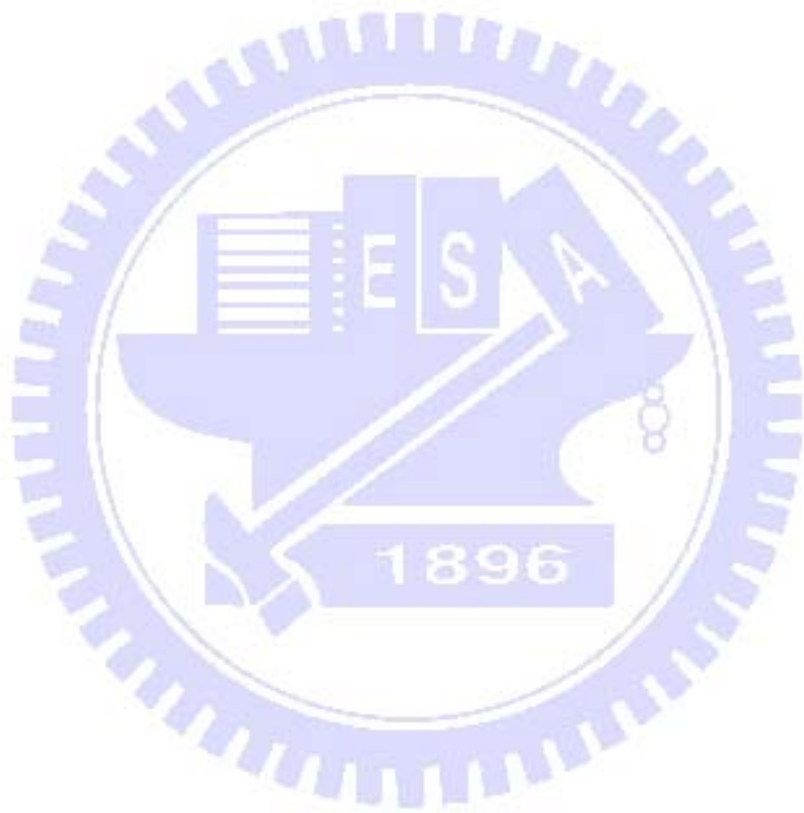


Appendix Contents

APPENDIX A Questionnaire.....	Appendix 1
APPENDIX B VITA.....	Appendix 4



Appendix A Questionnaire

您好：

這是一份有關「網路購物、超商取貨」的問卷調查，此份問卷的研究結果將會是便利達康提供給您更優質服務的主要參考依據，為了感謝您提供寶貴的意見，凡是填答本問卷的人均可獲贈小禮物，並可參加抽獎（獎項包括手機、數位相機等），希望您能協助撥空填寫本問卷，謝謝您。

便利達康 敬上

請問您有「網路購物、超商取貨」的經驗嗎？

- 有 (且有網路拍賣經驗) 有 (但無網路拍賣經驗)
沒有 (但有網拍經驗) 沒有

第一部分：有關線上購物後，超商取貨點的選擇行爲

1、請問您曾經在下列網站買過東西？(可複選)

- 金石堂網路書店 博客來網路書店 Pchome 線上購物 雅虎購物中心 Payeasy
Shopping99 國內其他網站 國外其他網站

2、請問您使用「網路購物、超商取貨」的服務已經有多久的歷史？

- 3年以上 2~3年 1~2年 半年~1年 半年以內

3、請問您曾經使用過哪家便利商店「網路購物、超商取貨」的服務？(可複選)

- 7-11 全家 萊爾富 OK 福客多

4、請問您使用「網路購物、超商取貨」的服務時，通常會選擇哪一家便利商店？

- 最常選擇→7-11 全家 萊爾富 OK 福客多

- 原因是？(複選)：距離較近 商店印象較好 取貨時常有行銷活動 取貨品質較佳
其他

另外請您根據最常使用「網路購物、超商取貨」服務的便利商店來回答下列問題：

	非常 同意	同意	不一定	不很 同意	很不 同意
我通常習慣選擇同一家超商的「線上購物、超商取貨」服務	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
我對於每次購物都要在電子地圖重新選擇取貨門市感到麻煩	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
若這一家門市停止營業，其他門市的地點對我而言都有些遠	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

次常選擇→7-11 全家 萊爾富 OK 福客多 習慣固定在同一家便利商店取貨

原因是？(複選)：距離較近 商店印象較好 取貨時常有行銷活動 取貨品質較佳
其他

第二部分：「網路購物、超商取貨」服務品質屬性知覺

請針對最常去及次常去的便利商店勾選下列有關「超商取貨」各項服務給您的滿意度？

最常選擇的門市給您的滿意程度						次常選擇的門市給您的滿意程度				
非 常 滿 意	滿 意	普 通	不 很 滿 意	很 不 滿 意		非 常 滿 意	滿 意	普 通	不 很 滿 意	很 不 滿 意
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	具有便捷的電子地圖操作介面方便我選擇取貨門市	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	我所選擇的取貨門市提供上網查詢訂單配送的進度	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	當我前往取貨時，店員可以迅速找到我所訂購的商品	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	我所選擇的取貨門市常會與網站合作舉辦行銷活動	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

第三部分：「網路購物、超商取貨」忠誠度

請針對最常去及次常去的便利商店勾選您的意見。

請針對最常選擇的門市勾選意見						請針對次常選擇的門市勾選意見				
非 常 同 意	同 意	很 難 說	不 很 同 意	很 不 同 意		非 常 同 意	同 意	很 難 說	不 很 同 意	很 不 同 意
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	我很滿意這家便利商店所提供的「線上購物、超商取貨」服務	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	未來我仍願意選擇這家便利商店所提供的「線上購物、超商取貨」服務	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	就「線上購物、超商取貨」的服務而言，我認為我是這家便利商店的忠實顧客	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	我願意向親朋好友推薦這一家便利商店所提供的「線上購物、超商取貨」服務	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	未來我願意選擇這一家便利商店所提供的其他網路購物的相關服務	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

～ 個人基本資料 ～

■請問您的姓名是： _____

■您的身分證字號： _____

■您的電子郵件是： _____

爲了保障您抽獎的權益，煩請填寫您正確的身分證字號、居住地址以及電子郵件，以便後續獎品寄贈作業，謝謝！

■請問您的性別是：

男 女

■請問您的年齡是：

15歲以下 16~18歲 19~22歲 23~29歲 30~40歲 41~50歲 51歲以上

■請問您目前的婚姻狀況是：

單身 已婚（有小孩） 已婚（無小孩） 其他

■請問您的學歷是：

國中(含)以下 高中職 專科/大學 研究所(含)以上

■請問您的行業是：

學生 家管 軍公教 專業人士(律師、醫生、會計師) 自由業
一般上班族 製造業 資訊科技產業 其他

■請問您目前居住的地點是：

北部地區 中部地區 南部地區 東部地區 外島 其他

■請問您最近一年的平均每月可動用的零用金約爲：

5000元以下 5001~1(含)萬元 1~2(含)萬元 2~3(含)萬元 3萬元以上

■請問您由何處得知本問卷活動：

Pchome 線上購物 Shopping99 Shopping24 金石堂網路書店 便利達康電子地圖
其他

～本問卷到此結束，再一次感謝您的協助，謝謝～

Appendix B VITA

一、基本資料

中文姓名 黃昱凱

出生日期 1970 年 4 月 13 日

聯絡地址 宜蘭市民權新路 103 號 (E-mail: huk5938@yahoo.com.tw)

二、學歷

學校名稱	主修學門系所	學位
國立交通大學	交通運輸研究所	博士
私立淡江大學	運輸科學研究所	碩士
私立淡江大學	交通管理學系	學士

三、經歷

服務機構	服務部門/系所	職稱	起訖年月(西元年/月)
中國科技大學	行銷流通管理系	助理教授	自 2006 / 08 至 迄今
文化大學	進修學院	兼任講師	自 2005 / 08 至 迄今
便利達康	電子商務部	專案經理	自 2002 / 01 至 2006 / 10
德明技術學院	資管系	兼任講師	自 2002 / 08 至 2003 / 07
東南技術學院	工業工程系	兼任講師	自 2002 / 02 至 2003 / 07
樹德科技大學	資管系	兼任講師	自 2001 / 08 至 2002 / 01
搜主義網路書店	網站事業部	副理	自 2000 / 01 至 2002 / 01
新學友書局	總經理室	特別助理	自 1999 / 07 至 1999 / 12

三、論文著述

(A) 期刊論文：

C. M. Feng, and Y. K. Huang*, The Choice Behavior Analysis of the Pick-up Point for the E-commerce Retailing Delivery, Journal of the Eastern Asia Society for Transportation Studies, Vol. 6, pp. 2778 - 2793, 2005.

C. M. Feng, and Y. K. Huang*, The Evaluation of Retailing Delivery Service Quality by TOPSIS, Supply Chain Management & Information System, pp. 1017- 1025. (已獲得 International Journal of Services Technology and Management 刊登邀請)

馮正民、黃昱凱*，轉移成本與服務品質對店配取貨點選擇行為之影響，運輸計畫，已接受。(TSSCI)

(B) 研討會論文：

C. M. Feng, and Y. K. Huang*, Why Customers Stay: An Analysis of Service Quality and Switching Cost on Choice Behavior by Catastrophe Model, 2006 IEEE SOLI Conference, pp.609 – 614. (EI)

C. M. Feng and Y. K. Huang*, The Evaluation of Retailing Delivery Service Quality by AHP, Supply Chain Management & Information System, pp. 1017-1025, 2006.

馮正民、黃昱凱*，便利商店運用電子商務於店配模式之現況與發展分析，第一屆流通與全球運籌論文研討會，民國 92 年 10 月。

(C) 專書及專書論文：

黃昱凱*，確定性跟車模型中混沌型行為之研究，淡江大學運輸科學研究所碩士論文，民國 86 年 6 月。

(D) 技術報告及其它等：

馮正民、黃昱凱*，劇變理論與應用，物理雙月刊，第二十七卷第六期，頁 803-807，民國 94 年 12 月。