

全面品質管理情境因素之探討

黃俊祥、劉原超博士

E-mail: 8919765@mail.dyu.edu.tw

摘要

從品質管理發展的軌跡中，本研究體認到真正影響到品質提昇的因素，除了內部情境因素（技術層面、管理層面）外，尚應包括外部情境因素（如產業生產型態、消費者意識及政府推動品質活動的努力），本研究將這些影響品質的因素統合稱之為「品質情境因素（Quality contextual factor）」。

本研究以上市上櫃公司為樣本，研究目的便在於：1.突破技術及管理層面，架構出完整的品質情境因素。2.提供政府部門推行品質管理活動時的參考依據。3.提供企業在決策推行TQM或其他品質管理方案時之參考。

經實證結果顯示：1.管理層面的品質作為、技術層面的品質作為與產業的生產型態、消費者的品質意識及政府推行品質活動的作為均有顯著的相關。2.管理層面的品質作為、技術層面的品質作為與經營績效間無顯著相關。而經營績效良好的正成長率組在管理層面及技術層面的實施滿意度高於經營績效不佳的負成長率組。3.產業的生產型態與經營績效間有顯著相關。技術訂製生產型態的公司在營業收入平均成長率方面顯著優於傳統訂製、連續生產及大量製造等三種生產型態的公司；而近年來蓬勃發展的服務業則在營業利益平均成長率方面顯著優於傳統訂製、連續生產及大量製造生產型態的公司。

在全球化經營趨勢下的產業，已不再只是做好內部情境因素之管理層面及技術層面便能保證有良好之經營績效，尚須加入如產業生產型態的變動、消費者意識的抬頭及政府在推行品質管理活動上的努力作為等外部情境因素。本研究同時發現有95.9%的受試者認為政府部門推行品質管理活動的努力，對於提昇公司產品或服務的品質有重要的影響程度，但只有25.2%的受試者對於政府部門在推行品質活動表示滿意，這顯示出政府在品質管理活動的規劃與推行上仍有很大之空間可以再多加努力。

關鍵詞：全面品質管理；情境因素；生產型態；經營績效

目錄

目錄 封面內頁 簽名頁 授權書.....	iii	中文摘要.....	iii
..... v 英文摘要.....	vii	誌謝.....	vii
..... ix 目錄.....	x	圖目錄.....	x
..... xiii 表目錄.....	xiv	第一章 緒論 1.1 研究背景與動機.....	xiv
..... 1 1.2 研究目的.....	4	1.3 研究範圍.....	4
5 1.4 研究問題.....	5	1.5 研究流程.....	6
2.1 品質管理相關文獻探討.....	8	2.1.1 品質管理發展歷程.....	8
及CWQC定義探討.....	13	2.1.2 TQC、TQM	8
面探討.....	26	2.1.3 TQM之推行模式.....	20
2.2.1 文獻探討.....	26	2.2 品質管理內部情境因素之研究構	26
2.2.2 內部情境因素變異觀點演繹過程.....	29	2.3 TQM	29
外部情境因素之研究構面探討.....	30	2.3.1 產業生產型態層面文獻探討.....	30
2.3.1 產業生產型態層面文獻探討.....	30	2.3.2 消費者意識層面文獻探	32
2.3.2 消費者意識層面文獻探	32	2.3.3 政府推行品質管理活動層面文獻探討..	36
2.3.3 政府推行品質管理活動層面文獻探討..	36	2.3.4 外部情境因素變異觀點演繹過程.....	39
2.3.4 外部情境因素變異觀點演繹過程.....	39	第三章 研	39
研究架構與研究設計 3.1 研究架構.....	40	3.2 變數訂定.....	40
3.1 研究架構.....	40	3.3 研究對象.....	46
3.2 變數訂定.....	40	3.4 研究對象.....	46
3.3 研究對象.....	46	3.5 問卷設計	46
3.4 研究對象.....	46	3.6 統計方法.....	47
3.5 問卷設計	46	第四章 研究分析 4.1 樣本回	48
3.6 統計方法.....	47	4.2 信度與效度分析.....	49
4.1 樣本回	48	4.3 相關分析.....	49
4.2 信度與效度分析.....	49	5.1 研究結論.....	56
4.3 相關分析.....	49	5.2 研究建議.....	60
5.1 研究結論.....	56	5.3 研究限制.....	61
5.2 研究建議.....	60	5.4 未來研究建議.....	63
5.3 研究限制.....	61	參考文獻 1. 中文部分.....	65
5.4 未來研究建議.....	63	2. 英文部分.....	65
參考文獻 1. 中文部分.....	65	附錄 問卷.....	67
2. 英文部分.....	65		69
附錄 問卷.....	67		

參考文獻

一、中文部分 1.林公孚，追求卓越品質 - 邁向TQM之道，台北，中華民國品質學會，民國八十六年元月三版一刷。2.黃俊英著，多變量分析，台北，政治大學企管研究所，民國七十五年元月第二版。3.蔡耀宗，因應TQC到TQM的改革 - 最新修訂的日本戴明獎審查觀點簡介，品質管制月刊，民國八十八年三月，第三十五卷第三期，64-72頁。4.蘇錦夥，我國國家品質獎的十年回顧與前瞻：淬鍊品質歡

慶豐收(上),中衛簡訊,第142期,73-80頁。5.蘇錦夥,我國國家品質獎的十年回顧與前瞻:淬鍊品質歡慶豐收(下),中衛簡訊,第143期,84-90頁。6.陳定國/黃俊英主編,企業研究應用技術大全,台北,大世紀出版事業有限公司,民國六十八年五月。7.劉原超,變異分析與TQM之發展,台北,聯勤兵工技術學校。8.蘇錦夥,我國國家品質獎的十年回顧與前瞻:淬鍊品質歡慶豐收(上),中衛簡訊,第142期,73-80頁。9.蘇錦夥,我國國家品質獎的十年回顧與前瞻:淬鍊品質歡慶豐收(下),中衛簡訊,第143期,84-90頁。10.白崇亮,策略決策特性,競爭優勢策略與經營績效的關係 台灣電子資訊工業之實證研究,國立政治大學企業管理研究所博士論文,民國八十年三月。11.吳明隆編註,SPSS統計應用實務,台北,松崗電腦圖書資料股份有限公司,民國八十八年十一月。12.張存金,全面品質管理關鍵成功因素與我國業者推行全面品管現況之研究,國立中山大學企業管理研究所碩士論文,民國八十二年六月。13.孫小玲,全面品質管理與企業績效間關係之研究 以台灣電子業為例,私立東吳大學會計學系碩士論文,民國八十五年六月。14.王道行,我國產業全面品質管理與績效關係之研究,國防管理學院資源管理研究所碩士論文,民國八十六年七月。15.陳建虎,高階管理者人格特質對全面品質管理實施之影響,私立元智大學管理研究所碩士論文,民國八十八年六月。16.鍾朝嵩監譯,TQM二十一世紀的總合「質」經營,桃園,先鋒企業發展管理中心,民國八十八年十二月初版。17.戴久永,全面品質經營,台北,中華民國品質學會,民國八十三年二月二版一刷。18.戴久永,全面品質經營,台北,中華民國品質學會,民國八十八年三月三版。19.楊錦洲,品質是競爭的最佳策略,中壢,華與企業管理股份有限公司,民國八十六年七月初版。20.顏斯華譯,克勞斯比原著,楊世緘序,品質免費,民80年,台北:中國生產力中心。21.樂為良,董育群譯,李察·奧利佛著,預約2050年 未來企業致勝的七大謀略,民88年,台北,美商麥格羅·希爾國際股份有限公司台灣分公司。