

致理技術學院會計資訊系
會計實務專題成果報告

北部地區自動櫃員機(ATM)
區位選擇之研究

指導老師： 方美月 老師

學 生： 戴春燕 29511507

陳雅伶 29511508

曾恬詠 29511510

陳怡君 29511522

吳桂琴 29511525

中 華 民 國 96 年 12 月

誌 謝

藉由此次的專題報告，讓我們學習到團隊間的分工合作，和老師的溝通討論、組員間的溝通討論，一個一個環節都需要老師的指導、組員的盡心才可以完成一份專題報告的，這也讓我們學習到要做好一份好的專題報告是無此的辛苦和困難，並非想像中的容易。相信此次的專題報告，都是每位同學盡心盡力的結晶，努力學習的結果，比賽的結果不是最重要的，最重要的是每位同學在這中間所學到的東西。

特別感謝指導教授方美月老師，老師總是給予我們適度的空間，使我們能夠自由發揮，並適時的給予我們啟發與指導，教導我們許多的觀念，從一開始題目的找尋、擬定研究計畫、方向，直至最後能完成此份專題，在此向老師致上本組最誠摯的謝意。

其次也要感謝指導同儕間的相互幫忙，以及評審老師給予的寶貴意見，使我們受益良多，也要感謝本組同學間的相互支持及配合，雖還有改進的空間，不過若沒有大家的配合，則此份報告即不算完美。在此謹以此文，感謝所有給予本組幫忙的人，謝謝你們。

摘 要

面對金融自由化、國際化及加入世界貿易組織（WTO）的諸多因素衝擊下，現今金融機構的競爭環境越來越激烈，加上人事及租賃成本的飛漲，使得傳統分行的設置成本越來越高，為紓解日益增加之業務量，並提高服務品質，故作業自動化是金融機構必循之途。自動櫃員機（Automatic Teller Machine；ATM）為銀行櫃台業務的延伸，將銀行的服務擴大到櫃台以外的地方，不再侷限於銀行營業廳內且能提供24小時全天候的服務，由於自動櫃員機投入成本高，因此自動櫃員機區位選擇錯誤，將造成設備閒置的浪費。如何使得自動櫃員機之區位選擇達成一定的服務水準，降低顧客流失的潛在威脅，為銀行經營決策者所面臨的一個重要課題。本研究有下列幾結論：

- 一、區位選擇的規劃及重要性：就自動櫃員機區位選擇因素分析，銀行業者最重視的前十項依序為「安全性」、「人潮多寡」、「實體易見程度」、「區域選擇」、「位於交通樞紐」、「未來成長潛力」、「馬路道路通行難易」、「地理環境」、「設置於便利商店」、「資金成本」。
- 二、不同教育程度、職級、服務年資在設置自動櫃員機之差異分析：
 - （一）教育程度為「研究所」的受訪者，對於「財務條件」及「消費能力」兩項區位因素高於其他教育程度類別的受訪者。
 - （二）職級為「經理」的受訪者，對於「地理條件」及「住戶水準」兩項區位因素高於其他職級的受訪者。
 - （三）服務年資為「16 年以上」的受訪者，對於「住戶水準」此項區位因素高於其他服務年資較資淺的受訪者。

關鍵詞：自動櫃員機(ATM)、銀行、區位選擇因素

目 錄

授權書	i
誌 謝	ii
摘 要	iii
目 錄	iv
圖目錄	vi
表目錄	vii
第壹章 緒論	
第一節 研究背景與動機	1
第二節 研究目的	2
第三節 研究流程	3
第貳章 文獻探討	
第一節 銀行業的服務通路	4
第二節 區位選擇	12
第三節 國內外實證研究	26

第參章 研究設計與方法

第一節 研究架構問卷蒐集與設計	32
-----------------	----

第二節 問卷蒐集與設計	33
-------------	----

第三節 研究問題與假說	33
-------------	----

第四節 資料分析方法	34
------------	----

第肆章 研究分析

第一節 信度分析	38
----------	----

第二節 問卷量表之次數統計分析	40
-----------------	----

第三節 因素分析	43
----------	----

第四節 差異分析	47
----------	----

第伍章 結論與建議

第一節 結論	51
--------	----

第二節 研究限制	52
----------	----

第三節 後續研究建議	53
------------	----

參考文獻	54
------	----

附錄	57
----	----

圖目錄

圖 1-1 研究流程 3

圖 3-1 研究架構 32

表目錄

表 2-1 金融架構家數總計	6
表 2-2 自動化服務機器概況	11
表 2-3 本研究之區位選擇因素	25
表 2-4 有關區位選擇之國內文獻彙整表	26
表 2-5 有關區位選擇之國外文獻彙整表	31
表 4-1 自動櫃員機設置區位選擇因素評估準則之信度係數	39
表 4-2 性別次數分配表	40
表 4-3 年齡次數分配表	40
表 4-4 教育程度之次數分配表	41
表 4-5 職級之次數分配表	41
表 4-6 服務年資之次數分配表	41
表 4-7 自動櫃員機區位選擇因素之次數分配	42
表 4-8 ATM 設置區位選擇因素之巴氏檢定與 KMO 係數表	43
表 4-9 因素構面	44

表 4-10 自動櫃員機設置區位選擇因素	45
表 4-11 自動櫃員機設置區位選擇因素之解說總變異量 . . .	46
表 4-12 不同教育程度在各區位因素之差異分析摘要表 . . .	48
表 4-13 同職級在各區位因素之差異分析摘要表	49
表 4-14 不同服務年資在各區位因素之差異分析摘要表 . . .	50

第壹章 緒論

銀行是以服務社會大眾為主要業務的機構，除了服務群眾外並協助國家政令之推行。在台灣，銀行業是金融體系的主體，較一般其他產業具有較高的財務槓桿作用，在經濟社會中扮演著增進資金流通、振興產業經營與促進整體經濟，其經營績效對一國之經濟發展與國民生活福祉影響甚鉅；有鑑於此，我國早期基於金融穩定之考量，政府對金融業一向採取嚴格的管制措施，也由於過去銀行業受政府的過度保護及法令限制等因素，使其無法亦不願提供太多的服務以降低本身的獲利率。隨著國際經濟全球化(globalization)的發展，加上組織大型化及產業結構調整的影響，企業併購活動日益增多。台灣金融業亦受到國際潮流的強烈衝擊，自 1970 年代起，由於國內經濟環境的變遷，加上來自於世界金融趨勢的影響，台灣 1970 年代末期起，亦逐漸走向自由化與國際化的發展方向。

第一節 研究背景與動機

隨著我國加入 WTO，國內金融機構所面臨的經營環境不再為銀行業者所壟斷經營，在金融自由化、國際化的趨勢下，業者所遭受的營運壓力，不僅只來自於本國金融機構競爭，更擴展至外商銀行及非銀行體系的異業競爭，因此，金融機構為了迎戰各方的競爭者，不僅得經營顧客關係，還要能開發新的金融商品，提高服務品質，進而掌握客戶，才能在競爭激烈的金融服務業中生存。

在此快速變遷的時代，業者透過高科技技術的引用，有效紓解同業間的激烈競爭及本身的經營成本，因此，逐漸走向自動、自助、電子化的服務以取代傳統臨櫃作業，以增強創新產品的能力，金融業務自動化的銀行，使用電腦和通訊科技，以進行傳遞及處理交易服務項目，亦即利用電子設備之軟硬體代替人工和紙上作業，進行顧客存款、提款、查詢、轉帳、存摺、登錄及密碼更改等服務。尤以處理一些簡易操作性業務而不具決策性業務的自動櫃員機(Automatic Teller Machine；ATM)，更顯現出其便捷之特性。

自動櫃員機是顧客自行操作的自動化機器，為銀行櫃台業務的延伸，將銀行的服務擴大到櫃台以外的地方，不再侷限於銀行營業廳內。它可以出現在公共場所或人潮多的地方，藉由自動櫃員機之設置，銀行可提供更多、更好、更便利的服務，並招攬更多的顧客。目前自動櫃員機提供 24 小

時全天候的服務，且因跨行連線作業，使顧客隨時可做存提款的交易，避免攜帶過多現金或需要現金卻無處可領的情況。

基於電子資訊的進步，各銀行爭相發展作業自動化，使得銀行業務差異縮小，業務雷同的結果，其決勝的關鍵就在於服務品質的好壞。而且顧客之教育程度、所得提高，對金融機構服務品質的要求也相對的提昇。由於自動櫃員機所佔的空間小，所帶來的便利，受到顧客與銀行業者普遍的喜愛，是目前銀行非常重要的週邊設備。由於自動櫃員機的使用，可以減少銀行櫃台前大排長龍的情形，銀行櫃台所需繁雜作業手續及其排隊所耗費之時間，可被簡易的機器取代，減輕了櫃員的工作負擔，讓受過專業訓練的員工去處理一些較專業之決策問題，以滿足顧客更多需求，使櫃台的效率提高，提昇了銀行的服務品質。

銀行以自動櫃員機提供服務，但自動櫃員機的設置成本高，硬體設備具提款功能者最便宜的約需 60 萬元，具提款+補摺功能者約需 90 萬元，具提款+補摺+存款功能者約須 150 萬元；然而自動櫃員機的投資不是只有硬體設備外，須包含數據通訊線路架設、監視錄影系統、保險、保全運補鈔及場地租金及裝修等費用，平均一部ATM 總投入費用至少超過 100 萬元。目前全國ATM數量超過25,000 餘部，投入總金額超過 250 億元以上。就整體而言，自動櫃員機投入費用高，設立行外自動櫃員機及無人銀行據點之評估自須格外審慎，就如同選擇便利商店之開業店面一樣重要，因此，若自動櫃員機區位選擇錯誤將造成機器閒置，租金、保險及保全運補鈔等費用。故銀行一方面要考量成本，另一方面還要滿足顧客的需求。在此原則下，各分行應如何決定自動櫃員機之區位之選擇及滿足客戶，以降低顧客流失的潛在威脅，為銀行經營決策者所面臨的重要課題。

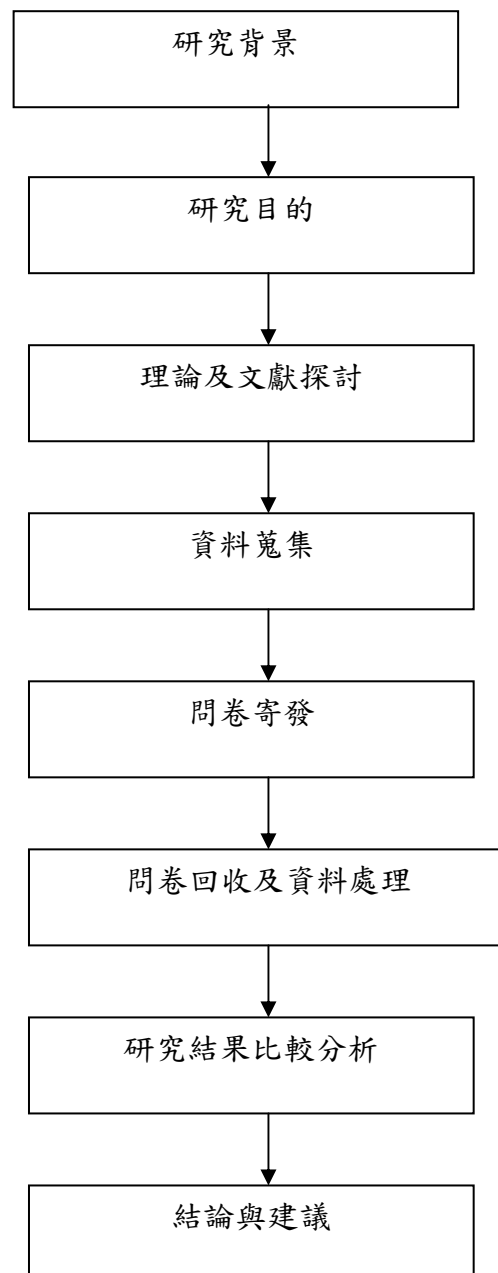
第二節 研究目的

根據上述之研究動機，本研究希冀透過理論及實證之探討，來進行自動櫃員機區位條件之研究，並藉此提供銀行決策者評估或規劃自動櫃員機設置時之參考，預期達成的具體目標，如下列所示：

- 一、尋求自動櫃員機最佳的設置區位，使顧客願意使用該自動櫃員機。
- 二、檢視不同教育程度、職級、服務年資的受訪者，在設置自動櫃員機之考量上的差異。
- 三、將研究結果之區位評估，提供銀行業者規劃設置自動櫃員機時之參考。

第三節 研究流程

本研究針對自動櫃員機設置及使用之問題與目的，透過相關文獻探討分析，建立研究流程。首先針對銀行自動櫃員機選擇及使用之相關影響因素，透過問卷設計予以比較分析歸納整理，以求最佳之自動櫃員機分佈據點選擇及 ATM 使用效率之策略，最後作成結論與建議。研究流程如圖 1-1 所示。



圖：1-1 研究流程圖