

111 年特種考試地方政府公務人員考試試題

等 別：四等考試
類 別：一般行政
科 目：公共管理概要
甲、申論題部分：

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)

一、《考題難易》

☆☆

二、《解題關鍵》

本題題目並不難，難是在於題意要求各舉實例說明。因此，同學要記得回答題意主要內容後，一定要舉例說明，而且所舉的實例並沒有標準答案，只要符合主要內容的敘述即可。

【擬答】：

媒體行銷的最基本原則：

(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，一方面讓記者瞭解機關，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。如新北市要籌辦「歡樂耶誕城」活動，新北市公關部門就必須平時與記者維持良好的互動關係。

(二)以績效為基礎：

形象=本質 X 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，才能發揮相輔相成的效果。如新北市要籌辦「歡樂耶誕城」活動，則活動的內容要發揮創意與巧思，確實能夠吸引民眾的來臨，只要造成來觀賞的民眾確實認為好玩、有趣，在口碑行銷下自然就會吸引更多的人潮。而只要人潮的來臨，自然就可以吸引媒體的報導。

(三)主動積極精神：

政府公關行銷吸引媒體的注意及配合宣導，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，維持良好的伙伴關係，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。如新北市要籌辦「歡樂耶誕城」活動，新北市政府的公關部門就要主動與記者聯繫，並告知活動的賣點為何？如果真有賣點，自然就會吸引媒體的報導。

(四)瞭解媒體特性：

有效進行媒體行銷，必須先瞭解新媒體的本質、特性及運作方式，認識新聞價值所具備的時效性、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，以找尋公關行銷的切入點。如新北市要籌辦「歡樂耶誕城」活動，公關部門就要瞭解平面媒體要的是完整的書面資料，電子媒體則是要有動態的畫面。

(五)全員參與行銷：

雖然政府各部門大多有對外發言人、公關人員或與媒體連繫的專責人員，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。如新北市要籌辦「歡樂耶誕城」活動，除了公關部門之外，全部的新北市政府員工都是行銷人員，都易投入行銷「新北歡樂耶誕城」的活動中。

公職王歷屆試題 (111 地方特考)

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)

一、《考題難易》

☆☆

二、《解題關鍵》

本題題目並不難，難是在於題意要求各舉實例說明。因此，同學要記得回答題意主要內容後，一定要舉例說明，而且所舉的實例並沒有標準答案，只要符合主要內容的敘述即可。

【擬答】：

危機是指組織因內外環境因素所引起的一種對組織生存具有立即且嚴重威脅性的情境或事件。以下茲就題意所示，選擇危機的幾項特性說明如次：

(一)階段性：

危機可分為潛伏期、爆發期、處理與善後四個階段，必須辨識危機的產生與存在，才能快速而有效回應。如我國的災害防救法中就有針對各項災害，研擬出不同階段的準備措施。

(二)不確定性：

現代科技雖可對颱風、暴雨、乾旱等氣象災害發出預警，但對受災的時地及規模，仍無法準確地預測。因此，危機發生的不確定性，包括：情況不確定、影響不確定，以及反應不確定等。如發生在 1999 年的集集大地震，即便我國氣象局下之地震研究中心有各項精密的儀器，也無法準備做出預測。

(三)威脅性：

危機的發生將會威脅到組織的基本價值或目標，若未能有效處理，甚至會讓組織面臨到存亡的威脅。而其威脅的程度通常是依決策者對危機的認知而定。如發生在 1999 年的集集大地震，就造成了眾多民眾的死亡，以及多數房屋的倒塌。

(四)雙面效果性：

「危機就轉機」，代表危機隱含「危險」與「機會」的雙重意義，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，組織因為危機的考驗，管理者對組織有充分瞭解，俾妥善改進，亦可能藉助成功的處理經驗，使組織未來的功能更加健全。如發生在 1999 年的集集大地震，雖然造成多數人員的傷亡，但也讓政府從這次的緊急危難之中，思考反省並制定了災害防救法，頒布強化對於建築物的防震係數規定，以及透過手機發布地震警報，提醒民眾注意等，就是典型的將危機化為轉機。

全方位 智能學習系統

虛實整合 引你入勝 考取生激推 立即體驗



勝 上課方式最多元

多元學習
新型態

突破傳統上課模式
學習不受環境影響

面授
學習

在家
學習

WiFi
學習

直播
學習

視訊
學習

- 學習零時差 | 同類科各班別，皆可同步直播上課
- 服務零死角 | 服務緊貼需求，隨時掌握學習狀況

勝 考點掌握最全面

考試關鍵
不漏接

考前、考中及考後，皆享有
志光、保成、學儒專業服務

考前叮嚀影片

考前重點下載

線上即時解答

考後影音解題

依各區規劃為主，請洽全國門市

乙、測驗題部分：

- (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

公職王歷屆試題 (111 地方特考)

- (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？

公職王歷屆試題 (111 地方特考)

- (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

志光×保成×學儒 做你的考前專屬教練

奪榜特訓班

近年口碑成效最好之強效課程
考前70天助你強效提升破百分！

奪榜特訓班進步超有感總分最高提升**256**分

十大課程特色 就是要找有**上榜決心**的您

完整規劃、嚴格執行

集中管理

三大會考

申論指導

按表操課

弱科加強

專屬課輔

全面檢視

固定劃位

佳作觀摩

選擇精熟

依各區規劃為主，請洽全國門市

過半即稱霸 錄取冠全國

高考人事行政

總錄取119人
本系列錄取96人 **佔榜率80.7%**

高考一般民政

總錄取27人
本系列錄取19人 **佔榜率70.3%**

高考戶政

總錄取17人
本系列錄取11人 **佔榜率64.7%**

高考一般行政

總錄取116人
本系列錄取73人 **佔榜率62.9%**

高考勞工行政

總錄取33人
本系列錄取20人 **佔榜率60.6%**

普考戶政

總錄取18人
本系列錄取13人 **佔榜率72.2%**

普考人事行政

總錄取73人
本系列錄取51人 **佔榜率70%**

普考一般行政

總錄取129人
本系列錄取73人 **佔榜率56.6%**

普考勞工行政

總錄取99人
本系列錄取50人 **佔榜率50.5%**

普考一般民政

總錄取109人
本系列錄取54人 **佔榜率50%**

驚人輔考實力！熱門類科
真正每3人即有2人來自志光×保成×學儒