

「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

98 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 255 份，其中由民眾自行填寫 172 份，占 67.45%，由本院志工訪查 83 份，占 32.55%，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 255 份，其中填表人以法務或律師助理 69 份最多，占 27.06%；一般洽公民眾 68 份次之，占 26.67%（詳表 1），而洽公單位以聯合服務中心 190 人次居多，占 51.35%。

二、行政服務品質滿意程度分析

（一）總體表現滿意者為 92.58%，較去年 9 月調查提升 1.98 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 92.58%，普通者占 6.86%，不滿意者占 0.56%，整體滿意度較去年同月調查提升了 1.98 個百分點，不滿意度則降了 0.11 個百分點。（詳表 2）

單位：% ；百分點

98 年 9 月		97 年 9 月		增減比較	
滿意	不滿意	滿意	不滿意	滿意	不滿意
92.58	0.56	90.60	0.67	1.98	-0.11

（二）民眾對行政人員服務品質滿意度為 94.38%

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 94.38%，較去年同月調查提升了 0.16 個百分點，其中以行政人員的專業知識提升 1.15 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度為 0.13%，與去年同月調查相同。（詳表 2）

單位：% ；百分點

項 目 別	98 年 9 月		97 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	94.38	0.13	94.22	0.13	0.16	
服務態度	94.90		94.64		0.26	
辦事效率	93.73	0.39	94.64		-0.91	0.39
專業知識	94.51		93.36	0.39	1.15	-0.39

（三）軟硬體設施滿意度為 91.22%

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 91.22%，較去年同月調查提升了 3.41 個百分點，其中以民眾查詢系統提升了 8.06 個百分點為最多；而不滿意度為 0.89%，較去年同月調查降了 0.2 個百分點，惟以環境的整潔及舒適不滿意度提高了 0.8 個百分點。（詳表 2）

單位：% ；百分點

項 目 別	98 年 9 月		97 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	91.22	0.89	87.81	1.09	3.41	-0.20
環境的整潔及舒適	94.12	1.18	93.08	0.38	1.04	0.80
硬體設施及空間配置	89.72	1.19	89.84	0.78	-0.12	0.41
各種書狀範例	90.51	0.04	85.48	0.81	5.03	-0.41
民眾查詢系統	90.51	0.79	82.45	2.45	8.06	-1.66
軟硬體設施(不含民眾查詢系統)	91.46	0.92	89.53	0.65	1.93	0.27

三、四成五民眾今年內曾瀏覽過本院網站，其中以律師上網率最高為 84%

回收的 255 份問卷中僅有 45.10% 的民眾今年內曾瀏覽過本院網站，其中以律師最高為 84% ；其次為法務或律師助理為 79.71% 。

四、瀏覽過本院網站民眾，認為提供足夠資訊者有 90.09% ，訴訟協助及業務宣導足夠者為 91.15%

瀏覽過本院網站的民眾中，有 90.09% 的民眾認為本院網站已提供足夠的資訊；91.15% 的民眾認為本院網站提供之訴訟協助及業務宣導已足夠；對網站的總體評價感覺佳者為 83.19% ，認為尚可者為 15.93% ，認為需改進者為 0.88% 。（詳表 3）

五、民眾對司法規費繳費機制滿意者 93.51%

回收 255 件問卷中，有 231 人對司法規費可透過金融機構臨櫃繳款、ATM 及網路轉帳、便利商店代收，表示滿意有 93.51% ，不滿意者 6.49% 。（詳表 4）

六、統計結果表

表 1 民眾對本院行政服務品質意見調查表回收情形

中 華 民 國 98 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	255	100.00	172	67.45	83	32.55	
原告或聲請人	32	100.00	18	56.25	14	43.75	
被告或相對人	36	100.00	19	52.78	17	47.22	
證 人	22	100.00	17	77.27	5	22.73	
律 師	25	100.00	19	76.00	6	24.00	
法務或律師助理	69	100.00	46	66.67	23	33.33	
代書或代書助理	3	100.00	3	100.00			
一般洽公民眾	68	100.00	50	73.53	18	26.47	
其 他							

表 2 民眾對本院各項行政服務品質的看法—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
總 計	92.58	6.86	0.56	90.60	8.73	0.67	1.98	-1.87	-0.11
服 務 品 質 計	94.38	5.49	0.13	94.22	5.66	0.13	0.16	-0.17	
服 務 態 度	94.90	5.10		94.64	5.36		0.26	-0.26	
辦 事 效 率	93.73	5.88	0.39	94.64	5.36		-0.91	0.52	0.39
專 業 知 識	94.51	5.49		93.36	6.25	0.39	1.15	-0.76	-0.39
軟 硬 體 設 施 計	91.22	7.89	0.89	87.81	11.10	1.09	3.41	-3.21	-0.20
環 境 的 整 潔 及 舒 適	94.12	4.71	1.18	93.08	6.54	0.38	1.04	-1.83	0.80
硬 體 設 施 及 空 間 配 置	89.72	9.09	1.19	89.84	9.38	0.78	-0.12	-0.29	0.41
各 種 書 狀 範 例	90.51	9.09	0.40	85.48	13.71	0.81	5.03	-4.62	-0.41
民 眾 查 詢 系 統	90.51	8.70	0.79	82.45	15.10	2.45	8.06	-6.40	-1.66

表 3 民眾對本院資訊網站服務功能的看法

中 華 民 國 98 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 是 否 足 夠		
	是		否		填寫人次	是	否
	(人次)	百分比	(人次)	百分比			
總 計	115	45.10	140	54.90	111	90.09	9.91
原 告 或 聲 請 人	7	21.88	25	78.13	7	85.71	14.29
被 告 或 相 對 人	11	30.56	25	69.44	10	80.00	20.00
證 人	4	18.18	18	81.82	4	100.00	
律 師	21	84.00	4	16.00	21	95.24	4.76
法 務 或 律 師 助 理	55	79.71	14	20.29	52	86.54	13.46
代 書 或 代 書 助 理	2	66.67	1	33.33	2	100.00	
一 般 洽 公 民 眾	15	22.06	53	77.94	15	100.00	
其 他							

表 3 民眾對本院資訊網站服務功能的看法(續)

中 華 民 國 98 年 9 月 1 日 至 30 日

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	113	91.15	8.85	113	83.19	15.93	0.88
原 告 或 聲 請 人	7	100.00		7	71.43	28.57	
被 告 或 相 對 人	11	72.73	27.27	10	60.00	40.00	
證 人	4	75.00	25.00	4	75.00	25.00	
律 師	21	95.24	4.76	20	80.00	15.00	5.00
法 務 或 律 師 助 理	53	90.57	9.43	55	87.27	12.73	
代 書 或 代 書 助 理	2	100.00		2	50.00	50.00	
一 般 洽 公 民 眾	15	100.00		15	100.00		
其 他							

表 4 民眾對司法規費繳費機制滿意情形

場所別：本院

中 華 民 國 98 年 9 月 1 日 至 30 日

單 位：人次；%

身 分 別	對 繳 費 機 制 是 否 滿 意		
	填寫人次	是	否
總 計	231	93.51	6.49
原 告 或 聲 請 人	29	86.21	13.79
被 告 或 相 對 人	32	93.75	6.25
證 人	18	94.44	5.56
律 師	24	91.67	8.33
法 務 或 律 師 助 理	67	94.03	5.97
代 書 或 代 書 助 理	3	100.00	
一 般 洽 公 民 眾	58	96.55	3.45
其 他			

七、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 5，服務人員滿意事蹟彙整如表 6。

表 5 民眾對本院行政服務之建議事項

中 華 民 國 98 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
辦事效率	未準時開庭	1	民、刑事科
環境的整潔及舒適	廁所不夠乾淨有異味	1	總務科
	廁所衛生紙用完，未立即補充	1	總務科
硬體設施空間配置	書記官辦公室太偏僻，很難找尋。	1	總務科
	大廳冷氣不冷	1	總務科
民眾查詢系統	太慢	1	資訊室
	判決主文不能當天查詢	1	民、刑事科、資訊室
本院網站服務功能	案號查詢	1	資訊室
	不夠簡易	1	資訊室
	主文公告太慢	1	民、刑事科、資訊室
	開庭進度常常連不上	1	資訊室
本院網站服務功能	消費者債務處理需加強及增加服務功能	1	資訊室
其他	走道空氣須流通	1	總務科
	網站不穩定，常掛點	1	資訊室
	禮股書記官辦公室太偏僻，很難找尋。	1	總務科
	科室位置圖標示不清	1	總務科
	電話查詢案號服務	1	訴訟輔導科
	要節能減碳何不開放至地下室樓梯，為了一層樓有時要等很久的電梯，貴院施行的節能減減碳，很矛盾又奇怪？	1	法警室
	開庭沒考慮人民對法律的公正性	1	民事科

表 5 民眾對法院行政服務之建議事項(續)

中 華 民 國 98 年 9 月 1 日至 30 日

其他	閱卷時，請準時配合律師或當事人之聲請。	1	訴訟輔導科
	一樓洗手間標示不清，字跡太小，常有男子進入女廁內。	1	總務科
	樓上路標不明顯	1	總務科
	案號希望可以電話查詢	1	訴訟輔導科
	資料更新速度要快	1	訴訟輔導科
	評議制，能否改為陪審制？	1	刑事科
司法規費繳費機制	要手續費	1	資訊室
	金額太小	1	資訊室
	不知有此項服務	3	資訊室
	便利商店繳費入帳太慢，常造成當事人已繳費法院卻未收到之困擾	1	資訊室
	僅台銀一家	1	資訊室
	沒需要也沒習慣	1	資訊室

表 6 民眾對本院行政服務人員滿意之事蹟

中 華 民 國 98 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	很好	1