

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

105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210份，其中由民眾自行填寫130份，占61.90%，由本院志工訪查80份，占38.10%（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210份，其中填表人以法務或律師助理77份最多，占36.67%；一般洽公民眾45份次之，占21.43%（詳表1）。洽公單位以聯合服務中心140人次最多，占41.79%（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 105 年 9 月					
	合計		自行填報		訪查	
	回收份數	百分比	回收份數	百分比	回收份數	百分比
總計	210	100.00	130	61.90	80	38.10
原告或聲請人	9	4.28	5	3.85	4	5
被告或相對人	13	6.19	5	3.85	8	10
證人	8	3.81	4	3.07	4	5
律師	40	19.05	31	23.85	9	11.25
法務或律師助理	77	36.67	64	49.23	13	16.25
地政士或其助理	10	4.76	5	3.85	5	6.25
一般洽公民眾	45	21.43	12	9.23	33	41.25
其他	8	3.81	4	3.07	4	5

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 105 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	335	3.88	7.46	4.78	20.00	31.34	3.28	25.07	4.18
按洽公單位（人員）分									
聯合服務中心	140	3.57	4.29	4.29	15.00	44.29	4.29	21.43	2.86
閱卷室	69	4.35	4.35		33.33	42.03	4.35	8.70	2.90
法警	62	1.61	11.29	6.45	12.90	16.13	1.61	41.94	8.06
志工	33	6.06	12.12	6.06	12.12	12.12		48.48	3.03
庭務員	27	7.41	18.52	14.81	37.04		3.70	14.81	3.70
其他單位	4				25.00			50.00	25.00

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 96.30%（很滿意占 67.22%，滿意占 29.08%），感到普通者占 3.50%，不滿意度為 0.21%，很不滿意者為 0%。其中，行政人員服務品質滿意度為 98.57%，而軟硬體設施品質則為 94.57%（詳表 3）。

細究各項服務品質，民眾對「服務態度」的滿意度最高，為 99.52%，「辦事效率」滿意度次之，為 99.05%；滿意度最低者係「各種書狀範例」，為 92.20%（詳表 4、表 5）。

若以受訪者身分別分析，結果顯示「證人」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%；「律師」及「其他」的滿意度較低。其中，律師對行政人員服務滿意度為 99.17%、對軟硬體設施滿意度則為 87.34%，對法院整體滿意度為 92.45%（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%，而律師、原告/聲請人對書狀範例的滿意度則較低，分別為 76.92%及 77.78%（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 105 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	%
總計	1458	100	980	67.22	424	29.08	51	3.50	3	0.21		
總計 (不含民眾查詢系統)	1254	100	853	68.02	361	28.79	37	2.95	3	0.24		
服務品質計	629	100	442	70.27	178	28.30	9	1.43				
行政人員的服務態度	210	100	153	72.86	56	26.67	1	0.48				
行政人員的辦事效率	210	100	148	70.48	60	28.57	2	0.95				
行政人員的專業知識	209	100	141	67.46	62	29.67	6	2.87				
軟硬體設施計	829	100	538	64.90	246	29.67	42	5.07	3	0.36		
軟硬體設施計 (不含民眾查詢系統)	625	100	411	65.76	183	29.28	28	4.48	3	0.48		
環境的整潔及舒適	210	100	147	70.00	59	28.10	4	1.90				
硬體設施及空間配置	210	100	138	65.71	61	29.05	8	3.81	3	1.43		
各種書狀範例	205	100	126	61.46	63	30.73	16	7.80				
民眾查詢系統	204	100	127	62.25	63	30.88	14	6.86				

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 105 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	96.30	0.21	96.81	0.24	98.57		99.52		99.05		97.13	
原告或聲請人	93.65	1.59	94.44	1.85	100.00		100.00		100.00		100.00	
被告或相對人	94.51	1.10	94.87	1.28	94.87		100.00		100.00		84.62	
證人	100.00		100.00		100.00		100.00		100.00		100.00	
律師	92.45	0.36	93.31	0.42	99.17		100.00		100.00		97.50	
法務或律師助理	98.87		99.34		99.57		100.00		100.00		98.68	
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	96.49		97.03		98.52		100.00		97.78		97.78	
其他	87.27		87.50		87.50		87.50		87.50		87.50	

表 5 民眾對軟硬體設施之滿意度（按身分別）

中華民國 105 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	
	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	94.57	0.36	95.04	0.48	98.10		94.76	1.43	92.20		93.14	
原告或聲請人	88.89	2.78	88.89	3.70	100.00		88.89	11.11	77.78		88.89	
被告或相對人	94.23	1.92	94.87	2.56	92.31		92.31	7.69	100.00		92.31	
證人	100.00		100.00		100.00		100.00		100.00		100.00	
律師	87.34	0.63	87.39	0.84	97.50		87.50	2.50	76.92		87.18	
法務或律師助理	98.34		99.12		100.00		100.00		97.30		95.95	
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	94.94		95.52		97.78		93.33		95.45		93.18	
其他	87.10		87.50		87.50		87.50		87.50		85.71	

而以洽公單位別分析發現，387 人次的受訪者中，對服務態度、辦事效率之滿意度均高達 99.22%，對專業知識滿意度則為 96.90%。填覆者中，至聯合服務中心洽公者最多（228 人次），其對人員服務態度及辦事效率滿意度均為 100%，對專業知識之滿意度為 98.68%，對人員整體服務滿意度達 99.56%。填覆者中，來院至閱卷室洽公人數次之（114 人次），對閱卷室人員的服務態度與辦事效率滿意度均為 100%，對專業知識之滿意度為 94.74%（詳表 6）。

表 6 各行政單位的服務品質

中華民國 105 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	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	387	98.45	129	99.22	129	99.22		129	96.90				
聯合服務中心	228	99.56	76	100.00	76	100.00		76	98.68				
閱卷室	114	98.25	38	100.00	38	100.00		38	94.74				
法警	24	100.00	8	100.00	8	100.00		8	100.00				
庭務員	15	100.00	5	100.00	5	100.00		5	100.00				
其他單位	6	50.00	2	50.00	2	50.00		2	50.00				

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，119 人次（57.77%）今年內曾使用過法院網站，其中以「法務或律師助理」最多，有 57 人次（47.90%），律師（29 人次，24.37%）與一般洽公民眾（14 人次，11.76%）次之。而法院網站資訊之充足性方面，有 101 人次（88.60%）表示有助於訴訟之準備與進行，其中，被告/相對人均認為網站資訊足以協助訴訟進行（4 人次，100%）。填覆此問卷項最多人次之法務/律師助理（55 人次），亦有 90.91% 認為法院網站資訊足夠；但仍有 13 人次（11.40%）受訪者認為網站資訊仍有不足，尤以證人為最（2 人次，50%），原告/聲請人次之（3 人次，33%）（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 105 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	119	57.77	87	42.23	114	88.60	11.40
原告或聲請人	3	2.52	6	6.90	3	66.67	33.33
被告或相對人	5	4.20	8	9.20	4	100.00	
證人	2	1.68	6	6.90	2	50.00	50.00
律師	29	24.37	11	12.64	27	92.59	7.41
法務或律師助	57	47.90	19	21.84	55	90.91	9.09
地政士或其助	6	5.04	2	2.30	6	83.33	16.67
一般洽公民眾	14	11.76	30	34.48	14	85.71	14.29
其他	3	2.52	5	5.75	3	66.67	33.33

在「法院開庭進度查詢 APP」服務使用方面，177 人次填覆此問卷項的受訪者中，有 78 人次（44.07%）不知道有此 APP 服務，46 人次（25.99%）知道有此服務但卻未使用過；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 96.23%。填覆此問卷項最多的法務/律師助理中（69 人次），有 21 人次（30.43%）知道且使用過此 APP 服務，其滿意度為 100%；但仍有 33.33%（23 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 105 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	177 (100.00)	51 (96.23)	2 (3.77)	46 (25.99)	78 (44.07)
原告或聲請人	7 (3.95)	3 (100.00)		1 (14.29)	3 (42.86)
被告或相對人	10 (5.65)	2 (100.00)		3 (30.00)	5 (50.00)
證人	7 (3.95)	1 (100.00)			6 (85.71)
律師	35 (19.77)	14 (87.50)	2 (12.50)	12 (34.29)	7 (20.00)
法務或律師助理	69 (38.98)	21 (100.00)		25 (36.23)	23 (33.33)
地政士或其助理	7 (3.95)	4 (100.00)			3 (42.86)
一般洽公民眾	35 (19.77)	6 (100.00)		5 (14.29)	24 (68.57)
其他	7 (3.95)				7 (100.00)

在「法院案件進度查詢 APP」服務使用方面，163 人次填覆此問卷項的受訪者中，有 48 人次（29.45%）知道此服務但卻未曾使用過，78 人次（47.85%）不知道有此服務；而在 37 人次知道有此 APP 服務且有使用過的受訪者中，滿意度達 94.59%。填覆此問卷項最多的法務/律師助理中（66 人次），有 25 人次（37.88%）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（16 人次，24.24%）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 105 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	163 (100.00)	35 (94.59)	2 (5.41)	48 (29.45)	78 (47.85)
原告或聲請人	6 (3.68)	3 (100.00)		1 (16.67)	2 (33.33)
被告或相對人	9 (5.52)	3 (100.00)		2 (22.22)	4 (44.44)
證人	6 (3.68)				6 (100.00)
律師	30 (18.40)	7 (77.78)	2 (22.22)	16 (53.33)	5 (16.67)
法務或律師助理	66 (40.49)	16 (100.00)		25 (37.88)	25 (37.88)
地政士或其助理	7 (4.29)	3 (100.00)			4 (57.14)
一般洽公民眾	32 (19.63)	3 (100.00)		4 (12.50)	25 (78.13)
其他	7 (4.29)				7 (100.00)

對於法院網站的整體評價，在所有回覆此問卷項者中（118 人次），有 113 人次（95.76%）對網站的評價為佳，4 人（3.39%）表示尚可，只有 1 人（0.85%）認為網站需要改進。其中，原告/聲請人、被告/相對人、證人、地政士或其助理、其他人等對網站總體評價均表示滿意（滿意度均為 100%），也有 96.55% 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，然，滿意度亦有 92.86%（詳表 10）。

表 10 民眾對法院網站總體評價

中華民國 105 年 9 月

單位：人次,%

身份別	對網站總體評價			
	填寫人次	佳	尚可	需改進
總計	118	95.76	3.39	0.85
原告或聲請人	3	100.00		
被告或相對人	5	100.00		
證人	2	100.00		
律師	29	96.55	3.45	
法務或律師助理	56	94.64	3.57	1.79
地政士或其助理	6	100.00		
一般洽公民眾	14	92.86	7.14	
其他	3	100.00		

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（96.30%）較去年（95.39%）上升 0.91 個百分點。其中，行政人員服務品質較去年上升 2.24 個百分點，軟硬體設施品質則較去年下降 0.09 個百分點。

在行政人員服務品質方面，以「行政人員的服務態度」滿意度增幅最大，由去年的 96.49% 上升至今年的 99.52%，增加 3.03 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 91.40% 上升至今年的 92.20%，增加 0.80 個百分點；「環境的整潔及舒適」增幅次之，上升 0.73 個百分點（104 年 97.37% 增至 105 年之 98.10%）。而各項滿意度調查中，「民眾查詢系統」之滿意度降幅較大（-1.01 個百分點），但仍維持在 93.14%（詳表 11）。

表 11 法院行政服務品質滿意度之年度比較

中華民國 105 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	96.30	3.50	0.21	95.39	3.78	0.83	0.91	-0.28	-0.62
總計(不含民眾查詢系統)	96.81	2.95	0.24	95.58	3.61	0.81	1.23	-0.66	-0.57
服務品質計	98.57	1.43		96.33	2.79	0.88	2.24	-1.36	-0.88
行政人員的服務態度	99.52	0.48		96.49	2.63	0.88	3.03	-2.15	-0.88
行政人員的辦事效率	99.05	0.95		96.92	2.20	0.88	2.13	-1.25	-0.88
行政人員的專業知識	97.13	2.87		95.58	3.54	0.88	1.55	-0.67	-0.88
軟硬體設施計	94.57	5.07	0.36	94.66	4.55	0.80	-0.09	0.52	-0.44
軟硬體設施計 (不含民眾查詢系統)	95.04	4.48	0.48	94.81	4.44	0.74	0.23	0.04	-0.26
環境的整潔及舒適	98.10	1.90		97.37	2.63		0.73	-0.73	
硬體設施及空間配置	94.76	3.81	1.43	95.58	3.54	0.88	-0.82	0.27	0.55
各種書狀範例	92.20	7.80		91.40	7.24	1.36	0.80	0.56	-1.36
民眾查詢系統	93.14	6.86		94.15	4.88	0.98	-1.01	1.98	-0.98

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 12，對法院網站服務功能不滿意或未使用原因彙整如表 13，對法院行政服務其他意見與建議彙整如表 14。

表 12 民眾對各項行政服務品質表示不滿意原因

項目別	不滿意原因(反映人次)
軟硬體設施	硬體設施空間配置 擁擠(1)、太多人空間不足(1)

表 13 民眾對法院網站服務功能不滿意或未使用原因

項目別	不滿意/未使用原因(反映人次)
查詢及訴訟協助功能	建議 人工智慧線上問答(1) 不滿意原因 常出現 500 (1)、司法院查詢系統常無法查詢(1)
法院開庭進度查詢 APP 功能	建議 2 個 APP 合併較佳(1) 未使用原因 電腦查詢較多(2)、都上司法院網站查(1)、 下載麻煩(1)、沒有使用需求(5)、不會用(1)

表 14 法院行政服務其他意見與建議

項目別	意見及建議	受理意見單位
服務品質 其他	聯合服務中心常有民眾來大小聲，是否應有適當人員來勸退，以免影響其他人。	訴訟輔導科
軟硬體設施 民眾查詢系統	建議更完善 APP、iTaiwan 訊號太弱	資訊室
硬體設施及空間配置	前階梯無扶手欄杆、公告區域冷氣不足	總務科