

## 參考書目

### 壹、中文部份

#### 一、書籍

王宗柄，民 83 年。金融服務品管圈服務活動實務，台北：財團法人  
金融人員研究訓練中心。

石川馨著，鍾朝嵩譯。民 71 年。日本式品質管制，中壢：先鋒企業  
管理發展中心。

江岷欽，民 88 年。公共管理論文精選：政府再造與顧客導向的服務  
理念，台北：元照出版公司。

吳鄭重譯，裘蘭著。民 83 年，裘蘭品質領導手冊。台北：中國生產  
力中心。

林公孚，民 81 年。追求卓越的品質，台北：中華民國品質管制學會。

孫本初，民 90 年。公共管理，第三版，台北：智勝文化出版公司。

徐世輝，民 88 年。品質管理，台北：華泰文化出版公司。

張潤書，民 87 年。行政學，台北：三民書局。

陳怡芬譯，Crosby, Philip B. 原著。民 73 年，不流淚的品管，台北：  
天下文化出版公司。

劉毓玲譯，Osborne, D. & Gaebler, T. 原著。民 81 年，新政府運動，  
臺北：天下文化公司。

戴久永，民 81 年。品管七大手法，桃園：科建管理顧問公司。

顏斯華譯，Crosby, P. B. 原著。民 80 年，品質免費，臺北：中國生產力中心

## 二、論文

林長宏，行政機關採用全面品質管理之研究，國立政治大學公共行政研究所碩士論文，民八十四年六月。

金玉珍，洽公民眾對台北市區公所服務品質看法之研究，國立政治大學公共行政研究所碩士論文，民八十八年。

黃麗美，我國公共職業訓練機構應用於全面品質管理之實證研究，國立政治大學公共行政研究所，民八十六年。

梁景法，臺北市區公所服務品質向上提昇之研究—全面品質管理的觀點，文化大學政治學研究所，民九十年。

張瀨月，我國行政機關實施全面品質管理策略之研究，文化大學政治學研究所，民八十八年。

趙美珍，我國行政機關提升為民服務品質作法之研究—以服務品質獎頒發為例，國立政治大學公共行政研究所，民九十一年。

劉書寧，日本式管理哲學之研究，國立政治大學公共行政研究所，民八十三年。

賴俊達，TQM 應用於我國現階段戶政革新之實證研究—以臺北縣為例，文化大學政治研究所，民八十七年。

### 三、期刊

呂育誠，民 84 年“組織能力的再提升—全面品質管理(TQM)：兼論行政機關運用之可行性”，中國行政，第 58 期。

江岷欽，民 84 年“全方位品質管理與公共組織”，研考雙月刊，第 19 卷第 2 期，頁 16-30。

李傳政，民 84 年 4 月，“由全面品質管理經營看行政革新”，研考雙月刊，第 19 卷第 2 期，頁 66-72。

孫本初，民 84 年，“美國聯邦政府全面品質管理評審標準之概述”，研考雙月刊，第 19 卷第 2 期，頁 45-56。

陳金貴，民 83 年，“全面品質管理在公共部門的運用”，第一屆公共行政與政策學術研討會。

葉炳煌，民 84 年，“行政管理的新途徑—全機關品管”，中國行政，第 58 期。

楊錦洲，民 83 年“品質就是顧客滿意”，管理雜誌，第 246 期。

劉漢容，民 84 年，“全方位品質管理之我見”，品質管制月刊，第 31 卷 9 期，頁 22-24。

### 四、政府出版品

行政院研究發展考核委員會編印

民 85 年 全面提升服務品質方案。

民 89 年 八十九年度行政院服務品質獎評獎紀實，行政院研考會網站，<http://www.rdec.gov.tw/govpakt/show.asp?id=d58>。

民 90 年 九十年年度行政院服務品質獎評獎紀實，行政院研考會網站，<http://www.redc.gov.tw/govpakt/show.asp?id=d198>。

民 91 年 九十一年度行政院服務品質獎實施計劃，行政院研考會網站，<http://www.redc.gov.tw/govpakt/show.asp?id=d207>。

## 貳、英文部份

Bounds, G., Yorks, L., Adams M., & Ranney, G. (1994).  
Beyond Total Quality Management: Toward the Emerging Paradigm, New York: McGraw-Hill.

Brough, R. K. (1992).  
“Total Quality Management in State Government: The Eight Rules for Producing Results.” The Journal of State Government, Vol. 7, No. 2.

Carr, D. K. & Littman, I.D. (1991).  
Excellence in Government, Arlington: Coopers Lybrand.

Carr, D. K. & Littman, I.D. (1993).  
Excellence in government: Total Quality Management in the 1990' s. V A: Copper & Lybrand.

Cohen, S. & Brand, R. (1993).  
Total Quality Management in Government: A Practical Guide for The Real World, San Francisco: Jossey-Bass.

- Cohen, S. & Eimicke, W. (1994).  
 "Project-Focused Total Quality Management in the New York City Department of Parks and Recreation", Public Administration Review, Vol.54, No.5, pp450-456.
- Crosby, P. (1980).  
Quality is free, New York:Mentor.
- Dale, B. & Cooper, C. (1992).  
Total Quality and Human Resources: An Executive Guide, Oxford: blackwell Publishers.
- Daley, D. M. (1993).  
 "Pay for Performance, Performance Appraisal, And Total Quality Management." Public Administration Quarterly, Vol.17, No.1.
- Deming, W. E. (1986).  
Out of the Crisis, Melbourne Sydney: Cambridge: Center for Advanced Engineering Study, Massachusetts Institute of Technology.
- Denhardt, R. B. (1992).  
The Pursuit of Significance: Strategies for managerial Success in public Organization, Wadsworth Publishing Company Belmont.california.
- Feigenbaum, A.V. (1983).  
Total Quality Control, (3<sup>rd</sup> ed), New York: McGraw-Hill.
- Garvin, D. A. (1988). Managing Quality: The Strategic and

Competitive Edge, New York: Free Press.

Hutchins, D. (1984).

“Quality Circles–The Missing Link” , in Naoto Sasaki & David Hutchins(eds. ), pp. 57–70. The Japanese Approach to Product Quality :Its Applicability to The West, N. Y Pergamon Press Inc.

Juran, J. M. (1988).

Juran on Planning for Quality, NEW York: Free Press.

Lesley, A. & Malcolm, M. (1992).

Implementing Total Quality Management, Pitman Publishing Co.

Martin, L. (1993).

Total Quality Management in Human Service Organizations, california: sage.

Oakland, J. S., & Porter, L. J. (1994).

Cases in Total Quality Management, Oxford; Butterworth–Heinemann professional Publishing Ltd.

Tenner, A. R., & DeToro, I. J. (1992).

TQM–Three Steps to Continuous Improvement, Reading, MA: Addison–Wesley.

Rainey, H. G. (1991).

Understanding and Managing Public Organizations, CA: Jossey – Bass.

Daley, D. M. (1993).

“Pay for Performance, Performance Appraisal, And

Total Quality Management." Public Administration Quarterly, Vol.17, No.1.

Milakovich, M. E. (1990).

"Total Quality Management for public Sector Productivity Improvement." Public Productivity & Management Review, Vol. 14, No.2.

Milakovich, M. E. (1991).

"Total Quality management in the public Sector," National Productivity Review, Vol.10, No.2.

Mizaur, D.G. (1993).

"Quality Government is Government of the People · By the people · for the people" ,Public Productivity & Management Review, Vol.16, NO.4, pp.371-377.

Stupak, J. & Garrity, B. (1993).

"Change, Challenge, and The Responsibility of Public administrators for Total Quality Management in the 1990s: A Symposium, Part 2" ,Public Administration Quality, Vol.17, No.1, pp.3-9.

Swiss, J.E. (1992).

"Adapting Total Quality Management (TQM) to Government." Public Administration Review, Vol.52, No.4.

Zeithaml, V. A., Parasuraman, A. & Berry, L. L. (1990).

Delivering Quality Service: Balancing Customer

Perceptions and Expectations, New York: The Free  
Press.