

Applying TQM approach to HRD

陳建銘、張火燦

E-mail: 8402662@mail.dyu.edu.tw

ABSTRACT

全面品質管理方法是一種提昇品質的策略方法，鑑於目前人力資源發展日受重視，其功能角色亦日顯重要，因此本研究的目的即在探討人力資源發展部門如何應用全面品質管理方法於部門的管理與運作，並針對其可能遭遇的問題及其相關影響因素，做完整的探討以供企業界人力資源發展部門做為應用的指引，進而提昇部門的品質，達成人力資源發展的目標。為達成研究目的，本研究採問卷調查法，以國內民八十一年民營製造業之前三百大為研究對象，共得有效問卷七十七份，有效回收率為百分之四十七，資料分析採描述統計、多變項變異數分析(MANOVA)、及區別分析。基於研究發現，本研究之具體結論有三：(一)工作項目的重要程度均屬重要，而部門主管對人力資源發展的看法、公司品質管理活動的實施是部門是否應用全面品質管理方法的關鍵、(二)工作項目的困難程度偏向有些困難，而高階的支持與公司品質管理活動的實施是部門應用全面品質管理方法時的關鍵支援、(三)全面品質管理方法在部門應用時，可能遭遇的問題其原因複雜但仍有趨勢可循。而根據結論提出三點建議：(一)可供人力資源發展部門做為應用全面品質管理方法的指引、(二)公司可藉由推行全面品質管理及高階給予適當的支持，促使部門應用全面品質管理方法以獲致人力資源發展的成效、(三)實際於部門應用時，應先考量部門所處之內外環境。

Keywords : TQM ; HRD ; HRM

Table of Contents

第一章 緒論 第一節 研究動機 第二節 研究目的 第三節 研究方法與步驟 第四節 研究範圍與限制 第二章 文獻探討 第一節 人力資源發展的探討 壹、人力資源發展的意義與目的 貳、人力資源發展部門的組織與管理 第二節 全面品質管理方法的探討 壹、全面品質管理的原理與概念 貳、全面品質管理的推行概念與模式 第三節 全面品質管理方法在人力資源發展部門的應用 壹、全面品質管理方法在人力資源發展部門的應用概念 貳、應用工作項目與可能遭遇的問題 參、全面品質管理方法在人力資源發展部門應用的影響因素 第三章 研究方法 第一節 研究設計 第二節 研究對象 第三節 研究工具 第四節 調查實施 第五節 資料分析 第四章 研究結果的分析與討論 第一節 基本資料 第二節 全面品質管理方法在人力資源發展部門應用的工作項目 壹、整體工作項目的重要程度與困難程度 貳、整體工作項目的重要程度與困難程度變異數分析 第三節 全面品質管理方法在人力資源發展部門應用的問題 壹、可能遭遇的問題 貳、可能遭遇的問題之區別分析 第五章 結論與建議 第一節 研究的主要發現 第二節 結論 第三節 建議 中文參考書目 英文參考書目 附錄一 問卷 附錄二 信函

REFERENCES

中文參考書目 丁明勇 民82 結合全面品質管理觀點的研究發展管理因素與程序模式 發表於1993全面品質管理研討會 台北:交通大學管理學院與銘傳學院 中國生產力中心 民80.5 人力資源和競爭對手:影響當前競爭力的2大要素 戰略生產力雜誌 中華徵信所 民82 TOP 500民營製造業排名 台北:中華徵信所 王麗卿 民82a 大型企業推行教育訓練現況調查報告 管理雜誌 王麗卿 民82b 保證訓練無效六招 管理雜誌 田竹軍 嚴世傑 民79 SPSS/PC+高等統計篇 台北:儒林 田靜婷 民82 訓練遷移相關因素之研究 彰化:大葉工學院事經所未出版碩士論文 石銳 民82 人力資源管理與人力資源發展 管理雜誌 朱湘吉 民82 台灣地區前一百大企業訓練實況 台北:國立空中大學社會科學系 朱豔芳 民82 以HRM成就TQM之探討 發表於1993全面品質管理研討會 台北:交通大學管理學院與銘傳學院 吳秉恩 民73 管理才能發展方案實施與成效關係之研究 台北:政治大學企研所未出版碩士論文 吳秉恩 民80 策略性人力資源管理:理念 運作與實務 台北:中國經濟企業研究所 吳秉恩 民83 策略性人力資源管理 世界經理文摘 吳春來 民82 部門活動分析在人力資源部門之應用 案例 發表於1993 全面品質管理研討會 台北:交通大學臉學院與銘傳管理學院 吳淑華 民79 人力資源管理與企業組織生產力的關係 發表於人力資源運用與生產力研討會 李大偉 民82 如何建立企業內教育訓練體系 就業與訓練 李金泉 民81a SPSS/PC+實務與應用統計分析 台北:松崗 李金泉 民81b SAS/PC應用手冊 台北:松崗 李長貴 民78 人事管理學:人力資源的管理 台北:台灣中華書局 王克捷 民81 五位品管大師的理論進化 載於中國生產力中心編印之全面品質保證手冊 台北:中國生產力中心 沈建華 民81 台灣汽車工業中心衛星工廠制度中心工廠員工訓練體系之研究 彰化:彰化師範大學工業教育所未出版碩士論文 林公孚 民81 全面品質管理 台北:中山科學研究所品質保證中心 林青山 民80 多變項分析統計法 台北:東華 林青山 民81 心理及教育統計學 台北:東華 林震岩 民80 終端使用者應用管理策略之研究 台北:政治大學未出版碩士論文 施貞仰 民79 企業人事人員對訓練發展態度之研究 台北:文化大學勞工所未出版碩士論文 洪千惠 民82 企業教育訓練制度與經營績效之相關研究及評估 台北:淡江大學管科所未出版碩士論文 洪榮昭 民80 人力資源發展 台北:師大學院 夏太長 民82 品質系統的新發展---談全面品質管理的觀念與推展 發表於1993全面品質管理研討會 台北:交通大

學管理學院與銘傳管理學院 張火燦 民77a 企業界訓練與發展的概念性模式之建立 就業與訓練 張火燦 民77b 問卷調查研究法的探討 彰化:教育學報 張火燦 民78 人力資源發展方案的整合性評鑑模式之研究 高雄:復文 張火燦 民79 人力資源發展方案的模式(上) 就業與訓練 張火燦 民80 人力資源發展方案的模式(下) 就業與訓練 張火燦 民81a 人力資源發展與公司經營策略的整合 就業與訓練 張火燦 民81b 人力資源策略內外環境的探討 人力資源學報 張存金 民82 全面品質管理關鍵成功因素與我國業者推行全面品質管理現況之研究 高雄:中山大學管科所未出版碩士論文 張保隆 沈佩蒂 民82 終端使用者電腦畫全面品質管理的關鍵成功因素 發表於1993全面品質管理研討會 台北:交通大學管理學院與銘傳管理學院 張保隆 謝寶媛 民82 全面品質管理在圖書館的應用 發表於1993全面品質管理研討會 台北:交通大學管理學院與銘傳管理學院 張紹勳 林秀娟 民82 SAS/PC統計分析與實務應用手冊 台北:松崗 張曉春 民82 樣本調查研究 載於楊國樞等人所編之社會及行為科學研究法 台北:東華 張懿文 民82 各企業規劃教育訓練須知 管理雜誌 郭廷芸 民81 企業員工排斥訓練的原因及其對策 就業與訓練 陳正昌 程炳林 民83 SPSS SAS BMDP統計軟體在多變量統計上的應用 台北:五南 黃一魯 民82 成長中的TQM 品質管制月刊 黃俊英 民80 多變量分析 台北:中國經濟企業研究所 黃俊英 民81 行銷研究 台北:華泰 黃英忠 民78 現代人力資源管理 台北:華泰 黃英忠 民82 產業訓練論 台北:三民 楊金福 民81 以全面品質管理作為競爭武器 發表於中華民國品質管制學會第二十八屆年會 戴久永 民81a 員工-公司改善的泉源 品質管制月刊 戴久永 民81b 全面品質經營 台北:中華民國品質管制學會 謝安田 民78 企業研究方法 台北:自行出版 謝安田 民80 人事管理 台北:自行出版 鍾朝嵩 民71 日本式品質管制 台北:先鋒企管 鍾倫納 民82 應用社會科學研究法 台北:台灣商務印書館 英文參考書目 1. Aggarwal,S.(1993) A quick guide to total quality mnanagemnt. Business Horizons,36(3),66-68. 2. Baird,L. and MEshoulam,I.(1992) Getting payoff from investment in human resource management. Business Horizons,53(1),68-75. 3. Bakke,E.W.(1992) The human resource function. Management International Review,32,74-82. 4. Beard,D.(1993) Learning to change organisations. Personnel Management,25(1),32-35. 5. Bell,C.R.(1983) How training departments win budget battles. Training & Development Journal,37(9),42-47. 6. Berne,E.(1984) Managing the HRD function.In L. Nadler (Ed.) The handbook of human resource development(pp.2.1-2.4).New York:John Wiley and Sons. 7. Blackburn,R. and Rosen,B.(1993) Total quality and human resources management:Lessons learned from Baldrige Award-winning companies.Academy of Management Executive,7(3),49-65. 8. Bowen,D.E. and Greiner,L.E. (1986) Moving from production to service in human resources management.Oganizational Dynamics,15(2),35-53. 9. Bowen,D.E. and Lawer III,E.E.(1992) Total quality-oriented human resources management.Organizational Dynamics,21(2),29-41. 10.Brethower,K.S. and Rummel,G.A.(1979) Evaluating training.Training & Development Journal,33(5),14-22. 11.Brinkerhoff,R.O. and Gill,S.J.(1992) Managing the total quality of training.Human Resource Development Quarterly,3(2),121-131. 12.Brown,A.(1993) TQM:Implications for training.Industrial and Commercial Training,25(1),20-26. 13.Cascio,W.F.(1992) Managing human resources(3rd. ed.). New York:McGraw-Hill. 14.Chalofsky,N.(1992) A unifying definition for the human resource development profession.Human Resource Development Quarterly,3(2),175-182. 15.Ciampa,D.(1992) Total quality:A user's guide for implementation.Mass:Addison Wesley. 16.Clay,C.(1990) Total quality training.Training,27(11),59-65. 17.Claypool,J.C. and Cangemi,J.P.(1993) Evaluating the performance of the human resources department:A case study.Organization Development Journal,11(1),45-50. 18.Cocheu,T.(1992) Training with quality.Training & Development Journal,46(5),23-32. 19.Davidove,E.A. and Schroeder,P.A.(1992) Demonstrating ROI of training.Training & Development Journal,46(8),70-71. 20.DeCenzo,D.A. and Robbins,S.P. (1994) Human resource management(4th. ed.).NJ:Prentice-Hall. 21.Elshennawy,A.K., Maytubby,V.J., and Aly,N.A.(1991) Concepts and attributes of total quality management.Total Quality Management,2(1),75-97. 22.Ferretish,B.J. and Hayden,J.W.(1992) HRD & quality:The chicken or the egg?.Training & Development Journal,46(1),39-42. 23.Fisher,C.D., Schoenfeldt,L.F., and Shaw,J.B.(1993) Human resource management. Boston:Houghton Mifflin. 24.Ford,D.J.(1993) Benchmarking HRD.Training & Development Journal,47(6),36-41. 25.Galbraith,J.(1992) Positioning human resource as a value-adding function:The case of Rockwell International.Human Resource Management,31(4),287-300. 26.Gilley,J.W. and Egglund,S.A.(1992) Marketing HRD within orgainzations.San Francisco:Jossey-Bass. 27.George,S. and Weimerskirch,A.(1994) Total quality management:Strategies and techniques proven at today's most successful companies.New York:John Wiley and Son. 28.Hart,C. and Schlesinger,L.(1991) Total quality management and human professional:Applying the Baldrige framework to human resources.Human Resource Management,30(4),433-454. 29.Humble,J.(1988) How to improve the personnel service.Personnel Management,20(2),30-33. 30.Juran,J.M.(1993) Why quality initiatives fail.Journal of Business Strategy,14(4),35-38. 31.Kanji,G.K. and Asher,M.(1993) Total quality management process:A systematic approach.Total Quality Management,4(Supplement),Oxford:Carfax. 32.Kanji,G.K.(1993) Education for TQM:The beginning and end of quality.Proceedings of Advances in Quality Systems for TQM, Taipei:NCTU and MCC. 33.Linkow,P.(1985) HRD at the roots of corporate strategy.Training & Development Journal,39(5),85-87. 34.May,C. and Person,A.W.(1993) Totaylquality in R&D.Journal of General Management,18(3),1-22. 35.McClelland,S.(1992) A systems approach to needs assessment.Training & Development Journal,46(8),51-53. 36.McIntosh,S.S.,Page,S., and Hall,K.B.(1993) Adding value through training.Training & Development Journal,47(7),39-44. 37.McKeena,J.F.(1990) Take the "A" training.Industry Week,239,22-29. 38.Mears,P.(1993) How to stop talking about, and begin progress toward,total quality management.Business Horizons,36(3),11-14. 39.Milkovich,G.T. and Boudreau,J.W.(1992) Human resource management(6th. ed.).IL:IRWIN. 40.Morris,W.(Ed.)(1982) The American heritage dictionary of the English language.New York:American Heritage and Houghton Mifflin. 41.Nadler,L.(1984) Human resource development.In L. Nadler (Ed.) The handbook of human resource development(pp.1.1-1.47).New York:John Wiley % Sons. 42.Nunnally,J.(1978)Psychometric theory.New York:McGraw-Hill. 43.Oakland,J.S.(1989)Total quality management.Oxford:Heinemann. 44.Odiorne,G.(1979) A systems approach to training.Training & Development Journal,33(6),42-48. 45.Olivas,L.(1980) auditing your training and development function.Training & Development Journal,34(3),60-64. 46.Phillips,J.J.(1983) Handbook of training evaluation and management.Texas:Gulf. 47.Pittam,J.L.(1987) Organization and management of the training function.In R.L. Craig

(Ed.) Training and development handbook(pp.19-34).New York:McGraw-Hill. 48.Porter,L.J. and Parker,A.J.(1993) Total quality management:The critical success factors.Total Quality Management,4(1),13-22. 49.Rienzo,T.E.(1993) Planing Deming management for service organization.business Horizons,36(3),19-28. 50.Rothwell,W.J.(1983) The life cycle of HRD departments.Training & Development Journal,37(11),74-76. 51.Salama Pico,J.D.(1989) A conceptual model for totall quality management in hospital support departments,unpublished MSIE thesis.Ia:Iowa State University. 52.Schuler,R.S.(1992) Managing human resources (4th.ed.).MN:WEST. 53.Schuler,R.S. and Walker,J.W.(1990) Human resource strategy:Focusing on issues and actions.Organizational Dynamics,19(2),5-19. 54.Shelton,S. and Alliger,G.(1993) Who's afraid of level 4 evaluation?. Training 7 Development Journal,47(6),43-46. 55.Sredl,J.J. and Rothwell,W.J.(1987) The ASTD reference guide to professional training roles and competencies.Mass:HRD Press. 56.Tenner,A.R. and DeToro,I.J.(1992) Total quality management.Mass:Addison-Wesley. 57.Thomson,K.M.(1991) The employee revolution.London:Pitman. 58.Tracey,W.R.(1984) Designing training and development systems.New York:AMA. 59.Tsui,A.S. and Gomez-Mejia,L.R.(1988) Evaluating human resource effectiveness.In L. Dyer (Ed.) Human resource management:Evolving roles and responsibilities, Series I(pp.187-227). Washington,DC:ASPA/BNA. 60.Tsui,A.S. and Milkovich,G.T.(1987) Personnel department activities:Constituency perspectives and preferences.Personnel Psychology,40,519-537. 61.Tsui,A.S. (1990) A multiple-constituency model of effectiveness: An empirical examination at the human resource subunit level.Administrative Science Quarterly,35,458-483. 62.Twigg,G. and Albon,P.(1992) Human resource development and business strategy.In M.Armstrong (Ed.) Strategies for human resource management:A total business approach(pp.80-97).London:Kogan Page. 63.Ulrich,D.(1989) Assessing human resource effectiveness:Stakeholder,utility,and relationship approaches.Human Resource Planning,12(4),301-315. 64.Warren,M.W.(1979) Training for results(2nd. ed.).Mass:Addison-Wesley. 65.Wilhelm,W.R.(1990) Revitalizing the human resource management function in a mature,large corporation.Human Resource Management,29(2),129-144. 66.Wilkinson,A.(1992) The other side of quality:'soft' issues and the human resource dimension.Total Quality Management,3(3),323-329. 67.Wilkinson,A., allen,P., and Snape,E.(1992) TQM and the management of labour.Management Decision,30(6),116-123.