

品質機能展開應用於企業經營策略規劃之研究

劉秀美、林清同

E-mail: 9314371@mail.dyu.edu.tw

摘要

近年來由於自由化、國際化、科技迅速發展、顧客需求不斷變化，使得市場快速遞移、產品生命短期化、及生產彈性化，企業正面臨前所未有的困境。為因應變遷的環境，企業必須採行適當的策略並確實有效地執行，才能創造和維持競爭優勢。因此，整體完善的經營策略規劃是企業刻不容緩的課題。整體有效的策略必須將經營環境變化，企業策略方向及策略執行計劃等三者確實搭起一座橋樑，才能使策略規劃達到 "Do right thing"。有鑑於目前尚無一套有系統的轉化分析模式，因此經營策略規劃經常只達到 "Do thing right"。品質機能展開法(Quality Function Deployment, QFD)，能將目的與手段之關連性有效結合，同時已成功地被應用於新產品之客戶需求與產品品質之分析與訂定，近來更廣泛地被應用於服務品質與顧客關係管理上。為有效將經營環境變化，企業策略方向及策略執行計劃三者之間確實緊密結成一體，本研究應用品質機能展開法提出一個整合性的經營策略規劃模式，並以個案公司來驗證模式。案例應用結果顯示，品質機能展開法之關係矩陣，可對多目標與不同性質因素，建立關聯與優先順序評估表，將公司策略、執行計畫與經營環境變化相結合，促使策略規劃達到 "Do right thing"，為企業創造和維持競爭優勢。

關鍵詞：品質機能展開；經營策略；策略規劃

目錄

目錄封面內頁 簽名頁 授權書	iii	中文摘要.....	v	英文摘要.....	vi
誌謝.....	viii	目錄.....	ix	圖目錄.....	x
表目錄.....	xi	第一章 緒論.....	xii	1.1 研究背景.....	1
1.1 研究動機.....	1	1.2 研究目的.....	2	1.3 研究流程.....	3
1.4 研究限制.....	3	1.5 研究限制.....	5	第二章 文獻探討.....	6
2.1 經營策略.....	6	2.1.1 策略的層級.....	9	2.1.2 經營環境.....	11
2.1.3 資源基礎理論.....	16	2.1.4 策略規劃.....	21	2.2 品質機能展開.....	22
2.2.1 品質機能展開定義.....	23	2.2.2 品質屋.....	23	2.2.3 策略規劃的關聯矩陣.....	28
2.2.4 品質機能展開的應用.....	30	第三章 應用QFD關聯矩陣之策略規劃模式.....	32	3.1 應用QFD關聯矩陣之策略規劃模式建置.....	32
3.2 企業策略目標展開.....	33	3.3 執行計劃展開.....	35	第四章 個案研究.....	37
4.1 研究對象概述.....	37	4.1.1 公司沿革.....	37	4.1.2 公司組織.....	38
4.1.3 營業項目及概況.....	38	4.1.4 市場分析.....	39	4.1.5 經營理念及特色.....	39
4.2 品質機能展開案例.....	40	4.2.1 企業策略目標展開表.....	41	4.2.2 執行計劃展開表.....	45
4.3 結果與分析.....	52	第五章 結論與建議.....	54	5.1 結論.....	54
5.2 對後續研究的建議.....	55	參考文獻.....	56		

參考文獻

中文部分 1.司徒達賢(1995)，「策略管理」，第一版，遠流，台北。 2.司徒達賢(2001)，「策略管理新論」，第一版，致勝文化，台北。 3.方至民(2000)，企業競爭優勢，前程企管，台北。 4.白錫盈(2002)，台灣裝飾五金產業創新策略之探討，大葉大學事業經營研究所碩士論文。 5.朱道凱譯(1999)，Robert S. Kaplan & David P. Norton 著，「平衡計分卡」，臉譜文化。 6.江克慧(2002)，小型營建企業的策略規劃與策略演進之探討，東海大學企業管理學系碩士論文。 7.李傳政，張志強，鄭凱文，劉武(1992)，系統化品質機能展開實務技術手冊，中國生產力中心。 8.何哲文，(1996)，大學工業工程課程設計 利用品質機能展開法，中原大學工業所碩士論文。 9.林居宏(2001)，品質機能展開應用於顧客關係管理之研究-以軟體資訊業為例，台北科技大學生產系統工程與管理研究所碩士論文。 10.林瑞陽(2001)，台灣營建產業不同發展階段經營策略分析之研究，雲林科技大學企業管理系碩士班碩士論文。 11.林琬儒(2000)，電話服務中心之服務品質分析-以中華電信障礙服務例，中山大學資訊管理研究所碩士論文。 12.余明和(1998)，「組織重整提升競爭力」，卓越雜誌，第172期，P152-155。 13.周旭華譯，Michael E. Porter 著，(1998)，競爭策略，天下文化出版股份有限公司 p14。 14.洪瑞璘編譯(2001)，「企業菁英的策略管理概論」，第一版，普林帝斯霍爾，台北。 15.品質機能展開研究小組譯，赤尾洋二著，(1999)，品質展開入門，先鋒企業管理發展中心。 16.胡聖生(2002)，我國半導體零件通路產業之競爭策略分析~以世平興業股份有限公司為例，中山大學企業管理研究

所碩士在職專班論文。 17.浦南生 (2002), 飛利浦監視器競爭策略分析研究, 國立台灣科技大學管理研究所碩士論文。 18.康惠欽 (2002), 台灣地區麵包粉製造業經營策略之研究 以個案公司為例, 長榮管理學院經營管理研究碩士論文。 19.黃營杉譯 Fred R.David 著, (1999), 策略管理, 新陸書局股份有限公司。 20.高希均、石滋宜 (1996), 「競爭力手冊」, 天下文化, 台北。 21.陳慧鴻 (2001), 以品質機能展開進行盲人點字機之改良研究, 大葉大學工業工程學系碩士班碩士論文。 22.陳耀茂譯, 赤尾洋二著, (1994), 品質展開法 (2), 聯經。 23.陳憲聰 (2000), 政策不確定下台灣電腦大廠因應策略之研究, 大葉大學事業經營研究所碩士論文。 24.楊錦洲, (1999), 顧客需求與顧客滿意度調查之方法, 第五屆全國品質管理研討會暨中華民國品質學會第三十五屆年會論文集, pp.127-137。 25.經濟部中小企業處 (2003), 中小企業白皮書, 台北, 經濟部中小企業處。 26.蔡珮娟 (2000), 以品質機能展開法探討台北捷運系統之服務品質, 台北科技大學生產系統工程與管理研究所碩士論文。 27.賴順振 (2001), 顧客導向品質手法之評析-以選課作業為例, 中原大學工業工程學系碩士論文。 28.鄧飛揚 (2000), 品質機能展開於國內航空公司經營策略應用之研究, 中山大學企業管理研究所碩士論文。 29.劉煒仁 (2001), 品質機能展開應用於教學品質之研究-以國防管理學院為例, 國防管理學院資訊管理研究所碩士論文。 30.劉錦輝 (2002), 結合模糊迴歸分析與品質機能展開於工程設計之最佳化, 朝陽科技大學工業工程與管理系碩士論文。 31.謝清佳 吳琮璠著, (2000), 資訊管理理論與實務, 智勝文化事業有限公司。 英文部分 1.Andrews, K. R.(1977), " The Concept of Corporate strategy ", Dow Jones-Irwin, Burr Ridge. 2.Ansoff, H. I. (1965), " Corporate Strategy ", McGraw-Hill, New York. 3.Barney, J.B.,(1991), " Firm Resources and Sustained Competitive Advantage ", Journal of Management,17,pp.99-120. 4.Chandler, A. D. (1962), " Strategy and Structure ", Cambridge: Harvard University Press . 5.Conti,T.(1989), " Process Management and Quality Function Deployment ", Quality Progress, Vol.22, no12, pp.45-48. 6.Collis, D. J. and C. A. Montgomery(1997), " Corporate Strategy; Resources and five new Theory of the Firm? " Irwin, Chicago. 7.Fariborz Y Partovi,(1999), " A Quality Function Deployment approach to Strategic capital budgeting, The Engineering Economist, Norcross, Vol.44, pp.239-260. 8.Grant, R. M. (1991), " The Resource- Based Theory of Competitive Advantage: Implications for Strategy Formulation " , Strategic management Review. 9.Glueck, W.F. (1976), " Business Policy: Strategy Formation and Management Action " , 2nd ed., New York: McGraw Hill Book Co. 10.McKinsey & Company and General Electric. Pearce II,J.A and R.B.Robinson(2000),Formulation Implement and Control of Competitive Strategy, 7th ed.p.338. 11.Hauser, J. R. and Clausing, D.(1988), " The House of Quality " , Harvard Business Review, May-June, pp. 63-73. 12.H. Sharifi and Z. Zhang (1999), " A Methodology for achieving agility in Manufacturing organizations:A introduction " , International Journal of Production Economics 62 p7-22. 13.Hofer, C.W. & D. Schendel (1978), " Strategy Formulation:Analytical Concepts " , Mn West Publishing St. Paul. 14.John R. Hauser and Don Clausing (1988), " The House of Quality " , Harard Business Review. 15.Kluyver,C. A.de(2001), " Strategic Thinking:An Executive Perspective " , 1st, Prentice Hall, Inc. 16.Leong, G. K., D. L. Snyder, and P. T. Ward.(1990), " Research in the Process and Content of Manufacturing Strategy " , Omega. 18(2), pp.109-122. 17.Porter, E.Michael (1980), " Competitive Strategy-Techniques for Analyzing Industries and Competitors " , The Free Press ,New York . 18.Rumelt, R. P.(1984), " Toward a Strategic Theory on the Firm " , Competitive Strategy Management, Prentice-Hall, Englewood Cliffs, NJ. 19.R.J.Aldag & T.M.Stears (1987), Management, Cincinnati: South-Western Publishing Co.,P.223. 20.Sullivan, L. P.,(1986) " Quality Function Deployment " , Quality Progress, June, pp. 39-50. 21.Sullivan, L.P.,(1988), " Policy Management Through Quality Function Deployment " , Quality Progress, Vol.21, no6, pp.18-20. 22.Thomas J. Crowe and Chao-Chun, Cheng (1996), " Using quality function deployment in manufacturing strategic planning ' ' , International Journal of Operations & Production Management Vol.16 ,No.4,pp 35-48. 23.Wernerfelt, B. (1984), " Resource-based View of the Firm ' ' , Strategic Manage