

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：社會行政

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、「特性要因分析圖（魚骨圖法）」是問題分析與解決常用的工具，請回答下列問題：特性要因分析圖的意義與製作步驟為何？少子女化是當前臺灣社會重大的問題，請分析「少子女化」的原因與解決方法，並請繪製特性要因分析圖展現之。（25分）
- 二、在社會照顧或公共服務的輸送實務上，為提供服務使用者連續性與整合性的照顧或服務，網絡（network）和夥伴關係（partnership）的形成為當前跨域治理的重要途徑，請問網絡在社會照顧或公共服務領域的意涵為何？部門之間該如何形成與維繫有效的夥伴關係？請舉例說明之。（25分）
- 三、一套解決問題的方案從開始、準備、執行到結束期，「評估」是每一階段不可或缺的工作要項。請問方案評估的意涵與目的為何？為確保方案評估的客觀性、公正性、可行性、適當性與正確性，評估時需考量的倫理議題有那些？請分別說明之。（25分）
- 四、目標管理是公、私部門重要的管理實務之一，請問目標管理的意涵與步驟為何？目標管理對組織和個人可帶來那些效益？請分別說明之。（25分）