

106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、稅務人員及原住民族考試試題

代號：80140

全一張
(正面)

考試別：原住民族特考

等別：四等考試

類科組：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、近年來公私協力的管理模式蔚為風潮，不過實際運作經驗也發現了許多問題。請詳論我國公部門與私部門協力關係運作過程所遭遇到的困境？(25 分)

二、公共管理者常跳脫傳統科層組織，轉利用契約與提供資金的權力建構網絡組織 (network organization) 來執行政策。請論述網絡組織模式蔚為風潮的原因？公共管理者若要在傳統科層組織與網絡組織兩者間選擇其中之一時，考量因素有那些？(25 分)

乙、測驗題部分：(50 分)

代號：4801

(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 下列何者是公共選擇學派對人性的基本假定？

- (A)公益服務 (B)理性自利 (C)環境決定 (D)遺傳支配

2 政府再造工程一再強調顧客導向，最可能造成下列何種負面效果？

- (A)民粹主義 (B)社會主義 (C)統合主義 (D)社群主義

3 新公共服務的治理模式特別著重：

- (A)由上而下的計畫性指揮 (B)由下而上的民意輸送
(C)內外領導共享的合作結構 (D)以公部門規劃為發展方針

4 下列何者不是標竿學習主要的核心價值？

- (A)流程管理 (B)成本管理 (C)顧客導向 (D)全面品質管理

5 下列有關公共關係概念之敘述，何者錯誤？

- (A)公共關係之基礎在於機構本身有良好的表現 (B)公共關係之前提在於履行社會責任，服務大眾利益
(C)公共關係之手段為有效的溝通 (D)公共關係是一種暫時性、臨時性的作為

6 全面品質管理觀念的受到重視，最早是源自於那個國家產業界推動實施的成功經驗？

- (A)美國 (B)日本 (C)德國 (D)英國

7 政府委託民間辦理業務包括四大模式，汽機車檢驗委外屬於下列何種類型？

- (A)派遣人力 (B)行政助手
(C)公共設施服務委託經營 (D)行政檢查業務委外辦理

8 組織中影響顧客導向服務的因素，下列何者錯誤？

- (A)資訊科技的應用 (B)領導者的態度 (C)以供給面為主導觀念 (D)組織文化

9 美國 1990 年代的國家績效評估，採取人力資源管理模式角度進行文官體制再造，其目的乃實現公共服務中之四 E 目標，即指效率、效果、卓越及下列何者？

- (A)公平 (B)E 化 (C)品質 (D)民主

(請接背面)

考試別：原住民族特考

等別：四等考試

類科組：一般行政

科目：公共管理概要

- 10 知識創新有關外顯（explicit）知識的四種類型，下列說明何者錯誤？
(A) know-what (B) know-how (C) know-who (D) know-why
- 11 下列何者不是一套完整的目標管理過程必然包含的要素？
(A)目標設定 (B)政治考量 (C)回饋 (D)參與
- 12 通常稱呼國際人權組織，下列何者最為適當？
(A)社會企業 (B)自願部門 (C)政府部門 (D)非政府組織
- 13 就標竿學習的類型而言，若以學習的層次加以區分，由高至低的排列順序為何？①績效標竿 ②流程標竿 ③策略標竿
(A)①②③ (B)①③② (C)③①② (D)③②①
- 14 行政機關採用目標管理應注意的事項，下列何者錯誤？
(A)高層主管的態度為目標管理能否成功的關鍵 (B)行政機關應建立支持性的組織氣候
(C)目標的設定應侷限於財務的目標 (D)行政機關應採用多元的管理方法
- 15 英國為提升服務品質而制定的「公民憲章」，其中最主要的內容為何？
(A)政府機關主動向民眾做出服務標準承諾 (B)政府與民眾共同制定服務標準
(C)公民向政府機關提出服務標準要求 (D)中央政府對下屬機關與地方政府制定績效標準
- 16 在顧客經營過程，對於那些已經浮出檯面，並且做了明確意思表示的顧客需求，稱為：
(A)顧客印象 (B)顧客訪視 (C)顧客策略 (D)顧客聲明
- 17 在全球治理的發展趨勢下，單邊主義已經逐漸為何種主義所取代？
(A)新多邊主義 (B)統合主義 (C)威權主義 (D)官僚主義
- 18 Garson 及 Overman 兩位學者以英文「PAFHRIER」界定公共管理的研究範圍，其代表意義，下列何者錯誤？
(A) PA 是指規劃分析（Planning Analysis）
(B) HR 是指人力資源管理（Human Resources Management）
(C) I 是指資訊管理（Information Management）
(D) ER 是指對外關係（External Relationship）
- 19 Grover Starling 於 1998 年提出之公共管理者的知能，不包含下列何者？
(A)政治管理 (B)資源管理 (C)方案管理 (D)危機管理
- 20 以消費主義（Consumerism）做為公共服務的基本原則時，下列何者錯誤？
(A)政府是公共服務的唯一供應者 (B)公共服務資訊的來源管道多元化
(C)民眾權益受損時有補救措施 (D)民眾關注的利益在公共決策過程應有表意機會
- 21 前英國首相柴契爾夫人推動的續階計畫重要理念強調：
(A)關心非金錢性價值 (B)強化工會組織影響力
(C)將權力從管理者移轉給專家 (D)強調事半功倍的「以少做多」
- 22 下列那一項主要屬於 G2C 的電子化政府服務？
(A)商工行政服務 e 網通 (B)綜合所得稅電子結算申報繳稅系統
(C)全國建築管理資訊系統 (D)公司及商業設立一站式線上申請作業系統
- 23 下列那一項不是非營利組織與政府相互協力的優點？
(A)提升政府回應性 (B)資源整合共創利益 (C)為特殊經濟利益倡議 (D)提升公共服務的範圍
- 24 政府公關與行銷主要是以下列何種概念作為中心思想？
(A)公共管理者 (B)顧客導向 (C)民意塑造 (D)公共資訊傳播
- 25 國家績效評鑑（National Performance Review）是屬於下列何國家政府的績效管理作法？
(A)美國 (B)英國 (C)澳洲 (D)紐西蘭