

The exploration of contextual factors of Total Quality Management

黃俊祥、劉原超博士

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

ABSTRACT

The Total Quality Management (TQM) has been considered as a big movement for the industry in this century at the later stage. Having reviewed the trajectory of quality development, we found that quality was still considered as intra-company activities. This research makes the inferences that the change of production type within the industry, consumer awareness (of quality), and government's effort (toward quality) can exercise huge influence on quality viewed as extra-contextual factors of quality besides the techniques and management viewed as intra-contextual factors of quality. This research intends to verify the above inferences and construct a contingency model of TQM. The purposes of this research are to: 1. improve the technical and management factor and build the complete Quality Contextual Factors, 2. provide the relative information for the government in its decision making in the field of quality control, 3. provide the reference for the firms to introduce TQM or other quality related project. The data were collected through a questionnaire in subject to the stock market listed firms in Taiwan. The conclusion are presented as follows, 1. Quality Management and techniques involvement (supply side effort) can explain a significant portion of variance in subject to the quality but not to the financial performance. 2. The change of production type of the industry (technology advancement) can explain a significant portion of variance in subject to the quality and financial performance. 3. Consumer awareness (demand side pressure) can explain a significant portion of variance in subject to the quality. 4. Government's effort can explain a significant portion of variance in subject to the quality. 5. Under the trend of globalization, none of the firms can have a good performance by focusing only on the aspect of management and technical factors. Also, we need to consider the changes of the technology types of production, the raise of consumers' awareness and the efforts that government exerting on the quality policy. 6. This research also shows that 95.9% participators believe the efforts of government carrying out the quality policy will strongly affect the firms to improve the quality levels of their products and services. But only 25.2% feel satisfy about the current government's effort on quality. This shows that there are still plenty of rooms for the government to exert to improve its influence on quality progress.

Keywords : TQM ; Contextual factor ; Type of production ; Performance of management ; Consumer awareness

Table of Contents

| | | | | | |
|---------------------------------|---------------|--------------------------------|-------------------------|---------------------------------|----|
| 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 | 2.1.2 TQC、TQM 及CWQC定義探討..... | 13 |
| 2.1.3 TQM之推行模式..... | 20 | 2.2 品質管理內部情境因素之研究構 面探討..... | 26 | 2.2.1 文獻探討..... | 26 |
| 2.2.2 內部情境因素變異觀點演繹過程..... | 29 | 2.3 TQM 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 |
| 2.3.2 消費者意識層面文獻探 討..... | 32 | 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 |
| 第三章 研 究架構與研究設計 3.1 研究架構..... | 40 | 3.2 變數訂定..... | 40 | 3.3 研究假設..... | 45 |
| 3.4 研究對象..... | 46 | 3.5 問卷設計 | 46 | 3.6 統計方法..... | 47 |
| 第四章 研究分析 4.1 樣本回 收情..... | 48 | 4.2 信度與效度分析..... | 49 | 4.3 相關分析..... | 49 |
| 4.4 生產型態與經營績效之研究..... | 56 | 第五章 結論與建議 5.1 研究結論..... | 60 | 5.2 研究建議..... | 61 |
| 5.3 研究限制..... | 61 | 5.4 未來研究建議..... | 62 | 5.5 參考文獻 1. 中文部分..... | 63 |
| 2. 英文部分..... | 65 | 附錄 問卷..... | 67 | | 69 |

REFERENCES

- 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質管理現況之研究，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，民國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，民國88年，台北，美商麥格羅·希爾國際股份有限公司台灣分公司。