

「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

100 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 195 份，其中由民眾自行填寫 115 份，占 58.97%，由本院志工訪查 80 份，占 41.03%，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 195 份，其中填表人以律師 54 份最多，占 27.69%；法務或律師助理 52 份次之，占 26.67%（詳表 1），而洽公單位以聯合服務中心 110 人次居多，占 33.95%。

二、行政服務品質滿意程度分析

（一）總體表現滿意者為 93.99%，較去年 9 月調查提升 2.35 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 93.99%，普通者占 5.86%，不滿意者占 0.15%，整體滿意度較去年同月調查提升了 2.35 個百分點，不滿意度則降了 0.47 個百分點。（詳表 2）

單位：%；百分點

100 年 9 月		99 年 9 月		增減比較	
滿意	不滿意	滿意	不滿意	滿意	不滿意
93.99	0.15	91.64	0.62	2.35	-0.47

（二）民眾對行政人員服務品質滿意度為 95.73%

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 95.73%，較去年同月調查提升了 0.61 個百分點，其中以行政人員的辦事效率提升 1.51 個百分點為最多；而民眾對本院行政人員的服務品質無不滿意情形，與去年同月調查降了 0.63 個百分點，其中以行政人員的辦事效率降了 1.89 個百分點。（詳表 2）

單位：% ；百分點

項 目 別	100 年 9 月		99 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	95.73		95.12	0.63	0.61	-0.63
服務態度	96.41		97.17		-0.76	
辦事效率	95.38		93.87	1.89	1.51	-1.89
專業知識	95.38		94.31		1.07	

（三）軟硬體設施滿意度為 92.65%

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 92.65%，較去年同月調查提升 3.68 個百分點，其中以各類書狀範例提升 6.83 個百分點為最多；而不滿意度為 0.26%，較去年同月調查降了 0.35 個百分點，惟以硬體設施及空間配置不滿意度提高了 1.03 個百分點。（詳表 2）

單位：% ；百分點單位：

項 目 別	100 年 9 月		99 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	92.65	0.26	88.97	0.61	3.68	-0.35
環境的整潔及舒適	94.36		96.70		-2.34	
硬體設施及空間配置	93.33	1.03	89.57		3.76	1.03
各種書狀範例	91.98		85.15	0.50	6.83	-0.50
民眾查詢系統	90.81		84.00	2.00	6.81	-2.00
軟硬體設施(不含民眾查詢系統)	93.24	0.35	90.56	0.16	2.68	0.19

三、五成九民眾今年內曾瀏覽過本院網站，其中以代書或代書助理與其他(陪同及代理人)上網率最高為 100%，其次為法務或律師助理為 76.92%

回收的 195 份問卷中僅有 59.69%的民眾今年內曾瀏覽過本院網站，其中以代書或代書助理與其他(陪同及代理人)最高為 100%；其次為法務或律師助理為 76.92%，律師為 74.07%再次之。

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 92.04%

瀏覽過本院網站的民眾中，有 92.04%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「案件進度查詢」服務者有 66.67%，其中使用過「案件進度查詢」的滿意度為 100%；對網站的總體評價感覺佳者為 91.82%，認為尚可者為 7.27%，認為需改進者為 0.91%。(詳表 3)

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—臺灣高等法院臺中分院

場所別：本院		中 華 民 國 100 年 9 月 1 日 至 30 日				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	195	100.00	115	58.97	80	41.03	
告 或 聲 請 人	23	100.00	8	34.78	15	65.22	
相 對 人	19	100.00	3	15.79	16	84.21	
證 人	6	100.00	3	50.00	3	50.00	
律 師	54	100.00	44	81.48	10	18.52	
法務或律師助理	52	100.00	36	69.23	16	30.77	
代書或代書助理	1	100.00			1	100.00	
一 般 洽 公 民 眾	38	100.00	21	55.26	17	44.74	
其 他	2	100.00			2	100.00	

表 2 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 100 年 9 月 1 日 至 30 日						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	93.99	5.86	0.15	91.64	7.74	0.62	2.35	-1.88	-0.47	
服 務 品 質 計	95.73	4.27		95.12	4.25	0.63	0.61	0.02	-0.63	
服 務 態 度	96.41	3.59		97.17	2.83		-0.76	0.76		
辦 事 效 率	95.38	4.62		93.87	4.25	1.89	1.51	0.37	-1.89	
專 業 知 識	95.38	4.62		94.31	5.69		1.07	-1.07		
軟 硬 體 設 施 計	92.65	7.09	0.26	88.97	10.42	0.61	3.68	-3.33	-0.35	
環 境 的 整 潔 及 舒 適	94.36	5.64		96.70	3.30		-2.34	2.34		
硬 體 設 施 及 空 間 配 置	93.33	5.64	1.03	89.57	10.43		3.76	-4.79	1.03	
各 種 書 狀 範 例	91.98	8.02		85.15	14.36	0.50	6.83	-6.34	-0.50	
民 眾 查 詢 系 統	90.81	9.19		84.00	14.00	2.00	6.81	-4.81	-2.00	

表 3 民眾對本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 100 年 9 月 1 日 至 30 日

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		否		填寫人次	是	否
	(人次)	百分比	(人次)	百分比			
總 計	114	59.69	77	40.31	113	92.04	7.96
原告或聲請人	8	34.78	15	65.22	7	57.14	42.86
被告或相對人	1	5.88	16	94.12	1	100.00	
證 人	1	16.67	5	83.33	1	100.00	
律 師	40	74.07	14	25.93	40	92.50	7.50
法務或律師助理	40	76.92	12	23.08	40	97.50	2.50
代書或代書助理	1	100.00			1	100.00	
一般洽公民眾	21	58.33	15	41.67	21	90.48	9.52
其 他	2	100.00			2	100.00	

表 3 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

場所別：本院

中 華 民 國 100 年 9 月 1 日 至 30 日

單位：人次；%

身 份 別	是否知道「案件進度查詢」服務			是否使用過「案件進度查詢」服務		
	填寫人次	知道(%)	不知道(%)	填寫人次	使用過(%)	沒用過(%)
總 計	114	66.67	33.33	76	38.16	61.84
原告或聲請人	8	25.00	75.00	2	50.00	50.00
被告或相對人	1	100.00		1		100.00
證 人	1		100.00			
律 師	40	70.00	30.00	28	46.43	53.57
法務或律師助理	40	80.00	20.00	32	28.13	71.88
代書或代書助理	1	100.00		1		100.00
一般洽公民眾	21	52.38	47.62	11	45.45	54.55
其 他	2	50.00	50.00	1	100.00	

表 3 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 100 年 9 月 1 日 至 30 日

單位：人次；%

身 分 別	使用過「案件進度查詢」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	29	100.00		110	91.82	7.27	0.91
原告或聲請人	1	100.00		7	100.00		
被告或相對人							
證 人				1	100.00		
律 師	13	100.00		39	89.74	7.69	2.56
法務或律師助理	9	100.00		39	87.18	12.82	
代書或代書助理				1	100.00		
一般洽公民眾	5	100.00		21	100.00		
其 他	1	100.00		2	100.00		

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，本院均妥善處理完竣，彙整如表 4，服務人員滿意事蹟彙整如表 5。

表 4 民眾對本院行政服務之建議事項

中 華 民 國 100 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
民眾查詢系統	增訴訟程序問題諮詢	1	訴訟輔導科
	法拍屋資料更新太慢	1	訴訟輔導科
本院網站服務功能	雖網站已改善甚多，但仍常有無法查詢之狀況，或許針對網站之流量須加大及硬體之設置，才能快速又便利查詢	1	資訊室
	有時網站書狀上傳區進不去或司法院網站無法開啟	1	資訊室
	網站已提供各項資訊查詢及各項訴訟協助，但有時會當機	2	資訊室
	網站總體評價極需改進問題為常當機	1	資訊室
硬體設施空間配置	只能在馬路邊下車，再走樓梯進法院，下雨天很不方便	1	總務科
	閱卷室影印機數量太少	1	訴訟輔導科
其他	影印不方便，且影印機常壞掉	1	訴訟輔導科
	二院法庭區樓層標示紊亂，應共同製作統一看板為適當	2	總務科
	開庭、訊問時間太過冗長	2	研考科
	大廳 X 光機前，未設身心障礙人士及四輪代步車專用斜坡道，致無法順利前進，且送貨推車也不方便上下，實施作一缺口以利其上下。	1	總務科
	飲水機請改用三孔冷溫熱較妥適，較乾淨，沖牛奶比較方便使用。	1	總務科
	服務中心前中庭密閉不通風太炎熱	1	總務科

表 5 民眾對本院行政服務人員滿意之事蹟

中 華 民 國 100 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
訴訟輔導科	閱卷室人員服務態度親切，並能適切提供意見	1
訴訟輔導科	親切感十足，有人性化	1
訴訟輔導科	一直進步中，感謝服務	1
訴訟輔導科	還改進空間	1
訴訟輔導科、法警	很好、滿意，繼續保持	7
訴訟輔導科、法警	尚可	1
訴訟輔導科、法警	尚在觀察	1