

模糊理論與自動櫃員機管理屬性之確認

鄧維兆, 廖明宗, 林芷郁

餐旅管理學系

觀光學院

simond@chu.edu.tw

摘要

本研究旨在運用模糊理論於傳統問卷調查研究程序中，並用模糊語意尺度來取代李克特尺度，藉此解決人類心理感受模糊性問題，進而改進傳統問卷調查研究。另外也提出關鍵服務管理屬性確認的新程序，以供服務管理者參考與運用。本研究以自動櫃員機通路服務管理實證案例來說明模糊理論基礎問卷調查研究程序與關鍵服務管理屬性確認新程序的實施過程。實證分析結果顯示，模糊理論基礎問卷調查研究程序較傳統問卷調查研究程序具有更佳的效度與更小的變異性。此外，本研究也得出四項自動櫃員機關鍵通路服務管理屬性，而這四項關鍵屬性將可供銀行業者於自動櫃員機通路服務管理績效提昇時參考與運用，進而強化其企業競爭力。而本研究所提之模糊理論基礎問卷調查研究程序與關鍵服務管理屬性確認新程序，則可供一般社會科學調查研究時的參考與運用。

關鍵字：模糊理論、自動櫃員機、通路服務管理、銀行業