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

106 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 198 份，其中由民眾自行填寫 118 份，占 59.60%，由本院志工訪查 80 份，占 40.40%（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 198 份，其中填表人以法務或律師助理 55 份最多，占 27.78%；律師 47 份次之，占 23.74%（詳表 1）。洽公單位以聯合服務中心 139 人次最多，占 39.83%（詳表 2）。

表 1　民眾對法院行政服務品質意見調查回收情形

中華民國 106 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	198	100.00	118	59.60	80	40.40
原告或聲請人	17	8.59	4	3.39	13	16.25
被告或相對人	13	6.57	4	3.39	9	11.25
證人	6	3.03	5	4.24	1	1.25
律師	47	23.74	41	34.75	6	7.50
法務或律師助理	55	27.78	42	35.59	13	16.25
地政士或其助理	5	2.53	4	3.39	1	1.25
一般洽公民眾	43	21.72	14	11.86	29	36.25
其他	12	6.06	4	3.39	8	10.00

表 2　調查期間民眾到各行政單位洽公次數

中華民國 106 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	地政士或其助理	一般洽公民眾	其他
總計	349	9.17	7.16	2.58	25.21	23.21	2.87	22.64	7.16
按洽公單位(人員)分									
聯合服務中心	139	6.47	3.60	2.88	23.02	34.53	2.88	23.02	3.60
閱卷室	60	3.33	5.00	1.67	46.67	33.33	5.00	5.00	
法警	54	14.81	9.26	3.70	14.81	9.26	1.85	31.48	14.81
志工	51	13.73	9.80	1.96	9.80	11.76	1.96	35.29	15.69
庭務員	36	16.67	19.44	2.78	36.11	2.78	2.78	11.11	8.33
其他單位	9				22.22	11.11		55.56	11.11

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95.62%（很滿意占64.74%，滿意占30.88%），感到普通者占4.16%，不滿意度為0.22%，很不滿意者為0%。其中，行政人員服務品質滿意度為97.64%，而軟硬體設施品質則為94.08% （詳表3）。

細究各項服務品質，民眾對「服務態度」與「辦事效率」的滿意度最高，均為98.48%；滿意度最低者係「各種書狀範例」，為93.19%（詳表4、表5）。

若以受訪者身分別分析，結果顯示「被告或相對人」與「地政士或其助理」滿意度最高，對人員服務或軟硬體設施滿意度均為100%；「一般洽公民眾」及「其他」的滿意度較低。其中，一般洽公民眾對行政人員服務滿意度為93.75%、對軟硬體設施滿意度則為87.06%，對法院整體滿意度為89.93% （詳表4、表5）。

在「各種書狀範例」方面，被告/相對人、證人、地政士或其助理的滿意度均為100%，而法務/律師助理（92.31%）、一般洽公民眾（88.10%）、其他人（83.33%）對書狀範例的滿意度則較低（詳表5）。

表3　民眾對各項行政服務品質的看法

中華民國106年9月　　單位：人次；%

項目別	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	%
總計	1,370	100	887	64.74	423	30.88	57	4.16	3	0.22		
總計 (不含民眾查詢系統)	1,179	100	777	65.90	354	30.03	45	3.82	3	0.25		
服務品質計	593	100	396	66.78	183	30.86	14	2.36				
行政人員的服務態度	198	100	129	65.15	66	33.33	3	1.52				
行政人員的辦事效率	198	100	131	66.16	64	32.32	3	1.52				
行政人員的專業知識	197	100	136	69.04	53	26.90	8	4.06				
軟硬體設施計	777	100	491	63.19	240	30.89	43	5.53	3	0.39		
軟硬體設施計 (不含民眾查詢系統)	586	100	381	65.02	171	29.18	31	5.29	3	0.51		
環境的整潔及舒適	198	100	135	68.18	55	27.78	7	3.54	1	0.51		
硬體設施及空間配置	197	100	126	63.96	58	29.44	11	5.58	2	1.02		
各種書狀範例	191	100	120	62.83	58	30.37	13	6.81				
民眾查詢系統	191	100	110	57.59	69	36.13	12	6.28				

表4　民眾對行政人員服務品質之滿意度（按身分別）

中華民國106年9月　　單位：%

項目別 / 身分別	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	95.62	0.22	95.93	0.25	97.64		98.48		98.48		95.94	
原告或聲請人	95.61		96.00		96.08		100.00		100.00		88.24	
被告或相對人	100.00		100.00		100.00		100.00		100.00		100.00	
證人	97.62		100.00		100.00		100.00		100.00		100.00	
律師	98.17	0.31	98.22	0.36	99.29		100.00		100.00		97.87	
法務或律師助理	96.83		96.64		98.18		98.18		98.18		98.18	
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	89.93	0.34	90.20	0.39	93.75		95.35		95.35		90.48	
其他	92.86	1.19	95.83	1.39	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 106 年 9 月　　單位：%

項目別 / 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	
	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	94.08	0.39	94.20	0.51	95.96	0.51	93.40	1.02	93.19		93.72	
原告或聲請人	95.24		95.92		100.00		94.12		93.33		92.86	
被告或相對人	100.00		100.00		100.00		100.00		100.00		100.00	
證人	95.83		100.00		100.00		100.00		100.00		83.33	
律師	97.31	0.54	97.14	0.71	97.87		95.74	2.13	97.83		97.83	
法務或律師助理	95.79		95.06		96.36		96.36		92.31		98.08	
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	87.06	0.59	86.61	0.79	90.70		80.95	2.38	88.10		88.37	
其他	87.50	2.08	91.67	2.78	91.67	8.33	100.00		83.33		75.00	

而以洽公單位別分析發現，315 人次的受訪者中，對服務態度、辦事效率之滿意度均高達 98.10%，對專業知識滿意度則為 96.19%。填覆者中，至聯合服務中心洽公者最多（204 人次），其對人員服務品質（包含服務態度、辦事效率、專業知識）滿意度均為 98.53%。填覆者中，來院至閱卷室洽公人數次之（57 人次），對閱卷室人員的服務態度與辦事效率滿意度均為 94.74%，對專業知識之滿意度則為 89.47%（詳表 6）。

表 6　各行政單位的服務品質

中華民國 106 年 9 月　　單位：人次；%

項目別 / 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	315	97.46		105	98.10		105	98.10		105	96.19	
聯合服務中心	204	98.53		68	98.53		68	98.53		68	98.53	
閱卷室	57	92.98		19	94.74		19	94.74		19	89.47	
法警	30	96.67		10	100		10	100		10	90	
庭務員	18	100		6	100		6	100		6	100	
其他單位	6	100		2	100		2	100		2	100	

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，116 人次（59.49%）今年內曾使用過法院網站，其中以「法務或律師助理」最多，有 44 人次（37.93%），律師（30 人次，25.86%）與一般洽公民眾（16 人次，13.79%）次之。而法院網站資訊之充足性方面，有 107 人次（95.54%）表示有助於訴訟之準備與進行，其中，原告/聲請人、被告/相對人、證人、地政士及其助理均認為網站資訊足以協助訴訟進行（100%），只有少數法務/律師助理（2 人次，4.55%）、一般洽公民眾（2 人次，15.38%）、律師（1 人次，3.33%）認為法院網站資訊及訴訟協助仍有不足（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 106 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	59.49	79	40.51	112	95.54	4.46
原告或聲請人	6	5.17	11	13.92	6	100.00	
被告或相對人	5	4.31	7	8.86	5	100.00	
證人	3	2.59	3	3.80	2	100.00	
律師	30	25.86	16	20.25	30	96.67	3.33
法務或律師助理	44	37.93	11	13.92	44	95.45	4.55
地政士或其助理	5	4.31		0.00	5	100.00	
一般洽公民眾	16	13.79	26	32.91	13	84.62	15.38
其他	7	6.03	5	6.33	7	100.00	

在「法院開庭進度查詢 APP」服務使用方面，166 人次填覆此問卷項的受訪者中，有 48 人次（28.92%）不知道有此 APP 服務，46 人次（27.71%）知道有此服務但卻未使用過；而在 72 人次知道有此 APP 服務且有使用過的受訪者中，滿意度達 90.28%，較 105 年同期（96.23%）下降 5.95 百分點。填覆此問卷項最多的法務/律師助理中（49 人次），有 22 人次（44.90%）知道且使用過此 APP 服務，其滿意度為 95.45%；但仍有 20.41%（10 人次）不知道有此服務（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 106 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	166(100.00)	65(90.28)	7(9.72)	46(27.71)	48(28.92)
原告或聲請人	13(7.83)	2(100.00)		3(23.08)	8(61.54)
被告或相對人	12(7.23)	4(100.00)		3(25.00)	5(41.67)
證人	5(3.01)	2(100.00)		2(40.00)	1(20.00)
律師	43(25.90)	23(79.31)	6(20.69)	12(27.91)	2(4.65)
法務或律師助理	49(29.52)	21(95.45)	1(4.55)	17(34.67)	10(20.41)
地政士或其助理	4(2.41)	3(100.00)		1(25.00)	
一般洽公民眾	31(18.67)	9(100.00)		5(16.13)	17(54.84)
其他	9(5.42)	1(100.00)		3(33.33)	5(55.56)

在「法院案件進度查詢 APP」服務使用方面，154 人次填覆此問卷項的受訪者中，有 55 人次（35.71%）知道此服務但卻未曾使用過，46 人次（29.87%）不知道有此服務；而在 53 人次知道有此 APP 服務且有使用過的受訪者中，滿意度達 94.34%，較 105 年同期（94.59%）下降 0.25 百分點。填覆此問卷項最多的法務/律師助理中（49 人次），有 11 人次（22.45%）不知道有此 APP 服務；但據有使用過此 APP 服務的法務/律師助理（18 人次，36.73%）表示，其滿意度為 100%（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 106 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	154(100.00)	50(94.34)	3(5.66)	55(35.71)	46(29.87)
原告或聲請人	10(6.49)	1(50.00)	1(50.00)	3(30.00)	5(50.00)
被告或相對人	11(7.14)	4(100.00)		3(27.27)	4(36.36)
證人	5(3.25)	2(100.00)		2(40.00)	1(20.00)
律師	41(26.62)	17(89.47)	2(10.53)	17(41.46)	5(12.20)
法務或律師助理	49(31.82)	18(100.00)		20(40.82)	11(22.45)
地政士或其助理	4(2.60)	3(100.00)		1(25.00)	
一般洽公民眾	26(16.88)	5(100.00)		5(19.23)	16(61.54)
其他	8(5.19)			4(50.00)	4(50.00)

在「線上起訴」服務使用方面，150 人次填覆此問卷項之受訪者中，有 70 人次（46.67%）知道此服務但卻未使用過，43 人次（28.67%）不知道有此服務。有 37 人次知道且使用過此線上起訴服務，惟滿意度為 86.49%。填覆此問卷項最多的法務/律師助理中（46 人次），有 10 人次（21.74%）不知道有線上起訴服務，且據有使用過此服務的法務/律師助理（15 人次，32.61%）表示，其滿意度為 80%（詳表 10）。

表 10 民眾對線上起訴服務之使用情形

中華民國 106 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	150(100.00)	32(86.49)	5(13.51)	70(46.67)	43(28.67)
原告或聲請人	9(6.00)	1(100.00)		2(22.22)	6(66.67)
被告或相對人	11(7.33)	3(100.00)		2(18.18)	6(54.55)
證人	5(3.33)	2(100.00)		2(40.00)	1(20.00)
律師	40(26.67)	10(83.33)	2(16.67)	28(70.00)	
法務或律師助理	46(30.67)	12(80.00)	3(20.00)	21(45.65)	10(21.74)
地政士或其助理	4(2.67)			3(75.00)	1(25.00)
一般洽公民眾	27(18.00)	4(100.00)		9(33.33)	14(51.85)
其他	8(5.33)			3(37.50)	5(62.50)

在「電子筆錄調閱」服務使用方面，155 人次填覆此問卷項之受訪者中，有 23 人次（14.84%）知道此服務但卻未使用過，42 人次（27.10%）不知道有此服務。有 90 人次知道且使用過此電子筆錄調閱服務，滿意度達 92.22%。填覆此問卷項最多的法務/律師助理中（48 人次），有 6 人次（12.50%）不知道有電子筆錄調閱服務；但有使用過此服務的法務/律師助理（39 人次，81.25%）表示，其滿意度高達 94.87%（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 106 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	155(100.00)	83(92.22)	7(7.78)	23(14.84)	42(27.10)
原告或聲請人	9(5.81)	1(100.00)		1(11.11)	7(77.78)
被告或相對人	11(7.10)	4(100.00)		2(18.18)	5(45.45)
證人	5(3.23)	2(100.00)		2(40.00)	1(20.00)
律師	42(27.10)	32(86.49)	5(13.51)	4(9.52)	1(2.38)
法務或律師助理	48(30.97)	37(94.87)	2(5.13)	3(6.25)	6(12.50)
地政士或其助理	5(3.23)	2(100.00)		2(40.00)	1(20.00)
一般洽公民眾	27(17.42)	5(100.00)		7(25.93)	15(55.56)
其他	8(5.16)			2(25.00)	6(75.00)

對於法院網站的整體評價，在所有回覆此問卷項者中（111 人次），有 103 人次（92.79%）對網站的評價為佳，較 105 年同期（95.76%）下降了 2.97 個百分點；7 人（6.31%）表示尚可，只有 1 人（0.90%）認為網站需要改進。其中，被告/相對人、證人、地政士或其助理等對網站總體評價均表示滿意（滿意度均為 100%），也有 96.30%的律師對網站整體評價佳；而對網站整體評價滿意度較低者為一般洽公民眾，滿意度為 81.25%（詳表 12）。

表 12　民眾對法院網站總體評價

中華民國 106 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	111	92.79	6.31	0.90
原告或聲請人	6	83.33	16.67	
被告或相對人	4	100.00		
證人	3	100.00		
律師	27	96.30	3.70	
法務或律師助理	43	95.35	4.65	
地政士或其助理	5	100.00		
一般洽公民眾	16	81.25	12.50	6.25
其他	7	85.71	14.29	

四、各項行政服務品質滿意度之年度比較

與去年同期相比較，本年度法院行政服務品質滿意度（95.62%）較去年（96.30%）下降 0.68 個百分點。其中，行政人員服務品質較去年下降 0.93 個百分點，軟硬體設施品質則較去年下降 0.49 個百分點。

在行政人員服務品質方面，以「行政人員的專業知識」滿意度降幅最大，由去年的 97.13%下降至今年的 95.94%，下降 1.19 個百分點。而軟硬體設施方面，則以「各種書狀範例」增幅最大，由去年的 92.20%上升至今年的 93.19%，增加 0.99 個百分點；「民眾查詢系統」增幅次之，上升 0.58 個百分點（105 年 93.14%增至 106 年之 93.72%）。而各項滿意度調查中，「環境的整潔及舒適」滿意度降幅較大（-2.14 個百分點），但仍維持在 95.96%（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 106 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	**95.62**	**4.16**	**0.22**	**96.30**	**3.50**	**0.21**	**-0.68**	**0.66**	**0.01**
總計(不含民眾查詢系統)	95.93	3.82	0.25	96.81	2.95	0.24	-0.88	0.87	0.01
服務品質計	**97.64**	**2.36**		**98.57**	**1.43**		**-0.93**	**0.93**	
行政人員的服務態度	98.48	1.52		99.52	0.48		-1.04	1.04	
行政人員的辦事效率	98.48	1.52		99.05	0.95		-0.57	0.57	
行政人員的專業知識	95.94	4.06		97.13	2.87		-1.19	1.19	
軟硬體設施計	**94.08**	**5.53**	**0.39**	**94.57**	**5.07**	**0.36**	**-0.49**	**0.46**	**0.03**
軟硬體設施計(不含民眾查詢系統)	94.20	5.29	0.51	95.04	4.48	0.48	-0.84	0.81	0.03
環境的整潔及舒適	95.96	3.54	0.51	98.10	1.90		-2.14	1.64	0.51
硬體設施及空間配置	93.40	5.58	1.02	94.76	3.81	1.43	-1.36	1.77	-0.41
各種書狀範例	93.19	6.81		92.20	7.80		0.99	-0.99	
民眾查詢系統	93.72	6.28		93.14	6.86		0.58	-0.58	

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
服務品質	專業知識	不要逼律師改書狀上的日期(1)	
	其他	閱卷室不要強迫律師全程在場,可由助理單獨閱卷(1)	閱卷室
		建議平民法律諮詢中心下午也有律師提供諮詢(1)	訴訟輔導科
軟硬體設施	環境的整潔及舒適	大廳及休息區、法庭區很悶熱(2)	總務科
	硬體設施及空間配置	大門階梯不友善，年長者無扶手欄杆可扶(1)	總務科
		車位難停(1)	
		旁聽時，聲音太小聲(1)	
	軟體設施	建議可於法院網頁建立書狀例稿以供民眾下載(1)	資訊室
		無線網路要更普及(1)	
		網頁推廣法律教育或有獎徵答活動競賽(1)	
		線上起訴是司法院提供，非貴院單獨提供(1)	
其他	其他	建議填寫問卷能提供贈品(1)	統計室

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 / 建議
查詢及訴訟協助功能	太複雜(1)
法院開庭進度查詢 APP 功能	會當機(2)、難用(1)、希望增加單一法庭選項(1)
網站整體服務	位置交通的網頁，建議提供台中市公車資訊連結(1) 建議可於法院網頁建立書狀例稿以供民眾下載(1) 無線網路要更普及(1) 網頁推廣法律教育或有獎徵答活動競賽(1) 線上起訴是司法院提供，非貴院單獨提供(1)