



# 作題評量中心 (練題智庫)

甄試

公職

證照

語言

自學評量 · 答測分數 · 分析考點 · 矯正能力



## 我們的測評與服務

學前測 / 隨堂測 / 考前測

大會考 / 期中末考

口面試

正規課 / 分眾課

私慕課 / 延伸課

讀書會

### 高普考單科大會考



法政學院版

## IRT作題評量中心·個人學科成績分析

曾聰明 學員編號：AB1110203NA

### ◆ 成績單

考試科目：行政法  
 考試日期：111年5月20日  
 選擇題分數：30  
 申論題分數：20

分數：



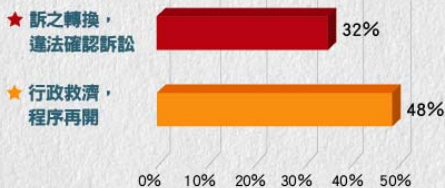
最高分：82分 (滿分100分)  
 頂標：72.5分 (前25%平均)  
 均標：63.5分 (應考生平均)  
 底標：37.5分 (後25%平均)

### ◆ 知識點分析

• 選擇題 (答對題數占該題型全部題數的百分比)



• 申論題 (該題得分占該題總分的百分比)



★ 地方特考大會考+讀書會10月舉辦，歡迎考生踴躍參加！

我要報名

# 《公共管理概要》

甲、申論題部分：(50分)

一、請論述目標管理之意涵，並舉實例說明其應用。(25分)

試題評析	目標管理的考題已在國考出現多次，99年高考三級與109年原住民族特考四等亦曾要求舉實例說明之。本題可以PDCA四步驟，說明目標管理在公部門或非營利組織之應用，切記，不要舉私部門的例子，因為考科為公共管理而非企業管理。前言可以說明目標管理的源起，結論則可補充目標管理的成功要件或是在公部門應用的限制。
考點命中	1.《高點·高上公共管理講義》第二回，趙杰編撰，頁199-201。 2.《高點·高上公共管理總複習講義》，趙杰編撰，頁64-67。 3.《高點·高上公共管理狂作題班講義》，趙杰編撰，頁121-126。

答：

自P. Drucker於1954年在其所著《管理實務》一書中，揭櫫「目標管理及自我控制」的觀念以來，目標管理遂廣為公、私部門所採行，不久便蔚為風潮。茲依題意論述如下：

(一)目標管理之意涵

歐迪旺(Odiome)認為「目標管理是一種程序，藉由組織中上、下層級的管理人員一起來確定的共同目標，並以對組織成員的期望成果來界定每位成員的主要責任範圍，同時依此來指導各部門的活動，並評估每一位成員的貢獻。」意即目標管理是利用激勵原理與參與法則，使各級人員能親自參與目標設定過程，將個人期望與組織目標相結合，並透過自我控制、自我指導等管理方式，建立各級人員的責任心與榮譽感，其最終目的是在促進組織績效的一套管理系統。

(二)目標管理之應用

目標管理的實際運用可透過計畫(Plan, P)、執行(Do, D)、檢查(Check, C)、檢討與改進(Action, A)的循環來進行。透過PDCA的循環實施程序，將目標的設定、行動方案的規劃、行動方案的執行、組織績效的監督與個別成果的考核，融合為一個持續不斷的改進過程。茲以臺北市中山地政事務所的實例說明目標管理之應用：

- 1.訂定計畫(Plan)：中山地政事務所基於「優質地政，智慧便捷」的願景，以及「親民、效率、創新」的核心價值，訂定「109年度全面提升服務品質執行計畫」，將「深得民心」、「迅速確實」、「行政革新」訂為年度服務品質目標，並設定9項計畫目標，每項目標皆訂出目標內容、績效目標與執行計畫，並成立「為民服務工作團隊」負責推動。接著要求各課室依組織目標、計畫目標、服務品質目標、研擬子項計畫或執行方案。
- 2.推動執行(Do)：各執行計畫內容、實施步驟及推動作法採由上而下或可量化方式展開，由主任協同各級主管，由上而下領導團隊分工，致力研究創新，以達成目標。
- 3.稽核管理(Check)：執行課室定期於會議中報告執行情形，掌握工作進度，檢討執行成效並追蹤管制。主要透過主管走動式管理、業務督導、內部稽核、不定期查核與追蹤管制等方式進行。
- 4.強化改進(Act)：依執行成果及改善建議，各業務單位加強配合辦理，或提會商議，以加強各項工作執行成效，並於每月及年終由各課室提報執行情形及績效檢討報告。此外，配合個人獎勵、團體獎勵、公開表揚、升遷考量與績效敘獎等方式達到激勵效果。

目標管理若能獲得高層管理者的支持；獎勵與成果密切結合；採用參與管理、授權管理與責任管理；目標設定可測量化；具有良好的情報資訊回饋系統；自我評鑑與主管考核公正確實；實施民主領導方式；以及具有願意接受挑戰的組織文化，則其成功可期。

## 【參考書目】

- 1.孫本初(2013)，《新公共管理》(五版)，台北市：一品，頁467、470-471。

二、何謂知識地圖(knowledge map)？建構良好的知識地圖應包含那些重要元素？試舉例說明之。(25分)

試題評析	知識地圖的概念及元素之前只出過選擇題，對申論題而言算是比較冷門，尤其又要舉例說明，可能稍微有點挑戰性。
考點命中	1.《高點·高上公共管理講義》第三回，趙杰編撰，頁95-96。

**答：**

知識地圖是由J. Liebowitz所提出，為知識管理（knowledge management）的重要工具。知識管理是指能系統化、清楚地和深思熟慮地建立、革新與應用組織中的核心知識，以使組織的核心知識發生極大化的效率，並為組織帶來一定的利益。以下依題意論述之：

(一)知識地圖的意涵

知識地圖旨在描繪出組織內主要領域的知識分類與流動狀態，包括知識種類、知識工作者、知識文件、意見想法及知識密度，並可連結外部資源，讓組織中的每個人可以快速找到所需要的知識。換言之，知識地圖是以圖形方式來顯示各種知識來源的儲存地點、專家所在的位置、任務與知識的關係、知識與產品或服務的關係、知識的結構等，且這些資料大都以電子化的方式加以組織、分類、儲存、圖示與擷取。

(二)知識地圖的元素

A. Tiwana認為在知識地圖的架構中，最重要的三大元素為：

- 1.知識庫（knowledge repository）：指知識創造、整理、儲存、擴散、應用與分享的平台，知識庫包括特定領域的經驗與知識，內容必須是清楚且正確的。
- 2.知識社群（knowledge community）：指透過網路社群的互動與分眾特色，輔以實務社群的搭配運作，建立以專業技術與知識領域為主的社群媒體群組、討論區、電子論壇、專欄區、電子布告欄、留言版、聊天室、讀書會、部落格等。
- 3.知識專家（knowledge expert）：指對於某個特別的工作單元，可憑藉其豐富知識、技術與經驗順利達成任務的知識專業人士。

(三)知識地圖的應用實例

以行政院人事行政總處為例，建有「人事個案智慧共享整合平台」與「公務人力統計」等知識庫，當人事同仁在閱讀知識文件時，若有任何疑惑，可以在組織內部或連繫考試院尋找「知識專家」進行專業諮詢，亦可透過臉書或Line「知識社群」留言，與同仁進行問題或知識的交流。知識專家既可擔任知識文件庫的價值審核者，亦可到專業的知識社群擔任駐站專家，以解決同仁於社群上留下的問題。同仁於工作上有任何問題，可以直接到知識社群留言，透過社群即時通知的機制，知識專家將會在最短時間內獲知問題。此外，同仁於知識社群上的互動內容，若經社群版主篩選進入精華言論區，將有機會再經由專家審核後進入知識庫。

**【參考書目】**

- 1.丘昌泰(2022)，《公共管理》（四版），台北市：元照，頁446-447。

**乙、測驗題部分：（50分）**

(C) 1 下列何者不屬於公共選擇理論的主要概念？

- (A)不可能定理（Arrow's Impossible Theorem） (B)多數決矛盾（Majority Voting Paradox）  
(C)統合主義（Corporatism） (D)中位數選民定理（Median Voter Theorem）

(C) 2 針對公民治理的實踐意涵，下列敘述何者錯誤？

- (A)公民為共治者 (B)公共官僚即積極負責的公民  
(C)公民僅追求經濟利益 (D)公共利益即共享價值

(D) 3 有關公私部門管理特性差異的說明，下列何者最正確？

- (A)私部門面對的法令規範較公部門來得多 (B)公部門較私部門的績效衡量來得簡易  
(C)公部門目標單一又高度相容 (D)公私部門受公眾監督的程度不同

(B) 4 下列何者不屬於企業型政府的特質？

- (A)重視成本效益關係 (B)強調社會公平正義 (C)重視績效評估 (D)主張法令鬆綁

(B) 5 為改善公共組織的結構惰性例如既得利益團體和歷史包袱等，並提升公共組織績效，其最重要的手段是下列何者？

- (A)於媒體建立組織受歡迎的形象 (B)推翻現有的政治和制度的障礙  
(C)鼓勵公務員個人勇於創新突破 (D)組織對公務人員施以教育訓練
- (A) 6 1980 年代以來全球盛行的新公共管理風潮，其組織及協調機制是以下列何者為核心理念？  
(A)講求效率的市場機制 (B)追求信任共善的社群組織  
(C)培養具代表性功能的政府官僚 (D)建構重視權威的層級節制組織
- (C) 7 關於全面品質管理 (Total Quality Management) 的敘述，下列何者最不適當？  
(A)真正的成本除了生產產品本身的成本外，還要加上處理顧客抱怨的時間及成本  
(B)顧客滿意是推動組織的力量  
(C)以價格為競爭的主軸  
(D)將持續的改進視為常態
- (C) 8 下列何者不屬於標竿學習的功能？  
(A)促使組織持續改進 (B)改進工作流程 (C)提升組織本位主義 (D)維持競爭力
- (D) 9 落實顧客導向服務理念，首重提供顧客的選擇權，下列何者可彰顯其主要理念？  
(A)人民對於行政人員選擇性執法的容忍 (B)人民可以選擇守法的上限  
(C)人民可以忍受執政者的政策反覆 (D)人民可依個人偏好選擇行政服務
- (B) 10 關於組織內部決策制定影響力之分享以及責任與心力的共同分擔，係指下列何種管理？  
(A)市場管理 (B)參與管理 (C)電子化管理 (D)跨域管理
- (B) 11 下列何者不是危機爆發時，危機指揮中心所應設置的單位？  
(A)危機決策者及其幕僚 (B)危機知識管理者 (C)危機處理小組 (D)危機處理專家
- (C) 12 管理對象著重於未來的不確定性與潛在威脅，係屬下列何種管理？  
(A)知識管理 (B)績效管理 (C)風險管理 (D)組織管理
- (D) 13 關於策略管理演變各時期的發展情況，下列何者最正確？  
(A) 1950 年代長期規劃時期，開始注意外部環境的變遷和激烈的競爭情勢  
(B) 1960 年代企業策略規劃時期，僅著重分配組織中不同部門的責任  
(C) 1970 年代企業總體的策略規劃時期，首次出現使命及環境掃描或分析的概念  
(D) 1980 年代策略管理時期取代策略規劃的概念，有助於組織回溯到一般與每天的管理過程
- (C) 14 若以某大學製作畢業證書單位為例，下列何者屬於衡量該單位「效能」面的績效指標？  
(A)證書製作的總支出金額 (B)每份證書的製作時間  
(C)證書製作的正確率 (D)證書申請流程的一致性
- (C) 15 關於政策指標與社會指標的區別，下列敘述何者錯誤？  
(A)社會指標反映整體社會的變遷趨勢，故有些社會指標並不具政策意涵  
(B)政策指標經常需納入倫理性與規範性價值  
(C)社會指標的設立是為了達成某一政策目標，政策指標的設立是為了引導社會目標效益  
(D)政策指標不僅是政策目標取向，同時也隱含著可能的政策干預
- (B) 16 非營利組織的產生是因為政府有多數暴政、競租等問題，而無法透過政府正式制度解決公共問題，係屬下列何種觀點？  
(A)市場失靈論 (B)政府失靈論 (C)第三者政府論 (D)利他主義論
- (B) 17 探討知識管理應先區分資料 (data)、資訊 (information) 與知識 (knowledge) 間的差別，下列何者不是資料？  
(A)警察巡邏車目前所在位置分布點 (B)目前那裡需要巡邏  
(C)巡邏車上的員警人數 (D)巡邏車的數量
- (D) 18 對於知識類型的敘述，下列何者最正確？  
(A)外顯知識主觀且為經驗的知識 (B)內隱知識是理性的知識  
(C)默會知識是一種數位型態的知識 (D)外顯知識常是組織良好的知識來源
- (B) 19 根據薩維斯 (Savas, E. S.) 的定義，抵用券歸屬於那一種民營化的類型？  
(A)撤資 (B)委託 (C)替代 (D)特許
- (B) 20 許多國家都在政府內部設置資訊長 (chief information officer, CIO) 負責電子化政府的推動。我國政府現行的資訊長設置為：  
(A)專任、三級制 (B)兼任、二級制 (C)由國家發展委員會主任委員兼任 (D)委員會推派

- (A) 21 下列何者不是公民參與應具備的特質？  
(A)參與主體為公民個人，不包括團體  
(B)人民對政府的行動及政策能掌握充分的資訊  
(C)社會上應存在健全的參與管道  
(D)人民常以感情、知識、意志及行動的付出做為參與的意思表示
- (B) 22 「不要建在我家後院」(Not InMyBackYard；NIMBY)的心理與政策訴求，指的是學理上的那個現象？  
(A)理性決策 (B)鄰避情結 (C)用腳投票 (D)滾木立法
- (D) 23 有關推動跨域治理與合作時，可能遭遇的阻礙及問題根源，下列何者錯誤？  
(A)地方主義與本位主義作祟 (B)相關法律配套措施不完備  
(C)參與對象眾多，需要花費更多協商成本 (D)過度強調層級節制
- (D) 24 跨域治理主要是在三個概念主張下發展出來，下列何者不在其中？  
(A)傳統區域合併主義 (B)公共選擇 (C)新區域主義 (D)地緣政治學
- (B) 25 下列那一項管理措施最不符合多元化管理(Diversity Management)精神？  
(A)彈性工時 (B)生產線科學化管理 (C)員工育嬰假 (D)遠距辦公

高點

·

高上

【版權所有，重製必究！】

publish.get.com.tw

高  
點

# 高點行政類書系 上榜者搶分推薦！



重點整理書系



解題完全制霸書系



工具書書系

## ■ 重點整理書系—

萃取考試重點、綜合模擬題&整合觀念混淆題。

## ■ 解題書系—

歷年來精華題書、實力養成題庫，短時間抓緊命題脈絡。

有為者亦若是的一致選擇！

### ☑ 吳德揚 (東華社會)

連續考取：110高考一般民政、  
地特三等台北市民政【榜眼】、  
111 初考一般行政、政大公所

公共政策、民刑總則是在看完課程後，就搭配解題書使用，用以瞭解答題架構及複習課程內容。從解題書中，加以熟悉常考的考點並試著練習寫申論題，以檢視是否能夠把考點的內容寫出來。

### ☑ 賴宥靜 (逢甲外文)

考取：110普考一般行政

我有購買高凱老師的《行政學完全制霸》題庫書搭配使用，讓我課堂結束後能夠馬上練習。

### ☑ 楊秉純 (台師大社教)

連續考取：110高考人事行政【TOP6】、  
普考人事行政【TOP7】、  
地特三等台北市人事行政【榜眼】

高凱老師的上課用書《行政學(概要)》不會有過多冗言贅字，讓我不覺得行政學過於龐雜；老師提供的解題思路及架構也幫助我很多。

線上試讀請至高點網路書店 [publish.get.com.tw](http://publish.get.com.tw)  
，第一次加入會員還可享\$50購書贊助金！



高點文化事業  
[publish.get.com.tw](http://publish.get.com.tw)



更多好書請上 FB粉絲團



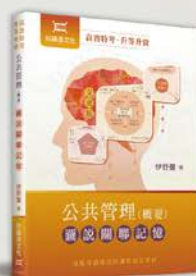
知識達文化

專精

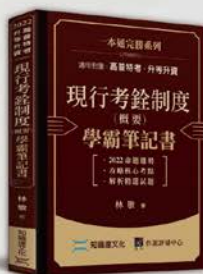
# 高普特考 行政書系

學霸作者群最懂考試脈動，緊扣考點、密技解題助上榜！

圖說  
關聯記憶



一本  
通完勝



狂作  
題本



獨創

心智圖建立  
思維系統

領航

學霸傳授  
高分秘訣

精選

重要考點  
百題擬答



結合全腦概念，  
增強作答能力，  
備考事半功倍！

關鍵字點高頻考題，  
試題運用神速複習，  
完美應戰！

申論寫作、聚焦考點、  
影音講解，  
精準練題，高效學習！

圖說  
關聯記憶

書名	作者	定價
公共政策圖說關聯記憶	高維奇	400
民法總則圖說關聯記憶	于捷	450
行政學(概要)圖說關聯記憶	高維奇	550
公共管理(概要)圖說關聯記憶	伊舒曼	480

一本  
通  
完勝

書名	作者	定價
公共管理(概要)學霸筆記書	文星	480
政治學(概要)學霸筆記書	洪郡澤	300
現行考銓制度(概要)學霸筆記書	林敏	450

狂作題本

公共政策狂作題本	高維奇	480
----------	-----	-----

# 考點精講 + 書/評量，練題&講解一次滿足！

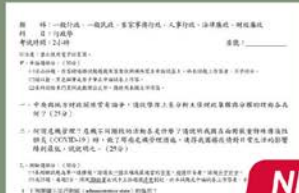
狂作題練題範本

金評量舊題新解，精選高頻題



掃碼看影音！難題、延伸考點即時通！

模擬套卷  
快速檢視實力



看解析時  
觀念還卡卡...

NEW!  
業界首創

QR code  
立馬隨手一掃



反覆學習  
什麼題型都不怕

高考前三名，台政公行所優秀碩博士師資領軍

▶ 行政學三合一：高浩凱



▶ 政治學：馬準威



▶ 行政法：許依涵



▶ 掃碼試聽



品名	定價
公共管理 (評量+微課)	各3,600
行政學 (評量+微課)	
公共政策 (評量+微課)	
政治學 (評量+微課)	
行政法 (評量+微課)	

金評量  
套卷

品名	定價
公共政策試題精講 (高點微課)	1,400
公共政策試題精講 (課+書)	1,880

試題  
精講

歡迎線上選購

高點行政  
考試補給站



知識達  
購課館



高點  
網路書店

