

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、請申論民營化的意涵及民營化實施成功之要件。(25分)

二、對政府機關而言，什麼是危機事件？其特質與類型為何？面對危機的公共關係處理原則為何？(25分)

乙、測驗題部分：(50分)

代號：5401

- (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。

- 1 平衡計分卡 (Balanced Scorecard) 的四大衡量構面為：
 - (A)生產力、顧客、效用、學習及成長
 - (B)財務、人力、內部流程、學習及成長
 - (C)生產力、人力、內部流程、效用
 - (D)財務、顧客、內部流程、學習及成長
- 2 以公共政策為取向的公共管理研究途徑，下列敘述何者錯誤？
 - (A)透過管理者的親身經歷或個案研究來發展所需之知識
 - (B)偏向前瞻性、規範性的理論研究
 - (C)拒絕傳統的公共行政研究成果
 - (D)將基層人員的執行成果視為政府的績效關鍵
- 3 有關治理的敘述，下列何者正確？
 - (A)科層與權威即將被完全取代
 - (B)完全排除非營利組織的涉入
 - (C)網絡治理是治理機制的一種樣貌
 - (D)治理機制的轉變僅需要民眾參與
- 4 關於公部門與私部門管理的比較，下列敘述何者正確？
 - (A)公私部門管理者所需要的管理知識、技能及工具是完全不同的
 - (B)公私部門的權利與責任分配不同，公部門是分散的，私部門是集中的
 - (C)公私部門管理者皆須同樣面對急迫性問題及受到各方利益的干擾
 - (D)公私部門的管理都必須攤在陽光下，同受公眾監督
- 5 下列敘述何者不是為推動行政革新，所建構之企業型政府的特質？
 - (A)為解決國家債務危機及政府預算赤字，應重視成本效益關係
 - (B)為使政府產出極大化、資源利用最適化，應重視績效結果評估
 - (C)為保證行政人員達成工作目標，應制定一套清晰的績效標準，並加強控制
 - (D)為滿足民眾對公共服務的需求，應提供民眾多元選擇機會，並強調競爭的手段

- 6 強調理想性、價值面的公民精神，符合下列何種理論？
(A)傳統公共行政 (B)交易成本理論 (C)新公共服務 (D)策略管理
- 7 有關行政院組織改造方案所涉及之法律，規範行政院機關組織數量，係屬下列何者？
(A)中央行政機關組織基準法
(B)行政院功能業務與組織調整暫行條例
(C)行政法人法
(D)中央政府機關總員額法
- 8 下列敘述何者是公部門採行全面品質管理的限制？
(A)提升員工士氣 (B)提高工作品質及降低生產成本
(C)提高顧客滿意度 (D)強調依法行政
- 9 標竿學習著重由他人經驗中看清自己，其目的最符合下列何者？
(A)瞭解自己，避免陷入盲目地模仿 (B)熟悉對方，可以加快經驗複製
(C)瞭解自己，避免針鋒相對 (D)熟悉對方，伺機超越
- 10 有關顧客導向的特質，下列敘述何者錯誤？
(A)由外而內改造 (B)顧客永遠優先 (C)雙重課責要求 (D)法令規章至上
- 11 府際管理乃期待透過非層級節制的網絡行政，以協商談判與化解衝突來達成特定政策目標。下列敘述何者錯誤？
(A)問題焦點與行動導向 (B)體制變遷與工具導向
(C)發展網絡與溝通導向 (D)官僚機制與管制導向
- 12 下列敘述何者不是危機的「時間有限性」？
(A)危機突然發生，無法依照標準作業程序處理
(B)具有時間壓力與資訊不足的情況
(C)重視組織層級參與決策
(D)決策者必須立即對於情境做出適當反應
- 13 下列敘述何者不屬於公部門人力資源管理之特色？
(A)深受法律規章和規則程序限制
(B)行政績效容易衡量
(C)受到政治因素的影響甚深
(D)行政目標追求大且廣泛的公共利益
- 14 關於360度績效評估的敘述，下列何者正確？
(A)資料來源方式為由上而下 (B)各效標之間的區辨大
(C)過去取向且重視成果 (D)由管理者單獨完成
- 15 下列敘述何者可用質化途徑衡量政府的績效？
(A)生產的單位成本 (B)設備的使用率
(C)服務對象的滿意態度 (D)公文辦理天數

- 16 政府與非營利組織分享共同的價值目標，以及達成目標的手段，係屬下列那一種互動模式？
(A)合作模式 (B)競逐模式 (C)臣屬模式 (D)衝突模式
- 17 就公部門培育知識管理人才而言，下列敘述何者最不適當？
(A)堅守標準作業程序 (B)培養跨組織協調溝通能力
(C)強調資訊系統的運用技巧 (D)容忍犯錯的學習環境
- 18 關於BOT (Build-Operate-Transfer) 和PFI (Private Finance Initiative) 的敘述，下列敘述何者正確？
(A)BOT的收入來源來自政府給付服務的對價
(B)在PFI模式中，政府無法直接監控民間業者的服務收益
(C)BOT的服務定價由私部門全權決定
(D)在PFI模式中，政府可以直接監控民間業者的服務品質
- 19 下列敘述何者較屬於形塑具備企業精神的行政環境所應採行的措施？
(A)重視績效而低度容忍錯誤
(B)設計新組織結構以加強控制
(C)高階管理者願意承擔較多風險
(D)賦予執行者更多課責及較少裁量權
- 20 資訊科技進入公共管理領域最初是以電子化政府 (e-government) 的概念出現，後續演變成電子治理 (e-governance) 概念主要是因為加入那一個元素？
(A)電子參與 (B)客製化服務 (C)大數據分析 (D)政府開放資料
- 21 有關民意特性，下列敘述何者錯誤？
(A)複雜性 (B)多變性 (C)不一致性 (D)絕對性
- 22 政府為減少因「鄰避情結」(NIMBY) 而引發自力救濟活動，下列敘述何者錯誤？
(A)讓標的人口適當參與政策運作過程
(B)讓政策運作過程參與者適切互動
(C)政策以達成政府目標為主要考量
(D)慎選政策方案，使其內容周延可行
- 23 「不同層次或轄區的政府間，在處理相同公共問題時，應採取超越府際藩籬的觀念，納入同一組織網絡當中」之主張，是指跨域治理的何種特質？
(A)系統層次的意涵 (B)微觀層次的意涵
(C)宏觀層次的意涵 (D)參與者具相依性
- 24 下列敘述何者不是行政機關進行政策溝通時，促使標的團體政策順服的策略？
(A)教育與說服 (B)設立獎懲機制
(C)政策宣傳與督導 (D)選擇單一媒體管道
- 25 參與式預算是一種民主審議與決策過程，給予公民有關公共資金將如何使用的實質決策權力，下列敘述何者不是其成功的要素？
(A)政府首長的大力支持 (B)標準作業流程的設計
(C)與基層社區資源結合 (D)所有政府支出預算均採用