

102年公務人員特種考試關務人員考試、102年公務人員特種考試稅務人員考試、102年公務人員特種考試海岸巡防人員考試、102年公務人員特種考試移民行政人員考試、102年特種考試退除役軍人轉任公務人員考試及102年國軍上校以上軍官轉任公務人員考試試題

代號：54150 全一張  
(正面)

等 別：四等退除役軍人轉任考試

類(科)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。

一、何謂標竿學習？標竿學習的流程為何？請說明之。(25分)

二、1980年代以來的新公共管理主義蔚為政府再造風潮，主張政府應師法企業(business-like)。但也有論者持相反看法，認為政府組織與私人企業並不相同，不可一體適用。試比較公共管理與企業管理的異同，並論述你對此一爭議的看法。(25分)

**乙、測驗題部分：(50分)**

代號：5541

(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。

- 有關公部門組織與管理特色之敘述，下列何者正確？  
(A)公部門組織的目標較具模糊性、多樣性和衝突性  
(B)公部門管理者不須面對外在政治人物的干預  
(C)公部門管理者具有較大的決策自主權和彈性  
(D)公部門管理者較不受媒體及利益團體的監督
- 卡爾森(Garson)與歐曼(Overman)提出以「PAFHRIER」取代「POSDCORB」來表示行政管理主要功能，其中「PA」代表那一項功能？  
(A)公共課責(Public Accountability)  
(B)公共行政(Public Administration)  
(C)政策分析(Policy Analysis)  
(D)政策協議(Policy Agreement)
- 公共管理者在將公共服務交給市場之前，通常都會審慎的經過那一種研究？  
(A)法案訂定的研究  
(B)可行性研究  
(C)人群關係研究  
(D)滿意度研究
- 一般而言，關於管理主義特徵的描述，下列何者正確？  
(A)重視行政的規範性  
(B)重視行政的專業性  
(C)重視行政的公共性  
(D)重視行政的倫理性
- 下列那一種理論，曾被胡德(Hood)教授質疑最可能會產生無人負責管理症候群(headless chicken state)的副作用？  
(A)新公共服務  
(B)社群理論  
(C)新公共行政  
(D)新公共管理
- 下列何種理論，並不是新公共管理運動的哲學基礎？  
(A)新公共選擇理論  
(B)凱因斯理論  
(C)代理人理論  
(D)交易成本理論
- 公、私組織的劃分有許多不同的面向，若從「資金來源」來看，下列有關公、私組織的描述，何者錯誤？  
(A)企業的收入以銷售產品或服務為主  
(B)企業的支出受到公共採購法令的限制  
(C)政府的收入以稅收為主  
(D)政府的支出應經過民意機關的同意
- 一般而言，團隊管理的首要先決步驟是：  
(A)激勵團隊士氣  
(B)解決團隊成員內部問題  
(C)提高團隊競爭力  
(D)組成最佳團隊
- 下列何者不是危機具有之特性？  
(A)威脅性  
(B)不確定性  
(C)非階段性  
(D)緊迫性
- 高績效的團隊，通常須經歷下列那些階段的發展？  
(A)草創期、風暴期、規範期  
(B)草創期、風暴期、運作期  
(C)風暴期、規範期、運作期  
(D)草創期、規範期、運作期

(請接背面)

102年公務人員特種考試關務人員考試、102年公務人員特種考試稅務人員考試、102年公務人員特種考試海岸巡防人員考試、102年公務人員特種考試移民行政人員考試、102年特種考試退除役軍人轉任公務人員考試及102年國軍上校以上軍官轉任公務人員考試試題

代號：54150 全一張  
(背面)

等 別：四等退除役軍人轉任考試  
類(科)別：一般行政  
科 目：公共管理概要

- 11 全面品質管理（Total Quality Management，TQM）影響政府運作的重要面向之一便是顧客導向的轉變，亦即政府與公民的關係已轉變為：  
(A)命令—服從的關係 (B)供應者—顧客的關係  
(C)保護者—被保護者的關係 (D)統治者—被治者的關係
- 12 目標管理（Management by objectives）的觀念，最早係由下列何人所倡導？  
(A) M. Weber (B) H. Simon (C) P. Drucker (D) F. Herzberg
- 13 有關危機狀態下的決策情境所列舉的各種特質，下列何者正確？①不確定性 ②複雜衝突 ③資訊周全 ④分析容易 ⑤溝通困難  
(A)①④⑤ (B)①②⑤ (C)②③④ (D)①②④
- 14 美國 1978 年的「文官改革法」衍生出下列那一項制度？  
(A)高級行政官（senior executive service） (B)文官委員會（civil service commission）  
(C)文官中立制度（civil service neutrality） (D)國家績效評估（national performance review）
- 15 電子化政府中的 G2E 指的是對下列何者所提供的服務？  
(A)民眾 (B)企業 (C)公務員 (D)資訊弱勢者
- 16 下列何者不是當前公部門推動知識管理的困境？  
(A)欠缺有效的知識管理制度與教育訓練 (B)資訊系統穩定性及方便性仍有改進空間  
(C)偏重內隱知識的分享，忽略外顯知識的建制和運作 (D)機關首長欠缺知識智能，不支持此項活動
- 17 有關社會企業特色的敘述，下列何者錯誤？  
(A)強調利害關係人的概念 (B)堅持經濟與社會目標  
(C)圖利財團企業 (D)強調回應未經滿足的社會需求
- 18 爲了要因應不同顧客的需要，因此必須對市場進行區隔，俾能提出不同的經營策略，提高市場占有率，稱之爲：  
(A)市場行銷 (B)市場標的化 (C)關係行銷 (D)市場分部化
- 19 有關治理之描述，下列何者錯誤？  
(A)新公共管理理念的落實 (B)網絡成員自我管理的機制  
(C)市場結構之應用 (D)公、私、志願部門之間形成網絡關係
- 20 有關民營化的相關作爲，下列何者錯誤？  
(A)使用者付費 (B)競標 (C)複式預算 (D)簽約外包
- 21 黑堡宣言（Blacksburg Manifesto）曾對官僚之專業主義重新詮釋，其意指官僚在運用專業能力時，應加入何種精神？  
(A)專業技術的強調 (B)積極負責的公民意識 (C)法學的素養 (D)行政中立的精神
- 22 下列何種模式符合全面品質管理中「持續不斷改進」的目標？  
(A)國家績效評估（NPR） (B)規劃、願景、觀察、分析、適用（PSOAA）  
(C)解凍、移動、再結凍（UMR） (D)計畫、實行、檢查、行動（PDCA）
- 23 下列何者屬於策略性人力資源管理的特徵？  
(A)人事主管專注於人事功能之發揮 (B)聚焦於事務性工作流程規劃  
(C)充分認識外在環境衝擊的影響 (D)人事部門強化人力管制功能
- 24 對於公共管理資訊系統運用原則的描述，下列何者最正確？  
(A)公共管理資訊系統應比照私部門以「經濟效率」爲評估標準  
(B)公共管理資訊系統的規劃必須採取漸進主義的模式，隨政治氣候的改變適度調整  
(C)爲確保資訊安全，公共管理資訊系統不宜與組織外部進行資訊聯繫，相互交換訊息  
(D)由於公平、正義等目標無法客觀衡量，因此不應作爲公共資訊管理系統的評估標準
- 25 爲了解顧客的需求，訪員以參與顧客在市場中的實際接受服務狀況進行觀察，再跳脫出先前的觀察過程，思索所得啓示，這樣的顧客訪視係採下列何種原理所進行？  
(A)測不準原理 (B)不希罕定理 (C)魚缸原理 (D)彼得原理

# 測驗式試題標準答案

考試名稱：102年公務人員特種考試關務人員考試、稅務人員考試、海岸巡防人員考試、移民行政人員考試、退除役軍人轉任公務人員考試及國軍上校以上軍官轉任公務人員考試

類科名稱：一般行政

科目名稱：公共管理概要（試題代號：5541）

題數：25題

標準答案：

題號	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
答案	A	C	B	B	D	B	B	D	C	A	B	C	B	A	C	C	C	D	C	C

題號	21	22	23	24	25															
答案	B	D	C	B	C															

題號																				
答案																				

題號																				
答案																				

題號																				
答案																				

備註：