

全面品質管理應用於知識管理之探討

李俊明、王學銘

E-mail: 9607690@mail.dyu.edu.tw

摘要

知識經濟時代中，知識將取代傳統生產因素成為企業競爭利基。而知識的取得、儲存、移轉及應用將成為企業經營最重要的主軸，故企業知識管理架構的完備與否將影響企業的競爭優勢甚鉅。至今眾多學者進行知識管理之相關研究，大都傾向知識管理系統建構或知識管理績效評估。有鑑於此，本研究以全面品質管理執行面(ISO 9000)應用於知識管理程序。因此本研究的目的是在於探討以全面品質管理應用於知識管理流程的可行性，進而瞭解對知識管理各流程的影響程度。並採用專家訪談法，確認層級架構，並依此架構進行專家問卷訪談，以便釐清ISO各要求條件對知識管理四程序影響程度及重要性，因此根據資料分析之結果，將有助於企業組織於資源有限情況下，推行知識管理達最佳化。

關鍵詞：全面品質管理；知識管理；分析層級程序法

目錄

中文摘要	iii	英文摘要	iii
iv 誌謝辭		v 內容目錄	
vi 表目錄		vii 圖目錄	
viii 第一章 緒論	1	第一節 研究背景及動機	1
1 第二節 研究目的	2	第三節 研究流程	2
3 第二章 文獻探討	4	第一節 知識管理	4
4 第二節 全面品質管理	15	第三節 知識管理與全面品質	15
39 第三章 研究方法	42	第一節 研究架構	42
42 第二節 評估準則架構之建立	42	第三節 AHP基本概念	42
45 第四章 研究分析	55	第一節 AHP權重	55
55 第二節 衡量指標與知識管理流程之關係	62	第五章 結論	62
64 參考文獻	67	附錄A 品質	67
管理系統相關條文	75	附錄B 問卷	92

參考文獻

- 一、中文部份 Badaracco, Jr. (1991), 企業聯盟新戰略(梁炳成譯), 台北:聯經出版事業公司(原文於1991年出版)。 Drucker, P. (1995), 後資本主義社會(傅振焜譯), 台北:時報文化出版企業股份有限公司(原文於1989年出版)。 Thomas, H., & Arthur, H. B. (2005), 知識管理:理論評估應用(李書政譯), 台北:美商麥格羅希爾國際股份有限公司台灣分公司(原文於2001年出版)。 伍忠賢, 王建彬(2001), 知識管理-策略與實務, 台北:聯經出版事業公司。 朱慧德, 黎義麟(2001), 植基於ISO9001:2000標準之知識管理流程, 品質月刊, 36(6), 94-101。 吳松齡(2002), 國際標準品質管理之觀念與實務, 台中:滄海書局。 吳秋文(2002), 運用ISO 9000品質管理系統推動知識管理之先期研究, 國立台灣大學工業工程研究所未出版碩士論文。 李宗儒, 陳艾蘋(2001), 知識與知識管理之定義與分類探討, 雜糧與畜產, 336, 17-20。 賴景昌, 林國仕(2004), 知識經濟, 科技發展, 377, 58-63。 李昆林(2001), 全面品質管理、知識管理與學習型組織整合模組之建構, 國立中正大學企業管理研究所未出版碩士論文。 林公孚(2001), 知識與知識管理, 品質月刊, 36(6), 56-60。 林公孚(2005), 如何認識與運用ISO 9000標準系列標準, 品質月刊, 41(3), 25-29。 林正明(2005), 企業知識管理模式建構之探討, 私立中華大學科技管理研究所未出版博士論文。 馬曉雲(2001), 新經濟的運籌管理:知識管理, 台北:中國生產力中心。 唐校慶, 陳永昇(2000), 以ISO 9000設計組織知識管理系統架構之芻議(上), 品質管制月刊, 35(11), 84-87。 唐校慶, 陳永昇(2001), 以ISO 9000設計組織知識管理系統架構之芻議(下), 品質管制月刊, 36(3), 86-88。 湯明哲(2001), 知識管理, 台北:天下遠見出版公司。 辜輝趁(2001), 企業電子化知識管理策略研究, 國立台灣師範工業教育研究所未出版博士論文。 黃廷合, 吳思達(2005), 知識管理理論與實務, 台北:全華科技圖書股份有限公司。 勤業管理顧問公司著(2000), 知識管理的第一本書(劉京偉譯), 台北:商周出版(原文於1999年出版)。 勤業管理顧問公司著(2001), 知識管理推行實務(許史金譯), 台北:商周出版(原文於1999年出版)。 楊政學(2004), 知識管理, 台北:新京開發出版股份有限公司。 熊媛露(2000), 知識管理策略、程序及績效關係架構之建立, 私立實踐大學企業管理研究所未出版碩士論文。 鄭榮郎(2002), 傳統產業如何建構品保知識管理系統, 品質月刊, 37(11), 69-73。 蕭崇勳(2001), 知識管理流程動態模型之建構 - 多案例分析, 國立雲林科技大學資訊管理所未出版碩士論文。 戴久永(2002), 全面品質經營, 台北:中華民國品質學會。 簡禎富(2005), 決策分析與管理, 台北:雙葉書廊有限公司。 簡聰

海(2003), 國際標準品質管理系統 - 2000年版ISO9000, 台北縣:普林斯頓國際有限公司。魏秋建(2005), 企業知識管理模式建構之探討, 私立中華大學科技管理研究所未出版博士論文。譚大純, 劉廷揚, 蔡明洲(1999), 知識管理文獻之回顧與分類, 中華民國科技管理研討會論文集(pp. 121-133), 新竹:國立交通大學。鄧振源, 曾國雄(1989), 層級分析法(AHP)的內涵特性與應用(上), 中國統計學報, 27(6), 5-22。鍾朝嵩(2005), 認識ISO 9000 - 簡單易懂! ISO 9000條文要點說明, 桃園:和昌出版社。二、英文部份 APQC (2000). What is knowledge management? American Productivity and Quality Center. Besterfield, D. H. (2004). Quality control. New York: Prentice-Hall. Davenport, H. T., & Prusak, L. (1998). Working knowledge. Harvard College. Demarest, M. (1997). Understanding knowledge management. Long Range. Denham, R. (1996). What is knowledge management [Online]. Available: http://www.km-froum.org/what_is.htm. Gates, B. (1999). Business at the speed of thought: Succeeding in the digital economy. Warner Books. Gilbert, R. M., & Gordey, H. M. (1996). Understanding the process of knowledge transfer to achieve successful technological innovation. Technovation, 16 (6), 301-312. Harries, D. B. (1996). Creating a knowledge-centric information technology environment [Online]. Available: <http://www.htcs.com/ckc.htm>. James, R. E. (2004). Total quality: Management, Organization and Strategy. Thomson Learning. Knapp, E. M. (1998). Knowledge management. Business & Economic Review, 44 (4), 3-6. Laurie, J. (1997). Harnessing the power of intellectual capital. Training & Development, 51(12), 25-30. Natarajan, G., & Shekhar, S. (2000). Knowledge management. New York: McGraw-Hill. Nonaka, I., & Takeuchi, H. (1995). The knowledge-creating company. Oxford University Press. New York. Nonaka, I., & Konno, N. (1998). The concept of "ba": Building a foundation for knowledge creation. California Management Review, 43. Nonaka, I. (1994). A dynamic theory of organization knowledge creation. Organization Science, 15(1), 14-37. O' Dell, C. (1998). If only we knew what we know. New York: The Free Press. O' Dell, C., & Grayson, C. J. (1998). If only we knew what we know: Identification and transfer of internal best practices. California Management Review, 40(3), 154-173. Polanyi, M. (1967). The tacit dimension. New York: M.E. Sharp Inc. Sena, J. A., & Shani, A. B. (1999). Intellectual capital and knowledge creation: Towards an alternative framework, knowledge management handbook, New York. Saaty, T. L. (1980). The analytic hierarchy process. Mc Graw-Hill, New York. Spek, R. V., & Spijkervet, A. (1996). A methodology for knowledge management. Tutorial Notes of THE 3rd World Congress on Expert Systems. Seoul, Korea, 191-213. Sveiby, K. E. (1998). What is knowledge management? [Online]. Available: <http://www.sveiby.com/articles/KnowledgeManagement.html>. Tiwana, A. (2003). Knowledge management toolkit: Orchestrating it, strategy, and knowledge platforms. Preason Education Inc. Thomas, H. D., & Laurence, P. (1998). Working knowledge: How organization manage what they know. Harvard College. Wiig, K. M. (1995). Knowledge management methods: Practical approaches to managing knowledge. Arlington, TX: Schema. Zack, M. H. (1999). Managing codified knowledge. Sloan Management Review, 40, 45-57.