

# 淡江大學八十九學年度日間部轉學生招生考試試題 21

系別：公共行政學系三年級

科目：行政學

本試題共 壹 頁

壹、近年來，全面品質管理（Total Quality Management）的觀念一直被應用在公共部門當中。請你（妳）扼要敘述全面品質管理的基本觀念，它與政府再造理論的關聯性如何？並請同時評析全面品質管理應用在公共部門所可能面臨的限制（25%）。

貳、新政府上任屆滿一個月時，新聞局長鍾琴表示，「內部橫向協調機制的建立」是行政院亟待改進的問題（引自中國時報89年6月22日，版三）。請你（妳）利用自己所瞭解的行政學理論評析以下問題：（25%）

- (1) 為甚麼行政組織內部的橫向協調常出現問題？
- (2) 行政組織通常透過何種手段加以解決？請你（妳）考慮目前新內閣所處的實際情境，給他們一個建議。

參、請說明甚麼叫做「行政單一窗口化」？如果將政府單位的服務變成便利超商一樣的方便，你（妳）認為可能嗎？有甚麼技術、組織、或者是法令上的問題必須加以排除？請你（妳）以公共行政的角度加以分析。（25%）

肆、請解釋下列名詞：

- (1)、Privatization (5%)
- (2)、Reinventing Government (5%)
- (3)、Zero-Base Budgeting (5%)
- (4)、Max Weber (5%)
- (5)、Hawthorne Effect (5%)