

# 行政院國家科學委員會專題研究計畫 成果報告

## 發展企業電子銀行之關鍵因素與影響：整合銀行與企業之 觀點 研究成果報告(精簡版)

計畫類別：個別型  
計畫編號：NSC 99-2410-H-041-007-  
執行期間：99年08月01日至100年07月31日  
執行單位：嘉南藥理科技大學資訊管理系

計畫主持人：陳瑞甫

計畫參與人員：碩士班研究生-兼任助理人員：潘麗婷  
碩士班研究生-兼任助理人員：莊勝富  
大專生-兼任助理人員：廖文誠  
大專生-兼任助理人員：陳貞辰  
大專生-兼任助理人員：許慧君

報告附件：出席國際會議研究心得報告及發表論文

處理方式：本計畫可公開查詢

中華民國 100 年 10 月 29 日

# 發展企業電子銀行之關鍵因素與影響：整合銀行與企業之觀點

## 中文摘要

本研究主要目的在於探討影響企業對於企業電子銀行採用的關鍵因素。並以科技-組織-環境架構結合與認知效益概念加以擴充成為本研究模式。本研究透過文獻探討與專家會議，推導並修正研究架構雛形及問卷，並以此架構引導個案研究進行，個案研究結果再經專家會議進行架構與問卷的修正及確認。最後，再以修改後問卷內容，針對國內製造業前 1000 大企業之財務主管或業務負責人進行資料蒐集。本研究共寄發 1000 份問卷，扣除 20 份退信，共回收 115 份有效問卷(問卷回收率為 11.73%)。所蒐集資料再以因素分析與區別分析進行分析。本研究發現財務資源(區別負荷量=0.841,  $p < 0.05$ )、成本(區別負荷量=0.675,  $p < 0.05$ )、間接效益(區別負荷量=-0.502,  $p < 0.05$ )、合作夥伴完備度(區別負荷量=-0.463,  $p < 0.05$ )、直接效益(區別負荷量=-0.438,  $p < 0.05$ )、相容性(區別負荷量=-0.339,  $p < 0.05$ )、資訊科技成熟度(區別負荷量=-0.324,  $p < 0.05$ )等因素會顯著影響企業電子銀行導入之決策。因此，本研究結果將可作為政府、銀行業提升企業電子銀行使用效率的重要參考。而藉由提升企業電子銀行使用效率，將可增進供應鏈金流整合效益，並提升產業競爭力。

關鍵字：企業電子銀行、電子化供應鏈、金流整合、關鍵因素

## **A Study on Investigating Critical Factors Affecting Electronic Firm Banking Development and its Impacts: An Integrated Viewpoint of Banking Industry and Enterprises**

### **Abstract**

This study aims for investigating the critical factors affecting the adoption of electronic firm banking from firms' perspective. Based on the results of literature reviews, a research model derived from technology-organization-environment framework was used as the theoretical foundation of this study and it was further extended by concept of perceived benefit. The research methodologies of case study and survey were conducted. The research framework was revised by practical and academic experts of banking or supply chain management. After the case study, a final revised research framework and its questionnaire will be obtained through another expert panel. Then, the final questionnaire will be administrated to the financial managers of top 1000 firms in manufacture industry. 1000 questionnaires were sent out by mail, excepting for 20 undeliverable questionnaires, and 115 validated copies of questionnaire were obtained (11.73% valid response rate). The data collected from the survey were further analyzed through factor analysis and discriminate analysis. Our study found that financial resources, costs, indirect benefits, partner readiness, direct benefits, compatibility, and IT maturity are key factors affecting the adoption of electronic firm banking. Through the rigorous research procedures, Taiwan government, banking industry and related industries will obtain exceptional benefits from the promotion of the efficacy of electronic firm banking and the financial flow integration of electronic supply chain management.

Keywords: Electronic Firm Banking, Electronic Supply Chain Management, Financial Flows Integration, Critical Factors

## 一、前言

隨著全球化競爭時代的來臨，產業競爭生態已產生極大改變，企業競爭力的衡量不僅侷限於單一企業本身的能力，同時已經延伸至對於整個供應鏈體系的支援能力，惟有透過有效的供應鏈整合與管理，方能創造無法替代的競爭優勢 (Rai et al., 2006)。近年來，電子化供應鏈 (electronic supply chain management, e-SCM) 的概念已逐漸獲得重視。電子化供應鏈主要希望藉由資訊科技的採用，以增進供應鏈上相關公司、客戶、供應商間流程的運作，以提昇整體供應鏈的效率與效能 (Lee, 2000; Tyndall et al., 1998)。而在進行電子化供應鏈管理時，供應鏈組成相關企業的資訊化程度為最基本要求，藉由資訊化作業，方能進行後續訊息交換，以完成相關作業活動的要求，因此供應鏈夥伴間資訊系統的整合能力扮演角色，而組織內未整合的資訊基礎建設可能阻礙並限制相關資訊的流動以及活動的協調 (Barua et al., 2004; Sambamurthy et al., 2003)。有鑒於電子化供應鏈整合對於供應鏈整體運作績效之影響，Rai et al. (2006) 綜整相關學者對於供應鏈之研究結果，並建議供應鏈整合應著眼於：(1) 供應鏈夥伴間需進行資訊分享，並發展對整體之最佳化計畫；(2) 藉由提升資源可見度以達成物料儲存及管理的最佳化；(3) 加速與訂貨及物流有關之帳務及付款之金流處理流程。由此可知，供應鏈整合重點應包含資訊流、物流與金流之整合。Fellenz et al. (2007) 研究指出：目前供應鏈相關研究主要仍偏重物流與資訊流的探討，而有關供應鏈金流方面的議題則長期受到忽視，較少有學者針對此部份進行深入之研究，故該研究建議重新檢視金流於供應鏈所扮演之角色，以瞭解後續於整體供應鏈管理金流可改善之處。由此可知，供應鏈金流整合之問題，亟待後續學者予以持續關注。故本研究將著重於此議題，尤其是針對企業與銀行間金流之往來方面進行探討。

而在目前企業實務作業上，隨著企業逐步進行資訊化作業同時，電子化供應鏈管理亦遭遇到後續發展的問題，此問題主要在於傳統電子化供應鏈的運作並未完整考慮與金流整合相關的電子化運作流程，以致於企業金流運作效率不佳。而在銀行業方面，為配合政府對於電子供應鏈金流有關網際網路跨行平台之電子金融基礎建設政策，已於民國九十年底完成各種訊息標準規範，至九十一年底參加C計畫九家銀行(世華銀行(現為國泰世華銀行)、富邦銀行、中國國際商銀(現為兆豐銀行)、華銀、一銀、彰銀、中信銀、遠東、大眾等)，亦已完成產業金流電子化的部分功能，然而此平台目前對各銀行的主要用途僅為負責企業轉帳作業處理，很顯然該平台並未發揮當初建置規劃之目標與效益。

## 二、研究目的

目前國內企業電子銀行無法有效推動的主因，在於缺乏一個整合性之「金融共用平台」，藉由一個整合性之「金融共用平台」的規劃來解決上述電子化供應鏈發展與銀行業資金往來之金流議題，並擴大現有銀行企業電子銀行使用之議題。為有效了解金融共用平台發展所遭遇的問題，本研究擬先由企業觀點來探討影響企業導入企業電子銀行的關鍵因素，藉由相關關鍵因素的瞭解，將可作為後續銀行業與政府推動金融共用平台的重要參考。

## 三、文獻探討

### 3.1 電子銀行(e-Banking)

在金融產業中，銀行業一直是扮演著極為重要的角色，而隨著資訊科技的持續演進，銀行業在成本與效率考量下，亦不斷投入電子金融相關發展，包括：電話銀行 (Phone Banking)、無人銀行 (ATM Banking)、線上(網路)銀行 (Online Banking or Internet Banking) 以及行動銀行 (Mobile Banking) 等等 (Liao et al., 1999; Sohail and Shanmugham, 2003; Liao & Cheung, 2002; Suh & Han, 2002; Smith, 2006)。透過金融多通路的提供以滿足不同使用者的金融服務需求。電子銀行(e-Banking)，係指金融機構與客戶(自然人及法人)間，透過各種電子設備及通訊設備，客戶無須親赴金融機構櫃台，即可直接取

得金融機構所提供之各項金融服務。亦即，客戶在自己家中、辦公處所或任何地點，透過電腦系統與金融機構進行各項往來交易。此類交易傳輸的途徑分為：透過「金融機構專屬網路」、「增值網路」及「網際網路」等三類，其交易類別則分為：「電子轉帳及交易指示類」及「非電子轉帳及交易指示類」二類(銀行公會金融機構辦理電子銀行業務安全控管作業基準, 2000)。一般而言，電子銀行的範疇包括：電話銀行(Phone Banking)、無人銀行(ATM Banking)、線上銀行(On-line Banking)及行動銀行(Mobile Banking)等。其中線上銀行又區分為個人電腦銀行(PC Banking)及網際網路銀行(Internet Banking)，主要有家庭銀行(Home Banking)及企業銀行(Firm Banking)。本研究專注於銀行所發展之企業電子銀行服務的相關議題。

企業電子銀行主要為線上銀行(個人電腦銀行以及網路銀行)中與企業銀行相關的應用。其中「個人電腦銀行(PC Banking)」，係指客戶端電腦經由銀行專屬網路或增值網路與銀行電腦連線，無須親赴銀行櫃台，便可直接取得銀行所提供之各項金融服務。而銀行客戶必須事先向銀行申請取得帳號，同時取得銀行自行開發的軟體以進行作業處理，當系統新增功能或修改，客戶端系統亦需進行相對應之更新與安裝，早期為封閉網路，如今已開放至網際網路上傳輸，例如：金融 EDI(F-EDI)系統；「網路銀行(Internet Banking)」就是透過網際網路提供各式各樣金融服務的銀行，它既沒有營業廳，也沒有櫃台行員，只是與網際網路連接的主機，搭配相關的安全交易機制，讓顧客只要透過電腦與網際網路連接，便可進入網路銀行選擇所需要交易或服務。線上銀行所提供連線服務品質以及安全性已成為使用者所關切的重要議題(林育庭, 2000; Smith, 2006; Suh and Han, 2002)。截至 2005 年，參加「金融電子資料交換」之用戶數，計有 36 家銀行，2 家增值型網路公司，所提供之服務內容包括稅費支付、商業付款、轉帳企業內部資金調撥、信用狀申請、通知及金融相關訊息等之傳輸交換。「金融電子資料交換」對企業所產生之效益，除減少開兌支票、赴銀行轉帳、匯款等人力與時間成本外，更可降低銀行人工作業之缺失及錯誤，且不必受限於銀行營業時間之限制，隨時可靈活調撥資金，提升企業內部自動化作業效能。「金融電子資料交換」的推動，已奠定電子商務中，企業端對企業端(B2B)付款作業之基礎(劉丁毓, 2005)。截止 2007 年 11 月共計 34 家的本土銀行以及 7 家信用合作社獲准開辦網路銀行(行政院金融監控管理委員會, 2007)。這些數據顯示，網路銀行已被國內大部份的銀行業者採用，並提供個人或是企業透過網路進行相關銀行業務或增值服務。

### 3.2 企業電子銀行發展現況及遭遇問題

在國內企業電子銀行發展方面，目前國內銀行所提供主要功能大致包含：大額/小額電子付款、電子收款、電子票據、線上融資、電子貿易、帳務整合、收款帳戶控管、線上資金調度、即時交易資訊提供、信託基金處理等功能。以大額/小額電子付款(FEDI/FXML e-Payment)為例，金融電子資料交換(Financial Electronic Data Interchange, 簡稱 FEDI、金融 EDI)係指企業或個人利用電腦作業，以特定的標準格式(採用聯合國 UN/EDIFACT 所制定的標準訊息)，經由通訊網路與銀行連線，進行企業或個人的付款、資金調撥及轉帳等金融服務。金融電子資料轉換系統(F-EDI)，是國內企業大額轉帳交易(跨行上限單筆二千萬元)的跨行電子轉帳機制；由銀行公會委託財金公司製訂訊息規格、訊息整合流程與 F-EDI 電子金融憑證安控標準，供國內各銀行做為電子轉帳的共同標準，以取得企業用戶在電子銀行中跨行轉帳之合法機制。由於網際網路上電子資料交換作業必將成為未來電子交易趨勢，故財政部在 2000 年即督促銀行公會成立 XML(eXtensible Markup Language)訊息訂定小組，負責金融 XML 訊息標準訂定，開發適用於網際網路之金融訊息。同時為配合行政院推動全國知識經濟發展方案，以完成網際網路跨行作業平台為推動目標，XML 也是商業流程交換的催化劑，其將補足 EDI 及延伸式企業內網路不足之處。FXML(Financial XML)為銀行公會繼 FEDI 使用多年後，為因應未來金控發展與企業間資訊流與金流整合的需要(跨業合作)，特別參考國際標準組織 IFX 論壇(Interactive Financial Exchange

Forum)於2002年公開發表的IFX 1.4版規格，製定一個以XML為基礎的訊息協定以供台灣金融機構間及金融機構與客戶或服務供應商間的金融資訊交換標準。此一版本特色在於提供更廣泛功能，使得金融機構及相關金融服務機構能存取帳戶資料、下載信用卡帳單、轉帳、付款處理、票據付兌及改善客戶服務等。此規格也支援廣泛的使用端設備，例如瀏覽器軟體、個人電腦的私人財務管理軟體、銀行提供的電話語音服務回覆系統、自動提款機(ATM)及手機等各種設備的資料傳輸。目前FXML可提供比FEDI更多的服務(僅能處理單筆交易)，其服務內容包含：1)單筆、多筆、整批立即付款；2)預約付款(單筆、多筆、整批)；3)外幣付款；4)查詢類服務(指定序號付款處理狀況查詢、付款處理狀況查詢、預約付款處理狀況查詢、餘額查詢、交易明細查詢、以及自行/跨行歸戶查詢)。儘管目前國內主要銀行都將企業金融視為具發展潛力的商機，但由於許多因素的影響，國內企業電子銀行的推展並不順利，尤其中小企業的用戶數仍舊相當有限，以國內某金控為例，截至97年企業電子銀行客戶數約為1萬2千多家，雖比96年的5千8百多家增加一倍多，而97年交易筆數也約為96年的兩倍，但就國內中小企業總數而言，整體使用比率仍不高，顯示企業電子銀行仍有推展的空間。而部份影響企業電子銀行使用率的因素可能包括：1)企業電子銀行推展人員嚴重不足；2)銀行系統負荷日益繁重；3)中小企業客戶宣導不彰；4)邊際客戶及無效客戶過多；5)中心廠招攬不易。為解決上述企業電子銀行發展的問題，本研究將著眼於探討影響銀行業發展符合電子化供應鏈金流整合之企業電子銀行(金融共用平台)之重要因素及效益。

### 3.3 電子化供應鏈相關之研究

近年來，資訊科技的快速發展，加上全球化競爭，已促使廠商積極思考如何善用資通訊技術來強化供應鏈整體運作之效率，以提升整體供應鏈相關組織之競爭優勢(Patterson, 2003)。供應鏈上的合作夥伴間透過跨組織資訊及資訊科技的使用來提升供應鏈相關活動之物流、資訊流與金流運作之效率與效能，並形成電子化供應鏈之運作模式(Yao et al., 2007)。由於電子化供應鏈為一跨組織資訊系統(IOS)運作之議題，其複雜度較高，目前亦有許多學者陸續針對電子化供應鏈管理相關議題進行探討。Gunasekaran & Ngai (2004)根據科技於供應鏈管理之相關研究結果，歸納成六大類應用：資訊科技應用於供應鏈管理、虛擬組織與供應鏈管理、電子商務與供應鏈管理、供應鏈管理有關資訊基礎建設、供應鏈管理有關之知識與技術管理、供應鏈管理之資訊科技建置。在電子化供應鏈採用方面，主要是由跨組織資訊系統的觀點來探討那些因素會影響電子化供應鏈的採用(使用)；Patterson et al. (2003)研究發現組織規模、組織結構、供應鏈與公司策略整合、過去財務績效、供應鏈合作夥伴壓力、交易氛圍以及環境不確定性會影響電子化供應鏈系統的採用。Yao et al. (2007)發現高階主管支持以及外部競爭壓力會影響導入之預期效益，而預期效益則會再影響電子化供應鏈之使用。在電子化供應鏈管理方面，主要也是由跨組織資訊系統管理來探討如電子供應鏈協調、溝通、合作與系統整合等相關議題。Rai et al. (2006)針對電子化供應鏈整合能力與組織績效進行探討，研究發現組織內整合性之資訊基礎建設將有助於組織發展更佳的供應鏈流程整合的能力。

### 3.4 影響組織採用/持續使用資訊科技的關鍵因素

目前有關於探討組織層級導入或採用資訊系統/資訊科技決策因素的相關研究，大都採用Tornatzky與Fleischer(1990)所發展的科技-組織-環境(Technology-Organization-Environment, TOE)架構作為研究架構發展的基礎，再依所探討與應用情況加以修改或擴充而成。TOE架構目前已廣被使用於：資訊系統的導入(Chang et al., 2007; Cooper & Zmud, 1990; Thong, 1999)、跨組織資訊交換系統的導入(Iacovou et al., 1995; Kuan & Chau, 2001; Premkumar & Ramamurthy, 1995)、開放式系統導入(Chau & Tam, 1997)、企業對企業採用電子商務(e-Business)(Zhu et al., 2003)等應用領域

之探討。在 TOE 架構內，其認為組織內部科技特性、組織特性、環境特性等三個特性(Context)會影響一個組織採用或實作科技創新(technological innovation)的過程。其中科技特性為與組織有關之內部(現有)或外部科技(市場可取得的技術)；組織特性則包括公司規模與範圍、管理架構的集中化程度、正式化程度、以及複雜度、以及人力資源品質等方面；環境特性則為與組織進行商務有關之領域，包含：產業、競爭者、其它單位所提供資源的存取、與政府政策等(Tornatzky & Fleischer, 1990)。Zhu et al. (2003)認為 TOE 架構所使用科技、組織與環境特性，與 Rogers(1995)創新擴散理論內創新採用所提之科技特性以及組織內部(對應至組織特性)及外部特性(對應至環境特性)具有相同且一致的內涵。由於本計畫主要由企業觀點來探討企業採用銀行所提供企業電子銀行服務的相關議題，因此將 TOE 架構作為架構基礎，再加上相關考量而加以擴充。此外，使用此服務會涉及銀行與企業間系統整合問題，故本研究加入跨組織資訊系統採用之觀點，以及採用資訊科技決策有關之成本及效益觀念來加以探討。因本研究主要著眼於企業對於採用議題的重要考量，故僅將研究範圍界定於此跨組織資訊系統之採用，並探討影響採用之關鍵因素。

#### 四、研究方法

##### 4.1 研究架構推導

本研究主要目的在於由企業(組織)觀點來探討影響企業電子銀行使用之關鍵因素。而就提升企業金流運用的效率而言，企業內部的相關資訊系統須與銀行企業電子銀行進行整合，故涉及跨組織資訊系統採用與整合的議題(Kauffman & Wang, p. 62)。Robey et al., (2008)認為：大部份的跨組織資訊系統主要是建造來加速組織間的協調合作，並避免因電子化整合所造成的衝突，同時也會造成組織商務流程的擴展以及組織內部商業流程的再造。本研究主要將以跨組織系統的觀點來探討企業在採用銀行所提供之企業電子銀行服務時，因涉及內部財務流程(企業內)與外流財務流程(銀行)間整合，此部份整合複雜度甚高，那些因素會影響企業對於企業電子銀行之使用與整合。在研究架構推導方面，本研究以創新擴散理論(Rogers, 1995;2003)為基礎，而 Zhu et al. (2003)認為 TOE 架構所使用科技、組織與環境特性，與創新擴散理論內創新採用所提之科技特性、組織內部(對應至組織特性)及外部特性(對應至環境特性)具有相同且一致的內涵，故本研究以 TOE 作為研究構面推導基礎，並考量企業實務作業之需求，加入認知效益構面(Robey et al., 2008)來探討影響企業電子銀行使用之關鍵因素。因此，本研究架構主要由科技、組織、環境以及認知效益四個構面(共 12 個變數，(每個問項均以李克特五點尺度衡量))所組成，依變數為企業電子銀行使用意願，本研究架構如圖 1 所示。

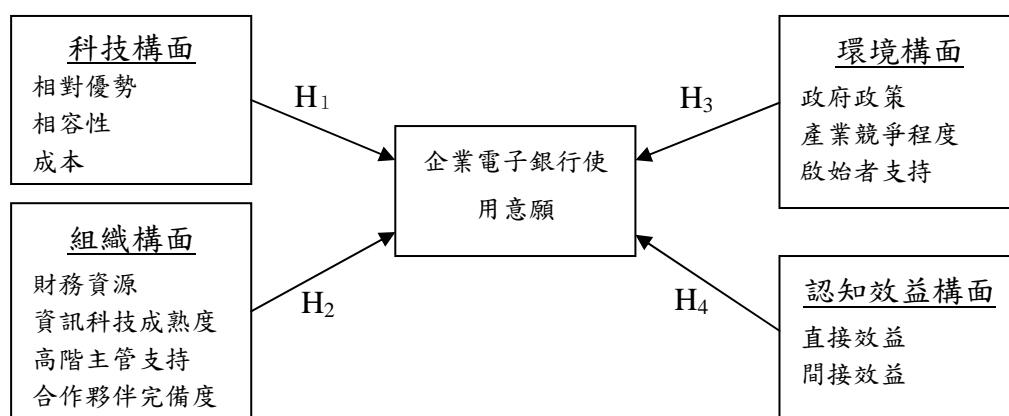


圖 1：研究架構雛形

以下將針對各構面組成變數及假說推導內容說明如下：在科技構面方面，包含相對優勢、相容性

及成本等變數，此三變數也在創新擴散理論中被提出討論與驗證，相關研究發現此三變數會影響跨組織資訊系統的整合(Premkumar et al., 1994; Ramamurthy & Premkumar, 1995; Ramamurthy et al., 1999)。因此，一般企業在考慮與銀行所提供電子銀行服務使用與整合時，會考慮採用此系統後，是否能帶來相對優勢，導入後與現有作業流程與系統的相容性，還有導入成本是否在可承受範圍等因素。本研究參考 Rogers(1995)與 Premkumar et al.(1994)之研究，將「相對優勢」定義為：系統使用後較之前改善的程度(以 8 題問項衡量)；「相容性」定義為：系統與組織價值、過去經驗以及需求的一致程度(以 4 題問項衡量)。「成本」定義為：系統使用的投資成本、作業成本以及訓練成本(以 3 題問項衡量)。

在組織構面方面，主要包含財務資源、資訊科技成熟度、高階主管支持、合作夥伴完備度等四個變數。Robey et al., (2008)指出組織構面不僅本身進行跨組織合作所需支持外，也須將合作夥伴的完備度納入考量。目前有關財務資源、資訊科技成熟度、高階主管支持、及合作夥伴完備度對於跨組織資訊系統採用的影響也在相關研究獲得證實(Chwelos et al., 2001; Iacovou et al., 1995; Kuan & Chau, 2001; Premkumar et al., 1997; Ramamurthy & Premkumar, 1995; Ramamurthy et al., 1999)。因此，就企業電子銀行使用與整合應用而言，企業本身的財務資源、資訊科技成熟度、高階主管支持以及合作夥伴銀行的完備度將會影響企業對於使用此電子銀行服務的意願。資源為完成系統開發專案所需的金錢、人力、時間等要素，良好的資源投入將有助於系統之發展(Hwang et al., 2004; Wixom & Watson, 2001)，而組織財務資源配合更是企業導入跨組織資訊系統的重要考量；此外，企業本身資訊科技基礎建設與應用能力以及合作夥伴的完備度，對於跨組織資訊系統的建置與使用，也具重要意涵，因合作夥伴間均須具備相當程度的資訊應用能力，才能以此為基礎發展跨組織資訊系統；而高階主管支持也將使得系統在採用與發展過程能獲得必要資源(Hwang et al., 2004; Wixom & Watson, 2001)。本研究參考相關研究結果(Chwelos et al., 2001; Haley, 1997; Hwang et al., 2004; Kuan & Chau, 2001)，並將「財務資源」定義為：導入新科技時所需預算支援程度、所需時間、所需人力支援程度(以 3 題問項衡量)；「資訊科技成熟度」定義為：組織具備科技導入所須的知識與經驗，並能提供必要之協助(以 3 題問項衡量)；「高階主管支持」定義為：高階主管對採用新科技的支持、對資訊科技的態度、對員工滿意的態度、對員工抗拒的態度(以 3 題問項衡量)；「合作夥伴完備度」定義為：合作夥伴具備符合與本組織合作的相關要求(以 3 題問項衡量)。

在環境方面，政府政策、產業競爭程度、以及啟始者支持會影響企業對於企業電子銀行使用意願。相關研究也發現政府政策、產業競爭程度、以及啟始者支持對於跨組織資訊系統的採用與整合具有關鍵影響(Chau & Hui, 2001; Kuan & Chau, 2001; Premkumar et al., 1997; Ramamurthy et al., 1999)。政府相關政策不僅會影響產業發展，也會影響組織相關因應作為，相關研究指出政府政策會對影響組織科技發展的決策(Chang et al., 2006; Huang et al., 2005)。此外，Hwang et al., (2004)研究發現產業競爭程度對於銀行採用新資訊科技具有顯著相關性。當組織使用與整合跨組織資訊系統時，因涉及組織內外流程整合的問題，故勢必會遭遇許多困難，而跨組織資訊系統的啟始者(如：銀行)是否提供必要支援與支持，將會影響企業對於企業電子銀行使用意願。本研究參考相關研究結果(Chau & Hui, 2001; Chang et al., 2007; Gatingnon & Robertson, 1989; Hwang et al., 2004)，將「政府政策」定義為：政府有關金融憑證中心設立、跨行電子金融基礎建設政策、企業供應鏈金流整合政策、政府協助等作為(以 3 題問項衡量)；「產業競爭程度」定義為產業環境競爭程度、競爭對手電腦化程度、利用新科技提升競爭優勢的需要、新資訊科技普及程度(以 4 題問項衡量)；「啟始者支持」定義為：啟始者所提供的技術支援、諮詢以及教育訓練服務(以 3 題問項衡量)。

在認知效益方面，直接效益與間接效益會影響企業對於企業電子銀行使用與整合意願。由於企業電子銀行使用與整合會涉及相當複雜的系統整合過程，且其影響層面相關廣泛，因此企業在使用與整合企業電子銀行所提供功能方面必須進行謹慎評估，而此部份評估的進行大都採用成本/效益分析法，

成本部份已於前述科技構面進行探討，而效益部份又可分為直接效益與間接效益，效益部份也是企業採用資訊科技時的重要考量(DeLone & McLead, 1992; 2003)。相關研究也證實認知效益對於跨組織資訊系統使用的影響((Chau & Hui, 2001; Kuan & Chau, 2001; Premkumar et al., 1997; Ramamurthy et al., 1999)。本研究參考 Kuan & Chau(2001)之研究，將「直接效益」定義為預期的作業效率提升，如：減少交易成本、改善金流、降低庫存水準、較佳的資訊品質(以 3 題問項衡量)；「間接效益」定義為：可為組織帶來改善作業流程以及與交易夥伴關係的機會(以 3 題問項衡量)。在本研究的相依變數-企業電子銀行使用意願方面，本研究將企業使用電子銀行的狀況分為：已採用、建置中、有意願採用、以及無規劃等四種狀況。其中，後面三種視為尚未採用。因此，可歸納為已採用與未採用等兩類的類別資料，作為後續區別分析統計分析使用。

## 4.2 研究程序與資料分析

本研究主要採用「個案研究法」及「調查研究法」，並以上述所提研究架構來引導本研究之進行，並問卷作為主要資料收集工具。首先，本計畫將針對一家具代表性且參與經濟部 C 計畫推動之國內銀行內負責電子金融規劃的中高階主管與專責人員進行深入訪談，訪談問題之設計主要以研究架構有關構面及變數來加以設計，以瞭解影響企業採用企業電子銀行之重要考量因素。為確保問卷設計之品質，初始問卷內容將由幾位具管理博士學位之教授進行初步審核與修正，修正後的問卷內容將再交由數位銀行領域專家與學者進行修正與確認，以確保相關問卷內容能符合銀行與企業金流實際作業之要求，使此問卷具有良好的內容效度(Content Validity)。訪談內容將採全程錄音，再將相關錄音內容抄錄至紙本，並由兩人(含)以上進行抄寫內容校對以確保資料之正確性及一致性，若資料所代表意涵有產生不一致的看法，則由第三人負責協調與溝通，以凝聚共識，以確保研究的信度與效度。其次，再依據個案研究結果修正研究架構與問卷內容，修正後內容須再經專家會議予以確認，最後，將修正後問卷內容依銀行實務專家建議寄發給國內製造業前 1000 大企業的財務部門主管或業務負責人以進行資料蒐集。而每份寄出問卷均進行編碼，以利後續問卷追蹤。問卷寄發兩個禮拜後，將進行問卷催收作業。為提高問卷填答率，本研究也將提供精美小禮物或禮券，以提高填答者填寫問卷意願。所蒐集資料，採用因素分析及區別分析來進行資料分析。

## 五、結果與討論

### 5.1 基本資料分析

本研究對象為國內製造業 1000 大企業的財務主管或相關業務負責人，本研究共寄出 1000 份問卷，其中 20 份因地址錯誤被退信，共回收 120 份，有效問卷回收率為 11.73%。在性別方面，女性為主要填答者(62 人, 53.91%)；在年齡方面，35 歲以上填答者約佔 81.74%(94 人)；學歷方面，高達 98.26%(113 人)為大學(含)以上畢業；在部門方面，財務部或會計部為主要填答部門(96 人, 83.48%)；在職稱方面，總經理(副總)、財務長(經理)、副處長(副理, 協理)、課長(含組長)共 79 人(68.70%)，而在專員(含高專)、辦事員、管理師等職稱者共有 24 人(20.87%)。在填答者的平均產業年資、公司年資、與現職年資方面分別為 13.44 年、11.29 年、9.28 年；在機構規模方面，員工人數在 100 人以下(16 家, 13.91%)、100-500 (44 家, 38.26%)、501-1000(24 家, 20.87%)、1001-5000 人(28 家, 24.35%)、5001 以上(3 家, 2.61%)。由上可知，問卷填答者均具有豐富的實務經驗，故本樣本具有代表性。在企業網路銀行使用現況方面，目前已使用企業網路銀行的企業共有 79.13%(91 家)，尚未導入(含規劃使用中(5 家)；有意願使用 (5 家)；尚未建置(14 家))的企業則佔 20.87% (24 家)。而在已採用企業電子銀行服務的企業中(共 91 家)，使用的服務包含：全球收付款(64, 70.33%)、應收帳款承購(8, 8.79%)、信用狀(18, 22.22%)、電子票據(12, 13.19%)、產業融資與貸款(6, 6.59%)、貿易服務(11, 12.09%)、應收應付款(5, 5.49%)、薪資



轉帳(5, 5.49%)、國內匯款(7, 7.69%)、帳戶查詢(9, 9.89%)。由此可知，銀行所提供的企業電子銀行包含多元化的電子化金融服務，其中全球收付款、信用狀、電子票據、貿易服務為目前企業較常使用的電子化金流服務。

## 5.2 信效度分析

在進行資料分析前，本研究針對所使用的問卷進行信度以及效度衡量。本研究所使用問卷衡量項目均來自於相關文獻內容，並將專家會議修訂，故具備良好的內容效度。在建構效度方面，本研究以探索性因素分析方法(主成份分析法並採 Varimax 進行轉軸分析，並以特徵值大於 1 作為因素萃取準則)針對研究變數(共 43 題問項)進行因素萃取，各構面的 KMO 值分別為：科技(0.776)、組織(0.703)、環境(0.789)、認知效益(0.799)，均大於 0.5 的建議值且各構面巴氏球型檢定值均呈現顯著，顯示本研究適合進行因素分析。在各問項因素負荷量方面，43 問項中僅有 3 項因素負荷量略低於 0.7 的建議值(相對優勢 6=0.697;相對優勢 8=0.685; 產業競爭程度 4=0.619)。經因素分析後，科技構面(整體解釋變異量=71.418%)可分為相對優勢特徵值=6.354，解釋變異量=42.358%)、相容性(特徵值=1.602，解釋變異量=10.678%)、成本(特徵值=2.757，解釋變異量=18.381%)等三個因素；組織構面(整體解釋變異量=78.956%)可區分為財務資源(特徵值=2.464，解釋變異量=20.530%)、資訊科技成熟度(特徵值=1.674，解釋變異量=13.950%)、高階主管支持(特徵值=4.108，解釋變異量=34.230%)、合作夥伴完備度(特徵值=1.229，解釋變異量=10.245%)等四個因素；環境構面(整體解釋變異量=78.938%)可區分為政府政策(特徵值=1.805，解釋變異量=18.048%)、產業競爭(特徵值=4.495，解釋變異量=44.949%)、啟始者支持(特徵值=1.594，解釋變異量=15.941%)等三個因素；認知效益構面(整體解釋變異量=81.364%)則萃取出直接效益(特徵值=1.210，解釋變異量=20.174%)、間接效益(特徵值=3.671，解釋變異量=61.190%)兩個因素，由此可知本研究問卷具有良好的建構效度。在信度方面，主要以 Cronbach' s  $\alpha$  值來衡量，各因素信度值分別為：相對優勢(0.843)、相容性(0.839)、成本(0.906)、財務資源 (0.877)、資訊科技成熟度(0.847)、高階主管支持(0.907)、合作夥伴完備度(0.784)、政府政策(0.908)、產業競爭程度(0.874)、啟始者支持(0.864)、直接效益(0.863)、間接效益(0.891)。各信度均高於 0.7 的建議值，顯示本研究亦具良好的信度。

## 5.3 研究結果

本研究以區別分析來進行研究假說檢定(研究結果彙整於表 1)，區別分析結果顯示本研究模式是可接受的(Wilk' s Lambda= 0.685,  $p < 0.05$ )。此表示之前因素分析所萃取的各因素可被用於區別採用或不採用企業網路銀行服務。在區別分析方面，區別負荷量以及標準化區別係數為兩個較常被使用衡量的判斷準則，由於區別負荷量可以避免共線性以及小樣本易產生的不穩定的問題，本研究以區別負荷量作為主要的判斷準則，當負荷量大於 0.3 則表示顯著。在本研究所探討的四個構面 12 個因素中，財務資源(區別負荷量=0.841,  $p < 0.05$ )、成本(區別負荷量=0.675,  $p < 0.05$ )、間接效益(區別負荷量=-0.502,  $p < 0.05$ )、合作夥伴完備度(區別負荷量=-0.463,  $p < 0.05$ )、直接效益(區別負荷量=-0.438,  $p < 0.05$ )、相容性(區別負荷量=-0.339,  $p < 0.05$ )、資訊科技成熟度(區別負荷量=-0.324,  $p < 0.05$ )等 7 個因素的區別負荷量均大於 0.3，所以這些因素會顯著影響企業電子銀行導入的決策。此外，相對優勢(區別負荷量=-0.217, 兩群體平均數分別為: 3.432, 3.639)、高階主管(區別負荷量=-0.238, 兩群體平均數分別為: 3.806, 4.084)、政府政策(區別負荷量=-0.161, 兩群體平均數分別為: 3.597, 3.780)、產業競爭程度(區別負荷量=-0.216, 兩群體平均數分別為: 3.375, 3.618)、以及啟始者支持(區別負荷量=-0.214, 兩群體平均數分別為: 3.750, 3.941)等 5 個因素的區別負荷量均小於 0.3，故並無法影響企業網路銀行使用意願。

表 1: 區別分析結果

假說	變數	區別負荷量	未導入		已導入		結果
			平均數	標準差	平均數	標準差	
H <sub>1.1</sub>	相對優勢	-0.217	3.432	0.611	3.639	0.567	不支持
H <sub>1.2</sub>	相容性	-0.339*	3.302	0.766	3.651	0.580	支持
H <sub>1.3</sub>	成本	0.675*	3.167	0.622	2.429	0.671	支持
H <sub>2.1</sub>	財務資源	0.841*	3.222	0.570	2.348	0.642	支持
H <sub>2.2</sub>	資訊科技成熟度	-0.324*	3.111	0.866	3.495	0.671	支持
H <sub>2.3</sub>	高階主管支持	-0.238	3.806	0.761	4.084	0.693	不支持
H <sub>2.4</sub>	合作夥伴完備度	-0.463*	3.306	0.780	3.780	0.571	支持
H <sub>3.1</sub>	政府政策	-0.161	3.597	0.652	3.780	0.698	不支持
H <sub>3.2</sub>	產業競爭程度	-0.216	3.375	0.655	3.618	0.687	不支持
H <sub>3.3</sub>	啟始者支持	-0.214	3.750	0.646	3.941	0.511	不支持
H <sub>4.1</sub>	直接效益	-0.438*	3.819	0.614	4.223	0.542	支持
H <sub>4.2</sub>	間接效益	-0.502*	2.917	0.731	3.542	0.760	支持

\* $P < 0.05$ 

#### 5.4 討論與建議

本研究發現財務資源(區別負荷量=0.841,  $p < 0.05$ )、成本(區別負荷量=0.675,  $p < 0.05$ )、間接效益(區別負荷量=-0.502,  $p < 0.05$ )、合作夥伴完備度(區別負荷量=-0.463,  $p < 0.05$ )、直接效益(區別負荷量=-0.438,  $p < 0.05$ )、相容性(區別負荷量=-0.339,  $p < 0.05$ )、資訊科技成熟度(區別負荷量=-0.324,  $p < 0.05$ )等因素會顯著影響企業電子銀行導入之決策,這些發現與之前資訊管理領域有關影響組織科技導入的相關研究一致,本研究再次確認在企業採用銀行所提供之企業電子銀行時的重要考量因素。在科技構面方面,本研究發現相容性(區別負荷量=-0.339,  $p < 0.05$ )與成本(區別負荷量=0.675,  $p < 0.05$ )的研究假說獲得顯著支持,此與 Rogers(1995)以及 Premukumar et al.(1994)研究結果一致,而相對優勢對於導入企業電子銀行的關係則未獲確認,此與 Rogers(1995)以及 Premukumar et al.(1994)研究結果不相符。本研究亦發現已導入者較未導入者更重視相容性問題,而未導入者較已導入者更重視成本議題。可能原因為未導入企業須審慎評估導入企業電子銀行所可能產生的軟硬體建置成本、作業與維護成本、以及人員訓練成本,而已導入企業電子銀行者會重視導入後與現有金流作業實務、組織價值、系統軟硬體相容性問題。在組織構面方面,本研究證實財務資源(區別負荷量=0.841,  $p < 0.05$ )、資訊科技成熟度(區別負荷量=-0.324,  $p < 0.05$ )、合作夥伴完備度(區別負荷量=-0.463,  $p < 0.05$ )會顯著影響導入企業電子銀行的決策,此發現與 Chwelos et al.(2001)、Hwang et al.(2004)以及 Kuan 與 Chau(2001)的研究結果一致。至於高階主管支持對於企業電子銀行導入的影響關係,在本研究中則未獲確認,此與 Hwang et al.(2004)研究發現不一致。在此構面中,未導入者較已導入者重視財務資源協調議題,而已導入者則較未導入者重視資訊科技成熟度與合作夥伴完備程度。可能原因為未導入企業電子銀行前,企業會謹慎評估所需投入的資源,同時會涉及組織內部資源協調問題,包含:預算、投入人力以及時間。而已導入企業電子銀行的企業,因對導入後的問題已有初步瞭解,因此會更著眼於企業本身內部資訊能力以及往來銀行對於企業所能提供的實質幫助等議題。在環境構面方面,本研究發現政府政策、產業競爭程度以及啟始者支持對於企業電子銀行導入的影響關係,在本研究均未獲得確認,此與相關研究發現不一致(Chang et al., 2007; Chau & Hui, 2001; Gatingnon & Robertson, 1989;

Ho et al., 2003; Hwang et al., 2004)。在認知效益方面，本研究發現企業對於導入企業網路銀行的決策會受到使用後的直接效益(區別負荷量=-0.438,  $p < 0.05$ )與間接效益(區別負荷量=-0.502,  $p < 0.05$ )的影響。此發現與 Kuan 與 Chau(2001)一致。本研究亦發現已導入企業電子銀行者較未導入者更為重視直接效益與間接效益。可能原因為未導入者所查覺到的是認知效益而已導入企業電子銀行企業所體會的則是已實現效益，使用者對於已實現效益的感受將更為具體與深刻。

此外，本研究發現相對優勢(區別負荷量=-0.217, 兩群體平均數分別為: 3.432, 3.639)、高階主管支持(區別負荷量=-0.238, 兩群體平均數分別為: 3.806, 4.084)、政府政策(區別負荷量=-0.161, 兩群體平均數分別為: 3.597, 3.780)、產業競爭程度(區別負荷量=-0.216, 兩群體平均數分別為: 3.375, 3.618)、以及啟始者支持(區別負荷量=-0.214, 兩群體平均數分別為: 3.750, 3.941)等並非影響企業網路銀行採用決策的因素。已導入與非導入的平均數值來看，兩群體平均數值均大於3分(李克特五點尺度)，但因已導入者與未導入者對相關因素的看法較為接近，故無法顯著的區分已導入者和未導入者的差異。如：高階主管(兩群體平均數分別為: 3.806, 4.084)、政府政策(兩群體平均數分別為: 3.597, 3.780)以及啟始者支持(兩群體平均數分別為: 3.750, 3.941)在已導入及未導入兩群體的平均數均高於3.5分，此表示填答者均認為高階主管、政府政策以及啟始者支持為實務上所認為的重要影響因素，但在統計上未獲支持。後續在推動企業電子銀行服務時，亦須將此相關因素納入考量。

本研究主要目的在於由企業(組織)觀點來探討影響企業電子銀行使用之關鍵因素。研究模式採用科技-組織-環境架構作為基礎，並考量企業內部相關資訊系統須與銀行企業電子銀行進行整合需求，故將跨組織資訊系統採用議題以及成本/效益概念納入探討。本研究結果無論對於學術界與實務界均具有相當程度的貢獻。就政府而言，由於本研究結合銀行業、供應鏈管理及資訊管理觀點以探討影響企業對於企業電子銀行使用與整合的關鍵因素，因此本研究結果應可作為政府、銀行業提升企業電子銀行使用效率的重要參考。而藉由提升企業電子銀行使用效率，將可增進供應鏈金流整合效益，並提升產業競爭力。

## 參考文獻

1. Rai-Fu Chen, Hsiu-Fen Lin, "A Study on Investigating Critical Factors Affecting Electronic Firm Banking Development in Taiwan", e-CASE & e-Tech 2011, Tokyo, Japan. (2011/01/18-21)

因受限於報告篇幅限制，未附上完整參考文獻。若讀者對本研究參考文獻有興趣，煩請與作者聯繫。

# 國科會補助專題研究計畫項下出席國際學術會議心得報告

日期：100年10月10日

計畫編號	NSC 99-2410-H-041-007		
計畫名稱	發展企業電子銀行之關鍵因素與影響：整合銀行與企業之觀點		
出國人員姓名	陳瑞甫	服務機構及職稱	嘉南藥理科技大學資訊管理系
會議時間	2011年1月18日 至 2011年1月21日	會議地點	Toshi Center Hotel, Tokyo, Japan
會議名稱	(中文) e-CASE & e-Tech 2010 研討會 (英文) 2011 International Conference on e-Commerce, e-Administration, e-Society, e-Education, and e-Technology (e-CASE & e-Tech)		
發表論文題目	(中文)發展企業電子銀行之關鍵因素與影響：整合銀行與企業之觀點 (英文) A Study on Investigating Critical Factors Affecting Electronic Firm Banking Development and its Impacts: An Integrated Viewpoint of Banking Industry and Enterprises		

## 一、參加會議經過

此次個人參加的研討會為 2011 e-CASE & e-Tech 研討會，會議舉行日期為 1 月 18 至 1 月 20 日，舉辦地點於日本東京的 Toshi Center Hotel，由於該研討會的會議涵蓋的主題相當多元且廣泛，並以電子化相關應用為主軸，如：電子商務、電子管理、電子化社會、數位教育、資訊科技等等，每年均吸引許多國內外相關學術界與實務界的人士參與，是一個可以讓學術與實務相關議題與資訊進行充分交流與分享的場合。今年大會收到全球 40 幾個國家共計 560 篇的論文投稿，最後論文錄取率為 67% 左右。本人此次投稿的論文題目為：” A Study of Investigating Critical Factors

Affecting Electronic Firm Banking Development in Taiwan”。此論文為國科會所補助之計畫案，因研討會論文截稿前為此計畫的初步研究階段，故先以初步的研究結果投稿，並被收錄至研討會 e-Technology 場次的海報論文內。

## 二、與會心得

由於此次研討會會議舉行共計有三日之久，每天同一時段大會針對每一主題均安排多場的論文發表場次，個人也參與多場有關電子商務以及資訊科技的場次，會議中並與許多來自於不同國家的參與者一起針對相關研究主題進行交流與互動，個人亦從中獲得了他人寶貴的意見與經驗，此對於提升個人研究的能量與視野有相當程度大的幫助。無形中也能掌握相關研究領域的研究現況與相關議題。此外，此次大會對於各研討會議程的相關規劃與執行細節亦相當用心，讓整個會議的進行流程相當流暢，同時也讓與會者可以在一個愉悅且舒適的氣氛中，充分的進行意見交流與知識分享。有關此部份的規劃與執行，也是我們可以加以學習的地方。

## 三、考察參觀活動(無是項活動者略)

無。

## 四、建議

本研討會各項議程的安排與準備工作均相當妥善與完備，同時也提供完整的研討會資訊給予與會的學者與來賓，研討會籌畫的用心程度值得特別稱許，故本人無特別建議事項。唯一可以提出的是本研討會的論文截稿日時間約在九月底至十月初，而研討會舉行時間為隔年的一月中，所以這對於受國科會補助而出席研討會的學者而言，在論文的準備時間可能較為不足，只能在最後論文定稿前再作最後執行成果的修正與異動。但從另外一個角度觀之，於研究論文進行過程所蒐集到的具體建議事項（研討

會中所提出) 對於論文的進行也有很大的助益。

#### 五、攜回資料名稱及內容

(1) e-CASE & e-Tech 2011 研討會論文 CD 片 (因環保考量不提供紙本論文集資料)。

#### 六、其他

無。

# 國科會補助計畫衍生研發成果推廣資料表

日期:2011/10/28

國科會補助計畫	計畫名稱: 發展企業電子銀行之關鍵因素與影響: 整合銀行與企業之觀點
	計畫主持人: 陳瑞甫
	計畫編號: 99-2410-H-041-007- 學門領域: 資訊管理
無研發成果推廣資料	

99 年度專題研究計畫研究成果彙整表

計畫主持人：陳瑞甫		計畫編號：99-2410-H-041-007-				計畫名稱：發展企業電子銀行之關鍵因素與影響：整合銀行與企業之觀點		
成果項目		量化			單位	備註（質化說明：如數個計畫共同成果、成果列為該期刊之封面故事...等）		
		實際已達成數（被接受或已發表）	預期總達成數（含實際已達成數）	本計畫實際貢獻百分比				
國內	論文著作	期刊論文	0	0	100%	篇		
		研究報告/技術報告	0	0	100%			
		研討會論文	0	0	100%			
		專書	0	0	100%			
	專利	申請中件數	0	0	100%	件		
		已獲得件數	0	0	100%			
	技術移轉	件數	0	0	100%	件		
		權利金	0	0	100%	千元		
	參與計畫人力（本國籍）	碩士生	2	2	100%	人次	除二位碩班兼任研究助理外，本計畫尚有三位大專生兼任研究助理參與。	
		博士生	0	0	100%			
博士後研究員		0	0	100%				
專任助理		0	0	100%				
國外	論文著作	期刊論文	0	0	100%	篇	Rai-Fu Chen, Hsiu-Fen Lin, 'A Study on Investigating Critical Factors Affecting Electronic Firm Banking Development in Taiwan', e-CASE & e-Tech 2011, Tokyo, Japan. (2011/01/18-21)	
		研究報告/技術報告	0	0	100%			
	研討會論文	1	1	100%				
	專書	0	0	100%	章/本			
	專利	申請中件數	0	0	100%			件
		已獲得件數	0	0	100%			



技術移轉	件數	0	0	100%	件	
	權利金	0	0	100%	千元	
參與計畫人力 (外國籍)	碩士生	0	0	100%	人次	
	博士生	0	0	100%		
	博士後研究員	0	0	100%		
	專任助理	0	0	100%		

其他成果 (無法以量化表達之成果如辦理學術活動、獲得獎項、重要國際合作、研究成果國際影響力及其他協助產業技術發展之具體效益事項等，請以文字敘述填列。)	無					
--	---	--	--	--	--	--

	成果項目	量化	名稱或內容性質簡述
科教處計畫加填項目	測驗工具(含質性與量性)	0	
	課程/模組	0	
	電腦及網路系統或工具	0	
	教材	0	
	舉辦之活動/競賽	0	
	研討會/工作坊	0	
	電子報、網站	0	
	計畫成果推廣之參與(閱聽)人數	0	

# 國科會補助專題研究計畫成果報告自評表

請就研究內容與原計畫相符程度、達成預期目標情況、研究成果之學術或應用價值（簡要敘述成果所代表之意義、價值、影響或進一步發展之可能性）、是否適合在學術期刊發表或申請專利、主要發現或其他有關價值等，作一綜合評估。

## 1. 請就研究內容與原計畫相符程度、達成預期目標情況作一綜合評估

達成目標

未達成目標（請說明，以 100 字為限）

實驗失敗

因故實驗中斷

其他原因

說明：

## 2. 研究成果在學術期刊發表或申請專利等情形：

論文： 已發表  未發表之文稿  撰寫中  無

專利： 已獲得  申請中  無

技轉： 已技轉  洽談中  無

其他：（以 100 字為限）

本研究初步成果已於 2011 年 1 月 18-21 日於 e-CASE & e-Tech 2010 研討會會場進行發表。期刊論文現正撰寫中，屆時將尋找合適的期刊投稿標的進行論文發表。

## 3. 請依學術成就、技術創新、社會影響等方面，評估研究成果之學術或應用價值（簡要敘述成果所代表之意義、價值、影響或進一步發展之可能性）（以 500 字為限）

電子化供應鏈對於供應鏈管理的績效具有重要且關鍵的影響。然而，目前供應鏈相關研究主要仍偏重物流與資訊流的探討，供應鏈金流方面相關的議題則長期受到忽視，且傳統電子化供應鏈的運作並未完整考慮與金流整合相關的電子化運作流程，以致於企業金流運作效率不佳。此問題涉及到銀行業與企業間資訊互通與整合議題，為有效解決此問題，本研究將以銀行業所提供的企業電子銀行作為主要探討的標的，以深入瞭解問題的本質。本研究主要目的在於由企業(組織)觀點來探討影響企業電子銀行使用之關鍵因素。研究模式採用科技-組織-環境架構作為基礎，並考量企業內部相關資訊系統須與銀行企業電子銀行進行整合需求，故將跨組織資訊系統採用議題以及成本/效益概念納入探討。經由嚴謹的研究設計與執行，本研究結果無論對於學術界與實務界均具有相當程度的貢獻。就政府而言，由於本研究結合銀行業、供應鏈管理及資訊管理觀點以探討影響企業對於企業電子銀行使用與整合的關鍵因素，因此本研究結果應可作為政府、銀行業提升企業電子銀行使用效率的重要參考。而藉由提升企業電子銀行使用效率，將可增進供應鏈金流整合效益，並提升產業競爭力。