

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、政府機關若採行「治理網絡」(governance network)策略來推動各項政策，請問公務人員應配合進行那些改變？(25 分)

二、政府機關透過電腦網路來服務民眾時，應考量那些因素？同時也應採行什麼作為才能有效提升效能(effectiveness)？(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。

- 1 根據學者胡德(Christopher Hood)的看法，下列何者不適合列為公共管理的特質？
(A)著重分權的觀念 (B)沿襲政治與行政二分的傳統
(C)學習企業重視節約成本 (D)引進競爭的機制
- 2 下列何者較不屬於公共管理者的職責？
(A)增強行政與立法部門之間的信任 (B)學習企業家的精神將之轉化於公共治理
(C)以科學的績效指標取代個人倫理修為 (D)激勵公民參與公共事務達成公共目標
- 3 下列針對公共管理之基本概念，何者正確？
(A)比起傳統公共行政，公共管理並不重視公平、正義等議題
(B)公共管理的著重對象主要包含公私部門
(C)公共管理截然不同於行政學的古典原理
(D)公共管理不受到政治權威的影響
- 4 下列那一項政策工具比較符合企業型政府的精神？
(A)成立國營事業 (B)強調管制政策 (C)增加稅賦 (D)強調使用者付費
- 5 下列何者不是新公共管理的重要主張？
(A)以結果為導向 (B)引進市場機制 (C)強化一元領導 (D)著重成本刪減
- 6 各國政府再造雖有些微差異，但整體而言，再造「目的」基本上脫離不了：
(A)提高政府效能，創建大有為政府 (B)建立積極回應性，強固文官永業化
(C)強化國家體制，控制市場運作 (D)擲節施政成本，提高政府效能
- 7 下列何者不是「企業型政府」的核心特質？
(A)強調操盤而非領航 (B)屬於顧客導向的政府 (C)鼓勵參與式管理 (D)強調市場機制
- 8 在高效率的團隊中，同仁很樂意投入團隊工作，而且每位成員都以身為團隊一員為榮，此最符合高績效團隊的那一項特質？
(A)良好關係與溝通 (B)高度士氣 (C)對目標與價值有共識 (D)主管的肯定與讚賞
- 9 下列何者不是組織參與管理在組織設計的要項？
(A)溝通系統的建立 (B)重視長期的夥伴關係 (C)法規與權力的集中化 (D)團隊之建立
- 10 參與管理理論的精神內涵與下列什麼理論相近？
(A)Y 理論 (B)X 理論 (C)歸因理論 (D)官僚理論

(請接背面)

類 科：一般行政
科 目：公共管理概要

- 11 有關「標竿學習」主要的立論基礎敘述，下列何者較不適當？
(A)全面品質觀點 (B)流程觀點 (C)學習觀點 (D)自主管理觀點
- 12 針對國際標準化組織（International Organization for Standardization，簡稱 ISO），下列敘述何者錯誤？
(A) ISO 認證的對象不是一項產品、流程或財貨，而是一個組織的管理系統
(B)經過 ISO 認證的組織，其產品在國際市場的競爭力能夠提高
(C)一個組織所生產的產品不同，其管理系統的標準便會因而不同
(D)它是一個專門為公私組織進行品質管理認證的系統
- 13 將顧客導向觀念運用在政府機關的公務運作中，下列有關政府部門顧客的敘述何者錯誤？
(A)政府機關的顧客比較著重於規範性定義，而非經濟性定義
(B)享受政府公共服務者是顧客，受罰受刑的犯罪者也是顧客
(C)顧客的範圍應同時包含內部顧客與外部顧客
(D)政府部門中顧客的概念較企業部門具體而明確
- 14 下列何者不符合「高績效團隊」所具備的特質？
(A)團隊成員藉彼此的協調、合作以高效率地完成任務或目標
(B)團隊的領導者固定由資深成員擔任，成員對領導者全力支持
(C)團隊成員培養出良好互動關係與承諾支持
(D)高績效團隊可創造出獨特的魅力，加強成員的凝聚力
- 15 以相等或較少的資源能產生較大產量的能力，是指下列何種績效的指標？
(A)品質 (B)創新性 (C)效率 (D)顧客化
- 16 策略規劃流程的步驟有：①擬定實施策略，②釐清組織任務，③分析內外環境，④考核執行成效，⑤執行具體作法，下列何種順序最為正確？
(A)①②③④⑤ (B)②③①④⑤ (C)③②①⑤④ (D)④①③②⑤
- 17 下列對於社會企業的敘述，何者錯誤？
(A)兼具公益與私利的企業類型 (B)非營利組織的新典範
(C)盈餘不得全數分配給股東 (D)從事資本密集的經營活動
- 18 下列何者非屬於知識經濟的核心概念？
(A)速度決定成敗 (B)企業家精神 (C)摩爾定律 (D)強調國家自主權
- 19 一般縣市政府的首長信箱是屬於下列那一種電子化政府的服務類型？
(A)政府對公務員（G2E） (B)政府對民眾（G2C） (C)政府對企業（G2B） (D)政府對政府（G2G）
- 20 非營利組織藉由揭露政府不良的政策，引發社會輿論的爭議，並提出本身的對策以說服社會大眾，此種影響策略屬於下列敘述那一種類型？
(A)遲滯策略 (B)資訊策略 (C)選區壓力策略 (D)困窘策略
- 21 關於污染者付費原則的概念敘述，下列何者錯誤？
(A)屬於一種經濟誘因型的管理方式 (B)又稱為三 R 原則（Reduce、Reuse、Recycle）
(C)係建立在被管制者「自願行動」的基礎上 (D)有助於降低污染管制成本
- 22 下列何者不是公私合作網絡常見的方式？
(A)公營事業 (B)特許經營權 (C)簽約外包 (D)財政補助
- 23 比較而言，公共管理者進行政府公關行銷及形象塑造何者是最強的社會公器？
(A)傳播媒體 (B)非營利組織 (C)社區組織 (D)利益團體
- 24 根據科特勒（P. Kotler）的說法，有關政府行銷管理的步驟，不包括下列何者？
(A)制定有效價格、誘因與罰則 (B)發展最適化通路
(C)創造與維持品牌 (D)大量使用平面媒體廣告
- 25 關於跨域治理特質之敘述，下列何者錯誤？
(A)跨域治理蘊含系統性的理念 (B)跨域治理特別強調層級節制的監督
(C)跨域治理兼具微觀與宏觀兩種層次 (D)跨域治理的參與者兼具相依性