

導入企業資源規劃動機、組織學習機制、使用者滿意度與經營績效之探討研究

陳詩婷、王秦希康

E-mail: 9800795@mail.dyu.edu.tw

摘要

全球化競爭導致企業經營環境的複雜程度，許多學者發現面對動盪環境中的挑戰，企業必須加強與環境的互動，除了導入企業資源規劃之外，也需透過組織學習來造成組織對外界環境的回應，藉以去除傳統組織設計的僵固性與封閉性。而企業對於ERP系統實際上線後的整體滿意度評價偏低，因此引發本研究探討使用者滿意度如何影響導入ERP的成功與否因素，本研究以製造業為研究對象，在研究方法上以深度訪談法為主，並根據研究結果，提供企業作為未來研究的建議與省思的參考。研究發現，ERP使公司營運效率達到理想的管理目標，同時整合公司的營運資訊，提升企業營運的彈性，降低公司不必要的浪費，迅速回應競爭環境的變化。而且當員工對於系統的使用滿意度越高，越能激勵員工的潛能，為公司帶來無限的發展，如果員工之間可以互相學習，讓知識得以連結，幫助組織成長，讓經營績效得以提升。

關鍵詞：企業資源規劃、組織學習機制、使用者滿意度、經營績效

目錄

內容目錄 中文摘要	iii	英文摘要	iii
iv 誌謝辭		vi 內容目錄	
vii 表目錄		ix 圖目錄	
x 第一章 緒論	1	第一節 研究動機、背景與目的	1
1 第二節 研究範圍	5	第三節 研究流程	5
5 第二章 文獻探討	7	第一節 企業資源規劃	7
7 第二節 組織學習機制	23	第三節 使用者滿意度	36
31 第四節 經營績效		36 第三章 研究方法	42
42 第一節 研究架構		42 第二節 研究變項之操作性定義與衡量	49
49 第三節 問卷之信、效度分析		49 第四節 研究工具與訪談實施	64
64 第五節 研究對象		64 第六節 資料分析方法	67
67 第四章 研究發現與討論	69	第一節 製造業對導入企業資源規劃動機的態度與作法	69
69 第二節 製造業對組織學習機制的態度與作法	79	第三節 製造業對使用者滿意度的態度與作法	96
79 第四節 製造業對經營績效的態度與作法	109	第五章 結論	
109 第一節 研究結論	120	第二節 後續研究	
120 第二節 參考文獻	126	附錄A 訪談大綱	
126 附錄B 訪談內容	136	表目錄 表 2-1 ERP之演進過程	12
136 表 2-2 ERP系統基本功能	15	表 2-3 導入ERP動機分類表	18
15 表 2-4 組織學習機制的定義	25	表 2-5 衡量使用者滿意度構面	34
25 表 2-5 表 3-1 導入企業資源規劃動機量表	43	表 3-2 組織學習機制量表	45
43 表 3-3 使用者滿意度量表	47	表 3-4 經營績效量表	48
47 表 3-5 導入企業資源規劃動機之因素分析及信度係數	51	表 3-6 組織學習機制量表之因素分析及信度係數	54
51 表 3-6 表 3-7 使用者滿意度量表之因素分析及信度係數	58	表 3-8 經營績效量表之因素分析及信度係數	62
58 表 3-8 表 3-9 受訪者編碼	68	圖目錄 圖 1-1 研究流程	6
68 圖 1-1 圖 2-1 導入ERP動機構面圖	19	圖 2-2 平衡計分卡的架構圖	41
19 圖 2-2 圖 3-1 研究架構圖	42	圖 3-2 導入企業資源規劃動機量表之因素陡坡圖	50
42 圖 3-2 圖 3-3 組織學習機制量表之因素陡坡圖	54	圖 3-4 使用者滿意度量表之因素陡坡圖	58
54 圖 3-4 圖 3-5 經營績效量表之因素陡坡圖	61		

參考文獻

一、中文部分 David, L. O. (2005), ERP企業資源規劃:管理問題與實務(朱西成譯), 台北:滄海書局, 3-13, (原文於2001年出版)。方世杰, 鄭仲興(2001), 組織間學習機制與合作研發之組織學習績效的實證研究 - 組織間互動之觀點, 管理學報, 18(4), 503-526。林文寶(2001), 技術知識整合、知識能量與組織學習對核心競爭力及創新績效關聯性之研究, 國立成功大學企業管理研究所未出版之博士論文, 15-22。林東清(2008), 資訊管理 - e化企業的核心競爭能力(3版), 台北:智勝文化。林昱君(2002), 導入企業資源規劃系統對使用者滿意度及工作滿意度的影響之研究, 私立淡江大學會計學研究所未出版之碩士論文, 12-15。林欽榮(2004), 組織理論與管理, 台北:揚智文化。林漢威(1998), 何謂ERP, 能力雜誌, 514, 30-31。吳瑞明(2003), ERP系統使用者滿意度的關鍵因素研究 - 以K公司為例, 私立大同大學事業經營研究所未出版之碩士論文, 7-21。周樹林(2001), 2001~2003年我國ERP市場發展趨勢分析, 台灣通訊, 91, 100-104。孟憲敏(1999), 自動化工程系統 - ERP專題研究, 工研院機械所出版品。徐仁輝(2005), 績效管理與組織學習, 公務人員月刊, 111, 36-46。陳再來(2001), 投資及經營分析, 台北:翰蘆圖書。張甫任(2003), 私立技術學院高階主管才能與組織績效之研究, 私立中華大學科技管理研究所未出版之博士論文, 31-41。許秉瑜, 何應欽, 陳智忠(2000), 由ERP到EC - 以ERP為基礎的電子商務系統, 能力雜誌, 533, 60-63。黃暄(2006), ERP導入成功關鍵因素與績效評估之探討 - 以T公司為例, 私立大同大學資訊經營研究所未出版之碩士論文, 14-20。曾煥釗(2000), 什麼是ERP, 電子檢測與品管, 42, 72-74。楓益銘(2006), 企業導入ERP系統之研究 - 以4S互動策略為基礎, 國立台灣科技大學資訊管理研究所未出版之碩士論文, 12-18。廖志德(2000), 突破ERP導入的困境與泥淖, 能力雜誌, 533, 24-29。蔡木霖(2002), 公賣局獎酬結構改變對組織公平、組織承諾、工作滿足及績效的影響, 國立台北大學企業管理系未出版之博士論文, 13-14。顏秀雯(2002), 贏戰未來的關鍵學習 - ERP[線上資料], 來源: <http://www.anser.com.tw/index.php> [2002, November]。蕭健宇(2000), 企業導入ERP系統對組織循環的影響 - 以導入ERP的本土廠商為例, 私立東華大學企業管理研究所未出版之碩士論文, 26-30

二、英文部分 Bailey, J. E., & Pearson, S. W. (1983). Development of a tool for measuring and analyzing computer user satisfaction. *Management Science*, 29(5), 530-545. Baker, W. E., & Sinkula, J. M. (1999). Learning orientation, market orientation, and innovation: Integrating and extending models of organizational performance. *Journal of Market Focused Management*, 4(4), 295-308. Baroudi, J. J., & Orlikowski, W. J. (1988). A short-form measure of user information satisfaction: A psychometric evaluation and notes on use. *Journal of Management Information System*, 4(4), 44-59. Bingi, P., Sharma, K. M., & Godla, K. J. (1999). Critical issues affecting an ERP implementation. *Information Systems Management*, 16(3), 7-14. Butler, J. (1999). Risk management skills needed in a packaged software environment. *Information Systems Management*, 16(3), 15-20. Calantone, R. J., Cavusgil, S. T., & Zhao, Y. (2002). Learning orientation, firm innovation capability, and firm performance. *Industrial Marketing Management*, 31(6), 515-524. Cliffe, S. (1999). ERP implementation. *Harvard Business Review*, 77(1), 16-17. Cohen, M., & Bacdayan, P. (1994). Organizational routines are stored as procedural memory: Evidence from a laboratory study. *Organization Science*, 5(4), 554-568. Davenport, T. H. (1998). Putting the enterprise into the enterprise system. *Harvard Business Review*, 76(4), 121-131. DeLone, W. H., & McLean, E. R. (1992). Information systems success: The quest for the dependent variable. *Information Systems Research*, 3(1), 60-95. Garvin, D. A. (1993). Building a learning organization. *Harvard Business Review*, 71(4), 78-91. Gelderman, M. (1998). The relation between user satisfaction, usage of information systems and performance. *Information and Management*, 34(1), 11-18. Goh, S. G. (1998). Toward a learning organization: The strategic building blocks. *Advanced Management Journal*, 63(2), 15-22. Grant, R. M. (1996). Toward a knowledge-based theory of the firm. *Strategic Management Journal*, 17, 109-122. Heizer, J., & Render, B. (2001). *Operations management*. New Jersey: Prentice-Hall, 596. Huber, G. P. (1991). Organizational learning: The contributing processes and the literatures. *Organization Science*, 2(1), 88-115. Igarria, M., & Nachman, S. A. (1990). Correlates of user satisfaction with end user computing: An exploratory study. *Information and Management*, 19(2), 73-82. Igarria, M., Zinatelli, N., Cragg, P., & Cavaye, A. L. M. (1997). Personal computing acceptance factors in small firms: A structural equation model. *MIS Quarterly*, 21(3), 279-305. Ives, B., Olson, M. H., & Baroudi, J. J. (1983). The measurement of user information satisfaction. *Communications of the ACM*, 26(10), 785-793. Kaplan, R. S., & Norton, D. P. (1992). The balanced scorecard-measures that drive performance. *Harvard Business Review*, 70(1), 71-80. Khalil, O. E. M., & Elkordy, M. M. (1999). The relationship between user satisfaction and systems usage: Empirical evidence from Egypt. *Journal of End User Computing*, 11(2), 21-28. Kim, C., Suh, K., & Lee, J. (1998). Utilization and user satisfaction in end-user computing: A task contingent model. *Information Resources Management Journal*, 11(4), 11-24. King, W. R., & Teo, T. S. H. (1994). Facilitators and inhibitors for the strategic use of information technology. *Information and Management*, 27(2), 71-87. Laughlin, S. P. (1999). An ERP game plan. *Journal of Business Strategy*, 20(1), 32-37. Lynn, G. S. (1998). New product team learning: Developing and profiting from your knowledge capital. *California Management Review*, 40(4), 74-93. MacVittie, L. (2001). Buckle up: Implementing an ERP takes time and patience. *Network Computing*, 12(6), 97-100. Maxwell, K. (1999). Executive study assesses current state of ERP in paper industry. *Pulp and Paper*, 73(10), 39-43. Melone, N. P. (1990). A theoretical assessment of the user-satisfaction construct in information systems research. *Management Science*, 36(1), 76-91. Minahan, T. (1998). Enterprise resource planning: Strategies not included. *Purchasing*, 125(1), 112-127. Monica, M. L. (2001). Web services will move slowly to ERP. *Info-World*, 23(50), 18. Nambisan, S., Agarwal, R., & Tanniru, M. (1999). Organizational mechanisms for enhancing user innovation in information technology. *MIS Quarterly*, 23(3), 365-395. Nilakanta, S., & Scamell, R. W. (1990). The effect of information sources and communication channels on the diffusion of innovation in a database development environment. *Management Science*, 36(1), 24-40. Popper, M., & Lipshitz, R. (1998). Organizational learning mechanisms: A structural and cultural approach to organizational learning. *Journal of Applied Behavioral Science*, 34(2), 161-179. Senge, P. M. (1990). *The fifth discipline*. New York: Doubleday/Currency. Sinkula, J. M. (1994). Market information processing and organizational learning. *Journal of Marketing*, 58(1), 35-45. Somers, T. M., Nelson, K., & Karimi, J. (2003). Confirmatory factor analysis of the end-user computing satisfaction instrument: Replication within an ERP domain. *Decision Sciences*, 34(3), 595-621. Stata, R. (1989). Organizational learning: The key to management innovation. *Sloan Management Review*, 30(3), 63-74.

Stevenson, W. J. (1999). *Production/Operations management*. Boston: Irwin/McGraw-Hill, 3. Tan, B. W., & Lo, T. W. (1990). Validation of a user satisfaction instrument for office automation success. *Information and Management*, 18(4), 203-208. Venkatraman, N., & Ramanujam, V. (1986). Measurement of business performance in strategy research: A comparison of approaches. *Academy of Management Review*, 11(4), 801-814. Wick, C. W., & Leon, L. S. (1993). *The learning edge: How smart managers and smart companies stay ahead*. New York: McGraw-Hill. Willis, T. H., Willis-Brown, A. H., & McMillan, A. (2001). Cost containment strategies for ERP system implementations. *Production and Inventory Management Journal*, 42(2), 36-42. Zollo, M., & Winter, S. G. (2002). Deliberate learning and the evolution of dynamic capabilities. *Organization Science*, 13(3), 339-351.