摘 要

台灣是個著名的生產創新系統，但目前台灣更像是一個服務創新系統，服務業已占整體GDP 的70%以上。對於台灣如何從生產系統轉成服務系統

**關鍵字：** 服務業、服務創新、制度興業家精神、整合式創新、個案研究

**Abstract**

In retrospect, Taiwan is often considered a distinctive national innovation system of production. But in view of the economic structure and output, the country has been increasingly characterized as a national innovation system of service, with the service industry as a whole taking up to more than 70% of GDP. In the literature, accounts of the creation of this characteristic system are various, but one of the main concerns is to emphasize the role of economic agents or innovative entrepreneurs that are able to change or transform their institutional context. Drawing on the concept of institutional entrepreneurship, this research examines how firms can be agents, capable of aggregating interests and actions to achieve new venture creation.

Here the focus is centered on the strategy of aggregations, referring to the mobilization of resources or actions from both inside and outside of the organizational context to create change forces. Empirically, using the case study method, I analyze four Taiwan-based service firms – Acer, Synnex, 7-11 and Eslite, examining in detail their strategy in pursuing service innovation and value creation. This study concludes by discussing implications for theory, practice and future research.

**Keywords:** Service Industry, Service Innovation, Institutional Entrepreneurship, Aggregating Innovation, Case Study

誌 謝 辭

本論文能夠從無到有順利地完成，要感謝很多的人，其中最感謝的莫過於是指導教授的耐心指導。從研究主題的選定，中間的不斷修改，到最後論文的完成，老師都以嚴謹的研究態度以及豐富的學問，一步一步地帶領我領略到學識的浩瀚淵博。撰寫論文時感謝老師不厭其煩地逐字修改，所遭遇之瓶頸也由於老師的指引，最終都得以一一克服。此外，也要感謝口試委員，謝謝他們給我寶貴的建議與指正，使本論文內容能夠更臻嚴謹完備。

最後要對家人們致上最誠摯的感謝，當我在課業上遇到困難或者是沮喪的時候，母親的開導與照顧讓我無須在生活上煩惱，可以專心於學業，同時也感謝外婆、阿姨的加油打氣，讓我可以有信心去完成論文。研究所的生活終於走向終點，願這段時間所學習到點點滴滴，能夠讓我成為一個更成熟的人。

XXX謹誌

民國XXX年X月

於清華大學科技管理學院HBA

# **目錄**

**圖表目錄**

圖表 1 各行業生產淨額占GDP 之比重........................ 2

圖表 2 整合式創新範疇示意圖 ............................ 46

圖表3 整合式創新隨企業發展演變圖示...................... 48

1. **緒 論**

台灣是個著名的「生產」創新系統（national innovation system of production）（Lundvall, 1992; Nelson, 1993），此系統協助了許多製造產業的升級，亦塑造良好的創新與市場環境。台灣製造業歷經數十年的發展，在政府及民間的共同努力下，台灣的製造代工能力舉世聞名，亦形成綿密的產業網絡。像是1990 年代，台灣的電子資訊產業，因為政府特定政策實施，成功地在台灣產生群聚效應，並且成長茁壯，成為台灣經濟發展的基礎（Hung, 2002; Balaguer et al., 2008）。

事實上，台灣更像是一個「服務」創新系統（national innovation system of service）。根據圖1，台灣服務業已占整體GDP 的70%以上，昔日支撐起台灣經濟的製造業，競爭力已逐漸流失，紛紛外移至工資低廉的地區。因此台灣未來的經濟成長將仰賴服務業。政府自2003 年開始規劃籌設商業研究院，亦代表政府不再重製造輕服務，對國內產業轉型具有重要意義。此外，近年許多製造業紛紛開始強調服務，甚至切割製造部門成為服務業之企業，像是台積電想成為高科技「服務業」、華碩2008 年將製造與服務切割成為服務業公司。由此可看出服務業為主的制度環境已經成形。而發展服務業使台灣產業可以朝向微笑曲線的價值較高的方向移動，創造更高的附加價值。

1. 研究目的

一 XXXX

近年來;政府大力推動……………………………………

…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

二 XXXX

要如何培養公民意識………………………………………

……………………………………………………………………………………………………………………………………

領導者訓練的理念是………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

三 XXXX

是否可以有一個架構………………………………………

……………………………………………………………………………………………………………………………………

1. 研究動機

一 XXXX

領導訓練課程是由……………………………………

…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

二 XXXX

去年開始我從……………………………………………

……………………………………………………………………………………………………………………………………

這班同學是從……………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

三 XXXX

一開始接觸………………………………………………

……………………………………………………………………………………………………………………………………

1. 研究方法

本研究是以創造公民社會………………………………

……………………………………………………………………………………………………………………………………

1. **相關文獻探討**
2. XXXX

一 XXXX

本研究是……………………………………………………

……………………………………………………………………………………………………………………………………

二XXXX

創造公民社會………………………………………………

……………………………………………………………………………………………………………………………………

1. XXXX

一 XXXX

本研究是……………………………………………………

……………………………………………………………………………………………………………………………………

二XXXX

創造公民社會………………………………………………

……………………………………………………………………………………………………………………………………

1. **XXXX**
2. XXXX

一 XXXX

本研究是……………………………………………………

……………………………………………………………………………………………………………………………………

二XXXX

創造公民社會………………………………………………

……………………………………………………………………………………………………………………………………

1. XXXX

一 XXXX

本研究是……………………………………………………

……………………………………………………………………………………………………………………………………

二XXXX

創造公民社會………………………………………………

……………………………………………………………………………………………………………………………………

1. **XXXX**
2. XXXX

一 XXXX

本研究是……………………………………………………

……………………………………………………………………………………………………………………………………

二XXXX

創造公民社會………………………………………………

……………………………………………………………………………………………………………………………………

1. XXXX

一 XXXX

本研究是……………………………………………………

……………………………………………………………………………………………………………………………………

二XXXX

創造公民社會………………………………………………

……………………………………………………………………………………………………………………………………

1. **結論與建議**

本研究以……………………………………………………

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

**參考文獻**

英文部分：

Aldrich, H. & Fiol, M. 1994. Fools Rush In? The Institutional Context of

Industry Creation. **Academy of Management Review**19(4): 645-670.

Berger, S., & Lester, R. K. 2005. **Global Taiwan: Building Competitive**

**Strengths in a New International Economy**. New York: M. E. Sharpe.

Chesbrough, H. 2003. Open Innovations: The New Imperative for

Creating and Profiting from Technology. Boston: Harvard Business

School Press.

中文部分:

天下編輯，1984，天下***100***大服務業，台北市：天下雜誌，041期，96-97。

天下編輯，1985，天下***100***大服務業，台北市：天下雜誌，052期，

102-103。

天下編輯，1986，天下***300***大服務業，台北市：天下雜誌，064期，82-83。

天下編輯，1986a，兩消一長的汽車業。台北市：天下雜誌，063期，

84-86。

天下編輯，1987，天下***300***大服務業，台北市：天下雜誌，074期，93-94。

天下編輯，1988，天下***300***大服務業，台北市：天下雜誌，087期，

102-103。

天下編輯，1989，天下***300***大服務業，台北市：天下雜誌，098期，

142-143。

天下編輯，1990，天下***200***大服務業，台北市：天下雜誌特刊，003期，184-185。