

# 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<br>(人次) | 原告或<br>聲請人     | 被告或<br>相對人 | 證人    | 律師    | 法務或<br>律師助理 | 地政士或<br>其助理 | 一般洽<br>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<br>身分別 | 總計     |      | 總計<br>(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<br>身分別 | 軟硬體設施計 |      | 軟硬體設施計<br>(不含查詢系統) |      | 環境的整潔<br>舒適感 |     | 硬體設施<br>及空間配置 |      | 各種<br>書狀範例 |       | 民眾<br>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     | 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

| 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

| 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<br>(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)<br>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  |