

104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、原住民族及稅務人員考試試題

代號：50140

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、何謂多元文化組織 (multi-culture organization)？其特色包括那些面向？若欲建構多元文化組織可採取那些執行策略？試分析論述之。(25分)

二、試說明政府公共關係的涵義，以及政府處理公共關係運作的原則。(25分)

乙、測驗題部分：(50分)

代號：4501

(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 有關新的政府治理模式之敘述，下列何者正確？

- (A)參與式政府強調分權、績效薪給制、市場競爭等作法
- (B)解制式政府強調若能排除政府在運作上的過多管制，將使其更有效率
- (C)彈性化政府強調對抗傳統官僚的層級節制體系，力求組織扁平化
- (D)市場式政府強調以目標和任務為導向，主張政府的運作應著重於系統層次

2 有關公部門中「顧客導向」的敘述，下列何者錯誤？

- (A)外部顧客是指社會大眾
- (B)內部顧客是指政府部門中的各級公務人員
- (C)政府對於顧客僅能提供服務，但不能進行管制
- (D)由於政府施政對象的多元，真實的顧客不易明白辨識

3 有關公私管理差異之敘述，下列何者錯誤？

- (A)公共管理鮮少有一清楚底線，民間企業的管理則有利潤、市場績效或企業的存活作為底線
- (B)公部門管理者很難從效率的角度，善用人力資源，私部門管理者對於人事的任用與免職，則有很大的權限
- (C)公共管理必須攤在公共的目光監督下，因此較為公開，而私部門管理是內部進行，無需經大眾審視，較為封閉
- (D)為節省推動公共政策的時間，公共管理者無需花時間去做外部的談判，但私部門管理者為獲取社會大眾的認同，則需不斷花時間和外界進行溝通協調

4 學者薩瓦斯 (E. S. Savas) 將民營化分為三類，分別是撤資、委託與替代三類，下列那一項不是委託的範圍？

- (A)補助
- (B)清算
- (C)抵用券
- (D)簽約外包

5 有關當代主要國家政府再造趨勢之敘述，下列何者正確？

- (A)集權
- (B)顧客導向的文化
- (C)國有化
- (D)擴編組織與人事

6 我國的高速鐵路採取 BOT 模式，下列何者屬於「B」所指的項目？

- (A)企業 (business)
- (B)雙元 (bi)
- (C)興建 (build)
- (D)購買 (buy)

7 政府再造運動的主軸在於倡導建立「企業精神政府」，下列那一項活動最足以體現政府企業精神？

- (A)加強管制
- (B)增加福利
- (C)追求利潤
- (D)服務創新

8 「目標管理強調一個有意義的政策目標，必須隨著社會民意的脈動與世界潮流的演進而改變」，以上所述是指目標設定需具備下列那一項要件？

- (A)創新性
- (B)優先性
- (C)務實性
- (D)明確性

(請接背面)

104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、原住民族及稅務人員考試試題

代號：50140

全一張
(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 有關危機爆發時之運作與活動，下列何者錯誤？
(A)草擬危機計畫說明書 (B)成立危機情境監測小組
(C)成立危機管理小組 (D)成立危機資源管理系統
- 10 下列那一項分析是著重在組織內部的優勢與弱點、外部的機會與威脅等相關資訊的分析研判？
(A)可行性分析 (B)成功率分析 (C)轉換率分析 (D)SWOT 分析
- 11 有關標竿學習的應用程序之敘述，下列何者正確？
(A)規劃－觀察－分析－適用－探尋 (B)規劃－探尋－觀察－分析－適用
(C)探尋－觀察－適用－分析－規劃 (D)觀察－探尋－分析－規劃－適用
- 12 下列何者不是平衡計分卡 (BSC) 的構面？
(A)財務構面 (B)顧客構面 (C)行銷構面 (D)學習成長構面
- 13 下列何者不是全面品質管理 (TQM) 的主要原則？
(A)法律制度 (B)顧客至上 (C)持續改善 (D)全員投入
- 14 有關危機管理之敘述，下列何者錯誤？
(A)公部門進行危機管理時，難免受到本位主義的影響 (B)危機管理重視的是危機發生後的損害控制
(C)危機管理重視的是危機發生前的預防 (D)公部門應該強化決策者辨識危機的能力
- 15 下列那一項公共管理方式，可以幫助組織對抗環境的不確定性與變遷性？
(A)績效管理 (B)目標管理 (C)全面品質管理 (D)策略管理
- 16 下列何者是績效管理中所謂的 KPI？
(A)關鍵策略目標 (B)主要人力投資 (C)關鍵績效指標 (D)主要創新指標
- 17 「五力分析」 (five competitive forces) 是在進行那一種公共管理時所需的工具？
(A)策略管理 (B)知識管理 (C)危機管理 (D)全面品質管理
- 18 「電子化政府提供一個整合式的虛擬組織，發展無間隙的網路服務，使政府能以顧客需求為依歸」之敘述，是指電子化政府的那一項功能？
(A)增進效率 (B)促進服務 (C)有助於達成政策成果 (D)建立公民信任
- 19 有關非營利組織定義之敘述，下列何者錯誤？
(A)非正式組織 (B)私人性質 (C)公益屬性 (D)自主管理
- 20 強調「從作中學」及訓練方式是指那一階段的知識創造？
(A)外部化 (B)內部化 (C)社會化 (D)合併化
- 21 基於「強調重視人力資本，有效發展員工潛能，讓員工發揮自身的智慧與能力」之敘述，管理者應採行何種知識管理策略？
(A)建立誘因機制 (B)完善的教育訓練計畫 (C)提供知識分享途徑 (D)協助成員與專家接觸
- 22 有關「志願失靈」的內容，下列何者錯誤？
(A)慈善的業餘性 (B)慈善的特殊性 (C)慈善的家長制 (D)慈善的易逝性
- 23 政府要民眾分攤義務的公共政策 (如繳交 2% 的補充健保費用)，可能使民眾覺得麻煩而不願配合，因而必須透過政策行銷，以解決此困難。以上所述是指政策行銷的何種作用？
(A)博取民眾更多好感 (B)獲取社會更多支持 (C)構築彼此回饋的橋梁 (D)建立雙向溝通管道
- 24 「透過訊息的蒐集和處理，得以掌握組織內外部的變化，藉以合理制定或調整組織本身的目標」之敘述，是指公共關係的何種功能？
(A)監測功能 (B)訊息功能 (C)宣傳功能 (D)決策功能
- 25 「強調公共問題的解決不應僅侷限於單一機關、單一轄區的狹隘眼光與思維」之敘述，是指跨域治理的何種特質？
(A)宏觀性 (B)微觀性
(C)系統性理念 (D)參與者兼具的相依性

測驗式試題標準答案

考試名稱：104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、原住民族及稅務人員考試

類科名稱：一般行政

科目名稱：公共管理概要（試題代號：4501）

單選題數：25題

單選每題配分：2.00分

複選題數：

複選每題配分：

標準答案：

題號	第1題	第2題	第3題	第4題	第5題	第6題	第7題	第8題	第9題	第10題
答案	B	C	D	B	B	C	D	A	A	D

題號	第11題	第12題	第13題	第14題	第15題	第16題	第17題	第18題	第19題	第20題
答案	B	C	A	B	D	C	A	B	A	B

題號	第21題	第22題	第23題	第24題	第25題	第26題	第27題	第28題	第29題	第30題
答案	B	D	B	A	C					

題號	第31題	第32題	第33題	第34題	第35題	第36題	第37題	第38題	第39題	第40題
答案										

題號	第41題	第42題	第43題	第44題	第45題	第46題	第47題	第48題	第49題	第50題
答案										

題號	第51題	第52題	第53題	第54題	第55題	第56題	第57題	第58題	第59題	第60題
答案										

題號	第61題	第62題	第63題	第64題	第65題	第66題	第67題	第68題	第69題	第70題
答案										

題號	第71題	第72題	第73題	第74題	第75題	第76題	第77題	第78題	第79題	第80題
答案										

題號	第81題	第82題	第83題	第84題	第85題	第86題	第87題	第88題	第89題	第90題
答案										

題號	第91題	第92題	第93題	第94題	第95題	第96題	第97題	第98題	第99題	第100題
答案										

備註：