

104年公務人員特種考試外交領事人員及外交行政
人員、民航人員、原住民族及稅務人員考試試題

代號：50140

全一張
(正面)

考試別：原住民族特考

等別：四等考試

類科組：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)請以黑色鋼筆或原子筆在申論試卷上作答。

一、何謂多元文化組織 (multi-culture organization)？其特色包括那些面向？若欲建構多元文化組織可採取那些執行策略？試分析論述之。(25 分)

二、試說明政府公共關係的涵義，以及政府處理公共關係運作的原則。(25 分)

乙、測驗題部分：(50 分)

代號：4501

(一)本試題為單一選擇題，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 有關新的政府治理模式之敘述，下列何者正確？

- (A)參與式政府強調分權、績效薪給制、市場競爭等作法
- (B)解制式政府強調若能排除政府在運作上的過多管制，將使其更有效率
- (C)彈性化政府強調對抗傳統官僚的層級節制體系，力求組織扁平化
- (D)市場式政府強調以目標和任務為導向，主張政府的運作應著重於系統層次

2 有關公部門中「顧客導向」的敘述，下列何者錯誤？

- (A)外部顧客是指社會大眾
- (B)內部顧客是指政府部門中的各級公務人員
- (C)政府對於顧客僅能提供服務，但不能進行管制
- (D)由於政府施政對象的多元，真實的顧客不易明白辨識

3 有關公私管理差異之敘述，下列何者錯誤？

- (A)公共管理鮮少有一清楚底線，民間企業的管理則有利潤、市場績效或企業的存活作為底線
- (B)公部門管理者很難從效率的角度，善用人力資源，私部門管理者對於人事的任用與免職，則有很大的權限
- (C)公共管理必須攤在公共的目光監督下，因此較為公開，而私部門管理是內部進行，無需經大眾審視，較為封閉
- (D)為節省推動公共政策的時間，公共管理者無需花時間去做外部的談判，但私部門管理者為獲取社會大眾的認同，則需不斷花時間和外界進行溝通協調

4 學者薩瓦斯 (E. S. Savas) 將民營化分為三類，分別是撤資、委託與替代三類，下列那一項不是委託的範圍？

- (A)補助
- (B)清算
- (C)抵用券
- (D)簽約外包

5 有關當代主要國家政府再造趨勢之敘述，下列何者正確？

- (A)集權
- (B)顧客導向的文化
- (C)國有化
- (D)擴編組織與人事

6 我國的高速鐵路採取 BOT 模式，下列何者屬於「B」所指的項目？

- (A)企業 (business)
- (B)雙元 (bi)
- (C)興建 (build)
- (D)購買 (buy)

7 政府再造運動的主軸在於倡導建立「企業精神政府」，下列那一項活動最足以體現政府企業精神？

- (A)加強管制
- (B)增加福利
- (C)追求利潤
- (D)服務創新

8 「目標管理強調一個有意義的政策目標，必須隨著社會民意的脈動與世界潮流的演進而改變」，以上所述是指目標設定需具備下列那一項要件？

- (A)創新性
- (B)優先性
- (C)務實性
- (D)明確性

(請接背面)

104年公務人員特種考試外交領事人員及外交行政
人員、民航人員、原住民族及稅務人員考試試題

代號：50140

全一張
(背面)

考試別：原住民族特考
等別：四等考試
類科組：一般行政
科目：公共管理概要

- 9 有關危機爆發時之運作與活動，下列何者錯誤？
(A)草擬危機計畫說明書 (B)成立危機情境監測小組
(C)成立危機管理小組 (D)成立危機資源管理系統
- 10 下列那一項分析是著重在組織內部的優勢與弱點、外部的機會與威脅等相關資訊的分析研判？
(A)可行性分析 (B)成功率分析 (C)轉換率分析 (D)SWOT 分析
- 11 有關標竿學習的應用程序之敘述，下列何者正確？
(A)規劃－觀察－分析－適用－探尋 (B)規劃－探尋－觀察－分析－適用
(C)探尋－觀察－適用－分析－規劃 (D)觀察－探尋－分析－規劃－適用
- 12 下列何者不是平衡計分卡（BSC）的構面？
(A)財務構面 (B)顧客構面 (C)行銷構面 (D)學習成長構面
- 13 下列何者不是全面品質管理（TQM）的主要原則？
(A)法律制度 (B)顧客至上 (C)持續改善 (D)全員投入
- 14 有關危機管理之敘述，下列何者錯誤？
(A)公部門進行危機管理時，難免受到本位主義的影響 (B)危機管理重視的是危機發生後的損害控制
(C)危機管理重視的是危機發生前的預防 (D)公部門應該強化決策者辨識危機的能力
- 15 下列那一項公共管理方式，可以幫助組織對抗環境的不確定性與變遷性？
(A)績效管理 (B)目標管理 (C)全面品質管理 (D)策略管理
- 16 下列何者是績效管理中所謂的 KPI？
(A)關鍵策略目標 (B)主要人力投資 (C)關鍵績效指標 (D)主要創新指標
- 17 「五力分析」（five competitive forces）是在進行那一種公共管理時所需的工具？
(A)策略管理 (B)知識管理 (C)危機管理 (D)全面品質管理
- 18 「電子化政府提供一個整合式的虛擬組織，發展無間隙的網路服務，使政府能以顧客需求為依歸」之敘述，是指電子化政府的那一項功能？
(A)增進效率 (B)促進服務 (C)有助於達成政策成果 (D)建立公民信任
- 19 有關非營利組織定義之敘述，下列何者錯誤？
(A)非正式組織 (B)私人性質 (C)公益屬性 (D)自主管理
- 20 強調「從作中學」及訓練方式是指那一階段的知識創造？
(A)外部化 (B)內部化 (C)社會化 (D)合併化
- 21 基於「強調重視人力資本，有效發展員工潛能，讓員工發揮自身的智慧與能力」之敘述，管理者應採行何種知識管理策略？
(A)建立誘因機制 (B)完善的教育訓練計畫 (C)提供知識分享途徑 (D)協助成員與專家接觸
- 22 有關「志願失靈」的內容，下列何者錯誤？
(A)慈善的業餘性 (B)慈善的特殊性 (C)慈善的家長制 (D)慈善的易逝性
- 23 政府要民眾分攤義務的公共政策（如繳交 2%的補充健保費用），可能使民眾覺得麻煩而不願配合，因而必須透過政策行銷，以解決此困難。以上所述是指政策行銷的何種作用？
(A)博取民眾更多好感 (B)獲取社會更多支持 (C)構築彼此回饋的橋梁 (D)建立雙向溝通管道
- 24 「透過訊息的蒐集和處理，得以掌握組織內外部的變化，藉以合理制定或調整組織本身的目標」之敘述，是指公共關係的何種功能？
(A)監測功能 (B)訊息功能 (C)宣傳功能 (D)決策功能
- 25 「強調公共問題的解決不應僅侷限於單一機關、單一轄區的狹隘眼光與思維」之敘述，是指跨域治理的何種特質？
(A)宏觀性 (B)微觀性
(C)系統性理念 (D)參與者兼具的相依性