

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。
- (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、自從新冠肺炎 (COVID-19) 疫情以來，我國政府與民間組織已善用資訊通訊科技作為因應，其中口罩地圖、疫苗預約平台、與實名足跡 APP 更有許多民眾使用。請以此背景為基礎，回答以下相關問題：
何謂電子化/數位政府？何謂電子/數位治理？請敘述 1990 年代以來數位政府到數位治理在其內涵上有何演變？上述因應疫情的數位應用在此演變中有何意涵？(25 分)

二、承上題，為了獲致這些疫情相關數位服務的預期效益，政府與營利或非營利組織有那些可能的合作？請以公私協力及跨域管理角度予以闡釋。(25 分)

乙、測驗題部分：(50分)

代號：6401

- (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 公共官僚是公共治理的實行者，針對官僚體制理念型的論述，下列何者錯誤？
(A)以法規作為組織運作和成員行動的依據 (B)層級節制的結構設計和管理方式
(C)專業取向的人員甄補和職務分派 (D)年資至上的考核機制與薪資待遇
- 2 關於政府再造的五希策略 (5 Cs)，下列何者錯誤？
(A)藉核心策略 (the Core strategy) 釐清政府施政願景及組織發展目標
(B)藉結果策略 (the Consequence strategy) 設計公平客觀的獎優懲劣考評制度
(C)藉顧客策略 (the Customer strategy) 提高對外在環境的敏感度及回應性
(D)藉控制策略 (the Control strategy) 達成組織目標及控制成員行為
- 3 下列那一個概念或作法與全面品質管理最不相關？
(A)泰勒化 (Taylorization) (B)統計程序控制法 (Statistical Process Control)
(C)零缺點管理 (Zero Defect Management) (D)六個標準差 (Six Sigma)
- 4 若以標竿學習之比較標的分類，下列何者的學習程度最高？
(A)策略標竿 (B)績效標竿 (C)功能標竿 (D)流程標竿
- 5 關於政府行銷管理主要的作用，下列何者錯誤？
(A)博取民眾更多的好感 (B)澄清不必要的誤會
(C)獲得社會更多的支持 (D)節省政府業務執行成本

- 6 下列何者不是危機具有的特性？
(A)威脅性 (B)單面效果性 (C)階段性 (D)突發性
- 7 公共組織為降低災難帶來的威脅，必須進行短期回應與長期規劃，且不斷學習與反饋的動態調整過程，稱為：
(A)顧客管理 (B)危機管理 (C)市場管理 (D)非營利管理
- 8 下列何者較不屬於有效策略規劃之配套條件？
(A)必須要發展領導者策略能力 (B)必須要加強溝通管道與合作
(C)必須要打破短期主義 (D)必須強調專業途徑及部門主義
- 9 以對的方法做事 (do things right)，係指下列何種觀點？
(A)效能觀 (B)正義觀 (C)經驗觀 (D)效率觀
- 10 關於績效指標建構方式的敘述，下列何者錯誤？
(A)所謂 4E 是指績效指標應包含經濟 (economy)、效率 (efficiency)、效能 (effectiveness) 以及電子化政府 (e-government) 等四個層面的指標
(B)測量政府是否以最低可能成本，供應與採購維持既定服務品質的公共服務所設計的指標稱為「經濟」指標
(C)測量政府透過推動某些公共服務或措施，實現政策目標的程度所設計的指標稱為「效能」指標
(D)測量政府機關投入與產出之比例，或投入轉化為產出的比率所設計的指標稱為「效率」指標
- 11 非營利組織係屬於下列何種社會統治結構？
(A)第四權 (B)第二部門
(C)第三部門 (D)利害關係人中的鐵三角
- 12 有關公部門知識管理的敘述，下列何者錯誤？
(A)知識管理的各個階段可由使用者自由選擇運用
(B)知識管理所謂的知識，包括內隱知識與外顯知識
(C)知識管理工具包括資訊科技和組織成員的學習方法
(D)知識管理的最終目標是希望強化公共組織的效率、效果，以及實踐公平與正義
- 13 建立學習型組織的目的在培養組織成員具有重新研判問題的能力，使成員獲得新價值，是何種學習？
(A)生存性學習 (B)適應性學習 (C)創新性學習 (D)經驗性學習
- 14 關於協力治理特性的敘述，下列何者正確？
(A)民眾指揮政府辦事是理想的協力治理
(B)由權責機關單向的執行
(C)引進不同利害關係人展開對話
(D)協力治理認為治理過程中的民眾，可視為是顧客的角色，故公共服務需以顧客導向的角度進行設計
- 15 有關跨域治理的敘述，下列何者正確？
(A)不包括國家層級以上的區域、國際社會等國際層次
(B)橫跨各政策領域之專業合作亦屬之
(C)私部門並非治理網絡裡的參與者
(D)興起因素與網際網路發達無關

- 16 有關公民參與的敘述，下列何者正確？
- (A)政府與公民僅憑各自作為，就可加速政策形成並有效完成政策執行
 - (B)公民參與不需要主事者的積極回應，可憑藉動員力量活化公民權益
 - (C)公民參與可透過對話、商議機制，消除與行政機關之間的認知落差，提升相互的理解
 - (D)公民無法藉由參與的過程，維護自己的權益
- 17 有關顧客滿意經營的作法，下列敘述何者錯誤？
- (A)政府機關進行施政滿意度調查，是為了反映民眾對於服務品質的期望與需求
 - (B)為使服務單位接受評價時充足準備，應避免使用秘密客的調查方式
 - (C)問卷調查、焦點團體訪問、實地訪查都是調查顧客滿意度的方式
 - (D)以顧客為導向的組織，更能生存於未來的政府機關
- 18 有關政策行銷 6P 的說明，下列何者錯誤？
- (A)產品 (product) 都是實體的 (tangible)
 - (B)價格 (price) 是民眾取得政府提供產品，所願意付出的成本或代價
 - (C)通路 (place) 是讓民眾可以方便取得公共服務的管道或途徑
 - (D)夥伴 (partnership) 是指行銷代理要獲取外界合作參與
- 19 政府採用「民間融資提案」(Private Finance Initiative, PFI) 模式，係屬於下列那一種公私協力類型？
- (A)公辦民營
 - (B)民辦民營
 - (C)民辦公營
 - (D)公辦公營
- 20 下列何者不是公共管理所強調的公共性概念？
- (A)服從具代表性之公共管理者所實現的政治主權
 - (B)行政行為以公共利益為中心
 - (C)恪遵憲法及法制規範
 - (D)依據市場供需定律決定公共服務項目及收費標準
- 21 下列何者是公共管理未來環境系絡的特徵？
- (A)社會與組織將會日趨複雜
 - (B)公、私部門的互動會減少
 - (C)公部門的資源能無限擴張
 - (D)服務對象單純化
- 22 新右派、管理主義、企業型政府、以市場為主的公共行政，最符合下列何者？
- (A)新公共行政
 - (B)新公共管理
 - (C)新民主行政
 - (D)新公共服務
- 23 從事顧客滿意經營的策略當中，有關積極推動 ABCD 的四 S 服務，下列何者不包括？
- (A)售後服務 (After Service)
 - (B)事前服務 (Before Service)
 - (C)諮詢服務 (Consultant Service)
 - (D)分割服務 (Divided Service)
- 24 新公共管理途徑通過下列那一種課責機構，落實外控機制？
- (A)國會與顧客
 - (B)層級節制結構
 - (C)利益團體
 - (D)網絡
- 25 審議民主是近年國外所發展出來的一種公民參與實踐，下列何者不是審議民主常見的模式？
- (A)公民會議
 - (B)願景工作坊
 - (C)公民陪審團
 - (D)地方議會審查

測驗式試題標準答案

考試名稱：110年特種考試地方政府公務人員考試

類科名稱：一般行政

科目名稱：公共管理概要（試題代號：6401）

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	A	A	D	B	B	D	D	A

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	A	C	C	B	C	B	A	B	D

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	A	B	D	A	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：