

105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、國際經濟商務人員及原住民族考試試題

代號：60140

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。

一、請說明各組織領導者必須重視「團隊管理」的意涵。又其與「高績效團隊」的異同為何？(25 分)

二、請比較「政府行銷」與「政策行銷」之異同？並請說明政策行銷的 4P 組合為何？(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 關於公共管理的敘述，下列何者錯誤？
(A)公共管理聚焦於將公共行政視為一種專業
(B)公共管理的研究領域與公共政策有所重疊
(C)公共管理是強調科際整合的社會科學
(D)公共管理的目的在提升組織績效，將視野置於政府內部
- 2 公共管理的研究可分為 B 和 P 二種途徑，下列關於二者特質的敘述何者最正確？
(A) B 途徑源自政治學的傳統，P 途徑源自政策分析的傳統
(B) B 途徑關切公平正義的課題，P 途徑假定公私部門本質有天壤之別
(C) B 途徑重視策略與組織管理，P 途徑大量採取個案研究法
(D) B 途徑並不注重外部環境，P 途徑重視經驗分析
- 3 下列何者不是英國新公共管理改革所採取的策略？
(A)增加政府管制項目 (B)國營事業民營化 (C)擴大消費者選擇權 (D)計畫性裁減員額
- 4 下列何者並非全球化對公共管理所形成的影響？
(A)需求增加導致公共服務多元化 (B)從福利國家走向競爭國家
(C)國際組織參與公共管理 (D)單邊依賴日漸普遍
- 5 下列何者較不屬於傳統公共管理的主要特質？
(A)以績效指標為組織管理工具 (B)建立永業化的文官體系
(C)堅持公私分立的二元論 (D)視政治菁英為主要決策者
- 6 下列何者不是新公共管理主張小而美政府可能帶來的疑慮？
(A)對公務人員缺乏課責機制 (B)消費主義可能導致民粹主義
(C)政府萎縮，加劇大型企業的寡占和壟斷 (D)民營化可能產生圖利與腐化的倫理問題
- 7 R. Denhardt 與 J. Denhardt 於西元 2000 年在《公共行政評論》期刊發表〈新公共服務：服務而非領航〉一文中，認為新公共服務的基礎包含：
(A)民眾關心公共利益之行為應獲得保障 (B)社群以權威、服從、紀律為基礎
(C)組織發展應以層級節制為管理手段 (D)團體價值遠比個人價值重要
- 8 ISO 9000 運用的 PDCA 管理循環模式當中，包含那些要素？①P, plan,計畫 ②D, direct,領導 ③D, do,執行
④C, coordinate,協調 ⑤C, check,確認 ⑥A, action,行動 ⑦A, analysis,分析
(A)②④⑤⑥ (B)①③④⑦ (C)①③④⑥ (D)①③⑤⑥

(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

- 9 設立危機情境監測系統，屬於下列何種危機管理階段的活動？
(A)危機爆發的處理階段 (B)危機解除的回復階段 (C)危機爆發的預防階段 (D)危機爆發的潛伏階段
- 10 顧客導向會在公部門受到關注，是民主行政最強調的政府什麼特性？
(A)效率性 (B)效能性 (C)代表性 (D)回應性
- 11 有關策略管理過程的順序，下列何者最正確？
(A)建構→分析→調適/評估→執行 (B)分析→建構→執行→調適/評估
(C)調適/評估→分析→建構→執行 (D)執行→分析→調適/評估→建構
- 12 學者安德森 (B. Andersen) 與彼得森 (P. Pettersen) 提出標竿學習輪 (benchmarking wheel) 的階段概念，包括 ①探尋 ②觀察 ③規劃 ④適用 ⑤分析。請問正確的階段次序為何？
(A)②③①④⑤ (B)①②③④⑤ (C)③①②⑤④ (D)④⑤③②①
- 13 下列何者並非政府推動顧客導向策略所應具備的特質？
(A)區隔大眾市場 (B)雙重課責要求 (C)由外而內改造 (D)政府顧客對話
- 14 下列那一項建置是危機解除時回復階段的主要任務？
(A)危機管理資源系統 (B)危機情境監測系統 (C)危機預防系統 (D)評估與調查系統
- 15 下列有關策略層次的敘述，何者最正確？
(A)部門策略扮演「火車頭」的角色 (B)總體策略是屬「中游工程計畫」
(C)功能策略是較為具體的行動策略 (D)功能策略是屬「上游工程計畫」
- 16 有關訂定績效指標的 SMART 原則，下列何者錯誤？
(A)具體明確的 (B)可以測量的 (C)可以達到的 (D)無一定期限
- 17 近年來，政府大力推動「政府電子採購網」的應用與功能完備性，這是下列那一種服務類型？
(A) G2G (B) G2B (C) G2C (D) C2G
- 18 在公私協力關係中，第三者政府理論 (The Third Party Government) 所抱持的價值基礎主要是下列那一項？
(A)大有為政府 (B)小而美政府 (C)智慧型政府 (D)組織再造
- 19 學者提出知識創造 SECI (社會化－外部化－合併化－內部化) 模式，上述模式那一個過程能將默會 (tacit) 知識傳播並轉化？
(A)社會化 (B)外部化 (C)合併化 (D)內部化
- 20 電子化政府推動電子民主 (e-democracy)，可能產生所謂的數位落差 (digital divide)，主要指的是下列何種落差？
(A)上網人口的比例 (B)資訊軟硬體設備 (C)網路資訊安全 (D)網路資訊技術
- 21 下列何者非為政府治理的特性？
(A)資源或權力互賴 (B)網絡管理 (C)多元治理 (D)單一治理
- 22 下列那一個概念特別強調為公益服務的推廣、促銷政府活動和措施，目的在促使人民對政府的了解、轉化為對施政的認同？
(A)營利行銷 (B)企業行銷 (C)社會行銷 (D)政府行銷
- 23 根據全面品質管理的理念，服務品質的標準是由何者來界定？
(A)機關首長 (B)業務部門主管 (C)組織內所有人員 (D)顧客
- 24 依據 6 Perri 的看法，就政府組織的架構與型態來觀察，全局治理下整合型政府的運作，至少涉及三個面向，下列那一個不屬之？
(A)治理層次整合 (B)治理功能整合 (C)治理結果整合 (D)公私部門整合
- 25 國家機關在治理結構中，可能呈現三種權力移轉型態，不包括下列那一種？
(A)向上移轉至國際行動者與組織 (B)向下移轉至區域、城市與社區
(C)向內移轉至政務官與事務官 (D)向外移轉至其他眾多裁量行動者