

110年公務人員特種考試關務人員、身心障礙人員考試及
110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、面對重大的公共問題，政府必須積極處理與解決；而在此之前，最重要的事情就是對問題的分析。請說明問題分析的主要步驟有那些？（15 分）各步驟有那些重點事項？（10 分）
- 二、政府機關間的溝通與協調工作，可以了解彼此的需要，加強人員的團結，改進業務的處理，減少不必要的浪費，達成組織的使命，所以非常重要。請說明：
 - (一)人與人溝通的方式，依媒介之不同，可分為那些溝通？（10 分）
 - (二)人際溝通的主要障礙有那些？（15 分）
- 三、SWOT 分析是經常用於政策問題分析的主要工具，對於分析與處理公共問題頗有助益。請說明：
 - (一)SWOT 分析的意義。（5 分）
 - (二)SWOT 分析的執行步驟。（10 分）
 - (三)依 SWOT 分析而制定的主要發展策略。（10 分）
- 四、決策是管理工作的核心，與解決問題密切相關；近些年來，與決策相關的研究非常多。請說明：
 - (一)何謂決策？（5 分）
 - (二)依決策過程的分析單位而言，決策的類型有那些？其要點為何？（10 分）
 - (三)就個人決策言，決策途徑主要有那些？其要點為何？（10 分）