



## 警察期刊出版品滿意度調查研究

### —以北市警聲為例

黃昱凱 1、薛先得 2、黃益三 3、劉孟佳 4

#### 摘要

北市警聲期刊對於出版機關而言，是為增進同仁經驗交流、抒發園地及提升專業素養，其功能在其傳遞的理念、知識及資訊，能夠為閱讀群眾所接受，方能達成其出版目的，而獲利通常不是其主要目的，這正是政府機關與一般出版業者最大的不同。本研究主要在分析臺北市政府警察局所屬基層警察人員對「北市警聲」月刊內容重要性及滿意度之探討，提供出版單位，除了可以做為日後企畫選題上之參考，讓月刊內容選題盡量符合讀者的需求，開發多元的題材。本研究主要內容涵蓋閱讀動機及行為、月刊認知、月刊內容重要度及滿意度與個人特徵基本資料等四個部分。因此，統計分析方法包括樣本結構分析、描述性分析、因素分析、信度檢定、卡方檢定、T 檢定與單因子變異數分析及 IPA 分析，以驗證各變項間之差異性及相關性。研究結果發現，其差異性分析得知，基層警察人員對閱讀動機及行為、月刊認知、月刊內容重要性及滿意度三個研究構面分析，男性成員呈現顯著差異大於成員女性；其相關性分析得知，基層警察人員的月刊內容滿意度，達極顯著正相關，惟對交通安全部分，須加強其內容特性，以提高讀者滿意度。

關鍵詞：期刊、閱讀理論、滿意度

1 南華大學文化創意事業管理研究所助理教授  
2 南華大學出版與文化事業管理研究碩士班研究生  
3 臺北市政府警察局中正第二分局副分局長  
4 南華大學文化創意事業管理研究所碩士班研究生



# A Study of Police Periodical Publication Satisfaction Survey – A Case Study on Voice of Police Magazine Monthly Publication

## Abstract

For the publishers, Voice of Police Magazine Monthly Publication is a place for promoting experience exchange between peers, expression and improvement of professionalism. The purpose of this publication aims to offer functions of conveying concepts, knowledge and information that are acceptable to the readers, whereas profitability is usually the least important issue. This is the difference between the government agencies and general publishers. The purpose of the study is to analyze the importance and satisfaction from the basic-level police at the Taipei City Police Department held towards the content of “Voice of Police Magazine Monthly Publication.” In addition to providing reference on future project selections, the publishing units will be able to choose topics for the monthly publication that meet reader demand with development of diverse materials. The content of study includes reading motives and behavior, monthly publication recognition, and importance and satisfaction for publication content, and basic information on personal characteristics. Hence, the statistical methods include the structural analysis of samples, descriptive analysis, factor analysis, reliability test, chi-square test, t-test, one-way ANOVA, and IPA analysis, which will verify the differences and correlation between variables. The study result shows the difference analysis on the three research dimensions, namely the reading motive and behavior, monthly publication recognition, content importance and satisfaction for basic-level police, whereas males have significant difference than females. The correlation analysis shows that the satisfaction of publication content reaches significant positive correlation; nonetheless the traffic safety section requires strengthening of content characteristics to improve reader satisfaction.

Keywords : Journal, Theories of Reading, Satisfaction



## 壹、前言

隨著知識經濟科技的蓬勃發展，加上媒體推波助瀾的報導，民眾知識及權益日益高漲，加速社會、經濟與政治的變革。因此，警察在人民心中，從以往的威權時代轉變成服務，警察生活及工作也跟著轉變，不再只有嚴峻執法，轉而以服務民眾導向。此時，以民意為導向之政府組織及政策，必須符合民意，傾聽民眾的聲音，且順應潮流，運用及擴大政府內外知識、創意或智慧資本，不斷創新政府的組織、管理、政策、服務與溝通等模式，提升整體策略能力，促使公務員不斷地積極學習，有系統地、制度化地持續創新，進而有效創造公共價值，贏得民眾的認同。

警察機關是公部門之一環，亦是政府與民眾接觸最直接、最密切、最頻繁的橋樑，而警察人員是政府機關最直接面對人民的第一線公務人員之一，警察工作與政府一般公務員相較之下，面對的人、事、物皆具有較複雜的特性，在工作特性具有其他機關無法取代前提下，警察便擔負著政策宣導、執行及維護治安的重責大任。長久以來，警察人員均持續秉持兢兢業業的工作態度，務求達成政府與社會所賦予的使命。警察工作與民眾息息相關，時時與社會接觸，故其勤務必須配合客觀情勢的變化，隨時調整掌握狀況。

「員警」是警察勤業務運作中最基本的元素，也是最重要的因素，警察團隊的成敗及形象，與員警個人本身有著不可分割的關係，而員警身處此一大環境中，受到各種主、客觀因素的影響，又社會環境日趨複雜，警察工作隨著愈趨艱鉅，特別是站在警察工作第一線、負責執行各種警政工作的基層員警，更要秉持「效能」、「熱忱」、「專業」，積極面對。如何使員警「工作投入」，全心全力付出，完全投入，樂在其中，並認同他的工作，且具有專業素養，是目前警政機關所關注的課題。藉由內部期刊的發行，讓員警獲得新知及抒發的管道之一，其功能目的，亦在政策宣導、貫徹執行及傳播理念、知識及資訊，能夠為閱讀群眾所接受，方能達成。並深入了解員警工作情形及生活的辛酸甘苦談，協助員警舒壓及解決問題，使員警無後顧之憂，全力投入工作，提昇服務效率，增進民眾信心，圓滿達成任務。

本研究以「北市警聲」月刊作為研究對象，本月刊屬警察內部刊物，宗旨在於政策方向的宣導、新思維的傳遞、正確觀念的建立、落實執行，強化基層警察人員的專業能力、加強內部意見溝通及培養正確的休閒生活等，隨時吸收新知識，才能應付社會環境多變的狀況，提昇服務效率、品質及民眾滿意度。透過月刊的多元化內容，增加對警察的各項政策、資訊、生活等認識與瞭解，以及分享其他同仁在勤務執勤過程中，所經歷的酸甜苦辣趣事。使警察人員更能相互瞭解，成為官警間的交流平臺，同時也達到內部行銷傳播功效，重視與肯定「員工」的價值重要性，凝聚內部共識，建立具有團結合作的工作團隊，



進而全面提升整體績效。

## 貳、文獻回顧

### 2.1 期刊與政府出版品

期刊的定義眾說紛紜，有人認為期刊等於連續性出版品，有人認為連續性出版品包括期刊，其關鍵在於將期刊的範圍劃分約有大有小，也就是所謂廣義的期刊（Serial）狹義的期刊（Periodical）之別。故期刊是一連續性出版品連續，並分期發行刊期，通常帶有卷號及編碼方式能夠辨識每一卷期的特殊性的出版品，且沒有事先決定的停刊刊期與年代，包括：期刊、雜誌、電子期刊、連續性名錄、年度報告、報紙及帶有卷號的叢書等。根據吳碧娟（民 88）的研究指出，在人類文化發展史上，期刊的出版比圖書晚了許多，到目前大約也只有三百多年的歷史，而期刊中，報紙又比雜誌問世得早。在古代，為了傳播宮廷大事消息或國王皇帝的詔令，無論在我國或世界其他文明古國，多有所謂記事性的文書。這些記事性的文書，在我國發展成爲《朝報》或是《邸報》，如唐玄宗時代的《開元雜報》、明清朝廷的《京報》；以及古羅馬帝國凱撒大帝時手抄形式的《每日紀聞》等，都具有傳播新聞以及連續出版的性質，只是傳閱的對象僅以皇室貴族和政府官吏爲主，這些都可以說是報紙的雛型。

期刊因爲契合近代人類資訊社會需求，出版傳布迅速、內容新穎精闢、議題廣泛、閱讀時間和成本都比較經濟，所以成爲現代社會傳播、研究以及教育的利器，重要性逐漸凌駕書籍之上。尤其自 1980 年以後資訊網路科技迅速發展，期刊更以電子形式在網路上、多媒體光碟中獨領風騷。根據學者專家的估計，如果我們把人類知識的進展以年輪估量，那麼，在 20 世紀以前，人類知識量的增漲，約需 150 年才增加 1 倍；而在 20 世紀以後，已提升爲每隔 50 年增加 1 倍。到最近幾年，知識擴張情勢，益趨劇烈，已到達每隔 5 年即增加 1 倍的爆發狀態。這當中的變化，「期刊」可以說是最大的催化劑。

如果由最簡單的出版周期來看，期刊有定期出版和不定期出版的兩大類。定期出版的期刊較多，根據出刊間隔，又可以分爲日刊、雙日刊、周刊、旬刊、雙周刊、半月刊、月刊、雙月刊、季刊、半年刊及年刊等。而隨著科技進步以及資訊媒體的多元化，期刊的樣貌可說多采多姿，有最方便大眾捧讀的平面印刷本，及各種視聽、電子多媒體等立體化媒材，不同形貌的期刊如雨後春筍般出現，如印刷型式、微縮型式、視聽媒體與電子期刊。

爲促進政府出版品流通與普及，提供民眾免費閱覽政府出版品管道，進一步擴大服務範圍，及增進國際對台灣的認知與提升形象，政府大力推動管理制度之規劃，亦協助輔導各機關推動出版品管理業務。另因應數位化潮流，積極推動各類出版品的數位化和授權應用，期重塑政府出版品「國家寶藏」整體形



象。

行政院研究發展考核委員會（以下稱行政院研考會）指出政府出版品與民間出版品，最大的差別在於政府出版品不以營利為出發，它是政府運用公共資源完成的知識產品，是政府施政的結晶智慧，更蘊涵了多樣的豐富內容，例如國家公園或公立研究機構支持出版的生態調查研究、人文社會研究、產業發展變遷記錄、國家重大政策或制度的專書等等，是一般商業出版無法觸及，而政府基於公共知識保存之職責，必須負起出版發行及流通推廣的責任。依據政府出版品管理辦法（90年12月10日行政院台90研版字第0026715之1號令修訂發布）第2條：「本辦法所稱政府出版品（以下簡稱出版品），係指以政府機關及其所屬機構、學校之經費或名義出版或發行之圖書、連續性出版品、電子出版品及其他非書資料」。

據臺北市政府警察局指出「北市警聲」月刊緣起前警察局局長陳學廉，於民國80年12月警察局之局務會報指示：「為增進同仁經驗交流、抒發園地及提升專業素養，特創立本刊物，並於81年度起逐年編列次年預算，本刊物係員警刊物，未對外發行」。截至101年2月份為止，刊數已發行至第234期，每月份出版約1200本，發送至臺北市政府警察局所屬各警察單位閱覽。而「北市警聲」係由中華民國中華圖書學會會長張炳煌（字子靖）題字，北市警聲期刊第209-220期，曾獲選臺北市政府100年度薦送出版品參與行政院「第三屆國家出版獎—優良政府出版品評選」。

## 2.2 閱讀理論

國內外學者專家對「閱讀」的定義或意義，多有著述，其中陳欣希（2009）認為維基百科（<http://zh.wikipedia.org/>）為「閱讀」所下的定義較為周延。其指出～「閱讀是指獲取他人已預備好的符號並加以（符號的）辨認、（行文的）理解、（內容的）分析之過程，有時還伴隨著朗讀、鑑賞、記憶等行為」。這個定義提到了兩件事，一是指「讀者獲取他人已預備好的符號」，二是指「讀者閱讀的歷程，包含符號的辨認、行文的理解、內容的分析」。閱讀這個行為涉及了讀者和作者，雖然作者存在於文本之後，是隱形的，但仍是存在。簡言之，我們可說閱讀是「讀者、文本、作者之間的互動」，包含「讀者與文本互動的歷程」及「讀者透過文本與作者互動的歷程」。然而其中所指的「互動」須加以留意。在「互動」這詞所隱含的讀者是主動的、非被動地接收作者給予的訊息。讀者是主動的，意指讀者在閱讀時有其目標、會帶入自己的背景知識解讀文本訊息而形成意義。由此可知，在我們所指的「閱讀」脈絡中，讀者可不是被動地接收文本或作者的觀點，也不是不管文本或作者所要傳遞的訊息而任意詮釋，而是讀者會在閱讀過程中，因本文訊息而喚起自身的知識經驗，再進而詮釋，從中而有所得。



Reijo Savolainen (1995) 將閱讀行為分為二種：導向型資訊的蒐集 (seeking of orienting information) 及實用型資訊的蒐集 (seeking of practical information)。所謂「導向型資訊的蒐集」與時事有關；而「實用型資訊的蒐集」(seeking of practical information)，主要是解決特殊的問題。這二類型的資訊蒐集沒有絕對的那一個比較重要或優先的，端視事件對使用者的意義而定。

Mortimer J. Adler and Charles Van Doren(1972) 將閱讀行為分作基礎閱讀、檢視閱讀、分析閱讀、主題閱讀四個層次，分述如下：

1、第一層次為基礎閱讀，只要懂得看書、識字，就算是達到這層閱讀，在這一層次閱讀工作是要先識別手中的書屬於何種類別的書。

2、第二層次是檢視閱讀，在深入一本書前要先了解全書的樣貌，了解這本書大概的內容談些什麼？並且進入書目中了解全書的架構為何，也是種系統化的略讀。

3、第三層次則是分析閱讀，如何在有限的時間內做最完整的閱讀，同時也是提昇個人理解力與閱讀能力的部分。

4、第四層次閱讀也是最高層次的閱讀，稱作主題閱讀，對一問題、領域如何自點化作網狀、星狀的擴散式閱讀，同時又能比較不同書間的異同，提出自己看法。

### 2.3 滿意度理論

根據李建霖(1992)對滿意度之解釋為「所謂滿意(Satisfaction)，依Vroom(1964)認為，個人獲得到他所需求的就會感到滿足，需求強度愈高，則就愈感到滿意；Tough(1982)則認為滿意是學生對學習活動的感覺或態度，高興的感覺或積極的態度是「滿意」，不高興的感覺或消極的態度是「不滿意」；Martin(1988)認為滿意是指個人在獲得經驗的期望，以及他所感受到該經驗實際結果之間的一致性，當所感受到的等於或超出所期望的，便覺得滿意；反之則不滿意。

而滿意度是一個含糊且抽象的名詞，其意義因目的和對象的不同而有所差異。張春興(1989)對滿意度的解釋為：個體動機(生理的或心理的)促動下的行為，在達到所追求目標時產生的一種內在狀態，是個體慾望實現的心理感受。Flammger(1991)將滿意度界定為需求和需要的應驗；完滿的愉悅、足夠的感覺。Kolter(1997)將滿意度定義為一個人所感覺的愉快程度，源自其對產品性能結果的知覺與個人對產品的期望。若競爭對手也同時提出同等值或更加滿意的服務水準，消費者便很容易中途離去，轉向他方。由此可知，滿意是指一種感覺或態度、願望或需求的達成。而滿意度是指對一項活動的感覺或態度，來自於對需求感到滿足的程度，或當慾望結束後所得到的感受」。蔡耀輝、蔡榮哲等(2006)則認為「滿意度」是個人經過體驗後的心理與情感狀況，受到社會因素與心理狀況所影響，或是受到當時氣氛以及群體互動等外在因素之影響，形



成了一種態度或意向」。

根據王翠雲等(2003)研究指出「滿意度」之研究是由 Cardozo 對「消費者滿意度」進行研究後，許多學者開始針對此領域進行深入探討與研究。Cardozo 認為就概念性而言，消費者滿意或不滿意，同時包含了認知與情感的要素。另在關山晴(2002)的研究中指出，學者一般從兩個角度來探討界定消費者滿意度的定義，第一是以「範疇」界定，並分為特定交易觀點(Transaction-Specific)和累積觀點(Cumulative)；第二是以「性質」來界定，分為情感評價(Affective)和認知性評價(Cognitive)。根據鍾河仁(民97)指出在研究消費者、顧客等滿意度的尺度上，都希望能有一套有效的衡量方法，而顯現精準的資料，簡單滿意尺度(Simple Satisfaction Scale)是較常見的滿意度衡量尺度，從「非常滿意」、「滿意」、「普通」、「不滿意」到「非常不滿意」等，分為五個尺度。此一尺度亦隱含了一個假設：不滿意或非常不滿意的發生即代表了不滿意，滿意或非常滿意的亦代表滿意。

## 參、資料收集與分析

### 3.1 樣本描述

本研究主要以臺北市政府警察局各分局所屬之派出所、警備隊、偵查隊、交通分隊及分局內部二線二星以下之基層警察人員為研究對象，以問卷調查為蒐集資料之研究工具，採不記名方式填寫問卷，由受測者依個人意願勾選填答。其內容涵蓋閱讀動機及行為、月刊認知、月刊內容滿意度與重要性及個人特徵基本資料等四個部分。惟礙於人力、物力之限，故發放問卷的對象為萬華分局、大安分局、松山分局、文山第二分局、南港分局、文山第一分局等6個分局之基層警察人員，共計發放520份問卷，回收481份問卷(未回收39份問卷)，有效問卷達92.5%。本研究以量化的研究方法，應用SPSS之統計軟體進行資料分析工作，來瞭解「北市警聲」月刊的讀者對閱讀動機及行為、月刊認知以及滿意度、重要性的看法，主要統計分析方法包含描述性統計分析、卡方檢定、T檢定與單因子變異數分析以及IPA等。

樣本統計的結果顯示年齡以26至30歲人數最多，計139人，佔28.9%；次之為31至35歲人數次多，計136人，佔28.3%；故26至35歲人數，占57.2%，基層警察人員值青壯年期較多。以專科程度人數為最多，計333人，佔69.2%；次之為大學程度，計112人，佔23.3%，基層警察人員以專科學歷較多。以1-5年居多，計233人，佔48.4%；次之為16-20年，計73人，佔15.2%，基層警察人員在臺北市服務年資短淺，較無法傳承，形成斷層。

閱讀動機以知道工作重點及勤務運作居多，計121人，佔25.2%；次之為了解同事執勤的甘苦，計119人，佔24.7%；再次之為獲取工作新知及吸收同事執



勤的技巧及經驗，分別佔 19.8%、19.3%；最少為可以更了解警察生活，佔 11%。閱讀資歷以 1-2 年最多，計 180 人，佔 37.4%；次之為 3-5 年，佔 22.2%；再次之為 1 年以下，佔 21.8%；6 年以上最少，佔 18.5%。閱讀時間以 16 分鐘至 1 小時居多，計 196 人，佔 40.7%；次之為 15 分鐘以下，計 175 人，佔 36.4%；再次之為 1-2 小時，佔 20.6%；2 小時以上最少，佔 2.3%。閱讀次數以 1 次最多，計 276 人，佔 57.4%；次之為 2 次，計 134 人，佔 27.9%；另 3-6 次以上等，分別佔 10% 以下。閱讀方式以只挑想看的閱讀居多，計 181 人，佔 37.6%；次之為很少看，佔 24.5%；再次之為隨意翻閱，佔 23.3%；整本閱讀及只看圖片等最少，分別佔 11.4%、3.1%。保存情形以從不保存最多，計 181 人，佔 37.6%；次之為很少保存，計 161 人，佔 33.5%；再次之為只留需要的資料，計 113 人，佔 23.5%；經常保存、每本收藏等最少，分別佔 5%、0.4%。

### 3.2 交叉分析

底下本文針對職稱、服務年資與工作性質等變數對閱讀型態等變數進行差異性分析。有關職稱差異性分析係區為警員與巡佐以上（警務佐、小隊長及巡官以上）兩群，就「閱讀動機及行為」構面之「閱讀動機」及「閱讀資歷」兩題變項呈現極顯著差異。在「閱讀動機」題項警員係以「知道工作重點及勤務運作」為最高，而巡佐以上係以「獲取工作新知」為最高；在「閱讀資歷」題項警員係以「1-2 年」為最多，而巡佐以上係以「6 年以上」為最多，究其原因，臺北市的警員調外縣市率較高，以年輕警員較多。其次對「月刊內容重要度」構面分析得知，以「刑事偵查」、「鑑識新知」等 2 題項均顯示巡佐以上顯著高於警員，原因可能為巡佐以上屬管理暨執行階層，帶領及指導員警辦案所需，較注重刑案偵查技巧所致。再者對「月刊內容滿意度」構面分析而言，在「為民服務」題項顯示巡佐以上顯著高於警員，究其原因，巡佐以上屬管理暨執行階層，為民服務是警政政策指向及時勢所需，故對於警察服務類較有滿意度認同所致。

有關服務年資差異性分析係區為 5 年（含）以下與 5 年以上兩群，就「閱讀動機及行為」構面分析得知，在「閱讀資歷」題項呈現極顯著差異，而「閱讀時間」題項呈現顯著差異。在「閱讀資歷」題項 5 年（含）以下以「1-2 年」為最多，而 5 年以上以「6 年以上」為最多；「閱讀時間」題項 5 年（含）以下以「15 分鐘以下」為最多，而 5 年以上以「16 分鐘至 1 小時」為最多。顯示年資淺的基層警察人員花較少的時間閱讀，年資深的基層警察人員化願意花較多的時間閱讀，推其原因可能是年資較深的基層警察人員對警察工作所遇的到問題較多，所以願意多花一些時間瀏覽閱讀。其次對「月刊內容重要度」構面分析得知，在「專題心得」、「法令研析」、「刑事偵查」、「鑑識新知」等 4 題項呈現顯著差異，5 年以上 > 5 年（含）以下。其原因可能是年資較深的基層警察人員面





對警察工作所遇的問題較多，所以希望能增加專業素養。再來對「月刊內容滿意度」構面得知，在「編者之語」、「預防犯罪」、「專題心得」、「交通安全」、「為民服務」等 5 題項呈現非常顯著差異，5 年以上 >5 年 (含) 以下。推測其原因可能是年資較深的基層警察人員經過長久歷練，心智成熟度較高，故對這些欄目能有較高的評價。

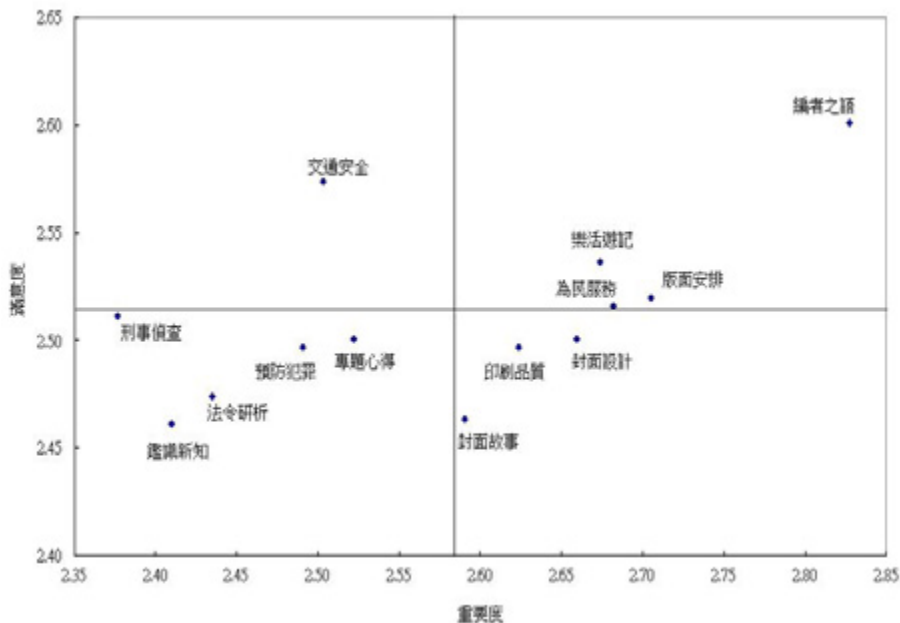
有關工作性質差異性分析係區為行政與專業 (刑事及交通) 兩群，就「閱讀動機及行為」構面分析得知，在「閱讀資歷」題項呈現極顯著差異，而「閱讀次數」題項呈現顯著差異。在「閱讀資歷」題項行政以「1-2 年」為最多，而專業以「6 年以上」為最多；「閱讀次數」題項行政及專業均以「1 次」為最多，而「2 次以上」則行政 > 專業。推其原因可能是基層警察人員因為工作時間較長，也無較多閒暇時間閱讀本月刊。其次對「月刊內容重要度」構面分析得知，無顯著差異。推其原因可能是基層警察人員不會因為工作性質之不同而產生月刊內容重要度差異影響。再來對「月刊內容滿意度」構面得知，在「交通安全」題項呈現極顯著差異，「刑事偵查」及「為民服務」等 2 題項呈現顯著差異，專業 > 行政。推測其原因可能是專業性的基層警察人員在工作上需要專業知識，故對這些較專業的欄目能有較高的評價。

根據「閱讀動機及行為」各研究變項之卡方檢定數據所得，「閱讀動機」之總和 (次數分配) 顯示，以「知道工作重點及勤務運作」為 121 人最多，再者是「了解同事執勤的甘苦」為 119 人次多，兩者佔總人數 481 人之中約 50%，由此看來，基層警察人員對此刊物傳遞之工作重點、勤務運作及勤的甘苦等，呈現較大的閱讀動機；「閱讀資歷」之總和 (次數分配) 顯示，以「1-2」為 180 人最多，次多是「3-5」為 107 人，再者是「1 年以下」為 105 人，三者佔總人數 481 人之中約 81%，由此看來，臺北市之基層警察人員閱讀此刊物之資歷多在 5 年以下，顯示人員他調之流動率高，服務年資較淺；「閱讀時間」之總和 (次數分配) 顯示，以「16 分鐘至 1 小時」為 196 人最多，再者是「15 分鐘以下」為 175 人次多，兩者佔總人數 481 人之中約 77%；「閱讀次數」之總和 (次數分配) 顯示，以「1 次」為 276 人最多，再者是「2 次」為 134 人次多，兩者佔總人數 481 人之中約 85%，由此看來，基層警察人員對此刊物之閱讀次數，多數呈現較低閱讀頻率之差異；「閱讀方式」之總和 (次數分配) 顯示，以「只挑想看的閱讀」為 181 人最多，次之是「很少看」為 118 人次多，再者是「隨意翻閱」為 112 人，三者佔總人數 481 人之中約 85%，由此看來，基層警察人員對此刊物的閱讀情形 (內容選擇)，呈現較隨意閱讀之明顯差異行為；「保存情形」之總和 (次數分配) 顯示，以「從不保存」為 181 人最多，再者是「很少保存」為 161 人次多，兩者佔總人數 481 人之中約 85%，由此看來，基層警察人員對此刊物之保存情形，呈現較低保存意願之差異。



### 3.3 IPA 分析

IPA(Importance-Performance Analysis) 分析的結果如圖 1 所示，由圖 1 中得知，A 象限之「專題心得」、「法令研析」、「刑事偵查」、「鑑識新知」、「預防犯罪」等 5 題項屬重要度及滿意度均高，可繼續保持；B 象限之「封面設計」、「印刷品質」、「封面故事」等 3 題項屬重要度偏低、滿意度偏高，可適度調整；C 象限之「版面安排」、「編者之語」、「為民服務」、「樂活遊記」等 4 題項屬重要度及滿意度均不高，列為優先順序較低調整；D 象限之「交通安全」題項屬重要度偏高、滿意度偏低，列為優先加強改善。有關「交通安全」題項，基層警察人員認為重要度高，但滿意度偏低，需加強改善，推測其原因，交通及治安是警察兩大主軸，交通法令由中央訂定後，交由縣市地方政府執行，而基層警察人員在執行上，常受限於民意、輿論、媒體及其他外在因素壓力及影響，致困擾不已而無所適從，面對法令和外在壓力的衝突，如何執行才能達成上級決策機關要求，符合程序正義，順應民意期待，可能是基層警察人員較關心的課題。



## 肆、結論與建議

本研究之「北市警聲」月刊可當內部溝通與知識傳承分享的平台，加強基層警察人員在工作上的經驗、技巧及心得等各方面的交流，以強化基層警察人員的專業能力，提升競爭力的內部刊物功能。根據第四章各變項之統計分析，茲將其重要結果分述如后。



不同統計人口統計變數在閱讀動機及行為上部分具有顯著差異，閱讀動機以知道工作重點為最多，閱讀資歷以 1-2 年為最多，閱讀時間以 16 分鐘至 1 小時為最多，閱讀次數以 1 次為最多，閱讀方式以只挑想看的閱讀，保存情形以從不保存為最多。就性別而言，男生多選擇只留需要的資料及經常保存大於女性；就職稱而言，在閱讀動機方面，巡佐以上以獲取工作新知為最多，而警員以知道工作重點為最多。就教育程度而言，在閱讀時間方面，專科及大學以上以 16 分鐘至 1 小時為最多，且有閱讀 3 次以上。就服務年資而言，在閱讀時間方面，5 年以上以 16 分鐘至 1 小時為最多，5 年以下以 15 分鐘以下為最多。就工作性質而言，在閱讀 2 次以上，以行政大於專業。

不同統計人口統計變數在月刊認知上部分具有顯著差異，增加我對警政政策的了解、您認為閱讀北市警聲可以增進執勤的常識、獲得對法令的見解、增加警察工作的認同、激勵工作士氣的刊物、讓我更融入警察生活、會再閱讀、期待出刊時再次閱讀、感到滿意等 9 題項，以滿意為最多，另成為與同事聊天的話題及是明智的決定等 2 題項，以普通為最多。就工作需求構面而言，服務年資「5 年以上」以有此傾向最多。就心理需求構面而言，教育程度在「高中及大學以上」以無此傾向較多；性別在「女性」以無此傾向 > 有此傾向。就評價程度構面而言，工作場所在「警備隊」及「分局」以有此傾向較多，「交通分隊」則以無此傾向較多，而「服務年資」在「5 年以上」以有此傾向最多，「5 年(含)以下」以無此傾向最多。

不同統計人口統計變數在月刊認知上部分具有顯著差異，僅刑事偵查，以滿意為最多，另封面設計、版面安排、印刷品質、封面故事、編者之語、預防犯罪、專題心得、法令研析、鑑識新知、交通安全、為民服務及樂活遊記等 12 題項，以普通為最多。在性別方面，封面故事、交通安全、樂活遊記、編者之語、專題心得、法令研析等 6 題項，顯示男性成員大於女性成員；在教育程度方面，編者之語題項，以大學以上大於專科及高中，另封面故事、為民服務、交通安全、樂活遊記等 4 題項，均以大學以上大於專科；在職稱方面，刑事偵查、鑑識新知等 2 題項，顯示巡佐以上大於警員；在服務年資方面，專題心得、法令研析、刑事偵查、鑑識新知等 4 題項，顯示 5 年以上大於 5 年(含)以下；。在月刊認知構面(工作需求、心理需求及評價程度)均以有此傾向大於無此傾向。

不同統計人口統計變數在月刊認知上部分具有顯著差異，封面設計、版面安排、印刷品質、封面故事、鑑識新知等 5 題項，以滿意為最多，另編者之語、預防犯罪、專題心得、法令研析、刑事偵查、交通安全、為民服務及樂活遊記等 8 題項，以普通為最多。在性別方面，編者之語、專題心得、鑑識新知、交通安全、為民服務等 5 題項，顯示男性大於女性；在年齡方面，專題心得、交通安全及預防犯罪等 3 題項，均以 19-25 歲大於 36 歲以上；在教育程度方面，



編者之語及樂活遊記等 2 題項，均以大學以上大於專科，而交通安全題項，則以高中大於大學以上；在職稱方面，為民服務題項，顯示巡佐以上大於警員；在服務年資方面，編者之語、預防犯罪、專題心得、交通安全、為民服務等 5 題項，顯示 5 年以上大於 5 年（含）以下；在工作性質方面，交通安全、刑事偵查及為民服務等 3 題項，顯示專業大於行政。



## 參考文獻

1. 王炳煌 (民 96)，我國警政機關預防犯罪策略之調查研究，國立臺北大學犯罪學研究所碩士論文。
2. 王玲雁 (民 98)，閱讀動起來—以繪本融入生活課程之行動研究，國立屏東教育大學幼兒教育研究所碩士論文。
3. 王梅玲 (民 92)，電子期刊興起極其對學術傳播影響的探討，中國圖書館學會會報，71 期，61-78 頁。
4. 王嘉勤、江振揚、黃育婷 (民 96)，不同業態區位選擇之探討 - 以高雄市綜合商品零售業為例，國立高雄海洋科技大學運籌管理系畢業專題報告。
5. 王瓊慧 (民 92)，台中縣國民小學學生校刊閱讀行為的探討，南華大學出版事業管理研究所碩士論文。
6. 余秋玲 (民 96)，美語雜誌消費者顧客忠誠度之研究，國立東華大學企業管理學系碩士在職專班碩士論文。
7. 吳明隆著 (民 98)，SPSS 操作與應用：問卷統計分析實務 (第二版)，臺北市：五南圖書出版股份有限公司。
8. 宋玉寧 (民 96)，我國民間軍事類雜誌內容分析及讀者閱讀動機、滿足程度之研究——以「全球防衛雜誌」為例，南華大學出版事業管理研究所碩士論文。
9. 宋建成 (民 96)，漫談期刊，全國新書資訊月刊，9 月號，4-8 頁。
10. 李招和 (民 95)，警察機關推行全面品質管理關鍵成功因素之研究，亞洲大學經營管理研究所碩士論文。
11. 李建霖 (民 99)，學習滿意度之定義及相關理論研究，屏東教大體育期刊，13 期，101-107 頁。
12. 秦鴻志 (民 90)，高雄與台北兩市民眾報紙閱讀動機與行為之比較，國立中山大學傳播管理研究所碩士論文。
13. 黃子恩 (民 99)，大學生課外閱讀動機與行為之調查研究—以中部一所大學為例，明道大學課程與教學研究所碩士論文。

