

臺灣國際觀光旅館之效能與效率評估

謝玲芬, 黃羿蓁, 陳奕璇

科技管理學系

管理學院

lfhsieh@chu.edu.tw

摘要

隨著產業變遷與轉移，臺灣政府已將觀光產業列為國家重要策略性產業。而觀光產業對內不僅成為維繫地方經濟與提供就業機會的重要產業；在對外方面除可賺取外匯，更能提升台灣在國際能見度、競爭力。所以本研究在其相關觀光產業中，選擇旅館業來探討其營運狀況。並且以資料包絡分析法(Data Envelopment Analysis; DEA)投入與產出觀念來評估14間國際觀光旅館的相對效能與效率，評估指標包括：相對效率之投入項為客房數、員工人數、設備與管理成本，產出項是顧客滿意度；相對效能之投入項為顧客滿意度，產出項為實際客房住用率、總營運收入。而其中重要之關鍵指標為顧客滿意度，其原因是服務業較傳統製造業更強調與顧客之互動與維持。因此以顧客滿意度當作是效率、效能中間的投入與產出項。因此藉由本研究效能與效率兩段的評估，可以發現國際觀光旅館是哪個環節出了問題，究竟是內部效率所投入資源所得到產出比率不夠好，還是所產出的價值沒達到效能。另外由DEA模式中的差額變數分析更可以細微從指標中來給予未達到效率或效能之旅館改善的方向與建議。

關鍵字：效能、效率、資料包絡分析法