

## 114年公務人員高等考試三級考試試題

類 科：資訊處理  
科 目：資訊管理  
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。

(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、您的一位好友是團爸/團媽，他每天的工作就是在自己營運的 line 群組裡面，推廣各色物美價廉的產品與接受群組裡親朋好友的訂單。最近有個資訊公司來拜訪，建議他可以導入該公司的雲端訂單管理系統。您的好友不了解導入這樣的系統可以帶來什麼樣的好處，請您試著用麥可•波特的「價值鏈 (Value Chain)」模型，分析這套雲端訂單管理系統可能為您好友的團購事業帶來什麼影響？(25 分)
- 二、您的好友經營一家小餐館，最近正在考慮要不要加入外送平台公司提供的外送服務。據他說使用的費用並不便宜，而且每一訂單都要額外的付費，對於這種小本經營的餐廳，確實是一筆不小的額外開銷。您可以站在資訊系統的策略角色、交易成本理論、網路效應與資料導向決策等角度跟他分析導入這樣一個外送服務可以帶來那些效益？(25 分)
- 三、請問什麼是深度偽造 deepfake (10 分)？您認為它對於未來政府的資訊安全維護會造成什麼樣的影響？(15 分)
- 四、請您以一個線上客服系統來舉例，例如，現在有一位顧客小明，進入一家電商的線上客服系統，他想詢問關於他最近購買的一台筆記型電腦的退貨政策，以及他訂單的最新進度。請說明在這個典型的生成式 AI 的運用情境裡，RAG (Retrieval-Augmented Generation，擷取增強生成) 以及 MCP (Model Context Protocol，模型上下文協定) 可以分別扮演什麼樣的角色？(25 分)