

# 運用DEMATEL與IPA改善銀行服務品質

賀力行, 王濬智, 鄧肖琳

科技管理學系

管理學院

ho@chu.edu.tw

## 摘要

近年來，因應決策實驗室法 (Decision Making Trial and Evaluation Laboratory, DEMATEL) 可有效地結合專家知識，以釐清各個變數之間之因果關聯與直間接效果，並可以關聯圖示意，日前已為廣泛使用。我國目前整體金融環境，已由寡佔演變為過度競爭。2002 年我國加入 WTO，政府積極推動金融自由化、國際化，致使金融環境產生相當大的改變。因應銀行競爭日趨白熱化與經營環境丕變，因此，提升服務品質，強化顧客滿意，已為業者刻不容緩之議題。攸關銀行服務品質之重要性或優先改善之選擇等相關研究，已十分多元且豐富，不同理論與概念各有千秋，但品質構面或屬性間，常存在彼此纏繞之相互連動甚或交替之現象，此方面之討論則較為缺乏。本研究擬以銀行服務為例，探討影響銀行服務品質之因素，依 DEMATEL 關連度矩陣的每一列之和之排序結果視為各品質績效之重要性，輔以問卷調查之各品質績效結果，繪製 IPA 圖。本研究將成功運用 DEMATEL 與 IPA 找出關鍵改善原因，提出實證改善建議，以達管理效能。

關鍵字：DEMATEL，IPA，銀行服務品質