

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。
- (三)本科目除專門名詞或數理公式外，應使用本國文字作答。

一、請說明全面品質管理之意義與興起原因。（25分）

二、請說明知識管理的定義。公部門推動知識管理的困境為何？（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 下列何者不是建構知識型組織必須採行的重要策略？
 - (A)設置知識長
 - (B)建置誘因機制
 - (C)形塑樂於學習的組織文化
 - (D)善用內部知識、忽略外部知識
 - 2 下列何者不是政府再造運動的理論基礎？
 - (A)代理人理論
 - (B)後設系統理論
 - (C)理性選擇理論
 - (D)交易成本理論
 - 3 政府公關人員在執行公關工作時，有幾項困境尚待克服，下列何者錯誤？
 - (A)單一角色的困境
 - (B)道德多元的壓力
 - (C)力不從心的無奈
 - (D)對公共關係存有錯誤認知
 - 4 關於公共管理的興起背景，下列何者錯誤？
 - (A)各國政府面臨財政危機
 - (B)主張小政府的倡議
 - (C)新左派理論逐漸興起
 - (D)提倡師法企業的公共行政
 - 5 下列何者不是在丹哈特夫婦(R. B. Denhardt 和 J. V. Denhardt)《新公共服務》一書中所提出的觀點？
 - (A)彌補新公共管理過於重視顧客的缺失
 - (B)透過獎酬提升公務員公共服務動機
 - (C)避免陷入管理主義的瓶頸
 - (D)擴展公務員視野，改變其角色並增加貢獻度
 - 6 下列何者不是新公共管理的主要核心概念？
 - (A)市場競爭
 - (B)授權賦能
 - (C)績效導向
 - (D)層級指揮

- 7 對於全面品質管理（Total Quality Management）的特性，下列何者正確？
(A)事後成果檢視比事先流程預防重要 (B)重視英雄主義
(C)強調持續性的改善 (D)員工感受更勝於顧客導向
- 8 組織有計畫地裁減職位及工作，係屬下列何種措施？
(A)市場導向 (B)組織協力 (C)組織精簡 (D)標竿學習
- 9 與其他企業比較策略選擇與處置，目的在於蒐集資訊，以改善組織績效，係屬下列何者？
(A)競爭標竿 (B)功能標竿 (C)內部標竿 (D)策略標竿
- 10 關於恪遵憲法規範、公共利益中心、部分市場解制，與服從政治主權，是公共管理的那個特性？
(A)市場性 (B)效率性 (C)公共性 (D)企業性
- 11 團隊管理者應該如何進行有效的團隊領導，下列何者正確？
(A)管理者必須有威嚴才能讓成員聽令行事
(B)管理者應挑選能力很強的成員
(C)管理者對整體團隊的激勵遠比個人的激勵更為重要
(D)真正優秀的管理者應主動攬下所有事情與責任
- 12 美國九一一恐怖攻擊造成世界貿易中心（World Trade Center）雙子星大樓倒塌的事件，最符合下列那一組危機類型的特徵？
(A)自然災難危機、傾圮性災難危機、非固定現場危機
(B)人為災難危機、功能性災難危機、固定現場危機
(C)人為災難危機、功能性災難危機、非固定現場危機
(D)人為災難危機、傾圮性災難危機、固定現場危機
- 13 關於策略規劃所具有的特性，下列何者錯誤？
(A)是未來取向的 (B)是主觀分析的過程
(C)是批判與重建組織目標的過程 (D)需得到全面性的支持
- 14 下列何者是績效管理的首要步驟？
(A)建立績效指標 (B)建立策略願景 (C)進行策略規劃 (D)預擬績效評估
- 15 下列何者不是在科層制的制約下，許多政府會出現的績效瓶頸？
(A)結構僵化的惰性 (B)競爭激烈的結構 (C)永業保障的依賴 (D)公私合產的阻力
- 16 非營利組織的運作也會有失靈的時候，稱之為志願失靈，其原因之一是掌握組織資源者主觀分配，而不是經由組織的評估審議過程決定，在學理上以下列何者稱之？
(A)慈善的不足性 (B)慈善的特殊性 (C)慈善的家長制 (D)慈善的業餘性
- 17 美國總統柯林頓於 1993 年成立全國績效評鑑委員會，下列何項不是該委員會所提出的主要工作原則？
(A)授能員工、追求成效 (B)顧客至上、民眾優先
(C)美國第一、安全至上 (D)撙節成本、提升效能

- 18 組織間協力關係包括有四種不同形式，即：①整合 ②夥伴關係 ③網絡 ④聯盟。若依連續光譜式的概念，從鬆散關係到高度結構化安排，下列何組排列正確？
(A)②④③① (B)①②③④ (C)③②④① (D)④③①②
- 19 下列何者不是危機決策的原則？
(A)保持溝通 (B)靈活與恰當 (C)多元參與管理 (D)注意合法性
- 20 下列何者不是推動電子化政府的未來重點？
(A)確保網路資料的安全性，以期行動化服務的普及
(B)強調機關本位主義，以圖發揮專業精神
(C)個人身分和能力驗證，以及保護隱私，以建構信任的環境提供個人化服務
(D)縮小數位落差，促進社群對話
- 21 有關參與式預算的敘述，下列何者錯誤？
(A)公民意識可透過參與式預算展現
(B)參與式預算是開放政府思潮的一部分
(C)參與式預算萌芽於歐盟
(D)臺北市政府目前透過行政機關模式推動參與式預算
- 22 有關民意的特性，下列何者錯誤？
(A)多變性：民意會隨著時間空間變化，改變方向及強度
(B)不普及性：許多人對於類似問題的意見前後不一
(C)潛在性：存在平時不顯現的民意，特定事件發生才會出現
(D)複雜性：同一問題贊成、反對、中立皆有，且強度各有不同
- 23 下列何者不是跨域治理發展的驅力？
(A)國家主義的體制建構 (B)全球化下的城市變遷
(C)快速競爭的經濟發展 (D)資訊傳遞的便利迅捷
- 24 有關政府行銷與企業行銷的差異，下列何者錯誤？
(A)政府行銷的產品多為抽象、無形；企業行銷的產品多為具體、有形
(B)政府行銷的標的團體難以確定，行銷效果不易掌握；企業行銷的標的團體較易鎖定，行銷效果較易掌握
(C)政府行銷目的是公益性質；企業行銷目的是追求私利
(D)政府行銷僅為爭取人民服從；企業行銷僅為企業利潤
- 25 關於公私協力的敘述，下列何者正確？
(A)基本假設之一是「1+1 等於 2」 (B)提高事業成果的目的
(C)「民辦公營」是公私協力類型之一 (D)重視平等互惠