

## 全面品質管理的關鍵成功因素調查問卷

敬啟者：

在國際化、自由化的趨勢下，各國政府之競爭日趨劇烈，而政府的行政效率亦為人民所期待。由於全面品質管理是提昇行政效率品質、改善管理績效、增加國家競爭能力的有效方法。然而，全面品質管理並不容易推行，它牽扯著組織中千頭萬緒的各種機能，影響到整個組織的運作。因此，如何找出我國政府機關推行全面品質管理的關鍵成功因素，以作為政府機關在推行全面品質管理的參考，乃是我們所共同關心的。

本研究為行政院國科會委託本校的一個計畫『行政機關推行全面品質管理的關鍵成功因素』，其目的是在找出行政機關推行全面品質管理時首應重視與考慮的因素，以為規劃或修正全面品質管推動計劃的依據。素仰 貴機關對於全面品質管理之推動不遺餘力，特奉上本問卷敬請 貴機關負責提昇服務品質之承辦人員 惠予填答，並於民國八十八年四月二十五日前擲回。您的寶貴意見對於整個研究結果將具關鍵的影響。

在此感謝 您的參與和協助。 肅此 敬頌  
萬事如意

國立雲林科技大學工業管理研究所副教授	鄭博文	博士
國立雲林科技大學工業管理研究所研究生	黃瑞德	敬託

【問卷部份】

本研究經由文獻整理出四十一個相關因素，本研究分為兩方面來考量下述問題：

- 一、對推行全面品質管理的成功之重要程度為何？其量表強度分別是從『非常重要』、『很重要』到『非常不重要』，七個等級。
- 二、請問 貴機關在這個敘述方面的執行狀況為何？其量表強度分別是從『極佳』、『良好』到『沒有實施』，七個等級。

請 您依實際經驗和 貴機關的實施狀況，在量表上適當的 □ 打

一：問題敘述

請問下列各項敘述，對成功地推行全面品質管理之重要程度及 貴單位的實施狀況為何？

	<u>推行全面品質 管理之重要性</u>								<u>貴單位實施狀況</u>							
	非 常 重 要 7	很 重 要 6	重 要 5	普 通 重 要 4	不 重 要 3	很 不 重 要 2	非 常 不 重 要 1	無 法 回 答	極 佳 7	良 好 6	尚 可 5	不 佳 4	很 差 3	極 差 2	沒 有 實 施 1	無 法 回 答
1、機關大部分人員對 TQM 的涵意具有深刻的瞭解。																
2、機關內員工推動 TQM 的意願。																
3、收集、分析及運用服務品質的相關資訊。																
4、機關內最高主管重視服務的品質，並以持續改善品質作為機關經營理念的核心。																
5、機關最高主管能明確的描述機關之未來發展，並向全體員工溝通。																
6、機關最高主管親自領導機能別(如品質、服務、效率等機能)管理之運作。																
7、機關最高主管將經營理念具體化，且知道如何將經營理念落實到各單位。																
8、機關最高主管依據經營理念督導並訂定長期品質計劃及年度品管方針。																

	<u>推行全面品質 管理之重要性</u>								<u>貴單位實施狀況</u>							
	非常 重 要 7	很 重 要 6	重 要 5	普 通 要 4	不 重 要 3	很 不 重 要 2	非 常 不 重 要 1	無 法 回 答	極 佳 7	良 好 6	尚 可 5	不 佳 4	很 差 3	極 差 2	沒 有 實 施 1	無 法 回 答
9、建立一個由高階管理者組成的 TQM 推動委員會，來推展 TQM。																
10、直線管理和機能別委員會 (如，TQM 推行委員會、業務改進小組)之運作密切配合。																
11、劃分不同的階段來推展 TQM，以利各階段重點活動的施行。																
12、建立一套方針管理體系(或方針推動方法)以執行品質方針。																
13、機關評估教育訓練的需求、執行與檢討。																
14、具有充分的經費運用在 TQM 的活動上。																
15、機關有計劃、有系統地對各階層主管實施與 TQM 有關之教育訓練。																
16、機關有計劃、有系統地對基層員工實施與 TQM 有關之教育訓練。																
17、瞭解並學習其他機關或民間企業在 TQM 之傑出作法。																
18、機關接受外界輔導單位（如企管顧問或學術單位）對 TQM 之推動和輔導。																
19、培養員工創造革新的精神。																
20、全體員工參與品質決策、增加員工自主程度。																
21、推行品管圈的活動。																
22、大部分員工都了解各種品管方法(如品管七大手法)之內容和使用時機。																

	<u>推行全面品質 管理之重要性</u>								<u>貴單位實施狀況</u>							
	非 常  重 要  7	很 重 要 6	重 要 5	普 通 4	不 重 要 3	很 不 重 要 2	非 常 不 重 要 1	無 法 回 答	極 佳 7	良 好 6	尚 可 5	不 佳 4	很 差 3	極 差 2	沒 有 實 施 1	無 法 回 答
23、大部分員工能以各種品管方法解決日常之問題。																
24、機關或員工將品質改善或問題解決的過程和結果加以標準化並形諸文字。																
25、推動TQM，除掌握TQM的基本理念外，會依業務性質強調不同的作法。																
26、機關主管定期親自到工作現場瞭解TQM之推行情形。																
27、員工採用計劃、執行、檢討、改善的循環，推動日常管理工作。																
28、機關重視內部員工的需求和滿意程度。																
29、機關重視一般民眾的需求和滿意程度。																
30、把服務對象視為顧客，加強服務過程間之溝通協調，以消除服務品質之差異。																
31、機關實施及時服務及追求顧客滿意的觀念或作法。																
32、強化組織服務品質和工作流程之管理。																
33、整體服務環境、設備及流程之規劃與改善。																
34、服務過程之合理化和資訊化。																
35、機關內大部分員工之人力資源管理能配合組織整體之服務品質計畫。																
36、建立一套品質成本管理系统。																

	<u>推行全面品質 管理之重要性</u>								<u>貴單位實施狀況</u>							
	非 常  重 要  7	很 重 要 6	普 通 5	不 重 要 4	很 不 重 要 3	非 常 不 重 要 2	非 常 不 重 要 1	無 法 回 答	極 佳 7	良 好 6	尚 可 5	不 佳 4	很 差 3	極 差 2	沒 有 實 施 1	無 法 回 答
37、建立全組織品質稽核(控管)系統以確保從開始到完成服務顧客過程之品質。																
38、依品質績效進行機關內各階層員工之績效考核及優良者予於表揚。																
39、機關內部所有成員皆能勝任多項職務，並落實職務代理人制度，提高顧客滿意度。																
40、努力塑造機關內之文化成為一個不斷改善的品質文化。																
41、透過各種品質保證之認證及推行之政策來對接受服務之顧客給予承諾。																

#### 【背景資料】

- 請問 貴機關有沒有推行全面品質管理(TQM)? 有 沒有 (請跳答第 5 題)
- 請問 貴單位推行 TQM 的時間：  
一年以內 一年至二年 二年至三年 三年以上
- 請問 貴機關負責 TQM 的單位是：  
TQM 推行委員會 品保委員會 業務改進小組 其他\_\_\_\_\_
- 請問 您認為推行 TQM 對 貴機關的幫助為何？  
提高行政效率 提昇服務品質 顧客滿意度提高  
主管關心程度提高 機關目標更明確 其他\_\_\_\_\_
- 請問 您對 TQM 的了解程度：  
非常瞭解 瞭解 普通瞭解 不瞭解 完全不瞭解
- 請問 貴機關屬於：  
各部會所屬單位 其他省市府所屬機關或單位
- 請問 貴機關與民眾是否有直接接觸？ 有 沒有

- |   |                  |
|---|------------------|
| 8. 請問 貴機關是否已參加 87 年度行政院服務品質獎<br>(含全部或單項獎項):     | 是<br>否<br>是<br>否 |
| 9. 請問 貴機關是否已獲得 87 年度行政院服務品質獎<br>(含全部或單項獎項):     |                  |
| 10. 請問 貴機關是否已獲得 ISO9000 系列認證:      是          否 |                  |

若 您需要本計畫之研究結果，請填上 貴單位機關名稱或於 88 年 5 月底向我們索取。本計畫將於研究結果出來後，寄送一份供 您參考。

機關名稱：\_\_\_\_\_

聯絡人：黃瑞德

聯絡電話：( 05 ) 5342601 轉 5109

0937481377      BBC：0942607879

聯絡地址：雲林縣斗六市 640 大學路三段 123 號

國立雲林科技大學工業工程與管理技術研究所

**非常感謝 您對此份問卷詳盡之填答**