

類 科：一般行政、績效審計

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。

- 一、當前世界各國都面臨了各種不同的天然災害、政治、經濟、社會等等危機，每一種危機的類型與管理作為均不相同，請試從危機管理五階段（如：評估...等）的分類，申論各種危機在各階段中共通性的內容與做法。（25分）
- 二、我國政府施政與行政作為常常受到輿論的影響，行政官員輒以「社會觀感不佳」而將政策或作為改弦更張，對於此一以民意為依歸的現象，請試就下列二點申論之：
 - (一)民意的定義。（5分）
 - (二)間接和直接表達民意的方式有那些？其限制性與不足為何？（20分）
- 三、在各國努力提升政府競爭力時，政府服務的優質具有決定性的影響力。因此，顧客導向的策略在政府改造策略中扮演極重要的角色。請試就下列二點申論之：
 - (一)顧客導向策略的特質。（5分）
 - (二)顧客導向策略的管理途徑和策略設計內容為何？（20分）
- 四、在許多推動政府改造運動的國家中發現，因為受到科層體制的制約，出現了績效突破的瓶頸，成為改善生產力的障礙，請試就下列二點申論之：
 - (一)傳統官僚科層體制對績效造成的瓶頸有那些？（15分）
 - (二)針對上述瓶頸，績效管理的激勵作法可以採取那些工具？（10分）