

企業資源規劃系統 (ERP)
對組織創新、組織績效影響之研究
—以臺灣旅行社為例

發表人：楊清文

指導教授：麥康妮 博士



ERP

楊清文 Richard

學歷:世新大學 觀光宣導 資訊管理系

經歷:

創立信義旅行社,嘉航旅行社

從事ERP系統規劃工作20年

現職:欣眾科技 ERP行銷經理

代理:QAD ERP系統

ERP客戶:新恭,特耐第,育世博生物科技

友俊,揚生汽車,裕器,力英電子,良器,奇摩


承達電子,景德,杏輝藥品,宏益科技

百雍電機, 電寶,育達科技大學



 QAD
ALLIANCE PARTNER

ERP 行銷經理
楊清文
0935-257-818
richard@thinkzone.com.tw

 欣眾科技股份有限公司
Think Zone Technologies Co., Ltd. 統一編號: 16234974

□ 台北 23552 新北市中和區中正路801號9樓
電話: (02)3234-7220 傳真: (02)3234-7218
□ 台中 40674 台中市北屯區文心路四段696號21樓之1
電話: (04)2236-0519 (代表線)

www.thinkzone.com.tw

 QAD
ALLIANCE PARTNER

Sales Department
ERP Sales Manager
Richard
0935-257-818
richard@thinkzone.com.tw

 Think Zone Technologies Co., Ltd.

□ TAIPEI
9F, No.801, Zhongzheng Rd., Zhonghe Dist., New Taipei City 235, Taiwan (R.O.C.)
Tel: 886-2-3234-7220 Fax: 886-2-3234-7218
□ TAICHUNG
21-1F, No.696, Sec. 4, Wenxin Rd., Beitun Dist., Taichung City 406, Taiwan (R.O.C.)
Tel: 886-4-2236-0519

www.thinkzone.com.tw



TABLE OF CONTENT

第壹章：緒論

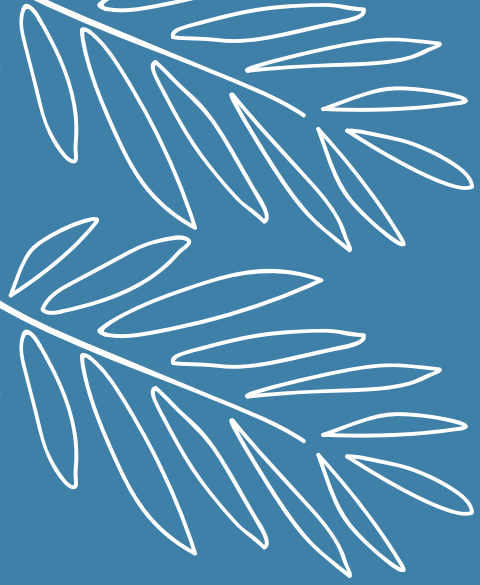
第貳章：文獻回顧

第參章：研究方法

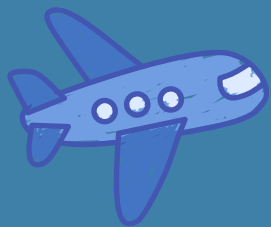
第肆章：研究發現

第伍章：結論與建議





第壹章 緒論



研究背景和動機

初創經營困境（民國83年）

- 成立甲種旅行社，合資新臺幣 600 萬元
- 主打新加坡、馬來西亞精緻旅遊
- 與 Singapore Airlines 合作
- 堅持 No Shopping 純玩高品質路線

經營挑戰

- 淡季需預付高額機位訂金
- 成團率不穩定
- 面臨固定成本與空位損失雙重壓力

核心失敗原因

資訊管理不足

- 缺乏整合系統
- 無法即時進行成本精算
- 缺乏客戶資料管理機制
- 回流客比例偏低

最終結果

- 累計虧損約 1,000 萬元、公司結束營業

東山再起的轉型思考

此經驗促使研究者思考：

若旅行社導入 ERP 系統，是否能有效改善：

- 成本控管
- 預警機制
- 顧客回流管理
- 出團率穩定性
- 營運效率

本研究核心理念

透過高品質 ERP 系統，提升旅行社：

- 組織創新能力
- 組織績效表現
- 永續經營能力

經營哲學

強化管理、穩定回流、提升效率、走向永續綠色旅遊

研究背景和動機

臺灣旅行業面臨的主要壓力

1. 旅遊型態改變

國內旅遊呈現短天數、高頻率、當日往返比例高的「微旅遊」特徵。

2. 市場競爭加劇

低價競爭、產品同質化、自助旅行興起，使旅行社利潤空間受到壓縮。

(陳柏勳，2016；蘇柏丞，2013)

3. 作業流程複雜

旅行社需整合機位、房況、供應商、行程安排、客戶資料與財務資訊。

4. 資訊整合需求提高

傳統人工與分散式作業難以因應即時決策與大量訂單管理。



研究目的

本研究以 **ISSM 理論** 為基礎，剖析臺灣旅行社導入 ERP 系統之核心價值：

1. 探討 ERP 的資訊品質與系統特性，對旅行社組織績效之影響
2. 分析 ERP 如何影響旅行社組織創新，如流程創新、產品創新
3. 詮釋組織創新在 ERP 與組織績效之間的轉化脈絡
4. 提供旅行社導入、評估與優化 ERP 系統之管理建議



名詞釋義

企業資源規劃系統 (Enterprise Resource Planning, ERP)

整合旅行社內部營運流程之資訊系統，包含：

- 機位管理
- 訂單管理
- 產品管理
- 財務資料
- 跨部門資訊整合

組織績效 (Organizational Performance)

ERP 導入後，旅行社在以下面向的整體提升：

- 營運效率
- 財務績效
- 顧客績效
- 內部管理績效

組織創新 (Organizational Innovation)

旅行社透過 ERP 導入，在以下面向產生變革：

- 技術創新
- 流程創新
- 管理創新
- 服務創新

臺灣旅行社 (Taiwanese Travel Agencies)

指觀光主管機關核准，並依法領取旅行業執照，

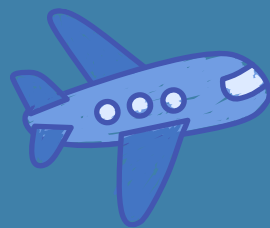
從事國內外旅遊業務之特許觀光事業單位，主要分成類：

- 甲種旅行社：可經營出入境旅遊，屬中型業者
- 乙種旅行社：主要經營國內旅遊業務
- 綜合旅行社：可辦理國內外旅遊、接待外國旅客及較完整業務





第貳章 文獻回顧



旅行業現況相關文獻與研究

I. 臺灣旅行業環境與外部衝擊

- OTA 平台興起，削弱傳統旅行社通路優勢 (Buhalis & Law, 2008)
- 消費需求轉向碎片化、即時化與個人化 (Xiang et al., 2015)
- 疫情後企業需具備更高的數位韌性與應變能力 (Sigala, 2020)

II. ERP 的策略價值

- 雲端 ERP (SaaS) 提升系統彈性與擴充能力 (Yang et al., 2015)
- API 串接航空、GDS、飯店系統，成為競爭關鍵 (Law et al., 2014)
- ISSM 指出系統品質與資訊品質是組織變革基礎 (DeLone & McLean, 2003)

III. 組織創新與績效轉化機制

- ERP 所產生的資訊流，需透過組織行動與制度實踐才能形成創新 (Damanpour, 1991)
- 流程創新與管理創新，是提升營運績效與財務績效的重要前導因素 (Homburg et al., 2020)

本研究將旅行社視為一種高度依賴**資訊整合能力**的服務型組織。

其核心競爭力不只來自行程設計，也來自能否即時整合供應商、客戶、訂單與財務資訊。

企業資源規劃系統(ERP) 相關文獻與研究



ERP 為整合企業內部資源之資訊系統平台，涵蓋：

- 財務管理、人力資源、採購與庫存、訂單管理、顧客資料、報表決策分析

核心價值

- 標準化流程、即時資訊流通、跨部門整合、提升決策效率

(Nah & Lau, 2001)

現代趨勢ERP 結合：

- CRM、大數據分析、雲端 SaaS 架構

旅行社 ERP 核心功能

- 訂單與客戶管理
- 產品與行程管理
- 票務與供應商整合
- 財務管理

企業資源規劃系統(ERP) 相關文獻與研究

根據 Umble et al. (2003) 與相關研究，旅行業導入 ERP 可歸納三大挑戰：

1. 資源與技術適配性(Resource & Technical Alignment)

- 建置成本高，包含軟硬體與維護費用
- 系統需符合旅行業特殊流程需求：如機位控管、團控作業、多階層拆帳機制
- 若適配性不足，將造成資料整合困難與系統效益下降

2. 組織變革阻力(Organizational Resistance)

- ERP 不只是系統導入，更涉及作業模式改變
- 員工可能因不熟悉數位工具產生抗拒
- 原有權責分工可能被重新調整
- 若缺乏溝通與教育訓練，容易造成推動停滯

3. 專案治理與時程風險(Project Governance & Risks)

- ERP 屬跨部門大型專案，執行複雜度高
- 若缺乏高階主管支持與明確目標
- 易發生時程延誤 (Time Overrun)
- 預算超支 (Cost Overrun)
- 上線後無法達成預期效益

本研究定義

- 本研究認為，旅行業 ERP 導入成敗，不僅取決於技術本身，更受到**資源配置、組織接受度與專案治理能力**的共同影響。

組織創新相關文獻與研究

組織創新為旅遊業提升競爭力的重要關鍵
面對高度競爭與快速變動市場，旅遊與服務業之
組織創新可歸納為三大面向：

組織創新係指企業因應外部環境變化或追求競爭優勢，於產品、服務、流程、組織結構或管理制度上所進行的有計畫性變革。

學者觀點

- Joseph Schumpeter (1934) 創新是經濟發展核心動力
- Fariborz Damanpour (1991) 組織創新為採行新觀念與新行為的過程

本研究將組織創新定義為：

臺灣旅行社導入 ERP 後，為因應市場變化與提升競爭力，所進行之**資源重整與新構想實踐過程**。

1. 資訊化創新

導入 ERP、CRM、線上訂購平台
整合內部流程與顧客資料
提升營運效率與顧客滿意度
強化即時決策與市場反應能力

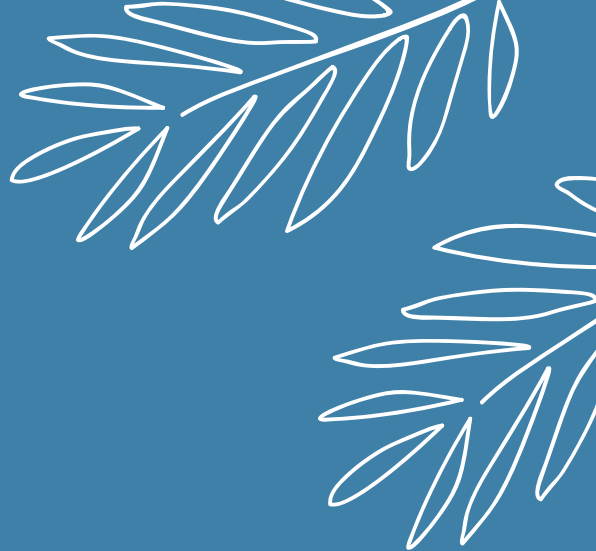
2. 服務創新

發展主題式旅遊產品
在地深度體驗行程
客製化旅遊設計
提升顧客體驗與品牌價值

3. 管理創新

彈性化組織結構
跨部門協作機制
流程再造與數位管理
促進知識流動與創新文化形成

組織績效相關文獻與研究



組織績效定義

組織績效是衡量企業達成目標與經營成果的重要指標，涵蓋：

- 財務表現
- 營運效率
- 顧客滿意度
- 組織發展能力

文獻觀點

Venkatraman & Ramanujam (1986) 指出，組織績效可分為三類：

- **財務績效**：營收成長率、利潤率、投資報酬率
- **營運績效**：生產效率、品質控制、服務反應速度
- **組織效能**：員工滿意度、顧客忠誠、創新能力、長期競爭力

本研究定義

- 本研究將組織績效視為旅行社導入 ERP 後，在財務、營運、顧客服務與內部管理上的整體改善程度。

資訊系統成功模型 (ISSM) 之理論與應用

DeLone 與 McLean (1992) 提出資訊系統成功模型，並於 2003 年修訂，成為評估 ERP 導入成效的重要理論基礎。

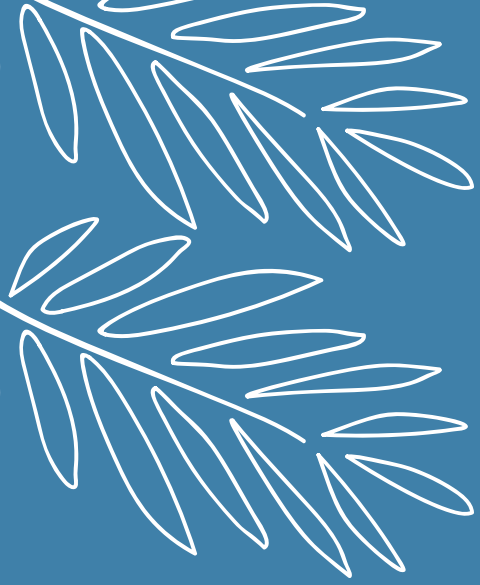
ISSM 六大核心構面	
構面	說明
系統品質	系統穩定性、反應速度、操作易用性
資訊品質	資料準確性、即時性、完整性
服務品質	系統供應商或資訊部門支援能力
使用意願 / 實際使用	使用者操作頻率與依賴程度
使用者滿意度	使用者對系統操作與成效之感受
淨效益	系統對個人或組織產生的實際價值

本研究以 ISSM 作為分析 ERP 成效的理論基礎，聚焦於系統品質、資訊品質與服務品質如何影響旅行社的組織創新與組織績效。

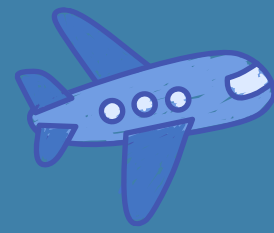
研究缺口

1. ERP研究多集中製造業，**旅行業資料不足**
2. 缺乏旅行社**ERP導入實證研究**
3. 缺少ERP透過組織創新影響績效之探討
4. 缺乏**質性研究**解析實務導入歷程





第參章 研究方法



研究設計：質性個案實證

I. 研究取向與方法

取向：質性研究 (Qualitative Research)。

方法：多重個案研究法 (Multiple Case Study)。

個案選取：具備「經營風險翻轉」經驗之旅行社。

II. 分析架構：ISSM 模型應用

Information Systems Success Model (ISSM)

分析層次：以三大品質指標為核心，解構轉型行為。

III. 研究對象特質

轉型資格：從甲種轉型為乙種，專注精緻化經營。

產品革新：捨棄低價團，利用 ERP 支援「永續綠色旅遊」。

翻轉實績：藉由 ERP 優化，解決傳統機位沒收、財務虧損等痛點。

研究設計：抽樣與個案概況

本研究採取立意抽樣法，選取臺灣三家最具轉型代表性之旅行社。研究對象共包含 6 位受訪者（決策高層、IT 主管、業務主管），以確保資料具備多維度視角。組織淨效益：解構 ERP 如何驅動「綠色旅遊」創新並達成實質經營績效。

項目 / 個案	個案 A：數位先驅型	個案 B：產品創新型	個案 C：營運重整型
旅行社種類	綜合旅行社	甲種旅行社	甲種旅行社
ERP 來源	自主開發系統	科威 ERP	半套科威 ERP
經營特質	早期導入雲端架構	轉型精緻/綠色旅遊	解決帳務與風險痛點
受訪者	決策高層 / 資訊主管	營運主管 / 產品經理	財務主管 / 業務主管
轉型核心	API 串接與自動化	支援高附加價值產品	解決機位/虧損風險管理
場域特性	總部數位營運中心	專業旅遊策展空間	全省服務網絡

研究設計

資料蒐集方法

- 半結構式深度訪談 (Semi-structured Interview)
- 次級文件資料蒐集 (Documentary Data)
- 研究觀察與筆記 (Field Notes)

資料分析方法--主題分析法 (Thematic Analysis)

本研究整合 Braun 與 Clarke (2006) 的主題分析架構及 Strauss 與 Corbin (1998) 的紮根理論編碼邏輯，將分析程序分為以下三個遞進階段：

- 開放式編碼 (Open Coding)
- 主軸編碼 (Axial Coding)
- 選擇性編碼 (Selective Coding)

信實度與研究倫理、研究限制

研究信實性 (Trustworthiness)

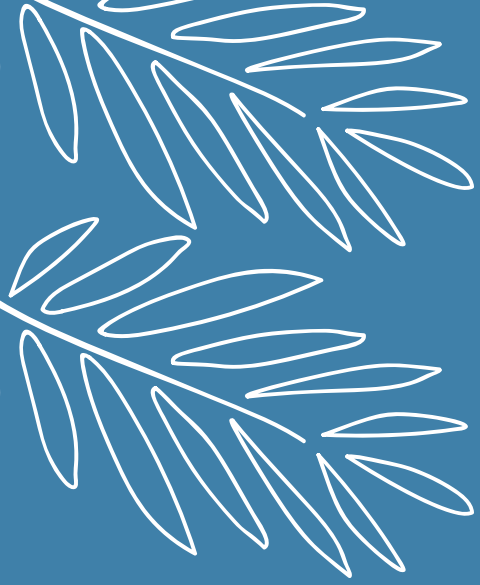
- 可信度 (Credibility)
- 可轉化性 (Transferability)
- 依據性 (Dependability)
- 可確認性 (Confirmability)

研究倫理

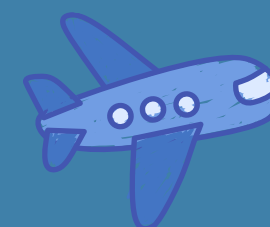
- 知情同意 (Informed Consent)
- 匿名與隱私保護 (Anonymity & Confidentiality)
- 資料安全管理 (Data Security)
- 自主退出權 (Right to Withdraw)
- 研究誠信 (Research Integrity)

研究限制 (Research Limitations)

- 樣本推論之限制
- 詮釋主觀性之挑戰
- 個案資料揭露程度
- 研究時程之橫斷面限制



第肆章 研究發現



受訪者背景資訊一覽表



受訪者編號	職稱 / 所屬企業類別	產業資歷	ERP 實施年資	訪談核心價值與視角
R1	總經理 / A 旅行社	30 年	10 年以上	決策層：探討 ERP 作為 AI 轉型之戰略布局。
R2	行銷主管 / A 旅行社	12 年	10 年以上	應用層：實證數據驅動精準行銷與產品創新。
R3	資訊經理 / B 旅行社	15 年	5 年	技術層：聚焦系統品質、API 介接與數據治理。
R4	票務操作 / B 旅行社	10 年	5 年	執行層：分析系統自動化對減少人為錯誤之成效。
R5	業務主任 / C 旅行社	18 年	17 年	執行層：實證 ERP 優化前線流程並降低負荷。
R6	營運副總 / C 旅行社	22 年	10 年	管理層：探討成本預覽對企業風險控管之價值。

研究發現

受訪者觀點：ERP 對組織創新與績效之影響。

本研究透過深度訪談，歸納出六位受訪者對於 ERP 系統如何驅動組織創新與績效的核心見解如下：

R1 (總經理) — 戰略領航者：

「ERP 是組織邁向 AI 轉型不可或缺的『數據燃料庫』，是將傳統經驗轉化為智慧戰略資產的關鍵基石。」

R2 (行銷主管) — 應用創新者：

「ERP 讓行銷從模糊的直覺走向精準的『數據變現』，透過歷史軌跡挖掘出具備市場競爭力的創新產品。」

R3 (資訊經理) — 技術治理者：

「ERP 的價值在於透過 API 介接打破資訊孤島，將破碎的外部供應鏈整合為具備『結構性敏捷』的數位生態系。」

研究發現

受訪者觀點：ERP 對組織創新與績效之影響。

本研究透過深度訪談，歸納出六位受訪者對於 ERP 系統如何驅動組織創新與績效的核心見解如下：

R4 (票務操作) — 流程執行者：

「ERP 透過流程自動化實現『去人化』協作，在極端業務壓力下仍能確保零失誤的精確產出。」

R5 (業務主任) — 第一線應用者：

「ERP 顯著減輕了重複性的行政負荷，讓業務人員得以從繁瑣的對帳庶務中解放，轉向深耕客戶關係的價值創造。」

R6 (營運副總) — 管理控管者：

「ERP 將財務管理從『事後稽核』推向『事前預警』，透過 ABC 成本預覽確保每一筆決策都能精準掌握獲利與風險。」

研究發現：ERP 轉化機制與市場實態

I. ISSM 核心發現：品質即決策力

系統品質 = 利潤掌控：高品質 ERP 達成「即時成本結算」，取代低效 Excel。

關鍵警訊：400 餘家旅行社「買而不動」，形成系統閒置 (遺棄率 50%)。

成本門檻：科威 (數十萬) vs. SAP/Oracle (數百萬)，高性價比為導入主因。

II. 趨勢與架構：API 與 訂閱制

雲端優先：由「買斷」轉向「訂閱」，提升架構敏捷性。

API 整合：僅雄獅 (自建) 具備 AI 整合能力；API 是即時機位房況之命脈。

III. 未來展望：AI 代理式應用 (Agentic AI)

操作革命：語音下單直接匯入 ERP，消除辦公室交接耗損。

龍蝦概念：讓 AI 主動執行 (查航班、對庫存)，而非被動應答。

研究發現 (1/2)：市場實態與導入困境

I. ISSM 驗證：品質決定成敗

關鍵變項：「系統品質」是經營績效的起點。

技術斷層：高品質 ERP 達成即時毛利分析；傳統 Excel 導致資訊落後。

II. 市場現況：科威 (Colway) 的統治力

市佔數據：50% 旅行社採用 (約 400 家)，性價比為首要考量。

採購對比：科威 (數十萬) vs. QAD / SAP / Oracle (數百萬)。

III. 投資失能：「供奉」與「養蚊子」

閒置現象：400 家購置後未實質導入，「供奉在祖先牌位」。

主事者心態：僅視為「面子工程」，缺乏流程轉化，投資效益歸零。

研究發現 (2/2)：轉型趨勢與 AI 展望

I. 架構演進：雲端與 API 命脈

租賃趨勢：買斷制變成訂閱制 (類似 Microsoft 365)，降低成本門檻。

API 必要性：獲取即時機位、房況的唯一途徑。

技術落差：僅大型個案具備 API 與 AI 整合深度。

II. 未來路徑：AI 代理式應用 (Agentic AI)

操作革新：語音助理 (Siri) 下單到自動匯入 ERP 再到消除行政耗損。

養龍蝦理論：訓練 AI 「主動執行」庫存查詢與對帳，而非被動回應。

III. 研究啟示：行為轉化為王

核心觀點：軟體只是工具，「流程再造」與「AI 嵌入行為」才是獲利關鍵。

結果討論：從行為革命到績效轉化

I. 組織創新：行為的質變

「ERP 不只是數位化，而是將『人腦經驗』轉化為『數據驅動』的行為革命。」

核心本質：透過系統介面，重塑組織的決策行為與工法心法。

II. 組織績效：價值的體現

「績效不在於系統本身，而在於自動化流程釋放出的『數位韌性』與『利潤透明度』。」

價值核心：透明化（即時利潤預覽）+ 韌性（應變環境變動之能力）。

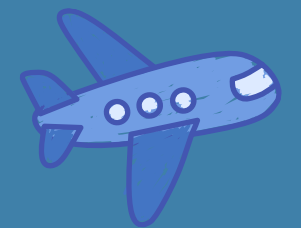
實質獲利：透過自動化消除低效行政，極大化人均產值。

III. 受訪者綜合觀點總結 (R1, R2)

「透過 ERP 系統內精確的結構化數據，實現了營運模式的重大轉變。」

ERP 是行為革命的觸媒，更是利潤透明化的基石。」

第伍章 結論與建議



結論與建議

本研究以臺灣旅行社為研究情境，探討企業資源規劃系統（ERP）如何透過組織創新機制，進一步影響組織績效。透過深度訪談與質性分析，本研究獲得以下主要結論：

（一）ERP 已由行政工具轉變為組織轉型核心平台

研究發現，ERP 不再只是傳統帳務、訂單與後勤管理工具，而是旅行社推動數位轉型的重要基礎設施。ERP 透過整合財務、票務、產品、顧客與供應商資訊，建立即時且一致的資料來源，提升組織決策效率與營運透明度。

（二）ERP 對績效之影響需透過組織創新轉化

ERP 並非直接帶來績效提升，其價值須透過組織創新作為中介機制才能實現。當企業能藉由 ERP 推動流程自動化、跨部門協作、數據決策與服務創新時，方能進一步提升營運效率、顧客滿意度與財務表現。

結論與建議

(三) 高品質資料是 AI 與智慧旅遊發展基礎

在 AI 與大數據時代，ERP 所累積之高品質結構化資料，已成為旅行社未來發展智慧定價、精準行銷、動態行程推薦與永續旅遊管理的重要基礎。缺乏完整資料治理能力的企業，將難以因應未來市場競爭。

(四) 旅行社數位轉型關鍵在於人與制度，而非系統本身

研究亦發現，ERP 導入成敗不僅取決於技術能力，更受到高階主管支持、組織文化、教育訓練與變革管理影響。若缺乏內部共識與制度配合，即使導入高規格系統，亦難發揮實質效益。

(五) 旅行社競爭角色正由資訊仲介轉向價值創造者

傳統旅行社過去主要扮演資訊整合與代訂角色，但在 OTA 與平台經濟衝擊下，未來競爭優勢將來自數據能力、客製服務能力與創新體驗設計能力。ERP 正是支持此一轉型的重要底層架構。

學術貢獻

1. 擴展 ISSM 理論於旅行業情境
驗證 ERP 成效不只看使用率，更需觀察創新與績效成果。
2. 建立技術轉化機制
提出：
系統品質 / 資訊品質
↓
組織創新
↓
組織績效
3. 補足旅行業 ERP 研究缺口
過往研究多集中製造業，本研究聚焦臺灣旅行社。

實務建議

三階段數位轉型藍圖

第一階段：數位地基期

- 導入雲端 ERP
- 解決資訊孤島
- 建立單一資料來源 (SSOT)

第二階段：流程優化期

- 自動對帳
- 自動控位
- 降低人工錯誤

第三階段：智慧創新期

- AI 推薦
- 精準會員行銷
- 綠色旅遊商品設計

研究限制

樣本侷限性：受限於個案數（3家）與受訪人數（6位），且多為轉型成功之指標企業，結果難以泛化至全台所有中小型旅行社。

方法論限制：採質性深度訪談，能解釋「如何轉化」之機制，但缺乏量化數據驗證各變項間之因果強度與路徑係數。

技術時效性：面對 AI 與雲端技術之迭代迅速，受訪者描述之系統功能與市場現況，可能受技術演進影響而具備時效侷限。

未來研究方向

行動化績效：針對 ERP 「手機端」整合對業務端即時回覆與績效之影響進行專題研究。

量化驗證：採問卷調查法進行大樣本分析，驗證本研究提出之「數據燃料論」模型。

資安治理：探討在 API 介接環境下，個資保護法規如何調節員工的使用行為與系統成效。

結語

ERP 不只是系統，而是旅行社從傳統作業模式走向智慧經營模式的起點。

管理意涵

未來旅行社競爭力來自：

- 數據能力
- 創新能力
- 顧客體驗能力
- 組織應變能力

本研究發現，ERP 的真正價值不在系統本身，而在企業能否透過它推動組織創新。
對旅行社而言，未來競爭已不是誰資訊多，而是誰能把**資訊轉化為價值**。

參考文獻

- 交通部觀光署 (2024)。112 年觀光市場現況調查報告。臺北：交通部觀光署。
- 王俊智 (2008)。探討知識管理能力、知識管理促發機制之驅動因子及其對組織創新之影響 (未出版碩士論文)。國立屏東科技大學，屏東縣。
- 王昭正 (2001)。旅行社經營管理。臺北：揚智文化。
- 王精文、蕭婉鎔 (2004)。建構學習型組織與績效關係之研究。人力資源管理學報，4 (4)，29-49。
- 王紹倫 (2002)。運用平衡計分卡與品質機能展開建立績效指標—以新都里餐飲集團為例 (未出版碩士論文)。國立成功大學，臺南市。
- 江美欣 (2001)。影響知識策略及其效益之因素研究 (未出版碩士論文)。國立成功大學，臺南市。
- 何榮柱 (2016)。品管圈活動、師徒制及知識管理與技術知識傳承成效關連性之研究—以中鋼公司為例 (未出版碩士論文)。國立中山大學，高雄市。
- 余佳霈 (2014)。顧客知識管理、補救預應策略、顧客關係管理與關係品質之探討—以光電產業為例 (未出版碩士論文)。國立高雄大學，高雄市。
- 吳志元 (2006)。知識管理與組織創新關係：以組織創新氣候及人力資本為中介變項
- 吳明璋、陳俊明、韓文彬 (2001)。企業 E 化策略與實務。臺灣：商周出版。

參考文獻

- Ayyagari, M., Demirgüç-Kunt, A., & Maksimovic, V. (2011). Firm innovation in emerging markets: The role of finance, governance, and competition. *Journal of Financial and Quantitative Analysis*, 46(6), 1545–1580.
- Barney, J. (1991). Firm resources and sustained competitive advantage. *Journal of Management*, 17(1), 99–120.
- Buhalis, D. (1998). Strategic use of information technologies in the tourism industry. *Tourism Management*.
- Botta-Genoulaz, V., & Millet, P. A. (2006). An investigation into the use of ERP systems in the service sector. *International Journal of Production Economics*, 104(1), 202–221.
- Braun, V., & Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology*, 3(2), 77–101.
- Buhalis, D., & Law, R. (2008). Twenty years on and 10 years after the Internet: The state of eTourism research. *Tourism Management*, 29(4), 609–623.
- Damanpour, F. (1991). Organizational innovation: A meta-analysis of determinants and moderators. *Academy of Management Journal*, 34(3), 555–590.
- Davenport, T. H. (1998). Putting the enterprise into the enterprise system. *Harvard Business Review*, 76(4), 121–131.
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean model of information systems success: A ten-year update. *Journal of Management Information Systems*, 19(4), 9–30.
- Dogru, T., et al. (2021). The role of AI in hotel pricing and revenue management. *IJHM*.
- Gattiker, T. F., & Goodhue, D. L. (2005). What happens after ERP implementation? Understanding the effects of interdependence and differentiation on plant-level outcomes. *MIS Quarterly*, 29(3), 559–585.



**感謝各位長官聆聽
歡迎提問與討論**