

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。

- 1 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
- 2 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)
- 3 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
- 4 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
- 5 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
- 6 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
- 7 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
- 8 一般而言，團隊管理的首要決步驟是：
(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
- 9 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
- 10 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