

A Study for ISO-9000 Quality Strategy Attention of Taiwan Enterprise.

黃建修、池文海；楊明璧

E-mail: 8407579@mail.dyu.edu.tw

ABSTRACT

本研究乃採用統計方法中相關假設檢定與分析之實證性研究，探討對象為針對截至八十三年十二月商檢局編印"商品檢驗認可登錄ISO 9000品質保證制度工廠名錄"共309家，進行問卷調查及分析。研究結果發現廠商在採取品質策略，亦即申請ISO-9000系列品質保證制度驗證時，會有下列狀況：(1)企業經營的內外環境因素對廠商品質策略形成意向，及企業經營層對品質策略的價值認知，均有顯著的影響。(2)經營策略的選定過程對廠商品質策略形成意向，及廠商品質策略的價值認知，均有顯著的影響。(3)企業經營層的品質策略價值認知對廠商的品質策略形成意向，有顯著的影響。(4)廠商品質策略形成意向不受產業別及規模大小等基本特性之影響。最後針對以上研究結果在實務和管理上意義，提出檢討與建議。希望能夠提供廠商進行品質策略規畫及相關單位在輔導廠商品質驗證時之參考；並建立較廣泛的資訊，以提供政府推動提昇國產品質形象計畫相關措施之建議；以及有關國家標準規格等辦法研修之參考。

Keywords : ISO-9000 ; Quality-Assurance ; Quality-Strategy

Table of Contents

摘要 致謝 目錄 圖目錄 表目錄 第一章 緒論 第一節 研究背景與動機 第二節 研究目的 第三節 研究架構 第四節 研究假設 第五節 研究限制 第六節 論文結構 第二章 文獻探討與本文 第一節 品質相關用語定義 第二節 ISO 9000國計標準簡要介紹 第三節 ISO 9000系列品質保證制度之優點或利益 第四節 影響品質策略形成的內外環境因素 第五節 企業經營策略的選定過程 第六節 經營層對品質策略的價值認知 第七節 廠商品質策略形成意向的決定 第八節 本研究之實證分析架構 第三章 研究方法 第一節 研究設計 第二節 抽樣設計 第三節 資料蒐集方法 第四節 問卷設計 第五節 資料分析方法 第四章 研究結果與分析 第一節 基本資料分析 第二節 影響廠商品質策略形成的因素分析 第三節 企業內外環境因素與品質策略的關係 第四節 本研究的實證模式分析 第五章 結論與建議 第一節 研究結論 第二節 檢討與建議 第三節 未來研究方向 參考文獻 附錄 附錄一.1 環境因素對品質價值認知之因素分析及變異數分析 附錄一.2 策略選定過程對品質價值認知之因素分析及變異數分析 附錄一.3 環境因素對品質意向之因素分析及變異數分析 附錄一.4 策略選定過程對品質意向之因素分析及變異數分析 附錄一.5 品質價值認知對品質意向之因素分析及變異數分析 附錄二 品質策略變項因素對品質意向之因素分析及變異數分析 附錄三 問卷調查表

REFERENCES

一、中文部份 1. 王志剛、陳正勇、陳麗秋，行銷學，台北，國立空中大學，民76/06 2. 王學銘、劉黎宗，如何運用ISO 9000認證落實製成，品質管制月刊 民83/10 3. 白賜清，品質管制之統計方法，台北，中華民國品質管制學會，民81/11 4. 江行全，ISO經驗談，品質管制月刊，民83/01 5. 江丙坤，烏拉圭回合後的世界經貿新形勢與我國因應之道，經濟日報，民83/01/20 6. 江丙坤，當前我國經濟建設重點及展望，經濟日報，民83/04/17 7. 何雍慶，我國企業行銷策略影響利潤之研究:PIMS模式，台北，中國生產力中心，民77/07 8. 何雍慶，實用行銷管理，台北，華泰書局，民79/11 9. 李秀華，ISO 9000品保制度對台灣企業注意實證研究，民83/06，國立中正大學企業管理研究所未出版碩士論文 10. 呂執中，由新版ISO 9000S到國品獎，品質管制月刊，民83/01 11. 吳敏勳，營建業如何導入ISO 9000系列-導入手法探討，品質管制月刊 12. 林清山，心理與教育統計學，台北，東華書局，民79/08 13. 林清山，多變項分析統計法，台北，東華書局，民79/08 14. 林秀娟，張紹勳，SPSS FOR WINDOWS分析，台北，松崗，民83/06 15. 吳榮隆，標準化與消費者保護，工業財產權與標準，經濟部中央標準局編印，民83/03 16. 唐富藏，企業政策與策略，台北，大行出版社，梁富吉，ISO 9000系列標準新訊，工業財產權與標準，經濟部中央標準局，民83/06 17. 陳振遠，陳振田，行銷管理-分析、規劃與控制，台北，五南，民80/09 18. 張容寬，ISO 9000系列所延伸的品質理念，中國國正字標記協會會訊雜誌，中華民國正字標記協會，民83/08 19. 陳文，打開我國正字標記發展史，工商時報，民84/01/18 20. 陳明世，ISO為MIT把關品質，戰略生產雜誌，民81/06 21. 許是祥，經營策略規劃與控制，台北，清華管理圖書中心，民79/03 22. 游志銘，品質競爭策略、政策、方針，品質管制月刊，民83/06 23. 黃盈裕，淺論各種品保制度、認證制度和ISO 9000系列品保制度、認證制度之比較，品質管制月刊，民83/06 24. 葉啟德，郭仁洋，MIL-Q-9858A與ISO 9000之比較與分析，品質管制月刊，民83/03 25. 劉黎宗，影響製造業廠商品質策略因素之研究-以正字標記廠商為例，民83/03，交通大學工業工程研究所未出版碩士論文 26. 劉慧生，標準與品管，工業財產權與標準，經濟部中央標準局編印，民83/04 27. 劉啟太，全面提高產品品質計畫，中華民國經濟發展概況、問題與對策，民82/03 28. 經濟部中央標準局編印，品質管理與品質保證國際標準---選擇與使用指南，台北，工業技術研究院，民81/03 29. 經濟部商品檢驗局，商品檢驗認可登錄ISO 9000品質保證制度工廠名錄，台北，經濟部商品檢驗局

, 民83/12 30. 謝安田, 企業研究方法, 台北, 自行出版, 民76/04 31. 顏月珠, 統計學, 台北, 三民書局, 民78/08 32. 顧忠信, 軟體業ISO 9000品質管理, 資訊與電腦, 民83/07 二、英文部分 33. Chandler A.D., Strategy and Structure, 1972, MIT Press, Cambridge, Massachusetts 34. Zeithaml C.P., Fry L.W., The Impact of Real Market Growth on Strategy-Performance Relationships, Proceedings of the American Institute for Decision, 1991 35. Christensen S.R., Berg N.A., Salter M.S., and Stevenson H.H., Policy Formulation and Administration, 1985 36. Craig C.S., Douglas S.P., Strategic Factors Associated With Market and Financial Performance, Quarterly Review of Economics and Business, 1992 37. Wiersema F.D., Buzzel R.D., Modelling Change in Market Share : A Cross-Section Analysis, Strategic Management Journal, 1991 38. Bailey K.D., Method of Social Research, 1982 The Free Press 39. Kidder L.H., Research Method in Social Reation, 1981 40. Poeter M.E., Competitive Advantage, 1985, Free Press, New York 41. Kotler P., Marketing Management, 1988, Prentice Hall, Englewood Cliffs 42. Nuland Y.V., The Common Language for 12 Countries, Quality Progress, 1990