

# 「民眾對本院行政服務品質意見調查」結果報告

報告日期：98.10.06

98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636份（民事庭大廈379份，刑事庭大廈257份），其中由民眾自行填報443份，占69.65%，由本院志工訪問調查193份，占30.35%。回收樣本中係由當事人原告或被告填寫者居多占四成五，律師填寫者占二成五（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90.53%，較去年同期下降3.82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90.53%，普通者占8.46%，不滿意者占1.01%，整體滿意度較去年同期下降3.82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92.56%，較去年同期減少3.18個百分點；其中以「服務態度」滿意度最高為94.18%，「辦事效率」及「專業知識」則分別為92.08%及91.34%。與去年同期比較，各項目滿意度均下降，「辦事效率」減少3.94個百分點最多，其次為「專業知識」減少3.51個百分點。（詳表二）

## 三、民眾對本院軟硬體設施滿意度為88.81%，較去年同期約降4個百分點

民眾對本院軟硬體設施滿意度為88.81%，較去年同期減少4.32個百分點；其中以「環境的整潔及舒適」滿意度最高92.89%，其次為「硬體設施及空間配置」91.94%，最低為「民眾查詢系統」83.41%。與去年同期滿意度比較，以「各種書狀範例」及「環境的整潔及舒適」分別下降5.32、5.25個百分點較多。（詳表二）

#### 四、民眾對民庭服務品質整體滿意度為 92.72%，刑庭整體滿意度為 87.10%

如依場所別觀察，民庭行政人員服務品質滿意度 93.99%，較去年減少 3.06 個百分點；刑庭滿意度 90.42%，亦較去年同期減少 2.67 個百分點，降低原因主要為民眾對民、刑庭行政人員服務品質勾選「普通」者較去年約增加了 2.6 個百分點。

再比較兩個場所軟硬體設施之滿意度，民、刑庭分別為 91.67%、84.19%，相較去年同期滿意度各減少 2.07 及 7.58 個百分點，其中刑庭之降幅較大，分析其降低原因，應與矚目案件移本院審理期間實施動線、人員管制及民眾反映法庭位置標示不清、停車位不好找、兩造當事人等候時未能分開、空間太小、民眾查詢系統位置不明等因素有關，致民眾對軟硬體設施之滿意度勾選「普通」者較去年增加了 6.82 個百分點。(詳表三、四及民眾反映意見彙編)

#### 五、五成五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 83.97%

回收有效問卷中有 55.48% 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 83.97%，其次為代書或代書助理為 83.33%。(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九、八成八及九成

今年使用過本院網站之民眾有 89.43% 認為本院網站提供之各項資訊已足夠，88.44% 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 89.57%，認為「尚可」者有 8.59%，認為「需改進」者僅有 1.84%。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。(詳表五及民眾反映意見彙編)

## 七、民眾對目前司法規費繳費機制滿意度達九成二

為便利民眾繳納司法規費，司法院自 96 年 10 月起，在一、二審法院全面辦理多元化繳費便捷服務，民眾除親臨法院繳費外，還可使用匯票郵寄法院，透過金融機構臨櫃繳款、自動櫃員機 ATM 轉帳，以及網路 ATM 轉帳等多種方式繳款，98 年 7 月 1 日起新增便利商店代收服務。經調查民眾對目前司法規費繳費方式之滿意度為 92.29%，顯示各項便捷之繳費機制已獲大部分民眾肯定。(詳表六)

另 7.71%的民眾對目前繳費機制未持正面肯定之原因，主要有便利商店代收有金額限制、代收收據時間久之後變不清楚、怕轉帳出錯、怕有詐騙集團、增加刷卡服務、在法院繳相關費用比較清楚、繳費手續費可否再減價、希望多提供相關資訊等。(詳民眾反映意見彙編)

## 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

98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>    | 636   | 100.00 | 443     | 69.65 | 193   | 30.35 |
| 原 告 或 聲 請 人   | 155   | 100.00 | 88      | 56.77 | 67    | 43.23 |
| 被 告 或 相 對 人   | 132   | 100.00 | 65      | 49.24 | 67    | 50.76 |
| 證 人           | 28    | 100.00 | 15      | 53.57 | 13    | 46.43 |
| 律 師           | 158   | 100.00 | 150     | 94.94 | 8     | 5.06  |
| 法 務 或 律 師 助 理 | 67    | 100.00 | 56      | 83.58 | 11    | 16.42 |
| 代 書 或 代 書 助 理 | 6     | 100.00 | 3       | 50.00 | 3     | 50.00 |
| 一 般 洽 公 民 眾   | 66    | 100.00 | 51      | 77.27 | 15    | 22.73 |
| 其 他           | 24    | 100.00 | 15      | 62.50 | 9     | 37.50 |

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             | 98年9月 |       |       | 97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>        | 90.53 | 8.46  | 1.01  | 94.35 | 5.30  | 0.36  | -3.82     | 3.16 | 0.65  |
| <b>行政人員服務品質 計</b> | 92.56 | 6.79  | 0.65  | 95.74 | 3.88  | 0.38  | -3.18     | 2.91 | 0.27  |
| 服務態度              | 94.18 | 5.19  | 0.63  | 96.30 | 3.51  | 0.18  | -2.12     | 1.68 | 0.45  |
| 辦事效率              | 92.08 | 7.45  | 0.48  | 96.02 | 3.42  | 0.57  | -3.94     | 4.03 | -0.09 |
| 專業知識              | 91.34 | 7.81  | 0.85  | 94.85 | 4.75  | 0.40  | -3.51     | 3.06 | 0.45  |
| <b>軟硬體設施 計</b>    | 88.81 | 9.87  | 1.32  | 93.13 | 6.54  | 0.33  | -4.32     | 3.33 | 0.99  |
| 環境的整潔及舒適          | 92.89 | 6.00  | 1.11  | 98.14 | 1.86  | -     | -5.25     | 4.14 | 1.11  |
| 硬體設施及空間配置         | 91.94 | 6.61  | 1.45  | 94.69 | 4.74  | 0.57  | -2.75     | 1.87 | 0.88  |
| 各種書狀範例            | 84.60 | 14.37 | 1.03  | 89.92 | 9.81  | 0.27  | -5.32     | 4.56 | 0.76  |
| 民眾查詢系統            | 83.41 | 14.85 | 1.75  | 86.78 | 12.67 | 0.55  | -3.37     | 2.18 | 1.20  |

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             | 98 年 9 月     |             |             | 97 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>92.72</b> | <b>6.19</b> | <b>1.09</b> | <b>95.26</b> | <b>4.44</b> | <b>0.30</b> | <b>-2.54</b> | <b>1.75</b> | <b>0.79</b> |
| <b>行政人員服務品質 計</b> | <b>93.99</b> | <b>5.20</b> | <b>0.81</b> | <b>97.05</b> | <b>2.57</b> | <b>0.38</b> | <b>-3.06</b> | <b>2.63</b> | <b>0.43</b> |
| 服務態度              | 95.78        | 3.43        | 0.79        | 97.48        | 2.24        | 0.28        | -1.70        | 1.19        | 0.51        |
| 辦事效率              | 92.86        | 6.35        | 0.79        | 97.16        | 2.27        | 0.57        | -4.30        | 4.08        | 0.22        |
| 專業知識              | 93.30        | 5.87        | 0.84        | 96.50        | 3.21        | 0.29        | -3.20        | 2.66        | 0.55        |
| <b>軟硬體設施 計</b>    | <b>91.67</b> | <b>7.00</b> | <b>1.33</b> | <b>93.74</b> | <b>6.02</b> | <b>0.24</b> | <b>-2.07</b> | <b>0.98</b> | <b>1.09</b> |
| 環境的整潔及舒適          | 96.03        | 2.91        | 1.06        | 99.44        | 0.56        | -           | -3.41        | 2.35        | 1.06        |
| 硬體設施及空間配置         | 94.62        | 4.30        | 1.08        | 96.31        | 3.69        | -           | -1.69        | 0.61        | 1.08        |
| 各種書狀範例            | 87.78        | 10.93       | 1.29        | 90.15        | 9.49        | 0.36        | -2.37        | 1.44        | 0.93        |
| 民眾查詢系統            | 86.49        | 11.49       | 2.03        | 86.36        | 12.88       | 0.76        | 0.13         | -1.39       | 1.27        |

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             | 98 年 9 月     |              |             | 97 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>87.10</b> | <b>12.01</b> | <b>0.88</b> | <b>92.41</b> | <b>7.13</b> | <b>0.46</b> | <b>-5.31</b> | <b>4.88</b> | <b>0.42</b> |
| <b>行政人員服務品質 計</b> | <b>90.42</b> | <b>9.18</b>  | <b>0.40</b> | <b>93.09</b> | <b>6.53</b> | <b>0.38</b> | <b>-2.67</b> | <b>2.65</b> | <b>0.02</b> |
| 服務態度              | 91.83        | 7.78         | 0.39        | 94.02        | 5.98        | -           | -2.19        | 1.80        | 0.39        |
| 辦事效率              | 90.91        | 9.09         | -           | 93.71        | 5.71        | 0.57        | -2.80        | 3.38        | -0.57       |
| 專業知識              | 88.31        | 10.82        | 0.87        | 91.36        | 8.02        | 0.62        | -3.05        | 2.80        | 0.25        |
| <b>軟硬體設施 計</b>    | <b>84.19</b> | <b>14.51</b> | <b>1.31</b> | <b>91.77</b> | <b>7.69</b> | <b>0.54</b> | <b>-7.58</b> | <b>6.82</b> | <b>0.77</b> |
| 環境的整潔及舒適          | 88.24        | 10.59        | 1.18        | 95.60        | 4.40        | -           | -7.36        | 6.19        | 1.18        |
| 硬體設施及空間配置         | 87.90        | 10.08        | 2.02        | 91.43        | 6.86        | 1.71        | -3.53        | 3.22        | 0.31        |
| 各種書狀範例            | 78.98        | 20.45        | 0.57        | 89.32        | 10.68       | -           | -10.34       | 9.77        | 0.57        |
| 民眾查詢系統            | 77.78        | 20.99        | 1.23        | 87.88        | 12.12       | -           | -10.10       | 8.87        | 1.23        |

表五 民眾對本院資訊網站服務功能的看法

98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            |
| <b>總 計</b> | <b>344</b>   | <b>55.48</b> | <b>276</b> | <b>44.52</b> | <b>331</b>    | <b>89.43</b> | <b>10.57</b> |
| 原告或聲請人     | 57           | 38.26        | 92         | 61.74        | 52            | 84.62        | 15.38        |
| 被告或相對人     | 44           | 34.11        | 85         | 65.89        | 39            | 84.62        | 15.38        |
| 證 人        | 10           | 35.71        | 18         | 64.29        | 10            | 100.00       | -            |
| 律 師        | 131          | 83.97        | 25         | 16.03        | 130           | 93.85        | 6.15         |
| 法務或律師助理    | 52           | 77.61        | 15         | 22.39        | 51            | 94.12        | 5.88         |
| 代書或代書助理    | 5            | 83.33        | 1          | 16.67        | 5             | 60.00        | 40.00        |
| 一般洽公民眾     | 35           | 54.69        | 29         | 45.31        | 34            | 82.35        | 17.65        |
| 其 他        | 10           | 47.62        | 11         | 52.38        | 10            | 80.00        | 20.00        |

表五 民眾對本院資訊網站服務功能的看法（續）

98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<br>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         |
| <b>總 計</b> | <b>320</b>                             | <b>88.44</b> | <b>11.56</b> | <b>326</b>    | <b>89.57</b> | <b>8.59</b> | <b>1.84</b> |
| 原告或聲請人     | 53                                     | 84.91        | 15.09        | 52            | 82.69        | 13.46       | 3.85        |
| 被告或相對人     | 39                                     | 87.18        | 12.82        | 40            | 90.00        | 5.00        | 5.00        |
| 證 人        | 9                                      | 88.89        | 11.11        | 9             | 88.89        | 11.11       | -           |
| 律 師        | 123                                    | 90.24        | 9.76         | 127           | 88.98        | 9.45        | 1.57        |
| 法務或律師助理    | 51                                     | 92.16        | 7.84         | 51            | 94.12        | 5.88        | -           |
| 代書或代書助理    | 5                                      | 80.00        | 20.00        | 5             | 60.00        | 40.00       | -           |
| 一般洽公民眾     | 32                                     | 87.50        | 12.50        | 32            | 96.88        | 3.13        | -           |
| 其 他        | 8                                      | 75.00        | 25.00        | 10            | 100.00       | -           | -           |

表六 民眾對司法規費繳費機制滿意情形

98年9月1日至30日止

單位：人次；%

| 身 分 別         | 對 繳 費 機 制 是 否 滿 意 |       |       |
|---------------|-------------------|-------|-------|
|               | 填寫人次              | 是     | 否     |
| 總 計           | 558               | 92.29 | 7.71  |
| 原 告 或 聲 請 人   | 126               | 86.51 | 13.49 |
| 被 告 或 相 對 人   | 117               | 94.02 | 5.98  |
| 證 人           | 27                | 92.59 | 7.41  |
| 律 師           | 144               | 95.83 | 4.17  |
| 法 務 或 律 師 助 理 | 64                | 90.63 | 9.38  |
| 代 書 或 代 書 助 理 | 6                 | 83.33 | 16.67 |
| 一 般 洽 公 民 眾   | 56                | 96.43 | 3.57  |
| 其 他           | 18                | 88.89 | 11.11 |

## 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**

98 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 | 汽車不好停                | 1   | 總務科    |       |
|                               |    | 加強路標指示               | 1   |        |       |
|                               |    | 冷氣不冷                 | 1   |        |       |
|                               |    | 法庭指示標示太小不清楚          | 1   |        |       |
|                               |    | 書報雜誌太少               | 1   |        |       |
|                               |    | 可提供咖啡休息處             | 1   |        |       |
|                               |    | 庭內能增置麥克風方便聽判         | 1   |        |       |
|                               | 刑庭 | 書報雜誌太少               | 4   |        |       |
|                               |    | 停車位不好找               | 2   |        |       |
|                               |    | 兩造分開等候以避衝突、尷尬        | 2   |        |       |
|                               |    | 二樓川堂冷氣噪音太大           | 1   |        |       |
|                               |    | 電梯位置不明顯              | 1   |        |       |
|                               |    | 法庭指示標示太小             | 1   |        |       |
|                               |    | 請增加吸菸區               | 1   |        |       |
|                               |    | 太窄空間不足               | 1   |        |       |
| 民眾查詢系統                        | 刑庭 | 位置不明                 | 1   | 資訊室    |       |
|                               | 民庭 | 位置不明                 | 1   |        |       |
| 其他                            | 民庭 | 對於申請影印之人要多注意有否異動原書卷。 | 1   | 文書科    |       |
|                               |    | 閱卷室態度尚可改進            | 1   |        |       |
|                               |    | 輔訴科回答問題應較口語化         | 1   | 訴訟輔導科  |       |
|                               |    |                      | 法律諮詢輔導員應該採用資深法界人士，且堅持正義嫉惡如仇之人士以杜絕官官相護。                            | 1      |       |
|                               |    |                      | 應提供光碟示範影片教導國人如何訴訟問答，以及如何才不會受兩造之律師敷衍了事，蒙騙受害者而漁翁得利。也可介紹何處可以買的到影片學習。 | 1      |       |
|                               |    | 刑庭                   | 建議現場服務人員年資以十年以上為佳   | 1      | 訴訟輔導科 |
|                               |    | 民庭                   | 法官自由心證太重是否該多聽些原告或被告的心聲  | 5      | 審判業務  |
| 法官調動容易造成訴訟程序延宕，也給承辦法官增加太多工作量。 |    |                      | 1   |        |       |
|                               | 刑庭 | 希望法官多給時間陳述           | 3   |        |       |

| 項目        | 場所   | 內容                                     | 反映人次 | 受理意見單位 |
|-----------|--|--|------|--------|
|           |  | 對有暴力精神異常傾向的當事人，希望能分開庭訊，以免每次開庭時心情懼怕與恐慌。 | 1    |        |
|           |  | 傳票收到已過期煩請查明郵政系統有問題還是太晚寄出。              | 1    |        |
|           |  | 請準時開庭                                  | 1    |        |
| 本院網站功能或服務 | 搜索簡易度不足                                    |  | 5    | 資訊室    |
|           | 請增加訴訟須知及書狀參考範例內容                           |  | 3    |        |
|           | 網站架構可更明確，操作介面應具直觀性                         |  | 3    |        |
|           | 增加刑事案件扣押疑似犯罪所得及保釋金繳款人之案號及金額。               |  | 1    |        |
|           | 判決書人民的名字不應全部用圈圍代表，增加研究分析上(案例)的困難，參考價值意義喪失。 |  | 1    |        |
|           | 請提供網路 Q&A 服務，指導民眾法律常識及適用法條。                |  | 1    |        |
|           | 訴訟內容仍應加強、可提供 txt 檔                         |  | 1    |        |
|           | 應加強驗證，以免容易洩漏個人隱私權                          |  | 1    |        |
|           | 筆錄下載功能時間請於開庭後三日內                           |  | 1    |        |
|           | 書狀上傳，pdf 檔案無法處理                            |  | 1    |        |
|           | 速度應加快、減少系統維護次數                             |  | 1    |        |
|           | 判決主文查詢應簡便                                  |  | 1    |        |
|           |  | 希望能於宣判主文後翌日即上網                         | 4    | 其他     |
| 司法規費繳費機制  | 按照規定在法院繳納相關費用比較清楚                          |  | 4    | 其他     |
|           | 無必要複雜化                                     |  | 3    |        |
|           | 轉帳不可能有百分之百準確                               |  | 2    |        |
|           | 推廣內容太少希望能多提供相關資訊                           |  | 2    |        |
|           | 怕有詐騙集團                                     |  | 2    |        |
|           | 有金額限制                                      |  | 2    |        |
|           | 金額不能確定會造成院及當事人的困擾，轉帳速度慢                    |  | 1    |        |
|           | 繳費手續費可否再減價，另法院常收不到繳費明細，會即作裁駁，應加強溝通。        |  | 1    |        |
|           | 建議繳款日可扣除例假日，有時來不及去繳                        |  | 1    |        |
|           | 不能刷卡                                       |  | 1    |        |

表 2、民眾對本院行政服務人員滿意之相關事蹟彙整表

98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  | 聯合服務中心服務親切           | 6    |
|     | 陳媛容小姐服務親切            | 8    |
|     | 陳彥蕓小姐服務親切            | 1    |
| 民庭  | 聯合服務中心服務親切           | 16   |
|     | 閱卷室(黃書記官)服務熱心，態度禮貌親切 | 24   |
|     | 法警服務和善良好             | 1    |