

# 關鍵成功因素與經營績效研究

詹嘉豪、林朝源

E-mail: 344734@mail.dyu.edu.tw

## 摘要

在兩岸經濟合作架構協議(ECFA)的簽訂之下，使得傳統製造業不得不重新衡量，經由中國轉銷到其他東協十二國家；國內產業經過時代的變遷，從早期產品高產量低價值，到現今邁向產品高價值的狀況，致使水龍頭廠商不得不正視到產業升級的重要性。

本研究採用關鍵成功因素為理論基礎，並且運用德菲法將產業界與文獻做結合，進而發展出本研究架構，並使用層級分析法進行探討因素重要性，進一步使用理想解類似度偏好順序評估法編排出具有營運發展的公司，以及需要進一步改善的營運項目。

研究結果指出主要影響關鍵成功因素中，「研發技術構面」最為重要，當中最值得關注的因素為「產品創新」、「標準作業流程」，本研究希望能提供決策者一個決策評估系統，作為下達決策的依據，也是推動產業發展所應努力之方向。

關鍵詞：水龍頭產業、關鍵成功因素、德菲法、層級分析法、理想解類似度偏好順序排序評估法

## 目錄

### 目錄

封面內頁

簽名頁

授權書

中文摘要 iii

Abstract iv

誌謝 v

目錄 vi

圖目錄 ix

表目錄 iv

### 第一章 緒論 1

1.1 研究背景與動機 1

1.2 研究目的 2

1.3 研究範圍及限制 2

1.4 研究流程 3

### 第二章 文獻探討 5

2.1 關鍵成功因素 5

2.1.1 關鍵成功因素的定義 5

2.1.2 關鍵成功因素之確認方法 10

2.1.3 關鍵成功因素之實證研究 11

2.2 評估產業之關鍵成功因素 13

2.2.1 評估構面 13

2.2.2 評估準則 15

2.3 水龍頭產業概況 20

2.3.1 衛浴五金發展現況 21

2.3.2 水龍頭製造過程 23

2.3.3 全球新技術與應用趨勢 25

2.3.4 我國產業前景分析 25

2.3.5 水龍頭產銷概況 26

2.3.6 產品生命週期分析 29

### 第三章 研究方法 31

3.1 德菲法 33

3.1.1	德菲法的基本假設	33
3.1.2	德菲法的執行步驟	35
3.2	層級分析法	35
3.2.1	AHP之目的與概念	36
3.2.2	AHP之運算步驟	37
3.3	理想解類似度偏好順序排序評估法	43
3.3.1	TOPSIS觀念說明	43
3.3.2	TOPSIS之運算步驟	44

#### 第四章 實際案例 47

4.1	公司簡介	47
4.2	評估項目	48
4.3	問卷對象介紹	55
4.4	個案分析	56
4.5	研究結果	64

#### 第五章 結論與建議 65

5.1	研究結論	65
5.2	後續研究建議	68

#### 參考文獻 69

附錄一 水龍頭產品總進出口統計表 78

附錄二 水龍頭產業之評估問卷敘述 79

附錄三 專家問卷調查 81

#### 參考文獻

一、中文文獻[1]大前研一著，黃宏義譯(1987)，「策略家的智慧」，長河出版。

[2]王啟光(1999)，「新型奈米碳管紅外光感測元件製備」，中興大學中興大學碩士論文。

[3]方至民(2000)。「企業競爭優勢」，前程企管，台北。

[4]方吟慈(2006)，「太陽能熱水器產業關鍵成功因素與績效之探討」，立德大學工業管理研究所碩士論文。

[5]邱泓毅(2006)，「台灣放電加工機產業之競爭策略分析?? - 以某公司為例」，大葉大學工業工程與科技管理學系研究所碩士論文。

[6]司徒達賢(1995)，「策略管理」，遠流出版社，台北，頁11-41。

[7]李文哲(1999)，「台灣製造業經營環境、經營策略、關鍵成功因素與廠商研發行為相關性之研究」，中央大學企業管理研究所碩士論文。

[8]李湘駒(2004)，「國內預拌混凝土產業關鍵成功因素之研究」，國立中正大學企業管理研究所碩士論文。

[9]李宜修(2011)，「鹿港水五金產業區位形成與生產網絡之轉化」，台灣師範大學地理學系碩士論文。

[10]江怡慧、洪志洋(2009)，「台灣IC製造業廠商赴大陸投資之評估分析」，東亞論壇季刊、No.464、p.63-p.79。

[11]余幸真(2001)，「學習性網站關鍵成功因素之研究」，實踐大學企業管理研究所碩士論文。

[12]周克任(2009)，「新興產業進入國內市場類型選擇之研究-台灣輕型電動車產業為例」，高雄應用科技大學國際企業研究所碩士論文。

。

[13]林育正(2002)，「連鎖加盟業成功關鍵因素分析 - 以連鎖書店為例」，大葉大學事業經營研究所碩士論文。

[14]林漢濱(2004)，「台灣水龍頭產業國際化策略與資源整合策略對於競爭優勢影響之研究 - 以彰化縣頂番社區為例」，大葉大學國際企業管理學系碩士論文。

[15]吳思華(1988)，「產業政策與企業策略」，中國經濟企業研究所，頁89。

[16]吳青松(1992)，「台灣資訊電子業關鍵成功因素之探討」，科技體制與產業發展小型研討會，頁3。

[17]吳桂桂(2005)，「生物科技產業關鍵成功因素之研究-生物晶片產業分析」，朝陽科技大學企業管理系碩士論文。

[18]吳宏生(2001)，「自行車產業關鍵成功因素之研究」，國立中正大學企業管理研究所碩士論文。

[19]吳俊賢(2002)，「台灣上市電子業經營績效關鍵成功因素之探討」，國立中山大學企業管理學系研究所碩士論文。

[20]吳碧玉(2003)，「民宿經營成功關鍵因素之研究-以核心資源觀點理論」，朝陽科技大學企業管理研究所碩士論文。

[21]吳靜怡(2003)，「我國奈米科技產業關鍵成功因素及競爭策略之研究 - 以半導體製造業為例」，國立交通大學管理科學學程碩士班碩士論文。

[22]吳明哲(2007)，「供應鏈系統下供應商評選之研究-以台灣區合成樹脂產業為例」，成功大學工學院工程管理碩士在職專班碩士論文。

。

[23]紀瑞得(2000)，「電業自由化下發電業經營關鍵成功因素之探討」，國立台北大學企業管理學系碩士論文。

[24]郭佩雯(2004)，「連鎖藥局關鍵成功因素的探討」，國立臺灣大學醫療機構管理研究所碩士論文。

- [25]祝豫陽 (2006), 「傳統機械企業資源規劃系統評選關鍵模組之研究」, 南台科技大學高階主管企管碩士班碩士論文。
- [26]陳友忠 (1997), 「我國電腦網路製造產業關鍵成功因素研究」, 交通大學科技管理研究所碩士論文。
- [27]陳南州 (1999), 「台灣西藥業經營成功關鍵因素之探討」, 中興大學企業管理研究所碩士論文。
- [28]陳啟陽 (2008), 「石材業關鍵成功因素之研究 - 以南台灣石材業為例」, 南台科技大學高階主管企管碩士班碩士論文。
- [29]陳俊叡 (2000), 「南部第二國際機場關鍵成功因素之研究」, 長榮管理學院經營管理研究所碩士論文。
- [30]陳慶得 (2001), 「連鎖式經營關鍵成功因素之探討-以美語補習業為例」, 淡江大學管理科學學系碩士論文。
- [31]陳育凱 (2001), 「ISP之關鍵成功因素探討 - 運用AHP法」, 中國文化大學國際企業管理研究所碩士論文。
- [32]陳太齡 (2002), 「金融控股公司關鍵成功因素之研究」, 國立政治大學企業管理學系碩士論文。
- [33]陳淑萍 (2009), 「手機製造商垂直整合關鍵成功因素之研究」, 國立台北科技大學商業自動化與管理研究所碩士論文。
- [34]陳旻莘 (2010), 「鹿港頂番里, 被譽水龍頭故鄉」, 中國時報。
- [35]徐作聖 (1999), 「策略致勝 - 科技產業競爭優勢策略分析的新模式」, 遠流出版社, 台北。
- [36]秦建文 (2003), 「咖啡連鎖店關鍵成功因素之研究」, 淡江大學管理科學學系碩士論文。
- [37]高莉莉 (2005), 「物料管理中備料作業的關鍵成功因素 以印刷電路板廠為例」, 中原大學企業管理研究所碩士論文。
- [38]財團法人工業技術研究院 (2009), 「地方群聚產業輔導計畫執行成果報告」, 台北, 經濟部工業局。
- [39]許隆昌 (2006), 「台灣 IC 基板產業關鍵成功因素之研究」, 國?成功大學高階管理碩士在職專班碩士論文。
- [40]曹景翔、謝富益 (2009), 「國際商情雙周刊」, 第260期, 34-35。
- [41]曾國雄、鄧振源 (1989), 層級分析法 (AHP) 的內涵特性與應用(上)。中國統計學報, 27(6), 6-22。
- [42]黃營杉 (1990), 「中國兵家的管理思想:武經七書之策略觀分析」, 中華經濟企業研究所, 台北, 頁53。
- [43]黃文遠 (2003), 「PBG基板創業關鍵成功因素研究 - 以A公司為例」, 國立交通大學高階主管管理學程碩士班碩士論文。
- [44]黃振廷 (2003), 「利用分析層級程序法探討台灣中草藥製造業之關鍵成功因素」, 國立中央大學資訊管理研究所碩士論文。
- [45]黃文賢 (2008), 「醫院推行電子化採購制度關鍵成功因素之探討」, 國立東華大學國際企業學系碩士論文。
- [46]黃丙雄 (2008), 「太陽能光電產業關鍵成功因素之研究 - AHP法之運用」, 國立成功大學高階管理碩士在職專班碩士論文。
- [47]黃明宮 (2010), 「太陽光電產業關鍵成功因素之研究」, 立德大學科技管理研究所碩士論文。
- [48]湯凱諭 (2003), 「高科技企業推行知識管理實務之關鍵成功因素」, 立德大學科技管理學研究所碩士論文。
- [49]彭兆椿 (2004), 「台灣無線區域網?產業關鍵成功因素與競爭?之研究」, 國?台灣大學國際企業學研究所博士?文。
- [50]張正宜 (2007), 「台灣地區規劃建洲際貨櫃中心深水碼頭之最佳化港口選擇」, 國立臺灣海洋大學商船學系碩士論文。
- [51]張芳慈 (2005), 「台灣扣件產業國際競爭力重要因素之研究」, 高雄第一科技大學企業管理研究所碩士論文。
- [52]勒炯彬 (2004), 「我國大學校院電子圖書館績效評估」, 中華大學科技管理研究所碩士論文。
- [53]楊振財 (1993), 「我國製藥工業之成功關鍵因素之研究」, 文化大學企業管理研究所碩士論文。
- [54]葉哲政 (2009), 「2009金屬製品業年鑑 - 閱製品篇」, 財團法人金屬工業研究發展中心。
- [55]蔡明強 (1999), 「台灣地區平版印刷業關鍵成功因素之研究」, 中國文化大學印刷傳播研究所碩士論文。
- [56]蔡宗陽 (2001), 「租書業關鍵成功因素之研究」, 國立中正大學企業管理研究所碩士論文。
- [57]蔡宗穆 (2002), 「經營網路資料中心之關鍵成功因素探討」, 國立交通大學科技管理所碩士論文。
- [58]蔡馥全 (2005), 「台灣電子零件沖壓產業競爭力分析 - 以某公司為例」, 大葉大學工業工程與科技管理學系研究所碩士論文。
- [59]蔡雅寧 (2009), 「結合AHP與DEMATEL探討供應商評選準則之優先次序與因果關係-以汽車零配件產業為例」, 彰化師範大學企業管理學系碩士論文。
- [60]樊益人 (2003), 「IC設計公司會計資訊及關鍵成功因素與公司價值關係之研究」, 國立台灣大學會計學研究所碩士論文。
- [61]賴昱璋 (2000), 「台灣電腦網路產業產品創新關鍵成功因素研究」, 國立交通大學經營管理研究所碩士論文。
- [62]賴清蓮 (2002), 「台灣美髮連鎖經營關鍵成功因素之研究」, 中華大學科技管理研究所碩士論文。
- [63]戴慧明 (2004), 行政機關公文電子交換關鍵成功因素與效益之研究, 銘傳大學資訊管理研究所碩士論文。
- [64]謝懷文 (2011), 「探討社區大學課程之選擇及關鍵成功因素」, 大葉大學工業工程與科技管理學系研究所碩士論文。二、英文文獻
- [65]Aaker, D.A., (1984), *Strategic Market Management*, New York: John Wiley & Sons.
- [66]Ansoff, I.H., (1984), "Implanting Strategic Management", UK: Prentice Hall International LTD.
- [67]Aaker, D.A., (1988), "Strategy Market Management", 2nd ed., John Wiley and Sons Inc.
- [68]Alazmi, M., & Zairi, M., (2003). Knowledge management key success factors. *Total Quality Management*, 14(2), pp.199-204
- [69]Boynton, A.C. and Zmud, R.W., (1984), "An Assessment of Critical Success Factors", *Sloan Management Review*, 25(4), pp.17-27.
- [70]Boseman, G., (1986), "Strategic Management: Text and Cases", New York: John Wiley and Sons, Inc., p28
- [71]Byars, L.L., (1987), "Strategic Management: Planning and Implementation", 2 ed., New York: Harper and Row Publishers Inc.
- [72]Daniel, D.R., (1961), *Management Information Crisis*, *Harvard Business Review*, 39(5), pp.111-121.
- [73]Dalkey, N.C., (1969), "The Delphi method: An experimental study of group opinion", The RAND Corporation, Research Paper, RM-5888-PR, June.
- [74]Dalkey, N.C., (1969), "The Delphi method: An experimental study of group opinion", The RAND Corporation, Research Paper, RM-5888-PR, June.

- [75]Ferguson, C. R. and Dickinson R., (1982), " Critical SuccessFactor for Directors in the Eighties " , Business Horizons, May-June, pp.14-18.
- [76]Glueck, W.F. and Jauch, L.R., (1984), " Business Policy: Strategy Formation and Management Action " , 2nd edition, McGraw Hill.
- [77]Hofer, C.W. and Schendle, D., (1978), Strategy Formulation: Analytical Concepts, St. Pual : West Publishing, p.40.
- [78]Hwang, C. L. and Yoon, K., (1981), Multiple Attribute Decision Making: Methods and Applications, Germany: Springer-Verlag.
- [79]Hofer, C.W. and Schendel, D., (1987), " Strategic Formulation: Issue and Concepts " , 2nd ed., St. Paul, MN: West Publishing, p.40.
- [80]Hill, C.W. and Jones, G.R., (1989), " Strategic Management: An Integrated Approach " , Boston: Houghton Mifflin Co., pp.192.
- [81]Hill, C.W. and Jones, G.R., (2004). Strategic Management: An Integrated Approach, Boston Houghton Mifflin Company.
- [82]ITIS智網 , <http://tie.tier.org.tw/search/index.asp>[83]Ketelh?hn, W., (1998), What is a Key Success Factor?, European Management Journal, 16(3), pp.335-340.
- [84]Leidecker, J.K. and Bruno, A.V., (1984), " Identifying and Using Critical Success Factors " , Long Range Planning, 17(1), p.23.
- [85]Munro, M.C. and Wheeler, B.R., (1980), " Planning Critical Success Factors, and Management ' s Information Requirement " , MIS Quarterly, 14(4), pp.1-9.
- [86]Martin, E.W., (1982), " Critical Success Factors of Chief MIS/DP Executives " , MIS Quarterly , 6(2), pp.1-9.
- [87]Mao, C. K., (2003), Decision, Common Wealth Magazine Inc., Taipei.
- [88]Rockart, J.F., (1979), " Chief executives define their own data needs " , Harvard Business Review, p.81.
- [89]Rue, L.W. and Holland, P.G., (1987), " Strategic Management: Concepts and Experience " , New York: McGraw-Hill, Inc., pp.352-355.
- [90]Thompson, A.A. and Strickland, A.J., (1981), " Strategy and Policy: Concepts and Cases " , Texas: Business Publications , Inc., p.124.
- [91]Thomas, J.G., (1988), " Strategic Management: Concepts, Practice, and Cases " , New York: Harper and Row, Publishers, pp.43-47.
- [92]Thompson, A. A. & Strickland, A.J., (2002), Strategic Management: Concepts , Practice, and Cases, New York: McGraw-Hill.
- [93]Wang, H. F., (2004), Multicriteria Decision Analysis – From Certainty to Uncertainty, Ting Lung Book Company, Taipei.