

# 我國警察機關導入國際品質管理制度對管理績效影響之研究-以iso9001:2000品質管理系統為例

林鈞賢、劉家駒

E-mail: 9206929@mail.dyu.edu.tw

## 摘要

本研究係由導入ISO 9001：2000 品質管制認證系統過程中，探求出相關參與人員的態度、認知、信心等三因素對績效表現之影響，期望建立一個專案施行中的調查機制，作為上級機關及輔導單位日後施行之參考。以前之研究多著重於施行後分析探討，可是一個專案的建立過程耗日費時，並需投入相當多的人力物力，才能有所成就，往往當事後研討發現問題時，已造成相關單位之資源嚴重浪費，甚至造成一些難以彌補的損失(如不良形象的刻版印象)，所以建立一個施行中調查機制的必要性，便無庸置疑了。本研究便在此預防重於治療的觀念下，選擇了三項對人類行為影響甚鉅的因素(態度、認知、信心)，透過深度的訪談，找出導入ISO 9001：2000 品質管制認證系統過程中，對參與人員執行績效的影響。研究結果初步找出其關聯性：信心因素明顯影響參與人員的執行績效，認知和態度兩個因素則與參與人員執行績效關聯性較弱。

關鍵詞：態度；認知；信心；績效

## 目錄

封面內頁 簽名頁 授權書 iii 中文摘要 v 英文摘要 vi 誌謝 viii 目錄 x 圖目錄 xii 表目錄 xiii 第一章 緒論 1 第一節 研究背景 1 第二節 研究動機 2 第三節 研究目的 3 第四節 研究流程 5 第二章 文獻探討 6 第一節 ISO 9001：2000 ISO 品質管制標準 6 第二節 警察機關 10 第三節 認知 15 第四節 態度 19 第五節 信心 25 第六節 績效 26 第三章 研究方法 33 第一節 研究架構 33 第二節 資料蒐集與分析 34 第三節 研究對象 36 第四節 研究限制 37 第四章 研究分析 38 第一節 基本資料分析 38 第二節 態度分析 40 第三節 認知分析 48 第四節 信心分析 54 第五節 績效分析 58 第六節 外部調查 65 第七節 總結 74 第五章 結論與建議 78 第一節 結論 78 第二節 建議 81 第三節 後續研究與命題 83 參考書目 85 中文部份 85 英文部份 87 附錄 深度訪談內容 89

## 參考文獻

1. 李長貴 (1997)，*績效管理與績效評估*，初版，台北：華泰，p.6。
2. 鍾起岱(1993)，「行政生產力衡量模式解析 以臺灣省政府基層服務機關為例」，*研考報導*，24期，pp. 36-47。
3. 吳定(1969)，「行政效率測量標準與方法之研究」，*國立政治大學公共行政研究所未出版碩士論文*。
4. 吳定(1994)，「公共政策」，台北：華視文化事業股份有限公司。
5. 楊建民(1987)，「行政機關生產力之研究 指標建構與衡量方法的探討」，*國立政治大學公共行政研究所未出版碩士論文*。
6. 柯三吉(1989)，「行政生產力之評估研究」，*行政院研究發展考核委員會*。
7. 黃穎隆(1998)，「國營企業員工對組織變革之認知與支持因素之研究 - 以中國石油公司為例」，*國立中山大學企業管理學系碩士論文*。
8. 張春興(1989)，「心理學」，台北：東華書局。
9. 林欽榮(1988)，「管理心理學」，台北：五南圖書公司。
10. 陳思倫(1994)，「建立遊樂區管理模式之研究 - 以管理之認知為例」，*臺灣省政府研究發展考核委員會*。
11. 張春興、楊國樞(1980)，「心理學」，台北：三民書局。
12. 丁淑華(2000)，「民營化變革認知與離職意願關係之研究 - 以中華電信員工為例」，*國立中山大學人力資源管理研究所碩士論文*。
13. 蘇伯顯(1978)，「領導與組織」，台北：國家出版社。
14. 李美枝(1984)，「社會心理學」，台北：大洋出版社。
15. 徐敏莉(2001)，「中華電信員工對民營化變革的態度與組織承諾之關聯性研究 - 以中區分公司為例」，*朝陽科技大學企業管理學系碩士論文*。
16. 劉麗真(1993)，「潮流擋不住 - 了解組織中的變遷」，台北：麥田出版公司。
17. 李序僧(1992)，「管理心理學」，台北：哈佛企管顧問公司。
18. 張華葆(1986)，「社會心理學」，台北：三民書局。
19. 俞文釗(1993)，「管理心理學」，台北：五南圖書公司。
20. 朱金池(2001)，*未來警察組織文化之取向*。P231
21. 吳融枚(1996)，「公營事業員工對組織變革及市場導向之認知 - 以台灣省煙酒公賣局為例」，*國立中山大學人力資源管理研究所碩士論文*。
22. 陳永姓，民87，*品質管制月刊*，P16
23. 唐飛，民89，「提升執法效能 打造祥和社會」，*警光月刊*，第528期，P4~6。
24. 劉勤章，民91，「專科警員班第廿、廿一期正期組、進修組開學典禮校長講話」，*樹人月刊*，第313期，P10~11。
- 二、英文部份
1. Burke, W.W. & Litwin, G.H., *Journal of Management*, Sep.Vol.18,3,p523-545(1992)
2. Fishbein M. (ED.), 1967, *Readings in Attitude Theory and Measurement*, New York: John Weily, pp.257-279
3. Folkman, S., Lazarus, R. S., DeLongis, A. and R. J. Grune(1986). "Dynamics of a stressful encounter: cognitive appraisal, coping, and encounter outcomes." *Jouranal of Personality and social. Psychology*, 50: 995-1003.
4. Hodge, B. J. & Johnson, H. J. (1970), *Management and Organizational Behavior: A Multidimensional Approach*, New York: John Wiley & Sons.
5. Kotter, J. P. & Schlesinger, L. A. (1979), "Choosing Strategies for Change", *Harvard Business Review*, 57, 106-114.
6. Kaplan, R. S. & Norton, D.P., "The balance scorecard — translating strategy into action", *Harvard Business School Press*, Boston(1996).
7. Kirton, M. J & Mulligan, G. (1973), "Correlates of Managers'" Attitudes toward

Change ” , Journal of Applied Psychology, 58, 101-107. 8. Rosenberg, Deanne (1993), “ Eliminating Resistance to Chang ” , Security Management, 37 (1), 20-21. 9. Rokeach, M. (1968), Beliefs, Attitudes & Values, San Francisco, CA: Jossey Buss. 10. Sliverman, D. (1968), “ Formal Organization or Industrial Sociology, Toward a Social Action Analysis of Organization ” , Sociology, 2, 221-223. 11. Steers, R. M. ( 1991 ) , Introduction to Organization Behavior, New York: Harper-Collins Publishers Inc. 12. Seligman, A.B.(1998), “ Trust and sociability: On the limits of confidence and role expectations, ” American Journal of Economics and Sociology, Vol. 57, No. 4, pp. 391-404. 13. Tichy, N. & Devannam, M. (1986), The Transformational Leader. New York: John Wiley. 14. Trumbo, D. A. (1961), “ Individual and Group Correlates of Attitudes toward Work-Related Change ” , Journal of Applied Psychology, 45, 338-344. 15. Tolman, R., and S. D. Rose(1985). “ Coping with stress: A multimodel approach. ” Social Work, 151-158. 16. Wiersma, M. F. & Bantel, K. A. (1992), “ Top Management Team Demography and Corporate Strategic Change ” , Academy of Management Journal, 35, 91-121.