

探討製造業運用教育訓練於推行全面品質管理的成效分析

宋淵雄、池文海、楊明璧

E-mail: 8407578@mail.dyu.edu.tw

摘要

企業在追求利潤及永續經營的理想之下,全面品質管理是達到改善績效,提高競爭能力的最佳利器.而教育訓練對於推行全面品質管理的落實與實踐,已成為每個企業最關注的問題.本研究是以教育訓練程序的觀點,以及企業推行全面品質管理所呈現的特性,這兩個主體構面來探討與分析,其運用教育訓練於推行全面品質管理的成效與關係.經由本研究探討之後發現,教育訓練的每個階段都是成效優劣的關鍵,對於訓練活動之前的需求與規劃,還有活動之後的評估,都必須予以重視與徹底執行.另外,教育訓練成效與對高階主管教育訓練的程度是呈正比的;越是高階的人員,其影響公司的程度越是深遠,因此需要嚴謹更專業的教育訓練.若要發展及運用教育訓練,就需要進一步地教育及訓練高階人員,這是一個良性的因果.

關鍵詞:全面品質管理;教育;訓練;教育訓練

目錄

目錄 中文摘要 英文摘要 誌謝 目錄 圖目錄 表目錄 第一章 緒論 1.1 研究動機 1.2 研究目的 第二章 全面品質管理相關文獻探討 2.1 品質意義的歷史演化 2.2 全面品質管理的內涵 2.3 推行全面品質管理之特性 第三章 教育訓練相關文獻探討 3.1 教育訓練之意義與重要性 3.2 教育訓練的程序 3.3 訓練需求評估 3.4 訓練計畫之規劃 3.5 訓練計畫之實施 3.6 訓練評估 3.7 教育訓練在全面品質管理的角色 第四章 研究方法 4.1 研究架構 4.2 抽樣方法與資料收集 4.3 信度 4.4 效度 4.5 分析方法 第五章 結果分析 5.1 基本分析 5.2 全面品質管理主要特性之分析 5.3 教育訓練與推行全面品質管理之關係 5.4 各群組於教育訓練於推行全面品質管理時之差異比較 5.5 運用教育訓練於推行全面品質管理時之趨向預測 5.6 品質管理上有具體成果之企業在教育訓練上的情形 5.7 訓練實施階段中內容、方法、與時數間對主要特性之交互作用的影響 第六章 結論與建議 6.1 研究發現 6.2 教育訓練程序與全面品質管理的關係 6.3 對於訓練程序使六大主要特性改善的建議 6.4 綜合結論 6.5 後續研究之建議 參考文獻 附錄一、信函 附錄二、A問卷 附錄三、B問卷

參考文獻

中文部份 1. 于筱平, "連鎖服務業部份工時人力訓練規劃", 管理雜誌:242期, 民83年8月, 108-109頁。 2. 中華徵信所, TOP500民營製造業排名, 台北:中華徵信所。 3. 王文博, "企業如何做好訓練工作", 就業與訓練, 民79年3月, 42-45頁。 4. 王克捷, "品質的歷史五位大師的理論演化", 生產力雜誌, 民76年8月, 91-98頁。 5. 何永福、楊國安, 人力資源策略管理, 民82年, 台北:三民書局。 6. 吳鄭重譯, 裘蘭品質領導手冊, 民83年, 台北:中國生產力出版。 7. 李大偉, "如何建立企業內教育訓練體系", 就業與訓練, 民82年9月, 62-71頁。 8. 沈德盛, "好的開始是成功的一半", 管理雜誌:240期, 民83年6月, 70-72頁。 9. 周令德, "做好全方位品質管成功企業有妙方", 管理雜誌:239期, 民83年5月, 102-103頁。 10. 周志堅, "中國鋼鐵公司員工訓練與發展之研究", 民77年, 台北:政治大學公共行政研究所未出版碩士論文。 11. 岳林, "全面品質管理的特質", 品質管制月刊:29卷8期, 民82年, 12-13頁。 12. 岳林, "顧客滿意品質的重要指標", 品質管制月刊:29卷7期, 民82年, 12-13頁。 13. 林公孚, "全面品質管理指引簡介", 品質管制月刊:26卷10期, 民79年, 60-68頁。 14. 林公孚, "如何擬訂品保教育訓練計劃", 品質管制月刊:27卷7期, 民80年, 28-31頁。 15. 邱沛霖, "我國國營事業機構訓練制度之研究", 民78年, 台北:政治大學公共行政研究所未出版碩士論文。 16. 徐秀燕, "企業訓練的實施及其評估技巧", 就業與訓練, 民83年7月, 10-15頁。 17. 翁田山, "如何去推行全公司性的品質活動", 品質管制月刊:28卷12期, 民81年, 45-54頁。 18. 張火燦, "企業界訓練與發展的?念性模式之建立", 就業與訓練, 民77年1月, 65-70頁。 19. 張玉山, "訓練需求的分析與編排", 就業與訓練, 民81年5月, 47-49頁。 20. 張紹勳, SPSS For Windows 初等統計與高等統計(下冊), 民83年, 台北:松崗公司。 21. 張紹勳、林秀娟, 統計分析--- SPSS For Windows初等統計與高等統計(下冊), 民83年, 台北:松崗公司。 22. 張錦瑞, "製造業全面品質管教育訓練課程內涵之研究", 民80年, 新竹:交通大學管理科學研究所碩士論文。 23. 梁世安、郭崑謨, 人事管理, 民79年, 台北:國立空中大學印行。 24. 莊財安, 企業人力發展實務, 民80年, 台北:中華民國管理科學學會。 25. 陳水竹, "企業訓練效益評估的規劃", 就業與訓練, 民83年7月, 3-9頁。 26. 陳正昌、程炳林, SPSS、SAS、BMDP統計軟體在多變量統計上的應用, 民83年, 台北;五南出版社。 27. 陳怡芬譯, 不流淚的品質, 民78年, 台北:經濟與生活出版事業股份有限公司。 28. 陳明漢, 人力資源管理, 民79年, 台北:聯經出版事業股份有限公司。 29. 陳建銘, "全面品質管理方法在人力資源發展部門應用之研究", 民83年, 彰化:大葉工學院事業經營研究所未出版碩士論文。 30. 陳泰明, "品質是由顧客決定的", 管理雜誌:238期, 民83年4月, 88-91頁。 31. 陳國嘉, "如何做好員工訓練", 企業人力手冊9, 民80年, 台北:遠流出版社。 32. 陳順來, "滿意的顧客成就不敗的企業", 管理雜誌:246期, 民83年12月, 102-103頁。 33. 傅占閩, "訓練的教育功能", 公訓報導:22期, 民75年7月, 7-17頁。 34. 黃一魯, "成長中的TQM", 品質管制月刊:29卷10期, 民82年, 15-23頁。 35. 黃俊英, 多變量分析,

民75年，台北:中國經濟企業研究所。36. 楊國樞、文崇一、國聰賢、李亦園，社會及行為科學研究法，民75年，台北:東華書局。37. 楊錦洲，"品質就是顧客滿意"，管理雜誌:246期，民83年12月，98-101頁。38. 楊錦洲，"國內推行TQM所遭遇到的難題"，管理雜誌:245期，民83年11月，64-65頁。39. 楊錦洲，"顧客滿意前先讓員工滿意"，管理雜誌:241期，民83年7月，42-44頁。40. 溫金豐，"企業教育訓練實施與績效之研究由外在環境、組織特性及經營策略三方面探討"，民82年，高雄:中山大學企業管理研究所未出版碩士論文。41. 詹昌雄，"我國TQM之現況與未來"，管理雜誌:245期，民83年12月，104-106頁。42. 蔡明德，"全面品質管理的最終裁判"，管理雜誌:245期，民83年11月，62頁。43. 鄭焜中，"在台外資企業訓練發展制度之研究"，民75年，台北:政治大學企業管理研究所未出版碩士論文。44. 戴久永，"品質現代公司的經營"，品質管制月刊:21卷7期，民74年，46-49頁。45. 戴幼農，"訓練評核的原則與方法"，就業與訓練，民83年7月，16-22頁。46. 謝安田，人事管理，民71年，台北:五南出版社。47. 羅大涵，"企業辦理員工進修訓練的策略與途徑"，就業與訓練，民77年5月，89-94頁。英文部份 48. A Business week Guide, The Quality Imperative, 1994, McGrawHill, Inc, New York, NY. 49. A. V. Feigenbaum, "Quality Leadership in the Global Economy", Journal for Quality and Participation, march, 1994, pp.36-41. 50. B. B. Flynn, "Managing for quality in the US and in Japan", Interfaces, Vol. 22, No. 5, 1992, pp. 69-80. 51. C. M. Petrini, "Training 101-Be a Training Detective", Training & Development Journal, Vol. 48, No.2, 1994, pp. 15-18. 52. C. M. Petrini, "Training 101-Breaking The Ice", Training & Development journal, Vol. 48, No. 2, 1994, pp. 19-21. 53. C. O. Longenecker, J. A. Scazzero, & T. T. Stansfield, "Quality Improvement Through Team Goal Setting, Feedback, and Problem Solving", International Journal of Quality & Reliability Management, Vol. 11, No. 4, 1994, pp.45-52. 54. E. R. Cole, "The Japanese Lesson in Quality", Technology Review, Vol. 83, No. 7, 1981, pp. 29-40. 55. M. Ebrahimpour, & S. M. Lee, "Quality management Practices of American and Japanese Electronic Firms in the United States", Production and Inventory Management Review, Vol. 29, No. 1, 1988, pp. 28-31. 56. E. E. Lawler, S. A. Mohrman, & G. E. Ledford, Employee Involvement and Total Quality Management, 1992, JOSSET-BASS Publishers, San Francisco, CA. 57. E. R. Hayden, & A. S. Ferketish, "HRD & Quality: The Chicken or the Egg?", Training & Development Journal, Vol. 46, No. 1, 1992, pp. 39-42. 58. G. A. Bohoris, J. S. Coombes, R. H. Blackwell, & G. OHamer, "An Appraisal of Total Quality at Carello Lighting.", International Journal of Quality & Reliability Management, Vol. 11, No.8, 1994, pp. 57-65. 59. G. T. Milkovich, J. W. Boudreau, Human resource management, (6th. Ed.), 1992, Irwin Co., IL. 60. L. W. Grace, & F. P. Straub, "Managers as Training Assets", Training & development journal, Vol. 45, No. 6, 1991, pp. 49-54. 61. J. B. Risley, "How to Make TQM and CI Programs Work", Quality Progress, Vol. 25, No. 10, 1992, pp. 92-99. 62. J. P. Corrigan, "Is ISO 9000 the Path to TQM", Quality Progress, Vol. 27, No. 5, 1994, pp. 33-36. 63. J. C. Anderson, K. Dooley, & Rungtuanstham, M., "Training for Effective Continuous Quality Improvement", Quality Progress, Vol. 27, No. 12, 1994, pp. 57-61. 64. J. E. Eittington, The Winning Trainer, 1989, Gulf Publishing Company, Houston, TX. 65. M. J. Whalen, & M. A. Rahim, "Common Barriers to Implementation and Development of a TQM Program", Industry Management, March/April, 1994, pp. 19-21. 66. M. Desai, "Success Through Total Quality Commitment", Quality Progress, Vol. 26, No. 11, 1993, pp. 65-67. 67. M. G. Singer, Human resource management, 1990, PWS-Kent Publishing Company, Boston, MS. 68. M. Landi, "Questions of Quality", Asian Business, March, 1994, pp. 34-37. 69. M. G. Brown, D. E. Hitchcock, & M. L. Willard, "Why TQM Fails and What to Do About It", Small Business Reports, July, 1994, pp. 58-60. 70. N. Kano, "A perspective on Quality Activities in American Firms", California Management Review, Spring 1993, pp. 12-31. 71. P. Mears, "How to Stop Talking About, and Begin Progress Toward, Total Quality Management", Business Horizons, Vol. 36, No. 3, 1993, pp. 11-14. 72. R. M. Kline, & N. C. Young, "Our Road to Quality Is paved with Employee Involvement", Journal for quality and participation, Jan/Fed, 1994, pp. 20-24. 73. R. Mann, & D. Kehoe, "An Evaluation of the Effects of Quality Improvement Activities on Business Performance", International Journal of Quality & Reliability Management, Vol. 11, No. 4, 1994, pp. 29-44. 74. S. George, A. Weimerskirch, Total Quality Management, 1994, John Wiley & Sons, Inc. New York, NY. 75. S. Agarwal, "A Quick Guide to Total Quality Management", Business Horizons, Vol. 36, No.3, 1993, pp. 66-68. 76. T. Cogheu, "Training With Quality", Training & Development Journal, Vol. 46, No. 5, 1992, pp. 23-32. 77. Wang, C. H., "The Way of aking Quality Happen -Total Quality Management", Quality Control, Journal, Vol. 26, No. 10, 1993, pp. 60-68.