

110年公務人員特種考試警察人員、一般警察人員、  
國家安全局國家安全情報人員考試及110年特種考試  
交通事業鐵路人員、退除役軍人轉任公務人員考試試題

考試別：退除役軍人轉任公務人員考試

等別：四等考試

類科組別：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、請從「效率」(efficiency)與「效能」(effectiveness)的概念內涵，分析今日政府輔導非營利組織發展時，應考量的因素有那些相同點與相異點？(25分)

二、請運用「目標管理」(management by objectives, MBO)概念或落實途徑，論述若我國行政機關欲鼓勵各單位公務人員持續學習，進而發展出「學習型組織」(learning organization)，應設定之目標與執行步驟為何？(25分)

乙、測驗題部分：(50分)

代號：5141

(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 下列何者不屬於代理人理論的意涵？

- (A)資訊不對稱 (B)自我利益極大化 (C)滾木立法 (D)機會主義

2 下列何者不是協力關係成功之要件？

- (A)清晰的目的 (B)互信與互敬 (C)不對等關係 (D)目的共有

3 下列何者不是市場失靈的主要原因？

- (A)外部性 (B)公共財 (C)自然獨占 (D)資訊充分

4 依據奧斯本(Osborne, D.)和蓋伯勒(Gaebler, T.)的主張，下列何者不是建構企業型政府的原則？

- (A)分權化的政府 (B)服務型的政府 (C)任務導向的政府 (D)市場導向的政府

5 下列何者是電子化政府行政功能的主要特性？

- (A)更嚴密的法規 (B)更多的彈性 (C)更重視隱私 (D)更多的預算

6 下列何者不是1980年代以來各國推動之政府再造運動的共同的特點？

- (A)政府再造的目的皆以擲節成本、提高效率為主  
(B)政府再造的路徑皆以分權、授能、民營化為要  
(C)契約雇用制人力逐漸取代功績制的永業性文官  
(D)憲政體制及政治環境皆有利於其推動政府再造

- 7 全面品質管理所形成的團隊有三種不同型態，下列何者不屬之？
- (A)品管圈 (Quality Circle, QC)  
(B)品質改進團隊 (Quality Improvement Team, QIT)  
(C)跨功能團隊 (Cross-Functional Team, CFT)  
(D)回應式團隊 (Responsive Team, RT)
- 8 在相同公司或組織中從事不同部門間的比較，從標竿學習的比較對象來說最符合那一種類型？
- (A)通用標竿 (Generic Benchmarking) (B)內部標竿 (Internal Benchmarking)  
(C)功能標竿 (Functional Benchmarking) (D)競爭標竿 (Competitive Benchmarking)
- 9 下列何者並非顧客導向的執行方式與經營策略之適當措施？
- (A)僅需蒐集顧客的意見 (B)異業學習的企業標竿  
(C)第一次服務就零缺點 (D)有效處理顧客抱怨
- 10 下列那一種類型的團體最符合對目標達成要求低，只追求友善、沒有衝突、成員間關係良好的組織氣候的敘述？
- (A)權威型團體 (B)非正式團體 (C)反應型團體 (D)任務型團體
- 11 危機爆發階段最應建立下列何種機制？
- (A)危機訓練系統 (B)危機指揮中心 (C)評估調查系統 (D)危機感應系統
- 12 下列何者最不符合我國公部門人力資源管理的特色？
- (A)公務人員具有永業制的保障 (B)行政績效難以衡量  
(C)具有單一且明確的目標 (D)深受法律規章及程序的限制
- 13 某縣政府若要發展觀光產業，「機關本身欠缺觀光行銷專業人才」，在 SWOT 分析上，屬於下列何者？
- (A)優勢 (B)劣勢 (C)機會 (D)威脅
- 14 有關六標準差 (Six Sigma) 步驟內涵的敘述，下列何者錯誤？
- (A)「界定」是定義策略目標的內容，以擬定相應行動方案  
(B)「衡量」是瞭解現狀與顧客需求間的差距，找出關鍵流程所造成的缺失  
(C)「分析」是瞭解流程造成失誤的原因及關鍵變數  
(D)「控制」是將改善的成果持續維持下去
- 15 關於平衡計分卡 (Balanced Scorecard, BSC) 四個構面衡量指標之敘述，下列何者最正確？
- (A)重大專案承辦件數為經費構面  
(B)洽公民眾滿意度為顧客構面  
(C)服務行銷有效性為流程構面  
(D)顧客抱怨處理機制之完整性為學習成長構面

- 16 當政府與非營利組織之間看似雖有共同資源或手段，但卻在所欲達成的目標上相異，係屬下列何種互動模式？
- (A)合作模式 (B)競逐模式 (C)互補模式 (D)衝突模式
- 17 下列何者是組織學習最重要的概念？
- (A)平衡計分卡 (B)流程再造 (C)系統性思考 (D)依法行政
- 18 下列何者不是公部門與私部門發展協力關係的原因？
- (A)解決市場失靈的現象，改善社會整體福利  
(B)達成民主化決策與民間參與成果  
(C)透過資源整合，使雙方互蒙其利  
(D)彰顯傳統公共行政價值，限縮市場機制運作
- 19 根據促進民間參與公共建設法第 8 條第 1 項第 6 款規定：「配合政府政策，由民間機構自行備具私有土地投資新建，擁有所有權，並自為營運或委託第三人營運」。這樣的委外經營模式指的是下列那一種？
- (A) BOO (B) BTO (C) ROT (D) ROC
- 20 關於電子民主 (electronic democracy) 出現的原因，下列何者錯誤？
- (A)民眾參與政府的政策過程更為方便 (B)公民更容易透過資訊科技與政府對話  
(C)改革代議民主的缺點 (D)提倡弱勢優先的保障原則
- 21 公共治理進行民意調查，相當講究測量結果的效度 (validity)，下列何者對此一特性的敘述正確？
- (A)正確性 (B)可靠性 (C)穩定性 (D)一致性
- 22 有關「顧客導向」對行政機關運作及行政人員的影響，下列何者錯誤？
- (A)傳統行政組織運作強調的「命令—服從」關係被取代為「供應者—顧客」的合作關係  
(B)行政機關謹守依法行政的角色  
(C)行政人員在某些行政價值，例如效率、經濟、效能與政治課責之間，有所取捨  
(D)顧客是整個「供應者—顧客」關係運行的主導
- 23 從統治到治理 (from government to governance) 是研究公共事務的流行概念，下列敘述何者錯誤？
- (A)統治是種集權的概念，治理是政府與其他行動者對等的協力關係  
(B)地方治理強調合作，建立整合型政府 (join-up government) 的組織型態  
(C)基於主權觀念，治理的權限無法讓渡給國際行動團體或組織  
(D)治理是一種分析架構，包括網絡管理的特性
- 24 公部門在推動政策的過程中，下列何者不是常見的溝通協商機制？
- (A)政策說帖 (B)動員民眾 (C)舉辦座談會 (D)拜會民意代表機關
- 25 有關電子化政府的敘述，下列何者錯誤？
- (A)有助於公共政策的認知與理解 (B)可促進組織的創新  
(C)資訊隱私權的問題已不存在 (D)是世界先進國家的發展趨勢

# 測驗式試題標準答案

考試名稱：110年公務人員特種考試警察人員、一般警察人員、國家安全局國家安全情報人員考試及  
110年特種考試交通事業鐵路人員、退除役軍人轉任公務人員考試

類科名稱：一般行政

科目名稱：公共管理概要（試題代號：5141）

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	B	B	D	D	B	A	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	B	C	B	A	B	B	C	D	A	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	C	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：