

110年公務人員特種考試外交領事人員及 外交行政人員、民航人員及原住民族考試試題

考試別：原住民族考試

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、有效的危機管理是一項非常重要且十分複雜的動態管理過程，試以中央流行疫情指揮中心為因應 COVID-19 本土疫情持續嚴峻，在 110 年 5 月 19 日宣布全國疫情警戒提升至第三級為例，說明在危機的爆發期政府公關與溝通應有的作法。(25分)

二、何謂「標竿學習」？試從標竿學習之全面品質觀、流程觀與學習觀等核心價值說明其對政府再造之意涵。(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 有關公共選擇理論的假定，下列何者錯誤？
(A)方法論個人主義 (B)理性選擇 (C)政治交換過程 (D)強調社會資本
- 2 下列何者不屬於公共治理的層次？
(A)國際與國家的層次：全球治理 (B)企業與組織的層次：公司治理
(C)地方政府的層次：地方治理 (D)社區或村里的層次：社區治理
- 3 下列何者不是丹哈特 (Denhardt, R. B.) 對於公共管理本質的敘述？
(A)含糊性 (B)多元決策制定 (C)透明性 (D)市場性
- 4 下列何者不是建立企業型政府的條件？
(A)競爭性 (B)遠見的政府 (C)權力集中 (D)社區參與
- 5 下列何者不是新公共服務的理論基礎之一？
(A)公民資格理論 (B)社群參與理論 (C)組織人文主義 (D)公共選擇理論
- 6 有關新公共管理與新公共服務，下列敘述何者最正確？
(A)新公共管理講求內外領導共享的合作結構
(B)新公共服務認為政府應扮演領航者角色
(C)新公共管理認為公部門應採取分權化的公共組織結構
(D)新公共服務視服務對象為顧客
- 7 下列何者是公部門運用全面品質管理的限制？
(A)民眾對公共服務需求提高 (B)為公部門帶來生存發展的轉機
(C)公部門的組織文化與全面品質管理相違 (D)導入市場化的競爭以提升公共服務品質

- 8 下列那一項不屬於聖吉 (Senge, P.) 提出的五項修練？
(A)系統思考 (B)防衛賽局 (C)團隊學習 (D)心智模式
- 9 影響顧客導向服務之主要因素，下列何者錯誤？
(A)領導者態度 (B)組織文化 (C)社會公正 (D)資訊科技
- 10 關於電子化政府的主要功能，下列何者錯誤？
(A)資訊透明化 (B)增進行政效率 (C)促進公民參與 (D)建立法規制度
- 11 下列何者不屬於公共性的概念？
(A)公共利益中心 (B)恪遵憲法規範 (C)重視利潤分配 (D)部分市場制約
- 12 關於危機的發展階段，下列何者錯誤？
(A)潛伏期 (prodromal crisis stage) (B)爆發期 (acute crisis stage)
(C)後遺症期 (chronic crisis stage) (D)整合期 (integrative crisis stage)
- 13 「廉能政府的總目標是廉潔、效能及便民」主張屬於結果導向政府再造的何種策略論證？
(A)動機論證 (B)比較論證 (C)類比論證 (D)統計論證
- 14 平衡計分卡 (Balanced scorecard, BSC) 的績效構面，不包含下列何者？
(A)政策構面 (B)財務構面 (C)內部程序構面 (D)學習成長構面
- 15 對於非營利組織的基本理解，下列何者錯誤？
(A)具備志願性質與公益屬性 (B)具備私人性質的民間組織
(C)低制度化的非正式組織 (D)可獲利但不能分配盈餘
- 16 當政府無法提供充足的財貨服務，非營利組織才有存在的正當性，並扮演「協力」的角色，前述係屬何種理論觀點？
(A)利他主義論 (B)政府失靈論 (C)第三者政府論 (D)公共財理論
- 17 知識管理理論中，有關「知識的轉換」的討論，所謂「綜合化過程」是下列那一種過程？
(A)從「默會知識」到「默會知識」 (B)從「默會知識」到「外顯知識」
(C)從「外顯知識」到「外顯知識」 (D)從「外顯知識」到「默會知識」
- 18 下列何者不是公共財的性質？
(A)消費的非敵對性 (B)所有權與使用權的非排他性
(C)擁擠性的存在 (D)無法使用者付費
- 19 欲建構跨域治理體制，下列何者正確？
(A)中央多採集權設計，以利資源分配 (B)公私部門之間應採競爭機制
(C)多賦予地方政府權能的導航型政府設計 (D)管理體制之建立，在於避免融合行動的能力
- 20 電子化政府的發展主要是受到那一個思潮的影響？
(A)新公共管理 (B)新公共行政 (C)審議式民主 (D)全觀型治理
- 21 有關政府公共關係與政策行銷的共通性，下列何者錯誤？
(A)以機關目標為中心思想
(B)公共管理者透過各種資訊傳播機制，研擬管理策略
(C)目的在了解民眾的政治期望
(D)可以塑造機關的正面形象，爭取民眾支持
- 22 民眾反對垃圾掩埋場或核能發電廠等公共設施設置在住家附近的心理情結及政策訴求，稱之為：
(A)受害者情結 (B)反權威情結 (C)鄰避情結 (D)公民情結
- 23 關於跨部門合作解決問題所使用的模式，下列何者錯誤？
(A)社區參與 (B)訂定契約 (C)公私合夥 (D)層級節制
- 24 政策溝通的過程中，以大量統計數據進行佐證，來幫助民眾吸收資訊的做法，稱之為：
(A)政策編碼 (B)政策反饋 (C)政策宣導 (D)政策轉譯
- 25 有關協力與網絡治理的模式，下列何者錯誤？
(A)政府主導，社區與輔導團隊配合 (B)社區主動積極，政府配合，輔導團隊協力
(C)社區與輔導團隊主導，政府委外辦理 (D)政府協力，輔導團隊積極主動，社區配合