

## 摘要

本研究分析全面品質管理概念中的三個重要的構念—市場導向、學習導向、品質導向，強調組織實施全面品質管理，必須此三種導向能夠相互配合，才能有效的達到創造競爭力與改善企業績效的目標。本研究以台灣軟體產業為

樣本，實證分析分別以共變模式與特徵偏離模式檢驗配合度的概念，最後兩種模式皆支持本研究的假說。實證結果顯示企業實行全面品質管理，必需將市場與組織內部活動緊密結為一體：(1)、注重顧客需求市場資訊的搜集與散佈；(2)、以適應性學習及創造性學習來有效利用市場資訊，產生跳躍式的改進策略；(3)、再輔以高品質流程改善，實現創新策略的想法。如此三者相互配合，才能達到產品與服務績效提昇的效益。最後，本研究針對研究結果提出管理上的意涵。

**關鍵詞：**全面品質管理、市場導向、學習導向、品質導向、配合度