

111 年特種考試地方政府公務人員考試試題

等 別：三等考試
類 科：一般行政
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、何謂公共課責 (public accountability)？新公共管理學者與新公共服務學者對於公共課責的觀點有何不同？試比較說明之。(25 分)
- 二、政府服務品質係民主社會政府服務之要素，運用全面品質管理提升服務品質，對於貫徹政府再造工作助益甚大，試論述基層行政機關如何執行全面品質管理的計畫。(25 分)
- 三、近年來受到營利組織非營利化趨勢的影響，某些營利組織會投入於社會公益的活動，善因行銷 (cause-related marketing) 是其採用的行銷手法之一，試說明善因行銷的意義及運作的模式。(25 分)
- 四、近年來受到新冠病毒 (COVID-19) 疫情和友善職場理念的影響，許多公私部門紛紛試行「工作彈性化措施」(flexible working arrangements)，請說明工作彈性化措施的內涵，以及優缺點。(25 分)