

103年公務人員特種考試關務人員考試、103年公務
人員特種考試身心障礙人員考試及103年國軍
上校以上軍官轉任公務人員考試試題

代號：60230 全一頁

考試別：國軍上校以上軍官轉任公務人員考試

等別：中將轉任考試

類科：一般行政

科目：問題分析與解決

考試時間：3小時

座號：_____

※注意：(一)禁止使用電子計算器。

(二)不必抄題，作答時請將試題題號及答案依照順序寫在試卷上，於本試題上作答者，不予計分。

一、面對問題，決策者可能依賴經驗法則、衝動或感覺做決策，從而做出錯誤決策。請問決策中常見的偏差有那些？減少偏差及錯誤決策的方法為何？（50分）

二、魚骨圖（fishbone diagram）、目標管理（management by objective; MBO）、工作分解結構（work breakdown structure; WBS），與薩南-威弗模式（the Shannon-Weaver model），都是分析、解決問題的方法或技巧，請分別說明其重點與操作步驟，並說明各適用於何種問題類型？（50分）