

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。
- (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、請申論民營化的意涵及民營化實施成功之要件。(25分)

二、對政府機關而言，什麼是危機事件？其特質與類型為何？面對危機的公共關係處理原則為何？(25分)

乙、測驗題部分：(50分)

代號：5401

- (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 平衡計分卡 (Balanced Scorecard) 的四大衡量構面為：
  - (A)生產力、顧客、效用、學習及成長
  - (B)財務、人力、內部流程、學習及成長
  - (C)生產力、人力、內部流程、效用
  - (D)財務、顧客、內部流程、學習及成長
- 2 以公共政策為取向的公共管理研究途徑，下列敘述何者錯誤？
  - (A)透過管理者的親身經歷或個案研究來發展所需之知識
  - (B)偏向前瞻性、規範性的理論研究
  - (C)拒絕傳統的公共行政研究成果
  - (D)將基層人員的執行成果視為政府的績效關鍵
- 3 有關治理的敘述，下列何者正確？
  - (A)科層與權威即將被完全取代
  - (B)完全排除非營利組織的涉入
  - (C)網絡治理是治理機制的一種樣貌
  - (D)治理機制的轉變僅需要民眾參與
- 4 關於公部門與私部門管理的比較，下列敘述何者正確？
  - (A)公私部門管理者所需要的管理知識、技能及工具是完全不同的
  - (B)公私部門的權利與責任分配不同，公部門是分散的，私部門是集中的
  - (C)公私部門管理者皆須同樣面對急迫性問題及受到各方利益的干擾
  - (D)公私部門的管理都必須攤在陽光下，同受公眾監督
- 5 下列敘述何者不是為推動行政革新，所建構之企業型政府的特質？
  - (A)為解決國家債務危機及政府預算赤字，應重視成本效益關係
  - (B)為使政府產出極大化、資源利用最適化，應重視績效結果評估
  - (C)為保證行政人員達成工作目標，應制定一套清晰的績效標準，並加強控制
  - (D)為滿足民眾對公共服務的需求，應提供民眾多元選擇機會，並強調競爭的手段

- 6 強調理想性、價值面的公民精神，符合下列何種理論？  
(A)傳統公共行政 (B)交易成本理論 (C)新公共服務 (D)策略管理
- 7 有關行政院組織改造方案所涉及之法律，規範行政院機關組織數量，係屬下列何者？  
(A)中央行政機關組織基準法  
(B)行政院功能業務與組織調整暫行條例  
(C)行政法人法  
(D)中央政府機關總員額法
- 8 下列敘述何者是公部門採行全面品質管理的限制？  
(A)提升員工士氣 (B)提高工作品質及降低生產成本  
(C)提高顧客滿意度 (D)強調依法行政
- 9 標竿學習著重由他人經驗中看清自己，其目的最符合下列何者？  
(A)瞭解自己，避免陷入盲目地模仿 (B)熟悉對方，可以加快經驗複製  
(C)瞭解自己，避免針鋒相對 (D)熟悉對方，伺機超越
- 10 有關顧客導向的特質，下列敘述何者錯誤？  
(A)由外而內改造 (B)顧客永遠優先 (C)雙重課責要求 (D)法令規章至上
- 11 府際管理乃期待透過非層級節制的網絡行政，以協商談判與化解衝突來達成特定政策目標。下列敘述何者錯誤？  
(A)問題焦點與行動導向 (B)體制變遷與工具導向  
(C)發展網絡與溝通導向 (D)官僚機制與管制導向
- 12 下列敘述何者不是危機的「時間有限性」？  
(A)危機突然發生，無法依照標準作業程序處理  
(B)具有時間壓力與資訊不足的情況  
(C)重視組織層級參與決策  
(D)決策者必須立即對於情境做出適當反應
- 13 下列敘述何者不屬於公部門人力資源管理之特色？  
(A)深受法律規章和規則程序限制  
(B)行政績效容易衡量  
(C)受到政治因素的影響甚深  
(D)行政目標追求大且廣泛的公共利益
- 14 關於360度績效評估的敘述，下列何者正確？  
(A)資料來源方式為由上而下 (B)各效標之間的區辨大  
(C)過去取向且重視成果 (D)由管理者單獨完成
- 15 下列敘述何者可用質化途徑衡量政府的績效？  
(A)生產的單位成本 (B)設備的使用率  
(C)服務對象的滿意態度 (D)公文辦理天數

- 16 政府與非營利組織分享共同的價值目標，以及達成目標的手段，係屬下列那一種互動模式？  
(A)合作模式 (B)競逐模式 (C)臣屬模式 (D)衝突模式
- 17 就公部門培育知識管理人才而言，下列敘述何者最不適當？  
(A)堅守標準作業程序 (B)培養跨組織協調溝通能力  
(C)強調資訊系統的運用技巧 (D)容忍犯錯的學習環境
- 18 關於BOT (Build-Operate-Transfer) 和PFI (Private Finance Initiative) 的敘述，下列敘述何者正確？  
(A)BOT的收入來源來自政府給付服務的對價  
(B)在PFI模式中，政府無法直接監控民間業者的服務收益  
(C)BOT的服務定價由私部門全權決定  
(D)在PFI模式中，政府可以直接監控民間業者的服務品質
- 19 下列敘述何者較屬於形塑具備企業精神的行政環境所應採行的措施？  
(A)重視績效而低度容忍錯誤  
(B)設計新組織結構以加強控制  
(C)高階管理者願意承擔較多風險  
(D)賦予執行者更多課責及較少裁量權
- 20 資訊科技進入公共管理領域最初是以電子化政府 (e-government) 的概念出現，後續演變成電子治理 (e-governance) 概念主要是因為加入那一個元素？  
(A)電子參與 (B)客製化服務 (C)大數據分析 (D)政府開放資料
- 21 有關民意特性，下列敘述何者錯誤？  
(A)複雜性 (B)多變性 (C)不一致性 (D)絕對性
- 22 政府為減少因「鄰避情結」(NIMBY) 而引發自力救濟活動，下列敘述何者錯誤？  
(A)讓標的人口適當參與政策運作過程  
(B)讓政策運作過程參與者適切互動  
(C)政策以達成政府目標為主要考量  
(D)慎選政策方案，使其內容周延可行
- 23 「不同層次或轄區的政府間，在處理相同公共問題時，應採取超越府際藩籬的觀念，納入同一組織網絡當中」之主張，是指跨域治理的何種特質？  
(A)系統層次的意涵 (B)微觀層次的意涵  
(C)宏觀層次的意涵 (D)參與者具相依性
- 24 下列敘述何者不是行政機關進行政策溝通時，促使標的團體政策順服的策略？  
(A)教育與說服 (B)設立獎懲機制  
(C)政策宣傳與督導 (D)選擇單一媒體管道
- 25 參與式預算是一種民主審議與決策過程，給予公民有關公共資金將如何使用的實質決策權力，下列敘述何者不是其成功的要素？  
(A)政府首長的大力支持 (B)標準作業流程的設計  
(C)與基層社區資源結合 (D)所有政府支出預算均採用

# 測驗式試題標準答案

考試名稱：109年公務人員高等考試三級考試暨普通考試

類科名稱：一般行政

科目名稱：公共管理概要（試題代號：5401）

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

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	D	C	C	D	D					

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：