

劉漢榆 HAN-YUH LIU

教授 PROFESSOR

國立東華大學 企業管理學系  
97401 花蓮縣壽豐鄉大學路 2 段 1 號

DEPARTMENT OF BUSINESS ADMINISTRATION  
NATIONAL DONG HWA UNIVERSITY  
SHOUFENG, HUALIEN 97401, TAIWAN, R.O.C.

聯絡電話 Tel : (03)863-3020, +886-3-863-3020

E-mail & Fax : hyliau@mail.ndhu.edu.tw, (03)863-3010

最高學歷/起迄 Education:

國立交通大學 經營管理研究所(資訊組)博士

美國亞利桑那州立大學 工業與管理系統工程研究所(資訊系統組)碩士

國立臺灣工業技術學院 工業管理學士

Ph.D. in Management Science (concentration in Information Management),  
National Chiao Tung University, Taiwan, R.O.C.

MSE in Industrial & Management Systems Engineering (concentration in  
Information Systems), Arizona State University, U.S.A.

BSE in Industrial Management

National Taiwan University of Science and Technology, Taiwan, R.O.C.



現職/起迄 Title : 企業管理學系教授 Professor, Department of Business Administration

到任年月(東華)First Position at NDHU : 副教授 Associate Professor, 02/2000

研究領域 Primary Areas and Interests of Research, Consulting and Teaching:

顧客關係管理、網際網路經營策略、電子商務與電子化企業、綠色企業經營、知識管理

Customer Relationship Management, Internet Business Models & Strategies, Electronic

Commerce & Electronic Business, Green Business Management, Knowledge Management

## ■ 研究 RESEARCH



### I. 期刊論文與專書 PUBLICATIONS (REFEREED JOURNAL ARTICLES AND BOOKS):

Liu, H. Y., & Huang, S. Y. (劉漢榆、黃上晏)(2014). Fostering a customer-centric e-government through customer relationship management readiness assessment. International Journal of Business and Systems Research, 8(1), 51-71.

劉漢榆、林怡臻 (Liu, H. Y., & Lin, Y. C.)(2013)。顧客關係管理導向的企業永續績效探討 (Applying customer relationship management on business sustainability)。 臺東大學綠色科學學刊 (Green Science & Technology Journal), 3(1), 107-137。

劉漢榆、陳文姿 (Liu, H. Y., & Chen, W. Z.)(2012)。從綠色智慧資本探討我國銀行業永續經營導向之效益 (Exploring the role of green intellectual capital on sustainability-driven banking industry in Taiwan)。 輔仁管理評論 (Fu Jen Management Review), 19(1), 73-94。

劉漢榆、黃上晏 (Liu, H. Y., & Huang, S. Y.)(2011)。從顧客關係管理整備度探討公眾導向的電子化政府效益 (A study of customer relationship management readiness on citizen-centric e-governments)。 資訊管理展望 (Journal of Information Management— Concepts, Systems, and Applications), 13(2), 123-150。

Huang, S. Y., & Liu, H. Y. (黃上晏、劉漢榆)(2011)。Addressing the position in a customer-focused Internet business model: The diversity between central agencies and local agencies in Taiwan's e-government. International Journal of Information Processing and Management, 2(4), 74-84.

Liu, H. Y., & Wu, C. Y. (劉漢榆、吳佳燕)(2011)。Storytelling for business blogging: Position and navigation. World Academy of Science, Engineering and Technology, 57, 791-796.

- 劉漢榆、黃上晏 (Liu, H. Y., & Huang, S. Y.)(2011)。顧客關係管理整備度對組織衝突管理之探討(An exploratory study on managing organizational conflicts from reviewing customer relationship management readiness)。商業現代化學刊 (Journal of Commercial Modernization), 6(2), 171-193。
- Liu, H. Y. (劉漢榆)(2007)。Development of a framework to identify the customer relationship management in the banking industry. International Journal of Management, 24(1), 15-32.
- 劉漢榆、江怡伶 (Liu, H. Y., & Chiang, Y. L.)(2006)。從國家競爭力探討我國的競爭力驅動因素 (Exploring the national competitiveness drivers for Taiwan)。競爭力評論 (Competitiveness Review), 9, 1-29。
- 劉漢榆、吳冠融 (Liu, H. Y., & Wu, K. J.)(2005)。台灣地區網路商店之顧客關係管理經營 (Customer relationship management on e-shop in Taiwan)。企銀季刊 (Taiwan Business Bank Quarterly), 28(4), 1-26。
- Liu, H. Y. (劉漢榆)(2005)。Exploiting CRM for Taiwan's banking industry. In S. Kamel, & Z. Irani (Eds.), Information technologies for organizational enhancement. Washington, D.C.: The Information Institute.
- Liu, H. Y., & Lai, P. (2004)。Managing the process-centered e-government in Taiwan: A customer relationship management approach. Electronic Government, 1(4), 398-419.
- 劉漢榆、黃心怡 (Liu, H. Y., & Huang, H. Y.)(2004)。從顧客關係管理的觀點探討我國電子化政府的流程管理(Building a process-centric roadmap for e-government success through customer relationship management)。管理與系統 (Journal of Management & Systems), 11(2), 153-173。
- 劉漢榆、黃麗君 (Liu, H. Y., & Huang, L. C.)(2004)。台灣地區大專院校圖書館遷館關鍵成功因素探討(Key success factors on library moving in Taiwan's universities and colleges)。大學圖書館 (University Library Quarterly), 8(1), 1-31。
- 劉漢榆 (Liu, H. Y.)(2003)。從顧客關係管理的觀點探討台灣地區銀行業發展電子商務之策略 (A customer relationship approach to a study of e-commerce strategy in Taiwan's banking industry)。交大管理學報 (Chiao Ta Management Review), 23(2), 1-36。
- 劉漢榆、張育旗 (Liu, H. Y., & Chang, Y. C.)(2003)。我國金融業發展電子商務之決策探討：從創新採用的觀點 (Electronic commerce in Taiwan's finance industry: An innovation adoption approach)。台灣銀行季刊 (Bank of Taiwan Quarterly), 54(4), 71-105。
- 劉漢榆、唐資文 (Liu, H. Y., & Tarng, Z. W.)(2003)。從顧客關係管理的觀點探討銀行業發展電子商務的策略 (A Study of e-commerce strategy in the banking industry through customer relationship management)。管理與系統 (Journal of Management & Systems), 10(1), 23-40。
- 劉漢榆、唐資文 (Liu, H. Y., & Tarng, Z. W.)(2003)。以顧客關係管理為基礎之銀行業電子商務發展策略 (A customer relationship management based e-commerce strategy in the banking industry)。網際網路技術學刊 (Journal of Internet Technology), 4(1), 33-38。

## II. 研討會論文 PUBLICATIONS (REFEREED CONFERENCE PROCEEDINGS):

- 劉漢榆、林怡臻 (Liu, H. Y., & Lin, Y. C.)(2012/06)。從企業永續探討顧客關係管理經營之效益 (A study of customer relationship management on business sustainability)。在國立中興大學主辦，2012 TIMS 商學與管理學術研討會論文集 (Taiwan Institute of Marketing Science 2012 Business & Management Conference)。台北市：臺灣行銷科學學會，民101年06月15~16日。
- Liu, H. Y., & Huang, S. Y. (劉漢榆、黃上晏)(2011/12)。An empirical study on customer relationship management readiness in Taiwan's e-government: An Internet business model perspective. 2011 International Conference on e-Education, Entertainment and e-Management. Jakarta: IEEE Computer Society, December 27-29, 2011. (IEEE DOI 978-1-4577-1382-8/11)
- Liu, H. Y., Wu, C. Y. (劉漢榆、吳佳燕)(2011/12)。Storytelling for business blogging: A process on two path model. 2011 International Conference on e-Education, Entertainment and e-Management. Jakarta: IEEE Computer Society, December 27-29, 2011. (IEEE DOI 978-1-4577-1382-8/11)
- 劉漢榆、吳姿樺 (Liu, H. Y., & Wu, T. H.)(2011/11)。綠色公益的數位內容行銷—以我國地區型社福團體為例 (Green content marketing: A study on district-based charities in Taiwan)。在國立東華大學主辦，2011年環境教育學術暨實務交流研討會論文集。台北市：中華民國環境

- 教育學會，民100年11月5~6日。
- 劉漢榆、周珮鑫 (Liu, H.Y., & Chou, P. S.)(2010/03)。我國大學生持續經營部落格之因素探討 (Key factors to manage a sustainable blog: A study on the undergraduates in Taiwan)。在國立台北護理學院編，第十三屆電子商務研討會論文集。台北市：台灣資訊系統研究學會，民99年03月26~27日。
- Huang, S. Y., & Liu, H. Y. (黃上晏、劉漢榆)(2009/11)。A perspective of two-dimensional process integration customer relationship management driven business model. The 2nd International Conference on Interaction Sciences: Information Technology, Culture and Human. Seoul: ACM, November 24-26, 2009. (ACM DOI 978-1-60558-710-3/09/11)
- Huang, S. Y., & Liu, H. Y. (黃上晏、劉漢榆)(2009/08)。Applying double-loop knowledge management model on customer Self-service Systems for Taiwan's e-government. 2009 Fifth International Joint Conference on INC, IMS and IDC (pp. 849-854). Seoul: IEEE, August 25-27, 2009. (IEEE DOI 10.1109/NCM.2009.49)
- Liu, H. Y., & Fang, S. Y. (劉漢榆、方詩瑀)(2009/08)。An approach to explore effective customer-centric e-government. Proceedings of 5th International Conference on Advanced Information Management and Service. Seoul: IEEE, August 25-27, 2009. (IEEE DOI 10.1109/NCM.2009.176)
- Wu, C. W., Liu, H. Y., & Wang, Y. T. (吳佳燕、劉漢榆、王意婷)(2009/08)。Business Blogs for Interactive Storytelling: An Interpretive Interactionism Perspective. 2009 Fifth International Joint Conference on INC, IMS and IDC (pp. 981-985). Seoul: IEEE, August 25-27, 2009. (IEEE DOI 10.1109/NCM.2009.124)
- 劉漢榆、林佩蓉 (Liu, H.Y., & Lin, P. R.)(2008/10)。部落格說故事的力量對顧客權益之影響 (The effects of storytelling power in blog on customer equity)。在國立彰化師範大學編，2008全球服務科學管理理論與實務學術研討會論文集 (頁234-246)。彰化市：編者，民97年10月17日。
- Liu, H. Y., & Chen, C. H. (劉漢榆、陳佳惠)(2008/03)。A Study on behavioral intention of implementing customer relationship management for Taiwan's e-government. The 2008 International Joint Conference on e-Commerce, e-Administration, e-Society, and e-Education. Bangkok: International Business Academics Consortium, March 25-27, 2008.
- 劉漢榆、黃育萱 (Liu, H.Y., & Huang, Y. H.)(2007/06)。我國電子化政府的顧客關係管理推展 (Implementing effective customer relationship management for electronic government in Taiwan)。在銘傳大學編，第十八屆國際資訊管理學術研討會論文集。台北市：中華民國資訊管理學會，民96年05月26日。
- Liu, H. Y., & Lee, T. Y. (劉漢榆、李姿瑩)(2006/11)。Customer relationship management drivers for e-government in Taiwan. Management International Conference 2006. Portoroz, Slovenia: University of Primorska, November 23-25, 2006.
- 劉漢榆、黃耀興 (Liu, H.Y., & Huang, Y. H.)(2006/10)。影響台灣地區醫院導入顧客關係管理之因素探討 (Roadblocks to customer relationship management initiatives in Taiwan's hospitals)。在元智大學編，2006年台灣資訊社會研究學會研討會。台北市：台灣資訊社會研究學會，民95年10月15日。
- 劉漢榆、林依潔 (Liu, H.Y., & Lin, Y. C.)(2005/12)。網路商店的顧客初始信任建構 (Building consumer initial trust in web shop)。在台北實踐大學編，第十一屆資訊管理暨實務研討會論文集 (頁 2362-2378)。台北市：中華民國資訊管理學會，民94年12月10日。
- 劉漢榆、江怡伶 (Liu, H.Y., & Chiang, Y. L.)(2005/11)。我國國家競爭力的驅動因素探討 (A study of national competitiveness drivers for Taiwan)。在國立台北科技大學編，2005年科技與管理研討會論文集 (頁 454-463)。台北市：編者，民94年11月11日。
- 劉漢榆、陳怡珊、陳秋蓉 (Liu, H.Y., Chen, Y. S., & Chen, C. J.)(2005/09)。從初始信任的發展探討顧客關係管理導向的網站規劃 (Building initial trust for constructing CRM-oriented web sites)。在國立澎湖技術學院編，第二屆服務業管理與創新學術研討會論文集 (頁 2545-2564)。澎湖縣：編者，民94年9月9~11日。
- 方惠瑄、黃育萱、劉漢榆 (Fang, H. H., Huang, Y. H., & Liu, H.Y.)(2005/08)。從顧客關係管理觀點探討企業導入數位學習之規劃 (A Study of initiating CRM-oriented online learning program for businesses)。在中華人力資源發展學會編，新環境、新課題、新策略，2005年台灣人力資源之創新與蛻變—教育訓練、中小企業、公共政策研討會論文集。台北市：編者，民94

年 08 月 27 日。

- 劉漢榆、鄭益興、邱展謙 (Liu, H. Y., Cheng, I. S., & Chiu, C. C.)(2005/07)。知識管理導向的檔案管理策略 (Designing a KM-centric archiving strategy)。在台灣管理學會編，2005 台灣管理學會學術暨實務研討會論文集。台北市：編者，民 94 年 7 月 8 日。
- 劉漢榆、黃孟惠 (Liu, H. Y., & Huang, M. H.)(2005/06)。以平衡計分卡觀點探討台灣光電產業導入顧客關係管理之驅動因素 (The customer relationship management drivers in Taiwan's opto-electronics industry: A balanced scorecard approach)。在國立東華大學編，2005 國際企業與談判實務研討會論文集 (頁 501-531)。花蓮縣：編者，民 94 年 6 月 23 日。
- 劉漢榆、鄭益興、盧正宗、黃庭鍾 (Liu, H. Y., Cheng, I. S., Lu, C. T., & Huang, T. C.)(2004/6)。國際網路事業經營模式研究內涵之探討 (A study of research configuration in the Internet business models)。在國立東華大學編，2004 年中華決策科學學會年會暨研討會「全球化企業決策新思維」論文集 B (頁 157-173)。花蓮市：編者，民 93 年 6 月 4~5 日。
- 劉漢榆、王進龍 (Liu, H. Y., & Wang, C. L.)(2004/03)。顧客關係管理導向網站之無障礙性設計—以台灣地區國營事業與十大民營服務業為例 (Customer relationship management oriented web design: Accessibility challenge of government-owned businesses and leading enterprises in Taiwan)。在銘傳大學編，2004 年國際學術研討會「以管理創新創造價值」管理組論文集。台北市：編者，民 93 年 3 月 12 日。
- 劉漢榆、黃心怡 (Liu, H. Y., & Huang, H. Y.)(2003/07)。顧客關係導向的電子化政府流程管理 (Process management on CRM-centric e-government)。在國立中正大學編，第十四屆國際資訊管理學術研討會論文集 (頁 806-813)。台北：中華民國資訊管理學會，民 92 年 7 月 12 日。
- 劉漢榆、吳冠融 (Liu, H. Y., & Wu, K. J.)(2003/04)。網路商店應用顧客關係管理之探討 (A study of customer relationship management on e-shops in Taiwan)。在國立中興大學編，第一屆全國當代行銷研討會論文集 (4A 頁 1-23)。台中市：編者，民 92 年 4 月 25 日。
- 簡庭鳳、張國忠、劉漢榆 (Chien, T. F., Chaung, K. C., & Liu, H. Y.)(2002/12)。在義守大學編，利用專利分析法探討抗癌藥物之技術策略—以紫杉醇為例 (Applying the Patent Guider to explore the technology strategy for Taxol)。在2002 年中華民國科技管理研討會論文集 (頁 1420-1425)。台北：中華民國科技管理學會，民 91 年 12 月 13~14 日。
- 劉漢榆、張育旗 (Liu, H. Y., & Chang, Y. C.)(2002/11)。從創新決策過程的觀點探討我國金融業 EC 之發展 (A study of electronic commerce in Taiwan's financial services: An Innovation-decision process approach)。在東海大學編，第二屆跨領域管理學術暨實務研討會論文集 (頁 D7-2-1~D7-2-9)。台中：編者，民 91 年 11 月 23 日。

### III. 其他著作或專利 OTHER PUBLICATIONS AND REGISTERED PATENTS:

### IV. 三年內之研究計畫 RESEARCH PROJECTS IN 3 YEARS:



## ■ 教學 TEACHING

### V. 三年內開授課程 COURSES OFFERED IN 3 YEARS:

學年學期 Acad. yr/Semester	課程名稱 (必/選/核心) Course taught (Required/Elective/Core)	選修人數 No. of students
103-1/2014 Fall	GC_38900 廣告與消費者心理 Advertising and Consumer Psychology (核心 C) GC_63250 管理學 Introduction to Management (核心 C) BM_41600 顧客關係管理與行銷 Customer Relationship Management and Marketing (選 E) BM_6500Z 資訊管理研討 Seminars in Information Management (選 E) BM_65400/SOC_50030 綠色企業經營策略研究 Research on Green Business Strategy (選 E)	
102-2/2014 Spring	BM_31700 資訊管理 Information Management (必 R) BM_41600 顧客關係管理與行銷 Customer Relationship Management and Marketing (選 E) BM_63200/BM_M0120 網際網路事業與策略 Internet Business Models and Strategies (選 E)	
102-1/2013 Fall	GC_28700 管理學導論 Introduction to Management (核心 C) BM_42110 綠色企業經營 Green Business Management (選 E) BM_55500/BM_M0040 顧客關係管理與經營 Customer Relationship Management and Business (選 E) BM_6591Z 顧客關係管理經營研討 Seminar in Customer Relationship Management and Business (選 E)	
101-2/2013 Spring	BM_31700 資訊管理 Information Management (必 R) BM_63200/BM_M0120 網際網路事業與策略 Internet Business Models and Strategies (選 E) BM_65400 綠色企業經營策略研究 Research on Green Business Strategy (選 E)	
101-1/2012 Fall	BM_41600 顧客關係管理與行銷 Customer Relationship Management and Marketing (選 E) BM_55500/BM_M0040 顧客關係管理與經營 Customer Relationship Management and Business (選 E) BM_73200 電子商務與知識管理 Electronic Commerce and Knowledge Management (選 E)	

## VI. 三年內指導研究生狀況 NO. OF GRADUATE STUDENTS IN DEGREE PROGRAMS IN 3 YEARS:

學年度 Acad. yr/Calendar yr	碩士班(人) No., in MBA program	博士班(人) No., in Ph.D. program	畢業人數 No. of graduation	
			碩士 MBA	博士 Ph.D.
103/ 2014	4	2	2	
102/ 2013	5	2	1	
101/ 2012	6	3	3	1



## ■ 服務 ACADEMIC & INDUSTRY EXPERIENCE

## VII. 校內校院系(所科中心)各級公共事務參與 UNIVERSITY SERVICES:

年月 Time	校院系級 Unit	項目 Description
2007/08 ~ 2008/01	圖書館 University Library	代理館長 Acting Director
2004/08 ~ 2007/07	圖書館 University Library	館長 Director
2001/08 ~ 2004/07	圖書館 University Library	館長 Director
2001/08 ~ 2004/07	資訊管理系 Dept. of Info. Mgmt.	主任 Director (founding)
2000/08 ~ 2001/07	圖書館 University Library	代理館長 Acting Director

## VIII. 專業學術服務工作項目 ACADEMIC & INDUSTRIAL EXPERIENCES:

年月 Time	單位 Organization	項目 Description
	國立臺灣科技大學 Nat'l Taiwan U. of Sci. and Tech.	兼任教授 Adjunct Professor
	行政院國家科學委員會科學技術資料中心 Sci. & Tech. Info. Center, Nat'l Sci. Council	組長 Division Director
	經濟部工業局 Industrial Development Bureau, MOEA	技正、主任 Senior Engineer, Director
	中國石油公司 Chinese Petroleum Co., MOEA	工業工程師 Industrial Engineer
	味全食品公司 Wei-Chuan Foods Co.	經營管理師 Operations Manager
	元寶食品公司 All Healthful Foods Co.	品管中心副主任 Deputy Director, TQC Center



## ■ 榮譽與獎勵 HONORS & AWARDS:

學年度 Time	校內/校外 Organization	項目 Description
	管理學院 College of Management, NDHU	教學優良教師獎 2008 Teaching Excellence Award
	中華民國資訊月活動委員會 Information Tech. Month Activities Committee	傑出資訊應用獎 1997 Outstanding IT Applications Award – STIC Web
	經濟部 Ministry of Economic Affairs (MOEA)	為民服務績優獎 1990 Excellent Public Service Award
	中國工業工程學會 Chinese Institute of Industrial Engineers	優秀青年工業工程師獎 1986 Excellent Young Ind. Engr. Award
	經濟部工業局 Industrial Development Bureau, MOEA	服務績優獎 1984, 1985, 1986 Merit Performance Award