

全面品質管理實務與品質能力關係之實証研究－以工具機產業為例

楊振隆, 田效文, 李欽明

科技管理學系

管理學院

clyang86@chu.edu.tw

摘要

基於品質能力的優勢表現攸關市場競爭成敗之考量，廠商如何透過全面品質管理(TQM)實務之推動以提升適當的品質能力，已逐漸成為實務界關切的重要議題之一。

本

研究預計以國內工具機產業廠商為實證對象，探討全面品質管理實務對品質能力類型的

影響關係；其中，品質能力類型包括：高功能品質、低不良率品質、高可靠度品質、服

務品質、獨特功能品質及顧客認知(perceived)品質。並且透過問卷調查的方式，探討工

具機產業在全面品質管理活動的推動程度對品質能力的影響關係，結果顯示企業推動全

面品質管理活動將有助於工具機產業之品質能力的提升，最終提昇企業營運績效。

關鍵字：全面品質管理實務、品質能力