

112年公務人員特種考試外交領事人員及外交行政人員、
國際經濟商務人員、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、卡努颱風肆虐臺灣，造成許多地區洪水成災。請從「危機管理三階段論」，試述相關災害的危機緊急應變計畫應包含那些內容？（25 分）

二、績效管理工具中常使用的「平衡計分卡」(Balanced Scorecard)，其核心概念為何？它如何讓組織的財務、顧客、流程、學習四大構面達到平衡，以獲得績效？（25 分）

乙、測驗題部分：（50 分）

代號：5601

(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 有關政府再造運動的學理基礎，下列何者錯誤？

- (A)交易成本 (B)審議民主 (C)企業型政府 (D)公共選擇

2 新公共管理可以包括三項核心觀念，下列何者不屬之？

- (A)顧客導向 (B)層級節制
(C)公共組織內部市場化 (D)企業型政府

3 新公共管理途徑認為公共管理者的「課責」，主要透過何種機制來完成？

- (A)司法機制 (B)第三部門監督
(C)官僚內部人事管考機制 (D)與扮演民眾代理人的民意機關進行績效協商

4 若用委託人－代理人理論來解釋某國營事業民營化的意義，下列何者正確？

- (A)民營化是為了要引進工作誘因到代理人身上
(B)委託人指的是該民營事業機構
(C)民營化後，政府提供服務的成本勢必提高
(D)民營化後此事業的委託人與代理人關係轉變成上下從屬關係

5 從 1970 年代以後，公共管理的思維受到自由經濟思想與公共選擇理論的影響逐漸形成新公共管理理論，關於新公共管理內涵的評論，下列何者錯誤？

- (A)新公共管理係以公共組織構成的行政體系為基礎，企圖建立行政中立與公部門優越地位服務顧客
(B)新公共管理認為公共組織的設計，可藉由引入市場的競爭機制而達成彈性化的目的
(C)新公共管理強調結果導向，探討如何促進行政人員產生工作績效，並未探討行政人員於追求社會公益、公平等價值的相關責任
(D)新公共管理強調以市場機制、競爭來提高生產效率，卻無法藉此促進廣義平等的社會公正目標實現

- 6 下列何者並非新公共管理主義下政府仰賴市場機制的原因？
(A)市場機制下產品價格的相互競爭性
(B)市場機制的參與者具平等性、自由進出
(C)市場機制與外部環境的密切相依性
(D)市場機制係以公民為導向進行服務設計
- 7 下列敘述何者最不符合新公共服務（New Public Service）的內涵？
(A)政府應面對多面向的課責，並非僅是效率面的課責
(B)政府應重視人民，並非僅重視生產力
(C)政府應將服務對象視為公民，並非顧客
(D)政府應為領航者，並非服務提供者
- 8 「領導者建構組織未來發展之內心圖像（Mental Picture）與廣泛目標，最後形成組織全體共識」，係屬全面品質管理（TQM）下列何者之內涵？
(A)培養視野 (B)問題解決 (C)教育訓練 (D)制度建構
- 9 公共管理者推動標竿學習的動機，不包括下列何者？
(A)確保政權的穩定 (B)增進公共服務的資訊品質
(C)促進公部門之間的競爭與合作 (D)改善公部門營運績效
- 10 關於公部門中顧客導向的意義，下列敘述何者錯誤？
(A)公部門的內部顧客是指政府組織的各級公務人員
(B)公部門的主要收入來自稅賦，故其顧客著重於經濟性定義
(C)公部門對於顧客對象是沒有選擇機會的
(D)接受刑罰的犯罪者，也是政府的顧客
- 11 下列何類的公務人員，主要的服務對象為外部顧客？
(A)政風人員 (B)人事人員 (C)主計人員 (D)戶政人員
- 12 有關團隊管理的 PERFORM 技巧，下列敘述何者正確？①P 指明確的團隊目標與價值（purpose & value）②E 指團隊管理應重視效能（effectiveness）③R 指團隊成員間應快速回應（response）④F 指彼此保持彈性開放（flexibility）⑤O 指最佳生產力（productivity）⑥R 指彼此接納與欣賞（reception & appreciation）⑦M 指快速的行動力（mobility）
(A)①④⑤⑥ (B)①②③④ (C)②③⑤⑦ (D)③④⑤⑦
- 13 政府在協力災害治理過程中，引入新的參與者改變網絡互動的動態，或轉換現有參與者的影響力，此做法屬於下列那一種網絡管理策略？
(A)活化（activating） (B)架構化（framing）
(C)動員（mobilizing） (D)綜效化（synthesizing）
- 14 關於策略規劃特性的敘述，下列何者錯誤？
(A)是客觀分析的過程 (B)是回溯性取向的
(C)是要批判與重建組織目標 (D)需要得到組織全面支持
- 15 下列何者不是公共組織績效管理的意涵？
(A)績效管理是一種控制程序 (B)績效管理是一種政治溝通的過程
(C)績效管理具有引導的作用 (D)績效管理就是在從事人事考核
- 16 對於非營利組織志工管理的敘述，下列何者正確？
(A)在談論志工管理時，一般只強調志工招募
(B)志工招募最重要的是考量其專業能力，而非其意願
(C)志工管理的目的在於平衡組織與志工之間的需求
(D)訓練不足是當前志工管理所面臨的重要困境，而非人員招募

- 17 關於第三者政府理論支持者的觀點，下列何者錯誤？
(A)非營利組織在服務的提供上，應是一種優先機制
(B)公部門可以扮演第二線的後援角色
(C)公民社會中的第三部門，是提供公共財的最佳機制
(D)藉由對政府失靈的調控，進而擁戴企業型政府的效率觀點
- 18 下列何者不是公部門促進知識管理之作法？
(A)改變機關上下隸屬關係 (B)提升高層主管對知識管理的重視
(C)培養全員參與的組織文化 (D)建立有效的獎勵機制
- 19 下列何者不是「公共鑰匙基礎建設」提供的安全設施項目？
(A)認證的真實性 (B)可拒絕性 (C)資料的整合性 (D)隱私性
- 20 相對而言，「人力資源管理」與「人事行政」的差異比較，下列敘述何者正確？
(A)人力資源管理較著重科學與行政管理，人事行政則著重授能管理
(B)人力資源管理是規則取向的人事系統，人事行政則為任務取向的人事系統
(C)人力資源管理的改革重點是提升品質，人事行政的改革重點則是提升效率
(D)人力資源管理強調 X 理論的管理角色，人事行政則強調 Y 理論的管理角色
- 21 為加強及擴大市民參與政策形成的管道，下列何者錯誤？
(A)選擇知識淵博及具代表性的公民組成公民諮詢委員會，決定政策備選方案的優先順序
(B)鼓勵公民加入商業團體，向國會議員及政府官員進行遊說
(C)由於公共事務太過複雜，可鼓勵公民先投入社區組織及事務開始學習
(D)以某一特定的公共問題為訴求重點，向政策當局示威遊行表達抗議
- 22 關於地方跨域治理概念，下列何者錯誤？
(A)指以地方政府為主，結合第二部門、第三部門及地方居民等所構成的層級關係
(B)在資源有限的情況下，公共服務的供給將轉移至民間參與者
(C)強調公共性
(D)政府將成為整合型的組織型態
- 23 政府公關一方面要配合各部門對政策的解讀，一方面也要與媒體保持良好互動，實務上經常產生衝突，稱之為下列何種困境？
(A)文過飾非困境 (B)民主治理困境 (C)角色衝突困境 (D)跨域協調困境
- 24 下列何者並非政府行銷管理之目標？
(A)減少政府收益 (B)提高服務使用頻率 (C)促進守法觀念 (D)獲得民眾支持
- 25 有關協力治理關係的成立，下列敘述何者錯誤？
(A)協力關係成立與否在於有無符合國家政治體制安排
(B)過往合作經驗將影響相關利害人的協力參與意願
(C)領導者的風格將影響協力的成敗
(D)具清晰共同目標為協力成功要件