

109年公務人員特種考試關務人員、身心障礙人員考試及  
109年國軍上校以上軍官轉任公務人員考試試題

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、因為目標、結構、任務的特性，公部門實務上落實績效管理並不容易。請先論述公部門績效管理的各種可能限制，再應用我國對 2019 新冠肺炎的相關防疫政策為例說明之。（25分）
- 二、電話民意調查是公共管理者常用的民意管理工具之一，但隨著社會的變遷，該方式的缺點也越加明顯。請論述目前電話民意調查有那些限制？（25分）

乙、測驗題部分：（50分）

代號：4401

- (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 我國考績法上的考績制度，主要是針對下列何種績效作考評？  
(A)個人績效 (B)團體績效 (C)組織績效 (D)計畫績效
  - 2 公共選擇理論乃是基於經濟學的基本假定，進行非市場決策的研究。下列何者非其基本假定？  
(A)人是理性的 (B)效用極大化 (C)利他動機 (D)資訊充分完整
  - 3 下列何者不是公共治理興起的原因？  
(A)公共問題性質日益複雜且範疇廣闊  
(B)需要政府再造，以微觀治理途徑推動改革  
(C)採取全球治理途徑以因應全球化所衍生的議題  
(D)基於對善治（good governance）及理想政府（sound government）的期盼

- 4 有關政府管理與企業管理的敘述，下列何者正確？  
(A)政府管理者與企業管理者皆有清楚的損益底線  
(B)企業管理與政府管理皆同等重視公共監督  
(C)政府管理較企業管理擁有較大的人力資源運用彈性  
(D)政府管理者需要面對政治需求及回應政治時效性的壓力
- 5 在企業型政府的運作原則中，為鼓勵民眾參與公共事務，使政府確實瞭解民眾的需要，則應建構：  
(A)導航型政府 (B)社區性政府  
(C)前瞻性政府 (D)分權化政府
- 6 新公共服務（New Public Service）理論認為行政人員要回應的對象是：  
(A)顧客 (B)公民 (C)施政對象 (D)選民
- 7 民國 100 年完成行政院組織改造後，設置獨立機關，下列何者不是獨立機關？  
(A)中央選舉委員會 (B)公平交易委員會  
(C)國家通訊傳播委員會 (D)金融監督管理委員會
- 8 關於全面品質管理的興起背景，下列敘述何者錯誤？  
(A)為了拯救公共服務品質不佳的危機  
(B)基於品質是要付費的概念  
(C)為了創造忠實的顧客  
(D)期盼品質管理與人類服務價值的相結合
- 9 關於標竿學習的應用動機，下列何者錯誤？  
(A)促進部門間的競爭與合作  
(B)增進服務的資訊品質  
(C)改善營運績效  
(D)迅速複製成功經驗
- 10 關於顧客導向服務的執行方式，下列何者錯誤？  
(A)找出顧客的期望、品質與偏好  
(B)蒐集顧客與員工的意見  
(C)必須滿足顧客所有要求  
(D)第一次服務就做到零缺點
- 11 關於如何組成最佳的團隊，下列何者錯誤？  
(A)組織成員的情緒商數（EQ）不如智商（IQ）來的重要  
(B)組織具行動力的勤奮工作者更勝於獨斷獨行的聰明工作者  
(C)組織必須要有能夠承上啟下的播種者  
(D)組織應儘量讓團隊成員異質化，而非同質化

- 12 針對公部門進行危機管理所面臨的課題，下列何者錯誤？
- (A)公部門本位主義作祟
  - (B)危機具有突發性，無法事先預防
  - (C)民意機構容易假借監督之名，使危機管理工作泛政治化
  - (D)政府組織受到科層結構的限制，缺乏彈性授權
- 13 倘若地方政府甲發現地方政府乙在核發證件的時間上較為快速，民眾申請的步驟也較為簡便，因而決定向他們學習並採納他們的做法。此現象屬於那一種類型的標竿學習？
- (A)功能標竿學習
  - (B)流程標竿學習
  - (C)績效標竿學習
  - (D)策略標竿學習
- 14 有關組織運用 SWOT 分析的敘述，下列何者正確？
- (A) SWOT 分析組織內部環境的優勢和機會，以及組織外部環境的弱勢與威脅
  - (B) SWOT 分析只能由外部顧問或資深管理團隊，以問卷調查和客觀數據統計分析方式進行
  - (C) SWOT 分析僅運用線性思考分析目前的情勢，以研擬可行的行動策略方案
  - (D) SWOT 分析被用以找出有別於其他組織的獨特能力與優勢，以進一步建構達成未來目標的行動策略
- 15 檢測績效是否符合標準，並據以修正組織運作的偏差，意指下列績效管理的那一項功能？
- (A)目標設定
  - (B)控制程序
  - (C)政治溝通
  - (D)顧客導向
- 16 有關非營利組織與非政府組織的敘述，下列何者正確？
- (A)非營利組織不能執行跨國性公益業務
  - (B)非政府組織僅具草根、在地性質，且不可以營利
  - (C)非營利組織可以完全涵蓋非政府組織的特性
  - (D)非政府組織的活動通常是國際性的，強調有別於國家的非政府活動
- 17 組織創造力包含想像力、概念力、敏銳力、洞識力、反省力及學習力等，下列何者正確？
- (A)想像力是創造性管理的藝術，可幫助組織發掘新問題，認定新機會
  - (B)學習力協助組織整合及詮釋資訊或資料的意涵或模式，進而準備分析與診斷組織所面對的複雜情境
  - (C)反省力是組織因應環境變局，面對組織問題的重要能量，能幫助組織早期發現式微警訊
  - (D)敏銳力是組織人智慧、經驗、歷練、判斷力、理解力與直觀的累積

- 18 下列何者不是公共管理強調的 3P 經營理念？  
(A)參與 (Participation) (B)政治 (Politics)  
(C)民營化 (Privatization) (D)協力 (Partnership)
- 19 關於多元文化組織的特色，下列何者錯誤？  
(A)以多元主義作為濡化過程 (B)完全的結構整合  
(C)正式網絡的完全整合 (D)重視文化差異
- 20 下列何者並非建構電子化政府的目的？  
(A)單一窗口式的整合性服務  
(B)互動式的電子服務  
(C)個資分享的協力服務  
(D)人工智慧與專家系統的決策支援
- 21 唐斯(A. Downs)從理性的角度分析公民參與公共事務抱持冷漠態度的原因，並將之稱為下列何種問題？  
(A)代理人問題 (B)理性無知問題  
(C)沉默螺旋問題 (D)外部性問題
- 22 下列何者不是建立完善跨域治理運作制度的方式？  
(A)全局性合作的思惟 (B)溝通平臺的建立  
(C)建立績效評核制度 (D)設計個人獎懲辦法
- 23 有關政策溝通可以採取的策略，下列何者錯誤？  
(A)使用代言人 (B)採用獎勵策略  
(C)採用說服性溝通 (D)制定罰鍰規定
- 24 對於鄰避情結的描述，下列何者錯誤？  
(A)引發自力救濟活動的導火線  
(B)全面性拒絕鄰避設施的態度，當事人有時會採取不理性的抗爭手段  
(C)鄰避態度及行為的產生，常是工會主張的結果  
(D)鄰避態度的發生及後續的行動，常會產生不顧理性的情緒性反應
- 25 關於參與式預算的敘述，下列何者錯誤？  
(A)參與式預算讓地方居民直接介入公共預算的支出與優先順序的決策  
(B)巴西的愉港 (Porto Alegre) 是全球第一個完整發展參與式預算的城市  
(C)實施參與式預算制度必須注意避免被利益團體俘虜  
(D)參與式預算過程中已具備民意基礎，無需再經過民意機關監督

# 測驗式試題標準答案

考試名稱：109年公務人員特種考試關務人員、身心障礙人員考試及109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：4401）

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

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：