



以 SCP 模式分析臺灣連鎖寵物醫院發展歷程—
以全國動物醫院為例

The Development of Taiwan Veterinary Chain Stores Analyzed by SCP
Model—In the Case on the National Veterinary Hospital (NVH)

岑淑筱¹

王俊元²

Shu-Hsiao Tsen

Jiun-Yuan Wang

摘要

本研究採用「半結構式訪談」方式進行深度訪談，來收集所需之資料，透過「三角檢定法」，來檢定全國醫院院方的管理階層、專業獸醫生與顧客等三方面，直到所取得的資料達到飽和，並異中求同萃取出符合本研究的新構面；以「紮根技術」來分析與收斂訪談資料，根據觀念性架構之研究構面，來衍伸出新的主要範疇與次範疇，進一步發展出新的理論模型。

本研究根據研究動機與目的，發展出觀念性架構（SCP 模式），研究結果與結論則根據 SCP 模式發展擁有「策略」（Strategy）、「資源」（Resource）、「能力」（Capability）、「價值」（Value）與「網絡」（Net-working）之 SRAVN 模型。透過 SWOT 分析來訂定組織「策略」，分別以行銷據點和顧客推廣來應用組織「資源」，及以規劃種子計畫與實習計畫來應用組織「資源」；透過資源基礎理論來檢視組織「資源」，且以中央系統、扣款零錢包與 ICT 來形成組織「網絡」；透過核心能力與商業能力來檢視組織「能力」，且以教育訓練、HRIS 系統與實習制度來形成組織「網絡」；透過內部組織價值與外部顧客價值來檢視組織「網絡」；最後透過「策略」、「資源」、「能力」與「網絡」的供應與補給來達到符合商品化、品牌連鎖化以及國際化之「價值」。

關鍵詞：SCP 模式、連鎖體系、動物醫院

Abstract

This study was adopted a case study, following the principle of qualitative methods, to collect the data and information that research aimed to answer for, and a semi-structured interview was employed to get the deeper information from the top managers of the National Veterinary Hospital (NVH).

The outcomes of the research would propose on a theoretical model to illustrate a conceptual framework (SRAVN) based on SCP model, which try to indicate the key dimensions for how a chain Vet hospital to develop its business strategy, how to answer for its organizational value proposition, based on its resource and how to build up its social

¹ 靜宜大學觀光事業學系副教授

² 靜宜大學觀光事業學系研究生