

政府協助老舊工業區更新再生以服務創新為導向對企業競爭力影響之探討 以全興工業區為例

陳建延、蔡翠旭

E-mail: 384350@mail.dyu.edu.tw

摘要

一國之經濟發展，工業區開發為重要之一項，在工業局從1991年提出工業區「北中南老舊工業區之更新與開發計畫」至今，藉以改善工業區環境，加速老舊工業區硬體環境的改善與更新。但鮮少有學者從服務創新之角度為出發點去探討，因此，本研究在探討政府推動「服務創新」對「企業競爭力」是否有所提升，並藉由政府執行老舊工業區更新計畫之案例檢視「工業區更新」是否在「服務創新」對於「企業競爭力」之影響中有中介效果。本研究以全興工業區為對象進行探討，在研究結果中顯示，「服務創新」對於「工業區更新」及「企業競爭力」皆有正向之影響，因此政府在計畫實施過程中，「服務創新」是做得很成功的。此結果也表示，政府在推動服務創新中，執行老舊工業區更新是重要的一個環節，而就「工業區更新」與「企業競爭力」來說，「工業區更新」對於「企業競爭力」，也有正向之關係。因此，若政府能持續以「服務創新」為出發點去執行工業區之更新與發展，相信對於未來企業會更願意進駐工業區發展，且能促進企業競爭力之提升。

關鍵詞：政府服務創新、工業區更新、企業競爭力

目錄

目錄摘要 ii	內容目錄 iii	表目錄 v	圖目錄 vii
第一章 緒論 1	第一節 研究背景與動機 1	第二節 研究問題與目的 3	第三節 研究範圍 5
第二章 文獻探討 6	第一節 政府服務創新 6	第二節 工業區更新 16	第三節 產業別 23
第四節 企業競爭力 26	第五節 台灣、日本與德國工業區更新與再生之比較 33	第三章 研究方法 40	第一節 研究架構 40
第二節 研究變數與操作性定義 41	第三節 問卷設計 48	第四節 研究對象與抽樣方法 48	第五節 資料分析方法 49
第六節 前測實施與樣本結構 51	第四章 實證分析與討論 64	第一節 問卷設計與抽樣方法 64	第二節 正式問卷資料分析 64
第三節 實證結果分析 77	第五章 結論與建議 86	第一節 假說檢定彙整 86	第二節 研究結論 87
第三節 管理意涵 88	第四節 研究限制 90	第五節 後續研究建議 90	參考文獻 92
附錄A 日本工業區遷廠相關政策 101	附錄B 提供大田區主要業的支援一覽表 103	附錄C 中小企業即時技術輔導計畫受輔導廠商 105	附錄D 工業區更新衡量量表 107
附錄E 本研究之問卷 111	表目錄 表2-1 創新的定義 8	表2-2 服務創新的定義 10	表2-3 更新與再生定義之比較 15
表2-4 工業區更新與相關詞彙之比較 17	表2-5 工業區更新類型與發展方向 18	表2-6 工業區之整合發展分類概述 20	表2-7 工業區整合發展分類之建議 21
表2-8 全興工業區廠商行業類別概況 24	表2-9 三種一般性競爭策略內容與共同要件 29	表2-10 競爭力之定義 30	表2-11 企業競爭力與競爭優勢的概念特點比較 32
表3-1 服務創新研究構面釋義 44	表3-2 競爭力研究構面釋義 45	表3-3 工業區更新研究構面釋義 47	表3-4 本研究之前測樣本結構 51
表3-5 前測信度分析 54	表3-6 收斂效度量表 62	表4-1 正式問卷信度分析 65	表4-2 正式問卷效度分析 72
表4-3 正式問卷之樣本結構 74	表4-4 本研究之相關分析 77	表4-5 本研究之路徑分析 79	表4-6 本研究之干擾效果驗證 81
表4-7 本研究之中介效果驗證 83	表5-1 本研究假說驗證結果 86	圖目錄 圖2-1 工業區之整合發展分類圖 20	圖2-2 工業地區再開發的背景 35
圖2-3 再生與更新示意圖 39	圖3-1 研究架構 40	圖3-2 工業區更新對政府服務創新與企業競爭力關係 圖 40	

參考文獻

參考文獻 一、中文部分 方正宜(2007)。管理雜誌。第392期。方至民(2000)，企業競爭優勢，台北：前程企業。李大偉(2007)，企業組織因素對組織創新氣候與組織創新影響之研究，國立台灣師範大學工業課技教育學系博士論文。李佩甄(2010)，航空運輸產業滿意度之關聯分析，開南大學空運管理學系碩士論文。周明祥(2010)，服務創新、服務品質與顧客忠誠度關係之研究—以金融服務業為例，龍華科技大學商學與管理系碩士論文。周慧瑜(2007)，工業區開發政策檢討與發展規劃，經濟部工業局。林建元(2000)，台灣地區工業區整體環境升級作業辦法，經濟部工業局。林建元(2001)，工業區政策檢討與發展規劃-90年度，經濟部工業局研究委託報告。林建元(2002)，工業區政策檢討與發展規劃-91年度，經濟部工業局研究委託報告。林美緒(2009)，都市更新容積獎勵評估模式之研究，台灣大學建築與城鄉研究所碩士論文。金屬工業研究發展中心(2012)，產業園區廠商轉型再造升級計畫，未出版簡報說明。財團法人都市更新研究發展基金會(2012)，都市更新簡訊第五十五期。高惠君(2007)，台灣工研院三各價值導向管理的創新，國立交通大學課技管理研究所碩士班未出版之碩士論文。高雄市議會會刊(2008)，德國魯爾工業區探討。張亞洲、張旭輝(2010)，新經濟條件下企業競爭優勢與競爭力的再思考，攀枝花學院學報，第27卷，第一期。張定原(2005)，資訊科技創新應用對企業競爭力的影響—一個資訊處理理論的分析，國立中央大學資訊管理學系博士論文。張榮容(2012)，我國績優行政機關創新服務樣態之分析-以政府服務品質獎為例。東海大學行政管理暨政策

學系研究所碩士論文。張瑩(2005), 組織創新前置因素、組織創新與組織績效之相關性研究 - 以台灣製藥業為例, 國立成功大學高階管理碩士在職專班未出版之碩士論文。張璠(2002), 我國各類型工業園區整合利用之可行性研究-財團法人國家政策研究基金會國改研究報告。莊立民(2002)。組織創新模式建構與實證之研究, 以台灣資訊電子業為例, 國立成功大學企業管理系研究所博士論文。郭傑(2011), 小型企業創新研發計畫簡報, 經濟部技術處。郭潔(2011), 服務創新、服務品質與顧客滿意度關聯性之研究-以澎湖觀光產業為例, 大葉大學企管系碩士論文。陳姿伶(2009), 工業區政策檢討與發展規劃-98年度, 經濟部工業局研究委託報告。陳智斌(2002), 我國傳統工業區再發展課題與策略之研究-以台中工業區製造業產業需求為例, 逢甲大學土地管理學系碩士論文。曾文成(1991), 台灣地區工業區在發展策略之研究, 國立成功大學都市計畫研究所碩士論文。新北市政府都市更新處(2012), 東京都大田區都市與工業區整合。楊秀娟(2004), 我國行政機關服務品質的發展, 品質月刊。楊秀娟(2004), 政府研發創新機制 法制面的探討。載於林嘉誠(編), 知識型政府(339-353頁)。台北:行政院研究發展考核委員會。楊秀娟、廖麗娟、張文蘭、黃麗蓉、林康民、張淑彩、施淑惠(2003)。行政機關創新服務態樣分析。行政院研究發展考核委員會九十二年度自行研究報告, 未出版。楊淑娟、施淑惠(2004)。政府創新服務的推動機制。載於林嘉誠(編), 知識型政府(369-395頁)。台北:行政院研究發展考核委員會。楊錦洲(2001), 顧客服務創新價值-如何做好服務品質, 台北:中衛發展中心。瑞士洛桑國際管理學院(IMD)(2003), 世界競爭力年鑑。經濟合作發展組織(OECD)(2011), 貿易政策評估。經濟部工業局(2012), 全省老舊工業區之分部比率。董家琪、牛韓錚(2005), 產業別對於組織學習與經營績效間干擾效果之研究, 國立交通大學管理科學研究所碩士論文。廖偉伶(2003), 知識管理在服務創新之應用, 國立成功大學企業管理學系碩士班未出版之碩士論文。廖麗娟、呂雅雯(2010), 提升政府服務品質獎評機制之探討, 研考雙月刊34(5), 12-23。趙新銘(2007), 服務創新、規範性評估、服務品質與顧客滿意度關係之研究 - 以小客車租賃業為例, 國立成功大學高階管理碩士論文。劉怡宏(2008), 都市計畫工業區更新再發展策略之研究-以苗栗縣三義都市計畫工業區為例, 逢甲大學都市計畫學系碩士論文。劉耀華(2007), 台中工業區生命週期與更新需求之研究, 逢甲大學都市計畫學系碩士論文。蔡秋榮(2009), 供應鏈策略與企業競爭力之關聯性研究 - 以電腦產業為例, 國立交通大學管理學院經營管理組碩士論文。蔡錦富(2008), 台灣壽險業服務品質、顧客價值對顧客滿意度影響之研究-服務創新調和作用之驗證, 國立成功大學碩士在職專班碩士論文。戴筠(2007), 台中工業區服務中心服務品質之研究, 亞洲大學經營管理學系未出版之碩士論文。謝立新(2004)。論地區競爭力的本質。韓佳修(2011), 我國老舊工業區公共設施更新改善成效與影響因素之探討, 國立雲林科技大學營建與物業管理研究所碩士論文。簡莉莎(2003), 以公私合作模式推動工業區再生可行方式之研究, 國立台灣大學建築與城鄉研究所碩士論文。鄭雲(2004), 競爭力 - 企業成長的動力, 台北:大拓文化。二、英文部分 Audra J. Potts Carr, 1998. Choctaw Eco-Industrial Park: an ecological approach to industrial land-use planning and design industrial land-use planning and design1. *Landscape and Urban Planning* 42 (1998) 239-257 ANAO(Australian National Audit Office), (2009). Innovation in the Public Sector: Ending Better Performance, Driving New Directions. Canberra: Australian National Audit Office. Baxter, D., Schoeman, M., Goffin, K., Micheli. (2010). Public Sector Innovation: the Role of Commercial Partnerships. United Kingdom: Cranfield University: Cranfield School of Management. Bloch, C. (2010). Towards a Conceptual Framework for Measuring Public Sector Innovation. Nordic project: ' Measuring in the Public Sector in the Nordic countries: Toward a common statistical approach '. Betz, F. (1998). *Managing Technological Innovation*. NY :John Wiley & Sons. Carr, N.G. (2003). IT Doesn't Matter, *Harvard Business Review*. May 2003, 41-49. Camp, R.C. (1989). *Benchmarking -The Search for Industry Best Practices that Lead to Superior Performance*, Milwaukee, WI, ASQ Quality Press. Chang Jiang, Zhang Hua, Ji Min, Chen Xiao-lu, 2009. Case study on the redevelopment of industrial wasteland in resource-exhausted mining area. *Procedia Earth and Planetary Science* 1 (2009) 1140 – 1146 Drejer, I. (2004), Identifying Innovation in Surveys of Services: A Schumpeterian Perspective, *Research Policy*. 33 (3), 551-562. Garbarino and Johnson. (1999). The Different Roles of Satisfaction, Trust, and Customer Relationships. *Journal of Marketing*, 63(2), 70-87. Gallouj, F. (2002). Innovation in service and the attendant old and new myths. *Journal of Socio-Economics*, 31, 137-154. Jieming Zhu, (2000). The impact of industrial land use policy on industrial change. *Land Use Policy* 17 (2000) 21-28 Koch, P., & J. Hauknes. (2005). On Innovation in the Public Sector. *Publin Report* No. D20. Morash, E.A., Droge, C.L. and Vickery, S.K. (1996). Strategic Logistics Capabilities for Competitive Advantage and Firm Success, *Journal of Business Logistics*, Vol. 17, No. 1, pp. 1-21. Matthews, D., Lewis, C., & G. Cook. (2009). *Public Sector Innovation: A Review of the Literature*. Canberra: Australian National Audit Office. Morgan, R.M., & Hunt, S.D. (1994). The Commitment-Trust Theory of Relationship Marketing. *Journal of Marketing*, 58, 20-38. OECD (2000). *Science, Technology and Industry Outlook*, Paris. OECD (2004). Working party on innovation and technology policy-promoting innovation in services, directorate for science, technology and industry committee for scientific and technological policy. Pilat, D. and W. Andrew. (2005). The Impacts of ICT on Economic Performance: An International Comparison at Three Levels of Analysis. *Transforming enterprise: The economic and social implications of information technology*, 77-109, Cambridge and London: MIT Press. Porter, M. E., *Competitive Strategies*, New York: The Free Press, 1980, 1985, 1995, 1997. Swearingen, J. C. (1991). Brownfield and Greenfields: an ethical perspective on land use. *Environmental Ethics*, 21 (3), 277-292 Shu-Wen Lin, Tai-Ming Ben, (2009). Impact of government and industrial agglomeration on industrial land prices: A Taiwanese case study. *Habitat International* 33 (2009) 412 – 418 Vang, J. and Zellner, C. (2005). Introduction: innovation in services, *Industry and Innovation*, 12(2), 147-152. Voss, C.A. (1992). Measurement of Innovation and Design Performance in services. *Design Management Journal*, Winter, pp.40-46. Yong Geng, Zhao Hengxin, (2009). Industrial park management in the Chinese environment. *Journal of Cleaner Production* 17 (2009) 1289 – 1294 Zegans, M. D. (1992). Innovation in the Well-Functioning Public Policy. *Public Productivity & Management Review*, Vol.16(2), 141-155.