

114年公務人員特種考試關務人員、身心障礙人員考試及
114年國軍上校以上軍官轉任公務人員考試試題

考試別：國軍上校以上軍官轉任公務人員考試

等別：上校轉任考試

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。

(三)本科目除專門名詞或數理公式外，應使用本國文字作答。

- 一、一般行政機關對於所主管的業務，都有其遵循的法規和標準作業流程，但危機的發生往往是偶發、突發，例如突如其來的強烈地震、極端氣候下的致災暴雨、人為疏失所造成的公共安全災害、新型的傳染病，乃至地緣政治衝突所引爆的戰爭等，這些不同類型的危機如果超出一般行政機關日常業務的範疇和處理能量，難免就會手足無措，甚至因為應處不當而造成新的危機。你是職業軍人出身，具備風險管理和危機管理的經驗，請說明：
(一)你會如何協助一般行政機關進行風險管理？（10 分）
(二)在危機預防階段，你會協助一般行政機關實施那些危機管理作為？（15 分）
- 二、你是某榮民之家的經營管理者，受命導入全面品質管理（Total Quality Management, TQM），以提升榮民之家的服務品質。請說明：
(一)你會如何建立全面品質管理的工作團隊，以達到「全面參與」的具體作為？（15 分）
(二)你會如何運用「PDCA 循環改進」的作為，以達到持續不斷精進服務品質的目標？（10 分）
- 三、這是一個「英雄淡出，團隊勝出」的時代，在行政機關中建立團隊（team building），進行有效的團隊管理（team management），被認為有助於提升行政效率與效能。請說明：
(一)以實際的例子釐清團隊（teams）與群體（groups）的差異。（10 分）
(二)你是某團隊的領導者，你會採取那些領導作為，以建立一個高績效的工作團隊。（15 分）
- 四、當代的戰爭已經走向高科技化與資訊化，義務役的有限役期難以支持現代作戰所需的專業兵力，募兵制的實施勢在必行。民主國家的政府施政，必須以民意為依歸，同時政府所推動的公共政策，也要藉由良好的政策及社會溝通，才能獲得人民的支持。你是某地方政府負責兵役業務的主管，請說明：
(一)目前國軍招募兵力遇到那些問題、困難或挑戰？（15 分）
(二)請運用政策行銷的組合模型，研擬一份提高招募效果的企劃書。（10 分）