

高點

高普考行政分眾課

為好名次而來

打造高分力



提升寫作力

❶ 一堆例題見解，怎麼寫才高分？

申論寫作班 ▶ 論正技巧

緊扣命題趨勢，個人化批改指導，厚植寫作力！

高分實證

黃○雯 (私校考取) 112高考法律廉政、
普考法律廉政【榜眼】

今年報名刑法跟刑訴的申論寫作班，老師們的課程都非常扎實。很推薦刑訴的劉律，講義囊括刑訴所有單元，上完課就可以快速複習，講義擬答也不會太長，都是考場上能寫得出來的長度……

※3,000 起/科

❶ 沒有夥伴交流經驗，愈讀愈鑽牛角尖？

作題讀書會 ▶ 快問快答

學霸手把手領學，引爆腦力激盪！

高分實證

宋○婕 (應屆考取) 112高考一般行政、
普考一般行政【狀元】

我有參加過兩次的高點大會考，實際體驗上考場的感覺，且考後還有解析讀書會可以與老師討論作答方向及寫法等，重新檢視自己的答題還有哪邊需要改進。

※學員專屬服務

❶ 陷入思維誤區，兩個選項都似是而非？

選擇題誘答班 ▶ 掌握關鍵

嚴選誘答題型題庫，速解題意、準確作答！

高分實證

曾○洳 (雙榜考取) 112高考一般行政、
普考一般行政

選擇題有時會成為致勝的關鍵，在高普考中，相差1分排名便可能差了10幾20名，同時選擇題是較好上手的題型，因此加入選擇題誘答班成為我拉高整體分數的關鍵。

※1,200 起/科

❶ 寫得頭頭是道，但切中核心嗎？

狂作題班 ▶ 速效提分

名師親領搭配助教輔導，仿真模測有效提分！

高分實證

蘭○綺 (在職考取) 112高考一般民政、
普考一般民政

藉由狂作題班6週密集且不斷練習題目，不僅可以訓練自己作答的速度，更可有效率的複習每一個學科，完勝以往自己複習。

※6,000 起/科

112/12/9-15 考場最禮遇！

- 持112地方特考准考證報名，並加入生活圈索取優惠券，最高再優1000元！
- 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.tw



2

高點網路書店
publish.get.com.tw



《公共管理概要》

甲、申論題部分：（50分）

一、試說明公共管理的起源背景，以及說明公共管理與公共行政的相同與差異的觀點。（25分）

試題評析	本題屬於純理論的題目，而且也是第一次在公共管理出現(也是最後一次了)，相對來說作答上會感覺難以下筆。單純就解題層面來說，同學可以從傳統公共行政(1980前公共行政之發展)、當代公共管理(1980前公共行政之發展)來找出相異處。
考點命中	《公共管理(概要)》，高點文化出版，高凱編著，頁7-42~7-43。

答：

(一)公共管理的起源背景：

- 1.自 1887 年威爾遜(Woodrow Wilson)發表〈行政的研究(The Study of Administration)〉一文後，使得公共行政逐漸成為一門學科，而其中內容指出政府必須要「師法企業(Business Like)」，強調政府在行政事務上的管理功能，此為公共管理興起的原因之一。
- 2.自 1980 年代以來，由於環境的快速變遷、資訊技術的成長、受到全球化的影響等，導致行政管理過去所強調的原理原則（例如：POSDCORB）不堪行政機關的使用。因而許多學者及實務人士為了促使政府可以因應環境的快速變遷，同時加速政府的改革，因而導致公共管理研究的興起，也造成了「新公共管理」的產生。

(二)公共管理與公共行政相同觀點：

德國學者Konig認為公共管理等於公共行政，其指出「公共行政可視為一組功能性的社會系統，依其自訂的次序規則，依賴複雜與變遷環境社會中的環境條件」，代表不論是公共管理還是公共行政都是社會運作的一個環節，都可以訂定政策、管理國家資源，藉此來改變社會。

(三)公共管理與公共行政相異觀點

亦有論者指出公共行政與公共管理兩者不同，前者是指依據事前決定的程序與規則，對於資源做順序之安排，後者則是進行資源管理以達成既定目標。兩者有以下不同處：

- 1.權力掌握：
公共管理強調授權，決策以中層管理者為主；公共行政涉及資源排序，決策以政治任命者、政策菁英為主。
- 2.衡量指標：
公共管理重視經濟、效率、效能等工具標準；公共行政重視平等、回應性、政治重要性等實質標準。
- 3.公私界線：
公共管理認為私部門的管理技術適用於公部門中，因此認為公部門與私部門不具明顯差異性；公共行政強調公共性，認為公部門與私部門二者有別。
- 4.重視焦點：
公共管理兼顧組織內部行政人員、與外部顧客之互動關係；公共行政以法律、制度、官僚互動為焦點。
- 5.借用學科：
公共管理與管理學保持密切互動；公共行政與政治學、社會學保持密切互動。

二、試說明企業家精神的意涵、企業性政府的設計策略與限制。（25分）

試題評析	這題是非常典型的考古題，屬於背多分的題目，也是公共管理第一章的重點，因此作答上應該不困難。就是看誰寫得多，分數就高！
考點命中	《公共管理(概要)》，高點文化出版，高凱編著，頁1-60、1-66~1-72。

答：

(一)企業家精神的意涵：

在企業型政府之推動下，希望將企業家精神注入到官僚體系中，將小政府、績效導向、顧客導向、市場導向之精神，灌輸給行政人員，使行政人員具有創新、前瞻、冒險以及接受挑戰成為公共經理人(Public Manager)的特質

(二)企業性政府的設計策略：

歐斯朋(D. Osborne)和傅瑞奇(P. Plastrik)於1997年合著《解構科層體制》一書，觀察各國政府的再造經驗，提出「五希策略(Five Cs Strategy)」作為推動企業型政府之策略：

1.核心策略(Core Strategy)：

釐清政府在政府再造中所扮演之角色；政府主要是扮演領航者的角色。意即政府必須確定國家政策的方向，做好完善的政策規劃，至於政策執行的事項，政府不必親自出馬，可以交由民間來加以執行。

2.後效策略(Consequence Strategy)：

政府必須設計公平客觀的績效獎酬制度，藉以激勵行政人員追求績效之動機，可透過企業化管理、良性競爭機制、績效管理等方式推動。

3.顧客策略(Customer Strategy)：

行政機關建立以顧客為導向的組織，及時回應顧客，滿足顧客需求，並對顧客負責，提高對外環境的敏感度與回應性。

4.控制策略(Control Strategy)：

重視基層行政人員所扮演之角色，授權、授能基層行政人員與民間行動者，可透過組織授能、成員授能、社區授能等方式推動。

5.文化策略(Culture Strategy)：

行政機關必須改變組織既有的文化，將追求績效的組織文化，成為行政人員處理行政事務的基本假定。

(三)企業性政府的限制

1.誘因結構之差異：

官僚常任文官受到永業制度的保障，因此缺乏追求績效、創新之動力；對政務官而言，基於選舉勝敗之壓力，更有意願積極的推動改革運動。

2.主觀意志論之限制：

企業型政府之推動非常強調人性，但政府體系不僅只涉及人力之管理，尚包含組織結構、組織文化、誘因機制等，因此若不全面性之改革，再造運動難以推動。

3.對私部門企業管理之迷思：

私部門之管理適用完全競爭的市場機制中，強調效率、成本，但公部門有時必須扮演市場的管制者，以維護市場之運作。因此政府管制主要是針對市場失靈，但企業型政府之推動，卻要向市場學習，造成角色混淆。

4.創新與彈性之風險：

企業型政府推動創新與改革時，面對未知的環境變化，風險也相對增加，因此也可能面臨改革失敗的結果。另外，企業化預算制度強調授權、彈性之原則，也可能出現貪瀆、舞弊之情形。

乙、測驗題部分：(50分)

- (C) 1 關於美國政府績效與成果法的敘述，下列何者錯誤？
 (A)連結施政計畫與預算 (B)對於績效改革的努力
 (C)由立法部門主導 (D)強化公務員對於績效的認知
- (D) 2 公共管理深受新古典經濟理論的影響，下列敘述何者不是新古典經濟學的主張？
 (A)個人自利理性的人性假設 (B)強調理性的分析工具
 (C)市場機制極大化角色 (D)政府角色的極大化
- (A) 3 下列何者主張政府課責工具，應該從行政機關內部主導？
 (A)傳統公共行政途徑 (B)新公共管理途徑 (C)新公共行政途徑 (D)司法途徑
- (D) 4 以代理人理論解釋「政府將某些業務以契約外包方式委託給民間負責，減少政府組織規模的作法」，下列敘述何者正確？
 (A)減少委託人與代理人的自我利益
 (B)增加委託人的委託項目給代理人，強化委託關係

- (C)透過互換委託人與代理人雙方的角色來增加彼此監控
(D)委託人改以契約監控代理人的工作，減少不確定性
- (C) 5 下列何者不是新公共管理研究途徑的特徵？
(A)師法企業的管理實務與技術 (B)強調政府分權化與降低成本
(C)重視公民資格與公民對話 (D)制定預算時以績效為基礎
- (A) 6 新公共管理論者在面對下列何種情境時，會建議政府介入干預，直接提供服務？
(A)基於國家安全，需要強化國防力量 (B)房地產市場價格飆漲，有些人買不起房子
(C)高速公路客運公司中有一家經營不善，宣布停駛 (D)水果生產過剩、價格崩跌，農民血本無歸
- (C) 7 有關全面品質管理所具備的重要核心概念，下列何者錯誤？
(A)強調工作與人性的整合管理哲學 (B)以滿足顧客潛在需求為焦點的品質概念
(C)強調一次到位、畢其功於一役的改革精神 (D)強調團隊工作的全面參與為管理原則
- (B) 8 公、私部門實施全面品質管理的理由未必相同，下列何者最不可能是公部門實施全面品質管理的理由？
(A)行政機關面臨人力不足的困境 (B)行政機關面臨民眾對公共服務需求降低的情境
(C)行政機關面臨員工工作士氣低落的情境 (D)行政機關面臨財政入不敷出的困境
- (A) 9 關於「標竿學習」的敘述，下列何者錯誤？
(A)是組織一次性的精進措施 (B)標竿學習的對象應該要有可比性
(C)網路標竿學習已經成為趨勢 (D)是全面品質管理的一環
- (D) 10 政府部門重視顧客導向管理，係因為民主行政浪潮下，政府必須具備何種特質？
(A)公平性 (B)代表性 (C)效率性 (D)回應性
- (D) 11 下列何者不是非營利組織的理論基礎？
(A)市場失靈 (market failure) (B)政府失靈 (government failure)
(C)第三者政府理論 (the third party government) (D)協力失靈 (collaboration failure)
- (A) 12 有關危機管理的首要條件，下列何者正確？
(A)危機意識 (B)超級電腦 (C)充分的預算 (D)人力充沛
- (D) 13 關於目標管理的敘述，下列何者錯誤？
(A)目標管理重視組織上、中、下層的目標整合
(B)個別成員的小目標必須能與組織的大目標融合
(C)目標的成形除了考量組織內部的需要之外，亦需要考量社會的目標需求
(D)目標管理是一種由上而下的權威式管理
- (C) 14 關於組織策略規劃的內涵，依其發展演進過程先後順序，下列何者是最早期的觀點？
(A)策略管理 (B)長程計劃 (C)預算與財務控制 (D)事業策略規劃
- (B) 15 有關政府組織實施績效管理的基本原則，下列何者錯誤？
(A)實施績效管理的最重要原則，為得到上層管理者的全力支持以及要求部屬的參與
(B)實施績效管理需先設定指標，再建立組織的使命
(C)在績效資訊蒐集方面，應針對量化與質化的績效資訊進行蒐集並注意資訊的客觀性
(D)在績效結果的回饋方面，最重要的是將回饋的訊息與標的一同觀察
- (B) 16 強調政府與民眾之間具有足夠的信任，讓民眾充分分享政策資訊，俾利政策的推動，此種關係稱為：
(A)公民資本 (B)社會資本 (C)財務資本 (D)人力資本
- (C) 17 某甲發現民間設立的A組織成立目的，具有公共服務使命，收入盈餘並未分配給員工，反而是持續投入並改善與該組織具公益目的之相關任務，且未受到來自其他外部力量的影響，某甲參加的A組織最符合下列何項類型？
(A)私人企業 (B)公務機關 (C)非營利組織 (D)跨國企業
- (A) 18 下列何者屬於知識管理中的內隱知識 (tacit knowledge)？
(A)經驗 (B)判例 (C)專書 (D)法律
- (C) 19 某機關近期一直收到民眾抱怨，抱怨他們要申請某項服務之前，必須先跑好幾個政府機關的櫃檯先申請證明，才能夠到該機關臨櫃申請，對民眾非常不方便。您認為如何規劃改善方案最能有效解決問題？

- (A)規劃接駁公車，協助民眾往返各業務往來機關
 (B)增加夜間服務、週末服務時間
 (C)推動業務電子化或以單一窗口方式提供服務
 (D)在民眾等候區加裝電視、放置書報、電腦平版，讓等待時間不無聊
- (A) 20 關於學習型組織的敘述，下列何者錯誤？
 (A)強調單圈學習
 (B)必須體認事物互為因果的循環關係
 (C)透過反思與探索，改變心智模式
 (D)權威式的領導經常是公部門嘗試建立學習型組織失敗的原因
- (A) 21 有關公民參與政策形成過程中的鄰避情結，下列何者正確？
 (A)鄰避情結是一種全面性拒絕認為有害生存權及環境權之公共設施的態度
 (B)鄰避情結的堅持需有技術面、經濟面或行政面理性知識的支持
 (C)鄰避情結是一種情緒性的反應，應藉由客觀理性知識加以說服
 (D)鄰避情結基本上反對經濟主義及經濟成長的主張
- (B) 22 關於跨域治理的敘述，下列何者正確？
 (A)跨域治理所涉及的行動主體，包括地方政府、公部門不同組織內的單位、非營利組織等，但不包括私人企業
 (B)跨域治理可以用行政契約的方式進行
 (C)跨域治理涉及高度管理專業特質，故排除了政治性的課題
 (D)跨域治理事務，應該以專責單位進行，不得以任務編組方式進行
- (C) 23 政府公關人員時常面臨公關經費不足，且職務劃分上通常也不是專職業務，此乃公關人員所面臨的何種困境？
 (A)角色衝突困境 (B)道德矛盾困境 (C)力不從心的無奈困境 (D)大眾對公關的錯誤認知困境
- (B) 24 公私協力被視為是政府尋求提升治理能力、改善治理效果的思維。有關公私協力產生的背景因素，下列何者錯誤？
 (A)政府需透過與民眾或非營利組織的協力，來因應多元的需求
 (B)世界各國在財政壓力下，期待以大有為政府取代小而美政府
 (C)期待公私協力可以使行政行為更具效率及市場性
 (D)深受英國首相柴契爾執政時所提倡的民營化政策所影響
- (B) 25 政府從事行銷管理所採行之步驟，下列何者錯誤？
 (A)行銷的第一步是發展民意導向的公共服務或計畫 (B)行銷的通路應該愈簡單及單一愈好
 (C)行銷溝通時將焦點放在民眾利益上 (D)應用社會行銷手段改變民眾的價值觀

【版權所有，重製必究！】