

106年公務人員特種考試警察人員、一般警察  
人員考試及106年特種考試交通事業鐵路  
人員、退除役軍人轉任公務人員考試試題

代號：13150

全一頁

考試別：退除役軍人轉任公務人員考試

等別：三等考試

類科別：一般行政

科目：公共管理

考試時間：2 小時

座號：\_\_\_\_\_

※注意：(一)禁止使用電子計算器。

(二)不必抄題，作答時請將試題題號及答案依照順序寫在試卷上，於本試題上作答者，不予計分。

- 一、儘管「顧客滿意」(customer satisfaction) 概念是公共管理長期重視的課題，但是若運用至政府運作，仍需要評估可能產生的多元影響。請分析行政機關採行顧客滿意所可能產生的課責 (accountability) 問題。(25 分)
- 二、某機關首長欲導入「學習型組織」(learning organization) 概念，並希望形成固定的組織文化。請問若您是承辦人，應對首長提出那些建議，才可望有效達成目標？(25 分)
- 三、「新南向政策」是政府近日積極推動的重大方案。請從「跨域治理」角度，分析各級政府機關的運作或管理模式應如何調整，才能符合本政策需求？(25 分)
- 四、請問面對未來「高齡化」社會趨勢，政府應如何運用公私協力 (public private partnership) 策略，才能一方面彌補公私部門特性不同的可能衝突，另一方面也能提供高齡國民最高品質的服務？(25 分)