

# 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

因考慮IPA僅能提供管理者本身內部屬性之重要性與表現程度間比較，無法提供競爭者在相關屬性上的表現，所以Burns (1986)提出加入競爭者的表現，且能保持管理者在IPA分析決策上的建議，將三種概念分別是重要性、本身績效表現及競爭對手績效表現交迭的表格，此方法稱之為SIPA(Simultaneous Importance-Performance Analysis)。但未具體說明如何區分重要性相對位置的好壞或表現程度的高低的方式，且一般消費者對服務使用後的滿意度都是以主觀方式表達，並不能代表消費者內心真實的感受程度。故本研究擬採用OWA運算子求取質量屬性重要性的權重值，以模糊推論產生出質量屬性表現程度值，進行績效表現之情境判定。以台灣電信三雄為研究範例，其中A電信為國營事業轉為民營，B、C電信則為民間機構所創立，使用OWA運算子求取電信業者質量屬性在風險權向量基礎下最佳權重，進行排序作為屬性重要性之高低，作為SIPA中重要性判別結果。再藉由模糊推論結果判別A電信與其它競爭者質量要素表現程度之好與不足，透過求出質量要素績效重要性與A電信及其它競爭業者質量要素績效表現程度，產生SIPA分析結果，進而提供管理者適當的決策分析

關鍵字：模糊推論；SIPA；OWA