

類 科：一般行政、績效審計

科 目：公共管理

考試時間：2 小時

座號：_____

※注意：(一)禁止使用電子計算器。

(二)不必抄題，作答時請將試題題號及答案依照順序寫在試卷上，於本試題上作答者，不予計分。

(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、政府機關因為具備那些特性，導致在推動公務時有一定的限制，無法像企業有效率且彈性地執行？並請舉實例扼要說明之。（25 分）
- 二、電子民主參與已經成為電子治理中相當重要的一環，也是公共管理者政治管理的新途徑。請依照公民參與政策制定的深淺（政府與公民互動的程度），說明電子民主參與的三個層次？並以我國政府的實例闡述之。（25 分）
- 三、請闡述策略規劃模式 SWOT 分析之內涵，試舉一公部門實例說明之。（25 分）
- 四、全面品質管理（total quality management）乃從顧客觀點去找出最重要服務面向。一般而言，有那些方法可以了解顧客需求？再者，有效推動全面品質管理應重視那些要素？（25 分）