

110年公務、關務人員升官等考試、110年交通  
事業公路、港務人員升資考試試題

等 級：薦任

類科(別)：醫務管理

科 目：醫療機構組織與人力資源管理

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、勞動力的品質/數量分析，一直是人力資源規劃者的重要前導工作。請問：
- (一)何謂勞動參與率（以下簡稱勞參率）？請說明並寫出計算式。(6分)
- (二)我國 2019 年 12 月 4 日公布「中高齡者及高齡者就業促進法」，是首部保障中高齡就業權益的法律，該法包含 6 個重點，請寫出其中任 5 個。(10分)
- (三)相較於美、日、韓三國，2018 年我國中高齡與高齡者勞參率，在 55～59 歲及 60～64 歲這兩個年齡層都比其他國家少 20%；65 歲以上高齡勞參率僅有南韓的四分之一（勞動部，2019）。請以衛生福利部部立醫院行政管理者立場，條列舉出 3 項我國中高齡與高齡者人口比例與這三個國家差不多，但我國勞參率卻較低的可能理由及醫院的因應之道。(9分)
- 二、嚴重特殊傳染性肺炎（COVID-19）席捲全世界，因傳播快速，國外陸續傳出社區、醫院群聚事件，造成醫護人員負擔過重、醫療體系瞬間崩壞。所以維持醫療量能、保全醫療體系，是防疫成功的致勝關鍵之一。據此，我國衛生福利部醫事司（以下簡稱醫事司）對醫療機構提出兩大方向：
- 壹、監測醫療量能：每日監測關鍵醫療資源，即時因應調度。貳、充足醫療人力。請以衛生福利部部立醫院（醫療服務提供者）行政管理者立場，回答下述問題：
- (一)醫事司對醫療機構提出此兩大方向的可能原因為何？(10分)
- (二)請分別對上述兩大方向（監測醫療量能/充足醫療人力）各條列出 5 條醫事司採用的作法。(15分)

- 三、彼得杜拉克 (Peter F. Drucker) 認為「獲利能力就是企業最好的衡量標準」。而績效考核 (performance appraisal) 就是將獲利能力這個目標建立，轉化為一連串目標管理 (management by objective, MBO) 的行動流程。這個正式且結構化的程序，可藉其作為調薪、任免等人資管理決策的參考。因此，建立具效益的績效考核衡量標準和工具，一直是人資單位的重要前導工作。過去，實施「關鍵績效指標 (key performance indicator, KPI)」雖可協助組織績效達到最大化而被廣為使用，但存在數字迷思、甚至明爭暗鬥。因此，1970 年代英特爾 (Intel) 創辦人葛洛夫 (Andy Grove) 提出「目標與關鍵成果」(objectives and key results, OKR) 作為績效評估的工具，之後經由 KPCB 公司合夥人杜爾 (John Doerr) 導入 Google 公司而推廣盛行。現在，大型的矽谷公司如推特、Dropbox、臉書等都開始使用這項績效管理作業工具。請分別說明 MBO / KPI / OKR 三理論的特色及優缺點。(25 分)
- 四、醫療機構是人照護人 (people care people)，有別於傳統或是高度科技化的產業。既要專業分工、各司其責，又仰賴員工彼此的團隊運作、群策群力。在薪酬獎勵制度方面，不但因工作特性使固定/變動薪資幅度差距頗多，人資部門在獎金福利方面，更是需多方考量以設計出公平具激勵性的薪資制度。如果您是一家私立地區教學醫院的人資室主管，院方將外派一個團隊至外地協助建立小型社區健康檢查部 (之前為外包經營方式)，並建立外派 (expatriate) 人員的薪資制度草案。依據人力資源管理觀念，薪資制度的建立應該有那些步驟 (含說明或舉例)？請整合成 5 項步驟，以條列分述或繪圖方式說明之。(25 分)