

個人特質、激勵動機對成員知識分享意願之探討-以台灣、上海補習教育事業為主

陳登偉、陳美玲

E-mail: 9418173@mail.dyu.edu.tw

摘要

企業的競爭優勢來自內部知識的分享與活用，依傳統觀念知識即是力量，往往員工視本身所擁有的知識為個人競爭的利器與權力的來源，並習慣將知識占為己有，但知識經濟時代的來臨，企業如何提倡知識分享，並使員工願意將知識提供出來，也成為今日相當重要的焦點。近來知識管理在企業及學界頗受重視，使得知識分享成為重要議題，而文獻中所研究的對象都以企業、學校、政府機關及訓練機構為主來探討知識分享的行為，而對補習教育事業的研究甚少。審視兩岸快速變化、激烈競爭且具多元的教育事業中，可預見彼此互動交流將日漸頻繁，知識分享更顯出其重要性。尤其是補教業，需要透過知識交流的專業訓練教師與學生及家長互動，以達到顧客滿意，進而穩固顧客忠誠度。最主要還是來自於成員間經驗知識的分享。本研究以知識供給的個體來研究個人特質對知識分享行為之關係；探討以個人特質與激勵動機為自變項，對知識分享意願之影響關係探討。本研究發現：1.個人特質對兩地成員知識分享意願具有顯著影響。2.激勵動機對兩地成員知識分享意願具有顯著影響。3.個人特質、激勵動機對兩地成員知識分享意願具有顯著影響。

關鍵詞：個人特質；激勵動機；知識分享

目錄

目錄 封面內頁 簽名頁 授權書.....	iii
中文摘要.....	iii
v 英文摘要.....	vi
誌謝.....	vi
vii 目錄.....	viii
圖目錄.....	viii
xii 表目錄.....	xiii
第一章 緒論 1.1 研究背景與動機 1.2 研究目的 4 1.3 研究範圍 4 1.4 研究流程 4 第二章 文獻探討 6 2.1 個人特質 6 2.1.1 個人特質定義及相關文獻 6 2.1.2 個人特質探討 7 2.2 激勵動機 9 2.2.1 激勵定義 9 2.2.2 激勵動機相關文獻 12 2.2.3 激勵動機探討 15 2.3 知識分享 19 2.3.1 知識分享定義 20 2.3.2 不同觀點下知識分享相關文獻 21 2.3.3 知識分享的轉移行為 22 2.3.4 知識分享意願 23 2.4 小結 26 第三章 研究方法與研究設計 27 3.1 研究架構 27 3.2 研究假設 28 3.2.1 個人特質之假設 28 3.2.2 激勵動機之假設 28 3.2.3 個人特質、激勵動機之假設 29 3.3 操作定義 29 3.3.1 個人特質 29 3.3.2 激勵動機 30 3.3.3 知識分享行為 31 3.4.1 個人特質 32 3.4.2 激勵動機 33 3.4.3 知識分享 33 3.4.4 量表計分方式 33 3.5 資料分析方法 34 3.5.1 敘述性統計 34 3.5.2 量表信度與效度分析 34 3.5.3 迴歸分析 35 3.5.4 複迴歸分析 35 3.5.5 獨立樣本 t 檢定 35 3.6 樣本與資料收集 36 3.6.1 研究樣本選取 36 3.6.2 資料收集 36 3.6.3 量表信度與效度分析 37 第四章 實證分析 39 4.1 基本資料 39 4.2 個人特質對成員知識分享意願影響 40 4.2.1 個人特質對分享個人知識的影響 41 4.2.2 個人特質對分享學習機會的影響 43 4.2.3 個人特質對促進學習動機的影響 44 4.2.4 兩地個人特質對成員知識分享意願的影響之比較 46 4.3 激勵動機對成員知識分享意願之影響 48 4.3.1 激勵動機對分享個人知識的影響 48 4.3.2 激勵動機對分享學習機會的影響 50 4.3.3 激勵動機對促進學習動機的影響 53 4.3.4 兩地激勵動機對成員知識分享意願的影響之比較 55 4.4 個人特質、激勵動機對成員知識分享意願的影響 57 4.4.1 個人特質、激勵動機對分享個人知識的影響 57 4.4.2 個人特質、激勵動機對分享學習機會的影響 60 4.4.3 個人特質、激勵動機對促進學習動機的影響 62 4.4.4 兩地個人特質、激勵動機對成員知識分享意願的影響之比較 65 4.5 獨立樣本 t 檢定 68 4.6 小結 69 第五章 結論與建議 71 5.1 結論 71 5.1.1 個人特質對成員知識分享意願之影響 71 5.1.2 激勵動機對企業成員知識分享意願之影響 73 5.1.3 個人特質、激勵動機對企業成員知識分享意願之影響 76 5.1.4 兩地對個人特質、激勵動機與知識分享各變項之比較 78 5.2 建議 79 5.4 後續研究的建議 82 參考文獻 83 中文部分 83 英文部分 85 附錄一 問卷 90 圖目錄 圖1.4.1 研究流程.....5 圖2.2.1 需求層級理論.....16 圖2.2.2 ERG理論.....18 圖2.2.4 激勵動機構面.....19 圖2.3.1 知識管理元素架構.....19 圖2.3.2 知識移動方式.....22 圖3.1.1 本研究架構.....27 表目錄 表2.1.1 學者對個人特質定義之彙總.....7 表2.2.1 學者對激勵定義之彙總.....11 表2.2.2 當代的激勵理論.....15 表2.3.1 學者對知識分享定義之彙總.....21 表2.3.2 知識分享意願行為分類.....25 表3.3.1 本研究相關構面.....31 表3.5.1 信度分析.....37 表4.1.1 兩地受測者基本資料百分比統計表.....39 表4.2.1 個人特質對企業成員知識分享意願的迴歸變異數分析...46 表4.2.2 個人特質對企業成員知識分享意願的迴歸分析.....47 表4.3.1 激勵動機對企業成員	

知識分享意願的迴歸變異數分析...55	表4.3.2 激勵動機對企業成員知識分享意願的迴歸分析.....	56	表4.4.1 個人特質、
激勵動機對企業成員知識分享意願的迴歸變異數分析.....		65	表4.4.2 個人特質
、激勵動機對企業成員知識分享意願的迴歸分析.....		66	表4.5.1 台灣、上
海地區對各變項之比較分析結果.....	表4.6.1 假設驗證總整理表.....	68	69

參考文獻

- 中文部分 1.王文彥(2002),「知識分享內外動機與知識分享行為之研究以A公司為例」。中央大學人力資源管理研究所。2.江斌玉(1988),「激勵行為與績效之研究」,銘傳學報,第24期,頁81-110。3.汪金城(2001),「研發機構分享機制之研究-以工研院光電所研發團隊為例」,政治大學公共行政研究所。4.林振祥(1997),「企業人員之人口統計變項、工作特性與激勵因素之相關研究—以中部地區企業為例」,東海大學工業工程研究所碩士論文。5.林志信(2002),「知識類型、人格特質與激勵制度對知識分享意願影響之研究-以壽險業為例」。6.林芋荻(2001),「組織文化如何影響知識分享之探索性研究」,東吳大學企業管理學系未出版碩士論文。7.邱皓政(2003),「社會行為科學的量化研究與統計分析」,五南圖書出版公司。8.郭文德(1994),「壽險行銷管理」,雅登出版社。9.夏侯欣鵬(1990),「權力與信任對組織內部知識分享意願影響之研究以銀行放款部門主管為例」,政治大學企業管理研究所。10.夏侯欣鵬(2000),「信任與權力對組織內知識分享意識影響之研究」,政治大學企業管理學系博士論文。11.許士軍(1982),「管理學」,3月,頁56,台北:東華書局。12.許濱松(1981),「論激勵管理與人力資源管理的有效運用」,七有出版傳訊公司,台北。13.陳定國(1981),「企業管理」,台北:三民書局。14.陳慈仁(2002),「兩岸壽險業銷售人員激勵制度之比較研究」。15.陳碧慧(2002),「廠商激勵措施及其類型與組織創新績效的關係—以創新育成中心進駐廠商為例」。16.黃勢民(2002),「國民小學教師知識分享及其影響因素之研究」17.黃洲煌(2000),「個人人格特質、激勵認知、工作態度與組織公民行為之關連性研究」。18.張潤書畫(1990),「組織行為與管理技巧」,五南圖書出版公司,台北。19.張玉文譯,杜克拉等著(2000),「知識管理」哈佛商業評論,台北;天下文化。馬曉雲(2001),「新經濟的運籌管理 知識管理」,中國生產力中心。20.劉京偉譯(2000),「Arthur Andersen Business Consulting」,勤業管理顧問公司著,「知識管理的第一本書」.商周出版。21.黎士群(1999),「組織信任與知識分享行為之關係性研究」,銘傳大學管理科學研究所。22.蔡繼智(2005),「學習型組織、個人特質對外派大陸員工知識分享意願影響之研究」,大葉大學國際企業管理研究所。23.羅潔伶(1995),「影響企業薪酬制度之因素探討」,中央大學企管研究所碩士論文。24.羅瑞玉(1996),「國小學生的利社會行為及其相關因素之研究」。英文部分 1.Alderfer, C.P., (1969) "An Empirical Test of a New Theory of Human Needs," Organizational Behavior and Human Performance, Vol.4, 142-175. 2.Bank, D. (1996), The New Worker-Know It Alls, Wall Street Journal, Nov, 18. 3.Badaracco, J. (1991), Knowledge Link: How Firms Complete Through Strategies Alliance, Boston: Harvard Business School Press. 4.Bar-Tal, D. (1976). Prosocial Behavior: Theory and research. NY: John Wiley. 5.Blau, P. (1964), Exchange and Power in Social Life, New York:Wiley. 6.Boston, C.D. & Shaw, L.L. (1991), Evidence for Altruism: Toward a Pluralism of Prosocial Motives, Psychological Inquiry, 2, No.2, pp.107-122. 7.D'Annunzio, and Fottler(1994), Motivating People. In S.M.Snortell, and A.D. Kaluzny, Health care management. 8.Davenport, T.H. & Prusak, L. (1998/2001), Working Knowledge: How Organizations Manage What They Know, Boston: Harvard Business School Press. i. 胡瑋珊(譯)。知識管理。台北:中國生產力中心。9.Dessler, G.(1980), Organization and Management: A Contingence Approach, 2th ed., (New York: Prentice - Hall Inc). 10.Deci, E. & Ryan, R. (1985), Intrinsic Motivation and Self-determination in Human Behavior, New York: Plenum Press 11.Drucker, P. (1992), "The New Society of The Organizations," Harvard Business Review, September-October, pp.95-104. 12.Drucker, P.F. (1993), Post-Capitalist Society, i. Oxford: Butterworth Heinemann. 13.Eisenberg, N(1982) Introduction. In The development of Prosocial Behavior, Academic press, 1-21 14.Hellriegel, D., John W.S. & Richard W.W.(1986), Organizational Behavior. 15.Hendriks, P. (1999), Why Share Knowledge? The Influence of ICT on The Motivation for Knowledge Sharing, Knowledge and Process Management, 6(2), 91-100. 16.Herzberg(1959), The Motivation To Work, New York: John Wiley and Sons. 17.Hickins, M. (1999), Xerox Shares Its Knowledge, Management Review, 88(8), 40-45. 18.Holtshouse, Dan, (1998) "Knowledge research issues," California Management Review, Vol. 43. No.3, pp.277-280. 19.Hoffman, M.L. (1975), Altruistic Behavior and the Parent-Child Relationship, Journal of Personality and Social Psychology, Vol.31. 20.Howells, J. (1996), Tacit Knowledge, Innovation and Technology Transfer, Technology Analysis & Strategic Management, 8, 2, pp.91-106 21.Jones M.R.(1995), Nebraska Symposium on Motivation, (Lincoln, Nebraska: University of Nebraska press, 1995), p14. 22.Kast, Fremont E. & E., James, Rosenzweig (1985), Organization and Management: A Systems and Contingency Approach, 4th ed., (New York: McGraw - Hill) P286. 23.Leeds, R. (1963). Altruism and the norm of giving. Merrill-Palmer Quarterly of Behavior and Development, 9, 229-240. 24.Leonard-Barton & Dorothy(1995), Well Springs of Knowledge: Building and Sustaining the Sources of Innovation, Boston: Harvard Business School Press. 25.Maslow, A. H., Motivation and Personality. NY: Harper and Row Publishers, 1954. 26.McDermott, R. & O'Dell, C (2001), "Overcoming Cultural Barriers to Sharing Knowledge," Journal of Knowledge Management, Vol. 5, No.1, pp.76-85. 27.Morrison, E.W. (1994), "Role Definitions and Organizational Citizenship Behavior: The Importance of Employee's Perspective," Academy of Management Review, 14(2), pp.157-169. 28.Musen, A. M., "Dimensions of knowledge sharing and reuse," Computers and Bio-Medical Research, Vol.25, pp.435-467(1992). 29.Nancy, M.D. (2000), Common Knowledge: How Companies Thrive by Sharing What They Know?, Boston: Harvard Business School Press. 30.Newell, Swan, Galliers, and Scarbrough (1999). The Intranet as a Knowledge management tool? Creating New Electronic Fences. In M Khosrowpour(ed), Managing Information Technology Resources In The Next Millennium. Symposium conducted at the meeting of the 1999 IRMA Information Conference 17-19 May, Hershey, USA, pp.612-619. 31.Nonaka, I & Takeuchi, H (1995/1997), The Knowledge-Creating Company: How Japanese Companies

Create The Dynamics of Innovation, UK:Oxford University Press. 王美音、楊子江(譯)。創新求勝:智價企業論導讀。台北:遠流。

32.Prahalad, C.K. & Hamel, G. (1990), The Core Competence of The Corporation, Harvard Business Review, May-June, pp.79-91. 33.Quinn, J.B., Anderson, P. & Finklestein, S. (1996), Managing Professional Intellect:Making The Most of The Best, Harvard Business Review, March-April, pp.71-80. 34.Rakich(1992), Managing health services organizations. Baltimore : Health Professions Press,P.499. 35.Robbins, S.P. & DeCenzo, D.A. (1998), “ Fundamentals of management: Essential Concepts and Applications, ” Prentice Hall. 36.Scott,K. & Walker, A. (1995), Teams, Teamwork & Teambuilding:The manager ’ s complete guide to teams in organizations, New York:Prentice Hall 37.Senge, P. (1997), Sharing Knowledge, Executive Excellence, 15(6), pp.11-12 38.Siegel, L. & Lane(1982) I.M.,Personnel and Organizational Psychology, Richard D.Irwin Inc. 39.Steers, R.m. & Porter(1987), I.w.,Motivation and work Behavior, McGraw – Hill Book Co.,(New York) 40.Tampoe, M.(1993), Motivation Knowledge Worker- The Challenge for the 1990s in the Myers, Knowledge Management and Organization Design, Boston:Butterworth-Heinemann. 41.Taylor, F.W.(1911),Principles of Scientific Management, New York. 42.Thibaut J. W. and Kelley, H.(1959). The Social Psychology of Groups. : New York: Wiley. 43.Villadsen, B. (1995), Communication and Delegation I Collusive Agencies, Journal of Accounting and Economics, March-May, pp.315-344.