

## 112 年公務人員普通考試試題

類 科：一般行政  
科 目：公共管理概要  
考試時間：1 小時 30 分

文羿老師

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)

1. 《考題難易》：★★ (最難 5 顆星)
2. 《解題關鍵》：先針對兩者定義跟內含論述，結論引用學理比較兩者差異。
3. 《命中特區》：112 公共管理讀本 1-31、1-36

【擬答】：

學者休斯 (Hughes) 在其著作中《公共管理與行政》一書中指出，公共管理與公共行政在字面上意涵雖有不同，不過兩者之間的關聯性與延續性確實存在，也就是說，我們可以把公共行政比喻為「老幹」，而公共管理就猶如「新枝」，新枝必然於老幹基礎上發展，如果要將兩者分開討論其實不合理，以下就新公共行政與新公共管理兩者相關概念論述之：

(一)新公共管理意涵

學者胡德 (C. Hood) 指出新公共管理的意涵如下：

1. 重視專業管理：強調公部門中專業管理，以便進行組織主動的、透明的、裁量的控制，達成確定責任動線的課責精神。
2. 重視績效的明確衡量標準：透過訂定清楚的目標與績效標準來正視目標達成的效率實現。
3. 注重產出的控制：依據績效的衡量作好資源的分配，著重成果取向，而非程序的遵守。
4. 轉移公部門產品由分支單位負責：將大型組織分割成公司化的單位，俾讓各單位有獨立的預算與職責基礎，並透過組織內部和外部的特許制度 (Franchise Arrangement) 來獲致競爭優勢。
5. 引發公部門更多競爭：透過雇用制度、投標程序、和其他相互競爭的制度來達成降低成本和提高服務的關鍵。
6. 管理實務的私有化：強調管理實務的私有化型態和彈性的雇用和報酬，將私部門多年來實施有效的管理工具應用在公部門中。
7. 講究資源使用的最大效益：透過縮減成本、嚴格規範工人並嚴格拒絕工會要求等方式來查核公部門的資源要求，以較少成本提供較多

(二)新公共行政意涵

學者馬里尼 (F. Marini) 對於新公共行政之觀點：

1. 趨向入世相關 (Relevant) 的公共行政：

行政學的研究問題，應脫離組織理論的範圍而聚焦於社會實務、行政運作以及開拓研究領域，例如：分權與參與的問題、計畫預算制度的授權以及比較研究的發展；換言之，今後應研究與環境、社會有關，以及與行政人員有關的問題，不應再侷限於「學術象牙塔」中，不問蒼生。

2. 以後邏輯實證論 (Post-positivism) 作為方法論基礎：

反對邏輯實證論的「價值中立論」，要將研究重點放在價值及規範的關注。行政學者與其他社會科學家應以本身專業知識與良知進行價值判斷，強調社會公平 (Social Equity) 及社會正義 (Social Justice) 的重要性。

3. 適應動盪不安的環境：

未來環境的動盪不安是可預期的挑戰，行政理論與實務應坦誠公開地面對實際問題，鼓勵外界與政府的互動關係，去解決問題。學者丹哈特 (Denhardt) 曾指出公共行政即在針對社會大眾所追求的各種價值之變遷過程的管理。其中，「對抗的行政」(Confrontation Administration

## 公職王歷屆試題 (112 普考)

)、參與式管理、顧客導向組織、行政人員價值判斷、以及對動盪環境的容忍，為不容忽視的行政課題。

### 4. 發展新的組織形式來取代官僚組織：

傳統的科層體制具有穩定的能力，但顯然已經不足以滿足當代社會之參與式管理、服務對象取向、行政人員價值判斷、社會問題層出不窮的現況。為實現社會公義，政府的組織型態應嘗試改變，甚至以實驗方式改變因應之；因此，學者科哈特 (Kirkhart) 提出協和式模式 (Consociated Model) 的組織型態。

### 5. 建立受益者 (服務對象) 導向的公共行政：

服務對象與政府機關的互動非常重要，行政人員應比以前表現出更好的服務對象忠誠感及計畫忠誠感。根據傅德瑞克森 (G. Frederickson) 的看法，新公共行政的基本要旨，即在傳統公共行政所要回答的三個問題：如何在可資運用的資源下提供更多或更效率的服務？如何以減少支出來維持目前的服務水平？此一服務是否在增進社會公正？

根據學者 G. Frederickson 論述，新公共行政與新公共管理在變遷概念、相關性、回應性與授能性、理性理論、組織結構與設計、管理與領導理論以及認識論、方法論與價值議題有差異性，不過兩者皆針對傳統公共行政缺失進行修正。

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)

1. 《考題難易》：★★★★ (最難 5 顆星)

2. 《解題關鍵》：此題主要引述政策白皮書內容，不過同學作答上也可以從電子化政府及資訊公開的相關學理回答本題相關概念

【擬答】：資料來源：Taiwan 2020 (創意臺灣) 政策白皮書

我國多年來推動電子化政府，已逐步完成政府網路基礎建設、政府網路應用推廣以及數位關懷服務，提供民眾無縫隙的優質政府服務，同時也對於弱勢族群提供資源與協助，達到資訊無障礙、縮短數位落差之效果，進而提升國家競爭力。以下就相關概念論述之

#### (一) 透明治理定義

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。

因此，為達成透明治理願景，政府必須打造為開放型政府，滿足民間「知」與「用」的權利，建構全民網路參與的環境，發展與民互信合作關係，公私協力合作，翻轉服務軸線，建立創新主動服務模式。

#### (二) 透明治理下政府資料開放策略

##### 1. 建構政府資料開放諮詢機制，加速資料開放

「政府資料開放進階行動方案」責成各部會應由公共利益、經濟發展及施政透明等面向，定位資料對於部會之施政價值，規劃資料驅動改造施政效能之戰略，並將資料開放作業融入日常業務運作流程，由部會訂定其及所屬之資料開放行動策略，以加速政府資料開放。

##### 2. 完備資料開放之法制環境

為擴大並深度推動資料開放及應用，將參考國際開放定義，以任何人都可以自由存取、使用、修改，以及分享，最多僅受限於註引出處等理念，調適各機關推動政府資料開放所遇之法制問題，並提升資料品質可用性，將配合虛擬世界發展法規調適工作計畫及訂定詮釋資料標準規範，建構友善與便於運用之資料開放環境，讓政府安心開放，民間容易應用。

##### 3. 政府與民間合作，發展國際典範

結合民間社群跨域合作，建立資料開放、運用及回饋模式，形成資料正向活化循環，提升資料開放與應用鏈結綜效，及民間應用效益，驅動資料經濟發展。

#### (三) 透明治理下公共政策參與推動策略

民眾參與係民主制度建立與民主深化的重要關鍵，隨著民主政治的發展，民眾參與公共政策的管道，因應數位時代來臨，逐漸產生變化，從過去傳統的民眾參與方式如選舉、公聽會、聽證會、政策說明會等，其由上而下且較偏重反應少數社會主流價值的溝通模式，漸漸無法

## 公職王歷屆試題 (112 普考)

滿足廣大民眾的需求；隨著網路及社群媒體的新發展，其容納多元與包容的價值觀，對民眾參與產生了質變與量變，亦對政府公共治理帶來機會與挑戰。

### 1. 優化網站資訊，滿足民眾知的權利

面對民意高漲的社會，事前的溝通，已成為政府有效推動政策必要條件之一，各機關在重大政策過程中，針對政策內容，都必須以使用者經驗為導向，於網站中提供即時資訊，與政策利害關係人交換意見。

### 2. 善用網路新媒體，提供多元化參與管道

建立與民眾雙向互動之平臺，引導參與者在平臺上進行討論，以群眾力量及智慧共同產出政策意見與想法，並串聯其他網路媒介，以創新模式，提高民眾參與、信任，提升政策執行效益及品質。

### 3. 完善網路參與程序及法令，建立優質的網路民主基礎。

盤點現行中央相關法規、行政規則等，凡涉及對民眾傳達相關行政作為，除現有的座談會、諮詢會、說明會、公聽會及聽證會等，均有相對網路參與機制。「行政程序法」為行政機關施政依循標準，於「行政程序法」增加民眾網路參與之程序，以利各機關有所依循標準，俾適度修改其所屬相關法規。明訂政府機關針對民眾意見徵詢之回應處理機制，包含作業程序、評估準則及相關規範，有效處理回應民眾意見，納入政府施政。

志光×保成×學儒  
行政.民政.人事.戶政.勞工

# 考取生唯一推薦

### 一年考取

**江○達** 111普考一般民政

除了正規課外，也有另外加入題庫班與奪榜班，我的自律性不是那麼的好，但參加奪榜班後，因為有規律的作息，且讀書氛圍濃厚，成績才不斷提升順利考上。

### 全國狀元

**劉○威** 111高考戶政狀元/111普考戶政

雙料金榜

總複習老師會整理近一兩年的重要新實務、新學說，和近年社會議題結合該科目考試可能出法和高分寫作方式。記得先看總複習講義後再去考試。公職王的擬答很好，大部分照著寫可拿到八成分數。

### 全國狀元

**王○音** 111普考戶政狀元

優異考取

補習班的申論批改服務提供學員最真切的練習機會，從中快速累積經驗。老師批改不但會指出問題，還會提供擬答。練習考古題不只幫助訓練臨場反應，更能察覺自己的弱項。

### 9個月考取

**劉○毅** 111高考勞工行政/111普考勞工行政

雙料金榜

行政法老師給予申論作答很大幫助，例如爭點有兩說，則兩說並陳、訴願+訴訟+國賠的內容作答一次寫清楚，有問就都寫出來。老師剛好在考前對我點了這部分，讓我高考行政法拿到不錯的分數。

## 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原因？  
(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)資訊增值創新 (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)災難管理的必然屬於危機管理  
(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

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