

台灣加入WTO後民營銀行人力資源管理之研究-以安泰銀行知識管理運用為例

蔡嘉新、賴文魁；劉欣芸

E-mail: 9222809@mail.dyu.edu.tw

摘要

本研究主要探討因應加入WTO後，安泰銀行知識管理發展趨勢。首先分析銀行業加入WTO後發展方向與趨勢。之後，進一步瞭解我國銀行業在人力資源管理之現況，以及未來知識管理的發展趨勢。最後歸納與整理出安泰銀行的知識管理與人力資源管理架構，為銀行內部的知識管理活動找出相對應的人力資源管理策略。而本研究結論為：一、在知識取得方面，來源包括顧客、同業、異業、學術研究機構等。取得方式包括人員交流、彼此合作、策略聯盟、購買等。二、在知識創造方面，透過成員共享討論、內部知識管理、教育訓練等，將知識加以應用與創新，提升知識層次。三、在知識儲存與整理方面，公司大多利用文件與知識管理資料庫等方式，將知識應用創造的結果與寶貴的經驗加以整理儲存，累積在組織內。四、在知識移轉與擴散方面，將組織的知識透過教育訓練、人員交流、資料庫等不同管道，使知識流通移轉的涵蓋面更廣，不僅加強知識使用，而且亦有利於知識的創造。

關鍵詞：知識管理；知識取得；知識創造；知識儲存；知識移轉

目錄

封面內頁 簽名頁 授權書.....	iii	中文摘要.....
.....v	英文摘要.....vi	誌謝.....
.....vii	目錄.....viii	圖目錄.....
.....xi	表目錄.....xii	第一章 緒論.....
.....1	第一節 研究背景.....1	第二節 研究動機.....
.....3	第三節 研究目的.....4	第二章 文獻探討.....
.....6	第一節 GATT與WTO之沿革.....6	第二節 銀行之發展與現況.....
.....17	第三節 知識管理.....30	第四節 人力資源管理.....
.....43	第三章 研究方法.....56	第一節 研究架構與步驟.....
.....56	第二節 研究方法.....59	第三節 操作性定義與研究命題.....
.....62	第四節 研究對象.....68	第五節 研究限制.....
.....69	第四章 安泰銀行介紹.....71	第一節 公司沿革與現況.....
.....71	第一節 公司沿革與現況.....71	第二節 公司產品介紹.....
.....71	第三節 公司組織.....72	第四節 九十一年度營運概況.....
.....76	第五章 個案分析.....80	第一節 加入WTO後安泰銀行環境分析.....
.....80	第二節 銀行所應具備之知識分析.....86	第三節 安泰銀行一般性人力資源管理活動.....
.....88	第四節 命題推導與說明.....92	第六章 結論與建議.....
.....106	第一節 結論.....106	第二節 對銀行業管理者的建議.....
.....110	第三節 對後續研究者的建議.....110	參考文獻 一、中文部份.....
.....112	二、英文部份.....116	附錄 臺澎金馬個別關稅領域服務業特定承諾表.....
.....119	訪談題.....125	圖目 錄 圖2-1 知識管理的過程.....
.....36	圖3-1 研究架構.....56	圖3-2 研究步驟.....
.....58	圖4-1組織系統圖.....73	圖5-1企業金融授信流程圖.....
.....87	表目 錄 表2-1我國銀行開放時程簡表.....21	表4-1各主要部門掌理職務表.....
.....74	表4-2安泰銀行近三年度從業人員資料表.....76	表4-3安泰銀行近三年存款結構表.....
.....77	表5-1我國加入WTO後安泰銀行之SWOT分析.....85	

參考文獻

一、中文部份 1. 尹哲庸(民87)，技術環境、組織特質與企業人力資源管理策略關係之研究，輔仁大學管理學研究所碩士論文。2. 尤松文(民88)，網路商店中消費者議價行為之研究，國立中山大學資訊管理研究所碩士論文。3. 王立民(民83)，知識結構、工作設計、產權制度與組織生產力之關聯分析---本觀點看台灣大型企業的組織變革，私立輔仁大學碩士論文。4. 王鶴松(民91)，「我國加入WTO後對銀行服務業之影響」，中國商銀月刊。5. 方世杰與方世榮(民89)，「知識管理:觀念架構的建立」，商管科技學刊，第一卷

第三期, pp. 355-374。 6. 李賢 (民86), 我國新安泰銀行經營競爭能力與行銷策略之研究, 大葉大學事業經營研究所碩士論文。 7. 李宜真 (民87), 知識密集產業的知識管理架構, 國立台灣大學國際企業研究所碩士論文。 8. 李誠(民89), 知識經濟之路, 天下遠見出版。 9. 吳文雄 (民89), 我國加入WTO後企業的商機及因應對策, 上海安泰銀行演講文稿。 10. 吳淑鈴 (民90), 企業特性、人力資源管理措施與知識導向文化關係之研究, 國立中山大學人力資源管理研究所碩士論文。 11. 吳秉恩(民83年), 策略性人力資源管理, 世界經理文摘, pp. 46-64。 12. 吳思華 (民87), 知識流通對產業創新的影響, 第七屆產業管理研討會, 國立政治大學科技管理研究所, 財團法人豐群基金會主辦, 台北:政治大學。 13. 我國加入WTO對產業影響與因應措施, 經濟部國貿局編印, pp. 63-64。 14. 加入世界貿易組織暨其對我國主要產業之影響, 調查資料第405期, pp. 35。 15. 金傳蓬 (民90), 知識特性與社會特性組織外部化人力資源活動影響之研究, 政治大學企業管理學系博士論文。 16. 許易民 (民91), 台灣地區本國銀行多角化與成本效率關係之分析, 東吳大學經濟學碩士在職專班碩士論文。 17. 柳嘉峰 (民86), 台灣加入世界貿易組織之政治經濟分析, 國立政治大學政治研究所碩士論文。 18. 林淳一 (民88), 建立知識管理資料庫以提昇企業競爭力之研究, 大葉大學事業經營研究所碩士論文。 19. 林柏章 (民90), 促進知識管理之人力資源管理多重個案研究, 2001人力資源論文集。 20. 林雯雯 (民90), 組織內部知識管理促動因素分析之研究, 國立中山大學人力資源管理研究所碩士論文。 21. 林皇興(民89), 企業如何以internet/intranet做知識管理與服務, 網際先鋒, pp. 104-106。 22. 許意雯 (民85), 知識密集產業核心資源之運用與維持, 輔仁大學企業管理研究所碩士論文。 23. 顏漏有(民89), 知識管理, 中國生產力中心出版。 24. 顏慶章 (民84), 加入GATT對台灣經濟發展的影響, 月日法學雜誌, pp. 14-32。 25. 張火燦(民85), 策略性人力資源管理, 初版, 台北:揚智出版社。 26. 段世龍(民87), 組織學習導向的人力資源管理, 國立中山大學人力資源管理研究所碩士論文。 27. 曾智顯 (民90), 我國企業知識管理與組織創之相關性研究, 國立中山大學人力資源管理研究所碩士論文。 28. 楊清閔 (民89), 知識活動下的人力資源策略, 國立政治大學企業管理學系碩士論文。 29. 鄭光政 (民91), 我國加入WTO後對中國農民銀行營運影響之研究, 國立中山大學國際高階經營碩士學程專班碩士論文。 30. 劉常勇(民88), 知識管理與企業發展, 智慧財產權管理與專利應用研討會論文集, pp. 1-10。 31. 劉權瑩 (民87), 資訊服務業知識管理之研究 - 以台灣HP與台灣IBM為例, 國立政治大學企業管理研究所碩士論文。 32. 蔡宗恆(民92), 加入世界貿易組織對兩岸銀行業的影響分析及金融互動問題之研究, 國立東華大學公共行政研究所碩士論文。 33. 盧素蓮 (民86), 加入WTO對我國服務業之影響及對策分析, 經濟情勢暨評論第三卷第二期, pp. 38-66。 34. 盧宜屏 (民90), 我國銀行業因應WTO國際化要求之發展策略研究, 義守大學管理研究所碩士論文。 35. 賴威龍 (民87), 組織知識流通之研究 - 以台灣資訊硬體業為例, 國立政治大學科技管理研究所碩士論文。 36. 謝宗宏 (民84), 知識資源乃組織競爭優勢之關鍵因素的探討採資源基礎觀點, 國立交通大學管理科學研究所碩士論文。 37. Davenport & Prusak. (民88) 知識管理, 胡瑋珊譯, 中國生產力中心。 38. Gates, Bill. (民88年) 數位神經系統, 樂為良譯, 台北市:商業周刊出版。 39. Michael Quinn Patton. (民84) 質的評鑑與研究, 吳芝儀、李奉儒譯, 台北縣:桂冠。 40. Steward. (民86) 智慧資本:資訊時代的企業利基, 宋偉航譯, 智庫出版社出版。 二、英文部分 1. Anand, V., C. C. Manz and W. H. Glick. (1998). An organizational memory approach to information management, *Academy of management review*, Vol. 23, No. 4, pp. 796-809. 2. Bonora & Revang (1991). A Strategic Framework for Analyzing Professional Service Firms-- Development Strategies for Sustained Performance, *Strategic Management Society Inter-organizational Conference 3*. Badaracco, J., (1991). *The Knowledge Link: How Firms Compete through strategic Alliances*, Boston, Mass: Harvard Business School. 4. Cohen, Wesley M. & Leventhal, Daniel A. (1990). Absorptive Capacity: A New Perspective on Learning and Innovation, *Administrative Science Quarterly*, Vol.35, No.1, pp. 128-152. 5. Delery, J. E. & Doty, D. H. (1996). Modes of theorizing in strategic human resource management: tests of universalistic, contingency, and configurational performance predictions, *Academy of Management Journal*, 39(4): 802-835. 6. Greengard, S. (1998). How to make km a reality, *Workforce*, 77(10): 90-92. 7. Koudsi, S. (2000). Actually, it is like brain surgery, *Fortune*, 141(6): 233-235. 8. Leonard-Barton, D. (1995). *Wellsprings of Knowledge*, Harvard Business School Press, Massachusetts. 9. Martell, K. & Carroll, S. J. (1995). How strategic is HRM?, *Human Resource Management*, 34 (2): 253-267. 10. Michael H. Zack, *Developing a Knowledge Strategy*, *California management review*, Vol.41 No 3 Spring 1999 pp.125-145 11. Milkovich & Newman. (1990). *Compensation*, 3rd. Homewood, BPI Irwin. 12. Milkovich, G. T., & Newman, J. M. (2000). *Compensation*, 7th ed Singapore: Irwin/McGraw-Hill Publishing. 13. Nonaka, I. (1991). *The Knowledge-creating Company*, New York Oxford University Press. 14. Pfeffer, J. & Veiga J. F. (1999). Putting people first for organization success, *Academy of Management Executive*, 13(2): 37-48. 15. Polanyi, M. (1996). *The tatic dimension*, Doubleday Anchor, Garden City, NY. 16. Quinn, J. B., Anderson, P. & Findkelstein, S (1996), *Managing Professional Intellect: Making the Most of the Best*, *Harvard Business Review*, Mar-Apr. 17. Roberts, J. (2000), *From know-how to show-how? Questioning the role of information and communication technologies in knowledge transfer*, *Technology Analysis & Strategy Management*, Vol.12, No.4. 18. Spek & Spijkervet, (1997). *Knowledge Management: Dealing Intelligently with Knowledge*. 19. Sipcic, S.R.; Makonnen, Z. (1998), *Web-based groupware support for knowledge creation and competitive advantage Seventh IEEE International Workshops on*, pp.155 -160. 20. Schuler, R. S. (1992), *Strategic human resource management: linking the people with the strategic needs of the business*, *Organizational Dynamics*, 21(1): 18-32. 21. Ulrich, D., Brockbank, W., & Yeung, A. 1995. *Beyond belief: A benchmark for human resource*, *Human Resource Management*, 28(3): 311-335. 22. Yin, R. (1989). *Case study research: design and methods*, Newbury Park, CA: Sage Publication