

## 102 年公務人員特種考試原住民族考試試題

等 別：四等考試

類 科：一般行政

科 目：公共管理概要

甲、申論題部分：

一、何謂跨域治理？跨域治理受到重視的背景為何？試說明之。

【擬答】：

### (一)跨域治理的意義

跨域治理 (governance across boundaries) 意指跨越轄區、跨越機關組織藩籬的整合性治理作為。在定義上具宏觀和微觀兩種層次之意涵：

1. 微觀意涵：將組織內部各功能部門的僵硬界線予以打破，採取一種整合的觀點和作為去解決組織所面對的問題。
2. 宏觀意涵：組織間的跨域治理指涉府際關係中通力合作的概念。亦即此一層次的跨域治理主張不同層級或不同轄區的政府間，在處理相同或相關的公共問題與政策時應該採取一種超越府際藩籬的觀念，將不同轄區與層級的政府部門納入同一個組織網絡 (organizational network) 當中，進而從組織網絡的整體角度思考各個政府 (部門) 在問題解決或政策推動過程中應扮演的角色。

### (二)跨域治理受到重視的背景因素

1. 全球化下的城市變遷：由於全球化的影響，國家角色逐漸模糊，發展策略清楚的城市益發出色，進而城市間的競爭與合作，已不侷限在本國境內。
2. 快速競爭的經濟發展：政府的職能是否統整完備，及回應環境的敏捷性，也會影響經濟發展的能量與國家競爭力，如各國之間投資協議的簽訂，攸關投資環境是否足以吸引企業投資。
3. 資訊傳遞的便利迅捷：資訊科技的發展，加快傳播速度，打破傳統疆界上等區隔分離，使彼此的界線模糊不清。
4. 生活環境的品質要求：由於工業化對生態的污染、石化燃料導致地球溫室效應與能源耗竭，使人類健康受到嚴重威脅、隨著環保意識抬頭，以及無煙囪工業的成長，除須政府的規劃外，民間的參與並和政府形成夥伴關係，才能朝向目標永續前進。
5. 公共政策的複雜多變：現今問題的複雜性，已非單一政府機關能完全處理，政府部門若不能以全局性的思維建立合作機制，整合跨部門資源與民間資源，則難以面對複雜多變的環境。
6. 傳統區域主義：區域合併主義或大型都會政府，企圖針對整個都市區域的政府進行變革，除去大部分、甚至所有都會內的小型政府，以單一、全能、有力和普及的整個都會政府取代之。亦即轄區合併有利於政府規模的合理化，協助資源不足的地方政府獲得發展。
7. 公共選擇：都會區若存在許多不同的地方政府且管轄權彼此重疊，可透過相互競爭來提升回應民眾需求之能力。因此提供公民更多選擇權來處理轄區內共同事務，該體制的選擇乃鑲嵌於地方政府間的協議、公私夥伴關係或職能移轉等。
8. 新區域主義：融合傳統區域主義與公共選擇的看法，認為競爭與合作兩種體制應兼顧並用，即藉由地方政府、社區組織、企業組織與非營利組織之間，形成策略夥伴關係，以有效解決問題。

二、何謂「危機管理」？請列舉並說明在危機發生前，我們可以透過那些方式預測危機的發生？

【擬答】：

### (一)危機管理的意義

危機管理 (crisis management) 是一種有計畫的、連續的及動態的管理危機的過程。亦即政府機關針對潛在或當前的危機，於事前、事中或事後，利用科學方法，採取一連串的因

## 公職王歷屆試題 (102 原住民特考)

應措施，包括組織、命令、控制、協調、計畫、激勵、溝通；以及為了因應危機的急迫性、威脅性和不確定性，藉由資訊回饋，不斷的修正與調整，以有效預防、處理及化解危機，甚至消弭危機於無形，使政府機關能迅速回復正常的運作狀況。

### (二)預測危機的方法

政府機關平日可透過下列的方式發掘社會中可能的潛在危機：

1. 觀察社會的動態：觀察當前社會的趨勢、變遷及動態，可藉以評估政府單位的內部控制制度，亦可讓政府單位檢討是否有相關的問題徵兆。而各單位應隨時注意其他相關單位所遭遇的類似問題。
2. 聽取民眾的意見：民眾通常比政府單位客觀，也能協助政府單位發覺社會的變遷趨勢，進而協助政府單位避免潛在的災禍。
3. 實施例外管理：通常每個組織都會訂立績效標準、工作程序、政策及工作目標等，以提供作業指導方針，主管人員專注於例外事件的處理即可，以便早期發現危險徵兆。
4. 加強企劃作業與環境預測：妥善的事前計畫與預測工作，能增加管理者的信心，減低恐懼感與時間壓力。
5. 建立良好的溝通管道：公開的溝通是政府單位了解真實狀況的必要條件。在內部溝通方面，政府單位應建立適當的溝通管道，使員工意見能以書面或口頭往上傳達。良好的溝通也包括外來的資訊，如民眾或其他有關群體所提供的資訊。因此，若能建立良好的溝通管道，則員工與民眾將能立即陳報潛在的危機，以消弭危機於無形。

### 乙、測驗題部分：

- (B) 1. 下列那一項敘述，是支持公共政策取向研究途徑的學者對於公共管理的觀點？
- (A)公共管理為決策理論的補充性工具  
(B)公共管理與政策分析具有密切關聯性  
(C)強調資深事務官的行政責任  
(D)重視公共管理的行政權責面向
- (C) 2. 下列何項描述不符合公共管理未來發展趨勢？
- (A)強調創新與系統思考  
(B)重視服務的品質與績效評估  
(C)明確劃分公私部門之間的界限  
(D)廣泛運用電腦網際網路
- (C) 3. 公共管理者將公共服務交給市場經營的項目，大都有下列那種特質？
- (A)專業性高的公共服務  
(B)益本比不佳的公共服務  
(C)作業性的公共服務  
(D)具管制性的公共服務
- (B) 4. 關於新公共管理的敘述，下列何者錯誤？
- (A)新公共管理是一種手段，其目的在建立一種顧客導向，而具有回應性的政府  
(B)新公共管理根源於大政府的意識型態，其目的在創造萬能政府  
(C)新公共管理師法企業組織的管理實務，其目的在將政府的官僚作風扭轉為創新和積極的組織文化  
(D)新公共管理可謂以市場為基礎的公共治理，其目的在引進競爭機制，以提昇政府績效
- (D) 5. 關於市場治理模式之新公共管理的「解除管制」(deregulation)措施，下列敘述何者錯誤？
- (A)解除管制又稱鬆綁或自由化  
(B)其精神為尊重市場機制，使資源分配更具效率  
(C)將水利、發電、天然氣、電信等公用事業開放給民間經營，即屬解除管制的具體作為  
(D)其最主要的目的是增加國庫收入、創造公共財源
- (B) 6. 丹哈特(R. B. Denhardt)夫婦所提出新公共服務的理念，認為政府應扮演何種角色？
- (A)代表者  
(B)服務者  
(C)領航者  
(D)操盤者
- (D) 7. 下列何者不是企業型政府的特質？
- (A)衝破官僚原有的體制，重新設計組織  
(B)其目標界定是以目標及使命導向為主  
(C)採行分權參與管理

公職王歷屆試題 (102 原住民特考)

- (D)以管理者觀點為其工作流程的導向
- (D) 8. 下列何者不是新古典經濟理論之論點？
- (A)個人自利理性的假定 (B)理性的分析工具  
(C)市場機制的極大化 (D)政府角色的擴大
- (A) 9. 比較而言，全面品質管理所形成的團隊型態中，下列何者是屬於永久性的工作團隊？
- (A)品管圈 (B)品質改進團隊 (C)跨功能團隊 (D)問題解決團隊
- (B) 10. 有關團體與團隊的差異比較，下列何者最為正確？
- (A)團體是三人以上的組合，團隊是七人以上的組合  
(B)團體多講求個人責任，團隊是個人責任與相互責任兼顧  
(C)團體的組成時間短暫，團隊的組成時間永久  
(D)團體重視競爭，團隊重視紀律
- (B) 11. 根據我國災害防救法的規定，下列何者為該法所定之中央主管機關？
- (A)經濟部 (B)內政部 (C)衛生福利部 (D)行政院農業委員會
- (C) 12. 公共管理的觀念擴散，與下列何者較無關聯？
- (A)政府部門膨脹 (B)行政效率低落 (C)弱勢團體抬頭 (D)財政日益困難
- (B) 13. 下列何者不是未來行政機關採用目標管理所應採納的建議？
- (A)目標設定應整合短期目標與長期計畫  
(B)目標管理制度應隨政務官任期而重新改變，才能促使計畫得到長官的支持  
(C)政府應採用多元的管理方法，截長補短，相互為用  
(D)目標管理應避免將目標瑣碎分項，否則無法創造彼此一體，休戚與共的歸屬感
- (D) 14. 下列何者是實現學習型組織最主要之策略？
- (A)增進成員政策規劃的能力 (B)增進成員服從指揮的能力  
(C)增進成員資料分析的能力 (D)增進成員學習再學習的能力
- (A) 15. 政策行銷以下列何者代替傳統行銷之「產品」？
- (A)服務 (B)溝通 (C)政策 (D)權威
- (C) 16. 下列那一項不是公部門績效管理的困難所在？
- (A)績效資訊的可獲取性問題 (B)公部門績效有時難以量化  
(C)欠缺施予達成指標之壓力 (D)績效衡量充滿著政治因素
- (A) 17. 下列何者是行政機關的主觀績效指標？
- (A)民眾對政府施政的滿意度 (B)政府受理民眾申請的件數  
(C)警察破獲刑案的件數 (D)政府補助社區的經費
- (C) 18. 各機關組織業務的標準作業手冊是下列何種知識？
- (A)內隱知識 (B)默會知識 (C)外顯知識 (D)組織記憶
- (C) 19. 電子化政府的主要目標在於塑造一個顧客取向的政府，下列何者不是它所具備的特質？
- (A)易於操作 (B)更有效率 (C)精簡人力 (D)更容易取得政府資訊
- (A) 20. 下列那一項屬於策略性人力資源管理的特徵？
- (A)充分認識外在環境的衝擊與影響  
(B)人力資源是附屬的、配合的幕僚功能  
(C)主要關注計時的、作業的、文書的員工  
(D)人事主管擁有中度的地位與權威
- (D) 21. 一般意指領導者能授權給部屬，使其成為自主的組織公民，並將社會責任內化於組織中，使人感受到不受剝削，而是受人尊重的個體，此種領導概念稱為：
- (A)交換式領導 (B)奇魅式領導 (C)權變式領導 (D)服務式領導
- (D) 22. 有關公私協力關係之敘述，下列何者錯誤？
- (A)公私協力關係是一種理念亦是一種行動的準則  
(B)公私協力關係較不是以鞏固既得利益為動機  
(C)公私協力關係強調資源極大化使用共贏賽局的組織性網絡  
(D)公私協力關係之營建只是為了迎合世界潮流
- (D) 23. 傳統商業行銷的四 P 技術應用到政府行銷必須加入第五 P，其意指下列何者？

公職王歷屆試題 (102 原住民特考)

(A)參與策略 (B)民營化策略 (C)人力資源 (D)夥伴關係

(B) 24. 對於民營化三種類型的說明，下列何者最為正確？

- (A)「替代」是由政府主動出面邀請民間機關接替政府完成其公共職能
- (B)「撤資」與「委託」的民營化過程較需政府部門直接主動的決定
- (C)就時間上來看，政府在「替代」的民營化過程中，最能扮演畢其功於一役的角色
- (D)「撤資」是將公營事業的所有權移轉民間，但政府不須保有監督管理的責任

(A) 25. 在 R. A. W. Rhodes 的觀點中，對於治理網絡成員間關係的界定，下列何者最為正確？

- (A)網絡成員基於資源互賴的事實，而產生連結關係
- (B)網絡成員具備相同的資源，是建立網絡關係的前提
- (C)網絡成員基於權力彼此制衡，而產生連結關係
- (D)網絡成員具備相同的權力，是建立網絡關係的前提

公  
職  
王