

第一章 緒論

摘要

臺北縣幅員遼闊，轄內好山好水美景處處，縣政府為了發展「觀光大縣」及「無煙國」之觀光產業，而為各景點之治安維護及考量員警現有之執勤交通工具受限於地形地物，責由警察局於92年4月成立全國首創之「騎警隊」，擔負起「觀光警察」及風景區治安維護之使命；而騎警隊成立也衝擊著現行警察封建、保守、官僚體制，成立之初，不論是體制或是馬術專業技術上甚至不被看好其存續之機，而現今騎警隊成立已逾四年了，不論是在風景點或各受邀各場合表演，這批身穿降紅色制服、騎著馬的警察總是成為全場的焦點，吸引著民眾關懷目光，在同仁克盡職責完成各任務使命下，「騎警隊」代表的意義，促成了本研究的動機也冀望透過本研究能更了解民眾對騎警之期待與期許及對警察形象之助益。

第一節 研究動機與目的

臺北縣地處台灣西北部，中心位置為石碇鄉，東接宜蘭縣，極東為貢寮鄉之田寮，西臨台灣海峽與福建省相望，極西為林口鄉之小南灣，極南為烏來鄉之棲蘭山，極北為石門鄉之富貴角。境內環繞著臺北市及商港城基隆市，形成大臺北都會區共同生活圈，並與桃園縣、宜蘭縣接

壤。境內地勢雄偉，高山峻嶺，除蘭陽溪支流流經本縣東南外，其餘均屬淡水河流域，支流有基隆河、新店溪、景美溪、北勢溪、南勢溪、塭子溪、三峽溪、大漢溪等，錯綜交織，構成頗為優美宜人宜於居住之地理環境。

全縣海岸線長 120 公里，從基隆市郊與萬里鄉界開始至本縣的三芝鄉附近的濱海道路景觀，包括有美麗的灣岬，灣岬邊純樸的漁村，山海交錯的地形，細潔柔軟的黃金沙灘，美麗的草原與山野，先人遺蹟與古道等，均沿著台二線公路分布，吸引人的景觀有海蝕地形、溫泉、岩石、巨礫灘、海灘與海產資源等，是依處適合多元休閒旅遊活動的場所，而在金山或富基漁港的濱海城村裡，則有不同的漁村聚落遊憩體驗。

為打造臺北縣成為「觀光大縣」，發展「無煙囪」產業，活絡地方經濟繁榮，將著名的北海岸打造以觀光為重點的「藍色公路」，並善用全國富有盛名的淡水夕陽、老街、紅毛城等美景，建造符合地方觀光產業的「漁人碼頭」；其次，在八里史前遺址規劃成立「八里十三行博物館」及「八里左岸公園」。而整治淡水河、大漢溪、新店溪流域河川地，陸續開闢成河濱公園，最著名者莫過於「二重疏洪親水公園」，不論寒暑，例假日期間皆可看見縣民扶老攜幼、絡繹不絕在此從事休閒活動。其他觀光名勝如「鶯歌陶瓷老街」、「板橋林本源邸」、「坪林茶葉博物館」、「烏來觀光溫泉」、「九份黃金博物館」等，吸引許多外來觀光人潮。

但許多著名的觀光景點去也因為範圍廣泛，加深員警巡邏的困難。若能有效利用馬匹居高臨下視野佳、可深入各種地形的便利性，因此騎警隊的成立將有助於巡邏勤務的強化。

騎警隊的成立，緣於台北縣政府警察局前局長黃茂穗於九十一年八、九月間曾向台北縣議會議員及媒體朋友提起此構想，之後在九十一
年十一月十二日縣議會第十五屆第二次定期大會由縣議員曾文振、林義一及陳永福三位議員聯合質詢，提出建議在二重疏洪親水公園組成騎警隊巡邏，以維護景點治安及增加觀光特色。前縣長蘇貞昌立即指示警察局規劃辦理，並於九十二年四月八里十三行博物館及左岸公園落成啟用時同步成軍以維護治安。

歐美及亞洲國家，像英、美、法、加拿大、澳大利亞到日本、大陸大連、內蒙古等地都有騎警隊的行蹤，騎警隊的成立可以說是時代的潮流。其中加拿大皇家騎警隊更被加拿大人視為國粹，也是國家重要的觀光資源。加拿大皇家騎警(Royal Canadian Mounted Police，簡稱 RCMP)從一九五三年在英國女王加冕典禮中首次亮相，到現在已有百年的歷史，薩克其萬省的「RCMP 百年博物館」內展覽有關皇家騎警成軍、演變的過程，可一窺加拿大騎警歷年來的發展。每當國家舉辦重大慶典或舉行重大國際會議，皇家騎警隊也都會被派遣重要的任務，是國家光榮的象徵。

成立騎警隊，除獲前縣長蘇貞昌全力支持及中央部會經援外，時任警察局長黃茂穗有鑑於警察勤務條例雖有「騎巡」的巡邏勤務方式，而國內並未實施，認為可以比照國外「騎警」制度，再配合北縣轄內各風景區景點及周邊道路的交通疏導及治安維護，結合地方特色協助發展觀光事業並落實發揮警察勤務多元化功能。

一、研究動機

台北縣政府警察局騎警自 92 年成立以來，儘管許多報章媒體報導指出騎警隊對觀光的助益與治安的貢獻，然對於：

1、目前騎警隊同仁為擔服該勤務必需至少提早一小時（淡水地區甚至需二小時）出門至規定之景點附近派出所領用應勤槍械、無線電後，再至執勤地點備馬後上馬執勤，而中午休息時段長達四小時，並無規劃固定之休息處所，使不少同仁選擇脫下制服、換上便服於執勤地點週邊商家或友人家中休息之方式渡過休息時段，對同仁來說，這段時間根本無法再作其他的規劃，有如變相地延長了執勤的時間，的確造成不少同仁（尤其為女性騎警同仁）的不便。

2、騎警隊同仁來自原建制單位之業務及責任壓力，因為騎警隊所屬成員均來至警察局各單位，除外勤單位基層警員外，亦有警察局課、室或分局之承辦業務課員、巡官或借調巡佐、警員，

甚至外勤單位所長、分隊長等職務人員，其中女性同仁原為內勤單位者更占絕大多數，也就是說騎警隊同仁多為原建制單位業務承辦人，長期以來警察組織文化即將業務承辦人塑造為包工制形象，也就是除緊急事故非辦不可時由代理人先行處理外，否則代理人制度僅屬「代職章不代職務」之形式上代理。如此一來，如果原即為業務承辦人或單位主管需負決策之責任身分的騎警同仁而言，除原本業務即屬較為輕鬆或能力足夠於有限時間內處理完畢者外，多數的同仁於假日執勤後亦多無法選擇補休，甚至還必需選擇加班一途，才能於原建制單位繼續辦理業務，不受到單位主管或同事的排斥。

3、騎警隊對於其他單位所造成的排擠作用，影響組織間的和諧。警察局所屬各單位，均瞭解騎警隊對於台北縣政府及警察局的重要性，對於相關事項無不全力配合，舉凡經費爭取、攝、錄影及相關庶務行政、後勤支援等，無不以支援騎警隊為優先，造成其他單位應於同期間辦理之勤、業務，無法享受到類似的資源之排擠效應。而這個現象正可用期待理論來加以解釋，因為根據員警的經驗及目前警察組織的現況，上級長官重視的工作最為員警所喜愛與期待，因為一般而言，這個工作表現常會獲得豐富的獎勵。

如前述所言，儘管騎警隊同仁基於對這份工作的熱忱而承受來自於單位的各種工作壓力甚或於長官的不諒解，或是犧牲個人休假日家庭生活而全力配合騎警隊各項活動；而成立以來，雖然來自報章媒體報導指出騎警隊對觀光與治安及配合各項政策宣導的成效有著諸多貢獻，然從當地居民與遊客的角度而言，尚未有研究分析或調查居民與遊客對此制度不論是正面或負面的感受與態度，為了能夠深入瞭解騎警角色、定位並提供警政單位更加清楚了解大眾對於該項制度之建置的觀點，及探討對提升警察形象之助益而形成本文之研究動機。

二、研究目的

本研究目的在嘗試以騎警的品牌形象角度切入，探討高度觀光發展地區民眾與觀光客對治安的需求，進而改進警察勤務運作與犯罪預防措施，並加強民眾所迫切需求的服務工作。研究目的歸納為以下幾點：

1. 就民眾而言：探討騎警隊在觀光地區治安的維護，當地居民及遊客對騎警隊品牌形象之評價為何？
2. 就屬性而言：當地居民及遊客不同的屬性是否會影響騎警隊的品牌滿意度及對警察品牌滿意度之評分？
3. 就品牌形象而言：騎警隊的品牌滿意度是否影響警察品牌滿意度之評價？

本研究期望藉此來了解當地居民與遊客對騎警隊之品牌形象，透

過社區民眾與觀光客來瞭解對治安需求，進而調整警察作為，並藉由民眾參與，建立警民共治的新治安維護策略，更期望騎警隊能因此而成長茁壯，為塑造正面警察新形象持續盡一份心力之研究目的。

第二節 研究方法與限制

壹、研究方法

為達成研究目的，本文的研究方法係採用文獻探討法、問卷調查法、李克特量表及參與觀察四種研究方法，分別說明如下：

一、文獻探討法(Literature Review Method)

文獻探討是一種傳統探索性的研究方法，也是一種對既存學術進展的背景研究，整理與綜合一個特定領域中，什麼是已經被思考過與研究過的資訊，其目的在將原先已研究的作品作一個摘要與整合，並且提供未來探討的研究建議，加以擴充或批判，基本上文獻探討資料的主要來源為工具書、學術期刊、專書以及碩博士論文等四種。

二、問卷調查法(Questionnaire Survey Method)

問卷調查法是社會科學領域，廣被用來蒐集資料的研究方法之一，此法是指透過問卷或測驗等工具，經由系統化的程序蒐集樣本的資

料，據以推估母群體對於特定問題的態度或行為反應。由於調查研究係透過抽樣的方法，由樣本推論母群體的特性，因此樣本應能完全反群體的各種特性，所蒐集到統計數據方能據於推估至母群體。

三、參與觀察法(Observational Method)

「觀察」是科學研究最基本的方法之一，觀察研究最大的優點是可以即時地觀察到現象或行為的發生，而於現場或實地的觀察過程，不但可以把握事件發生的全盤現象，而且可以瞭解到被觀察者當時特殊氣氛與情境，諸多組織或個體的行為表現對當事人而言都被視為當然，不以為有什麼重要的意義，惟有靠當場客觀的觀察方可探究出行為發生的緣由；觀察法另一重要優點是能夠得到不能直接報導或不便報導對象的資料，或能不用測驗方法來得到資料。由於觀察法可以在自然的情境況進行，又能蒐集到縱貫的資料(Longitudinal Date)及非語言行為(Nonverbal Behavior)的現象在社會科學研究領域成為蒐集實證資料的重要途徑，惟觀察法仍有其先天上的限制，最受垢病的有：觀察資料不易轉換為數據、干擾因素的排除困難，甚至對於較敏感的問題無法有效觀察，個人主觀認知及知覺差異等各種缺點(卓明元；2005)。

四、李克特量表又稱總和評量表，最早是由李克特(R. A. Likert)於 1932

年所發展出來的。現為社會科學中最常使用的量表建構方法，係由研究者選取一組與所要量測的態度相關題目，該題目可為正向或反向的陳述，要求受試者指出其對於每一個陳述句同(滿)意或不同意(滿意)的程度，通常使用五種同意(滿)尺度，例如：非常同意、同意、沒意見、不同意、非常不同意。在每一項目具有同等態度數值，這個分數的高低即代表個人在量表上表示同意或不同意的程度。

由於觀察法的諸多限制，本研究乃於問卷調查法及文獻探討法為主要研究方法，而研究者本身兼任騎警隊長，平時參與各項重要勤、業務，及處理相關重大事件時，可藉職務之便配合參與觀察法進行研究，達成參與觀察法最終目的，透過「參與」和「觀察」去進行輔助本研究，或許可補充文獻探討及問卷調查資料所不及之處，將是本文的最大優勢。

貳、研究限制

本研究鑑於臺北縣政府警察局騎警隊自92年成立迄今僅四年，就全國警察機關而言，是首創也是惟一機構，故缺乏實際驗證資料，因此就從命題、資料蒐集、研究架構之形成、問卷之設計到資料分析的過程，雖力求符合科學研究及實證研究等相關要求，惟限於個人學識、能力、時間、財力等諸多不足之處，仍有下列幾點限制：

一、 研究對象：本研究採區域性問卷調查法及參與觀察法，

騎警隊成立迄今四年，侷限於北部地區，

雖高雄市政府警察局於94年七月相繼成立騎警隊，南北呼應加入觀光警察行列，惟均僅限於地方性之警政措施，受地方政府經費影響，騎警隊之成立並未能普及於全國各警察機關，故本研究問卷未能廣納各方意見。

二、研究方法：本研究以採問卷調查法為主，係為一量化研究，對於研究樣本的參與者對問卷的瞭解程度及認知程度、受試態度等皆是研究品質的基礎，更是不確定因素及研究者無法操控之所在，亦使得研究結果受到限制。

三、警察滿意度：警察滿意度可細分為清廉、公正執法、專業效率、執法態度及優良警察風紀、為民服務等研究面向，本研究旨依騎警隊成之初，以建構「觀光警察」，建立良性警民互動關係，給予民眾清新感受為導向，囿於時間限制，研究上以「為民服務」為主要取向，無法兼顧其他面向上之評量為研究限制三。

第三節 重要名詞界定

茲將本研究重要名詞分述如下：

一、警察：可分為學理上的警察：意指凡具有以維持社會公共安寧秩序或公共利益為目的，並以命令為手段等特質之國家行政作用或國家行主體，此乃基於消極的秩序行政或行政作用法上的定義。實定法上的警察定義，包括警察機關與警察人員，具體表現於警察行政作用之意義，亦即警察機關與警察人員依據警察法四大任務為目的，實施以服務、勸導、維護、管理、命令、強制為手段之行政作用。(李建聰；2001)

二、警察行政：指有關警察機關、警察教育、警察人事、警察財務等之管理與推行，包括設計、規劃、督導、考核等之活動。亦即警察機關為遂行警察任務與達成目標，運用合理的警察組織與所需的人、財、物(設施、裝備、器材)，作最高有效的措施與活動。(李建聰；2001)

三、觀光警察：(Tourist Police)設立警察，專門負責各觀光領域上之治安事務稱之。(陳立中；2003)

四、騎警：(Riding the horse the police who patrols)，意指以馬匹為交通工具，騎乘執行勤務的警察稱之。

五、品牌：是指一種名稱(name)、術語(term)、符號(symbol)、設計

(design)、或這些組合，其目的是為了用來辨識銷售者與其競爭者之產品或品牌區別。而在本研究中將騎警隊與警政單位是為一種名稱，並有其特殊符號與相關事物的組合，同樣具有辨識的目的，但並非與特定競爭者區別。

六、形象：為某一實體給公眾的感覺或印象，可能是正面的亦有可能是負面的。

七、 品牌形象：消費者對特定品牌所持有的一組知覺、信念或態度。若用在本研究中，可視為民眾對騎警隊形象的一種認知結構。品牌形象多數為主觀的知覺現象，經由消費者理性或感性的解讀而形成。此外，品牌形象並非本身即存在於產品技術、功能及實體中，而是經由相關行銷活動、文宣內容、接受者本身的特質所塑造。是以，品牌形象最終乃為消費者主觀認知的概念。

七、 RCMP：(Royal Canadian Mounted Police)加拿大皇家騎警隊簡稱。

八、 T C M P：(Taipei County Mounted Police)台北縣政府警察局騎警隊簡稱。