

國立臺北大學 115 學年度碩士班一般入學考試試題

系（所）組別：公共行政暨政策學系甲組：公共行政組

科目：管理學

第1頁 共1頁

可 不可使用計算機

一、名詞解釋（25分，中文作答）

1. Key Performance Indicator
2. Self-determination theory
3. Transformational leadership
4. Competency
5. Role Conflict

二、請定義效率與效能，說明兩者在公部門與私部門概念上的差異，並輔以實際的例子說明。（25分）

三、相較於理性決策模型，行為理論觀點如何解釋管理決策偏誤？請指出至少三種常見偏誤，並說明：（1）這些偏誤形成的原因；（2）其造成的組織後果。（25分）

四、本題為情境題，請依照情境框所提供的描述回答下列問題：（25分）

1. 請以 JD-R 模型（Job Demands-Resources）分析此案例中的主要工作需求（demands）與工作資源（resources）；並以 JD-R 為框架，說明這些工作需求與工作資源如何導致倦怠（burnout）與離職。
2. 若你是人資主管，請提出 2 項組織層次的制度或管理介入方案（例如工作設計、績效制度、主管管理方式等），並說明其預期效果與可能副作用。

情境框

A 公司近年快速擴張，產品線增加並採專案制與季度 OKR 管理，強調快速迭代與高績效文化。

近期員工反映工作量明顯上升：專案同時並行且頻繁插單，客戶需求變更使上線期限不斷提前，員工平均每日工時約 10-12 小時，夜間與週末仍需即時回覆訊息與處理緊急修正。由於人力擴編跟不上專案量，部分新進員工在訓練不足情況下即上線，資深員工需投入大量時間救火與帶新人，反而壓縮自身工作時間。組織亦出現角色壓力；員工常同時隸屬 2-3 個專案，不同主管對優先順序要求互相矛盾，分工界線模糊，造成重工與跨部門衝突。績效制度方面，公司將 OKR 達成率與獎金高度連動，主管普遍重視「可見投入」與即時產出，員工即使休假仍傾向在線。部分第一線 PM 需頻繁面對客訴與協調衝突，且被期待維持正向、能扛責任的形象。

近期已有員工出現失眠、焦慮與身體不適請長假，離職率上升；高層擔心若降低要求可能影響競爭力，但也擔憂人才流失與過勞風險擴大。

試題隨卷繳交