

等 別：四等考試
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。

- 一、績效管理在各國推行以來，已產生若干問題，試說明實施績效管理所產生之問題與改善措施。(25 分)
- 二、試從組織目標、規劃時程、人事任免、分權負責、決策過程以及公開程度等六個面向分析公私部門管理上可能出現的差異。(25 分)

乙、測驗題部分：(50 分)

代號：6401

- (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。
- 英國梅傑 (Major) 政府於 1991 年推動之「公民約章」(Citizen's Charter) 的改革內容是：
(A)政府向下屬機關下達績效指標，作為考績之衡量
(B)政府機關主動向民眾作出服務標準承諾，以提升服務品質
(C)公民向政府機關提出服務標準要求，以提升服務品質
(D)政府機關與民眾共同制定服務標準，以提升服務品質
 - 線上申辦各項公共服務、下載各種表單、繳交稅金或停車場帳單等，是屬於政府電子化服務中的那一種類型？
(A)政府對公務員 (G2E) (B)政府對政府 (G2G) (C)政府對公民 (G2C) (D)政府對企業 (G2B)
 - 丹哈特 (R. B. Denhardt) 夫婦所提出新公共服務的理念，認為行政人員的課責途徑為：
(A)多面向的 (B)市場導向的 (C)層級節制的 (D)代表性的
 - 下列何者不是新公共管理發展的背景？
(A)新左派意識形態的出現 (B)新制度經濟學理論的盛行
(C)全球化時代的出現 (D)資訊化社會的衝擊
 - 英國前首相布萊爾 (T. Blair) 提出的「第三條路」是屬於何種路線？
(A)左派 (B)右派 (C)中間偏左 (D)中間偏右
 - 關於全球主要國家公共管理改革的特性，下列敘述何者錯誤？
(A)除了國家最高領導者、政務官與公民社會之外，資深的常任文官也是改革行動的主角
(B)從基本理念而言，它是建立在公共管理與企業管理，性質雖不同，但關係密切的立場上
(C)公共管理改革行動本身是中立的或技術過程的，不受政治立場或意識型態的影響
(D)從改革對象而言，可能發生於公共管理的結構與過程面，也可能發生於公共服務者與政治人物的活動與行為面
 - 下列何者不屬於公共組織的公共特質？
(A)深受法規限制 (B)受到高度的公共監督 (C)深受市場競爭影響 (D)較具有強迫性
 - 在危機爆發時，組織應該從事下列那些運作與活動來因應緊急情況？①設立危機感應系統 ②啟動危機管理小組
③發展危機計畫系統 ④啟動危機情境監測系統 ⑤草擬危機計畫說明書
(A)①③ (B)②④ (C)①⑤ (D)②③

(請接背面)

等 別：四等考試
類 科：一般行政
科 目：公共管理概要

- 9 「政府機關印製各種宣傳手冊，告訴民眾辦理何種證件時需要何種身分證明」。請問上述作法屬於那一種顧客滿意經營策略？
(A)售後服務 (B)售前服務 (C)顧客申訴服務 (D)被動出擊服務
- 10 下列那一項法律是美國政府人事制度正視個人差異的具體表現？
(A) 1978 年的文官改革法 (B) 1965 年的族群平等法 (C) 1984 年的功績保護法 (D) 1970 年的兩性平權法
- 11 下列何者為危機之特性？
(A)有確定性 (B)危機的形成有階段性 (C)不具有威脅性 (D)時間上有充裕性
- 12 在目標管理實施方法的內涵中，有關檢討與改進階段，為發揮目標管理的潛在優勢，避免理論與實務的落差，則相關的指導綱領之陳述，下列何者錯誤？
(A)將目標管理直接運用於獎賞系統可能會引起負面的邊際效果
(B)目標的時間週期是重要的
(C)目標管理的主管人員在設定目標與執行方案等困難任務中更形重要
(D)目標的達成一定可以正確地指出績效表現的良莠
- 13 下列何者並非標竿學習的重要意義？
(A)為一種澈底改變工作方式的過程 (B)為學習如何成為最好的過程
(C)主要為提升組織內各部門之競爭力 (D)完全複製組織外的成功經驗
- 14 有關「360 度評估模式」的敘述，下列何者錯誤？
(A)全方位資料來源 (B)未來取向 (C)由管理者完成 (D)實際反映受評者表現
- 15 美國柯林頓（B. Clinton）總統任內所提出之績效管理改革，稱之為：
(A)全國績效評鑑 (B)續階計畫 (C)平衡計分卡 (D)財務管理方案
- 16 員工可以在家中有效工作，不再需要前往中心點使用設備以及面對面接觸，並且也會產生「虛擬組織」（virtual organization），此現象主要是何種政策的推動所造成？
(A)民營化政府 (B)彈性化政府 (C)電子化政府 (D)參與式政府
- 17 非營利組織在公共服務上與政府的關係，下列何者較為適當？
(A)壟斷關係 (B)獨裁關係 (C)圖利關係 (D)協力關係
- 18 政府為弱勢地區民眾提供資訊網路服務，使其能就近上網取得電子政府各項便民服務及網路資訊，縮減偏遠地區與城市都會之間的：
(A)數位落差 (B)資訊壟斷 (C)置入性行銷 (D)政治運作
- 19 從非營利組織的基本結構與運作來看，下列何者並不是其特性？
(A)屬私人性、民間性的獨立部門 (B)組織成員自願性的奉獻與參與
(C)必須獨立自主，自己管理自己 (D)獲取利益須分配給組織的成員
- 20 當政府當局轉向以「方案」作為關注焦點時，在公共管理上最可能產生何種影響？
(A)忽略政策執行力 (B)漠視方案績效評估 (C)重視層級節制 (D)重視跨域合作
- 21 下列何者是政府正當性的主要來源？
(A)財團 (B)私利 (C)民意 (D)獨裁
- 22 從政府干預市場的程度區分，在市場導向的管理策略中，下列何者政府介入的程度最深？
(A)使用者付費 (B)簽約外包 (C) BOT (D)創設財產權
- 23 就時間面向而言，在民營化的三種類型中，政府可以扮演畢其功於一役的為下列那一項？①委託 ②替代 ③撤資
(A)僅① (B)僅② (C)僅③ (D)①②
- 24 下列那些最有可能是政府引進民間資源參與公共建設所能達成的主要政策目標？①增加政府的財政收入 ②確保對於弱勢族群的照顧 ③減輕政府的財政負擔 ④落實平等就業機會
(A)①② (B)③④ (C)②③ (D)①③
- 25 下列何者不是英國政署的重要績效衡量指標？
(A)財務 (B)公平 (C)服務品質 (D)效率