

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「新公共行政」以及「新公共管理」的意涵，指出此兩者間你比較認同的學說，並說明你的理由。(25分)

二、試針對透明治理的目的，分別申論政府如何運用資訊公開與資料開放，滿足民眾「知」與「用」的權利，以增進民間對公共事務的瞭解、信賴及監督。(25分)

乙、測驗題部分：(50分)

代號：5401

- (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。

1 有關公民治理的實踐意涵之敘述，下列何者錯誤？

- (A)公共治理過程應強調積極負責的公民參與
- (B)公共官僚的核心技能應重視專業技術而非公民意識
- (C)治理過程中的公共利益即共享價值
- (D)著重公民、官僚與政治精英的合作夥伴關係

2 關於公共管理的興起背景，下列敘述何者正確？

- (A)最早從學者倡議企業管理方法來轉換政府職能開始
- (B)初始是為了解決美國社會因追求小而美政府導致的行政效率低落問題
- (C)核心學理深受主張大規模政府存在必要性學說的影響
- (D)理論內容源自學者對於新左派意識形態出現與計畫經濟理論的批判

3 對社會科學領域典範 (paradigm) 概念的敘述，下列何者錯誤？

- (A)典範是指某一時期、某一個社群共同持有的信念系統 (belief system)
- (B)社會科學的典範通常具有不可共量性 (incommensurability)
- (C)在某一典範下累積及形成的知識及概念稱為常態科學 (normal science)
- (D)當碰到既有知識體系難以解釋的現象時稱為異例 (anomalies)

4 下列何者不適合用於解釋政府失靈的成因？

- (A)官僚不法尋租
- (B)公民自決
- (C)部門本位主義
- (D)政策失誤

- 5 下列何者不是組織推動知識管理的發展趨勢？
- (A)重視知識管理的哲學面向 (B)強調組織核心能力的建立
(C)確立高階主管的組織地位 (D)營造組織創新的可能性
- 6 下列何者不是公部門運用績效管理之限制？
- (A)機關首長對績效管理的重視 (B)目標設定無法一致
(C)績效指標難以量化 (D)資訊掌握的不實與不完整
- 7 下列何者不是透過開放資料，希望達到實踐開放政府的主要原則？
- (A)公民參與合作 (B)資訊加值創新 (C)深化公私協作 (D)集權化管理
- 8 某機關為提升績效，首長要求以「標竿學習」方式進行，下列何者不符合標竿學習的精神？
- (A)要求全機關都進行標竿學習 (B)事先評估自身組織的需求
(C)僅以外國政府組織作為標竿學習對象 (D)建立種子團隊
- 9 有關公部門運用全面品質管理的敘述，下列何者正確？
- (A)公部門服務品質與成本的關係，較私人企業單純
(B)公部門所提供的服務會比私部門提供的商品來得更容易掌握品質
(C)對公部門而言，顧客的概念比對私部門來得明確
(D)公部門與私部門一樣可以進行滿意度調查，以了解實施成效
- 10 近年來，越來越常看到政府機關找網紅（internet celebrity）來拍攝宣導短片，這樣的作法最符合公共服務行銷4P組合中的何種面向？
- (A)價格（price） (B)產品（product）
(C)促銷（promotion） (D)通路（place）
- 11 學者以IDRM來表示顧客關係管理的核心概念，有關IDRM內涵的敘述，下列何者正確？
- (A)I（Interactive）代表顧客互動，意指組織可從與顧客互動過程中瞭解顧客明示或暗示的需求
(B)D（Defence）代表顧客防衛，意指組織需保護經營的知識（Know-how），以免遭顧客洩漏給競爭者
(C)R（Responsible）代表顧客責任，意指公部門的顧客有配合行政的責任
(D)M（Measure）代表顧客測量，意指組織需測量或調查顧客的需求
- 12 有關危機管理的敘述，下列何者錯誤？
- (A)藉由不斷學習和反饋，可以降低危機情境帶來的威脅
(B)災難管理必然屬於危機管理
(C)災難管理是緊急狀態下的特殊管理型態
(D)危機處理範圍較大，危機管理是危機處理的一個核心階段
- 13 若退休公務員領到的給付，是服務期間每月按薪資固定百分比與政府共同提撥的基金與其利息，此政府年金管理方式稱為：
- (A)確定提撥制 (B)確定給付制 (C)固定比例制 (D)浮動比例制

- 14 下列何者為某縣政府推行觀光政策時 SWOT 分析之威脅條件 (threat) ?
- (A)觀光資源缺乏 (B)欠缺觀光行銷專業人才
(C)天然災害發生頻率不低 (D)大眾運輸系統不完備
- 15 政府推動績效管理，最主要在於培養何種組織文化？
- (A)互信與自主的文化：依照願景衍生的績效體系相互協助、自力自主達成指標
(B)控制的文化：依照指標體系，透過層級節制地完成指標事項，俾使考核有據、獎懲有本
(C)回應的文化：依照全民參與的指標建構，透過滾動檢討修訂以回應人民需求
(D)競爭的文化：透過指標介入個人績效，促進成員彼此競爭，迅速完成效率型指標
- 16 某甲地方政府請某乙公司經營其公共自行車系統，是屬於下列何種作法？
- (A)企業化 (B)任務化 (C)委外化 (D)民營化
- 17 政府公關與行銷是社會行銷的一種形式，有關策略性社會行銷，下列何者為第一個步驟？
- (A)傾聽 (B)監控 (C)訂定計畫 (D)籌編組織
- 18 知識管理領域中，下列何者不屬於知識地圖的主要元素？
- (A)知識程式 (B)知識庫 (C)知識社群 (D)知識專家
- 19 電子化政府的重要基礎之一：公共鑰匙基礎建設 (PKI)，下列何者非屬其必須具備的特色？
- (A)認證的確實性 (B)隱私性 (C)非拒絕性 (D)資料的分散性
- 20 下列何者並非組織學習的層次？
- (A)個人學習 (B)科技學習 (C)團體學習 (D)組織學習
- 21 政府從事政策行銷和公共關係有許多功能重疊之處，下列何者為政策行銷獨有的功能？
- (A)建立良好公共形象 (B)增加溝通對象的好感
(C)維護政府聲譽 (D)讓民眾贊同政策
- 22 面對全球化的趨勢影響，政府應思考創新改革與跨域合作，下列何者並非其方法？
- (A)委託民間機構辦理 (B)尋求國際交流合作
(C)增加中央政府職責 (D)委託地方政府治理
- 23 組織以虛假偽造的訊息欺瞞公眾，違背下列何種公共關係的原則？
- (A)信任原則 (B)誠實原則 (C)言行一致原則 (D)溝通原則
- 24 關於社會行銷的意義，下列敘述何者錯誤？
- (A)從事社會行銷者應儘量避免訴諸法律途徑促進行銷成效
(B)行銷對象的行為是自願發生而非經濟脅迫
(C)銷售的產品是一種行為的改變，如社區參與、環境保護
(D)行銷的結果只對行銷者與顧客有利
- 25 下列何者為全球化對於公共部門的影響趨勢？
- (A)從分權轉為控制 (B)從政府轉為治理
(C)大有為政府 (D)非政府組織逐漸沒落