

The Study of The Effect of Fulfillment of 5S in Government Administration ISO 9000 Quality System

陳賢福、唐啟發博士；郝傑民博士

E-mail: 9808227@mail.dyu.edu.tw

ABSTRACT

The purpose of this study is to allow various departments or sectors of the government to get aware of the fact that 5S, TQM & ISO 9000 series are feasible and /or applicable to the components associated with the government. It should be noted that recent years prior to adopting the system, much efforts are being made with civilian consulting firms for six-month period spent on ISO 9000 series guidance and educational training. With this training, quality manual (QM), quality pamphlet (QP), work instruction (WI), form and memo (FM) , etc., Are standardized. Through actual operation and practice, P-D-C-A of quality evaluation is continuously be improved and put forward so as to actualize the objective of ISO 9002 quality recognition. It is found via case studies that among the many management tools, "starting with 5S, then with ISO 9002 standard system adoption, then with further push on TQM activities" is a feasibly steady short-cut for achieving the "actualization of quality guarantee." The key for success and 5S & TQM execution details are presented as follows: 1. Starting with 5S setup: It means commencing with environmental quality management, space set-up with clear classification of the useful and the non-useful and with rationalization of things to be done in the shortest time. 2. Adopting ISO 9002: To allow for standardization of document, and format with a view to meeting "How to say, how to do, and how to write" the 21 quality requirements of ISO 9002. 3. Actualization of ISO 9002: It needs commitment and support of various management levels with specified time for evaluation and actualization activities. 4. TQM adoption: Under the direction and participation of upper level management, full-fledged group effort is expected to have competitive edge of cost to upgrade high quality service. 5. TQM actualization: To infuse the idea of TQM in each individual in the organization, making uniformity of all parties so as to actualize it in work, daily living; thus TQM culture would be nurtured in "organization quality", "procedure quality" and "individual quality". 6. TQM practice facilitating ISO 9002 achievement: To establish TQM culture, allowing quality perspective to be deeply set in each individual's work, daily living, making it as part of our lives-a natural way to achieve ISO 9002 recognition.

Keywords : Quality ; 5S : 1S (Seiri) Arrangement ; 2S (Seiton) Tidiness ; 3S (Seiso) Cleaning ; 4S (Seiketsu) Cleanliness ; 5S (Shitsuke) Discipline。 ; Total Quality Management ; TQM ; Government Administration ; ISO 9000 Quality System

Table of Contents

封面 簽名頁 授權書.....	中文摘要.....
..... 英文摘要.....	誌謝詞.....
..... 目錄.....	第一章 緒論 第一節 研究背景與動機 1 第二節 研究問題與研究目的 2 第三節 研究程序 5
.....	第二章 文獻探討 第一節 5S活動理念與模式 7 壹、5S活動理念 7 貳、5S活動架構與模式 13 第二節 ISO 9000系列相關探討 27 壹、ISO 9000系列理念 27 貳、ISO 9000系列條款 34 參、ISO 9000系列之關鍵成功因素 37 第三節 5S活動與ISO 9000系列的關係 40 壹、5S活動對行政機關的影響 41 貳、5S活動對ISO 9000認證的影響 42 第四節 全面品質管理 (TQM) 44 壹、TQM理念與結構 44 貳、TQM的模式 58
.....	第三章 研究方法 第一節 研究架構 73 第二節 質的研究 75 第三節 研究對象 75 第四節 訪談與問卷調查..... 76 第五節 資料分析 76 第四章 個案研究 第一節 訪談及問卷調查資料整理 78 第二節 背景分析 81 第三節 個案A (含A1,A2,A3) 83 第四節 個案B 106 第五節 A & B個案綜合討論 118 第五章 結論與建議 第一節 研究的結論 139 第二節 研究的建議 153
.....	中文參考書目 161 英文參考書目 164 附錄1 信函 165 附錄2 開放式與固定式混合問卷 167 附錄3 固定式問卷..... 169 附錄4 開放式問卷 170 附錄5 魚池鄉戶政事務所88年不合格案件統計分析圖 171 附錄6 魚池鄉戶政事務所88年錯誤及更正案件統計分析圖 .172 附錄7 鹿谷鄉戶政事務所88年不合格案件統計分析圖..... 173 附錄8 鹿谷鄉戶政事務所88年錯誤及更正案件統計分析圖. 174 附錄9 草屯鎮戶政事務所88年不合格案件統計分析圖 175 附錄10 草屯鎮戶政事務所88年錯誤及更正案件統計分析圖...176 附錄11 國姓鄉戶政事務所88年不合格案件統計分析圖177 附錄12 國姓鄉戶政事務所88年錯誤及更正案件統計分析圖...178

REFERENCES

- 中文文獻 1.黃意舒,“我國幼稚園課程發展模式-質的分析研究”,國立師範大學家政研究所未出版碩士論文,中華民國76年。2.張錦瑞,“製造業全面品管教育訓練課程內涵之研究”國立交通大學科學研究所未出版碩士論文,中華民國80年。3.江明修,“社會科學多重典範的爭辯:試論質與量研究方法的整合”,政大專報,64,315-344,中華民國81年。4.蔡榮一,“5S運動推動要領”量測資訊,第39期,67-69頁,中華民國83年9月。5.陳耀茂,“ISO 9000品質系統檢核表”,聯經出版社,9-12頁,中華民國83年。6.高啟輔,“服裝業建立ISO 9000品質保證制度之實證研究”國立台灣技術學院管理技術研究所工業管理學程論文,中華民國84年。7.陳永姓,“ISO 9000與5S系統淺談”,中國的空軍,第672期,34-36頁,中華民國85年5月。8.廖兆旻,“企業5S活動實戰技巧與手冊”,中華民國85年1月。9.戴久永,“全面品質經營”中華民國85年12月。10.行政院,“全面提升服務品質方案”行政院台85研展字第04340號函頒,中華民國85年12月26日。11.林公孚,“追求卓越品質”中華民國品質學會,中華民國86年1月。12.楊錦州,“全面品質管理縱橫觀”,管理雜誌,第272期,76-78頁,中華民國86年2月。13.張國棟,“ISO 9000與TQM之比較研究”國立中興大學企業管理研究所未出版碩士論文,中華民國86年6月。14.陳永姓,“事務合理化,5S是好幫手”,財團法人中衛發展中心1997.7,16-23頁,中華民國86年7月。15.莊銘國,“打造企業預約職場淨土”財團法人中衛發展中心1997.7,8-15頁,中華民國86年7月。16.行政院,“行政院服務品質獎評審實施計畫”,行政院台86研展字第04393號函頒,中華民國86年11月7日。17.行政院,“政府再造綱領”,行政院台87研綜字第00173號函頒,中華民國87年1月14日。18.商品檢驗局,“品質管理與品質保證國際標準”,中華民國87年。19.內政部戶役政資訊小組,“資訊化作業與人工化作業時間比較表”,中華民國87年。20.國姓鄉戶政事務所,“資訊化作業與人工化作業時間比較表”,中華民國87年7月。21.國姓鄉戶政事務所,“86.9.30戶役政資訊系統建置完成前後比較表”,中華民國87年7月。22.林燕星等九人,“研發體系全面品質管理推行模式之先期探討研究”,第四屆全國品質管理研討會論文集,中華民國87年9月。23.行政院,“組織再造推動計畫”,行政院第2582次會議通過,中華民國87年6月12日。24.陳文隆,“提昇工作品質建構企業願景”,品質管制月刊,1998.3,18頁,中華民國87年9月。25.王?,“貫徹實施ISO 9000系列與繼續推行TQM應一體化”品質管制月刊1998.9,65-66頁,中華民國87年9月。26.名古屋QS研究會,“打造優質Perfect管理定律”,92頁,95-97頁,中華民國88年3月。27.周漢貽,“ISO 9000提升服務品質的有效工具”,能力雜誌,第517期,30頁,中華民國88年3月。28.陳善德,“基礎教育的品質管理系統ISO 9000與TQM”,品質管制月刊1998.5,43-44頁,中華民國88年5月。29.許純莉,“企業運用資訊科技持續ISO 9000品質認證之研究”,大葉大學資訊管理研究所未出版碩士論文,頁,中華民國88年6月。30.黃秋祥,“ISO 9000應用在行政機關之實證研究”,元智大學工業工程研究所碩論,中華民國88年。31.王?,“論ISO 9000族標準中的品質體系”品質管制月刊1999.8,73-76頁,中華民國88年8月。32.高旭,“深入探討ISO 9001/14001文件資料管理制度(二)”,品質管制月刊,84頁,中華民國88年8月。
- 英文文獻 1.Ahmad U.Elshennawy.et.al,1991,Concepts and Attributes of Total Quality Management “Management Total Quality Management” Vol2,No.1,p.8 2.Bendell,T.and T.Merry,“The tools and Techniques of Total Quality Management,” Quality Management Handbook, 1992, pp.77-82. 3.Davidow,W.H. and Uttal,B. (1989) “Total customer service”,New York:Harper & Row. 4.Dale ,B & G. Looper (1994) ,“Total Quality and Human Resources”:An Executive. 5.Department of Defense,“Total Management Guide”, DOD.5000.51-G.,1989. 6.Feigenbaum,A.V. (1987) Total quality in the future- a global review for the next decade, international quality symposium, TOKYO,JAPAN. 7.Olian,J.d. and Rynes S.L. (1991) Making total quality work :Alinging organizational process, performance, measure, and stakeholders, “Human Resource Management” 30 (3) ,303-333. 8.Tenner,A.R. and DeToro,I.J.1992,“Total Quality Management”,Mass:Addison-Wesley. Wilkinson,A. Marchington, M. and Dale, B.,1993,Human resource's function,“Total Quality Management” ,4 (3) ,31-35. 9.Wilkinson,A.,Allen,P. and Snape, E. (1992) TQM and the management of Labour, “Management Decision” ,30 (6) ,116-123.