

事故處理品質滿意度問卷調查分析

蘇志強¹ 陳舒豪² 林宏明³ 詹永華⁴

摘 要

本次滿意度調查主要目的在了解當前之交通事故處理品質，故於問卷中即開宗明義說明近年來警政署交通組在整體交通事故改革政策之推動情形，期能提供受訪者之基本背景，另在 90 年 11 月內政部警政署辦理之「員警處理交通事故講習事後調查計畫」亦進行過類似之滿意度調查，故在問項設計之初，即以此進行參考設計並將項目之合適性進行結果，期望能將兩次之調查結果加以比較，藉以瞭解本(94)年調查之滿意度結果與 90 年 11 月之調查結果，其滿意度上升或下降之情形。因此，本次問卷調查之項目係以「員警處理交通事故講習事後調查計畫」問卷內容為基礎，加以改良設計後而獲得之問卷。本節分別針對法官、檢察官、鑑定委員與交通警察幹部的前、後交通事故處理滿意度之結果進行統計與比較分析，了解當前滿意度之分佈情形並找出滿意度提升及下降的癥結所在，並據以作為改善交通事故處理工作之基礎。

壹、前 言

問卷是蒐集資料的重要工具之一，通常是指研究者交給受試者自行填答的問題量表。本研究所設計之問卷，在類型上屬於「結構性問卷」，在問題的回答型式上，則採用「限制式問卷」為主，「開放式問卷」為輔，以利受測對象填答；另對於觀感問題項統一採用力氏(Likert)五點尺度量表設計，其配分標準為「非常滿意」為 5 分、「還算滿意」為 4 分、「無意見」3 分、「不滿意」為 2 分、「非常不滿意」為 1 分。為求慎重並顧及信度(Reliability)與效度(Validity)，設計問卷過程中經過初稿、研討、修正等程序，最後予以定稿。

貳、問卷設計與實施發放

本問卷主要調查目的，在於了解目前交通事故處理品質及未來改革之重點工作。本問卷主要的調查對象以在偵審過程中實際審視交通事故調查報告

1 中央警察大學交通學系教授

2 桃園縣政府警察局分隊長

3 苗栗縣警察局巡官

3 中央警察大學交通管理研究所研究生

者，計可分為三種類型，分別為「法官、檢察官」類、「鑑定委員」類、「交通警察幹部」類，調查項目可分為幾類，包括：(一)基本資料 (二)對整體交通事故處理品質的看法 (三)事故處理滿意度。

為提高問卷的回收率，本次問卷發放採用函發方式，將足夠之問卷與回郵信封，轉送至各受訪單位，並由各單位業務承辦人轉發相關人員填寫，並請業務承辦人協助回收問卷管制工作。本項調查發放問卷共 290 份，共計收回問卷 211 份且均為有效問卷，各類問卷回收情形如整理如表 1 所示。

表 1 各單位問卷調查份數及回收比例

| 類別 | 發放份數 | 回收份數(有效) | 回收率 |
|--------|------|----------|-------|
| 法官/檢察官 | 126 | 91 | 72.2% |
| 鑑定委員 | 84 | 43 | 51.2% |
| 交通警察幹部 | 70 | 67 | 95.7% |
| 總計 | 280 | 201 | 71.8% |

參、整體事故處理滿意度分析

一、法官滿意度比較分析

表 2 法官滿意度比較分析彙整表

| 項目 | 90 年 | 本次調查 | 比較情形 | 原因分析 |
|----|------|------|---------|---------------------------|
| 1 | 3.20 | ※ | ※ | 本次問卷未調查 |
| 2 | 2.83 | ※ | ※ | 本次問卷未調查 |
| 3 | 2.53 | 2.25 | -11.07% | 跡證蒐集，應使用科學儀器輔助 |
| 4 | 2.90 | 3.00 | +3.45% | 現場圖應繪製完整、必須合乎比例 |
| 5 | 2.83 | 2.98 | +5.30% | 筆錄對事故現場情形應明確敘述、應詳細確實 |
| 6 | 2.57 | 2.77 | +7.78% | 相片應顯現被害人等相對位置及案發地點全景圖 |
| 7 | 2.97 | 3.08 | +3.70% | 事故調查表所填之事項，應有相片或文件作附件 |
| 8 | 3.23 | ※ | ※ | 本次問卷未調查 |
| 9 | 2.53 | 2.90 | +14.62% | 「事故能滿足審判之需求」部份有明顯之進步 |
| 10 | 2.57 | 2.77 | +7.78% | 「處理員警具良好之專業素養」部份有明顯之進步 |
| 11 | ※ | 2.88 | ※ | 對整體交通事故處理文件尚能滿足裁判之需求 |
| 12 | ※ | 2.5 | ※ | 認同目前整體呈送審判交通事故處理文件品質較以往進步 |
| 13 | ※ | 2.77 | ※ | 對於筆因研判表能客觀詳實陳述內容，未有主觀意見 |
| 14 | ※ | 3.62 | ※ | 目前處理交通事故員警所提供之文件均能遵照法令規定 |

再從表 2 法官滿意見比較分析彙整表中，可得到如下資訊：

(一)總體而言，除了第 3 項跟 90 年比較起來是屬於下降之外，其他項目跟 90 年比較是屬於上升情形。

(二)有關各項比較情形分述如下：

1.第 3 項跡證蒐集：平均分數為 2.25 分，較 90 年 2.53 分比較起來下降 11.07%，經分析研判可能在「處理交通事故員警對於跡證蒐集能兼顧完整

性及品質」此一問項中，對於「完整性」未能做詳盡定義所致，且在最近修訂的刑事訴訟法(93年06月23日)特別強調證據原則，因此可能造成在評分期待上較高。

2.第4項現場圖繪製品質：平均分數為3.00分，與90年之調查結果平均分數2.90分比較起來提升3.45%，可知員警現場圖繪製能力及現場圖品質確實有提升，而且已能被多數法官接受。

3.第5項筆錄製作品質：平均分數為2.98分，與90年之調查結果平均分數2.83分比較起來，筆錄製作品質提升5.30%。

4.第6項現場相片品質：平均分數為2.77分，與90年之調查結果2.57分比較起來提升7.78%，顯示員警處理事故時能將事故現場完整且精確地拍攝成相片，有助於法官的審判工作。

5.第7項事故調查表的品質：平均分數為3.08分，與90年調查結果平均分數2.97分比較起來提升3.70%。另外從第3-7項問項中，法官對於交通事故相關表件品質提升均持正面的態度。

6.第9項事故能滿足審判工作上之需求：平均分數為2.90分，與90年之調查平均分數2.53分比較起來提升14.62%，其品質改善非常明顯，表示法官相當肯定目前員警交通事故處理工作。

7.第10項處理員警良好之專業素養：平均分數為2.77分，與90年之調查平均分數2.57分，比較起來提升7.78%，由此可知，近年來警政署推動之專責處理事故制度確實提升處理事故員警的專業能力。

8.第11項對整體交通事故處理品質之平均分數為2.88分，已接近滿意接受之程度。

9.第12項對事故處理品質是否有顯著進步分數為2.5分，此項指標與服務年資有關，故僅供初步參考。

10.第13項對肇因研判表平均2.77分，整體而言尚屬可接受程度。

11.第14項對員警的公正性為3.62分，屬高度受到肯定。

二、檢察官滿意度之比較分析

表3 檢察官滿意度比較分析彙整表

| 項目 | 90年 | 本次調查 | 比較情形 | 原因分析 |
|----|------|------|---------|---|
| 1 | 2.97 | ※ | ※ | 本次問卷未調查 |
| 2 | 2.66 | ※ | ※ | 本次問卷未調查 |
| 3 | 2.66 | 2.62 | -1.50% | 現場跡證應將相關物證應明確於現場圖內標明 |
| 4 | 2.90 | 3.21 | +10.69% | 現場圖對現場散落物的標示應力求清楚 |
| 5 | 2.76 | 3.18 | +15.22% | 筆錄之事故成因複雜，以相同格式套用筆錄，是以不夠完整、對於目擊證人均應製作筆錄 |
| 6 | 2.72 | 3.00 | +10.29% | 相片應呈現撞擊相對位置煞車痕及案發地點全景圖及傷者部位 |
| 7 | 2.83 | 3.15 | +11.31% | 事故調查表所填之事項，應有相片或文件作附件 |
| 8 | 2.93 | ※ | ※ | 本次問卷未調查 |
| 9 | 2.59 | 2.64 | +1.93% | 多數均認同警察單位提供之資料能滿足偵查案件之 |

| | | | | 需求 |
|----|------|------|---------|-----------------------------------|
| 10 | 2.55 | 3.08 | +20.78% | 「處理員警具良好之專業素養」部份有進步，但仍未達標準值 |
| 11 | ※ | 2.90 | ※ | 對整體交通事故處理移(函)送相關卷宗品質滿意，退件及補證的比例降低 |
| 12 | ※ | 2.74 | ※ | 認同目前整體交通事故處理文件品質較以往進步 |
| 13 | ※ | 2.79 | ※ | 對於肇因研判表的陳述內容滿意 |
| 14 | ※ | 3.79 | ※ | 對於目前處理交通事故員警處理交通事故所提供之文件均能如實呈現 |

再從表 3 檢察官滿意見比較分析彙整表中，可得到如下資訊：

(一)總體而言，除了第 3 項跟 90 年比較起來是屬於下降之外，其他項目跟 90 年比較是屬於上升情形。

(二)有關各項比較情形分述如下：

1.第 3 項跡證蒐集：平均分數為 2.62 分，較 90 年 2.66 分比較起來稍微下降 1.50%，顯示檢察官對於跡證蒐集部分要求相當嚴謹，處理事故員警應加強跡證蒐集。

2.第 4 項現場圖繪製品質：平均分數為 3.21 分，與 90 年之調查結果平均分數 2.90 分比較起來提升 10.69%，可知檢察官對於員警的現場圖繪製能力及現場圖的品質確實有所提升持明顯肯定的態度。

3.第 5 項筆錄製作品質：平均分數為 3.18 分，與 90 年之調查結果平均分數 2.76 分比較起來，筆錄製作品質非常明顯提升 15.22%，表示檢察官相當肯定員警筆錄製作方面。

4.第 6 項現場相片品質：平均分數為 3.00 分，與 90 年之調查結果 2.72 分比較起來明顯提升 10.29%，顯示檢察官相當認可員警拍攝的事故現場相片品質。

5.第 7 項事故調查表的品質：平均分數為 3.15 分，與 90 年調查結果平均分數 2.83 分比較起來明顯提升 11.31%。另外從第 3-7 項問項中，檢察官對於員警呈送交通事故相關表件品質提升均持明顯且正面的態度。

6.第 9 項事故能滿足審判工作上之需求：平均分數為 2.64 分，與 90 年之調查平均分數 2.59 分比較起來提升 1.93%，其品質略有改善，然仍有很大進步的空間。

7.第 10 項處理員警良好之專業素養：平均分數為 3.08 分，與 90 年之調查平均分數 2.55 分，比較起來更為明顯提升 20.78%，由此可知，檢察官肯定員警在交通事故處理的專業素養，顯示近年來警政署推動之專責處理事故制度確實提升處理事故員警的專業能力。

8.第 11 項對整體交通事故處理品質之平均分數為 2.90 分，呈現可以接受之程度。

9.第 12 項對事故處理品質是否有顯著進步分數為 2.74 分，此項指標亦與服務年資有關，故僅供初步參考。

10.第 13 項對肇因研判表平均 2.79 分，整體而言尚屬可接受程度。

11.第 14 項對員警的公正性為 3.79 分，顯示檢察官對於員警處理交通事故相關資料及程序高度肯定。

三、鑑定委員滿意度比較分析

表 4 鑑定委員滿意度比較分析彙整表

| 項目 | 90 年 | 本次調查 | 比較情形 | 原因分析 |
|----|------|------|---------|-----------------------------------|
| 1 | 3.45 | ※ | ※ | 本次問卷未調查 |
| 2 | 3.06 | ※ | ※ | 本次問卷未調查 |
| 3 | 2.79 | 3.09 | +10.75% | 相關物證之位置、方向、定位應明確標示於現場圖內 |
| 4 | 2.83 | 3.02 | +6.71% | 現場圖之繪製方式無一致性，需更具專業性 |
| 5 | 3.17 | 3.49 | +10.09% | 處理人員於製作筆錄時應客觀、公正，勿加入個人非專業性之判斷 |
| 6 | 2.92 | 2.86 | -2.05% | 車損照片應搭配車損位置圖(車身位置)，詳予對照、夜間照片應力求清楚 |
| 7 | 3.04 | 3.56 | +17.11% | 事故調查表應力求填寫詳實，敘述不可過於簡化 |
| 8 | 3.28 | ※ | ※ | 本次問卷未調查 |
| 9 | 2.88 | 2.47 | -14.24% | 對於警察單位所提供事故資料能滿足鑑定工作之鑑別 |
| 10 | 2.67 | 3.21 | +20.22% | 對於處理員警證物蒐集、處理、保存是否具專業素養 |
| 11 | ※ | 2.65 | ※ | 對目前之整體交通事故處理相關文件和員警處理交通事故程序認同 |
| 12 | ※ | 2.21 | ※ | 對整體處理相關文件和員警處理交通事故程序較以往進步 |
| 13 | ※ | 3.21 | ※ | 對肇因研判表的內容陳述是否詳實以及是否鑑定委員研判相符 |
| 14 | ※ | 3.56 | ※ | 處理交通事故員警處理交通事故作業方式無疑義 |

再從表 4 鑑定委員滿意度比較分析彙整表中，可得到如下資訊：

(一)總體而言，除了第 6 項、第 9 項跟 90 年比較起來是屬於下降之外，其他項目跟 90 年比較是屬於上升情形。

(二)有關各項比較情形分述如下：

1.第 3 項跡證蒐集：平均分數為 3.09 分，較 90 年 2.79 分比較起來提升 10.75%，顯示鑑定委員對於警察跡證蒐集部分持明顯肯定的態度。

2.第 4 項現場圖繪製品質：平均分數為 3.02 分，與 90 年之調查結果平均分數 2.83 分比較起來提升 6.71%，可知鑑定委員對於員警的現場圖繪製能力及現場圖的品質確實有所提升持肯定的態度。

3.第 5 項筆錄製作品質：平均分數為 3.49 分，與 90 年之調查結果平均分數 3.17 分比較起來，筆錄製作品質明顯提升 10.09%，表示鑑定委員肯定員警筆錄製作方面。

4.第 6 項現場相片品質：平均分數為 2.86 分，與 90 年之調查結果 2.92 分比較起來略微下降 2.05%，顯示鑑定委員對於員警拍攝的事故現場相片品質尚有改進的地方。

5.第 7 項事故調查表的品質：平均分數為 3.56 分，與 90 年調查結果平均分數 3.04 分比較起來明顯提升 17.11%。另外從第 3-7 項問項中，鑑定委員對於員警呈送交通事故相關表件品質大都持明顯且正面的態度。

6.第 9 項事故能滿足偵查審判工作上之需求：平均分數為 2.47 分，與 90 年之調查平均分數 2.88 分比較起來下降 14.24%。

7.第 10 項處理員警良好之專業素養：平均分數為 3.21 分，與 90 年之調查平均分數 2.67 分，比較起來更為明顯提升 20.22%，由此可知，鑑定委員肯定員警在交通事故處理的專業素養能力。

8.第 11 項對整體交通事故處理品質之平均分數為 2.65 分，仍有待加強。

9.第 12 項對事故處理品質是否有顯著進步分數為 2.21 分，由於本次(94 年)問卷調查未滿 5 年者計有 30 名鑑定委員，佔 69.7%，因此無法對 5 年前(90 年)之交通事故處理品質做相關比較，故僅供初步參考。

10.第 13 項對肇因研判表平均 3.21 分，整體而言鑑定委員肯定肇因研判表品質。

11.第 14 項對員警的公正性為 3.56 分，顯示鑑定委員高度認同員警處理交通事故之公正性。

四、交通警察幹部滿意度分析

表 5 交通警察幹部滿意度比較分析彙整表

| 項目 | 90 年 | 本次調查 | 比較情形 | 原因分析 |
|----|------|------|---------|---|
| 1 | 3.50 | 3.49 | -0.29% | 本項「員警到達現場時間」滿意度並無顯著差異 |
| 2 | 2.99 | 3.33 | +11.37% | 本項「現場相片蒐證品質」滿意度有顯著提升 |
| 3 | 3.33 | 3.46 | +3.90% | 相關現場跡證應明確於現場圖內標明 |
| 4 | 3.20 | 3.52 | +10.00% | 現場圖之繪製方式需迅速、完整、詳實且具專業性且易於了解 |
| 5 | 3.39 | 3.33 | -1.77% | 處理人員於製作筆錄時應確實掌握人、事、時、地、物，且秉持客觀、公正態度，勿加入個人主觀判斷 |
| 6 | 3.09 | ※ | ※ | 本次問卷未調查 |
| 7 | 3.25 | 3.46 | +6.46% | 本項「具有良好協調、管制能力」滿意度有顯著提升 |
| 8 | 2.86 | 3.73 | +30.42% | 本項「員警在現場處理事故時間」滿意度有顯著提升 |
| 9 | 3.04 | 3.72 | +22.37% | 本項「處理交通事故員警現行事故處理具正確性（專業性）」滿意度有顯著提升 |
| 10 | 3.09 | 3.63 | +17.48% | 本項「具有良好處理事故效率、態度」滿意度有顯著提升 |
| 11 | ※ | 3.66 | ※ | 多數均認同目前之整體交通事故處理品質 |
| 12 | ※ | 4.10 | ※ | 多數均認同整體交通事故處理品質較以往進步 |

再從表 5 交通警察幹部滿意見比較分析彙整表中，可得到如下資訊：

(一)在第 6 項滿意度調查方面，對於處理交通事故員警具有良好的操作各項裝備儀器能力之滿意度尚未能做明確定義，所以未做本次問卷調查項目。在 11、12 項滿意度調查方面，牽涉到整體事故的處理品質，故於此次調查中將其補充之。

(二)總體而言，除了第 1 項、第 5 項跟 90 年比較起來是屬於下降之外，其他項目跟 90 年比較是屬於上升情形。

(三)有關各項比較情形分述如下：

1.第 1 項員警到達現場時間：平均分數為 3.49 分，與 90 年之調查結果平均分數 3.50 分比較起來略微下降 0.29%，並無明顯差異。

2.第 2 項現場相片蒐證品質：平均分數 3.33 分，與 90 年之調查結果平均 2.99 分比較提升 11.37%，顯示交通警察幹部對於現場相片的品質提升相當認同。

3.第 3 項現場交通管制及跡證維護：平均分數為 3.46 分，與 90 年之調查結果平均分數 3.33 分比較提升 3.90%，足見警察幹部滿意交通事故交通管制及跡證維護。

4.第 4 項現場圖繪製品質：平均分數為 3.52 分，與 90 年之調查結果平均分數 3.20 分比較提升 10.00%，顯示現場圖繪製品質之提升得到警察幹部之肯定。

5.第 5 項筆錄製作品質：平均分數為 3.33 分，與 90 年之調查結果平均分數 3.39 分比較，筆錄製作的品質略微下降 1.77%，然其差異並不明顯。

6.第 7 項協調管制能力：平均分數為 3.46 分，與 90 年之調查結果平均分數 3.25 分比較提升 6.46%。

7.第 8 項員警現場處理時間：平均分數為 3.73 分，與 90 年之調查結果平均分數 2.86 分比較起來有相當顯著的提升達 30.42%，從平均分數之高及和 90 年平均分數比較提升顯著，表示警察整體非常重視員警現場處理時間。

8.第 9 項員警的專業性：平均分數為 3.72 分，與 90 年之調查結果平均分數 3.04 分比較明顯提升 22.37%，顯示交通警察幹部亦認同專責處理制度對於處理員警的專業性有提升之效果。

9.第 10 項員警的處理態度：平均分數為 3.63 分，與 90 年之調查結果平均分數 3.09 分比較提升 17.48%，顯示交通警察幹部感受員警處理事故態度是屬正面肯定的。

肆、綜合分析

本次問卷調查結果，法官問卷部分在 7 個比較項目中，有 6 個項目之滿意度較 90 年之調查結果為佳；檢察官問卷部分在 7 個比較項目中，同樣有 6 個項目之滿意度較 90 年之調查結果為佳；鑑定委員部分在 7 個比較項目中，有 5 個項目之滿意度較 90 年之調查結果為佳；交通警察幹部部分在 9 個比較項目中，有 7 個項目之滿意度較 90 年之調查結果為佳；至於資深保險從業人員部分，在 11 個問項中，僅有第 5 項「相關跡證的蒐集完整性」的問項的滿意度僅達 5 成，其餘 10 個問項的滿意度均在 7 成以上，顯示資深保險從業人員對於目前交通事故處理工作的品質相當認同。綜合以上結

果，可以推論目前整體交通事故處理品質確實較 90 年之事故處理品質有所提升。有關各問卷對象調查結果之綜合分析部分如表 6、表 7，詳述如下：

一、事前與事後調查結果之綜合比較

表 6 事前事後調查結果比較分析表(一)

| 職業 | 法官 | | | 檢察官 | | | 鑑定委員 | | |
|-----|------|------|---------|------|------|---------|------|------|---------|
| | 90 年 | 本次調查 | 比較情形 | 90 年 | 本次調查 | 比較情形 | 90 年 | 本次調查 | 比較情形 |
| 3 | 2.53 | 2.25 | -11.07% | 2.66 | 2.62 | -1.50% | 2.79 | 3.09 | +10.75% |
| 4 | 2.90 | 3.00 | +3.45% | 2.90 | 3.21 | +10.69% | 2.83 | 3.02 | +6.71% |
| 5 | 2.83 | 2.98 | +5.30% | 2.76 | 3.18 | +15.22% | 3.17 | 3.49 | +10.09% |
| 6 | 2.57 | 2.77 | +7.78% | 2.72 | 3.00 | +10.29% | 2.92 | 2.86 | -2.05% |
| 7 | 2.97 | 3.08 | +3.70% | 2.83 | 3.15 | +11.31% | 3.04 | 3.56 | +17.11% |
| 9 | 2.53 | 2.90 | +14.62% | 2.59 | 2.64 | +1.93% | 2.88 | 2.47 | -14.24% |
| 10 | 2.57 | 2.77 | +7.78% | 2.55 | 3.08 | +20.78% | 2.67 | 3.21 | +20.22% |
| 總平均 | 2.70 | 2.82 | +4.44% | 2.72 | 2.98 | +9.56% | 2.90 | 3.10 | +6.9% |

表 7 事前事後調查結果比較分析表(二)

| 項目 | 90 年 | 本次調查 | 比較情形 |
|-----|------|------|---------|
| 1 | 3.50 | 3.49 | -0.29% |
| 2 | 2.99 | 3.33 | +11.37% |
| 3 | 3.33 | 3.46 | +3.90% |
| 4 | 3.20 | 3.52 | +10.00% |
| 5 | 3.39 | 3.33 | -1.77% |
| 7 | 3.25 | 3.46 | +6.46% |
| 8 | 2.86 | 3.73 | +30.42% |
| 9 | 3.04 | 3.72 | +22.37% |
| 10 | 3.09 | 3.63 | +17.48% |
| 總平均 | 3.18 | 3.52 | +10.69% |

(一)法官部分：

1.法官問卷內滿意度提升之項目計有 6 項，下降項目為 1 項；整體而言，本次此 7 項總體平均為 2.82 分，較 90 年總體平均 2.70 分比較起來，其總滿意度上升 4.44%。

2.下降的項目為「跡證蒐集(2.25 分)」，經分析研判可能在「處理交通事故員警對於跡證蒐集能兼顧完整性及品質」此一問項中，對於「完整性」未能做詳盡定義所致，不僅造成此項評分在 90 本評訂分數較低(2.53 分)，且在最近一次修訂的刑事訴訟法(93 年 06 月 23 日)特別強調證據原則，更可能造成此項評分下降。

3.綜而言之，法官對於交通事故處理品質是給予相當大的肯定。但對於證據採集與採證之能力亦需持續加強。

(二)檢察官部分：

1.檢察官問卷內滿意度提升之項目計有 6 項，滿意度下降項目為 1 項；整體而言，本次此 7 項總體平均為 2.98 分，較 90 年總體平均 2.72 分比較起來，其總滿意度上升 9.56%。

2.下降的項目為「跡證蒐集(2.62 分)」，然與 90 年的 2.66 分比較略微下降 1.50

%，顯示其下降不明顯，此觀點與法官相同，強調偵審過程中證據調查之重要。

3.綜而言之，檢察官對於交通事故處理品質是給予相當大的肯定。但對於證據採集與採證之能力亦需持續加強。

(三)鑑定委員部分：

1.鑑定委員問卷滿意度提升項目為 5 項，滿意度下降項目為 2 項，整體而言，本次此 7 項總體平均為 3.10 分，較 90 年總體平均 2.90 分比較起來，其總滿意度提升 6.9%。

2.下降的項目分別為「現場相片品質」和「事故滿足工作之需求」；其中「事故滿足工作之需求」分數由 2.92 分降至 2.86 分，下降 2.05%；而「事故調查表製作品質」由 2.88 分降至 2.47 分，由分數大幅下降可了解鑑定委員實際從事鑑定工作，在鑑定過程中對相片之需求迫切，故對於這兩項的品質要求非常高，因此實務單位應針對這兩個項目之缺失部分加以改善。

(四)交通警察幹部部分：

1.交通警察幹部問卷滿意度提升項目為 7 項，滿意度下降項目為 2 項，整體而言，本次此 7 項總體平均為 3.52 分，較 90 年總體平均 3.18 分比較起來，其總滿意度是明顯大幅提升 10.69%。

2.滿意度下降的項目有兩項，分別為「員警到場時間」與「筆錄製作品質」，前者的分數由 3.50 分降至 3.49 分，下降 0.29%，後者的分數由 3.39 降至 3.33 分，下降 1.77%。

3.交通警察幹部各問項的滿意度多有顯著的提升，顯示警察內部對於交通事故處理的品質提升情形相當認同，即警察機關內部認為專責警力制度實施後，事故處理品質確有顯著的提升情形。

二、本次調查項目之綜合分析

有關法官、檢察官、鑑定委員、警察幹部問卷新增問項(與 90 年調查內容)分析如下表 8 所示：

表 8 新增項目調查分析表(一)

| 項目 | 法官 | 檢察官 | 鑑定委員 | 警察幹部 |
|-----|--------|-------|--------|------|
| 11 | 2.88 | 2.90 | 2.65 | 3.66 |
| 12 | 2.5 | 2.74 | 2.21 | 4.10 |
| 13 | 2.77 | 2.79 | 3.21 | ※ |
| 14 | 3.62 | 3.79 | 3.56 | ※ |
| 總平均 | 2.9425 | 3.055 | 2.9075 | 3.88 |

(一)法官部分：

1.本次調查分析計有 4 項，其中最高者為第 14 項「員警的公正性」達 3.62 分屬高度肯定，最低者為第 12 項「事故處理品質是否有顯著進步」為 2.5 分，此項指標與服務年資有關，故僅供初步參考。

2.總平均分數為 2.9425 分，可以得知法官對交通事故處理品質、肇因研判表和員警公正性整體已接近滿意接受程度。

(二)檢察官部分：

1.本次調查分析計有 4 項，其中最高者為第 14 項「員警的公正性」達 3.79

分，同法官一樣屬高度肯定，最低者為第 12 項「事故處理品質是否有顯著進步」為 2.74 分，此項指標和法官一樣與服務年資有關，故僅供初步參考。
2.總平均分數為 3.055 分，可以得知檢察官對交通事故處理品質、肇因研判表和員警公正性整體給予肯定。

(三)鑑定委員部分：

1.本次調查分析計有 4 項，其中最高者為第 14 項「員警的公正性」達 3.56 分，和法官、檢察官相同屬高度肯定，最低者為第 12 項「事故處理品質是否有顯著進步」為 2.21 分，此項指標亦和法官、檢察官一樣與服務年資有關，故僅供初步參考。

2.總平均分數為 2.9075 分，可以得知鑑定委員對交通事故處理品質、肇因研判表和員警公正性已接近肯定的程度。

(四)交通警察幹部部分：本次調查分析計有 2 項，而這 2 項分析結果分別達到 3.66 分、4.10 分，平均分數達 3.88 分，可看出交通警察幹部高度認同目前整體交通事故處理品質，並高度認同整體交通事故處理品質較以往進步。

三、本次調查項目整體綜合分析

(一)本次問卷資料結果顯示，在整體滿意度上均較 90 年提升，其平均分數，法官為 2.82 分，檢察官為 2.98 分，鑑定委員為 3.10 分，交通警察幹部為 3.52 分，保險人員為 3.37 分，可見對於交通警察處理交通事故工作之職業愈有深入了解之受訪者，所評核交通事故之滿意度就愈高。

(二)在各類問卷中『法官』對於「交通事故處理員警的公正性」項目給予最高的評價；而『檢察官』對於「肇因研判表之滿意度」及「交通事故處理員警的公正性」給予最高的評價；『鑑定委員』對於「筆錄」、「事故調查表」、「處理員警專業性」、「肇因研判表之滿意度」及「交通事故處理員警的公正性」給予最高的評價；『交通警察幹部』在各項均給予高度評價，其中在「目前處理品質較以往進步」等項目給予最高之評價；至於『保險人員』對於「處理員警的公正性」滿意度最高，達 3.9 分。在『法官』、『檢察官』、『鑑定委員』、『警察幹部』給予「員警的公正性」項目的平均分數分別為 3.62 分、3.79 分、3.56 分、4.10 分及 3.9 分，顯示目前員警處理事故的公正性為事故處理各階層人員所認同。

(三)至於最低評價部份，『法官』僅在「跡證蒐集」給予最低的評價；『檢察官』對於「跡證蒐集」、「警察單位提供之資料能滿足偵查案件之需求」給予較低之評價；『鑑定委員』對於「多數認同整體交通事故處理品質較以往進步」認同度評價較低。有關各相關人員對事故處理品質各指標滿意度情形，見下表 9。

表 9 各相關人員對事故處理品質各指標滿意度彙整表

| 指標 \ 類別 | 法官 | 檢察官 | 鑑定委員 | 交通 警察幹部 |
|-------------------|------|------|------|------------|
| 1.相關跡證的蒐集完整性 | 2.25 | 2.62 | 3.09 | 3.46 |
| 2.現場圖繪製品質 | 3.00 | 3.21 | 3.02 | 3.52 |
| 3.筆錄製作品質 | 2.98 | 3.18 | 3.49 | 3.33 |
| 4.現場相片品質 | 2.77 | 3.00 | 2.86 | 3.33 |
| 5.事故調查報告的品質 | 3.08 | 3.15 | 3.56 | ※ |
| 6.滿足偵、審、鑑定、保險工作需求 | 2.90 | 2.64 | 2.47 | ※ |
| 7.員警的專業性 | 2.77 | 3.08 | 3.21 | 3.72 |
| 8.員警到達現場時間 | ※ | ※ | ※ | 3.49 |
| 9.現場交通管制及跡證維護 | ※ | ※ | ※ | 3.46 |
| 10.事故處理時間 | ※ | ※ | ※ | 3.73 |
| 11.員警的處理態度 | ※ | ※ | ※ | 3.63 |
| 12.整體交通事故處理品質 | 2.88 | 2.90 | 2.65 | 3.66 |
| 13.目前處理品質較以往進步 | 2.50 | 2.74 | 2.21 | 4.10 |
| 14.肇因研判表品質 | 2.77 | 2.79 | 3.21 | ※ |
| 15.員警的公正性 | 3.62 | 3.79 | 3.56 | ※ |
| 總平均 | 2.82 | 2.98 | 3.10 | 3.82 |

伍、結論

本次問卷資料顯示，無論是法官類、檢察官類、鑑定委員類或是交通警察幹部類，其在 90 年所作之問卷滿意度調查結果，與本次調查之結果加以比較分析，多數項目的滿意度均有相當程度之提升，然而亦有少數項目的滿意度呈現下降的情形。由此可知，近年來內政部警政署陸續推動的專責處理事故制度對於交通事故處理品質的提升有相當大的幫助。

然而，仍有部分項目其滿意度有顯著的下降，顯示無論是法官、檢察官、鑑定委員或是交通警察幹部對於事故品質的要求有日益提高之趨勢，所以目前的事務處理工作應仍有進步的空間。因此，警察機關應如何維繫高滿意度之事故處理項目，並針對低滿意度項目之相關缺失研擬適當作為加以改善，進而提升交通事故處理品質，亦屬相當重要之課題，值得各方深入研究、探討。

參考文獻

- 1.姜運誌，道路交通事故處理手冊，2001年3月。
- 2.蘇志強，「現行交通事故處理體制調查與分析」，91年道路交通安全與執法研討會，2002年10月。
- 3.蘇志強，「提升員警處理道路交通事故品質策略之研究」，2001年道路交通安全與執法國際研討會，2001年9月。
- 4.內政部警政署，92年道路交通事故處理規範，2003年1月。
- 5.蘇志強，「提昇道路交通事故處理效能之研究」，88年道路交通安全與執法研討會，1999年6月。
- 6.蘇志強主持，交通事故案件當事人滿意度問卷調查，內政部警政署、中央警察大學共同辦理，2000年11月。
- 7.藍武王，「民眾對道路交通事故鑑定滿意度調查」，台灣省政府交通處委託，1999年6月。
- 8.蘇政敏，提昇道路交通事故處理效能之研究，中央警察大學警政研究所碩士論文，1998年6月。
- 9.何國榮，提昇員警處理道路交通事故品質策略之研究，中央警察大學交通管理研究所碩士論文，2001年6月。
- 10.田偉仁，員警道路交通事故處理講習績效評估之研究，中央警察大學交通管理研究所碩士論文，2002年6月。