

臺灣臺南地檢署

「為民服務」滿意度分析

中華民國 103 年 01 月 23 日

臺南地檢署編撰

目錄

壹、調查概述.....	1
一、調查目的.....	1
二、調查實施期間.....	1
三、調查對象及範圍.....	1
四、調查內容.....	1
五、調查方法.....	2
貳、基本資料分析.....	2
一、信度與效度分析.....	3
二、受訪者身份結構分析.....	3
三、接洽業務或服務單位結構分析.....	4
四、受訪者身份與服務內容之交叉分析.....	5
參、民眾滿意度分析.....	5
一、綜合分析.....	6
二、受訪者身分別分析.....	10
三、時間別滿意度分析.....	13
肆、結論與建議.....	14
一、結論.....	14
二、建議.....	15

臺灣臺南地檢署「為民服務」滿意度分析

壹、調查概述

一、調查目的：

為了解民眾對本署刑事案件「偵辦過程及行政相關服務」之滿意程度，以隨意對不同背景受訪者作問卷調查，以為改善及調整施政的參考，期能使本署在提高行政效能的同時，也能進一步貼近民眾期待。

二、調查實施期間：102年1月-102年12月

三、調查對象及範圍：

- 1、受查對象：來本署洽公或參訪的民眾、律師、法官、當事人、志工…等為受查對象。
- 2、調查範圍：受訪者至本署所接受的服務或接洽的業務。

四、調查內容

調查內容共分三個構面「檢察官（檢事官）偵辦案件情形」、「行政業務服務品質」、「電子化服務品質」，問項內容如下：

（一）檢察官（檢事官）偵辦案件情形之滿意度：計9個問項

- 1、準時開庭(代碼：3-1)
- 2、訊問前告知您相關權利義務(代碼：3-2)
- 3、認真且詳細調查證據(代碼：3-3)
- 4、讓受訊問人充分陳述(代碼：3-4)
- 5、維護您的安全及隱私(代碼：3-5)
- 6、開庭時全程錄音錄影(代碼：3-6)
- 7、問案態度懇切(代碼：3-7)

8、筆錄記載是否詳實(代碼：3-8)

9、整體敬業精神(代碼：3-9)

(二)行政業務服務品質之滿意度：計 11 個問項

1、單一窗口全服務功能(代碼：4-1)

2、申辦案件流程簡化程度(代碼：4-2)

3、申辦案件書表減量程度(代碼：4-3)

4、案件處理流程查詢公開程度(代碼：4-4)

5、案件處理流程主動回應程度(代碼：4-5)

6、洽公環境適切程度(代碼：4-6)

7、服務親和程度(代碼：4-7)

8、服務可勝任程度(代碼：4-8)

9、施政宣導有效程度(代碼：4-9)

10、機關服務滿意度(代碼：4-10)

11、民眾意見回應與改善程度(代碼：4-11)

(三)電子化服務品質滿意度：計 4 個問項

1、公開法令、政策、服務資訊(代碼：5-1)

2、資訊檢索妥適性及友善程度(代碼：5-2)

3、線上服務提供及使用情形(代碼：5-3)

4、電子參與多元程度(代碼：5-4)

五、調查方法：隨意選取至本署洽公民眾或訪者填寫問卷。

貳、基本資料分析

102 年共發放 747 份問卷，回收有效問卷 687 份，回收率 91.97，為進一步了解樣本結構及問卷信效度，基本資料分析如下：

一、信度與效度分析

本次調查量表是參採「台中地檢署滿意度調查」的問項而設計，台中地檢的量表是經專家多重修訂檢測所新發展出來之問項，因此本問卷仍具有專家效度；另信度又叫可靠性，是指問卷的可信程度。主要表現檢驗結果的一貫性、一致性、再現性和穩定性。

辦案情形 9 個問項 Cronbach's α 係數為 0.985

行政服務 11 個問項 Cronbach's α 係數為 0.972

電子化服務 4 個問項 Cronbach's α 係數為 0.975

綜合三大構面計 24 個問項 Cronbach's α 係數為 0.968

本量表以 SPSS 計算 24 個滿意度問項的 Cronbach's α 係數為 0.967 大於 0.8，顯示資料間具有一致性、穩定性。

二、受訪者身份結構分析

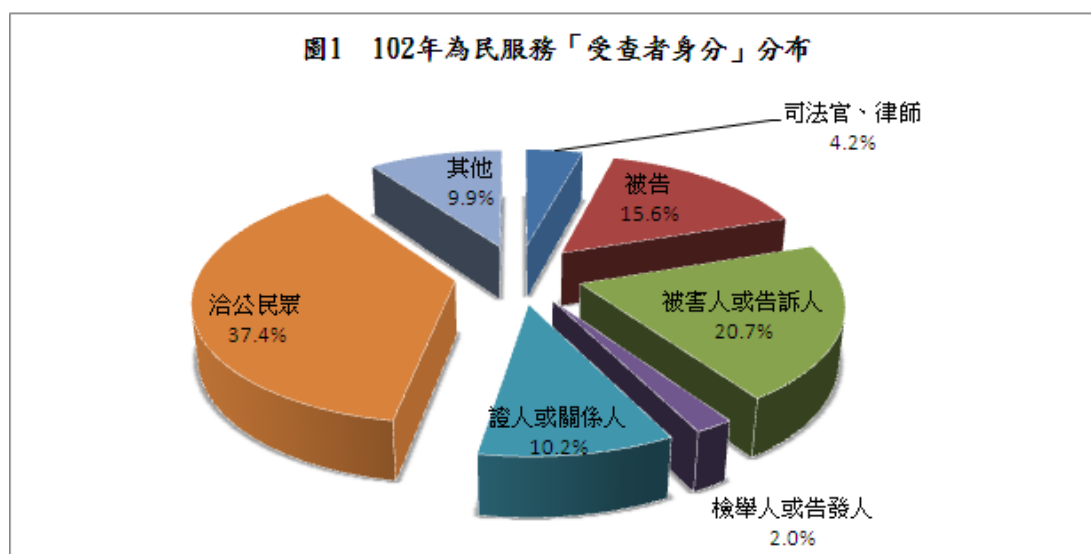
本量表受訪者含法官、律師、被告、被害人或告訴人、檢舉人或告發人、證人、關係人、咨詢或洽公民眾及其他(如團體參訪者…)等 9 大類，其中以洽公民眾 257 人占受訪者 687 人之 37.4%為最高；其次為被害人及告訴人 142 人占全部受訪者 20.7%；被告 107 人占 15.6%；證人或關係人 70 人占 10.2%；法官、律師 29 人占 4.2%。(見表 1、圖 1)

表1 台南地檢署102年受查者身份及服務內容分佈情形

單位：人

項目	服務單位及內容										
	總計	開庭	法警室	志工服務	訴訟輔導	收狀文	收、繳費	紀錄科	執行科	綜合服務	其他
總計	687	147	12	123	134	7	3	1	5	107	148
司法官、律師	29	9		11				1		7	1
被告	107	54	4	11	18	1			2	6	11
被害人或告訴人	142	45	3	29	31	2				18	14
檢舉人或告發人	14	4	1		6					2	1
證人或關係人	70	25	1	10	11		1			11	11
洽公民眾	257	6	2	55	61	4	2		2	55	70
其他	68	4	1	7	7				1	8	40

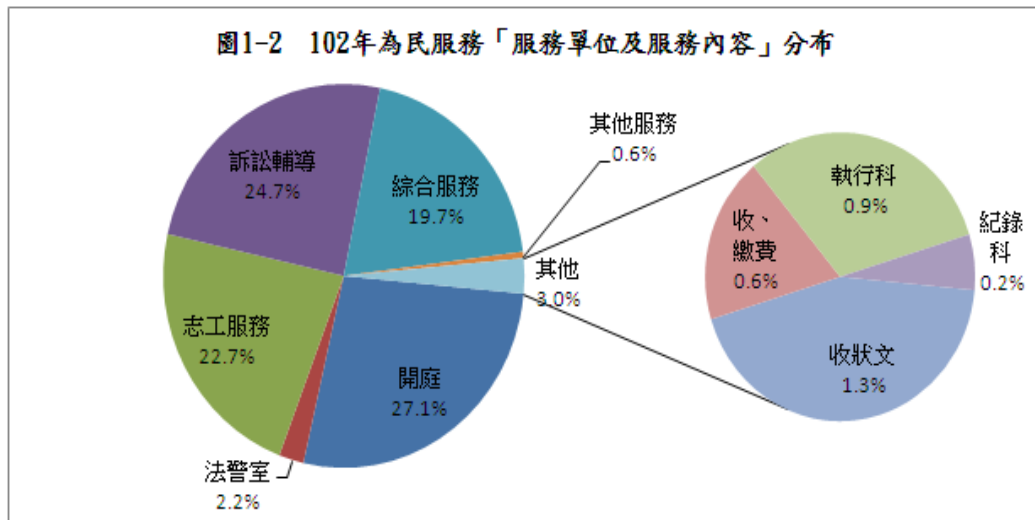
圖1 102年為民服務「受查者身分」分布



三、接洽業務或服務單位結構分析

本區塊共分 11 種類型，含開庭、法警室、志工服務、訴訟輔導、收狀收文、收費及繳費、贓物庫、紀錄科、執行科、政風室、其他；其中以其開庭人數 147 人、占受訪者 687 人 27.1% 排名第一；排名第二為訴訟輔導 134 人、占 24.7%；志工服務 123 人、占 22.7%；綜合服務(指接受 2 種以上的服

務或接洽單位)107人、占19.7%。(見表1、圖1-2)



四、受訪者身份與服務內容之交叉分析

綜合上面二項交叉分析結果：以「洽公民眾」接受「訴訟輔導」、「綜合服務」及「志工服務」之人數分佔前1、2、3排名，分別為61人(占8.9%)、55人(占8.0%)及55人(占8.0%)；「被告」及「被害人或告訴人」經歷開庭服務，分別為54人(7.9%)、45人(6.6%)分居第4、5。(見表1)

參、民眾滿意度分析

本調查之分析從整體、受訪者身份別及時間別等三個構面觀察民眾滿意度(見分析架構)，分以述之：

民眾滿意度分析架構

綜合分析

受查者身份別

時間別

檢察官（檢事官）偵辦案件情形

行政業務服務品質

電子化服務品質

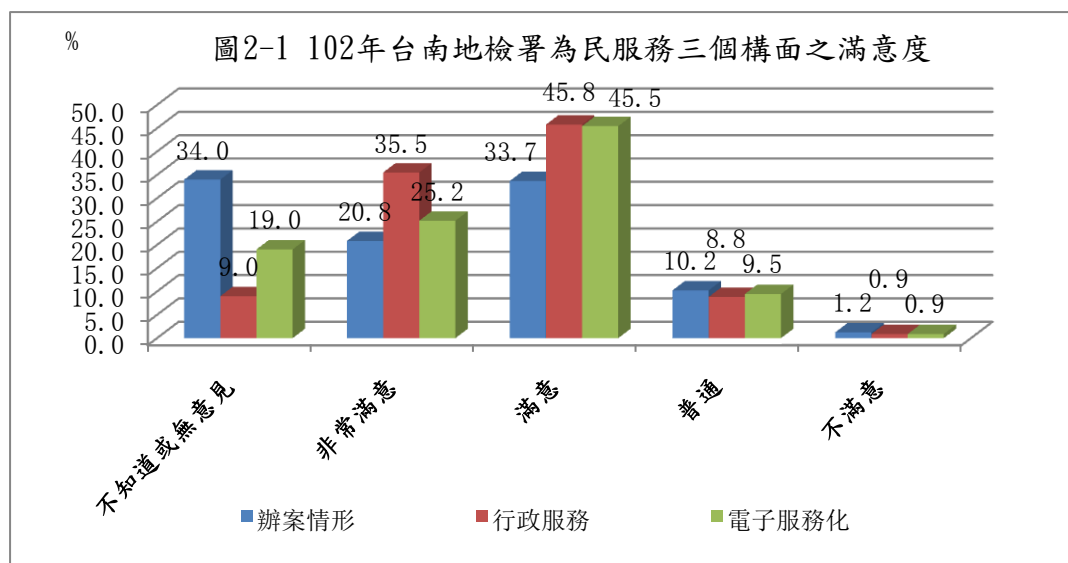
一、綜合分析

(一)辦案情形滿意度分析：687名受訪者中，非常滿意143人占全體受訪者687人之20.8%；滿意者231人占全體之33.7%；普通者70人占10.2%；不滿意9人占1.2%；其餘不知道或沒意見者234人占34.0%。(見表、圖2-1)

表2-1 臺灣臺南地方法院檢署為民服務滿意度統計表

單位：人；%

項目	辦案情形		行政服務		電子服務化	
	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比
合計	687	100	687	100	687	100
不知道或無意見	234	34.0	62	9.0	131	19.0
非常滿意	143	20.8	244	35.5	173	25.2
滿意	231	33.7	314	45.8	312	45.5
普通	70	10.2	61	8.8	65	9.5
不滿意	9	1.2	6	0.9	6	0.9



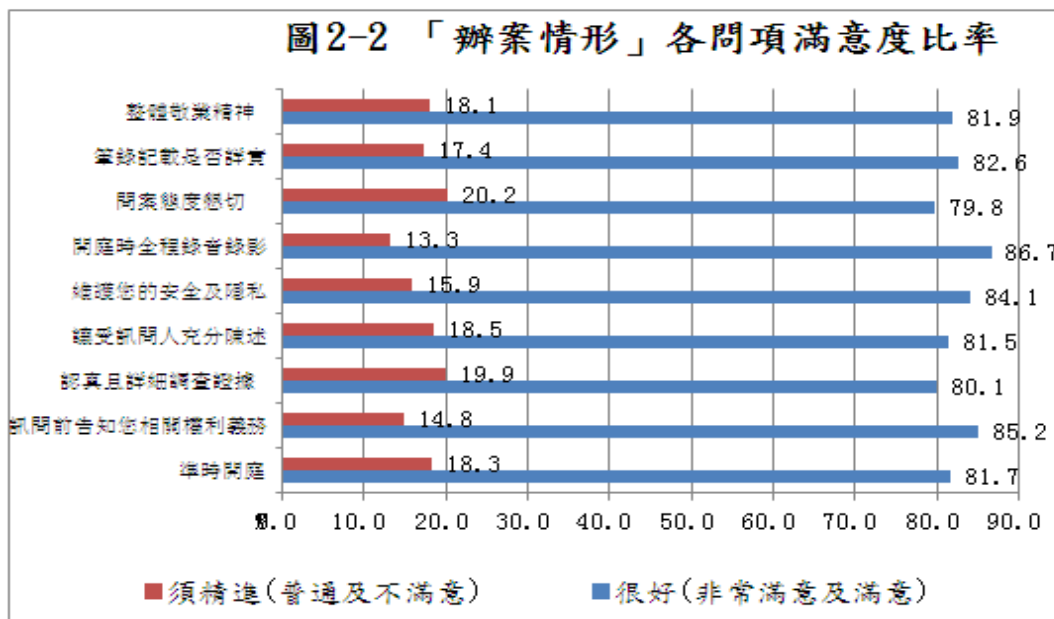
觀察每一問項有表示意見的受訪者，滿意度(含非常滿意及滿意)最高者為「開庭時全程錄音錄影」384人占表示意見者人之86.7%，顯見偵查庭真實活動的保存獲得相當多的認同；「問案態度懇切」其滿意及非常滿意計360人、占79.8%為9個問項最低者。

。(見表、圖2-2)

表2-2 臺灣臺南地方法院檢察署為民服務--「辦案情形」滿意度統計表

單位：人

項目	平均值	準時開庭	訊問前告知您相關權利義務	認真且詳細調查證據	讓受訊問人充分陳述	維護您的安全及隱私	開庭時全程錄音錄影	問案態度懇切	筆錄記載是否詳實	整體敬業精神
不知道或無意見	234	227	229	235	233	241	244	236	239	218
非常滿意	143	142	144	129	130	149	147	148	144	155
滿意	231	234	246	233	240	226	237	212	226	229
普通	70	74	59	78	75	64	55	81	71	76
不滿意	9	10	9	12	9	7	4	10	7	9



(二)行政服務滿意度分析:687人之受訪者中,非常滿意244人占受訪者之35.5%;

滿意者314人占全體之45.8%;普通者61人占8.8%;不滿意6人占0.9%;

其餘不知道或沒意見者62人占9.0%。(見表、圖2-1)

觀察每一問項有表示意見的受訪者,滿意度(含非常滿意及滿意)最高者為

「單一窗口全服務功能」585人占表示意見之92.4%;「案件處理流程主動

回應程度」其滿意及非常滿意計526人、占85.8%為11個問項最低者。本

項提升方式:機關受理案件時,提供申請人收件確認訊息,並訂定申請案

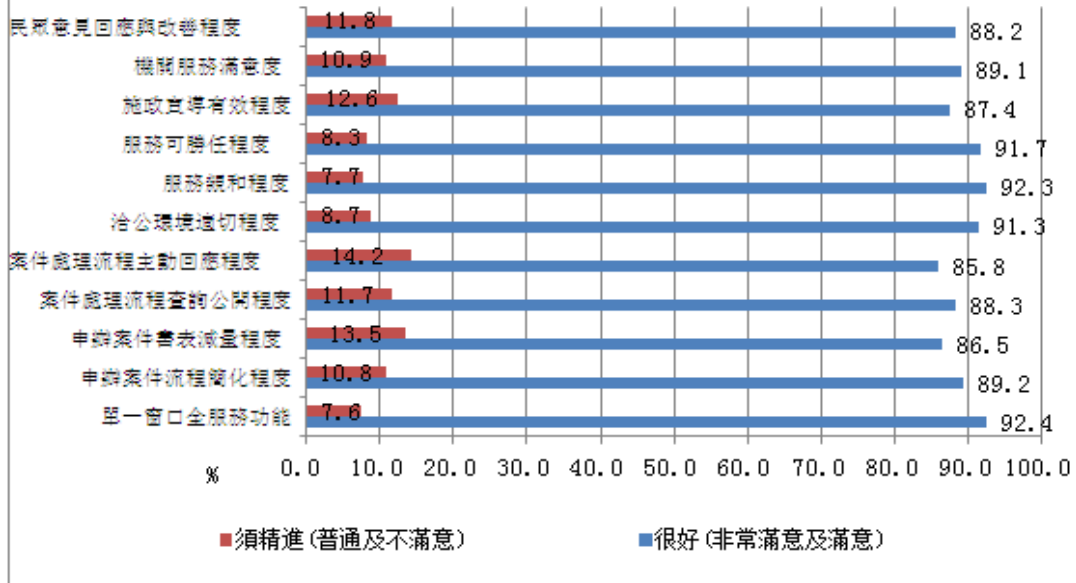
件回應管理機制。(見表、圖2-3)

表2-3 臺灣臺南地方法院檢察署為民服務--「行政服務」滿意度統計表

單位:人

項目	平均值	單一窗口全服務功能	申辦案件流程簡化程度	申辦案件書表減量程度	案件處理流程查詢公開程度	案件處理流程主動回應程度	洽公環境適切程度	服務親和程度	服務可勝任程度	施政宣導有效程度	機關服務滿意度	民眾意見回應改善程度
不知道或無意見	52	48	56	62	65	61	48	33	44	55	48	57
非常滿意	195	188	167	164	159	161	235	270	246	184	199	173
滿意	254	280	277	265	273	262	228	211	224	255	255	269
普通	55	42	57	67	58	72	46	43	39	63	56	57
不滿意	5	4	5	4	7	6	5	5	9	5	4	6

圖2-3 「行政服務」各問項滿意度比率



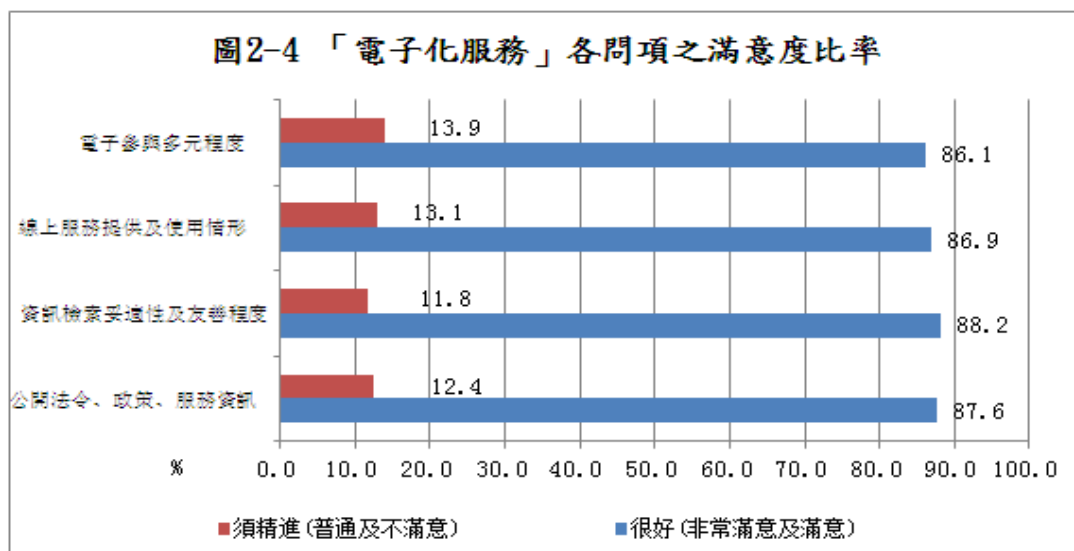
(三)電子化服務滿意度分析：687 名受訪者中，非常滿意 173 人占全部受訪者之 25.2%；滿意者 312 占全體之 45.5%；普通者 65 人占 9.5%；不滿意 6 人占 0.9%；其餘不知道或沒意見者 131 人占 19.0%。(見表、圖 2-1)

觀察每一問項有表示意見的受訪者，滿意度(含非常滿意及滿意)最高者為「資訊檢索妥適性及友善程度」398 人占表示意見者之 88.1%；「電子參與多元程度」其滿意及非常滿意計 382 人、占表示意見者之 86.%為 4 個問項最低者。(見表、圖 2-4)

表2-4 臺灣臺南地方法院檢署為民服務--「電子化服務」滿意度統計表

單位：人

頁目	平均值	公開法令、政策、服務資訊	資訊檢索妥適性及友善程度	線上服務提供及使用情形	電子參與多元程度
不知道或無意見	131	129	127	128	139
非常滿意	173	167	182	174	169
滿意	312	322	312	312	303
普通	65	63	59	67	71
不滿意	6	6	7	6	5



比較各三個服務構面之滿意度，以「行政服務」之滿意度(非常滿意及滿意占表示意見者)89.3%為最高、其次是「電子化服務」87.2%，最低者是「辦案情形」82.6%；另從反面須精進的角度觀察(普通+不滿意)以「辦案情形」為最高占 17.4%，是以在檢察官或檢事官於辦案情形服務上，仍有較大的精進空間。

二、受訪者身分別分析

本次有效樣本中以屬性相近者歸類，將「檢舉人或告發人」併入「被害人或告訴人」屬性中；「洽公民眾」併入「其他」屬性，因此分 5 種不同屬性比較分析。(見表 3-1)

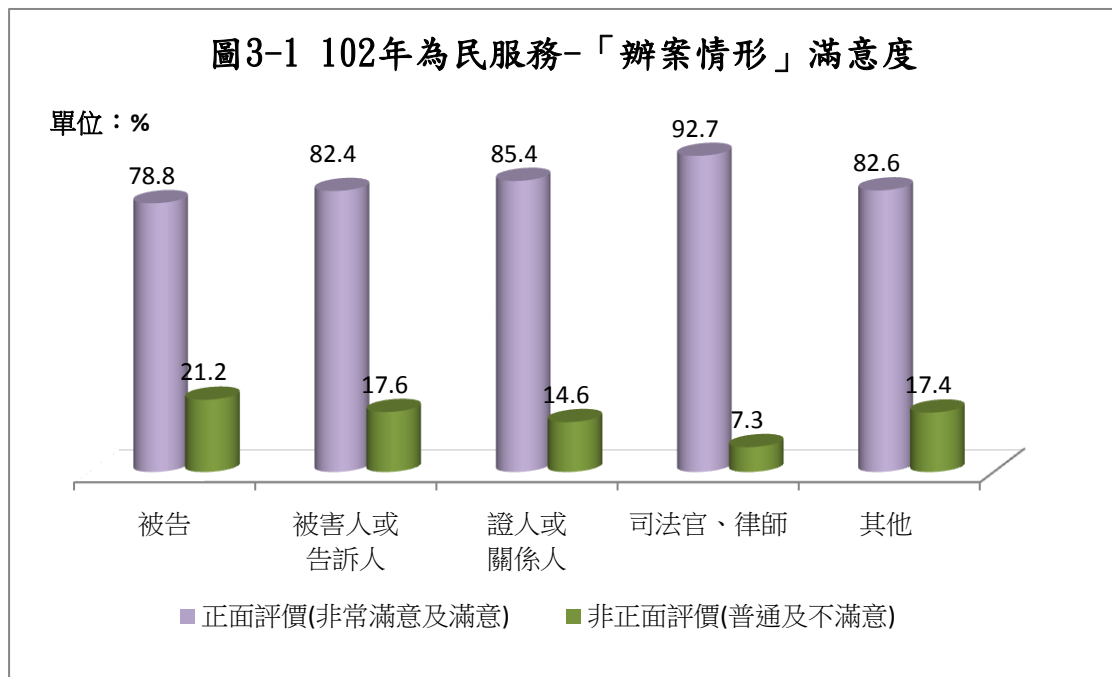
表3-1 臺灣臺南地方法院檢署為民服務--「辦案情形」滿意度統計表

單位：人

項目	合計	不知道或無意見	非常滿意	滿意	普通	不滿意
合計	687	233	143	231	70	9
司法官、律師	29	9	8	11	1	0
其他	68	39	8	16	3	1
洽公民眾	257	124	40	69	23	1
被告	107	21	30	38	17	1
被害人或告訴人	142	25	31	64	18	3
檢舉人或告發人	14	2	6	5	1	0
證人或關係人	70	12	21	28	7	1

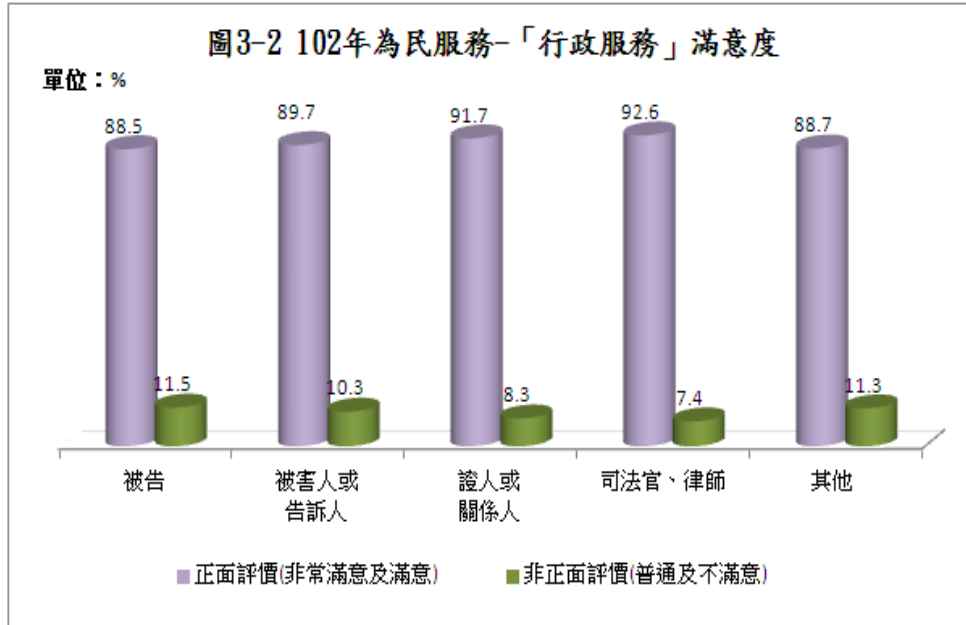
(一) 辦案情形滿意度分析：

依有表示意見受訪者身分別中，以「司法官、律師」92.7%之正面評價(非常滿意+滿意)最高；最低者為「被告」78.8%。(見表、圖 3-1)

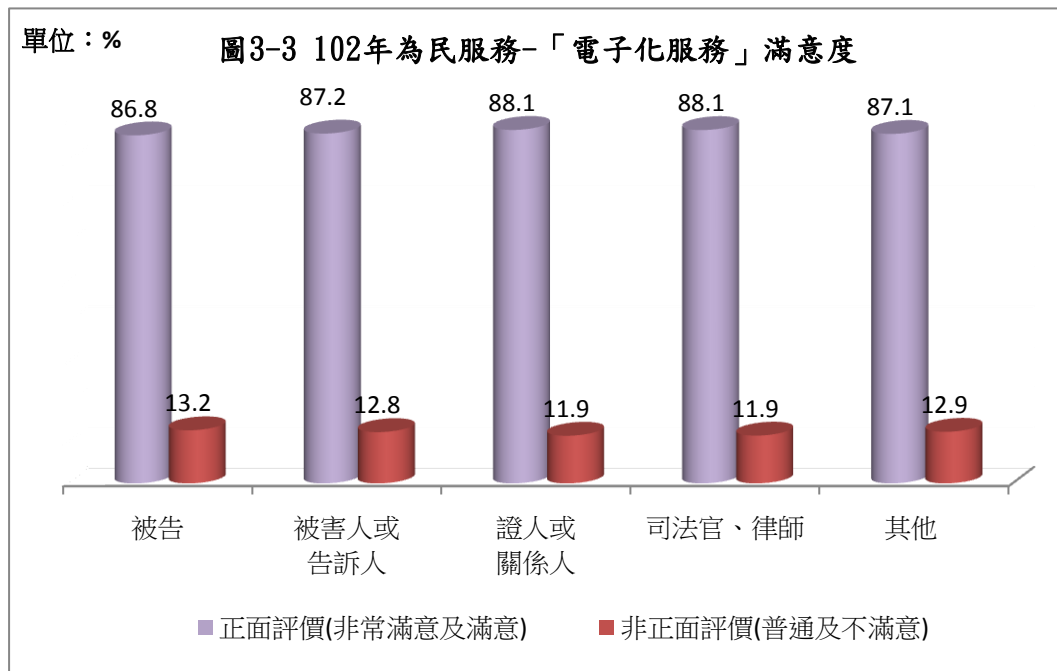


(二) 行政服務滿意度分析：依表示意見受訪者身分別中，以「司法官、律師」

92.6%之正面評價(非常滿意+滿意)最高；最低者為「被告」88.5%。(圖 3-2)



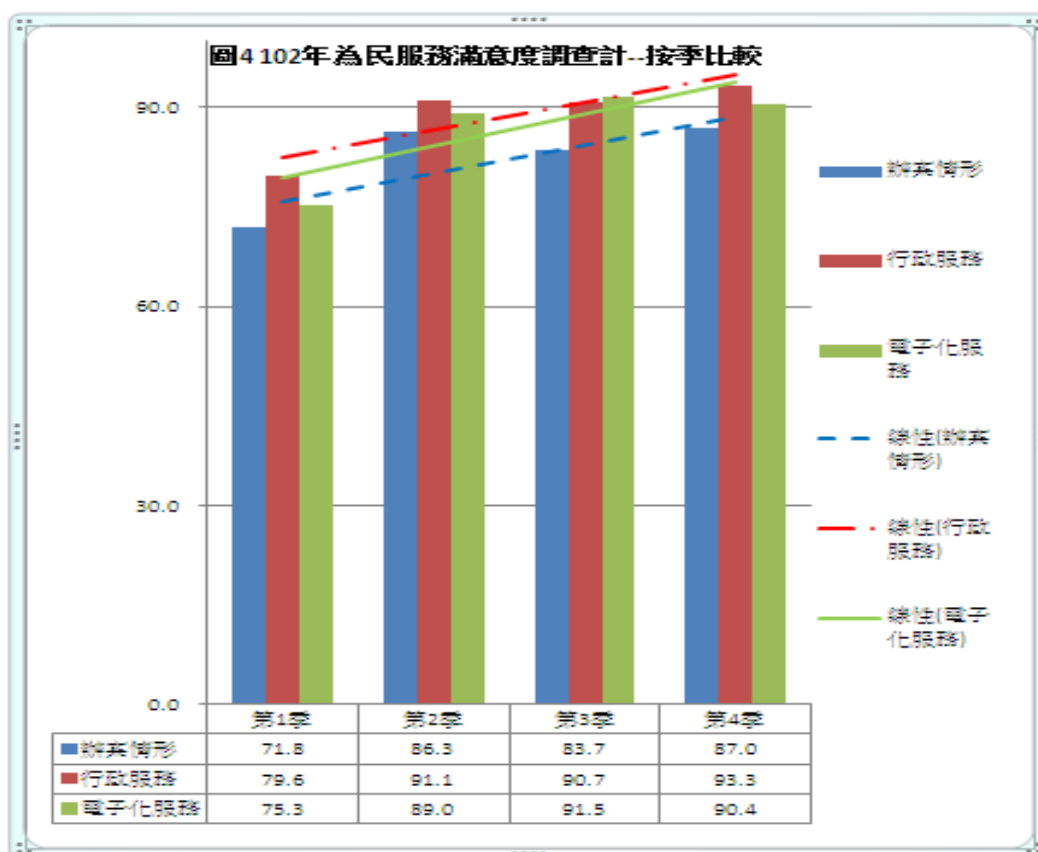
(三) 電子化服務滿意度分析：依各問項有表示意見之受查身分別中，以「司法官、律師」及「證人或關係人」88.1%之正面評價(非常滿意+滿意)最高；正面評價最低者為「被告」86.8%。(圖 3-3)



綜合本項分析，受訪者身分為「司法官、律師」對本機關三個構面所提供的服務正面評價最高；而以「被告」之正面評最低。

三、時間別滿意度分析

從各季的滿意度觀察各構構面滿意度，其中「辦案情形」以第4季時，正面評價比率最高 87.0%；第1季 71.8%之評價最低；「行政服務」第4季時，正面評價比率最高 93.3%；第1季 79.6%之評價最低；「電子化服務」第3季正面評價比率 91.5%最高；第1季 75.3%之評價最低；



102年為民服務滿意度調查統計表--按季分

單位：%

項目		第1季	第2季	第3季	第4季
辦 案 情 形	平均值	71.8	86.3	83.7	87.0
	準時開庭	73.6	80.6	81.6	88.0
	訊問前告知您相關權利義務	74.5	89.8	83.7	90.2
	認真且詳細調查證據	69.7	84.2	83.5	82.8
	讓受訊問人充分陳述	72.2	88.4	81.0	83.8
	維護您的安全及隱私	74.8	89.4	87.2	85.5
	開庭時全程錄音錄影	75.2	90.4	88.1	91.3
	問案態度懇切	64.5	84.0	82.1	86.1
	筆錄記載是否詳實	73.3	84.2	83.5	87.1
	整體敬業精神	68.5	85.4	82.5	88.1
行 政 服 務	平均值	79.6	91.1	90.7	93.3
	單一窗口全服務功能	82.0	93.6	92.5	98.1
	申辦案件流程簡化程度	75.4	90.8	91.7	95.1
	申辦案件書表減量程度	76.0	89.3	87.2	90.6
	案件處理流程查詢公開程度	78.9	91.2	88.1	92.4
	案件處理流程主動回應程度	76.7	88.7	85.1	90.0
	洽公環境適切程度	81.2	91.7	94.7	95.2
	服務親和程度	81.6	93.2	94.1	97.2
	服務可勝任程度	81.6	92.3	94.1	96.2
	施政宣導有效程度	78.9	90.3	90.2	89.1
	機關服務滿意度	81.2	91.1	91.0	91.3
	民眾意見回應與改善程度	81.5	89.5	89.5	90.6
電 子 化 服 務	平均值	75.3	89.0	91.5	90.4
	公開法令、政策、服務資訊	75.2	90.4	89.8	91.7
	資訊檢索妥適性及友善程度	76.5	89.1	92.4	92.1
	線上服務提供及使用情形	75.4	88.8	92.3	89.2
	電子參與多元程度	74.1	87.9	91.5	88.8

肆、結論與建議

綜合上述各面向之滿意度調查分析，及為能提升本署日後民服務滿意度，所提結論及建議如下

一、結論：

- (一)由三大服務滿意度觀察，以行政服務的滿意度最高，其中以「單一窗口全服務功能」92.4%的比率最優；「服務親和程度」92.3%居次，顯現

本署處第一線同仁，在服務熱誠及全方位服功能較獲一般民眾之肯定，於推動為民服務的基礎上，已跨出最重要的一大步；相對的，在行政服務滿意度中滿意度最低者為「案件處理流程主動回應程度」85.8%，次低者「申辦案件書表減量程度」86.5%，主動回應程度滿意度偏低的原因，是否內部處流程所耗時間過久抑或電子化服務未能發揮效能即時回應，以致與民眾的期待有所落差，則須進一步瞭解改進。

(二)相對於行政服務滿意度，辦案情形之滿意度則是屬偏低，其中尤以「問案態度懇切」所獲得的滿意度最低79.8%；「認真且詳細調查證據」80.1%為次低，「準時開庭」81.7%亦偏低，當這幾項指標偏低時，其他選項多多少少將受影響，是以在「整體敬業精神」滿意度僅81.9%比率。

(三)在電子化服務的滿意度上，彼此間落差不大，平均滿意度約在86.1%~88.2%之間，算是比較平穩的一項服務。

(四)從身分別觀察各項服務的滿意度，其中以「被告」的滿意度皆是最低，其中辦案情形、行政服務及電子化服務等之滿意度分別78.8%、88.5%、86.8%，探究其原因，可能此身分者在心態上較不寧靜且處於追訴犯罪之對立面，要滿足其期待困難較高。

(五)觀察時間趨勢，102年度有關辦案情形、行政服務、電子化服務各問項平均滿意度，經本署不斷努力改善缺失，有呈現逐季成長之趨勢。

二、建議：

對於問題的本質，必須深入的探究，方能獲得真正的解決方案，每一位處第一線的同仁皆是服務與探索的尖兵，對每一項服務能站在被服務者的角度思考，以同理心如實的提供服務，同時也能隨時將受訪者反應的問題視為一件大事的反應至決策單位，讓上層的長官得以知道問題所在，而作出適當的決策或適當的溝通。

針對本編分析所指出須精進或改善的地方，綜合建議改進如下：

(一) 就辦案情形「準時開庭」不滿意部分：

1、於檢察官會議中提出檢討

要求檢察官就每一案件訊問時間，斟酌預留時間，勿因前案時間過長，致延誤下一案件準時開庭。

2、法警室每庭記錄開庭時間送研考科彙報呈核；由值星主任檢察官抽查、提醒檢察官準時開庭。

3、遇有民眾對此提出陳情，由主任檢察官調取開庭光碟瞭解實際情形，如有此情形，則要求檢察官、檢察事務官改進。

4、增設庭外顯示器

本署於102年10月份建置偵查庭庭外顯示系統，庭外同步顯示開庭進度，可提醒檢察官開庭之準時。

5、增設偵查庭影音數位系統

於102年10月份建置偵查庭影音數位集中系統，除改善錄音品質，且妥善保存案件證據；書記官制作筆錄每件可省約2分鐘，使檢察官問案更順暢、省時。

6、提升書記官打字速度

本署每年舉辦兩次書記官打字測試比賽，至102年度所提升之速度，約每件案件可節省5分鐘。此制度應持續辦理，使書記官打字職能精益求精。

(二) 就辦案情形改善檢察官「問案態度懇切」不滿意部分：

1、檢察官會議中提出檢討

檢察官偵訊應力求態度溫和、親切，民眾若有反應態度不佳，於檢察官會議中提出檢討改進。

2、意見調查表促請改進

法警或志工發給意見調查表，以瞭解檢察官辦案態度等事項，另於法警室及偵查庭外分設意見箱，每月統計查考，若有辦案態度不佳，並促請檢察官注意改善。

3、遇有民眾對此辦案態度提出陳情，由主任檢察官調取開庭光碟瞭解實際情形，送請檢察官、檢察事務官改進。

4、由首長或主任檢察官抽取各股已結案之光碟，了解檢察官、檢事官開

庭態度，並作考評參考。

附件

臺灣臺南地方法院檢察署為民服務意見調查表



親愛的女士、先生您好：

為瞭解民眾對本署偵辦案件及行政業務服務品質之滿意狀況，作為日後檢討改進之參考，請提供您寶貴意見，非常感謝您的支持與合作。

1、您本次來到本署之身分

- 司法官 律師 被告 被害人或告訴人 檢舉人或告發人
 證人
 關係人 諮詢或洽公之民眾 其他_____（例如參訪之民眾或學生）

2、您到本署，接洽何等業務或服務單位（可複選）

- 開庭 法警室 志工服務 訴訟輔導 收狀、收文 收費、繳費
 贓物庫 紀錄科 執行科 政風室 其他_____

3、您對檢察官（檢事官）偵辦案件之意見 案號及股別：_____

（請參閱傳票）

	很滿意	滿意	普通	不滿意	不滿意的原因
(1) 準時開庭	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(2) 訊問前告知您相關權利義務	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(3) 認真且詳細調查證據	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(4) 讓受訊問人充分陳述	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(5) 維護您的安全及隱私	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(6) 開庭時全程錄音錄影	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(7) 問案態度懇切	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(8) 筆錄記載是否詳實	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(9) 整體敬業精神	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4、您對本署行政業務服務品質之意見					
(1) 單一窗口全服務功能	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(2) 申辦案件流程簡化程度	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(3) 申辦案件書表減量程度	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(4) 案件處理流程查詢公開程度	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(5) 案件處理流程主動回應程度	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(6) 洽公環境適切程度	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(7) 服務親和程度	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(8) 服務可勝任程度	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

- (9)施政宣導有效程度 .
- (10)機關服務滿意度 .
- (11)民眾意見回應與改善程度 .

5、您對本署電子化服務品質之意見

- (1)公開法令、政策、服務資訊 .
- (2)資訊檢索妥適性及友善程度 .
- (3)線上服務提供及使用情形 .
- (4)電子參與多元程度 .

6、您的其他意見或建議事項（背面空白處亦可書寫）

★填寫日期：民國____年____月____日；本署樂意回覆您的寶貴意見，您的姓名
電話_____電子信箱_____。本署為民服務中心電話：

(06)2959971

★感謝您，請您將本調查表交予本署任何服務人員或逕行投入本署意見箱內。