

「民眾對本院行政服務品質意見調查」結果報告

報告日期：97.10.06

97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541份（民事庭大廈357份，刑事庭大廈184份），其中由民眾自行填報381份，占70.43%，由本院志工訪問調查160份，占29.57%。回收樣本中係由當事人原告或被告填寫者居多占四成一，律師填寫者占二成八（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94.35%，較去年同期增加0.66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94.35%，普通者占5.30%，不滿意者占0.36%，整體滿意度較去年同期增加0.66個百分點。（詳表二）

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服務品質滿意度為95.74%，較去年同期增加1.31個百分點；其中以「服務態度」滿意度最高為96.30%，「辦事效率」及「專業知識」則分別為96.02%及94.85%。與去年同期比較，各項目滿意度均增加，「服務態度」增加2.12個百分點最多，其次為「辦事效率」增加1.24個百分點。（詳表二）

三、民眾對本院軟硬體設施滿意度為93.13%，較去年同期略增

民眾對本院軟硬體設施滿意度為93.13%，較去年同期增加0.04個百分點；其中以「環境的整潔及舒適」滿意度最高98.14%，其次為「硬體設施及空間配置」94.69%，最低為「民眾查詢系統」86.78%。與去年同期滿意度比較，其中「各種書狀範例」及「環境的整潔及舒適」分別增加1.21個百分點及0.01個百分點，而「民眾查詢系統」及「硬體設施及空間配置」則各下降2.11個百分點及0.71個百分點。（詳表二）

四、民眾對民庭服務品質整體滿意度為 95.26%，刑庭整體滿意度為 92.41%

如依場所別觀察，民庭行政人員服務品質滿意度 97.05%，較去年增加 0.66 個百分點；刑庭滿意度 93.09%，較去年同期增加 0.97 個百分點。顯示多數民眾對於行政人員服務品質給予高度評價。

再比較兩個場所軟硬體設施之滿意度，民、刑庭分別為 93.74%、91.77%，相較去年同期滿意度各增加 0.41 及下降 1.03 個百分點，其中刑庭之「硬體設施及空間配置」較去年下降 3.09 個百分點最多，其次為「民眾查詢系統」下降 2.18 個百分點，分析降低原因，應與民眾反映電梯或法庭位置標示不清、記者太多、外圍環境需加強整理、民眾查詢系統有待加強等因素有關。(詳表三、四及民眾反映意見彙編)

五、四成四的民眾曾在今年內瀏覽過本院資訊網站，其中律師上網比率最高為 81.51%

回收有效問卷中有 43.67%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最高為 81.51%，其次為法務或律師助理為 61.22%。(詳表五)

六、今年內使用過本院資訊網站的民眾對提供之資訊、訴訟協助（及業務宣導）及整體評價滿意度分別為八成六、九成一及八成九

今年使用過本院網站之民眾有 85.84%認為本院網站提供之各項資訊已足夠，91.40%認為網站提供之訴訟協助及業務宣導已足夠；民眾對本院網站整體評價為「佳」者計 88.84%，認為「尚可」者有 8.04%，認為「需改進」者有 3.13%。隨著網際網路普及化，使用本院網站之民眾漸增，因此網站所提供之功能及服務也需創新及更多元化，才能符合便民高效的目標。(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

97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	541	100.00	381	70.43	160	29.57
原 告 或 聲 請 人	123	100.00	79	64.23	44	35.77
被 告 或 相 對 人	97	100.00	35	36.08	62	63.92
證 人	42	100.00	33	78.57	9	21.43
律 師	150	100.00	143	95.33	7	4.67
法 務 或 律 師 助 理	50	100.00	41	82.00	9	18.00
代 書 或 代 書 助 理	3	100.00	2	66.67	1	33.33
一 般 洽 公 民 眾	49	100.00	40	81.63	9	18.37
其 他	27	100.00	8	29.63	19	70.37

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	97年9月			96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	94.35	5.30	0.36	93.69	5.82	0.50	0.66	-0.52	-0.14
行政人員服務品質 計	95.74	3.88	0.38	94.43	4.95	0.63	1.31	-1.07	-0.25
服務態度	96.30	3.51	0.18	94.18	4.99	0.83	2.12	-1.48	-0.65
辦事效率	96.02	3.42	0.57	94.78	4.59	0.63	1.24	-1.17	-0.06
專業知識	94.85	4.75	0.40	94.32	5.26	0.42	0.53	-0.51	-0.02
軟硬體設施 計	93.13	6.54	0.33	93.09	6.52	0.39	0.04	0.02	-0.06
環境的整潔及舒適	98.14	1.86	-	98.13	1.87	-	0.01	-0.01	-
硬體設施及空間配置	94.69	4.74	0.57	95.40	4.39	0.21	-0.71	0.35	0.36
各種書狀範例	89.92	9.81	0.27	88.71	10.83	0.46	1.21	-1.02	-0.19
民眾查詢系統	86.78	12.67	0.55	88.89	10.08	1.03	-2.11	2.59	-0.48

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	97 年 9 月			96 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	95.26	4.44	0.30	94.68	4.92	0.40	0.58	-0.48	-0.10
行政人員服務品質 計	97.05	2.57	0.38	96.39	3.23	0.39	0.66	-0.66	-0.01
服務態度	97.48	2.24	0.28	95.77	3.85	0.38	1.71	-1.61	-0.10
辦事效率	97.16	2.27	0.57	96.90	2.71	0.39	0.26	-0.44	0.18
專業知識	96.50	3.21	0.29	96.50	3.11	0.39	-	0.10	-0.10
軟硬體設施 計	93.74	6.02	0.24	93.33	6.26	0.41	0.41	-0.24	-0.17
環境的整潔及舒適	99.44	0.56	-	98.84	1.16	-	0.60	-0.60	-
硬體設施及空間配置	96.31	3.69	-	96.14	3.47	0.39	0.17	0.22	-0.39
各種書狀範例	90.15	9.49	0.36	89.17	10.42	0.42	0.98	-0.93	-0.06
民眾查詢系統	86.36	12.88	0.76	87.96	11.11	0.93	-1.60	1.77	-0.17

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	97 年 9 月			96 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	92.41	7.13	0.46	92.50	6.89	0.61	-0.09	0.24	-0.15
行政人員服務品質 計	93.09	6.53	0.38	92.12	6.97	0.91	0.97	-0.44	-0.53
服務態度	94.02	5.98	-	92.31	6.33	1.36	1.71	-0.35	-1.36
辦事效率	93.71	5.71	0.57	92.31	6.79	0.90	1.40	-1.08	-0.33
專業知識	91.36	8.02	0.62	91.74	7.80	0.46	-0.38	0.22	0.16
軟硬體設施 計	91.77	7.69	0.54	92.80	6.82	0.37	-1.03	0.87	0.17
環境的整潔及舒適	95.60	4.40	-	97.30	2.70	-	-1.70	1.70	-
硬體設施及空間配置	91.43	6.86	1.71	94.52	5.48	-	-3.09	1.38	1.71
各種書狀範例	89.32	10.68	-	88.14	11.34	0.52	1.18	-0.66	-0.52
民眾查詢系統	87.88	12.12	-	90.06	8.77	1.17	-2.18	3.35	-1.17

表五 民眾對本院資訊網站服務功能的看法

97年9月1日至30日止

單位：人；人次；%

身 份 別	今年內是否曾使用法院網站				網站提供之各項資訊是否足夠		
	是	百分比	否	百分比	填寫人次	是	否
總 計	231	43.67	298	56.33	226	85.84	14.16
原告或聲請人	27	22.69	92	77.31	26	76.92	23.08
被告或相對人	21	22.11	74	77.89	20	90.00	10.00
證 人	4	9.52	38	90.48	4	100.00	-
律 師	119	81.51	27	18.49	116	85.34	14.66
法務或律師助理	30	61.22	19	38.78	30	90.00	10.00
代書或代書助理	1	33.33	2	66.67	1	100.00	-
一般洽公民眾	16	33.33	32	66.67	16	87.50	12.50
其 他	13	48.15	14	51.85	13	84.62	15.38

表五 民眾對本院資訊網站服務功能的看法（續）

97年9月1日至30日止

單位：人次；%

身 份 別	網 站 提 供 之 訴 訟 協 助 及 業 務 宣 導 是 否 足 夠			對 網 站 總 體 評 價			
	填寫人次	是	否	填寫人次	佳	尚可	需改進
總 計	221	91.40	8.60	224	88.84	8.04	3.13
原告或聲請人	27	85.19	14.81	25	76.00	16.00	8.00
被告或相對人	20	100.00	-	20	90.00	10.00	-
證 人	4	100.00	-	4	100.00	-	-
律 師	112	90.18	9.82	115	90.43	6.96	2.61
法務或律師助理	30	96.67	3.33	30	86.67	10.00	3.33
代書或代書助理	1	100.00	-	1	100.00	-	-
一般洽公民眾	15	80.00	20.00	16	87.50	6.25	6.25
其 他	12	100.00	-	13	100.00	-	-

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
97 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	
硬體設施及空間配置	民庭	咖啡機供民眾使用	2	總務科	
		座椅不足	1		
		冷氣太強	1		
	刑庭	記者太多	2		
		法庭指示標示不清楚，太小	1		
		法庭走廊等候區，請放書報	1		
		電梯位置不明顯	1		
		冷氣不夠強	1		
		缺少綠化及詩書文化宣傳	1		
		外圍環境須加強整理(坑坑洞洞的太多了)	1		
民眾查詢系統	刑庭	有待加強	2	資訊室	
	民庭	當事人姓名無關隱私不應刪除	1		
其他	民庭	可考慮提供律師或當事人以付費方式代理閱卷之服務。	1	文書科	
		閱卷室應由律師公會提供咖啡飲料	1		
		閱卷時應發號碼牌，用叫號燈顯示	1		
		影印輻射影響工作人員身體，改善環境以利工作人員及訪客健康，並督促身體健康檢查之機能。	1		
		如訴訟程序須繳納費用，建議於遞狀時提醒。	1	訴訟輔導科	
		是否能再針對事實強力指導，以免徒勞訴訟時間。	1		
				法警對攜帶入內之東西檢查太細，有如機場出境室。	1
	民庭	無法按預定時間開庭	2	審判業務	
刑庭	96/11/27 出庭後即延宕至 97/9/9 再出庭，請說明法官延宕之理由。	1			
	案件進行太慢	1			
	請準時開庭	1			
本院網站功能或服務	當事人姓名消除，增加查詢的困難；當事人姓名適度開放		7	資訊室	
	主文公告太慢		6		

項目	場所	內容	反映人次	受理意見單位
本院網站功能或服務		書狀參考範例不足	4	資訊室
		內容或案例不足	4	
		網路查詢速度慢、常當機	4	
		裁判有些查不到	3	
		開庭進度有時未顯示或無法查詢、查詢似乎與現場有差距、庭期查詢不清楚	3	
		太制式說明，不易讓一般民眾了解及解讀	2	
		加強地院法拍屋之功能	2	
		提供股別與法官對照表	1	
		是否可普遍利用電話或傳真查詢案號股別	1	
		建議讓律師跟法官一樣可依姓名查詢	1	
		增加 88 年前之判決	1	
		判決未能長期保留	1	
		舊判決部分查詢有限制不太方便	1	
		範例書狀無法辨明適合原告或被告，是否可明確記載	1	
		訴訟程序範例不足	1	
		表格請更新	1	
		供下載的閱卷申請表，希望各法院可統一格式	1	
	律師應可透過網路查詢分案狀況	1		
	線上訴訟輔導	1		
	增加網路電子閱卷。律師姓名打錯無法閱卷，筆錄上傳速度慢，請改進。	1		

表 2、民眾對本院行政服務人員滿意之相關事蹟彙整表

97 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	整體服務親切	23
	洪邦桓替代役服務親切	2
	陳彥藥小姐服務親切	1
	閱卷室服務親切	1
	志工服務態度滿意	1
民庭	整體服務親切	33
	閱卷室黃書記官熱心，態度禮貌親切	5
	閱卷室服務態度全國表率，深受律師讚賞	9