

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、公共組織的策略規劃有何特色？而公共組織進行策略規劃可分為那些層次？試分別說明之。(25 分)

二、近年來國內對於「社會企業」(social enterprise)的推動極為積極和熱絡，試分別說明「社會企業」的理念、特色與類型。(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。

- 有關公共管理理論的概念，可用 PAFHRIER 英文字加以表示，下列何者錯誤？
(A) “PA” 意指政策分析 (Policy Analysis)
(B) “F” 意指財務管理 (Financial Management)
(C) “HR” 意指人力資源管理 (Human Resource Management)
(D) “I” 意指創新管理 (Innovative Management)
- 1997 年，在公共管理改革浪潮餘波盪漾之下，英國由新工黨領袖布萊爾 (Tony Blair) 出任首相，其主張「第三條路」(The Third Way) 的理念，可謂是新公共管理改革的延續，下列何者並非該理念的內涵？
(A) 主張自由經濟
(B) 主張低賦稅政策
(C) 主張統合主義的政經模式
(D) 主張人民自己解決自己的問題
- 下列何者最不屬於企業管理學派 (B 途徑) 取向下的公共管理範疇？
(A) 高階層管理者的策略制定
(B) 組織再造工程與組織精簡
(C) 全面品質管理與團隊建立
(D) 建構績效指標與資訊管理
- 羅森布倫 (D. Rosenbloom) 認為，公共組織的公共性，分別為那四大體制的集合體？
(A) 社群體制、民主體制、主權在民、三權分立
(B) 憲政體制、主權在民、市場機能、公共利益
(C) 憲政體制、公共利益、市場機能、主權特質
(D) 市場機能、小而美政府、公共選擇、憲政體制
- 下列何者不是韋伯 (M. Weber) 對科層組織 (bureaucracy) 之敘述？
(A) 正式甄選
(B) 彈性有機
(C) 權威結構
(D) 非人稱化
- 下列關於公共管理與企業管理二者比較的敘述何者最為正確？
(A) 在人力資源管理方面，私部門比公部門更難以達到效率的標準
(B) 在技術創新和組織重建方面，私部門比公部門更具變革彈性
(C) 在溝通協調方面，私部門比公部門更需花費資源進行外部談判
(D) 在對外關係方面，私部門比公部門更具公開性
- 下列何者不是新公共管理所主張之鬆綁模式的特徵？
(A) 主張分權授能可以帶來更高效率
(B) 較少嚴密控制以及擺脫法令束縛
(C) 給予組織成員更多參與決策空間
(D) 公務員缺乏奉獻精神需以課責彌補
- 為提升我國政府的服務品質，倡導基層服務機關力行 4S 服務禮貌守則，下列有關 4S 守則何者錯誤？
(A) 整理 (Seiri)
(B) 起身迎賓 (Standing)
(C) 微笑 (Smiling)
(D) 顧客滿意 (Satisfying)

(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 常見的行銷組合中有 4 個較重要變數，下列組合何者最為正確？①產品 (Product) ②公關 (Public Relation) ③流程 (Process) ④通路 (Place) ⑤促銷 (Promotion) ⑥價格 (Price)
(A)①②③④ (B)①③④⑥ (C)①③⑤⑥ (D)①④⑤⑥
- 10 下列何者是全面品質管理所形成的基層工作團隊型態？
(A)跨功能團隊 (B)品質改進團隊 (C)矩陣式組織 (D)品管圈
- 11 關於目標管理核心內涵的敘述，下列何者錯誤？
(A)「自我控制」是目標管理的方法之一 (B)目標管理強調「參與管理」的管理哲學
(C)目標管理重視設定可行的目標階層體系 (D)目標管理重視以任務為中心
- 12 相較於傳統管理，下列何者是全面品質管理所強調的管理原則？
(A)員工與部門是相互競爭的 (B)採取錯誤行動比不採取行動還好
(C)管理與專家決定品質 (D)組織溝通兼採由上而下、由下而上與側面的模式
- 13 有關政策指標與社會指標之區別，下列何者最正確？
(A)社會指標比政策指標更能作為政策建議的參考依據 (B)社會指標比政策指標更具有法制性的價值
(C)政策指標比社會指標更具有目標取向 (D)政策指標比社會指標較不重視民意取向
- 14 美國聯邦危機管理局將危機管理體系分成四個階段，①整備 ②減災 ③復原 ④回應，其先後順序是：
(A)①②③④ (B)②①④③ (C)②①③④ (D)①②④③
- 15 有關顧客導向的績效管理之敘述，下列何者最正確？
(A)對內部顧客的滿足應優先於對外部顧客的滿足 (B)對外部顧客的滿足應優先於對內部顧客的滿足
(C)應同時滿足內部顧客與外部顧客的需求 (D)國內的納稅人是屬政府服務的內部顧客
- 16 下列那一項是地理資訊系統的英文縮寫？
(A) MIS (B) GIS (C) GPS (D) GPRS
- 17 臺灣透明組織協會是國內一個致力於倡廉反貪的非營利組織。下列那一項事務不適合交由該協會來執行？
(A)提供廉政署政策諮詢與建議 (B)赴社區辦理反貪宣講
(C)開發評估指標，監測政府廉潔程度 (D)針對被檢舉的政風案件進行調查
- 18 根據安德森 (A. Anderson) 知識管理公司的說法，在知識管理的過程中，必須重視四項重要元素，下列何者不在其中？
(A)資產 (B)人員 (C)資訊科技 (D)資訊
- 19 下列那一項較不屬於組織推動知識管理的推動要素？
(A)知識導向的策略與領導 (B)鼓勵個人主義的組織文化
(C)協助知識與資訊傳遞的資訊科技 (D)衡量知識管理與組織績效關聯程度的指標
- 20 下列那一項不適合作為非營利組織的績效評鑑指標？
(A)捐款人的滿意度 (B)使命達成度 (C)志工招募成長率 (D)股東盈餘分配比例
- 21 非營利組織所獲取的利潤，必須投入組織的基本使命與任務上，而非分配給組織擁有者和工作人員，稱為：
(A)盈餘限制分配原則 (B)利潤導向 (C)層級節制 (D)行銷管理
- 22 有關協力型決策制定之構成要素敘述，下列何者錯誤？
(A)以共同目標和詳細界定成果 (B)無須充分考量成本和利益
(C)確保政策應具涵容性 (D)強調聚焦與全觀
- 23 Total Quality Management 指的是下列何種管理技術？
(A)目標管理 (B)標竿學習 (C)全員參與式管理 (D)全面品質管理
- 24 「危機就是轉機」，代表危機所具有的那種特性？
(A)多樣性 (B)雙面性 (C)不確定性 (D)階段性
- 25 跨域治理的發展存在五項驅動力因素，不包括下列何者？
(A)全球化下的城市變遷 (B)快速競爭的經濟發展 (C)金磚五國的經濟崛起 (D)資訊傳遞的便利迅捷