

# 高點

堅持夢想  
全力相挺

# 公職

EXPRESS >>>

# 快速通關

Pass!

地方特考准考證 就是你的 **VIP券**

**弱科健檢** **了解問題再出發！**

權威專家 & 考試優勝者 & 輔導顧問，共同指引備考盲點。

加入【高普考行政學院生活圈】可免費預約參加 ▶▶▶



111/12/10—18

行政

廉政

社會

考場限定

### 112 高普考 衝刺

- **總複習**：面授/VOD 特價 4,000 元起、雲端特價：5,000 元起
- **申論寫作班**：面授/VOD 特價 2,500 元起/科、雲端特價：4,000 元起/科
- **選擇題誘答班**：面授/VOD 特價 800 元起/科、雲端特價：1,200 元起/科
- **狂作題班**：限額！限面授！全修特價 15,000 元、單科特價 3,500 元起

### 112、113 高普考 達陣

- **112全修班**：面授/VOD 特價 24,000 元起，  
憑111高普考成績單，享差分優惠 20,000 元起  
雲端享常態特惠再優 3,000 元
- **113全修班**：面授/VOD 特價 34,000 元起  
凡報名以上面授/VOD課程，加贈30堂補課券（價值 3,000 元）
- **考取班**：高考特價 49,000 元、普考特價 44,000 元（限面授/VOD）

### 單科 加強方案

- **112年度**：面授/VOD 定價 5 折起、雲端定價 7 折起  
加贈 IRT 大會考+解析讀書會
- **113年度**：面授/VOD 定價 6 折起、雲端定價 8 折

※優惠詳情依各分班櫃檯公告為準

高點

【台北】台北市開封街一段2號8樓 02-2331-8268  
【中壢】桃園市中壢區中山路100號14樓 03-425-6899  
【台中】台中市東區大智路36號2樓 04-2229-8699

【嘉義】嘉義市垂楊路400號7樓 05-216-8787  
【台南】台南市中西區中山路166之6號5樓 06-223-5868  
【高雄】高雄市新興區中山一路308號8樓 07-235-8996

各分班立案核准



# 《公共管理概要》

甲、申論題部分：(50分)

一、政府為推行政策或宣傳政績，在選用「媒體行銷」策略來達到目的之際，應該遵行那些基本原則？請闡述各項原則的內涵，並舉例說明之。(25分)

試題評析	媒體行銷的原則已於國考出現多次，同學應不陌生。隨著資通科技的發達，應用社群媒體行銷已成為常見的政策行銷方式，同學也可將其該注意的事項寫入回答中。
考點命中	《高點·高上公共管理講義》第三回，趙杰編撰，頁296-297。

**答：**

對公共管理者而言，媒體是最強的社會公器，也是政府公關行銷及形象塑造最強大的力量，如能善加利用，對政府政策的規劃與推動，及整體良好形象的塑造與維持，均有極大助益。政府公關人員在進行行銷之前，必須對媒體的運作有深入的了解，才能擬定完善的行銷策略，提升行銷的效能。以下針對媒體行銷的原則舉例說明之：

## (一)誠信原則

秉持誠信原則，與媒體記者建立互信互惠的工作關係，使自己成為媒體可靠的新聞來源，對記者的電話訪問儘可能接受或回電，一方面讓記者了解機關，做出有利的報導，一方面也較有意願主動配合採訪或報導機關的活動或訊息，達到政令宣導的目的。在選擇媒體或宣導策略時，亦應先了解本身可運用的資源究竟有多少，訊息可提供到什麼程度，以及所做的說明或承諾是否能如期兌現等，不可逾越權限或誤導媒體。以COVID-19防疫政策的行銷為例，政府必須誠實提供媒體疫情相關資訊與防疫相關作為，並實現對民眾的承諾，以安定民心。

## (二)以績效為基礎

形象=本質×知名度，政府機關的良好形象應建立在實質績效的基礎上，再透過媒體的強力行銷，如此才能發揮相輔相成的效果。例如我國的COVID-19防疫成效不錯，指揮中心的後續決策才能受到人民的信任與支持。

## (三)主動積極精神

政府公關與行銷主要在於吸引媒體的注意及配合宣導，因此公共管理者必須能主動積極，建立媒體記者資料庫，經常與記者保持連繫，維持良好的夥伴關係，並充分提供新聞訊息和相關背景資料，使媒體能做詳盡和正確的報導，不致因訊息不足而產生誤解偏頗的報導，影響行銷的成效。以COVID-19防疫政策的行銷為例，中央流行疫情指揮中心即主動於每日召開記者會，說明相關政策並發布相關資訊，也會針對坊間不實傳言與錯誤訊息主動澄清說明。

## (四)了解媒體特性

有效進行媒體行銷，必須先了解各種媒體的本質、特性及運作方式，認識新聞價值所具備的時效性、鄰近性、趣味性、刺激性及影響性等特性，以找尋公關與行銷的切入點。行銷前應先分析你的宣導主題究竟係透過哪一種方式宣導較為有效，同時也需知道哪些媒體對你的宣導內容較感興趣，較常報導此類問題，並應清楚媒體的截稿時間和運作方式，妥適的選擇媒體。例如：政府在COVID-19的政策行銷上，除了傳統媒體外，也懂得善加利用社群媒體來擴大影響力。

## (五)全員參與行銷

雖然政府各部門大多設有對外發言人、公關人員或與媒體連繫的專責人員等，但媒體行銷不是少數幾個人的責任，從機關首長的重視，到每一個機關成員的認同與參與，都與行銷的成敗息息相關。以COVID-19的防疫為例，政府各部門的配合宣傳與落實，更有助於將防疫意識深入各個領域與社區。

近年來，隨著資通科技的發展，促成社群媒體的興起，其影響力早已不容忽視，成為政策行銷必須面對的新挑戰。而政府在運用社群媒體行銷時，應遵守行政中立法，不得用來攻擊政敵、塑造假象或製造假新聞，也應遵守預算法的規範，明確標示其為廣告且揭示辦理或贊助機關、單位名稱，並不得以置入性行銷方式進行。

二、一般而言，危機具有「階段性、威脅性、不確定性、緊迫性、雙面效果性」特性。請從中選擇四項特性來試述其內涵，並且各舉例說明之。（25分）

試題評析	此題都已經幫同學將危機的特性寫出來了，應該沒有人不會解釋吧？選四個特性再將例子加上就可以搞定了！
考點命中	《高點·高上公共管理講義》第二回，趙杰編撰，頁115-116。

**答：**

危機乃是一種會對社會或組織及其成員造成嚴重的威脅與損失的特殊情況，具有時間壓力、做決定急迫性與高度風險性，故不得不予以重視。以下分別說明危機具有的特性：

(一)危機的形成具有階段性

Steven Fink將危機發展階段區分為：(1)潛伏期；(2)爆發期；(3)後遺症期；(4)解決期。以機關電腦系統遭駭客入侵為例，當駭客設法將惡意程式植入機關電腦中，並開始竊取資料或更改原有程式時，即為潛伏期；當機關電腦系統當機或發現資料遭竊時，危機爆發；接著，媒體報導，議員與民眾關切，機關全面檢視受害情況與損失程度，並追究責任，此即後遺症期；機關重置系統，強化防火牆，進行資安講習與演練，解決此次危機並強化機關資訊安全系統。

(二)危機具有威脅性

威脅性的強弱視可能受到損失價值的大小而定，而其認定過程全依決策者的認知而定。以COVID-19疫情為例，不僅威脅國人生命安全與所得，也威脅許多行業的生存，同時威脅到國家的經濟與社會發展。

(三)危機具有不確定性

危機的不確定性考驗著決策者的應變措施，包括：

- 1.狀態的不確定：決策者對環境的真實狀況並不瞭解，因而無法預測未來的變遷情形。
- 2.影響的不確定：決策者對於環境狀況有所瞭解，但對於未來環境中的變遷將對組織造成何種影響，無法明確預測。
- 3.反應的不確定：決策者知道要對外在環境變遷或具威脅性事件採取回應，但卻不知道應該採取哪一備選方案或對選項的可能結果無法預測。

以颱風侵襲為例，當颱風生成時，其未來可能的強度、路徑與速度很難確實掌握。一旦來襲，可能造成的災情與影響也無法事先預測。就反應的不確定而言，要不要放颱風假每每成為令地方首長頭痛的決定。

(四)危機具有時間上的緊迫性

當危機突然發生時，因無法依照平常的標準作業程序來處理，決策者必須立即對情境做出適當反應，但在時間壓力及資訊不足的情形下，往往會影響決策品質。以八掌溪事件為例，相關單位即未能在第一時間做出適當的判斷與決定，以致造成人命的損失。

(五)危機具有雙面效果性

「危機就是轉機」，代表危機隱含「危險」與「機會」之雙重意義。危險指危機即將產生負面效果，對組織的生存目標或價值造成威脅；反之，危機也可能形成新的契機，藉助成功的處理經驗，使組織功能更加健全。以SARS疫情造成的危害為例，由於SARS之後政府重新檢討國內防疫體系缺失，逐步修訂防疫策略，重建防疫體系與傳染病防治網，讓這次COVID-19的防疫能有不錯的表現。

由於危機具有上述特性，組織必須建立危機管理的能力與制度，以做好危機的事前預防、事中因應與事後回復。

乙、測驗題部分：（50分）【版權所有，重製必究！】

(B)1 公共選擇理論以經濟學的基本假設與分析方式，來解釋個人在政治領域中的行為，關於公共選擇理論核心假設的敘述，下列何者正確？

- (A)公共選擇理論採方法論的個人主義，因此假定個人理性自利的行政人
- (B)公共選擇理論基本上以「個人」的選擇為分析單位，因此理論主要用於解釋如何在符合私人利益的情況下達到社會期待的公共利益
- (C)公共選擇理論認為政治過程是一個鬥爭的過程，此過程完全類似於社群，行為者往往是基於理念之

LEVEL UP

專業科目 + IRT大會考 + 解析讀書會

高點

## 高普考弱科變強科

學 + 測 高效提升硬實力

111/12/10~18 考場限定，112單科 5 折起！

- ✓ 凡報名皆可參加「IRT大會考+解析讀書會」
  - ✓ 依照報名科目數提供測驗&讀書會次數，不限同一報名科目，只要是同類別考科皆可參加測驗&該科讀書會
  - ★ 範例：曾高上同學報名112高考一般行政「行政學」，他可參加IRT「行政法」大會考
- ※詳細訊息請洽各分班櫃檯



## 作題評量中心(練題智庫)

精準  
施測分析  
考點成績  
落點矯正  
能力

研究所 / 高普考 / 證照 實體檢測站

## 從學到用之間的測與評



## 高普考大會考 (3-5月舉辦)



◀ 了解詳情

## 行政

類別：高考一般行政、一般民政、人事行政、戶政、法律廉政、財經廉政、社會行政  
科目：行政法、行政學、社會學、政治學、民法總則與刑法總則

## 商會

類別：高考會計、財稅行政、經建行政、金融保險、統計人員  
科目：中級會計學(會計學)、成本與管理會計、審計學、財政學、經濟學、稅務法規、財務管理、民法、統計學

爭

(D)公共選擇理論認為政府只是在個人相互作用基礎上的一種制度安排，存在的目的在追求社會總體福利的最大化

- (A)2 多元論是自由民主社會中公共治理的主流思想之一，關於多元論學說的論點，下列何者正確？  
 (A)多元論主張國家應能包容各種價值，且這些價值可以公開、平等地向國家機關提出訴求，自由地爭取國家機關的回應  
 (B)多元論主張個人是理性自利的行動者，會追求個人效用極大化，故公益和社會正義的概念是不存在的  
 (C)多元論認為國家的基本構成是社群，是個體為生存之目的採取合作行為的產物  
 (D)多元論認為社群的治理就是要藉由不同社群的競爭，以臻於良善生活的境界
- (C)3 下列何者為公共管理興起的因素？①為加強在世界經濟體系的競爭力，必須改變國家定位和加強政府功能 ②資通訊科技快速進展，政府決策制定、行政流程以資訊為基礎 ③新右派認為政府應建立整體性的公共服務架構，分配所有的社會資源 ④新古典經濟理論認為政府可基於公共財的使用，進行必要的干預  
 (A)①②③ (B)②③④ (C)①②④ (D)①③④
- (A)4 下列何者不是市場失靈的原因？  
 (A)社會信用評價 (B)外部性 (C)公共財 (D)資訊不對稱
- (C)5 下列何者為新公共服務對於新公共管理的修正主張？①服務公民而非顧客 ②重視公民精神更勝企業家精神 ③服務而非操漿 ④重視人性價值而非生產力  
 (A)①②③ (B)②③④ (C)①②④ (D)①③④
- (D)6 學者提出「新公共服務」(New Public Service)的論述，以彌補新公共管理造成的負面影響，下列何者為新公共服務的治理模式主張？  
 (A)著重由下而上，以改革政府過度授權基層造成的弊病  
 (B)認為個人利益的總和等於社會的整體利益，因此顧客的滿意就是公共利益  
 (C)認為公部門涉及的程度愈少愈好，政府只要委由私部門及非營利組織即可創造公共利益  
 (D)強調人際關係網絡，重視社會資本的積累，以人際間的信賴建立政府與民眾的長期合作關係
- (D)7 下列何者不是推行開放政府的主要挑戰？  
 (A)民眾參與誘因 (B)官僚自利行為  
 (C)課責機制設計 (D)社會信用評等
- (B)8 下列何者並非績效預算的功能之一？  
 (A)可以做為民意的參考 (B)可以加速政黨的合作  
 (C)可以推動機關內部資源的有效管理 (D)可以輔助立法部門監督行政部門
- (B)9 公部門運用全面品質管理的限制，下列何者錯誤？  
 (A)公部門提供的公共服務，其品質管制工作難有可靠的基礎  
 (B)公部門為管控品質，難以考量短期可立即顯現效益的政策選擇  
 (C)公部門的官僚型組織文化，難以向下授權及廣泛的參與式管理  
 (D)公部門必須同時向不同目的的顧客提供服務，難以完全滿足顧客至上的原則
- (C)10 有關標竿學習在公部門推動的課題，下列敘述何者正確？①為消除員工疑慮，推動標竿學習需要高層主管的參與與支持 ②爭取利害關係人的政治支持，是公部門標竿學習成功與否的關鍵 ③由於組織性質差異，以企業為標竿對象並不可行 ④考量公部門組織文化，推動標竿學習應爭取員工的認同與參與  
 (A)①②③ (B)②③④ (C)①②④ (D)①③④
- (A)11 有關顧客導向所需具備基礎條件之敘述，下列何者錯誤？  
 (A)組織成員具有差異性的目標  
 (B)機關計畫決策是依據理性  
 (C)機關的結構與報酬體系要支持變革與創新措施  
 (D)機關各部門需要願意釋出部分權力
- (A)12 有關公部門危機及危機管理的敘述，下列何者錯誤？  
 (A)危機的發展依序可分為潛伏期、爆發期、解決期、後遺症期/延續期等四階段

- (B)危機具有不確定性、連鎖反覆性、雙面效果性等特性  
 (C)危機管理具有危機預防、損害控制、危機復原、不斷檢討修正等目的  
 (D)危機管理的政策過程，可分預先規劃減輕損害之舒緩、因應危機之準備、採取行動之回應，以及系統重建之回復等四階段
- (D)13 內政部警政署為簡化警察業務，決定不再協助狂犬病、登革熱、急性傳染病防治宣導，是屬於下列何種做法？  
 (A)行政法人化 (B)地方化 (C)委外化 (D)去任務化
- (A)14 公部門運用策略管理時，在許多情況下並不容易推動，衡量其原因可能為下列何者？  
 (A)策略規劃過分樂觀，忽略未來的不確定性可能改變外部環境  
 (B)公、私部門本質相同，致使策略管理並非最好選項  
 (C)策略規劃中的 SWOT 分析易於推動，不適合依法行政的政府部門  
 (D)政治環境傾向理性決策，策略管理過分突顯政治算計
- (C)15 交通部觀光局擬於日月潭國家風景區發展「低碳觀光」策略，「改善觀光資訊處理程序」係屬平衡計分卡中那一個構面？  
 (A)顧客構面 (B)財務構面 (C)內部流程構面 (D)學習成長構面
- (A)16 有關社會企業的敘述，下列何者錯誤？  
 (A)和一般企業一樣，都可以分配盈餘，目的在透過盈餘驅動員工實踐社會企業目標  
 (B)強調利害關係人，而非股票持有人，故重視民主參與和企業化民主組織  
 (C)強調回應未經滿足的社會需求  
 (D)同時主張經濟與社會革新，且追求高度的獨立財源
- (C)17 非營利組織產生是因為政府和市場都無法提供充足的財貨（服務）給民眾，最接近下列那一種理論觀點？  
 (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)18 面對新興疫情時，衛生主管機關成員對於疫情管控的相關資訊，從彼此之間的心得傳授、經驗分享，然後轉化為外顯知識，進而系統化結合成系統性的知識體系，最後再以語言、故事方式傳達知識內涵，並進一步設計指引性文件手冊提供組織成員參考。稱為：  
 (A)知識經濟 (B)知識管理 (C)標準作業程序 (D)政策行銷
- (A)19 下列何者不是資訊化社會中，政府應該扮演角色之特質？  
 (A)政府是利潤的追求者 (B)政府是導航者與公共政策的制定者  
 (C)政府是市場失靈的導正者 (D)政府是公共安全的保證者
- (C)20 公部門與私部門的協力有數項必備的要件，下列何者不屬之？  
 (A)清晰的目的 (B)對等之關係 (C)符合私益 (D)目的共有
- (A)21 在政策運作上，有時會出現一種鄰避（NIMBY）情結，下列敘述何者錯誤？  
 (A) NIMBY 是理性的產物，是公民參與的必要基礎  
 (B)是一種草根民主與專業社群的衝突  
 (C)可能因環保意識抬頭，或參與者想爭取更多利益使然  
 (D)可透過鄰避設施管理或回饋金等制度，緩解當事人不滿情緒
- (A)22 治理的概念可以從不同的觀點加以解釋，下列何種論點並不合適？  
 (A)行政國：政府職能擴張，行政部門具壟斷支配地位  
 (B)社會操縱系統：治理是社會上主要行動者互動的結果  
 (C)自我組織的網絡：治理是協調與分配資源的網絡結構  
 (D)新政治經濟：治理是在經濟變遷下調控策略與權力的運作
- (C)23 下列何者不應成為公共關係運作的原則？  
 (A)公關人員與溝通對象應立於對等的地位 (B)組織與組織成員的作為應保持一致  
 (C)應嚴格遵守公務資訊不公開的原則 (D)與民眾之間應相互信任
- (D)24 關於社會行銷的描述，下列何者錯誤？  
 (A)社會行銷的目的是希望改變民眾的價值觀念與態度  
 (B)社會行銷是一種充分運用影響正面公眾行為的促銷手段  
 (C)利用過去或既有的成功案例是社會行銷的方法之一

- (D)社會行銷強調最大利潤的獲取
- (B)25 下列何者不是行政機關在推動政策溝通過程時，常使用的管道？
- (A)拜會各級民代機關 (B)舉辦公民投票 (C)舉辦公聽會 (D)研擬政策說帖

# 高點 · 高上

【版權所有，重製必究！】

高點 高點·高上

## 高普考

行政 廉政 社會 必勝智囊

## 狂作題班 → 海量練題

求勝科目 行政·人事·廉政 (限面授)

好試解籤 名師親帶&助教輔導  
練題，切中核心解題力。達人推薦 連續考取：111 高考一般行政、  
普考一般行政、政大公行所  
王思雨 狂作題班可幫助整理每天進度，課程結  
束後到考試前的時間，可依照其上課順  
序接續安排自己的複習進程，對於寫作  
時間、審題等技巧的掌握度皆有所增長全修 \$15,000  
單科 \$3,500

## 選擇題誘答班 → 鞏固判斷力

求勝科目 行政法/行政學/政治學

好試解籤 選擇經典題大補帖，基礎題、  
偏離題、趨勢題一網打盡！達人推薦 考取：111 普考一般民政  
張銘仁 高凱老師的行政學選擇題誘答班幫各  
位整理行政學的法條題本，這是之前  
不太容易準備到的範圍，也是這幾年  
容易出題的題型，助我掌握更加全面。

\$800 / 科

2堂/科 (定價\$2,000)

## 總複習班 → 提升統整力

求勝科目 共同科目+專業科目

好試解籤 重點歸納、時事修法以及命題趨勢提醒。

達人推薦 考取：111 高考戶政  
劉怡伶 總複習課老師會整理極重點的內容以及時事跟修  
法的補充，讓我有更明確的努力方向。高考 \$5,000 (定價\$8,000起)  
普考 \$4,000

## 申論寫作班 → 論正寫題力

求勝科目 · 行政法/行政三合一/政治/刑法/刑訴/各國考銓  
· 社工三合一

好試解籤 課前練題，高質量批改服務，建立答題架構，提高寫作高分力！

達人推薦 考取：111 高考一般行政【探花】  
張凱婷 政治學一直是我的弱科，有時候明明了解題意，但在論述時  
又常常卡關。在申論寫作班及狂作題班所練習的題目，常因  
理解錯誤、語意不順、篇幅不足等問題，而被老師批上滿滿  
的紅字，而那些紅字也時刻警惕著自己必須不斷改進。

\$2,500起 / 科

6堂/科 (定價\$5,000)

以上考場優惠 111/12/18前有效，限面授/VOD，當期最新優惠詳洽各分班櫃檯或高點行政學院生活圈！

另有行動版課程隨時可上  
試聽&購課，請至1 知識達購課館  
ec.ibrain.com.tw2 高點網路書店  
publish.get.com.tw