

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、各國施政重視績效已蔚為氣候，績效管理為公共管理相當重要之一環，請就績效管理之意義、目的與原則分別說明之。(25 分)
- 二、顧客導向的意義為何？其重要特質有那些？公部門推行顧客導向理念時，有那些限制？試說明之。(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。

- 「高雄市民眾對於空氣與水的環境品質有高度需求，所以環保局積極推動『藍天』（淨氣）與『碧海』（淨水）計畫」。請問以上敘述，意味高雄市政府主要是採取下列何種顧客滿意經營策略？
(A)加強第一線官員訓練，並提高士氣
(B)強化顧客「事前期望值」與「事後評價值」間的差異
(C)結合機關之「關鍵價值主張」與「顧客期望水準」
(D)進行顧客滿意度調查
- 針對課責（accountability）的問題，新公共管理途徑所採取的課責標準是：
(A)效率、效果與平等
(B)績效與成果
(C)公平、公道與正義
(D)國會議員與民眾的政治動向
- 根據彼得斯（Guy Peters）所提的四種政府未來治理模式，何者是來自新左派者的主張，非常強調公民授能與自發性政府？
(A)參與政府
(B)彈性政府
(C)市場政府
(D)管制政府
- 關於公私管理的比較，下列敘述何者錯誤？
(A)公共管理者很少有一清楚的底線；而私部門管理則必須以利潤、市場績效或企業存活為底線
(B)公共管理者必須攤在公共目光的監督下，因此較為公開；而私部門管理則不需經過大眾的審視，因此較為封閉
(C)公共管理者的決策通常較能夠在有計畫的時程下進行；而相對地，私部門經理人的決策則難以按照計畫時程進行
(D)公共管理者推動公共政策需不斷的與其他機關進行溝通談判；而私部門則較無需花時間和資源去做外部的談判
- 下列那一個學派較強調「管理最少，服務最好」的「小而能政府」？
(A)新公共管理
(B)新公共行政
(C)後現代主義
(D)新公共服務
- 下列何者並非新公共管理所強調的價值目標？
(A)效果
(B)經濟
(C)公平
(D)品質
- 對於公共管理特質的敘述，下列何者錯誤？
(A)公共管理重視與外部環境的關係
(B)公共管理既非公共行政，亦非政策執行，但主張予以吸收修正
(C)公共管理普遍性地運用市場機制手段，並實質上將政府予以市場化
(D)公共管理不完全等於政府管理，它也強調「公私夥伴」的合作模式
- 英國工黨首相布萊爾（Blair）於 1997 年上任後，提出何種路線為其主要施政藍圖？
(A)新公共管理
(B)新公共治理
(C)新公共服務
(D)新公共行政
- 顧客是企業的命脈，而顧客導向一詞對政府機關來說，所代表之概念為何？
(A)因所指顧客專指機關組織的內部成員，他們會影響組織運作，所以需予以經營
(B)所指顧客包含公民，公民手中握有選票，可以決定政黨輪替與否
(C)是指政府機關要以顧客為優先考量，故政府應維持壟斷之局面，以確保服務的公平性
(D)顧客導向代表政府應儘量提昇民眾的滿意度，但當家做主仍應由政府掌握

(請接背面)

類 科：一般行政
科 目：公共管理概要

- 10 在公共管理中，當提到何種觀念時，會提出「提高品牌忠誠度，降低品牌轉換率」的策略？
(A)顧客導向 (B)績效評估 (C)流程再造 (D)目標管理
- 11 在標竿學習的各項流程中，下列何者較為不妥？
(A)瞭解自己組織的流程、步驟、方法及績效
(B)尋求與確定適當的學習標竿對象
(C)瞭解及分析組織本身與學習標竿之間的績效落差
(D)完全仿照標竿學習對象的作法
- 12 要完成良好的績效衡量工作，下列那一項因素最不重要？
(A)誘因機制之存在 (B)資訊的可靠性 (C)如何設定目標 (D)指標之數量
- 13 英國學者羅德斯（R. A. W. Rhodes）針對治理模式，提出權力依賴的五種命題，下列敘述何者正確？
(A)並非所有的組織都要仰賴其他組織的資源而發展
(B)為能維繫工作動機，組織之間必須交換資源
(C)相對權力的運用是組織資源、遊戲規則與組織間交換的過程
(D)組織對於內部決策具有自主性，不會受到其他組織的限制
- 14 關於「跨域治理」（across boundary governance）形成的主要目的，下列敘述何者正確？
(A)為了解決經濟發展造成區域空間型態與規模變化所產生的問題
(B)為了回應企業部門對於政府組織變革的要求
(C)為了解決政府預算與人力減縮產生的管理問題
(D)為了回應人口增加造成基礎設施轉型的挑戰
- 15 跨域治理（across boundary governance）的模式相當多元，下列那項不屬於跨域治理中，公部門、私部門及非營利組織的聯合方式？
(A)公私合夥 (B)社區參與 (C)契約 (D)社團法人
- 16 為能落實對於民眾「一處交件、全程服務」的目的，政府機關之間必須主動協調，交換資訊。下列那一項設計可以連貫處理民眾的需求？
(A)跨機關服務 (B)社區化服務 (C)需求調查服務 (D)洽公延長服務
- 17 下列那一項是在協力經營政府體制下，最常使用的公共服務遞送方式？
(A)電腦連線服務 (B)單一窗口服務 (C)複合式採購 (D)電子化採購
- 18 「運用網際網路、電子郵件或其他通訊科技提供公共服務的政府」，通稱為：
(A)知識政府 (B)通訊政府 (C)科技政府 (D)電子化政府
- 19 下列何者是影響人力資源管理功能的外部環境因素？
(A)營運狀況因素 (B)技術條件因素 (C)組織文化因素 (D)科技環境因素
- 20 在正式教育與訓練中，常透過文件、會議、電話交談或電腦化的溝通網路等媒體，彼此交換知識，這是屬於何種知識轉化模式？
(A)外顯化（externalization） (B)內在化（internalization）
(C)社會化（socialization） (D)綜合化（combination）
- 21 「利用空間與地理的資料，採用特殊的資訊科技，將複雜的地理對象資訊加以協調與整合的資料儲存、蒐集與運用的系統」稱為：
(A)管理資訊系統 (B)專家系統 (C)公共資訊系統 (D)地理資訊系統
- 22 以下那一個機關，是我國負責政府機關一般績效管理的部門？
(A)銓敘部 (B)財政部
(C)行政院研究發展考核委員會 (D)行政院主計總處
- 23 美國公部門績效管理最早是受到下列何者之影響？
(A)科學管理（scientific management）
(B)全面品質管理（total quality management）
(C)目標管理（management by objectives）
(D)全面倫理管理（total ethical management）
- 24 設計計畫預算制度（Planning Programming Budgeting System）是美國聯邦政府在那一個時代所採用的預算制度？
(A)1950 年代 (B)1960 年代 (C)1970 年代 (D)1980 年代
- 25 「新領航行政模式」與「行政彈性工時」是那一個國家所推動的政府再造措施？
(A)德國 (B)法國 (C)澳洲 (D)紐西蘭