

國立台北大學國際企業研究所

碩士論文

指導教授：陳澤義 博士

美國加盟連鎖咖啡業管理績效評估

— 資料包絡分析法的應用

Measuring Management Performance of America's Coffee Franchise

- Using Data Envelopment Analysis



研究生：柯佳吟 撰

中華民國一百年六月

國立臺北大學九十九學年度第二學期碩士學位論文提要

論文題目：美國加盟連鎖咖啡管理績效評估-資料包絡分析法的應用
論文頁數：123 頁

所組別：國際企業 系(所) (學號：79835109)

研究生：柯佳吟 指導教授：陳澤義

論文提要內容：

加盟在零售與服務業中是一種最流行的商業模式。由於加盟在經濟上的重要性其它在全球的發展，加盟不意外的引起各領域學者的關注。但是，加盟的效率仍然是很少探討的主題。加盟的相關文獻主要集中在加盟的動機、加盟的成功與失敗、和加盟與自營混合模式的發展等。只有極少數的文獻側重於加盟的效率。因此，本文的主要特點是，我們應用資料包絡分析法 (DEA) 來做咖啡加盟業的管理績效評估。

傳統上，大多數研究主要集中於營運效率的評估。然而，在本文中，我們從兩方面衡量管理效率：營運效率 (OE) 與財務效率 (FE)。這兩類型的效率分別描述了咖啡加盟業兩階段提供服務的過程，即產出的提供與利潤的產生。我們利用服務利潤鏈 (Service-Profit Chain) 的概念使用包含兩個子過程的 DEA 模型，以評估美國咖啡加盟業的管理績效。

我們還使用了這兩種效率構成的組合。在這種情況下，管理效率的表現不再受限與生產率，而是更廣闊的層面，不僅包括營運活動，也包括財務的結果。我們發現，營運效率和財務效率間確實有顯著的差異，因此利用子過程的 DEA 模式來衡量管理績效更符合加盟業生產週的特點。此外，我們發現全球金融危機影響財務效率而非營運效率。自營比與企業規模和效之間為正相關，但廣告的影響並不顯著。最後，根據 BCG 矩陣的結果，我們也發現，新的力系統可以輕易的獲得營運效率，成熟的加盟系統具有財務效率，和較大的加盟系統有能力克服全球金融危險帶來的影響。

關鍵字：加盟、績效評估、資料包絡分析法 (DEA)