

# 影響平衡計分卡運作評價之相關因素研究—以臺北某醫學

## 中心為例

黃國哲

Long F;Hsu YH;Huang KC;Hsueh YS

### Abstract

近年來健康照護的環境以極快速度在改變，醫院經營者必須面對經營成本的降低，醫療服務品質與服務效率的提昇，與利潤空間的壓縮之壓力。為有效率的經營，醫院管理者必須要有系統的評估本身的核心能力，架構適宜的經營策略，重新詮釋醫院的價值與競爭力。Kaplan及Norton提出平衡計分卡（the Balanced Scorecard, BSC）觀點，認為企業營運績效評估傳統上在「財務面」的衡量指標是屬於落後指標，應該同時重視「顧客面」、「內流程面」、「學習成長面」等三個構面的非財務性指標。才能使醫療院所提供更有效率的經營策略和改革的方向，強化長期的組織競爭優勢與營運績效。然而，員工的能力與評價是展現策略性功能的關鍵。本研究主要的目的是探討不同員工的個人特質與平衡計分卡運作評價的意義與其相關因素。以臺北市某醫學中心之員工為研究對象，及結構式問卷為研究工具。問卷共發出 349 份，有效回覆問卷 149 份，回收率則為 42.7%。資料分析方法包含敘述性統計、單因子變異數、t 檢定、相關及複迴歸分析等。本研究主要實證發現如下： 1. 受訪員工中女性所佔比例為 83.2%，平均年齡 38.0 歲，平均服務年資為 14.1 年，其中主管佔 32.2%，護理人員則佔 49.0%。 2. 員工的職務、職類、部門、服務年資的不同，在平衡計分卡組織設計與流程運作的評價上皆有顯著性的差異。 3. 員工的職務、職類及部門的不同，在平衡計分卡推行後個人獲益程度上有顯著性的差異。 4. 員工的職類與職務的不同，在平衡計分卡推行後整體運作評價有顯著的差異。 5. 員工的過去經驗與平衡計分卡運作評價，則是呈現顯著正相關。 6. 員工的職務、部門及過去經驗，為平衡計分卡運作評價之預測因子。由以上研究結果得知，個案醫療機構應引進現代企業經營管理理念與實務經驗，可發展一套合適本身願景使命及可行之策略性管理制度。在策略的推動過程，管理者應多鼓勵團隊間的溝通、參與、支持、尊重、教育與激勵提昇員工信念與認同，進而產生正向學習與運作經驗，唯有個人與團隊的成長結合才能有更大的可能。