

國立臺灣大學社會科學院政治學系

碩士論文計畫書

Department of Political Science

College of Social Sciences

National Taiwan University

Master Thesis Proposal

社群媒體對警察科層文化之影響

The influence of social media on police bureaucracy

吳宜家

Yi Chia Wu

指導教授：蘇彩足博士

Adviser: Dr. Tsai-Tsu SU

中華民國 107 年 4 月 26 日



## 目 次

<b>第一節 研究背景與動機</b> .....	<b>1</b>
壹、研究背景.....	1
貳、研究動機.....	2
參、研究問題.....	4
<b>第二節 文獻探討</b> .....	<b>4</b>
壹、警察科層文化之特徵與演變.....	4
貳、社群媒體之發展.....	9
<b>第三節 警察機關與其社群媒體概況</b> .....	<b>12</b>
壹、警察機關運用社群媒體概況.....	12
貳、「NPA 署長室」粉絲團簡介.....	15
參、「靠北警察」粉絲團簡介.....	16
<b>第四節 研究方法</b> .....	<b>17</b>
壹、研究方式與範圍.....	17
貳、文獻分析法.....	18
參、問卷調查法.....	18
<b>參考文獻</b> .....	<b>21</b>

## 表目次

表 2-1	科層體制特性 .....	7
表 2-2	科層文化四個特性與實際個案 .....	9
表 3-1	警察機關成立之粉絲團粉絲人數前十名 .....	15
表 3-2	「NPA 署長室」VS「靠北警察」粉絲團之比較 .....	17
表 4-1	問卷衡量指標及其組成項目 .....	20
表 4-2	社群媒體對警察科層文化之影響現象 .....	20

# 第一節 研究背景與動機

## 壹、研究背景

警察機關長久以來被認為是政府部門最官僚化的組織之一，「官僚」(bureaucracy)一詞在此有負面之貶抑意涵。其實德國社會學之父Max Weber所提出的「官僚」為「理想型」(ideal)的官僚體制，是指組織成員為專門化的職業管理人員，並不是一般語境中使用「官僚」一詞中帶有的行政顛預、僵化之意。由於現今一般人提及「官僚」一詞往往帶有貶意，因此國內學界把Weber主張的「官僚體系」改譯為「科層體系」，以強調「官僚」一詞之中立性。故在本研究中，以「科層」來取代「官僚」一詞。

近年來警察組織因招生方式的多元、社群網絡的興起等因素，科層文化開始轉變，再加上現行政府機關的革新，實體民主治理運作的心態與作法上，都有相對應的變革。學者陳敦源(2011)歸納現今民主治理之特色有下列三點現象：一、要投注資源進行更持續、精準與及時的公民調查(citizen survey)；二、改變傳統依附少數專家學者的決策模式；三、強化公務人員非文字的溝通能力。

以近期警察制服變更為例<sup>1</sup>，逾30年未更換的警便服，NPA署長室<sup>2</sup>遂利用社群媒體的便利性與即時性，將上述三種現象落實執行：「即時的公民調查」-利用臉書隨時更新最新的研議狀況、「不再由少數專家學者決策」-透過網路投票決定新一代警便服、「非文字的溝通能力」-拍攝新一代警便服影片，改變傳統書面宣傳方式，而社群媒體的影響力著實強大，自發起至新警便服確立不到2年，民國

---

<sup>1</sup> 警政署於105年4月27日起研議新一代警察制服作業，同年12月成立「研修警察制服式樣及應佩帶標識專案小組」，且透過「NPA署長室」臉書釋放警察制服革新的訊息，首次開放警察同仁與民眾共同進行「實品影像票選」，於今107年1月22日完成網路票選活動，決定出最新的制服，並預計於今年底全面換裝。

<sup>2</sup> 警政署(National Police Administration,NPA)署長為了傾聽同仁的心聲、關心同仁反應的議題，特別成立「NPA署長室」FaceBook粉絲團，以強化內部溝通、回應同仁需求、改善工作環境並凝聚共同的工作價值。

(下同) 107年1月時，警政署利用網路投票，順利票選出新警便服。這是前所未見的轉變，顯見此為未來所需正視的新力量。

而社群媒體影響力不容小覷之現象不僅於此，以103年太陽花學運為例<sup>3</sup>，因政府推行政策宣導溝通不足，與民眾產生了嚴重的衝突，揭開我國社會運動的新紀元。新世代運用Web 2.0軟體如：PTT網站、Facebook串連群眾，其動員速度為政府官員始料未及，讓當時第一線處理員警不得不以大量的優勢警力來控制場面。而大量動員警力，造成內部反彈聲浪、警職人員體力不堪負荷、執勤態度因工時過長而爆發嚴重的警民衝突等事件屢傳，對於國家威信、警察人員執行公權力造成一大戕害。

是以，上述兩例子可看出，運用社群媒體表達意見已成為國人的習慣，且能運用社群媒體與以往難溝通的「威權」與「國家」對話，進而造成改變，當權者對於此現象不能不重視。

## 貳、研究動機

政府運用科技治理國家之趨勢，並非近年才實施。起初，政府運用Web 1.0架設網站進行單向政策宣傳，其後隨著科技日新月異，搭配蓬勃發展的民主化，政府推動政策之模式已由本位主義，轉而以民意為主；而資訊媒體迅速發展是造成這一波政府轉型的最主要推手，其最具體的表徵即是社群媒體的普及化。社群媒體是植基於Web 2.0概念和技術之網路應用的雙向溝通媒介（Kaplan & Haenlein，2010）。其關鍵在於使用者之間的互動、自創內容，使用者可運用各式社群媒體自行產製、發表、選擇，及分享資訊，進而和他人產生交流，甚至影響其他網路使用者決策或消費行為。特別是以Web 2.0為基礎的社群網站，其立即回饋能力、

---

<sup>3</sup> 太陽花學運是指自 103 年 3 月 18 日開始，由臺灣學生主導並且以中華民國立法院為主要據點的社會運動。其中在 3 月 18 日晚上 9 時，反對中國國民黨單方面將《海峽兩岸服務貿易協議》宣告存查的學生佔據了立法院議場。掀起臺灣社會一場風暴，而政治版圖也有了大變化。資料來源：<https://zh.wikipedia.org/wiki/%E5%A4%AA%E9%99%BD%E8%8A%B1%E5%AD%B8%E%81%8B> 維基百科，2018/02/07)

個人化程度、資料存取便利性等特點，創造了其在行銷上的優勢（朱翊菲，2009：19）。因此Web 2.0的出現讓網路使用者均可能成為引領風潮者或創作者，其讓資訊交流更多元更迅速，減少資訊被少數人掌握。

且Web 2.0並非單指技術上的創新，更重要的是網路應用領域的轉型。是種「創作、分享、人際互動」的概念，使參與Web 2.0的網路人口及網站數量倍增（項靖、羅晉、許雲翔、楊東謀，2016）。從Web 1.0到Web 2.0時代，網路影響人類使用電腦的模式，進而引發出一連串令人始料未及的社群媒體奇蹟，顛覆了人類的生活。因應此一發展趨勢，政府利用Web 2.0網站宣傳政令已是一股潮流，唯有如此，政府機關才能以事半功倍之方式達到宣傳政令之效。

也因此我國為強化政府虛擬櫃台服務品質及提供多元服務管道，前行政院研考會（現為國家發展委員會）自102年起試辦輔導機關將官網資訊內容，運用iFrame的形式內嵌於Facebook粉絲專頁中，充分結合Social Media的社群優勢，改善政府網站流量及互動性較不足的問題，並透過Facebook類實名制，瞭解使用機關網站訪客的屬性及資訊需求，以最快速最省錢的方式與民眾互動，提升民眾對於公部門的服務滿意度（行政院研究發展考核委員會，2013）。

再來，歸納各國政府發展Web 2.0網站之案例，政府機關若妥適經營社群媒體（或社群網站）機關將具有以下優點，包括：（1）提升機關的形象或知名度；（2）幫助機關改善作業流程；（3）擴大機關對於目標族群的服務；（4）加速機關因應外部反應的彈性與效率；（5）強化機關管理內外部資訊及資源的能力；（6）強化機關內外部及跨部門之間的溝通；（7）強化機關掌握即時訊息或民意反應的能力；（8）強化民眾與機關互動、提供意見與交流的意願。（項靖、羅晉、許雲翔、楊東謀，2016）。

本研究以與警察有關之粉絲團為研究範圍，並以警察機關最高層級之警政署成立之「NPA署長室」以及基層員警自行成立之非官方「靠北警察」為研究對象。因其代表立場是最高決策者以及最前線執勤者的聲音，所發表議題往往引起熱烈反應；粉絲團的成立造成警界科層文化轉變，而轉變的現象亦吻合上述所提機關

善用社群媒體將具有之優點：「提升形象」、「提昇服務品質」、「提高工作效率」、「內外溝通無礙」之目標。

## 參、研究問題

警察組織具有層層節制、權責分明、注重法規、紀律嚴明等特色，是德國著名社會學之父Max Weber所指的典型「科層管理模式」，儘管Weber認為純科層式的管理組織（亦即獨裁主義式的官僚政治）係來自一種純技術觀點，可達到最高的工作效率，有效地控制人類（馬瑞龍譯，1996）。但在社群媒體興起之際，警察機關傳統的科層文化是否需要做些改變以因應之？

依據上述研究目的，本文針對下列問題展開研究：

- 一、 社群媒體的興起，對於警察機關科層文化是否帶來改變？
- 二、 以臉書粉絲團-「NPA署長室」、「靠北警察」為研究個案，分析上述兩個粉絲團是否造成警界科層文化的改變？
- 三、 因社群媒體的興起，造成機關文化的改變，面對勢不可擋的社群媒體溝通現象，警察機關應如何妥善運用之，以創造出雙贏的局面？

## 第二節 文獻探討

### 壹、警察科層文化之特徵與演變

公部門組織被視為最典型且最複雜之科層組織，張承漢(1998:135)引述美國社會學家墨頓(Robert K. Merton)解釋科層體制時指出：「科層體制是一種正式的、合理組織的社會結構，有其明確規定的活動模式，其中在理想上，每一連串之行動，在功能上與組織目標息息相關。」由此可見，科層體制係韋伯所建立之理想型組織型態，藉由合理性、結構性之行動安排，可將工作效益發揮最大功效。

且從二十世紀中葉至今，組織學者從不斷的觀察與研究中發現，科層體制是建構於法理上，利用組織的威權，運用於處理穩定、例行的工作上，確實具有韋

伯所謂的理性與效率。但在面對環境變遷不居、科技日新月異、資訊媒體傳播爆炸以及人文與民主思想的澎湃時，科層體制的溝通不良、做事僵化、缺乏彈性等弊端即表露無遺(劉淑瓊，1983)。

另學者胡夢鯨（1988）將科層體制現象整理出下列優點：

- 一、從技術觀點，科層體制是可以讓理性和效果更加提升。
- 二、以法行使權威，較使人信服，亦可增加處事的理性及客觀性，避免差別待遇現象產生。
- 三、以規則建立組織行動與工作之規範，藉以提高一致性及效率並增進組織效能。
- 四、用人必須具備某種資格並明確的職務分工，使個人能夠善盡職責，發揮適當的角色功能。
- 五、個人的職務有所保障，且升遷依合理的管道及考評，是一種理想的生涯發展。

另學者胡夢鯨（1988）將科層體制現象整理出下列限制和缺點：

- 一、韋伯科層體制是一種理想而非周全的概念工具，在科層體制內有許多殊異和矛盾之處。
- 二、科層體制中正式擁有權威者才是在科層體制中的實際掌權者，由於在科層體制中，有非正式的團體存在，這些非正式團體中，亦有非正式的領導者。因此實際上在一個科層體制中，權力的運作要看正式和非正式領導者之間權力分配協調和鬥爭的情況而定。
- 三、科層體制並未考慮到現實中組織以外的政治影響力，任命或升遷往往是根據黨員的政治效忠(partisan-political loyalties)而非客觀的資格及能力。可見韋伯並未注意到科層體制內、外政治勢力的關連性。
- 四、科層體制中有時並不能發揮最大的效果，它有可能是無效的、有限制的。例如，層級體制鼓勵集中式的輔導、計畫和訓練，同時卻也鼓勵了膽怯和推諉責任，限制了創造力的開展，使人力無法適才適所發揮。

五、科層體制要求人們依規則行事，但當科層人員緊抱著某些規則不放時，容易造成儀式主義(ritualism)，同時無法適應變遷的情況。

另在知識革命之際，警察機關是最官僚的政府部門之一，警察傳統領導權力原是植基於職務權力 (Position Power) 之上，它包含了權力的合法性，處理不確定性的能力，對既有資源與資料，以及獎懲權力的掌握。(劉世林，2001)但上述的傳統領導權力吻合科層文化中的缺點，如：「層級節制」-缺乏意見溝通、「依法行政」-心態保守、「專業分工」-不重視人力資源、「功績管理」-獎懲權力的濫用，造成績效造假等。欲解決上述現象研究指出，需藉由學習與溝通主管才能「除中心化」，進而出現「權力鬆綁」和「說服重於命令」的首長領導新風格。是故，揚棄舊有的官僚式領導模式是警政領導者管理的新思維，是促使警政的革新符合知識經濟時代變革的最佳利器 (陳志明，2001)。

而台灣社會發展與警察科層文化有著密不可分的關係，本研究將學者汪子錫提出之臺灣警政變遷結合科層文化現象歸納出下列三個階段：

- 一、早期的威權社會(1949-1971)，自政府搬遷來台後，國家瀰漫著一股反共大陸、解救同胞的思維，當時的國家安全大於人民的權利，「違警罰法」是警察執法的依據，警察權可以任意的侵害人權。警察維持社會秩序，當然內部控制也要強。(汪子錫，2015a:26-27)由上述的時空背景顯現出「層級節制」是因應當時時代背景所產生的必要性手段，沒有「層級節制」就沒有效率。
- 二、但在退出聯合國(1971)後，外交環境的改變，隔年經國先生出任行政院長，開始全力建設台灣，帶領臺灣社會邁向民主化之際，警察政策也隨之轉變，1980年大法官首度針對「違警罰法」作出解釋，認為該法違反憲法所保障的人身自由，警察執法開始注意到人權保障之課題。在解嚴後，警察執行「集會遊行法」、「社會秩序維護法」，在在顯現出警察工作已邁向新的里程碑，這時候臺灣社會開始強調法律人權。(汪子錫，2015a:27-28)這時候警察內部文化逐漸形成另一股風氣-即為「依法行政」

的法規體系，這是一種民主警察的表徵之一。

三、而2000年政黨輪替，新政府引進歐美先進國家的新公共管理學(NPM)的概念，這包括了「服務型警察」的觀念被引進，如實施SOP標準作業流程、ISO服務認證、重視治安民調，開啟了警察為民服務的新民主警政時代。(汪子錫，2015 a:28-29)。上述的轉變即為現在警察機關所強調的「專業分工」並重視「功績管理」。

另吳瓊恩(2016:197-198)指出，科層文化現象之一「層級節制」體系是假定在上位者無論是地位、權力、資訊或知識、能力均比在下位者優秀，他們把組織內外環境視作穩定的常態現象，一切按事先性規劃妥當的法規、程序、指令、工作細則去辦理，不得有例外，否則懲戒。因此，這一類型的組織人員最容易把常態時期的作業方式也拿應付危機時期或非常態時期，事先所預料不到的問題，因而顯現僵化的現象。上述文獻所指的組織文化在警察機關很常見，筆者認為這現象在這一場社群媒體造成警察文化改革風波中，被迫進行革新。

警察文化深具科層體制的特性，惟國內相關文獻探討警察科層體制現象的卻不多，根據諸多學者觀點，本研究將科層體制優缺點製成下表，並借此闡述警察機關組織文化與科層體制特性吻合之現象：

表 2-1 科層體制特性

優點	科層體制特性	缺點
利於組織管理控制	層級節制	溝通不良
行動與工作以規則為準繩	依法行政	做事僵化、缺乏彈性
行政效率佳	專業分工	本位主義
激勵員工士氣	功績管理	爭功諉過、造假現象

資料來源：本研究整理

警察機關的「一條鞭的命令」即為上述的層級節制現象，如警界耳熟能詳之「合理的要求是訓練；不合理的要求是磨練」，長官一句話有如聖旨，就算是不可能的任務，基層也要想辦法完成，沒有所謂的溝通與協調，僅有命令與服從。

如今，因為Web 2.0的出現，基層人員在執勤中遇到不合理的現象，開始使用社群媒體去發聲。先前常見的就是民意代表介入第一線警察執行公權力的現場，警察堅守執勤準則，而民意代表欲運用其身分使警察無法有效遂行其公務，進而產生衝突。然，這些不斷戕害警察嚴正執法的形象，拜科技所賜，第一時間現場處理的影片透過社群媒體傳播，最終交給全民去評斷，是以，此類關說案件已大幅降低。

另外，對於未與時俱進的警察勤務、業務制度，行之有年的方式是利用首長電子信箱進行陳情，或藉由業務檢討時反應不合理的業務評比規定。然而這樣的方式，發聲人往往會被揪出，進而遭受長官秋後算帳以及同儕的排擠，後續處理方式，亦常以「頭痛醫頭，腳痛醫腳」之方式虛應了事，難以從根本解決問題。造成此現象之因，即為威權管理模式常見「官大學問大」。然而社群媒體之興起，改變這些現象，讓不合時宜的警察勤務業務制度有開啟變革。

未來，這種現象將會持續的衝擊警察機關內部管理文化，進而使整體組織提升，惟在轉變的過程，該用什麼樣的方式去因應才能使原本警察機關團結、迅速以及效率的形象一樣深植民心，讓警察機關保有原先的優點，汰去舊有之缺點，找出最佳內部管理模式及對外維護社會治安方式，為警察機關應該面對之新課題。

經分析「NPA署長室」及「靠北警察」粉絲團討論之實際個案與科層文化，並以科層文化之「層級節制」、「依法行政」、「專業分工」以及「功績管理」四大特性相對應之關係，發現在下列個案中均因前述粉絲團之存在，造成科層文化之影響。以「檢舉三峽分局長公車私用」<sup>4</sup>個案為例，使原先受制於層級結構之警察文化，得以由基層員警直接反應至中央層級；以「客委會主委李永得攔查案」<sup>5</sup>為例，基層員警亦得透過粉絲團反應第一線執法時遇民眾不配合之情形；員警向NPA署長室反應，長期以來協辦他機關業務造成負擔繁重，排擠維護治安及交通

---

<sup>4</sup> NPA 署長室粉絲團，107年2月14日，取自 <https://www.facebook.com/NPA4U/posts/1047481221956205,20170410>。

<sup>5</sup> 三立新聞網，107年2月14日，〈客委會主委李永得攔查案〉，取自 <http://www.setn.com/News.aspx?NewsID=235148,20170410>。

安全之本業，「NPA署長室」透過粉絲團於第一時間公佈政策，故本研究以「決議減化警察20項協辦業務」<sup>6</sup>個案為例；員警於「靠北警察」反應春安績效評比不合理，再經監察院提出糾正<sup>7</sup>，使警察功績管理制度趨於合理化。茲將科層文化四特性與實際個案，繪製如下表，將來在正式的論文裡面將依個案進一步說明：

表 2-2 科層文化四個特性與實際個案

科層特性	事件名稱	影響
層級節制	檢舉三峽分局長公車私用	署長室快速交查
依法行政	客委會主委李永得攔查案	台北市警察局督察室調查後認定員警沒有違失
專業分工	決議減化警察20項協辦業務	警察勤務回歸專業
功績管理	春安績效評比取消	經監察院糾正，警政署變更制度簡化評比

資料來源：本研究彙整自製，統計至2018/02/14

## 貳、社群媒體之發展

學者Morris & Organ（1996：39-50）宣稱網際網路是繼報紙、廣播、電視、雜誌之後的第五大媒體。網路被公認為新的大眾傳播媒體，是具有創世代的意義。社群媒體的興起建構於網路與Web2.0技術的運用。O'Reilly公司創辦人Tim O'Reilly在2005年發表的網路文章“*What Is Web 2.0?*”至今仍被認為是經典之作。Web 2.0時代最容易被指出的特徵就是部落格的崛起。O'Reilly指出Web 2.0七項關鍵原則:( O'Reilly，2005)

- 一、網路即為互動平台。
- 二、善用眾人智慧。
- 三、大量資料匯合創造服務價值。
- 四、輕量級的程式開發模式取代傳統軟體發佈週期。

<sup>6</sup> NPA 署長室粉絲團，104 年 4 月 20 日，取自 <https://www.facebook.com/search/top/?q=NPA%20署長室%20104年4月20日決議減化警察協辦業務20項>。

<sup>7</sup> 中時電子報，106 年 11 月 27 日，〈春安工作成為警察周年慶 監察院糾正警政署〉，取自 <http://www.chinatimes.com/realtimenews/20171105003956-260402>。

五、跨越多種設備裝置的軟體服務。

六、豐富的使用者經驗即時交流。

簡言之，Web 2.0與Web 1.0之差異在Web 1.0只能單向的下載，而Web 2.0則能上傳檔案，開啟了一點對多點、去階層化的傳播平台。Web 2.0讓使用者從閱聽眾變成寫者，並讓全球刮起了一場「公民新聞」的風氣。近年我國警察執勤群眾現場、陳情抗議事件時，所面臨到的公民新聞壓力就是源自Web 2.0的概念運用。Weber定義社群媒體是一個讓有共同興趣的人集合在一起，分享想法、意見和觀點的網路平台 (Weber,2007) 。具有Web 2.0特徵的相關運用:部落格、Facebook、Google、Plurk等，在網通技術的提升下，這些社群媒體可以任意穿透，沒有上下階層可以阻擾彼此通訊互動。

綜合而言，社群媒體帶來傳播行為與本質的變化，已經可以觀察到四項重大變遷:(汪子錫，2015a:139-140)

一、科技變遷：傳播模式由單一傳播、接收，到無階層多方向串連傳播；形成寬頻數位匯流。

二、工具變遷：傳播工具由昂貴複雜變便宜簡單；少數壟斷變多元。

三、生產變遷：傳播內容產製能力由傳播機構到使用者個體。

四、能動性變遷：傳播能動性變遷由機構下放到公民，傳播權力為人人所享有，傳播行動也由每個人自行決定。

由於網際網路具有互動性、速度和全球連接的特性，因此，政府為跟上全球E化浪潮與國際社會接軌，推動電子化政府是刻不容緩之計。民眾參與 (e-participation) 成為政府創新服務的關鍵指標之一，為提升民眾參與意願，公部門網站一改以往死板、生硬的官民互動模式，效仿私人企業的電子商務網站以民眾為尊、活潑有趣的互動模式，拉近與民眾的距離感。是以，如何因應及治理「數位公民」的興起，乃成為21世紀的政治領導人物的重要課題。(何全德，2012)

亦因如此，我國政府開始推廣各機關運用Web 2.0技術架設與民眾互動之網站，期望能建置一個可以立即傳達資訊、溝通民意、分享經驗及知識的網絡系統

平台，藉以打破與民眾之距離。用以加強各項政策的溝通，使推動政策之時可達到「互動參與，服務有感」之效，一擺行政機關遲緩、應變能力不足的形象，讓民眾可以更便捷、更經濟、更精準地查詢、檢索、利用政府資訊，進而打破及解構政府資訊獨占的關係。讓國家機器升級成為更具效率的有機體，快速回應民眾的問題，提升服務品質，進而帶動整體國家經濟發展及創造人民無虞生活環境。另網路公民的興起，其運用資訊快速傳達訊息、集結眾人之力，更勇敢地採取行動以爭取權益之現象已不容小覷。政府不能再有以往就思維，一味主導政策之決策而疏於溝通，進而導致民怨沸騰而不自知。

根據國家發展委員會（原行政院研究發展考核委員會，下稱國發會<sup>8</sup>）研究報告指出，應用 Web 2.0 的機制，讓民眾對政策與服務有更多的參與，例如高雄市政府勞工局推行小勞男孩向前行粉絲專頁，適時公布勞工關心的權益訊息，得到粉絲廣大迴響。臺北市大同區公所的當我們同在一起粉絲專頁，颱風期間即時發布發布因颱風造成臺北市區內路樹倒塌、招牌掉落等即時資訊，請民眾小心的訊息，貼心的服務讓粉絲立即回應表達感謝。這些應用均讓民眾感受到政府的服務用心。藉由推動機關深化Web 2.0應用服務，促進施政與服務更公開透明及公民參與，提供更多元、更貼近民眾需求的電子化政府服務。（國發會，2013）由上可知，政府機關運用Web 2.0已達一定之成效。

且根據財團法人台灣網路資訊中心（TWNIC）2018年2月21日公布「2017台灣寬頻網路使用調查」報告<sup>9</sup>，推估全國12歲以上上網人數達1,760萬人；而全國上網人數經推估已達1,879萬，整體上網率達80%。其中，網民主要上網方式為使用行動電信網路，占39.1%，是自2003年進行該調查以來首度超越ADSL（含ADSL+WLAN）／VDSL（光纖到府／光纖到宅），顯示行動上網已成國人最常使用的連網方式。

---

<sup>8</sup> 原行政院研究發展考核委員會於 103 年 1 月 22 日改制為國家發展委員會。

<sup>9</sup> 工商時報，107 年 2 月 25 日，〈2017 臺灣寬頻網路使用調查 TWNIC 公布:全國上網率達 80 %〉取自：<http://www.chinatimes.com/newspapers/20170724000111-260208>。

接著，We Are Social和Hootsuite兩大網站2017年2月共同發布「2017全球網路使用調查報告」，報告指出，網路使用者成長速度激增，超過一半以上的網頁流量都來自智慧型手機、社群網路普及帶動社群媒體平台發展，Facebook旗下App匯集最多用戶。原因無他，正是因為Facebook貼文爆炸性的成長，社群網路的使用也在2016年激增20%以上，世界上近乎28億人每個月至少使用一次社群網路，社群媒體也增加了48.2億位使用者，比起去年成長21%。社群網路的成長同樣也帶動社群平台的蓬勃發展，Global Web Index的數據就指出，隨著人們使用社群網路的時間越來越長，人們每日平均使用社群平台的時間也達到2小時又19分鐘。

SmartM粉絲團<sup>10</sup>網站公布許多著名的平台都在去年有驚人的用戶成長率，其中Facebook有超過十億用戶，一半以上的社群平台活躍用戶都使用臉書。而Facebook公司旗下的其他平台，像是WhatsApp、Facebook Messenger、Instagram使用人次也都大幅成長。儘管Facebook公司旗下的每個社交、或通訊軟體使用者多有重複，但是四大平台總計擁有超過43.7億的使用者。

綜上所述，網路已成為國人生活密不可分的一部分，Web 2.0的運用讓公私部門的組織以多樣化的形式去面對民眾，以往所謂的官方自行架設管理的網站是唯一與公部門溝通的管道，但社群媒體的出現卻讓溝通管道多樣且及時。而Facebook(臉書)正為民眾最愛使用的社群媒體，其特性為即時化、普及化，且串連力深且廣，廣泛地連結每個人的朋友圈及家庭成員藉著社群媒體的正向傳播力，政府機關應妥善規劃運用，如此才能貼近民意，宣傳政令才能達事半功倍之效。

### **第三節 警察機關與其社群媒體概況**

#### **壹、警察機關運用社群媒體概況**

警察機關運用社群媒體之成效，國外也有類似之研究發現，執法人員尤其是

---

<sup>10</sup> SmartM 粉絲團，107年2月25日，〈2017全球網路使用調查報告：網路、社群、手機就是我們日常生活〉取自：<https://www.smartm.com.tw/article/33313939cea3>。

警方，也在工作中採用臉書來提高防範犯罪等行為。而且警方不僅能利用臉書預防犯罪，還進而利用臉書與社區互動及守望相助等創新做法。臉書的使用大幅改善了警民關係是社區發展及管理上的有效工具（Seyed Raza Mirmajlessi，2013）。

而我國警察機關也意識到，隨著現代科技的發達，人與之間互動溝通已由面對直接話擴充到運各式通訊器材的輔助對話，近年來隨著社群網絡的興起，為傳統僵化警察組織提供新政策宣導工具及內控的機制。警察機關應善用社群網絡的便利性及即時性，透過這樣的平台適時行銷領導者的重要政策意旨，讓社群網絡內的員警皆能獲悉重要政策。此外，由於警察機關官僚層級節制的嚴謹性，員警意見表達機會有限，同時警察組織內鑲著沉默守則的次文化，因此，藉由社群網絡的運用可以在官僚層級結構的警察機關增加扁平組織意見表達方式，同時也增加基層員警的話語權無形中組織內控機制。

因此，為強化內部溝通回應同仁需求凝聚共識，前警政署署長陳國恩於104年4月就任後，旋即於臉書 (FB)成立「NPA 署長室粉絲專頁」，建立與所有警察同仁溝通平臺，使意見能直接傳達。針對反映事項警政署相關業務單位亦能掌握時效，逐一解決並回復利用此公開、透明機制讓基層同仁與領導階層能有效溝通，化解歧異並深基同仁對領導者信心與向力。利用社群網路 (NPA署長室)便利性特點，更可讓政策宣導為即時迅速傳達重要意旨，有效促進內部溝通創造雙贏實收控成。(章光明，2015)

其實早在太陽花學運發生前，警察機關已於2013年9月14日由內政部警政署（下稱警政署）、中央警察大學聯手合作，邀請全國各地警察局長、公共關係室或資訊業務承辦人、警察學術人員、傳播學者專家共約500人，針對近年快速興起的社群媒體新型態所造成的-公民參與的e化民主 (e-Democracy)及早因應準備。希冀理論與實務能有所結合，在短時間內迅速研討出對策。在警政署召開「社群媒體與警察執法」圓桌論壇會議，是我國警察第一次舉辦與社群媒體相關的座談會，凸顯出警察機關對於此現象的重視，跨出了探討警察執法與社群媒體關聯性的第一步。

召開是次圓桌論壇會議的緣由，係由內政部人權諮詢委員針對國內民眾陳情抗議事件中，社會輿論對於警察執法屢有抱怨或質疑，警方執法過程被嚴重扭曲，已經嚴重破壞警察形象。由於民眾普遍大量使用臉書(facebook)、BBS(批踢踢)、Youtube等社群媒體，迅速散發對警察不利的、不盡事實的批評，而受限於傳統的警察發言人制度，因此極少甚至於沒有使用社群媒體回應，加上在傳統媒體領域的澄清發言，都受限於媒體立場而不見效果，因此建議召開一次集會，探求學者專家與實務經驗。該次會議分為三個主題，分別就問題與挑戰、國外經驗、運用建議提出專家報告及討論。

在問題焦點部分，該次會議報告提出近期社會陳抗運動出現了匯流現象，例如：反媒體壟斷陳抗活動、反政府拆大埔占領聯合辦公大樓、聲援苗栗大埔張藥房拆除、洪仲丘案要真相凱道集會、反核(反核四)、支持關廠工人、反美麗灣開發陳抗案等。經檢視相關新聞報導發現，在關鍵字抽樣的181則報紙新聞中，批評政府施政或違反人權的、表揚或支持公民抗爭的共有161則，占88.9%，其中25則還具體點名批評警方執法不當。至於肯定警察執法或給警方打氣的僅有6則，出現輿論一面倒的現象。警察執法面臨前所未見的挑戰，民眾持續運用社群媒體評論、動員還會持續加重此一嚴峻挑戰(葉毓蘭，2013：1-12)。

而警察文化的轉變與社會風氣的開明、媒體第四權的興起亦相互影響。警界早已感知到媒體對警政的影響，其形塑公眾對警察的看法，公眾也運用傳播媒體來監督警察。在變遷的法律、政策、警政組織之下，警察的作為是否要「超越合法化」(beyond legitimation)，是有必要繼續探討與釐清的，例如是否需要配合媒體作更多的警政轉變，就是警政的重要課題(Reiner, 2010)。

在Peter K. Manning與Manning兩位學者看來，民主警政(Democratic Policing)的界定並不複雜，他們認為是基於警察與公民之間的信任(trust)才得以建立的民主化的警政，且認為今日民主警政變遷挑戰的焦點，放在警政媒體關係、警民溝通問題層面。因為傳播與溝通的時間、空間限制被打破，低成本且簡便的傳播方式，警察需要快速回應與溝通，Manning認為，如果找不出好的行動、方法來回

應外部環境，就會在警察與公民之間造成不應該存在的不信任（untrusted），對於民主警政而言，這絕對不會是一件好事。(汪子錫，2015b)

因此警察從早期的管理角色轉變成公僕，以各種便民措施來提昇為民服務品質，積極回應民眾期待，爭取民眾的肯定與支持。以經營Facebook粉絲團（NPA署長室、各警察機關粉絲專頁等）、拍攝微電影進行預防犯罪宣導等運用社群媒體為例，就是貼近民意，服務民眾的最佳模式。

是以，為更確實了解警察機關運用社群媒體的現況，本研究運用臉書蒐尋系統，輸入「警察局」、「局長室」、「警察」等關鍵字，截至2018年2月14日止，警察機關共計成立304個機關粉絲團，其中粉絲人數前十名之單位如下表所示：

**表 3-1 警察機關成立之粉絲團粉絲人數前十名**

粉絲團名稱	粉絲數	名次
高雄市政府警察局	316854	1
TCPB 局長室	183725	2
NPA 署長室	177009	3
國道公路警察局	116880	4
新北警好讚	108465	5
警光新聞雲	83604	6
165反詐騙宣導	39402	7
桃園市政府警察局	37204	8
阿仁局長室	34042	9
臺北波麗士	33209	10

資料來源：本研究自製，統計至2018/02/14

## 貳、「NPA 署長室」粉絲團簡介

「NPA署長室」粉絲團成立於2015年4月1日，由前任署長陳國恩所創立，該粉絲團成立宗旨為「警政署署長室傾聽大家的聲音」，顧名思意即署長希望藉由

此粉絲團可以與基層同仁直接交流互動，打破以往長官與部屬之間溝通隔閡。該粉絲團主要由各警察機關遴選7名警職同仁分別業管影音編輯、文字編輯、插圖設計、攝影、資訊及統籌該粉絲團；另外聘1名專業動畫設計者共同經營之。該粉絲團每週所探究之議題來源有兩種方式，一種是被動的由官方提供，其經由承辦人員所蒐集之資料，再經過官方許可後才發表；另一種是主動的由民眾發起議題或反應意見，開放民眾至粉絲頁投稿，其投稿方式分為兩區，第一區為「私訊區」，此區只有管理員與當事人可以看到投稿內容，雙方可以藉由此區互動之特性，讓欲反應之事項可以確認其真實性後再發表，藉以提升探討議題之客觀性；第二區為「訪客留言區」，任何人均可於此區留言，亦可看見發表內容。管理員於上述兩區獲知建議事項後，會依內部業務分工進行回應，通常回應時間最快為數小時後，最慢為一天；如遇較長時間蒐集資料整理回覆之現象，管理員亦會先行簡單回應，讓反應者可以感受到署長對其議題之重視。

## 參、「靠北警察」粉絲團簡介

「靠北警察」粉絲團成立於103年6月29日，成立時間早於「NPA署長室」粉絲團，其是由12名關心相關警察議題之警職人員在網路上串連提議後匿名共同經營，是為非官方代表，當時成立的宗旨為「安內才可壤外，訐譎有理，靠北無價」，顧名思義即在改變警察人員所面臨的種種不合理的人、事，該粉絲團主要反應各警察機關所面臨到不合理的長官裁指示事項或勤務制度等等。因該粉絲團非正式官方代表，所以討論之議題不需經由長官所同意，文章發表均是員警心聲。員警可透過三個管道表達意見，第一為「投稿區」，此區採匿名方式，連管理員亦無從得知真正投稿者，其隱匿性高，經常有非理性的文章投稿於此，因此獲得管理員刊登率最低；第二為「私訊區」，此區與「NPA署長室-私訊區」相同，只有管理員與當事人可以看到投稿內容，雙方可以互動機制，確認建議事項之真實性，因言之有理、有所本，獲得管理員刊登率最高；第三是「訪客留言區」，此區亦與「NPA署長室-訪客留言區」相同，任何人均可留言，均可看見發表內容，惟此

處留言因不具隱匿性，留言內容往往太過於正式，不符合「靠北警察」直白反應問題之風格，因此獲得管理員刊登率亦不高。「靠北警察」回應速度快於「NPA署長室」，其原因在於管理員人數較多，且無需官方繁文縟節之公文程序，因此回應時間往往少於一天。雖然該粉絲團回應之答案不代表官方，但是卻可以透過廣大粉絲回響引起官方注意，同樣能達到向上級反應問題之效。

本研究未來將持續透過網路資料搜尋或詢問兩粉絲團網站管理員針對上述兩粉絲團再進行更深入之探究，目前僅針對上述所提到之異同處整理如下表所示：

**表 3-2 「NPA 署長室」 VS 「靠北警察」粉絲團之比較**

「NPA 署長室」	VS	「靠北警察」
2015/4/1	成立時間	2014/6/29
官方-內政部警政署	成立單位	非官方
7 名	網站管理員	12 名
18 萬(截至 107 年 02 月 28 日止)	經營人數	11 萬(截至 107 年 02 月 28 日止)
有	議題規劃	無
一週至少三篇	平均發文篇數	無限定
一天	平均回復速度	幾小時
警政署署長室傾聽大家的聲音	成立宗旨	安內才可壤外，訐譎有理，靠北無價

資料來源：前「NAP 署長室」粉絲團文字編輯者口述，本研究自製，

## 第四節 研究方法

### 壹、 研究方式與範圍

社群媒體種類繁多，本研究以使用普及率最高、最具互動性的臉書粉絲團做為研究對象，因為它是警察機關與民眾互動最頻繁最密切使用工具，成本低、效率佳，且龐大的粉絲人數包含著警職人員、警眷及一般民眾，是一個開放性參與的粉絲團，想必研究成果定能具代表性，且達到事半功倍之效。

本研究主要採用文獻分析，以文獻所得之資料為基礎，建立研究架構圖，並以文獻資料作為問卷設計之題目，將問卷所得資料進行統計分析，使問題剖析更

清晰，以利警察機關能與時俱進，以一套適合社會大眾所期待的方式去維持社會秩序。

## 貳、 文獻分析法

文獻分析是經由文獻資料進行研究的方法，是間接研究方法，在社會研究中被廣泛使用。它可幫助我們了解、重建過去、解釋現在、及預測未來。所以首先需要將「文獻資料」的內涵和分類方式加以說明，再對文獻資料分析的意義和特點進行分析。(王永志，2006)

因此本文透過國內外有關公部門運用社群媒體推行政策之成效、警察機關科層文化之演進、警察機關使用社群媒體現況等之相關書籍、論文、研究報告、期刊、政府出版品、法令規章及報章雜誌等資料文獻，進行整理、歸納及分析。藉以確定訪談問題範圍及定義，瞭解研究問題的發展趨勢，作為訪談法運用的參考準據，以期歸納社群媒體對警察科層文化變動之影響。

## 參、 問卷調查法

「問卷調查」是一種發掘事實現況的研究方式，最大的目的是蒐集、累積某一目標族群的基本資料，透過研究蒐集資料的一種測量技術，進行欲研究問題的資料蒐集，在短時間內收到大量的回覆，因其匿名性，故蒐集到的答案應運用統計學的方法進行過濾篩選分析，進而得到科學客觀的答案。而問卷調查方式可分為描述性研究及分析性研究兩大類；其過程可分為下列七步驟：1.確定擬探究的問題；2.蒐集相關文獻；3.詳細開列擬調查和探究問題細節；4.確立研究的理論架構或基本概念架構；5.設計研究過程和研究工具；6.實問卷調查；7.處理分析和解釋資料。在7個過程中為重要即是「問卷目的、內容、題目、格式的設計」(陳薏雯，2012)。簡言之，製作問卷是本研究方法最精髓所在，良好的問卷設計就應注意下列事項:問題應簡單明瞭、與研究目的切題、避免引導性問題、不當假設、偏激言詞等。

在確定研究目的方可進行問卷調查，根據研究目的加以界定調查的目標族群，

確定目標族群後，依其性質而決定採取「普查」或「抽樣方式」，「普查」限於小族群，成員數不多或單位較易取得聯繫；「抽樣方式」則係針對目標族群很大、散佈區域很廣的對象作調查。

在運用抽樣的技術方面，由目標族群抽取組成的成員或單位稱為樣本，可分為判斷樣本又稱抓握樣本及機率樣本。依抽樣的方法可分：1.簡單隨機抽樣、2.分層隨機抽樣、3.集群抽樣等3種。通常樣本的大小決定族群目標的代表性，抽樣方式的正確，使樣本的代表性盡量提昇越正確遠比樣本的大小還要重要。問卷調查結果的處理與分析，在回收問卷方面，首重檢視無效、有效問卷，接著編碼輸入電腦做處理。另外也應考慮回收率的問題、問卷的信度，做推論時及解釋應注意顧及問卷調查的極限（陳慧雯，2012）。

本研究擬調查社群媒體興起後，對現職警察同仁於工作上有無感受到組織科層文化的改變？問卷發放對象採立意抽樣選擇方式，以「警政署」、「臺北市政府警察局」、「新北市政府警察局」之員警為對象，原因如下：因「警政署」為警察業務主管機關，因此對於警察變革之脈動最為掌握；另加上雙北地區居民普遍知識水平較高，故對於警察執勤要求較高，如不滿意通常會立即透過社群媒體反應。是以，雙北地區第一線執勤員警往往需要以最高規格的服務態度執勤，且因執勤員警年齡普遍年輕化，對於社群媒體使用頻率遠高於其他縣市，故針對雙北地區員警施測問卷，以提高問卷效度。

問卷調查樣本數若不足，將無法有效的驗證問卷信度，且研究者的問卷題目較多，樣本數少，將無法讓因素結構顯現。最理想的抽樣數應考量問題以及發放的樣本數，樣本數應該有 3 至 5 倍的題目數（張芳全，2014）。參考上述內容，本研究的問卷題數共有 24 題，至少必須發放 120 份問卷才能達到要求的信效程度；為使本研究具備良好的信效度，設計發放現職員警 300 份，以利後續研究之進行。問卷回收後，以 SPSS 統計軟體作為問卷分析之軟體工具，包括敘述性統計分析、交叉分析、差異性檢定，取得現行社群媒體於警察機關運用情形，及警察機關科層文化制度改變，透過問卷分析兩者關聯性，應可得到「社群媒體興起」對「警察科層文化」影響之程度。

本研究將針對「性別」、「年齡」、「教育程度」、「服務地區」、「職稱」等五個衡量指標來檢驗與科層文化特性所延伸出來之現象認同度有無顯著差異，茲

將上述五個衡量指標及四個科層文化特性所延伸出來之現象繪製成表 4-1 及表 4-2。

**表 4-1 問卷衡量指標及其組成項目**

問卷對象分類	組成項目
性別	生理男性、生理女性。
年齡	未滿30歲、30歲~39歲、40以上~49歲、50以上~65歲以上。
教育程度	專科、大學、研究所(含以上)。
服務地區	警政署、臺北市、新北市共計3個機關。
職稱	警員(隊員、偵查佐)；巡佐(小隊長)；巡官(分隊長)；警務員或同階之組長、股長；警務正或同階之組長、股長(含以上)

資料來源：本研究繪製。

**表 4-2 社群媒體對警察科層文化特性影響項目**

科層文化特性	組成項目
層級節制	1. 警察機關「官大學問大」的現象有減少
	2. 警察機關由下向上反映意見較獲得重視
	3. 警察機關內部傳達公事更為迅速
依法行政	4. 同仁更能依循法令執勤
	5. 警界內部違法的包庇現象減少
	6. 警察機關受理民眾案件吃案現象減少
專業分工	7. 協助其他行政單位之勤務變少
	8. 能將科技設備及技術更加落實運用於勤務中
	9. 警察更重視自身專業知識及技能之提升
功績管理	10. 業務考評制度較以前合理
	11. 不合理績效評比業務減少
	12. 升遷調動更能依據績效考評之結果

資料來源：本研究繪製。

# 參考文獻

## 壹、 中文部分

朱翊菲，2009，《由個案分析探討 Web 2.0 網站平台對傳統行銷思維的影響》，臺北：國立政治大學管理碩士學程碩士論文。

行政院研究發展考核委員會，2013，〈我國社會網絡 Web2.0 互動運用推動現況〉《政府機關資訊通報》，311：20。國發會網頁，取自：[https://www.ndc.gov.tw/Content\\_List.aspx?n=15ACC967F06D2EA](https://www.ndc.gov.tw/Content_List.aspx?n=15ACC967F06D2EA)，2017/11/19。

何全德，2012，〈改變與感動的力量-電子化政府服務創新策略〉，《研考雙月刊》，291：55-70。

吳瓊恩，2016，《行政學》，臺北：三民書局。

汪子錫，2015a，《臺灣民主警政的媒體再現研究》，臺北：獨立作家出版社。

汪子錫，2015b 〈台灣民主警政的媒體結構化分析〉，「執法倫理與通識教育學術研討會」論文，桃園：中央警察大學通識教育中心。

林伯峰，2007，《Web 2.0之創新應用服務與經營模式之研究》高雄：國立中山大學企業管理研究所碩士學位論文。

胡夢鯨，1988，《科層體制理論及其對現代教育的意義》，《東方雜誌》，21(10)：43-50。

袁方，2002，《社會研究方法》，臺北市：五南出版股份有限公司。

陳敦源，2011，〈政府就是「我們」：Web 2.0 時代民主治理的希望或幻夢？〉《研考雙月刊》35 (4)：23-35

陳明志，2001，〈面對知識經濟時代建構警政新思維〉，桃園，《中央警察大學警政論叢》，創刊號：17-33。

馬瑞龍譯，1996，《美國警察行政學》，桃園，中央警察大學。

張承漢，1998，《社會組織與社會關係》，臺北市：幼獅。

- 張芳全，2014，《問卷就是要這樣編【第二版】》，臺北市：心理出版股份有限公司。
- 梅田望夫，2007，《網路巨變元年》，蔡昭儀譯，臺北：先覺出版。
- 畢恆達，1996，《詮釋學與質性研究》，臺北市：巨流出版有限公司。
- 章光明、黃文志、張淵崧、蔡欣豪，2015，《從組織文化著手以提升警察風紀》中華警政研究學協會委託研究報告。
- 項靖、羅晉、許雲翔、楊東謀，2016，《網路社群媒體時代政府公共諮詢與政策行銷之規劃》，行政院國家發展委員會委託研析報告。
- 葉毓蘭，2013，〈我國警察與媒體互動方式及困境探討〉，取自《運用社群媒體加強警察執法宣導圓桌論壇》。臺北：內政部警政署。
- 潘競恒，2013，《政府運用Web2.0社群媒體行銷的新思維與策略》，臺北：行政院研究發展考核委員會委託研究報告。
- 劉世林，2001，〈知識經濟時代的警政思維〉，《警光雜誌》538：17-22。
- 劉淑瓊，1983，〈社會工作人員在科層組織內的衝突〉，《社會導進》4(2)：29-48。
- 劉繼鴻，2009，《影音 WEB 2.0 平台網站上行銷傳播知社會網絡與資料探勘分析研究－以 YouTube-Mac 網絡為例》，臺北：國立政治大學資訊管理研究所碩士論文。
- 藍采風、廖榮利，1994，《組織行為學》，臺北市：三民。

## 貳、西文部分

- Budd, L. & Lisa, H.2009 e-Governance : Managing or Governing? (1st ed). UK: Routledge.
- Huber, C. 2010. "Professional Learning 2.0." Educational Leadership, 67(8),41-46.
- Seyed Raza Mirmajlessi, S.R.2013."Building Bridges and Solving Crimes? A Critical Examination Of How Police Use The New Aged Techn

ology Of Social Media---Specifically Facebook. Thesis Submitted To  
The Department Of Sociology, Anthropology, And Criminology, Eastern Michigan University, Ypsilanti, Michigan.

Musser, J., & O'Reilly, T.2006. Web2.0: Principles And Best Practices. NY: O'Reilly Media Inc.

O'Reilly,T.2005.“What Is Web 2.0” , Source : <http://oreilly.com/web2/archive/what-is-web-20.html> Latest update 22 February 2017.

Reiner, R.2010. The Politics Of The Police. ( 4th edition ) . Oxford: Oxford University Press .

附錄：「社群媒體對警察科層文化之影響」問卷

各位警察同仁您好：

感謝您願意撥冗填寫此份問卷。這份問卷的目的在於了解社群媒體對警察機關科層文化的影響。問卷採不記名填答方式，調查結果僅作為本研究彙整分析之依據，個人填答資料絕對保密，請您放心。

您所提供的意見是完成本研究的重要部分，以下請您依序閱讀各題，並根據自身感受填答。再次感謝您的協助，給予本研究最大的貢獻。敬祝

闔家安康 工作順利 身體健康

臺灣大學政治學系碩士在職專班  
研究生：吳宜家 敬上

**第一部分【NPA 署長室】**

說明：請問您認為「NPA 署長室」的設置，是否是造成下列現象的因素之一？請您依據自身之感受，在適合的□內打勾即可。

	非常不同意 1	不同意 2	普通 3	同意 4	非常同意 5
1. 警察機關「官大學問大」的現象有減少	<input type="checkbox"/>				
2. 警察機關由下向上反映意見較獲得重視	<input type="checkbox"/>				
3. 內部傳達公事更迅速	<input type="checkbox"/>				
4. 同仁執勤中更能依循法令	<input type="checkbox"/>				
5. 警界內部違法的包庇現象減少	<input type="checkbox"/>				
6. 吃案現象減少	<input type="checkbox"/>				
7. 協助其他行政單位勤務變少	<input type="checkbox"/>				
8. 將科技設備及技術更加落實運用於勤務中	<input type="checkbox"/>				
9. 警察更重視自身專業知識及技能提升	<input type="checkbox"/>				
10. 警察更重視自身專業知識及技能提升	<input type="checkbox"/>				
11. 不合理績效評比業務減少	<input type="checkbox"/>				
12. 警察機關升遷調動更依績效考評	<input type="checkbox"/>				

## 第二部分【「靠北警察」粉絲團】

說明：請問您認為「靠北警察」粉絲團的設置，是否是造成下列現象的因素之一？請您依據自身之感受，在適合的□內打勾即可。

	非常不同意 1	不同意 2	普通 3	同意 4	非常同意 5
1. 「官大學問大」的現象有減少	<input type="checkbox"/>				
2. 由下向上反映意見較獲得重視	<input type="checkbox"/>				
3. 內部傳達公事更迅速	<input type="checkbox"/>				
4. 同仁執勤中更能依循法令	<input type="checkbox"/>				
5. 警界內部違法的包庇現象減少	<input type="checkbox"/>				
6. 吃案現象減少	<input type="checkbox"/>				
7. 協助其他行政單位勤務變少	<input type="checkbox"/>				
8. 將科技設備及技術更加落實運用於勤務中	<input type="checkbox"/>				
9. 警察更重視自身專業知識及技能提升	<input type="checkbox"/>				
10. 警察更重視自身專業知識及技能提升	<input type="checkbox"/>				
11. 不合理績效評比業務減少	<input type="checkbox"/>				
12. 警察機關升遷調動更依績效考評	<input type="checkbox"/>				

### 第三部分【基本資料】

1. 性別：男 女
2. 年齡：30歲以下 31-39歲 40-49歲 50歲以上
3. 警察教育養成經歷(以最後任官學歷為選項，如:警專00期，又特考班00期，即勾選特考班)  
警專正期 警大正期 警大二技 警大研究所  
警佐班 特考班
4. 教育程度：專科 大學 研究所(含以上)
5. 服務單位：  
警政署 臺北市政府警察局 新北市政府警察局
6. 職稱：警員(隊員、偵查佐) 巡佐(小隊長) 巡官(分隊長)  
警務員或同階之組長、股長  
警務正或同階之組長、股長(含以上)
7. 使用社群媒體的頻率：每天至少一次  
每週至少一次  
每月至少一次  
每月少於一次  
零次

\*\*\* 本問卷到此結束，感謝您的協助與支持。