

110年公務人員特種考試關務人員、身心障礙人員考試及
110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、全面品質管理的特性有那些？請說明之。（25分）

二、危機管理的政策階段可分為「舒緩政策」、「準備政策」、「回應政策」及「回復政策」。請分述四大階段的政策規劃與執行過程。（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 下列何者是代理人理論關注的問題？

(A)非正式組織

(B)逆向選擇

(C)集體行動的非理性

(D)社會選擇

2 下列何者不屬於羅迪斯（Rhodes, R. A.W.）提出治理的定義？

(A)作為一種官僚組織的類型

(B)作為公司治理

(C)作為自我組織的網絡

(D)作為新公共管理

3 有關市場失靈的原因，下列何者錯誤？

(A)自然獨占

(B)直接民主

(C)公共財

(D)外部性

4 下列何者不是企業型政府的特質？

(A)重視公共服務的選擇與競爭

(B)加強對顧客的授權與課責

(C)主張作業程序及法令的鬆綁

(D)重視政策或計畫的成本效益關係

- 5 下列何者不屬於新公共管理的限制？
(A)未注意公共行政的政治本質 (B)新公共管理無法協助達成社會正義
(C)使社會大眾無法參與決策 (D)忽視公務人員專業意識的培植
- 6 綜整各國的政府再造及改革措施，下列何者不是其共同特點？
(A)共同的目標，是建構績效型政府
(B)必然的手段，是組織精簡
(C)必要的策略，是採行功績制文官制度
(D)基本的理念，是強調顧客導向
- 7 新管理體制（new managerial regime）是跨域治理的理論基礎之一，下列敘述何者錯誤？
(A)體制是一種政治制度的安排
(B)強調行動者之間權力分享
(C)重視公私部門之間有利合夥的誘因結構
(D)主張專業主導的重要性
- 8 根據安德生（Andersen, B.）及彼得森（Pettersen, P-G.）提出的標竿學習輪流程，下列何者是標竿學習的起始點？
(A)觀察 (B)循環 (C)分析 (D)規劃
- 9 下列何者符合顧客滿意經營的策略？
(A)沒有必要訪視太多顧客 (B)建立顧客抱怨即時處理機制
(C)提高品牌的轉換率 (D)應用煮蛙原理檢視服務流程
- 10 下列何者不符合團隊管理的內涵？
(A)團隊成員清楚了解共同的目標與願景
(B)具有高昂的士氣
(C)團隊成員傾聽彼此建議
(D)由上而下決策
- 11 根據行政院所屬各機關風險管理及危機處理作業基準之規定，下列何者應負風險管理績效之責任？
(A)總統
(B)行政院院長
(C)部會首長
(D)各部會所設置之風險管理專責單位及人員
- 12 有關策略性人力資源管理（Strategic Human Resource Management）的敘述，下列何者錯誤？
(A)不受到外部力量的影響，應專注於組織內部的策略及組織結構與需求
(B)將員工視為達成組織競爭優勢的策略性資源
(C)必須與組織其他功能整合，例如行銷、財務及生產層面
(D)各項人事作為目的均在支持總體目標的達成，創造組織績效與價值

- 13 學者明茲伯格 (H. Mintzberg) 等人從 5P 的角度來定義策略，其中強調策略的特殊性與價值性，認為策略是執行和競爭對手差異性的行為，最符合下列那一個定義？
- (A) 策略是一種計畫 (plan) (B) 策略是一種模式 (pattern)
(C) 策略是一種定位 (position) (D) 策略是一種視野 (perspective)
- 14 下列何者最符合公部門推動績效管理的現況？
- (A) 政策源自於預算，故績效指標容易量化
(B) 公共利益的論述相當明確，故目標設定一致性高
(C) 計畫執行的資訊易泛政治化，故績效衡量有多種基礎
(D) 政府面對可預期的外在變化，故能建立因果關係清楚的績效體系
- 15 關於平衡計分卡 (Balanced Scorecard, BSC) 的敘述，下列何者錯誤？
- (A) 由 R. S. Kaplan 與 D. P. Norton 所提出
(B) 財務性指標為領先指標
(C) 能讓管理者隨時校準策略
(D) 尋求平衡過去和未來的狀態
- 16 關於第三者政府理論的內涵，下列何者正確？
- (A) 地方發展具多元性，可能導致地方政府分裂危機，故為協力治理的理論基礎
(B) 政府在公共服務的輸送上，必須仰賴非政府機構加以提供，故為非營利組織的理論基礎
(C) 國際間的互助，需仰賴非政府組織的協助，故為國際資源依賴理論的基礎
(D) 任何政策的推動，均需仰賴利害關係人的支持，故為政策網絡的理論基礎
- 17 關於組織學習理論中「雙圈學習」(Double-loop learning) 概念的敘述，下列何者正確？
- (A) 成員學習修正達成原目標之執行手段
(B) 成員學習增強達成原目標之執行能力
(C) 成員學習重新審視既有價值及規範的合理性，進行必要的改變
(D) 成員學習從過去經驗中得到的教訓後，再尋找正確的學習方式
- 18 公部門和私部門在公共基礎設施的興建管理與營運合作協力上，有不同的角色扮演模式，在民辦民營的模式中，用來將公共基礎設施之設計、興建、營運與資金調度權交給私部門完成的類型，下列何者稱之？
- (A) PFI (Private Finance Initiative) (B) BOT (Build Operate Transfer)
(C) PII (Private Investment Initiative) (D) BOO (Build Own Operate)

- 19 「違規車輛拖吊業務」的委外項目，以下列何者稱之？
(A)行政檢察業務委外 (B)機關內部業務委外
(C)行政助手 (D)公共設施服務委託經營
- 20 國家發展委員會近幾年推出的公共政策網路參與-提點子平台，主要在執行下列那一種電子民主參與機制？
(A)網路代議投票 (B)網路公民連署
(C)線上公民會議 (D)網路公聽會
- 21 有關公民投票的敘述，下列何者錯誤？
(A)公民投票的結果存在被操控或不符多數民意的可能性
(B)我國迄今已經舉辦過全國性公民投票
(C)我國第一次全國性公民投票是在 2004 年，與總統選舉同日同時舉行
(D)我國迄今舉辦過的全國性公民投票均遭到否決
- 22 有關民意調查的敘述，下列何者錯誤？
(A)身為公共管理者的因應策略之一，是不要公布民調
(B)民調的過程與傳播是可以操控的
(C)民眾不會存在理性無知（rational ignorance）的問題
(D)民意的議程設定者包括政黨、媒體與利益團體
- 23 跨域治理的特性之一是界線模糊，有關界線模糊的意涵，下列何者錯誤？
(A)由於官僚體制界線嚴明的功能分化，導致政府績效不彰
(B)當今公共問題往往非單一專業部門所能處理
(C)全像圖組織可為組織外部跨域治理的一種形式
(D)跨域治理的系統思維是以全觀型的視野處理公共問題
- 24 「在西門町宣導青少年不要夜遊不歸」的作法，最符合下列何種政策行銷的核心概念？
(A)產品 (B)通路 (C)推廣 (D)夥伴
- 25 菲德利克森（H. G. Frederickson）在《公共行政的精神》（The Spirit of Public Administration）一書中界定公共的意涵，下列何者錯誤？
(A)從公民精神（citizenship）的觀點來看，公共是指主動、積極、訊息充分的公民
(B)從利益團體的觀點來看，公共是利益團體之間互動協調的結果
(C)從服務提供的觀點來看，公民是被基層官僚服務的顧客
(D)從公共選擇的觀點來看，行政人員會基於利他而追求公共利益

測驗式試題標準答案

考試名稱：110年公務人員特種考試關務人員、身心障礙人員考試及110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	B	A	B	B	D	C	D	D	B	D

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	C	A	C	C	B	B	C	A	C	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	D	C	C	B	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：