

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、自從新冠肺炎 (COVID-19) 疫情以來，我國政府與民間組織已善用資訊通訊科技作為因應，其中口罩地圖、疫苗預約平台、與實名足跡 APP 更有許多民眾使用。請以此背景為基礎，回答以下相關問題：
何謂電子化/數位政府？何謂電子/數位治理？請敘述 1990 年代以來數位政府到數位治理在其內涵上有何演變？上述因應疫情的數位應用在此演變中有何意涵？(25 分)

二、承上題，為了獲致這些疫情相關數位服務的預期效益，政府與營利或非營利組織有那些可能的合作？請以公私協力及跨域管理角度予以闡釋。(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。

- 公共官僚是公共治理的實行者，針對官僚體制理念型的論述，下列何者錯誤？
(A)以法規作為組織運作和成員行動的依據 (B)層級節制的結構設計和管理方式
(C)專業取向的人員甄補和職務分派 (D)年資至上的考核機制與薪資待遇
- 關於政府再造的五希策略 (5 Cs)，下列何者錯誤？
(A)藉核心策略 (the Core strategy) 釐清政府施政願景及組織發展目標
(B)藉結果策略 (the Consequence strategy) 設計公平客觀的獎優懲劣考評制度
(C)藉顧客策略 (the Customer strategy) 提高對外在環境的敏感度及回應性
(D)藉控制策略 (the Control strategy) 達成組織目標及控制成員行為
- 下列那一個概念或作法與全面品質管理最不相關？
(A)泰勒化 (Taylorization) (B)統計程序控制法 (Statistical Process Control)
(C)零缺點管理 (Zero Defect Management) (D)六個標準差 (Six Sigma)
- 若以標竿學習之比較標的分類，下列何者的學習程度最高？
(A)策略標竿 (B)績效標竿 (C)功能標竿 (D)流程標竿
- 關於政府行銷管理主要的作用，下列何者錯誤？
(A)博取民眾更多的好感 (B)澄清不必要的誤會
(C)獲得社會更多的支持 (D)節省政府業務執行成本

- 6 下列何者不是危機具有的特性？
(A)威脅性 (B)單面效果性 (C)階段性 (D)突發性
- 7 公共組織為降低災難帶來的威脅，必須進行短期回應與長期規劃，且不斷學習與反饋的動態調整過程，稱為：
(A)顧客管理 (B)危機管理 (C)市場管理 (D)非營利管理
- 8 下列何者較不屬於有效策略規劃之配套條件？
(A)必須要發展領導者策略能力 (B)必須要加強溝通管道與合作
(C)必須要打破短期主義 (D)必須強調專業途徑及部門主義
- 9 以對的方法做事 (do things right)，係指下列何種觀點？
(A)效能觀 (B)正義觀 (C)經驗觀 (D)效率觀
- 10 關於績效指標建構方式的敘述，下列何者錯誤？
(A)所謂 4E 是指績效指標應包含經濟 (economy)、效率 (efficiency)、效能 (effectiveness) 以及電子化政府 (e-government) 等四個層面的指標
(B)測量政府是否以最低可能成本，供應與採購維持既定服務品質的公共服務所設計的指標稱為「經濟」指標
(C)測量政府透過推動某些公共服務或措施，實現政策目標的程度所設計的指標稱為「效能」指標
(D)測量政府機關投入與產出之比例，或投入轉化為產出的比率所設計的指標稱為「效率」指標
- 11 非營利組織係屬於下列何種社會統治結構？
(A)第四權 (B)第二部門
(C)第三部門 (D)利害關係人中的鐵三角
- 12 有關公部門知識管理的敘述，下列何者錯誤？
(A)知識管理的各個階段可由使用者自由選擇運用
(B)知識管理所謂的知識，包括內隱知識與外顯知識
(C)知識管理工具包括資訊科技和組織成員的學習方法
(D)知識管理的最終目標是希望強化公共組織的效率、效果，以及實踐公平與正義
- 13 建立學習型組織的目的在培養組織成員具有重新研判問題的能力，使成員獲得新價值，是何種學習？
(A)生存性學習 (B)適應性學習 (C)創新性學習 (D)經驗性學習
- 14 關於協力治理特性的敘述，下列何者正確？
(A)民眾指揮政府辦事是理想的協力治理
(B)由權責機關單向的執行
(C)引進不同利害關係人展開對話
(D)協力治理認為治理過程中的民眾，可視為是顧客的角色，故公共服務需以顧客導向的角度進行設計
- 15 有關跨域治理的敘述，下列何者正確？
(A)不包括國家層級以上的區域、國際社會等國際層次
(B)橫跨各政策領域之專業合作亦屬之
(C)私部門並非治理網絡裡的參與者
(D)興起因素與網際網路發達無關

- 16 有關公民參與的敘述，下列何者正確？
- (A)政府與公民僅憑各自作為，就可加速政策形成並有效完成政策執行
 - (B)公民參與不需要主事者的積極回應，可憑藉動員力量活化公民權益
 - (C)公民參與可透過對話、商議機制，消除與行政機關之間的認知落差，提升相互的理解
 - (D)公民無法藉由參與的過程，維護自己的權益
- 17 有關顧客滿意經營的作法，下列敘述何者錯誤？
- (A)政府機關進行施政滿意度調查，是為了反映民眾對於服務品質的期望與需求
 - (B)為使服務單位接受評價時充足準備，應避免使用秘密客的調查方式
 - (C)問卷調查、焦點團體訪問、實地訪查都是調查顧客滿意度的方式
 - (D)以顧客為導向的組織，更能生存於未來的政府機關
- 18 有關政策行銷 6P 的說明，下列何者錯誤？
- (A)產品（product）都是實體的（tangible）
 - (B)價格（price）是民眾取得政府提供產品，所願意付出的成本或代價
 - (C)通路（place）是讓民眾可以方便取得公共服務的管道或途徑
 - (D)夥伴（partnership）是指行銷代理要獲取外界合作參與
- 19 政府採用「民間融資提案」（Private Finance Initiative, PFI）模式，係屬於下列那一種公私協力類型？
- (A)公辦民營
 - (B)民辦民營
 - (C)民辦公營
 - (D)公辦公營
- 20 下列何者不是公共管理所強調的公共性概念？
- (A)服從具代表性之公共管理者所實現的政治主權
 - (B)行政行為以公共利益為中心
 - (C)恪遵憲法及法制規範
 - (D)依據市場供需定律決定公共服務項目及收費標準
- 21 下列何者是公共管理未來環境系絡的特徵？
- (A)社會與組織將會日趨複雜
 - (B)公、私部門的互動會減少
 - (C)公部門的資源能無限擴張
 - (D)服務對象單純化
- 22 新右派、管理主義、企業型政府、以市場為主的公共行政，最符合下列何者？
- (A)新公共行政
 - (B)新公共管理
 - (C)新民主行政
 - (D)新公共服務
- 23 從事顧客滿意經營的策略當中，有關積極推動 ABCD 的四 S 服務，下列何者不包括？
- (A)售後服務（After Service）
 - (B)事前服務（Before Service）
 - (C)諮詢服務（Consultant Service）
 - (D)分割服務（Divided Service）
- 24 新公共管理途徑通過下列那一種課責機構，落實外控機制？
- (A)國會與顧客
 - (B)層級節制結構
 - (C)利益團體
 - (D)網絡
- 25 審議民主是近年國外所發展出來的一種公民參與實踐，下列何者不是審議民主常見的模式？
- (A)公民會議
 - (B)願景工作坊
 - (C)公民陪審團
 - (D)地方議會審查