

106年公務人員特種考試關務人員考試、
106年公務人員特種考試身心障礙人員考試及
106年國軍上校以上軍官轉任公務人員考試試題

代號：40140

全一張
(正面)

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。

一、2016年6月桃園市空服員職業工會針對中華航空公司發起罷工行動，儘管事後已經處理告一段落，但任何公司或組織，都應該汲取經驗，努力做好危機預防與應變。試以本案為例，說明危機的預防與管理的作為。(25分)

二、近來，許多政府機關都引用平衡計分卡(the Balanced Scorecard)進行組織績效管理。請說明何謂平衡計分卡？平衡計分卡主張從那些構面來規劃組織的策略、績效與發展策略？(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。

- 下列何者最不適用於歸為公共管理之企業管理途徑(B途徑)的範疇？
(A)建立與公民團體溝通機制 (B)實施全面品質管理
(C)推動公共服務民營化 (D)精簡機關組織員額
- 下列那一個理念最接近新公共管理運動的內涵？
(A)後現代主義 (B)新中間路線 (C)新左派 (D)新右派
- 所謂鄰避(NIMBY)情結是指：
(A)不要放在同一個籃子 (B)不要多管閒事 (C)不要明哲保身 (D)不要蓋在我家後院
- 新公共管理的哲學基礎不包含下列何者？
(A)交易成本 (B)委託代理 (C)計畫經濟 (D)公共選擇
- 下列何者不是公共管理發展趨勢之一？
(A)重視創新與系統思考 (B)重視人力資源管理
(C)重視組織發展的自主策略 (D)重視服務品質與績效評估
- 下列何者並非公共管理之「公共性」的基礎要素？
(A)以消費主義為導向 (B)以公共利益為中心 (C)恪遵憲法規範 (D)服從政治主權
- 下列名詞何者不包含在「新公共管理」的概念內涵中？
(A)市場導向的公共行政 (B)新治理思維 (C)官僚典範 (D)企業型政府
- 若危機需要兩種以上的專業知識加以因應，並涉及到跨部門協調問題，這反映出危機具有的那種特性？
(A)反覆性 (B)威脅性 (C)雙面性 (D)多樣性
- 一個有效的工作團隊至少必須具有下列那些特質？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明確的角色界定與工作指派 ④與外界維持良好的關係與信用 ⑤具備週期性的自我評估與改進能力
(A)①②③④⑤ (B)①③④⑤ (C)②④⑤ (D)①②④⑤

(請接背面)

106年公務人員特種考試關務人員考試、
106年公務人員特種考試身心障礙人員考試及 代號：40140
106年國軍上校以上軍官轉任公務人員考試試題

全一張
(背面)

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

- 10 所謂魚缸原理 (fishbowl principle) 是學者用來落實那種公共管理的技術方法？
(A)目標管理 (B)標竿學習 (C)危機管理 (D)顧客導向
- 11 在全面品質管理中，品質的良窳主要由誰判定？
(A)組織管理者 (B)專家 (C)員工自己 (D)顧客
- 12 標竿學習有以下那些特點？①系統性 ②流程 ③仿效 ④移植 ⑤學習
(A)①②③ (B)①②⑤ (C)②③④ (D)③④⑤
- 13 學者 M. Franco 和 M. Bourne 認為落實策略性績效管理制度的關鍵因素，下列何者不屬之？
(A)組織文化 (B)管理領導能力及承諾 (C)企業與行業特性 (D)法令規章
- 14 依據危機管理的政策規劃與執行過程，下列何種政策類型主要在發展因應危機的運作能力，如設立危機運作計畫、危機警報系統等？
(A)準備政策 (B)舒緩政策 (C)回復政策 (D)回應政策
- 15 下列有關策略管理的概念，何者正確？
(A)策略管理與策略規劃是兩個相同的概念 (B)策略管理是屬於過去導向的一種管理活動
(C)策略管理是一種持續性與循環性的流程 (D)策略管理的首要階段在策略的執行與追蹤
- 16 有關策略管理的指導原則，下列何者錯誤？
(A)關注長期的趨勢 (B)層級化目標體系 (C)強調自我的執行 (D)強調與環境互動
- 17 資訊科技對於民主政治的發展可能產生的益處，不包括下列那一項？
(A)公民與行政官員的斷續溝通 (B)產生品質更佳的資訊
(C)更為透明的公共行政 (D)創造開放性的政策想像環境
- 18 某家扶中心接受市政府委託經營管理慈幼中心，此情形最接近下列何種非營利組織與政府協力的方式？
(A)行政委託 (B)補助制度 (C)公設民營 (D)行政協助
- 19 下列那一項非屬於非營利組織的主要課責方式？
(A)結果評鑑 (B)獲利評價 (C)自律規範 (D)他律管制
- 20 改善公務機關資料庫或檔案管理資訊系統，是屬於下列那一種電子化政府的服務類型？
(A)政府對民眾 (G2C) (B)政府對政府 (G2G) (C)政府對公務員 (G2E) (D)政府對企業 (G2B)
- 21 下列那一項非屬於非營利組織志願失靈的主要原因？
(A)慈善的普及性 (B)慈善的特殊性 (C)慈善的家長制 (D)慈善的業餘性
- 22 有關政府行銷管理作用之敘述，何者錯誤？
(A)澄清不必要的誤會 (B)進行流程管理的再造 (C)獲得社會更多的支持 (D)建立雙向溝通的管道
- 23 根據奧斯本 (D. Osborne) 與蓋伯勒 (T. Gaebler) 合著的《新政府運動》一書中提及，政府再造的內涵是「企業精神」，以及下列何者？
(A)依法行政 (B)目標管理 (C)顧客導向 (D)重視執行
- 24 有關政府行銷的敘述，下列何者錯誤？
(A)政府行銷本質上是屬於非營利行銷 (B)政府行銷本質上是偏向於總體行銷
(C)政府行銷是以追求利潤為目的 (D)政府行銷的產品大多是抽象無形的公共服務
- 25 關於「將治理視為一種過程」的論述，討論的焦點通常置於參與者間的互動關係，下列何者不在其中？
(A)中央與地方政府之間的府際關係 (B)公私部門之間的互動關係
(C)第三部門之間的互動關係 (D)人際群己之間的互動關係

測驗式試題標準答案

考試名稱：106年公務人員特種考試關務人員考試、106年公務人員特種考試身心障礙人員考試及
106年國軍上校以上軍官轉任公務人員考試

類科名稱：一般行政

科目名稱：公共管理概要（試題代號：4401）

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	A	D	D	C	C	A	C	D	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	D	B	D	A	C	C	A	C	B	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	A	B	C	C	D					

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：