

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、在政府公關與行銷的議題日益受到重視之下，一位稱職的公共管理者若要能發揮公關與行銷的效果，應該具備那些管理的技能？請以臺北聽障奧運或高雄世運為例說明之。  
 (25 分)

二、非營利組織功能可以彌補政府與市場之不足，但亦有「志願失靈」(voluntary failure)之虞，請說明其內涵並舉實例闡述之。(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。

- 下列何者並非「協力式目標管理」的基本要素？  
 (A)團隊形式使部屬參與目標設定  
 (B)關切員工個人及生涯目標使其與組織目標配合  
 (C)領導型的組織診斷  
 (D)強化人際溝通
- 在新公共管理的理論中，政府扮演的角色為：  
 (A)划槳者  
 (B)導航者  
 (C)服務者  
 (D)執行者
- 學者威爾森(J. Q. Wilson)根據政策執行成本與利益的集中或分散，將公共管理者所面對的利益團體政治環境，分為四種類型，下列何者是屬於「企業政治型態」(entrepreneurial politics)的描述？  
 (A)成本由少數人負擔，利益由全民獲得  
 (B)成本由少數人負擔，利益由少數人獲得  
 (C)成本由全民負擔，利益由全民獲得  
 (D)成本由全民負擔，利益由少數人獲得
- 唐斯(A. Downs)指出，人民基於搭便車與機會成本的考量，對公共事務的參與可能出現什麼現象？  
 (A)政治中立  
 (B)道德譴責  
 (C)理性無知  
 (D)集體行動
- 下列有關非營利組織與政府互動模式之敘述，何者正確？  
 (A)「合作模式」是指政府與非營利組織分享共同的價值目標以及達成目標的手段  
 (B)「互補模式」是指政府與非營利組織間雖看似有共同的資源或手段，但卻在所欲達成的目標上迥然相異  
 (C)「衝突模式」是指政府與非營利組織間雖有共同目標，但卻在達成目標的手段上相異  
 (D)「競逐模式」是指政府與非營利組織認為彼此間有不同的價值目標與達成手段
- 潘得頓法案(Pendleton Act of 1883)是美國聯邦人事行政歷史上，重要的法案之一，其焦點在於消除行政機關中不當的政治影響力，並確保政府擁有更有能力的公務人員，下列規範的內容何者錯誤？  
 (A)超黨派的委員會  
 (B)公開競爭的考試  
 (C)財產公開  
 (D)文官保護
- 下列何者不屬於公共事務民營化的方式？  
 (A)責任歸屬移轉  
 (B)簽約外包  
 (C)共同生產  
 (D)解除管制
- 關於公營事業存在的理由，下列那一項是錯誤的？  
 (A)為了矯正市場失靈的現象  
 (B)為了改變經濟體系中利益的結構  
 (C)為了促進中央集權式的長期經濟計畫  
 (D)為了改變經濟體質，由社會主義式走向資本主義式
- 「公共管理從政治、經濟、心理等社會科學借用若干理論與方法，故其包含政治管理、公共財務管理，以及公共人力資源管理等面向」，這段話最能彰顯公共管理學科具有以下什麼特色？  
 (A)理論導向  
 (B)實務導向  
 (C)個案研究  
 (D)科際整合

(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 新公共管理運動借用不少與古典經濟學相關的理論，作為政府再造的哲學基礎，下列何者不是與古典經濟學相關的理論？  
(A)公共選擇理論 (public choice theory) (B)代理人理論 (agency theory)  
(C)組織學習理論 (organizational learning theory) (D)交易成本理論 (transaction cost theory)
- 11 下列關於自我管理團隊 (self-managed work teams) 的敘述，那一項是錯誤的？  
(A)自我管理團隊是一個自主的團體，由全體成員決定處理團隊任務的方式  
(B)自我管理團隊必須得到管理階層充分授權，才得以獨立管理群體上的工作  
(C)自我管理團隊一定是臨時性的任務編組，不可以是常設性的永久性組織  
(D)自我管理團隊的成員通常來自於組織內具有不同技能與背景各個部門
- 12 「交易成本理論」 (transaction cost theory) 是公共管理的重要理論基礎，下列何者不是交易成本提高的重要原因之一？  
(A)個人有限理性 (B)資訊蒐集不全 (C)行政流程簡化 (D)追蹤契約執行
- 13 有關跨域治理的策略，下列敘述何者有誤？  
(A)形塑協力經營型政府 (B)減少企業參與  
(C)秉持新公共服務的領導特質 (D)發展跨越部門的橫向政策
- 14 下列有關胡德 (Hood) 主張的新公共管理組成要素敘述，何者錯誤？  
(A)在公部門之中放手交給專業管理 (B)明確的績效標準和衡量  
(C)強調政治權力的統治與鬥爭 (D)在公部門之中轉變為更大的競爭性
- 15 若從公共政策學派 (P 途徑) 來看公共管理的特徵，則下列敘述何者正確？  
(A)偏好運用企業管理原則 (B)以量化的實驗設計作為主要的研究方法  
(C)透過個案研究來發展所需的知識 (D)對公、私部門的差異不作嚴格區分
- 16 近年來無論公私部門都盛行「顧客導向」觀念的使用，如將「顧客」觀念運用至公部門，下列有關公部門顧客的敘述何者正確？  
(A)公部門的顧客僅指機關組織以外的一般民眾，亦即是外部顧客  
(B)公部門的顧客僅指機關內部的成員，亦即是內部顧客  
(C)機關中的人事單位絕大多數面臨的是內部顧客  
(D)對公部門而言，內部顧客的重要性遠超過外部顧客
- 17 政府進行我國經濟發展的 SWOT 分析，分析結果其中一項為「全球性金融體系嚴重失序」，其應歸類於下列何者？  
(A) S (B) W (C) O (D) T
- 18 下列何種因素是福利國家之主要危機，使得社會福利公平與正義精神難以彰顯？  
(A)政治因素 (B)教育因素 (C)財政因素 (D)醫療因素
- 19 知識管理的理論學派中，主張組織資料庫的建立與資訊的處理，亦即如何使資料結構化、傳送、分享與處理的知識管理，稱為：  
(A)行為學派 (B)機械學派 (C)資訊學派 (D)官僚學派
- 20 在公部門眾多的改革策略中，下列何者最不容易被新公共管理接受？  
(A)組織整併 (B)公共服務簽約外包 (C)契約化人力安排 (D)永業化雇用
- 21 根據民主國家的制度設計，民意機關主要用以影響公共管理者之決策的正式機制不包括下列那一項？  
(A)立法程序 (B)預算程序 (C)訴願程序 (D)調查程序
- 22 公共組織有別於企業組織，下列何者是公共組織所具有的特性？  
(A)競爭 (B)利潤 (C)管制 (D)彈性
- 23 有關顧客滿意經營的步驟，下列敘述何者為非？  
(A)進行顧客滿意度調查 (B)了解顧客的需求與期望水準  
(C)建立以官僚為導向的組織 (D)建立以顧客為導向的組織
- 24 下列何者不是策略性人力資源之特徵？  
(A)有長遠的視野 (B)充分認識外在環境的衝擊影響  
(C)與整體企業策略和功能策略的整合 (D)增加人力支出提升組織績效
- 25 認為「衝突對組織的效率是有害的，故必須設法加以減少或消除」，這是何種學派的看法？  
(A)組織衝突之古典觀 (B)組織衝突之新古典觀 (C)組織衝突之現代觀 (D)組織衝突之權變觀

# 測驗式試題標準答案

考試名稱：101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	C	B	A	C	A	C	A	D	D	C	C	C	B	C	C	C	D	C	C	D

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

題號																				
答案																				

題號																				
答案																				

題號																				
答案																				

備註：