

104年公務人員特種考試關務人員考試、
104年公務人員特種考試身心障礙人員考試及
104年國軍上校以上軍官轉任公務人員考試試題

代號：40140

全一張
(正面)

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。

一、一般言之，在推動電子化政府時，可能會遭遇那些潛在問題？試分別說明之。(25 分)

二、何謂 BOT？以 BOT 方式來完成重大公共建設的優點與缺點各為何？(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 學者對於公共管理的定義有不同觀點的討論，但仍可從中歸納出公共管理的共同特質，下列敘述何者正確？
(A)公共管理將私部門的管理手段運用在公部門上，且企圖改變公共部門的主體性
(B)公共管理選擇地運用市場機制手段，同時試圖完全將公共服務市場化與民營化
(C)公共管理排除公共行政與政策執行的觀點，企圖獨立出一套法則
(D)公共管理重視與外部環境的關係，強調最高管理者的策略設計為焦點
- 2 有關目標管理的基本假定，下列何者正確？
(A)X 理論的人性觀 (B)Y 理論的人性觀 (C)Z 理論的人性觀 (D)機械論的人性觀
- 3 Garson 及 Overman 二位學者修正古力克 (L. Gulick) 的 POSDCORB 主張，重新以英文字 PAFHRIER 界定公共管理的研究範圍，其代表意義，下列何者正確？
(A)P 代表規劃 (Planning) (B)A 代表資源配置 (Allocation)
(C)F 代表生產要素 (Factor) (D)HR 代表人力資源管理 (Human Resource)
- 4 公共管理面對的情境太過複雜，必須大量借用跨學科的知識，以充實其理論基礎，下列何者並非公共管理借用的多元學科之一？
(A)政治學 (B)心理學 (C)經濟學 (D)物理學
- 5 下列何者不是「新公共管理」的主要主張？
(A)視人民如顧客 (B)創造市場競爭機制 (C)保障公務員的薪給 (D)由市場來檢測績效目標
- 6 根據學者史達林 (G. Starling) 的觀點，在民主社會中，下列那一項管理工作，通常耗費公共管理者最多的時間與心力？
(A)策略管理 (Strategy Management) (B)政治管理 (Political Management)
(C)資源管理 (Resource Management) (D)方案管理 (Program Management)
- 7 美國 1990 年代進行政府再造，其最重要的行政改革法律依據為：
(A)國家部門法 (State Sector Act)
(B)文官改革法 (Public Service Reform Act)
(C)聯邦行政程序法 (Federal Administrative Procedure Act)
(D)政府績效與成果法 (Government Performance and Results Act)
- 8 在風險程度的評估上，涉及下列那兩項因子的乘積計算？
(A)發生機率、複雜程度 (B)心理預期、影響範圍 (C)心理預期、複雜程度 (D)發生機率、影響範圍

(請接背面)

104年公務人員特種考試關務人員考試、
104年公務人員特種考試身心障礙人員考試及
104年國軍上校以上軍官轉任公務人員考試試題

代號：40140

全一張
(背面)

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

- 9 我國下列何種組織類型的設計，是為了執行公共事務，且希望其運作時更具效率及彈性的優點？
(A)私募基金 (B)獨立機關 (C)社團法人 (D)行政法人
- 10 下列何種作法不屬於顧客導向管理的內涵？
(A)單一窗口 (B)1999 市民熱線 (C)工作輪調 (D)首長信箱
- 11 下列何種方法最有助於目標管理的實現？
(A)建立志工制度 (B)借重民間專才 (C)增加組織彈性 (D)融入共同願景
- 12 下列何者屬於全面品質管理的順序性思考模式？
(A)投入→過程→產出→投入 (B)投入→過程→產出→品質
(C)投入→過程→產出→品質→投入 (D)投入→產出→品質→投入→過程
- 13 下列何者不是全面品質管理的推動，能為組織帶來的利益？
(A)提升員工工作士氣 (B)提升員工的素質 (C)提高顧客滿意度 (D)增加主管的權威
- 14 下列那一種順序組合才是正確的標竿學習流程，這些流程並且會形成不斷循環的結果？①規劃 ②觀察 ③分析 ④探尋 ⑤適用
(A)①②③④⑤ (B)②③①④⑤ (C)①④②③⑤ (D)④②③①⑤
- 15 強調「工作」與「人性」的整合，是下列何種管理所秉持的管理哲學？
(A)科學管理 (B)人群關係管理 (C)全面品質管理 (D)策略管理
- 16 下列何者為學習型組織管理方式的特徵？
(A)採集權式決策 (B)採行科層體制
(C)採行風險承擔及實驗模式 (D)追求科學管理的唯一最佳法則
- 17 關於政治社群參與政策指標的建立，可能出現問題的敘述，下列何者最不適當？
(A)民眾缺乏資訊以致無從參與 (B)政治社群內的利益與價值衝突
(C)民眾與專家間的認知差距 (D)政策專家欠缺政策分析能力
- 18 哈蒙（M. Harmon）認為行政倫理的責任實踐，有賴於行政的三種責任的合成，下列何者不在其中？
(A)政治責任 (B)民事責任 (C)專業責任 (D)個人責任
- 19 公民服務綱領（Citizen's Charter）目的是承諾為公民提供絕佳的服務品質。此綱領是那一國家所提出？
(A)美國 (B)日本 (C)紐西蘭 (D)英國
- 20 公部門為了招募更為適當的人員從事公共服務，而透過快速、隨著雇用條件的標準不同而變動之方式來進行時，下列何種方式最能滿足上述需求？
(A)公開競爭考試 (B)選舉 (C)契約 (D)推薦
- 21 在各國規劃電子化政府的策略性步驟中，下列那一個階段最著重政府內部的管理電子化與流程簡化？
(A)電子化管理 (B)電子化組織 (C)電子化服務 (D)電子化治理
- 22 民意機構干涉公共管理的機制不包括下列何種程序？
(A)司法程序 (B)立法程序 (C)預算程序 (D)監督程序
- 23 使用者付費的收費原則，不包含下列何原則？
(A)效率原則 (B)公平原則 (C)責任原則 (D)效果原則
- 24 下列何者不是 A. Downs（1967）所認為的官僚體系存在本位主義的原因？
(A)自私的忠誠 (B)財團的誘惑 (C)議題範疇的不確定 (D)政策領域的高度敏感
- 25 跨域治理（across boundary governance）在下列那一種情形下，才需以公私協力方式來處理？
(A)權責不對等與預算困窘 (B)權責不明與跨部門問題
(C)財源複雜與業務高度專業 (D)專業的人力與能力不對等