

# 高點

堅持夢想  
全力相挺

# 公職 快速通關

EXPRESS >>>

Pass!

高普考准考證 就是你的 **VIP券**

**弱科健檢**

加入【高普考行政學院生活圈】可免費預約參加 >>>



## 7/7—16 行政 廉政 社會 考場限定

- |                            |   |
|----------------------------|---|
| <b>112<br/>地方特考<br/>衝刺</b> | <p>【總複習】面授/VOD：特價 4,000 元起、雲端：特價 5,000 元起</p> <p>【申論寫作班】面授/VOD：特價 3,000 元起科、雲端：特價 7 折起科</p> <p>【選擇題誘答班】面授/VOD：特價 1,000 元/科、雲端：特價 1,500 元起科</p>          |
| <b>113<br/>高普考<br/>達陣</b>  | <p>【全修課程】面授/VOD：准考證價再優 2,000 元，舊生報名再折 3,000 元<br/>雲端：常態價再優 3,000 元</p> <p>【考取班】高考：特價 49,000 元、普考：特價 44,000 元 (限面授/VOD)</p> <p>【狂作題班】面授：特價 3,500 元/科</p> |
| <b>單科<br/>加強方案</b>         | <p>【112年度】面授/VOD：定價 4 折起、雲端：定價 6 折起</p> <p>【113年度】面授/VOD：定價 65 折起、雲端：定價 8 折起</p>  |
| <b>研究生<br/>專屬優惠</b>        | <p>【購書贈課】出示考場期間高點購書證明，即贈對應科目VOD總複習</p> <p>【113高考面授/VOD】全修：特價 24,000 元起</p> <p>【中山專案】中山大學研究生，贈一科正課VOD (限中山育成中心，詳洽櫃檯)</p>                                 |

※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	【嘉義】嘉義市垂楊路400號7樓	05-216-8787
【中壢】桃園市中壢區中山路100號14樓	03-425-6899	【台南】台南市中西區中山路147號3樓之1	06-223-5868
【台中】台中市東區大智路36號2樓	04-2229-8699	【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、請申論「新公共行政」以及「新公共管理」的意涵，指出此兩者間你比較認同的學說，並說明你的理由。(25分)

試題評析	此題要先申明你比較認同NPA或NPM，認同NPA就批評NPM的缺點，認同NPM就批評NPA的缺點。如果兩者都不認同，就說明各有優劣，然後以NPS作結。
考點命中	《高點·高上公共管理講義》第一回，趙杰編撰，第四章。

答：

近年來公部門的改革深受新公共管理之影響，強調結果導向，要求公部門的表現應以結果或績效作為衡量的指標，探討焦點侷限於組織內部，著重行政人員如何有效生產，並未討論與剖析行政人員對政治社會的相關責任，流於工具理性而忽略公共性與公平正義的實質理性。因此，本人比較認同新公共行政之理念，理由將於申論新公共行政與新公共管理之意涵後加以說明：

(一)新公共行政之意涵

1968年9月Waldo號召多位公共行政年輕學者召開了「第一次明諾布魯克會議」，自稱其觀點為「新公共行政」(New Public Administration, NPA)，基本主張包括：

1. 建構公共哲學與重視行政倫理：公共行政並非僅是專業技術的巧藝，更是一種「道德努力」，公共行政應重視「公共性」的研究，提升民主行政的責任倫理，促使政府更具回應性，以捍衛「體制價值」。
2. 主張方法論上的「後邏輯實證論」：NPA認為以往實證論所主張的「價值中立」是種危險的誤導，忽略了行政理論建構所必須注意的政治與道德本質，行政人員應主動倡議社會的公平。
3. 公民精神與公民參與：NPA主張公民對公共事務的實際參與，以致力於公益發展及社群關係。

(二)新公共管理之意涵

自1980年代以來，一股以「新右派管理主義」為基礎，以「市場機制」及「效率」為核心理念的管理風潮，被稱為「新公共管理」(New Public Management, NPM)，成為各國政府從事政府再造的主要基礎，其主張可以三項核心觀念涵蓋：

1. 顧客導向：NPM視人民為消費者，標榜以顧客導向做為政府行動的方針。
2. 公共組織內部市場化：NPM相信市場的運作較官僚體制更有效率，行政改革應將市場的競爭機制注入公共組織中，政府的角色為「領航而非操漿」。
3. 企業型政府：NPM借鑑成功企業的經驗，認為政府的成敗與政府官員是否具有「企業家精神」息息相關，具有企業家精神的政府即為「企業型政府」。

(三)認同新公共行政的理由

相較於NPA，NPM具有以下缺失：

1. 未注意公共行政的政治本質：NPM從管理技術面向改善政府績效，只能治標不治本，將導致行政人員成為只重視工具理性卻缺乏倫理思維的技術官僚。
2. 無法協助達成社會正義：NPM強調以市場機制和競爭使生產效率與生產成果更高，忽略對弱勢者的照顧，無法達到使各團體立足於平等的社會公正目標。
3. 使社會大眾無法參與決策：企業精神的特質與民主政治鼓勵人民參與決策過程相悖離，且為保有競爭力，強調決策保密，剝奪人民參與決策的基礎。
4. 公共利益遭到棄置：NPM只重視行政方法問題而非行政目標問題，為求績效，行政人員會儘量選擇容易達成的工作做為目標管理的指標，不重視公共利益。
5. 限縮行政人員的思考範圍與倫理角色：NPM冀望行政人員成為有效率的生产者，此種角色要求將限縮行政人員的思考與角色，忽視更廣泛的教育與代表的倫理角色。
6. 忽視社區意識的培植：NPM視人民為理性自利的個體，追求個人的最大利益，人民沒有意願參與公共事務，也無法建立利他的社區意識。
7. 產生課責問題：NPM強調授能，賦予官僚體制更大的自主性以運用企業手段解決財政上的困境。然而，自主性越大，越讓民主課責受到威脅與挑戰。

綜上所述，NPM固然為公共行政提供了諸多新穎的管理技術，有助於提昇公共組織的績效，但其侷限於企業管理的思維，無法涵蓋公共行政在治理過程中的完整面貌，只是一時的管理流行，政府仍有維護公平正義和追求公共利益的正當性及積極作為的義務存在。

二、試針對透明治理的目的，分別申論政府如何運用資訊公開與資料開放，滿足民眾「知」與「用」的權利，以增進民間對公共事務的瞭解、信賴及監督。(25分)

試題評析	政府資訊公開與政府資料開放在行政學與公共管理中都有相關資料，此題應著眼於政府應如何做，由於「資訊公開」與「資料開放」的概念並不完全相同，因此建議兩者分開說明較佳。
考點命中	1.《高點·高上公共管理講義》第四回，趙杰編撰，頁149-150。 2.《高點·高上行政學講義》第七回，趙杰編撰，頁71-77。

答：

透明治理旨在建立一個公開、參與、協力政府型態，期望結合政府與民間力量，實現全民幸福生活，其內涵包括透明化政府施政作為、民間參與政府決策、以及協力共創公共服務。透明治理目的之達成，政府資訊公開與資料開放是主要的途徑之一，茲就政府可運用的方式申論如下：

#### (一)政府資訊公開

政府資訊公開結合了透明化、參與、民主課責等重要價值，透過資通科技的傳播特性，讓公民得以有效監督政府的施政效率與效能。其運用方式主要依《政府資訊公開法》之內容，以主動公開為原則，期透過施政之公開與透明，保障人民知的權利，增進人民對公共事務之瞭解、信賴以促進民主之參與。政府資訊公開的管道包含刊登於政府公報或其他機關出版品、提供線上查詢服務、舉行記者會或說明會、提供公開導覽等。

#### (二)政府資料開放

政府資料開放是政府將資料以資料集 (dataset) 為基本單位，提供開放格式、便於再利用的原始資料，讓民眾在不受到限制的情形下，進行編輯、分析、公開傳輸或為其他利用方式，開發各種產品或應用服務，滿足民眾「用」的「權益」。政府可運用的方式如下：

##### 1.建立政府資料開放諮詢機制：

- (1)建立資料開放諮詢二級制：由行政院及各中央二級機關資訊長，兼任召集人，邀請政府與民間的代表與學者專家，分別設置資料開放諮詢小組，建立政府與民間之溝通管道，落實研析民間應用需求。
- (2)擴大開放資料：各部會應以系統及資料庫與民間意見為基礎，深入規劃部會主管業務資料開放作業，擬定分年開放目標，落實執行。
- (3)資料開放納入業務流程：各機關應將資料開放納為業務運作之基本作業流程，完備結構化資料蒐集、整理、開放、更新等自動化程序。

##### 2.完備信賴資料開放環境：

- (1)訂定資料開放指導規範：參照國際資料開放發展趨勢及國內推動需要，採行網路意見徵集與實體會議討論，由民間及政府共同合作逐步研訂政府資料開放相關指導規範，擴大政府資料開放並提升品質，精進推動政府資料開放所需法制基礎。
- (2)精進政府資料開放授權條款：我國已訂定「政府資料開放授權條款 (Open Government Data License)」，應配合資料開放發展趨勢，持續修正更新版本，以符合各界需要。
- (3)訂定政府資料分類及授權利用收費原則：政府應訂定政府資料分類及授權利用收費原則，俾利各機關進行業務資料分類。
- (4)研擬資料品質評鑑機制：應參考國際推動資料開放相關組織之經驗，由政府、民間、企業等構面發展評比方式，以評鑑開放資料品質及資料開放對政府的影響性，並據以發展改善機制。

##### 3.公私跨域合作應用推廣：

- (1)建立政府與民間合作模式：機關應規劃與民間協同合作機制，由民間協助提升政府開放資料品質及回饋改善建議，以提升機關業務運行效率及決策品質，及帶動民間發展資料應用相關服務。此外，應建立產政學研合作模式，培育政府與民間資料詮釋及運用人才，運用資料以發掘施政問題癥結，進而提升機關施政品質，及強化公共事務推動成效。
- (2)建立政府與民間資料中心合作模式：統一以政府資料開放平臺為交換平台，與各民間資料中心建立協

高點

## 高普考行政分眾課

打造高分力



海量解題力

考前奪榜  
總體檢！

i 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

宋家若 (成功考取) 111地特四等台北市人事行政

申論寫作班讓我知道讀書時串聯考點的重要性，背誦更有效率，寫題提取知識點的時候也可以更順暢。

※【面授/VOD】3,000 起/科；【雲端】7折 起

i 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

張銘仁 (成功考取) 111普考一般民政

選擇題誘答班除了彙整易考題型，也針對常考重點深入講解，建立正確觀念，助我掌握更加全面。

※【面授/VOD】1,000 起/科；【雲端】1,500 起/科

i 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

陳宣妤 (連續考取) 110普考法律廉政【榜眼】、  
四等書記官【狀元】

高點作題讀書會請來考上律師的學長姐指導、批改，也會整理講義，複習考點，分享讀書技巧與解題技巧。

※學員專屬服務

i 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

洪玉環 (連續考取) 111高考一般行政、  
110政大/暨南公行所

透過狂作題班每周密集的申論題考試、批改及檢討，我的申論寫作能力大幅提升！

※【面授限定】3,500 起/科

## 7/7-16 考場最禮遇！

- 持112高普考准考證報名，最高享優惠價再折1,000元；舊生另有優惠
- 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

作架構，達成機器對機器自動詮釋資料間接目的，以加速政府資料的釋出與創新運用。

- (3)帶動資料開放服務產業發展：政府應透過發展多元創新資料服務與人才、推動資料服務產業鏈補助、推廣標竿資料應用服務等計畫，培育運用資料所需之各式專業人才、引導新創公司成立、提升我國國際可見度與發展資料經濟價值。

透明政府旨在為打造開放型政府，藉由資訊公開與資料開放，滿足民間「知」與「用」的權利，並建構資料生態圈，集合公共智慧與創意，促進政府運作效率透明、優化政府服務，並提升民間應用經濟效益。

【參考書目】

國家發展委員會（2016），《ide@ Taiwan 2020（創意臺灣）政策白皮書》。

乙、測驗題部分：（50分）

- (B) 1 有關公民治理的實踐意涵之敘述，下列何者錯誤？  
 (A)公共治理過程應強調積極負責的公民參與 (B)公共官僚的核心技能應重視專業技術而非公民意識  
 (C)治理過程中的公共利益即共享價值 (D)著重公民、官僚與政治精英的合作夥伴關係
- (A) 2 關於公共管理的興起背景，下列敘述何者正確？  
 (A)最早從學者倡議企業管理方法來轉換政府職能開始  
 (B)初始是為了解決美國社會因追求小而美政府導致的行政效率低落問題  
 (C)核心學理深受主張大規模政府存在必要性學說的影響  
 (D)理論內容源自學者對於新左派意識形態出現與計畫經濟理論的批判
- (B) 3 對社會科學領域典範（paradigm）概念的敘述，下列何者錯誤？  
 (A)典範是指某一時期、某一個社群共同持有的信念系統（belief system）  
 (B)社會科學的典範通常具有不可共量性（incommensurability）  
 (C)在某一典範下累積及形成的知識及概念稱為常態科學（normal science）  
 (D)當碰到既有知識體系難以解釋的現象時稱為異例（anomalies）
- (B) 4 下列何者不適合用於解釋政府失靈的成因？  
 (A)官僚不法尋租 (B)公民自決 (C)部門本位主義 (D)政策失誤
- (C) 5 下列何者不是組織推動知識管理的發展趨勢？  
 (A)重視知識管理的哲學面向 (B)強調組織核心能力的建立  
 (C)確立高階主管的組織地位 (D)營造組織創新的可能性
- (A) 6 下列何者不是公部門運用績效管理之限制？  
 (A)機關首長對績效管理的重視 (B)目標設定無法一致  
 (C)績效指標難以量化 (D)資訊掌握的不實與不完整
- (D) 7 下列何者不是透過開放資料，希望達到實踐開放政府的主要原則？  
 (A)公民參與合作 (B)資訊加值創新 (C)深化公私協作 (D)集權化管理
- (C) 8 某機關為提升績效，首長要求以「標竿學習」方式進行，下列何者不符合標竿學習的精神？  
 (A)要求全機關都進行標竿學習 (B)事先評估自身組織的需求  
 (C)僅以外國政府組織作為標竿學習對象 (D)建立種子團隊
- (D) 9 有關公部門運用全面品質管理的敘述，下列何者正確？  
 (A)公部門服務品質與成本的關係，較私人企業單純  
 (B)公部門所提供的服務會比私部門提供的商品來得更容易掌握品質  
 (C)對公部門而言，顧客的概念比對私部門來得明確  
 (D)公部門與私部門一樣可以進行滿意度調查，以了解實施成效
- (C) 10 近年來，越來越常看到政府機關找網紅（internet celebrity）來拍攝宣導短片，這樣的作法最符合公共服務行銷4P組合中的何種面向？  
 (A)價格（price） (B)產品（product） (C)促銷（promotion） (D)通路（place）
- (A) 11 學者以IDRM來表示顧客關係管理的核心概念，有關IDRM內涵的敘述，下列何者正確？  
 (A)I（Interactive）代表顧客互動，意指組織可從與顧客互動過程中瞭解顧客明示或暗示的需求  
 (B)D（Defence）代表顧客防衛，意指組織需保護經營的知識（Know-how），以免遭顧客洩漏給競爭

者

(C)R (Responsible) 代表顧客責任，意指公部門的顧客有配合行政的責任

(D)M (Measure) 代表顧客測量，意指組織需測量或調查顧客的需求

- (D) 12 有關危機管理的敘述，下列何者錯誤？  
 (A)藉由不斷學習和反饋，可以降低危機情境帶來的威脅  
 (B)災難管理必然屬於危機管理  
 (C)災難管理是緊急狀態下的特殊管理型態  
 (D)危機處理範圍較大，危機管理是危機處理的一個核心階段
- (A) 13 若退休公務員領到的給付，是服務期間每月按薪資固定百分比與政府共同提撥的基金與其利息，此政府年金管理方式稱為：  
 (A)確定提撥制 (B)確定給付制 (C)固定比例制 (D)浮動比例制
- (C) 14 下列何者為某縣政府推行觀光政策時SWOT 分析之威脅條件 (threat)？  
 (A)觀光資源缺乏 (B)欠缺觀光行銷專業人才 (C)天然災害發生頻率不低 (D)大眾運輸系統不完備
- (A) 15 政府推動績效管理，最主要在於培養何種組織文化？  
 (A)互信與自主的文化：依照願景衍生的績效體系相互協助、自力自主達成指標  
 (B)控制的文化：依照指標體系，透過層級節制地完成指標事項，俾使考核有據、獎懲有本  
 (C)回應的文化：依照全民參與的指標建構，透過滾動檢討修訂以回應人民需求  
 (D)競爭的文化：透過指標介入個人績效，促進成員彼此競爭，迅速完成效率型指標
- (C) 16 某甲地方政府請某乙公司經營其公共自行車系統，是屬於下列何種作法？  
 (A)企業化 (B)任務化 (C)委外化 (D)民營化
- (A) 17 政府公關與行銷是社會行銷的一種形式，有關策略性社會行銷，下列何者為第一個步驟？  
 (A)傾聽 (B)監控 (C)訂定計畫 (D)籌編組織
- (A) 18 知識管理領域中，下列何者不屬於知識地圖的主要元素？  
 (A)知識程式 (B)知識庫 (C)知識社群 (D)知識專家
- (D) 19 電子化政府的重要基礎之一：公共鑰匙基礎建設 (PKI)，下列何者非屬其必須具備的特色？  
 (A)認證的確實性 (B)隱私性 (C)非拒絕性 (D)資料的分散性
- (B) 20 下列何者並非組織學習的層次？  
 (A)個人學習 (B)科技學習 (C)團體學習 (D)組織學習
- (D) 21 政府從事政策行銷和公共關係有許多功能重疊之處，下列何者為政策行銷獨有的功能？  
 (A)建立良好公共形象 (B)增加溝通對象的好感 (C)維護政府聲譽 (D)讓民眾贊同政策
- (C) 22 面對全球化的趨勢影響，政府應思考創新改革與跨域合作，下列何者並非其方法？  
 (A)委託民間機構辦理 (B)尋求國際交流合作 (C)增加中央政府職責 (D)委託地方政府治理
- (B) 23 組織以虛假偽造的訊息欺瞞公眾，違背下列何種公共關係的原則？  
 (A)信任原則 (B)誠實原則 (C)言行一致原則 (D)溝通原則
- (D) 24 關於社會行銷的意義，下列敘述何者錯誤？  
 (A)從事社會行銷者應儘量避免訴諸法律途徑促進行銷成效  
 (B)行銷對象的行為是自願發生而非經濟脅迫  
 (C)銷售的產品是一種行為的改變，如社區參與、環境保護  
 (D)行銷的結果只對行銷者與顧客有利
- (B) 25 下列何者為全球化對於公共部門的影響趨勢？  
 (A)從分權轉為控制 (B)從政府轉為治理 (C)大有為政府 (D)非政府組織逐漸沒落

【版權所有，重製必究！】

連續30年人氣爆棚，題點超過10,000名上榜生

# 高普考 高點名師

## 線上解題講座

給你最快  
最精準的詳解!



**高凱** (高凱傑)

行政學/  
公共政策

f 高點行政學院



7/17 (一) 首播



**張政** (張家璋)

財政學/  
經濟學

f 高點高上  
高普特考公職



7/17 (一) 首播



**陳世華** (邱垂炎)

會計學/  
中會

f 高點會人會語



7/18 (二) 首播



**曾榮耀** (蘇偉強)

土法/土登/  
土經

f 高點來勝  
不動產專班



7/18 (二) 首播



**王致強** (蕭立人)

資料結構

▶ 高點線上  
影音學習



7/19 (三) 首播



**何昀峯**

考銓

▶ 高點線上  
影音學習



7/19 (三) 首播



**陳熙哲**

行政法

▶ 高點線上  
影音學習



7/19 (三) 首播



**葉哲璋**

抽樣/  
迴歸

▶ 高點線上  
影音學習



7/19 (三) 首播