

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、試說明公共管理的起源背景，以及說明公共管理與公共行政的相同與差異的觀點。(25 分)

二、試說明企業家精神的意涵、企業性政府的設計策略與限制。(25 分)

乙、測驗題部分：(50分)

代號：6401

- (一)本試題為單一選擇題，請選出一個正確或最適當答案。
(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。

- 關於美國政府績效與成果法的敘述，下列何者錯誤？
(A)連結施政計畫與預算
(B)對於績效改革的努力
(C)由立法部門主導
(D)強化公務員對於績效的認知
- 公共管理深受新古典經濟理論的影響，下列敘述何者不是新古典經濟學的主張？
(A)個人自利理性的人性假設
(B)強調理性的分析工具
(C)市場機制極大化角色
(D)政府角色的極大化
- 下列何者主張政府課責工具，應該從行政機關內部主導？
(A)傳統公共行政途徑
(B)新公共管理途徑
(C)新公共行政途徑
(D)司法途徑
- 以代理人理論解釋「政府將某些業務以契約外包方式委託給民間負責，減少政府組織規模的作法」，下列敘述何者正確？
(A)減少委託人與代理人的自我利益
(B)增加委託人的委託項目給代理人，強化委託關係
(C)透過互換委託人與代理人雙方的角色來增加彼此監控
(D)委託人改以契約監控代理人的工作，減少不確定性
- 下列何者不是新公共管理研究途徑的特徵？
(A)師法企業的管理實務與技術
(B)強調政府分權化與降低成本
(C)重視公民資格與公民對話
(D)制定預算時以績效為基礎
- 新公共管理論者在面對下列何種情境時，會建議政府介入干預，直接提供服務？
(A)基於國家安全，需要強化國防力量
(B)房地產市場價格飆漲，有些人買不起房子
(C)高速公路客運公司中有一家經營不善，宣布停駛
(D)水果生產過剩、價格崩跌，農民血本無歸

- 7 有關全面品質管理所具備的重要核心概念，下列何者錯誤？
(A)強調工作與人性的整合管理哲學
(B)以滿足顧客潛在需求為焦點的品質概念
(C)強調一次到位、畢其功於一役的改革精神
(D)強調團隊工作的全面參與為管理原則
- 8 公、私部門實施全面品質管理的理由未必相同，下列何者最不可能是公部門實施全面品質管理的理由？
(A)行政機關面臨人力不足的困境
(B)行政機關面臨民眾對公共服務需求降低的情境
(C)行政機關面臨員工工作士氣低落的情境
(D)行政機關面臨財政入不敷出的困境
- 9 關於「標竿學習」的敘述，下列何者錯誤？
(A)是組織一次性的精進措施
(B)標竿學習的對象應該要有可比性
(C)網路標竿學習已經成為趨勢
(D)是全面品質管理的一環
- 10 政府部門重視顧客導向管理，係因為民主行政浪潮下，政府必須具備何種特質？
(A)公平性
(B)代表性
(C)效率性
(D)回應性
- 11 下列何者不是非營利組織的理論基礎？
(A)市場失靈 (market failure)
(B)政府失靈 (government failure)
(C)第三者政府理論 (the third party government)
(D)協力失靈 (collaboration failure)
- 12 有關危機管理的首要條件，下列何者正確？
(A)危機意識
(B)超級電腦
(C)充分的預算
(D)人力充沛
- 13 關於目標管理的敘述，下列何者錯誤？
(A)目標管理重視組織上、中、下層的目標整合
(B)個別成員的小目標必須能與組織的大目標融合
(C)目標的成形除了考量組織內部的需要之外，亦需要考量社會的目標需求
(D)目標管理是一種由上而下的權威式管理
- 14 關於組織策略規劃的內涵，依其發展演進過程先後順序，下列何者是最早期的觀點？
(A)策略管理
(B)長程計劃
(C)預算與財務控制
(D)事業策略規劃
- 15 有關政府組織實施績效管理的基本原則，下列何者錯誤？
(A)實施績效管理的最重要原則，為得到上層管理者的全力支持以及要求部屬的參與
(B)實施績效管理需先設定指標，再建立組織的使命
(C)在績效資訊蒐集方面，應針對量化與質化的績效資訊進行蒐集並注意資訊的客觀性
(D)在績效結果的回饋方面，最重要的是將回饋的訊息與標的一同觀察
- 16 強調政府與民眾之間具有足夠的信任，讓民眾充分分享政策資訊，俾利政策的推動，此種關係稱為：
(A)公民資本
(B)社會資本
(C)財務資本
(D)人力資本
- 17 某甲發現民間設立的 A 組織成立目的，具有公共服務使命，收入盈餘並未分配給員工，反而是持續投入並改善與該組織具公益目的之相關任務，且未受到來自其他外部力量的影響，某甲參加的 A 組織最符合下列何項類型？
(A)私人企業
(B)公務機關
(C)非營利組織
(D)跨國企業

- 18 下列何者屬於知識管理中的內隱知識（tacit knowledge）？
(A)經驗 (B)判例 (C)專書 (D)法律
- 19 某機關近期一直收到民眾抱怨，抱怨他們要申請某項服務之前，必須先跑好幾個政府機關的櫃檯先申請證明，才能夠到該機關臨櫃申請，對民眾非常不方便。您認為如何規劃改善方案最能有效解決問題？
(A)規劃接駁公車，協助民眾往返各業務往來機關
(B)增加夜間服務、週末服務時間
(C)推動業務電子化或以單一窗口方式提供服務
(D)在民眾等候區加裝電視、放置書報、電腦平版，讓等待時間不無聊
- 20 關於學習型組織的敘述，下列何者錯誤？
(A)強調單圈學習
(B)必須體認事物互為因果的循環關係
(C)透過反思與探索，改變心智模式
(D)權威式的領導經常是公部門嘗試建立學習型組織失敗的原因
- 21 有關公民參與政策形成過程中的鄰避情結，下列何者正確？
(A)鄰避情結是一種全面性拒絕認為有害生存權及環境權之公共設施的態度
(B)鄰避情結的堅持需有技術面、經濟面或行政面理性知識的支持
(C)鄰避情結是一種情緒性的反應，應藉由客觀理性知識加以說服
(D)鄰避情結基本上反對經濟主義及經濟成長的主張
- 22 關於跨域治理的敘述，下列何者正確？
(A)跨域治理所涉及的行動主體，包括地方政府、公部門不同組織內的單位、非營利組織等，但不包括私人企業
(B)跨域治理可以用行政契約的方式進行
(C)跨域治理涉及高度管理專業特質，故排除了政治性的課題
(D)跨域治理事務，應該以專責單位進行，不得以任務編組方式進行
- 23 政府公關人員時常面臨公關經費不足，且職務劃分上通常也不是專職業務，此乃公關人員所面臨的何種困境？
(A)角色衝突困境 (B)道德矛盾困境
(C)力不從心的無奈困境 (D)大眾對公關的錯誤認知困境
- 24 公私協力被視為是政府尋求提升治理能力、改善治理效果的思維。有關公私協力產生的背景因素，下列何者錯誤？
(A)政府需透過與民眾或非營利組織的協力，來因應多元的需求
(B)世界各國在財政壓力下，期待以大有為政府取代小而美政府
(C)期待公私協力可以使行政行為更具效率及市場性
(D)深受英國首相柴契爾執政時所提倡的民營化政策所影響
- 25 政府從事行銷管理所採行之步驟，下列何者錯誤？
(A)行銷的第一步是發展民意導向的公共服務或計畫
(B)行銷的通路應該愈簡單及單一愈好
(C)行銷溝通時將焦點放在民眾利益上
(D)應用社會行銷手段改變民眾的價值觀