

國立台灣大學會計學系碩士論文摘要

企業導入 ERP 系統之績效評估

中華民國 90 年 6 月

姓名：蔡玫昌

指導教授：陳國泰 博士

研究目的

企業資源規劃系統提供給企業是資訊中樞的機能，過去公司內部各部門獨立運作，財務、人事、生產等部門資料無法整合，各部門資訊流不夠開放，且常有重複處理，浪費資源的弊端，現在企業隨時隨地都需要取得正確的資訊以作判斷，因此須藉由資訊中樞來快速取得正確的情報以供決策。本研究的目的在於衡量企業導入企業資源規劃系統之後，藉由資訊整合，是否能達成原先預期的目標。

基於目前對於企業資源規劃系統導入績效評估之實證研究的缺乏，本研究的目的歸納如下：

1. 了解企業資源規劃系統的意義；
2. 了解企業導入企業資源規劃系統所考量的因素；
3. 分析比較企業實行企業資源規劃系統前後的差異；

試圖利用研究結果對企業採行企業資源規劃系統時的決策提出建議。

研究動機

目前對於 ERP 的相關研究不少，但是針對 ERP 實行後之績效評估的研究文獻卻付之闕如。因此，為了更清楚地了解 ERP 的功用，以利於企業在實行 ERP 的考量，必須對 ERP 的績效評估做一深究。

建構企業資訊架構體系不同於一般的投資方案，因為，一般投資方案大多可以採用量化的評價模式予以評估投資報酬率，以衡量投資的績效。但導入新的資訊科技所影響企業的層面就廣的多了，並不是以降低成本或提高收益就可以簡單的評斷資訊科技對企業的正負面影響，再加上一些不易量化的優點如：反應時間縮短、生產及財務彈性變大等，這些因素再再地都加深了對資訊科技績效評估的難度。本研究即以此為出發點，經由對樣本公司的資料蒐集及分析，探討影響企業在導入 ERP 時的關鍵因素，企圖建立一套完整評估導入 ERP 績效評估架構，以供企業衡量導入 ERP 之效益，讓企業能清楚地了解 ERP 實際帶來的績效，做為日後改進的方向，並期望能對企業在評估是否導入 ERP，有所助益。

研究方法

為達成本研究目的，本研究採用 Lynda M. Applegate 於 1999 年提出的資訊科技的價值為基礎，並佐以軟體供應商所提供之資料及

ERP 相關的文獻回顧，試圖對企業採用 ERP 後之導入成效作一深入探討，並對影響該導入成效之相關關鍵影響因素進行深入研究。本研究在研究方法上係先蒐集整理國內外關於 ERP 系統之相關文獻，再進行與實務界專家及學術界學者深入訪談，在確認所有的可衡量的指標後，建構出企業在導入 ERP 之後的相關績效衡量的評估架構，關於此一績效衡量架構，本研究採取導入 ERP 企業主觀認定及客觀財務資料兩種衡量方法。主觀資料方面，利用問卷對導入 ERP 的企業群進行調查；至於客觀資料方面，則利用導入 ERP 企業之財務報表。接著利用統計分析方法加以檢定，確認結果並給予導入 ERP 之企業群建議。

主要發現與建議

- 1、 導入 ERP 系統企業在客觀財務資料的績效改善中，以員工生產力及銷貨收入的改善最為顯著。**
- 2、 就客觀資料分析結果，企業在導入 ERP 系統後，所支出的顧問費、購買的模組數及公司規模與企業之員工生產力具正向相關。**
- 3、 就客觀資料分析結果，企業在導入 ERP 系統後，企業的公司規模與企業之銷貨收入具正向相關。**
- 4、 就主觀資料分析結果，企業在導入 ERP 系統後，企業所支出的顧問費與企業在作業流程的改善呈正向相關。**

- 5、 就主觀資料分析結果，企業在導入 ERP 系統後，企業之公司規模及專案負責人的層級與企業在決策品質及生產力的改善呈正向相關。