

107年公務人員特種考試關務人員、
身心障礙人員考試及107年國軍上校
以上軍官轉任公務人員考試試題

代號：50140

全一張
(正面)

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、近年來政策行銷頗為盛行，請說明政策為何需要行銷？試舉一例，說明您認為其成功或失敗的緣由。(25分)

二、請問何謂非營利組織(Nonprofit Organization)？試舉一例，說明非營利組織所能發揮之功能與可能出現的運作困境。(25分)

乙、測驗題部分：(50分)

代號：4501

(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 下列有關各國政府再造的共同特色之敘述，何者錯誤？

(A)政府組織精簡成為擷節施政成本的必然手段

(B)廣泛運用市場的自由競爭機制進行政府再造

(C)基本理念是以公民導向取代顧客導向的服務

(D)建構績效型政府已成為各國政府的共同目標

2 將市場機制與競爭功能導入政府部門的是：

(A)官僚主義思維

(B)統合主義思維

(C)政府再造思維

(D)大有為政府思維

3 奧斯本與蓋伯勒(D. Osborne & T. Gaebler)曾寫過一本著名的公共管理書籍為：

(A)新公共服務

(B)新治理理論

(C)新制度論

(D)新政府運動

4 下列那一個概念無法說明政府愈來愈仰賴民間社會的力量，以解決公共事務欠缺效率的問題？

(A)委外體制

(B)民營化

(C)第三方政府

(D)影子內閣

5 新公共管理採取新古典經濟學為理論基礎，相信國家在特定情形下才應對市場進行干預，下列何者不是國家應干預市場的原因？

(A)公共財之提供

(B)內部性之防範

(C)資訊失衡之彌補

(D)自然獨占之產生

6 下列何者並非公共管理P途徑和B途徑的共同點？

(A)關注焦點皆超越了組織內部的行政問題

(B)皆忽視政治因素在公共管理過程所扮演的角色

(C)皆強調在「科學」和「藝術」之間尋求平衡

(D)皆關切如何改進管理效能

7 政府再造工程中，所謂的流程再造之意涵在於：

(A)徹底重新設計組織目標

(B)再造後的流程能大幅改善組織績效

(C)資訊科技大量應用能促使組織走向科層分工化

(D)流程再造促進公務部門走向流程自動化

8 在目標管理的PDCA循環中，主管人員在下列何階段採用例外管理，並讓組織成員能有適度的裁量權？

(A)計畫階段

(B)執行階段

(C)檢查階段

(D)檢討與改進階段

9 學者布蘭察等人(K. Blanchard et al.)認為，一個高績效的團隊必須具備英文縮減寫的「PERFORM」七項特質，其中的F指的是：

(A)堅定(firm)

(B)可行性(feasibility)

(C)反饋(feedback)

(D)彈性(flexibility)

(請接背面)

107年公務人員特種考試關務人員、
身心障礙人員考試及107年國軍上校
以上軍官轉任公務人員考試試題

代號：50140

全一張
(背面)

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

- 10 追求顧客滿意的四個假設中，下列何者錯誤？
(A)顧客心理上或行為上，都以滿足自己需求來思考 (B)每位顧客手中資源無限，可以選擇想要的各種服務
(C)顧客對於需求，有著主觀的排序 (D)顧客會在慾望與實踐中取得平衡
- 11 根據我國《中央行政機關組織基準法》第 10 條規定，機關及其內部單位的階段性任務已完成者，應採取下列何種措施？
(A)去任務化 (B)法人化 (C)出售 (D)調整或裁撤
- 12 下列何者並非「全面品質管理」的共同原則？
(A)不斷改善 (B)顧客為主 (C)依法行政 (D)團隊工作
- 13 一套完整的標竿學習方法包含許多的步驟，一般而言，第一項步驟是：
(A)找出需要改善的領域 (B)發展新的解決方案
(C)建立有效的學習團隊 (D)向良好典範學習並從中獲得啟發
- 14 下列關於「參與式管理」概念的敘述，何者最正確？
(A)以領導者為核心的管理方式 (B)強調的是「權力」，而非「能力」
(C)是一種權力向下運作的模式 (D)組織中人員共同享有做決策之權力
- 15 下列何者不是策略規劃的特性？
(A)例行性 (B)重大性 (C)稀少性 (D)前導性
- 16 奧斯本與普拉斯爵克 (D. Osborne & P. Plastrik) 曾提出政府再造的 5C 策略，績效管理屬於下列何種策略？
(A)核心策略 (B)結果策略 (C)顧客策略 (D)控制策略
- 17 有關提高協力型政府有效性的作為敘述，下列何者較不適當？
(A)開發新的管理工具 (B)培養具有權威性的管理者 (C)互相尊重與理解 (D)明晰協力的能力限度
- 18 有關非營利組織在公共服務上與政府形成緊密的協力關係，下列理論何者最為適當？
(A)挽救市場失靈 (B)社群主義理論 (C)志願服務理論 (D)第三方政府理論
- 19 公文線上簽核系統的推動屬於下列那一項電子化政府的服務類型？
(A) G2C (B) G2G (C) G2B (D) G2F
- 20 2009 年莫拉克颱風，重創南臺灣，當時 PTT 網站發揮極大的災害資訊蒐集以及救災物資募集的功能，有關上述功能的充分發揮，下列說明何者最為正確？
(A)知識地圖 (B)知識庫 (C)知識社群 (D)知識專家
- 21 電子民主 (e-democracy) 可以促進民眾參與政府政策制定過程，下列敘述何者錯誤？
(A)降低人民參與公共事務的成本 (B)促進政府機關組織的創新
(C)提升人民對政府政策的了解 (D)減少政府為民服務的品質與數量
- 22 下列何者不是民意調查的主要限制？
(A)民調的結果是相對的確定 (B)民調的過程是可以操控的
(C)民眾有足夠能力了解民調 (D)民調的傳播是可以控制的
- 23 政府委託民間辦理業務包括四大模式，請問違規車輛拖吊業務委外，是屬於下列何種類型？
(A)機關內部業務委外 (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
- 24 關於政府機關「業務委託」的概念，下列敘述何者錯誤？
(A)屬於行政委託的一種類型 (B)主要透過簽訂契約建立公私協力關係
(C)實務上通稱為「委外」 (D)「機關內部業務委外」通常涉及公權力行使
- 25 在政策行銷方面，政府官員接受採訪時，下列何者最為適當？
(A)遣詞用字只用專業術語 (B)儘量提供複雜的數據圖表
(C)對於主要的重點應以不同方式重述 (D)發布來不及完整查證消息