

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。

- 一、請說明將民意調查運用於公共管理時的限制，並以首長滿意度調查為例論述之。(25 分)  
二、試舉實例論述公共管理者如何在組織內部形塑重視廉政倫理的文化。(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 下列有關標竿學習分類的敘述，何者為正確？  
(A)標竿學習依比較標的可分為三種類型：績效標竿、過程標竿、通用標竿  
(B)標竿學習依比較標的可分為三種類型：績效標竿、流程標竿、策略標竿  
(C)標竿學習依比較對象可分為四種類型：內部標竿、競爭標竿、通用標竿、流程標竿  
(D)標竿學習依比較對象可分為四種類型：內部標竿、競爭標竿、績效標竿、策略標竿
- 2 民主理論家道爾 (Dahl) 認為，政府有責任讓人民具備不可剝奪的權利，這些權利不包括下列何者？  
(A)自由取得政府相關資訊 (B)自由思考以形成個人偏好  
(C)自由表達個人偏好 (D)個人偏好都應被平等地對待
- 3 政府所提供的服務大多是屬於「公共財」(public goods)，下列何者不是「公共財」的特性？  
(A)不可分割性 (B)不可讓渡性 (C)非排他性 (D)非競爭性
- 4 從代理人理論 (agency theory) 的角度來看，民主政治中所隱含的「委託—代理」關係不包括下列那一種？  
(A)選民—民選首長 (B)民選首長—官僚體系  
(C)法官—民選首長 (D)上級機關—下級機關
- 5 下列何者顯然不屬於政府以契約方式提供服務的優點？  
(A)政府試圖創造競爭環境 (B)政府試圖提供民眾多元服務選擇  
(C)政府期望降低經營成本 (D)政府可專注於非核心任務
- 6 下列論述何者不符合公私部門營造協力 (partnership) 的原則？  
(A)公私部門參與者間的組織性互動 (B)具備目標與任務導向的合作關係  
(C)雖然不一定為層級組織，但是應有主從上下的約束 (D)講求分工、彈性與效率
- 7 論者指出公共管理是一門新興的學科，試問下列何者明確不屬於其特徵？  
(A)以具備常任文官資格的公共管理者為教學研究對象 (B)以個案研究為教學研究的工具  
(C)主張理論與實務並重 (D)重視結構與過程更勝於施政績效的研究
- 8 政府組織運用各種傳播資訊的管道，以內、外顧客為客體，塑造有利的組織形象，此一作法可稱之為：  
(A)政府公關 (B)流程再造 (C)行政透明 (D)資訊管理
- 9 下列何者明顯不屬於公共管理的革新主張？  
(A)拉近管理者與一般民眾之間的課責關係 (B)仿效私部門的管理實務  
(C)公部門人力彈性化 (D)公務人員與政治人物之間保持疏離關係
- 10 下列何者被視為是「第三次工業革命」？  
(A)知識經濟時代 (B)電子化政府時代 (C)顧客導向時代 (D)知識分享時代

(請接背面)

類 科：一般行政  
科 目：公共管理概要

- 11 在新公共服務的理論中，公務人員的回應對象為：  
(A)代理人 (B)選民 (C)顧客 (D)公民
- 12 學者 B.Guy Peters 提出四種政府未來的治理模式，下列何者不包括在內？  
(A)市場式政府 (B)領導式政府 (C)彈性化政府 (D)解制式政府
- 13 傳播媒體對於民意的形塑及匯集具有重要影響力，且對政府政務的推動扮演關鍵性角色，以下有關傳播媒體的敘述何者為非？  
(A)做為民意形塑者 (B)做為民眾與政府間的溝通橋樑  
(C)財團或私人的代言人 (D)做為民眾教育的工具
- 14 Burns (1978) 指出，領導者與成員共同相互提升至較高的人性行動與道德動機層次，並且訴諸於道德價值，如自由、公道、平等來提升成員的意識，進而實踐於行動之中，稱為：  
(A)交易式領導 (B)機械式領導 (C)官僚式領導 (D)轉換式領導
- 15 下列何者與電子化政府資訊安全的議題顯然無關？  
(A)數位簽章 (B)公共鑰匙基礎建設 (C)資料庫檔案分享 (D)資訊落差
- 16 根據 1993 年美國國家績效評鑑的報告，人力資源管理再造的策略，以下敘述何者錯誤？  
(A)鼓勵官僚體制的層級節制 (B)使管理者創造與維持一個高品質、多元化的工作人力  
(C)使管理者授能、發展、訓練、獎賞與規範員工 (D)創造一個自我更新與持續改進的系統
- 17 公共管理學者在主張將私部門的管理方法與技術引進公部門時，也遭遇到不少的批評，下列那一項批評不是針對公共管理而來？  
(A)公共管理是舊酒裝新瓶，了無新意 (B)公共管理造成政府規模的擴大  
(C)公共管理過於強調經濟理性主義 (D)公共管理提出許多定義不明的策略
- 18 下列論述何者不符合公共企業家精神 (public entrepreneurship) ？  
(A)勇於推動改變 (B)培養公務人員的創造力  
(C)積極爭取更多政府預算 (D)努力結合民間力量
- 19 在行銷學上常使用的「STP」策略，是指：選定目標市場 (Targeting)、市場定位 (Positioning)，以及：  
(A)官僚運作 (B)企業壟斷 (C)政治操作 (D)市場區隔
- 20 在 1980 年代，全面品質管理在學術界和實務界競相研究及實施，主要是受到那個國家實施成功經驗的影響？  
(A)美國 (B)日本 (C)英國 (D)加拿大
- 21 有關當代人力資源管理新趨勢，何者錯誤？  
(A)強調以動態理想型取代靜態理想型 (B)強調策略性人力資源管理  
(C)強調人力擴編計畫 (D)強調人事政策分權化
- 22 將「使用者付費」的市場法則應用在公部門的服務提供上，最主要是為了達成何種效果？  
(A)創造利潤 (B)以價制量 (C)提升效率 (D)市場區隔
- 23 Osborne 和 Gaebler (1992) 在「新政府運動」一書中，提出了政府再造的十項原則，下列何者不在其中？  
(A)任務導向政府 (B)顧客導向政府 (C)分權化政府 (D)民粹式政府
- 24 下列何者不屬於政府績效管理的活動類型？  
(A)績效迴避 (B)績效衡量 (C)績效追蹤 (D)績效評估
- 25 草擬危機計畫說明書最主要的目的為：  
(A)瞭解組織變革 (B)預訂組織賠償策略  
(C)爭取預算支持 (D)對危機情境作沙盤推演的過程