

# 民眾對本院行政服務品質滿意程度調查報告

報告日期：03/10/05

## 一、調查問卷回收狀況

本年度「民眾對法院行政服務品質意見調查」已順利完成，本院九月份民事庭大廈回收調查表 296 份，刑事庭大廈回收 217 份，計回收 513 份。其中由民眾自行填寫 338 份，占 65.89%，由本院志工訪問調查 175 份，占 34.11%；回收樣本中以「律師」填寫問卷最為踴躍，計 159 份（占 30.99%），次為「法務或律師助理」計 119 份（占 23.20%）、「原告或聲請人」及「被告或相對人」各計 64 份（占 12.48%）。

表一 民眾對本院行政服務品質意見調查表回收情形

九十三年九月一日至三十日止

單位：份數；%

身 份 別	合 計		自 行 填 報		訪 查	
	回 收 份 數	分 配 比	回 收 份 數	分 配 比	回 收 份 數	分 配 比
總 計	513	100	338	65.89	175	34.11
原 告 或 聲 請 人	64	100	32	50.00	32	50.00
被 告 或 相 對 人	64	100	15	23.44	49	76.56
證 人	23	100	13	56.52	10	43.48
律 師	159	100	116	72.96	43	27.04
法 務 或 律 師 助 理	119	100	102	85.71	17	14.29
代 書 或 代 書 助 理	4	100	4	100.00	—	—
一 般 洽 公 民 眾	58	100	40	68.97	18	31.03
其 他	22	100	16	72.73	6	27.27

## 二、本院行政服務品質滿意程度

### (一)綜合概況：

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 84.12%，普通者占 13.97%，不滿意者占 1.91%，整體滿意度較去年同期微降 0.21 個百分點，不滿意之比率則略升 0.51 個百分點。

### (二)按行政人員之服務品質觀察：

民眾對本院行政人員的服務品質滿意度為 92.54%，較去年同期大幅增加 6.30 個百分點，其中服務態度及辦事效率之滿意度已達九成三以上，各較去年同期增加 7.89、7.16 個百分點，而專業知識滿意度雖尚未及九成，為 88.87%，但較去年同期亦增加 3.82 個百分點，顯見本院行政人員之服務品質持續獲得民眾之肯定。

### (三)按軟硬體設施觀察：

民眾對本院各項軟硬體設施滿意度為 78.70%，較去年同期下降 4.42 個百分點，不滿意比率 2.84%，較去年同期增加約 1 個百分點，民眾對本院提供之軟硬體設施最不滿意者為「民眾查詢系統」，不滿意比率為 6.89%，而「指標及位置略圖」及「等候區的空間配置」之不滿意比率亦在 2%以上，探究民眾不滿意之原因，除法庭大廈之民眾查詢系統故障率偏高或查不到所需資料、法庭指標位置標示過小或不清楚、等候區書報雜誌太少等情形外，本調查辦理期間正值法庭大廈進行整修工程，空間使用略受影響，及民事庭大廈適逢選舉訴訟庭期，湧入大量媒體與旁聽民眾，造成秩序紊亂或座椅不足之情形，致影響洽公民眾之觀感等，皆為滿意度偏低之因素。

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	93 年 9 月			92 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	84.12	13.97	1.91	84.33	14.26	1.40	-0.21	-0.29	0.51
行政人員服務品質	92.54	6.99	0.47	86.24	13.05	0.70	6.30	-6.06	-0.23
服務態度	95.57	3.82	0.60	87.68	11.44	0.88	7.89	-7.62	-0.28
辦事效率	93.09	6.50	0.41	85.93	13.47	0.60	7.16	-6.97	-0.19
專業知識	88.87	10.72	0.41	85.05	14.33	0.62	3.82	-3.61	-0.21
軟硬體設施 計	78.70	18.46	2.84	83.12	15.03	1.85	-4.42	3.43	0.99
環境的整潔及舒適	89.59	10.00	0.41	88.99	9.79	1.22	0.60	0.21	-0.81
指標及位置略圖	77.02	19.88	3.11	83.74	14.72	1.53	-6.72	5.16	1.58
等候區的空間配置	72.03	25.64	2.33	85.40	13.35	1.24	-13.37	12.29	1.09
各種書狀範例	81.88	16.24	1.88	81.41	17.63	0.96	0.47	-1.39	0.92
民眾查詢系統	72.21	20.90	6.89	74.91	20.49	4.59	-2.70	0.41	2.30

### (四)按民、刑事法庭大廈分開比較

民庭行政人員的服務品質滿意度(96.27%)較刑庭(87.71%)高 8.56 個百分點，但因民眾對刑庭行政人員之服務品質勾選普通者較多，故其不滿意比率僅較民庭略高 0.26 個百分點。而民庭之各項軟硬體設施滿意度約八成六大幅領先刑庭之六成八，反觀不滿意比率則刑庭較民庭高出 2.86 個百分點，由於民事庭大廈為全新之建物，外觀莊嚴宏偉，內部設備新穎，當事人如民、刑兩邊皆洽公，主觀上會有明顯之比較，另法庭大廈自九月起之整修工程多少會影響當事人對環境及周邊設施之評價，再加上法庭大廈之「民眾查詢系統」不滿意比率偏高，為 15.43%，致兩個辦公地點之軟硬體設施滿意度相差較大。

**表三 民眾對本院各項行政服務品質滿意程度 - 民庭與刑庭比較**

九十三年九月一日至三十日止

單位：人次；%

項 目 及 法 庭 別	填寫人次		滿 意		普 通		不 滿 意	
		百分比		百分比		百分比		百分比
總 計	3,765	100	3,167	84.12	526	13.97	72	1.91
民 刑	2,168	100	1,955	90.18	188	8.67	25	1.15
	1,597	100	1,212	75.89	338	21.16	47	2.94
服務品質 計	1,474	100	1,364	92.54	103	6.99	7	0.47
民 刑	831	100	800	96.27	28	3.37	3	0.36
	643	100	564	87.71	75	11.66	4	0.62
人員的服務態度	497	100	475	95.57	19	3.82	3	0.60
	281	100	276	98.22	4	1.42	1	0.36
民 刑	216	100	199	92.13	15	6.94	2	0.93
	492	100	458	93.09	32	6.50	2	0.41
人員的辦事效率	278	100	269	96.76	8	2.88	1	0.36
	214	100	189	88.32	24	11.21	1	0.47
人員的專業知識	485	100	431	88.87	52	10.72	2	0.41
	272	100	255	93.75	16	5.88	1	0.37
民 刑	213	100	176	82.63	36	16.9	1	0.47
	2,291	100	1,803	78.70	423	18.46	65	2.84
軟硬體設施 計	1,337	100	1,155	86.39	160	11.97	22	1.65
民 刑	954	100	648	67.92	263	27.57	43	4.51
	490	100	439	89.59	49	10.00	2	0.41
環境的整潔及舒適	276	100	266	96.38	8	2.9	2	0.72
	214	100	173	80.84	41	19.16	0	0.00
指標及位置略圖	483	100	372	77.02	96	19.88	15	3.11
	270	100	236	87.41	29	10.74	5	1.85
民 刑	213	100	136	63.85	67	31.46	10	4.69
	472	100	340	72.03	121	25.64	11	2.33
等候區的空間配置	270	100	205	75.93	58	21.48	7	2.59
	202	100	135	66.83	63	31.19	4	1.98
各種書狀範例	425	100	348	81.88	69	16.24	8	1.88

	民	262	100	228	87.02	30	11.45	4	1.53
	刑	163	100	120	73.62	39	23.93	4	2.45
民眾查詢系統		421	100	304	72.21	88	20.90	29	<b>6.89</b>
	民	259	100	220	84.94	35	13.51	4	1.54
	刑	162	100	84	51.85	53	32.72	25	<b>15.43</b>

### 三、民眾對本院資訊網站服務功能的看法

(一)回收有效問卷中有 55.94%的民眾曾上過本院資訊網站查看，其中以律師及法務助理上網比率較高，分別為八成及六成六。

(二)曾利用本院網站之民眾中有 73.08%認為本院網站連線速度屬「佳」，認為「需改進」者有 5%；另約有八成九民眾認為網站所提供之各項資訊已足夠，但仍有約一成之民眾覺得不足。整體而言，民眾對本院資訊網站評價為「佳」或「尚可」者合計高達九成七左右。

表四 民眾對本院資訊網站服務功能的看法

九十三年九月一日至三十日止

單位：人;%

身 分 別	曾 否 使 用 法 院 網 站		網 站 連 線 速 度				
	是	百分比	否	百分比	佳	尚可	需改進
總 計	273	55.94	215	44.06	73.08	21.92	5.00
原告或聲請人	17	28.33	43	71.67	64.71	23.53	11.76
被告或相對人	15	23.81	48	76.19	66.67	33.33	-
證 人	8	34.78	15	65.22	62.50	25.00	12.50
律 師	124	79.49	32	20.51	72.50	20.83	6.67
法務或律師助理	78	66.10	40	33.90	77.14	21.43	1.43
代書或代書助理	3	75.00	1	25.00	100.00	-	-
一般洽公民眾	27	47.37	30	52.63	73.08	23.08	3.85
其 他	1	14.29	6	85.71	100.00	-	-

表四 民眾對本院資訊網站服務功能的看法 (續)

九十三年九月一日至三十日止

單位：%

身 份 別	網 站 提 供 各 項 資 訊 是 否 足 夠		對 網 站 總 體 評 價		
	是	否	佳	尚可	需改進
總 計	88.71	11.29	77.57	19.77	2.66
原告或聲請人	66.67	33.33	53.33	40.00	6.67
被告或相對人	73.33	26.67	71.43	28.57	-
證 人	71.43	28.57	71.43	28.57	-

律 師	91.15	8.85	78.51	17.36	4.13
法務或律師助理	94.44	5.56	80.00	18.66	1.33
代書或代書助理	100.00	-	100.00	-	-
一般洽公民眾	86.95	13.05	81.48	18.52	-
其 他	100.00	-	100.00	-	-