

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、請說明全面品質管理之意義與興起原因。(25分)

二、請說明知識管理的定義。公部門推動知識管理的困境為何？(25分)

乙、測驗題部分：(50分)

代號：6401

- (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 下列何者不是建構知識型組織必須採行的重要策略？  
(A)設置知識長 (B)建置誘因機制  
(C)形塑樂於學習的組織文化 (D)善用內部知識、忽略外部知識
- 2 下列何者不是政府再造運動的理論基礎？  
(A)代理人理論 (B)後設系統理論 (C)理性選擇理論 (D)交易成本理論
- 3 政府公關人員在執行公關工作時，有幾項困境尚待克服，下列何者錯誤？  
(A)單一角色的困境 (B)道德多元的壓力  
(C)力不從心的無奈 (D)對公共關係存有錯誤認知
- 4 關於公共管理的興起背景，下列何者錯誤？  
(A)各國政府面臨財政危機 (B)主張小政府的倡議  
(C)新左派理論逐漸興起 (D)提倡師法企業的公共行政
- 5 下列何者不是在丹哈特夫婦(R. B. Denhardt 和 J. V. Denhardt)《新公共服務》一書中所提出的觀點？  
(A)彌補新公共管理過於重視顧客的缺失  
(B)透過獎酬提升公務員公共服務動機  
(C)避免陷入管理主義的瓶頸  
(D)擴展公務員視野，改變其角色並增加貢獻度
- 6 下列何者不是新公共管理的主要核心概念？  
(A)市場競爭 (B)授權賦能 (C)績效導向 (D)層級指揮

- 7 對於全面品質管理（Total Quality Management）的特性，下列何者正確？  
(A)事後成果檢視比事先流程預防重要 (B)重視英雄主義  
(C)強調持續性的改善 (D)員工感受更勝於顧客導向
- 8 組織有計畫地裁減職位及工作，係屬下列何種措施？  
(A)市場導向 (B)組織協力 (C)組織精簡 (D)標竿學習
- 9 與其他企業比較策略選擇與處置，目的在於蒐集資訊，以改善組織績效，係屬下列何者？  
(A)競爭標竿 (B)功能標竿 (C)內部標竿 (D)策略標竿
- 10 關於恪遵憲法規範、公共利益中心、部分市場解制，與服從政治主權，是公共管理的那個特性？  
(A)市場性 (B)效率性 (C)公共性 (D)企業性
- 11 團隊管理者應該如何進行有效的團隊領導，下列何者正確？  
(A)管理者必須有威嚴才能讓成員聽令行事  
(B)管理者應挑選能力很強的成員  
(C)管理者對整體團隊的激勵遠比個人的激勵更為重要  
(D)真正優秀的管理者應主動攬下所有事情與責任
- 12 美國九一一恐怖攻擊造成世界貿易中心（World Trade Center）雙子星大樓倒塌的事件，最符合下列那一組危機類型的特徵？  
(A)自然災難危機、傾圮性災難危機、非固定現場危機  
(B)人為災難危機、功能性災難危機、固定現場危機  
(C)人為災難危機、功能性災難危機、非固定現場危機  
(D)人為災難危機、傾圮性災難危機、固定現場危機
- 13 關於策略規劃所具有的特性，下列何者錯誤？  
(A)是未來取向的 (B)是主觀分析的過程  
(C)是批判與重建組織目標的過程 (D)需得到全面性的支持
- 14 下列何者是績效管理的首要步驟？  
(A)建立績效指標 (B)建立策略願景 (C)進行策略規劃 (D)預擬績效評估
- 15 下列何者不是在科層制的制約下，許多政府會出現的績效瓶頸？  
(A)結構僵化的惰性 (B)競爭激烈的結構 (C)永業保障的依賴 (D)公私合產的阻力
- 16 非營利組織的運作也會有失靈的時候，稱之為志願失靈，其原因之一是掌握組織資源者主觀分配，而不是經由組織的評估審議過程決定，在學理上以下列何者稱之？  
(A)慈善的不足性 (B)慈善的特殊性 (C)慈善的家長制 (D)慈善的業餘性
- 17 美國總統柯林頓於 1993 年成立全國績效評鑑委員會，下列何項不是該委員會所提出的主要工作原則？  
(A)授能員工、追求成效 (B)顧客至上、民眾優先  
(C)美國第一、安全至上 (D)擲節成本、提升效能

- 18 組織間協力關係包括有四種不同形式，即：①整合 ②夥伴關係 ③網絡 ④聯盟。若依連續光譜式的概念，從鬆散關係到高度結構化安排，下列何組排列正確？  
(A)②④③① (B)①②③④ (C)③②④① (D)④③①②
- 19 下列何者不是危機決策的原則？  
(A)保持溝通 (B)靈活與恰當 (C)多元參與管理 (D)注意合法性
- 20 下列何者不是推動電子化政府的未來重點？  
(A)確保網路資料的安全性，以期行動化服務的普及  
(B)強調機關本位主義，以圖發揮專業精神  
(C)個人身分和能力驗證，以及保護隱私，以建構信任的環境提供個人化服務  
(D)縮小數位落差，促進社群對話
- 21 有關參與式預算的敘述，下列何者錯誤？  
(A)公民意識可透過參與式預算展現  
(B)參與式預算是開放政府思潮的一部分  
(C)參與式預算萌芽於歐盟  
(D)臺北市政府目前透過行政機關模式推動參與式預算
- 22 有關民意的特性，下列何者錯誤？  
(A)多變性：民意會隨著時間空間變化，改變方向及強度  
(B)不普及性：許多人對於類似問題的意見前後不一  
(C)潛在性：存在平時不顯現的民意，特定事件發生才會出現  
(D)複雜性：同一問題贊成、反對、中立皆有，且強度各有不同
- 23 下列何者不是跨域治理發展的驅力？  
(A)國家主義的體制建構 (B)全球化下的城市變遷  
(C)快速競爭的經濟發展 (D)資訊傳遞的便利迅捷
- 24 有關政府行銷與企業行銷的差異，下列何者錯誤？  
(A)政府行銷的產品多為抽象、無形；企業行銷的產品多為具體、有形  
(B)政府行銷的標的團體難以確定，行銷效果不易掌握；企業行銷的標的團體較易鎖定，行銷效果較易掌握  
(C)政府行銷目的是公益性質；企業行銷目的是追求私利  
(D)政府行銷僅為爭取人民服從；企業行銷僅為企業利潤
- 25 關於公私協力的敘述，下列何者正確？  
(A)基本假設之一是「1+1 等於 2」 (B)提高事業成果的目的  
(C)「民辦公營」是公私協力類型之一 (D)重視平等互惠

# 測驗題標準答案更正

考試名稱：108年特種考試地方政府公務人員考試

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	D	B	A	C	B	D	C	C	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	C	D	B	B	B	C	C	C	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	C	B	A	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：第25題答C或D或CD者均給分。