

南華大學管理研究所九十學年度第二學期碩士論文摘要

論文題目：知識管理實踐模式之建構 – 以空軍後勤維修組織為例

研究生：詹子賢

指導教授：王昌斌 博士

論文摘要內容：

在知識經濟崛起的時代裡，知識成為組織競爭生存與發展的重要力量，然而知識的呈現卻以外顯和內隱的方式，在人們、組織的週遭之間流動著，因此，如何有效的掌握並管理知識，成為許多企業、組織關注的課題，其方法與目標亦隨組織特性而有所不同。無論是追求創新或是著重於知識的學習、分享，善用資訊科技可以有效率的幫助組織知識管理，但若僅有資訊系統而未配合整體的管理措施，則仍然難以達成管理知識的目標與效果。

本研究依循當今許多學者與組織對知識管理不同的見解及方法，期望藉由完善的策略規劃與程序方法，提供空軍維修組織一套知識管理的實踐模式，使其具備重要管理措施之新思維予以整合促動知識管理，並且根據組織實際運作之需求，搭配一套能夠精鍊、萃取及散播知識的資訊科技與網路系統，促使當前現行的資訊系統轉換成知識系統，使組織的知識得以有效保存、傳承、分享並且強化個人知能的發展，落實各軍紀要求以及飛機裝備之維修訓練和品質，最後有效達成空軍各項戰、演、訓的任務。

關鍵詞：知識管理、知識管理策略、知識管理程序

Title of Thesis : Construction of A Knowledge Management Implementation Model – Air Force Logistic Maintenance Organization As An Example

Name of Institute : Graduate Institute in management, Nan Hua University

Graduate Date : June 2002

Degree Conferred : M.B.A.

Name of student : Chan Tzu-Hsien

Advisor : Ph.D. Wang Chang-Bin

Abstract

In the century of the knowledge economy, "knowledge" has become the most important power to survival and to develop for the wide organizations. However, it has existed in tacit and explicit ways among people and organizations. Therefore, the useful approach to manage knowledge in an organization should be an interesting topic as well as for increasing profits. Proper use of information technology (IT) could be the vehicle to assist organizations managing their knowledge to achieve the purpose of creativity, knowledge learning, and sharing, and as if it also applied to an integrated management approach.

According to the different views of "Knowledge Management (KM)" professionals, case studies have shown implementation varies from enterprise to enterprise. This thesis is trying to look for an integrated method of KM with strategic planning and procedures for The Chinese Air force maintenance organizations. These include many managing measures to activate K.M and suggests using an advanced information system and network to help knowledge

be refined, extracted and spread out for all people to know, and to get an effect of preserving, heritage, past information for sharing knowledge around people and organizations, and finally to enable individuals to improve skills and to achieve the organizational goal by one' s knowledge promotion.

Keywords: Knowledge Management, Knowledge Management strategy, Knowledge Management procedures

目 錄

目錄		iv
表目錄		vii
圖目錄		viii
第一章	緒論	1
1.1	研究動機	1
1.2	研究目的與理念	2
1.3	研究方法與流程	3
第二章	文獻探討	5
2.1	知識	5
2.1.1	知識的意涵	5
2.1.2	知識的特性	6
2.1.3	知識的分類	8
2.1.4	知識定義之歸納	10
2.1.5	知識的轉換	12
2.2	知識管理	15
2.2.1	資訊管理與知識管理	15
2.2.2	知識管理的定義與範疇	16
2.2.3	知識管理的策略性架構與應用	22
2.2.4	知識管理系統	28
第三章	知識管理之成功途徑	31
3.1	科技的接受與選擇	32
3.2	知識管理之促動 (Enable)	35

3.3	激勵知識工作者	40
3.3.1	知識工作者與知識工作	40
3.3.2	知識工作者的激勵和管理	42
3.4	塑造學習型的組織與文化	51
3.4.1	學習型組織的技能	51
3.4.2	知識管理的文化培育	52
第四章	知識管理之實踐模式	54
4.1	知識管理的 5W1H	54
4.2	知識管理之策略模式	57
4.2.1	資訊科技與管理的策略構想	57
4.2.2	知識流程管理的策略構想	64
4.2.3	知識管理策略模式之導出	68
4.3	知識管理之程序架構	71
4.3.1	知識管理的宣導與整備階段	72
4.3.2	知識管理的規劃與發展階段	73
4.3.3	知識管理的督導與執行階段	75
4.3.4	知識管理的評估與驗證階段	77
4.3.5	知識管理的檢討與策進階段	78
4.4	知識管理的實踐模式	82
第五章	可行性分析與限制	83
5.1	知識管理實踐模式之關鍵成功因素	83
5.2	知識管理實踐模式之可行性與限制分析	86
5.2.1	技術層面的可行性分析	87
5.2.2	管理層面的可行性分析	90

5.2.3	限制因素分析	92
第六章	未來研究方向	95
	參考文獻	97
	個人簡歷	106

表目錄

表 2-1	Davenport & Prusak 對知識之分類表	9
表 2-2	知識定義之彙整表	11
表 2-3	四種知識轉換模式之概念表	14
表 2-4	真實與虛擬工作場所的比較表	17
表 2-5	知識管理的意涵彙整表	20
表 2-6	系統化與個人化知識管理策略的應用比較表	24
表 2-7	知識管理之應用領域與採取的方法	27
表 3-1	影響資訊科技使用意願之外部變數彙整表	34
表 3-2	知識管理之促動要素彙整表	39
表 4-1	知識管理的考量因素	55
表 4-2	知識管理的程序步驟彙整表	81
表 5-1	資訊系統組成資源說明表	88

圖目錄

圖 1-1	論文架構圖	4
圖 2-1	資訊、知識與技術之關係	7
圖 2-2	資料、資訊、知識、技術與創新之層次示意圖	9
圖 2-3	「個人知識」與「組織知識」圖	10
圖 2-4	四種知識轉換模式及所創造的知識內容	12
圖 2-5	知識螺旋	13
圖 2-6	組織的知識流程循環	18
圖 2-7	Earl 的知識管理模式圖	22
圖 2-8	Gore & Gore 的知識管理架構圖	25
圖 2-9	辜輝? 的知識管理歸納架構圖	26
圖 3-1	科技接受模型	32
圖 3-2	組織知識管理之促動鏈概念圖	38
圖 3-3	知識工作者的條件圖	41
圖 3-4	知識工作者的分類示意圖	42
圖 3-5	Maslow、Herzberg 與 ERG 理論比較彙整圖	45
圖 3-6	Adams 公平理論程序架構圖	48
圖 3-7	知識工作者的激勵模型圖	49
圖 3-8	管理知識工作者的模型圖	50
圖 3-9	組織文化的形成過程圖	52
圖 3-10	組織文化的呈現示意圖	53
圖 4-1	知識管理的 5W1H 與模式導出概念圖	54
圖 4-2	LIMS 系統架構及模組舉隅	58

圖 4-3	BMMS 的操作流程圖	59
圖 4-4	BMMS 作業流程架構圖 (部分)	59
圖 4-5	空軍基地 LIMS 網路架構圖	61
圖 4-6	知識管理的資訊科技與管理的策略構想圖	64
圖 4-7	外顯知識管理概念圖	65
圖 4-8	內隱知識管理概念圖	66
圖 4-9	知識管理的策略模式圖	69
圖 4-10	知識管理的程序架構圖	72
圖 4-11	知識管理的實踐模式示意圖	82
圖 5-1	知識管理的關鍵成功因素圖	86
圖 5-2	知識管理網路技術架構層次圖	89
圖 5-3	開放式管理循環系統圖	91