

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。

一、近年來政府依賴政策行銷加強與民眾的溝通宣導工作，必要時也使用「置入性行銷」。何謂「置入性行銷」？政府使用「置入性行銷」時，應注意那些規範事項，以免違反行政中立？請詳細論述之。(25分)

二、公共行政學者觀察近年來民主社會的發展，發現要解決公共問題，必先了解其所在的政策網絡。何謂「政策網絡」？請以政策網絡的特徵分析未來的長期照顧服務。(25分)

乙、測驗題部分：(50分)

代號：6401

- (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。

- 下列關於公共管理意涵的敘述，何者正確？
(A)公共管理僅著重於組織內部管理
(B)公共管理 P 途徑主要著重於公共組織生產力的提升
(C)公共管理的廣義範疇涉及到了第三部門
(D)公共管理的改革僅著重過程層面
- 標竿管理係嘗試滿足民眾對公共服務的需求，此可藉由何種手段達到標竿管理之效果？
(A)公開批評
(B)公開競爭
(C)權威決定
(D)機關自行決定
- 下列何者較屬於當代公共管理改革的背景因素之一？
(A)國際組織提供更多的跨國性公共服務
(B)國家間關稅壁壘日益緊張的態勢
(C)經濟自給自足導致各國互不依賴
(D)以國家為中心的治理型態漸次鞏固
- 新公共管理蘊含著「從生產者社會轉變成消費者社會」的趨勢，下列有關消費者社會特徵的敘述何者錯誤？
(A)消費者社會的政府服務具有高度多樣性
(B)消費者社會的政府服務之選擇機會具有多元性
(C)消費者社會的政府服務具有高度方便性
(D)消費者社會的政府服務途徑具有單純性
- 下列何者不是新公共管理主張政府引進市場機制所具備之特性？
(A)即時性
(B)競爭性
(C)平等性
(D)開放性
- 美國政府再造運動中，「國家績效評估」是那一位總統任內所採的策略？
(A)歐巴馬
(B)老布希
(C)柯林頓
(D)雷根
- 下列何者較不屬於政府再造的理論範疇？
(A)組織行為
(B)品質管理
(C)參與管理
(D)策略規劃
- 顧客導向努力追求的終極目標，最主要的是：
(A)體貼服務、顧客滿意
(B)技術精進、創造利潤
(C)流程再造、一站式服務
(D)組織再造、運作順暢
- 有關企業型政府理念之敘述，下列何者錯誤？
(A)注重市場機制的運作流程
(B)追求企業的營利觀點
(C)強調服務品質的改善
(D)行政績效的追求

(請接背面)

等 別：四等考試
類 科：一般行政
科 目：公共管理概要

- 10 有關公共組織績效的特點，下列何者錯誤？
(A)績效的多因性 (B)績效的多面性 (C)績效的動態性 (D)績效的明確性
- 11 下列何者較不能視為是新公共管理主要的理論基礎？
(A)新古典經濟學 (B)新工團主義 (C)公共選擇理論 (D)新制度經濟學
- 12 顧客滿意經營中，最關鍵且首要的步驟為何？
(A)製造與提供服務 (B)進行顧客訪視 (C)進行流程改造 (D)改善服務環境
- 13 有關危機管理意涵的敘述，下列何者正確？①危機的發生難以意料 ②危機的狀態均為臨時短期性質 ③可供反應的時間有限 ④威脅到組織或決策單位之價值或目標
(A)①②③ (B)①②④ (C)①③④ (D)②③④
- 14 在多元回饋績效評估中，下列何種組織型式，其主要的資訊來自所服務的利害關係人？
(A)官僚式 (B)宗教式 (C)家族式 (D)市場式
- 15 「對於特定服務的滿足感程度」是屬下列何種績效指標？
(A)經濟 (B)效率 (C)效果 (D)公平
- 16 知識管理層次，由低至高，可分為資料、資訊、知識等，下列那一項是屬於知識層次？
(A)臺北市捷運某站某日悠遊卡進出站的旅客紀錄 (B)臺北市議會會議紀錄
(C)根據人民陳情案件研議處理的標準作業程序 (D)某年度公務人員人力素質統計季報
- 17 下列那一項非屬於非營利組織課責的特性？
(A)強調在利益團體中的角色 (B)透明度是課責的基礎
(C)強調組織的治理、表現與效能之課責 (D)強調非營利組織的行為合乎道德倫理
- 18 下列那些項目與電子化政府的服務有關？①網路報稅 ②市長信箱 ③身分證申請 ④高速公路路況
(A)①②③ (B)①②④ (C)①③④ (D)②③④
- 19 某政府機關網站瀏覽數達 1,000,000 人次，這樣的數據資料屬於那一類型指標？
(A)投入型指標 (B)過程型指標 (C)產出型指標 (D)執行型指標
- 20 學者沙勒門 (L. M. Salamon) 認為非營利組織有可能發生所謂「志願失靈」的現象，下列敘述何者錯誤？
(A)偏重特殊的次級人口 (B)資源充足卻無法提供足夠服務
(C)慈善工作業餘性 (D)資源控制者決定服務的對象
- 21 有關公共關係運作原則之敘述，何者並非是良好公共關係的基礎？
(A)言行一致 (B)政治手腕 (C)互動溝通 (D)誠實守信
- 22 臺北市和基隆市曾經共同處理垃圾，是屬於何種類型的跨域合作？
(A)自然資源的共享 (B)公共設施的合用 (C)公共事業的合產 (D)公共建設的合資
- 23 政府業務委託民間辦理包括四大模式，下列何者屬於「行政助手」的類型？
(A)機關清潔工作委外 (B)訓練業務委外 (C)違規車輛拖吊業務委外 (D)建築物安全檢查委外
- 24 下列有關網絡治理的描述，何者較為適當？
(A)網絡治理是一種領導與統御的形式 (B)網絡治理的目標在權責分配與組織再造
(C)網絡治理可視為行動者對於不同目標的相互調適 (D)網絡治理概念下的公共服務是由單一部門提供
- 25 一個有效的工作團隊通常具備某些特質，下列那一個組合正確？①擁有清楚的願景、計畫與目標 ②決策是由層級節制方式運作產生 ③具備週期性的自我評估與改進能力 ④與外界維持良好的關係與信用
(A)①②③ (B)①②④ (C)①③④ (D)①②③④

測驗式試題標準答案

考試名稱：104年特種考試地方政府公務人員考試

類科名稱：一般行政

科目名稱：公共管理概要（試題代號：6401）

單選題數：25題

單選每題配分：2.00分

複選題數：

複選每題配分：

標準答案：

題號	第1題	第2題	第3題	第4題	第5題	第6題	第7題	第8題	第9題	第10題
答案	C	B	A	D	A	C	A	A	B	D

題號	第11題	第12題	第13題	第14題	第15題	第16題	第17題	第18題	第19題	第20題
答案	B	B	C	D	C	C	A	B	C	B

題號	第21題	第22題	第23題	第24題	第25題	第26題	第27題	第28題	第29題	第30題
答案	B	B	C	C	C					

題號	第31題	第32題	第33題	第34題	第35題	第36題	第37題	第38題	第39題	第40題
答案										

題號	第41題	第42題	第43題	第44題	第45題	第46題	第47題	第48題	第49題	第50題
答案										

題號	第51題	第52題	第53題	第54題	第55題	第56題	第57題	第58題	第59題	第60題
答案										

題號	第61題	第62題	第63題	第64題	第65題	第66題	第67題	第68題	第69題	第70題
答案										

題號	第71題	第72題	第73題	第74題	第75題	第76題	第77題	第78題	第79題	第80題
答案										

題號	第81題	第82題	第83題	第84題	第85題	第86題	第87題	第88題	第89題	第90題
答案										

題號	第91題	第92題	第93題	第94題	第95題	第96題	第97題	第98題	第99題	第100題
答案										

備註：