

以知識需求者觀點探討職能本位、人際信任與需求者本位知識分享

陳詩吟、李健鴻

E-mail: 9605037@mail.dyu.edu.tw

摘要

本文主要以知識需求者的觀點，從文獻探討獲知職能本位分別對人際信任與需求者本位知識分享，可能產生顯著預測力；人際信任對需求者本位知識分享也許存在顯著的正向影響。然而，人際信任是否成為職能本位與需求者本位知識分享的中介變項？假使，人際信任具有中介效果，那麼，究竟是認知信任還是情感信任的影響層面較顯著呢？因此，針對國內系統傢俱62家企業(107家門市)的從業人員，採取郵寄問卷並附帶回郵信封的方式，發放500份正式問卷並且回收396份有效問卷，透過SPSS 14.0軟體、LISREL 8.72軟體與AMOS 5.0軟體，驗證四項研究假設與39項子假設皆成立。研究結果發現，第一，知識需求者具備預期能力，容易對職場佼佼者產生認知信任；第二，知識需求者擁有預期能力，一旦成為知識供給者，較可能將知識分享給有需要的人；第三，知識需求者與他人建立的認知信任，有助於將吸收而來的資訊加以應用並分享給其餘知識需求者；第四，人際信任確實扮演中介變項，其中以認知信任較情感信任的影響成效較佳。

關鍵詞：職能本位，認知信任，情感信任，需求者本位知識分享，知識需求者

目錄

中文摘要	iii	英文摘要	iv	誌謝辭	v	內容目錄	vi
表目錄	vi	圖目錄	viii	第一章 緒論	x		
1 第一節 研究背景與動機	1	2 第二節 研究問題與目的	10	3 第三節 章節架構	11	4 第四節 研究限制	12
2 第二章 文獻探討	14	1 第一節 職能本位	14	2 第二節 人際信任	33	3 第三節 需求者本位知識分享	44
4 第四節 職能本位、人際信任與需求者本位知識分享的關係	64	3 第三章 研究設計	75	1 第一節 研究架構	75	2 第二節 研究假設	76
3 第三節 操作型定義與衡量工具	78	4 第四節 資料分析方法	86	5 第五節 研究對象	95	4 第四章 研究結果	103
1 第一節 因素分析	103	2 第二節 相關分析與階層迴歸分析	115	3 第三節 結構方程模式	128	5 第五章 結論與建議	134
1 第一節 研究結論	134	2 第二節 研究建議	140	參考文獻	149	附錄A 正式問卷量表、系統傢俱廠商資料與問卷回收	157
附錄B 人口統計變項對觀察變項的分析	164	附錄C 組合信任與平均變異抽取量的數學計算式	175				

參考文獻

1. 中文部分 1.104 黃頁網站 <http://www.104info.com.tw>。
2. Daveport, T.H. & Prusak, L.(1999), 知識管理:企業組織如何有效運用知識(胡瑋珊譯),台北:中國生產力中心,(原文於1998年出版)。
3. Hazlitt, H.(2005), 一課經濟學(羅耀宗譯),台北:經濟新潮社,(原文於2005年出版)。
4. Nonaka, I. & Takeuchi, H. (2000), 創新求勝 智價企業論(王美音、楊子江譯),台北:遠流,(原文於1995年出版)。
5. O'Neill, O.(2004), 我們為什麼不再信任(黃孝如譯),台北:早安財經文化,(原文於2002年出版)。
6. Solomon, R. & Flores, F.(2002), 從信任開始:成功領導的基本條件(梁若瑜譯),台北:麥田,(原文於2001年出版)。
7. Sprenger, R. K.(2005), 信任:簡化管理的藝術(吳信如譯),台北:時報文化,(原文於2002年出版)。
8. 王深伯(2003), 經濟與生活,台北:五南。行政院主計處(2006, July 18), 知識創新與技術擴散[線上資料], 來源: http://www.dgbas.gov.tw/public/Data/67181654_71.pdf。
9. 余民寧(2006), 潛在變項模式SIMPLIS的應用,台北:高等教育。
10. 吳明隆(2006a), SPSS 統計應用學習實務 - 問卷分析與應用統計,台北:知城。
11. 吳明隆(2006b), 結構方程模式SIMPLIS的應用,台北:五南。
12. 吳盛(2003), 以計劃行為理論探討資訊人員的知識分享行為,國立中山大學資訊管理學系研究所未出版之博士論文。
13. 邱皓政(2005), 量化研究與統計分析,台北:雙葉。
14. 邱皓政(2006), 結構方程模式,台北:五南。
15. 建築世界網站 <http://www.arch-world.com.tw/vender/VenderKey.asp>
16. 陳惠敏(2004), 線上財務服務持續採用意向之研究 - 網站信任之中介效果,私立中原大學資訊管理研究所未出版之碩士論文。
17. 許瓊如(2006), 應徵者履歷表資訊對招募者適配知覺及雇用推薦意願之影響,國立交通大學經營管理研究所未出版之碩士論文。
18. 黃伊菁(2006), 企業運動賽會贊助效益之研究,私立亞洲大學國際企業學系碩士班未出版之碩士論文。
19. 楊政學(2005), 企業研究方法,台北:普林斯。
20. 經建會綜計處(2006, April 21), 美國強化創新競爭優勢之啟示[線上資料], 來源: <http://www.cepd.gov.tw/upload/News/950421@663176.691852794@.pdf>。
21. 經濟部中小企業(1999, 2000, 2001, 2002, 2003, 2004, 2006), 中小企業白皮書[線上資料], 來源: http://www.moeasmea.gov.tw/Data_Service/95white/white95.asp。
22. 經濟部

中小企業處網站 <http://www.moeasmea.gov.tw/Laws/認定標準.asp>。 23.經濟部統計處 <http://2k3dmz2.moea.gov.tw/gnweb/>。 24.黎士群(1999), 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, 私立銘傳大學管理科學研究所未出版之碩士論文。 25.劉楚慧(2006), 企業十大核心職能排行, 職場情報誌, 362, 68-72。 歐德傢俱網站www.order.com.tw。 26.蔡儀華(2005), 企業員工知識分享效能之研究 - 以多元方法設計, 國立台北大學企業管理學系未出版之博士論文。 27.賴鈺麒(2006), 商店環境、品牌知名度對消費者認知信任、情感信任與顧客忠誠度影響之研究, 私立輔仁大學管理學研究所未出版之碩士論文。 28.鮑惟豪(2004), 組織內知識分享之理論探討, 私立元智大學管理研究所未出版之博士論文。 29.謝明瑞、袁金和、楊義隆(2000), 總體經濟學, 台北:國立空中大學。 30.鍾佩君(2006), 企業職能本位人才甄選之個案研究, 國立臺灣師範大學工業科技教育學系未出版之碩士論文。 31.鍾岡樺(2006), 探討知識蒐尋的驅動因子及其對學習成效之影響, 國立屏東科技大學企業管理系未出版之碩士論文。 32.蘇麗媚(執行製作)(2006, July 19), EMBA課程熱門 - 企業成立讀書會 [線上資料], 台北:三立電視公司。來源: http://www.order.com.tw/Model/tw/media/media_4.jsp。

二、英文部分

- 1.Ammeter, A. P. F. (2000). Determinants of interpersonal trust in work-group relationships. Unpublished doctoral dissertation, The University of Texas at Austin.
- 2.Ardichvili, A., Page, V., & Wentling, T. (2003). Motivation and barriers to participation in virtual knowledge-sharing communities of practice. *Journal of Knowledge Management*, 7(1), 64-77.
- 3.Arthur, J. B., & Kim, D. O. (2005). Gainsharing and knowledge sharing: the effects of labour-management co-operation. *The International Journal of Human Resource Management*, 16(9), 1564-1582.
- 4.Biemans, H., Nieuwenhuts, L., Poell, R., Mulder, M., & Wesselink, R. (2004). Competence-based VET in the Netherlands: background and pitfalls. *Journal of Vocational Education and Training*, 56 (4), 523-538.
- 5.Chowdhury, S. (2005). The role of affect-and cognition-based trust in complex knowledge sharing. *Journal of Managerial Issues*, 17(3), 310-323.
- 6.Claudia, M., & Beatrice, I. J. M. (2005, July 6-8). The development and psychometric evaluation of multi-dimensional instrument for measuring employability. Paper presented at proceedings of the partners' conference 2005 of the Maastricht school of management, 211-238. Maastricht: The Netherlands.
- 7.Dixon, N. (2002). The neglected receiver of knowledge sharing. *Ivey Business Journal*, March/April, 35-40.
- 8.Draganidis, F., & Mentzas, G. (2006). Competency based management: a review of systems and approaches. *Information Management & Computer Security*, 14(1), 51-64.
- 9.Gangani, N., & McLean, N. (2006). A competency-based human resource development strategy. *Performance Improvement Quarterly*, 19(1), 127-139.
- 10.Golec, A., & Kahya, E. (2007). A fuzzy model for competency-based employee evaluation and selection. *Computers & Industrial Engineering*, 52, 143-161.
- 11.Hendriks, P. (1999). Why share knowledge? The influence of ICT on the motivation for knowledge sharing. *Knowledge and Process Management*, 6(2), 91-100.
- 12.Holste, J. S. (2003). A study of the effects of affect-based trust and cognition-based trust on intra-organizational knowledge sharing and use. Unpublished doctoral dissertation, Regent University.
- 13.Lee, H. J. (2004). The role of competence-based trust and organizational identification in continuous improvement. *Journal of Managerial Psychology*, 19(6), 623-639.
- 14.Lichtenstein, S., & Hunter, A. (2005, May 26-28). Receiver influences on knowledge sharing. Proceedings of the 13th European conference on information systems. Paper presented at Information Systems in a Rapidly Changing Economy, ECIS 2005, Regensburg: Germany.
- 15.Madsen, S. R. (2003). Wellness in the workplace:Preparing employees for change. *Organization Development Journal*, 21(1), 46-55.
- 16.Martin, S. (2005). Sustainability, systems thinking and professional practice. *Systemic Practice and Action Research*, 18(2), 163-171.
- 17.McAllister, D. J. (1995). Affect- and cognition-based trust as foundations for interpersonal cooperation in organization. *Academy of Management Journal*, 38(1), 24-59.
- 18.O'Donoghue, J., & Maguire, T. (2005). The individual learner employability and the workplace: A reappraisal of relationships and prophecies. *Journal of European Industrial Training*, 29(6), 436-446.
- 19.OECD Factbook (2006). Economic, environmental and social statistics, [Online]. Available: <http://lysander.sourceoecd.org/vl=9742031/cl= 19/nw=1/rpsv/factbook/>.
- 20.Rafferty, A. E., & Griffin, M. A. (2001). Expanding organizational diagnosis by assessing the intensity of change activities. *Organization Development Journal*, 19(3), 3-14.
- 21.Robinson, M. A., Sparrow, P. R., Clegg, C., & Birdi, K. (2007). Forecasting future competency requirements: a three-phase methodology. *Personnel Review*, 36(1), 65-90.
- 22.Roy, M. H., & Dugal, S. S. (2005). Using employee gainsharing plans to improve organizational effectiveness. *Benchmarking*, 12(3), 250-259.
- 23.Senge, P. (1999). Sharing knowledge. *Executive Excellence*, 14(11), 17-18.
- 24.Smith, I. (2005). Achieving readiness for organizational change? *Library Management*, 26(6/7), 408-412.
- 25.Stahl, D. A. (1997). Organizational diagnosis:A six-box model. *Nursing Management*, 28(4), 18-20.