

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、公共組織的策略規劃有何特色？而公共組織進行策略規劃可分為那些層次？試分別說明之。(25分)

二、近年來國內對於「社會企業」(social enterprise)的推動極為積極和熱絡，試分別說明「社會企業」的理念、特色與類型。(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。

- 有關公共管理理論的概念，可用 PAFHRIER 英文字加以表示，下列何者錯誤？
(A) “PA” 意指政策分析 (Policy Analysis)
(B) “F” 意指財務管理 (Financial Management)
(C) “HR” 意指人力資源管理 (Human Resource Management)
(D) “I” 意指創新管理 (Innovative Management)
- 1997 年，在公共管理改革浪潮餘波盪漾之下，英國由新工黨領袖布萊爾 (Tony Blair) 出任首相，其主張「第三條路」(The Third Way) 的理念，可謂是新公共管理改革的延續，下列何者並非該理念的內涵？
(A) 主張自由經濟
(B) 主張低賦稅政策
(C) 主張統合主義的政經模式
(D) 主張人民自己解決自己的問題
- 下列何者最不屬於企業管理學派 (B 途徑) 取向下的公共管理範疇？
(A) 高階層管理者的策略制定
(B) 組織再造工程與組織精簡
(C) 全面品質管理與團隊建立
(D) 建構績效指標與資訊管理
- 羅森布倫 (D. Rosenbloom) 認為，公共組織的公共性，分別為那四大體制的集合體？
(A) 社群體制、民主體制、主權在民、三權分立
(B) 憲政體制、主權在民、市場機能、公共利益
(C) 憲政體制、公共利益、市場機能、主權特質
(D) 市場機能、小而美政府、公共選擇、憲政體制
- 下列何者不是韋伯 (M. Weber) 對科層組織 (bureaucracy) 之敘述？
(A) 正式甄選
(B) 彈性有機
(C) 權威結構
(D) 非人稱化
- 下列關於公共管理與企業管理二者比較的敘述何者最為正確？
(A) 在人力資源管理方面，私部門比公部門更難以達到效率的標準
(B) 在技術創新和組織重建方面，私部門比公部門更具變革彈性
(C) 在溝通協調方面，私部門比公部門更需花費資源進行外部談判
(D) 在對外關係方面，私部門比公部門更具公開性
- 下列何者不是新公共管理所主張之鬆綁模式的特徵？
(A) 主張分權授能可以帶來更高效率
(B) 較少嚴密控制以及擺脫法令束縛
(C) 給予組織成員更多參與決策空間
(D) 公務員缺乏奉獻精神需以課責彌補
- 為提升我國政府的服務品質，倡導基層服務機關力行 4S 服務禮貌守則，下列有關 4S 守則何者錯誤？
(A) 整理 (Seiri)
(B) 起身迎賓 (Standing)
(C) 微笑 (Smiling)
(D) 顧客滿意 (Satisfying)

(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 常見行銷組合中有 4 個較重要變數，下列組合何者最為正確？①產品 (Product) ②公關 (Public Relation) ③流程 (Process) ④通路 (Place) ⑤促銷 (Promotion) ⑥價格 (Price)
- (A)①②③④ (B)①③④⑥ (C)①③⑤⑥ (D)①④⑤⑥
- 10 下列何者是全面品質管理所形成的基層工作團隊型態？
- (A)跨功能團隊 (B)品質改進團隊 (C)矩陣式組織 (D)品管圈
- 11 關於目標管理核心內涵的敘述，下列何者錯誤？
- (A)「自我控制」是目標管理的方法之一 (B)目標管理強調「參與管理」的管理哲學
(C)目標管理重視設定可行的目標階層體系 (D)目標管理重視以任務為中心
- 12 相較於傳統管理，下列何者是全面品質管理所強調的管理原則？
- (A)員工與部門是相互競爭的 (B)採取錯誤行動比不採取行動還好
(C)管理與專家決定品質 (D)組織溝通兼採由上而下、由下而上與側面的模式
- 13 有關政策指標與社會指標之區別，下列何者最正確？
- (A)社會指標比政策指標更能作為政策建議的參考依據 (B)社會指標比政策指標更具有法制性的價值
(C)政策指標比社會指標更具有目標取向 (D)政策指標比社會指標較不重視民意取向
- 14 美國聯邦危機管理局將危機管理體系分成四個階段，①整備 ②減災 ③復原 ④回應，其先後順序是：
- (A)①②③④ (B)②①④③ (C)②①③④ (D)①②④③
- 15 有關顧客導向的績效管理之敘述，下列何者最正確？
- (A)對內部顧客的滿足應優先於對外部顧客的滿足 (B)對外部顧客的滿足應優先於對內部顧客的滿足
(C)應同時滿足內部顧客與外部顧客的需求 (D)國內的納稅人是屬政府服務的內部顧客
- 16 下列那一項是地理資訊系統的英文縮寫？
- (A) MIS (B) GIS (C) GPS (D) GPRS
- 17 臺灣透明組織協會是國內一個致力於倡廉反貪的非營利組織。下列那一項事務不適合交由該協會來執行？
- (A)提供廉政署政策諮詢與建議 (B)赴社區辦理反貪宣講
(C)開發評估指標，監測政府廉潔程度 (D)針對被檢舉的政風案件進行調查
- 18 根據安德森 (A. Anderson) 知識管理公司的說法，在知識管理的過程中，必須重視四項重要元素，下列何者不在其中？
- (A)資產 (B)人員 (C)資訊科技 (D)資訊
- 19 下列那一項較不屬於組織推動知識管理的推動要素？
- (A)知識導向的策略與領導 (B)鼓勵個人主義的組織文化
(C)協助知識與資訊傳遞的資訊科技 (D)衡量知識管理與組織績效關聯程度的指標
- 20 下列那一項不適合作為非營利組織的績效評鑑指標？
- (A)捐款人的滿意度 (B)使命達成度 (C)志工招募成長率 (D)股東盈餘分配比例
- 21 非營利組織所獲取的利潤，必須投入組織的基本使命與任務上，而非分配給組織擁有者和工作人員，稱為：
- (A)盈餘限制分配原則 (B)利潤導向 (C)層級節制 (D)行銷管理
- 22 有關協力型決策制定之構成要素敘述，下列何者錯誤？
- (A)以共同目標和詳細界定成果 (B)無須充分考量成本和利益
(C)確保政策應具涵容性 (D)強調聚焦與全觀
- 23 Total Quality Management 指的是下列何種管理技術？
- (A)目標管理 (B)標竿學習 (C)全員參與式管理 (D)全面品質管理
- 24 「危機就是轉機」，代表危機所具有的那種特性？
- (A)多樣性 (B)雙面性 (C)不確定性 (D)階段性
- 25 跨域治理的發展存在五項驅動力因素，不包括下列何者？
- (A)全球化下的城市變遷 (B)快速競爭的經濟發展 (C)金磚五國的經濟崛起 (D)資訊傳遞的便利迅捷

測驗式試題標準答案

考試名稱：105年特種考試地方政府公務人員考試

類科名稱：一般行政

科目名稱：公共管理概要（試題代號：6401）

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

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	D	B	C					

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：