

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

# 測驗式試題標準答案

考試名稱：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

類科名稱：一般行政

科目名稱：公共管理概要（試題代號：5601）

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	C	C	B	B	A	D	B	D	A	B

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	D	B	A	A	A	C	D	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	C	B	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：