

106 年度委任公務人員晉升薦任官等訓練

課程成績測驗情境寫作題

1、情境敘述：

隨著網路普及，根據去（105）年調查，臺灣網路使用人數推估約 1,993 萬人，整體上網率已經高達 84%，家戶可上網戶數更達 87% 以上，網路已成為現代人生活不可或缺的重要工具。甲市政府研究發展考核委員會為了提升行政效率與民眾滿意度，積極思考「e 化創新服務」的可行作法，包括電子公文、電子採購、電子法規、電子公共事業服務、電子稅務、電子招聘、電子身分識別等。

問題：

假如您是甲市政府研究發展考核委員會本案承辦人，請運用「創新思考與問題解決」課程所學，採用「心智圖法」，嘗試發想甲市政府「e 化創新服務」的可行作法。（50 分）

2、情境敘述：

公共自行車具有連結大眾運輸系統、串聯旅遊路線及運動休閒等功能。甲市除設置完善的公共自行車租賃站外，並結合悠遊卡或信用卡功能，採用電子式無人化管理機制，另提供 A 地租車、B 地還車的服務。甲市市長於本（106）年 5 月份市政會議指示甲市政府交通局，擬訂「樂活單車宣導方案」，以新臺幣 200 萬元預算，自同年 7 月至 12 月，利用各種傳播媒體實施一系列的宣導活動，介紹公共自行車配置地點、大眾運輸系統轉乘資訊、市區旅遊景點與商圈及倡導騎乘公共自行車安全守則等事項，以提升公共自行車使用率、滿意度與行車安全，並促進市區觀光。

問題：

假如您是甲市政府交通局本案承辦人，請運用「方案規劃」課程所學，回答下列問題：

(一) 此項「樂活單車宣導方案」之標的人口及利害關係人為何？(15分)

(二) 請利用 6W2H1E 的分析表，提出「樂活單車宣導方案」的內容要項。(35分)

3、情境敘述：

臺灣觀光業的客源，在民國 105 年發生劇烈變化，陸客來臺人數明顯減少，但是東南亞各國來臺觀光客則持續成長。根據交通部觀光局統計，106 年 1 至 7 月止，越南遊客來臺人數有 96,639 人，較去年同期增加 84,921 人，成長 7.2 倍；泰國遊客來臺人數有 115,226 人，較去年同期增加 69,594 人，成長 1.5 倍；菲律賓遊客來臺人數有 68,186 人，較去年同期增加 47,384 人，成長 2.3 倍；馬來西亞遊客來臺人數有 204,610 人，較去年同期增加 40,910 人，成長 25%；印尼遊客來臺人數有 27,659 人，較去年同期增加 9,112 人，成長 49%。

由於過去我國較少重視東南亞觀光客市場，有相關業者指出，目前我國開拓東南亞觀光客市場，面臨國內東南亞導遊人員不足、來臺簽證手續複雜、國際化接待能力欠缺，及清真認證餐飲不足等問題。為因應政府推行新南向政策，交通部觀光局積極規劃東南亞觀光客倍增計畫。

問題：

假如您是交通部觀光局本案承辦人，為規劃東南亞觀光客倍增計畫，以進一步吸引東南亞觀光客來臺，請運用「創新思考與問題解決」課程所學，回答下列問題：

(一) 請依據上述情境，針對開拓東南亞觀光客市場所面臨的問題，以「多問為什麼」思考法進行分析。(20分)

(二) 請針對上開分析結果，規劃吸引東南亞各國觀光客來臺的可行對策。(30分)

4、情境敘述：

甲直轄市政府設有「1999」民眾陳情案件專線電話，責成各局處應以最速件方式處理並回復民眾陳情案件，此 1999 陳情專線自實施以來，案件數始終居高不下。近期以來，部分陳情案件例如：鄰里噪音、違規停車及違規攤販等檢舉案件數量暴增。市長想瞭解該 1999 陳情專線案件近期暴增的原因，以構思解決之道。

問題：

假如您是甲直轄市政府研究發展考核委員會之本案承辦人，請運用「方案規劃」課程所學，回答下列問題：

- (一) 請依據上述情境，運用特性要因分析圖（向右魚骨圖），分析該 1999 陳情專線案件暴增的原因。(20 分)
- (二) 請依據上開特性要因分析圖的內容，應用向左魚骨圖，提出 1999 陳情專線案件暴增問題的解決方案。(30 分)