

第一章 緒論

第一節 研究背景與動機

Guthrie(2001)認為隨著知識經濟時代的來臨，使得有形資產的重要性式微，並且逐漸轉移到依賴知識與智慧資本。知識儼然成為企業競爭的利器，現今成功的企業不再只是單靠固定資產來獲取利益，資訊與知識已經是企業成功的主要資源。傳統以有形資產作為企業價值已逐漸式微，取而代之是將知識內化於組織的人力資本、結構資本與顧客資本，藉以發揮槓桿效益，創造企業核心競爭力。

知識管理是企業競爭的重要策略，在企業內部能整合企業有用的知識，將所有企業內部流程或組織中員工的無形知識，利用一個有效的方法與機制，使其成為有形的知識，並且快速的在內部分享，經過不斷的學習、反饋與加值，使企業成為具有創新能力的有機體，對外則能與顧客以各自的知識價值輸出鏈，形成另一個更龐大的知識價值鏈體系，企業便得以將知識的價值整合，並發揮最大效益，真正成為企業持久之競爭優勢。

在二十一世紀新經濟時代中，因為 IT 技術的急速發展、資訊傳輸的公開化及快速化，知識以幾何倍數在成長，且隨著 IT 技術完全融入銀行、保險、證券和外匯等金融行業，金融業的效率大幅提升。不可諱言，銀行業的知識需求越來越高，未來發展趨勢之一，就是智慧資本。而銀行業是一個非常特殊的產業，在產業的技術層面上，是服務業中最具科學化的行業，為了滿足消費者的需求，必須靠著各種專業知識與資訊技術的結合運用，是一個典型必須藉由知識蓄積，進而轉化為企業競爭力的產業；而在產

業的功能層面上，它則兼具金融、服務、經濟、社會等多方面且複雜的功能。

近年來，在金融自由化與國際化政策的影響下，銀行經營環境已產生了十分明顯的變化，由於過度的競爭，銀行業者普遍面臨了業績的壓力。在充滿不確定性，也充滿高度危機的經營環境下，銀行要永續經營，除了各家銀行投入運營過程中的人、財、物等有形資產，更取決於銀行對無形的智慧資本的管理能力，而Walsh, Enz and Canina(2008)亦認為服務導向的企業，應致力於管理智慧資本，投資於人力資本、結構資本與顧客資本，將提高組織價值。例如加拿大皇家商業銀行及北歐 Skandia 金融保險公司，已成立專責單位，負責推動智慧資本的管理工作。

由前述，更可確認銀行業乃知識密集的產業，而吳安妮(2002)也提出，就知識型企業而言，知識的創造、累積、共享與整合是創造公司價值的主因，為達到企業永續經營之目的，企業內部智慧資本的創造、管理、衡量與評價是未來企業競爭的重要觀念。另外，Tayles, Pike and Sofian(2007)實證認為智慧資本在創造與維持企業的競爭優勢以及股東權益上，有顯著的影響。因此，銀行業者如何利用知識管理蓄積智慧資本，以因應競爭日趨激烈的動盪環境，值得深入探討。

回顧過去有關於智慧資本的相關文獻，大多以智慧資本與組織績效為研究焦點，較少有探討智慧資本與知識創造之研究，然而智慧資本與知識的關係非常密切，智慧資本是由知識所產生，舉凡包括經營團隊素質、員工專業技能、員工向心力與創造力、具競爭優勢的研發創新能力、企業創新文化、顧客規模、顧客忠誠度、知名商標品牌、策略夥伴合作關係以及市場佔有率等，都是能創造企業價值的無形來源。

另外，曾俊堯(2004)以問卷調查方式，探討經營管理者對智慧

資本的認知與管理情形，研究發現國內銀行業者幾乎已知道銀行智慧資本管理的重要性，但真正開始了解者僅占少數。因此，本研究將根據理論基礎、實證研究、邏輯推理以及專家共識，並配合知識創造與智慧資本的層面，加以比較分析，探討發展知識創造與智慧資本間完整的關係架構，期使銀行經營者能從認識智慧資本，進而重視智慧資本，並強化智慧資本，在知識經濟的世代中，提升銀行競爭力。

第二節 研究目的

過去臺灣地區對於銀行業之探討主題，較少剖析知識創造對智慧資本之影響，然而，在國內金融業與國際接軌的潮流下，有效地管理智慧資本，使其發揮最大綜效，實為我國銀行業之重要任務。

根據上述的研究背景與動機，本研究將探討國內外學者們，先前針對知識創造與智慧資本的實證研究，歸納出知識創造與智慧資本重要之影響變數，建立一個綜觀的研究模式。故本研究之研究目的為：

- 一、 建構銀行業知識創造與智慧資本之關聯模式。
- 二、 探討銀行業智慧資本中各要素之間的關聯性。
- 三、 藉由知識創造與智慧資本之關聯模式的建立，並提出管理上的建議，以期提供我國銀行業參考，有效管理內部的智慧資本，進而達成公司之遠景。

第三節 研究流程

本研究之研究流程，首先確認研究方向，接著確認研究動機與目的，再針對研究目的，經由文獻的考察，來建立本研究的觀念性架構。其次在研究規劃階段，根據研究架構發展出研究問題，在確定研究對象與研究設計後，確認各變數的衡量指標，開始著手設計實證問卷，進行問卷訪談與回收、資料分析以及解釋分析結果，最後，提出結論與建議。本研究流程如圖 1-1 所示。

一、 資料蒐集與文獻探討

進行研究相關的文獻蒐集與探討，建立研究理論基礎。

二、 建立研究架構與問題

根據研究目的與文獻探討，建立研究架構與問題，包括定義各衡量變項。

三、 編製問卷、進行專家效度評鑑以及修改問卷

根據文獻探討與研究架構，針對所要探討的各類變數設計問卷後，進行專家效度評鑑，經由專家指導，修正問卷內容，以提高問卷效度。

四、 問卷調查

依據專家效度評鑑後，修訂成正式問卷，再進行問卷發放與回收。

五、 資料分析與討論

依據問卷調查結果，利用統計軟體，進行資料分析與討論。

六、 結論與建議

從資料分析、解釋以及研究發現，得到研究結論，並提出管理上的建議與後續研究方向。

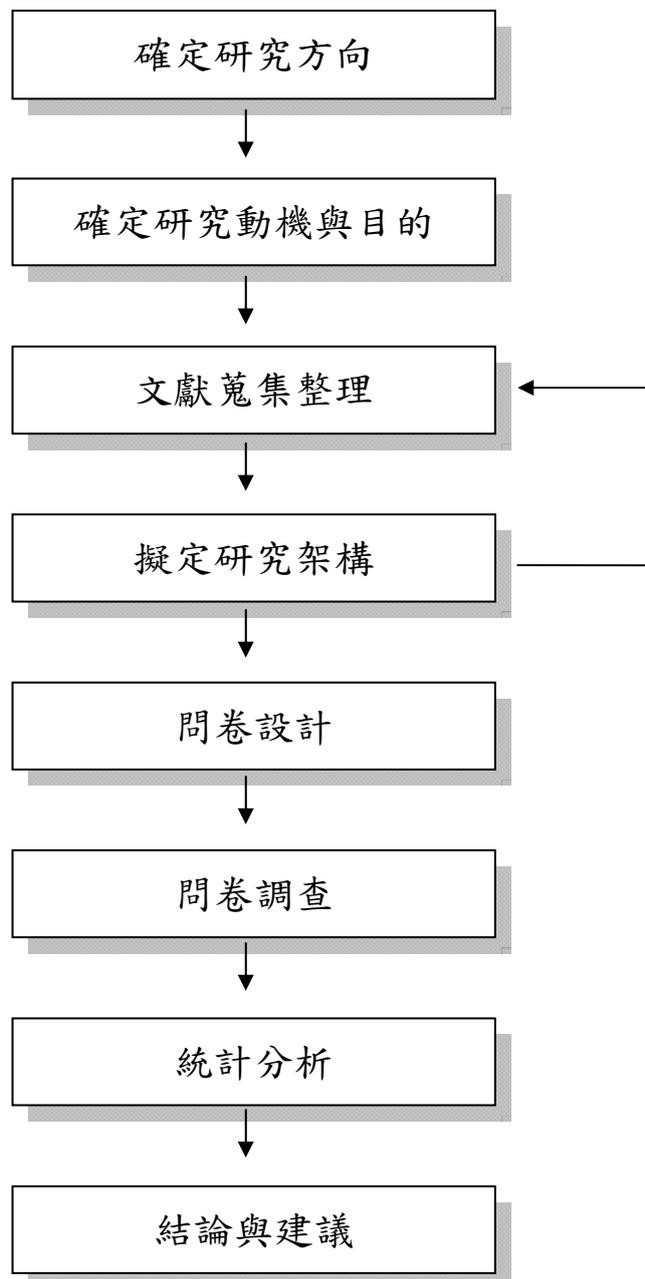


圖 1-1 研究流程