

# 「民眾對本院行政服務品質意見調查」結果報告

報告日期：104. 10. 6

本(104)年「民眾對法院行政服務品質意見調查」，自9月1日起實施，為期1個月，計回收調查表535份，其中民眾自行填報375份，占70.09%，由本院志工訪問調查160份，占29.91%。回收樣本中以律師、法務或律師助理填寫者最多，占四成二，其次依序為當事人原告或被告填寫者占三成八、一般洽公民眾填寫者占一成二(詳表一)。茲將調查結果摘述如下：

## 一、民眾對本院行政服務總體滿意度為95.96%，較上年同期減少0.55個百分點。

根據調查結果顯示，本年度民眾對本院各項行政服務總體表現感覺滿意者為95.96%，普通者占3.86%，不滿意者占0.17%，整體滿意度較上年同期減少0.55個百分點。(詳表二)

## 二、九成七民眾對本院行政人員的服務品質感到滿意。

民眾對本院行政人員服務品質滿意度為97.47%，較上年同期減少0.35個百分點；其中以「辦事效率」滿意度最高為97.74%，「服務態度」及「專業知識」則分別為97.57%及97.08%；與上年同期比較，各項目滿意度以「辦事效率」增加0.10個百分點最多，「服務態度」及「專業知識」則分別減少1.05、0.11個百分點。(詳表二)

## 三、民眾對本院軟硬體設施滿意度為94.73%，較上年同期減少0.74個百分點。

民眾對本院軟硬體設施滿意度為94.73%，較上年同期減少0.74個百分點，其中以「環境的整潔及舒適」滿意度最高97.93%，其次為「硬體設施及空間配置」95.40%，最低為「民眾查詢系統」91.37%；與上年同期滿意度比較，以「民眾查詢系統」減少1.64個百分點最多，其次為「各種書狀範例」減少0.96個百分點。(詳表二)

#### 四、民眾對服務品質整體滿意度民事庭為 96.60%，刑事庭為 95.44%。

就場所別觀察，民事庭行政人員服務品質滿意度 97.78%，較上年增加 0.29 個百分點；刑事庭滿意度 97.20%，較上年同期減少 0.91 個百分點，滿意度低於民庭，可能受部分民眾反映庭務員唱名無稱呼導致民眾觀感不佳因素影響。

民刑庭軟硬體設施之滿意度，民、刑事庭分別為 95.61%、94.00%，相較上年同期滿意度為增加 0.94 及減少 2.16 個百分點，民眾建議事項為閱卷室影印機太少(民庭)、鄰近區域停車位不足(民、刑庭)。(詳表三、四、六)

#### 五、四成六的民眾曾在本年內瀏覽過本院資訊網站，其中律師上網比率最高為 77.78%。

回收有效問卷中有 45.68%的民眾曾於本年瀏覽過本院資訊網站，其中以律師上網比率最高為 77.78%，其次為法務或律師助理為 68.85%。(詳表五)

#### 六、法院開庭進度查詢及案件進度查詢等 APP 評價滿意度分別為九成四及九成七。

APP 服務方面，有 73.87%民眾知道「法院開庭進度查詢 APP」，其中 59.86%民眾有使用該項服務，已使用者滿意度為 94.32%。此外，有 69.78%民眾知道「法院案件進度查詢 APP」服務，其中 49.61%民眾有使用該項服務，已使用者滿意度為 96.83%；「法院開庭進度查詢 APP」及「法院案件進度查詢 APP」開辦已近 3 年，仍有 26.13%及 30.22%民眾不知道此查詢服務，民眾建議廣為宣傳。(詳表五、七)

#### 七、本年內使用過本院資訊網站的民眾對提供之資訊及訴訟協助及整體評價滿意度分別為九成四及九成一。

本年使用過本院網站之民眾有 93.87%認為本院網站提供之各項資訊及訴訟協助已足夠，對本院網站整體評價為「佳」者計 90.81%，認為「尚可」者有 9.19%。(詳表五)

附表：統計結果表

表一、民眾對本院行政服務品質意見調查表回收情形

104年9月1日至30日

單位：份數；%

身 份 別	合 計		自 行 填 報		訪 查	
	回 收 數	分 配 比	回 收 數	分 配 比	回 收 數	分 配 比
總 計	535	100.00	375	70.09	160	29.91
原 告 或 聲 請 人	106	100.00	72	67.92	34	32.08
被 告 或 相 對 人	98	100.00	56	57.14	42	42.86
證 人	22	100.00	11	50.00	11	50.00
律 師	159	100.00	128	80.50	31	19.50
法 務 或 律 師 助 理	64	100.00	51	79.69	13	20.31
地 政 士 或 其 助 理						
一 般 洽 公 民 眾	62	100.00	49	79.03	13	20.97
其 他	24	100.00	8	33.33	16	66.67

表二、民眾對本院各項行政服務品質滿意程度—本年與上年比較

單位：%；百分點

項 目 別	104年9月			103年9月			增減比較（百分點）		
	滿 意	普 通	不 滿 意	滿 意	普 通	不 滿 意	滿 意	普 通	不 滿 意
總 計	95.96	3.86	0.17	96.51	3.17	0.32	-0.55	0.69	-0.15
行政人員服務品質計	97.47	2.53		97.82	1.85	0.33	-0.35	0.68	-0.33
服務態度	97.57	2.43		98.62	1.19	0.20	-1.05	1.24	-0.20
辦事效率	97.74	2.26		97.64	1.97	0.39	0.10	0.29	-0.39
專業知識	97.08	2.92		97.19	2.41	0.40	-0.11	0.51	-0.40
軟硬體設施計	94.73	4.96	0.31	95.47	4.21	0.32	-0.74	0.75	-0.01
環境的整潔及舒適	97.93	2.07		98.08	1.92		-0.15	0.15	
硬體設施及空間配置	95.40	4.60		95.92	3.69	0.39	-0.52	0.91	-0.39
各種書狀範例	93.24	6.08	0.68	94.20	5.58	0.22	-0.96	0.50	0.46
民眾查詢系統	91.37	7.91	0.72	93.01	6.27	0.72	-1.64	1.64	

表三、民眾對本院民事庭各項行政服務品質滿意程度—本年與上年比較

單位：%；百分點

項 目 別	104 年 9 月			103 年 9 月			增減比較 (百分點)		
	滿意	普通	不滿意	滿意	普通	不滿意	滿意	普通	不滿意
<b>總計</b>	<b>96.60</b>	<b>3.21</b>	<b>0.19</b>	<b>95.94</b>	<b>3.50</b>	<b>0.56</b>	<b>0.66</b>	<b>-0.29</b>	<b>-0.37</b>
<b>行政人員服務品質計</b>	<b>97.78</b>	<b>2.22</b>		<b>97.49</b>	<b>1.81</b>	<b>0.70</b>	<b>0.29</b>	<b>0.41</b>	<b>-0.70</b>
服務態度	97.97	2.03		98.33	1.25	0.42	-0.36	0.78	-0.42
辦事效率	97.95	2.05		97.51	1.66	0.83	0.44	0.39	-0.83
專業知識	97.41	2.59		96.62	2.53	0.84	0.79	0.06	-0.84
<b>軟硬體設施計</b>	<b>95.61</b>	<b>4.05</b>	<b>0.35</b>	<b>94.67</b>	<b>4.88</b>	<b>0.45</b>	<b>0.94</b>	<b>-0.83</b>	<b>-0.10</b>
環境的整潔及舒適	99.18	0.82		97.56	2.44		1.62	-1.62	
硬體設施及空間配置	97.49	2.51		95.93	3.25	0.81	1.56	-0.74	-0.81
各種書狀範例	93.37	5.61	1.02	93.14	6.86		0.23	-1.25	1.02
民眾查詢系統	90.86	8.60	0.54	90.86	8.06	1.08		0.54	-0.54

表四、民眾對本院刑事庭各項行政服務品質滿意程度—本年與上年比較

單位：%；百分點

項 目 別	104 年 9 月			103 年 9 月			增減比較 (百分點)		
	滿意	普通	不滿意	滿意	普通	不滿意	滿意	普通	不滿意
<b>總計</b>	<b>95.44</b>	<b>4.40</b>	<b>0.16</b>	<b>97.02</b>	<b>2.87</b>	<b>0.11</b>	<b>-1.58</b>	<b>1.53</b>	<b>0.05</b>
<b>行政人員服務品質計</b>	<b>97.20</b>	<b>2.80</b>		<b>98.11</b>	<b>1.89</b>		<b>-0.91</b>	<b>0.91</b>	
服務態度	97.22	2.78		98.87	1.13		-1.65	1.65	
辦事效率	97.57	2.43		97.75	2.25		-0.18	0.18	
專業知識	96.80	3.20		97.70	2.30		-0.90	0.90	
<b>軟硬體設施計</b>	<b>94.00</b>	<b>5.71</b>	<b>0.29</b>	<b>96.16</b>	<b>3.64</b>	<b>0.20</b>	<b>-2.16</b>	<b>2.07</b>	<b>0.09</b>
環境的整潔及舒適	96.88	3.13		98.54	1.46		-1.66	1.67	
硬體設施及空間配置	93.64	6.36		95.91	4.09		-2.27	2.27	
各種書狀範例	93.15	6.45	0.40	95.08	4.51	0.41	-1.93	1.94	-0.01
民眾查詢系統	91.77	7.36	0.87	94.76	4.80	0.44	-2.99	2.56	0.43

表五、民眾對本院資訊網站服務功能的看法

104年9月1日至30日

單位：人次；%

身 分 別	本年內是否曾使用法院網站				網站提供之各項資訊及訴訟協助是否足夠		
	是	百分比	否	百分比	填寫人次	是	否
總 計	222	45.68	264	54.32	212	93.87	6.13
原告或聲請人	25	27.17	67	72.83	23	78.26	21.74
被告或相對人	20	23.26	66	76.74	18	88.89	11.11
證 人	3	14.29	18	85.71	3	100.00	
律 師	119	77.78	34	22.22	116	95.69	4.31
法務或律師助理	42	68.85	19	31.15	39	97.44	2.56
地政士或其助理							
一般洽公民眾	8	16.00	42	84.00	8	100.00	
其 他	5	21.74	18	78.26	5	100.00	

表五、民眾對本院資訊網站服務功能的看法(續)

104年9月1日至30日

單位：人次；%

身份別	「 法 院 開 庭 進 度 查 詢 A P P 」 服 務					
	填寫人次	知 道 且 使 用 過			知道但沒用過	不知道
		合計	滿意	不滿意		
總 計	199	88 (100.00)	83 (94.32)	5 (5.68)	59	52
原告或聲請人	19	7 (100.00)	6 (85.71)	1 (14.29)	4	8
被告或相對人	16	5 (100.00)	5 (100.00)		3	8
證 人	3	2 (100.00)	2 (100.00)			1
律 師	111	54 (100.00)	51 (94.44)	3 (5.56)	37	20
法務或律師助理	39	15 (100.00)	14 (93.33)	1 (6.67)	13	11
地政士或其助理						
一般洽公民眾	6	3 (100.00)	3 (100.00)		1	2
其 他	5	2 (100.00)	2 (100.00)		1	2

表五、民眾對本院資訊網站服務功能的看法(續完)

104年9月1日至30日

單位：人次；%

身 份 別	「 法 院 案 件 進 度 查 詢 A P P 」 服 務					
	填寫人次	知 道 且 使 用 過			知道但沒用過	不知道
		合計	滿意	不滿意		
總 計	182	63 (100.00)	61 (96.83)	2 (3.17)	64	55
原告或聲請人	18	5 (100.00)	4 (80.00)	1 (20.00)	5	8
被告或相對人	14	4 (100.00)	4 (100.00)		3	7
證 人	3	2 (100.00)	2 (100.00)			1
律 師	102	37 (100.00)	36 (97.30)	1 (2.70)	42	23
法務或律師助理	35	11 (100.00)	11 (100.00)		11	13
地政士或其助理						
一般洽公民眾	5	2 (100.00)	2 (100.00)		1	2
其 他	5	2 (100.00)	2 (100.00)		2	1

身 分 別	對 網 站 總 體 評 價			
	填寫人次	佳	尚可	需改進
總 計	185	90.81	9.19	
原告或聲請人	19	89.47	10.53	
被告或相對人	15	73.33	26.67	
證 人	2	100.00		
律 師	101	95.05	4.95	
法務或律師助理	37	89.19	10.81	
地政士或其助理				
一般洽公民眾	6	66.67	33.33	
其 他	5	100.00		

表六、民眾對本院各項行政服務建議事項表

104年9月1日至30日

項目	場所	內容	反映人次	受理意見單位
硬體設施及空間配置	民庭	停車不便	1	總務科、文書科
		椅子太少	1	
		閱卷室印表機機台不足	1	
	刑庭	旁聽席能再隱密點	1	
		停車不便	1	
民眾查詢系統	民庭	法院網站有時無法開啟	1	資訊室
		查詢判決書全文及列印之速度有時雍塞緩慢	1	
	刑庭	APP 應廣為宣傳	2	
其他	民庭	判決書上線有時有點慢	2	文書科、民事科、刑事科
		若無法閱卷應提早通知	1	
		應將各類案件審查訴訟期間規定公告，使民眾清楚權益。	1	
		若早已傳真院卷聲請單，希望可以早點拿到卷	1	
		懇求案件的審理判決能夠速審	1	
	刑庭	書記官可在事前確定當事人會出庭，以免讓通譯白跑一趟	1	
		庭務員唱名無稱呼，禮貌欠佳，建議改進	1	

表七、民眾對本院資訊網站服務功能建議事項表

項目	細項	內容	反映人次	受理意見單位
本院網站功能或服務	介面 網路連線	上網有時是亂碼、斷線	2	資訊室、紀錄科
		前一天或更早應公告當天資訊以利旁聽或其他用途	1	
APP 服務	APP 不滿意原因	做法庭查詢 APP 文宣廣告。	5	

附表、民眾對本院行政服務人員滿意之相關事蹟彙整表

104 年 9 月 1 日至 30 日止

場所別	民眾反映服務優良人員及事蹟	反映人次
刑庭	整體優良	26
	聯合服務中心服務親切	4
	志工熱心	1
	愛心傘的設置很貼心	1
民庭	整體優良	16
	聯合服務中心服務親切	1