

The Study of Brining in International Quality Management System to Affect the Achievements for Taiwan Police Administrat

林釗賢、劉家駒

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

ABSTRACT

The purpose of the research is to exam the influence of attitude, awareness, and confidence of participants to the achievements in the processes of implementing quality assuring confirmation system of ISO 9001 : 2000. The expectation of this research is to establish an investigation system in the processes of implementing a special project in order to become the references or guidelines for top-level and counseling organization in the future. The previous researches mostly focus on the analysis after implementing project but the establishment of a special project spends lots of time and inputs lots of human and material resources before the outcome comes out. When the problems exposed after the analysis of implementing project, the huge wastes of resources of related organizations have already happened even impossible to compensate (Ex. Negative image of impression).It is undoubted to establish an investigation system in the processes of implementing a special project. The prevention is much more important than curing. This research chooses three factors, attitude, awareness and confidence, which are deeply impact on human behaviors through profound interviews to find out the influence of those three factors to the achievements in the processes of implementing quality assuring confirmation system of ISO 9001 : 2000. The initial result of the research finds out the relationship as follows. The confidence is more obvious to influence on the achievements of participants. The relations between awareness and attitude and participants are weak.

Keywords : attitude ; awareness ; confidence ; achievement

Table of Contents

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

REFERENCES

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」, 台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. 陳永牲, 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, pp. 523-545 (1992). 2. Fishbein M. (ED.), 1967, *Readings in Attitude Theory and Measurement*, New York: John Wiley, pp. 257-279.

3. Folkman, S., Lazarus, R. S., DeLongis, A. and R. J. Gruene (1986). "Dynamics of a stressful encounter: cognitive appraisal, coping, and encounter outcomes." *Journal 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 Change", *Security Management*, 37 (1), 20-21.

9. Rokeach, M. (1968), *Beliefs, Attitudes & Values*, San Francisco, CA: Jossey-Bass.

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.