

農會信用部經營成功的關鍵因素之研究-運用FAHP法

周皇成、何文榮

E-mail: 9315867@mail.dyu.edu.tw

摘要

本研究根據相關文獻與專家訪談，列舉農會信用部經營成功有關的評估因素，並利用專家訪談來評估這些因素的相對重要性。研究中建構7個層級構面，確立30個評估因素。並利用模糊層級分析法（FAHP），以層級結構模型設計出受訪者選填式問卷，並從全國農會信用部中，挑選優良的農會信用部來進行研究分析，找出之間的關鍵成功因素。本研究影響農會信用部經營成功的七個關鍵性層級構面中以「作業管理層面」之權重百分比0.170最高，其次依序是「服務品質層面」的權重百分比0.159，「資訊管理層面」的權重百分比0.151，「財務管理層面」的權重百分比0.144，「風險管理層面」的權重百分比0.136，「人力資源層面」的權重百分比0.124，最後為「經營管理層面」的權重百分比0.116。此外，本研究也建構一經營成功的決策參考模式，作為經營管理、改善體質，及健全農會信用部發展，及政府相關單位管理輔導與決策制定時之參考。 關鍵字：關鍵成功因素，農會信用部，層級分析法，模糊層級分析法

關鍵詞：關鍵成功因素；農會信用部；層級分析法；模糊層級分析法

目錄

第一章 緒論 1 1.1研究背景 1 1.2研究動機 3 1.3研究目的 5 1.4研究步驟 6 1.5研究流程 7 第二章 文獻探討 8 2.1關鍵成功因素 8 2.2農會信用部 10 2.3層級分析法 14 2.4模糊層級分析程序法 26 第三章 研究方法 32 3.1研究樣本與資料來源 32 3.2研究設計 33 3.3研究方法 39 第四章 實證分析 44 4.1評估因素之模糊數的群體意見整合 44 4.2分層因素權重分析 45 4.3第三層評估因素權重結果分析 49 4.4整體層級評估因素模糊權重結果分析 58 第五章 結論與建議 65 5.1研究結論 66 5.2研究建議 70 5.3研究限制 72 5.4後續研究方向與建議 72 參考文獻 74 附錄一 80 附錄二 82

參考文獻

中文部份 1.王親仁（1999），「農會信用部競爭能力之分析」，金融財務，第2期，頁83-104。 2.伍孟純（2001），「高科技產業廠商經營績效關鍵成功因素之研究 - 以新竹科學園區廠商為例」，長榮管理學院經營管理研究所碩士論文。 3.何文榮（1998），「農會信用部再造方案之評估 層級分析法之應用」，台灣經濟，第259期，頁61-81。 4.何文榮（2002），「台灣儲蓄互助社經營關鍵面之研究」，亞太社會科技學報，第2卷，第1期，頁165-188。 5.何惠萍（1999），「組織協調成本與虛擬組織特性之研究:以電腦軟體業為例」，國立彰化師範大學商業教育研究所碩士論文。 6.吳榮杰、周百隆（1999），「農漁會信用部組織與管理之檢討」，農業金融論叢43輯，頁1-42。 7.李清萍（2000），「影響農會信用部經營績效之因素與擠兌前後經營績效變化之研究」，農業金融論叢，第44期，頁49-95。 8.李仲平（2001），「農會信用部經營效率評估 - 資料包絡分析法之應用」，國立彰化師範大學商業教育系碩士論文。 9.施麗玉（2002），「農會信用部財務危機預測模型之研究-模糊類神經網路系統之應用」，國立中興大學農業經濟學系研究所博士論文。 10.林鐘雄、彭百顯（1985），「農業金融與整體金融體系之關係」，基層金融，第10期，頁245-248。 11.林信成、彭啟峰（1994），「Oh! FUZZY模糊理論剖析」，第三波文化事業股份有限公司。 12.林維義（1999），「農會信用部經營危機之改革方向探討」，金融財務，第3期，頁13-23。 13.柯文山（1996），「現階段農會信用部經營之關鍵成功因素探討」，國立中興大學企業管理學系碩士論文。 14.徐明壽（1991），「美國農業金融之研究:兼論臺灣農業金融問題與改進之道」，基層金融，第23期，頁248-253。 15.區奕勤、張先迪（1991），「模糊數學原理及應用」，儒林圖書有限公司。 16.孫炳焱（1995），「日本農協金融的現況及其制度改革的探討」，基層金融，第30期，頁43-67。 17.張兆旭譯（1993），「FUZZY淺談」，松崗電腦圖書資料股份有限公司。 18.游恩郎（1995），「模糊化乘法型階層分析法之研究」，東海大學工業工程研究所碩士論文。 19.黃營杉，「企業政策」，台北:國立空大，1993年。 20.黃建森、黃德泰（1998），「台灣農會信用部之經營管理與未來發展」，信用合作，第56期，頁35-39。 21.黃百全（2002），「如何解決農會信用部問題之研究」，產業經濟，第250期，頁4-7。 22.陳介英（1996），「臺灣農會信用部的『地方』特質」，基層金融，第32期，頁217-236。 23.陳希煌、黃振德、黃介良（1997），「健全農會信用部體制之研究」，行政院研究發展考核委員會編，台北:行政院研究發展考核委員會。 24.陳維民（2002），「健全農業金融活要農村經濟」，國家政策論壇，第2卷5期，頁57-64。 25.雷立芬（1993），「農業環境的演變與農業金融政策的重要性」，臺灣土地金融季刊，第30卷，第4期，頁51-53。 26.雷立芬、傅祖壇、張靜貞（1996），「農會信用部對臺灣農村經濟發展之影響」，基層金融，第32期，頁147-149。 27.劉春初（2002），「台灣地區農會信用部風險管理與效率評估之研究」，農業經濟半年刊，71期，頁1-18。 28.劉若瑜（1999），「由生態設計觀點評估都市基質之研究 以台中市東區及南屯區為例」，東海大學景觀學系，碩士論文。 29.鄧振源、曾國雄（1989），「層級分析法（AHP）的內涵與應用（上）」，中國統計學報，第27卷第6期，頁5-22。 30.鄧振源、曾國雄（1989），「層級分析法（AHP）的內涵與應用（下）」，中國統計學報，第27卷第7

期, 頁1-15。 31.廖朝賢 (1996), 「當前農會信用部之危機與轉機」, 基層金融, 第32期, 頁261-89。 32.羅明哲 (1992), 「農會信用部資金仲介效率與農貸政策」, 基層金融, 第25卷, 頁7-44。 英文部分 1.Aaker, D. A., 1988, Strategic Market Management, John Wiley & sons inc., New York. 2.Ansoff, H. I., 1988, The New Corporate Strategy, 3rd, John Wiley & sons inc., New York. 3.Azis, Iwan J., 1990, "Analytic Hierarchy Process in the Benefit-Cost-Framework: A Post-Evaluation of the Trans-Sumatra Highway Project", European Journal of Operational Research, Vol.48, pp.38-48. 4.Boynton, A. C. & Zmud, R. W. (1984). An assessment of critical success factor. Sloan Management Review, 54 (8), 17-27. 5.Buckley, J.J. (1985), Ranking Alternatives Using Fuzzy Numbers, Fuzzy Sets and Systems, Vol.15, pp.21-31. 6.Buckley, J.J. (1985). Fuzzy Hierarchical Analysis. Fuzzy Sets and Systems, 17, pp.233-247. 7.Barry, P.J., R.W. Bierlen, and N.L. Sotomayor (2000), Financial Structure of Farm Business under Imperfect Capital Markets, American Journal of Agricultural Economics, 82, pp.920-933. 8.Bender, K. W. (2000). Process innovation-case study of critical success factors. Engineering Management Journal, Rolla: December 2000, 17-24. 9.Chen, S.J. & Hwang, C.L. (1992). Fuzzy Multiple Attribute Decision Making Methods and Applications, New York: Springer-Verlag. 10.Cliff J. Huang, Tsu-Tan Fu and Mei-Ying Huang (1999), 'Cost Efficiency of the Farmers' Credit Unions in Taiwan', Economic efficiency and productivity growth in the Asia-Pacific region, Academia Studies in Asian Economies, vt, 1999 11.Daniel, R. D. (1961). Management information crisis. Harvard Business Review, 39 (5), 111-121 12.Kim K. and K.S. Park (1990), "Ranking Fuzzy Numbers with Index of Optimism", Fuzzy Sets and Systems, 35, pp.143-150. 13.Laarhoven, P.J.M. van and Perdrycz, W. (1983), "A Fuzzy Extension of Saaty's Priority Theory", Fuzzy Sets and Systems, Vol.11, pp.229-241. 14.Leidecker, J.K. & Bruno, A.V. (1984). Identifying and Using Critical Success Factors. Long Range Planning, 17 (4), 25. 15.Lasek, M. (1993). Hierarchical Structures of Fuzzy Ratings in the Analysis of Strategic Goals of Enterprises. Fuzzy Sets and Systems, 50, pp.127-134. 16.Law. C. K. (1996), Using fuzzy numbers in educational grading system. Fuzzy Sets and Systems, 83, 311-323. 17.Murdick, R. G. & R. C. Moor & R. H. Eckhouse, 1989, Business Policy and Strategy: An action Guide, Horizons Publishing Inc. 18.Narasimhan, R. (1983). An Analytic Hierarchical Process to Supplier Selection. Journal of Purchasing and Material Management, 19 (1), pp.27-32. 19.Ruoning, X. & Xiaoyan, Z. (1992). Extensions of the Analytic Hierarchy Process in Fuzzy Environment. Fuzzy Sets and Systems, 52, pp.251-257. 20.Satty, T.L., & Bennet, J.P. (1977). Q Theory of Analytical Hierarchies Applied to Political Candidacy. Behavioral Sciences, 22 (4), pp.237-245. 21.Satty, T.L. (1980). The Analytic Hierarchy Process. New York, McGraw-Hill. 22.Wind, Y. and Thomas L. Saaty, 1980, "Marketing Applications of Analytic Hierarchy Process", Management Science, Vol. 26, No.7, pp.641-658, July. 23.Zadeh, L.A. (1965). Fuzzy Set. Information and Control, 8 (2), pp.338-353. 24.Zadeh, L.A. (1975). The Concept of a Linguistic Variable and Its Application to Approximate Reasoning. Information Sciences, 8 (1), pp.199-249. 25.Zadeh, L.A. (1975). The Concept of a Linguistic Variable and Its Application to Approximate Reasoning. Information Sciences, 8 (2), pp.301-357. 26.Zahedi, F., 1986, "The Analytic Hierarchy Process-A Survey of the Method and its Applications", Interfaces, 16: 4, 96-108.