

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、「全面品質管理」強調以全面參與作為最高管理原則。請問在實務方面，有那些作法來落實全面參與？請詳細說明並舉例之。（25分）

二、探討公共管理的學者，往往重視政府再造的觀念。綜合學者的看法，政府再造的核心特質有那些？請詳細解釋並舉例說明之。（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 J. Kooiman 指出，當政府面臨複雜、動態且多元的環境時，必須採取：
 - (A)威權管理模式
 - (B)採取由上而下的管理模式
 - (C)建立政府與民眾共同治理的模式
 - (D)建立以民意為依歸的直接民主體制
- 2 下列何者較符合公共管理 B 研究途徑的特徵？
 - (A)重視組織設計、人事、預算過程取向之研究
 - (B)以規範性理論作為公私部門差異的解釋基礎
 - (C)對於策略管理和組織間管理較少重視
 - (D)以實驗設計與個案研究方法為主

- 3 下列何者最符合公共治理途徑之特色？
- (A)重視國家與政治局勢之間的關係
 - (B)治理途徑主要目的是建立政黨輪替機制
 - (C)治理途徑是建立經濟援助機制的主要模式
 - (D)治理並非以多元行動者為中心，而是以政府為核心
- 4 有關倡議政府再造必須進行標竿學習的敘述，下列何者錯誤？
- (A)符合國情文化的顧客需求
 - (B)市場機制運作的績效目標
 - (C)進行制度的反省
 - (D)改善官僚體制既有習性
- 5 全面品質管理強調顧客導向，有關行政人員的作為，下列敘述何者錯誤？
- (A)同時扮演顧客與服務提供者的角色
 - (B)上級長官放棄對於部屬必要的指導
 - (C)不再強調命令服從的絕對關係
 - (D)經常檢討決策的合理性
- 6 若依據比較標的參考重點來區分，標竿學習的類型可區分為策略標竿、流程標竿、績效標竿。從學習的層次而言，下列說明何者錯誤？
- (A)績效標竿的學習程度最高
 - (B)流程標竿的學習程度較為基本
 - (C)策略標竿的學習程度最高
 - (D)策略標竿的績效改善高於績效標竿
- 7 一般而言，官僚爭取自主的個別行為，對整體官僚體系將產生影響。下列對此觀點的敘述，何者錯誤？
- (A)可能使官僚體系內部合作困難
 - (B)會導致任何部門都不願被規範
 - (C)造就官僚體系分工但不合作的現象
 - (D)官僚體系將更鞏固並產生更大效益
- 8 組織學習可分為不同的類型，有關單圈回饋學習和雙圈回饋學習，下列敘述何者錯誤？
- (A)單圈回饋學習比較重視組織解決現有問題的能力
 - (B)雙圈回饋學習比較強調組織應培養適應未來環境變遷的能力
 - (C)單圈回饋學習比較強調層級節制的運作
 - (D)雙圈回饋學習主要在於改變其行動，但未改變其價值與組織目標

- 9 根據「危機管理的洋蔥模式」，評估一個組織是傾向危機或對危機有預防，可以從四項因素分別加以檢視，而這四項因素中第一層（最內層）的影響因素是：
- (A)組織結構 (B)組織中的個人主觀經驗
(C)組織策略 (D)組織文化
- 10 與傳統管理相比較，下列何者最屬於目標管理的特性？
- (A)強調集權與命令 (B)強調目標與任務的整合
(C)分工細緻化 (D)事後追究成效
- 11 下列有關目標管理的循環實施程序，何者正確？
- (A)計畫、檢查、執行、檢討與改進 (B)檢查、計畫、執行、檢討與改進
(C)檢討與改進、計畫、執行、檢查 (D)計畫、執行、檢查、檢討與改進
- 12 政治社群參與政策指標的建立，可能出現的問題，下列何者不屬之？
- (A)民眾缺乏資訊以致無從參與 (B)政治社群內的利益與價值衝突
(C)民眾與專家間的認知差距 (D)強化政策指標的絕對周延性
- 13 面對劇烈變動的環境，有關行政績效管理過程的結構性挑戰，下列何者錯誤？
- (A)以彈性取代僵化 (B)以多元取代一元
(C)以回饋取代單向 (D)以效率取代公平
- 14 有關「多元評估模式」之敘述，下列何者錯誤？
- (A)層級明確 (B)強化評估效度
(C)增加評估信度 (D)容納利害關係人的聲音
- 15 「存在於組織成員的腦海中，只可意會不可言傳的事務處理心得、方法、判斷等」，是下列那一種知識類型？
- (A)外顯知識 (B)共通知識 (C)博雅知識 (D)內隱知識
- 16 學者沙勒門 (L. M. Salamon) 認為非營利組織的興起背景起因於四大危機，下列何者不在其中？
- (A)資本主義危機 (B)發展危機
(C)社會主義危機 (D)環境危機
- 17 有關非營利組織的內涵，下列敘述何者錯誤？
- (A)非正式組織 (B)非政府性質
(C)自主管理 (D)所獲利益必須運用在組織宗旨上

- 18 全面品質管理有五個核心概念，下列何者錯誤？
(A)信賴性 (B)保障性 (C)程序性 (D)同理心
- 19 知識管理的三項元素為：①資訊 ②資料 ③知識，由低至高的價值層次排序為何？
(A)③①② (B)②①③ (C)①②③ (D)①③②
- 20 下列有關公私協力運作困境之敘述，何者錯誤？
(A)協力過程監督、審議太少，削弱競爭機制
(B)公私部門對公共事務認知差距
(C)協力機構的承接能力問題
(D)公部門資訊具壟斷性，無法流通
- 21 根據 J. Q. Wilson 的說法，「政策執行成本與利益都是由全民負擔與享用的，如教育政策」，這一段話最符合那一種政治型態？
(A)利益團體政治型態 (B)企業政治型態
(C)客戶政治型態 (D)多數決政治型態
- 22 有關跨域治理理論的敘述，下列何者錯誤？
(A)強調協力關係 (B)重視政策網絡
(C)著重新公共行政 (D)立基治理理論
- 23 策略規劃中的 SWOT 分析，何者屬於外部環境的分析？
(A)威脅 (T) 與劣勢 (W) (B)優勢 (S) 與劣勢 (W)
(C)威脅 (T) 與機會 (O) (D)優勢 (S) 與機會 (O)
- 24 下列何者最不是公私協力產生的主要背景因素？
(A)公民參與是當代政府推動公共事務不可或缺的要素
(B)政府體認到與私部門和第三部門協力合作的重要性
(C)全球化的衝擊下，政府逐漸增加對企業的管制
(D)公共管理從大有為政府轉變為小而美政府的趨勢
- 25 在民主政體中，公共管理者要處理與民意代表的關係，需要培養政治知識、溝通技巧、政治中立及下列何種能力？
(A)民粹主義 (B)專業主義 (C)抗衡能力 (D)策略主義

測驗式試題標準答案

考試名稱：108年公務人員特種考試關務人員、身心障礙人員考試及108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	A	C	B	B	A	D	D	B	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	D	D	A	D	A	A	C	B	A

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	C	C	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：