

# 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

107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%（詳表1）。茲將調查結果摘述如下：

## 一、調查表回收情形

本次回收調查表共計195份，其中填表人以法務或律師助理73份最多，占37.44%；律師41份次之，占21.03%（詳表1）。洽公接觸單位別（或人員）以聯合服務中心113人次最多，占30.87%（詳表2）。

表1 民眾對法院行政服務品質意見調查回收情形

身分別	中華民國 107 年 9 月					
	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
原告或聲請人	14	100.00	4	28.57	10	71.43
被告或相對人	15	100.00			15	100.00
證人	4	100.00			4	100.00
律師	41	100.00	31	75.61	10	24.39
法務或律師助理	73	100.00	64	87.67	9	12.33
地政士或其助理	2	100.00	2	100.00		
一般洽公民眾	39	100.00	11	28.21	28	71.79
其他	7	100.00	3	42.86	4	57.14

表2 調查期間民眾到各行政單位洽公次數

項目別	中華民國 107 年 9 月								
	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	地政士 或其助理	一般洽 公民眾	其他
總計	366	9.02	9.29	3.01	20.77	30.33	0.82	22.95	3.83
按洽公單位(人員)分									
聯合服務中心	113	5.31	3.54	1.77	15.04	48.67	1.77	23.01	0.88
閱卷室	92	2.17	2.17		32.61	48.91	1.09	9.78	3.26
法警	69	13.04	15.94	5.80	14.49	8.70		36.23	5.80
志工	62	11.29	16.13	6.45	12.90	8.06		38.71	6.45
庭務員	29	31.03	24.14	3.45	34.48				6.90
其他單位	1				100.00				

## 二、各項行政服務品質滿意程度分析

調查結果顯示，民眾對法院行政服務總體表現之滿意度為96.43%，不滿意度0.13%，感到普通者占3.44%。其中，行政人員服務品質滿意度為98.46%，而軟硬體設施品質則為94.88%（詳表3）。

細究各項滿意度，民眾對「行政人員的服務態度」滿意度最高，為 98.97%；滿意度最低者係「司法多元支付繳費」，為 94.15%；民眾表示不滿意的項目有「司法多元支付繳費便民服務」及「環境的整潔及舒適」，不滿意度分別為 0.53%及 0.51%（詳表 4、表 5）。

依受訪者身分別觀察，「被告或相對人」、「地政士或其助理」及「其他」對法院行政服務總體表現之滿意度最高，均為 100.00%；「原告或聲請人」滿意度則較低，為 92.59%，其對服務品質滿意度為 92.86%、軟硬體設施滿意度為 92.42%（詳表 4、表 5）。

表 3 民眾對各項行政服務品質的看法

項目別	中華民國 107 年 9 月											
	總計		很滿意		滿意		普通		不滿意		很不滿意	
	人次	%	人次	%	人次	%	人次	%	人次	%	人次	%
<b>總計</b>	<b>1,539</b>	<b>100.00</b>	<b>914</b>	<b>59.39</b>	<b>570</b>	<b>37.04</b>	<b>53</b>	<b>3.44</b>	<b>1</b>	<b>0.06</b>	<b>1</b>	<b>0.06</b>
總計 (不含民眾查詢系統)	1,350	100.00	810	60.00	493	36.52	45	3.33	1	0.07	1	0.07
<b>服務品質計</b>	<b>585</b>	<b>100.00</b>	<b>379</b>	<b>64.79</b>	<b>197</b>	<b>33.68</b>	<b>9</b>	<b>1.54</b>				
行政人員的服務態度	195	100.00	129	66.15	64	32.82	2	1.03				
行政人員的辦事效率	195	100.00	127	65.13	65	33.33	3	1.54				
行政人員的專業知識	195	100.00	123	63.08	68	34.87	4	2.05				
<b>軟硬體設施計</b>	<b>954</b>	<b>100.00</b>	<b>535</b>	<b>56.08</b>	<b>373</b>	<b>39.10</b>	<b>44</b>	<b>4.61</b>	<b>1</b>	<b>0.10</b>	<b>1</b>	<b>0.10</b>
軟硬體設施計 (不含民眾查詢系統)	765	100.00	431	56.34	296	38.69	36	4.71	1	0.13	1	0.13
環境的整潔及舒適	195	100.00	119	61.03	68	34.87	7	3.59	1	0.51		
硬體設施及空間配置	193	100.00	107	55.44	77	39.90	9	4.66				
各種書狀範例	189	100.00	104	55.03	75	39.68	10	5.29				
民眾查詢系統	189	100.00	104	55.03	77	40.74	8	4.23				
司法多元支付繳費	188	100.00	101	53.72	76	40.43	10	5.32			1	0.53
便民服務												

表 4 民眾對行政人員服務品質之滿意度（按身分別）

項目別	中華民國 107 年 9 月											
	總計		總計 (不含查詢系統)		服務品質計		服務態度		辦事效率		專業知識	
	滿意	不滿意	滿意	不滿意	滿意	不滿意	滿意	不滿意	滿意	不滿意	滿意	不滿意
總計	96.43	0.13	96.52	0.15	98.46		98.97		98.46		97.95	
原告或聲請人	92.59		92.63		92.86		92.86		92.86		92.86	
被告或相對人	100.00		100.00		100.00		100.00		100.00		100.00	
證人	96.55		96.15		100.00		100.00		100.00		100.00	
律師	95.11	0.61	95.80	0.70	99.19		100.00		100.00		97.56	
法務或律師助理	98.26		98.42		100.00		100.00		100.00		100.00	
地政士或其助理	100.00		100.00		100.00		100.00		100.00		100.00	
一般洽公民眾	93.49		92.96		95.73		97.44		94.87		94.87	
其他	100.00		100.00		100.00		100.00		100.00		100.00	

表 5 民眾對軟硬體設施之滿意度（按身分別）

中華民國 107 年 9 月

單位：%

身分別	軟硬體設施計		軟硬體設施計 (不含查詢系統)		環境的 整潔舒適感		硬體設施及 空間配置		各種書狀範例		民眾查詢系統		司法多元支付 繳費便民服務	
	滿意	不滿意	滿意	不滿意	滿意	不滿意	滿意	不滿意	滿意	不滿意	滿意	不滿意	滿意	不滿意
總計	95.18	0.21	95.03	0.26	95.90	0.51	95.34		94.71		95.77		94.15	0.53
原告或聲請人	92.42		92.45		92.86		92.31		92.31		92.31		92.31	
被告或相對人	100.00		100.00		100.00		100.00		100.00		100.00		100.00	
證人	94.12		92.86		100.00		100.00		100.00		100.00		66.67	
律師	92.65	0.98	93.25	1.23	97.56	2.44	95.12		92.50		90.24		87.80	2.44
法務或律師助理	97.20		97.20		97.26		98.61		95.77		97.18		97.14	
地政士或其助理	100.00		100.00		100.00		100.00		100.00		100.00		100.00	
一般洽公民眾	92.11		90.85		89.74		87.18		92.11		97.30		94.59	
其他	100.00		100.00		100.00		100.00		100.00		100.00		100.00	

依民眾對洽公單位別（或人員）之滿意度觀察，民眾對「閱卷室」、「法警」及「庭務員」的服務態度、辦事效率、專業知識之滿意度均為 100.00%，對「聯合服務中心」的服務態度、專業知識之滿意度亦為 100.00%，對其辦事效率滿意度則為 97.83%。（詳表 6）。

表 6 各行政單位的服務品質

中華民國 107 年 9 月

單位：人次；%

洽公單位	合計			服務態度			辦事效率			專業知識		
	人次	滿意	不滿意	人次	滿意	不滿意	人次	滿意	不滿意	人次	滿意	不滿意
總計	282	99.65		94	100.00		94	98.94		94	100.00	
聯合服務中心	138	99.28		46	100.00		46	97.83		46	100.00	
閱卷室	132	100.00		44	100.00		44	100.00		44	100.00	
法警	6	100.00		2	100.00		2	100.00		2	100.00	
庭務員	6	100.00		2	100.00		2	100.00		2	100.00	

註：本表僅統計民眾勾選 1 項洽公單位之滿意度

### 三、法院資訊網站服務滿意度

受訪者中，有 191 人次填寫對法院資訊網站服務功能的看法，其中 116 人次（占 60.73%）表示今年內曾使用過法院網站，「法務或律師助理」使用比率 83.33% 最高，「律師」70.00% 次之，「地政士或其助理」為 50.00%。而法院網站資訊之充足性方面，有 90.91% 表示有助於訴訟之準備與進行，9.09% 認為法院網站資訊及訴訟協助仍有不足，「被告或相對人」、「證人」、「地政士或其助理」及「其他」等民眾均認為網站資訊足以協助訴訟進行（詳表 7）。

表 7 民眾對法院資訊網站服務功能充足性之評價

中華民國 107 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		否		填寫人次	是	否
	人次	百分比	人次	百分比			
總計	116	60.73	75	39.27	110	90.91	9.09
原告或聲請人	6	42.86	8	57.14	5	80.00	20.00
被告或相對人	3	20.00	12	80.00	3	100.00	
證人	1	25.00	3	75.00	1	100.00	
律師	28	70.00	12	30.00	26	88.46	11.54
法務或律師助理	60	83.33	12	16.67	58	91.38	8.62
地政士或其助理	1	50.00	1	50.00	1	100.00	
一般洽公民眾	13	35.14	24	64.86	12	91.67	8.33
其他	4	57.14	3	42.86	4	100.00	

在「法院開庭進度查詢 APP」服務使用方面，有 168 人次受訪者填寫此問項，其中 86 人次知道有此 APP 服務且有使用過，滿意度 98.84%，較 106 年同期之 90.28% 增加 8.56 個百分點；另有 46 人次（27.38%）不知道有此 APP 服務，36 人次（21.43%）知道有此服務但沒使用過。填復此問項最多者為法務或律師助理（67 人次），滿意度 100.00%（詳表 8）。

表 8 民眾對法院開庭進度查詢 APP 服務之使用情形

中華民國 107 年 9 月

單位：人次(%)

身份別	「法院開庭進度查詢 APP」服務				
	填寫人次	知道且使用過		知道但沒用過	不知道
		滿意	不滿意		
總計	168(100.00)	85(98.84)	1(1.16)	36(21.43)	46(27.38)
原告或聲請人	11(6.55)	4(100.00)		2(18.18)	5(45.45)
被告或相對人	12(7.14)	2(100.00)		2(16.67)	8(66.67)
證人	2(1.19)			1(50.00)	1(50.00)
律師	36(21.43)	26(96.30)	1(3.70)	7(19.44)	2(5.56)
法務或律師助理	67(39.88)	44(100.00)		17(25.37)	6(8.96)
地政士或其助理	1(0.60)			1(100.00)	
一般洽公民眾	32(19.05)	8(100.00)		4(12.50)	20(62.50)
其他	7(4.17)	1(100.00)		2(28.57)	4(57.14)

在「法院案件進度查詢 APP」服務使用方面，有 164 人次受訪者填寫此問項，其中 80 人次知道有此 APP 服務且有使用過，滿意度 97.50%，較 106 年同期之 94.34% 增加 3.16 個百分點；另有 46 人次（28.05%）不知道有此 APP 服務，38 人次（23.17%）知道有此服務但沒使用過。填復此問項最多者為法務或律師助理（66 人次），滿意度為 100.00%（詳表 9）。

表 9 民眾對法院案件進度查詢 APP 服務之使用情形

中華民國 107 年 9 月

單位：人次(%)

身份別	「法院案件進度查詢 APP」服務				
	填寫人次	知道且使用過		知道但沒用過	不知道
		滿意	不滿意		
總計	164(100.00)	78(97.50)	2(2.50)	38(23.17)	46(28.05)
原告或聲請人	10(6.10)	3(100.00)		2(20.00)	5(50.00)
被告或相對人	12(7.32)			3(25.00)	9(75.00)
證人	2(1.22)			1(50.00)	1(50.00)
律師	36(21.95)	24(92.31)	2(7.69)	8(22.22)	2(5.56)
法務或律師助理	66(40.24)	42(100.00)		18(27.27)	6(9.09)
地政士或其助理	1(0.61)			1(100.00)	
一般洽公民眾	30(18.29)	8(100.00)		4(13.33)	18(60.00)
其他	7(4.27)	1(100.00)		1(14.29)	5(71.43)

在「線上起訴」服務使用方面，有 159 人次受訪者填寫此問項，其中 83 人次（52.20%）知道此服務但沒使用過，46 人次（28.93%）不知道有此服務，30 人次知道有此線上起訴服務且有使用過，滿意度 96.67%。填復此問項最多者為法務或律師助理（66 人次），滿意度 94.74%（詳表 10）。

表 10 民眾對線上起訴服務之使用情形

中華民國 107 年 9 月

單位：人次(%)

身份別	「線上起訴」服務				
	填寫人次	知道且使用過		知道但沒用過	不知道
		滿意	不滿意		
總計	159(100.00)	29(96.67)	1(3.33)	83(52.20)	46(28.93)
原告或聲請人	9(5.66)	1(100.00)		3(33.33)	5(55.56)
被告或相對人	12(7.55)			3(25.00)	9(75.00)
證人	2(1.26)			1(50.00)	1(50.00)
律師	34(21.38)	7(100.00)		25(73.53)	2(5.88)
法務或律師助理	66(41.51)	18(94.74)	1(5.26)	42(63.64)	5(7.58)
地政士或其助理	1(0.63)			1(100.00)	
一般洽公民眾	28(17.61)	3(100.00)		6(21.43)	19(67.86)
其他	7(4.40)			2(28.57)	5(71.43)

在「電子筆錄調閱」服務使用方面，有 160 人次受訪者填寫此問項，其中 106 人次知道有此服務且有使用過，滿意度 96.23%，較 106 年同期之 92.22% 增加 4.01 個百分點；另有 41 人次（25.63%）不知道有電子筆錄調閱服務，13 人次（8.13%）知道有此服務但沒使用過。填復此問項最多者為法務或律師助理（67 人次），滿意度 96.88%（詳表 11）。

表 11 民眾對電子筆錄調閱服務之使用情形

中華民國 107 年 9 月

單位：人次(%)

身份別	「電子筆錄調閱」服務				
	填寫人次	知道且使用過		知道但沒用過	不知道
		滿意	不滿意		
總計	160(100.00)	102(96.23)	4(3.77)	13(8.13)	41(25.63)
原告或聲請人	8(5.00)	2(100.00)		1(12.50)	5(62.50)
被告或相對人	12(7.50)			2(16.67)	10(83.33)
證人	2(1.25)			1(50.00)	1(50.00)
律師	35(21.88)	31(93.94)	2(6.06)	1(2.86)	1(2.86)
法務或律師助理	67(41.88)	62(96.88)	2(3.13)	3(4.48)	
地政士或其助理	1(0.63)	1(100.00)			
一般洽公民眾	28(17.50)	6(100.00)		3(10.71)	19(67.86)
其他	7(4.38)			2(28.57)	5(71.43)

對於法院網站總體評價，在所有填寫此問項者中（115 人次），有 107 人次（93.04%）對網站總體評價為「佳」，較 106 年同期（92.79%）增加 0.25 個百分點；8 人（6.96%）表示「尚可」。依身份別觀察，填復對法院網站總體評價最多者為法務或律師助理（59 人次），有 96.61% 評價為「佳」。（詳表 12）。

表 12 民眾對法院網站總體評價

中華民國 107 年 9 月

單位：人次,%

身分別	對網站總體評價			
	填寫人次	佳	尚可	需改進
總計	115	93.04	6.96	
原告或聲請人	6	100.00		
被告或相對人	3	100.00		
證人	1	100.00		
律師	28	89.29	10.71	
法務或律師助理	59	96.61	3.39	
地政士或其助理	1		100.00	
一般洽公民眾	13	84.62	15.38	
其他	4	100.00		

#### 四、各項行政服務品質滿意度之年度比較

與上年同期比較，本年度法院行政服務品質滿意度 96.43% 較上年增加 0.81 個百分點，0.13% 表示不滿意，較上年減少 0.09 個百分點。行政人員服務品質滿意度 98.46%，較上年增加 0.82 個百分點；軟硬體設施品質滿意度 95.18%，較上年增加 1.10 個百分點，0.21% 表示不滿意，較上年減少 0.18 個百分點。

觀察各細項滿意度增減情形，滿意度增加最多者為「民眾查詢系統」，滿意度 95.77%，較上年增加 2.05 個百分點；減少最多者為「環境的整潔及舒適」，滿意度 95.90%，較上年減少 0.06 個百分點（詳表 13）。

表 13 法院行政服務品質滿意度之年度比較

中華民國 107 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
<b>總計</b>	<b>96.43</b>	<b>3.44</b>	<b>0.13</b>	<b>95.62</b>	<b>4.16</b>	<b>0.22</b>	<b>0.81</b>	<b>-0.72</b>	<b>-0.09</b>
總計(不含民眾查詢系統)	96.52	3.33	0.15	95.93	3.82	0.25	0.59	-0.49	-0.10
<b>服務品質計</b>	<b>98.46</b>	<b>1.54</b>		<b>97.64</b>	<b>2.36</b>		<b>0.82</b>	<b>-0.82</b>	
行政人員的服務態度	98.97	1.03		98.48	1.52		0.49	-0.49	
行政人員的辦事效率	98.46	1.54		98.48	1.52		-0.02	0.02	
行政人員的專業知識	97.95	2.05		95.94	4.06		2.01	-2.01	
<b>軟硬體設施計</b>	<b>95.18</b>	<b>4.61</b>	<b>0.21</b>	<b>94.08</b>	<b>5.53</b>	<b>0.39</b>	<b>1.10</b>	<b>-0.92</b>	<b>-0.18</b>
軟硬體設施計 (不含民眾查詢系統)	95.03	4.71	0.26	94.20	5.29	0.51	0.83	-0.58	-0.25
環境的整潔及舒適	95.90	3.59	0.51	95.96	3.54	0.51	-0.06	0.05	
硬體設施及空間配置	95.34	4.66		93.40	5.58	1.02	1.94	-0.92	-1.02
各種書狀範例	94.71	5.29		93.19	6.81		1.52	-1.52	
民眾查詢系統	95.77	4.23		93.72	6.28		2.05	-2.05	
司法多元支付繳費便民服務	94.15	5.32	0.53				94.15	5.32	0.53

## 五、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品質表示不滿意原因彙整如表 14，對法院網站服務功能不滿意原因及建議彙整如表 15。

表 14 民眾對各項行政服務品質表示不滿意原因

項目別	意見及建議	受理意見單位	
軟硬體設施	環境的整潔及舒適	閱卷室空氣太差(1)	總務科、閱卷室
司法多元支付繳費便民服務	計費系統應比照他院自動化計費扣款或付款並打印收據(1)		總務科、閱卷室

表 15 民眾對法院網站服務功能不滿意或未使用原因及建議

項目別	不滿意原因/未使用原因 / 建議
查詢及訴訟協助功能	增加書狀範例(1) 增加聲請書、電子券證(律師)之電子檔(1)
案件進度查詢 APP	有時會未及時更新(1)
線上起訴	麻煩(2) 證物要一個一個掃成 PDF 檔，略顯麻煩(1)
電子筆錄調閱	書記官有的不會用(1)