

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加值服務
- 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

測驗式試題標準答案

考試名稱： 104年公務人員特種考試警察人員考試、104年公務人員特種考試一般警察人員考試、
104年特種考試交通事業鐵路人員考試及104年特種考試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：6141）

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	B	D	B	A	C	A	B	D	C
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	D	A	B	A	C	C	D	B	B
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	A	B	A	C					
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：