

「民眾對本院行政服務品質意見調查」結果報告

報告日期：99.10.06

99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608份（民事庭大廈375份，刑事庭大廈233份），其中由民眾自行填報414份，占68.09%，由本院志工訪問調查194份，占31.91%。回收樣本中係由當事人原告或被告填寫者居多占三成七，律師填寫者占二成七（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96.24%，較去年同期增加5.71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96.24%，普通者占3.52%，不滿意者占0.24%，整體滿意度較去年同期增加5.71個百分點。（詳表二）

二、九成八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97.74%，較去年同期增加5.18個百分點；其中以「專業知識」滿意度最高為97.93%，「服務態度」及「辦事效率」則分別為97.75%及97.55%。與去年同期比較，各項目滿意度均大幅增加，「專業知識」增加6.59個百分點最多，其次為「辦事效率」增加5.47個百分點。（詳表二）

三、民眾對本院軟硬體設施滿意度為95.02%，較去年同期增加6.21個百分點

民眾對本院軟硬體設施滿意度為95.02%，較去年同期增加6.21個百分點；其中以「環境的整潔及舒適」滿意度最高98.33%，其次為「硬體設施及空間配置」96.23%，最低為「各種書狀範例」91.68%。與去年同期滿意度比較，各項目滿意度亦均大幅增加，其中以「民眾查詢系統」及「各種書狀範例」分別增加8.88、7.08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 96.50%，刑庭整體滿意度為 95.79%

如依場所別觀察，民庭行政人員服務品質滿意度 97.90%，較去年增加 3.91 個百分點；刑庭滿意度 97.46%，較去年同期大幅增加 7.04 個百分點，增加原因主要為受訪民眾對民、刑庭行政人員服務品質幾乎均給予高度肯定，多數民眾並表示其服務品質可為其他法院之表率。

再比較兩個場所軟硬體設施之滿意度，民、刑庭分別為 95.37%、94.43%，相較去年同期滿意度各增加 3.70 及 10.24 個百分點，其中刑庭之增幅較大，分析其增加原因，主要係民眾對「各種書狀範例」及「民眾查詢系統」滿意度大幅成長所致。(詳表三、四)

五、五成一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 86.75%

回收有效問卷中有 50.74%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 86.75%，其次為代書或代書助理為 71.43%。(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九成四、九成二及九成一

今年使用過本院網站之民眾有 93.73%認為本院網站提供之各項資訊已足夠，91.58%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 90.72%，認為「尚可」者有 8.59%，認為「需改進」者僅有 1.03%。隨著網際網路普及化，約有五成民眾於來院洽公前先使用過本院網站瀏覽或查詢資訊，因此網站所提供之功能及服務也需創新及更多元化，例如有民眾建議網站增加線上即時諮詢服務，才能符合便民高效的目標。(詳表五及民眾反映意見彙編)

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

99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	608	100.00	414	68.09	194	31.91
原 告 或 聲 請 人	129	100.00	69	53.49	60	46.51
被 告 或 相 對 人	97	100.00	40	41.24	57	58.76
證 人	39	100.00	17	43.59	22	56.41
律 師	166	100.00	137	82.53	29	17.47
法 務 或 律 師 助 理	85	100.00	79	92.94	6	7.06
代 書 或 代 書 助 理	7	100.00	7	100.00	-	-
一 般 洽 公 民 眾	68	100.00	59	86.76	9	13.24
其 他	17	100.00	6	35.29	11	64.71

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	99年9月			98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	96.24	3.52	0.24	90.53	8.46	1.01	5.71	-4.94	-0.77
行政人員服務品質 計	97.74	2.14	0.12	92.56	6.79	0.65	5.18	-4.65	-0.53
服務態度	97.75	1.91	0.35	94.18	5.19	0.63	3.57	-3.28	-0.28
辦事效率	97.55	2.45	-	92.08	7.45	0.48	5.47	-5.00	-0.48
專業知識	97.93	2.07	-	91.34	7.81	0.85	6.59	-5.74	-0.85
軟硬體設施 計	95.02	4.64	0.34	88.81	9.87	1.32	6.21	-5.23	-0.98
環境的整潔及舒適	98.33	1.67	-	92.89	6.00	1.11	5.44	-4.33	-1.11
硬體設施及空間配置	96.23	3.08	0.68	91.94	6.61	1.45	4.29	-3.53	-0.77
各種書狀範例	91.68	8.10	0.22	84.60	14.37	1.03	7.08	-6.27	-0.81
民眾查詢系統	92.29	7.24	0.47	83.41	14.85	1.75	8.88	-7.61	-1.28

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	99 年 9 月			98 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	96.50	3.24	0.26	92.72	6.19	1.09	3.78	-2.95	-0.83
行政人員服務品質 計	97.90	2.00	0.10	93.99	5.20	0.81	3.91	-3.20	-0.71
服務態度	98.32	1.40	0.28	95.78	3.43	0.79	2.54	-2.03	-0.51
辦事效率	98.03	1.97	-	92.86	6.35	0.79	5.17	-4.38	-0.79
專業知識	97.32	2.68	-	93.30	5.87	0.84	4.02	-3.19	-0.84
軟硬體設施 計	95.37	4.24	0.39	91.67	7.00	1.33	3.70	-2.76	-0.94
環境的整潔及舒適	99.18	0.82	-	96.03	2.91	1.06	3.15	-2.09	-1.06
硬體設施及空間配置	96.94	2.22	0.83	94.62	4.30	1.08	2.32	-2.08	-0.25
各種書狀範例	90.78	8.87	0.34	87.78	10.93	1.29	3.00	-2.06	-0.95
民眾查詢系統	93.09	6.55	0.36	86.49	11.49	2.03	6.60	-4.94	-1.67

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	99 年 9 月			98 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	95.79	3.99	0.21	87.10	12.01	0.88	8.69	-8.02	-0.67
行政人員服務品質 計	97.46	2.38	0.16	90.42	9.18	0.40	7.04	-6.80	-0.24
服務態度	96.80	2.74	0.46	91.83	7.78	0.39	4.97	-5.04	0.07
辦事效率	96.76	3.24	-	90.91	9.09	-	5.85	-5.85	-
專業知識	98.98	1.02	-	88.31	10.82	0.87	10.67	-9.80	-0.87
軟硬體設施 計	94.43	5.31	0.26	84.19	14.51	1.31	10.24	-9.20	-1.05
環境的整潔及舒適	96.97	3.03	-	88.24	10.59	1.18	8.73	-7.56	-1.18
硬體設施及空間配置	95.09	4.46	0.45	87.90	10.08	2.02	7.19	-5.62	-1.57
各種書狀範例	93.29	6.71	-	78.98	20.45	0.57	14.31	-13.74	-0.57
民眾查詢系統	90.85	8.50	0.65	77.78	20.99	1.23	13.07	-12.49	-0.58

表五 民眾對本院資訊網站服務功能的看法

99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	307	50.74	298	49.26	303	93.73	6.27
原告或聲請人	43	33.33	86	66.67	43	90.70	9.30
被告或相對人	27	28.42	68	71.58	26	84.62	15.38
證 人	6	15.38	33	84.62	6	66.67	33.33
律 師	144	86.75	22	13.25	143	95.80	4.20
法務或律師助理	53	62.35	32	37.65	52	96.15	3.85
代書或代書助理	5	71.43	2	28.57	5	100.00	-
一般洽公民眾	21	31.34	46	68.66	20	100.00	-
其 他	8	47.06	9	52.94	8	87.50	12.50

表五 民眾對本院資訊網站服務功能的看法（續）

99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	297	91.58	8.42	291	90.72	8.25	1.03
原告或聲請人	41	85.37	14.63	41	90.24	4.88	4.88
被告或相對人	27	77.78	22.22	25	84.00	16.00	-
證 人	6	83.33	16.67	6	83.33	16.67	-
律 師	138	94.20	5.80	138	92.03	7.97	-
法務或律師助理	51	92.16	7.84	52	90.38	7.69	1.92
代書或代書助理	5	100.00	-	3	66.67	33.33	-
一般洽公民眾	21	100.00	-	18	94.44	5.56	-
其 他	8	100.00	-	8	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

99 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	光線太暗	2	總務科
		座位不足	2	
		民事第 9 法庭增加座椅	1	
		希望增加第 11 庭法庭門口椅子數量以方便人員休息	1	
		希望能增設門口停車格及機車停車格	1	
		設立停車場，以方便停車	1	
		一樓協商室標示應強化，以利民眾尋找	1	
		在一樓明顯的地方可增加販賣機	1	
		冷氣溫度太高不夠冷	1	
		地板太滑有雨水容易跌倒	1	
	刑庭	走廊光線太暗請亮一點	3	
		15 法庭走廊光線太暗	1	
		二樓第六法庭門口很暗	1	
		法庭旁聽席位不足，視訊轉播設備不佳，無法反映開庭內容，各法庭均應安裝投影機，音響設備以利說明案件。	1	
		三樓當事人休息區椅子放置不合理	1	
		目前尚無民眾洽公休息區	1	
		坐椅不舒適	1	
		尚缺乏人文氣息，可增加一些壁畫或使用暖色系燈光	1	
		雜誌種類太少	1	
民眾查詢系統	刑庭	資料太少	1	資訊室
	民庭	畫面文字太小	1	
其他	民庭	影印費 A4 應降為一張一元	1	文書科
		書狀範例不夠（非訟事件、婚姻關係、婚姻關係持續中子女扶養費）	10	訴訟輔導科
		網路範例可否用白話文會比較明瞭	1	
		希望法警的態度可以更親切，避免予開庭當事人壓迫感或者被歧視的感覺	1	法警室
		法院寄出的文件是否可以更白話簡易	1	其他
		傳票及分案應早點通知	1	
	刑庭	範例要更新	1	訴訟輔導科

項目	場所	內容	反映人次	受理意見單位
		有位志工態度或許可以再親切些不致令當事人感到冷漠	1	
		變更法庭時,門口沒有公告(17庭改專3)	1	其他
	民庭	開庭時間有時等待甚久希望庭期排定可注意間隔時間以免影響當事人權益	5	審判業務
		宣判後有時要過好多天才能看到判決主文,當事人因關心結果一再追問反而造成誤會,若法官較無把握按時作出主文,可考慮較長時間宣判,可避免衍生之困擾。	1	
本院網站功能或服務		增設網路線上諮詢功能	5	資訊室
		請案例作分類	2	
		當事人姓名能公開並增加關鍵字索引	2	
		那些訴訟文書可以直接上傳,不是很清楚	1	
		增列早期裁判書	1	
		保全程序裁定未能公開仍有不便	1	
		網路速度很慢	1	
		加強民眾宣導部分	1	
		書狀參考範例些許格式無法使用	1	
		舊式表格可改成新式 word 格式	1	
		裁判判決判例查詢系統建議可整合查詢,單一打勾搜尋效率較慢。	1	
		希望能於宣判主文後翌日即上網	4	其他

表 2、民眾對本院行政服務人員滿意之相關事蹟彙整表

99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	10
	陳媛容小姐服務親切	8
	閱卷室服務親切	3
	廁所很乾淨(3F 部分特別清潔)	1
民庭	聯合服務中心服務親切	10
	閱卷室(黃月裡書記官)服務熱心，態度禮貌親切	53
	陳慧如服務良好	1
	張嘉佐書記官回答很親切且很滿意	2