

## 醫院使命宣言內容要素的實證分析

### An Empirical Analysis on the Mission Statement Content in Hospitals

張怡婷<sup>2</sup>、陳惠芳<sup>1</sup>、劉嘉玲<sup>2</sup>、林秀碧<sup>1</sup>、謝瑜珊<sup>2</sup>、陳思妤<sup>2</sup>

嘉南藥理科技大學醫務管理系暨研究所<sup>1</sup>

嘉南藥理科技大學醫務管理學系學生<sup>2</sup>

<sup>2</sup>Yi-Ting Chang, <sup>1</sup>Hui-Fang Chen, <sup>2</sup>Chia-Ling Liu <sup>1</sup>Hsiu-Pi Lin, <sup>2</sup>Yu-Shan Hsieh,  
<sup>2</sup>Ssu-Yu Chen, Department of Hospital and Health Care Administration, Chia Nan  
University of Pharmacy & Science

#### 摘要

每個組織都有其獨特存在的目的和理由，此一獨特的特性反應在使命宣中，使命宣言為所有策略管理指明了方向，可使組織避免短期行為。本研究探討醫院使命宣言內容要素，以轉錄中央健康保險局的97年特約醫院名冊，合併醫策會之93-96年度評鑑合格醫院檔，共合併醫學中心有19家，區域醫院有82家。針對研究對象的醫院網頁首頁，收集有關各醫院之使命、宗旨與任務等有關之內容，並以內容分析法及卡方分析，分析比較醫院使命宣言內容的語幹在顧客、產品或服務、市場、技術、關注生存、公司哲學、自我認知、對員工的關心、關心員工發展九大要素是否呈現的情形及分析醫院功能、型態別、主管分局別和醫院評鑑等級與使命宣言內容九大要素的相關性。結果發現醫院有涵蓋下列使命宣言內容要素的比率前五名依次為醫院哲學(68.3%)、產品或服務(50.5%)、對醫院形象的關心(18.8%)、關注生存(17.8%)及顧客(16.8%)，又在醫院功能、型態別、主管分局別和醫院評鑑等級和醫院是否訂定使命宣言內容九大要素無關。建議醫院促進與發展具有組織獨特性、能定位服務範圍與市場標的、持久性、組織成立的目的、基本信念的使命宣言，並能透過各種方式傳達使命宣言資訊給所有利益關係人了解，奠定醫院經營管理之利基。

關鍵字：使命、願景、使命宣言