

# 新北市警察受理住宅竊盜報案服務 滿意度影響因素之研究

作者：張淵菘<sup>※</sup>

指導教授：章光明<sup>§</sup>、陳明傳<sup>§§</sup>

## 目 次

壹、前言	三、研究對象
貳、文獻探討	四、問卷調查
一、犯罪被害人對警察的需求	肆、研究結果分析
二、警察受理報案服務滿意度 之相關研究	一、潛在外衍變項與測量指標
三、警察受理報案服務滿意度 影響因素	二、潛在內衍變項與測量指標
參、研究架構與方法	伍、研究結論與建議
一、研究架構	一、研究結論
二、研究方法	二、研究建議
	三、結語

## 摘 要

顧客滿意度為近年來經常受到國內外企業或政府機關所重視的議題。行政機關自1980年代中期受到新公共管理思潮導入顧客導向以來，民眾對於公務人員的服務滿意度均會影響民眾對於政府的信心與支持度。警察機關不斷要求員警受理報案時應表現良好的服務態度以提供優質的服務品質。然而影響犯罪被害人對於警察受理報案服務滿意度的實證研究仍相當缺乏，因此本研究旨在探討犯罪被害人對於警察受理報案服務滿意度的影響因素。本文採用訪問調查法，問卷內容包括「社區治安狀況」、「警民過去接觸經驗」、「受理報案服務品質」等三個自變項及「被害人滿意度」為依變

※ 現任職中央警察大學學生總隊訓導兼任助理教授。

§ 現任職中央警察大學行政警察學系教授。

§§ 現任職中央警察大學國境警察學系教官。

項的問卷。本文針對新北市地區 2011 年住宅竊盜被害人 2330 位為調查對象，共計完成 467 位問卷調查以了解受訪者對於研究主題的看法。問卷的量化分析方法採用結構方程模式分析 (SEM) 以檢證研究架構合適性。研究結果顯示各自變項直接或間接影響被害人的滿意度，其中尤以受理報案服務品質的影響力最為顯著。總結而言，此研究希望能夠建構本土的理論模型並解釋警察受理住宅竊盜報案服務滿意度影響因素的動態關係，警察機關也可藉此進一步了解住宅竊盜被害人是如何重視報案的服務品質。

關鍵詞：報案、住宅竊盜、服務品質、滿意度

## Abstract

Researchers of NPM(new public management) have often suggested that customers' satisfaction toward public officer would likely affect their confidence and support of government. However, research which has empirically documented the determinants of satisfaction toward the police service is scant, especially burglary victim. Therefore, the aim of this article attempts to explore what are determinants of burglary victim' s satisfaction toward police. The research involved a survey, comprised of four sets of questionnaires concerning community security situation, police-victim pre-contact experience, police service quality and victims' satisfaction. 467 survey questionnaires were conducted in this study to understand the perception of community security situation, police-victim pre-contact experience, police service quality and satisfaction. The quantitative analysis of the questionnaires was conducted through SEM in order to confirm the validity of research framework. Results of this study showed that dependence variable is influenced directly and indirectly by all independence variables. To conclude, this may be of importance in explaining the dynamic relationship between determinants and satisfaction especially in service quality factor, as well as in providing police officer with a better understanding of how victims of burglary concerning about high service quality.

**Keywords : Call for police, Household burglary, Service quality, Satisfaction**

## 壹、前言

「優質政府治理」近年來已成為各國政府與國際關注的優先議題，由於公部門治理

品質的良窳，直接影響國家社會的經濟發展與人民生活品質。在全球化浪潮下，各國政府均面對著更為嚴峻複雜的治理環境與挑戰，民眾對政府實踐民主行政、提供高品質

公共服務與有效解決公共問題的能力要求與期待也愈趨殷切（張文蘭、林芳如、武桂甄，2009:101）。政府面對全球化的科技創新、自由化經濟及公民意識高漲等外在環境壓力下，必須以更具有彈性的形式，檢視並整合既有的功能，以更快速方式回應民眾的需求，型塑出新的治理型態（宋餘俠、黃子華，2009:19）。因之，在這變革的年代，政府的服務須追求創新並與時俱進，掌握民眾的需求並迎合民眾的期待，才能建構優質政府治理的模式。

這些年，隨著民主化、現代化觀念的深耕，我國政府持續致力於行政革新，鼓勵公部門研發創新以提供民眾優質服務的種種施政作為，頗具成效，各種不同業務類別為民服務政府機關，包括稅務、監理、地政、衛生、戶政等，在服務民眾的相關軟、硬體措施上，例如改善作業流程及設置服務櫃台等，均有長足進步，種種為民服務的創新作法，的確給人民帶來「頭家」的感覺。2011年馬總統英九先生接見「台灣公共行政與公共事務系所聯合會」(TASPAA)第6屆理監事暨參加2011年年會與會外賓時表示，「政府未來在公共行政與公共政策方面，將針對政治風氣、行政效率及服務態度等三方面持續努力，我們希望在這些方面深刻的讓民眾感覺到改革已經發生，而且還會繼續發生」，顯見服務的品質已成為公共行政重要努力的發展方向<sup>1</sup>。

警察的功能與角色在社會大環境的變遷下，由過去傳統強調「秩序維護」及「打擊犯罪」者的角色，逐步朝向「服務型警政」的趨勢發展。Bayley和Shearing(2001:29-32)即認為民主警政的警察所應追求的公共利益包括：正義(justice)、平等保障(equality of protection)和服務品質(quality of service)三種，其中服務品質係指警察組織的角色功能應以為民服務導向，且應不斷改善警察的服務品質。警察不能只把為民服務當成達成警察任務的手段，尚應把為民服務當成警察工作的目的之一，以創造一種社會安全感，使民眾免於恐懼，提升生活品質。顯見警察的服務角色，已隨著政經環境的快速變遷與民眾的需求，而更顯重要。

過去警察機關積極推動改善警政服務品質作為，這些提升服務品質作為的核心對象，即提供民眾一個高滿意度的服務品質。美國警政學者Bayley(1985: 130-138)即曾以接觸理論的觀點研究警察機關所提供的服務，該研究指出民眾對於警察服務的需求，深受警民互動關係的影響，民眾對於警察服務的需求，不僅植基於民眾實際上的需求，而且還植基於民眾相信警察能夠提供服務的能力，民眾願意到警察機關報案，非僅止於個人無奈而必須報案外，其中仍隱含民眾相信警察能夠提供受(處)理案件的服務。

根據內政部警政署民國99年警政工作年報的統計資料顯示，民國99年度全般刑案發生數為371,934件，而竊盜案件發生數為142,774件，佔全般刑案38.39%為發生數最多的案類，受害的人數最多，影響層面

<sup>1</sup> 資料來源：總統府新聞稿，網址：<http://www.president.gov.tw/Default.aspx?tabid=131&itemid=24465&rmid=514>，瀏覽日期：2012/2/1。

甚廣，其中住宅竊盜對民眾的影響最鉅。在國外住宅竊盜 (Burglary) 案件屬於重罪，甚至此類案件有可能成為性侵害案件，因此，國外刑事司法機關都非常重視住宅竊盜，但是國內警察機關似乎並未非常重視此類案件，就實際案件發生的被害人而言，對被害人的犯罪恐懼感影響即深且遠，因此，住宅竊盜誠為重要的研究議題，爰此，本研究欲找出警察受理住宅竊盜報案服務滿意度的影響因素，建構符合本土需求之理論模式，進而調整受理報案的服務策略，以提升警察受理報案的服務品質及被害人的滿意度。

## 貳、文獻探討

自從 1980-1990 年代社區警政改革運動興起後，犯罪被害者的服務滿意度成為重要的研究議題。社區警政的哲學強調，警察兼具抗制犯罪及為民服務導向的功能。在社區警政的哲學之上，警察提供民眾的服務逐漸朝向「顧客導向」的模式以提供民眾各種不同的服務 (Ericson & Haggerty, 1997)，因此，警察績效的衡量亦改變為整合犯罪抗制與服務導向兩者兼具的模式。

過去以犯罪抗制為主的警察績效衡量方法通常採取量化方式，包括了逮捕數、開罰單數量或破案率。當警察組織採取社區警政哲學後，警察績效的衡量勢必包括其他主觀的衡量方式。誠如 MacKenzie 和 Uchida(1994: 286) 所述：

警察效能衡量的重要因素是社區民眾接受警察的程度和警民互動情形，過去強調警

察逮捕犯罪或定罪率已不再是最佳的指標。

從 1970 年代到 1980 年代初期開始，犯罪被害人的利益保障遭遇困境 (Karmen, 1990)。犯罪學者和受害者學家認為，犯罪受害者不僅受到犯罪者的傷害外，亦受到處理案件之刑事司法人員的二度傷害 (Mann, 1993)。過去諸多學者的研究顯示，犯罪受害者並未受到刑事司法人員的尊重對待 (Karmem, 1990)。受害者對於警察滿意度亦成為社區警政理論基礎的重要研究議題，當警察能夠讓民眾 (受害者) 滿意警察的服務時，受害者對於警察當然會有正面的觀感。社區警政的思維認為，當警察與民眾有良好的關係，可以有效的促進彼此之間的合作 (Frank et al., 1996; Reising & Giacomazzi, 1998)。如果警民合作的話，警察的工作會更有效率，民眾的被害恐懼感也會降低，被害的民眾也會比較有信心和意願向警察報案，提供警察治安訊息並與警察互助合作。誠如 Martin(1997: 521) 所述：

當受害者認為他們的需求能夠獲得解決時，警察將會具有存在的合法性。被害人會把警察當成資源……。社區警政強調對於民眾委託案件的課責，對受害者而言，就是被害者的服務滿意度。

警察受理報案服務的對象為犯罪之被害人，因此對於被害人服務的良窳，會影響被害人對於警察的滿意度，若警察能夠滿足被害人需求，自能提升被害人的滿意度，究竟被害人對警察有那些需求，而警察受理報案服務滿意度影響因素有那些，本文透過相關

文獻探討分析之。

## 一、犯罪被害人對警察的需求

警察受理被害人報案的改善策略，最重要的是如何提出符合被害人的需求與反映被害人心聲的策略，被害人的需求繁多，而且會因為被害人的案件類型差異而有所不同，警察須視其需求與警察在刑事司法體系中與被害人的相關性而加以定位，確認警察在受理案件及後續偵辦案件的同時，能夠給予被害人公平保障的機會與權利，以實現尊重人權、依法行政的目的。

美國被害者學學者 Karmen (1990) 從警政專業化角度對犯罪被害人保護工作內容進行檢視並指出，被害人向警察控訴犯罪的主要原因在於預防再次被害、阻止犯罪人再犯和保護他人；而被害人報案後希望警察能立即行動，以獲得救援、逮捕犯罪人、返還財產、蒐集證據、找到目擊證人等。然而，犯罪被害人可能遭受警察的「二次傷害」而放

棄尋求協助，低報案率的問題長期存在，此說明了警察在執法方面與民眾更緊密合作的成效甚低。

從 Karmen 所檢視的內容可以發現，犯罪被害人向警察報案後，希望警察能夠立即提供的行動作為與犯罪偵查行動有關，若進一步深思，被害人因害怕遭受警察的「二次傷害」而放棄報案尋求協助，更突顯警察在受理被害人報案時的服務態度、專業能力及是否讓被害人感到安全與信心的重要性。

1999 年國際警察首長協會 (the International Association of Chiefs of Police, IACP) 召集各地實務工作者舉辦研討會，融合各實務工作者的意見撰寫而成的「加強執法以回應被害人 (Enhancing Law Enforcement Response to Victims)」即明確提出被害人的關鍵需求包括：安全、可及性、資訊、支援、持續性、發言及正義等七項，各項需求的定義如下表：

表 1 IACP 所列之被害人關鍵需求定義

被害人需求	定義
安全 (Safety)	防止來自加害者威脅的保護、與避免再度被害的協助。
可及性 (Access)	參與司法程序的機會和獲得資訊與服務。
資訊 (Information)	有關司法程序與被害者服務的簡要而有用的資訊。
支援 (Support)	協助被害人有能力參與司法系統程序及傷害的修復。
持續性 (Continuity)	刑事司法各單位提供持續性的服務。
發言 (Voice)	讓被害人能夠對於案件程序議題及大方向的策略提出意見。
正義 (Justice)	接受必要的治療支援並確認加害者已為自我行為負責。

資訊來源：IACP(2008). Enhancing Law Enforcement Response to Victims.

對於這七項關鍵需求，IACP 更進一步研擬執法人員的回應策略如下表 2，為了維護被害人的權利並符合其基本需求，讓被害

人從接觸警察人員開始至案件結束，IACP 更釐訂出 13 項基本的原則供實務工作者參採，其內容詳如表 3。

表 2 執法人員回應被害人的 7 項關鍵需求策略

被害人需求	執法人員的回應策略
安全 (Safety)	警察要了解被害人所處危險狀態並知道如何回應現場需求。保護被害人避免未來遭受恐嚇及傷害，以確保被害人的安全感。
可及性 (Access)	警察與被害人接觸調查案件時，要讓被害人感到舒適，而且要適時的提供案件的訊息，不要讓被害人有種被蒙在鼓裡的感覺。
資訊 (Information)	提供被害人有關獲得支援的資訊手冊、聯絡電話。而且要符合被害人所處社區狀態的需求。
支援 (Support)	警察應該要對被害人的情緒狀況非常有感知，而且要讓他們願意說出被害過程。要讓被害人在討論案情時感到非常舒適，讓他們感受到警察關心他們的需求。建立回應政策讓機關能夠確保警察用心對待被害人，並給予員警行政支援。
持續性 (Continuity)	警察在做完筆錄後，應該協調地方被害保護機構或檢察官以提供被害者持續性的服務。有很多案件結果並未偵破，因此被害人可能不需要法庭系統的協助，但是如果被害人後續有需要時，應該要能夠獲得諮詢及其他協助的資訊。
發言 (Voice)	警察機關應該要調查被害人的需求及警察需要改善之處。讓被害人表達需求並關心被害人需要警察回應的作為。
正義 (Justice)	正義的實踐在於讓被害人、警察、檢察官、保護機構等皆能滿意，但是達到此目標並非透過逮捕、判刑、執法，而是透過整體流程的合作、溝通及支持，才會獲得較佳的結果。

資訊來源：IACP(2008). Enhancing Law Enforcement Response to Victims.

表 3 警察回應被害人權利需求的基本原則

- 公平、尊嚴和同情地的回應被害人。
- 保護被害人避免再次被害。
- 盡可能提供被害人協助。
- 提供被害人無縫接軌的服務與協助。
- 告知被害人權利及司法流程的安排。
- 讓被害人有能力參與案件流程。
- 讓被害人便於了解調查日程、法庭和判決流程。
- 確保各項服務流程的持續接軌。
- 聚焦於被害人傷害的修復。
- 告知被害人犯罪者的狀況。
- 鼓勵被害人說明被害過程並細心的聆聽。
- 提供有被害經驗的過來人協助其他被害人及參與刑事司法系統服務的機會。
- 廣納被害者參與政策與規範的研擬。

資訊來源：IACP(1999). What Do Victims Want?

綜觀被害人對於執法人員的權利需求可知，無論是安全、資訊、支援等需求，其目的無非在追求正義的實踐，過去強調以牙還牙，以暴制暴的應報式正義，經反省後已朝

向「修復式正義」發展，修復式正義的核心價值是：治療重於處罰、道德學習、社區參與照顧（犯罪者等）、有尊嚴的對話、寬恕、責任、道歉與修補傷害（Braithwait, 2002）。

新世紀的修復式正義是要回復到一個理念的境界，不但對被害人有往後看的給予賠償，也有給予往前看的保護與修復。修復式正義的重點是犯罪所造成的所有損害，包括：財物損失、身心損害、人際關係的傷害及社會功能的損害等，希望能回復這樣損害，且往前發展共同福祉。

過去在人權保障的思維中，刑事司法體系強調被告的「無罪推定原則」，讓被害人與加害人之間的權益失衡，近年來在犯罪被害人保護運動的推行下，已經有愈來愈多的法學、犯罪學、刑事政策及刑事司法實務工作者，致力於以被害人及其需求為中心的思考，提供被害人於犯罪行為發生後的協助、補償、進一步的保護等，不論是被害者與加害者的調解、家庭團體會議的參與、審判圈的參與、補償性觀護及其他各種居民委員會，在美國、加拿大、日本、澳洲及紐西蘭等國，均可以看見以警察為主體而實踐修復式正義的執行現況（許春金等，2004），雖然目前我國尚無以警察機關為主體的措施，但是因為警察是犯罪案件成立與否的第一關，對被害人而言，往往是第一位接觸的專業人員，因此，警察提供優質的報案服務品質，讓被害人獲得初步的情緒修補，誠為踐行修復司法的起始。

在許春金等（2004）的研究中即明確指出警察機關在受理報案時，依修復式正義的

精神可以提供下列的可行作法。

- （一）訂定警察機關內部被害服務的守則或綱要，內容可包括：應以平和懇切態度詢問被害人；被害人有權得知其加害人被偵查、逮捕、拘留、飭回、起訴、交保、判決、入監執行或釋放的資訊；被害人為證人時對其身分應保密；在有安全顧慮時提供人身保護等。
- （二）各地警察機關與被害人保護協會分會建立正式管道視被害者意願轉介及持續聯繫以便提供後續追蹤與服務。
- （三）將警察機關在處理案件的第一時間為被害人提供被害者保護、援助、申請補償、社會救助以及民眾求償等相關機構資訊納入標準作業程序。

修復式正義強調當事人的協商過程，其目的無非強調以被害人為中心的流程，警察機關重視被害者的地位以及加強對被害的服務不但是修復式正義精神的實踐，更可以提升民眾對警察的滿意度，亦可提升警察專業形象，換言之，建構以被害人為中心的受理報案服務流程，實具重大意義，而本研究依據修復式正義中的有關警察扮演的角色，從「安全維護需求」、「公平尊嚴對待需求」、「資訊提供需求」及「回復正義需求」等四個面向，歸納被害人對於警察服務需求如下表：

表 4 被害人對於警察服務需求彙整表

面向	警察服務內容
安全維護需求	防止再次被害、平穩及安全的生活、避免遭受恐嚇、提供預防再次被害作為、保護個人隱私、保密案情、人身保護等。
公平尊嚴對待需求	平和懇切的態度、公平尊嚴的對待、同理心的對待、陳述意見等。
資訊提供需求	告知案情、提供自我保護訊息、提供協助訊息、提供生理、醫療、心理和社會支援管道資訊等。
回復正義需求	受理報案、快速反應、即時通報、現場蒐證、製作筆錄、提供援助、偵查真相、逮捕嫌犯、取得有效證據起訴嫌犯、返還財物、精神創傷平復等。

資料來源：本研究整理繪製

## 二、警察受理報案服務滿意度之相關研究

受理民眾報案是警察被動與民眾接觸的重要途徑之一，如何提供民眾報案服務滿意度一直是學者所關注的焦點，過去國外學者的研究亦汗牛充棟，以下根據過去學者的研究梳爬分類之。

### (一) 個人屬性

被害人的個人屬性是研究被害人對於警察服務滿意度的重要觀察因素，早期的研究聚焦於被害人個人人口屬性與警察服務之間的關係，包括種族、社經地位，年齡和性別 (Cheurprakobkit, 2000; Priest & Carter, 1999; Williams, 1995; Grinc, 1994; Skogan, 1978; Decker, 1981; Sullivan et al., 1987; Austin & Vogel, 1995; Kusow et al., 1997)，後期的研究亦無法脫離人口屬性的關係變項 (Brown & Benedict, 2002)。因此，人口屬性是研究民眾對於警察服務滿意度的基礎變項。

人口特質在 1960 年代到 1970 年代初期，開始應用於研究民眾對於警察觀感 (Sullivan et al., 1987; Webb & Marshall,

1995)。在種族衝突時期，民眾個人的特質對於警民關係的研究而言，具有關鍵性影響 (Webb & Marshall, 1995)。誠如 1968 年成立的 Kerner 委員會的研究發現，種族在過去 40 年來是必定存在的影響因素 (Weitzer & Tuch, 2006)，早期種族分類僅區分為黑白兩種族群 (Campbell & Schuman, 1972; Furstengerg & Wellford, 1973; Hadar & Snortum, 1974; Hahn, 1971; Zeit, 1965)。近年來的相關研究已將種族增加到黑人、白人及西班牙裔等三類，甚至於更多 (Reitzel et al., 2004)。由於種族因素在美國社會發展的獨特性，因此，對此因素的研究甚多 (Jefferies et al., 1997; Freidman, 1993; Levin & Thomas, 1997; Rennison, 2001)，惟我國社會發展的條件與美國不同，因此，種族因素本研究將不納入考量。

同樣的，年齡和性別是重要的預測因素 (Sullivan et al., 1987)。例如：每年遭受逮捕而拘留的民眾，有很多是年輕人，這些人對於警察的觀感非常不佳 (Wu et al., 2009)。李湧清 (1983) 的研究則指出：民眾年齡的差異對尊敬警察的認知，產生顯著的低相關

情形，另外，就不同年齡層民眾對警察的整體印象而言，年齡與態度之間則同樣呈現顯著的低相關。老年人相較於年輕人會比較喜歡警察 (Coulter, 1983; Jefferis et al., 1997; Parker et al., 1995; Williams, 1998)，年齡對於警察滿意度具有顯著性的影響 (Brandl & Horvath, 1991; Percy, 1980)。整體而言，不同年齡層的民眾對於警察服務滿意度之差異，仍有待進一步考驗。

行政院研究考核發展委員會(1996)之調查結果發現，性別對警察服務滿意度的確會產生影響，而且女性民眾所覺知的滿意程度顯著高於男性。但是 Brown 和 Coulter(1983)的研究結果卻不同，若同時觀察性別與其他變項，則有混合的影響，年輕男性對於警察的觀感偏向負面，但是年齡較長男性較年長女性較具有正面的觀感 (Jefferies et al., 1997)。唯仍有其他研究指出，性別在民眾對警察服務滿意度上，並不會有顯著的差異 (李湧清, 1983; Davis, 1990)。

一般而言，收入愈高，被害的可能性降低 (Rennison, 2001)。Brown 和 Coulter(1983)的研究指出，年齡和收入與警察服務滿意度具有顯著性的正相關。年齡及收入愈高者，對於警察服務的滿意度愈高。當這些民眾認為他們對於警察有更大的影響時，他們對於警察的滿意度會愈高，但是 Scaglione 和 Condon(1980)的研究指出，民眾的收入高低與滿意度之間並無影響。

至於教育程度而言，過去諸多研究顯示，教育程度對於警察服務滿意度之間並無顯著性的影響 (Brown & Coulter, 1983;

Jefferies et al., 1997; Scaglione & Condon, 1980)，但是國內的研究卻有不同的發現，賴國政(2006)的研究結果指出，不同教育程度之民眾對於警察服務滿意度，有極為顯著的影響，而行政院研究考核發展委員會(1996)的調查結果亦發現，教育程度與服務滿意度之間存有負相關影響，亦即學歷越高，對警察服務滿意度越低。

整體而言，性別、年齡、家庭或個人收入、社會地位或教育程度等人口特質，均是過去學者研究民眾對於警察服務滿意度的重要因素。但是並非所有的研究均提出人口特質與服務滿意度之間有顯著的相關性，而是透過許多綜合性的因素與之交互作用的結果，例如：民眾的社經地位、所屬的社會階層及居住位置等。

## (二) 案件類型

Poister 和 McDavid(1978: 133)的研究發現，案件類型會影響報案人對於警察服務滿意度，在研究中指出，重大犯罪被害者的報案滿意度會明顯高於其他的滿意度，而整體滿意度會因為犯罪案件類型的不同而有所差異，其影響程度顯著大於被害人的社會地位特質。不同犯罪被害類型的犯罪者，對於警察服務的期待不同，而會對於警察的需求也不同，進而影響了警察服務的滿意度 (Chandek & Porter, 1998)。由於警察受理被害人報案的案件類型諸多，依目前各縣市警察局受理民眾報案之類別包括列管案件、一般刑案、社會秩序、災害案件、治安事件、交通案件、服務案件及其他等，諸多不同案件類型，民眾對於員警受理報案之服務滿

意度，會因為個人對於警察服務期待的差異而有所不同。由於本研究以住宅竊盜案件為研究對象，因此案件類型未納入本研究之影響因素。

### (三) 警民接觸經驗感受

Lipsky(2004)稱警察是「街頭公務員」(street level bureaucrats)，警察代表政府提供民眾公共服務，由於街頭公務員具有勞力密集的特性，在提供服務的過程中勢必面臨服務分配的問題，而這樣的服務裁量過程便會直接影響民眾對於警察或政府的滿意度，因此，警察在街頭提供與治安有關之公共服務時，對於服務的分配良窳及警民接觸的經驗感受，都會影響民眾對於警察的滿意。

過去諸多研究顯示，民眾與警察接觸的經驗會影響民眾對於警察服務的整體滿意度，不愉快的接觸經驗比良好接觸經驗的影響更大。當警察無禮貌、粗暴或不公平的行為，給民眾不佳的接觸經驗感受，會讓民眾不僅對於當下的服務不滿意，也會影響整體的滿意度(Tyler, 1990; Tyler & Hou, 2002; Wortley et al., 1997; Brandl et al., 1994; Ren et al., 2005; Rosenbaum et al., 2005; Scaglione & Condon, 1980; Zevitz & Rettamemal, 1990)。Mastrofski(1981)認為民眾對於警察滿意度的評估要從警民接觸的程度衡量。1999年的美國國家研究顯示有79%的民眾過去一年未曾與警察有接觸的經驗，與警察有接觸經驗者，有大約一半的人是使用交通工具被警察攔停(Langan et al., 2001)。由於大多數的人未曾與警察有接觸的經驗，因此，大眾對於警察的印象是其他資訊來源交雜

的結果，這些資訊來源包括：小說對於警察工作的描述、電視節目、電影中的警匪片、媒體報導、其他警察人員親友的轉述等(Gallagher et al., 2001)。民眾因為這些間接資訊而產生對於警察的看法，其間的關係如何很少有人知道。因此，藉由一般調查民眾對於警察看法的資料是無法反映警察真實的績效表現。事實上，調查與警察有接觸經驗之民眾的滿意度，才能真正了解警察提供民眾服務的品質，而且警察機關應該實行這樣的調查(Longworthy, 1999; Mastrofski, 1981)。這些調查可以讓警察機關了解警察在受理民眾報案時，警察人員所表現的態度及顯現的各種行為樣態，同時評估民眾對於警察機關服務的滿意度。

基本上，警民之間的接觸方式可以分為民眾主動與警察接觸，或警察主動與民眾接觸兩種類型(Decker, 1981; Skogan, 2006)，Decker(1981)認為就接觸的本質而言，民眾自願性的與警察接觸，對警察的觀感會比較正面，而民眾非自願性的與警察接觸結果，民眾對於警察的觀感會比較偏向於負面，過去已經有很多的研究成果均支持這樣的論點(Schafer et al., 2003; Skogan, 2005)。1988年英國犯罪調查(British Crime Survey)報告指出，民眾主動與警察接觸的樣態中，發現民眾打電話給警察、親自到派出所或在街頭尋問警察相關訊息時(例如：發生交通事故時)，民眾通常會比較滿意(Rosenbaum et al., 2005)。然而，民眾向警察反映侵擾事件、妨害安寧問題或可疑人物等，民眾所獲得的對待通常比較不滿意，至於因為犯罪被

害而報案的話，其滿意度最低，而且不滿意度非常的顯著 (Mayhew et al., 1989)。在美國的研究結果亦獲得相同的結論，因為犯罪被害而報案者，被害者與警察接觸的滿意度低於其他各種不同類別的警民接觸滿意度 (Bordua & Tiffit, 1971; Skogan, 1989; Smith, 1983; Walker et al., 1972)。Schuck et al.(2008) 研究發現，無論社區特性如何，負面接觸經驗感受會導致民眾對於警察績效的不滿意。Huebner et al.(2004) 指出，民眾因需要協助而主動尋求警察服務時，若接觸的經驗不滿意時，將會影響民眾對於警察整體的滿意度。

警民接觸的另一種類別是警察與民眾非因特殊自願或非自願性的警民接觸的情境。這種接觸的因原通常是非正式性的發生在社區鄰里之中，例如：警察在社區街道或教堂與民眾友善地聊天，猶如我國家戶訪查的情境，但是嚴格來說，家戶訪查屬於警察勤務方式之一種，其性質應屬於警察主動與民眾接觸的類型。Brandl et al.(1994) 指出這樣的接觸方式會讓民眾經由這樣互動的過程而對於警察產生一定印象，而且會強化原先對於警察好感的認知。例如：Cheurprakobkit(2000) 的研究發現，如果民眾對於警察有良好的印象並享受與警察聊天的經驗，他們通通會比較肯定警察的績效表現 (Hunag & Vaughn, 1996; Worrall, 1999)。此外，Schuck 和 Rosenbaum(2005) 亦發現，社區與警察良好的互動經驗對於民眾願意參與社區事務具有顯著的相關性。

警察處理民眾事務的過程，即警民直接

接觸的經驗，也是解釋民眾是否喜歡警察的因素 (Tyler, 2006)，這樣的接觸經驗與民眾對警察的態度之間具有相關性 (Furstenberg & Wellford, 1973; Reisig & Parks, 2000; Schuck & Rosenbaum, 2005; Skogan, 2005)。而警察受理被害人報案是警民接觸的行為樣態，研究顯示警民直接接觸的經驗與民眾是否滿意警察的服務，通常會受到民眾過去與警察初次接觸的經驗而有很大的影響。因此，被害人過去與警察接觸的經驗亦將納入本研究之重要因素之一。

#### (四) 被害人居住社區特性

部分研究認為社區特性會影響警民之間的關係 (Alper & Dunham, 1988; Smith, 1983)。最明顯的特性就屬與警察工作最直接相關的社區犯罪狀況。諸多研究顯示，高犯罪率或高被害恐懼感的社區民眾對於警察的滿意度較低 (Bureau of Justice Statistics, 1999; Jesilow et al., 1995; Murty et al., 1990; Reising & Parks, 2000; Sampson & Bartusch, 1998; Cheurprakobkit, 2000)。但是仍有部分文獻認為，社區的特性是否一定會影響民眾對於警察的滿意度，仍有待驗證，尤其是犯罪恐懼感的部分 (Brown & Benedict, 2002)。由於民眾對於警察服務的滿意度，其影響因素並非僅止於當下所接受的服務感受會影響其認知，民眾因為年齡、社會地位及社區特性等因素所產生之深根蒂固的刻板印象，都會影響民眾對於警察服務的滿意度 (Coupe & Griffiths, 1999)，因此，社區特性中與治安或秩序有關之因素，可提供本研究重要參考因素。例如：民眾個人覺得社區是否安全、

社區犯罪問題是否嚴重等。

#### (五) 案件處理過程

警察受理被害人報案服務品質是由接受服務者，針對服務傳遞的過程、方法及結果所做的綜合性評量，過去學者對於影響警察受理報案服務滿意度之處理過程的指標多所著墨，相關文獻及研究分述如下。

1. Hirschel et al. (1998) 針對住宅竊盜犯罪被害人的研究指出，影響被害人對於警察服務滿意度的因素，除了被害人的人口變項外，犯罪事項的狀態(已遭竊盜、被竊盜中、屋主在家、有財物損失)、案件處理的結果(破案、找回損失財產)、警察態度(禮貌、同情、專業能力)及警察作為(警察的反應時間、警察在現場的時間、到達現場的人員警數、警察是否採集指紋、警察是否蒐集犯罪情諮、警察是否告知被害者聯絡電話、是否提供自我保護安全建議、是否主動幫助被害)等都會影響被害者對於警察服務的滿意度，其中以警察作為最為重要，而警察態度亦為重要的因素。
2. Priest 和 Carter(1999) 及 Percy(1980) 的研究指出警察作為影響被害人對於警察滿意度最為重要，其內容包括警察的反應時間、警察在現場的時間、到達現場的人員警數、警察是否採集指紋、警察是否蒐集犯罪情諮、警察是否告知被害者聯絡電話、是否提供自我保護安全建議、是否主動幫助被害者。
3. Chandek 和 Porter(1998) 的研究亦指出，警察偵查作為及警察的專業性對於警察

的服務滿意度具有顯著性的影響。他們所提之專業性內容包括：禮貌、關懷、同情心、勝任受理報案工作、認真對待被害人等。

4. Tewksbury 和 West(2001) 以回應速度、幫助性、禮貌性、關懷性等四個問題檢視犯罪被害人對於警察服務滿意度，結果顯示各變項對於警察服務滿意度都具有顯著相關，其中以幫助性、關懷性和禮貌性的解釋力均高於回應速度。
5. Tyler 和 Lind(1992) 認為行政流程上的程序正義(Procedural justice) 因素，即民眾在接受警察服務時，民眾接受到警察合理對待的情形，此因素會影響民眾對於警察的評價。程序正義包括了是否公平對待民眾、是否關心民眾需求、是否考慮到民眾的抱怨或想法等。政府有禮的對待民眾、尊重民眾讓民眾倍感尊榮、真誠的重視民眾的權益都會有助於提升民眾對政府的公信力感受。民眾基本上是期望受到政府公平的對待，民眾很少知到政府績效結果的正確性，但是他們對於政府處理民眾事物的流程卻是隨時與警察接觸時可以感受到的。
6. Murphy(2009) 為了瞭解程序正義與民眾對警察滿意度是否有直接相關，針對澳洲首都地區以郵寄的方法調查了 1462 位市民，研究結果顯示，程序正義(禮貌、尊重、易親近地、友善地、專業、公平、幫助性地)的執行會讓民眾感到滿意。
7. Skogan(2005) 認為警察有禮貌、耐心解

釋和關心民眾的需求，會影響民眾主動尋求警察提供協助時之滿意度。

8. Ekblom 和 Heal(1982) 及 Shapland(1984) 的研究提出快速反應時間，深入的調查、告知被害人相關資訊、針對被害人需求提供各項服務，有助於提升滿意度。
9. Furstenberg 和 Wellford(1973)、Pate(1976) 及 Percy(1980) 等學者的研究認為回應時間是影響民眾滿意度的重要因素。
10. 公平及有禮貌的對待民眾對於民眾滿意度亦有實質的幫助 (Bland, Miller, & Quinton, 2000; Bucke, 1997; Stone & Pettigrew, 2000)。

11. 美國國家研究協會 (National Research Council) 的報告總結指出，警察如果讓民眾能夠充分表達自己的意見；警察公平的解決民眾的問題；警察如果尊重民眾及被告知的權益，警察的行為可以改善警察的地位，提升民眾對於警察的滿意度 (Skogan & Frydl, 2003)。

12. Coupe 和 Griffiths(1999) 以家宅竊盜被害人為調查對象，研究被害人對於警察處理案件的影響滿意度，研究結論認為回應時間愈短、警察在現場的時間愈久、警察的良好態度、後續追蹤及破案等變項，會讓被害人感到滿意。

茲將上述各專家學者對於案件處理過程影響民眾滿意度之研究變項彙整如下表。

表 5 警察處理案件過程影響民眾滿意度之研究變項彙整表

學者 (年代)	研究變項
Hirschel 等人 (1998)	犯罪事項的狀態 (已遭竊盜、被竊盜中、屋主在家、有財物損失)、案件處理的結果 (破案、找回損失財產)、警察態度 (禮貌、同情、專業能力)、警察作為 (警察的反應時間、警察在現場的時間、到達現場的人員警數、警察是否採集指紋、警察是否蒐集犯罪情諮、警察是否告知被害人聯絡電話、是否提供自我保護安全建議、是否主動幫助被害)。
Priest 和 Carter (1999) 及 Percy (1980)	警察的反應時間、警察在現場的時間、到達現場的員警數、警察是否採集指紋、警察是否蒐集犯罪情諮、警察是否告知被害人聯絡電話、是否提供自我保護安全建議、是否主動幫助被害人。
Chandek 和 Porter (1998)	警察偵查作為、警察的專業性 (禮貌、關懷、同情心、勝任受理報案工作、認真對待被害人)。
Tewksbury 和 West (2001)	回應速度、幫助性、禮貌性、關懷性。
Tyler 和 Lind (1992)	遵循程序正義 (公平對待、關心需求、有禮對待、尊重民眾、重視權益)。
Murphy (2009)	執行程序正義 (禮貌、尊重、易親近地、友善地、專業、公平、幫助性地)。
Skogan (2005)	有禮貌、耐心解釋、關心民眾的需求。
Ekblom 和 Heal (1982) 及 Shapland (1984)	快速反應時間、深入的調查、告知被害人相關資訊、針對被害人需求提供各項服務。
Skogan 和 Frydl (2003)	民眾充分表達自己的意見、公平的解決民眾的問題、尊重民眾、被告知的權益。

學者 (年代)	研究變項
Coupe 和 Griffiths (1999)	回應時間、警察在現場時間、警察態度、後續追蹤、破案。
Furstenberg 和 Wellford (1973)、Pate (1976) 及 Percy (1980)	回應時間。
Bland, Miller, & Quinton, 2000; Bucke, 1997; Quinton, Bland, & Miller, 2000; Stone & Pettigrew, 2000	公平、有禮貌。

資料來源：本研究自行繪製

### 三、警察受理報案服務滿意度影響因素

綜合上述影響警察報案服務滿意度之變項分析可知，人口屬性、案件類型、過去接觸經驗、社區特性的變項所包含的內容較單

純，案件處理過程變項的內容包羅較為廣雜，概因警察在受理被害人報案時可能面臨的狀況甚為複雜，而此一處理過程，即為警察受理報案服務的流程，本文進一步整合各變項後，歸納影響民眾報案服務滿意度的變項如下表。

表 6 影響民眾報案服務滿意度變項彙整表

變項	內容
人口屬性	種族、性別、年齡、教育程度、收入、社經地位。
警民接觸經驗	主動接觸經驗感受、被動接觸經驗感受。
社區特性	環境品質、犯罪問題、犯罪認知。
案件處理過程	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 犯罪事項的狀態 (已遭竊盜、被竊盜中、屋主在家、有財物損失)。</li> <li>• 案件處理的結果 (破案、找回損失財產)。</li> <li>• 警察態度 (禮貌、同情、專業能力)。</li> <li>• 警察作為 (警察的反應時間、警察在現場的時間、到達現場的人員警數、警察是否採集指紋、警察是否蒐集犯罪情諮、警察是否告知被害人聯絡電話、是否提供自我保護安全建議、是否主動幫助被害)。</li> <li>• 警察偵查作為。</li> <li>• 警察的專業性 (禮貌、關懷、同情心、勝任受理報案工作、認真對待被害者)。</li> <li>• 遵循程序正義 (公平對待、關心需求、尊重民眾、重視權益、禮貌、易親近地、友善地、專業、公平、幫助性地耐心解釋)。</li> <li>• 告知被害者相關資訊、針對被害者之需求提供各項服務。民眾充分表達自己的意見、被告知的權益。</li> <li>• 警察在現場時間、後續追蹤、破案。</li> </ul>

資料來源：本研究自行繪製

### 參、研究方法

優質的報案服務品質可以讓民眾感到滿意，強化民眾對於警察的信心，提升警察的

形象等許多正面益處，然而影響警察受理民眾報案服務滿意度之因素甚多，究竟其決定的影響因素為何？各因素之間的關係為何？其有效的解釋理論模式為何？根據文獻回顧

及本文所欲探究之問題，相關實證研究架構、方法說明如下。

### 一、研究架構

本文根據文獻探討建構研究架構如圖 1 所示。

### 二、研究方法

本研究依文獻探討之內容，針對研究目的，研擬「警察受理住宅竊盜報案服務滿意度影響因素之研究調查問卷」，以問卷調查的方式蒐集報案者的意見資料，即以訪員親自調查報案被害人對警察受理報案服務滿意度之意見，此乃從顧客的觀點來瞭解報案者對於警察服務滿意度的意向及其影響的因素。

### 三、研究對象

本研究係以 2011 年間曾經因家中遭受住宅竊盜至新北市政府警察局所屬分駐(派出所)所報案之被害人為調查對象，研究母群體人數計 2330 人。

#### (一) 預試問卷調查

本研究於 2012 年 9 月間，針對新北市政府警察局所屬 16 個分局中，分別隨機抽取 2 名樣本作為預試問卷研究對象，並由研究者親自以電話尋問研究對象是否願意接受問卷調查，在獲得研究對象同意後，始逐一實施面對面問卷調查，若受訪對象拒絕接受問卷調查，隨即另外選取另一位研究對象，直到各分局均完成預定的預試數量為止，合計完成之預試問卷調查份數共計 32 份。

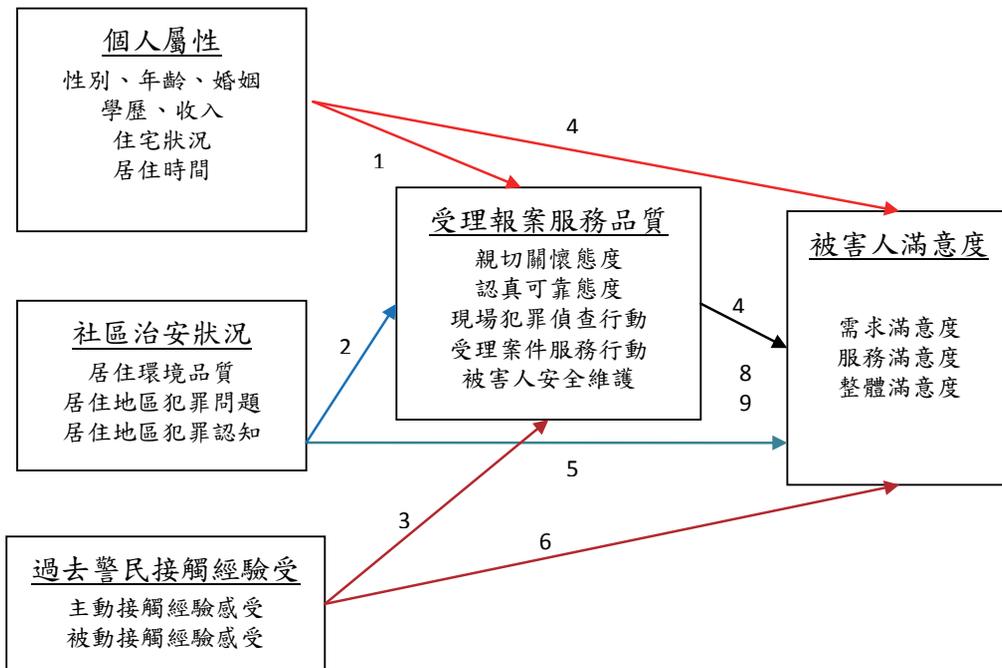


圖 1 研究架構  
資料來源：本文自行繪製

## (二) 正式問卷調查

為了進行正式問卷調查，本研究特別訓練 8 位訪員，在新北市政府警察局各分局的協助下，由此 8 位訪員聯絡願意接受調查之研究對象，經報案人同意後親自實施面訪之問卷調查，為確保問卷調查的品質及效度，

研究者特針對各分局之有效樣本，各抽取 3 位已完成的調查樣本，以電話確認施行調查之訪員是否依實完成調查。本研究於 2012 年 12 月 11 日起施測正式問卷，調查期間為期一個半月，共計完成有效樣本 467 份，各警察分局完成調查之樣本如下表。

表 7 本研究問卷調查抽樣數量一覽表

編號	負責訪員 編號	轄區 屬性	分局別	樣本數	拒絕受訪	無法聯絡或未 留住宅電話	有效樣本
1	訪員 1	繁重	新莊分局	242	84	127	31
2	訪員 1	繁重	三重分局	227	38	156	33
3	訪員 2	繁重	中和一分局	127	39	57	31
4	訪員 2	繁重	中和二分局	168	47	89	32
5	訪員 3	繁重	海山分局	221	70	117	34
6	訪員 3	繁重	板橋分局	146	55	58	33
7	訪員 4	繁重	新店分局	358	125	205	28
8	訪員 4	繁重	蘆洲分局	178	54	94	30
9	訪員 5	較重	永和分局	151	42	76	33
10	訪員 5	較重	土城分局	114	39	47	28
11	訪員 6	較重	樹林分局	64	16	17	31
12	訪員 6	較重	三峽分局	63	10	26	27
13	訪員 7	較重	汐止分局	123	32	70	21
14	訪員 7	較重	淡水分局	40	4	6	30
15	訪員 8	單純	瑞芳分局	60	10	27	23
16	訪員 8	單純	金山分局	48	8	18	22
合計				2330	673	1190	467

資料來源：本研究自行繪製

## 四、問卷調查

本文之調查問卷係根據文獻探討編製而成，共包括五大部分，分別為：社區治安特性量表、警民接觸經驗量表、受理報案服務品質量表、被害人滿意度量表及個人基本資料，各研究變項操作性定義如表 8 所示：

### (一) 社區治安特性量表

社區治安特性會影響民眾對於警察服務的滿意度 (Coupe & Griffiths, 1999)，考量我國社區治安特性與外國之不同，因此本研究社區治安特性量表，係採用許春金等 (2005) 民國 94 年臺灣地區犯罪被害調查中有關社區治安特性量表，包含 (1) 居住環境品質、(2) 居住地區犯罪問題、(3) 居住地區犯罪認知等三個變項。

本研究以受測者在「社區治安特性量

表」問卷的得分，作為報案被害人居住社區治安特性的分析依據，各項社區治安特性研究變項的平均分數越高，即表示受測者認同居住的社區治安環境愈佳。

## (二) 警民接觸經驗量表

本研究參考 Decker (1981) 和 Skogan (2006) 的研究將警民之間的接觸方式區分為民眾主動與警察接觸，及警察主動與民眾接觸兩種類型。本研究以受測者在「警民接觸經驗量表」問卷的得分，作為報案被害人過去與警察接觸的分析依據，接觸經驗的平均分數愈高，即表示受測者過去與警察接觸的經驗感覺愈好。

## (三) 受理報案服務品質量表

在國內外有關衡量服務品質量表的研究中，以 Parasuraman 等人 (1988) 所提出衡量服務品質構面較為完整且被廣泛應用，同時亦曾被使用於做為警察服務品質的衡量工具 (Burgess, 1994; 陳明傳, 2010)，但是若以此量表來衡量警察受理住宅竊盜報案的服務品質，其內容深度尚顯不足，因此，本研究服務品質量表係參考 Hirschel et al.(1998) 等人研究影響住宅竊盜犯罪被害人滿意度之因素的研究變項為基礎，並參考 Priest 和 Carter(1999)、Percy(1980)、Chandek 和

Porter(1998)、Tewksbury 和 West(2001)、Tyler 和 Lind(1992)、Murphy(2009) 及 Skogan(2005) 等學者過去研究中所提出之有關警察服務品質量表為基礎，並針對我國警察受理報案服務的本質，編製警察受理住宅竊盜報案服務品質量表，其變項內容分為 (1) 親切關懷態度、(2) 認真負責態度、(3) 現場犯罪偵查行動、(4) 現場受理案件行動及 (5) 被害人安全維護等五個研究變項。

本研究以受測者在「服務品質量表」問卷的得分，作為報案被害人對於警察受理報案服務品質的分析依據，各項服務品質研究變項的平均分數越高，即表示受測者評價警察受理報案的服務品質越好。

## (四) 被害人滿意度量表

本研究依據警察受理住宅竊盜被害人報案的特質，根據被害人對警察服務需求文獻，並以 Hirschel et al.(1998) 等人針對住宅竊盜犯罪被害人研究，編製被害人滿意度量表包含 (1) 需求滿意度、(2) 服務滿意度及 (3) 整體滿意度等三個研究變項。本研究以受測者在「被害人滿意度量表」問卷的得分，作為被害人滿意度的分析依據，各項滿意度研究變項的平均分數越高，即表示受測者對於警察愈滿意。

表 8 研究變項操作性定義

變項		操作性定義
自變項	個人屬性	性別、年齡、婚姻、學歷、收入、住宅狀況、居住時間
	社區治安狀況 居住環境品質	係指報案被害人對居住社區環境品質的認知。

變項		操作性定義	
自變項	社區治安狀況	居住地區犯罪問題	係指報案被害人對居住社區犯罪問題嚴重程度的認知。
		居住地區犯罪認知	係指報案被害人對居住社區安全問題的認知程度。
	過去警民接觸經驗感受	主動接觸經驗感受	係指報案被害人對於案件發生前曾經主動和警察接觸經驗的感受。
		被動接觸經驗感受	係指報案被害人對於案件發生前曾經被動和警察接觸經驗的感受。
	受理報案服務品質	親切關懷態度	係指警察受理被害人報案時所展現之親切關懷的外顯態度表現。
		認真負責態度	係指警察受理被害人報案後，為做好受理案件服務品質所採取的各項行動作為。
		現場犯罪偵查行動	係指警察受理被害人報案後，在犯罪現場所從事的偵查行動。
		現場受理案件行動	係指警察受理被害人報案後，所提供之各項案件服務行動。
		被害人安全維護	係指警察受理被害人報案後，所提供之被害人安全維護行動。
	依變項	被害人滿意度	需求滿意度
服務滿意度			係指報案被害人對於警察提供的服務是否滿意。
整體滿意度			係指報案被害人對於警察各項整體的滿意度。

資料來源：本文自行整理繪製

## 肆、研究結果分析

本文主要在檢驗研究之理論架構，藉由 AMOS 軟體進行結構模式分析 (Structural Equation Modeling, SEM)；分析時首先檢驗樣本線性結構模式的適配度，以確定解釋兩組樣本線性結構模式的適當性，其次分析各研究概念測量指標的因素負荷量，以檢驗各測量指標是否能有效測量各研究概念。

SEM 模型中，變項有兩種基本的型態：測量變項 (measured variable) 與潛在變項 (latent variable)，研究者測量得到的測量變項資料是真正被 SEM 用來分析與計算的基本元素；潛在變項則是由測量變項所推估出來的變項。在 SEM 分析，測量變項的變

異係受到某一個或某幾個潛在變項影響，因此，又稱為潛在變項的測量指標 (indicators) 或外顯變項 (manifest variables)。

本研究之結構方程式模式包括下列潛在變項與測量指標：

### 一、潛在外衍變項與測量指標

所謂外衍變項 (exogenous variables) 是模型當中不受任何其他變項影響但影響他人的變項，本研究中以受訪者之個人屬性中的連續變項、社區治安狀況及警民接觸經驗感受為外衍變項，由於受訪者的個人屬性因素負荷量過低，因此本研究在模型分析中，將該外衍變項予以刪除，僅保留社區治安狀況及警民接觸經驗感受兩個外衍變項如下：

- (一) 社區治安狀況：測量指標為居住環境品質、居住地區犯罪問題及居住地區犯罪認知等 3 項測量指標。
- (二) 警民接觸經驗感受：測量指標為主動接觸經驗感受及被動接觸經驗感受等 2 項測量指標。

## 二、潛在內衍變項與測量指標

內衍變項 (endogenous variables) 係指模型當中會受到任何一個其他變項影響的變項，也就是路徑圖中會受到任何一個其他變項以單箭頭指涉的變項。本研究潛在內衍變項與測量指標如下：

- (一) 受理報案服務品質：測量指標為親切關懷態度、認真可靠態度、現場犯罪偵查行動、受理案件服務行動、被害人安全維護等 5 項測量指標。
- (二) 被害人滿意度：測量指標為需求滿意度、服務滿意度及整體滿意度等 3 項測量指標。

下表為本研究結構方程模式適配度指標與數值，模式內在品質達到判別標準，表示模式內在品質佳；而模式基本適配標準也達到可接受範圍。在整體模式適配度的各項評鑑指標中，卡方值達到顯著水準 ( $p < .05$ )，

由於 Chi-square 值的顯著水準很容易受到樣本數及自由度的影響，當樣本很大時，Chi-square 值很容易被提高， $p$  值變得很小，由於本研究樣本數高達 467 位，因此該指標僅供參考，仍須參考其他指標來判斷。

在絕對適配度指數方面， $GFI=.935$ ； $RMR=.344$ ； $RMSEA=.071$ ，除  $RMR$  值外，其餘各項絕對適配度統計檢定量均符合模式適配判斷標準。

在增值適配度指數方面， $AGFI=.901$ ； $NFI=.951$ ； $RFI=.936$ ； $IFI=.965$ ； $TLI=.954$ ； $CFI=.965$ ，各項增值適配度統計檢定量均符合模式適配判斷標準。

在簡約適配度指數方面， $PGFI=.617$ ； $PNFI=.731$ ； $PCFI=.742$ ； $CN=207$ ，各項簡約適配度統計檢定量均符合模式適配判斷標準。

整體而言，本研究所建構結構方程模式之各項數值，除了  $RMR$  值未達標準外，餘適配度的指數所呈現的統計量均達到標準值，可見整體模式的適配度尚稱理想，亦即模式之路徑圖與實際觀察資料之適配度在理想範圍內。各項變對於被害人滿意度的影響分析如下。

表 9 結構方程模式檢定之判斷標準彙整表

統計檢定量	適配的標準或臨界值	檢定結果數據	模式適配判斷
絕對適配度指數			
$\chi^2$ 值	$p > .05$ (未達顯著水準)	3.321 ( $p < .05$ )	是
GFI 值	>.90 以上	.935	是
RMR 值	<.05	.344	否
RMSEA 值	<.08	.071	是
增值適配度指數			
AGFI 值	>.90 以上	.901	是

增值適配度指數			
NFI 值	>.90 以上	.951	是
RFI 值	>.90 以上	.936	是
IFI 值	>.90 以上	.965	是
TLI 值 (NNFI 值)	>.90 以上	.954	是
CFI 值	>.90 以上	.965	是
簡約適配度指數			
PGFI 值	>.50 以上	.617	是
PNFI 值	>.50 以上	.731	是
PCFI 值	>.50 以上	.742	是
CN 值	>200	.207	是

資料來源：本研究自製

### (一) 警民接觸經驗感受對受理報案服務品質與被害人滿意度之影響分析

由圖 2 和表 10 顯示，受訪者在案件發生前與警察接觸的經驗感受對於警察受理報案服務品質的評價有顯著正向的影響力 ( $\beta=0.236^{***}$ )，即受訪者在案件發生前，若曾經有和警察接觸的經驗，會影響受訪者對於警察受理報案服務品質的評價，當受訪者過去與警察接觸產生了正面感受，相對的對於警察受理報案服務品質比較會給予正面肯定的評價；另警民接觸的經驗感受對於被害人的滿意度具有顯著的間接效果 ( $0.236*0.64=0.151^{***}$ )，因此，警察平時在面對民眾提供服務時，若能夠採取顧客導向以民為尊的態度，給予民眾良好而正面的接觸經驗感受，將會有助於民眾對於警察受理報案服務品質的正面評價，同時亦能提高民眾對於警察的滿意度。

### (二) 社區治安狀況對受理報案服務品質與被害人滿意度之影響分析

由圖 2 和表 10 顯示，受訪者所居住的

社區治安狀況，對於警察受理報案服務品質的評價有顯著正向的影響力 ( $\beta=0.531^{***}$ )，受訪者居住之社區治安狀況較佳者，對於警察受理報案服務品質的評價也會比較好，而受訪者居住之社區治安狀況對於被害人滿意度具有顯著正向的直接 ( $\beta=0.228^{**}$ ) 和間接 ( $0.531*0.641=0.341^{***}$ ) 的影響力，即受訪者居住之社區治安狀況較佳者，除了對於警察受理報案服務品質會給予正面肯定的評價外，對於警察的滿意度亦相對較高。

### (三) 受理報案服務品質對被害人滿意度之影響分析

由圖 2 和表 10 顯示，警察受理報案服務品質對於被害人滿意度具有顯著正向的直接影響力 ( $\beta=0.641^{**}$ )，即當警察受理報案服務品質做的愈好，被害人的滿意度愈高，除了警察受理報案服務品質外，受訪者亦會因為個人在案件發生前與警察接觸的經驗感受，經由警察受理報案服務品質以間接影響被害人滿意度；另受訪者居住社區治安狀況的差異，除了直接影響被害人的滿意度外，亦會透過警察受理報案服務品質的良窳，而

影響到對於警察的滿意度。此現象表示，社區治安狀況之宏觀層面會直接影響報案者對於警察的滿意度，但是經由微觀之受理報案服務品質的提供，更提高報案者對於警察的滿意度，兩者必須同時兼顧缺一不可。

表 10 為各因素之標準化效果，從表中可觀察各因素對於警察受理報案服務品質及被害人滿意度的直接效果、間接效果與總效果；由表中可以發現，受訪者對於警察受理報案服務品質的評價，易受到民眾主動及被動與警察接觸經驗感受影響，而受訪者居住社區治安狀況之居住環境品質、居住地區犯罪問題和居住地區犯罪認知均有可能影響受訪者對於警察受理報案服務品質的評價。而被被害人滿意度會受到警察受理報案服務品質及受訪者居住社區治安狀況的直接影響，以及受訪者在案件發生前與警察接觸經驗感受的間接影響。警察受理報案服務品質的親切關懷態度、認真可靠態度、現場犯罪偵查行動、受理案件服務行動及被害人安全維護等因素，均有可能影響到被害人的滿意度。整體而言，若欲提高被害人的滿意度，受理

報案服務品質是核心關鍵，其影響效果最直接，但是平時警察對於社區治安的維護工作亦會直接影響被害人對於警察的滿意度，同時也會透過報案服務品質而間接影響被害人對於警察的滿意度，至於警民接觸的經驗感受則會間接影響被害人的滿意度，此亦不可忽視，綜言之，若欲提升被害人對於警察的滿意度，就宏觀的層次而言，警察平時應落實警察維護社區治安的工作，此外，就微觀的受理民眾報案服務而言，對於民眾的態度表現亦不可忽視，尤其受理民眾報案服務時，更不能忽視服務品質展現，才能全面提升被害人的滿意度。

就本研究的架構檢證而言，依據上述 SEM 結構方程模式對研究架構的驗證發現，受訪者個人屬性之年齡、教育程度、家庭月收入及居住期間等對於警察受理報案服務品質及被害人滿意度之影響未達顯著性，因此，本研究將個人屬性的變項予以刪除。至於警民接觸經驗感受經模式檢證後，該變項對於被害人滿意度的直接影響未達顯著水準，因此，本研究將該變項之路徑予以刪除。

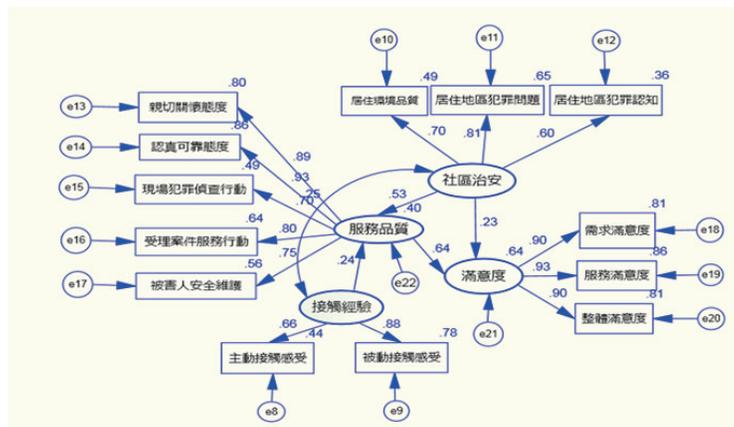


圖 2 警察受理報案服務滿意度影響因素之結構方程模型

表 10 各因素之標準化效果 (Standardized Effect)

變數	影響效果	受理報案服務品質	被害人滿意度
警民接觸經驗感受	直接效果	.236***	--
	間接效果	--	.151***
	總效果	.236***	.151***
社區治安狀況	直接效果	.531***	.228***
	間接效果	--	.341***
	總效果	.531***	.569***
受理報案服務品質	直接效果	--	.641***
	間接效果	--	--
	總效果	--	.641***

\*\*\*p&lt;.001

## 伍、研究結論與建議

本研究結構方程模式經檢證後，確認個人屬性對於被害人滿度的影響未達顯著性，其他各變項對於被害人滿意度具有良好的預測力，而且結構方程模式經檢驗各項適配度對指數所呈現的統計量均達到標準值，整體模式相當理想。本文經驗證研究架構後，獲得下述結論：

### 一、研究結論

#### (一) 報案服務品質是被害人保護的基礎工作

過去在人權保障的思維中，刑事司法體系強調被告的「無罪推定原則」，讓被害人與加害人之間的權益失衡，近年來在犯罪被害人保護運動的推行下，已經有愈來愈多的專家學者及實務工作者，致力於以被害人及其需求為中心的思考，提供被害人於犯罪行為發生後的協助、補償及進一步的保護等作為。

警察是諸多司法案件當中，被害人第一個接觸到的單位，被害人向警察報案後，希

望警察能夠立即提供服務與協助，若被害人因警察不良的服務而害怕報案所遭受到的「二次傷害」，將使被害人保護工作的成效大打折扣。修復式正義是刑事司法的潮流趨勢，不但是未來刑事政策的主流思想，更讓犯罪被害人保護獲得立論的基礎，目前已有許多國家的警察在修復式正義當中扮演多元而重要的角色，並發揮了不少的成效。我國警察目前對此觀念尚在萌芽階段，但是從文獻理念與實證分析的資料可知，警察受理報案服務品質與被害人需求滿意度之間具有高度的相關性，而且報案服務品質對於被害人需求滿意度具有非常顯著的預測力，因此，警察提供被害人優質的報案服務品質，可謂被害人保護的基礎工作，這也是何為 IACP 於 1999 年明確提出執法人員應回應被害人需求，並建立警察回應被害人權利需求的基本原則。

#### (二) 社區警政的哲學思維有助於提升被害人滿意度

社區警政的哲學思維已成為各國重要

的警政策略，這樣的哲學基礎強調警察與民眾建立良好的夥伴關係，以共同處理社區有關犯罪、犯罪恐懼及社區失序等問題。傳統打擊犯罪模式已不敷民眾需求，更需進一步提升為民服務的功能，此一策略思維係源自於公共管理之「顧客導向」模式，循此，民眾的滿意度相較於傳統打擊犯罪模式的策略更形重要，即便是強調以犯罪偵查為主軸的打擊犯罪模式，也不可忽視報案的服務品質，因為它攸關案件後續的偵辦作為，亦可能影響案件是否能夠順利偵破。

本研究的實證資料分析支持這樣的立論，受訪者在案件發生前與警察接觸的經驗感受，與報案服務品質的認知及滿意度間，均呈現非常顯著的影響，受訪者曾經與警察有良好的接觸經驗感受，對於警察受理報案服務品質的評價較高，而且對於警察的滿意度也較高，即使受理報案服務品質是影響被害人對警察滿意度的核心關鍵，但是吾人仍不能忽視警察平時在面對民眾執勤時，應展現優雅的執法態度並提供民眾良好的服務作為，以期建立民眾對於警察良好的形象觀感。

### (三) 社區治安維護仍為不可忽視的本質工作

本研究的概念架構經 SEM 結構方程模式檢證修訂後，確認社區治安狀況除了間接透過報案服務品質影響受訪者對於警察的滿意度外，更會直接影響受訪者對於警察的滿意度，此意謂著警察維護社會治安的本質工作，會影響民眾對於警察的滿意度，因此，

不論警察如何在工作上推行各項創新作為與服務策略時，絕對不可偏離警察工作的本質，因為警察服務的顧客是民眾，民眾認為維護社會治安工作是警察存在的重要本質。

### (四) 報案服務品質仍應以顧客服務為導向

顧客是服務品質的重要評價者，也是提供服務時所應重視的角色，就警察受理報案服務而言，被害人是警察服務的顧客，警察受理報案的服務品質都是由接受服務的被害人，針對接受的服務加以評量之期望與感受之間的比較結果，即為衡量服務品質的重要準據。被害人在評價服務品質時，是針對服務流程及結果所做的主觀的、整體性的評估，被害人的評價是從接受服務的那一刻起即開始評估服務的良窳，這也是為何目前各警察機關對於前來報案的被害者，在受理報案服務後均會透過專人以電話調查的方式，以了解警察受理報案的滿意度，只是這樣的調查問卷過於簡單，僅能大致了解被害人的大致感受，對於受理報案時疏漏了那些民眾在意的流程卻難以辨別實為可惜，但是誠如本研究的結論可以確知，以顧客(被害人)為導向的報案服務品質是現在與未來的重要趨勢。

### (五) 流程管理是報案服務品質的核心關鍵

報案服務流程即服務提供過程中的所有要素之串連，其目的無非在為被害人解決問題，雖然本質上具有或多或少的無形性，但

是通常發生於被害人與提供服務的員警、實體資源、物品或系統的互動中，服務流程即是將服務內容的各項目依照其發生的先後次序串連而成，以達到服務產出的目的。警察在受理報案的過程中，從被害人以電話報案或到警察機關報案開始，便開啟了整套服務流程的傳遞，這套服務流程的管理即為報案服務品質是否能夠順利傳遞給報案的被害人，因為每一個流程的環節，都會影響報案人對於警察服務的評價，流程管理是以品質為核心，以預防為根本手段，其目的為針對服務流程內的作業活動進行分析、標準化、監督執行與持續改善，此即為何警察機關全面導入 ISO 9001:2000 年版品質管理系統，無非透過流程管理以確保服務的品質。

#### (六) 優質服務態度表現為提升被害人滿意度的核心

本研究發現報案服務品質的良窳會直接影響到被害人的滿意度，其中又以「親切關懷態度」及「認真可靠態度」對於被害人的各項滿意度因素影響力最大，其影響力明顯的高於「現場犯罪偵查行動」、「受理案件服務行動」及「被害人安全維護」，此與 Tyler 和 Lind(1992) 的研究強調行政流程上的程序正義 (Procedural justice) 影響民眾對警察評價最為重要相符，這些程序正義的內容包括公平對待民眾、關心民眾需求、有禮對待民眾、尊重民眾、重視民眾權益等，而這些也是其他學者認為影響滿意度的重要因素 (Hirschel et al., 1998; Chandek & Porter, 1998; Tewksbury & West, 2001; Murphy,

2009; Skogan, 2005; Balnd, Miller, & Quinton, 2000; Bucke, 1997; Stone & Pettigrew, 2000; Skogan & Frydl, 2003; Goupe & Griffiths, 1999)。

#### (七) 宏觀與微觀途徑均會影響民眾對警察滿意度

本研究的概念架構經由 SEM 結構方程模式檢證確認，社區治安狀況會直接影響民眾對於警察的滿意度，顯示警察做好社區治安的維護工作，會直接影響民眾對於警察的滿意度，此係屬於宏觀層次的途徑；相較於宏觀途徑，警察受理民眾報案服務品質係屬於微觀的層次，而它是影響民眾對於警察滿意度的直接因素，社區治安狀況也會經由受理報案服務品質之變項，影響民眾對於警察的滿意度，綜言之，若欲提升民眾對於警察的滿意度，平時警察機關即應該落實作好治安維護工作，讓民眾感受到居住於治安良好的社區，當民眾發生住宅竊盜向警察報案時，此時警察機關亦應提供優質的受理報案服務，即同時兼具宏觀的社區治安維護與微觀的受理報案服務工作，以提升民眾對於警察的滿意度。

## 二、研究建議

根據前揭研究的結論，本研究提出下列數項建議，以提供未來警察受理報案服務實務工作與決策之參考。

#### (一) 創設受理報案服務訓練工作坊

優質的報案服務態度表現為提升被害人

滿意度的核心，從實證研究所得到的結果證明，民眾非常在意警察服務過程中的禮貌、態度、說話口氣及同理心等，而服務態度是一種心理歷程與傾向，它除了會影響一個人的意向與行為外，並具有時間之持續性，因而民眾對於服務品質的關切在在突顯其重要性，然而服務態度是由認知 (cognitive)、感覺 (feeling) 與行動傾向 (action tendency) 等三者所組成，其呈現的態度樣態係員警與被害人接觸時的外顯結果，這種強調親切關懷或認真可靠的服務態度是必須透過長時間的學習與型塑才能自然展現，警察機關常訓課程中，宜設計不同情境教育訓練模式，跳脫傳統演講的被動學習模式，設計更貼近第一線服務機關的情境，創設受理報案服務訓練工作坊，讓員警有機會透過實際學習與操作，或角色扮演的模擬演練，藉由互動學習以培養內化服務態度，實有助於提升受理報案服務的品質。

## (二) 建構以被害人為中心的報案服務流程

警察受理報案服務的對象為犯罪的被害人，而犯罪被害人的保護已逐漸成為各國刑事司法體系努力的目標，被害人對於刑事司法體系的需求，非僅只於刑事案件進入訴訟程序後才應加以重視，而是案件發生後，在刑事司法體系中第一線受理報案的警察人員在受理報案時，即應發動各項被害人保護作為。過去被害人因為害怕遭到警察的「二次傷害」而放棄報案尋求協助，突顯警察在受理報案時的態度與專業能力無法讓被害人感

到安心，這也是為何 IACP 針對被害人需求制定了警察回應被害人權利需求的基本原則，並要求受理報案的員警踐行這些基本原則。

被害人既然為警察受理報案服務的顧客，為滿足被害人的權利需求，同時提升被害人對於警察的滿意度，未來警察報案服務流程宜在現行的架構下，配合法律的規範，逐步調整修訂以被害人為中心的報案服務流程，方能符合時代潮流及民眾的期待。

## (三) 精進受理民眾報案服務作為及督考獎酬機制

報案服務品質是被害人對於警察滿意度的直接影響因素，因此，警察機關必須與時俱進的不斷精進受理民眾報案的服務作為，過去十年來警察機關為了精進服務品質，致力於各項服務作為的改善，除了軟、硬體設施設備的更新外，更導入 ISO 9001 標準化的服務品質管理作為，讓第一線受理報案的員警按程序執行各項受理作業，並陸續以顧客滿意度為導向，逐季辦理治安民意調查，成立市民投訴委員會等，執行受理案件抽檢作業、提高受理案件抽檢率、建置受理民眾報案全程錄影錄音系統、執行報案滿意度抽測作業等。整體而言，這些流程的管理對於報案服務品質達到一定程度的效果，從本研究的實證資料分析可知，受訪者對於警察受理報案服務品質給予良好的評價，惟「告知案件後續承辦進度」、「提供協助訊息」及「現場採集指紋」是警察機關未來應再加強努力的作為。

除了持續精進受理報案服務作為外，督考獎酬制度亦應配合調整，除維持原有強調主管、督察的督考制度外，宜包含被害人、同事及警察機關內外相關人員的考核機制，讓報案服務品質與獎酬之間的計算產生關聯，藉以導正態度與行為，設計報償性而非懲罰性的機制，其目的無非是讓員警知道什麼才是被害人真正需求，進而重新定位調整自我努力與改進的方向，猶如現行的績效制度設計，功獎在那裡，組織中的員警自然會趨向報償性高的工作。

#### (四) 型塑良善的領導風格與溝通機制

良好的服務態度通常都是透過領導者人性的激發、引導與鼓勵，進行事先、主動與預警式的關懷，並著眼於未來的期待而達成的。主管對於屬下抱持著正面的期待、暗示、鼓勵、尊重、協助與支援往往是激發優良服務態度的最佳手法，成功的領導者能找出增強因素提供部屬，使其保持積極而敬業的態度。一般而言，對於服務態度之處理應多利用說服性與回饋性訊息給予肯定、表揚與獎勵，而少用強制性的手段去干涉與批評，主管應多傾聽、多讚美、多支援，且以身作則親身示範助人與服務，其領導角色應偏向教練與支持者，而非傳統經理人的監控者，這也是警察組織長期以來僵化、官僚式作風所欠缺者，這幾年新北市政府警察局每季持續辦理服務態度績優員警選拔活動，即為激發優良服務態度的方法，警察組織必須跳脫傳統強調懲罰式的溝通機制，型塑組織

內部鼓勵式的有效良善之溝通機制，才能讓第一線受理報案服務的員警，發自內心深處真誠的為民眾提供優質的報案服務品質。

#### (五) 落實推行社區警政策略

警察受理報案服務強調品質的全面管理，此種為民服務策略的推展，可視為社區警政策略的模式之一，其目的除了改善警民關係之外，也可以促使警民間構成綿密的治安網，以便更有效的維護社會安寧。警察與民眾的接觸經驗感受與報案服務品質之間具有正向的相關，而且接觸經驗感受的良窳，對於報案服務品質及滿意度均具有顯著性的差異，警民關係的改善實有助於提升民眾對於警察的滿意度，而社區警政策略目標之一即為改善警民關係，這樣的警政顯學已成為全球化的潮流，從本研究的實證分析顯示，民眾與警察接觸經驗行為樣態中，單純執法僅佔 20% 以下，屬於社區警政策略之「家戶訪查」及「犯罪預防宣導」等作為所佔比例最高，因此，而這些行為樣態都會影響到民眾對於警察的觀感，進而影響對於警察的滿意度，因此，未來實宜持續落實推行社區警政策略，並強化員警執行該策略的技巧。

#### (六) 建構優質服務的組織文化

第一線受理報案服務的員警在被害人的心目中就是警察機關的代表，其中服務態度的好壞扮演著成敗關鍵，而其成之於內部者是服務意願與自主管理，而形之於外者，便是服務態度。事實上，被害人前來警察機關報案主要係著眼於問題的解決，如果第一線

員警態度冷淡、傲慢、或漠不關心，雖然它不會妨礙受理報案的進行，但會破壞整體氣氛及被害人的尊嚴，進而影響被害人對於警察的滿意度，而損害警察整體的形象。準此，當被害人感受到第一線受理報案員警良善的應對服務態度，自能給予警察服務較佳的評價，由此可知，第一線員工的地位認知和角色扮演非常重要，沒有善意的員工，便不會有滿意的顧客，要一個人把他並不引以

為榮的工作做好是不可能的，因此，警察組織內部分必須建立優質服務的組織文化，不論警察組織的任一層級皆應認同並支持推行優質服務行動，讓優質服務內化成警察組織的文化，使每一位員警皆有強烈的受理報案服務意願並落實各項服務流程的自主管理能力，俾能外顯優質的服務品質，以提高民眾對於警察的滿意度，進而獲得民眾的肯定。

## 參考文獻

### 一、中文部分

- 行政院研究考核發展委員會 (1996)。民眾對政府施政反映之分析 - 第十三次全國民意調查報告。台北市，行政院研究考核發展委員會。
- 宋餘俠、黃子華 (2009)。優質公共治理與提升政府效能。研考雙月刊 33(5): 18-28。
- 李湧清 (1983)。台灣地區警民關係之調查研究。中央警察大學研政研究所碩士論文，未出版。
- 張文蘭、林芳如、武桂甄 (2009)。提升公部門治理品質：實務與評量。研考雙月刊 33(5): 101-105。
- 許春金、陳玉書等 (2004)。警察機關在修復式正義理論中角色扮演之研究。內政部警政署刑事警察局委託研究報告。台北市，內政部警政署刑事警察局。
- 陳明傳 (2010)。提升大台中地區警政為民服務品質之研究。台中市政府警察局委託研究報告。台中市，台中市政府警察局。
- 賴國政 (2006)。社區警政服務環境滿意度之研究 - 以臺東縣警察局為例。國立臺東大學區域政策與發展研究所碩士論文，未出版。

### 二、英文部分

- Alpert, G.; and Dunham, R. 1988. Policing multi-ethnic neighborhoods. NY: Gree-wood.
- Austin, M.; and Vogel, R. K. 1995. Satisfaction with the police in neighborhood context, Paper presented at the Urban Affairs Association Conference, Portland, Oregon.
- Bayley, D. H. 1985 . Patterns of policing: a comparative international analysis. N J: Rutgers University Press.
- Bayley, D. H.; and Shearing, C. D. 2001. The new structure of policing: description, conceptualization, and research agenda, National Institute of Justice. U.S. Department of Justice.

- Bland, N.,; Miller, J. and Quinton, P. 2000. Upping the PACE? An Evaluation of the recommendations of the Stephen Lawrence inquiry on stops and searches (Police Research Series, Paper No. 128). London: Home Office.
- Bordua, D.; and Tifft, L. 1971. Citizen interviews, organizational feedback, and police-community relations decisions. *Law & Society Review*, 6: 155-182.
- Braithwaite, J. 1989. *Crime, Shame and Reintegration*, Melbourne, Australia. Oxford University Press.
- Brandl, S. G.; and Horvath, F. 1991. Crime victim evaluation of police investigative performance. *Journal of Crime & Justice*, 19: 293-305.
- Brandl, S. G.,; Frank J.,; Worden, R. E. and Bynum, T. S. 1994. Global and specific attitudes toward the police: Disentangling the relationship. *Justice Quarterly*, 11: 119-134.
- Brown, K.; and Coulter, P. B. 1983. Subjective and objective measures of police service delivery. *Public Administration Review*, 43(1): 50-58.
- Brwon, B.; and Benedict, W. 2002. Perceptions of the police: Past findings, methodological issues, conceptual issues, and policy implications. *Policing*, 25: 543-580.
- Bucke, T. 1997. *Ethnicity and contacts with the police: Latest findings from the British Crime Survey (Research Study No. 59)*. London: Home Office.
- Bureau of Justice Statistics. 1999. *Law enforcement management and administrative statistics, 1997*. Washington, DC: U.S. Department of Justice.
- Burgess, T. P. 1994. Service Breakdown and Service Recovery. *The Journal of Services Marketing*, 12(4): 26-38.
- Campbell, A.; and Schuman, H. 1972. A comparison of Black and White attitudes and experiences in the city. In C. M. Harr(ed.), *The end of innocence: A suburban reader*. Glenview, IL: Scott, Foreman, 97-110.
- Chandek, M. S.; and Porter, C. O. L. H. 1998. The Efficacy of Expectancy Disconfirmation in Explaining Crime Victim Satisfaction with the Police. *Police Quarterly*, 1: 21-40.
- Cheurprakobkit, S. 2000. Police-citizen contact and police performance: Attitudinal differences

- between Hispanics and non-Hispanics. *Journal of Criminal Justice*, 28(4): 325-336.
- Coulter, P. B. 1983. Close encounters of the bureaucratic kind: The social psychology of police citizen encounters. Paper presented at the American Political Science Association 79th Proceedings, Chicago.
- Coupe, T.; and Griffiths, M. 1999. The influence of police actions on victim satisfaction in burglary investigations. *International Journal of the Sociology of Law*, 27: 413-431.
- Decker, S. H. 1981. Citizen attitudes toward the police: A review of past findings and suggestions for future policy. *Journal of Police Science and Administration*, 9(1): 80-87.
- Ekblom, P.; and Heal, K. 1982. *The police response to calls from the public*. London: Home Office Research & Planning Unit.
- Ericson, R. V.; and Haggerty, K. D. 1997. *Policing the Risk Society*. Toronto: University of Toronto Press.
- Frank, J.; Worden, S. B. R. and Bynum, T. 1996. Citizen Involvement in the Coproduction of Police Outputs. *Journal of Crime and Justice*, 19: 1-30.
- Friedman, L. M. 1993. *Crime and punishment in American history*. NY: Basic Books.
- Furstenberg, F. F.; and Wellford, C. F. 1973. Calling the police: The evaluation of police service. *Law & Society Review*, 7: 393-406.
- Gallagher, C.; Maguire, E.; Mastrofski, S.; and Reisig, R. 2001. *The public image of the police*. Alexandria, VA: International Association of Chiefs of Police.
- Grinc, R. M. 1994. Angels in marble: Problems in stimulating community involvement in community policing. *Crime and Delinquency*, 40: 437-468.
- Hahn, H. 1971. Ghetto assessment of police protection and authority. *Law and Society Review*, 6: 183-184.
- Hirschel, D.; Lumb, R.; and Johnson, R. 1998. Victim assessment of the police response to burglary: the relative effects of incident, police action, outcome and demographic variables on citizen satisfaction. *Police Quarterly*, 1: 1-20.

- Huebner, B. M.,; Schafer, J. A.; and Bynum, T. S. 2004. African American and Whites perceptions of police services: Within and between group variation. *Journal of Criminal Justice*, 32: 125-135.
- Hunag, W.; and Vaughn, M.S. 1996. Support and confidence: Public attitudes toward the police. In T. J. Flanagan & D. R. Longmire (eds.). *Americans view crime and justice: A national public opinion survey*. Thousand Oaks, CA: Sage, 31-46.
- International Association of Chiefs of Police. 1999. *What Do Victims Want? Summit Report*.
- International Association of Chiefs of Police. 2008. *Enhance Law Enforcement Response to Victims. Summit Report*.
- Jacob, H. 1971. Black and White perceptions of justice in the city. *Law & Society Review*, 5: 69-89.
- Jefferis, E. S.,; Kaminski, R. J.; Holmes S., and Hanley, D. E. 1997. The effect of a videotaped arrest on public perceptions of police use of force. *Journal of Criminal Justice*, 25(5): 381-395.
- Jesilow, P.,; Meyer, J.; and Namazzi, N. 1995. Public attitudes toward the police. *American Journal of Police*, 14: 67-88.
- Karmen, A. 1990. *Crime Victims: An Introduction to Victimology* (2nd ed.). Pacific Grove, CA: Brooks/ Cole.
- Kusow, A. M.,; Wilson, L. C.; Martin, D. E. 1997. Determinants of citizen satisfaction with the police: The effects of residential location. *Policing: An International Journal of Police Strategy and Management*, 20(4): 655-664.
- Langan, P.,; Greenfield, L.; Smith,; S. Durose,; M. and Levin, D. 2001. *Contacts between police & the public: Findings from the 1999 national survey*. Washington, DC: Bureau of Justice Statistics, U.S. Department of Justice.
- Langworthy, R. H.(Ed.). 1999. *Measuring what matters: Proceedings from the Policing Research Institute meetings*. Washington, DC: U.S. Department of Justice.
- Levin, J.; and Thomas, A. R. 1997. Experimentally manipulating race: perceptions of police brutality in an arrest. *Justice Quarterly*, 14: 577-586.

- Lipsky, M. 2004. Street-Level Bureaucracy: the Critical Role of Street-Level Bureaucrats. In J. M. Shafritz, A. C. Hyde and S. J. Parkes. *Classics of Public Administration*. Wadsworth/Thomson Learning, 414-422.
- MacKenzie, D. L.; and Uchida, C. D. 1994. *Drug Policy Initiatives: The Nest 25 Years*. Drugs and Crime. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Mann, C. R. 1993. *Unequal Justice: A Question of Color*. Bloomington, IN: Indiana University Press.
- Martin, M. E. 1997. Policy Promise: Community Policing and Domestic Violence Victim' s Satisfaction. *Policing: An International Journal of Police Strategies and Management*, 20(3):519-531.
- Mastrofski, S. D. 1981. Surveying clients to assess police performance. *Evaluation Review*, 5:397-408.
- Mayhew, P.; Elliott, D.; and Dowds, L. 1989. *The 1988 British Crime Survey*. London: Her Majesty' s Stationary Office.
- Murphy, K. 2009. Public satisfaction with police: the importance of procedural justice and police performance in police-citizen encounters. *Australian & New Zealand Journal of Criminology*, 42(2): 159-178.
- Murty, K.; Roebuck, J.; and Smith, J. 1990. The image of the police in Black Atlanta communities. *Journal of Police Science and Administration*, 17: 250-257.
- Parasuraman, A.; Zeithaml, V. A.; and Berry, L. L. 1988. SERVQUAL: A Multiple-item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64: 12-40.
- Parker, K. D.; Onyekwulje, A. B.; and Murty, K. S. 1995. African American' s attitudes toward the local police: A multivariate analysis. *Journal of Black Studies*, 25(3): 396-409.
- Pate, A. 1976. *Police response time: Its determinants and effects*. Washington, DC: Police Foundation.
- Percy, S. L. 1980. Response Time and Citizen Evaluation of the Police. *Journal of Police*

- Science and Administration, 8: 75-86.
- Poister, T. H.; and McDavid, J. C. 1978. Victim' s Evaluation of Police Performance. *Journal of Criminal Justice*, 6: 133-149.
- Priest, T. B. ; and Carter, D. B. 1999. Evaluations of police performance in an African American sample. *Journal of Criminal Justice*, 27(5): 457-465.
- Reising, M.; and Parks, R. 2000. Experience, quality of life, and neighborhood context. *Justice Quarterly*, 17: 607-629.
- Reising, M.D.; and Giacomazzi, A. L. 1998. Citizen Perceptions of Community Policing: Are Attitudes toward Police Important? *Policing: An International Journal of Police Strategies and Management*, 21(3): 547-561.
- Reitzel, J. D.; Rice, S. K., and Piquero, A. R. 2004. Lines and shadows: Perceptions of racial profiling and the Hispanic experience. *Journal of Criminal Justice*, 32: 607-616.
- Ren, L.; Cao, L.; Lovrich, N.; and Gaffney, M. 2005. Linking confidence in the police with the performance of the police: Community policing can make a difference. *Journal of Criminal Justice*, 33: 55-66.
- Rennison, C. M. 2001. Violent victimization and race, 1993-1998. (NCJ 176354). Washington, D. C.: U.S. Department of Justice, Bureau of Justice Statistic.
- Rosenbaum, D. P.; Schuck, A. M.; Costello, S. K.; Hawkins, D. F.; and Ring, M. K. 2005. Attitudes toward the police: The effects of direct and vicarious experience. *Police Quarterly*, 8: 343-365.
- Sampson, R.; and Bartusch, D. 1998. Legal cynicism and (Subcultural?) tolerance of deviance: The neighborhood context of racial differences. *Law and Society Review*, 32: 777-804.
- Scaglion, R.; and Condon, R. G. 1980. Determinants of attitudes toward city police. *Criminology*, 17(4): 485-494.
- Schafer, J.; Huebner, B.; and Bynum, T. 2003. Citizen perceptions of police services: Race, neighborhood context, and community policing. *Police Quarterly*, 6(4): 440-468.
- Schuck, A. M.; and Rosenbaum, D. P. 2005. Global and neighborhood attitudes toward the

- police: Differentiation by race, ethnicity, and type of contact. *Journal of Quantitative Criminology*, 21: 391-418.
- Schuck, A. M.; Rosenbaum, D. P.; and Hawkins, D. F. 2008. The influence of race/ethnicity, social class, and neighborhood context on residents; attitudes toward the police. *Police Quarterly*, 11: 496-519.
- Shapland, J. 1984. Victims, the criminal justice system, and compensation. *British Journal of Criminology*, 24: 113-137.
- Skogan, W. G. 1978. Citizen satisfaction with police services: Individual and contextual effects. *Police Studies*, 7: 469-479.
- Skogan, W. G. 2005. Citizen satisfaction with police encounters. *Police Quarterly*, 8: 298-321.
- Skogan, W. G. 2006. Asymmetry in the impact of encounters with police. *Policing and Society*, 16: 99-126.
- Skogan, W. G.; and Frydl, L. 2003. *Fairness & effectiveness in policing: The evidence*(Eds.). Washington, DC: National Academies.
- Skogan, W. G. 1989. The impact of police on victims. In E. Viano(Ed.), *Crime and its victims*. Washington, DC: Hemisphere, 71-78.
- Smith, D. A. 1983. *Police and people in London: A survey of Londoners*. London: Policy Studies.
- Stone, V.; and Pettigrew, N. 2000. *The views of the public on stops and searches* (Police Research Series Paper No. 129). London: Home Office.
- Sullivan, P.; Dunham, R.; and Alpert, G. 1987. Age structure of different ethnic and age groups concerning police. *The Journal of Criminal Law and Criminology*, 78: 177-196.
- Tewksbury, R.; and West, A. 2001. Crime victims' satisfaction with police services: an assessment in one urban community. *The Justice Professional*, 14(4): 271-285.
- Tyler, T. R. 1990. *Why people obey the law*. New Haven, CT: Yale University Press.
- Tyler, T. R. 2006. *Why people obey the law*. Princeton, NJ: Princeton University Press.

- Tyler, T. R.; and Lind, E. 1992. A relational model of authority in groups. In M. Zanna (Ed.), *Advances in experimental social psychology*. NY: Academic Press, 115-191.
- Tyler, T.; and Huo, Y. 2002. *Trust in the law*. NY: Russell Sage.
- Walker, D.; Richardson, R.; Williams, O.; Denyer, T.; and McGaughey, S. 1972. Contact and support: An empirical assessment of public attitudes toward the police and the courts. *North Carolina Law Review*, 51: 43-79.
- Webb, V.; and Marshall, C. E. 1995. The relative importance of race and ethnicity on citizen attitudes toward the police. *American Journal of Police*, 14: 45-66.
- Weitzer, R.; and Tuch, S. A. 2006. *Police and policing in America: Conflict and reform*. NY: Cambridge University Press.
- Williams, B. N. 1998. *Citizens perspectives on community policing: A case study in Athens, Georgia*. Albany, NY: State University of New York Press.
- Worrall, J. L. 1999. Public perceptions of police efficacy and image: The “fuzziness” of support for the police. *American Journal of Criminal Justice*, 24: 47-66.
- Wortley, S.; Hagan, J.; and Macmillan, R. 1997. Just deserts? Racial polarization of perceptions of criminal injustice. *Law and Society Review*, 31: 637-676.
- Wu, Y.; Sun, I. Y.; and Triplett, R. A. 2009. Race, class or neighborhood context: Which matters more in measuring satisfaction with police. *Justice Quarterly*, 26, 125-156.
- Zeit, L. 1965. Survey of Negro attitudes toward the law. *Rutgers Law Review*, 19: 283-316.
- Zevitz, R.; and Rettammel, R. 1990. Elderly attitudes about police service. *American Journal of Police*, 9: 25-39.

