

104年公務人員特種考試警察人員、一般警察人員考試及104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試題

代號：14160

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、何謂團隊？高績效團隊有何特質？(25分)

二、試說明民營化的意涵；並敘述贊成與反對公營事業民營化之理由。(25分)

乙、測驗題部分：(50分)

代號：6141

- (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。

- 增加人員的流動率，可以改善下列何種官僚組織特點所可能產生的負面效應？
(A)永業化 (B)依法行政 (C)層級節制 (D)專業分工
- 根據學者紀陶(D. F. Kettl)的看法，P途徑的公共管理，具有下列何項特徵？
(A)對傳統的公共行政及政策執行研究予以接納 (B)偏向於前瞻性和規範性的理論研究
(C)著眼於基層管理者所制定之策略研究 (D)視公共管理與政策分析為二個分離的領域
- 當代新公共管理可謂為市場模式的治理，關於市場模式的治理之描述，下列何者錯誤？
(A)奠基於新古典經濟學的意識型態 (B)將競爭機制引進公共組織
(C)以公共選擇理論為基礎 (D)得以充分實現公民參與的民主價值
- 下列那一項不是前美國副總統高爾(Al Gore)在「國家績效評估報告(The Report of National Performance Review)」中所提出的政府再造基本原則？
(A)削減財務開支 (B)加強經濟管制 (C)授能組織成員 (D)顧客服務導向
- 民國90年代，我國政府組織改造強調「四化」策略，包括：去任務化、地方化、法人化，以及：
(A)委外化 (B)精簡化 (C)合理化 (D)層級化
- 1980年代以來，許多OECD國家採取公共管理之理念與方法，進行全球性的政府改革風潮，前述OECD國家是指：
(A)亞洲經濟合作組織 (B)聯合國環境變遷組織 (C)經濟合作發展組織 (D)石油輸出國家組織
- 以顧客為導向的公共管理，係源自於：
(A)全面品質管理 (B)目標管理 (C)績效管理 (D)參與管理
- 「將青蛙丟到熱水中，青蛙會彈跳逃脫；若將青蛙放在冷水中逐漸加熱，青蛙終將漸漸失去活動能力而被煮熟。」從這個煮青蛙的寓言中，可發現危機管理的首要條件是：
(A)危機回應 (B)危機意識 (C)危機處理 (D)風險評估
- 下列何種情況最適合採用團隊結構的途徑來完成組織任務？
(A)個人的努力和績效可以獲得獎賞 (B)無法取得必要的資源
(C)需管理階層決定工作的進行方式 (D)需眾人協力合作的任務
- 根據我國中央行政機關組織基準法第13條規定，一級機關應定期辦理下列何種事項，以作為機關設立、調整或裁撤之依據？
(A)員額評鑑 (B)管理評鑑 (C)組織評鑑 (D)程序評鑑

(請接背面)

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 下列何者不是顧客滿意的經營步驟之一？
(A)進行顧客滿意度調查
(B)了解顧客需求與期望水準
(C)增加顧客「事前期望值」與「事後評價值」間的差異
(D)結合機關之「關鍵價值主張」與「顧客期望水準」
- 12 全面品質管理強調 PDCA 循環模式。其中 D 代表實行 (Do)，C 代表檢查 (Check)，A 代表行動 (Act)，P 代表下列何者？
(A)政策 (Policy) (B)價格 (Price) (C)問題 (Problem) (D)計畫 (Plan)
- 13 標竿學習依比較的對象可分為四種類型。在相同的公司或組織中，從事部門、單位、附屬公司或國家之間的比較，是屬於何種類型？
(A)內部標竿 (B)功能標竿 (C)競爭標竿 (D)通用標竿
- 14 評估威脅組織目標的來源，並排列組織處理的優先順序為下列何種機制之主要工作？
(A)危機處理小組 (B)危機計畫系統 (C)危機訓練系統 (D)危機感應系統
- 15 在「第五項修練」一書中呼籲讀者，對於組織所面對的惡劣情境要運用「見樹又見林的藝術」與「以簡馭繁的智慧」，這是指何種方法的重要性？
(A)系統思考 (B)共同願景 (C)團隊學習 (D)心智模式
- 16 下列那一項陳述，不符合公部門策略管理的本質？
(A)策略管理必須納入不同階層的人員 (B)策略管理不是一次完成的規劃方案
(C)策略管理發生在政治領域以外 (D)策略管理也會涉及一個組織文化的改造
- 17 行政機關的績效目標大致可以劃分為三個層次，下列何者不在其中？
(A)員工個人 (B)整體機關 (C)外部團體 (D)內部單位
- 18 「整合各級政府網站，使民眾大幅減少搜尋政府網站的時間」，指的是政府部門運用下列何種電子化政府之策略？
(A)電子化公文 (B)1999 客服中心 (C)大腦全像圖 (D)單一入口網
- 19 就各國電子化政府的規劃經驗，其策略性步驟可以分為電子化管理、電子化政府及電子化治理等三個階段，下列對於電子化治理的描述，何者最為適當？
(A)著重於政府內部的管理電子化與流程簡化
(B)強調民主化決策流程、開明政府與決策透明化的理念
(C)運用資訊科技提升政府與其他政府、組織與社群的關係
(D)強調提供以顧客為導向的創新增值服務
- 20 下列何者不是資訊社會或第三波文明所重視的社會價值？
(A)個己性 (B)一致性 (C)創造性 (D)自我思考能力
- 21 電子化政府的發展，根據民眾被允許互動的程度，特別是網頁上的互動，可以分成①處理；②互動；③交易；以及④資訊等四個階段。若依照互動程度由簡而繁進行排序，下列何者最為正確？
(A)①④②③ (B)④②①③ (C)④①③② (D)④①②③
- 22 有關全面品質管理所強調的共同原則，下列何者錯誤？
(A)利潤至上 (B)永續改善 (C)團隊工作 (D)顧客為主
- 23 下列何者為政府公關與行銷的中心思想？
(A)官僚本位 (B)顧客導向 (C)企業導向 (D)媒體本位
- 24 臺灣高鐵與高雄捷運皆屬於我國較早期推動的 BOT 案，這兩案推動的法源依據為何？
(A)獎勵民間參與交通建設條例 (B)促進民間參與公共建設法
(C)政府採購法 (D)獎勵投資條例
- 25 治理的概念強調對於「公、私、志願部門之間所形成的網絡關係進行管理與干預」，對於這段話的詮釋，下列何者最為適當？
(A)公部門肩負政策成敗的責任，具有管理與干預的最高權力
(B)私部門與志願部門在網絡中彼此競逐政府所釋出的資源
(C)參與網絡關係的公、私、志願部門組織彼此間形成相互依賴的關係
(D)公部門為向民眾負責，必須能保持其獨特、單向之高權地位