

107年公務人員特種考試關務人員、
身心障礙人員考試及107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

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。

(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、臺灣各縣市的消防局都有提供免費的救護車服務，只要民眾撥打 119 都可以得到快速且立即的服務；然而，由於救護車的資源有限，民眾對緊急使用的認知又差異很大，許多縣市消防局就發現，非緊急的民眾使用的比例頗高，有時還會排擠到真正需要緊急使用的民眾，造成有限公共資源的配置問題。試分析問題癥結所在，並試擬有效之解決方案。(50 分)

二、某部門的人事單位，依照中央指示推動「員工協助方案」(Employee Assistance Program; EAP)，實施一年之後，人事承辦人員依照平日推動經驗，歸納五點 EAP 可能發生的問題，給部門內人員進行線上民意調查，最後出來的結果如下(可複選題)：

1. 隱私保障程序不明，怕被貼標籤 - 55% (回應非常同意與同意)
2. 專業不足，需要轉介外部機構 - 42% (回應非常同意與同意)
3. 沒有聽說過有這樣的服務 - 38% (回應非常同意與同意)
4. 協談室地點隱密性不佳 - 20% (回應非常同意與同意)
5. 長官的態度不明，不敢貿然使用 - 13% (回應非常同意與同意)

請依照上述內部民調結果，分析部門推動 EAP 的問題所在，並且擬具改進方案，以落實 EAP 的政策。(50 分)