

# 運用DEMATEL建立銀行服務品質之關聯

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，有許多學者致力於決策實驗室法(Decision Making Trial and Evaluation Laboratory, DEMATEL)的領域，並提出一些應用或修正。此法能夠有效地結合專家知識，以釐清各個變數之間之因果關聯，並依此導出個變數間直間接效果與關聯圖示意。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，日已相當豐富，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。本研究擬透過PZB等人之服務品質構面與屬性建議，以銀行服務為例，探討影響銀行服務品質之重要因素，DEMATEL呈現品質構面間與助興間之因果關聯及關聯度大小，繪製各衝擊關聯圖，據此找出關鍵改善原因，以提出實證改善建議，以達管理效能。

關鍵字：DEMATEL、銀行服務品質