

影響臺灣國際觀光旅館業引進資訊科技之組織因素研究

The Effects of Organizational Factors on Information Technology Adoption in Taiwan International Tourist Hotel Industry

黃宗成
Tzung-Cheng Huan

吳忠宏^{**}
Homer C. Wu

廖怡華^{***}
Yi-Hua Liao

摘要

本研究目的在了解台灣國際觀光旅館業的組織背景概況及其對支援資訊科技運作的關係，並分析台灣國際觀光旅館業之支援資訊科技運作環境因素對引進資訊科技成效之影響。資訊科技目前在台灣國際觀光旅館業的應用可歸納成爲前檯（Front Office）和後檯（Back Office）作業系統兩大部分；前檯部分爲客務、房務及餐飲部門所應用之各項相關作業系統；後檯部分則是財務、會計、採購、庫存及人事等後勤支援部門所應用之各項相關作業系統。研究結果發現「主管幕僚關切決策權」和「組織配合及資源充裕度」對台灣國際觀光旅館業組織內部「整體引進資訊科技的支援程度」有顯著的關係；「資訊主管對引進資訊科技的影響程度」和「鼓勵員工學習資訊科技的程度」對台灣國際觀光旅館業組織內部「整體接受資訊科技創新程度」也有顯著的關係。

【關鍵字】：資訊科技、前檯作業系統、後檯作業系統、國際觀光旅館

ABSTRACT

The purpose of this empirical study is to investigate the relationship between organization factors and the updated situation of information technology (I.T.) adoption for the international tourist hotels in Taiwan, and to examine the effects of organizational factors of international tourist hotels on its operation-supporting environment of the Information Technology in Taiwan. The information technology adopted in Taiwan international tourist hotel industry can be summarized into two parts. The first part is front office operation system for front desk, room and food services. The second part is back office operation system for finance, accounting, purchasing, inventory, human resources and other logistic divisions. This study finds that 「the executive decision power」 and 「the organization cooperation and resources」 are significantly related to 「the organization support for introducing new information technology」 of the Taiwan international tourist hotel industry; 「the I.T. executive decision power of adopting new information Technology」 and 「the incentive to

^{*} 中國文化大學觀光事業研究所 助理教授

^{**} 朝陽科技大學休閒事業管理研究所 助理教授

^{***} 醒吾技術學院觀光科 講師

employee for adapting information Technology」 are significantly related to 「the level of organization adopting new information Technology」 of the Taiwan international tourist hotel industry.

【Keywords】 : information Technology, front office operation system, back office operation system, international tourist hotel

壹、研究問題

自1963年起，美國New York Hilton Hotel便在其旅館裝置了第一部IBM客房自動化電腦；而在1980年，全美國的住宿業之電腦使用率還不到10%；但到了1994年，根據全美旅館業的一份調查報告顯示：平均高達95.3%的旅館都在使用電腦科技產品，同時超過300間客房數的大型旅館有97.2%都使用資訊科技；並且有86.1%的大型旅館業者認為資訊科技的應用會增進顧客的滿意度〔1〕。透過資訊科技的進步及刺激，使得國際觀光旅館經營管理業者從以往著重於傳統的作業性事務型態轉變成創造競爭優勢及策略。目前台灣的國際觀光旅館業在資訊科技方面應用的範圍仍停留在最基本能維持營運需求的階段，對於很多國外企業早已應用的資訊科技，例如：高階主管決策系統（Executive Decision System，簡稱EDS）、全球網路傳輸系統（Globe Distribution System，簡稱GDS）等的應用功能及範圍仍非常有限〔2〕。台灣的國際觀光旅館業目前在資訊科技應用的範圍整理共可分為前檯（Front Office）和後檯（Back Office）作業系統兩大部分。前檯部分為客務、房務及餐飲部門所應用之各項相關作業系統。後檯部分則是財務、會計、採購、庫存及人事等後勤支援部門所應用之各項相關作業系統。

鑑於國際觀光旅館業對資訊科技之需求日益增加，其對資訊科技的依賴也愈顯得重要。所以本研究問題是探討臺灣國際觀光旅館業有那些組織因素會影響資訊科技（前檯作業系統、後檯作業系統）之引進。目的在瞭解台灣國際觀光旅館業的組織背景及其引進資訊科技的概況。研究台灣國際觀光旅館業的組織背景對其支援資訊科技運作的關係、並分析台灣國際觀光旅館。進而支援資訊科技運作環境因素對引進資訊科技之影響。希望建立一整合性模式，作為日後國際觀光旅館業者自動化以及提供資訊科技業者拓展國際觀光旅館市場之參考。

貳、文獻回顧

一、資訊科技對於國際觀光旅館之重要性

國際觀光旅館所販賣的商品其特性為空間、時間及服務。而經營管理績效、服務品質管理的效率則有賴於資訊科技來創造競爭優勢及產品差異化。各大旅館的電腦系統作業情形，雖然可能因為業務所需或是其他種種因素各有差異，但是對資訊科技的高度依賴性是一致的。在美國有越來越多的旅館尤其是連鎖旅館願意投下大筆的費用使用資訊科技來增加住房人數，順便在網頁上介紹餐飲的服務。資訊科技在旅館界的應用未來將是大勢所趨（張玉欣，1999）。目前國外的國際觀光旅館業者常應用的資訊科技種類有：全球傳輸系統（Globe Distribution System，GDS）、線上銷售系統（Point-Of-Sales，POS）、管理資訊作業系統

(Management Information System, MIS)、資產管理系統(Property Management System, PMS)、高階主管決策資訊系統(Executive Information System, EIS)、網際網路通訊傳輸系統(Internet)等(廖怡華, 1999)。

台灣地區的國際觀光旅館業在資訊科技方面的應用, 普遍說來在創新及引進新資訊科技的程度較不像其他先進國家那樣的積極。由於國內引進高科技應用於服務業經營管理的風氣較其他許多先進國家要來得保守, 於是對於資訊科技的要求仍屬於電腦化階段: 利用電腦執行儲存、計算或列印帳單的階段。值得注意的是, 多位國際觀光旅館業資訊科技相關部門主管及旅館資訊科技供應商皆表示: 儘管資訊科技的變化與創新日新月異, 每年都以驚人的速度在創新, 但是對於許許多多在台灣的國際觀光旅館業者而言, 對於資訊科技方面的使用, 大部分仍屬於停留在最基本的營運功能需求階段, 綜合國際觀光旅館業的特性以及上述國內外相關文獻, 同時配合多位國內知名國際觀光旅館業者進行實地訪談後, 歸納整理出台灣國際觀光旅館業資訊科技的應用範圍基本上可分為前檯及後檯作業系統兩大部分。(廖怡華, 1999; 黃宗成、吳忠宏、郭建池、廖怡華, 1999)。

二、影響臺灣國際觀光旅館業引進資訊科技之組織因素

Watson (1990) 於研究中提出的架構認為組織背景因素包括了資訊科技管理者和CEO的關係、公司文化特性等都會影響到對資訊科技的認知。林東清和康必松(1994)的研究認為, 組織處於同業的競爭越激烈, 同業分佈於大城市的比例越高的產業環境, 愈有利於資訊科技的運作。一個組織的結構愈專門化、專業化及複雜化, 愈有利於資訊科技倡導者的產生。組織的文化與氣候, 包括價值觀與規範、共識、政治氣氛及管理的信任等, 都將影響資訊科技相關環境的產生和運作(林東清、康必松, 1994)。依據Damanpour (1991) 研究顯示, 專門化與專業化等變數對組織的創新有正向關係, 而正式化與集中化則和組織的創新有負向的關係。陳榮浩(1993)發現當組織的創新能力越強, 對引進資訊科技的成效影響就越大。然而組織的創新能力與組織的結構、策略、政策與管理制度以及文化與氣候有關。引進資訊科技的組織相關因素與提倡資訊科技的產生和運作有關(陳榮浩, 1993)。Kimberly & Evanisko (1981) 研究發現, 組織的專門化、集中化, 與組織的創新能力有正向的關係。Henry (1989) 在研究日本企業的制度中, 發現組織如果訂出團體發展方案、工作輪調設計、以及共同訓練方案等管理政策, 將有利於消除創新的障礙, 營造對新制度、新技術的環境。Morris & Trotter (1991) 也認為過分膨脹的幕僚功能、缺乏授權、溝通管道過長和複雜、過分依賴既有的規則、不當績效的績效評估準則等, 都將不利於組織的創新能力。另外, 陳榮浩(1993)就資訊科技引進與組織間關係的研究, 整理出一些相關因素並且依據其特性歸納為四個構面, 分別為(1)產業環境因素; (2)組織因素; (3)管理者因素; (4)資訊系統引進成效。

參、研究目的、假設與架構

如圖1所示，本論文之研究架構係參考Waston (1990) 與陳榮浩 (1993) 二人之研究，共可分為三個構面：組織背景因素、支援資訊科技的運作環境產生因素以及引進資訊科技的成效。各構面之間的關係為：不同的組織背景因素會影響支援資訊科技運作環境的相關因素產生，而不同的資訊科技運作環境因素會影響引進資訊科技的成效，例如引進頻率、次數等。綜合上述文獻回顧部分之研究，本研究架構中各構面間的關係可以充分得到先前實證理論基礎的支持。而本研究之目的與假設為：

目的一：瞭解台灣國際觀光旅館業的組織背景及其引進資訊科技的概況。

目的二：研究台灣國際觀光旅館業的組織背景對其支援資訊科技運作環境的關係。

目的三：分析台灣國際觀光旅館業之支援資訊科技運作環境因素對引進資訊科技之影響。

目的四：將研究成果提供給國際觀光旅館業及資訊科技業者作為營運之參考。

假設一：國際觀光旅館的組織背景因素對其支援資訊科技運作環境有顯著影響。

假設二：國際觀光旅館業支援資訊科技的運作環境對其引進資訊科技成效有顯著影響。

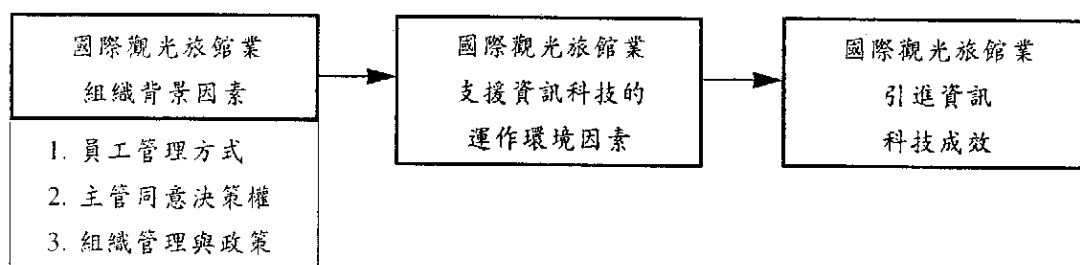


圖1 研究架構圖

肆、研究設計與方法

一、資料蒐集

本研究範圍為交通部觀光局1998年最新公佈資料顯示之54家國際觀光旅館。受測對象為「具引進資訊科技影響力之各部門主管」。本研究的問卷設計主要採取郵寄方式，共訪得受測對象128位。依本研究之架構、國內外參考文獻、並配合與國際觀光旅館業者作深入訪談，本問卷之內容及研究變數共分為四大部分。第一部分為組織背景因素，共分員工管理方式、主

管同意決策權、及組織管理與政策三組研究變數群。第二部分為管理者的運作環境因素。第三部分為引進資訊科技成效部分。第四部分為受測者的基本資料。前三部分乃藉由測量管理資訊科技的部門主管的認知所得之資料，採用五點「李克特尺度」(Likert Scale)來表示。受測者從「很高」、「高」、「普通」、「低」、「很低」五個等級中勾選一個適當之同意程度。

問卷的編碼方面，正面的影響問項之給分從很低(賦予一分)到很高(賦予五分)，最後一部分受測者的基本資料則採「類別尺度」加以衡量。

二、資料分析

本研究藉著(1)敘述性統計：瞭解台灣國際觀光旅館業及受測者之基本資料，如台灣國際觀光業的組織背景，支援資訊科技運作環境，及其引進資訊科技之成效；(2)因素分析：將台灣國際觀光旅館業之組織背景依其三個研究變數群作三次不同的因素分析；(3)多元回歸分析：以瞭解台灣國際觀光旅館業的組織背景對其支援資訊科技運作環境的關係，以及瞭解台灣國際觀光旅館業的組織背景對支援資訊科技運作環境對其引進資訊科技成效之關係。

三、問卷設計

本研究之問卷採取封閉式(closed)的結構型問卷(structured questionnaire)，以利資料的統計與量化。又根據本研究之目的與研究模式，本研究問卷之內容共分為五個構面：(1)組織背景因素；(2)支援資訊科技運作環境因素；(3)引進資訊科技成效部分；(4)國際觀光旅館基本資料，及(5)資訊科技相關部門主管基本資料。前三構面乃根據國內外文獻，並配合與台灣國際觀光旅館業者實地訪談結果加以綜合，最後選出較能契合目前台灣國際觀光旅館業者在引進新資訊科技現況之變數。其中第一部分變項又可分為員工管理方式、主管同意決策權、及組織管理與政策三組次構面。

四、調查對象與方法

根據實際訪談台灣國際觀光旅館業者及國內主要資訊科技供應商綜合整理得到的資料顯示，現今台灣國際觀光旅館業組織結構中，對於引進新的資訊科技有影響力的主管，通常為董事長、總經理、客務部經理、行銷部經理、財務部經理等會參與討論引進新的資訊科技方案的決策。

本研究主要採取電話及傳真方式進行問卷調查，來收集研究所需之資料。為提高問卷之信度與效度，本研究根據交通部觀光局提供的國際觀光旅館名稱及電話號碼資料，對台灣54家國際觀光旅館總經理室幕僚人員或是資訊部門主管一一進行電話普查後，得知其在引進資訊科技方面具有決策影響力的相關部門主管名單後，立即傳真問卷並隨即進行電話訪談，總

計成功受測對象共128位。

伍、研究結果與分析

一、台灣國際觀光旅館基本資料

台灣國際觀光旅館業經營型態以自資直營居多，佔61.7%。總客房數以300~350間以下居多，佔64.8%。資訊科技系統主要供應商大多數為內部資訊部門，佔31.3%；金旭資訊佔23.4%；國外資訊科技供應商FEDELIO，佔14.8%。最近前後10年內曾經考慮可能引進新資訊科技的次數為5次居多，佔25%。最近前後10年內最後決定引進新資訊科技的次數為1次居多佔50%，顯示國內國際觀光旅館業對於引進新的資訊科技關切程度遠遠地要高於最後真正引進比例的程度。對於是否引進新的資訊科技有最大決策影響力者以董監事或主管會議居多佔42%。而主要反對引進新的資訊科技原因以績效難以評估以及成本過高居多，分別佔58.6%及53.1%。受訪者年資以3~6年以下居多，佔28.1%。職務以電腦部門主管及人事部門主管最多，佔25%；其次為行銷部門主管，佔21.1%；總經理佔15.6%。教育程度在大專及大學部分佔了70.3%；碩士以上則和高中學歷程度分別佔14.1%以及14.8%。性別方面男性，佔74.2%，女性佔25.0%。詳細結果，請參見表1。

台灣國際觀光旅館業者認為其組織背景的實際狀況為：有明定員工負責的工作程度最高（平均值高達4.27），其次為強調標準作業流程程度（平均值為4.07），再其次為組織內部員工相處氣氛融洽（平均值為4.02）；在組織從事本業以外投資的程度為最低的（平均值為2.49），和業者實際訪談的結果完全吻合，由此可見台灣的國際觀光旅館業者對組織從事本業以外的投資態度是相當保守的。整體而言，台灣的國際觀光旅館業對支援引進資訊科技的運作環境程度，普遍來說相當高（平均值為3.72）。組織鼓勵員工學習新資訊科技相關知識、高階主管對於各部門之資訊科技相關策略的支持度、及各部門間在資訊科技應用時的相互配合度的程度也都很高，（平均值分別為3.71、3.63、3.55）。而資訊科技相關主管對於引進新資訊科技的影響相較於前幾個問項，程度較普通（平均值為3.41）。台灣的國際觀光旅館業對接受創新的程度很高（平均值為3.88）。曾經考慮引進新資訊科技的頻率的程度居次（平均值為3.81）。再則，台灣的國際觀光旅館業員工對引進新的資訊科技的吸收程度也是相當的高（平均值為3.55）。但是在最後真正決定引進新的資訊科技的頻率上，程度則相對地很低（平均值為3.12）。詳細結果，參見表2。

二、台灣國際觀光旅館業之組織背景

在台灣國際觀光旅館業者組織背景因素方面的變項共有三個研究變數群及十四個變數。研究變數群有：員工管理方式、主管同意決策權、及組織管理與政策。而為了決定各群因素數目，先對各研究變數群分別進行相關性分析，由變數之間的相關係數來判斷。決定各研究變數的因素數目依序為員工管理方式層面一個、主管同意決策權層面二個、組織管理與政策層面二個。經主成份分析共萃取五個共同因素。從高至低排序，在組織層面的兩個因素之累積解釋變異量高達71.17%，主管層面的兩個因素累積之解釋變異量達67.06%，而在員工層面的一個因素之解釋變異量達60.10%。詳細結果，請參見表3。

(因素一) 員工管理程度：包括了五個變數，解釋變異量達60.10%，依因素負荷量高低順序，構成因素一的變數分別是「標準作業流程 (0.82)」、「員工訓練及生活規劃 (0.82)」、「員工相處融洽 (0.78)」、「明定責任分工 (0.78)」及「內部溝通管道順暢 (0.67)」，以上五個變數均為台灣國際觀光旅館業之組織背景因素中有關員工管理方式之因素，故命名為「員工管理程度因素」。(因素二) 高階主管關切決策程度：包括三個變數，解釋變異量達43.65%，依因素負荷量高低順序，構成因素二的變數分別是「主管關切程度 (0.81)」、「幕僚影響決策過程 (0.70)」及「主管有決策權 (0.62)」，以上三個變數均為台灣國際觀光旅館業之組織背景因素中有關主管幕僚關切決策方面的因素，故命名為「高階主管的關切決策程度因素」。(因素三) 高階主管同意程度：只包括了一個變數，解釋變異量達23.40%，因素負荷量為0.85。此變數為台灣國際觀光旅館業之組織背景因素中有關主管同意比例方面的因素，故命名為「高階主管同意程度」。(因素四) 組織配合及資源充裕程度：包括了三個變數，解釋變異量達45.34%，依因素負荷量高低順序，構成因素四的變數分別是「主管同意比例 (0.84)」、「資源和預算充裕程度 (0.75)」及「配合環境調整策略 (0.74)」，以上三個變數均為台灣國際觀光旅館業之組織背景因素中有關主管幕僚關切決策方面的因素，故命名為「組織配合及資源充裕程度」。(因素五) 組織從事業外投資程度：只包括了一個變數「組織從事業外投資」，解釋變異量達25.83%，因素負荷量為0.97，故取名為「組織從事業外投資程度」。

表1 台灣國際觀光旅館業基本資料分析表

國際觀光旅館業基本資料					
	N	%		N	%
經營型態			主要反對資訊科技原因		
自資直營	79	61.7	高階主管不贊成	7	5.5
委託經營	22	17.2	同業或合作廠商不配合	1	0.8
加盟連鎖	27	21.1	使用者反對	7	5.5
			電腦維修人員反對	7	5.5

	N	%		N	%
總客房數			其它更優替代方案	50	39.1
100間以下	5	3.9	績效難以評估	75	58.6
300-350間以下	83	64.8	成本過高	68	53.1
350-600間以下	22	17.2	不願意冒險創新	40	31.3
600間以上	18	14.1	以往失敗經驗多	11	8.6
			其它	6	4.7
供應商					
FEDELIO	19	14.8			
HIS	4	3.1			
德安資訊	6	4.7			
亞美資訊	7	5.5			
金旭資訊	30	23.4			
陽明資訊	3	2.3			
內部資訊部門	40	31.3			
其它	19	14.8			
考慮可能引進			受測者基本資料	N	%
沒有	6	4.7	年資		
1次	28	21.9	3年以下	3	2.3
2次	17	13.3	3-6年以下	36	28.1
3次	22	17.2	6-9年以下	29	22.7
4次	16	12.5	9-12年以下	24	18.8
5次	7	5.5	12-15年以下	4	3.1
5次以上	32	25	15年以上	31	24.2
最後決定引進			職務		
沒有	27	21.1	董事長	3	2.3
1次	64	50.0	總經理	20	15.6
2次	27	21.1	客房主管	11	8.6
3次	6	4.7	餐飲主管	6	4.7
4次	1	0.8	客務主管	1	0.8
5次	2	1.6	財務主管	14	10.9
5次以上	1	0.8	行銷主管	27	21.1
			總經理幕僚	13	10.2
			其它	32	25.0
			教育程度		
			高中	19	14.8
			大專及大學	90	70.3
			碩士以上	18	14.1

	N	%		N	%
影響力最大者			受測者基本資料		
董事長	25	19.5	性別		
董監事或主管會議	42	32.8	男	95	74.2
總經理	31	24.2	女	32	25.0
總經理幕僚	10	7.8			
財務主管	16	12.5			
其它	4	3.1	總受訪數	128	100

表2 國際觀光旅館業組織背景及其資訊科技運作環境

問 項	平均值	標準差
國際觀光旅館業組織背景因素		
員工管理方式		
明定責任分工	4.27	0.67
標準作業流程	4.07	0.77
員工訓練及生活規劃	3.94	0.84
內部溝通管道順暢	3.73	0.93
員工相處融洽	4.02	0.78
主管同意決策權		
主管有決策權*	3.30	1.14
主管關切程度	3.83	1.07
幕僚影響決策過程	3.48	1.02
主管同意比例	3.13	1.16
組織管理與政策		
組織引進新科技	3.37	1.10
配合環境調整策略	3.76	0.74
資源和預算充裕程度	3.34	0.82
組織從事以外投資	2.49	1.21
整體對資科接受程度*	3.66	1.09

問 項	平均值	標準差
國際觀光旅館業資訊科技的運作環境因素		
資訊主管對引進資料之影響	3.41	1.15
鼓勵員工學習資料	3.71	0.88
主管對資料策略支持度	3.63	0.85
部門之資料配合度	3.55	0.76
整體引進資料支援度	3.72	0.79
國際觀光旅館業引進資訊科技成效		
考慮引進資料頻率	3.81	1.02
真正引進資料頻率	3.12	1.23
員工對資料吸收度	3.55	0.66
對新的資料需求度	3.27	1.01
整體創新接受度	3.88	0.93

註：1. 程度分數範圍從「5」表示很高到「1」表示很低。

2. *表示負面影響，分數為反向給分。

表3 國際觀光旅館業組織背景及資訊科技變項因素分析結果

變 項	分析一		分析二		分析三		共通性
	因素一	因素二	因素三	因素四	因素五		
		主管幕僚		組織配合及	組織從事業		
	員工管理程度		主管同意比例				
		關切決策權		資源充裕度	外投資度		
員工管理方式							
明定責任分工	0.78						0.61
標準作業流程	0.82						0.68
員工訓練及生活規劃	0.82						0.67
內部溝通管道順暢	0.67						0.44
員工相處融洽	0.78						0.60
主管同意決策權							
主管有決策權		0.62					0.42
主管關切程度		0.81					0.65
幕僚影響決策過程		0.70					0.67
主管同意比例			0.85				0.95

變項	分析一		分析二		分析三		共通性
	因素一	因素二	因素三	因素四	因素五		
		主管幕僚		組織配合及	組織從事業		
	員工管理程度		主管同意比例				
		關切決策權		資源充裕度	外投資度		
組織管理與政策							
組織引進新科技				0.84			0.71
配合環境調整策略				0.74			0.62
資源和預算充裕程度				0.75			0.57
組織從事業外投資						0.97	0.98
特徵值	3.01	1.75	0.94	1.81	1.03		
寄與率%	60.10	43.65	23.40	45.34	25.83		
累積寄與率	60.10	43.65	67.06	45.34	71.17		

三、理論架構結果分析

此內容包括兩部分，第一部分為台灣國際觀光旅館業之組織背景因素對其支援資訊科技運作環境關係的分析。第二部分為台灣國際觀光旅館業支援資訊科技運作環境對其引進新資訊科技成效之分析。詳細結果，請參見表4。

關於台灣國際觀光旅館業之組織背景因素對其支援資訊科技運作環境關係之分析在5%的顯著水準下，高階主管關切決策程度 (X_2) 和組織配合及資源充裕程度 (X_4) 對台灣國際觀光旅館業組織內部整體引進資訊科技的支援程度 (Y_1) 有顯著的直線關係。迴歸模式的判定係數為0.33，亦即此迴歸模式可解釋台灣國際觀光旅館業對其組織背景因素得分之變異的33%。F值為12.08，達到0.05的顯著水準。高階主管關切決策程度 (X_2) 對台灣國際觀光旅館業組織內部整體引進資訊科技的支援程度 (Y_1) 為正向的關係，亦即當高階主管對引進新資訊科技的決策權愈大、關切程度愈高、及最後引進資訊科技的比例愈高時，對台灣國際觀光旅館業整體而言，其引進資訊科技的支援程度也愈高。組織配合及資源充裕程度 (X_4) 對台灣國際觀光旅館業組織內部整體引進資訊科技的支援程度 (Y_1) 為正向的關係，亦即當組織積極引進新資訊科技、配合外在市場環境調整策略、及對引進新資訊科技所需要的資源和預算充裕時，對台灣國際觀光旅館業整體引進資訊科技的支援程度也愈高。

關於台灣國際觀光旅館業支援資訊科技運作環境對其引進新資訊科技成效之分析在5%的顯著水準下，資訊主管對引進資訊科技的影響程度 (X_5) 和鼓勵員工學習資訊科技的程度

(X₆) 對台灣國際觀光旅館業組織內部整體接受創新程度 (Y₂) 有顯著的直線關係。迴歸模式的判定係數為0.37，亦即此迴歸模式可解釋台灣國際觀光旅館業對其組織背景因素得分之變異的37%。F值為17.81，達到0.05的顯著水準。除了目前台灣國際觀光旅館業引進新資訊科技整體的績效難以衡量及引進成本過高之外，同時不到二分之一的旅館業者設有資訊部門，層級較低，權力也小，一般來說負責館內系統維護工作往往對於引進新的資訊科技不具有太大的影響力，故係數小且為負數。鼓勵員工學習資訊科技的程度 (X₆) 對台灣國際觀光旅館業組織內部整體接受創新程度 (Y₂) 有正向的關係，亦即組織鼓勵員工學習新資訊科技相關知識的程度愈高，則台灣國際觀光旅館業組織內部整體接受創新程度就愈高。

表4 影響國際觀光旅館業引進資訊科技因子分析表

	(Y ₁)		(Y ₂)
	整體對引進新資訊科技 的運作環境支援度		整體對引進新資訊 科技的創新接受度
變數		變數	
(a)常數	3.72*	(a)常數	1.45*
X ₁		X ₆	
員工管理程度	0.15	資訊科技主管對引進資訊科技之影響	-0.19*
X ₂		X ₇	
高階主管關切決策程度	0.20*	組織鼓勵員工學習新資訊科技相關知識	0.46*
X ₃		X ₈	
高階主管同意程度	0.10	高階主管對於各部門之	0.23
資訊科技相		關策略的支持度	
X ₄		X ₉	
組織配合及資源充裕程度	0.16*	部門之資料配合度	0.15
X ₅			
組織從事業外投資程度	-0.10		
判定係數 (R ²)	0.33	判定係數 (R ²)	0.37
F值	12.08	F值	17.81

陸、結論與建議

本研究主要目的在於瞭解台灣國際觀光旅館業引進資訊科技的組織因素情形、並探討國際觀光旅館業的組織背景因素對其支援資訊科技運作環境。同時也研究國際觀光旅館業支援資訊科技運作的環境對其引進資訊科技成效的關係。經分析整理後，得到以下結論：

一、台灣國際觀光旅館業的組織背景及其引進資訊科技的概況

台灣國際觀光旅館業最普遍使用的前、後樓作業系統為其內部專屬資訊部門所研發，其次為採用國內廠商金旭資訊公司所生產的產品。而對台灣國際觀光旅館業引進資訊科技有最大影響力者，依序為董監事或主管會議、總經理、及董事長。以上高階主管們對於組織引進資訊科技的影響力高達百分之八十。

台灣國際觀光旅館業最近十年內曾考慮可能引進資訊科技的比例高達百分之九十五，但最後只有將近百分之八十的旅館決定引進資訊科技，且百分之七十的旅館其最後決定引進資訊科技僅為一至二次而已。其中最主要反對資訊科技原因依次序高低為績效難以評估、成本過高、有其它更優替代方案、及不願意冒險創新。以台灣國際觀光旅館業組織背景因素整體而言，對資訊科技接受程度屬中間偏高；以台灣國際觀光旅館業支援資訊科技的運作環境因素整體而言，對引進資訊科技支援度亦屬中間偏高；至於最後台灣國際觀光旅館業引進資訊科技成效整體而言，其對資訊科技創新接受度則更為樂觀。經由上述對台灣國際觀光旅館業的組織背景及其引進資訊科技概況的研究，其結果已達成本研究的目的一。

二、研究台灣國際觀光旅館業的組織背景對其支援資訊科技運作環境的關係

以台灣國際觀光旅館業組織背景三組研究變數群：員工、主管與組織。分別作因素分析共得五個因素，分別為「員工管理程度」、「高階主管關切決策程度」、「高階主管同意程度」、「組織配合及資源充裕程度」、及「組織從事業外投資度」。經多元迴歸分析發現其「高階主管同意程度」及「組織配合及資源充裕程度」對台灣國際觀光旅館業支援資訊科技的運作環境有正面顯著的影響。有高階主管全力支持，要求全體員工全心投入，並能提供充裕的人力、物力資源，以及技術及策略各方面的支援，則對於資訊科技管理者的運作環境有利。上述發現和文獻回顧及業者訪談結果吻合，達到了本研究的目二。

三、分析台灣國際觀光旅館業之支援資訊科技運作環境因素對引進資訊科技之影響

以台灣國際觀光旅館業支援資訊科技運作環境之四個研究變項：「資訊主管對引進資訊科技之影響」、「鼓勵員工學習資訊科技」、「主管對資訊科技策略支持度」、及「部門之資訊

科技配合度」。經多元迴歸分析發現其「資訊主管對引進資訊科技之影響」及「鼓勵員工學習資訊科技」對台灣國際觀光旅館業引進資訊科技成效有顯著的影響。國際觀光旅館業者在進行其管理系統資訊科技化時，除了要考慮其組織背景因素外，也應考慮支援資訊科技運作環境的程度，才能增進其引進資訊科技整體之成效。又「鼓勵員工學習資訊科技的程度」對台灣國際觀光旅館業組織內部整體接受創新程度有正向的關係，亦即組織鼓勵員工學習新資訊科技相關知識的程度愈高，則台灣國際觀光旅館業組織內部整體接受創新程度就愈高。經由前述的研究結果，達到了本研究的第三個目的，也解決本研究的問題。

四、本研究的實用價值及貢獻如下：

- (一) 本研究的新發現與價值：過去針對台灣國際觀光旅館業引進資訊科技成效進行實證研究的相關文獻，幾乎沒有。國內外資訊科技引進資訊科技相關的理論，大多只從單一層面去探討，而本研究則從組織背景、支援資訊科技的運作環境、及引進資訊科技成效三個構面提出一整合模式來研究，藉以探討更多層面的模式來增加研究的內涵和實用價值，提供國際觀光旅館業者自動化時的參考。
- (二) 與其他研究的比較：關於台灣國際觀光旅館業中，影響資訊科技引進成效的組織因素研究，目前為止仍屬於剛啓蒙階段，並無相關的模式提出。而其他產業雖涉獵資訊科技範圍應用的研究較早，亦大多是概念性的假說階段，缺乏實證研究的支持。
- (三) 本研究結果可提供台灣國際觀光旅館業於未來打算引進新資訊科技及企業自動化時之參考，即善用組織的資源以增進引進資訊科技的績效；同時也可以提供旅館資訊科技系統供應商拓展國際觀光旅館市場的參考。此項結果達成本研究的第四個目的。

五、本研究對後續研究的建議有以下兩點：

- (一) 後續研究可朝休閒與觀光事業及其他相關之產業進行資訊科技的技術性問題來探討使用者之特性、知覺程度、外部因素等。同時也可對政府法規、產業環境、及主要系統供應商做更深入及完整的研究。
- (二) 由組織變革的觀點來分析台灣國際觀光旅館業引進資訊科技的過程，則組織中的每一個部門及員工在從事服務生產作業中的任何一項工作，皆會受到運用資訊科技轉變的衝擊；建議後續研究可嘗試將研究的對象涵蓋旅館其他部門的員工，例如財務部或是資訊主管作另一領域的探討。

柒、參考文獻

- 廖怡華，(1999)，影響國際觀光旅館業引進資訊科技之組織因素之研究，碩士論文，中國文化大學觀光事業研究所，台北。
- 陳榮浩，(1993)，影響企業引進資訊科技成效因素之研究，碩士論文，國立中山大學資訊管理研究所，高雄。
- 張玉欣，(1999)，全球網際網路應用於美國旅館訂房，中國飲食文化基金會會訊，5 (1)，p.38。
- 黃宗成、吳忠宏、郭建池、廖怡華，(1999)，影響臺灣國際觀光旅館業引進資訊科技之組織因素研究，第一屆永續發展管理研討會論文集，國立屏東科技大學管理科技學院，屏東。
- 林東清、康必松，(1993)，企業引進資訊系統實施之倡導者模式，產業科技研討會論集。
- Damanpour, F. (1991). Organizational Innovation : A Meta-Analysis of Effects of Determinants and Moderators, *Academy of Management Journal*, 34 (2), pp.555-590.
- Henry John, (1989). Barriers to Excellence and the Politics of Innovation, *Journal of General Management*, 2 (2), pp. 20-31.
- Kimberly John, R. and Michael, J. Evanisko, (1981). Organization Innovation : The influence of Individual, Organization and Contextual Factors on Hospital Adaption of Technological and Administrative Innovations, *Academy of Management Journal*, 24 (2), pp.689-713.
- Morris Michael, H. and J. Don Trotter, (1991). Institutionalizing Entrepreneurship in a Large Company : A Case Study at AT&T, *Industrial Marketing Management*, 19 (2), pp.131-139.
- Sjeldon, Pauline J., (1997). *Tourism Information Technology*. London: CAB International, p.81.
- Waston, R., (1993). *Creating and Sustaining a University Campus*, International Professional Communication Conference, 21 (1), pp. 12-18.