

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