動包括情報、溝通、抉擇 | | P74 |
|  | 赫伯特·亞歷山大·西蒙（Herbert A. Simon）。他受行為主義影響，以「行政行為」（Administrative Behavior）一書榮獲1978年諾貝爾經濟學獎。主要貢獻：  Herbert A. Simon認為所謂行政行為即組織之中決策制定的整個過程，也就是劃分組織之中每個人應該做哪部分的程序。以一個行政組織來說決策過程包含以下三個:  情報活動（intelligence activity）：就是觀察與研究文化、社會、經濟、技術等各個情況。  設計活動（design activity）：基於情報活動的結果再進一步深入探討研究問題，擬定與評估各種解決問題的可行方案與方案之中各個優缺點。  **抉擇活動**（choice activity）：基於設計活動的各個可行解決方案，擇一而實施。  組織平衡論：組織存在有賴成員間互相的貢獻和誘因達到平衡，甚至誘因大於貢獻，組織才得以維持  理性決策模型：組織成員是「行政人」（Administrative Man）而非「經濟人」（Economic Man），因為人的理性充其量是有限理性，一般行政人員的行政決策應追求滿意的決策。 | |  |
|  | Simon 理性決策學派<行政行為>  1.有限決策、滿意決策  2.有限理性，人為行政人非經濟人不能完全理性的原因：注意力限制、多元價值、不確定性】  2.決策過程:情報-設計-抉擇/智慧(102)(106)  3.曾得1978諾貝爾經濟學獎  4.批評行政原則時期為「行政諺語」  →建議行政學應區分為事實與價值  →重視實證研究，價值中立  →若需發展原理原則，應先發展概念工具（係指行為科學）  →行政學應以純粹行政科學、應用行政科學兩方向並行  5.提出組織衝突的原因：建立王國、團體意識不同、價值觀不同  　 解決衝突的方法：問題解決、說服、協商、政治(109)  6.Simon：「沒有溝通則無組織可言」 | |  |
| **107\*D** | 1. 「新公共行政」有別於「傳統行政」，主要係強調下列何項特質？  (A)解決技術問題 (B)探求行政知識 (C)強調價值中立 (D)研究與實務相結合 | | P127 |
|  | 新公共行政－1968年Waldo召開明諾布魯克會議  明諾布魯克觀點：  1.主張入世的公共行政  2.倡導後邏輯實證主義  3.適應動盪的環境  4.建構新組織型態：協和模式  5.服務社會的公共組織 | |  |
| **108(C)** | 24. 行政學就其發展演進的過程，有關學派之敘述，下列何者有誤？  (A)科學管理學派泰勒(Taylor)提出動作時間研究 (B)官僚型模學派韋伯(Weber)提出理想型組織  (C)人性本善學派帕深思(Parsons)提出開放系統 (D)生態理論學派雷格斯(Riggs)提出稜柱型社會 | | A P50  B P56  C  D |
| **108(B)** | 25. 理性決策理論學派賽蒙(H.A.Simon)認為行政組織決策活動包括 3 項，下列何者完整且正確？  (A)情報、溝通及抉擇活動(B)情報、設計及抉擇活動  (C)情報、思維及設計活動(D)規劃、設計及執行活動 | | P74 |
|  | 一個行政組織來說決策過程包含以下三個:  情報活動（intelligence activity）：就是觀察與研究文化、社會、經濟、技術等各個情況。  設計活動（design activity）：基於情報活動的結果再進一步深入探討研究問題，  擬定與評估各種解決問題的可行方案與方案之中各個優缺點。  抉擇活動（choice activity）：基於設計活動的各個可行解決方案，擇一而實施。 | |  |
| **108\*B** | 3. 有關科層習性影響之描述，下列何者有誤？  (A)政府機關幾乎是有關其職掌之公共產出的唯一供給者  (B)政府機關欠缺施政計畫及預算編列的相關資訊  (C)政府越龐大，越難予以重組  (D)公務員關切自身權益並不亞於維護公共利益 | | P24 |
|  | 1. 政府機關幾乎是有關其職掌之公共產出的唯一供給者：獨占市場，政府機關無競爭者，   無成本壓力，很難控制效率和生產力，績效難以評估，政府成本自然節節高升。  (B) 政府機關有充足的施政計畫及預算編列的相關資訊  (D) 公務員關切自身權益並不亞於維護公共利益：公務員關切自身權益－機關預算的擴編或維持是達成個人利益的有效方法，也是達成機關執掌目標的必要工具。公務員本身也是一種利益團體，  減縮政府規模意含公務員要被裁減資遣，相關人員當然動員力量反對。 | |  |
| **108\*A** | 6. 下列哪位學者不是研究組織行為學的代表人物？  (A)高斯(J. M. Gaus) (B)賽蒙(H. A. Simon) (C)巴納德(C. I. Barnard) (D)何茲柏格(F. Herzberg) | |  |
|  | 高斯 生態觀點 跟 雷格斯一起記  雷格斯 - 鎔合 (農業社會) 稜住(半開發) 繞射(已開發)  再接著記 半開發的國家特徵 ：1. 異質性 2. 重疊性 3. 形式主義 4. 貪汙  賽門行政人 赫茲伯格激勵理論 巴納德動態平衡理論 | |  |
| **108\*D** | 13. 學者賽蒙(H. A. Simon)認為決策制定包括哪 3 種活動？  (A)問題分析、抉擇活動、方案執行 (B)問題分析、目標設定、設計活動  (C)情報活動、目標設定、方案執行 (D)情報活動、設計活動、抉擇活動 | |  |
| **108\*C** | 17. 傅麗德(M. P. Follett)認為協調是管理的核心，應遵守四項原則，包括：直接交涉原則、早期原則、  互惠原則，以及下列何者？ (A)系統原則 (B)計畫原則 (C)連續原則 (D)效率原則 | | P56 |
|  | 傅麗德(Follet)認為協調是管理核心，要做好協調應遵守四個原則：　　　口訣：直早互連  1.直接交涉原則：協調應由有關的人直接接觸。  2.早期原則：協調應於剛開始的階段就要著手進行，這樣方案才能適時的修改。  3.互惠原則：彼此間互相調整自己以適應別人的一種活動，故協調應以互惠為基礎。  4.連續原則：協調乃是一種持續性的過程。 | |  |
| **108\*A** | 27. 巴納德(Chester I. Barnard)認為受命者在接受權威的過程中有何種區域，凡落在此區域內  之命令必被接受？ (A)無差異 (B)主觀 (C)客觀 (D)相對 | | P72 |
|  | 巴納德職權接受論：管理者的職權要能夠充分行使，必須要在員工可接受的且認同的前提下，才有用四大前提：不違背員工的個人利益、不違背組織的利益、命令具可行性、員工要瞭解命令內容。  四大前提構成無異區域，要在職權的範圍內有有效。  巴納德（C.I. Barnard）在其所提出之「權威接受論」中，說明每一個人都有所謂的「無差異區」或  「無異議區」（zone of indifference），而此一區域之概念實為影響力表現之結果。 | |  |
| **108\*B** | 32. 行政學的發展從研究「應然」轉變為研究「實然」，主要是受到哪種學術研究的影響？  (A)管理科學 (B)行為科學 (C)系統科學 (D)行政原則 | |  |
|  | 程因大致如下:  一、30年代起行為科學在美國興起。 「應然」就是"應該怎麼做”  二、行為科學強調社會現象的實然研究。 「實然」就是"實際上是怎樣"  三、觸及人員的心裡面，尤其是對人與人間所發生的交互行為。  四、行為科學提出科際整合的主張以試圖消除空隙地帶。  五、行為科學所試圖建立社會科學中的通則(General Principle)。  六、靜態描述和法制研究都不見得和實際的政治或行政現象相符。  七、教育文化水準普遍提升，組織對於成員的鼓勵必須運用新方法才能保持員工的有效參與。 | |  |
| **108\*D** | 35. 根據巴納德(C. I. Barnard)的「權威接受論」，部屬接受上司指揮命令的程度受 到四個因素的影響，  下列敘述何者正確？  (A)受命者了解命令內容的程度愈低，接受上司權威的程度愈高  (B)命令的內容違背受命者的利益愈高，受命者接受上司權威的程度愈高  (C)受命者執行命令的能力愈低，接受上司權威的程度愈高  (D)命令的內容與組織目標的關係愈高，受命者接受上司權威的程度愈高 | |  |
|  | (A)受命者了解命令內容的程度愈低，接受上司權威的程度愈高 低  例如公司內部推行一項專案，但經過5次會議，你只有被叫進去會議室1次，  對專案內容只有片段了解。當主管跟 你說要做什麼事，你就顯得意興闌珊不想去做。  (B)命令的內容違背受命者的利益愈高，受命者接受上司權威的程度愈高 低  例如小主管要你加班但不准報加班費，很明顯影響你的利益。你就不會接收這個命令。  (C)受命者執行命令的能力愈低，接受上司權威的程度愈高 低  例如主管明知道你沒學過日文，還要你負責接待日本客戶。這有點強人所難啊><  (D)命令的內容與組織目標的關係愈高，受命者接受上司權威的程度愈高  巴納德認為權威不在發令者而在受命者，完全接受命令必須:  一、受命者確已了解  二、合於組織目標  三、不違背受命者權益  四、受命者有能力加以執行  由於上述四個條件，通常總是存在，況且每個人都各有個所謂「無利害區」或「無差異區」  (zone of indiffference)凡是落於此區內的命令必被接受無疑，  因此取得部屬的同意、合作通常是很容易。而無差異區之大小是為該部屬對組織的觀點而定。 | |  |
|  |  | |  |
| **1-11** | 人群關係與後人群關係理論 | |  |
| **105(D)** | 12. 有關後人群關係學派，下列敘述何有誤？ (A)受「人群關係」學派之啟蒙 (B)肯定人性尊嚴，  重視個人福祉 (C)主張參與式之管理 (D)主張組織價值優於個人價值 | | P88-89 |
|  | |  |  |  | | --- | --- | --- | | 前、後人群關係學派之比較 | | | |  | 人群關係 | 後人群關係 | | 產  生  背  景 | 1.最早使用人群關係     美國人事協會於1918年舉行銀灣會議  2.第一本以人群關係的觀點來討論管理問題的書     威廉斯，員工的慾望（1920）  3.開啟人群關係研究之先河梅堯的胡桑實驗 | 受人群關係學派的啟蒙(A)受「人群關係」學派之啟蒙，但不滿人群關係以效率、生產力為主的理念 | | 概念  意涵 | 主張用行為科學方法研究  組織中人員的交互行為 | 以組織中的個人為中心，強調個人需求，提倡組織民主化 | | 代  表  人  物 | 對此一學派最有貢獻的人：  1.莫斯特伯格  2.吉爾布勒斯夫人  3.梅堯  4.巴納德  5.傅麗德 | 1.馬斯婁  （人文主義心理學之父）  2.麥克葛瑞格  3.阿吉里斯  4.班尼士  5.雪恩 | | 核心價值 | 對個人關懷是以效率和生產力的提升為最終價值 | 真正對組織中的個人投入關懷 | | 基  本  主  張 | 1.人的潛能應加發揮  2.個別差異原則  3.人格尊嚴應加維護  4.激勵的運用 | 1.組織民主化  2.參與式管理(C)主張參與式之管理  3.認為個人價值優於組織價值(D)主張組織價值優於個人價值 . | | 評  價  影  響 | 1.史考特批評人群關係學派為母牛社會學è     意指人群關係學派並非將成員福祉視為最終的價值  2.認為組織效率不彰起因於個人而非制度 | 1.對民主組織及組織成員參與權利的重視組織民主論  2.肯定人性尊嚴，以個人福祉為最終價值(B)肯定人性尊嚴，重視個人福祉人文主義的組織理論  3.造成新公共行政運動的崛起 | | |  |
| **108\*D** | 1. 「個人追求精神層面的滿足感，往往是激發其工作意願的動機，而不純粹是以 物質獎賞為重」，   這是何種學派主張？ (A)科學管理學派 (B)行政管理學派 (C)行政生態學派 (D)人群關係學派 | | P85 |
|  | 人群關係學派是依「胡桑實驗學派」的成果而衍生出的學派。現代人群學派已經不只是一套處理人的技術組合；而是一種瞭解人群的分析途徑(approach)。近年來「組織行為」(organizational behavior)研究，即往這方向研究並以「組織行為」、「人力資源」取代「人群關係」。  受到重視的原因  一、管理階層有感於人性面重要性日增，終要注重組織的軟體、硬體的均衡發展。  二、梅堯等人群關係學派學者的發現提供給管理階層更多的理論基礎。  三、工會的形事和團體意識的抬頭，資方必須要用人性化的管理、領導方式，來誘使員工們施展  全力，製造雙贏結果。  四、地方性產業日漸轉變為全國化甚至是全球化。管理階層面對不斷增加的員工就是面對不斷增加的  人事問題、紛爭、衝突。因此如何有效解決因「人」而來的事務正是人群關係學派研究的項目  理論基礎：  對人性的假設：不同於泰勒假設「人如果工作有效率，則他便會快樂」，人群關係學派假設  「人若是快樂，則其工作便會有效率」  個別差異：由於個別差異故人群關係哲學也就向民主政治哲學，  從個人開始強調「差異管理」(the management differences)。  完整的人：人不可割裂；當一個人被組織雇用時候則其所擁有的一切都帶入組織之中，  故管理者對員工管理應該從整體分析、考量方可解決問題。  Y理論：讓「激勵」成為可能甚至是必要，為管理學者關切的議題。  有動因的行為：人的行為係由一個人需要結構而引起。  就是人的行為受以下因素產生:刺激(起因)→需求(動機)→行為(方向)  人類尊嚴：偏重道德哲學的觀點而不是科學的結論。每個人所受到的尊嚴應相等，不能在組織之中  地位高低而有差別待遇。  對組織性假設  組織是種社會系統：組織中同時存在著兩種社會系統，一是正式社會系統，另一個非正式社會系統。  組織是種融合過程：組織同時進行著相輔相成的兩種過程:  一、社會化過程:行動有助達成組織目標。  二、個人化過程:行動有助實現個人願望。   |  |  | | --- | --- | | 強調管理的民主化  雷德福(E. S. Redford)  民主道德有三大信條:  一、個人的實現。  二、平等主義。  三、普遍參與。 | 有意義的參與需要許多要件:  一、可以接近消息。  二、得直接、間接接近政策討論會。  三、公開讓公眾討論任何問題的能力。  四、可以維護一己之見而無懼強制報復。  五、可以考量所有主張所具有的要求。  凡是有這些條件的社會，即可稱為「開放的社會」。 |   費富納(John M. Pfiffner)　工業民主有五大基本必備條件:  一、雙向溝通。  二、大眾影響政策。  三、責任管理。  四、工業基本人權宣言。  五、依據法規治理。  評述  一、把目標鎖定於提升生產力而非以成員福祉為最終價值。  因而遭到史考特(W. Scott)批評成「母牛社會學」。  二、研究重點在組織成員個人行為並未考量組織整體、組織和外界的關係 | |  |
|  |  | |  |
| **1-12** | 整合理論時期 | |  |
| **102** | 1. 系統理論時期學者卡斯特（F.E.Kast)與羅森威（JJE.Rosenzweig)所著《組織與管理》一書，   認為組織系統由若干次級系統所構成，彼此相互依存各有其功能，所指若干次級系統分別為：  結構、技術、心理社會、目標與價值、\_\_\_\_\_\_\_的次級系統。 | | 管理  P105 |
|  | 1.結構的次級系統： 這是指組織中人員權責分配、上下關係、平行關係的正式化說明，任何組織必然有此種結構的次級系統，否則人員的法定地位無從表現，權責運用也無法實施。  2.技術的次級系統： 組織欲達成其目的，必須有效的運用各種技術與知識，來進行其日常工作。  3.心理－社會的次級系統： 任何組織都是由人員所構成的，既有人員就產生了組織的心理－社會次級系統，因此，此一系統是由個人之間、團體之間，及個人與團體之間的交互行為所構成，人員的情緒、價值觀念、態度，及期望等都在在的影響了此一次級系統。  4.目標與價值的次級系統： 組織既然是一個開放系統，則必然要考慮到對社會的貢獻，所以組織不僅要達成其所追求的目標，而且要能符合社會的期待，這就是「價值」的問題。  5.管理的次級系統： 此一系統貫穿整個組織，其主要的作用是整合、協調、設計及控制，譬如組織目標的訂立、策略的運用、結構的設計、工作的分配、控制過程的安排等。 | |  |
| **104** | 1. 在渾沌理論中，羅倫茲(Lorenz)提出\_\_\_\_效應，強調系統的發展和蛻變，對微小初始條件   有相當程度的敏感，其變遷是非線性和難以預期的。 | | 蝴蝶  P118 |
|  | **蝴蝶**效應：事物發展的結果，對初始條件具有極為敏感的依賴性，初始條件的極小偏差，  將會引起結果的極大差異。 | |  |
| **104** | 1. 美國社會學大師帕深思(Talcott Parsons)認為，所有的組織都是一個社會系統，在其內又包含   許多次級系統，有4項基本功能分別適應.達成目標.\_\_\_\_.整合。 | | 模式維持  P103 |
|  | 1.適應:經濟生產,企業,顧問公司,百貨公司  2.達成目標:政府各部門  3.**模式維持**:學校,教會,文藝機構  4.整合:法院,律師公會 | |  |
| **107\*B** | 4. 有關行政學研究發展時期，下列何者為系統理論時期的學者？  (A)馬斯洛( A. H. Maslow ) (B)帕深思( T. Parsons ) (C)霍萊特( M. P. Follett ) (D)巴納德( C. I. Barnard ) | | A P79  B P103  C  D P72 |
|  | 整合時期行政理論代表學派 如下：  1. 一般系統理論：是所有系統理論的基礎 提倡者為巴特蘭菲 發揚光大的鮑丁(Boulding)  2. 環境系統理論：學者席爾（ Sill)提出 凡是組織系統界限以外的各種數皆為組織環境 這些環境對組織的影響是普遍的，分為一般環境 與特殊（ 任務） 環境  3. 生態系統理論：其代表人物有高斯及雷格斯，認為任何組織及其管理均應考慮與「外在環境」的調適問題否則組織不能有效運作  4. 社會系統理論 首創者為帕森斯，他認為任何一個組織是一個社會系統 ,而這個社會系統內包含許多小的社會系統 .他認為任何社會系統均有四項功能 , 即(A.G.I.L)適應 .目標 達成 .  整合 .模式維持， 這些功能需有賴社會系統的 三 個次級管理系統來完成,  即策略階層、管理階層、技術階層  5. 權變理論：此一理論可視為研究組織與環境的主要變數以及彼此間交互行為的一般型模，強調組織與管理應視實際狀況與環境而定， 代表學者卡斯特與羅森威 | |  |
| **107\*A** | 5. 有關雷格斯( F. W. Riggs )提出的行政生態理論，下列何者有誤？  (A)稜柱型社會係指功能半分化的已開發國家 (B)鎔合型社會係指功能普及化未經分工的農業社會  (C)繞射型社會係指功能高度分工的工業社會 (D)稜柱型社會同時存有傳統與現代組織的現象 | | P107 |
|  | 整合理論時期 生態系統理論  雷格斯Riggs 鎔合稜柱繞射模型(fused-prismatic-diffracted Model)   |  |  | | --- | --- | | 鎔合：農業社會、社會功能不明  稜柱：農與工之間、開發中國家。  行政文化有四種→  重疊性、異質性、形式主義、貪汙腐化  繞射：工業社會、已開發國家 | 鎔合　→稜柱→繞射 \*合作社\*  開發中→稜柱(中柱)  已開發→繞射(已射) | | |  |
| **107\*C** | 6. 有關權變理論的敘述，下列何者有誤？ (A)依據系統理論發展出來 (B)主張組織原則有殊途同歸性  (C)追求唯一最佳的管理方法 (D)否定兩極論的看法 | | P105 |
|  | 費德勒 權變理論  1.組織和管理沒有唯一最佳法則，需要有彈性。  2.否定兩極論。  3.效率和效果並重。  4.殊途同歸：條條大路通羅馬。 | |  |
| **107#B** | 1. 依帕森思(T. Parsons)提出的社會系統理論，下列何種功能使組織同時補充新進人員，並使其接受   組織內部特有的模式？ (A)整合功能 (B)模式維持功能 (C)目標達成功能 (D)適應功能 | | P103 |
|  | 帕森斯認為，任何一種組織，其本身就是一個社會系統，其具有四個基本功能：  (一)適應(adaptation)：系統必須具有相當的彈性，以減低因環境變化所帶來的傷害。  (二)達成目標(goal-attainment)：所有社會系統都必須動員其所有能量與資源來達成其目標。  (三)模式維持(pattern maintenance)：社會系統一方面必須能夠補充新進人員，  另一方面又能以社會化的方式使成員接受系統的特有模式。  (四)整合(integration)：維持系統內各部分的協調與團結，以保護系統並對抗外來的衝擊。 | |  |
| **108(A)** | 4. 卡斯特(F.E.Kast)與羅森威(J.E.Rosenzweig)認為下列哪一個次級系統貫穿整個組織，  其主要作用是整合、協調、設計及控制功能？  (A)管理的次級系統(B)技術的次級系統 (C)心理和社會的次級系統(D)結構的次級系統 | | P105 |
|  | 卡斯特&羅森威 社會系統理論　　　　　　　　　　口訣：價目管結心術  1.整合理論時期  2.將組織成五個次級系統  (1)結構次級系統：組織結構。組織中權責分配、上下平行關係的正式化。  (2)技術次級系統：達成目標的技術層面。組織要達成目標要用技術完成任務。  (3)心理社會次級系統：成員心理狀態與團體互動，重視人性因素。  (4)目標價值次級系統：組織的目標要能彰顯社會價值。  (5)管理次級系統：貫穿整個組織，發揮整合、協調、設計、控制四大功能。 | |  |
| **108(C)** | 24. 行政學就其發展演進的過程，有關學派之敘述，下列何者有誤？  (A)科學管理學派泰勒(Taylor)提出動作時間研究 (B)官僚型模學派韋伯(Weber)提出理想型組織  (C)人性本善學派帕深思(Parsons)提出開放系統 (D)生態理論學派雷格斯(Riggs)提出稜柱型社會 | | A P50  B P56  C P103.P77  D |
| **108\*D** | 28. 某工業地區發生有毒氣體外洩事件，民眾通報當地社政機關，但社會局表示非其主管事務而礙難  處理，這種現象最適合以組織系統理論之何種概念說明？  (A)本位主義 (B)組織生態 (C)形式主義 (D)組織界限. | | P108  P116 |
|  | 本位主義：指在處理單位與部門，整體與部分之間的關係時只顧自己或者內團體，而不顧整體利益  的，對別部、別地、別人漠不關心的思想作風或行為態度和心理狀態。  系統理論時期---組織具有「界限性」　　　　　　　　　　社會局表示非其主管事務故礙難處理  1.過濾的功能(排除不需要的東西於組織外)  2.確定組織活動的範圍(工作職掌)  3.交切面 | |  |
| **108\*B** | 4. 整合理論認為，組織對於問題的研究與改善，不僅只有一種因果關係，也不侷 限於「唯一最佳  方法」，這是組織系統具有何種特質？ (A)分工合作 (B)殊途同歸性 (C)交錯重疊界限 (D)層級節制 | | P115 |
|  | 殊途同歸：可用不同的方法達到一樣的目標  目標：對於問題的研究與改善 　　　　　　　　　方法：沒有唯一最佳解 | |  |
| **109(C)** | 4. 在系統理論時期(system theory)，認為系統具有反熵作用(negative entropy)係指下列何者?  (A)次要系統各自獨立運作，可以排除不利因素之入侵  (B)系統可以排拒所有外在環境因素  (C)系統具開放性，能生生不息、永續發展  (D)組織需促進系統靜態的平衡，以具備面對內外在環境改變之能力 | | P114 |
|  | 傳統時期認為組織是封閉的，本身將逐漸趨於「熵」（entropy）而死亡或解體  統理論時期認為組織是開放的，也就是從開放到封閉的連續體，與外在環境有互動的關係，  可以輸入它所需要的資源、能量與訊息，使組織得以永不墜落，此現象被系統理論家  稱為「反熵作用」（negative entropy）。 | |  |
|  |  | |  |
| **1-13** | 行政學三大理論時期組織特性 | |  |
| **107#B** | 2. 下列何者是行政學傳統理論時期為人詬病之主要缺失？ (A)過度重視個體，而忽視組織整體  (B)僅著重組織的靜態面，而忽視組織動態面 (C)將組織視為一種開放系統，使組織喪失自主性  (D)只重視社會性報酬的激勵效果，而對人性的看法有所偏差 | | P62 |
|  | 行政學傳統理論時期，是所謂X理論時期，以科學管理為基礎而重視效率，  起迄時間約為1900年代到1930年代。  其主要缺失:  1.過分強調機械式的效率觀，反而抹煞了人性的尊嚴。  2.過分著重組織的靜態面而忽略組織的動態面。  3.把機關組織視作封閉系統。  4.對人類行為作不了不切實際的假設。  5.憑個人知識、經驗和有限的觀察所得即立下的原則和原理，經不起普遍的考驗。  6.難以適應環境變化。  形成沒有靈魂又備受質疑的官僚制度。  當員工利益超越組織目標時會形成意想不到和不可欲的結果。  對組織中低層次的員工行程非人性化的結果。  派別  政治行政二分理論：以威爾遜和古德諾為代表。  管理技術學派：以泰勒為代表，研究基層工作和作業過程的改進。  行政管理學派：以費堯為代表，研究組織中上層的工作改進。  動態管理學派：以傅麗德為代表，研究管理上的人性問題也是傳統理論時期唯一重視人性的學者。  官僚型模學派：以韋柏為代表，研究組織的基本條件和理想型態。  重要原則  1.系統化：自然而準確的工作方式和程序。確定的事權分配，每一單位和每一人員都有其特定而確實的工作內容。輕重緩急的先後順序。適當安排事務的場所。  2.計畫化：機關任何工作首先都應該有計劃，國家有各種近程、中程和遠程計劃，現代管理的成敗端看計畫是否周詳。  3.協調化：科學管理造成組織上的分工，既有的分工就必須協調合作。  4.效率化：最初倡導科學管理的目的就是為了提升效率，以狹義的觀點來看，效率就是以最經濟的手段或取最大的效果，就廣義的效率而言是指成功的完成基官員定的計劃，或著是有效的解決機關問題再或著是訂定最佳的行政決策。  5.標準化：指製造產品或處理事務時，把每個重要過程或動作都預先設定某種標準，以供所有人員去遵循，標準化乃是效率化的前提而效率化則是標準化的結果。 | |  |
|  |  | |  |
| **1-14** | 有機式組織與機械式組織 | |  |
| **103** | 14. 公共行政理論發展至 1960 年後整合時期之權變理論，認為最終目的在設計及應用最適合某些  特定情況的組織設計與管理方法，其主要論點有：否定兩極論、彈性運用等 7 項，  其中一項 為 \_\_\_\_\_與效能(果)並重，指管理時不應偏重於任一者，而應兼顧兩者。 | | **效率**  P115 |
|  |  | |  |
| **1-15** | 新公共行政與黑堡宣言 | |  |
| **103** | 15. 政府制定相關法律，使政府行政的資訊公開與透明化，並據以作為公務(人)員接受課責與行事合宜  的規範，此種課責工具稱之為\_\_\_\_\_ 措施，例如：行政程序法及政府資訊公開法等法規明文規範。 | | **陽光法案** |
| **103** | 18. 1980 年代公共行政研究潮流中，黑堡宣言主張公共行政依據憲法因而在治理過程中  享有正當地位，且認為公共行政應積極主動參與，期許文官體系的 \_\_\_\_\_施為。 | | **公共利益**  P129 |
| **104** | 10. 由萬斯來(G. L. Wamsley)等學者於1980年代提出\_\_\_\_\_，主張因公共行政依據憲法，使其在治理  過程中享有正當的地位，並且認為公共行政應該積極的主動參與其中。 | | **黑堡宣言**  P133 |
| **105(B)** | 1. 公共行政和企業管理之比較，下列何者有誤？ (A)前者重視服務導向，後者強調利潤動機 (B)兩者皆可靈敏因應外在環境之變遷 (C)前者屬獨占特性，後者具自由競爭特性 (D)兩者皆強調提升效率 | |  |
|  | 公共行政因組織過大，並無法靈敏因應外在環境的變遷  公共行政強調依法行政，因此不如企業管理能靈敏因應外在環境變遷。 | |  |
| **107\*D** | 1. 「新公共行政」有別於「傳統行政」，主要係強調下列何項特質？  (A)解決技術問題 (B)探求行政知識 (C)強調價值中立 (D)研究與實務相結合 | | P127 |
| **107#C** | 5. 新公共行政和黑堡宣言均特別重視行政人員的何種角色？  (A)行政中立的官員 (B)公法契約的管理者 (C)憲政秩序的捍衛者 (D)績效至上的官員 | | P136 |
|  | 黑堡宣言－常任文官應扮演角色：  (1)扮演執行與捍衛憲法的角色：護憲、行憲、行使裁量權（為了捍衛公共利益）  (2)扮演人民受託者的角色：依全民福祉及運用專業能力追求公共利益  (3)扮演賢明少數的角色：理性說服無知的多數  (4)扮演平衡輪的角色：平衡憲政機關和利益團體間利益衝突  (5)扮演分析者與教育者的角色：讓各界了解公共政策和公共事務，專業分析及教育倡導  NPA－行政人員角色： 口訣→會議多代遷  (1)社會公平促進者：解決弱勢群體的困境  (2)機關變遷催生者：需具社會敏感度、責任感  (3)代表性行政人：人員組成適度呈現社會母體人口結構  (4)倡議性行政人：宣揚憲政民主的價值，遵循顧客至上的基本原則（公共利益的表達者）  (5)非單一性行政人：同時扮演多重角色或經常轉換角色 | | 捍人明平分 |
| **108\*C** | 14. 下列何者不是黑堡宣言(Blacksburg Manifesto)呼籲公務人員應扮演的主要角色？  (A)人民受託者角色 (B)賢明少數的角色 (C)司法審查的角色 (D)平衡需求的角色 | | P135 |
| **108\*C** | 18. 下列何者不是新公共行政(NPA)的內涵？ (A)公共行政的焦點從重視機關管理轉向宏觀的政策議題 (B)將社會公正視為公共行政的價值 (C)倫理和價值的議題不應成為公共行政研究的課題  (D)所謂有效率的公共行政應由公民界定 | |  |
|  | 新公共行政基礎思想為新左派  強調社會正義、民主政治、倫理責任與社會公道，具公共性。 | |  |
| **109(D)** | 8. 有關黑堡宣言(Blacksburg Manifesto)之敘述，下列何者有誤?  (A)行政人員為公共利益受託者 (B)公共對話除應擴大個人自由的理念外，亦需兼顧社會公平正義  (C)主張「好的政府」和「好的管理」必須兼顧 (D)在憲政體制下堅守服從政務領導 | |  |
| **109(D)** | 20. 瓦爾多(D. Waldo)發起「新公共行政」以檢討公共行政問題及未來發展，其主要論點為何?  (A)反對建構新的組織型態 (B)建立政府導向的組織  (C)反對採用後邏輯實證論 (D)主張入世的公共行政 | | P127-128 |
|  | 黑堡宣言主要內容：  1. 黑堡宣言的觀點與大約同時其發展的新公共管理相對，可說是左派思維相對於右派的思維。  2. 黑堡宣言為官僚體制辯護，反對小而美的政府，強調公共行政在民主的治理中具有相當的重要性，  有別於忽略政治面向的公共管理途徑，而具有規範性的理論特色。  3.概略而言，此一宣言的主要宣示有四：  〈1〉公共行政人應成為有自我意識的公共利益受託者。  〈2〉行政組織基本上是具有特定能力提供特定社會功能已達成公共利益的寶庫。  〈3〉公共行政人應可成為憲政秩序下的正當參與者。  〈4〉公共行政的權威實繫於行政過程中能夠涵蓋不同的利益藉以促進公共利益的實現  為履行上述的重責大任，身為行政人員實應腳踏實地和持續地扮演著「睿智的少數」，  而非扮演大聲吼嚷的多數或擁有強權的少數，去考量長期性的公共利益而非眼前的強大外在壓力。 | |  |
|  | 新公共行政運動於一九六八年美國學者瓦爾多〔D. Waldo〕召集三十三位年青行政學者探討公共行政所面臨之問題及未來發展趨勢，而提出下列幾項論點：新公共行政的主要論點，可歸納成為以下五項：  1.主張入世相關的公共行政：今後應研究與環境有關、與社會有關，及與行政人員有關的問題，  不應再局限於「學術象牙塔」中不問蒼生。  2.主張後邏輯實證論  ⑴ 反對邏輯實證論的「價值中立論」，主張單純的事實研究是不夠的，還要關注價值及規範。  行政學者與其他社會科學家應以其專業知識與良心從事價值判斷，強調「社會公道」〔Social Equity〕及「社會正義」〔Social Justice〕的重要性。反對價值中立，行政學者應從事價值判斷，  強調社會公平、正義及扶助弱勢團體。  ⑵這項主張是新公共行政與當時主流行政學或傳統行政學之最重要差異所在，行政的目的是如何促使社會公道的提升：社會公道是指政府的服務及管制要一視同仁，肯定並強調行政人員的決策與執行責任，公共管理要回應民眾的需求，並做好變遷管理。  3.主張適應環境的動盪不安情況：未來環境的動盪不安是可預期的挑戰，行政理論與實務應坦誠公開地面對實際問題，鼓勵外界與政府的互動關係，去解決問題。  ⒋主張建構新的組織型態：傳統的科層體制有穩定或超穩定的能力，但顯然已經不足以滿足當代社會之參與式管理、服務對象取向、行政人員價值判斷、社會問題層出不窮的新時代需求。為實現社會公道，政府的組織型態應嘗試改變，甚至以實驗方式均無不可。如協和式組織。  ⒌主張發展以服務對象為重心的組織：服務對象與政府機關的互動非常重要，行政人員應比以前表現出更好的服務對象忠誠感及計畫忠誠感。  ⒍主張行政人員應體現下列價值：  ⑴堅持更寬闊的社會公平。  ⑵關切更廣泛的政治參與。  ⑶追求行政理論與實務的規範意義。  ⑷致力於知識與實踐的整合。  ⑸正視多元化主義〔Pluralism〕的缺失。  ⑹邏輯實證論〔Logical Positivism〕與經驗論〔Empiricism〕的限制。 | |  |
|  |  | |  |
| **1-16** | 民主行政 | |  |
| **103** | 12. 行政學在論述行政裁量倫理時，華偉克(D.P.Warwick)認為一個健全的行政裁量發展  應考量5 個倫理原則為：公共取向、反省性選擇、真誠、 \_\_\_\_\_的尊重及手段的限制。 | | **程序**  P141 |
| **104** | 18. 行政裁量權固然便利於行政機關的執行，但亦不宜過度的擴張，否則將造成有政策而無法律的窘境; 華偉克(D. P. Warwick)認為，一個健全行政裁量發展應考量  公共取向.反省性選擇.真誠.\_\_\_\_.手段的限制等倫理原則。 | | P141 |
|  | 華偉克的行政裁量 口訣 ：反共真程手  反省性選擇  公共取向  真誠  **程序的尊重**  手段的限制 | |  |
| **108\*D** | 37. 下列何項不是學者鍾燮(John S. Jun)所指民主行政的特色？  (A)代表性 (B)開放性 (C)參與性 (D)層級性 | | P104 |
|  | 民主行政應具備： 口訣：房貸公開超慘，嚴參公開代超  1.嚴防專業主義對民主傷害：技術官僚不與民眾互動，容易對民主造成威脅或傷害。  2.代表性：行政機關的人力組合結構，應考量社會群體人口組成的特性。  3.公共利益表達：強調體現民眾最大利益的責任感。  4.開放性：應開誠佈公讓民眾多能由各種管道以獲取其所要的資訊。  5超越派閥黨團：不可為某一黨派或團隊的私益徇私  6參與的強調 | |  |
| **109(A)** | 19. 公民參與對政府活動與施政相當重要，有關公民參與之敘述，下列何者有誤?  (A)落實民粹主義的精神 (B)可使政府的政策較符合民眾的需求  (C)提升政府公共政策合法性的基礎 (D)可使不同階層者受到考慮與保障 | |  |
|  | 民粹主義：訴諸人民情感與群眾心理，強調人民的意識至高無上，為了要達成某一些共同目標，  可以採取任何手段，視制度、律法、規範為無物。  於是民粹主義不但不是民主，反而有可能成為一種民主政治的暴民政治。  甚而若為野心的政客所利用，其後果更不堪設想。  若欲以精英式的思想，引起無法與精英溝通的群眾共鳴，群眾可能淪為精英份子達成目的的工具。  凡事過猶不及，公民參與不能完全說是民粹主義的落實。 | |  |
|  |  | |  |
|  |  | |  |
| **1-17** | 新公共管理NPM | |  |
| **105(B)** | 1. 公共行政和企業管理之比較，下列何者有誤？   (A)前者重視服務導向，後者強調利潤動機 (B)兩者皆可靈敏因應外在環境之變遷  (C)前者屬獨占特性，後者具自由競爭特性 (D)兩者皆強調提升效率 | |  |
| **109(B)** | 2. 根據組織經濟學的觀點，下列何種做法可有效降低人員與組織間的「交易成本」?  (A)營造機關組織內部的和諧氣氛 (B)強調層級節制的命令服從關係  (C)強化組織內部開放對話的管道 (D)相信人性本善的管理哲學假定 | | P200  P390 |
|  |  | |  |
|  |  | |  |
|  |  | |  |
| **1-18** | 新公共服務NPS | |  |
| **108\*D** | 15. 下列何者不是新公共服務論(new public service)的主張？  (A)政府應以服務替代導航和操槳 (B)強調公民社會和社區自主性  (C)民主行政的重要性 (D)重視企業精神更勝於公民資格 | | P263-264 |
|  | 【新公共服務7核心概念】   |  |  | | --- | --- | | 1.服務人民，而非顧客  2.公共利益的追尋  3.重視公民資格更勝於企業精神  4.策略思維、民主行動 | 5.理解「課責」並不容易  6.服務而非領航  7.重視人民，而非只重視生產力 | | |  |
| **109(D)** | 3. 下列何者為現代多元主義的缺陷?  (A)考量更多政治的實際 (B)推崇理性和自由主義 (C)重視民主的公民意識 (D)對握有資源者的維護 | |  |
|  | |  |  | | --- | --- | | 「多元論」在「政策制定」上「表現」出「四個主要特點」:  (1) 主張「漸進決策主義」。  (2)「集體決策」之「複雜性」。  (3)「黨派」 間「相互調適」。  (4)「利益表達」的「可能性」。  「多元主義」之「缺陷」:  (1)「多元論者」對於 「社會現狀」的「支持」和對「有權者」之「維護」。  (2)「多元主義」侷限了「政治」 之「實際」。  (3)「多元主義」扭曲了「人性」 的「看法」。  (4)「多元主義」低估了「民主」 的「公民意識」。 | 現代化條件：  民主  適應  專業  制度  科學  效率  口訣：  民適專制可笑 | | |  |
|  | 行政學者邊垂斯(C.Ventriss)認為：行政雖是政府的核心，但是國家的重心則是 (B)公共性 | |  |
|  | 美國在1968年之後，新公共行政運動所倡議的主要價值為何<NPA重視核心價值>  1.公共性(大政府)  2.社會公平正義  3.弱勢扶助 | |  |
|  | 丹哈特(R.Denhardt)強調公民社會及民主行政的重要性，並提出何種論述模式以修正新公共管理的論點  丹哈特：新公共服務 口訣：公策人多服公公  1.公益的追求  2.戰略思維，民主行動  3.人性價值的尊重  4.多元的課責  5.服務而非領航  6.公民而非顧客  7.公民資格勝於企業精神 | |  |
|  | 戈登(G.Gordon,1986) 提出六項民主行政的行動綱領  1.公民參與  2.科層回應力(responsive)  3.科層責任(responsible)  4.科層代表性(representative)  5.倫理道德  6.行政效能  ※以上第2~4項可比照現代政府的3R角色~ 口訣：三科公行倫(人) | |  |
|  | NPA顧塞爾---公共利益的功能-----　　　　　　　　　　　　　　　　　　口訣：拒當代售  (A)凝聚的功能  (B)合法化的功能　　：公務人員執行職務的基礎/依據  (C)授權的功能　　　：公共利益概念模糊，授予公務人員裁量權限  (D)代表的功能. | |  |
|  | 顧塞爾5M：　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　口訣：民視任首輪  民眾、市場、任務、手段、倫理 | |  |
|  | 行政學傳統理論的重要原則 口訣：標計學校系  「傳統理論」之「五大原則」：  (一)「系統化」；  (二)「計劃化」；  (三)「協調化」；  (四)「效率化」；  (五)「標準化」。 | |  |
|  | ★依[海克契]的論述，後官僚體制的特色：  1、影響力而非權威。  2、靈活的組織結構。  3、彈性原則而非法規局限。  4、團隊分工與評估。  5、對變革的預期心理。  6、強調非永業化的體系。 | |  |
|  | 後官僚特色：   1. 指對韋伯所提「官僚體制」，強調依法行政、專業分工、無人情取向、偏重效率價值而   「忽略人文社會互動」的反思。  2、直到1970年代以後人文主義學者，紛紛提出修正模式，所以此時所提論述通說為「後官僚主義」。  3、重要主張有「代表制官僚」、「保障弱勢團體」、「公共行政人員應積極主動參與政策過程」  「參與社區與公共機構決定與執行」。  4、代表學者【海契克】(C.Heckscher)，其主張有「強調彈性原則而非固守法規」「組織分工」、  「績效評估」、「官僚的生涯規劃」等。 | |  |
|  | 關於特別權力關係有以下特徵：  (1)雙方地位不平等：行政機關係立於國家高權之地位，強調在特別權力關係下之人民的服從義務。  (2)不適用法律保留原則：行政機關可以透過命令限制人民基本權，不需法律授權。  (3)相對人義務不確定：由於不需法律授權可逕以命令限制人民基本權，等於由機關任意為之。  (4)得懲戒相對人：當相對人違反義務時，機關有懲戒權。然而基於上述特徵，相對人之義務不確定且漫無邊界，也造成懲戒權的濫用。  (5)不得爭訟：在特別權力關係下，相對人受到行政機關的處置並非行政處分，而僅是機關內部的「指令」。因而不適用一般的權利保護，自不得提起訴願與訴訟。只能透過機關內部提供的管道救濟 | |  |
|  |  | |  |
|  |  | |  |
|  |  | |  |
| **1-19** | 行政學研究趨勢 | |  |
|  |  | |  |
|  |  | |  |
| **2-20** | 組織(理論)意涵 | |  |
| **108\*D** | 28. 某工業地區發生有毒氣體外洩事件，民眾通報當地社政機關，但社會局表示非其主管事務而  礙難處理，這種現象最適合以組織系統理論之何種概念說明？  (A)本位主義 (B)組織生態 (C)形式主義 (D)組織界限 | |  |
| **108\*D** | 5. 就組織分析的角度而言，下列何者為構成行政組織的基本元素？  (A)行政系統 (B)工作單位 (C)工作部門 (D)職位與職員 | |  |
|  | |  |  |  | | --- | --- | --- | |  | 人體生理結構 | 行政組織構成要素 | | 基本元素 　(數) | 細胞 (包) | 職位與職員(職) | | 功能單位　 (位) | 纖維 (圍) | 工作單位 (位) | | 功能結構 　(攻) | 器官 (關) | 功能機關 (機) | | 次級系統 　(擊) | 生理系統 (生) | 行政系統 (諧音 ＞械) | | 完整結構　 (諧音＞狗) | 人的身體 (人) | 行政組織 (組) | | |  |
|  |  | |  |
| **2-21** | 組織的分類 | |  |
| **102** | (3). 依據古立克（L.H.Gulick)所提出組織分部化（departmentalization)原則（基礎）有4種，  請列出、說明並舉例之。 | | P281 |
| **104** | 14. 布勞(P. Blau)和史考特(W. Scott)曾以組織的主要受惠對象為標準，將組織分為  互利.服務.企業及公益4種類型，其中\_\_\_\_組織的課題是以如何謀求最大效率與利潤為研究重心。 | | **企業**  P315 |
| **106(C)** | 8. 布勞(P.Blau)及史考特(W.Scott)以組織的主要受惠人為標準，將組織分為4種類型，諸如警察機關、行政機關等稱為哪一種組織？ (A)服務組織 (B)企業組織 (C)公益組織 (D)互利組織 | | P316 |
|  | 布勞(P. Blau)與史考特(W. Scott)以組織主要受惠對象：  1）互利組織：政黨、工會、商會、宗教、 互助團體、會員制俱樂部(受惠者-->一般參與成員)  2）服務組織：醫院、大學、社會福利組織 (受惠者-->特定服務對象)  3）企業組織：工廠、銀行、公司 (受惠者-->組織所有者, 股東, 經理人)  4）公益組織：警察機關、行政機關、軍事機關 (受惠者-->全體民眾)  帕森士對組織之分類  1.生產組織：從事經濟性或勞務性生產以供社會消費的組織　　　如：企業公司.飯店.娛樂機構等  2.政治組織：分配權力以達社會價值目標的組織。　　　　　　　如：政府機關  3.整合組織：協調衝突、促進合作，以達體期望的組織。　　　　如：政黨、法院、工會  4.模式維持組織：藉由教育文化及活動來維持社會持續性的組織。如：學校、教會、文藝機關等  非營利組織的分類-比特（B.J. Bitter）等人的分類   |  |  | | --- | --- | | 1. 公益類組織  (1) 目的：提供公共服務。  (2) 類別： A. 慈善事業。  B. 教育文化機構。  C. 科技研究組織。  D. 私立基金會。  E. 社會福利機構。  F. 宗教團體。  G. 政治團體。 | 2. 互益類組織  (1) 目的：提供組織成員（會員）間互益。  (2) 類別：  A. 社交俱樂部。  B. 消費合作社、互助會及類似組織。  C. 商會及職業團體。 | | |  |
| **107#B** | 6. 布勞(P. Blau)與史考特(W. Scott)以組織的主要受惠者為組織分類標準，下列何種組織的主要目的  是在「謀求某部分特定社會大眾的利益」？ (A)互利組織 (B)服務組織 (C)企業組織 (D)行政組織 | | P316 |
| **108(C)** | 13. 艾桑尼(A.Etzioni)以人員的順從程度作為組織的分類標準，將組織分為強制型、功利型及規範型  3種類型，下列何者屬於規範型的組織？ (A)青少年管訓中心 (B)監獄(C)學校(D)銀行 | | P315 |
|  | 愛尊尼-人員的順從  1.強制性：監獄、精神病院、軍隊  2.功利性：銀行、工廠  3.規範性：政黨、教會、學校 | |  |
|  | 根據愛賽尼(A.Etzioni)的見解，政策執行機關的主管可以採取三種強化人員執行力的行動  (A)強制性懲罰權力  (C)物質報酬性權力  (D)規範性權力. 口訣：愛賽尼：搶(強制)烏(物質)龜(規範) | |  |
| **108\*C** | 21. 組織若以功利或物質報償作為管理部屬的主要手段，則部屬對組織常會表現出 何種態度？  (A)道德承諾 (B)疏離屈從 (C)計較利害 (D)漠不關心 | |  |
|  | |  |  | | --- | --- | | 杜拉克（P.Drucker）的公共行政的致命傷  口訣：考驗一時太大  缺乏前瞻思考和反饋。  缺乏實驗和創新的勇氣。  政策想要畢其功於一役。  無法即時放棄過時之物。  政策目標太過理想。  數大就是美。 | HOOD-新公共行政特色  口訣:成績零分真多愁  成果取向  績效標準與衡量  臨場專業管理  分割大型組織  引進市場競爭機制  更多資源運用的戒律與簡便  彈性化的報酬 | | |  |
|  |  | |  |
| **2-22** | 非正式組織 | |  |
| **107#C** | 1. 下列哪些理論曾經探討非正式組織的功能及作用？   1霍桑研究 2動態平衡理論 3行政管理理論 4激勵保健理論 (A) 13 (B) 24 (C) 12 (D) 34 | | A P70  B P72  C P76 |
|  | 霍桑研究：梅堯，發現情緒影響工作；團體影響個人  動態平衡研究：巴納德，重視非正式組織，六同關係(同學、同鄉、同宗、同好、同事、同個性等)  行政管理理論：費堯，自身經驗得出14點管理原則  激勵保健理論：赫茲伯格，二因子理論 | |  |
| **108(C)** | 7. 有關非正式組織的反功能(缺點)之敘述，下列何者有誤？  (A)反對改變(B)任務上的衝突(C)降低組織績效 (D)傳播謠言 | | P296 |
| **108\*A** | 7. 「成員為迎合他人與規範，抹煞個人的個性或創作性」，這是指非正式組織的 何種負功能？  (A)順適 (B)互相勾結 (C)角色衝突 (D)多重身份扮演 | | P296 |
|  | |  |  | | --- | --- | | 一、非正式組織的正功能:   1. 維護團體的文化價值 2. 高度的彈性 3. 分擔主管領導責任 4. 有效的溝通 5. 具社會控制作用( 團體拘束力 ) 6. 提供人員社會滿足感( Social Satisfactions ) | 二、非正式組織的反功能：   1. 反對改變：抗拒變遷 2. 角色衝突 3. 傳播謠言 4. 循私不公 5. 順適：一致性控制( Conformity ) | | | 文高分溝社社  對角傳不順 |
|  | |  |  | | --- | --- | | 正功能　　　　　　口訣：通滿文會高分  有效溝通  社會滿足感  維護文化  社會控制  高度伸縮  分擔主管壓力  彌補正式命令不足  安定組織降低離職率  作為員工遭遇挫折時的發洩管道  能改善管理或領導錯誤達到平衡效果 | 反功能　　　　　　口訣：從正功能而來  傳播謠言  角色衝突  抗拒變革  要求順適  循私不公  角色衝突：組織成員在正式組織與非正式組織之間，常常會發生角色上的衝突  強求一致(順適)：非正式組織的社會控制作用，常會抹殺人員的創意和想法。  順從.適應小團體的規範與想法。 | | |  |
|  | |  |  | | --- | --- | | 特性　　　　　　口訣：交情主導自成同社團  交互行為  感情移入  民主取向  影響力領導  順乎自然  成員重疊  認同力量  社會距離感  團體壓力 | 原因　　　　　　　　　口訣：助友保同謀  彼此協助  滿足友誼  取得保護  追求認同  謀求發展 | | |  |
| **108\*B** | 8. 下列何者不是非正式組織的特性？  (A)成員的感情移入 (B)透過權力來領導 (C)自然而然形成 (D)感受團體壓力 | |  |
| **108\*B** | 28. ｢下班時和同事一起用餐聊天，談話過程中自己的想法與偏好也會受其影響｣， 這段話最能反映出非正式組織的下列何種特徵？ (A)高度伸縮性 (B)社會控制 (C)社會滿足感 (D)角色衝突 | |  |
| **108\*D** | 33. 有關非正式組織特徵之描述，下列何者有誤？  (A)組織型態是平行、側面的 (B)控制力量主要是靠道德與行為規範、影響力  (C)產生原因是人們自願結合而成的 (D)權力的基礎是基於合法的權威 | | P293-294 |
|  | * 非正式組織的特性   順乎自然(Naturalness)：非正式組織完全是人們自願結合而成，故其為順乎自然無人強迫，亦無人故意  安排、設計，完全是由人們在組織之中的相互行為彼此瞭解、認同之下，產生感情後所自然結合  而成的團體  相互行為(Interaction)：人們在組織之中彼此往來、溝通、互相瞭解，因而形成非正式組織。  感情投入(Empathy)：因為人員的相互行為而使組織之中的人員彼此認識、瞭解，故非正式組織之中的  情感較親密。人員由於彼此之間親密來往的結果，從心理上把各人在某些方面融合成一個整體，  包括同情和相互之間的認同，因而以團體的情感作依據，所以其行為缺乏客觀的標準。  社會距離(Social Distance)：在正式組織之中由於階層節制或功能分工的關係，人員間多少存在一些  社會距離；但是在非正式組織之中，人員的結合是由於相同的背景，故彼此的距離就變短了。  民主取向(Democratic Orientation)：非正式組織成員是自由結合，無法律限制、地位高低，成員于一種  平等的原則之下彼此來往；任何的行為皆眾人同意而產生，充分表現民主氣氛。  用影響力來領導(Leadership through Influence)：非正式組織若有領導這件事，那就是靠影響力，  全看其所發生的時機、性質而定。  團體壓力(Group Pressure)：非正式組織有團體公認的“行為規範”存在每個成員心中，即為團體壓力。  附著力、統合力(Cohesiveness and Unity)：非正式組織的存在住要是由人員間有種共同的認知，此種“認同”  的力量把大家緊密的團結在一起。人在外國在自己的國內團結，因為人在外國產生認同的作用。  成員的重疊性(Overlapping Membership)：正式組織之中的非正式組織數量不只一個，成員亦表現出重疊性。 | |  |
| **1-5** | 公共性 | |  |
|  | 公共性亦是區分政府組織與企業組織的重要指標，以下由Rosenbloom提出的四個面向說明公共性的具體意義：　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　**口訣：憲公市主**  (1)憲政體制：公共組織必須面對不同的權力核心，給予適當回應，方能順利運作。同時也須接受立法及司法部門的監督。  (2)公共利益：公共組織的存在目的，即在體現公共利益，這不但是行政人員的行為準則，更是文明政體的核心概念。  (3)市場機能：公共組織提供的產品或服務，不需面對自由競爭市場的壓力，政府部門的成本是透過預算編列來支應。由於缺乏市場壓力，影響政府部門須具備供應公共財的義務，且造成難以進行行政績效的評估。  (4)主權特質：行政機關及公務人員是基於公眾的信託來執行主權，透過公共政策，以權威式的方式處理社會價值及資源。 | |  |
| **2-23** | 組織病象 | |  |
| **102** | (4) 現行行政組織的病象，依據英國教授白京生(C.N. Parkinson)所提出白京生定律（Parkinson’s Law)，其内容重點除行政首長喜歡增加用人，以顯示自己的權勢外，尚有5項，請列出並說明之。 | | P299 |
|  | 白京生定律：  機關年代愈久，職員素質愈低  行政效率日趨低落，外表建築日趨豪華  機關開會時間長短與議題重要性成反比  機關採用「委員會」型態組織愈來愈多  機關內可用預算盡量使用完畢 | |  |
| **103** | 11. 有關於組織病態，邁可斯(R.Michels)認為「領導者權力的增加與機關組織之龐大成正比，  與人員權力成反比，也就是機關組織越大，領導階層之權力就越大，而被領導者之權力則越小 」  此現象稱之為 \_\_\_\_\_鐵律。 | | **寡頭**  P299 |
| **104** | 12. 行政立場不僅取決於個人所擔任的職位，也來自對此職位的堅持程度，此稱為\_\_\_\_定律，  即所謂「換了位置就換了腦袋」.「職位決定立場」之組織病象。 | | 邁爾斯  P300 |
|  | ★**邁爾斯定律** 職位決定立場，屁股決定腦袋  ★彼得定律 才能遞減病態，達到某一職位時，已達升任極限，除非再進修，否則無法勝任更高階職位 | |  |
| **105(C)** | 1. 有關白京生定律(Parkinson’s Law)之描述，下列何者有誤？   (A)機關首長喜用自己人馬以「建立王國」 (B)機關成立越久，成員素質越低  (C)開會時間長短與議題重要性成正比 (D)委員會成立越多，功能越不彰 | | P299 |
| **105(C)** | 16. 某員工對於組織改革計晝及新管理方式採抵制態度，認為只要忍耐即不受影響，此現象稱之為：  (A)白京生定律 (B)破窗效應 (C)不稀罕效應 (D)邁爾斯定律 | | P300 |
|  | 1. 不稀罕效應  (1) 所謂「不稀罕效應」（BOHICA）是一種「反革新情結」，意指當機關組織在推動行政革新時，  組織成員對革新計畫抱持抵制的態度，認為只要忍耐即可不受影響。  (2) 換言之，亦即把組織的革新計劃視作「舊酒新瓶」的管理技倆，只要員工刻意忽視，  久而久之革新計劃最後必定無疾而終。  破窗效應是犯罪學的一個理論，此理論認為環境中的不良現象如果被放任存在，  會誘使人們仿效，甚至變本加厲。 | |  |
| **106(D)** | 10. 有關邁可斯(R.Michels)之敘述，下列何者有誤？ (A)德國政治學家 (B)著有政黨一書 (C)提出寡頭制鐵律 (D)認為領導者權力的增加與機關組織之龐大成反比，與人員權力成正比 | | P299 |
| **106(C)** | 24. 諷刺現行行政組織出現的共同現象「機關將儘量把該年度預算用罄，避免下年度預算遭削減」  該現象係出自下列何種定律？  (A)邁爾斯定律(Mile’s Law) (B)墨菲定律(Murphy’s Law)  (C)白京生定律(Parkinson’s Law) (D)寡頭制鐵律(Oligarchy Iron’s Law) | | P299 |
|  | 組織病象   |  |  | | --- | --- | | (一)規模龐大  1.決策上推，首長獨裁  2.成員失去自我價值感  (二)法規森嚴  1.僵化  2.Mouton 目標錯置  3.形式主義  4.官僚作風/科員政治  5.Marcuse 單向度的人 | (三)權力集中  1.Parkinson's Law  (1)建立王國  (2)機關成立時間越久，成員素質越低(因首長好用不如己者)  (3)機關外觀華麗度與行事效率成反比  (4)開會時間長短與議題重要性成反比  (5)委員會多，但無效率  (6)消化預算  2.Michels 寡頭鐵律  領導者權力與組織規模成正比，與基層人員權力成反比  3.缺乏負責精神，多說多錯、少做少錯、不做不錯 |   (四)其他病象  1.莫非定律(Murphy)：魔鬼藏在細節裡  2.麥爾斯定律(Mile's)：換位子換腦袋  3.不希罕效應/反革新情結BOHICA：可使用轉換型領導克服  4.彼得定律(Peter)：強調教育訓練重要性  5.格勒善定律(Gresham)：劣幣驅逐良幣 | |  |
| **107#A** | 13. 下列何種定律指出「換了位置就換了腦袋」、「職位決定立場」的組織病象？  (A)邁爾斯定律(Mile’s Law) (B)墨菲定律(Murphy’s Law)  (C)寡頭鐵律(Iron Law of Oligarchy) (D)帕金森定律(Parkinson’s Law) | | P300 |
|  | |  |  | | --- | --- | | 邁爾斯定律(Miles' Law)  　　1、職位決定立場。  　　2、權責不相當。  　　3、向上爭權、向下攬權。  　　4、侍候多名上司非難事。  　　5、管理者愛說不愛聽。  　　6、中層幹部兩面光。  　　7、服務惡化以致不滿提升。 | 莫非定律(Murphy's Law)  　　1、會出錯的一定出錯。  　　2、總在最糟的時候出錯。  　　3、事情不像外表那樣簡單。  　　4、如果有很多事情會出錯，必是為禍最大的那件事出錯  　　5、每件事都會推、拖、拉。  　　6、讓事情自由發展只會更糟。  　　7、老天總是偏袒隱性缺失。  　　8、假如每件事情看似順利，必定疏忽了什麼事情。 |   寡頭鐵律(Iron Law of Oligarchy)  　　德國政治社會學者密歇耳(Robert Michels)認為只有寡頭政治才是最普遍的組織運作模式。  因為人的能力、才識均有限，故一個人統治是不可能的；而民主政治人多口雜、議論分歧，  常議而不決、決而不行、行而無果，和實質要求差距太大，而被領導者權力因而縮小，  在這種現象的組織機關容易發生以下病象:  　　1、增加溝通的困難，意見容易由於多次的傳達而遭扭曲、失真。  　　2、少數人決定多數人的命運並不合乎民主的訴求。  　　3、少數領導人間常因爭權奪利，造成組織之中的內鬥。  白京生定律/帕金森定律(Parkinson'sLaw)  　　1、行政首長均喜好增加部屬，此即一般機關組織之中常見的「建立王國」現象。  　　2、機關成立年代愈久，其成員素質便會愈低，因為首長好用不如己者。  　　3、機關開會時間的長短對議題的重要性成反比。  　　4、機關採用「委員制」的形態組織必然增加，而且委員數目也必定愈來愈多，即無效能可言。  　　5、機關內部的行政效率日趨低落，但是建築外觀、辦公設備卻是日趨壯麗豪華。  　　6、機關會把可使用的經費儘量用完。 | |  |
| **108(A)** | 5. 下列哪一位學者提出「目標轉換(Displacement of Goals)」的組織病象？  (A)墨頓(R.Merton)(B)彼得(Peter)(C)白京生(Parkinson) (D)邁克斯(R.Michels) | | P298 |
|  | 莫頓：目標錯置(目標轉換)，工作人員不把辦好事情當作目標，反而將法規的嚴格遵守視為目標。  為美國著名社會學者墨頓（R. Merton）所提出，其意為：  工作人員不把辦好事情當作目標，反而將「法規的嚴格遵守」視為其辦事的目標。  墨頓（R. Merton）認為，官僚組織的體制，會使其成員之個性和活力趨於僵化，  成員往往為了本身的好處而對法規百依百順，視法規順服為首要工作。  莫頓所稱「目標錯置」（Displacement of goals）現象，其原因為：  1、因「本位主義」所致本位主義易造成工作人員過於追求部門內部利益，忽略組織總體目標。  2、因過於強調部門的專業分工專業分工本欲提升工作效能，然則過分強調則成專業宰制，  容易見樹不見林，也易忽略總體目標，產生錯置。  3、因過於強調管理控制的價值。　強調管理控制，本為提升工作效率，促進組織目標之達成，  但若過度即會造成工作人員唯唯諾諾，只把嚴格遵守規定當成首要重點，產生目標錯置。  彼得：在層級節制的體系中，喜歡被升官，但自己卻無法handle該官位  邁爾斯：職位決定立場  邁克斯（R. Michels）:寡頭鐵律：機關規模越大，領導權力越大，部屬權力越小，權力集中少數人  白京生：   |  |  | | --- | --- | | 1. 行政首長多喜歡增加用人，建立王國  2. 機關成立的年代愈久，成員的素質愈低  3. 越不重要的事，開會時間越長。反之 | 4. 委員會越多，效能卻相對低落  5. 機關外表越豪華效率越低  6. 會消化完預算，不然下次預算會被減 | | |  |
| **108(A)** | 21. 下列何種定律提出「採用委員會型態的組織愈來愈多，效能卻相對低落」的組織病象？  (A)白京生定律(Parkinson’s Law) (B)邁爾斯定律(Miles’ Law)  (C)彼得原理(Peter Principle) (D)寡頭制鐵律(Iron Law of Oligarchy) | | P299 |
|  | 邁爾斯管理七定律  1. 職位決定立場: 形容組織社會化，促使成員態度趨向本位主義的副作用。  2. 權責不相當，責總是大於權: 每位管理者的責任總是大於權，如想增權以求平衡，其結果可能權責都變小。  3. 向上爭權，向下攬權: 任何層級管理者認為他所做得決策遠優於上司和部屬，所以向上爭取最大授權，向下只做最小授權。  4. 侍候多名上司非難事: 下屬面臨二名以上長官意見相左，而能迅速想出解決方案，同時侍候多名上司既非不恰當，亦非特別困難。  5. 愛說話、不耐聽: 因為管理者偏好說話甚於傾聽，所以部屬要讓長官聽到他們不想聽的訊息，的確需要勇氣和固執兩把刷子。  6. 夾處上司部屬兩面光: 身處上有主管下有部屬之組織夾層，而能公開坦然的應對，則兩面光不是惡行，而是美德。  7. 服務惡化，不滿就多: 服務提供者轉趨官僚龐大，態度冰冷、彈性不足，就算成本減少，不滿意見馬上急速升高滿天飛。  彼得原理  ◆ 在一個等級制度中，每個職工趨向於上升到他所不能勝任的地位。  ◆ 每一個職位最終都將被一個不能勝任其工作的員工所占據。  ◆ 層級組織的工作任務多半是由尚未達到勝任程度的員工完成的。  ◆ 每一個職員最終都將達到彼得高地，在該處他的提升商數(Possitioning Quotient, PQ)為零  ◆ 假設條件: 時間足夠長，層級組織有足夠的階層。  寡頭鐵律  ◆ 組織愈大愈科層化，權力愈集中在少數高層手中。  ◆ 領導者權力的增加，與組織龐大成正比，與成員權力成反比。  ◆ 寡頭統治下會產生以下問題  1. 增加溝通困難，下情不能上達，上命亦不能貫徹執行。  2. 高層派系爭權、彼此傾軋，導致組織不安。  3. 少數決定多數命運，不合民主精神，違反時代潮流。 | |  |
| **108\*C** | 1. 工作人員不把做好、做對事情當作目標，反而將「法律的嚴格遵守」當成辦事成效之標準，   這是何種現象？ (A)法規森嚴的現象 (B)首長集權的現象 (C)目標錯置的現象 (D)寡頭鐵律的現象 | | P298 |
| **108\*C** | 7. 組織成員對於組織的改革計畫與新的管理方法採取抵制態度，認為只要忍耐即 不受影響，  這樣的組織病象稱為？ (A)白京生定律(Parkinson’s Law)　 (B)墨菲定律(Murphy’s Law)  (C)不稀罕效應(BOHICA) 　　　　　(D)彼得原理(Peter’s Principle) | |  |
|  | 1. 所謂「不稀罕效應」（BOHICA）是一種「反革新情結」，意指當機關組織在推動行政革新時，   組織成員對革新計畫抱持抵制的態度，認為只要忍耐即可不受影響。   1. 換言之，亦即把組織的革新計劃視作「舊酒新瓶」的管理技倆，只要員工刻意忽視，久而久之革新計劃最後必定無疾而終。 | |  |
| **108\*D** | 8. 組織病象眾多，其中所謂「機關成立年代越久，其成員素質越低」，這是何項 定律所指出的？  (A)墨菲定律(Murphy’s Law) (B)寡頭鐵律(Iron Law of Oligarchy)  (C)邁爾斯定律(Miles’ Law) (D)白京生定律(Parkinson’s Law) | | P279 |
|  | (A) 墨菲定律：任何你覺得可能發生的事，它就真的會發生。  (B) 寡頭鐵律：一個組織變得越大越科層化，權力就越集中在少數高層職位的手中，故領導者權力的增加與組織的之龐大成正比，而與組織成員之權力成反比。  (C) 邁爾斯定律：所謂「職位決定立場」，意指「人在江湖，身不由己；換了位置，就換了腦袋」。  除此之外，尚有下列其他主張：   |  |  | | --- | --- | | 1.職位決定立場  2.權責不相當  3.向上爭權，向下攬權  4.侍候事多名上司非難 | 5.管理者愛說不愛聽  6.中層幹部兩面光  7.服務惡化以致不滿提升 |   (D) 白京生定律：  1. 行政首長多喜歡增加用人：此即機關組織中常見的所謂「建立王國」之現象  2. 機關成立的年代愈久，其成員的素質便愈來愈低  因為首長多不喜歡用比自己才能高的人，以免日後形成職務的競爭  3. 機關開會時間的長短，與議題的重要性成反比  4. 機關採用「委員會」形態的組織愈來愈多，效能卻相對低落  5. 機關內部的行政效率日趨低落，但外表的建築及設備卻日趨豪華與壯麗  6. 機關至年終會「消化預算」：為了避免下年度預算被刪減，所以年底前傾向將可用預算用盡。 | |  |
|  | 美國著名社會學者墨頓（R. Merton）認為，官僚組織的體制，會使其成員之個性和活力趨於僵化，  成員往往為了本身的好處而對法規百依百順，視法規順服為首要工作。  工作人員不把辦好事情當作目標，反而將「法規的嚴格遵守」視為其辦事的目標。  莫頓所稱「目標錯置」（Displacement of goals）現象，其原因為：  1.因「本位主義」所致：本位主義易造成工作人員過於追求部門內部利益，忽略組織總體目標。  2.因過於強調部門的專業分工： 專業分工本欲提升工作效能，然則過分強調則成專業宰制，  容易見樹不見林，也易忽略總體目標，產生錯置。  3、因過於強調管理控制的價值。  強調管理控制，本為提升工作效率，促進組織目標之達成，但若過度即會造成工作人員唯唯諾諾，  只把嚴格遵守規定當成首要重點，產生目標錯置。 | |  |
| **108\*D** | 20. 何種組織病象會形塑「多做多錯，少做少錯，不做不錯」的風氣，使成員缺乏 主動任事積極進取的企圖心與責任心？ (A)寡頭鐵律 (B)法規森嚴 (C)規模龐雜 (D)權力集中 | |  |
|  | 權力集中：沒有權力，所以做甚麼都會被罵。請示上頭好把責任轉嫁給上頭，避免做錯被罵。 | |  |
|  | |  |  | | --- | --- | | 已開發國家的行政文化特質有：　　口訣：理功相冒事中  1.理性主義  2.功績主義  3.相對主義  4.冒險主義  5.事實主義取向主義  6.行政中立主義 | 開發中國家的行政文化特質有：  1.威權主義　2.家族主義  3.因緣主義　4.形式主義  5.人情主義　6.官運主義  7.通才主義　8.特權主義  口訣：因權家人式官　才特權 | | |  |
|  |  | |  |
|  |  | |  |
|  | 系統理論的問題　　　　　　　　　　口訣：生物忽偏高實難異定   |  |  | | --- | --- | | 生態謬誤  物化嫌疑  忽略衝突  偏袒管理者  高估同形主意 | 缺乏實證  難以掌握  界限抽象  決定主義 | | |  |
|  | 顧賽爾(C.T.Goodsell)指出公共利益不僅是公共對談，  亦是種公共行政，認為公共利益作為公共對談的政治象徵，包含了以下六種價值要素：  合法性與道德：遵從憲政依法行事。  政治回應性：適時回應民眾與相關團體的期望。  政治共識　：  關注邏輯性：政策和目標規範必須有效連結。  考量結果　：(和Jun的非預期效果雷同)政策帶來的效益不論是長期或短期都須經過檢驗的穩定基礎。  議程的覺察：關照到社會的需求。 | |  |
|  |  | |  |
| **2-24** | 組織結構 | |  |
| **103** | 1. 組織分化表現於平行的分化與垂直的分化，前者建立組織各部門，可稱為分部化或部門化；   後者建立組織各層級，可稱為層級節制體系或層級化。前兩者合起來，即成為正式組織\_\_\_\_\_ 。 | | **結構**  P277 |
| **108\*A** | 30. 依據羅聖朋(D. Rosenbloom)的理論觀念，行政組織設計的實務需要回應三種價值觀，下列何者有誤  (A)官僚行政 (B)管理效率 (C)民主回應 (D)權利保障 | | P378-380 |
|  | 羅聖朋(D. Rosenbloom)的理論觀念，行政組織設計的實務需要回應三種價值觀  管理：經濟、效率、效能  政治：代表性、回應性、課責  法律：憲政權益、正當程序，平等權與公平權  政治途徑組織結構設計，特徵：　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　口訣：自行多分  一、多元主義：政府機關或公共組織的設計應是多元，反應不同的團體需求。  二、自主性：伴隨多元主義設計是反映社會上不同的利益，各個組織應有其自主的職能與權力。  三、與國會的聯繫：各組織獲得國會的政治支持是必要的條件，如得不到國會青睞，  行政機關生存和擬定政策有時會面臨極大挑戰。  四、分權：就組織而言，分權是管理者將權力分享給較低階層的雇員；  就一般大眾而言，是使民眾得以參與決策之中。  公共組織的政治途徑，致力於「表達、回應、與課責」，  它與傳統管理途徑強調「經濟、效率、與效能」有所區別。 | |  |
| **108\*C** | 31. 組織結構應遵循「責任與授權應該相等，不可多亦不可少」原則，這是孔茲(H. Koontz)所提的  下列何種原則？ (A)階梯垂直 (B)授權分工 (C)權責同等 (D)權力同等 | | P280 |
|  | 組織結構的原則之孔茲（Koontz）的觀點-組織結構的「本身」方面  1. 梯階原則：即建立層級節制體系。  2. 授權原則：使組織的成員或單位能盡其所能。  3. 絕對責任原則：部屬必須對主管負責，績效是絕對的。  4. 權責相符原則：即責任與授權應該相等，不可多亦不可少。  5. 指揮一致原則： 避免同時有二人指揮而使部屬無所適從，意每個成員應只聽從一個主管的命令做事  6. 權力同等原則：同一階層的人員或職位，其權力應該相等。  7. 分工原則：使人員依工作性質及專業能力任事。  8. 機能明確原則：各單位或人員之職能應該明確，亦即事權確實而不相混。  9 分離原則：即控制部門應和一般部門分開，以收考核之效。 | |  |
| **108\*C** | 36. 下列何種概念是用來衡量組織內以規則或作業程序引導員工行為之程度？  (A)複雜性程度 (B)集權化程度 (C)正式化程度 (D)行為導向程度 | |  |
|  | 組織設計有6元素：  「1」>>>專業分工：組織任務分工的越細，組織的複雜度就越高。  「2」>>>部門劃分：依照客戶別、依照功能別......等方式進行劃分。  「3」>>>指揮鍊：從組織高層到基層的一條連續性職權關係。  「4」>>>控制幅度：管理者可以有效率及有效能的指揮員工。  「5」>>>集權與分權：此觀念是相對的。決策權若集中在高層，則組織為集權式。  反之，若決策權集中在基層，則組織為分權式。  「6」>>>正式化：組織一切行為活動，是否有詳細規定。  組織結構的三構面  正式化程度：組織成員依照組織規定行事的程度。組織文化  複雜化程度：組織層級結構多寡與部門劃分的程度。  集權化程度：權力集中或分散的程度。 | |  |
|  |  | |  |
|  |  | |  |
| **2-25** | 組織結構之垂直分化(層級化) | | P284 |
| **102** | 1. 機關組織中，一個主管直接所能指揮監督的部屬數目，是有一定限度的，在組織管理上稱之為\_\_\_\_ | | **控制幅度** |
| **106(B)** | 9. 有關控制幅度之敘述，下列何者有誤？ (A)指一個主管直接有效指揮監督的部屬數  (B)控制幅度較廣(大)，將造成高架式組織 (C)費堯認為直屬部屬以5至6人為宜  (D)控制幅度與階層化的關係密不可分 | | P284 |
|  | 組織的垂直分化 ( 階層化 ) →為實現層級節制。  控制幅度：一個主管能有效協調或監督其直接部屬的適當人數。  大小依組織面臨的外在環境及內部功能發揮調整，以3-7人為宜。  控制幅度越大，組織層級越小→扁平式組織  控制幅度越小，組織層級越大→高架式組織  影響控制幅度的要素：授權程度、主管能力強弱、監督所費時間、工作本身的特性、是否有幕僚、  組織內的溝通技術、部屬能力之強弱、機關權責之劃分。 | |  |
| **108\*D** | 6. 有關控制幅度之描述，下列何者有誤？  (A)傳統行政理論主張狹小的控制幅度 (B)控制幅度小，則組織層級多  (C)控制幅度大，可能會影響監督功能 (D)組織計畫、方針越清晰明白，主管控制幅度應較小 | | P284 |
|  | A傳統行政理論，機械式組織，控制幅度小  B控制幅度小，機械式組織，組織層級多  C控制幅度大，主管管的人太多的話，監督效果可能有限  D任務明確，計畫清晰，則容易管理，控制幅度可較大 | |  |
| **2-26** | 組織結構之水平分化(分部化) | |  |
| **106(B)** | 17. 有關組織分部化之敘述，下列何者正確？ (A)公營事業機構製造部門、行銷部門是按地區分部化 (B)研究發展考核委員會研究發展處、管制考核處是按功能分部化 (C)青年輔導委員會、原住民族委員會是按功能分部化 (D)外交部北美司、非洲司是按程序分部化 | | P281 |
|  | 分部化 4P： purpose目的(功能)、process程序(設備)、person顧客(人)、place地點(地區)  (A)公營事業機構製造部門、行銷部門 → 依功能分部化  (B)研究發展考核委員會研究發展處、管制考核處 → 依功能分部化  (C)青年輔導委員會、原住民族委員會 → 依顧客分部化  (D)外交部北美司、非洲司 → 依地區分部化 | |  |
| **107\*A** | 8. 有關紐曼( W. H. Newnan )提出組織分部化的主要考慮因素，下列何者有誤？  (A)經理人才的培植 (B)易於協調及溝通 (C)利用專業化的優點 (D)節省開支避免浪費 | | P280-281 |
|  | 關鍵字「分部化」(分部化的方式：功能、程序、人、地區)-其實分部化就是指組織結構的水平分化  學者紐曼(W.H.Newman)認為分部化時，應考慮六項主要因素:  1.利用專業化優點。  2.促進控制。  3.易於協調與溝通。  4.獲得充分之注意及重視。  5.適合因地制宜及事實情況。  6.節省開支並避免浪費。 | |  |
| **107#B** | 15. 有關組織結構分部化，下列敘述何者有誤？ (A)分部化是ㄧ種機關組織水平擴張的過程  (B)分部化是ㄧ種依職位權威的高低，將活動歸到各單位的過程 (C)在分部化組織中，同一階層的各部門都是平行的 (D)分部化的主要目的，在藉分工求取更大的組織利益和工作效率 | | P283 |
|  | 分部化是依工作性質將許多活動類歸到各單位的過程 | |  |
| **108(D)** | 15. 我國內政部警政署於各縣市地方政府所在地設警察局，其分部化依下列何種方式？  (A)依目的(Purpose) (B)依程序(Process) (C)依人(Person)(D)依地區(Place) | | P281 |
|  |  | |  |
| **108\*C** | 24. 台電公司將組織區分為財務處、會計處及人力資源處等單位，此種分部(部門)化的依據為何？  (A)程序 (B)對象 (C)功能 (D)設備 | |  |
| **108\*C** | 25. 下列何者不是機關組織分部化的主要原因？  (A)為期「管理幅度」的適切 (B)為求行政效率的提高  (C)為期達成「工作專業化」的利益 (D)為期形成團隊合作的精神 | |  |
| **108\*D** | 32. 在規劃組織結構分部化時，無需考慮下列何項因素？ (A)地區 (B)過程 (C)功能 (D)價值 | |  |
|  | 古立克4P原則：目的、過程、服務對象、地區　　　　　　　　　　　　　口訣4P：地人過目 | |  |
|  | |  |  | | --- | --- | | 分權 | 集權 | | 促進政府的競爭  協調解決外部問題  不同公共財有不同規模  各級政府各有所司  因地制宜  補助款 | 避免社福給付不一  解決外部性  公共財生產規模  整體財政政策  避免地區發展不均 | | | 口訣：給外公整地 |
| **2-27** | 矩陣組織 | |  |
| **107\*B** | 7. 下列何者組織結構具有多重指揮線，與傳統的組織型態不同？  (A)事業部結構 (B)專案式結構 (C)功能性結構 (D)分部式結構 | | P289 |
|  | |  |  | | --- | --- | | 矩陣式組織  (1)從不同專業功能部門中調集人手組成團隊，並由一位專案經理來領導，專案結束後，各  自回到原來工作崗位。  (2)雙重指揮鏈：組織成員會有被兩個主管管理。  (3)結合功能性與產品部門的特質。 | 專案式組織  (1)由專職員工負責執行專案，在完成一個專案後  再繼續其他的專案。  (2)組織成員並沒有歸屬的部門。  (3)管理者扮演輔助者、顧問和教練的角色。 | | |  |
| **108(C)** | 18. 有關專案組織(Project Organization)的特性，下列敘述何者有誤？  (A)是一種開放性的團體(B)人員間互動頻繁 (C)是永久建制性的組織(D)為特殊目的成立 | | P288 |
|  | 專案式組織屬於臨時性的組織、開放性的團體 | |  |
| **108\*A** | 17. 下列何者為專案組織(Project Organization)的特性？  (A)為特殊目的而成立 (B)一種封閉性的團體 (C)人員之間的互動很少 (D)一種長久性的動態組織 | |  |
|  |  | |  |
| **2-28** | 組織結構型態 | |  |
| **103** | 1. 請就「事業部制」(Divisionalization)之意義(涵)簡要說明之。（10分） | | P292-293 |
|  | 源起於美國史龍汽車通用公司，目的在培育有自治能力的單位。每個單位或部門通常擁有自治權，由分部經理人負績效責任，並執掌所有策略性及作業性決策之職權。  分部式結構本質上由許多小公司所組成，這些小公司內通常都是功能性結構。  其主要型態包括:  1.集權式決策分權式管理：由總管理處負責企業整體的規劃,協調與整合， 各事業部門則被授予經營的自主權。  2.利潤(責任)中心：每一事業部門即為一個獲取利益的中心，其績效視獲利能力而定，故部門內的員工需發揮團隊精神。  3.產品(服務)中心：每一事業部門皆有各自獨立的產品項目，亦有其行銷對象，彼此不致衝突。  4.陣容堅強的幕僚群：由於總管理處負責企業整體的規劃、協調、整合，故須有一批優秀的幕僚群方能提供完整的資訊以協助決策。 | |  |
| **105(A)** | 18. 有關組織型態，下列敘述何者有誤？  (A)扁平式組織適合組織工作簡單，關係單純者，上下層級可減少，控制幅度相對可減少  (B)金字塔組織以強制權為基礎控制下級人員，適合運用在組織工作繁雜及關係密切之組織中  (C)垂直分化組織可達成提高行政效率，並藉授權分擔職責之目的  (D)矩陣式組織係屬臨時性組織及開放式團體，以達成某種特殊工作 | | P292-293 |
|  | 依明茲伯格(H.Mintzberg)之論述：  1.任務單一，環境穩定----機械官僚、分部化形式  2.任務單一，環境不穩定---簡單結構  3.任務複雜，環境穩定----專業化官僚  4.任務複雜，環境不穩定---臨時性的任務編組  （二）工業時代的組織  當時代進入機器大量取代人力，大量生產（mass production）的時期，為配合機器的特性，分工愈來愈細密。科學管理學派興起，更促成了功能部門的產生，以及更多主管和階層的設立。當組織擴大、 成長，大多就會以另一種「金字塔型組織」的面貌出現，這種組織就是所謂的 (B)「科層式組織」。隨著組織活動的複雜化，因此組織會水平分工，以便使功能分化，增加效率。當同一階層的人數增加超過某一控制幅度時，就會從事(C)垂直分化，增加組織的層級，漸漸的一個簡單結構的組織會成長成功能式的科層結構。此種組織結構與前述的組織結構最大的不同，在於中層管理階層、幕僚人員與功能部門的增加，且各層與各部門的關係與份際也清楚的定義與結構化。  工業時代的組織，大多依循這樣的軌跡發展，並且可分成以下的幾種形態【Mintzberg,1979；Laudon,1997】：  簡單結構(entrepreneurial structure)：這是相當年輕.小的組織形態，適用於快速變化的環境，有相當簡單的結構，由一個主要的管理者來統籌決策、管理等工作。就是前面所述的傳統型組織形態。  機械式科層結構(machine bureaucracy)：這是一個比簡單結構龐大的科層結構，一個機械式科層結構中包含了多個功能單位，分別負責不同組織功能，並且同一部門中存在著由下至上不同的層級結構。也就是所謂的「功能式結構」(functional structure)，乃是將從事相類似組織活動或運用相同組織資源的角色歸為同一群集，即組織由不同的功能群集所組成。例如：行銷功能、生產功能…等等，透過專業化、技術與能力的提升以及核心能力的運作，使組織得以因應日益複雜的環境，為組織創造競爭優勢。這種組織方式是當代組織結構的基礎方式，其他各類型組織大多是由此類結構變化而來的。適用於變化緩慢的環境中，大量生產標準化的產品，由一個集中的決策群以集權的方式管理、控制。例如：中小企業、中小學。  部門式科層結構(divisionalized bureaucracy)：當一組織成長或產品多元化之後，或當組織的市場擴張，或多角化經營時，結合了多個機械式階層結構的部門式科層結構就應運而生。每一個機械式科層結構生產不同產品或服務，整個部門式科層結構由一個管理總部來控制、管理。一般將之簡稱為部門式組織，部門式結構就是將組織的不同產品或行銷活動結合成不同的部門，希冀能有效的維持組織的效率與簡化控制的問題。而當代的部門式組織可以分成三大類：產品部門結構(product structure)、區域部門結構(geographic structure)、和市場部門結構(market structure)【Jones,1995】。  專業式科層結構(professional bureaucracy)：是以知識為主的組織結構，經由專家或知識來創造產品或服務，以專業部門方式配合行政部門的方式組成，採取較鬆散、分散的管理方式。例如，法律事務所、會計師事務所、醫院、綜合大學。  團隊式結構(adhocracy)：也就是任務編組(task force)的組織結構，可快速回應變化快速的環境，由不同專長的團隊根據組織的需要，在短期間內連結完成任務，隨著不同的需求彈性組合團隊，組織以鬆散、分散的方式管理。另外，許多結構龐大的組織，為了從事一些跨越功能或部門的工作，突破科層結構橫向協調的不足，也會在組織中插入這樣的結構體，以達到因應環境挑戰的目的，通常稱為 (D)矩陣式結構（matrix structure），這不是一種常態性的設計，只有當組織需要處理新的、技術化的產品或功能時的臨時性設計，當任務完成時，此矩陣部份就歸建。屬於矩陣部分的人員必須分別向產品部門和功能部門主管負責，這樣的設計常導致一些權責衝突發生，如兩個主管的問題(two boss problem)，或橫向部門組織本位主義至上的問題，這些也是矩陣式組織最常被提出的問題。 | |  |
|  | 1.管理幅度又稱控制幅度(Span of Control)  是指管理者所能「有效」管理的部屬人數。依古典學派的組織理論，管理幅度是否適當，對於組織的整體結構及效率都有影響。  2.管理幅度過大會導致主管協調工作的加重  而員工所受的監督與控制相對減少，工作效率無法提升。反之，管理幅度若過窄，將導致管理者才能無法被充分利用，形成管理上的無效率。  3.管理幅度窄即主管直接管理人數較少  就會產生階層式(hierarchy)的組織結構，指揮的連鎖線長而決策緩慢，導致對環境改變的應變能力弱。相對的，如果管理幅度寬則會產生扁平(flat)的組織結構，高階主管與基層主管之間的管理層次減少，但是管理幅度寬也會造成管理者管理工作的增加及管理難度的提升((A)扁平式組織適合組織工作簡單，關係單純者，上下層級可減少，控制幅度相對可減少。寬)  4.扁平式組織已成為近年組織結構演變的趨勢  不但可以節省各階層的管理費用，也同時增加決策制定的速度，但是會導致管理者負擔過多責任與協調工作的風險。  (二)影響管理幅度的要素  1.個人因素：包括主管個人之個性、偏好或能力、部屬個人之能力等。理論上，  主管個人權力慾望或能力高，或部屬個人能力越高，管理幅度都可以較大。  2.工作因素：工作因素包含主管本身的工作性質、部屬工作性質。通常如果主管主要負責溝通類的工作，管理幅度就該較窄；員工的工作若越單純或是越相似，管理幅度則可以較大。  3.環境因素：包括生產或製造技術、部屬的工作地點之分散程度。  大量裝配生產方式及部屬工作地點較集中時，管理幅度可較大。  4.組織狀況：若有清晰明確之目標(即計劃)，則主管較易控制較多的部屬。 | |  |
| **105(C)** | 24. 事業部制度之描述，下列何者有誤？  (A)有利公司成長及多角化經營 (B)兼具集權式之政策及分權制之管理等優點  (C)適用企業組織規模較小者 (D)各部門擁有利潤目標以衡量各自績效 | | P292-293 |
| **106(A)** | 13. 下列何者係由美國通用汽車公司總裁史龍(A.Sloan)所設計之分權組織型態，即實施集權式政策、  分權式管理？ (A)事業部組織 (B)矩陣式組織 (C)虛擬組織 (D)變形蟲組織 | | P292-293 |
|  | 事業部制是指以某個產品、地區或顧客為依據，  將相關的研究開發、採購、生產、銷售等部門結合成一個相對獨立單位的組織結構形式。 | |  |
|  | 矩陣式組織  是一種結合專案結構與功能式結構的組織結構型態。在一個功能式結構的組織中，特別為了某個任務而成立專案小組(Task Force or Project Team)，其組織結構由縱向的業務功能與橫向的專案職權交錯而成。現今企業面臨的環境變遷日益快速，不確定性也日益升高，因此此種具有彈性的矩陣式組織結構將益形重要。  2.優點  有效運用人力資源，獲得各功能性部門的支援與合作，避免各部門功能重複造成的浪費  對於環境的變動可以彈性回應。  對於技術複雜的問題較易訂立有效的革新解決方案。  3.缺點  違反指揮統一的原則，造成職權衝突。上層主管易發生爭端，員工產生目標衝突、雙重忠貞問題，應對哪個上司負責，易混淆不清。  組織的溝通協調複雜化。集體決策易發生延遲、偏頗及權責不明的現象。  當管理問題複雜，管理者的眼光僅能集中於內部相關人員，對於市場的關切、反應的靈敏度及努力都會減少。  委員會組織結構  組織可能因應各種需要而設置不同的委員會。委員會通常是由組織內各部門成員組合而成，委員會有的是可做決策的，有的只是針對某項問題作溝通、協調，只提出建議而無決策功能。  委員會組織的優點在於可集思廣益，避免權力過分集中，各部門間的協調也較容易，  但委員會最大的弊病在於折衷主義，也就是說最後的結果往往是各方妥協下的產物，  未必是最佳決策。另外委員會組織也容易造成責任不清，做決定時猶豫不決，耗費太多時間。  網路型組織結構(Adhocracy)  網路型組織又稱有機式組織、變形蟲組織、自由式組織、虛擬組織、無邊界組織、統協組織。  此種型態的組織是為了因應動態且複雜的環境，融合不同專業背景的成員，  當專案小組的目標達成後，成員便解散，直到下次再重新集結新的專案小組。 | |  |
| **107\*B** | 9. 未來的組織將逐漸走向民主化，下列何項組織型態最具代表性？  (A)鐘型 (B)同心圓型 (C)雙層金字塔型 (D)直立橄欖球型 | | P291 |
|  | 組織結構型態：  1.傳統組織結構：一個小球直立在一個大橄欖球上 (小球代表掌握所有權的經營階層，  主宰整個組織，幕僚極少也難升遷) →EX：初創家庭企業  2.理性的官僚體制：Weber (金字塔型、層級節制、高架/控幅小)  →明確的組織分化、專業化、特定目標、非人化  →層級節制、賞罰分明 (任用和升遷決定於個人的能力和工作績效 ，而非家世背景。)  3.雙層金字塔型結構：大金字塔上還有一小金字塔 (大金字塔=工廠作業人員；  小金字塔=總公司管理/專業人員) →EX：現代企業組織  4.新的組織型態=現代才出現  (1)專案/矩陣/柵欄組織：臨時性+動態+開放+人員互動頻繁+為特殊目的成立，  二元權力(專案+原有功能)  (2)鐘型組織 (極端集權的集體領導)：少數握有決策權的首長群在最頂端，  因資訊、電腦發達而集權化，亦使中層人員萎縮  (3)直立橄欖球型組織 (專家的擴增)：三層互不流通→頂層=少數通才高級主管+高學位功能專家；中層=大專程度的知識工作者；基層=作業人員  (4)同心圓型態組織 (組織民主化)：因教育提升、權力分化，傳統結構消失，變得溝通頻繁、  主管多由選舉產生  (5)自由式組織 (變形蟲般的多重型態組織)：隨時因需要改變型態→權變理論的運用、  有機組織的代表 | |  |
|  |  | |  |
| **2-29** | 行政組織類型 | |  |
| **106(A)** | 5. 有關首長制的優點之敘述，下列何者有誤？ (A)集思廣益、符合民主 (B)事權集中、責任明確  (C)指揮靈敏、行動迅速，易於爭取時效 (D)易於保守秘密 | | P309 |
|  | |  |  | | --- | --- | | 1. 首長制之優點 | 2. 首長制之缺點 | | (1) 事權集中，責任明確。  (2) 指揮靈敏，行動迅速。  (3) 易於保守秘密。  (4) 易於減少不必要的衝突與摩擦。 | (1) 首長個人易於獨斷獨行，不符合民主原則。  (2) 一人知慮有限，對問題的考慮欠廣博周詳。  (3) 一人精力有限，有不勝繁劇之苦。  (4) 無人牽制，易於營私舞弊。 | | |  |
| **108(D)** | 19. 下列經濟部單位中，何者為幕僚單位(Staff Unit)？  (A)經濟部能源局(B)經濟部商業司(C)經濟部工業局 (D)經濟部人事處 | | P311 |
|  | 幕僚部門：人事、總務、會計、秘書、新聞、法制、政風...等單位 | |  |
|  | 1.一般性幕僚：政務次長、常務次長、主任秘書、秘書、秘書處  2.輔助性幕僚：總務處、人事處、會計處  3.技術性幕僚：參事室、法制室、技術室、研究室  4.報導性幕僚：統計處、新聞處、發言人辦公室、公關室  5.諮議性幕僚：(所有幕僚部門)參議、諮議、顧問  6.監督性幕僚：督察室、政風室  口訣：般書政常  輔人總會  議問督風  技研參法制  報關發新統 | |  |
|  | 幕僚部門不具有管轄性質，而是具有調劑(調節/減輕)上位者問題處理的功能  幕僚部門：輔助調劑事務參贊　　　口訣：輔事調參  事務部門：權力管轄實作決定 | |  |
|  |  | |  |
| **2-30** | 組織衝突與組織政治學 | |  |
| **107\*B** | 14.有關組織衝突中的團體衝突，史安( E.H. Schein)提出的解決方法下列何者有誤？  (A)避免造成輸贏的場合(B)避免團體間的溝通(C)強調組織整體效率(D)各團體間員工輪調 | | P491 |
|  | 史安( E. H. Schein )提出的解決方法  1.避免造成輸贏的場合  2.強調組織整體效率  3.各團體間員工輪調  4.改成增加團體間的溝通與教護活動 | |  |
| **107#B** | 12. 下列何者不是組織中衝突產生的主要原因？  (A)專業分工所致 (B)對事不對人的立場 (C)非正式組織的影響 (D)平行部門的分化 | | P490 |
|  | 行政管理技術之組織衝突的原因-小舒爾（F.A. Shull, Jr.）的論點  1. 功能主義：功能主義即工作專門化，組織由於專業分工而形成一層級節制的機構，當不同層級之間的溝通產生阻塞時，衝突亦就容易發生。  2. 部門化：組織的不同部門之間，常常因業務的各別狀況與需要不同，產生許多衝突。  3. 非正式組織的影響：正式組織中的工作團體，由於心理的認同而形成非正式組織，當它與正式組織合作時，可以提昇組織效率；反之，若與正式組織對抗，則會抵消組織的努力。 | |  |
| **109(D)** | 13.賽蒙(H.Simon)認為組織可經由4種過程來解決衝突,下列何者有誤? (A)協商 (B)政治 (C)說服 (D)和解 | | P491 |
|  | 賽蒙（ Simon ）認為解決個人或團體間的衝突，組織必須經由四種來反應衝突：  1.問題解決：假定目標可被共享，並且決定問題，被當成一種解決方法且足以滿足共享的標準。  2.說服：在個人目標差異引發衝突時使用，使個人放棄己見，不再堅持個人目標，整個組織目標為重  3.協商：即為談判、交易，經常討價還價。  4.政治：透過人事結構的安排、資源權力的重新分配，達到衝突雙方能和睦相處的目的。 | | 問說協政  賽門  問說誰正 |
| **109(A)** | 21. 根據賽蒙(H. Simon)與馬奇(J. March)的見解，下列何者非影響團體衝突的因素?  (A)團體內的差異 (B)參與決策的需要 (C)個人認知的差異 (D)目標的差異 | | P490 |
|  | 團體的衝突 :組織中的「團體衝突」 : (張潤書 : 1998 : 276~277)  一、影響「團體衝突」之因素 : 一般而言，影響「團體衝突」 有三個主要因素 :  (一)「參與決策的需要」: 一個組織的次級單位之間為了「參與決策的需要」而常起衝突，  「參與決策的需要」，依賽蒙(Simon)的看法有兩種因素，即 :  1.「資源的分配」 ；2.「時間的配合」 。  (二)「目標的差異」: 組織由於分工制度的結果，各個單位的目標集合成組織的總目標。各下級單位的工作行為自然以其本單位的利益為中心，忽略了組織的總目標與其他單位的目標，使得各單位之間變成一種絕緣狀態，彼此溝通越形困難。  (三)「個人認知的差異 : 所謂「個人認知的差異」是指不同的個人對組織決策認知過程所發生的  差異，它在一單位中發生作用時，亦會導致單位間的衝突。  二、「團體衝突」之功能 : 團體間的衝突雖然經常是弊多於利，但是有時會利多於弊的。衝突與合作同樣具有社會功能，某種程度的衝突是團體形成與團體生命持續的一個重要因素。  (一)「團體束縛」(group-binding)的功能 : 所謂「團體束縛」的功能就是經由團體的敵對，使團體中的份子對團體「自我認同感」 (self-identification)加強了，亦即團體的「自我意識」 (self-conscious)增加，團體中的份子對團體的向心力更大。  (二)「團體凝聚」(group cohesion)的功能 : 團體間的衝突，往往造成衝突的雙方都更加團結一致，成員對團體更為盡忠，距離拉近，內在差異去除，團體的工作效率自然提高了。 | |  |
| **108\*B** | 16. 基層主管在上級主管和部屬的不同期望之間左右為難，是屬於下列何種衝突？  (A)目標衝突 (B)角色衝突 (C)雙趨衝突 (D)雙避衝突 | |  |
|  | 雙趨衝突：兩個目標都想要但只能擇其一，如魚與熊掌不可兼得。  雙避衝突：兩個目標都不想要但必須擇其一，如公司經營不善但員工不想被裁員或被減薪 | |  |
|  |  | |  |
| **2-31** | 組織文化與氣侯(管理格道) | |  |
| **103** | 3. 白萊克與毛頓(R.R.Blake,J.S.Mouton)所提出管理格道(Managerial Grid)分為2種構面  分別為關心工作與關心 \_\_\_\_\_，藉此劃出九宮格，將領導者分為5種不同型態的管理方式。 | | **員工**  P342-343 |
|  | 1.無為(1.1)　　2.懷柔(1.9)　　3.中庸(5.5)　　4.業績(9.1)　　5.團隊(9.9) | |  |
| **107\*D** | 20. 依雷曼和韋納( Reimann & Wiener )的組織文化分類，組織的價值觀念透過制度化過程加以  建立的文化，為下列哪一項文化？ (A)企業家型文化 (B)盲從型文化 (C)排他型文化 (D)策略型文化 | | P225 |
| **107#D** | 10. 依雪恩(E. H. Schein)對文化的看法，下列敘述何者有誤？  (A)文化具有器物、價值、基本假定三種層次性 (B)器物層次是文化中最容易看見的層次 (C)價值層次的信念若再透過社會確認的過程，即能形成團體共識 (D)基本假定層次日久會成為較高的意識層次 | | P344 |
|  | 雪恩（英語：Edgar Schein）  認為組織文化是當組織學習去克服外在環境變動的適應問題以及內部組織  結構的整合協調問題時，所發現、發展出來的一套基本假設。由於這套基本假設能有效運作，因此得  以在組織內不斷傳承下去，作為組織成員遭逢問題時如何進行認知思考及感覺的正確方式。依抽象程  度，他將組織文化分成三個層次，分別為 1.「器物與創造物」、2.「價值觀」及3.「基本假設」 | |  |
|  | SCHEIN組織文化分為三個層次：  一、 器物：文化中最被看見的層次，包括地理、產品、文檔、說話語言、  藝術成品和成員外顯行為。含組織結構、程序、規則及各硬體措施(外顯的)。  二、價值層次：信念、策略、目標、哲學。  三、基本假定：無意識的、理所當然、認知習慣、思考和感情為組織文化內在精髓所在(內隱的)。  基本假定又分七種：組織與環境、人類活動的本質、實體與真理的本質、時間的本質、  人性的本質、人類關系的本質、同質性與異質性。 | |  |
| **108\*D** | 10. 下列何者不屬於管理格道(Managerial Grid)中的領導類型？  (A)懷柔型領導 (B)平衡型領導 (C)業績中心型領導 (D)魅力型領導 | |  |
|  | 1.(1,1)放任管理（赤貧管理)，花費最小的努力達到最基本的工作要求。  2.(1,9)鄉村俱樂部，重視員工的需求來滿足彼此關係，營造良好氣氛  3.(9,1)任務管理，又稱威權領導，只重視任務完成，不重視人際關係與情感。  4.(5,5)中庸管理，又稱組織人領導或組織型領導，領導者應該在關心生產與關心員工需求間取得平衡  5.(9,9)團隊管理，工作完成方式主要來自對組織承諾、善盡責任的員工，並與員工培養互相信賴、  尊重的關係。研究指稱 團隊管理型的績效最好。 | |  |
| **108\*C** | 12. 一個組織的價值觀念，已經透過制度化過程加以確定，文化型態較為穩定，決策做成主要依循經驗例規，這是何種組織文化？ (A)企業家型文化 (B)理想型文化 (C)策略型文化 (D)排他型文化 | | P336 |
|  | 組織文化理論-雷曼（Reimann）和韋納（Wiener）的分類  雷曼和韋納以兩大構面（組織價值的來源與組織價值判斷的焦點）和四個變數（來自於個人領導魅力與來自於組織的傳統以及功能價值與菁英價值），將組織文化的型態區分為四種，說明如下：  企業家型文化：  (1) 此類組織的主要價值觀念，來自於組織的創辦人或最高的領導人，所以「人治」的色彩較濃，決策判斷的焦點放在部門功能的發揮，與適應環境的問題之上。  (2) 組織比較能夠掌握環境動向，並做適時調整，所以短期的績效容易達成，但是以人為主導的文化風格較強，容易造成「人亡政息」的危機。  策略型文化：  (1) 此類組織的價值觀念，已經透過制度化的過程加以確立，所以文化型態比較穩定，決策作成主要依循經驗例規，以理性來進行策略性的規劃。  (2) 對環境的變動狀態亦較敏銳，能夠被相關部門即時處理解決，可以「日本企業」為代表。  盲從的文化：  (1) 此類組織的價值體系，係反映少數幾位菁英領導者的價值觀念，對環境的判斷取決於菁英的洞見，而少做理性之分析。  (2) 人員表現出對組織領導者的盲目崇拜，對儀節的過度重視，所以長遠的體制不易建立，容易形成團體盲從的現象。  排他型文化：  (1) 雖然組織價值來自於經驗傳統，但並非源自於成員的互動交流，而是由少數領導菁英操縱。  (2) 由於領導菁英汲汲於維繫其一手導演的文化風格，所以有強烈的排他傾向，決策過程獨斷、不容異議，一切皆以領導集團馬首是瞻。 | | 企業要領導  策略要制度  盲從對盲從  排他唯獨斷 |
| **108\*B** | 13. 日裔美籍學者大內(William Ouchi)提出「Z理論的文化」，下列何者不是該理論 所具有的特徵？  (A)長期僱用 (B)快速升遷 (C)參與決策 (D)共同負責 | | P339 |
|  | 組織文化－Z理論文化的組織具有下列五大特徵：  長期雇用：使員工有安全感並為組織效命，其核心價值在於強調「效命組織」。  緩慢的升遷率：經由多功能角色的歷練，使員工擴大工作經驗，與增進不同的生涯路徑，  其核心價值著眼於「生涯取向」。  參與的與共識的決策：這需要「團隊合作」才能有效，透過公開地溝通方式，  以取得對某一價值之共識。  對團體的決定人人負責：這需要培養「信任與相互支持」的氣氛與價值，  同時也要強調對團體的忠誠。  全局取向：強調「全人」（The whole person）的觀點，而非個人的工作角色，符合平等主義的精神，  所有員工平等合作以完成共同目標，而非依賴正式的層級關係來達成目標。 | | 長期僱用緩慢升遷率  參與共識的決策  團體決定人人負責  全局導向 |
| **108\*A** | 33. 認為組織的主要價值觀念來自最高領導者，決策判斷的焦點應放在部門功能的發揮與適應環境上。此類組織的組織文化類型為何？  (A)企業家型的組織文化 (B)策略型的組織文化 (C)盲從的組織文化 (D)排他型的組織文化 | |  |
| **108\*D** | 37. 下列哪一類型的組織文化，比較強調人員的參與、授權、團隊合作及友善信任等價值？  (A)理性型 (B)社會互動型 (C)發展型 (D)共識型 | |  |
|  | 集權 分權 急迫性 高 低  集權 急迫高 理性 ； 因為集權且急迫性高，所以屬績效導向，重視效率、生產力、利潤、成本控制  集權 急迫低 層級 ； 集權且急迫性低，所以強調穩定性、可預測性。  分權 急迫高 發展；因為分權但是急迫性高，所以需要一個魅力領袖強調願景。  分權 急迫低 共識；因為分權且急迫性低，所以可以慢慢找出共識，強調參與、合作、信任  <組織文化的類型>  奎恩和麥克葛雷斯（Quinn＆McGrath）的分類（外引式的組織文化）依照組織對環境認識的確定程度以及所需採取行動的迫切度來分：  1.層級的組織文化：重視權力集中與內部整合，人員行為深受法規約制，強調組織的穩定性、行為的  可預測性。  2.理性的組織文化：典型的績效取向文化，強調效率、利潤、生產力與成本控制的價值。  3.共識的組織文化：組織偏好受權、分權的方式，強調人員的參與、共識達成、團隊合作及友善信任  之價值。  4.發展的組織文化：組織一方面透過分權的方式來解決問題，一方面必須培養危機的意識；組織必須以抽象之願景和領袖的個人魅力來維持人員的工作士氣。 | |  |
| **109(B)** | 16. 席恩(E. Schein)將組織文化分為 3 個層次，下列何者為「基本假定」層次的意涵?  (A)是外顯但不易深入瞭解的層次  (B)是隱晦不明、潛意識的，為瞭解組織文化的關鍵所在  (C)是個人或團體社會所偏好的事物、行為方式、或有關生存的終極目標  (D)是抽象的、可在物理環境中檢驗 | | P344 |
|  | 雪恩E. Schein：器物、價值、假定 | |  |
|  | 哈奇（Mary Jo Hatch）：器物、價值、假定、符號 | |  |
|  |  | |  |
| **2-32** | 組織發展(OD)與變革 | |  |
| **107\*C** | 12. 有關管理學者李文( Kurt Lewin )提出組織變革的3階段包括：  ○1 改變( change ) ○2 解凍( unfreezing ) ○3 再結凍( refreezing )的排序，下列何者正確？  (A) ○1 ○2 ○3 (B) ○1 ○3 ○2 (C) ○2 ○1 ○3 (D) ○3 ○2 ○1 | | P353-354 |
|  | 解凍 ：打破既有的行為模式和思維，是變革的預備動作。  改變 ：讓員工接受新的行為模式和價值觀。  再凍結：讓新的行為模式和價值觀內化為員工行為的一部分，是最容易失敗的步驟。 | |  |
| **107#C** | 8. 「特洛皮克斯測試」法(TROPICS Test)可協助瞭解組織變革衝擊程度及規模大小，以及最適當的因應變革方法，有關該測試法下列敘述何者有誤？  (A) T : time scale，指變革發生時間的長短 (B) R : resources，指資源的來源  (C) O : organization，指組織的型態 (D) C : control，指控制權掌握在何人手中 | | P356 |
|  | 英國學者佩頓（Roberg A. Paton）及麥克卡爾曼（James McCalman）提出「特洛皮克斯」測試法（TROPICS Test），以協助了解組織變革衝擊的規模，以及最適當的因應變革方法：   |  |  | | --- | --- | | T：time scale （時間量尺，即時間的長短）  R：resources （資源）  O：objectives （目標）  P：perceptions （認知）  I：interest （利益）  C：control （控制）  S：source （來源）。 | 十隻木刃，立制來(十隻木刃，立馬製造過來)  T 時間量尺  R 資源  O 目標  P 認知  I 利益  C 控制  S 來源 | | |  |
| **107#A** | 17. 組織成員常有抗拒行政革新的行為傾向，下列原因何者有誤？  (A)革新活動帶來新的升遷獎賞機會 (B)革新改變既有的群體關係  (C)革新威脅個人既得利益 (D)革新活動帶來不方便 | | P353 |
|  | 抗拒變革的原因： 1.害怕失去既得利益  2.不確定性升高  3.懷疑變革效果  4.缺乏信任  5.慣性  6.變革與組織目標利益不符 | |  |
| **108\*C** | 9. 在學理上，下列何種技術係指「一套由變革推動者與被服務對象針對問題本質 所選擇應用，  藉以調整或改變被服務系統之關係，增進組織效能」？  (A)協商服務的調整技術 (B)公共服務的傳遞技術 (C)組織發展的干預技術 (D)政策問題的選擇技術 | | P348 |
|  | 《組織發展之干預技術》  ．一套由變革推動者與被服務對象針對問題本質所選擇應用，藉以調整或改變被服務系統的關係，  增進組織效能的活動技術。  ．組織發展的干預方法中的【實體佈置法】最適用於組織層次。  ．組織發展介入技術區分為四類  　→人際過程的介入技術：  　　⊙人際和團隊過程取向：敏感度訓練、過程諮詢、其它團隊介入、團隊建立  　　⊙組織過程取向：組織面質會議、團隊間互動介入、大團體介入、方格式組織發展  　→結構技術的介入  　　⊙再結構化組織：結構化組織設計、組織再造  　　⊙員工參與：平行式結構、高涉入團隊、品質管理  　　⊙工作設計：工作動機取向、社會結構系統取向、科技及人員取向工作設計  　　⊙工作擴大化  　　⊙工作豐富化  　→人力資源管理的介入(Human Resource Management Interventions)  　　⊙績效管理：目標設定、績效評估、獎酬系統、壓力管理  　　⊙成員發展：生涯計畫與發展介入、工作場所多元化介入  　→策略性變革介入(Strategic Change Interventions)。  　　⊙競合策略：組織環境架構、競爭策略  　　⊙組織轉換：文化改變、自我設計組織  ．重視運用組織發展的干預策略是公共管理發展新趨勢。 | | 變革推動、調整改變、增進組織效能  就可直接選組織發展  「干預」是偏差矯正的意思 |
|  | 組織發展面向：相當重視「諮商專案」的運用，以增進組織的信賴感、員工的開放性、以及創發力？  是組織發展（Organization Development）的特性  (A)一種變動的規範性再教育策略　　(B)以系統的方法來觀察組織 　　(D)以經驗為基礎  **批判理論=> 為NPA所應用**，強調社會公平、正義及扶助弱勢團體。 | |  |
| **108\*B** | 10. 依據行動研究先驅學者李文(K. Lewin)組織變革的三個階段看法，排列次序下列 何者正確？  (A)變革、解凍、再凍結 (B)解凍、變革、再凍結 (C)解凍、再凍結、變革 (D)再凍結、變革、解凍 | | P353-354 |
| **108\*C** | 18. 某機關刻正進行「組織再造」的革新工作，卻遭遇內部人員的消極抵制，你應 該從下列何種方面進行診斷，以促進組織有效變革？  (A)群眾的民意調查 (B)國際生態學術研討會 (C)非正式組織的影響力 (D)公民論壇 | |  |
|  | 關鍵為 "內部人員" 內部人員通常有非正式組織形成，了解非正式組織的影響力才有辦法有效改革 | |  |
| **2-33** | 組織學習與學習型組織 | |  |
| **102** | (1-1).聖吉(P.Senge)所謂學習型組織的「五項修練」為何？（5分） | | P361 |
|  | 系統是思考、自我超越、團隊學習、建立共同願景、改變心智模式 | |  |
| **104** | 15. 「學習型組織」以聖吉(P. Senge)的研究較具代表性，他認為要修練成學習型的組織，  須有五項修練，其中最重要之原則為\_\_\_\_，著重於整體外環境之改變，採取全觀的思考方式  以馭外環境的變遷趨勢。 | | **系統學習**  P361 |
| **108\*C** | 2. 學者彼得聖吉(Peter Senge)提出建立「學習型組織」的 5 項修練，下列何者不是要素之一？  (A)系統思考 (B)團隊學習 (C)自我實現 (D)建立共同願景 | |  |
|  | 彼得聖吉(Peter Senge)提出建立「學習型組織」的 5 項修練 <系改自願團>  系統思考<以此項修練為核心>:融合整體會大於各別加總的效力。  改善心智模式:學習發掘內心世界圖像，以適應周遭環境變化。  自我超越:不斷釐清並加深個人真正願望。  共同願景:一群人心中的力量，是組織成員達成共識的願景。  團隊學習:組織是學習共同體，學習應變是團體而不是個人。 | |  |
| **108\*D** | 19. 根據組織學習理論的先驅阿吉瑞斯(C. Argyris)的見解，當組織嘗試建立新的價值、目標和規範時，  其所進行的學習類型為何？  (A)再學習(deutero-learning) (B)單回饋圈學習(single-loop learning)  (C)超學習(hyper learning) (D)雙回饋圈學習(double-loop learning) | |  |
|  | 單圈學習 : 針對組織行動策略和策略目標間因果關係假定，所採取矯正。  雙圈學習 : 進一步探討組織規範、目標認知的錯誤之矯正。  再學習 ：從失敗的經驗中，尋求正確的學習方式 。具有自我轉換能力 | |  |
|  | 一、單迴圈學習（single-loop learning, SLL）  又稱「調適學習」（adaptive learning）等，  目的是在解決增加中的變化和由此變化所引  發問題，但忽略問題實際成因的學習形式。  學習重點在「遵守規則」和問 How：針對  問題解決，我們正在把事做好（doing  things right）嗎?大多數的團隊或組織制訂僵  硬的規則─策略、政策和程序，然後成員花  時間檢測和改正不合規則的偏差（偏差即問  題所在）。  如圖 1，SLL 借重操作（operation），僅能  及於「行動」（action）層次的偵錯與修正。  二、雙迴圈學習（double-loop learning, DLL）  又稱「生成學習」（generative learning）等，  是更深入了解問題成因和運用回饋查看過去行動的學習方式。學習重點在「改變規則」和問  What：針對問題解決，我們正在做對的事（doing right things）嗎？當團隊或組織成員不只注意到是否有偏差和如何改正，還能反思該不該改變規則本身，這種涉及更多跳出框架思考、創造力和批判思考，有助於參與者理解為什麼特定的對策比其它對策更能解決問題或達成目標的學習就是 DLL。如圖 1，DLL 除了操作還借重質疑（question），可達信念和「假說」（assumption）層次的偵錯與修正。  三、迴圈學習（triple-loop learning, TLL）  又稱「轉化學習」（transformational learning）等，是組合單迴圈和雙迴圈學習，目的在改善覺察和學習的學習形式。學習重點在「學會學習」和問 Why：我們的問題解決對策，既正當又有力道，或既有力道又正確嗎？參與者首先透過反思學習如何學習，不僅反思規則該不該改變，也反思對規則的看法。這種學習形式有助於參與者更了解自己和別人的信念與知覺。如圖 1，TLL 除了操作和質疑還借重反思（reflection）可達「環境」脈絡（context）層次的偵錯與修正。 | |  |
| **108\*A** | 29. 主管根據單一特徵(如智力、社交能力、外表)論斷某個人的整體印象，在學理上 稱為下列何者？  (A)暈輪(月暈)效應 (B)馬太效應 (C)定錨效應 (D)群體效應 | |  |
|  | 暈輪效應（英語：Halo Effect），又稱「光環效應」、「光暈效應」、「月暈效應」，屬於心理學範疇。  暈輪效應是指人們對他人的認知首先根據初步印象，然後再從這個印象推論出認知對象的其他特質。也就是，人們對人的認知和判斷往往只從局部出發，擴散而得出整體印象，即是常常以既定印象概全。  馬太效應 :指好的愈好，壞的愈壞，多的愈多，少的愈少的一種現象。即兩極分化現象  群體效應 :群體效應是指個體形成群體之後，通過群體對個體約束和指導，群體中個體之間的作用，就會使群體中的一群人，在心理和行為上發生一系列的變化。例如:社會助長、社會削弱、從眾現象等。  定錨效應(錨定效應):  人類在進行決策時，會過度偏重先前取得的資訊（這稱為錨點），即使這個資訊與這項決定無關。在進行決策時，人類傾向於利用此片斷資訊(錨點)，快速做出決定。在接下來的決定中，再以第一個決定為基準，逐步修正。但是人類容易過度利用錨點，來對其他資訊與決定做出詮釋，當錨點與實際上的事實之間的有很大出入，就會出現當局者迷的情況。 | |  |
| **108\*C** | 39. 依據阿吉瑞斯(Chris Argyris)的見解，當組織建立新價值、目標和規範時，其所進行的學習類型  為下列何者？ (A)再學習 (B)單回饋圈學習 (C)雙回饋圈學習 (D)超學習 | | P358 |
|  | 阿吉利斯（Argyris）及熊恩（schon）提出組織學習有三個層次：  1.單環學習：強調在既定的組織目標、政策、規範下學習，檢視組織整體環境，以符合組織內部的規範與標準，是一種組織內部適應的過程  2.雙環學習：涉及重新修正組織目標、政策、規範與組織意圖的關係，涉及了組織對外部環境的適應  3.再學習：指組織成員從過去的學習經驗中得到失敗的教訓後，尋找正確的學習方式進入第三層次的再學習 | |  |
| **108\*B** | 40. 所謂「無法感應緩慢、漸進的威脅，而有致命性危險」，係指下列何種比喻？  (A)月暈效應 (B)溫水煮青蛙 (C)自我疏離 (D)組織疏離 . | | P360 |
|  | 異化 (Alienation)  1. 自我疏離：工作中失去內在意義或榮耀感，工作只為了外在價值如薪水、升官等的追求，  而無內在的意義也無創造性。  2. 無規範感：為達目的，不擇手段。  3. 個人無力感：凡是成之於人、而非操之於己。  月暈效應：以某特質來判斷某人整體的表現>>>以偏概全 | |  |
|  |  | |  |
|  |  | |  |
| **3-34** | 領導概念與權力基礎 | |  |
| **102** | 1. 領導為機關組織在行政運作上重點之一，學者傅蘭琪（IRFrench)曾在《社會權力的基礎》中，   提出領導的基礎有5種，分別為：  獎勵(賞)的權力、強制的權力、合法的權力、歸屬（參照）的權力及\_\_\_\_\_\_\_的權力。 | | **專家**  P402-403 |
| **103** | 17. 領導的研究理論各學者專家看法不同，其中主張領導者必有其異於常人的特質，  所謂「英雄造時勢」如拿破崙之於法國，稱之為 \_\_\_\_\_特質研究法。 | | **人格**  P401 |
| **104** | 1. 依傅蘭琪(J. R. P. French, Jr)的說法，領導力的基礎分為哪幾種，請簡述之。 | | P402-403 |
|  | 根據French與Raven，社會權力有下列五種來源：  1.獎賞權力：能給予他人獎賞的權力，能增加他人對其之吸引力。  2.強制權力：能給予他人懲罰的權力，會削弱他人對其之吸引力。  3.合法權力：基於法定或該所屬團體組織所賦予之權力地位。  4.參照權力：個人因人格特質所散發之影響力，使他人認同所產生之權力。  5.專家權力：因在某領域具備專業知識技術所擁有之權力。 | |  |
| **105(D)** | 15. 某君之所以願意接受領導者之指揮，係因其了解若不接受該領導者之指揮，某君將受到某種程序  之懲罰，此係屬哪一種權力？ (A)獎賞權力 (B)合法權力 (C)專家權力 (D)強制權力 | | P401 |
|  | 獎賞權力：因獎勵和鼓勵而接受領導  合法權力：正式職位之結構的領導  專家權力：有著專業的知識和技能，又稱「自然領袖」  強制權力：為了避免懲戒懲罰，只好接受領導 | |  |
| **106(D)** | 23. 傅蘭琪(J.R.French)將領導的基礎分為5種，除歸屬(參照)的權力、專家的權力外，尚有3種，  不包括下列何者？ (A)獎勵(賞)的權力 (B)強制的權力 (C)合法的權力 (D)關聯的權力 | | P402-403 |
|  | 傅蘭琪（French）與雷芬（B. Raven）指出領導的基礎有五： 口訣: 合力製造家  1. 獎勵權力： 由於主管手握獎勵的權力，使得部屬為獲得獎勵而願意接受其領導。  2. 強制權力： 部屬之所以願意接受主管的領導，乃是部屬了解，若不接受領導，將會受到某種程度的懲罰。  3. 合法權力：由於法律規範的賦予，某些人具有合法領導他人的作用。  4. 參照權力： 當某人在學識、能力、技術、做人處事等被認為表現優越，使他人對其產生由衷的敬仰，進而產生認同感時，將願意接受他的影響（或領導）， 又稱為「歸屬權力」。  5. 專家權力： 某人之所以能夠影響他人，乃因他具有別人所不及之專業知識、學術技能，在機關組織中，往往被稱為「自然領袖」。 | |  |
|  | 1959年 傅蘭琪與雷芬 －合法權、獎勵權、強制權、參照權、專家權  1975年 雷芬與克魯格蘭斯基－資訊權 : 擁有或接近具有價值的資訊，而被分享者想要分享其資訊。  1979年 赫賽與高史密斯－關聯權 | |  |
| **107\*B** | 13. 組織中「自然領袖」的產生係基於下列何項權力基礎？  (A)合法的權力 (B)專家的權力 (C)歸屬的權力 (D)獎勵的權力 | | P403 |
|  | 1956年美國學者胡蘭奇 ( French ) 與雷芬 ( Raven ) 兩人共同提出下列「五種權力基礎」:  (一)「獎賞權」=「獎勵權」:當被領導者認為接受領導可獲得相當的獎勵的認識，而領導者確可給予獎賞時，就能發生領導作用。  (二)「強制權」:當被領導者為了避免懲罰，並瞭解領導者擁有懲罰權威時，也能發生領導作用。  (三)「合法權」:如在學校中老師的權威、馬路上交通警察的權威，均屬合法權威。→ EX.遊戲規則。  (四)「參照權」=「歸屬權」=「認同權」:某人在學識、能力、人格可作為人的楷模表率時，而使他人對他產生敬仰，以其作為模範，因而產生影響。  (五)「專家權」=「自然領袖」:如有別人所不及的專業知識而形成專家、地位，此種權威自然成領袖。  自然領袖指涉專家知識與地位(如醫生、律師)所形成的影響力。 | |  |
| **107#D** | 14. 在領導所具備的各種功能中，下列何種功能可以消除因「本位觀念」與「團體意識」  所導致的衝突？ (A)激勵 (B)規劃 (C)授權 (D)協調 | | P379 |
|  | 協調就是：有溝有通 心情金送  沒溝沒通 準備中風 | |  |
| **108(B)** | 10. 所謂「時勢造英雄」如:史達林之於蘇俄、羅斯福之於美國，指的是下列哪一種領導類型的  研究方法？ (A)人格特質研究法 (B)環境決定研究法 (C)功能研究法(D)交互行為研究法 | | P402 |
|  | 一、人格特質研究法-  1.此派學者認為領導者必有異於常人"的 特質,屬於”早期”的領導理論。例如:唐太宗,  2. 所謂"英雄造時勢”  3.戴維斯歸納領導者具備4項特質:  1.智慧2.社會的成熟性與廣博性.3.內在動機與成就感 4.人群關係的態度  二、環境決定領導論-1. 此派學者認為“環境“决定領導" 2. 所謂時勢造英雄  三、功能研究法一此派學者認為,領導權散佈在具有專門知識技術的個人身上,由於其專業  ”使他人產生認同”進而產生影響力。  四、交互行為說一派學者認為 而產生 領導是由團體成員的”互動行為” | |  |
| **108\*B** | 1. 「若某人願意接受領導者的影響，是由於領導者在學識、能力各方面均表現優 異，使其對領導者   產生由衷的敬仰，因此自願順服。」這段話敘述的是哪一種 權力基礎？  (A)合法權力 (B)參照權力 (C)資訊權力 (D)專家權力 | |  |
|  | 權力的來源及基礎指權力如何產生？  法蘭琪及雷芬French & Raven(1959)將之區分成下列各種：  1.合法權力(legitimate power)：  即所謂的「職權」，又稱法統權。當組織正式任命領導者、賦予權力，通常會給予一定頭銜，部屬認為接受其命令是理所當然。例如：總經理、主任、領班等。  2.強制權力(coercive power)：  領導者可以採行某些手段，強制部屬服從命令的權力，例如：調職、解雇、懲罰等。  3.獎賞權力(reward power)：  領導者擁有對部屬施行獎酬的權力，部屬應按照領導者的意思行事。例如：金錢獎勵、加薪、升職等。  4.專家權力(expert power)：  領導者本身擁有專門知識和技術，使他人信服，願意遵從，進而產生領導作用的權力。  5.參考(照)權力(referent power)：又稱「歸屬權力」。  領導者因為個人特質獲得部屬的尊重，而產生領導的作用，如國父具有領導氣質。 | |  |
| **108\*B** | 3. 下列何者不是「領導」的基本涵義？  (A)重視權威(B)重視絕對控制(C)重視影響力(D)重視組織目標 | |  |
| **108\*C** | 14. 下列何種領導類型較常用來形容組織領導者突破困境實踐願景？  (A)交易型領導 (B)魅力型領導 (C)轉換型領導 (D)權威型領導 | |  |
|  | 柏恩斯(Burns, 1978)提出。  轉換型領導是結合交易型領導與魅力型領導，以促進組織變革更新的一種領導理論。  轉換型領導是一種能結合組織成員共同需求與願望的組織變革過程，透過領導作用建立人員對組織目標的共識與承諾。這種領導者會激勵員工，超越自我。 | |  |
| **108\*A** | 27. 以下何種領導模式，較強調透過領導者與部屬之間的人際互動，可以促進組織 績效的提升？ (A)轉換型領導 (B)參與型領導 (C)民主型領導 (D)企業型領導 | |  |
|  | 轉換型領導  1.灌輸部屬可以質疑現有觀點，也可質疑領導者觀點  2.幫助部屬以新的觀點看待舊問題  3.將注意力放在關心各別員工發展需求上  4.容易建立信任感 | |  |
|  |  | |  |
|  |  | |  |
| **3-35** | 權變(情境)領導理論 | |  |
| **104** | 1. 美國大學教授費德勒(F. E. Fiedler)提倡之權變領導理論，認為領導者對其所領導的群體，   欲得到高品質的工作成果，應隨領導者本身的需要結構(need structure)，以及在特定情境下的控制及影響程度而權變，其界定領導型態的3種情境因素為工作結構.\_\_\_\_.領導者與部屬關係。 | | P408 |
|  | 權變因素:  1.領導者與部屬的關係:領導者與部屬間的相處情況，以雙方的信任程度；領導者與部屬關係可以區分為「好」、「壞」，如果兩者關係良好，對於領導者就相當有利。  2.任務結構:部屬對於工作的內容是否清晰明確、固定，或者是模糊、複雜；任務結構可以區分為「高」、「低」，任務結構化高有利於領導者的領導，任務結構化低不利於領導者的領導。  3.**職位權力**:領導者對於部屬獎懲權力的強弱若領導者權力越強，越有利於領導；領導者權力越弱，愈不利於領導。 | |  |
| **108\*A** | 11. 下列何者不是費德勒(F. Fiedler)用以界定其權變領導理論的情境因素？  (A)組織類型 (B)工作結構 (C)領導者與部屬關係 (D)職位權力 | | P408 |
|  | 費德勒的三種領導情境變數：領導者與成員關係、任務結構、職權 (關節拳) | |  |
|  | 管理者的功能 　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　口訣：輔導新生督導調課   |  |  |  | | --- | --- | --- | | 輔助者  指導者  革新者 | 生產者  監督者  導師 | 協調  掮客 | | |  |
|  |  | |  |
| **3-36** | 轉換型領導 | |  |
| **108\*B** | 35. 依據途徑－目標理論(Path Goal Theory)，下列何種領導行為較重視部屬的需求、福利及強調  建立友善的工作氛圍？ (A)指導型 (B)支持型 (C)成就型 (D)參與型 | | P411 |
|  | 路徑目標論：由House&Mitchell提出，結合期望理論與兩構面理論，強調領導者的職責在於提供部屬必要的協助和指引，協助他們達成目標，並確保其目標與組織目標一致。  ⑴其理論有三大變數：  ①原因變數：指四種領導行為  ②中介變數：指部屬與環境的特質  ③結果變數：部屬的工作滿足感  ⑵四種領導行為：  指導型（又稱工具型）：針對部屬的行為予以計畫、組織、協調。　（主管）指導工作  支援型：針對部屬的需求予以滿足，給予支持性的關心。　　　　 （主管）支持部屬  參與型：領導者與部屬共同分享資訊、制定決策。　　　　　　　 （部屬）參與決策  成就型：給予部屬有挑戰性的目標、期望部屬有高水準的表現。　 （部屬）成就達成  ———————  生命週期領導理論：又稱情境領導理論，由赫喜與布蘭查（Hersey&Blanchard）提出，領導型態需視「四種部屬成熟度（M1~M4）」而定，分為四種：  ⑴授權型：低任務、低關係導向-M4（成熟度最高）  ⑵參與型：低任務、高關係導向-M3  ⑶推銷型：高任務、高關係導向-M2  ⑷告知型：高任務、低關係導向-M1（成熟度最低）  工具：把部屬當工具人使喚  支持：支持部屬，給他力量  參與：主管跟部屬一起參與決策  成就：部屬能力很有成就，主管在背後默默守護 | |  |
| **108\*C** | 39. 從途徑目標理論(Path Goal Theory)來看，對部屬的行動予以計畫、組織與協調 ，是指下列哪一種  領導行為？ (A)支持行為 (B)參與行為 (C)工具行為 (D)溝通行為 | |  |
|  | 路徑-目標理論(path-goal theory)是由豪斯(House)發展的一種領導理論，認為領導者主要的工作是幫部屬達成他們的目標，並提供必要的指導和協助，以確保他們的目標可以和團體或組織的目標配合。  四種領導行為  一、工具行為：又稱指導型領導，對部屬的行動予以計畫、組織與協調，要求部屬遵守法規與程序。  二、支持行為：又稱支持的領導，十分友善，並對部屬的需求表示關心。  三、參與行為：又稱參與的領導，做決策前，諮詢部屬的意見並接受其建議。  四、成就導向行為：又稱成就取向的領導，領導者為部屬設定彈性目標，期望部屬發揮最大潛能。 | |  |
|  | 轉換型領導的特質  口訣：啟求鼓樂造樹　　　　祈求古天樂造樹　　　前人樂學自駕  1.啟發自覺意識  2.掌握人性需求  3.鼓舞學習動機  4.樂在工作  5.創造前瞻願景  6.樹立個人價值  轉換型領導的特質：  (一)創造前瞻遠景：轉換型領導者的個人魅力來源，在於其能創造組織前瞻之遠景，藉以凝聚內部的向心力和信任感，使人員的努力有了可以期待的目標。  (二)啟發自覺意識：轉換型領導並非透過強制的方式來獲取權力，而是領導者能夠洞察人員不同的長處和潛能，循循善誘加以啟發。  (三)掌握人性需求：如何掌握人員的需求並予滿足，以促進績效表現，是領導者的要務；而轉換型領導也必須能夠瞭解人員需求的個別差異問題，給予適當的回應。  (四)鼓舞學習動機：轉換型領導者本身不但有渴求新知的強烈學習慾望，還要能培養部屬不斷學習新知的習慣。  (五)樹立個人價值：轉換型領導者必須樹立起誠實、有信、正義、公道等價值信念，做為人員奉行的依據。並透過個人的躬身力行，產生風行影從的教化效果。  (六)樂在工作：領導者要求部屬全力投入工作，自己也必須展現對工作的高度熱情，並能將這份熱情加以擴散，感染所有組織成員。 | |  |
|  |  | |  |
| **3-37** | 行政授權 | |  |
| **105(B)** | 5. 就授權功能之描述，下列何者有誤？  (A)可提振工作效率(B)可減輕部屬負擔(C)可發展人員能力(D)可增強組織結構與力量 | | P437 |
|  | 授權給部屬更多權力，管理越多事務，當然需要負擔更多責任 | |  |
|  |  | |  |
|  |  | |  |
| **3-38** | 行政監督 | |  |
|  |  | |  |
| **3-39** | 行政計畫 | |  |
| **103** | 13. 企業研擬其策略規劃(管理)過程中，經常使用 SWOT 分析法為工具，用來對內部與外部環境進行  分析，SWOT分析法中「O」是代表 \_\_\_\_\_。 | | **機會**  P508 |
| **104** | 19. 台電公司進行營運發展的SWOT分析，分析結果其中一項為「全球性能源危機造成原油價格  高漲」，其應歸類於\_\_\_\_。 | | **威脅**  P508 |
| **107\*D** | 23. 有關依時間區分的行政計畫，下列何者有誤？  (A)即時計畫對1項工作或1個問題做立即處理 (B)年度計畫以1年為執行範圍  (C)中期計畫多屬高階層展望未來業務需要而擬定 (D)長期計畫因時間為10到20年故計畫不具彈性 | | P440 |
|  | 行政計畫之執行範圍期間，依時間上的區分如下  短期計畫：是大約在2年內完成  中期計畫：於2至5年內  長期計畫：6年以上  即時計畫為通常在一年內，甚至是只有三個月的執行期間  國建計畫依期間長短，可分為3類：  (1)長期計畫：期間在10年或10年以上，旨在揭示國家長期發展方向及目標；  (2)中期計畫：期間為4至6年，係依據長期計畫之方向及目標，研擬階段性的政策目標；  (3)年度計畫：依據中期計畫，擬定切實可行之當年工作計畫。 | |  |
|  |  | |  |
| **3-40** | 行政決策 | |  |
| **102** | 18. 學者林布隆(C.RLindblom)強調政策分析是一門應用性科學，也是一套考慮民主實際有用的知識，  他認為由於科學分析不足，故可藉由大眾集思廣益或團體間互動妥協以逐步修訂方式來解決  問題，此種決策模式稱為\_\_\_\_\_\_\_。 | | **漸進決策**  P663 |
|  | 政策方案決策途徑-漸進決策途徑  1. 提出者：由林布隆（C. E. Lindblom）有提出，著有《政治與市場》一書。  2. 漸進決策途徑的概念：所謂漸進決策途徑是指「偏好從既有的政策中，只作局部的修改與調整，  以避免大幅變動，引起非預期的效果。」其基本概念有以下幾點：  (1) 政策是經由團體彼此互動妥協而逐步的增刪修訂形成。  (2) 決策方式是基於社會的互動，黨派的調適與權力運作的現實考量。  (3) 漸進主義特別強調組織過去的歷史經驗。  (4) 漸進主義最能描述、分析及解釋政府預算的編製。  3. 林布隆主張由「社會互動」來進行決策  林布隆於1959年發表「漸進調適的科學」一文，認為透過「科學分析」進行決策有其限制，  他主張經由「社會互動」（大眾諮商與集思廣益）來進行決策。 | |  |
| **108\*B** | 23. 何種組織決策模式具有目標高度分歧、解決方案因果關係亦糢糊的特徵？  (A)卡內基模式 (B)垃圾筒模式 (C)漸進式模式 (D)管理科學模式 | |  |
|  | 組織決策 管理者 問題認定 問題解決  系統分析 （理性途徑） 低度不確定 低度不確定  卡內基 （交易、形成聯盟） 高度不確定 低度不確定  漸進決策 （直觀、判斷） 低度不確定 高度不確定  垃圾筒 （靈感） 高度不確定 高度不確定  垃圾桶模式：組織化的失序的特徵為：  1.有問題的偏好：一種觀念鬆散聚合  2.不明確的技術：產生見樹不見林的限制  3.流動式參與：組織決策過程無法一氣呵成  決策過程中的參與者多元且複雜  三流合一：政策窗=問題+政策+政治  抉擇機會(決策形成四要素)：四種流(streams)：1問題 2解決(問題的替選)方案 3參與者 4抉擇機會  偏重事實分析的描述性模型，嘗試解釋特殊的(非常態)決策過程 | |  |
| **109(C)** | 17. 混合掃描決策途徑(mixed-scanning decision-making approach)是下列哪兩種決策途徑的混合?  (A)混合決策途徑、掃描決策途徑 (B)滿意決策途徑、漸進決策途徑  (C)漸進決策途徑、理性廣博決策途徑 (D)菁英決策途徑、掃描決策途徑 | | P662 |
|  | 政策方案決策途徑包括下列六項，茲依理性決策程度分別述說如下：  1.政治性決策途徑：完全依據政治目的及政治力量狀況而運作，可以說是不按排理出牌。  （強勢政黨所用途徑）  2.漸進決策途徑：著重於現有決策或措施去尋找漸進性的代替性政策逐步修正。  3.垃圾桶決策途徑：亦即機關組織的決策結構由下列四項支流而所匯聚由  1.問題、2.解決問題的替選方案、3.參與者、4.選擇機會所匯聚而成的垃圾桶。  4.混合掃瞄決策途徑：以高層次或基本的政策制定程序先立下的基本的決策方向，再以漸進方法制訂  詳細的執行辦法。決策途徑乃是結合「理性廣博途徑」與「漸進決策途徑」而成。  5.滿意決策途徑：制定前先設定替選方案的評比標準，依據主要客觀的環境及實際需要而定。  6.理性廣博決策途徑：依據充分完整的資訊，對問題解決方案作周詳理性的考慮，而制訂最佳的決定。  **理性由高至低：博→意→合→【垃圾】→漸→【政治】＝博奕和垃圾漸政治**  口訣：政治進了垃級桶混合滿意及理性 | |  |
|  |  | |  |
| **3-41** | 行政激勵 | |  |
| **102** | 1. 激勵被認為是增進機關組織绩效、提升員工士氣的重要手段，學者阿德福(C.P.Alderfer)提出   ERG理論，其内涵分別為生存需求、關係需求及\_\_\_\_\_\_\_。 | | **成長**  P80 |
| **102** | (2-1). 簡述麥克葛瑞格(D.McGregor)之X理論(XTheory)的假設。（5分） | | P77 |
|  | X理論－假設人性本惡：  【１】人性是生而懶惰，不喜歡工作，好逸惡勞。  【２】由於人類有此厭惡工作之性質，管理者必須使用強迫、管制、懲罰等方式，促進部屬努力工作以達成團體目標。  【３】一般人缺乏遠大的志向與抱負，設法逃避責任，寧願被督導與安排。在此假設下，管理者對部屬採取的激勵方法，乃偏重於物質方面的獎賞、嚴密的監督及控制。 | |  |
| **103** | 1. 需要層級理論學派以馬斯洛(A.H.Maslow)為代表，認為人類有 5種基本需求，由低至高依序為:   生理需求、 \_\_\_\_\_需求、社會需求、尊榮需求及自我實現需求。 | | **安全**  P79 |
| **103** | 1. 增強理論係激勵理論之一，主要以史金納(B.F.Skinner)的學習理論為依據，認為增強理論   有 4種類型可強化或改變個人的行為，請列出並說明之。（10分） | | P449 |
|  | 增強理論其重點在於探討工作人員被激發之行為如何長久維持，其四個基本類型:  史金納的操作制約理論，強調行為是結果的函數，用下面4個方法來改變個人行為：  1.正增強：員工做這件事情，就給他想要的獎勵，使他繼續做。  2.負增強：員工做這件事情，就不會被懲罰，使他繼續做。  3.懲　罰：員工做這件事情，就給予懲罰，使他不再做這件事。  4.廢　除：員工做這件事情，就取消給他的獎勵，讓他不再做這件事情。  (1)正向增強 : 給予個體正向結果，以鼓勵行為重複發生。e.g.達到業績發獎金  (2)懲　　罰 : 給予個體負向結果，以避免某些行為發生。e.g.上班遲到扣薪水  (3)負向增強 : 移除個體原本擁有的負面結果。e.g.準時上班就可以免除打掃工作  (4)消　　滅 : 移除個體原本擁有的正面結果。e.g.為了趕工取消休假 | |  |
| **104** | 5. 學者阿德福(Clayton P. Alderfer)提出之「ERG」理論，主要係由生存需求.\_\_\_\_需求及成長需求構成。 | | P80 |
|  | Alderfer ERG理論  （一）理論要點 1. 生存需求Existence 2. **關係**需求Relationship 3. 成長需求Growth  （二）基本假設 1. 層次需求越不滿足欲求越強 2. 滿足低層次後會追求高層次  3. 高層次不滿足會退回低層次  （三）評論 1. 實務上沒有突破性的應用 2. 並非所有組織都適用（如監獄） 3. 只是常識  4. 提供管理者思考方式以激勵員工 | |  |
| **104** | 16. 佛洛姆(V. H. Vroom)提出\_\_\_\_，是指一個人願意去做某種行為的意願強度，  取決於行使該行為後所能產生的後果，以及行為之吸引力。 | | P447 |
|  | 【**期望理論**】(Expectancy Theory)  由弗洛姆 (Vroom)所提出，是當代激勵理論當中的其中一個  此理論認為：一個人之所以採取某一行為，是基於期望獲得某種特定的報酬。  而讓人積極的工作有三個屬性：  A. 期望或努力－績效 之間的連結：努力工作和獲得結果的關聯性。  B. 媒介或績效－報酬之間的連結：一個人認為做到某種程度，即是結果媒介，其與報酬之間的關聯。  C. 取價或報酬的吸引力：工作上的潛在性結果或報酬對個人的重要性。  個人的努力必須要有機會達成組織對個人的績效要求，且在達成後可以獲得適當的報酬，  同時報酬為個人所追求的或有價值的。  只有這些條件皆存，且個人能感受到，個人才能致力於完成任務。 | |  |
| **104** | 20. 人性本善理論代表人物麥克葛瑞格(Douglas McGregor)在1960年出版《企業的人性面》，  對人性提出2項基本理論，其中認為人性本善，稱為\_\_\_\_。 | | Y理論  P97 |
|  | **Y理論** 是以正面的態度來看待人的行為人願意工作是因為真心地對工作有興趣，人會自動自發、  為自己的工作負責，並因此滿足自我實現等較高層次的需求。外在的控制與懲罰的威脅，  並不是達成個人努力於組織目標之實現的唯一方法。 現代管理哲學多以Y理論為骨幹，  強調組織與個人的共有目標、相互責任，因而其管理型態採分權式，鼓勵參與管理、充分授權  注重意見溝通，但是實務上並無任何證據證明哪一種方式才是有效的。 | |  |
| **106(B)** | 14. 工作設計時，對人員工作增加垂直(縱)的工作內容即工作深度，讓員工對自己的工作有較大  的控制權，並肩負部分主管承擔的任務，係指下列何者？  (A)工作擴大化 (B)工作豐富化 (C)工作輪調 (D)工作簡化 | | P76 |
|  | 1. 工作豐富化（Job Enrichment） <工作豐富化:責任制讓肝壞死>  (1) 所謂工作豐富化是一種以更廣泛的工作內容、更高層次的知識與技術，給予工作人員更多的自主權及責任，以提供個人成長和發展的機會。  (2) 工作豐富化是同時增加「水平性的工作量」與「垂直性的工作性質」。  2. 工作擴大化（Job Enlargement） <工作擴大化:工作多到過勞死>  (1) 透過在職訓練的方式，使人員能擔任多種水平類型的工作。  (2) 工作擴大化有利於組織實施「工作輪調」及「代理人制度」。 | |  |
|  |  | |  |
|  |  | |  |
|  |  | |  |
|  |  | |  |
| **106(A)** | 4. 何茲柏格(F.Herzberg)提出激勵保健(二因)理論，下列何者不屬於激勵因素？  (A)報酬待遇 (B)成就 (C)賞識 (D)責任 | | P76 |
|  | 何茲柏格(F. Herzberg)激勵保健理論  激勵因素：成就、賞識、工作本身(內涵)、責任、升遷、發展等- 其他選項皆為內滋報償  保健因素：工作場所、薪資、工作保障、監督、人際關係等------- 報酬待遇屬於外滋報償 | | 成功則瘦身，新人是公主 |
| **107#C** | 18. 激勵理論可分為程序理論學派與內容理論學派，下列哪些激勵理論是屬於程序理論學派？  (A)期望理論、激勵保健理論、公平理論 (B)期望理論、ERG理論、公平理論  (C)期望理論、公平理論 (D) ERG理論、公平理論 | | P447 |
|  | 內容論：Maslow需求層級理論、Herzberg雙因子理論、Alderfer的ERG理論、  Atkinson & McClelland獲取需要論(三需求理論)、Argyris成熟理論、Mcgregor XY理論  程序論：Vroom期望理論、Adams公平理論(社會比較理論)、Locke目標設定論  強化論：Skinner操作制約理論  認知途徑(Cognitive approach)，又稱內容理論(content theory)及程序理論(process theory)  認知途徑主張從內在的心理狀態來探討成員行為的原因，重點有二：  第一是在探討引起行為的內容，故又稱為內容理論，其焦點係集中於何種激勵較能產生行為、  指引行為和終止行為的原因，各激勵理論家又分別從內在屬性方面探討可驅策人的需要或動機，及從外在因素方面探討使人以特定方式行為的誘因。  有馬斯洛的需求層次理論、赫茲伯格雙因素理論、阿爾德佛ERG理論等。  第二是試圖詮釋成員如何選擇工作行為及其選擇過程，故又稱為程序理論，而在激勵程序理論中，  可以瞭解成員為何選擇一種特殊的行為模式以達成工作目標，  主要的程序理論有兩種，即期望理論(expectancy theory)與公平理論(equity theory)。 | | 期望投票的過程很公平 |
| **107#D** | 19. 艾德福(C. Alderfer)的「ERG理論」有推進馬斯洛(A. Maslow)需求層級理論的貢獻，下列何者為其主要論點？  (A)當較低層次的需求獲得一定程度滿足後，會追尋較高層次的需求  (B)當某項需求獲得相當程度的滿足後，該項需求的激勵作用就會減弱  (C)人類有5種基本需要，按激勵效果形成層級的次序關係  (D)高層次需求未獲滿足將引發挫折退縮的現象 | | P81 |
|  | 美國心理學家克雷頓．阿德佛（Clayton Alderfer）提倡的「ERG理論」，  是將馬斯洛的需求層次理論改良後發展而成。  ERG取自以下三種需求的單字首字母：  Existence（生存需求）：生存所需之物質性、生理性需求；食物與居住環境等需求；薪資、勞動條件、  安全的職場環境等需求。  Relatedness（關係需求）：想跟家人、朋友、上司、同事、屬下以及其他重要的人，擁有良好人際關係並獲得認同的需求。  Growth（成長需求）：想在自己有興趣的領域中提升能力並獲得成長，以及克服不擅長領域的需求；  想讓自己變得具有創造力或生產力的需求。  阿德佛說明，在現代這種安穩的環境中，人類不會像馬斯洛需求層次理論說明的那樣，  在下層需求獲得滿足後，才會產生上層需求，也有三種需求共存的可能。  理論重點內容：  1.三種需求不具先後關係。  2.高成就需求挫折會退化並強化低層次需求滿足。  3.無論哪一種層次，其滿足需求越少，則越希望被滿足。  4.較低層次需求滿足後會對高層次需求的強度增強。  5.若高層次需求滿足較少對低層次需求會越覺得需要。 | |  |
| **108(A)** | 17. 赫茲伯格(F.Herzberg)提出激勵保健理論，有關保健因素之敘述，下列何者有誤？  (A)工作本身(B)工作環境與條件 (C)報酬待遇(D)人際關係 | | P76 |
|  | <保健> 薪人視工組：薪資、人際、視導技巧、工作環境、組織政策  <激勵> 成工責受升：成就感、工作本身、責任感、受賞識、升遷 | |  |
| **108\*A** | 11. 激勵理論中的內容理論有好幾種論述，下列哪一種理論不屬於內容理論範疇？  (A)期望(預期)理論 (B)二元因素理論 (C)X理論與Y理論 (D)需求理論 | |  |
| **108\*A** | 15. 藉由授與職位更多權力、責任與自主性，稱為下列何者？  (A)工作豐富化 (B)工作輪替 (C)工作擴大化 (D)工作寬幅化 | |  |
|  | 工作豐富化（job enrichment）：  1. 給予工作者對於所擔任工作具有較多機會以參與規劃、組織及控制，因此，他可以對於進行步驟、工作方法及品質控制，有較大的參與和決定機會。工作豐富化因增加工作者之內在意義，對工作者具有較強烈的激勵作用。  2. 以更廣泛工作內容，知識與技術給予工作人員更多自主權與責任，增加工作人員「垂直性」工作特質，提供員工成長與發展機會。  3. Hertzberg的「激勵保健理論」為「工作豐富化」之理論基礎。  例如：原本單純執行工作的辦事人員，給予權限規劃工作SOP等。  工作擴大化（job enlargement）：透過在職訓練，擴大工作人員專業工作領域，增加工作人員「水平」的活動種類，有利於實施工作輪調。  例如：收文人員加以訓練校對工作，該人員就可以學會收文及校對兩項技能，有利人員調派彈性。  工作豐富化的激勵效果「大於」工作擴大化 | |  |
| **108\*B** | 22. 學者史金納(B. F. Skinner)所提有關激勵的增強理論，認為個體行為是由什麼所 控制？  (A)成就感 (B)增強物 (C)期望值 (D)吸引力 | |  |
|  | 學者史金納(B. F. Skinner)所提有關激勵的增強理論，認為個體行為是由什麼所 控制....增強物 | |  |
| **108\*B** | 40. 以報酬作為激勵的機制，有多種形式可以實施，下列哪一項不是合適的形式？  (A)個人性報酬 (B)隨意性報酬 (C)社會性報酬 (D)制度性報酬 | |  |
|  | 以「報酬」作為「激勵」的「機制」，有多種「形式」可以實施，關於「報酬」，大致分為以下三大類  1.「制度性報酬」=「固定性報酬」  也就是針對一般組織成員，只要是組織成員或一定的年資都可獲得，一視同仁，大家都有份，  譬如「一般的薪資」及「福利措施」，是一種「最基本」的「激勵條件」。  2.「個人性的報酬」=「因人而異」  根據「個人」的「優勢」、「表現」、「績效」等，有人得到，有人沒有得到。  3.「社會性報酬」=「讚許」  即指「領導者」或「社會」對「個人」的讚許。  隨意性報酬 即是毫無根據就給予的獎勵。俗話說無功不受祿，說不定會讓員工覺得莫名其妙。 | |  |
|  |  | |  |
|  |  | |  |
|  |  | |  |
| **4-43** | 公眾關係 | |  |
|  | 「公眾關係」  是一種基於「道德」與「理性」，為建立「良好」的「溝通」與「互動關係」，「平時」即應  「持續地進行」，可藉以「瞭解民意」的「趨向」，藉以作為「制定合理決策」的「參考」或「瞭解政策」是否有應「修正之處」，以「適當反應大眾需求」或「願望」。 | |  |
|  | 公共關係實踐原則 口訣：內向發福，活動不會成功  內部做起  雙向溝通  平時發展(普遍平衡、自然發展、對等互惠關係)  服務大眾  方略靈活  全體動員  不斷創新  社會責任  誠信為本  公開透明 | |  |
|  | 公眾關係的正確理念：  (1)公眾關係之前提為履行社會責任及服務大眾利益。  (2)公眾關係之基礎在於機構(或個人)之本身有良好的表現。  公共關係就是90%要靠自己做得好、做得對，10%才靠宣揚。  (3)公眾關係之手段為有效之溝通。  (4)公眾關係之主體(公共關係活動之發動者)為個人或機構。  (5)公眾關係之客體(公眾關係活動之接受者或對象)分為兩種：  a.內在公眾：機構組成份子，包括管理者與員工。  b.外在公眾：與本機構有密切利害關係或無密切利害關係之個人、團體或機構。  (6)公眾關係是一種長期有計畫的努力之結果。  (7)相關機構公眾關係之責任，應是行政首長的基本責任之一，不可隨意託付他人。 | |  |
|  | 巴伯(B.Barber)認為代議民主、功績文官、多元主義，以及公共選擇理論，  都會限縮公眾自我治理的能力。因此，提出可以強化直接公民參與的活動，下列敘述何者正確？  (C)里民大會、電子化投票、職場民主　　　　　　　　　口訣：主里化 | |  |
|  | 依據巴納德(C.Barnard)的說法，組織是人群間互動關係所組成的系統，  此一系統是由人們的那三項因素所結合起來的？①共同的目標②貢獻心力的意願④相互溝通的能力  巴納德認為正式組織是有意識地協調兩個以上的人的活動的一個體系。  他認為這個定義適用於各種形式的組織，  從公司的各個部門或子系統直到由許多系統組成的整個社會。不管哪一級的系統，  全都包含著三種普遍的要素：協作的意願、共同的目標和信息溝通。  口訣：相共貢(台語香噴噴) | |  |
|  | 哈特((D)Hart)提出實踐德性公民的四個面向：　　　 　口訣：公文承信  1.民眾必須了解國家的立國文獻  2.信念  3.承擔個人的道德責任  4.謙恭有禮 | |  |
|  |  | |  |
|  |  | |  |
|  |  | |  |
|  |  | |  |
|  |  | |  |
| **3-42** | 行政溝通 | |  |
| **103** | 1. 機關組織溝通的分類，依其結構可分為正式與非正式溝通 2 種；或以其消息流通管道   分為上行、下行、斜行及 \_\_\_\_\_溝通4種。 | | **平行**  P457-458 |
| **107#B** | 20. 溝通程序的步驟包括:1 產生意念 2 編輯訊息 3 傳送訊息 4 執行訊息5 解讀訊息6 接收訊息；下列順序何者正確？ (A) 123456 (B) 123654 (C) 413526 (D) 314256 | | P456 |
| **107#A** | 22. 有關非正式溝通的敘述，下列何者正確？  (A)消息傳遞速度可能比正式溝通更快 (B)正式組織中應該要避免使用非正式溝通 (C)非正式溝通經常只存在於地位相當的人員之間 (D)是一種基於組織授權與職責分配所形成的互動關係而產生的溝通 | | P456 |
| **108(C)** | 20. 組織溝通分類中，組織內同一層級的人員或部門間的溝通方式，屬於下列何種類型？  (A)上行溝通(B)下行溝通(C)平行溝通(D)斜行溝通 | | P457-458 |
| **108\*C** | 30. 下列何者不是非正式溝通的主要功能？  (A)傳遞正式溝通所無法傳送的訊息 (B)減輕組織領導人的負擔  (C)釐清溝通雙方的權責 (D)相較於正式溝通更有彈性 | |  |
|  | 非正式溝通主要功能  1.傳遞正式溝通無法傳送、不願傳送之訊息  2.減輕組織領導人的負擔  3.較正式溝通更有彈性、較有人情味、較快速  4.將上級正式命令轉化為基層員工較易瞭解的語言 | |  |
| **108\*C** | 38. 機關內不同單位且職位不相稱人員間之溝通，這種溝通類型係指下列何者？  (A)上行溝通 (B)下行溝通 (C)斜行溝通 (D)平行溝通 | | P457-458 |
|  | (A) 上行溝通：下級員工透過正式的指揮權責系統，將意見、訊息等傳達給上級主管。  (B) 下行溝通：主管透過正式的指揮權責系統，將命令、任務、訊息等傳達給下級工之過程。  (C) 斜行溝通：指機關內不同層級的單位或人員的溝通。  (D) 平行溝通：指平行人員或平行人員間互相訊息交換意見的過程。 | |  |
| **109(D)** | 10. 行政溝通過程中，部屬對上司常常報喜不報憂，或歪曲事實隱瞞真相，此種現象主要是受到  下列何種因素的影響? (A)理性主義 (B)主觀主義(C)手段主義 (D)表功主義 | | P461 |
|  | 溝通障礙：溝通之進行過程中，由於許多因素之阻礙，往往造成溝通之效果不彰，其障礙因素甚多大致歸納如下：   1. 察(知)覺感官上的障礙：所謂察覺(知覺)(perception)即指人對現實事務所具有之認識。   人與人溝通在此方面常存有相當之差距，而造成溝通上之障礙。   1. 語意上的障礙：此乃語言與文字所造成之障礙，分述如下：  |  |  | | --- | --- | | (1)在語言方面：  A.由於鄉音過重之緣故。  B.由於口齒不清之緣故。  C.由於誤會原意之緣故。  D.由於辭不達意之緣故。 | (2)在文字方面：  A.有限文字難以表達無限之意思。  B.文字常具多重意義，易生誤會。  C.因為使用文言文之緣故。 |   3.地理上的障礙：  (1)由於機關龐大、層級多，溝通時易受延誤。  (2)由於機關組織內各單位之間距離遙遠，溝通不易。  (3)由於各機關組織或各工作單位本位主義濃厚。  4.心理上的障礙：  (1)由於個人之好惡不盡相同，故在進行溝通時，往往會根據個人之好惡而加以任意歪曲或增刪。  (2)由於溝通者未完全瞭解溝通內容之前，便太早下結論。  (3)由於人類具有抗拒改革的惰性。  (4)由於溝通者在情緒、態度等方面的個別差異。  (5)由於溝通者可能會以個人之推測將溝通內容當成事實來溝通。  5. 地位上的障礙：組織中之成員，若其在機關組織中的地位不一樣，對問題之看法、其心態也不一，  故容易在溝通作法及訊息方面產生障礙。如：   1. 嚷叫理論：主管多存有自視自傲的心理，認為他的看法及作為一定比部屬強，   因此表現出不屑聽取部屬意見的態度。   1. 硬塞理論：主管不了解溝通的重要性，認為只要由上面直接下命令，部屬照章行事即可，   因此不願推動溝通工作。   1. 愚民政策：主管常存有「民可使由之，不可使知之」的觀念，認為部屬只要聽命行事就好，   不必多問。  (4) 鴕鳥主義：部屬常存有自卑自保的心理，在「多說多錯，不說不錯」觀念下不願表示意見。  (5) 表功主義：部屬對上司常常只報喜不報憂、歪曲事實、矇蔽真相。  (6) 地位差距：主管與部屬可能因需要不一致、觀念不同、利害不一、地位有別等，而造成隔閡，  難以坦誠溝通。  6. 溝通方法上的障礙：從事溝通有時會因為溝通方法選擇不當而產生不良現象。  例如:當我們要傳達內容繁複的意念時，如果選擇使用口頭的溝通方法，自然無法清楚的表達。  7. 時間壓力所造成的障礙：在時間緊迫的壓力下，許多事情往往未經過充份的溝通，即作成決定，  此種情形在各種開會場合最容易發現，故易生誤會。  8. 下行溝通的障礙：當上級人員向下級人員下達指示或命令時，往往為顧及安全及控制因素，而不願向部屬多作說明，以致於部屬無法充分瞭解該指示或命令，影響執行的效果；再加上承轉過程過多，造成逐層損失之缺點。  9. 上行溝通的障礙：當部屬向上級傳送意見或訊息時，常會採取保留態度，不願將真相完全傳達，以免增添上級麻煩，因而使主管無法了解全部的事實。同時其亦可能造成與下行溝通同樣的「承轉損失」缺陷。  10.平行溝通的障礙：由於組織趨向專業化而設立許多功能不同的單位，此種情形也會造成溝通障礙。如：專業忠誠之對立；權責劃分之不明確等均屬之。 | |  |
|  | * 改善溝通的技能：   1.使用可理解與簡單扼要的語言或文字：艱澀文字看似典雅，但很容易為人所誤會。  2.設身處地為對方著想：「移情作用」(empathy)。移情作用就是傳訊者能夠感受到對方的觀點與情緒。  3.鼓勵反饋：面對面的溝通過程中，傳訊者須不時徵詢對方對溝通內容是否了解，以改善溝通的效果。  4.有效的傾聽：「傾聽」意指主動地搜尋對方話中的意義，此時雙方都在思考，因此傾聽須全神貫注。  5.敏於感知部屬心境：在進行溝通時，溝通的雙方除借助於語言外，亦往往會借助非語言訊息以產生加強的效果，以傳遞所欲表達的訊息。  6.避免壞的聽訊習慣：大多數的主管都是不善於聽訊，其原因有下列數端：注意力不集中；聽得太快；過於激動；欠缺耐心；欠缺宏觀的理解；因人廢言；易受外物影響而分心。如果能避免上述壞的聽訊習慣，將有助於主管與部屬間的溝通。  7.保持自己的信譽：溝通者必須使自己成為可信賴的人，每一次的承諾或指示，皆是建立自身的信譽。 | |  |
|  | 政府與民眾溝通的功用：  1.促進人民之間的團結。  2.督促政府工作的改進。  3.加強人民與政府之間的感情。  4.制定合理的決策以滿足人民的願望：  「政之所興，在順民心；政之所廢，在逆民心。」(法家‧管子‧牧民‧四順)  5.減少消息的誤傳及耳語的流傳。  政之所興在順民心，政之所廢在逆民心  →政策之所以能盛行，在於順應民心；政策之所以廢弛，則因為違背了民心。 | |  |
|  | 行政溝通之基本角色：  巴納德曾說：「組織的結構、廣度和範圍幾被溝通的技巧所決定。」而且  賽蒙曾說：「沒有溝通即無組織可言。」然而組織溝通所應扮演的基本角色為何？  1.引導行動 ：即讓別人按照自己所冀求的加以行為。  2.協調行動 ：組織行動並非單獨的努力，而是借助溝通以達成一致的行為。  3.資訊的分享 ：藉由溝通的媒介，組織成員才能夠分享他人的經驗與資訊，形成組織的智慧。  4.人際關係的形塑 ：透過溝通方能將組織中的個人加以凝聚。  5.發展友誼和建立信任：若無法有效的溝通，組織將形同散沙一般。 | |  |
|  | 賽蒙－決策之神  傅立德－協調之神  巴納德－溝通之神　　決策委由他人還溝通什麼． | |  |
|  | 現代行政十大特徵   |  |  | | --- | --- | | 規模龐大  性質複雜  利害錯綜  專業化  相互依存 | 對事不對人  法律限制（依法行政）  公眾批評  國際影響  重視社會目的 | | |  |
|  |  | |  |
|  |  | |  |
| **4-44** | 府際關係與跨域治理 | |  |
| **109(C)** | 9. 有關跨域治理(Across Boundaries Governance)之敘述，下列何者正確?  (A)跨域治理參與者各自承擔風險 (B)跨域治理以機關利益為優先  (C)跨域治理蘊含系統思維的觀念 (D)跨域治理參與者首重競爭性 | | P260 |
|  | 治理新途徑之跨域治理-特質  1. 跨域治理蘊含系統思維的理念  2. 跨域治理兼具宏觀與微觀兩種層次的意涵  (1) 組織內部的跨域治理  (2) 組織間的跨域治理  3. 跨域治理的參與者間具相依性 | |  |
|  | 跨域治理的意涵可分別就狹義與廣義來討論：  狹義的跨域治理：指跨越轄區、機關藩籬的整合性治理作為。  廣義的跨域治理：指針對兩個或兩個以上的不同部門、團體或行政區因彼此業務、功能與疆界的相接與重疊而逐漸模糊，導致權責不明、無人管理，藉由地方政府、私人企業、社區團體以及非營利組織的結合，透過協力、社區參與、公私合夥或行政契約等聯合方式，以解決單一力量難以處理的問題。 | |  |
|  |  | |  |
|  |  | |  |
| **4-45** | 危機管理 | | P483 |
| **102** | 14.危機管理是組織與管理領域的重要議題之一，依密卓夫(Mitrofi)的見解，危機管理應把握之工作計晝  有5項，包括:危機訊息的偵測、危機的準備與預防、損害的控制與處理、危機的復原工作及\_\_\_\_\_\_\_ | | **不斷的學習與修正** |
| **104** | 1. 處於瞬息萬變之環境皆會有危機發生，由於危機具有威脅性.不確定性.時間有限性及雙面效果性等特性，因此在處理上特別困難，請論述有哪些危機處理(Crisis Transaction)作法可減輕損害？ | | P486 |
|  | 成立智庫供決策者諮詢 預防團體盲思，提高決策品質 加強幕僚人員的訓練 強化決策者危機察覺能力 動員民間力量協助處理危機  危機管理專家米特羅夫（Mitroff）五階段模型（1994）。  信號偵測——識別危機發生的警示信號並採取預防措施；  探測和預防——組織成員搜尋已知的危機風險因素並儘力減少潛在損害；  控制損害——危機發生階段，組織成員努力使其不影響組織運作的其他部分或外部環境；  恢復階段——儘可能快地讓組織運轉正常；  學習階段——組織成員回顧和審視所採取的危機管理措施，並整理使之成為今後的運作基礎。  密卓夫-危機管理五大工作計畫  1.危機訊息的偵測  2.危機的準備與預防  3.損害的控制及處理  4.危機的復原工作  5.不斷的學習與修正  分為紓緩、準備、回應、復原四個階段。茲將此四種階段分述如下：  舒緩階段：此階段包括規劃足以減輕災難損害的各種因應措施（減災策略制定）。  準備階段：此階段主要是在發展因應危機的運作能力，如設立危機運作計畫、緊急事件處理中心、  危機警報系統等。  回應階段：此階段的特色在於強調當危機已無可避免地轉換成災難時，所應採取的行動，  如醫療救援系統、緊急事件處理中心運作、救災及撤離計畫、災民收容等。  復原階段：短程恢復包括重建基本民生支援系統，如將水源、電力恢復至最起碼的運轉程度  （修復性復原）。就長期恢復而言，如重建交通運輸系統、疾病衛生控制等（轉型性復原） | |  |
| **105(B)** | 7. 事先對可能發生之危機加以研究討論俾研擬對策，係屬何種階段之危機管理過程？  (A)建立危機感應系統 (B)建立危機計畫系統 (C)建立危機訓練系統 (D)草擬危機計畫說明書 | | PP483 |
|  | 危機發展的三個階段：  1.危機爆發前之運作與活動：  (1)建立危機感應機制: 及早預警，消弭危機於無形。  (2)建立危機計畫系統: 發展出應變的行動準則。  (3)草擬危機計畫說明書: 針對可能發生的危機進行沙盤推演。  (4)建立危機訓練系統: 使組織成員對於因應策略有所瞭解，並從中學習獨立並培養決策判斷能力。  2.危機爆發時之運作與活動：  (1)成立危機管理小組: 主導危機爆發時的緊急處理，以及爆發後的重建工作。  (2)建立危機情境監測系統: 對危機進行追蹤，並提供相關情報給危機管理小組進行評估，以決定需採行的因素步驟。  (3)建立危機資源管理系統: 進而建立資源管理的資料庫，以供危機管理小組運用。  3.危機爆發後之運作與活動：  (1)成立評估系統: 進行評估，以供組織修正危機計畫時的參考。  (2)加速復原工作的進行: 減低危機帶來的傷害，以獲取成員的認同。  (3)從危機事件中學習教訓: 並將此學習回饋至危機前的準備工作，以利危機管理活動的再推動。 | |  |
| **107\*C** | 19. 有關行政機關根據紐納美克( J. F. Nunamaker )等人於1989年建構的危機管理機制，  下列何項不屬於危機爆發前的管理活動？  (A)危機感應系統 (B)危機計畫系統 (C)危機情境監測系統 (D)草擬危機處理劇本 | | P483 |
|  | |  |  |  | | --- | --- | --- | | 爆發前 | 發生時 | 發生後 | | 1.危機感應系統  2.危機計畫系統  3. 草擬危機處理劇本  4. 危機訓練系統 | 1. 設置危機指揮中心  2. 危機情境監測系統  3. 危機資源管理 | 1. 成立評估系統並進行評估 2. 加速恢復工作的進行  3. 從教訓中學習與危機管理計畫的再推動 | | 前 感到危機 來計畫  草擬劇本 來訓練 | 中 指揮 監情 管資源  中→監.資.輝 | 後 評估 復工 學教訓 |   危機管理機制=前感練畫劇(敢練話劇)、中揮指尖、後較評復(叫平復)  我是想到這次新冠肺炎事件，我最常記錯的就是前跟.中兩個步驟，  最後一個步驟通常都是評估.檢討  中間指(資)揮→想到陳時中部長，在事件發展時，  不斷監控疫情.調配口罩資源發放，並指揮整個事件  ------------  我只會記發生時步驟(腦袋容量太小)，因為事後步驟通常最簡易明瞭(評估.檢討.再訓練)，發生時的步驟記起來，應該其他就好解了→這是我的方法，不過如果這是考到問答題最好都背起來比較好 | |  |
|  |  | |  |
|  |  | |  |
| **108\*A** | 26. 危機行動小組的職責依照不同時期而有所差異，下列哪一項不是危機發生前主 要的工作範疇？  (A)掌握新聞的發布及對外發言 (B)危機行動小組成員的選擇 (C)參與計畫的準備 (D)監督政策之規劃 | |  |
|  | 危機行動小組的職責  一、危機發危機行動小組的職責  一、危機發生前：  1.監督政策之規畫 2.確認程序之發展 3.參與計畫的準備  4. 監督並參與際化的運作 5.選擇危機指揮中心 6.監督危機指揮中心的設備完成  7.選擇危機行動小組的成員 8.參與人員的訓練 9.檢查物資的準備情形  10.分工授權 11.精簡人員 12.確定支援體系安排的情況  13.確認其他物資的準備、食物、醫療設施等之準備情形。  二、危機爆發時：  1.建立即時工作輪值表 2.分工授權 3.對工作流程的控制  4.注意真正的問題 5.遵守組織的政策 6.運用組織所賦予的作業程序。  三、危機發生後：  1.評估計畫的有效性 2.評估程序的適當性 3.評估成員的表現  4.聽取成員的報告 5.對於所使用的設備與所接受的訓練進行評估 6.以新的經驗修改計畫  7.修改作業程序 8.適當獎勵有功人員 9.恢復至平時的狀態  10.適當的援助受害者 11.將事件紀錄下來 12.準備危機行動後的檢討報告  13.建立檔案。生前： | |  |
| **108\*C** | 38. 下列何者不是危機管理的正確處理方式？  (A)損害的控制與處理 (B)危機的準備及預防 (C)危機訊息冷處理 (D)不斷的學習與修正 | |  |
|  |  | |  |
| **4-46** | 非營利組織與行政法人 | |  |
| **102** | 17 .組織普遍存在於生活周遭，我們通常將政府部門稱為第一部門，私部門稱為第二部門，而\_\_\_\_\_\_\_—又稱為第三部門，例如宗教團體、醫院、博物舘等。 | | **非營利組織** P223 |
| **104** | 1. 政府為解決市場失靈(market failure)問題，採取各種政策工具及干預行動，   但由於政府受到自身結構.制度和運作的影響，無法有效達成資源生產與分配，產生了\_\_\_的現象。 | | P224 P227  P652 |
|  | 政府失靈  （一）意涵： 指政府為解決市場失靈所產生的各種問題，乃採取各式各樣的政策工具與干預行動，以補救市場失靈的缺失。但是由於政府在制度上、結構上、及運作上，具有許多先天性的缺陷，無法充分達到預定目的，造成政府失靈的狀況。  (二) 造成政府失靈的主要原因: 口訣：直代分機  1.直接民主：多數決面臨功能問題，易產生多數暴政。  2.代議政府：可能受本身利益、時間及財務現制，產生「競租」行為，制定不合理或不必要之政策  （滾木立法、肉捅分肥）  3.機關供給財貨：機關本身無成本觀念，導致無效率。  4.分權政府：可能造成政府無效率。  （三）結語：以NPO為因應之道 | |  |
|  | |  |  | | --- | --- | | 志願服務失靈　　　　　　　口訣：不偏父業  慈善的不足  慈善的偏袒  善慈的父權主義  慈善的業餘性 | 市場失靈　　　　　　　　　　口訣：外公獨資  (1)自然獨占  (2)外部性  (3)公共財  (4)資訊不對稱 | | |  |
|  | 依據史拉姆(V.Schram)的看法，有七個論點可解釋人們參與志願組織的原因：  1.利他主義：此乃主要原因，人們參與志願服務時，可藉由利益他人同時滿足自己，不求回報。  2.效用理論：透過志願服務可得到個人最大利益。  3.人群資本理論：認為參與志願服務可增進本身人際關係的技巧與拓展。  4.交換理論：認為人的行為是利益取向的，此處的利益不純然指金錢或物質上，  尚包括愛、成就感等精神上的利益。  5.期望理論：參與者預期藉由貢獻己力可得到心靈滿足或改善社會等。  6.需要滿足理論：從馬斯洛的需求層級理論可了解人類不僅有生理和安全需求，  　　　　　還有較高層次的相互信任、愛和自我實現需求，而這也是許多人從事志願服務的動機。  7.社會化理論：人們受到社會化的影響，認為參與志願服務是個人角色的一部分，是己身的責任。 | |  |
| **104** | 1. 委託人-代理人理論中，因雙方具有資訊不對稱的狀態，易產生道德危機(moral hazard)和   逆選擇(adverse choice)兩種風險行為，其中\_\_\_\_\_\_，是指在契約締結之後，  代理人刻意採取欺瞞.隱匿的行為，藉由違反契約內容來圖利自己。 | | P389 |
|  | 道德危機  「逆選擇」是在「事前」（契約簽訂或交易完成前）因交易雙方握有不同程度之資訊而存在資訊  不對稱，資訊相對缺乏之ㄧ方為避免因資訊缺乏而受損害下反而作出損害自身之選擇。  「**道德風險**」則是在「事後」（契約簽訂或交易完成後）因交易雙方握有不同程度之資訊而存在資訊不對稱，資訊相對充份之ㄧ方為追求自身利益極大下作出損害另一方之作為。 | |  |
| **104** | 8. 依據我國「人民團體法」之規定，人民團體可區分為\_\_\_\_.社會團體及政治團體。 | | P229 |
|  | 人民團體法第四條-人民團體分為左列三種:  1.**職業團體**  2.社會團體  3.政治團體 | |  |
| **106(B)** | 6. 在國家法制下成立之志願組織、慈善團體、獨立部門等，以公共服務為目的且給予免稅條件之法人  團體，係指下列何者？ (A)非正式組織 (B)非營利組織 (C)行政法人 (D)第四權 | | P216 |
|  | 人民團體法第四條：職業團體，社會團體 ，政治團體  鐵三角：利益團體，行政部門，國會委員會  第四權為行政權、立法權、司法權之外的制衡量，也就是媒體、公眾視聽。 | |  |
| **107\*A** | 22. 薩拉門( L. M. Salamon )批評市場失靈與政府失靈不能解釋非營利組織存在的原因，而提出下列何項理論？ (A)第三者政府理論 (B)新公共管理理論 (C)社會企業理論 (D)新公共服務理論 | | P224 |
|  | 非營利組織的理論基礎-政治面：第三者政府理論  薩拉門（Laster M. Salamon）批評市場與政府失靈不能解釋非營利組織存在的原因，而提出「第三者政府理論」。  第三者政府理論認為，針對政府行動的轉變和多樣性，在公共服務的輸送上，必須仰賴非政府的機構，即政府透過代理人來運作。第三者政府的產生，係源自一方面要調和人民對公共服務的渴望，一方面又懼怕政府權力過度擴張，而企圖透過第三者來增進政府提供公共服務的角色與功能，使政府的權力無法恣意擴張。  薩拉門認為，市場失靈、政府失靈理論，視非營利組織的存在都是次要的，為彌補其缺失；但是第三者政府理論則不認為非營利組織僅僅是反映政府與市場的失靈，而是一種優先機制，藉以提供集體財（collective goods）與服務。 | |  |
| **109(B)** | 11. 有關非營利組織之敘述，下列何者有誤?  (A)可扮演對市場的超然監督者 (B)避免支持少數團體利益  (C)政府失靈亦是非營利組織存在的原因 (D)政府官員也可能是非營利組織的董事 | |  |
|  | 公務員服務法  第13條(這條很長僅截取部分)  公務員不得經營商業或投機事業。公務員非依法不得兼公營事業機關或公司代表官股之董事或監察人。  第14-1條(旋轉門條款)  公務員於其離職後三年內，不得擔任與其離職前五年內之職務直接相關之營利事業董事、監察人、經理、執行業務之股東或顧問。  第14-2條  公務員兼任非以營利為目的之事業或團體之職務，受有報酬者，應經服務機關許可。機關首長應經上級主管機關許可。前項許可辦法，由考試院定之。  第14-3條  公務員兼任教學或研究工作或非以營利為目的之事業或團體之職務，應經服務機關許可。機關首長應經上級主管機關許可。  釋52－公務人員在補習班授課者，應依規定經服務機關許可後始得為之。  釋56－公務人員得依法兼公營事業機關或公司代表官股之董事或監察人，餘其他職務，皆不得兼任。  非營利組織在公共服務上扮演的角色-支持特殊性公共利益及少數團體與溝通各部門  1. 支持特殊性公共利益及少數團體  對於多數決或偏見所排斥的社會運動及公共利益，非營利組織都能給予支持。而政府高層往往在特殊性事務上，缺少決策判斷的基礎﹔相反地，非營利組織卻能在小規模的問題上，更具敏感、效率與運作能力。  2. 溝通各部門  由於非營利組織有著不營利之特性且不具有政府的型態，使得非營利組織更能協助溝通政府部門與企業部門的活動，以追求公共利益。 | |  |
|  | |  |  | | --- | --- | | 第一部門：政府組織  第二部門：企業型組織＜巿場＞  第三部門：非營利組織  第四部門：官僚體制  黑堡宣言將行政官僚稱為  「憲政第四部門」VS第四權指媒體 | 非營利組織-時代背景  口訣：中信環會發福  中產階級革命  通信革命  環境危機  社會主義危機  發展危機  福利國家危機 | | |  |
|  |  | |  |
|  |  | |  |
| **4-47** | 公共政策基本意涵與理論模型 | |  |
| **103** | .4.公共政策於 1951 年拉斯威爾(H.D.Lasswell)等學者興起系統化研究熱潮，其中由羅威(T.Lowi) 與沙力斯伯瑞(R.Salisbury)提出有關公共政策的4種類型，請列出並說明之。（10分） | | P644 |
|  | 公共政策於 1951 年拉斯威爾(H.D.Lasswell)等學者興起系統化研究熱潮，  其中由(一) 分配性政策  1.定義：政府機關將利益、服務或成本，義務分配給不同標的人口享受或承擔  2.特性：非零和賽局  3.舉例：福利措施  (二) 管制性政策  1.定義：設立原則或規範，指導或要求標的人口從事某些行動  2.特性：零和賽局  3.舉例：空氣汙染管制  (三) 重分配性政策  1.定義：將某一標的人口利益或成本，轉移給另一標的人口  2.特性：零和賽局  3.舉例：稅收政策  (四) 自我管制性政策  1.定義：政府儘予原則性規範，由標的人口自行決定活動進行方式  2.特性：非零和賽局  3.舉例：同業公會自行檢驗出口商品品質政策 | |  |
| **106(A)** | 21. 當政府機關設立某種特殊原則或規範，以指導或約束機關、團體、標的人口的特殊行動，例如政府訂定工廠廢水排放標準，稱之為哪一種類型政策？ (A)管制性 (B)重分配 (C)分配性 (D)自我管制性 | | P644 |
|  | 1.分配性政策:指政府機關將利益、服務或成本、義務分配給不同的標的人口享受或承擔的政策。ex.各種社會福利政策  2.自我管制性政策:指政府機關對於某一標的人口活動僅予以原則性規範，而由該標的人口自行決定活動進行的政策。ex.大學自治、自我檢驗商品  3.管制性政策:指政府機關設置某些特殊原則、規範，以指導政府機關或標的人口從事某些活動，或處理不同利益的政策。ex.交通管制、環境保護  4.再分配性政策:指政府機關將某一標的人口的利益或成本轉移給另一標的人口享受或承擔的政策。ex.綜合所得稅 | |  |
|  |  | |  |
| **108(D)** | 8. 有關「公共政策分析的基本架構」分為5個步驟，下列何者為正確的步驟排序？  1政策規劃 2問題之認定3政策合法化 4政策執行 5政策評估 (A)53214 (B) 35145(C) 21534(D)21345 | | P650 |
|  | 公共政策研究架構由兩個理論模式所構成：    1. 政策順序模式：即政策之  運作始自政策問題形成，  而後才有政策規劃、合法  化、執行評估等活動。  2. 系統理論：即將該理論之投入、轉換、產出、回饋及環境因素等變數之互動，應用於公共政策運作過程研究。 | |  |
| **108(B)** | 9. 政府機關將某一標的團體的利益或成本，轉移給另一標的人口享受或負擔的政策(如全民健保)， 屬於下列何種政策？ (A)分配政策(B)重分配政策(C)管制政策(D)自我管制政策 | | P644 |
|  | 分配性政策：政府機關將利益、服務或成本，義務分配給不同的標的人口享受或承擔的政策。  重分配性政策：政府機關將某一標的人口利益或成本轉移給另一標的人口享受或承擔的政策。  零 和-->重分配 <稅收>、 管制 <交通、環保、汙染>  非零和-->自我管制<律師公會、大學自治、醫院>、 分配 <社會福利、醫療、補助款>  一代健保是分配性政策，大家繳的錢都一樣  二代健保改良重分配政策，依負擔能力原則，收入多的人繳得多 | |  |
|  |  | |  |
|  |  | |  |
| **4-48** | 政策分析與政策分析家 | |  |
|  | 「政策方案可行性分析」(policyfeasibilityanalysis)：  一、「政策分析人員」在從事「政策方案規劃」時，必須從事「可行性研究」(feasibilitystudy)。  二、依吳定老師之意見，認為可以從事以下七項「分析」：  (一)「政治」可行性：  1.指「政策方案」在「政治方面」受到「支持」的「可能性」如何。  2.至少包括以下這些「支持因素」：  (1)「一般人民」；  (2)「標的團體」(人口)；  (3)「行政首長」；  (4)「意見領袖」；  (5)「政黨」；  (6)「利益團體」；  (7)「大眾傳播媒體」；  (8)「民意機構」等。  (二)「經濟」可行性：  1.指「執行政策方案時」所需要的「一般性資源」與「特殊性資源」；「特殊」之「可得性」如何。  2.「一般性資源」指「金錢預算」而言。  3.「特殊性資源」指「專業性人力」、「物材」，「相關資訊」等。  (三)「法律」可行性：  1.指「政策方案」在「執行」時，能否克服「法規方面」的「障礙」而言。  2.是否「違反法律規定」?  3.是否「受到法規限制」?  4.需否「制訂新法規」或「修改舊法規」?  5.是否「不涉及法律」，只須「行政命令」即可「實施」(「可行性最高」)?  (四)「技術」可行性：  1.指有否「足夠」的「技術知識」與「能力」，以「執行政策方案」而言。  2.如「專業知識」之「權威性」、「發展水準」及「認知差異」各為何?  (五)「行政」可行性：  1.指「行政機關」及其「能力」是否「足以」承擔「政策方案」的「執行工作」而言。  2.「行政能力」涉及「三項變數」的「互動關係」： (1)「績效」；  (2)「結構」；  (3)「環境」。  (六)「時間」可行性：  1.指從「時間幅度」考慮「政策方案執行」的「可能性」如何而言。  2.包括： (1)「政策方案規劃」的「研究發展時間」。  (2)「政策方案執行」所需的「時間」。  (3)「政策方案」產生「預期後果」所需的「時間」。  (七)「環境」可行性：  1.指「政策方案」如欲「付諸執行」，能否克服「環境保護」規定所受的「限制」而言。  2.「環境保護」涉及「兩個層面」： (1)「自然生態保育」問題；  (2)「公害防治」問題。 | |  |
| **4-49** | 政策問題形成與認定 | |  |
| **109(B)** | 25. 當公共問題發生後，政府機關因某些理由，極力尋求社會特定意見者的支持，使該公共問題無法排入政府的政策議程內，此作法稱為下列何者?  (A)緩衝作用(Buffering) (B)遏阻性決定(Nondecision) (C)吸納策略(Cooptation) (D)逼避作法(Avoiding) | | P654 |
|  | 政策問題的認定-政府對公共問題之態度  1. 遏阻問題發生的態度（Nondecision）  (1) 當公共問題發生時，政府機關基於某些理由的考慮，動員社會上的偏見，設法予以扼阻，  不使其進入政策議程內，此種狀況稱之為「扼阻性決定」（non-decision）。  (2) 除非有絕對必要，否則應儘量避免此種情況發生，因為此一情況如果處理不當，  可能會引起更大的不滿及反抗。  2. 放任問題發生的態度（Let it happens）　 ：政府機關對於已經發生的問題，消極被動不予處理  3. 鼓勵問題發生的態度（Encourage it happens）：政府機關積極協助當事人界定問題並加以處理  4. 促使問題發生的態度（Make it happens） ：政府機關主動設法讓問題發生，製造輿論並積極處理 | |  |
|  |  | |  |
|  |  | |  |
|  |  | |  |
| **4-50** | 政策規劃與政策合法化 | |  |
| **105(C)** | 11. 政策規劃之原則中，「公共事務民營化」係屬何種原則？ (A)分配普遍原則 (B)公正無偏原則  (C)人民自主原則 (D)個人受益原則 | | P664 |
|  | 普蘭(Abraham Kaplan)曾提出以下七項【政策規劃原則】：　　口訣：偏受弱自行處分  1. 公正無私原則(principle of impartiality)  即從事政策規劃時，應以無私無偏之態度，對當事人、利害關係者、社會大眾等，  均予以通盤慎重之考慮。  2. 個人受益原則(principle of individuality) <特定人>  即從事政策規劃時，應考慮無論是採行何種方案解決問題，最終之受益者都必須落在一般人身上  3. 劣勢者利益最大原則(maximin principle)  即從事政策規劃時，應考慮使社會上居於劣勢之弱勢團體及個人，能夠得到最大照顧。  4. 分配普遍原則(distributive principle) <人人都有>  即從事政策規劃時，應考慮儘量使受益者擴大，亦即儘量使利益普及於一般人，而非僅限少數人  5. 持續進行原則(principle of continuity)  即從事政策規劃時，應考慮事務之延續性，對事務及解決問題之方案，從過去、  現在及未來之角度研究方案之可行性。  6. 人民自主原則(principle of autonomy)  即從事政策規劃時，應考慮政策問題是否可交由民間處理，如果民間有意願且有能力處理問題，  基本上應由他們來處理，這也就是民營化呼聲高漲之理由。即從事政策規劃時，  應考慮政策問題是否可交由民間處理，如果民間有意願且有能力處理問題，  基本上應由他們來處理，這也就是民營化呼聲高漲之理由。  7. 緊急處理原則(principle of urgency)  從事政策規劃時，應考慮各項公共問題之輕重緩急後，對於較緊急之問題，應即刻加以處理解決 | |  |
|  | 政策過程五階段論：政策問題、政策規劃、政策合法化、政策執行、政策評估 | |  |
|  | 政策合法化策略類型分為以下三種：  (一)包容性：  1.諮商：政府與國會分別為不同黨派。(A)  2.建立聯盟：聯合其他政黨結盟。  3.妥協：折衷是一種美德。  (二)排除性：  1.繞道：緩衝。(C)  2.保持秘密：保持機密等級，不對外公開。  3.欺騙：將資訊隱藏起來。  (三)說服性：  1.雄辯：透過口舌或短期動員群眾。(D)  2.政策分析：理性分析策略。  3.抗議策略：迫使對方接受的手段。(B) | |  |
|  | 政策合法化  1.政策合法化之定義  係指政府機關針對公共問題規劃解決方案後，將方案提經有權核准的機關、團體或個人，例如立法機關、決策委員會、行政首長等，加以審議核准，完成法定程序，以便付諸執行的動態過程。  2.政策合法化之運作機關  政策合法化通常在兩類機關運作，一為民意機關，即「立法」機關，另一為非民意機關，通常以「行政」機關為主體，此乃因行政機關為處理國家主要政務之機關。  3.行政機關內部進行政策合法化之方式  (1)政策或計畫的方案，透過層級節制的指揮權責系統，由行政首長批准。  (2)透過委員會的運作，由委員們以取得共識或多數決的原則，將政策方案予以批准。 | |  |
|  |  | |  |
| **4-51** | 政策執行 | |  |
| **102** | 13. 公共政策經常成為熱門議題，隨著環保意識的抬頭，民眾對於發電廠、垃圾場、焚化爐等各種公共設施的選址，存在著「不要建設在我家後院」的自利心態，稱之為\_\_\_\_\_\_\_情結 | | **鄰避**  P665 |
| **106(B)** | 22. 愛德華(G.C.Edwards)提出「政策執行力模式」有4項主要變數，即溝通、資源、執政者意向  及下列何者？ (A)媒體 (B)官僚結構 (C)國會 (D)政黨 | | P672 |
|  | Edward《執行公共政策》一書中認為四個主要變數影響了政策能否順利有效的執行:  1. 溝通: 政策內容及執行命令應清晰性及一致性  2. 官僚結構: 機關的標準作業程序及執行權責分散化會影響政策執行的成敗  3. 資源: 資源包括: 人力、資訊、設備、權威  4. 執行者意向: 執行人員在執行過程中擁有相當的自由裁量權，因此其態度會影響政策執行甚鉅  口訣:執政者向執行機關溝通要資源。狗官資質，通關資質 | |  |
| **107#B** | 23. 有關「鄰避情節」(NIMBY)的意涵或特性，下列敘述何者有誤？  (A)鄰避行為的產生和環境主義有關 (B)鄰避設施的負面外部效果由全民共同承擔 (C)通常可透過政策工具及溝通來降低利害關係人的抗拒 (D)鄰避行為的產生基本上是情緒性的、價值判斷的反應 | | P665 |
|  | 一、鄰避情結的意義：是一種「不要建在我家後院」的心理與政策訴求，其意為凡是對當事人在心理上或物理上可能造成傷害的任何公共設施或私人建設，當事人均拒絕建在其家園附近，亦被稱為鄰避情結症候群，主要內涵如后：  （一）全面性的拒絕被認為有害於生存權與環境權的公共設施或企業建設的態度。  （二）環保主義意識抬頭與環保人士主張的結果。  （三）基本上情緒性、價值判斷的反應。  二、鄰避設施的特性：為利害關係人排斥並拒絕建在家園附近的設施，具有下列特性：  （一）產生的效益通常為全民或社會大部份人所共享，負面外部效果需由附近民眾所承擔。  （二）若發生意外，將造成嚴重的後果。  （三）通常涉及高度專業科技知識的評估。  （四）避免負面效應，須透過空間區位的移動而達成。  （五）對鄰避設施之認知與接受程度，係受到居住地與該類設施距離遠近的影響。  （六）對鄰避設施的抗拒，可經由溝通協商及政策工具而降低，甚至願意接受。  三、反對鄰避設施的原因：  （一）心理因素：恐懼其設施對人體健康及生命財產造成威脅。  （二）涉及公平性：質疑為何不設置在他處。  （三）環保意識抬頭：例如「非核家園」。  （四）政府失去信心：政府的保證跳票。  （五）爭取更多的權益：因為「會吵的小孩有糖吃」不爭取的話，只有逆來順受。  四、減少民眾反對鄰避設施的作法：  （一）瞭解民眾反對主要原因：應多面向瞭解其原因，才能「對症下藥」。  （二）透過政策工具提高民眾接受度：視其本質使用不同的政策工具，提高當事人的接受度。  （三）健全相關配套措施：對其設施所涉及的相關配套措施，應盡力完成，去除當事人心中疑慮，爭取當事人好感與支持。  （四）化解當事人不滿之情緒：所有的事項應開誠佈公並理性溝通，以減緩當事人反對情緒。  （五）加強設施管理：例如中油與後勁居民組成監督小組共同執行管理。  （六）落實回饋金的運用：使居民切實受惠而減少不必要的抗爭。 | |  |
| **108\*A** | 34. 下列何者不是鄰避型政策運作過程中發生自力救濟的原因？  (A)符合理性專業的施政原則 (B)環境主義與環境意識的興起  (C)容易引起情緒性反應 (D)政策過程中與民眾溝通不良 | | P665 |
|  | 反對鄰避設施的原因：  （一）心理因素：恐懼其設施對人體健康及生命財產造成威脅。  （二）涉及公平性：質疑為何不設置在他處。  （三）環保意識抬頭：例如「非核家園」。  （四）政府失去信心：政府的保證跳票。  （五）爭取更多的權益：因為「會吵的小孩有糖吃」不爭取的話，只有逆來順受。 | |  |
| **109(A)** | 15. 學者鍾斯(C. Jones)認為，例行化的提供服務、給付經費或以其他方式將政策付諸實行，  是政策執行的何種活動? (A)應用性活動 (B)例行性活動 (C)具體性活動 (D)實務性活動 | | P670 |
|  | 學者鍾斯（C. Jones）認為政策執行有三大活動：  1. 闡釋性活動：將法規轉換成可令人接受的計畫指令。<法規轉換計畫>  2. 組織性活動：安排資源與單位促使方案執行。 <安排資源單位>  3. 應用性活動：提供例行化的行政服務。 <例行行政服務> | | 鐘斯  應闡組  硬蟾蜍 |
|  | |  |  | | --- | --- | | 政策順服　　　　口訣：情理法私益會罰 | 政策不順服　　　口訣：人形同沒內衣 | | 情勢改變  理性思考  合法化完備  私利  成本利益  政治社會化  避免懲罰 | 個人選擇  流行價值  同儕團體  傳播媒體  內涵模糊  一時方便 | | |  |
|  | 政策行銷單位及人員在進行行銷活動時，應把握以下政策行銷的原則，  才能獲得行銷對象的信服，收到實際的效果：  1.公開原則：即政策制定的過程應適時及適度的公開。  2.設身處地原則：應站在行銷對象的立場，以同理心進行行銷，才能夠被行銷對象所接受。  3.誠信原則：即所有政策內容與相關資訊，必須透明化且據實呈現。  4.可靠原則：即作任何政策承諾，均應設法兌現。  5.主動積極原則：即政策行銷單位與人員，應以前瞻及宏觀的眼光，主動積極的進行必要的行銷活動 | |  |
|  | 米特與洪恩(D.S.VanMeter&C.E.VanHorn)的政策執行力模式  (A)政策目標與資源影響政策執行機關間的溝通與活動  (B)最終依變項為政策執行績效  (D)社會經濟與政治環境影響政策執行績效. | |  |
|  |  | |  |
|  |  | |  |
| **4-52** | 政策評估 | |  |
| **105(C)** | 13. 政策評估標準中，就政策產出及成本間關係而言，係採何種評估標準？  (A)效能性(effectiveness) (B)充分性(adequacy) (C)效率性(efficiency) (D)公正性(eqity) | | P680 |
|  | 政策評估一般標準適用於任何政策之評估的六項一般標準，分述如下：  （一）效能性：指某項政策達成預期結果或影響的程度；亦即將實際達成者與原訂的預期水準相比，  藉以瞭解政策是否已產生所預期的結果。  （二）效率性：指政策產出與所使用成本間的關係，可進一步分成兩類：  1.技藝性效率：指以最少努力或成本完成某項活動或產品。  2.經濟性效率：指政策整體成本與整體利益間的關係。  （三）充分性：指政策目標達成後，消除問題的程度。（例累進稅率的推行）  （四）公正性：指政策執行後導致與該政策有關的社會上資源、利益及成本公平分配的程度。  其作法有下列四種：  1.個人福利最大化。  2.保障最少量的福利。  3.凈福利最大化。  4.再分配福利最大化。  **口訣：率能應當充公-->綠能應當充公**  （五）回應性：指政策執行結果滿足標的團體需求、偏好或價值的程度。  （六）適當性：指政策目標的價值如何、對社會是否合適、及此些目標所根據的假設的穩當性如何？ | |  |
| **109(C)** | 12. 有關政策評估的消極目的，下列何者有誤?  (A)作為掩飾政策錯誤之工具 (B)從事公眾關係之手段  (C)作為終止政策之基礎 (D)作為爭取經費補助之手段 | | P677 |
|  | |  |  | | --- | --- | | 1.評估的消極目的:  視評估為手段，動機不純正的評估目的  (1)為遲延做成決定  (2)為規避責任  (3)為進行公眾關係:做為炫耀工作績效的手段爭取更多經費(B)、(D)  (4)為符合經費補助的要求  (5)為偽證、掩飾、攻擊的需要(A) | 2.評估的積極目的:  (1)做為比較各替代方案優先順序的根據  (2)做為改善政策實施程序的參考  (3)做為增刪特殊政策執行策略與技術的參考  (4)做為繼續或停止政策實施的參考(C)  (5)做為其他地方推動類似政策的參考  (6)做為分配各競爭政策所需資源的根據 | | |  |
| **109(D)** | 22. 衛達夫斯基(A. Wildavsky)認為，要達到「向權力說真話」，政策評估應採下列何者?  (A)外在評估 (B)全面評估 (C)專家評估 (D)自我評估 | |  |
|  | 衛達夫斯基（ Wildavsky ）《向權力說真話》  1一個理想的組織是個自我評估的組織。  2認為「政策分析」是三分之二的政治加上三分之一的規劃的混合。 | |  |
|  |  | |  |
|  |  | |  |
|  |  | |  |
|  |  | |  |
| **4-53** | 政策環境系絡與重要名詞 | |  |
|  |  | |  |
|  |  | |  |
| **5-54** | 人事行政基本意涵 | |  |
|  |  | |  |
|  |  | |  |
| **5-55** | 美國人事制度的歷史發展 | |  |
|  |  | |  |
|  |  | |  |
| **5-56** | 人力資源管理 | |  |
|  |  | |  |
|  |  | |  |
|  |  | |  |
| **5-57** | 人事行政機構 | |  |
| **103** | 5. 機關組織內有職位空缺或出缺時，對公務(人)員的任用方法有\_\_\_\_\_ 制、外補制及折衷制3種。 | | **內升** |
| **107\*B** | 16. 有關人事制度「部外制」之缺點，下列何者正確？ (A)人事組織分散於各部，可滿足各部人才設備  (B)行政、立法機關常不能與人事行政機構密切配合，未能發揮功能 (C)人事機構雖獨立於行政部門  外，對實際行政需要仍十分瞭解 (D)原屬於行政機關首長之人事權，仍保持行政責任的完整性 | | P558 |
|  | 部內制人事機關：人事權由各行政部門自理其人事業務者稱之。  部外制人事機關：行政部門之外另設獨立超然人事機構。  折衷制：混合兩制之長，如英國，又稱英國制。  我國人事權(憲法稱考試權)，與行政權分立，不相隸屬，決策與執行間較不易協調配合。  行政院所屬各級機關之人事機構均具雙重隸屬體系，一方面隸屬於上級人事主管機關，  一方面隸屬於所屬行政機關。  1. 部內制的優點  (1) 各部門的人事機構，對本部門情形有相當了解，措施較能切合時弊，配合實際需要。  (2) 各行政部門兼含人事權，職權上既無衝突，且易收事權統一，增進效率。  (3) 工作無須往來協調商榷，較能掌握時機。  2. 部內制的缺點  (1) 人事行政事務之處理，各部各自為政，步調不一。  (2) 各部自成人事行政體系，政府整體人事行政不易配合改革。  (3) 人事組織分散於各部，則各部人才設備均易產生不足  1. 部外制的優點  (1) 不受政黨與行政首長的干預控制，較能客觀公正的為國選才。  (2) 較能集中人力、財力、物力，對人事行政做通盤周詳的籌劃。  (3) 採用公開競爭的考試方法，可避免徇私舞弊。  2. 部外制的缺點  (1) 行政部門時常不能與人事機構密切配合，或受制太多，而未能發揮功能。  (2) 對實際行政的需要，並不十分了解，所採措施常常不能對症下藥。  (3) 人事業務中，原應屬於行政部門首長者，如：獎懲、陞遷等，一旦強行分出，  不但削弱了領導權，且破壞了組織功能及行政責任的完整性。 | |  |
| **107\*C** | 17. 凡機關職位空缺或出缺時，由在職低級人員升任補充之制度為下列何種制度？  (A)贍徇制 (B)外補制 (C)內升制 (D)折衷制 | | P558  P560 |
|  | 內升制 : 凡機關職位有空缺，由在職之低級人員升任補充者  外補制: 機關職位有空缺時，不以在職之初級人員陞補，而由外界挑選合格人員補用之  1. 內升制之優點  (1) 人員因為有升遷機會，故可以安心工作。  (2) 人員自覺上進就有機會升遷，故願意視其職務為終身職業。  (3) 升任人員對機關本身較為熟悉，易於保持機關的安定。  (4) 內部選用升任人才，易於識別人才之適用。  (5) 晉任新職的人員，由於經驗豐富，對新任職務可以從容應付。  2. 內升制之缺點  (1) 比較無法吸收卓越人才至公家服務。  (2) 不符合「適才適所」的原則，在職成蹟優異者，不一定適合較高級的職務。  (3) 無新血或新分子之加入，易使組織陷於暮氣沉沉的狀態中。  (4) 可供挑選的對象不多，自難依「廣收慎選」  1. 外補制之優點  (1) 足以吸收卓越人才至政府服務。  (2) 因事選材，因材施用，足收「適才適所」之效。  (3) 機關內有新份子加入，易有所改革及進步。  2. 外補制之缺點  (1) 公務員晉升無望，自然會減低其工作情緒與效率。  (2) 前途發展有限，自難安心服務。  (3) 新加入之人員與原來人員毫無關係，易引起不合作的現象。 | |  |
|  | 《法務部組織法》第5條：「本部之次級機關及其業務如下：  一、 調查局：執行國家安全維護、機關保防、貪瀆、賄選、重大經濟犯罪、  毒品犯罪及洗錢等之調查防制事項。  二、行政執行署：規劃及執行公法上金錢給付義務之強制執行事項。  三、廉政署：規劃廉政政策及執行反貪、防貪及肅貪事項。  四、矯正署：規劃矯正政策，指揮、監督所屬矯正機關(構)執行收容人之戒護管理、教化輔導、  衛生醫療、假釋審查、作業及技能訓練等事項。  五、最高檢察署：提起非常上訴、指揮偵查及辦理其他法令所定職務之執行事項。  六、臺灣高等檢察署：辦理與指揮監督所屬各級檢察署及其檢察分署實施偵查、  實行公訴、刑事執行及其他法令所定職務之執行事項。」 | |  |
|  |  | |  |
|  |  | |  |
|  |  | |  |
| **5-58** | 人事分類制度 | |  |
| **102** | 1. 機關組織依據職位的工作性質、繁簡難易、責任輕重及所需資格條件等區分若干具有共同識別的   特徵和運用上便利的分類，以作為人事處理基準的一種科學方法之人事制度稱之為\_\_\_\_\_\_\_制度 | | **職位分類**  P547 |
| **105(B)** | 23. 有關職位分類制度，下列何者有誤？ (A)適才適所 (B)可培養多元通才(C)考用合一 (D)同工同酬 | | P555 |
|  | 職位分類制度：  1.以工作為中心，因事設職，按職擇人。  2.分類的標準與依據為「工作性質」、「工作的繁簡難易」、「責任的輕重」和「資格條件的高低」。  3.運用職位、職等和職級來建立人事管理制度，藉此達成有效管理與同工同酬的目標。  4.文官本身的等級和職位等級合二為一，官與職融合為一體。  5.職位分類制度告訴了管理者員工職位所需的工作資格和專業，並設計了陞遷的階梯。  品位分類制度：  1.品位分類的對象是人以及人格化的職務等級與其他資格條件，重視公職人員的學歷、資歷、經驗和能力。  2.注重公職人員具備的德才、貢獻、能力水平、任職年限等通用的資格條件，強調的是「通才」而非特殊知識或技能。  3.職責劃分簡單。  4.官位和等級職位可以分離，官等是任職者的固有身份，具有永久的個人屬性，官等和職位可能不一致，薪酬則取決於官等而不取決於所從事的工作。 | |  |
| **107\*A** | 15. 有關職位分類依據的分類性質，下列何者有誤？  (A)年資等級 (B)責任輕重 (C)繁簡難易 (D)工作性質 | | P549 |
|  | 職位的區分標準 簡（繁簡）直（資格）任（責任)性（性質）  1.工作性質 2.工作繁簡難易 3.責任輕重 4.所需資格高低   * 品位分類制(人為中心)-->記法:人品  1. 所謂「品位分類制度」，是以「人」為中心，就公務人員所具有的資歷，做為分類的標準和依據，也就是依任職之公務人員予以分列品位等第。 2. 在品位分類結構中，官員既有官階，又有職位。官階顯示品位等級，代表地位之高低、資格之深淺、報酬之多寡；職位則顯示權力之等級，代表職責之輕重、任務之繁簡。 3. 官與職是分開的，既可以有官無職、有職無官，更可以官大職小、職大官小。 4. 總之，品位分類是以「人」為中心而設計的結構，著眼點在人而非在事。  * 職位分類制(因事擇人)-->記法:柿子(事職)  1. 職位分類依據職位的工作性質、工作的繁簡難易、責任的輕重以及所需資格條件的高低，將職位區分為若干具有共同特徵和運作便利的類型，以做為人事管理業務處理基準的一種科學管理制度 2. 在職位分類結構之中，文官本身的等級和行政系統中的職位等級合二為一，官與職融為一體。沒有品味分類結構中那種獨立於職位之外的官階。總之，職位分類是以「事」為中心，等級隨職而定，而非隨人而走。   職位分類之構成因素，大致有以下五項：  1. 職系：工作性質相同，而責任輕重和困難程度不同的一些職位系列。  2. 職等：工作性質不同，但困難程度、職責輕重、工作資格條件相同的職位。  3. 職位：職位分類結構之基礎，為最基本的構成因素。  4. 職組：工作性質相近的若干職系之集合。  5. 職門：工作性質相近的若干職組之集合。 | |  |
| **107#D** | 16. 職位分類制度中，下列何者較符合韋伯(M. Weber)理想官僚理論中「專業分工」的特徵？  (A)職級 (B)職門 (C)職組 (D)職系 | | P556 |
| **108\*C** | 9. 「工作性質相同，責任輕重和困難程度相異的一系列職位」係指下列何者？  (A)職位 (B)職組 (C)職系 (D)職等 | |  |
|  | 公務人員任用法第三條  一、官等：係任命層次級所需基本資格條件範圍之區分。  二、職等：係職責程度及所需資格條件之區分。  三、職務：係分配同一職稱人員所擔任之工作及責任。-----(分物=分務)  四、職系：係包括工作性質及所需學識相似之職務。  五、職組：係包括工作性質相近之職系。  職位分類制度的要素 (ps:紅字為記憶文字)  1.職位：法律承認之文官地位，為職位分類的基本單位。  -(EX:哪一間系辦的工讀生) --(職位=地位，基本單位)  2.職等：工作性質或主要事務不同，但困難程度、職責輕重、工作所需資格條件相同的職位歸納。  -(EX:工讀生) --(不是等責=不事等責)  3.職系：工作性質相同及所需學識相似之職務，而責任輕重和困難程度不同的職位系統。  即一職系為一專業  -(EX:機械系辦) --(是童工=系(台語)同工)  4.職組：以任務性質為標準之分類，工作性質相似的若干職系的集合。  -(EX:工程學院，包含機械、營建、化工、材料等科系) -(組合)  5.職門：即職業部門，是職位分類中最大範圍，位居最高層級。  -(EX:xx大學) --(部門)  6.職級：橫的職系與縱的職等交叉形成，為職位分類制最重要觀念。  -(EX:機械系辦工讀生) --(交集=交級) | |  |
| **109(A)** | 7. 下列何者非文官制度中「品位分類制」的特質?  (A)薪俸合理，同工同酬 (B)以「人」為中心 (C)以名激勵，適合管理職位 (D)易培養通才 | | P555 |
|  | 1. 品位分類制  (1) 重 心：以「人」為中心。  (2) 鼓勵手段：以「名」來鼓勵。  (3) 升遷難易：由下級升到上級比較容易。  (4) 職等多寡：職等劃分較少。  (5) 適合對象：適合「領導管理」之通才。 | 2. 職位分類制  (1) 重 心：以「事」為中心。  (2) 鼓勵手段：以「利」來鼓勵。  (3) 升遷難易：需經過多次考試，比較困難。  (4) 職等多寡：職等劃分較多。  (5) 適合對象：適合「專業性工作」之專才。 |  |
|  | 職級　是 橫+縱的交叉觀念，所以職級是「職系+職等」的交叉觀念  橫　是　職系　(即本題強調的專業分工)  縱　是　職等 | |  |
|  |  | |  |
|  |  | |  |
|  |  | |  |
| **5-59** | 考選制度 | |  |
| **106(D)** | 15. 考試之目的在選拔人才，考試的基本要求至少應具備4個條件，即正確性、可靠性、客觀性及  下列何者？ (A)安全性 (B)經濟性 (C)政治性 (D)廣博性 | | P560 |
|  | 考試的基本要求:廣告確診  廣(廣博性) 考題範圍廣  告(可靠性)同人每場考試都有一定能力  確(正確性) 可否達成設立考試的目的  診(標準性) | |  |
|  |  | |  |
|  |  | |  |
| **5-60** | 任用制度 | |  |
|  |  | |  |
|  |  | |  |
| **5-61** | 政務官與事務管的比較 | |  |
| **105(A)** | 14. 政務官和事務官之區分，下列何者正確？ (A)政務官為政策之擬定者 (B)總統府副祕書長及  某市財政局主秘均為事務官 (C)事務官係非經考試及格而進用 (D)事務官將因政黨輪替而同進退 | |  |
|  | |  |  |  | | --- | --- | --- | |  | 政務官 | 事務官 | | 任務 | 擬定政策 | 執行政策 | | 任用 | 選舉、提名 | 考試任用 | | 法律保障 | 與政黨同進退 | 依法任用，身分受法律保護 | | |  |
|  | 政務官係指左列人員：  一、特任、特派人員。  二、總統府副秘書長、行政院人事行政局局長。  三、各部政務次長。  四、特命全權大使及特命全權公使。  五、蒙藏委員會副委員長、委員及僑務委員會副委員長。  六、省政府主席、委員及直轄市市長。  七、其他依據機關組織法律規定比照第十四職等或比照簡任一級之正、副首長。 | |  |
|  |  | |  |
|  |  | |  |
| **5-62** | 薪給制度 | |  |
| **105(C)** | 19. 依考績晉敘高於本職或本官等最高職等本俸之俸給，係屬哪一種俸給？  (A)本俸 (B)加給 (C)年功俸 (D)獎金. | | P565 |
| **106(C)** | 16. 依我國公務人員俸給法之規定，公務人員之俸給，不包括下列何者？  (A)本俸 (B)年功俸 (C)績效獎金 (D)加給 | | P565 |
|  | 第　二　條 本法所用名詞意義如下：  一、本俸：係指各職等人員依法應領取之基本給與。  二、年功俸：係指各職等高於本俸最高俸級之給與。  三、俸級：係指各職等本俸及年功俸所分之級次。  四、俸點：係指計算俸給折算俸額之基數。  五、加給：係指本俸、年功俸以外，因所任職務種類、性質與服務地區之不同，而另加之給與。  第　三　條 公務人員之俸給，分本俸（年功俸）及加給，均以月計之。  　　服務未滿整月者，按實際在職日數覈實計支；其每日計發金額，以當月全月俸給總額除以該月全月之日數計算。但死亡當月之俸給按全月支給。  第　五　條 加給分下列三種：  一、職務加給：對主管人員或職責繁重或工作具有危險性者加給之。  二、技術或專業加給：對技術或專業人員加給之。  三、地域加給：對服務邊遠或特殊地區與國外者加給之。 | |  |
|  |  | |  |
|  |  | |  |
| **5-63** | 考績與紀律制度 | |  |
| **107\*B** | 25. 依《公務人員考績法》規定，新進人員於同一考績年度內連續任職已達6個月未滿1年給予的  考績，為下列何者？ (A)專案考績 (B)另予考績 (C)年終考績 (D)團體考績 | | P566 |
|  | 年終考績：指各官等人員，於每年年終考核其當年一至十二月任職期間之成績。  另予考績：指各官等人員，於同一考績年度內，任職不滿一年，而連續任職已達六個月者辦理之考績  專案考績：指各官等人員，平時有重大功過時，隨時辦理之考績。 | |  |
| **108(B)** | 14. 依公務人員考績法明定考績項目有4項，下列何者完整且正確？  (A)工作、人際關係、學識、才能 (B)工作、操行、學識、才能  (C)工作、操行、溝通、才能 (D)工作、團隊合作、溝通、才能 | | P566 |
|  | 公務員考績法第5條：年終考績應以平時考核為依據。平時考核就其工作、操行、學識、才能行之。  前項考核之細目，由銓敘機關訂定。但性質特殊職務之考核得視各職務需要，由各機關訂定，並送銓敘機關備查。  因素品評法：工作65%、操行15%、學識10%、才能10%  公務人員要(才)能操(行)、邊學(識)邊(工)作　　　＜口訣：操工才學＞ | |  |
| **109AC** | 23. 依據《公務員懲戒法》之懲戒處分，下列何者適用於政務官? (A)減俸 (B)降級 (C)申誡 (D)休職 | |  |
|  | 公務員懲戒法第9條－公務員之懲戒處分如下：   |  |  |  | | --- | --- | --- | | 一、免除職務。  二、撤職。  三、剝奪、減少退休（職、伍）金。 | 四、休職。  五、降級。  六、減俸。 | 七、罰款。  八、記過。  九、申誡。 |   前項第三款之處分，以退休（職、伍）或其他原因離職之公務員為限。  第一項第七款得與第三款、第六款以外之其餘各款併為處分。  第一項第四款、第五款及第八款之處分於**政務人員不適用之**。  **政務官適用-免除職務、撤職、剝奪、減少退 休（職、伍）金、減俸、罰款及申誡** | |  |
|  | 休、徹、減、降、免、剝、罰、申、記 (修 車 健 將 免 撥 髮 神 技 ) | |  |
|  |  | |  |
| **5-64** | 保障制度 | |  |
| **109(B)** | 14. 有關反對公務人員具罷工權的主張，丹哈特(R. B. Denhardt)歸納出 4 項理由，下列何者有誤?  (A)罷工違反國家主權，將行政權威屈服在任何特別利益團體之下  (B)公務人員應忠誠執行政府政策，不應有反對立場  (C)傳統影響公共政策的管道已因工會而存在，不需再有罷工權  (D)公共服務是基本且不能中斷的 | | P571  相似 |
|  | |  |  | | --- | --- | | 罷工反對理由有四  1 罷工違反國家主權，將行政權威屈服在任何特別利益團體之下  2. 私部門罷工為經濟性質，公部門罷工為政治性質。造成大眾不便，且改變預算順序  3. 傳統影響公共政策的管道已因工會而  存在，不需再有罷工權  4. 公共服務是基本且不能中斷的 | 罷工支持理由亦有四  1. 公務員罷工的存在已是事實(法國)  2. 罷工情勢，勞資衝突為溝通管道，有社會建構性，勞資雙方諒解與明瞭公共服務中斷的後果  3. 罷工權強化工會作為協商單位的力量  4. 許多私部門的工作性質與公部門雷同而有罷工權，公部門卻無，顯失公平 | | |  |
|  |  | |  |
| **5-65** | 退休制度 | |  |
| **108(A)** | 16. 依公務人員服務法規定，公務人員「命令退休」需年滿幾歲？ (A) 65歲(B) 63歲(C) 60歲 (D) 55歲 | | P568 |
|  | 公務人員退休資遣撫卹法  第 19 條  公務人員任職滿五年，且年滿六十五歲者，應辦理屆齡退休。  前項所定年滿六十五歲之屆齡退休年齡，於擔任危勞職務者，應由其權責主管機關就所屬相關機關相同職務之屬性，及其人力運用需要與現有人力狀況，統一檢討擬議酌減方案後，送銓敘部核備。但調降後之屆齡退休年齡不得低於五十五歲。  前項危勞職務之認定標準，由考試院會同行政院另定之。  前項危勞職務之認定標準及依第二項規定送銓敘部核備之危勞職務範圍、年齡，應予公告。  第二項所稱權責主管機關，比照第十七條第八項規定認定之。  公務人員應予屆齡退休之至遲退休生效日期（以下簡稱屆退日）如下：  一、於一月至六月間出生者，至遲為七月十六日。  二、於七月至十二月間出生者，至遲為次年一月十六日。  公務人員的退休   |  |  | | --- | --- | | 1.自願退休  (1)任職5年以上、年滿60歲者  (2)任職滿25年者 | 2.命令退休  (1)年滿65歲者  (2)心神喪失或身體不堪勝任職務者 | | |  |
|  | 吳定－現代人事行政運作新趨勢　　　　　　　　　　　　口訣：人民專法法輪功   |  |  | | --- | --- | | 人性化  民主化  專業化  科學化 | 法制化  公務倫理  功績制 | | |  |
|  |  | |  |
| **5-66** | 人事行政三大途徑 | |  |
|  |  | |  |
| **108\*B** | 25. 在代議政府制度下，立法委員在大方案中夾帶許多有利自己的小方案而立法通過，此現象稱為  下列何者？ (A)滾木立法 (B)肉桶立法 (C)競租行為 (D)遊說行為 | | P653 |
|  | 競租行為 (rent-seeking;也稱鑽營)  為了獲得獨佔地位，所產生一種浪費資源的行為，廠商將資源花在公關上(像是遊說、賄賂等行為)，  而不是花在改善產品的品質，或降低成本方面。  這時所投入的成本，對社會沒有任何好處，是一種絕對損失。  政府失靈中「代議政府」所造成「競租」  層級節制中的「尋租」「私利追求者與政府代理人之間資源交換問題 」  滾木立法：各個代議士(國會議員)互相支持對方的提案，交換利益獲得好處＜官官相護。滾木官＞  肉桶立法：國會議員用一個大方案裡面夾帶許多對自己有利的小方案＜偷夾帶。桶子能夾帶肉品＞ | |  |
| **109(D)** | 5. 下列何者不符合集體決策中議價協商型之特質?  (A)滾木立法(logrolling)為常見的形式之一 (B)兩個以上權威者的妥協過程  (C)憲法實務造成議價協商的必要 (D)政策被行政機關所控制 | | P652-653 |
|  | 集體決策型態分-  1.議價協商  (1) 滾木法（logrolling）：即立法人員彼此間以投票贊成或反對議案方式，取得互惠式的同意。  亦即立法人員各自提出有利於己或有利於自己選區的議案，  然後互相交換支持，最後均同蒙其利，但卻使公共利益受到損害。  (2) 副報償法（side payments）：允諾若獲支持法案，未來將給予其他方面的好處，如協助競選。  (3) 妥協法（compromise）：彼此相互讓步，折衷  2.說服  3.命令 | |  |
|  |  | |  |
| **5-68** | 財務行政之意涵與流程 | |  |
| **102** | 10.我國中央行政機關預算的一般程序包括4項，分別為：預算的編製由行政機關負責，預算的審議  由\_\_\_\_\_\_\_負責，預算的執行由各行政機關負責及預算的監督分由決算與審計機關辦理。 | | **立法機關**  P586 P589 |
| **103** | 19. 財務行政是政府對其財務的收入與支出所做的一套有系統的管理制度，  須經過\_\_\_\_\_ 、會計 、決算、審計4個程序，才能使政府財政收支得到最佳的運用與效果。 | | **預算**  P586 |
| **106(D)** | 11. 財務行政體系狹義的範圍構成，下列何者正確？ (A)稅務、預算、會計、審計  (B)預算、成本、會計、審計 (C)預算、成本、稅務、審計 (D)預算、會計、決算、審計 | | P586 |
|  | 就財務行政的範圍內容，或運作過程，有以下四大制度：  1. 預算制度：是指政府在一定期間內的施政計畫，係以金錢數字所表示者，亦即政府年度的收支詳情，經立法機關通過而行政機關據以執行者。  2. 會計制度：執行預算過程中，將收支情形加以詳細記錄者。  3. 決算制度：當會計年度終了時，行政機關應向立法機關提出決算報告，以證明其符合預算的要求。  4. 審計制度：預算執行完畢，再經由超然獨立的機關加以審查與核計，以確立有無任何錯誤或過失，  如無則解除行政機關的責任。  經過以上四過程序，才能使政府財政收支得到最佳的運用與效果，  而財務行政就是研究這四項制度的一套系統方法。 | |  |
| **107\*D** | 10. 民主國家之預算政治過程，最常發生在下列何項階段？  (A)預算編製 (B)預算決算 (C)預算執行 (D)預算審議 | | P600 |
|  | 預算審議:  預算概算經內閣通過後即交立法機關審議，此即開始預算審議階段。 在民主國家，立法機關審公查預算的特色是許多壓力團體的積極介入，如何折衷調衡各方 利益的預算政治過程也充斥於預算審議階段。 立法機關視預算案為法律案之一種，因此，預算審議也需經三讀程序。  預算週期理論  一、預算編製-行政院  步驟: 1、決定施政方針(行政院長施政報告)  2、各機關分別擬訂單位預算  3、主管預算編製機關(主計總處)查核彙編  二、預算審議-立法院  政府施政計畫須透過預算案，經由立法程序成為法定預算，取得法律上效力才可實行  三、預算執行-行政部門  執行立法機關通過之預算案  四、預算決算-主計處、監察院、立法院  行政院主計處:提出決算報告  監察院審計部:決算審核  立法院:審查審計部審核過之決算 | |  |
|  | (A)預算編製 行政院  (B)預算決算 行政院主計處、監察院審計部、立法院  (C)預算執行 各行政部門  (D)預算審 | |  |
| **108(D)** | 12. 我國中央政府總預算的彙編事宜，由下列何者負責？  (A)行政院國家發展委員會(B)立法院 (C)監察院審計部(D)行政院主計總處 | | P589 |
|  | 中央政府總預算案，依法律規定，  是由①行政院提出， 交由②立法院審議；中央政府之決算，  是由③監察院審計部審核，交由④立法院審議。 | |  |
| **109(B)** | 24. 為主動調查並對抗濫權及不公正之人事處分，美國於1989年制定「弊端舉發人保護法」，並特設何種專責機關? (A)訴願審議辦公室 (B)特別檢查官辦公室 (C)公平處分辦公室 (D)行政中立辦公室 | | P176 |
|  | 行政責任內部非正式確保途徑  1. 代表性科層體系  2. 專業倫理(內控型行政責任)  3. 弊端揭發  (1978文官改革法：正式保護弊端揭發人；1989弊端接發人保護法，特設"特別檢察官辦公室") | |  |
|  | 國稅：個人所得稅(累進) | |  |
|  | 地方稅： 口訣：土地及其上  八種稅 ＜土地增值稅.地價稅.印花稅.田賦.娛樂稅.牌照稅.契稅.房屋稅＞  消費稅：營業稅、貨物稅、關稅、印花稅，一般消費稅皆採比例稅制(齊頭)  財產稅：遺產稅、贈與稅、房屋稅、地價稅、土地增值稅等(累進) | |  |
|  | 政府預算制度可就管理、政府與法律等三大途徑  一、管理途徑的預算制度：為對資源作最有效運用所發展出來的預算制度  １.績效預算制度(五０)胡佛委員會  ２.設計計畫預算制度(六０)詹森  ３.零基預算制度(七０)卡特  ４.結果導向預算＝企業化預算(九０)柯林頓政府「NPR」  二、政治途徑的預算制度－漸進主義  １代表性：多元利益團體的代表性  ２共識與聯盟的建立：利益均霑與政治妥協  ３預算分配的權力所在  三、法律途徑的預算制度：  強調法院判決對行政機關原定的施政計畫將造成資金排擠的影響  意即司法機關如何影響預算配置  ex：我國憲法本文規定教科文預算不得低於15% | |  |
|  |  | |  |
|  |  | |  |
|  |  | |  |
| **5-69** | 美國預算制度重要里程碑(歷程) | |  |
|  |  | |  |
|  |  | |  |
| **5-70** | 預算意涵與分類 | |  |
| **108(C)** | 22. 下列何者是以「金錢數字表示政府的施政計畫與歲入歲出」，同時也是財務行政的基礎？  (A)會計(B)決算(C)預算(D)審計 | | P589 |
|  | 預算法 第六條（歲入與歲出之意義）  稱歲入者，謂一個會計年度之一切收入。但不包括債務之舉借及以前年度歲計賸餘之移用。  稱歲出者，謂一個會計年度之一切支出。但不包括債務之償還。  歲入、歲出之差短，以公債、賒借或以前年度歲計賸餘撥補之。  1. 預算制度：是指政府在一定期間內的施政計畫，以金錢數字所表示，即政府年度收支。  行政院 會計年度開始前 憲法:3個月　　下年度總預算案 送 立法院 審查  　　　　　　　　 預算法:4個月  會計年度開始 1個月前 立法院 完成議決總預算案 會計年度開始15日前 總統府 公布→法定預算  會計年度結束後4個月內 行政院 決算 送 監察院  審計長 3個月內完成審核 提決算審核報告(決算案) 送 立法院 | |  |
|  | 政府預算制度可就管理、政府與法律等三大途徑  一、管理途徑的預算制度：為對資源作最有效運用所發展出來的預算制度  １.績效預算制度(五０)胡佛委員會  ２.設計計畫預算制度(六０)詹森  ３.零基預算制度(七０)卡特  ４.結果導向預算＝企業化預算(九０)柯林頓政府「NPR」  二、政治途徑的預算制度－漸進主義  １代表性：多元利益團體的代表性  ２共識與聯盟的建立：利益均霑與政治妥協  ３預算分配的權力所在  三、法律途徑的預算制度：  強調法院判決對行政機關原定的施政計畫將造成資金排擠的影響  意即司法機關如何影響預算配置  ex：我國憲法本文規定教科文預算不得低於15% | |  |
|  | 預算原則　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　口訣：多話自責報備時機   |  |  | | --- | --- | | 多元程序  計劃原則  自由裁量  責任原則 | 根據報告  具備權力  預算時期適應彈性  預算機關關聯原則 | | |  |
|  |  | |  |
|  |  | |  |
|  |  | |  |
| **5-71** | 預算制度之種類 | |  |
| **102** | 1. 1977年美國卡特(J.Carter)總統時代推行於聯邦政府的一種預算制度，凡機關組織編製每年的預算，   從「零」的基準開始，不囿於上（以前）年度預算數字的高低，重新審視其業務活動，決定其優先順序，根據成本效益分析，就下年度預算作最適當安排，該預算制度稱之為\_\_\_\_\_\_\_預算制度。 | | **零基**  P596 |
| **106(C)** | 12. 機關將目標的設計、計畫的擬訂與預算之籌編三者相結合而成的一種預算制度，係指下列何者？  (A)單一預算 (B)績效預算 (C)設計計畫預算 (D)零基預算 | | P589 |
|  | 單一預算(傳統預算,費用預算)：將歲入歲出編列在一預算中,無區分"經常帳"與"資本帳"  績效預算：以政府工作計畫為基礎,運用成本會計之方法來編列與考核預算  確定具體工作項目->計算單位成本->選定績效衡量指標  設計計畫預算：使設計 計畫 預算合而為一的計畫決策預算過程  零基預算 PBS：每年度所有預算之編列均需重新受到審查,確認是否有存在的必要  成果預算(新績效預算)：特定施政成果為基礎的資源配置,將政策結果或服務績效做為衡量預算的基礎 | |  |
|  |  | |  |
|  |  | |  |
| **5-72** | 會計制度.決算制度.審計制度 | |  |
| **105(C)** | 17.審計機關就各種歲入歲出之會計憑證、簿籍、報告加以審核，係屬哪一種審計方式？  (A)事前審計 (B)事中審計 (C)事後審計 (D)預算議定 | | P612 |
|  | 1.事前審計：指審計人員在被審計單位的財政財務收支和經濟業務發生之前進行的審計，這種審計主要對單位的計劃、方案、預算制定的審查，經濟合同批准之前的審查，經營決策及其可行性研究報告的審查。  2.事中審計：指審計人員在被審計單位的財政財務收支和經濟業務進行中所實施的審計，如：固定資產投資項目在施工中，對施工進度、投資完成情況的審計以及財政預算執行情況審計等。  3.事後審計：由獨立的機構和人員對被審單位已發生的財政財務收支和其他經濟活動進行的審查和評價，主要是通過對會計憑證、會計帳簿、會計報表和其他有關資料的審查，查明會計記錄和會計報表是否真實、正確，是否符合會計原則和會計制度，是否如實反映了被審單位的財務狀況和經營成果，財政財務收支是否合規合法，有無違反財經法紀的行為，起到查錯防弊的防護性作用 | |  |
| **108\*C** | 26. 如果立法院未能在會計年度開始前，審議通過中央政府總預算案，這樣就不符合德國學者  諾馬克(F. Neumark)所提出的何項預算原則？  (A)嚴密原則 (B)公開原則 (C)事前決定原則 (D)限定原則 | |  |
|  | 強調民主政治監督的預算原則(德國學者New Marks所提)  公開原則：政府預算內容應公開，讓所有國民皆能充分瞭解政府的收支 狀況、財務計畫及施政內容。  明確原則：政府預算的收入來源及支出用途、項目與分類皆應明確。  事前決定原則：即政府預算應在每一年度開始前，經由議會審議通過。  嚴密原則：政府預算應對各支出項目產生約束力，並力求與將來決算一致。 | |  |
|  |  | |  |
|  |  | |  |
| **5-73** | 預備金制度 | |  |
|  | 特別預算：(預算法第８３條)  國家發生重大事件：戰爭、經濟、災變......等+不定期或數年一次的重大政事  １國防緊急設施或戰爭。  ２國家經濟重大變故。  ３重大災變。  ４不定期或數年一次的重大政事。  動支第二預備金之事由：(預算法第７０條)　　　多了需要花錢的事錢不夠花時  １原列計畫費用因事實需要奉准修訂致原列經費不敷時  ２原列計畫費用因增加業務量致增加經費時。  ３因應政事臨時需要必須增加計畫及經費時  追加預算：(預算法第７９條)　　依法追加(選項內通常會有依法……) 和法律有關的預算  １依法律增加業務或事業致增加經費時。  ２依法律增設新機關時。  ３所辦事業因重大事故經費超過法定預算時。  ４依有關法律應補列追加預算時。 | |  |
|  |  | |  |
| **5-74** | 補助款制度 | |  |
|  | 預算法§22(預備金)  預算應設預備金，預備金分第一預備金及第二預備金二種︰  一、第一預備金於公務機關單位預算中設定之，其數額不得超過經常支出總額百分之一。  二、第二預備金於總預算中設定之，其數額視財政情況決定之。  立法院審議刪除或刪減之預算項目及金額，不得動支預備金。但法定經費或經立法院同意者，不在此限。  各機關動支預備金，其每筆數額超過五千萬元者，應先送立法院備查。但因緊急災害動支者，不在此限。  預算法§62  總預算內各機關、各政事及計畫或業務科目間之經費，不得互相流用。但法定由行政院統籌支撥之科目及第一預備金，不在此限。  預算法§64  各機關執行歲出分配預算遇經費有不足時，應報請上級主管機關核定，轉請中央主計機關備案，始得支用第一預備金，並由中央主計機關通知審計機關及中央財政主管機關。 | |  |
|  |  | |  |
| **5-75** | 財政收入 | |  |
| **109(A)** | 18. 下列何者為政府之「非實質收入」? (A)公債收入 (B)捐獻及贈與收入 (C)罰款收入 (D)菸酒稅收入 | | P583 |
|  | 1. 企業收入：政府透過自行經營企業所得到收入，包括公營事業和專賣事業。  2. 行政收入  (1) 行政收入係指政府機關為提供特定服務、設施，或為達成某種管制目的，對特定使用者或違規者，依成本計算的成則所為之單方強制徵收之收入。  (2) 主要包括規費、特許金、特別賦課與罰款等四類，其中規費為行政收入中最重要的一類收入，  係政府向享用特定服務者所收取之特定報償，如：參加國家考試所繳交之報名費，  此一收入亦最符合「受益者付費」的原則。  3. 財產收入：係政府以其財產供作運用所得之收入，例如：政府出租國宅所得之租金。  4. 公債收入  (1) 公債是政府以國家信用為擔保發行債券，向人民或其他國家借債，取得之財政收入。  (2) 發行公債常為政府實行赤字財政政策的主要手段。  (3) 有別於上述三種收入，公債並非是實質的收入。 | |  |
|  |  | |  |
|  |  | |  |
| **5-78** | 電子化政府 | |  |
| **107#A** | 7. 有關席克斯(Perri 6)所提出電子治理(e-governance)工具之功能，下列敘述何者有誤？  (A)首長電子信箱可以幫助政府機關監督及控制民意 (B)決策支援系統可以模擬事態發展提出決策建議 (C)網路資訊蒐集歸納軟體可以提供大數據作為政府決策參考 (D)線上公共意見論壇可以發揮互相理解的功能 | | P259  P505 |
|  | E治理之意涵  1、相互了解  2、收集資料  3、組織與分析資料  4、協助溝通  5、模擬決策可能結果並提出建議  一、E治理之意涵：所謂「E治理」乃是意指應用當代資訊科技所施行的治理，其目的在於提升政府的績效，而此一治理途徑應用的範圍遍及公共組織內部與外部的各種作為，也見諸於各種層級政府（中央與地方）與專業部門之中。因此，E治理可以完全地涵蓋整個政策過程，包括公共問題的建言、政策決策者進行決策時所需的資訊系統、政策合法化過程的表意管道或投票系統、政策執行的監測與監督、政策效果與顧客滿意度的評估等。  二、E治理追求公共價值（功能）：英國學者阿六（Perri 6）教授認為E治理之各種工具的功能有五項  三、獲致相互理解：例如簡單的資料系統就可以建置完備的字庫，應用此種資料庫系統，可以讓不同組織或專業背景的政策參與者，瞭解各種領域的專業術語，減少彼此間溝通的障礙，進而促成共識做成決策。其次，資訊科技還可以作為「產生構想的工具（idea generation tool）」，其可用於腦力激盪的輔助工具。  四、蒐集資料：透過資訊科技的協助，政府可以蒐集更為周延的資料做為決策的參考，此種科技包含兩種性質：  五、掃描（sensor）：即某種硬體裝置配合軟體，可用於廣泛性地蒐集並儲存各種資料。  六、數位代理（digital agents）：用以分析和歸納各種網路資料、控制和升級軟體、解決資訊過荷問題等  七、組織與分析資料：欲發展出有益於E治理的資訊或知識，就必須將繁複和多樣的資料分析整合的步驟，經過此一步驟，資料才能成為具有系統性的資訊或有用的知識。  八、幫助溝通：E治理所應用的資訊科技可以達到幫助溝通的目的，例如透過電子郵件、線上視訊會議、線上交談等，進行電子會議、傳遞公文書、建置民意論壇、舉行公聽會等等。  (A)首長電子信箱可以幫助政府機關幫助溝通民意  九、模擬決策的可能結果並擬以提出建議：E治理所應用的資訊科技能夠協助決策者模擬決策可能產生的結果，並且進一步其還能根據模擬的結果提出建議，此種技術即所謂決策支援系統。 | |  |
| **5-76** | 凱因斯主義與供給面經濟學 | |  |
|  |  | |  |
|  |  | |  |
|  |  | |  |
| **5-77** | 資訊管理 | |  |
|  |  | |  |
|  |  | |  |
|  |  | |  |
| **5-79** | 公務管理 | |  |
|  |  | |  |
|  |  | |  |
|  |  | |  |
| **6-80** | 行政革新與行政績效 | |  |
| **107\*A** | 18. 強調「溝通與協調」安排的組織效率，可稱為下列何項行政效率？  (A)社會效率 (B)機械效率 (C)管理效率 (D)經濟效率 | |  |
|  | 效率層次分三層  1.組織效率(高級決策層次) : 屬規劃與安排一切工作因素或生產因素，與協調、溝通一切工作的關係，又可稱社會效率，因為會影響到社會的和諧和進步  2.管理效率(中層行政層次) : 在既定條件或高級命令下，促曾最有效、最適當，及最具經濟的分工合作與監督的效率，是組織與管理的全盤測量  3.機械效率(基層工作人員) : 個人或許多人在既定條件下，對工作的作業所產生的實際工作效率，偏重於身體運動的原則 | |  |
| **108(D)** | 6. 依我國中央行政機關組織基準法第3條第2款規定，下列何者不屬於獨立機關？  (A)中央選舉委員會(B)國家通訊傳播委員會 (C)公平交易委員會(D)國家發展委員會 | | P327 |
|  | 三個獨立機關(相當二級機關)：中選會、公平會、NCC(通傳會)+促進轉型正義委員會  口訣：公中國（攻中國） | |  |
| **108\*B** | 23. 下列何種治理模式係強調政府應擺脫嚴密的法令規章之束縛，使之擁有更多自由裁量的權限  可以臨機應變，快速且適切回應民眾需求？ (A)官僚模式 (B)解制模式 (C)市場模式 (D)參與模式 | | P254-255 |
|  | 學者彼得斯 ( Peters ) 觀察 1980年代及 1990年代各國「行政革新」或「政府再造」的「實況」，認為「當代政府」的「新治理典範」已經浮現，並可歸納為「四種」明顯「模式」或「特質」，而這「四種新治理模式」，實可表現「企業型政府」的「主要特質」:  一、「市場式政府」:傳統「治理結構」最大的問題在於「官僚體制」的「獨佔性」，致使機關「規模」和「預算」出現「極大化」，「文官體系」缺乏足夠「誘因」以致「效率低落」，以及缺乏「施政成本壓力」導致「過度生產」等。「市場式政府」的「特徵」包括 :  (一) 採取「分權化」的「組織結構」。  (二) 運用「企業部門」的「管理技術」，並將「功績薪給制」( merit pay ) 改為「績效薪給制 」  ( pay for performance )。  (三) 引進「市場競爭」的「誘因結構」，並創造「內部市場化」的「決策機制」。  (四) 其提供的「公共利益」在於「降低施政成本」。  二、「參與式政府」:「參與式政府」要「對抗」的是「傳統官僚典範」的「層級節制體系」，  其「主要特徵」包括 :  (一) 力求「扁平化」的「組織型態」。  (二) 在「管理上」採用「全面品質管理」和「團隊建立」的「策略」。  (三) 運用「諮議」及「協商」的「決策方式」。  (四) 其所提供的「公共利益」在於增進「公職人員」和「民眾」對「政府施政」的「參與度」。  三、「彈性化政府」:  「彈性化政府」的「特徵」包括 :  (一) 運用「虛擬組織」，亦即「政府的運作」應著重於「系統」的「層次」更甚於「組織結構」的「層次」。  (二) 在「管理方面」，  1.採取「工作團隊式」的「管理」，其「決策方式」採取「實驗性強」的「應變式決策」。  2.採行「臨時僱用制」的「人事制度」。  (三) 其所締造的「公共利益」在於增進「施政成本」和增進「組織成員」的「合作團結」。  四、「解制式政府」=「鬆綁」式政府 :「解制式政府」的「基本假定」是，倘若能夠「排除」  政府運作上的「過度管制」，將使其更具「效率功能」。該模式對「組織型態」並沒有特別偏好 :  (一) 在「管理方面」，強調賦予「管理者」更多的「自主裁量權」( 最大管理自由 )。  (二) 在「決策方面」，「企業型官僚」應擔負更多「決策責任」；其所提供的「公共利益」  為增加「政府部門」的「創新能力」和「行動力」。 | | 蠶、絲、彈、鬆 |
|  | 一、「市場式政府」:企業管理  二、「參與式政府」:員工參與  三、「彈性化政府」:結構的彈性化  四、「解制式政府」=「鬆綁」式政府 :法律的解制 ＜口訣：蠶、絲、彈、鬆＞ | |  |
|  |  | |  |
|  |  | |  |
| **6-81** | 企業型政府與政府再造 | |  |
| **105(B)** | 21. 有關企業型政府及政府再造，下列敘述何者有誤？  (A)企業型政府制度設計係積極興利導向、重視绩效、富於彈性及顧客導向  (B)政府再造係重視流程中心、員工導向、目標取向及系統思考  (C)企業型政府重視經濟、效率、效能、回應性、代表性及責任性  (D)政府再造係有助於建立流程多樣化、打破部門界線、減少監督審核及提供單一窗口服務等 | | A  B-P207  C  D |
|  | |  |  |  | | --- | --- | --- | | 政府再造原則：  1.重視導航  2.市場機制  3.競爭導向  4.顧客導向  5.結果導向  6.任務導向  7.企業導向  8.前瞻主動  9.重視分權  10.鼓勵參與 | 企業型政府策略：  1.催化型政府  2.社區導向政府  3.競爭型政府  4.任務導向政府  5.績效導向政府  6.顧客導向政府  7.開創進取型政府  8.前瞻性政府  9.分權式政府  10.市場導向政府 | 口訣: 統客流目資  流木顧細枝  口訣：人傑顧夜市  　　　寒舍爭分錢 | | |  |
| **105(C)** | 1. 就政府再造之主張，有關「改善政府績效之道，在於緊縮預算支出及減少業務項目」之論述，係屬何種迷思？ (A)自由主義論者之迷思 (B)市場機能論者之迷思   (C)保守主義論者之迷思 (D)員工取向論者之迷思 | |  |
|  | 政府再造的迷思  1.自由主義論者的迷思：認為擴張預算和增加義務可改善績效  2.保守主義論者的迷思：認為減少預算和業務可改善績效  3.市場機制論者的迷思：認為師法企業的經營技術可改善績效  4.員工取向的迷思 ：認為公務人員績效取決於財物資源的多寡  5.人力資源論者的迷思：認為甄補優秀人才可改善績效 | |  |
|  |  | |  |
|  |  | |  |
|  |  | |  |
| **6-82** | 公共管理技術 | |  |
| **102** | (1-2). 戴明(W.E. Deming)所倡導「全面品質管理(TQM)的5個特性（徵）」為何？（5分） | | P378 P521 |
|  | 顧客導向、全員參與、高層管理者的領導與支持、重視教育及訓練、加強團隊工作 | |  |
| **103** | 1. 杜拉克(P. Drucker)於 1954 年《管理實務》一書中首先提出管理概念，藉由組織上、下層級人員參與來共同設定組織目標，對成員的期望成果界定其主要責任範圍，依此指導各級部門的 活動，並評估每位成員的貢獻，稱之為\_\_\_\_\_ 。 | | **目標管理**  P517-518 |
| **103** | 20. 組織為進行持續性的改善，而針對一些被認定為行業翹楚的組織，以持續性與系統化的學習流程，評估與了解其作業方式或產品的連續過程，稱之為 \_\_\_\_\_。該制度於 1990 年引進政 府管理領域中並普遍受到重視。 | | **標竿管理**  P381  P531 |
| **104** | 1. 請說明何謂目標管理(MBO)及如何實施目標管理？ | | P378. P519 |
| **107\*C** | 21. 民眾在第一次提出要求時，機關能提供正確無誤的服務，符合全面品質管理的何項特性？  (A)回應性 (B)變動性 (C)可靠性 (D)一致性 | | P525 |
|  | 美國聯邦品質協會之行政機關服務品質標準　　　　　　　　　　　　　口訣：續可一久時變色  1.績效：民眾對政府提供之公共服務最優先考量的面向。  2.專業特色：政府機關可否基於專業提供建議與輔導。  3.可信賴度(回應性)：提供的公共服務是否符合標的人口的期望與價值。  4.持久性：公共服務對標的人口所帶來的利益(效用)持續的時間長短。  5.一致性：公共服務是否達到預先所設定的績效標準。  6.即時性(可靠性)：可否針對民眾所面臨的問題提供即時協助。  7.變動性：政府機關可否掌握民意動向的改變情形。 | |  |
|  | 張潤書-政府服務品質 　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　 口訣：通關管禮靠全體能回信   |  |  | | --- | --- | | 溝通  機關外關  服務管道  服務禮貌  可靠性 | 安全感  善體人意  能力  回應性  可信度 | | |  |
| **108\*B** | 24. 下列何者係全面品質管理(TQM)強調的管理方式？  (A)代表性官僚 (B)員工自發性參與 (C)行政中立 (D)轉換型領導 | | P379  P521 |
|  | 全面品質： 口訣：客善流質衡員   |  |  | | --- | --- | | 1.重視顧客導向  2.品質持續不斷改善  3.重視流程 | 4.改進組織內任何一件事的品質  5.正確橫量  6.授權員工 | | |  |
|  |  | |  |
|  |  | |  |
| **6-83** | 行政中立 | |  |
| **102** | 19. 公務員執行公務應秉持行政中立，行政中立包括二種不同的概念，其一是\_\_\_\_\_\_\_，  即公務員執行職務不涉及政黨鬥爭'不受政治因素影響，另一為依法行政。 | | **政治中立**  P550 |
| **105(E)** | 3. 執行職務時，遇有涉及其本身或其家族之利害事件，應行迴避，係屬公務員之何種義務？  (A)保持品格之義務(B)服從命令之義務(C)執行職務之義務(D)不為一定行為之義務(E)無標準答案 | |  |
|  | 保持品格之義務: 公務員應誠實清廉，謹慎勤勉，不得有驕恣貪惰，奢侈放蕩，及冶遊賭博，吸食煙毒等，足以損失名譽之行為。  服從命令之義務: 長官就其監督範圍以內所發命令，屬官有服從之義務。但屬官對於長官所發命令，如有意見，得隨時陳述。公務員對於兩級長官同時所發命令，以上級長官之命令為準。主 管長官與兼管長官同時所發命令，以主管長官之命令為準。  執行職務之義務: 公務員執行職務，應力求切實，不得畏難規避，互相推諉，或無故稽延。 | |  |
| **105(C)** | 1. 關行政中立，下列敘述何者有誤？   (A)行政人員處理公務應超然及客觀，一視同仁且無所偏愛及偏惡  (B)執法態度應採公平對待任何個人、團體及黨派  (C)公務人員得加入政黨及兼任政黨之職務  (D)公務人員應貫徹政府所推動之政策 | | P181 |
|  | 第 5 條  公務人員得加入政黨或其他政治團體。但不得兼任政黨或其他政治團體之職務。  公務人員不得利用職務上之權力、機會或方法介入黨派紛爭。  公務人員不得兼任公職候選人競選辦事處之職務。 | |  |
| **107#C** | 24. 有關行政中立的意涵，下列敘述何者有誤？  (A)文官應盡忠職守 (B)立場應超然公正 (C)應協助解決政治紛爭 (D)執法時應秉持同一標準 | | P181 |
|  | 行政要中立，就是不要碰有關政治的事情 | |  |
| **108\*C** | 22. 有關行政中立意義之描述，下列何者正確？  (A)公務員處理行政事務時，應秉持為政黨著想的態度與立場  (B)公務員處理行政事務時，應秉持增進組織利益的思維與態度  (C)對於公務員特定政治行為加以限制，促使其秉持中立的立場與態度  (D)對於公務員特定法律行為加以限制，以確保處理公共事務的利益性 | | P181 |
|  | 行政中立：公務人員執行政府政策、處理行政事務時，應秉持的態度與立場，較偏重於面對行政顧客處理行政事務時的中立性，而並不一定會涉及政黨色彩及黨派的干預。 | |  |
|  |  | |  |
|  |  | |  |
|  |  | |  |
|  |  | |  |
| **6-86** | 公共服務人員角色與修為 | |  |
| **102** | (2-2). 李普斯基(Lipsky)認為第一線(基層)行政人員（Street-level Bureaucrats / Administrator)  所面臨工作環境的特性（徵）。（5分） | |  |
|  | 李普司基 基層行政人員  (一)重要性  1影響人民對政策之認知  2部分裁量權可認定裁量資格  3影響人民觀感  (二)特徵   |  |  | | --- | --- | | 1壓力大  2資源少  3例示樣版  4部分裁量權  5無法控制工作成果 | 1.經費有限。  2.裁量權有限。  3.事務繁雜。  4.第一線面對民眾，為民眾與政府對話的窗口。  5.僅執行政策，對於制定無影響力。 |   李普司機工作環境特性：  1.大量的個案、工作以及顧客的不可預測性，往往因為澆熄了服務的熱誠。  2.基層官員被訓練必須一視同仁，但常被要求展現出偏愛主義、刻板印象與例行化。  3.基層官員必須對於工作習慣中的妥協加以合理化，以反應工作員的成熟以吉對於實際與政治現實  的理解。 | |  |
|  |  | |  |
|  |  | |  |
| **6-84** | 行政倫理 | |  |
| **103** | 7. 機關組織中政府官員利用職權之便，違法從事直接或間接的權錢交易，以圖利自己或他人，  稱之為\_\_\_\_\_ ，是行政運作中最常見弊端。 | | **貪污**  [168 |
| **105(A)** | 25. 美國公共行政學會(ASPA)於1994年所確立之五大類行政倫理典則中，有關「提供組織成員表達異議之管理，確保正當程序，免受報復」係屬那一類行政倫理？  (A)倡導倫理組織 (B)實踐公共利益 (C)展現個人廉潔 (D)追求專業卓越 | | P174 |
|  | 1、實踐公共利益(首要):裁量權增進公共利益、歧視、騷擾、知的權利  2、尊重憲法法律:社會典章價值、法令規章、公正、平等、代表、回應、正當程序  3、展現個人廉潔:真誠正直、承擔錯誤、勇於負責、迴避利益  4、倡導倫理組織:組織溝通、創益、奉獻、公意至上、功績原則、適當控制  5、追求專業卓越:勝任能力、終其生涯、參與專業活動  共憲個倫專業 口訣:貢獻個人專業  美國行政學會於1948年訂定12 條行政倫理守則 理事會」中正式定稿通過。至1994年,理事會亦為求完善、精益求精,特將頒行 10 年的12條倫理守則予以重大修改,使之成為更為詳盡的五大項 32 條18。  該守則除消極防情外,更充滿著鼓勵學會成員積極行事、培養專業、公益為先的提示和期許,透過 下列的範例來提升公共服務倫理原則的公共自覺。其倫理守則全文内容如下:  (一)實踐公共利益:  為「服務大眾為先、個人利益次之」之理念,學會成員(公務員、學界、企業界、民間人士)應:  1.運用裁量權增進公共利益。  2.反對任何形式的歧視與騷擾,並協助優惠僱用行動(（政府或機構招聘員工時優先僱用常遭受歧視的女性，黑人或其他人群的成員的積極補償行動，平權措施)的推動。  3.肯定並支持民眾對政府運作有知的權利。  4.鼓勵民眾參與政策制定。  5.培養憐憫、仁愛 、公正、樂觀的精神。  6.以完整,明確、易懂的方法來回應民眾需求,  7.協助民眾與政府接觸。  8.用於制定不隨波逐流的政策。  (二 )尊重憲法及法律:  為尊重支持和研習有關界定政府機關、公務員、社會民眾之職責的憲法和法律,學會成員應:  為強化組織服務大眾,援用倫理、效率、效能之能力,學會成員應  1.了解並應用奥其專業角色有開的 法令規章。  2.改進不合時宜或窒礙難行的法律與政策。  3杜絕所有不法的歧視。  4建立並維護強有力的會計與管理監督制度,支持審計與調查工作,防止各種形式的公帑不當管理。  5.尊重並保護隱私性或特殊性資訊。  6.鼓勵並疏導公務員的合法異議活動,並保障其揭發弊端權利。  7.促進平等,公正,代表,回應正當程序之憲政原則,以保障民眾權利。  (三)展現個人正直清潔  為公務力求至普,提振民思對政府的信任,學會成員應:  維護真誠與正直,勿因個人的升遷、尊榮或得利而妥協。  肯定他人因工作和共處所獲得的奬賞和信用,  1.認真迴避利益衝突,例如:引用親戚、不當外部兼職、濫用公共資源、收受饋贈等。  2.尊重上司、下屬、同事和社會民眾。  3.承擔錯誤,勇於負責。  4.行使公權力勿黨派徇私。  (四)倡導倫理的組織:為強化組織服務大眾,援用倫理、效率、效能之能力,學會成員應:  1.提升組織在開放溝通、創意和奉獻的能力。  2.確立公益至上,制度(機關)忠誠次之。  3.建立程序以促成倫理行為,並確保個人和組織的行為責任。  4.提供組織成員表達異議的管道,確保正當程序,免受報復。  5.増進功績原則,防止武斷和肆意的行動。  6.運用適當的控制和程序,強化維織責任。  7.鼓舞組織採行倫理守則,除廣為宣連及定期独討外,並使之成為活的文獻  (五)追求專業卓越:為強化個人,鼓動其他會員的專業發展,學會成員應:  1.支持並鼓勵有關勝任能力的提升。  2.樂於面對新興議題與潛在問題,視為個人應盡之職責。  3.鼓勵其他學員终其生涯參與專業活動與專業組織。  4.撥出時間接見學員,提供學術研究與公共服務實務的對話橋樑 | |  |
|  |  | |  |
|  |  | |  |
|  |  | |  |
|  |  | |  |
| **106(C)** | 20. 下列何者不屬於肅貪機構？  (A)香港廉政公署 (B)我國法務部調查局 (C)英國文官委員會(D)新加坡瀆風檢肅局 | |  |
|  | 1978美國的文官委員會改組為下列數個機關  (1) 功績制保護委員會：  A. 其職掌乃針對違反人事規則的聯邦公職人員施予制裁，並為遭受不利處分（如降級或解職的）聯邦公職人員舉行公聽申訴，以保障其權益。  B. 再者，功績制保護委員會還擁有特別的權威以保障「弊端舉發者」（whistle-blower），以鼓勵揭發行政機關的浪費、欺瞞或濫權，免受被報復之虞。  C. 其次，功績制保護委員會下設有「特別檢舉處」，以確保功績制度原則與要件，以及人事法律與規則不致被違反，並調查聯邦官員與機關的活動。  (2) 聯邦勞動關係局：  其設立旨在體現人事行政的法律觀點，其職責乃在監督聯邦事務的集體協商之進行。  (3) 平等就業機會委員會：  A. 為保障少數族群或弱勢團體有進入政府任公職之機會，於是1987年的文官改革法便宣示，應讓聯邦政府的文官制度具有全國性的「社會代表性」。  B. 準此，平等就業機會委員會的主要職責，即在促進少數民族和婦女在聯邦政府的勞力雇用上能夠擁有代表性，同時藉由「權益平等促進行動」以達成政治的回應性。  (4) 人事管理局：  主要來履行過去文官委員會之考試、訓練、退休、薪給、考績與監督等人事管理工作，成為總統在人事行政管理的重要幕僚機構。  (5) 資深文官職（the Senior Executive Service, 簡稱SES）：  A. 資深文官職之設置乃參考自英國高級文官的模式，旨在擴大高級文官的能力以及增加運用的彈性，進而確保高階文官對於國家政策目標的回應性，使官僚制度之管理與政治功能共冶於一爐。  B. 其設計的目的有三：  a. 讓公共管理的技能與專業能夠在不同組織間相互交流。  b. 高級文官人員在不同單位流通，可增加更廣泛的公共利益視野。  c. 發揮政治主管任命與領導高級文官的彈性，以期貫徹政策命令。 | |  |
| **107#A** | 21. 行政倫理主要是用以解決公務人員在執行任務時所面臨的何種問題？  (A)價值抉擇問題 (B)技術選用問題 (C)顧客滿意問題 (D)命令貫徹問題 | | P168 |
|  | Thompson: 行政倫理的立論基礎是來自「行政人員的批判意識」。  Finer: 行政倫理的立論基礎是來自「外部控制」。  Friedrich: 行政倫理的立論基礎是來自「內部控制」。  行政倫理：＜行政人員獨立的道德判斷 ＞  是指人們關於行政過程是非對錯的判斷過程以及判斷的理由（＝價值觀），這主要涉及行政主體行動的正當性與合理性，亦即領導、決策、指揮、執行、協調和控制等行政活動的合法性問題，它既包括公務人員個體在日常行政工作中體現出的道德觀念、道德活動與道德規範，也包括行政主體作為群體在行政活動中應遵循的價值規範。簡言之，行政倫理是公務員個體道德規範和行政機關群體價值規範的綜合體。 | |  |
| **108\*D** | 20. 哈蒙(M. Harmon)認為行政倫理的責任實踐，有賴於行政的三種責任之合成，其中不包括下列何者？  (A)政治責任 (B)專業責任 (C)個人責任 (D)社會責任 | | P159 |
|  | 哈蒙（Harmon）的「三元責任觀」理論  哈蒙（Harmon）綜合了房納（Finer；主張外控）和傅德瑞區（Friedrich；主張內控）兩者的論述，提出外部控制的政治責任、專業責任，以及內部控制的個人責任的「三元責任觀」（對行政權力的控制），茲分別敘述如下：  （一）政治責任：  1、主要內涵：政治責任為傳統型政行者如威爾遜、韋伯及賽蒙所主張，認為政治責任的履行，  須建構在下列前提上：  （1）政治與行政兩者各有界限，彼此分立。  （2）行政的首要責任在於忠實地執行政策，並以中立、客觀、效率、科學的方法為之。  （3）行政應設計一套嚴明的職責規範和獎懲制度，使政策得到順從和考核，達到負責的目的。  2、配合條件：政治責任若要行之有效，應要有下列的條件配合：   |  |  | | --- | --- | | （1）權責能夠明確地劃分。  （2）嚴格的層級服從關係。  （3）有限的控制幅度。  （4）厲行正式的紀律體系。 | （5）鼓勵部屬對組織目標和上級長官忠誠產生認同。  （6）重視財務和員工績效的內部稽核。  （7）預算的控制。  （8）國會的監督。 |   （二）專業責任：  1、主要內涵：專業責任為黑堡宣言的主張，認為在憲法及法律的合理限制下，行政人員行使裁量權應秉持其專業良知與倫理道德，善用行政職權，維護並創造公共利益，有效實現公共目的。  2、專業責任的具體實踐：須體現「黑堡宣言」的四大主張：  （1）行政人員應成為具有自我意識的公共利益受託者。  （2）行政組織是具有特定能力提供特定社會功能以達成公共利益的寶庫。  （3）公共行政應成為憲政秩序下的正當參與者。  （4）公共行政的權威實繫於行政過程中能夠涵蓋不同的利益，藉以促進公共利益的實現。  （三）個人責任：  1、主要內涵：並不講究外在的標準和原則，而是重視行為者的內在看法，強調負責的行動是個人意志的展現和實踐。  2、個人責任的具體實踐：  （1）自我反省能力：人有了自我反省之後，才能掌握內在的生活世界，以及明遼自身的意向行為及行為背後所蘊含的內在趨力。  （2）交互主觀能力：個人在社會群體中鍛鍊淬礪自身的個性，學習別人的理念判斷和風格，進而與他人建立「真實關係」，彼此互相尊重與了解，共同創造一個不分你我的社會。 | | 口訣 : 專制的人  專業責任  政治責任  個人責任 |
| **6-85** | 行政責任 | |  |
| **102** | 15. 為厲行行政掄理與責任，阻止機關組織中公務員於退休後若干年内，接受私人企業的聘用(僱)處理  相關的業務，以避免利益衝突的規定，通稱為\_\_\_\_\_\_\_條款。 | | **旋轉門**  P165 |
| **107#B** | 1. 學者吉伯特(C. Gilbert)所提出的行政責任確保途徑，下列何項敘述最正確？  (A)代表性科層體制(representative bureaucracy)屬於內部正式確保途徑  (B)個人透過參加集會遊行表達對政府的不滿可視為外部非正式確保途徑  (C)司法控制屬於外部非正式確保途徑 (D)議會控制屬於內部正式確保途徑 | | P156 |
| **107#D** | 25. 行政機關應主動滿足民眾的需求，係指行政責任的哪一項內涵？  (A)彈性 (B)勝任能力 (C)正當程序 (D)回應 | | P155 |
|  | 應當性任負潔(婦潔) 回應 正當程序 彈性 勝任負責 廉潔  1. 正當程序  正當程序的精簡意義是指：「任何人未經法律的正當程序，不得被剝奪生命、自由、權利或財產」。正當程序應用在政府運作，其義是指政府要「依法行政」。各國「行政程序法」的制定旨在確保「正當程序」的履行。  2. 課責  課責概念的意義是指，當行政機關或人員有違法失職的情事發生時，必須要有某人對此負起責任，故而論者或稱行政責任的狹義概念就是指負責或課責之義。  3. 廉潔  廉潔是指政府運作在正面上要能坦白公開，在負面上要能抑止腐化。前者是指政策的制定與執行在某些階段要對外公開，接受外界的檢核；後者則是要求政府公務員（政務官與事務官）不能受賄、圖利他人或自己及親人，更不能使政權與金錢、黑道有所掛勾。  4. 回應  行政機關應快速熟悉民眾的需求，不僅要「被動」回應民眾先前表達的需求，更須洞識先機，「前瞻」性主動作為，研擬公共問題的解決方案，甚至確認問題的產生。  5. 彈性  機關及人員在規劃及執行政策時，不可忽略與政策目標達成有關之個團體、地方關懷或情境差異。當行政機關對政策規劃及執行的複雜度加以忽視時，自然地無法體認彈性的責任意涵，連帶地使其回應力有所減少和遜色。  6. 勝任能力  行政機關推動職掌、貫徹公權力的行為必須謹慎，不能草率。簡言之，行政機關要有完成所應履行任務的能力，而且要表現出行政績效，避免「最糟糕的腐化就是無能」的現象發生。 | |  |
| **108(A)** | 11. 公務員於其離職後至少幾年內，不得擔任其離職前五年內與職務直接相關之營利事業董事、  監察人、經理、執行業務之股東或顧問？ (A)三年(B)二年(C)一年(D)五年 | | P165 |
| **108\*A** | 21. 依「公務員服務法」相關規定，公務員於其離職後三年內，不得擔任與其離職 前五年內之職務  直接相關之營利事業董事、監察人、經理、執行業務之股東或 顧問。此規定被稱為下列何者？  (A)旋轉門條款 (B)禁止循私條款 (C)圖利他人條款 (D)公務員廉潔條款 | | P165 |
|  | 旋轉門條款：公務員於其離職後三年內，不得擔任與其離職前五年內之職務直接相關之  營利事業董事、監察人、經理、執行業務之股東或顧問。 <離職後之利益迴避(旋轉門條款)> | | 後三  前五 |
| **108\*D** | 19. 下列何者屬於行政責任的內部非正式確保途徑？ (A)傳播媒體 (B)公民參與 (C)選舉 (D)專業倫理 | | P156 |
|  | 內部正式 ：行政控制、調查委員會、人事.主計.政風之雙重隸屬監督。　　調控隸屬  外部正式 ：議會控制、司法控制、行政監察員、選舉。　　　　　　　　 舉行法會  外部非正式：公民參與、傳播媒體、資訊自由。 沒工資  內部非正式：代表科層體制、專業倫理、弊端揭發。 畢業代 | |  |
| **108\*C** | 29. 「解決弱勢群體的困苦及所受歧視，並改善其政經福祉，提升所有民眾生活品質」，這是行政人員所應扮演的何種角色？ (A)代表性行政人 (B)機關變遷催生者 (C)社會公平促進者 (D)倡議性行政人 | | P160 |
|  | 新公共行政對行政人員改革性角色的主張：  依據學者巴頓(Rayburn Barton)的研究，這些角色計可歸納為五種：  (一)社會公平促進者(social equity advocate)：  行政人員不可能亦不應該行政中立，而是要去解決弱勢群體的困苦及所受歧視，並改善其政經福祉，提升所有民眾生活品質。  (二)機關變遷催生者(change agent)：  行政人員要做為集權規劃及分權執行的連針人，確保行政過程的公正性，發展機關的社會敏覺心及社會責任感。  (三)代表性行政人(representative bureaucrat)：  行政人員要使機關人力組合愈接近於社會母體的人力組合，並代表被排除於政策制定過程的群體  (四)倡議性行政人(advocacy administrator)：  行政人員要遵行服務對象至上第一的原則，為關懷服務對象而批評檢討機關，並鼓勵民眾參與。  (五)非單一性行政人(non-consolidating bureaucrat)：  行政人員要同時扮演多重角色；或經常轉換角色，例如：前瞻性政策者、危機管理者、利益協調者、最適領導者等。 | |  |
| **6-87** | 民營化政策 | |  |
| **102** | 1. 自1979年開始，英國柴契爾（Thatcher)政府啟動公營事業\_\_\_\_\_\_\_的潮流，其目的在於藉由開放   社會大眾對公營事業股份的持有，將公營事業推向市場自由競爭，促進公共服務效率與品質提升 | | **民營化** |
| **104** | 13. 公共服務移轉由民間提供或公營事業之所有權或經營權移轉民間的過程，稱為\_\_\_\_。 | | P216 |
|  | **民營化**-BOT 興建營運轉移 | |  |
| **105(D)** | 20. 成立公營事業之目的，下列敘者有誤？ (A)可增加政府收入(B)經營公用事業 (C)可維持物價穩定  (D)以獲利為前提 | |  |
|  | 公營事業的目的:   |  |  | | --- | --- | | 1.不宜由私人經營的事業  2.發達國家資本  3.促進經濟發展:投入資金龐大可帶動其他經濟活動  4.增加政府收入 | 5.維持物價安定:由政府機動調整價格  6.增加就業機會  7.充實國防力量:政府投資兵工廠  8.培養經建人才 | | |  |
| **105(D)** | 22. 有關公營事業民營化，下列敘述何者有誤？ (A)可提升績效及生產力 (B)可追求企業之最大利潤  (C)可提供民間參與公共事務之機會 (D)政府對該民營化企業完全失去控制權 | |  |
|  | 公營事業的經營由於欠缺績效和生產力，因此近代普遍認為應將不需公營的公共事業，改以民營方式  來經營。民營化可以增加政府生產力，控調政府支出費用，改善政府的財政問題。  然而不是每一種工作都可由民間機構來做，尤其是需要公權力的工作。另外攸關國民生計之事務，  例如兒童及老人的照顧、都市公共交通、公共醫療的提供等等賠本的生意，也很難民營化。 | |  |
| **106(D)** | 18. 近代公營事業民營化的潮流，始於1979年的哪一國政府？ (A)美國雷根政府 (B)法國戴高樂政府 (C)德國柯爾政府 (D)英國柴契爾夫人政府 | |  |
|  | 美國雷根當美國總統是（1981年－1989年），1967年－1975年是當加州州長...  法國戴高樂政府：1958年-1969年  德國柯爾政府：1982年－1998年  英國柴契爾政府：在1979年-1990年  （反對臃腫的國家政府、主張減稅以及打擊共產主義、自由市場、國營企業民營化）  我國推行民營化，自 1989 年通過公營事業移轉民營條例的修正後，開始積極推動民營化工作  1979 年英國大選，保守黨將公營事業民營化作為政治經濟改革的核心議題，誓言將經濟活動由國家不當管理中釋出、政府業務不應是企業管理等小政府的自由化政策，英國民營化可以說是柴契爾主義的具體實現大選結果，保守黨獲得壓倒性的勝利，展開長達十八年的民營化工作。  比爾·柯林頓第42任美國總統美國副總統高爾於 1993 年完成之報告「創造更有效能的政府（Creating A Government that Work Better & Cost Less）」，民營化之主要精神在確立政府不應與民間競逐產品與服務的市場，政府應將更多業務外放民間部門經營，同時，為保障原公部門之員工權益，  應鼓勵員工參與競標。 | |  |
| **106(A)** | 19. 公營事業民營化可以區分為3種類型，不包括下列何者？ (A)接管 (B)撤資 (C)委託 (D)替代 | | P217 |
|  | 民營化的做法  行政學的學者Savas認為民營化可分為三種:  1.撤資:原本政府所經營的公營事業轉交給民間經營有三種：  (1)出售: 例如中華電信的民營化是將公股賣給民股  (2)無償移轉  (3)清理結算  2.委託:原本政府的工作委託民間機構辦理,常見的有  (1)外包  (2)特許：特許是允許特定的人才能從事某種工作，例如拖吊車業．  (3)補助  (4)抵用券或配給券  (5)強制民間機構辦理  3.替代:政府不能滿足民眾的需求所以民間機構自行提供產品以補充需求,這個部分不一定要  由政府要求或主張,通常為公部門無能或不得己的結果 ．常見的有：  (1)政府功能不足:保全業,民間郵局  (2)政府縮減：偏遠地區學校裁撤  (3)獨占事業開放：例如讓台塑可賣油 | |  |
| **107#A** | 9. 關於公營事業民營化興起的主要理由，下列敘述何者有誤？  (A)經濟力和政治力的互抵作用 (B)改善政府財政問題的需要  (C)公營事業的經營欠缺績效和生產力 (D)意識型態的改變 | | P218 |
|  | 公營事業的經營由於欠缺績效和生產力，因此近代普遍認為應將不需公營的公共事業，改以民營方式來  經營。民營化可以增加政府生產力，控調政府支出費用，改善政府的財政問題。  然而不是每一種工作都可由民間機構來做，尤其是需要公權力的工作。另外攸關國民生計之事務，  例如兒童及老人的照顧、都市公共交通、公共醫療的提供等等賠本的生意，也很難民營化 | |  |
| **107\*C** | 11. 有關公營事業機構的種類，下列敘述何者正確？  (A)行政組織式之公營事業如石門水庫管理局，為政府獨資經營  (B)特別組織式之公營事業如台灣鐵路管理局，人事預算受政府節制  (C)公司組織式之公營事業如台電、中油，具有自己的會計、人事及監督機構  (D)公私合營之公營事業如政府資金不足百分之五十，與政府獨資經營受同樣的控制與管理 | |  |
|  |  | |  |
|  | 1.行政組織式的公營事業  即設立一行政機構，納入政府組織系統內，在行政首長或其他人員的監督下，執行某項事業營運的營業機關。其組織、人事、財務、工作均與其他行政機關向同，須受上級機關的嚴密監督。  2.特別組織式的公營事業  有些國家常設置一種專營機構經營某項事業，雖不隸屬行政系統，但在行政上仍受到限制。  其特點是較具獨立性，在人事、預算方面得自成一體，不與其他行政部門並立或相混。  如美國的田納西河域管理局(TVA)  3.公司組織式的公營事業  與其他行政部門完全分離，不受到其他行政部門嚴密法規的限制，  具有自己的會計、人事及監督機關。例如：台電、台糖、中油  4.公私合營的公營事業  由政府與人民合資經營，若政府資金超過50%，亦與政府獨資經營的營業機構受同樣的控制與管理。反之，如政府資金不足50%(即私人資金佔優勢者)，則只能依公司法規定予以管轄，  或透過政府股東依其股權而為管理。  （Ａ） 石門水庫管理局不是公營事業，是行政機關。  所以不是行政組織式公營事業，而是屬於經濟部水利署的行政機關。  （Ｂ）台灣鐵路管理局不是＂特別組織式之公營事業＂，是行政組織式  公司組織式、特別組織式、行政組織式皆是＂政府獨資經營＂  行政組織式是屬於政府的行政機構的一部分，人事費用和政府一起算  公司組織式、特別組織式不屬於政府的行政機構的一部分，人事費用獨立自己來  公營事業分兩種，一種是政府獨資經營，另一種則是公私合營  而行政組織式、特別組織式、公司組織式之公營事業皆屬政府獨資經營  A錯的地方是石門水庫管理局不是公營事業，它是隸屬於經濟部水利署，也就是行政機關的一部份 | |  |
|  |  | |  |
|  |  | |  |
| **6-88** | 行政環境系絡與比較行政 | |  |
|  |  | |  |
|  |  | |  |
| **6-89** | 重要行政法規彙總 | |  |
|  |  | |  |
|  |  | |  |
| **6-90** | 知識管理與知識經濟 | |  |
|  |  | |  |
|  |  | |  |
| **6-91** | 全球化與治理 | |  |
|  |  | |  |
|  |  | |  |
| **6-92** | 能力修練題 | |  |
| **107\*B** | 2. 「行政就像在透明的魚缸活動」是用來說明行政管理與企業管理之間有何不同？  (A)決策的程度不同 (B)受公眾監督的程度不同 (C)組織目標的評估不同 (D)獨占與競爭的不同 | |  |
|  | 金魚缸效應：係指在公共監督中，政府機關經常遭受四面八方的外部意見、批評、壓力甚至抗爭，其中包括了議會、在野政黨、傳播媒體、利益團體等。要求政府機關運作開放讓外界知悉的要求甚囂塵上（即民眾對政府運作有知的權利），俗稱為『金魚缸效應』。 | |  |
|  |  | |  |
|  |  | |  |
| **6-93** | 特殊與怪異名詞 | |  |
|  |  | |  |
|  |  | |  |
| **6-94** | 行政學之最(大.早.重要.多.少.之父.先驅) | |  |
|  |  | |  |
|  |  | |  |
| **6-95** | 行政學重大事件年表 | |  |
|  |  | |  |
|  |  | |  |
| **6-96** | 數字相關題 | |  |
|  |  | |  |
|  |  | |  |
| **6-97** | 行政重要定律 | |  |
|  |  | |  |
|  |  | |  |
| **6-98** | 步驟與順序 | |  |
|  |  | |  |
|  |  | |  |
| **6-99** | 英文字器縮寫.簡稱 | |  |
|  |  | |  |
|  |  | |  |
| **6-100** | 重要名人名言 | |  |
|  |  | |  |
|  |  | |  |
| **其他** | 台電相關考題 | |  |
| **103** | 4. 台灣電力股份有限公司為國營事業，其主管機關是\_\_\_\_\_ 部，除依公司法規定，在經營管理尚須  適用國營事業管理法。 | | **經濟部** |
| **106(A)** | 25. 依106年修正之電業法規定，台灣電力股份有限公司之發電業及輸配電業專業分工後，  轉型為 控股母公司，其下成立「發電公司」及哪一家公司？  (A)輸配售電公司 (B)輸電公司 (C)配電公司 (D)輸配電公司 | |  |
|  | 《電業法》修法將電業分為「發電業、輸配電、售電業」三大區塊。發電業與售電業開放民間綠電加入，輸配電網維持國營。同時，台電將轉型為控股母公司，切割成發電、輸配售電二家子公司。  電業法第6條，為達成穩定供電目標，台灣電力股份有限公司之發電業及輸配電業專業分工後，  轉型為控股母公司， | |  |
|  |  | |  |
|  |  | |  |
|  |  | |  |
|  |  | |  |
| **補充** | 柯林頓總統成立「國家績效評估委員會」,針對聯邦政府缺失改進四點措施  1.減少繁文縟節 口訣：少文降本、顧客、授能 能文客本 人文課本  2.降低行政成本  3.追求顧客至上  4.授能員工 | |  |
|  | 魏瑪D.Weimer與威寧A.Vining兩位學者提出政策工具類型理論　口訣：試飛又管飽(市非誘管保)  1.市場自由化、便利化與模擬化：  (1)市場自由化：包括解制、行為合法化及民營化。  (2)市場便利化：包括由政府分配既有財貨及創造新的市場財貨。(例如：期貨、証券交易)  (3)市場模擬化：包括經由拍賣方式提供財貨。  2.利用補貼與租稅方式改變誘因：(改變當事人行為)  (1)供給面租稅：包括徵收貨物稅與關稅。  (2)供給面補貼：包括給予配合款與租稅減免。  (3)需求面補貼：包括現金給付、發給抵用券與個人租稅減免。  (4)需求面租稅：包括加收貨物稅與使用者付費。  3.設定規則：  (1)基本架構規定(法律)：包括民法及刑法相關規定。  (2)管制規章(具體的)：包括物價管制、產量管制、直接與間接提供市場資訊。  4.經由非市場機制提供財貨：  (1)直接由政府機關供給：包括由獨立機關或公有公司供給(例：公營事業、獨賣)。  (2)由特區供給。  (3)採簽約外包的方式供給：例如民間協助。  5.提供保險與保障：  (1)保險：包括強制保險與補助保險，例如全民健保。  (2)保障：包括物質儲存、過渡期補助，如房屋拆遷補助等。 | |  |
|  | 政策執行的工具：  政策工具指政府機關為執行政策以達成政策目標，可以自由選擇應用之各種技術的總稱，  亦即將政策目標轉化成具體政策行動所使用的工具或機制。  政策工具的特性是：  一、政策工具是政策設計與政策執行之間的連鎖  二、政策工具的設計並非是一種嘗試錯誤的過程，相反地它是一項經過系統思考的行為，  也是一項有目的之行動。  三、政策工具是公共政策的重心，沒有政策工具，就無法落實政策方案。  四、政策工具必須透過標的團體來完成，標的團體之意見、觀點與態度  仍成為政策工具能否推動的關鍵因素。  五、政策工具的研究必須回答三項關鍵性的議題：  第一、政策工具的實施清單有哪些？類型為何？  第二、政策工具清單之間的關連性為何？有無設計標準？  第三、政策工具如何進行選擇？使用某種工具之理由為何？ | |  |
|  |  | |  |
|  |  | |  |
|  |  | |  |

  行政學年表

|  |  |
| --- | --- |
| **年代** | 事件 |
| **1701** | 英國即區分政務官與事務官。 |
| **1809** | 「行政監察員」首見於北歐瑞典。(美國1970後設立，我國早有監察院設立) |
| **1829** | 傑克遜（Andrew Jackson）提倡「官職分贓」。 |
| **1855** | 歐美各國中英國，最早於1855年設立文官考選機構。 |
| **1873** | 史賓賽(H.Spencer)首先用「組織」來指導「已然組合的系統或社會」。 |
| **1876** | 德國1876年拉班德(Laband)首先提出「特別權力關係」。 |
| **1876** | 拉班德(Laband)首先提出「特別權力關係」。 |
| **1877** | 德國學者華格納(Adoph Wagner)提出產業工業化過程會以三種途徑導致政府成長。 |
| **1880** | 日本的現行行政制度以考試為用人標準之制度建立於一八八○年開始 。 |
| **1881** | 泰勒《時間研究》。 |
| **1883** | 美國成立「文官委員會」施行的「文官法」(Civil Service Act) 。  美國開始實施考試用人的考績制度 。美國文官「功績制」的建立。 |
| **1885** | 吉爾布勒斯《動作研究》。 |
| **1887** | 行政學發展歷程，「政治與行政分立時期」。（西元1887 年至1947 年）。  1887年美國威爾遜(Woodrew Wilson)提出《行政的研究》使行政學得到獨立的地位。  傳統行政理論。 |
| **1895** | 科學管理之父泰勒(F. Taylor)在一八九五年發表他第一篇有關於管理方面的文章，深受當時工業界人士的重  視。該篇文章討論的議題是論件計酬制。 |
| **1900** | 古德諾著《政治與行政》一書，揚棄立法、司法、行政的三權劃分法，而採新的政治與行政的二分法。  亨利（N.Henry）行政學發展典範『典範Ｉ』：政治與行政的分立，約自1900年至1926年 。 |
| **1903** | 泰勒發表第一篇論文《工廠管理》。 |
| **1910** | 白蘭第斯(L D. Brandies)律師引用泰勒的理論，反對鐵路方面增加運費。 |
| **1911** | 泰勒著《科學管理的原理》(Principles of Scientific Management)一書。  行政學發展的傳統理論時期。 |
| **1912** | 職位分類制以美國、加拿大為代表；由美國芝加哥市政府率先採用。 |
| **1915** | 費堯《一般管理和工業管理》。  吉爾布勒斯(季伯瑞斯)夫人著《管理心理學》一書。  「設計計劃預算制度」源於1915年杜邦公司的觀念。 |
| **1917** | 甘特（Henry Gantt）發展出「甘特圖」（Gantt Chart）。 |
| **1918** | 美國人事協會於1918年在紐約召開「銀灣會議」會議，討論「工業界之人群關係」的專題，及人事行政問  題。此後，「人群關係」便漸受引用。 |
| **1920** | 品質管理的觀念，主張以顧客的需求為中心，進行產品與服務品質的不斷改善。  哈佛大學威廉士教授(Whiting Williams) ，寫出第一本以人群關係之觀點來討論管理問題的書，其書名為  「員工的慾望」(What's on the Worker's Mind) 。  美國聯邦政府開始推動職位分類法。 |
| **1921** | 制定「預算暨會計法」。財政部成立「預算局」。國會成立「會計總署」GEO。  美國在1921年之前預算是「國會」機關編制。美國在1921年之後預算由行政機關編製。 |
| **1924** | 霍桑實驗。 |
| **1925** | 韋柏著「經濟組織與社會組織」一書，提出「理想型官僚模式」。 |
| **1926** | 為美國學者懷特 (L. White)《公共行政研究導論》為美國第一本公共行政的教科書。 |
| **1927** | 亨利（N.Henry）行政學發展典範 『典範Ⅱ』：行政原則的確立，約自1927年至1937年。 |
| **1928** | 博奕理論由紐曼(J.Van Neumann)所倡用。胡桑實驗開始另一項試驗，名為 『面談計畫』。 |
| **1930** | 『行為科學研究途徑』。  莫根仙（A. H. Mogensen）提出『工作簡化』的概念及技術。  古立克(Luther Gulick)著「科學價值與公共行政」一文，首創「POSDCORB」來說明行政之要素。  墨里諾(J. L. Mereno)曾以小團體分子之間相互吸引的關係，產生了所謂「社交測量法」。  1930年代全球經濟大恐慌。1930年之前美國雙軌式聯邦主義。  夏福利茲與羅素（J. M. Shafritz & E. W. Russell）美國府際關係的發展。1930-1950年採取合作式聯邦主義  （cooperative federalism）。  1930 年代經濟大恐慌之後，政府預算的運用，不再死守傳統財政收支平衡的原則，  取而代之的是「長期預算平衡的原則」。  我國一九三○年成立之「考試院」。(部外制) |
| **1931** | 行政學發展的修正理論時期。 |
| **1932** | 霍桑實驗結束。 |
| **1935** | 「府際關係」一詞，最早出現在1935年「社會科學百科全書」。  張金鑑教授《行政學之理論與實際》為中國第一本學術性的行政學著作，  贏得「中國行政學鼻祖」稱號。 |
| **1936** | 梅堯教授在哈佛大學首次講授「人群關係」之課程，使此一學問變成了大學之科目。  高斯（John M. Gaus）發表《美國社會與公共行政》論文，用生態觀點來研究政府行政現象。 |
| **1937** | 「組織理論」一詞首出現於古立克和烏偉克(L.H.Gulick＆L.Urwick)合編《行政科學論文集》。 |
| **1938** | 巴納德（C. Barnard）提出「權威的接受論」。 |
| **1939** | 「赫奇法案」是規範常任文官政治活動之限制。  「重組法」。 |
| **1940** | 由房納（H. Finer） vs.費德瑞區(C.Friedrich)引發有關行政倫理的精彩對話。  傅麗德演講稿，由麥卡福及尤偉克於1940年收輯而編成《動態的行政》。  凱依（V. O. Key）預算的分配，在1940年撰文質疑「到底基於什麼基礎將費用花在甲政策而非乙政策上」 |
| **1941** | 高斯(Jogn M. Gaus)發表《政治的生態學》。 |
| **1942** | 胡麗特(傅麗德)(Mary P. Follett)「動態行政」提出「情勢法則」。 |
| **1944** | 紐曼(J.Van Neumann)與摩根史坦(O .Mongenstern)合著「博奕理論與經濟行為」。  博奕理論，才受到極大之注意與應用。 |
| **1946** | 李文(Lewin)教授率同麻省理工學院的工作同仁不斷研究而發展出敏感性訓練法。  興起了組織發展（Organization Development）的理論與技術。 |
| **1947** | 美國學者高斯(John M. Gaus)發表了《政府的生態學》(The Ecology of Government) 。  日本一九四七年成立之「人事院」。(部外制) |
| **1948** | 瓦爾杜(Dwight Waldo)「行政國：美國行政學的政治理論研究」。  蓋博教授(Dennis Gabor)發明了圖照相技術(holography)。  政策德菲法（Policy Delphi）是蘭德（Rand）公司所發展成功。 |
| **1949** | 一九四九年左右由美國芝加哥大學教授提出「行為科學」名詞。  胡佛委員會提出績效預算之概念。  組織發展（Organization Development）的理論與技術是在一九四○年代後期開始興起的。 |
| **1950** | 「胡佛委員會」提出「績效預算制度」。可稱為是現代化預算制度的起源。  １９５０年以前行政學早期發展的兩大基本假定（assumptions）為「政治行政二分」與「建立行政原則」。  １９５０年以前美國合作式聯邦主義。  亨利（N.Henry）行政學發展典範『典範Ⅲ』：公共行政即政治科學，約自1950年至1970年。 |
| **1951** | 賽蒙（H. A. Simon）提出「決策理論」。  賴納(D. Lerner)和拉斯威爾(H. D. Lasswell)《政策科學：範圍與方法的新近發展》，被認為是公共政策的里程碑 |
| **1952** | 美國固特異公司(Goodyear Co.)發展出來「平衡線技術」。 |
| **1953** | 「學習」一詞最早出現，當推賽蒙(H. Simon)(公共行政評論)  賽蒙認為政府組織重組的過程就是一種學習的過程。  德國一九五三年之「內政部」。 (部內制) |
| **1954** | 杜拉克《管理實務》一書，首次使用「目標管理與自我控制」一詞。  國俄亥俄州立大學所提出「二分式領導方式」。 |
| **1956** | 亨利（N.Henry）行政學發展典範『典範Ⅳ』：公共行政即管理學，約自1956 年至1970年。 |
| **1957** | 馬可仕(Fritz Morstein Marx) 出版《行政國：科層體制概論》  白京生以輕鬆的筆調討論現代行政組織的一些問題，  並將這些文章輯成專集「白京生定律及關於行政的其他研究」。 |
| **1958** | 美國胡佛設的行政組織改革委員會。  民國四十七年由王雲五先生主持「[總統府](http://yo.xuite.net/info/element.php?id=JsEQ1BsMAwjaDIVU0quIY0) 臨時行政改革委員會」。行政革新機構。  美國軍方首先創用計劃評核術，為製造北極星飛彈所設計採用的管理技術。 |
| **1959** | 行政學者吉伯特(C.S.Gilbert)在1959年「政治期刊」中發表一篇[「行政責任分析架構」](http://blog.yam.com/blogkoala/article/29678025)。 |
| **1960** | 麥克葛瑞格(D.McGregor)之《企業的人性面》（The Human Side of Enterprise）中提出有關人性論之看法，  X理論與Y理論。  美國平等就業機會的政策法制化，被真正落實是在1960年代。  「人群關係」管理學名詞，引起學者們不少的爭議，所以自1960 年代以來，在美國已較少被普遍使用，  而以「組織行為」及「人力資源」取代之。 |
| **1961** | 興起「整合理論時期」的行政理論。  孔茲(庫茲) (Harold Koontz)發表一篇名為[《管理理論叢林》](http://blog.yam.com/blogkoala/article/29678025)。  國防部設立了「設計計畫預算制度」PPBS。 |
| **1962** | 美國馬丁公司實施[『無缺點計畫』](http://blog.yam.com/blogkoala/article/29678025)。  甘迺迪總統發佈行政命令，允許聯邦公務員可以組織工會。  平衡線技術到一九六二年才發展成目前所使用的技術。  1962 年的古巴危機事件最適合用賽局理論 式加以解釋。 |
| **1964** | 班尼斯預言：「科層組織」將在未來的25年-50年間(約為1990-2015年)消失。  布拉克和毛頓(R. Blake & J. Mouton)兩人提出[《管理格道》](http://blog.yam.com/blogkoala/article/29678025)一書。  伊斯頓(D. Easton)在其所著之[《政治學新革命》](http://blog.yam.com/blogkoala/article/29678025)。  美國1964年「民權法案」的頒定，才真正促使平等就業機會政策進入法制化。 |
| **1965** | 日本一九六五年之「內閣人事行政局」。(部內制) |
| **1966** | 美國公布「資訊自由法」，使人民獲政府資訊之管道增加。  美國詹森總統推動「設計計畫預算制度」。 |
| **1967** | 費德勒(F.E. Fiedler)之「權變領導理論」。  民國五十六年成立我國行政院人事行政局。(部內制)  包默(William J. Baumol)提出公務人力特性稱為[『包默病症』](http://blog.yam.com/blogkoala/article/29678025)。  李克特（R. Likert）出版的「管理的新型態」（New Pattern of Management）一書中，提出「銜接式組織」。 |
| **1968** | 瓦爾多(D. Waldo)聚集了多位年輕的公共行政學者，於紐約雪城大學召開「明諾布魯克會議」。  由於其與傳統主流公共行政之研究重心不同，故自稱所提倡者為[『新公共行政』](http://blog.yam.com/blogkoala/article/29678025)。  布勞(P.M. Blau)[《國際社會科學百科全書》](http://blog.yam.com/blogkoala/article/29678025)中列舉四種組織理論。 |
| **1969** | 伊斯頓(D.Easton)發表「政治學新革命」對行為主權之不滿，開啟「後行為主權」時代之來臨。  行政院[研究發展考核委員會](http://blog.yam.com/blogkoala/article/29678025)成立。  我國職位分類制度開始正式實施。  「民營化」一詞最早出現在杜拉克(Peter Drucker)所撰的「斷續的年代」一書。 |
| **1970** | 「府際管理」概念。  柴契爾夫人鼓吹新右派理念，主張「小而美的政府」。  「全國公共事務與行政學聯盟」(NASPAA)成立，代表公共行政學獨立自主的發展階段。  「預算局」改名為「管理預算局」。  1970年代美國德州儀器公司（Texas Instruments Co.）首次試行零基預算制度。  1970年以後，學者揉和計量研究量化模式及電腦資訊系統所形成的管理方法稱為「管理科學」。  1970年以前，美國「創設式聯邦主義」。  亨利（N.Henry）行政學發展典範[『典範Ⅴ』](http://blog.yam.com/blogkoala/article/29678025)：公共行政就是公共行政，約自1970 年以後迄今。  [「府際管理」](http://blog.yam.com/blogkoala/article/29678025)概念是1970年代的產物。  七０年代美國興起所謂[「新公共行政」](http://blog.yam.com/blogkoala/article/29678025)學派。  政策評估在美國發展的歷程中，於1970 年代開始受到重視，投入大量政府資源從事系統性的評估研究。 |
| **1971** | 就機關組織的資訊處理功能而言，電腦在1971年代中期的主要貢獻表現在「決策支援系統」。 |
| **1972** | 戴維斯(K. Davis)的「[組織交互作用圖](http://blog.yam.com/blogkoala/article/29678025)」(Interaction chart)。  柯漢(M.Cohen)、馬區(J. G. March)以及歐爾森今(J. Olsen)三人合著「組織選擇的垃圾桶模式」。  美國國會通過「平等就業機會法」，進一步強化相關努力，並將範圍擴級地方政府。  自1972 年以降，美國聯邦政府屬「新聯邦主義」。 |
| **1973** | 第一次石油危機發生。 |
| **1974** | 通過[「國會預算暨截留控制法」](http://blog.yam.com/blogkoala/article/29678025)。  成立「國會預算局」。設立管理預算局（Office of Management and Budget）。  [「聯合財務管理改進計劃」](http://blog.yam.com/blogkoala/article/29678025)在一九七四年的研究，政府機關生產力增減變動的因素可以歸納為[三大類](http://blog.yam.com/blogkoala/article/29678025)。  香港成立的「廉政公署」。 |
| **1975** | 雷芬與魯格蘭斯基(W. Kuglanski)提出「資訊權力(information power) 」。  戴伊(T.R. Dye)著[《理解公共政策》](http://blog.yam.com/blogkoala/article/29678025)。  瓦爾多( D. Waldo)指出「公共行政面臨認同危機，雖大肆擴張其邊緣，卻沒保留並創造其核心」。  就機關組織的資訊處理而言，電腦在１９７０年代中期的主要貢獻在「決策支援系統」方面。 |
| **1977** | 卡特（Jimmy Carter）入主白宮擔任總統，同年二月十四日函令聯邦政府所有部門及機關首長，一律採行零基預算。  林布隆(C. E. Lindblom)出版的《政治與市場》。 |
| **1978** | 美國卡特總統任內推動通過[「文官改革法」](http://blog.yam.com/blogkoala/article/29678025)，正式保護「弊端揭發人」，撤銷「聯邦文官委員會」的人事機構，建構聯邦文官的社會代表性設定為政策目標。  美國成立[「資深文官職」](http://blog.yam.com/blogkoala/article/29678025)（SES）。  美國制定「政府倫理法」要求公務人員身體力行遵守官箴。  阿吉利斯(C. Argyris)和熊恩(D. Schon)兩人所著《組織學習：行動理論之觀點》對組織學習探討最有系統、最具代表性。  「轉換型領導」一辭最早出現在柏恩斯(J.Burns)所著「領導」(Leadership)一書。  布拉克和毛頓(R. Blake & J. Mouton)兩人合寫「新管理格道」一書，將管理格道理論精緻化。  文官改革中成立[「人事管理局」](http://blog.yam.com/blogkoala/article/29678025)。 |
| **1979** | 1970年代末期提出新公共管理典範。  1970年代後期，公共行政在美國有所謂[『新公共行政運動』](http://blog.yam.com/blogkoala/article/29678025)的研究潮流。  英國柴契爾政府所推動的民營化政策。 |
| **1980** | 198O年代[『新公共管理』](http://blog.yam.com/blogkoala/article/29678025)(N.P.M)運動浪潮風行全球。  在行政資訊管理方面，１９８０年代以後所強調的是[「辦公室自動化」](http://blog.yam.com/blogkoala/article/29678025)。  一九八○年代萬斯來（G. L. Wamsley）等學者提出黑堡宣言。  一九八○年代起世界各國紛紛進行政府再造的工作。  環顧當前世界各國行政改革的背景，從1980 年代迄今，整個國際情勢的變化似乎是串連在兩個發展主軸上，  一是政治民主化，另一則是經濟自由化。 |
| **1981** | 雷根總統上台，美國政府零基預算（Zero-basis Budgeting System, ZBBS）之實施告終。  美國公共行政學會，最早在1981年的「全國理事會」會議中訂定若干倫理原則。 |
| **1982** | 柴契爾夫人頒佈「財務管理改革方案」，乃是柴契爾政府管理革命之揭幕。  張世質與林水波在其合著之[《公共政策》](http://blog.yam.com/blogkoala/article/29678025)。 |
| **1983** | 通過潘德頓法（The Pendleton Act）的主要目的為建立職位分類制度。 |
| **1984** | 美國ASPA訂定十二條行政倫理守則。  政策學者金士敦（J. W. Kingdon）於1984年提出[「政策視窗」](http://blog.yam.com/blogkoala/article/29678025)（policy window）理論。  漢姆（C. Ham）與希爾（M. Hill）出版《現代資本主義國家的政策過程》採用總體層次的政策分析。 |
| **1985** | 通過[「葛蘭姆法」](http://blog.yam.com/blogkoala/article/29678025)以對抗政府赤字的不斷增加。  １９８５年以前美國「新聯邦主義」。以後「新新聯邦主義」。 |
| **1987** | 美國國會通過「馬康包力治法」，在企業界和公共部門設立品質改進之「總統獎」，TQM推向高潮。  我國公務人員人事制度，開始實施融合簡薦委制與職位分類制「官等職等並立制」「調整職系、職組」  「職務列等採彈性作法」。 |
| **1988** | 美國政府將企業界TQM概念，加以整修，以適用於公部門，其歸納為七大實務步驟。  英國「效率小組」向柴契爾夫人所提出的「續階方案」(Next Step program)被視為政府再造的重要里程碑。  第二次明諾布魯克會議。 |
| **1989** | 「弊端揭發人保護法」，特設一專責機關，「特別檢察官辦公室」。  ASPA提出的12條「倫理法典」為代表。 |
| **1990** | 「學習型組織」首先在聖吉(Peter Senge)所著「第五項修練：學習型組織的藝術與實務」一書中提出。  組織領導的理論發展，到了一九九○年代，特別強調「轉換型領導理論」。  羅森姆( Rosenbloom )認為新公共管理學派為1990年代新的研究途徑。「預算強制法」。 |
| **1991** | 雪城大學「麥克斯威爾學院」，召開第一屆的「全國公共管理研究會議」。  英國梅傑政府，頒佈「公民憲章計畫」(citlzen's charters) ，藉此強化以顧客為導向的公共服務。  加森(Garson)與奧爾門(Overman)在《公共管理》。  英國保守黨政府首相John Major提出「續階計畫之續階」。 |
| **1992** | 奧斯本(D.Osborne) 和賈伯樂(T.Gaebler) 所著「新政府運動」，倡議以企業型政府來改造政府。  自1921年起，美國共進行了五次預算改革，最近一次(1992)推行的是「企業化預算制度」，  或可稱為「績效基礎預算」。 |
| **1993** | 柯林頓總統成立[「全國績效評鑑委員會」](http://blog.yam.com/blogkoala/article/29678025)(NPR)，源自歐斯朋（D. Osborne）與蓋伯勒（T. Gaebler）之  [「新政府運動」](http://blog.yam.com/blogkoala/article/29678025)。  葛雷漢(Graham)與海斯(Hays) [《管理公共組織》](http://blog.yam.com/blogkoala/article/29678025)。  我國為推動行政革新工作，於民國82年9月頒訂「[行政革新方案](http://blog.yam.com/blogkoala/article/29678025)」。  [「政府績效成果法」](http://blog.yam.com/blogkoala/article/29678025)。修訂之「公務人員退休法」，我國公務人員退休金的籌募方式為  「政府與公務人員雙方共同撥繳費用設置基金」。  美國在一九九三年開始推動所謂的「國家績效評估」(National Performance Review)是為了實現  政府再造(Reinventing Government)。 |
| **1994** | 美國公共行政學會( ASPA )於一九九四年修訂「倫理法典」(Code ofEthics) ，提出[五大項倫理準則](http://blog.yam.com/blogkoala/article/29678025)。 |
| **1995** | 我國在八十四年七月以後採行年金儲入制之公務員退休金給付。 |
| **1996** | 國會通過[「單項否決法」](http://blog.yam.com/blogkoala/article/29678025)。 |
| **1997** | 美國制定十四條之「倫理行為通則」。  歐斯朋（D. Osborne）與傅瑞褀（P. Plastrik）提政府再造的「五希策略」，試圖從根本之處來改造整個官僚體系 |
| **1998** | 我國為推動行政革新工作，蕭內閣成立[「政府再造推動委員會」](http://blog.yam.com/blogkoala/article/29678025)。 |
| **2001** | 依經發會共識在[總統府](http://yo.xuite.net/info/element.php?id=JsEQ1BsMAwjaDIVU0quIY0) 之下設[「政府改造委員會」](http://blog.yam.com/blogkoala/article/29678025)，進行政府改造工程。  立法院三讀通過地方制度法。 |