

表 5.1 權重總排名表

	排名	整體樣本	已導入樣本	未導入樣本
考量構面 (權數總和為 1)	1	D <sub>4</sub> ：CRM 系統 (重要性權數為 0.3010)	D <sub>1</sub> ：產業環境 (0.2791)	D <sub>4</sub> ：CRM 系統 (0.3227)
	2	D <sub>2</sub> ：企業組織 (0.2926)	D <sub>4</sub> ：CRM 系統 (0.2699)	D <sub>2</sub> ：企業組織 (0.3017)
	3	D <sub>1</sub> ：產業環境 (0.2479)	D <sub>2</sub> ：企業組織 (0.2519)	D <sub>1</sub> ：產業環境 (0.2399)
	4	D <sub>3</sub> ：CRM 系統供應商 (0.1465)	D <sub>3</sub> ：CRM 系統供應商 (0.1991)	D <sub>3</sub> ：CRM 系統供應商 (0.1357)
考量因素 (權數總和為 1)	1	F <sub>10</sub> ：顧客資料庫對公司發展重要性 (0.0924)	F <sub>11</sub> ：垂直協調程度 (0.1233)	F <sub>10</sub> ：顧客資料庫對公司發展重要性 (0.1013)
	2	F <sub>14</sub> ：成本負擔 (0.0895)	F <sub>14</sub> ：成本負擔 (0.1189)	F <sub>13</sub> ：系統效益 (0.0820)
	3	F <sub>13</sub> ：系統效益 (0.0816)	F <sub>3</sub> ：競爭廠商使用壓力 (0.0897)	F <sub>14</sub> ：成本負擔 (0.0817)
	4	F <sub>11</sub> ：垂直協調程度 (0.0757)	F <sub>7</sub> ：高階主管對資訊管理支持度 (0.0817)	F <sub>5</sub> ：產業環境變化速度 (0.0725)
	5	F <sub>5</sub> ：產業環境變化速度 (0.0750)	F <sub>12</sub> ：系統供應商的專業能力 (0.0758)	F <sub>16</sub> ：相容性 (0.0713)
	6	F <sub>12</sub> ：系統供應商的專業能力 (0.0709)	F <sub>5</sub> ：產業環境變化速度 (0.0747)	F <sub>12</sub> ：系統供應商的專業能力 (0.0690)
	7	F <sub>7</sub> ：高階主管對資訊管理支持度 (0.0697)	F <sub>13</sub> ：系統效益 (0.0722)	F <sub>11</sub> ：垂直協調程度 (0.0667)
	8	F <sub>16</sub> ：相容性 (0.0643)	F <sub>10</sub> ：顧客資料庫對公司發展重要性 (0.0584)	F <sub>7</sub> ：高階主管對資訊管理支持度 (0.0661)
	9	F <sub>4</sub> ：業務推廣集中程度 (0.0559)	F <sub>6</sub> ：公司規模 (0.0455)	F <sub>4</sub> ：業務推廣集中程度 (0.0575)
	10	F <sub>8</sub> ：提供產品複雜度 (0.0516)	F <sub>2</sub> ：市場價格競爭強度 (0.0450)	F <sub>8</sub> ：提供產品複雜度 (0.0551)
	11	F <sub>2</sub> ：市場價格競爭強度 (0.0442)	F <sub>4</sub> ：業務推廣集中程度 (0.0429)	F <sub>9</sub> ：組織資訊化程度 (0.0448)
	12	F <sub>9</sub> ：組織資訊化程度 (0.0420)	F <sub>16</sub> ：相容性 (0.0371)	F <sub>15</sub> ：花費時間 (0.0439)
	13	F <sub>1</sub> ：需求不確定性 (0.0401)	F <sub>8</sub> ：提供產品複雜度 (0.0363)	F <sub>17</sub> ：認知風險 (0.0438)
	14	F <sub>15</sub> ：花費時間 (0.0398)	F <sub>9</sub> ：組織資訊化程度 (0.0299)	F <sub>1</sub> ：需求不確定性 (0.0426)
	15	F <sub>17</sub> ：認知風險 (0.0378)	F <sub>1</sub> ：需求不確定性 (0.0268)	F <sub>2</sub> ：市場價格競爭強度 (0.0424)
	16	F <sub>6</sub> ：公司規模 (0.0368)	F <sub>15</sub> ：花費時間 (0.0238)	F <sub>6</sub> ：公司規模 (0.0345)
	17	F <sub>3</sub> ：競爭廠商使用壓力 (0.0326)	F <sub>17</sub> ：認知風險 (0.0181)	F <sub>3</sub> ：競爭廠商使用壓力 (0.0248)