

111年公務人員特種考試外交領事人員及外交行政人員、  
國際經濟商務人員、民航人員及原住民族考試試題

考試別：原住民族考試

等別：四等考試

類科組別：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。

(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、何謂組織韌性（organizational resilience）？從治理的觀點，韌性政府應具備那些特質？試舉例說明之。（25 分）

二、何謂多元化管理（diversity management）？多元化管理的特質和管理原則為何？試分別說明之。（25 分）

乙、測驗題部分：（50 分）

代號：5601

(一)本試題為單一選擇題，請選出一個正確或最適當答案。

(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 下列何者是造成代理問題的最主要原因？

- (A)公益動機 (B)公共財 (C)資訊不對稱 (D)外部性

2 以企業管理為取向的公共管理研究途徑，其特徵下列何者正確？

- (A)嚴格區分公私部門的管理差異  
(B)偏向規範性的理論研究  
(C)強調組織設計、人事管理等過程取向的研究  
(D)以高階管理者尤其政治性任命人員為主要研究對象

3 當國家能力強，而政策次級系統並不複雜時，最適合採用何種類型的政策工具進行公共治理？

- (A)混合工具 (B)管制工具 (C)自願工具 (D)市場工具

4 下列何種理論最強調政府領航的角色？

- (A)傳統公共行政 (B)新公共管理 (C)新公共服務 (D)新公共行政

5 「政府將某些業務以契約外包的方式委託給民間負責」，是依據何種理論？

- (A)代理人理論 (B)知識管理理論 (C)危機管理理論 (D)團隊管理理論

6 新公共管理有不同稱號，下列何者錯誤？

- (A)企業型政府（Entrepreneurial Government）  
(B)管理主義（Managerialism）  
(C)新治理（New Governance）  
(D)官僚主義（Bureaucratism）

- 7 下列何者屬於全面品質管理的特性？  
(A)強調基層人員的投入 (B)事先預防而非事後的檢視  
(C)重視團隊的競爭 (D)視人民為委託者
- 8 下列何者不屬於流程再造的效益？  
(A)減少作業時間 (B)提高生產力 (C)提升服務品質 (D)增加機關職位
- 9 有關標竿學習的核心價值，下列何者錯誤？  
(A)成本觀 (B)學習觀 (C)流程觀 (D)全面品質觀
- 10 下列何者不屬於顧客導向管理的範圍？  
(A)傾聽顧客的聲音 (B)降低顧客服務的成本  
(C)瞭解顧客的需求 (D)解決顧客的問題
- 11 關於團隊管理的內涵，下列何者錯誤？  
(A)組成最佳的團隊 (B)激勵團隊士氣  
(C)解決團隊成員內部問題 (D)培養魅力型領導
- 12 根據行政院所屬各機關風險管理及危機處理作業基準的定義，風險是指影響組織目標事件及其那兩項特質？  
(A)複雜程度、嚴重程度 (B)預期心理、複雜程度  
(C)預期心理、嚴重程度 (D)可能性、嚴重程度
- 13 關於策略規劃的敘述，下列何者錯誤？  
(A)策略規劃著重內外部環境因素，涉及機關首長本身的動機與意願  
(B)長程規劃以考慮政治議題為主，並以未來發展為取向  
(C)綜合計畫以人口、土地利用等因素為考量，有嚴格法律規範要求  
(D)方案規劃重視組織內部因素，強調以專業技術研擬政策方案
- 14 關於建構多元回饋績效評估的要件，下列敘述何者錯誤？  
(A)資訊接收者與資訊處理者必須有所不同 (B)資訊的正確與否是評估成敗的關鍵  
(C)組織內部對績效標準要有清楚的認知 (D)多元回饋的結果要能讓管理者發展自我
- 15 某市政府的公立圖書館以每月讀者借書冊數來衡量該館之績效，最符合下列何種指標？  
(A)效率 (B)差異性 (C)效能 (D)公平
- 16 下列何者不是非營利組織通常具有的特性？  
(A)公共性：非營利組織追求某種符合公共利益的使命，因此非營利組織為公共的重要資產  
(B)組織性：非營利組織必須要針對組織章程、會員幹部、定期會議、資金來源等事項有明確的規定  
(C)非營利分配：非營利組織所獲取的利益不能分配給該組織的領導部門，而必須回歸到任務與目標的實現上  
(D)自我管理：非營利組織必須獨立自主，自己管理自己，不能受制於外在力量
- 17 下列何者不是促進組織知識創造的條件？  
(A)必要的多樣性 (B)自主性  
(C)層級性的組織結構 (D)行動中反思

- 18 A 市推出了一個全國首創的政策，隔年 B 市立即跟進實施，但之後幾年其他縣市都仍持懷疑觀望角度而未跟進，根據其他未跟進實施縣市的說法，是因為該政策將造成預算排擠。就羅傑斯（Rogers, E. M.）的觀點，其他縣市沒採用此創新政策的原因，是此政策那一屬性不佳？
- (A)相對優越 (B)可試用性 (C)可觀察性 (D)兼容性
- 19 在公私協力的類型中，PFI（Private Finance Initiative）係屬下列何者？
- (A)民辦民營 (B)民辦公營 (C)公辦民營 (D)公辦公營
- 20 下列何者是當前推動電子化政府的重點措施？
- (A)建立政府骨幹網絡與行政應用  
(B)以巨量資料（Big Data）、開放資料（Open Data）、個人資料（My Data）為工具，打造數位政府  
(C)簡化與整合服務流程，提升服務效能  
(D)彰顯民眾服務、運作效率及政策達成三大公共價值為主軸
- 21 有關公民參與的意涵，下列何者正確？
- (A)公民參與的公民係指菁英份子 (B)就精神而言，就是公共意識之覺醒  
(C)從管理觀點而言，即是政治權力的運用 (D)最有影響力的公民參與方式是委託外包
- 22 公部門進行政策方案設計時，下列何種原則並非絕對必要？
- (A)公正無偏原則 (B)分配普遍原則  
(C)弱勢族群利益最大化原則 (D)創造經濟利潤最大化原則
- 23 下列何者為提升跨域管理能力的策略？
- (A)地方首長必須具有政治意識形態，建構與理念相同者的對話平臺  
(B)地方制度法應該有更多管制性的規定  
(C)形塑中央與地方的策略夥伴關係  
(D)減少跨域管理的社會資本，以防止私相授受
- 24 新公共服務對政府再造的啟示，下列何者正確？
- (A)再度重申公共服務對顧客導向、顧客滿意的重視  
(B)鼓勵居民參與社區的公共事務  
(C)強調管理主義對政府運作的重要性  
(D)啟發公務人員貫徹政治領導者意志
- 25 有關公共組織在協力治理的角色，下列敘述何者錯誤？
- (A)公共組織要經由政策設計，吸引公民合作生產公共財  
(B)公共組織要發掘社區優勢，形成建設性夥伴關係  
(C)當公共組織的專業知識與民眾認知衝突時，只能順服民眾  
(D)公共組織要成為資源連結的中心站