

「民眾對本院行政服務品質滿意程度調查」結果報告

報告日期：94. 10. 05

94 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 522 份（民事庭大廈 307 份，刑事庭大廈 215 份），其中由民眾自行填報 364 份，占 69.73%，由本院志工訪問調查 158 份，占 30.27%。回收樣本中近五成係由「律師」填寫（詳表 1）。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達 93.65%，較去年同期大幅提升 9.53 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 93.65%，普通者占 5.90%，不滿意者占 0.44%，整體滿意度較去年同期大幅提升 9.53 個百分點。（詳表 2）

二、九成六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的服務品質滿意度為 96.64%，較去年同期增加 4.10 個百分點，其中服務態度及辦事效率之滿意度高達九成六以上，各較去年同期增加 2.48、3.77 個百分點，而專業知識滿意度更由去年之不及九成提高至九成五，顯見本院行政同仁之努力與表現，持續獲得民眾之高度肯定。（詳表 2）

三、民眾對本院軟硬體設施滿意度大幅提昇至 91.26%，較去年同期增加 12.56 個百分點

民眾對本院軟硬體設施滿意度由去年之 78.70%，大幅提昇至 91.26%，其中「硬體設施及空間配置」及「民眾查詢系統」之滿意狀況改善最多，分別由去年之 74.55%、72.21% 提升至 93.92%、85.61%，究其原因，主要由於去年本調查辦理期間正值刑事庭大廈進行整修工程，及民事庭大廈逢選舉訴訟庭期，影響洽公民眾之觀感，致去年之「硬體設施及空間配置」滿意度偏低，而本院在 93 年底積極推動 ISO 9001

品質管理系統之認證，將環境設施之改善列為重點項目，亦是造成「硬體設施及空間配置」滿意度提升近 20 個百分點之原因；另外，刑事庭大廈之民眾查詢系統故障率降低，抱怨人次減少，滿意度亦相對提高。(詳表 2)

四、民眾對民庭服務品質整體滿意度(92.42%)較去年增加 2.56 個百分點，而對刑庭之整體滿意度更較去年提高近 20 個百分點，達 95.43%

如依行政人員服務品質觀察，民庭滿意度九成五，與去年持平；刑庭高達 98.53%，較去年同期增加近 11 個百分點，主因去年民眾對刑庭行政人員之辦事效率及專業知識勾選「普通」者較多，今年民眾明顯感受到服務品質之改善，故給予高度評價。

再觀察兩個場所軟硬體設施之滿意度，民、刑庭分別為 90.02%、93.00%，相較去年同期滿意度各增加 3.90、25.08 個百分點，其中民庭以「硬體設施及空間配置」改善較多，滿意度較去年增加 13.58 個百分點，而民眾對刑庭之觀感則是整體性的改善，各項目之滿意度皆較去年提高 16 個百分點以上，尤以「民眾查詢系統」滿意度增加近 38 個百分點最為顯著。(詳表 3、4)

五、六成四的民眾曾在今年內瀏覽過本院之資訊網站

在回收的有效問卷中有 63.99%的民眾曾於今年上過本院資訊網站查看，其中以律師及法務(或律師)助理上網比率較高，均將近八成。(詳表 5)

六、今年內使用過本院資訊網站的民眾對連線速度、提供之資訊及整體評價的滿意度分別為七成一、八成六及八成六

今年使用過本院網站之民眾中有 71.15%認為本院網站連線速度屬「佳」，認為「需改進」者有 5%；八成六的受查民眾認為本院網站所提供的各項資訊已足夠，但仍有一成四之民眾覺得不足；民眾對本院網站整體評價為「佳」者計八成六，認為「需改進」者有 3.19%。隨著網際網路普及化，使用本院網站之民眾漸增，而使用者對網站連線速度、功能及內容等之品質要求均較去年殷切。(詳表 5)

七、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

94年9月1日至30日止

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	522	100.00	364	69.73	158	30.27
原 告 或 聲 請 人	77	100.00	37	48.05	40	51.95
被 告 或 相 對 人	61	100.00	18	29.51	43	70.49
證 人	13	100.00	5	38.46	8	61.54
律 師	259	100.00	225	86.87	34	13.13
法 務 或 律 師 助 理	64	100.00	53	82.81	11	17.19
代 書 或 代 書 助 理	1	100.00	1	100.00	-	-
一 般 洽 公 民 眾	36	100.00	22	61.11	14	38.89
其 他	11	100.00	3	27.27	8	72.73

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	94年9月			93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	93.65	5.9	0.44	84.12	13.97	1.91	9.53	-8.07	-1.47
行政人員服務品質 計	96.64	3.03	0.33	92.54	6.99	0.47	4.10	-3.96	-0.14
服務態度	98.05	1.75	0.19	95.57	3.82	0.60	2.48	-2.07	-0.41
辦事效率	96.86	2.75	0.39	93.09	6.50	0.41	3.77	-3.75	-0.02
專業知識	94.93	4.67	0.41	88.87	10.72	0.41	6.06	-6.05	0.00
軟硬體設施 計	91.26	8.21	0.53	78.70	18.46	2.84	12.56	-10.25	-2.31
環境的整潔及舒適	97.88	1.54	0.58	89.59	10.00	0.41	8.29	-8.46	0.17
硬體設施及空間配置	93.92	5.49	0.59	74.55	22.72	2.72	19.37	-17.23	-2.13
各種書狀範例	85.75	14.03	0.22	81.88	16.24	1.88	3.87	-2.21	-1.66
民眾查詢系統	85.61	13.66	0.73	72.21	20.90	6.89	13.40	-7.24	-6.16

註：93年度「硬體設施及空間配置」為「指標及位置略圖」及「等候區空間配置」之合併。

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	94 年 9 月			93 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	92.42	7.04	0.55	89.86	8.87	1.27	2.56	-1.83	-0.72
行政人員服務品質 計	95.34	4.21	0.44	95.89	3.77	0.34	-0.55	0.44	0.10
服務態度	97.39	2.29	0.33	97.97	1.69	0.34	-0.58	0.60	-0.01
辦事效率	95.72	3.62	0.66	95.9	3.75	0.34	-0.18	-0.13	0.32
專業知識	92.81	6.85	0.34	93.73	5.92	0.35	-0.92	0.93	-0.01
軟硬體設施 計	90.02	9.35	0.64	86.12	12.04	1.84	3.90	-2.69	-1.20
環境的整潔及舒適	98.04	1.31	0.65	96.56	2.75	0.69	1.48	-1.44	-0.04
硬體設施及空間配置	94.63	4.70	0.67	81.05	16.32	2.63	13.58	-11.62	-1.96
各種書狀範例	82.26	17.36	0.38	87.36	11.19	1.44	-5.10	6.17	-1.06
民眾查詢系統	82.40	16.74	0.86	84.31	13.87	1.82	-1.91	2.87	-0.96

註：93 年度「硬體設施及空間配置」為「指標及位置略圖」及「等候區空間配置」之合併。

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	94 年 9 月			93 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	95.43	4.29	0.29	75.89	21.16	2.94	19.54	-16.87	-2.65
行政人員服務品質 計	98.53	1.30	0.16	87.71	11.66	0.62	10.82	-10.36	-0.46
服務態度	99.03	0.97	0.00	92.13	6.94	0.93	6.90	-5.97	-0.93
辦事效率	98.54	1.46	0.00	88.32	11.21	0.47	10.22	-9.75	-0.47
專業知識	98.01	1.49	0.50	82.63	16.90	0.47	15.38	-15.41	0.03
軟硬體設施 計	93.00	6.62	0.38	67.92	27.57	4.51	25.08	-20.95	-4.13
環境的整潔及舒適	97.65	1.88	0.47	80.84	19.16	0	16.81	-17.28	0.47
硬體設施及空間配置	92.92	6.60	0.47	65.30	31.33	3.37	27.62	-24.73	-2.90
各種書狀範例	90.76	9.24	0.00	73.62	23.93	2.45	17.14	-14.69	-2.45
民眾查詢系統	89.83	9.60	0.56	51.85	32.72	15.43	37.98	-23.12	-14.87

註：93 年度「硬體設施及空間配置」為「指標及位置略圖」及「等候區空間配置」之合併。

表五 民眾對本院資訊網站服務功能的看法

94年9月1日至30日止

單位：人；%

身 分 別	今年內是否曾使用法院網站				網 站 連 線 速 度		
	是	百分比	否	百分比	佳	尚可	需改進
總 計	327	63.99	184	36.01	71.15	23.40	5.45
原告或聲請人	31	42.47	42	57.53	62.07	34.48	3.45
被告或相對人	23	38.33	37	61.67	95.00	5.00	-
證 人	3	23.08	10	76.92	50.00	50.00	-
律 師	202	79.53	52	20.47	72.73	22.22	5.05
法務或律師助理	50	79.37	13	20.63	57.45	31.91	10.64
代書或代書助理	-	-	1	100.00	-	-	-
一般洽公民眾	17	47.22	19	52.78	81.25	12.50	6.25
其 他	1	9.09	10	90.91	-	-	-

表五 民眾對本院資訊網站服務功能的看法 (續)

94年9月1日至30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	85.71	14.29	85.62	11.18	3.19
原告或聲請人	64.00	36.00	82.76	10.34	6.90
被告或相對人	94.44	5.56	95.45	-	4.55
證 人	100.00	-	100.00	-	-
律 師	84.95	15.05	86.60	10.31	3.09
法務或律師助理	91.49	8.51	77.08	20.83	2.08
代書或代書助理	-	-	-	-	-
一般洽公民眾	100.00	-	87.50	12.50	-
其 他	100.00	-	100.00	-	-