

## 第四章 實證分析與討論

本研究針對DEMATEL問卷所收集之資料進行分析，即以各題項間之原始影響評價建立直接關係矩陣，並將直接關係矩陣正規化，求出總影響關係矩陣，並進一步對行與列統計，得到各題項之原因(D)與結果(R)之相關值。茲將實證結果，依公營銀行之理財服務專員與民營銀行之理財服務人員分析討論如后。

### 第一節 公營銀行之理財服務人員進行金融商品行銷行為分析

#### 一、問題重要性評價結果與問題闡明

有關問題重要性評價結果，在公營銀行之理財服務人員問題別當中第「1：資訊品質正確性」、「2：資訊品質可靠性」、「3：資訊品質精確性」、「4：資訊品質易學性」、「5：系統品質容易使用」、「6：系統品質正確性」、「7：系統品質理解程度」、「8：服務品質正確性」、「9：財務風險」、「10：功能風險」、「17：品質或績效性價值」及「18：價格或金錢價值」，共12項重要性評價超過平均值11.20(如表4-1所示)顯示為公營銀行之理財服務人員較重視資訊品質、系統品質及知覺價值，為其明顯問題。而問題「11：時間風險」、「12：心理風險」、「14：社會風險」、「15：情感性價值」及「16：社會性價值」平均值未超過11，表示此類型問題對公營銀行之理財服務人員影響程度不大，問題別當中差異性最大的為問題「13：身體風險」，表示身體風險對公營銀行之理財服務人員幾無影響。

表 4-1 公營銀行之理財服務人員重要性評價

| 問題           | 重要性評價  |
|--------------|--------|
| 1 資訊品質正確性*   | 11.61* |
| 2 資訊品質可靠性*   | 11.77* |
| 3 資訊品質精確性*   | 12.25* |
| 4 資訊品質易學性*   | 11.46* |
| 5 系統品質容易使用*  | 11.59* |
| 6 系統品質正確性*   | 12.24* |
| 7 系統品質理解程度*  | 11.67* |
| 8 服務品質正確性*   | 12.00* |
| 9 財務風險*      | 11.21* |
| 10 功能風險*     | 11.31* |
| 11 時間風險      | 10.60  |
| 12 心理風險      | 10.31  |
| 13 身體風險      | 9.49   |
| 14 社會風險      | 10.34  |
| 15 情感性價值     | 10.15  |
| 16 社會性價值     | 10.74  |
| 17 品質或績效性價值* | 11.53* |
| 18 價格或金錢價值*  | 11.39* |
| 總平均          | 11.20  |

\*表示重要性平均值超過 11.20 平均值

## 二、直接影響與間接影響程度分析

統計原始影響矩陣(如表4-2所示)計算轉成正規化關係  $X$ ，求出總影響關係矩陣( $T=X(I - X)^{-1}$ )(如表4-3所示)，並進一步對行與列欄統計得到其中重要原因  $D$  與重要結果  $R$  之值，即將行列式運算的變數設為  $D$ ：代表影響其他因素的因子， $R$ ：代表被其他因素影響的因子， $D+R$ ：代表因子間的關係強度(中心度)， $D-R$ ：代表因子影響或被影響的強度(原因度)，將直接關係矩陣( $T=X(I - X)^{-1}$ )做資料彙整，(如表4-4)。再將總影響矩陣透過算四分位差之計算，列出公營銀行理財服務人員總影

響關係矩陣如表4-5所示，依據其關係位置繪出影響公營銀行理財服務人員行銷行為之因素關係圖(如圖4-1)，導出主要影響問題與被影響問題，釐清問題本質並發展後續研究。

表 4-2 公營銀行理財服務人員原始關係矩陣

|    | 1    | 2    | 3    | 4    | 5    | 6    | 7    | 8    | 9    | 10   | 11   | 12   | 13   | 14   | 15   | 16   | 17   | 18   |
|----|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| 1  | 0.00 | 3.50 | 3.17 | 2.17 | 2.33 | 3.17 | 2.83 | 2.50 | 2.67 | 2.33 | 2.83 | 2.33 | 2.00 | 2.00 | 2.67 | 2.33 | 2.83 | 2.50 |
| 2  | 3.33 | 0.00 | 3.00 | 2.33 | 2.50 | 2.83 | 2.50 | 2.67 | 3.00 | 2.83 | 2.50 | 2.17 | 2.00 | 2.17 | 2.17 | 2.17 | 2.33 | 2.67 |
| 3  | 3.00 | 3.33 | 0.00 | 2.00 | 2.50 | 3.17 | 2.67 | 3.67 | 3.00 | 2.83 | 2.33 | 2.33 | 2.17 | 2.50 | 2.00 | 2.50 | 2.83 | 3.00 |
| 4  | 1.83 | 2.00 | 2.17 | 0.00 | 3.67 | 2.67 | 3.50 | 2.33 | 2.33 | 2.83 | 2.83 | 2.50 | 2.50 | 2.50 | 2.17 | 2.00 | 2.17 | 2.83 |
| 5  | 1.83 | 2.17 | 2.67 | 2.67 | 0.00 | 2.50 | 3.17 | 2.67 | 2.33 | 2.50 | 2.83 | 2.17 | 2.00 | 2.17 | 2.50 | 2.33 | 2.83 | 2.50 |
| 6  | 2.33 | 3.00 | 3.00 | 1.83 | 2.33 | 0.00 | 2.33 | 3.00 | 3.33 | 2.83 | 2.67 | 2.17 | 1.83 | 2.67 | 2.67 | 2.83 | 3.00 | 3.33 |
| 7  | 2.67 | 2.17 | 2.50 | 2.83 | 2.67 | 2.67 | 0.00 | 2.83 | 2.50 | 2.67 | 2.17 | 2.17 | 2.17 | 2.17 | 2.33 | 2.50 | 3.00 | 2.83 |
| 8  | 2.67 | 3.17 | 2.83 | 2.50 | 2.33 | 2.50 | 2.00 | 0.00 | 2.33 | 2.50 | 2.50 | 2.33 | 2.33 | 2.67 | 2.17 | 2.50 | 2.83 | 2.83 |
| 9  | 2.17 | 2.17 | 2.00 | 2.00 | 2.00 | 2.33 | 2.00 | 2.17 | 0.00 | 2.50 | 2.17 | 2.50 | 2.50 | 2.17 | 1.67 | 2.17 | 2.50 | 2.83 |
| 10 | 2.00 | 2.17 | 1.67 | 2.33 | 2.33 | 2.33 | 2.33 | 2.33 | 2.67 | 0.00 | 2.67 | 2.50 | 1.83 | 2.33 | 2.17 | 2.00 | 2.67 | 2.33 |
| 11 | 1.67 | 1.67 | 1.67 | 2.17 | 1.83 | 1.83 | 2.17 | 1.83 | 1.83 | 2.50 | 0.00 | 1.50 | 2.17 | 2.00 | 1.67 | 1.67 | 2.50 | 2.17 |
| 12 | 1.17 | 1.50 | 1.83 | 2.00 | 1.83 | 2.33 | 2.00 | 1.83 | 2.17 | 2.00 | 2.50 | 0.00 | 1.83 | 2.00 | 2.00 | 1.83 | 1.83 | 1.83 |
| 13 | 1.33 | 1.50 | 1.50 | 1.83 | 1.67 | 1.83 | 1.83 | 1.67 | 1.67 | 1.67 | 2.17 | 2.50 | 0.00 | 1.50 | 2.00 | 1.67 | 2.00 | 1.83 |
| 14 | 1.50 | 1.17 | 2.17 | 1.67 | 1.83 | 1.67 | 1.50 | 2.00 | 2.00 | 2.17 | 2.33 | 2.67 | 2.17 | 0.00 | 2.50 | 2.17 | 2.17 | 2.33 |
| 15 | 2.17 | 1.83 | 2.17 | 1.33 | 2.00 | 1.83 | 1.67 | 1.67 | 1.67 | 2.17 | 2.00 | 2.33 | 2.33 | 2.33 | 0.00 | 2.17 | 1.83 | 2.17 |
| 16 | 2.33 | 2.50 | 2.33 | 2.67 | 2.17 | 2.17 | 1.83 | 1.67 | 1.50 | 2.17 | 1.83 | 2.17 | 1.83 | 2.67 | 2.33 | 0.00 | 2.33 | 2.83 |
| 17 | 2.00 | 2.50 | 2.17 | 2.17 | 2.67 | 2.33 | 2.33 | 2.67 | 2.33 | 1.67 | 2.33 | 2.50 | 1.83 | 2.33 | 1.83 | 2.17 | 0.00 | 2.67 |
| 18 | 2.17 | 2.00 | 2.33 | 2.33 | 2.00 | 2.00 | 1.50 | 2.83 | 2.67 | 1.83 | 2.00 | 2.17 | 2.00 | 1.83 | 2.00 | 2.00 | 1.83 | 0.00 |

表 4-3 公營銀行理財服務人員總影響矩陣

|   | 1    | 2    | 3    | 4    | 5    | 6    | 7    | 8    | 9    | 10   | 11   | 12   | 13   | 14   | 15   | 16   | 17   | 18   |
|---|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| 1 | 0.28 | 0.37 | 0.37 | 0.33 | 0.35 | 0.38 | 0.36 | 0.37 | 0.37 | 0.36 | 0.37 | 0.35 | 0.32 | 0.34 | 0.34 | 0.34 | 0.38 | 0.39 |
| 2 | 0.35 | 0.29 | 0.36 | 0.33 | 0.35 | 0.36 | 0.34 | 0.36 | 0.37 | 0.36 | 0.36 | 0.34 | 0.31 | 0.34 | 0.33 | 0.33 | 0.37 | 0.39 |
| 3 | 0.36 | 0.38 | 0.32 | 0.34 | 0.36 | 0.39 | 0.36 | 0.40 | 0.39 | 0.38 | 0.38 | 0.36 | 0.33 | 0.36 | 0.34 | 0.35 | 0.39 | 0.41 |
| 4 | 0.31 | 0.33 | 0.34 | 0.28 | 0.36 | 0.36 | 0.36 | 0.35 | 0.35 | 0.36 | 0.36 | 0.34 | 0.32 | 0.34 | 0.32 | 0.32 | 0.36 | 0.38 |
| 5 | 0.31 | 0.33 | 0.34 | 0.33 | 0.29 | 0.35 | 0.35 | 0.35 | 0.34 | 0.35 | 0.36 | 0.33 | 0.30 | 0.33 | 0.32 | 0.32 | 0.36 | 0.37 |
| 6 | 0.34 | 0.37 | 0.37 | 0.33 | 0.35 | 0.32 | 0.35 | 0.38 | 0.39 | 0.37 | 0.38 | 0.35 | 0.32 | 0.36 | 0.35 | 0.35 | 0.39 | 0.41 |
| 7 | 0.33 | 0.34 | 0.35 | 0.34 | 0.35 | 0.36 | 0.29 | 0.36 | 0.35 | 0.36 | 0.35 | 0.34 | 0.31 | 0.33 | 0.33 | 0.33 | 0.37 | 0.39 |

|    |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |
|----|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| 8  | 0.33 | 0.36 | 0.35 | 0.33 | 0.34 | 0.35 | 0.33 | 0.31 | 0.35 | 0.35 | 0.36 | 0.34 | 0.32 | 0.34 | 0.32 | 0.33 | 0.37 | 0.39 |
| 9  | 0.29 | 0.30 | 0.30 | 0.29 | 0.30 | 0.31 | 0.29 | 0.31 | 0.27 | 0.32 | 0.31 | 0.31 | 0.29 | 0.30 | 0.28 | 0.29 | 0.33 | 0.35 |
| 10 | 0.29 | 0.31 | 0.30 | 0.30 | 0.31 | 0.32 | 0.31 | 0.32 | 0.33 | 0.27 | 0.33 | 0.32 | 0.28 | 0.31 | 0.30 | 0.29 | 0.34 | 0.34 |
| 11 | 0.25 | 0.26 | 0.26 | 0.26 | 0.26 | 0.27 | 0.27 | 0.27 | 0.27 | 0.28 | 0.24 | 0.26 | 0.25 | 0.26 | 0.25 | 0.25 | 0.29 | 0.30 |
| 12 | 0.23 | 0.25 | 0.26 | 0.25 | 0.26 | 0.28 | 0.26 | 0.27 | 0.28 | 0.27 | 0.28 | 0.22 | 0.24 | 0.26 | 0.25 | 0.25 | 0.28 | 0.29 |
| 13 | 0.22 | 0.24 | 0.24 | 0.24 | 0.24 | 0.25 | 0.24 | 0.25 | 0.25 | 0.25 | 0.26 | 0.26 | 0.19 | 0.23 | 0.24 | 0.23 | 0.26 | 0.27 |
| 14 | 0.25 | 0.25 | 0.28 | 0.25 | 0.27 | 0.27 | 0.26 | 0.28 | 0.28 | 0.28 | 0.29 | 0.29 | 0.26 | 0.23 | 0.27 | 0.27 | 0.29 | 0.31 |
| 15 | 0.26 | 0.27 | 0.28 | 0.25 | 0.27 | 0.28 | 0.26 | 0.27 | 0.27 | 0.28 | 0.28 | 0.28 | 0.26 | 0.27 | 0.22 | 0.26 | 0.28 | 0.30 |
| 16 | 0.29 | 0.30 | 0.31 | 0.30 | 0.30 | 0.31 | 0.29 | 0.30 | 0.30 | 0.31 | 0.31 | 0.30 | 0.27 | 0.31 | 0.29 | 0.24 | 0.32 | 0.34 |
| 17 | 0.29 | 0.31 | 0.31 | 0.30 | 0.32 | 0.32 | 0.31 | 0.33 | 0.32 | 0.31 | 0.32 | 0.32 | 0.28 | 0.31 | 0.29 | 0.30 | 0.28 | 0.35 |
| 18 | 0.27 | 0.28 | 0.30 | 0.28 | 0.29 | 0.29 | 0.27 | 0.31 | 0.31 | 0.29 | 0.30 | 0.29 | 0.27 | 0.28 | 0.27 | 0.28 | 0.30 | 0.27 |

表 4-4 公營銀行理財服務人員總影響關係矩陣資料彙整

| 列的和 (D) |             | 行的和 (R) |             | 行列的和 (D+R) |              | 行列的差 (D-R) |             |  |
|---------|-------------|---------|-------------|------------|--------------|------------|-------------|--|
| 題項順序    | 值           | 題項順序    | 值           | 題項順序       | 值            | 題項順序       | 值           |  |
| 3       | 6.607262268 | 18      | 6.240765898 | 3          | 12.24632818* | 1          | 1.141294617 |  |
| 6       | 6.471298745 | 17      | 5.962341774 | 6          | 12.24323624* | 3          | 0.968196355 |  |
| 1       | 6.375857016 | 11      | 5.84282142  | 8          | 12.00243653* | 4          | 0.812120415 |  |
| 2       | 6.24338486  | 8       | 5.820861289 | 2          | 11.7748059*  | 2          | 0.711963821 |  |
| 8       | 6.18157524  | 9       | 5.772949317 | 7          | 11.66630055* | 6          | 0.699361251 |  |
| 7       | 6.175606515 | 6       | 5.771937494 | 4          | 11.61041942* | 7          | 0.684912482 |  |
| 4       | 6.138232238 | 10      | 5.751016796 | 5          | 11.59117535* | 5          | 0.455759213 |  |
| 5       | 6.02346728  | 3       | 5.639065913 | 17         | 11.52506862* | 8          | 0.360713951 |  |
| 17      | 5.562726843 | 12      | 5.610545608 | 4          | 11.46434406* | 16         | 0.049541038 |  |
| 10      | 5.556341721 | 5       | 5.567708067 | 18         | 11.38971704* | 10         | -0.19467507 |  |
| 9       | 5.436801354 | 2       | 5.531421039 | 10         | 11.30735852* | 9          | -0.33614796 |  |
| 16      | 5.393979064 | 7       | 5.490694033 | 9          | 11.20975067* | 17         | -0.39961493 |  |
| 18      | 5.148951138 | 14      | 5.48242737  | 16         | 10.73841709  | 15         | -0.46204025 |  |
| 14      | 4.858962999 | 16      | 5.344438026 | 11         | 10.59916697  | 14         | -0.62346437 |  |
| 15      | 4.845001978 | 4       | 5.326111823 | 14         | 10.34139037  | 13         | -0.77522347 |  |
| 11      | 4.756345546 | 15      | 5.307042232 | 12         | 10.30668477  | 12         | -0.91440644 |  |
| 12      | 4.696139167 | 1       | 5.234562399 | 15         | 10.15204421  | 11         | -1.08647587 |  |
| 13      | 4.355797856 | 13      | 5.131021331 | 13         | 9.486819186  | 18         | -1.09181476 |  |
| 平均值     |             |         |             |            | 11.2         |            |             |  |

註：\*表示平均值大於總平均值 11.2

表 4-5 公營銀行理財服務人員總影響關係矩陣

|    | 1    | 2    | 3    | 4    | 5    | 6    | 7    | 8    | 9    | 10   | 11   | 12   | 13   | 14   | 15   | 16   | 17   | 18   |
|----|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| 1  | 0.28 | 0.37 | 0.37 | 0.33 | 0.35 | 0.38 | 0.36 | 0.37 | 0.37 | 0.36 | 0.37 | 0.35 | 0.32 | 0.34 | 0.34 | 0.34 | 0.38 | 0.39 |
| 2  | 0.35 | 0.29 | 0.36 | 0.33 | 0.35 | 0.36 | 0.34 | 0.36 | 0.37 | 0.36 | 0.36 | 0.34 | 0.31 | 0.34 | 0.33 | 0.33 | 0.37 | 0.39 |
| 3  | 0.36 | 0.38 | 0.32 | 0.34 | 0.36 | 0.39 | 0.36 | 0.40 | 0.39 | 0.38 | 0.38 | 0.36 | 0.33 | 0.36 | 0.34 | 0.35 | 0.39 | 0.41 |
| 4  | 0.31 | 0.33 | 0.34 | 0.28 | 0.36 | 0.36 | 0.36 | 0.35 | 0.35 | 0.36 | 0.36 | 0.34 | 0.32 | 0.34 | 0.32 | 0.32 | 0.36 | 0.38 |
| 5  | 0.31 | 0.33 | 0.34 | 0.33 | 0.29 | 0.35 | 0.35 | 0.35 | 0.34 | 0.35 | 0.36 | 0.33 | 0.30 | 0.33 | 0.32 | 0.32 | 0.36 | 0.37 |
| 6  | 0.34 | 0.37 | 0.37 | 0.33 | 0.35 | 0.32 | 0.35 | 0.38 | 0.39 | 0.37 | 0.38 | 0.35 | 0.32 | 0.36 | 0.35 | 0.35 | 0.39 | 0.41 |
| 7  | 0.33 | 0.34 | 0.35 | 0.34 | 0.35 | 0.36 | 0.29 | 0.36 | 0.35 | 0.36 | 0.35 | 0.34 | 0.31 | 0.33 | 0.33 | 0.33 | 0.37 | 0.39 |
| 8  | 0.33 | 0.36 | 0.35 | 0.33 | 0.34 | 0.35 | 0.33 | 0.31 | 0.35 | 0.35 | 0.36 | 0.34 | 0.32 | 0.34 | 0.32 | 0.33 | 0.37 | 0.39 |
| 9  | 0.29 | 0.30 | 0.30 | 0.29 | 0.30 | 0.31 | 0.29 | 0.31 | 0.27 | 0.32 | 0.31 | 0.31 | 0.29 | 0.30 | 0.28 | 0.29 | 0.33 | 0.35 |
| 10 | 0.29 | 0.31 | 0.30 | 0.30 | 0.31 | 0.32 | 0.31 | 0.32 | 0.33 | 0.27 | 0.33 | 0.32 | 0.28 | 0.31 | 0.30 | 0.29 | 0.34 | 0.34 |
| 11 | 0.25 | 0.26 | 0.26 | 0.26 | 0.26 | 0.27 | 0.27 | 0.27 | 0.27 | 0.28 | 0.24 | 0.26 | 0.25 | 0.26 | 0.25 | 0.25 | 0.29 | 0.30 |
| 12 | 0.23 | 0.25 | 0.26 | 0.25 | 0.26 | 0.28 | 0.26 | 0.27 | 0.28 | 0.27 | 0.28 | 0.22 | 0.24 | 0.26 | 0.25 | 0.25 | 0.28 | 0.29 |
| 13 | 0.22 | 0.24 | 0.24 | 0.24 | 0.24 | 0.25 | 0.24 | 0.25 | 0.25 | 0.25 | 0.26 | 0.26 | 0.19 | 0.23 | 0.24 | 0.23 | 0.26 | 0.27 |
| 14 | 0.25 | 0.25 | 0.28 | 0.25 | 0.27 | 0.27 | 0.26 | 0.28 | 0.28 | 0.28 | 0.29 | 0.29 | 0.26 | 0.23 | 0.27 | 0.27 | 0.29 | 0.31 |
| 15 | 0.26 | 0.27 | 0.28 | 0.25 | 0.27 | 0.28 | 0.26 | 0.27 | 0.27 | 0.28 | 0.28 | 0.28 | 0.26 | 0.27 | 0.22 | 0.26 | 0.28 | 0.30 |
| 16 | 0.29 | 0.30 | 0.31 | 0.30 | 0.30 | 0.31 | 0.29 | 0.30 | 0.30 | 0.31 | 0.31 | 0.30 | 0.27 | 0.31 | 0.29 | 0.24 | 0.32 | 0.34 |
| 17 | 0.29 | 0.31 | 0.31 | 0.30 | 0.32 | 0.32 | 0.31 | 0.33 | 0.32 | 0.31 | 0.32 | 0.32 | 0.28 | 0.31 | 0.29 | 0.30 | 0.28 | 0.35 |
| 18 | 0.27 | 0.28 | 0.30 | 0.28 | 0.29 | 0.29 | 0.27 | 0.31 | 0.31 | 0.29 | 0.30 | 0.29 | 0.27 | 0.28 | 0.27 | 0.28 | 0.30 | 0.27 |

註 1：行與列皆大於門檻值 0.07，表示無須刪除問題。

註 2：為使門檻值不受極端值影響，並以最大顯著為基本考量下，門檻值 0.07 取自於受訪之專家意見。

### (一)D+R 中心度

由表4-4，將行列式中各列總和與行總和相加，求得 D+R(中心度)，當D+R(中心度)值越大時，表示此題項(因素)佔整體評估因素之重要性越大，選取各題項之D+R值大於總平均(11.2)，共12項，故此顯示影響公營銀行理財服務人員從事商品行銷之重要性依序為：「3：資訊品質精確性」、「6：系統品質正確性」、「8：服務品質正確性」、「2：資訊品質可靠性」、「7：系統品質理解程度」、「1：

資訊品質正確性」、「15：情感性價值」、「17：品質或績效性價值」、「4：資訊品質易學性」、「18：價格或金錢價值」、「10：功能風險」、「9：財務風險」。

## (二)D-R原因度

由表4-4，將行列式中各題項之列總和減行總和，求得D-R值，當D-R(原因度)正值越大，表示此題項直接影響其他因素；而當D-R(原因度)負值越大，表示此題項被其他因素所影響。由D-R題項之順序顯示，「1：資訊品質正確性」(D-R正值最大)，為主要影響其他因素之重要題項，「18：價格或金錢價值」(D-R負值最大)則為被其他因素所影響的重要題項。

## (三)關係圖

由表4-5之公營銀行理財服務人員總影響關係矩陣，依據各題項之關係位置，繪出影響公營銀行理財服務人員進行商品行銷之關係圖(如圖4-1所示)。於此影響公營銀行理財服務人員進行商品行銷之因素架構中，題項3、6及8(如圖4-1之粗框)，因其D+R(中心值)排序為前三名(如表4-4所示)，故顯示「3：資訊品質精確性」、「6：系統品質正確性」、「8：服務品質正確性」為最重要之關鍵影響行銷行為之因素。此外，由關係圖中，發現「12：心理風險」、「15：情感性價值」及「13：身體風險」，因其D+R(中心值)排序為最後三名(如表4-4所示)，顯示此三項因素與其他因素之相對影響較小，故須從個別問題或其他因素尋求更多對策，因此本研究整理出7個直接影響與被影響關係如表4-6並做說明。

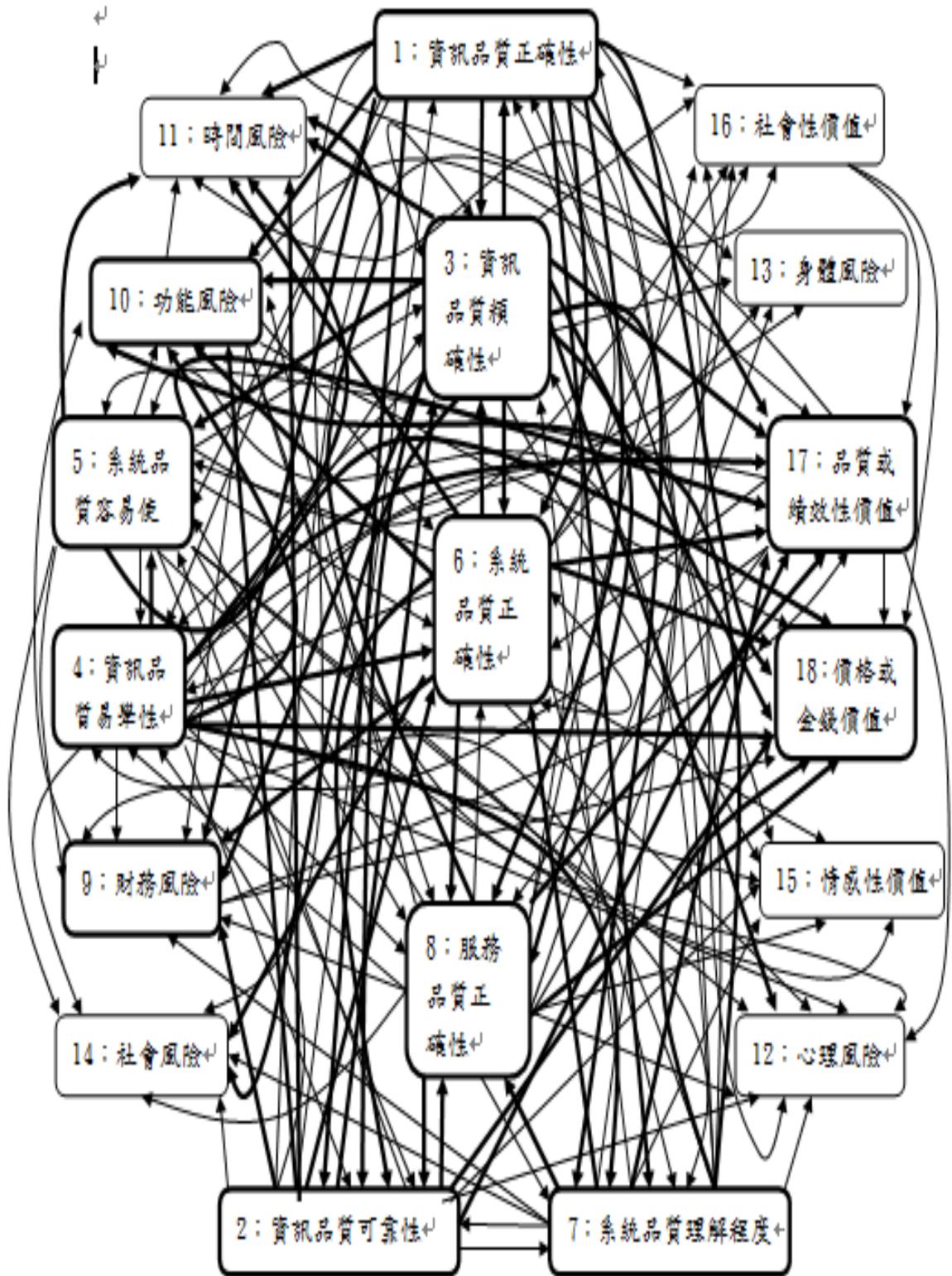


圖 4-1 影響公營銀行理財服務人員進行商品行銷因素之關係圖

表 4-6 公營銀行之理財服務人員問題項目直接影響與被影響  
關係表

| 題號 | 問題項目      | 直接影響  | 被影響                             |
|----|-----------|---|---------------------------------|
| 1  | 資訊品質正確性*  | 2、3、4、5、6、7、8、9、10、11、<br>12、13、14、15、16、17、18.   | 2、3、6、7、8.                      |
| 2  | 資訊品質可靠性*  | 1、3、4、5、6、7、8、9、10、<br>11、12、14、15、16、17、18.      | 1、3、4、5、6、7、8.                  |
| 3  | 資訊品質精確性*  | 1、2、3、4、5、6、7、8、9、10、<br>11、12、13、14、15、16、17、18. | 1、2、3、4、5、6、7、8.                |
| 4  | 資訊品質易學性*  | 2、3、5、6、7、8、9、10、11、<br>12、13、14、15、16、17、18.     | 1、2、3、5、6、7、8.                  |
| 5  | 系統品質容易使用* | 2、3、4、6、7、8、9、10、11、<br>12、14、15、16、17、18.        | 1、2、3、4、6、7、8、17.               |
| 6  | 系統品質正確性*  | 1、2、3、4、5、6、7、8、9、10、<br>11、12、13、14、15、16、17、18. | 1、2、3、4、5、6、7、8、<br>10、17.      |
| 7  | 系統品質理解程度* | 1、2、3、4、5、6、8、9、10、<br>11、12、14、15、16、17、18.      | 1、2、3、4、5、6、8.                  |
| 8  | 服務品質正確性*  | 1、2、3、4、5、6、7、9、10、<br>11、12、13、14、15、16、17、18.   | 1、2、3、4、5、6、7、10、<br>17.        |
| 9  | 財務風險*     | 10、17、18.   | 1、2、3、4、5、6、7、8、<br>10、17.      |
| 10 | 功能風險*     | 6、8、9、11、12、17、18.                                | 1、2、3、4、5、6、7、8、9.              |
| 11 | 時間風險      |   | 1、2、3、4、5、6、7、8、<br>10、17.      |
| 12 | 心理風險      |   | 1、2、3、4、5、6、7、8、<br>10、17.      |
| 13 | 身體風險      |   | 1、3、4、6、8.                      |
| 14 | 社會風險      |   | 1、2、3、4、5、6、7、8.                |
| 15 | 情感性價值     |   | 1、2、3、4、5、6、7、8.                |
| 16 | 社會性價值     | 17、18.  | 1、2、3、4、5、6、7、8.                |
| 17 | 品質或績效性價值* | 5、6、8、9、11、12、18.                                 | 1、2、3、4、5、6、7、8、<br>9、10、16.    |
| 18 | 價格或金錢價值   |   | 1、2、3、4、5、6、7、8、<br>9、10、16、17. |

\*直接影響與被影響程度為三項以上

### 三、直接影響關係分析

依據表 4-6 可發現問題項目「1：資訊品質正確性」、「3：資訊品質精確性」及「6：系統品質正確性」對其問題影響程度佔蠻高的部份，其中問題 1、問題 3 及問題 6 直接影響關係就高達 9 項以上，表示問題 1、問題 3 與問題 6 是重大影響項目，說明了資訊品質正確性及精確性還有系統品質的正確性對公營銀行理財服務人員而言是很重要影響行銷行為之因素並會影響其他因素，由此可知，公營銀行若想提升理財服務人員之行銷績效應先從客戶資訊服務系統方面著手，提供精準的資訊及完備的系統品質為目前理財服務人員迫切之需要。

問題「2：資訊品質可靠性」及「4：資訊品質易學性」，其直接關係都在 7 項以上，表示此問題會影響公營銀行理財服務人員行銷行為之因素並相信可藉由資訊品質可靠性及易學性來提升行銷績效，因此資訊品質認知較高之公營銀行理財服務人員在行銷時會特別注意資訊品質所提供的功能及附加價值。特別是問題 4 只有直接影響因素，並沒有受其他因素所影響，表示資訊品質易學性的高低會特別影響公營銀行理財服務人員行銷行為的表現，顯示出若系統附有使用便易及簡單操作性，將會使理財服務人員行銷績效更為良好。

### 四、被影響關係分析

在問題「10：功能風險」、「11：時間風險」、「17：品質或績效性價值」、「18：價格或金錢價值」4 項問題，在被影響關係都在 6 項以上，表示容易受其他因素所影響，系統使用上所產生的功能風險會因系統操作者不能使用或不能達到預期效果而使風險提高，若無法在系統操作者預期時間內完成

工作也會使時間風險增加，再者，使用者對使用系統優點估計的多寡及使用系統的時間及貨幣成本的大小，都會影響公營銀行之理財服務人員進行行銷之績效，理財服務人員在其心中會評價系統的優劣，若系統使用的益處甚小，理財服務人員也可能避免使用此類資訊系統來進行金融商品的銷售。

## 第二節 民營銀行之理財服務人員進行金融商品行銷行為分析

### 一、問題重要性評價結果與問題闡明

有關問題重要性評價結果，在民營銀行之理財服務人員問題別當中第「1：資訊品質正確性」、「2：資訊品質可靠性」、「3：資訊品質精確性」、「4：資訊品質易學性」、「5：系統品質容易使用」、「6：系統品質正確性」、「7：系統品質理解程度」、「8：服務品質正確性」、「10：功能風險」、「11：時間風險」、「18：價格或金錢價值」，共 11 項重要性評價超過平均值 7.44(如表 4-7 所示)表示民營銀行之理財服務人員較重視資訊、系統品質及風險的感受，為其明顯問題。而問題第「9：財務風險」、「12：心理風險」、「14：社會風險」、「15：情感性價值」、「16：社會性價值」、「17：品質或績效性價值」共 6 項問題當中，平均值皆未超過 7.44，表示此類型問題對民營銀行之理財服務人員影響程度並不大，問題別當中差異性最大的為問題 13，顯示民營銀行之理財服務人員並不特別在意知覺風險中的身體風險。

表 4-7 民營銀行之理財服務人員重要性評價

| 問題          | 重要性評價 |
|-------------|-------|
| 1 資訊品質正確性*  | 8.80* |
| 2 資訊品質可靠性*  | 9.08* |
| 3 資訊品質精確性*  | 8.93* |
| 4 資訊品質易學性*  | 7.76* |
| 5 系統品質容易使用* | 8.05* |
| 6 系統品質正確性*  | 7.75* |
| 7 系統品質理解程度* | 8.29* |
| 8 服務品質正確性*  | 8.25* |
| 9 財務風險      | 6.02  |
| 10 功能風險*    | 8.61* |
| 11 時間風險*    | 7.66* |
| 12 心理風險     | 5.74  |
| 13 身體風險     | 3.91  |
| 14 社會風險     | 5.44  |
| 15 情感性價值    | 6.02  |
| 16 社會性價值    | 7.43  |
| 17 品質或績效性價值 | 7.22  |
| 18 價格或金錢價值* | 8.95* |
| 總平均         | 7.44  |

\*表示重要性平均值超過 7.44 平均值

## 二、直接影響與間接影響程度分析

統計原始影響矩陣(如表 4-8 所示)計算轉成正規化關係  $X$ ，求出總影響關係矩陣( $T=X(I - X)^{-1}$ )(如表 4-9 所示)，並進一步對行與列欄統計得到其中重要原因  $D$  與重要結果  $R$  之值，即將行列式運算的變數設為  $D$ ：代表影響其他因素的因子， $R$ ：代表被其他因素影響的因子， $D+R$ ：代表因子間的關係強度(中心度)， $D-R$ ：代表因子影響或被影響的強度(原因度)，將直接關係矩陣( $T=X(I - X)^{-1}$ )做資料彙整，(如表 4-10)。再將總影響矩陣透過算四分位差之計算，列出民營銀行理財

服務人員總影響關係矩陣如表 4-11 所示，依據其關係位置繪出影響民營銀行理財服務人員行銷行為之因素關係圖(如圖 4-2)，導出主要影響問題與被影響問題，釐清問題本質並發展後續研究。

表 4-8 民營銀行之理財服務人員原始關係矩陣

|    | 1    | 2    | 3    | 4    | 5    | 6    | 7    | 8    | 9    | 10   | 11   | 12   | 13   | 14   | 15   | 16   | 17   | 18   |
|----|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| 1  | 0.00 | 3.50 | 3.50 | 1.83 | 1.67 | 3.50 | 2.50 | 3.50 | 2.83 | 3.00 | 2.83 | 1.83 | 1.67 | 2.33 | 1.67 | 2.67 | 3.00 | 3.17 |
| 2  | 3.83 | 0.00 | 3.67 | 2.50 | 2.17 | 3.00 | 2.50 | 3.67 | 3.17 | 2.67 | 2.67 | 2.00 | 1.83 | 2.50 | 1.83 | 2.17 | 3.17 | 3.00 |
| 3  | 3.67 | 3.67 | 0.00 | 2.50 | 2.17 | 3.33 | 3.17 | 3.17 | 3.00 | 3.00 | 2.33 | 1.83 | 1.33 | 2.33 | 1.50 | 2.33 | 3.00 | 3.50 |
| 4  | 2.33 | 2.67 | 2.17 | 0.00 | 3.00 | 2.33 | 3.17 | 1.83 | 1.67 | 2.83 | 3.00 | 2.17 | 1.67 | 1.67 | 2.00 | 2.00 | 3.00 | 3.00 |
| 5  | 2.33 | 2.33 | 2.33 | 3.17 | 0.00 | 2.67 | 3.00 | 2.33 | 1.83 | 2.83 | 3.00 | 2.00 | 1.50 | 1.83 | 2.33 | 2.17 | 3.33 | 3.17 |
| 6  | 3.33 | 3.17 | 3.33 | 2.83 | 2.17 | 0.00 | 2.83 | 2.50 | 3.00 | 2.50 | 2.00 | 1.83 | 2.00 | 1.50 | 1.00 | 1.83 | 2.50 | 1.67 |
| 7  | 1.50 | 2.67 | 3.17 | 2.83 | 3.33 | 2.67 | 0.00 | 2.83 | 1.83 | 3.17 | 2.67 | 1.50 | 1.33 | 1.83 | 2.00 | 2.17 | 2.00 | 2.33 |
| 8  | 3.33 | 3.33 | 3.67 | 1.50 | 1.83 | 2.17 | 2.33 | 0.00 | 2.33 | 2.50 | 2.00 | 1.50 | 1.17 | 2.00 | 2.00 | 2.67 | 2.50 | 2.67 |
| 9  | 1.50 | 1.83 | 1.50 | 0.83 | 1.17 | 2.17 | 1.67 | 1.67 | 0.00 | 1.50 | 1.33 | 0.83 | 0.83 | 1.00 | 1.17 | 1.17 | 1.00 | 1.67 |
| 10 | 2.83 | 3.17 | 3.00 | 2.17 | 3.00 | 2.67 | 2.83 | 2.83 | 2.67 | 0.00 | 2.17 | 2.17 | 1.00 | 1.83 | 1.67 | 2.00 | 2.67 | 3.00 |
| 11 | 2.50 | 2.83 | 2.17 | 3.00 | 2.50 | 1.17 | 2.67 | 2.17 | 1.83 | 2.83 | 0.00 | 1.67 | 1.33 | 1.83 | 1.67 | 2.00 | 2.50 | 2.67 |
| 12 | 1.67 | 1.33 | 1.50 | 2.00 | 2.33 | 0.67 | 2.00 | 2.17 | 1.33 | 2.17 | 1.67 | 0.00 | 1.33 | 1.67 | 1.67 | 1.67 | 1.50 | 1.17 |
| 13 | 1.50 | 0.67 | 0.50 | 0.67 | 0.50 | 0.50 | 0.50 | 0.83 | 0.50 | 1.33 | 1.33 | 2.00 | 0.00 | 1.00 | 0.50 | 0.83 | 1.17 | 1.00 |
| 14 | 1.83 | 1.33 | 1.33 | 0.83 | 0.83 | 1.17 | 1.17 | 2.33 | 1.33 | 2.33 | 2.00 | 1.33 | 1.50 | 0.00 | 1.33 | 1.17 | 1.17 | 1.33 |
| 15 | 1.33 | 1.67 | 1.33 | 1.67 | 2.50 | 1.33 | 2.17 | 2.17 | 1.83 | 2.17 | 1.67 | 1.67 | 1.00 | 1.50 | 0.00 | 1.67 | 2.00 | 1.83 |
| 16 | 2.33 | 2.83 | 2.67 | 2.17 | 2.17 | 2.33 | 3.17 | 2.83 | 2.17 | 2.83 | 2.83 | 1.67 | 1.33 | 1.50 | 2.67 | 0.00 | 2.00 | 2.67 |
| 17 | 2.33 | 2.50 | 2.17 | 1.83 | 2.17 | 1.17 | 2.17 | 1.50 | 1.67 | 2.17 | 1.67 | 1.00 | 0.83 | 1.17 | 2.00 | 1.50 | 0.00 | 2.33 |
| 18 | 3.50 | 3.67 | 3.33 | 3.17 | 3.50 | 2.67 | 3.50 | 2.83 | 2.17 | 3.33 | 2.67 | 1.83 | 1.50 | 1.50 | 2.50 | 2.33 | 3.33 | 0.00 |

表 4-9 民營銀行之理財服務人員總影響矩陣

|   | 1    | 2    | 3    | 4    | 5    | 6    | 7    | 8    | 9    | 10   | 11   | 12   | 13   | 14   | 15   | 16   | 17   | 18   |
|---|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| 1 | 0.23 | 0.31 | 0.30 | 0.24 | 0.24 | 0.27 | 0.28 | 0.30 | 0.26 | 0.30 | 0.26 | 0.19 | 0.16 | 0.21 | 0.20 | 0.23 | 0.28 | 0.29 |
| 2 | 0.31 | 0.25 | 0.31 | 0.25 | 0.25 | 0.27 | 0.28 | 0.31 | 0.27 | 0.30 | 0.27 | 0.20 | 0.17 | 0.22 | 0.20 | 0.23 | 0.29 | 0.29 |
| 3 | 0.31 | 0.32 | 0.24 | 0.25 | 0.25 | 0.27 | 0.30 | 0.30 | 0.26 | 0.30 | 0.26 | 0.20 | 0.16 | 0.21 | 0.20 | 0.23 | 0.29 | 0.30 |
| 4 | 0.26 | 0.27 | 0.25 | 0.18 | 0.25 | 0.23 | 0.27 | 0.24 | 0.21 | 0.27 | 0.25 | 0.19 | 0.15 | 0.18 | 0.19 | 0.20 | 0.26 | 0.26 |
| 5 | 0.26 | 0.27 | 0.27 | 0.25 | 0.19 | 0.24 | 0.28 | 0.26 | 0.22 | 0.28 | 0.26 | 0.19 | 0.15 | 0.19 | 0.20 | 0.21 | 0.28 | 0.27 |
| 6 | 0.27 | 0.28 | 0.27 | 0.23 | 0.23 | 0.18 | 0.26 | 0.25 | 0.24 | 0.26 | 0.23 | 0.18 | 0.15 | 0.18 | 0.17 | 0.20 | 0.25 | 0.23 |

|    |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |
|----|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| 7  | 0.24 | 0.27 | 0.27 | 0.24 | 0.25 | 0.24 | 0.21 | 0.26 | 0.22 | 0.28 | 0.24 | 0.17 | 0.14 | 0.18 | 0.19 | 0.21 | 0.24 | 0.25 |
| 8  | 0.27 | 0.28 | 0.28 | 0.21 | 0.22 | 0.23 | 0.25 | 0.20 | 0.23 | 0.26 | 0.23 | 0.17 | 0.14 | 0.19 | 0.19 | 0.22 | 0.25 | 0.25 |
| 9  | 0.15 | 0.16 | 0.15 | 0.12 | 0.13 | 0.15 | 0.15 | 0.15 | 0.10 | 0.15 | 0.14 | 0.10 | 0.08 | 0.11 | 0.11 | 0.12 | 0.14 | 0.15 |
| 10 | 0.27 | 0.29 | 0.28 | 0.23 | 0.25 | 0.24 | 0.27 | 0.27 | 0.24 | 0.22 | 0.24 | 0.19 | 0.14 | 0.19 | 0.19 | 0.21 | 0.26 | 0.27 |
| 11 | 0.24 | 0.26 | 0.24 | 0.23 | 0.22 | 0.19 | 0.25 | 0.24 | 0.20 | 0.26 | 0.18 | 0.17 | 0.13 | 0.17 | 0.17 | 0.19 | 0.24 | 0.24 |
| 12 | 0.18 | 0.18 | 0.17 | 0.16 | 0.17 | 0.14 | 0.18 | 0.18 | 0.15 | 0.19 | 0.16 | 0.10 | 0.11 | 0.13 | 0.14 | 0.15 | 0.17 | 0.16 |
| 13 | 0.11 | 0.10 | 0.09 | 0.08 | 0.08 | 0.08 | 0.09 | 0.09 | 0.08 | 0.11 | 0.10 | 0.09 | 0.04 | 0.08 | 0.07 | 0.08 | 0.10 | 0.10 |
| 14 | 0.16 | 0.16 | 0.15 | 0.12 | 0.13 | 0.13 | 0.15 | 0.17 | 0.13 | 0.17 | 0.15 | 0.11 | 0.10 | 0.09 | 0.12 | 0.12 | 0.14 | 0.15 |
| 15 | 0.18 | 0.19 | 0.18 | 0.16 | 0.19 | 0.16 | 0.19 | 0.19 | 0.17 | 0.20 | 0.17 | 0.14 | 0.10 | 0.14 | 0.11 | 0.15 | 0.19 | 0.19 |
| 16 | 0.26 | 0.28 | 0.26 | 0.22 | 0.23 | 0.23 | 0.27 | 0.26 | 0.22 | 0.27 | 0.24 | 0.18 | 0.14 | 0.18 | 0.20 | 0.16 | 0.24 | 0.26 |
| 17 | 0.21 | 0.22 | 0.21 | 0.18 | 0.19 | 0.17 | 0.20 | 0.19 | 0.17 | 0.21 | 0.18 | 0.13 | 0.11 | 0.14 | 0.15 | 0.16 | 0.15 | 0.20 |
| 18 | 0.32 | 0.33 | 0.31 | 0.27 | 0.29 | 0.27 | 0.31 | 0.30 | 0.25 | 0.32 | 0.28 | 0.21 | 0.17 | 0.20 | 0.23 | 0.24 | 0.30 | 0.24 |

表 4-10 民營銀行理財服務人員總影響關係矩陣資料彙整

| 列的和 (D) |             | 行的和 (R) |             | 行列的和 (D+R) |              | 行列的差 (D-R) |             |  |
|---------|-------------|---------|-------------|------------|--------------|------------|-------------|--|
| 題項順序    | 值           | 題項順序    | 值           | 題項順序       | 值            | 題項順序       | 值           |  |
| 18      | 4.840164491 | 2       | 4.422173823 | 2          | 9.082729216* | 16         | 0.787035113 |  |
| 3       | 4.669463954 | 10      | 4.343263588 | 18         | 8.951901627* | 18         | 0.728427354 |  |
| 2       | 4.660555393 | 3       | 4.26101139  | 3          | 8.930475344* | 5          | 0.502632094 |  |
| 1       | 4.558134662 | 1       | 4.243806216 | 1          | 8.801940878* | 4          | 0.485312728 |  |
| 5       | 4.277410408 | 7       | 4.200439427 | 10         | 8.613031208* | 3          | 0.408452565 |  |
| 10      | 4.26976762  | 8       | 4.18042905  | 7          | 8.291739788* | 6          | 0.372119099 |  |
| 4       | 4.120316709 | 18      | 4.111737137 | 8          | 8.245219746* | 1          | 0.314328445 |  |
| 16      | 4.10849608  | 17      | 4.070203714 | 5          | 8.052188721* | 2          | 0.238381571 |  |
| 7       | 4.091300361 | 11      | 3.826752246 | 4          | 7.75532069*  | 11         | 0.005273508 |  |
| 8       | 4.064790696 | 5       | 3.774778313 | 6          | 7.749923514* | 15         | -0.00997535 |  |
| 6       | 4.061021306 | 6       | 3.688902208 | 11         | 7.658778*    | 10         | -0.07349597 |  |
| 11      | 3.832025754 | 4       | 3.635003981 | 16         | 7.429957047  | 12         | -0.08163469 |  |
| 17      | 3.152078518 | 9       | 3.62374205  | 17         | 7.222282231  | 7          | -0.10913907 |  |
| 15      | 3.005246598 | 16      | 3.321460967 | 15         | 6.020468547  | 8          | -0.11563835 |  |
| 12      | 2.827273715 | 15      | 3.015221949 | 9          | 6.015244789  | 14         | -0.50134888 |  |
| 14      | 2.471378613 | 14      | 2.972727491 | 12         | 5.736182118  | 13         | -0.80036567 |  |
| 9       | 2.391502739 | 12      | 2.908908404 | 14         | 5.444106104  | 17         | -0.9181252  |  |
| 13      | 1.553547469 | 13      | 2.353913134 | 13         | 3.907460603  | 9          | -1.23223931 |  |
| 平均值     |             |         |             |            | 7.44         |            |             |  |

註：\*表示平均值大於總平均值 7.44

表 4-11 民營銀行之理財服務人員總影響關係矩陣

|    | 1    | 2    | 3    | 4    | 5    | 6    | 7    | 8    | 9    | 10   | 11   | 12   | 13   | 14   | 15   | 16   | 17   | 18   |
|----|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| 1  | 0.23 | 0.31 | 0.30 | 0.24 | 0.24 | 0.27 | 0.28 | 0.30 | 0.26 | 0.30 | 0.26 | 0.19 | 0.16 | 0.21 | 0.20 | 0.23 | 0.28 | 0.29 |
| 2  | 0.31 | 0.25 | 0.31 | 0.25 | 0.25 | 0.27 | 0.28 | 0.31 | 0.27 | 0.30 | 0.27 | 0.20 | 0.17 | 0.22 | 0.20 | 0.23 | 0.29 | 0.29 |
| 3  | 0.31 | 0.32 | 0.24 | 0.25 | 0.25 | 0.27 | 0.30 | 0.30 | 0.26 | 0.30 | 0.26 | 0.20 | 0.16 | 0.21 | 0.20 | 0.23 | 0.29 | 0.30 |
| 4  | 0.26 | 0.27 | 0.25 | 0.18 | 0.25 | 0.23 | 0.27 | 0.24 | 0.21 | 0.27 | 0.25 | 0.19 | 0.15 | 0.18 | 0.19 | 0.20 | 0.26 | 0.26 |
| 5  | 0.26 | 0.27 | 0.27 | 0.25 | 0.19 | 0.24 | 0.28 | 0.26 | 0.22 | 0.28 | 0.26 | 0.19 | 0.15 | 0.19 | 0.20 | 0.21 | 0.28 | 0.27 |
| 6  | 0.27 | 0.28 | 0.27 | 0.23 | 0.23 | 0.18 | 0.26 | 0.25 | 0.24 | 0.26 | 0.23 | 0.18 | 0.15 | 0.18 | 0.17 | 0.20 | 0.25 | 0.23 |
| 7  | 0.24 | 0.27 | 0.27 | 0.24 | 0.25 | 0.24 | 0.21 | 0.26 | 0.22 | 0.28 | 0.24 | 0.17 | 0.14 | 0.18 | 0.19 | 0.21 | 0.24 | 0.25 |
| 8  | 0.27 | 0.28 | 0.28 | 0.21 | 0.22 | 0.23 | 0.25 | 0.20 | 0.23 | 0.26 | 0.23 | 0.17 | 0.14 | 0.19 | 0.19 | 0.22 | 0.25 | 0.25 |
| 9  | 0.15 | 0.16 | 0.15 | 0.12 | 0.13 | 0.15 | 0.15 | 0.15 | 0.10 | 0.15 | 0.14 | 0.10 | 0.08 | 0.11 | 0.11 | 0.12 | 0.14 | 0.15 |
| 10 | 0.27 | 0.29 | 0.28 | 0.23 | 0.25 | 0.24 | 0.27 | 0.27 | 0.24 | 0.22 | 0.24 | 0.19 | 0.14 | 0.19 | 0.19 | 0.21 | 0.26 | 0.27 |
| 11 | 0.24 | 0.26 | 0.24 | 0.23 | 0.22 | 0.19 | 0.25 | 0.24 | 0.20 | 0.26 | 0.18 | 0.17 | 0.13 | 0.17 | 0.17 | 0.19 | 0.24 | 0.24 |
| 12 | 0.18 | 0.18 | 0.17 | 0.16 | 0.17 | 0.14 | 0.18 | 0.18 | 0.15 | 0.19 | 0.16 | 0.10 | 0.11 | 0.13 | 0.14 | 0.15 | 0.17 | 0.16 |
| 13 | 0.11 | 0.10 | 0.09 | 0.08 | 0.08 | 0.08 | 0.09 | 0.09 | 0.08 | 0.11 | 0.10 | 0.09 | 0.04 | 0.08 | 0.07 | 0.08 | 0.10 | 0.10 |
| 14 | 0.16 | 0.16 | 0.15 | 0.12 | 0.13 | 0.13 | 0.15 | 0.17 | 0.13 | 0.17 | 0.15 | 0.11 | 0.10 | 0.09 | 0.12 | 0.12 | 0.14 | 0.15 |
| 15 | 0.18 | 0.19 | 0.18 | 0.16 | 0.19 | 0.16 | 0.19 | 0.19 | 0.17 | 0.20 | 0.17 | 0.14 | 0.10 | 0.14 | 0.11 | 0.15 | 0.19 | 0.19 |
| 16 | 0.26 | 0.28 | 0.26 | 0.22 | 0.23 | 0.23 | 0.27 | 0.26 | 0.22 | 0.27 | 0.24 | 0.18 | 0.14 | 0.18 | 0.20 | 0.16 | 0.24 | 0.26 |
| 17 | 0.21 | 0.22 | 0.21 | 0.18 | 0.19 | 0.17 | 0.20 | 0.19 | 0.17 | 0.21 | 0.18 | 0.13 | 0.11 | 0.14 | 0.15 | 0.16 | 0.15 | 0.20 |
| 18 | 0.32 | 0.33 | 0.31 | 0.27 | 0.29 | 0.27 | 0.31 | 0.30 | 0.25 | 0.32 | 0.28 | 0.21 | 0.17 | 0.20 | 0.23 | 0.24 | 0.30 | 0.24 |

註 1：行與列皆大於門檻值 0.09，表示無須刪除問題。

註 2：為使門檻值不受極端值影響，並以最大顯著為基本考量下，門檻值 0.07 取自於受訪之專家意見。

### (一)D+R 中心度

由表 4-10，將行列式中各列總和與行總和相加，求得 D+R(中心度)，當 D+R(中心度)值越大時，表示此題項(因素)佔整體評估因素之重要性越大，選取各題項之 D+R 值大於總平均(7.44)，共 11 項，故此顯示影響民營銀行理財服務人員從事商品行銷之重要性依序為：「2：資訊品

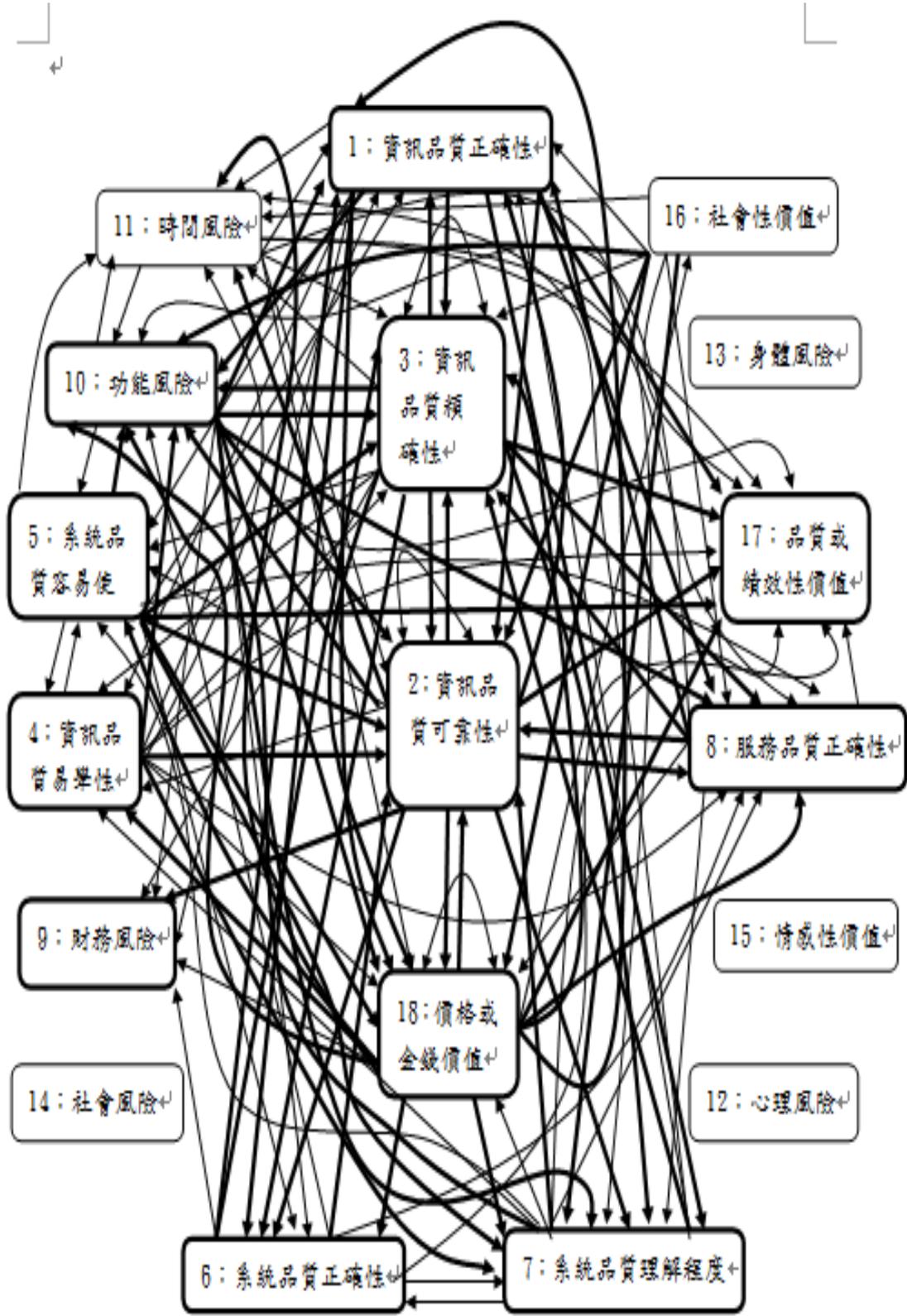
質可靠性」、「18：價格或金錢價值」、「3：資訊品質精確性」、「1：資訊品質正確性」、「10：功能風險」、「7：系統品質理解程度」、「8：服務品質正確性」、「5：系統品質容易使用」、「4：資訊品質易學性」、「6：系統品質正確性」、「11：時間風險」。

## (二)D-R原因度

由表4-10，將行列式中各題項之列總和減行總和，求得D-R值，當D-R值(原因度)正值越大，表示此題項(因素)佔整體評估因素之重要性越大；而當D-R(原因度)負值越大，表示此題項被其他因素所影響。由D-R題項之順序顯示，「16：社會性價值」(D-R正值最大)為主要影響其他因素之重要題項；「9：財務風險」(D-R負值最大)則為被其他因素所影響的重要題項。

## (三)關係圖

由表4-11之民營銀行理財服務人員總影響關係矩陣，依據各題項之關係位置，繪出影響民營銀行理財服務人員進行商品行銷之關係圖(如圖4-2所示)。於此影響民營銀行理財服務人員進行商品行銷之因素架構中，題項2、18及3(如圖4-2之粗框)，因其D+R(中心值)排序為前三名(如表4-10所示)，故顯示「2：資訊品質可靠性」、「18：價格或金錢價值」與「3：資訊品質精確性」為最重要關鍵決策評估因素。此外由關係圖中，發現「12：心理風險」、「14：社會風險」及「13：身體風險」，因其D+R(中心值)排序為最後三名(如表4-10所示)，顯示此三項因素與其他因素之相對影響較小，故須從個別問題或其他因素尋求更多對策，因此本研究整理出9個直接影響與被影響關係如表4-12並做說明。



———> : 大於等於 0.27    ———> : 0.24~0.26    粗框 : 重要題項

圖 4-2 影響民營銀行理財服務人員進行商品行銷因素之關係圖

表 4-12 民營銀行之理財服務人員問題項目直接影響與被影響關係表

| 題號 | 問題項目      | 直接影響                               | 被影響                              |
|----|-----------|------------------------------------|----------------------------------|
| 1  | 資訊品質正確性*  | 2、3、4、5、6、7、8、9、10、<br>11、17、18.   | 2、3、4、5、6、7、8、10、<br>11、16、18,   |
| 2  | 資訊品質可靠性*  | 1、2、3、4、5、6、7、8、9、<br>10、11、17、18. | 1、2、3、4、5、6、7、8、10、<br>11、16、18. |
| 3  | 資訊品質精確性*  | 1、2、3、4、5、6、7、8、9、<br>10、11、17、18. | 1、2、3、4、5、6、7、8、10<br>11、16、18.  |
| 4  | 資訊品質易學性*  | 1、2、3、5、7、8、10、11、<br>17、18.       | 1、2、3、5、7、18.                    |
| 5  | 系統品質容易使用* | 1、2、3、4、6、7、8、10、11、<br>17、18.     | 1、2、3、4、7、10、18.                 |
| 6  | 系統品質正確性*  | 1、2、3、7、8、9、10、17、18.              | 1、2、3、5、7、8、10、18.               |
| 7  | 系統品質理解程度* | 1、2、3、4、5、6、8、10、11、<br>17、18.     | 1、2、3、4、5、6、8、10、<br>11、16、18.   |
| 8  | 服務品質正確性*  | 1、2、3、7、9、10、17、18.                | 1、2、3、4、5、6、7、10、<br>11、16、18.   |
| 9  | 財務風險      |                                    | 1、2、3、6、7、8、10、18.               |
| 10 | 功能風險*     | 1、2、3、5、6、7、8、9、11、<br>17、18.      | 1、2、3、4、5、6、7、8、10、<br>16、18.    |
| 11 | 時間風險*     | 1、2、3、7、8、10、17、18.                | 1、2、3、4、5、7、10、16<br>18.         |
| 12 | 心理風險      |                                    |                                  |
| 13 | 身體風險      |                                    |                                  |
| 14 | 社會風險      |                                    |                                  |
| 15 | 情感性價值     |                                    |                                  |
| 16 | 社會性價值     | 1、2、3、7、8、10、11、17、18.             | 18.                              |
| 17 | 品質或績效性價值  |                                    | 1、2、3、4、5、6、7、8、10、<br>11、16、18. |
| 18 | 價格或金錢價值   |                                    | 1、2、3、4、5、7、8、10、<br>11、16、18.   |

\*直接影響與被影響程度為三項以上

### 三、直接影響關係分析

依據表 4-12 可發現問題項目「1：資訊品質正確性」、「2：資訊品質可靠性」、「3：資訊品質精確性」、「10：功能風險」及「18：價格或金錢價值」對其問題影響程度占較高的部份，其中問題 2 及問題 18 直接影響關係就高達 9 項以上，表示問題 2、與問題 18 是重大影響項目，說明了資訊品質可靠性及知覺價值中的價格或金錢價值對私營銀行理財服務人員而言是很重要影響行銷行為之因素並會影響其他因素，由此可知，民營銀行若想提升理財服務人員之行銷績效應先從客戶資訊服務系統方面及使用系統的效益著手，提供可靠的資訊及高效能的系統為目前理財服務人員迫切之需要。

問題「1：資訊品質正確性」及「3：資訊品質精確性」，其直接關係都在 7 項以上，表示此問題會影響民營銀行理財服務人員行銷行為之因素並相信可藉由資訊品質正確性及精確性來提升行銷績效，因此資訊品質認知較高之民營銀行理財服務人員在行銷時會特別注意，資訊品質是否能解決客戶及本身的理財問題且系統所提供的資訊是否是可利用及清楚的。特別是問題 16 只有直接影響因素，並沒有受其他因素所影響，表示知覺價值中的社會性價值的存在會特別影響民營銀行理財服務人員行銷行為的表現，顯示出若系統有其存在之社會實質意義，亦即客戶資訊服務系統的出現將會使更多客戶受益並且藉由系統可以獲得更多理財相關資訊，將會使理財服務人員更樂意使用此金融資訊服務系統進而使行銷績效更為良好。

### 四、被影響關係分析

在問題「2：資訊品質可靠性」、「3：資訊品質精確性」、

「7：系統品質理解程度」、「10：功能風險」4項問題，在被影響關係都在6項以上，表示容易受其他因素所影響，系統使用上所產生的功能風險會因系統操作者不能使用或不能達到預期效果而使風險提高，若無法在系統操作者預期時間內完成工作也會使時間風險增加，再者，使用者對使用系統所提供之資訊是否值得信賴且資訊是否有意義且可信的，都會影響民營銀行之理財服務人員進行行銷之績效，而系統所提示內容易理解程度高，則理財服務人員會樂於摸索及探究其系統在各方面的行銷表現，進行良好的顧客關係管理。

### 第三節 結果與討論

#### 一、影響公營銀行理財服務人員商品行銷之因素

本研究茲將影響公營銀行理財專員與民營銀行理財專員的關鍵因素之前三項要素彙整於表 4-13。其中，發現影響公營銀行理財專員與民營銀行理財專員的關鍵因素之共同題項為「3：資訊品質精確性」；最後三項影響因素之共同題項為「12：心理風險」及「13：身體風險」。故可推知無論公營或民營理財服務人員，影響其商品行銷行為的是客戶資訊服務系統的「資訊品質精確性」，而使用系統所產生的「心理風險」及「身體風險」感受則對影響行銷行為沒有顯著影響。此外，公營銀行理財專員則較注重客戶資訊服務系統的「系統品質正確性」及「服務品質正確性」，而民營銀行理財服務人員則較注重客戶服務資訊系統的「資訊品質可靠性」及使用系統時的「價格或金錢價值」感受。

表 4-13 影響公營與民營銀行理財服務人員行銷行為之關鍵因素

| 公營銀行理財服務人員    |               | 民營銀行理財服務人員    |               |
|---------------|---------------|---------------|---------------|
| (D+R) > 0 前三項 | (D+R) > 0 後三項 | (D+R) > 0 前三項 | (D+R) > 0 後三項 |
| 3. 資訊品質精確性*   | 12. 心理風險**    | 2. 資訊品質可靠性    | 12. 心理風險**    |
| 6. 系統品質正確性    | 15. 情感性價值     | 18. 價格或金錢價值   | 14. 社會風險      |
| 8. 服務品質正確性    | 13. 身體風險**    | 3. 資訊品質精確性*   | 13. 身體風險**    |

註：\*顯示(D+R) > 0 具有相同因素；\*\*顯示(D+R) < 0 具有相同因素

## 二、直接影響關係與被影響關係分析

本研究茲將公營及民營銀行理財服務人員之重要直接影響關係與被影響關係分析結果彙整於表 4-14 中。故可推知影響公營銀行理財專業服務人員行銷行為的主要關鍵因素是為客戶資訊服務系統的「資訊品質正確性」、「資訊品質精確性」及「資訊品質易學性」，而影響民營銀行理財專員行銷行為的主要關鍵因素是為客戶服務資訊系統的「系統品質容易使用」及使用系統的「社會性價值」和「價格或金錢價值」感受。針對被影響關鍵因素分析，發現「心理風險」、「情感性價值」及「身體風險」為公營銀行理財服務人員間接考量最主要被影響的關鍵因素；「心理風險」、「社會風險」及「身體風險」則為民營銀行理財專業服務人員間接考量最主要被影響關鍵因素。

表 4-14 公營及民營銀行理財專業服務人員之重要直接影響關係與被影響關係分析

| 公營銀行理財服務人員                          |                                  | 民營銀行理財服務人員                           |                                 |
|-------------------------------------|----------------------------------|--------------------------------------|---------------------------------|
| (D-R)>0 前三項                         | (D-R)<0 前三項                      | (D-R)>0 前三項                          | (D-R)<0 前三項                     |
| 1.資訊品質正確性<br>3.系統品質精確性<br>4.系統品質易學性 | 12.心理風險<br>11.時間風險<br>13.價格或金錢價值 | 16.社會性價值<br>18.價格或金錢價值<br>5.系統品質容易使用 | 13.身體風險<br>17.品質或績效價值<br>9.財政風險 |

