

112年公務人員特種考試關務人員、身心障礙人員考試及
112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、當今社會中，非營利組織在公共服務的提供上，扮演不可或缺的角色，請敘述非營利組織與政府協力的限制與挑戰。（25 分）

二、行政機關將業務委託由外部的私部門組織負責執行，乃是當前全球化的趨勢。請敘述業務委託的意義與主要模式。（25 分）

乙、測驗題部分：（50 分）

代號：4401

(一)本試題為單一選擇題，請選出一個正確或最適當答案。

(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 下列何者並非公共選擇理論的概念？

- (A)社會資本理論 (B)多數決矛盾
(C)空間投票理論 (D)中位選民定理

2 新古典經濟理論成為公共管理的理論背景，其中包含代理人理論的觀點。有關代理人理論的主張，下列何者錯誤？

- (A)委託人與代理人之間的資訊不均衡
(B)代理人的契約本身是自我執行的，不需任何強制力量
(C)委託人與代理人都是其自我利益的極小化者
(D)訂定契約以避免委託人不履行契約內容

3 新古典經濟理論成為公共管理的理論背景，其中包含交易成本理論的觀點。有關交易成本理論的主張，下列何者錯誤？

- (A)不確定性 (B)正向選擇 (C)限制理性 (D)道德淪喪

- 4 有關「行政院主計總處針對各機關人員報支經費訂定統一的標準」，最符合下列那一種型態的課責（accountability）？
- (A)政治途徑的課責 (B)傳統公共行政途徑的課責
(C)司法途徑的課責 (D)民主途徑的課責
- 5 下列何者並非新公共管理的發展趨勢？
- (A)從「官僚主義」到「後官僚主義」的轉變
(B)從「生產者社會」到「消費者社會」的轉變
(C)從「功能導向」到「過程導向」的轉變
(D)從「正當性導向」到「選舉導向」的轉變
- 6 相較於傳統公共行政，新公共管理的組織結構不應具有下列何特點？
- (A)彈性、整合、靈活、透明、聯繫的組織型態
(B)強調功能導向的層級節制組織
(C)強調系統思考的學習型組織
(D)為顧客提供即時且快速服務的組織
- 7 下列何者不是政府推動廉能治理時，民間社會與政府合作所面臨的挑戰？
- (A)民眾是否知曉揭弊管道
(B)社會各利害關係人參與廉政合作的誘因
(C)官僚回應社會課責的意願
(D)採行直接民主
- 8 提供一項產品或服務真正的成本，等於「生產此項產品或服務本身的成本」加上「應付不滿意的顧客所需的成本」，這句話最符合下列那一項理念？
- (A)品質是免費的 (B)顧客是忠誠的
(C)流程是正確的 (D)成本是高昂的
- 9 進行標竿學習時，在找到適合的學習對象後，必須做那一件事才能確保標竿學習能夠成功？
- (A)組成標竿學習團隊
(B)將學習對象的特質照單全收
(C)瞭解自身組織與學習對象之間的異同與績效落差
(D)確認學習對象有達到最高標準的經驗
- 10 下列何種敘述，最不符合在公部門中推動顧客導向精神之特性？
- (A)科層體制應由外而內改造，從顧客的期望與需求進行政策規劃
(B)強調一體適用，採取一致性的策略與方法提供單一服務
(C)公務人員須同時滿足雙重課責的要求，讓一般人民及機關首長都滿意
(D)強調顧客優先，以提高顧客滿意度及建立好口碑為目標

- 11 危機的發生，常存在著雙面效果性，下列何者正確？
(A)危機即為轉機 (B)階段發展與不確定性
(C)時間有限與突發性 (D)威脅性與複雜性
- 12 下列何項工作是「危機爆發時的處理階段」最主要的工作項目？
(A)草擬危機管理說明書 (B)設置危機指揮中心
(C)成立評估調查系統 (D)推展新的危機管理計畫
- 13 關於我國公務人員政治中立的規範，下列何者錯誤？
(A)不得要求他人參加或不參加政黨或其他政治團體有關之選舉活動
(B)不得利用職務上之權力、機會或方法介入黨派紛爭
(C)不得加入政黨或其他政治團體
(D)禁止運用權力干擾或影響選舉結果
- 14 關於市場導向的管理策略，下列何者錯誤？
(A)審議式民主 (B)市場分部化
(C)顧客關係行銷 (D)行銷 4Ps
- 15 關於績效管理之敘述，下列何者正確？
(A)「媒體報導的公正性」屬於績效指標中之量化指標
(B)當前的績效管理講求「程序導向」的公共行政
(C)為能成功推動績效管理，應採用嚴格的控制文化
(D)績效管理的核心活動包括績效的評估、衡量及追蹤
- 16 下列敘述何者不符合社會企業的特色？
(A)社會企業強調利害關係人，重視民主化參與過程
(B)社會企業重視經營績效，關切投資股東權益
(C)社會企業兼顧經濟發展與社會公益的目的性
(D)社會企業強調回應未經滿足的社會需求
- 17 下列何者不是政府部門透過與非營利組織協力提供公共服務的特點？
(A)強化政府部門間之聯繫 (B)資源整合共創利益
(C)議題倡導功能 (D)提升公共服務的範圍

- 18 某機關為落實知識管理、創造學習型組織，特地編列大筆預算建構新的資料庫，希望藉由資訊科技做到知識、資訊的共享，下列何者無法提升績效？
- (A)必須考量機關的策略目標 (B)資料庫的開發必須一步到位
(C)設計上應該要以人為中心 (D)必須優化成員的使用經驗
- 19 資訊時代下，公共行政將會面臨數項潛在的威脅，下列何者屬於此類威脅？
- (A)國家虛擬化 (B)增進效率 (C)提高透明性 (D)提高課責性
- 20 使用高速公路必須支付通行費，是政府運用下列那項市場導向管理策略的做法？
- (A)解除管制 (B)促進民間參與 (C)使用者付費 (D)消費券
- 21 媒體是民意的議程設定者之一，關於其主要功能，下列何者錯誤？
- (A)匯聚民意並有系統地予以表達
(B)基於公共利益或特定利益主動形塑民意
(C)作為民眾與政府間的溝通橋樑
(D)介入政府間的政策與作為
- 22 民意與專業的調和，可以透過「審議式民主」的理念加以落實，下列何者違反其精神？
- (A)參與者在自由意志下互動 (B)尊重他人不同的意見
(C)持續協商直到多數決成立 (D)參與者享有平等取得資訊的機會
- 23 有關政策議題的討論，下列何者較不涉及跨域治理的性質？
- (A)高屏溪河川流域治理
(B)雙北環狀捷運系統的盈餘分配
(C)兩岸共同打擊犯罪及司法互助機制
(D)臺北市立動物園的門票定價
- 24 政府透過抽獎、贈送樣品或製作吉祥物，吸引民眾注意政策方案，這是政策行銷組合中的那一項？
- (A)產品 (B)通路 (C)推廣 (D)政策
- 25 政府行銷管理的第一個步驟是：
- (A)改善顧客服務品質及提升顧客滿意度
(B)與目標顧客對象有效地溝通
(C)創造及維持公共服務的品牌
(D)發展民意導向的公共服務或計畫