

# 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

104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228份，其中由民眾自行填寫148份，占64.91%，由本院志工訪查80份，占35.09%，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、調查表回收情形

本次回收調查表共計228份，其中填表人以法務或律師助理82份最多，占35.96%；一般洽公民眾40份次之，占17.54%(詳表1)，而洽公單位以聯合服務中心169人次最多，占41.42%(詳表2)。

表1 民眾對法院行政服務品質意見調查回收情形

場所別：本院		中華民國 104 年 9 月						單位：份；%	
身分別	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	228	100	148	64.91	80	35.09			
原告或聲請人	24	10.53	10	6.76	14	17.5			
被告或相對人	21	9.21	10	6.76	11	13.75			
證人	11	4.82	8	5.41	3	3.75			
律師	35	15.35	27	18.24	8	10			
法務或律師助理	82	35.96	71	47.97	11	13.75			
地政士或其助理	7	3.07	5	3.38	2	2.5			
一般洽公民眾	40	17.54	14	9.46	26	32.5			
其他	8	3.51	3	2.03	5	6.25			

表2 民眾到各行政單位洽公次數

場所別：本院		中華民國 104 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	408	10.54	9.80	5.64	20.10	29.17	2.21	18.63	3.92		
按洽公單位(人員)分											
聯合服務中心	169	7.69	4.73	5.33	16.57	44.97	3.55	15.98	1.18		
閱卷室	55	9.09	3.64		36.36	43.64	1.82	5.45			
法警	68	7.35	19.12	7.35	13.24	11.76	1.47	30.88	8.82		
志工	69	15.94	11.59	5.80	11.59	13.04	1.45	31.88	8.70		
庭務員	40	22.50	22.50	12.50	37.50	2.50			2.50		
其他單位	7				28.57	14.29		42.86	14.29		

## 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 95.39%（很滿意占 62.84%，滿意占 32.54%），感到普通者占 3.78%，不滿意度為 0.83%（不滿意者占 0.70%，很不滿意者占 0.13%）。其中，人員服務品質為 96.33%，而軟硬體設施品質則為 94.66%。

細究各項服務品質，民眾對「環境整潔及舒適」的滿意度最高，為 97.37%，其中很滿意者占 66.23%，滿意者占 31.14%；「人員的辦事效率」滿意度次之，為 96.92%；滿意度最低者係「各種書狀範例」，為 91.40%。

若以受訪者身分別分析，結果顯示「證人」與「律師」滿意度最高，分別為 100%與 98.33%；「被告或相對人」的滿意度最低，為 86.62%。然，不論是律師或被告/相對人，均對「各種書狀範例」及「民眾查詢系統」的滿意度最低。其中，律師對「民眾查詢系統」之滿意度為 96.77%，對「各種書狀範例」之滿意度為 90.91%；而被告/相對人對「各種書狀範例」之滿意度為 80.00%、對「民眾查詢系統」之滿意度則為 77.78%（詳表 3、4）。

表 3 民眾對行政人員服務品質之滿意度

場所別：本院 中華民國 104 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	95.39	0.83	95.58	0.81	96.33	0.88	96.49	0.88	96.92	0.88	95.58	0.88
原告或聲請人	93.45		93.75		93.06		95.83		91.67		91.67	
被告或相對人	86.62	5.63	87.90	5.65	88.71	4.84	90.48	4.76	90.48	4.76	85.00	5.00
證人	100.00		100.00		100.00		100.00		100.00		100.00	
律師	98.33	0.84	98.56	0.48	100.00		100.00		100.00		100.00	
法務或律師助理	96.79	0.53	96.71	0.62	97.15	1.22	97.56	1.22	97.56	1.22	96.34	1.22
地政士或其助理	97.96		100.00		100.00		100.00		100.00		100.00	
一般洽公民眾	94.16		94.14		95.83		95.00		97.50		95.00	
其他	94.12		93.48		95.45		87.50		100.00		100.00	

表 4 民眾對軟硬體設施之滿意度

場所別：本院 中華民國 104 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	94.66	0.80	94.81	0.74	97.37		95.58	0.88	91.40	1.36	94.15	0.98
原告或聲請人	93.75		94.44		95.83		95.83		91.67		91.67	
被告或相對人	85.00	6.25	87.10	6.45	95.24		85.71	9.52	80.00	10.00	77.78	5.56
證人	100.00		100.00		100.00		100.00		100.00		100.00	
律師	97.01	1.49	97.09	0.97	100.00		100.00		90.91	3.03	96.77	3.23
法務或律師助理	96.51		96.27		98.78		96.25		93.67		97.30	
地政士或其助理	96.43		100.00		100.00		100.00		100.00		85.71	
一般洽公民眾	92.86		92.44		95.00		95.00		87.18		94.29	
其他	93.10		91.67		87.50		87.50		100.00		100.00	

而以洽公單位別分析發現，312 人次的受訪者中，對人員辦事效率之滿意度達 99.04%，服務態度與專業知識滿意度則分別為 98.08%、97.12%。填覆者中，至聯合服務中心洽公者最多（261 人次），其對人員辦事效率滿意度高達 100%，對服務態度與專業知識之滿意度均為 98.85%，對人員整體服務滿意度達 99.23%。填覆者中，來院至法警室洽公人數次之，有 21 人次。其對法警的服務態度與辦事效率滿意度均為 100%，然對專業知識之滿意度為 85.71%（詳表 5）。

表 5 民眾對各行政單位服務品質滿意度

場所別：本院 中華民國 104 年 9 月 單位：人次；%

項目別	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
洽公單位												
總計	312	98.08		104	98.08		104	99.04		104	97.12	
聯合服務中心	261	99.23		87	98.85		87	100.00		87	98.85	
閱卷室	15	86.67		5	100.00		5	80.00		5	80.00	
法警	21	95.24		7	100.00		7	100.00		7	85.71	
志工	6	83.33		2	50.00		2	100.00		2	100.00	
庭務員	6	100.00		2	100.00		2	100.00		2	100.00	
其他單位	3	100.00		1	100.00		1	100.00		1	100.00	

### 三、法院資訊網站服務滿意度

受訪者中，126 人（56%）今年內曾使用過法院網站，其中以「法務或律師助理」最多，有 62 人次（49.21%），律師（24 人次，19.05%）與一般洽公民眾（14 人次，11.11%）次之。而法院網站資訊之充足性方面，有 116 位（95.08%）受訪者表示有助於訴訟之準備與進行，其中，律師、證人、地政士及其助理均認為網站資訊足以協助訴訟進行，填覆此問卷項最多人次之法務/律師助理，亦有 98.31%認為法院網站資訊足夠；但仍有 6 位（4.92%）受訪者認為網站資訊仍有不足，尤以被告/相對人為最，填覆者中，就有 25%認為不足夠（詳表 6）。

表 6 民眾對法院資訊網站服務功能充足性之評價

場所別：本院 中華民國 104 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	126	56	99	44	122	95.08	4.92
原告或聲請人	7	5.56	17	17.17	7	85.71	14.29
被告或相對人	8	6.35	12	12.12	8	75	25
證人	2	1.59	9	9.09	2	100	
律師	24	19.05	11	11.11	24	100	
法務或律師助理	62	49.21	20	20.20	59	98.31	1.69
地政士或其助理	6	4.76	1	1.01	6	100	
一般洽公民眾	14	11.11	24	24.24	13	92.31	7.69
其他	3	2.38	5	5.05	3	66.67	33.33

在「法院開庭進度查詢 APP」服務使用方面，113 位填覆此問卷項的受訪者中，有 44 位（38.94%）不知道有此 APP 服務，32 人（28.32%）知道有此服務但卻未使用過；而在 37 位（32.74%）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（54 人次），有 21 人次（38.89%）知道且使用過此 APP 服務，其滿意度為 90.48%；但仍有 37.04% 不知道有此服務（詳表 7）。

表 7 民眾對法院開庭進度查詢 APP 服務之使用情形

場所別：本院 中華民國 104 年 9 月 單位：人次；%

身份別	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	113 (100.00)	35 (94.59)	2 (5.41)	32 (28.32)	44 (38.94)
原告或聲請人	6 (5.31)			2 (33.33)	4 (66.67)
被告或相對人	8 (7.08)	1 (100.00)		1 (12.50)	6 (75.00)
證人	2 (1.77)				2 (100.00)
律師	22 (19.47)	11 (100.00)		7 (31.82)	4 (18.18)
法務或律師助理	54 (47.79)	19 (90.48)	2 (9.52)	13 (24.07)	20 (37.04)
地政士或其助理	5 (4.42)			3 (60.00)	2 (40.00)
一般洽公民眾	13 (11.50)	4 (100.00)		4 (30.77)	5 (38.46)
其他	3 (2.65)			2 (66.67)	1 (33.33)

在「法院案件進度查詢 APP」服務使用方面，95 位填覆此問卷項的受訪者中，有 37 位（38.95%）知道此服務但卻未曾使用過，36 人（37.89%）不知道有此服務；而在 22 位（23.16%）知道有此 APP 服務且有使用過的受訪者中，滿意度達 95.45%。填覆此問卷項最多的法務/律師助理中（47 人次），有 19 人次（40.43%）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（10 人次，21.28%）表示，其滿意度為 90%（詳表 8）。

表 8 民眾對法院案件進度查詢 APP 服務之使用情形

場所別：本院 中華民國 104 年 9 月 單位：人次；%

身份別	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	95 (100.00)	21 (95.45)	1 (4.55)	37 (38.95)	36 (37.89)
原告或聲請人	4 (4.21)			2 (50.00)	2 (50.00)
被告或相對人	6 (6.32)	1 (100.00)		1 (16.67)	4 (66.67)
證人	2 (2.11)				2 (100.00)
律師	18 (18.95)	7 (100.00)		8 (44.44)	3 (16.67)
法務或律師助理	47 (49.47)	9 (90.00)	1 (10.00)	18 (38.30)	19 (40.43)
地政士或其助理	5 (5.26)			3 (60.00)	2 (40.00)
一般洽公民眾	10 (10.53)	4 (100.00)		3 (30.00)	3 (30.00)
其他	3 (3.16)			2 (66.67)	1 (33.33)

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 107 人（90.68%）對網站的評價為佳，10 人（8.47%）表示尚可，只有 1 人（0.85%）認為網站需要改進。其中，律師、地政士及其助理、證人對網站總體評價均表示滿意，也有 91.80% 的法務或律師助理（61 人次）對網站整體評價佳；而對網站整體評價滿意度較低者為被告/相對人，僅 75%（6 人次）對網站整體評價佳（詳表 9）。

表 9 民眾對法院網站總體評價

場所別：本院	中 華 民 國 104 年 9 月			單位：人次；%
身分別	填寫人次	佳	尚可	需改進
總計	118	90.68	8.47	0.85
原告或聲請人	5	80.00	20.00	
被告或相對人	8	75.00	12.50	12.50
證人	1	100.00		
律師	24	100.00		
法務或律師助理	61	91.80	8.20	
地政士或其助理	5	100.00		
一般洽公民眾	12	83.33	16.67	
其他	2	50.00	50.00	

#### 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（95.39%）較去年（93.09%）上升 2.3%。其中，人員服務品質較去年上升 1%，軟硬體設施品質更較去年提升 3.26%。

在人員服務品質方面，以「行政人員的辦事效率」滿意度增幅最大，由去年的 95.31% 上升至今年的 96.92%，增加 1.61%。而軟硬體設施方面，則以「民眾查詢系統」增幅最大，由去年的 88.48% 上升至今年的 94.15%，增加 5.67%；「各種書狀範例」增幅次之，上升 4.94%（103 年 86.46% 增至 104 年之 91.40%），唯不滿意度亦為各項之最，增加了 1.36%。

各項滿意度調查中，只有「硬體設施及空間配置」之滿意度較去年略低（-0.25%），但仍維持在 95.58%，係軟硬體設施中滿意度僅次於環境整潔及舒適項者（詳表 10）。

表 10 法院行政服務品質滿意度之年度比較

場所別：本院	中 華 民 國 104 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>95.39</b>	<b>3.78</b>	<b>0.83</b>	<b>93.09</b>	<b>6.84</b>	<b>0.07</b>	<b>2.30</b>	<b>-3.06</b>	<b>0.76</b>
總計(不含民眾查詢系統)	95.58	3.61	0.81	93.85	6.15		1.73	-2.54	0.81
<b>服務品質計</b>	<b>96.33</b>	<b>2.79</b>	<b>0.88</b>	<b>95.33</b>	<b>4.67</b>		<b>1.00</b>	<b>-1.88</b>	<b>0.88</b>
行政人員的服務態度	96.49	2.63	0.88	96.37	3.63		0.12	-1.00	0.88
行政人員的辦事效率	96.92	2.20	0.88	95.31	4.69		1.61	-2.49	0.88
行政人員的專業知識	95.58	3.54	0.88	94.30	5.70		1.28	-2.16	0.88
<b>軟硬體設施計</b>	<b>94.66</b>	<b>4.55</b>	<b>0.80</b>	<b>91.40</b>	<b>8.47</b>	<b>0.13</b>	<b>3.26</b>	<b>-3.92</b>	<b>0.67</b>
軟硬體設施計 (不含民眾查詢系統)	94.81	4.44	0.74	92.36	7.64		2.45	-3.20	0.74
環境的整潔及舒適	97.37	2.63		94.79	5.21		2.58	-2.58	
硬體設施及空間配置	95.58	3.54	0.88	95.83	4.17		-0.25	-0.63	0.88
各種書狀範例	91.40	7.24	1.36	86.46	13.54		4.94	-6.30	1.36
民眾查詢系統	94.15	4.88	0.98	88.48	10.99	0.52	5.67	-6.11	0.46

## 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 11，對法院網站服務功能建議及未使用原因彙整如表 12，對法院行政服務其他意見與建議彙整如表 13。

表 11 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)
<b>服務品質</b>	
服務態度	態度很差(1)、沒接觸過(1)
辦事效率	動作很慢(1)、沒接觸過(1)
專業知識	沒接觸過(1)
<b>軟硬體設施</b>	
硬體設施空間配置	浪費使用空間(1)
各種書狀範例	不了解(1)、不知道(1)
民眾查詢系統	不知道(1)、沒使用(1)

表 12 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)
<b>查詢及訴訟協助功能</b>	
不滿意原因	網頁進不去或維修(1)、仍待補正強化(1) 如有為需要者提供講解會更好(1)
<b>法院開庭進度查詢 APP 功能</b>	
不滿意原因	常斷線(1)、有時會更新慢(1)
未使用原因	有電腦(1)、不習慣(1)、懶的用(1)、沒下載(1)

表 13 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
<b>服務品質</b>		
服務態度	沒有意見，不是很瞭解貴院，只是，只是有一位做行政的女職員，她講話不客氣，態度要改！	
專業知識	對民眾的真正怨情的了解並協助解決	
其他	行政服務與司法改革脫節，請重視司法改革。	
其他	希望司法人員能奉功職守盡服務大眾人民的熱忱	
<b>軟硬體設施</b>		
環境整潔及舒適		
硬體設施及空間配置	訴訟輔導室標示不明	訴訟輔導科
硬體設施及空間配置	多一點停車場位置	總務科
民眾查詢系統	法院案件進度查詢 APP，案件匯入功能有點難度。	資訊室
民眾查詢系統	查案號看可否，用傳真先查，不用到服務台，以免沒案號又跑一次。	訴訟輔導科
民眾查詢系統	查案號程序太麻煩	訴訟輔導科