

服務產業類型對服務創新採用因素之影響：DEMATEL方法之應用

楊振隆, 劉子寧, 楊舒誠

科技管理學系

管理學院

clyang@chu.edu.tw

摘要

在全球企業競爭環境下，創新已成為影響企業競爭力最關鍵的因素。綜觀過去研究可知，雖然探討創新採用影響因素之理論模式已相當多，但學者多偏重於探討單一影響變數對於創新策略與績效之關係。因此本研究主要目的，在於以組織資源與文化、創新風險與成本、合作關係建立與外在環境四部份為基礎，進一步將相關理論模式進行整合，並藉此釐清影響創新策略採用之影響因素，以提供業者更加完整的策略參考依據。

藉此，本研究採用創新策略採用程度的專家問卷進行資料蒐集，再透過DEMATEL分析法探討眾多影響變數對創新採用之影響，分析結果顯示服務業者認為創新採用有助於提升企業之非財務績效，相較之下，對於財務績效之影響程度則較低。而在創新採用影響因素方面，資源基礎觀點發展之四項影響因素均有助於服務業者之採用創新策略，且資源價值性的影響程度為最高。其次，服務業者認為供應鏈整合能力對於創新採用而言扮演重要的角色，且向下整合能力與向上整合能力分別為十項影響因素中影響程度第二及第三位。另一方面，研究結果顯示具備高彈性組織文化的組織，將有較高的創新採用度。而在創新擴散模式的五項影響因素中，僅有相對優勢與可觀察性對創新採用具正向影響，可知服務業者對於是否採用創新策略取決於創新本身可能產生的附加價值。最後，結果顯示在不同的壓力環境下，僅有規範性同形化會對創新策略之採用具影響作用。然而，上述變數對於創新採用之影響會因不同服務產業類型而有所不同。

關鍵字：創新、資源基礎、體制壓力、供應鏈整合能力、DEMATEL分析法