

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、何謂新公共管理(New Public Management)？何謂新公共服務(New Public Service)？
兩者在核心理念與具體實踐的主要差別為何？試以具體實例說明之。(25 分)

二、何謂電子化政府(Digital/Electronic Government)？我國最新階段(2017-2020 年)的電子化政府計畫中，特別揭示資料驅動(Data Driven)的理念以創新公共服務，試以實際案例說明具備此理念的開放資料(Open Data)、巨量資料(Big Data)以及個人資料自主管理與數位服務(My Data)。(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。

- 下列關於公共管理意涵的敘述，何者錯誤？
(A)公共管理是一種策略性的領導 (B)公共管理蘊含企業性政府的概念
(C)公共管理涉及公共行政的藝術面向 (D)公共管理僅著重於技術導向
- 下列何者並非從管理主義角度思考公共管理所提出之主張？
(A)強調政府施政的專業主義 (B)重視公務人員的課責和紀律
(C)運用先進科技提升機關生產力 (D)探究公平正義的核心價值
- 有關知名學者胡德(C. Hood)所提出的新公共管理主張中，何者錯誤？
(A)彈性僱用與報酬 (B)以競標方式進行公共服務的管理
(C)強調市場與企業文化 (D)組織結構集中化
- 包茲曼(B. Bozeman)認為可以那三種面向來區分公私組織兩者之間的差異？
(A)社會力量、經濟力量、政治力量 (B)經濟力量、政治力量、公共性
(C)公共性、社會性、統合性 (D)經濟性、所有權、公共性
- 下列有關公共管理「公共性」的描述，何者錯誤？
(A)「政府施政」即公共生活
(B)公共管理除了關心政府施政外，也包含對非營利組織及公民活動等議題的關心
(C)公共管理對公共利益的執行受憲法監督
(D)公共管理雖然師法私部門，但有時亦可因公共利益而主導市場
- 在新公共管理所受的批判中，下列何者不在其內？
(A)過於多元的大眾參與 (B)無法協助達成社會正義 (C)公共利益遭到棄置 (D)忽視社區意識的培植
- 下列有關標竿學習的關鍵特色中，何者敘述錯誤？
(A)持續改善 (B)流程管理 (C)顧客滿意 (D)一次到位
- 標竿學習的哲學基礎在於不斷改善，因此學者安德森(B. Andersen)與彼得森(P. G. Pettersen)提出什麼概念，說明標竿學習的流程？
(A)學習圈 (B)學習路徑圖 (C)學習歷程 (D)學習輪

(請接背面)

等 別：四等考試
類 科：一般行政
科 目：公共管理概要

- 9 風險管理必須整合兩個功能性的活動，一個是風險評估，另一個是：
(A)風險溝通 (B)風險偵測 (C)風險預防 (D)風險應變
- 10 公部門在採行「顧客導向」的管理時，下列觀念何者最正確？
(A)公部門內部顧客的重要性，高於外部顧客 (B)公部門的顧客，僅是指組織外的一般民眾
(C)公部門的顧客，就是指機關內部成員 (D)機關中人事單位所面臨的大多是內部顧客
- 11 公私協力關係的發展可能面臨諸多的困境，相較而言，下列何者不屬之？
(A)公私部門資訊流通順暢 (B)政府行政層級比較複雜 (C)政府行政程序比較冗長 (D)民間機構能力參差不齊
- 12 「參與管理」在組織設計方面可作如何的調整？
(A)增加管理層級 (B)扁平結構的設計 (C)維持傳統的科層體制結構 (D)短期僱用關係
- 13 組織學習可區分為三個層面，不包括下列何者？
(A)個人層面 (B)團體層面 (C)組織層面 (D)家庭層面
- 14 比較而言，下列何者是學習型組織最核心的概念？
(A)效率 (B)公平 (C)分工 (D)改變
- 15 根據海斯（N. Hayes）的說法，團隊建立有許多種途徑，下列何種途徑係整合其他途徑而成？
(A)社會認同途徑 (B)工作導向途徑 (C)角色界定途徑 (D)價值途徑
- 16 有關 360 度績效評估模式與傳統績效評估模式的比較，下列何者最正確？
(A) 360 度績效評估模式較易產生法律問題上的爭議 (B) 360 度績效評估模式的考評焦點較重視過去取向
(C)傳統績效評估模式的考評焦點較重視工作過程 (D)傳統績效評估模式的資料來源是由上而下
- 17 下列何者不是平衡計分卡的績效構面？
(A)財務 (B)顧客 (C)學習與成長 (D)公平與正義
- 18 為使政府部門所提供的電子化服務更為普及、令更多民眾受益，首先需要處理的問題是：
(A)數位落差問題 (B)土地正義問題 (C)少子化問題 (D)物價波動問題
- 19 在公共管理中，傾聽民眾意見最直接的方法之一，即是藉由公民投票獲得民意，試問公投是否能取得其正當地位，首要的問題在於：
(A)公投如何啟動 (B)公投結果是否跨過門檻
(C)如何計算沒有參與的選民 (D)利害關係人陳述
- 20 根據提瓦那（A. Tiwana）的說法，知識地圖（knowledge map）架構中包含三大元素，下列敘述何者錯誤？
(A)知識科技 (B)知識社群 (C)知識專家 (D)知識庫
- 21 下列那一項不是電子化政府的同義詞？
(A)數位化政府 (B)線上政府 (C)網站政府 (D)開放政府
- 22 有關「酒後不許駕駛的守則或環境保護政策中控制污染的作業流程」之敘述，最符合下列那一項政策行銷組合的核心概念？
(A)產品 (B)推銷 (C)夥伴 (D)通路
- 23 下列那一項政策行銷原則強調應站在行銷對象的立場，以同理心進行行銷，才能夠被對象所接受？
(A)公開原則 (B)誠信原則 (C)設身處地原則 (D)主動積極原則
- 24 下列何者是非營利組織主要的人力來源？
(A)契約受僱者 (B)志願工作者 (C)中高齡失業者 (D)政府公務人員
- 25 2010 年臺北市政府舉辦國際花卉博覽會，政府所宣揚的設計理念，以下敘述何者錯誤？
(A)表現園藝、科技與環保的技術精華
(B)達成減碳排放及 3R（減量、再利用、再循環）之環保目標
(C)結合文化與藝術之綠色生活
(D)體現官僚主義權威