

109年公務人員特種考試關務人員、身心障礙人員考試及
109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、因為目標、結構、任務的特性，公部門實務上落實績效管理並不容易。請先論述公部門績效管理的各種可能限制，再應用我國對 2019 新冠肺炎的相關防疫政策為例說明之。（25分）
- 二、電話民意調查是公共管理者常用的民意管理工具之一，但隨著社會的變遷，該方式的缺點也越加明顯。請論述目前電話民意調查有那些限制？（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 我國考績法上的考績制度，主要是針對下列何種績效作考評？
(A)個人績效 (B)團體績效 (C)組織績效 (D)計畫績效
 - 2 公共選擇理論乃是基於經濟學的基本假定，進行非市場決策的研究。下列何者非其基本假定？
(A)人是理性的 (B)效用極大化 (C)利他動機 (D)資訊充分完整
 - 3 下列何者不是公共治理興起的原因？
(A)公共問題性質日益複雜且範疇廣闊
(B)需要政府再造，以微觀治理途徑推動改革
(C)採取全球治理途徑以因應全球化所衍生的議題
(D)基於對善治（good governance）及理想政府（sound government）的期盼

- 4 有關政府管理與企業管理的敘述，下列何者正確？
(A)政府管理者與企業管理者皆有清楚的損益底線
(B)企業管理與政府管理皆同等重視公共監督
(C)政府管理較企業管理擁有較大的人力資源運用彈性
(D)政府管理者需要面對政治需求及回應政治時效性的壓力
- 5 在企業型政府的運作原則中，為鼓勵民眾參與公共事務，使政府確實瞭解民眾的需要，則應建構：
(A)導航型政府 (B)社區性政府
(C)前瞻性政府 (D)分權化政府
- 6 新公共服務（New Public Service）理論認為行政人員要回應的對象是：
(A)顧客 (B)公民 (C)施政對象 (D)選民
- 7 民國 100 年完成行政院組織改造後，設置獨立機關，下列何者不是獨立機關？
(A)中央選舉委員會 (B)公平交易委員會
(C)國家通訊傳播委員會 (D)金融監督管理委員會
- 8 關於全面品質管理的興起背景，下列敘述何者錯誤？
(A)為了拯救公共服務品質不佳的危機
(B)基於品質是要付費的概念
(C)為了創造忠實的顧客
(D)期盼品質管理與人類服務價值的相結合
- 9 關於標竿學習的應用動機，下列何者錯誤？
(A)促進部門間的競爭與合作
(B)增進服務的資訊品質
(C)改善營運績效
(D)迅速複製成功經驗
- 10 關於顧客導向服務的執行方式，下列何者錯誤？
(A)找出顧客的期望、品質與偏好
(B)蒐集顧客與員工的意見
(C)必須滿足顧客所有要求
(D)第一次服務就做到零缺點
- 11 關於如何組成最佳的團隊，下列何者錯誤？
(A)組織成員的情緒商數（EQ）不如智商（IQ）來的重要
(B)組織具行動力的勤奮工作者更勝於獨斷獨行的聰明工作者
(C)組織必須要有能夠承上啟下的播種者
(D)組織應儘量讓團隊成員異質化，而非同質化

- 12 針對公部門進行危機管理所面臨的課題，下列何者錯誤？
- (A)公部門本位主義作祟
 - (B)危機具有突發性，無法事先預防
 - (C)民意機構容易假借監督之名，使危機管理工作泛政治化
 - (D)政府組織受到科層結構的限制，缺乏彈性授權
- 13 倘若地方政府甲發現地方政府乙在核發證件的時間上較為快速，民眾申請的步驟也較為簡便，因而決定向他們學習並採納他們的做法。此現象屬於那一種類型的標竿學習？
- (A)功能標竿學習
 - (B)流程標竿學習
 - (C)績效標竿學習
 - (D)策略標竿學習
- 14 有關組織運用 SWOT 分析的敘述，下列何者正確？
- (A) SWOT 分析組織內部環境的優勢和機會，以及組織外部環境的弱勢與威脅
 - (B) SWOT 分析只能由外部顧問或資深管理團隊，以問卷調查和客觀數據統計分析方式進行
 - (C) SWOT 分析僅運用線性思考分析目前的情勢，以研擬可行的行動策略方案
 - (D) SWOT 分析被用以找出有別於其他組織的獨特能力與優勢，以進一步建構達成未來目標的行動策略
- 15 檢測績效是否符合標準，並據以修正組織運作的偏差，意指下列績效管理的那一項功能？
- (A)目標設定
 - (B)控制程序
 - (C)政治溝通
 - (D)顧客導向
- 16 有關非營利組織與非政府組織的敘述，下列何者正確？
- (A)非營利組織不能執行跨國性公益業務
 - (B)非政府組織僅具草根、在地性質，且不可以營利
 - (C)非營利組織可以完全涵蓋非政府組織的特性
 - (D)非政府組織的活動通常是國際性的，強調有別於國家的非政府活動
- 17 組織創造力包含想像力、概念力、敏銳力、洞識力、反省力及學習力等，下列何者正確？
- (A)想像力是創造性管理的藝術，可幫助組織發掘新問題，認定新機會
 - (B)學習力協助組織整合及詮釋資訊或資料的意涵或模式，進而準備分析與診斷組織所面對的複雜情境
 - (C)反省力是組織因應環境變局，面對組織問題的重要能量，能幫助組織早期發現式微警訊
 - (D)敏銳力是組織人智慧、經驗、歷練、判斷力、理解力與直觀的累積

- 18 下列何者不是公共管理強調的 3P 經營理念？
(A)參與 (Participation) (B)政治 (Politics)
(C)民營化 (Privatization) (D)協力 (Partnership)
- 19 關於多元文化組織的特色，下列何者錯誤？
(A)以多元主義作為濡化過程 (B)完全的結構整合
(C)正式網絡的完全整合 (D)重視文化差異
- 20 下列何者並非建構電子化政府的目的？
(A)單一窗口式的整合性服務
(B)互動式的電子服務
(C)個資分享的協力服務
(D)人工智慧與專家系統的決策支援
- 21 唐斯(A. Downs)從理性的角度分析公民參與公共事務抱持冷漠態度的原因，並將之稱為下列何種問題？
(A)代理人問題 (B)理性無知問題
(C)沉默螺旋問題 (D)外部性問題
- 22 下列何者不是建立完善跨域治理運作制度的方式？
(A)全局性合作的思惟 (B)溝通平臺的建立
(C)建立績效評核制度 (D)設計個人獎懲辦法
- 23 有關政策溝通可以採取的策略，下列何者錯誤？
(A)使用代言人 (B)採用獎勵策略
(C)採用說服性溝通 (D)制定罰鍰規定
- 24 對於鄰避情結的描述，下列何者錯誤？
(A)引發自力救濟活動的導火線
(B)全面性拒絕鄰避設施的態度，當事人有時會採取不理性的抗爭手段
(C)鄰避態度及行為的產生，常是工會主張的結果
(D)鄰避態度的發生及後續的行動，常會產生不顧理性的情緒性反應
- 25 關於參與式預算的敘述，下列何者錯誤？
(A)參與式預算讓地方居民直接介入公共預算的支出與優先順序的決策
(B)巴西的愉港 (Porto Alegre) 是全球第一個完整發展參與式預算的城市
(C)實施參與式預算制度必須注意避免被利益團體俘虜
(D)參與式預算過程中已具備民意基礎，無需再經過民意機關監督