



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

執行單位：循證民調有限公司

中華民國 111 年 12 月

臺灣民眾對檢察體系之認知與滿意度 調查研究

委託機關： 法務部司法官學院

執行單位：犯罪防治研究中心

計畫主持人：國立中興大學 袁鶴齡教授

受託調查單位：循證民調有限公司

中 華 民 國 一 一 一 年 十 二 月

(本報告純屬研究觀點，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.....	3
第貳章 調查方法.....	4
第一節 調查方法與內容.....	4
第二節 抽樣設計.....	6
第三節 雙底冊資料整合模式.....	9
第參章 調查樣本特性分析.....	13
第一節 樣本代表性檢定.....	13
第二節 訪問接觸情形.....	17
第三節 有效樣本結構概況.....	19
第四節 信效度分析檢定.....	24
第肆章 調查結果分析.....	27
第一節 檢察機關接觸情形.....	27
第二節 檢察機關接觸評價.....	39
第三節 檢察體系滿意度-檢察官印象.....	51
第四節 檢察體系滿意度-信心程度.....	58
第五節 民眾對檢察機關的認知度與資訊來源.....	79
第六節 時事議題.....	87

第五章 調查發現與討論.....	92
第一節 重要程度與信心程度分析.....	92
第二節 GIS 分析	95
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.....	121
第六章 調查結論與建議.....	126
第一節 調查結論.....	126
第二節 調查建議.....	138
第三節 調查限制.....	152

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：19 類分組	10
表-3 事後分層加權各層權數	12
表-4 加權前樣本與母體代表性檢定-性別	13
表-5 加權前樣本與母體代表性檢定-年齡	13
表-6 加權前樣本與母體代表性檢定-居住縣市	14
表-7 加權後樣本與母體代表性檢定-性別	15
表-8 加權後樣本與母體代表性檢定-年齡	15
表-9 加權後樣本與母體代表性檢定-居住縣市	16
表-10 電話接觸紀錄表（整體調查）	18
表-11 電話接觸紀錄表（市話/手機）	18
表-12 受訪者結構概況	19
表-13 職業類別說明	20
表-14 修正的項目總相關值之可信度差異	25
表-15 信心程度/滿意度 Cronbach's α 檢定	25
表-16 信心程度滿意度效度分析	26
表-17 評價檢察官表現-重要程度信心程度	92
表-18 接觸經驗評價-整體滿意度交叉分析	106
表-19 接觸檢察機關身份別-接觸經驗評價交叉分析	108
表-20 檢察官印象-整體滿意度交叉分析	110
表-21 檢察官工作信心程度-整體滿意度交叉分析	111
表-22 地檢署接觸經驗-檢察官工作信心程度交叉分析	113
表-23 檢察機關認知-整體滿意度交叉分析	115
表-24 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	116

表- 25 不同電話使用情形-檢察機關接觸評價交叉分析	118
表- 26 不同電話使用情形-檢察官印象交叉分析	119
表- 27 不同電話使用情形-檢察官工作信心程度交叉分析	120
表- 28 檢察機關接觸情形-歷年比較綜合分析	121
表- 29 檢察機關接觸評價-歷年比較綜合分析	122
表- 30 檢察官印象-歷年比較綜合分析	123
表- 31 檢察官信心程度-歷年比較綜合分析	124
表- 32 檢察體系滿意度-歷年比較綜合分析	124
表- 33 檢察機關認知-歷年比較綜合分析	125
表- 34 各項指標綜整比較	127
表- 35 檢察機關接觸評價未表態率	128
表- 36 檢察官印象、工作信心程度、整體滿意度未表態率	129

圖目錄

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

圖- 25 問案重點掌握滿意度-歷年比較.....	49
圖- 26 問案重點掌握不滿意原因	50
圖- 27 檢察官辦案公正性	51
圖- 28 檢察官辦案公正性-歷年比較.....	53
圖- 29 印象不公正原因	54
圖- 30 檢察官辦案清廉度	55
圖- 31 檢察官辦案清廉度-歷年比較.....	56
圖- 32 印象不清廉原因	57
圖- 33 偵查犯罪表現信心程度	58
圖- 34 偵查犯罪信心程度-歷年比較.....	60
圖- 35 保障人權表現信心程度	61
圖- 36 保障人權信心程度-歷年比較.....	62
圖- 37 保護被害人權益表現信心程度	63
圖- 38 保護被害人權益信心程度-歷年比較.....	64
圖- 39 保護被害人權益沒信心原因	65
圖- 40 守護正義表現信心程度	66
圖- 41 守護正義信心程度-歷年比較.....	67
圖- 42 評價檢察官重要因素	68
圖- 43 出庭參與法院審判知曉度	69
圖- 44 法庭活動表現信心程度	71
圖- 45 出庭參與法庭審判信心程度-歷年比較.....	72
圖- 46 特定案件影響情形	73
圖- 47 特定案件影響情形-歷年比較.....	74
圖- 48 影響特定案件	76
圖- 49 整體滿意度.....	77
圖- 50 整體滿意度-歷年比較.....	78
圖- 51 檢察體系層級認知	79

圖- 52 檢察體系層級認知-歷年比較.....	80
圖- 53 檢察體系隸屬認知	81
圖- 54 檢察體系隸屬認知-歷年比較.....	83
圖- 55 檢察官工作認知	84
圖- 56 檢察官工作認知-歷年比較.....	85
圖- 57 檢察資訊來源管道	86
圖- 58 檢察官嚴查疫情假訊息滿意度	88
圖- 59 追查各地抬價行為滿意度	90
圖- 60 評價檢察官表現-重要程度信心程度分析.....	93
圖- 61 地檢署接觸經驗-GIS.....	96
圖- 62 檢察官印象：公正性-GIS.....	97
圖- 63 檢察官印象：清廉度-GIS.....	98
圖- 64 偵查犯罪信心程度-GIS.....	99
圖- 65 保障人權信心程度-GIS.....	100
圖- 66 保護被害人權益信心程度-GIS.....	101
圖- 67 守護正義程度-GIS.....	102
圖- 68 整體滿意度-GIS.....	103
圖- 69 肺炎疫情假訊息處理滿意度-GIS.....	104
圖- 70 民生犯罪平台處理滿意度-GIS.....	105

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 111 年 7 月 11 日至 111 年 7 月 22 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 2,228 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 1,128 筆。本次調查結果綜整如下表，並分別依據各題組，說明此次調查結果。

表-1 調查結果綜整比較

檢察體系滿意度 (單位：%)		109 年 (N=2,286)	110 年 (N=2,213)	111 年 (N=2,228)	變化	
檢察官 印象	公正性	公正	43.6	47.9	50.7	↑ 2.8
		不公正	28.0	31.6	23.5	↓ 8.1
		未表態	28.4	20.5	25.8	↑ 5.3
	清廉度	清廉	48.2	58.2	58.7	↑ 0.5
		不清廉	22.0	23.2	18.6	↓ 4.6
		未表態	29.8	18.5	22.7	↑ 4.2
檢察官 工作 信心 程度	偵查犯罪	有信心	43.8	60.9	61.2	↑ 0.3
		沒信心	24.0	32.2	32.1	↓ 0.1
		未表態	32.3	6.9	6.7	↓ 0.2
	保障人權	有信心	45.6	56.5	58.8	↑ 2.3
		沒信心	26.2	36.9	32.8	↓ 4.1
		未表態	28.1	6.7	8.4	↑ 1.7
	保護 被害人 權益	有信心	43.8	54.1	55.9	↑ 1.8
		沒信心	29.9	39.2	34.9	↓ 4.3
		未表態	26.3	6.7	9.2	↑ 2.5
	法庭審判 活動	有信心	38.9	64.3	66.8	↑ 2.5
		沒信心	17.4	28.0	24.8	↓ 3.2
		未表態	43.7	7.7	8.3	↑ 0.6
特定案件影響		有影響	32.6	32.6	30.5	↓ 3.3
		沒影響	67.4	67.4	69.5	↑ 3.3
整體 滿意度		滿意	51.0	59.4	64.5	↑ 5.1
		不滿意	27.2	30.4	26.2	↓ 4.2
		未表態	21.9	10.1	9.3	↓ 0.8

註：變化為 111 年與 110 年之差距

(一)檢察機關接觸經驗

此次調查有 13.2%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」(17.4%) 比率相對較高，其次為「臺北地檢署」(16.1%)，第三為「新北地檢署」(10.0%)(如圖 5)；最近一次接觸時間以「3 年以上」(63.4%) 比率最高，其次為「1 年以內」(18.6%)，第三為「1 年以上，未滿 3 年」(15.7%)(如圖 6)。進一步針對接觸地檢署「未滿 3 年」的受訪者進行調查，其中有 7.6%有參與遠距(線上)視訊開庭或訊問，92.4%表示沒有參與(如圖 8)。

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」(36.5%) 比率相對較高，其次為「證人」(31.5%)，第三為「告訴人或被害人」(25.9%)(如圖 11)。後來偵辦結果以「不起訴」(36.1%) 比率相對較高，其次為「起訴」(25.2%)，第三為「聲請簡易判決」(16.3%)(如圖 13)。針對偵辦結果，有 55.8%表示「符合」期待，34.3%表示「不符合」，另外有 9.9%未表態(如圖 14)。

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 63.0%表示滿意，31.1%不滿意，另外有 5.9%未表態(如圖 15)；不滿意的原因以「沒有積極或深入辦案」(29.3%) 比率相對較高，其次為「問案口氣欠佳」(26.8%)，第三為「辦案太過自由心證」(19.6%)，另外有 14.8%未表態(如圖 17)。

對於檢察官的「辦案效率」，有 62.6%表示滿意，29.1%不滿意，另外有 8.3%未表態(如圖 18)；不滿意的原因以「辦案時程太長」(48.4%) 比率相對較高，其次為「沒有積極或深入辦案」(34.2%)，第三為「案件太多」(4.8%)，另外有 20.3%未表態(如圖 20)。

對於檢察官的「辦案結果」，有 66.1%表示滿意，25.7%不滿意，另外有 8.2%未表態(如圖 21)；不滿意的原因以「不滿意起訴或判決結果」(48.4%) 比率相對較高，其次為「沒有積極或深入辦案」(27.8%)，第三為「不重視案件關係人陳述」(11.4%)，另外有 13.0%未表態(如圖 23)。

對於檢察官的「問案重點掌握」，有 61.7%表示滿意，29.3%不滿意，另外有 9.0%未表態（如圖 24）；不滿意的原因以「不重視案件關係人陳述」（40.4%）比率相對較高，其次為「沒有問到重點」（28.2%），第三為「辦案太過自由心證」（21.9%），另外有 5.4%未表態（如圖 26）。

（二）檢察體系滿意度：檢察官印象

針對檢察官辦案公正性，有 50.7%認為公正，23.5%認為不公正，另外有 25.8%未表態（如圖 27）；認為不公正的原因以「辦案太過自由心證（不夠客觀）」（20.3%）相對較高，其次為「不滿意起訴或判決結果」（15.5%），第三為「受到政治勢力（因素）影響」（13.5%），另外有 29.3%未表態（如圖 29）。

針對檢察官辦案清廉度，有 58.7%認為清廉，18.6%認為不清廉，另外有 22.7%未表態（如圖 30）；認為不清廉的原因以「有貪污傳聞或報導」（26.3%）相對較高，其次為「有人情關說傳聞或報導」（20.6%），第三為「受到政治勢力（因素）影響」（14.2%），另外有 32.1%未表態（如圖 32）。

（三）檢察體系滿意度：工作信心程度

針對檢察官「偵查犯罪」，有 61.2%表示有信心，32.1%表示沒有信心，另外有 6.7%未表態（如圖 33）；針對檢察官「保障人權」，有 58.8%表示有信心，32.8%表示沒有信心，另外有 8.4%未表態（如圖 35）；針對檢察官「保護被害人權益」，有 55.9%表示有信心，34.9%表示沒有信心，另外有 9.2%未表態（如圖 37）；針對檢察官「守護正義」，有 60.0%表示有信心，33.2%表示沒有信心，另外有 6.8%未表態（如圖 40）。

而針對影響評價檢察官表現的重要因素，則以「偵查犯罪」（78.3%）比率最高，其次為「保護被害人權益」（77.2%），第三為「保障人權」（76.3%），另外有 7.4%未表態（如圖 42）。

對於檢察官需要代表國家或被害人出庭參與法院審判，有 54.4%表示知道，45.6%表示不知道（如圖 43）；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 66.8%表示有信心，24.8%表示沒有信心，另外有 8.3%未表態（如圖 44）。

根據本次調查，整體受訪者中有 30.5%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，69.5%表示沒有（如圖 46）。針對有受到影響的受訪者調查何種案件，以「小燈泡案」（5.5%）比率相對較高，其餘案件均未及 5%，另外有 12.7%為「受訪者自己或親友的案子」，48.3%未表態（如圖 48）。

本次調查中，對於檢察機關過去一年的表現，有 64.5%表示滿意，26.2%表示不滿意，另外有 9.3%未表態（如圖 49）。

(四)民眾對檢察機關認知與資訊來源管道

根據本次調查，對於檢察體系分為 3 個層級，有 8.0%答對，5.5%答錯，另外有 86.5%未表態（如圖 51）；對於檢察體系隸屬法務部，有 13.7%答對，15.9%答錯，另外有 70.4%未表態（如圖 53）。

對於檢察官主要工作，以「偵查犯罪」（79.8%）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」（34.1%）；另外有 0.5%認為以上皆非，5.1%未表態（如圖 55）。

對於檢察機關或檢察官相關資訊來源，以電視（63.5%）比率相對較高，其次為網際網路（39.9%）（其中包含網路新聞 32.9%、社群網站 14.1%、法律相關網站 7.9%及通訊軟體 7.1%），第三為報紙（13.2%），另外有 4.1%表示沒有獲得資訊，另外有 5.8%未表態（如圖 57）。

(五)時事議題

針對疫情期間，嚴查疫情假訊息的政策，有 63.6%表示滿意，19.0%

表示不滿意，另外有 17.4%未表態（如圖 58）。

針對今年起國內物價漲聲不斷，追查各地抬價行為的政策，有 58.9% 表示滿意，27.9%表示不滿意，另外有 13.2%未表態（如圖 59）。

二、建議

（一）檢察機關接觸情形

本次調查顯示，40~59 歲、教育程度為研究所及以上的族群，有較高的比率接觸檢察機關。進一步探究其接觸身分，「被告」以較年輕（39 歲以下）、較年長（70 歲及以上）、教育程度為國小及以下的族群為主；「告訴人或被害人」則以 50~69 歲族群為主。對於年長者或是教育程度國小以下的族群，訴訟過程可能需由專人特別協助，建議檢察機關除多加宣傳外，並且加強檢視為民服務中心內各項既有服務與資訊提供的完整性，使法律程序諮詢服務更加有系統化。在視訊開庭部分，本次調查主要詢問有接觸經驗之民眾對視訊開庭之接受度，與去年調查相比，有接觸經驗之民眾在詢問支持度部分減少約一成，因應未來疫情之變化發展，為確保檢察體系在疫情期間有效運作，建議仍須就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，研議更為完整、周延的措施。

（二）檢察機關接觸評價

受訪者對於接觸地檢署的各項評價滿意度均超過六成，其中以「問案重點掌握」（61.7%）滿意度較低。細究不滿意的原因，在檢察官自身行為方面，以辦案的積極程度、問案口氣、案件關係人陳述重視程度感到不滿意。探其可能原因，依檢察署之年度施政方針，為有效疏減訟源，側重實施微罪不舉政策，或是檢察官經專業判斷後建議部份告訴乃論刑事案件進行調解，故對於告訴人或被害人而言，可能會因為缺乏相關的資訊，以致於對檢察官辦案積極度有所誤解，認為沒有提起公訴等同檢

察官「沒有積極或深入辦案」或「不重視案件關係人陳述」等歧見。建議各地檢署除加強說明法務部為有效疏減訟源，側重實施微罪不舉政策等措施外，亦可以在相關新聞稿中提供檢察官每月工作量能及結案目標之相關數據，讓民眾能更了解檢察官的案件負擔，並且理解這樣的措施並不會影響民眾的權益，同時也能夠加速相關案件的審查時程，以降低因此可能造成對檢察官的負面觀感。

(三)檢察官印象

認為檢察官「公正」或「清廉」的比率，有接觸檢察機關經驗者，皆明顯高於沒有接觸經驗者，而認為「不公正」或「不清廉」的比率，則較不受接觸經驗所影響。但公正或清廉的比率皆會隨著年齡增加而遞減、教育程度提升而遞增，尤其認為檢察官公正或清廉比率較低的中老年族群，多數以電視作引導其對檢察體系看法的主要媒介，故建議更應透過電視媒體加強閱聽人的司法相關教育。以鄰近之香港為例，為讓民眾透過戲劇的方式更能認識檢察體系，因此廉政公署特製作電視劇系列，以「檢察官的一天」為主題拍攝，使檢察官公正與清廉的形象更加鮮明。而台灣在近年也有「火神的眼淚」戲劇，介紹消防弟兄的辛苦，因此建議可以透過以檢察官主題相關戲劇的製作，或是可以就現有戲劇採取置入、合作的方式，傳達近年來法務部在提升檢察體系公正與清廉工作方面的努力與具體措施，以讓民眾有更進一步的了解。

(四)檢察官工作信心程度

本次調查顯示，在各項檢察官工作內容中，對「偵查犯罪」表示沒信心者，僅 26.0%滿意整體表現，但對於「守護正義」、「保障人權」、「保護被害人權益」表示沒信心者，都仍有超過三成滿意整體表現，故「偵查犯罪」之信心程度對整體滿意度有較明顯之影響。意即，縱使部分民眾對於「守護正義」、「保障人權」、「保護被害人權益」沒信心，但相較「偵查犯罪」，仍不大影響其對檢察體系整體滿意度。推論「偵查犯罪」屬檢察官職責中較明確之工作內容，而其餘三者的概念則較為為抽象，

使民眾感知度偏低。有鑑於國民法官參審制度即將於明年上路，為深度了解檢察官的價值，強化檢察官「公益代表人」形象，建議可藉由介紹檢察官的日常工作內容，以及遭遇的職業困境，使民眾理解所謂「落實公平正義」、「保障人權」等抽象概念。在具體建議部分，目前網路 KOL、Youtuber 都有「XXX 的一天」，透過該 KOL 實際進入工作職場，以了解該工作的甘苦，建議可以進行相關的規劃，除了可以讓網路族群更加了解檢察官的工作內容，也可以為 2023 年即將上路之國民法官制度，為檢察官在這過程中的角色進行相關的宣傳工作。

(五)對被害人安全保護工作之信心程度

對檢察官「保護被害人權益」沒信心的比率為 34.9%，針對有地檢署接觸經驗者詢問其沒信心的原因，有 51.4% 表示「沒有保障被害人安全」。今（111）年三月，行政院已通過「犯罪被害人保護法」修正草案，修正條文中強化了被害人的人身安全保障，在修法程序完成前，建議仍可多向社會大眾做相關條文宣導。而現階段，對於未予羈押之加害人，考量被害人可能因此感到威脅或心生恐懼，建議應通知被害人居住地的警察機關，採取適當的保護措施。而在刑事訴訟程序上，應督促檢察官、司法警察等，以親切平和的口氣訊問或詢問偵查中的被害人，並加強陪同在場的輔導及社工人員應盡其保護責任，以消弭被害人之不安全感。而考量到被害人安全保護部分，所涉及的層面不只有檢察體系，也包含後續案件審判的過程與結果，因此建議來年度可以在題目設計部分，再進一步針對表示政府沒有做好保障被害人安全的民眾進行相關的追問，以得到更多的資訊來強化對被害人的保障工作。

(六)檢察體系整體滿意度

歷年調查結果顯示，檢察體系整體滿意度逐年提升，以本次調查之 64.5% 為三年來最高，但受特定個案影響的受訪者，對於檢察體系整體滿意度（46.4%）明顯低於整體比率。進一步分析推論，隨機殺人及政治貪瀆案件，較容易影響民眾對檢察體系之認知與評價，且仍以負面影響為

主，並以「40~49 歲」族群有較高的比率受特定案件影響。對於重大社會案件，除了電視新聞，網路自媒體、社群討論區等，更可能使民眾受到輿論風向影響，若判決結果與期待方向不一致，將連帶波及對檢察官的信任程度。為此，除內部落實秘密偵查，也應主動強調檢察官偵查不公開之原則，並加強民眾人權保障之觀念。

(七)檢察體系認知與資訊來源管道

調查顯示，答對檢察體系「分為 3 個層級」(8.0%)、「隸屬法務部」(13.7%)的比率均未及兩成。而在檢察官主要工作認知中，以「偵查犯罪」、「代表國家或被害人出庭參與法院審判過程」比率超過七成，相對較高，且比率隨年齡增加而遞減，顯見越年長的族群越不清楚檢察官的工作職責。據此，建議可以參考司法院「逗陣繞法院」活動，安排年長者至地檢署參觀；除了銀髮族的活動規劃，也可以與各中小學合作，舉辦校外教學活動，帶領學生宣導公民法治教育。除此之外，與大專院校法律系所合作，安排法律系學生到各社區長照據點、高級中學，針對長者、高中生進行演說及互動，除了相關基礎認知的宣導外，亦有助於強化檢察官之職業形象，避免民眾將檢察官與法官身份職責混淆，俾進一步提升全民法學認知，並改善民眾對檢察官的觀點。

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。在我國憲政體制下，司法可說是制衡政治部門的重要角色，也是保障人民權利的最後一道防線。

司法改革一直是近年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。民國 105 年 11 月至 106 年 8 月的「司法改革國是會議」，議題涵蓋廣泛，除有制度問題、操守問題外，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。在過去幾年間，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。

立法院於 109 年 7 月 22 日三讀通過「國民法官法」，未來全體國民都有權利進入法庭，實際參與刑事審判，實踐國民主權，為我國司法審判制度之重大變革，更是政府貫徹司法改革之具體展現。國民法官制度開啟全新審判模式，將使檢察官面臨新的挑戰，包括對於國民法官之選任及新採起訴狀一本（即卷證不併送）與對辯護人或被告開示證據等，都賦予檢察官在國民法官審判時新的職掌及責任。蔡清祥部長也期勉檢察官確實做好準備，讓檢察官具有公益代表人的形象。

法務部蔡部長清祥認為司法改革絕非口號，更無法一蹴可幾，應該在回應民意期待同時，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。法務部過去的改革作為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，繼續推動各項制度變革與司法改革，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。

據此，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」，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。藉由常規性之調查，除期能與司法院之司法滿意度調查相輔相成外，亦有助於作為後續擬定檢察體系相關政策方向的參考依據。本年度專案調查目的有二：

- 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。

本調查期望藉由科學化執行所獲得之數據，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共識的司法大環境。

第二節 調查範圍與對象

壹、專案名稱

111 年度臺灣民眾對檢察體系之認知與滿意度調查。

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、偵辦新冠肺炎疫情假訊息之滿意度

2、偵辦民生物資抬價行為之滿意度

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 111 年 7 月 4 日至 5 日執行預試；正式電話調查於 7 月 11 日至 24 日，共執行 14 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¹。

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。

¹ 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，亦即假設 $P4 = 0$ ，故 $P1 + P2 + P3 = 100\%$ 。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。

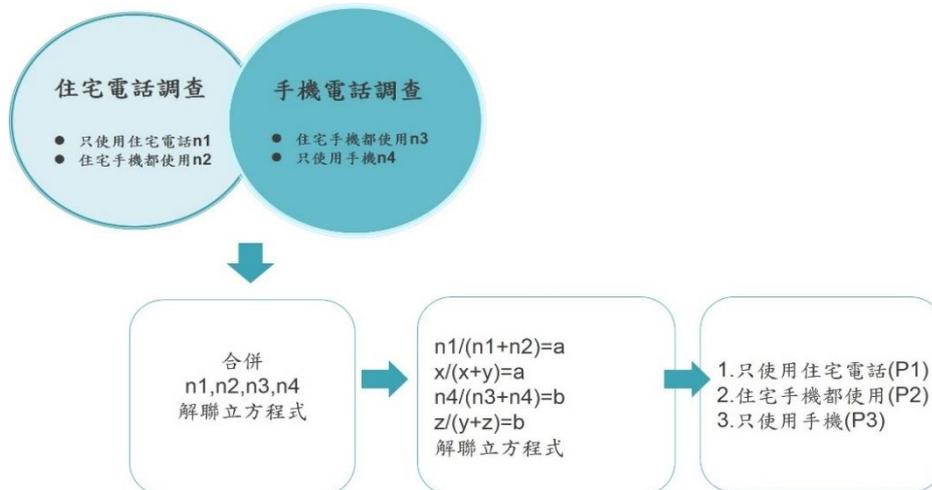


圖-2 雙底冊抽樣說明圖

本次調查結果顯示 a=11.5%，b=50.5%，故本研究推估居住於全台的 20 歲及以上民眾「唯住宅電話族」的百分比估計為 6.1%，「住宅電話與手機兩者都使用」的百分比估計為 46.5%，「唯手機族」的百分比估計為 47.4%。

貳、事後分層的組合估計

本研究採用洪永泰、俞振華與高世垣（2017）所提出之「事後分層的組合估計」方法²，依照完訪樣本的性別、年齡、教育程度交叉組合為 19 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：19 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	2	91	93	82	141	223	2.2%	63.2%	0.8%	36.5%	62.7%
2 男女 30-39 歲高中職及以下	2	21	23	15	40	55	8.7%	72.7%	2.5%	26.6%	70.9%
3 男女 30-39 歲專科	1	6	7	10	7	17	14.3%	41.2%	8.9%	53.6%	37.5%
4 男女 30-39 歲大學及以上	2	83	85	61	81	142	2.4%	57.0%	1.0%	42.5%	56.5%
5 男 40-49 歲高中職以下	2	23	25	20	23	43	8.0%	53.5%	3.9%	44.7%	51.4%
6 男 40-49 歲專科	0	9	9	6	7	13	0.0%	53.8%	0.0%	46.2%	53.8%
7 男女 40-49 歲大學及以上、 女 50-59 歲專科及以上	2	151	153	100	69	169	1.3%	40.8%	0.8%	58.7%	40.5%
8 女 40-49 歲初中及以下、 男 50-59 歲初中及以下	0	0	0	0	0	0	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
9 女 40-49 歲高中職、 男 50-59 歲高中職	7	65	72	44	49	93	9.7%	52.7%	4.8%	45.0%	50.1%
10 女 40-49 歲專科、 男 50-59 歲專科及以上	1	83	84	54	27	81	1.2%	33.3%	0.8%	66.1%	33.1%
11 女 50-59 歲小學及以下、 男 60 歲以上小學以下	22	27	49	11	10	21	44.9%	47.6%	29.9%	36.7%	33.4%
12 女 50-59 歲初中、 男 60 歲以上初中	9	42	51	18	11	29	17.6%	37.9%	11.7%	54.8%	33.5%
13 女 50-59 歲高中職、 男 60 歲以上高中職	10	130	140	49	39	88	7.1%	44.3%	4.1%	53.4%	42.5%
14 男 60 歲以上專科以上	5	80	85	36	20	56	5.9%	35.7%	3.9%	61.8%	34.3%
15 女 60 歲以上小學及以下	28	31	59	2	5	7	47.5%	71.4%	20.5%	22.7%	56.8%
16 女 60 歲以上初中	11	38	49	8	2	10	22.4%	20.0%	18.8%	65.0%	16.2%
17 女 60 歲以上高中職	17	64	81	11	7	18	21.0%	38.9%	14.0%	52.6%	33.5%
18 女 60 歲以上專科及以上	1	47	48	17	10	27	2.1%	37.0%	1.3%	62.1%	36.5%
19 性別其他	8	7	15	1	7	8	53.3%	87.5%	12.5%	10.9%	76.6%
合計	130	998	1128	545	555	1100	11.5%	50.5%	6.1%	46.5%	47.4%

² 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 1,100 份，其中兩者皆用（n3）的數量為 545 份；住宅電話共完成 1,128 份，其中兩者皆用（n2）為 998 份。

本次調查參酌洪永泰、俞振華與高世垣（2017）於個案權值處理方式³的 W4 方法與過往調查（109 年、110 年之《臺灣民眾對檢察體系之認知與滿意度調查》）之資料合併方式，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。即將 n2 與 n3 合併處理其權值（即 $n1 + (n2 + n3) + n4$ ），故本次調查將針對 n2、n3 合併作為加權資料之權數。

實際加權分層，依據樣本基本資料性質（19 類分組）及電話使用情形（n1、n2+n3、n4），共可分為 57 層，各層權數支數值與內容如下表 3 所示。

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。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	0.8017%	36.4765%	62.7218%
男女 30-39歲高中職及以下	2.5316%	26.5823%	70.8861%
男女 30-39歲專科	8.9286%	53.5714%	37.5000%
男女 30-39歲大學及以上	1.0245%	42.5176%	56.4578%
男 40-49歲高中職以下	3.8873%	44.7036%	51.4091%
男 40-49歲專科	0.0000%	46.1538%	53.8462%
男女 40-49歲大學及以上、 女 50-59 歲專科及以上	0.7776%	58.7115%	40.5109%
女 40-49歲初中及以下、 男 50-59 歲初中及以下	0.0000%	0.0000%	0.0000%
女 40-49歲高中職、 男 50-59歲高中職	4.8481%	45.0181%	50.1338%
女 40-49歲專科、 男 50-59歲專科及以上	0.7968%	66.1355%	33.0677%
女 50-59歲小學及以下、 男 60歲以上小學以下	29.9135%	36.7120%	33.3745%
女 50-59歲初中、 男 60歲以上初中	11.7391%	54.7826%	33.4783%
女 50-59歲高中職、 男 60歲以上高中職	4.1073%	53.3948%	42.4979%
男 60歲以上專科以上	3.8627%	61.8026%	34.3348%
女 60歲以上小學及以下	20.5128%	22.7106%	56.7766%
女 60歲以上初中	18.8034%	64.9573%	16.2393%
女 60歲以上高中職	13.9656%	52.5765%	33.4578%
女 60歲以上專科及以上	1.3219%	62.1306%	36.5474%
性別其他	12.5000%	10.9375%	76.5625%

第參章 調查樣本特性分析

第一節 樣本代表性檢定

本研究針對此次調查成功之有效樣本與母體結構進行樣本代表性檢定(卡方適合度檢定)，根據全國人口的縣市、性別、年齡分布檢定樣本結構。⁴若樣本與母體分配有顯著差異時，會以母體的縣市、性別、年齡分配調整樣本分配，使樣本結構與母體趨於一致，並減少抽樣誤差。

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					
男	9,447,068	49.0	1,163	52.2	卡方值=12.48450 自由度=2 p=0.00195
女	9,833,136	51.0	1,042	46.8	
其他	-	-	23	1.0	
總計	19,280,204	100.0	2,228	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					
20-29 歲	2,981,219	15.5	321	14.5	卡方值=25.672 自由度=5 p=0.0001033
30-39 歲	3,301,655	17.1	329	14.9	
40-49 歲	3,787,441	19.6	414	18.7	
50-59 歲	3,553,529	18.4	468	21.1	
60-69 歲	3,146,594	16.3	415	18.8	
70 歲以上	2,509,766	13.0	281	12.7	
總計	19,280,204	100.0	2,228	100.7	

⁴ 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 111 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	1,512,531	7.8	172	7.8	卡方值=704.277 自由度=21 p=0.00000
士林地檢署	1,235,567	6.4	139	6.3	
新北地檢署	2,551,056	13.2	284	12.8	
基隆地檢署	401,926	2.1	45	2.0	
宜蘭地檢署	376,320	2.0	42	1.9	
桃園地檢署	1,825,755	9.5	202	9.1	
新竹地檢署	805,327	4.2	89	4.0	
苗栗地檢署	446,015	2.3	49	2.2	
臺中地檢署	2,278,545	11.8	257	11.6	
彰化地檢署	1,032,053	5.4	114	5.2	
南投地檢署	408,961	2.1	45	2.0	
雲林地檢署	562,278	2.9	62	2.8	
嘉義地檢署	641,168	3.3	71	3.2	
臺南地檢署	1,554,745	8.1	172	7.8	
高雄地檢署	1,370,024	7.1	155	7.0	
橋頭地檢署	921,624	4.8	102	4.6	
屏東地檢署	683,686	3.5	77	3.5	
花蓮地檢署	268,225	1.4	30	1.4	
臺東地檢署	178,894	0.9	30	1.4	
澎湖地檢署	90,761	0.5	30	1.4	
金門地檢署	122,932	0.6	30	1.4	
連江地檢署	11,811	0.1	31	1.4	
總計	19,280,204	100.0	2,228	100.7	

本研究根據事後分層加權之結果，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，檢定結果如下表 7 至表 9 所示。加權後之樣本在性別、年齡及縣市分配上，均不拒絕樣本與母體結構無差異的虛無假設，此即本研究之樣本分配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					
男	9,447,068	49.0	1,080	48.5	卡方值=0.23743 自由度=2 $p=0.88806$
女	9,833,136	51.0	1,125	50.5	
其他	-	-	23	1.0	
總計	19,280,204	100.0	2,228	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					
20-29 歲	2,981,219	15.5	345	15.6	卡方值=0.000 自由度=5 $p=1.00000$
30-39 歲	3,301,655	17.1	382	17.2	
40-49 歲	3,787,441	19.6	438	19.8	
50-59 歲	3,553,529	18.4	411	18.6	
60-69 歲	3,146,594	16.3	364	16.4	
70 歲以上	2,509,766	13.0	290	13.1	
總計	19,280,204	100.0	2,228	100.7	

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	1,512,531	7.8	175	8.0	卡方值=0.000 自由度=21 $p=1.00000$
士林地檢署	1,235,567	6.4	143	6.5	
新北地檢署	2,551,056	13.2	295	13.2	
基隆地檢署	401,926	2.1	46	2.1	
宜蘭地檢署	376,320	2.0	43	0.0	
桃園地檢署	1,825,755	9.5	211	9.4	
新竹地檢署	805,327	4.2	93	4.1	
苗栗地檢署	446,015	2.3	52	2.3	
臺中地檢署	2,278,545	11.8	263	11.8	
彰化地檢署	1,032,053	5.4	119	5.3	
南投地檢署	408,961	2.1	47	2.1	
雲林地檢署	562,278	2.9	65	2.9	
嘉義地檢署	641,168	3.3	74	3.3	
臺南地檢署	1,554,745	8.1	180	8.0	
高雄地檢署	1,370,024	7.1	158	7.1	
橋頭地檢署	921,624	4.8	107	4.8	
屏東地檢署	683,686	3.5	79	3.5	
花蓮地檢署	268,225	1.4	31	1.4	
臺東地檢署	178,894	0.9	21	0.9	
澎湖地檢署	90,761	0.5	10	0.5	
金門地檢署	122,932	0.6	14	0.6	
連江地檢署	11,811	0.1	1	2.0	
總計	19,280,204	100.0	2,228	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 61,505 筆樣本，完成的有效樣本數為 2,228 筆，在 95%信心水準下，抽樣誤差約為±2.07%。

其中市話調查部分，共撥出 36,742 筆，完成 1,110 筆有效樣本，在 95%信心水準下，抽樣誤差約為±2.92%；手機調查部分，共撥出 24,763 筆，完成 1,100 筆成功樣本，在 95%信心水準下，抽樣誤差約為±2.94%。

貳、撥號結果

本研究參酌美國民意研究學會（AAPOR）之定義⁵，本次調查之訪問成功率（Cooperation Rate）為 16.5%，拒訪率（Refusal Rate）為 21.1%，接觸率（Contact Rate）為 29.4%。

$$\text{訪問成功率} = I / (I + P + R) = 16.5\%$$

$$\text{拒訪率} = R / (I + P + R + UH) = 21.1\%$$

$$\text{接觸率} = (I + P + R) / (I + P + R + UH) = 29.4\%$$

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。

⁵ 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	52,138	100.0	100.0
I.成功訪問	2,228	4.3	4.8
P.約訪但未完成	1548	3.0	3.4
R.拒訪或中途拒訪	9,737	18.7	21.2
UH.無法判定是否為合格電話	32,459	62.3	70.6
UH1.忙線	2105	4.0	4.6
UH2.無人接聽	29,427	56.4	64.0
UH3.電話故障或暫停使用	927	1.8	2.0
空號	3,920	7.5	
傳真機	997	1.9	
非住宅電話	813	1.6	
無合格受訪者	432	0.8	

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	27,377	100.0	100.0	24,761	100.0	100.0
I.成功訪問	1,128	2.2	2.5	1,100	2.1	2.4
P.約訪但未完成	965	1.9	2.1	583	1.1	1.3
R.拒訪或中途拒訪	6,493	12.5	14.1	3,244	6.2	7.1
UH.無法判定是否為合格電話	14,184	27.2	30.9	18,275	35.1	39.8
UH1.忙線	877	1.7	1.9	1228	2.4	2.7
UH2.無人接聽	13,079	25.1	28.4	16,348	31.4	35.6
UH3.電話故障或暫停使用	228	0.4	0.5	699	1.3	1.5
空號	2,836	5.4		1,084	2.1	
傳真機	914	1.8		83	0.2	
非住宅電話	752	1.4		61	0.1	
無合格受訪者	101	0.2		331	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=1,110)		市話 (N=1,128)		整併加權後 (N=2,228)		有效樣本結構	手機 (N=1,110)		市話 (N=1,128)		整併加權後 (N=2,228)	
	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	651	59.2	512	45.4	1,080	48.5	臺北地檢署	103	9.4	69	6.1	175	7.8
女性	441	40.1	601	53.3	1,125	50.5	士林地檢署	86	7.8	53	4.7	143	6.4
其他	8	0.7	15	1.3	23	1.0	新北地檢署	154	14.0	130	11.5	295	13.2
年齡							基隆地檢署	16	1.5	29	2.6	46	2.1
20-29歲	226	20.5	95	8.4	345	15.5	宜蘭地檢署	19	1.7	23	2.0	43	2.0
30-39歲	214	19.5	115	10.2	382	17.1	桃園地檢署	88	8.0	114	10.1	211	9.5
40-49歲	232	21.1	182	16.1	438	19.6	新竹地檢署	59	5.4	30	2.7	93	4.2
50-59歲	220	20.0	248	22.0	411	18.4	苗栗地檢署	23	2.1	26	2.3	52	2.3
60-69歲	151	13.7	264	23.4	364	16.3	臺中地檢署	138	12.5	119	10.5	263	11.8
70歲及以上	57	5.2	224	19.9	290	13.0	彰化地檢署	59	5.4	55	4.9	119	5.4
教育程度							南投地檢署	18	1.6	27	2.4	47	2.1
國小及以下	38	3.5	118	10.5	191	8.6	雲林地檢署	29	2.6	33	2.9	65	2.9
國初中	74	6.7	119	10.5	248	11.1	嘉義地檢署	32	2.9	39	3.5	74	3.3
高中職	309	28.1	338	30.0	582	26.1	臺南地檢署	94	8.5	78	6.9	180	8.1
專科	132	12.0	142	12.6	409	18.4	高雄地檢署	69	6.3	86	7.6	158	7.1
大學	401	36.5	327	29.0	605	27.2	橋頭地檢署	50	4.5	52	4.6	107	4.8
研究所及以上	145	13.2	83	7.4	187	8.4	屏東地檢署	31	2.8	46	4.1	79	3.5
電話使用							花蓮地檢署	10	0.9	20	1.8	31	1.4
唯市話	-	-	130	11.5	113	5.1	臺東地檢署	10	0.9	20	1.8	21	0.9
兩者皆用	545	49.5	998	88.5	1,374	61.7	澎湖地檢署	5	0.5	25	2.2	10	0.5
唯手機	555	50.5	-	-	741	33.3	金門地檢署	1	0.1	29	2.6	14	0.6
縣市性質							連江地檢署	6	0.5	25	2.2	1	0.1
直轄市	785	71.4	708	62.8	1,542	69.2	職業						
非直轄市	315	28.6	420	37.2	686	30.8	軍人	9	0.8	8	0.7	8	0.4
高等檢察署轄區							民代、主管及經理人員	107	9.7	79	7.0	175	7.9
高檢署 (北部地檢署)	525	47.7	448	39.7	1006	45.2	專業人員	124	11.3	91	8.1	188	8.4
高檢署 臺中檢察分署	238	21.6	227	20.1	481	21.6	技術員及助理 專業人員	88	8.0	42	3.7	135	6.0
高檢署 臺南檢察分署	155	14.1	150	13.3	319	14.3	事務支援人員	119	10.8	116	10.3	205	9.2
高檢署 高雄檢察分署	155	14.1	209	18.5	354	15.9	服務及銷售 工作人員	166	15.1	103	9.1	327	14.7
高檢署 花蓮檢察分署	20	1.8	40	3.5	52	2.3	農林漁牧礦業 生產人員	29	2.6	27	2.4	55	2.5
高檢署 金門檢察分署	7	0.6	54	4.8	16	0.7	技藝有關 工作人員	49	4.5	23	2.0	84	3.8
縣市分區							機械設備操作 及組裝人員	66	6.0	39	3.5	108	4.8
北北基	359	32.6	281	24.9	659	29.6	基層技術工 及勞力工	75	6.8	56	5.0	145	6.5
桃竹苗	170	15.5	170	15.1	356	16.0	家管	69	6.3	185	16.4	275	12.3
中彰投	215	19.5	201	17.8	430	19.3	學生	30	2.7	20	1.8	50	2.2
雲嘉南	155	14.1	150	13.3	319	14.3	無業/待業	55	5.0	41	3.6	113	5.1
高屏澎	155	14.1	209	18.5	354	15.9	退休	106	9.6	291	25.8	346	15.5
宜花東金馬	46	4.2	117	10.4	111	5.0							

受訪者結構中的職業分類，為依循行政院主計總處訂定之「職業標準分類」進行訪問調查。下表針對各職業類別進行說明。

表- 13 職業類別說明

職業類別	說明
軍人	國防部所屬軍事機關、部隊、學校、訓練機構、廠庫、醫院等單位具軍人身份之現役軍官、士官及士兵。
民代、主管及經理人員	從事代表選民參與立法並監督各級政府作為，以及制定政府、企業及其他組織之政策、計畫、法令及規章，並規劃、指揮、協調及綜理組織或其部門活動之人員。
專業人員	從事科學理論研究，應用科學知識以解決經濟、社會、工業、農業、環境等方面問題，以及從事理化科學、生命科學、環境科學、工程、設計、資訊及通訊、法律、醫學、宗教、商業、新聞、文學、教學、社會服務及藝術表演等專業活動之人員。本類人員對所從事之業務均須具有專門之知識，通常須受高等教育或專業訓練，或經專業考試及格者。
技術員及助理專業人員	從事協助解決科學、工程、醫療、資訊及通訊傳播等領域問題之人員，監督採礦、製造與營造之工作人員及其作業活動，從事製程控制之人員，以及商業、行政、法律、社會、文化等有關助理專業人員。
事務支援人員	從事記錄、彙整、計算或保存文書、紀錄、數值等資料，辦理辦公室事務工作，以及提供櫃台、服務台等顧客服務工作之人員。
服務及銷售工作人員	從事提供旅運、餐飲及家事等個人服務，在攤位、市場、批發及零售商店展示與銷售商品，以及提供個人照顧與保安服務之人員。

農林漁牧礦業生產人員	從事作物栽培、動物飼育、林木種植與伐採、水產養殖及漁撈之人員。
技藝有關工作人員	應用專業知識與技能從事營建，金屬鑄造，金屬架構，工具機設定及操作，機器設備或工具之製造、安裝、保養及修理，印刷，食品、紡織品、木質品、金屬及其他製品之製造或處理，以及手工製作各種工藝品等工作之人員。
機械設備操作及組裝人員	在現場從事廠房設備及生產機械之操作，駕駛機動車輛與操作移運設備，以及根據精密生產程序組裝產品之人員。主要從事協調、控管及安排本類生產作業之監督人員以及在中央控制室操控機械設備之工作人員應歸入技術員及助理專業人員類別。
基層技術工及勞力工	從事簡單及例行性勞力工作之人員。本類工作通常需要體力及耐力，如清潔、徒手搬運物料、廢棄物收集、手工分類或打包商品、駕駛非動力車輛、採摘蔬菜及水果等。

壹、性別

本次調查中，男性受訪者的比率為 48.5%，女性受訪者的比率為 50.5%，另外，性別為其他之比例為 1.0%。針對手機樣本來說，男性受訪者的比率為 59.2%，女性受訪者的比率為 40.1%，另外，性別為其他之比例為 0.7%；市話樣本中，男性受訪者的比率為 45.4%，女性受訪者的比率為 53.3%，另外，性別為其他之比例為 1.3%。

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 19.6%；其次為「50~59 歲」，占 18.4%；第三為「30-39 歲」，占 17.1%。針對手機樣本來說，「40~49 歲」的受訪者比率最高，占 21.1%；市話樣本中則以「60~69 歲」的受訪者比率最高，占 23.4%。

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 27.2%；其次為「高中職」，占 26.1%；第三為「專科」，占 18.4%。針對手機樣本來說，「大學」的受訪者比率最高，占 36.5%；市話樣本中則以「高中職」的受訪者比率最高，占 30.0%。

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 9.5%。針對手機樣本來說，以「新北地檢署」比率最高，占 14.0%；市話樣本中則以「新北地檢署」比率最高，占 11.5%。

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 69.2%，「非直轄市」則占 30.8%。針對手機樣本來說，「直轄市」的受訪者比率為 71.4%，「非直轄市」則占 28.6%；市話樣本中「直轄市」的受訪者比率為 62.8%，「非直轄市」則占 37.2%。

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 29.6%；其次為「中彰投」，占 19.3%；第三為「桃竹苗」，占 16.0%。不論手機或市話樣本，均以「北北基」比率最高，比率為 32.6%、24.9%。

柒、職業

本次調查，受訪者的職業為「退休」的比率最高，為 15.5%；其次為「服務及銷售工作人員」，占 14.7%；第三為「家管」，比率為占 12.3%。針對手機樣本來說，以「服務及銷售工作人員」(15.1%) 比率最高；市話樣本則以「退休」(25.8%) 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 59.2%；其次為「唯手機」占 39.2%；第三為「唯市話」，比率占 1.6%。針對手機樣本來說，兩者皆用的比率為 49.5%；市話樣本中兩者皆用的比率則為 88.5%。

第四節 信效度分析檢定

本調查無問項相同構面之滿意度題組，但本研究認為民眾對檢察體系之工作信心程度與整體檢察機關滿意度之填答狀況應呈現一致，故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 Cronbach⁶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。

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

表- 14 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
$0.3 \leq$ Cronbach's α < 0.4	勉強可信
$0.4 \leq$ Cronbach's α < 0.5	可信
$0.5 \leq$ Cronbach's α < 0.7	很可信 (最常見)
$0.7 \leq$ Cronbach's α < 0.9	很可信 (次常見)
$0.9 \leq$ 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 為 0.805，高於 0.7，根據上表判斷為「很可信 (次常見)」，且刪除任一題項後，皆無法使 Cronbach's α 進一步提升，可以說是具有內部一致性。

表- 15 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	0.709	0.828
保障人權信心程度	0.717	0.826
保護被害人權益 信心程度	0.655	0.842
守護正義信心程度	0.717	0.826
整體滿意度	0.620	0.850
Cronbach's α	0.870	

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⁷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」皆呈現顯著正相關，且相關係數均至少在 0.49 以上，顯示若民眾對檢察體系之工作信心程度越高，則對整體檢察機關滿意度亦會越高，故「檢察體系整體滿意度」為民眾對檢察體系之工作信心程度之有效效標。詳細分析結果請見下表 15。

表- 16 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	0.602**	0.000
保障人權信心程度	0.542**	0.000
保護被害人權益 信心程度	0.496**	0.000
守護正義信心程度	0.572**	0.000

⁷ 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，13.2%的受訪者表示過去曾因訴訟案件與檢察機關「有接觸經驗」，86.8%「沒有接觸經驗」，其結果如下圖。

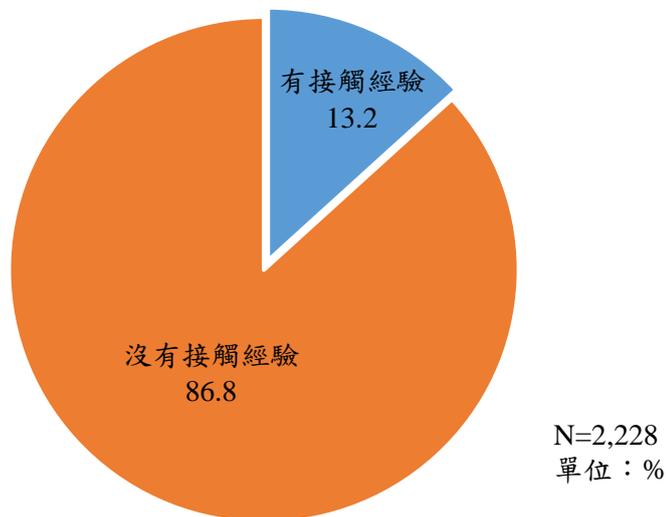


圖-3 檢察機關接觸經驗

經由卡方檢定發現，是否具有檢察機關接觸經驗，會因為「性別」、「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：

性別	有檢察機關接觸經驗中，「男性」的比率較高（18.7%）；「女性」則相對較低（8.2%）。
年齡	有檢察機關接觸經驗中，「40-49歲」的比率較高（20.5%）；「20-29歲」則相對較低（5.8%）。

教育程度	有檢察機關接觸經驗中，「研究所以上」有接觸經驗的比率較高（18.6%）；「國小及以下」則相對較低（8.5%）。
職業	有檢察機關接觸經驗中，「民意代表、主管及經理人員」的比率較高（28.8%）；「軍人」則相對較低（1.0%）。
居住地 所屬轄區	有檢察機關接觸經驗中，住所在「台東地檢署」轄區內者，有接觸經驗的比率較高（38.4%）；住所在「金門地檢署」轄區內者則相對較低（5.4%）。
電話使用 情形	有檢察機關接觸經驗中，「唯手機」使用者的比率較高（15.6%），「唯住宅」使用者則相對較低（4.2%）。

◆ 歷年比較

相較於去年調查結果，有接觸經驗的比率略為上升 1.5%，雖較 109 年為低，但有接觸經驗的比率高於 110 年，調查結果與歷年成果如下圖。

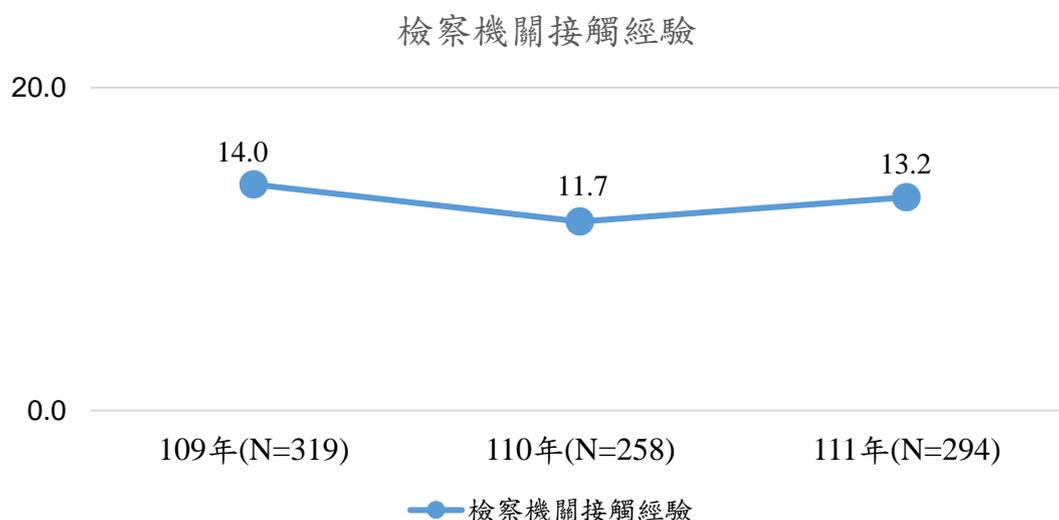


圖-4 檢察機關接觸經驗-歷年比較

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 17.4%，其次為「臺北地檢署」(16.1%)，第三為「新北地檢署」(10.0%)，詳細結果詳見下圖。

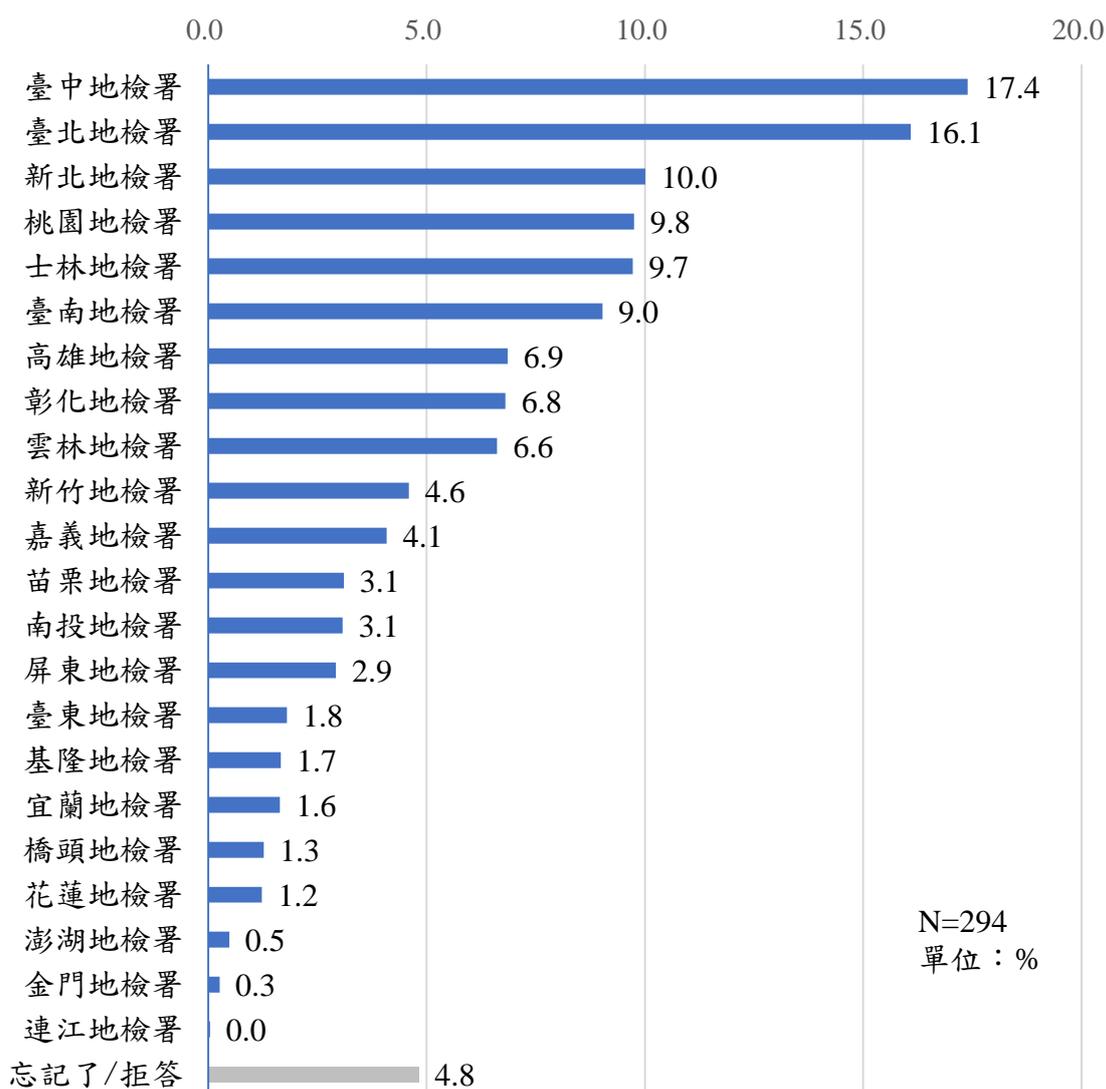


圖-5 接觸過的地檢署

因此題為複選題，加總可能會超過 100.0%，亦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，18.6%的受訪者表示最近一次接觸檢察機關為「1年以內」；15.7%為「1年以上，未滿3年」；63.4%為「3年以上」；另外有2.3%的受訪者未表態，其結果如下圖。

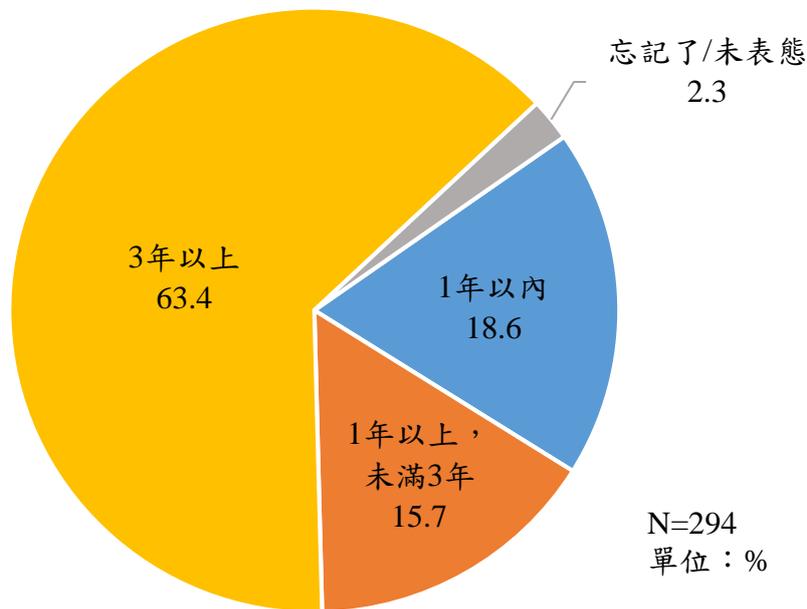


圖-6 最近一次接觸時間

經由卡方檢定發現，最近一次接觸檢察機關時間，不會因為「性別」、「年齡」、「教育程度」、「職業」、「居住地所屬轄區」、「居住地縣市分區」、「縣市性質」及「電話使用情形」等特質的不同而有顯著差異。

◆歷年比較

相較於去年調查結果，接觸時間為「最近1年內」的比率減少7.8%，「1年以上，3年以內」的比率上升0.3%，「3年以上」的比率上升7.6%。不記得的比率減少0.2%。整體調查結果可能受國內疫情影響，與去年結果有些微變化，在一年內有接觸過檢察系統之比率減少7.8%，調查結果與歷年成果如下圖。

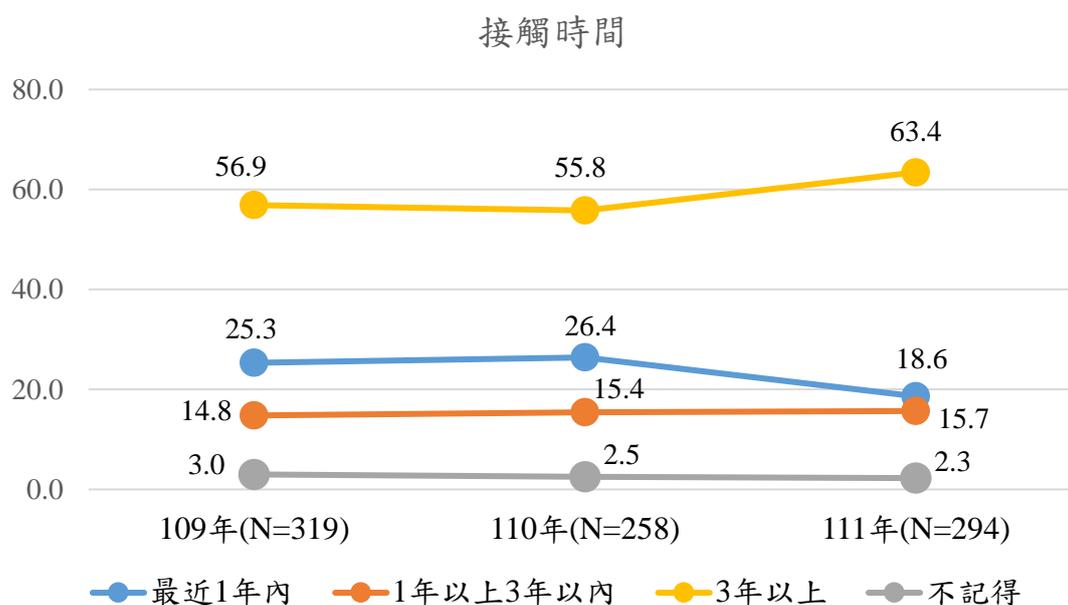


圖-7 最近一次接觸時間-歷年比較

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一年以內(去年至今)的受訪者，今年是否有參與遠距（線上）視訊開庭或訊問，有7.6%的受訪者表示「有參與」，而「沒有參與」之比率為92.4%，其結果如下圖。

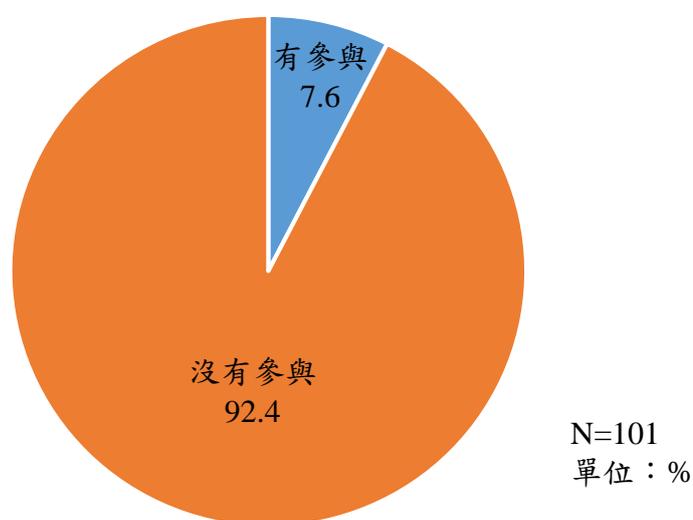


圖-8 遠距線上視訊開庭經驗

經由卡方檢定發現，受訪者今年是否有參與遠距（線上）視訊開庭或訊問的經驗，不會因為「性別」、「年齡」、「教育程度」、「職業」、「居住地所屬轄區」、「居住地縣市分區」、「縣市性質」及「電話使用情形」等特質的不同而有顯著差異。

伍、視訊開庭接受程度

【追問題】題目：受到疫情影響，檢察機關以（線上）視訊開庭、訊問取代實體出庭，對於這樣的調整請問您能不能接受？

根據此次調查，進一步詢問所有接觸地檢署經驗的受訪者，檢察機關以（線上）視訊開庭、訊問取代實體出庭的調整之接受程度，有 65.5% 的受訪者表示能接受（非常能接受 20.8%，還算能接受 44.7%）；而不能接受之比率為 25.0%（不太能接受 15.7%，完全不能接受 9.3%）；另有 9.5% 的受訪者未表態，其結果如下圖。

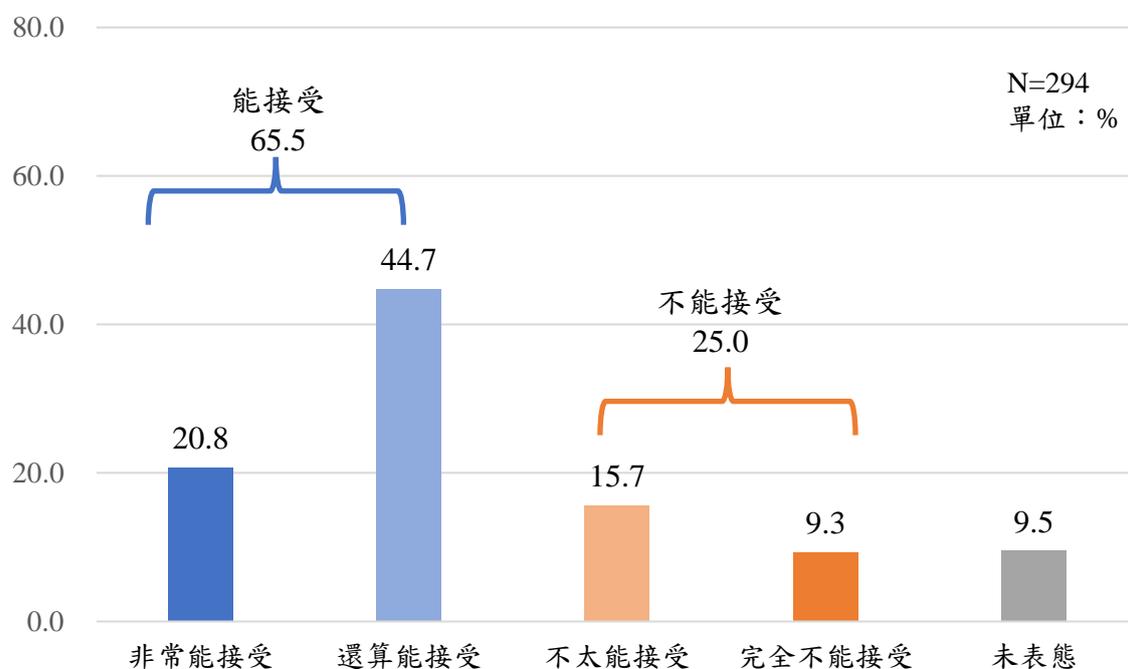


圖-9 視訊開庭接受程度

經由卡方檢定發現，在視訊開庭接受程度方面，在與「居住地所屬轄區」之交叉分析因有 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；另外，視訊開庭接受程度不會因為「性別」、「年齡」、「教育程度」、「職業」、「縣市性質」及「電話使用情形」等特質的不同而不同。

◆ 歷年比較

相較於去年調查結果，視訊開庭接受程度方面，表態接受之比例下降 7.9%；而表態不接受之比例上升 5.0%；未表態亦上升 2.9%。

惟去年詢問對象為整體受訪者(N=2,213)，問項為「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？」；而今年僅詢問有接觸過檢察機關之受訪者(N=294)，且問項為「受到疫情影響，檢察機關以(線上)視訊開庭、訊問取代實體出庭，對於這樣的調整，請問您能不能接受？」。受限於調查之差異，本結果僅供參考。調查結果與歷年成果如下圖。

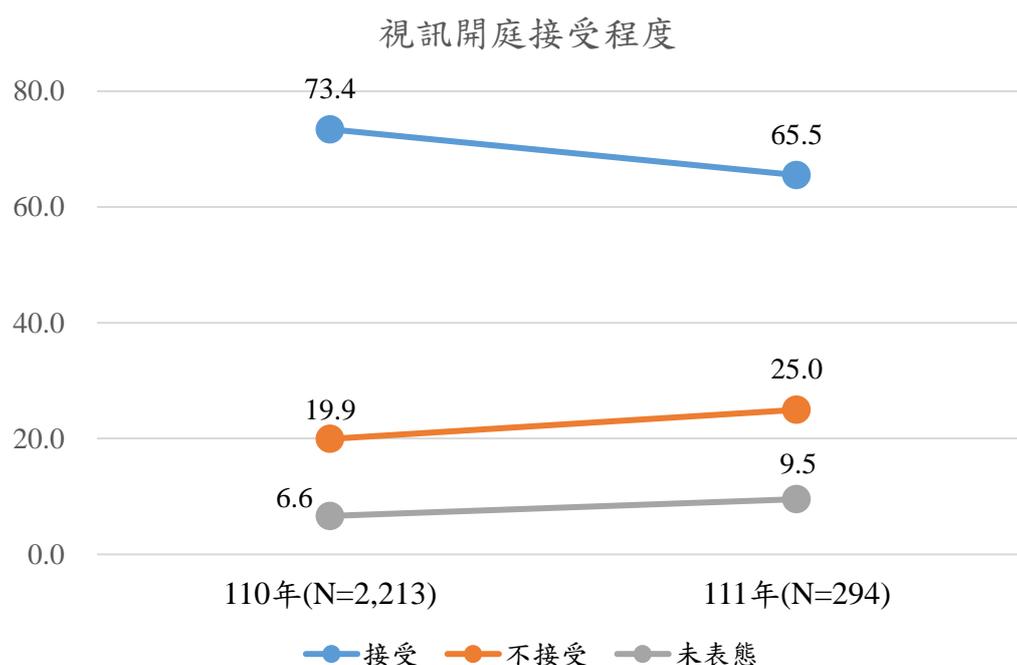


圖- 10 視訊開庭接受程度-歷年比較

陸、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，36.5%的受訪者以「被告」身分接觸檢察機關，其次為「證人」(31.5%)，第三為「告訴人或被害人」(25.9%)，最後則是「律師」(1.6%)。另外有 4.4%的受訪者未表態，其結果如下圖。

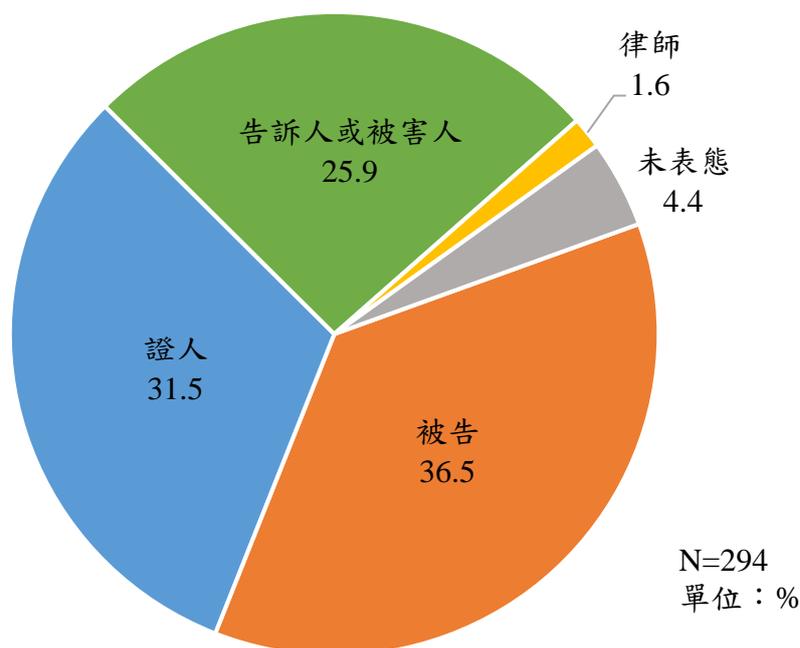


圖- 11 最近一次接觸身分

經由卡方檢定發現，在接觸檢察機關的身分方面，在「性別」、「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；另外，接觸身分亦不會因為「年齡」、「教育程度」、「職業」、「居住地所屬轄區」、「縣市性質」及「電話使用情形」等特質的不同而不同。

◆ 歷年比較

相較於去年調查結果，接觸身分為「證人」的比率提升 8.2%，「被告」的比率降低 4.8%，「告訴人/被害人」的比率略微上升 1.5%，「律師」的比率略為下降 0.8%。結果與歷年結果如下圖。

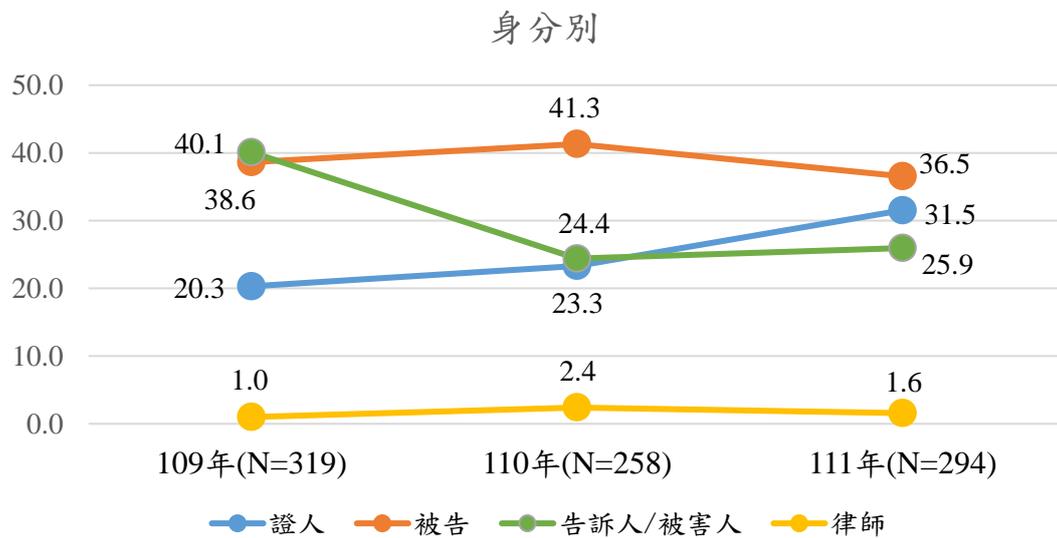


圖- 12 最近一次接觸身分-歷年比較

柒、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？

本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 36.1% 的受訪者表示「不起訴」，25.2% 表示「起訴」，16.3%「聲請簡易判決」，以及 8.4% 表示「緩起訴」；另外有 13.9% 的受訪者未表態，結果如下圖。

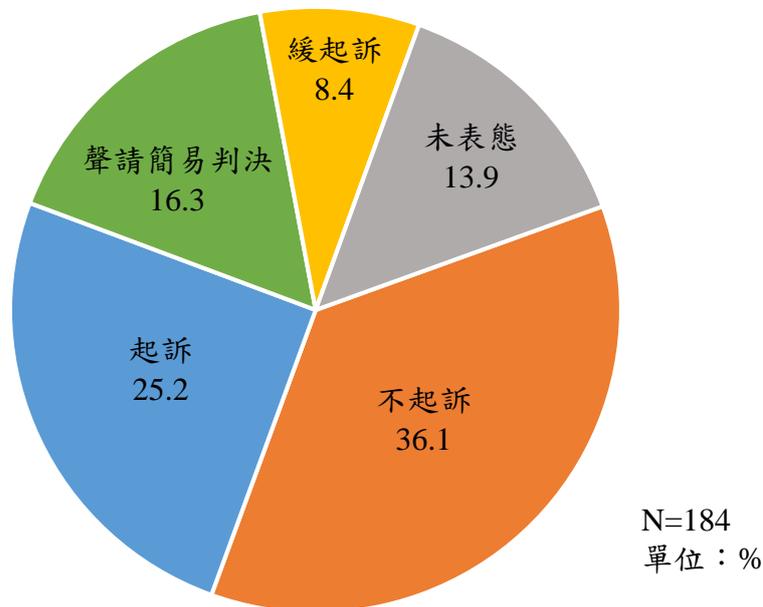


圖- 13 最近一次接觸結果

經由卡方檢定發現，在最近一次接觸結果方面，在「性別」、「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；另外，接觸結果亦不會因為「年齡」、「教育程度」、「職業」、「居住地所屬轄區」、「縣市性質」及「電話使用情形」等特質的不同而不同。

捌、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 55.8% 的受訪者表示符合（非常符合 19.3%，還算符合 36.5%）；34.3% 的受訪者表示不符合（不太符合 14.9%，非常不符合 19.5%）。另外有 9.9% 的受訪者未表態，結果如下圖。

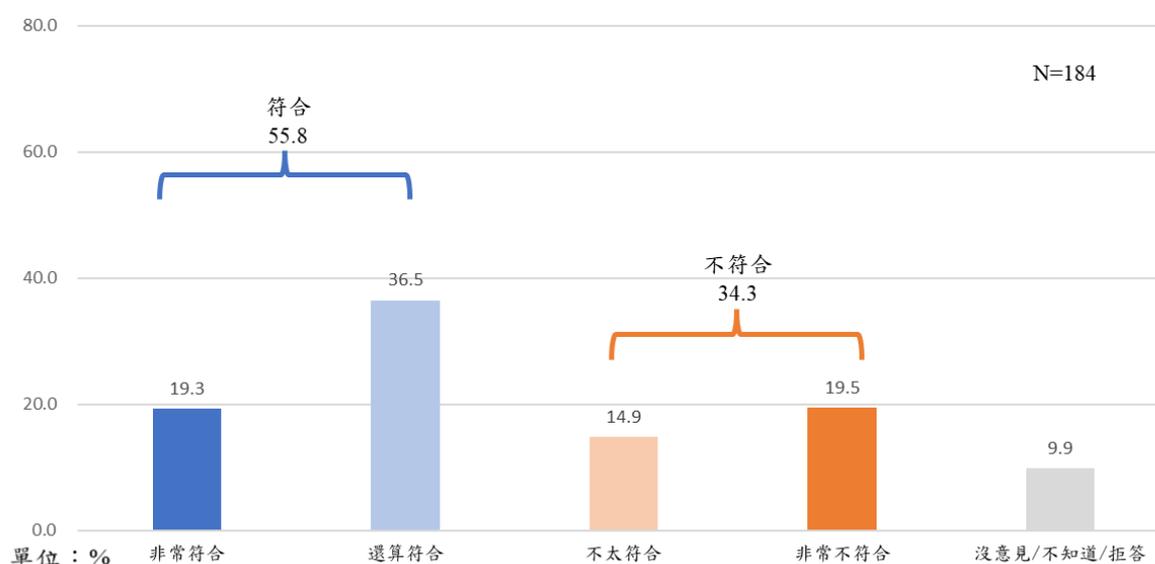


圖-14 偵辦結果是否符合期待

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「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。

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 63.0%表示滿意（非常滿意 14.7%，還算滿意 48.3%）；31.1%表示不滿意（不太滿意 16.0%，非常不滿意 15.1%）。另外有 5.9%的受訪者未表態，其結果如下圖。

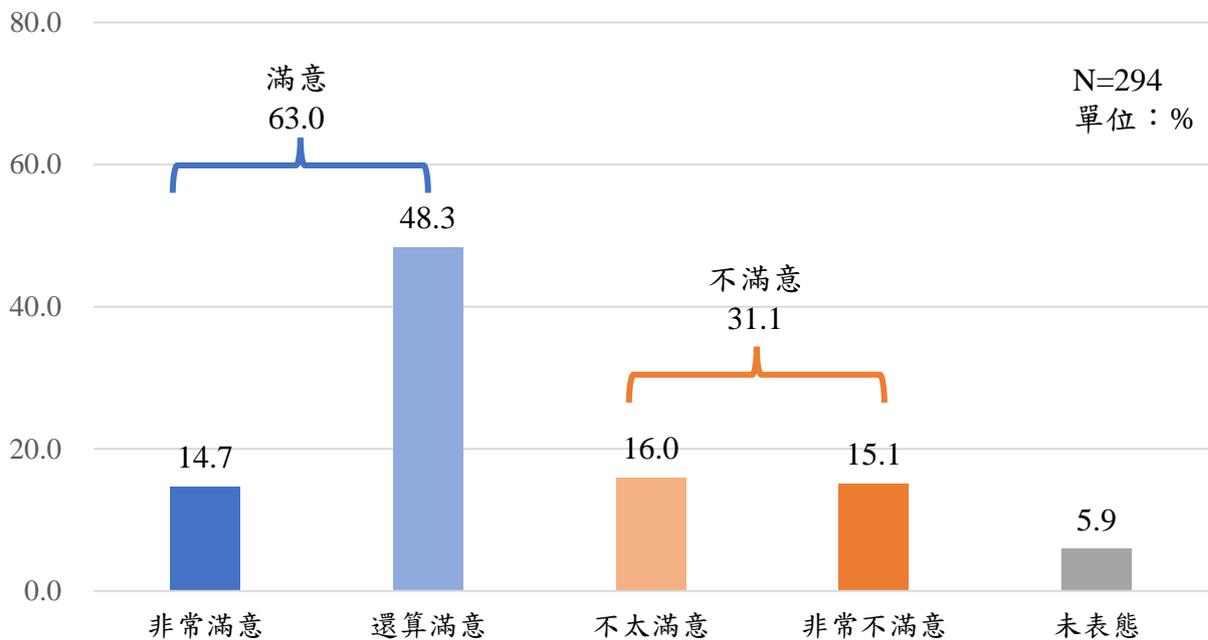


圖- 15 辦案態度滿意度

經由卡方檢定發現，對於檢察官辦案態度的滿意度，在「年齡」、「居住地所屬轄區」、「居住地縣市分區」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 7.0%，超過六成的受訪者滿意辦案態度；不滿意的比率則下降 6.0%，未表態的比率下降 0.9%，結果與歷年結果如下圖。

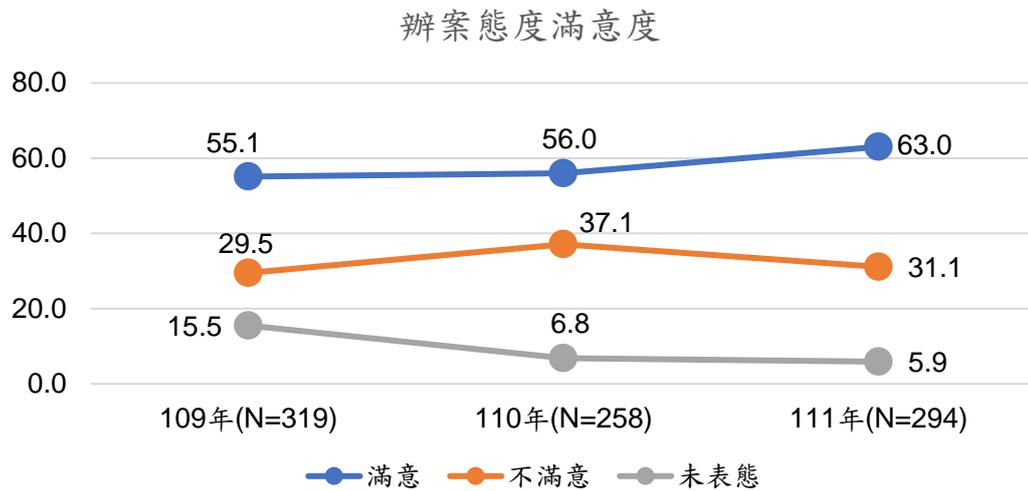


圖- 16 辦案態度滿意度-歷年比較

【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「沒有積極或深入辦案」(29.3%) 比率最高，其次為「問案口氣欠佳」(26.8%)，第三為「辦案太過自由心證」(19.6%)；另外有 14.8% 的受訪者未表態，其結果如下圖。

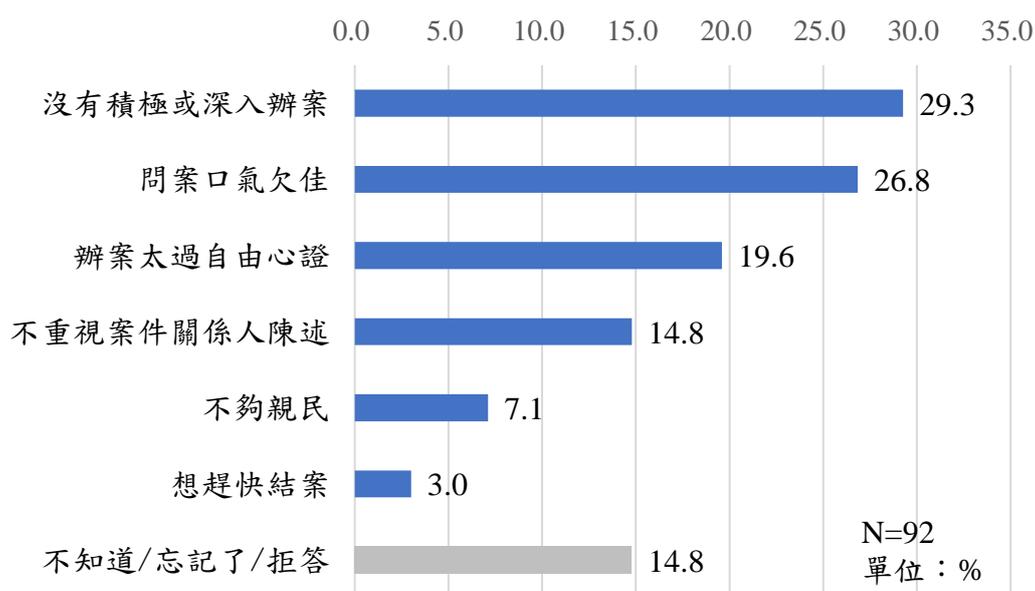


圖- 17 辦案態度不滿意原因

因此題為複選題，加總可能會超過 100.0%，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 62.6%表示滿意（非常滿意 12.4%，還算滿意 50.2%）；29.1%表示不滿意（不太滿意 19.6%，非常不滿意 9.6%）。另外有 8.3%的受訪者未表態，其結果如下圖。

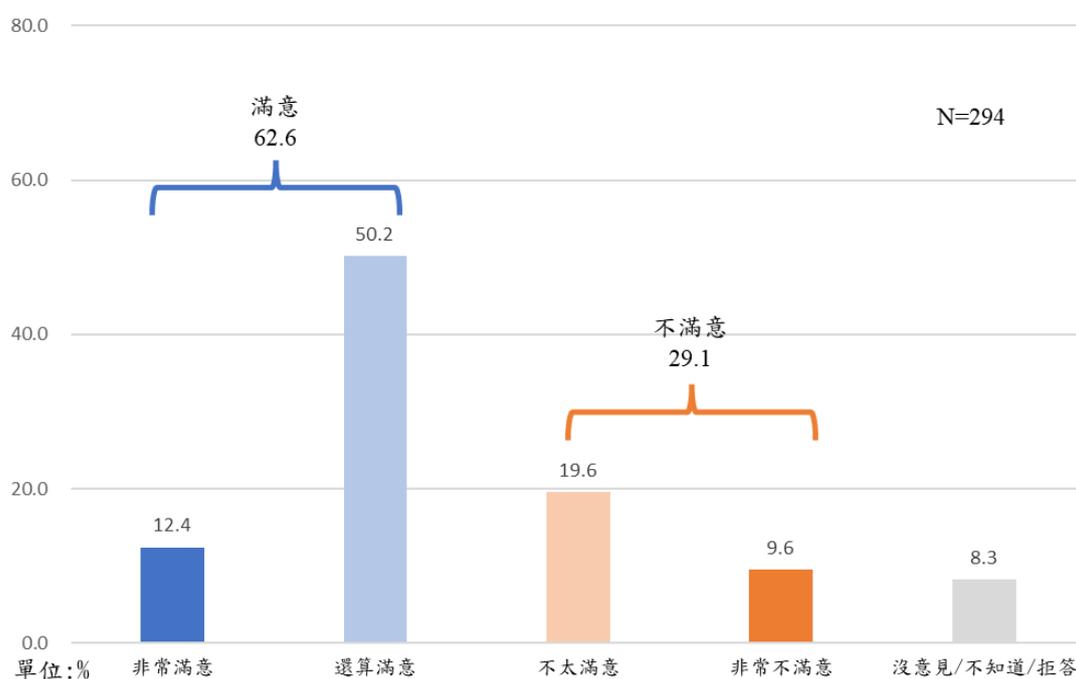


圖- 18 辦案效率滿意度

經由卡方檢定發現，對於檢察官辦案效率滿意度，會因為「接觸身分」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：

接觸身分 ⁸	「告訴人或被害人」滿意的比率（69.1%）相對較高；「證人」不滿意的比率（32.7%）相對較高。
-------------------	--

⁸ 接觸身分中，「律師」樣本數僅 5 筆(<30 筆)，調查數據僅供參考。

◆ 歷年比較

相較於去年調查結果，滿意的比率提升 8.9%，不滿意的比率下降 10.3%，未表態的比率上升 1.4%，調查結果與歷年成果如下圖。

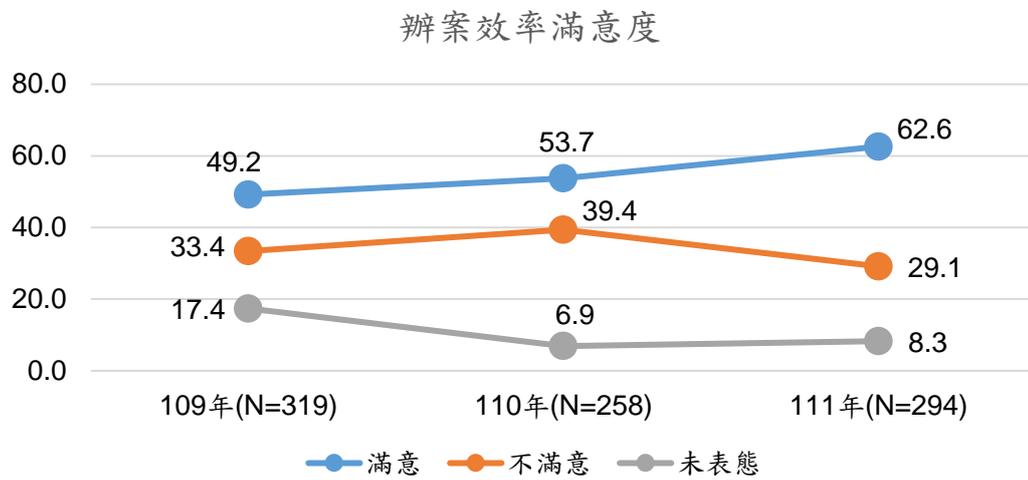


圖- 19 辦案效率滿意度-歷年比較

【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」(48.4%) 比率最高，其次為「沒有積極或深入辦案」(34.2%)，第三為「案件太多」(4.8%)；另外有 20.3% 的受訪者未表態，其結果如下圖。

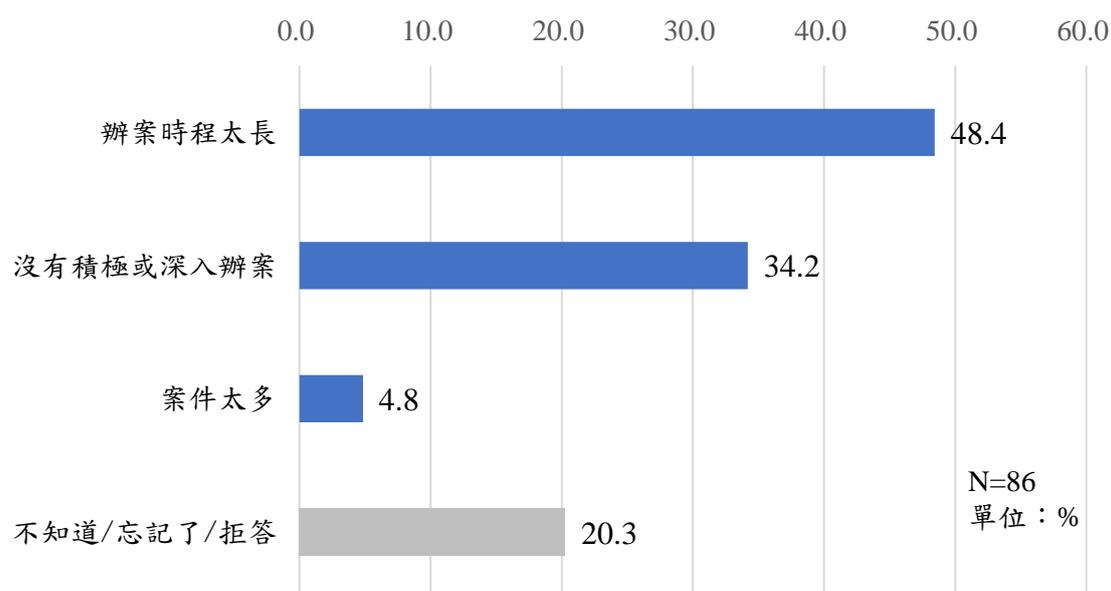


圖- 20 辦案效率不滿意原因

因此題為複選題，加總可能會超過 100.0%，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 66.1%的受訪者表示滿意(非常滿意 17.7%，還算滿意 48.4%)；有 25.7%的受訪者表示不滿意(不太滿意 13%，非常不滿意 12.7%)；另外有 8.2%的受訪者表態，其結果如下圖。

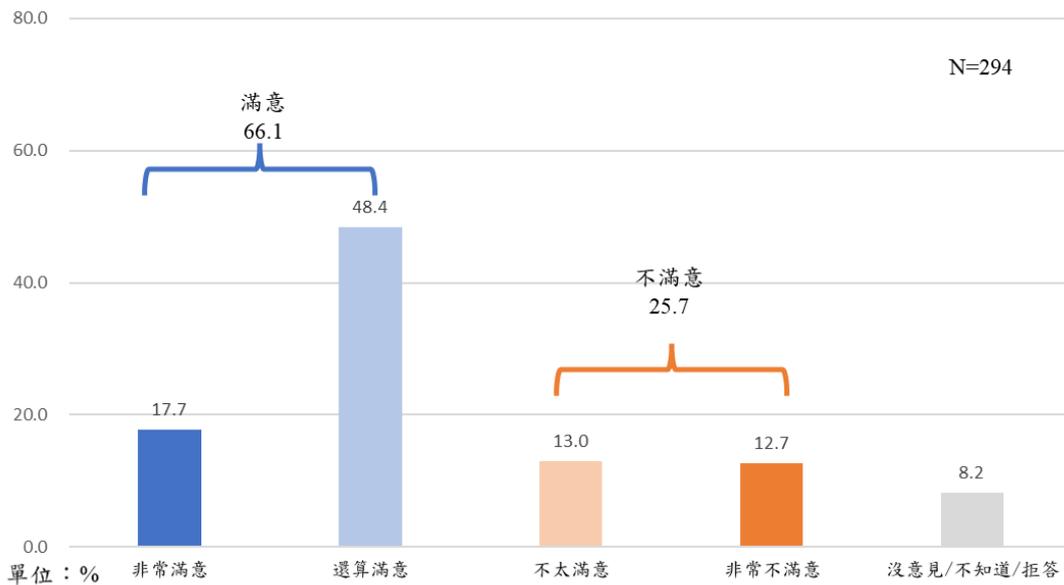


圖-21 辦案結果滿意度

經由卡方檢定發現，對於檢察官辦案結果滿意度，會因為「縣市性質」、「接觸身分」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：

縣市性質	「非直轄市」的滿意度(74.2%)高於「直轄市」(61.7%)。
接觸身分 ⁹	「告訴人或被害人」滿意的比率(72.8%)相對較高；「被告」不滿意的比率(28.0%)相對較高；「證人」未表態的比率(13.0%)相對較高。

⁹ 接觸身分中，「律師」樣本數僅 5 筆(<30 筆)，調查數據僅供參考。

◆ 歷年比較

相較於去年調查結果，滿意的比率提升 9.3%，不滿意的比率下降 10.5%，未表態的比率上升 1.3%，調查結果與歷年成果如下圖。

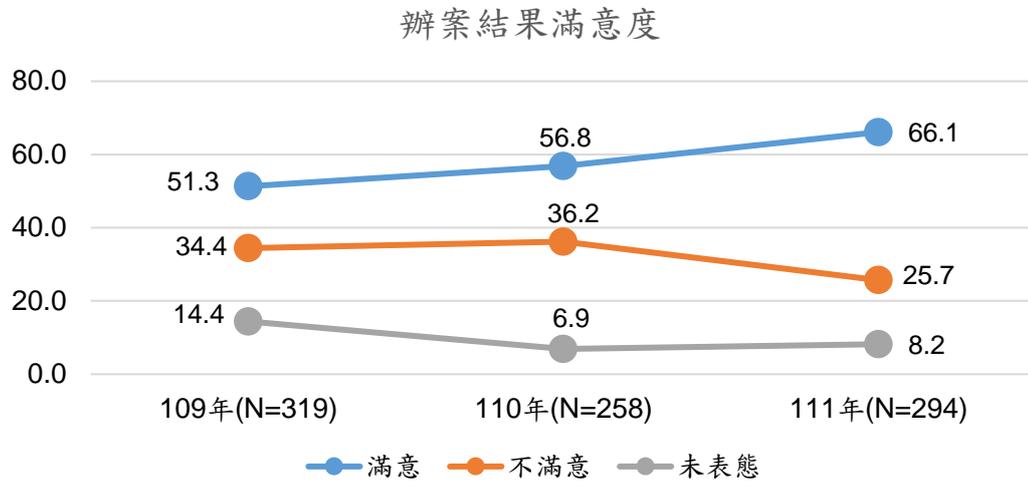


圖- 22 辦案結果滿意度-歷年比較

【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」(48.4%) 比率最高，其次為「沒有積極或深入辦案」(27.8%)，第三為「不重視案件關係人陳述」(11.4%)；另外有 13.0% 的受訪者未表態，其結果如下圖。

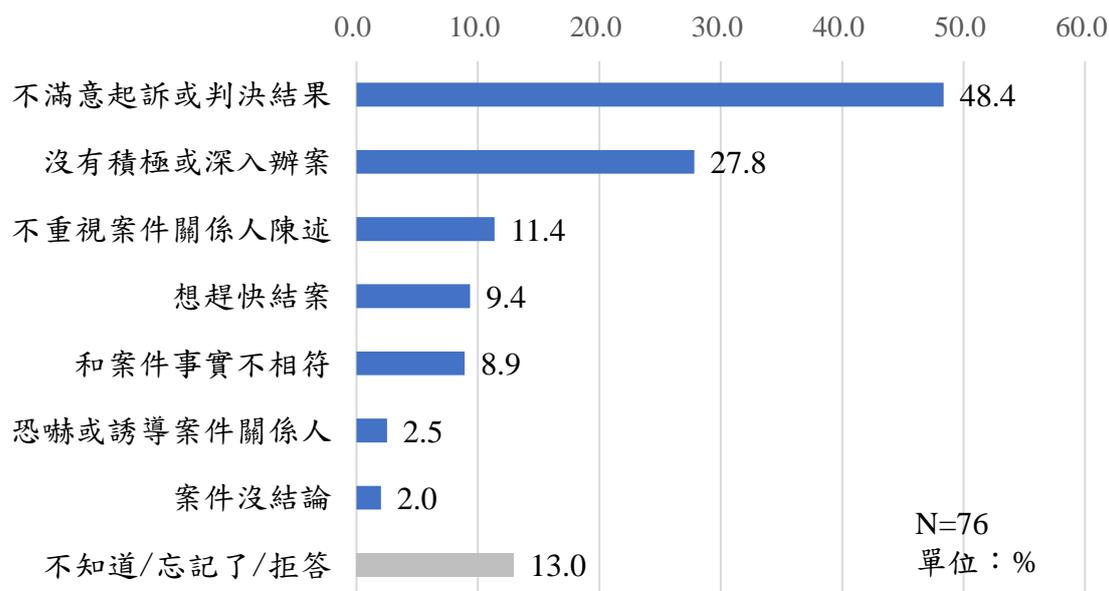


圖- 23 辦案結果不滿意原因

因此題為複選題，加總可能會超過 100.0%，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 61.7%的受訪者表示滿意(非常滿意 13.3%，還算滿意 48.4%)；有 29.3%的受訪者表示不滿意(不太滿意 17.8%，非常不滿意 11.6%)；另外有 9%的受訪者未表態，其結果如下圖。

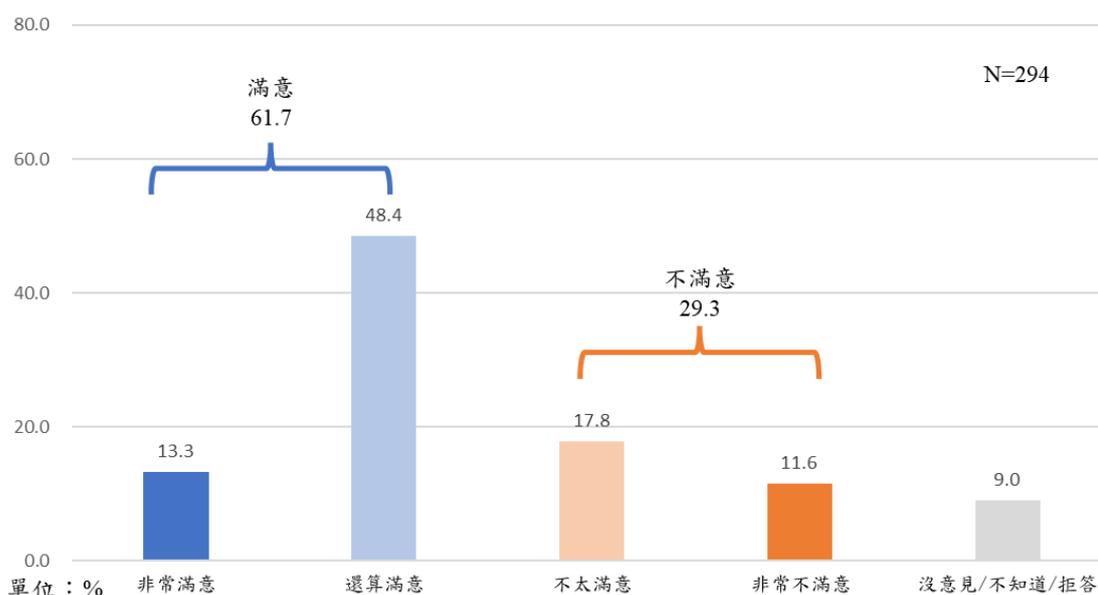


圖-24 問案重點掌握滿意度

經由卡方檢定發現，對於檢察官問案重點掌握滿意度，在「年齡」、「教育程度」與「居住地所屬轄區」，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，表示滿意者上升 1.9%；而不滿意下降 4.3%；另外未表態者上升 2.4%，調查結果與歷年成果如下圖。

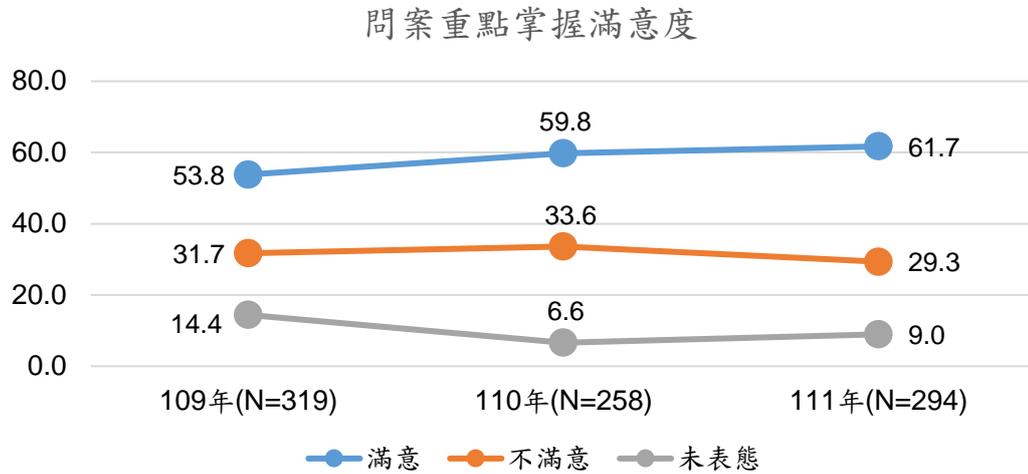


圖- 25 問案重點掌握滿意度-歷年比較

【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「不重視案件關係人陳述」(40.4%)比率最高，其次為「沒有問到重點」(28.2%)，第三為「辦案太過自由心證」(21.9%)；另外有 5.4%的受訪者未表態，其結果如下圖。

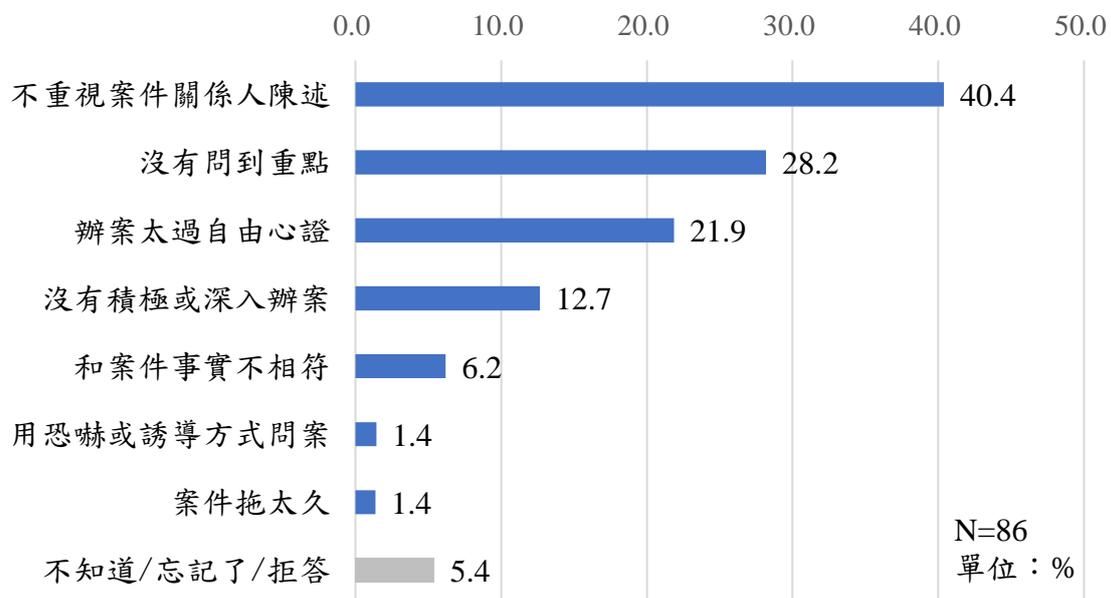


圖-26 問案重點掌握不滿意原因

因此題為複選題，加總可能會超過 100.0%，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 50.7%的受訪者表示公正(其中非常公正 2.9%，還算公正 47.8%)；有 23.5%的受訪者表示不公正(其中不太公正 18.1%，非常不公正 5.4%)；另外有 25.8%的受訪者未表態，其結果如下圖。

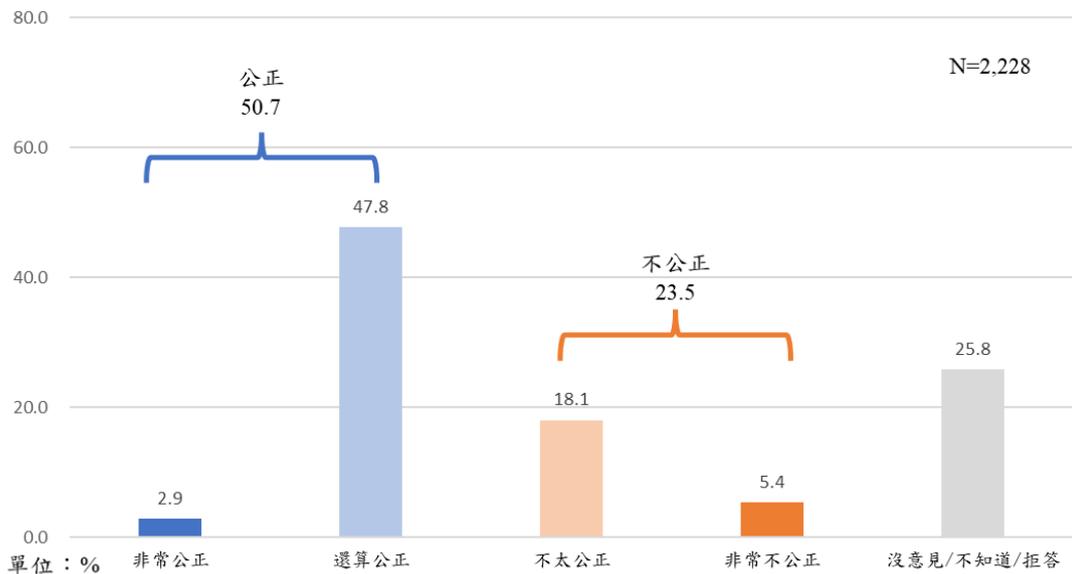


圖- 27 檢察官辦案公正性

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」、「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。下面就呈現顯著差異之變項進行敘述：

性別	認為檢察官辦案公正的比率，以「男性」較高（55.5%），「女性」則相對較低（47.7%）。
----	---

年齡	認為檢察官辦案公正的比率，以「20-29 歲」的比率較高（70.5%），「70 歲以上」則相對較低（24.5%）。且本研究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	認為檢察官辦案公正的比率以「研究所以上」的比率較高（68.9%），「國小及以下」則相對較低（22.1%）。且本研究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	認為檢察官辦案公正的比率，以「專業人員」較高（69.7%），而「退休」者則相對較低（31.9%）。
居住地 縣市分區	認為檢察官辦案公正的比率，以居住於「雲嘉南」的受訪者較高（55.8%），居住於「北北基」的受訪者則相對較低（48.0%）。
縣市性質	認為檢察官辦案公正的比率，居住於「非直轄市」的受訪者較高（52.5%），居住於「直轄市」的受訪者則相對較低（49.9%）。
電話使用 情形	認為檢察官辦案公正的比率，「唯手機」使用者比率較高（52.1%），「唯住宅」使用者則相對較低（30.9%）。
地檢署 接觸經驗	認為檢察官辦案公正的比率，「有」地檢署接觸經驗者較高（62.2%），「沒有」者則相對較低（48.9%）。

◆ 歷年比較

相較於去年調查結果，表示公正者上升 2.8%；而表示不公正者下降 8.1%；另外未表態者上升 5.3%，調查結果與歷年成果如下圖。

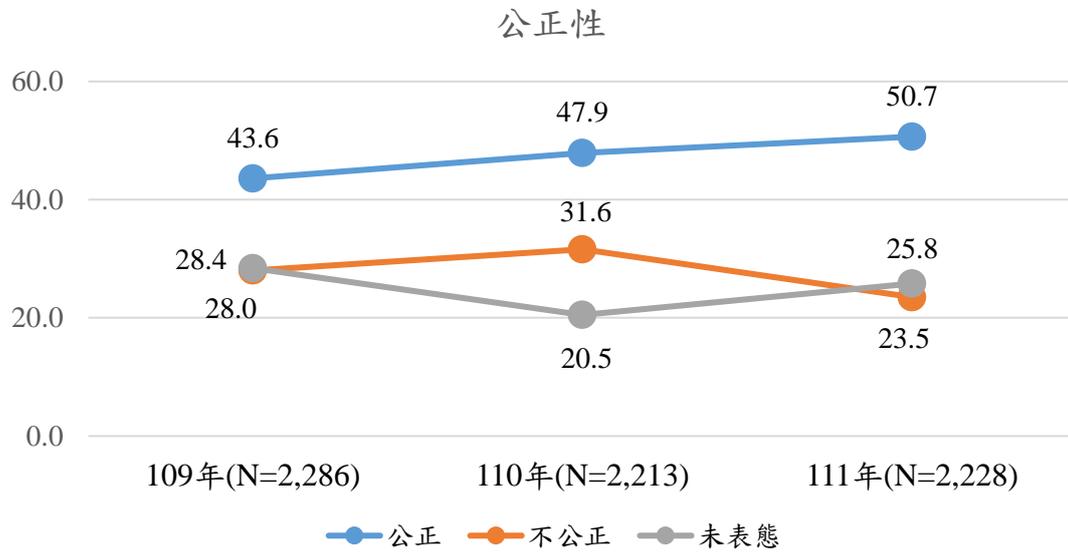


圖- 28 檢察官辦案公正性-歷年比較

【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）」（20.3%）比率最高，其次為「不滿意起訴或判決結果」（15.5%），第三為「受到政治勢力（因素）影響」（13.5%）；另外有 29.3% 的受訪者未表態，其結果如下圖。

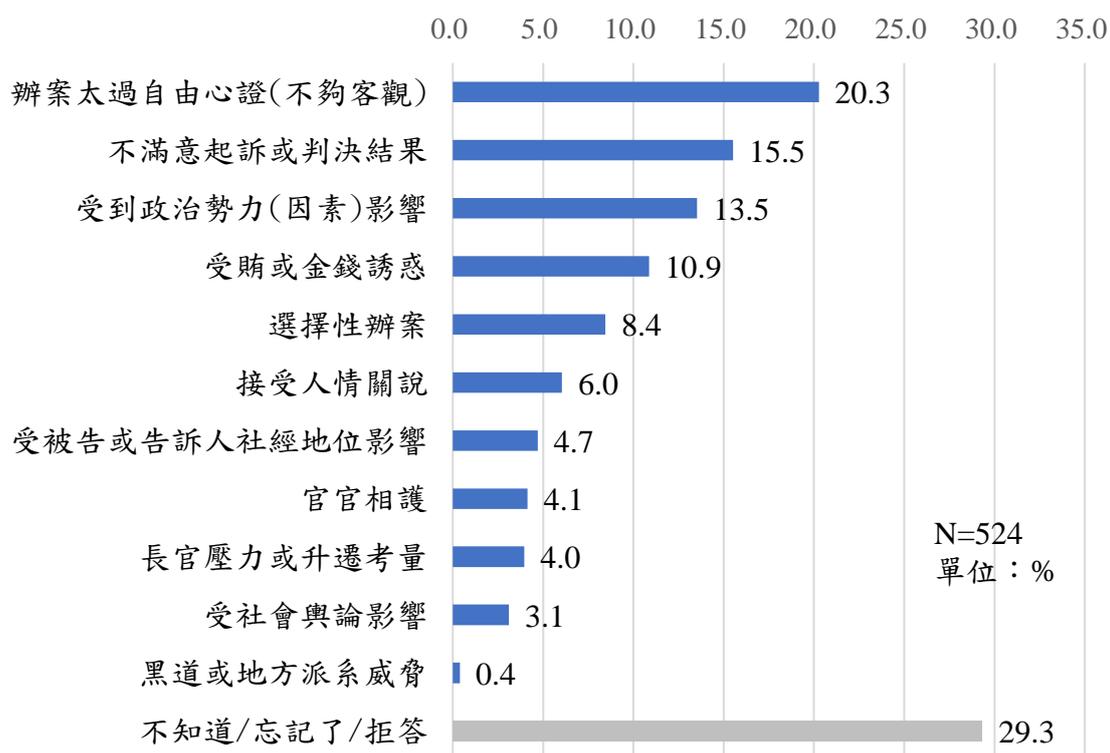


圖- 29 印象不公正原因

因此題為複選題，加總可能會超過 100.0%，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 58.7% 的受訪者表示清廉(其中非常清廉 4%，還算清廉 54.7%)；有 18.6% 的受訪者表示不清廉(其中不太清廉 15.9%，非常不清廉 2.7%)；另外有 22.7% 的受訪者未表態，其結果如下圖。

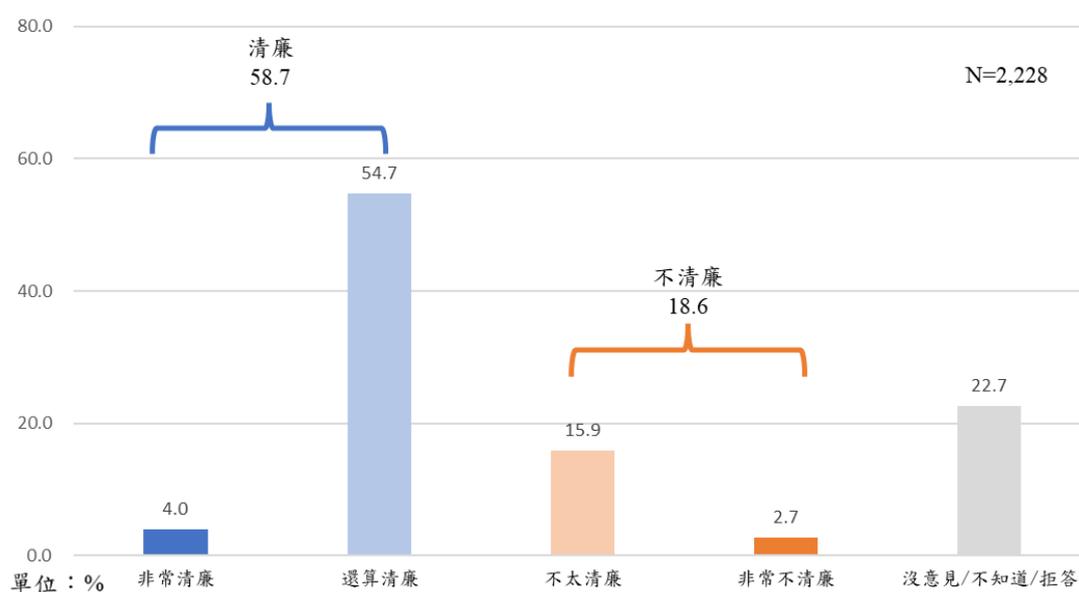


圖-30 檢察官辦案清廉度

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」、「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	認為檢察官辦案清廉的受訪者中，以「男性」較高（64.0%），「女性」則相對較低（53.7%）。
年齡	認為檢察官辦案清廉的受訪者中，以「20-29 歲」較高（77.9%），「70 歲以上」則相對較低（38.5%），且本研究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	認為檢察官辦案清廉者中，以「大學」較高(69.7%)，「國小及以下」則相對較低(28.4%)，本研究認為檢察官辦案清廉的比率會隨著教育程度提升而增加。
居住地縣市分區	認為檢察官辦案清廉的受訪者中，以居住於「中彰投」的受訪者較高(65.7%)，居住於「北北基」的受訪者則相對較低(53.6%)。
電話使用情形	認為檢察官辦案清廉的受訪者中，以「手機與住宅電話兩者皆用」的比率高(60.2%)，「唯住宅」使用者則相對較低(43.0%)。
地檢署接觸經驗	認為檢察官辦案清廉的受訪者中，以「有」地檢署接觸經驗者較高(67.5%)，「沒有」者則相對較低(57.4%)。

◆ 歷年比較

相較於去年調查結果，表示清廉者約略上升 0.5%；而表示不清廉者下降 4.6%；另外未表態者上升 4.2%，調查結果與歷年成果如下圖。

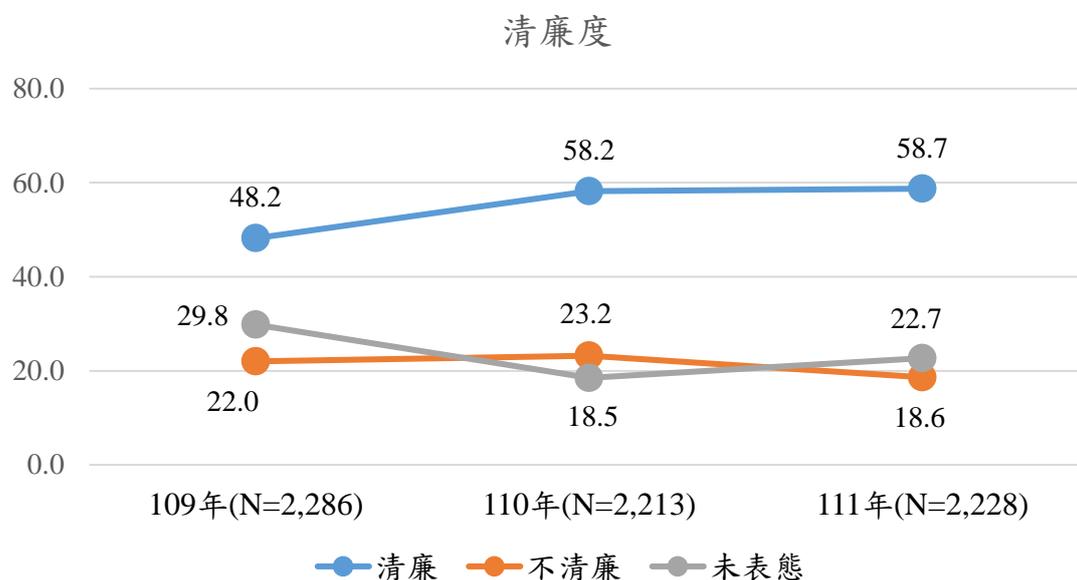


圖- 31 檢察官辦案清廉度-歷年比較

【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」(26.3%) 比率最高，其次為「有人情關說傳聞或報導」(20.6%)，第三為「受到政治勢力(因素)影響」(14.2%)；另外有 32.1%的受訪者未表態，其結果如下圖。

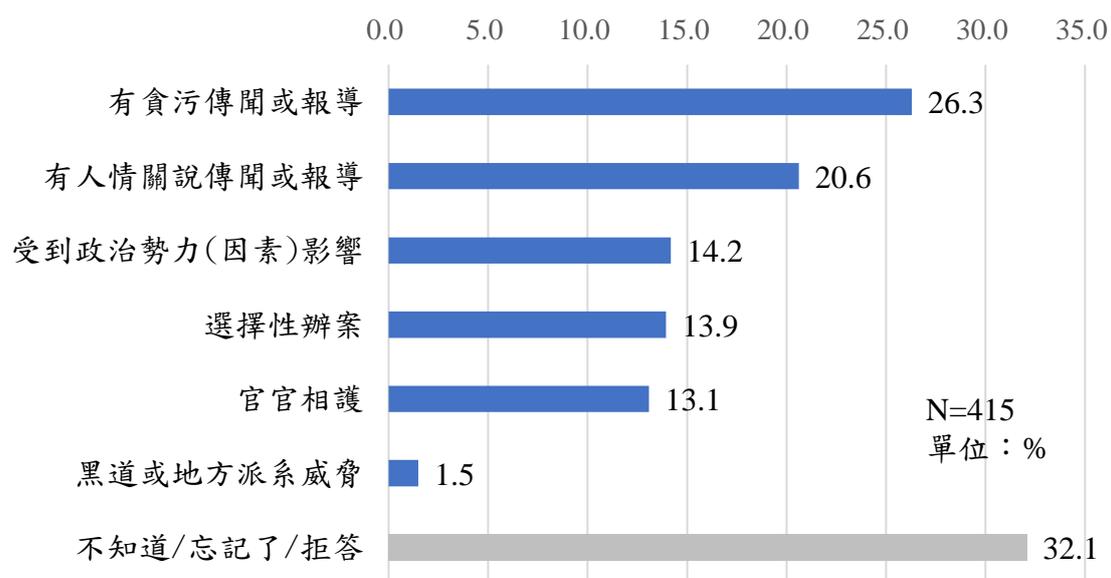


圖- 32 印象不清廉原因

因此題為複選題，加總可能會超過 100.0%，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¹⁰

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 61.2% 的受訪者表示有信心(其中非常有信心 5.3%，還算有信心 55.9%)；有 32.1% 的受訪者表示沒信心(其中不太有信心 26.9%，非常沒有信心 5.1%)；另外有 6.7% 的受訪者未表態，其結果如下圖。

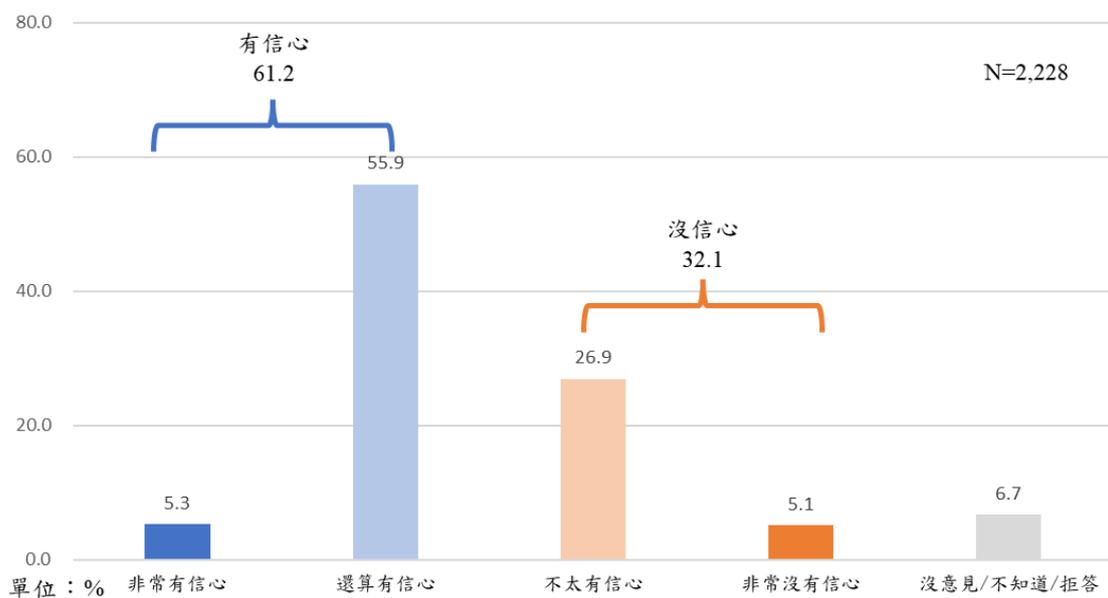


圖-33 偵查犯罪表現信心程度

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。

¹⁰ 在 109 年度調查中，針對檢察官表現以詢問「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，去年（110 年）起將調查將檢察官工作「滿意度」調整為「信心程度」，此題組均改以詢問「有沒有信心？」，故本題組之歷年比較部分，在 109 年度的選項為滿意-不滿意，110、111 年開始則是有信心-沒有信心並進行相關比較。

以下就呈現顯著差異之變項進行敘述：

性別	對檢察官偵查犯罪表現有信心的比率，以「男性」較高（65.2%），「女性」則相對較低（58.2%）。
年齡	對檢察官偵查犯罪表現有信心的比率，以「20-29歲」較高（77.1%），「70歲以上」則相對較低（42.7%），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	對檢察官偵查犯罪表現有信心的比率，以「大學」對檢察官偵查犯罪表現有信心的比率較高（71.4%），「國小及以下」則相對較低（32.5%）。
職業	對檢察官偵查犯罪表現有信心的比率，以「學生」的比例較高（89.6%），「退休」則相對較低（39.6%）。
居住地 縣市分區	對檢察官偵查犯罪表現有信心的比率，以居住於「中彰投」的受訪者較高（66.1%），居住於「北北基」的受訪者則相對較低（58.1%）。
縣市性質	對檢察官偵查犯罪表現有信心的比率，以「非直轄市」的受訪者較高（64.3%），「直轄市」的受訪者則相對較低（59.9%）。
電話使用 情形	對檢察官偵查犯罪表現有信心的比率，以「唯手機」者較高（62.0%），「唯住宅」使用者則相對較低（49.4%）。
地檢署 接觸經驗	對檢察官偵查犯罪表現有信心的比率，以「有」地檢署接觸經驗者較高（62.3%），「沒有」接觸經驗者則相對較低（61.1%）。

◆ 歷年比較

相較於去年調查結果，表示有信心者上升 0.3%；而表示沒信心者約略下降 0.1%；另外未表態者下降 0.2%，調查結果與歷年成果如下圖。

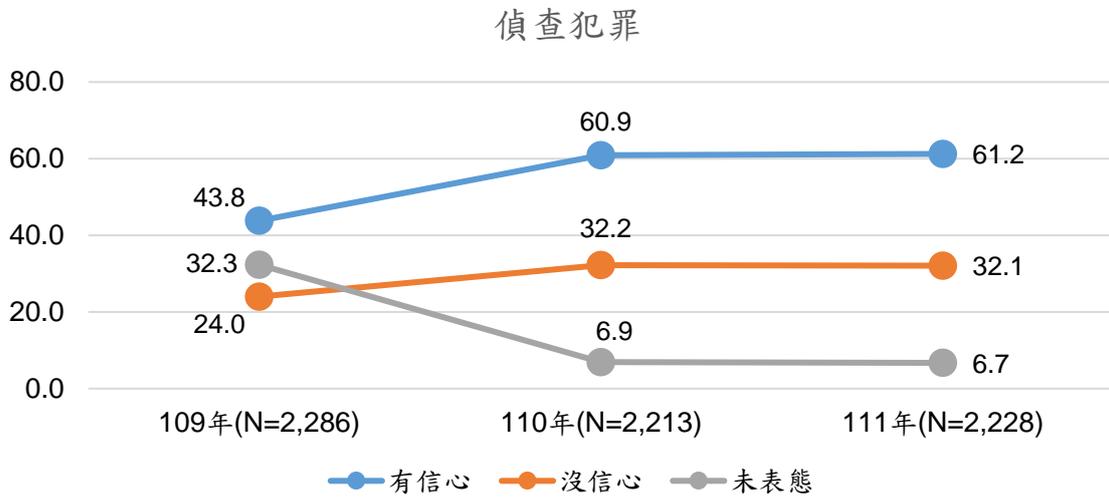


圖- 34 偵查犯罪信心程度-歷年比較

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 58.8% 的受訪者表示有信心(其中非常有信心 8.1%，還算有信心 50.8%)；有 32.8% 的受訪者表示沒信心(其中不太有信心 26.9%，非常沒有信心 5.9%)；另外有 8.4% 的受訪者未表態，其結果如下圖。

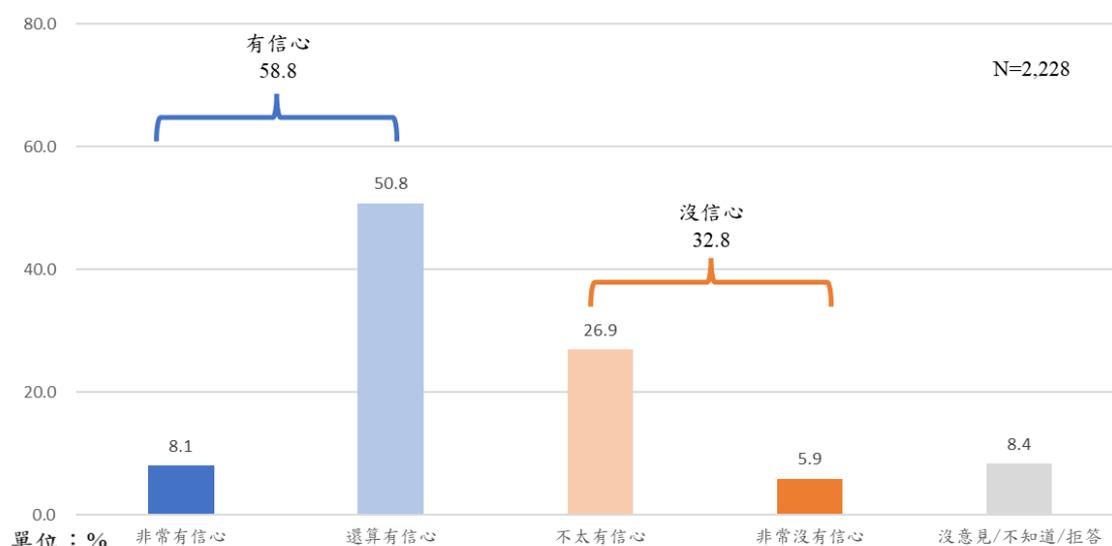


圖- 35 保障人權表現信心程度

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」、「職業」、「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	檢察官「保障人權」表現的有信心者，以「男性」較高（61.5%），「女性」則相對較低（56.7%）。
年齡	檢察官「保障人權」表現的有信心者，以「20-29歲」較高（77.2%），「70歲及以上」則相對較低（43.8%），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	檢察官「保障人權」表現的有信心者，以「大學」較高（69.7%），「國小及以下」則相對較低（30.5%）。
職業	檢察官「保障人權」表現的有信心者，以「學生」的相對比率較高（87.0%），「農林漁牧礦業生產人員」、「退休」則相對較低（42.3%）。
電話使用情形	檢察官「保障人權」表現的有信心者，以「唯手機」者較高（59.9%），「唯住宅」使用者則相對較低（44.3%）。
地檢署接觸經驗	檢察官「保障人權」表現的有信心者，以「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（59.1%），「有經驗」者則相對較低（57.4%）。

◆ 歷年比較

相較於去年調查結果，表示有信心者上升 2.3%；而表示沒信心者下降 4.1%；另外未表態者上升 1.7%，調查結果與歷年成果如下圖。

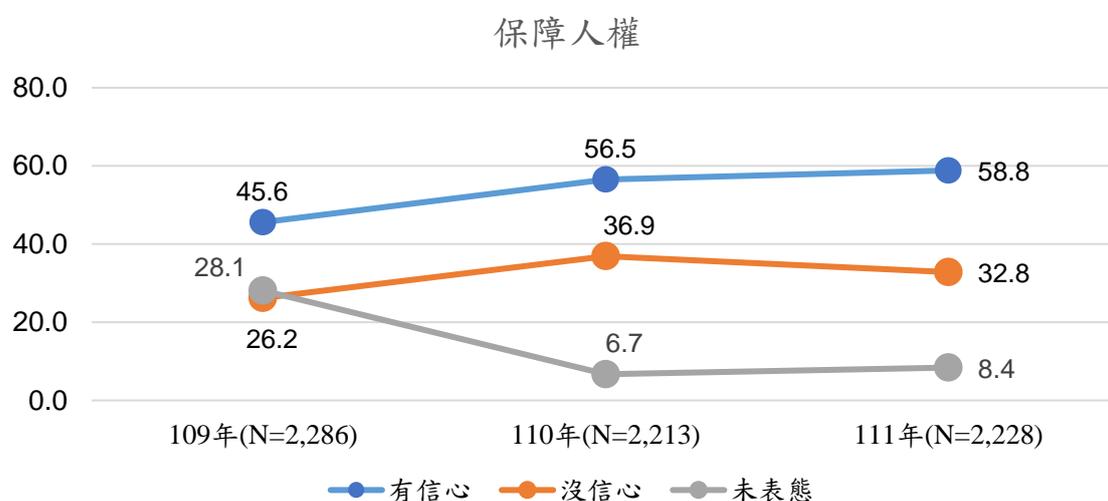


圖- 36 保障人權信心程度-歷年比較

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 55.9% 的受訪者表示有信心(其中非常有信心 7.3%，還算有信心 48.6%)；有 34.9% 的受訪者表示沒信心(其中不太有信心 29.1%，非常沒有信心 5.7%)；另外有 9.2% 的受訪者未表態，其結果如下圖。

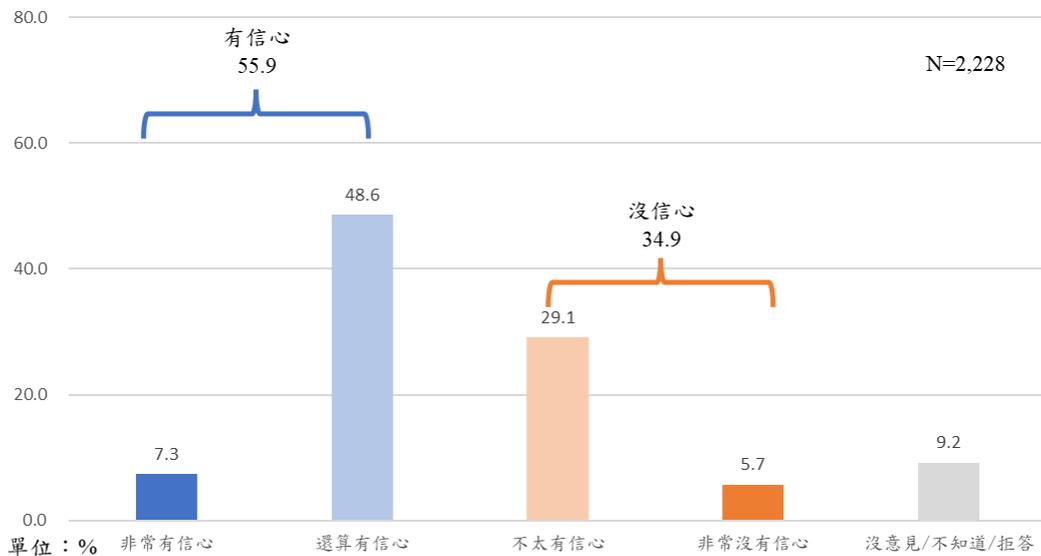


圖-37 保護被害人權益表現信心程度

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」、「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」對檢察官保護被害人權益表現有信心的比率較高（58.9%），「女性」則相對較低（53.5%）。
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（78.0%），「70 歲及以上」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（66.7%），「國小及以下」則相對較低（24.7%）。
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（80.6%），「無業/待業」則相對較低（40.3%）。
縣市性質	居住於「非直轄市」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（58.8%），居住於「直轄市」的受訪者則相對較低（54.7%）。
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（57.1%），「唯住宅」使用者則相對較低（41.2%）。
地檢署接觸經驗	「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（56.6%），「沒有」經驗者則相對較低（55.8%）。

◆ 歷年比較

相較於去年調查結果，表示有信心者上升 1.8%；而表示沒信心者下降 4.3%；另外未表態者上升 2.5%，其結果如下圖。

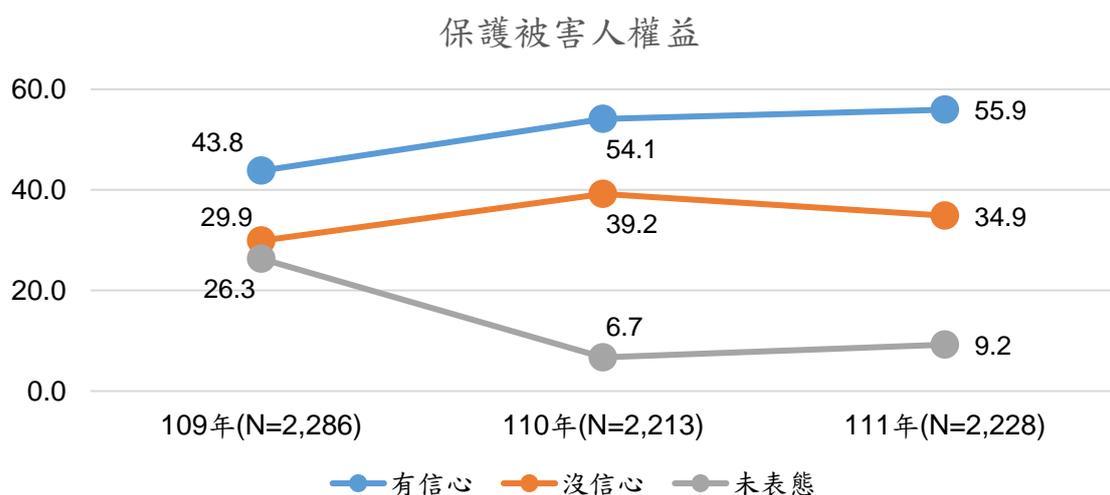


圖- 38 保護被害人權益信心程度-歷年比較

【追問題】 題目：請問您對檢察官「保護被害人權益」沒有信心的原因是？**【複選題】**

本次調查中，針對有地檢署接觸經驗，且對於檢察官「保護被害人權益」表現沒有信心的受訪者，進一步詢問其原因。其中以「沒有保障被害人安全」(51.4%) 比率最高，其次為「辦案態度消極」(11.6%)，第三為「不了解實際案情」(10.7%)；另外有 13.1% 的受訪者未表態，其結果如下圖。



圖-39 保護被害人權益沒信心原因

因此題為複選題，加總可能會超過 100.0%，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、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 60.0% 的受訪者表示有信心(其中非常有信心 7.5%，還算有信心 52.5%)；有 33.2% 的受訪者表示沒信心(其中不太有信心 27.1%，非常沒有信心 6.1%)；另外有 6.8% 的受訪者未表態，其結果如下圖。

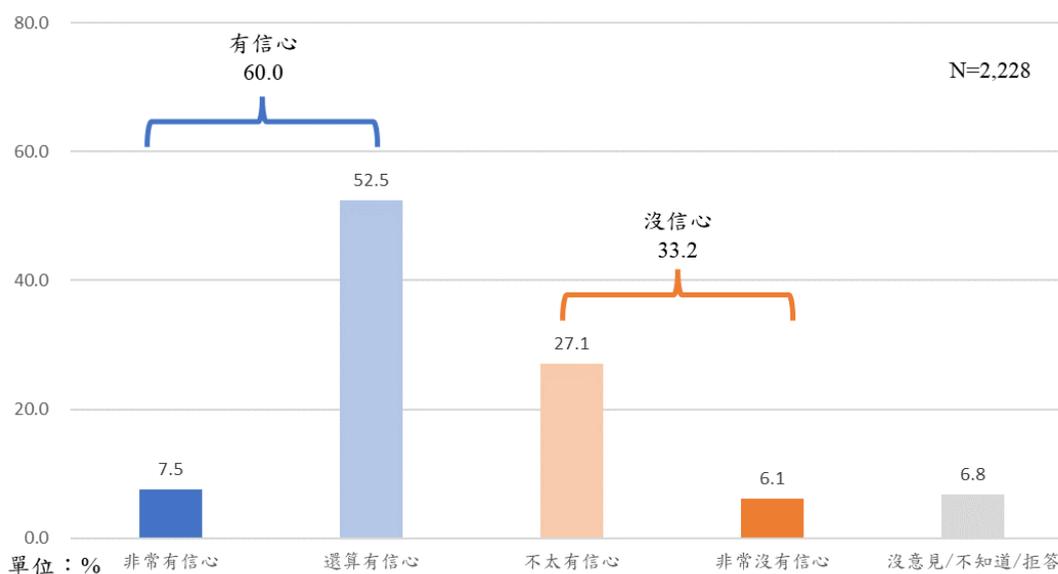


圖- 40 守護正義表現信心程度

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「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：

年齡	「20-29 歲」對檢察官守護正義表現有信心的比率較高 (75.0%)，「70 歲以上」(48.9%) 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	「大學」對檢察官守護正義表現有信心的比率較高(66.4%)，「國小及以下」則相對較低(40.4%)。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(85.8%)，「無業/待業」則相對較低(48.1%)。
電話使用情形	「唯手機」者對檢察官守護正義表現有信心的比率較高(63.1%)，「唯住宅」使用者則相對較低(45.7%)。
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(60.4%)，「有經驗」者則相對較低(57.4%)。

◆歷年比較

本題於去年(110年)首次進行調查，相較於去年調查結果，表示有信心者上升3.5%；而表示沒信心者下降4.6%；另外未表態者上升1.1%，其結果如下圖。

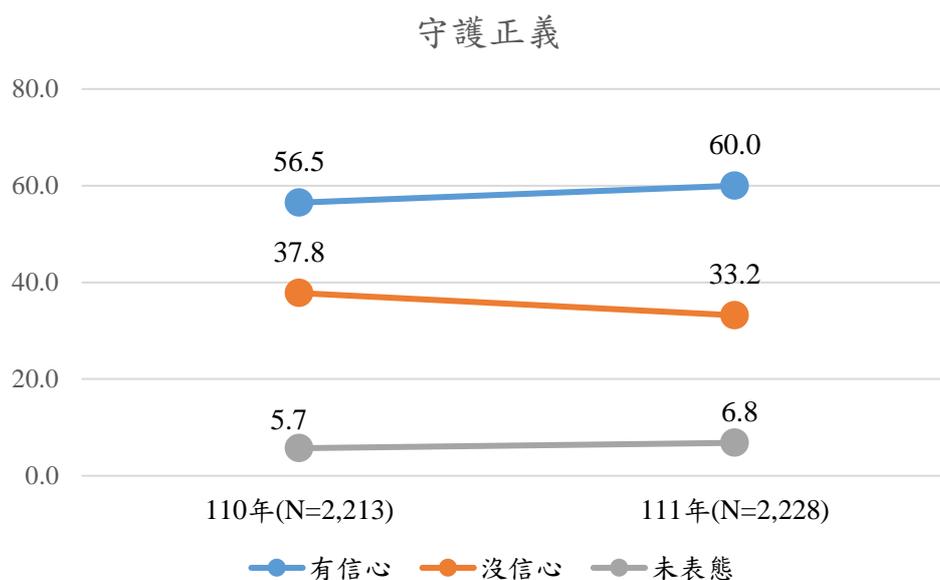


圖-41 守護正義信心程度-歷年比較

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」(78.3%) 比率最高，其次為「保護被害人權益」(77.2%)，第三為「保障人權」(76.3%)，最後則為「守護正義」(74.9%)；另外有 7.4% 的受訪者未表態，其結果如下圖。

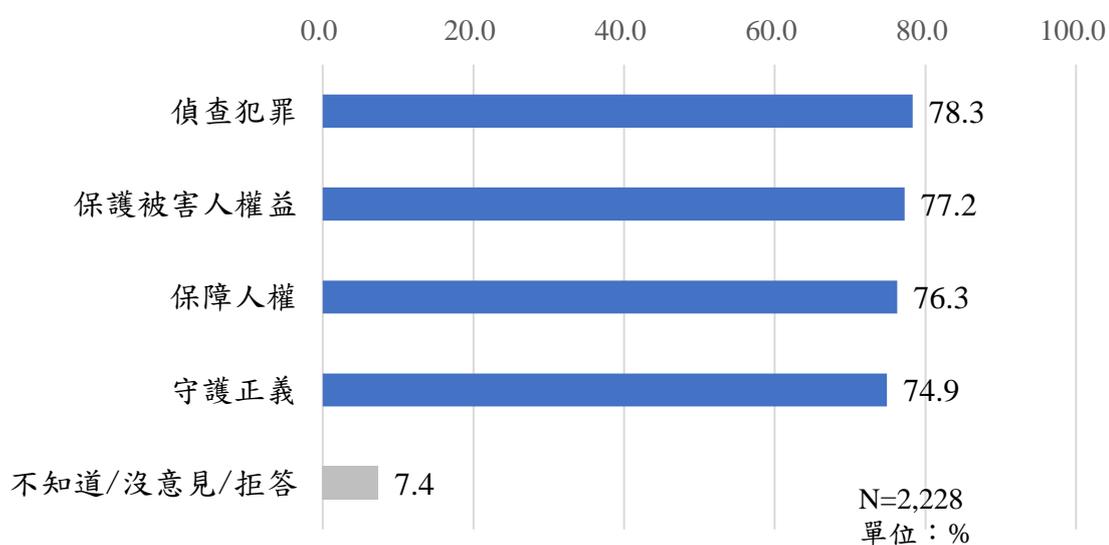


圖-42 評價檢察官重要因素

因此題為複選題，加總可能會超過 100.0%，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、參與法院審判表現

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 54.4% 的受訪者表示知道，45.6% 表示不知道，其結果如下圖。

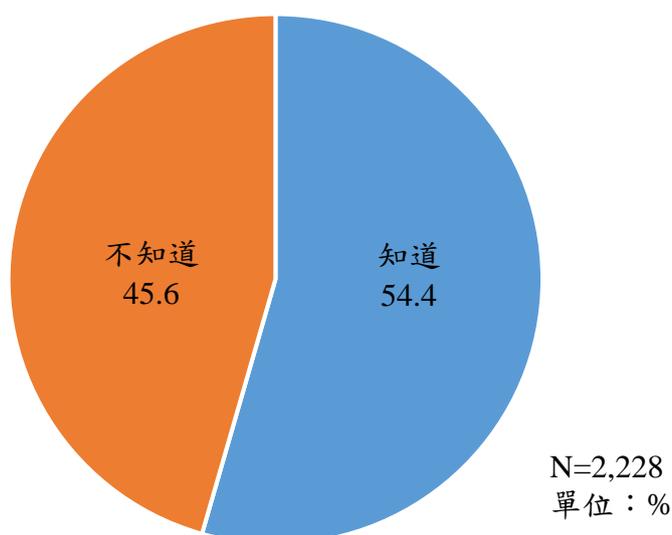


圖-43 出庭參與法院審判知曉度

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「性別」、「年齡」、「教育程度」、「職業」、「縣市性質」、「電話使用情形」與「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」對於檢察官需代表出庭參與審判的知曉度較高（57.1%），「女性」則相對較低（51.8%）。
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（65.7%），「70 歲以上」則相對較低（40.5%）。
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（74.0%），「國小及以下」則相對較低（27.7%）。且知曉度會隨著教育程度的提高而增加。
職業	「事務支援人員」對於檢察官需代表出庭參與審判的知曉度較高（68.9%），「家管」則相對較低（37.5%）。

縣市性質	居住於「直轄市」的受訪者，對於檢察官需代表出庭參與審判的知曉度較高（55.8%），居住於「非直轄市」的受訪者則相對較低（51.3%）。
電話使用情形	「唯手機」與「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（分別為 56.5%與 56.4%）；「唯住宅」使用者則相對較低（17.5%）。
地檢署接觸經驗	「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（63.5%），「沒有」接觸經驗者則相對較低（53.1%）。

【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 66.8% 的受訪者表示有信心(其中非常有信心 7.6%，還算有信心 59.2%)；有 24.8% 的受訪者表示沒信心(其中不太有信心 21.8%，非常沒有信心 3.1%)；另外有 8.3% 的受訪者未表態，其結果如下圖。

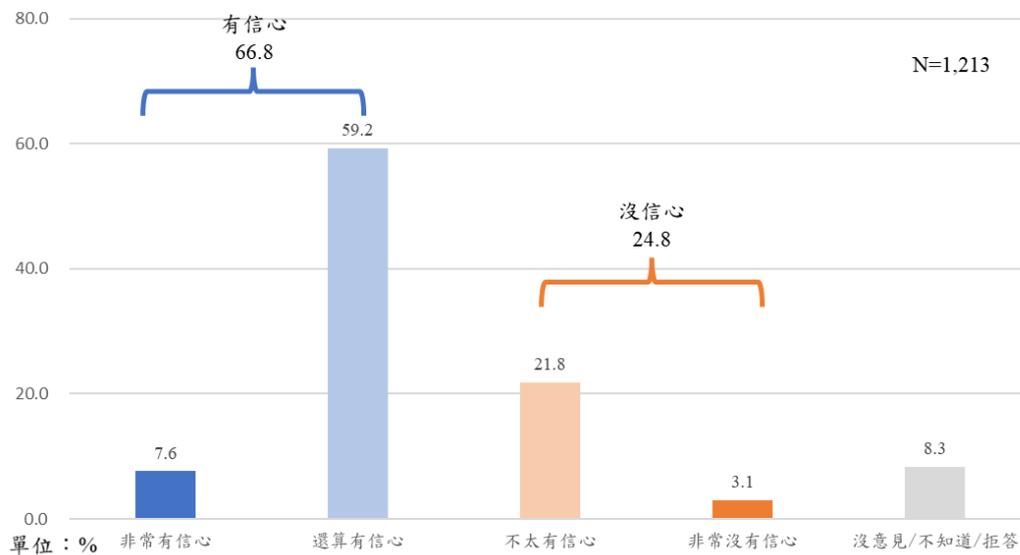


圖- 44 法庭活動表現信心程度

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「年齡」、「教育程度」、「居住地縣市分區」與「縣市性質」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	「20-29 歲」對於檢察官在法官審判的法庭活動表現具信心度之比例較高 (82.5%)，「70 歲以上」則相對較低 (51.5%)。
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 (75.4%)，「國小及以下」則相對較低 (47.2%)。
居住地 縣市分區	居住於「雲嘉南」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 (71.8%)，居住於「宜花東金馬」的受訪者則相對較低 (49.0%)。

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(70.6%)，「直轄市」的受訪者則相對較低(65.3%)。
------	--

◆ 歷年比較

相較於去年調查結果，表示有信心者上升 2.5%；而表示沒信心者下降 3.2%；另外未表態者上升 0.6%。另外，本題在 109 年詢問對象為所有受訪者，於去(110)年調查調整為僅詢問針對「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，調查結果與歷年成果如下圖。

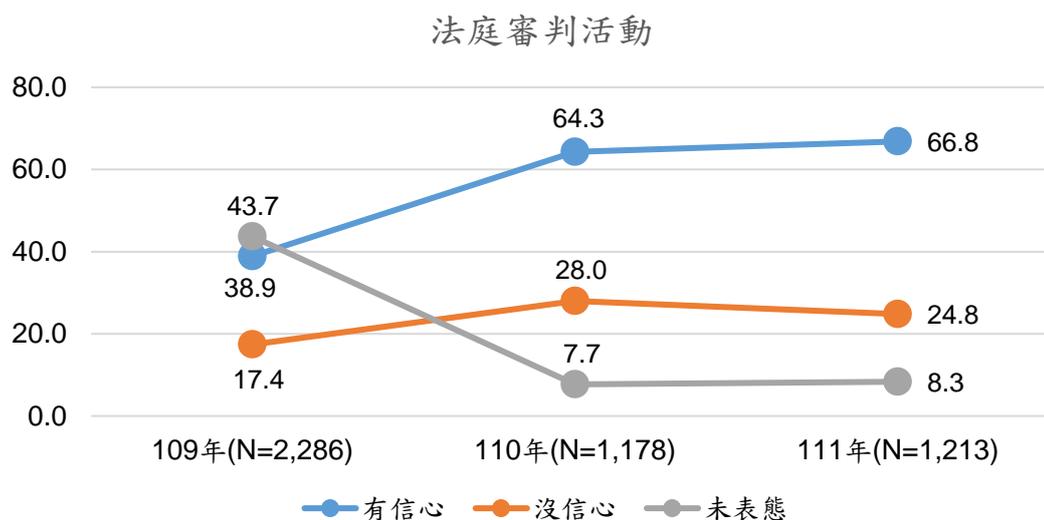


圖-45 出庭參與法庭審判信心程度-歷年比較

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 30.5% 的受訪者表示「有」，69.5% 表示「沒有」，其結果如下圖。

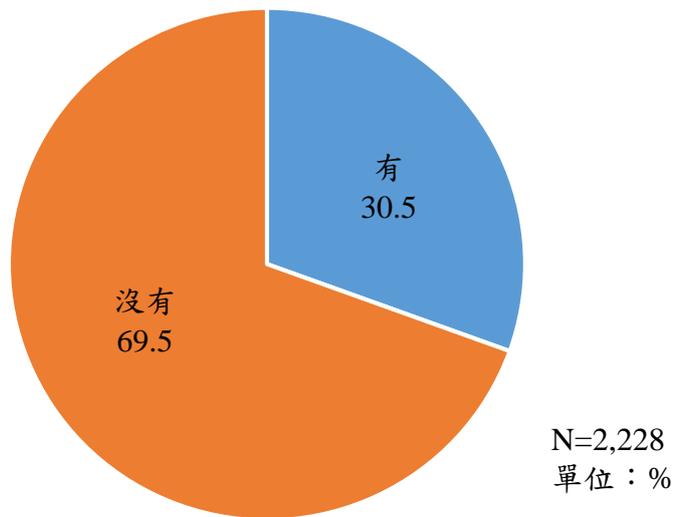


圖- 46 特定案件影響情形

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」、「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：

年齡	「40-49 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（36.4%），「20-29 歲」則相對較低（24.6%）。
職業	「民意代表、主管及經理人員」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（37.0%），「學生」則相對較低（16.3%）。
居住地所屬轄區	住所在「台東地檢署」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（45.7%），住所在「南投地檢署」轄區內者則相對較低（13.9%）。

電話使用情形	「手機與住宅電話兩者皆用」者，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（32.5%）；「唯住宅」使用者則相對較低（12.0%）。
地檢署接觸經驗	「有」地檢署接觸經驗者，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（41.7%），「沒有」接觸經驗者則相對較低（28.8%）。

◆歷年比較

相較於去年調查結果¹¹，有受特定案件影響的比率下降 3.3%，整體比率維持在三成以上，調查結果與歷年成果如下圖。

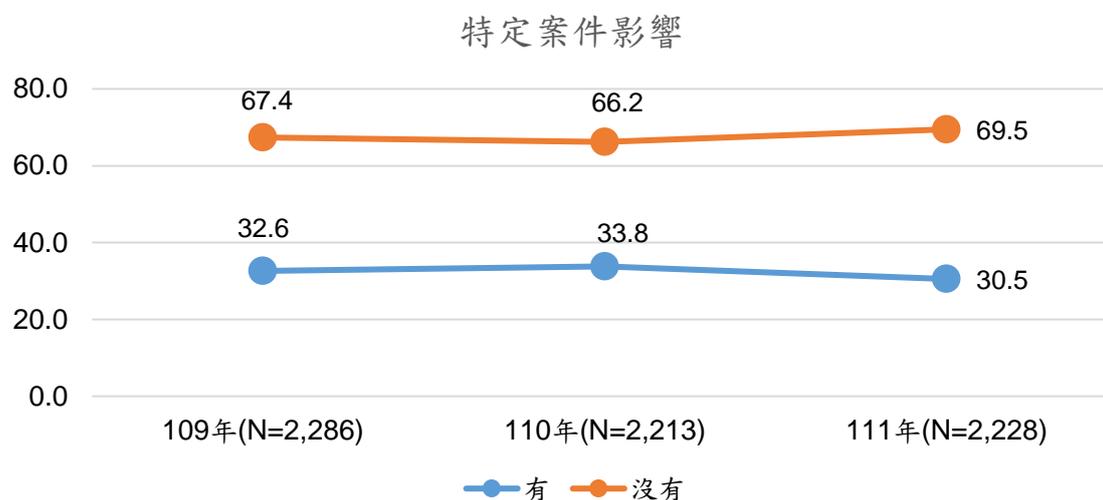


圖- 47 特定案件影響情形-歷年比較

¹¹ 109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？」，去（110）年將問題調整為「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，詢問該受訪者是受什麼案件影響。在新聞時事案件中，以「小燈泡案」(5.5%)比率最高，其次為「陳水扁貪污洗錢案」(2.7%)，第三為「馬英九特別費案」(2.3%)；亦有 5.6%的受訪者認為是「政治貪污類案件」、4.1%的受訪者認為是「殺人相關類案件」以及 2.3%的受訪者認為是「酒駕車禍類案件」；另外有 12.7%為受訪者自己或親友的案子、48.3%則未表態。其結果如下圖，案件比率低於 0.1%則不列出，詳細比率請參見附錄 II-12、附錄 II-13。

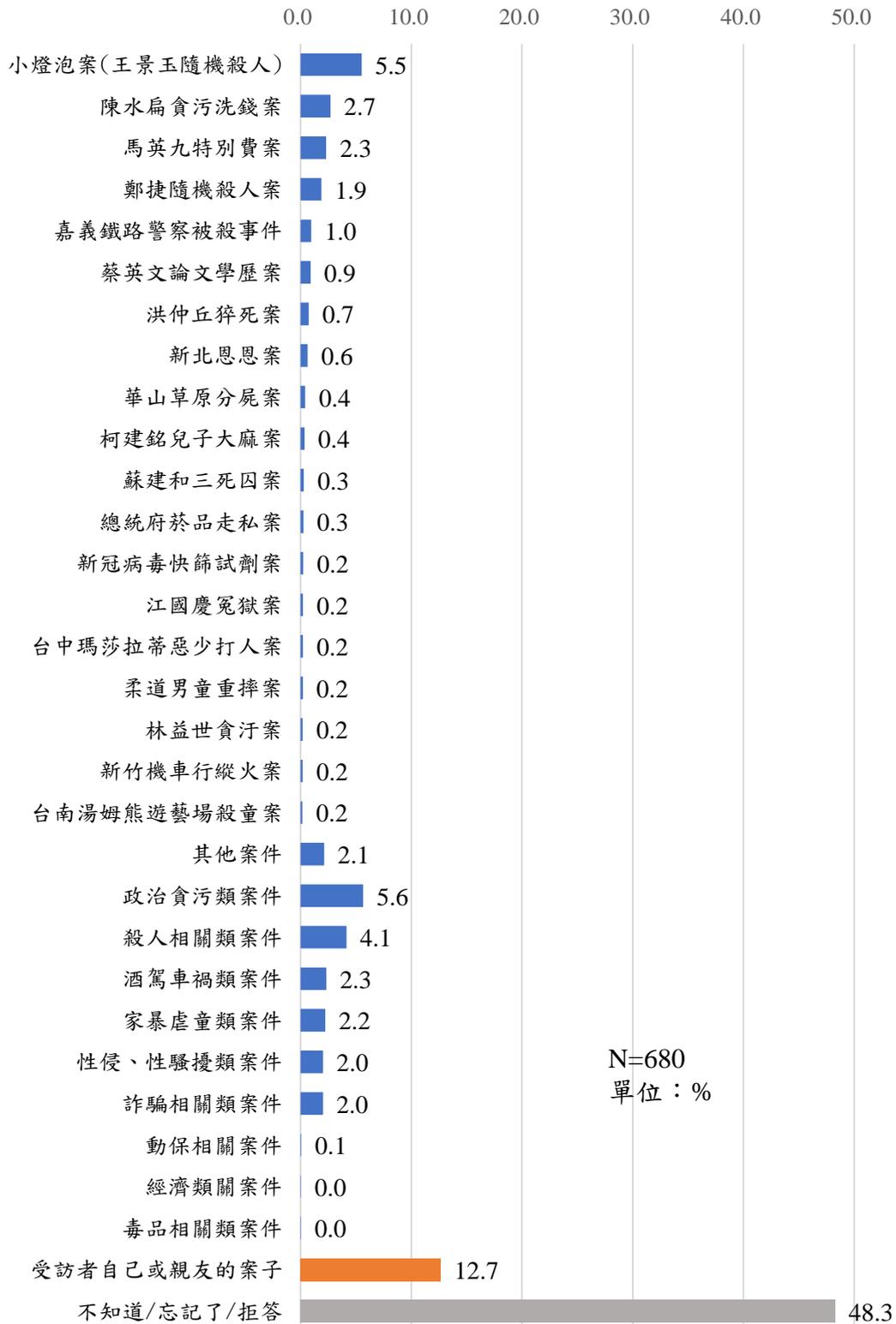


圖-48 影響特定案件

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 64.5% 的受訪者表示滿意(其中非常滿意 4.2%，還算滿意 60.3%)；有 26.2% 的受訪者表示不滿意(其中不太滿意 20.6%，非常不滿意 5.7%)；另外有 9.3% 的受訪者未表態，其結果如下圖。

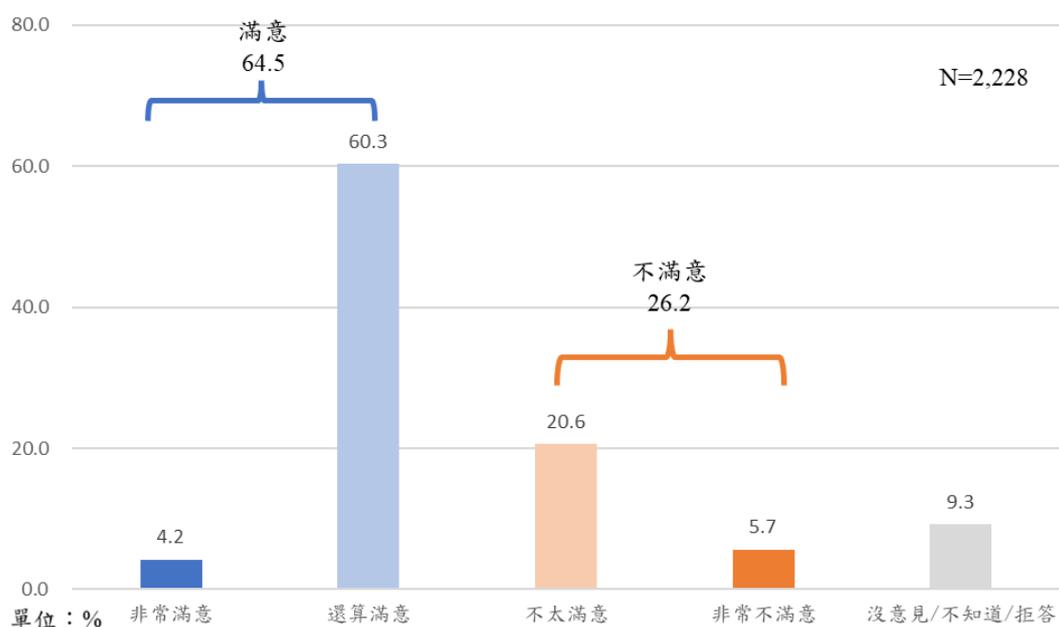


圖-49 整體滿意度

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「年齡」、「教育程度」、「職業」、「所屬高等檢察署」、「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。下面就呈現顯著差異之變項進行敘述：

年齡	「20-29 歲」對檢察機關過去一年整體表現的滿意度較高 (78.9%)，「70 歲以上」則相對較低 (47.6%)。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 (71.2%)，「國小及以下」則相對較低 (43.8%)。

職業	「學生」對檢察機關過去一年整體表現的滿意度較高(88.2%)，「無業/待業」則相對較低(50.6%)。
高等檢察署分區	居住於「高檢署臺中檢察分署」的受訪者，對檢察機關過去一年整體表現的滿意度較高(70.2%)，居住於「高高檢署金門檢察分署」的受訪者則相對較低(60.4%)。
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(69.7%)，居住於「北北基」的受訪者則相對較低(60.9)。
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(69.2%)，「直轄市」的受訪者則相對較低(62.4%)。
電話使用情形	「唯手機」者對檢察機關過去一年整體表現的滿意度較高(67.2%)，「唯住宅」使用者則相對較低(51.7%)。
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(65.0%)，「有經驗」者則相對較低(61.2%)。

◆ 歷年比較

相較於去年調查結果，表示滿意者上升 5.1%；而表示不滿意者下降 4.2%；另外未表態者下降 0.8%，其結果如下圖。

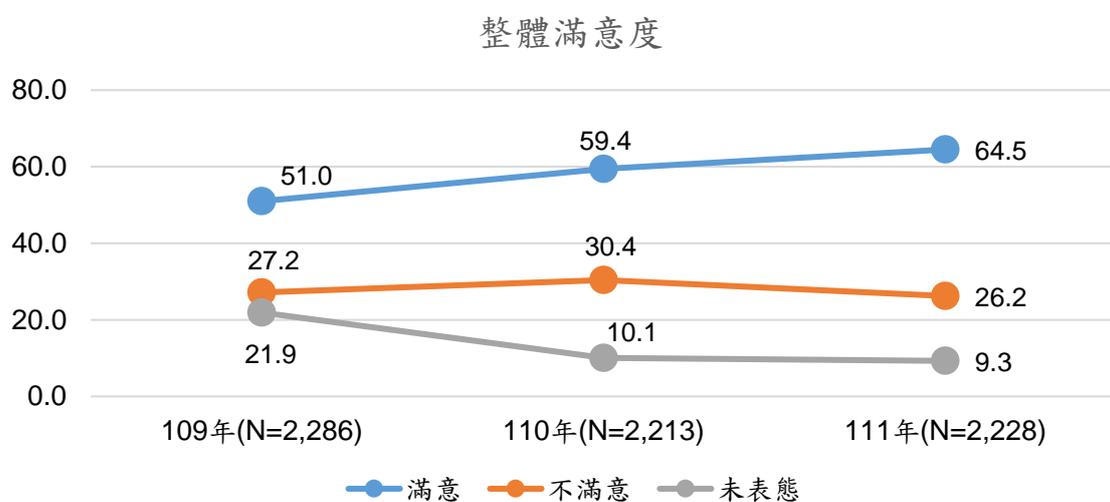


圖- 50 整體滿意度-歷年比較

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 8.0%「答對」；5.5%「答錯」；另外有 86.5%的受訪者未表態（包含不知道/拒答/無意見），其結果如下圖。

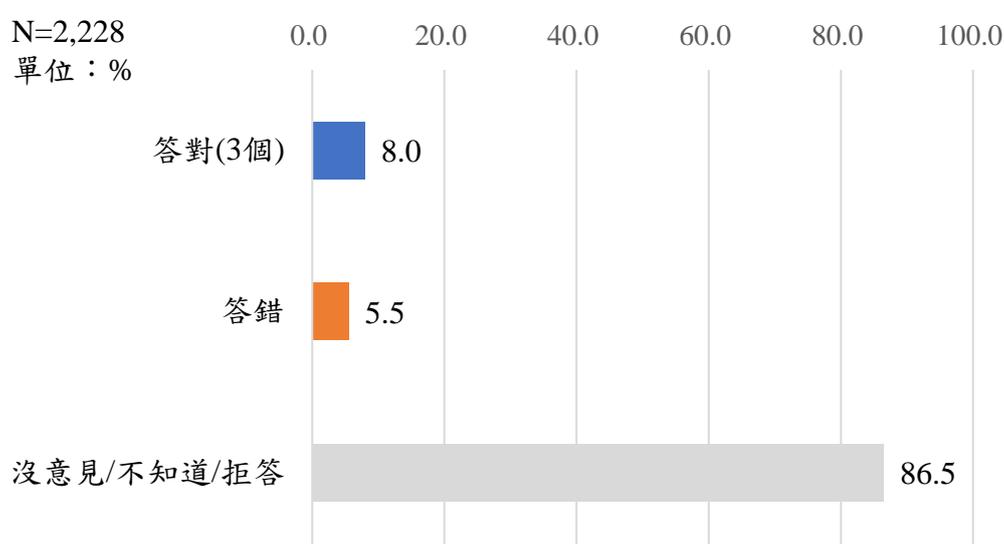


圖- 51 檢察體系層級認知

經由卡方檢定發現，對於檢察體系層級的認知，會因為「性別」、「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（11.9%）及答錯率（7.3%）皆較「女性」高（4.2%及 3.9%），但「女性」的未表態率（91.9%）高於男性（80.8%）。
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（20.5%），「國初中」則相對較低（2.4%）。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，「專業人員」(14.9%)及「技術員及助理專業人員」(13.7%)的答對率較高，「軍人」則相對較低(0.8%)。
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(3.5%)。
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(21.1%)，「沒有經驗」者則相對較低(6.0%)。

◆歷年比較

相較於去年調查結果，答對者下降 0.7%；而答錯者下降 4.8%；另外未表態者上升 5.4%。其結果與 109 年相仿，其結果如下圖。

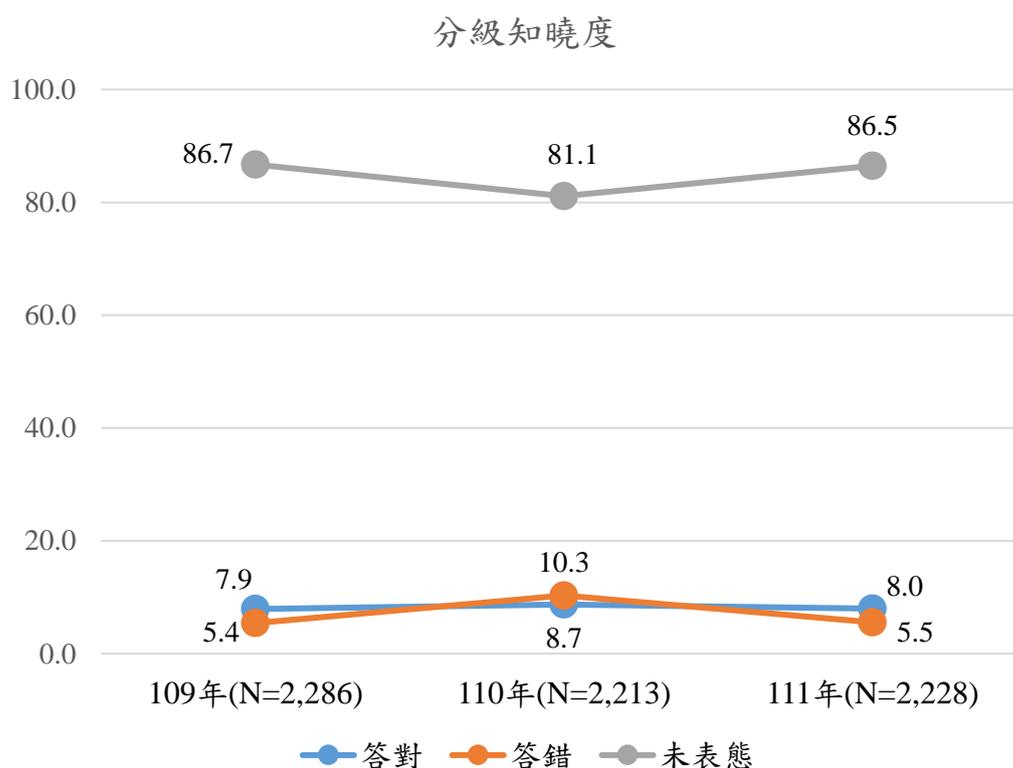


圖- 52 檢察體系層級認知-歷年比較

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 13.7%「答對」；15.9%「答錯」；另外有 70.4%的受訪者未表態（包含不知道/拒答/無意見），其結果如下圖。

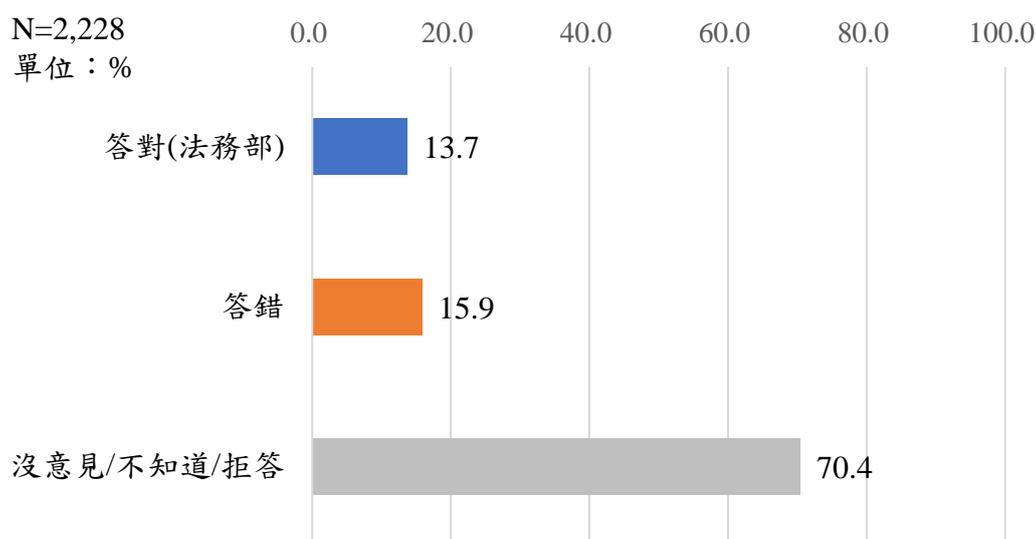


圖- 53 檢察體系隸屬認知

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」、「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	對於檢察體系隸屬於法務部，「男性」的答對率（20.6%）及答錯率（19.2%）皆較「女性」高（6.9%及12.9%），但「女性」的未表態率（80.3%）高於男性（60.1%）。
年齡	對於檢察體系隸屬於法務部，「40-49 歲」的答對率較高（19.4%），「20-29 歲」則相對較低（7.1%）。
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（28.3%），「國小及以下」則相對較低（5.7%）。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，「民意代表、主管及經理人員」者答對率較高(24.5%)，「家管」則相對較低(4.3%)。
居住地 所屬轄區	對於檢察體系隸屬於法務部，住所在「宜蘭地檢署」轄區內者的答對率較高(30.0%)，住所在「嘉義地檢署」轄區內者則相對較低(6.6%)。
居住地 縣市分區	居住於「宜花東金馬」的受訪者，對於檢察體系隸屬於法務部的答對率較高(21.0%)，居住於「雲嘉南」的受訪者則相對較低(9.5%)。
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(15.3%)，「唯住宅」使用者則相對較低(8.5%)。
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(29.7%)，「沒有經驗」者則相對較低(11.3%)。

◆ 歷年比較

相較於去年調查結果，表示答對者下降 1.4%；而答錯下降 3.9%；另外未表態者上升 5.3%，其結果如下圖。

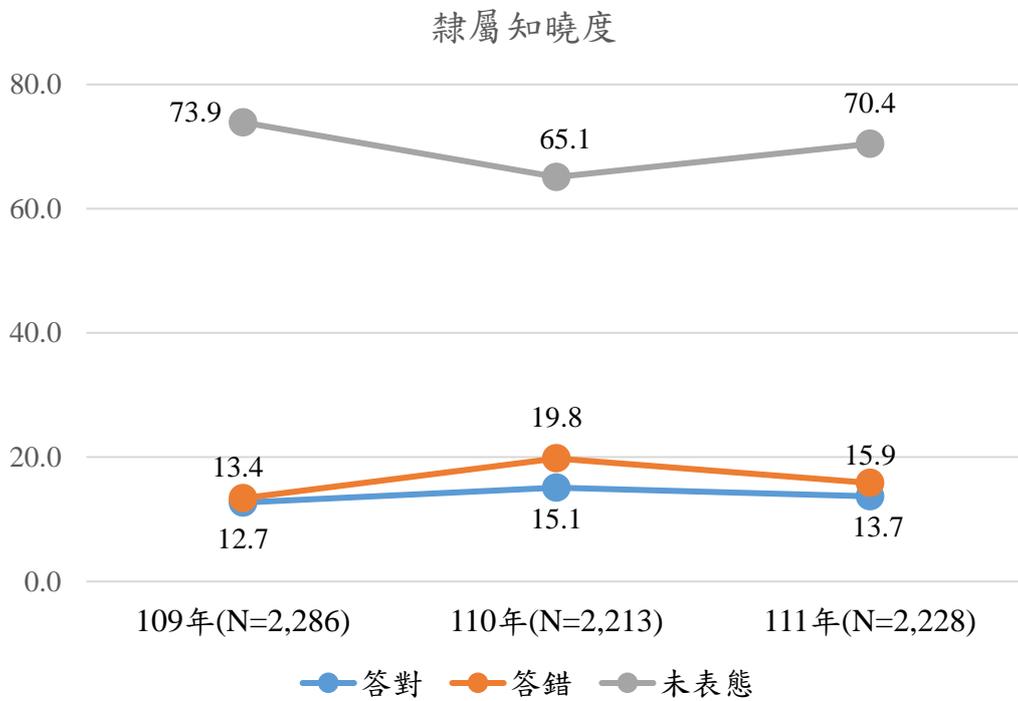


圖- 54 檢察體系隸屬認知-歷年比較

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（79.8%），其次是「代表國家或被害人出庭參與法院審判過程」¹²（74.4%），第三為「決定被告是否有罪及量刑」（34.1%）。另外有 5.1% 的受訪者未表態（包含不知道/拒答/無意見），其結果如下圖。

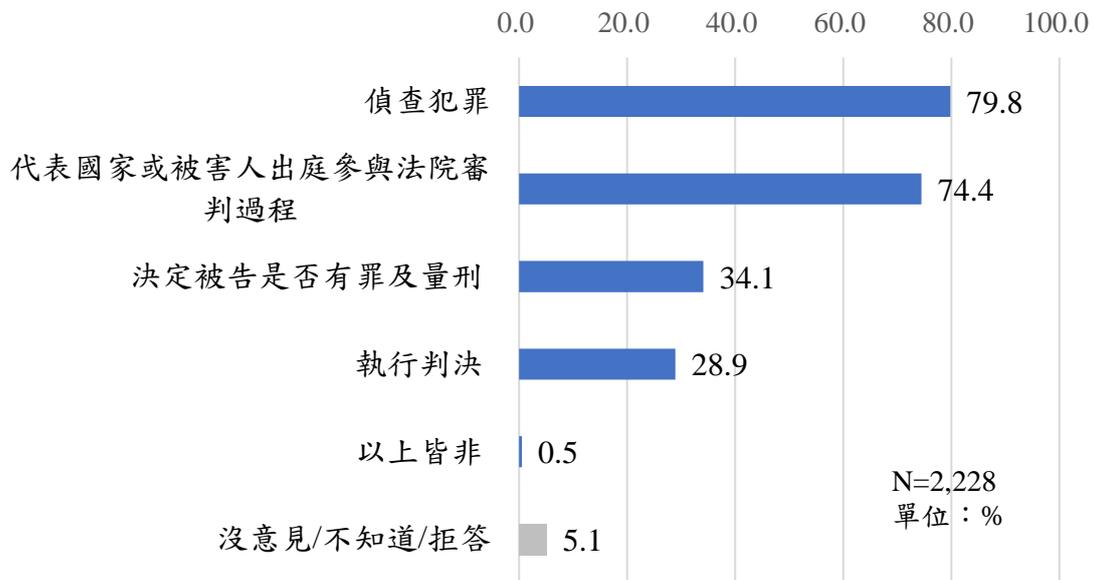


圖- 55 檢察官工作認知

因此題為複選題，加總可能會超過 100.0%，不適合進行卡方檢定，其相關交叉分析結果請參見附錄三。

¹² 本次調查，有 54.4% 的受訪者知道「檢察官需要代表國家或被害人出庭參與法院審判」；而在檢察官工作認知題目中，認為檢察官工作包含「代表國家或被害人出庭參與法院審判過程」的比率則為 74.4%。推論係由於題目設計之先後所致，意即電話訪問過程中，先行詢問對於檢察官需出庭參與法院審判之知曉度，使部分原先並未知曉的受訪者對此產生認知，而在後續檢察官工作認知題目中進行表態，故產生上述之比率落差。

◆ 歷年比較

相較於去年調查結果，「偵查犯罪」的比率上升 0.3%，「代表國家或被害人參與法院審判過程」的比率上升 0.05%，「執行判決」的比率上升 3.3%，「決定被告是否有罪及量刑」的比率上升 4.1%，「都不是」的比率下降 0.4%。未表態的比率則下降 0.7%，調查結果與歷年成果如下圖。

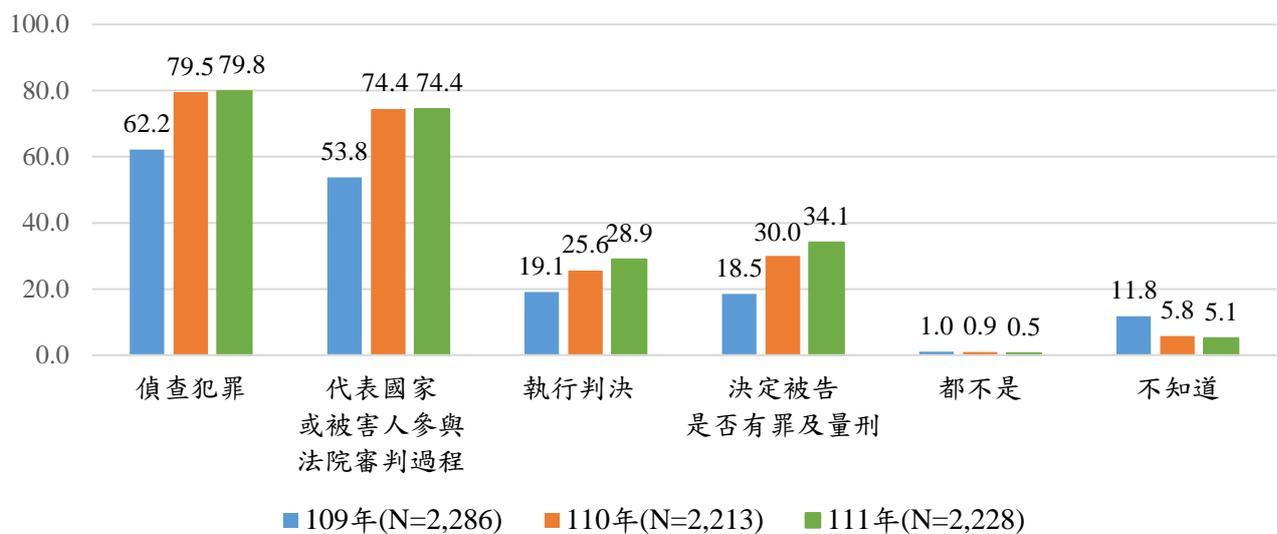


圖- 56 檢察官工作認知-歷年比較

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（63.5%），其次是「網際網路」（39.9%），第三為「報紙」（13.2%）。另外有 5.8% 的受訪者未表態，其結果如下圖。

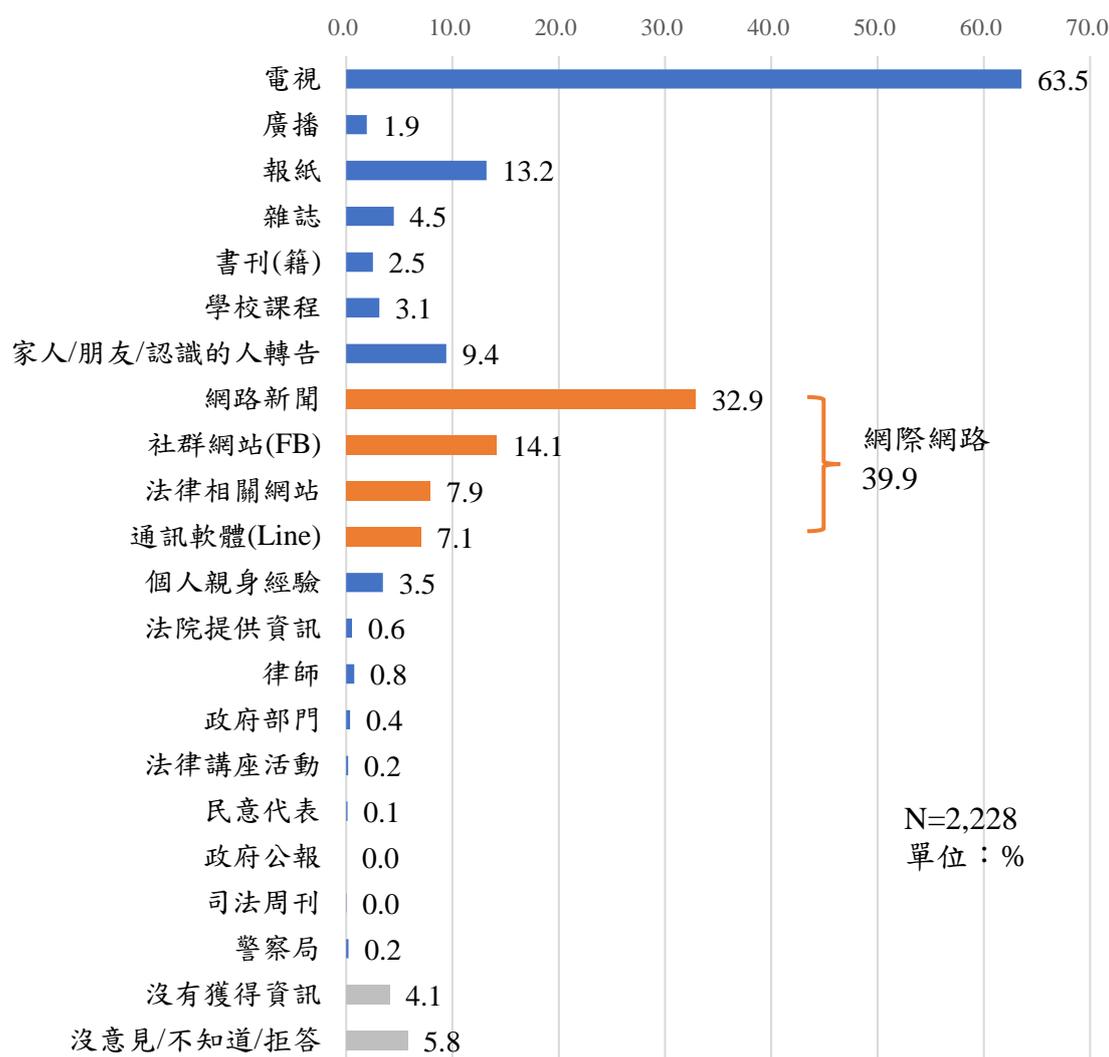


圖- 57 檢察資訊來源管道

因此題為複選題，加總可能會超過 100.0%，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

本研究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與檢方相應作為，針對民眾進行滿意度調查。

其中，第一案因今年五月我國新冠肺炎疫情再起期間，而疫情假訊息亦隨疫情嚴峻而猖狂。為嚴查疫情假訊息，據統計全國各地檢察官自疫情發生迄今已起訴至少 93 案。

其次，囿於塞港問題與國際原物料波動等因素，國內民生物價醞釀漲價潮，為防有不肖業者為抬價而囤貨及防堵不實訊息，高檢署啟動「查緝民生犯罪聯繫平台」，由各地檢署與各縣市政府聯手追查各地抬價行為。

兩案皆為影響我國民眾正常生活甚鉅之案件，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次調查題目，故不進行歷年比較分析。

壹、嚴查疫情假訊息

題目：新冠肺炎疫情期間，嚴查疫情假訊息，據統計全國各地檢察官偵辦至今已起訴 93 案、103 人，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「嚴查疫情假訊息」，有 63.6% 的受訪者表示滿意(其中非常滿意 9.1%，有點滿意 54.5%)；有 19.0% 的受訪者表示不滿意(其中不太滿意 14.1%，非常不滿意 5.0%)；另外有 17.4% 的受訪者未表態，其結果如下圖 57。

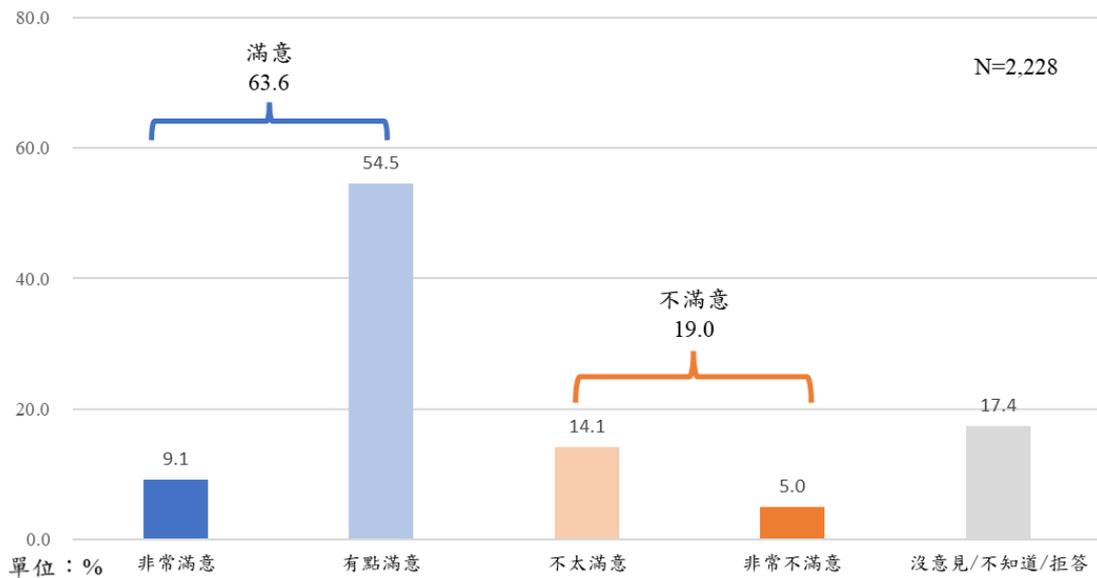


圖- 58 檢察官嚴查疫情假訊息滿意度

經由卡方檢定發現，對於檢察官處理該案的滿意度，會因為「年齡」、「教育程度」、「職業」、「居住地縣市分區」、「電話使用情形」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	對於檢察官處理該案的滿意度，以「20-29 歲」滿意度較高 (80.5%)，「70 歲及以上」則相對較低 (49.3%)，且滿意度會隨著年齡的增加而減少。
教育程度	對於檢察官處理該案的滿意度，以「大學」的滿意度較高 (71.1%)，「國小及以下」則相對較低 (47.6%)，且本研究認為滿意度會隨著教育程度的提升而增加。

職業	對於檢察官處理該案的滿意度，以「軍人」較高(90.5%)，「無業/待業」則相對較低(51.7%)。
居住地 縣市分區	對於檢察官處理該案的滿意度，以居住於「雲嘉南」的受訪者較高(68.0%)，居住於「宜花東金馬」的受訪者則相對較低(55.9%)。
電話使用 情形	對於檢察官處理該案的滿意度，以「手機與住宅電話兩者皆用」的使用者較高(64.8%)，「唯住宅」使用者則相對較低(54.4%)。

貳、追查各地物價抬價案

題目：今年起因國內物價漲聲不斷，一月份高等檢察署獲報後，啟動「查緝民生犯罪聯繫平台」，由各地檢署與各縣市政府聯手追查各地抬價行為。對於這次檢察官的處理，請問您滿不滿意？

本次調查中，對於檢察官追查各地物價抬價情形，有 58.9% 的受訪者表示滿意(其中非常滿意 10.2%，有點滿意 48.6%)；有 27.9% 的受訪者表示不滿意(其中不太滿意 21.8%，非常不滿意 6.2%)；另外有 13.2% 的受訪者未表態，其結果如下圖 58。

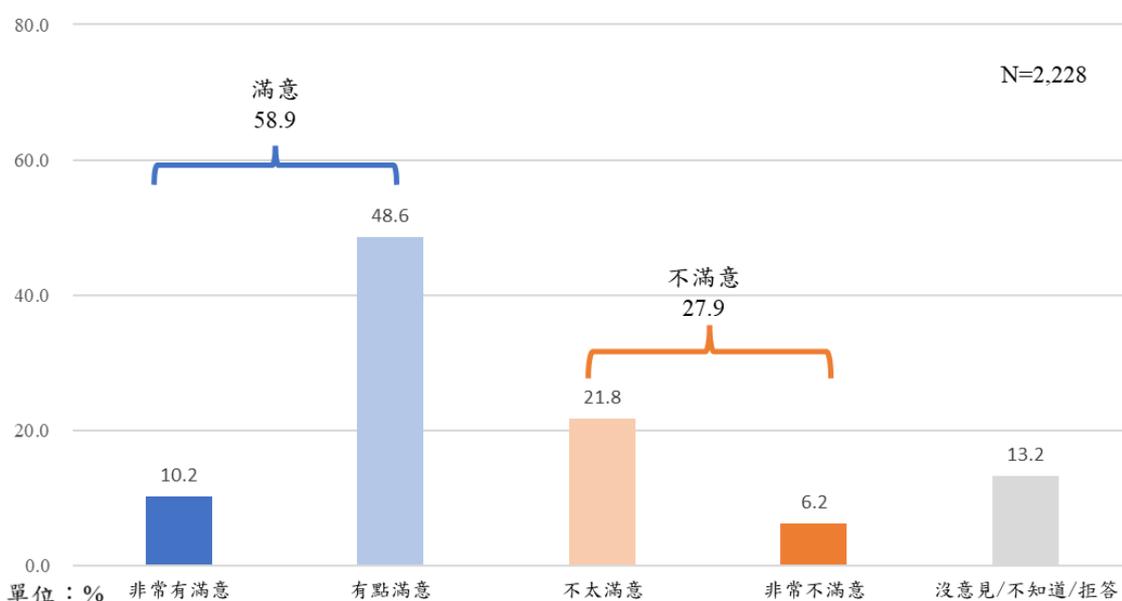


圖-59 追查各地抬價行為滿意度

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。下面就呈現顯著差異之變項進行敘述：

性別	對於檢察官處理該案的滿意度，以「女性」的滿意度較高（60.9%），「男性」則相對較低（56.8%）。
----	--

年齡	對於檢察官處理該案的滿意度，以「20-29歲」對於檢察官處理該案的滿意度較高（76.0%），「60-69歲」則相對較低（49.5%）。且滿意度會隨著年齡的增加而減少。
教育程度	對於檢察官處理該案的滿意度，以「大學」學歷較高（63.5%），「國小及以下」則相對較低（47.7%）。
職業	對於檢察官處理該案的滿意度，以「學生」較高（77.9%），「無業/待業」者則相對較低（48.3%）。
居住地 縣市分區	對於檢察官處理該案的滿意度，以居住於「中彰投」與「高屏澎」的受訪者較高（分別為64.2%與64.0%），居住於「宜花東金馬」的受訪者則相對較低（49.6%）。
電話使用 情形	對於檢察官處理該案的滿意度，以「唯手機」使用者的滿意度較高（63.0%），「唯住宅」使用者則相對較低（45.1%）。
地檢署 接觸經驗	對於檢察官處理該案的滿意度，以「沒有」地檢署接觸經驗者較高（59.6%），「有經驗」者則相對較低（53.7%）。但其中「有經驗」者非常滿意的比率較高（18.0%），「沒有經驗」者則相對較低（9.1%）。

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（78.3%）、「守護正義」（74.9%）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」（55.7%）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-17 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	78.3	1	57.3	1
保護被害人權益	77.2	2	55.7	4
保障人權	76.3	3	57.1	2
守護正義	74.9	4	57.1	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構面之平均值為分隔點，將 X、Y 軸之空間切割為四個象限，以重要程度為 X 軸，信心程度為 Y 軸，來瞭解檢察體系表現上

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，此次調查結果為「守護正義」、「保障人權」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，此次調查結果並無任何面向屬之。
- 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。

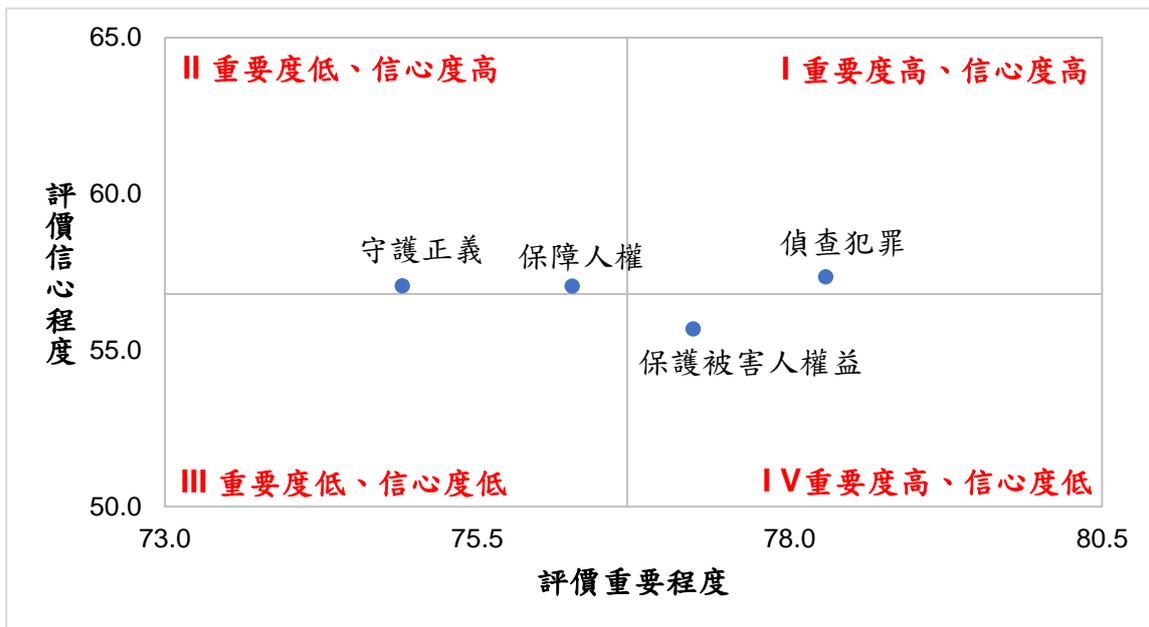


圖- 60 評價檢察官表現-重要程度信心程度分析

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；最重要的是，落於第二象限之「保護被害人權益」面向，當落於此象限之服務項目表示民眾對此項目非常重視，但卻對檢察體系之作為感到不滿意，急需改善以提升民眾對於檢察官的信任程度及滿意度；而「守護正義」、「保障人權」等面向，則須維持既有的服務體系運作，以保持民眾之信心。上述四項評價面向，重要程度及信心程度之全距僅分別為 3.4%、0.2%，故整體而言，無論重要度、信心度都並無過大之差距。

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，以圖形方式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，與突飛猛進的資訊科技；運用科技提供資訊，俾利公部門評估與決策分析，以提升決策品質，已是門重要課題。

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)。

13

DeLorenzo (2001)¹⁴ 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進行比較。¹⁵ 分析結果如下所示。

¹³ 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。

¹⁴ 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.

¹⁵ 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 13.2%，接觸比率最高為「臺東地檢署轄區」（38.4%）；最低為「金門地檢署轄區」（5.4%）。

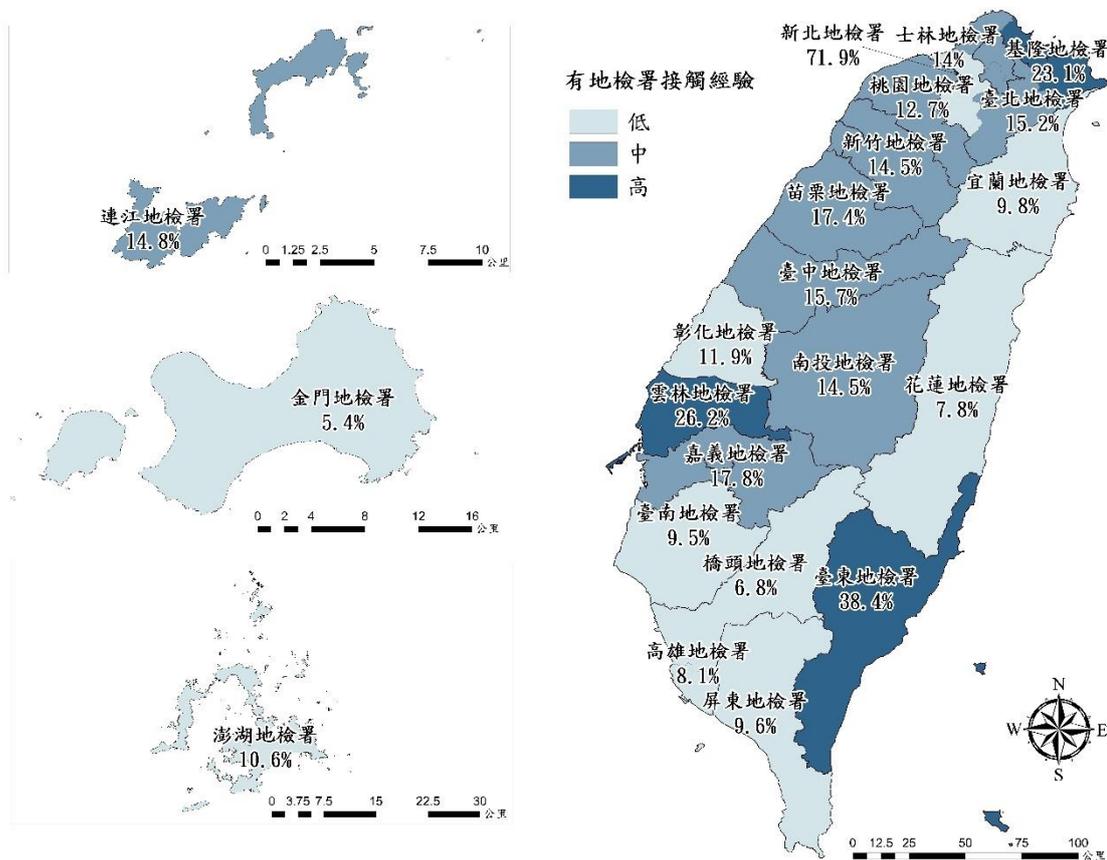


圖- 61 地檢署接觸經驗-GIS

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 50.7%，比率最高為「南投地檢署轄區」（72.0%）；最低為「彰化地檢署轄區」（40.1%）。

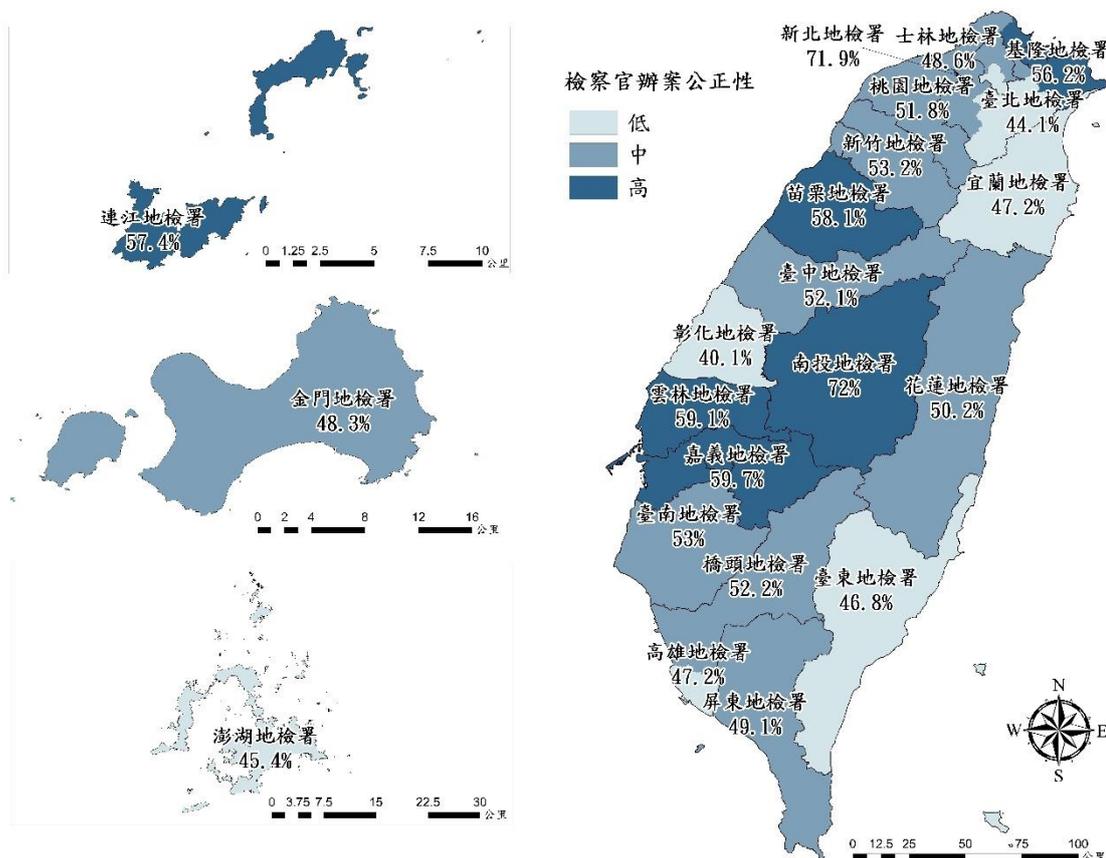


圖- 62 檢察官印象：公正性-GIS

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 58.7%，比率最高為「連江地檢署轄區」（80.6%）；最低為「宜蘭地檢署」（45.1%）。

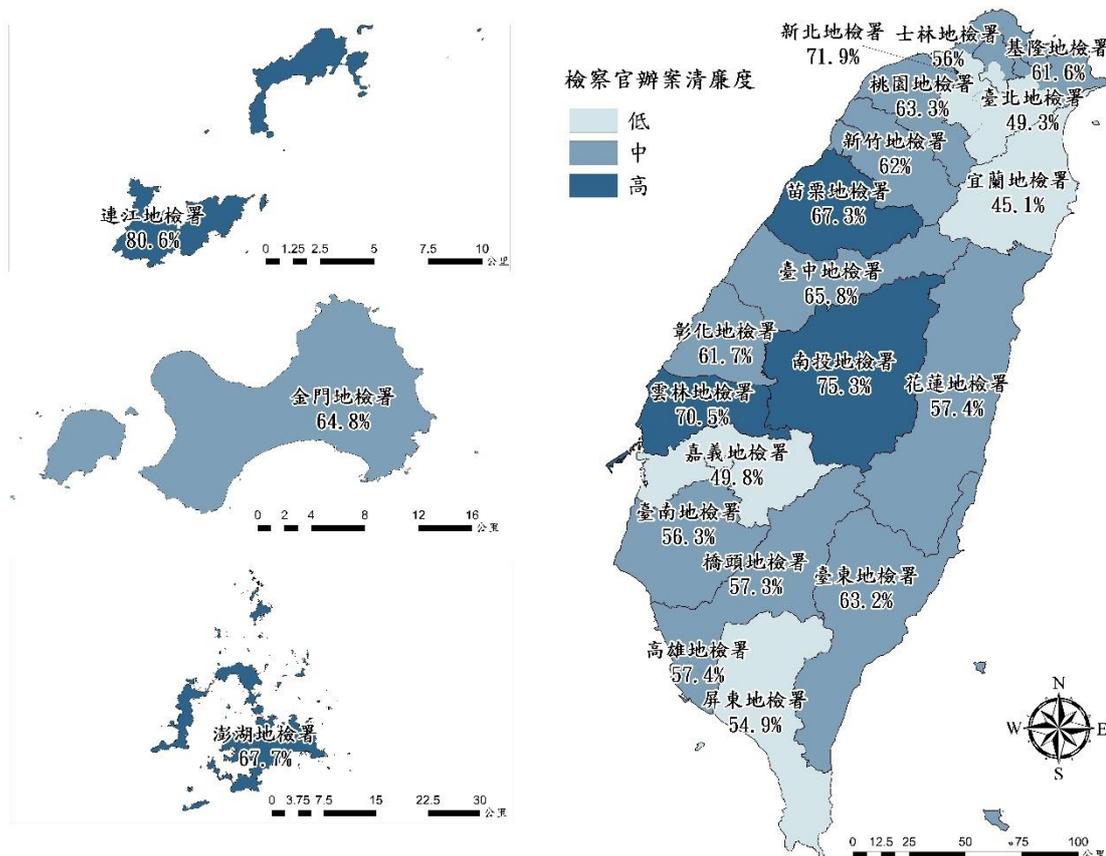


圖- 63 檢察官印象：清廉度-GIS

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 61.2%，比率最高為「南投地檢署轄區」（85.0%）；最低為「桃園地檢署轄區」（53.3%）。

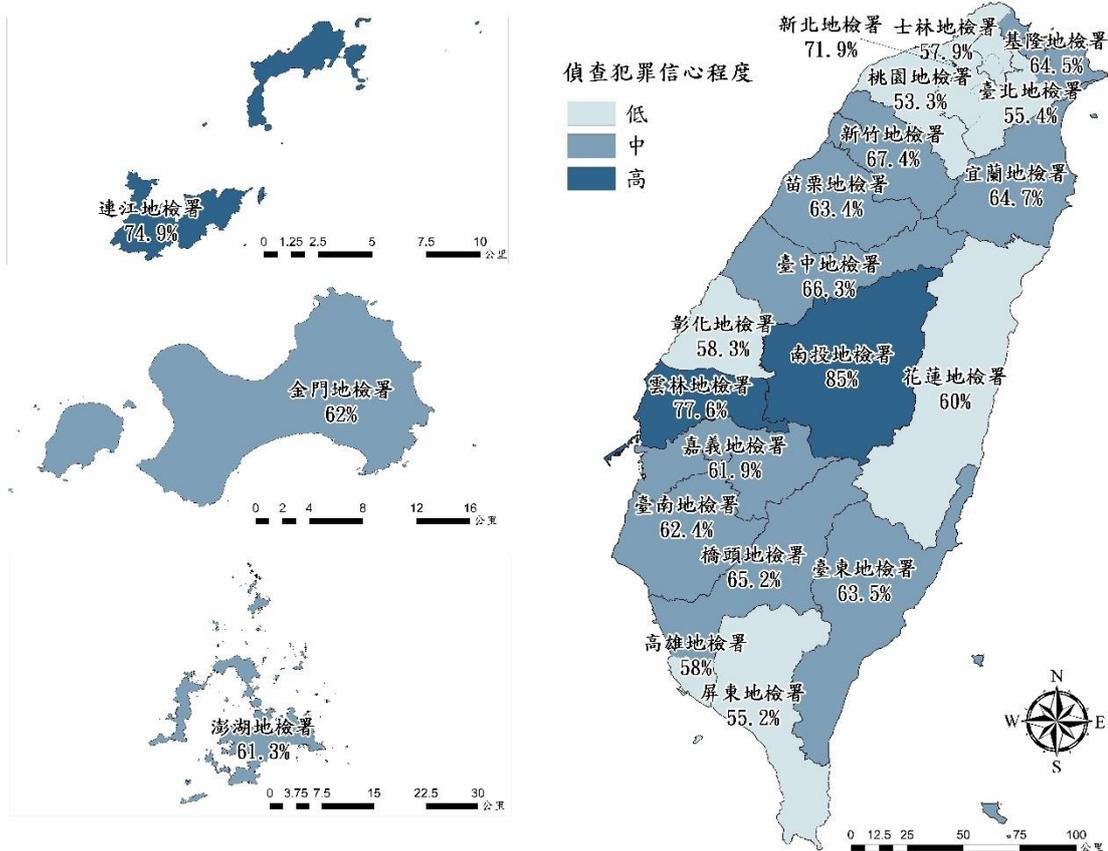


圖-64 偵查犯罪信心程度-GIS

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 58.8%，比率最高為「雲林地檢署轄區」（76.5%）；最低為「臺東地檢署轄區」（41.2%）。

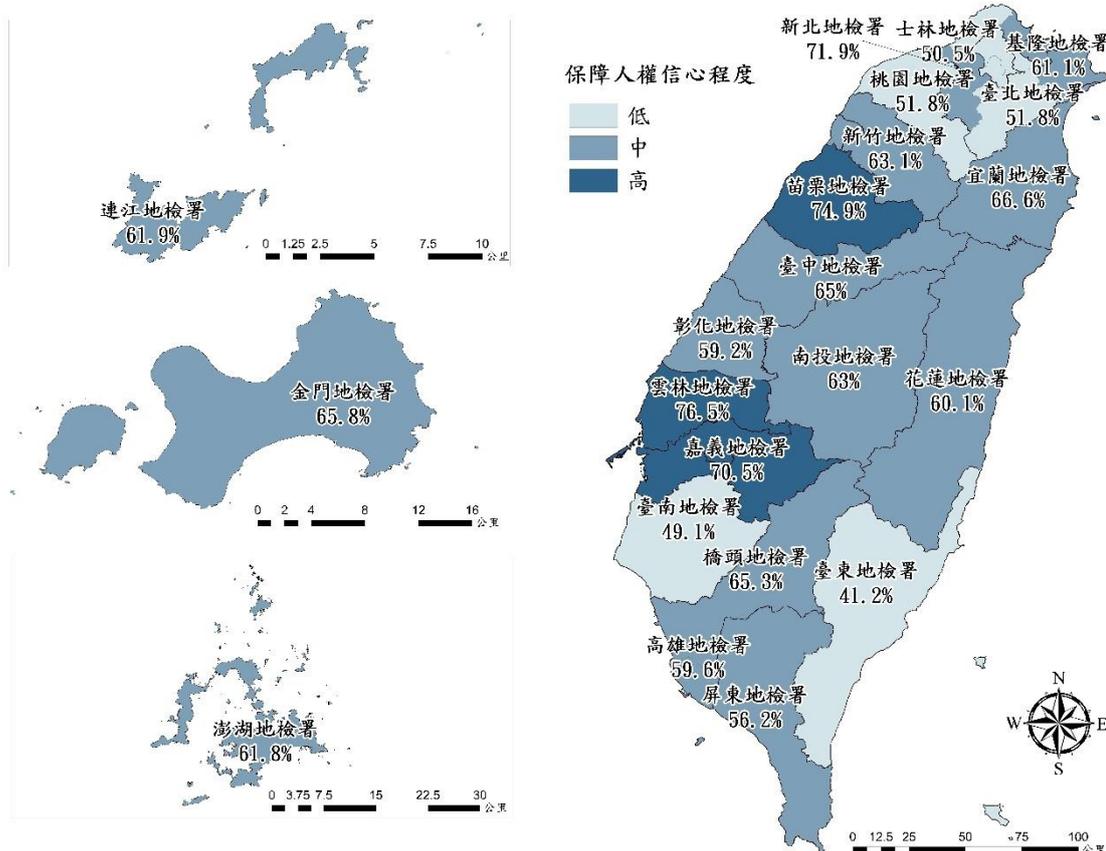


圖- 65 保障人權信心程度-GIS

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 55.9%，比率最高為「苗栗地檢署轄區」（71.5%）；最低為「花蓮地檢署轄區」（43.2%）。

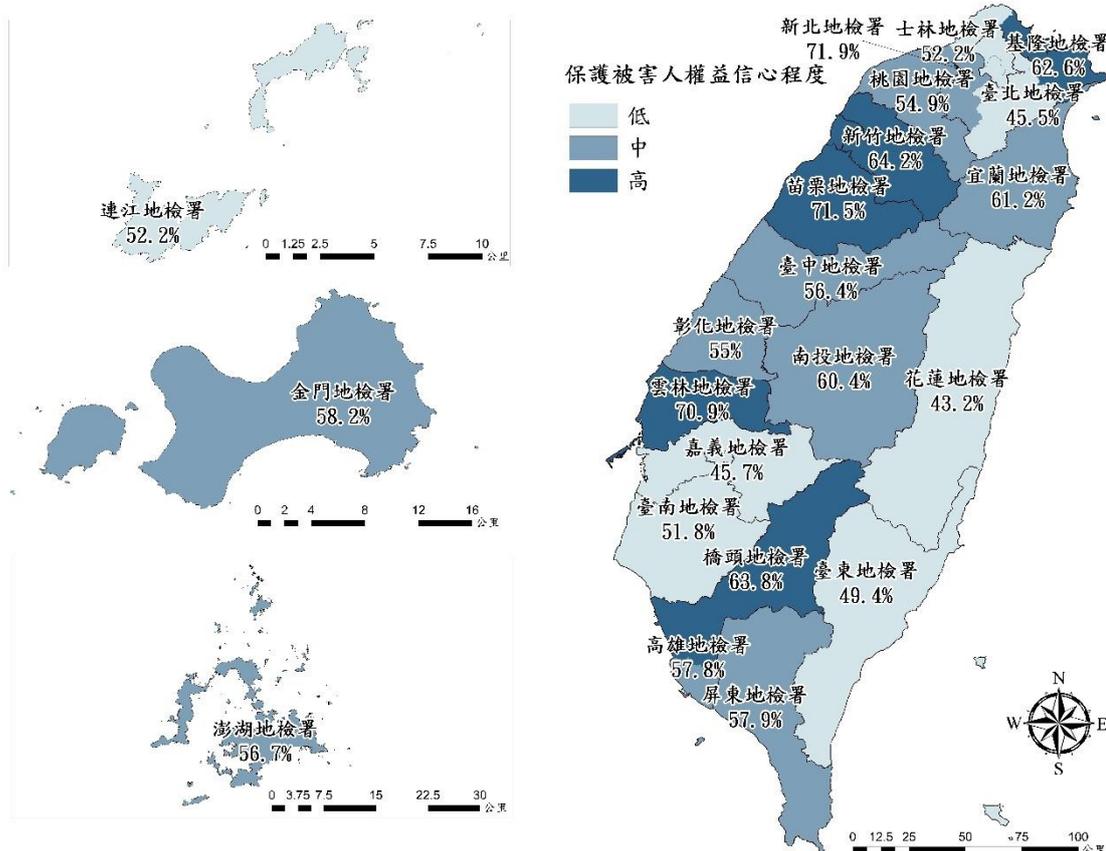


圖- 66 保護被害人權益信心程度-GIS

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 60.0%，比率最高為「新北地檢署轄區」（71.9%）；最低為「花蓮地檢署轄區」（43.2%）。

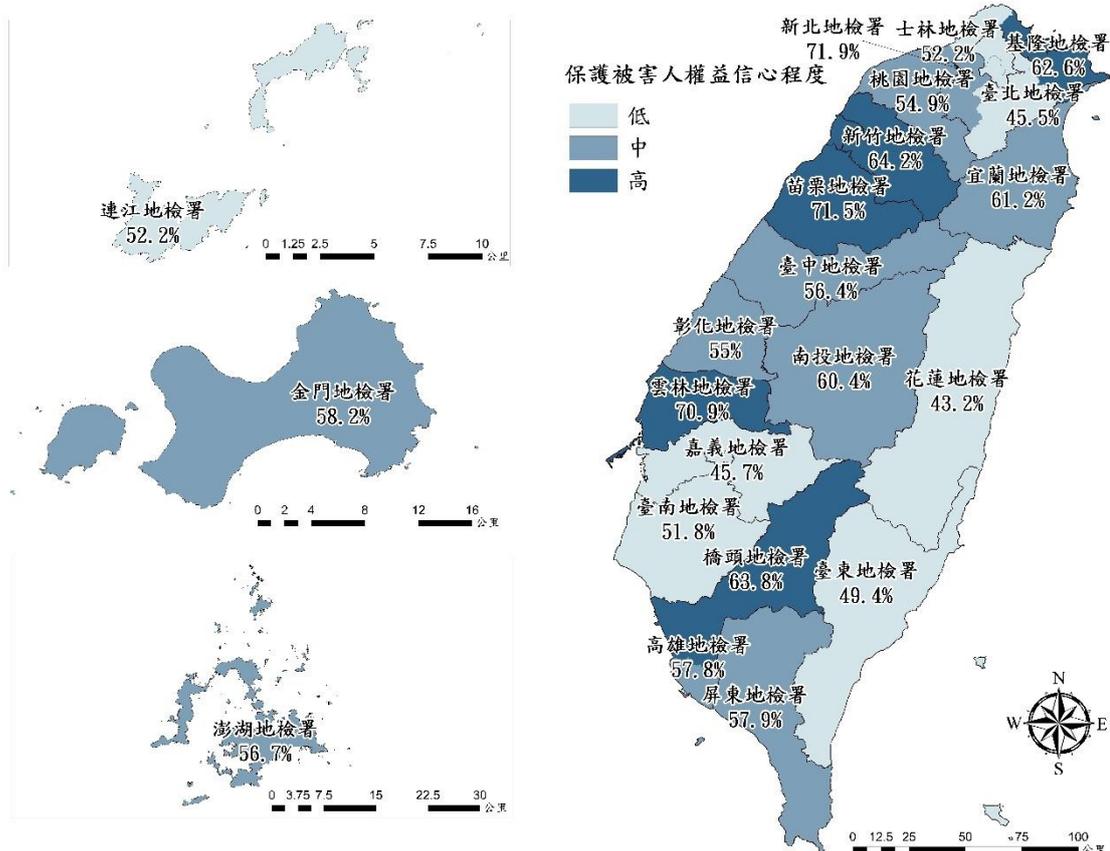


圖-67 守護正義程度-GIS

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 64.5%，滿意度比率最高為「南投地檢署轄區」（83.4%）；最低為「臺北地檢署轄區」（52.0%）。

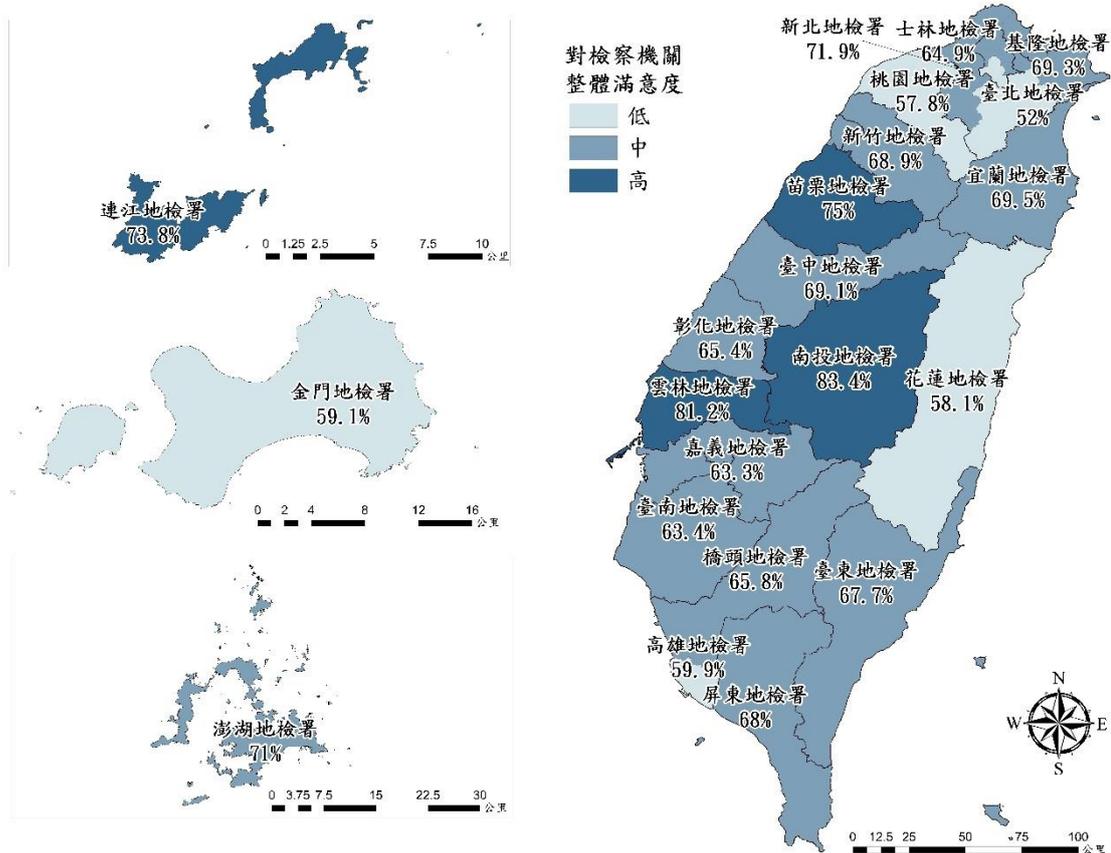


圖- 68 整體滿意度-GIS

玖、肺炎疫情假訊息處理滿意度

根據本次調查結果，將各地檢署轄區之「肺炎疫情假訊息處理滿意度」的比率以 GIS 的形式呈現，整體滿意比率為 63.6%，滿意比率最高為「雲林地檢署轄區」(81.8%)；最低為「花蓮地檢署轄區」(49.5%)。

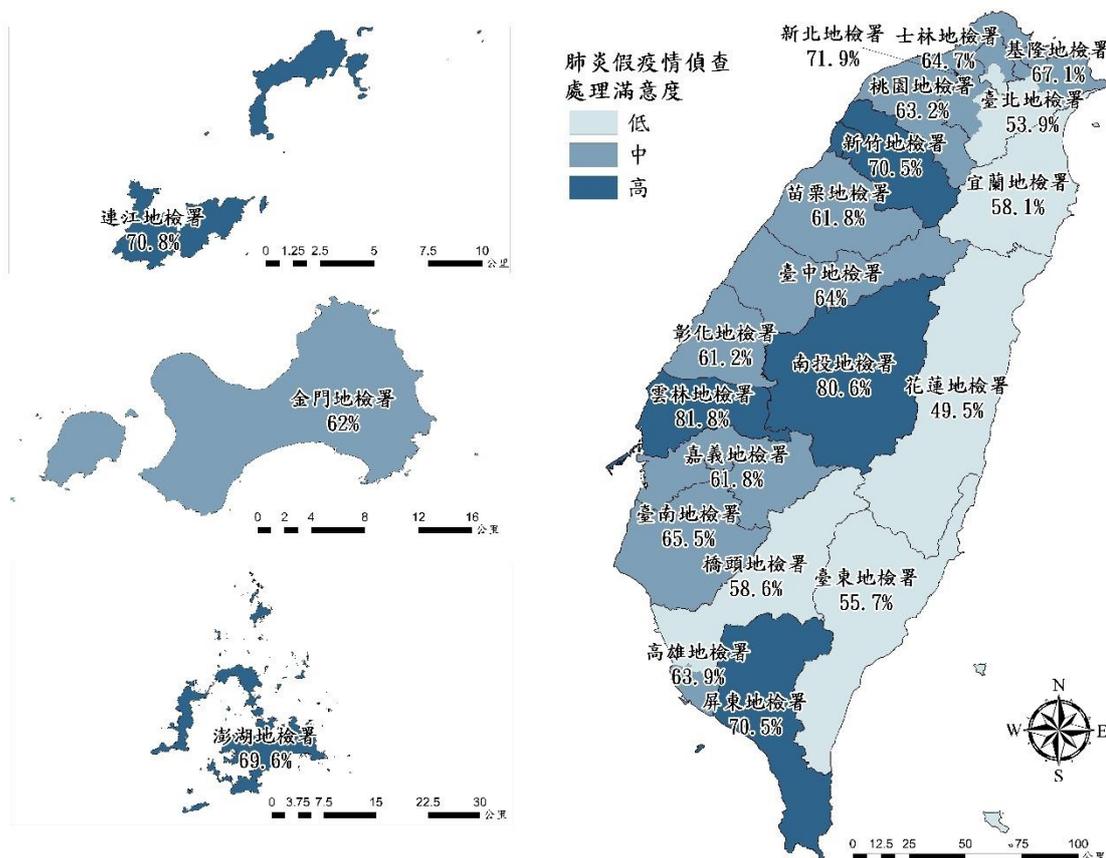


圖- 69 肺炎疫情假訊息處理滿意度-GIS

壹拾、民生犯罪平台處理滿意度

根據本次調查結果，將各地檢署轄區之「民生犯罪平台處理滿意度」的比率以 GIS 的形式呈現，整體滿意比率為 58.9%，滿意比率最高為「金門地檢署轄區」（73.5%）；最低為「臺東地檢署轄區」（40.7%）。

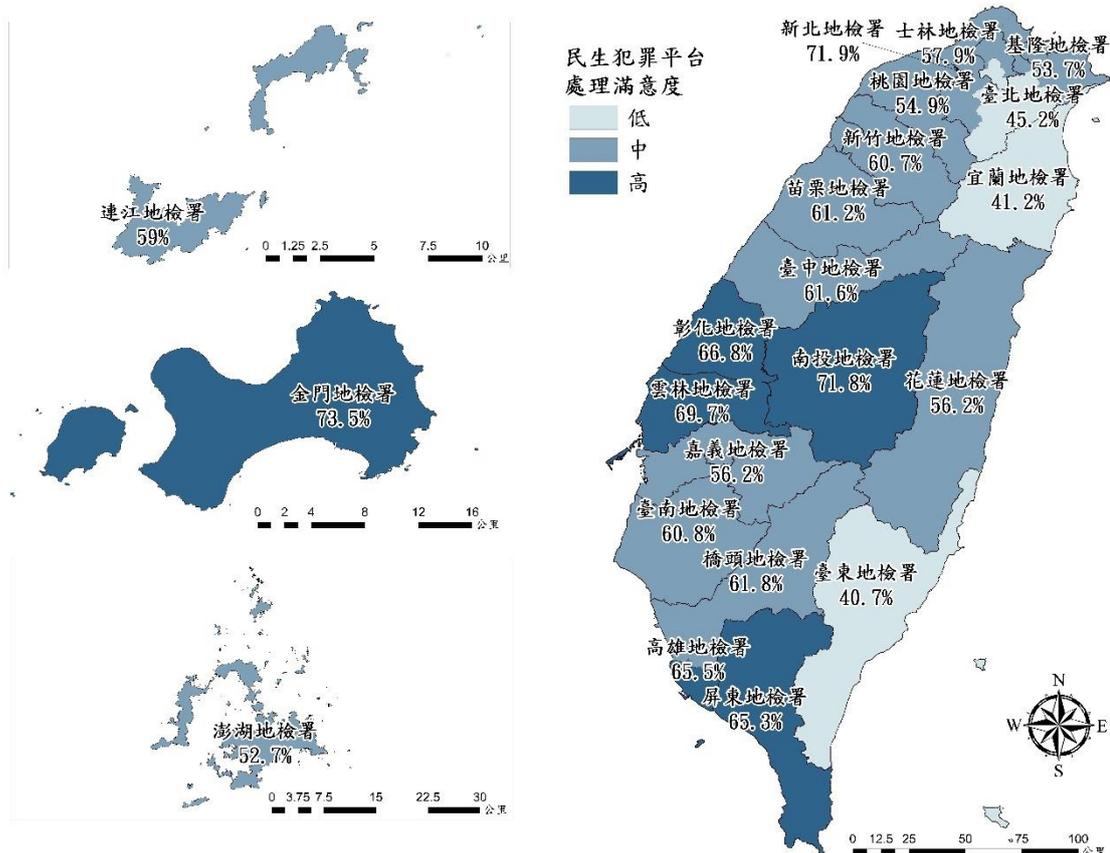


圖- 70 民生犯罪平台處理滿意度-GIS

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

本研究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，結果如下表。

表- 18 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
		61.2	31.1	7.7
辦案態度 (N=294)	滿意	74.4	19.0	6.5
	不滿意	36.7	57.3	6.0
	未表態	48.8	22.7	28.5
辦案效率 (N=294)	滿意	77.2	15.7	7.2
	不滿意	33.7	62.3	4.0
	未表態	37.6	38.2	24.2
辦案結果 (N=294)	滿意	73.5	20.9	5.6
	不滿意	34.2	57.2	8.6
	未表態	47.0	32.0	21.0
問案重點掌握 (N=294)	滿意	75.6	18.1	6.4
	不滿意	33.5	60.2	6.3
	未表態	53.2	25.9	20.9

*此處僅計算「有接觸經驗」之受訪者之整體滿意度。

由上表之分析，接觸經驗評價之「辦案態度」、「辦案效率」、「辦案結果」及「問案重點掌握」四個構面中，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(61.2%)，其中以「辦案效率」比率(77.2%)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介於5成7至6成2間，且均高於整體不滿意的比率(31.1%)，其中以「辦案效率」比率相對較高，為62.3%。

貳、接觸檢察機關身份別與接觸經驗評價交叉分析

下表將受訪者接觸檢察機關的身份別，與接觸經驗評價進行交叉分析，藉此觀察不同身份別之立場，對於不同接觸經驗評價指標的影響。

表-19 接觸檢察機關身份別-接觸經驗評價交叉分析

接觸檢察機關身份別/ 滿意度(%)	辦案態度		
	滿意	不滿意	未表態
	63.0	31.1	5.9
證人(N=93)	57.6	33.7	8.7
被告(N=108)	60.3	34.2	5.5
告訴人或被害人(N=76)	72.7	24.0	3.3
律師(N=5)	80.3	19.7	0.0
接觸檢察機關身份別/ 滿意度(%)	辦案效率		
	滿意	不滿意	未表態
	62.6	29.1	8.3
證人(N=93)	53.5	32.7	13.8
被告(N=108)	66.0	28.4	5.6
告訴人或被害人(N=76)	69.1	25.0	5.9
律師(N=5)	38.9	61.1	0.0
接觸檢察機關身份別/ 滿意度(%)	辦案結果		
	滿意	不滿意	未表態
	66.1	25.7	8.2
證人(N=93)	66.0	21.0	13.0
被告(N=108)	63.9	28.0	8.2
告訴人或被害人(N=76)	72.8	26.5	0.7
律師(N=5)	74.9	25.1	0.0
接觸檢察機關身份別/ 滿意度(%)	問案重點掌握		
	滿意	不滿意	未表態
	61.7	29.3	9.0
證人(N=93)	61.1	29.9	8.9
被告(N=108)	56.9	32.6	10.5
告訴人或被害人(N=76)	70.7	23.7	5.6
律師(N=5)	74.9	25.1	0.0

*有接觸經驗者 N=294，身份別未表態者不列出。

由上表之分析，接觸經驗評價之「辦案態度」、「辦案效率」、「辦案結果」及「問案重點掌握」四個構面中，除了「律師」對於檢察官辦案效率的不滿意比率高於滿意，其餘各身份別對於不同接觸經驗評價，皆以滿意的比率較高。

細究各身份別之接觸經驗評價，「告訴人或被害人」在「辦案態度」(72.7%)、「辦案效率」(69.1%)、「辦案結果」(72.8%)及「問案重點掌握」(70.7%)的滿意度均落於七成上下，而「被告」在此四個構面之滿意度均不及七成。另外，「證人」對於「辦案態度」及「辦案效率」，以及「被告」對於「問案重點掌握」的滿意度較低，其滿意度皆不及六成。

參、檢察官印象與整體滿意度交叉分析

下表為受訪者對於檢察官印象與整體滿意度之交叉分析，本研究藉此觀察不同印象評價指標對於整體滿意度的影響。

表-20 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
		64.5	26.2	9.3
公正性 (N=2,228)	公正	<u>85.0</u>	12.6	2.4
	不公正	34.7	57.4	7.9
	未表態	51.4	24.6	24.0
清廉度 (N=2,228)	清廉	<u>83.1</u>	13.7	3.2
	不清廉	29.5	64.0	6.4
	未表態	44.9	27.6	27.5

由上表可推斷，接觸經驗評價中不論是對「公正性」或「清廉度」表示正面印象的受訪者，對於整體服務感到滿意的比率皆超過8成，且均高於整體滿意的比率（64.5%）。其中以「公正性」的比率（85.0%）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介於5成7至6成4間，且高於整體不滿意的比率（26.2%）。另外，認為檢察體系「不清廉」者中，有64.0%的受訪者對檢察體系整體滿意度表達「不滿意」。

肆、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-21 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
		64.5	26.2	9.3
偵查犯罪 (N=2,228)	有信心	88.0	8.1	3.9
	沒有信心	26.0	63.2	10.8
	未表態	33.9	14.9	51.2
保障人權 (N=2,228)	有信心	86.0	9.4	4.6
	沒有信心	33.4	57.5	9.1
	未表態	35.2	21.6	43.2
保護被害人 權益 (N=2,228)	有信心	85.7	10.0	4.3
	沒有信心	36.4	55.9	7.7
	未表態	41.9	12.5	45.6
守護正義 (N=2,228)	有信心	87.2	8.9	3.9
	沒有信心	31.4	59.3	9.3
	未表態	25.2	18.0	56.9
法官審判的 法庭活動表現 (N=1,213)	有信心	84.6	11.6	3.7
	沒有信心	24.5	68.8	6.7
	未表態	46.6	22.0	31.4

由上表之分析，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（64.5%），其中以「守護正義」比率（88.0%）相對較高。相對而言，對檢察體系沒有信心的受訪者，對於整體服務感

到不滿意的比率亦皆超過 5 成，均高於整體不滿意的比率（26.2%），其中以「法官審判的法庭活動表現」沒有信心者，對整體表達不滿意之比率相對較高（68.8%）。

伍、地檢署接觸經驗與檢察官工作信心程度交叉分析

下表將是否有地檢署接觸經驗之受訪者，與檢察官工作信心程度進行交叉分析，藉此觀察有無地檢署接觸經驗對於不同信心評價指標的影響。

表-22 地檢署接觸經驗-檢察官工作信心程度交叉分析

地檢署接觸經驗/ 信心程度(%)		偵查犯罪		
		有信心	沒信心	未表態
		61.2	32.1	6.7
地檢署接觸經驗 (N=2,228)	有經驗	62.3	35.2	2.5
	沒有經驗	61.1	31.6	7.3
地檢署接觸經驗/ 信心程度(%)		保障人權		
		有信心	沒信心	未表態
		58.8	32.8	8.4
地檢署接觸經驗 (N=2,228)	有經驗	57.4	37.7	4.9
	沒有經驗	59.1	32.0	8.9
地檢署接觸經驗/ 信心程度(%)		保護被害人權益		
		有信心	沒信心	未表態
		55.9	34.9	9.2
地檢署接觸經驗 (N=2,228)	有經驗	56.6	37.7	5.7
	沒有經驗	55.8	34.4	9.7
地檢署接觸經驗/ 信心程度(%)		守護正義		
		有信心	沒信心	未表態
		60.0	33.2	6.8
地檢署接觸經驗 (N=2,228)	有經驗	57.4	35.4	7.2
	沒有經驗	60.4	32.9	6.7
地檢署接觸經驗/ 信心程度(%)		法官審判的法庭活動		
		有信心	沒信心	未表態
		66.8	24.8	8.3
地檢署接觸經驗 (N=1,213)	有經驗	67.7	24.1	8.2
	沒有經驗	66.7	25.0	8.3

由上表之分析，對於檢察官各項工作內容，有信心的程度較不受地檢署接觸經驗所影響，有無接觸經驗的影響程度則是反映於沒信心的比率上，除了「法官審判的法庭活動表現」外，在「偵查犯罪」、「保障人權」、「保護被害人權益」及「守護正義」，有接觸經驗者沒信心的比率皆高於沒有接觸經驗者。故由此推斷，有否地檢署接觸經驗之影響仍是以負面影響為主。

陸、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-23 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
		64.5	26.2	9.3
分級認知 (N=2,228)	答對	63.6	30.0	6.3
	答錯	63.3	30.7	6.0
	未表態	64.6	25.6	9.8
隸屬認知 (N=2,228)	答對	64.1	27.3	8.6
	答錯	65.4	28.6	6.0
	未表態	64.4	25.5	10.2

由上表可以發現，檢察機關認知中不論是「分級」、「隸屬」等認知正確或錯誤的受訪者，對於整體服務感到滿意的比率，與整體滿意度（64.5%）相當。另外在「分級」、「隸屬」等認知正確或錯誤的受訪者中，對檢察體系整體而言表達不滿意之比率，則略高於整體不滿意度（26.2%）。

柒、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-24 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
		64.5	26.2	9.3
特定個案影響 (N=2,228)	有影響	46.4	45.7	7.9
	沒有影響	72.5	17.6	9.9
特定個案影響/信心程度(%)		偵查犯罪		
		有信心	沒信心	未表態
		61.2	32.1	6.7
特定個案影響 (N=2,228)	有影響	43.8	52.5	3.8
	沒有影響	68.9	23.1	8.0
特定個案影響/信心程度(%)		保障人權		
		有信心	沒信心	未表態
		58.8	32.8	8.4
特定個案影響 (N=2,228)	有影響	42.1	51.7	6.2
	沒有影響	66.2	24.5	9.3
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
		55.9	34.9	9.2
特定個案影響 (N=2,228)	有影響	39.1	54.4	6.6
	沒有影響	63.3	26.3	10.4
特定個案影響/信心程度(%)		守護正義		
		有信心	沒信心	未表態
		60.0	33.2	6.8
特定個案影響 (N=2,228)	有影響	44.3	50.2	5.6
	沒有影響	66.9	25.7	7.4
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
		66.8	24.8	8.3
特定個案影響 (N=1,213)	有影響	50.8	41.6	7.6
	沒有影響	75.0	16.3	8.7

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（45.7%）相對較高，高於整體不滿意的比率（26.2%）。另一方面，受特定個案影響的受訪者，對於「偵查犯罪」（52.5%）、「保障

人權」(51.7%)、「保護被害人權益」(54.4%)、「守護正義」(50.2%)及「法官審判的法庭活動表現」(41.6%)感到沒信心的比率，均高於整體沒信心的比率(32.1%、32.8%、34.9%、33.2%及24.8%)。

本研究推斷，特定個案對於民眾之影響，不論對整體滿意度，或是檢察官工作信心程度，均以負面影響為主。

捌、不同電話使用情形與檢察體系各項評價交叉分析

下表分別將不同電話使用情形的受訪者，與對檢察機關接觸評價、檢察官印象、檢察官工作信心程度進行交叉分析，藉此觀察不同電話使用情形者，對於檢察體系各項評價之差異。

表- 25 不同電話使用情形-檢察機關接觸評價交叉分析

單位：%		滿意	不滿意	未表態
辦案態度	唯住宅(N=5)	9.9	7.4	82.8
	兩者皆用(N=174)	61.8	31.4	6.8
	唯手機(N=115)	67.0	31.6	1.4
辦案效率	唯住宅(N=5)	9.9	7.4	82.8
	兩者皆用(N=174)	58.4	30.8	10.8
	唯手機(N=115)	71.0	27.6	1.3
辦案結果	唯住宅(N=5)	31.5	7.4	61.1
	兩者皆用(N=174)	59.3	31.9	8.8
	唯手機(N=115)	77.9	17.0	5.1
問案重點的掌握	唯住宅(N=5)	9.9	47.9	42.2
	兩者皆用(N=174)	62.6	29.2	8.2
	唯手機(N=115)	62.5	28.8	8.7

由上表¹⁶可以發現，在「辦案態度」、「辦案效率」、「辦案結果」方面，「唯手機族」滿意的比率均高於「兩者皆用」族群；而在「問案重點掌握」上，「唯手機族」與「兩者皆用」的滿意比率並無顯著差異。

¹⁶ 電話使用情形中，「唯住宅」樣本數僅 5 筆(<30 筆)，調查數據僅供參考。

表- 26 不同電話使用情形-檢察官印象交叉分析

單位：%		公正	不公正	未表態
辦案公正性	唯住宅(N=113)	30.9	15.8	53.3
	兩者皆用(N=1,374)	51.5	24.0	24.6
	唯手機(N=741)	52.1	23.8	24.0
單位：%		清廉	不清廉	未表態
辦案清廉度	唯住宅(N=113)	43.0	13.8	43.2
	兩者皆用(N=1,374)	60.2	18.0	21.8
	唯手機(N=741)	58.4	20.5	21.1

由上表可以發現，「唯手機族」(52.1%) 與「兩者皆用」(51.5%) 族群，認為檢察官辦案「公正」的比率為五成，均明顯高於「唯住宅族」(30.9%)；而「唯手機族」(23.8%) 與「兩者皆用」(24.0%) 認為「不公正」的比率則超過二成，亦高於「唯住宅族」(15.8%)；而「唯住宅族」的未表態率(53.3%) 則是明顯高於其餘兩者。

「唯手機族」(58.4%) 與「兩者皆用」(60.2%) 族群，認為檢察官辦案「清廉」的比率為六成，均明顯高於「唯住宅族」(43.0%)；而「唯手機族」(20.5%) 與「兩者皆用」(18.0%) 認為「不清廉」的比率亦高於「唯住宅族」(13.8%)；而「唯住宅族」的未表態率(43.2%) 則是明顯高於其餘兩者。

表-27 不同電話使用情形-檢察官工作信心程度交叉分析

單位：%		有信心	沒信心	未表態
偵查犯罪	唯住宅(N=113)	49.4	26.3	24.3
	兩者皆用(N=1,374)	61.8	32.4	5.9
	唯手機(N=741)	62.0	32.4	5.6
保障人權	唯住宅(N=113)	44.3	30.0	25.7
	兩者皆用(N=1,374)	59.5	33.2	7.4
	唯手機(N=741)	59.9	32.5	7.6
保護被害人權益	唯住宅(N=113)	41.2	32.0	26.8
	兩者皆用(N=1,374)	57.1	35.3	7.6
	唯手機(N=741)	56.1	34.4	9.5
守護正義	唯住宅(N=113)	45.7	26.6	27.6
	兩者皆用(N=1,374)	59.5	35.2	5.3
	唯手機(N=741)	63.1	30.4	6.5
單位：%		滿意	不滿意	未表態
整體滿意度	唯住宅(N=113)	51.7	25.6	22.7
	兩者皆用(N=1,374)	64.1	26.6	9.3
	唯手機(N=741)	67.2	25.6	7.2

由上表可以發現，「唯手機族」與「兩者皆用」族群，對於「偵查犯罪」、「保障人權」、「保護被害人權益」及「守護正義」四項檢察官工作的信心程度相當，有信心的比率在各構面中均有約六成，皆高於「唯住宅族」有信心的比率。「唯住宅族」在各構面中有信心的比率皆不及五成，而其未表態率都超過兩成，明顯高於「唯手機族」與「兩者皆用」的未表態率。

在整體滿意度方面，「唯手機族」(67.2%)與「兩者皆用」(64.1%)的滿意度超過六成，均明顯高於「唯住宅族」(51.7%)；三者間不滿意的比率相當；而「唯住宅族」的未表態率則為22.7%，明顯高於「唯手機族」與「兩者皆用」。

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。本研究除著重於今（111）年與去（110）年相關數據之比較外，亦將過往調查（109年）結果一併列出，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（111）年與去（110）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，接觸時間於近三年均以「3年以上」為主，比率均超過五成五，惟接觸時間於最近一年內之比例下降 7.8%。

接觸身分為「證人」的比率上升 13.2%，而「被告」比率下降 9.8%，其餘身分與去年調查的比率均大致相同，「告訴人/被害人」則約為二成五，「律師」則低於一成。

表-28 檢察機關接觸情形-歷年比較綜合分析

檢察機關接觸情形 (單位：%)		109年 (N=319)	110年 (N=258)	111年 (N=294)	變化
接觸時間	最近1年內	25.3	26.4	18.6	↓ 7.8
	1年以上3年以內	14.8	15.4	15.7	↑ 0.3
	3年以上	56.9	55.8	63.4	↑ 7.6
接觸身分	證人	20.3	23.3	36.5	↑ 13.2
	被告	38.6	41.3	31.5	↓ 9.8
	告訴人/被害人	40.1	24.4	25.9	↑ 1.5
	律師	1.0	2.4	1.6	↓ 0.8

註：變化為 111 年與 110 年之差距

針對近三年調查中，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；整體來說，各構面之滿意度評價均有成長，其中以滿意檢察官「辦案結果」的比率上升 9.3%，高於其他滿意度上升的比率；在不滿意比率部分，各題均有減少，其中以不滿意檢察官「問案重點」的比率減少 4.3%，減少比率相對較少。

表-29 檢察機關接觸評價-歷年比較綜合分析

檢察機關接觸評價 (單位：%)		109年 (N=319)	110年 (N=258)	111年 (N=294)	變化
辦案態度 滿意度	滿意	55.1	56.0	63.0	↑ 7.0
	不滿意	29.5	37.1	31.1	↓ 6.0
	未表態	15.5	6.8	5.9	↓ 0.9
辦案效率 滿意度	滿意	49.2	53.7	62.6	↑ 8.9
	不滿意	33.4	39.4	29.1	↓ 10.3
	未表態	17.4	6.9	8.3	↑ 1.4
辦案結果 滿意度	滿意	51.3	56.8	66.1	↑ 9.3
	不滿意	34.4	36.2	25.7	↓ 10.5
	未表態	14.4	6.9	8.2	↑ 1.3
問案重點 滿意度	滿意	53.8	59.8	61.7	↑ 1.9
	不滿意	31.7	33.6	29.3	↓ 4.3
	未表態	14.4	6.6	9.0	↑ 2.4

註：變化為 111 年與 110 年之差距

貳、檢察體系滿意度

針對今近三年調查中，受訪者對於「檢察官印象」的變化進行整理如下表所示；其中，今年認為檢察官「公正」的比率上升 2.8%，高於認為「清廉」的上升比率(0.5%)；認為檢察官「不公正」的比率下降 8.1%，下降幅度亦高於認為檢察官「不清廉」下降的比率(4.6%)，結果如下表。

表-30 檢察官印象-歷年比較綜合分析

檢察體系滿意度 (單位：%)		109年 (N=2,286)	110年 (N=2,213)	111年 (N=2,228)	變化	
檢察官 印象	公正性	公正	43.6	47.9	50.7	↑ 2.8
		不公正	28.0	31.6	23.5	↓ 8.1
		未表態	28.4	20.5	25.8	↑ 5.3
	清廉度	清廉	48.2	58.2	58.7	↑ 0.5
		不清廉	22.0	23.2	18.6	↓ 4.6
		未表態	29.8	18.5	22.7	↑ 4.2

註：變化為 111 年與 110 年之差距

另外，近三年調查中，受訪者對於「檢察官信心程度」的變化進行整理如下表所示¹⁷；其中，對於檢察官「偵查犯罪」、「保障人權」、「保護被害人權益」、「法庭審判活動」與「整體滿意度」有信心的比率分別上升 0.3%、2.3%、1.8%、2.5%與 5.1%；另外，各題表示沒有信心者之比率亦皆有下降，其中以「保護被害人權益」表示沒有信心下降比率相對較多，為 4.3%。

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 年起題目則調整為「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-31 檢察官信心程度-歷年比較綜合分析

檢察體系滿意度 (單位：%)		109年 (N=2,286)	110年 (N=2,213)	111年 (N=2,228)	變化	
檢察官 工作 信心 程度	偵查犯罪	有信心	43.8	60.9	61.2	↑ 0.3
		沒信心	24.0	32.2	32.1	↓ 0.1
		未表態	32.3	6.9	6.7	↓ 0.2
	保障人權	有信心	45.6	56.5	58.8	↑ 2.3
		沒信心	26.2	36.9	32.8	↓ 4.1
		未表態	28.1	6.7	8.4	↑ 1.7
	保護 被害人 權益	有信心	43.8	54.1	55.9	↑ 1.8
		沒信心	29.9	39.2	34.9	↓ 4.3
		未表態	26.3	6.7	9.2	↑ 2.5
	法庭審判 活動	有信心	38.9	64.3	66.8	↑ 2.5
		沒信心	17.4	28.0	24.8	↓ 3.2
		未表態	43.7	7.7	8.3	↑ 0.6

註：變化為 111 年與 110 年之差距

在針對近三年調查中，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」影響下降 3.3%；整體來說，對於檢察體系感到「滿意」比率增加 5.1%，「不滿意」的比率亦下降 4.2%。

表-32 檢察體系滿意度-歷年比較綜合分析

檢察體系滿意度 (單位：%)		109年 (N=2,286)	110年 (N=2,213)	111年 (N=2,228)	變化
特定案件影響	有影響	32.6	32.6	30.5	↓ 2.1
	沒影響	67.4	67.4	69.5	↑ 2.1
整體 滿意度	滿意	51.0	59.4	64.5	↑ 5.1
	不滿意	27.2	30.4	26.2	↓ 4.2
	未表態	21.9	10.1	9.3	↓ 0.8

註：變化為 111 年與 110 年之差距

參、檢察機關認知

針對近三年調查中，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「檢察機關分級」的比率相較去年下降 0.7%，答錯的比率則下降 4.8%；答對「檢察機關隸屬」之比率下降 1.4%，而答錯的比率則下降 3.9%。在此兩題中之未表態者，亦較去年之調查結果上升至少 5.3%。

表-33 檢察機關認知-歷年比較綜合分析

檢察體系認知 (單位：%)		109 年 (N=2,286)	110 年 (N=2,213)	111 年 (N=2,228)	變化
分級 知曉度	答對	7.9	8.7	8.0	↓ 0.7
	答錯	5.4	10.3	5.5	↓ 4.8
	未表態	86.7	81.1	86.5	↑ 5.4
隸屬 知曉度	答對	12.7	15.1	13.7	↓ 1.4
	答錯	13.4	19.8	15.9	↓ 3.9
	未表態	73.9	65.1	70.4	↑ 5.3

註：變化為 111 年與 110 年之差距

第陸章 調查結論與建議

本章將於第一節比較歷年各項指標結果，並分述各題組調查結論；於第二節基於調查結果提出政策建議；最後提出本研究之研究限制。

第一節 調查結論

統整歷年各項指標結果，整理如下表所示。綜觀整體調查而言，相較去（110）年調查結果，今（111）年度各項指標中，民眾對於檢察體系之正面評價均有所提升，且各項負面評價較去年呈現下降的趨勢。整體來說，雖不表態率較去年高，但正面評價亦全面提升。

表-34 各項指標綜整比較

檢察體系滿意度 (單位：%)		109年 (N=2,286)	110年 (N=2,213)	111年 (N=2,228)	變化	
檢察官 印象	公正性	公正	43.6	47.9	50.7	↑ 2.8
		不公正	28.0	31.6	23.5	↓ 8.1
		未表態	28.4	20.5	25.8	↑ 5.3
	清廉度	清廉	48.2	58.2	58.7	↑ 0.5
		不清廉	22.0	23.2	18.6	↓ 4.6
		未表態	29.8	18.5	22.7	↑ 4.2
檢察官 工作 信心 程度	偵查犯罪	有信心	43.8	60.9	61.2	↑ 0.3
		沒信心	24.0	32.2	32.1	↓ 0.1
		未表態	32.3	6.9	6.7	↓ 0.2
	保障人權	有信心	45.6	56.5	58.8	↑ 2.3
		沒信心	26.2	36.9	32.8	↓ 4.1
		未表態	28.1	6.7	8.4	↑ 1.7
	保護 被害人 權益	有信心	43.8	54.1	55.9	↑ 1.8
		沒信心	29.9	39.2	34.9	↓ 4.3
		未表態	26.3	6.7	9.2	↑ 2.5
	法庭審判 活動	有信心	38.9	64.3	66.8	↑ 2.5
		沒信心	17.4	28.0	24.8	↓ 3.2
		未表態	43.7	7.7	8.3	↑ 0.6
特定案件影響	有影響	32.6	32.6	30.5	↓ 3.3	
	沒影響	67.4	67.4	69.5	↑ 3.3	
整體 滿意度	滿意	51.0	59.4	64.5	↑ 5.1	
	不滿意	27.2	30.4	26.2	↓ 4.2	
	未表態	21.9	10.1	9.3	↓ 0.8	

註：變化為 111 年與 110 年之差距

另關於檢察官各項評價中，性別、年齡、教育程度不表態之比率如下表所示。

表-35 檢察機關接觸評價未表態率

未表態率 (單位：%)	檢察機關接觸評價			
	辦案態度	辦案效率	辦案結果	問案重點 掌握
整體	5.9	8.3	8.2	9.0
性別				
男	7.2	8.7	7.1	8.4
女	3.1	7.3	10.7	10.2
年齡				
20~29歲	-	-	14.2	4.8
30~39歲	3.1	7.0	7.4	2.3
40~49歲	5.0	3.5	9.8	8.6
50~59歲	5.5	9.8	6.4	4.0
60~69歲	10.7	13.1	6.3	11.0
70歲及以上	7.1	15.2	7.6	22.1
教育程度				
國小及以下	17.8	19.7	6.0	49.2
國初中	10.4	6.6	10.2	4.9
高中職	3.4	10.0	5.9	6.0
專科	4.4	2.0	7.8	5.6
大學	6.6	11.9	7.5	9.5
研究所及以上	2.7	2.0	14.9	5.4

針對有接觸地檢署經驗的受訪者，詢問各項檢察機關接觸評價，其中多以「60~69歲」、「70歲及以上」、教育程度為「國小及以下」、「國初中」的族群未表態的比率較高；而在「辦案結果」方面，則是「20~29歲」及教育程度為「研究所及以上」族群的未表態率較高。

表-36 檢察官印象、工作信心程度、整體滿意度未表態率

未表態率 (單位：%)	檢察官印象		檢察官工作信心程度				整體 滿意度
	辦案 公正性	辦案 清廉度	偵查犯罪	保障人權	保護被害人 權益	守護正義	
整體	25.8	22.7	6.7	8.4	9.2	6.8	9.3
性別							
男	23.7	21.0	5.6	7.9	8.0	6.1	8.1
女	27.6	23.9	7.5	8.9	10.2	7.4	10.0
年齡							
20~29歲	13.4	10.3	2.2	3.0	2.8	2.1	8.2
30~39歲	20.4	16.2	2.3	2.5	5.5	1.5	4.9
40~49歲	23.2	20.5	2.8	5.3	4.5	4.5	7.0
50~59歲	27.6	23.5	5.2	8.7	9.7	5.1	8.1
60~69歲	37.1	34.7	12.1	12.8	11.2	10.4	10.4
70歲及以上	35.1	32.9	19.3	21.0	25.6	20.7	20.1
教育程度							
國小及以下	45.1	40.1	26.6	28.4	30.9	26.7	23.9
國初中	39.6	29.2	11.1	16.5	11.9	12.1	13.2
高中職	25.4	24.1	5.4	7.9	9.3	7.3	6.4
專科	25.0	25.0	3.7	4.2	6.2	2.0	9.1
大學	18.8	13.7	3.2	3.7	5.3	2.7	6.5
研究所及以上	14.2	15.8	2.6	2.8	2.7	1.9	5.5

針對整體受訪者，詢問檢察官印象、各項檢察官工作信心程度及整體滿意度，其中多以「60~69歲」、「70歲及以上」、教育程度為「國小及以下」、「國初中」的族群未表態的比率較高。

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

根據本次調查結果，有接觸檢察機關族群以 40~49 歲、教育程度為「研究所及以上」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）、年長族群（70 歲及以上）、教育程度為「國小及以下」之族群的比率相對較高，「告訴人或被害人」則以中老年族群（50~69 歲）的比率相對較高。

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「40~49 歲」（20.5%）及「50~59 歲」（15.4%）比率相對較高；相對來說，教育程度為「國小及以下」（8.5%）有接觸檢察機關的比率，低於整體比率（13.2%），而「研究所及以上」（18.6%）有接觸檢察機關的比率則高於整體比率。

進一步探究其接觸身分，「20~29 歲」（58.4%）、「30~39 歲」（43.4%）、「70 歲及以上」（47.5%）為「被告」的比率均高於整體的比率（36.5%）；「50~59 歲」（32.0%）、「60~69 歲」（31.1%）為「告訴人或被害人」的比率均高於整體的比率（25.9%）。若由教育程度視之，「國小及以下」為「被告」（77.9%）的比率高於整體的比率（36.5%）、為「告訴人或被害人」（3.3%）的比率則低於整體的比率（25.9%）。上述可以推論接觸身分的不同，會受到年齡及教育程度的影響。

貳、檢察機關接觸評價

受訪者對於接觸地檢署的各項評價滿意度均超過六成，其中以「辦案結果」(66.1%)滿意度相對較高，「問案重點掌握」(61.7%)滿意度相對較低。細究對檢察官評價不滿意的原因，在檢察官自身行為方面，以辦案的積極程度、問案口氣、案件關係人陳述重視程度感到不滿意；而對於案件本身，則是以時程太長、起訴或判決結果感到不滿意。

根據本次調查結果顯示，有接觸地檢署的受訪者(N=294)，對於檢察官的「辦案態度」(63.0%)、「辦案效率」(62.6%)、「辦案結果」(66.1%)、「問案重點掌握」(61.7%)滿意度均超過六成，其中以「辦案結果」滿意度相對較高、「問案重點掌握」滿意度相對較低。另外，以被告、告訴人或是被害人身分接觸檢察機關的受訪者(N=184)，對於案件的偵辦結果，有55.8%表示符合期待。

進一步從身份別與接觸經驗評價之交叉分析顯示，「告訴人或被害人」在「辦案態度」(72.7%)、「辦案效率」(69.1%)、「辦案結果」(72.8%)及「問案重點掌握」(70.7%)的滿意度均落於七成上下，而「被告」在此四個構面之滿意度均不及七成。另外，「證人」對於「辦案態度」及「辦案效率」，以及「被告」對於「問案重點掌握」的滿意度較低，其滿意度皆不及六成。

針對「辦案態度」(N=92)不滿意的原因以「沒有積極或深入辦案」(29.3%)、「問案口氣欠佳」(26.8%)為主；「辦案效率」(N=86)不滿意的原因以「辦案時程太長」(48.4%)為主；「辦案結果」(N=76)不滿意的原因以「不滿意起訴或判決結果」(48.4%)為主；「問案重點掌握」(N=86)不滿意的原因以「不重視案件關係人陳述」(40.4%)為主。

民眾對於檢察體系的各項接觸面向，均給予滿意度超過六成之正向評價。綜觀接觸評價各面向不滿意的原因，民眾對於檢察官自身行為，

以辦案的積極程度、問案口氣、案件關係人陳述重視程度感到不滿意；
而對於案件本身，則是以時程太長、起訴或判決結果感到不滿意。

參、檢察官印象

受訪者認為檢察官「清廉」的比率為 58.7%、認為「公正」的比率為 50.7%。有接觸經驗的受訪者 (62.2%) 認為檢察官「公正」的比率，高於沒有接觸經驗的受訪者 (48.9%)，不公正的原因以「辦案太過自由心證」(20.3%) 比率相對較高。有接觸經驗的受訪者 (67.5%) 認為檢察官「清廉」的比率，高於沒有接觸經驗的受訪者 (57.4%)，不清廉的原因以「有貪污傳聞或報導」(26.3%)、「有人情關說傳聞或報導」(20.6%) 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」的比率為 58.7%、認為「公正」的比率為 50.7%。

從公正性來說，有接觸經驗的民眾 (N=294)，認為檢察官「公正」(62.2%) 的比率高於沒有接觸經驗的民眾 (48.9%, N=1,934)。受訪者 (N=524) 認為檢察官不公正的原因以「辦案太過自由心證」(20.3%) 比率相對較高，其他均未及兩成。

從清廉度來說，有接觸經驗的民眾 (N=294)，認為檢察官「清廉」(67.5%) 的比率高於沒有接觸經驗的民眾 (57.4%, N=1,934)。受訪者 (N=415) 認為檢察官不清廉原因以「有貪污傳聞或報導」(26.3%)、「有人情關說傳聞或報導」(20.6%) 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」(70.5%) 比率相對較高，「70 歲及以上」(24.5%) 比率相對較低，均與整體的比率 (50.7%) 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」(77.9%) 比率相對較高，「70 歲及以上」(38.5%) 比率相對較低，均與整體的比率 (58.7%) 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「偵查犯罪」(61.2%)最高，其次依序為「守護正義」(60.0%)、「保障人權」(58.8%)及「保護被害人權益」(55.9%)。而影響評價檢察官表現的重要因素，「偵查犯罪」(78.3%)、「保護被害人權益」(77.2%)、「保障人權」(76.3%)及「守護正義」(74.9%)，各項重要程度均超過七成。整體來說，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。

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」(61.2%)相對較高，突破六成，其次依序為「守護正義」(60.0%)、「保障人權」(58.8%)及「保護被害人權益」(55.9%)。另外，針對知道檢察官需出庭參與法院審判的受訪者(N=1,213)，其對於檢察官「在法官審判的法庭活動表現」信心程度為66.8%，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」(78.3%)相對較高，其次為「保護被害人權益」(77.2%)，第三為「保障人權」(76.3%)，第四為「守護正義」(74.9%)，各項重要程度均超過七成。

進一步與檢察機關接觸經驗之交叉分析來看，對於檢察官各項工作內容，有信心的程度較不受地檢署接觸經驗所影響，有無接觸經驗的影響程度主要反映於沒信心的比率上，在「偵查犯罪」、「保障人權」、「保護被害人權益」及「守護正義」這幾個構面，有接觸經驗者表示沒信心的比率皆高於沒有接觸經驗者。

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，意即，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。

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程度的受訪者以「40~49 歲」(36.4%)的比率相對較高，高於整體比率(30.5%)，其中以受訪者自己或親友的案子所影響的比率最高，為12.7%。另外，檢察體系整體滿意度為64.5%，相較去年提升5.1%，且整體滿意度隨年齡增加而遞減，而受特定個案影響的受訪者，其滿意度(46.4%)亦低於整體的比率(64.5%)，顯示出整體滿意度雖有所提升，但民眾因特定案件對於檢察體系滿意度仍以負面影響為主。

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30.5%，其中以「40~49 歲」(36.4%)比率相對較高。細究特定案件以受訪者自己或親友的案子所影響的比率最高，為12.7%。而在社會矚目案件影響部分，則是以「小燈泡案(王景玉隨機殺人事件)」比率(5.5%)相對較高，其餘特定案件比率皆不及一成五。

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64.5%，相較去年提升5.1%。其中以「20-29 歲」(78.9%)比率相對較高，「70 歲及以上」(47.6%)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=680)，對檢察機關感到滿意的比率(46.4%)低於整體的比率(64.5%)。

109 年至今(111)年，整體滿意度逐年提升，但根據以上所述，民眾印象深刻的特定案件對於檢察體系滿意度仍以負面影響為主，其中則是以「40~49 歲」族群有較高的比率會受特定案件所影響。

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」(8.0%)、「隸屬」(13.7%)的比率均未及兩成，且答對的比率以「40~49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」(79.8%)、「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」(63.5%)為主，「40~69歲」中有接近七成由此獲得相關資訊；其次為「網際網路」(39.9%)，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」(8.0%)、「隸屬法務部」(13.7%)的比率均未及兩成。其中，答對的比率均以「40~49歲」(10.3%、19.4%)、「研究所及以上」(20.5%、28.3%)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」(79.8%)、「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，且比率大致隨年齡增加而遞減；選擇「決定被告是否有罪及量刑」的比率為34.1%，選擇本項的比率則是大致隨年齡增加而遞增。

針對檢察體系相關資訊來源管道，以「電視」(63.5%)比率相對較高，其次為網際網路(39.9%)，細究網際網路分類以「網路新聞」(32.9%)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，「40~69歲」中有接近七成由此獲得相關資訊，「39歲以下」的比率則不及六成。另外，「網際網路」則以「20~29歲」(59.2%)比率相對較高、「70歲及以上」(11.6%)相對較低，整體比率呈現隨年齡增加而遞減的趨勢。

柒、時事議題

本次調查中，受訪者對於檢察官「嚴查疫情假訊息」及「追查各地抬價行為」政策的滿意度分別為 63.6% 及 58.9%。上述兩項政策，滿意度均會隨年齡增加而遞減，皆以「20~29 歲」滿意的比率超過七成，相對較高。整體來說，「學生」對於因應時事之政策表示滿意的比率相對較高，而「技藝有關工作人員」則是不滿意的比率相對較高。

根據本次調查結果，對於檢察官「嚴查疫情假訊息」及「追查各地抬價行為」政策的滿意度分別為 63.6% 及 58.9%。

對於上述兩項政策，滿意度均會隨年齡增加而遞減，皆以「20~29 歲」滿意的比率超過七成，相對較高。若以職業視之，整體來說，「學生」對於因應時事之政策表示滿意的比率相對較高（嚴查疫情假訊息 85.6%、追查各地抬價行為 77.9%），而「技藝有關工作人員」則是表示不滿意的比率相對較高（嚴查疫情假訊息 29.9%、追查各地抬價行為 38.6%）。

第二節 調查建議

壹、檢察機關接觸情形

本次調查顯示，40~59 歲、教育程度為研究所及以上的族群，有較高的比率接觸檢察機關。進一步探究其接觸身分，「被告」以較年輕（39 歲以下）、較年長（70 歲及以上）、教育程度為國小及以下的族群為主；「告訴人或被害人」則以 50~69 歲族群為主。對於年長者或是教育程度國小以下的族群，訴訟過程可能需由專人特別協助，建議檢察機關除多加宣傳外，並且加強檢視為民服務中心內各項既有服務與資訊提供的完整性，使法律程序諮詢服務更加有系統化。在視訊開庭部分，本次調查主要詢問有接觸經驗之民眾對視訊開庭之接受度，與去年調查相比，有接觸經驗之民眾在詢問支持度部分減少約一成，因應未來疫情之變化發展，為確保檢察體系在疫情期間有效運作，建議仍須就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，研議更為完整、周延的措施。

本次調查結果顯示，壯年（40~59 歲）、教育程度為研究所及以上的族群中，有較高的比率因訴訟案件而接觸檢察機關。進一步探究其接觸身分，「20~29 歲」、「30~39 歲」、「70 歲及以上」、「教育程度為國小及以下」屬「被告」的比率均高於整體比率，而「50~59 歲」、「60~69 歲」屬「告訴人或被害人」的比率均高於整體比率。係推論接觸身分為「被告」以較為年輕（39 歲以下）、較為年長（70 歲及以上）、教育程度為國小及以下等族群為主；「告訴人或被害人」則以 50~69 歲族群為主。

對於年長者或是教育程度國小以下的族群，在訴訟過程中，包含按鈴申告、接獲傳票至開庭期間等程序，可能需由專人特別協助。而各地檢署設有「為民服務中心」，其服務項目之一的「訴訟輔導及法律服務」派有書記官專責訴訟輔導，故建議透過海報或是跑馬燈宣傳外，也需加

強檢視為民服務中心內各項既有服務與資訊提供的完整性，使法律程序諮詢服務更加有系統化。

這兩年受到疫情的影響，政府機關、諸多企業、各級學校均採取遠距視訊方式，維繫日常運作。各檢察機關除急迫性、時效性及必要性案件外，均暫緩開庭，但針對 24 小時內處理現行犯、通緝犯及外勤相驗等案件，檢察官會用視訊方式開庭處理。根據此次調查，最近一次接觸檢察機關在一年以內（去年至今）的受訪者，有 7.6% 表示有參與遠距（線上）視訊開庭或訊問。而針對與檢察機關有接觸經驗的受訪者，詢問視訊開庭、訊問取代實體出庭的接受度，有 65.5% 表示可以接受，但與去年調查相比，去年有接觸經驗的受訪者中，支持這項措施的比率為 75.1%，故整體而言，本次調查有接觸經驗之民眾對視訊開庭之接受度，與去年調查相比，有接觸經驗之民眾在詢問支持度部分減少約一成。據此，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，並杜絕訴訟爭議。

貳、檢察機關接觸評價

受訪者對於接觸地檢署的各項評價滿意度均超過六成，其中以「問案重點掌握」(61.7%)滿意度較低。細究不滿意的原因，在檢察官自身行為方面，以辦案的積極程度、問案口氣、案件關係人陳述重視程度感到不滿意。探其可能原因，依檢察署之年度施政方針，為有效疏減訟源，側重實施微罪不舉政策，或是檢察官經專業判斷後建議部份告訴乃論刑事案件進行調解，故對於告訴人或被害人而言，可能會因為缺乏相關的資訊，以致於對檢察官辦案積極度有所誤解，認為沒有提起公訴等同檢察官「沒有積極或深入辦案」或「不重視案件關係人陳述」等歧見。建議各地檢署除加強說明法務部為有效疏減訟源，側重實施微罪不舉政策等措施外，亦可以在相關新聞稿中提供檢察官每月工作量能及結案目標之相關數據，讓民眾能更了解檢察官的案件負擔，並且理解這樣的措施並不會影響民眾的權益，同時也能夠加速相關案件的審查時程，以降低因此可能造成對檢察官的負面觀感。

受訪者對於接觸地檢署的各項評價滿意度均超過六成，其中以「辦案結果」(66.1%)滿意度相對較高，「問案重點掌握」(61.7%)滿意度相對較低。細究對檢察官評價不滿意的原因，在檢察官自身行為方面，以「沒有積極或深入辦案」、「問案口氣欠佳」、「不重視案件關係人陳述」為主要感到不滿意之原因；而對於案件本身，則是以「辦案時程太長」、「不滿意起訴或判決結果」為主因。

檢察署之年度施政方針，為有效疏減訟源，側重實施微罪不舉政策，亦或是檢察官經由自身專業判斷後建議部份告訴乃論之刑事訴訟案件進行調解，故對於告訴人或被害人而言，可能會因為缺乏相關的資訊，以致於對檢察官辦案積極度有所誤解，認為沒有提起公訴等同檢察官「沒有積極或深入辦案」或「不重視案件關係人陳述」等歧見。建議各

地檢署除加強說明法務部為有效疏減訟源，側重實施微罪不舉政策等措施外，亦可以在相關新聞稿中提供檢察官每月工作量能及結案目標之相關數據，讓民眾能更了解檢察官的案件負擔，並且理解這樣的措施並不會影響民眾的權益，同時也能夠加速相關案件的審查時程，以降低因此可能造成對檢察官的負面觀感。

參、檢察官印象

認為檢察官「公正」或「清廉」的比率，有接觸檢察機關經驗者，皆明顯高於沒有接觸經驗者，而認為「不公正」或「不清廉」的比率，則較不受接觸經驗所影響。但公正或清廉的比率皆會隨著年齡增加而遞減、教育程度提升而遞增，尤其認為檢察官公正或清廉比率較低的中老年族群，多數以電視作引導其對檢察體系看法的主要媒介，故建議更應透過電視媒體加強閱聽人的司法相關教育。以鄰近之香港為例，為讓民眾透過戲劇的方式更能認識檢察體系，因此廉政公署特製作電視劇系列，以「檢察官的一天」為主題拍攝，使檢察官公正與清廉的形象更加鮮明。而台灣在近年也有「火神的眼淚」戲劇，介紹消防弟兄的辛苦，因此建議可以透過以檢察官主題相關戲劇的製作，或是可以就現有戲劇採取置入、合作的方式，傳達近年來法務部在提升檢察體系公正與清廉工作方面的努力與具體措施，以讓民眾有更進一步的了解。

整體調查顯示，認為檢察官「公正」的比率為 50.7%，其中有接觸檢察機關經驗者（62.2%），認為其公正的比率高於沒有接觸經驗者（48.9%）；整體認為檢察官「清廉」的比率為 58.7%，其中有接觸檢察機關經驗者（67.5%），認為其公正的比率高於沒有接觸經驗者（57.4%）。綜上所述，整體民眾認為檢察官「清廉」的比率高於「公正」，且有接觸經驗者對於檢察官形象之正面評價比率明顯較高，而有無接觸經驗，在「不清廉」或「不公正」的比率上則無顯著的差異，僅就有接觸經驗者而言，有較高的正面評價，以及沒接觸經驗者則是有較高比率為無意見。

而負面評價之原因部分，認為檢察官「不公正」的主因為「辦案太過自由心證」（20.3%），認為檢察官「不清廉」的主因則為「有貪污」（26.3%）及「有人情關說」（20.6%）之傳聞或報導。此外，民眾認為檢察官公正或是清廉的比率，皆會隨著年齡增加而遞減、教育程度提升

而遞增，尤其在中老年族群中，有超過六成五的比率透過電視媒體接收檢察機關相關資訊，故電視仍是引導民眾對檢察體系負面看法的主要媒介。

據此，建議檢察體系更應為此透過電視媒體加強閱聽人的司法相關教育，以鄰近之香港為例，為讓民眾透過戲劇的方式更能認識檢察體系，因此廉政公署特製作電視劇系列，以「檢察官的一天」為主題拍攝，使檢察官公正與清廉的形象更加鮮明。而台灣在近年也有「火神的眼淚」戲劇，介紹消防弟兄的辛苦，因此建議可以透過以檢察官主題相關戲劇的製作，或是可以就現有戲劇採取置入、合作的方式，傳達近年來法務部在提升檢察體系公正與清廉工作方面的努力與具體措施，以讓民眾有更進一步的了解。

肆、檢察官工作內容信心程度

本次調查顯示，在各項檢察官工作內容中，對「偵查犯罪」表示沒信心者，僅 26.0%滿意整體表現，但對於「守護正義」、「保障人權」、「保護被害人權益」表示沒信心者，都仍有超過三成滿意整體表現，故「偵查犯罪」之信心程度對整體滿意度有較明顯之影響。意即，縱使部分民眾對於「守護正義」、「保障人權」、「保護被害人權益」沒信心，但相較「偵查犯罪」，仍不大影響其對檢察體系整體滿意度。推論「偵查犯罪」屬檢察官職責中較明確之工作內容，而其餘三者的概念則較為為抽象，使民眾感知度偏低。有鑑於國民法官參審制度即將於明年上路，為深度了解檢察官的價值，強化檢察官「公益代表人」形象，建議可藉由介紹檢察官的日常工作內容，以及遭遇的職業困境，使民眾理解所謂「落實公平正義」、「保障人權」等抽象概念。在具體建議部分，目前網路 KOL、Youtuber 都有「XXX 的一天」，透過該 KOL 實際進入工作職場，以了解該工作的甘苦，建議可以進行相關的規劃，除了可以讓網路族群更加了解檢察官的工作內容，也可以為 2023 年即將上路之國民法官制度，為檢察官在這過程中的角色進行相關的宣傳工作。

根據本次調查結果，在各項檢察官工作內容中，若受訪者表示有信心，則其對檢察體系整體滿意度皆超過八成，而表示沒有信心者，對檢察體系整體不滿意度則皆超過五成五。當中，「偵查犯罪」之信心程度對整體滿意度有較明顯之影響：對於檢察官偵查犯罪表示有信心者，有 88.0%滿意檢察體系的整體表現，而對偵查犯罪表示沒有信心者，僅 26.0%滿意整體表現，但對於「守護正義」、「保障人權」、「保護被害人權益」沒信心者，都仍有超過三成滿意檢察體系的整體表現。意即，縱使部分民眾對於「守護正義」、「保障人權」、「保護被害人權益」沒信心，但相較「偵查犯罪」，仍不大影響其對檢察體系整體滿意度。由上述結

果推論，「偵查犯罪」係屬檢察官職責中較為實體、明確之工作內容，而「守護正義」、「保障人權」、「保護被害人權益」的概念則較為為抽象，使民眾對此感知度偏低。

國民法官參審制度即將於明年 1 月 1 日正式上路，並且法務部從去年就一直推動「專業導向」、「品德第一」、「用心領導」、「創新思維」為檢察官新文化，面對國民法官法實施的新變革，蔡清祥部長更進一步期勉檢察官要有充分的訓練與研習，因為檢察官代表的是被害人、是社會公義的一方，要如何符合社會的期待及需要的正義，需要更多的準備。有鑑於檢察官角色的變化，社會對於檢察官的認識也需要更進一步的強化，以累積更多社會支撐的力量。據此，為深度了解檢察官的價值，以推動民眾認識檢察體系的核心，建議可藉由介紹基層檢察官的日常工作內容，以及遭遇的職業困境，使民眾理解所謂「落實公平正義」、「保障人權」等抽象概念。

在具體建議部分，目前網路 KOL、Youtuber 都有「XXX 的一天」，透過該 KOL 實際進入工作職場，以了解該工作的甘苦，建議可以進行相關的規劃，除了可以讓網路族群更加了解檢察官的工作內容，也可以為 2023 年即將上路之國民法官制度，為檢察官在這過程中的角色進行相關的宣傳工作。

伍、對被害人安全保護工作之信心程度

對檢察官「保護被害人權益」沒信心的比率為 34.9%，針對有地檢署接觸經驗者詢問其沒信心的原因，有 51.4% 表示「沒有保障被害人安全」。今(111)年三月，行政院已通過「犯罪被害人保護法」修正草案，修正條文中強化了被害人的人身安全保障，在修法程序完成前，建議仍可多向社會大眾做相關條文宣導。而現階段，對於未予羈押之加害人，考量被害人可能因此感到威脅或心生恐懼，建議應通知被害人居住地的警察機關，採取適當的保護措施。而在刑事訴訟程序上，應督促檢察官、司法警察等，以親切平和的口氣訊問或詢問偵查中的被害人，並加強陪同在場的輔導及社工人員應盡其保護責任，以消弭被害人之不安全感。而考量到被害人安全保護部分，所涉及的層面不只有檢察體系，也包含後續案件審判的過程與結果，因此建議來年度可以在題目設計部分，再進一步針對表示政府沒有做好保障被害人安全的民眾進行相關的追問，以得到更多的資訊來強化對被害人的保障工作。

本次調查結果中，對於檢察官「保護被害人權益」沒信心的比率為 34.9%，進一步詢問有地檢署接觸經驗，且表示對保護被害人權益沒信心者，其沒信心的原因為何，當中有 51.4% 表示「沒有保障被害人安全」，比率為最高。

現行之「犯罪被害人保護法」中，多著墨於犯罪被害補償金相關規範，而對於被害人安全保護之明文規定相對較少，推論因相關法治規定較為不足，導致部分民眾認為檢察官沒有保障被害人安全。然而今(111)年三月，行政院已通過「犯罪被害人保護法」修正草案，將法案名稱修正為「犯罪被害人權益保障法」，並送交於立法院審議。修正條文中，強化了被害人的人身安全保障，雖然修法程序尚未完成，建議仍可多向社會大眾宣導修正條文內，有關保障被害人安全部分，使人民了解政府

對於落實被害人權益保障有持續的努力。

除上述仍須仰賴立法院盡早完成修法程序外，現階段部分，為落實被害人人身安全之保護，在日常生活上，對於未予羈押之加害人，考量被害人可能因此感到威脅或心生恐懼，建議應通知被害人居住地的警察機關，採取密切關注或其他適當的保護措施。而在刑事訴訟程序上，應督促相關人員，如檢察官、司法警察等，以親切、平和的口氣訊問或詢問偵查中的被害人，並加強依法陪同在場的輔導人員或社工人員，應盡力協助及盡其保護責任，以消弭被害人之不安全感。

而考量到被害人安全保護部分，所涉及的層面不只有檢察體系，也包含後續案件審判的過程與結果，因此建議來年度可以在題目設計部分，再進一步針對表示政府沒有做好保障被害人安全的民眾進行相關的追問，以得到更多的資訊來強化對被害人的保障工作。

陸、檢察體系整體滿意度

歷年調查結果顯示，檢察體系整體滿意度逐年提升，以本次調查之 64.5% 為三年來最高，但受特定個案影響的受訪者，對於檢察體系整體滿意度（46.4%）明顯低於整體比率。進一步分析推論，隨機殺人及政治貪瀆案件，較容易影響民眾對檢察體系之認知與評價，且仍以負面影響為主，並以「40~49 歲」族群有較高的比率受特定案件影響。對於重大社會案件，除了電視新聞，網路自媒體、社群討論區等，更可能使民眾受到輿論風向影響，若判決結果與期待方向不一致，將連帶波及對檢察官的信任程度。為此，除內部落實秘密偵查，也應主動強調檢察官偵查不公開之原則，並加強民眾人權保障之觀念。

109 年至今（111）年，三次調查結果之整體滿意度逐年提升，從 51.0% 上升至本次的 64.5%，但根據綜合分析結果，受特定個案影響的受訪者，對於檢察體系整體滿意度（46.4%）相對較低。綜觀近三年之調查結果，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）、政治貪瀆（如陳水扁洗錢案、馬英九特別費案）等案件類型，較容易影響民眾對於檢察體系之認知與評價。

經由上述所推斷，殺人案、政治案等令民眾印象深刻之案件，對於檢察體系滿意度仍以負面影響為主，其中則是以「40~49 歲」族群有較高的比率會受特定案件所影響。

當重大社會案件發生時，大眾對於案情偵查、起訴過程皆會產生高度關注，除了電視新聞以外，網路自媒體、社群討論區等，更可能使民眾受到輿論風向影響，可能因而形成全民公審被告人之刻板印象，若最終判決結果與當初輿論帶動之民眾期待方向不一致，不僅相當程度影響民眾對於法官的印象，也將連帶波及對檢察官的信任程度。

為此，未來在重大刑事案件判決前，除內部落實秘密偵查，也應主動強調檢察官偵查不公開之原則，並加強民眾人權保障之觀念。

柒、檢察體系認知與資訊來源管道

調查顯示，答對檢察體系「分為 3 個層級」(8.0%)、「隸屬法務部」(13.7%) 的比率均未及兩成。而在檢察官主要工作認知中，以「偵查犯罪」、「代表國家或被害人出庭參與法院審判過程」比率超過七成，相對較高，且比率隨年齡增加而遞減，顯見越年長的族群越不清楚檢察官的工作職責。據此，建議可以參考司法院「逗陣繞法院」活動，安排年長者至地檢署參觀；除了銀髮族的活動規劃，也可以與各中小學合作，舉辦校外教學活動，帶領學生宣導公民法治教育。除此之外，與大專院校法律系所合作，安排法律系學生到各社區長照據點、高級中學，針對長者、高中生進行演說及互動，除了相關基礎認知的宣導外，亦有助於強化檢察官之職業形象，避免民眾將檢察官與法官身份職責混淆，俾進一步提升全民法學認知，並改善民眾對檢察官的觀點。

根據本次調查結果，受訪者答對檢察體系「分為 3 個層級」(8.0%)、「隸屬法務部」(13.7%) 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」(79.8%)、「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，且比率大致隨年齡增加而遞減；選擇「決定被告是否有罪及量刑」(34.1%) 的比率則是大致隨年齡增加而遞增，顯見越年長的族群越不清楚檢察官的工作職責。

據此，應多加針對年長族群建立相關法學概念，建議可以參考司法院「逗陣繞法院」活動，可與地方政府民政局處合作，以里為單位安排年長者至地檢署參觀，親身體驗檢察官的工作日常；除了銀髮族的活動規劃，也可以與各中小學合作，舉辦校外教學活動，帶領國中、國小學生以地檢署為據點宣導公民法治教育，並藉由學生將所學內容帶回給家人分享，以達廣泛宣導目標。除此之外，與大專院校法律系所合作，安排法律系學生到各社區長照據點、高級中學，針對長者、高中生進行演

說及互動，希望藉此除了進行相關基礎認知的宣導外，亦有助於強化檢察官之職業形象，避免民眾將檢察官與法官身份職責混淆，俾進一步提升全民法學認知，並改善民眾對檢察官的觀點。

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。

其次，由於一切制度的執行主體在於人，因此每個有檢察機關接觸經驗之民眾對於檢察機關之滿意度將取決於與之對接的個別機關從業人員與案件結果。因此於解讀本調查對檢察機關有接觸經驗時，需審慎考量此因素之影響。

另一方面，受限本研究之調查方式為透過手機與電話之民意調查，因此難以接觸具受刑人身分的族群，惟其亦是檢察體系相關政策之標的團體 (Target Group)。但其因其刑責之執行，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，雖受訪者對檢察機關看法有南轅北轍的現象，不易聚焦，但解讀本次調查結果時，也不應忽略受訪者生命背景、對特定案件的觀感等主觀因素，所產生對檢察體系的不同看法。