

# 「民眾對本院行政服務品質意見調查」結果報告

報告日期：95.10.05

95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540份（民事庭大廈335份，刑事庭大廈205份），其中由民眾自行填報340份，占62.96%，由本院志工訪問調查200份，占37.04%。回收樣本中係由當事人原告或被告填寫者居多占四成三，律師填寫者占三成二（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達91.11%，較去年同期下降2.54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91.11%，普通者占8.16%，不滿意者占0.73%，整體滿意度較去年同期下降2.54個百分點。（詳表二）

## 二、九成三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93.13%，較去年同期減少3.51個百分點；其中以「服務態度」滿意度最高為94.25%，「專業知識」滿意度較低為92.36%。與去年同期比較，以「辦事效率」減少4.16個百分點最多。本年行政人員的服務品質滿意度雖較去年降低，惟仍維持在品質目標93%以上。（詳表二）

## 三、民眾對本院軟硬體設施滿意度為89.43%，較去年同期略降1.83個百分點

民眾對本院軟硬體設施滿意度為89.43%，較去年同期略降1.83個百分點；其中以「環境的整潔及舒適」滿意度最高95.15%，其次為「硬體設施及空間配置」89.06%，最低為「民眾查詢系統」84.72%。與去年同期比較，以「硬體設施及空間配置」下降4.86個百分點最多，其次為「環境的整潔及舒適」下降2.73個百分點，滿意度唯一增加的項目為「各種書狀範例」，增加1.14個百分點。分析降低原因，係由於本調查辦理期間正值刑事庭大廈進行法庭整修工程，有民眾反映走道凌亂、法庭位置

標示不清等因素所致。本年民眾對本院軟硬體設施滿意度雖降至 89.43%，但仍達到環境設施滿意度 88% 以上之品質目標。(詳表二)

#### 四、民眾對民庭服務品質整體滿意度較去年約減少一個百分點，而對刑庭之整體滿意度較去年減少四個百分點

如依場所別觀察，民庭行政人員服務品質滿意度 93.52%，較去年略降 1.82 個百分點；刑庭滿意度 92.48%，較去年同期下降 6 個百分點，下降幅度高於民庭；探究其原因，本年民眾對刑庭行政人員服務品質勾選「普通」者較去年增加了 5 個百分點，顯示少數民眾對於行政人員服務品質給予中度評價。

再比較兩個場所軟硬體設施之滿意度，民、刑庭分別為 89.64%、89.07%，相較去年同期滿意度各下降 0.38、3.93 個百分點，其中刑庭以「硬體設施及空間配置」及「環境的整潔及舒適」滿意度較去年下降 8.27、5.98 個百分點較多。如上所述，係受法庭整修工程影響致滿意度下滑。(詳表三、四)

#### 五、五成二的民眾曾在今年內瀏覽過本院之資訊網站

回收有效問卷中有 51.56% 的民眾曾於今年上過本院資訊網站查看，其中以律師上網比率較高，將近八成。(詳表五)

#### 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滿意度分別為六成八、八成一及七成八

今年使用過本院網站之民眾有 67.68% 認為本院網站連線速度屬「佳」，認為「需改進」者有 5.32%；81.38% 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 18.62% 之民眾覺得不足；民眾對本院網站整體評價為「佳」者計 77.78%，認為「需改進」者有 3.17%。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殷切。(詳表五)

## 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

95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
<b>總 計</b>	<b>540</b>	<b>100.00</b>	<b>340</b>	<b>62.96</b>	<b>200</b>	<b>37.04</b>
原 告 或 聲 請 人	121	100.00	56	46.28	65	53.72
被 告 或 相 對 人	114	100.00	36	31.58	78	68.42
證 人	23	100.00	5	21.74	18	78.26
律 師	173	100.00	163	94.22	10	5.78
法 務 或 律 師 助 理	52	100.00	44	84.62	8	15.38
代 書 或 代 書 助 理	1	100.00	1	100.00		
一 般 洽 公 民 眾	43	100.00	29	67.44	14	32.56
其 他	13	100.00	6	46.15	7	53.85

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	95年9月			94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>91.11</b>	<b>8.16</b>	<b>0.73</b>	<b>93.65</b>	<b>5.90</b>	<b>0.44</b>	<b>-2.54</b>	<b>2.26</b>	<b>0.29</b>
<b>行政人員服務品質 計</b>	<b>93.13</b>	<b>6.15</b>	<b>0.71</b>	<b>96.64</b>	<b>3.03</b>	<b>0.33</b>	<b>-3.51</b>	<b>3.12</b>	<b>0.38</b>
服務態度	94.25	5.19	0.56	98.05	1.75	0.19	-3.80	3.44	0.37
辦事效率	92.70	6.55	0.75	96.86	2.75	0.39	-4.16	3.80	0.36
專業知識	92.36	6.79	0.85	94.93	4.67	0.41	-2.57	2.12	0.44
<b>軟硬體設施 計</b>	<b>89.43</b>	<b>9.82</b>	<b>0.75</b>	<b>91.26</b>	<b>8.21</b>	<b>0.53</b>	<b>-1.83</b>	<b>1.61</b>	<b>0.22</b>
環境的整潔及舒適	95.15	4.66	0.19	97.88	1.54	0.58	-2.73	3.12	-0.39
硬體設施及空間配置	89.06	10.19	0.75	93.92	5.49	0.59	-4.86	4.7	0.16
各種書狀範例	86.89	12.62	0.49	85.75	14.03	0.22	1.14	-1.41	0.27
民眾查詢系統	84.72	13.47	1.81	85.61	13.66	0.73	-0.89	-0.19	1.08

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	95 年 9 月			94 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>91.40</b>	<b>8.09</b>	<b>0.51</b>	<b>92.42</b>	<b>7.04</b>	<b>0.55</b>	<b>-1.02</b>	<b>1.05</b>	<b>-0.04</b>
<b>行政人員服務品質 計</b>	<b>93.52</b>	<b>5.97</b>	<b>0.51</b>	<b>95.34</b>	<b>4.21</b>	<b>0.44</b>	<b>-1.82</b>	<b>1.76</b>	<b>0.07</b>
服務態度	94.31	5.39	0.30	97.39	2.29	0.33	-3.08	3.10	-0.03
辦事效率	93.41	5.99	0.60	95.72	3.62	0.66	-2.31	2.37	-0.06
專業知識	92.76	6.58	0.66	92.81	6.85	0.34	-0.05	-0.27	0.32
<b>軟硬體設施 計</b>	<b>89.64</b>	<b>9.85</b>	<b>0.51</b>	<b>90.02</b>	<b>9.35</b>	<b>0.64</b>	<b>-0.38</b>	<b>0.50</b>	<b>-0.13</b>
環境的整潔及舒適	97.29	2.71		98.04	1.31	0.65	-0.75	1.40	-0.65
硬體設施及空間配置	91.77	7.93	0.30	94.63	4.70	0.67	-2.86	3.23	-0.37
各種書狀範例	84.59	15.04	0.38	82.26	17.36	0.38	2.33	-2.32	
民眾查詢系統	82.14	16.27	1.59	82.40	16.74	0.86	-0.26	-0.47	0.73

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	95 年 9 月			94 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>90.62</b>	<b>8.27</b>	<b>1.11</b>	<b>95.43</b>	<b>4.29</b>	<b>0.29</b>	<b>-4.81</b>	<b>3.98</b>	<b>0.82</b>
<b>行政人員服務品質 計</b>	<b>92.48</b>	<b>6.47</b>	<b>1.05</b>	<b>98.53</b>	<b>1.30</b>	<b>0.16</b>	<b>-6.05</b>	<b>5.17</b>	<b>0.89</b>
服務態度	94.15	4.88	0.98	99.03	0.97		-4.88	3.91	0.98
辦事效率	91.50	7.50	1.00	98.54	1.46		-7.04	6.04	1.00
專業知識	91.62	7.19	1.20	98.01	1.49	0.50	-6.39	5.70	0.70
<b>軟硬體設施 計</b>	<b>89.07</b>	<b>9.77</b>	<b>1.17</b>	<b>93.00</b>	<b>6.62</b>	<b>0.38</b>	<b>-3.93</b>	<b>3.15</b>	<b>0.79</b>
環境的整潔及舒適	91.67	7.84	0.49	97.65	1.88	0.47	-5.98	5.96	0.02
硬體設施及空間配置	84.65	13.86	1.49	92.92	6.60	0.47	-8.27	7.26	1.02
各種書狀範例	91.10	8.22	0.68	90.76	9.24		0.34	-1.02	0.68
民眾查詢系統	89.55	8.21	2.24	89.83	9.60	0.56	-0.28	-1.39	1.68

表五 民眾對本院資訊網站服務功能的看法

95年9月1日至30日止

單位：人；%

身 份 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	265	51.56	249	48.44	67.68	27.00	5.32
原告或聲請人	40	36.04	71	63.96	67.50	27.50	5.00
被告或相對人	33	29.20	80	70.80	63.64	33.33	3.03
證 人	3	13.04	20	86.96	100.00	-	-
律 師	129	79.14	34	20.86	64.84	30.47	4.69
法務或律師助理	32	61.54	20	38.46	78.13	12.50	9.38
代書或代書助理	1	100.00	-	-	100.00	-	-
一般洽公民眾	21	53.85	18	46.15	70.00	20.00	10.00
其 他	6	50.00	6	50.00	66.67	33.33	-

表五 民眾對本院資訊網站服務功能的看法（續）

95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	81.38	18.62	77.78	19.05	3.17
原告或聲請人	52.78	47.22	66.67	27.78	5.56
被告或相對人	51.61	48.39	75.86	13.79	10.34
證 人	100.00	-	100.00	-	-
律 師	95.00	5.00	82.26	16.13	1.61
法務或律師助理	90.63	9.38	78.13	21.88	-
代書或代書助理	-	100.00	100.00	-	-
一般洽公民眾	84.21	15.79	71.43	23.81	4.76
其 他	80.00	20.00	66.67	33.33	-

## 民眾反映意見彙編

本院辦理「民眾對法院行政服務品質意見調查」民眾對服務品質不滿意的原因及本院網站需改進或增加服務之功能彙整如表 1，服務人員滿意事蹟彙整如表 2。

**表 1、民眾對本院各項行政服務建議事項表**

95 年 9 月 1 日至 30 日止

項目	場所	內容	反映人次	受理意見單位
環境的整潔及舒適	刑庭	冷氣過強或過冷	4	總務科
	民庭	設備齊全新進，只是冷氣太冷	1	
硬體設施及空間配置	民庭	增加閱卷室傳真機數目，因常塞車無法傳入	1	
		閱卷室內影印機速度太慢	1	
		二樓沙發區有人與律師談案情因係小圓桌而跪地於律師溝通，此景不雅觀，是否添置小椅子或改善為一般高度桌椅，以便當事人方便	1	
		一樓等候區沒有書報雜誌可看	2	
		二樓書報區光線不佳	1	
		書報雜誌不夠多	4	
		公用電話沒用遮門	1	
		指標不夠明顯	1	
		一樓當事人等候區座椅可再增加	1	
		地下室設立便利商店	1	
		刑庭	座椅有待改進，有點低 無靠背	1
		洗手間標示負責單位及負責人電話	2	
		樓梯上來指示不清楚(法庭的位置)	1	
	可否區分被害人休息區及被告休息區，在同一地點等待無疑是再次傷害	1		
	增加書報雜誌供閱	7		
	廁所加裝簾子	1		
	男廁洗手台太少	1		
	提供電視在中庭休息區	1		
	每個庭門口請放傘架，1F 門口可告示法庭分佈表	1		
	2F 飲水機能否不要放置在廁所旁邊	2		
2 樓開庭走道燈太暗	3			
各種書狀範例	民庭	書狀範例請詳細點	1	訴訟輔導科
民眾查詢系統	民庭	民眾查詢系統操作感應速度較慢	1	資訊室
		查詢能夠加強	1	
其他	民庭	信封所繪應到處所不清楚	1	總務科
	刑庭	閱卷室比照民庭提供杯水，讓律師可以飲用	1	

項目	場所	內容	反映人次	受理意見單位
其他	刑庭	法警不在抽煙區抽煙，辦公室、走道均可見	1	法警室
	刑庭	原住民老人不懂華語，請事先備通譯	1	訴訟輔導科
	民庭	希望準時開庭、等候開庭時間太久	4	審判業務
		調解官希望由專業法官來擔任調停	1	
		法官審案不認真	1	
		希望法官多重視弱勢族群，多聽一下他們的心聲在作公正判決	1	
	刑庭	盡量準時開庭	3	
		訴訟繫屬時間太長，應請盡可能縮短結案過程及時間，以維被告權益	1	
		被告希望法官要公正	1	
本院網站功能或服務	主文公告登錄太慢 能在宣判當天及翌日即上網網站		2	資訊室
	可建立兒童版加強法制教育		3	
	連線速度過慢		4	
	是否可於網路上直接申請閱卷		1	
	偶爾網站資料無法連結		1	
	請用相關字模糊比對，這樣比較好搜尋		1	

表 2、民眾對本院行政服務人員滿意之相關事蹟彙整表  
95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	陳媛容小姐服務態度優良、講解詳盡、熱心.	9
	聯合服務中心吳世雄書記官主動親切	3
	洪進益庭務員態度良好、和善	1
	聯合服務中心服務良好	4
	訴訟輔導科書記官說的很詳細	2
	大門法警服務態度親切	1
	庭務員態度親切	1
	志工服務非常好也辛苦他了	1
民庭	一樓服務中心，收狀服務態度良好	3
	訴訟輔導科書記官指導非常詳細，不勝銘謝	1