

稽核人員知識分享與技術學習對專業能力影響之研究-以中油公司為例

楊德明、封德台

E-mail: 9403207@mail.dyu.edu.tw

摘要

台灣成功企業，隨著全球化腳步，朝向全球競爭的環境中求生存。他們因為掌握關鍵知識而獲利，對經濟市場帶來非常大的影響，創造就業機會並增加社會福祉。而罔顧企業倫理及社會責任的企業，亦造成社會的重大損失。內部稽核為企業管理中的重要課題之一，稽核人員必須具有專業技能，當稽核人員執行任務時，是在評估組織的內部控制有否合理，並判斷內部控制的執行是否有效；稽核人員的職務，是針對公司內各部門的各項業務有否按流程執行的確認，並進行各項憑證的抽查及驗證的工作。本研究探討知識分享與技術學習對專業能力之影響，透過問卷調查方式來對稽核人員做實證研究。本研究是以中國石油公司的內部稽核人員作為問卷調查對象，總計發出79份問卷，回收72份。扣除回答不完整問卷，總計有效問卷為71份。本研究使用的軟體為SPSS，以下為本研究的研究結果：1.企業知識分享機制對該稽核人員知識分享行為具有正向之影響。2.若企業技術學習深度之程度越高，則該企業知識分享行為程度較高。3.稽核人員知識分享行為對稽核人員之專業能力具有正向之影響。4.企業之知識分享機制對稽核人員專業能力具有正向之影響。5.稽核人員技術學習深度對稽核人員專業能力有正向之影響。

關鍵詞：知識分享，技術學習，專業能力

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	1.1 研究動機	1	1.2 研究目的	4
1.3 研究範圍	5	1.4 研究程序	7	1.5 研究限制	8	1.6 註釋	9	第二章 文獻探討	15
2.1 內部稽核與稽核人員的界定	15	2.2 內部稽核的目的	15	2.3 企業內部稽核的發展沿革	16	2.4 內部控制	23	2.5 知識分享機制	25
2.6 技術學習	51	2.7 內部學習	58	2.8 外部學習	59	2.9 專業能力	61	2.10 註釋	65
第三章 研究方法	66	3.1 研究架構	66	3.2 研究假設	67	3.3 研究對象	69	3.4 問卷設計	71
3.5 變項之操作性定義	72	3.6 資料分析方法	79	第四章 研究結果分析	81	4.1 信度分析	81	4.2 樣本特徵分析	82
4.3 「企業知識分享機制」與「稽核人員知識分享行為」之單元迴歸分析	86	4.4 「技術學習深度」與「稽核人員知識分享行為」之單元迴歸分析	88	4.5 「稽核人員知識分享行為」與「稽核人員之專業能力」之單元迴歸分析	90	4.6 「企業之知識分享機制」與「稽核人員之專業能力」之單元迴歸分析	92	4.7 「稽核人員技術學習深度」與「稽核人員專業能力」之單元迴歸分析	93
第五章 結論與建議	97	5.1 研究結論	97	5.2 後續研究之建議	99	參考文獻	101	問卷	110

參考文獻

中文部分 1. 王美音、楊子江譯，Ikujiro Nonaka & Hirotaka Takeuchi(1997)，創新求勝 - 知價企業論，臺北，遠流出版社。2. 內部稽核季刊，(2001年9月)，臺北，內部稽核協會出版，頁49-53。3. 王宜敏(2000)，「影響資訊人員知識分享行為之因素——以社會交換理論為基礎來探討」，中山大學人力資源管理研究所碩士論文。4. 王多智(1992)，「國小美勞科教師教育專業能力之研究」，國立臺灣師範大學工藝教育研究所碩士論文。5. 田振榮(1985)，「我國專責職業訓練機構師資培育之研究」，台灣師範大學工業教育研究所碩士論文。6. 宋偉航譯，Thomas Steward 著(1999)，智慧智本-資訊時代的企業利基，臺北，智庫文化，頁-228。7. 宋偉航譯，高哈特及凱利著(1996)，企業蛻變，臺北，美商麥格羅希爾國際股份有限公司-台灣分公司。8. 李大偉(1983)，能力本位教學與職業教育，家政教育，第1卷，第9期。9. 杜念中譯，Galbraith, J.K. 著(1996)不確定的年代，臺北：聯經出版事業公司，頁92。10. 汪金城(2001)，「研發機構知識分享機制之研究——以工研院光電所研發團隊為例」政治大學公共行政研究所碩士論文，頁1-46。11. 李俊湖(1992)，「國小教師專業成長與教師效能關係之研究」台灣師範大學教育研究所碩士論文。12. 李玉文(2004)，「技術學習與戰車戰力關係之研究」，大葉大學國際企業管理研究所碩士論文。13. 尚榮安譯，Robert K. Yin 著(2001)，個案研究，臺北，弘智文化。14. 林炳滄(1997)，內部稽核理論與實務，臺北，內部稽核協會出版。15. 林炳滄(2001)，內部稽核季刊 - 內部稽核人員在企業併構的新角色，第36期，臺北，內部稽核協會出版，頁64-68。16. 林子敬(2000)，「技術移轉模式、技術能力與移轉績效關係之研究-以台灣電子資訊廠商為例」，長榮管理學院經營管理研究所博士論文。17. 林宏欣(2000)，「知識管理為東捷業績衝出新高」，管理雜誌，第315期，2000年9月號，頁114-117 18.

林錦豐(2003),「內部稽核人專業能力內涵的研究」,靜宜大學企業管理研究所碩士論文,頁1-15。19.林佩瑩(1999),「國小資優教育教師專業能力之分析研究」,台灣師範大學特殊教育研究所碩士論文。20.洪立瑜等著(2003),全球華人知識管理推動實務,臺北,中國生產力中心出版。21.柯雅琪譯,明茲伯格等著(2002),組織學習3,臺北,天下遠見出版社。22.董占魁(1989),組織行為與行政管理,作者自印。23.胡瑋珊譯Davenport, Thomas H & Prusak, Laurence 著(1999),知識管理,臺北,中國生產力中心,頁94。24.封德台(2000),「技術學習與技術能力關係之研究—國內資訊軟體產業之實證」,政治大學企業管理學系博士論文。25.洪懿妍(2000),「分享、交流、激盪,開發組織智慧寶藏」。http://www.cw.com.tw/t1000-99/analyze01-1.htm 26.袁家瑜(2003),「專業人員跨組織知識分享意願之研究—以內部稽核人員為例」,輔仁大學管理學研究所碩士論文,頁1-41。27.黃政傑(1994),課程設計,臺北,東華書局。28.黃俊英(1998),多變量分析,臺北,中國經濟企業研究所。29.陳國棟(2003),軍事科技史,臺北,楊智事業股份有限公司。30.許士軍(1982:2版),管理學,臺北,東華書局。31.陳禮炫(2004),內部稽核季刊,(2001年9月),臺北,內部稽核協會出版,頁69-71。32.劉京偉譯,Arthur Andersen Business Consulting 著,(2000),知識管理的第一本書,臺北,商業週刊出版,頁39。33.張玉文譯Peter F. Drucker 等著,(2000),知識管理-哈佛商業評論,臺北,天下文化出版社,頁213。34.張火燦(1998),策略性人力資源管理,臺北,揚智文化。35.張火燦、劉淑寧(2002),「從社會網絡理論探討員工知識分享」,人力資源管理學報,第2卷第3期,頁102。36.曾雪娥(1997),兒童圖書館學—兒童篇,臺北,典亞出版公司。37.黃婉玲(2001),內部稽核季刊(2001年3月),臺北,內部稽核協會出版,頁65-66。38.馮丹白(1998),職業訓練師應具備的能力內涵,就業與訓練,第2卷,第3期。39.葉淑瑜(1993),「跨國技術移轉與組織學習之研究台灣汽車廠之個案分析」,中央大學產經研究所碩士論文。40.劉京偉譯(1999),勤業管理顧問公司著,知識管理的第一本書,臺北,商周出版。41.劉仁傑、范光瑩(1996),台灣日系企業技術學習型態之探討,管理科學學報第十三卷第二期,1996年,頁250~270。42.鄭志宏(1995),「企業界教育訓練人員基本專業能力之研究」,淡江大學教育資料科學研究所碩士論文。43.賴士葆等(1993),科技管理,臺北市:國立空中大學出版。44.盧偉斯(1987),「組織學習理論之研究-行動理論觀點與行政組織應用的探討」,政治大學公共行政研究所未出版碩士論文。45.薛英祺(2003),「專案之知識移轉類型與組織學習深度對專案績效之影響—以國內製造業跨國知識移轉專案為例」,大葉大學國際企業管理研究所碩士論文。46.謝柏宏(2000),「民營加油站挑戰全國最大」,新新聞,713期,臺北,新新聞週刊社,頁114。47.歸行白(1975),「企業內部審核制度之研究」,政治大學會研所碩士論文,PP. 2-13。48.品質管理系統要求(2001),臺北,經濟部標準檢驗局印製。英文部分 1. Argyris, C. & Schon, D. (1978), Organization Learning: A Theory of Action Perspective. 2. Barr, S. (1993), "Is There a Consultant in the House?" CFO: The Magazine for Senior Financial Executives, Vol.9, No.9, pp79-84. 3. Bierly, P., and Chakrabarti, A. (1996), "Determinants of Technology Cycle Time in the U.S. Pharmaceutical Industry", R&D Management, 26, 2. 4. Brown, J.S., and Duguid, P. (1991), "Organizational Learning and Communities of Practice: Toward a Unified View of Working, Learning, and Innovation", Organization Science, Vol.2, No.1, February, pp40-57. 5. Burgelman, R. A., and Rosenbloom, S. (1989), "Technology Strategy: An Evolutionary Process Perspective" in R.S., Rosenbloom and R.A., Burgelman, ed., Research on Technological Innovation, Management and Policy, Greenwich, Connecticut: JAI PRESS INC. Vol.4, pp1-23. 6. Daft, R.L., and Lengel, R.H. (1986), "Organizational Information Requirements, Media Richness and Structural Design", Management Science, Vol.32, No.5, May, pp.554-571. 7. Davenport, Thomas H. (1997) Nov, "12 principles of knowledge management", Training & Development, Vol.51, Iss.11, pp71-74. 8. Davenport, Thomas H. & Prusak, Laurence (1998), Working Knowledge (Boston, MA: Harvard Business School Express). 9. Davenport, Thomas H., De Long, David W. & Beers, Michael C. (1986), Managing the new careerist (San Francisco: Jossey - Bass Inc.). 10. Dodgson, M. (1991), "Technology Learning, Technology Strategy and Competitive Pressures", British Journal of Management, Vol.2, pp.133-149. 11. De Vellis, R. F. (1991), Scale Development: Theory and Applications, Sage. 12. Drucker, P.F. (1993), Post - Capitalist Society, N.Y.: Butterworth Heinemann. 13. Ewert, G.A. (1997), "How to sell internal auditing", internal Auditor, Vol.54, pp54-57. 14. Fiol, C.M., and Lyles, M.A. (1985), "Organizational Learning", Academy of Management Review, Vol.10, No.4, pp803-813. 15. Frankfort-Nachmias C. and D. Nachmias, (1999), "Research Methods in the social science" (5th ed.), N.Y., Worth Publishers and ST. Martin's press. 16. Hall, G.E., & Jones H.L. (1976), Competency-base Education: A Process for The Improvement of Education, NJ: Prentice-Hall. 17. Hedberg, B.L.T.(1981),How Organizations learn and unlearn. IN: Nystrom, P.C. and Starbuck, W.H. (Eds.) Handbook of Organizational Design, Vol.1. New York: Oxford University Press. 18. Hendricks, Paul (1999) "Why Share Knowledge? The Influence of Ict on the Motivation for Knowledge Sharing," Knowledge and Process Management, Vol .16, No.2, pp91-100. 19. Holsapple, Clyde W. & Whisten, Andrew B. (1983) Business Expert System (台中:宏明圖書)。20. Imai, K., Nonaka, I. and Takeuchi, H., Managing the new product development process: how the Japanese companies learn and unlearn. In: Clark, K. B., Hayes, R. H. and Lorenz, C. (Eds.), The Uneasy Alliance, Cambridge, MA: Harvard Business School Press, 1985. 21. Katz, D. and Kahn, R. L. (1966), The Social Psychology of Organizations, New York: John Wiley and Sons. 22. Kim, Youngbae, Min, Byungwook & Cha, Jongseok (1999) "The roles of R&D team leaders in Korea: A contingent approach" R&D Management, Vol.29, No.2, pp.153-165. 23. Kogut, B., and Zander, U. (1992), "Knowledge of the Firm, Combinative Capabilities, and the Replication of Technology", Organization Science, Vol.3, No.3, August, pp.383-397. 24. Knoles, M.S. (1970), "The Modern Practice of Adult Education: A Systematic Approach to Education", NY: Cambridge Book Co. 25. Krogh, George Von, Roos, Johan & Dirk Klein (1998), "Knowing in firms: Understanding, managing, and measuring knowledge" (Thousand Oaks, Calif: Sage Publication). 26. Leonard - Barton, Dorothy & Sylvia Scensiper (1998) "The Role of Tacit Knowledge in Group Innovation", California Management Review, Vol.40. No.3 (Spring). 27. Leroy, G .p. (1978), Transfer of Technology within the Multinational Enterprise. 28. Maidque, M.A. (1980), "Entrepreneurs, champions, and technological innovation", Sloan Management Review, pp.59-76. 29. McAshan H.H. (1979), Competency-base Education and Behavioral Objectives, NJ: Educational Technology Publications. 30. McLagan, P. A. (1983), Model for Excellence: The Conclusions and Recommendations of The ASTD Training and Development study, DC:

American Society for Training and Development. 31. Mintzberg, H. (1973), *The Nature of Managerial Work*, New York: Harper & Row. 32. Mohrman, A.Susan, Cohen, G.Susan & Mohrman, MAllan, Jr (19-95) *Designing Team-Based Organization* (California: Jossey-Bass Inc.). 33. Nonaka, I., and Takeuchi H., " *The Knowledge-Creating Company* " N.Y.: Oxford University Press, 1995. 34. North, D., *Institutions, Institutional Change and Economic Performance*, Cambridge: Cambridge University Press, 1990. 35. Nunnally, J. C., 1978. *Psychometric Theory*, McGraw-Hill, New York. 36. Pascale, R. T. (1984), *Perspectives on strategy: the real story behind Honda ' s success* " , *California Management Review*,pp.47-72. 37. Pierre Dussauge, Stuart Hart & Bernard Ramanantsoa (1992), " *Strategic Technology Management*," Singapore, John Wiley & Sons, pp5-14. 38. Porter, M. E., *Competitive Advantage of Nations*, New York: Free Press, 1990. 39. Polanyi (1966) *The Tacit Dimension*(London:Routledge & Kegan Paul) 40. Ruggles, Rudy (1997) *Knowledge Management tool* (Boston, Butterworth-Heinemann). 41. Senge, P.M., " *The Fifth Discipline-The Art and Practice of the Learning Organization* " London: Century Business, 1990. 42. Senge, Peter (1997) " *Sharing Knowledge* " *Executive Excellence*, Vol.14, No.11pp17-18. 43. Senge, Peter (1998) " *Sharing Knowledge* " *Executive Excellence*, Vol.15, No.6pp11-12. 44. Siowattana, P. (1991), " *Technology Transfer in Thailand's Electronics Industry* " , in Yamashita S.(ed).*Transfer of Japanese Technology and Management to the ASEAN Countries*, Tokyo:University of Tokyo Press. 45. Spencer, L. M. & Spencer, S. M. (1983), *Competence at Work: Models for Superior Performance*, NY: John Wiley & Sons. 46. Souder, J.C. (1987), " *Managing New Product Innovation* " , Toronto: Lexington Books, pp.217-220. 47. Tissen, Rene; sndriessin, Daniel & Deprez, L. Frank (1998) *Value-Based Knowledge management* (Nederland: Longman),p44. 48. Torshen, K. P. (1977), *The Mastery Approach to Competency base Education*, NY: Academic Press. 49. Tushman, M. & Nadlar, D.A. (1978), " *Informational processing as an integrating concept in organization design* " , *Academy of Management Review*, pp.613-624.