

## 摘要

為探討企業發展顧客知識管理能力對經營績效之影響，本研究採問卷調查法，進行問卷調查，以驗證動態能力之程序構面及其各要素對於發展顧客知識管理能力與顧客關係管理績效之干擾效果，其次探討知識策略屬性、策略執行力與產業別在整體結構之干擾效果。

研究結果發現，執行動態能力會影響顧客知識管理與顧客關係管理績效，而動態能力之程序構面(協調整合、組織學習、重置轉換)對於企業發展顧客知識管理能力與顧客關係管理績效會產生正向顯著的影響。而研究結果發現，知識策略屬性、策略執行力與產業別在整體結構具有干擾效果，僅有知識策略屬性、策略執行力與製造業對整體結構具有干擾效果。

關鍵詞：動態能力、顧客知識管理能力、顧客關係管理績效

## **Abstract**

This study want to explore how to develop customer knowledge management competence from dynamic capability's process construct. That can make firm increasing their performance. Through testing every factor to find what factor is suitable. That can help firm understanding how to build competitive advantage in the constantly changing market.

In order to develop customer knowledge management competence affecting firm's performance. This study use questionnaire survey and statistic to test the effect of dynamic capability's process on CKM and the impact of CKM on performance. Secondly, The study found that the properties of knowledge strategy, strategy execution and industry structure do interfere with the overall results, only the knowledge strategy strategies and the manufacturing sector to the overall effect of interference.

**Keywords:** Dynamic Capability, Customer Knowledge Management, Customer Relationship Management Performance

## 誌謝

時光飛逝，兩年的研究所生活，就這樣結束了；回想這兩年的求學過程中，讓我有機會可以認識更多的朋友，以及學習到更多的專業知識；而此篇論文的完成，要感謝指導教授-施坤壽老師的指導從題目的構思、內容的撰寫及統計分析的執行等，都要感謝指導老師的教導，才能順利完成我的碩士論文。

這二年的過程中，若沒有家人的支持，我就無法無後顧之憂的專心求學。感謝辛勤工作的爸爸與媽媽，可以支持我想就讀研究所的決定。

除了老師的指導之外，也很幸運地在研究所求學過程中有同學的陪伴，一起玩樂、一同努力，讓單調的求學生涯添上了繽紛的色彩。感謝同學給我的鼓勵與協助，有你們真好。

# 目次

摘要	I
<b>Abstract</b>	I
誌謝	I
表目錄	II
圖目錄	V

## 表目錄

表 2.1 建構知識策略屬性之管理前提與策略屬性	5
表 2.2 知識策略之定義彙整	7
表 2.3 顧客知識管理之定義彙整	23
表 2.4 顧客關係管理與知識管理的差異	25
表 2.5 隱性知識與顯性知識比較表	27
表 2.6 動態能力之定義彙整	34
表 2.7 程序之構面與定義	37
表 2.8 位置之構面與定義	39
表 3.1 知識策略之操作定義、衡量題項與參考文獻	47
表 3.2 策略執性力之操作定義、衡量題項與參考文獻	48
表 3.3 顧客知識管理之操作定義、衡量題項與參考文獻	51
表 3.4 顧客關係管理績效之操作定義、衡量題項與參考文獻	52
表 3.5 動態能力之操作定義、衡量題項與參考文獻	53
表 4.1 樣本數與樣本回收結構表	58
表 4.2 知識策略屬性各構面之因素分析	59
表 4.3 知識策略一階驗證性因素分析表	60
表 4.4 策略執行力各構面之因素分析表	61
表 4.5 策略執行力一階驗證性因素分析表	65
表 4.6 顧客知識管理屬性各構面之因素分析	66
表 4.7 顧客知識管理一階驗證性因素分析表	68
表 4.8 顧客關係管理績效各構面之因素分析	69
表 4.9 顧客關係管理績效一階驗證性因素分析表	71
表 4.10 動態能力各構面之因素分析	71
表 4.11 動態能力一階驗證性因素分析表	73
表 4.12 各構面之信度與效度分析	74
表 4.13 知識策略逐次集結係數表	77
表 4.14 策略執行力逐次集結係數表	78
表 4.15 知識策略集群之命名	79

表 4.16 策略執行力集群之命名	79
表 4.17 動態能力對顧客知識管理與顧客關係管理主觀績效干擾效果分析	81
表 4.18 動態能力對顧客知識管理與顧客關係管理主觀績效干擾效果分析	82
表 4.19 動態能力對顧客知識管理與顧客關係管理客觀績效干擾效果分析	83
表 4.20 動態能力對顧客知識管理與顧客關係管理客觀績效干擾效果分析	84
表 4.21 動態能力對顧客知識管理與顧客關係管理主觀績效干擾效果分析(知識外引策略導向)	86
表 4.22 動態能力對顧客知識管理與顧客關係管理主觀績效干擾效果分析(知識外引策略導向)	87
表 4.23 動態能力對顧客知識管理與顧客關係管理主觀績效干擾效果分析(知識長期策略導向)	88
表 4.24 動態能力對顧客知識管理與顧客關係管理主觀績效干擾效果分析(知識長期策略導向)	89
表 4.25 動態能力對顧客知識管理與顧客關係管理客觀績效干擾效果分析(知識外引策略導向)	90
表 4.26 動態能力對顧客知識管理與顧客關係管理客觀績效干擾效果分析(知識長期策略導向)	91
表 4.27 動態能力對顧客知識管理與顧客關係管理主觀績效干擾效果分析(高策略執行力)	92
表 4.28 動態能力對顧客知識管理與顧客關係管理主觀績效干擾效果分析(低策略執行力)	94
表 4.29 動態能力對顧客知識管理與顧客關係管理客觀績效干擾效果分析(高策略執行力)	95
表 4.30 動態能力對顧客知識管理與顧客關係管理客觀績效干擾效果分析(高策略執行力)	96
表 4.31 動態能力對顧客知識管理與顧客關係管理主觀績效干擾效果分析(知識外引策略導向)	97
表 4.32 動態能力對顧客知識管理與顧客關係管理主觀績效干擾效果分析(製造業)	99
表 4.33 動態能力對顧客知識管理與顧客關係管理主觀績效干擾效果分析(製造業)	

業)	100
表 4.34 動態能力對顧客知識管理與顧客關係管理客觀績效干擾效果分析(製造業)	101
表 4.35 動態能力對顧客知識管理與顧客關係管理主觀績效干擾效果分析(服務業)	102
表 4.36 動態能力對顧客知識管理與顧客關係管理客觀績效干擾效果分析(服務業)	104
表 4.37 研究假設二之結果驗證表	106
表 4.38 研究假設三與四之結果驗證表	107
表 5.1 研究假設結論彙整	112

## 圖目錄

圖 1.1	本研究流程圖	3
圖 2.1	知識屬性與知識策略分類	12
圖 2.2	顧客知識管理模型	19
圖 2.3	顧客知識管理能力的驗證性架構	20
圖 3.1	本研究之觀念性架構圖	46
圖 4.1	知識策略一階驗證性因素分析檢定結果	60
圖 4.2	策略執行力一階驗證性因素分析檢定結果	64
圖 4.3	顧客知識管理一階驗證性因素分析檢定結果	68
圖 4.4	顧客關係管理績效一階驗證性因素分析檢定結果	70
圖 4.5	動態能力一階驗證性因素分析檢定結果	73
圖 4.6	動態能力之干擾效果分析	106
圖 4.7	知識策略屬性在整體結構之干擾效果分析	108
圖 4.8	策略執行力在整體結構之干擾效果分析	109
圖 4.9	產業別在整體結構之干擾效果分析	110