

考試別：退除役軍人轉任公務人員考試

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、近年來隨著 ICT 科技的進步，電子化政府成為各國努力的目標。我國在推動電子化政府的成果顯著，但是電子化政府的發展，仍然存在許多挑戰。請說明電子化政府發展的挑戰。（25 分）

二、在制訂分配型政策的過程中，學者提醒為政者要特別注意與維護「沉默輸家」的利益。何謂「沉默輸家」？為什麼會造成「沉默輸家」？（25 分）

乙、測驗題部分：（50 分）

代號：5141

(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 公共管理重視與環境的關係，下列何者並非公共管理的論述重點？

- (A)公共管理重視外部環境 (B)主張採取策略性的觀點進行資源管理
(C)公共管理的策略之一是如何認定顧客需求 (D)強調以官僚控制完成組織目標

2 有關公共選擇理論的敘述，下列何者錯誤？

- (A)以市場機制取代政府功能
(B)批評傳統官僚體系
(C)容易出現政治景氣循環（political-business cycle）
(D)選民的投票行為都能產生理性的結果

3 傳統公共行政與新公共管理之間的關係，下列敘述何者正確？

- (A)傳統公共行政主張公私部門關係密切，新公共管理主張公私部門關係疏遠
(B)傳統公共行政主張公部門可以解除管制，新公共管理主張公部門必須受制高度法規密度
(C)傳統公共行政認為大有為政府是公共行政的使命，新公共管理重視小而美的國家觀念
(D)傳統公共行政強調撙節成本，新公共管理著重理性—廣博的政策規劃

- 4 公共性是公共管理最重要的核心特質，是區辨公共管理與企業管理最重要的基礎，有關公共性概念的論點，下列何者正確？
- (A)公共組織的設計與運作都必須在憲法架構下進行，因此公共管理必須完全恪遵憲法規範，以避免行政的獨大與濫權
- (B)在「所有的組織都是公共的」觀點下，意謂公共組織與企業組織對於實現公共利益的目標並無二致
- (C)公共管理倡議市場導向的公共組織革新，意謂將國家統治權釋出改交由市場機制處理，以提高執行行政事務的效率
- (D)公共管理者需成為公共信任的來源，因此採取強調公務倫理的內控課責作法，來達成公共組織的課責目的
- 5 下列何者並非政府再造的核心特質與策略？
- (A)績效管理強調過程導向的責任系統
- (B)民營化重視公共服務的生產力
- (C)顧客導向強調市場化與服務取向
- (D)分權化授權地方政府與利害關係團體參與並執行公共政策
- 6 下列何者與新公共管理理論無關？
- (A)契約外包 (B)公民治理 (C)全面品質管理 (D)民營化
- 7 根據萊特（D. S. Wright）的分類，強調地方政府涵括於州政府、州政府涵括於聯邦政府，彼此間是依賴的關係，上級政府對下級政府的權力，具有層級節制之作用，指的是下列那一類型府際關係模式？
- (A)協調型權威 (B)重疊型權威 (C)涵蓋型權威 (D)片面型權威
- 8 有關行政部門所推動的「全面品質管理」，下列何者錯誤？
- (A)全面品質管理包含組織文化和環境之管理方式
- (B)「滿足顧客需要」是全面品質管理的首要之務
- (C)員工、顧客及供應者之間的溝通是開放、持續、雙向的
- (D)由基層員工發起，建立一種鼓勵變遷、革新、冒險之精神
- 9 關於標竿學習流程的敘述，下列何者錯誤？
- (A)規劃階段為所有階段中最為重要之一環
- (B)觀察階段的目的是在於尋求與確定適當的學習標竿
- (C)分析階段可以使組織檢討改進
- (D)強調持續之流程，呈現循環狀態
- 10 下列何者最符合顧客導向的特質？
- (A)由上而下領導 (B)官僚績效至上 (C)由外而內改造 (D)行政責任歸屬
- 11 關於團隊建立的管理方式，包含：①Z 理論 ②人群關係理論 ③組織發展理論，依其演進時期的先後順序，下列何組排列正確？
- (A)①②③ (B)③②① (C)②③① (D)①③②
- 12 某單位主管擬建立工作團隊，下列何者並非團隊建立的原則？
- (A)重視情商、社會商數，大於智商
- (B)挑選有團隊合作能力者，而非習慣單打獨鬥的英雄式人物
- (C)找和目前團隊成員專長越接近越好
- (D)以協調能力佳、能貫徹上令者優先
- 13 政府為減輕災難損害，在地震發生前研擬房屋建築法規修法，以增強抗震能力，此措施最符合下列危機管理的那個階段？
- (A)回應政策 (B)準備政策 (C)回復政策 (D)舒緩政策

- 14 有關「組織達成特定價值主張之行動方針路徑圖，包括策略的邏輯關係」，係對下列何項策略規劃工具之敘述？
(A) SWOT 分析圖 (B) 策略地圖 (C) 五力分析圖 (D) 策略價值圖
- 15 關於績效管理的敘述，下列何者錯誤？
(A) 公部門的績效管理應同時兼顧質化與量化指標
(B) 績效管理無需考慮目標管理
(C) 績效管理重視實際成果
(D) 績效管理是達成組織目標的管理過程
- 16 非營利組織因為提供的產品多屬於服務、理念等，不同於一般企業提供有形產品的行銷。因此，非營利組織在行銷上，必須考慮到下列何項的特殊屬性？
(A) 無形性 (B) 造型性 (C) 通路性 (D) 價格性
- 17 非營利組織與政府組織一樣，皆有其產出、績效難以量化的特質。下列何者是較適當的非營利組織績效評估模式？
(A) 績效評估必須將成本投入與產出的比例視為最主要的評估指標
(B) 績效評估應完全以量化指標為主
(C) 績效評估是多元的，可包含第三方評估
(D) 績效評估應該以上級的標準為主
- 18 課責的權威來自內部控制以及官僚機構具高度自主性，下列何者正確？
(A) 層級節制課責關係 (B) 專業課責關係 (C) 法律課責關係 (D) 政治課責關係
- 19 下列何者非屬公部門推動知識管理常見的困難或障礙？
(A) 機關首長不支持 (B) 資訊系統的安全性不足
(C) 民眾不瞭解 (D) 欠缺知識管理的教育訓練
- 20 下列何者是運用資訊科技改造政府工作流程的最適觀點？
(A) 既有的紙本作業流程需原封不動地移轉為網路資訊系統作業流程
(B) 最好能選擇最懂資訊科技的人負責作業流程的資訊化
(C) 作業流程資訊化專案需涵蓋思考系統使用者的接受度
(D) 優先選擇最先進且為各政府機關首次採用的資訊科技
- 21 下列何者不屬於民意的特性？
(A) 並非人人關心公共事務，故許多人無法表示意見
(B) 同一個問題通常意見會一致
(C) 社會中存在著平時並不表現的潛在民意
(D) 許多人的意見並不可靠，常出現言行不一致的情況
- 22 為有效推動知識管理，機關應建立何種組織文化？
(A) 學習型組織文化 (B) 機械型組織文化 (C) 階層型組織文化 (D) 官僚型組織文化
- 23 下列那一個政府再造的理論模式，主張大幅度刪減行政體系的預算及人事？
(A) 流程再造的國家論 (B) 最低限度的國家論 (C) 解除管制的政府論 (D) 管理再造的政府論
- 24 有關公共關係的特性，下列何者正確？
(A) 公共關係的推展是組織領導者的責任 (B) 危機處理公關屬於策略性的公關活動
(C) 公共關係本身是目的而不是手段 (D) 公共關係活動是為了達成組織目標
- 25 下列何者不是政府行銷管理所想要發揮的作用？
(A) 博取民眾好感，提高政府施政滿意度 (B) 宣導政令或政府施政，使人民順服配合
(C) 澄清傳播媒體錯誤資訊所造成的誤會 (D) 建構民眾對政府的意見回饋管道

測驗式試題標準答案

考試名稱： 112年公務人員特種考試警察人員、一般警察人員、國家安全局國家安全情報人員考試及
112年特種考試交通事業鐵路人員、退除役軍人轉任公務人員考試

類科名稱： 一般行政

科目名稱： 公共管理概要（試題代號：5141）

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	D	D	C	A	A	B	C	D	B	C
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	C	C	D	B	B	A	C	B	C	C
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	A	B	D	B					
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：