

連鎖服飾業員工知識架構之研究

吳宜芳、賴志松；張景旭

E-mail: 9701117@mail.dyu.edu.tw

摘要

知識的組合及應用更會因產業類別及所處時點而有不同組合，因此企業所擁有積存之知識能量皆具有其獨特性，亦是企業於市場環境中所具有之獨特性競爭力，為使企業擁有難以模仿且持久的關鍵競爭力，本研究從知識管理及職能角度切入，分析該職務之知識內容，以建立台灣連鎖服飾業員工知識管理架構。本研究以連鎖服飾業員工為研究對象，採二階段探索研究方法，第一階段採用行為事例分析法，訪談九位業界具實務經驗專家，抽出其架構因素；再透過層級分析法將所抽出之因素架構以問卷方式發放，共發放40份問卷，針對回收之問卷進行一致性檢驗後，共有4份問卷，其一致性比率(C.R值；Consistency Ratio)大於0.1，予以刪除，因此有效問卷為36份，回收比率为90%。研究發現：在探討連鎖服飾員工職能之架構上其需考量之因素為：知識方面需考量「商品流行式樣及特色」、「商品材質特性」及「商品保養方式」；技能方面需考量「主動提供專長服務顧客」、「獨特的衣著風格」、「不合理要求之應對」、「評估客人衣著需求」及「內部共識取得」；態度方面需考量「生活經驗的分享」、「降低顧客不滿的情緒」。

關鍵詞：知識管理；職能；連鎖服飾業

目錄

目錄 中文摘要	iii	英文摘要	iii
iv 誌謝辭		vi 內容目錄	
vii 表目錄		ix 圖目錄	
xiv 第一章 緒論	1	第一節 研究背景與動機	1
1 第二節 研究目的	2	第三節 研究流程	3
3 第四節 研究限制	4	第二章 文獻探討	5
5 第一節 連鎖服飾產業介紹	5	第二節 知識管理	8
8 第三節 職能	17	第四節 文獻探討總結	27
27 第三章 研究方法	30	第一節 行為事例訪談法	30
30 第二節 層級分析法	32	第三節 研究訪談對象	41
41 第四章 研究架構推導	42	第一節 行為事例訪談	42
42 第二節 研究架構	49	研究結果分析	52
52 第一節 基本資料統計分析	52	第二節 依年資變數之因素分析	53
53 第三節 依教育程度之因素分析	62	第四節 依參與教育訓練次數之因素分析	72
72 第五節 連鎖服飾產業全體之分析	79	第六節 研究發現	83
83 第六章 結論與建議	86	第一節 結論	86
86 第二節 建議	87	參考文獻	87
87 附錄A 行為事例訪談問卷	97	附錄B 訪談紀錄	97
97 附錄C 訪談紀錄分析	112	附錄D 連鎖服飾業員工知識架構之研究問卷	127

參考文獻

- 一、中文部分: Beazley, H., Boenisch, J., & Harden, D. (2003), 延續管理(王德玲譯), 臺北:天下, (原文於2002年出版)。 Davenport, T. H., & Prusak, L. (1999), 知識管理 - 企業組織如何有效運用知識(胡瑋珊譯), 中國生產力中心, (原文於1999年出版)。 Gates, B. (1999), 數位神經系統 - 與思考等快的明日世界(樂為良譯), 台北:商業周刊出版有限公司, (原文於1999年出版)。 Wimmer, R., & Dominick, J. (1995), 大眾媒體研究(李天任, 藍莘譯), 台北:亞太。 尤曉鈺(2001), 國民小學知識管理現況之調查研究:以台北市和嘉義縣市為例, 國立中正大學教育研究所未出版之碩士論文。 日本加盟協會(JFA) [線上資料], 來源: http://jfa.jfa-fc.or.jp/ab-out_jfa_English.html [2007, September 14]。 王朝鏡(2004), 流行服飾業員工知識組成因素之研究, 朝陽科技大學企業管理系未出版之碩士論文。 洪雅齡主編(2007), 2007台灣連鎖店年鑑, 台北:台灣連鎖暨加盟協會。 台灣連鎖暨加盟協會(TCFA) [線上資料], 來源: <http://www.tcfa.org.tw/> [2007, September 8]。 吳清山, 黃旭鈞(2000), 學校推動知識管理策略初探, 教育研究月刊, 77, 18-32。 李聲吼(1997), 人力資源展的能力內涵, 就業與訓練

, 15(2), 51-58。沈介文, 楊奕源, 張欣偉(1999), 組織訓練與發展之規畫評估-組織的核心能力、知識與學習之討論, 工業關係管理本質與趨勢學術研討會論文集(pp. 297-314), 彰化:大葉大學工業關係系。林韋如(1999, June), 管理知識型組織 - 以專業服務組織為例, 品質管制月刊, 74(5), 24-29。紐撫民(1995), 從我國連鎖店經營看服務業環境變遷趨勢, 第一屆服務業管理研討會論文集, 2-10。國際加盟協會(IFA) [線上資料], 來源: <http://www.franchise.org/conv%20entention.aspx> [2007, September 20]。張明輝(2001), 知識經濟與學校經營, 現代教育論壇, 台北:國立教育資料館。陳玉山(1997), 能力基礎途徑應用在人力資源管理之研究 - 個人、工作及環境之整合, 國立政治大學公共行政研究所未出版之碩士論文。陳金貴(1999), 人力資源發展的新趨向 - 公務人員職能的提升, 公務人員月刊, 40, 6-14。陳遷, 王浣辦(1996), AHP方法判斷尺度的合理定義, 系統工程, 14(5), 18-20。楊其清(2001), 加強組織成員的知識管理, 成人教育, 62, 47-51。劉宗其, 譚大純(1999), 台灣惠普公司之知識創造與擴散, 會計研究月刊, 34-42。劉信宏(2000), 以AHP模式進行人力資源管理項目之評估以筆記型電腦業為例, 中原大學工業工程研究所未出版之碩士論文。劉常勇(2000), 知識管理的策略[線上資料], 來源: <http://www.chineseme.com/know/paper/paper11.doc> [2007, September 25] 劉常勇(2000), 知識管理與企業發展[線上資料], 來源: <http://cm.nsysu.edu.tw/~cylui/> [2007, September 22]。鄧振源, 曾國雄(1989), 分析層級法的內涵特性與應用(下), 中國統計學報, 27 (7), 1-20。鄧振源, 曾國雄(1989), 分析層級法的內涵特性與應用(上), 中國統計學報, 27 (6), 5-27。鄧國宏(2000), 主管管理才能評鑑量表之建立與信效度分析-以某商銀為例, 國立中央大學人力資源管理研究所未出版之碩士論文。謝桂芬(2000), 台灣百貨零售連鎖業自創品牌商品接受度之實證分析, 臺灣銀行台灣經濟金融月刊(pp. 96-97), 台北市:臺灣銀行經濟研究室。謝桂芬(2005), 消費者經驗價值與生活形態對使用滿意度之實證研究以線上遊戲消費者為例, 2005年台灣行銷研討會論文集(pp. 14-26), 台北市:劍潭青年活動中心。譚大純(2001), 知識管理文獻之回顧與前瞻—以知識作業及知識策略為分類基礎, 管理評論, 20(4), 14-33。譚大純, 劉廷揚, 蔡明洲(1999), 知識管理文獻之回顧與分類, 中華民國科技管理論文集(pp. 623-636)。嚴振昌(2001), 台灣高速鐵路競爭策略之研究(AHP), 國立交通大學運輸工程與管理系未出版之碩士論文。二、英文部分: Badaracco, J. (1991). The knowledge link: How firms compete through strategic alliances. Boston: Mass Harvard Business School Press. Blanco, D., B. & Dyer, L. (1996). Key competencies for a trans-formed human resource organization: Results of a field study. *Human Resource Management*, 35(3), 380-405. Boyatzis, R. E. (1982). The competence manager: A model for effective performance. New York: John Wiley & Sons Inc. Bratton, A. D. (1998). Develop a framework of core competencies. *Credit Union Magazine*, 32(2) 17-18. Bruce, L. & Susan, C. (1999) Workplace experiences of information literacy. *International Journal of Information Management*, 19, 33. Constable, J. (1988). The making of managers. New York: Longman. Garrity, E. J., & Siplor, J. C. (1994). Multimedia as a vehicle for knowledge modeling in expert system. *Expert System with Application*, 7, 19-24. Hidding, G., & Shireen, M. C. (1998). Anatomy of a learning organization: Tyrbubg jbiwkede into capital at Andersen Consulting. *Knowledge and Process Management*, 5(1), 3-13. Justice, R., & Judd, R. (1989). South-Western Publishing Co, Franchising, 90-95. Kotler, P. (1991). *Marketing management analysis, planning, implementation, and control* (9th ed.). New York: Prentice-Hall. Lucia, A. D., & Lepsinger, R. (1999). The art and science of competency models-pinpointing critical success factors in organizations. San Francisco: Jossey-Bass. Mansfield, R. S. (1996). Building competency models: Approaches for HR professionals. *Human Resource Management*, 35(1), 7-18. Mason, J. B., Mayer, M. L., & Ezell, F. (1988). *Retailing*(3th ed.) Texas: Business Publication, Inc. Miborrow, G. (1988). Crafty management. *Management Today*, 12, 14-18. Milkovich, T. G., & Newman, M. J. (1999). *Compensation*. New York: McGraw-Hill. Nonaka I., & Takeuchi, H. (1995). *The knowledge-creating company*. New York: Oxford University Press. Parry, S. B. (1998). Just what is a competency? *Training*, 35(6), 58-64. Polanyi, M. (1967). *The tacit dimension*. New York: M.E.Sharp Inc. Prahalad, C. K., & Hamel, G. (1990). The core competence of the corporation. *Harvard Business Reviews*, 68(3), 79-91. Ralelin, J. A., & Cooledge, A. S. (1995). From generic to organic competencies. *Human Resource Planning*, 41(3) 24-33. Saaty, T. L. (1977). A scaling method for priorities in hierarchical structure. *Journal of Mathematical Psychology*, 15(3), 234-281. Saaty, T. L. (1980). *The analytic hierarchy process*. New York: McGraw-Hill. Saaty, T. L., & Vargas, T. L. (1984). Comparison of eigenvalue, logarithmic least squares and least squares methods in estimation ratios. *Math Modelling*, 5, 309-324. Satty, T. L., & Vargas, L. G. (1990). *Prediction, projection and forecasting*. Pittsburgh: Kluwer Academic publisher. Sipic, S. R., & Makonnen, Z. (1998). Web-based groupware support for knowledge creation and competitive advantage (pp. 155-160), Seventh IEEE International Workshops. Spencer, L. M., & Spencer S. M. (1993). *Competence at work: Models for superior performance*. New York: John Wiley & Sons. Stern, L.W., & Elarketi-Ansary, A. I. (1988). *Marketing channels* (3rd Ed.). New Jersey: Prentice Hall Inc., 319-357. Wang, X. H. (2000). Performance measurement in budgeting: A study of county governments. *Public Budgeting and Finance*, 20(Fall), 102-118.