

等 別：二級考試
 類 科：資訊處理
 科 目：系統分析與設計研究
 考試時間：2 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。

一、首長民意電子信箱

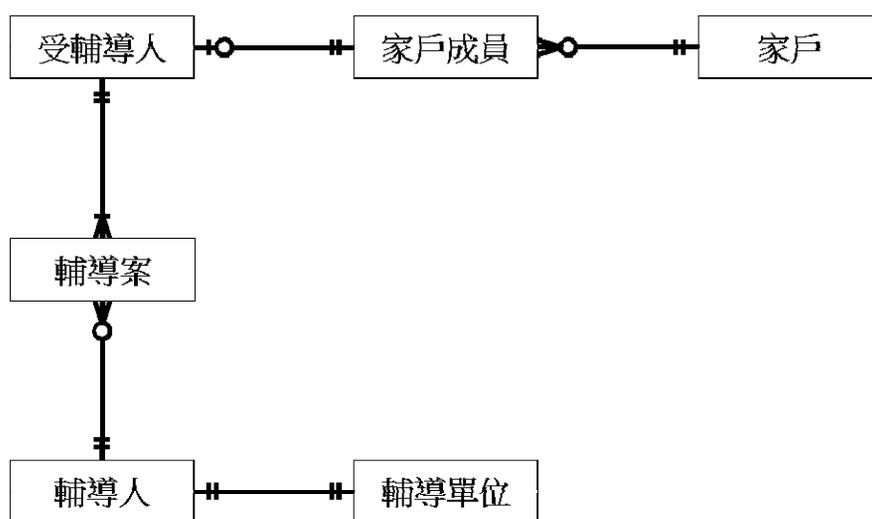
某局設有首長民意電子信箱處理民眾的投書，為提昇服務績效，希望能夠導入管理系統以確保服務品質，經過訪談之後，該局首長希望實施的回應流程概述如下：

1. 收發室窗口分案：收發室於上班時間上、下午各收信至少一次以上，依據信件類別指定處理課室，掛文號後送承辦課室辦理。
2. 承辦窗口分案：承辦課室窗口收文後將投書轉交付業務承辦人處理。
3. 研擬回覆書函：業務承辦人研擬回函後，陳各課室主管核可。
4. 回覆民眾：將核可之回函回覆民眾，回函需附上處理滿意度調查問卷，請民眾填答後寄回收發室。
5. 滿意度調查：針對民眾寄回之問卷，由收發室負責進行處理，個案調查結果將通知承辦課室。不滿意情節嚴重者，除通知承辦課室外，另由收發室陳報首長知悉。

身為該局資訊中心的分析師，你受命要替首長民意電子信箱設計一套管理系統。目前你正準備進行分析，請依據以上的描述，替首長民意電子信箱管理系統的「收發室窗口分案」（10 分）與「滿意度調查」（10 分）這兩項處理，分別畫出其活動圖（Activity Diagram）。

二、中低收入戶照護輔導

某縣社會局年內推出多項中低收入戶照護輔導措施，其中一項輔導方案由社會局遴選多家輔導單位，根據家戶申請的輔導案，派遣輔導人針對中低收入戶家中需受輔導之家戶成員，提供輔導。下圖是該項服務之實體間關係圖，請說明這些實體間的關係為何？（10 分）另外，這張圖所表示的關係是否合理？依據你的觀察，可能有那些不太正確的關係表示？（10 分）



(請接背面)

等 別：二級考試
類 科：資訊處理
科 目：系統分析與設計研究

三、差旅費報支規定

某縣政府對所屬員工的縣內出差所允許報支的交通費與住宿費，訂有以下標準：

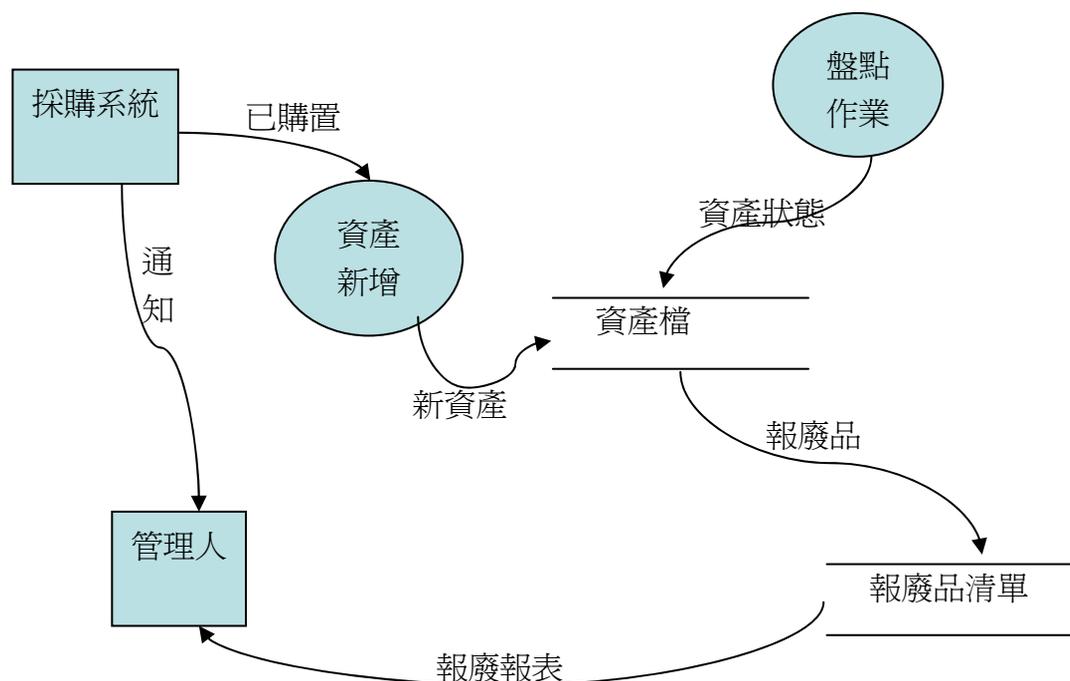
- 單程五公里（含）以內，不得報支交通費，有在出差地區住宿者可檢據報支住宿費，簡任 1600 元，其他職等 1400 元。未檢據者，按二分之一列支。
- 單程五公里以上，交通費依交通工具檢據按實報支，未檢據者，不得報支，有在出差地區住宿者可檢據報支住宿費，簡任 1800 元，其他職等 1600 元。未檢據者，按二分之一列支。

(一)請使用決策表描述以上交通費與住宿費的報支規定。(10 分)

(二)請使用決策樹描述以上交通費與住宿費的報支規定。(10 分)

四、財產管理系統

以下是某縣政府在製作財產管理系統的系統分析作業時，某位系統分析師所繪製的一張資料流程圖初稿，在這張資料流程圖中，有一些違反製作法則的錯誤，請找出這些錯誤。(10 分) 並且說明為什麼這樣繪製資料流程圖是不恰當的。(10 分)



五、縣市合併的系統轉換

某縣市政府目前正準備進行縣市合併，根據兩個縣市政府的協議，準備將原有的公文管理系統替換成具備線上簽核以及更多管理功能的新系統，但是因為公文作業是機關的核心工作，一點差錯都不能發生，同仁都非常擔心系統轉換時，是否會造成無法順利銜接的問題。請提出你的看法，建議有那些方式進行公文管理系統的轉換？(10 分) 不同的轉換方式對其有何利弊？(10 分)