

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：70130 全一頁
70230

考試別：國軍上校以上軍官轉任公務人員考試

等別：少將轉任考試

類科：各類科

科目：問題分析與解決

考試時間：2 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、面對衝突，K. Thomas (1992) 提出五種衝突處理的基本模式：競爭 (competing)、逃避 (avoiding)、順應 (accommodating)、妥協 (compromising) 與合作 (collaborating)。

(一)若以「關心他人的程度」為橫軸、「關心自己的程度」為縱軸，這五種衝突處理模式的相關位置為何？(25 分)

(二)請舉例說明這五種模式各適用於何種情境？(25 分)

二、2014 年 2 月，內政部新戶役政資訊系統上路後，問題頻傳。新系統上路後就停用舊系統，新系統癱瘓導致民眾結婚登記錯過吉時，離婚手續辦不成，民怨沸騰到極點。下列是媒體報導的若干問題：

(一)內政部曾表示做了 10 多次壓力測試、24 次系統測試；但遭質疑後，坦承只做過 2 次「全國性」壓力測試，其餘僅為縣市測試。戶政事務所人員爆料，上路前測試系統根本不能用。

(二)新戶役政資訊系統的招標業務，乃由戶政司主導，未參酌資訊部門的意見。

(三)根據內政部 2010 年 6 月核定的「強化戶役政資訊系統與應用推廣計畫」：

1. 在「硬體架構」的規範示意圖中，將不同任務分派給不同主機執行。
2. 在內政部主機與戶政事務所的資料連線中，採用網頁瀏覽器來傳輸影像資料。
3. 「評估準則」中，並未明確要求廠商滿足系統「回應時間」的需求。
4. 「委外策略」中，明確指出應「針對各個領域逐一挑選最優秀的專業委外者服務」，然而，目前公部門資訊的標案，幾乎清一色都是最低標得標。

根據以上情況，請以魚骨圖分析資訊系統問題的癥結為何？請針對問題癥結，提出您的解決方案。(50 分)