

第一章 緒論

第一節 研究背景與動機

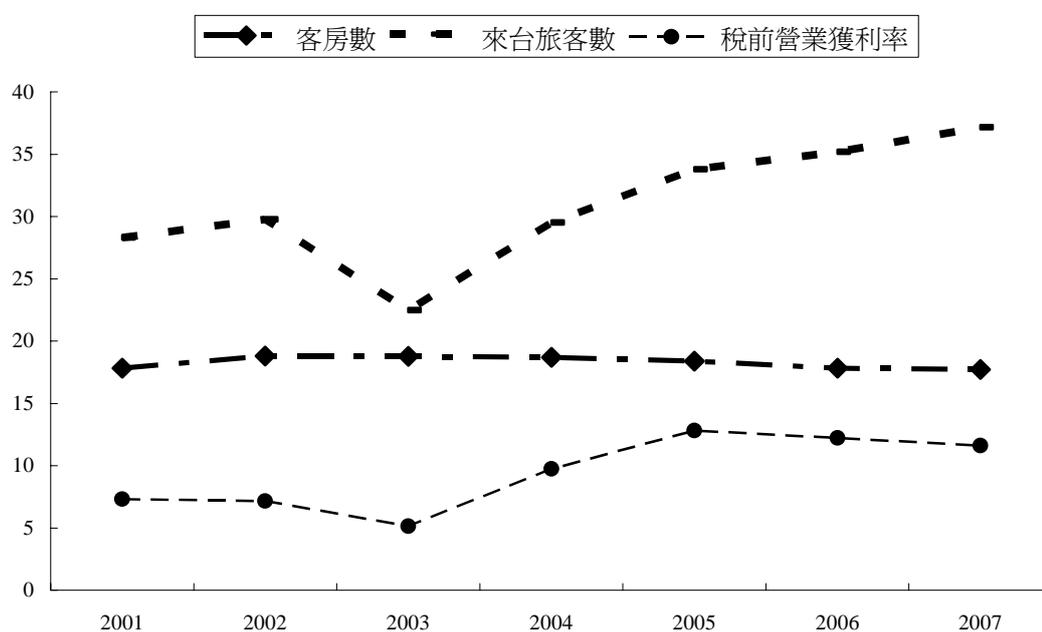
觀光產業發展的優勢，在於相較於其他產業製造的污染較少，一方面可帶動相關產業的發展，刺激一國之經濟成長；另一方面可促進外交，提升國際形象，因此，各國莫不投入經費發展觀光產業。我國位居東亞大陸與西太平洋之交界，自然景觀與人文風貌多元豐富，在先天條件上便適合發展觀光產業；再加上近年來週休二日制及大三通政策施行，不僅帶動國內旅遊風氣而且增加陸客來台旅遊人潮，提昇觀光旅遊品質實為當務之急。尤其，可提供旅客住宿、餐飲、及其他相關服務的旅館業對於整個觀光產業發展影響甚鉅，若能藉由了解旅館業的特性，分析並比較整體及個別旅館相對經營績效及其影響因素，並針對不足之處提出改善建議，對於促進旅館業甚至是觀光產業的發展亦有莫大助益。

由於旅館屬於資本密集及固定成本相對高之產業，每一家旅館之地點及客房數量一旦決定，短期之下無法做任何改變，再說旅館需求波動性高，旺季生意興隆，淡季門可羅雀，昨日之空房無法儲存至今日使用，因此，舉凡投入設備之多寡、旅館經營策略之訂定、提升服務品質與管理，都是旅館決策者所該深思熟慮之重大課題。藉由經營績效之評估，可了解旅館業者之經營能力及檢視策略實施之成果；透過效率衡量的概念，可知悉旅館業生產投入相對於產出之運用情形及生產規模之特性；透過相對效率估計值，更可比較個別旅館及跨年度之效率差異。然而，效率該如何衡量？個別旅館及跨年度之效率值該如何估計及比較？影響效率之因素又有哪些？無效率該如何改善？皆有待進一步研究。

台灣地區的旅館，可分為觀光旅館與一般旅館，而依照「觀光旅館業管理規則」之規定，觀光旅館又可區分為國際觀光旅館與一般觀光旅館，¹由於一般觀光旅館資料取得不易，因此本文以國際觀光旅館為研究對象。

¹依據 1968 年訂定的「台灣地區觀光旅館輔導管理辦法」規定，國際觀光旅館總房間數必須在 80 間以上。

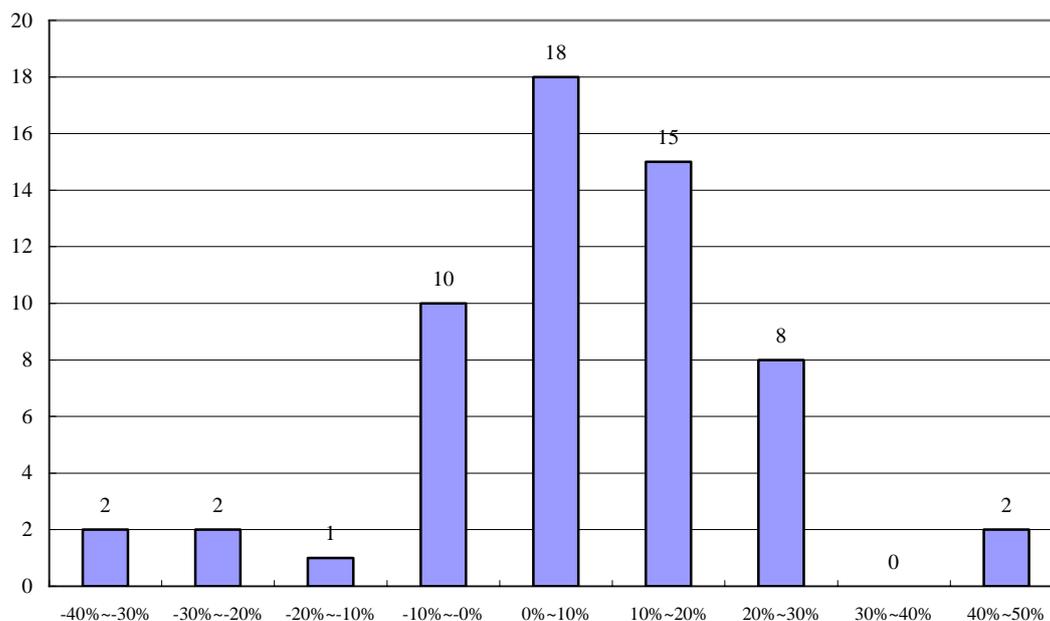
在圖 1-1 可看到，2001 年至 2007 年期間，我國國際觀光旅館客房數供給呈現穩定的狀態，而來台旅客數量除 2003 年因爆發嚴重急性呼吸道症候群（severe acute respiratory syndrome，簡稱 SARS）事件，影響國際旅客來台旅遊意願外，則呈現遞增趨勢。然而，國際觀光旅館業的整體稅前營業獲利率卻在這段期間呈現起伏不定之現象，2001-2003 年的獲利率為下降走勢，2003-2005 年則為上升趨勢，2005-2007 又再度呈現下降現象，由此顯示，台灣國際觀光旅館業的管理效率可能在不同年度之間存在差異。



資料來源：2001-2007 年台灣地區國際觀光旅館營運分析報告

圖 1-1 2001-2007 年客房數、來台旅客數及稅前營業獲利率折線圖

以 2007 年為例，國際觀光旅館的稅前營業獲利率最大值為 42.25%，最小值為 -37.20%，標準差為 15.78%，從圖 1-2 可看出，有 25 家國際觀光旅館稅前營業獲利率在 10% 以上，有 33 家在 10% 以下；有 28 家落在正負 10% 之間，有 30 家落在正負 10% 以外，由此顯示，各家國際觀光旅館的管理效率可能存在差異，使得個別績效表現呈現對稱走勢。



資料來源：2007 年台灣地區國際觀光旅館營運分析報告

圖 1-2 2007 年稅前營業獲利率次數分配圖

第二節 研究方法與內容

由於國際觀光旅館業具有多投入多產出之特性，可適用資料包絡分析法（data envelopment analysis，簡稱 DEA）進行績效評估；再者，DEA 屬於無母數分析方法（non-parametric analysis approach）之一種，不需事先對生產函數進行設定，以及對於投入產出權數之決定無主觀之臆斷，因此對於效率估計結果將具有較客觀之結果；此外，依據 DEA 求算出各個國際觀光旅館之效率估計值具有相對之概念，可針對無效率之旅館提出改善量化數字，因此本文將採用 DEA 作為效率評估之方法。

旅館一開始所決定之地理位置及客房數之多寡，實為影響旅客住宿意願之重要因素；旅館經營策略之不同，如：業務種類及提供服務類型、是否加入國際連鎖集團、是否於國內增設分館等策略，對於旅客數量及類型、資源能否充分運用、服務品質及營收之高低皆有直接之影響；再者，淡旺季之因素及總體事件之衝擊，導致市場需求之波動等外生因素，對於旅館如何調整投入使用量亦有決定性之影響；而旅館本身之資金運用是否得宜？存在不必要之支出浪費？也是旅館

管理上應檢視之要點。

因此，本文引用 Fried et al.(2002)提出的三階段資料包絡分析法(three-stage data envelope analysis，簡稱三階段 DEA 方法)，於第一階段以 DEA 求出原始投入產出下之國際觀光旅館個別相對效率估計值之後，第二階段利用隨機邊界分析法(stochastic frontier analysis，簡稱 SFA)迴歸模型，將無效率之原因區分為外生變數、管理無效率及統計干擾項之影響，並以業務集中度、旅客類型集中度、市場集中度、是否加入連鎖集團、是否於國內增設分館、是否位於風景區、客房數規模、其他費用比率及 SARS 事件，作為可能影響無效率發生之外生因素，分離出無效率之原因後，調整原始投入(產出)，使得外生變數及統計干擾項對於無效率之影響被排除在外，於第三階段再以 DEA 重新估計國際觀光旅館之相對效率估計值，以期能更符合真實管理效率值。

本文將針對實證結果進行說明，並分別檢視第一階段與第三階段各別國際觀光旅館之效率估計值是否存在顯著差異、比較調整前後所求得之效率值是否存在顯著差異、分析並說明外生變數於第二階段對投入差額有顯著影響之可能原因，最後針對第三階段較符合真實之各項效率值，進行不同年度之比較，以試圖了解跨期之間國際觀光旅館業管理效率之變化情形，最後，根據實證結果，嘗試對於國際觀光旅館業及主管機關提出建議。

本文研究對象為台灣國際觀光旅館業，研究期間從 2001 至 2007 年，扣除資料不齊全的旅館，共 47 家國際觀光旅館，合計 329 個樣本數。

第三節 章節架構

除第一章為緒論外，第二章首先介紹效率評估方法之演進，接著簡述 DEA 方法運用於各領域之文獻，最後，介紹過去 DEA 運用於旅館業之文獻，並加以探討與比較不足及限制之處，以突顯與本文之差異，第三章則為三階段 DEA 模型之建立，以估計各個國際觀光旅館之相對管理效率值。資料說明與實證結果將置於第四章，首先針對各項投入產出變數及外生變數加以定義，並說明外生變數

之預期方向及其理論依據，接著，闡述各階段之實證結果，分析外生變數顯著影響方向之原因，比較第一階段與第三階段之差異，檢視國際觀光旅館業不同年度之效率表現，第五章則提出結論與建議。