

考試別：退除役軍人轉任公務人員考試

等別：四等考試

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。

(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、公部門涵蓋許多機關、機構及學校，彼此人事制度略有差異。請試述公部門人力資源管理的特色。(25分)

二、請試述團體 (Group) 與團隊 (Team) 的差異。(25分)

乙、測驗題部分：(50分)

代號：5141

(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 下列何者最能表現政府再造的精髓？

- (A)政府再造是強調全程革命
- (B)政府再造是為了要建立大政府
- (C)政府再造角色是努力扮演操盤者
- (D)政府再造是不必學習企業家精神

2 關於公共管理與企業管理的比較，下列何者錯誤？

- (A)企業管理主要追求個別利益，公共管理主要追求公共利益
- (B)公共管理與企業管理的目標，都在追求效率與服務品質的提昇
- (C)企業管理者決策需受到董事會監督，故呈現金魚缸效應；公共管理的決策雖然受到全民監督，但由於多重目標的衝突，故經常黑箱作業
- (D)公共管理與企業管理同樣面臨組織設計、稀少資源配置及組織成員管理的問題

3 下列何者是新公共管理理論基礎之新制度經濟學的學說？

- (A)委託－代理人理論
- (B)公共選擇理論
- (C)利益團體理論
- (D)政經統合理論

4 J.Potter (1994) 指出，當我們進行公共部門改革，最重要的莫過於將下列何種理論應用於公共服務領域？

- (A)社會主義
- (B)消費主義
- (C)統合主義
- (D)第三條路

5 新公共服務特別著重何種精神？

- (A)法理性權威精神
- (B)企業家精神
- (C)公民精神
- (D)政治家精神

6 關於治理 (governance) 的基本意涵，一般而言不包括下列何者？

- (A)將治理視為一種結構
- (B)將治理視為一種過程
- (C)將治理視為一種目標
- (D)將治理視為一種分析架構

7 下列何者不屬於危機爆發前預防階段的管理活動？

- (A)建立預防系統
- (B)建立前進指揮所
- (C)建立感應系統
- (D)建立危機訓練系統

8 為落實顧客導向服務理念與文化，最主要的任務是：

- (A)提供民眾更多補助
- (B)提供更好願景
- (C)確保產品優良
- (D)提供顧客選擇權

- 9 全面品質管理的 PDCA 循環模式，又稱「戴明圈」(Deming Circle)，其中 C 所代表的是：
(A)溝通 (Communicate) (B)競爭 (Compete)
(C)控制 (Control) (D)檢查 (Check)
- 10 有論者主張「為了減少交易產生的行政成本，宜設法將業務外包給民間部門執行，並提供適當的競爭機制」，此一主張與下列那一理論觀點顯然較為無關？
(A)公共選擇 (B)代理人理論 (C)新制度經濟學 (D)新公共行政
- 11 一般而言，全面品質管理所形成的團隊計有①品管圈 ②跨功能團隊 ③品質改進團隊，其中較屬於臨時任務編組型態的是：
(A)①② (B)①③ (C)②③ (D)①②③
- 12 美國國家績效評鑑 (NPR) 曾提出「世界水準的禮節」要求聯邦政府機關必須貫徹實施，下列何者並不是一個具有世界水準的聯邦組織應有的特徵？
(A)全體組織每一個員工都貫徹禮節運動 (B)資深領導者率先做好表率
(C)對於員工偶發的不禮貌服務，不應過於苛求 (D)從顧客觀點提供綿密無縫的服務
- 13 在進行危機處理狀況下，下列何者不是合理的組織設計原則？
(A)打破原有的部門界限，採取問題導向的分工原則
(B)採取任務小組或工作團隊的跨部門協調方式
(C)機械式組織設計，以維持運作的穩定
(D)利用委員會或專案組織的設計方式
- 14 在 SWOT 分析法中，下列何者是對外部環境的分析？
(A) S 和 O (B) S 和 W (C) O 和 T (D) W 和 T
- 15 有關公私部門績效管理的差異，下列何者錯誤？
(A)公部門需回應多元價值的需求 (B)公部門的施政計畫應遵守法定程序
(C)私部門的績效目標較易認定 (D)私部門績效評量的信度與效度較差
- 16 下列那一種管理技術最強調統計技術的運用？
(A)團隊建立 (B)標竿學習 (C)全面品質管理 (D)政策行銷
- 17 政府網站設計為因應不同的服務對象，提供不同的服務功能，這樣的設計最主要是為了實現下列那一項價值？
(A)績效管理 (B)標竿學習 (C)策略規劃 (D)顧客導向
- 18 下列何者最不屬於標竿學習的核心價值？
(A)自主觀 (B)學習觀 (C)全面品質觀 (D)流程觀
- 19 政府推動 BOT 經常發生契約內容認知差異的爭議，為研修 BOT 相關規範，相關部會網頁設立專屬 BOT 討論專區，係屬於下列那一種電子化政府的服務類型？
(A)政府對公務員 (G2E) (B)政府對政府 (G2G)
(C)政府對民眾 (G2C) (D)政府對數位落差 (G2D)
- 20 L. M. Salamon 提出「第三者政府理論」(the third party government theory)，其真正意涵為：
(A)非營利組織的出現主要是為了補救政府的失靈 (B)非營利組織的出現純粹是為了彌補市場失靈
(C)非營利組織應建立與政府部門的協力關係 (D)非營利組織應該逐漸取代政府及市場機能
- 21 有關影響跨域治理運作的障礙因素，下列何者障礙性最低？
(A)本位主義 (B)缺乏參與對象 (C)黨同伐異 (D)法治不備
- 22 有關社會行銷的特性敘述，下列何者錯誤？
(A)面對多個群眾 (B)面對多重目標 (C)獲利相當明顯 (D)面對社會大眾監督
- 23 下列何者非為公私協力所強調的關係形態？
(A)平等互惠 (B)自主控制 (C)共同參與 (D)責任分擔
- 24 Denhardt & Denhardt 提出新公共服務的概念，下列敘述何者錯誤？
(A)公共利益的追尋 (B)重視政治操作手法
(C)服務公民，而非顧客 (D)重視公民資格更勝於企業精神
- 25 關於掌握顧客滿意經營的方法可用 CCPR 來表示，下列敘述何者錯誤？
(A) C (Convenient)：讓顧客更方便 (B) C (Care)：對顧客更親切
(C) P (Personalized)：為顧客提供個人化服務 (D) R (Reinventing)：改造顧客的想法

測驗式試題標準答案

考試名稱：108年公務人員特種考試警察人員、一般警察人員考試及108年特種考試交通事業鐵路人員、退除役軍人轉任公務人員考試

類科名稱：一般行政

科目名稱：公共管理概要（試題代號：5141）

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	A	C	A	B	C	C	B	D	D	D

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	C	C	C	D	C	D	A	C	C

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	C	B	B	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：