

中小企業申請品質系統驗證之動機與評估顧問公司輔導之研究

施順發、謝雅惠、邴傑民

E-mail: 9403675@mail.dyu.edu.tw

摘要

「品質」是企業面對產業競爭的成功關鍵，ISO 9001之品質管理系統已成為世界共通的品質標準平台。近年來在台灣之中小企業莫不大力推動ISO 9001的驗證，以有效提升產品在國際市場上的競爭力。因此，本研究以「中小企業申請品質系統驗證之動機與評估顧問公司輔導之研究」做為研究主題。本研究以289家已獲得ISO 9001驗證認可登錄之組織為研究對象，利用統計手法進行問卷分析，分析結果發現：企業推動品質系統以內在動機優先於外在動機。前三個動機分別為「建立標準化流程」、「提升公司品質水準」及「強化公司體質」。組織評估顧問機構之來源管道不多，故評估之內容並無具體方式呈現，經由問卷得出相關之服務因素之考量，可分為下列三個主要評估時間點，各列舉三個主要評估服務因素如下所示：1. 輔導前之評估以「提出的輔導計劃內容詳實」、「曾經輔導的同業業績越多」及「初步診斷報告及建議措施正確性高」。2. 輔導中之評估以「能有效保守本公司的商業機密」、「第一次就能提供完善的輔導」及「非常積極協助公司解決問題」。3. 輔導後之評估以「提供企業長期營運輔導之能力」、「輔導後持續提供免費諮詢服務」及「於後續之驗證公司定期活動進行關心」。

關鍵詞：中小企業，ISO 9001，品質管理，管理顧問

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	xiii	表目錄	xiv	第一章 緒論																																																																																																																																																																																						
	1	1.1 研究背景		1	1.2 研究動機		3	1.3 研究目的		4	1.4 研究限制		5	1.5 研究流程		7	第二章 文獻探討		8	2.1 中小企業		8	2.1.1 中小企業認定標準		10	2.1.2 中小企業特質		11	2.2 品質與品質管理		16	2.2.1 品質的定義		16	2.2.2 品質管理		21	2.3 ISO 9000 品質管理標準		29	2.3.1 ISO 9000 品質管理標準源起		29	2.3.2 ISO 9000 文獻回顧		39	2.4 管理顧問業		46	2.4.1 管理顧問業的定義		46	2.4.2 管理顧問業所提供之服務		48	2.4.3 管理顧問業的歷史沿革		49	2.4.4 管理顧問業服務程序		56	第三章 研究設計與方法		57	3.1 研究架構與假設		57	3.1.1 研究架構		57	3.1.2 研究假設		59	3.2 問卷設計與操作性定義		60	3.2.1 前測問卷		60	3.2.2 正式問卷一		60	3.2.3 正式問卷二		63	3.3 抽樣設計		65	3.3.1 抽樣對象		65	3.3.2 抽樣方法及方式		66	3.4 問卷一統計分析		66	3.4.1 組織屬性變數之資料分析		67	3.4.2 t-test 分析		67	3.4.3 皮爾森積差 (Pearson) 相關分析		67	3.4.4 信度與效度檢定		68	3.5 問卷二統計分析		69	第四章 分析及結果		70	4.1 問卷一組織屬性變數之資料分析		70	4.2 問卷一品質系列驗證動機分析		79	4.3 問卷一選擇輔導機構決定因素分析		82	4.3.1 輔導前的服務考慮因素		82	4.3.2 輔導中的服務考慮因素		83	4.3.3 輔導後的服務考慮因素		85	4.4 問卷二顧問師個人基本資料		86	4.5 問卷二品質系列驗證動機分析		90	4.6 問卷二選擇輔導機構決定因素分析		92	4.6.1 輔導前的服務考慮因素		92	4.6.2 輔導中的服務考慮因素		93	4.6.3 輔導後的服務考慮因素		95	4.7 中小企業與輔導顧問師問卷內容之結果分析		96	4.7.1 組織推行ISO 9000驗證動機之結果分析		96	4.7.2 選擇輔導機構其輔導前的服務考慮因素之結果分析		97	4.7.3 選擇輔導機構其輔導中的服務考慮因素之結果分析		98	4.7.4 選擇輔導機構其輔導後的服務考慮因素之結果分析		99	第五章 結論與建議		101	5.1 研究結論		101	5.2 研究建議		104	5.3 後續研究		106	參考文獻		107	附錄一 中小企業問卷調查內容		115	附錄二 顧問師問卷調查內容		120

參考文獻

中文部份 1.九洋企管顧問公司 (1996), 生產品質管制訓練教材。 2.于宗先 (1994), 中小企業發展的基礎, 第一屆中小企業發展學術研討會論文集, pp.5~17。 3.尤明雄 (1995), 企業推行ISO 9000 品保制度個案研究 -以ASLS LWL 公司為例, 中興大學企管所碩士論文。 4.丘和先 (1996), 資訊系統在ISO 9000 品保制度下之實證 研究:以製造業為例, 國立中正大學資訊管理研究所碩士論文。 5.王昆讓 (2002), ISO 9001的推行動機、過程因素對推績效的影響之研究- 以中山科學研究院為例, 中原大學企業管理 學系 碩士論文。 6.王超弘 (1998), 上市公司實施ISO 9000 系列品質認證現況分析, 中國勞工, 第976期, pp.21-23。 7.中華民國商業總會 (2000), 中華民國台灣地區八十七年服務業經營活動報告。 8.古永嘉譯 (2003), 企業研究方法, 麥格羅 希爾。 9.行政院主計處 (2001), 中華民國行業標準分類, 第七次修訂。 10.政院主計處 (2001), 90年工商及服務業普查報告。 11.政院主計處 (2001,2002), 人力資源統計月報, 原始磁帶。 12.李秀華 (1994), ISO 品保制度對台灣企業助益實證研究, 中正大學企研所碩士論文。 13.執中、田墨忠 (2002), 國際品質管理-ISO 9001:2000品質 系統之建立與稽核, 台北:新陸書局。 14.邱皓政 (2002), 量化研究與統計分析 二版, 台北:五南圖書資料股份有限公司。 15.貝爾國際驗證機構 (2001), ISO 9000:2000 Quality Management System Auditor/Lead Auditor Training Course之中文教材。 16.林李旺 (2001), 企業推行ISO 9000 的績效與企業文化 關係之探討, 元智大學管理研究所碩士論文。 17.吳明隆 (2003), SPSS統計應用實務, 台北:松崗電腦 圖書資料股份有限公司。 18.吳彥明 (2003), QS-9000 品質系統實施效益之研究, 國立成功大學管理學院高階管理碩士在職專班碩士論文。 19.吳萬益、林清河 (2001), 企業研究方法, 台北:華泰書局。 20.徐國雄 (2000), 顧客對優良商店 (GSP) 服務品質滿意 度之研究, 長榮管理學院經營管理研究所碩士論文, pp.25-26。 21.財團法人資訊工業策進會 (2002), 知識經濟下之全球顧 問服務業發展策略 台北市。 22.黃永富等 (2000), 企業推行ISO 9000 系列驗證之實證研究- 以機械製造業為研究對象, 品質管制月刊 第36 卷, 第10期, pp.58-64。 23.黃秀惠 (2001), 台灣廠商申請ISO 9000/14000驗證動機與 實施經驗之現況分析, 成功大學統計學系碩士論文。 24.黃峰蕙, 鄭聰傑 (1998), 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, pp.42~48。 25.陳玉芳、張舜燕 (1996), 台灣發展史中的慈濟足跡, 慈濟月刊, 第354期。 26.陳彥銘 (1998), 推行ISO 9000系列認證與製造業績效之研 究-以台灣製造業為實證研究對象, 中正大學企業管理研究所碩士論文。 27.陳俊賢 (1995), 資訊軟體業推動ISO 9000之架構與國內現況分 析 中山大學資訊管理所 碩士論文。 28.陳智德 (2002), 管理顧問業服務品質、顧客滿意度與顧客忠誠 度研究, 國立成功大學管理學院高階管理碩士在職專班碩士論文。 29.連世銘 (2001), 服務業導入ISO 9000系列品保制度對經營績效之影響模式研究, 大葉大學工業工程學系碩士班碩士論文。 30.張世麟等 (2002), 管理顧問業策略分析暨中國生產力公司策略 分析與研擬, 輔仁大學企業管理學系第三十六屆企業政策報告。 31.張俊雄 (2001), 國際中小企業聯合會四十六屆世界大會。 32.莊振東 (2003), 選擇驗證機構決定因素與顧客忠誠度關係之 研究以ISO 9000驗證為例, 國立東華大學企業管理學系碩士在職專班碩士論文。 33.張筱貞 (1995), 台灣企管顧問業經營特質與國際化之研究, 國立台灣大學國際企業研究所碩士論文。 34.郭崑謨、梁定彭 (1995), 中小企業經營現代化之研究, P8高雄:復文圖書。 35.經濟部中小企業處 (1993), 中小企業輔作會報。 36.經濟部中小企業處 (2002), 中小企業輔導政策措施研究計畫。 37.經濟部中小企業處 (2003), 92年中小企業白皮書。 38.鄭婷芳 (1996), 從管理顧問產業特質探討台灣管理顧問業之關鍵 成功因素, 國立交通大學科技管理研究所碩士論文。 39.鍾朝高譯 (1988), 日本式品質管制, 先鋒企業管理發展公司。 40.鍾漢清譯 (1998), JURAN 管理三部曲, 麥格羅 希爾。 41.謝純立 (2002), 傳統產業與中小企業知識管理活動與程度之 初探, 國立東華大學企業管理研究所碩士論文。 42.顏月珠 (1993), 現代統計學, 台北:三民書局。 英文部份 1. Buttle, F. (1997), ISO 9000: marketing motivations and benefits, International Journal of Quality & reliability management, Vol.14 (8/9), pp.936-947. 2. Carlsson, M. (1996), and D. Carlsson, Experiences of implementing ISO 9000 in Swedish industry, International Journal of Quality & reliability management, Vol.13 (7), pp. 36-47. 3. Chrysler, Ford, and General Motors (1998), Quality System Requirements QS-9000, AIAG. 4. DeVellis, R. F. (1991), Scale Development Theory and Applications, London: SAGE. 5. Erel, E., and Ghosh, J.B. (1997), ISO 9000 Implementation in Turkish Industry, International Journal of Operations & Production Management, Vol.17 (12), pp.1233-1246. 6. Gotzamani, K.D. (2002), "The True Motives Behind ISO 9000 Certification," International Journal of Quality & Management, Vol.19 (2), pp.151-169. 7. Greiner Larry & Metzger Robert, (Englewood Cliffs, NJ, rentice- -Hall, 1983) Consulting to Management p.368. 8. Guilford, J.P. (1965), Fundamented Statistics in Psychology and Education, 4th ed., New York: Mcgraw-Hill. 9. ISO (2000), ISO 9000:2000 Quality management systems -- Fundamentals and vocabulary. 10. ISO (2000), ISO 9001: Quality management systems - Requirements. 11. ISO (2000), ISO 9004: Quality management systems-- Guidelines for performance improvements. 12. ISO (2002), ISO/TS 16949: Quality management systems -Particular requirements for the application of ISO 9001: 2000 for automotive production and relevant service part organizations. 13. Milan Kubr (1986), Management consulting: A guide to the profession, 2nd edition, International Labor Office Geneva, p.14. 14. Mitman, C. (2001), Get ISO Certified on Time and Within Budget, Quality Magazine. 15. Nunally, J.C. (1978), Psychometric Theory, 2nd ed., New York: Mc Graw-Hill. 16. Rayner, P. and Porter, L.T. (1991), BS5750/ISO9000-The Experience of Small and Medium-Sized Firms, International Journal Of Quality & Reliability Management, Vol.No.6, pp.16-28. 17. Shankar, N. K. (2002), ISO 9000 for a Small Planet, Quality Management. 18. Singels, J., G. Ruel and van de Water H. (2001), ISO 9000 series certification and performance, International Journal of Quality & reliability management, Vol.18 (1), pp.62-75. 19. Weston, F.C. Jr. (1995), What Do Managers Really Think of the ISO 9000 Registerarion Process, Quality Press, Vol.28, Iss. pp.67-73. 20. Vloeberghs, D., and J. Bellens (1996), Implementing the ISO 9000 Standards in Belgium, Quality Progress, Vol.29, pp.43-48. 21. 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. 網路資料 1. <http://www.aiag.org> 2. <http://www.asq.org> 3. <http://www.betcert.com.tw> 4. <http://www.bsmi.gov.tw> 5. <http://www.cnla.org.tw> 6. <http://www.csd.org.tw> 7. <http://www.decisionsciences.org> 8. <http://www.dti.gov.uk> 9. <http://www.iso.org> 10. <http://www.micichiganquality.org>