

影響台灣大型服務業管理者使用電腦之因素探討

魏中倫、翁淑緣

E-mail: 8515899@mail.dyu.edu.tw

摘要

本研究主要探討在台灣大型服務業中，管理者受到那些因素影響而使用電腦，並且研究是否隨著時代的進步，漸將電腦視為是一種策略性的工具，使用於高階的策略規劃活動之中，而那些因素影響管理者將電腦使用在策略規劃、管理控制、作業階段等三方面則是本研究另一個要研究的重點。本研究首先根據文獻探討及目前的社會環境、科技的發展狀況而產生本研究架構，並依據此架構形成問卷(survey)等統計方法。研究發現，影響管理者將電腦使用於策略規劃、管理控制、作業階段等三方面的因素並不相同；在預測策略規劃的使用變項上，主要是組織政策、電腦焦慮、創新性、享受樂趣等四項，在管理控制方面則是以有效性、網路資料交換性、創新性、享受樂趣四項較具預測能力，而在作業階段預測上以升遷、電腦焦慮、所受訓練、享受樂趣等為最主要；而與電腦使用量相關的因素中，是以軟體的有效性、電腦焦慮、所受訓練、創新性、享受樂趣等五項達到顯著水準。由本研究的發現可歸納為以下三點結論：一、台灣大型服務業管理者在電腦的使用上受到了資訊科技、社會互動、使用者本身的影響，而在程度上是有差別的，在三大項目中，以管理者本身的個人因素佔有較高的影響成份，這其中包含了電腦的有效性、電腦焦慮、所受的訓練、創新性、享受樂趣等，其中，電腦焦慮的影響是反向的，也就是對電腦越不焦慮者，越會去使用電腦。二、將電腦使用於中下階層的管理控制與作業階段，其影響因素以電腦的有效性及電腦焦慮程度有關；因能認識電腦在工作之中的效用，所以廣泛被應用於管理作業階段，這與我國各企業引入電腦作業已有些時日不無關係；另外，在將電腦使用於管理控制上時會出現對電腦焦慮不安的現象，這與資料的輸入儲存方式存疑，及管理者在對電腦的不了解上有關。三、將電腦使用於策略規劃與管理者的創新能力有密切的關係，因策略規劃是屬於一種對長期事務的分析，需要許多的內部及外部的資訊，而電腦在這一方面而言可以提供許多寶貴的資料；另一方面，電腦在使用於策略規劃上算是一種新型的嘗試，故需要管理者有接受這方面創新的態度。

關鍵詞：電腦焦慮；策略規劃；管理控制；作業階段；電腦使用；享受樂趣

目錄

第一章 緒論 第一節 研究背景與動機 第二節 研究目的 第三節 研究的重要性 第四節 研究範圍與限制 第二章 文獻探討 第一節 學者的研究及發現 第二節 資訊科技的發展與使用 第三節 組織與社會對使用電腦的影響 第四節 個人特質與使用電腦 第三章 研究方法 第一節 研究架構 第二節 研究問題及研究假設 第三節 研究變項操作性定義 第四節 研究工具 第五節 研究對象及取樣 第六節 問卷評估 第七節 資料分析方法 第八節 樣本特性分析 第四章 研究結果與分析 第一節 影響因素之分析 第二節 驗證假設一：影響因素與電腦使用量無顯著的關係 第三節 驗證假設二：影響因素與管理者將電腦用於策略規劃無顯著的關係 第四節 驗證假設三：影響因素與管理者將電腦用於管理控制無顯著的關係 第五節 驗證假設四：影響因素與管理者將電腦用於作業階段無顯著的關係 第六節 驗證假設二：影響因素與電腦應用類型無顯著的關係 第七節 討論 第五章 結論與建議 第一節 研究結果 第二節 結論 第三節 建議 中文參考書目 英文參考書目 附錄一 問卷 附錄二 服務業之定義、特質、發展趨勢

參考文獻

中國時報:民85/02/13, 第七版 台灣全球產業協力島1000, 天下雜誌1000大特刊, 1995/06/05 司徒達賢、宋錕、張緯良, 資訊技術的運用對組織的影響, 管理評論, 民79/07, 121-137 徐聯恩、司徒達賢、吳靜吉, 組織內人際結構之研究, 管理評論, 民77, 199-216 張夢娜, 走出管理工作的神話, 企業經理月刊, 1990/05, 19-22 梁定澎, 網住學習新路, 天下雜誌, 1995/10, 117 林隆潤, 資訊科技增強企業力, 管理雜誌, 1994/09 世界經理文摘, 公司如何電腦化, 107期, 122-129 莊雅茹, 電腦焦慮測驗題目之編制與發展, 資訊與教育雜誌, 1995/02, 18-27 莊雅茹, 台灣學生電腦焦慮之探討, 教育研究資訊, 1卷5期, 1993/09 萬文郁, 小學生HAAPPY學電腦, 中國時報, 民85/03/22, 第37版 周昭賢, 電腦功過參半, 管理雜誌, 1992/01 范錚強, 談資訊系統的適域性管理問題, 資訊與電腦, 1993/04, 58-60 李雨蓮, 從管理的觀點探討電腦化對企業組織的影響, 民76, 中興大學企管所碩士論文 陳昱成, 資訊科技對組織管理控制系統之影響-以台灣企業為例, 民82, 成功大學企管所碩士論文 楊銘郎, 為什麼經理人不用PC, 資訊與電腦, 1993/07 涂裔輝, 商業網路發展與前景, 資訊與電腦, 1995/09, 28-29 程嘉君, 建立我國商用Internet, 資訊與電腦, 1995/09, 30-33 林耀欽, 有效創造競爭優勢, 企業應用資訊科技的新觀念, 管理雜誌, 1994/10 陳美純, 策略性資訊系統, 善因應經營變數, 資訊與電腦, 1994/05, 104-107 林志鴻, 三千年大贏家, 書華出版事業有限公司, 1995/02 莊汪清, 高階主管對環境因素偵測及其資訊行為影響之研究, 民78, 中山大學企管所碩士論文 劉漢瑜, 從決策過程的觀點論資訊系統開發,

民81 交通大學管科所碩士論文 廖如龍，從資訊科技應用探討新加坡的國家競爭優勢，資訊與電腦，民80/10 張緯良，策略性資訊技術應用的層次性架構---如何以資訊技術創造競爭優勢，中山管理論叢，1994 徐炳勳，企業大轉型---資訊科技時代的競爭優勢，天下文化，1994 李良猷，資訊贏家---深入淺出談企業電腦化，資訊與電腦，1992/09 李素貞，資訊科技與管理趨勢，管理雜誌，243期，1994/09 陳俊仲，打開網路藏保圖，天下雜誌，1996/02，152-158 林東清，影響企業引進資訊科技成效之組織因素，管理評論，第14卷，第二期，民84/07，59-84 曾令瑛，企業如何資訊化---資訊科技方興未艾，管理雜誌，243期，1994/09 楊照民，從電腦化到企業管理改造，管理雜誌，243期，1994/09 林春旭，組織隨變，經理逐流---經理人如何因應資訊科技之衝擊，管理雜誌，1994/09 沈銘宏，台灣企業運硬資訊科技對組織控制影響之探討，民82，成功大學企管所碩士論文 懋國良，資訊技術運用與銀行經營績效關係之研究，民81，交通大學資管所碩士論文 吳宗蟠，謝清佳，資訊管理-理論與實務，松崗電腦圖書公司，民82/08 吳啟源，盧東華，資料庫系統概論，儒林圖書有限公司，1993/06 吳啟源，資料庫系統概論，儒林圖書有限公司，1993/06 王玉民，社會科學研究方法原理，洪葉文化事業有限公司，1994/12 章英華，傅仰止，翟海源，社會調查與分析，中央研究院民族學研究所，民84/06 張紹勳，SAS FOR WINDOWS程序語法，松崗電腦圖書資料公司，1995/05 翁淑緣，SAS與資料處理，儒林圖書有限公司，1992/07 李金泉，SAS/PC應用手冊---多變量應用統計與研究分析實務，松崗電腦圖書資料公司，1994/04 王克捷，李慧菊，服務業的經營策略，天下叢書，1987/12 李庸三，台灣服務業發展論文集，聯經出版社，民84/04 薛立敏等，台灣生產性服務業之發展與展望---國際比較研究，中華經濟研究院，民84/03 蘇進欽，從服務業角度看態度中介模式並探討其廣告效果，台灣大學商學研究所博士論文，民83/06 王居卿，服務業的整合性分類模式之建構-策略上的觀點，台灣大學商學研究所博士論文，民82/12 劉文宏，我國服務業行銷策略之研究，成功大學碩士論文，民80/06 林清山，多變量分析統計法，東華書局，民83/03 中華民國全國商業總會，中華民國台灣地區八十一年服務業經營活動報告，經濟部商業司，民82/09