

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。  
(三)本科目除專門名詞或數理公式外，應使用本國文字作答。

一、學者 R. Denhardt 與 J. Denhardt 對新公共服務 (New Public Service) 的主張，除了促進公共服務的尊嚴與價值之外，旨在重申民主價值、公民資格與公共利益等三者是公共行政的無上價值，面對今日充滿不確定的政治環境，公共管理者從事政治管理應具備那些認知。(25分)

二、政府公關與行銷的主要目標在於動員支持、強化正當性與合產公共價值，因此公共管理者需具備辨識以及描述各種目標公眾的能力，試舉出一些常出現的關鍵目標公眾並說明其重要性。(25分)

乙、測驗題部分：(50分)

代號：5401

- (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。

- 下列何者是新公共管理途徑所強調之公共管理者的主要課責型態？  
(A)重視以良知為核心的內控型態 (B)重視可量化指標為標準的外控型態  
(C)重視公民參與對話的外控型態 (D)重視憲法和法律為基準的內控型態
- 下列何者屬於 20 世紀晚期興起的新公共管理所蘊含之意識型態？  
(A)重視計畫經濟帶動國家成長 (B)重商主義復興強調市場機制  
(C)以社會福利實現顧客導向 (D)新右派崛起拒斥官僚集權
- 下列何者是新公共管理運動的主要理論基礎？  
(A)滿意決策理論 (B)需求層次理論 (C)權力依賴理論 (D)公共選擇理論
- 下列那一項政府再造計畫發生於美國？  
(A)續階計畫 (B)國家績效評估 (C)新操控模式 (D)公民標誌
- 危機管理的首要條件為何？  
(A)危機意識 (B)危機評估 (C)危機處理 (D)危機復原
- 當代主要國家對於政府再造的趨勢，皆以何者為考量項目？  
(A)效率、責任、回應 (B)課責、廉政、回應 (C)廉政、透明、回應 (D)廉政、透明、課責
- 採用 TQM 與商議決策模式增進公共利益與公務員參與度，並希望消除傳統的科層體制，以力求扁平化的組織型態的政府形式稱為：  
(A)解制式政府 (B)參與式政府 (C)市場式政府 (D)前瞻式政府
- 危機決策時容易導致決策思維的同質性，不容許有異議，導致決策品質不佳，這是屬於下列何種現象？  
(A)本位主義 (B)例外管理 (C)缺乏授權 (D)團體盲思
- 實施參與管理，為達有效溝通，在設計溝通系統時應考慮下列那些條件？①建立眾所皆知的溝通管道 ②溝通管道是直接而迅速的 ③作為溝通中心者必須是足以勝任的 ④重視權威領導  
(A)①②③ (B)①②④ (C)①③④ (D)②③④
- 學者彼得斯 (G. Peters) 認為當代政府的新治理模式有四種，下列何者不在其中？  
(A)市場式政府 (B)彈性化政府 (C)管制式政府 (D)參與式政府

(請接背面)

類 科：一般行政  
科 目：公共管理概要

- 11 下列有關 PDCA 模式的敘述何者錯誤？  
(A) P (Plan)：計畫 (B) D (Decide)：決定 (C) C (Check)：檢查 (D) A (Act)：行動
- 12 標竿學習依比較的對象可分為四種類型，若與相同產業與技術產業的非競爭者，從事學習、觀摩、比較，是屬於何種類型？  
(A)競爭標竿 (B)功能標竿 (C)通用標竿 (D)策略標竿
- 13 從顧客滿意經營的角度而言，一個成功的抱怨處理機制應該能夠：  
(A)將顧客忠誠度降到最低、顧客留住率降到最低 (B)將顧客忠誠度降到最低、顧客留住率提至最高  
(C)將顧客忠誠度提至最高、顧客留住率降到最低 (D)將顧客忠誠度提至最高、顧客留住率提至最高
- 14 根據危機管理專家芬可(Steven Fink)的「危機發展階段論」，危機的產生必經過以下的過程，①後遺症期 ②潛伏期 ③解決期 ④爆發期。以上過程其正確的階段順序為何？  
(A)②①④③ (B)②④③① (C)②④①③ (D)④②①③
- 15 有關結果導向型的公共管理策略之陳述，下列何者錯誤？  
(A)不可為達目的不擇手段 (B)不可背離民主價值的追求  
(C)不可違背經濟主導一切的原則 (D)不可忽視民意的引入
- 16 投入與產出之比例或投入轉化為產出的比率，屬下列何種績效指標？  
(A)經濟 (B)效率 (C)效能 (D)公平
- 17 公部門推動電子化政府建設所期望提供的功能，不包含下列那一項？  
(A)增進行政效率 (B)加速個人隱私資訊散播的便利  
(C)促進顧客服務 (D)建立公民對政府的信任
- 18 針對知識管理重要元素之描述公式： $KM=(P+I)^S$ ，下列那一項說法錯誤？  
(A) P 是指人 (People)，即知識載運者  
(B) I 是指資訊 (Information)，即知識的基礎  
(C) S 是指系統 (System)，即提供知識文件分享的系統平台  
(D)+號是指科技 (Technology)，即透過資訊科技來協助知識管理的建構
- 19 為建立知識型組織，必須設置下列何種職務？  
(A)執行長 (CEO) (B)知識長 (CKO) (C)財務長 (CFO) (D)資訊長 (CIO)
- 20 根據聖吉 (P. Senge) 的說法，單位主管反思過往一言堂方式，接納異議，是屬於下列學習型組織的那一項修練？  
(A)自我超越 (B)改善心智模式 (C)團隊學習 (D)系統思維
- 21 一位稱職的公共管理者最須具備何種管理技能，才能策略性地針對政策主題內涵予以增強，以建立在民眾心中的形象？  
(A)管理政策發展 (B)危機處理 (C)策略傳播 (D)談判
- 22 我國政府部門逐漸在 Facebook、Twitter 等開設官方帳號或粉絲專頁，此現象主要是因應下列那一項網際網路發展的趨勢？  
(A) Web 1.0 (B) Web 2.0 (C) CIS (D) GIS
- 23 有關「要勸導青少年不要夜遊不歸，選擇青少年聚集最多的地點—西門町」之敘述，最符合下列那一項政策行銷的核心概念？  
(A)通路 (B)夥伴 (C)推銷 (D)產品
- 24 關於使用者付費的概念敘述，下列何者錯誤？  
(A)主要基於權利分享和責任負擔的對稱關係 (B)如免費提供服務，可能產生搭便車的心理  
(C)圖書資訊系統的「查詢費」是使用者付費的一種 (D)無法成為挹注政府財政收入的主要工具
- 25 根據 G. Peters and J. Pierre (1998) 的觀察，關於治理與新公共管理的相似之處，下列敘述何者錯誤？  
(A)發展新的控制工具與課責性 (B)強調公私部門二分觀點的重要性  
(C)強調競爭 (D)強調產出控制而非輸入控制

# 測驗式試題標準答案

考試名稱：106年公務人員高等考試三級考試暨普通考試

類科名稱：一般行政

科目名稱：公共管理概要（試題代號：5401）

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	B	D	D	B	A	A	B	D	A	C

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

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：