

contents

第01部分 選擇題庫K重點_1-1

第一篇　基礎篇／1-2

主題一　公共管理基本概念／1-2
從典範發展看公共管理的定位／1-2
公共管理的理論基礎／1-3
公共管理興起的原因與背景／1-8
公共管理的意涵／1-11
公共管理的特質／1-14
公共管理研究途徑／1-18
B 途徑的特徵／1-19
P 途徑的特徵／1-21
B 途徑與 P 途徑的相同之處／1-22
P 途徑與 B 途徑的概念整合／1-24
B 途徑與 P 途徑整合的公共管理研討會／1-24
公共管理要素與管理職能／1-26
新公共管理／1-29
後官僚典範／1-34
公共管理的三 M 問題／1-36
公共管理未來發展趨勢／1-36
公共管理（新公共管理）的批評／1-38
公共管理與公共行政的差異／1-42
政策分析（PA）／1-43

主題二　公共管理的公共性／1-50

主題三　公私管理的比較／1-57

主題四　公共管理者的角色與知能／1-61

主題五　政府再造與企業型政府／1-70
政府再造背景因素／1-70

各國政府再造通論／1-73
政府再造的相關理論／1-78
政府再造的意涵／1-80
組織再造（Reengineering）／1-83
政府再造途徑與策略（Reengineering）／1-86
英國政府再造經驗／1-89
英國首相梅傑的改革經驗／1-94
新右派改革的特徵（綜合英國柴契爾夫人與梅傑的改革經驗）／1-95
英國布萊爾首相的改革經驗／1-97
美國政府再造經驗—以 NPR 為主／1-98
新治理典範的特徵（美國柯林頓總統的再造）／1-104
紐西蘭政府再造經驗／1-105
澳洲政府再造經驗／1-106
我國政府再造經驗／1-106
企業型政府／1-110

主題六　新公共服務／1-120

主題七　治理概念、模式與新途徑／1-123
治理基本概念／1-123
治理模式／1-128
治理新途徑—全球治理、E 治理（簡要概念，第二篇有更深入內容）、跨域治理（簡要概念，第四篇有更深入內容）／1-133

主題八　課責／1-136

第二篇　資源管理／1-140

主題一　策略性人力資源管理／1-140
人事行政與人事管理的差異／1-140
功績制（用人為才）的人事制度／1-140
人力資源的策略價值／1-141
人力資源管理／1-142
策略性人力資源管理／1-144
人力縮編（Downsizing）／1-148

主題二　財務管理／1-150
預算制度發展過程／1-155
預算過程／1-160
主題三　電子化政府／1-164
資訊系統的發展／1-164
電子化政府的內涵／1-168
電子化政府的特質／1-169
電子化政府的功能／1-169
電子化政府的發展階段（技術面）／1-170
電子化政府的策略性階段／1-171
電子化政府的問題／1-173
電子化政府應用範圍／1-174
公共管理資訊系統／1-177
電子民主／1-178
我國電子化政府實務／1-179
地理資訊系統（GIS）／1-182
主題四　組織學習與學習型組織 1-183
組織學習／1-183
學習型組織／1-188
主題五　組織發展／1-195
主題六　團隊建立／1-201
主題七　多元化管理／1-209

第三篇　方案管理／1-212

主題一　公私協力—3P5D、民營化、BOT、行政法人／1-212
民營化／1-216
BOT 專論／1-226
行政法人／1-231
主題二　市場導向策略／1-231
主題三　顧客導向與顧客滿意經營／1-234
主題四　全面品質管理／1-243
主題五　策略管理／1-262

主題六　目標管理／1-273
主題七　績效管理／1-284
績效管理的內涵、功能性活動／1-284
公私部門績效管理的差異／1-286
績效管理的目的／1-287
績效評估的類型／1-288
績效指標的特性與設立原則／1-289
績效指標／1-290
英美等國績效管理作法／1-295
政策指標／1-297
我國績效管理／1-298
平衡計分卡到策略性績效管理／1-299
績效管理的限制與困境／1-300
主題八　多元評估模式／1-301
主題九　標竿學習／1-304
主題十　知識管理／1-311
主題十一　參與管理／1-325

第四篇　政治管理／1-332

主題一　府際關係、跨域管理、跨域治理／1-332
府際關係 1-332
跨域管理 1-339
跨域治理 1-340
主題二　非營利組織管理／1-347
非營利組織的基本概念／1-348
非營利組織的理論基礎／1-350
非營利組織的特性／1-353
非營利組織的類型／1-355
非營利組織的轉型—社會企業／1-357
非營利組織的角色與功能／1-358
非營利組織的內部設計與管理／1-358
非營利組織外部的管理策略／1-360

非營利組織與政府的互動模式／1-361
非營利組織與政府的協力關係／1-363
非營利組織的壓力與挑戰／1-364
非營利組織的課責／1-365

主題三　危機管理／1-366
危機管理基本概念／1-366
危機管理發生原因／1-370
危機管理過程／1-370
危機管理的實務應用／1-373
美國危機管理實務／1-375
我國危機管理實務／1-377
危機的處理與預測／1-379
危機管理之團體盲思／1-379
危機管理之策略思維／1-380

主題四　政府公關與行銷／1-382
公關與行銷基本概念／1-382
公共關係／1-383
社會行銷／1-386
政府行銷／1-388
政策行銷／1-390
媒體行銷／1-396
公共管理者應有的行銷技能／1-397

主題五　民意與公共管理／1-398

主題六　民意機構與政務領導／1-404

主題七　開誠布公管理策略／1-406



contents

第02部分 申論題庫K重點 2-1

第一篇　公共管理基礎篇／2-2

公共管理重要理論／2-2

公共管理者的角色與知能／2-20

公共管理的公共性（異同比較）到公共利益／2-27

- 形式上的公共性—公私組織的差異／2-27
- 實質上的公共性—公共利益／2-32

後官僚組織／2-35

政府再造與企業型政府／2-36

- 政府再造／2-36
- 企業型政府／2-41

新公共服務／2-52

全球化與公共管理／2-62

治　理／2-68

課責（含行政責任、貪污防制）／2-85

第二篇　資源管理篇／2-100

財務管理／2-100

策略性人力資源管理／2-107

電子化政府／2-115

組織學習與學習型組織／2-133

組織發展、變革與重組／2-146

組織員額精簡（或譯為「縮編」）／2-149

團隊建立／2-156

多元化管理／2-164
志工管理／2-169

第三篇　方案管理篇／2-173

民營化／2-173
BOT／2-181
公私協力／2-190
市場導向管理策略／2-208
- 使用者付費／2-208
- 抵用券／2-211
- 財產權市場／2-213

顧客導向管理／2-214
全面品質管理（TQM）以及全面品德管理（TEM）／2-224
策略管理／2-237
績效管理／2-250
目標管理／2-268
標竿學習／2-273
知識管理／2-281
參與管理／2-289

第四篇　政治管理篇／2-293

非營利組織管理／2-293
跨域（府際）治理到跨域管理／2-322
- 跨域治理／2-322
- 跨域管理／2-331

危機管理／2-332
政府公關與行銷／2-346
- 總體概念／2-346
- 公共關係／2-352
- 政策行銷／2-354

- 置入性行銷／2-365
- 媒體行銷與公關／2-365

民意與公共管理／2-368

- 民意的基本概念／2-368
- 民意調查與公民投票／2-371
- 審議式民調／2-374
- 公民參與／2-376
- 民意機構與政務領導／2-378