

106年公務人員特種考試外交領事人員及外交行政人員、民航人員、稅務人員及原住民族考試試題

代號：80140

全一張
(正面)

考試別：原住民族特考

等別：四等考試

類科組：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、近年來公私協力的管理模式蔚為風潮，不過實際運作經驗也發現了許多問題。請詳論我國公部門與私部門協力關係運作過程所遭遇到的困境？(25分)

二、公共管理者常跳脫傳統科層組織，轉利用契約與提供資金的權力建構網絡組織(network organization)來執行政策。請論述網絡組織模式蔚為風潮的原因？公共管理者若要在傳統科層組織與網絡組織兩者間選擇其中之一時，考量因素有那些？(25分)

乙、測驗題部分：(50分)

代號：4801

(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 下列何者是公共選擇學派對人性的基本假定？

(A)公益服務 (B)理性自利 (C)環境決定 (D)遺傳支配

2 政府再造工程一再強調顧客導向，最可能造成下列何種負面效果？

(A)民粹主義 (B)社會主義 (C)統合主義 (D)社群主義

3 新公共服務的治理模式特別著重：

(A)由上而下的計畫性指揮 (B)由下而上的民意輸送
(C)內外領導共享的合作結構 (D)以公部門規劃為發展方針

4 下列何者不是標竿學習主要的核心價值？

(A)流程管理 (B)成本管理 (C)顧客導向 (D)全面品質管理

5 下列有關公共關係概念之敘述，何者錯誤？

(A)公共關係之基礎在於機構本身有良好的表現 (B)公共關係之前提在於履行社會責任，服務大眾利益
(C)公共關係之手段為有效的溝通 (D)公共關係是一種暫時性、臨時性的作為

6 全面品質管理觀念的受到重視，最早是源自於那個國家產業界推動實施的成功經驗？

(A)美國 (B)日本 (C)德國 (D)英國

7 政府委託民間辦理業務包括四大模式，汽機車檢驗委外屬於下列何種類型？

(A)派遣人力 (B)行政助手
(C)公共設施服務委託經營 (D)行政檢查業務委外辦理

8 組織中影響顧客導向服務的因素，下列何者錯誤？

(A)資訊科技的應用 (B)領導者的態度 (C)以供給面為主導觀念 (D)組織文化

9 美國1990年代的國家績效評估，採取人力資源管理模式角度進行文官體制再造，其目的乃實現公共服務中之四E目標，即指效率、效果、卓越及下列何者？

(A)公平 (B)E化 (C)品質 (D)民主

(請接背面)

考試別：原住民族特考
等別：四等考試
類科組：一般行政
科目：公共管理概要

- 10 知識創新有關外顯 (explicit) 知識的四種類型，下列說明何者錯誤？
(A) know-what (B) know-how (C) know-who (D) know-why
- 11 下列何者不是一套完整的目標管理過程必然包含的要素？
(A) 目標設定 (B) 政治考量 (C) 回饋 (D) 參與
- 12 通常稱呼國際人權組織，下列何者最為適當？
(A) 社會企業 (B) 自願部門 (C) 政府部門 (D) 非政府組織
- 13 就標竿學習的類型而言，若以學習的層次加以區分，由高至低的排列順序為何？①績效標竿 ②流程標竿 ③策略標竿
(A) ①②③ (B) ①③② (C) ③①② (D) ③②①
- 14 行政機關採用目標管理應注意的事項，下列何者錯誤？
(A) 高層主管的態度為目標管理能否成功的關鍵 (B) 行政機關應建立支持性的組織氣候
(C) 目標的設定應侷限於財務的目標 (D) 行政機關應採用多元的管理方法
- 15 英國為提升服務品質而制定的「公民憲章」，其中最主要的内容為何？
(A) 政府機關主動向民眾做出服務標準承諾 (B) 政府與民眾共同制定服務標準
(C) 公民向政府機關提出服務標準要求 (D) 中央政府對下屬機關與地方政府制定績效標準
- 16 在顧客經營過程，對於那些已經浮出檯面，並且做了明確意思表示的顧客需求，稱為：
(A) 顧客印象 (B) 顧客訪視 (C) 顧客策略 (D) 顧客聲明
- 17 在全球治理的發展趨勢下，單邊主義已經逐漸為何種主義所取代？
(A) 新多邊主義 (B) 統合主義 (C) 威權主義 (D) 官僚主義
- 18 Garson 及 Overman 兩位學者以英文「PAFHRIER」界定公共管理的研究範圍，其代表意義，下列何者錯誤？
(A) PA 是指規劃分析 (Planning Analysis)
(B) HR 是指人力資源管理 (Human Resources Management)
(C) I 是指資訊管理 (Information Management)
(D) ER 是指對外關係 (External Relationship)
- 19 Grover Starling 於 1998 年提出之公共管理者的知能，不包含下列何者？
(A) 政治管理 (B) 資源管理 (C) 方案管理 (D) 危機管理
- 20 以消費主義 (Consumerism) 做為公共服務的基本原則時，下列何者錯誤？
(A) 政府是公共服務的唯一供應者 (B) 公共服務資訊的來源管道多元化
(C) 民眾權益受損時有補救措施 (D) 民眾關注的利益在公共決策過程應有表意機會
- 21 前英國首相柴契爾夫人推動的續階計畫重要理念強調：
(A) 關心非金錢性價值 (B) 強化工會組織影響力
(C) 將權力從管理者移轉給專家 (D) 強調事半功倍的「以少做多」
- 22 下列那一項主要屬於 G2C 的電子化政府服務？
(A) 商工行政服務 e 網通 (B) 綜合所得稅電子結算申報繳稅系統
(C) 全國建築管理資訊系統 (D) 公司及商業設立一站式線上申請作業系統
- 23 下列那一項不是非營利組織與政府相互協力的優點？
(A) 提升政府回應性 (B) 資源整合共創利益 (C) 為特殊經濟利益倡議 (D) 提升公共服務的範圍
- 24 政府公關與行銷主要是以下列何種概念作為中心思想？
(A) 公共管理者 (B) 顧客導向 (C) 民意塑造 (D) 公共資訊傳播
- 25 國家績效評鑑 (National Performance Review) 是屬於下列何國家政府的績效管理作法？
(A) 美國 (B) 英國 (C) 澳洲 (D) 紐西蘭

測驗題標準答案更正

考試名稱：106年公務人員特種考試外交領事人員及外交行政人員、民航人員、稅務人員及原住民族考試

類科名稱：一般行政

科目名稱：公共管理概要

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：答案標註#者，表該題有更正答案，其更正內容詳見備註。

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	C	B	D	B	D	C	A	#

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

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：第10題一律給分。