

知識管理、組織核心能力與知識管理績效關聯性之研究-以聯合後勤司令部基地翻修工廠為例

莊智明、王秦希康

E-mail: 9425409@mail.dyu.edu.tw

摘要

二十一世紀為知識爆炸的年代，在這知識大量生產的時代中，如何能有效的掌握、運用並儲存知識，將是日後企業獲得競爭優勢最主要契機。而世界各國的學者，也開始提倡知識經濟，開啟了知識經濟的熱烈討論話題。當中也預告了知識經濟社會的來臨，而各國企業也紛紛以知識管理，作為建立企業競爭優勢策略之一。當知識管理在企業廣泛被運用的同時，軍事後勤機構亦如火如荼展開，知識系統之建構以圖提升工作績效，唯知識系統之建構是否如預期能實際運用於工作當中而提升知識管理績效，而且影響的過程中不同的組織核心能力，又將如何影響依知識管理所創造的知識管理績效是本研究的探討目的，期以釐清知識管理、核心能力對績效之影響，提升聯合後勤司令部各基地廠庫在建構知識管理系統及有限資源合理分配之參考。經由問卷的施測，並經過各項統計數值的分析後，驗證具有良好的信度與效度，得知三者間具有顯著的正向關係，因此知識管理的推行將有助於組織核心能力的培養。研究所驗證之假設結果將可供日後聯合後勤司令部在知識管理與組織核心能力之研究參考。

關鍵詞：知識管理；組織核心能力；知識管理績效

目錄

封面內頁	簽名頁	授權書	vii	中文摘要	iv	英文摘要	v	致謝	vi	目錄	viii	圖目錄	xi	表目錄	xiii	第一章 緒論	1	1.1 研究動機與背景	1	1.2 研究目的	2	1.3 研究對象	3	1.4 研究限制	4	1.5 研究流程	4	第二章 文獻探討	6	2.1 知識管理	6	2.1.1 知識的分類	7	2.1.2 知識與知識管理的定義	8	2.1.3 知識管理的活動	11	2.2 組織核心能力	18	2.2.1 組織核心能力的定義	19	2.2.2 組織核心能力之功效	20	2.3 知識管理績效	21	第三章 研究方法	27	3.1 研究架構	27	3.2 研究假設	28	3.3 研究變項之定義與衡量	28	3.3.1 知識管理	28	3.3.2 組織核心能力	32	3.3.3 知識管理績效	34	3.4 抽樣設計	36	3.5 問卷設計	36	3.6 資料處理與分析	37	3.7 問卷效度與信度之分析	38	3.7.1 因素分析	40	3.7.2 信度分析	49	第四章 研究結果	54	4.1 各研究構面之敘述性統計分析	54	4.1.1 樣本結構	54	4.1.2 正式問卷信度分析	57	4.1.3 研究變項之特性分析	60	4.2 背景變項與各研究變項之關係	66	4.2.1 性別在各研究變項上之差異	66	4.2.2 年齡在各研究變項上之差異	72	4.2.3 職位在各研究變項上之差異	78	4.2.4 階級在各研究變項上之差異	85	4.2.5 服務年資在各研究變項上之差異	91	4.2.6 民間學歷在各研究變項上之差異	97	4.2.7 軍事學歷在各研究變項上之差異	103	4.3 研究變項之相關分析	110	4.4 研究構面之迴歸分析	112	4.4.1 知識管理對組織核心能力之迴歸分析	112	4.4.2 知識管理對知識管理績效之迴歸分析	115	4.4.3 組織核心能力對知識管理績效之迴歸分析	118	4.5 結語	121	第五章 結論與建議	124	5.1 結論	124	5.1.1 差異性假設部份	125	5.1.2 相關性假設部份	126	5.1.3 迴歸分析部份	127	5.2 後續研究之建議	132	參考文獻	134	一、中文文獻	134	二、英文文獻	138	附件一 預試問卷	143	附件二 正式問卷	150	圖目錄	圖1.1 研究流程圖	5	圖2.1 知識轉移螺旋圖	13	圖2.2 知識移轉的五階段模式	16	圖3.1 研究架構圖	27	圖3.2 知識管理構面陡坡圖	42	圖3.3 組織核心能力構面陡坡圖	45	圖3.4 知識管理績效構面陡坡圖	47	表目錄	表1.1 問卷調查對象	3	表2.1 知識的轉移與分享	12	表2.2 知識管理績效指標之整理表	22	表2.3 知識績效類型之建構表	23	表3.1 知識管理研究構面與衡量項目	30	表3.2 組織核心能力研究構面與衡量項目	33	表3.3 知識管理績效衡量項目	35	表3.4 預試問卷各構面題項數	39	表3.5 KMO與Bartlett檢定	40	表3.6 知識管理題項因素分析	43	表3.7 組織核心能力題項因素分析	46	表3.8 知識管理績效題項因素分析	48	表3.9 預試問卷信度分析表	49	表3.10 正式問卷各構面題項數	53	表4.1 問卷回收狀況	55	表4.2 問卷樣本結構分析	56	表4.3 正式問卷信度分析表	57	表4.4 各研究變項之描述性統計分析	61	表4.5 性別於各研究變項上之影響	66	表4.6 年齡於各研究變項上之影響	73	表4.7 職位於各研究變項上之影響	79	表4.8 階級於各研究變項上之影響	85	表4.9 服務年資於各研究變項上之影響	91	表4.10 民間學歷於各研究變項上之影響	98	表4.11 軍事學歷於各研究變項上之影響	104	表4.12 知識管理與組織核心能力之相關分析	110	表4.13 知識管理與知識管理績效之相關分析	111	表4.14 組織核心能力與知識管理績效之相關分析	111	表4.15 知識管理對組織核心能力之迴歸分析	113	表4.16 知識管理對知識管理績效之迴歸分析	116	表4.17 組織核心能力對知識管理績效之迴歸分析	119	表4.18 研究假設驗證結果	122
------	-----	-----	-----	------	----	------	---	----	----	----	------	-----	----	-----	------	--------	---	-------------	---	----------	---	----------	---	----------	---	----------	---	----------	---	----------	---	-------------	---	------------------	---	---------------	----	------------	----	-----------------	----	-----------------	----	------------	----	----------	----	----------	----	----------	----	----------------	----	------------	----	--------------	----	--------------	----	----------	----	----------	----	-------------	----	----------------	----	------------	----	------------	----	----------	----	-------------------	----	------------	----	----------------	----	-----------------	----	-------------------	----	--------------------	----	--------------------	----	--------------------	----	--------------------	----	----------------------	----	----------------------	----	----------------------	-----	---------------	-----	---------------	-----	------------------------	-----	------------------------	-----	--------------------------	-----	--------	-----	-----------	-----	--------	-----	---------------	-----	---------------	-----	--------------	-----	-------------	-----	------	-----	--------	-----	--------	-----	----------	-----	----------	-----	-----	------------	---	--------------	----	-----------------	----	------------	----	----------------	----	------------------	----	------------------	----	-----	-------------	---	---------------	----	-------------------	----	-----------------	----	--------------------	----	----------------------	----	-----------------	----	-----------------	----	---------------------	----	-----------------	----	-------------------	----	-------------------	----	----------------	----	------------------	----	-------------	----	---------------	----	----------------	----	--------------------	----	-------------------	----	-------------------	----	-------------------	----	-------------------	----	---------------------	----	----------------------	----	----------------------	-----	------------------------	-----	------------------------	-----	--------------------------	-----	------------------------	-----	------------------------	-----	--------------------------	-----	----------------	-----

參考文獻

- 一、中文文獻【1】王文貴，「企業文化移轉之研究?以統一企業集團為例」，高雄第一科技大學行銷與流通管理學系碩士論文，2001。
- 【2】方世杰與鄭仲興，「合作研發過程中組織學習機制的建立與學習績效之研究」，1999年科技管理研討會論文集，1999。
- 【3】

林晉寬,「從資源基礎理論探討資源特性與成長策略之關係」,政治大學企業管理研究所博士論文,1995。【4】林洙如(譯),Rob Goffee and Gareth Jones著,「為你的公司算算命-決定成敗的四種企業文化」,初版,台北,遠流,2001。【5】林志成,「組織文化理論在國民小學行政的應用」,1992。【6】李漢雄,「人力資源策略管理」,台北:揚智,2000。【7】李青芬、李雅婷、趙慕芬(編譯),Stephen P. Robbins著,「組織行為學」,華泰文化,2001。【8】李元墩,「企業領導者管理風格、人格特質、組織核心能力與經營績效關係模式之研究-以台灣中小企業為實證」,九十年度國家科學委員會管理學門專題計畫結案報告,2002。【9】李元墩、吳濟民、蔡坤霖,「知識管理策略組織核心能耐經營績效之研究-以台灣生物科技產業為實證」,中華民國科技管理學會論文研討會論文集,2003。【10】李仁芳,「邁向智價經濟體(Knowledge-Based Economy)-創新求勝」,產學研合作創新與國家競爭力專輯,行政院國家科學委員會,台北,1998。【11】吳秉恩,「組織行為學」台北:華泰,1986。【12】吳知賢,「組織文化剖析」,研考雙月刊,18(2),1994。【13】吳清山,「學校效能研究」,台北:五南,1998。【14】吳思華,「知識資本在台灣」,台北:遠流,2001。【15】吳思華,「知識流通對產業創新的影響」,產業科技研討會論文集,台北:政治大學,1998。【16】吳美勳,「組織記憶與學習機制關係之研究」,政治大學企研所碩士論文,1998。【17】吳萬益等,「企業智價理論在組織創新能力上之應用以『知識創造論』與『組織學習論』為觀點之實證研究」,1999科技管理年會暨研討會論文集,高雄:中山大學管理學院,1999。【18】柯進雄,「學校行政領導」,台北:商鼎文化,2000。【19】俞文釗,「管理心理學」,台北:五南,1993。【20】袁建中與劉俊雄,「衡量國家技術能力之研究」,科技管理學刊,2卷1期,1997。【21】侯勝宗,「連鎖服務業合作網路中知識擴散模式之研究」,政治大學企業管理研究所碩士論文,1995。【22】彭德中(譯),河野豐弘著,「改造企業文化」,台北:遠流,1990。【23】張秉中,「藏私文化已過時知識管理重分享」,統領雜誌,2000。【24】湯明哲,「未來管理的主流-知識管理」,台北,天下遠見出版,2000。【25】齊德彰,「人力資源管理-理論與實務」,三民書局股份有限公司,2000。【26】陳孟修與盧淵源,「研發人員的工作生活品質與人格特質對其創新績效的影響之研究」,1999年科技管理研討會論文集,高雄:中山大學管理學院,1999。【27】劉常勇,「對於知識管理的基本認識」,取自:<http://www.mcu.edu.tw/department/pubaffair/parn/pais/knowledge.htm/>,1999。【28】蔡明宏與劉曉雯,「創造力工作環境特質與資訊科技特徵對組織創新之影響-本國數位文化產業之實証分析」,第七屆產業管理研討會論文集,1998。【29】譚大純、劉廷揚、蔡明洲,「知識管理文獻之回顧與分類」,1999中華民國科技管理論文集,1999。【30】譚大純,「衡量知識管理績效之指標」,第三屆永續發展研討會論文集,屏東:屏東科技大學,2001。【31】譚大純與陳博舜,「組織創造知識之研究:以H公司為例」,1998年科技管理研討會論文集,桃園:元智大學管理學院,1998。【32】譚大純與汪昭芬,「策略觀點之知識管理:文獻分類與回顧」,2000年科技管理年會暨研討會論文集,新竹:交通大學科技管理研究所,2000。【33】蘇佳民,「事業策略、製造策略、人力資源管理策略與組織績效關係之研究」,國立中央大學人力資源管理研究所碩士論文,1998。【34】蘇政宏,「知識環境、知識策略對知識管理事務及組織績效之影響-以一般製造業、科技製造業與服務業之研究」,義守大學管理研究所碩士論文,2002。二、英文文獻【35】Alavi, M., & Leidner, D. E., " Knowledge Management System : Issues, Challenges, and Benefits ", CAIS, Vol.1 (7), (1999)。【36】Ansoff, H. I., & Steward, M., " Strategies for a Technology-based Business ", Harvard Business Review, Nov/Dec, (1967)。【37】Asker, D. A., " Managing Assets and Skills : The Key to a Sustainable competitive Advantage ", California Management Review, Winter, (1989)。【38】Badaracco, J., " The Knowledge Link:How Firms Compete through strategic Alliances ", Harvard Business School Press, (1991)。【39】Beckett, A. J., Wainwright, C. E. R., & Bance, D., " Knowledge Management: Strategy or Software? ", Management Decision, (2000)。【40】Beijerse, R. P. uit., " Knowledge Management in Small and Medium-sized Companies: Knowledge Management for Entrepreneurs ", Journal of Knowledge Management, (2000)。【41】Bhatt, G. D., " Organizing Knowledge in the Knowledge Development Cycle ", Journal of Knowledge Management, (2000)。【42】Bonora, E. A. & Revang, O., " A strategic framework for analyzing professional service firm: developing strategies for sustained performance. Strategic Management Society inter organizational Conference ", Toronto, Canada, (1991)。【43】Cameron, K. S., " Culture Congruence Strength and Type: Relationship to Effective ", In Robert E. Quinn. Beyond Rational Management, (1985)。【44】Choi, F. S. & Mueller, " International Accounting ", N.Y.: Prentice-Hall, Inc, (1992)。【45】Collis, D. J., " A Resource-Based Analysis of Global Competition : The Case of the Bearings Industry ", Strategic Management Journal, Vol.12, (1991)。【46】Coombs, R., " Core Competencies and the Strategic Management of R & D ", R & D Management, Vol.26(4), (1996)。【47】Daft, R. L., & Noe, R. A., Fort worth: Harcourt College Publishers, (2001)。【48】Davenport H. T. & P. Klahn, " Managing Customer Support Knowledge ", California Management Review, Spring, Vol. 40, (1998)【49】Day & Wensley., Assessing Advantage : " A Framework for Diagnosing Competitive Superiority ", Journal of Marketing, Vol.52 April, pp.23-33, (1988)。【50】Deal, T E & Kennday, A.A., " Corporate Culture: Therites and Rituals of Corporate Life Readind ", MA:Addision-Welsey, (1982)。【51】Dominique, J., " 3 Generic Resource-based Strategies ", International Journal of Technology Management, Vol. 19(7/8), (2000)。【52】Fahey, Liam and L. Prusak, " The Eleven Deadliest Sins of Knowledge Management, " California Management Review, Vol. 40(3), Spring, (1998)。【53】Gilbert, M. & Gordey-Hayes, M., " Understanding the Process of Knowledge Transfer to Achieve Successful Technological Innovation ", Technovation, (1996)。【54】Gibson, J. L., Ivancevich, J. M., & Donnelly, J. H., Jr., " Organizations: Behavior, structure, and processes. " New York: Irwin, (1997)。【55】Grant, R., " Toward a Knowledge.Based Theory of the Firm ", Strategic Management Journal, Vol.17, Winter Special Issue, (1996)。【56】Hall, R., " The Strategic Analysis of Intangible Resources " . Strategic Management Journal, Vol.13, (1992)。【57】Hamel, G., & Heens, J., " The Concept of Core Competence ", Hamel and Heens (Eds), Competence-Based Competition, Wiley, Chichester, (1994)。【58】Hawkins, P., " Organizational culture: Sailing between evangelism and complexity ", Human Relations, 50(4), (1997)。【59】Hedlund, G., " A model of Knowledge Management and the N-Form Corporation ", Strategic Management Journal, Vol.15, (1994)。【60】Hofer, C.W., & Schendel, D., " Strategy Formulation : Analytical Concepts. " Minnesota : West Publishing Co. (1978)。【61】Holtshouse, D., " Knowledge Research Issues ", California Management Review, Vol. 40 (3), (1998)。【62

】 H. S. Becker, " Culture: A Sociological View " , Yale Review, (1982). 【63】 Huseman, R. C. & Goodman, J. P., " Leading with Knowledge: The Nature of Competition in the 21st Century " , Sage, California, (1999). 【64】 Nigel, P., " Building Growth on Core Competencies-A Practical Approach " , Long Range Planning, Vol.30(4), (1997). 【65】 Nonaka, I. And Takeuchi, H., " The Knowledge-Creating Company. " N. Y. : Oxford University Press, (1995). 【66】 Nonaka, I., " A Dynamic Theory of Organizational Knowledge Creation. " Organization Science, 5(1), Feb. 19.(1994) 【67】 Peter Drucker., " The Practice of Management " . N.Y. : Harper and Row. 18 Rddd. (1954). 【68】 Polanyi, M., " The Tacit Dimension " , N.Y.:M.E. Sharp Inc, (1967). 【69】 Prahalad, C.K., & Hamel, G., " The Core Competence of The Corporation " . Harvard Business Review, (1990). 【70】 Ramanujam V. & Venkatraman N., " Measurement of Business Performance in Strategy Research : A Comparison of Approaches " , Academy of Management Review, Vol.11, (1986). 【71】 Selznick, P. M., " Leadership in administration : a sociological interpretation " , Berkeley : Harper & Row, Vol.41, (1957). 【72】 Sipcic, S.R.; Makonnen, Z., " Web-based groupware support for knowledge creation and competitive advantage " , Seventh IEEE International Workshops on , (1998). 【73】 Smith, R. L. & P. W. Wolfe, " Implication of Client/Server Systems on the Virtual Corporation " , Computers & Industrial Engineering, Vol. 29, (1995). 【74】 Tilles, S., " How to Evaluate Corporate Intimacy and Other Value Disciplines " . Havard Business Review, (1963). 【75】 Thurow, L.C., " Building Wealth: The new rules for individuals, companies, and nations in a knowledge.based economy " , New York: Happer Collins., (1999). 【76】 Tushman, Michael L. & O ' Reilly, Charles A., " Winning Through Innovation: A Practical Guide to Leading Organizational Change and Renewal. " , (1997). 【77】 Zack, M. H., " Developing a Knowledge Strategy " , California Management Review, (1998).