

106年公務人員特種考試關務人員考試、
106年公務人員特種考試身心障礙人員考試及 代號：40140
106年國軍上校以上軍官轉任公務人員考試試題

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、2016 年 6 月桃園市空服員職業工會針對中華航空公司發起罷工行動，儘管事後已經處理告一段落，但任何公司或組織，都應該汲取經驗，努力做好危機預防與應變。試以本案為例，說明危機的預防與管理的作為。(25 分)

二、近來，許多政府機關都引用平衡計分卡 (the Balanced Scorecard) 進行組織績效管理。請說明何謂平衡計分卡？平衡計分卡主張從那些構面來規劃組織的策略、績效與發展策略？(25 分)

乙、測驗題部分：(50 分)

代號：4401

(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。

- 下列何者最不適於歸為公共管理之企業管理途徑 (B 途徑) 的範疇？
(A)建立與公民團體溝通機制 (B)實施全面品質管理
(C)推動公共服務民營化 (D)精簡機關組織員額
- 下列那一個理念最接近新公共管理運動的內涵？
(A)後現代主義 (B)新中間路線 (C)新左派 (D)新右派
- 所謂鄰避 (NIMBY) 情結是指：
(A)不要放在同一個籃子 (B)不要多管閒事 (C)不要明哲保身 (D)不要蓋在我家後院
- 新公共管理的哲學基礎不包含下列何者？
(A)交易成本 (B)委託代理 (C)計畫經濟 (D)公共選擇
- 下列何者不是公共管理發展趨勢之一？
(A)重視創新與系統思考 (B)重視人力資源管理
(C)重視組織發展的自主策略 (D)重視服務品質與績效評估
- 下列何者並非公共管理之「公共性」的基礎要素？
(A)以消費主義為導向 (B)以公共利益為中心 (C)恪遵憲法規範 (D)服從政治主權
- 下列名詞何者不包含在「新公共管理」的概念內涵中？
(A)市場導向的公共行政 (B)新治理思維 (C)官僚典範 (D)企業型政府
- 若危機需要兩種以上的專業知識加以因應，並涉及到跨部門協調問題，這反映出危機具有的那種特性？
(A)反覆性 (B)威脅性 (C)雙面性 (D)多樣性
- 一個有效的工作團隊至少必須具有下列那些特質？①擁有清楚的願景、計畫與目標 ②決策是由層級節制方式運作產生 ③明確的角色界定與工作指派 ④與外界維持良好的關係與信用 ⑤具備週期性的自我評估與改進能力
(A)①②③④⑤ (B)①③④⑤ (C)②④⑤ (D)①②④⑤

(請接背面)

106年公務人員特種考試關務人員考試、
106年公務人員特種考試身心障礙人員考試及 代號：40140
106年國軍上校以上軍官轉任公務人員考試試題

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

- 10 所謂魚缸原理 (fishbowl principle) 是學者用來落實那種公共管理的技術方法？
(A)目標管理 (B)標竿學習 (C)危機管理 (D)顧客導向
- 11 在全面品質管理中，品質的良窳主要由誰判定？
(A)組織管理者 (B)專家 (C)員工自己 (D)顧客
- 12 標竿學習有以下那些特點？①系統性 ②流程 ③仿效 ④移植 ⑤學習
(A)①②③ (B)①②⑤ (C)②③④ (D)③④⑤
- 13 學者 M. Franco 和 M. Bourne 認為落實策略性績效管理制度的關鍵因素，下列何者不屬之？
(A)組織文化 (B)管理領導能力及承諾 (C)企業與行業特性 (D)法令規章
- 14 依據危機管理的政策規劃與執行過程，下列何種政策類型主要在發展因應危機的運作能力，如設立危機運作計畫、危機警報系統等？
(A)準備政策 (B)舒緩政策 (C)回復政策 (D)回應政策
- 15 下列有關策略管理的概念，何者正確？
(A)策略管理與策略規劃是兩個相同的概念 (B)策略管理是屬於過去導向的一種管理活動
(C)策略管理是一種持續性與循環性的流程 (D)策略管理的首要階段在策略的執行與追蹤
- 16 有關策略管理的指導原則，下列何者錯誤？
(A)關注長期的趨勢 (B)層級化目標體系 (C)強調自我的執行 (D)強調與環境互動
- 17 資訊科技對於民主政治的發展可能產生的益處，不包括下列那一項？
(A)公民與行政官員的斷續溝通 (B)產生品質更佳的資訊
(C)更為透明的公共行政 (D)創造開放性的政策想像環境
- 18 某家扶中心接受市政府委託經營管理慈幼中心，此情形最接近下列何種非營利組織與政府協力的方式？
(A)行政委託 (B)補助制度 (C)公設民營 (D)行政協助
- 19 下列那一項非屬於非營利組織的主要課責方式？
(A)結果評鑑 (B)獲利評價 (C)自律規範 (D)他律管制
- 20 改善公務機關資料庫或檔案管理資訊系統，是屬於下列那一種電子化政府的服務類型？
(A)政府對民眾 (G2C) (B)政府對政府 (G2G) (C)政府對公務員 (G2E) (D)政府對企業 (G2B)
- 21 下列那一項非屬於非營利組織志願失靈的主要原因？
(A)慈善的普及性 (B)慈善的特殊性 (C)慈善的家長制 (D)慈善的業餘性
- 22 有關政府行銷管理作用之敘述，何者錯誤？
(A)澄清不必要的誤會 (B)進行流程管理的再造 (C)獲得社會更多的支持 (D)建立雙向溝通的管道
- 23 根據奧斯本 (D. Osborne) 與蓋伯勒 (T. Gaebler) 合著的《新政府運動》一書中提及，政府再造的內涵是「企業精神」，以及下列何者？
(A)依法行政 (B)目標管理 (C)顧客導向 (D)重視執行
- 24 有關政府行銷的敘述，下列何者錯誤？
(A)政府行銷本質上是屬於非營利行銷 (B)政府行銷本質上是偏向於總體行銷
(C)政府行銷是以追求利潤為目的 (D)政府行銷的產品大多是抽象無形的公共服務
- 25 關於「將治理視為一種過程」的論述，討論的焦點通常置於參與者間的互動關係，下列何者不在其中？
(A)中央與地方政府之間的府際關係 (B)公私部門之間的互動關係
(C)第三部門之間的互動關係 (D)人際群己之間的互動關係