

組織信任、知識分享與員工工作績效之相關研究

翁偉耀、李健鴻

E-mail: 9510719@mail.dyu.edu.tw

摘要

在社會資本理論中，認為人際間的相處情形會因為互惠與信任，經過長時間的投資及經營，使得雙方的情感日漸加深。當彼此的信任基礎加深後，則有益於增加員工對組織、主管及同事間的知識分享行為及意願。在組織內，員工由知識分享的行為，將會增進員工在工作後所產生的績效，不論是在技術或工作範圍上的表現以及對組織工作任務有益的其他活動表現。因此，本研究以組織信任、知識分享及員工工作績效為主構面，加以探討三構面之間的關係及影響，並了解知識分享對於組織信任與工作績效是否具有中介效果。在統計分析與抽樣上，本研究以複迴歸及徑路分析來探討各變項間的影響效果，並且以中華電信為此次的研究對象。經過統計分析後發現，組織信任對於組織內的知識分享行為有其正向影響關係；組織內的知識分享行為對於增加組織內員工工作績效有其正向影響關係；組織信任對於增進員工工作上的績效也有其正向影響關係；最後組織內員工知識分享行為對於組織信任與員工工作績效確實有其中介效果。本研究於最後將依照其研究分析結果，對各變項間的關係及影響作一討論，並分析在實務上的意涵，給予建議，期望能有效提供業界之參考。

關鍵詞：組織信任；知識分享；工作績效

目錄

目錄封面內頁 簽名頁 授權書.....	iii
中文摘要.....	iv
英文摘要.....	v
誌謝.....	vi
目錄.....	vii
圖目錄.....	ix
表目錄.....	x
第一章 緒論 第一節 研究動機.....	1
第二節 研究目的.....	3
第三節 研究流程.....	4
第二章 文獻探討 第一節 組織信任.....	7
第二節 知識分享.....	14
第三節 工作績效.....	24
第四節 組織信任、知識分享與工作績效之關係.....	26
第三章 研究方法 第一節 研究架構.....	31
第二節 研究假設.....	32
第三節 研究變項的操作型定義及衡量量表.....	35
第四節 研究對象.....	38
第五節 資料分析方法.....	40
第四章 研究結果 第一節 因素分析與信度分析.....	42
第二節 組織信任與知識分享的關係之分析.....	50
第三節 組織信任與工作績效的關係之分析.....	57
第四節 知識分享與工作績效的關係之分析.....	63
第五節 組織信任、知識分享與工作績效之因果關係分析.....	69
第五章 結論與建議 第一節 研究結果.....	77
第二節 建議.....	90
第三節 研究限制.....	91
參考文獻.....	92
附錄.....	99
圖目錄 圖1-1 研究流程.....	6
圖3-1 研究架構.....	31
圖4-5-1 組織信任、知識分享與工作績效關係之整體徑路係數.....	72
圖4-5-2 組織信任三構面、知識分享與工作績效之徑路係數圖.....	76
表目錄 表2-1 信任構面.....	13
表2-2 內隱知識與外顯知識之比較.....	18
表3-3-1 樣本回收情形.....	38
表3-3-2 樣本資料分析表.....	39
表4-1-1 組織信任之因素分析與信度檢定.....	43
表4-1-2 知識分享之因素分析與信度檢定.....	46
表4-1-3 工作績效之因素分析與信度檢定.....	49
表4-2-1 組織信任與知識分享之皮爾森積差相關分析.....	50
表4-2-2 組織信任構面與知識分享各構面之皮爾森積差相關分析.....	51
表4-2-3 組織信任各構面與知識分享各構面之皮爾森積差相關分析.....	51
表4-2-4 組織信任與知識分享各構面之簡單迴歸分析.....	53
表4-2-5 組織內部信任與知識分享各構面之簡單迴歸分析.....	54
表4-2-6 主管信任與知識分享各構面之簡單迴歸分析.....	55
表4-2-7 同事信任與知識分享各構面之簡單迴歸分析.....	56
表4-3-1 組織信任與工作績效之皮爾森積差相關分析.....	57
表4-3-2 組織信任與工作績效各構面之皮爾森積差相關分析.....	58
表4-3-3 組織信任與工作績效各構面之皮爾森積差相關分析.....	58
表4-3-4 組織信任與工作績效各構面之簡單迴歸分析.....	59
表4-3-5 組織內部信任與工作績效各構面之簡單迴歸分析.....	60
表4-3-6 主管信任與工作績效各構面之簡單迴歸分析.....	61
表4-3-7 同事信任與工作績效各構面之簡單迴歸分析.....	62
表4-4-1 知識分享與工作績效之皮爾森積差相關分析.....	63
表4-4-2 知識分享構面與工作績效各構面之皮爾森積差相關分析.....	64
表4-4-3 知識分享各構面與工作績效各	

構面之皮爾森積差相關分析.....	64	表4-4-4 知識分享與工作績效各構面之簡單迴歸分析.....	66
.....	75	表4-4-5 組織知識分享與工作績效各構面之簡單迴歸分析.....	66
表4-4-6 人際知識分享與工作績效各構面之簡單迴歸分析.....	67	表4-4-7 工作任務知識分享與工作績效各構面之簡單迴歸分析.....	68
.....	68	表4-5-1 組織信任、知識分享與工作績效之多元迴歸分析.....	70
.....	70	表4-5-2 組織信任、知識分享與工作績效之徑路係數.....	71
.....	71	表4-5-3 組織信任三構面、知識分享與工作績效之多元迴歸分析.....	74
.....	74	表4-5-4 組織信任三構面、知識分享與工作績效之徑路係數.....	75
.....	75	表5-5-1 各構面迴歸分析總表.....	77
.....	77	表5-5-2 假設檢定彙總表.....	85

參考文獻

- 一、中文部份
- 1.白雲霞、蘇淑嫻(民82)。「國小學童對教師信任態度量表之編製及研究」。台南師院學生學刊, 14, 13-38。
 - 2.林妙雀、趙心潔(民89)。「激勵性報酬、員工屬性與工作滿意度之研究—以台灣高科技產業為實證對象」。亞太管理評論, 第五卷, 1, 53-74。
 - 3.林鈺琴(民85)。「組織公正、信任、組織公民行為之研究:社會交換理論之觀點」。管理科學學報, 第十三卷, 3, 391-415。
 - 4.林鈺琴(民88)。「組織承諾、工作滿足與組織公民行為之研究:各種不同論模式之比較」。中山管理評論, 第七卷, 4, 1049-1073。
 - 5.李國瑜(民90)。「知識移轉的整合模式--知識特性、吸收能力與社會資本」。國立政治大學企業管理研究所博士論文。
 - 6.許道然(民90)。「組織信任之研究:一個整合性觀點」。空大行政學報, 11, 253-295。
 - 7.張文華(民89)。「組織信任之初探」。人力發展月刊行政論述, 80。
 - 8.陳志強(民88)。「組織公正、信任對工作投入與組織公民行為影響關係之研究」。國防管理學院資源管理研究所碩士論文。
 - 9.劉麟書(民90)。「人際信任整合模型之研究」。銘傳大學管理科學研究所碩士論文。
 - 10.黎士群(民89)。「組織公平、信任與知識分享行為之關係性研究-以Unix系統管理人員為例」。銘傳大學管理科學研究所碩士論文。
 - 11.鄭仁偉、杜啟華、張安琪(民87)。「部門相依性、信任與部門間合作關係的研究」。管理與系統, 第五卷, 第一期, 頁19-39。
 - 12.鄭仁偉、杜啟華、潘思云(民89)。「組織信任研究—以我國保險公司與保險輔助人為例」。商學學報, 第八期, 頁293-320。
 - 13.蔡敦浩、葉匡時、俞慧芸(民82)。「從社會資本學說論我國產業政策之發展方向」。研考雙月刊, 第十七卷, 第一期, 頁44-56。
 - 14.霍祥雲(民91)。「工作價值觀、領導型態、工作滿足與自覺工作績效之相關研究-以內政部老人安養護機構為例」。國立東華大學公共行政研究所碩士論文。
 - 15.王宜敏(民92)。「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」。國立中山大學人力資源管理研究所。
 - 16.王淑貞(民90)。「新進人員角色期望對其工作行為之影響 - 並檢驗與主管關係及與同事關係之干擾效果」。國立中央大學人力資源管理研究所之碩士論文。
 - 17.王美惠、鄭燕霜、官佩芬、陳櫻郁、林素如、陳榆璿、陸夙珍(民92)。「組織公正、組織信任與知識分享之研究」。國立屏東科技大學企管理學系實務專題研究。
 - 18.余伯泉(民89)。「工具性人情與情感性人情:一家國營企業之個案研究」。社會科學論叢, 41, 87-120。
 - 19.汪金城(民91)。「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」。國立政治大學公共行政研究所之碩士論文。
 - 20.吳明隆(主編)(民89)。「統計應用實務SPSS」。台北市:松崗電腦圖書資料股份有限公司。
 - 21.吳萬益與林清河(民89)。「企業研究方法」。台北市:華泰書局。
 - 22.林行宜與戚樹誠(民83)。「企業高階主管親信關係之研究」。管理科學學報, 11(2), 281-312。
- 二、英文部分
1. Adkins, C. L., Meglino, B. M. & Ravlin, E. C. (1989). A work values approach to corporate culture: A field test of value congruence process and its relationship to individual outcomes. *Journal of Applied Psychology*, 37, 424-432.
 2. Anderws, M. C. & Kacmar, K. M. (2001). Discriminating among organizational politics, justice, and support. *Journal of Organizational behavior*, 22, 347-366.
 3. Anderws, M.C. & Kacmar, K. M. (2001). Discriminating among organizational politics, justice, and support. *Journal of Organizational behavior*, 22, 347-366.
 4. Anderson, J. C. & Narus, J. A. (1990). A model of distributor firm and manufacturer firm working partnerships. *Journal of Marketing*, 54, 42-58.
 5. Anderson, S. E. & Williams, L. J. (1991). Job satisfaction and organizational commitment as predictors of organizational citizenship and in role behaviors. *Journal of Management*, 17, 601-617.
 6. Anderson, S. E. & Williams, L. J. (1991). Job satisfaction and organizational commitment as predictors of organizational citizenship and in role behaviors. *Journal of Management*, 17, 601-617.
 7. Barclay, D. W. & Smith, J. B. (1997). The effects of organizational differences and trust on the effectiveness of selling partner relationships. *Journal of Marketing*, 61, 3-21.
 8. Ash, R.A., Bretz, R. J. & Dreher G. f. (1989). Do people make the place? An examination of the attraction-selection-attrition hypothesis. *Journal of Vocational Behavior*, 44, 32-54.
 9. Bateman, T. S. & Organ, D. W. (1983). Job satisfaction and the good soldier: the relationship between affect and employee citizenship. *Academy of Management Journal*, 26(4), 587-595.
 10. Becker, T. E. (1992). Foci and bases of commitment: Are they distinctions worth making? *Academy of Management Journal*, 35, 232-244.
 11. Bentler, P. M. & Bonett, D. G. (1980). Significance tests and goodness of fit in the analysis of covariance structures. *Psychological Bulletin*, 88, 588-606.
 12. Bennett, N., Liden, R.C. & Settoon, RP, (1996). Social in Organizations: Perceived organizational support, leader-member exchange, and employee reciprocity. *Journal of Applied Psychology*, 81, 219-227.
 13. Brownell, A. & Shumaker, S. A. (1984). Toward a theory of social support: closing conceptual gaps. *Journal of Social Issues*. 40(4), 11-36.
 14. Bowen, D. E., Ledford, G. E. & Nathan, B. R. (1991). Hiring for the organizations, not the job. *Academy of Management Executive*, 5, 35-51.
 15. Boxx, W. R., Dunn, M. G. & Odom, R. Y. (1991). Organizational cultures, commitment, satisfaction and cohesion. *Public Productivity and Management Review*, 14(2), 157-169.
 16. Burt, R. S., Camerer, C., Rousseau, S. B. & Sitkin, S. B. (1998). Not so different after all: A cross-discipline view of trust. *Academy of Management Review*, 23, 3, 393-404.
 17. Caldwell, D. F., Chatman, J. & O'Reilly, C. A. (1991). People and organizational culture: A profile comparison approach to assessing person-organization fit. *Academy of Management Journal*, 34(3), 487-516.
 18. Caldwell, D., Chatman, J., & O'Reilly, C. (1990). Building organizational commitment: A multiform study.

Journal of Occupational Psychology, 63, 245-261. 19. Cannon, J. P., Doney, P. M. & Mullen, M. P (1998) .Understanding the influence of national culture on the development of trust. Academy of Management Review, 23, 3, 601-620. 20. Caplan, R. D. & Jones, K. W. (1975) . Effects of working load role ambiguity and type a personality onn anxiety, depression, and heart rate. Journal of Applied Psychology, 6, 713-719. 21. Caroline, M. & Ingham, M. (1998) . How to learn in R & D partnership? R&D Management, 28(4), 249-261. 22. Chatman, J. A. (1989) . Improving interact ional organizational research: A model of person-organization fit. Academy of Management Review, 14, .333-349. 23. Cheraskin, L., Shapiro, D. & Shepard, B. H. (1992) . Business on a handshake. Negotiation Journal, 8, 4, 365-377. 24. Cronbach L. J. & Meehl P. C. (1955) . Construct validity in psychological test. Psychological Bulletin, 52, 281-302. 25. Cobb, S. (1976) . Social support as a moderator of life stress. Psychosomatic Medicine. 300-314. 26. Cohen, S. & Wills. T. A. (1985) . Stress, social support, and the buffering hypothesis. Psychological Bulletin. 98, 310-357. 27. Cook,J.&Wall, T. (1980) .New work attitude measures of trust, organizational commitment and personal need nonfulfillment. Journal of Occupational Psychology, 53, 39-52. 28. Davis, J. H., Mayer, R. C. & Schoorman, F. D. (1995) . An integrationmodel of organizational trust. Academy of Management Review. 20(3),29-61. 29. Dean,A.&Lin, N. (1977) .The stress-buffering role of social support:problems and prospects for systematic investigation. Journal of Nervous and Mental Disease, 165, 403-417. 30. Durham C.C., Knight D.&Locke E. A. (1997) .Effetcts of leader role,team-set goal difficulty, efficacy, and tactics on team effectiveness.Organizational Behavior and Human Decision Proceses, 72, 203-231. 31. Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S. & Sowa, D. (1986) .Perceived organizational support. Journal of Applied Psychology, 71,500-507. 32. Farh, J. L. & Tsui, A. S. (1997) . Where guanxi matters: Relational demography and guanxi and technology. Work and Occupations, 24,56-79. 33. Gambetta, D. (1988) . Can we trust trust? In Gambetta D. (Ed.) Trust:Making and breaking cooperative relationships. Oxford, UK: Basal Blackwell, 213-237. 34. George, J. M. & Zhou, J. (2001) . When job dissatisfy action leads to creativity: Encouraging the expression of voice. Academy of Management Journal, 44, 682-694. 35. Graen, G. B. (1976) . Role-making processes within complex organizations. In Dunnette, M. D. (Ed.) , Handbook of Industrial and Organizational Psychology, 1204-1245. 36. Graen, G. & Liden, R. C. (1980) . Generalizability of the vertical dyad linkage model of leadership. Academy of Management Journal,451-465. 37. Graen, G. B. & Scandura, T. A. (1984) . Moderating effects of initialleader-member exchange status on the effects of a leadership intervention. Journal of Applied Psychology, 428-436. 38. Farh, J. L. & Tsui, A. S. (1997) .Where guanxi matters: Relational demography and guanxi and technology. Work and Occupations, 24,56-79. 39. George, J. M. & Zhou, J. (2001) . When job dissatisfy action leads to creativity: Encouraging the expression of voice. Academy of Management Journal, 44, 682-694. 40. Graen, G. B. (1976) . Role-making processes within complex organizations. In Dunnette, M.D. Handbook of Industrial and Organizational Psychology, 1204-1245.