

國立臺北大學國際企業研究所碩士班
碩士論文

指導教授：陳澤義 博士

消費者觀點之製藥廠商績效評估：

情境依賴 Context-Dependent DEA 模式之方法與應用



研究生：許信儀 撰

中華民國九十九年六月

國立臺北大學 98 學年度第二學期碩士學位論文提要

論文題目：消費者觀點之製藥廠商績效評估：

情境依賴 Context-Dependent DEA 模式之方法與應用

論文頁數：80 頁

系(所)：國際企業研究所

(學號：79735110)

研究生：許信儀

指導教授：陳澤義 教授

論文提要內容：

本研究針對台灣製藥產業進行績效評估，以情境依賴資料包絡分析法 (Context-Dependent data envelopment analysis, DEA) 模型作為主要衡量方法。從消費者的角度及企業經營的角度雙管其下，企圖瞭解台灣製藥公司的經營效率。

本研究以國內 10 家製藥廠商於 2007 年至 2008 年之財務比率資料為研究範圍，投入項設定為 1，而產出項包括負債佔資產比率、流動比率、利息保障倍數、應收款項週轉率、存貨週轉率、總資產週轉率、資產報酬率、現金流量比率、現金流量允當比率、現金再投資比率等九項。此外，並以台北縣市基層診所為訪談對象，針對 4 個構面(顧客、成本、溝通、便利性)進行問卷調查，再將問卷調查結果，以 Context-Dependent DEA 模型進行分析。

研究發現國內製藥廠商當其財務比率效率表現為佳時，在消費者觀點方面的效率表現通常也較佳；並且藉由 Context-Dependent DEA 模型分析結果，效率較差的廠商可找出適合本身的廠商，作為改善的目標；績效表較佳的廠商也可藉此分析結果，找出其潛在競爭對手；因此，當製藥廠商的服務是以顧客導向為主時，製藥廠商未來應在此方面投入更多的心血，以達到更好的經營績效。

關鍵詞：製藥產業、經營效率、情境依賴資料包絡分析法