

# 應用DEMATEL建構策略地圖-以台灣某TFT-LCD公司為例

林少斌, 李友錚, 趙雲瀚, 詹皓翔

科技管理學系

管理學院

ycl@chu.edu.tw

## 摘要

決策實驗室法 (Decision Making Trial and Evaluation Laboratory, DEMATEL) 常應用在分析管理指標之間的重要性與影響性，藉以簡化問題的複雜程度。本研究主要係透過文獻探討作為研究分析的基礎，再透過文獻找出TFT-LCD(薄膜電晶體液晶顯示器)產業的策略地圖(Stratgy Map)，並利用DEMATEL進行探討分析TFT-LCD產業的策略地圖中各目標項目間的因果關係與互相影響程度，進而調整原TFT-LCD產業策略地圖中目標項目的關聯性。本研究以國內某TFT-LCD公司作為研究個案，研究結果發現：持續改善流程與降低產品不良率可提升顧客滿意度，進而提高公司股東價值。

關鍵字：決策實驗室法、策略地圖、顧客滿意度、