

附錄 A 重要性評估問卷

【問卷一】

親愛的先生、女士您好：

感謝您撥空填寫本問卷，本問卷是一份學術性的研究問卷，主要探討「網路開店平台評估模式」，問卷以匿名、不公開的方式，內容僅供個人學術研究分析使用，個別資料絕對不會對外公佈，請放心填寫。在此致上最誠摯的謝意，感謝您協助使得本研究能順利進行。



表 A-1 評估準則的定義說明

主要評估準則	次評估準則	定義
開店成本	建置成本	包括開店時的系統開通設定費(一次性費用)、系統使用費(年繳或月繳)。
	交易成本	交易產生的手續費,如交易手續費或線上使用信用卡產生的刷卡處理費。
	人事成本	本研究不將人事成本納入評估指標中,但是此指標與店家的收益相關。
資訊流	商品上架	容易使用的商品上架功能,可解決大量商品上傳的問題。
	商品展示	商品呈現方式清楚及友善、分類明確,方便搜尋與瀏覽。
	訂購流程	訂購流程簡單明瞭,流暢的完成訂單作業。
	服務說明	提供完整的購物與服務說明,完整的店家與客服資訊。
溝通互動性	線上客服	處理客戶購物相關說明,解決資訊不一致的問題。
	商品問與答	提供顧客詢問商品問題的管道,建立店家與客戶之間溝通順暢的橋樑。
	售後服務	提供退換貨的機制,處理商品售出後的客戶服務。
行銷工具	產品廣告	提供廣告版面增加店家行銷通路。
	網路活動	透過平台舉辦的促銷活動,拉攏新客戶的加入,吸引更多消費者成為忠誠顧客。
	電子報	讓顧客能夠熟悉產品特色與折扣優惠說明。
	自動找買家	提供顧客來源給店家,為店家找尋潛在顧客。
	自動找供應商	提供供應商來源給店家,為店家找尋供貨來源。
金流	信用卡	提供顧客使用信用卡付款的機制,快速的完成交易流程。
	ATM	提供顧客 ATM 轉帳付款也可以使用線上 Web ATM,更迅速完成訂購流程。
	貨到付款	如超商付款,或店家使用快遞寄送貨物。
	儲值帳戶	如紅利點數累積、電子折價券,可享有購物

		的商品折扣。
物流	店家配送	店家自行尋找物流服務業者配送商品。
	到府宅配	平台業者與物流公司配合,收費依照商品長寬高計價。
	超商取貨	可透過全省各個超商門市取貨,省去取貨的問題。
交易安全性	付款機制	交易過程中,使用的交易安全付款機制。
	訂單資料	交易過程中,不讓訂單資料外洩。
	會員資料	交易過程中,防止會員個人資料被竊取。



本問卷將網路開店平台評估準則為下列七個構面，請分別給予重要性評分：

表 A-2 開店成本構面重要性評估表

開店成本	非常不重要	不重要	普通	重要	非常重要
1.建置成本	<input type="checkbox"/>				
2.交易成本	<input type="checkbox"/>				
其他準則建議：					

表 A-3 資訊流構面重要性評估表

資訊流	非常不重要	不重要	普通	重要	非常重要
1.商品上架	<input type="checkbox"/>				
2.商品展示	<input type="checkbox"/>				
3.訂購流程	<input type="checkbox"/>				
4.服務說明	<input type="checkbox"/>				
其他準則建議：					

表 A-4 溝通互動性構面重要性評估表

溝通互動性	非常不重要	不重要	普通	重要	非常重要
1.線上客服	<input type="checkbox"/>				
2.商品問與答	<input type="checkbox"/>				
3.售後服務	<input type="checkbox"/>				
其他準則建議：					

表 A-5 行銷工具構面重要性評估表

行銷工具	非常不重要	不重要	普通	重要	非常重要
1.產品廣告	<input type="checkbox"/>				
2.網路活動	<input type="checkbox"/>				
3.電子報	<input type="checkbox"/>				
4.自動找買家	<input type="checkbox"/>				
5.自動找供應商	<input type="checkbox"/>				
其他準則建議：					

表 A-6 金流構面重要性評估表

金流	非常不重要	不重要	普通	重要	非常重要
1.信用卡	<input type="checkbox"/>				
2.ATM	<input type="checkbox"/>				
3.貨到付款	<input type="checkbox"/>				
4.儲值帳戶	<input type="checkbox"/>				
其他準則建議：					

表 A-7 物流構面重要性評估表

物流	非常不重要	不重要	普通	重要	非常重要
1.店家配送	<input type="checkbox"/>				
2.到府宅配	<input type="checkbox"/>				
3.超商取貨	<input type="checkbox"/>				
其他準則建議：					

表 A-8 交易安全性構面重要性評估表

交易安全性	非常不重要	不重要	普通	重要	非常重要
1.付款機制	<input type="checkbox"/>				
2.訂單資料	<input type="checkbox"/>				
3.會員資料	<input type="checkbox"/>				
其他準則建議：					



問卷基本資料填寫

1. 請問您的性別是：
(1)男性 (2)女性
2. 請問您目前使用的平台為：(可複選)
(1)PChome 商店街 (2)Yahoo!超級商城 (3)樂天市場(4) 美安網路中心(5)其他
3. 請問您目前在網路開店平台所販賣的主要商品類型為：(可複選)
(1)電腦軟硬體/周邊(2)3C 商品/手機/相機/PDA(3)流行服飾/鞋子/包包(4)飾品/精品/手錶(5)美容保健/彩妝/香水/保養品(6)家電/寢具/傢俱/衛浴/寵物用品(7)美食/生鮮/特產/小吃(8)圖書雜誌/玩具/音樂(9)婦幼用品/童裝/睡衣
4. 請問您的教育程度是：
(1) 國中(含)以下(2) 高中(職)(3) 大學或專科(4) 研究所(含)以上
5. 請問您的年齡是：
(1)未滿 20 歲 (2)20~29 歲 (3)30~39 歲
(4)40~49 歲 (5)50 歲以上
6. 請問您除了在網路上開設商店以外，是否有實體店面經營？
(1)是 (2)否
7. 請問您實際經營網路商店的時間為：
(1)未滿 1 年 (2)1~3 年(未滿 3 年) (3)3~5 年(未滿 5 年)
(4)5~7 年(未滿 7 年) (5)7~10 年(未滿 10 年) (6)10 年以上
8. 請問您在網路開店平台的月營業額(NT\$)為：
(1)不到 5 萬 (2)5~9.99 萬 (3)10~19.99 萬
(4)20~39.99 萬 (5)40~59.99 萬 (6)60~99.99 萬
(7)100 萬以上 (8)不詳,無法回答

附錄 B AHP 問卷

【問卷二】

親愛的先生、女士您好：

感謝您撥空填寫本問卷，本問卷是一份學術性的研究問卷，主要探討「網路開店平台評估模式」，問卷以匿名、不公開的方式，內容僅供個人學術研究分析使用，個別資料絕對不會對外公佈，請放心填寫。在此致上最誠摯的謝意，感謝您協助使得本研究能順利進行。



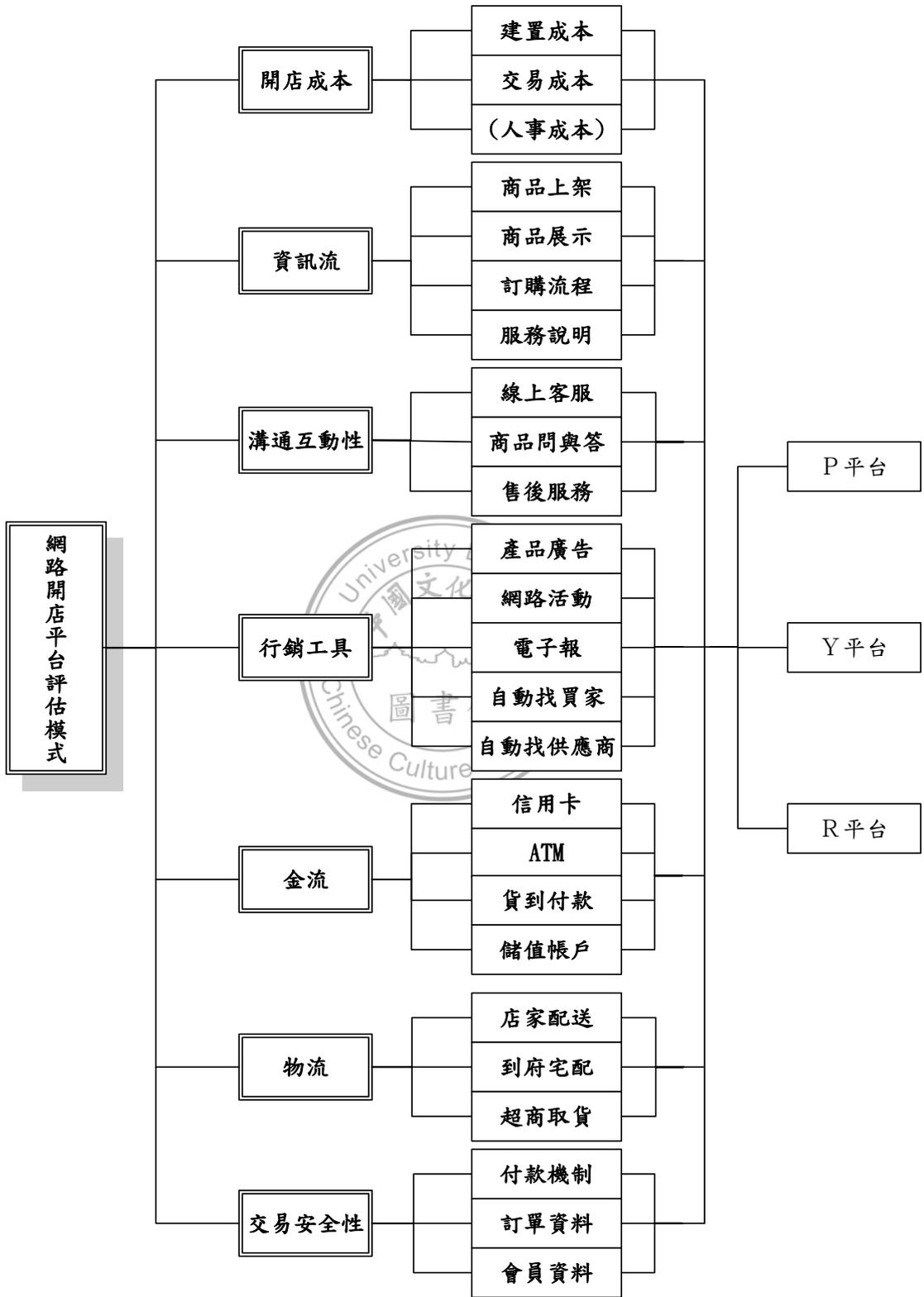


圖 B-1 網路開店平台評估模式之層級結構

問卷開始：

1. 請問您認為就選擇開店平台的因素中，在(1)開店成本(2)資訊流(3)溝通互動性(4)行銷工具(5)金流(6)物流(7)交易安全性等七大構面之間相對重要性為何？請在合適的比較值中打勾。



圖 B-2 主要評估準則之層級結構



表 B-1 主要評估準則之相對重要性評量表

評估準則	絕強	←	極強	←	頗強	←	稍強	←	等強	→	稍弱	→	頗弱	→	極弱	→	絕弱	被比較項目
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
開店成本																		資訊流
																		溝通互動性
																		行銷工具
																		金流
																		物流
																		交易安全性
資訊流																		溝通互動性
																		行銷工具
																		金流
																		物流
																		交易安全性
溝通互動性																		行銷工具
																		金流
																		物流
																		交易安全性
行銷工具																		金流
																		物流
																		交易安全性
金流																		物流
																		交易安全性
物流																		交易安全性

2. 請問您就開店成本的評估準則中，(1)建置成本(2)交易成本等次準則之間，相對重要性為何？請在合適的比較值中打勾。



圖 B-3 開店成本構面之層級結構

表 B-2 開店成本次準則之相對重要性評量表

評估準則	絕強	←	極強	←	頗強	←	稍強	←	等強	→	稍弱	→	頗弱	→	極弱	→	絕弱	被比較項目
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
建置成本																		交易成本



3. 請問您就資訊流的評估準則中，(1)商品上架(2)商品展示(3)訂購流程(4)服務說明等次準則之間，相對重要性為何？請在合適的比較值中打勾。



圖 B-4 資訊流構面之層級結構

表 B-3 資訊流次準則之相對重要性評量表

評估準則	絕強	←	極強	←	頗強	←	稍強	←	等強	→	稍弱	→	頗弱	→	極弱	→	絕弱	被比較項目
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
產品上架																		商品展示
																		訂購流程
																		服務說明
商品展示																		訂購流程
																		服務說明
訂購流程																		服務說明

4. 請問您就溝通互動性的評估準則中，(1)線上客服(2)商品問與答(3)售後服務等次準則之間，相對重要性為何？請在合適的比較值中打勾。

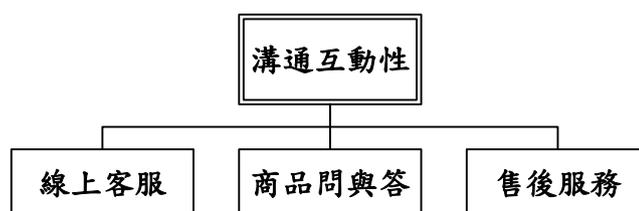


圖 B-5 溝通互動性構面之層級結構

表 B-4 溝通互動性次準則之相對重要性評量表

評估準則	絕強	←	極強	←	頗強	←	稍強	←	等強	→	稍弱	→	頗弱	→	極弱	→	絕弱	被比較項目	
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9		
線上客服																		商品問與答	
																			售後服務
商品問與答																			售後服務

5. 請問您就行銷工具的評估準則中，(1)產品廣告(2)網路活動(3)電子報(4)自動找買家(5)自動找供應商等次準則之間，相對重要性為何？請在合適的比較值中打勾。



圖 B-6 行銷工具構面之層級結構

表 B-5 行銷工具次準則之相對重要性評量表

評估準則	絕強	←	極強	←	頗強	←	稍強	←	等強	→	稍弱	→	頗弱	→	極弱	→	絕弱	被比較項目
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
產品廣告																		網路活動
																		電子報
																		自動找買家
																		自動找供應商
網路活動																		電子報
																		自動找買家
																		自動找供應商
電子報																		自動找買家
																		自動找供應商
自動找買家																		自動找供應商

6. 請問您就金流的評估準則中，(1)信用卡(2)ATM(3)貨到付款(4)儲值帳戶等次準則之間，相對重要性為何？請在合適的比較值中打勾。

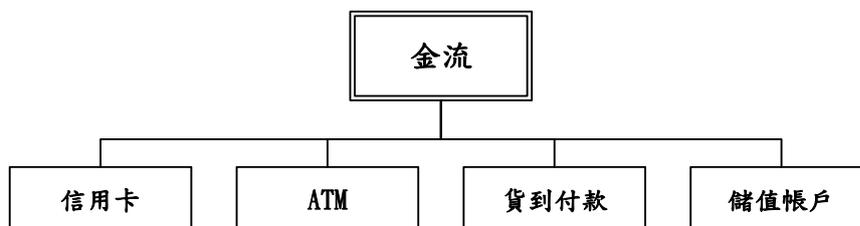


圖 B-7 金流構面之層級結構

表 B-6 金流次準則之相對重要性評量表

評估準則	絕強	←	極強	←	頗強	←	稍強	←	等強	→	稍弱	→	頗弱	→	極弱	→	絕弱	被比較項目
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
信用卡																		ATM
																		貨到付款
																		儲值帳戶
ATM																		貨到付款
																		儲值帳戶
貨到付款																		儲值帳戶

7. 請問您就物流的評估準則中，(1)店家配送(2)到府宅配(3)超商取貨等次準則之間，相對重要性為何？請在合適的比較值中打勾。



圖 B-8 物流構面之層級結構

表 B-7 物流次準則之相對重要性評量表

評估準則	絕強	←	極強	←	頗強	←	稍強	←	等強	→	稍弱	→	頗弱	→	極弱	→	絕弱	被比較項目	
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9		
物流																		店家配送	
																			到府宅配
店家配送																			到府宅配

8. 請問您就交易安全性的評估準則中，(1)付款機制(2)訂單資料(3)會員資料等次準則之間，相對重要性為何？請在合適的比較值中打勾。



圖 B-9 交易安全性構面之層級結構

表 B-8 交易安全性次準則之相對重要性評量表

評估準則	絕	←	極	←	頗	←	稍	←	等	→	稍	→	頗	→	極	→	絕	被比較項目	
	強	8	強	6	強	4	強	2	強	1	弱	3	弱	5	弱	7	弱		9
付款機制																			訂單資料
																			會員資料
訂單資料																			會員資料

附錄 C 評選最適開店平台 AHP 問卷

【問卷三】

親愛的先生、女士您好：

感謝您撥空填寫本問卷，本問卷是一份學術性的研究問卷，主要探討「網路開店平台評估模式」，問卷以匿名、不公開的方式，內容僅供個人學術研究分析使用，個別資料絕對不會對外公佈，請放心填寫。在此致上最誠摯的謝意，感謝您協助使得本研究能順利進行。

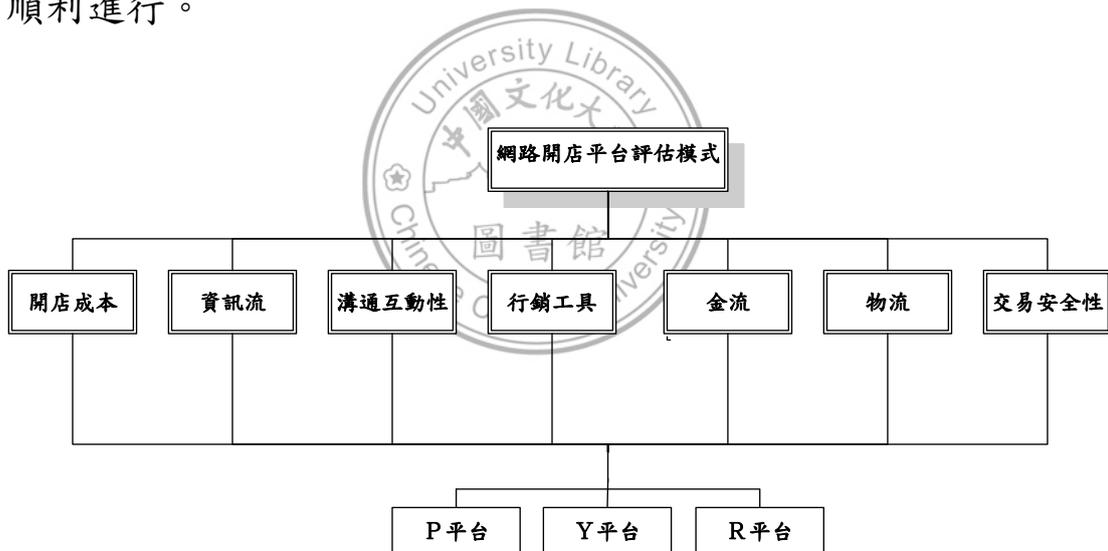


圖 C-1 平台與構面間之層級結構

1. 請問您就開店成本的評估準則中，請兩兩比較各平台之相對重要性為何？請在合適的比較值中打勾。

表 C-1 開店成本評估準則下之各平台相對重要性評量表

評估準則	絕強	←	極強	←	頗強	←	稍強	←	等強	→	稍弱	→	頗弱	→	極弱	→	絕弱	被比較項目
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
P 平台																		Y 平台
																		R 平台
Y 平台																		R 平台

2. 請問您就資訊流的評估準則中，請兩兩比較各平台之相對重要性為何？請在合適的比較值中打勾。

表 C-2 資訊流評估準則下之各平台相對重要性評量表

評估準則	絕強	←	極強	←	頗強	←	稍強	←	等強	→	稍弱	→	頗弱	→	極弱	→	絕弱	被比較項目
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
P 平台																		Y 平台
																		R 平台
Y 平台																		R 平台

3. 請問您就溝通互動性的評估準則中，請兩兩比較各平台之相對重要性為何？請在合適的比較值中打勾。

表 C-3 溝通互動性評估準則下之各平台相對重要性評量表

評估準則	絕強	←	極強	←	頗強	←	稍強	←	等強	→	稍弱	→	頗弱	→	極弱	→	絕弱	被比較項目
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
P 平台																		Y 平台
																		R 平台
Y 平台																		R 平台

4. 請問您就行銷工具的評估準則中，請兩兩比較各平台之相對重要性為何？請在合適的比較值中打勾。

表 C-4 行銷工具評估準則下之各平台相對重要性評量表

評估準則	絕強	←	極強	←	頗強	←	稍強	←	等強	→	稍弱	→	頗弱	→	極弱	→	絕弱	被比較項目
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
P 平台																		Y 平台
																		R 平台
Y 平台																		R 平台

5. 請問您就金流的評估準則中，請兩兩比較各平台之相對重要性為何？請在合適的比較值中打勾。

表 C-5 金流評估準則下之各平台相對重要性評量表

評估準則	絕強	←	極強	←	頗強	←	稍強	←	等強	→	稍弱	→	頗弱	→	極弱	→	絕弱	被比較項目
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
P 平台																		Y 平台
																		R 平台
Y 平台																		R 平台

6. 請問您就物流的評估準則中，請兩兩比較各平台之相對重要性為何？請在合適的比較值中打勾。

表 C-6 物流評估準則下之各平台相對重要性評量表

評估準則	絕強	←	極強	←	頗強	←	稍強	←	等強	→	稍弱	→	頗弱	→	極弱	→	絕弱	被比較項目
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
P 平台																		Y 平台
																		R 平台
Y 平台																		R 平台

7. 請問您就交易安全性的評估準則中，請兩兩比較各平台之相對重要性為何？請在合適的比較值中打勾。

表 C-7 交易安全性評估準則下之各平台相對重要性評量表

評估準則	絕強	←	極強	←	頗強	←	稍強	←	等強	→	稍弱	→	頗弱	→	極弱	→	絕弱	被比較項目
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
P 平台																		Y 平台
																		R 平台
Y 平台																		R 平台

