

警察勤務執行機構經國際ISO品質認證後之效益研究:以彰化縣警察局為例

鄭國偉、莊銘國

E-mail: 9607560@mail.dyu.edu.tw

摘要

隨著企業全球化趨勢與日俱增，引進ISO品質管理系統蔚為廿一世紀風潮，已成為企業品質保證基本認證，由於民主時代不斷的進步，人們對政府服務品質的要求也與日俱增，警察機關為政府行政機關之一環，為符合世界潮流並與全球接軌，遂師法企業引進ISO品質管理系統以提昇服務品質，惟是否真的符合預期效益，本研究因勤務執行機構是警察機關基層單位深入民間並分佈各地，與民眾接觸頻繁，即以此機構為研究單位，而以彰化縣警察局全體員警為研究對象，藉以瞭解導入後所發揮效益如何？雖然國內對於ISO品質管理系統的研究持續在推動，但對於警察勤務執行機構實行ISO品質管理系統的相關實証研究仍處於匱乏階段。因此，本研究藉由深度訪談與相關文獻探討等研究方法，來探討警察勤務執行機構實行ISO品質管理系統後所發揮實際內部及外部效益，以期本研究能提供警察機關未來在ISO後續稽核上的一些幫忙，並作為再深入研究之參考。本研究之結果，以內、外部效益顯示如下：一、內部效益：有關警察勤務執行機構辦公環境、硬體之改善及員警受理案件流程改善暨勤、業務執行改善方面均有發揮其效益。二、外部效益：有關提昇為民服務方面有發揮其效益；另對於治安、交通改善方面則未發揮效益。

關鍵詞：警察勤務執行機構；品質；ISO 9001：2000 品質管理系統

目錄

內容目錄 中文摘要	iii	英文摘要	iii
v 誌謝辭	vii	內容目錄	vii
viii 表目錄	x	圖目錄	x
xi 第一章 緒論	1	第一節 研究背景	1
2 第二節 研究動機	2	第三節 研究目的	2
4 第四節 研究章節與流程	5	第五節 名詞解釋	5
7 第二章 文獻探討	10	第一節 警察的定義	10
10 第二節 我國警察機關組織	11	第三節 國際ISO品質管理系統之探討	19
19 第四節 政府公部門導入ISO之文獻研究	28	第三章 警察機關導入ISO分析研究	33
33 第一節 我國警察機關導入ISO分析	33	第二節 研究方法與架構	41
41 第三節 研究範圍與對象	46	第四節 研究限制	47
47 第四章 研究分析	48	第一節 受訪者樣本資料敘述分析	48
48 第二節 受訪者基本資料彙整分析	52	第三節 研究面向敘述分析	68
68 第一節 研究結論	68	第二節 研究建議	70
70 參考文獻	73	附錄A	73
78 附錄B	80		

參考文獻

一、中文部份 內政部組織法(2006)，法務部全國法規資料庫[線上資料]，來源：

<http://law.moj.gov.tw/Scripts/Query4A.asp?FullDoc=all&Fcode=D0000001> 內政部警政署(2001)，九十年辦理「警察分局、分駐(派出)所導入ISO品質管理系統」總結報告[線上資料]，來源：<http://163.29.121.10/data/3307/download> 內政部警政署(2001)，台北市警政署，警察機關分駐(派出)所常用勤務執行彙編。石決(2003)。從顧客滿意觀點評估政府公務部門推動ISO9002執行績效 - 勞工保險局之個案研究，空中行政學報，13(2)，311-340。朱金池(1998)，我國警察組織設計之研究，國立政治大學公共行政研究所未出版之博士論文。朱金池(2001)，未來警察組織文化之取向，警學叢刊，31(3)，231。朱斌好，王萱蓉，黃啟誠(2001)，ISO 9000系列在臺灣公部門推行實證研究，中國行政評論，10(2)，46。朱斌好，王萱蓉，黃啟誠(2001)，ISO9000系列在臺灣公部門推行實證研究，中國行政評論，10(13)，37-70。吳思陸(2002)，警察機關推動ISO國際品質管理系統之研究，國立台北大學公共行政暨政策學系碩士在職專班未出版之碩士論文。李天祥(2001)，ISO9000與組織績效之迷思 - 以我國大專院校實施ISO9000系列驗證為例，國立東華大學公共行政碩士在職專班碩士未出版之論文。林公孚(1994)。突破ISO 9000 國際化品質經營之道。台北市:中華民國品質管理學會。林珍玉(2004)，地方政府實施ISO

制度對服務品質影響研究 - 以宜蘭縣政府為例，佛光人文社會學院公共事務學研究所未出版之碩士論文。徐仁輝(2000)，公司管理的比較，臺北市:商鼎。張淑敏(2002)，以ISO-9000品質管理系統為基礎之知識管理模式，南開學報，7(2)，749-760。梅可望(1999)，警察學原理，桃園縣:中央警察大學。陳立中(1987)，警察行政法，台北市:私立中國文化大學。黃文卿，林晏州(1998)，深度訪談之理論與技巧—以陽明山國家公園遊園專車推動為例，國家公園學報，12(2)，166-178。黃光雄，簡茂發(1997)，教育研究法，台北市:師大學苑。葉志誠，葉立誠(2001)，研究方法與論文寫作，臺北市:商鼎。彰化縣警察局(2004)，ISO 9001:2000簡介手冊，彰化縣:彰化縣警察局編印。戴永久(1991)，品質管理，台北市:三民。謝秀能(2003)，警察機關全面品質管理之理論與實際，警學叢刊，33(5)，77。

二、英文部分
Bainbridge, W. S. (1989). Survey Research: A Computer-Assistant Introduction, Belmont, CA: Wadsworth. Bittner, E. (1990). Aspects of Polic Work, Boston: Northeastern University Press. Creswell, J. W. (1994). Research Design: Qualitative & Quantitative Approaches. Thousand Oaks, CA:Sage. Deming, E. W. (1982). Quality Productivity and Competitive Position. Cambridge , MA:MIT Center for advanced Engineering Study. Erickson, F. (1986). Qualitative methods in research on teaching. New York:Macmillan. Klockars, C. B. (1985). The Idea of Police, Newbury Park. California: Sage Publications, Inc. Lowery, D. (1998). The Density of State Interest- Communities: Do Regional Variables Matter. The Journal of Federalism , 28(2), 61-79. Meegan, S., & Taylor, A. (1997). Factors influencing a successful transition from ISO 9000 to TQM. The influence of understanding and motivation. International Journal of Quality and Reliability Management, 14(2), 100-117 Neuman, W. L. (1997). Social Research Methods: Qualitative and Quantitative Approaches. 3rd edition. Boston, MA: Allyn & Bacon. Taylor, W. A. (1995). Organisational difference in ISO 9000 implementation practices. International Journal of Quality & Reliability Management, 12, 10-28. Uzumeri, M. V. (1997). ISO 9000 and Other Metastandards: Principles for Management Practice? Academy of Management Executive, 11, 21-36. Wimmer, R. D., & Dominick, J. R. (1997). Mass Media Research: An Introduction. Wadsworth Publishing Company, 100-102.