

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

2026 年 4 月

研究生：楊清文

指導教授：麥康妮

摘要

隨著全球線上旅遊平台 (Online Travel Agencies, OTA) 與去中間化趨勢的衝擊，臺灣傳統旅行社面臨嚴峻的轉型壓力。研究旨在探討企業資源規劃系統 (Enterprise Resource Planning, ERP) 在臺灣旅行社轉型過程中的角色，並分析其如何透過「組織創新」行為進而轉化為實質的「組織績效」。研究以 DeLone & McLean (2003) 之資訊系統成功模型 (Information Systems Success Model, ISSM) 為理論基礎，試圖釐清技術品質、創新行為與營運成果間的動態關聯。

研究採質性研究取向之多重個案研究法，選取三家具備轉型經驗之指標性旅行社作為研究個案。針對其內部決策層 (總經理)、管理層 (營運副總、行銷主管)、技術層 (資訊經理) 與執行層 (票務操作、業務主任) 四個維度，共計深度訪談六位核心成員，藉由多角度交叉驗證 (Triangulation) 以確保研究結果之嚴謹性。

研究發現如下：路徑轉化機制：呼應 ISSM 模型中系統品質與資訊品質之影響力，本研究證實 ERP 對績效的貢獻並非線性，而是以「組織創新」為中介路徑。高品質數據需觸發基層「流程去人化」與管理層「數據決策化」，方能轉化為組織淨效益。數據燃料論之確立：實證發現 ERP 已從後勤帳冊轉變為「前瞻決策引擎」。高品質結構化數據是推動人工智慧 (AI) 智慧定價與產品創新的關鍵燃料，支持了 ISSM 中資訊品質對個人與組織產生正向衝擊的論點。管理範式之轉移：ERP 的導入引發管理邏輯變革，從「事後稽核」轉向「事前預測性管理」。透過作業價值成本 (Activity-Based Costing, ABC) 預覽功能，企業能精準掌握損益，顯著提升決策品質。技術落地之障礙：技術債、應用程式介面 (Application Programming Interface, API) 介接門檻及員工心理抗性，是阻礙系統品質轉向創新動能的關鍵調節變項。此發現反思了 ISSM 模型中「服務品質」在降低組織抗性中的必要性。

最後，研究針對產業實務提出「三階段數位轉型藍圖」：從建構「數位真相來源」的地基期，歷經「流程再造」的轉換期，最終達成「數據變現」的收穫

期。研究建議未來業者應強化 ERP 系統的移動化 (Mobile) 整合，並持續投入數據治理，以在 AI 時代中從資訊仲介者轉化為高附加價值的服務創造者。

關鍵詞： 企業資源規劃系統 (ERP)、組織創新、組織績效、資訊系統成功模型 (ISSM)、臺灣旅行社