

平衡計分卡對企業經營績效之研究：以中部美髮業為例

劉明暄、胡瓊元

E-mail: 9806215@mail.dyu.edu.tw

摘要

隨著經濟的發展，消費型態改變，美髮業已從百元的理髮店，演變至高檔美髮店，儼然成為時尚的行業。面對如此市場，不論是連鎖美髮店、高級沙龍店甚至是獨自創業的單店，都想積極發展其事業，因而美髮業者不斷在市場尋求商機，造成美髮業者在各方面競爭激烈。為求生存及發展，企業必須在經營與管理上不斷擬定策略，以建立長期的競爭優勢。本研究採用BSC(balanced scorecard)平衡計分卡之四大構面：財務(financial)、顧客(customer)、內部流程(internal process)和成長學習(learning and growth)做為基礎架構，破除過去只重視財務指標的績效評估，而是將營運指標及財務指標同時納入考量。

進行「績效指標」問卷調查。資料分析上經由因素分析萃取出四個構面中之潛在因素；並以個人變項對各構面績效指標進行差異分析；在探討構面間之互動影響關係上，以迴歸分析驗證構面與績效指標間之互動關係。

最後提出具體之結論與建議，為美髮業制定績效衡量指標。

關鍵詞：平衡計分卡、績效衡量、美髮業

目錄

中文摘要	iii
英文摘要	iv
誌謝辭	v
內容目錄	vi
表目錄	viii
圖目錄	x
第一章 緒論	1
第一節 研究背景與動機	1
第二節 研究目的	2
第三節 研究流程	2
第二章 文獻探討	4
第一節 平衡計分卡	4
第二節 經營績效	17
第三章 研究方法	22
第一節 研究架構	22
第二節 問卷設計與內容	23
第三節 資料分析方法	24
第四章 研究結果與分析	27
第一節 項目分析	27
第二節 問卷回收與敘述性統計分析	27
第三節 構面之因素與信度、效度分析	38
第四節 各構面之差異分析	46
第五節 各構面因素之迴歸分析	55
第五章 研究結論與建議	63
第一節 研究結論	63
第二節 研究建議	67
參考文獻	69
附錄A 研究問卷	73

參考文獻

一、中文部分Kaplan, R. S., & Norton, D. P. (2002), 平衡計分卡-資訊時代的策略管?工具(朱道凱譯), 台北:臉譜文化, (原文於1996年出版)。吳安妮(1996a), 平衡計分卡轉換策略為行動(上), 會計研究月刊, 134, 133-139。吳安妮(1996b), 平衡計分卡轉換策略為行動(中), 會計研究月刊, 135, 102-105。吳安妮(2000), 績效評估之新方向, 主計月報, 530, 43-52。吳安妮(2001), 策略為焦點的組織—平衡計分卡的公司如何在新企業環境中取勝, 會計研究月刊, 189, 114-115。吳萬益, ?清河(2001), 企業研究方法, 台北:泰華書局。李志華(1982), 臺灣企業績效評估方式之研究, 國立政治大學企業管?研究所未出版之碩士論文。李建華, 方文寶(1996), 績效評估理論與實務, 台北:超越企管顧問股份有限公司。李書行(1995), 務實創新的策略性績效評估, 會計研究月刊, 113, 15-23。?科希(2002), 貨櫃集散站自主管理與傳統管理之經營績效比較研究 - 平衡計分卡之應用, 國立中山大學公共事務管?研究所未出版之碩士論文。?財源(1992), 財務報表分析, 台北:自刊。?衢江(2004), 建構人力資源部門績效衡量模式 - 平衡計分卡觀點, 國立中山大學人力資源管?研究所未出版之碩士論文。邱守仁(2005), 以平衡計分卡規劃企業經營績效指標之研究 - 以國內某上市電線公司為例, 國立成功大學工業與資訊管?學系在職專班未出版之碩士論文。邱皓政(2002), 量化研究與統計分析, 台北市:五南圖書。孫國祥(2003), 廣播電台聯播網形成的策略以好事聯播網為例, 國立中山大學企業管?學系研究所未出版之碩士論文。黃文怡(2005), 運用平衡計分卡協助企業環境績效評估與環境策略管?, 國立成功大學資源工程學系未出版之碩士論文。詹孟樺(2002), 文教基金會經營策略與營運績效之探討 以平衡計分卡觀點分析, 國立中央大學企業管?研究所未出版之碩士論文。

二、英文部分Booth, R. (1996). Accountants do it by proxy. *Management Accounting*, 74(5), 48. Eccles, R. G., & Pyburn, P. J. (1992). Creating a comprehensive system to measure performance. *Management Accounting*, 74(4), 41-44. Evans, H. (1996). Who needs performance management? *Management Accounting*, 74(11), 20-26. Grady, M. W. (1991) Performance measurement: Implementing strategy. *Management Accounting*, 72(12), 49-53. Kaplan, R. S., & Norton, D. P. (1992). The balanced scorecard measures that drive performance. *Harvard Business Review*, 70(1), 71-79. Kaplan, R. S., & Norton, D. P. (1993). Putting the balanced scorecard to work. *Harvard Business Review*, 71(5), 134-147. Kaplan, R. S. (1994). Devising a balanced scorecard matched to business strategy. *Planning Review*, 22(5), 15-19. Kaplan, R. S., & Norton, D. P. (1996). Using the balanced scorecard as a strategic management system. *Harvard Business Review*, 74(1), 75-85. Simon, R. (2000). *Performance measurement & control systems for implementing strategy*. New Jersey: Prentice Hall.