

110年公務人員特種考試關務人員、身心障礙人員考試及
110年國軍上校以上軍官轉任公務人員考試試題

考試別：身心障礙人員考試

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。

(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、全面品質管理的特性有那些？請說明之。（25分）

二、危機管理的政策階段可分為「舒緩政策」、「準備政策」、「回應政策」及「回復政策」。請分述四大階段的政策規劃與執行過程。（25分）

乙、測驗題部分：（50分）

代號：4401

(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 下列何者是代理人理論關注的問題？

- (A)非正式組織 (B)逆向選擇
(C)集體行動的非理性 (D)社會選擇

2 下列何者不屬於羅迪斯（Rhodes, R. A.W.）提出治理的定義？

- (A)作為一種官僚組織的類型 (B)作為公司治理
(C)作為自我組織的網絡 (D)作為新公共管理

3 有關市場失靈的原因，下列何者錯誤？

- (A)自然獨占 (B)直接民主 (C)公共財 (D)外部性

4 下列何者不是企業型政府的特質？

- (A)重視公共服務的選擇與競爭 (B)加強對顧客的授權與課責
(C)主張作業程序及法令的鬆綁 (D)重視政策或計畫的成本效益關係

- 5 下列何者不屬於新公共管理的限制？
(A)未注意公共行政的政治本質 (B)新公共管理無法協助達成社會正義
(C)使社會大眾無法參與決策 (D)忽視公務人員專業意識的培植
- 6 綜整各國的政府再造及改革措施，下列何者不是其共同特點？
(A)共同的目標，是建構績效型政府
(B)必然的手段，是組織精簡
(C)必要的策略，是採行功績制文官制度
(D)基本的理念，是強調顧客導向
- 7 新管理體制（new managerial regime）是跨域治理的理論基礎之一，下列敘述何者錯誤？
(A)體制是一種政治制度的安排
(B)強調行動者之間權力分享
(C)重視公私部門之間有利合夥的誘因結構
(D)主張專業主導的重要性
- 8 根據安德生（Andersen, B.）及彼得森（Pettersen, P-G.）提出的標竿學習輪流程，下列何者是標竿學習的起始點？
(A)觀察 (B)循環 (C)分析 (D)規劃
- 9 下列何者符合顧客滿意經營的策略？
(A)沒有必要訪視太多顧客 (B)建立顧客抱怨即時處理機制
(C)提高品牌的轉換率 (D)應用煮蛙原理檢視服務流程
- 10 下列何者不符合團隊管理的內涵？
(A)團隊成員清楚了解共同的目標與願景
(B)具有高昂的士氣
(C)團隊成員傾聽彼此建議
(D)由上而下決策
- 11 根據行政院所屬各機關風險管理及危機處理作業基準之規定，下列何者應負風險管理績效之責任？
(A)總統
(B)行政院院長
(C)部會首長
(D)各部會所設置之風險管理專責單位及人員
- 12 有關策略性人力資源管理（Strategic Human Resource Management）的敘述，下列何者錯誤？
(A)不受到外部力量的影響，應專注於組織內部的策略及組織結構與需求
(B)將員工視為達成組織競爭優勢的策略性資源
(C)必須與組織其他功能整合，例如行銷、財務及生產層面
(D)各項人事作為目的均在支持總體目標的達成，創造組織績效與價值

- 13 學者明茲伯格 (H. Mintzberg) 等人從 5P 的角度來定義策略，其中強調策略的特殊性與價值性，認為策略是執行和競爭對手差異性的行為，最符合下列那一個定義？
- (A) 策略是一種計畫 (plan) (B) 策略是一種模式 (pattern)
(C) 策略是一種定位 (position) (D) 策略是一種視野 (perspective)
- 14 下列何者最符合公部門推動績效管理的現況？
- (A) 政策源自於預算，故績效指標容易量化
(B) 公共利益的論述相當明確，故目標設定一致性高
(C) 計畫執行的資訊易泛政治化，故績效衡量有多種基礎
(D) 政府面對可預期的外在變化，故能建立因果關係清楚的績效體系
- 15 關於平衡計分卡 (Balanced Scorecard, BSC) 的敘述，下列何者錯誤？
- (A) 由 R. S. Kaplan 與 D. P. Norton 所提出
(B) 財務性指標為領先指標
(C) 能讓管理者隨時校準策略
(D) 尋求平衡過去和未來的狀態
- 16 關於第三者政府理論的內涵，下列何者正確？
- (A) 地方發展具多元性，可能導致地方政府分裂危機，故為協力治理的理論基礎
(B) 政府在公共服務的輸送上，必須仰賴非政府機構加以提供，故為非營利組織的理論基礎
(C) 國際間的互助，需仰賴非政府組織的協助，故為國際資源依賴理論的基礎
(D) 任何政策的推動，均需仰賴利害關係人的支持，故為政策網絡的理論基礎
- 17 關於組織學習理論中「雙圈學習」 (Double-loop learning) 概念的敘述，下列何者正確？
- (A) 成員學習修正達成原目標之執行手段
(B) 成員學習增強達成原目標之執行能力
(C) 成員學習重新審視既有價值及規範的合理性，進行必要的改變
(D) 成員學習從過去經驗中得到的教訓後，再尋找正確的學習方式
- 18 公部門和私部門在公共基礎設施的興建管理與營運合作協力上，有不同的角色扮演模式，在民辦民營的模式中，用來將公共基礎設施之設計、興建、營運與資金調度權交給私部門完成的類型，下列何者稱之？
- (A) PFI (Private Finance Initiative) (B) BOT (Build Operate Transfer)
(C) PII (Private Investment Initiative) (D) BOO (Build Own Operate)

- 19 「違規車輛拖吊業務」的委外項目，以下列何者稱之？
(A)行政檢察業務委外 (B)機關內部業務委外
(C)行政助手 (D)公共設施服務委託經營
- 20 國家發展委員會近幾年推出的公共政策網路參與-提點子平台，主要在執行下列那一種電子民主參與機制？
(A)網路代議投票 (B)網路公民連署
(C)線上公民會議 (D)網路公聽會
- 21 有關公民投票的敘述，下列何者錯誤？
(A)公民投票的結果存在被操控或不符多數民意的可能性
(B)我國迄今已經舉辦過全國性公民投票
(C)我國第一次全國性公民投票是在 2004 年，與總統選舉同日同時舉行
(D)我國迄今舉辦過的全國性公民投票均遭到否決
- 22 有關民意調查的敘述，下列何者錯誤？
(A)身為公共管理者的因應策略之一，是不要公布民調
(B)民調的過程與傳播是可以操控的
(C)民眾不會存在理性無知（rational ignorance）的問題
(D)民意的議程設定者包括政黨、媒體與利益團體
- 23 跨域治理的特性之一是界線模糊，有關界線模糊的意涵，下列何者錯誤？
(A)由於官僚體制界線嚴明的功能分化，導致政府績效不彰
(B)當今公共問題往往非單一專業部門所能處理
(C)全像圖組織可為組織外部跨域治理的一種形式
(D)跨域治理的系統思維是以全觀型的視野處理公共問題
- 24 「在西門町宣導青少年不要夜遊不歸」的作法，最符合下列何種政策行銷的核心概念？
(A)產品 (B)通路 (C)推廣 (D)夥伴
- 25 菲德利克森（H. G. Frederickson）在《公共行政的精神》（The Spirit of Public Administration）一書中界定公共的意涵，下列何者錯誤？
(A)從公民精神（citizenship）的觀點來看，公共是指主動、積極、訊息充分的公民
(B)從利益團體的觀點來看，公共是利益團體之間互動協調的結果
(C)從服務提供的觀點來看，公民是被基層官僚服務的顧客
(D)從公共選擇的觀點來看，行政人員會基於利他而追求公共利益