

醫院檢驗科外包意願之研究

許宏彰、王學銘

E-mail: 9707191@mail.dyu.edu.tw

摘要

醫療環境變動與健保政策的不穩定，致使許多院所為了改善經營採取進一步外包手段，不僅在非醫療核心業務方面，且還在醫院核心部門改造方面尋求更多的績效管理、分科經營或委外經營(外包)，以達醫院更高的效益，近年來，由於醫療環境的變遷與政策的衝擊，醫院檢驗科外包已逐漸增加並成為趨勢。國內有關醫院業務外包之研究，對於醫療作業各部門外包則少有論述，未見於正興起的醫院檢驗科外包業務之研究。本研究問題旨在探討醫院檢驗科外包意願的關鍵因素，藉由調查醫院檢驗科採行外包之現況及採行原因，瞭解醫院考量檢驗科外包意願之因素，提供其他醫院在檢驗科外包時意願決策之參考。研究結果發現醫院規模愈大，外包的比例較小。不同層級醫院思考外包意願考量因素有明顯之差異，而目前已外包之醫院對於環境政策因素與財務成本因素之致使外包意願同意度很高。研究結果也發現，目前醫院檢驗科無外包但未來考慮外包之關鍵因素將特別重視科技設備因素，其次為組織學習因素，還有財務成本之刺激下將考慮傾向外包意願。經調整各項因素後，得知科技設備之需求愈強烈和過去經驗考量評估之要素，將成為是否外包之主要因素。

關鍵詞：檢驗科外包;意願;核心

目錄

內容目錄 中文摘要	iii	英文摘要	iii
iv 誌謝辭		vi 內容目錄	
vii 表目錄		ix 圖目錄	
x 第一章 緒論	1	第一節 研究背景	1
1 第二節 研究動機	2	第二節 研究目的與範圍	3
3 第二章 文獻探討	5	第一節 外包的理論	5
5 第二節 醫院產業的特性	12	第三節 醫院產業外包探討	15
15 第三章 研究設計與方法	34	第四節 醫療檢驗產業經營趨勢與外包	24
34 第一節 研究流程	34	第一節 研究流程	34
38 第二節 研究架構	37	第二節 研究架構	37
38 第三節 研究變項之定義與衡量	40	第三節 研究變項之定義與衡量	38
43 第四章 研究分析	46	第四節 研究變項之定義與衡量	40
46 第一節 調查醫院之基本特質分析	46	第一節 調查醫院之基本特質分析	46
50 第二節 影響檢驗外包之因素分析	55	第二節 影響檢驗外包之因素分析	50
55 第三節 影響檢驗外包之因素分析	55	第三節 影響檢驗外包之因素分析	55
58 第五章 結論與建議	58	第四節 研究結果	57
58 第一節 結論	58	第一節 結論	57
63 第二節 實務意涵與建議	61	第二節 實務意涵與建議	61
63 附錄 醫院檢驗科外包意願之研究問卷	71	參考文獻	61
71 表目錄 表 2-1 企業尋求外包及成功	71	表目錄	71
7 表 2-2 選擇外包商的十項條件	10	表 2-1 企業尋求外包及成功	71
14 表 2-3 醫療產業經營關鍵成功因素	18	表 2-2 選擇外包商的十項條件	10
20 表 2-4 醫院採行外包之因素	18	表 2-3 醫療產業經營關鍵成功因素	14
24 表 2-5 醫療業務委外常見科別之特色分類	21	表 2-4 醫院採行外包之因素	18
24 表 2-6 外包時選擇承包商考量因素	25	表 2-5 醫療業務委外常見科別之特色分類	20
31 表 2-7 外包的績效	25	表 2-6 外包時選擇承包商考量因素	24
31 表 2-8 檢驗科評鑑標準重點整理表	25	表 2-7 外包的績效	24
31 表 3-1 本研究專家訪談表	35	表 2-8 檢驗科評鑑標準重點整理表	31
42 表 4-1 目前醫院相關基本資料與檢驗科外包情形	49	表 3-1 本研究專家訪談表	31
50 表 4-2 不同層級醫院對各因素之同意程度	54	表 4-1 目前醫院相關基本資料與檢驗科外包情形	42
54 表 4-3 目前檢驗科有外包是否考慮續約之相關因素分析	54	表 4-2 不同層級醫院對各因素之同意程度	50
56 表 4-4 目前檢驗科無外包是否考慮委外經營之相關因素分析	54	表 4-3 目前檢驗科有外包是否考慮續約之相關因素分析	54
56 表 4-5 控制醫院基本資料與各依變項的關係	56	表 4-4 目前檢驗科無外包是否考慮委外經營之相關因素分析	56
56 表 4-6 研究假設與研究結果	57	表 4-5 控制醫院基本資料與各依變項的關係	56
11 圖目錄 圖 2-1 選擇外包廠商的流程	11	表 4-6 研究假設與研究結果	56
36 圖 2-2 臨床檢驗生產力模式	30	圖目錄	11
36 圖 3-1 本研究架構	37	圖 2-1 選擇外包廠商的流程	11
		圖 2-2 臨床檢驗生產力模式	36
		圖 3-1 本研究架構	36

參考文獻

一、中文部份 Charles, L. Gay, & James Essinger (2001), 企業外包模式 - 如何利用外部資源提昇競爭力(盧娜譯, pp. 27), 台北:商周出版, (原文於2000年出版)。 Charles, W. L. Hill, & Gareth, R. Jones (2007), 策略管理(朱文儀, 陳建男, 黃豪陳譯, 7版), 台北:華泰, (原文於1996年出版)。 Clayton, M. Christensen, & Michael, E. Raynor (2004), 創新者的解答(李芳齡, 李田樹譯), 台北:天下雜誌, (原文於2003年出版)。 Heywood, J. Bran (2003), 企業外包致勝:高績效低成本的委外經營模式(余峻瑜譯), 台北:培生教育出版, (原文於2001年出版)。 Robert, L. Sexton (2003), 經濟學探索 - 理論與實務(萬哲鈺, 楊秉訓譯), 台北:桂冠, (原文於2001年出版)。 Tony Davila, Marc, J. Epstein, & Robert Shelton (2006), 創新地圖:全方位創新管理手冊(李瑞芬譯), 台北:培生教育出版, (原文於2005年出版)。 王棋(2001), 醫院外包管理構築模式之研究:整合性觀點, 中山大學人力資源管理所未出版之碩士論文。 台北市政府衛生局醫護管理處(2007), 醫事管理相關法規, 台北市政府衛生局醫護管理處。 白瑞聰(2002), 台灣中小型醫院經營績效分析與其經營模式最佳化先期研究, 台北:行政院國家科學委員會。 伍忠賢(2003), 策略管理, 台北:三民。 江明修(1999), 第三部門經營策略與社會參與, 台北:智勝文化出版社, 123-124。 吳思華(1997), 策略九說, 台北:麥田出版社。 吳國基(1993), 醫院業務外包之研究, 中國醫藥學院醫務管理研究所未出版之碩士論文。 李文瑞(2000), 廠商特性對台商海外投資股權結構的影響, 管理學報, 17(2), 321-342。 李妮真, 楊鉛欽(1995), 醫院因應全民健康保險之可能策略調查, 醫院, 28(5), 9-19。 李德治, 童惠玲(2006), 應用統計, 博碩文化股份有限公司。 杜素慧(2006), 醫院病房區清潔外包管理方式對外包績效影響之探討, 醫務管理, 7(2), 173-185。 林公孚(2004, June 6), 企業策略致勝利器 - 外包, 品質管理月刊, 40(6), 63-66。 林美嬌(2005), 台灣地區中小型醫院醫療科別外包影響因素之研究 - 以中部地區醫院為實證對象, 大葉大學國際企管所未出版之碩士論文。 林慶霖(2001), 資訊科技基礎建設之服務與醫院技術效率之相關性探討, 國立中正大學資訊管理研究所未出版之碩士論文。 邱永仁(2005), 健保制度之危機與轉機, 台灣醫界, 48(2), 35-37。 翁本才(2005), 醫院檢驗科經營策略型態與績效管理之現況及相關性研究, 高雄醫學大學公共衛生學研究所未出版之碩士論文。 財團法人醫院評鑑暨醫療品質策進會[線上資料], 來源:<http://www.tjcha.org.tw/index.asp>。 高智雄(2003), 醫療環境變遷下 - 臨床檢驗部門因應之策略, 醫檢會報, 18(1), 21-26。 張博雅(1991), 我國醫院未來之展望, 醫院, 24(5), 18-21。 張惠娟(2005), 醫院資訊系統委外決策之關鍵因素 - 以區域級醫院為例, 醫院, 38(6), 58-65。 張善湧(2003), 人力資源管理措施外包模式之探討 - 以某企管顧問公司為例, 國立中央大學人力資源管理研究所未出版之碩士論文。 張錦文, 黃佳經, 譚開文(1995), 醫院管理(3版), 台北:水牛。 盧克勤(2000), 醫院人力資源彈性之研究, 國立中山大學人管所未出版之碩士論文。 梁淑麗(2000), 協力外包制度下暫時性人力管理之分析 - 中鋼公司及其協力廠商為例, 中山大學人力資源管理所未出版之碩士論文。 陳美惠(2003), 醫院採行醫療業務委外經營方案之研究 - 以臺灣南部地區醫院為例, 國立中山大學人力資源管理研究所未出版之碩士論文。 陳重華(2007), 談醫療界之委外經營, 台灣醫界, 50(7), 31-32。 陳惠芳, 范春寶, 謝明娟, 魏美珠, 楊美雪, 韓揆(1999), 醫院外包管理相關探討, 醫院, 32(1), 71-77。 彭朱如(2000), 醫院策略管理 - 價值鍊與策略形態分析, 醫院, 33(2), 45-55。 黃嫩婷(2005), 醫療院所清潔外包供應商選擇因素之研究 - 以桃竹苗地區醫院為例, 醫院, 38(2), 59-69。 楊志良(1999), 公共衛生學 - 社會變遷與公共衛生, 陳拱北預防醫學基金主編, 62。 詹文正(2003), 醫療業務委外因素對醫院委外合作模式影響之研究, 靜宜大學企業管理研究所未出版之碩士論文。 廖素娥(2001), 醫檢政策對醫檢人力之影響, 醫檢會報, 16(1), 63-65。 蕭文(2005), 醫療V.S.商品, 台灣醫界, 48(4), 52-54。 戴久永(2005), 全面品質管理, 台中:滄海書局。 謝安田(2006), 企業研究方法論, 彰化:大葉大學管理學院。 羅芳怡, 彭朱如等(2002), 醫療產業策略聯盟以及管理的相關概念, 醫院, 35(3), 1-9。 蘇育敏(2003), 從資源基礎理論探討醫療產業經營在現階段及未來關鍵成功因素 - 策略矩陣分法, 中華大學科技管理研究所未出版之碩士論文。

二、英文部份 Anderson, E., & Gatignon, H. (1986). Modes of Foreign Entry: A Transaction Cost Analysis and Propositions. *Journal of International Business Studies*, 17, 1-26. Angelo Kinicki, & Brian, K. Williams (2003). *Management A Practical Introduction*. New York: McGraw-Hill/ Irwin. Blankenship, Dennis (1997). The strategy of outsourcing. *Apparel Industry Magazine*, 59-60. Cheon, M. J., Teng, J. T. C., & Grover, V. (1995). Decisions to Out-sourcing Information System Function. *Decision Science*, 26, 20-21. Clemons, E. K., Reddi, S. P., & Row, M. C. (1993). The Impact of information Technology on the Organization of Economic Activity: The ' Move to Middle ' Hypothesis. *Journal of Management Information Systems*, 10(2), 9-35. Ginn, G. O., & Young, G. J. (1992). Organizational and environmental determinants of hospital strategy. *Hospital and Health Services Administration*, 37(3), 29-37. James, A., Fitzsimmons, & Mona, J. (2001). *Service Management* (3th ed., pp. 1-5). New York: McGraw-Hill. Jarillo, J. C. (1988). On Strategic Networks. *Strategic Management Journal*, 9, 31-41. John, R. McGlone (1997). Outsourcing for growing companies. *HR Focus*, 74(4), 10. Khosrowpour, M., Subrmanian, G. H., Gunderman, J., & Saber, A. (1996). Managing information technology with outsourcing: An assessment of employee perceptions. *Journal of Applied Business Research*, 12(3), 85-96. Labbs, J. J. (1993). Successful Outsourcing Depends on Critical Factors. *Personal Journal*, 72, Oct., 51-60. Lapelosa, M. (1997). Outsourcing: A Vulnerability Checklist. *Internal Audit*, 54(6), Dec., 66-67. Lever, S. (1997). An analysis of managerial motivation behind out-sourcing practices in human resources. *HR. Human Resource Planning*, 20(2), 37-47. Minoli, D. (1995). Analyzing outsourcing: Reengineering information center characteristic on end-user computing support. New York: McGraw-Hill, Inc. Nicosia, Joe (1997). Is outsourcing right for you?. *Industrial Distribution*, 86(4), S8-S10. Petrick, A. E. (1996). The Fine Art of Outsourcing. *Association Management*, Dec., pp. 42-48, 106. Quinn, J. B. (1992). Leveraging Knowledge and Service Based Strategies through Outsourcing. *Intelligent Enterprise*, Free Press, 71-97. Quinn, J. B., & Hilmer, F. G. (1994). Strategic Outsourcing. *Sloan Management Review*, Sum., 43-55. Sharpe, M. (1997) Outsourcing, Organizational competitiveness and work. *Journal of Labor Research*, Fall, 18(4), 535-49. Tony Davila, Marc, J., Epstein, & Robert Shelton (2006). *Making Innovation Work : How to Manage It, and Profit from It*. Upper Saddle River. New Jersey: Wharton School Pub.