

類 科：一般行政
科 目：公共管理概要
考試時間：1 小時 30 分

座號：_____

※注意：禁止使用電子計算器。

甲、申論題部分：(50 分)

- (一)不必抄題，作答時請將試題題號及答案依照順序寫在申論試卷上，於本試題上作答者，不予計分。
(二)請以藍、黑色鋼筆或原子筆在申論試卷上作答。
(三)本科目除專門名詞或數理公式外，應使用本國文字作答。

一、學者 R. Denhardt 與 J. Denhardt 對新公共服務 (New Public Service) 的主張，除了促進公共服務的尊嚴與價值之外，旨在重申民主價值、公民資格與公共利益等三者是公共行政的無上價值，面對今日充滿不確定的政治環境，公共管理者從事政治管理應具備那些認知。(25 分)

二、政府公關與行銷的主要目標在於動員支持、強化正當性與合產公共價值，因此公共管理者需具備辨識以及描述各種目標公眾的能力，試舉出一些常出現的關鍵目標公眾並說明其重要性。(25 分)

乙、測驗題部分：(50 分)

代號：5401

- (一)本測驗試題為單一選擇題，請選出一個正確或最適當的答案，複選作答者，該題不予計分。
(二)共 25 題，每題 2 分，須用 2B 鉛筆在試卡上依題號清楚劃記，於本試題或申論試卷上作答者，不予計分。

- 下列何者是新公共管理途徑所強調之公共管理者的主要課責型態？
(A)重視以良知為核心的內控型態 (B)重視可量化指標為標準的外控型態
(C)重視公民參與對話的外控型態 (D)重視憲法和法律為基準的內控型態
- 下列何者屬於 20 世紀晚期興起的新公共管理所蘊含之意識型態？
(A)重視計畫經濟帶動國家成長 (B)重商主義復興強調市場機制
(C)以社會福利實現顧客導向 (D)新右派崛起拒斥官僚集權
- 下列何者是新公共管理運動的主要理論基礎？
(A)滿意決策理論 (B)需求層次理論 (C)權力依賴理論 (D)公共選擇理論
- 下列那一項政府再造計畫發生於美國？
(A)續階計畫 (B)國家績效評估 (C)新操控模式 (D)公民標誌
- 危機管理的首要條件為何？
(A)危機意識 (B)危機評估 (C)危機處理 (D)危機復原
- 當代主要國家對於政府再造的趨勢，皆以何者為考量項目？
(A)效率、責任、回應 (B)課責、廉政、回應 (C)廉政、透明、回應 (D)廉政、透明、課責
- 採用 TQM 與商議決策模式增進公共利益與公務員參與度，並希望消除傳統的科層體制，以力求扁平化的組織型態的政府形式稱為：
(A)解制式政府 (B)參與式政府 (C)市場式政府 (D)前瞻式政府
- 危機決策時容易導致決策思維的同質性，不容許有異議，導致決策品質不佳，這是屬於下列何種現象？
(A)本位主義 (B)例外管理 (C)缺乏授權 (D)團體盲思
- 實施參與管理，為達有效溝通，在設計溝通系統時應考慮下列那些條件？①建立眾所皆知的溝通管道 ②溝通管道是直接而迅速的 ③作為溝通中心者必須是足以勝任的 ④重視權威領導
(A)①②③ (B)①②④ (C)①③④ (D)②③④
- 學者彼得斯 (G. Peters) 認為當代政府的新治理模式有四種，下列何者不在其中？
(A)市場式政府 (B)彈性化政府 (C)管制式政府 (D)參與式政府

(請接背面)

類 科：一般行政
科 目：公共管理概要

- 11 下列有關 PDCA 模式的敘述何者錯誤？
(A) P (Plan)：計畫 (B) D (Decide)：決定 (C) C (Check)：檢查 (D) A (Act)：行動
- 12 標竿學習依比較的對象可分為四種類型，若與相同產業與技術產業的非競爭者，從事學習、觀摩、比較，是屬於何種類型？
(A)競爭標竿 (B)功能標竿 (C)通用標竿 (D)策略標竿
- 13 從顧客滿意經營的角度而言，一個成功的抱怨處理機制應該能夠：
(A)將顧客忠誠度降到最低、顧客留住率降到最低 (B)將顧客忠誠度降到最低、顧客留住率提至最高
(C)將顧客忠誠度提至最高、顧客留住率降到最低 (D)將顧客忠誠度提至最高、顧客留住率提至最高
- 14 根據危機管理專家芬可(Steven Fink)的「危機發展階段論」，危機的產生必經過以下的過程，①後遺症期 ②潛伏期 ③解決期 ④爆發期。以上過程其正確的階段順序為何？
(A)②①④③ (B)②④③① (C)②④①③ (D)④②①③
- 15 有關結果導向型的公共管理策略之陳述，下列何者錯誤？
(A)不可為達目的不擇手段 (B)不可背離民主價值的追求
(C)不可違背經濟主導一切的原則 (D)不可忽視民意的引入
- 16 投入與產出之比例或投入轉化為產出的比率，屬下列何種績效指標？
(A)經濟 (B)效率 (C)效能 (D)公平
- 17 公部門推動電子化政府建設所期望提供的功能，不包含下列那一項？
(A)增進行政效率 (B)加速個人隱私資訊散播的便利
(C)促進顧客服務 (D)建立公民對政府的信任
- 18 針對知識管理重要元素之描述公式： $KM=(P+I)^S$ ，下列那一項說法錯誤？
(A) P 是指人 (People)，即知識載運者
(B) I 是指資訊 (Information)，即知識的基礎
(C) S 是指系統 (System)，即提供知識文件分享的系統平台
(D)+號是指科技 (Technology)，即透過資訊科技來協助知識管理的建構
- 19 為建立知識型組織，必須設置下列何種職務？
(A)執行長 (CEO) (B)知識長 (CKO) (C)財務長 (CFO) (D)資訊長 (CIO)
- 20 根據聖吉 (P. Senge) 的說法，單位主管反思過往一言堂方式，接納異議，是屬於下列學習型組織的那一項修練？
(A)自我超越 (B)改善心智模式 (C)團隊學習 (D)系統思維
- 21 一位稱職的公共管理者最須具備何種管理技能，才能策略性地針對政策主題內涵予以增強，以建立在民眾心中的形象？
(A)管理政策發展 (B)危機處理 (C)策略傳播 (D)談判
- 22 我國政府部門逐漸在 Facebook、Twitter 等開設官方帳號或粉絲專頁，此現象主要是因應下列那一項網際網路發展的趨勢？
(A) Web 1.0 (B) Web 2.0 (C) CIS (D) GIS
- 23 有關「要勸導青少年不要夜遊不歸，選擇青少年聚集最多的地點—西門町」之敘述，最符合下列那一項政策行銷的核心概念？
(A)通路 (B)夥伴 (C)推銷 (D)產品
- 24 關於使用者付費的概念敘述，下列何者錯誤？
(A)主要基於權利分享和責任負擔的對稱關係 (B)如免費提供服務，可能產生搭便車的心理
(C)圖書資訊系統的「查詢費」是使用者付費的一種 (D)無法成為挹注政府財政收入的主要工具
- 25 根據 G. Peters and J. Pierre (1998) 的觀察，關於治理與新公共管理的相似之處，下列敘述何者錯誤？
(A)發展新的控制工具與課責性 (B)強調公私部門二分觀點的重要性
(C)強調競爭 (D)強調產出控制而非輸入控制