

服務業導入ISO9000系列品保制度對經營績效之影響模式研究

連世銘、黃開義

E-mail: 9018443@mail.dyu.edu.tw

摘要

本研究針對台灣地區服務業通過ISO9000品保制度之認證公司，採用多構面研究架構，分析服務業經營績效指標：營業管理、生產管理、行銷管理、財務管理、人力資源管理及公司整體面等之影響模式。期望建立一套台灣服務業通過ISO9000對經營績效影響之模式，提供有心導入之廠商、企業做決策之參考，並提供後續ISO9000 2000年版對服務業已通過認證或即將認證之業者之因應參考。本研究主要研究目的如下：1、探討不同產業別服務業導入ISO9000之動機與目的差異。2、探討企業特性與ISO的導入方式之交互影響。3、ISO9000認證後對經營績效之影響。4、服務業ISO9000導入後與導入前之期望差異。5、建立服務業通過ISO9000認證對多構面經營績效之預測模式。

關鍵詞：服務業、企業特性、ISO9000、經營績效

目錄

第一章 緒論--P1 第一節 研究動機與背景--P1 第二節 研究目的與範圍--P2 第三節 研究架構--P2 第四節 研究步驟--P5 第五節 研究限制--P6 第二章 文獻探討--P8 第一節 服務業之相關文獻--P8 第二節 ISO-9000系列之文獻探討--P14 第三節 經營績效文獻探討--P26 第三章 研究方法--P30 第一節 研究假設--P30 第二節 研究對象--P30 第三節 研究工具--P31 第四節 統計分析--P34 第四章 研究結果--P36 第一節 受試企業背景及研究變項之基本統計資料分析--P36 第二節 研究變項之因素分析--P38 第三節 研究變項之基本統計資料分析--P46 第四節 差異性檢定--P47 第五節 研究變項間之相關分析--P52 第六節 典型相關分析--P58 第七節 逐步迴歸分析--P62 第八節 路徑分析--P67 第五章 結論與建議--P69 第一節 研究結論--P69 第二節 預測模式之建立--P74 第三節 研究建議--P76 參考文獻--P79 附錄:研究問卷--P86

參考文獻

- 1.呂執中，「由新版ISO 9000到品獎」，品質月刊，第三十卷，第二期，（民83）。
- 2.邱和先，資訊系統在ISO 9000品保制度之下之實證研究，中正大學資管所碩士論文（民85）。
- 3.黃俊雄，台灣製造業推行ISO9000系列之現行分析，國立交通大學工業工程研究所碩士論文（民83）。
- 4.王膺祥，台灣電子業實施ISO9000系列品質認證與績效之研究，國立台灣商學研究所碩士論文（民83）。
- 5.高啟輔，服務業建立ISO 9000品質保證制度之實證研究，國立台灣工業技術學院管理技術研究所工業管理學程碩士論文，（民84）。
- 6.張益銘，「以ISO 9000為架構導入營造業全面品質管理之探討」，中原大學工業工程研究所碩士論文，（民84）。
- 7.張國棟，「ISO 9000與TQM之比較」，中興大學企業管理研究所碩士論文（民86）。
- 8.蔡呈欣，「服務業建立ISO 9000 品質保證制度之現況分析、過程模式探討與實證研究」，台灣大學工業工程研究所碩士論文。（民86）。
- 9.王憲龍，整合ISO 9000及TQM之品質管理系統，中原大學工業工程研究所碩士論文。（民82）。
- 10.尤明雄，企業推行ISO 9000品保制度認證個案研究 - 以ASLS GWL公司為例，中興大學企業管理研究所碩士論文。（民83）。
- 11.逸銘，營建業因應ISO 9000(2000年版)修訂草案之對策研究，國立台灣科技大學營建工程系碩士論文。（民88）。
- 12.陳彥銘，推行ISO 9000系列與製造績效之研究 - 以臺灣製造業為實證研究對象，國立中正大學企業管理研究所碩士論文。（民86）。
- 13.陳書民，探討通過ISO 9000系列認證廠商之推動技巧與困難 - 以資訊電子業為例，交通大學工業工程研究所碩士論文。（民83）。
- 14.黃天佑，「影響取得ISO 9000認證之因素研究 - 以電子製造業為例」，大同工學院事業經營管理研究所碩士論文，（民84）。
- 15.劉素雯，ISO 9000系列品質認證對經營績效及股價之影響 - 以台灣製造業為例。國立政治大學會計研究所碩士論文。（民88）。
- 16.薛昭義：「影響『ISO 9000標準』成功推行之組織面因素研究」，政治大學企業管理研究所碩士論文，（民85）。
- 17.吳泳璋，台灣上市公司實施ISO 9000品保認證前後績效差異分析之研究。私立東吳大學企業管理學所未出版碩士論文。（民86）。
- 18.徐德政，台灣地區製造業取得ISO 9000認證後影響經營績效之研究。私立中國文化大學國際企業管理研究所碩士論文。（民85）。
- 19.詹儒元，「ISO 9000品質系統建立實務」，中國生產力中心，民87.8，修定版。
- 20.劉憲義，「登上ISO 9000峰頂之捷徑」，天下雜誌，民84.8，P37。
- 21.江行全，「ISO經驗談」，品質管制月刊，第三十卷第一期，P47~50。
- 22.李俊賢，「ISO 9000品保條文介紹」，中國生產力中心輔導講義，民87.10。
- 23.盛其安，「ISO 9000進軍歐洲的品管秘訣」，戰略生產力雜誌，民89.7，P114~115。
- 24.葉啟德，「擅用ISO 9000新法實-品質規劃（上）」，品質管制月刊，第三十一卷，第八期，第36-38頁（民84）。
- 25.黃皇僑，營建業實施ISO 9000品質管理績效之研究，國立交通大學管理科學研究所碩士論文。（民87）。
- 26.黃峰蕙、李秀華，「ISO 9000對台灣企業之助益」，品質管制月刊，第三十一卷，第二期，第28-30頁（民84）。
- 27.羅侑南，「談ISO 9000 品質系統的績效評估」，品質管制月刊，第4期，PP. 70-71。（民86）。
- 28.賀力行、鍾宜真、楊振隆、林如貞，台灣製造業通過ISO 9000系列認證廠商實際經營績效之研究，中國工業工程學會八十七年度論文集。（民87）。
- 29.蔡武德、鍾秋飛，「國際品保制度認證通過之個案研究」，品質管制月刊，第三十三卷，第八期，第36-38頁（民86）。
- 30.黃峰蕙、鄭聰傑，台灣中小企業推行ISO 9000之

實證研究。品質管制月刊，第34卷，第2期，42-48。(民87) 31.黃錦祿，台灣製造業經營績效指標之研究，國立政治大學資訊管理研究所碩士論文(民84) 32.吳文翰，台灣出口產品競爭力之變遷-利潤分析法，國際台灣大學國際企業研究所碩士論文(民85) 33.吳秋文，公元2000年版ISO 9000系列標準改訂重點說明，公元2000年版ISO 9000系列標準改訂內容研習會參考資料，中華民國標準協會，PP.1-1~1-18。(民88) 34.簡聰海、鄒靖寧，全面品質保證實務:ISO 9000品保模式之認證，台北:高立出版社，P.14。(民86) 35.顏立盛，ISO 9000系列標準的市場價值與成功策略，品質管制月刊，30期。(民83) 36.蕭德寶，突破ISO 9000推行障礙，管理雜誌，第255期。(民84) 37.呂執中，國際品質管理-ISO 9000品保制度之建立與稽核。(民86) 38.陳耀茂，全面品管的方法與作法，台正企管顧問公司。(民87) 39.盧淵源，民83，行政院國科會專題研究計畫--「影響全面品質管理效益之關鍵成功因素之研究」。40.黃德舜，企業財務分析-企業價值的創造及評估，台北:華太文化事業公司，(民87) 41.何餘雄，二十一世紀服務業變革管理趨勢導入ISO-9000品保認證，中芳顧問企管叢書(民86) 42.LEE, TAT.Y(1993), TOTAL QUALITY MANAGEMENT IN HONG KONG INDUSTRY ITS SUBSIDIARIES IN CHINA, QUALITY AND RELIABILITY ENGINEERING INTERNATIONAL, VOL.9, PP.183. 43.VLOEBERGH, D., AND BELLENS, J.(1996), IMPLEMENTING THE ISO 9000 STANDARDS IN BELGIUM, QUALITY PROGRESS, VOL.29, ISS.6, JUN., PP43-48. 44.WESTON, F.C. JR (1995), WHAT DO MANAGERS REALLY THINK OF THE ISO 9000 REGISTRATION PROCESS, QUALITY PROGRESS, VOL.28, ISS.10, OCT., PP.67-73. 45.WHEELWRIGHT, STEVEN C. (1984), JAPAN, WHERE OPERATIONS REALLY ARE STRATEGIC, HARVARD BUSINESS REVIEW, VOL.59,NO.4,JAN.,PP6-74. 46.WHEELWRIGHT, STEVEN C. (1984), MANUFACTURING STRATEGY : DEFINING THE MISSING LINKING, STRATEGIC MANAGEMENT JOURNAL, VOL.5.NO.1,JAN., PP.77-91. 47.WIELE, T.V.D. AND BROWN, A. (1997), ISO 9000 SERIES EXPERIENCE IN SMALL AND MEDIUM-SIZED ENTERPRISES, TOTAL QUALITY MANAGEMENT, VOL.8, NOS 2&3, PP.301-304. 48.WISNER, J.D., AND FAWCETT. S.E. (1991), LINKING FIRM STRATEGY TO OPERATING DECISIONS THROUGH PERFORMANCE MEASUREMENT, PRODUCTION & INVENTORY MANAGEMENT JOURNAL, VOL.32,ISS. 3,PP.5-11. 49.WOLAK, J. (1994), ISO 9000-A SOFTWARE MARKET, QUALITY, VOL.33, ISS.3, MAR.,PP44-45. 50.CYNTHIA, A. T., "ICI ADVANCED MATERIAL IMPLEMENT ISO 9000 PROGRESS," QUALITY PROGRESS, NOV. 1991, PP49~51. 51.DANIEL VLOEBERGH & JAN BELLENS, "IMPLEMENTING THE ISO 9000 STANDARDS IN BELGIUM, "QUALITY PROGRESS, JUNE 1996, PP43~48. 52.GERGE DZUS, "PLANNING A SUCCESSFUL ISO 9000 ASSESSMENT," QUALITY PROGRESS, NOV. 1991, PP43~46. 53.LAMPRECHT, J. L., "ISO 9000 IMPLEMENTATION STRATEGIES," QUALITY, NOV. 1991, PP14~17. 54.LAM, LOW & TENG, "ISO 9000:IMPLEMENTATION PROBLEMS IN THE CONSTRUCTION INDUSTRY," QW, APRIL, 1994, PP228~234. 55.SAMUEL, K. M. HO., "IS THE ISO 9000 SERIES FOR TOTAL QUALITY MANAGEMENT," VOL. 11, NO. 9, 1994, PP74~89. 56.BUTTLE, F., (1996), "ISO 9000: MARKETING MOTIVATIONS AND BENEFITS," INTERNATIONAL JOURNAL OF QUALITY & RELIABILITY MANAGEMENT, 14, 936-947. 57.HICKMAN, H., (1995), "ISO 9000:PAPERING CRACKS," SUNDAY STAR TIMES, 16. 58.QUENTIN R. SKRABEC JR. (1999), "ISO 9000 AS A QUALITY ASSURANCE SYSTEM: A THEORETICAL FRAMEWORK (MARKET SHARE, PRODUCT QUALITY)," WORKING PAPER, THE UNIVERSITY OF TOLEDO. 59.KOTLER, PHILIP. (1991), MARKETING PROFESSIONAL SERVICES. 60.LOVELOCK, CHRISTOPHER C. (1983), "CLASSIFYING SERVICE TO GAIN STRATEGIC MARKETING INSIGHTS," JOURNAL OF MARKETING, VOL.47,PP.9-20. 61.DYER, L., REEVES, T. (1995), "HUMAN RESOURCE STRATEGIES AND FIRM PERFORMANCE: WHAT DO WE KNOW AND WHERE DO WE NEED TO GO?," THE INTERNATIONAL JOURNAL OF HUMAN RESOURCE MANAGEMENT, VOL.8, NO.3, PP.656-670. 62.DALTON, D.R., D.T. WILLIAM (1980), J.S. MICHAEL, J.F. GORDON, AND W.P. LYMAN, ORGANIZATION STRUCTURE AND PERFORMANCE: A CRITICAL REVIEW, ACADEMY OF MANAGEMENT REVIEW, VOL.5 NO.1. 63.CHAKRAVARTHY, B., (1986) "MEASURING STRATEGIC PERFORMANCE", STRATEGIC MANAGEMENT JOURNAL, 7(5), PP. 437-458. 64.VENKATRAMAN, N., (1986) "MEASUREMENT OF BUSINESS PERFORMANCE IN STRATEGY RESEARCH: A COMPARISON OF APPROACHES", ACADEMY OF MANAGEMENT REVIEW, VOL. 11, PP. 801-814. 65.VEN DE VEN, ANDREW H. & DIANE L. FERRY (1980), MEASURING AND ASSESSING ORGANIZATIONS, NY: JOHN WILEY & SONS. 66.ZEITHAML, VALARIE A., A. PARASURAMAN, AND LEONARD L. BERRY, (1985), "PROBLEM AND STRATEGIES IN SERVICE MARKETING," JOURNAL OF MARKETING,