

112年公務人員特種考試關務人員、身心障礙人員考試及  
112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、若防疫視同作戰，請問在軍隊組織結構中，身為軍隊領導者與決策者對於 COVID-19 疫情的「緊急應處」，應該具備那些「危機處理」之應變職能，以避免決策失誤？請舉例說明之。(25分)
- 二、近期來自境外的駭客屢屢攻擊政府網站，請問電子化政府相關組織如何改善數位資訊安全的問題？請舉例說明之。(25分)
- 三、在知識經濟時代，人民期待有治理能力的政府。因此，政府公部門相關單位對公務人力資源管理進行改革措施。請問我國公務人力資源管理主要有那些問題？請舉例分析之。(25分)
- 四、何謂「顧客導向」？政府推動「顧客導向」服務步驟為何？運用在公部門有那些限制？請舉例分析之。(25分)