



臺灣民眾對檢察體系之認知與滿意度 調查成果報告書



委託單位：法務部司法官學院

調查單位：循證民調有限公司

中華民國 110 年 12 月

臺灣民眾對檢察體系之認知與滿意度 調查研究

研究機關： 法務部司法官學院

委託調查單位： 循證民調有限公司

中華民國一一零年十二月

(本文純屬研究觀點，不代表任何機關或團體之立場)

目錄

| | |
|---------------------------|-----------|
| 表目錄..... | IV |
| 圖目錄..... | VI |
| 摘要..... | IX |
| 第壹章 調查概述..... | 1 |
| 第一節 調查緣起與目的..... | 1 |
| 第二節 調查範圍與對象..... | 4 |
| 第貳章 調查方法..... | 5 |
| 第一節 調查方法與內容..... | 5 |
| 第二節 抽樣設計..... | 7 |
| 第三節 雙底冊資料整合模式..... | 10 |
| 第參章 調查樣本特性分析..... | 14 |
| 第一節 樣本代表性檢定..... | 14 |
| 第二節 訪問接觸情形..... | 18 |
| 第三節 有效樣本結構概況..... | 20 |
| 第四節 信效度分析檢定..... | 23 |
| 第肆章 調查結果分析..... | 26 |
| 第一節 檢察機關接觸情形..... | 26 |
| 第二節 檢察機關接觸評價..... | 36 |
| 第三節 檢察體系滿意度-檢察官印象..... | 48 |
| 第四節 檢察體系滿意度-信心程度..... | 54 |
| 第五節 民眾對檢察機關的認知度與資訊來源..... | 73 |
| 第六節 時事議題..... | 80 |

| | |
|---------------------------|------------|
| 第五章 調查發現與討論 | 91 |
| 第一節 重要程度與信心程度分析..... | 91 |
| 第二節 GIS 分析 | 93 |
| 第三節 影響民眾信任與滿意度各項交叉分析..... | 106 |
| 第四節 歷年調查結果分析..... | 112 |
| 第五節 網路輿情分析..... | 116 |
| 第六章 調查結論與建議 | 124 |
| 第一節 調查結論..... | 124 |
| 第二節 調查建議..... | 132 |
| 第三節 調查限制..... | 143 |

表目錄

| | |
|---|-----|
| 表-1 調查結果綜整比較..... | IX |
| 表-2 各類人口特徵的電話使用行為：17類分組..... | 11 |
| 表-3 事後分層加權各層權數..... | 13 |
| 表-4 加權前樣本與母體代表性檢定-性別..... | 14 |
| 表-5 加權前樣本與母體代表性檢定-年齡..... | 14 |
| 表-6 加權前樣本與母體代表性檢定-居住縣市..... | 15 |
| 表-7 加權後樣本與母體代表性檢定-性別..... | 16 |
| 表-8 加權後樣本與母體代表性檢定-年齡..... | 16 |
| 表-9 加權後樣本與母體代表性檢定-居住縣市..... | 17 |
| 表-10 電話接觸紀錄表（整體調查）..... | 19 |
| 表-11 電話接觸紀錄表（市話/手機）..... | 19 |
| 表-12 受訪者結構概況..... | 20 |
| 表-13 修正的項目總相關值之可信度差異..... | 24 |
| 表-14 信心程度/滿意度 Cronbach's α 檢定..... | 24 |
| 表-15 信心程度滿意度效度分析..... | 25 |
| 表-16 評價檢察官表現-重要程度信心程度..... | 91 |
| 表-17 接觸經驗評價-整體滿意度交叉分析..... | 106 |
| 表-18 檢察官印象-整體滿意度交叉分析..... | 107 |
| 表-19 檢察官工作信心程度-整體滿意度交叉分析..... | 108 |
| 表-20 檢察機關認知-整體滿意度交叉分析..... | 109 |
| 表-21 受個案影響情形與檢察官工作信心程度-整體滿意度交叉分析..... | 110 |
| 表-22 檢察機關接觸情形-歷年比較綜合分析..... | 112 |
| 表-23 檢察機關接觸評價-歷年比較綜合分析..... | 113 |
| 表-24 檢察官印象-歷年比較綜合分析..... | 113 |
| 表-25 檢察官信心程度-歷年比較綜合分析..... | 114 |

| | |
|-----------------------------|-----|
| 表-26 檢察體系滿意度-歷年比較綜合分析 | 115 |
| 表-27 檢察機關認知-歷年比較綜合分析 | 115 |
| 表-28 各項指標綜整比較..... | 124 |

圖目錄

| | |
|--------------------------|----|
| 圖-1 CATI 系統內建戶中抽樣模組..... | 8 |
| 圖-2 雙底冊抽樣說明圖..... | 10 |
| 圖-3 檢察機關接觸經驗..... | 26 |
| 圖-4 檢察機關接觸經驗-歷年比較..... | 27 |
| 圖-5 接觸過的地檢署..... | 28 |
| 圖-6 最近一次接觸時間..... | 29 |
| 圖-7 最近一次接觸時間-歷年比較..... | 30 |
| 圖-8 遠距線上視訊開庭經驗..... | 31 |
| 圖-9 最近一次接觸身分..... | 32 |
| 圖-10 最近一次接觸身分-歷年比較..... | 33 |
| 圖-11 最近一次接觸結果..... | 34 |
| 圖-12 偵辦結果是否符合期待..... | 35 |
| 圖-13 辦案態度滿意度..... | 36 |
| 圖-14 辦案態度滿意度-歷年比較..... | 37 |
| 圖-15 辦案態度不滿意原因..... | 38 |
| 圖-16 辦案效率滿意度..... | 39 |
| 圖-17 辦案效率滿意度-歷年比較..... | 40 |
| 圖-18 辦案效率不滿意原因..... | 41 |
| 圖-19 辦案結果滿意度..... | 42 |
| 圖-20 辦案結果滿意度-歷年比較..... | 43 |
| 圖-21 辦案結果不滿意原因..... | 44 |
| 圖-22 問案重點掌握滿意度..... | 45 |
| 圖-23 問案重點掌握滿意度-歷年比較..... | 46 |
| 圖-24 問案重點掌握不滿意原因..... | 47 |
| 圖-25 檢察官辦案公正性..... | 48 |

| | |
|------------------------------|----|
| 圖- 26 檢察官辦案公正性-歷年比較..... | 49 |
| 圖- 27 印象不公正原因..... | 50 |
| 圖- 28 檢察官辦案清廉度..... | 51 |
| 圖- 29 檢察官辦案清廉度-歷年比較..... | 52 |
| 圖- 30 印象不清廉原因..... | 53 |
| 圖- 31 偵查犯罪表現信心程度..... | 54 |
| 圖- 32 偵查犯罪信心程度-歷年比較..... | 56 |
| 圖- 33 保障人權表現信心程度..... | 57 |
| 圖- 34 保障人權信心程度-歷年比較..... | 58 |
| 圖- 35 保護被害人權益表現信心程度..... | 59 |
| 圖- 36 保護被害人權益信心程度-歷年比較..... | 60 |
| 圖- 37 守護正義表現信心程度..... | 61 |
| 圖- 38 評價檢察官重要因素..... | 63 |
| 圖- 39 出庭參與法院審判知曉度..... | 64 |
| 圖- 40 法庭活動表現信心程度..... | 66 |
| 圖- 41 出庭參與法庭審判信心程度-歷年比較..... | 67 |
| 圖- 42 特定案件影響情形..... | 68 |
| 圖- 43 特定案件影響情形-歷年比較..... | 69 |
| 圖- 44 影響特定案件..... | 70 |
| 圖- 45 整體滿意度..... | 71 |
| 圖- 46 整體滿意度-歷年比較..... | 72 |
| 圖- 47 檢察體系層級認知..... | 73 |
| 圖- 48 檢察體系層級認知-歷年比較..... | 74 |
| 圖- 49 檢察體系隸屬認知..... | 75 |
| 圖- 50 檢察體系隸屬認知-歷年比較..... | 76 |
| 圖- 51 檢察官工作認知..... | 77 |
| 圖- 52 檢察官工作認知-歷年比較..... | 78 |

| | |
|---------------------------------|-----|
| 圖- 53 檢察資訊來源管道..... | 79 |
| 圖- 54 暫延開庭支持度..... | 81 |
| 圖- 55 暫延開庭不支持原因..... | 83 |
| 圖- 56 遠距視訊支持度..... | 84 |
| 圖- 57 遠距視訊不支持原因..... | 86 |
| 圖- 58 柔道教練虐童案處理滿意度 | 87 |
| 圖- 59 第 408 次太魯閣出軌案處理滿意度 | 89 |
| 圖- 60 評價檢察官表現-重要程度信心程度分析 | 92 |
| 圖- 61 地檢署接觸經驗-GIS..... | 94 |
| 圖- 62 檢察官印象：公正性-GIS..... | 95 |
| 圖- 63 檢察官印象：清廉度-GIS..... | 96 |
| 圖- 64 偵查犯罪信心程度-GIS..... | 97 |
| 圖- 65 保障人權信心程度-GIS..... | 98 |
| 圖- 66 保護被害人權益信心程度-GIS..... | 99 |
| 圖- 67 守護正義程度-GIS..... | 100 |
| 圖- 68 整體滿意度-GIS..... | 101 |
| 圖- 69 暫延開庭支持度-GIS..... | 102 |
| 圖- 70 遠距視訊支持度-GIS..... | 103 |
| 圖- 71 臺中柔道男童案滿意度-GIS..... | 104 |
| 圖- 72 第 408 次太魯閣出軌案滿意度-GIS..... | 105 |
| 圖- 73 檢察體系詞雲圖..... | 117 |
| 圖- 74 檢察體系聲量來源圖..... | 117 |
| 圖- 75 檢察體系聲量統計趨勢圖 | 118 |

摘要

一、調查結果

本次調查針對「檢察機關接觸經驗」、「檢察體系滿意度：檢察官印象」、「檢察體系滿意度：工作信心程度」、「民眾對檢察機關認知度」及「時事議題」等五項主題進行調查；自 110 年 10 月 5 日至 10 月 29 日執行電話調查，調查對象為台閩地區（台、澎、金、馬）年滿 20 歲以上之民眾，完成的有效樣本數為 2,213 筆，在 95%信心水準下，抽樣誤差約為±2.08%；其中手機樣本數為 1,100 筆，住宅電話樣本數為 1,113 筆。本次調查結果綜整如下表：

表-1 調查結果綜整比較

| 接觸情形與評價(%) | | 109年 (N=319) | 110年 (N=258) | 變化趨勢 |
|-------------------|---------------|-------------------|-------------------|--------|
| 接觸時間 | 最近1年內 | 25.3 | 26.4 | ↑ 1.1 |
| | 1年以上3年以內 | 14.8 | 15.4 | ↑ 0.6 |
| | 3年以上 | 56.9 | 55.8 | ↓ 1.1 |
| 接觸身分 | 證人 | 20.3 | 23.3 | ↑ 3.0 |
| | 被告 | 38.6 | 41.3 | ↑ 2.7 |
| | 告訴人/被害人 | 40.1 | 24.4 | ↓ 15.7 |
| | 律師 | 1.0 | 2.4 | ↑ 1.4 |
| 接觸評價 | 辦案態度滿意度 | 55.1 | 56.0 | ↑ 0.9 |
| | 辦案效率滿意度 | 49.2 | 53.7 | ↑ 4.5 |
| | 辦案結果滿意度 | 51.3 | 56.8 | ↑ 5.5 |
| | 問案重點滿意度 | 53.8 | 59.8 | ↑ 6.0 |
| 各項指標(%) | | 109年 (N=2,286) | 110年 (N=2,213) | 變化趨勢 |
| 檢察官 印象 | 公正性 | 43.6 | 47.9 | ↑ 4.3 |
| | 廉潔度 | 48.2 | 58.2 | ↑ 10.0 |
| 檢察官 工作信心 程度 | 偵查犯罪 | 43.8 | 60.9 | ↑ 17.1 |
| | 保障人權 | 45.6 | 56.5 | ↑ 10.9 |
| | 保護被害人權益 | 43.8 | 54.1 | ↑ 10.3 |
| | 法庭審判活動 | 38.9 | 64.3 | ↑ 25.4 |
| 滿意度 | 整體滿意度 | 51.0 | 59.4 | ↑ 8.4 |
| 檢察體系 認知 | 檢察體系分級 | 7.9 | 8.7 | ↑ 0.8 |
| | 檢察體系隸屬 | 12.7 | 15.1 | ↑ 2.4 |
| 時事題(%) | | 110年(N=2,213) | | |
| 疫情期間 調整措施 | 暫停、延後開庭或訊問支持度 | 66.1 | | |
| | 遠距視訊開庭或訊問支持度 | 73.4 | | |
| 重大事件 | 臺中柔道虐童案滿意度 | 69.7 | | |
| | 408次太魯閣出軌案滿意度 | 72.3 | | |

以下分別依據各題組，說明此次調查結果。

(一)檢察機關接觸經驗

此次調查有 11.7%的受訪者曾因訴訟案件接觸過檢察機關，接觸過的地檢署以「臺中地檢署」(20.9%)比率相對較高，其次為「臺北地檢署」(15.5%)，第三為「桃園地檢署」(12.4%)；最近一次接觸時間以「3年以上」(55.8%)比率最高，其次為「5個月以內(今年5月後)」(16.7%)，第三為「1年以上，未滿3年」(15.4%)。進一步針對「5個月以內(今年5月後)」接觸地檢署的受訪者進行調查，其中有 13.1%有參與遠距(線上)視訊開庭或訊問，86.9%表示沒有參與。

針對整體有接觸地檢署經驗的受訪者進行調查，最近一次的接觸身分以「被告」(41.3%)比率相對較高，其次為「告訴人或被害人」(24.4%)，第三為「證人」(23.3%)。後來偵辦結果以「不起訴」(48.7%)比率相對較高，其次為「起訴」(21.8%)，第三為「緩起訴」(10.6%)。針對偵辦結果，有 51.1%表示「符合」期待，39.9%表示「不符合」，另外有 12.1%未表態。

針對整體有接觸地檢署經驗的受訪者進行調查，對於檢察官的「辦案態度」，有 56.0%表示滿意，37.1%不滿意，另外有 6.8%未表態；不滿意的原因以「辦案太過自由心證」(28.2%)比率相對較高，其次為「問案口氣欠佳」(28.0%)，第三為「沒有積極或深入辦案」(27.7%)，另外有 11.8%未表態。

對於檢察官的「辦案效率」，有 53.7%表示滿意，39.4%不滿意，另外有 6.9%未表態；不滿意的原因以「辦案時程太長」(55.9%)比率相對較高，其次為「沒有積極或深入辦案」(25.9%)，第三為「案件太多」(2.8%)，另外有 17.4%未表態。

對於檢察官的「辦案結果」，有 56.8%表示滿意，36.2%不滿意，另外有 6.9%未表態；不滿意的原因以「不滿意起訴或判決結果」(57.1%)比率相對較高，其次為「沒有積極或深入辦案」(22.4%)，第三為「和案件事實不相符」(18.8%)，另外有 5.8%未表態。

對於檢察官的「檢察官問案重點的掌握」，有 59.8%表示滿意，33.6%不滿意，另外有 6.6%未表態；不滿意的原因以「沒有問到重點」(35.6%)比率相對較高，其次為「不重視案件關係人陳述」(34.7%)，第三為「沒有積極或深入辦案」(21.6%)，另外有 10.5%未表態。

(二)檢察體系滿意度：檢察官印象

針對檢察官辦案公正性，有 47.9%認為公正，31.6%認為不公正，另外有 20.5%未表態；認為不公正的原因以「辦案太過自由心證」(25.1%)相對較高，其次為「不滿意起訴或判決結果」(16.7%)，第三為「受到政治勢力（因素）影響」(12.3%)，另外有 26.9%未表態。

針對檢察官辦案清廉度，有 58.2%認為清廉，23.2%認為不清廉，另外有 18.5%未表態；認為不清廉的原因以「有貪污傳聞或報導」(39.4%)相對較高，其次為「有人情關說傳聞或報導」(22.3%)，第三為「受到政治勢力（因素）影響」(17.3%)，另外有 20.7%未表態。

(三)檢察體系滿意度：工作信心程度

針對檢察官「偵查犯罪」，有 60.9%表示有信心，32.2%表示沒有信心，另外有 6.9%未表態；針對檢察官「保障人權」，有 56.5%表示有信心，36.9%表示沒有信心，另外有 6.7%未表態；針對檢察官「保護被害人權益」，有 56.5%表示有信心，37.8%表示沒有信心，另外有 5.7%未表態；針對檢察官「守護正義」，有 56.5%表示有信心，37.8%表示沒有信心，另外有 5.7%未表態。

而針對影響評價檢察官表現的重要因素，則以「偵查犯罪」(76.8%)比率相對較高，其次為「保護被害人權益」(76.1%)，第三為「保障人權」(74.0%)，另外有 8.9%未表態。

對於檢察官需要代表國家或被害人出庭參與法院審判，有 53.7%表示知道，46.7%表示不知道；針對「知道」的受訪者進一步調查，對於檢察官「在法官審判的法庭活動表現」有 64.3%表示有信心，28.0%表示沒有信心，另外有 7.7%未表態。

根據本次調查，整體受訪者中有 33.8% 因特定案件偵查或判決結果，影響對於臺灣檢察官的信任程度，66.2% 表示沒有。針對有受到影響的受訪者調查何種案件，以「小燈泡案」(11.5%) 比率相對較高，其餘案件均未及一成，另外有 14.3% 為「受訪者自己或親友的案子」，48.0% 未表態。

本次調查中，對於檢察機關過去一年的表現，有 59.4% 表示滿意，30.4% 表示不滿意，另外有 10.1% 未表態。

(四) 民眾對檢察機關認知與資訊來源管道

根據本次調查，對於檢察體分為 3 個層級，有 8.7% 答對，10.3% 答錯，另外有 81.1% 未表態；對於檢察體系隸屬法務部，有 15.1% 答對，19.8% 答錯，另外有 65.1% 未表態。

對於檢察官主要工作，以「偵查犯罪」(79.5%) 比率相對較高，其次為「代表國家或被害人出庭參與法院審判過程」(74.4%)，第三為「決定被告是否有罪及量刑」(30.0%)；另外有 0.9% 認為以上皆非，5.8% 未表態。

對於檢察機關或檢察官相關資訊來源，以電視(69.4%) 比率相對較高，其次為網際網路(46.2%) (其中包含網路新聞 40.9%、社群網站 19.5%、通訊軟體 12.3% 及法律相關網站 12.3%)，第三為報紙(16.5%)，另外有 4.3% 表示沒有獲得資訊，另外有 4.7% 未表態。

(五) 時事議題

針對疫情期間，採取暫停、延後開庭或執行的政策，有 66.1% 表示支持，25.3% 表示不支持，另外有 8.5% 未表態。不支持的原因以「沒有必要因疫情而暫停或延後」(55.9%) 比率相對較高，其次為「無法即時釐清案情」(23.3%)，第三為「無法讓罪犯即時受到法律制裁」(19.9%)，另外有 12.4% 未表態。

針對疫情期間，採取遠距視訊開庭或訊問的政策，有 73.4% 表示支持，19.9% 表示不支持，另外有 6.6% 未表態。不支持的原因以「無法親自

面對檢察官，違反直接審理原則」(60.%) 比率相對較高，其次為「增加串證勾結可能」(26.8%)，第三為「遠距視訊設備操作複雜」(6.9%)，另外有 12.2% 未表態。

針對今(110)年 5 月發生臺中柔道男童案，對於檢察官的處理有 69.7% 表示滿意，10.8% 表示不滿意，另外有 19.5% 未表態。

針對今(110)年 4 月第 408 次太魯閣花蓮出軌案，對於檢察官的處理有 72.3% 表示滿意，18.0% 表示不滿意，另外有 9.7% 未表態。

二、建議

(一)檢察機關接觸情形

囿於檢察機關處理業務的特殊性，且涉及法律專業性，因此不論在接觸族群、接觸身分等，均在年齡、教育程度上有所區別。本次調查中，有接觸檢察機關族群雖以年輕族群（20~39歲）、教育較高之族群的比率相對較高；但接觸身分為「告訴人或被害人」則以年長族群（60歲及以上）的比率相對較高。建議檢察體系應評估該族群之需求，提供如臺語諮詢服務、雙語宣導影片及設立博愛座等候席等，加強服務與資訊的提供，避免損及年長族群在檢察相關過程中之權益。

(二)檢察機關接觸評價

接觸地檢署的受訪者對於檢察官評價不滿意的原因，均以受訪者本身或其案件未受到檢察官重視為主，而使得辦案流程冗長，或未即時、深入釐清案情，導致案件結果不如預期。建議檢察體系應採用主動推播、即時公告等數位化方式，便利民眾獲取檢察相關資訊；並藉由拍攝宣導短片、設計口號標語及政策圖卡製作等，加強民眾法治觀念，降低案件負擔及節省檢察體系資源。

(三)檢察官印象

沒有接觸檢察體系的受訪者認為檢察官「不清廉」（23.5%）的比率高於有接觸檢察體系的受訪者（20.9%），且該比率隨年齡增加而遞增，其認為不清廉原因主要為貪污、關說等傳聞或報導，比率均超過兩成。另外，「40~69歲」受到特定案件影響之比率相對較高，該族群主要資訊來源則以電視為主。整體來說，電視新聞、節目作為「單向傳輸」為主的媒介，傳遞關於檢察體系的資訊，易強化民眾對於檢察官不清廉的認知。因此，建議檢察體系應針對重大社會事件之新聞稿、起訴書等，避免艱澀、生硬的法律概念誤導，興起輿論、謠言等，對於檢察體系之清廉度、滿意度造成負面的影響。

(四)檢察官工作信心程度

藉由重要程度與信心程度分析分析的結果顯示，「保護被害人權益」係屬於重要程度較高、信心程度相對較低之「優先改善區」。而在 106 年司法改革國是會議中，「保護被害人與弱勢者的司法」亦設有專門組別加以討論，唯其牽涉層面涵蓋法律制度、司法體系，改革並非一蹴可幾。建議檢察體系應與社工、心理、矯正及教育等相關部門進行合作，配合既有在職訓練制度的狀況下，系統化地提升內部從業人員之被害人保護之觀念；並建立具體方案及考核項目，作為政策監督、精進之參酌。

(五)檢察體系整體滿意度

近兩年有受到特定案件影響之比率均逾三成，且以隨機殺人、政治貪瀆類案件為主，且受影響的受訪者對於檢察體系的滿意度約為四成（43.0%）低於整體近六成（59.4%）的滿意度。根據網路輿情分析，檢察體系在政治事件中所扮演的角色，不僅是社會關注焦點，也會影響民眾對於檢察官清廉、公正的認知；因此，對於檢察體系來說，應積極破除社會對於羈押、交保及起訴刑責等面向之錯誤觀念；建議可以借助民間推廣「法律普及」的組織，如「法律白話文」、「一起讀判決」等，使複雜的法律觀念得以藉由圖文、影音的方式，為民眾所接收，提高民眾法學素養、降低對於檢察體系的誤解，進而改善檢察體系滿意度、認知及信心程度等表現。

(六)檢察體系認知與資訊來源管道

受訪者答對檢察體系「分層」（8.7%）、「隸屬」（15.1%）的比率均未及兩成，認為檢察官主要工作為「決定被告是否有罪及量刑」的比率為三成（30.0%），其中以「60~69 歲」（43.3%）的比率相對較高。檢察體系資訊來源則以「電視」（69.4%）為主，因此，建議政府應針對媒體錯誤報導，進行即時澄清，藉以平衡報導輿論；並於收視熱門時段，推播法律宣導短片，有助於提升民眾法學素養，確實理解新聞事件。另外，建議政府應針對不同年齡層的需求，設立多樣化的推廣平台及措施，加強

傳播分眾化，促進社會溝通，全面性提升檢察體系的正面評價。

(七)時事議題

受訪者對於疫情期間「暫延開庭或執行」(66.1%)、「採取遠距視訊方式」(73.4%)等政策支持的比率均超過六成五，但「70歲及以上」支持比率均未及六成(52.8%、56.6%)；年長族群屬於行動不便、且染疫風險較高之族群，面對疫情期間，如何克服年齡造成的「數位落差」，檢察體系對於相關法制研議調整、遠距設備使用、審訊品質及環境規範等面向，應有更為完整、周延的措施，方能維持檢察體系在疫情期間有效運作。

第壹章 調查概述

第一節 調查緣起與目的

法務部是我國法務行政的主管機關，掌理全國檢察、矯正、司法保護、政風及行政院的法律事務，關係民主法治的發展與人權公義的維護，也可說是國家實踐正義的防線。近年來，司法改革一直是台灣人民最關切的議題之一，其中法務部即扮演非常重要的角色，105 年 11 月~106 年 8 月的「司法改革國是會議」，議題涵蓋廣泛，有制度問題、操守問題，也有個別修法；隨著 106 年 9 月正式發布司法改革國是會議成果報告，以回應社會各界及國人對於司法改革推動情形的關切；在過去四年的時間，司法院和法務部更致力於多項重大司法制度改革，尤其隸屬於法務部業務項目，例如：建立人民檢察審查會、司法資訊公開及數位化、加強不適任檢察官的評鑑淘汰，成立監所外部監督機制、建置「被害人刑事訴訟資訊獲知平台」、改善檢察體系人才的養成及晉用……等作為，均有重大的調整與精進。

如同法務部蔡清祥部長所強調，司法改革絕非口號，更非一蹴可及，應該要回應民意期待，兼顧社會文化的變遷與國際趨勢的發展，才能與時俱進，獲得人民的認同，法務部這些努力皆是希望藉由制度的改變，強化司法公開與透明，加強司法與社會的溝通互動，以開放的態度，繼續推動各項司法改革，讓人民有感及符合社會期待，也期盼能提升人民對法官及檢察體系的信賴與認同。

隨著台灣社會民主化程度越高，公民意識逐漸抬頭，人民對自己權利義務的認知越來越瞭解，也更勇於對抗特權、批判司法，正是在這樣的潮流帶領下，政府、立法諸公與司法機關自不能免於改革的聲浪。這幾年來，政府不斷的在考試制度、裁判制度等地方著手，甚至在司法爭

議案件出現時，隨即表態進行改革，再再都是希望能藉此扭轉司法在人民心中的形象。尤其民主政治皆需透過選票的洗禮，其施政績效的表現也成為公部門探求的重點，Osborne & Gaebler（1992）認為政府機關應建立績效評估制度，績效評估的推動將會發揮以下功能：

- 一、 衡量什麼，什麼就會被做好。
- 二、 不測量結果，就無法知道成敗。
- 三、 不知道什麼是成功，就無法獎勵。
- 四、 不獎勵成功，可能就是在獎勵失敗。
- 五、 不知道什麼是成功，就無法獲取經驗。
- 六、 不瞭解為何失敗，就無法鑒往知來。
- 七、 能證明有績效結果，就能贏得民眾支持。

然公部門與一般企業最大的差異在於不具有類似像貨幣可以作為衡量績效的指標。根據（西元）1977年 Hunt 的研究提出的 PZB 模型¹，政府施政希望最終回到民意的感受上，期望民眾所感受到的與政府所推動、努力的方向是對等的、一致的。而民意對政府期待與滿足（認知）間的落差程度，則以透過「民意調查」為最具明顯的調查方式，亦即透過專業化的民意調查及統計分析技術為目前公部門掌握人民對於政府表現及政策偏好的主要工具，並藉以作為未來政策規劃最有力的依據。

法務部司法官學院於 109 年首度辦理「臺灣民眾對檢察體系之認知與滿意度調查研究」，採用嚴謹的民意調查研究設計，了解民眾對於檢察機關職掌業務內容認知度，並探測臺灣民眾對於檢察體系之滿意度。

¹ 資料來源：Service quality model. Parasuraman, by A., Zeithaml, V. A., & Berry, L.L.1985. *Journal of Marketing*, 49(1), 44.

為了建立常規性之檢察體系民意調查，並期能與司法院之司法滿意度調查相輔相成，以作為後續擬定政策方向的參考依據。法務部司法官學院於今（110）年續提出「臺灣民眾對檢察體系之認知與滿意度調查研究」，本專案調查目的有二：

- 一、瞭解臺灣民眾對於檢察機關職掌業務內容之認知程度。
- 二、瞭解臺灣民眾對於檢察體系之滿意（信心）度。

希冀藉由科學化調查執行，掌握臺灣民眾對檢察體系之認知與看法並探究其原因，提供做為檢察體系業務工作檢討改進之參考，加強法務、司法與社會的溝通對話，努力打造出凝聚台灣全民的司法大環境。

第二節 調查範圍與對象

壹、專案名稱

110 年度臺灣民眾對檢察體系之認知與滿意度調查研究。

貳、主辦機關

法務部司法官學院。

參、執行單位

循證民調有限公司。

肆、調查範圍

本次調查範圍為臺灣地區 22 個縣市（含離島地區）。

伍、調查對象

本次調查針對居住於上述調查範圍內，20 歲以上之民眾。

第貳章 調查方法

第一節 調查方法與內容

壹、調查方法

依委託機關交付調查主題之內容，以電腦輔助電話訪問系統（Computer Assisted Telephone Interview，簡稱：CATI 系統）進行電話調查訪問。

貳、調查內容

本調查主要內容分為：檢察機關接觸經驗、檢察體系滿意度（檢察官印象與工作信心）、民眾對檢察機關認知度、時事題及基本資料（含人口學變項）。詳細問卷題目可參考附錄 I。

一、檢察機關接觸經驗

- 1、與檢察機關接觸情形
- 2、與檢察機關接觸評價

二、檢察體系滿意度：檢察官印象

- 1、檢察官公正性認知與原因
- 2、檢察官廉潔度認知與原因

三、檢察體系滿意度：工作信心

- 1、偵查犯罪
- 2、保障人權
- 3、保護被害人權益
- 4、守護正義
- 5、信心重要因素
- 6、參與審判活動表現

7、特定案件影響

8、整體滿意度

四、民眾對檢察機關認知度

1、檢察機關組織認知

2、檢察官職責認知

3、檢察相關資訊來源

五、時事題

1、暫延開庭支持度與不支持原因

2、遠距視訊訊問開庭支持度與不支持原因

3、臺中柔道男童案檢察機關滿意度

4、太魯閣出軌案檢察機關滿意度

六、基本資料

1、性別

2、年齡

3、職業

4、居住地（縣市、鄉鎮市區）

5、教育程度

6、電話使用情形

參、調查期程

本次調查於 110 年 9 月 14 日至 15 日執行預試；正式電話調查於 10 月 5 日至 29 日，共執行 25 日。調查時間為平日 13:30~22:00、假日 13:30~21:30。

第二節 抽樣設計

抽樣調查(sampling)是市場調查中使用頻率最高的一種調查方式，依目標母體中抽取部分個體作為樣本(Sample)進行調查或觀察，本次調查採用雙底冊方式進行抽樣調查，分為住宅電話調查與手機電話調查。

其中，住宅電話抽樣方法部份，採用「戶中抽樣」的方式，藉此擴大接觸面，以利調查結束後與手機調查部份進行比較時能更為精確。以下分別針對住宅電話調查及手機電話調查之抽樣清冊、抽樣方法進行說明。

(一) 住宅電話調查

1. 抽樣清冊

以臺灣地區家戶電話資料庫為抽樣清冊²。

2. 抽樣方法

Step1：採「分層隨機抽樣」(Stratified Random Sampling)原則，以下為實際電話號碼抽樣四步驟。

(1).以調查範圍之「縣市」作為分層，依各縣市 20 歲以上人口比例所占整體比例配置樣本數，再經「隨機撥號法」(Random Digit Dialing, RDD)的處理程序，由各縣市住宅電話簿中取出局碼。

(2).由於電話號碼簿並未包含未登錄電話，因此將所抽出全部的電話號碼最後 4 碼以隨機亂數的方式取代之，確保未登錄住宅電話亦有相同的機率被抽中，成為電話號碼樣本。

(3).採用「戶中抽樣」方式進行調查，訪問難度較高，為避免空號、無人接聽以及拒訪等因素，將依各分層應完成樣本數的 15 倍抽取電話數目，其撥打順序再依隨機方式配置。

² 本公司採玉瑪科技公司電訪系統，其電話資料庫每年進行更新。

(4).抽出的電話號碼，需剔除因尾數 4 位隨機法抽樣所產生的重複電話號碼，被剔除的電話號碼則由相同分層的電話號碼遞補。

Step2：戶中抽樣：

循證民調採用之 CATI 系統已內建戶中抽樣功能，設定戶中抽樣時系統將自動指定應受訪對象給訪員進行訪問。以一般抽樣為例，將電話號碼依據末 2 碼區分為二類，分別為 00-49、50-99。再依據受訪家戶中所有合格人數及合格男性人數，設定欲訪問對象，及順位受訪對象。以此法進行抽樣，將減少抽樣誤差，使其更接近母體分配。

圖-1 CATI 系統內建戶中抽樣模組



(二) 手機電話調查

1. 抽樣清冊

依國家通訊傳播委員會公佈的「行動通信網路業務用戶號碼核配現況」資料為抽樣清冊。

2. 抽樣方法

採「簡單隨機抽樣」(Simple Random Sampling)原則，以下為實際電話號碼抽樣三步驟：

- (1) 依國家通訊傳播委員會公佈的「行動通信網路業務用戶號碼核配現況」資料，抽出樣本電話門號（前 5 碼）。
- (2) 抽出樣本電話門號（前 5 碼）後，以隨機方式產生後 5 位電話號碼，隨機抽取手機用戶進行訪問。
- (3) 為避免空號、無人接聽、拒訪及外在環境干擾（如訊號穩定度）等因素，造成接通率過低，因此依應完成樣本數的 30 倍抽取電話數目。

第三節 雙底冊資料整合模式

此節將針對市話與手機樣本的資料整合、加權方式，進行說明。

壹、住宅電話與手機調查資料之整合

為了瞭解母體之中唯手機使用者、唯住宅電話使用者及兩者皆用的比率，以 P1 表示母體之中只用住宅電話不用手機者的百分比，P2 表示母體之中使用住宅電話也用手機者的百分比，P3 表示母體之中不用住宅電話只用手機者的百分比，P4 表示母體之中不用住宅電話也不用手機者的百分比。在實際執行調查的情況下，無法對於 P4 進行調查，亦即可假設 $P4=0$ ，亦即 $P1+P2+P3=100\%$ 。且住宅電話調查理論上只能涵蓋 P1+P2，手機調查理論上只能涵蓋 P2+P3。以 x、y、z 分別表示雙底冊電話調查產生的樣本統計值， $x+y+z=100\%$ 。x 是 P1 的估計，y 是 P2 的估計，z 是 P3 的估計。住宅電話訪問結果得到「唯住宅電話族」樣本數 n1，「兩者都用者」樣本數 n2，手機調查結果得到「兩者都用者」樣本數 n3，「唯手機族」樣本數 n4。調查之後，取得 n1 到 n4 之實證資料，令 $n1/(n1+n2)=a$ ，或 $x/(x+y)=a$ ， $n4/(n3+n4)=b$ ，或 $z/(y+z)=b$ ，使用聯立方程式，解出 x、y、z，之後即取得母體之中三種電話使用者百分比的估計。

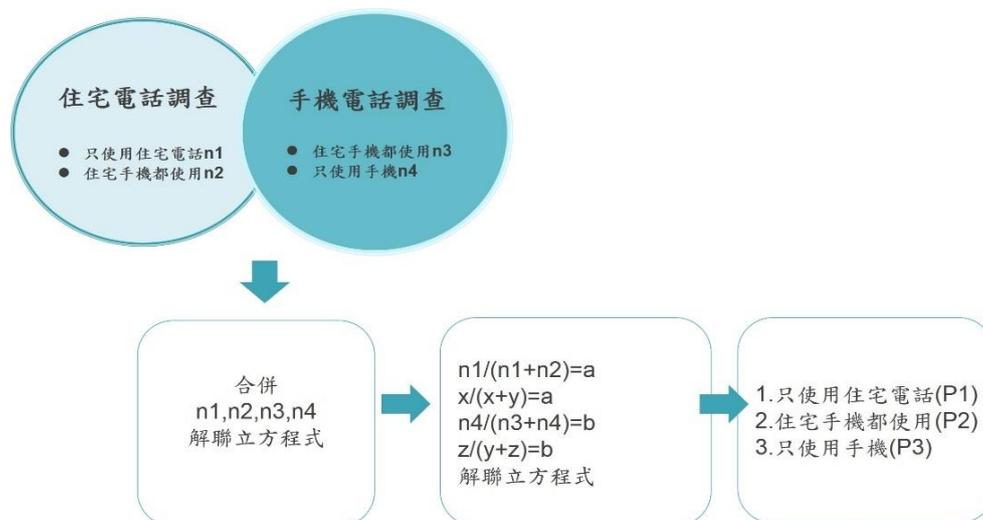


圖-2 雙底冊抽樣說明圖

本研究的實證資料顯示 a=10.4%，b=54.0%，解聯立方程式得到居住於全台的 20 歲及以上民眾「唯住宅電話族」的百分比估計為 5.1%，「住宅電話與手機兩者都使用」的百分比估計為 43.7%，「唯手機族」的百分比估計為 51.3%。

貳、事後分層的組合估計

本研究採用「事後分層的組合估計」方法，參考洪永泰老師所提出的事後分層方式³，依照完訪樣本的性別、年齡、教育程度交叉組合為 17 組分類表，並依據每一種組合的樣本使用電話行為比率（唯住宅電話、兩者皆用、唯手機）進行併檔。

表-2 各類人口特徵的電話使用行為：17 類分組

| 人口特徵組合 | 住宅電話 | | | 手機 | | | a | b | p1 估 | p2 估 | p3 估 |
|-------------------------------------|------------|------------|-------------|------------|------------|-------------|--------------|--------------|-------------|--------------|--------------|
| | 1 唯 | 2 | 計 | 3 | 4 唯 | 計 | | | | | |
| 1 男女 20-29歲所有教育程度 | 3 | 101 | 104 | 88 | 193 | 281 | 2.9% | 68.7% | 0.9% | 31.0% | 68.1% |
| 2 男女 30-39歲高中職及以下 | 4 | 19 | 23 | 12 | 40 | 52 | 17.4% | 76.9% | 4.6% | 22.0% | 73.4% |
| 3 男女 30-39歲專科 | 0 | 10 | 10 | 10 | 12 | 22 | 0.0% | 54.5% | 0.0% | 45.5% | 54.5% |
| 4 男女 30-39歲大學及以上 | 2 | 108 | 110 | 70 | 116 | 186 | 1.8% | 62.4% | 0.7% | 37.4% | 61.9% |
| 5 男 40-49歲高中職以下 | 2 | 17 | 19 | 24 | 18 | 42 | 10.5% | 42.9% | 6.3% | 53.5% | 40.2% |
| 6 男 40-49歲專科 | 0 | 16 | 16 | 14 | 3 | 17 | 0.0% | 17.6% | 0.0% | 82.4% | 17.6% |
| 7 男女 40-49歲大學及以上、 女 50-59 歲專科及以上 | 1 | 168 | 169 | 99 | 67 | 166 | 0.6% | 40.4% | 0.4% | 59.4% | 40.2% |
| 8 女 40-49歲高中職及以下、 男 50-59歲高中職及以下 | 8 | 76 | 84 | 37 | 43 | 80 | 9.5% | 53.8% | 4.6% | 44.1% | 51.3% |
| 9 女 40-49歲專科、 男 50-59歲專科及以上 | 1 | 92 | 93 | 52 | 30 | 82 | 1.1% | 36.6% | 0.7% | 63.0% | 36.3% |
| 10 女 50-59歲小學及以下、 男 60歲以上小學以下 | 17 | 26 | 43 | 5 | 10 | 15 | 39.5% | 66.7% | 17.9% | 27.4% | 54.7% |
| 11 女 50-59歲初中、 男 60歲以上初中 | 8 | 35 | 43 | 8 | 12 | 20 | 18.6% | 60.0% | 8.4% | 36.6% | 55.0% |
| 12 女 50-59歲高中職、 男 60歲以上高中職 | 7 | 111 | 118 | 33 | 18 | 51 | 5.9% | 35.3% | 3.9% | 62.2% | 33.9% |
| 13 男 60歲以上專科以上 | 2 | 67 | 69 | 18 | 15 | 33 | 2.9% | 45.5% | 1.6% | 53.7% | 44.7% |
| 14 女 60歲以上小學及以下 | 41 | 24 | 65 | 9 | 5 | 14 | 63.1% | 35.7% | 52.3% | 30.6% | 17.0% |
| 15 女 60歲以上初中 | 9 | 33 | 42 | 2 | 2 | 4 | 21.4% | 50.0% | 12.0% | 44.0% | 44.0% |
| 16 女 60歲以上高中職 | 8 | 45 | 53 | 10 | 6 | 16 | 15.1% | 37.5% | 10.0% | 56.3% | 33.8% |
| 17 女 60歲以上專科及以上 | 3 | 49 | 52 | 15 | 4 | 19 | 5.8% | 21.1% | 4.6% | 75.3% | 20.1% |
| 合計 | 116 | 997 | 1113 | 506 | 594 | 1100 | 10.4% | 54.0% | 5.1% | 43.7% | 51.3% |

³ 洪永泰、俞振華、高世垣（2017）。數位時代下地方民意探索之挑戰與回應。台北市政府研考會委託研究。市政專題研究報告第 406 輯，未出版。

參、個案權值處理

雙底冊電話調查資料合併之後個案權值的計算是延續事後分層的概念，但是加權方式則因研究或調查設計而不同。本次調查中，手機樣本共完成 11,00 份，其中兩者皆用 (n3) 的數量為 506 份；住宅電話共完成 1,113 份，其中兩者皆用 (n2) 為 997 份。

本次調查參酌去 (109) 年資料合併方式，採取針對手機、住宅電話兩種調查的「兩者都用」資料合併處理，估計時將一併以 P2 權值處理。也就是 $n1 + (n2+n3) + n4$ ，其中 n2 和 n3 受訪者個案合併處理其權值。本次調查將針對 n2、n3 合併作為加權權數之調整。此加權方式為洪永泰教授所提出之個案權值處理方式中的 W4⁴。

實際加權分層，依據樣本基本資料性質 (17 類分組) 及電話使用情形 (n1、n2+n3、n4)，共可分為 51 層，各層權數說明如下表所示。

⁴ 洪永泰、俞振華、高世垣 (2017)。數位時代下地方民意探索之挑戰與回應。台北市政府研考會委託研究。市政專題研究報告第 406 輯，未出版。頁 21-22。

表-3 事後分層加權各層權數

| 樣本性質 | 唯住宅n1 | 兩者皆用n2+n3 | 唯手機n4 |
|-----------------------------------|------------|-------------|-------------|
| 男女 20-29歲所有教育程度 | 0.00921627 | 0.310281026 | 0.680502706 |
| 男女 30-39歲高中職及以下 | 0.04633205 | 0.22007722 | 0.733590734 |
| 男女 30-39歲專科 | 0 | 0.454545455 | 0.545454545 |
| 男女 30-39歲大學及以上 | 0.0069211 | 0.373739371 | 0.619339529 |
| 男 40-49歲高中職以下 | 0.06299213 | 0.535433071 | 0.401574803 |
| 男 40-49歲專科 | 0 | 0.823529412 | 0.176470588 |
| 男女 40-49歲大學及以上、 女 50-59 歲專科及以上 | 0.00353736 | 0.594275914 | 0.40218673 |
| 女 40-49歲高中職及以下、 男 50-59歲高中職及以下 | 0.04642409 | 0.441028858 | 0.512547051 |
| 女 40-49歲專科、 男 50-59歲專科及以上 | 0.00684571 | 0.629805161 | 0.363349131 |
| 女 50-59歲小學及以下、 男 60歲以上小學以下 | 0.17894737 | 0.273684211 | 0.547368421 |
| 女 50-59歲初中、 男 60歲以上初中 | 0.08376963 | 0.366492147 | 0.54973822 |
| 女 50-59歲高中職、 男 60歲以上高中職 | 0.0392057 | 0.621690428 | 0.33910387 |
| 男 60歲以上專科以上 | 0.01602136 | 0.536715621 | 0.447263017 |
| 女 60歲以上小學及以下 | 0.52340426 | 0.306382979 | 0.170212766 |
| 女 60歲以上初中 | 0.12 | 0.44 | 0.44 |
| 女 60歲以上高中職 | 0.1 | 0.5625 | 0.3375 |
| 女 60歲以上專科及以上 | 0.04610656 | 0.75307377 | 0.200819672 |

第參章 調查樣本特性分析

第一節 樣本代表性檢定

根據此次調查成功之樣本，於調查完成後對成功受訪樣本之性別、年齡、居住縣市結構⁵進行代表性檢定，。

表-4 加權前樣本與母體代表性檢定-性別

| | 台閩地區 20 歲以上民眾 | | 加權前樣本 | | 檢定結果： $p < 0.05$ 樣本與母體結構有顯著差異 |
|-----------|-------------------|--------------|--------------|--------------|------------------------------------|
| | 人數 | 百分比 (%) | 樣本數 | 百分比 (%) | |
| 性別 | | | | | 卡方值=10.78857 自由度=1 p=0.00102 |
| 男 | 9,524,148 | 49.0 | 1,162 | 52.5 | |
| 女 | 9,905,953 | 51.0 | 1,051 | 47.5 | |
| 總計 | 19,430,101 | 100.0 | 2,213 | 100.0 | |

表-5 加權前樣本與母體代表性檢定-年齡

| | 台閩地區 20 歲以上民眾 | | 加權前樣本 | | 檢定結果： $p < 0.05$ 樣本與母體結構有顯著差異 |
|-----------|-------------------|--------------|--------------|--------------|-------------------------------------|
| | 人數 | 百分比 (%) | 樣本數 | 百分比 (%) | |
| 年齡 | | | | | 卡方值=31.819 自由度=5 p=0.0000065 |
| 20-29 歲 | 3,065,697 | 15.8 | 385 | 17.4 | |
| 30-39 歲 | 3,423,871 | 17.6 | 403 | 18.2 | |
| 40-49 歲 | 3,787,186 | 19.5 | 421 | 19.0 | |
| 50-59 歲 | 3,612,671 | 18.6 | 453 | 20.5 | |
| 60-69 歲 | 3,136,579 | 16.1 | 357 | 16.1 | |
| 70 歲以上 | 2,404,097 | 12.4 | 194 | 8.8 | |
| 總計 | 19,430,101 | 100.0 | 2,213 | 100.0 | |

⁵ 調查中檢定及加權所引用之母體各項資料來源為內政部公布之 110 年 6 月數據。

表-6 加權前樣本與母體代表性檢定-居住縣市

| | 台閩地區 20 歲以上民眾 | | 加權前樣本 | | 檢定結果： $p < 0.05$ 樣本與母體結構 有顯著差異 |
|-------------|-------------------|--------------|--------------|--------------|---|
| | 人數 | 百分比 (%) | 樣本數 | 百分比 (%) | |
| 居住縣市 | | | | | |
| 臺北地檢署 | 1,563,215 | 8.0 | 171 | 7.7 | 卡方值=722.894 自由度=21 p=0.00000 |
| 士林地檢署 | 1,258,839 | 6.5 | 138 | 6.2 | |
| 新北地檢署 | 2,573,339 | 13.2 | 283 | 12.8 | |
| 基隆地檢署 | 405,753 | 2.1 | 44 | 2.0 | |
| 宜蘭地檢署 | 377,565 | 1.9 | 14 | 0.6 | |
| 桃園地檢署 | 1,823,569 | 9.4 | 201 | 9.1 | |
| 新竹地檢署 | 801,979 | 4.1 | 116 | 5.2 | |
| 苗栗地檢署 | 448,059 | 2.3 | 49 | 2.2 | |
| 臺中地檢署 | 2,284,028 | 11.8 | 251 | 11.3 | |
| 彰化地檢署 | 1,037,612 | 5.3 | 114 | 5.2 | |
| 南投地檢署 | 412,424 | 2.1 | 45 | 2.0 | |
| 雲林地檢署 | 565,441 | 2.9 | 63 | 2.8 | |
| 嘉義地檢署 | 644,525 | 3.3 | 71 | 3.2 | |
| 臺南地檢署 | 1,563,709 | 8.0 | 172 | 7.8 | |
| 高雄地檢署 | 1,385,139 | 7.1 | 152 | 6.9 | |
| 橋頭地檢署 | 925,075 | 4.8 | 103 | 4.7 | |
| 屏東地檢署 | 687,237 | 3.5 | 76 | 3.4 | |
| 花蓮地檢署 | 269,865 | 1.4 | 30 | 1.4 | |
| 臺東地檢署 | 179,283 | 0.9 | 30 | 1.4 | |
| 澎湖地檢署 | 89,944 | 0.5 | 30 | 1.4 | |
| 金門地檢署 | 122,077 | 0.6 | 30 | 1.4 | |
| 連江地檢署 | 11,424 | 0.1 | 30 | 1.4 | |
| 總計 | 19,430,101 | 100.0 | 2,213 | 100.0 | |

接著根據事後分層加權後結果，對成功受訪樣本之性別、年齡、居住縣市結構進行代表性檢定。檢定結果如下所示。加權後之樣本在別、年齡及縣市結構上均與母體結構無顯著差異。

表-7 加權後樣本與母體代表性檢定-性別

| | 台閩地區 20 歲以上民眾 | | 加權後樣本 | | 檢定結果： $p>0.05$ 樣本與母體結構無 顯著差異 |
|-----------|-------------------|--------------|--------------|--------------|------------------------------------|
| | 人數 | 百分比 (%) | 樣本數 | 百分比 (%) | |
| 性別 | | | | | 卡方值=0.000 自由度=1 $p=1.00000$ |
| 男 | 9,524,148 | 49.0 | 1,085 | 49.1 | |
| 女 | 9,905,953 | 51.0 | 1,128 | 50.9 | |
| 總計 | 19,430,101 | 100.0 | 2,213 | 100.0 | |

表-8 加權後樣本與母體代表性檢定-年齡

| | 台閩地區 20 歲以上民眾 | | 加權後樣本 | | 檢定結果： $p>0.05$ 樣本與母體結構無 顯著差異 |
|-----------|-------------------|--------------|--------------|--------------|------------------------------------|
| | 人數 | 百分比 (%) | 樣本數 | 百分比 (%) | |
| 年齡 | | | | | 卡方值=0.000 自由度=5 $p=1.00000$ |
| 20-29 歲 | 3,065,697 | 15.8 | 349 | 15.8 | |
| 30-39 歲 | 3,423,871 | 17.6 | 390 | 17.6 | |
| 40-49 歲 | 3,787,186 | 19.5 | 431 | 19.5 | |
| 50-59 歲 | 3,612,671 | 18.6 | 411 | 18.6 | |
| 60-69 歲 | 3,136,579 | 16.1 | 357 | 16.1 | |
| 70 歲以上 | 2,404,097 | 12.4 | 274 | 12.4 | |
| 總計 | 19,430,101 | 100.0 | 2,213 | 100.0 | |

表-9 加權後樣本與母體代表性檢定-居住縣市

| | 台閩地區 20 歲以上民眾 | | 加權後樣本 | | 檢定結果： $p > 0.05$ 樣本與母體結構無 顯著差異 |
|--------------|-------------------|--------------|--------------|--------------|---|
| | 人數 | 百分比 (%) | 樣本數 | 百分比 (%) | |
| 地檢署轄區 | | | | | |
| 臺北地檢署 | 1,563,215 | 8.0 | 178 | 8.0 | 卡方值=0.000 自由度=21 $p=1.00000$ |
| 士林地檢署 | 1,258,839 | 6.5 | 143 | 6.5 | |
| 新北地檢署 | 2,573,339 | 13.2 | 293 | 13.2 | |
| 基隆地檢署 | 405,753 | 2.1 | 46 | 2.1 | |
| 宜蘭地檢署 | 377,565 | 1.9 | 43 | 0.0 | |
| 桃園地檢署 | 1,823,569 | 9.4 | 208 | 9.4 | |
| 新竹地檢署 | 801,979 | 4.1 | 91 | 4.1 | |
| 苗栗地檢署 | 448,059 | 2.3 | 51 | 2.3 | |
| 臺中地檢署 | 2,284,028 | 11.8 | 260 | 11.8 | |
| 彰化地檢署 | 1,037,612 | 5.3 | 118 | 5.3 | |
| 南投地檢署 | 412,424 | 2.1 | 47 | 2.1 | |
| 雲林地檢署 | 565,441 | 2.9 | 64 | 2.9 | |
| 嘉義地檢署 | 644,525 | 3.3 | 73 | 3.3 | |
| 臺南地檢署 | 1,563,709 | 8.0 | 178 | 8.0 | |
| 高雄地檢署 | 1,385,139 | 7.1 | 158 | 7.1 | |
| 橋頭地檢署 | 925,075 | 4.8 | 105 | 4.8 | |
| 屏東地檢署 | 687,237 | 3.5 | 78 | 3.5 | |
| 花蓮地檢署 | 269,865 | 1.4 | 31 | 1.4 | |
| 臺東地檢署 | 179,283 | 0.9 | 20 | 0.9 | |
| 澎湖地檢署 | 89,944 | 0.5 | 10 | 0.5 | |
| 金門地檢署 | 122,077 | 0.6 | 14 | 0.6 | |
| 連江地檢署 | 11,424 | 0.1 | 1 | 2.0 | |
| 總計 | 19,430,101 | 100.0 | 2,213 | 100.0 | |

第二節 訪問接觸情形

壹、有效樣本與抽樣誤差

本次調查共計撥出 40,390 筆樣本，完成的有效樣本數為 2,213 筆，在 95%信心水準下，抽樣誤差約為±2.08%。

其中市話調查部分，共撥出 21,631 筆，完成 1,113 筆有效樣本，在 95%信心水準下，抽樣誤差約為±2.94%；手機調查部分，共撥出 18,759 筆，完成 1,100 筆成功樣本，在 95%信心水準下，抽樣誤差約為±2.95%。

貳、撥號結果

參酌美國民意研究學會（AAPOR）之定義⁶，本次調查之訪問成功率（Cooperation Rate）為 19.2%，拒訪率（Refusal Rate）為 26.2%，接觸率（Contact Rate）為 34.3%。

$$\text{訪問成功率} = I / (I + P + R) = 19.2\%$$

$$\text{拒訪率} = R / (I + P + R + UH) = 26.2\%$$

$$\text{接觸率} = (I + P + R) / (I + P + R + UH) = 34.3\%$$

I：完成訪問數

P：部分完成訪問數（如約訪）

R：拒訪或中途停止訪問數

UH：無法判定是否為合格電話數（如無人接聽、忙線）

其他各項接觸狀況請參見下二表。

⁶ 參考自 Standard Definitions - Final Dispositions of Case Codes and Outcome Rates for Surveys, Revised 2016, The American Association for Public Opinion Research. 2016.
https://www.aapor.org/AAPOR_Main/media/publications/Standard-Definitions20169theditionfinal.pdf

表- 10 電話接觸紀錄表（整體調查）

| 撥號狀況 | 撥號數 | 百分比 (%) | 有效撥號 (%) |
|----------------|--------|---------|----------|
| 總計 | 40,390 | 100.0 | 100.0 |
| I.成功訪問 | 2,213 | 5.5 | 6.6 |
| P.約訪但未完成 | 511 | 1.3 | 1.5 |
| R.拒訪或中途拒訪 | 8,824 | 21.8 | 26.2 |
| UH.無法判定是否為合格電話 | 22,087 | 54.7 | 65.7 |
| UH1.忙線 | 783 | 1.9 | 2.3 |
| UH2.無人接聽 | 19,553 | 48.4 | 58.1 |
| UH3.電話故障或暫停使用 | 1751 | 4.3 | 5.2 |
| 空號 | 5,041 | 12.5 | |
| 傳真機 | 779 | 1.9 | |
| 非住宅電話 | 544 | 1.3 | |
| 無合格受訪者 | 386 | 1.0 | |

表- 11 電話接觸紀錄表（市話/手機）

| 電話性質 | 市話調查 | | | 手機調查 | | |
|----------------|--------|---------|----------|--------|---------|----------|
| | 撥號數 | 百分比 (%) | 有效撥號 (%) | 撥號數 | 百分比 (%) | 有效撥號 (%) |
| 總計 | 21,631 | 100.0 | 100.0 | 18,759 | 100.0 | 100.0 |
| I.成功訪問 | 1,113 | 2.8 | 3.3 | 1,100 | 2.7 | 3.3 |
| P.約訪但未完成 | 188 | 0.5 | 0.6 | 323 | 0.8 | 1.0 |
| R.拒訪或中途拒訪 | 6,438 | 15.9 | 19.1 | 2,386 | 5.9 | 7.1 |
| UH.無法判定是否為合格電話 | 10,856 | 26.9 | 32.3 | 11,231 | 27.8 | 33.4 |
| UH1.忙線 | 291 | 0.7 | 0.9 | 492 | 1.2 | 1.5 |
| UH2.無人接聽 | 10,495 | 26.0 | 31.2 | 9,058 | 22.4 | 26.9 |
| UH3.電話故障或暫停使用 | 70 | 0.2 | 0.2 | 1681 | 4.2 | 5.0 |
| 空號 | 1,625 | 4.0 | | 3,416 | 8.5 | |
| 傳真機 | 756 | 1.9 | | 23 | 0.1 | |
| 非住宅電話 | 502 | 1.2 | | 42 | 0.1 | |
| 無合格受訪者 | 148 | 0.4 | | 238 | 0.6 | |

第三節 有效樣本結構概況

本節針對此次調查，有效樣本之結構概況如下表。

表-12 受訪者結構概況

| 有效樣本結構 | 手機 (N=1,100) | | 市話 (N=1,113) | | 整併加權後 (N=2,213) | | 有效樣本結構 | 手機 (N=1,100) | | 市話 (N=1,113) | | 整併加權後 (N=2,213) | |
|-----------------|-----------------|------|-----------------|------|--------------------|------|------------------|-----------------|------|-----------------|------|--------------------|------|
| | 次數 | 百分比 | 次數 | 百分比 | 次數 | 百分比 | | 次數 | 百分比 | 次數 | 百分比 | 次數 | 百分比 |
| 性別 | | | | | | | 地檢署轄區 | | | | | | |
| 男性 | 663 | 60.3 | 499 | 44.8 | 1,085 | 49.0 | 臺北地檢署 | 95 | 8.6 | 76 | 6.8 | 178 | 8.0 |
| 女性 | 437 | 39.7 | 614 | 55.2 | 1,128 | 51.0 | 士林地檢署 | 75 | 6.8 | 63 | 5.7 | 143 | 6.5 |
| 年齡 | | | | | | | 新北地檢署 | 148 | 13.5 | 135 | 12.1 | 293 | 13.2 |
| 20-29歲 | 281 | 25.5 | 104 | 9.3 | 349 | 15.8 | 基隆地檢署 | 24 | 2.2 | 20 | 1.8 | 46 | 2.1 |
| 30-39歲 | 260 | 23.6 | 143 | 12.8 | 390 | 17.6 | 宜蘭地檢署 | 14 | 1.3 | 0 | 0.0 | 43 | 1.9 |
| 40-49歲 | 224 | 20.4 | 197 | 17.7 | 431 | 19.5 | 桃園地檢署 | 104 | 9.5 | 97 | 8.7 | 208 | 9.4 |
| 50-59歲 | 199 | 18.1 | 254 | 22.8 | 411 | 18.6 | 新竹地檢署 | 48 | 4.4 | 68 | 6.1 | 91 | 4.1 |
| 60-69歲 | 92 | 8.4 | 265 | 23.8 | 357 | 16.1 | 苗栗地檢署 | 28 | 2.5 | 21 | 1.9 | 51 | 2.3 |
| 70歲及以上 | 44 | 4.0 | 150 | 13.5 | 274 | 12.4 | 臺中地檢署 | 179 | 16.3 | 72 | 6.5 | 260 | 11.8 |
| 教育程度 | | | | | | | 彰化地檢署 | 48 | 4.4 | 66 | 5.9 | 118 | 5.3 |
| 國小及以下 | 31 | 2.8 | 113 | 10.2 | 191 | 8.6 | 南投地檢署 | 24 | 2.2 | 21 | 1.9 | 47 | 2.1 |
| 國初中 | 54 | 4.9 | 106 | 9.5 | 242 | 10.9 | 雲林地檢署 | 22 | 2.0 | 41 | 3.7 | 64 | 2.9 |
| 高中職 | 263 | 23.9 | 289 | 26.0 | 569 | 25.7 | 嘉義地檢署 | 27 | 2.5 | 44 | 4.0 | 73 | 3.3 |
| 專科 | 131 | 11.9 | 161 | 14.5 | 407 | 18.4 | 臺南地檢署 | 79 | 7.2 | 93 | 8.4 | 178 | 8.0 |
| 大學 | 480 | 43.6 | 353 | 31.7 | 638 | 28.8 | 高雄地檢署 | 65 | 5.9 | 87 | 7.8 | 158 | 7.1 |
| 研究所及以上 | 141 | 12.8 | 91 | 8.2 | 166 | 7.5 | 橋頭地檢署 | 31 | 2.8 | 72 | 6.5 | 105 | 4.8 |
| 電話使用 | | | | | | | 屏東地檢署 | 35 | 3.2 | 41 | 3.7 | 78 | 3.5 |
| 唯市話族 | 0 | 0.0 | 116 | 10.4 | 115 | 5.2 | 花蓮地檢署 | 17 | 1.5 | 13 | 1.2 | 31 | 1.4 |
| 兩者皆用 | 506 | 46.0 | 997 | 89.6 | 1,353 | 61.2 | 臺東地檢署 | 9 | 0.8 | 21 | 1.9 | 20 | 0.9 |
| 唯手機族 | 594 | 54.0 | 0 | 0.0 | 745 | 33.7 | 澎湖地檢署 | 7 | 0.6 | 23 | 2.1 | 10 | 0.5 |
| 縣市性質 | | | | | | | 金門地檢署 | 12 | 1.1 | 18 | 1.6 | 14 | 0.6 |
| 直轄市 | 780 | 70.9 | 697 | 62.6 | 1,528 | 69.1 | 連江地檢署 | 9 | 0.8 | 21 | 1.9 | 1 | 0.1 |
| 非直轄市 | 320 | 29.1 | 416 | 37.4 | 685 | 30.9 | 職業 | | | | | | |
| 高等檢察署轄區 | | | | | | | 軍人 | 14 | 1.3 | 10 | 0.9 | 18 | 0.8 |
| 高檢署 (北部地檢署) | 508 | 46.2 | 459 | 41.2 | 1,003 | 45.3 | 民意代表、 主管及經理人員 | 96 | 8.7 | 57 | 5.1 | 126 | 5.7 |
| 高檢署 臺中檢察分署 | 279 | 25.4 | 180 | 16.2 | 476 | 21.5 | 專業人員 | 164 | 14.9 | 93 | 8.4 | 225 | 10.2 |
| 高檢署 臺南檢察分署 | 128 | 11.6 | 178 | 16.0 | 316 | 14.3 | 技術員及助理 專業人員 | 102 | 9.3 | 58 | 5.2 | 158 | 7.1 |
| 高檢署 高雄檢察分署 | 138 | 12.5 | 223 | 20.0 | 352 | 15.9 | 事務支援人員 | 140 | 12.7 | 140 | 12.6 | 237 | 10.7 |
| 高檢署 花蓮檢察分署 | 26 | 2.4 | 34 | 3.1 | 51 | 2.3 | 服務及銷售 工作人員 | 130 | 11.8 | 101 | 9.1 | 238 | 10.8 |
| 福建高檢署 金門檢察分署 | 21 | 1.9 | 39 | 3.5 | 15 | 0.7 | 農林漁牧礦業 | 24 | 2.2 | 39 | 3.5 | 69 | 3.1 |
| 縣市分區 | | | | | | | 技藝有關工作人員 | 32 | 2.9 | 27 | 2.4 | 70 | 3.2 |
| 北北基 | 342 | 31.1 | 294 | 26.4 | 661 | 29.9 | 機械設備操作及組裝 | 75 | 6.8 | 39 | 3.5 | 129 | 5.8 |
| 桃竹苗 | 180 | 16.4 | 158 | 14.2 | 350 | 15.8 | 基層技術工及勞力工 | 71 | 6.5 | 64 | 5.8 | 150 | 6.8 |
| 中彰投 | 251 | 22.8 | 159 | 14.3 | 425 | 19.2 | 家管 | 65 | 5.9 | 175 | 15.7 | 294 | 13.3 |
| 雲嘉南 | 128 | 11.6 | 178 | 16.0 | 316 | 14.3 | 學生 | 41 | 3.7 | 16 | 1.4 | 49 | 2.2 |
| 高屏澎 | 138 | 12.5 | 223 | 20.0 | 352 | 15.9 | 無業/待業 | 46 | 4.2 | 55 | 4.9 | 118 | 5.3 |
| 宜花東金馬 | 61 | 5.5 | 101 | 9.1 | 109 | 4.9 | 退休 | 84 | 7.6 | 223 | 20.0 | 310 | 14.0 |
| | | | | | | | 拒答 | 16 | 1.5 | 16 | 1.4 | 23 | 1.0 |

壹、性別

本次調查中，男性受訪者的比率為 49.0%，女性受訪者的比率為 51.0%。針對手機樣本來說，男性受訪者的比率為 60.3%，女性受訪者的比率為 39.7%；市話樣本中，男性受訪者的比率為 44.8%，女性受訪者的比率為 55.2%。

貳、年齡

本次調查中，受訪者的年齡結構，以「40~49 歲」的受訪者比率最高，占 19.5%；其次為「50~59 歲」，占 18.6%；第三為「30-39 歲」，占 17.6%。針對手機樣本來說，「20~29 歲」的受訪者比率最高，占 25.5%；市話樣本中則以「60~69 歲」的受訪者比率最高，占 23.8%。

參、教育程度

本次調查，受訪者的教育程度以「大學」所占的比率最高，占 28.8%；其次為「高中職」，占 25.7%；第三為「專科」，占 18.4%。不論是手機、市話樣本均以「大學」所占的比率最高，分別為 43.6%、31.7%。

肆、居住地所屬轄區

本次調查，受訪者的居住地所屬轄區結構，以「新北地檢署」的受訪者比率最高，占 13.2%；其次為「臺中地檢署」，占 11.8%；第三為「桃園地檢署」，占 9.4%。針對手機樣本來說，以「臺中地檢署」比率最高，占 16.3%；市話樣本中則以「新北地檢署」比率最高，占 12.1%。

伍、縣市性質

依據受訪者的居住地及縣市性質進行整併，將居住地為臺北市、新北市、桃園市、臺中市、臺南市及高雄市的受訪者歸類為「直轄市」，其餘縣市之受訪者歸類為「非直轄市」。本次調查中，「直轄市」的受訪者

比率為 69.1%，「非直轄市」則占 30.9%。針對手機樣本來說，「直轄市」的受訪者比率為 70.9%，「非直轄市」則占 29.1%；市話樣本中「直轄市」的受訪者比率為 62.6%，「非直轄市」則占 37.4%

陸、縣市分區

依據受訪者的居住地及縣市分區進行，將臺北市、新北市及基隆市歸類為「北北基」，桃園市、新竹縣、新竹市及苗栗縣歸類為「桃竹苗」，臺中市、彰化縣、南投縣歸類為「中彰投」，雲林縣、嘉義縣、嘉義市及臺南市歸類為「雲嘉南」，宜蘭縣、花蓮縣、臺東縣、金門縣及連江縣歸類為「宜花東金馬」。

本次調查中，以「北北基」受訪者比率最高，占 29.2%；其次為「中彰投」，占 19.2%；第三為「高屏澎」，占 15.9%。不論手機或市話樣本，均以「北北基」比率最高，比率為 31.1%、26.4%。

柒、職業

本次調查，受訪者的職業為「退休」的比率最高，為 14.2%；其次為「家管」，占 13.4%；第三為「服務及銷售工作人員」，比率為占 10.9%。針對手機樣本來說，以「專業人員」（14.9%）比率最高；市話樣本則以「退休」（20.0%）比率最高。

捌、電話使用情形

本次調查，受訪者的電話使用情形為「兩者皆用」的比率最高，為 61.2%；其次為「唯手機」占 33.7%；第三為「唯市話」，比率占 5.2%。針對手機樣本來說，兩者皆用的比率為 46.0%；市話樣本中兩者皆用的比率則為 89.6%。

第四節 信效度分析檢定

本次調查無問項相同構面之滿意度題組，因此將針對信心程度與整體滿意度進行信效度分析。

壹、信度分析

「信度」是指一個指標的可信賴程度。如果具備可信賴的指標或測量，則在每次測量相同事物時將得到相同一致的結果。因此，信度分析主要在了解測量工具本身的準確程度、是否具有區別能力、測量結果是否穩定一致及其穩定一致的程度。

本次調查採用 Cronbach's α 檢定進行內部一致性之信度分析。 α 係數屬評估內部一致性的信度係數，由 Lee Joseph Cronbach⁷ 所發展，其計算公式如下：

$$\alpha = \frac{n}{n-1} \left(1 - \frac{\sum SD_i^2}{SD_t^2} \right)$$

α = 估計的信度 SD_i^2 = 每一題項分數的變異量

n = 量表中的題數 SD_t^2 = 量表總分的變異量

「修正的項目總相關」(corrected item-total correlation) 為題目與量表總分的積差，當某一題項與量表總分的積差低於 0.3 時，則該題可能是不良題目，詳見下表。並且，若刪除該題有助於整個題組之 Cronbach's α 係數明顯增加，則建議刪除該題目。

7 Cronbach LJ (1951). "Coefficient alpha and the internal structure of tests". Psychometrika 16 (3): 297-334.

表- 13 修正的項目總相關值之可信度差異

| Cronbach's α 值 | | | 可信度 |
|-----------------------|---------|---------------------------|-----------|
| | | Cronbach's α < 0.3 | 不可信 |
| 0.3 | \cong | Cronbach's α < 0.4 | 勉強可信 |
| 0.4 | \cong | Cronbach's α < 0.5 | 可信 |
| 0.5 | \cong | Cronbach's α < 0.7 | 很可信 (最常見) |
| 0.7 | \cong | Cronbach's α < 0.9 | 很可信 (次常見) |
| 0.9 | \cong | Cronbach's α | 十分可信 |

此次調查分析結果如下表，可以發現信心程度與滿意度題組的 Cronbach's α 皆在 0.7 以上，根據上表判斷為「很可信（次常見）」，可以說是具有內部一致性。

表- 14 信心程度/滿意度 Cronbach's α 檢定

| 信心程度/滿意度 | 修正的項目 總相關 | 項目刪除 Cronbach's α 值 |
|---------------------------------------|--------------|-------------------------------|
| 偵查犯罪信心程度 | 0.620 | 0.790 |
| 保障人權信心程度 | 0.636 | 0.786 |
| 保護被害人權益信心 程度 | 0.680 | 0.773 |
| 守護正義信心程度 | 0.693 | 0.772 |
| 整體滿意度 | 0.509 | 0.831 |
| Cronbach's α | 0.825 | |

貳、效度分析

「效度」意指測量工具是否能測出研究者想要了解的某些概念或特質、並且能夠測出的程度為何。檢察體系整體滿意度與信心程度的部分將採取效標關聯效度⁸來檢定本次調查問卷是否能適切衡量所欲量度之變項，以「檢察體系整體滿意度」作為效標。

從調查結果可以發現，信心程度各題與「檢察體系整體滿意度」皆呈現顯著相關，且相關係數均超過 0.6 以上，詳細分析結果請見下表。

表- 15 信心程度滿意度效度分析

| | 檢察體系整體滿意度 | |
|-----------------|-----------|-------|
| | 相關係數 | 顯著水準 |
| 偵查犯罪信心程度 | 0.679** | 0.000 |
| 保障人權信心程度 | 0.656** | 0.000 |
| 保護被害人權益 信心程度 | 0.610** | 0.000 |
| 守護正義信心程度 | 0.678** | 0.000 |

⁸ 該法為衡量結果與所欲衡量之特質間的相關程度。效標 (criterion) 係指足以代表衡量特質之變數。

第肆章 調查結果分析

第一節 檢察機關接觸情形

壹、接觸經驗

題目：請問您是否曾因訴訟案件接觸過檢察機關？

根據此次調查，11.7%的受訪者表示過去曾因訴訟案件與檢察機關「有接觸經驗」，88.3%「沒有接觸經驗」。

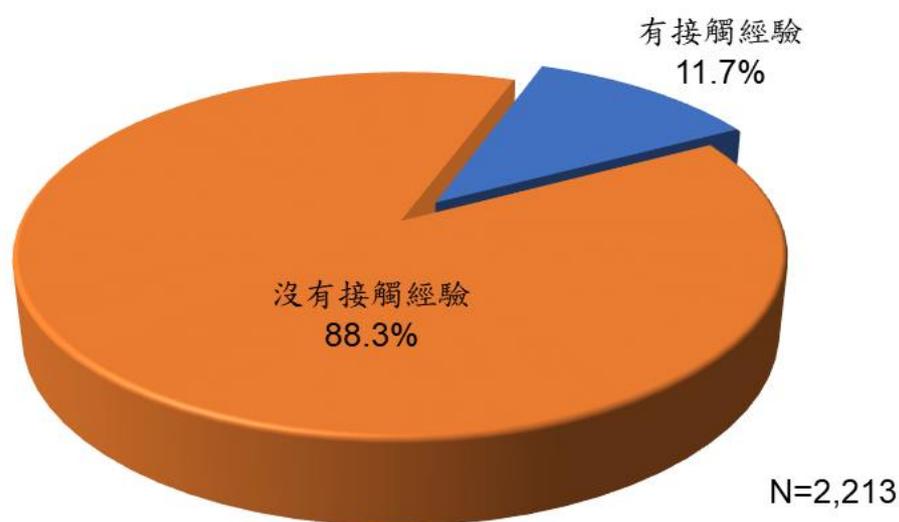


圖-3 檢察機關接觸經驗

經由卡方檢定發現，是否具有檢察機關接觸經驗，會因為「年齡」、「教育程度」、「職業」、「居住地所屬轄區」及「電話使用情形」的不同而有顯著差異。以下就呈現顯著差異之變項進行敘述：

| | |
|------|---|
| 年齡 | 「50-59歲」有檢察機關接觸經驗的比率較高（17.4%），「70歲以上」則相對較低（6.6%）。 |
| 教育程度 | 「研究所以上」有檢察機關接觸經驗的比率較高（19.3%），「國小及以下」則相對較低（3.3%）。 |

| | |
|-------------|---|
| 職業 | 「藝技有關工作人員」有檢察機關接觸經驗的比率較高(21.0%)，「學生」則相對較低(4.5%)。 |
| 居住地 所屬轄區 | 住所在「屏東地檢署」轄區內者，有檢察機關接觸經驗的比率較高(24.1%)，住所在「基隆地檢署」轄區內者則相對較低(6.7%)。 |
| 電話使用 情形 | 「唯手機」使用者有檢察機關接觸經驗的比率較高(12.4%)，「唯住宅」使用者則相對較低(2.7%)。 |

◆歷年比較

相較於去年調查結果，有接觸經驗的比率略為下降 2.3%，仍維持高於一成的比率。

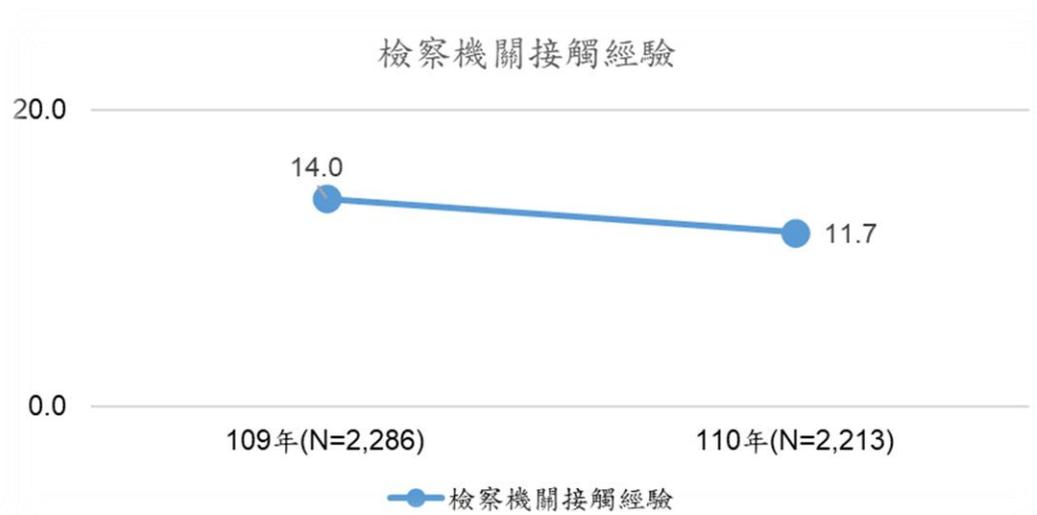


圖-4 檢察機關接觸經驗-歷年比較

貳、接觸地檢署

【追問題】題目：請問您曾經接觸的地方檢察署有哪些？

根據此次調查，最多人接觸過的地方檢察署為「臺中地檢署」，占20.9%，其次為「臺北地檢署」(15.5%)，第三為「桃園地檢署」(12.4%)。其餘詳見下圖。

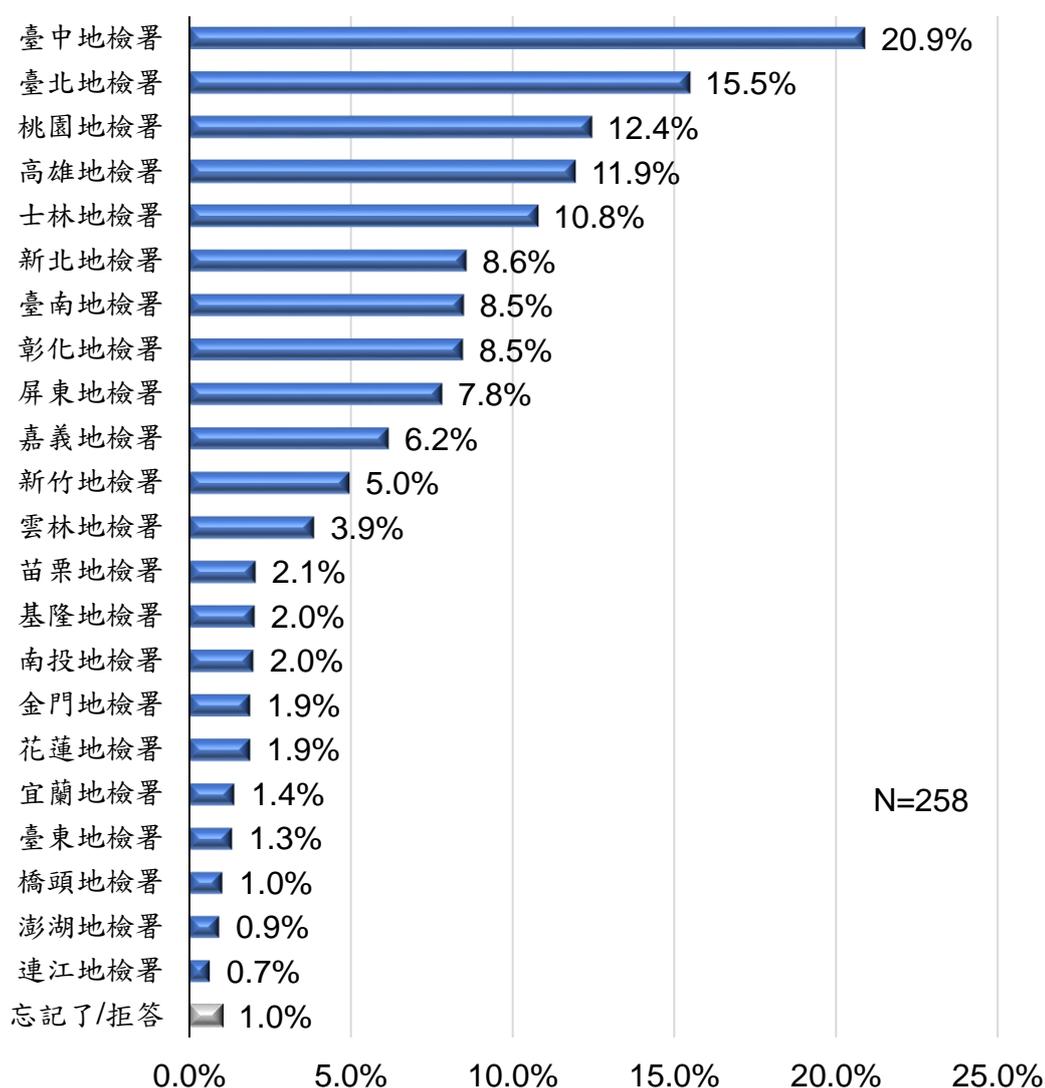


圖-5 接觸過的地檢署

因此題為複選題，加總可能會超過100.00%，不適合進行卡方檢定，其相關交叉分析結果請參見附錄三。

參、接觸時間

【追問題】 題目：請問您最近一次接觸檢察機關是多久以前？

根據此次調查，16.7%的受訪者表示最近一次接觸檢察機關為「5個月以內（今年五月後）」；9.7%為「5個月以上，1年以內」；15.4%為「1年以上，未滿3年」；55.8%為「3年以上」；另外有2.5%的受訪者未表態。

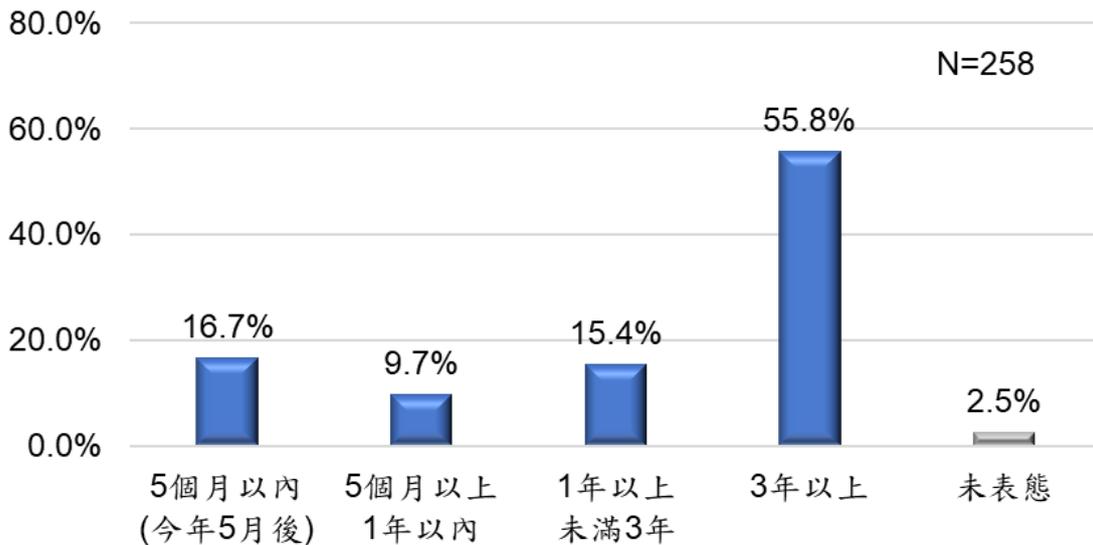


圖-6 最近一次接觸時間

經由卡方檢定發現，最近一次接觸檢察機關是多久以前，在「年齡」、「職業」、「居住地所屬轄區」及「居住地縣市分區」，因有25%或以上的組間期望值低於5個樣本數，不符合卡方檢定假設，因此無法判定是否有顯著差異存在；其他變項則沒有存在顯著差異。

◆ 歷年比較

相較於去年調查結果，接觸時間為「最近1年內」的比率上升1.1%，「1年以上，3年以內」的比率上升0.6%，「3年以上」的比率下降1.1%。不記得的比率增加0.5%。整體調查結果與去年結果相似。

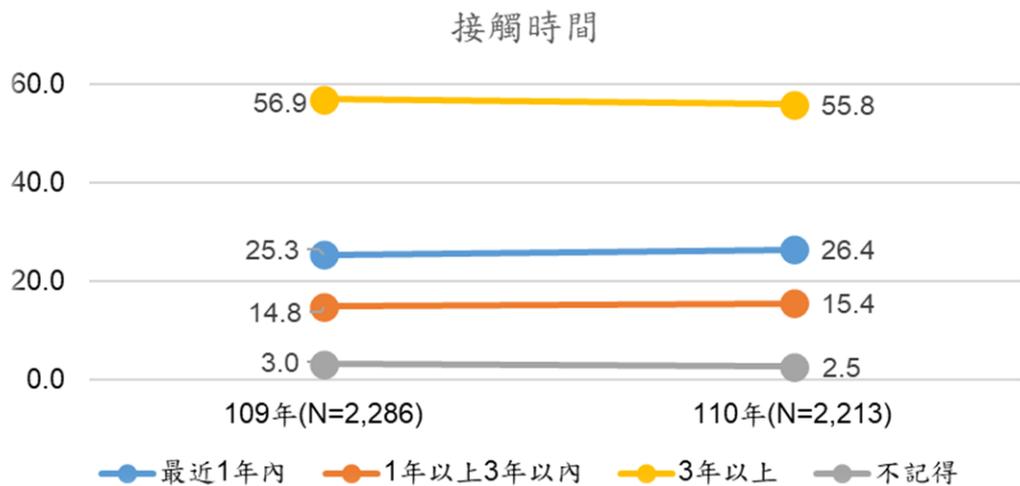


圖-7 最近一次接觸時間-歷年比較

肆、視訊開庭經驗

【追問題】 題目：請問您今年是否有參與遠距（線上）視訊開庭或訊問？

根據此次調查，進一步詢問最近一次接觸檢察機關在五個月以內的受訪者，今年是否有參與遠距（線上）視訊開庭或訊問，有 13.1% 的受訪者表示「有參與」，86.9%「沒有參與」。

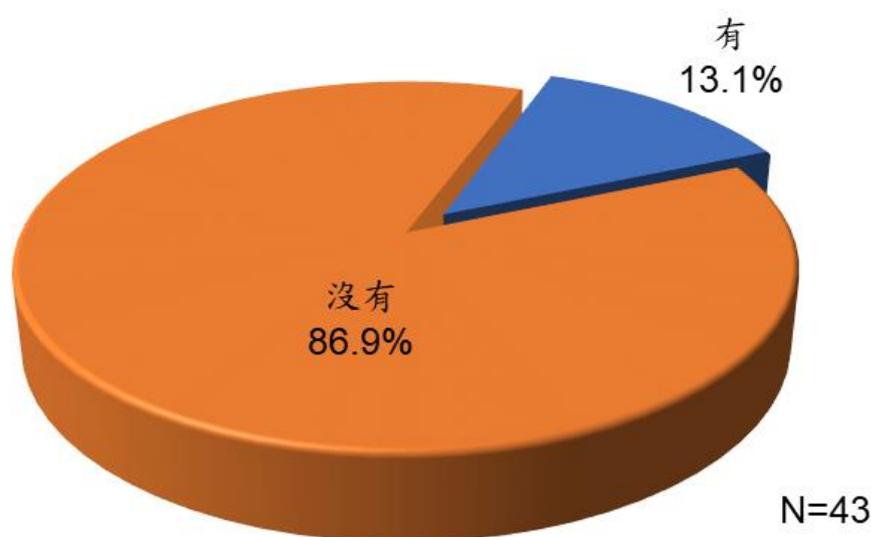


圖-8 遠距線上視訊開庭經驗

經由卡方檢定發現，今年是否有參與遠距（線上）視訊開庭或訊問，在「教育程度」因有 25% 或以上的組間期望值低於 5 個樣本數，不符合卡方檢定假設，因此無法判定是否有顯著差異存在；其他變項則沒有存在顯著差異。

伍、接觸身分

【追問題】 題目：請問您在這次經驗中，是以什麼身分接觸檢察機關？

根據此次調查，41.3%的受訪者以「被告」身分接觸檢察機關，其次為「告訴人或被害人」(24.4%)，第三為「證人」(23.3%)，最後則是「律師」(2.4%)。另外有 8.5%的受訪者未表態。

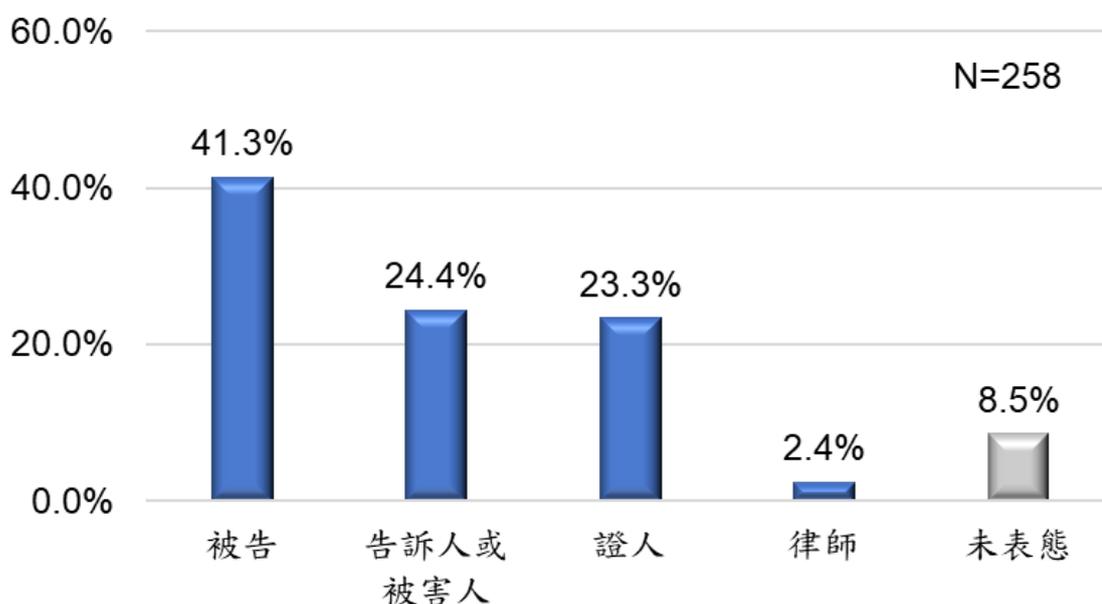


圖-9 最近一次接觸身分

經由卡方檢定發現，在接觸檢察機關的身分方面，在「年齡」、「教育程度」、「職業」、「居住地所屬轄區」及「居住地縣市分區」，因有 25% 或以上的組間期望值低於 5 個樣本數，不符合卡方檢定假設，因此無法判定是否有顯著差異存在；其他變項則沒有存在顯著差異。

◆ 歷年比較

相較於去年調查結果，接觸身分為「證人」的比率略為提升 3.0%，「被告」的比率略為提升 2.7%，「告訴人/被害人」的比率下降 15.7%，「律師」的比率略為提升 1.4%。整體來說，「告訴人/被害人」的比率今年僅未及三成，其餘接觸身分之比率均相近。

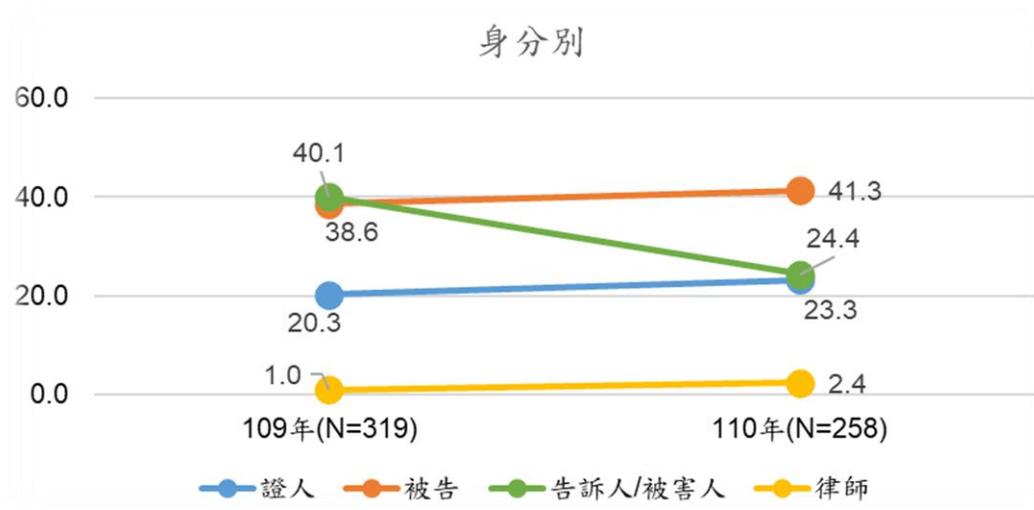


圖- 10 最近一次接觸身分-歷年比較

陸、接觸結果

【追問題】 題目：請問您接觸的這個案子，後來偵辦的結果為何？

根據此次調查，進一步詢問最近一次以「被告」或「告訴人或被害人」身分接觸檢察機關的受訪者，所接觸的案子後來偵辦的結果為何，有 48.7% 的受訪者表示「不起訴」，21.8% 表示「起訴」，10.6% 表示「緩起訴」，以及 6.8% 「聲請簡易判決」，以及 6.8% 「聲請簡易判決」。另外有 12.1% 的受訪者未表態。

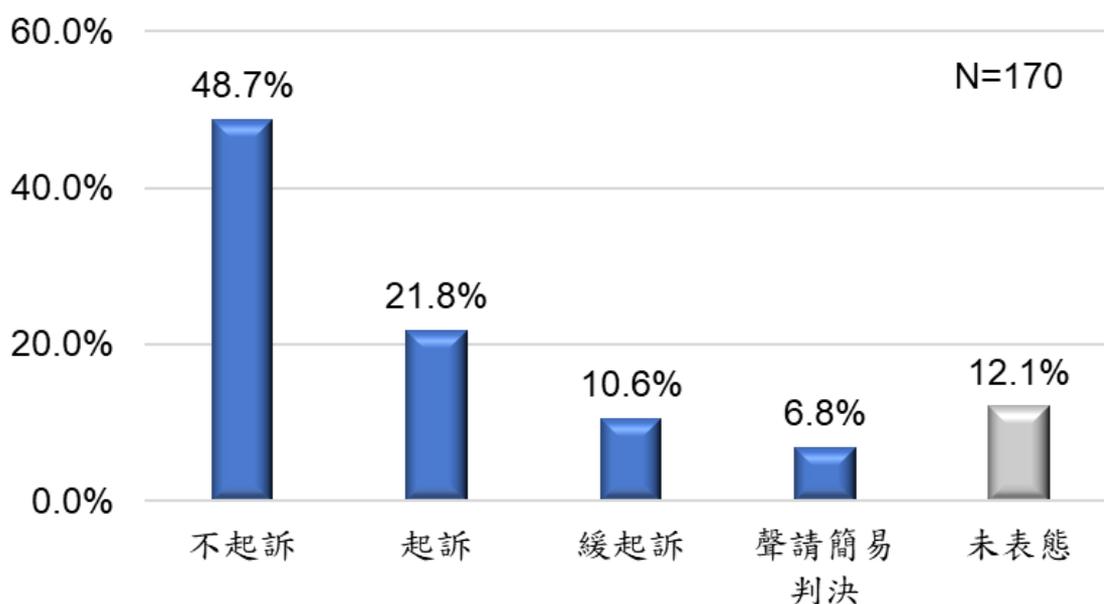


圖- 11 最近一次接觸結果

經由卡方檢定發現，「被告」或「告訴人或被害人」所接觸的案子後來偵辦的結果，在「年齡」因有 25% 或以上的組間期望值低於 5 個樣本數，不符合卡方檢定假設，因此無法判定是否有顯著差異存在；其他變項則沒有存在顯著差異。

柒、偵辦結果是否符合期待

【追問題】 題目：請問您接觸的這個案子，後來偵辦的結果是否符合您的期待？

根據此次調查，進一步詢問最近一次以「被告」或「告訴人或被害人」身分接觸檢察機關的受訪者，所接觸的案子後來偵辦的結果是否符合期待，有 51.1% 的受訪者表示符合（非常符合 22.9%，還算符合 28.2%）；39.9% 的受訪者表示不符合（不太符合 10.1%，非常不符合 29.8%）。另外有 9.0% 的受訪者未表態。

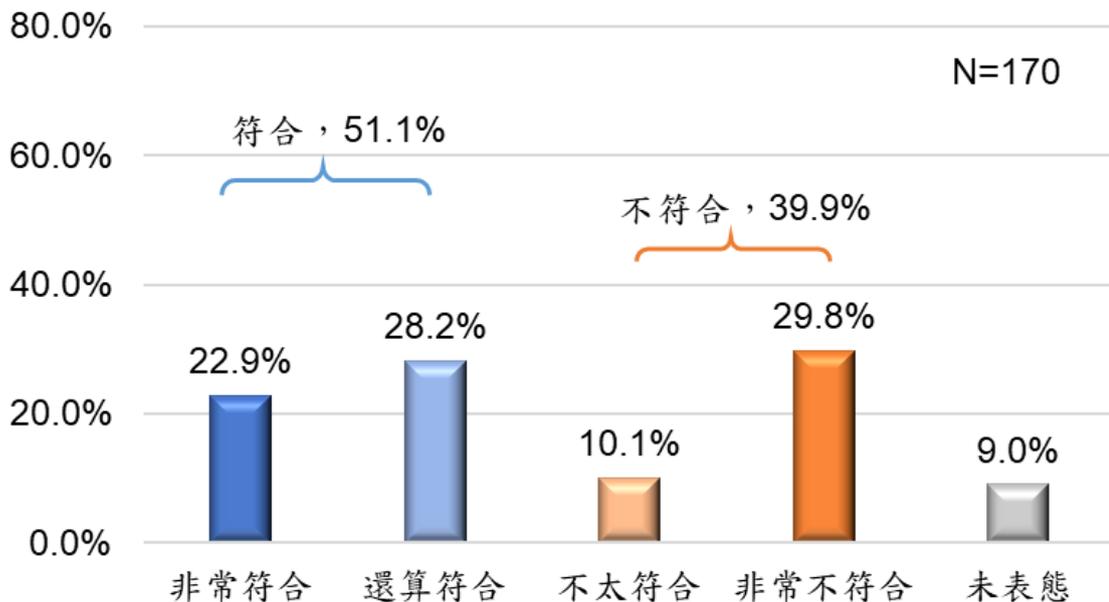


圖- 12 偵辦結果是否符合期待

經由卡方檢定發現，「被告」或「告訴人或被害人」所接觸的案子後來偵辦的結果是否符合期待，在「年齡」、「教育程度」、「職業」、「居住地所屬轄區」及「電話使用情形」，因有 25% 或以上的組間期望值低於 5 個樣本數，不符合卡方檢定假設，因此無法判定是否有顯著差異存在；其他變項則沒有存在顯著差異。

第二節 檢察機關接觸評價

壹、辦案態度滿意度

【追問題】題目：請問您滿不滿意檢察官的辦案態度？

本次調查中，針對有接觸地檢署的受訪者，對於檢察官的「辦案態度」，有 56.0% 表示滿意（非常滿意 12.0%，還算滿意 44.1%）；37.1% 表示不滿意（不太滿意 16.9%，非常不滿意 20.2%）。另外有 6.8% 的受訪者未表態。

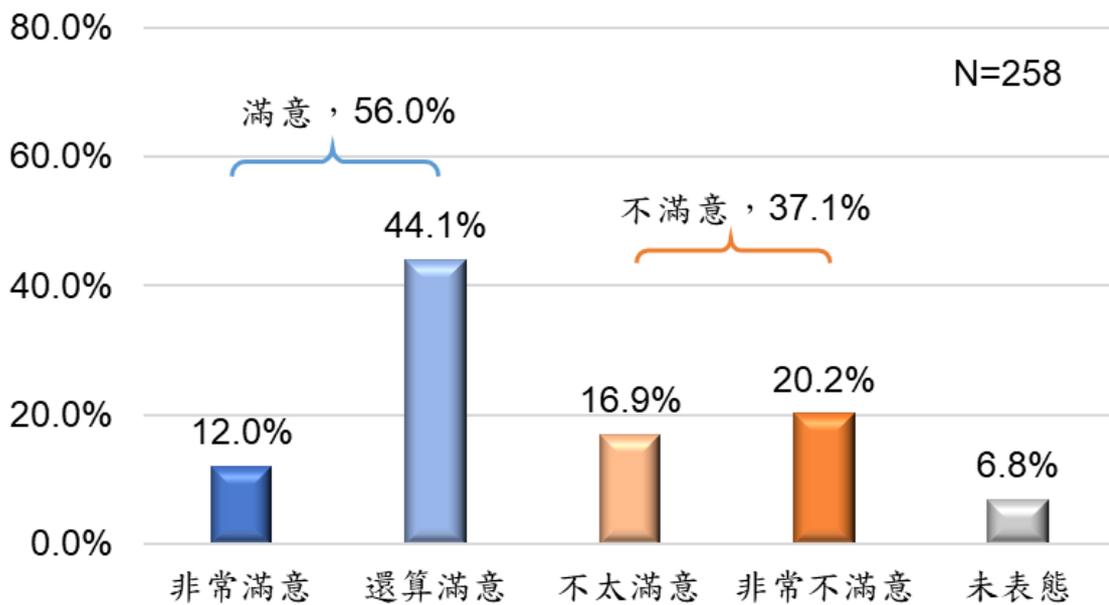


圖-13 辦案態度滿意度

經由卡方檢定發現，對於檢察官辦案態度的滿意度，在「年齡」、「職業」及「電話使用情形」，因有 25% 或以上的組間期望值低於 5 個樣本數，不符合卡方檢定假設，因此無法判定是否有顯著差異存在；其他變項則沒有存在顯著差異。

◆ 歷年比較

相較於去年調查結果，滿意的比率略為提升 0.9%，均維持在五成五左右；不滿意的比率則上升 7.6%，未表態的比率下降 8.7%。

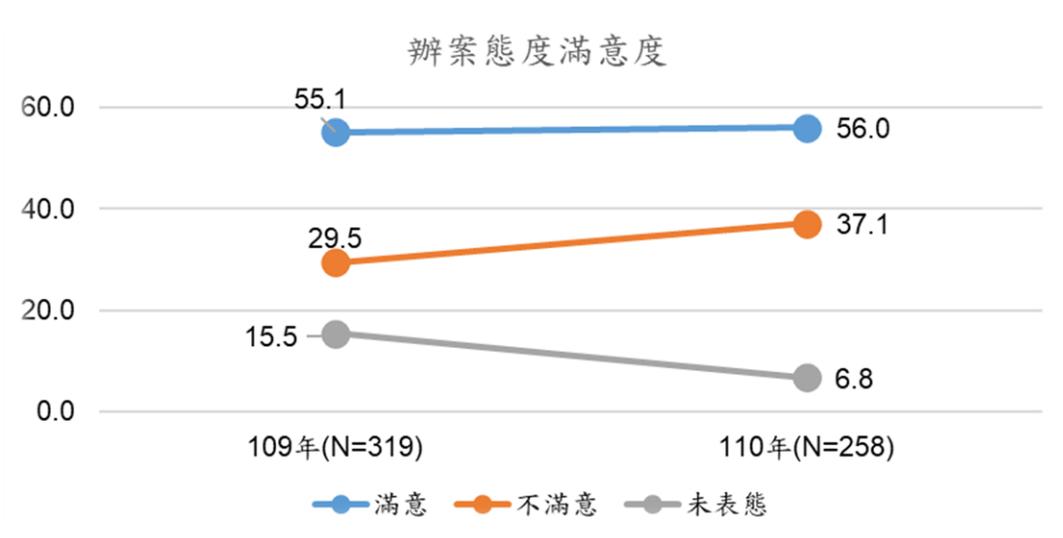


圖- 14 辦案態度滿意度-歷年比較

【追問題】題目：請問您不滿意「辦案態度」的原因是？【複選題】

本次調查中，針對檢察官的「辦案態度」不滿意的受訪者，詢問不滿意的原因。其中以「辦案太過自由心證」(28.2%) 比率最高，其次為「問案口氣欠佳」(28.0%)，第三為「沒有積極或深入辦案」(27.7%)；另外有 11.8%的受訪者未表態。

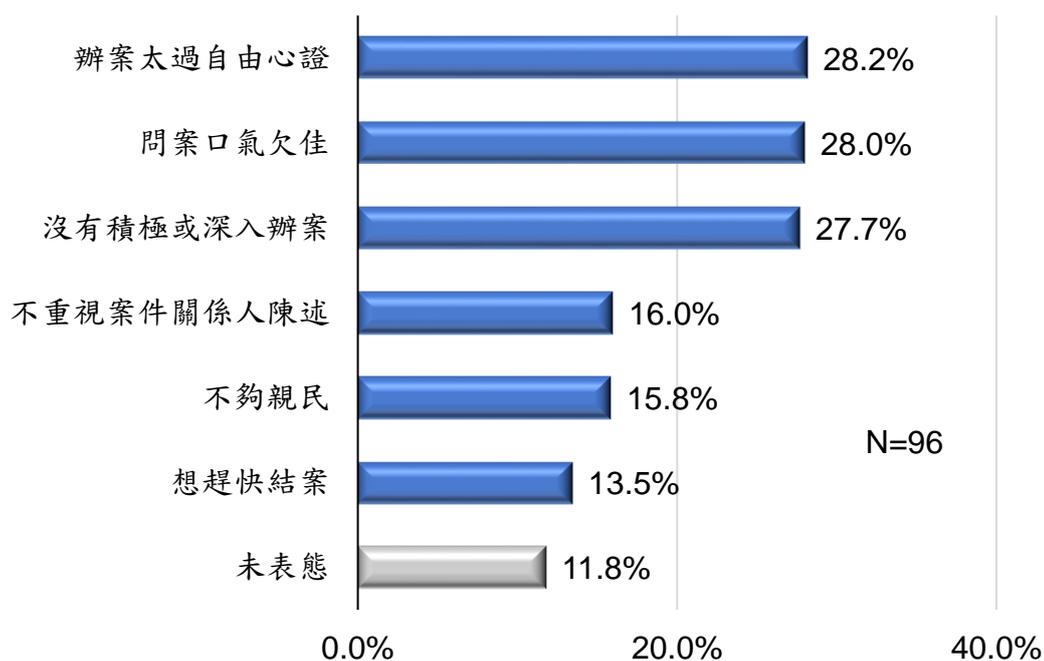


圖- 15 辦案態度不滿意原因

因此題為複選題，加總可能會超過 100.00%，不適合進行卡方檢定，其相關交叉分析結果請參見附錄三。

貳、辦案效率滿意度

【追問題】 題目：請問您滿不滿意檢察官的辦案效率？

本次調查中，針對有接觸地檢署的受訪者，對於檢察官的「辦案效率」，有 53.7% 表示滿意（非常滿意 8.6%，還算滿意 45.1%）；39.4% 表示不滿意（不太滿意 24.0%，非常不滿意 15.4%）。另外有 6.9% 的受訪者未表態。

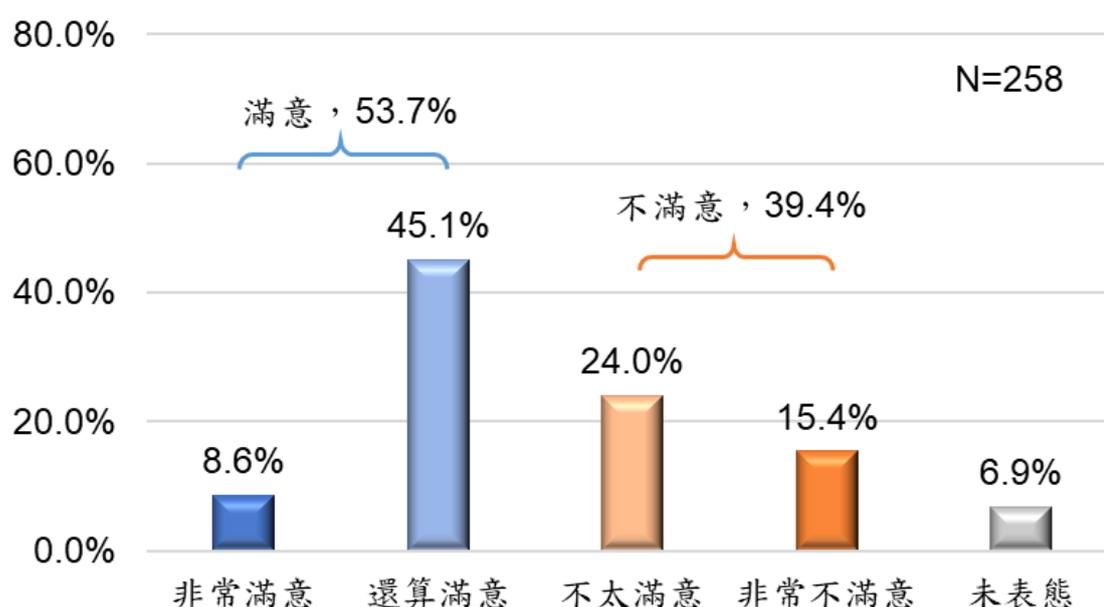


圖- 16 辦案效率滿意度

經由卡方檢定發現，對於檢察官辦案效率滿意度，在「年齡」、「職業」、「居住地所屬轄區」及「居住地縣市分區」，因有 25% 或以上的組間期望值低於 5 個樣本數，不符合卡方檢定假設，因此無法判定是否有顯著差異存在；其他變項則沒有存在顯著差異。

◆ 歷年比較

相較於去年調查結果，滿意的比率提升 4.5%，不滿意的比率上升 6.0%，未表態的比率下降 10.5%。

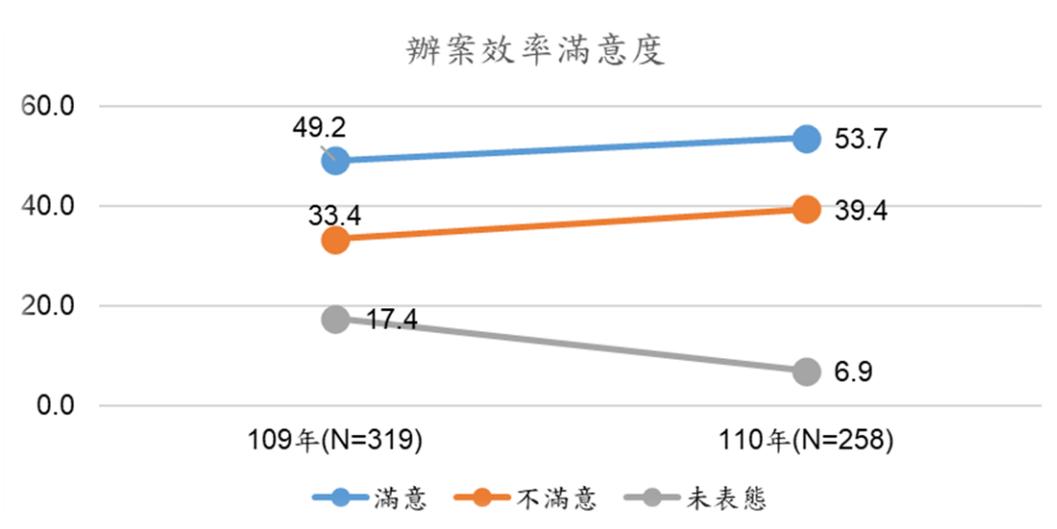


圖- 17 辦案效率滿意度-歷年比較

【追問題】題目：請問您不滿意「辦案效率」的原因是？【複選題】

本次調查中，針對檢察官的「辦案效率」不滿意的受訪者，詢問不滿意的原因。其中以「辦案時程太長」(55.9%) 比率最高，其次為「沒有積極或深入辦案」(25.9%)，第三為「案件太多」(2.8%)；另外有 17.4% 的受訪者未表態。

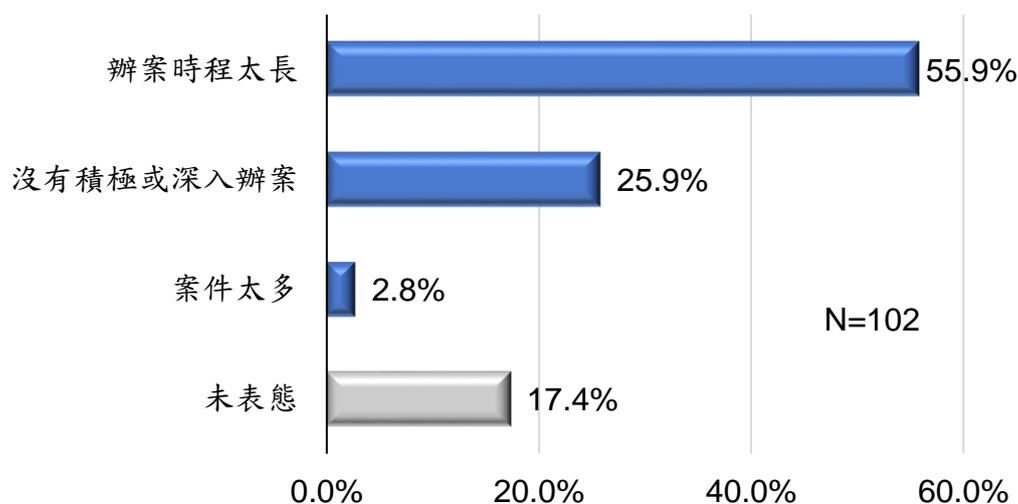


圖- 18 辦案效率不滿意原因

因此題為複選題，加總可能會超過 100.00%，不適合進行卡方檢定，其相關交叉分析結果請參見附錄三。

參、辦案結果滿意度

【追問題】 題目：請問您滿不滿意檢察官的辦案結果？

本次調查中，針對有接觸地檢署的受訪者，對於檢察官的「辦案結果」，有 56.8% 表示滿意（非常滿意 11.1%，還算滿意 45.7%）；36.2% 表示不滿意（不太滿意 14.0%，非常不滿意 22.3%）⁹。另外有 6.9% 的受訪者未表態。

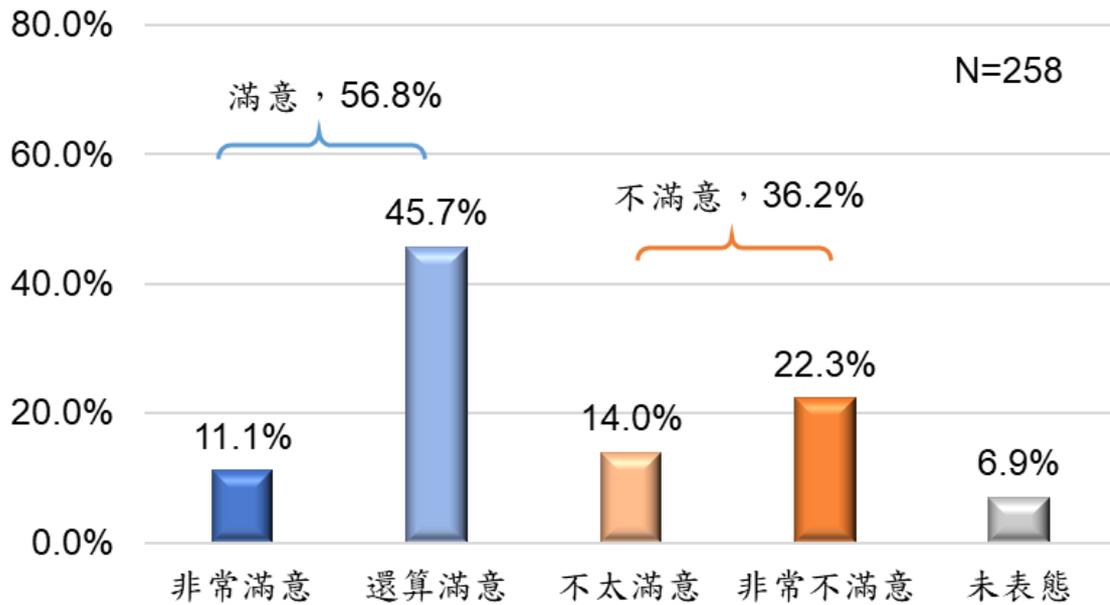


圖-19 辦案結果滿意度

經由卡方檢定發現，對於檢察官辦案結果滿意度，在「年齡」、「教育程度」、「職業」、「居住地所屬轄區」及「居住地縣市分區」，因有 25% 或以上的組間期望值低於 5 個樣本數，不符合卡方檢定假設，因此無法判定是否有顯著差異存在；其他變項則沒有存在顯著差異。

⁹ 不太滿意比率約為 13.95%、非常不滿意比率約為 22.28%，整併為「不滿意」比率為 36.23%；因百分比為四捨五入之結果，若據此反推計算，將可能產生微幅差距。

◆ 歷年比較

相較於去年調查結果，滿意的比率提升 5.5%，不滿意的比率略為上升 1.8%，未表態的比率下降 7.5%。

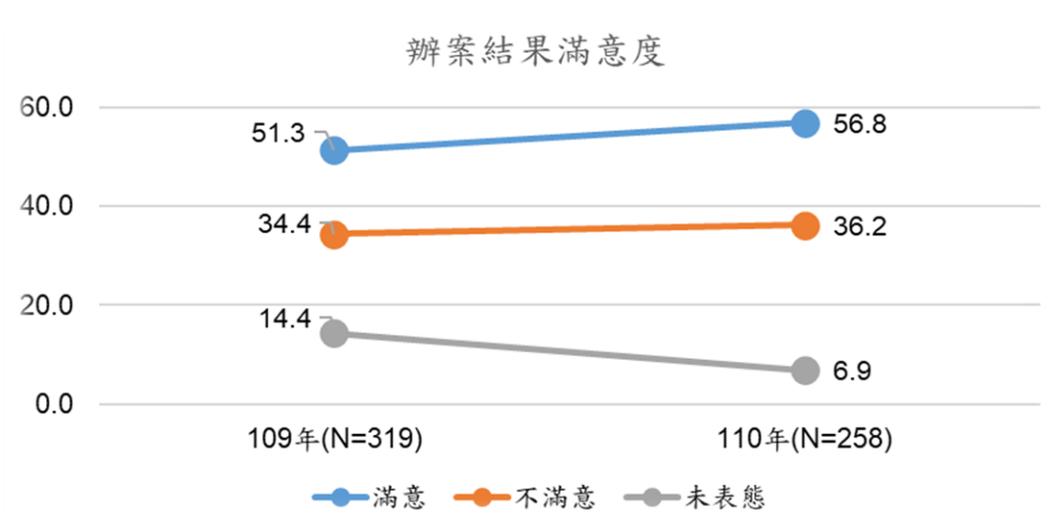


圖- 20 辦案結果滿意度-歷年比較

【追問題】題目：請問您不滿意「辦案結果」的原因是？【複選題】

本次調查中，針對檢察官的「辦案結果」不滿意的受訪者，詢問不滿意的原因。其中以「不滿意起訴或判決結果」(57.1%) 比率最高，其次為「沒有積極或深入辦案」(22.4%)，第三為「和案件事實不相符」(18.8%)；另外有 5.8%的受訪者未表態。

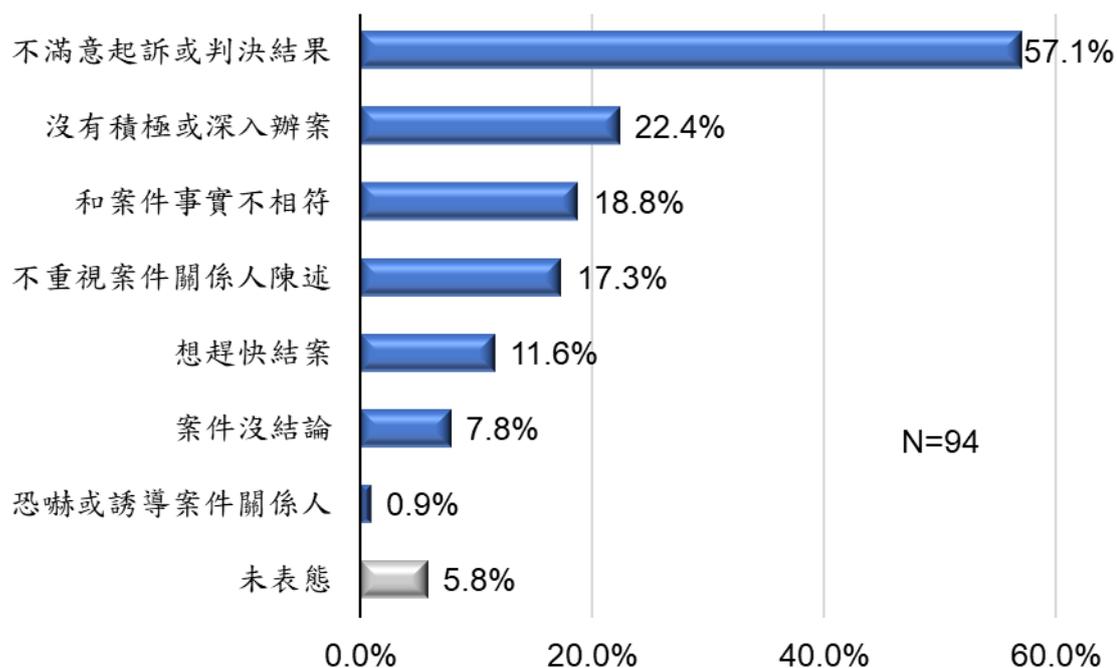


圖- 21 辦案結果不滿意原因

因此題為複選題，加總可能會超過 100.00%，不適合進行卡方檢定，其相關交叉分析結果請參見附錄三。

肆、問案重點掌握滿意度

【追問題】題目：請問您對檢察官問案重點的掌握，滿不滿意？

本次調查中，針對有接觸地檢署的受訪者，對於檢察官的「問案重點的掌握」，有 59.8%表示滿意（非常滿意 11.8%，還算滿意 47.9%）；33.6%表示不滿意（不太滿意 20.2%，非常不滿意 13.4%）。另外有 6.6%的受訪者未表態。

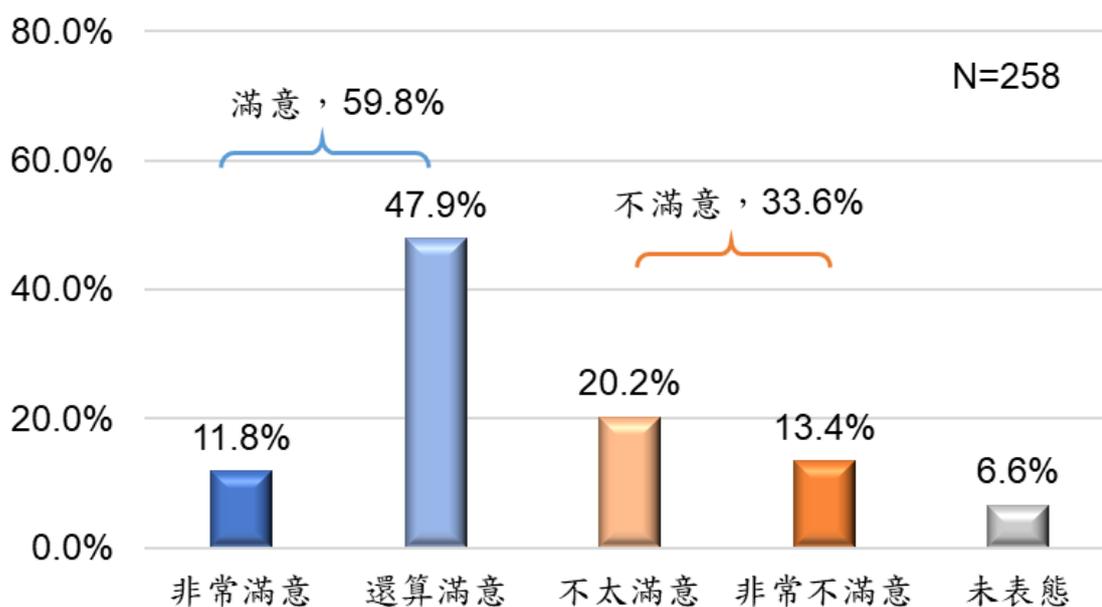


圖- 22 問案重點掌握滿意度

經由卡方檢定發現，對於檢察官問案重點掌握滿意度，在「性別」、「教育程度」、「職業」、「居住地所屬轄區」及「電話使用情形」，因有 25%或以上的組間期望值低於 5 個樣本數，不符合卡方檢定假設，因此無法判定是否有顯著差異存在；其他變項則沒有存在顯著差異。

◆ 歷年比較

相較於去年調查結果，滿意的比率提升 6.0%，不滿意的比率上升 1.9%，未表態的比率下降 7.8%。

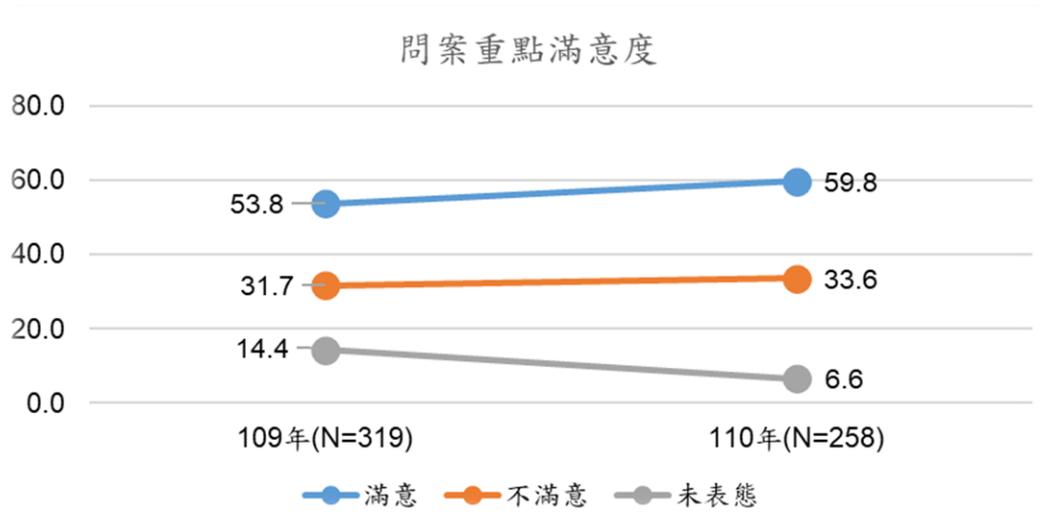


圖- 23 問案重點掌握滿意度-歷年比較

【追問題】題目：請問您不滿意「檢察官問案重點掌握」的原因是？

【複選題】

本次調查中，針對檢察官的「問案重點掌握」不滿意的受訪者，詢問不滿意的原因。其中以「沒有問到重點」(35.6%) 比率最高，其次為「不重視案件關係人陳述」(34.7%)，第三為「沒有積極或深入辦案」(21.6%)；另外有 10.6%的受訪者未表態。

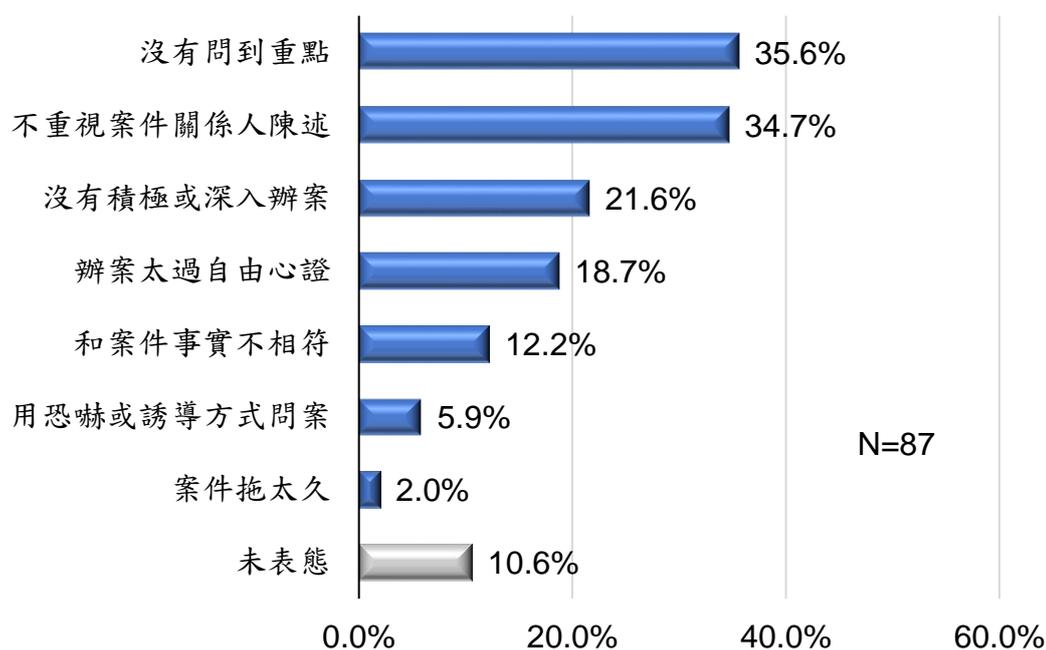


圖-24 問案重點掌握不滿意原因

因此題為複選題，加總可能會超過 100.00%，不適合進行卡方檢定，其相關交叉分析結果請參見附錄三。

第三節 檢察體系滿意度-檢察官印象

壹、檢察官辦案公正性

題目：請問就您個人覺得，一般來說，臺灣檢察官辦案公正還是不公正？

本次調查中，對於檢察官辦案的「公正性」，有 47.9% 表示公正（非常公正 3.0%，還算公正 44.9%）；31.6% 表示不公正（不太公正 21.5%，非常不公正 10.1%）。另外有 20.5% 的受訪者未表態。

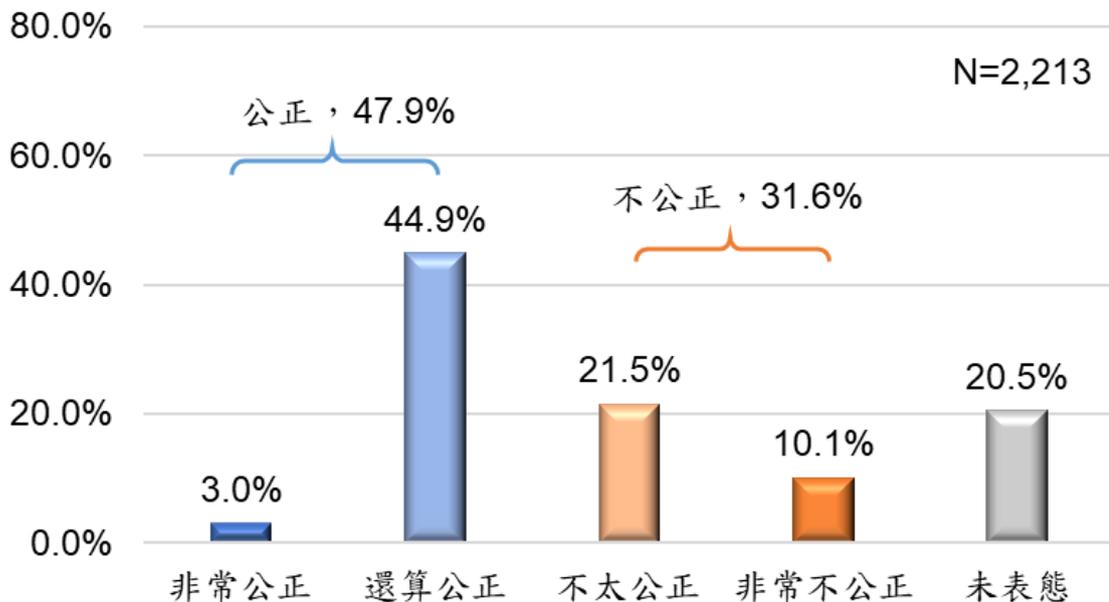


圖-25 檢察官辦案公正性

經由卡方檢定發現，對於檢察官辦案的公正性印象，會因為「性別」、「年齡」、「教育程度」、「職業」、「居住地縣市分區」、「電話使用情形」及「地檢署接觸經驗」的不同而有顯著差異。以下就呈現顯著差異之變項進行敘述：

| | |
|----|---|
| 性別 | 「男性」認為檢察官辦案公正的比率較高（51.8%），「女性」則相對較低（44.1%）。 |
|----|---|

| | |
|-------------|---|
| 年齡 | 「20-29 歲」認為檢察官辦案公正的比率較高（72.0%），「70 歲以上」則相對較低（22.0%）。且認為檢察官辦案公正的比率會隨著年齡的增加而降低。 |
| 教育程度 | 「研究所以上」認為檢察官辦案公正的比率較高（62.8%），「國小及以下」則相對較低（20.6%）。且認為檢察官辦案公正的比率會隨著教育程度的提升而增加。 |
| 職業 | 「學生」認為檢察官辦案公正的比率較高（74.6%），「家管」與「退休」者則相對較低（27.5%）。 |
| 居住地 縣市分區 | 居住於「宜花東金馬」的受訪者認為檢察官辦案公正的比率較高（57.6%），居住於「高屏澎」的受訪者則相對較低（42.1%）。 |
| 電話使用 情形 | 「唯手機」使用者認為檢察官辦案公正的比率較高（50.4%），「唯住宅」使用者則相對較低（25.0%）。 |
| 地檢署 接觸經驗 | 「有」地檢署接觸經驗者，認為檢察官辦案公正的比率較高（51.6%），「沒有」者則相對較低（47.4%）。 |

◆ 歷年比較

相較於去年調查結果，認為公正的比率提升 4.3%，不公正的比率上升 3.6%；未表態的比率下降 7.9%。

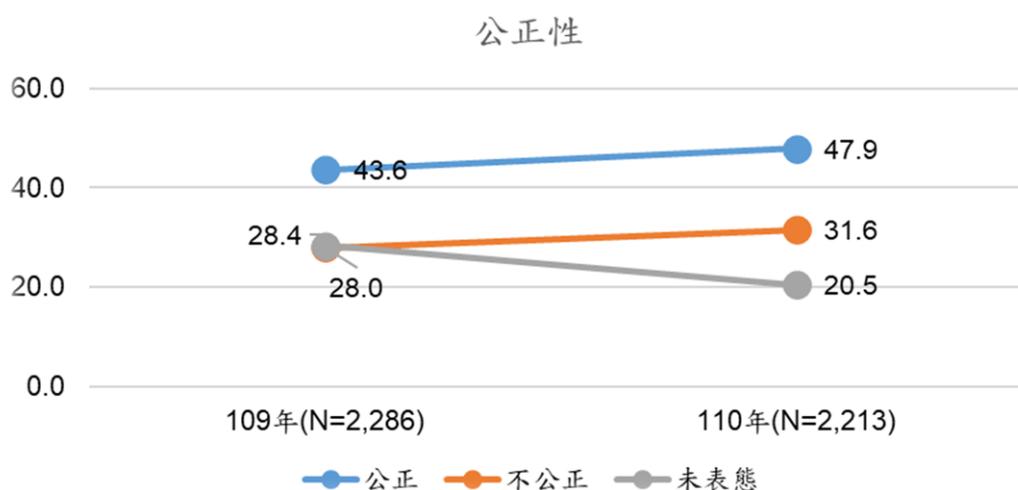


圖- 26 檢察官辦案公正性-歷年比較

【追問題】題目：請問您覺得檢察官「不公正」的原因是？【複選題】

本次調查中，認為檢察官的「不公正」受訪者，進一步詢問其原因。其中以「辦案太過自由心證（不夠客觀）」(25.1%) 比率最高，其次為「不滿意起訴或判決結果」(16.7%)，第三為「受到政治勢力（因素）影響」(12.3%)；另外有 26.9% 的受訪者未表態。

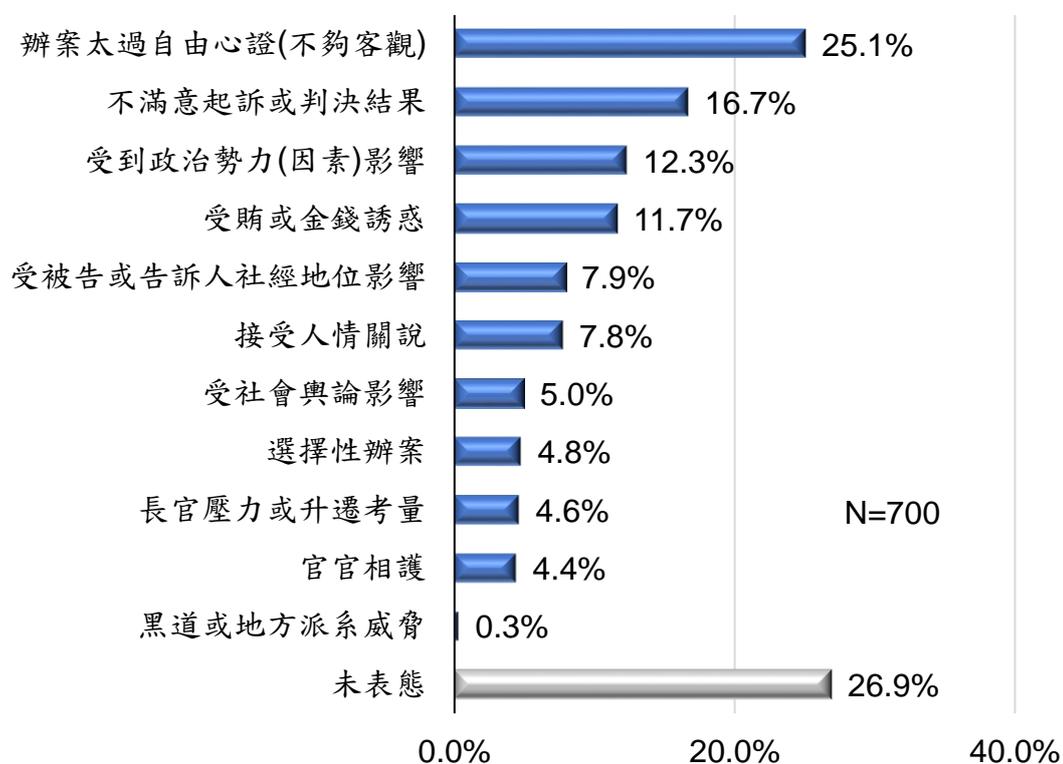


圖- 27 印象不公正原因

因此題為複選題，加總可能會超過 100.00%，不適合進行卡方檢定，其相關交叉分析結果請參見附錄三。

貳、檢察官辦案清廉度

題目：請問就您個人覺得，一般來說，臺灣檢察官辦案清廉還是不清廉？

本次調查中，對於檢察官辦案的「清廉度」，有 58.2% 表示清廉（非常清廉 4.3%，還算清廉 53.9%）；23.2% 表示不清廉（不太清廉 18.8%，非常不清廉 4.5%）¹⁰。另外有 18.5% 的受訪者未表態。

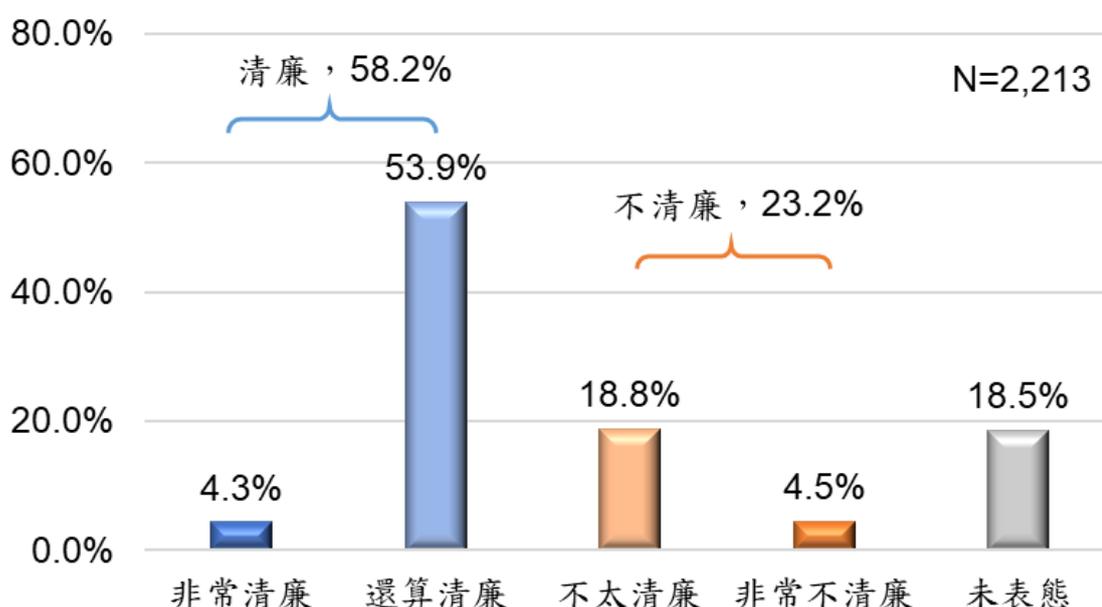


圖-28 檢察官辦案清廉度

經由卡方檢定發現，對於檢察官辦案的清廉度印象，會因為「性別」、「年齡」、「教育程度」、「職業」、「居住地縣市分區」、「縣市性質」、「電話使用情形」及「地檢署接觸經驗」的不同而有顯著差異。以下就呈現顯著差異之變項進行敘述：

| | |
|----|---|
| 性別 | 「男性」認為檢察官辦案清廉的比率較高（60.3%），「女性」則相對較低（56.3%）。 |
|----|---|

¹⁰ 不太清廉比率約為 18.76%、非常不清廉比率約為 4.46%，整併為「不清廉」比率約為 23.22%；因百分比為四捨五入之結果，若據此反推計算，將可能產生微幅差距。

| | |
|-------------|---|
| 年齡 | 「20-29 歲」認為檢察官辦案清廉的比率較高（79.4%），「70 歲以上」則相對較低（31.6%）。且認為檢察官辦案清廉的比率會隨著年齡的增加而降低。 |
| 教育程度 | 「大學」認為檢察官辦案清廉的比率較高（72.6%），「國小及以下」則相對較低（25.7%）。且認為檢察官辦案清廉的比率會隨著教育程度的提升而增加。 |
| 職業 | 「學生」認為檢察官辦案清廉的比率較高（84.3%），「家管」則相對較低（37.5%）。 |
| 居住地 縣市分區 | 居住於「中彰投」的受訪者認為檢察官辦案清廉的比率較高（64.8%），居住於「雲嘉南」的受訪者則相對較低（54.2%）。 |
| 縣市性質 | 「非直轄市」的受訪者認為檢察官辦案清廉的比率較高（58.8%），「直轄市」的受訪者則相對較低（58.0%）。 |
| 電話使用 情形 | 「手機與住宅電話兩者皆用」者認為檢察官辦案清廉的比率較高（61.0%），「唯住宅」使用者則相對較低（31.8%）。 |
| 地檢署 接觸經驗 | 「有」地檢署接觸經驗者，認為檢察官辦案清廉的比率較高（59.0%），「沒有」者則相對較低（58.1%）。 |

◆歷年比較

相較於去年調查結果，清廉的比率提升 10.0%，不清廉的比率略為上升 1.2%；未表態的比率則下降 11.3%。

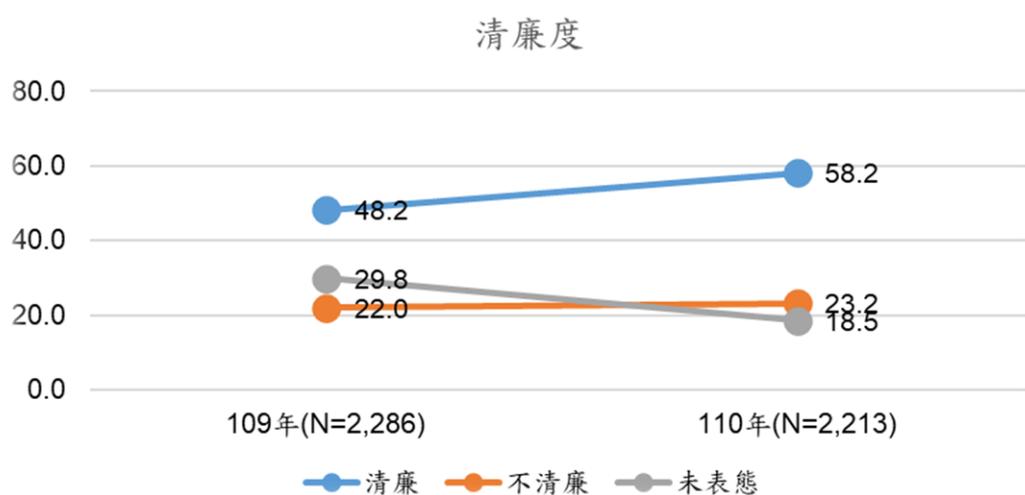


圖- 29 檢察官辦案清廉度-歷年比較

【追問題】題目：請問您覺得檢察官「不清廉」的原因是？【複選題】

本次調查中，認為檢察官的「不清廉」受訪者，進一步詢問其原因。其中以「有貪污傳聞或報導」(39.4%) 比率最高，其次為「有人情關說傳聞或報導」(22.3%)，第三為「受到政治勢力(因素)影響」(17.3%)；另外有 20.7%的受訪者未表態。

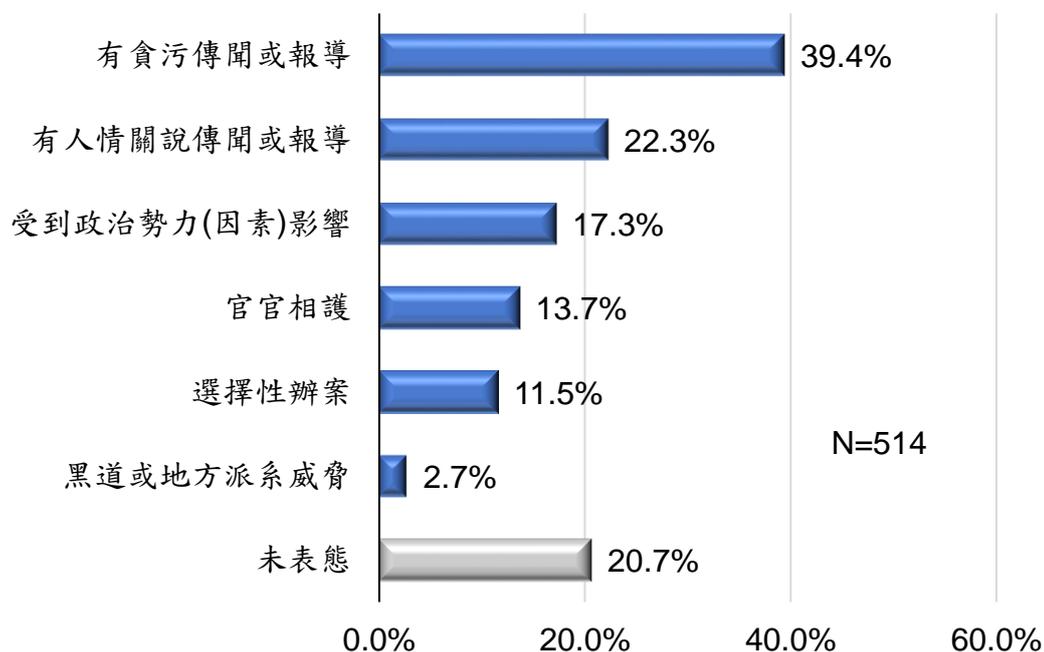


圖- 30 印象不清廉原因

因此題為複選題，加總可能會超過 100.00%，不適合進行卡方檢定，其相關交叉分析結果請參見附錄三。

第四節 檢察體系滿意度-信心程度

去年(109)調查中，針對檢察官表現皆以詢問「滿不滿意？」為主，為使未曾接觸檢察機關的受訪者，對於檢察官工作題組的題項回答間，具有邏輯一致性，今年(110)調查將檢察官工作「滿意度」調整為「信心程度」，此題組均改以詢問「有沒有信心？」；歷年比較則以「滿意及有信心」、「不滿意及沒有信心」進行分析。

壹、偵查犯罪

題目：請問您對於檢察官「偵查犯罪」的表現有沒有信心？

本次調查中，對於檢察官「偵查犯罪」表現的信心程度，有 60.9% 表示有信心(非常有信心 7.7%，還算有信心 53.2%)；32.2% 表示沒信心(不太有信心 25.1%，非常沒有信心 7.2%)。另外有 6.9% 的受訪者未表態。

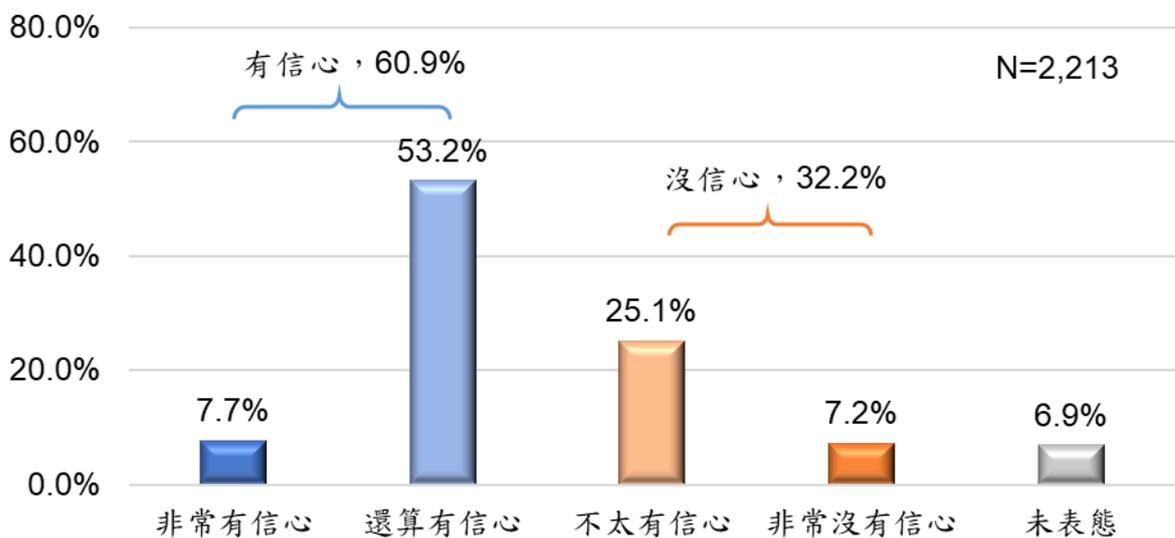


圖- 31 偵查犯罪表現信心程度

經由卡方檢定發現，對於檢察官「偵查犯罪」表現的信心程度，會因為「性別」、「年齡」、「教育程度」、「職業」、「居住地縣市分區」、「縣市性質」、「電話使用情形」及「地檢署接觸經驗」的不同而有顯著差異。

以下就呈現顯著差異之變項進行敘述：

| | |
|-------------|---|
| 性別 | 「男性」對檢察官偵查犯罪表現有信心的比率較高(67.0%)，「女性」則相對較低(55.0%)。 |
| 年齡 | 「20-29歲」對檢察官偵查犯罪表現有信心的比率較高(80.7%)，「70歲以上」則相對較低(40.3%)。對檢察官偵查犯罪表現有信心的比率會隨著年齡增加而降低。 |
| 教育程度 | 「大學」對檢察官偵查犯罪表現有信心的比率較高(71.4%)，「國初中」則相對較低(40.1%)。 |
| 職業 | 「學生」對檢察官偵查犯罪表現有信心的比率較高(93.7%)，「家管」則相對較低(40.7%)。 |
| 居住地 縣市分區 | 居住於「中彰投」的受訪者對檢察官偵查犯罪表現有信心的比率較高(66.6%)，居住於「雲嘉南」的受訪者則相對較低(56.3%)。 |
| 縣市性質 | 「非直轄市」的受訪者對檢察官偵查犯罪表現有信心的比率較高(63.1%)，「直轄市」的受訪者則相對較低(59.9%)。 |
| 電話使用 情形 | 「手機與住宅電話兩者皆用」者對檢察官偵查犯罪表現有信心的比率較高(62.7%)，「唯住宅」使用者則相對較低(38.8%)。 |
| 地檢署 接觸經驗 | 「沒有」地檢署接觸經驗者，對檢察官偵查犯罪表現有信心的比率較高(61.7%)，「有經驗」者則相對較低(54.9%)。 |

◆ 歷年比較

相較於去年調查結果，有信心的比率大幅提升 17.1%，沒信心的比率則上升 8.2%；未表態的比率下降 25.4%。

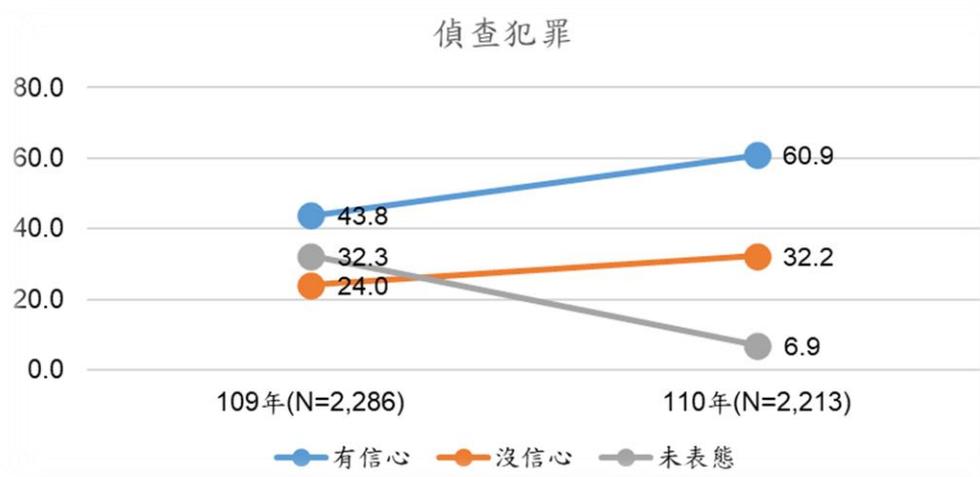


圖- 32 偵查犯罪信心程度-歷年比較

貳、保障人權

題目：請問您對於檢察官「保障人權」的表現有沒有信心？

本次調查中，對於檢察官「保障人權」表現的信心程度，有 56.5% 表示有信心（非常有信心 7.0%，還算有信心 49.5%）；36.9% 表示沒信心（不太有信心 28.5%，非常沒有信心 8.3%）。另外有 6.7% 的受訪者未表態。

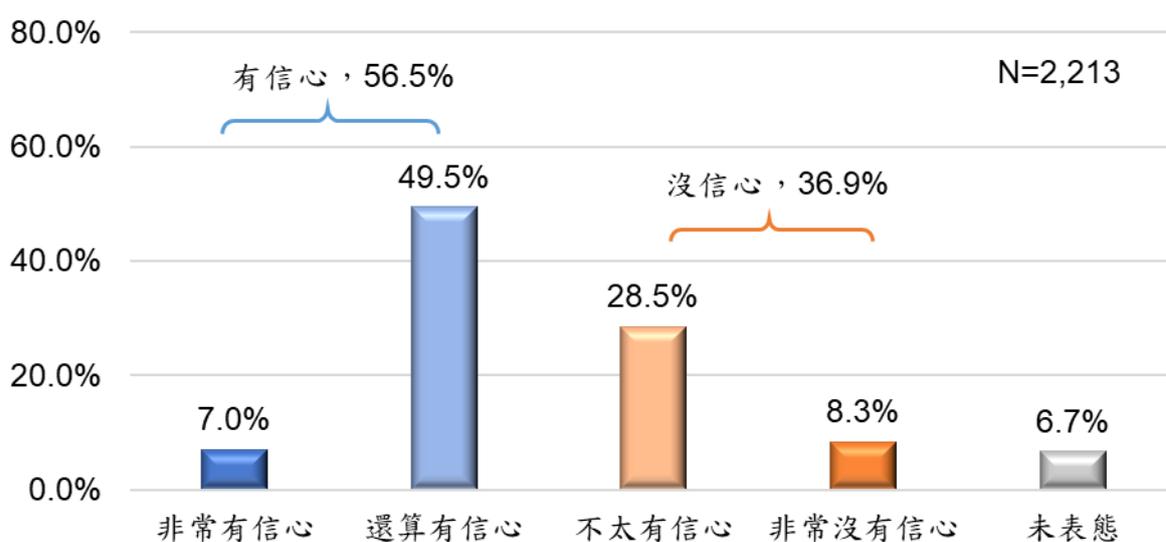


圖- 33 保障人權表現信心程度

經由卡方檢定發現，對於檢察官「保障人權」表現的信心程度，會因為「性別」、「年齡」、「教育程度」、「居住地縣市分區」、「電話使用情形」及「地檢署接觸經驗」的不同而有顯著差異。以下就呈現顯著差異之變項進行敘述：

| | |
|----|--|
| 性別 | 「男性」對檢察官保障人權表現有信心的比率高（60.4%），「女性」則相對較低（52.7%）。 |
|----|--|

| | |
|-------------|--|
| 年齡 | 「20-29 歲」對檢察官保障人權表現有信心的比率較高(77.3%)，「60-69 歲」則相對較低(38.8%)。且對檢察官保障人權表現有信心的比率會隨著年齡的增加而降低。 |
| 教育程度 | 「大學」對檢察官保障人權表現有信心的比率較高(66.4%)，「國初中」則相對較低(37.1%)。 |
| 居住地 縣市分區 | 居住於「中彰投」的受訪者對檢察官保障人權表現有信心的比率較高(62.7%)，居住於「桃竹苗」的受訪者則相對較低(51.4%)。 |
| 電話使用 情形 | 「手機與住宅電話兩者皆用」者對檢察官保障人權表現有信心的比率較高(59.5%)，「唯住宅」使用者則相對較低(36.4%)。 |
| 地檢署 接觸經驗 | 「沒有」地檢署接觸經驗者，對檢察官保障人權表現有信心的比率較高(57.0%)，「有經驗」者則相對較低(52.4%)。 |

◆ 歷年比較

相較於去年調查結果，有信心的比率提升 10.9%，沒信心的比率則上升 10.7%；未表態的比率下降 21.4%。

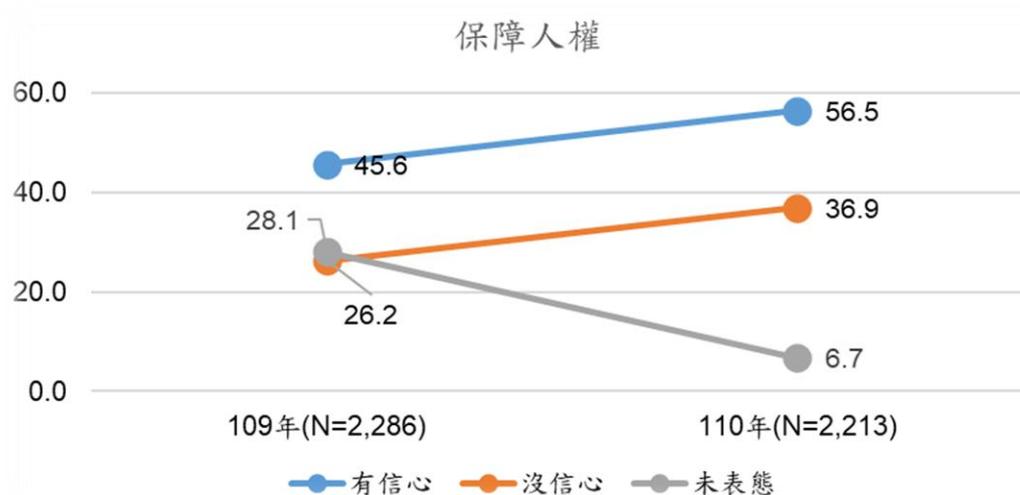


圖- 34 保障人權信心程度-歷年比較

參、保護被害人權益

題目：請問您對於檢察官「保護被害人權益」的表現有沒有信心？

本次調查中，對於檢察官「保護被害人權益」表現的信心程度，有54.1%表示有信心（非常有信心6.4%，還算有信心47.7%）；39.2%表示沒信心（不太有信心30.7%，非常沒有信心8.5%）。另外有6.7%的受訪者未表態。

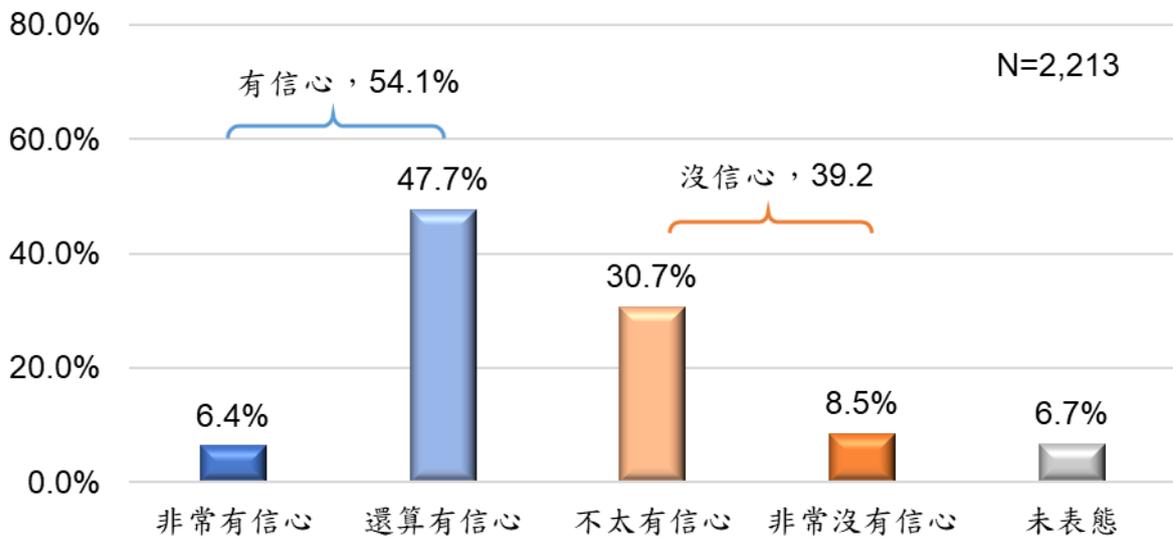


圖- 35 保護被害人權益表現信心程度

經由卡方檢定發現，對於檢察官「保護被害人權益」表現的信心程度，會因為「性別」、「年齡」、「教育程度」、「職業」、「居住地縣市分區」、「電話使用情形」及「地檢署接觸經驗」的不同而有顯著差異。以下就呈現顯著差異之變項進行敘述：

| | |
|----|--|
| 性別 | 「男性」對檢察官保護被害人權益表現有信心的比率較高（57.8%），「女性」則相對較低（50.6%）。 |
| 年齡 | 「20-29 歲」對檢察官保護被害人權益表現有信心的比率較高（74.8%），「60-69 歲」則相對較低（35.9%）。 |

| | |
|-------------|--|
| 教育程度 | 「大學」對檢察官保護被害人權益表現有信心的比率較高（62.6%），「國小及以下」則相對較低（33.1%）。 |
| 職業 | 「學生」對檢察官保護被害人權益表現有信心的比率較高（84.6%），「家管」則相對較低（35.7%）。 |
| 居住地 縣市分區 | 居住於「中彰投」的受訪者對檢察官保護被害人權益表現有信心的比率較高（58.7%），居住於「雲嘉南」的受訪者則相對較低（49.4%）。 |
| 電話使用 情形 | 「手機與住宅電話兩者皆用」者對檢察官保護被害人權益表現有信心的比率較高（56.2%），「唯住宅」使用者則相對較低（34.8%）。 |
| 地檢署 接觸經驗 | 「沒有」地檢署接觸經驗者，對檢察官保護被害人權益表現有信心的比率較高（54.5%），「有經驗」者則相對較低（51.3%）。 |

◆歷年比較

相較於去年調查結果，有信心的比率提升 10.3%，沒信心的比率上升 9.3%；未表態的比率下降 19.6%。

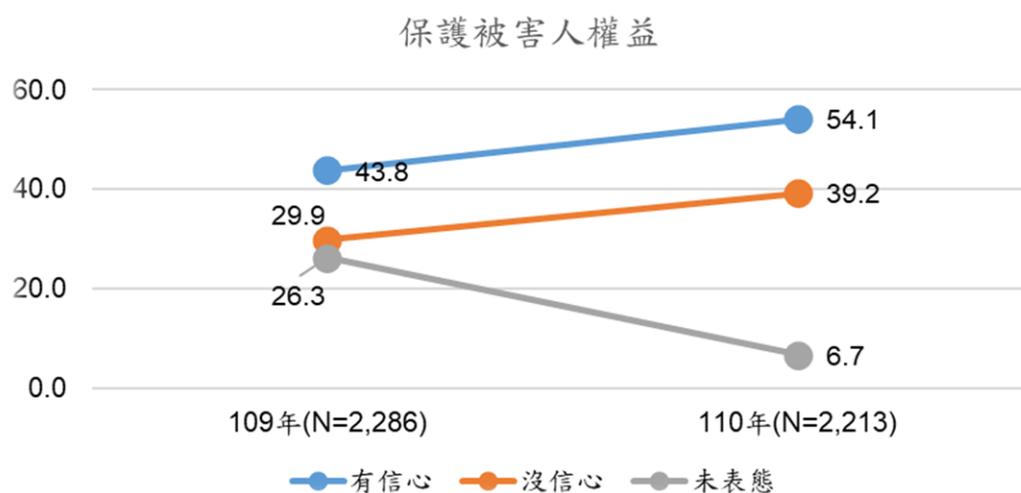


圖- 36 保護被害人權益信心程度-歷年比較

肆、守護正義

題目：請問您對於檢察官「守護正義」的表現有沒有信心？

本次調查中，對於檢察官「守護正義」表現的信心程度，有 56.5% 表示有信心（非常有信心 6.1%，還算有信心 50.3%）；37.8% 表示沒信心（不太有信心 29.1%，非常沒有信心 8.7%）。另外有 5.7% 的受訪者未表態。

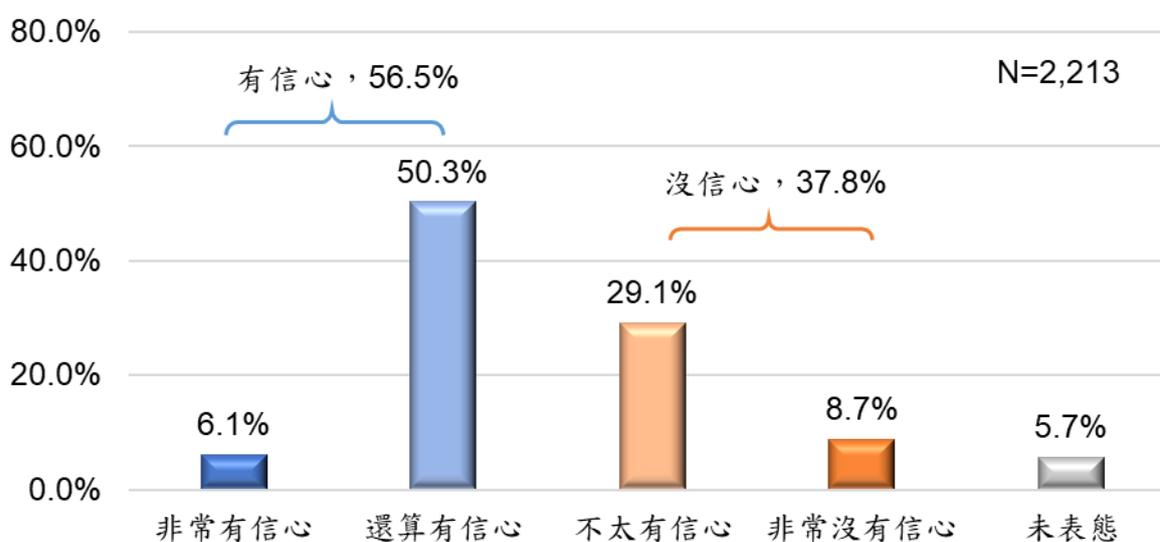


圖-37 守護正義表現信心程度

經由卡方檢定發現，對於檢察官「守護正義」的信心程度，會因為「性別」、「年齡」、「教育程度」、「職業」、「居住地縣市分區」、「電話使用情形」及「地檢署接觸經驗」的不同而有顯著差異。以下就呈現顯著差異之變項進行敘述：

| | |
|----|--|
| 性別 | 「男性」對檢察官守護正義表現有信心的比率高（61.0%），「女性」則相對較低（52.1%）。 |
|----|--|

| | |
|-------------|--|
| 年齡 | 「20-29 歲」對檢察官守護正義表現有信心的比率較高(73.8%),「60-69 歲」(38.3%)及「70 歲以上」(38.4%)則相對較低。且對檢察官守護正義有信心的比率會隨著年齡的增加而降低。 |
| 教育程度 | 「研究所及以上」對檢察官守護正義表現有信心的比率較高(66.6%),「國小及以下」則相對較低(38.4%)。且對檢察官守護正義表現有信心的比率會隨著教育程度的提高而增加。 |
| 職業 | 「學生」對檢察官守護正義表現有信心的比率較高(84.0%),「家管」則相對較低(34.7%)。 |
| 居住地 縣市分區 | 居住於「中彰投」的受訪者對檢察官守護正義表現有信心的比率較高(64.8%),居住於「雲嘉南」的受訪者則相對較低(51.1%)。 |
| 電話使用 情形 | 「手機與住宅電話兩者皆用」者對檢察官守護正義表現有信心的比率較高(58.4%),「唯住宅」使用者則相對較低(35.6%)。 |
| 地檢署 接觸經驗 | 「沒有」地檢署接觸經驗者,對檢察官守護正義表現有信心的比率較高(56.6%),「有經驗」者則相對較低(55.1%)。 |

伍、評價重要因素

題目：就前面所問的信心程度來說請問您認為哪幾項是影響您評價「檢察官」表現好壞比較重要的因素？

本次調查中，對於影響評價檢察官表現好壞比較重要的因素，「偵查犯罪」(76.8%) 比率最高，其次為「保護被害人權益」(76.1%)，第三為「保障人權」(74.0%)，最後則為「守護正義」(72.6%)；另外有 8.9% 的受訪者未表態。

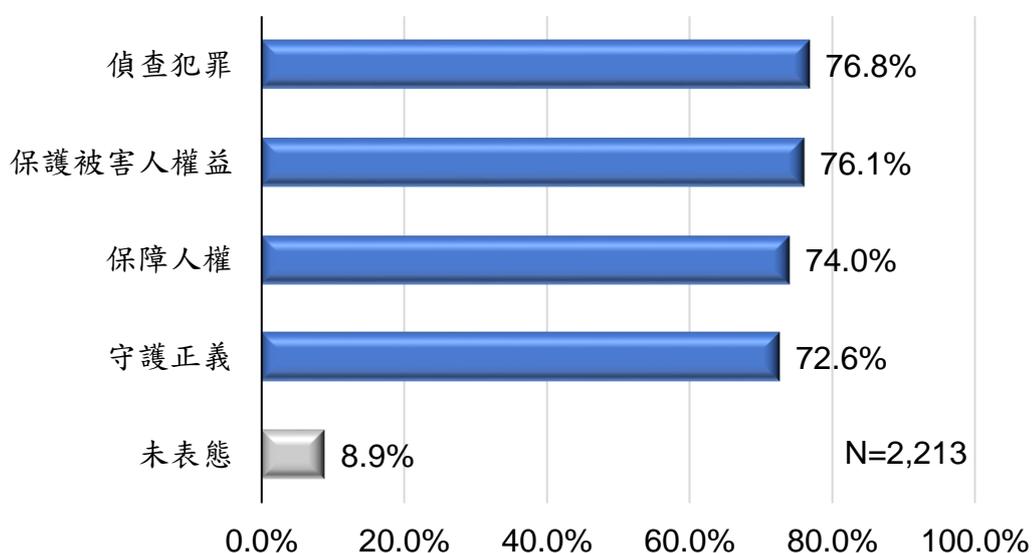


圖- 38 評價檢察官重要因素

因此題為複選題，加總可能會超過 100.00%，不適合進行卡方檢定，其相關交叉分析結果請參見附錄三。

陸、法院審判表現

題目：請問您知道檢察官需要代表國家或被害人出庭參與法院審判嗎？

本次調查中，對於檢察官需要代表國家或被害人出庭參與法院審判，有 53.3% 的受訪者表示知道，46.7% 表示不知道。

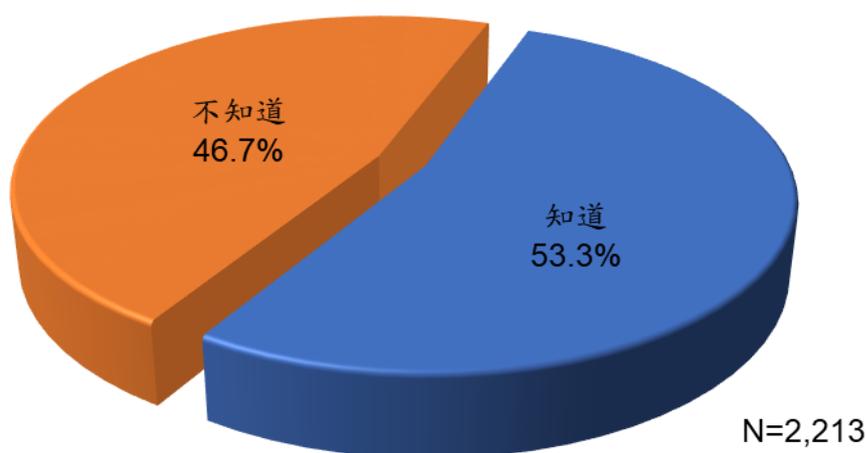


圖-39 出庭參與法院審判知曉度

經由卡方檢定發現，對於檢察官需要代表國家或被害人出庭參與法院審判的知曉度，會因為「年齡」、「教育程度」、「職業」、「居住地所屬轄區」、「居住地縣市分區」及「電話使用情形」的不同而有顯著差異。以下就呈現顯著差異之變項進行敘述：

| | |
|------|--|
| 年齡 | 「20-29 歲」對於檢察官需代表出庭參與審判的知曉度較高（68.5%），「70 歲以上」則相對較低（34.3%）。 |
| 教育程度 | 「研究所及以上」對於檢察官需代表出庭參與審判的知曉度較高（70.2%），「國小及以下」則相對較低（25.4%）。且知曉度會隨著教育程度的提高而增加。 |

| | |
|---------|--|
| 職業 | 「學生」對於檢察官需代表出庭參與審判的知曉度較高（68.5%），「農林漁牧礦業生產人員」則相對較低（22.9%）。 |
| 居住地所屬轄區 | 住所在「新北地檢署」轄區內者，對於檢察官需代表出庭參與審判的知曉度較高（61.8%），住所在「雲林地檢署」轄區內者則相對較低（40.3%）。 |
| 居住地縣市分區 | 居住於「北北基」的受訪者，對於檢察官需代表出庭參與審判的知曉度較高（59.1%），居住於「雲嘉南」的受訪者則相對較低（44.2%）。 |
| 電話使用情形 | 「手機與住宅電話兩者皆用」者對於檢察官需代表出庭參與審判的知曉度較高（56.0%），「唯住宅」使用者則相對較低（21.4%）。 |

【追問題】題目：請問您對於檢察官「在法官審判的法庭活動表現」有沒有信心？

本次調查中，對於檢察官「在法官審判的法庭活動表現」的信心程度，有 64.3% 表示有信心（非常有信心 8.0%，還算有信心 56.4%）；28.0% 表示沒信心（不太有信心 21.8%，非常沒有信心 6.1%）¹¹。另外有 7.7% 的受訪者未表態。

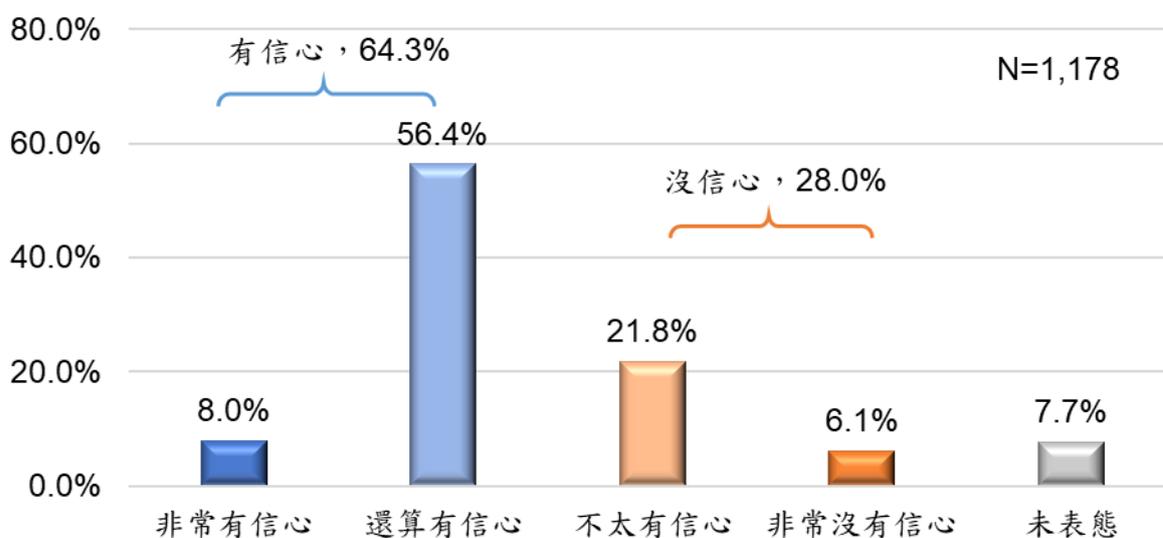


圖-40 法庭活動表現信心程度

經由卡方檢定發現，對於檢察官「在法官審判的法庭活動表現」的信心程度，會因為「性別」、「年齡」、「教育程度」、「居住地縣市分區」、「縣市性質」、「電話使用情形」及「地檢署接觸經驗」的不同而有顯著差異。以下就呈現顯著差異之變項進行敘述：

| | |
|----|---|
| 性別 | 「男性」對於檢察官在法官審判的法庭活動表現的信心程度較高（65.0%），「女性」則相對較低（63.6%）。 |
|----|---|

¹¹ 非常有信心約為 7.95%、還算有信心約為 56.37%，整併為「有信心」比率為 64.32%；不太有信心約為 21.84%，非常沒有信心約為 6.12%，整併為「沒信心」比率約為 27.96%；因百分比為四捨五入之結果，若據此反推計算，將可能產生微幅差距。

| | |
|-------------|---|
| 年齡 | 「20-29 歲」對於檢察官在法官審判的法庭活動表現的信心度較高（80.9%），「70 歲以上」則相對較低（28.4%）。 |
| 教育程度 | 「大學」對於檢察官在法官審判的法庭活動表現的信心度較高（72.8%），「國小及以下」則相對較低（22.2%）。 |
| 居住地 縣市分區 | 居住於「中彰投」的受訪者，對於檢察官在法官審判的法庭活動表現的信心度較高（72.3%），居住於「高屏澎」的受訪者則相對較低（56.0%）。 |
| 縣市性質 | 「非直轄市」的受訪者對檢察官在法官審判的法庭活動表現的信心度較高（69.9%），「直轄市」的受訪者則相對較低（62.1%）。 |
| 電話使用 情形 | 「手機與住宅電話兩者皆用」者對於檢察官在法官審判的法庭活動表現的信心度較高（67.0%），「唯住宅」使用者則相對較低（52.6%）。 |
| 地檢署 接觸經驗 | 「沒有」地檢署接觸經驗者，對於檢察官在法官審判的法庭活動表現的信心度較高（65.7%），「有經驗」者則相對較低（56.0%）。 |

◆歷年比較

相較於去年調查結果，有信心的比率大幅提升 25.4%，沒信心的比率上升 10.6%；未表態的比率下降 36.0%。值得注意的是，此題目去年詢問對象為所有受訪者，今年調整為僅詢問針對「知道」檢察官需出庭參與法庭審判活動的受訪者，故統計結果之歷年比較僅供參考。

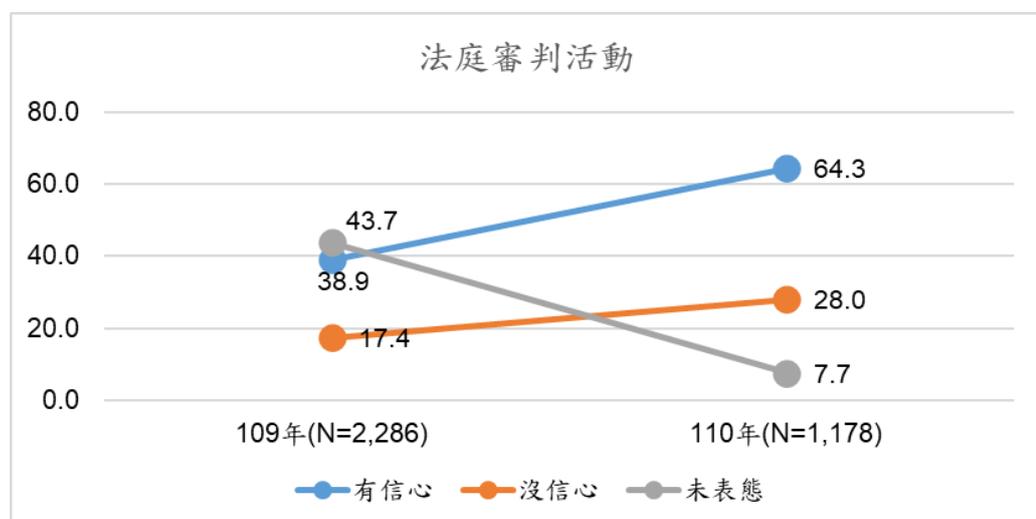


圖-41 出庭參與法庭審判信心程度-歷年比較

柒、特定案件影響

題目：有沒有因為哪個特定案子的偵查或判決結果，影響您對於臺灣檢察官的信任程度？

本次調查中，對於是否有特定案子的偵查或判決結果，影響對於臺灣檢察官的信任程度，有 33.8% 的受訪者表示「有」，66.2% 表示「沒有」。

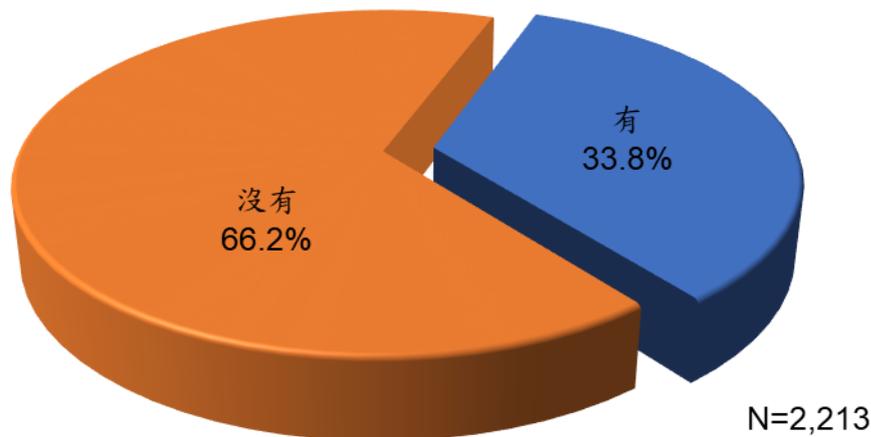


圖- 42 特定案件影響情形

經由卡方檢定發現，對於因為特定案件的偵查或判決結果，而影響對檢察官的信任之情形，會因為「年齡」、「職業」、「居住地所屬轄區」及「居住地縣市分區」的不同而有顯著差異。下面就呈現顯著差異之變項進行敘述：

| | |
|-----|--|
| 年齡 | 「60-69 歲」有受特定案件的偵查或判決結果，影響對檢察官的信任的比率較高（43.6%），「20-29 歲」則相對較低（23.2%）。 |
| 職業 | 「技術員及助理專業人員」有受特定案件的偵查或判決結果，影響對檢察官的信任的比率較高（39.1%），「學生」則相對較低（16.4%）。 |
| 居住地 | 住所在「宜蘭地檢署」轄區內者，有受特定案件的偵查或判決結果，影響對檢察官的信任的比率較高（64.5%），住 |

| | |
|-------------|---|
| 所屬轄區 | 所在「基隆地檢署」轄區內者則相對較低（18.7%）。 |
| 居住地 縣市分區 | 居住於「宜花東金馬」的受訪者，有受特定案件的偵查或判決結果，影響對檢察官的信任的比率較高（45.1%），居住於「中彰投」的受訪者則相對較低（31.1%）。 |

◆ 歷年比較

相較於去年調查結果¹²，有受特定案件影響的比率略為上升 1.2%，整體比率均維持在三成左右。

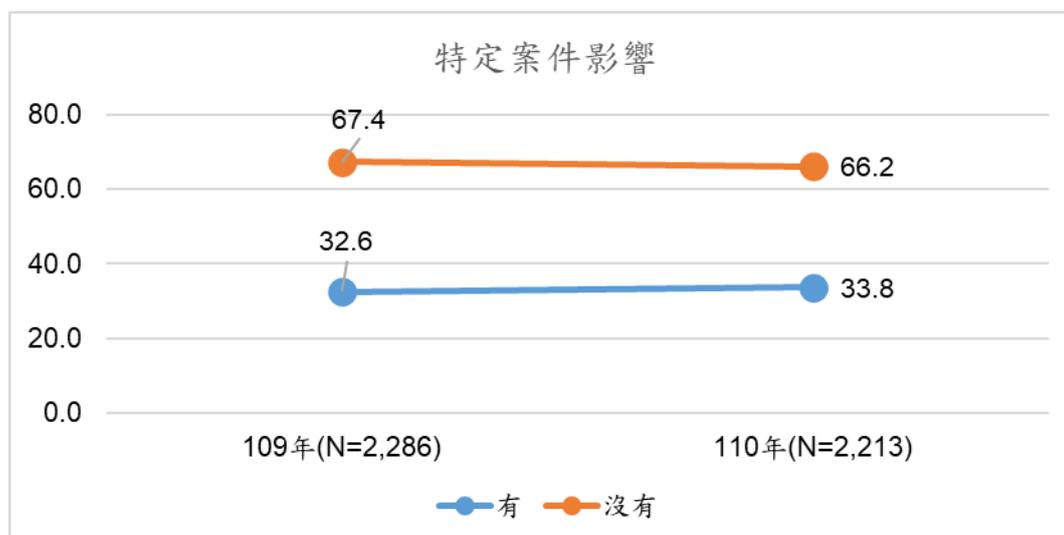


圖- 43 特定案件影響情形-歷年比較

¹² 去（109）年問題為「請問您有沒有因為那一個特定案子的偵查或判決結果，影響您對臺灣檢察官的表現評價？」，今（110）年調整為「有沒有因為哪個特定案子的偵查或判決結果，影響您對於臺灣檢察官的信任程度？」，因題目略有不同，統計結果之歷年比較僅供參考。

【追問題】 題目：請問是哪一個案件呢？

本次調查中，有因為特定案件的偵查或判決結果，而影響對檢察官的信任的受訪者，詢問其是受哪個案件的影響。在新聞時事案件中，以「小燈泡案」(11.5%)比率最高，其次為「嘉義鐵路警察被殺事件」(4.8%)，第三為「屏東女店員挖眼案」(1.9%)；另外有14.3%為受訪者自己或親友的案子、48.0%則未表態。

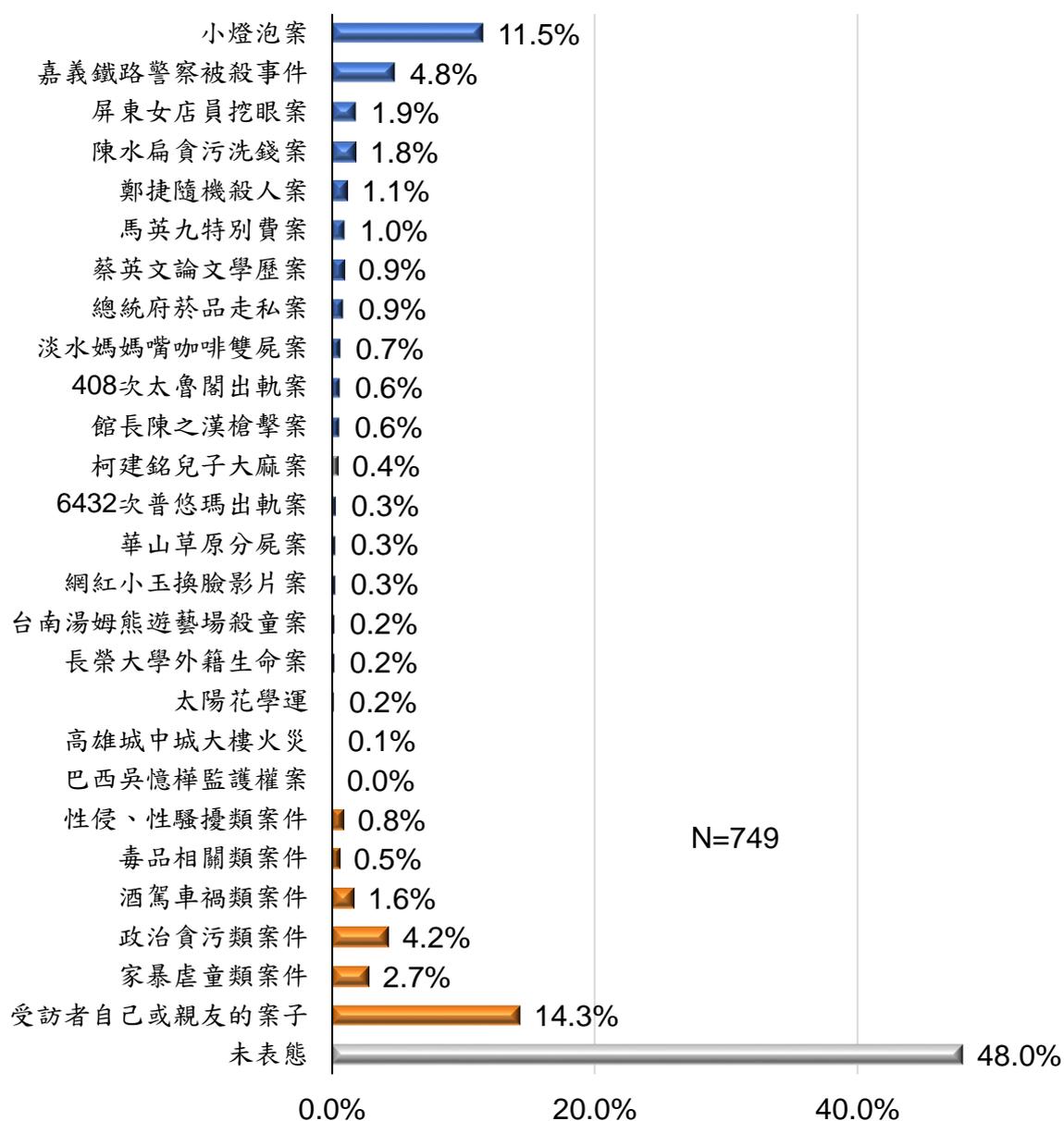


圖-44 影響特定案件

捌、整體滿意度

題目：整體來說，請問您對過去一年檢察機關的表現，滿不滿意？

本次調查中，對於檢察機關過去一年的整體表現，有 59.4% 表示滿意（非常滿意 3.4%，還算滿意 56.0%）；30.4% 表示不滿意（不太滿意 22.3%，非常不滿意 8.1%）。另外有 10.1% 的受訪者未表態。

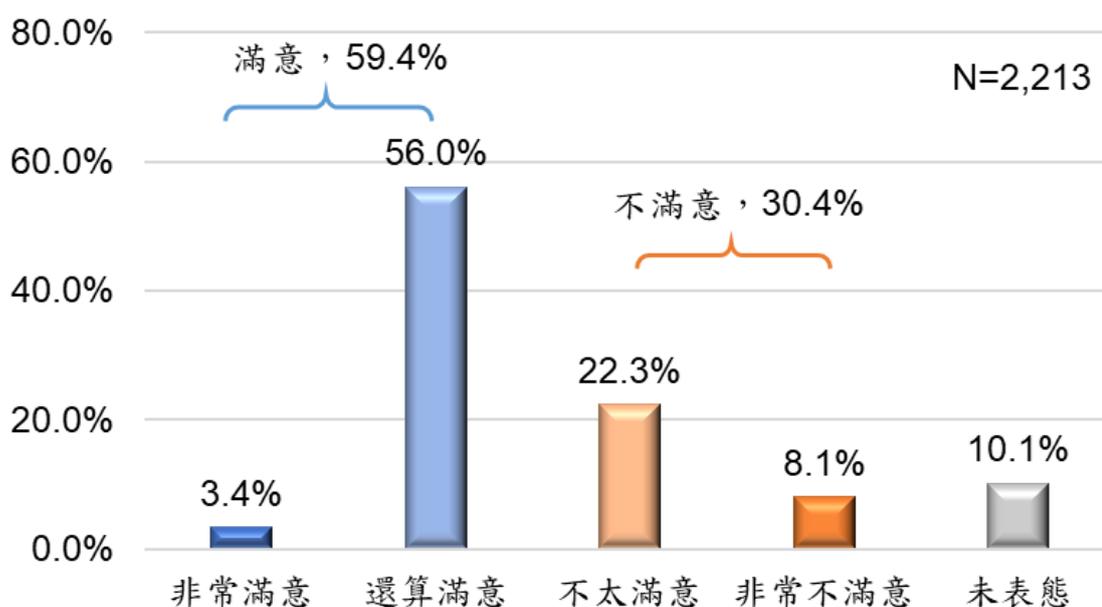


圖-45 整體滿意度

經由卡方檢定發現，對於檢察機關過去一年整體表現的滿意度，會因為「性別」、「年齡」、「教育程度」、「職業」、「居住地縣市分區」、「縣市性質」、「電話使用情形」及「地檢署接觸經驗」的不同而有顯著差異。以下就呈現顯著差異之變項進行敘述：

| | |
|------|---|
| 性別 | 「男性」對檢察機關過去一年整體表現的滿意度較高（62.5%），「女性」則相對較低（56.4%）。 |
| 年齡 | 「20-29 歲」對檢察機關過去一年整體表現的滿意度較高（78.5%），「70 歲以上」則相對較低（37.4%）。且滿意度會隨著年齡的增加而降低。 |
| 教育程度 | 「大學」對檢察機關過去一年整體表現的滿意度較高（68.0%），「國初中」則相對較低（42.4%）。 |

| | |
|---------|---|
| 職業 | 「學生」對檢察機關過去一年整體表現的滿意度較高(90.8%)，「家管」則相對較低(43.7%)。 |
| 高等檢察署分區 | 居住於「高檢署花蓮檢察分署」的受訪者，對檢察機關過去一年整體表現的滿意度較高(70.4%)，居住於「高檢署臺南檢察分署」的受訪者則相對較低(55.3%)。 |
| 居住地縣市分區 | 居住於「中彰投」的受訪者，對檢察機關過去一年整體表現的滿意度較高(66.5%)，居住於「雲嘉南」的受訪者則相對較低(55.3%)。 |
| 縣市性質 | 「非直轄市」的受訪者對檢察機關過去一年整體表現的滿意度較高(63.5%)，「直轄市」的受訪者則相對較低(57.6%)。 |
| 電話使用情形 | 「手機與住宅電話兩者皆用」者對檢察機關過去一年整體表現的滿意度較高(61.7%)，「唯住宅」使用者則相對較低(40.7%)。 |
| 地檢署接觸經驗 | 「沒有」地檢署接觸經驗者，對檢察機關過去一年整體表現的滿意度較高(60.5%)，「有經驗」者則相對較低(51.4%)。 |

◆ 歷年比較

相較於去年調查結果，滿意的比率提升 8.4%，不滿意的比率上升 3.2%；未表態的比率下降 11.8%。

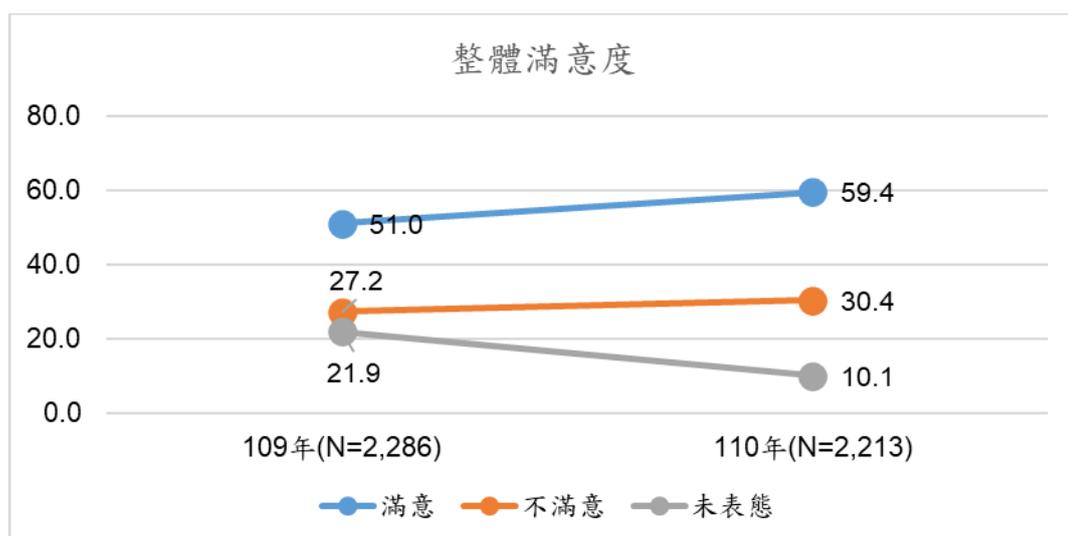


圖- 46 整體滿意度-歷年比較

第五節 民眾對檢察機關的認知度與資訊來源

壹、檢察體系層級認知

題目：請問您知不知道臺灣的檢察體系分為幾個層級？

本次調查中，對於臺灣檢察體系分層的認知，有 8.7%「答對」；10.3%「答錯」；另外有 81.1%的受訪者未表態（包含不知道/拒答/無意見）。

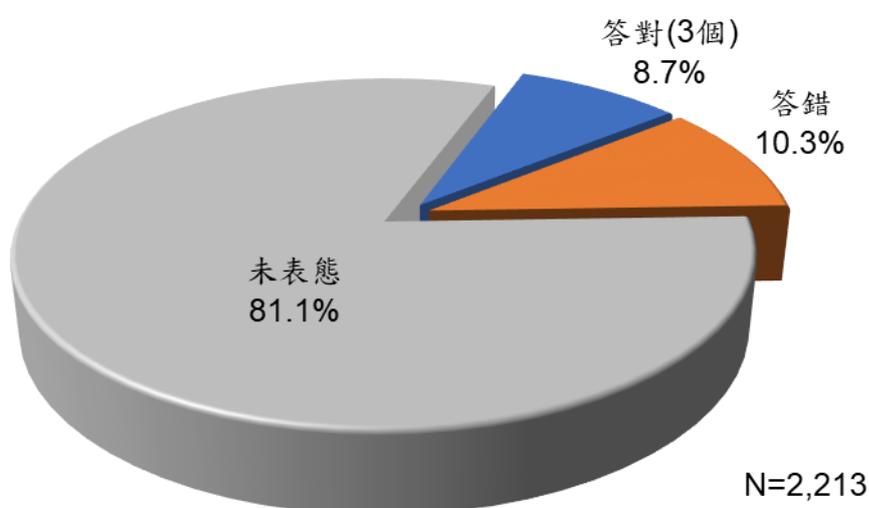


圖-47 檢察體系層級認知

經由卡方檢定發現，對於檢察體系層級的認知，會因為「性別」、「年齡」、「教育程度」、「職業」、「電話使用情形」及「地檢署接觸經驗」的不同而有顯著差異。以下就呈現顯著差異之變項進行敘述：

| | |
|----|---|
| 性別 | 對於臺灣檢察體系分為三個層級，「男性」的答對率（11.3%）及答錯率（12.2%）皆較「女性」高（6.1%及8.4%），但「女性」的未表態率（85.5%）高於男性（76.5%）。 |
| 年齡 | 對於臺灣檢察體系分為三個層級，「50-59 歲」的答對率較高（12.4%），「40-49 歲」則相對較低（6.2%）。 |

| | |
|---------|---|
| 教育程度 | 對於臺灣檢察體系分為三個層級，「研究所及以上」的答對率較高（19.6%），「國小及以下」則相對較低（3.4%）。且答對率會隨著教育程度的提升而增加。 |
| 職業 | 對於臺灣檢察體系分為三個層級，「民意代表、主管及經理人員」（13.2%）及「專業人員」（13.1%）的答對率較高，「技藝有關工作人員」則相對較低（2.5%）。 |
| 電話使用情形 | 對於臺灣檢察體系分為三個層級，「手機與住宅電話兩者皆用」者的答對率較高（9.7%），「唯住宅」使用者則相對較低（1.3%）。 |
| 地檢署接觸經驗 | 對於臺灣檢察體系分為三個層級，「有」地檢署接觸經驗者的答對率較高（20.5%），「沒有經驗」者則相對較低（7.1%）。 |

◆ 歷年比較

相較於去年調查結果，「答對」檢察體系分為三級的比率略為上升 0.8%，「答錯」的比率上升 4.9%；未表態的比率下降 5.6%。

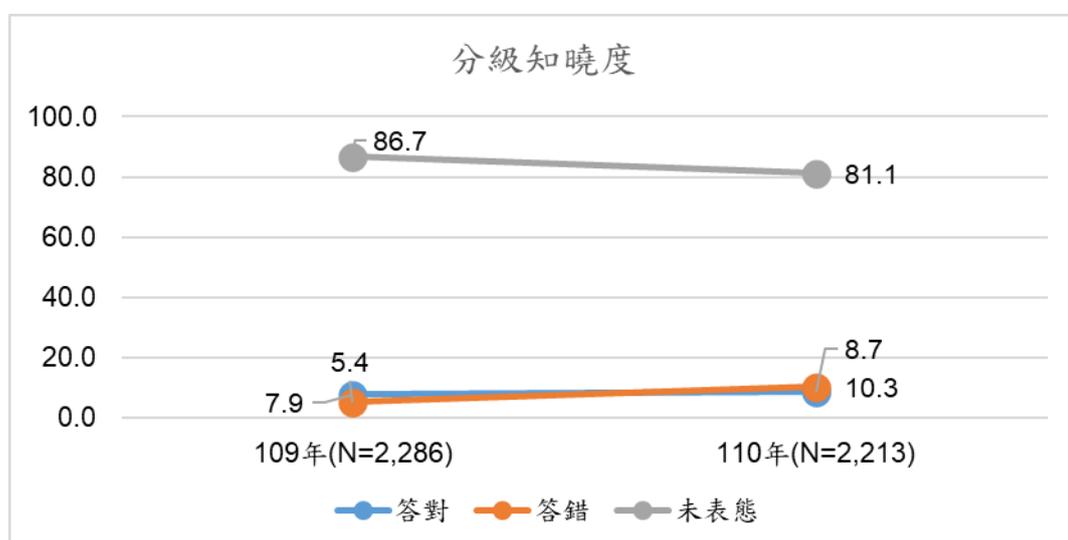


圖-48 檢察體系層級認知-歷年比較

貳、檢察體系隸屬認知

題目：法院屬於司法院，請問您知不知道檢察體系屬於哪一個部會？

本次調查中，對於臺灣檢察體系隸屬的認知，有 15.1%「答對」；19.8%「答錯」；另外有 65.1%的受訪者未表態（包含不知道/拒答/無意見）。

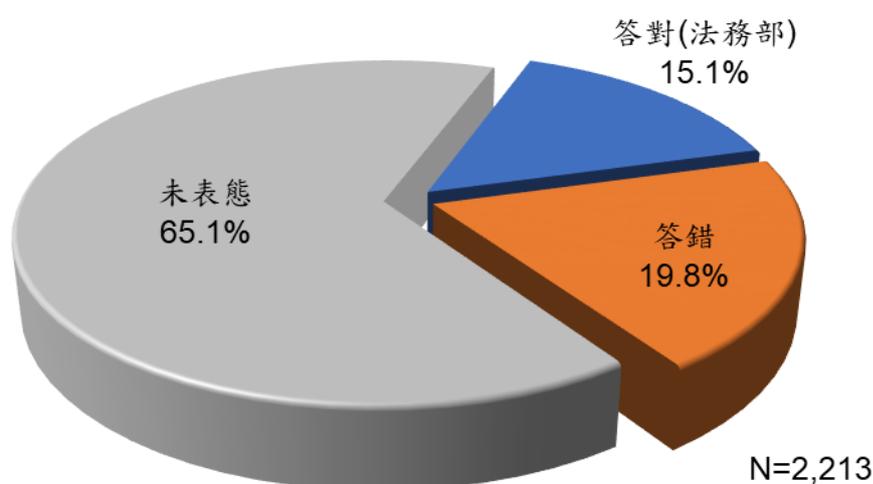


圖-49 檢察體系隸屬認知

經由卡方檢定發現，對於檢察體系隸屬的認知，會因為「性別」、「年齡」、「教育程度」、「職業」、「居住地所屬轄區」、「電話使用情形」及「地檢署接觸經驗」的不同而有顯著差異。以下就呈現顯著差異之變項進行敘述：

| | |
|----|--|
| 性別 | 對於檢察體系隸屬於法務部，「男性」的答對率（19.9%）及答錯率（22.3%）皆較「女性」高（10.5%及 17.3%），但「女性」的未表態率（72.2%）高於男性（57.8%）。 |
| 年齡 | 對於檢察體系隸屬於法務部，「50-59 歲」的答對率較高（25.2%），「20-29 歲」則相對較低（5.5%）。 |

| | |
|---------|--|
| 教育程度 | 對於檢察體系隸屬於法務部，「研究所及以上」的答對率較高（31.8%），「國小及以下」則相對較低（5.8%）。且答對率會隨著教育程度的提升而增加。 |
| 職業 | 對於檢察體系隸屬於法務部，「退休」者（23.1%）及「專業人員」（22.9%）的答對率較高，「學生」則相對較低（5.8%）。 |
| 居住地所屬轄區 | 對於檢察體系隸屬於法務部，住所在「南投地檢署」轄區內者的答對率較高（27.3%），住所在「彰化地檢署」轄區內者則相對較低（6.5%）。 |
| 電話使用情形 | 對於檢察體系隸屬於法務部，「手機與住宅電話兩者皆用」者的答對率較高（16.8%），「唯住宅」使用者則相對較低（9.8%）。 |
| 地檢署接觸經驗 | 對於檢察體系隸屬於法務部，「有」地檢署接觸經驗者的答對率較高（26.0%），「沒有經驗」者則相對較低（13.7%）。 |

◆ 歷年比較

相較於去年調查結果，「答對」檢察體系隸屬法務部的比率略為上升 2.4%，「答錯」的比率上升 6.4%；未表態的比率下降 8.8%。

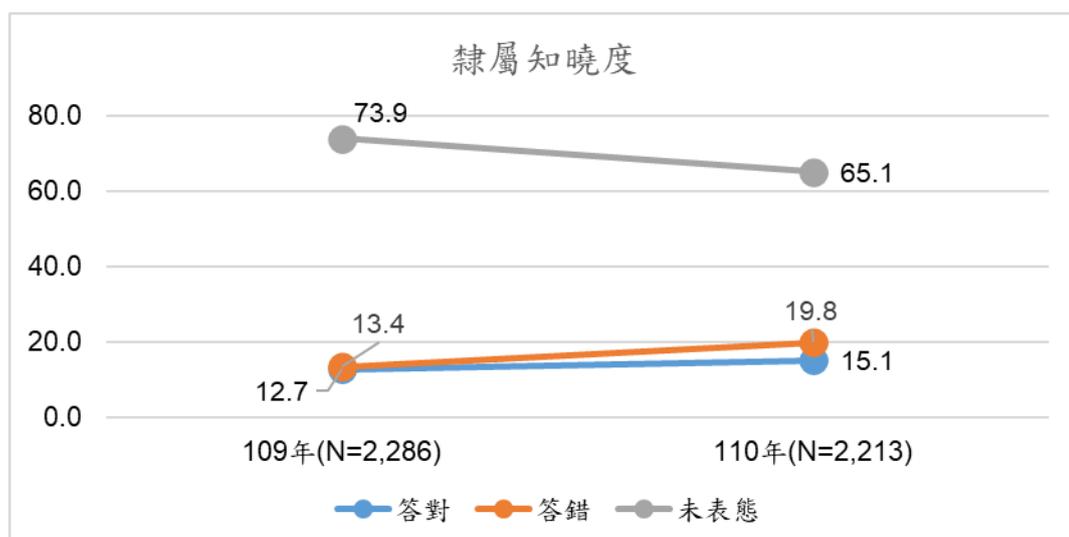


圖- 50 檢察體系隸屬認知-歷年比較

參、檢察官工作認知

題目：請問以下哪些是檢察官的主要工作？【複選題】

本次調查中，對於臺灣檢察官工作的認知，認為是「偵查犯罪」的比率最高(79.5%)，其次是「代表國家或被害人出庭參與法院審判過程」(74.4%)，第三為「決定被告是否有罪及量刑」(30.0%)。另外有 5.8% 的受訪者未表態（包含不知道/拒答/無意見）。

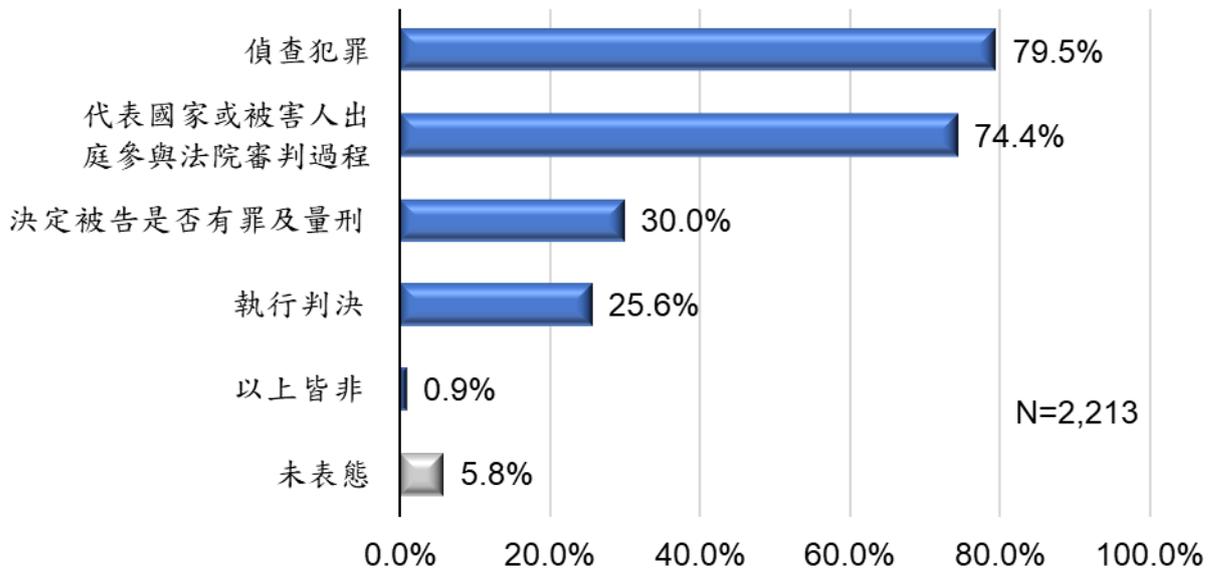


圖- 51 檢察官工作認知

因此題為複選題，加總可能會超過 100.00%，不適合進行卡方檢定，其相關交叉分析結果請參見附錄三。

◆ 歷年比較

相較於去年調查結果，「偵查犯罪」的比率上升 17.3%，「代表國家或被害人參與法院審判過程」的比率上升 20.6%，「執行判決」的比率上升 6.5%，「決定被告是否有罪及量刑」的比率上升 11.5%，「都不是」的比率下降 0.1%。未表態的比率則下降 6.0%。

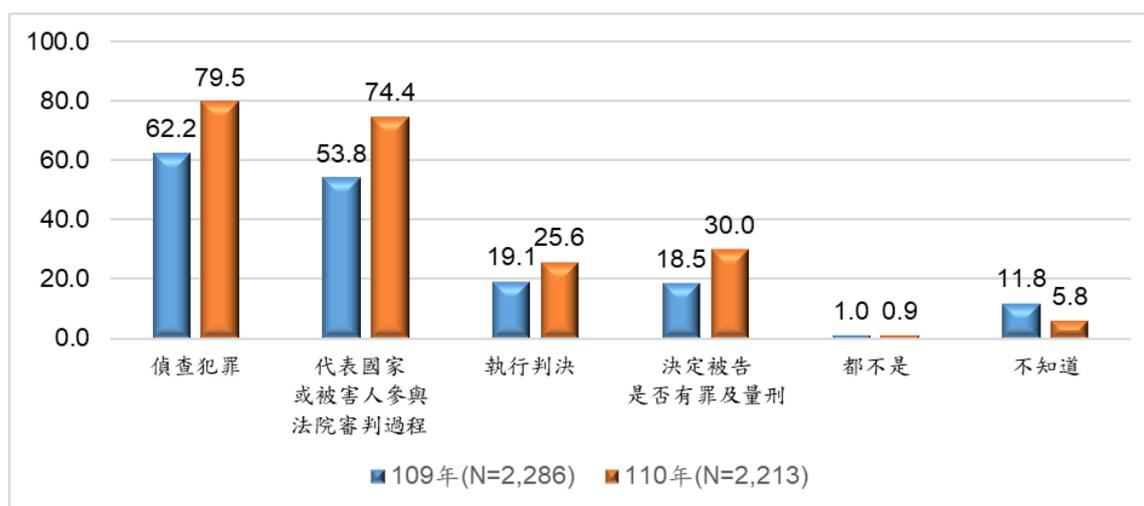


圖- 52 檢察官工作認知-歷年比較

肆、檢察資訊來源管道

題目：請問您通常是從哪些管道獲得與檢察機關或檢察官相關的資訊？【複選題】

本次調查中，民眾獲得檢察機關與檢察官相關資訊來源管道，以「電視」的比率最高（69.4%），其次是「網際網路」（46.2%），第三為「報紙」（16.2%）。另外有 4.7% 的受訪者未表態。

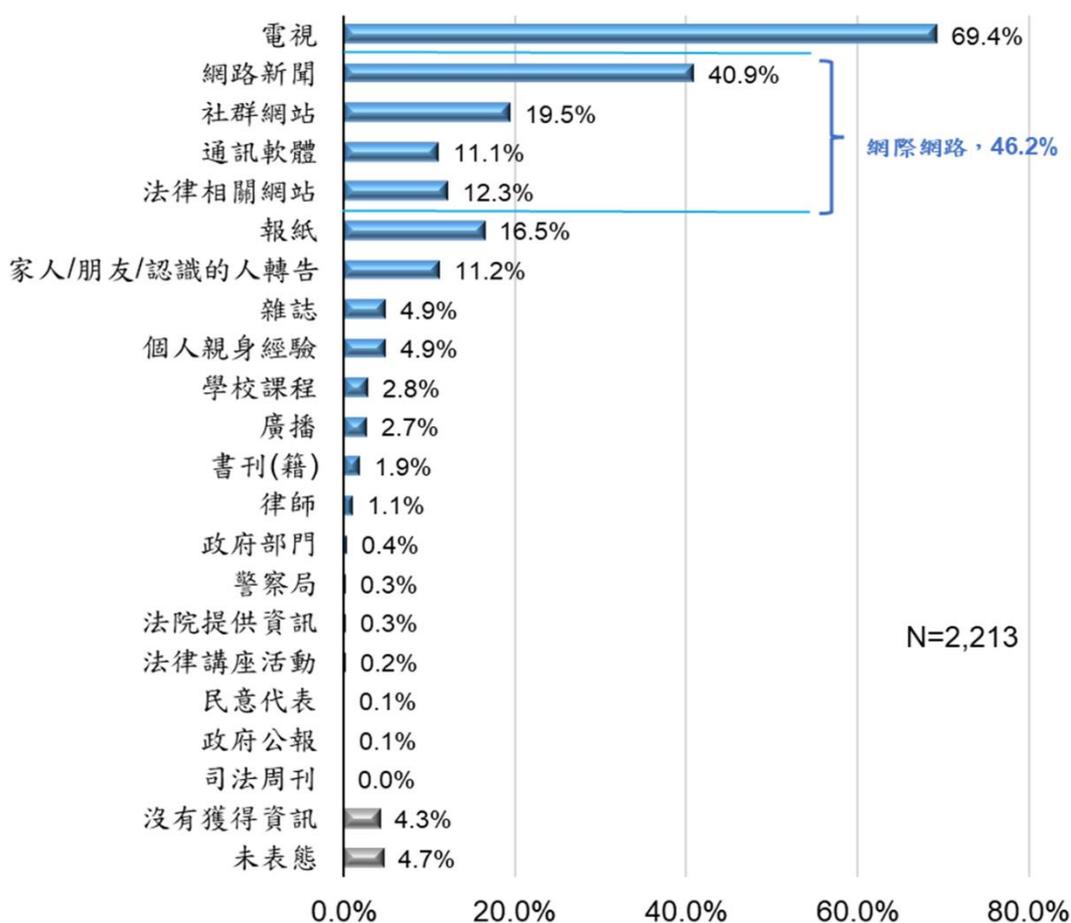


圖- 53 檢察資訊來源管道

因此題為複選題，加總可能會超過 100.00%，不適合進行卡方檢定，其相關交叉分析結果請參見附錄三。

第六節 時事議題

衡諸今年（110年）本土疫情爆發，我國自五月至七月間，升級至三級警戒，對於國人日常生活影響甚鉅，檢察體系也因應疫情提出暫延開庭、線上視訊等相關措施，因此，本次調查針對調整措施詢問民眾支持度與不支持的原因。

另一方面，根據網路輿情分析的結果，選取上半年度網路聲量較高之時事議題進行調查。其中，今年四月間臺中發生一起柔道教練重摔學童案，六月時男童傷重不治，引起社會嘩然與關注。另外，今年四月發生第 408 次太魯閣事故，是我國近年來傷亡人數最多的公安事件。因此，本次調查以檢方處理此二案作為，詢問民眾滿意度。

因時事題均為今年初始調查題目，因此不進行歷年比較分析。

壹、疫情期間暫延開庭

題目：在新冠肺炎疫情三級警戒期間，檢察機關除了具有時效、緊急或必要的案件外，不論開庭或執行，都採取暫停或延後，對於這樣的政策，請問您支不支持？

本次調查中，對於疫情期間暫延開庭的政策，有 66.1% 表示支持（非常支持 16.2%，還算支持 50.0%）¹³；25.3% 表示不支持（不太支持 18.8%，非常不支持 6.6%）。另外有 8.5% 的受訪者未表態。

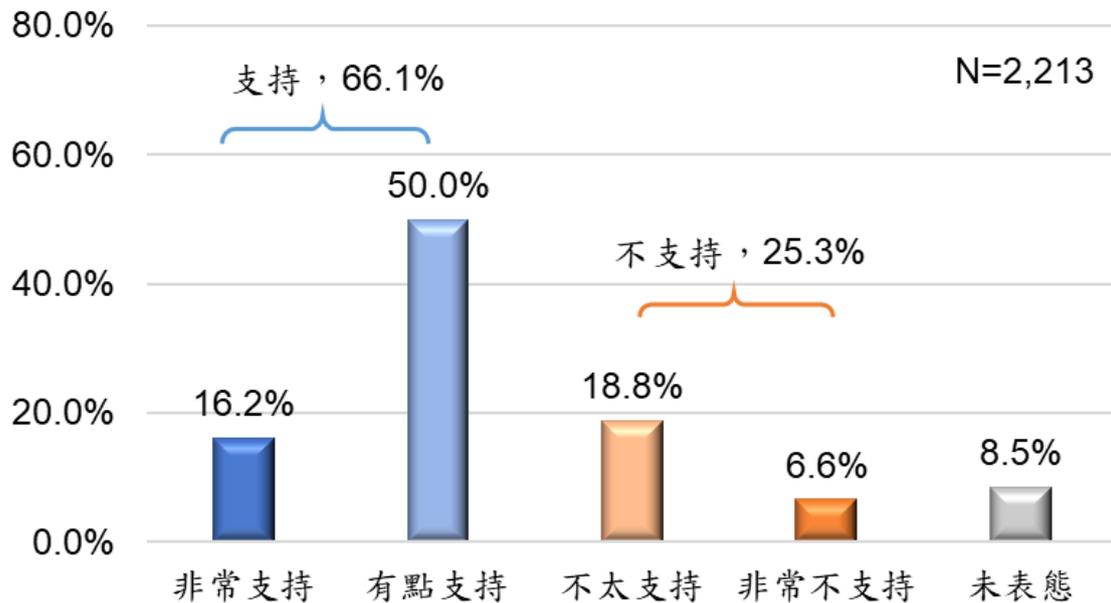


圖- 54 暫延開庭支持度

經由卡方檢定發現，對於疫情期間暫延開庭的支持度，會因為「性別」、「年齡」、「教育程度」、「職業」、「居住地縣市分區」、「電話使用情形」及「地檢署接觸經驗」的不同而有顯著差異。以下就呈現顯著差異之變項進行敘述：

¹³ 非常支持比率約為 16.17%、有點支持比率約為 49.96%，整併為「支持」比率約為 66.13%；因百分比為四捨五入之結果，若據此反推計算，將可能產生微幅差距。

| | |
|-------------|--|
| 性別 | 「女性」對於疫情期間暫延開庭的支持度較高（66.5%），「男性」則相對較低（65.7%）。 |
| 年齡 | 「20-29 歲」對於疫情期間暫延開庭的支持度較高（75.3%），「70 歲及以上」則相對較低（52.8%）。 |
| 教育程度 | 「國初中」對於疫情期間暫延開庭的支持度較高（76.8%），「國小及以下」則相對較低（50.2%）。 |
| 職業 | 「機械設備操作及組裝人員」對於疫情期間暫延開庭的支持度較高（75.9%），「退休」者則相對較低（54.0%）。 |
| 居住地 縣市分區 | 居住於「中彰投」的受訪者，對於疫情期間暫延開庭的支持度較高（72.8%），居住於「雲嘉南」的受訪者則相對較低（58.8%）。 |
| 電話使用 情形 | 「唯手機」使用者對於疫情期間暫延開庭的支持度較高（67.4%），「唯住宅」使用者則相對較低（46.7%）。 |
| 地檢署 接觸經驗 | 「有」地檢署接觸經驗者，對於疫情期間暫延開庭的支持度較高（70.2%），「沒有經驗」者則相對較低（65.6%）。 |

【追問題】 題目：請問您不支持的原因有哪些？（疫情期間暫停或延後開庭）？**【複選題】**

本次調查中，不支持「疫情期間暫延開庭」的受訪者，進一步詢問其原因。其中以「沒有必要因疫情而暫停或延後」（55.9%）比率最高，其次為「無法即時釐清案情」（23.3%），第三為「無法讓罪犯即時受到法律制裁」（19.9%）；另外有 12.4% 的受訪者未表態。

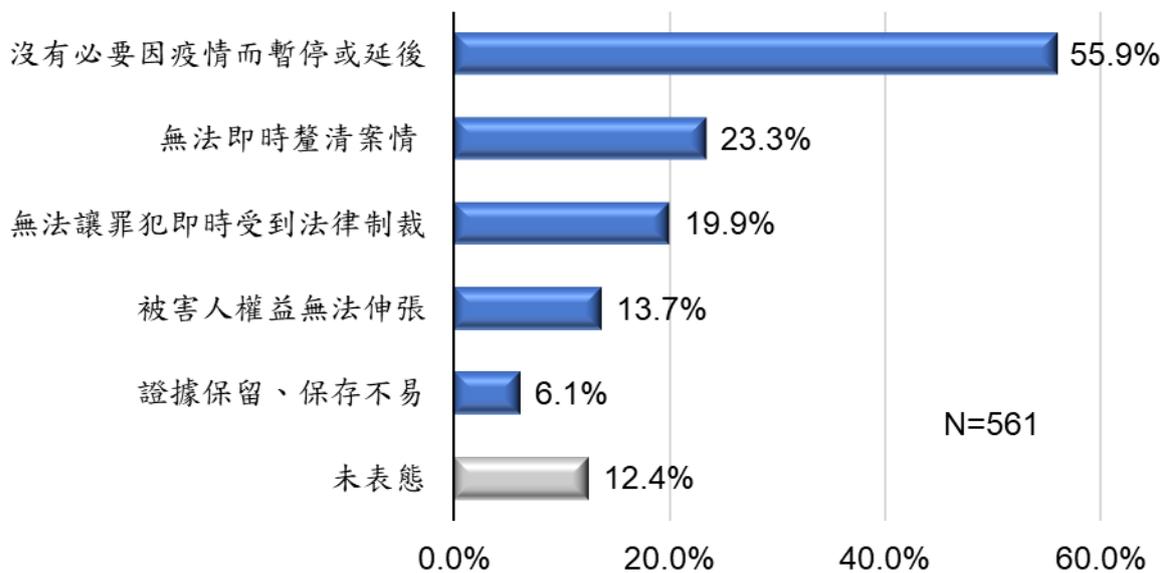


圖- 55 暫延開庭不支持原因

因此題為複選題，加總可能會超過 100.00%，不適合進行卡方檢定，其相關交叉分析結果請參見附錄三。

貳、疫情期間遠距視訊

題目：在新冠肺炎疫情三級警戒期間，檢察機關在偵查案件有開庭或詢問的必要時，可能採取遠距視訊的方式，對於這樣的政策，請問您支不支持？

本次調查中，對於疫情期間遠距視訊的政策，有 73.4% 表示支持（非常支持 26.6%，還算支持 46.8%）；19.9% 表示不支持（不太支持 14.4%，非常不支持 5.6%）。另外有 6.6% 的受訪者未表態。

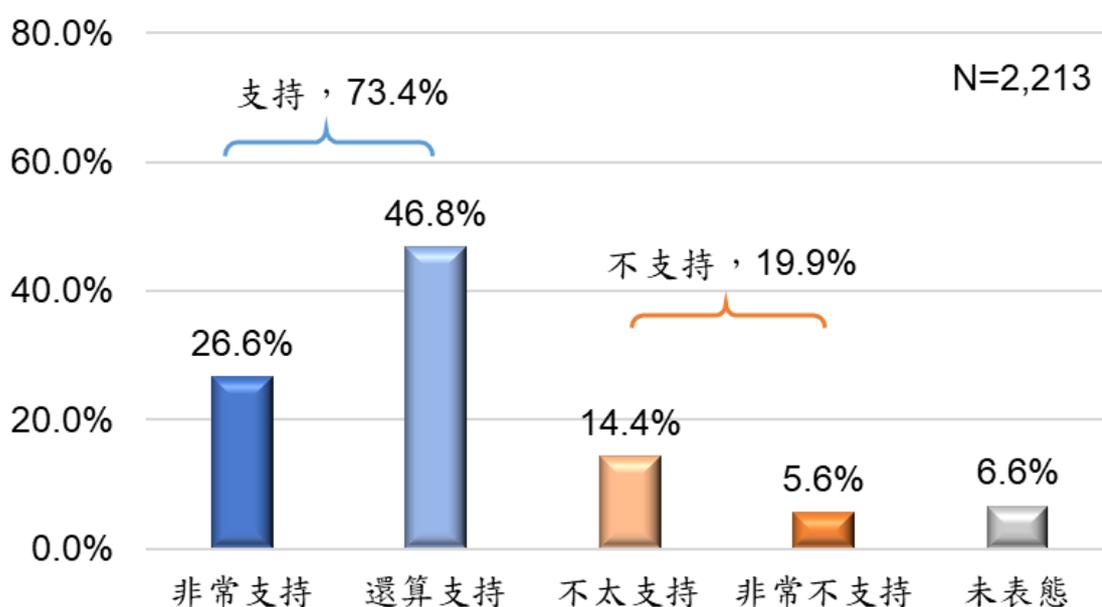


圖-56 遠距視訊支持度

經由卡方檢定發現，對於疫情期間遠距視訊的支持度，會因為「性別」、「年齡」、「教育程度」、「職業」、「居住地縣市分區」、「電話使用情形」及「地檢署接觸經驗」的不同而有顯著差異。以下就呈現顯著差異之變項進行敘述：

| | |
|----|---|
| 性別 | 男性和女性對於疫情期間遠距視訊的支持度皆為 73.4%，但其中「男性」非常支持的比率較高（33.0%），「女性」則相對較低（20.5%）。 |
|----|---|

| | |
|-------------|--|
| 年齡 | 「20-29 歲」對於疫情期間遠距視訊的支持度較高(80.7%)，「70 歲及以上」則相對較低(56.6%)。 |
| 教育程度 | 「大學」對於疫情期間遠距視訊的支持度較高(79.2%)，「國小及以下」則相對較低(51.5%)。 |
| 職業 | 「學生」對於疫情期間遠距視訊的支持度較高(82.6%)，「農林漁牧礦業生產人員」者則相對較低(45.6%)。 |
| 居住地 縣市分區 | 居住於「宜花東金馬」的受訪者，對於疫情期間遠距視訊的支持度較高(82.5%)，居住於「雲嘉南」的受訪者則相對較低(70.1%)。 |
| 電話使用 情形 | 「手機與住宅電話兩者皆用」者對於疫情期間遠距視訊的支持度較高(74.6%)，「唯住宅」使用者則相對較低(59.2%)。 |
| 地檢署 接觸經驗 | 「有」地檢署接觸經驗者，對於疫情期間遠距視訊的支持度較高(75.1%)，「沒有經驗」者則相對較低(73.2%)。 |

【追問題】 題目：請問您不支持的原因有哪些？（疫情期間遠距視訊開庭或訊問）？**【複選題】**

本次調查中，不支持「疫情期間遠距視訊開庭或訊問」的受訪者，進一步詢問其原因。其中以「無法親自面對檢察官，違反直接審理原則」（60.9%）比率最高，其次為「增加串證勾結的可能」（26.8%），第三為「遠距視訊設備操作複雜」（6.9%）；另外有 12.2% 的受訪者未表態。

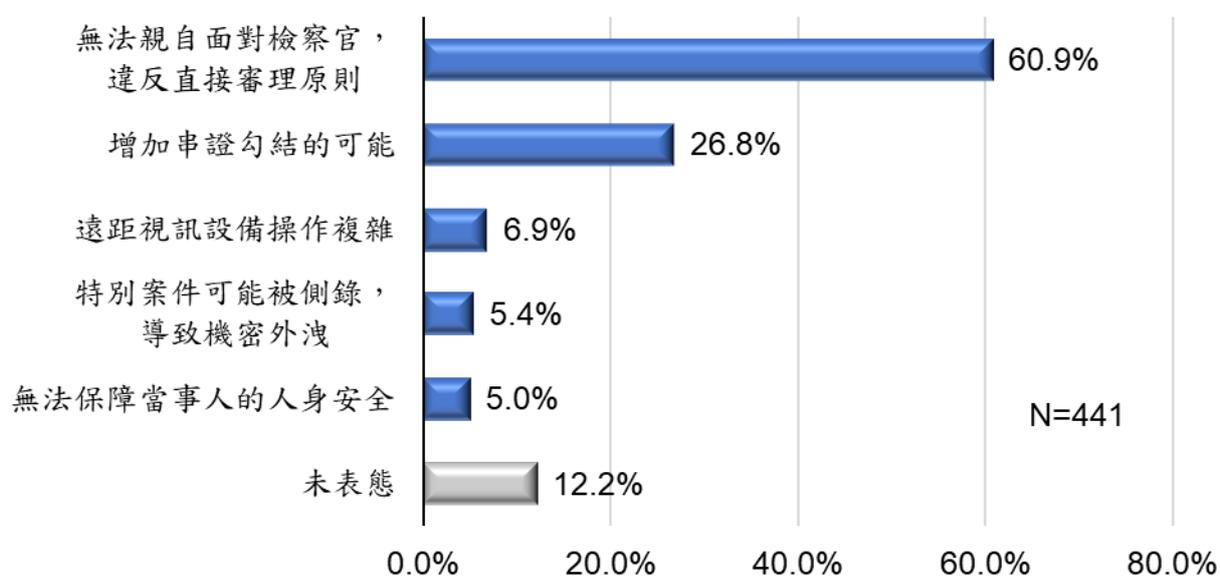


圖-57 遠距視訊不支持原因

因此題為複選題，加總可能會超過 100.00%，不適合進行卡方檢定，其相關交叉分析結果請參見附錄三。

參、柔道教練虐童案

題目：今年5月，臺中市一位男童在私人柔道館中遭反覆重摔致死，肇事教練經檢察官向法院聲請羈押獲准並起訴，對於這次檢察官的處理，請問您滿不滿意？

本次調查中，對於檢察官處理「臺中柔道教練虐童致死案」，有69.7%表示滿意（非常滿意22.6%，還算滿意47.1%）；10.8%表示不滿意（不太滿意8.3%，非常不滿意2.5%）。另外有19.5%的受訪者未表態。

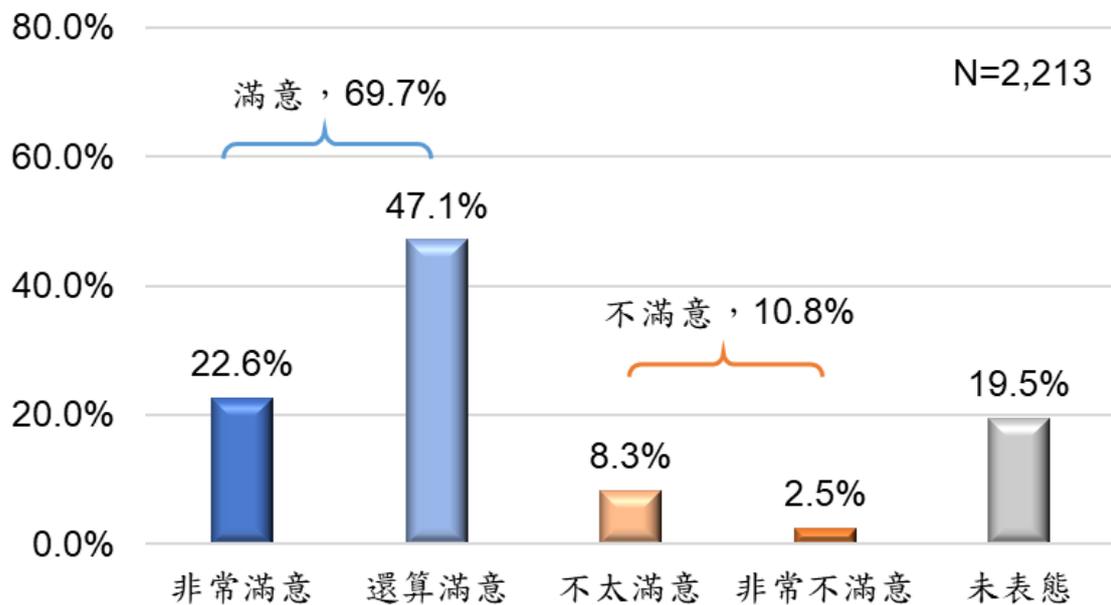


圖-58 柔道教練虐童案處理滿意度

經由卡方檢定發現，對於檢察官處理該案的滿意度，會因為「性別」、「年齡」、「教育程度」、「職業」、「居住地縣市分區」、「電話使用情形」及「地檢署接觸經驗」的不同而有顯著差異。以下就呈現顯著差異之變項進行敘述：

| | |
|----|--|
| 性別 | 「男性」對於檢察官處理該案的滿意度較高(74.1%)，「女性」則相對較低(65.5%)。 |
|----|--|

| | |
|-------------|--|
| 年齡 | 「20-29 歲」對於檢察官處理該案的滿意度較高(81.2%)，「70 歲及以上」則相對較低(47.5%)。且滿意度會隨著年齡的增加而減少。 |
| 教育程度 | 「研究所及以上」對於檢察官處理該案的滿意度較高(80.7%)，「國小及以下」則相對較低(37.9%)。且滿意度會隨著教育程度的提升而增加。 |
| 職業 | 「學生」對於檢察官處理該案的滿意度較高(91.3%)，「農林漁牧礦業生產人員」則相對較低(48.0%)。 |
| 居住地 縣市分區 | 居住於「宜花東金馬」的受訪者，對於檢察官處理該案的滿意度較高(79.8%)，居住於「桃竹苗」的受訪者則相對較低(65.5%)。 |
| 電話使用 情形 | 「唯手機」使用者對於檢察官處理該案的滿意度較高(71.5%)，「唯住宅」使用者則相對較低(44.5%)。 |
| 地檢署 接觸經驗 | 「有」地檢署接觸經驗者(70.2%)及「沒有經驗」者(69.6%)，對於檢察官處理該案的滿意度相當，但其中「有經驗」者非常支持的比率較高(30.4%)，「沒有經驗」者則相對較低(21.6%)。 |

肆、第 408 次太魯閣出軌案

題目：今年 4 月，第 408 次太魯閣號在花蓮出軌，造成嚴重死傷的事故，檢察署指派檢察官處理相驗事宜，並成立 24 小時指認中心，協助罹難者家屬處理後續事宜，對於這次檢察官的處理，請問您滿不滿意？

本次調查中，對於檢察官處理「第 408 次太魯閣出軌案」，有 72.3% 表示滿意（非常滿意 22.7%，還算滿意 49.6%）；18.0% 表示不滿意（不太滿意 12.8%，非常不滿意 5.2%）。另外有 9.7% 的受訪者未表態。

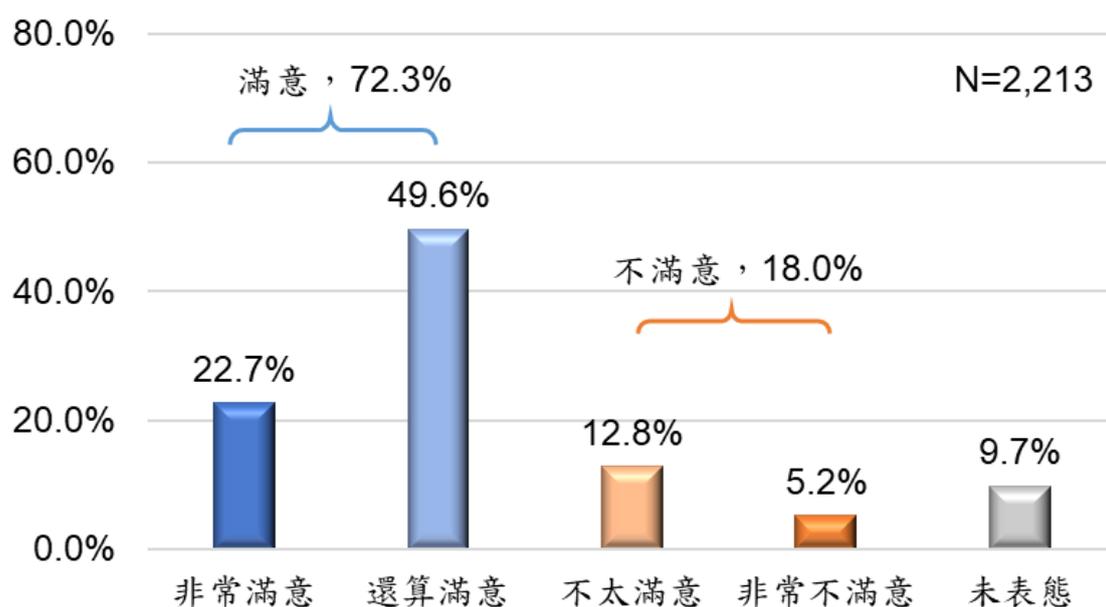


圖- 59 第 408 次太魯閣出軌案處理滿意度

經由卡方檢定發現，對於檢察官處理該案的滿意度，會因為「性別」、「年齡」、「教育程度」、「職業」、「居住地縣市分區」、「電話使用情形」及「地檢署接觸經驗」的不同而有顯著差異。以下就呈現顯著差異之變項進行敘述：

| | |
|----|--|
| 性別 | 「男性」對於檢察官處理該案的滿意度較高(75.3%)，「女性」則相對較低(69.5%)。 |
|----|--|

| | |
|-------------|---|
| 年齡 | 「20-29 歲」對於檢察官處理該案的滿意度較高(82.2%)，「70 歲及以上」則相對較低(51.2%)。且滿意度會隨著年齡的增加而減少。 |
| 教育程度 | 「研究所及以上」對於檢察官處理該案的滿意度較高(78.7%)，「國小及以下」則相對較低(57.6%)。 |
| 職業 | 「機械設備操作及組裝人員」對於檢察官處理該案的滿意度較高(85.7%)，「退休」者則相對較低(61.4%)。 |
| 居住地 縣市分區 | 居住於「宜花東金馬」的受訪者，對於檢察官處理該案的滿意度較高(80.9%)，居住於「雲嘉南」的受訪者則相對較低(65.2%)。 |
| 電話使用 情形 | 「唯手機」使用者對於檢察官處理該案的滿意度較高(73.5%)，「唯住宅」使用者則相對較低(51.2%)。 |
| 地檢署 接觸經驗 | 「沒有」地檢署接觸經驗者，對於檢察官處理該案的滿意度較高(72.6%)，「有經驗」者則相對較低(69.9%)。但其中「有經驗」者非常滿意的比率較高(28.8%)，「沒有經驗」者則相對較低(21.9%)。 |

第五章 調查發現與討論

本章針對此次調查結果，並統整過往調查結果，進行更進一步的分析與討論，如以下各節所示。

第一節 重要程度與信心程度分析

本次調查中，針對「偵查犯罪」、「保障人權」、「保護被害人權益」及「守護正義」等四個面向，詢問民眾對於檢察官表現的「信心程度」，並各自詢問該面向是否為影響民眾評價檢察官好壞的「重要因素」。

根據調查結果顯示如下表，民眾對於評價檢察官的重要因素，以「偵查犯罪」比率最高（76.8%）、「守護正義」（72.6%）比率最低；民眾對於評價檢察官的信心程度，則以「偵查犯罪」（57.3%）比率最高、「保護被害人」（53.2%）比率最低。整體來說，民眾不僅對於檢察官「偵查犯罪」的表現最有信心，也是影響民眾評價檢察官最重要的因素。

表-16 評價檢察官表現-重要程度信心程度

| 評價面向 | 重要程度 | | 信心程度 | |
|-------|------|----|------|----|
| | 百分比 | 排序 | 百分比 | 排序 |
| 偵查犯罪 | 76.8 | 1 | 57.3 | 1 |
| 保障人權 | 74.0 | 3 | 54.6 | 2 |
| 保護被害人 | 76.1 | 2 | 53.2 | 4 |
| 守護正義 | 72.6 | 4 | 54.0 | 3 |

進一步根據重要程度、信心程度的調查結果，以重要度滿意度分析方法（Importance Performance Analysis, IPA）進行分析；以重要程度及信心程度之個別總平均值為分隔點，X、Y 軸將空間切割為四個象限，以重要程度為 X 軸，信心程度為 Y 軸，來瞭解檢察官表現上需要維持、調整及改善的部分，期使達到更好的服務品質水準，提升民眾滿意度。

四個象限的分布如下圖所示，依序說明如下：

- 第一象限（服務優勢區域）：為信心程度、重要程度均相對較高的項目，此次調查結果為「偵查犯罪」面向屬之。
- 第二象限（維持現狀區域）：為信心程度相對較高，但重要程度相對較低的項目，此次調查結果並無任何面向屬之。
- 第三象限（次要改善區域）：為信心程度、重要程度均相對較低的項目，此次調查結果為「守護正義」、「保障人權」面向屬之。
- 第四象限（優先改善區域）：為信心程度相對較低，但重要程度相對較高的項目，此次調查結果為「保護被害人權益」面向屬之。

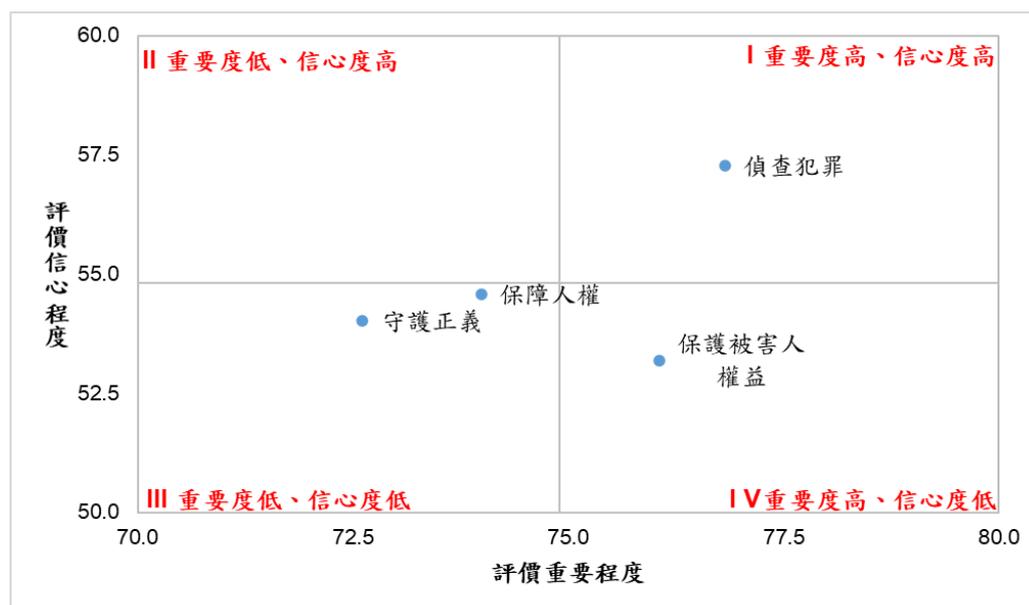


圖- 60 評價檢察官表現-重要程度信心程度分析

調查分析結果顯示，針對檢察官表現中，「偵查犯罪」的表現應持續保持，避免信心程度下降；「守護正義」、「保障人權」等面向，雖相對較無改善之急迫性，仍有必要研議相關對策；最重要的是，優先改善「保護被害人權益」面向，方能有效提升民眾對於檢察官的信任程度及滿意度。

第二節 GIS 分析

地理資訊系統 (Geographical Information Systems, GIS) 係透過各項資訊、數值與空間等多屬性資料的整合及串聯，描述地理空間之屬性差異的一項跨領域科學技術。

面對日趨複雜的公共問題，以及突飛猛進的資訊與傳播科技；運用資訊科技提升決策品質，已是政府部門相當重要的課題。

近年來由於 GIS 迅速的發展，政府部門應用資訊視覺化 (Information Visualization) 進行分析的數量與重要性均日益漸增 (廖興中，2020)¹⁴。

DeLorenzo (2001)¹⁵ 在針對研究方法論的分析中，認為藉由 GIS 分析，除了突顯公共政策中有關空間的現象或問題，應用資訊視覺化於傳統統計分析之中，更能帶來以下優點：

- 一、可以彌補傳統統計分析中難以處理、呈現的情形。
- 二、使得傳統統計分析的結果更加容易閱讀與理解。

因此，本節亦藉由 GIS 分析，進一步探討各地檢署轄區之間，對於檢察體系接觸經驗、滿意度與認知等，在空間上的差異，以利後續政策評估與調整之參酌。

本節分析係依據樣本所處地檢署轄區¹⁶進行比較。分析結果如下所示。

¹⁴ 廖興中 (2020)。地理資訊系統與空間分析應用對公共行政的啟發。國土及公共治理季刊。8 (3) :38-47。

¹⁵ DeLorenzo, L. (2001) . Stars aren't stupid, but our methodological training is: A commentary on Jeff Gill and Ken Meier's article "public administration research and practice: A methodological manifesto". Journal of Public Administration Research and Theory, 11 (1) ,139-145.

¹⁶ 本次調查依據當下最新人口資料進行樣本配置，然而，實際情形之下，若按照各地檢署轄區人口比例，將會導致部份轄區成功樣本數過少，容易造成因偏差值，而有推論不當的情形。因此，本次調查在實際執行上，依據中央極限定律，將未滿 30 筆的縣市補足 30 筆；並針對各地檢署接觸經驗均至少完成 1 筆，藉以降低偏差值的影響。但是加權之後，成功樣本數仍會還原到依人口數應佔之比率，特此說明。

壹、地檢署接觸經驗

根據本次調查結果，將各地檢署轄區之「地檢署接觸經驗」的比率以 GIS 的形式呈現，整體接觸比率為 11.7%，接觸比率最高為「屏東地檢署轄區」（24.1%）；最低為「連江地檢署轄區」（2.2%）。

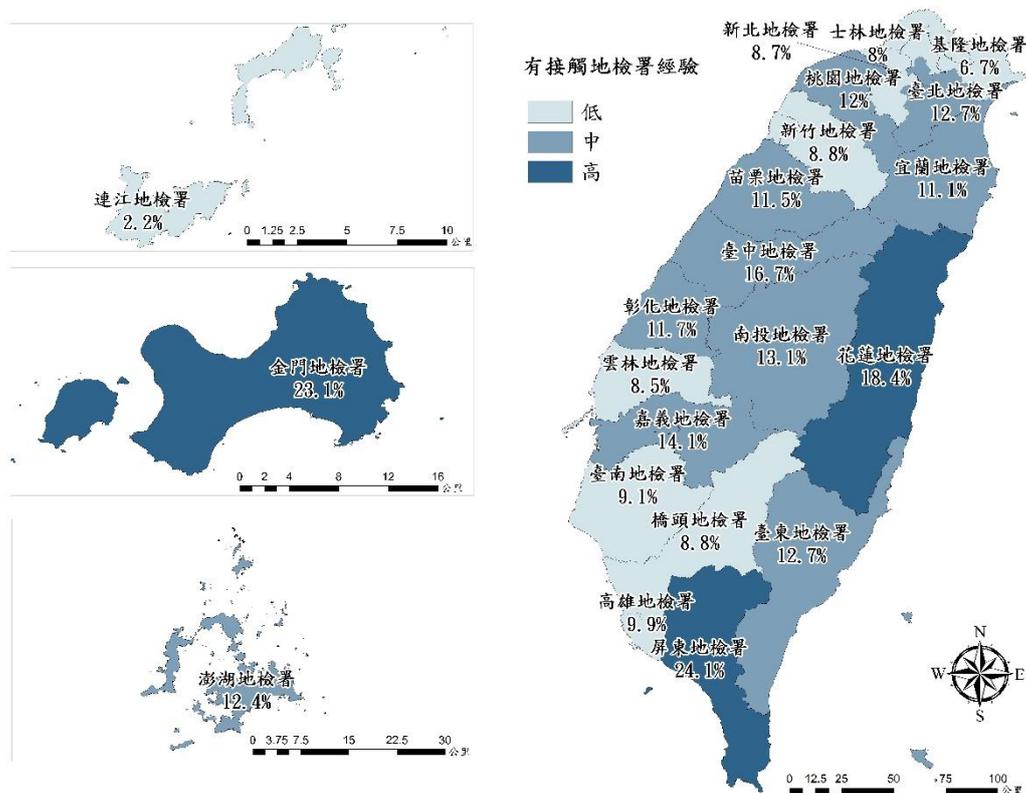


圖- 61 地檢署接觸經驗-GIS

貳、檢察官印象：公正性

根據本次調查結果，將各地檢署轄區認為「檢察官辦案公正」的比率以 GIS 的形式呈現，整體認為公正的比率為 47.9%，比率最高為「連江地檢署轄區」（68.9%）；最低為「南投地檢署轄區」（28.3%）。

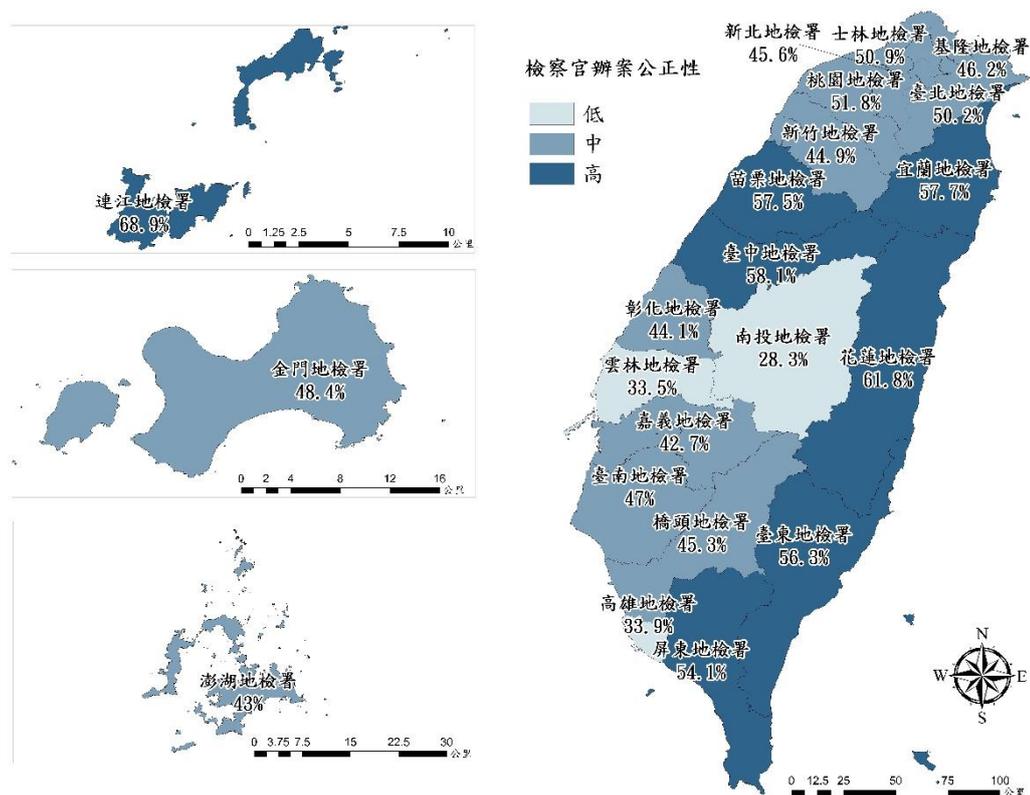


圖- 62 檢察官印象：公正性-GIS

參、檢察官印象：清廉度

根據本次調查結果，將各地檢署轄區認為「檢察官辦案清廉」的比率以 GIS 的形式呈現，整體認為清廉的比率為 58.2%，比率最高為「花蓮地檢署轄區」（72.4%）；最低為「雲林地檢署轄區」（31.6%）。

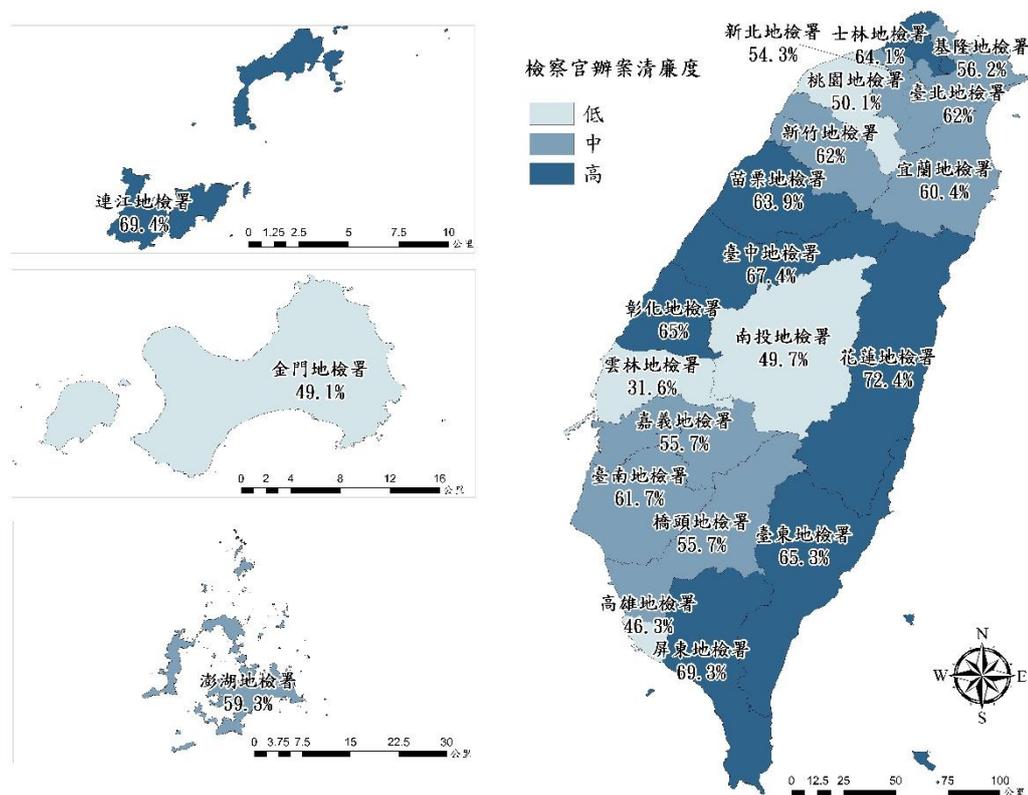


圖- 63 檢察官印象：清廉度-GIS

肆、偵查犯罪信心程度

根據本次調查結果，將各地檢署轄區之「偵查犯罪信心程度」的比率以 GIS 的形式呈現，整體有信心的比率為 60.9%，比率最高為「屏東地檢署轄區」（76.2%）；最低為「高雄地檢署轄區」（43.1%）。

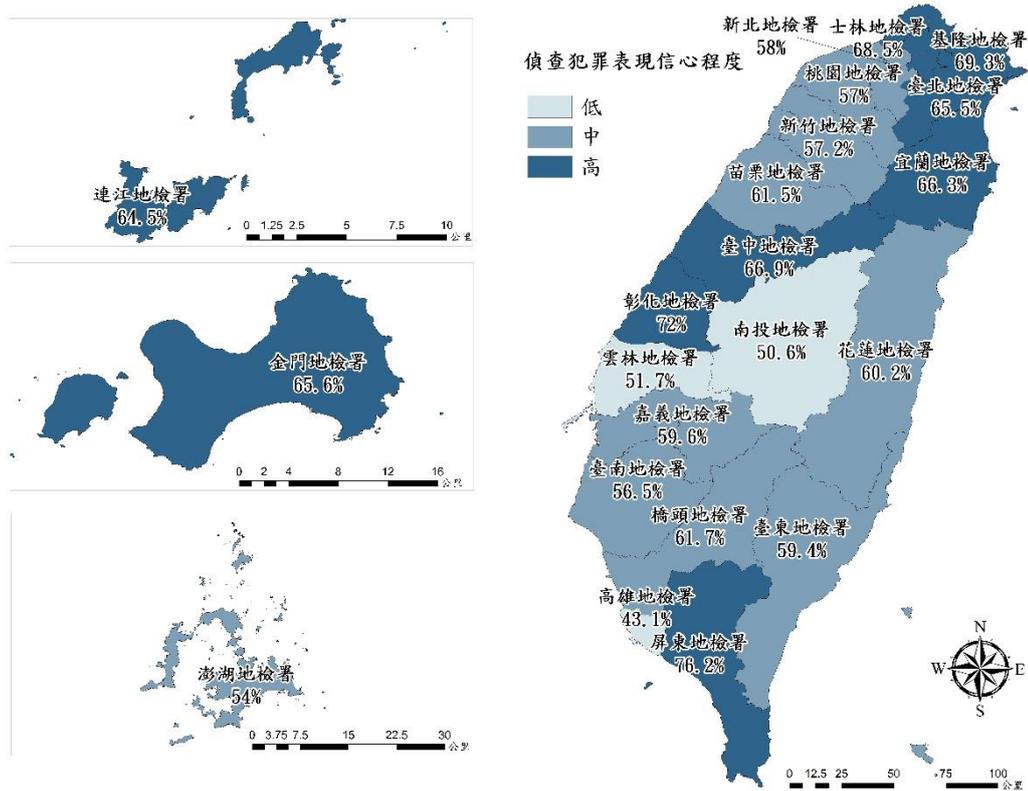


圖-64 偵查犯罪信心程度-GIS

伍、保障人權信心程度

根據本次調查結果，將各地檢署轄區之「保障人權信心程度」的比率以 GIS 的形式呈現，整體有信心的比率為 56.5%，比率最高為「屏東地檢署轄區」（74.7%）；最低為「高雄地檢署轄區」（43.9%）。

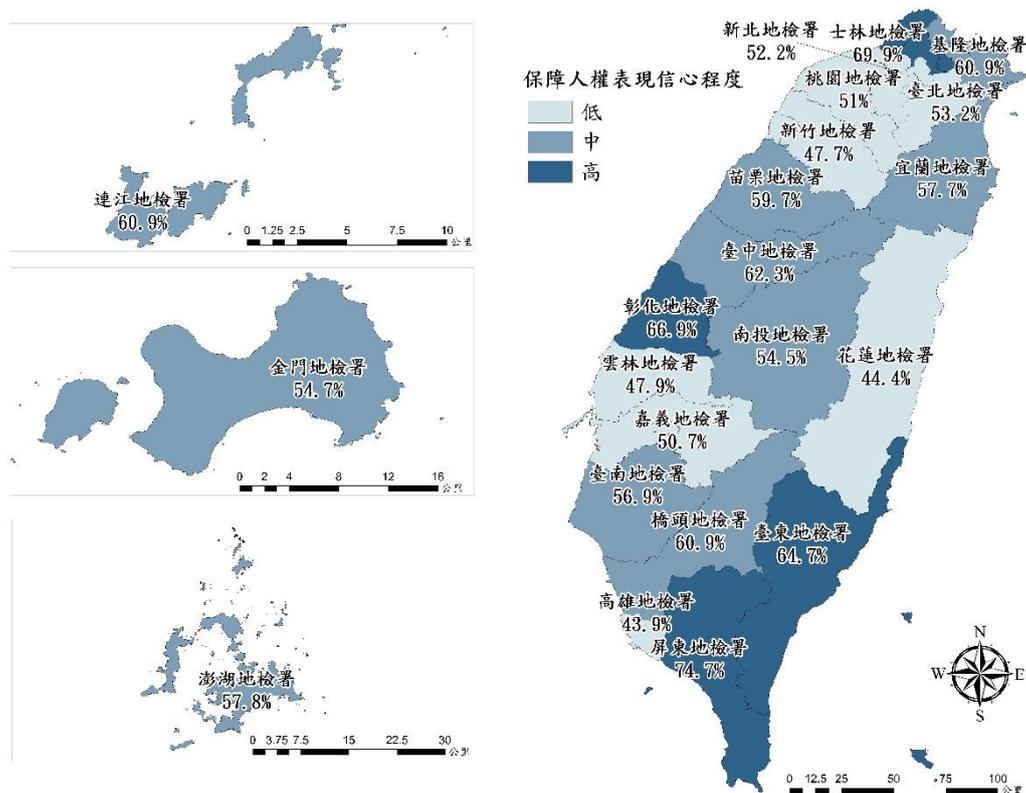


圖- 65 保障人權信心程度-GIS

陸、保護被害人權益信心程度

根據本次調查結果，將各地檢署轄區之「保護被害人權益信心程度」的比率以 GIS 的形式呈現，整體有信心的比率為 54.1%，比率最高為「屏東地檢署轄區」（69.2%）；最低為「高雄地檢署轄區」（39.2%）。

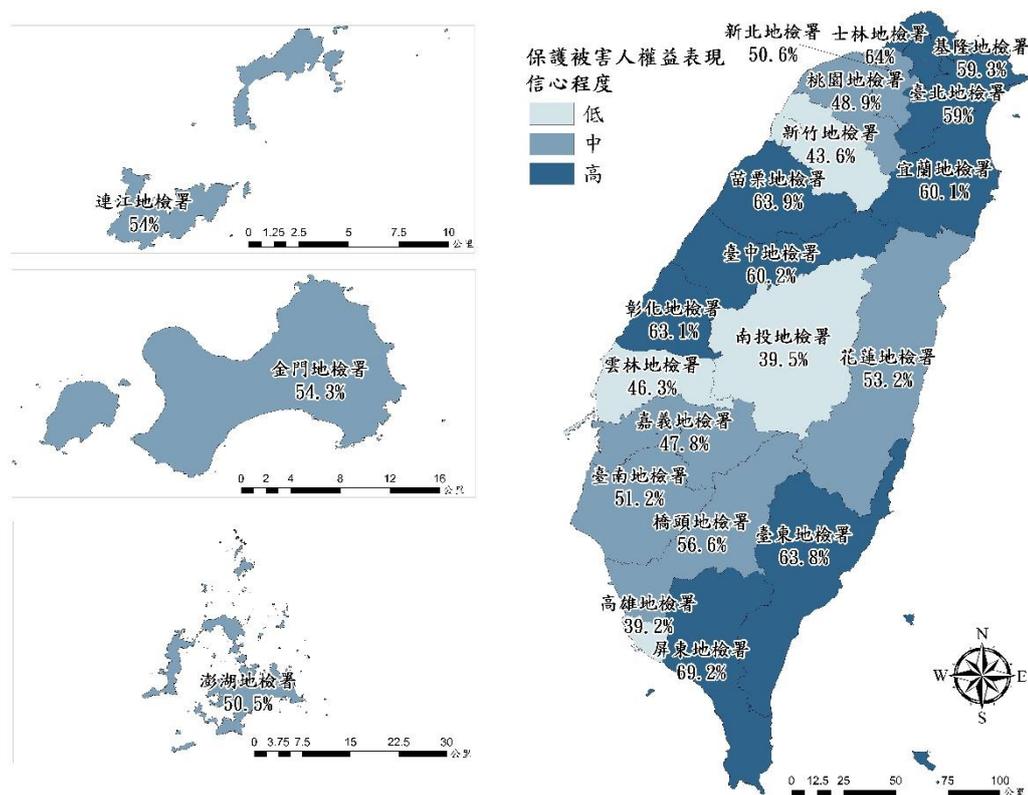


圖- 66 保護被害人權益信心程度-GIS

柒、守護正義信心程度

根據本次調查結果，將各地檢署轄區之「守護正義信心程度」的比率以 GIS 的形式呈現，整體有信心的比率為 56.5%，比率最高為「臺中地檢署轄區」（66.7%）；最低為「花蓮地檢署轄區」（42.4%）。

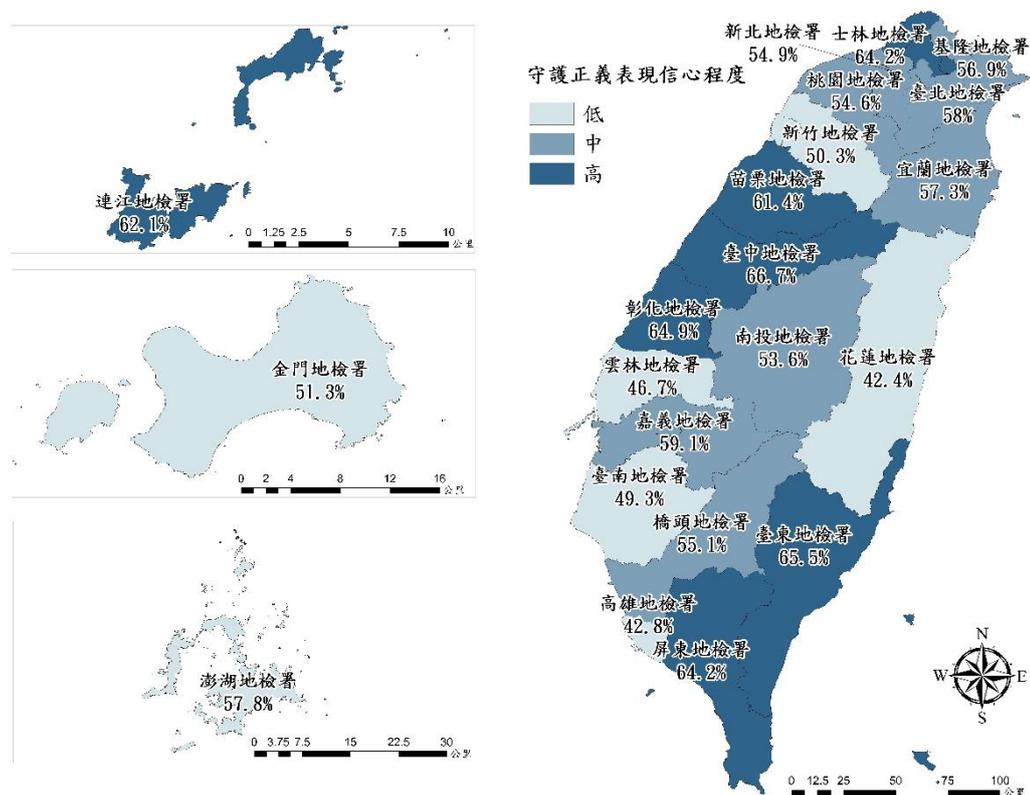


圖-67 守護正義程度-GIS

捌、檢察體系整體滿意度

根據本次調查結果，將各地檢署轄區之「檢察體系整體滿意度」的比率以 GIS 的形式呈現，整體滿意度比率為 59.4%，滿意度比率最高為「屏東地檢署轄區」（76.9%）；最低為「雲林地檢署轄區」（43.9%）。

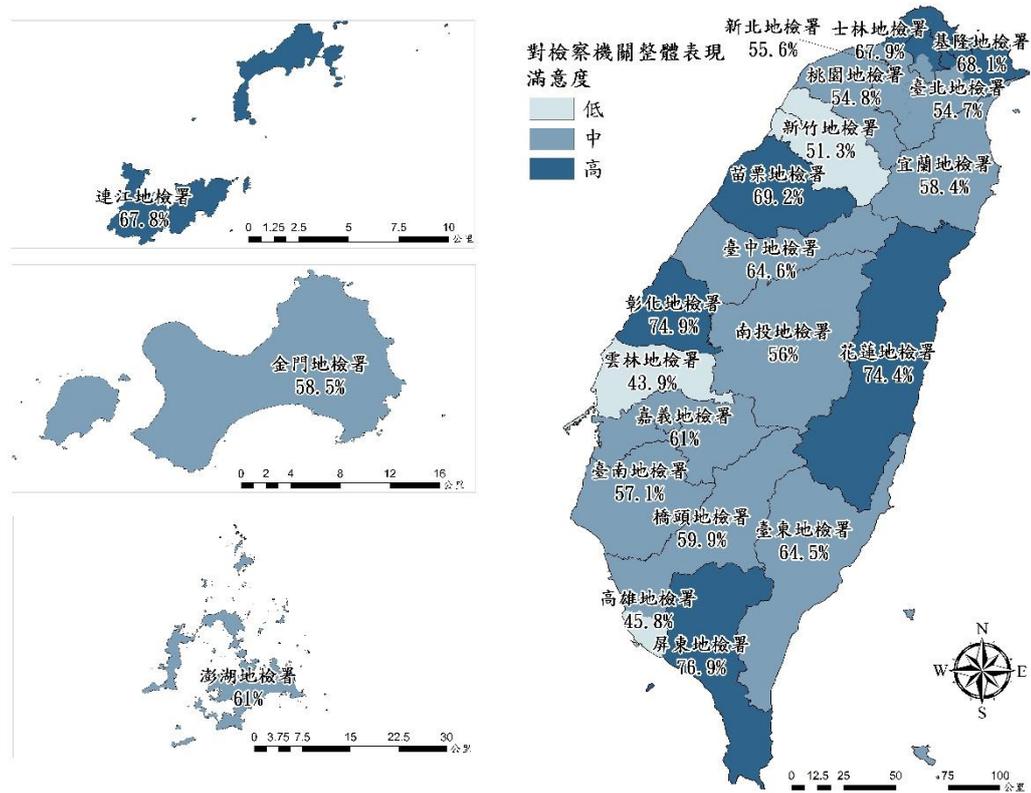


圖-68 整體滿意度-GIS

玖、暫延開庭支持度

根據本次調查結果，將各地檢署轄區之「疫情期間暫延開庭支持度」的比率以 GIS 的形式呈現，整體支持比率為 66.1%，支持比率最高為「花蓮地檢署轄區」（83.7%）；最低為「金門地檢署轄區」（51.0%）。

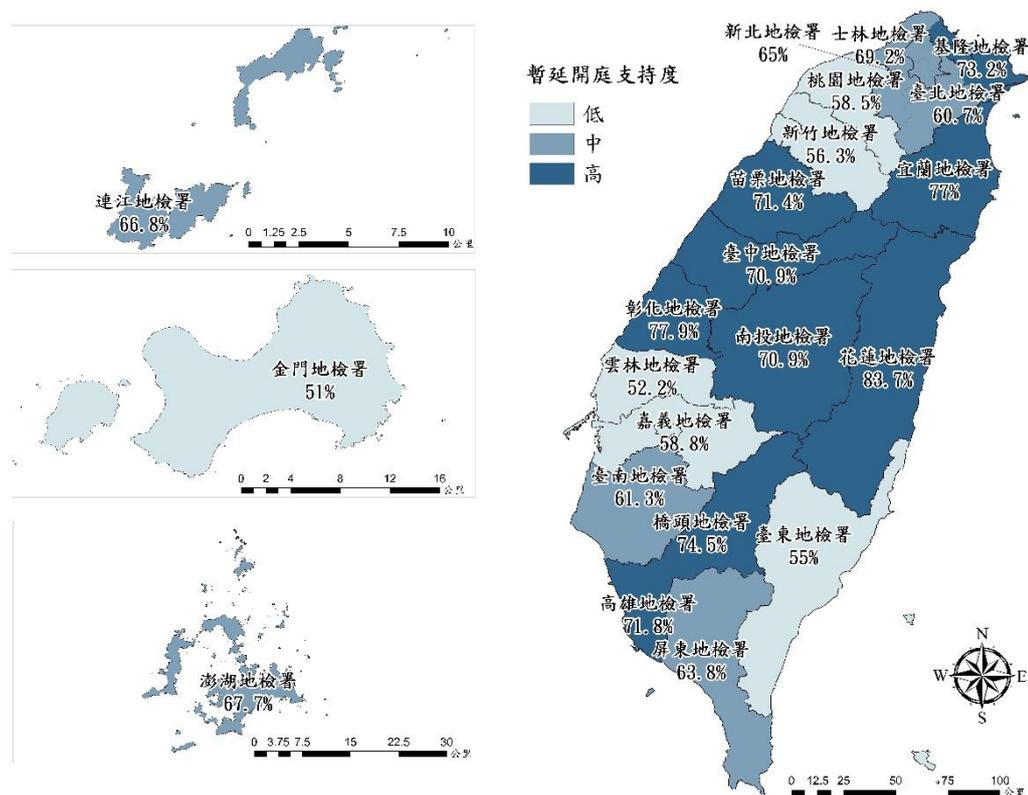


圖-69 暫延開庭支持度-GIS

壹拾、遠距視訊支持度

根據本次調查結果，將各地檢署轄區之「疫情期間採遠距開庭訊問支持度」的比率以 GIS 的形式呈現，整體支持比率為 73.4%，支持比率最高為「連江地檢署轄區」(95.9%)；最低為「屏東地檢署轄區」(60.2%)。

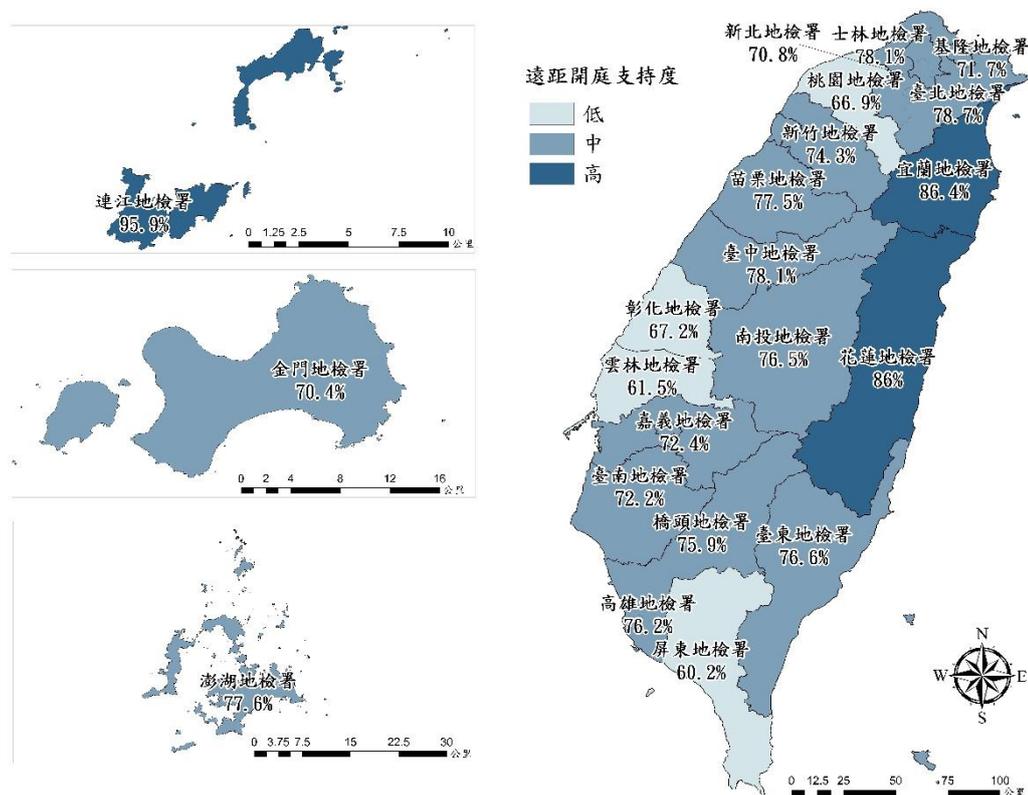


圖-70 遠距視訊支持度-GIS

壹拾壹、臺中柔道男童案滿意度

根據本次調查結果，將各地檢署轄區之「臺中柔道男童案滿意度」的比率以 GIS 的形式呈現，整體滿意度比率為 69.7%，支持比率最高為「宜蘭地檢署轄區」（84.7%）；最低為「嘉義地檢署轄區」（53.4%）。

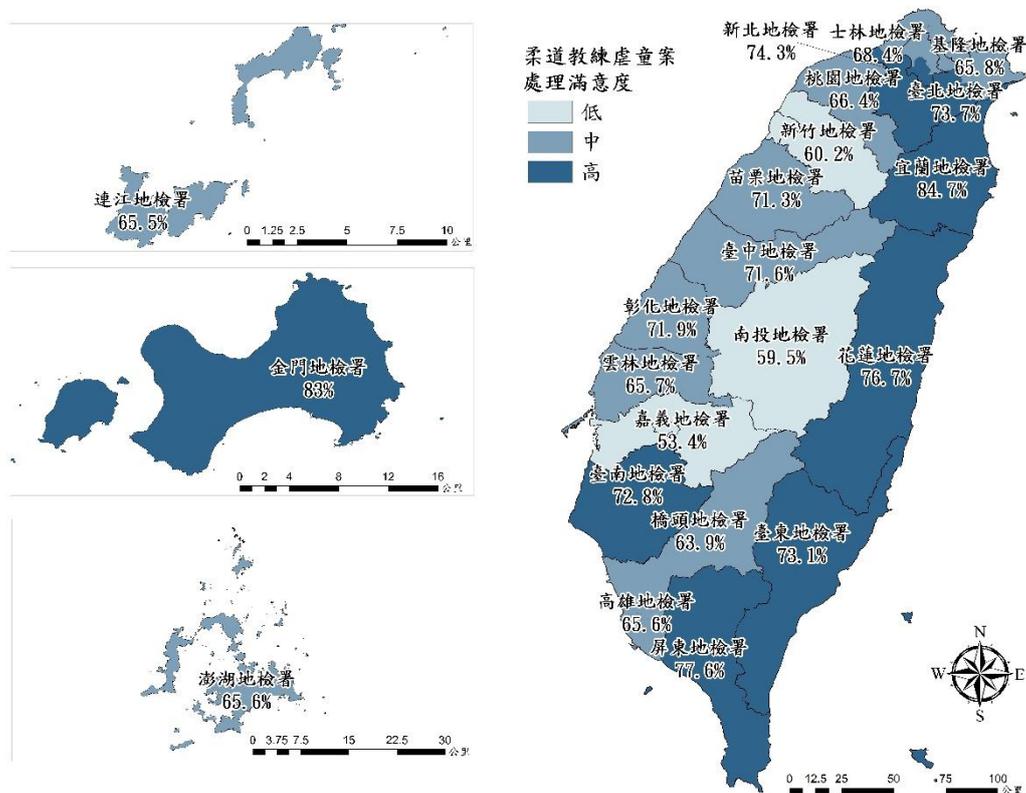


圖-71 臺中柔道男童案滿意度-GIS

壹拾貳、第 408 次太魯閣出軌案滿意度

根據本次調查結果，將各地檢署轄區之「第 408 次太魯閣出軌案滿意度」的比率以 GIS 的形式呈現，整體滿意度比率為 72.3%，滿意比率最高為「澎湖地檢署轄區」(88.9%)；最低為「雲林地檢署轄區」(54.7%)。

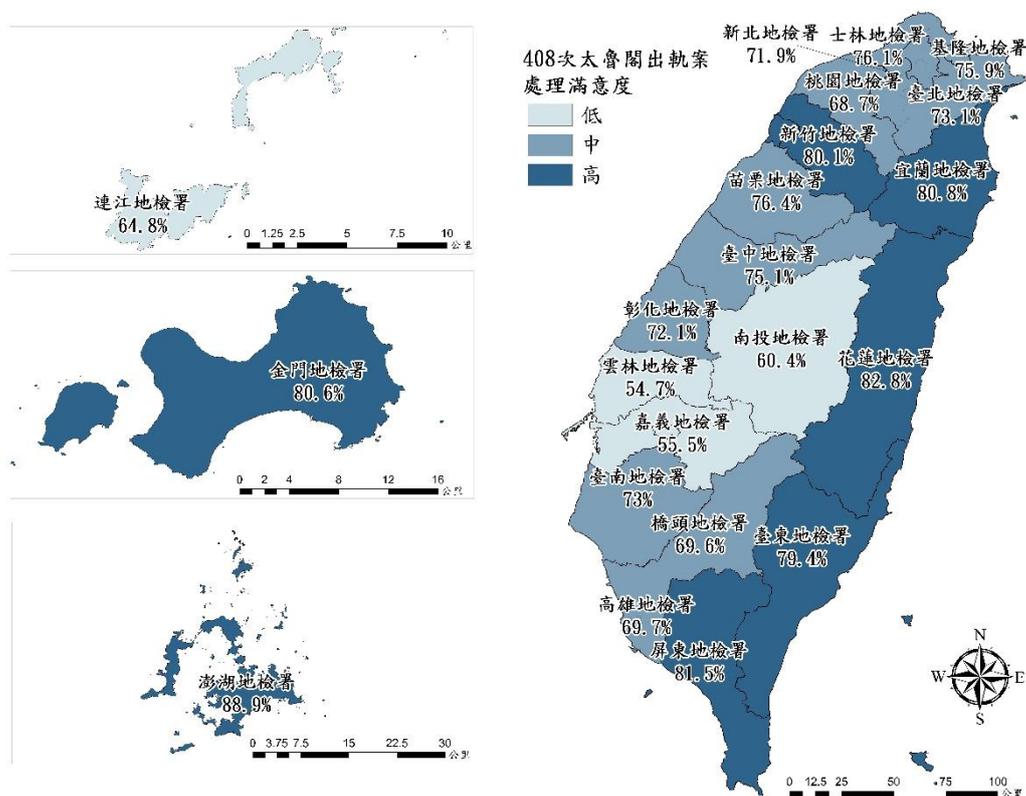


圖- 72 第 408 次太魯閣出軌案滿意度-GIS

第三節 影響民眾信任與滿意度各項交叉分析

根據本次調查結果，將接觸經驗評價、檢察官印象、工作信心程度、認知與資訊來源管道、是否受特定個案影響等，和整體滿意度進行交叉分析，觀察各面向對整體滿意度、信心程度影響，結果分述如下所示。

壹、接觸經驗評價與整體滿意度交叉分析

下表為將受訪者接觸經驗評價與整體滿意度進行交叉分析，藉此觀察不同接觸經驗評價指標對於整體滿意度的影響。

表-17 接觸經驗評價-整體滿意度交叉分析

| 接觸經驗評價/滿意度(%) | | 檢察體系整體滿意度* | | |
|--------------------------|-----|------------|------|------|
| | | 滿意 | 不滿意 | 未表態 |
| | | 51.4 | 40.7 | 7.8 |
| 辦案態度 (N=258) | 滿意 | 70.9 | 21.0 | 8.0 |
| | 不滿意 | 23.0 | 70.9 | 6.2 |
| | 未表態 | 46.3 | 38.5 | 15.2 |
| 辦案效率 (N=258) | 滿意 | 69.4 | 24.0 | 6.5 |
| | 不滿意 | 29.9 | 66.6 | 3.6 |
| | 未表態 | 34.3 | 23.0 | 42.7 |
| 辦案結果 (N=258) | 滿意 | 69.1 | 23.7 | 7.2 |
| | 不滿意 | 23.5 | 69.6 | 6.9 |
| | 未表態 | 52.5 | 28.8 | 18.6 |
| 檢察官 問案重點掌握 (N=258) | 滿意 | 71.5 | 25.6 | 3.0 |
| | 不滿意 | 18.8 | 70.9 | 10.3 |
| | 未表態 | 35.8 | 24.5 | 39.7 |

*此處僅計算「有接觸經驗」之受訪者之整體滿意度。

由上表可以發現。接觸經驗評價中不論是「辦案態度」、「辦案效率」、「辦案結果」及「檢察官問案重點掌握」表示滿意的受訪者，對於整體服務感到滿意的比率皆為 7 成左右，均高於整體滿意的比率（51.4%），其中以「檢察官問案重點掌握」比率（71.5%）相對較高。

相對來說，對於各項接觸評價表示不滿意的受訪者，對於整體服務感到不滿意的比率皆在 7 成左右，均高於整體不滿意的比率（40.7%），其中以「辦案態度」、「檢察官問案重點掌握」比率相對較高，均為 70.9%。

貳、檢察官印象與整體滿意度交叉分析

下表為將受訪者對於檢察官印象與整體滿意度進行交叉分析，藉此觀察不同印象評價指標對於整體滿意度的影響。

表-18 檢察官印象-整體滿意度交叉分析

| 檢察官印象/滿意度(%) | | 檢察體系整體滿意度 | | |
|------------------|-----|-----------|------|------|
| | | 滿意 | 不滿意 | 未表態 |
| | | 59.4 | 30.4 | 10.1 |
| 公正性 (N=2,213) | 公正 | 81.2 | 13.3 | 5.4 |
| | 不公正 | 31.8 | 62.2 | 5.9 |
| | 未表態 | 51.1 | 21.3 | 27.6 |
| 清廉度 (N=2,213) | 清廉 | 78.4 | 16.9 | 4.7 |
| | 不清廉 | 27.5 | 67.8 | 4.8 |
| | 未表態 | 39.8 | 26.2 | 34.0 |

由上表可以發現。接觸經驗評價中不論是「公正」、「清廉」表示正面印象的受訪者，對於整體服務感到滿意的比率皆為 8 成左右，均高於整體滿意的比率（59.4%），其中以「公正」比率（81.2%）相對較高。相對來說，表示負面印象的受訪者，對於整體服務感到不滿意的比率皆超過 6 成，均高於整體不滿意的比率（30.4%），其中以「不清廉」比率相對較高，為 67.8%。

參、檢察官工作信心程度與整體滿意度交叉分析

下表為將受訪者對於檢察官工作信心程度與整體滿意度進行交叉分析，藉此觀察不同信心評價指標對於整體滿意度的影響。

表-19 檢察官工作信心程度-整體滿意度交叉分析

| 信心程度/滿意度(%) | | 檢察體系整體滿意度 | | |
|------------------------------|------|-----------|------|------|
| | | 滿意 | 不滿意 | 未表態 |
| | | 59.4 | 30.4 | 10.1 |
| 偵查犯罪 (N=2,213) | 有信心 | 83.4 | 11.5 | 5.1 |
| | 沒有信心 | 22.6 | 66.7 | 10.6 |
| | 未表態 | 19.5 | 28.2 | 52.3 |
| 保障人權 (N=2,213) | 有信心 | 82.5 | 11.0 | 6.5 |
| | 沒有信心 | 29.9 | 62.2 | 7.9 |
| | 未表態 | 27.2 | 19.6 | 53.2 |
| 保護被害人 權益 (N=2,213) | 有信心 | 83.5 | 10.9 | 5.5 |
| | 沒有信心 | 32.6 | 59.5 | 8.0 |
| | 未表態 | 22.0 | 17.9 | 60.1 |
| 守護正義 (N=2,213) | 有信心 | 84.3 | 10.4 | 5.3 |
| | 沒有信心 | 28.5 | 62.4 | 9.0 |
| | 未表態 | 18.1 | 16.4 | 65.4 |
| 法官審判的 法庭活動表現 (N=1,178) | 有信心 | 82.8 | 12.5 | 4.6 |
| | 沒有信心 | 17.5 | 74.3 | 8.3 |
| | 未表態 | 51.4 | 21.3 | 27.3 |

由上表可以發現。工作信心程度評價中不論是「偵查犯罪」、「保障人權」、「保護被害人權益」、「守護正義」及「法官審判的法庭活動表現」表示有信心的受訪者，對於整體服務感到滿意的比率皆高於8成，均高於整體滿意的比率(59.4%)，其中以「守護正義」比率(84.3%)相對較高。相對來說，表示沒有信心的受訪者，對於整體服務感到不滿意的比率皆超過5成，均高於整體不滿意的比率(30.4%)，其中以「法官審判的法庭活動表現」(74.3%)比率相對較高。

肆、檢察機關認知與整體滿意度交叉分析

下表為將受訪者對於檢察機關認知程度與整體滿意度進行交叉分析，藉此觀察不同認知情形對於整體滿意度的影響。

表-20 檢察機關認知-整體滿意度交叉分析

| 檢察機關認知/滿意度(%) | | 檢察體系整體滿意度 | | |
|-------------------|-----|-----------|------|------|
| | | 滿意 | 不滿意 | 未表態 |
| | | 59.4 | 30.4 | 10.1 |
| 分級認知 (N=2,213) | 答對 | 53.8 | 38.9 | 7.3 |
| | 答錯 | 55.8 | 34.1 | 10.1 |
| | 未表態 | 60.5 | 29.1 | 10.4 |
| 隸屬認知 (N=2,213) | 答對 | 53.2 | 39.3 | 7.5 |
| | 答錯 | 60.4 | 30.0 | 9.6 |
| | 未表態 | 60.6 | 28.5 | 10.9 |

由上表可以發現。檢察機關認知中不論是「分級」、「隸屬」等認知正確的受訪者，對於整體服務感到滿意的比率皆低於5成5，且低於整體滿意的比率（59.4%）；另一方面，認知正確的受訪者對於檢察體系整體滿意度中，未表態的比率均未及一成（7.3%、7.5%），低於整體的比率（10.1%）。

伍、個案影響與工作信心程度、整體滿意度交叉分析

下表為將受訪者是否受特定個案影響，以及對於檢察官工作信心程度、整體滿意度進行交叉分析，藉此觀察個案影響對於檢察官工作信心程度、整體滿意度的影響。

表-21 受個案影響情形與檢察官工作信心程度-整體滿意度交叉分析

| 特定個案影響/滿意度(%) | | 整體滿意度 | | |
|---------------------|------|-------------|-------------|-------------|
| | | 滿意 | 不滿意 | 未表態 |
| | | 59.4 | 30.4 | 10.1 |
| 特定個案影響 (N=2,213) | 有影響 | 43.0 | 49.3 | 7.6 |
| | 沒有影響 | 67.8 | 20.8 | 11.4 |
| 特定個案影響/信心程度(%) | | 偵查犯罪 | | |
| | | 有信心 | 沒信心 | 未表態 |
| | | 60.9 | 32.2 | 6.9 |
| 特定個案影響 (N=2,213) | 有影響 | 46.6 | 46.5 | 6.8 |
| | 沒有影響 | 68.2 | 24.9 | 6.9 |
| 特定個案影響/信心程度(%) | | 保障人權 | | |
| | | 有信心 | 沒信心 | 未表態 |
| | | 56.5 | 36.9 | 6.7 |
| 特定個案影響 (N=2,213) | 有影響 | 39.8 | 55.2 | 4.9 |
| | 沒有影響 | 65.0 | 27.4 | 7.6 |
| 特定個案影響/信心程度(%) | | 保護被害人權益 | | |
| | | 有信心 | 沒信心 | 未表態 |
| | | 54.1 | 39.2 | 6.7 |
| 特定個案影響 (N=2,213) | 有影響 | 37.9 | 58.0 | 4.2 |
| | 沒有影響 | 62.4 | 29.6 | 8.0 |
| 特定個案影響/信心程度(%) | | 守護正義 | | |
| | | 有信心 | 沒信心 | 未表態 |
| | | 56.5 | 37.8 | 5.7 |
| 特定個案影響 (N=2,213) | 有影響 | 41.2 | 55.5 | 3.3 |
| | 沒有影響 | 64.3 | 28.8 | 6.9 |
| 特定個案影響/信心程度(%) | | 法官審判的法庭活動 | | |
| | | 有信心 | 沒信心 | 未表態 |
| | | 64.3 | 28.0 | 7.7 |
| 特定個案影響 (N=1,178) | 有影響 | 50.9 | 40.8 | 8.4 |
| | 沒有影響 | 71.7 | 20.9 | 7.4 |

由上表可以發現，受特定個案影響的受訪者，對於檢察體系整體不滿意的比率（49.3%）相對較高，高於整體不滿意的比率（30.4%）。另一方面，受特定個案影響的受訪者，對於「偵查犯罪」（46.5%）、「保障人權」（55.2%）、「保護被害人權益」（58.0%）、「守護正義」（55.5%）及「法官審判的法庭活動表現」（40.8%）感到沒信心的比率，均高於整體沒信心的比率（32.2%、36.9%、39.2%、37.8%及28.0%）。

整體來說，特定個案對於民眾的影響，不論是在整體滿意度，或是檢察官工作信心程度，均以負面影響為主。

第四節 歷年調查結果分析

調查結果顯示，針對檢察機關接觸經驗、檢察體系滿意度及檢察體系認知等題組，綜整歷年比較分析，以了解我國民眾對於檢察體系認知與滿意度之變化趨勢，作為後續政策推動、精進之參酌，相關分析結果如下所述。

壹、檢察機關接觸經驗

針對今（110）年與去（109）年調查中，受訪者對於「檢察機關接觸情形」的變化進行整理如下表所示；其中，接觸時間均以「3年以上」為主，比率均超過五成五；接觸身分為「告訴人/被害人」比率下降 15.7%，其餘身分在兩年調查的比率均大致相同，「證人」的比率均在兩成左右、「被告」則約為四成，「律師」則低於一成。

表-22 檢察機關接觸情形-歷年比較綜合分析

| 檢察機關接觸情形 | | 109年 (N=319) | 110年 (N=258) | 變化 |
|----------|----------|-----------------|-----------------|-------|
| 接觸時間 | 最近1年內 | 25.3 | 26.4 | 1.1 |
| | 1年以上3年以內 | 14.8 | 15.4 | 0.6 |
| | 3年以上 | 56.9 | 55.8 | -1.1 |
| 接觸身分 | 證人 | 20.3 | 23.3 | 3.0 |
| | 被告 | 38.6 | 41.3 | 2.7 |
| | 告訴人/被害人 | 40.1 | 24.4 | -15.7 |
| | 律師 | 1.0 | 2.4 | 1.4 |

針對今（110）年與去（109）年調查中，受訪者對於「檢察機關接觸評價」的變化進行整理如下表所示；其中，滿意檢察官「問案重點掌握」的比率上升 6.0%，高於其他面向滿意度上升的比率；不滿意檢察官「辦案態度」的比率增加 7.6%，高於其他面向不滿意增加的比率。

整體來說，接觸檢察機關的受訪者，對於各面向評價，未表態的比率均下降，致使不論滿意、不滿意的比率均相較前次調查結果，有所提升。

表-23 檢察機關接觸評價-歷年比較綜合分析

| 檢察機關接觸評價 | | 109年 (N=319) | 110年 (N=258) | 變化 |
|-------------|-----|-----------------|-----------------|------------|
| 辦案態度 滿意度 | 滿意 | 55.1 | 56.0 | 0.9 |
| | 不滿意 | 29.5 | 37.1 | 7.6 |
| | 未表態 | 15.5 | 6.8 | -8.7 |
| 辦案效率 滿意度 | 滿意 | 49.2 | 53.7 | 4.5 |
| | 不滿意 | 33.4 | 39.4 | 6.0 |
| | 未表態 | 17.4 | 6.9 | -10.5 |
| 辦案結果 滿意度 | 滿意 | 51.3 | 56.8 | 5.5 |
| | 不滿意 | 34.4 | 36.2 | 1.8 |
| | 未表態 | 14.4 | 6.9 | -7.5 |
| 問案重點 滿意度 | 滿意 | 53.8 | 59.8 | 6.0 |
| | 不滿意 | 31.7 | 33.6 | 1.9 |
| | 未表態 | 14.4 | 6.6 | -7.8 |

貳、檢察體系滿意度

針對今(110)年與去(109)年調查中，受訪者對於「檢察官印象」的變化進行整理如下表所示；其中，認為檢察官「清廉」的比率上升10.0%，高於認為「公正」的上升比率(4.3%)；認為檢察官「不公正」的比率增加3.6%，高於認為檢察官「不清廉」增加的比率(1.2%)。

整體來說，本次調查的受訪者，對於檢察官印象，未表態的比率均下降，致使不論認為檢察官公正、清廉與否的比率均相較前次調查結果，有所提升。

表-24 檢察官印象-歷年比較綜合分析

| 檢察體系滿意度 | | 109年 (N=2,286) | 110年 (N=2,213) | 變化 | |
|-----------|-----|-------------------|-------------------|------|--------|
| 檢察官 印象 | 公正性 | 公正 | 43.6 | 47.9 | ↑ 4.3 |
| | | 不公正 | 28.0 | 31.6 | ↑ 3.6 |
| | | 未表態 | 28.4 | 20.5 | ↓ 7.9 |
| | 清廉度 | 清廉 | 48.2 | 58.2 | ↑ 10.0 |
| | | 不清廉 | 22.0 | 23.2 | ↑ 1.2 |
| | | 未表態 | 29.8 | 18.5 | ↓ 11.3 |

另外，針對今（110）年與去（109）年調查中，受訪者對於「檢察官信心程度¹⁷」的變化進行整理如下表所示；其中，對於檢察官「法庭審判活動」、「偵查犯罪」有信心的比率分別上升 25.4%、17.1%，高於其他面向信心程度上升的比率；對於檢察官「保障人權」沒信心的比率增加 10.7%，高於其他面向沒信心增加的比率。

整體來說，接觸檢察機關的受訪者，對於各面向評價，未表態比率均下降，因此信心有無的比率相較前次調查結果，均有所提升。

表-25 檢察官信心程度-歷年比較綜合分析

| 檢察體系滿意度 | | 109年 (N=2,286) | 110年 (N=2,213) | 變化 | |
|-----------------------|-----------------|-------------------|-------------------|------|--------|
| 檢察官 工作 信心 程度 | 偵查犯罪 | 有信心 | 43.8 | 60.9 | ↑ 17.1 |
| | | 沒信心 | 24.0 | 32.2 | ↑ 8.2 |
| | | 未表態 | 32.3 | 6.9 | ↓ 25.4 |
| | 保障人權 | 有信心 | 45.6 | 56.5 | ↑ 10.9 |
| | | 沒信心 | 26.2 | 36.9 | ↑ 10.7 |
| | | 未表態 | 28.1 | 6.7 | ↓ 21.4 |
| | 保護 被害人 權益 | 有信心 | 43.8 | 54.1 | ↑ 10.3 |
| | | 沒信心 | 29.9 | 39.2 | ↑ 9.3 |
| | | 未表態 | 26.3 | 6.7 | ↓ 19.6 |
| | 法庭審判 活動 | 有信心 | 38.9 | 64.3 | ↑ 25.4 |
| | | 沒信心 | 17.4 | 28.0 | ↑ 10.6 |
| | | 未表態 | 43.7 | 7.7 | ↓ 36.0 |

另外，針對今（110）年與去（109）年調查中，受訪者對於「檢察體系滿意度」的變化進行整理如下表所示；其中，對於檢察官評價受「特定案件」影響略為上升 1.2%；整體來說，對於檢察體系感到「滿意」比率增加 8.4%，「不滿意」的比率則略為增加 3.2%。

¹⁷ 針對檢察官「偵查犯罪」、「保障人權」、「保護被害人權益」及「法庭審判活動」之題項，109 年均詢問「請問您對檢察官該項表現滿不滿意？」；110 年題目則調整為「請問您對檢察官該項表現有沒有信心？」，因此歷年比較分別以「滿意與有信心」及「不滿意與沒信心」進行比較。

表-26 檢察體系滿意度-歷年比較綜合分析

| 檢察體系滿意度 | | 109年 (N=2,286) | 110年 (N=2,213) | 變化 | |
|---------|-----|-------------------|-------------------|----|------|
| 特定案件影響 | 有影響 | 32.6 | 33.8 | ↑ | 1.2 |
| | 沒影響 | 67.4 | 66.2 | ↓ | 1.2 |
| 整體滿意度 | 滿意 | 51.0 | 59.4 | ↑ | 8.4 |
| | 不滿意 | 27.2 | 30.4 | ↑ | 3.2 |
| | 未表態 | 21.9 | 10.1 | ↓ | 11.8 |

參、檢察機關認知

針對今（110）年與去（109）年調查中，受訪者對於「檢察機關認知」的變化進行整理如下表所示；其中，答對「檢察機關隸屬」的比率上升 2.4%，高於知道「檢察機關分級」之上升比率（0.8%）；相對來說，答錯「檢察機關隸屬」的比率上升 6.4%，亦高於答錯「檢察機關分級」之上升比率（4.9%）。

表-27 檢察機關認知-歷年比較綜合分析

| 檢察體系認知 | | 109年 (N=2,286) | 110年 (N=2,213) | 變化 |
|-----------|-----|-------------------|-------------------|------|
| 分級 知曉度 | 答對 | 7.9 | 8.7 | 0.8 |
| | 答錯 | 5.4 | 10.3 | 4.9 |
| | 未表態 | 86.7 | 81.1 | -5.6 |
| 隸屬 知曉度 | 答對 | 12.7 | 15.1 | 2.4 |
| | 答錯 | 13.4 | 19.8 | 6.4 |
| | 未表態 | 73.9 | 65.1 | -8.8 |

第五節 網路輿情分析

本次調查主題為「臺灣民眾對檢察體系之認知與滿意度調查」，檢察體系作為代表國家行使檢察權的系統，主要職責是追究刑事責任，提起公訴和實施法律監督，對於我國法治社會運作、公民權利保障至關重要。

隨著網路時代來臨，民眾透過網路接收與釋放訊息的頻率提高，許多民眾是透過新聞與社群網站來獲得相關訊息，並發表相關意見。因此，「社群聆聽（Social Listening）」作為一種新興的民意調查方式，亦即在社群媒體和網絡上追蹤、觀察特定字詞、語彙如何被提及或被搜尋；藉以協助委託者精準掌握民意真正趨勢。

綜上所述，本次調查亦透過意藍輿情分析系統，針對相關新聞的網路輿情分析來進一步探討聲量呈現情形，藉由聲量來源、管道等輿情分析調查數據，瞭解網路民眾對於檢察體系相關議題，討論聲量、熱度、情緒呈現等趨勢。

壹、關鍵字設定

本次調查以「檢察體系」作為調查主題，關鍵字（Keyword）相關設定說明如下：

- 輿情資料蒐集期間：2021年8月1日~2021年10月31日
- 關鍵字：檢察體系（制）、檢調體系（制）、檢察官、檢察署（地檢署）
- 資料來源：討論區（PTT、Dcard）、社群網站（Facebook、Instagram、Youtube等社交互動網站）、問答網站、部落格、新聞（網路的原生及轉發新聞，如蘋果日報、東森新聞雲、聯合新聞網等）；其中，若Facebook轉發新聞，其主回文聲量均僅計入社群網站。

貳、詞雲圖

依照調查主題，藉由詞雲圖先初步了解調查期間網路討論的各詞彙出現頻率及關連性，詞雲圖彙整如下：

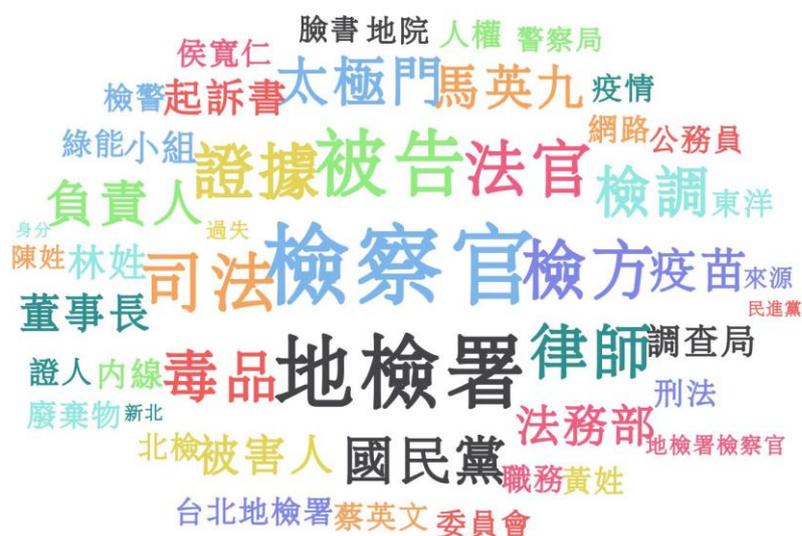


圖- 73 檢察體系詞雲圖

參、聲量來源

下圖為資料蒐集期間關鍵字聲量來源的分布情形，可以發現「社群網站」(50.8%)及「新聞」(37.6%)為主要聲量來源；

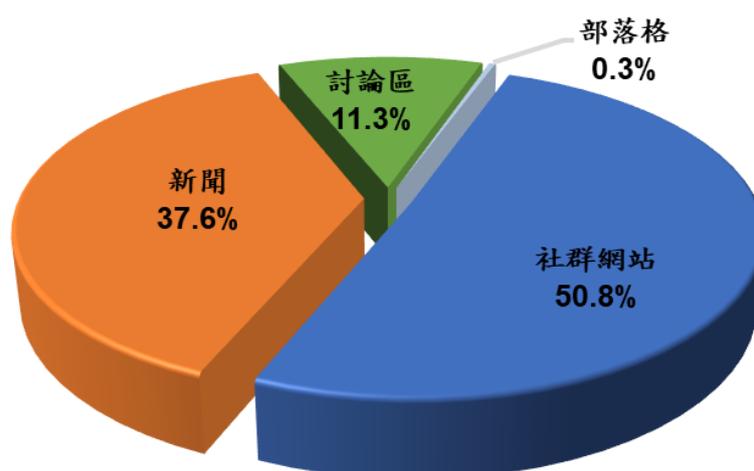


圖- 74 檢察體系聲量來源圖

肆、聲量趨勢與議題分析

下圖為資料蒐集期間關鍵字聲量統計的分布情形，藍色實線為每日累積聲量，可以發現近三個月以來，均互有高低，八月以 8/11、8/19、8/25、8/27 聲量統計相對較高；九月以 9/29 聲量相對較高；十月則以 10/6、10/15、10/20 及 10/27 聲量統計相對較高。

橘色虛線則為聲量七日均線圖，整體來說，網路聲量在八月下旬、十月上旬及十月下旬，均曾出現相對較高之波段，可見這些時段間的網路聲量討論，維持熱度之時間相對較長。

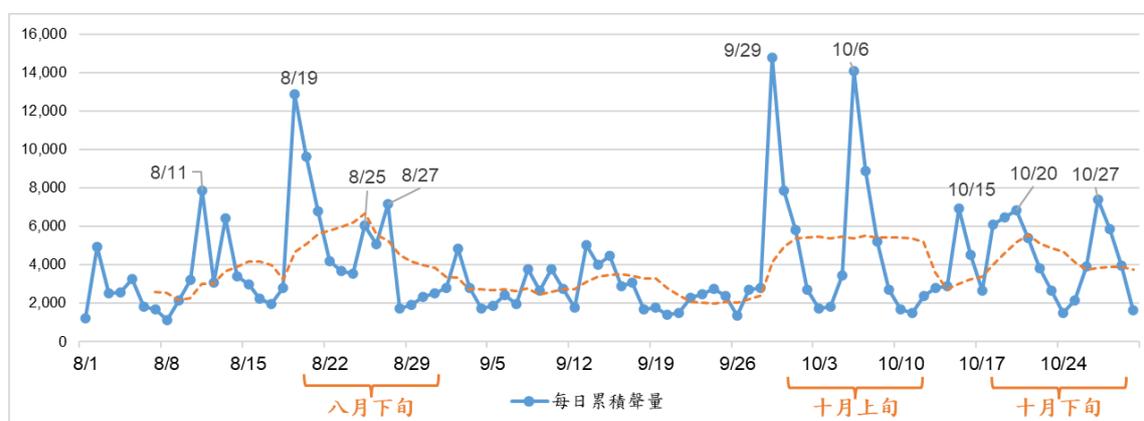


圖-75 檢察體系聲量統計趨勢圖

因此，針對近三月來話題聲量高點，進一步探討輿論主題，針對聲量高點與輿論主題，詳細分析說明如下所示：

- **8/11「前總統馬英九「三中案」開庭審理」¹⁸**

本日話題聚焦於台北地方法院開庭審理前總統馬英九被控告賤賣黨產案，議題聚焦於檢察官指控及馬英九答辯的內容，另有部分國民黨人士於社群網站發布貼文聲援，亦引起相當程度的關注與聲量。

¹⁸ 王聖藜 (民 110 年 8 月 10 日)。馬英九「三中案」發表 9 點答辯 責問檢察官：人民守法錯了嗎？。聯合新聞網。2021/11/01，取自：<https://udn.com/news/story/7321/5664429>

- **8/19「行政院前發言人丁怡銘牛肉麵案持續延燒」¹⁹**

本日話題聚焦行政院前發言人丁怡銘，因去年（109年）11月時冠軍牛肉麵失言風波，遭議員告發違反食品安全衛生管理法。經台北地檢署調查後，依罪嫌不足，給予不起訴處分。該案延續去年「美牛、萊牛爭議」，且提告議員本身均具有相當程度的網路聲量，是以偵查結果於8月13日出爐時，亦引起熱烈輿論。8月19日則因牛肉麵店家於社群媒體公開聲明，澄清使用肉品符合現有食安規範。該貼文近六千人留言回覆，且其中包含多名政治人物，是以在社群網站、新聞媒體均引發相當程度討論熱度。

- **8/25「41歲女打完高端後不適，昏倒送醫後不治」²⁰**

本日話題聚焦於基隆一名41歲女子，24日上午施打高端疫苗，隔日下午在台北市西門捷運站突然身體不適昏倒，送醫搶救後宣告不治。因該案涉及國產疫苗等熱門議題，在社群網站、新聞或政論節目等，均引起相當程度的討論，而檢方後續調查及死因認定，均受社會高度關注。

¹⁹ 蔡宜璇（民110年8月19日）。丁怡銘不起訴理由曝光 冠軍牛肉麵店嘆：為何一次次打擊我們？。上報新聞網。2021/11/01，取自：https://www.upmedia.mg/news_info.php?SerialNo=122056

²⁰ 邱中岳（民110年8月25日）。41歲女打完高端不治！送醫途中說這句話...母見遺體哭攤。ETtoday新聞雲。2021/11/01，取自：<https://www.ettoday.net/news/20210825/2064488.htm>

- **8/25「檢察官起訴 NCC 官員燒玉山起訴書曝光」²¹**

本日話題聚焦於今(110)年五月，時任國家通訊傳播委員會(NCC)專門委員喬建中，於玉山八通關附近營地違法生火，引發森林大火，因其身分屬於政府高官，此案件亦受到媒體與社會高度關注。8月下旬南投地檢署偵查終結，以違反森林法將其起訴，並公開起訴書，內容痛斥「毫無悔意」，檢察體系起訴犯罪、不因對方官員身分而有所區別，也獲得社會上的正面評價。

- **8/27「高雄氣爆案正式簽結」²²**

本日話題聚焦高雄地檢署對於高雄氣爆案的善款濫用，以查無犯罪事實簽結。時任高雄市長陳菊，亦在臉書發文感謝還其清白，該則貼文獲得逾七萬人點讚，超過三千則留言、近一千五百次分享，諸多民進黨籍政治人物，均留言為其加油打氣。此事件也因陳菊現職為監察院長，其身分較為特殊，於新聞、社會上均獲得高度關注。

- **9/29「電競世界冠軍 Toyz 涉嫌販毒遭檢方聲請羈押」²³**

本日話題聚焦於網路遊戲英雄聯盟（LOL）香港電競好手劉偉建（Toyz），今（110）年九月，因涉嫌在網路販售大麻，遭檢警以販毒等罪嫌聲押。Toyz 本身作為電競選手，亦經常開設網路直播，在網路上是十分熱門的遊戲實況主，其 YouTube 頻道截至被捕前，已有超過 15 萬的訂閱數。因其有著高度的網路熱度，且過往言詞犀利、行事高調，所以其販毒被捕一事，在社群媒體上掀起高度的討論。

²¹ 陳佳鈴（民 110 年 8 月 25 日）。NCC 官員燒玉山還扯謊 檢察官怒斥「無悔意」起訴書曝光。三立新聞網。2021/11/01，取自：<https://www.setn.com/News.aspx?NewsID=987671>

²² 謝文哲（民 110 年 8 月 27 日）。高雄氣爆案「查無不法」簽結 陳菊：不信公義喚不回。鏡週刊。2021/11/01，取自：<https://www.mirrormedia.mg/story/20210827edi021/>

²³ 蘇育宣（民 110 年 9 月 29 日）。LOL 前世界冠軍 Toyz 驚爆販毒被捕 檢方聲押。中時新聞網。2021/11/01，取自：<https://www.chinatimes.com/realtimenews/20210929005192-260402?chdtv>

- 10/6「丁允恭酒駕撞傷女騎士卻獲檢調不起訴」²⁴

本日話題聚焦前總統府發言人丁允恭，於今（110）年七月時酒駕車禍事件，高雄地檢署因認定其未達不能安全駕駛狀態，偵結處分不起訴。因丁允恭之前曾因桃色醜聞辭職，並遭監察院全票通過彈劾、懲戒法院判決撤職等事，屬於屢受爭議之政治人物；此次發生酒駕傷人，卻無需負擔刑責，引發媒體、社會對於檢調公正性的質疑。

- 10/15「高雄城中城大火案」²⁵

本日話題聚焦今（110）年 10 月 14 日凌晨高雄城中城大火，疑似因涉案情侶點香驅蚊，釀成 46 人死亡的慘劇。該對情侶經高雄地檢署複訊後，依照過失致死、公共危險等罪嫌對其聲押。該案是我國二戰後死亡人數次多的建築物火災，僅次於民國 84 年臺中衛爾康餐廳大火。該案不僅仰賴檢調單位釐清真相，也引發後續對於我國老舊住宅消防安全法規的檢討聲浪。

- 10/20「網紅小玉販售換臉成人影片被捕後，首度公開聲明」²⁶

本日話題聚焦今（110）年 10 月 19 日，知名網紅小玉，被控利用「Deepfake」，將許多明星藝人、政治人物，製作為成人影片，並加以販售牟利。小玉因影片風格獨特，雖諸多影片引發道德、法律上的爭議，但其 YouTube 頻道迄今已逾 140 萬人訂閱，可見其在網路上的超高度人氣。

該案不僅因涉案相關人士，均以網紅、民代等知名人物為主，更因

²⁴ 謝文哲（民 110 年 10 月 6 日）。丁允恭酒駕撞傷女騎士 今獲「不起訴」原因曝光。鏡週刊。2021/11/01，取自：<https://www.mirrormedia.mg/story/20211006edi011/>

²⁵ 洪學廣（民 110 年 10 月 15 日）。高雄城中城大火疑情侶點香釀災 涉案女遭聲押男交保。中央社。2021/11/01，取自：<https://www.cna.com.tw/news/firstnews/202110155009.aspx>

²⁶ 吳政穎（民 110 年 10 月 20 日）。小玉賣換臉謎片被捕 笑笑打破沉默 245 字曝真相：我比誰都難受。中央社。2021/11/01，取自：<https://www.cna.com.tw/news/firstnews/202110155009.aspx>

犯罪類型新穎，亦引發後續修訂我國相關法制規範的討論，據此，檢方針對此類犯罪型態，後續起訴等作為，亦受到我國社會的高度關注。

- **10/27「北院一審三中案判馬英九無罪」²⁷**

本日話題聚焦於臺北地檢署指控國民黨前主席馬英九，以低價且非常規之方式，出脫黨產。本（27）日由臺北地方法院一審宣判前總統馬英九無罪。該案涉及國內諸多政要，且涉及國民黨黨產等敏感議題，在政壇、新聞及社群媒體上，均有著高度的關注。面對判決結果，北檢日後是否繼續上訴、出庭策略是否調整等，亦是媒體與社會關注的焦點所在。

綜上所述，針對近三月來網路話題聲量的趨勢分析，可以發現下列現象：

一、關注焦點仍以政治議題為主

經由網路輿情分析可以發現，政治議題仍是我國社會對於檢察體系關切的焦點，涉及政治人物的相關事件，如馬英九三中案、陳菊高雄氣爆案、丁允恭酒駕案、丁怡銘牛肉麵案及喬建中火燒山案等，不論是公眾事件或私人行為，均容易成為輿論的核心。因此，檢察體系面對政治人物的相關事件，更應該謹慎面對，包含體系內部消息保密、對外溝通一致等，有助於加強民眾對檢察體系的正面印象、信任程度。

二、網路名人事件引發討論聲量

經由網路輿情分析，可以發現除了政治人物以外，網路名人的相關事件，不僅會引起高度的關注，後續社群討論的聲量亦維持較

²⁷ 林長順（民 110 年 10 月 27 日）。馬英九涉三中案 北院一審判無罪。中央社。2021/11/01，取自：<https://www.cna.com.tw/news/firstnews/202110275003.aspx>

長的時間。如小玉換臉影片、Toyz 涉嫌販毒等案件，均因涉案人物本身在網路上擁有高度人氣，所以使得案件本身不僅受到新聞媒體的關注，更在社群網站引發高熱度的討論。相較於政治人物，此類網路名人的事件，其討論的熱度與趨勢，亦能維持較多日的討論聲量。因此，對於檢察機關來說，針對此類事件，除了新聞媒體的溝通，亦應積極向社會傳遞正確訊息，避免社會輿論與檢察偵辦過程間相互影響，不利檢察體系執行職務、增進公共利益。

第陸章 調查結論與建議

第一節 調查結論

統整歷年各項指標結果，整理如下表所示。綜觀整體調查來說，相較去（109）年調查結果，今（110）年度各項指標中，未表態率均呈現下降的趨勢，進而造成正負面評價均有所提升，整體來說，正面評價提升的幅度均大於負面評價。

以實際執行狀況而言，可能會因為訪員訪問能力、問卷題目設計等有關。例如有詢問不滿意的原因，能夠建立良好的互信基礎，所以受訪者會願意對於其他問題進行表態。

表-28 各項指標綜整比較

| 檢察體系滿意度 | | | 109年 (N=2,286) | 110年 (N=2,213) | 變化 |
|-----------------------|-----------------|------|-------------------|-------------------|--------|
| 檢察官 印象 | 公正性 | 公正 | 43.6 | 47.9 | ↑ 4.3 |
| | | 不公正 | 28.0 | 31.6 | ↑ 3.6 |
| | | 未表態 | 28.4 | 20.5 | ↓ 7.9 |
| | 清廉度 | 清廉 | 48.2 | 58.2 | ↑ 10.0 |
| | | 不清廉 | 22.0 | 23.2 | ↑ 1.2 |
| | | 未表態 | 29.8 | 18.5 | ↓ 11.3 |
| 檢察官 工作 信心 程度 | 偵查犯罪 | 有信心 | 43.8 | 60.9 | ↑ 17.1 |
| | | 沒信心 | 24.0 | 32.2 | ↑ 8.2 |
| | | 未表態 | 32.3 | 6.9 | ↓ 25.4 |
| | 保障人權 | 有信心 | 45.6 | 56.5 | ↑ 10.9 |
| | | 沒信心 | 26.2 | 36.9 | ↑ 10.7 |
| | | 未表態 | 28.1 | 6.7 | ↓ 21.4 |
| | 保護 被害人 權益 | 有信心 | 43.8 | 54.1 | ↑ 10.3 |
| | | 沒信心 | 29.9 | 39.2 | ↑ 9.3 |
| | | 未表態 | 26.3 | 6.7 | ↓ 19.6 |
| | 法庭審判 活動 | 有信心 | 38.9 | 64.3 | ↑ 25.4 |
| | | 沒信心 | 17.4 | 28.0 | ↑ 10.6 |
| | | 未表態 | 43.7 | 7.7 | ↓ 36.0 |
| 特定案件影響 | 有影響 | 32.6 | 33.8 | ↑ 1.2 | |
| | 沒影響 | 67.4 | 66.2 | ↓ 1.2 | |
| 整體 滿意度 | 滿意 | 51.0 | 59.4 | ↑ 8.4 | |
| | 不滿意 | 27.2 | 30.4 | ↑ 3.2 | |
| | 未表態 | 21.9 | 10.1 | ↓ 11.8 | |

針對本次調查，各題組調查結論分述如下：

壹、檢察機關接觸情形

本次調查有接觸檢察機關族群以年輕族群(20~39歲)、教育較高之族群的比率相對較高；接觸身分為「被告」以年輕族群(20~39歲)、教育程度較低之族群的比率相對較高，「告訴人或被害人」則以年長族群(60歲及以上)的比率相對較高。囿於檢察機關處理業務的特殊性，且涉及法律專業性，因此不論在接觸族群、接觸身分等，均在年齡、教育程度上有所側重於特定族群。

根據本次調查結果，有因訴訟案件而接觸檢察機關的受訪者，以「50~59歲」(17.4%)及「30~39歲」(14.0%)比率相對較高，其餘年齡層均低於整體的比率(11.7%)；相對來說，教育程度為「國小及以下」(3.3%)、「國初中」(9.4%)有接觸檢察機關的比率，則低於整體的比率(11.7%)。

由此可知，接觸檢察機關的族群中，以年齡較輕、教育程度較高的族群為主。然而，進一步探究其接觸身分，「20~29歲」(54.6%)、「30~39歲」(50.9%)為「被告」的比率均高於整體的比率(41.3%)；「60~69歲」(38.8%)、「70歲及以上」(34.8%)為「告訴人或被害人」的比率均高於整體的比率(24.4%)。若由教育程度視之，「國小及以下」(60.8%)為「被告」的比率高於整體的比率(41.3%)，「告訴人或被害人」(8.2%)的比率則低於整體的比率(24.4%)。可以推論接觸身分為「被告」以年齡較輕、教育程度較低的族群為主；「告訴人或被害人」則以年齡較高族群為主。

綜上所述，衡諸常理推斷，地檢署以偵查犯罪、公訴及刑事執行等業務為主，其業務內容具有高度專業性、特殊性，所以，此次調查中，地檢署接觸經驗、接觸身分等，在各年齡層及教育程度上，均有著相當程度的不同。

貳、檢察機關接觸評價

受訪者對於接觸地檢署的評價中，以「問案重點掌握」(59.8%)滿意度相對較高，「辦案效率」(53.7%)滿意度相對較低，其他評價均介於五成至六成之間；對於案件結果則僅有 51.1%表示符合期待，低於其他檢察官面向的評價。細究其對檢察官評價不滿意的原因，均以受訪者本身或其案件未受到檢察官重視為主，而使得辦案流程冗長，或未即時、深入釐清案情，導致案件結果不如預期。

根據本次調查結果，有接觸地檢署的受訪者(N=258)，對於檢察官的「辦案態度」(56.0%)、「辦案效率」(53.7%)、「辦案結果」(56.8%)、「問案重點掌握」(59.8%)滿意度均介於五成至六成之間，其中以「問案重點掌握」滿意度相對較高、「辦案效率」滿意度相對較低。另外，對於案件偵辦結果，僅有 51.1%的民眾表示符合期待，低於檢察官接觸各面向評價的滿意度。

針對「辦案態度」(N=96)不滿意的原因以「辦案太過自由心證」(28.2%)、「問案口氣欠佳」(28.0%)為主；「辦案效率」(N=102)不滿意的原因以「辦案時程太長」(55.9%)為主；「辦案結果」(N=94)不滿意的原因以「不滿意起訴或判決結果」(57.1%)為主；「問案重點掌握」(N=87)不滿意的原因以「沒有問到重點」(35.6%)、「不重視案件關係人陳述」(34.7%)為主。

可見於民眾對於檢察體系的接觸評價中，對於檢察官專業能力均較為滿意，然而其處理案件的效率、態度則相對較不滿意。綜觀接觸評價各面向不滿意的原因，均以受訪者本身或其案件未受到檢察官重視為主，而使得辦案流程冗長，或未即時、深入釐清案情，導致案件結果不如預期。

參、檢察官印象

受訪者認為檢察官「清廉」(58.2%)的比率高於「公正」(47.9%);有接觸經驗的受訪者(36.3%)認為檢察官「不公正」的比率高於沒有接觸經驗的受訪者(31.0%)，不公正的原因以「辦案太過自由心證」(25.1%)比率相對較高；有接觸經驗的受訪者(20.9%)認為檢察官「不清廉」的比率卻低於沒有接觸經驗的受訪者(23.5%)，不清廉的原因以「有貪污傳聞或報導」(39.4%)、「有人情關說傳聞或報導」(22.3%)比率相對較高；整體來說，認為檢察官「公正」或「清廉」的比率，均隨著年齡增加而遞減。

根據本次調查結果，受訪者認為檢察官「清廉」(58.2%)的比率高於「公正」(47.9%)的比率。

從公正性來說，對於有接觸經驗的民眾(N=258)來說，認為檢察官「不公正」(36.3%)高於沒有接觸經驗的民眾(31.0%,N=1,955)。受訪者(N=700)認為檢察官不公正的原因以「辦案太過自由心證」(25.1%)比率相對較高，其他均未及兩成。

從清廉度來說，對有接觸經驗的民眾(N=258)來說，認為檢察官「不清廉」(20.9%)低於沒有接觸經驗的民眾(23.5%,N=1,955)。受訪者(N=514)認為檢察官不清廉原因以「有貪污傳聞或報導」(39.4%)、「有人情關說傳聞或報導」(22.3%)比率相對較高，其他均未及兩成。

根據本次調查結果，認為檢察官「公正」的比率隨年齡遞增而遞減，以「20~29歲」(72.0%)比率相對較高，「70歲及以上」(22.0%)比率相對較低，均與整體的比率(47.9%)有著相當程度的落差；認為檢察官「清廉」的比率隨年齡遞增而遞減，以「20~29歲」(79.4%)比率相對較高，「70歲及以上」(31.6%)比率相對較低，均與整體的比率(58.2%)有著相當程度的落差。

肆、檢察官工作信心程度

檢察官工作信心程度以「在法官審判的法庭活動表現」(64.3%)最高，其次為「偵查犯罪」(60.9%)，其餘面向則均未超過六成，依序為「守護正義」(56.5%)、「保障人權」(56.5%)及「保護被害人權益」(54.1%)。對於檢察官的工作信心程度，大致上呈現隨著年齡減少、教育程度增加而遞增的趨勢，且有接觸經驗的受訪者對於檢察官工作信心程度均相對較低。另外在「偵查犯罪」(76.8%)、「保護被害人權益」(76.1%)、「保障人權」(74.0%)、「守護正義」(72.6%)均有超過七成的受訪者認為是評價檢察官表現的重要因素。

根據本次調查結果，受訪者對於檢察官工作信心程度，以「偵查犯罪」(60.9%)相對較高，突破六成，其次依序為「守護正義」(56.5%)、「保障人權」(56.5%)及「保護被害人權益」(54.1%)。另外，針對知道檢察官需出庭參與法院審判的受訪者(N=1,178)詢問對於「在法官審判的法庭活動表現」信心程度則為64.3%，高於前述各項信心程度。

而影響檢察官表現的重要因素，則以「偵查犯罪」(76.8%)相對較高，其次為「保護被害人權益」(76.1%)，第三為「保障人權」(74.0%)，第四為「守護正義」(72.6%)，各項重要程度均介於七成至八成之間。

整體來說，對於檢察官工作信心程度，大致上隨著年齡增加而遞減、隨著教育程度增加而遞增。另一方面，有接觸經驗的受訪者，對於檢察官工作信心程度，均低於沒有接觸經驗的受訪者。意即，對於年齡較輕、教育程度較高之族群，對於檢察官工作信心程度相對較高。然而，對於接觸過檢察機關的受訪者來說，對於檢察官工作信心程度則相對較低。而皆有超過七成的受訪者認為「偵查犯罪」(76.8%)、「保護被害人權益」(76.1%)、「保障人權」(74.0%)、「守護正義」(72.6%)均是評價檢察官表現的重要因素。

伍、檢察體系整體滿意度

有受到特定案件影響對於檢察官信任成的受訪者以「40~69歲」的比率相對較高，其餘年齡層均低於整體的比率(33.8%)。其中以民國105年發生的「小燈泡案」(11.5%)比率相對較高，其餘個案均未及一成。另外，檢察體系整體滿意度為59.4%，相較去年提升8.4%，且整體滿意度呈現隨年齡增加而遞減的趨勢，其中受特定個案影響的受訪者，其滿意度(43.0%)亦低於整體的比率(59.4%)。

根據本次調查結果，受訪者對於檢察官的信任程度，會受到特定案件影響的比率為33.8%，其中以「40~49歲」(37.1%)、「50~59歲」(42.8%)、「60~69歲」(43.6%)比率相對較高，其餘年齡層皆低於三成。而細究特定案件來說，「小燈泡案(王景玉隨機殺人事件)」比率(11.5%)相對較高，其餘個案均未及一成。該案發生於民國105年，臺北內湖區一名女童在路上隨機被殺，駭人聽聞的兇殺事件不僅在當時引起社會嘩然，也引發各界對於刑事政策、社會安全網等機制的檢討，即使案發迄今已逾五年，該案仍深深烙印於我國民眾心底，影響對於檢察官的信任程度。

根據此次調查結果，受訪者對於檢察機關過去一年的表現，滿意度為59.4%，相較去年提升8.4%。其中以「20-29歲」(78.5%)比率相對較高，「70歲及以上」(37.4%)比率相對較低，均和整體滿意度有著相當程度的落差，整體來說，滿意度呈現隨著年齡增加而遞減。

另外，根據交叉分析結果，受到特定個案影響的受訪者(N=749)，對檢察機關感到滿意的比率(43.0%)低於整體的比率(59.4%)。

綜上所述，民眾印象深刻的特定案件對於檢察體系滿意度以負面影響為主，且影響對象以「40~69歲」的族群為主，雖今年滿意度相較去年有著大幅的提升，但整體而言仍呈現隨年齡增加而遞減的趨勢。

陸、檢察體系認知與資訊來源管道

受訪者答對檢察體系「分層」(8.7%)、「隸屬」(15.1%)的比率均未及兩成，且答對的比率以「50~59歲」、「研究所及以上」等族群相對較高。認為檢察官主要工作為「偵查犯罪」(79.5%)、「代表國家或被害人出庭參與法院審判過程」(74.4%)比率均超過七成，且比率隨年齡增加而遞減。檢察體系資訊來源則以「電視」(69.4%)為主，且在49歲以下呈現遞減的趨勢，50歲以上則反之；其次為「網際網路」(46.2%)，且比率隨著年齡增加而遞減。

根據本次調查結果，受訪者答對檢察體系「分為3個層級」(8.7%)、「隸屬法務部」(15.1%)的比率均未及兩成。其中，答對的比率均以「50~59歲」(12.4%、25.2%)、「研究所及以上」(19.6%、31.8%)比率相對較高。另一方面，對於檢察官主要工作認知中，以「偵查犯罪」(79.5%)、「代表國家或被害人出庭參與法院審判過程」(74.4%)比率相對較高，且比率均隨著年齡增加而遞減；而選擇「決定被告是否有罪及量刑」的比率(30.0%)，則以「60~69歲」(43.3%)的比率相對較高。

另外，針對檢察體系相關資訊來源管道，以「電視」(69.4%)比率相對較高，其次為網際網路(46.2%)，細究網際網路分類以「網路新聞」(40.9%)比率相對較高，其餘分類均未及二成。

而資訊來源為「電視」的受訪者，以「20~29歲」(55.0%)比率相對較低，其餘年齡層均高於六成。整體在49歲以下呈現隨年齡增加而遞增的趨勢，50歲及以上則呈現隨年齡增加而遞減的趨勢；另外，「網際網路」則以「20~29歲」(66.0%)比率相對較高，且整體呈現隨年齡增加而遞減的趨勢。

柒、時事議題

本次調查中，受訪者對於疫情期間「暫延開庭或執行」(66.1%)、「採取遠距視訊方式」(73.4%)等政策支持的比率均超過六成五，且均以「20~29歲」支持的比率相對較高(75.3%、80.7%)；不支持「暫延開庭或執行」的原因以「沒有必要因疫情而暫停或延後」(55.9%)為主；不支持「遠距視訊訊問或開庭」的原因以「無法親自面對檢察官，違反直接審理原則」(60.9%)為主；其中，有接觸經驗的受訪者選擇該原因的比率(72.0%、78.7%)均相對較高。另外，滿意檢察官處理「臺中柔道男童案」(69.7%)、「第408次太魯閣出軌案」(72.3%)的比率均為七成左右，且比率均隨著年齡增加而遞減。

根據本次調查結果，對於疫情期間「暫延開庭或執行」(66.1%)、「採取遠距視訊方式」(73.4%)等政策支持的比率均超過六成五，且均以「20~29歲」支持的比率相對較高(75.3%、80.7%)。

其中，不支持「暫延開庭或執行」的原因以「沒有必要因疫情而暫停或延後」(55.9%)為主；不支持「遠距視訊訊問或開庭」的原因以「無法親自面對檢察官，違反直接審理原則」(60.9%)為主。值得注意的是，其中有接觸經驗的受訪者選擇該原因的比率(72.0%、78.7%)，均高於整體的比率。

另一方面，對於檢察官處理「臺中柔道男童案」(69.7%)、「第408次太魯閣出軌案」(72.3%)感到滿意的比率，均為七成左右。整體來說，滿意檢察官處理兩案件的比率均隨著年齡增加而遞減。另一方面，具有接觸經驗的受訪者，對於兩案件處理感到非常滿意的比率(30.4%、28.8%)，亦高於整體的比率(22.6%、22.7%)。

第二節 調查建議

壹、檢察機關接觸情形

囿於檢察機關處理業務的特殊性，且涉及法律專業性，因此不論在接觸族群、接觸身分等，均在年齡、教育程度上有所區別。本次調查中，有接觸檢察機關族群雖以年輕族群（20~39歲）、教育較高之族群的比率相對較高；但接觸身分為「告訴人或被害人」則以年長族群（60歲及以上）的比率相對較高。建議檢察體系應評估該族群之需求，提供如臺語諮詢服務、雙語宣導影片及設立博愛座等候席等，加強服務與資訊的提供，避免損及年長族群在檢察相關過程中之權益。

根據本次調查結果顯示，因訴訟案件接觸檢察機關以年輕族群（20~39歲）、教育程度較高之族群比率相對較高；然而，接觸身分為「告訴人或被害人」則以年長族群（60歲及以上）之比率相對較高。

衡諸檢察機關處理業務之特殊性，且法律專業性較高，所以在接觸族群、接觸身分，均會因為教育程度、年齡等面向不同而有所區別。相較於年輕、教育程度較高之族群，年長族群不論在資訊搜尋、行動能力等面向，均相對較低；尤其對於告訴人、被害人之身分來說，往往更是相對處於弱勢的地位。

因此，建議檢察體系應針對年長族群之需求進行評估，對於檢察資訊提供、法律程序諮詢等，提供如臺語諮詢服務、雙語宣導影片及設立博愛座等候席等，加強各項既有服務與資訊的提供和輸送，避免年長族群於檢察體系中，處於較為弱勢之地位，損及其權益。

貳、檢察機關接觸評價

接觸地檢署的受訪者對於檢察官評價不滿意的原因，均以受訪者本身或其案件未受到檢察官重視為主，而使得辦案流程冗長，或未即時、深入釐清案情，導致案件結果不如預期。建議檢察體系應採用主動推播、即時公告等數位化方式，便利民眾獲取檢察相關資訊；並藉由拍攝宣導短片、設計口號標語及政策圖卡製作等，加強民眾法治觀念，降低案件負擔及節省檢察體系資源。

根據本次調查結果，民眾對於檢察體系的接觸評價中，對於檢察官專業能力均較為滿意，然而其處理案件的效率、態度則相對較不滿意。綜觀接觸評價各面向不滿意的原因，均以受訪者本身或其案件未受到檢察官重視為主，而使得辦案流程冗長，或未即時、深入釐清案情，導致案件結果不如預期。

綜上所述，對於檢察體系而言，建議應積極推廣數位化、資訊化的方式，在符合法律規範的前提下，簡化行政流程及司法程序。例如針對偵結案件公告及通知，採用主動推播訊息、即時公告查詢的方式，不僅節省繁文縟節，亦能讓民眾獲得資訊更為便利，避免損及其權益，有效提升滿意度及信心程度。

另一方面，建議應加強民眾法治觀念，避免濫用司法資源，製作宣導短片、設計標語口號、繪製政策圖卡文宣等，於社群媒體積極推廣與宣傳，避免微罪興訟、濫用司法資源的情形惡化，使得檢察官得以專注處理重大案件，維持檢察體系與法治社會的有效運作。

參、檢察官印象

沒有接觸檢察體系的受訪者認為檢察官「不清廉」(23.5%)的比率高於有接觸檢察體系的受訪者(20.9%)，且該比率隨年齡增加而遞增，其認為不清廉原因主要為貪污、關說等傳聞或報導，比率均超過兩成。另外，「40~69歲」受到特定案件影響之比率相對較高，該族群主要資訊來源則以電視為主。整體來說，電視新聞、節目作為「單向傳輸」為主的媒介，傳遞關於檢察體系的資訊，易強化民眾對於檢察官不清廉的認知。因此，建議檢察體系應針對重大社會事件之新聞稿、起訴書等，避免艱澀、生硬的法律概念誤導，興起輿論、謠言等，對於檢察體系之清廉度、滿意度造成負面的影響。

根據本次調查顯示，沒接觸經驗的民眾(N=1,955)來說，認為檢察官「不清廉」(23.5%)高於有接觸經驗的民眾(20.9%,N=258)。受訪者(N=514)認為檢察官不清廉原因以「有貪污傳聞或報導」(39.4%)、「有人情關說傳聞或報導」(22.3%)比率相對較高，其他均未及兩成。另一方面，「40~69歲」受到特定案件影響的比率相對較高，且清廉度的比率隨著年齡增加而遞減。

綜上所述，可以推論受訪者受到貪污、關說等傳聞或報導的影響較大。尤其針對「40~69歲」族群來說，不同於「39歲以下」的年輕族群透過網路獲得資訊，該年齡層主要資訊來源為電視。整體來說，電視對於檢察體系的新聞報導、節目內容均會降低民眾對於檢察官清廉的認知。

相較於網際網路具備「雙向傳播」的特性，使用者可以隨時發表意見與回饋、並驗證網路資訊內容；電視屬於「單向傳播」為主的資訊管道，閱聽人往往僅作為接受資訊的角色，對於新聞媒體、政論名嘴等意見，不僅難以立即回饋意見，也較無法進行資訊驗證；因此，往往更容易受到主流媒體、政論節目的影響。

因此，建議檢察體系應積極關注媒體輿論之內容，並針對重大社會事件之新聞稿、起訴書等，清楚說明內容，避免艱深、生硬的法律概念會誤導媒體、社會，曲解偵辦結果、造成社會謠言，進而對於檢察體系清廉度認知及滿意度，造成負面的影響。

肆、檢察官工作信心程度

藉由重要程度與信心程度分析分析的結果顯示，「保護被害人權益」係屬於重要程度較高、信心程度相對較低之「優先改善區」。而在 106 年司法改革國是會議中，「保護被害人與弱勢者的司法」亦設有專門組別加以討論，唯其牽涉層面涵蓋法律制度、司法體系，改革並非一蹴可幾。建議檢察體系應與社工、心理、矯正及教育等相關部門進行合作，配合既有在職訓練制度的狀況下，系統化地提升內部從業人員之被害人保護之觀念；並建立具體方案及考核項目，作為政策監督、精進之參酌。

根據本次調查結果，受訪者對於檢察官工作信心程度，以「保護被害人權益」(54.1%) 相對較低，但對於評價檢察官表現的重要因素中，「保護被害人權益」(76.1%) 則位居第二，僅次於「偵查犯罪」(76.8%)。藉由重要程度與信心程度分析分析的結果顯示，「保護被害人權益」係屬於重要程度較高、信心程度較低之「優先改善區」。

我國目前針對被害人相關權益保障，主要係基於犯罪被害人保護法之相關規範，而民國 106 年司法改革國是會議中，亦設有「保護被害人與弱勢者的司法」組別，針對犯罪被害人保護及服務提出多項建議；唯其牽涉層面甚廣，更有諸多措施與現行法制、司法體系等相互牽連，可以預見改革仍需持續投注各界努力，並非單獨部門一蹴可幾。

建議檢察體系可與社工、心理、矯正及教育等相關部門進行合作，加強內部從業人員之專業知能，提升犯罪被害人之權益保障與關懷意識；除此之外，亦應建立具體方案及考核項目，作為執行情形監督與精進之參酌。

伍、檢察體系整體滿意度

近兩年有受到特定案件影響之比率均逾三成，且以隨機殺人、政治貪瀆類案件為主，且受影響的受訪者對於檢察體系的滿意度約為四成（43.0%）低於整體近六成（59.4%）的滿意度。根據網路輿情分析，檢察體系在政治事件中所扮演的角色，不僅是社會關注焦點，也會影響民眾對於檢察官清廉、公正的認知；因此，對於檢察體系來說，應積極破除社會對於羈押、交保及起訴刑責等面向之錯誤觀念；建議可以借助民間推廣「法律普及」的組織，如「法律白話文」、「一起讀判決」等，使複雜的法律觀念得以藉由圖文、影音的方式，為民眾所接收，提高民眾法學素養、降低對於檢察體系的誤解，進而改善檢察體系滿意度、認知及信心程度等表現。

綜觀近兩年之調查結果，受特定個案影響之比率均逾三成，進一步分析特定個案，以隨機殺人（如小燈泡案、北捷鄭捷殺人案、嘉義鐵路警察案等）、政治貪瀆（如蔡英文私菸案、馬英九特別費案、陳水扁洗錢案等）等案件類型，較容易影響民眾對於檢察體系之認知與評價。

另一方面，根據綜合分析的結果，受特定個案影響的受訪者，對於檢察體系整體滿意度(43.0%)均相對較低，且低於整體的比率(59.4%)。

根據網路輿情分析的結果，可以發現不論新聞媒體、社群網路，對於政治人物的相關事件，均有著相對較高的關注度；另外，根據此次調查結果，認為檢察官不公正、不清廉的原因中，「受到政治勢力（因素）影響」的比率均超過一成（12.3%、17.3%）；由此可見，檢察體系在政治事件中所扮演的角色，不僅是社會輿論關注的重點，其行為及表現，也會影響民眾對於檢察官的印象。

不論是隨機殺人、政治貪瀆等案件，不僅會影響民眾對於檢察體系的信任，更會造成法治社會難以健全運作。對於檢察體系而言，針對此

類事件，犯罪偵查、起訴，均容易成為新聞媒體、社會大眾關切的焦點。因此，面對此類事件，檢察體系應加強外部溝通，特別在於申請羈押或交保、起訴刑責等面向，應加強解釋與說明，特別是我國民眾觀念中，經常有諸如「羈押即是有罪，交保就是無罪」、「精神病患殺人無罪」等錯誤法律觀念，容易造成民眾誤解檢察體系之作為。

近年來，伴隨網路科技的進步，產生許多「法律普及」導向的媒體，如「法律白話文」、「一起讀判決」、「犀利檢座」、「律師談吉他」、「檢仔聊天室」、「司法流言終結者」及「法學叫獸的 x 話群組」；大多以法律學者、法官、檢察官及律師等法律專業人士，藉由 Facebook、Podcast 及 Youtube 等管道，以圖文、影音等多元的方式，將複雜的法學理論和實務結合，推廣法學知識、提升民眾法律素養。其中如「法律白話文」、「一起讀判決」等，在 Facebook 粉絲專業追縱人數均超過 10 萬人，可見其輿論影響力不容小覷。

建議檢察體系亦可借助這些民間的龐大力量，針對重大社會事件進行說明、解釋與釐清。整體來說，藉由提升國民法學素養、方能避免誤解檢調作為，進而對於檢察體系的滿意度、認知與信任程度等面向，帶來正面影響。

陸、檢察體系認知與資訊來源管道

受訪者答對檢察體系「分層」(8.7%)、「隸屬」(15.1%)的比率均未及兩成，認為檢察官主要工作為「決定被告是否有罪及量刑」的比率為三成(30.0%)，其中以「60~69歲」(43.3%)的比率相對較高。檢察體系資訊來源則以「電視」(69.4%)為主，因此，建議政府應針對媒體錯誤報導，進行即時澄清，藉以平衡報導輿論；並於收視熱門時段，推播法律宣導短片，有助於提升民眾法學素養，確實理解新聞事件。另外，建議政府應針對不同年齡層的需求，設立多樣化的推廣平台及措施，加強傳播分眾化，促進社會溝通，全面性提升檢察體系的正面評價。

根據本次調查結果，受訪者答對檢察體系「分為3個層級」(8.7%)、「隸屬法務部」(15.1%)的比率均未及兩成。另一方面，對於檢察官主要工作認知中，以「偵查犯罪」(79.5%)、「代表國家或被害人出庭參與法院審判過程」(74.4%)比率相對較高，且比率均隨著年齡增加而遞減；而選擇「決定被告是否有罪及量刑」的比率(30.0%)，則以「60~69歲」(43.3%)的比率相對較高。

綜上所述，諸如「審檢分隸」、「檢察分級」等制度，均對於民眾來說較為陌生。「審檢分隸」廣義來說，係為達到司法、行政等權力相互制衡，落實憲政精神；狹義而言，確立法官與檢察官的職責，落實司法謙抑精神、避免行政濫權。「檢察分級」制度則有助於擷節檢察資源，強化民眾權益保障。然而錯誤的法律認知，不僅往往造成錯誤的期待，更容易導向評價上的誤解。

另一方面，針對檢察體系相關資訊來源管道，以「電視」(69.4%)比率相對較高，其次為網際網路(46.2%)，細究網際網路分類以「網路新聞」(40.9%)比率相對較高，其餘分類均未及二成。由此可見，電視、新聞等媒體，仍是社會大眾接收檢察相關資訊的主要來源管道。

就新聞面向來說，主流媒體往往藉由聳動、去脈絡化的標題，吸引民眾的關注，增加點閱率。對於檢察體系來說，面對重大事件，應針對媒體輿論，加強即時說明與澄清，有助於平衡過度偏頗的報導。

另外，針對電視管道而言，建議對於各項檢察體系相關政策，及相關法律知識，應製作宣導短片，於特定時段（如午晚間新聞）播送，有助於誤導，提升民眾對法學知識、司法實務的理解，避免悖離事實的節目、新聞所誤導。

綜觀此次調查結果中，各年齡層不論在接觸經驗評價、檢察體系認知與滿意度中的表現均有所差異；且根據調查結果，50歲以上的受訪者在滿意度、信心程度均相對較低，因此，建議檢察體系應重視此現象，針對不同年齡層在閱聽習慣、資訊來源管道的差異，藉由傳播分眾化（Demassification of Media），設立不同的推廣管道、平台與措施，不僅能夠進一步提升社會溝通的幅度，亦使各族群皆能有效了解檢察體系，進而提升對於檢察體系的滿意度、信心程度等正面評價。

柒、時事議題

受訪者對於疫情期間「暫延開庭或執行」(66.1%)、「採取遠距視訊方式」(73.4%)等政策支持的比率均超過六成五，但「70歲及以上」支持比率均未及六成(52.8%、56.6%)；年長族群屬於行動不便、且染疫風險較高之族群，面對疫情期間，如何克服年齡造成的「數位落差」，檢察體系對於相關法制研議調整、遠距設備使用、審訊品質及環境規範等面向，應有更為完整、周延的措施，方能維持檢察體系在疫情期間有效運作。

根據本次調查結果，對於疫情期間「暫延開庭或執行」(66.1%)、「採取遠距視訊方式」(73.4%)等政策支持的比率均超過六成五，且均以「20~29歲」支持的比率相對較高(75.3%、80.7%)，「70歲及以上」支持的比率相對較低(52.8%、56.6%)。

依據常理推斷年齡與身體狀況之關係，對於年長族群來說，其行動能力較差、染疫風險卻相對較高，若於疫情期間有出庭之需求，則不僅造成年長者的不便，更容易造成防疫破口。另一方面，不同年齡之間的「數位落差」(Digital Divide)，也是年長族群不支持遠距視訊的根本原因。

因應今(110)年本土 COVID-19 疫情爆發，自五月中旬全國升級至三級警戒，諸多企業、各級學校均採取遠距視訊方式，維繫日常運作。因此，對於多數上班族、學生族來說，遠距視訊已是日常習慣之一；相對來說，年長族群多屬於退休、家管等，可以推論該族群對於遠距視訊相對較為陌生，也較難以信任，是以對於藉由遠距視訊，參與開庭或訊問，也較不支持。

綜上所述，對於疫情期間的政策，不論是暫延、或採遠距視訊的方式，進行開庭及訊問等政策，對於檢察體系來說，除了法制層面的研議

調整外，在遠距設備使用、審訊品質及環境規範等面向，亦應有更為完整、周延的措施，方能提高民眾的支持度，使得檢察體系於疫情期間仍能順利運作。

第三節 調查限制

囿於檢察機關業務具有特殊性，致使我國民眾對於檢察機關的接觸經驗較少，因此，民眾對於檢察機關的認知、信心程度與滿意度等表現，均以社會輿論、傳播媒體等影響為主，可能與實際政策執行成果有所落差。

另一方面，衡諸民意調查之限制，較難以接觸受刑人等族群，唯其亦是檢察體系相關政策之標的團體（Target Group），然而其因其刑責關係，無法自由受訪、表達意見，也是本次調查的限制之一。

最後，檢察體系作為我國司法行政兩權之間的中介樞紐，既要追訴犯罪、亦要保護被告免於法官恣意與警察濫權，無論起訴與否，均會造成正反兩面的意見。因此，檢察體系作為法治社會中，極為重要的一環，其價值、目標的特殊性，亦是解讀本次調查結果時，應特別注意的限制。