

# The Study on the Efficiency of Police Duty-Executing Organizations after Being Certified by ISO-Based on Examples ...

鄭國偉、莊銘國

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

## ABSTRACT

Amid the increasing business globalization trend, introducing the ISO quality management system has emerged to be a popular trend in the 21st century, and a rudimentary certification in business quality assurance. Through a constant progress in the democratic era, the public's demand for government service quality has also on the rise. With police administration being one of the links in government administrative agencies, in a move to bridge to global trend and reach out to the world, an initiative has been made in discerning whether the introduction of the ISO quality management system sought by the business section truly meets the expectation. The study has focused on police duty execution agencies as the study entity, being that they are widely distributed and the most rudimentary police units with frequent contact with the general masses. Focusing on all policemen at Changhua County Police Bureau as the study subjects, with which to discern what expectation can be achieved following the introduction. In spite of a continued effort to promote the ISO quality management system locally, relevant factual studies on implementing the ISO quality management system at police duty execution agencies remain lackluster at the present stage. In light of which, the study aims to examine the factual internal and external benefits following the introduction of the ISO quality management system into police duty execution agencies by adopting research methods including in-depth interviews and relevant literature review and the like, in anticipation that the study would contribute towards the police agencies' subsequent ISO audit in the future, and as references to pertinent in-depth studies. The study findings manifested in the internal and external yield are as follows, 1. Internal yield: The introduction of the system is found to provide tangible yield in the aspects of working environment, hardware, case acceptance flow, and duty/operations implementation. 2. External yield: The introduction of the system is found helpful in the aspect of excelling public service, but it contributes little in the aspects of law enforcement, traffic improvement.

Keywords : police duty execution agencies ; quality ; ISO 9001: 2000 quality management system

## Table of Contents

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 第一節 受訪者樣本資料敘述分析	48	第一節 受訪者基本資料彙整分析	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	54
54 第三節 研究面向敘述分析	68	第一節 研究結論	68
68 第一節 研究結論	70	第二節 研究建議	73
70 參考文獻	73	附錄A	73
73 附錄A	78	附錄B	80
78 附錄B			

## REFERENCES

- 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/Query/4A.asp?FullIDoc=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。石泐(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系列在台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 - 以我國大學院校實施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 Police 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.