

代號：80110  
80210  
頁次：1-1

113年公務人員特種考試關務人員、身心障礙人員考試及  
113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)本科目得以本國文字或英文作答。

- 一、管理大師彼得·杜拉克（Peter F. Drucker）曾說：「最嚴重的錯誤，並非提出錯誤的答案，而是針對錯誤的問題作答。」同樣地，政策問題如果未經謹慎的研究，找出其真正的癥結，就可能會犯下以正確方法解決錯誤問題的弊端。試從學理或實務案例，說明產生錯誤的政策問題之原因為何？如何避免？（25分）
- 二、試問在面臨不確定（uncertainty）的決策情況時，管理者的心理特質如何影響其決策方式？（25分）
- 三、機關施政績效評估之立意，在提高機關自主管理能力，彰顯部會整體施政成果。然而學者的研究也發現「施政績效評估」所宣稱的理想或特色，與實際運作仍然有不小的差距。請分析說明產生差距的可能原因為何？（25分）
- 四、請解釋捷思（heuristics）的功能，並列舉說明四種態樣的決策偏差或謬誤。（25分）