

# 國軍修護工廠推展ISO 9001對組織績效之研究 以海軍某工廠為例

林永生、劉原超；林志忠

E-mail: 9314125@mail.dyu.edu.tw

## 摘要

ISO 9000系列標準驗證已是世界潮流，亦是產品進入歐體市場的必要條件。截至2000年為止，全球約150個國家採用ISO 9000系列作為驗證的應用標準；超過460,000個企業體或組織，通過了第三者驗證機構的驗證。國防部於民國81年通令中科院、聯勤各生產工廠及各軍種之生產（修護）單位開始推動ISO 9000系列的驗證，期藉由ISO 9000品質管理系統的導入與推展，強化生產修護體系、提昇品質，使各式武器裝備之硬體設施藉由品質管理作為，發揮應有之效能。本研究以海軍某修護工廠為研究個案，以「PZB服務品質認知差距模式」做為觀念性研究架構，並參考品質管理八原則及平衡計分卡相關績效衡量指標，建構適用本研究之量表，受訪對象為研究個案的管理階層與員工，以及其所服務的艦艇單位。以因素分析萃取品質衡量面與要素，並參考「Kano二維品質模式」的方法，探詢顧客對品質要項的潛在看法，續以「顧客滿意係數分析」做為品質改進的參考。研究結果顯示：1.顧客對專業化維修構面的重視遠高於修護人員態度及主動式服務構面。2.研究個案的管理階層與員工對書面化程序構面的重視度較高，全員參與構面次之。3.經由顧客重要度 - 滿意度分析比較，大部分的品質要項均有顯著差異，顯示研究個案的修護服務品質仍有改善提升的空間。4.修護服務的品質要項以「當然品質」最多，並未出現對顧客滿意度具有激勵效果的「魅力品質」。關鍵字：ISO 9000品質管理系統、PZB模式、Kano模式

關鍵詞：ISO 9000品質管理系統；PZB模式；Kano模式

## 目錄

|                          |  |
|--------------------------|--|
| 封面內頁 簽名頁 授權書             | iii 中文摘要                                 |
| iv 英文摘要                  | v 誌謝                                     |
| vii 目錄                   | viii 圖目錄                                 |
| x 表目錄                    | xi 第一章 緒論 1.1 研究背景與動機                    |
| 1 1.2 研究目的               | 3 1.3 研究範圍與限制 4 1.4                      |
| 研究流程                     | 5 第二章 文獻探討 2.1 品質概念 7 2.2                |
| ISO 9000:2000系列簡介        | 33 2.3 全面品質管理 56 2.4 組織績效                |
| 65 第三章 研究方法 3.1 研究架構     | 77 3.2 研究假設                              |
| 79 3.3 變數操作性定義           | 79 3.4 問卷設計                              |
| 80 3.5 問卷對象與樣本           | 84 3.6 資料分析 86                           |
| 第四章 實證研究與分析 4.1 問卷調查回收狀況 | 90 4.2 因素分析與信度效度分析                       |
| 90 4.3 修護服務之重要度與滿意度分析    | 96 4.4 內部作業流程之重要度與執行度分析 99 4.5 不同        |
| 屬性對重要度、執行度之差異分析          | 102 4.6 Kano二維品質模式分析 105 第五章 結論與建議 5.1 研 |
| 研究結論                     | 113 5.2 建議 115 參考文獻 一、中文                 |
| 部份                       | 119 二、英文部份 122 附錄                        |
| 附錄一 研究問卷（顧客）             | 125 附錄二 研究問卷（管理階層）                       |
| 129 附錄三 研究問卷（員工）         | 133                                      |

## 參考文獻

一、中文部份：1.尤明雄(1995)，企業推行ISO 9000品保制度認證個案研究，國立中興大學碩士論文。2.王文霖(2001)，高級中學全面品質管理與學校效能關係之研究，國立高雄師範大學碩士論文。3.朱道凱譯(1999)，平衡計分卡 - 資訊時代的策略管理工具。台北市：臉譜文化。4.吳信宏(1999)，「全面品質管理之探討」，品質管制月刊，35，7，pp.44-46。5.吳思達(2000)，高職全面品質管理系統建構之研究。國立高雄師範大學博士論文。6.吳秋文(2000)，「2000年版ISO 9000系列標準改訂作業說明」，品質管制月刊，36，7，pp.81-85。7.吳秋文(2000)，「新品質管理標準ISO 9001與ISO 9004之特色」，品質管制月刊，36，6，pp.91-93。8.吳鄭重譯(1994) 裘蘭品質領導手冊，pp.24-187。台北市：中國生產力。9.李秀華(1994)，ISO 9000品質制度對台灣企業助益實證研究，國立中正大學碩士論文。10.周世玉(1997)，「全面品質經營在國小教育的應用」，師友，22，pp.22-25。11.於嘉玲(2000)，以平衡計分卡觀點探討公務機關績效評估制度 以僑務委員會為例。私立淡江大學碩士論文。12.林公孚(1994)，追求卓越品質 - 邁向TQM之道。台北市：品質學會。13.林公孚(1997)，突破ISO 9000 - 國際化品質經營之道。台北市：品質學會。14.林公孚(2000)，「談ISO 9000:2000年版本品質管理系統標準」，

品質管制月刊, 36, 3, pp.72-74。 15.林公孚(2002),「戴明、朱蘭、克勞斯比三位品質大師的品質觀」,品質月刊,38,12,pp.64-67。 16.林文傑(2000),非營利社福基金會績效指標之研究,國立彰化師範學院碩士論文。 17.林永順(2003),企業管理學,pp.342-344。台中市:滄海。 18.林李旺(2001),企業推行ISO 9000的績效與企業文化關係之探討,私立元智大學碩士論文。 19.林榮堂(2002),國內中小型製造業實施ISO 9000:2000年版品質管理系統之績效研究。私立朝陽科技大學碩士論文。 20.范書愷譯(2002),品質管理,pp.57-97。台北市:華泰文化。 21.高啟輔(1995),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碩士論文。 22.張容寬、謝忠穆(2001),ISO 9001:2000品質管理系統。台北市:商周出版。 23.梁志隆(2000),台北大眾捷運系統服務品質與顧客滿意度之研究,國立中山大學碩士論文。 24.陳怡芬譯(2001),不流淚的品管。台北市:天下文化。 25.陳長海(2002),顧客導向服務品質模式整合應用之研究以軍事財務作業為例,國防管理學院碩士論文。 26.陳俊卿譯(1984),「有魅力的品質與應該有的品質(ATTRACTION QUALITY AND MUST-BE QUALITY)」,品質管制月刊,21,5,pp.33-41。 27.陳家駒(2002),服務品質、顧客滿意度與顧客後續行為意圖關係之探討:以海軍某修護工廠為例,國防管理學院碩士論文。 28.黃俊英(1999),企業研究方法。台北市:東華書局。 29.黃俊雄(1994),台灣製造業推行ISO 9000系列之現況分析,國立交通大學碩士論文。 30.黃振育(2001),「解構ISO 9001:2000標準的理念」,品質月刊,37,10,pp.67-70。 31.經濟部標準檢驗局(2001),CNS12680品質管理系統 - 基本原理與詞彙。 32.經濟部標準檢驗局(2001),CNS12681品質管理系統 - 要求。 33.經濟部標準檢驗局(2001),CNS12684品質管理系統 - 績效改進指導綱要。 34.葉淑燕(2000),績效指標認知差異與組織績效之關聯性,國防管理學院碩士論文。 35.褚秀敏(1998),關鍵成功因素與績效評估制度關連性之研究 - 以郵局為例,國立臺灣大學碩士論文。 36.鄭聰傑(1997),探討ISO 9000品保制度附加價值之影響因素 - 以台灣製造業實例為研究對象,國立中正大學碩士論文。 37.閻自安(1998),「全面品質管理在班級經營上的應用」,教育研究資訊,6,5,pp.120-141。 38.戴久永(1996),「創造魅力品質」,管理雜誌,260,pp.92-93。 39.戴久永(1999),全面品質經營,pp.28-30。台北市:品質學會。 40.戴久永譯(1999),戴明的新經濟觀,pp.57-128。台北市:天下文化。 41.鍾漢清等譯(1998),轉危為安,pp.23-104。台北市:天下文化。 42.羅秋香(1995),全面品質管理與績效關係之研究,私立淡江大學碩士論文。

二、英文部分

- 1.Australian Manufacturing Council (1994), "Leading the way:A study of best manufacturing practices in Australia and New Zealand", Melbourne, Australia.
- 2.Deangelis,C.A. (1991), "ICI Advanced Materials Implement", Quality Progress, pp49-51.
- 3.Douglas,T.J., & Judge,W.Q. (2001), "Total quality management implementation and competitive advantage:The role of structural control and exploration", Academy of Management, 44,1, pp.158- 169.
- 4.Druck,P.F. (1980), "Managing for Tomorrow-Managing in Turbulent Times", Industry Week, 205, pp.54-64.
- 5.Dzus,G. (1991), "Planning a Successful ISO 9000 Assessment", Quality Progress, pp.43-46.
- 6.Evans, Hugh, Ashworth,G., Chellew,M., Davidson,A., & Towers,D. (1996), "Exploiting activity-based information: Easy as ABC", Management Accounting, p24.
- 7.Fortenberry,J.C. (1981), "A System Model of Project Evaluation", Industrial Management, 23,5, pp.25-32.
- 8.Green,G.I. & Keim,R.T. (1983), "After Implementation What 's Next? Evaluation", Journal of Systems Management, 34,9, pp.10-15.
- 9.Hayes,H.R. & Schmenner,W.R. (1978), "How Would You Organize Manufacturing?", Harvard Business Review, 56,1, pp.105-118.
- 10.Hitt,M.A. (1998), "The Measuring of Organizational Effective- ness, Multiple Domains and Constituencies", Management International Review, 28,2, pp.28-40.
- 11.Isakson,H.R. & Spencer,M. (2000), "Total quality management and residential real estate agency issues", The Journal of Real Estate Research, 20,1-2, pp.179-188.
- 12.Kast,F.E. (1985), Organization and Management. New York: McGraw-Hill.
- 13.King,W.R. & Rodriguez,J.I. (1978), "Evaluating Management Information Systems", Mis Quarterly, 2,3, pp.43-51.
- 14.Maddox,R.N. (1981), "Two Factor Theory and Consumer Satisfaction: Replication and Extension", Journal of Consumer Research, 8, pp.97-102.
- 15.Matzler,K. & Hinterhuber,H.H. (1998), "How to make product development projects more successful by intergrating Kano 's model of customer satisfaction into quality function deployment", Technovation 1998, 18,1, pp.25-38.
- 16.Nuland,Y.V. (1990), "The New Common Language for 12 Countries", Quality Progress, pp.40-41.
- 17.Payner,P. & Porter,L.T. (1991), "BS 5750/ISO 9000-The experience of small and medium-sized firms", International Journal of Quality & Reliability Management, pp.16-28.
- 18.Powell,T.C. (1995), "Total Quality Management As Competitive Advantage:A Review and Empirical Study", Strategic Management Journal, pp15-37.
- 19.Richardson,T.L. (1997), Total quality management. New York: International Thomson Business Press.
- 20.Saylor,J.H. (1992), TQM field manual. New York: McGraw- Hill.
- 21.Schvaneveldt,S., Enkawa,J.T., & Miyakawa,M. (1991), "Consumer Evaluation Perspectives of Service Quality: Evaluation Factors and Two-Way Model of Quality", Total Quality Management, 2, pp.149-161.