

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

發表者：楊清文

指導教授：麥康妮 博士

評論人：宋品萱

2026/4/30

Summary

- **研究目的**：探討企業資源規劃系統 (ERP) 如何影響臺灣旅行社的組織創新與組織績效。
- **理論基礎**：以資訊系統成功模型 (Information Systems Success Model, ISSM) 為核心架構，分析系統品質、資訊品質與服務品質如何驅動組織轉型與創新。
- **研究方法**：採質性研究取向之多重個案研究法，針對三家具代表性的轉型旅行社進行半結構式深度訪談與資料分析。
- **結果**：ERP已由傳統行政工具轉型為企業數位變革核心，透過流程自動化與即時成本控管提升營運效率與決策品質；然而僅導入ERP不足以改善績效，仍需結合流程再造與數據驅動創新，並仰賴高品質資料治理作為基礎，以強化財務與營運透明度、數位韌性，並支撐AI應用與永續經營的策略發展。
- **結論**：領導者支持與組織文化轉型是ERP能否轉化為競爭優勢的核心關鍵。ERP對績效的影響並非直接，而是透過「組織創新」作為中介機制來實現。
- **研究貢獻與價值**：本研究將ISSM理論延伸至旅行業情境，並建構「技術品質 → 組織創新 → 組織績效」的完整轉化路徑。

專業術語

- **CRM (Customer Relationship Management) 客戶關係管理**：透過數據分析與互動管理，幫助企業維繫舊客戶並開發新客戶。
- **SaaS (Software as a Service) 軟體即服務**：透過網路即可使用的訂閱制軟體，無需安裝與自建系統。
- **API (Application Programming Interface) 應用程式介面**：讓不同軟體系統之間可以互相溝通與交換資料的標準介面。
- **GDS (Global Distribution System) 全球分銷系統**：串聯航空、飯店等旅遊資源，供旅行社即時查詢與預訂的平台。

建議：獨立出研究動機

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。



Q&A

資訊系統成功模型
(ISSM)

組織創新

臺灣旅行社

組織績效

企業資源規劃系統
(ERP)



資訊系統成功模型 (Information Systems Success Model, ISSM)

- 由 DeLone & McLean (1992) 提出，並於 2003 年修訂
- 用於評估資訊系統在個人與組織層面的整體成效

1. 系統品質 (System Quality)
2. 資訊品質 (Information Quality)
3. 服務品質 (Service Quality)
4. 使用意圖 / 實際使用 (Intention to Use / Use)
5. 使用者滿意度 (User Satisfaction)
6. 淨利益 (Net Benefits)

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。

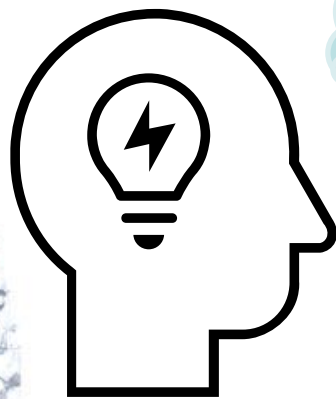
ISSM 六大核心構面	
構面	說明
系統品質	系統穩定性、反應速度、操作易用性
資訊品質	資料準確性、即時性、完整性
服務品質	系統供應商或資訊部門支援能力
使用意願 / 實際使用	使用者操作頻率與依賴程度
使用者滿意度	使用者對系統操作與成效之感受
淨效益	系統對個人或組織產生的實際價值

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**。

15

→ 研究以 ISSM (2003) 作為理論基礎，但主要聚焦於**系統品質**與**資訊品質**，對於「**服務品質**」等構面之角色似乎未有充分討論。建議進一步說明是否已納入分析架構中；若未納入，亦建議於研究限制中加以說明其可能影響。

提問時間 Q&A



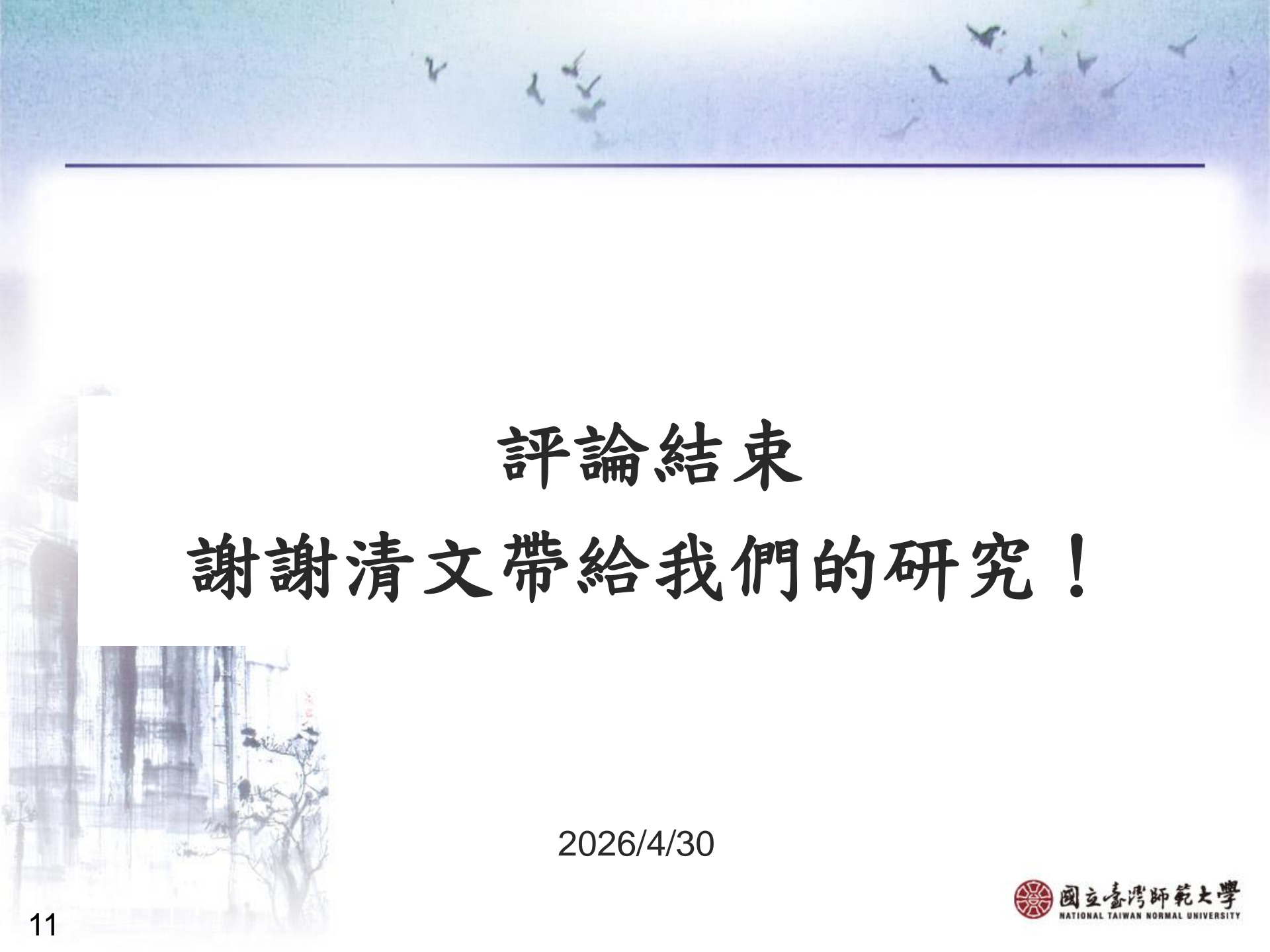
現場有沒有老師或同學，
想問清文一些問題？

臺灣旅行社轉型

1. 請問在同一個所屬企業下，受訪者安排各兩位，是為了相互比對？或是資訊互補？是否考慮在同一企業下之員工可能出現組織創新或是組織績效不同的情況？
2. 在導入 ERP 多年 (如受訪者平均具備 5-17 年的實施經驗) 後，臺灣傳統旅行社是否已真正建立足以對抗 OTA 大數據定價的客製化與數據經營能力，還是仍停留在系統工具層次，難以形成競爭優勢？
3. 鑑於研究指出約有 50% ERP 導入處於閒置或供奉狀態，本研究僅選取轉型成功的個案 (A、B、C)，在研究設計上是否曾考慮納入導入失敗或閒置個案進行對比分析，以更清楚凸顯「人與制度」及「行為變革」在成功轉型中的關鍵作用？

總結

1. 結合研究者實務經驗，聚焦臺灣旅行社導入 ERP 系統之應用情境，有助於提升營運效率並強化財務控管能力。
2. 採多層級受訪者(決策、管理、技術、執行)觀點，提升資料完整性。
3. 受訪者皆具 10 年以上相關工作經驗，強化研究信度。
4. 重視研究倫理，確保訪談對象專業性與資料蒐集之可靠性。



評論結束
謝謝清文帶給我們的研究！

2026/4/30