

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、試說明 BOT 的意涵；並舉例說明採用此模式對政府的潛在風險。(25 分)

二、何謂策略規劃？其特性為何？正面效益為何？試分別說明之。(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。

- 政府機關推動顧客服務導向管理時，以下那一項策略並不適當？
(A)瞭解顧客服務需求 (B)改善組織文書作業流程
(C)訂定明確服務品質標準 (D)減少基層員工參與決策過程
- 以下何者不是目標管理的主要基本假定？
(A)組織的目標能夠轉換成可衡量的標準
(B)組織在相對穩定的體系中執行目標管理
(C)人們通常因為擔心受到懲罰，而努力達成目標
(D)員工在組織中能夠理性的依據未來方針，訂定目標並努力達成
- 政府機關在推動全面品質管理運動時，以下那一項策略並不適當？
(A)蒐集與分析顧客的需求
(B)加強機關最高管理階層對於全面品質管理的認同
(C)減少基層員工的決策彈性，以維護服務品質的一致性
(D)定期評估組織服務品質與成效，以作為改善的依據
- 學者 Kenneth Blanchard 等人認為，一個高績效團隊的建立必須具備「PERFORM」等七項特質，其中 M 所代表的特質是：
(A)高度的士氣 (Morale) (B)充足的經費 (Money)
(C)明確的任務 (Mission) (D)強烈的動機 (Motivation)
- 區分政府組織與企業組織之不同的最重要指標為：
(A)回應性 (B)前瞻性 (C)專業性 (D)公共性
- 新公共行政論者認為，唯有那一種領導者，才能培養行政人員的正面倫理行為？
(A)交易型領導 (B)權威型領導 (C)服務型領導 (D)前瞻型領導
- 「新公共行政」摒棄單一效率價值觀，強調應實踐社會公平正義，其主要基礎思想為：
(A)新左派 (B)新右派 (C)公共福利學派 (D)科學管理學派
- 新公共管理認為政府無效率並非因行政人員無能力，而係官僚制度層級節制的不良後果，故主張經濟效率觀，其主要基礎思想為：
(A)凱因斯主義 (B)功利主義 (C)新左派 (D)新右派

(請接背面)

等 別：四等考試
類 科：一般行政
科 目：公共管理概要

- 9 新公共行政學者認為，能將公民、政府與國家緊緊結合在一起的社會黏著劑為：
(A)公共效率 (B)社會公正 (C)經濟效率 (D)法律秩序
- 10 根據學者哈蒙 (M. Harmon) 對行政類型的看法，只有下列那一種類型的行政人員，才能符合公共利益的概念？
(A)直觀型者 (B)前瞻型者 (C)反應型者 (D)技術型者
- 11 下列何種論者，主張行政人員應該成為憲政價值的倡導者、詮釋者及維護者？
(A)古典公共行政 (B)新公共行政 (C)新公共管理 (D)新公共服務
- 12 下列何種理論，在實踐的過程中，較易產生行政官員與私部門相互勾結的倫理問題？
(A)古典公共行政 (B)新公共行政 (C)新公共管理 (D)新公共服務
- 13 下列何者並非 R. B. Denhardt 夫婦所倡議之新公共服務的理念？
(A)服務公民，而非顧客 (B)服務者而非領航者
(C)在地思維，全球行動 (D)公民資格勝於企業家精神
- 14 公共行政人員處在轉變環境中，除與公民團體建立合作外，還可以透過不同途徑聆聽公民的意見。下列何者不是聆聽公民意見的途徑？
(A)團體協商 (B)政策宣導 (C)公聽會 (D)論壇
- 15 下列何者不是地方縣市政府之間區域合作的好處？
(A)平均配置地方的人力 (B)刺激地方經濟的成長
(C)消弭各自為政的齟齬 (D)創造中央與地方雙贏
- 16 在組織中，能夠成功推動全面品質管理，最重要的條件為何？
(A)設計宣傳口號 (B)主管命令的下達
(C)設立全面品質管理競賽獎項 (D)培養部門整體重視品質的文化
- 17 Guy Peters 提出政府四種治理模式，下列何者錯誤？
(A)參與型政府 (B)市場型政府 (C)全觀政府 (D)彈性政府
- 18 對於公共管理資訊系統運用的原則，下列敘述何者錯誤？
(A)運用規劃必須是理性的、革新性的模式 (B)應注意與組織外部的連鎖關係
(C)避免將公共管理系統當作私用或充作個人報償 (D)運用多元標準評估資訊系統的效果
- 19 關於知識經濟時代的知識工作者與組織之間的關係，下列敘述何者錯誤？
(A)知識工作者與組織是共生共存的平等關係 (B)組織的基礎不是權力的運用，而是信賴關係的建立
(C)知識工作者必須是全職的人員 (D)知識工作者不必死守效忠某一固定組織
- 20 非營利組織透過大眾傳媒與學者對政策表示反對，或透過民意代表在議案審查時，提出修正意見，藉此從事議價的行動是屬於：
(A)困窘策略 (B)遲滯策略 (C)資訊策略 (D)聯盟策略
- 21 下列何者並非策略性人力資源管理的發展趨勢？
(A)人力加速重組 (B)勞務外包盛行
(C)由程序導向轉向成果導向 (D)人資部門由協助功能轉向執行功能
- 22 根據美國國家績效評鑑報告中的標竿研究報告，實施精簡 (downsizing) 計畫的最後一項程序是：
(A)流程再造 (B)評估衝擊 (C)追蹤成果 (D)接受通知
- 23 有關績效衡量所指之四 E，下列何者錯誤？
(A)彈性 (Elasticity) (B)經濟 (Economy) (C)效率 (Efficiency) (D)公平 (Equity)
- 24 下列何者不是平衡計分卡的構面？
(A)功能構面 (B)業務構面 (C)顧客構面 (D)經費構面
- 25 衡量產出與投入的比率，一般稱之為：
(A)效能 (B)公平 (C)效率 (D)品質

測驗式試題標準答案

考試名稱：100年公務人員特種考試身心障礙人員考試

類科名稱：一般行政

科目名稱：公共管理概要（試題代號：4401）

題數：25題

標準答案：

題號	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
答案	D	C	C	A	D	C	A	D	B	B	B	C	C	B	A	D	C	A	C	B

題號	21	22	23	24	25															
答案	D	C	A	A	C															

題號																				
答案																				

題號																				
答案																				

題號																				
答案																				

備註：