

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、近年來隨著 ICT 科技的進步，電子化政府成為各國努力的目標。我國在推動電子化政府的成果顯著，但是電子化政府的發展，仍然存在許多挑戰。請說明電子化政府發展的挑戰。（25 分）

二、在制訂分配型政策的過程中，學者提醒為政者要特別注意與維護「沉默輸家」的利益。何謂「沉默輸家」？為什麼會造成「沉默輸家」？（25 分）

乙、測驗題部分：（50 分）

代號：5141

(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 公共管理重視與環境的關係，下列何者並非公共管理的論述重點？

- (A)公共管理重視外部環境 (B)主張採取策略性的觀點進行資源管理
(C)公共管理的策略之一是如何認定顧客需求 (D)強調以官僚控制完成組織目標

2 有關公共選擇理論的敘述，下列何者錯誤？

- (A)以市場機制取代政府功能
(B)批評傳統官僚體系
(C)容易出現政治景氣循環（political-business cycle）
(D)選民的投票行為都能產生理性的結果

3 傳統公共行政與新公共管理之間的關係，下列敘述何者正確？

- (A)傳統公共行政主張公私部門關係密切，新公共管理主張公私部門關係疏遠
(B)傳統公共行政主張公部門可以解除管制，新公共管理主張公部門必須受制高度法規密度
(C)傳統公共行政認為大有為政府是公共行政的使命，新公共管理重視小而美的國家觀念
(D)傳統公共行政強調擲節成本，新公共管理著重理性—廣博的政策規劃

- 4 公共性是公共管理最重要的核心特質，是區辨公共管理與企業管理最重要的基礎，有關公共性概念的論點，下列何者正確？
- (A)公共組織的設計與運作都必須在憲法架構下進行，因此公共管理必須完全恪遵憲法規範，以避免行政的獨大與濫權
- (B)在「所有的組織都是公共的」觀點下，意謂公共組織與企業組織對於實現公共利益的目標並無二致
- (C)公共管理倡議市場導向的公共組織革新，意謂將國家統治權釋出改交由市場機制處理，以提高執行行政事務的效率
- (D)公共管理者需成為公共信任的來源，因此採取強調公務倫理的內控課責作法，來達成公共組織的課責目的
- 5 下列何者並非政府再造的核心特質與策略？
- (A)績效管理強調過程導向的責任系統
- (B)民營化重視公共服務的生產力
- (C)顧客導向強調市場化與服務取向
- (D)分權化授權地方政府與利害關係團體參與並執行公共政策
- 6 下列何者與新公共管理理論無關？
- (A)契約外包 (B)公民治理 (C)全面品質管理 (D)民營化
- 7 根據萊特（D. S. Wright）的分類，強調地方政府涵括於州政府、州政府涵括於聯邦政府，彼此間是依賴的關係，上級政府對下級政府的權力，具有層級節制之作用，指的是下列那一類型府際關係模式？
- (A)協調型權威 (B)重疊型權威 (C)涵蓋型權威 (D)片面型權威
- 8 有關行政部門所推動的「全面品質管理」，下列何者錯誤？
- (A)全面品質管理包含組織文化和環境之管理方式
- (B)「滿足顧客需要」是全面品質管理的首要之務
- (C)員工、顧客及供應者之間的溝通是開放、持續、雙向的
- (D)由基層員工發起，建立一種鼓勵變遷、革新、冒險之精神
- 9 關於標竿學習流程的敘述，下列何者錯誤？
- (A)規劃階段為所有階段中最為重要之一環
- (B)觀察階段的目的是在於尋求與確定適當的學習標竿
- (C)分析階段可以使組織檢討改進
- (D)強調持續之流程，呈現循環狀態
- 10 下列何者最符合顧客導向的特質？
- (A)由上而下領導 (B)官僚績效至上 (C)由外而內改造 (D)行政責任歸屬
- 11 關於團隊建立的管理方式，包含：①Z 理論 ②人群關係理論 ③組織發展理論，依其演進時期的先後順序，下列何組排列正確？
- (A)①②③ (B)③②① (C)②③① (D)①③②
- 12 某單位主管擬建立工作團隊，下列何者並非團隊建立的原則？
- (A)重視情商、社會商數，大於智商
- (B)挑選有團隊合作能力者，而非習慣單打獨鬥的英雄式人物
- (C)找和目前團隊成員專長越接近越好
- (D)以協調能力佳、能貫徹上令者優先
- 13 政府為減輕災難損害，在地震發生前研擬房屋建築法規修法，以增強抗震能力，此措施最符合下列危機管理的那個階段？
- (A)回應政策 (B)準備政策 (C)回復政策 (D)舒緩政策

- 14 有關「組織達成特定價值主張之行動方針路徑圖，包括策略的邏輯關係」，係對下列何項策略規劃工具之敘述？
(A) SWOT 分析圖 (B) 策略地圖 (C) 五力分析圖 (D) 策略價值圖
- 15 關於績效管理的敘述，下列何者錯誤？
(A) 公部門的績效管理應同時兼顧質化與量化指標
(B) 績效管理無需考慮目標管理
(C) 績效管理重視實際成果
(D) 績效管理是達成組織目標的管理過程
- 16 非營利組織因為提供的產品多屬於服務、理念等，不同於一般企業提供有形產品的行銷。因此，非營利組織在行銷上，必須考慮到下列何項的特殊屬性？
(A) 無形性 (B) 造型性 (C) 通路性 (D) 價格性
- 17 非營利組織與政府組織一樣，皆有其產出、績效難以量化的特質。下列何者是較適當的非營利組織績效評估模式？
(A) 績效評估必須將成本投入與產出的比例視為最主要的評估指標
(B) 績效評估應完全以量化指標為主
(C) 績效評估是多元的，可包含第三方評估
(D) 績效評估應該以上級的標準為主
- 18 課責的權威來自內部控制以及官僚機構具高度自主性，下列何者正確？
(A) 層級節制課責關係 (B) 專業課責關係 (C) 法律課責關係 (D) 政治課責關係
- 19 下列何者非屬公部門推動知識管理常見的困難或障礙？
(A) 機關首長不支持 (B) 資訊系統的安全性不足
(C) 民眾不瞭解 (D) 欠缺知識管理的教育訓練
- 20 下列何者是運用資訊科技改造政府工作流程的最適觀點？
(A) 既有的紙本作業流程需原封不動地移轉為網路資訊系統作業流程
(B) 最好能選擇最懂資訊科技的人負責作業流程的資訊化
(C) 作業流程資訊化專案需涵蓋思考系統使用者的接受度
(D) 優先選擇最先進且為各政府機關首次採用的資訊科技
- 21 下列何者不屬於民意的特性？
(A) 並非人人關心公共事務，故許多人無法表示意見
(B) 同一個問題通常意見會一致
(C) 社會中存在著平時並不表現的潛在民意
(D) 許多人的意見並不可靠，常出現言行不一致的情況
- 22 為有效推動知識管理，機關應建立何種組織文化？
(A) 學習型組織文化 (B) 機械型組織文化 (C) 階層型組織文化 (D) 官僚型組織文化
- 23 下列那一個政府再造的理論模式，主張大幅度刪減行政體系的預算及人事？
(A) 流程再造的國家論 (B) 最低限度的國家論 (C) 解除管制的政府論 (D) 管理再造的政府論
- 24 有關公共關係的特性，下列何者正確？
(A) 公共關係的推展是組織領導者的責任 (B) 危機處理公關屬於策略性的公關活動
(C) 公共關係本身是目的而不是手段 (D) 公共關係活動是為了達成組織目標
- 25 下列何者不是政府行銷管理所想要發揮的作用？
(A) 博取民眾好感，提高政府施政滿意度 (B) 宣導政令或政府施政，使人民順服配合
(C) 澄清傳播媒體錯誤資訊所造成的誤會 (D) 建構民眾對政府的意見回饋管道