

「民眾對法院行政服務品質意見調查」結果報告

臺灣高等法院臺中分院統計室

102年9月份「民眾對法院行政服務品質意見調查」，計回收調查表241份，其中由民眾自行填寫161份，占66.80%，由本院志工訪查80份，占33.20%，感謝各相關單位的協助配合。本次調查為貫徹為民服務之精神，並提升及持續改善服務品質，蒐集民眾具體意見及建議供本院參辦改進，加速實現司法為民的理念。茲將調查結果摘述如下：

一、調查表回收狀況

本次回收調查表共計241份，其中填表人以一般洽公民眾72份最多，占29.88%；律師55份次之，占22.82%（詳表1），而洽公單位以聯合服務中心129人次居多，占35.83%（詳表2）。

二、行政服務品質滿意程度分析

（一）總體表現滿意者為89.63%，較去年9月調查降0.49個百分點

根據調查結果顯示民眾對法院各項行政服務總體表現感到滿意者為89.63%，普通者占9.78%，不滿意者占0.59%，整體滿意度較去年同月調查降了0.49個百分點，不滿意度則增加0.12個百分點。（詳表3）

單位：%；百分點

102年9月		101年9月		增減比較	
滿意	不滿意	滿意	不滿意	滿意	不滿意
89.63	0.59	90.12	0.47	-0.49	0.12

（二）民眾對行政人員服務品質滿意度為94.61%

行政人員服務品質包含服務態度、辦事效率與專業知識。根據調查結果顯示民眾對本院行政人員的服務品質滿意度為94.61%，較去年同月調查降了0.65個百分點，其中以行政人員的服務態度降2.11個百分點為最多；而民眾對本院行政人員的服務品質不滿意情形，比去年同月調查降0.18個百分點，其中以行政人員的辦事效率降0.55個百分點。（詳表3）

單位：% ；百分點

項 目 別	102 年 9 月		101 年 9 月		增減比較	
	滿意	不滿意	滿意	不滿意	滿意	不滿意
行政人員服務品質	94.61		95.26	0.18	-0.65	-0.18
服務態度	94.61		96.72		-2.11	
辦事效率	93.78		95.08	0.55	-1.30	-0.55
專業知識	95.44		93.99		1.45	

(三) 軟硬體設施滿意度為 85.89%

軟硬體設施包含環境的整潔及舒適、硬體設施及空間配置、各種書狀範例與民眾查詢系統。根據調查結果顯示民眾對本院軟硬體設施滿意度為 85.89% ，較去年同月調查降 0.34 個百分點，其中民眾查詢系統降 3.40 個百分點為最多；而不滿意度為 1.04% ，較去年同月調查增加 0.35 個百分點，惟以各種書狀範例增加 0.68 個百分點。(詳表 3)

單位：% ；百分點

項 目 別	102 年 9 月		101 年 9 月		增減比較	
	滿意	不滿意	滿意	不滿意	滿意	不滿意
軟硬體設施	85.89	1.04	86.23	0.69	-0.34	0.35
環境的整潔及舒適	88.80	0.41	89.07		-0.27	0.41
硬體設施及空間配置	87.14	2.07	85.79	1.64	1.35	0.43
各種書狀範例	85.48	1.24	84.44	0.56	1.04	0.68
民眾查詢系統	82.16	0.41	85.56	0.56	-3.40	-0.15
軟硬體設施(不含民眾查詢系統)	87.14	1.24	86.45	0.73	0.69	0.51

三、三成五民眾今年內曾瀏覽過本院網站，其中以法務或律師助理上網率最高為 52.83%，其次為代書或代書助理 40.00%

回收的 241 份問卷中僅有 35.27% 的民眾今年內曾瀏覽過本院網站，其中以法務或律師助理最高為 52.83%；其次為代書或代書助理 40.00%。(詳表 4)

四、瀏覽過本院網站民眾，認為提供足夠的各項資訊及訴訟協助者有 87.06%

瀏覽過本院網站的民眾中，有 87.06% 的民眾認為本院網站已提供足夠的資訊及訴訟協助；知道本院提供「法院開庭進度查詢 APP」服務者有 51.76%，使用過「法院開庭進度查詢 APP」者占 27.27%，其中滿意度為 83.33%，不滿意者為 16.67%；對網站的總體評價感覺佳者為 91.76%，認為尚可者為 5.88%。(詳表 4)

五、統計結果表

表 1 民眾對法院行政服務品質意見調查回收情形

場所別：本院 中華民國 102 年 9 月 單位：份；%

身 分 別	合 計		自 行 填 報		訪 查	
	回 收 份 數	分 配 比	回 收 份 數	分 配 比	回 收 份 數	分 配 比
總 計	241	100.00	161	66.80	80	33.20
原 告 或 聲 請 人	24	100.00	11	45.83	13	54.17
被 告 或 相 對 人	16	100.00	10	62.50	6	37.50
證 人	16	100.00	10	62.50	6	37.50
律 師	55	100.00	46	83.64	9	16.36
法 務 或 律 師 助 理	53	100.00	34	64.15	19	35.85
代 書 或 代 書 助 理	5	100.00	4	80.00	1	20.00
一 般 洽 公 民 眾 其 他	72	100.00	46	63.89	26	36.11

表 2 民眾到各行政單位洽公次數—臺灣高等法院臺中分院

場所別：本院 中華民國 102 年 9 月 單位：人次；%

項 目 別	總 計 (人次)	原 告 或 聲 請 人	被 告 或 相 對 人	證 人	律 師	法 務 或 律 師 助 理	代 書 或 代 書 助 理	一 般 洽 公 民 眾	其 他
總 計	360	10.28	7.78	8.06	20.56	22.78	1.39	29.17	
按洽公單位(人員)分									
聯合服務中心	129	13.18	8.53	6.20	8.53	29.46	1.55	32.56	
閱 卷 室	86	2.33	2.33	3.49	51.16	36.05	1.16	3.49	
法 警	75	12.00	9.33	13.33	14.67	6.67	2.67	41.33	
志 工	70	12.86	11.43	11.43	11.43	11.43		41.43	
其 他 單 位									

表 3 民眾對各項行政服務品質的看法—臺灣高等法院臺中分院（本年與上年比較）

場所別：本院

中華民國 102 年 9 月

單位：%；百分點

項 目 別	本月			上年同月			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	89.63	9.78	0.59	90.12	9.41	0.47	-0.49	0.37	0.12
服務品質計	94.61	5.39		95.26	4.55	0.18	-0.65	0.84	-0.18
服務態度	94.61	5.39		96.72	3.28		-2.11	2.11	
辦事效率	93.78	6.22		95.08	4.37	0.55	-1.30	1.85	-0.55
專業知識	95.44	4.56		93.99	6.01		1.45	-1.45	
軟硬體設施計	85.89	13.07	1.04	86.23	13.09	0.69	-0.34	-0.02	0.35
環境的整潔及舒適	88.80	10.79	0.41	89.07	10.93		-0.27	-0.14	0.41
硬體設施及空間配置	87.14	10.79	2.07	85.79	12.57	1.64	1.35	-1.78	0.43
各種書狀範例	85.48	13.28	1.24	84.44	15.00	0.56	1.04	-1.72	0.68
民眾查詢系統	82.16	17.43	0.41	85.56	13.89	0.56	-3.40	3.54	-0.15

表 4 民眾對法院資訊網站服務功能的看法—臺灣高等法院臺中分院

場所別：本院

中華民國 102 年 9 月

單位：人次；%

身 分 別	今年內是否曾使用法院網站				網站提供之各項資訊及訴訟協助是否足夠		
	是 (人次)	百分比	否 (人次)	百分比	填寫人次	是	否
總 計	85	35.27	156	64.73	85	87.06	12.94
原告或聲請人	6	25.00	18	75.00	6	66.67	33.33
被告或相對人	3	18.75	13	81.25	3	100.00	
證 人	5	31.25	11	68.75	5	80.00	20.00
律 師	13	23.64	42	76.36	13	92.31	7.69
法務或律師助理	28	52.83	25	47.17	28	89.29	10.71
代書或代書助理	2	40.00	3	60.00	2		100.00
一般洽公民眾 其 他	28	38.89	44	61.11	28	92.86	7.14

表 4 民眾對法院資訊網站服務功能的看法(續)—臺灣高等法院臺中分院

身 份 別	是否知道「法院開庭進度查詢 APP」服務			是否使用過「法院開庭進度查詢 APP」服務		
	填寫人次	知道(%)	不知道(%)	填寫人 次	使用過(%)	沒用過(%)
總 計	85	51.76	48.24	44	27.27	72.73
原告或聲請人	6	16.67	83.33	1		100.00
被告或相對人	3	33.33	66.67	1	100.00	
證 人	5	20.00	80.00	1		100.00
律 師	13	84.62	15.38	11	18.18	81.82
法務或律師助理	28	60.71	39.29	17	23.53	76.47
代書或代書助理	2	50.00	50.00	1	100.00	
一般洽公民眾	28	42.86	57.14	12	33.33	66.67
其 他						

表 4 民眾對法院資訊網站服務功能的看法(續完)—臺灣高等法院臺中分院

場所別：本院

中 華 民 國 102 年 9 月

單位：人次；%

身 分 別	使用過「法院開庭進度查詢 APP」滿意情形			對 網 站 總 體 評 價			
	填寫人次	滿意(%)	不滿意(%)	填寫人 次	佳	尚可	需改進
總 計	12	83.33	16.67	85	91.76	5.88	2.35
原告或聲請人				6	100.00		
被告或相對人	1	100.00		3	100.00		
證 人				5	80.00	20.00	
律 師	2	50.00	50.00	13	84.62	7.69	7.69
法務或律師助理	4	100.00		28	96.43	3.57	
代書或代書助理	1	100.00		2	50.00	50.00	
一般洽公民眾	4	75.00	25.00	28	92.86	3.57	3.57
其 他							

六、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」，民眾對各項行政服務及本院網站服務功能建議事項，彙整如表 5，服務人員滿意事蹟，彙整如表 6，對本院提供訴訟關係人「法院開庭進度查詢 APP 軟體」服務，用過但不滿意及知道沒用過原因，彙總如表 7。

表 5 民眾對本院行政服務之建議事項

中華民國 102 年 9 月 1 日至 30 日

項目	意見及建議	反映人次	受理意見單位
硬體設施空間配置	停車太不方便	1	總務科
	因地震龜裂之牆壁尚未修復，不雅觀	2	總務科
	法庭前走道當事人休息區炎熱，建議加裝冷氣或壁扇供使用	1	總務科
提供的各種書狀範例	不夠貼切，解釋不清	1	訴訟輔導科
	書狀格式開啟過慢	1	訴訟輔導科
提供查詢及訴訟協助功能	需加強，更明瞭易懂	1	資訊室
	相關案例判決說明	1	資訊室
	司法院網站常常無法開啟	1	資訊室
	查詢案號的限制可再便民一些，會更貼近民眾的心	1	資訊室
	上網後要查詢的資料沒詳細告知	1	資訊室
	要仔細告知民眾如何查詢	1	資訊室
其他	主文公告更新速度可再快一點	1	研考科
	為保護被害人(原告)，請不要顯示原告之個人資料	1	其他

表 6 民眾對本院行政服務人員滿意之事蹟

中華民國 102 年 9 月 1 日至 30 日

場所別	民眾反映服務優良人員及事蹟	反映人次
法警	管制室態度良好	1
	很好，院內人員態度都很友善	2

表 7 法院開庭進度查詢 APP 軟體使用情形

中華民國 102 年 9 月 1 日至 30 日

法院開庭進度查詢 APP 軟體用過但不滿意及知道沒用過原因	反映人次
常常連不上，要重灌 APP 才可再使用。	1
因並未提供 Iphone 系統 app，因此無法下載	1
不常用，所以沒用。	1
沒智慧型手機	1
無急迫需要	1
沒有需求	1
不會用	1
手機無網路開通	1
利用電腦較為方便	1