

# 民眾對警察機關服務品質之研究-以彰化縣警察局溪湖分局為例

張啟淵、杜強國、樊晉源

E-mail: 372662@mail.dyu.edu.tw

## 摘要

隨著科技進步，網路通訊發達，民眾對警察機關服務品質的期望與要求與日俱增，警察機關應學習民間企業，將「企業管理」運用於勤務上被視為現代化警察應有的新思維。因此，警察機關對民眾服務的需求及影響服務品質的因素，應多加瞭解，積極推動、落實執行，才能獲得民眾的信任與支持；但警察執行「為民服務」工作，在民眾之認知上，總是有些差異性，如何制定最佳策略，滿足民眾期待，為當前警察工作的重點。本研究之目的在探討民眾對警察機關之服務品質，以居住在彰化縣溪湖鎮、埔心鄉、埔鹽鄉曾經向彰化縣警察局110報案並經溪湖警察分局所屬分駐（派出）所處理之民眾作為研究對象，以問卷調查方式，運用「PZB服務品質模式」、「SERVQUAL量表」及「警察派出所服務品質量表」，作為研究架構及衡量的工具，藉以瞭解民眾對警察機關服務期望與感受的差異，運用SPSS軟體進行分析，透過實證研究分析結果，作為未來提昇服務品質之參考，研究中發現：一、民眾人口統計變項對警察機關「期望服務」有顯著差異存在。二、民眾人口統計變項對警察機關「感受服務」有顯著差異存在。三、民眾對警察機關「服務品質」有顯著差異存在。

關鍵詞：警察機關、服務品質、PZB模式

## 目錄

第一章 緒論	1
第一節 研究背景與動機	1
第二節 研究目的	4
第三節 研究範圍與對象	5
第四節 研究流程	7
第二章 文獻回顧	8
第一節 服務品質的概念	8
第二節 服務品質的衡量模式	15
第三節 衡量警察機關的服務品質	19
第四節 國內警察機關服務品質之相關文獻	24
第五節 警察機關名詞的定義	28
第三章 研究方法	30
第一節 個案簡介	30
第二節 研究架構與假設	35
第三節 問卷設計與研究變項之操作型定義	37
第四節 資料蒐集與分析方法	40
第四章 實證分析	48
第一節 民眾基本資料分析	48
第二節 民眾對警察機關服務品質分析	52
第三節 人口統計變項對警察機關服務品質認知差異檢定	64
第五章 結論與建議	72
第一節 研究結論	72
第二節 管理實務意涵	76
第三節 研究建議	78
第四節 研究限制	82
第五節 後續研究建議	82
參考文獻	84
中文部份	84
英文部份	88
附錄：「民眾對警察機關服務品質」之問卷	90
圖次	
圖1-4-1 研究流程圖	7
圖2-1-1 影響服務品質因素	14
圖2-2-1 PZB服務品質的觀念性模式（缺口模型）	17
圖2-2-2 PZB服務品質衡量模式	19
圖3-1-1 彰化縣警察局溪湖分局轄境圖	31
圖3-2-1 研究架構圖	35
圖4-1-1 民眾性別分佈圖	48
圖4-1-2 民眾年齡分佈圖	49
圖4-1-3 民眾婚姻狀況分佈圖	50
圖4-1-4 民眾教育程度分佈圖	51
表次	
表1-3-1 彰化縣警察局101年3至5月受理受理溪湖分局轄內各類案況統計表	6
表2-1-1 服務的定義	8
表2-1-2 服務品質之定義	11
表2-3-1 警察機關服務品質的決定因素	21
表2-5-1 警察機關定義	28
表3-1-1 彰化縣警察局溪湖分局組織系統表	32
表3-2-1 警察服務品質構面與衡量項目	38
表3-5-1 各構面因素分析與效度分析表	44
表4-1-1 民眾性別分析表	49
表4-1-2 民眾年齡分析表	50
表4-1-3 民眾婚姻狀況分析表	51
表4-1-4 民眾教育程度分析表	51
表4-2-1 「期望服務」之敘述性統計分析	55
表4-2-2 「感受服務」之敘述性統計分析	59
表4-2-3 民眾對警察機關「期望與感受服務」差距比較	61
表4-2-4 期望與感受服務各構面敘述性統計分析	64
表4-3-1 人口統計變項-性別期望的服務變異數檢定	65
表4-3-2 人口統計變項-年齡期望的服務變異數檢定	66
表4-3-3 人口統計變項-婚姻狀況的服務變異數檢定	67
表4-3-4 人口統計變項-教育程度期望的服務變異數檢定	67
表4-3-5 性別對警察機關「感受的服務」變異數檢定	68
表4-3-6 年齡對警察機關「感受的服務」變異數檢定	69
表4-3-7 婚姻狀況對警察機關「感受的服務」變異數檢定	69
表4-3-8 教育程度對警察機關「感受的服務」變異數檢定	70
表4-3-9 整體「期望服務與感受服務」成對樣本統計量	71
表4-3-10 整體「期望與感受服務」成對樣本相關	71
表4-3-11 整體「期望與感受服務」成對樣本檢定	71
表5-1-1 各研究假設經統計分析及檢定驗證結果	75

## 參考文獻

壹、中文部份：黃勝源（1996），《服務品質屬性分析與滿意度研究 - 以警察機關之資訊服務為例》，中原大學工業工程研究所碩士論文，頁5。孫本初、陳諫森（1996），以服務品質再造警政新氣象，《公務人員月刊》，第2期，頁26-27。詹錦銘（1996），《全面品質管理於警察行政應用之研究》，大中央警察大學警政研究所碩士論文，頁5，10。葉毓蘭（1996），「警政新取向 談社區警政的理論與實際」，第四屆警察行政管理學術研討會論文，桃園：中央警察大學，p8。陳明傳（1998），「警政的取向」，桃園：中央警察大學。李震山（1998），《警察任務法論》，高雄市：登文，頁1。黃啟實（1999），「社區警政警民合作效能之研究」，中央警察大學行政警察研究所碩士論文。黃啟實（1999），「社區警政警民合作效能之研究」，中央警察大學行政警察研究所碩士論文。江岷欽（2000），《公共組織理論》，新北市：空中大學，（2000年再版）衛南陽，2001，新顧客滿意學，台北縣，商兆文化。余一縣（2001），「警察服務品質之實證研究：以台北市政府警察局派出所為例」，國立台北大學公共行政暨政策學系研究所碩士論文。陳明傳、孟

洛(Jim L.Munro)、廖福村(2001),《警政基礎理念-警政哲學與倫理的幾個議題》,桃園縣:中央警察大學,頁141。葉華容(2001),顧客關係、服務品質與顧客忠誠度之研究-以網路購物為例,東吳大學,碩士論文。林焯騰(2001),《提升警政服務品質具體作為之探討-服務導向與警民合作》,元智大學管理研究所碩士論文,頁2。侯國樑(2002),《政府再造行政機關為民服務品質與績效提升策略之研究-從「顧客導向」觀點探討》,義守大學管理研究所碩士論文,未出版。鄧學鑫(2003),《警政資訊揭露與民眾對警政滿意度關係之研究》,中國文化大學國際企業管理研究所碩士論文,頁1。趙美珍(2003),《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學系論文,頁1。謝秀能(2003)「警察機關全面品質管理之理論與實際」,警學叢刊第33卷黃翠紋(2004),「警政民意滿意度之調查研究-中華民國92年度調查報告摘要」,中央警察大學學報,第41期,桃園:中央警大學行政警察研究所。張海明(2005),《精進國軍福利營站服務品質與官兵滿意度之研究-以海軍艦隊休服中心為例》樹德科技大學經營管理研究所碩士論文。陳寶華(2005),《行政機關提升服務品質與民政滿意度之研究-以高雄市左營區公所為例》樹德科技大學經營管理研究所碩士論文。林清煌(2005),「民眾與員警對為民服務認知差異及警政滿意度之研究—以桃園縣為例」中原大學企業管理研究所碩士論文。林世當、林聰槐(2005),《警察實務常訓教材》,臺北:內政部警政署編印。吳宜蓉(2005),《我國警政滿意度調查分析之研究》,中央警察大學行政警察研究所碩士論文。吳萬益(2005),企業研究方法,台北,華泰書局。張燦銘(2005),「戶政事務所服務品質與顧客滿意度之研究」,修平學報,第11期,頁61。高瑞新(2006),《以PZB服務品質缺口模型探討警察服務品質之研究-以高雄港務警察局為例》國立高雄第一科技大學行銷與流通管理系研究所碩士論文。李翠娥(2007),《臺中縣民眾與員警對警政機關為民服務品質認知之研究》,逢甲大學公共政策研究所碩士論文。邱薇伊(2008),《政府契約人員與常任人員之組織承諾與工作滿足感之比較分析-桃園縣政府勞動與人力資源處個案研究》銘傳大學公共事務學系碩士班學位論文。邱皓政(2008),《量化研究與統計分析》,台北:五南。呂俊翰(2009),《基層警察機關服務品質之研究-以金門縣警察局為例》銘傳大學國家發展與兩岸關係研究所碩士論文。蔡欣達(2009),《警察人員角色轉變與服務品質之研究-以彰化警察分局為例》東海大學公共事務研究所碩士論文。莊文忠譯(2010),Miller, R. L., C. Acton, D. A. Fullerton, J. Maltby著,《SPSS在社會科學的應用》(SPSS for Social Scientists),台北:五南,(原書於2006年出版)。貳、外文部份:Cardozo,R.N.1965“An Experimental Study of Customer Effort, Expectation and Satisfaction,” Journal of Marketing Research, Vol.2, August 1965, pp.244-249 Czepiel John A. & Jarry J. Rosenberg, 1976, Consumer Satisfaction: Toward an Intergrative Framework, Proceedings of the Southern Marketing Association, pp.169-171 Hempel, Donald J. (1977). Consumer Satisfaction with the Home Buying Process: Conceptualization and Measurement in The Conceptualization of Consumer Satisfaction and Dissatisfaction. Mass: Marketing Science Institute. Oliver, Richard L. (1980). A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions. Journal of Marketing Research, 17(November), 460-469. Parasuraman, A., Leonard L. Berry, Valarie A. Zeithaml, (1988), SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. Journal of Retailing, 64, p. 12-40. Carter David, Community Alliance, in Larry T. Hoover, Police Management: Issues and Perspectives, Chapter 3, Washington D.C.: Police Executive Research Forum, 1992, pp61-86. Juran and Vincent (1990), Defining and Measuring The Quality of Customer Service, Marketing Intelligence and Planning, P.36-44. Kaiser, H.F. (1960) “The Varimax Criterion for Analytic Rotation on Factor Analysis,” Psychometrika, p.189 Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry (1998) “Communication and Control Processes in the Delivery of Service Quality,” Journal of Marketing, Vol:46, P.52. Parasuraman, Zeithaml and Berry (1985), Problems and Strategies in Service Marketing, Journal of Marketing, Vol:49, Spring, P.33. Parasuraman, Zeithaml and Berry (1985), A Conceptual Model of Service Quality and Its Implication for Future Research, Journal of Marketing, Vol:49, P.41-50. Roberg, Roy R. and Kuykendall, J., Police Organization and Management: Behavior, Theory and Processes, CA: Brooks Cole Publishing Company, 1990, pp30-32.