

109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、何謂目標管理的PDCA循環式品質管理過程？並請舉一個實際政府案例或公共政策加以說明試論之。（25 分）

二、請從「全觀型」(holistic)的角度試論「跨域治理」的各種意涵，並舉例說明政府部門如何因應跨域公共服務於後疫情時代之各種挑戰。（25 分）

乙、測驗題部分：（50 分）

代號：4601

(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 代理人理論主張因為「資訊不對稱」會產生下列何種問題？

- (A)法律問題 (B)宗教問題 (C)道德風險 (D)機會風險

2 彼得斯 (Peters, B. G.) 指出未來可能的四種治理模式，其中最具有全面品質管理特徵的治理模式，係屬下列何者？

- (A)市場式政府 (B)參與式政府 (C)彈性化政府 (D)解制式政府

3 下列何者是「市場失靈」的情況？

- (A)買賣雙方有搭便車 (free-riding) 狀況的存在
(B)為數眾多的生產與消費者，沒有任何一位可以單獨影響市場價格
(C)只有價格能影響市場運作
(D)資源流通無限制，買賣雙方得以自由進出市場

4 為避免公共組織的結構惰性，形塑具企業精神的行政環境，下列何者不是其作法？

- (A)避免錯誤及規避風險 (B)彈性運用獎酬制度
(C)將方案的分析及評估納入例行活動中 (D)建立外在的擁護者

5 有關新公共管理的核心觀念，下列何者錯誤？

- (A)顧客導向 (B)企業型政府
(C)公共組織內部市場化 (D)政府採集權方式管理

6 下列何者不屬於公共治理的鉅視觀點？

- (A)將治理視為一種結構 (B)將治理視為一種過程
(C)將治理視為一種分析架構 (D)將治理視為一種計畫

- 7 全面品質管理之實施方法，下列何者錯誤？
(A)培養視野（Vision） (B)分析（Analysis） (C)教育（Education） (D)市場化（Marketization）
- 8 過去許多研究發現，單純將私部門管理的手段與方式移植到公部門中往往無法達成預期效果，下列那一個標竿學習的敘述最適合說明前述現象？
(A)沒有慎選學習對象 (B)沒有挑選合適的領導者
(C)沒有具備專業能力的執行者 (D)沒有定期追蹤學習進度
- 9 運用績效測量的概念於預算過程的制度，稱為：
(A)功能預算 (B)企業化預算 (C)項目預算 (D)管理預算
- 10 當非營利組織的服務對象被掌握慈善組織資源的人控制，即發生下列何種志願服務失效現象？
(A)慈善的不足（Philanthropic Insufficiency）
(B)慈善的特殊性（Philanthropic Particularism）
(C)慈善的干涉主義（Philanthropic Paternalism）
(D)慈善的業餘性（Philanthropic Amateurism）
- 11 下列何者不屬於危機爆發時期的主要作為或因應措施？
(A)成立危機決策會議 (B)建立緊急通報系統 (C)建立危機預警系統 (D)成立危機處理指揮中心
- 12 關於公共關係理念的敘述，下列何者錯誤？
(A)前提是履行社會責任，服務大眾利益 (B)是一種話術，能為政府掩過飾非
(C)目的在於方便推動政策 (D)是一種長期有計畫努力的結果
- 13 對於策略地圖的理解，下列何者最正確？
(A)執行計畫的標準作業程序 (B)檢視行政運作的流程再造體系
(C)功能分化與層級歸屬的組織結構圖 (D)達成特定價值主張之行動方針路徑圖
- 14 政府部門推動目標管理時，下列何者錯誤？
(A)強調文書作業，以確定繁瑣的事務性工作，利於業務管考
(B)結合組織與個人目標，以使全員有相同方向達成組織目標
(C)明確認知外環境的不確定性，以理解目標管理運用的限制
(D)體認績效評鑑非唯一衡量工具，應將「人」的因素納入考量
- 15 下列何者非平衡計分卡（Balance scorecard, BSC）應用於政府機構的修正重點？
(A)財務構面應考慮民眾及相關組織投入的社會成本
(B)顧客構面在民意为導向的思維下，不一定要考慮立法機構的想法
(C)內部流程構面同時兼顧提供服務的成本以及對顧客的效益
(D)學習與成長構面應能滿足員工學習和成長能力

- 16 下列何者不是聖吉（Senge, P.）所說的組織學習障礙？
- (A)本位主義式的思考方式 (B)專注於個別事件
(C)耗費大量經費 (D)管理團隊的迷思
- 17 對於法律課責關係的敘述，下列何者正確？
- (A)組織本身具高度自主性 (B)強調內部自律
(C)具備模糊且大量的自由裁量權 (D)監督重點在於依法行政
- 18 下列何者不是電子民主出現的重要原因？
- (A)改革代議制度的缺點 (B)促進公民參與
(C)解決數位落差的問題 (D)提高政府的回應性
- 19 有關利益團體的敘述，下列何者正確？
- (A)經常被稱為壓力團體 (B)會全面性地關注公共利益
(C)只有對抗，無法成為公共管理的助力 (D)無法作為民意的議程設定者
- 20 關於府際管理基本概念之敘述，下列何者錯誤？
- (A)特別關注政策執行面的問題解決取向
(B)經此過程，合作與衝突的人員將實行特定目標所需的活動協調整合
(C)僅具有工具導向，目的在於找尋達成特定政策目標的手段
(D)是一種政策網絡管理
- 21 臺北市及新北市曾為跨越淡水河、新店溪而合作興建多座水泥橋，最符合下列何種跨域合作類型？
- (A)公共設施的合用 (B)公共建設的合資 (C)自然資源的共享 (D)公共事業的合產
- 22 下列何者不是政策行銷的原則？
- (A)市場區隔原則 (B)避免不公平之政黨競爭
(C)儘可能採取置入性行銷 (D)創新獨特的原則
- 23 有關協力治理中公共服務提供者與協力團體的角色，下列敘述何者錯誤？
- (A)公共服務提供者需體認，某些政策領域必須吸引協力團體的投入
(B)公共服務提供者需積極扮演協助者的角色，為協力團體排除障礙
(C)公共服務過程中，協力團體不會有本位主義
(D)公共服務提供者需以教育或激勵的方式，吸引協力團體參與政策
- 24 歐美許多國家政府再造的共同特色顯示，永業化文官經常為何種新興人力所取代？
- (A)高階文官團 (B)契約雇用制 (C)代理人 (D)政治家
- 25 顧客滿意經營的流程中，顧客對於產品或服務沒有明確表達其內心的想法，僅含有一種模糊的期望需求稱為：
- (A)顧客要求 (B)顧客印象 (C)顧客訪視 (D)顧客聲明