

107年公務人員特種考試關務人員、
身心障礙人員考試及107年國軍上校
以上軍官轉任公務人員考試試題

代號：50140

全一張
(正面)

考試別：身心障礙人員考試

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。

(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、近年來政策行銷頗為盛行，請說明政策為何需要行銷？試舉一例，說明您認為其成功或失敗的緣由。(25分)

二、請問何謂非營利組織(Nonprofit Organization)？試舉一例，說明非營利組織所能發揮之功能與可能出現的運作困境。(25分)

乙、測驗題部分：(50分)

代號：4501

(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。

1 下列有關各國政府再造的共同特色之敘述，何者錯誤？

(A)政府組織精簡成為擷節施政成本的必然手段

(B)廣泛運用市場的自由競爭機制進行政府再造

(C)基本理念是以公民導向取代顧客導向的服務

(D)建構績效型政府已成為各國政府的共同目標

2 將市場機制與競爭功能導入政府部門的是：

(A)官僚主義思維

(B)統合主義思維

(C)政府再造思維

(D)大有為政府思維

3 奧斯本與蓋伯勒(D. Osborne & T. Gaebler)曾寫過一本著名的公共管理書籍為：

(A)新公共服務

(B)新治理理論

(C)新制度論

(D)新政府運動

4 下列那一個概念無法說明政府愈來愈仰賴民間社會的力量，以解決公共事務欠缺效率的問題？

(A)委外體制

(B)民營化

(C)第三方政府

(D)影子內閣

5 新公共管理採取新古典經濟學為理論基礎，相信國家在特定情形下才應對市場進行干預，下列何者不是國家應干預市場的原因？

(A)公共財之提供

(B)內部性之防範

(C)資訊失衡之彌補

(D)自然獨占之產生

6 下列何者並非公共管理P途徑和B途徑的共同點？

(A)關注焦點皆超越了組織內部的行政問題

(B)皆忽視政治因素在公共管理過程所扮演的角色

(C)皆強調在「科學」和「藝術」之間尋求平衡

(D)皆關切如何改進管理效能

7 政府再造工程中，所謂的流程再造之意涵在於：

(A)徹底重新設計組織目標

(B)再造後的流程能大幅改善組織績效

(C)資訊科技大量應用能促使組織走向科層分工化

(D)流程再造促進公務部門走向流程自動化

8 在目標管理的PDCA循環中，主管人員在下列何階段採用例外管理，並讓組織成員能有適度的裁量權？

(A)計畫階段

(B)執行階段

(C)檢查階段

(D)檢討與改進階段

9 學者布蘭察等人(K. Blanchard et al.)認為，一個高績效的團隊必須具備英文縮減寫的「PERFORM」七項特質，其中的F指的是：

(A)堅定(firm)

(B)可行性(feasibility)

(C)反饋(feedback)

(D)彈性(flexibility)

(請接背面)

107年公務人員特種考試關務人員、
身心障礙人員考試及107年國軍上校
以上軍官轉任公務人員考試試題

代號：50140

全一張
(背面)

考試別：身心障礙人員考試
等別：四等考試
類科：一般行政
科目：公共管理概要

- 10 追求顧客滿意的四個假設中，下列何者錯誤？
(A)顧客心理上或行為上，都以滿足自己需求來思考 (B)每位顧客手中資源無限，可以選擇想要的各種服務
(C)顧客對於需求，有著主觀的排序 (D)顧客會在慾望與實踐中取得平衡
- 11 根據我國《中央行政機關組織基準法》第 10 條規定，機關及其內部單位的階段性任務已完成者，應採取下列何種措施？
(A)去任務化 (B)法人化 (C)出售 (D)調整或裁撤
- 12 下列何者並非「全面品質管理」的共同原則？
(A)不斷改善 (B)顧客為主 (C)依法行政 (D)團隊工作
- 13 一套完整的標竿學習方法包含許多的步驟，一般而言，第一項步驟是：
(A)找出需要改善的領域 (B)發展新的解決方案
(C)建立有效的學習團隊 (D)向良好典範學習並從中獲得啟發
- 14 下列關於「參與式管理」概念的敘述，何者最正確？
(A)以領導者為核心的管理方式 (B)強調的是「權力」，而非「能力」
(C)是一種權力向下運作的模式 (D)組織中人員共同享有做決策之權力
- 15 下列何者不是策略規劃的特性？
(A)例行性 (B)重大性 (C)稀少性 (D)前導性
- 16 奧斯本與普拉斯爵克 (D. Osborne & P. Plastrik) 曾提出政府再造的 5C 策略，績效管理屬於下列何種策略？
(A)核心策略 (B)結果策略 (C)顧客策略 (D)控制策略
- 17 有關提高協力型政府有效性的作為敘述，下列何者較不適當？
(A)開發新的管理工具 (B)培養具有權威性的管理者 (C)互相尊重與理解 (D)明晰協力的能力限度
- 18 有關非營利組織在公共服務上與政府形成緊密的協力關係，下列理論何者最為適當？
(A)挽救市場失靈 (B)社群主義理論 (C)志願服務理論 (D)第三方政府理論
- 19 公文線上簽核系統的推動屬於下列那一項電子化政府的服務類型？
(A) G2C (B) G2G (C) G2B (D) G2F
- 20 2009 年莫拉克颱風，重創南臺灣，當時 PTT 網站發揮極大的災害資訊蒐集以及救災物資募集的功能，有關上述功能的充分發揮，下列說明何者最為正確？
(A)知識地圖 (B)知識庫 (C)知識社群 (D)知識專家
- 21 電子民主 (e-democracy) 可以促進民眾參與政府政策制定過程，下列敘述何者錯誤？
(A)降低人民參與公共事務的成本 (B)促進政府機關組織的創新
(C)提升人民對政府政策的了解 (D)減少政府為民服務的品質與數量
- 22 下列何者不是民意調查的主要限制？
(A)民調的結果是相對的確定 (B)民調的過程是可以操控的
(C)民眾有足夠能力了解民調 (D)民調的傳播是可以控制的
- 23 政府委託民間辦理業務包括四大模式，請問違規車輛拖吊業務委外，是屬於下列何種類型？
(A)機關內部業務委外 (B)行政助手 (C)公共設施服務委託經營 (D)行政檢查業務委外
- 24 關於政府機關「業務委託」的概念，下列敘述何者錯誤？
(A)屬於行政委託的一種類型 (B)主要透過簽訂契約建立公私協力關係
(C)實務上通稱為「委外」 (D)「機關內部業務委外」通常涉及公權力行使
- 25 在政策行銷方面，政府官員接受採訪時，下列何者最為適當？
(A)遣詞用字只用專業術語 (B)儘量提供複雜的數據圖表
(C)對於主要的重點應以不同方式重述 (D)發布來不及完整查證消息

測驗式試題標準答案

考試名稱：107年公務人員特種考試關務人員、身心障礙人員考試及107年國軍上校以上軍官轉任公務人員考試

類科名稱：一般行政

科目名稱：公共管理概要（試題代號：4501）

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	C	C	D	D	B	B	B	B	D	B

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	C	A	D	A	B	B	D	B	C

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	D	C	B	D	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：