

110年公務人員特種考試警察人員、一般警察人員、
國家安全局國家安全情報人員考試及110年特種考試
交通事業鐵路人員、退除役軍人轉任公務人員考試試題

考試別：退除役軍人轉任公務人員考試

等別：四等考試

類科組別：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、請從「效率」(efficiency)與「效能」(effectiveness)的概念內涵，分析今日政府輔導非營利組織發展時，應考量的因素有那些相同點與相異點？(25分)

二、請運用「目標管理」(management by objectives, MBO)概念或落實途徑，論述若我國行政機關欲鼓勵各單位公務人員持續學習，進而發展出「學習型組織」(learning organization)，應設定之目標與執行步驟為何？(25分)

乙、測驗題部分：(50分)

代號：5141

(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 下列何者不屬於代理人理論的意涵？

- (A)資訊不對稱 (B)自我利益極大化 (C)滾木立法 (D)機會主義

2 下列何者不是協力關係成功之要件？

- (A)清晰的目的 (B)互信與互敬 (C)不對等關係 (D)目的共有

3 下列何者不是市場失靈的主要原因？

- (A)外部性 (B)公共財 (C)自然獨占 (D)資訊充分

4 依據奧斯本(Osborne, D.)和蓋伯勒(Gaebler, T.)的主張，下列何者不是建構企業型政府的原則？

- (A)分權化的政府 (B)服務型的政府 (C)任務導向的政府 (D)市場導向的政府

5 下列何者是電子化政府行政功能的主要特性？

- (A)更嚴密的法規 (B)更多的彈性 (C)更重視隱私 (D)更多的預算

6 下列何者不是1980年代以來各國推動之政府再造運動的共同的特點？

- (A)政府再造的目的皆以擲節成本、提高效率為主
(B)政府再造的路徑皆以分權、授能、民營化為要
(C)契約雇用制人力逐漸取代功績制的永業性文官
(D)憲政體制及政治環境皆有利於其推動政府再造

- 7 全面品質管理所形成的團隊有三種不同型態，下列何者不屬之？
- (A)品管圈 (Quality Circle, QC)
(B)品質改進團隊 (Quality Improvement Team, QIT)
(C)跨功能團隊 (Cross-Functional Team, CFT)
(D)回應式團隊 (Responsive Team, RT)
- 8 在相同公司或組織中從事不同部門間的比較，從標竿學習的比較對象來說最符合那一種類型？
- (A)通用標竿 (Generic Benchmarking) (B)內部標竿 (Internal Benchmarking)
(C)功能標竿 (Functional Benchmarking) (D)競爭標竿 (Competitive Benchmarking)
- 9 下列何者並非顧客導向的執行方式與經營策略之適當措施？
- (A)僅需蒐集顧客的意見 (B)異業學習的企業標竿
(C)第一次服務就零缺點 (D)有效處理顧客抱怨
- 10 下列那一種類型的團體最符合對目標達成要求低，只追求友善、沒有衝突、成員間關係良好的組織氣候的敘述？
- (A)權威型團體 (B)非正式團體 (C)反應型團體 (D)任務型團體
- 11 危機爆發階段最應建立下列何種機制？
- (A)危機訓練系統 (B)危機指揮中心 (C)評估調查系統 (D)危機感應系統
- 12 下列何者最不符合我國公部門人力資源管理的特色？
- (A)公務人員具有永業制的保障 (B)行政績效難以衡量
(C)具有單一且明確的目標 (D)深受法律規章及程序的限制
- 13 某縣政府若要發展觀光產業，「機關本身欠缺觀光行銷專業人才」，在 SWOT 分析上，屬於下列何者？
- (A)優勢 (B)劣勢 (C)機會 (D)威脅
- 14 有關六標準差 (Six Sigma) 步驟內涵的敘述，下列何者錯誤？
- (A)「界定」是定義策略目標的內容，以擬定相應行動方案
(B)「衡量」是瞭解現狀與顧客需求間的差距，找出關鍵流程所造成的缺失
(C)「分析」是瞭解流程造成失誤的原因及關鍵變數
(D)「控制」是將改善的成果持續維持下去
- 15 關於平衡計分卡 (Balanced Scorecard, BSC) 四個構面衡量指標之敘述，下列何者最正確？
- (A)重大專案承辦件數為經費構面
(B)洽公民眾滿意度為顧客構面
(C)服務行銷有效性為流程構面
(D)顧客抱怨處理機制之完整性為學習成長構面

- 16 當政府與非營利組織之間看似雖有共同資源或手段，但卻在所欲達成的目標上相異，係屬下列何種互動模式？
- (A)合作模式 (B)競逐模式 (C)互補模式 (D)衝突模式
- 17 下列何者是組織學習最重要的概念？
- (A)平衡計分卡 (B)流程再造 (C)系統性思考 (D)依法行政
- 18 下列何者不是公部門與私部門發展協力關係的原因？
- (A)解決市場失靈的現象，改善社會整體福利
(B)達成民主化決策與民間參與成果
(C)透過資源整合，使雙方互蒙其利
(D)彰顯傳統公共行政價值，限縮市場機制運作
- 19 根據促進民間參與公共建設法第 8 條第 1 項第 6 款規定：「配合政府政策，由民間機構自行備具私有土地投資新建，擁有所有權，並自為營運或委託第三人營運」。這樣的委外經營模式指的是下列那一種？
- (A) BOO (B) BTO (C) ROT (D) ROC
- 20 關於電子民主 (electronic democracy) 出現的原因，下列何者錯誤？
- (A)民眾參與政府的政策過程更為方便 (B)公民更容易透過資訊科技與政府對話
(C)改革代議民主的缺點 (D)提倡弱勢優先的保障原則
- 21 公共治理進行民意調查，相當講究測量結果的效度 (validity)，下列何者對此一特性的敘述正確？
- (A)正確性 (B)可靠性 (C)穩定性 (D)一致性
- 22 有關「顧客導向」對行政機關運作及行政人員的影響，下列何者錯誤？
- (A)傳統行政組織運作強調的「命令—服從」關係被取代為「供應者—顧客」的合作關係
(B)行政機關謹守依法行政的角色
(C)行政人員在某些行政價值，例如效率、經濟、效能與政治課責之間，有所取捨
(D)顧客是整個「供應者—顧客」關係運行的主導
- 23 從統治到治理 (from government to governance) 是研究公共事務的流行概念，下列敘述何者錯誤？
- (A)統治是種集權的概念，治理是政府與其他行動者對等的協力關係
(B)地方治理強調合作，建立整合型政府 (join-up government) 的組織型態
(C)基於主權觀念，治理的權限無法讓渡給國際行動團體或組織
(D)治理是一種分析架構，包括網絡管理的特性
- 24 公部門在推動政策的過程中，下列何者不是常見的溝通協商機制？
- (A)政策說帖 (B)動員民眾 (C)舉辦座談會 (D)拜會民意代表機關
- 25 有關電子化政府的敘述，下列何者錯誤？
- (A)有助於公共政策的認知與理解 (B)可促進組織的創新
(C)資訊隱私權的問題已不存在 (D)是世界先進國家的發展趨勢