

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、近年來政府依賴政策行銷加強與民眾的溝通宣導工作，必要時也使用「置入性行銷」。何謂「置入性行銷」？政府使用「置入性行銷」時，應注意那些規範事項，以免違反行政中立？請詳細論述之。(25 分)

二、公共行政學者觀察近年來民主社會的發展，發現要解決公共問題，必先了解其所在的政策網絡。何謂「政策網絡」？請以政策網絡的特徵分析未來的長期照顧服務。(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 下列關於公共管理意涵的敘述，何者正確？

- (A)公共管理僅著重於組織內部管理 (B)公共管理 P 途徑主要著重於公共組織生產力的提升
(C)公共管理的廣義範疇涉及到了第三部門 (D)公共管理的改革僅著重過程層面

2 標竿管理係嘗試滿足民眾對公共服務的需求，此可藉由何種手段達到標竿管理之效果？

- (A)公開批評 (B)公開競爭 (C)權威決定 (D)機關自行決定

3 下列何者較屬於當代公共管理改革的背景因素之一？

- (A)國際組織提供更多的跨國性公共服務 (B)國家間關稅壁壘日益緊張的態勢
(C)經濟自給自足導致各國互不依賴 (D)以國家為中心的治理型態漸次鞏固

4 新公共管理蘊含著「從生產者社會轉變成消費者社會」的趨勢，下列有關消費者社會特徵的敘述何者錯誤？

- (A)消費者社會的政府服務具有高度多樣性 (B)消費者社會的政府服務之選擇機會具有多元性
(C)消費者社會的政府服務具有高度方便性 (D)消費者社會的政府服務途徑具有單純性

5 下列何者不是新公共管理主張政府引進市場機制所具備之特性？

- (A)即時性 (B)競爭性 (C)平等性 (D)開放性

6 美國政府再造運動中，「國家績效評估」是那一位總統任內所採的策略？

- (A)歐巴馬 (B)老布希 (C)柯林頓 (D)雷根

7 下列何者較不屬於政府再造的理論範疇？

- (A)組織行為 (B)品質管理 (C)參與管理 (D)策略規劃

8 顧客導向努力追求的終極目標，最主要的是：

- (A)體貼服務、顧客滿意 (B)技術精進、創造利潤 (C)流程再造、一站式服務 (D)組織再造、運作順暢

9 有關企業型政府理念之敘述，下列何者錯誤？

- (A)注重市場機制的運作流程 (B)追求企業的營利觀點
(C)強調服務品質的改善 (D)行政績效的追求

(請接背面)

等 別：四等考試
類 科：一般行政
科 目：公共管理概要

- 10 有關公共組織績效的特點，下列何者錯誤？
(A)績效的多因性 (B)績效的多面性 (C)績效的動態性 (D)績效的明確性
- 11 下列何者較不能視為是新公共管理主要的理論基礎？
(A)新古典經濟學 (B)新工團主義 (C)公共選擇理論 (D)新制度經濟學
- 12 顧客滿意經營中，最關鍵且首要的步驟為何？
(A)製造與提供服務 (B)進行顧客訪視 (C)進行流程改造 (D)改善服務環境
- 13 有關危機管理意涵的敘述，下列何者正確？①危機的發生難以意料 ②危機的狀態均為臨時短期性質 ③可供反應的時間有限 ④威脅到組織或決策單位之價值或目標
(A)①②③ (B)①②④ (C)①③④ (D)②③④
- 14 在多元回饋績效評估中，下列何種組織型式，其主要的資訊來自所服務的利害關係人？
(A)官僚式 (B)宗教式 (C)家族式 (D)市場式
- 15 「對於特定服務的滿足感程度」是屬下列何種績效指標？
(A)經濟 (B)效率 (C)效果 (D)公平
- 16 知識管理層次，由低至高，可分為資料、資訊、知識等，下列那一項是屬於知識層次？
(A)臺北市捷運某站某日悠遊卡進出站的旅客紀錄 (B)臺北市議會會議紀錄
(C)根據人民陳情案件研議處理的標準作業程序 (D)某年度公務人員人力素質統計季報
- 17 下列那一項非屬於非營利組織課責的特性？
(A)強調在利益團體中的角色 (B)透明度是課責的基礎
(C)強調組織的治理、表現與效能之課責 (D)強調非營利組織的行為合乎道德倫理
- 18 下列那些項目與電子化政府的服務有關？①網路報稅 ②市長信箱 ③身分證申請 ④高速公路路況
(A)①②③ (B)①②④ (C)①③④ (D)②③④
- 19 某政府機關網站瀏覽數達 1,000,000 人次，這樣的數據資料屬於那一類型指標？
(A)投入型指標 (B)過程型指標 (C)產出型指標 (D)執行型指標
- 20 學者沙勒門（L. M. Salamon）認為非營利組織有可能發生所謂「志願失靈」的現象，下列敘述何者錯誤？
(A)偏重特殊的次級人口 (B)資源充足卻無法提供足夠服務
(C)慈善工作業餘性 (D)資源控制者決定服務的對象
- 21 有關公共關係運作原則之敘述，何者並非是良好公共關係的基礎？
(A)言行一致 (B)政治手腕 (C)互動溝通 (D)誠實守信
- 22 臺北市和基隆市曾經共同處理垃圾，是屬於何種類型的跨域合作？
(A)自然資源的共享 (B)公共設施的合用 (C)公共事業的合產 (D)公共建設的合資
- 23 政府業務委託民間辦理包括四大模式，下列何者屬於「行政助手」的類型？
(A)機關清潔工作委外 (B)訓練業務委外 (C)違規車輛拖吊業務委外 (D)建築物安全檢查委外
- 24 下列有關網絡治理的描述，何者較為適當？
(A)網絡治理是一種領導與統御的形式 (B)網絡治理的目標在權責分配與組織再造
(C)網絡治理可視為行動者對於不同目標的相互調適 (D)網絡治理概念下的公共服務是由單一部門提供
- 25 一個有效的工作團隊通常具備某些特質，下列那一個組合正確？①擁有清楚的願景、計畫與目標 ②決策是由層級節制方式運作產生 ③具備週期性的自我評估與改進能力 ④與外界維持良好的關係與信用
(A)①②③ (B)①②④ (C)①③④ (D)①②③④