

藥局經營型態、資訊科技運用與競爭優勢之研究

姚國中、翁淑緣

E-mail: 8812382@mail.dyu.edu.tw

摘要

隨著政府全民健保、醫藥分業制度實施與積極準備加入WTO、GATT等組織，使得藥品市場與藥品通路之一的藥局，競爭越來越激烈。藥局需考量市場環境，重新定位其經營型態，並且配合經濟部所積極推動的藥局『商業自動化計畫』，必能替藥局帶來競爭優勢。因此，本研究即在探討藥局經營型態、資訊科技與競爭優勢，三者之間的關係。提供藥局老闆在選擇經營型態與運用資訊科技時的參考。經過本研究分析結果發現。在不同經營型態藥局中，獨立型態藥局有降低『人事成本』、提高『差異化』與增加客戶『移轉成本』上的優勢。而連鎖型態藥局有降低『庫存成本』、提高『內部效率』與增加『組織間效率』上的優勢。另外，藥局運用不同資訊科技，可增加其不同的競爭優勢，包括：降低其『庫存成本』、提高藥局的『差異化』、增加顧客的『移轉成本』、提高藥局的『內部效率』與提昇藥局與供應商之間的效率。而不同經營型態藥局，運用不同資訊科技，對其競爭優勢也有不同的影響。

關鍵詞：藥局；經營型態；資訊科技；競爭優勢

目錄

封面內頁 簽名頁 授權書 iii 中文摘要 iv 英文摘要 v 誌謝 vi 目錄 vii 圖目錄 x 表目錄 xii 第一章 緒論 1 第一節 研究背景與動機 1 第二節 研究目的 4 第三節 研究範圍與對象 4 第二章 文獻探討 6 第一節 連鎖經營型態 6 第二節 競爭策略 13 第三節 資訊科技的策略運用 16 第四節 資訊科技與競爭優勢 20 第五節 藥業現況 26 第三章 研究方法 39 第一節 研究架構 39 第二節 研究變項操作型定義 41 第三節 研究問題 42 第四節 研究設計 43 第五節 抽樣設計與調查方法 45 第六節 資料分析方法 46 第七節 問卷寄發與回收 47 第八節 問卷評估 48 第九節 樣本特性分析 49 第四章 資料分析與討論 53 第一節 不同經營型態藥局的IT採用情形 53 第二節 不同經營型態藥局應用不同IT在競爭優勢上的差異 60 第三節 藥局未採用IT之原因 134 第四節 藥局IT之來源 139 第五章 結論與建議 141 第一節 研究結論 141 第二節 研究建議 150 第三節 後續研究建議 153 第四節 研究貢獻 153 參考書目 151 附錄 161 附錄一：中華民國八十六年底台灣地區西藥販賣商家數 統計表 162 附錄二：本研究問卷 163 附錄三：行政院衛生署公文 166

參考文獻

中文部份 1.中華民國連鎖店協會（民84），1994年中華民國連鎖店發展年鑑，中華民國連鎖店協會。 2.中華民國連鎖店協會（民85），95'連鎖店年鑑，中華民國連鎖店協會。 3.中華民國連鎖店協會（民86），96'連鎖店年鑑，中華民國連鎖店協會。 4.中華民國連鎖店協會（民87），97'連鎖店年鑑，中華民國連鎖店協會。 5.林娟娟（民79），影響連鎖經營型態之因素：我國零售業之實證研究，國立中興大學企業管理研究所未出版之碩士論文。 6.巫元隆（民82），連鎖店與獨立店商店印象及消費者偏好之研究，國立台灣大學商學研究所未出版之碩士論文。 7.朱顯光（民85），台灣地區四家社區藥局連鎖系統型態 行為 績效之研究，國立台灣大學公共衛生研究所未出版之碩士論文。 8.林群盛（民85），連鎖經營產業之營運性關鍵成功因素暨競爭優勢分析 台灣連鎖餐飲業之實證，國立台灣大學商學研究所未出版之碩士論文。 9.嚴盛豪（民73），連鎖經營控制之研究 系統分析法，國立政治大學企業管理研究所未出版碩士論文。 10.劉水深（民81），資訊科技對行銷通路的影響，國科會計畫，NSC 81-0301-H212-01-G1。 11.經濟部商業司（民81），商業自動化手冊。 12.經濟部商業司（民85），經濟部商業資訊管理參考手冊 藥業篇，中華民國資訊軟體協會。 13.行政院衛生署（民86），『中華民國85年台灣地區衛生統計』，行政院衛生署。 14.行政院衛生署（民87），『中華民國86年台灣地區衛生統計』，行政院衛生署。 15.古永嘉譯（民85），企業研究方法 第五版，華泰書局。 16.黃俊英著（民72），『連鎖經營話連鎖』，經濟日報，第11版。 17.呂鴻德（一）（民國85），『台灣藥業連鎖之經營策略（一）』，藥業市場雜誌，17，29?36。 18.呂鴻德（二）（民國85），『台灣藥業連鎖之經營策略（二）』，藥業市場雜誌，18，27?36。 19.賴星州（民85），『西藥業之商品流通』，商業現代化，18，29?30。 20.郭槐秋（民86），『藥業市場與藥局經營』，前進藥局 藥局的經營管理與商品行銷，傳豐行銷傳播股份有限公司，17?24。 21.李天明（民國84），『藥局技術移轉在台灣 美國博登連鎖藥局登陸台灣藥業市場』，藥業市場雜誌，創刊號，27?33。 22.田泰祺（民85），『台灣藥業物流發展趨勢』，商業現代化，18，27?28。 23.黃士毅（民87），『藥局何去何從研討會之五 經營型態的抉擇』，藥業市場雜誌，41，35?38。 24.張瑞真（民86），『藥局資訊化』，前進藥局 藥局的經營管理與商品行銷，傳豐行銷傳播股份有限公司，177?192。 25.許舜青和陳曉開譯，James L. McKenny & Richard Mason & Ducan Copeland著（民國87），資訊科技競爭優勢，遠流出版事業股份有限公司。 26.王文甫（民85），『行業別現代化面面觀 藥業』，商業現代化，18，25?26。 27.鐘英傑和林孟治（民84），現代藥局之經營管理，金名圖書公司。 28.林孟克（民85），『如何利用現代化資訊工具來提昇經營利潤？』，藥業市場雜誌，11

