

摘要

進入「新知識經濟時代」，企業必須依賴知識做為最大的競爭武器與價值來源，知識儼然已成為任何組織賴以存續及求發展的關鍵因素，許多企業在進行知識管理的相關活動時，也注意到透過與知識分享的實行過程中，獲得相關知識的重要性。

本研究由知識管理的觀點再進一步深入探討知識分享實行時，組織間透過何種控制機制、以及組織間關係的維持，以促進彼此知識分享活動的進行，旨在強調組織間的知識分享活動，應有助於提昇組織績效。

知識管理過程與知識分享實行為本研究評估知識管理組織績效執行成效的指標之一，因此本研究將探討知識管理過程對組織績效之影響，以了解知識管理對組織間績效有何種程度之影響。再者，雖有學者提出知識分享的實行對於組織績效之重要性，但缺乏實例用以驗證其是否對組織績效有顯著影響關係，所以本研究將針對大型企業進行實務上的驗證與分析。

本研究整理過去影響知識管理組織績效之相關研究，期望對企業執行知識管理組織間的績效提供決策參考，所以本研究之主要目的為：一、實證知識管理對知識分享是有正向顯著影響。二、實證知識分享對組織績效有正向顯著影響。三、實證知識管理對組織績效有正向顯著影響。

關鍵字：知識管理、知識分享、組織績效

Abstract

Entered a "new era of knowledge economy", companies must rely on knowledge of the competition. Knowledge which has become the survival of any organization and a key factor in development. When enterprises carrying out activities related to knowledge management, they notice the importance of access to relevant knowledge during the process of knowledge sharing.

In this study, from the point of view of knowledge management to explore when enterprises carry out the knowledge sharing, they through which the control mechanisms and how to maintain the inter-organizational relationships in order to promote knowledge-sharing activities. Aimed at organization of knowledge sharing activities, should help to enhance the organizational performance.

This study will explore the process of knowledge management impact on organizational performance, to understand of knowledge management on the impact of organizational performance. Although academics have suggested that knowledge sharing for the importance of organizational performance, but they lack of example to prove it. Therefore, this study will be practical for large enterprises in the verification and analysis.

In this study, there are three purposes: (1) Empirical knowledge management to knowledge sharing is a significant positive impact. (2) Empirical knowledge sharing on organizational performance has a significant positive impact. (3) Empirical knowledge management on organizational performance has a significant positive impact.

Keywords: knowledge management, knowledge sharing, organizational performance

誌謝

在職場工作了很長的一段時間後，為了充實與肯定自己，毅然投入了南台大學的夜間部，重拾書本，重新體驗學生的生活，而大學部畢業後，順利地考取了本校的碩士在職專班，繼續為圓一個碩士的夢想努力。三年的求學生涯，工作與學業的雙重壓力，終於在咬緊牙關的堅持下，獲得圓滿的結果。論文的完成，特別要感謝我的指導教授，除了在專業知識、寫作方向、論文格式、錯誤校正等等各方面的悉心指導，使我能順利的完成論文。此外，論文口試時，諸位口試委員的指導與批評，亦讓本論文更為成熟圓滿，在此亦獻上最誠摯的感謝。

在碩二的時候，我接連完成了人生的兩件大事，結婚與擁有第一個小孩，排山倒海而來的生活瑣事與論文的研究撰寫，形成強烈的衝突，也導致自己情緒不穩，時常發脾氣，家庭、工作與學業之間，搞得一團亂。所幸先生能體諒，不離不棄的陪著我，容忍我的易怒，給我鼓勵，替我開導，兩人一起走過這一段難熬的日子，完成論文的寫作。另外，對於家人的支持，亦給予最誠摯的感謝，沒有他們幫我照顧小孩與分擔家務，相信論文不會這麼順利的如期完成。

最後，謹以此論文獻給每一個關心我的人，感謝你們這段時間的包容與支持，這一份榮耀屬於大家。

目錄

摘要.....	i
致謝.....	iii
目錄.....	iv
表目錄.....	vi
圖目錄.....	vii
第一章緒論.....	1
1.1研究動機.....	1
1.2研究目的.....	3
1.3研究流程.....	4
第二章文獻探討.....	5
2.1知識管理.....	5
2.1.1知識的定義.....	5
2.1.2知識管理的起源.....	10
2.1.3知識管理的定義.....	10
2.1.4知識管理的目的.....	14
2.1.5知識管理的流程與架構.....	15
2.2知識分享.....	19
2.2.1知識分享的定義.....	20
2.2.2知識分享與影響因素.....	23
2.2.3知識分享評估指標與方式.....	25
2.3組織績效.....	26
2.3.1組織績效的定義.....	26
2.3.2組織績效的衡量標準.....	27
2.4各變項之間關係討論.....	31
2.4.1知識管理與知識分享之關聯性.....	31
2.4.2知識分享與組織績效的關聯性.....	33
2.4.3知識管理與組織績效的關聯性.....	34
2.5公司概況.....	36
第三章研究方法.....	39
3.1研究架構.....	39
3.2研究變數之操作性定義.....	42
3.2.1知識管理過程.....	42
3.2.2知識分享過程.....	43
3.2.3組織績效.....	45
3.3問卷設計.....	46
3.4問卷前測與問卷修正.....	47

3.5資料分析方法.....	50
第四章資料分析結果.....	52
4.1樣本結構分析.....	52
4.2研究構面之因素分析.....	53
4.3研究構面之信度、效度分析.....	58
4.4敘述統計分析.....	61
4.5相關分析.....	64
4.6迴歸分析.....	67
4.7研究結果討論.....	74
第五章研究結論與建議.....	85
5.1研究結論.....	85
5.2管理意涵.....	87
5.3研究限制.....	90
5.4後續研究建議.....	91
參考文獻.....	92
附錄.....	101

表目錄

表2.1知識的定義.....	7
表2.2資料、資訊、知識的差異.....	8
表2.3知識管理定義彙總.....	13
表3.1知識管理過程之衡量問項.....	43
表3.2知識分享過程之衡量問項.....	44
表3.3組織績效之衡量問項.....	46
表3.4各構面前測結果分析.....	48
表4.1問卷回收率.....	52
表4.2樣本資料次數分配表.....	52
表4.3知識管理各構面之因素分析.....	54
表4.4知識分享各構面之因素分析.....	55
表4.5組織績效各構面之因素分析.....	57
表4.6各構面之信度與效度分析.....	58
表4.7各構面之效標關聯效度衡量表.....	60
表4.8知識管理之敘述性統計分析表.....	61
表4.9知識分享之敘述性統計分析表.....	62
表4.10組織績效之敘述性統計分析表.....	64
表4.11知識管理與知識分享相關分析表.....	65
表4.12知識分享與組織績效相關分析.....	66
表4.13知識管理與組織績效相關分析表.....	66
表4.14知識管理對知識分享之迴歸分析.....	67
表4.15知識分享對組織績效之迴歸分析.....	69
表4.16知識管理對組織績效之迴歸分析.....	71
表4.17知識分享之中介變數效果分析.....	73
表4.18研究假說一之結果表.....	75
表4.19研究假說二之結果表.....	79
表4.20研究假說三支結果表.....	82