

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、何謂公部門志工？公部門可以透過那些途徑以有效推動志工管理？（25分）

二、政策行銷的類別有那些？試舉例說明之。（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。

- 1 下列何者是公共管理的主要特質？
(A)完全等於政府管理，但強調其與私部門、非營利組織之間的公私夥伴關係
(B)主要在運用市場機制，並將公共服務完全市場化，以追求經濟效率
(C)是將企業管理手段運用於公部門，並改變公部門的主體性
(D)重視與外部環境的關係，強調最高管理者的策略設計
- 2 以下那一項不是公共選擇理論（public choice theory）對於傳統公共官僚組織的批評之一？
(A)官僚組織欠缺競爭性
(B)官僚追求預算極大化
(C)官僚時常創造風險
(D)政府功能擴張產生尋租行為
- 3 下列何項描述比較符合企業精神政府的原則？
(A)增加政府對於經濟活動的管制
(B)採取扁平式的組織結構設計
(C)強調公共服務的公平與正義
(D)推動社會福利的公共化
- 4 公共管理者常須分析組織內部情況與外部環境，亦即進行SWOT分析，其中之「O」代表？
(A)組織（Organization） (B)運作（Operation） (C)觀察（Observation） (D)機會（Opportunity）
- 5 根據治理的理論觀點，網絡式的治理結構中，網絡成員之間是以何者作為其最主要運作機制？
(A)命令 (B)誘因 (C)交易 (D)信任
- 6 有關全面品質管理的概念中，下列何者錯誤？
(A)只強調滿足顧客的實質需求為焦點
(B)強調工作與人性整合的管理哲學
(C)以不斷持續改進為目標
(D)強調以團隊合作為基礎的全面參與
- 7 下列何者不是倡導全面品質管理的重要學者？
(A)戴明（W. Deming） (B)寇斯比（P. Crosby） (C)朱朗（J. Juran） (D)卡斯特（F. Kast）
- 8 下列何者不是團隊的特點？
(A)團隊的整體績效即每一成員個體績效之總和
(B)有共同而明確的團隊目標
(C)團隊成員應具備互不重疊的異質性功能
(D)個人目標與團隊目標合而為一
- 9 戶政事務所提供便民措施，例如：網路預約服務，是一種什麼樣的管理表現？
(A)顧客導向管理 (B)標竿學習 (C)目標管理 (D)團隊管理

(請接背面)

類 科：一般行政
科 目：公共管理概要

- 10 在危機管理過程中，危機情境監測系統是屬於下列那一個階段的活動？
(A)危機爆發前 (B)危機發生時 (C)危機潛伏時 (D)危機結束後
- 11 美國聯邦危機管理局建立的整合性危機管理系統，將整個危機過程分為下列何種先後階段？
(A)回應、準備、紓緩、復原 (B)紓緩、準備、回應、復原
(C)準備、回應、復原、紓緩 (D)復原、準備、回應、紓緩
- 12 參與管理的原始起源為何？
(A)家庭民主 (B)女權運動 (C)政治民主的參與 (D)企業營利
- 13 有關「團隊」的意涵，下列何者正確？
(A)強調個人責任 (B)藉共識做決策 (C)領導權被指定 (D)成員獨立作業
- 14 目標管理過程四個階段之概念為：①行動計畫 ②定期考核 ③自我控制 ④目標設定，其排序為何？
(A)①②③④ (B)④①③② (C)①④③② (D)①④②③
- 15 標竿學習的流程順序為何？①觀察 ②分析 ③規劃 ④適用 ⑤探尋
(A)①②③④⑤ (B)①③②④⑤ (C)③②①⑤④ (D)③⑤①②④
- 16 有關非營利組織之敘述，下列何者正確？
(A)非營利組織多係指國際性或非某一特定國家之公益組織 (B)非營利部門亦被稱為「第三部門」
(C)非營利組織是法律名詞，非學術概念 (D)非營利組織係專指一國國內之公益組織
- 17 知識管理的構成要素為何？①知識 ②競爭 ③分享 ④人員 ⑤權威 ⑥科技
(A)①③④⑥ (B)①②④⑤ (C)①③④⑤ (D)①②③⑥
- 18 有關公私部門績效管理的差異，下列何者錯誤？
(A)公部門具政治責任；私部門不具政治責任 (B)公部門的所有權明確；私部門的所有權模糊
(C)公部門不具交易制度；私部門具交易制度 (D)公部門競爭程度低；私部門競爭程度高
- 19 由於開發中國家人民接觸電腦與網路的管道比已開發國家人民少，因此加重了富有國家和窮困國家在電子化政府推動上的差異。這樣的現象最常被稱為：
(A)數位分流 (B)數位割裂 (C)數位分層 (D)數位落差
- 20 美國學者奧斯本（D. Osborne）和蓋伯勒（T. Gaebler）提出新公共管理十項原則，下列何者不包括在其中？
(A)強調任務導向 (B)注重過程取向 (C)運用成效分析 (D)運用企業投資觀念
- 21 如果公營事業以出售官股的方式來完成民營化，則符合何種民營化類型？
(A)替代 (B)委託 (C)撤資 (D)無償移轉
- 22 下列何者是臺灣實施 BOT 的案例？
(A)中華電信 (B)臺灣高鐵 (C)故宮博物院 (D)木柵動物園
- 23 下列何者不屬於知識管理中構成知識地圖的三大元素？
(A)知識社群 (B)知識專家 (C)知識庫 (D)知識盤點
- 24 人類在有限理性的制約下，追求設計最佳的政策與選擇最適的政策工具，最需要依賴那一種方式來補救？
(A)團體討論 (B)政策學習 (C)組織變革 (D)教育訓練
- 25 我國政府建立與民間機構的合夥關係，將傳統由政府自辦的公共建設，開放民間投資興建，並給予一定營運期間的主要法源依據為何？
(A)獎勵民間參與交通建設條例 (B)促進民間參與公共建設法
(C)政府採購法 (D)獎勵投資條例