

# 網路商店經營績效評估策系統之研究

胡國瑞、陳振

E-mail: 9015672@mail.dyu.edu.tw

## 摘要

由於網際網路應用以及全球資訊網盛行，使得網路商店能夠提供消費者豐富的購物資訊與便利的商品訂購方式。近年來，電子商務的種類不斷地推陳出新，使得電子商務的走向更趨於多元化，並且各種型態的網路商店也不斷的從網路市場中紛紛成立，藉以期望能夠得到更大的商機。由於網路商店所提供的內容互有差異，因此，網路商店經營績效的衡量已成為目前重要的研究課題。然而，在進行網路商店經營績效衡量的過程中，常因評估因素的質化性，以及評估人員主觀的判斷所隱含的模糊性，使得網路商店經營績效的衡量更形困難。為此，本研究將結合模糊理論與多準則決策方法，構建一個系統化的網路商店經營績效衡量模式，並以此模式為基礎，構建一個評估決策支援系統，以協助業者有效且即時地進行網路商店經營績效評估，以達到提昇經營績效的目的。

關鍵詞：網際網路、網路商店、經營績效、模糊理論、決策支援系統

## 目錄

第一章 緒論 第一節 研究背景與動機.....1	第二節 研究目的.....1
.....3	第三節 研究範圍與限制.....3
.....3	第四節 研究方法與流程.....4
.....4	第五節 論文研究架構.....5
.....5	第二章 文獻探討 第一節 電子商務.....8
.....8	第二節 網路商店及其經營現況.....9
.....9	第三節 影響經營績效的因素.....16
.....16	第四節 績效評估方法.....18
.....18	第三章 理論基礎 第一節 模糊數與語意變數.....19
.....19	第二節 模糊德菲法.....22
.....22	第四章 模式建立 第一節 準則的篩選.....25
.....25	第二節 經營績效的衡量.....27
.....27	第五章 系統開發與設計 第一節 系統架構.....30
.....30	第二節 系統的建構環境.....32
.....32	第三節 系統功能說明.....33
.....33	第四節 系統效益.....44
.....44	第六章 模擬分析 第一節 模擬過程.....45
.....45	第二節 結論分析.....55
.....55	第七章 結論與建議 第一節 詰論.....61
.....61	第二節 後續研究與建議.....62
.....62	

## 參考文獻

1. 紀文章、賴文樹，民國87年，「企業採用電子商店決策因素與實施現況之研究」，第一屆商業現代化研討會論文集，頁385-392。
2. 李昌雄，民國87年，「商業自動化與電子商務」，智勝文化事業有限公司，台北。
3. 梁定澎，民國86年，決策支援系統，松崗電腦圖書資料股份有限公司。
4. 呂學堯，民國88年，「網路商店經營成功模式之研究」，國立中央大學資訊管理研究所碩士論文。
5. 吳肇銘，民國86年，「影響網站使用者態度與構站意願之因素探討-以書籍網站為例」，資訊管理研究，第二卷第一期，頁1-22，七月。
6. 徐村和、李達章，民國86年，「模糊產品投資組合模式」，管理學報，第14卷，第二期，頁263-286。
7. 徐村和，民國87年，「模糊德菲層級分析法」，模糊系統學刊，第四卷，第一期，頁59-72。
8. 張國忠、丁承，民國88年，「網路商場行銷策略與消費者服務價值認知、滿意度之關聯性概念架構」，第二屆商業現代化研討會論文集，頁379-387。
9. 洪振創、顧志遠、王國明，民國86年，「多人多準則模糊績效評估模式之建構」，中國工業工程學會論文集，頁952-957。
10. 凌氫寶、鍾凱如，民國87年，「電子商務風險管理之研究」，中華民國商業流通研討會論文集，頁88-98。
11. 謝明宏，民國87年，「以資源基礎理論檢視網路書店之成功因素」，第一屆商業現代化研討會論文集，頁233-245。
12. 顏宏旭、方之光，民國88年，「網路購物現有市場之消費行為及偏好研究」，第二屆商業現代化研討會論文集，頁389-394。
13. 經濟部商業司編印，民國85年，「物流經營管理實務」，商業現代化系列叢書。
14. 電子商務時報，民國88年，[HTTP://WWW.ECTIMES.ORG.TW](http://www.ectimes.org.tw)。
15. 電子商務時報，民國89年，[HTTP://WWW.ECTIMES.ORG.TW](http://www.ectimes.org.tw)。
16. BELLMAN, R. E. AND ZADEH, L. A., (1970), "DECISION-MAKING IN AFUZZY ENVIRONMENT", MANAGEMENT SCIENCE, VOL 17, NO. 4, PP.141-164.
17. BOSTON CONSULTING GROUP, (2000), [HTTP://WWW.BCG.COM/](http://www.bcg.com/)
18. CAPLICE, C. AND SHEFFI, Y., (1994), "A REVIEW AND EVALUATION OF LOGISTICS METRICS", THE INTERNATIONAL JOURNAL OF LOGISTICS MANAGEMENT, VOL.5, NO.2, PP.11-28.
19. CHEN, S. J. AND HWANG, C. L., (1992), "FUZZY MULTIPLE ATTRIBUTE DECISION MAKING: METHODS AND APPLICATIONS", BERLIN HEIDELBERG : SPRINGER-VERLAG.
20. CHRISTOPHER, M., (1992), LOGISTICS AND SUPPLY CHAIN MANAGEMENT, PITMAN PUBLISHING, LONDON.
21. COPE, N., (1996), RETAIL IN THE

DIGITAL AGE, LONDON: BOWERDEAN. 22. DELOITTE, (2000), [HTTP://WWW.DELOITTE.COM/](http://www.deloitte.com/) 23. GINA C. O'CONNOR AND BOB O'KEEFE, (1997), "VIEW THE WEB AS A MARKETPLACE: THE CASE OF SMALL COMPANIES", DECISION SUPPORT SYSTEMS, 21, PP.171-183. 24. HSU, H. M. AND CHEN, C. T., (1996), "AGGREGATION OF FUZZY OPINIONS, UNDER GROUP DECISION MAKING", FUZZY SETS AND SYSTEMS, 79, NO.3, PP.279-285. 25. ISHIKAWA, A., AMAGASA, T., TAMIZAWA, G. TOTSUTA, R. AND MIENO, H., (1993), "THE MAX -MIN DELPHI METHOD AND FUZZY DELPHI METHOD VIA FUZZY INTEGRATION", FUZZY SETS AND SYSTEMS, 55, PP.241-253. 26. KALAKOTA, R. AND WHINSTON, A. B., (1996), FRONTIERS OF ELECTRONIC COMMERCE, ADDISON -WESLEY PUB. INC. 27. KAPLAN, R. S., (1984), "YESTERDAY'S ACCOUNTING UNDERMINE PRODUCTION", HARVARD BUSINESS REVIEW, VOL.62, NO.4, JULY-AUG, PP.95-101. 28. KAUFMANN, A. AND GUPTA, M. M., (1991), INTRODUCTION TO FUZZY ARITHMETIC: THEORY AND APPLICATIONS, VAN NOSTRAND, NEW YORK. 29. KLIR G. J. AND YUAN B., (1995), FUZZY SETS AND FUZZY LOGIC - THEORY AND APPLICATION, PRENTICE-HALL INC., NEW JERSEY. 30. NETWORK WIZARD, (1996), [HTTP://WWW.NW.COM](http://www.nw.com). 31. NFO INTERACTIVE, (1999), [HTTP://WWW.NFOI.COM/NFOINTERACTIVE/](http://www.nfoi.com/nfointeractive/). 32. NOORDERHABEN, N., (1995), "STRATEGIC DECISION MAKING", ADDISON-WESLEY, U.K. 33. PAUL, P., (1996), "MARKETING ON THE INTERNET", JOURNAL OF CONSUMER MARKETING, 13(4), PP.27-39. 34. RAYMOND MCLEOD, JR., (1998), MANAGEMENT INFORMATION SYSTEMS, 7TH EDITION, PRENTICE -HALL INTERNATIONAL INC. TAIWAN BRANCH (U.S.A.). 35. STERLING, J. U. AND LAMBERT, D. M., (1985), "A METHODOLOGY FOR ACCESSING LOGISTICS OPERATING SYSTEMS", INTERNATIONAL JOURNAL OF PHYSICAL DISTRIBUTION AND MATERIAL MANAGEMENT, VOL.15, NO.6, PP.3-44. 36. TROY J. S. AND SHAW M. J., (1997), "CHARACTERISTICS OF ELECTRONIC MARKETS", DECISION SUPPORT SYSTEMS, VOL. 21, PP.185-198. 37. VAN DER MEULAN, P. R. H., AND SPIJKERMAN, G., (1985), "THE LOGISTICS INPUT-OUT MODEL AND ITS APPLICATION", INTERNATIONAL JOURNAL OF PHYSICAL DISTRIBUTION AND MATERIAL MANAGEMENT, VOL.15, NO.3, PP.17-25. 38. VICKI S., (1997), DECISION SUPPORT SYSTEMS: AN APPLIED MANAGERIAL APPROACH, JOHN WILEY & SONS, INC. 39. ZADEH, L. A., (1965), "FUZZY SETS", INFORMATION AND CONTROL, 8, PP.338-353. 40. ZADEH, L. A., (1975), "THE CONCEPT OF A LINGUISTIC VARIABLE AND ITS APPLICATION TO APPROXIMATE REASONING I, II, III", INFORMATION SCIENCE, 8, PP.199-251, PP.301-357; 9, PP.43-80. 41. ZIMMERMAN, H. I., (1991), FUZZY SET THEORY AND ITS APPLICATIONS, 2ND, KLUWER ACADEMIC PUBLISHERS, BOSTON.