

製造業推行國際品質管理系統之實施成效分析與研究

劉詩宗、林朝源

E-mail: 345339@mail.dyu.edu.tw

摘要

本研究目的在了解製造業推行國際品質管理標準(ISO9000、ISO16949、ISO13485)之後，對製造業在經營管理層面之影響程度「尤其在品質管理與品質保證(QA)方面」，並提供業界了解國際品質管理系統(QMS)之實施成效(IMPLEMENTATION EFFECT)及應用。在這全球化的時代，物價飛升之年代，企業艱苦經營之際，企業都在思考如何提升本身之競爭力，本研究正可提供企業間對推行國際品質管理標準的認知差異與效益，作為企業推行與驗證之參考。本研究主要目的針對企業之產業別、型態、營業額、銷售導向、產品導向、推行動機、推行管理代表與八大構面業務面、研發面、採購面、生產面、倉儲面、品管面、管理面、公司整體面之實施成效有何影響。本研究以國內製造業(含其所屬之跨國企業)為主，選擇百家製造業為調查對象之系統研究案例。

關鍵詞：國際標準組織、面品質管理、品質保證、國際品質管理系統、實施成效

目錄

封面內頁 簽名頁 中文摘要.....	iii												
ABSTRACT.....	v 誌謝.....	vii											
目錄.....	x	表目錄.....	xi										
第一章 緒論 第一節 研究動機與背景.....	1	第二節 研究目的與範圍.....	2	第三節 研究流程.....	3	第四節 研究步驟.....	4	第五節 研究限制.....	5				
第二章 文獻探討 第一節 品管大師品質基本理論與關聯.....	6	第二節 ISO品質管理系統文獻探討.....	12	第三節 ISO品質管理八大原則.....	13	第四節 國際品質管理系統差異分析.....	16	第五節 全面品質管理(TQM)探討.....	26	第六節 推行國際品質管理標準對企業品質文化之影響.....	31	第七節 國際品質管理標準與經營績效關聯性.....	32
第三章 研究方法 第一節 研究設計.....	34	第二節 研究架構.....	39	第三節 研究對象.....	40	第四節 研究假設.....	40	第五節 統計變項與定義.....	42	第六節 研究工具.....	43	第七節 資料處理分析方式.....	45
第四章 研究結果 第一節 問卷量表因素與信度分析.....	46	第二節 樣本基本資料之統計分析.....	58	第三節 公司基本資料在管理機能實施成效上之差異分析.....	83	第四節 推行過程變項在管理機能實施成效上之差異分析.....	93	第五節 管理機能實施成效各層面之相關分析.....	100				
第五章 結論與建議 第一節 研究結論.....	102	第二節 研究建議.....	105										

參考文獻

一、中文文獻 1.中國國家標準CNS12681，經濟部標準檢驗局，2001。 2.中國國家標準CNS13501)，經濟部標準檢驗局，2006。 3.技術規範ISO/TS16949，品士公司，2002年版。 4.裘蘭，裘蘭品質領導手冊，中國生產力中心。，1994。 5.林公孚，追求卓越品質，中華民國品質管制學會，1995。 6.戴久永，品質管理，三民書局，1991。 7.翁田山，品質經營實戰，中華民國品質管制學會，1993。 8.品質月刊，中華民國品質學會，1994.5，p22-26。 9.林公孚，1TQM之標準與模式，中華民國品質管制學會，1996。 10.簡俱揚、戚務君、江家訓、王文英、張慧珊，當代成本會計-管理應用上，滄海書局，2000.9。 11.黃喜玲，領導型態、企業文化、全面品質管理對組織績效之影響--以台糖公司各事業部為例實證研究，中山大學碩士論文，2005.6 12.林金龍，全民健康保險呼吸器依賴患者整合照護試辦計劃實施成效之研究，陽明大學碩士論文，2003。 13.洪麗雯，「攜手計劃-課後扶助」實施成效評估研究-以J校國語科為例，雲林科技大學碩士

論文, 2007.6。 14.1993年國際品質與生產力年會文集上, 中華民國品質學會1993。 15.林興龍、李克文、楊朝明、王英鍾、林峻正, ISO9001:2000版實務與驗證指引, 台灣檢驗科技股份有限公司, 2001。 16.品質月刊, 中華民國品質學會, 1995.6, p61-63。 17.連世銘, 服務業導入ISO9000系列品保制度對經營績效之影響模式研究, 大葉大學, 2001。 18.楊世瑩, SPSS統計分析實務, 2005。 19.邱皓政, 量化研究與統計分析-SPSS中文視窗版資料分析範例解析, 五南圖書 出版公司, 2000。 二、英文文獻 1.ISO9001, ISO, 2001. 2.ISO13485, ISO, 2006. 3.ISO/TS16949, IATF, 2002. 4.Besterfield, D. H. Quality Control (7th ed.), Upper Saddle River,nj: person education. 2004. 5.Curkovic, S. and Pagell, M., " A Critical Examination of the Ability of ISO 9000 Certification to Lead to A competitive Advantage ", Journal of Quality Management, 4(1). 1994,pp54-71. 6.Deming W.E., " Quality, Productivity and Compoetivitive Position, " Cambridge,MA:MIT Center for Advanced Engineering, 1982 7.Deal T.E.and Kennedy A.A. Corporate Culture.塑造企業文化, 江玲譯, 台北:天下叢書, 經濟與生活出版.1984。 8.Garvin, D.A., " What does Product Quality Really Mean, " Sloan Management Review, Vol. 26, No.1 1984, pp25-43. 9.Franklin, B.H., " Quality and Competitiveness in a Changimg word., " Business America, Vol 113, No. 21, 1994, pp.35-37. 10.Kanji, G.K. " An Innovative Approach to Make ISO 9000 Standard LMore Effective " Total Quality Management , Vol. 9, No.1 , 1998, pp.67-68. 11.Liberatore,R.L.The culture factor and quality.Quality Progress, 1993,pp.61-63. 12.Mefford, R.N. " Quality and Productivity:The Linkage, " International J ournal of Production, Vol. 24, No. 1, 1991, pp. 197-145. 13.Schein,E.E.,Organizationalcultureandleadership(2nded.).SanFrancisco:Jossey Bass. 1992. 14.DeVellis R. F. Scale Development: Theory and Applications. CA: Sage. Publications .2003.