

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)