

公共服務績效主客觀評價的吻合性研究——基於澳門警察服務的實證分析

陸世華* 謝敏敏** 周展鋒*** 胡韜****

一、問題提出

20 世紀初，政府公共服務績效評價的實踐於美國紐約市開始萌芽發展，到 20 世紀 70 年代至 80 年代末得到全面的發展。至今，政府績效評價仍在持續深化的階段。在長時間的實踐中，政府績效評價逐漸發展成兩種主要的評價模式，一種是從經濟學出發着重成本效益分析的客觀測量模式，¹ 另外一種是以公眾對服務品質而產生的滿意度為要素的外部定性測量，也就是公眾主觀評價模式，當中，公眾滿意度² 就是它典型的測量指標。自 20 世紀 70 年代後期開始，伴隨着新公

* 華南師範大學政治與公共管理學院博士研究生。

** 華南師範大學政治與公共管理學院博士研究生。

*** 華南師範大學政治與公共管理學院博士研究生。

**** 澳門科技大學商學院碩士研究生。

¹ 客觀測量，又稱客觀績效、客觀指標 (Stipak, 1979; Brown & Coulter, 1983; Parks, 1984)，指績效結果可量化並可驗證的行為或結果。它是機構內部採用數量化指標對公共服務實際業績進行測量的結果，即客觀測量或內部評價結果 (鄧國勝、李一凌, 2006)。

² 公眾主觀評價 (Citizen's Subjective Evaluation) 是依靠公眾對政府的公共服務品質的主觀評價，是定性化的測量。在不同的研究當中，公眾主觀評價被翻譯成不同的名稱，包括“民意調查” (Citizen Survey)、 “公眾評價” (Citizen Evaluation)、 “公眾滿意度” (Citizen Satisfaction) 等等。公眾主觀評價主要是對不同層次的民意進行科學化和系統化的收集，藉此作為公共部門績效評審的參考指標。實際上，相關研究領域中有不少的學者認為公眾主觀評價指的就是公眾滿意度。而本研究也根據有關的理念，以此理解為公眾主觀評價的基礎，認為公眾主觀評價是公眾根據自身的感知針對不同的評估指標對公共服務的品質進行整體的評價，並可視為公眾滿意度，它具有主觀性、整體性，以及定性化三種基本特徵。

共管理運動及發達國家政府再造的興起，公眾主觀評價模式得到各先進國家的推崇。而澳門特別行政區政府成立以來，也一直致力於優化公共行政的運作，通過循序漸進的形式，有計劃、有步驟地推行改革。在 2000 年，澳門特區政府已開始試行服務承諾計劃，並在 2007 年正式實施。當中，服務承諾計劃要求公共部門定期開展市民滿意度評價，能有效地讓公共部門掌握大眾市民的期望和感受，並把公眾的意見作為持續改善服務的參考和依據。

現今無論是國內、國外政府，又或是澳門特區政府，似乎都傾向於採用公眾來評價公共部門的績效。這背後其實存在着有關公眾主觀評價模式的理論假設：公眾的評價或滿意度是可以直接反映政府的實際績效，換句話說，公眾對政府作出的評價與政府提供的公共服務的實際績效狀況相一致。然而，在研究相關問題的部份公共管理學者及實踐者對此假設從未產生質疑，並且把這假設作為一個不需驗證的“黃金定律”。隨着公眾對政府績效主觀評價的研究或實踐日益增多，該評價在政府管理的影響日益壯大，這一測評工具的效度也受到政府管理人員及公眾的關注，即公眾主觀評價的結果是否可以準確反映政府績效。如果公眾主觀評價與客觀測量兩者的結果不一致，那麼之前所提的假設理論就不可能成立，政府管理者也要慎用公眾主觀評價的結果。本文立足於澳門警察服務的績效評價，運用前述的問題為切入點，以公眾能在宏觀層面上對公共服務品質具有識別或判斷能力的基礎下，嘗試針對具體維度，進一步探討公眾主觀評價與客觀測量的吻合性，以填補對此類問題相關研究理論的空缺之處，並借此為理論基礎提供更結實的論證，從而更有效地推動公眾主觀評價系統理論的建構。

二、研究假設、變量及數據

（一）具體維度上公眾滿意度與客觀績效的吻合假設

本文是以現有的一些文獻以及實踐結果為基礎，從具體維度對公眾主觀評價和客觀測量作出分析，其大前提是公眾在整體層面，也就是宏觀的層面可以準確地評價政府的績效，而在具體的層面是有差異的，這也是本文的主要研究內容。因此，本研究提出以下的假設：H1：在具體維度上公眾滿意度與客觀績效的吻合情況存在差異。

而對於在具體維度上研究主客觀測量的一致性問題，實際上就是為了找出公眾可以評價甚麼。因此，本研究將會對公眾主觀評價結果與不同的服務性質、服務流程之間的相關性進行探討。服務性質是根據不同工作職位而表現的服務內容、特性，也就是說不同的服務內容就是不同的服務性質，因此，根據澳門特區政府警察在服務性質這個維度上的分類，以及考量到較易與市民有所接觸的因素，一般就是司法警察、出入境警察、交通警察、巡邏警察。但按照可接觸的程度來看，交通警察、巡邏警察日常在澳門的社區出現得較多，公眾接觸也比較多，對此類服務性質的感知的準確性應該比較高；出入境警察為日常提供出入境服務的警察，雖然可以很多時候接觸到澳門的居民，但由於服務時間過短，並沒有引起居民的注意；此外，也可能是由於澳門居民日常所關心的警務內容很少涉及到出入境的事務。而司法警察平常幾乎是不與居民接觸的，而且其工作內容是以刑事案件為主，接觸的都是罪犯，因此，在居民的心目中，它幾乎是等於“神秘部門”，居民單憑少許對它的認識或一個整體安全感去評價司法警察。因此，本研究提出以下的假設：H2.1：公眾滿意度與出入境警察、司法警察的業績沒有顯著相關，而與交通警察和巡邏警察的業績指標顯著相關。

服務流程指的就是在公共服務運行過程中不同的環節，包括有投入、管理、產出、結果四個環節。³ 前兩個環節主要是公共部門的內部行政行為，而後兩者主要體現為公共部門的外部行為。投入主要指的是人力、財政、物品的輸入；管理主要體現為公共部門的架構、內部工作流程與溝通形式、行政服務效率、政策的執行等等；產出指的是公共部門在提供公共服務時產生的產品（有形的）或服務（無形的）；結果指的是公共部門對服務對象提供公共服務後所達到的效果或產生的影響，而在本研究中指的就是警察部門提供有關服務之後澳門居民的滿意度。斯文德爾和凱莉⁴ 在研究公眾主觀評價時，將其分為投入、效率和結果，研究顯示，結果與公眾滿意度的相關性比投入和效率的高。而本文將參考他們的分析，結合對警察部門的了解，公眾對於公共部門的內部行政行為，也就是投入及效率都不感興趣，而對於公共部門的結果（產出）比較敏感，能夠準確感知，基於此，本研究提出以下的假設：H2.2：公眾滿意度與服務投入指標和服務效率指標沒有顯著相關，與服務產出指標顯著相關。

³ 倪星：“地方政府績效評估指標的設計與篩選”，《武漢大學學報（哲學社會科學版）》，2007年第2期，第157-164頁。

⁴ David Swindell & Janet M. Kelly, “Linking Citizen Satisfaction Data to Performance Measures: A Preliminary Evaluation”. In *Public Performance & Management Review*, 2000, 24 (1) :30-52.

（二）變量的操作化

1. 公眾主觀評價（公眾滿意度）

具體維度方面的公眾滿意度，本研究將會針對警察的服務性質及服務流程進行分析。對於澳門警察來說，在服務性質上，是以他們的工作內容作為區分，主要分為司法警察、出入境警察、交通警察和巡邏警察；而在服務流程方面，本研究將主要從投入、產出，以及效率三方面進行測量。在服務性質方面，主要是測量公眾對司法警察、出入境警察、交通警察和巡邏警察的滿意度（分值为：1-10）。

2. 客觀績效

客觀績效，又稱為客觀指標，是客觀測量的結果，是部門機構常用的對公共服務實際業績的測量量化指標，包括專案調查宗數、完成案件數量、刑事拘留人數、出境辦理宗數、入境辦理宗數、被遣返人數、非法入境者被遣返原居地人數、查處違例泊車宗數、處理交通意外宗數、查處違反道路規章及法律宗數、涉及交通刑事案件宗數、查獲盜竊宗數、查獲搶劫宗數、巡查地點總數（打擊非法工作）、查獲人數（打擊非法工作）。

3. 控制變量

控制變量是指與研究目標無關的非研究變量，是研究者不想研究並且是研究的解釋變量和需要測定的因變量之外的變量，但控制變量會影響研究結果，需要加以考慮。本研究分析所涉及到的兩個主要問題：1. 具體維度公眾主觀評價與客觀評價之間相關性；2. 影響兩者之間的吻合度因素，兩者都涉及到的控制變量的參與。針對上述所涉及的兩個範圍，主要有以下 6 個控制變量：年齡、文化程度、屋村或樓宇管理、住所的性質、與警察的關係、受害經歷、擁有汽車或摩托車。

（三）數據和方法

本文所用的數據包括有主觀的測量數據和客觀測量數據，客觀測量數據來自澳門特區政府對外公佈的各項警情數據。根據文獻的闡述，客觀測量數據在實際顯現效果上一般都具有滯後性，警察服務及工作也如是，所以，本研究課題選取的是在實施問卷調查（2017 年 9 月）過去 2 年內澳門警察服務的客觀測量數據。主觀測量數據則是問卷調查的數據，在 2017 年 9 月 7 日至 2017 年的 12 月 19 日

開始正式問卷調查，主要是以 18 歲以上的非永久性居民及永久性居民為調查對象。本次調查主要以便利抽樣的方法在街頭攔截行人進行面對面的問卷調查。調查共訪問了 421 人，收到有效問卷共 300 份。另外，針對主觀和客觀數據，將採用多元線性迴歸分析（Multiple Regression Analysis）作為分析工具找出兩者的關係。

三、分析結果

（一）受訪者的信息

本次調查中的男性佔有 30.7%，而女性有 69.3%。⁵ 在年齡層方面，年齡小於或等於 25 歲的公眾有 34.0%；26 到 35 歲的有 47.7%；36 到 45 歲的有 12.0%；46 到 55 歲的有 4.3%；最後，大於 55 歲的公眾有 2.0%。⁶ 在文化程度方面，從上面的年齡分佈大概可以瞭解到接受問卷調查的人群多以青年為主，因此在學歷這一方面可以瞭解到受訪人群中，小學及以下學歷的人有 0.7%；初中學歷的有 2.3%；高中學歷的有 13.3%；高等專科的有 5.7%；學士學歷的有 65.3%，碩士學歷的有 12.3%；博士學歷的有 0.3%，情況與實際情況相若。在是否擁有汽車或摩托車方面，數據上可見 97.7% 的人有汽車或摩托車，只有 2.3% 的人沒有，這與澳門的情況也相類似。

與警察關係方面，問卷問題設有 7 種情況，分別是家人、親戚、朋友、同學、鄰居、其他，以及沒有。而從數據當中可以看見，在這 7 種情況下，身邊沒有任何人是做警察的，有 26.0%；當中存在一種關係的，佔有 35.7%；存在兩種關係的，佔有 21.7%，存在三種關係的，佔有 11.7%；存在四種關係的，佔有 4.0%；存在五種關係的，佔有 1%。上面數據的分佈，與澳門的情況也相似，因為澳門的警察比例比較高，按 2015 年的數字顯示，⁷ 澳門特區政府整個保安系統的人數大

⁵ 當中女性佔多數的原因是在於：1.澳門的男女比例大概是 4:5，女生就比較多；2.問卷調查時，攔截的公眾當中，女性比較容易接受調查，男性則相反。

⁶ 由數據來看，35 歲的以下的年輕人佔的比例比較大，而 35 歲以上相對比較少。有此現象出現的原因有：1. 選取人流較密的地方做問卷調查，相對應的人流較密的地方一般聚集比較多年輕人。 2. 上述提及到的地方，一般老人家比較少去。 3. 調查的時間，一般的中青年到中壯年人都是在上班，比較難攔截到此年齡層的公眾。

⁷ 數據來源：《澳門特別行政區公共行政 2015 人力資源報告》，第 162 頁。

概有 26,043 人，相對澳門總人口 646,800 人，警察與人口的比例是 4：100，與當中存在一種關係的情況相若。住戶性質方面，由數據可見，自置物業的人佔有 31.3%；租用的有 10.0%；學生宿舍的有 2.0%；公司宿舍的有 0.3%；借用的有 1.3%；與父母同住的有 53.3%；與子女同住的有 1.7%。這與澳門特區的實際情況相約，而且相對年齡的分佈來說，也算合理；總的來就，樣本的基本情況比較好（表 1），文化程度、住房性質、與警察的關係、年齡，以及是否擁有汽車或摩托車等重要的指標符合研究的需要。

表 1：受訪者的人口特徵（樣本量=300）

人口特徵	頻率	百分比 (%)	人口特徵	頻率	百分比 (%)
性別			與警察關係		
男	92	30.7	沒有	78	26.0
女	208	69.3	存在一種關係	107	35.7
文化程度			存在兩種關係	65	21.7
小學及以下	2	0.7	存在三種關係	35	11.7
初中	7	2.3	存在四種關係	12	4.0
高中	40	13.3	存在五種關係	3	1.0
高等專科	17	5.7	年齡（按組別）		
學士	196	65.3	年齡≤25歲	102	34.0
碩士	37	12.3	25<年齡≤35	143	47.7
博士	1	0.3	35<年齡≤45	36	12.0
住房性質			45<年齡≤55	13	4.3
自置物業	94	31.3	年齡>55	6	2.0
租用	30	10.0	是否擁有汽車或摩托車		
學生宿舍	6	2.0	擁有汽車或摩托車	293	97.7
公司宿舍	1	0.3	沒有汽車或摩托車	7	2.3
借用	4	1.3			
與父母同住	160	53.3			
與子女同住	5	1.7			

資料來源：作者自製。

（二）眾滿意度的基本情況

根據具體維度在不同服務性質及服務流程中的滿意度的描述性統計結果（表 2）顯示，最高的滿意度平均分數是出入境警察（5.990），巡邏警察與司法警察的滿意度平均分數比較接近，分別是 5.860 和 5.760，而交通警察的滿意度平均數最低，為 5.487。上述不同服務性質的警察所得的滿意度平均分數，比較與現時的狀況類似。當中，最低分的是交通警察，其原因在於澳門摩托車十分普及並作為日常的交通工具，大部份 18 歲以上的人都已經有摩托車駕照，就如本研究所考量的一個變數“是否擁有汽車或摩托車”所測量得情況一樣，而且政府對汽車或

摩托車違例的控制比較嚴格，因此，公眾一般對交通警察有不好的印象。針對服務流程方面，公眾對澳門政府投入到警察的資源的滿意度平均分為 5.458，對警察的服務產出的評分為 5.753，而有關服務效率方面的滿意度平均分為 5.627。總體來說，無論是服務性質或服務流程方面，公眾對它們的滿意度平均分都是在平均線 5 分以上，基本情況屬良好。

表 2：不同服務性質及服務流程的滿意度平均數

變數	最小值	最大值	平均值	標準差
出入境警察的滿意度	1.0	10.0	5.990	1.7946
交通警察的滿意度	1.0	10.0	5.487	2.1288
巡邏警察的滿意度	1.0	10.0	5.860	1.6842
司法警察的滿意度	2.0	10.0	5.760	1.5066
資源投入的滿意度	1.0	10.0	5.458	1.6370
服務產出的滿意度	1.00	10.00	5.753	1.53906
服務效率的滿意度	1.00	10.00	5.627	1.52864

資料來源：作者自製。

（三）客觀績效的基本情況

結合澳門特區警察服務的基本工作內容去區分，本研究把服務的性質分為出入境警察、交通警察、巡邏警察，以及司法警察。出入境警察一般負責對進出澳門特區各大關口的人辦理出入境手續；交通警察就負責交通的管制、案件等等；巡邏警察就是日常在澳門各處巡邏；司法警察主要負責的是刑事案件類的工作。

另外，把不同的客觀測量指標按不同的服務性質進行分類，如表 3 所示，出入境警察的客觀測量指標共有 4 個，包括出境辦理宗數、入境辦理宗數、被遣返人數、非法入境者被遣返原居地人數；交通警察的客觀測量指標有 4 個，包括有查處違例泊車宗數、處理交通意外宗數、查處違反道路規章及法律宗數、涉及交通刑事案件宗數；巡邏警察的客觀測量指標有 3 個，包括查獲盜竊宗數、查獲搶劫宗數、查獲人數（打擊非法工作）；司法警察的客觀測量指標有 3 個，

包括專案調查宗數、完成專案數量、刑事拘留人數。按表 3 所示，出入境警察及交通警察的客觀測量指標在數量上是非常大，而在巡邏警察和司法警察的客觀測量指標在數量上比較小。

表 3：不同服務性質的警察對應的客觀測量指標⁸

變數	樣本數	平均值	標準差	最小值	最大值
出入境警察的客觀績效指標					
出境辦理宗數	300	3630.72	34.264	3570	3686
入境辦理宗數	300	3598.85	33.61	3542	3658
被遣返人數	300	317.92	11.81	298	339
非法入境者被遣返原居地人數	300	8.54	3.10	2	15
交通警察的客觀績效指標					
查處違例泊車宗數	300	290.76	33.83	232	348
處理交通意外宗數	300	5.17	2.94	1	12
查處違反道路規章及法律宗數	300	311.5	32.53	250	366
涉及交通刑事案件宗數	300	1.41	1.57	0	5
巡邏警察的客觀績效指標					
查獲盜竊宗數	300	0.57	0.56	0	2
查獲搶劫宗數	300	0.66	0.78	0	3
查獲人數（打擊非法工作）	300	1.72	1.88	0	8
司法警察的客觀績效指標					
專案調查宗數	300	1.49	1.06	0	3
完成專案數量	300	1.69	1.19	0	4
刑事拘留人數	300	3.29	2.51	0	8

資料來源：作者自製。

（四）具體維度中公眾主觀評價的差異性分析

斯蒂帕克早期的研究發現，不同的人群對同樣的公共服務給予的評價也會有所不同。不少有關滿意度的研究都有同類型的結果，針對同一樣的公共服務或產

⁸ 關於此表格內的數據，出境辦理宗數、入境辦理宗數、查處違例泊車宗數、查處違反道路規章及法律宗數是按“每萬人均值”統計。

品，在不同的人口特徵的測量下，都會有不同的結果。為此，本研究先採用了單因子方差分析人口特徵對公眾滿意度的差異性進行分析。

如表 4、5 結果顯示，就具體層面中不同服務性質的滿意度來看，出入境警察的滿意度、交通警察的滿意度、巡邏警察的滿意度、司法警察的滿意度、服務投入的滿意度、服務產出的滿意度，以及服務效率的滿意度在性別、年齡、文化程度、住房性質、與警察的關係，以及是否擁有汽車或摩托車等都沒有顯著的差異性。

表 4：人口特徵對不同的服務性質滿意度的差異性分析結果（樣本=300）

		出入境警察的滿意度			交通警察的滿意度			巡邏警察的滿意度			司法警察的滿意度		
		均值	標準差	F 檢驗	均值	標準差	F 檢驗	均值	標準差	F 檢驗	均值	標準差	F 檢驗
性別	男	6.217	1.753	2.138	5.435	2.289	0.079	5.870	1.774	0.004	6.000	1.651	3.394
	女	5.889	1.808		5.510	2.060		5.856	1.647		5.654	1.430	
年齡	年齡≤25歲	6.000	1.671	0.433	5.382	2.025	0.848	6.020	1.598	1.254	5.706	1.577	1.039
	25<年齡≤35	5.909	1.935		5.476	2.226		5.713	1.668		5.678	1.532	
	35<年齡≤45	6.028	1.828		5.389	2.220		5.667	1.912		5.944	1.393	
	45<年齡≤55	6.538	1.266		6.462	1.506		6.462	1.808		6.154	0.987	
	年齡>55	6.333	1.211		6.000	2.098		6.500	1.643		6.667	1.033	
文化程度	沒有上過大學	5.806	1.769	0.907	5.403	1.955	0.133	5.746	1.987	0.393	5.821	1.381	0.141
	上過大學	6.043	1.802		5.511	2.180		5.893	1.590		5.742	1.543	
住房性質	有穩定住所	6.069	1.816	3.753	5.517	2.117	0.394	5.903	1.719	1.264	5.784	1.489	0.471
	沒有穩定住所	6.488	1.583		5.293	2.216		5.585	1.431		5.610	1.626	
與警察的關係	沒有關係	5.936	1.549	0.283	5.282	2.227	0.515	6.026	1.405	0.811	5.744	1.343	1.048
	存在一種關係	5.991	1.696		5.533	2.002		5.748	1.854		5.944	1.386	
	存在兩種關係	6.123	1.763		5.708	2.141		6.031	1.601		5.754	1.640	
	存在三種關係	6.000	2.183		5.400	2.131		5.629	1.767		5.429	1.650	
	存在四種關係	5.833	2.918		5.750	2.758		5.833	1.851		5.167	2.167	
	存在五種關係	5.000	2.646		4.333	1.528		4.667	2.517		6.000	2.000	
有沒有汽車或摩托車	有	5.973	1.805	1.168	5.481	2.135	0.082	5.853	1.694	0.202	5.754	1.524	0.181
	沒有	6.714	1.112		5.714	1.976		6.143	1.215		6	0	

注：雙尾檢定，“*” P<0.05，“**” P<0.01，“***” P<0.001。

資料來源：作者自製。

表 5：人口特徵對不同的服務流程滿意度的差異性分析結果（樣本=300）

		服務投入的滿意度			服務產出的滿意度			服務效率的滿意度		
		均值	標準差	F 檢驗	均值	標準差	F 檢驗	均值	標準差	F 檢驗
性別	男	5.68	1.693	2.430	5.82	1.630	0.214	5.73	1.597	0.650
	女	5.36	1.606		5.73	1.500		5.58	1.499	
年齡	年齡≤25 歲	5.19	1.627	1.582	5.80	1.469	0.848	5.56	1.508	1.094
	25<年齡≤35	5.55	1.620		5.63	1.551		5.56	1.500	
	35<年齡≤45	5.60	1.612		5.85	1.796		5.75	1.787	
	45<年齡≤55	6.23	1.739		6.19	1.362		6.35	1.313	
	年齡>55	5.42	1.855		6.42	1.021		6.17	1.169	
文化程度	沒有上過大學	5.26	1.610	1.252	5.51	1.730	2.077	5.43	1.721	1.389
	上過大學	5.52	1.644		5.82	1.477		5.68	1.468	
住房性質	有穩定住所	5.47	1.660	0.034	5.79	1.566	1.117	5.67	1.538	1.657
	沒有穩定住所	5.41	1.504		5.51	1.349		5.34	1.451	
與警察的關係	沒有關係	5.28	1.699	1.552	5.73	1.468	0.722	5.50	1.457	0.539
	存在一種關係	5.53	1.497		5.76	1.577		5.67	1.460	
	存在兩種關係	5.82	1.638		5.98	1.410		5.84	1.500	
	存在三種關係	5.26	1.975		5.54	1.564		5.50	1.562	
	存在四種關係	4.88	1.131		5.21	2.039		5.38	2.327	
	存在五種關係	4.33	1.041		6.00	2.646		5.17	2.843	
有沒有汽車或摩托車	有	5.47	1.647	1.211	5.75	1.554	0.305	5.62	1.545	0.162
	沒有	4.79	0.994		6.07	0.607		5.86	0.378	

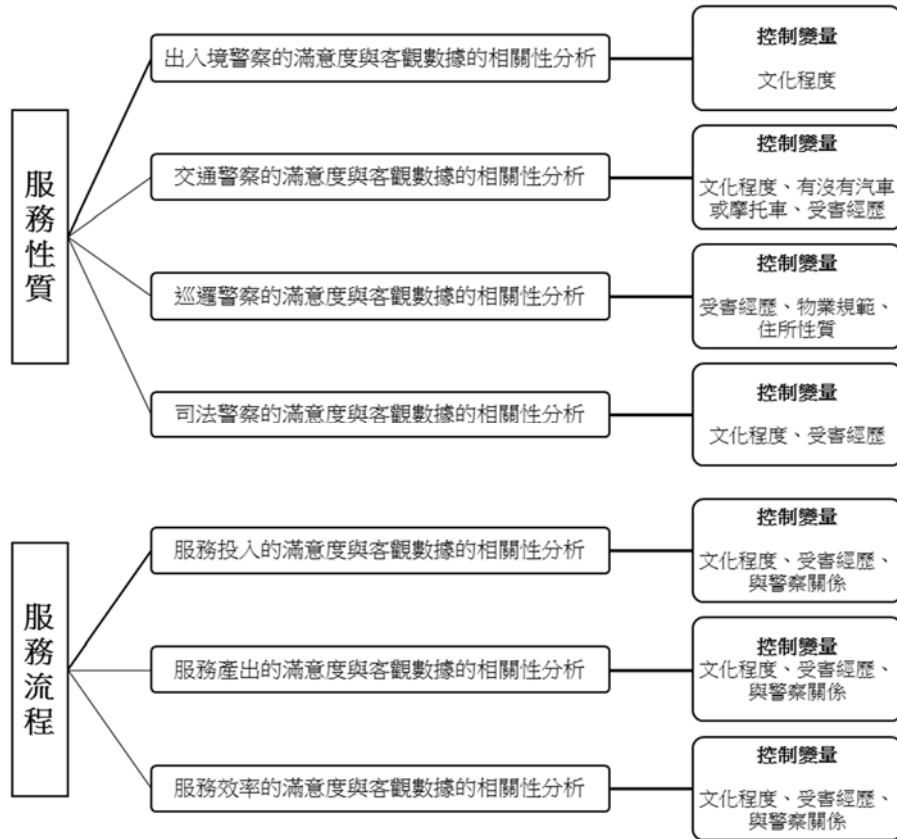
注：雙尾檢定，“*” P<0.05，“**” P<0.01，“***” P<0.001。

資料來源：作者自製。

（五）主客觀評價在具體維度上的研究分析

前文已提及在整體的層面上，公眾的主觀評價與客觀測量之間是有顯著的相關性。也就是說，在普遍的整體滿意度下，公眾的主觀滿意度評價是基於客觀測量做出來的。但是，在具體針對不同服務的性質、流程等情況下，也就不一定了，這也是本研究的核心研究內容。為此，下文將在具體維度的層面上對主客觀的吻合性做分析，具體的分析思路如圖 1 所示。

圖 1：具體維度層面上主客觀評價吻合性的分析思路



資料來源：作者自製。

1. 服務性質層面主客觀評價的吻合性

對於不同的服務性質，本研究將從相關係數及回歸模型來檢驗它們在公眾主觀評價和客觀測量的相關性。出入境警察、交通警察、巡邏警察、司法警察的公眾滿意度與它們各自的客觀測量指標之間皆沒有顯著的相關性。

為了更深入瞭解主觀評價與客觀評價對四類警察的相關性，將通過回歸模型來做進一步探究，結果顯示出入境警察的四個客觀績效測量指標都沒有影響公眾對出入境警察的滿意度，調整後的判定係數是 0.012，且模型不存在多重共線性，也就是說客觀測量指標對出入境警察的滿意度不產生影響，出入境警察方面的主觀評價是不吻合的。由此可以推演，作為日常提供出入境服務的警察雖然可以很多時候接觸到澳門的居民，但由於出入境檢查的時間過短，並沒有引起居民的注意。此外，可能澳門居民日常所關心的警務內容並不涉及到出入境的事務。

交通警察的四個客觀績效測量指標都沒有影響公眾對出入境警察的滿意度，調整後的判定係數是 0.015，且模型不存在多重共線性，交通警察方面的主客觀評價是不吻合的，由此推斷交通警察日常工作只是在交通繁忙的時間會與公眾有間接性的接觸，很多時間都是在出現某種特別情況時才會與交通警察有直接的接觸（如交通意外），並沒有引起居民的太多的注意。相反，引起居民的注意是在被檢控違例泊車或違章的時候，但發生此情況時，居民都很少有機會與警察正面接觸，大部份都是事後告知的情況，因此，針對交通警察個人的滿意度測量可能不準確，很多時候都是整體的表現。

巡邏警察方面，共有 3 個客觀績效測量指標，基於在加入後兩個指標後，被解釋變數的變異中可見解釋變數解釋部份所佔的比例越來越少，所以排除有關指標。調整後的判定係數為 0.020，且模型不存在多重共線性，巡邏警察方面的主客觀評價是不吻合的。其原因為巡邏警察雖是日常最容易也是最常見的警察，但實際與居民之間的直接接觸較少，再加上澳門社區的居民的社區安全做得比較好，一般犯罪行為（如：盜竊、搶劫案）較少，少有引起居民的留意，因此，居民接觸公共安全服務方面比較少，也就較難直接對巡邏警察的業務作出評價。

司法警察方面，也因為加入“刑事拘留人數”後，被解釋變數的變異中可見解釋變數解釋部份所佔的比例越來越少，所以排除以上指標，調整後的判定係數是 0.016，且模型不存在多重共線性，司法警察方面的主客觀評價也是不吻合的。由此可推斷，司法警察日常幾乎是不與居民接觸，而且其工作內容是以刑事案件為主，接觸的都是罪犯及受害人，因此，居民對其實際工作認識稀少，有可能單憑少許對他們的認識或一個整體安全感去評價司法警察。

以上的結果顯示，對於不同的服務性質（工作崗位）來說，出入境警察、交通警察、巡邏警察、司法警察的主客觀評價之間的吻合性存在着差異。可見，假設 H2.1 得到部份驗證。

表 6：不同服務性質客觀評價對滿意度影響的回歸分析

被解釋變數： 對出入境警察的滿意度	模型 1		模型 2	
	係數	標準誤差	係數	標準誤差
文化程度	0.240	0.250	0.247	0.251
被遣返人數	-0.020	0.009	-0.002	0.009
非法入境者 (I.I.) 被遣返原居地人數	0.009	0.034	0.006	0.034
出境辦理宗數			0.002	0.003
入境辦理宗數			-0.001	0.003
常數項	6.097	2.849	0.63	16.342
R 平方	0.003		0.005	
調整後 R 平方	0.007		0.012	
樣本量	300		300	

被解釋變數： 對交通警察的滿意度	模型 1		模型 2		模型 3	
	係數	標準誤差	係數	標準誤差	係數	標準誤差
文化程度	0.106	0.297	0.106	0.298	0.101	0.299
有沒有汽車或摩托車	0.256	0.825	0.258	0.829	0.278	0.832
受害經歷	-0.127	0.150	-0.126	0.150	-0.123	0.151
查處違例泊車宗數	-0.004	0.004	-0.004	0.004	-0.004	0.004
查處違反道路規章及法律宗數	0.002	0.004	0.002	0.004	0.003	0.004
處理交通意外宗數			0.002	0.042	0.002	0.043
涉及交通刑事案件宗數					0.025	0.08
常數項	5.599	1.885	5.592	1.896	5.551	1.904
R 平方	0.009		0.009		0.009	
調整後 R 平方	0.008		0.011		0.015	
樣本量	300		300		300	

被解釋變數： 對巡邏警察的滿意度	模型 1		模型 2		模型 3	
	係數	標準誤差	係數	標準誤差	係數	標準誤差
屋村或樓宇管理	0.071	0.096	0.073	0.096	0.750	0.096
受害經歷	-0.305	0.117	-0.308	0.117	0.311	0.118
住所性質	-0.284	0.281	-0.301	0.282	0.303	0.282
查獲盜竊宗數	-0.168	0.173	-0.159	0.174	0.151	0.175
查獲搶劫宗數			0.081	0.125	0.087	0.126
查獲人數 (打擊非法工作)					0.028	0.052
常數項	6.494	0.530	6.452	0.534	6.488	0.539
R 平方	0.033		0.034		0.035	
調整後 R 平方	0.020		0.018		0.016	
樣本量	300		300		300	

被解釋變數： 對司法警察的滿意度	模型 1		模型 2	
	係數	標準誤差	係數	標準誤差
文化程度	-0.076	0.207	-0.081	0.208
受害經歷	-0.274	0.105	-0.274	0.105
專案調查宗數	-0.093	0.082	-0.093	0.082
完成案件數量	0.073	0.073	0.073	0.073
刑事拘留人數			-0.011	0.035
常數項	6.330	0.450	6.375	0.471
R 平方	0.029		0.029	
調整後 R 平方	0.016		0.013	
樣本量	300		300	

注：雙尾檢定，“*” P<0.05，“**” P<0.01，“***” P<0.001。

資料來源：作者自製。

2. 服務流程層面主客觀評價的吻合性

就公眾滿意度與服務投入、服務產出、服務效率的各項指標之間並不存在相關性。服務投入方面，模型中顯示，警力對滿意度沒有顯著的影響，調整後的判定係數是 0.006，所以可以確定服務投入方面的主客觀評價是不吻合的。可見，警力與服務投入的滿意度有差異，這與實際的情況相近。事實上，作為一般的居民很少會留意澳門的警察數量有多少，而且這有關政府的投入及施政，但不是公眾關心的範圍，公眾關心的內容不在這方面，所以這結果與澳門社會情況一致。服務產出方面，通過對 14 個客觀績效測量指標分析，模型 1 中，調整後的判定係數為 0.028，就是說，在排除解釋變數數量影響的情況下，所有的解釋變數，包括控制變數都可以解釋被解釋變數總變異的 2.8%。在模型 1 的基礎下相繼加入不同的客觀變數，調整後的判定係數在模型 2、3、4 都有所降低，證明其解力能力下降（0.024、0.013、0.011），且模型不存在多重共線性，所以可以確定服務產出方面的主客觀評價是不吻合的。

綜合來說，澳門刑事案件實際上較少，而一般的警察服務卻不是公眾所關注的部份，一般情況下，澳門市民感覺社會安全便沒有把太大的注意力放在警察有關的活動上，除非發生特大的事件，社會公眾才可能會有所注意。服務效率方面，模型 1 中，調整後的判定係數為 0.028，意思就是在排除解釋變數數量影響的情況下，所有的解釋變數，包括控制變數都可以解釋被解釋變數總變異的 2.8%。在模型 1 的基礎下加入其餘的客觀變數，調整後判定係數在模型 2 為 0.02，有下降

的跡象，另外，模型不存在多重共線性，可以確定服務效率方面的主客觀評價是不吻合的。如前文提及，在出入境服務和交通服務上，由於時間性以及服務的提供方式，致使公眾並沒有可以直接對服務進行評價，只可以從整體上去評價。以上的結果顯示，對於不同的服務流程來說，服務投入、服務產出、服務效率的主客觀評價之間不存在吻合性。可見，假設 H2.2 得到部份驗證。

表 7：不同服務流程客觀評價對滿意度影響的回歸分析

被解釋變數： 對服務投入的滿意度	模型 1		模型 2					
	係數	標準誤差	係數	標準誤差				
警力	0.0002	0.003	0.0002	0.003				
文化程度			0.267	0.230				
受害經歷			-0.106	0.115				
與警察的關係			-0.037	0.083				
常數項	4.388	16.273						
R 平方	0.00001		0.008					
調整後 R 平方	-0.003		0.006					
樣本量	300		300					
被解釋變數： 對服務效率的滿意度	模型 1		模型 2					
	係數	標準誤差	係數	標準誤差				
文化程度	0.241	0.211	0.241	0.212				
與警察的關係	-0.001	0.076	0.000	0.076				
受害經歷	-0.337	0.106	-0.339	0.106				
人均完成出境數	3.413	3.769	3.460	3.796				
人均完成入境數	1.673	3.855	1.622	3.867				
人均查處違例泊車宗數			-0.041	1.291				
人均查處違反道路規章及法律宗數			-0.704	1.336				
常數項	-4.175	7.074	-3.725	7.145				
R 平方	0.044		0.045					
調整後 R 平方	0.028		0.022					
樣本量	300.000		300.000					
被解釋變數： 對服務產出的滿意度	模型 1		模型 2		模型 3		模型 4	
	係數	標準誤差	係數	標準誤差	係數	標準誤差	係數	標準誤差
文化程度	0.332	0.213	0.351	0.214	0.353	0.215	0.370	0.216
與警察的關係	-0.037	0.077	-0.040	0.077	-0.045	0.078	-0.053	0.079
受害經歷	-0.343	0.107	-0.344	0.107	-0.345	0.108	-0.346	0.108
專案調查宗數	-0.110	0.083	-0.104	0.083	-0.107	0.084	-0.102	0.084
完成案件數量	-0.010	0.074	0.012	0.075	0.017	.076	0.020	0.076
刑事拘留人數	0.029	0.035	0.034	0.036	0.032	0.036	0.036	0.037

被解釋變數： 對服務產出的滿意度	模型 1		模型 2		模型 3		模型 4	
	係數	標準 誤差	係數	標準 誤差	係數	標準 誤差	係數	標準 誤差
出境辦理宗數			0.001	0.003	0.001	0.003	0.001	0.003
入境辦理宗數			-0.001	0.003	-0.001	0.003	-0.001	0.003
被遣返人數			-0.009	0.007	-0.009	0.008	-0.010	0.008
非法入境者 (I.I.) 被遣返原居地 人數			0.027	0.029	0.025	0.029	0.027	0.029
查處違例泊車宗數					0.001	0.003	0.001	0.003
處理交通意外宗數					-0.022	0.031	-0.027	0.031
查處違反道路規章及法律宗數					0.001	0.003	0.001	0.003
涉及交通刑事案件宗數					-0.006	0.057	-0.002	0.057
查獲盜竊宗數							0.032	0.161
查獲搶劫宗數							-0.081	0.117
查獲人數 (打擊非法工作)							-0.064	0.048
常數項	5.790	0.479	8.326	13.929	8.721	14.111	7.583	14.179
R 平方	0.048		0.057		0.059		0.067	
調整後 R 平方	0.028		0.024		0.013		0.011	
樣本量	300		300		300		300	

注：雙尾檢定，“*” P<0.05，“**” P<0.01，“***” P<0.001。

資料來源：作者自製。

四、結論與局限

(一) 研究結論

本研究立足於在整體層面上主客觀評價是具一致性的觀點下，在具有維度的層面探討主客觀評價之間的一致性，研究發現在具體的層面中主客觀評價之間是不吻合的，即不同的服務性質及服務流程上的一致性存在較大差異。不同的服務性質中，包括出入境警察、交通警察、巡邏警察及司法警察，公眾都難以準確地感知或評價有關的服務，即使是公眾日常可以接觸到的服務都難以準確地感知或評價，其原因是在於提供的服務的時間過於短，公眾未必有準確的體驗，或者是提供的服務雖然存在於日常當中，但由於提供的方式非以接觸公眾為主，公眾也未必能進行準確的評價。

與此類似，在不同的服務流程中，警察部門對警察人力的投入，公眾是不能準確感知或評價的，公眾日常只會留意與自己切身有關的服務或事情，一般情況下，是不會對警察人力的增減有所留意；公眾對於警察部門中的內部管理或工作

效率是不準確感知或評價的，這個部份與前者一樣，基本上公眾對此較少留意；而對於警察服務的產出，一般而言，由於公共安全服務是存在於日常生活中，與公眾密切相關，公眾對於這個部份應該是可以準確感知或評價，但是對於警察的服務，在本研究中，公眾並沒有準確的感知或評價，這除了是因為刑事產出具有一定的獨立性及機密性，公眾一般只聽其名而較少知道其工作內容外，其他的治安產出在日常的存在已經使公眾不以為然，而且澳門的社區、大廈或樓宇基本上都有管理公司和業主委員會來共同治理使得治安較好，再者公眾與警察接觸較少，只籠統的知道其職責是維持治安，所以對於實際性的服務產出就難以準確感知或評價。

以上的研究發現可視為具體層面上客觀測量與公眾主觀評價之間是不一致的，與斯蒂帕克、⁹ 布朗、¹⁰ 瑞西格¹¹ 等學者的研究發現，客觀測量與公眾主觀評價之間是不存在相關性，公眾主觀評價的結果是不可信等一系列的觀點是類似的。因此，公眾主觀評價模式在具體層面上以公眾為受訪主體未必能達到預期的效果，而是需要找準評價對象、評價內容與對象匹配，並且需建構合符需要和具科學性的績效制度。

另外，值得提及的是，對比上述學者的研究，本研究在設計上更為具體，上述學者的研究一般都是局限於在整體的層面去研究有關主客觀評價的相關性，而忽略了在具體層面中各種細節的問題。本研究在統計分析中，加入了控制變量，其在整個實驗中保持不變，它的固定狀態就是為了更好地理解其他被測變量之間的關係。此外，這次的研究所涉及的客觀績效數據是收集公眾主觀評價前一年內的數據，數據與公眾評價兩者間相差時間越少，就更容易體現公眾主觀評價與客觀評價的相關性。

⁹ Brian Stipak, "Citizen Satisfaction with Urban Services: Potential Misuse as a Performance Indicator". In *Public Administration Review*, 39 (1): 46-52.

¹⁰ Karin Brown & Philip B. Coulter, "Subjective and Objective Measures of Police Service Delivery". In *Public Administration Review*, 1983, 43 (1):50-58.

¹¹ Michael D. Reisig & Roger B. Parks, "Experience, Quality of Life, and Neighborhood Context: A Hierarchical Analysis of Satisfaction with Police". In *Justice Quarterly*, 2000, 17 (3):607-630.

（二）研究局限

在已有的研究下，本研究是以前人的研究為基礎，在確立公眾主觀評價和客觀測量在整體上是一致的情況下，對兩者在具體維度的一致性再進行探究，為求可以提供一次理論實踐機會。在本次研究中，對於公眾主觀評價和客觀測量在具體維度的分析上，運用了統計學的相關性分析、多元線性回歸分析等對兩者的相關性進行了測量、判斷或者檢驗，但本研究在實踐的過程中依然存在不足之處。針對客觀數據的部份，本次研究的客觀數據主要是來自澳門特別行政區保安司、澳門治安警察局、司法警察局、新聞局、統計暨普查局各種公佈的數據，可能存在以下問題：1. 數據的準確性；2. 數據的收集有局限；3. 客觀數據的分類不清；4. 指標的選擇。

問卷收集方面，本研究進行問卷收集的方法主要是以方便抽樣的形式，而且對於研究者有限的的能力，很難進行概率性的抽樣。本研究對於公眾主觀評價和客觀測量在具體維度的分析，運用了統計學上的相關性分析、多元線性回歸分析等對兩者的相關性進行了測量、判斷或者檢驗，但是在考慮兩者一致性的意義上，還可以借助非線性的相關分析及回歸分析工具，以探討兩者間的非線性關係。

在結果的可運用性中，因為不同的國家或地區，甚至市、區內的不同轄區都擁有不同的社會、人文情況，公共服務也是因地區、因人而異，也造就了不同性質的公共服務，而本研究主要是對警察中不同服務性質的服務滿意度與客觀測量的一致性、吻合度進行分析，其結果未必能適合運用到不同的政府部門或是不同的公共服務上。