



國立高雄應用科技大學
企業管理系碩士班
碩士論文

以計畫行為理論探討高科技電子產業員工
知識分享行為-以 A 公司為例

**The Study of Knowledge Sharing in High-Tech Industry based on
Theory of Planned Behavior - An Example of the A Company.**

研究生：張小琪

指導教授：陳榮方 博士

中華民國 102 年 6 月

以計畫行為理論探討高科技電子產業員工知識分享行為-以 A 公司為例

研究生：張小琪

指導教授：陳榮方 博士

國立高雄應用科技大學企業管理系碩士班

摘要

隨著企業轉型，現代的企業必須以知識型形態來經營，這樣的經營方式，增進組織智能，並有效因應產業環境及知識經濟潮流，故現代的企業需透過知識分享才能讓企業持續進步和永續發展。

本研究採用計畫行為理論 (theory of planned behavior, 簡稱 TPB)，探討工作滿足、主管支持、自我效能等三項因素與員工知識分享意圖及知識分享行為之間的關係。

本研究採用立意抽樣為問卷調查法，以 A 電子股份有限公司員工為研究對象，回收有效問卷共 206 份，經敘述統計分析、典型相關分析、線性結構關係模式與聯合 T 檢定等，來探討研發人員與非研發人員間在知識分享行為之差異性。實證分析後得到的結論：1. 員工的知識分享意圖會受到工作上的滿足感、主管的支持及員工的自我效能所產生影響，且員工的主管支持及自我效能亦會經由知識分享意圖來影響知識分享行為。2. 員工的知識分享行為會受到主管的支持及員工的自我效能所產生影響，但員工的知識分享行為不會因為工作滿足而造成影響，卻會經由知識分享意圖來影響知識分享行為。3. 員工的內在滿足、外在滿足、資源支持、情感支持、獎酬支持、信任及態度構面，與知識分享意圖、行為、經驗分享及學習意願間存在顯著正相關。4. 研發人員與非研發人員分別在工作滿足、主管支持、自我效能與知識分享意圖及行為上的影響程度，是具有顯著之差異性。

關鍵字：計畫行為理論、工作滿足、主管支持、自我效能

The Study of Knowledge Sharing in High-Tech Industry based on Theory of Planned Behavior - An Example of the A Company.

Student: Hsiao-Chi Chang

Advisor: Dr. Jung-Fang Chen

Institute of Department of Business Administration
National Kaohsiung University of Applied Sciences

Abstract

Business transforms into a knowledge-based of commerce-intelligence enterprise that enhances organization intelligent and effectively responds the industrial environment and the trend of knowledge economy. However, modern enterprises need to rely on knowledge sharing in order to persistently develop and constantly make progress.

This study takes the planned behavior theory. This study will Take these factors to provide the relations for employee knowledge sharing intention and knowledge sharing behavior.

This study uses purposive sampling questionnaire which is filled out by United Microelectronics Corporation employees and collects 206 copies of valid questionnaire using statistical analysis, canonical correlation analysis and LISREL Joint T test as a research hypothesis. Empirical analysis gives following conclusion,

Firstly, employees' knowledge sharing has impact on work contentment, superior support and employee with self-efficiency so as employee's superior and self-efficiency present impact for knowledge sharing behavior by knowledge sharing intention.

Secondly, employees' knowledge sharing has impact on their superior support and employee with self-efficiency; however, it does not have impact on work contentment.

Thirdly, there is a positive correlation between employees' intrinsic satisfaction, extrinsic satisfaction, resource support, emotional support, reward support, trust and attitude aspect, knowledge sharing intention, knowledge sharing behavior, experience sharing and willingness of learning.

Last, R & D personnel and non-R & D personnel were in job satisfaction, supervisor support, self-efficacy and knowledge sharing intention and behavioral impact, is a significant difference between sex.

Key words: Theory of planned behavior, work contentment, superior support, self-efficiency,

第一章 緒 論

第一節 研究背景

高科技產業是21世紀的指南針，根據工研院2012年統計，現今台灣的產業結構及經濟重心，皆以高科技產業為主，目前台灣政府全力發展科技島計畫，台灣除具有靈活彈性的企業、完善的基礎建設以及適合先進科技研發的產業環境外，目前更是世界最密集的產業聚落區域，評選台灣的產業聚落發展排名全球前5名。根據世界經濟論壇(WEF)最新發布的「2012年全球競爭力評比」，台灣在144個受評國家中，排名第13名，在亞洲名列第4，僅次於新加坡、香港與日本，並優於韓國等主要競爭對手。如下表1-1。(投資台灣入口網，2012.9.14)

表 1-1 世界經濟論壇(WEF) 2012年「全球競爭力」排名

國家	2012年	2011年	2010年	11-12 變動
瑞士	1	1	1	0
新加坡	2	2	3	0
芬蘭	3	4	7	+1
瑞典	4	3	2	-1
荷蘭	5	7	8	+2
德國	6	6	5	0
美國	7	5	4	-2
英國	8	10	12	+2
香港	9	11	11	+2
日本	10	9	6	-1
卡達	11	14	17	+3
丹麥	12	8	9	-4
台灣	13	13	13	0
韓國	19	24	22	+5

資料來源：投資台灣入口網，2012.9.14

註：2012年受評國家數目為144個(2010年2011年分別為139、142個)。

2007年經濟部工業局指出台灣高科技產業的技術長期與國際密切接軌，以OEM/ODM作為全球品牌廠商的重要夥伴，近年隨著海外投資增加，訂單海外生產比率日益提高，海外生產中以大陸為最主要的代工地區。另外，根據工研院統計，2012年台灣有二十多項科技產品在全球排名前三名，包括晶圓代工、LCD、DRAM等，甚至有些產品在全球市占率超過一半以上，在國際生產供應鏈上，扮演關鍵地位。

由於資訊科技與網際網路通信的快速普及、全球化激烈的競爭趨勢、生產技術的不斷創新，過去台灣政府推行兩兆雙星計畫，成功打造半導體及平面顯示器產業成為兆元產業，亦進一步提升台灣成為高科技重鎮。現今台灣的產業結構及經濟重心，皆以高科技產業為主，過去的高科技產業仰賴管理典範、經驗、資訊系統、制度、製造技術、人力資源等，這些的競爭優勢已經逐漸衰退甚至消失，已經不適用於現今的產業競爭環境，反觀目前高科技產業的競爭模式較以往講求專業分工。

因此，高科技公司經營團隊或經營者必須善用知識管理資源來不斷創新知識，一來可以提升企業價值，二來可以協助企業轉型成以知識為基礎的商業智慧企業，更增進組織智能且有效因應產業環境及知識經濟潮流，不僅刺激了經濟成長，亦改變人類的生活方式，更影響了企業的發展模式，企業如何透過知識分享才能讓企業持續進步和永續發展就成了值得討論的議題。

第二節 研究動機

台灣的經濟成長仰賴高科技產業，在主流的高科技產業中，市場與環境的變化迅速、產品生命週期短、同業之間競爭激烈，高科技公司的成功必須仰賴員工的不斷學習新知等，以幫助高科技公司獲利與維持長久性的競爭力。

學者Bock, Zmud, Kim, & Lee (2005) 認為以「人」為主要資產的高科技公司中，儘管這些日新月異的科技工具令人感到振奮，但所有科技工具在其運用的功能上都有其限制，加上知識分享並非是一個理所當然的行為。學者Nonaka, Fabio, & Patrick (1999) 從知識分享的觀點，強調創造有利於知識流動的利益，有賴任何一位員工的努力，它對於企業內所有部門、所有公司裡的團體，以及全體員工是一項很重要的任務，他們扮演著類似「設計師」的角色，監控著知識的流動，並確保知識分享有利於組織流動的環境，而提供新知識創造的過程，因此，進一步探討高科技產業員工的知識分享行為，此為本研究動機一。

Gaertner & Teece (1998,1999) 認為員工的工作滿足對於組織效益具有深度的影響，而所以公司裡應有適當的組織結構和管理，鼓勵員工與他人分享知識，以幫助組織增加知識資產。因此，光靠處在高科技公司環境裡，是無法促使專業人士與他人分享所知道的知識，或是讓員工突然願意開始主動搜尋，企業光有專業的高科技工具，是不會為企業創造出菁英文化或創造力的知識工作產業環境。倘若企業能提高員工的工作滿足，則是企業促進員工知識分享的重要契機，此為本研究動機二。

然而，企業也要有效地營造利於員工進行知識分享的環境與管理方式，劉常勇 (2002) 指出有效的知識分享不能缺乏行為和組織上的變革，企業高層必須採行特殊的管理方式，以激勵組織內進行知識交流與分享的動機。諸如

上級主管的支持和周遭資源的協助與實質的獎補助辦法等，使各部門員工能自動提升自發效能和無障礙的進行知識交流分享與溝通，這即是知識分享的核心精神所在。」因此，公司部門在推行知識分享時，部門主管是否支持知識分享的態度與意願，將是影響企業推動知識分享成敗的關鍵，此為本研究動機三。

Lu & Leung (2004) 和劉常勇 (2002) 之研究發現，自我效能會提升知識的分享行為。此外，讓員工體認到與公司是一體的，並認知到個人的努力，自我效能將會促成整個公司的進步，如此便會無私的將個人所具有的專業知識和見解分享出來給組織其他員工，一起成長和進步。未來的「知識」將不只是組織的優勢來源之一，更將會是優勢的唯一來源，也顯示出知識在組織成長中將扮演更重要的角色，隨著國內外紛紛掀起知識經濟風潮的同時，眾多國內台灣高科技電子產業也開始建立知識分享的流程，並以知識管理做為核心經營策略的一環。因此，自我效能會提升知識的分享，促進組織間知識的分享行為，對於高科技電子產業有其迫切的重要性，此為本研究動機四。

本研究採用計畫行為理論當研究架構核心，探討台灣高科技電子產業員工於知識分享的行為影響因素，也因為台灣高科技電子產業是一項充滿高度專業知識的組織結構，員工之間的溝通互動和高科技電子知識的交流與分享是達成工作任務的必需活動，而其活動是否受上述工作滿足、主管支持及自我效能等因素所造成影響，使其經營團隊或經營者能更加瞭解員工的知識分享意圖與行為，以作為經營團隊或經營者推動知識管理上之策略參考依據。

第三節 研究目的

基於前述研究背景與動機，本研究旨在探討高科技產業員工，對於知識分享的意圖以及知識分享的行為，採用計畫行為理論 (theory of planned behavior, 簡稱TPB) 之模式，茲將分成三個階段來分析行為模式的形成過程：即「知識分享行為意圖決定來自於外因變數工作滿足、主管支持、自我效能等三者或其中部分的影響、而知識分享行為決定於個人的行為意圖；員工是否經由知識分享意圖來影響知識分享行為，最後將員工分成研發人員及非研發人員進行其探討分別在工作滿足、主管支持、自我效能、知識分享意圖及知識分享行為上皆具有顯著差異。」。因此，本研究欲達成之下列目的，期盼能提供高科技產業之經營團隊或經營者，在知識分享資源運用上之建議：

- 一、瞭解影響高科技產業員工之知識分享(即知識分享意圖和知識分享行為)的重要關鍵因素，以利高科技產業的經營團隊或經營者，在運用知識分享資源上，建構出更加完善的知識管理制度。
- 二、探討員工與他人進行知識分享的意願與行為時，是否受到員工的工作滿足、主管的支持與員工自動提升的自我效能等因素，進而影響員工進行知識上的分享交流與溝通等行為。
- 三、進一步探討研發人員與非研發人員兩群員工，分別在工作滿足、主管支持、自我效能與知識分享意圖及行為影響差異上的程度。
- 四、藉由前述探討，進一步提出具體可行的建議，增進高科技產業的經營團隊或經營者，提升團體效能，做為選、育、用、留之策略。

第四節 研究範圍

本研究將著重以計畫行為理論為基礎，探討影響高科技產業員工的知識分享之行為模式。研究區域位於台南科學園區的A電子股份有限公司，主要針對有實行知識管理的部門員工，包含有生產、製造、研發、技術、品管、財務、會計、資訊、行銷、業務、人事、行政服務、總務及採購等，本研究的研究對象不設限職等，即為本研究欲研究的母體。



第五節 研究流程

本研究依據研究方向與研究目的及主題，並相關文獻資料蒐集與整理，以建構研究架構與研究假設，再以問卷調查方式進行實證資料蒐集，進而進行資料分析、整理與推論以及相關假設驗證，最後提出研究結論與建議等。本研究流程如圖 1-1 所示，其包含兩大階段與十大步驟。



圖 1-1 本研究流程

參考文獻

一、中文部份：

- 1、方秀華(2004)。大學校院學生事務人員知識分享與工作滿意度關係之研究。國立臺灣師範大學公民教育與活動領導學系碩士論文，未出版，台北市。
- 2、王美慧、張書豪、周美雲(2010)。工作滿意、知識分享與工作績效之關聯性研究-以3M公司為例。績效與策略研究，第七卷第二期，19-34。
- 3、伊根 (2004)。助人歷程與技巧：有效能的助人者。(鍾瑞麗譯)。台市：雙葉。(原著出版:2002年)。
- 4、何幸娟、蔡明田(2009)。以計畫行為理論探討企業員工知識分享意圖與行為。國立成功大學企業管理研究所碩士論文，未出版，台南市。
- 5、吳芝儀(2000)。生涯輔導與諮商：理論與實務。嘉義市：濤文化。
- 6、吳盛、林東清(2001)。以計畫行為理論探討資訊人員的分享行為。資訊管理學報，第十四卷第二期，46-70。
- 7、吳盛、林東清(2007)。以計畫行為理論探討資訊人員的知識分享行為。資訊管理學報，Vol.14，No.2，80-82。
- 8、吳萬益(2008)。企業研究方法。台南市：華泰總經銷。
- 9、吳萬益，林清河(2002)。行銷研究，初版，華泰文化事業股份有限公司，台北市。
- 10、李朱慧、林孟鋒(2008)。以人格特質與組織文化探討高科技產業內知識分享與組織績效之研究。致遠管理論叢，3，18-37。
- 11、汪美香、楊棠堯、黃國展(2006)。知識分享方式與團隊學習能力對團隊創造力之影響。資訊管理學報，16(1)，1-21。
- 12、汪美香、楊棠堯、吳朝森(2006)。資訊系統開放團隊成員之自我效能、

- 團隊互動、團隊信任對團隊效能的影響:知識分享之中介效果。臺大管理論叢，16(2)，73-100。
- 13、汪美香、許玉靜(2007)。資訊系統開放團隊成員之自我效能、團隊互動、團隊信任對團隊效能的影響:知識分享之中介效果。南台科技大學資管理研究所碩士論文，未出版，台南市。
- 14、林秀芬、李國光、褚麗絹(2006)。知識分享影響因素評估模式建構之研究。管理與資訊學報，第11期，195-224。
- 15、林東清(2009)。知識管理(三版)。台北市：智勝文化事業有限公司。
- 16、林鈺琴、王政智(2005)。從社會交換理論與交易成本理論分析組織內之知識分享行為。人力資源管理學報，夏季號，第五卷第二期，95-119。
- 17、托馬斯·達文波特和勞倫斯·普魯薩克(2009)。知識管理：企業組織如何有效運用知識。(胡瑋珊譯)。台北縣：中國生產力中心。(原著出版:1999年)。
- 18、夏侯欣鵬(2007)。信任與權力對組織分享意願影響之研究，以銀行放款部門主管為例。國立政治大學管理研究所，未出版，台北市。
- 19、翁進勳(2002)。台北市國民中小學校警工作滿意與服務士氣關係之研究。國立臺北師範學院國民教育研究所碩士論文，未出版，台北市。
- 20、許士軍(1997)。研究發展將成為企業競爭利器。能力雜誌，500，22-25。
- 21、郭啟仁(2001)。知識分享與組織學習關聯性之研究。義守大學管理科學研究所碩士論文，未出版，高雄市。
- 22、張偉豪(2011)。SEM論文寫作不求人。台北：鼎茂圖書。
- 23、陳順宇(2005)。多變量分析(四版)。台北市：華泰出版社股份有限公司。
- 24、陳順宇(2007)。結構方程模式(三版)。台北市：心理出版社股份有限公司。
- 25、陳榮方、李美慧(2011)。兩岸會計人員工作特性、成就動機與工作滿意度之關係研究-以A公司為例。國立高雄應用科技大學企業管理碩

- 士在職專班碩士論文，未出版，高雄市。
- 26、陳榮方、李惠寧(2008)。以計畫行為理論探討公務人員知識分享行為之研究。國立高雄應用科技大學企業管理碩士在職專班碩士論文，未出版，高雄市。
- 27、黃俊英(2001)。多變量分析。台北：華泰書局。
- 28、廖述賢、費吳琛、王儀雯(2005)。信任關係、工作滿足與知識分享關聯性之研究。第九屆科際整合管理研討會，251-270。
- 29、廖國鋒、吳建平(2007)。個體工作滿足、知識分享與組織創新能力之關聯性研究。科技管理學刊，第十二卷第四期，1-34。
- 30、劉常勇(2002)。創業管理的十二堂課。台北市：天下遠見。
- 31、蔡明田、李國璋、余明助(2005)。建置電子化企業之知識管理觀點-觀念架構的建立與命題發展。資訊管理學報，12(3)，159-188。
- 32、蕭淑月(2003)。關係型態與影響知識分享相關因素之研究。屏東科技大學企業管理研究所碩士論文，未出版，屏東市。
- 33、羅新興、周慧珍(2006)。組織成員知覺主管支持對其離職傾向之影響-探討工作負荷與成就動機之干擾作用。人力資源管理學報，第六卷第四期，67-80。
- 34、蘇崇鉉(2002)。探討自我狀態、自我效能及信念對知識移轉過程影響之研究。大葉大學資訊管理研究所碩士論文，未出版，彰化市。

二、英文部份：

1. Ajzen, I. and Fishbein, M (1980) .*Understanding Attitudes and Predicting Social Behavior*. Prentice-Hall, Englewood Cliffs, NJ.10.
2. Ajzen, I. (1985), *From Intentions to Actions: A Theory of Planned Behavior*. In J. Kuhl & J. Beckman(Eds.), *Action Control: From Cognition to Behavior*, Heidelberg: Springer.
3. Ajzen, I. (1989), Attitude Structure and Behavior, in A. R. Pratkanis, S. J. Breckler and A. G. Greenwald(Eds.). *Attitude Structure and Function*, Lawrence Erlbaum Associates, Hillsdale, NJ, 1989, 241-274.
4. Ajzen (1991), I. The Theory of Planned Behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Process*, 50(2), December, 179-211.
5. Ajzen , I. ,& Madden , T. J. 1986. Prediction of goal-directed behavior: attitudes , intention and perceived behavioral control. *Journal of Experimental Social Psychology* , 22 , 453-474.
6. Anderson, J. C.; Rungtusanatham, M.; Schroeder, R. G.; Devaraj, S.(1995), A path analytic model of a theory of quality management underlying the Deming management method: *Preliminary empirical findings*, 26, (5), 637-658.
7. Alavi, M. and Leidner, D. E. (2001) Review: Knowledge Management And Knowledge Management Systems: Conceptual Foundations And Research Issues. *MIS Quarterly*, and *Dispositional Predictors of Perceptions of Organizational Politics*, 25(1), Mar, 107-133.
8. Amabile, T. M., 1997, Motivating creativity in organizations: on doing what you love and loving what you do, *California Management Review*, 40(1), 39-58.

9. Bandura Albert (1982). Self-efficacy mechanism in human agency. *American Psychologist*, vol. 37, n 2,122–147.
10. Bettencourt, L.A., Gwinner, K.P. & Meuter, M.L.(2001),A Comparison of Attitude,Personality, and Knowledge Predictors of Service-Oriented Organizations Citizenship Behaviors. *Journal of Applied Psychology* , 86(1), 29-41.
11. Bock, G.W. & Kim, Y. (2002), Breaking the Myths of Rewards: An Exploratory Study of Attitudes About Knowledge Sharing. *Information Resources Management Journal*, 15(2),14-21 .
12. Bock, G.W., Zmud, R.W., Kim, Y., & Lee, J., (2005) ,Behavioral Intention Formation in Knowledge Sharing:*Examining the Roles of Extrinsic Motivators,Social-Psychological Forces, and Organizational Climate* MIS Quarterly, 29(1),87-111.
13. Bandura, A. (1977). *Social Learning Theory*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
14. Bandura, A. & Jourden, F. J. (1991). The self regulatory mechanisms governing the impact of social comparison on complex decision making. *Journal of Personality and Social Psychology*, 60, 941-951.
15. Bruno-Faria, M. F., & E. M. L. S. Alencer (1996) , Stimulate & Obstacles to Creativity in the Work Place, *Revista de Administracao*, 31,73-84.
16. Bagozzi, R. P., and Yi, Y. (1988), On the evaluation of structure equations models, *Academic of Marketing Science*, 16(1),76-94.
17. Baron, R. M., & Kenny, D. A. (1986). The Moderator-Mediator Variable Distinction in Social Psychological Research: Conceptual, Strategic, and Statistical Considerations. *Journal of Personality and Social Psychology*, 51, 1173-1182.

18. Chen, G., Gully, S. M., & Eden, D. 2001. Validation of a new general self-efficacy scale. *Organizational Research Methods*, 4(1):62-83.
19. Cumming, A and G. R. Oldham(1997), Enhancing creativity: Managing work contexts for the high potential employee, *California Management Review*, 40(1), 22-38.
20. Cabrera,A.,Cabrera,E.F.(2002).Knowledge-sharing dilemmas.Organizational Studies,23(5),687-710.
21. Davenport, T. H. (1998), and Prusak, L. *Working Knowledge, How Organizations Manage What They Know*, Boston: Harvard Business School Press.
22. Dansereau, F. & Graen, G.A.(1975) ,Vertical Dyad Linkage Approach to Leadership Within Formal Organizations. *Organizational Behavior and Human Performance* , 13, 46-78 .
23. Dixon, N. (2000), *Common Knowledge: How Company Thrive by Sharing What They Know*, Boston: Harvard Business School Press.
24. DeConinck, J. B. (2010). The effect of organizational justice, perceived organizational support, and perceived. *Journal of Business Research*, In Press, Corrected Proof.
25. Ding, L., Velicer, W., & Harlow, L. (1995).Effect of estimation methods, number of indicators per factor and improper solutions on structural equation modeling fit indices. *Structural Equation Modeling*, 2(2), 119-143.
26. Durham, R., Swan, J. & Fisher, P. (2000) Complexity and collaboration in routine practice of CBT: what doesn't workwithwhomand howmight it work better?*Journal of Mental Health*, Vol.9, 429-444.
27. Gaertner, S. (1999), Structural Determinants of Job Satisfaction and

- Organizational Commitment in Turnover Models, *Human resource management review*, Vol.9, No.4, 480-524.
28. Grinstein, A., & Goldman, A., 2006. Characterizing the technology firm: An exploratory study. *Research Policy*, 35(1): 121-143.
 29. Hoppock, R. 1935. Job satisfaction. N.Y.: Harper & Brother. Kalleberg, A. L. 1977. Work values and job rewards: *A theory of job satisfaction*. *American Sociological Review*, 42: 124-143.
 30. Hollenbaugh, E. E. (2010). Personal journal bloggers: *Proifles in disclosiveness*, *Computers in Human Behavior*, 26(6), 1657–1666.
 31. Herzberg, F.(1968) . *Work and the Nature of Man*. London Granada Publishing.
 32. Hidding, G. & M. C. Shireen (1998), Anatomy of a Learning Organization: Turning Knowledge into Capital at Andersen Consulting, *Knowledge and Process Management*, 5(1), 3-13. 20.
 33. Huysman, M., & de Wit, D. (2002). *Knowledge sharing in practice*. The Netherlands: Kluwer Academic Publishers.
 34. Hendriks, P. (1999) Why share knowledge? *The influence of ICT on motivation for knowledge sharing Knowledge and Process Management*, 6(2): 91-100.
 35. Ipe, M.(2003) , Knowledge Sharing in Organizations: A Conceptual Framework. *Human Resource Development Review*, 2(4), 337-359.
 36. Inger, V.E. & Gary, W.D (2000) , Knowledge Sharing in High Technology Companies, *Journal of Marketing (48)* • Kuhland J. Bechmann (Eds.), *Action-Control: From Cognition to Behavior*, 11-39.
 37. Jones, R., (2002). Measuring the Benefits of Knowledge Management at the FSA. Retrieved November 15, 2003, *from KnowledgeBoard: The*

European KM community, Latest News & Articles Website:
http://www.knowledgeboard.com/doclibrary/knowledgeboard/kmfb_rosalind_jones_01.pdf

38. Kottke, J.L. & Sahraïnski, C. 1988. Measurement perceived supervisor support and organizational support. *Educational and Psychology Measurement*, Vol. 48, 1075-1079.
39. Karatepe, O. M., & Kilic, H. (2009). The effects of two directions of conflict and facilitation on frontline employees job outcomes. *The Service Industries Journal*, 29(7), 977-993
40. Koys, D. J. (2001). The effects of employee satisfaction, organizational citizenship behavior, and turnover on organization effectiveness: A unit-level, longitudinal study. *Personnel Psychology*, 54(1): 101-114.
41. Kim, Y., Oh, S., & Lee, H. (2005). What Makes People Experience Flow? Social Characteristics of Online Games. *International Journal of Advanced Media and Communication*, 1(1), 76-92.
42. Keil, M., Tan, B. C. Y., Wei, K. K., & Saarinen, T. (2000). A cross-cultural study on escalation of commitment behavior in software projects. *MIS Quarterly*, 24(2), 299-325.
43. Lank, E. (1997) . Leveraging Invisible Assets: The Human Factor. *Long Range Planning*, 30, 406-412.
44. Langford, C. P., Bowsher, J., Maloney, J. P., Lillis, P. P.(1997). Social support: A conceptual analysis. *Journal of Advanced Nursing*, 25(1).
45. Liua, Y & Phillips, J.S., (2011) ,Examining the Antecedents of Knowledge Sharing in Facilitating Team Innovativeness form a Multilevel Perspective, *International Journal of Information Management*, 31(1), 44-52.
46. Lawler, E. E. III, Mohrman, S. A. & Ledford, G. E. (1995). *Creating high*

performance organizations: Practices and results of employee involvement and total quality management in Fortune 1000 companies. San Francisco: Jossey-Bass.

47. McDermott, R. & O'Dell, C. (2001). Overcoming cultural barriers to sharing knowledge, *Journal of Knowledge Management*, 5(1), 76-85.
48. Mathieson, K. (1991). Predicting user intentions: Comparing the technology acceptance model with the theory of planned behavior. *Information System Research*, 2(3), 173-191.
49. M. Hsu, T. Ju, C. Yen, and C. Chang, Knowledge Sharing Behavior in Virtual Communities: The Relationship Between Trust, Self-efficacy, and Outcome Expectations, *International Journal of Human-Computer Studies*, Vol.65, Issue 2, 153-169, 2007.
50. Marsh, H.W., Balla, J.R., & McDonald, R.P. (1988). Goodness-of-fit indices in confirmatory factor analysis: The effect of sample size. *Psychological Bulletin*, 103, 391-410.
51. Nonaka (1994) , I. A dynamic theory of organizational knowledge creation. *Organization Science*, 5(1), 14-37.
52. Nonaka, I., Fabio, C., & Patrick, R. (1999), Knowledge Creation within Industrial Systems, *Journal of Management & Governance*, vol.3 no.4, 379-394.
53. Nonaka (2000) , I., R. Toyama, & Konno N. SECI, ba and leadership: A unified model of dynamic knowledge creation. *Long Range Planning*, 33, 5-34. *The Journal of Psychology*, 135(3):301-312.
54. Nunnally, J., & Bernstein, I. (1994). *Psychometric theory*. New York, NY: McGraw-Hill.
55. Organ, D. W., & Ryan, K. ,1995, "A meta-analytic review of attitudinal

- and dispositional predictors of organizational citizenship behavior”.
Personnel Psychology, Vol.48,775–802.
56. Reiner, D.M., & Zhao, J. (1999). The Determinants of Job Satisfaction Among United States Air Force Security Police. *Review of public personnel Administration*, Summer, 5-18.
 57. Ramus,C.A.(2001).Organizational support for employees: Encouraging creative ideas for environmental sustainability. *California Management Review*, 43(3), 85-105.
 58. Robbins,S.P.(1998),*Organizational Behavior*. 8th Ed.New Jersey:Prentice Hall, 140-142.
 59. Senge, P. (1997). Sharing Knowledge. *Executive Excellence*, 14(11), 17-18.
 60. Seashore, S.E., & Taber, J.D., 1975, Job satisfaction indicators and their correlations. *American Behavior Scientists*, 18:333-368.
 61. Susskind, A. M., Kacmar, K. M., & Borchgrevink, C. P. (2003). Customer service providers' attitudes relating to customer service and customer satisfaction in the customer-server exchange. *Journal of Applied Psychology*, 88(1), 179-187.
 62. Teece, D.J. (1998), Capturing Value from Knowledge Assets: The New Economy, Markets for Know-How, and Intangible Assets, *California Management Review*, Vol.40, No.3, 55-79.
 63. Taylor, S. E., & Todd, P. A.(1995), Decomposition and crossover effects in the theory of planned behavior: a study of consumer adoption intentions, *International Journal of Research in Marketing*, 12, 1995, 137-155.
 64. Tsang, E. W. K. (2002). Acquiring knowledge by foreign partners from international joint ventures in a transition economy: Learning-by-doing

- and learning myopia. *Strategic Management Journal*, 23, 835-854.
65. Udechukwu (2007) Interventions for information systems introduction in the NHS. *Health Informatics Journal*, 13 (4). 238-302.
66. von Krogh, G. (1998), Care In Knowledge Creation, *California Management Review*, 40(3): 133-153.
67. Weiss, D.J., Dawis, R. V., England, G. W., & Lofquist, L. H. (1967) , *Manual for the Minnesota Satisfaction Questionnaire*, Minneapolis, MN: University of Minnesota Industrial Relations Center.
68. Wijnhoven, F. (1998), Knowledge Logistic in Business Contexts: Analyzing and Diagnosing Knowledge Sharing by Logistics Concepts, *Knowledge and Process Management*, Vol. 5, 143-157.



三、網站部份：

1. 工研院網站。 <http://www.itri.org.tw/>。
2. 世界經濟論壇(WEF)。 <http://www.weforum.org>。
3. 台灣證券交易所公開資訊觀測站所網站。 <http://newmops.tse.com.tw>
4. 投資台灣入口網。 <http://investintaiwan.nat.gov.tw/index.html>。
5. 孫震 (1996)。《台灣科技產業之發展》，1996 海峽兩岸暨香港地區經貿研討會專題報告。 <http://www.npf.org.tw/post/2/1732>。
6. 高科技產業與人才創新一台灣模式與經驗國家政策研究基金會。
<http://www.npf.org.tw/post/2/1732>。
7. 意藍科技(eLand Technologies)網站 <http://www.elandnetwork.com>。
8. 經濟部工業局。 <http://www.moeaidb.gov.tw/>。
9. 劉常勇，知識管理的策略。 <http://www.cme.org.tw/know/>。
10. 聯華電子股份有限公司。 <http://www.umc.com>。

