

日期	時間	等級	考科	講師
7月18日(一)	19:00	普考	電子學	高分
7月19日(二)	19:00	高普	法學知識、移民與戶籍法規、勞工行政與立法	廖震
7月20日(三)	19:00	高普	圖資	陳球潔
7月21日(四)	19:00	高普	政治學、勞資關係、勞工行政	郝健
7月22日(五)	19:00	高普	運輸學、運輸管理、交通行政、運輸經濟	許博士
7月24日(日)	19:00	高普	行政學、現行考銓制度	胡軍
7月25日(一)	18:00	高普	社會研究法、社會政策、社會工作	王朝

【參加免費解題活動，即送課程折價券 200 元】

100年公務人員普通考試試題

代號：40160

全一張
(正面)

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、何謂組織精簡 (downsizing)？它有那些特性？通常有那幾種實施策略？試分別說明之。(25分)

二、何謂電子化政府？政府部門的資訊和通訊技術 (ICTs) 發展主要經歷那些階段？試說明之。(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。

- C 1 依據熊彼得 (J. A. Schumpeter) 的看法，所謂「企業家精神」(entrepreneurship) 是指：
(A) 責任 (B) 放任 (C) 創新 (D) 自利
- D 2 以下那一項是私部門管理與公部門管理之差異點？
(A) 私部門不需要處理政治衝突 (B) 私部門享有較長的決策時間
(C) 私部門服務較著重服務品質 (D) 私部門面對不同的服務對象
- C 3 那一位英國首相提出「第三條路」的改革路線？
(A) 梅傑 (John Major) (B) 柴契爾夫人 (Margaret Thatcher)
(C) 布萊爾 (Tony Blair) (D) 布朗 (Gordon Brown)
- B 4 下列何者不屬於企業型政府的特色？
(A) 重視成本效益的關係 (B) 重視例行程序 (C) 重視績效評估 (D) 對執行者授權與課責
- C 5 根據我國行政院政府組織改造的精神與原則，下列那一類型的組織較不適合改造為行政法人？
(A) 國立大學 (B) 博物館 (C) 消防機構 (D) 文藝展演中心
- B 6 下列何者不是新公共服務的核心概念？
(A) 策略思維、民主行動 (B) 顧客導向的服務觀點 (C) 理解課責並不容易 (D) 公共利益的追尋
- D 7 關於政府部門危機管理的描述，下列何者比較正確？
(A) 政府組織內部較為穩定，因此危機的發生，通常是來自外在環境的變化
(B) 一般民眾的意見太過多元，通常無法提供有效的危機管理資訊
(C) 由於危機的不可預測性，因此事先制定危機應變計畫，通常無法發揮效果
(D) 危機通常事起突然，有時需要政府部門以外的資源與人力協助應變
- B 8 下列那一個理論與公共管理的理論基礎較沒有關聯？
(A) 新右派 (B) 新公共行政理論 (C) 新古典經濟理論 (D) 新制度經濟學
- D 9 下列何者不是政府機關組織採用策略規劃之決定因素？
(A) 健全的財務 (B) 組織的規模 (C) 組織領導者的任期 (D) 對民眾間接提供服務
- A 10 標竿學習中，所謂競爭標竿是指：
(A) 和製造相同產品與提供相同服務中的最佳者從事績效比較
(B) 和製造不同產品與提供不同服務中的最佳者從事績效比較
(C) 和製造相同產品與提供相同服務中的最差者從事績效比較
(D) 和製造不同產品與提供相同服務中的最差者從事績效比較

(請接背面)

日期	時間	等級	考科	講師
7月18日(一)	19:00	普考	電子學	高分
7月19日(二)	19:00	高普	法學知識、移民與戶籍法規、勞工行政與立法	廖震
7月20日(三)	19:00	高普	圖資	陳球潔
7月21日(四)	19:00	高普	政治學、勞資關係、勞工行政	郝健
7月22日(五)	19:00	高普	運輸學、運輸管理、交通行政、運輸經濟	許博士
7月24日(日)	19:00	高普	行政學、現行考銓制度	胡軍
7月25日(一)	18:00	高普	社會研究法、社會政策、社會工作	王朝

【參加免費解題活動，即送課程折價券 200 元】

100年公務人員普通考試試題

代號：40160

全一張
(背面)

類 科：一般行政
科 目：公共管理概要

- D 11 有關「策略規劃」的描述，下列何者錯誤？
(A)是未來取向的 (B)是客觀分析的過程
(C)必須力求組織內部全面性的支持 (D)是順服組織既有目標的過程
- A 12 在策略規劃中所進行的 SWOT 分析中，O 是指什麼？
(A)機會 (B)組織 (C)行動 (D)威脅
- B 13 有關美國「政府績效與成果法案」三要件的描述，下列何者錯誤？
(A)界定清楚的任務與成果 (B)分析機關核心能力 (C)衡量績效瞭解進度 (D)運用績效資訊決策
- C 14 輸入輸出模式可建構績效指標，下列何者不是此模式所關切之指標？
(A)結果 (B)過程 (C)公平 (D)產出
- A 15 在電子化政府的應用範圍中，「G2B」的 B 所指為何？
(A) Business (B) Bureaucracy (C) Bureaucrats (D) Brokerage
- D 16 政府為提供弱勢民眾資訊服務，於偏遠鄉鎮建置上網據點，提供便捷的上網設備及網路，主要是為了解決何種問題？
(A)電子欺騙行為 (B)電子信任 (C)資訊安全 (D)數位落差
- C 17 下列那一個與非營利部門相類似的概念，通常是指開發中國家，政府部門之外，從事跨國性民間事務的國際性組織？
(A)獨立部門 (B)非自願組織 (C)非政府組織 (D)企業社會
- A 18 對於地理資訊系統 (Geographic Information System) 在政府中的應用情形，下列描述何者最正確？
(A)可以將不同部門的不同資料加以整合與協調，形成整體性的資料庫系統
(B)在地政業務以外的應用仍然受限，有待開發
(C)主要的功能在於提供民眾資訊，不具政策決策的功能
(D)可以聯結政府各部門組織，促進跨部門的溝通與協調
- C 19 有關「審慎思辯民調」的描述，下列何者錯誤？
(A)增加決策程序成本 (B)平等參與 (C)間接民主 (D)受測者資訊充分
- A 20 下列何者為設計計劃預算的特點？①強調計畫決策的預算過程 ②強調多年度的設計計畫 ③強調分析能力 ④強調由下而上的決策過程
(A)①②③ (B)①②④ (C)①③④ (D)②③④
- B 21 有關新公共管理之實務作為，下列何者錯誤？
(A)鼓勵競爭 (B)預算集中 (C)民營化 (D)與非政府組織合作
- C 22 對於「民營化」概念所具備特質的描述，下列何者最為貼切？
(A)民營化意味著「公部門」在某項財貨或服務的提供上，不再扮演任何角色
(B)民營化代表政府完全退出市場，不再具備任何支配的力量
(C)民營化意味著政府的角色，從操盤者轉變為領航者
(D)民營化即市場自由化，完全開放民間業者在某項財貨或服務的市場上自由競爭
- D 23 以下何者最不可能是政府推動民營化 (privatization) 的動力？
(A)政府同時面對沉重的財務壓力與反對增稅的聲浪
(B)政府的負債與財務困窘，造成「減少政府干預」論調的高漲
(C)民間企業對於政府能力的質疑
(D)社會對於弱勢族群需求無法得到照顧的憂慮
- C 24 媒體是政府與民眾之間的重要溝通管道，有關媒體行銷方式的敘述，下列何者錯誤？
(A)新聞發布 (B)接受媒體採訪 (C)恐嚇與壓迫媒體 (D)公開造勢活動
- A 25 回饋在目標管理中居於重要地位，下列何種管理工具為目標管理中回饋的方法？
(A)績效評估
(B)全面品質管理
(C)參與管理
(D)流程再造

日期	時間	等級	考科	講師
7月18日(一)	19:00	普考	電子學	高分
7月19日(二)	19:00	高普	法學知識、移民與戶籍法規、勞工行政與立法	廖震
7月20日(三)	19:00	高普	圖資	陳球潔
7月21日(四)	19:00	高普	政治學、勞資關係、勞工行政	郝健
7月22日(五)	19:00	高普	運輸學、運輸管理、交通行政、運輸經濟	許博士
7月24日(日)	19:00	高普	行政學、現行考銓制度	胡軍
7月25日(一)	18:00	高普	社會研究法、社會政策、社會工作	王朝

【參加免費解題活動，即送課程折價券 200 元】

甲、申論題部分：

一、

答：組織精簡（Downsizing）為政府改造重要的工具選項之一，有助於減輕政府負擔與增進效能，使之能更具活力與競爭力。茲依題意所示，試簡述如下：

(一)「組織精簡」其實是一個實務上運作所得的經驗，並不是一個理論的創新或建構。簡單來說，即組織有計劃地裁減組織中的職位和工作，用來增進組織效能、生產力及競爭力，以防制組織衰退，並增進組織績效的達成。

(二)是以，宏觀來看，組織精簡的特性如下：

- 1.組織精簡意在因應環境的變遷、適應環境。
- 2.組織精簡主要是在提升政府效率效能與績效。
- 3.組織精簡是一人為性的、主觀性的、意圖性的改變。
- 4.組織精簡標的或為人事、財務、組織管理等，但其中卻以人事精簡為最重要部份。

(三)又，組織精簡的策略或可由以下面向為之：

1.工作力減縮策略

主要在於減少員工的數目。像是遇缺不補、解僱、鼓勵退休等。

2.組織重新設計策略

包括像是工作重新設計、裁併部門、縮減組織功能。

3.系統策略

以改變組織文化及員工的態度、價值等為焦點。

惟值得注意的是，那些在留人下來的人員，因不知自己何時會是下一波被精簡裁撤的對象，心中總是充滿恐懼，心理會感到不安，彼此間充滿猜忌，產生「生還者症候群」現象；又或者認為組織只是為了短期利益，而貿然採取組織精簡，視員工為生產機器，將導致員工忠誠度降低，心理依附喪失，造成「插電心態」。

二、

答：電子化政府（E-Government）又稱「數位化政府」、「網路政府」、「線上政府」，是 1993 年美國「運用資訊科技改造政府」報告中提出來的概念，強調「利用資訊科技來『革新』政府」，並提出「國家資訊基礎建設」計劃，希望能趕上民間的資訊科技水準（孫本初，2009：305）。茲依題意所示，試討論如下：

(一)電子化政府意涵

簡單來講，電子化政府就是要試圖建立一個網路科技的世界，把過去由人工作業的公務移轉到網路數位化作業，並使任何人能在任何時間、任何地點，透過網路來申辦作業，並能及時查詢政府訊息與資訊回饋，以求達到政府服務零時差的境界，透過交流促進彼此聯結、突破疆域限制、建立虛擬政府，以提升政府效率與效能。

(二)電子化政府特質

總的來講，電子化政府的目的就在建立一個以「顧客取向」的政府，其具有以下特質：

1.資訊的更易取得

電子化政府目的就是要使民眾能隨時隨地透過網頁取得所需的政府資訊，並使用較為平易近人的語言來使民眾了解。

詳情請洽鼎文公職網
www.ting-wen.com
02-2331-6611

鼎文公職

100 高普解題講座

日期	時間	等級	考科	講師
7月18日(一)	19:00	普考	電子學	高分
7月19日(二)	19:00	高普	法學知識、移民與戶籍法規、勞工行政與立法	廖震
7月20日(三)	19:00	高普	圖資	陳球潔
7月21日(四)	19:00	高普	政治學、勞資關係、勞工行政	郝健
7月22日(五)	19:00	高普	運輸學、運輸管理、交通行政、運輸經濟	許博士
7月24日(日)	19:00	高普	行政學、現行考銓制度	胡軍
7月25日(一)	18:00	高普	社會研究法、社會政策、社會工作	王朝

【參加免費解題活動，即送課程折價券 200 元】

2.更有效率

電子化政府的目的之一就在透過網路，將原先複雜的程序予以簡化、統一化，以提升政府生產力，並增加回應性與主動性。

3.易於操作

使用電子化政府的民眾並非個個對網路網頁都專精，懂得如何使用高明技術去操作網頁，搜索所欲知識；因此，電子化政府網頁使用介面應力求簡單清楚，發揮「粉得利」(friendly)精神，能導引使用者按部就班操作，以快速得悉所欲資訊；否則，介面的難以操作，將失去電子化政府的設置初衷。

(三)又，政府部門資訊通訊發展技術(ICTs)階段如下：

1.第一階段：機具與制度準備階段

盡可能使得所有政府機關、企業公司、住家用戶，都具備完整資訊上網設備功能。

2.第二階段：技術普及發揮

使資訊通訊發展技術能普及於社會，並以資提升競爭力。

3.第三階段：目標達成

使資訊科技應用能深化入民間社會，並習以為和政府溝通互動的管道，並降低相關施政成本。