

高
點

高點

堅持夢想
全力相挺

公職
快速通關

EXPRESS >>>

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



【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》

一、何謂公共課責（public accountability）？新公共管理學者與新公共服務學者對於公共課責的觀點有何不同？試比較說明之。（25分）

試題評析	公共課責的相關題目已出現多次，同學應該可以掌握相關概念。至於NPM與NPS對公共課責的觀點，可由兩者的基本主張來理解：NPM主張政府的角色是領航而非操槳，強調運用市場機制、師法企業、結果導向與顧客導向，因此課責的方式是透過市場經濟的委託人-代理人模式。NPS主張政府的角色是服務而非領航，強調公共利益與公民資格，因此課責的方式是透過公民參與與公共對話。
考點命中	《高點・高上公共管理講義》第一回，趙杰編撰，頁189-190；第二回，頁273-274。

答：

Frederickson曾云：「公共行政的核心議題是課責。」亦即，在民主治理的發展過程中，如何使政府向人民負責是一個重要的課題。茲依題意說明如下：

（一）公共課責之意涵

課責是指向高層權威負責，向某種權威來源「解釋說明」個人行動的過程，處理的是有關監督和報告之機制。公共課責則是將焦點置於公部門中，核心概念是指，具有公共職責的人應該能夠向「人民」回答其在職務上的績效表現。公共課責是行政人員為維持公眾的信任，並且以公共利益為目的，用以獎優汰劣的一套系統，讓行政人員能夠確實負責。

（二）新公共管理與新公共服務對公共課責的觀點之比較

1. 課責型態不同：

- (1) 新公共管理主要是以行政組織以外的外控機制解決公共管理者的課責問題，以市場驅動為導向，向顧客負責。
- (2) 新公共服務主張公務人員應該要向行政組織以外的公民負責，也要向內在的專業倫理負責。新公共服務主張政府與人民之間的關係不應像是經濟市場中的廠商與顧客，而應從社區與公民社會中的公民角度出發，政府是為公民服務的公共服務者，以公共利益為目的。

2. 課責機制不同：

- (1) 新公共管理主張有效的課責機制應該是由民意機構代表民眾來發動，符合當前民主政治強調「主權在民」的潮流，執政者最終還是要向選民負責，提出施政成果以爭取競選連任。為促使此項課責機制能夠受到社會輿論的支持，新公共管理主張：應該負責的行政機關必須具顧客導向的精神，以顧客滿意作為衡量民眾是否滿意公共服務的標準，行政機關與立法機關事前可以協商出一份「績效承諾書」公告大眾週知，並且鼓勵民眾批評與建議，以昭公信，最後則由負責的行政機關根據績效承諾書，向立法機關提交績效成果報告書，此即評定主管機關是否實現課責的主要依據。
- (2) 新公共服務主張有效的課責機制是以公民參與和公民對話的方式來達成。新公共服務重視公民、公民權與公共利益等價值內涵及實踐，認為公部門不僅應該提供服務給社會大眾，更要運用公民對話與公民參與的方式，強化公民精神。因此，政府應透過協商、開放討論、尋求共識，以進一步創造共同價值的方式來提供服務，而不應如新公共管理所主張的導航。

3. 課責標準不同：

- (1) 新公共管理的課責標準是績效（performance）與成果（results），這些標準通常都是量化的，但亦可接受質化標準，相較於其他途徑而言，非常明確具體。
- (2) 新公共服務體認到課責是複雜且多面向的，新公共服務不只是回應市場需求，其主張公共行政人員除了必須依法行政外，還必須恪守憲法、法律、命令、社群價值、政治規範、專業標準與公民利益。所強調的課責是透過資訊公開、多元對話、公民授權等途徑之行動，明確化其內外課責性，進而保障公民相關權益。

綜上，新公共管理強調顧客至上與顧客滿意度標準並不符合作為國家主人的公民，無法充分表達國家治理的責任性。新公共服務則認為公共利益是政府施政的最重要目的，而不是市場機制的附屬品。因之，除了經濟理性的考量外，公平、正義、責任才是政府施政中更重要的價值基礎，而共享的價值與共享的利益

更是新公共服務一再強調的觀念。

二、政府服務品質係民主社會政府服務之要素，運用全面品質管理提升服務品質，對於貫徹政府再造工作助益甚大，試論述基層行政機關如何執行全面品質管理的計畫。(25分)

試題評析	此題雖出自丘昌泰2022年新版的《公共管理》，但同學可以直接以「公部門推行全面品質管理的實務步驟」來回答即可。甚且，就算不知實施步驟或方式，只要掌握全面品質管理的特性，包括顧客導向、全面參與、團隊工作、不斷改善、教育訓練、高層領導等，分別說明如何實施就可以了。
考點命中	《高點·高上公共管理講義》第二回，趙杰編撰，頁24-26。

答：

全面品質管理(Total Quality Management, TQM)是指應用量化方法與人力資源管理，以改進組織提供的財貨與服務、運作過程之品質，以滿足顧客目前與未來需求的管理方法。政府機關是從事公共服務的組織，適合以TQM提升服務品質，而基層機關執行TQM的計畫如下：

(一)機關首長及高階主管的品質視野

機關首長率領高階主管必須瞭解TQM的哲學、概念、案例與技巧，以提升其對品質管理的視野。

(二)機關首長與高階主管須對品質做出堅定的承諾

機關首長與高階主管須向組織內、外部顧客做出誠懇而堅定的承諾，展現追求卓越品質、貫徹魅力品質的決心。日後將品質列入機關運作的「基因」。

(三)成立品質管理委員會

機關首長責成副首長或資深管理者，邀請各相關單位高階主管成立品質管理委員會，確立TQM的焦點任務，短中長期的品質目標，訂定TQM的各項關鍵活動，追蹤考核品質管理團隊的進度與成效。

(四)選擇同步全面執行品質策略

品質管理委員會選擇同步執行策略，要求組織中所有部門同時配合推動TQM運動，從上層決策者、中層管理者，乃至基層執行者，並從業務部門到幕僚部門都應貫徹執行品質管理，如此才符合「全面」兩字的意義。

(五)中層管理者的教育訓練計畫

瞭解TQM的操作流程、品質團隊的形成、顧客品質資料的蒐集、分析與解釋、工作流程的變革與管制、特性要因圖的繪製與運用等。

(六)蒐集與分析顧客對於品質回饋之資料

選擇焦點團體，決定顧客對品質偏好的層面，設計品質回饋問卷，並定期針對洽公民眾進行調查，以建立顧客品質評價的資料庫。

(七)鼓勵各單位成立品管圈

訂定獎助辦法，鼓勵各單位自發性成立品管圈，選出圈長執行品管圈的PDCA活動，希望就如何改善服務品質提出有效、創意而可行的解決方案。若涉及跨部門之作業流程或法律規範，則於品質管理委員會討論解決。

(八)提出卓越品質昇華計畫

品質管理委員會必須提供追求卓越品質的誘因，鼓勵各部門提出全面性而非單一部門的、感動的而非滿意的卓越品質昇華計畫。

(九)持續不斷的品質精進計畫

品質是沒有終點的，必須要堅持「好要更好」的原則，堅持「品質不減定律」，無論社會如何演變、顧客需求如何改變，「品質」永遠是政府機關必須追求的目標。

三、近年來受到營利組織非營利化趨勢的影響，某些營利組織會投入於社會公益的活動，善因行銷(cause-related marketing)是其採用的行銷手法之一，試說明善因行銷的意義及運作的模式。(25分)

試題評析	此題較有難度，因為目前坊間公共管理與行政學的課本中並未有善因行銷的內容。此題必須先對善因行銷的概念有所了解，同學如果能夠從名詞與題目內容去推敲，應該也可掌握其可能內
------	--

LEVEL

UP

專業科目 + IRT大會考 + 解析讀書會



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



仿真考試



解析班



個人報告



讀書會/題目會

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

	涵，此時可連結至社會行銷的概念來加以論述，雖不中亦不遠矣。
考點命中	《高點·高上公共管理講義》第三回，趙杰編撰，頁281-283。

答：

善因行銷是基於人皆有惻隱之心，並願意將念頭轉化為行動的假設，其最早受到重視為1981年美國運通信用卡公司為幫助舊金山的藝術團體募集基金，在每一次刷卡消費時，該公司便捐出2分錢給所合作的藝術團體，試行結果相當成功，1983年該公司更擴大其行銷活動，與修復自由女神的愛麗絲島基金會合作，也獲致良好的成效。自此，善因行銷的觀念廣為營利與非營利組織重視與使用。茲依題意論述如下：

(一)善因行銷的意義

善因行銷也稱為「公益行銷」，係指一種以公益訴求為前提，藉以達成組織目的的一種規劃與執行方式。Andreasen則把善因行銷的範圍延伸，不再將其侷限在企業增加銷售量與非營利組織的募款必須同時存在，只要是企業結合非營利組織所從事的行銷活動，能夠直接或間接增加企業的銷售量，就可以稱為善因行銷。Kotler更認為，只要是企業為了提昇銷售量而藉由對非營利組織的募款有所貢獻時，其做的任何資源的投入與努力，都可以視為善因行銷。

(二)善因行銷的運作模式

Andreasen將善因行銷分成以交易為基礎的推廣活動、聯合推廣活動及授權等三種方式，Kotler則新增了企業自行推廣某一議題或理念的類型，此時不一定要有非營利組織的參與。以下分別說明之：

- 1.以交易為基礎的推廣活動：Kotler稱為「和銷售相關的募款活動」，是目前善因行銷最常使用的合作方式，主要係透過和非營利組織合作的行銷活動，促使消費者購買企業的產品或服務，在銷售額目標達成的前提下，提撥其中的一部分給非營利組織。例如中國信託與慈濟功德會合作推行「慈濟蓮花卡」，捐出一定比例的消費金額予慈濟功德會。
- 2.聯合推廣活動：指企業和一個或多個非營利組織針對某一社會問題或主題所做的策略性行銷之運用，例如：共同製作與刊登廣告、企業贊助推行議題所需的材料成本等。亦即非營利組織與企業透過散發產品、宣傳資料或刊登廣告，共同防治某項社會問題，但是企業與非營利組織之間不一定有金錢往來，例如董氏基金會每年與不同企業合作宣導菸害防制。
- 3.授權：指非營利組織將名字或商標授權給企業使用，以收取固定費用或收益的百分比，企業則以非營利組織作為行銷活動推廣的目標。例如華南銀行發行臺灣大學卡，以臺灣大學的校門搭配臺灣大學校徽為設計理念。
- 4.企業主題推廣：企業並沒有和非營利組織合作，而是自行推廣社會大眾所需求的某項理念或議題，例如目前許多企業都會宣導環保愛地球的觀念。

善因行銷是藉由影響消費者「對品牌的態度」和「購買意願」，來達到企業、非營利組織與消費者三贏局面的有效行銷策略。然而，有學者指出，善因行銷的短期收益往往掩飾了它所帶來的長期成本，這些隱性的成本包括有把針對共性問題的解決方案個別化、用普通的一次購買行為置換原本能夠體現人類美德的行為，也掩蓋了很多社會問題正是由市場所帶來的這一事實，因此，並不適用於創造真正的社會變革。

四、近年來受到新冠病毒（COVID-19）疫情和友善職場理念的影響，許多公私部門紛紛試行「工作彈性化措施」（flexible working arrangements），請說明工作彈性化措施的內涵，以及優缺點。（25分）

試題評析	此題算是今年高考「遠距辦公」那題的延伸，同學在行政學中也學過「彈性工作時間」的工作設計方式，再結合激勵理論的內容，應該也能洋洋灑灑地發揮。
考點命中	《高點·高上行政學講義》第三回，趙杰編撰，頁45-46。

答：

組織最核心的資產就是人，進入後工業社會後，工作和家庭生活之間的關係已經發生巨大的變化，員工更重視靈活的工作環境以及工作與生活的平衡，工作彈性化措施的出現即是為了減少工作與家庭生活矛盾的情況下逐漸發展起來的。其最早起源於德國，1960年代德國為了緩解上下班的交通堵塞狀況，提出了工作彈性化措施，之後此一措施在歐美得到快速的發展。以下分別說明工作彈性措施的內涵及其優缺點：

(一)工作彈性化措施的內涵

工作彈性化措施是指將工作的時段、時間長度與工作地點進行改變，從而讓員工可以平衡工作和其他方面，安排好工作以滿足任務要求。工作彈性化措施的實施方式很多，例如：

- 1.建立自主型組織結構：為改善工作組織，組織讓員工可以自主決定工作時間與生產線的速度。
 - 2.工作分擔：允許由兩個或更多人來分擔一個完整的全日制工作。
 - 3.遠距辦公：員工可以透過電話、電腦、網路或資通訊相關設備等，選擇在家或其他場合辦公，完成組織或雇主所交付的工作，而不必通勤至主要營業場所處理工作。
 - 4.彈性工作時間：彈性工作時間制是將每一工作日的時間分為核心時間與彈性時間兩種，組織規定一天當中某幾個鐘頭內（核心時間），所有的工作人員必須全部到齊；另外規定某些時間（彈性時間），工作人員可依照自己的喜好，自由選擇上下班時間，以處理個別的公事。
- 這些方式可以區分為彈性時段、彈性時間長度與彈性工作地點三大類。

(二)工作彈性化措施的優點

- 1.可以減少缺勤率、遲到率和員工的流失。
- 2.可以增進員工的生產力：由於員工具有自主權，可以將其工作安排至最有效率的時間內進行。
- 3.減少加班費的支出，減少員工的通勤時間與成本。
- 4.員工更能平衡工作與生活：員工有選擇工作時間與地點的自主權，更能妥善安排私人與家庭生活，經營人際與家庭關係。
- 5.提升員工的工作滿意度與士氣：由於員工覺得受到尊重且具有自主權，滿足了尊榮感與自我成就的成長性需求。
- 6.提高員工忠誠度，也增加對求職者的吸引力，有助於吸引與留住人才。

(三)工作彈性化措施的缺點

- 1.使管理者對於核心時間以外工作的部屬難以進行工作指導，並導致工作輪班發生混亂。
- 2.當某些具有特殊技能或知識的員工不在現場時，可能造成問題更難解決，且使得管理人員對工作的計畫與控制更為困難，建置各種資通訊設備並提供相關技術支援，也需要不小的費用。
- 3.工作及家庭界線模糊：工作彈性化措施可能因為工作及家庭界線模糊，實際上產生工時更長的情形。
- 4.部分工作不適合採用：並非所有的工作性質都能採用工作彈性化措施，例如需要肢體接觸、交付實體商品、運用特定器材的服務等。

【版權所有，重製必究！】

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.tw



2 高點網路書店
publish.get.com.tw

