

# 整合模糊推論與OWA 修正SIPA 分析-以台灣電信業者為例

黃穆容, 鄧肖琳

工業管理學系

管理學院

hteng@chu.edu.tw

## 摘要

因考虑IPA仅能提供管理者本身内部属性之重要性与表现程度间比较，无法提供竞争者在相关属性上的表现，所以Burns (1986)提出加入竞争者的表现，且能保持管理者在IPA分析决策上的建议，将三种概念分别是重要性、本身绩效表现及竞争对手绩效表现交迭的表格，此方法称之为SIPA(Simultaneous Importance-Performance Analysis)。但未具体说明如何区分重要性相对位置的好坏或表现程度的高低的方式，且一般消费者对服务使用后的满意度都是以主观方式表达，并不能代表消费者内心真实的感受程度。故本研究拟采用OWA运算子求取质量属性重要性的权重值，以模糊推论产生出质量属性表现程度值，进行绩效表现之情境判定。以台湾电信三雄为研究范例，其中A电信为国营事业转为民营，B、C电信则为民间机构所创立，使用OWA运算子求取电信业者质量属性在风险权重向量的基础下最佳权重，进行排序作为属性重要性之高低，作为SIPA中重要性判别结果。再藉由模糊推论结果判别A电信与其它竞争者质量要素表现程度之好与不足，透过求出质量要素绩效重要性与A电信及其它竞争业者质量要素绩效表现程度，产生SIPA分析结果，进而提供管理者适当的决策分析

關鍵字：模糊推论；SIPA；OWA