

# 我國公共職業訓練機構行政系統實施 全面品質管理之可行性及相關問題研究

43-59

潘家鼎

## 目 次

|                |    |
|----------------|----|
| 摘要.....        | 45 |
| 一、前言.....      | 47 |
| 二、研究目的.....    | 48 |
| 三、研究方法.....    | 48 |
| 四、研究範圍及限制..... | 49 |
| 五、研究假設.....    | 49 |
| 六、研究架構.....    | 50 |
| 七、研究對象.....    | 51 |
| 八、研究工具.....    | 52 |
| 九、資料分析.....    | 52 |
| 十、結論.....      | 55 |
| 十一、建議.....     | 58 |
| 十二、參考書目.....   | 59 |



## 摘 要

本研究主要目的探討我國公共職業訓練機構人員，對實施全面品質管理態度上可行性分析及相關問題研究。為達研究目的，首先蒐集相關文獻，加以整理、歸納、分析探討後，作為建立本研究架構與問題卷內容之依據，並採用問卷調查法，蒐集實徵資料，透過統計分析方法以探討變項間之關係。

本研究回收有效問卷586份，經資料分析結果，得到幾點結論：

一、整體而言，公共職業訓練機構人員認為機構行政系統目前可以實施全面品質管理。

二、在個人背景因素中，公共職業訓練機構人員對機構實施全面品質管理的可行性看法上，機構部門主管與訓練師對職員工有顯著差異。

三、在機構背景因素中，公共職業訓練不同機構性質及所在地人員，對機構實施全面品質管理的可行性態度看法上未達顯著差異。

四、現行機構在行政系統實施全面品質管理可能的問題有(一)現行法令、規章、制度無法配合。(二)在計畫執行時，相關行政人員無法配合。(三)行政人員對提高工作效率，願不高。(四)主管不太重視行政績效。(五)同僚間較缺乏共識。(六)行政事務溝通不良。(七)行政業務未實施標準化。

關鍵詞：公共職業訓練機構；行政系統；全面品質管理；困難度研究



## 一、前言

近年，面對成長緩慢的經濟環境，歐美企業一向所用的創新策略已不適用，日式管理的持續改善手法逐漸得勢，尤其是重視源頭設計的缺點預防理念，比歐美企業所用事後偵錯的做法更具有競爭優勢；全面品質管理（Total Quality Management, TQM便是在這種背景之下逐漸發展出來的（戴久永，民83）。

全面品質管理活動，最早是應用在製造業，進而擴及到服務業，如今更擴及到政府公共行政部門，雖然職業訓練之行政服務工作沒有具體有形的產品，但是一連串（計劃、執行、考核）的工作執行過程中，都是職業訓練無形的產品，同樣這些過程也必須有完整的規劃、控制等活動，以實施全面品質管理；為追求卓越提昇職業訓練品質，美國職業訓練機構嘗試將企業界所推行全面品質管理觀念導入職業訓練，亦有許多學者，倡導全面品質管理應用在訓練機構上，應可確實掌握全面品質管理的精神所在。

由於全面品質管理在企業界已有了很好的實施成效，將全面品質管理模式應用到公共職業訓練機構，是否能如企業界般的提昇訓練品質，實在值得探討；職業訓練本身是一個開放式系統，因此，公共職業訓練機構必須汲取各種管理理論，來促進組織的生存與創新，從傳統管理理論到現代管理理論的發展情形來看，可以了解到一成不變的管理方式已無法適應組織的變革，公共職業訓練機構一方面要講求「效率」，一方面要強調「效能」，便不能不掌握社會的脈動和時代的潮流，因此未來管理理論，走上全面品質管理，應是一種必然的趨勢。而國內在探討全面品質管理應用在公共職業訓練機構之論文研究卻極為缺乏，也因此，對「全面品質管理應用在公共職業訓練機構」加以探討，實有其重大的意義。

本研究以公共職業訓練機構為界定範圍，擬定研究運用全面品質管理之觀念與策略，探討公共職業訓練機構人員對行政系統實施全面品質管理困難度的看法，其主要內容在探討全面品質管理之基本概念、理論與策略之應用，將針對研究目的作相關問卷之調查、分析與檢討，最後並對公共職業訓練機構行政系統實施全面品質管理作原則性之建議，以提供未來公共職業訓練機構管理的方向。

## 二、研究目的

本研究係探討公共職業訓練機構人員對實施全面品質管理可行性看法及其相關問題，以作為爾後為提昇公共職業訓練機構行政效能，及公共職業訓練機構實施全面品質管理時之參考；具體而言，本研究之目的如下：

(一)瞭解目前我國公共職業訓練機構人員對機構行政系統實施全面品質管理態度之傾向。

(二)探討公共職訓不同個人背景（如：性別、年齡、學歷、職務、服務年資等）人員對機構行政系統實施全面品質管理在態度及實際上欲實施時困難方面看法的差異情形。

(三)探討公共職訓不同機構背景（如：類別、所在地等）人員對機構行政系統實施全面品質管理在態度及實際上欲實施時困難方面看法的差異情形。

(四)探討目前公共職訓人員對機構欲實施全面品質管理之困難相關原因所在。

## 三、研究方法

本研究為有效達成上述研究目的，採用問卷調查研究法，經由文獻探討，發展問卷，以蒐集公共職業訓練機構實施全面品質管理在行政系統之相關資料。本研究的步驟為：

(一)蒐集、整理、分析相關文獻。

(二)確定研究目的，方法與步驟，建立研究架構。

(三)選取問卷調查對象。

(四)編製問卷初稿。

(五)諮詢學者及專家修改問卷。

(六)問卷定稿及實施問卷調查。

(七)整理和分析資料。

(八)結論與建議。

## 四、研究範圍及限制

(一)有關影響實施全面品質管理的前置變相當多，本研究僅以受試者的個人背景、機構行政系統等變項來探討與全面品質管理活動之間的關係，故研究結果會有變項範圍解釋上的限制存在。

(二)本研究僅探討機構內在顧客（學員除外），對於外在顧客（例：主管機關人員、社區人士、企業界、家長）皆未納入。

(三)困難度研究一般可分為作業的困難度、技術的困難度、經濟的困難度，礙於時間及人力本研究僅探討作業的困難度，而未涉及技術的困難度及經濟的困難度。

## 五、研究假設

針對上述之研究目的與研究問題，本研究提出虛無假設如下：

虛無假設一：機構人員對實施全面品質管理因不同的個人背景因素其困難度看法的態度無顯著差異。

1-1 機構人員對實施全面品質管理因不同的性別因素其困難度看法的態度無顯著差異。

1-2 機構人員對實施全面品質管理因不同的職稱因素其困難度看法的態度無顯著差異。

1-3 機構人員對實施全面品質人員對管理因不同的年齡因素其困難度看法的態度無顯著差異。

1-4 機構人員對實施全面品質管理因不同的學歷因素其困難度看法的態度無顯著差異。

1-5 機構人員對實施全面品質管理因不同的服務年資因素其困難度看法的態度無顯著差異。

虛無假設二：機構人員對實施全面品質管理因不同的機構背景因素其困難度看法的態度無顯著差異。

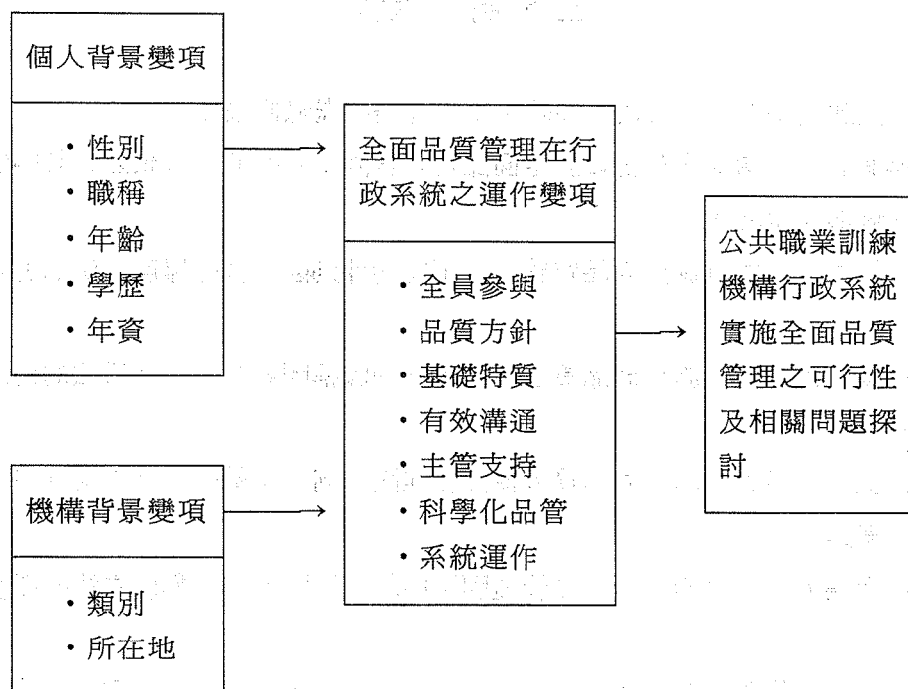
2-1 機構人員對實施全面品質管理因不同的機構性質其困難度看法的態度無顯著差異。

著差異。

2-2 機構人員對實施全面品質管理因不同的機構所在地其困難度看法的態度無顯著差異。

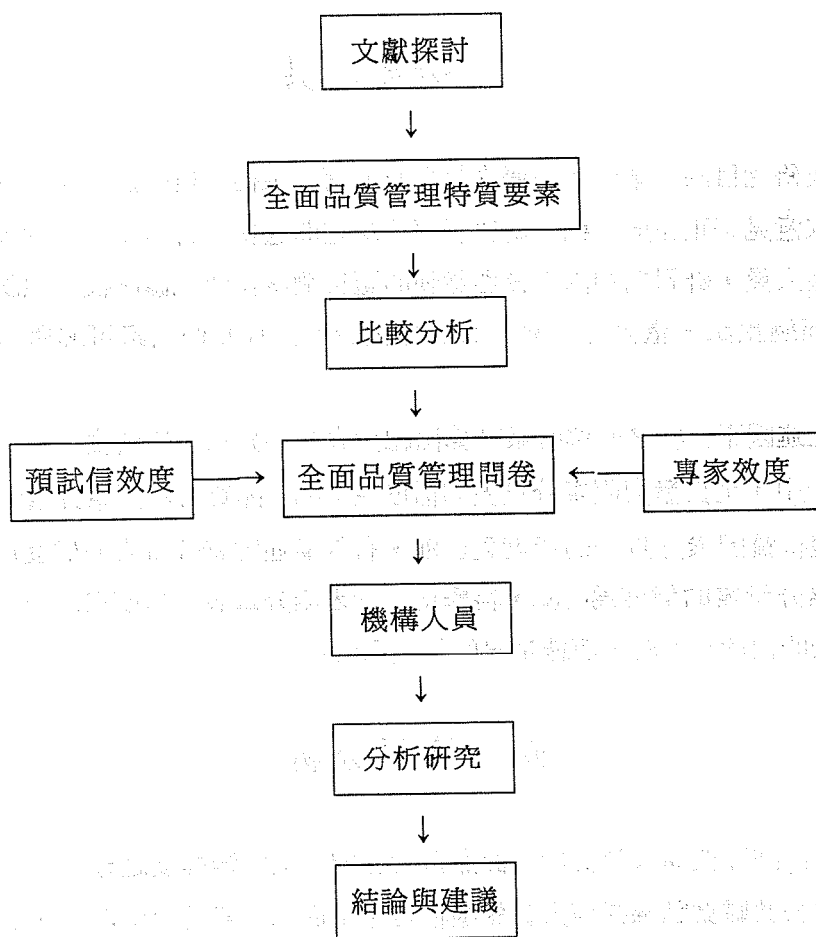
## 六、研究架構

由研究目的及國內外相關全面品質管理的理論基礎探討及相關因素的分析，並顧及我國行政系統之實際運作情形，提出本研究的研究架構，如圖一所示，全面品質管理在行政系統之個人背景變項包括有性別、職稱、年齡、學歷、年資；機構背景變項包括有類別、所在地；行政系統之運作變項包括有全員參與、品質方針、基礎特質、有效溝通、主管支持、科學化品質、系統運作。



圖一 研究架構

依照研究架構提出我國公共職業訓練機構實施全面品質管理之可行性研究程序（如圖二），本研究將依照研究程序逐步實施。



圖二 我國公共職業訓練機構實施全面品質管理之可行性研究程序

## 七、研究對象

本研究之對象，係以行政院勞工委員會職業訓練局編印之「中華民國公共職業訓練機構簡介」所列目前十三所公共職業訓練機構之人員「中心（副）主任、部門主管、訓練師、職員工」為調查對象；問卷調查實施期間自民國八十五年四月十七日至八十五年四月下旬為止，總計發出問卷694份。回收問卷計598份，回收率為86.17%，剔除完全未填答或大部份未填答之問卷後，得有效問卷計586份，有效回收率為84.44%。

## 八、研究工具

為達成研究目的，本研究根據文獻探討及研究架構，自行擬定調查問卷初稿，經多次專家意見修正完成初稿。研究者再將調查問卷初稿寄給相關學者專家以及職訓單位相關人員，針對問卷內容經過嚴謹的題目刪增及語氣修飾後，預試問卷遂編製完成，經過預試一量表可建構成七個分量表。並且七個因素可解釋的總變異達72.2%。

再將上述因素分析之七個因素計算出總量表及各分量表的信度，在中心實施之困難度問卷中，全員參與因素分量表的信度為0.89，品質方針因素分量表的信度為0.74，基礎特質因素分量表的信度為0.80，有效溝通因素分量表的信度為0.81，主管支持因素分量表的信度為0.83，科學化品管因素分量表的信度為0.80，系統運作因素分量表的信度為0.85，而總量表的信度為0.97。

## 九、資料分析

### (一)公共職業訓練機構人員實施全面品質管理態度上困難程度之分析

表1為公共職業訓練機構人員對機構實施全面品質管理困難度看法t考驗摘要一覽表。表中發現男性、部門主管、專科學歷、年齡大於44歲、年資20-30年的機構人員認為機構實施全面品質管理較不困難。

由分析中可瞭解，公共職業訓練機構部門主管皆表示不困難，主要原因，應是部門主管負責機構之行政事務推動工作，故其認為推動全面品質管理之工作不困難，而這些具有經驗的主管個人背景在年齒上大於44歲，學歷為專科，年資在20至30年。

另各中心主任在「品質方針」及「主管支持」上未表示不困難，應是中心主任之個人背景因素，認為「品質方針」及「主管支持」考慮層面甚多，（政治、經濟、非事務性），故未表示不困難。

表 1 公共職業訓練機構人員對機構實施全面品質管理困難度看法 t 考驗摘要一覽表

| 變項    | 性 別 |   | 職 稱 |    |     |     | 年 齡 |       |     | 學 歷 |    |    |    | 年 資 |      |       |       |     | 性 質 |   | 所 在 地 |    |     |
|-------|-----|---|-----|----|-----|-----|-----|-------|-----|-----|----|----|----|-----|------|-------|-------|-----|-----|---|-------|----|-----|
|       | 男   | 女 | 主任  | 主管 | 訓練師 | 職員工 | <25 | 25-43 | >44 | 研究所 | 大學 | 專科 | 高中 | <5  | 5-10 | 10-20 | 20-30 | >30 | 公   | 私 | 台北    | 高雄 | 省縣市 |
| 總量表   | *   |   | *   | *  |     |     |     |       | *   |     |    | *  |    | *   |      |       | *     |     | *   | * | *     | *  |     |
| 全員參與  | *   |   | *   | *  | *   |     |     | *     | *   |     | *  | *  |    |     |      | *     | *     |     | *   | * | *     | *  |     |
| 品質方針  | *   |   |     | *  |     |     |     |       | *   |     |    | *  |    |     |      |       | *     |     | *   | * | *     | *  | *   |
| 基礎特質  | *   |   | *   | *  |     |     |     |       | *   |     |    |    |    | *   |      |       | *     |     |     |   |       | *  |     |
| 有效溝通  | *   |   | *   | *  | *   | *   |     | *     | *   |     |    | *  |    |     |      | *     | *     |     | *   | * | *     | *  | *   |
| 主管支持  |     |   |     | *  |     |     |     |       | *   |     |    |    |    | *   |      |       | *     |     |     | * |       |    |     |
| 科學化品管 | *   |   | *   | *  |     |     |     |       | *   |     | *  | *  |    | *   |      |       | *     |     | *   | * |       | *  |     |
| 系統運作  | *   |   | *   | *  |     |     |     |       | *   |     |    | *  |    | *   |      |       | *     |     | *   | * | *     | *  |     |

\*：代表不因難

## (二)公共職業訓練機構個人背景變項及機構背景變項對機構實施全面品質管理之困難度分析

表 2 為機構人員對機構實施全面品質管理態度上的困難度各層面因素之變異數分析摘要一覽表，由表中可以看出不同職稱、年齡、年資、機構性質、機構所在地人員對行政系統實施全面品質管理的困難度看法在實施全面品質管理「總表」、「全員參與」、「品質方針」、「基礎特質」、「有效溝通」、「主管支持」、「科學化品管」、「系統運作」等層面因素具顯著差異。

表 2 人員對機構實施全面品質管理態度上的困難度各層面因素之變異數分析摘要表

| 層面    | 性別 | 職稱                            | 年齡      | 學歷 | 年資      | 機構性質    | 機構所在地   |
|-------|----|-------------------------------|---------|----|---------|---------|---------|
| 實施全面表 |    | (3)>(2)<br>(4)>(2)            | (2)>(3) |    |         |         |         |
| 全員參與  |    | (3)>(2)<br>(4)>(2)            | (2)>(3) |    |         |         |         |
| 品質方針  |    | (3)>(2)<br>(4)>(2)            | (2)>(3) |    | (2)>(1) |         |         |
| 基礎特質  |    |                               | (2)>(3) |    |         |         | (1)>(2) |
| 有效溝通  |    | (3)>(2)<br>(4)>(2)<br>(3)>(1) | (2)>(3) |    |         | (1)>(2) |         |
| 主管支持  |    | (3)>(2)<br>(4)>(2)            | (2)>(3) |    |         |         |         |
| 科學化品管 |    | (3)>(2)<br>(4)>(2)            | (2)>(3) |    |         | (1)>(2) | (3)>(2) |
| 系統運作  |    | (3)>(2)<br>(4)>(2)            | (2)>(3) |    |         |         | (3)>(1) |

1.中心主任  
2.部門主管  
3.訓練師  
4.職員工

1.<25歲  
2.25-43歲  
3.>44歲

1.未滿5年  
2.5-10年

1.公立  
2.財團法人

1.台北市  
2.高雄市  
3.省、縣轄市

## 十、結 論

綜合本研究的發現，可歸納出下面幾點結論：

- (一)總體而言，公共職業訓練機構人員對機構目前實施全面品質管理的困難度看法上，認為並不困難，若進一步分析，則機構人員對「全員參與」、「品質方針」、「有效溝通」、「科學化品管」、「系統運作」等因素上之業務認為不困難。
- (二)男性對目前機構實施全面品質管理，除「主管支持」偏向無意見外，其餘因素的看法上皆認為不困難，女性在各因素看法上偏向無意見。唯經差異分析，男性與女性對目前機構在實施全品質管理的困難度看法上並無不同。
- (三)中心（副）主任及部門主管對目前機構實施全面品質管理的困難看法上，偏向不困難，而訓練師及職工則偏向無意見，若進一步分析，部門主管在「品質方針」因素看法上偏向無意見。訓練師對「全員參與」及「有效溝通」因素看法上偏向不困難。經差異分析，在困難度的看法上除「基礎特質」因素無差異外，其餘各因素訓練師及職員工均高於部門主管；在「有效溝通」因素上，訓練師的困難度看法上高於中心（副）主任及部門主管。由此顯示，機構之行政主管在機構全面品質管理的困難度看法與訓練師及職員工有所不同。
- (四)機構人員年齡在44歲以上者對機構實施全面品質管理的困難度看法上，偏向不困難。其餘年齡層者則偏向無意見，若進一步分析，年齡在「25-43歲」者對機構實施全面品質管理在「全面參與」因素看法上偏向不困難。經差異分析，年齡在「25-43歲」者在整體及各因素困難度看法上均與年齡在「44歲以上」者有所差異，亦即後者認為目前機構行政系統實施全面品質管理較者認為不困難。
- (五)具有專科學歷背景的機構人員對機構實施全面品質管理的困難看法上認為不困難，其餘學歷背景者偏向無意見。進一步分析，具大學學歷者，對「全員參與」及「科學化管理」因素看法上，偏向不困難，具專科學歷者對「基礎特質」及「主管支持」因素看法偏向無意見。經差異分析，機構人員的各學歷背景在各層面因素上，對目前機構行政系統實施全面品質管理，均無顯著差異，亦即

看法一致；這可能是由於職訓機構之訓練師大多來自專科。

(六)機構服務年資「未滿5年」及「20-30年」者對機構實施全面品質管理的困難度看法上，偏向不困難，年資「5-10年」、「10-20年」及「30年以上」者偏向無意見，若進一步分析年資「未滿5年」對「主管支持」及「系統運作」因素看法上，偏向不困難，年資「10-20年」者對「有效溝通」及「全員參與」因素看法上，偏向不困難。經差異分析，機構人員年資在「5-10年」者與年資在「未滿5年」對目前機構行政系統實施全面品質管理有顯著差異，亦即後者較前者認為較不困難。

(七)公共職業訓練機構無論就公立或財（社）團法人對機構實施全面品質管理的看法上均偏向不困難，若進一步分析，公立機構人員對「基礎特質」及「主管支持」因素看法上偏向無意見；財（社）團法人機構人員對「基礎特質」因素看法上偏向無意見，經差異分析，機構屬公立人員較屬財（社）團法人在「有效溝通」及「科學化品管」因素看法上有顯著差異，亦即財（社）團法人較公立機構人員偏向不困難。

(八)位於台北市及高雄市之公共職業訓練機構人員對機構實施全面品質管理看法上，偏向不困難。省、縣轄市者則偏向無意見，若進一步分析，位於台北市機構人員在「基礎特質」、「主管支持」及「科學化品管」因素看法上偏向無意見，位於高雄市者在「主管支持」因素看法上偏向無意見，經差異分析，位於台北市在「基礎特質」上較位於高雄市機構人員偏向困難，位於省、縣轄市機構人員在「科學化品管」及「系統運作」因素較台北市或高雄市機構人員偏向困難。

(九)公共職業訓練機構目前實施全面品質管理的困難度分析上，有近七成機構人員認為現行的法令，規章、制度無法對實行全面品質管理有幫助，其主要原因乃法令沒有彈性及行政上無法充分授權，和法令、規章、制度不合時宜。

(十)有超過二成的公共職訓機構人員不願參與研習與進修最主要原因乃因進修或研習對個人昇遷無幫助，其次是個人工作太忙，再其次為無法獲得加薪。

(十一)有三成公共職業訓練機構人員認為個人在工作計畫執行時，無法隨時修正執行方式，以解決問題，最主要原因乃工作部門難以區分，其次是工作計畫已無法修改，再其次為多做多錯的工作心態。

- (ㄅ)近二成的機構人員，無法在工作執行時立即回饋與反應問題，其主要原因為無暢通管道，再其次為領導者不支持，再其次為會被同僚排擠。
- (ㄆ)近五成機構人員，認為行政績效的評比沒有一定的標準，其主要原因為標準語意模糊，再其次為標準不公平，再其次為毫無標準。
- (ㄇ)近六成機構人員認為對訓練中心內各部門的服務感覺不滿意，其主要原因為敬業態度差，再其次為績效與考績無關，再其次為太官僚。
- (ㄏ)近四成機構人員認為訓練中心不重視績效，其主要原因為績效與考績無關，其次為盡量少改變，再其次為主管不管視。
- (ㄏ)近四成機構人員認為訓練中心對於行政改進措施不能強力支持，其主要原因為主管怕引起反彈，其次為多一事不如少一事，再其次為主管揣測上級意向。
- (ㄇ)近一半機構人員認為訓練中心行政事務溝通不良，其主要原因為部門本位主義，其次為領導者的心態，再其次為無制度。
- (ㄏ)近一半機構人員認為單位內沒有暢通之人事管道，其主要原因為反應無結果，其次為不知方法，再其次為層層關卡。
- (ㄏ)四成機構人員認為職訓中心之行政業務來實施標準化，文件化，其主要原因是各部門各行其事，其次為資料特質不同，再其次為無經費實施。
- (ㄏ)超過六成機構人員認為中心年度獎懲不能以個人行政績效為依據，其主要原因是受名額限制，其次為以主管標準認定，再其次為輪流安排。
- (三)總體而言，公共職業訓練機構人員偏向同意機構實施全面品質管理，同時公共職業訓練機構人員對機構目前實施全面品質管理的困難度看法上，均偏向不困難；惟公共職業訓練機構行政系統實施全面品質管理在導入之前，應先對全體員工進行有關TQM的教育訓練，讓員工了解推行TQM的必要性，以及體會出如何去推行TQM，員工應如何配合等等，另一方面針對本身的重大問題擬訂出改進的對策及執行計畫，並徹底的實施。當機構本身的體質顯著朝向好的一面改變時，才是導入並推動TQM的最佳時機。此時，尚需擬訂完整的推動計畫及推行步驟，然後按部就班的實施、稽核及改進。相信在如此慎重、完善的推動中，TQM的進行應該是會成功的。

## 十一、建議

由以上的研究發現與結論，研究提出下列幾項建議：

### (一)對主管機關建議：

- 1.我國公共職業訓練機構行政系統實施全面品質管理，機構目前實施的技術上均不困難，因此，建議公共職業訓練機構相關主管單位，對機構行政系統實施全面品質管理在觀念溝通和認知方面宜先完成共識，實施時才能減少阻力。
- 2.公共職訓機構因不同性質及所在地人員對機構行政系統實施全面品質管理態度上仍有差異，因此，建議主管單位可常舉辦研討會、研習等活動，以加強市、省、縣轄市機構或不同機構性質人員的相互溝通與了解。
- 3.位於省、縣轄市之公共職業機構人員，在「科學化品管」及「系統運作」二層面較台北市、高雄市機構人員困難；建議增撥專案經費供省、縣轄市公共職業訓練機構購置電腦化設備，並開授「系統化」之課程，使機構員工瞭解並樂於接受系統化。
- 4.近七成機構人員認為現行法令、規章、制度無法對實施全面品質管理提供幫助；建議主管機關檢討並改進不合時宜之法令、規章、制度。

### (二)對公訓機構建議：

- 1.研究發現公共職業訓練機構行政系統實施全面品質管理，最重要的就是需要得到領導者的支持，因此中心（副）主任宜重視品質領導，加強行政服務，依據決策，對員工行政績效之提高表示出支持之態度。
- 2.公共職業訓練機構行政系統實施全面品質管理，尤應注意組織氣氛，而組織氣氛主要受領導者的影響，因此中心（副）主任如要實施全面品質管理，宜掌握全面品質管理之特質，改變組織氣氛，使組織易於實施全面品質管理。
- 3.研究發現中心（副）主任與機構職員工在進修研習、法令規章、自主性方面看法有所不同，建議加強機構高階主管及員工的相互溝通與協調。
- 4.研究發現具研究所學歷者更能接受機構行政系統實施全面品質管理，故應鼓

- 勵機構員工進修與研習，唯在困難度相關問題，仍有部份人員對進修與研習意願不高與有實際困難，建議相關單位能制定獎勵辦法，並協助解決個人進修方面有關之問題。
- 5.女性對機構行政系統實施全面品質管理較男性認為困難，建議機構多讓女性參與行政作業與協調、或舉辦行政講習、或任用女性主管，以使女性能與男性多作協調，建立共識。
- 6.研究發現，機構人員年齡較低者，對機構實施全面品質管理的看法較具困難，其是否年齡對行政經驗歷練有關，值得進一步探討並建議較年輕的機構人員多參與機構的行政作業系統，以強對機構行政之認知與了解。
- 7.研究發現男性、部門主管、專科學歷、年齡大於44歲、年資20-30年的機構人員認為機構實施全面品質管理較為不困難，是否這些機構人員為早期進入公訓機構之人員，由於長期在公訓機構工作，較熟悉公訓機構之行政作業方式，建議藉由這些機構人員，協助推展實施全面品質管理。
- 8.近六成機構人員對訓練中心內各部門的服務感覺認為不滿意；建議使考績依服務績效的優劣評比，並培養機構人員的服務觀念，使員工重視工作的態度。
- 9.超過六成機構人員認為中心年度獎懲，不能以個人行政績效為依據；建議獎懲不必以名額為限制標準，但需訂定一套合理的績效評比方法。
- 10.建議機構訂定研習與進修鼓勵辦法、暢通人事溝通管道、重視機構人員意見的反應並予以告知反應後之處理情形。
- 11.建議中心主任訂定各項制度遵行，無制度可行時，定時開會協調，以促進各部門間相互配合，分工合作。
- 12.主管工作上宜分層負責，訂定客觀的績效評比標準，重視工作績效。
- 13.建議職訓中心內部文件標準化，格式化，使用通過之表格，並置專人研究簡化表格形式，等表格化形成後，即可實施行政電腦化，提高行政效率。

## 十二、參考書目

### (一)中文部份

- 1.西堀榮三郎著，盧淵源，盧淵泉譯（民73）品質經營，中興顧管理公司。台北：編者，PP.15-18。
- 2.吳楨祺（民80）企業文化與管理對全面品質的影響。國立政治大學企業管理研究所碩士論文，未出版。
- 3.李大偉（民75a）技職教育測量與評鑑。台北：三民，P.2。
- 4.李大偉（民75b）職業教育評鑑的理論與實施。1986年國際技職教育發展趨勢研討會總報告，PP.257-267。台北：編者。
- 5.李景文、林美鍊（民81）適合國內企業之全面品質管理，中華民國品質管制學會第廿八屆年會論文集，PP.9-12。
- 6.康自立（民83）職業訓練教材能力分析。就業與訓練，PP.84-90。
- 7.康自立（民83）職業訓練教材發展策略。就業與訓練，PP.19-25。
- 8.盧瑞彥（民84）從企業文化看TQM。管理雜誌，250，PP.88-91。
- 9.戴久永（民83）：TQM的起源及其國際發展。管理雜誌，245，PP.60-61。

(二)英文部份

1. Aggarwal, S. (1993). A quick guide to total quality management. Business Horizons, 36(3), PP.66-68.
2. Akin, G. & Hopelain, D. (1986). Finding the culture of productivity. Organizational Dynamics. 14(3), 19-32. Albert Lepawsky. Administration, Knopf, N. Y., 1960, P.2.
3. American Institute for Research (1970). Evaluative Research: Strategies and Methods Pittsburgh, Penn: Air, PP.28-38.
4. Amitai, E. (1961). A Comparative Analysis of Complex Organizations, New York: Free press, pp.12-21.