

指導老師：萬金生

題目：小型旅館主管對顧客關係管理系統使用意願之研究

組員：蔡綠鄉 49450032 陳彩如 494D0073 蕭任雅 495M0907 馮詩婷 495M0908

陳雅芳 495M0909

摘要：小型旅館因人力、設備資源的不足，對於接收與使用新的科技比大飯店來的困難，為了提升與顧客的互動，旅館開始重視 CRM (Customer Relationship Management: CRM) 的議題，並使用 CRM 系統來提高經營的效率以及提升顧客的服務品質。本研究以小型旅館為受測對象，採用科技接受模式(Technology Acceptance Model; TAM)為研究架構，以自填式問卷進行調查，研究構面包括：(1)主管的電腦知識與技能；(2)認知容易使用；(3)認知有用；(4)態度；(5)使用意願；(6)使用，採取迴歸分析，求各構面之路經係數。期望能透過此研究了解小型旅館主管目前對 CRM 系統的認知及他們對使用顧客管理系統的意向。

關鍵字：小型旅館、顧客關係管理系統、科技接受模型