



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 112 年 8 月

臺灣民眾對檢察體系之認知 與滿意度調查

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 二 年 八 月

(本報告純屬調查觀點，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 調查規劃.....	1
第一節 調查緣起與目的.....	1
第二節 調查概述.....	3
第貳章 「量化調查」規劃.....	5
第一節 問卷內容.....	5
第二節 電訪調查方法.....	7
第三節 網路調查方法.....	14
第參章 「量化調查」樣本特性.....	15
第一節 電訪調查樣本代表性檢定.....	15
第二節 電話訪問接觸情形.....	17
第三節 樣本結構概況.....	19
第肆章 「量化調查」結果.....	25
第一節 檢察機關接觸情形.....	25
第二節 檢察機關接觸評價.....	36
第三節 檢察官印象.....	48
第四節 檢察機關業務認知.....	56
第五節 檢察官工作信心程度.....	65
第六節 時事議題.....	91
第伍章 「量化調查」綜合分析.....	97

第一節	雙母體比例差檢定	97
第二節	重要度與信心度分析	101
第三節	基本變項交叉分析	104
第四節	整體滿意度交叉分析	112
第五節	電訪調查歷年結果分析	117
第陸章	專家座談會議內容與建議	123
第一節	與會名單及訪談大綱	123
第二節	會議討論內容摘要	125
第柒章	調查結論與建議	130
第一節	調查結論	130
第二節	調查建議	141

表目錄

表-1 電訪及網路調查設計比較	X
表-2 電訪及網路調查結果比較(有地檢署接觸經驗者).....	XIV
表-3 電訪及網路調查結果比較(全體受訪者).....	XV
表-4 電訪及網路調查比例差檢定	XVII
表-5 歷年電訪調查結果比較(有地檢署接觸經驗者).....	XVIII
表-6 歷年電訪調查結果比較(全體受訪者).....	XIX
表-7 各類人口特徵的電話使用行為：19 類分組	11
表-8 事後分層加權各層權數	13
表-9 樣本檢定表-性別	15
表-10 樣本檢定表-年齡	15
表-11 樣本檢定表-居住地所屬轄區	16
表-12 樣本檢定表-教育程度	16
表-13 電話接觸紀錄表（整體調查）	18
表-14 電話接觸紀錄表（市話/手機）	18
表-15 受訪者結構概況(電訪、網路調查比較).....	19
表-16 受訪者結構概況(手機、市話調查比較)(加權前).....	20
表-17 居住地區說明	21
表-18 職業類別說明	22
表-19 影響對檢察官信任程度之特定案件	86
表-20 電訪與網路調查之檢察機關接觸評價差異	98
表-21 電訪與網路調查之檢察官印象差異	98
表-22 電訪與網路調查之檢察機關認知差異	99
表-23 電訪與網路調查之檢察官工作信心度差異	100
表-24 評價檢察官表現-重要程度與信心程度	101

表- 25	接觸評價-整體滿意度交叉分析	112
表- 26	接觸檢察機關身份-接觸評價交叉分析	113
表- 27	檢察官印象-整體滿意度交叉分析	114
表- 28	檢察官工作信心度-整體滿意度交叉分析	115
表- 29	地檢署接觸經驗-檢察官工作信心度交叉分析	116
表- 30	檢察機關接觸情形-歷年比較	117
表- 31	檢察機關接觸評價-歷年比較	118
表- 32	檢察官印象-歷年比較	119
表- 33	檢察機關認知-歷年比較	120
表- 34	檢察官工作信心度-歷年比較	121
表- 35	檢察體系整體評價-歷年比較	122
表- 36	專家座談會與會名單	124
表- 37	專家座談會大綱	124
表- 38	電訪及網路調查結果比較(有地檢署接觸經驗者)	137
表- 39	電訪及網路調查結果比較(全體受訪者).....	138
表- 40	歷年電訪調查結果比較(有地檢署接觸經驗者).....	139
表- 41	歷年電訪調查結果比較(全體受訪者).....	140

圖目錄

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

圖- 25 檢察官辦案公正性.....	48
圖- 26 檢察官辦案公正性-歷年比較.....	50
圖- 27 印象不公正原因.....	51
圖- 28 檢察官辦案清廉度.....	52
圖- 29 檢察官辦案清廉度-歷年比較.....	54
圖- 30 印象不清廉原因.....	55
圖- 31 檢察體系層級認知.....	56
圖- 32 檢察體系層級認知-歷年比較.....	58
圖- 33 檢察體系隸屬認知.....	59
圖- 34 檢察體系隸屬認知-歷年比較.....	61
圖- 35 檢察官工作認知.....	62
圖- 36 檢察官工作認知-歷年比較.....	63
圖- 37 檢察資訊來源管道.....	64
圖- 38 偵查犯罪表現信心程度.....	65
圖- 39 偵查犯罪信心程度-歷年比較.....	67
圖- 40 保障人權表現信心程度.....	68
圖- 41 保障人權信心程度-歷年比較.....	70
圖- 42 保護被害人權益表現信心程度.....	71
圖- 43 保護被害人權益信心程度-歷年比較.....	73
圖- 44 保護被害人權益沒信心原因.....	74
圖- 45 守護正義表現信心程度.....	75
圖- 46 守護正義信心程度-歷年比較.....	77
圖- 47 評價檢察官重要因素.....	78
圖- 48 評價檢察官重要因素-歷年比較.....	79
圖- 49 法庭活動表現信心程度.....	80
圖- 50 出庭參與法庭審判信心程度-歷年比較.....	82
圖- 51 特定案件影響情形.....	83

圖- 52 特定案件影響情形-歷年比較.....	85
圖- 53 影響特定案件.....	87
圖- 54 整體滿意度.....	88
圖- 55 整體滿意度-歷年比較.....	90
圖- 56 處理「臺版柬埔寨求職詐騙案」滿意度.....	92
圖- 57 處理「臺南雙警遇襲命案」滿意度.....	95
圖- 58 評價檢察官表現-重要度-信心度分析(電訪).....	102
圖- 59 評價檢察官表現-重要度-信心度分析(網路).....	102
圖- 60 檢察官印象與「性別」之交叉分析.....	104
圖- 61 檢察官印象與「年齡」之交叉分析.....	105
圖- 62 檢察官印象與「教育程度」之交叉分析.....	105
圖- 63 檢察機關認知與「性別」之交叉分析.....	106
圖- 64 檢察機關認知與「年齡」之交叉分析.....	107
圖- 65 檢察機關認知與「教育程度」之交叉分析.....	107
圖- 66 檢察機關認知與「居住地區」之交叉分析.....	108
圖- 67 檢察官表現信心度與「性別」之交叉分析.....	109
圖- 68 檢察官表現信心度與「年齡」之交叉分析.....	109
圖- 69 檢察官表現信心度與「教育程度」之交叉分析.....	110

摘要

一、電訪及網路調查設計

本次調查針對「檢察機關接觸經驗」、「檢察機關接觸評價」、「檢察官印象」、「檢察機關認知」、「檢察官工作信心程度」、「整體滿意度」及「時事議題」等主題進行電訪及網路調查；調查對象為臺灣地區年滿 20 歲以上之民眾。

電話調查為政府機關蒐集匯聚民眾意見的主要管道之一，但僅採用電話訪問方式，將受限於訪問時長，在訊息傳達上相對有限；現今隨網路普及，網路調查透過其經濟、簡化的特性，常對於時下議題進行快速的資料蒐集。然而無論採電訪或網路調查，都無法涵蓋所有的母體，故本專案藉由兩種調查方式的並行，獲取不同族群之民眾給予更豐富的意見與回饋。

而本次電訪調查，採用雙底冊方式進行抽樣，除了傳統的市話，也納入手機並行調查，因此在市話抽樣方法上，也以「戶中抽樣」方式擴大接觸面，使家戶中不常接電話的族群也能夠接受訪問；併同手機調查之結果，以利在做母體推論時能更具有代表性。

本次電訪調查執行期程自 112 年 4 月 20 日至 112 年 5 月 5 日，完成的有效樣本數為 2,238 筆，在 95%信心水準下，抽樣誤差約為 $\pm 2.07\%$ ；其中手機樣本數為 1,100 筆，住宅電話樣本數為 1,138 筆。網路調查執行期程自 112 年 4 月 20 日至 112 年 5 月 29 日，完成的有效樣本數為 1,259 筆，在 95%信心水準下，抽樣誤差約為 $\pm 2.76\%$ 。詳細之電訪及網路調查設計比較如表 1 所示。

表-1 電訪及網路調查設計比較

調查方式	電話訪問	網路調查
調查對象	臺灣地區 22 個縣市，20 歲以上民眾	
調查方法	以 CATI 系統進行市話及手機調查	以 CAWI 系統進行調查，再透過各網路平台進行連結分享
調查時間	112 年 4 月 20 日~112 年 5 月 5 日	112 年 4 月 20 日~112 年 5 月 29 日
抽樣設計	1. 市話以各縣市住宅電話資料庫為抽樣清冊，採分層隨機抽樣。訪問過程採戶中抽樣。 2. 手機以 NCC「行動電話號碼」為抽樣清冊，採簡單隨機抽樣。	1. 採完全開放網路使用者加入調查。 2. 設定防止重複填寫機制，同一 IP 若已完成問卷則無法重複填答。
樣本配置	依各地檢署轄區人口比例配置樣本數，各地檢署樣本數補足 30 份。	依北部、中部、南部、東部及離島地區人口比例，配置各地區樣本數。各地區均至少完成所配置之樣本數。
資料處理	採事後分層加權，進行市話及手機雙底冊合併。再依性別、年齡、地檢署轄區及教育程度進行多變數反覆加權。	網路調查無實際母體資料，故不進行加權處理。
完成樣本數	2,238 筆(手機 1,100 筆+市話 1,138 筆)	1,259 筆

二、調查結果

以下將分別依據各題組，說明此次電訪及網路調查結果。

(一)檢察機關接觸經驗

過去曾因訴訟案件與檢察機關「有接觸經驗」的比率，電訪調查為 12.5%、網路調查為 28.8%；接觸過的地檢署，電訪調查以「高雄地檢署」（14.2%）比率相對較高，網路調查則為「臺中地檢署」（22.0%）。最近一次接觸的時間以「3 年以上」比率較高，電訪調查為 60.0%、網路調查則為 47.9%。

而接觸檢察機關的身分，電訪調查中，35.3%為「證人」、34.3%為「被告」、21.6%為「告訴人或被害人」；網路調查中，33.9%為「告訴人或被

害人」、29.5%為「證人」、25.1%為「被告」。

以「被告」或「告訴人或被害人」身分接觸檢察機關者，所接觸的案子後來偵辦的結果，電訪調查中，「不起訴」的比率為 44.6%、「起訴」的比率為 28.6%；網路調查中，「不起訴」的比率為 43.9%、「起訴」的比率為 22.9%。進一步詢問偵辦的結果是否符合期待，認為符合期待的比率，電訪調查為 46.8%、網路調查為 65.0%。

(二)檢察機關接觸評價

有檢察機關接觸經驗的受訪者，對於檢察官「辦案態度」的滿意度，電訪調查為 64.3%、網路調查為 70.5%；不滿意的原因均以「不重視案件關係人陳述」比率最高，其次為「辦案太過自由心證」，第三為「問案口氣不佳」。

對於檢察官「辦案效率」的滿意度，電訪調查為 59.3%、網路調查為 65.6%；不滿意的原因，電訪調查以「辦案時程太長」比率最高，網路調查以「沒有積極或深入辦案」比率最高。

對於檢察官「辦案結果」的滿意度，電訪調查為 55.3%、網路調查為 69.7%；不滿意的原因，電訪調查以「不滿意起訴或判決結果」比率最高，網路調查以「沒有積極或深入辦案」比率最高。

對於檢察官「問案重點掌握」的滿意度，電訪調查為 61.0%、網路調查為 66.1%；不滿意的原因均以「不重視案件關係人陳述」比率最高，其次為「辦案太過自由心證」。

(三)檢察官印象

認為檢察官辦案「公正」的比率，電訪調查為 42.8%、網路調查為 64.5%；認為不公正的原因均以「辦案太過自由心證（不夠客觀）」比率最高。

認為檢察官辦案「清廉」的比率，電訪調查為 56.7%、網路調查為

62.5%；認為不清廉的原因，電訪調查以「官官相護」比率最高，網路調查以「有人情關說傳聞或報導」比率最高。

(四)檢察機關認知與資訊來源管道

對於「檢察體系分為 3 個層級」，電訪調查中有 6.5%答對，2.4%答錯，91.0%不知道/未表態；網路調查中有 24.5%答對，9.2%答錯，66.2%不知道/未表態。

對於「檢察體系隸屬於法務部」，電訪調查中有 14.2%答對，11.2%答錯，74.6%不知道/未表態；網路調查中有 28.9%答對，8.4%答錯，62.7%不知道/未表態。

對於檢察官主要工作認知，電訪調查中認為「偵查犯罪」是檢察官主要工作的比率（70.9%）最高，「執行判決」的比率（24.2%）最低；網路調查中認為「偵查犯罪」是檢察官主要工作的比率（82.4%）最高，「決定被告是否有罪及量刑」的比率（24.1%）最低。

對於獲得檢察相關資訊來源的管道，電訪調查以「電視」的比率最高（78.6%），其次是「網路」（67.4%），第三為「他人告知」（41.3%）；網路調查以「網路」的比率最高（80.9%），其次是「電視」（69.9%），第三為「報章雜誌或書籍」（27.0%）。

(五)檢察官工作信心程度

對於檢察官「偵查犯罪」表現的信心程度，電訪調查為 58.5%、網路調查為 70.3%；對於檢察官「保障人權」表現的信心程度，電訪調查為 56.9%、網路調查為 65.2%；對於檢察官「保護被害人權益」表現的信心程度，電訪調查為 55.6%、網路調查為 62.9%；對於檢察官「守護正義」表現的信心程度，電訪調查為 59.5%、網路調查為 64.0%。

針對影響評價檢察官表現的重要因素，電訪調查中，以「保護被害人權益」（77.0%）比率最高、「守護正義」（74.1%）比率最低；網路調查

中，以「保護被害人權益」(73.4%)比率最高、「保障人權」(63.5%)比率最低。

進一步詢問認為「代表國家或被害人出庭參與法院審判過程」是檢察官主要工作者，對於檢察官「在法官審判的法庭活動表現」的信心程度，電訪調查為 65.7%、網路調查為 68.1%。

(六)整體滿意度

有因特定案件之偵查或判決結果，影響對臺灣檢察官信任程度的比率，電訪調查為 33.0%、網路調查為 41.5%。細究特定案件，以「小燈泡案」、「陳水扁貪汙洗錢案」、「高虹安涉詐領助理費案」及「鄭捷隨機殺人案」所影響的比率最高；整體而言，可歸納民眾受到「殺人相關類」與「政治貪污類」案件較多的影響。最後對於檢察機關過去一年的整體滿意度，電訪調查為 58.0%、網路調查為 59.6%。

(七)時事議題

對於「臺版東埔寨求職詐騙案」檢察官處理的滿意度，電訪調查為 62.2%、網路調查為 66.6%；對於「臺南雙警遇襲命案」檢察官處理的滿意度，電訪調查為 86.6%、網路調查為 83.7%。

三、調查結果比較

(一)電訪及網路調查結果比較

表 2 綜整電訪及網路調查中，有地檢署接觸經驗者，對於各項檢察機關接觸經驗占比，以及滿意度評價之結果比較。

表-2 電訪及網路調查結果比較(有地檢署接觸經驗者)

112年檢察機關接觸經驗 (單位：%)		電訪調查 (N=280)	網路調查 (N=363)	差異 (電訪-網路)
接觸時間	最近1年內	18.7	21.8	-3.1
	1年以上3年以內	18.6	24.8	-6.2
	3年以上	60.0	47.9	12.1
接觸身分	證人	35.3	29.5	5.8
	被告	34.3	25.1	9.2
	告訴人/被害人	21.6	33.9	-12.3
	律師	1.1	2.5	-1.4
辦案態度	滿意	64.3	70.5	-6.2
	不滿意	29.8	24.0	5.8
	未表態	5.9	5.5	0.4
辦案效率	滿意	59.3	65.6	-6.3
	不滿意	28.3	28.1	0.2
	未表態	12.4	6.3	6.1
辦案結果	滿意	55.3	69.7	-14.4
	不滿意	31.3	24.0	7.3
	未表態	13.5	6.3	7.2
問案重點 掌握	滿意	61.0	66.1	-5.1
	不滿意	28.3	24.8	3.5
	未表態	10.7	9.1	1.6

註：「差異」為本次112年電訪與網路調查結果之差距(電訪-網路)

表 3 綜整電訪及網路調查全體受訪者，對於各項檢察官印象、工作信心程度、檢察機關認知度以及對檢察機關整體滿意度之結果比較。

表-3 電訪及網路調查結果比較(全體受訪者)

112年調查結果 (單位：%)			電訪調查 (N=2,238)	網路調查 (N=1,259)	差異 (電訪-網路)
檢察官 印象	公正性	公正	42.8	64.5	-21.7
		不公正	27.1	20.6	6.5
		未表態	30.1	14.9	15.2
	清廉度	清廉	56.7	62.5	-5.8
		不清廉	19.8	19.1	0.7
		未表態	23.5	18.4	5.1
檢察機關 認知	層級數量	答對	6.5	24.5	-18.0
		答錯	2.4	9.2	-6.8
		未表態	91.0	66.2	24.8
	隸屬部門	答對	14.2	28.9	-14.7
		答錯	11.2	8.4	2.8
		未表態	74.6	62.7	11.9
檢察官 工作 信心度	偵查犯罪	有信心	58.5	70.3	-11.8
		沒信心	32.1	23.0	9.1
		未表態	9.4	6.7	2.7
	保障人權	有信心	56.9	65.2	-8.3
		沒信心	33.1	28.4	4.7
		未表態	10.0	6.4	3.6
	保護 被害人 權益	有信心	55.6	62.9	-7.3
		沒信心	33.7	29.6	4.1
		未表態	10.7	7.5	3.2
	守護正義	有信心	59.5	64.0	-4.5
		沒信心	31.5	29.5	2.0
		未表態	9.0	6.5	2.5
檢察體系 整體評價	特定案件 影響信任度	有影響	33.0	41.5	-8.5
		沒影響	67.0	58.5	8.5
	整體 滿意度	滿意	58.0	59.6	-1.6
		不滿意	28.9	23.8	5.1
		未表態	13.0	16.6	-3.6

註：「差異」為本次112年電訪與網路調查結果之差距(電訪-網路)

(二)電訪及網路調查比例差檢定

透過量化調查結果得知，網路調查各項結果之滿意度、信心度等評價，均高於電訪調查結果。以下將以「檢察機關接觸評價」、「檢察官印象」、「檢察機關認知」及「檢察官表現信心度」題組，針對電訪及網路調查結果，以顯著水準 0.05 進行母體比例差檢定，觀察透過網路問卷進行調查的各項結果，是否顯著高於電訪調查。

如表 4 檢定結果顯示，網路調查在有接觸經驗的比率、檢察機關認知答對率上，會顯著高於電訪調查，推論係因網路問卷的填答者多數屬於「自願樣本」，可能因自身有過相關經驗，或對於檢察議題較感興趣，願意接受網路調查，使網路調查中在接觸經驗與認知情形上，均明顯高於電訪調查結果。

網路調查在檢察官公正及清廉之印象，以及各項檢察官工作表現信心程度上，比率亦顯著高於電訪調查，顯示網路調查之受訪民眾，給予檢察官較高的正面評價，然而在整體滿意度上，兩種調查方式並沒有呈現出顯著差異。

表-4 電訪及網路調查比例差檢定

比例差檢定		電訪調查 (N=280)	網路調查 (N=363)	檢定結果
檢察機關 接觸評價	辦案態度 滿意度	64.3%	70.5%	網路顯著高於電訪
	辦案效率 滿意度	59.3%	65.6%	無顯著差異
	辦案結果 滿意度	55.3%	69.7%	網路顯著高於電訪
	問案重點掌握 滿意度	61.0%	66.1%	無顯著差異

比例差檢定		電訪調查 (N=2,238)	網路調查 (N=1,259)	檢定結果
檢察機關 接觸經驗	有接觸經驗比率	12.5%	28.8%	網路顯著高於電訪
檢察官印象	公正性	42.8%	64.5%	網路顯著高於電訪
	清廉度	56.7%	62.5%	網路顯著高於電訪
檢察機關認知	層級數量答對率	6.5%	24.5%	網路顯著高於電訪
	隸屬部會答對率	14.2%	28.9%	網路顯著高於電訪
檢察官工作	偵查犯罪 信心度	58.5%	70.3%	網路顯著高於電訪
	保障人權 信心度	56.9%	65.2%	網路顯著高於電訪
	保護被害人權益 信心度	55.6%	62.9%	網路顯著高於電訪
	守護正義 信心度	59.5%	64.0%	網路顯著高於電訪
	整體滿意度	58.0%	59.6%	無顯著差異

(三)歷年電訪調查結果比較

表 5 顯示歷年電訪調查中，有地檢署接觸經驗者，對於各項檢察機關接觸經驗占比，以及滿意度評價之結果比較。

表-5 歷年電訪調查結果比較(有地檢署接觸經驗者)

檢察機關接觸經驗 (單位：%)		電訪調查				
		109年 (N=319)	110年 (N=258)	111年 (N=294)	112年 (N=280)	變化
接觸時間	最近1年內	25.3	26.4	18.6	18.7	0.1
	1年以上3年以內	14.8	15.4	15.7	18.6	2.9
	3年以上	56.9	55.8	63.4	60.0	-3.4
接觸身分	證人	20.3	23.3	31.5	35.3	3.8
	被告	38.6	41.3	36.5	34.3	-2.2
	告訴人/被害人	40.1	24.4	25.9	21.6	-4.3
	律師	1.0	2.4	1.6	1.1	-0.5
辦案態度	滿意	55.1	56.0	63.0	64.3	1.3
	不滿意	29.5	37.1	31.1	29.8	-1.3
	未表態	15.5	6.8	5.9	5.9	0.0
辦案效率	滿意	49.2	53.7	62.6	59.3	-3.3
	不滿意	33.4	39.4	29.1	28.3	-0.8
	未表態	17.4	6.9	8.3	12.4	4.1
辦案結果	滿意	51.3	56.8	66.1	55.3	-10.8
	不滿意	34.4	36.2	25.7	31.3	5.6
	未表態	14.4	6.9	8.2	13.5	5.3
問案重點 掌握	滿意	53.8	59.8	61.7	61.0	-0.7
	不滿意	31.7	33.6	29.3	28.3	-1.0
	未表態	14.4	6.6	9.0	10.7	1.7

註：「變化」為112年與111年之差距

表 6 顯示歷年電訪調查全體受訪者，對於各項檢察官印象、工作信心程度、檢察機關認知度以及對檢察機關整體滿意度之結果比較。

表-6 歷年電訪調查結果比較(全體受訪者)¹

歷年調查結果 (單位：%)			電訪調查				
			109年 (N=2,286)	110年 (N=2,213)	111年 (N=2,228)	112年 (N=2,238)	變化
檢察官 印象	公正性	公正	43.6	47.9	50.7	42.8	-7.9
		不公正	28.0	31.6	23.5	27.1	3.6
		未表態	28.4	20.5	25.8	30.1	4.3
	清廉度	清廉	48.2	58.2	58.7	56.7	-2.0
		不清廉	22.0	23.2	18.6	19.8	1.2
		未表態	29.8	18.5	22.7	23.5	0.8
檢察機關 認知	層級數量	答對	7.9	8.7	8.0	6.5	-1.5
		答錯	5.4	10.3	5.5	2.4	-3.1
		未表態	86.7	81.1	86.5	91.0	4.5
	隸屬部門	答對	12.7	15.1	13.7	14.2	0.5
		答錯	13.4	19.8	15.9	11.2	-4.7
		未表態	73.9	65.1	70.4	74.6	4.2
檢察官 工作 信心度	偵查犯罪	有信心	43.8	60.9	61.2	58.5	-2.7
		沒信心	24.0	32.2	32.1	32.1	0.0
		未表態	32.3	6.9	6.7	9.4	2.7
	保障人權	有信心	45.6	56.5	58.8	56.9	-1.9
		沒信心	26.2	36.9	32.8	33.1	0.3
		未表態	28.1	6.7	8.4	10.0	1.6
	保護 被害人 權益	有信心	43.8	54.1	55.9	55.6	-0.3
		沒信心	29.9	39.2	34.9	33.7	-1.2
		未表態	26.3	6.7	9.2	10.7	1.5
	守護正義	有信心	-	56.5	60.0	59.5	-0.5
		沒信心	-	37.8	33.2	31.5	-1.7
		未表態	-	5.7	6.8	9.0	2.2
檢察體系 整體評價	特定案件 影響信任度	有影響	32.6	33.8	30.5	33.0	2.5
		沒影響	67.4	66.2	69.5	67.0	-2.5
	整體 滿意度	滿意	51.0	59.4	64.5	58.0	-6.5
		不滿意	27.2	30.4	26.2	28.9	2.7
		未表態	21.9	10.1	9.3	13.0	3.7

註：「變化」為112年與111年電訪調查結果之差距

¹ 109年至112年電訪調查結果之抽樣誤差分別為±2.05%、±2.08%、±2.08%及±2.07%。

四、調查建議

綜合本次量化調查結果與專家座談會議中各方學者所提意見，針對案件當事人溝通、保護被害人權益、社會互動與行銷宣傳、媒體互動面向，提供下列建議。

(一)案件當事人溝通建議(一)

當事人所陳述無關犯罪構成要件時，檢察官應以適切態度給予提點；若當事人有委任律師，則建議讓律師亦能適時協助當事人澄清語意，並避免未令律師陳述意見即結案。

(二)案件當事人溝通建議(二)

1. 檢察官認為民眾所聲請之調查證據無關聯性、必要性或可能性之理由，建議於偵查終結前口頭簡要交代，或於偵結後的書類中交代，能使民眾理解並接受事實。
2. 對於輕微的刑事案件，建議清楚說明轉介調解的流程及便利性，以提升整體辦案效率。

(三)保護被害人權益相關建議

建議加強資訊的傳達，如招募地檢署退休職員擔任司法志工，在既有的保障下，對被害人保護的各項權益申請，提供說明與協助。

(四)社會互動與行銷宣傳建議(一)

1. 為加強女性族群對於訴訟程序、檢察官職責等資訊認知，建議可以嘗試與文化部相關單位進行跨部門合作，協助推動以律政為主題的影視產製，透過電影、戲劇方式進行宣導。
2. 針對年長族群，建議透過各地檢署，藉由舉辦「檢察官與民有約座談會」或「一日地檢署」等實體或實境活動進行宣導，讓參加者近距離感受檢察官親民的一面，以及犯罪偵查的實境場景與運作程序，提昇民眾法治認知。

(五)社會互動與行銷宣傳建議(二)

1. 對於「前進校園講座」，可利用表單填寫、網路投票方式，收集學生對司法議題的關注趨勢，滾動調整講座規劃，並延續討論熱潮。
2. 目前法務部 IG 經營較側重政績宣導部分，較難吸引社群使用者主動關注，建議在經營規劃上，應先掌握網路族群對於社群媒體內容之偏好，諸如時事梗等，以生動方式吸引其注意。
3. 針對檢察體系層級與組織認知度之加強，建議可利用前進校園、座談會等實體及實境活動進行宣導；並可使用地檢署內電視牆於民眾等待開庭或洽公時，播送法治相關宣導影片。

(六)媒體互動建議

若媒體報導有可議之處，檢察機關應即時發布聲明澄清，且須持續關注社會輿論對事件認知的進一步發展，必要時，進而再度澄清，且新聞稿之敘述、用語應盡量淺白易懂。

第壹章 調查規劃

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。

此外，國民法官制度已於今年正式上路，制度所開啟的全新審判模式，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。

法務部從前年開始也持續推動「專業導向」、「品德第一」、「用心領導」、「創新思維」為檢察官新文化。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，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 調查概述

壹、專案名稱

112 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

臺灣地區 22 個縣市（含澎湖、金門及連江等離島地區）。

伍、調查對象

居住於調查範圍內，20 歲以上之民眾。

陸、調查方法

本專案分為量化及質化調查，量化調查分為「電訪調查」及「網路調查」，質化調查則為舉辦一場專家學者座談會。

柒、調查期程

電訪調查時間為 112 年 4 月 20 日至 5 月 5 日，調查時間為平日 13:30~22:00、假日 13:30~21:30；網路調查時間則為 112 年 4 月 20 日至 5 月 29 日。

捌、有效樣本數

「電訪調查」樣本數共計完成 2,238 筆（包含手機 1,100 筆及市話 1,138 筆）；「網路調查」樣本數共計完成 1,259 筆。

玖、調查流程

本專案首先於訪問題綱會議中，確認量化調查問卷內容與專家座談會議訪談大綱；正式量化調查之執行，分為「電訪調查」及「網路調查」兩種調查方式。量化調查結束後，舉辦一場「專家座談會議」，針對本次量化調查結果，一同討論檢察體系相關施政方針；最後依據上述量化及質化調查結果，撰寫本案調查成果報告書。

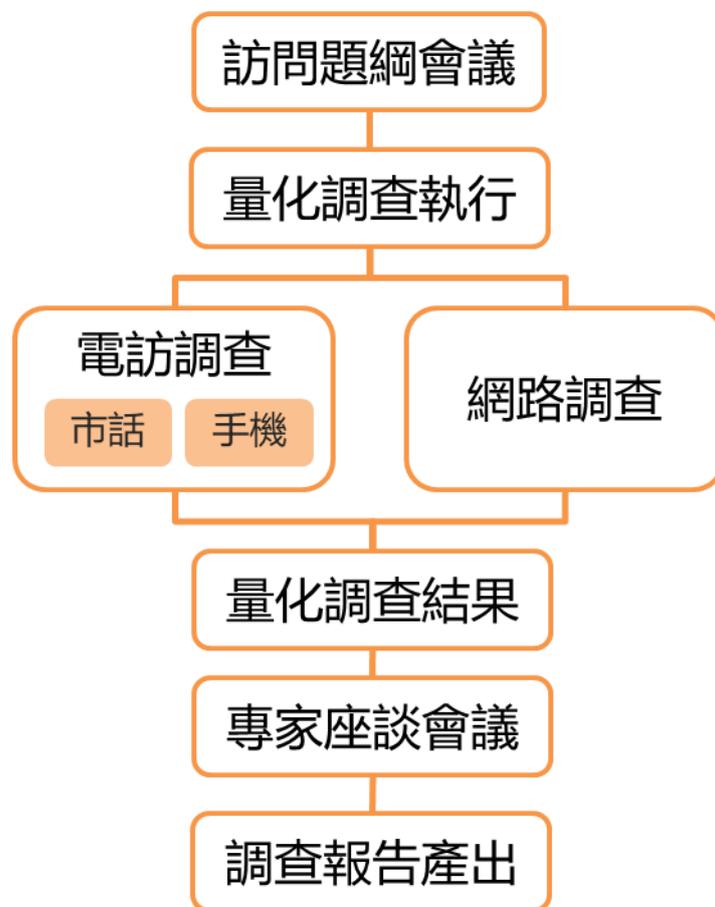


圖-1 調查流程圖

第貳章 「量化調查」規劃

第一節 問卷內容

本調查主要內容分為：檢察機關接觸經驗、檢察官印象、檢察機關業務認知、檢察官工作信心程度、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一。

一、檢察機關接觸經驗

1. 檢察機關接觸情形
2. 檢察機關接觸評價

二、檢察官印象

1. 檢察官公正性認知與原因
2. 檢察官清廉度認知與原因

三、檢察機關業務認知

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

四、檢察官工作信心程度

1. 偵查犯罪信心度
2. 保障人權信心度
3. 保護被害人權益信心度
4. 守護正義信心度
5. 評價重要因素
6. 法庭活動表現信心度
7. 特定案件影響

8. 整體滿意度

五、時事題

1. 「臺版柬埔寨求職詐騙案」之檢察官處理滿意度
2. 「臺南雙警遇襲命案」之檢察官處理滿意度

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

第二節 電訪調查方法

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。本專案之電話調查又分為「住宅電話調查」及「手機電話調查」。

貳、抽樣設計

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

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

一、住宅電話調查

1. 抽樣清冊

以臺灣地區家戶電話資料庫為抽樣清冊²。

2. 抽樣方法

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

(1) 以調查範圍之「縣市」作為分層，依各縣市 20 歲以上人口比例

² 本公司採玉瑪科技公司電訪系統，其電話資料庫每年進行更新。

- 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。
- (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-2 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。

參、雙底冊資料整合模式

以下將針對市話與手機樣本的資料整合、加權方式，進行說明。

一、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。

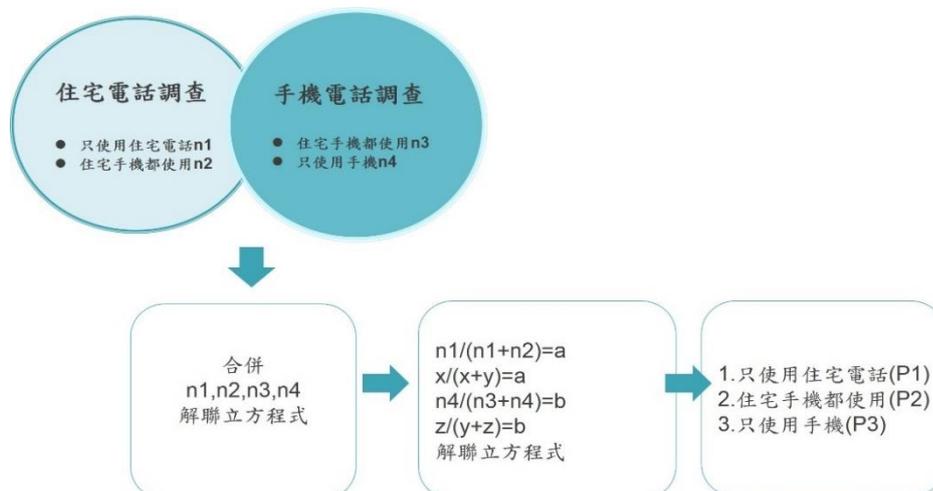


圖-3 雙底冊抽樣說明圖

本次調查結果顯示 a=10.5%，b=56.6%，故本調查推估居住於全台的 20 歲及以上民眾「唯住宅電話族」的百分比估計為 4.8%，「住宅電話與手機兩者都使用」的百分比估計為 41.3%，「唯手機族」的百分比估計為 53.9%。

二、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³，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-7 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	3	76	79	66	165	231	3.8%	71.4%	1.1%	28.3%	70.6%
2 男女 30-39歲高中職及以下	1	12	13	9	31	40	7.7%	77.5%	1.8%	22.1%	76.1%
3 男女 30-39歲專科	1	5	6	5	7	12	16.7%	58.3%	7.7%	38.5%	53.8%
4 男女 30-39歲大學及以上	0	69	69	66	111	177	0.0%	62.7%	0.0%	37.3%	62.7%
5 男 40-49歲高中職以下	2	33	35	18	28	46	5.7%	60.9%	2.3%	38.2%	59.5%
6 男 40-49歲專科	0	13	13	7	10	17	0.0%	58.8%	0.0%	41.2%	58.8%
7 男女 40-49歲大學及以上、 女 50-59 歲專科及以上	2	172	174	87	89	176	1.1%	50.6%	0.6%	49.1%	50.3%
8 女 40-49歲初中及以下、 男 50-59 歲初中及以下	2	12	14	6	12	18	14.3%	66.7%	5.3%	31.6%	63.2%
9 女 40-49歲高中職、 男 50-59歲高中職	0	57	57	22	33	55	0.0%	60.0%	0.0%	40.0%	60.0%
10 女 40-49歲專科、 男 50-59歲專科及以上	1	82	83	58	28	86	1.2%	32.6%	0.8%	66.9%	32.3%
11 女 50-59歲小學及以下、 男 60歲以上小學以下	21	32	53	9	11	20	39.6%	55.0%	22.8%	34.7%	42.5%
12 女 50-59歲初中、 男 60歲以上初中	7	41	48	18	7	25	14.6%	28.0%	10.9%	64.1%	24.9%
13 女 50-59歲高中職、 男 60歲以上高中職	9	114	123	25	37	62	7.3%	59.7%	3.1%	39.1%	57.8%
14 男 60歲以上專科以上	5	88	93	29	15	44	5.4%	34.1%	3.6%	63.5%	32.9%
15 女 60歲以上小學及以下	40	34	74	5	8	13	54.1%	61.5%	31.2%	26.5%	42.4%
16 女 60歲以上初中	10	34	44	6	2	8	22.7%	25.0%	18.1%	61.4%	20.5%
17 女 60歲以上高中職	7	80	87	16	15	31	8.0%	48.4%	4.3%	49.4%	46.3%
18 女 60歲以上專科及以上	5	59	64	18	6	24	7.8%	25.0%	6.0%	70.5%	23.5%
19 性別其他	3	6	9	7	8	15	33.3%	53.3%	18.9%	37.8%	43.2%
合計	119	1019	1138	477	623	1100	10.5%	56.6%	4.8%	41.3%	53.9%

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。

三、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 477 份；住宅電話共完成 1,138 份，其中兩者皆用 (n2) 為 1,019 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⁴的 W4 方法與過往調查 (109 年至 111 年《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，各層權數如下表 3 所示。

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

表-8 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	1.1%	28.3%	70.6%
男女 30-39歲高中職及以下	1.8%	22.1%	76.1%
男女 30-39歲專科	7.7%	38.5%	53.8%
男女 30-39歲大學及以上	0.0%	37.3%	62.7%
男 40-49歲高中職以下	2.3%	38.2%	59.5%
男 40-49歲專科	0.0%	41.2%	58.8%
男女 40-49歲大學及以上、 女 50-59 歲專科及以上	0.6%	49.1%	50.3%
女 40-49歲初中及以下、 男 50-59 歲初中及以下	5.3%	31.6%	63.2%
女 40-49歲高中職、 男 50-59歲高中職	0.0%	40.0%	60.0%
女 40-49歲專科、 男 50-59歲專科及以上	0.8%	66.9%	32.3%
女 50-59歲小學及以下、 男 60歲以上小學以下	22.8%	34.7%	42.5%
女 50-59歲初中、 男 60歲以上初中	10.9%	64.1%	24.9%
女 50-59歲高中職、 男 60歲以上高中職	3.1%	39.1%	57.8%
男 60歲以上專科以上	3.6%	63.5%	32.9%
女 60歲以上小學及以下	31.2%	26.5%	42.4%
女 60歲以上初中	18.1%	61.4%	20.5%
女 60歲以上高中職	4.3%	49.4%	46.3%
女 60歲以上專科及以上	6.0%	70.5%	23.5%
性別其他	18.9%	37.8%	43.2%

第三節 網路調查方法

壹、調查方法

以電腦輔助網路調查系統(Computer Assisted Web Interview，簡稱：CAWI 系統)進行網路調查。透過各種網路平台進行連結分享。

貳、調查設計

網路調查透過以下流程進行：採完全開放網路使用者加入調查，並辦理抽獎活動以提高受訪意願。另外，開啟防止重複填寫機制，並透過受訪者留下的姓名、電話及 IP 進行比對，避免重複填答情形，且經由受訪者回答之居住縣市篩選合格受訪者，屬「開放式樣本」。

一、開放填答平台

1. PTT 批踢踢實業坊《公民版》、《問卷版》。
2. Dcard《閒聊版》。
3. Facebook 以投放關鍵字廣告方式增加接觸率。

二、防止重覆填寫機制

透過網路調查容易發生民眾重覆填寫情形，電腦輔助網路調查系統(CAWI)本身具備防止重覆填寫設定，透過 IP 位置進行規範，同一 IP 使用者若已完成問卷，無法填答新問卷。調查完成後，透過受訪者所填寫之姓名、電話、信箱進行整理，若有發現重覆填答者，將該筆資料予以刪除。

第參章 「量化調查」樣本特性

第一節 電訪調查樣本代表性檢定

針對此次電訪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、教育程度分布檢定樣本結構。⁵若樣本與母體分配有顯著差異時，會以母體的人口分配調整樣本分配，使樣本結構與母體趨於一致，檢定結果如下表 4 至表 7 所示。加權後之樣本在性別、年齡、居住地及教育程度分配上，均不拒絕樣本與母體結構無差異的虛無假設，即本次電訪調查之樣本分配與母體結構無顯著差異。

表-9 樣本檢定表-性別

性別	母體結構		實際完成樣本		檢定結果 p<0.05	加權後樣本		檢定結果 p>0.05
	人數	比例	樣本數	比例		樣本數	比例	
總計	19,468,540	100.0	2,238	100.0	p=0.000 樣本與母 體結構有 顯著差異	2,238	100.0	p=1.000 樣本與母 體結構無 顯著差異
男性	9,518,876	48.9	1,228	54.9		1,083	48.4	
女性	9,949,664	51.1	986	44.1		1,131	50.6	
其他	-	-	24	1.1		24	1.1	

表-10 樣本檢定表-年齡

年齡	母體結構		實際完成樣本		檢定結果 p<0.05	加權後樣本		檢定結果 p>0.05
	人數	比例	樣本數	比例		樣本數	比例	
總計	19,468,540	100.0	2,238	100.0	p=0.006 樣本與母 體結構有 顯著差異	2,238	100.0	p=1.000 樣本與母 體結構無 顯著差異
20-29歲	2,926,352	15.0	313	14.0		336	15.0	
30-39歲	3,262,096	16.8	323	14.4		375	16.8	
40-49歲	3,856,840	19.8	440	19.7		443	19.8	
50-59歲	3,547,063	18.2	435	19.4		408	18.2	
60-69歲	3,234,006	16.6	417	18.6		372	16.6	
70歲以上	2,642,183	13.6	310	13.9		304	13.6	

⁵ 調查中檢定及加權所引用之母體性別、年齡、居住地等資料來源為內政部公布之 112 年 3 月數據；教育程度資料來源則為 111 年底數據。

表- 11 樣本檢定表-居住地所屬轄區

居住地 所屬轄區	母體結構		實際完成樣本		檢定結果 p<0.05	加權後樣本		檢定結果 p>0.05
	人數	比例	樣本數	比例		樣本數	比例	
總計	19,468,540	100.0	2,238	100.0	p=0.000 樣本與母 體結構有 顯著差異	2,238	100.0	p=1.000 樣本與母 體結構無 顯著差異
臺北地檢署	1,536,097	7.9	186	8.3		177	7.9	
士林地檢署	1,253,678	6.4	139	6.2		144	6.4	
新北地檢署	2,583,161	13.3	283	12.6		297	13.3	
基隆地檢署	403,053	2.1	44	2.0		46	2.1	
宜蘭地檢署	378,332	1.9	41	1.8		43	1.9	
桃園地檢署	1,860,956	9.6	214	9.6		214	9.6	
新竹地檢署	818,642	4.2	89	4.0		94	4.2	
苗栗地檢署	447,458	2.3	49	2.2		51	2.3	
臺中地檢署	2,310,280	11.9	253	11.3		266	11.9	
彰化地檢署	1,033,995	5.3	113	5.0		119	5.3	
南投地檢署	408,427	2.1	45	2.0		47	2.1	
雲林地檢署	561,769	2.9	62	2.8		65	2.9	
嘉義地檢署	641,272	3.3	70	3.1		74	3.3	
臺南地檢署	1,563,780	8.0	170	7.6		180	8.0	
高雄地檢署	1,377,736	7.1	150	6.7		158	7.1	
橋頭地檢署	929,660	4.8	103	4.6		107	4.8	
屏東地檢署	683,497	3.5	77	3.4		79	3.5	
花蓮地檢署	268,393	1.4	30	1.3		31	1.4	
台東地檢署	179,028	0.9	30	1.3		21	0.9	
澎湖地檢署	92,106	0.5	30	1.3	11	0.5		
金門地檢署	125,156	0.6	30	1.3	14	0.6		
連江地檢署	12,064	0.1	30	1.3	1	0.1		

表- 12 樣本檢定表-教育程度

教育程度	母體結構		實際完成樣本		檢定結果 p<0.05	加權後樣本		檢定結果 p>0.05
	人數	比例	樣本數	比例		樣本數	比例	
總計	19,391,070	100.0	2,238	100.0	p=0.000 樣本與母 體結構有 顯著差異	2,238	100.0	p=1.000 樣本與母 體結構無 顯著差異
國小及以下	2,126,496	11.0	174	7.8		245	11.0	
初中、國中	2,218,543	11.4	186	8.3		256	11.4	
高中、高職	5,330,550	27.5	574	25.6		615	27.5	
專科	2,226,318	11.5	282	12.6		257	11.5	
大學	5,804,593	29.9	774	34.6		670	29.9	
研究所及以上	1,684,570	8.7	247	11.0		194	8.7	
拒答	-	-	1	0.0		1	0.0	

第二節 電話訪問接觸情形

壹、有效樣本與抽樣誤差

本次調查共計撥出 57,956 筆樣本，完成的有效樣本數為 2,238 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 28,998 筆，完成 1,138 筆有效樣本，在 95%信心水準下，抽樣誤差約為±2.91%；手機調查部分，共撥出 28,958 筆，完成 1,100 筆成功樣本，在 95%信心水準下，抽樣誤差約為±2.95%。

貳、撥號結果

本研究參酌美國民意研究學會（AAPOR）之定義⁶，本次調查之訪問成功率（Cooperation Rate）為 16.7%，拒訪率（Refusal Rate）為 20.4%，接觸率（Contact Rate）為 28.3%。

$$\text{訪問成功率} = I / (I + P + R) = 16.7\%$$

$$\text{拒訪率} = R / (I + P + R + UH) = 20.4\%$$

$$\text{接觸率} = (I + P + R) / (I + P + R + UH) = 28.3\%$$

I：完成訪問數

P：部分完成訪問數（如約訪）

R：拒訪或中途停止訪問數

UH：無法判定是否為合格電話數（如無人接聽、忙線）

其他各項接觸狀況請參見下二表。

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

表- 13 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	57,956	100.0	100.0
I.成功訪問	2,238	3.9	4.7
P.約訪但未完成	1504	2.6	3.2
R.拒訪或中途拒訪	9,687	16.7	20.4
UH.無法判定是否為合格電話	33,950	58.6	71.7
UH1.忙線	1697	2.9	3.6
UH2.無人接聽	29,816	51.4	62.9
UH3.電話故障或暫停使用	2437	4.2	5.1
空號	8,740	15.1	
傳真機	919	1.6	
非住宅電話	535	0.9	
無合格受訪者	367	0.6	

表- 14 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	28,998	100.0	100.0	28,958	100.0	100.0
I.成功訪問	1,138	3.9	4.9	1,100	3.8	4.6
P.約訪但未完成	874	3.0	3.8	630	2.2	2.6
R.拒訪或中途拒訪	6,081	21.0	26.1	3,606	12.5	15.0
UH.無法判定是否為合格電話	15,171	52.3	65.2	18,779	64.8	77.9
UH1.忙線	568	2.0	2.4	1129	3.9	4.7
UH2.無人接聽	14,479	49.9	62.2	15,337	53.0	63.6
UH3.電話故障或暫停使用	124	0.4	0.5	2313	8.0	9.6
空號	4,120	14.2		4,620	16.0	
傳真機	842	2.9		77	0.3	
非住宅電話	498	1.7		37	0.1	
無合格受訪者	258	0.9		109	0.4	

第三節 樣本結構概況

針對本次電訪及網路調查結果，有效樣本之結構概況如下表。

表-15 受訪者結構概況(電訪、網路調查比較)

有效樣本結構	電訪調查 (N=2,238)		網路調查 (N=1,259)		有效樣本結構	電訪調查 (N=2,238)		網路調查 (N=1,259)	
	次數	百分比	次數	百分比		次數	百分比	次數	百分比
性別					教育程度				
男性	1,083	48.4	539	42.8	國小及以下	245	11.0	16	1.3
女性	1,131	50.6	717	56.9	國初中	256	11.4	28	2.2
其他	24	1.1	3	0.2	高中職	615	27.5	167	13.3
年齡					專科	257	11.5	126	10.0
20-29 歲	336	15.0	382	30.3	大學	670	29.9	661	52.5
30-39 歲	375	16.8	323	25.7	研究所及以上	194	8.7	247	19.6
40-49 歲	443	19.8	262	20.8	拒答	1	0.0	14	1.1
50-59 歲	408	18.2	179	14.2	職業				
60-69 歲	372	16.6	83	6.6	軍人	18	0.8	9	0.7
70 歲及以上	304	13.6	30	2.4	民意代表、主管及經理人員	180	8.0	45	3.6
居住地區					專業人員	200	8.9	228	18.1
北部地區	972	43.4	513	40.7	技術員及助理專業人員	109	4.9	97	7.7
中部地區	548	24.5	381	30.3	事務支援人員	213	9.5	219	17.4
南部地區	597	26.7	302	24.0	服務及銷售工作人員	257	11.5	145	11.5
東部及離島地區	121	5.4	63	5.0	農林漁牧礦業生產人員	54	2.4	16	1.3
高檢署轄區					技藝有關工作人員	131	5.8	43	3.4
臺灣高等檢察署	1,015	45.4	544	43.2	機械設備操作及組裝人員	120	5.4	18	1.4
高檢署臺中分署	483	21.6	363	28.8	基層技術工及勞力工	141	6.3	41	3.3
高檢署臺南分署	318	14.2	154	12.2	家管	290	13.0	84	6.7
高檢署高雄分署	354	15.8	168	13.3	學生	74	3.3	148	11.8
高檢署花蓮分署	51	2.3	27	2.1	無業/待業	79	3.5	53	4.2
高檢署金門分署	16	0.7	3	0.2	退休	348	15.6	59	4.7
					拒答	23	1.0	54	4.3

針對本次電訪調查中，市話及手機調查結果，有效樣本之結構概況如下表。

表- 16 受訪者結構概況(手機、市話調查比較)(加權前)

有效樣本結構	手機調查 (N=1,100)		市話調查 (N=1,138)		有效樣本結構	手機調查 (N=1,100)		市話調查 (N=1,138)	
	次數	百分比	次數	百分比		次數	百分比	次數	百分比
性別					教育程度				
男性	656	59.6	572	50.3	國小及以下	38	3.5	136	12.0
女性	429	39.0	557	48.9	國初中	76	6.9	110	9.7
其他	15	1.4	9	0.8	高中職	254	23.1	320	28.1
年齡					專科	137	12.5	145	12.7
20-29 歲	233	21.2	80	7.0	大學	457	41.5	317	27.9
30-39 歲	234	21.3	89	7.8	研究所及以上	137	12.5	110	9.7
40-49 歲	235	21.4	205	18.0	拒答	1	0.1	0	0.0
50-59 歲	204	18.5	231	20.3	職業				
60-69 歲	126	11.5	291	25.6	軍人	14	1.3	9	0.8
70 歲及以上	68	6.2	242	21.3	民意代表、主管及經理人員	102	9.3	105	9.2
居住地區					專業人員	138	12.5	99	8.7
北部地區	539	49.0	416	36.6	技術員及助理專業人員	83	7.5	45	4.0
中部地區	256	23.3	266	23.4	事務支援人員	142	12.9	89	7.8
南部地區	263	23.9	307	27.0	服務及銷售工作人員	147	13.4	72	6.3
東部及離島地區	42	3.8	149	13.1	農林漁牧礦業生產人員	22	2.0	41	3.6
高檢署轄區					技藝有關工作人員	82	7.5	31	2.7
臺灣高等檢察署	557	50.6	439	38.6	機械設備操作及組裝人員	59	5.4	42	3.7
高檢署臺中分署	231	21.0	229	20.1	基層技術工及勞力工	55	5.0	56	4.9
高檢署臺南分署	136	12.4	166	14.6	家管	65	5.9	174	15.3
高檢署高雄分署	155	14.1	205	18.0	學生	50	4.5	16	1.4
高檢署花蓮分署	16	1.5	44	3.9	無業/待業	36	3.3	35	3.1
高檢署金門分署	5	0.5	55	4.8	退休	92	8.4	319	28.0
					拒答	13	1.2	5	0.4

下表列出受訪者結構中的居住地區所涵蓋之縣市別。

表-17 居住地區說明

地區	地檢署轄區	縣市別
北部地區	台北地檢署	臺北市：中山區、大安區、松山區、信義區、中正區、萬華區、文山區
		新北市：新店區、石碇區、深坑區、坪林區、烏來區
	士林地檢署	臺北市：士林區、北投區、內湖區、南港區、大同區
		新北市：汐止區、石門區、八里區、淡水區、三芝區
	新北地檢署	新北市：板橋區、三重區、永和區、中和區、新莊區、土城區、蘆洲區、三峽區、樹林區、鶯歌區、泰山區、林口區、五股區
	基隆地檢署	基隆市
		新北市：萬里區、金山區、瑞芳區、平溪區、雙溪區、貢寮區
桃園地檢署	桃園市	
新竹地檢署	新竹市、新竹縣	
中部地區	苗栗地檢署	苗栗縣
	台中地檢署	台中市
	彰化地檢署	彰化縣
	南投地檢署	南投縣
	雲林地檢署	雲林縣
南部地區	嘉義地檢署	嘉義縣、嘉義市
	台南地檢署	台南市
	高雄地檢署	高雄市：前金區、新興區、鹽埕區、鼓山區、旗津區、苓雅區、三民區、前鎮區、小港區、鳳山區、林園區、大寮區
		高雄市：橋頭區、左營區、楠梓區、大樹區、鳥松區、仁武區、大社區、岡山區、燕巢區、永安區、彌陀區、梓官區、路竹區、阿蓮區、湖內區、茄萣區、田寮區、旗山區、美濃區、內門區、甲仙區、杉林區、六龜區、那瑪夏區、桃源區、茂林區
	屏東地檢署	屏東縣
東部及離島地區	宜蘭地檢署	宜蘭縣
	花蓮地檢署	花蓮縣
	台東地檢署	臺東縣
	澎湖地檢署	澎湖縣
	金門地檢署	金門縣
	連江地檢署	連江縣

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-18 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

電訪調查中，男性的比率為 48.4%，女性的比率為 50.6%，其他的比率為 1.1%；網路調查中，男性的比率為 42.8%，女性的比率為 56.9%，其他的比率為 0.2%。

貳、年齡

電訪調查中，受訪者的年齡結構，以「40~49 歲」所占比率最高 (19.8%)，其次為「50~59 歲」(18.2%)，第三為「30~39 歲」(16.8%)；網路調查中，以「20~29 歲」所占比率最高(30.3%)，其次為「30~39 歲」(25.7%)，第三為「40~49 歲」(20.8%)。

參、教育程度

電訪調查中，受訪者的教育程度，以「大學」所占比率最高(29.9%)，其次為「高中職」(27.5%)，第三為「專科」(11.5%)；網路調查中，以「大學」所占比率最高(52.5%)，其次為「研究所級以上」(19.6%)，第三為「高中職」(13.3%)。

肆、居住地所屬轄區

電訪調查中，受訪者的居住地所屬高檢署轄區，以「臺灣高等檢察署」所占比率最高(45.4%)，其次為「高檢署臺中檢察分署」(21.6%)，第三為「高檢署高雄檢察分署」(15.8%)；網路調查中，以「臺灣高等檢察署」所占比率最高(43.2%)，其次為「高檢署臺中檢察分署」(28.8%)，第三為「高檢署高雄檢察分署」(13.3%)。

伍、居住地區

電訪調查中，受訪者的居住地區，以「北部地區」所占比率最高(43.4%)，其次為「南部地區」(26.7%)，第三為「中部地區」(24.5%)；網路調查中，以「北部地區」所占比率最高(40.7%)，其次為「中部地區」(30.3%)，第三為「南部地區」(24.0%)。

陸、職業

電訪調查中，受訪者的職業，以「退休」所占比率最高(15.6%)，其次為「家管」(13.0%)，第三為「服務及銷售工作人員」(11.5%)；網路調查中，以「專業人員」所占比率最高(18.1%)，其次為「事務支援人員」(17.4%)，第三為「學生」(11.8%)。

第肆章 「量化調查」結果

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？(例如：地檢署，接觸經驗包含陪同、當證人等等也算，但法院不算檢察機關)

電訪調查中，有 12.5% 的受訪者表示過去曾因訴訟案件與檢察機關「有接觸經驗」，87.5% 表示「沒有接觸經驗」。

網路調查中，有 28.8% 的受訪者表示過去曾因訴訟案件與檢察機關「有接觸經驗」，71.2% 表示「沒有接觸經驗」。

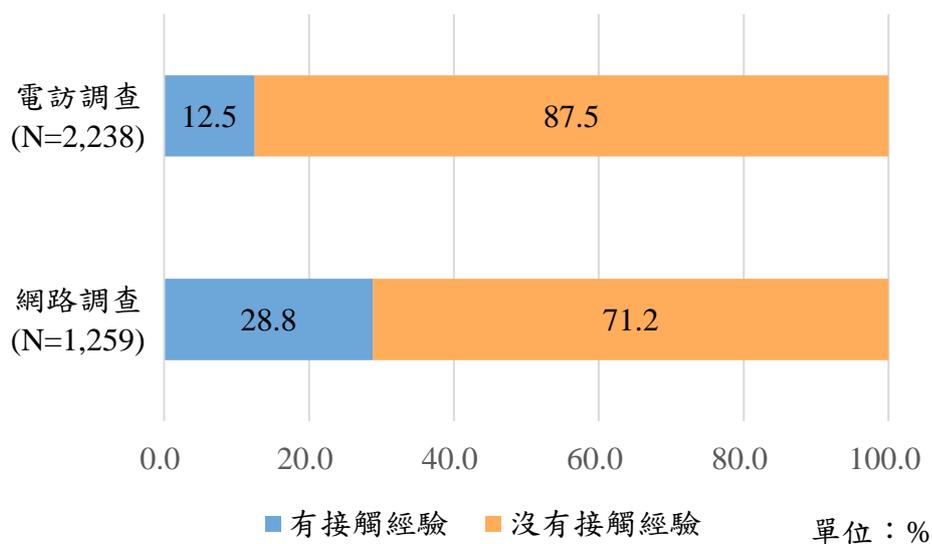


圖-4 檢察機關接觸經驗

將「電訪調查」結果進行卡方檢定後發現，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」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	「男性」有接觸經驗的比率(17.6%)高於「女性」(7.7%)。
年齡	「50~59歲」有接觸經驗的比率(20.3%)較高，「20-29歲」(6.9%)及「70歲以上」(6.0%)較低。
教育程度	「高中職」有接觸經驗的比率(18.4%)較高，「國小及以下」(3.1%)較低。
職業	「民意代表、主管及經理人員」有接觸經驗的比率(26.3%)較高，「學生」(5.4%)較低。
電話使用情形	「唯手機」有接觸經驗的比率(14.7%)較高，「唯住宅」(4.8%)較低。

將「網路調查」結果進行卡方檢定後發現，是否具有檢察機關接觸經驗，會因為「性別」、「年齡」、「教育程度」及「職業」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」有接觸經驗的比率(36.7%)高於「女性」(22.7%)。
年齡	「50~59歲」有接觸經驗的比率(39.7%)較高，「20-29歲」(15.2%)。
教育程度	「專科」有接觸經驗的比率(35.7%)較高，「國小及以下」(18.8%)較低。
職業	「民意代表、主管及經理人員」有接觸經驗的比率(51.1%)較高，「學生」(11.5%)較低。

◆電訪調查結果歷年比較

相較於去年調查結果，有接觸經驗的比率略為下降 0.7%；歷年調查之有接觸經驗的比率均維持在 10%至 15%之間。

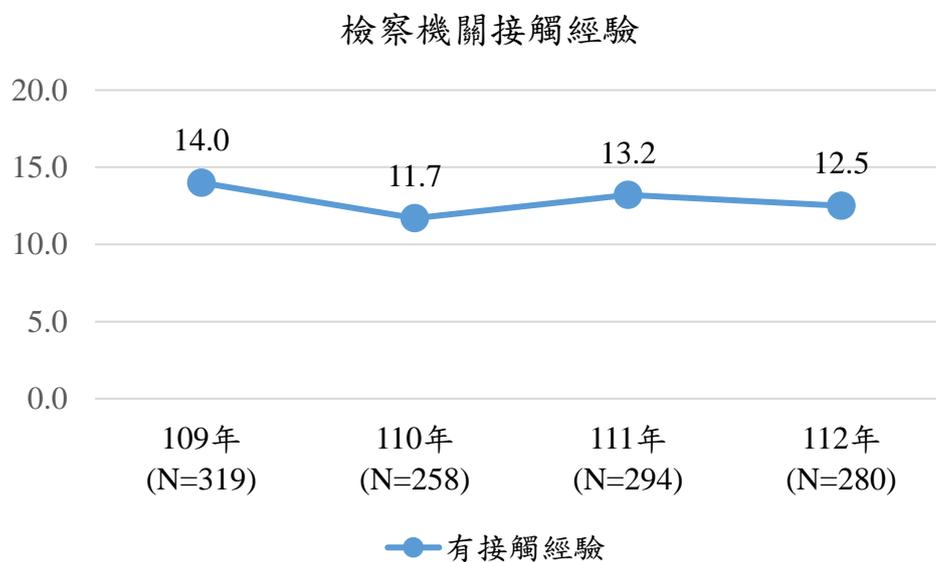


圖- 5 檢察機關接觸經驗-歷年比較

貳、接觸地檢署

題目：請問您曾經接觸的地方檢察署有哪些？

進一步詢問有檢察機關接觸經驗者，電訪調查中，最多人接觸過的地方檢察署為「高雄地檢署」，占 14.2%，其次為「桃園地檢署」(13.8%)，第三為「新北地檢署」(13.5%)。

網路調查中，最多人接觸過的地方檢察署為「臺中地檢署」，占 22.0%，其次為「臺北地檢署」(16.0%)，第三為「新北地檢署」(15.7%)。

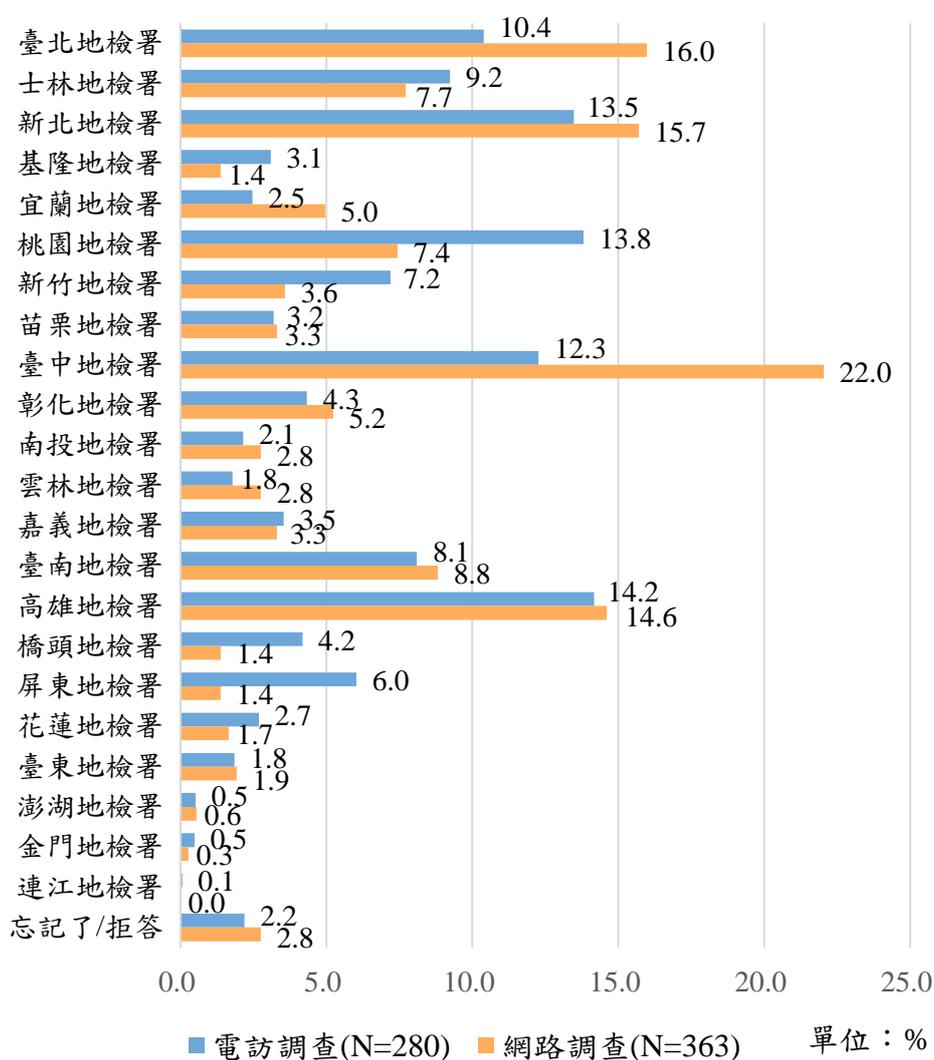


圖-6 接觸過的地檢署

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，電訪調查、網路調查交叉分析結果請參見附錄三、附錄五。

參、接觸時間

題目：請問您最近一次接觸檢察機關是多久以前？

進一步詢問有檢察機關接觸經驗者，電訪調查中，18.7%的受訪者表示最近一次接觸檢察機關為「1年以內」，18.6%為「1年以上，未滿3年」，60.0%為「3年以上」，另外有2.7%的受訪者未表態。

網路調查中，21.8%的受訪者表示最近一次接觸檢察機關為「1年以內」，24.8%為「1年以上，未滿3年」，47.9%為「3年以上」，另外有5.5%的受訪者未表態。

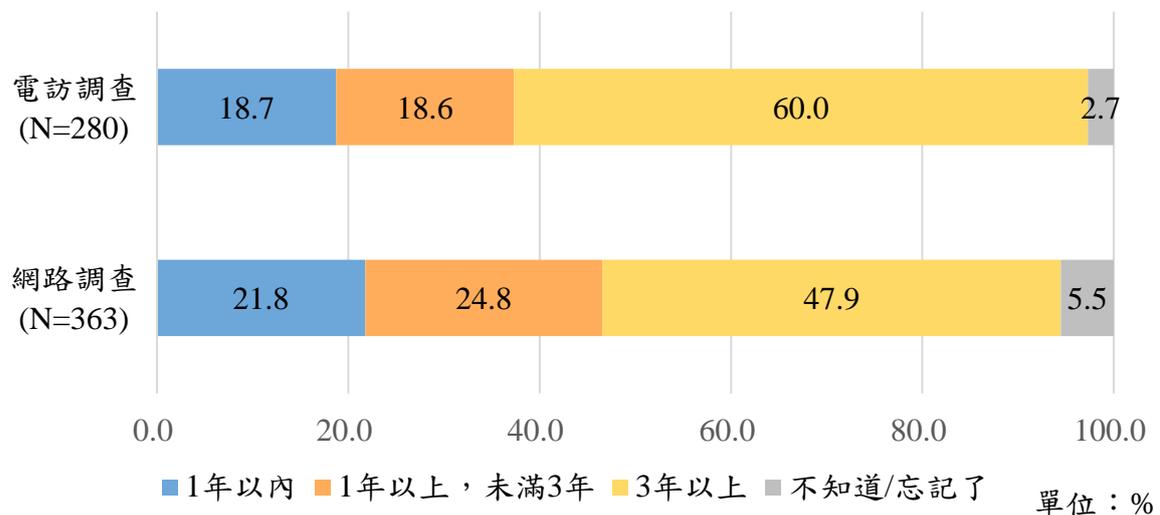


圖-7 最近一次接觸時間

將「電訪調查」結果進行卡方檢定後發現，最近一次接觸檢察機關的時間，在「年齡」及「電話使用情形」上，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。

將「網路調查」結果進行卡方檢定後發現，最近一次接觸檢察機關的時間，在「年齡」、「教育程度」及「職業」上，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。

◆電訪調查結果歷年比較

相較於去年調查結果，接觸時間為「最近1年內」的比率微幅上升0.1%，「1年以上，3年以內」的比率上升2.9%，「3年以上」的比率下降3.4%。

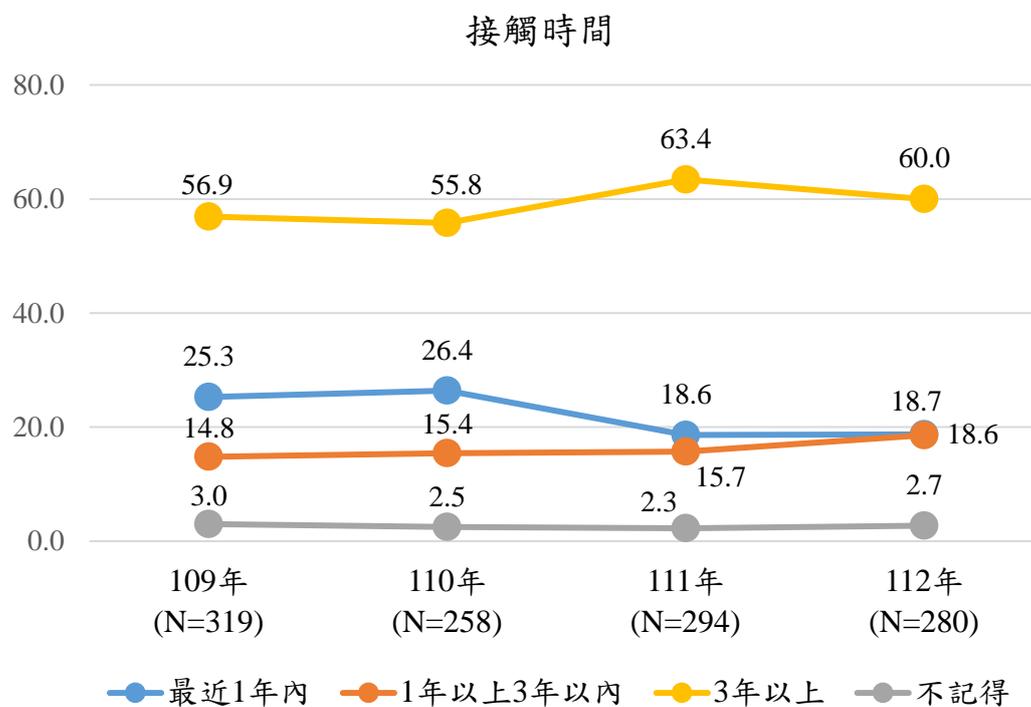


圖-8 最近一次接觸時間-歷年比較

肆、接觸身分

題目：請問您在這次經驗中，是以什麼身分接觸檢察機關？

進一步詢問有檢察機關接觸經驗者，電訪調查中，有 35.3% 的受訪者以「證人」身分接觸檢察機關，其次為「被告」(34.3%)，第三為「告訴人或被害人」(21.6%)，最後則是「律師」(1.1%)，另外有 7.6% 的受訪者未表態。

網路調查中，有 33.9% 的受訪者以「告訴人或被害人」身分接觸檢察機關，其次為「證人」(29.5%)，第三為「被告」(25.1%)，最後則是「律師」(2.5%)，另外有 9.1% 的受訪者未表態。

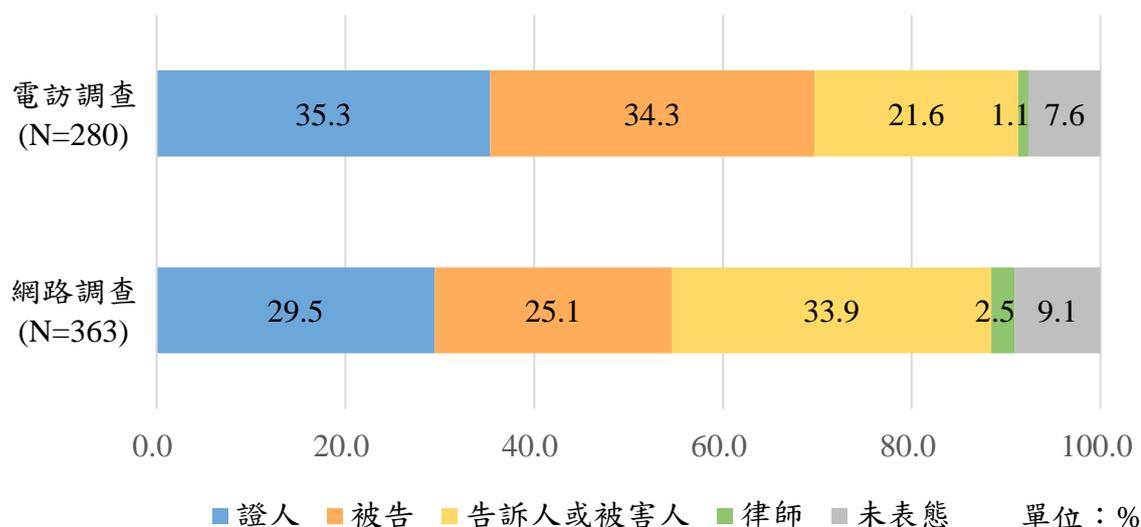


圖-9 最近一次接觸身分

將「電訪調查」結果進行卡方檢定後發現，最近一次接觸檢察機關的身分，在「年齡」、「教育程度」及「職業」上，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。

將「網路調查」結果進行卡方檢定後發現，最近一次接觸檢察機關的身分，會因為「性別」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	男性接觸身分為「證人」的比率（35.4%）高於「女性」（22.1%）；女性接觸身分為「告訴人或被害人」的比率（42.3%）高於「男性」（27.3%）
----	--

◆電訪調查結果歷年比較

相較於去年調查結果，接觸身分為「證人」的比率提升 3.8%，「被告」的比率降低 2.2%，「告訴人/被害人」的比率降低 4.3%，「律師」的比率略為下降 0.5%。

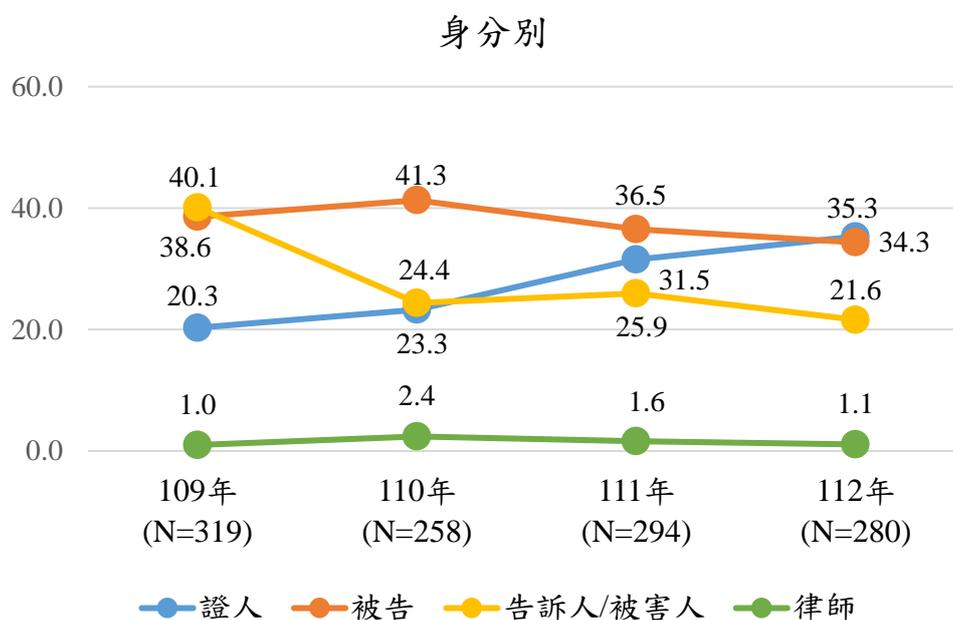


圖- 10 最近一次接觸身分-歷年比較

伍、接觸結果

題目：請問您接觸的這個案子，後來偵辦的結果為何？

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，電訪調查中，有44.6%的受訪者表示「不起訴」，28.6%表示「起訴」，10.1%表示「聲請簡易判決」，4.2%表示「緩起訴」，1.7%表示「偵辦中」，另外有10.9%的受訪者未表態。

網路調查中，有43.9%的受訪者表示「不起訴」，22.9%表示「起訴」，13.1%表示「聲請簡易判決」，8.4%表示「緩起訴」，4.2%表示「偵辦中」，另外有7.5%的受訪者未表態。

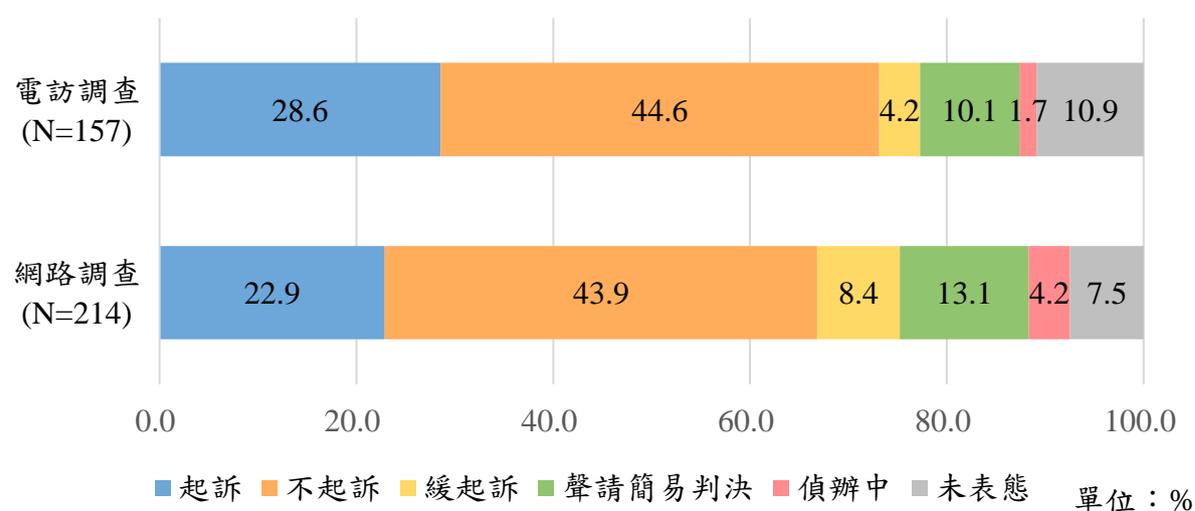


圖- 11 最近一次接觸結果

將「電訪調查」結果進行卡方檢定後發現，對於所接觸案子的偵辦結果，在「居住地區」、「居住地之地檢署轄區」、「居住地之高檢署轄區」及「縣市性質」上，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。

將「網路調查」結果進行卡方檢定後發現，對於所接觸案子的偵辦結果，沒有在任何變項上存在顯著差異。

陸、偵辦結果是否符合期待

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？

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。電訪調查中，有 46.8% 的受訪者表示符合（非常符合 20.6%，還算符合 26.3%）；37.9% 的受訪者表示不符合（不太符合 18.3%，非常不符合 19.6%）。另外有 15.2% 的受訪者未表態。

網路調查中，有 65.0% 的受訪者表示符合（非常符合 19.2%，還算符合 45.8%）；28.5% 的受訪者表示不符合（不太符合 15.0%，非常不符合 13.6%）。另外有 6.5% 的受訪者未表態。

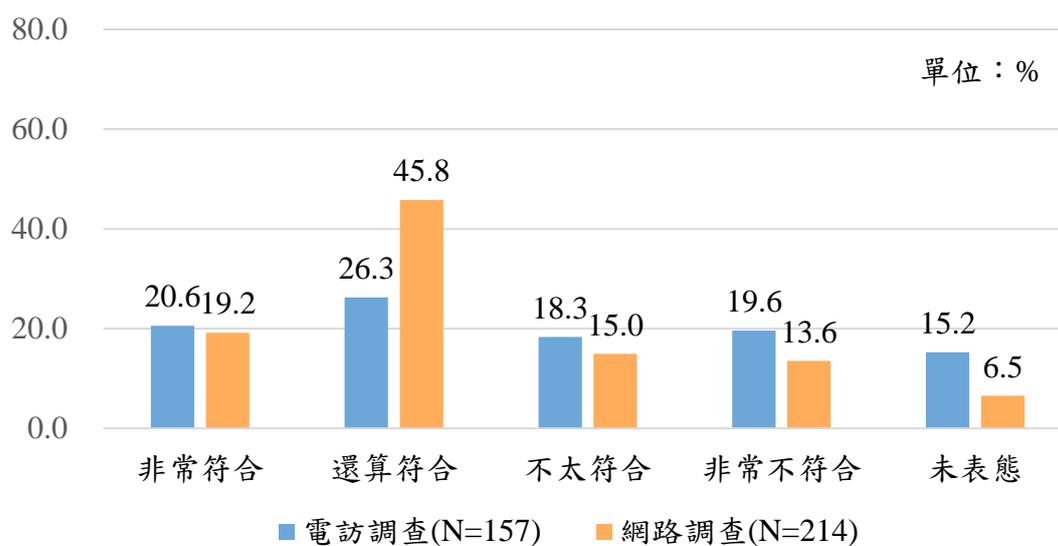


圖- 12 偵辦結果是否符合期待

將「電訪調查」結果進行卡方檢定後發現，對於所接觸案子的偵辦結果是否符合期待，會因為「居住地區」的不同而有顯著差異。下面就呈現顯著差異之變項進行敘述：

居住地區	「北部地區」認為符合期待的比率（56.8%）較高，「南部地區」（29.0%）較低。
------	---

將「網路調查」結果進行卡方檢定後發現，對於所接觸案子的偵辦結果是否符合期待，會因為「性別」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	「男性」認為符合期待的比率（74.3%）高於「女性」（56.5%）。
----	------------------------------------

第二節 檢察機關接觸評價

壹、辦案態度滿意度

題目：請問您滿不滿意檢察官的辦案態度？

針對有檢察機關接觸經驗的受訪者，對於檢察官的「辦案態度」，電訪調查中，有 64.3%表示滿意（非常滿意 14.5%，還算滿意 49.8%）；29.8%表示不滿意（不太滿意 17.1%，非常不滿意 12.8%）。另外有 5.9%的受訪者未表態。

網路調查中，有 70.5%表示滿意（非常滿意 18.7%，還算滿意 51.8%）；24.0%表示不滿意（不太滿意 15.7%，非常不滿意 8.3%）。另外有 5.5%的受訪者未表態。

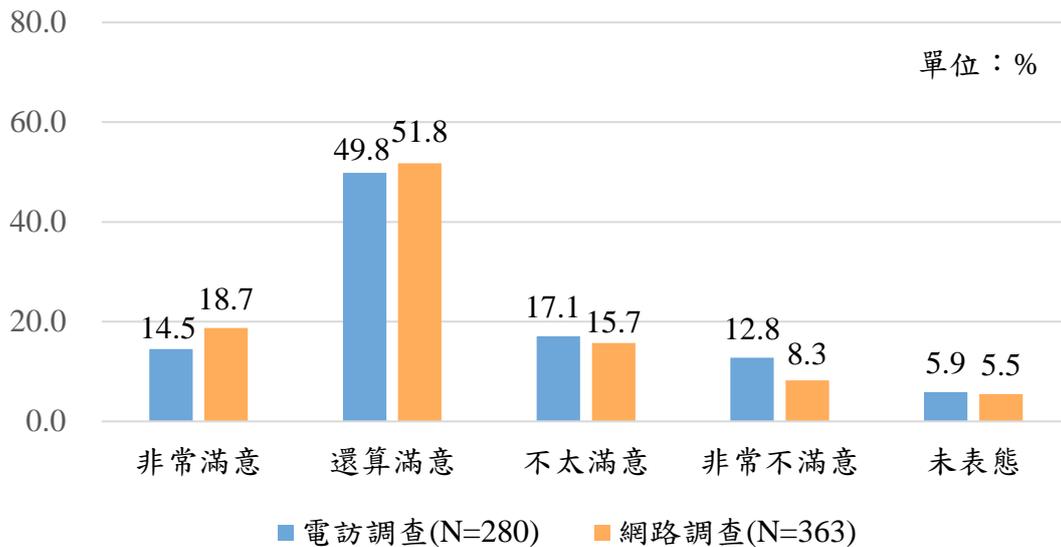


圖- 13 辦案態度滿意度

將「電訪調查」結果進行卡方檢定後發現，對於檢察官辦案態度的滿意度，會因為「縣市性質」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」滿意的比率(71.5%)高於「直轄市」(60.9%)。
------	-----------------------------------

將「網路調查」結果進行卡方檢定後發現，對於檢察官辦案態度的滿意度，會因為「居住地區」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：

居住地區	「北部地區」(25.2%)及「南部地區」(24.7%)不滿意的比率較高，「中部地區」(20.9%)較低。
------	--

◆電訪調查結果歷年比較

相較於去年調查結果，滿意的比率微幅提升 1.3%，不滿意的比率則同步下降 1.3%，未表態的比率維持不變。

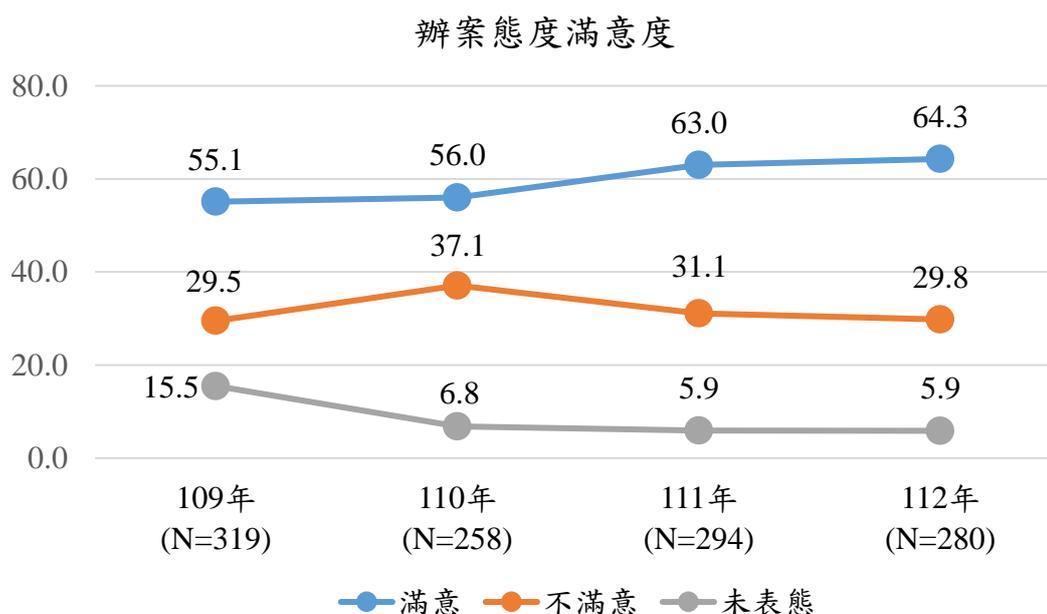


圖-14 辦案態度滿意度-歷年比較

題目：請問您不滿意「辦案態度」的原因是什麼？（複選題）

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。電訪調查中，以「不重視案件關係人陳述」(73.1%) 比率最高，其次為「辦案太過自由心證」(67.2%)，第三為「問案口氣不佳」(59.4%)。

網路調查中，以「不重視案件關係人陳述」(51.7%) 比率最高，其次為「辦案太過自由心證」(46.0%)，第三為「問案口氣不佳」(43.7%)。

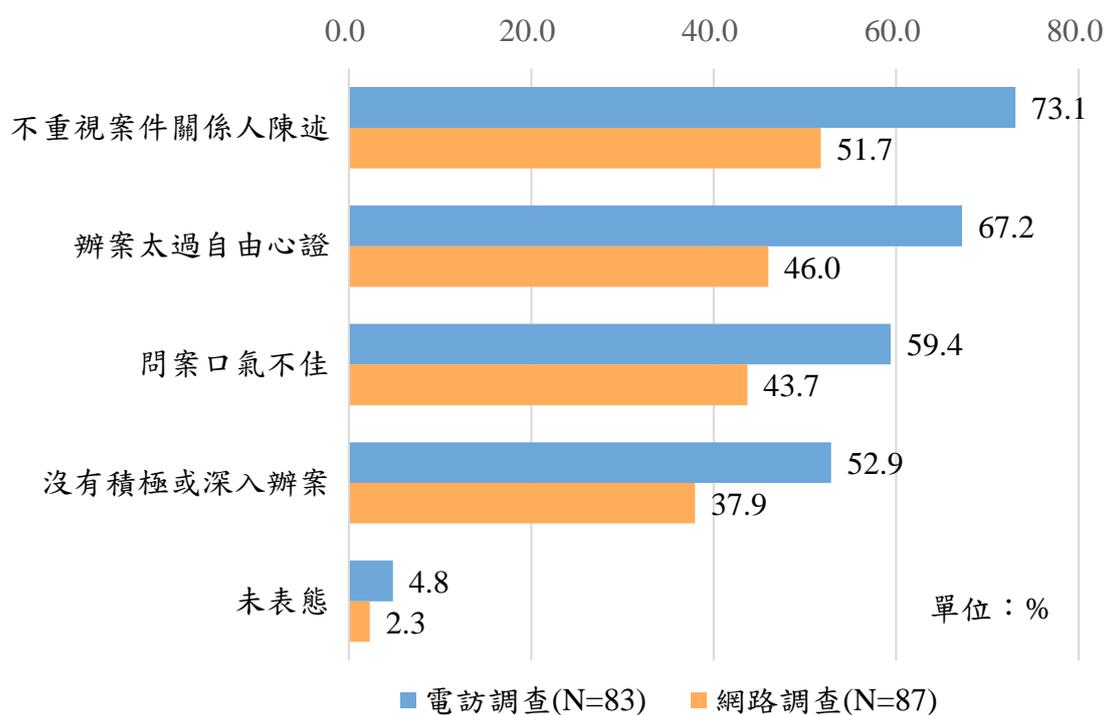


圖- 15 辦案態度不滿意原因

因此題為複選題，加總可能會超過 100.0%，亦不適合進行卡方檢定，電訪調查、網路調查交叉分析結果請參見附錄三、附錄五。

貳、辦案效率滿意度

題目：請問您滿不滿意檢察官的辦案效率？

針對有檢察機關接觸經驗的受訪者，對於檢察官的「辦案效率」，電訪調查中，有 59.3% 表示滿意（非常滿意 12.8%，還算滿意 46.5%）；28.3% 表示不滿意（不太滿意 18.4%，非常不滿意 9.8%）。另外有 12.4% 的受訪者未表態。

網路調查中，有 65.6% 表示滿意（非常滿意 17.6%，還算滿意 47.9%）；28.1% 表示不滿意（不太滿意 19.6%，非常不滿意 8.5%）。另外有 6.3% 的受訪者未表態。

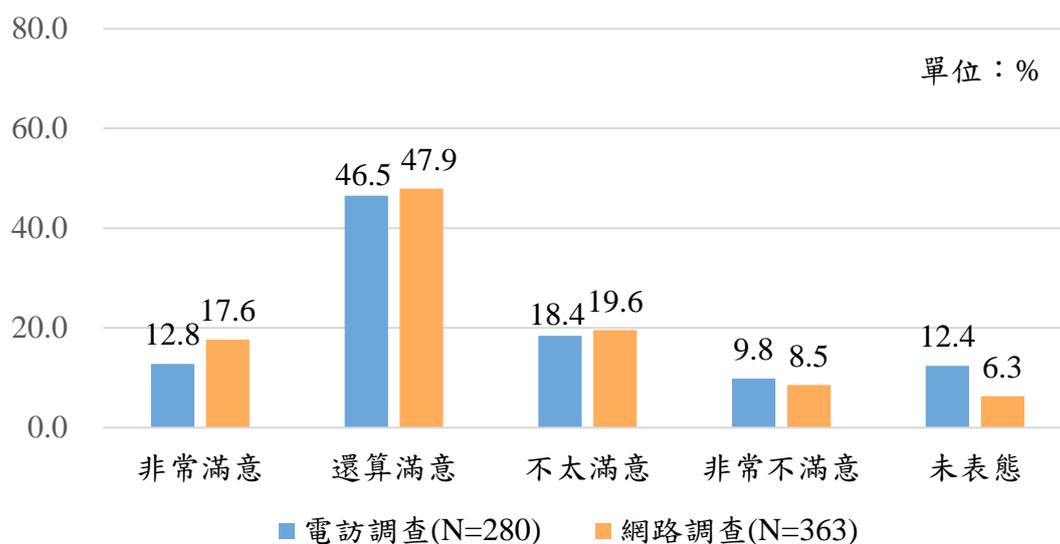


圖- 16 辦案效率滿意度

將「電訪調查」結果進行卡方檢定後發現，對於檢察官辦案效率的滿意度，在「年齡」及「職業」上，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。

將「網路調查」結果進行卡方檢定後發現，對於檢察官辦案效率的滿意度，在「職業」上，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。

◆電訪調查結果歷年比較

相較於去年調查結果，滿意的比率下降 3.3%，不滿意的比率亦下降 0.8%，未表態的比率則上升 4.1%。

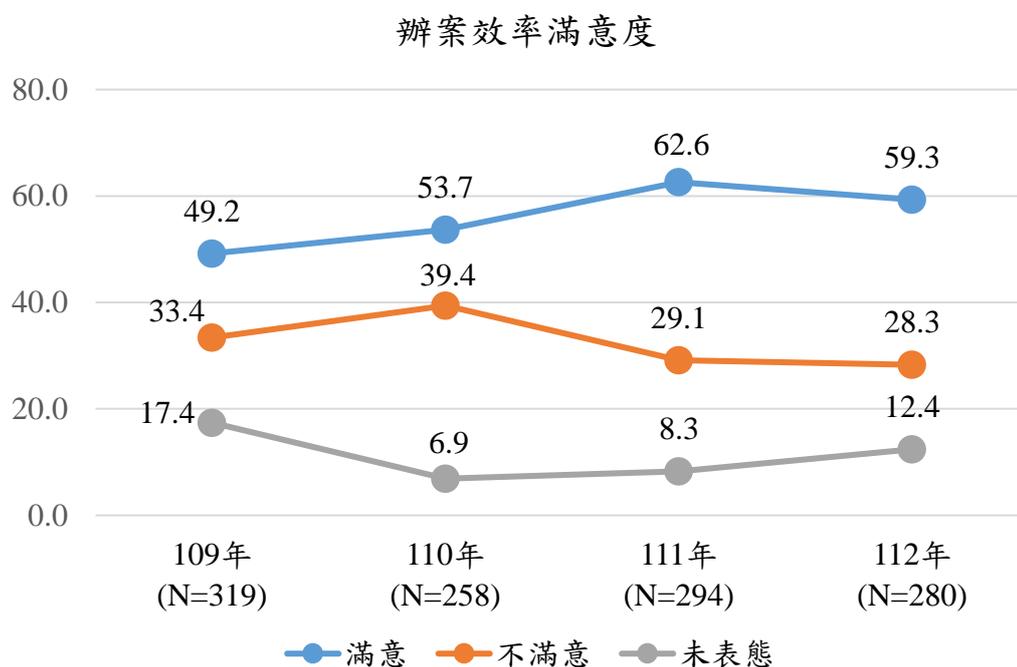


圖-17 辦案效率滿意度-歷年比較

題目：請問您不滿意「辦案效率」的原因是什麼？（複選題）

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。電訪調查中，以「辦案時程太長」(73.7%) 比率最高，其次為「沒有積極或深入辦案」(69.7%)。

網路調查中，以「沒有積極或深入辦案」(62.7%) 比率最高，其次為「辦案時程太長」(53.9%)。

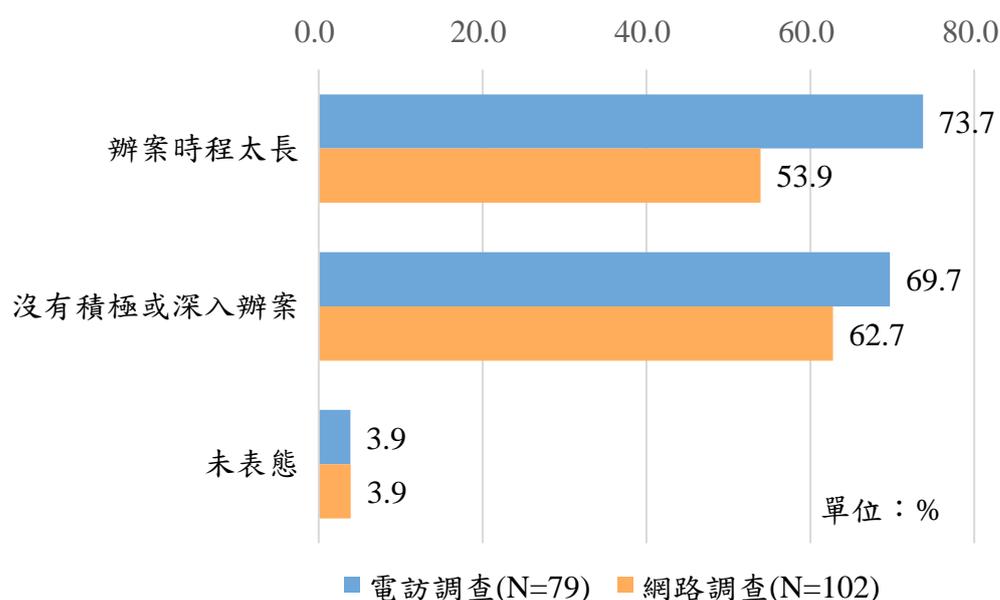


圖- 18 辦案效率不滿意原因

因此題為複選題，加總可能會超過 100.0%，亦不適合進行卡方檢定，電訪調查、網路調查交叉分析結果請參見附錄三、附錄五。

參、辦案結果滿意度

題目：請問您滿不滿意檢察官的辦案結果？

針對有檢察機關接觸經驗的受訪者，對於檢察官的「辦案結果」，電訪調查中，有 55.3%的受訪者表示滿意(非常滿意 16.0%，還算滿意 39.3%)；有 31.3%的受訪者表示不滿意(不太滿意 21.0%，非常不滿意 10.3%)；另外有 13.5%的受訪者未表態。

網路調查中，有 69.7%的受訪者表示滿意(非常滿意 18.7%，還算滿意 51.0%)；有 24.0%的受訪者表示不滿意(不太滿意 14.3%，非常不滿意 9.6%)；另外有 6.3%的受訪者未表態。

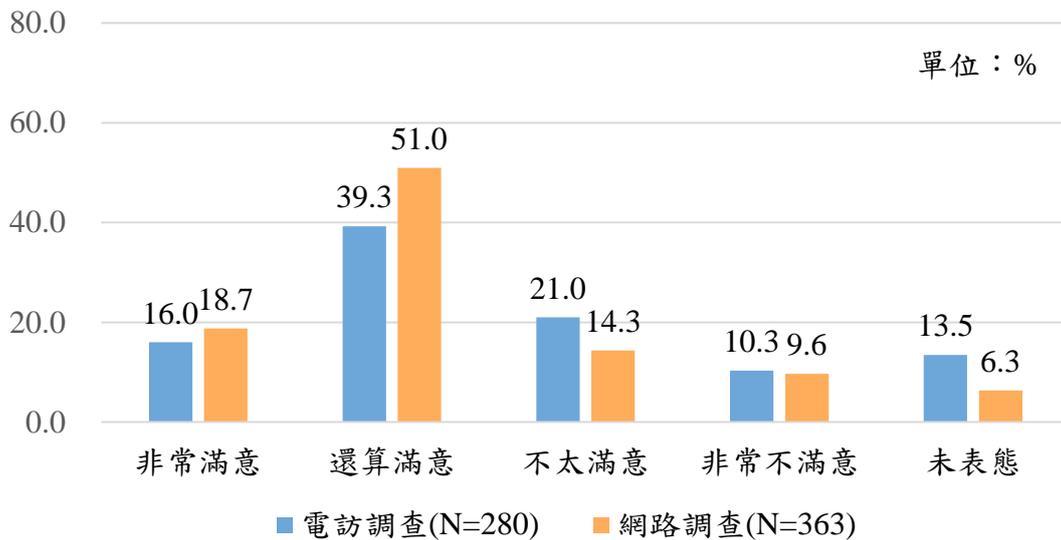


圖- 19 辦案結果滿意度

將「電訪調查」結果進行卡方檢定後發現，對於檢察官辦案結果的滿意度，會因為「縣市性質」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	「直轄市」不滿意的比率（33.9%）高於「非直轄市」（25.6%）。
------	------------------------------------

將「網路調查」結果進行卡方檢定後發現，對於檢察官辦案結果的滿意度，在「教育程度」上，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。

◆電訪調查結果歷年比較

相較於去年調查結果，滿意的比率下降 10.8%，不滿意的比率上升 5.6%，未表態的比率上升 5.3%。

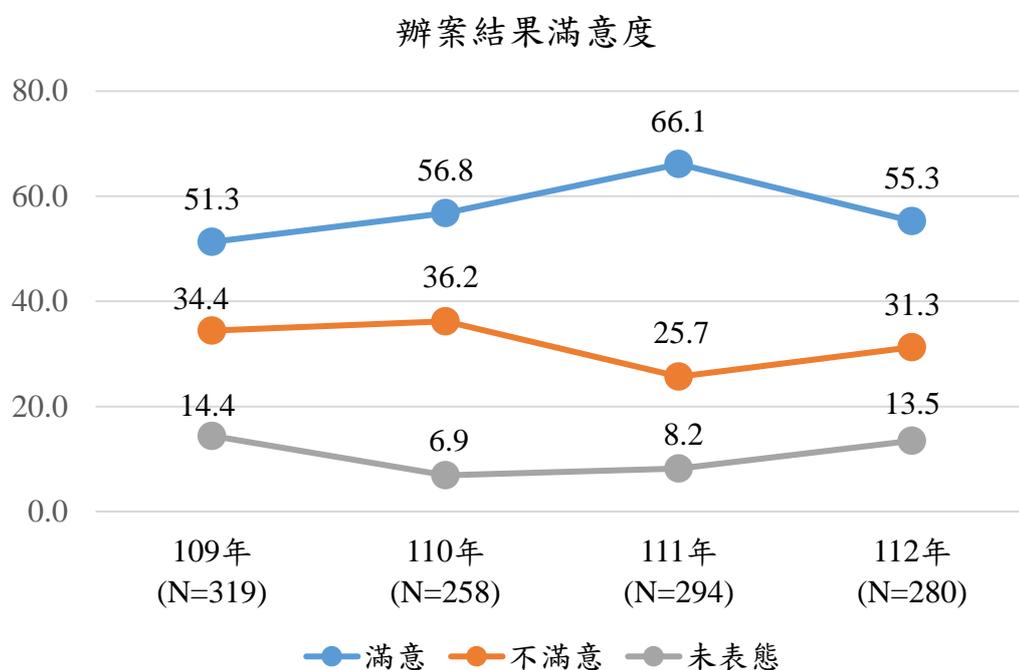


圖- 20 辦案結果滿意度-歷年比較

題目：請問您不滿意「辦案結果」的原因是什麼？（複選題）

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。電訪調查中，以「不滿意起訴或判決結果」(81.1%) 比率最高，其次為「不重視案件關係人陳述」(71.4%)，第三為「沒有積極或深入辦案」(64.3%)。

網路調查中，以「沒有積極或深入辦案」(58.6%) 比率最高，其次為「不重視案件關係人陳述」(54.0%)，第三為「不滿意起訴或判決結果」(47.1%)。

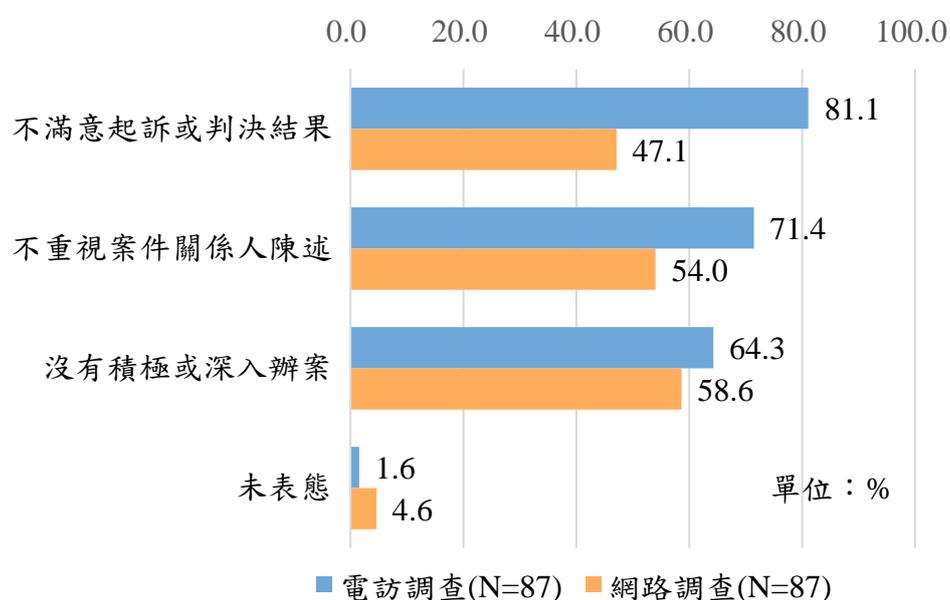


圖- 21 辦案結果不滿意原因

因此題為複選題，加總可能會超過 100.0%，亦不適合進行卡方檢定，電訪調查、網路調查交叉分析結果請參見附錄三、附錄五。

肆、問案重點掌握滿意度

題目：請問您對檢察官問案重點的掌握，滿不滿意？

針對有檢察機關接觸經驗的受訪者，對於檢察官「問案重點的掌握」，電訪調查中，有 61.0%的受訪者表示滿意(非常滿意 12.8%，還算滿意 48.1%)；有 28.3%的受訪者表示不滿意(不太滿意 19.8%，非常不滿意 8.5%)；另外有 10.7%的受訪者未表態。

網路調查中，有 66.1%的受訪者表示滿意(非常滿意 19.3%，還算滿意 46.8%)；有 24.8%的受訪者表示不滿意(不太滿意 17.4%，非常不滿意 7.4%)；另外有 9.1%的受訪者未表態。

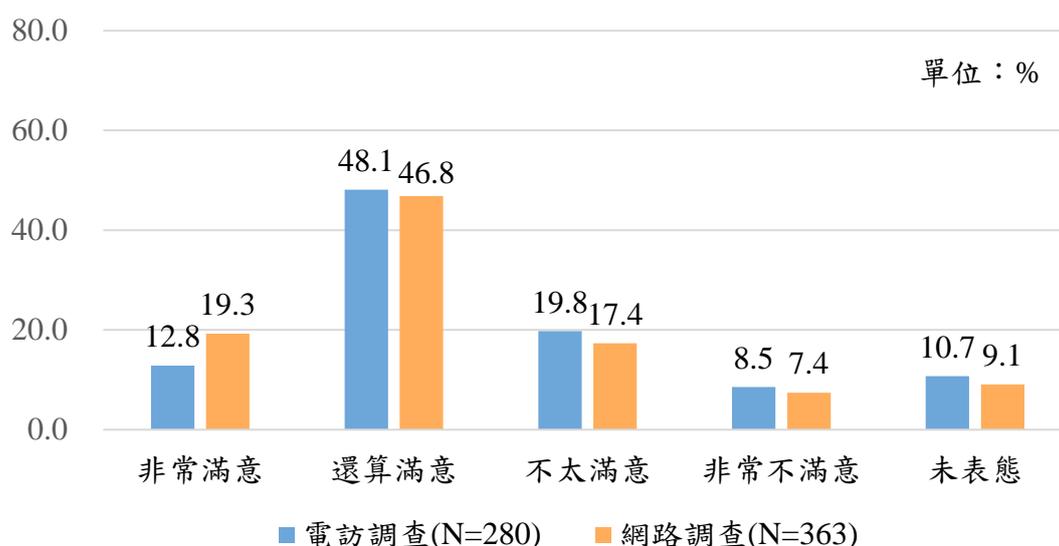


圖- 22 問案重點掌握滿意度

將「電訪調查」結果進行卡方檢定後發現，對於檢察官問案重點掌握的滿意度，會因為「居住地區」及「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：

居住地區	「中部地區」(32.1%)及「南部地區」(31.6%)不滿意的比率高於「北部地區」(21.9%)。
------	---

縣市性質	「直轄市」不滿意的比率（30.9%）高於「非直轄市」（22.9%）；「非直轄市」的未表態率（18.0%）高於「直轄市」（7.3%）。
------	--

將「網路調查」結果進行卡方檢定後發現，對於檢察官問案重點掌握的滿意度，會因為「居住地區」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：

居住地區	「南部地區」滿意的比率（74.2%）較高，「北部地區」（64.7%）較低。
------	---------------------------------------

◆電訪調查結果歷年比較

相較於去年調查結果，滿意的比率微幅下降 0.7%，不滿意的比率下降 1.0%，未表態的比率上升 1.7%。

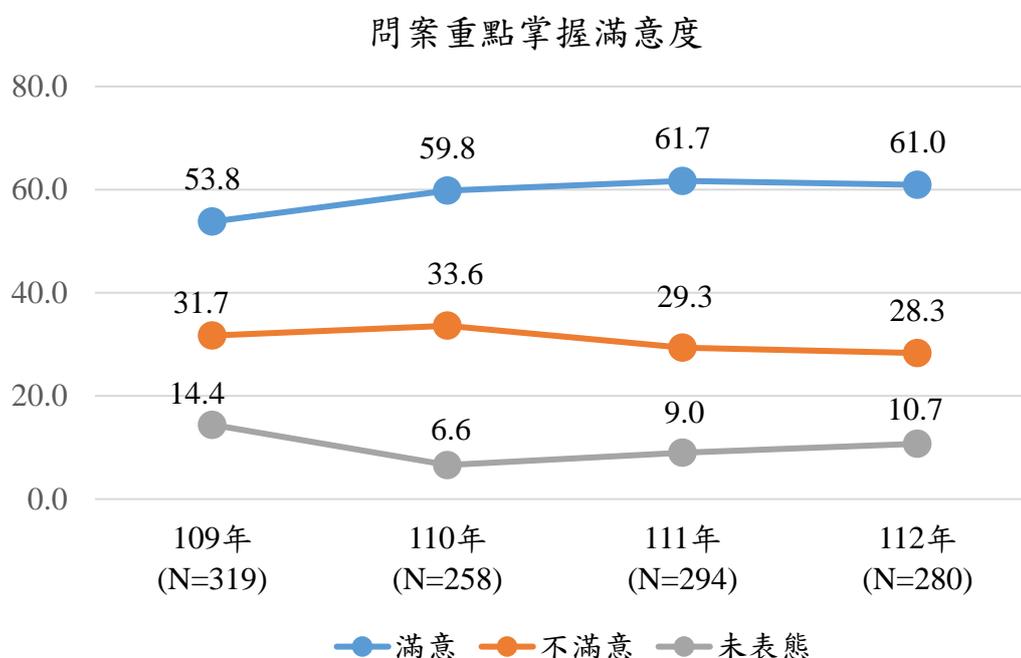


圖- 23 問案重點掌握滿意度-歷年比較

題目：請問您不滿意「檢察官問案重點掌握」的原因是什麼？(複選題)

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。電訪調查中，以「不重視案件關係人陳述」(76.3%) 比率最高，其次為「辦案太過自由心證」(74.2%)，第三為「沒有問到重點」(73.1%)。

網路調查中，以「不重視案件關係人陳述」(62.2%) 比率最高，其次為「辦案太過自由心證」(50.0%)，第三為「沒有積極或深入辦案」(42.2%)。

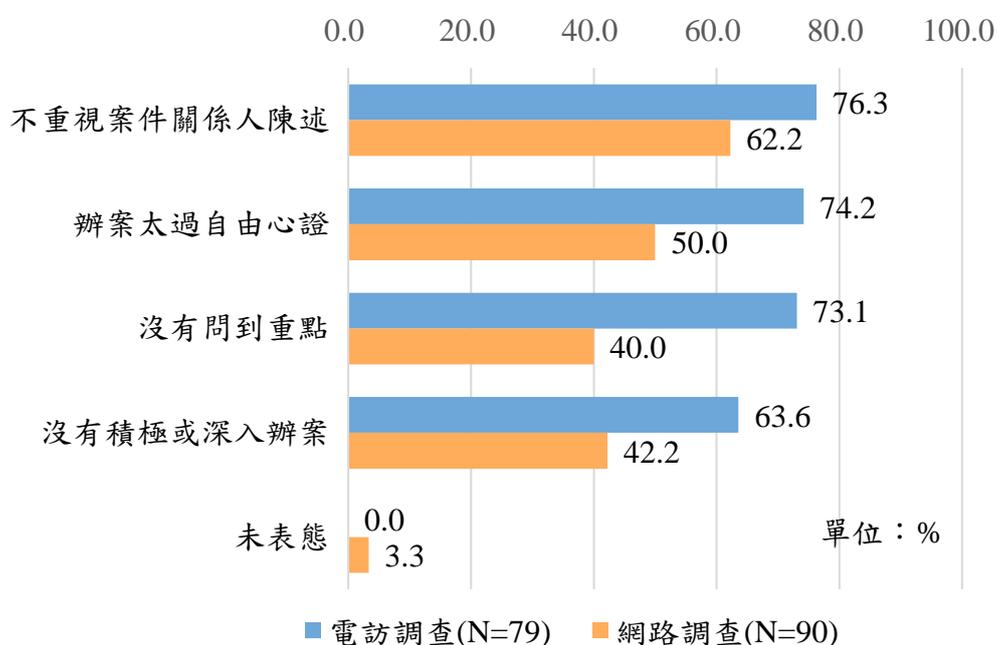


圖- 24 問案重點掌握不滿意原因

因此題為複選題，加總可能會超過 100.0%，亦不適合進行卡方檢定，電訪調查、網路調查交叉分析結果請參見附錄三、附錄五。

第三節 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？

電訪調查中，對於檢察官辦案的「公正性」，有 42.8% 的受訪者表示公正(非常公正 2.9%，還算公正 39.9%)；有 27.1% 的受訪者表示不公正(不太公正 21.9%，非常不公正 5.2%)；另外有 30.1% 的受訪者未表態。

網路調查中，對於檢察官辦案的「公正性」，有 64.5% 的受訪者表示公正(非常公正 7.1%，還算公正 57.3%)；有 20.6% 的受訪者表示不公正(不太公正 16.9%，非常不公正 3.7%)；另外有 14.9% 的受訪者未表態。

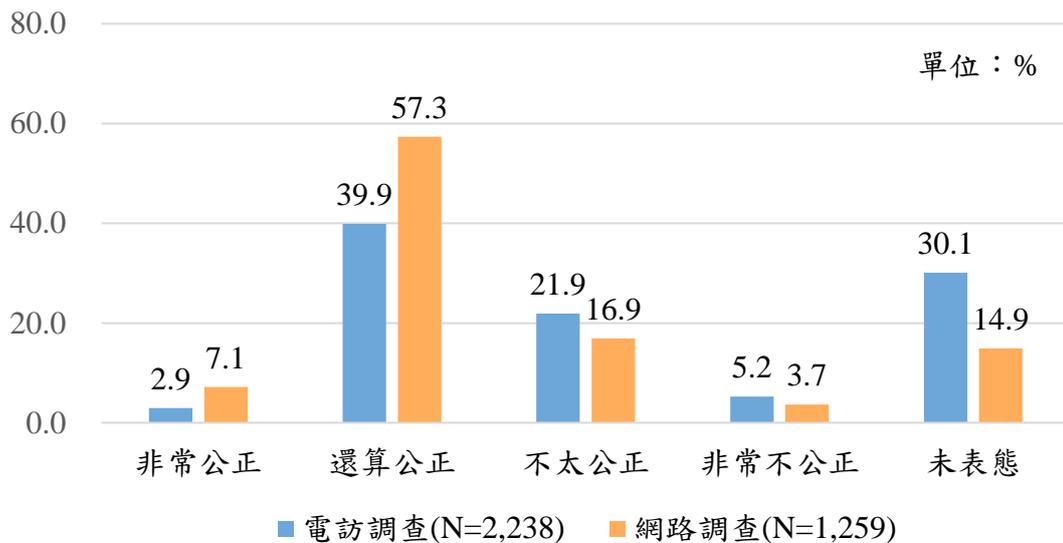


圖-25 檢察官辦案公正性

將「電訪調查」結果進行卡方檢定後發現，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」、「居住地區」、「居住地高檢署轄區」、「縣市性質」、「電話使用情形」及「地檢署接觸經驗」的不同而有顯著差異。以下就呈現顯著差異之變項進行敘述：

性別	「男性」認為公正的比率(49.0%)高於「女性」(37.5%)。
年齡	認為公正的比率會隨年齡層增加而下降，其中「20~29歲」認為公正的比率(70.7%)較高，「70歲以上」(18.7%)較低。
教育程度	認為公正的比率會隨教育程度增加而上升，其中「研究所及以上」認為公正的比率(60.0%)較高，「國小及以下」(11.0%)較低。
職業	「學生」認為公正的比率(76.9%)較高，「家管」(18.6%)較低。
居住地區	「中部地區」認為公正的比率(45.9%)高於「北部地區」(41.6%)及「南部地區」(41.8%)。
居住地高檢署轄區	「臺中分署」認為公正的比率(48.1%)較高，「臺南分署」(39.0%)較低。
縣市性質	「直轄市」認為不公正的比率(28.9%)高於「非直轄市」(23.2%)。
電話使用情形	「唯手機」認為公正的比率(45.8%)較高，「唯住宅」(21.9%)較低。
地檢署接觸經驗	「有接觸經驗者」認為公正的比率(55.2%)高於「沒有接觸經驗者」(41.0%)。

將「網路調查」結果進行卡方檢定後發現，對於檢察官辦案的公正性印象，會因為「性別」、「年齡」、「縣市性質」及「地檢署接觸經驗」的不同而有顯著差異。以下就呈現顯著差異之變項進行敘述：

性別	「男性」認為公正的比率(67.9%)高於「女性」(61.9%)。
年齡	認為公正的比率大致會隨年齡層增加而下降，其中「20~29歲」認為公正的比率(69.4%)較高，「60~69歲」(47.0%)較低。
縣市性質	「直轄市」認為公正的比率(65.0%)高於「非直轄市」(62.4%)。
地檢署接觸經驗	「有接觸經驗者」認為公正的比率(68.9%)高於「沒有接觸經驗者」(62.7%)。

◆電訪調查結果歷年比較

相較於去年調查結果，表示公正的比率下降 7.9%，表示不公正的比率上升 3.6%，未表態率上升 4.3%。

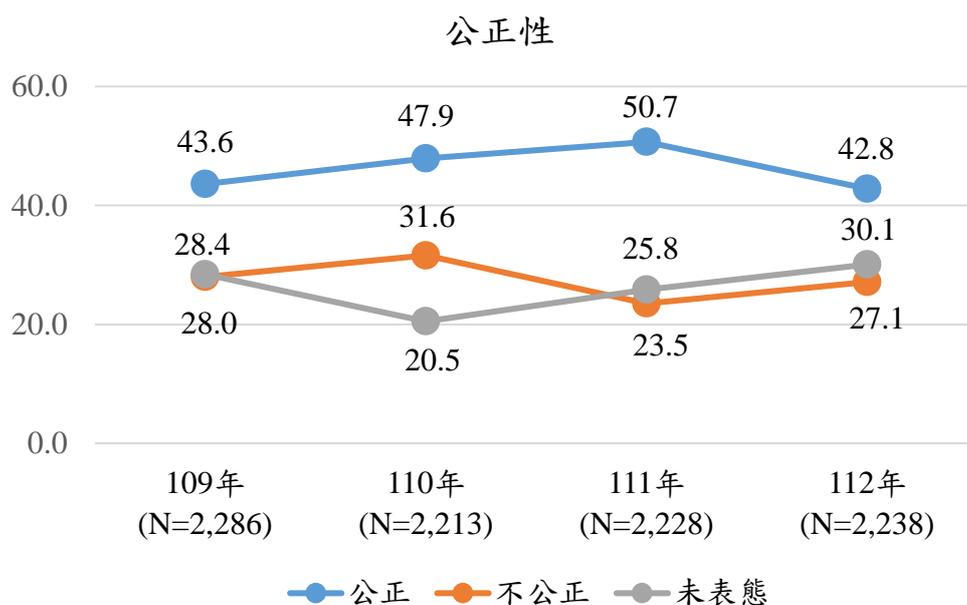


圖- 26 檢察官辦案公正性-歷年比較

題目：請問您覺得檢察官「不公正」的原因是什麼？（複選題）

針對認為檢察官「不公正」受訪者，進一步詢問其原因。電訪調查中，以「辦案太過自由心證（不夠客觀）」（73.7%）比率最高，其次為「不滿意起訴或判決結果」（69.6%），第三為「受到政治因素影響」（67.3%）。

網路調查中，以「辦案太過自由心證（不夠客觀）」（66.4%）比率最高，其次為「受到政治因素影響」（58.3%），第三為「不滿意起訴或判決結果」（44.8%）。

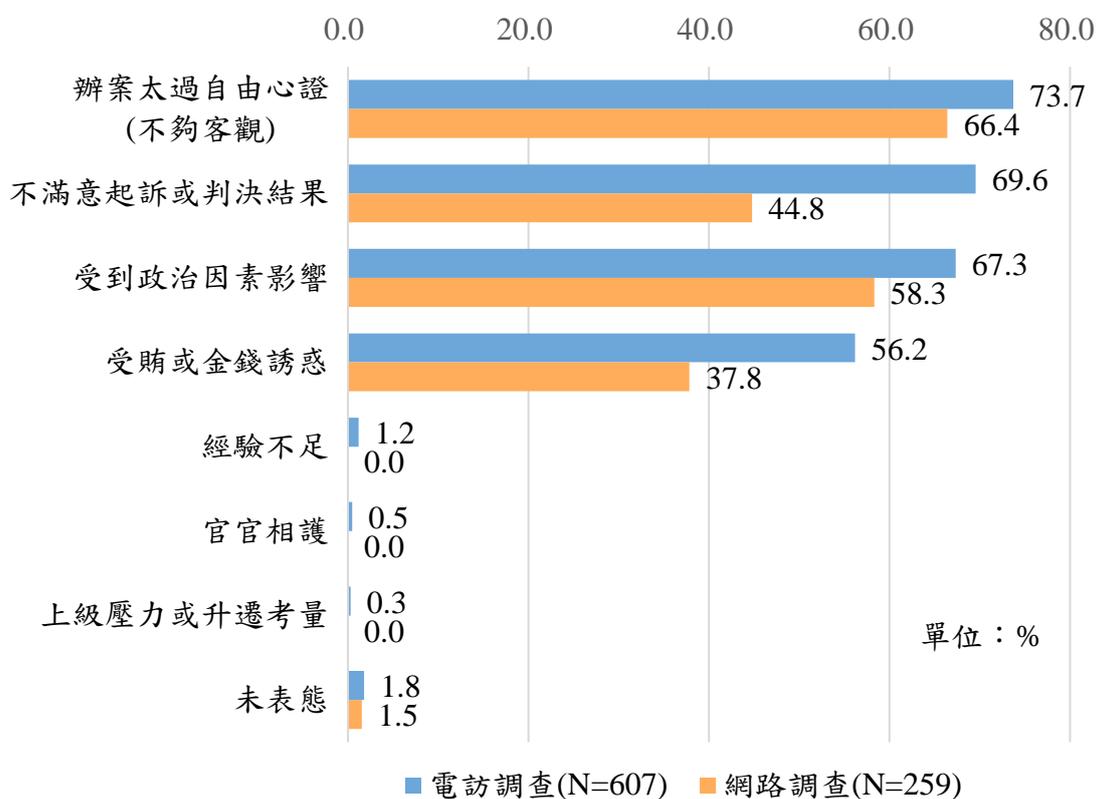


圖-27 印象不公正原因

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，電訪調查、網路調查交叉分析結果請參見附錄三、附錄五。

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？

電訪調查中，對於檢察官辦案的「清廉度」，有 56.7% 的受訪者表示清廉(非常清廉 3.6%，還算清廉 53.0%)；有 19.8% 的受訪者表示不清廉(不太清廉 16.0%，非常不清廉 3.8%)；另外有 23.5% 的受訪者未表態。

網路調查中，對於檢察官辦案的「清廉度」，有 62.5% 的受訪者表示清廉(非常清廉 7.5%，還算清廉 55.0%)；有 19.1% 的受訪者表示不清廉(不太清廉 16.1%，非常不清廉 2.9%)；另外有 18.4% 的受訪者未表態。

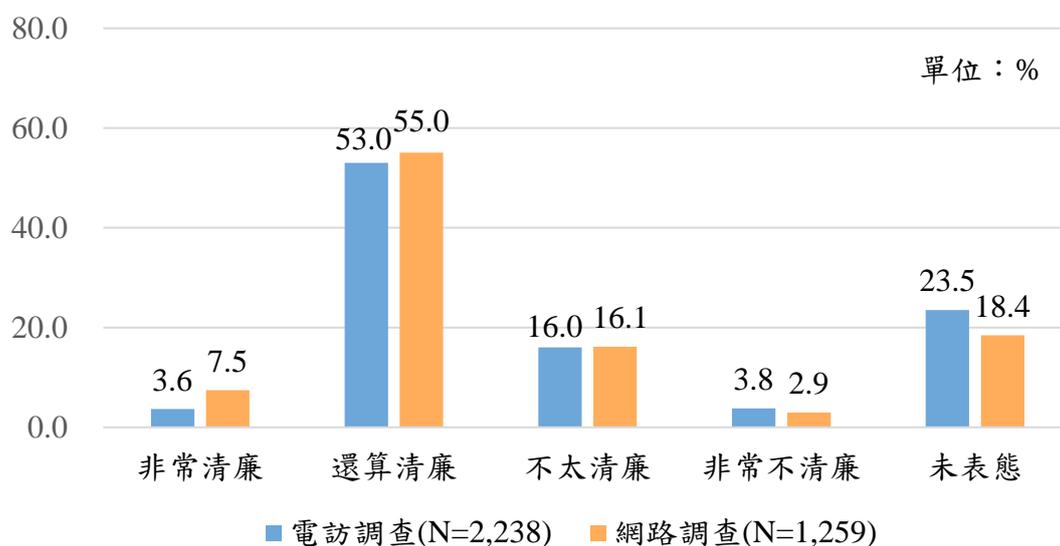


圖-28 檢察官辦案清廉度

將「電訪調查」結果進行卡方檢定後發現，對於檢察官辦案的清廉度印象，會因為「性別」、「年齡」、「教育程度」、「職業」、「居住地區」、「居住地高檢署轄區」、「縣市性質」、「電話使用情形」及「地檢署接觸經驗」的不同而有顯著差異。以下就呈現顯著差異之變項進行敘述：

性別	「男性」認為清廉的比率(63.0%)高於「女性」(50.6%)。
年齡	認為清廉的比率會隨年齡層增加而下降，其中「20~29歲」認為清廉的比率(75.0%)較高，「70歲以上」(35.1%)較低。
教育程度	認為清廉的比率會隨教育程度增加而上升，其中「研究所及以上」認為清廉的比率(67.8%)較高，「國小及以下」(24.4%)較低。
職業	「學生」認為清廉的比率(78.7%)較高，「家管」(35.8%)較低。
居住地區	「中部地區」認為清廉的比率(62.4%)高於「北部地區」(54.3%)及「南部地區」(55.1%)。
居住地高檢署轄區	「臺中分署」認為清廉的比率(64.1%)較高，「臺南分署」(49.1%)較低。
縣市性質	「直轄市」認為不清廉的比率(20.7%)高於「非直轄市」(17.8%)。
電話使用情形	「唯手機」認為清廉的比率(59.5%)較高，「唯住宅」(35.2%)較低。
地檢署接觸經驗	「有接觸經驗者」認為清廉的比率(65.9%)高於「沒有接觸經驗者」(55.4%)。

將「網路調查」結果進行卡方檢定後發現，對於檢察官辦案的清廉度印象，會因為「性別」、「縣市性質」及「地檢署接觸經驗」的不同而有顯著差異。以下就呈現顯著差異之變項進行敘述：

性別	「男性」認為清廉的比率(68.5%)高於「女性」(58.0%)。
縣市性質	「直轄市」認為清廉的比率(63.9%)高於「非直轄市」(57.0%)。
地檢署接觸經驗	「有接觸經驗者」認為清廉的比率(68.0%)高於「沒有接觸經驗者」(60.3%)。

◆電訪調查結果歷年比較

相較於去年調查結果，表示清廉的比率下降 2.0%，表示不清廉的比率上升 1.2%，未表態率上升 0.8%。

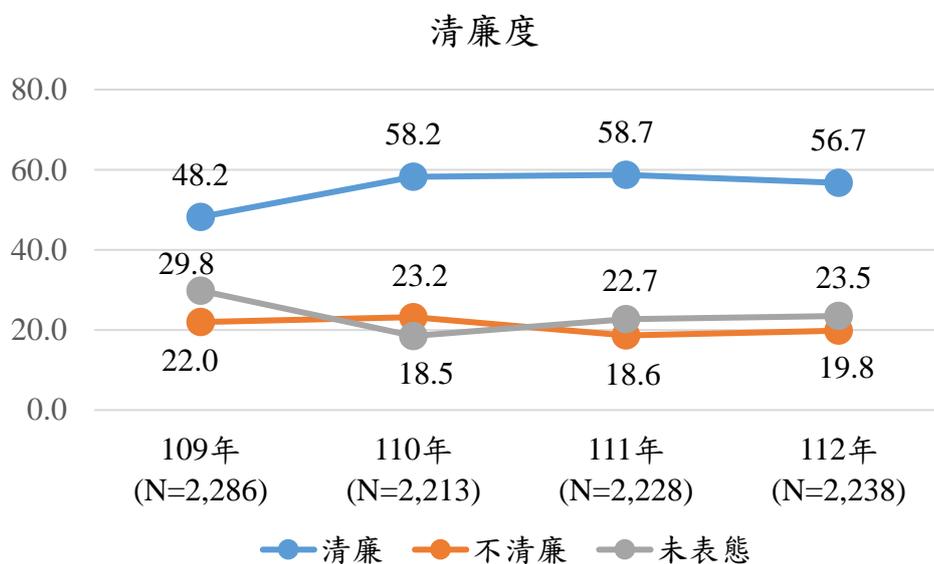


圖- 29 檢察官辦案清廉度-歷年比較

題目：請問您覺得檢察官「不清廉」的原因是什麼？（複選題）

針對認為檢察官「不清廉」受訪者，進一步詢問其原因。電訪調查中，以「官官相護」(87.5%) 比率最高，其次為「有人情關說傳聞或報導」(84.5%)，第三為「選擇性辦案」(80.4%)。

網路調查中，以「有人情關說傳聞或報導」(77.1%) 比率最高，其次為「受到政治因素影響」(76.3%)，第三為「官官相護」(66.3%)。

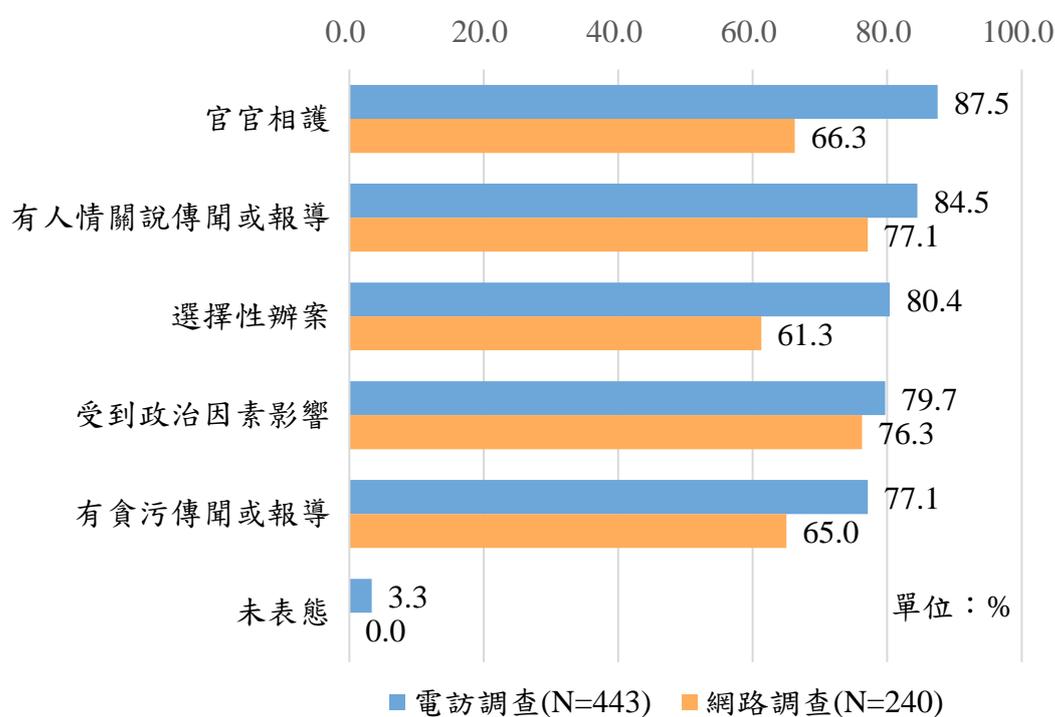


圖- 30 印象不清廉原因

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，電訪調查、網路調查交叉分析結果請參見附錄三、附錄五。

第四節 檢察機關業務認知

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？

電訪調查中，對於臺灣檢察體系層級數量的認知，有 6.5%「答對」；2.4%「答錯」；另外有 91.0%的受訪者「不知道/未表態」。

網路調查中，對於臺灣檢察體系層級數量的認知，有 24.5%「答對」；9.2%「答錯」；另外有 66.2%的受訪者「不知道/未表態」。

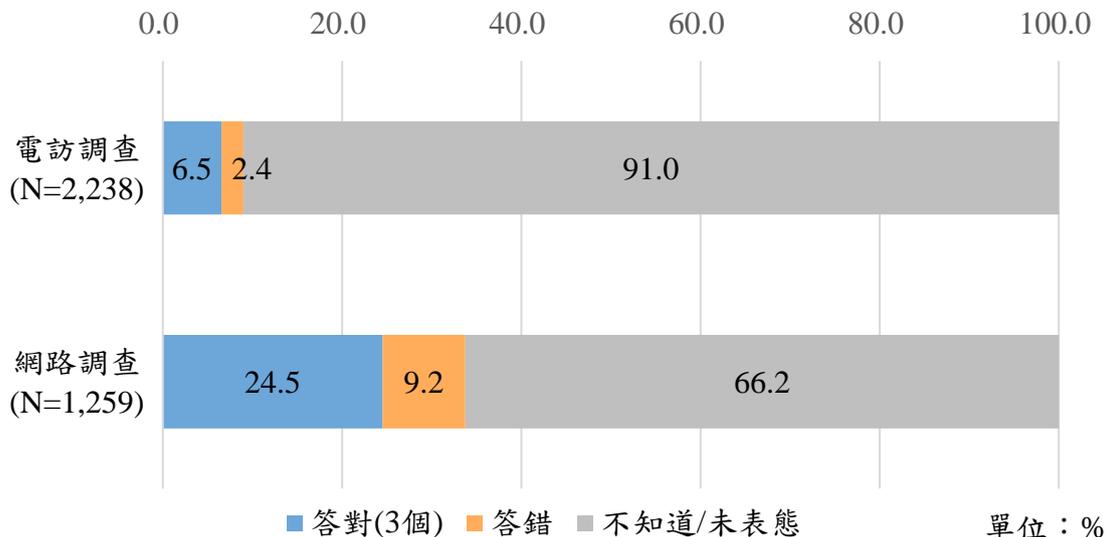


圖-31 檢察體系層級認知

將「電訪調查」結果進行卡方檢定後發現，檢察體系層級的認知，會因為「性別」、「年齡」、「教育程度」、「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」答對的比率（9.7%）高於「女性」（3.4%）；「女性」未表態率（95.4%）高於「男性」（86.6%）。
年齡	「50~59歲」答對的比率（10.4%）較高，「30~39歲」（4.5%）及「40~49歲」（4.6%）較低。
教育程度	答對率會隨教育程度增加而上升，其中「研究所及以上」答對的比率（11.6%）較高，「國小及以下」（1.9%）較低。
電話使用情形	「兩者皆用」答對的比率（8.4%）較高，「唯住宅」（2.1%）較低。
地檢署接觸經驗	「有接觸經驗者」答對的比率（13.1%）高於「沒有接觸經驗者」（5.6%）；「沒有接觸經驗者」未表態率（92.5%）高於「有接觸經驗者」（80.9%）。

將「網路調查」結果進行卡方檢定後發現，檢察體系層級的認知，會因為「性別」、「年齡」、「教育程度」、「職業」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」答對的比率（32.3%）高於「女性」（18.8%）；「女性」未表態率（72.9%）高於「男性」（57.5%）。
年齡	答對率會隨年齡層增加而上升，其中「70歲以上」答對的比率（43.3%）較高，「20~29歲」（18.3%）較低。
教育程度	答對率大致會隨教育程度增加而上升，其中「研究所及以上」答對的比率（34.8%）較高，「國初中」（7.1%）較低。

職業	「民意代表、主管及經理人員」答對的比率（48.9%）較高，「技藝有關工作人員」（14.0%）較低。
地檢署 接觸經驗	「有接觸經驗者」答對的比率（30.6%）高於「沒有接觸經驗者」（22.1%）；「沒有接觸經驗者」未表態率（69.4%）高於「有接觸經驗者」（58.4%）。

◆ 電訪調查結果歷年比較

相較於去年調查結果，答對的比率下降 1.5%，答錯的比率下降 3.1%，未表態率則上升 4.5%。

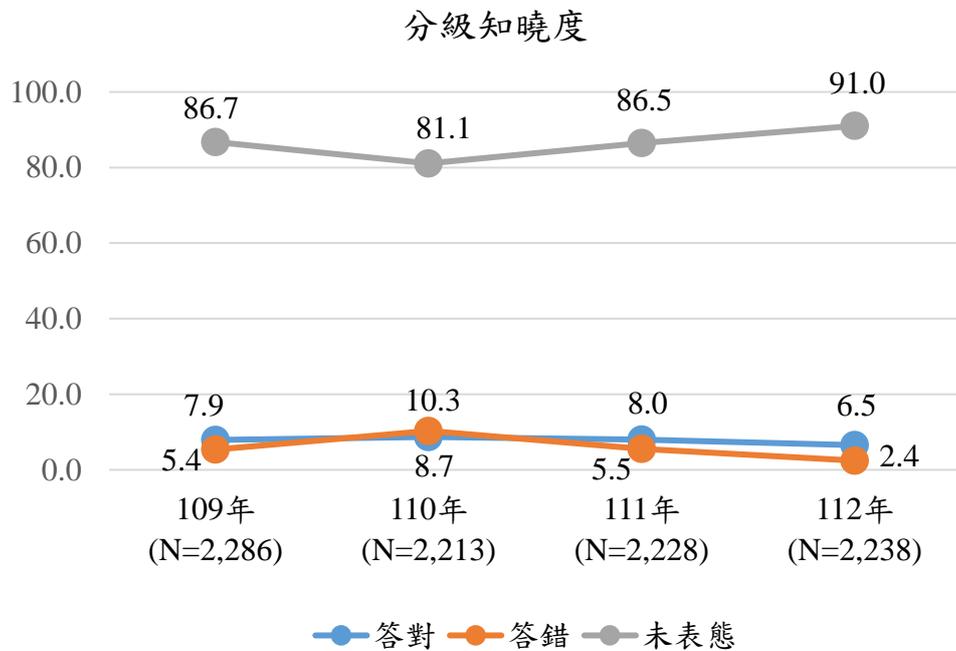


圖- 32 檢察體系層級認知-歷年比較

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？

電訪調查中，對於臺灣檢察體系隸屬部會的認知，有 14.2%「答對」；11.2%「答錯」；另外有 74.6%的受訪者表示不知道或未表態。

網路調查中，對於臺灣檢察體系隸屬部會的認知，有 28.9%「答對」；8.4%「答錯」；另外有 62.7%的受訪者表示不知道或未表態。

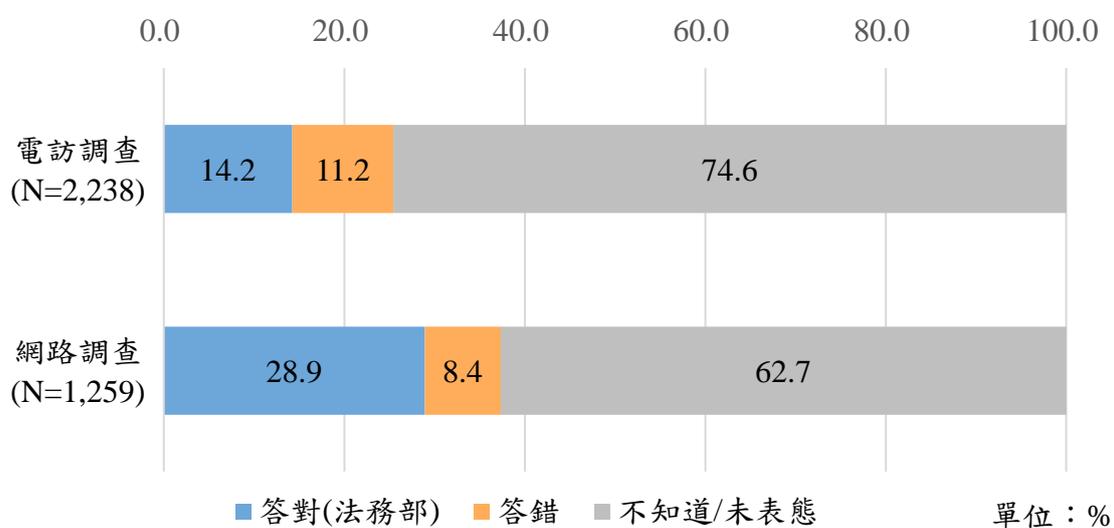


圖- 33 檢察體系隸屬認知

將「電訪調查」結果進行卡方檢定後發現，檢察體系隸屬部會的認知，會因為「性別」、「年齡」、「教育程度」、「職業」、「電話使用情形」及「地檢署接觸經驗」的不同而有顯著差異。以下就呈現顯著差異之變項進行敘述：

性別	「男性」答對的比率（20.1%）高於「女性」（8.6%）；「女性」未表態率（83.1%）高於「男性」（65.8%）。
年齡	「50~59歲」答對的比率（22.4%）較高，「20~29歲」（6.5%）較低。
教育程度	答對率大致會隨教育程度增加而上升，其中「研究所及以上」答對的比率（26.1%）較高，「國小及以下」（5.3%）較低。
職業	「民意代表、主管及經理人員」答對的比率（22.9%）較高，「學生」（6.5%）較低。
電話使用情形	「兩者皆用」答對的比率（17.7%）較高，「唯住宅」（6.5%）較低。
地檢署接觸經驗	「有接觸經驗者」答對的比率（25.2%）高於「沒有接觸經驗者」（12.7%）；「沒有接觸經驗者」未表態率（76.4%）高於「有接觸經驗者」（61.6%）。

將「網路調查」結果進行卡方檢定後發現，檢察體系隸屬部會的認知，會因為「性別」、「教育程度」、「職業」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」答對的比率（37.8%）高於「女性」（22.2%）；「女性」未表態率（69.7%）高於「男性」（53.2%）。
----	---

教育程度	答對率大致會隨教育程度增加而上升，其中「研究所及以上」答對的比率（45.7%）較高，「國初中」（3.6%）較低。
職業	「民意代表、主管及經理人員」答對的比率（55.6%）較高，「技藝有關工作人員」（9.3%）較低。
地檢署接觸經驗	「有接觸經驗者」答對的比率（36.1%）高於「沒有接觸經驗者」（26.0%）；「沒有接觸經驗者」未表態率（66.2%）高於「有接觸經驗者」（54.0%）。

◆ 電訪調查結果歷年比較

相較於去年調查結果，答對的比率上升 0.5%，答錯的比率下降 4.7%，未表態率則上升 4.2%。

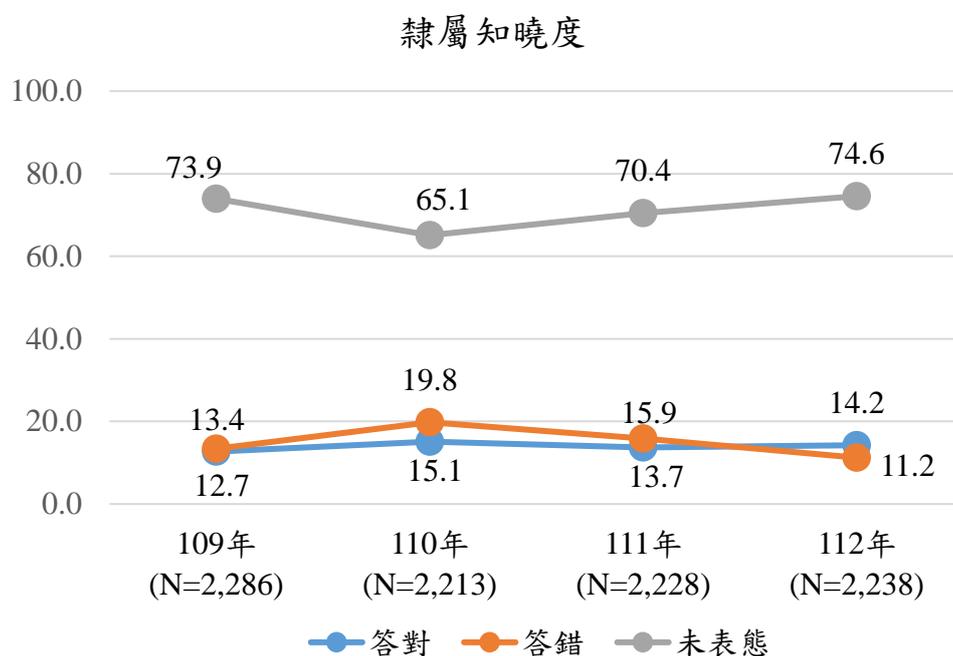


圖- 34 檢察體系隸屬認知-歷年比較

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）

電訪調查中，對於臺灣檢察官工作的認知，認為「偵查犯罪」是檢察官主要工作的比率最高（70.9%），其次是「代表國家或被害人出庭參與法院審判過程」（59.4%），第三為「決定被告是否有罪及量刑」（31.2%）。

網路調查中，對於臺灣檢察官工作的認知，認為「偵查犯罪」是檢察官主要工作的比率最高（82.4%），其次是「代表國家或被害人出庭參與法院審判過程」（66.6%），第三為「執行判決」（25.5%）。

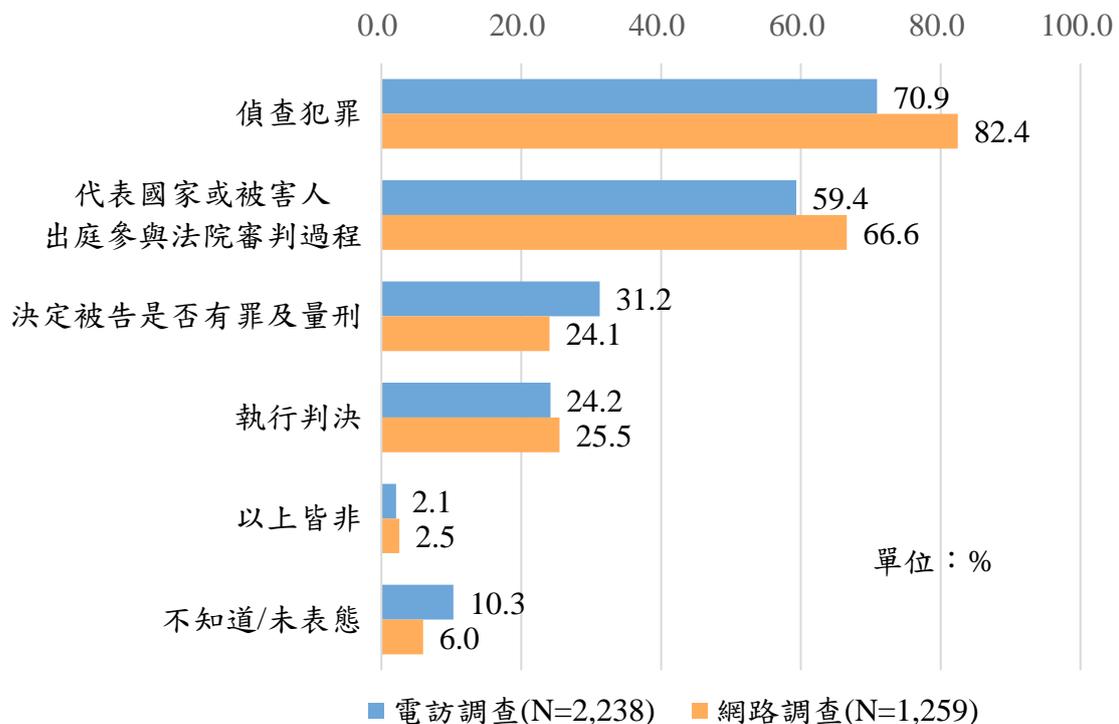


圖- 35 檢察官工作認知

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，電訪調查、網路調查交叉分析結果請參見附錄三、附錄五。

◆電訪調查結果歷年比較

相較於去年調查結果，「偵查犯罪」的比率下降 8.9%，「代表國家或被害人參與法院審判過程」的比率下降 15.0%，「執行判決」的比率下降 4.7%，「決定被告是否有罪及量刑」的比率下降 2.9%，「都不是」的比率則上升 1.6%，未表態的比率上升 5.2%。

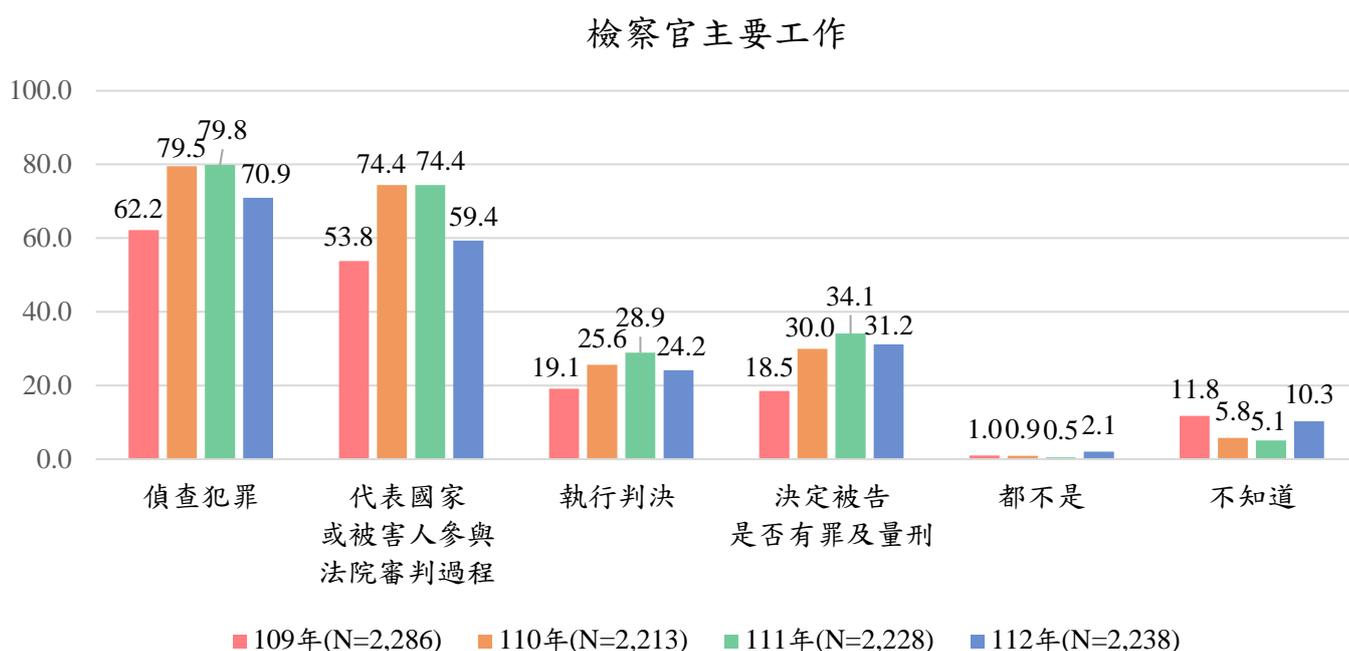


圖- 36 檢察官工作認知-歷年比較

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)

電訪調查中，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（78.6%），其次是「網路」（67.4%），第三為「他人告知」（41.3%）。另外「沒有獲得資訊」及「未表態」的比率共計 4.5%。

網路調查中，民眾獲得檢察機關與檢察官相關資訊來源管道，以「網路」的比率最高（80.9%），其次是「電視」（69.9%），第三為「報章雜誌或書籍」（27.0%）。另外「沒有獲得資訊」及「未表態」的比率共計 4.0%。

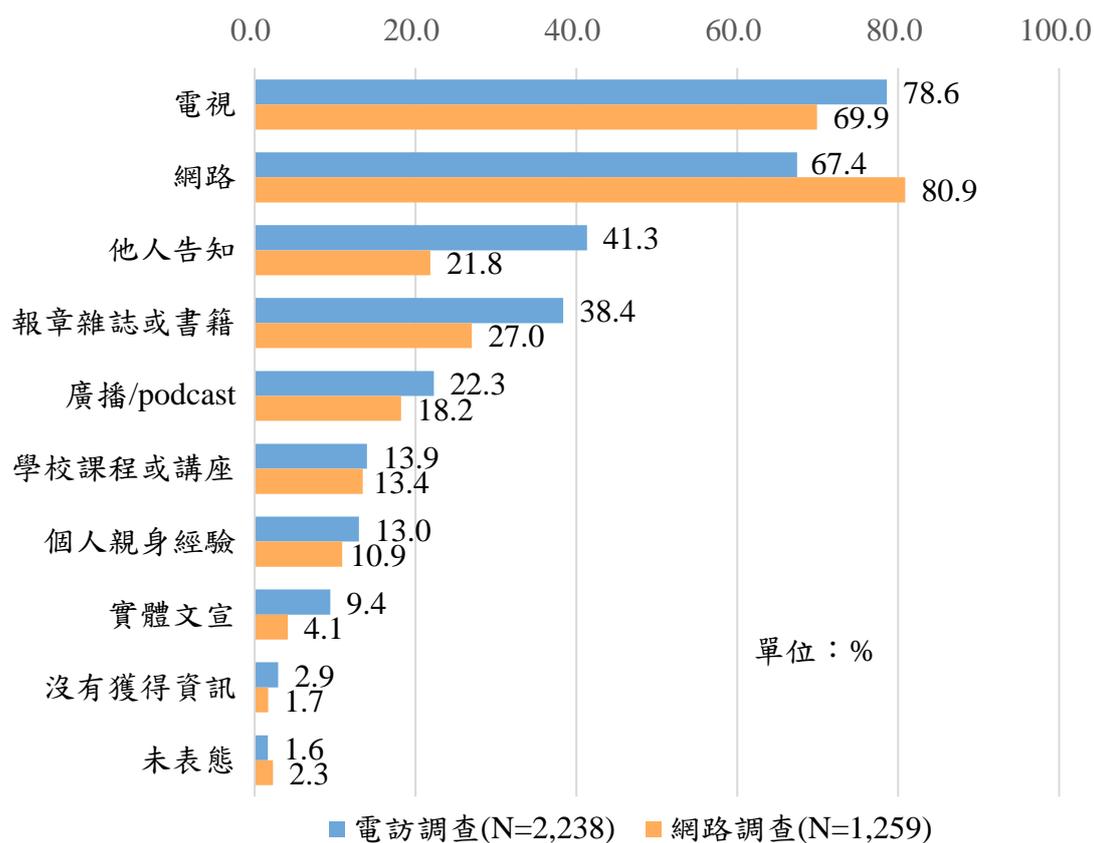


圖-37 檢察資訊來源管道

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，電訪調查、網路調查交叉分析結果請參見附錄三、附錄五。

第五節 檢察官工作信心程度

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？

電訪調查中，對於檢察官「偵查犯罪」表現的信心程度，有 58.5% 的受訪者表示有信心(非常有信心 4.9%，還算有信心 53.6%)；有 32.1% 的受訪者表示沒信心(不太有信心 26.0%，非常沒有信心 6.1%)；另外有 9.4% 的受訪者未表態。

網路調查中，對於檢察官「偵查犯罪」表現的信心程度，有 70.3% 的受訪者表示有信心(非常有信心 7.6%，還算有信心 62.7%)；有 23.0% 的受訪者表示沒信心(不太有信心 19.9%，非常沒有信心 3.1%)；另外有 6.7% 的受訪者未表態。

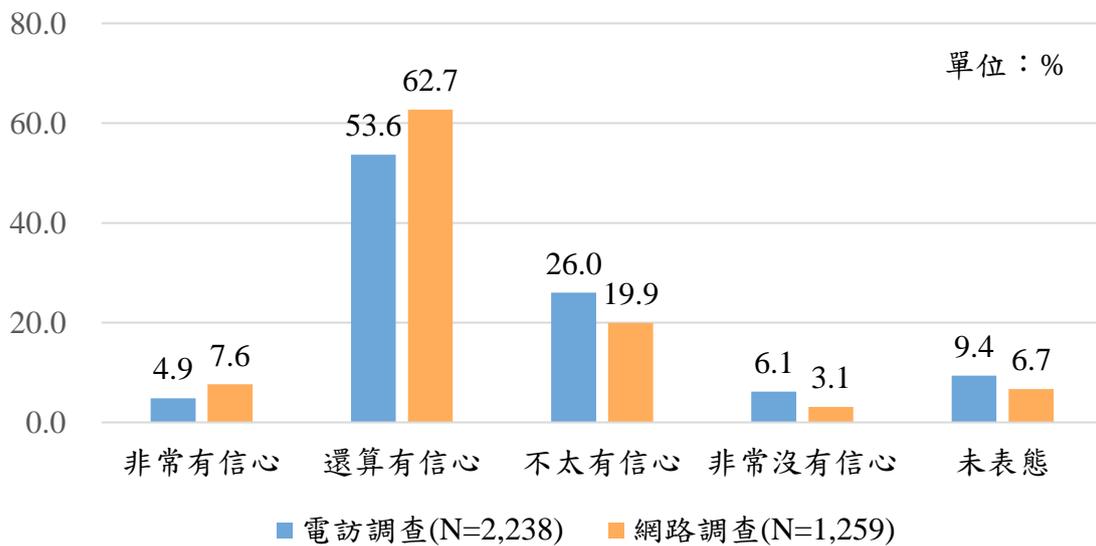


圖-38 偵查犯罪表現信心程度

將「電訪調查」結果進行卡方檢定後發現，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」、「居住地區」、「居住地高檢署轄區」、「縣市性質」、「電話使用情形」及「地檢署接觸經驗」的不同而有顯著差異。以下就呈現顯著差異之變項進行敘述：

性別	「男性」有信心的比率（64.5%）高於「女性」（52.9%）。
年齡	有信心的比率會隨年齡層增加而下降，其中「20~29歲」有信心的比率（78.1%）較高，「70歲以上」（38.6%）較低。
教育程度	有信心的比率大致會隨教育程度增加而上升，其中「大學」有信心的比率（68.1%）較高，「國小及以下」（32.7%）較低。
職業	「學生」有信心的比率（84.1%）較高，「退休」（45.8%）較低。
居住地區	「中部地區」有信心的比率（62.6%）較高，「南部地區」（56.2%）較低。
居住地高檢署轄區	「臺中分署」有信心的比率（61.4%）較高，「臺南分署」（55.7%）較低。
縣市性質	「非直轄市」有信心的比率（60.1%）高於「直轄市」（57.8%）。
電話使用情形	「唯手機」有信心的比率（60.4%）較高，「唯住宅」（35.8%）較低。
地檢署接觸經驗	「有接觸經驗者」有信心的比率（60.9%）高於「沒有接觸經驗者」（58.2%）。

將「網路調查」結果進行卡方檢定後發現，對於檢察官「偵查犯罪」表現的信心程度，會因為「年齡」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	有信心的比率會隨年齡層增加而下降，其中「20~29歲」有信心的比率（75.7%）較高，「70歲以上」（56.7%）較低。
地檢署接觸經驗	「沒有接觸經驗者」有信心的比率（71.9%）高於「有接觸經驗者」（66.4%）。

◆電訪調查結果歷年比較⁷

相較於去年調查結果，表示有信心的比率下降 2.7%，表示沒信心的比率維持不變，未表態率則上升 2.7%。

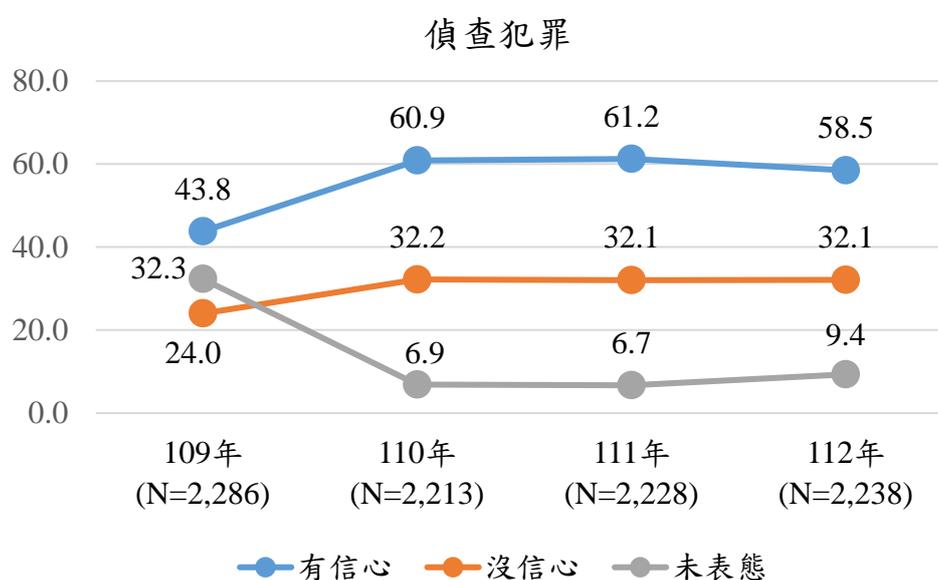


圖- 39 偵查犯罪信心程度-歷年比較

⁷ 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，110 年起將檢察官工作「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 年起則是有信心-沒有信心並進行相關比較。

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？

電訪調查中，對於檢察官「保障人權」表現的信心程度，有 56.9% 的受訪者表示有信心(非常有信心 6.6%，還算有信心 50.3%)；有 33.1% 的受訪者表示沒信心(不太有信心 27.0%，非常沒有信心 6.1%)；另外有 10.0% 的受訪者未表態。

網路調查中，對於檢察官「保障人權」表現的信心程度，有 65.2% 的受訪者表示有信心(非常有信心 8.3%，還算有信心 56.9%)；有 28.4% 的受訪者表示沒信心(不太有信心 23.5%，非常沒有信心 4.8%)；另外有 6.4% 的受訪者未表態。

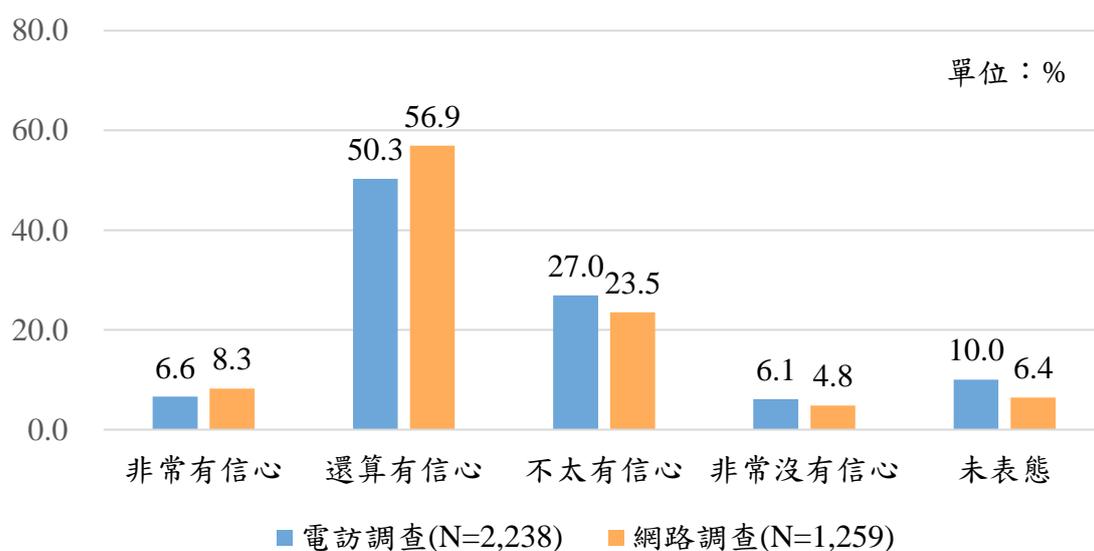


圖- 40 保障人權表現信心程度

將「電訪調查」結果進行卡方檢定後發現，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」、「居住地區」、「居住地高檢署轄區」、「縣市性質」、「電話使用情形」及「地檢署接觸經驗」的不同而有顯著差異。以下就呈現顯著差異之變項進行敘述：

性別	「男性」有信心的比率（61.2%）高於「女性」（53.0%）。
年齡	有信心的比率會隨年齡層增加而下降，其中「20~29歲」有信心的比率（78.6%）較高，「70歲以上」（38.2%）較低。
教育程度	有信心的比率會隨教育程度增加而上升，其中「研所及以上」有信心的比率（68.0%）較高，「國小及以下」（29.2%）較低。
職業	「學生」有信心的比率（79.0%）較高，「農林漁牧礦業生產人員」（40.3%）較低。
居住地區	「中部地區」有信心的比率（61.2%）較高，「南部地區」（55.1%）較低。
居住地高檢署轄區	「花蓮分署」有信心的比率（61.7%）較高，「臺灣高檢署」（55.4%）較低。
縣市性質	「非直轄市」有信心的比率（58.0%）高於「直轄市」（56.4%）。
電話使用情形	「唯手機」有信心的比率（59.9%）較高，「唯住宅」（31.9%）較低。
地檢署接觸經驗	「有接觸經驗者」有信心及沒信心的比率（57.9%、35.2%）均高於「沒有接觸經驗者」（56.8%、32.8%）；「沒有接觸經驗者」未表態率（10.5%）高於「有接觸經驗者」（6.9%）。

將「網路調查」結果進行卡方檢定後發現，對於檢察官「保障人權」表現的信心程度，會因為「年齡」、「教育程度」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」有信心的比率（70.2%）較高，「60~69 歲」（53.0%）較低。
教育程度	「大學」有信心的比率（68.8%）較高，「國初中」（50.0%）較低。
地檢署接觸經驗	「有接觸經驗者」沒信心的比率（33.1%）高於「有接觸經驗者」（26.5%）。

◆電訪調查結果歷年比較

相較於去年調查結果，表示有信心的比率下降 1.9%，表示沒信心的比率微幅上升 0.3%，未表態率上升 1.6%。

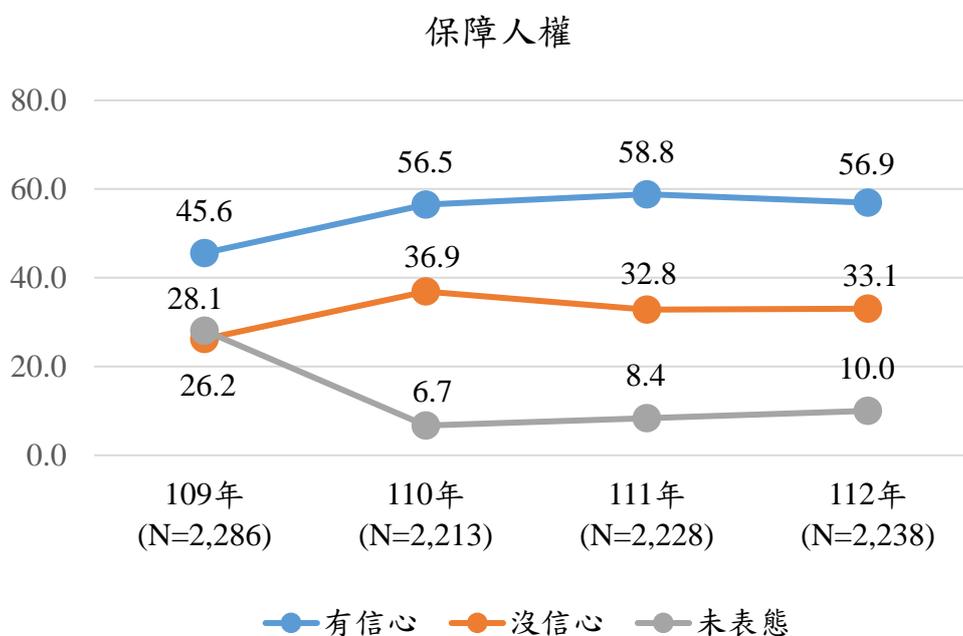


圖- 41 保障人權信心程度-歷年比較

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？

電訪調查中，對於檢察官「保護被害人權益」表現的信心程度，有55.6%的受訪者表示有信心(非常有信心 6.7%，還算有信心 48.9%)；有33.7%的受訪者表示沒信心(不太有信心 27.4%，非常沒有信心 6.3%)；另外有 10.7%的受訪者未表態。

網路調查中，對於檢察官「保護被害人權益」表現的信心程度，有62.9%的受訪者表示有信心(非常有信心 7.5%，還算有信心 55.4%)；有29.6%的受訪者表示沒信心(不太有信心 23.8%，非常沒有信心 5.8%)；另外有 7.5%的受訪者未表態。

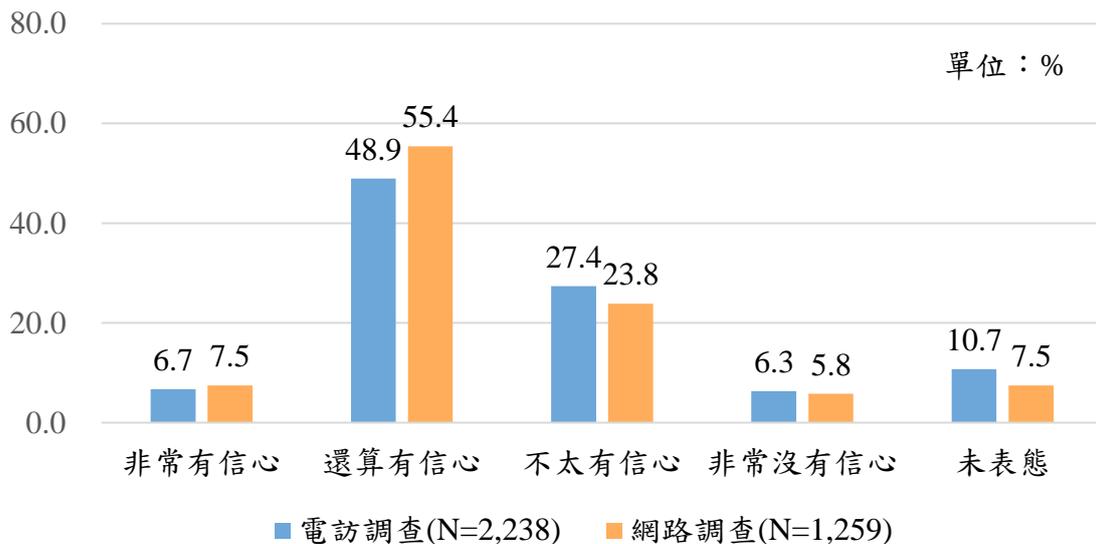


圖- 42 保護被害人權益表現信心程度

將「電訪調查」結果進行卡方檢定後發現，對於檢察官「保護被害人權益」表現的信心程度，會因為「性別」、「年齡」、「教育程度」、「職業」、「居住地區」、「縣市性質」、「電話使用情形」及「地檢署接觸經驗」的不同而有顯著差異。以下就呈現顯著差異之變項進行敘述：

性別	「男性」有信心的比率（58.2%）高於「女性」（53.2%）。
年齡	有信心的比率會隨年齡層增加而下降，其中「20~29歲」有信心的比率（73.9%）較高，「70歲以上」（37.0%）較低。
教育程度	有信心的比率會隨教育程度增加而上升，其中「大學」（63.9%）及「研究所及以上」（63.0%）有信心的比率較高，「國小及以下」（27.6%）較低。
職業	「學生」有信心的比率（73.8%）較高，「農林漁牧礦業生產人員」（33.6%）較低。
居住地區	「中部地區」有信心的比率（60.5%）較高，「南部地區」（52.3%）較低。
縣市性質	「非直轄市」有信心的比率（57.7%）高於「直轄市」（54.7%）。
電話使用情形	「唯手機」有信心的比率（58.2%）較高，「唯住宅」（33.7%）較低。
地檢署接觸經驗	「有接觸經驗者」沒信心的比率（36.1%）高於「沒有接觸經驗者」（33.4%）。

將「網路調查」結果進行卡方檢定後發現，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」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」有信心的比率（64.9%）高於「女性」（61.5%）。
年齡	有信心的比率會隨年齡層增加而下降，其中「20~29歲」有信心的比率（69.4%）較高，「70歲以上」（50.0%）較低。
教育程度	有信心的比率會隨教育程度增加而上升，其中「研究所及以上」有信心的比率（67.6%）較高，「國小及以下」（37.5%）較低。
地檢署接觸經驗	「沒有接觸經驗者」有信心的比率（64.8%）高於「有接觸經驗者」（58.1%）。

◆ 電訪調查結果歷年比較

相較於去年調查結果，表示有信心的比率微幅下降 0.3%，表示沒信心的比率微幅下降 1.2%，未表態率則上升 1.5%。

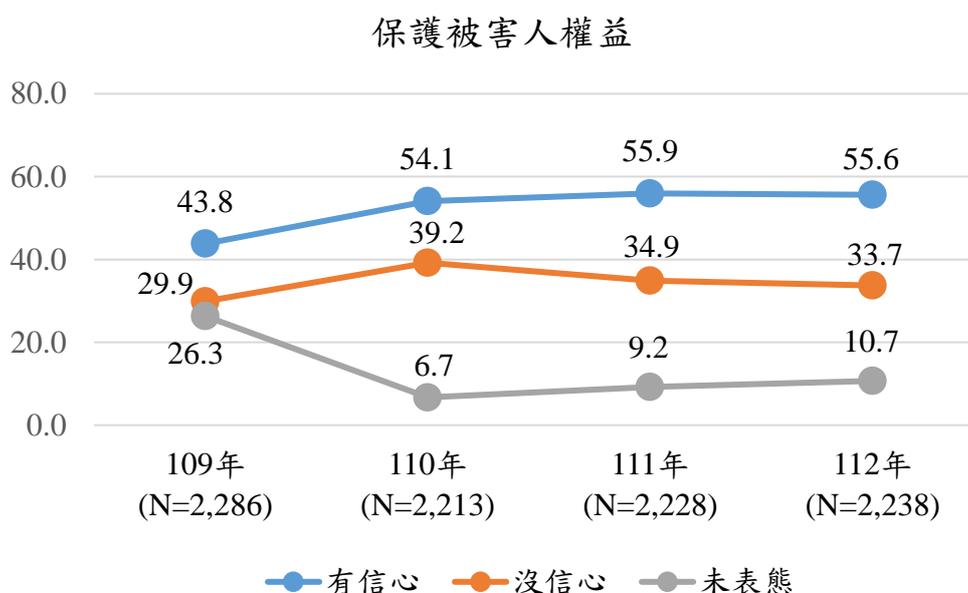


圖- 43 保護被害人權益信心程度-歷年比較

題目：請問您對檢察官「保護被害人權益」沒有信心的原因是什麼？（複選題）

針對有檢察機關接觸經驗，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。電訪調查中，以「沒有保障被害人安全」(71.2%) 比率最高，其次為「不了解實際案情」(61.8%)，第三為「辦案態度消極」(54.7%)。

網路調查中，以「辦案態度消極」(54.7%) 比率最高，其次為「沒有保障被害人安全」(54.0%)，第三為「不了解實際案情」(50.4%)。

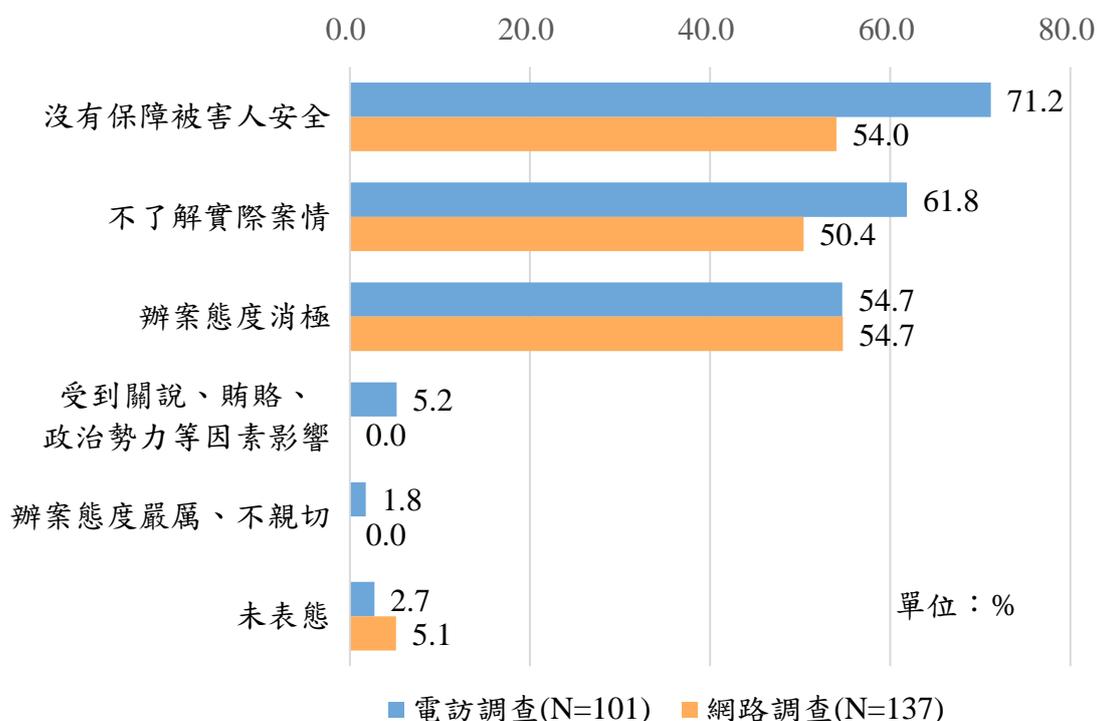


圖-44 保護被害人權益沒信心原因

因此題為複選題，加總可能會超過 100.0%，亦不適合進行卡方檢定，電訪調查、網路調查交叉分析結果請參見附錄三、附錄五。

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？

電訪調查中，對於檢察官「守護正義」表現的信心程度，有 59.5% 的受訪者表示有信心(非常有信心 5.8%，還算有信心 53.7%)；有 31.5% 的受訪者表示沒信心(不太有信心 25.8%，非常沒有信心 5.7%)；另外有 9.0% 的受訪者未表態。

網路調查中，對於檢察官「守護正義」表現的信心程度，有 64.0% 的受訪者表示有信心(非常有信心 8.1%，還算有信心 55.9%)；有 29.5% 的受訪者表示沒信心(不太有信心 24.5%，非常沒有信心 5.0%)；另外有 6.5% 的受訪者未表態。

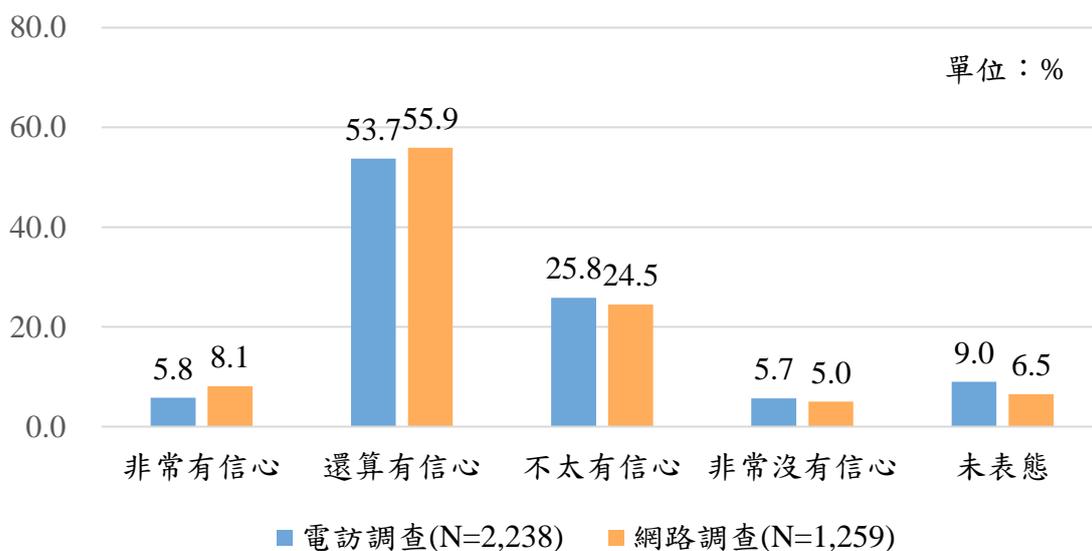


圖-45 守護正義表現信心程度

將「電訪調查」結果進行卡方檢定後發現，對於檢察官「守護正義」表現的信心程度，會因為「性別」、「年齡」、「教育程度」、「職業」、「居住地區」、「居住地高檢署轄區」、「縣市性質」、「電話使用情形」及「地檢署接觸經驗」的不同而有顯著差異。以下就呈現顯著差異之變項進行敘述：

性別	「男性」有信心的比率（63.8%）高於「女性」（55.4%）。
年齡	有信心的比率會隨年齡層增加而下降，其中「20~29歲」有信心的比率（75.3%）較高，「70歲以上」（40.2%）較低。
教育程度	有信心的比率大致會隨教育程度增加而上升，其中「大學」有信心的比率（66.1%）較高，「國小及以下」（33.8%）較低。
職業	「學生」有信心的比率（77.1%）較高，「農林漁牧礦業生產人員」（40.8%）較低。
居住地區	「中部地區」有信心的比率（67.6%）較高，「南部地區」（55.9%）較低。
居住地高檢署轄區	「臺中分署」有信心的比率（66.3%）較高，「金門分署」（50.6%）較低。
縣市性質	「非直轄市」有信心的比率（64.0%）高於「直轄市」（57.5%）。
電話使用情形	「唯手機」有信心的比率（61.7%）較高，「唯住宅」（30.7%）較低。
地檢署接觸經驗	「有接觸經驗者」有信心的比率（66.9%）高於「沒有接觸經驗者」（58.4%）。

將「網路調查」結果進行卡方檢定後發現，對於檢察官「守護正義」表現的信心程度，會因為「教育程度」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：

教育程度	「大學」有信心的比率(67.8%)較高,「國初中」(50.0%)較低。
地檢署接觸經驗	「沒有接觸經驗者」有信心的比率(64.6%)高於「有接觸經驗者」(62.5%)。

◆ 電訪調查結果歷年比較

相較於去年調查結果，表示有信心的比率微幅下降 0.5%，表示沒信心的比率下降 1.7%，未表態率則上升 2.2%。

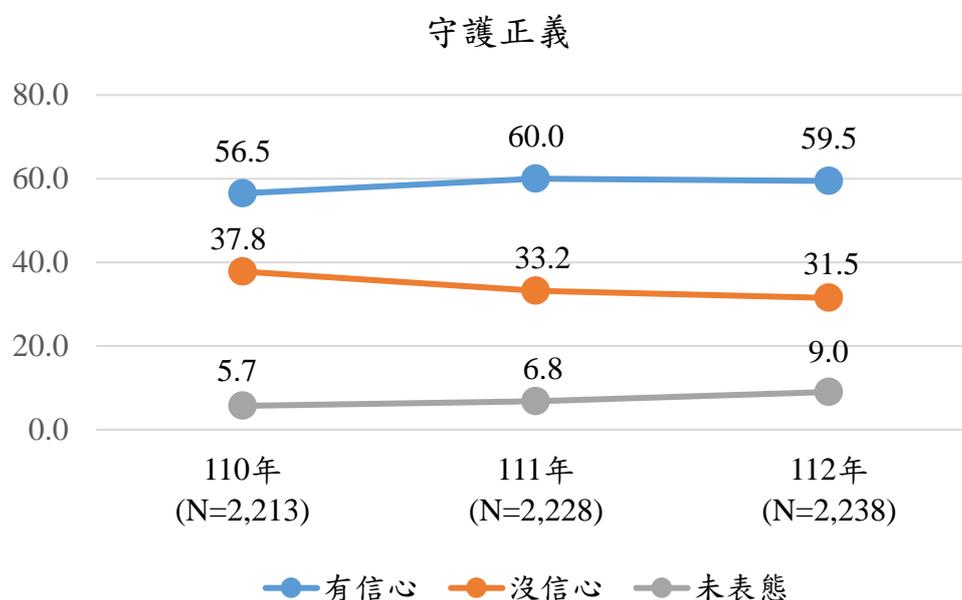


圖-46 守護正義信心程度-歷年比較

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？

電訪調查中，對於影響評價檢察官表現好壞比較重要的因素，「保護被害人權益」(77.0%) 比率最高，其次為「偵查犯罪」(75.6%)，第三為「保障人權」(74.7%)，最後則為「守護正義」(74.1%)；另外有 8.5% 的受訪者未表態。

網路調查中，對於影響評價檢察官表現好壞比較重要的因素，「保護被害人權益」(73.4%) 比率最高，其次為「偵查犯罪」(71.1%)，第三為「守護正義」(68.0%)，最後則為「保障人權」(63.5%)；另外有 6.4% 的受訪者未表態。

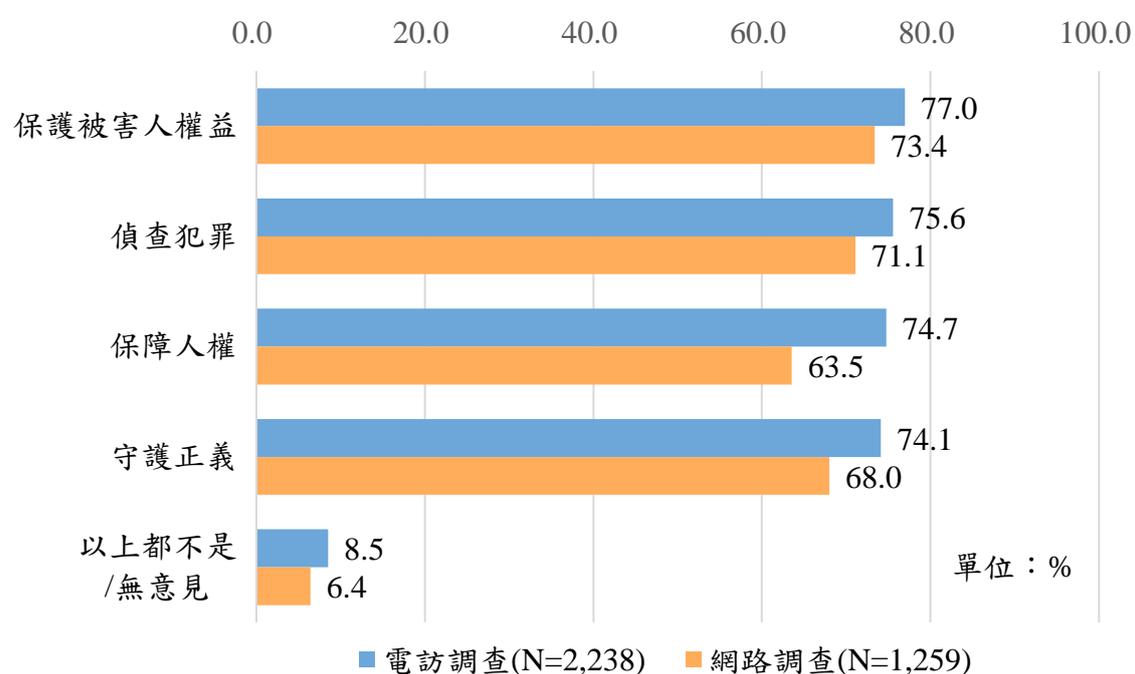


圖- 47 評價檢察官重要因素

因此題為複選題，加總可能會超過 100.0%，亦不適合進行卡方檢定，電訪調查、網路調查交叉分析結果請參見附錄三、附錄五。

◆電訪調查結果歷年比較

相較於去年調查結果，認為「偵查犯罪」是評價重要因素的比率下降 2.7%，「保護被害人權益」的比率微幅下降 0.2%，「保障人權」的比率下降 1.6%，「守護正義」的比率下降 0.8%。

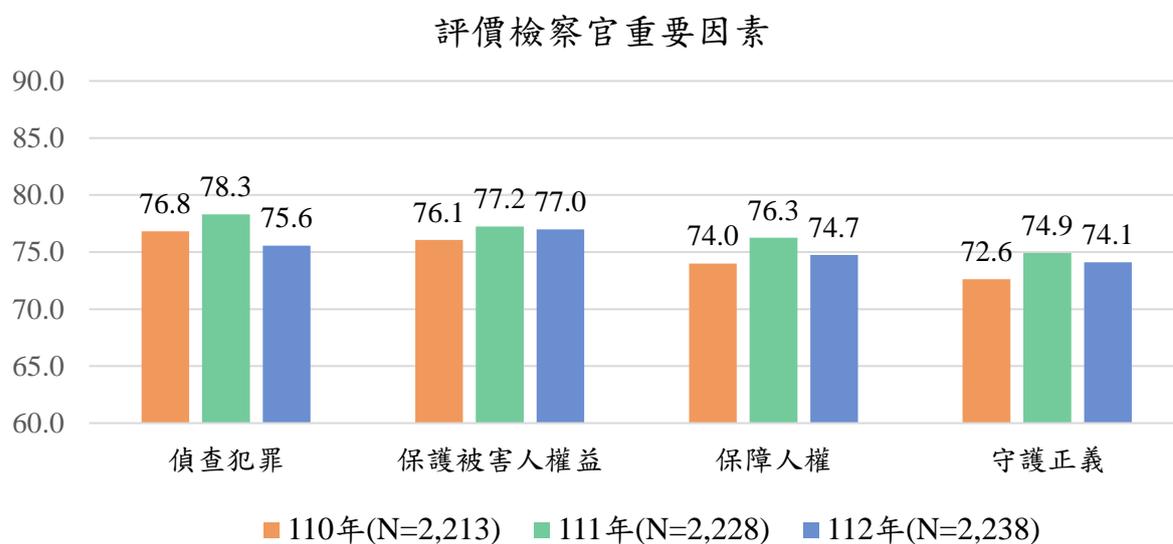


圖- 48 評價檢察官重要因素-歷年比較

陸、法庭活動表現

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？

進一步詢問在「檢察官主要工作認知」題中，認為「代表國家或被害人出庭參與法院審判過程」是檢察官主要工作的受訪者，對於檢察官「在法官審判的法庭活動表現」的信心程度。電訪調查中，有 65.7% 的受訪者表示有信心(非常有信心 6.0%，還算有信心 59.6%)；有 26.8% 的受訪者表示沒信心(不太有信心 22.5%，非常沒有信心 4.2%)；另外有 7.6% 的受訪者未表態。

網路調查中，有 68.1% 的受訪者表示有信心(非常有信心 8.4%，還算有信心 59.8%)；有 22.7% 的受訪者表示沒信心(不太有信心 18.7%，非常沒有信心 3.9%)；另外有 9.2% 的受訪者未表態。

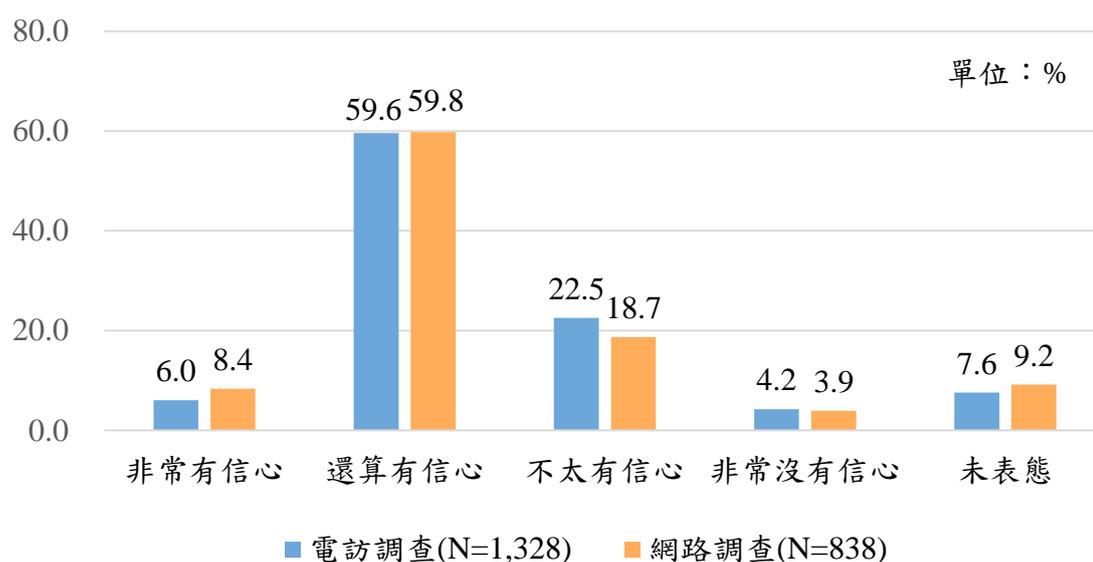


圖-49 法庭活動表現信心程度

將「電訪調查」結果進行卡方檢定後發現，對於檢察官「法庭活動表現」的信心程度，會因為「年齡」、「教育程度」、「居住地區」、「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	有信心的比率大致會隨年齡層增加而下降，其中「20~29歲」有信心的比率（81.5%）較高，「60~69歲」及「70歲以上」（均49.9%）較低。
教育程度	有信心的比率大致會隨教育程度增加而上升，其中「大學」有信心的比率（71.2%）較高，「國小及以下」（39.9%）較低。
居住地區	「中部地區」（68.6%）及「東部及離島地區」（68.3%）有信心的比率較高，「南部地區」（63.2%）較低。
電話使用情形	「兩者皆用」有信心的比率（68.1%）較高，「唯住宅」（46.2%）較低。
地檢署接觸經驗	「有接觸經驗者」有信心的比率（67.4%）高於「沒有接觸經驗者」（65.4%）。

將「網路調查」結果進行卡方檢定後發現，對於檢察官「法庭活動表現」的信心程度，會因為「性別」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	「女性」有信心的比率（69.3%）高於「男性」（66.6%）。
地檢署接觸經驗	「有接觸經驗者」沒信心的比率（27.3%）高於「有接觸經驗者」（20.7%）。

◆ 電訪調查結果歷年比較⁸

相較於去年調查結果，表示有信心的比率下降 1.1%，表示沒信心的比率上升 2.0%，未表態率下降 0.7%。

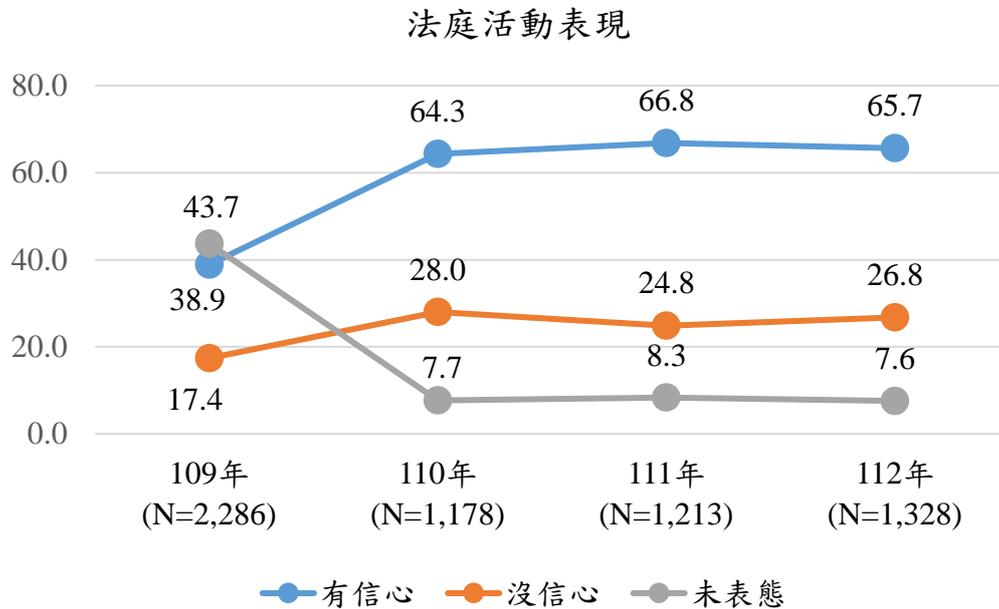


圖- 50 出庭參與法庭審判信心程度-歷年比較

⁸ 本題在 109 年詢問對象為所有受訪者，於 110 年起調整為僅詢問「知道」檢察官需出庭參與法庭審判活動的受訪者；此外，110、111 年於本題前直接詢問受訪者是否知道檢察官需出庭參與法庭審判活動，今(112)年則將「檢察官主要工作認知」題中，認為「代表國家或被害人出庭參與法院審判過程」是檢察官主要工作的受訪者視為「知道」檢察官需出庭參與法庭審判活動者。

柒、特定案件影響

題目：請問您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？

電訪調查中，有 33.0% 的受訪者表示「有」因特定案子影響對於臺灣檢察官的信任程度，67.0% 表示「沒有」。

網路調查中，有 41.5% 的受訪者表示「有」因特定案子影響對於臺灣檢察官的信任程度，58.5% 表示「沒有」。

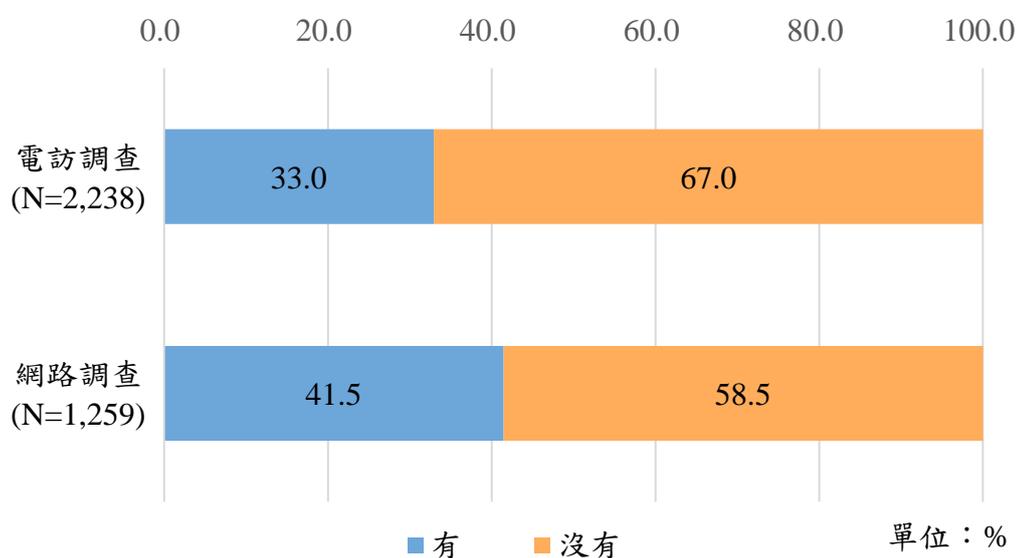


圖- 51 特定案件影響情形

將「電訪調查」結果進行卡方檢定後發現，對於特定案件影響對臺灣檢察官信任程度的情形，會因為「年齡」、「教育程度」、「職業」、「居住地地檢署轄區」、「縣市性質」、「電話使用情形」及「地檢署接觸經驗」的不同而有顯著差異。以下就呈現顯著差異之變項進行敘述：

年齡	「60~69歲」有因特定案件影響的比率（38.8%）較高，「20~29歲」（21.9%）較低。
教育程度	「專科」有因特定案件影響的比率（43.0%）較高，「國小及以下」（20.9%）較低。
職業	「民意代表、主管及經理人員」有因特定案件影響的比率（43.0%）較高，「學生」（24.4%）較低。
居住地地檢署轄區	「花蓮地檢署」有因特定案件影響的比率（47.3%）較高，「基隆地檢署」（9.0%）較低。
縣市性質	「直轄市」有因特定案件影響的比率（35.0%）高於「非直轄市」（28.5%）。
電話使用情形	「兩者皆用」有因特定案件影響的比率（37.9%）高於「唯住宅」（28.0%）及「唯手機」（29.2%）。
地檢署接觸經驗	「有接觸經驗者」有因特定案件影響的比率（43.6%）高於「沒有接觸經驗者」（31.4%）。

將「網路調查」結果進行卡方檢定後發現，對於特定案件影響對臺灣檢察官信任程度的情形，會因為「性別」、「教育程度」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」有因特定案件影響的比率（45.3%）高於「女性」（38.6%）。
教育程度	有因特定案件影響的比率會隨教育程度增加而上升，其中「研究所及以上」有因特定案件影響的比率（47.0%）較高，「國小及以下」（25.0%）較低。
地檢署接觸經驗	「有接觸經驗者」有因特定案件影響的比率（55.4%）高於「沒有接觸經驗者」（35.8%）。

◆電訪調查結果歷年比較

相較於去年調查結果，表示「有」因特定案件影響的比率上升 2.5%，表示「沒有」的比率下降 2.5%。

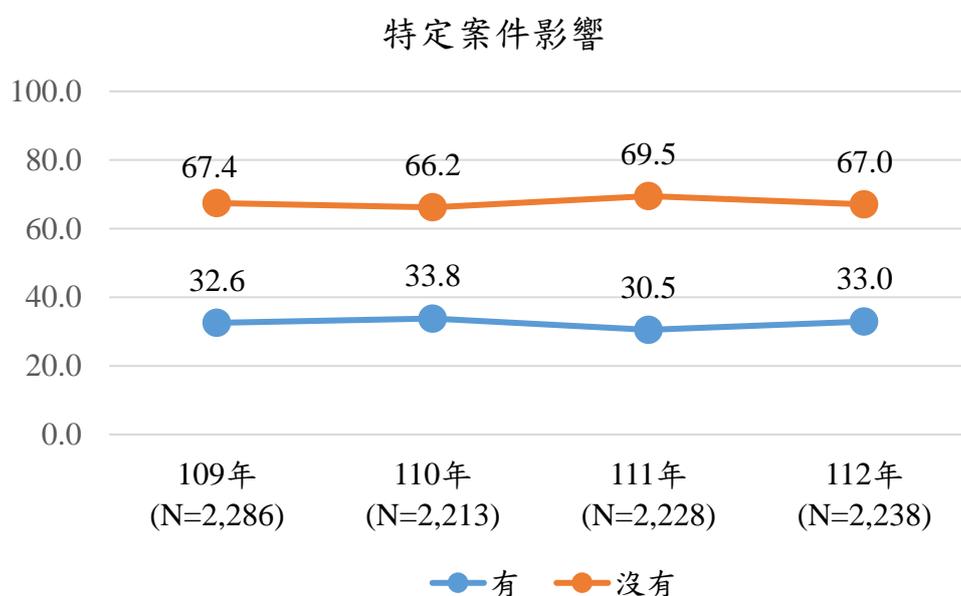


圖- 52 特定案件影響情形-歷年比較

題目：請問是哪一個案件呢？

針對有因特定案件的偵查或判決結果，而影響對檢察官的信任程度者，進一步詢問是受什麼案件影響。電訪調查中，以「小燈泡案」(5.5%)比率最高，其次為「陳水扁貪污洗錢案」(3.7%)，第三為「高虹安涉詐領助理費案」(2.3%)；另外有 7.7%為受訪者自己或親友的案子、45.6%未表態。

網路調查中，以「鄭捷隨機殺人案」及「陳水扁貪污洗錢案」的比率最高(均為 2.1%)，其次為「小燈泡案」及「高虹安涉詐領助理費案」(均為 1.9%)；另外有 2.3%為受訪者自己或親友的案子、69.3%未表態。

電訪及網路調查結果如下表所示，案件比率低於 0.4%、未回答明確案件則不列出，詳細比率請參見附錄二、附錄四。

表- 19 影響對檢察官信任程度之特定案件

特定案件 (單位：%)	電訪調查	網路調查
小燈泡案	5.5	1.9
陳水扁貪污洗錢案	3.7	2.1
高虹安涉詐領助理費案	2.3	1.9
鄭捷隨機殺人案	1.1	2.1
馬英九特別費案	0.6	0.4
洪仲丘猝死案	0.5	0.4
白曉燕命案	0.4	0.4
蘇建和三死囚案	0.4	0.4
高端疫苗公司股票內線交易案	0.4	0.4
其他案件	31.8	18.4
受訪者自己或親友的案子	7.7	2.3
未表態	45.6	69.3
總數	100.0	100.0

將受訪者所回答之特定案件，依照案件類型進行整併，如下圖所示。電訪調查中，以「政治貪污類案件」(16.8%) 比率最高，其次為「殺人相關類案件」(16.6%)；網路調查中，以「政治貪污類案件」(10.7%) 比率最高，其次為「殺人相關類案件」(8.4%)。

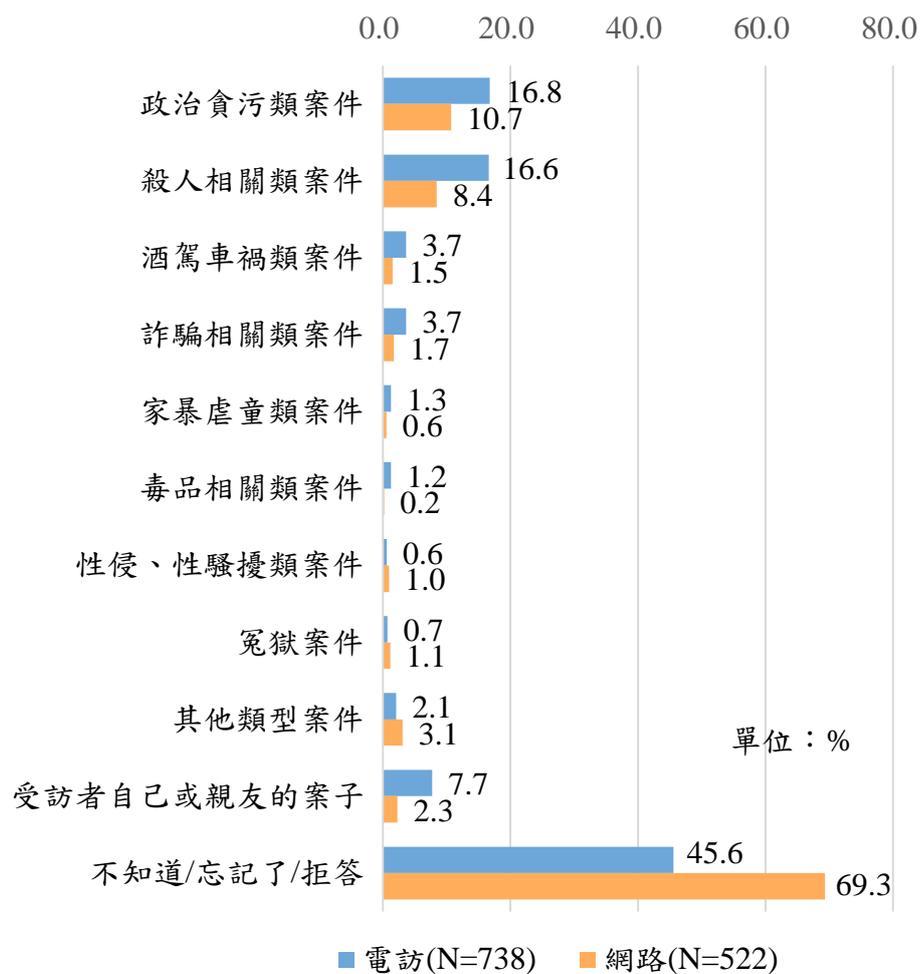


圖- 53 影響特定案件

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？

電訪調查中，對於檢察機關過去一年的整體表現，有 58.0% 的受訪者表示滿意(非常滿意 3.6%，還算滿意 54.4%)；有 28.9% 的受訪者表示不滿意(不太滿意 22.1%，非常不滿意 6.8%)；另外有 13.0% 的受訪者未表態。

網路調查中，對於檢察機關過去一年的整體表現，有 59.6% 的受訪者表示滿意(非常滿意 5.2%，還算滿意 54.4%)；有 23.8% 的受訪者表示不滿意(不太滿意 19.1%，非常不滿意 4.8%)；另外有 16.6% 的受訪者未表態。

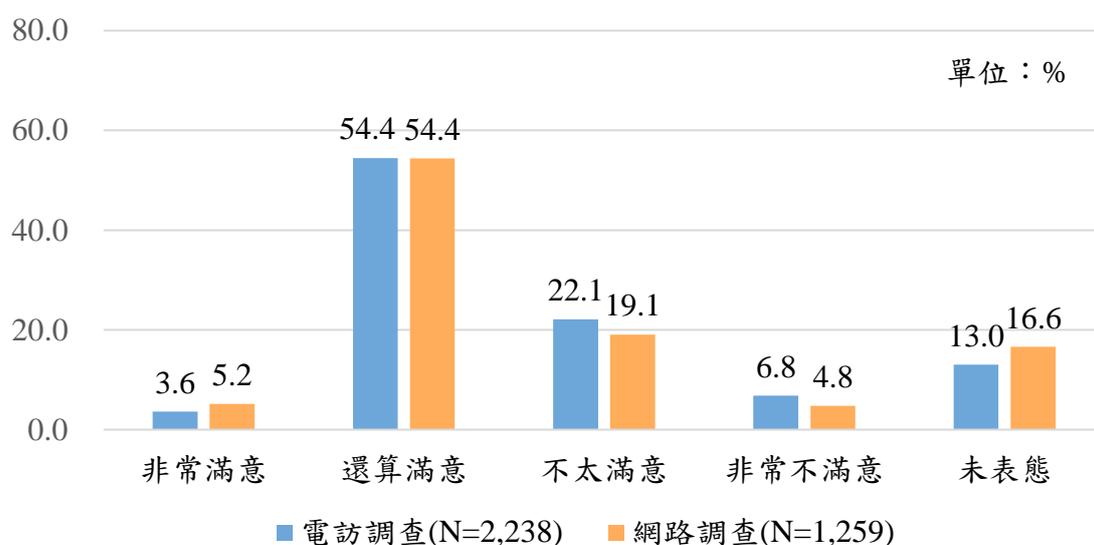


圖- 54 整體滿意度

將「電訪調查」結果進行卡方檢定後發現，對於檢察機關整體滿意度，會因為「性別」、「年齡」、「教育程度」、「職業」、「居住地區」、「電話使用情形」及「地檢署接觸經驗」的不同而有顯著差異。以下就呈現顯著差異之變項進行敘述：

性別	「男性」滿意的比率（59.8%）高於「女性」（56.4%）。
年齡	整體滿意度會隨年齡層增加而下降，其中「20~29歲」滿意的比率（76.4%）較高，「70歲以上」（43.2%）較低。
教育程度	整體滿意度大致會隨教育程度增加而上升，其中「大學」滿意的比率（66.5%）較高，「國小及以下」（38.1%）較低。
職業	「學生」滿意的比率（80.7%）較高，「農林漁牧礦業生產人員」（41.1%）較低。
居住地區	「中部地區」滿意的比率（62.7%）較高，「南部地區」（54.9%）較低。
電話使用情形	「唯手機」滿意的比率（60.7%）較高，「唯住宅」（41.6%）較低。
地檢署接觸經驗	「有接觸經驗者」不滿意的比率（34.9%）高於「沒有接觸經驗者」（28.1%）。

將「網路調查」結果進行卡方檢定後發現，對於檢察機關整體滿意度，會因為「性別」、「年齡」、「教育程度」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」不滿意的比率（27.5%）高於「女性」（20.9%）； 「女性」未表態率（19.4%）高於「男性」（13.0%）。
----	--

年齡	「40~49歲」(29.4%)及「50~59歲」(29.1%)不滿意的比率較高,「20~29歲」(17.0%)較低;「20~29歲」未表態率(23.8%)相對較高。
教育程度	「研究所及以上」滿意的比率(63.2%)較高,「國初中」(46.4%)較低。
地檢署接觸經驗	「有接觸經驗者」不滿意的比率(30.9%)高於「沒有接觸經驗者」(21.0%);「沒有接觸經驗者」未表態率(19.9%)高於「有接觸經驗者」(8.5%)。

◆電訪調查結果歷年比較

相較於去年調查結果,表示滿意的比率下降 6.5%,表示不滿意的比率上升 2.7%,未表態率則上升 3.7%。

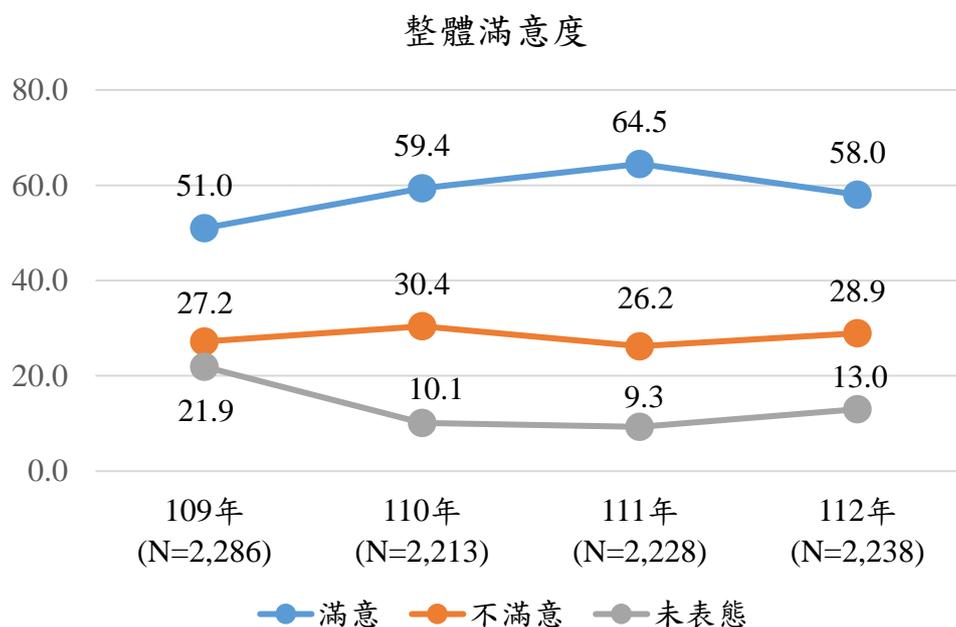


圖-55 整體滿意度-歷年比較

第六節 時事議題

本調查利用《Infominer 即時輿情分析平台》，於 111 年 5 月 20 日至 112 年 5 月 20 日時段內進行網路輿情分析，選取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。

第一案「臺版柬埔寨求職詐騙案」，由士林地檢署所偵辦，於 111 年 11 月獲破本案詐騙集團假借求職名義，監禁凌虐 61 位被害人，造成其中 3 人死亡。檢察官於 111 年 12 月 27 日偵查終結，起訴 29 人並針對 2 名主嫌求處無期徒刑。

第二案「臺南雙警遇襲命案」，由臺南地檢署所偵辦，於 111 年 8 月 22 日，發生臺南市 2 名員警在追緝贓車途中，遭人持刀攻擊，不幸殉職之凶殺案。檢察官於 111 年 9 月 7 日偵查終結，以殺人罪等 6 大罪名起訴兇手林信吾並求處死刑。

兩案均為引起社會高度關注討論之案件，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、臺版柬埔寨求職詐騙案

題目：根據新聞報導，去年底發生「台版柬埔寨」求職詐騙案，詐騙集團假借求職名義，監禁凌虐 61 位被害人，造成其中 3 人死亡。檢察官最終起訴 29 人，並針對 2 名主嫌求處無期徒刑。對於這次檢察官的處理，請問您滿不滿意？

對於檢察官在「臺版柬埔寨求職詐騙案」的處理，電訪調查中，有 62.2% 的受訪者表示滿意(非常滿意 11.8%，還算滿意 50.4%)；有 26.7% 的受訪者表示不滿意(不太滿意 18.3%，非常不滿意 8.4%)；另外有 11.1% 的受訪者未表態。

網路調查中，有 66.6% 的受訪者表示滿意(非常滿意 13.3%，還算滿意 53.3%)；有 28.0% 的受訪者表示不滿意(不太滿意 21.2%，非常不滿意 6.8%)；另外有 5.5% 的受訪者未表態。

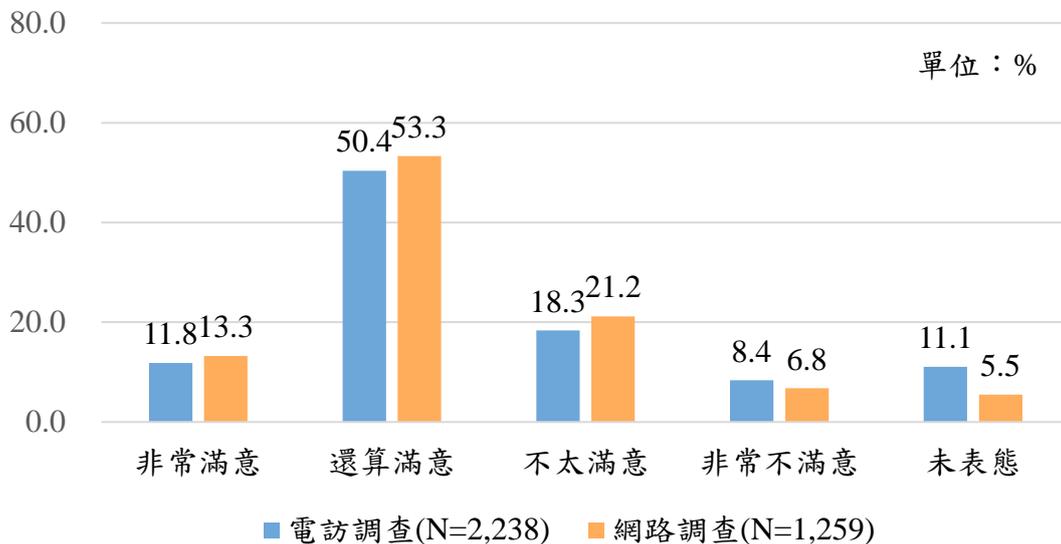


圖- 56 處理「臺版柬埔寨求職詐騙案」滿意度

將「電訪調查」結果進行卡方檢定後發現，對於檢察官處理「臺版柬埔寨求職詐騙案」的滿意度，會因為「年齡」、「教育程度」、「職業」、「居住地地檢署轄區」、「縣市性質」、「電話使用情形」及「地檢署接觸經驗」的不同而有顯著差異。以下就呈現顯著差異之變項進行敘述：

年齡	滿意的比率大致會隨年齡層增加而下降，其中「20~29歲」滿意的比率（75.0%）較高，「70歲以上」（45.6%）較低。
教育程度	滿意的比率大致會隨教育程度增加而上升，其中「大學」滿意的比率（70.0%）較高，「國小及以下」（38.0%）較低。
職業	「學生」滿意的比率（78.6%）較高，「農林漁牧礦業生產人員」（44.7%）較低。
居住地地檢署轄區	「連江地檢署」滿意的比率（78.7%）較高，「嘉義地檢署」（44.8%）較低。
縣市性質	「直轄市」不滿意的比率（28.2%）高於「非直轄市」（23.5%）。
電話使用情形	「唯手機」（63.1%）及「兩者皆用」（62.8%）滿意的比率高於「唯住宅」（49.5%）。
地檢署接觸經驗	「有接觸經驗者」滿意及不滿意的比率（65.4%、28.5%）均高於「沒有接觸經驗者」（61.7%、26.5%）；「沒有接觸經驗者」未表態率（11.8%）高於「有接觸經驗者」（6.1%）。

將「網路調查」結果進行卡方檢定後發現，對於檢察官處理「臺版柬埔寨求職詐騙案」的滿意度，會因為「性別」、「教育程度」、「居住地區」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	「女性」滿意的比率（68.2%）高於「男性」（64.6%）。
教育程度	滿意的比率會隨教育程度增加而上升，其中「研究所及以上」滿意的比率（72.1%）較高，「國小及以下」及「國初中」（均 50.0%）較低。
居住地區	「中部地區」滿意的比率（69.8%）較高，「南部地區」（62.9%）較低。
地檢署接觸經驗	「有接觸經驗者」非常滿意的比率（17.9%）高於「沒有接觸經驗者」（11.4%）；「沒有接觸經驗者」還算滿意的比率（55.0%）高於「有接觸經驗者」（49.0%）。

貳、臺南雙警遇襲命案

題目：根據新聞報導，去年 8 月，台南市 2 名員警在追緝贓車途中，遭人持刀攻擊，不幸殉職。嫌犯落網後，檢察官於 16 天內起訴並求處死刑。對於這次檢察官的處理，請問您滿不滿意？

對於檢察官在「臺南雙警遇襲命案」的處理，電訪調查中，有 86.6% 的受訪者表示滿意(非常滿意 39.5%，還算滿意 47.2%)；有 6.1% 的受訪者表示不滿意(不太滿意 4.5%，非常不滿意 1.6%)；另外有 7.3% 的受訪者未表態。

網路調查中，有 83.7% 的受訪者表示滿意(非常滿意 37.0%，還算滿意 46.7%)；有 10.6% 的受訪者表示不滿意(不太滿意 8.6%，非常不滿意 2.1%)；另外有 5.6% 的受訪者未表態。

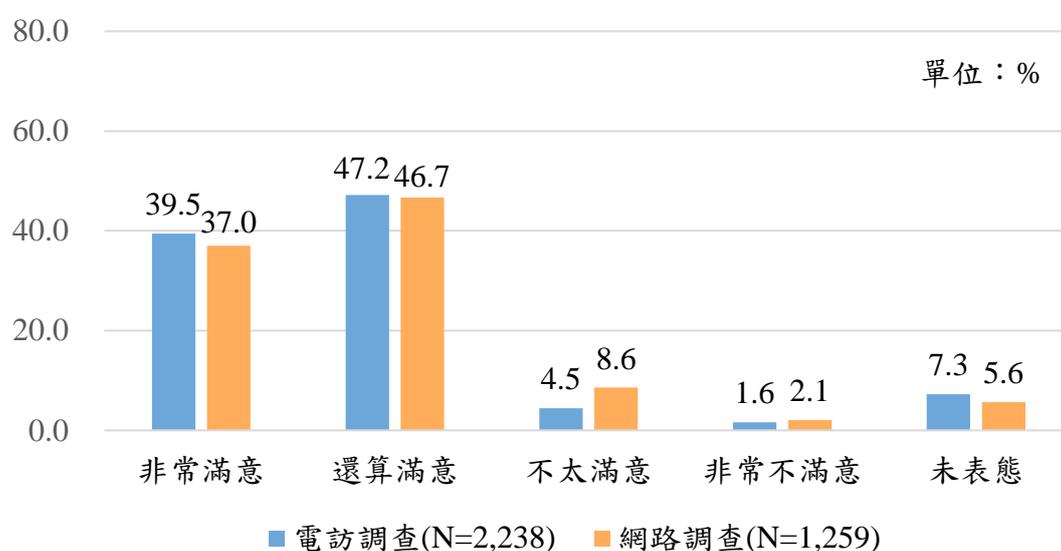


圖-57 處理「臺南雙警遇襲命案」滿意度

將「電訪調查」結果進行卡方檢定後發現，對於檢察官處理「臺南雙警遇襲命案」的滿意度，會因為「性別」、「年齡」、「教育程度」、「居住地區」、「居住地高檢署轄區」、「電話使用情形」及「地檢署接觸經驗」的不同而有顯著差異。以下就呈現顯著差異之變項進行敘述：

性別	「男性」滿意的比率（88.7%）高於「女性」（84.8%）。
年齡	「20~29 歲」滿意的比率（90.0%）較高，「70 歲以上」（71.6%）較低。
教育程度	「專科」滿意的比率（91.5%）較高，「國小及以下」（67.0%）較低。
居住地區	「中部地區」滿意的比率（88.5%）較高，「南部地區」（84.5%）較低。
居住地高檢署轄區	「臺中分署」滿意的比率（88.8%）較高，「金門分署」（73.6%）較低。
電話使用情形	「兩者皆用」（88.4%）及「唯手機」（88.2%）滿意的比率高於「唯住宅」（57.9%）。
地檢署接觸經驗	「有接觸經驗者」滿意的比率（89.4%）高於「沒有接觸經驗者」（86.3%）。

將「網路調查」結果進行卡方檢定後發現，對於檢察官處理「臺南雙警遇襲命案」的滿意度，沒有在任何變項上存在顯著差異。

第五章 「量化調查」綜合分析

本章第一節至第四節，針對此次電訪及網路調查結果進行分析比較，第五節統整過往電訪調查結果，探討歷年趨勢。

第一節 雙母體比例差檢定

透過量化調查結果得知，網路調查各項結果之滿意度、信心度等評價，均高於電訪調查結果。以下將以「檢察機關接觸評價」、「檢察官印象」、「檢察機關認知」及「檢察官表現信心度」題組，針對電訪及網路調查結果，以顯著水準 0.05 進行母體比例差檢定，觀察透過網路問卷進行調查的各項結果，是否顯著高於電訪調查。

壹、檢察機關接觸評價

根據下表檢定結果顯示，有檢察機關接觸經驗的比率，電訪調查為 12.5%、網路調查為 28.8%，網路調查有接觸經驗的比率將近三成，顯著高於電訪調查結果。

針對具檢察機關接觸經驗者，在檢察機關各項評價上，網路調查之檢察官「辦案態度」、「辦案結果」滿意度，會顯著高於電訪調查結果；而在「辦案效率」、「問案重點掌握」方面，則無足夠證據證明網路調查之滿意度顯著高於電訪調查。

表-20 電訪與網路調查之檢察機關接觸評價差異

檢察機關 接觸經驗	電訪調查 (N=2,238)		網路調查 (N=1,259)		檢定結果
	次數	百分比	次數	百分比	
有接觸經驗	280	12.5	363	28.8	網路顯著高於電訪
檢察機關 接觸評價	電訪調查 (N=280)		網路調查 (N=363)		檢定結果
	次數	百分比	次數	百分比	
辦案態度 滿意度	180	64.3	256	70.5	網路顯著高於電訪
辦案效率 滿意度	166	59.3	238	65.6	無顯著差異
辦案結果 滿意度	155	55.3	253	69.7	網路顯著高於電訪
問案重點掌握 滿意度	171	61.0	240	66.1	無顯著差異

貳、檢察官印象

根據下表顯示，認為檢察官辦案公正的比率，電訪調查為 42.8%、網路調查為 64.5%；認為檢察官辦案清廉的比率，電訪調查為 56.7%、網路調查為 62.5%。網路調查在公正及清廉的比率均超過六成，檢定結果顯示，無論是公正或清廉的比率，網路調查均顯著高於電訪調查。

表-21 電訪與網路調查之檢察官印象差異

檢察官印象	電訪調查 (N=2,238)		網路調查 (N=1,259)		檢定結果
	次數	百分比	次數	百分比	
公正性	958	42.8	812	64.5	網路顯著高於電訪
清廉度	1,269	56.7	787	62.5	網路顯著高於電訪

參、檢察機關認知

根據下表顯示，檢察機關層級數量的答對率，電訪調查為 6.5%、網路調查為 24.5%；檢察機關隸屬部會的答對率，電訪調查為 14.2%、網路調查為 28.9%。網路調查在層級數量及隸屬部會的答對率均超過二成，檢定結果顯示，在層級數量及隸屬部會之認知情形，網路調查均顯著高於電訪調查。

表-22 電訪與網路調查之檢察機關認知差異

檢察機關認知	電訪調查 (N=2,238)		網路調查 (N=1,259)		檢定結果
	次數	百分比	次數	百分比	
層級數量答對率	146	6.5	309	24.5	網路顯著高於電訪
隸屬部會答對率	318	14.2	364	28.9	網路顯著高於電訪

肆、檢察官工作信心度

根據下表顯示，對於檢察官各項工作表現的信心程度，電訪調查均不及六成，網路調查則均超過六成；檢定結果顯示，網路調查對於檢察官「偵查犯罪」、「保障人權」、「保護被害人權益」、「守護正義」之信心程度，均顯著高於電訪調查。

而在整體滿意度上，電訪調查為 58.0%、網路調查為 59.6%；檢定結果顯示，網路調查之整體滿意度並無顯著高於電訪調查。

表- 23 電訪與網路調查之檢察官工作信心度差異

檢察官工作	電訪調查 (N=2,238)		網路調查 (N=1,259)		檢定結果
	次數	百分比	次數	百分比	
偵查犯罪 信心度	1,309	58.5	885	70.3	網路顯著高於電訪
保障人權 信心度	1,274	56.9	821	65.2	
保護被害人權益 信心度	1,244	55.6	792	62.9	網路顯著高於電訪
守護正義 信心度	1,331	59.5	806	64.0	
整體滿意度	1,299	58.0	750	59.6	無顯著差異

綜上所述，網路調查在有接觸經驗的比率、檢察機關認知答對率上，會顯著高於電訪調查，推論係因網路問卷的填答者多數屬於「自願樣本」，可能因自身有過相關經驗，或對於檢察議題較感興趣，願意接受網路調查，使網路調查中在接觸經驗與認知情形上，均明顯高於電訪調查結果。

網路調查在檢察官公正及清廉之印象，以及各項檢察官工作表現信心程度上，比率亦顯著高於電訪調查，顯示網路調查之受訪民眾，給予檢察官較高的正面評價，然而在整體滿意度上，兩種調查方式並沒有呈現出顯著差異。

網路調查之年齡結構集中在 20~49 歲，其中 20~29 歲占整體比率三成，教育程度以「大學」為主，占整體比率五成；電訪調查則集中在 40~59 歲、教育程度為「大學」及「高中職」。總體而言，相較於電訪調查，網路調查受訪者結構之年輕族群比例較高，故兩種調查結果在評價上產生的差異性，推論係因年輕族群較未受到過往檢察體系負面傳聞所影響，並且接收資訊之來源比較多元，對檢察官仍保有一定正面觀感，因而使網路調查之正面評價較電訪調查高。

第二節 重要度與信心度分析

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」。

調查結果顯示如下表，電訪調查中，民眾認為評價檢察官表現的重要因素，以「保護被害人權益」比率最高(77.0%)、「守護正義」(74.1%)比率最低，但各項因素選擇的比率均超過七成；而對於檢察官各項表現的信心程度，則以「守護正義」(57.0%)比率最高、「保護被害人權益」(55.6%)比率最低。

網路調查中，民眾認為評價檢察官表現的重要因素，以「保護被害人權益」比率最高(73.4%)、「保障人權」(63.5%)比率最低；而對於檢察官各項表現的信心程度，則以「偵查犯罪」(62.9%)比率最高、「保護被害人權益」(58.7%)比率最低。

表-24 評價檢察官表現-重要程度與信心程度

評價面向	電訪				網路			
	重要程度		信心程度		重要程度		信心程度	
	百分比	排序	百分比	排序	百分比	排序	百分比	排序
保護被害人權益	77.0	1	55.6	4	73.4	1	58.7	4
偵查犯罪	75.6	2	56.3	2	71.1	2	62.9	1
保障人權	74.7	3	56.1	3	63.5	4	60.1	2
守護正義	74.1	4	57.0	1	68.0	3	59.4	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。

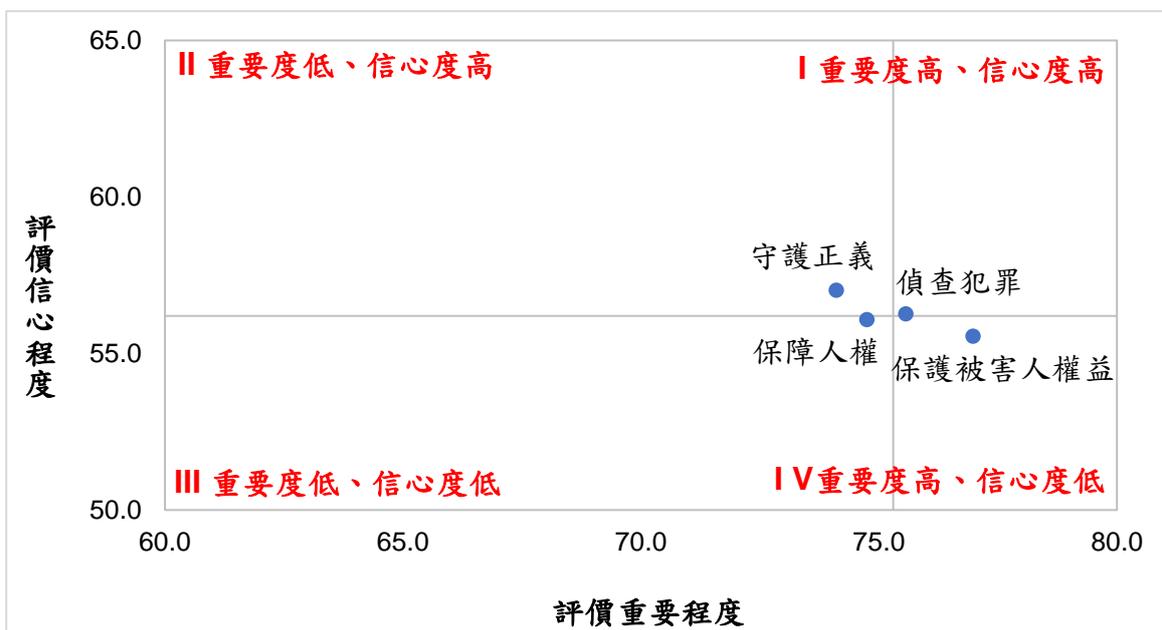


圖- 58 評價檢察官表現-重要度-信心度分析(電話)

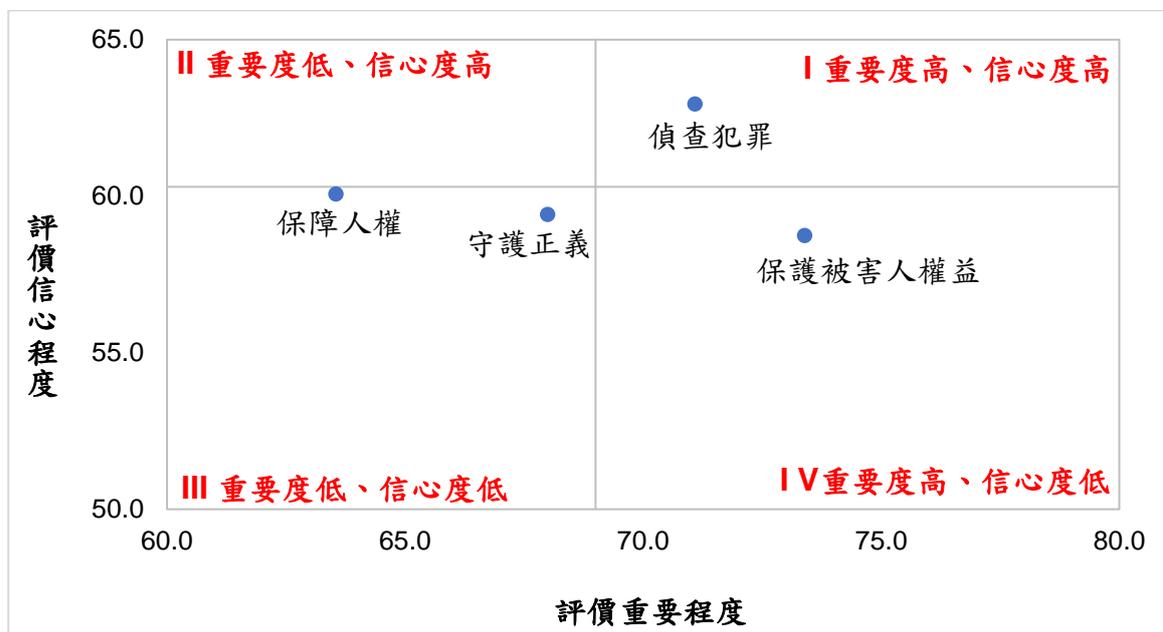


圖- 59 評價檢察官表現-重要度-信心度分析(網路)

- 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，無論是電訪還是網路的調查結果，均以「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，電訪調查結果為「守護正義」面向屬之，網路調查結果則無任何面向屬之。
- 第三象限（次要改善區域）：為信心程度、重要程度均相對較低的項目，電訪調查結果為「保障人權」面向屬之，網路調查結果則為「保障人權」及「守護正義」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，無論是電訪還是網路的調查結果，均以「保護被害人權益」面向屬之。

分析結果顯示，與網路調查結果相比，電訪調查結果對於檢察官各項表現的信心程度、重要程度評價上較趨一致，且給予的重要程度評價均高於網路調查結果、信心程度評價均低於網路調查結果。

兩種調查中，「偵查犯罪」均落於「重要度高、信心度高」的區域，顯見民眾對於檢察官偵查犯罪的表現給予高度肯定；另一方面，「保護被害人權益」則均落於「重要度高、信心度低」的區域，代表民眾對此項目最為重視，但同時對該項目的表現信心度相對低落，故「保護被害人權益」為所有項目中較需優先著手改善的面向。

第三節 基本變項交叉分析

以下將分別列出電訪及網路調查中，不同性別、年齡、教育程度及居住地區的族群，在「檢察官印象」、「檢察機關認知」及「檢察官表現信心度」題組中所呈現的差異。

壹、檢察官印象

檢察官印象題組中，詢問民眾認為檢察官辦案是否公正、清廉，以下列出不同族群認為檢察官辦案公正、清廉的比率。可以發現，無論電訪或網路調查，認為檢察官公正、清廉的比率，整體趨勢以男性高於女性、中部地區略高於其他地區、隨年齡能增加而下降、隨教育程度增加而上升。

一、性別

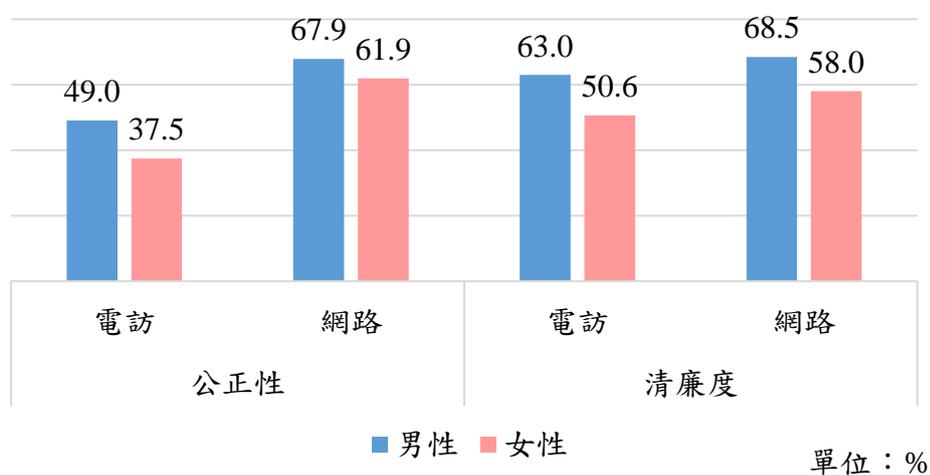


圖-60 檢察官印象與「性別」之交叉分析

二、年齡

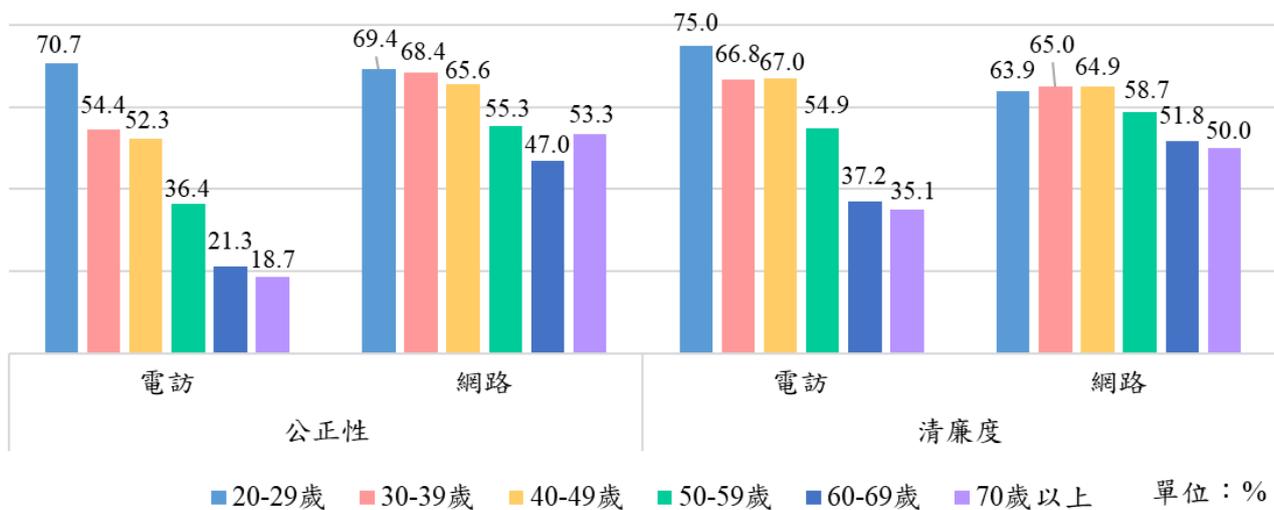


圖-61 檢察官印象與「年齡」之交叉分析

三、教育程度

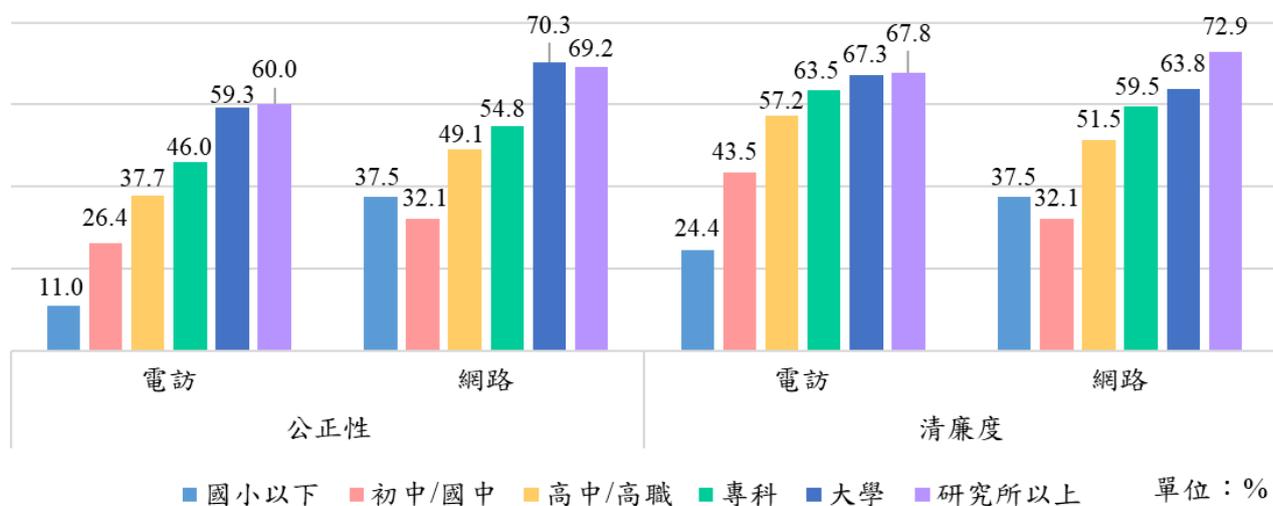
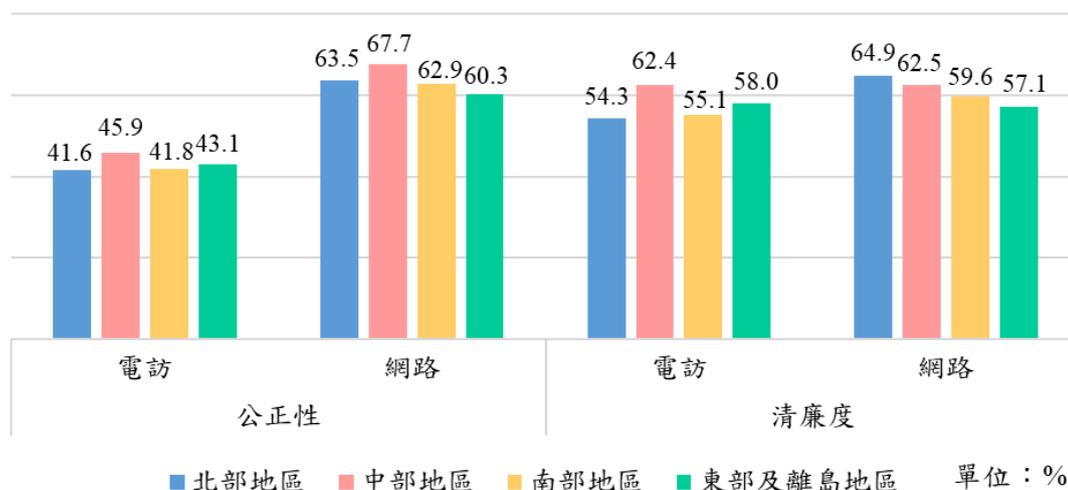


圖-62 檢察官印象與「教育程度」之交叉分析

四、居住地區



貳、檢察機關認知

檢察機關認知題組中，詢問民眾對於檢察體系層級數量、隸屬部門的認知情形，以下列出不同族群在層級數量、隸屬部門回答正確的比率。

一、性別

無論電訪或網路調查，層級數量、隸屬部門的答對率，均以男性高於女性。

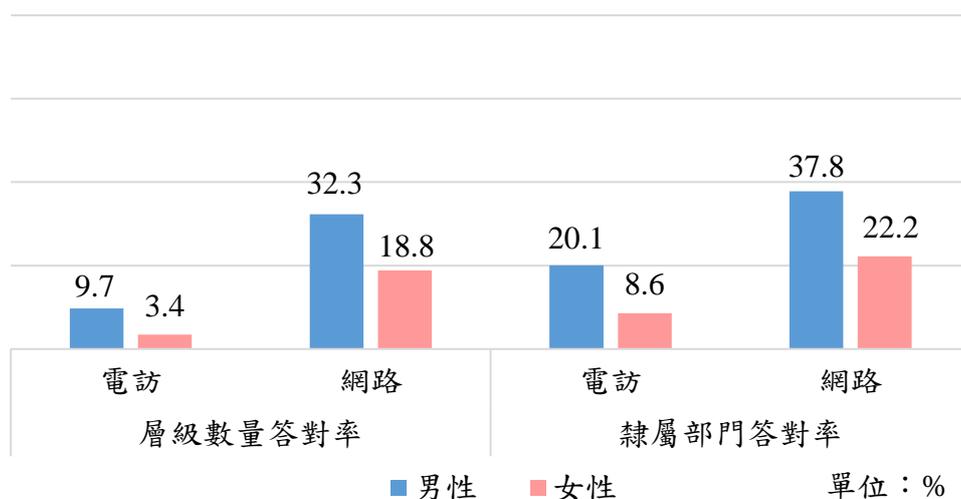


圖-63 檢察機關認知與「性別」之交叉分析

二、年齡

電訪調查中，「50~59歲」在層級數量、隸屬部門的答對率，與其他年齡層相比相對較高；網路調查則是在層級數量、隸屬部門的答對率，大致呈現答對率隨年齡層增加而上升的趨勢。

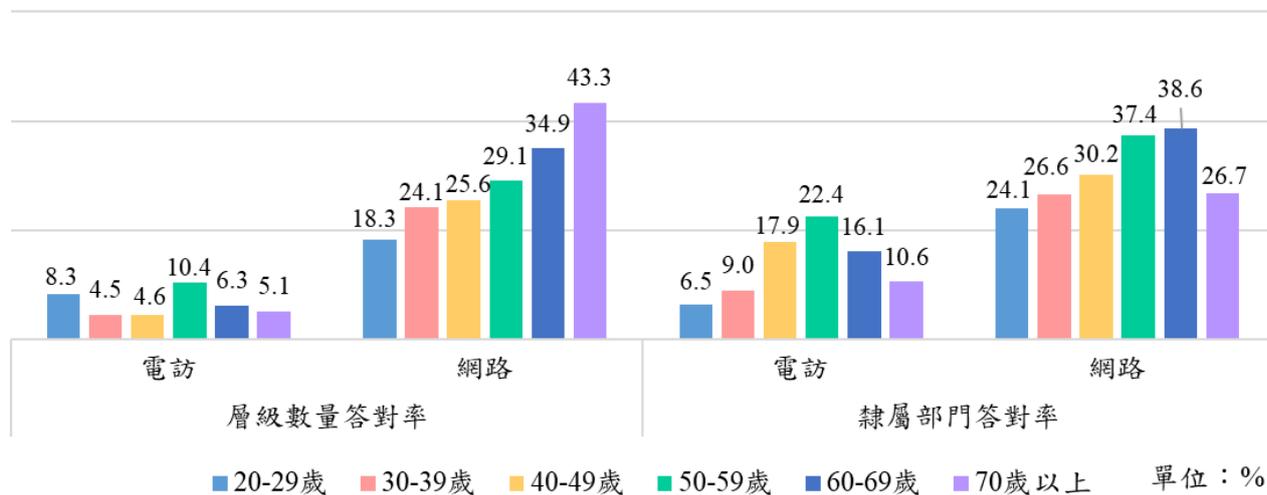


圖-64 檢察機關認知與「年齡」之交叉分析

三、教育程度

無論電訪或網路調查，在層級數量、隸屬部門的答對率，大致呈現答對率隨教育程度增加而上升的趨勢。

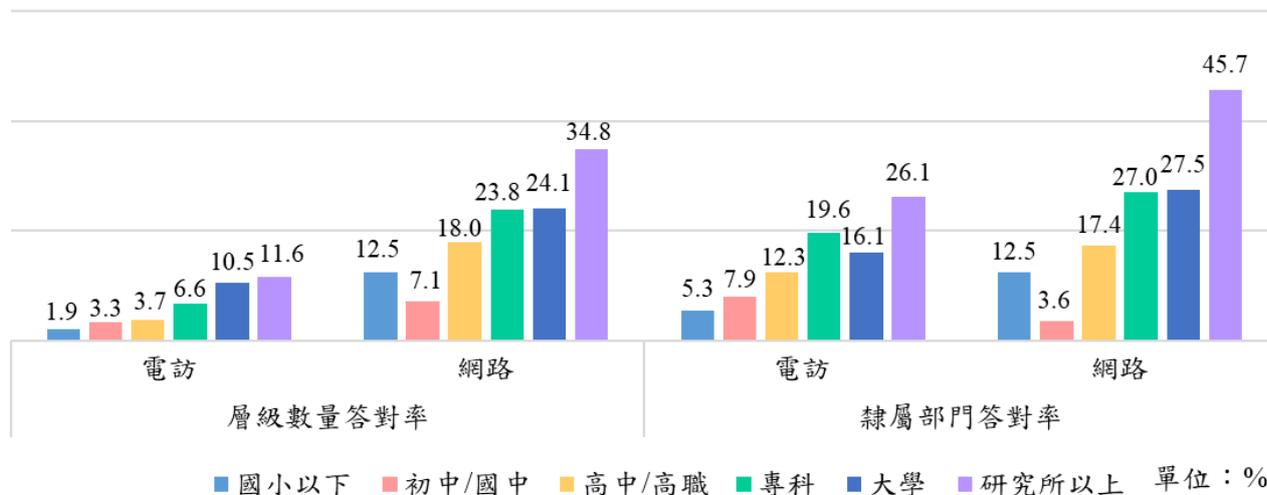


圖-65 檢察機關認知與「教育程度」之交叉分析

四、居住地區

電訪調查中，不同居住地區在層級數量、隸屬部門的答對率差異不大；網路調查則是「南部地區」的答對率與其他地區相比相對較低。

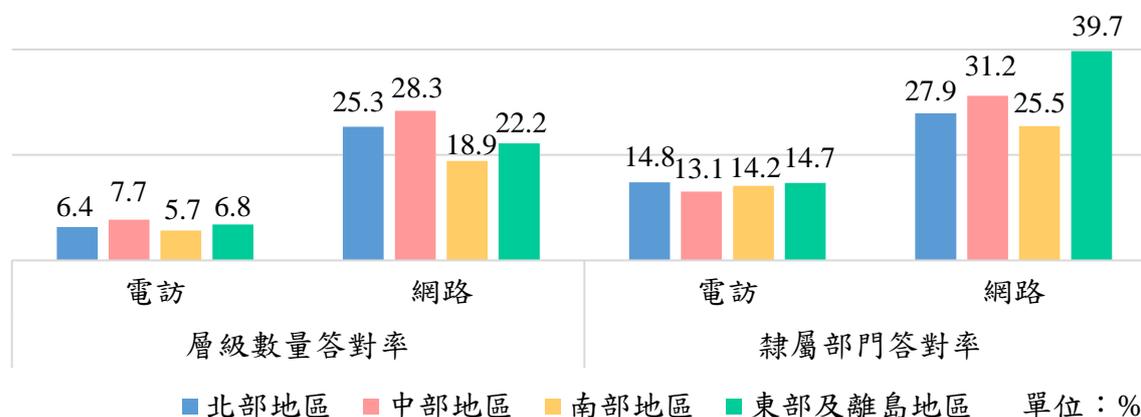


圖-66 檢察機關認知與「居住地區」之交叉分析

參、檢察官表現信心度

檢察官表現信心度題組中，詢問民眾對於檢察官「偵查犯罪」、「保障人權」、「保護被害人權益」、「守護正義」表現的信心程度，以下列出不同族群對檢察官各項表現有信心的比率。

一、性別

無論電訪或網路調查，對檢察官各項表現有信心的比率，均以男性高於女性，其中電訪調查相較於網路調查，男性及女性有信心的比率會有較明顯的差異。

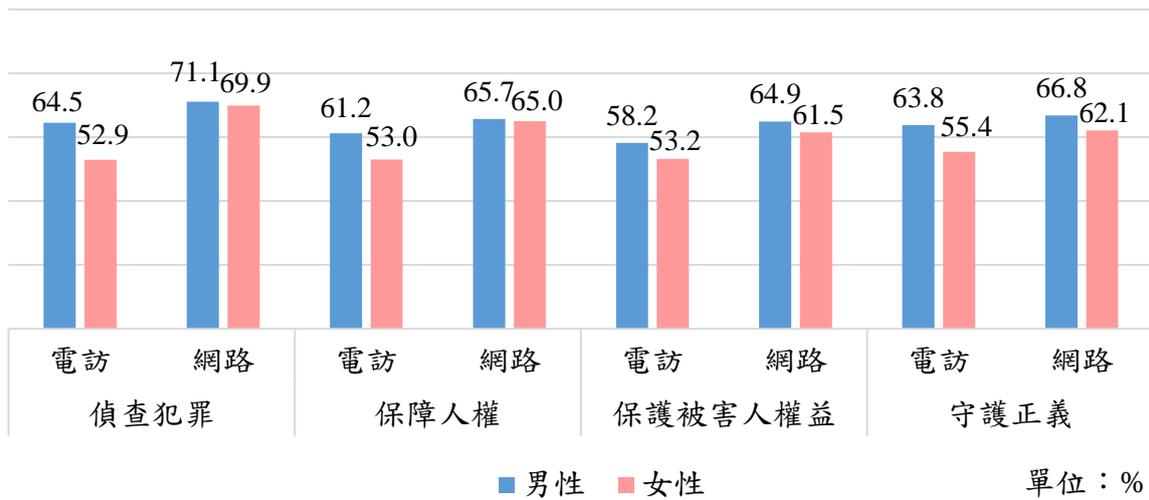


圖-67 檢察官表現信心度與「性別」之交叉分析

二、年齡

無論電訪或網路調查，對檢察官各項表現有信心的比率，均大致呈現隨年齡層增加而降低的趨勢。

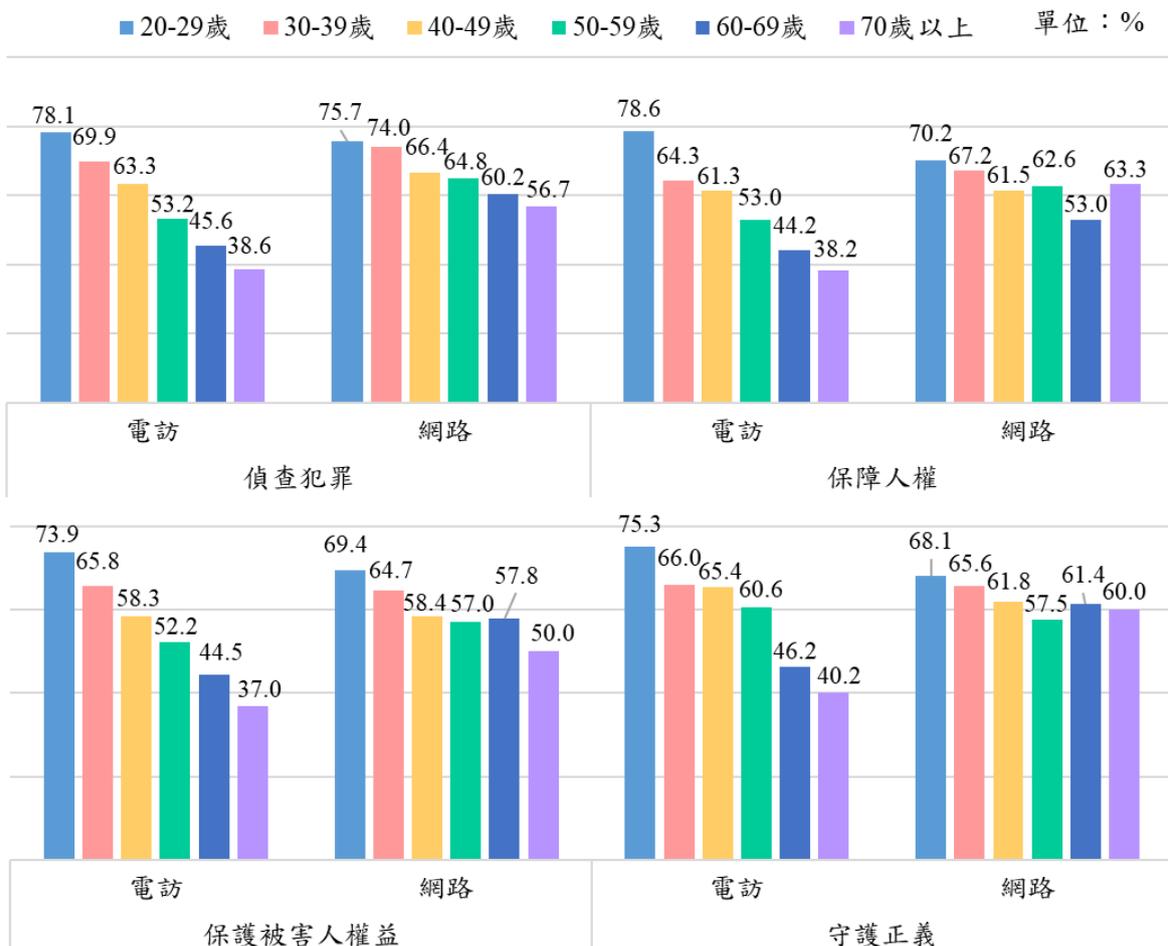


圖-68 檢察官表現信心度與「年齡」之交叉分析

三、教育程度

無論電訪或網路調查，對檢察官各項表現有信心之比率，均大致呈現隨教育程度增加而上升的趨勢。

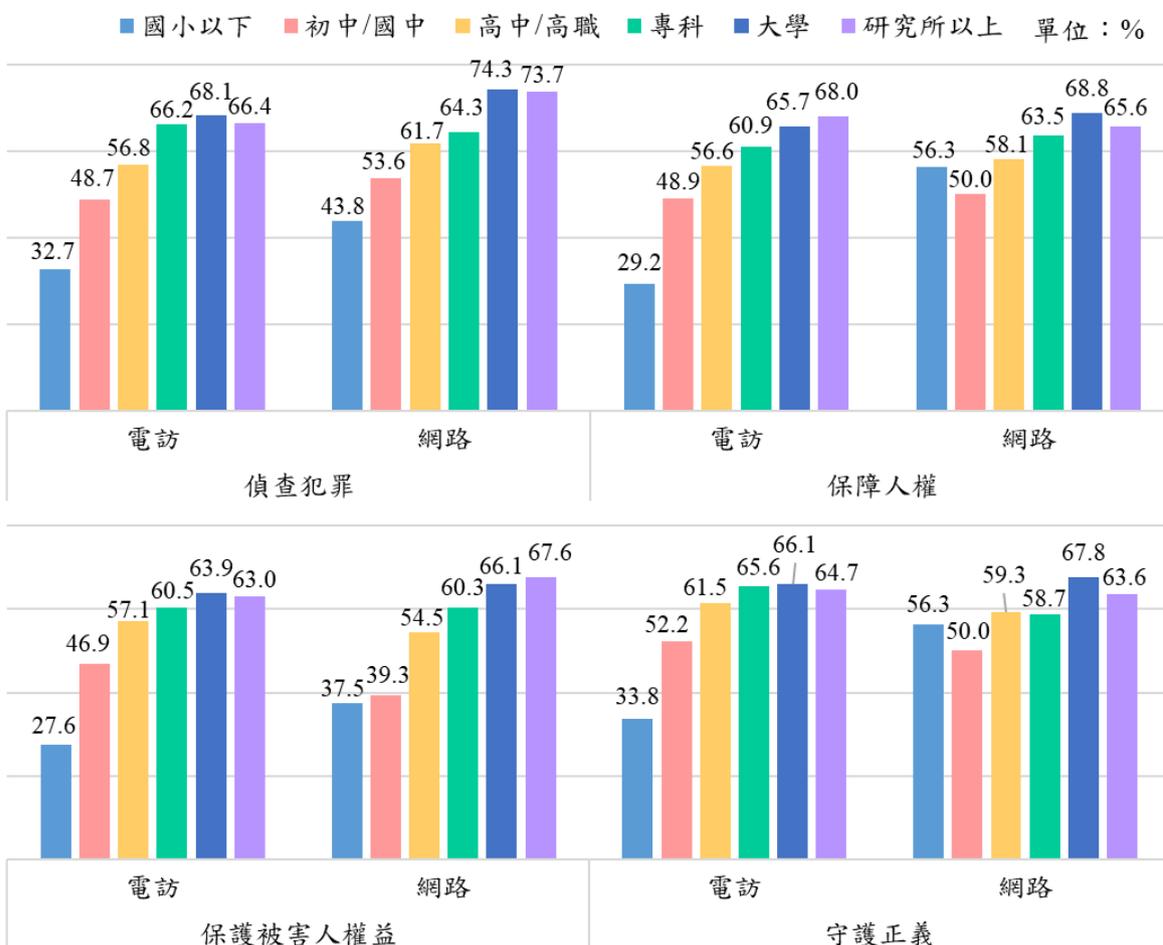
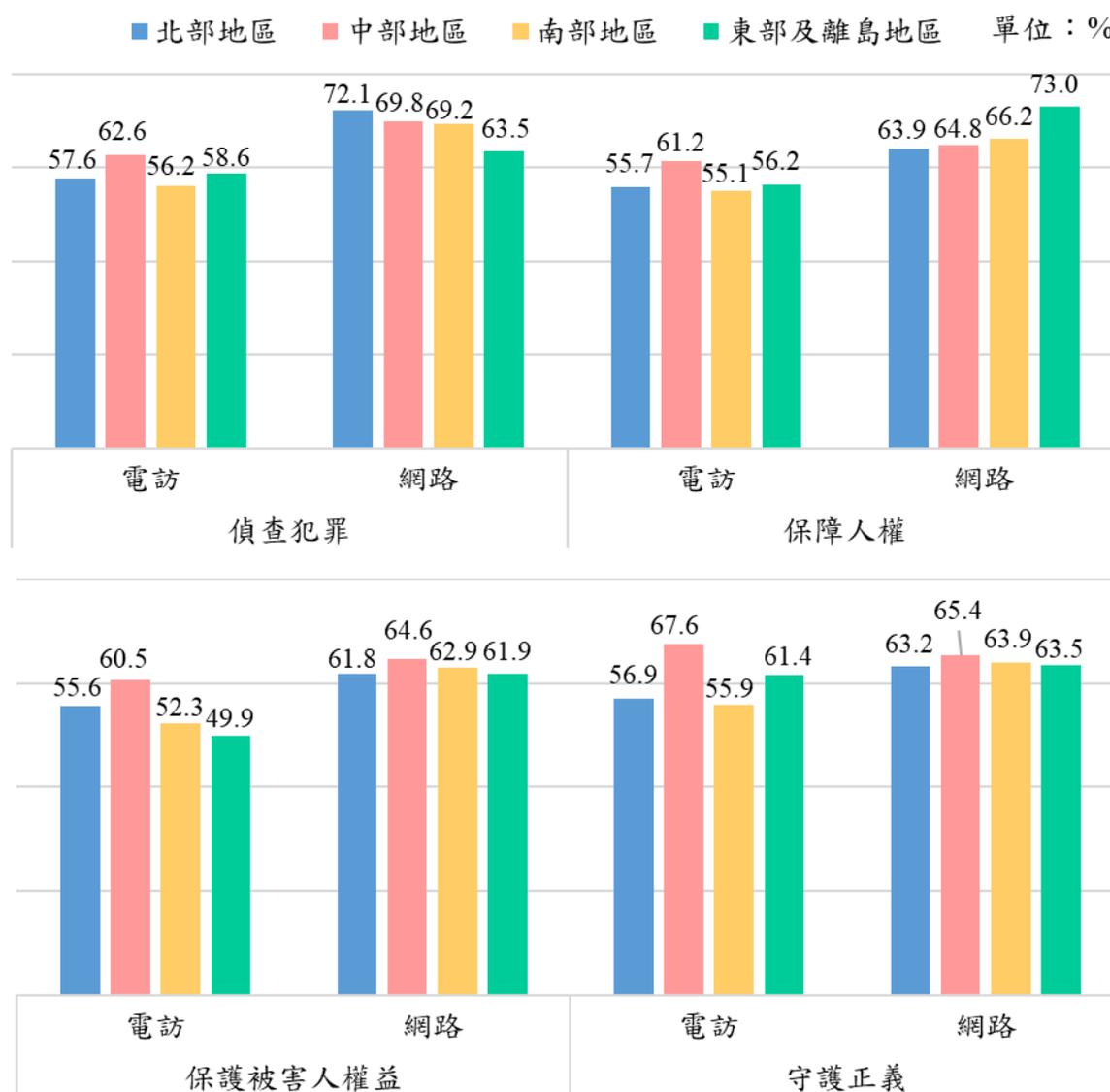


圖- 69 檢察官表現信心度與「教育程度」之交叉分析

四、居住地區

電訪調查中，「中部地區」對檢察官各項表現有信心的比率，與其他地區相比相對較高，其中又以「守護正義」有信心的比率明顯較高；網路調查中，「東部及離島地區」對於「保障人權」有信心的比率相對較高。



第四節 整體滿意度交叉分析

根據本次調查結果，將檢察機關接觸評價、檢察官印象、檢察官工作信心度，和整體滿意度進行交叉分析，觀察各面向對整體滿意度、信心程度的影響，結果分述如下所示。

壹、接觸評價與整體滿意度交叉分析

將有接觸檢察機關受訪者之接觸評價，與整體滿意度進行交叉分析，藉此觀察不同接觸評價對整體滿意度的影響，結果如下表。

表-25 接觸評價-整體滿意度交叉分析

接觸評價/整體滿意度 (單位：%)		電訪調查 整體滿意度			網路調查 整體滿意度		
		滿意	不滿意	未表態	滿意	不滿意	未表態
		57.2	34.9	7.9	60.6	30.9	8.5
辦案態度	滿意	75.4	19.4	5.2	74.6	18.4	7.0
	不滿意	22.4	69.3	8.3	21.8	70.1	8.0
	未表態	34.8	30.2	35.0	50.0	20.0	30.0
辦案效率	滿意	72.3	21.7	6.0	75.2	18.1	6.7
	不滿意	30.4	61.7	7.9	30.4	63.7	5.9
	未表態	46.3	36.9	16.8	43.5	17.4	39.1
辦案結果	滿意	73.5	19.8	6.7	75.1	19.4	5.5
	不滿意	31.2	58.0	10.9	26.4	64.4	9.2
	未表態	51.1	43.3	5.7	30.4	30.4	39.1
問案重點掌握	滿意	75.0	20.7	4.3	75.0	19.6	5.4
	不滿意	28.6	60.0	11.4	31.1	61.1	7.8
	未表態	31.5	49.4	19.2	36.4	30.3	33.3

*有接觸檢察機關經驗之樣本，電訪調查為 280 份、網路調查為 363 份

結果顯示，無論電訪或網路調查，對各項接觸評價表示滿意者，均有超過七成對檢察機關整體表現亦感到滿意。電訪及網路調查中，不滿意「辦案態度」者，均有約七成對整體表現亦感到不滿意，顯示檢察官的辦案態度是較容易影響整體滿意度之指標。

貳、接觸身份與接觸評價交叉分析

下表將受訪者接觸檢察機關的身份，與接觸評價進行交叉分析，藉此觀察不同身分之立場，對於不同接觸評價的影響。

表-26 接觸檢察機關身份-接觸評價交叉分析

單位：%	電訪調查			網路調查		
接觸身分/接觸評價	辦案態度			辦案態度		
	滿意	不滿意	未表態	滿意	不滿意	未表態
	64.3	29.8	5.9	70.5	24.0	5.5
證人	79.9	9.9	10.2	85.0	11.2	3.7
被告	54.2	45.8	0.0	65.9	31.9	2.2
告訴人或被害人	61.2	36.7	2.2	63.4	30.9	5.7
接觸身分/接觸評價	辦案效率			辦案效率		
	滿意	不滿意	未表態	滿意	不滿意	未表態
	59.3	28.3	12.4	65.6	28.1	6.3
證人	62.3	18.5	19.3	74.8	20.6	4.7
被告	61.0	30.9	8.0	68.1	29.7	2.2
告訴人或被害人	59.9	35.6	4.6	57.7	36.6	5.7
接觸身分/接觸評價	辦案結果			辦案結果		
	滿意	不滿意	未表態	滿意	不滿意	未表態
	55.3	31.3	13.5	69.7	24.0	6.3
證人	59.3	19.9	20.8	78.5	13.1	8.4
被告	55.1	39.2	5.8	69.2	28.6	2.2
告訴人或被害人	52.5	39.1	8.4	65.0	30.9	4.1
接觸身分/接觸評價	問案重點掌握			問案重點掌握		
	滿意	不滿意	未表態	滿意	不滿意	未表態
	61.0	28.3	10.7	66.1	24.8	9.1
證人	76.7	14.6	8.7	78.5	15.0	6.5
被告	51.7	33.7	14.7	60.4	33.0	6.6
告訴人或被害人	60.2	34.5	5.3	61.8	29.3	8.9

*接觸身分中，「律師」因樣本數過低(電訪調查3份、網路調查9份)，故不納入上表之交叉分析；未表態其接觸身分之樣本，亦不納入分析。

結果顯示，總體而言「證人」對各項接觸評價感到滿意的比率較高、「被告」、「告訴人或被害人」則是對各項接觸評價感到不滿意的比率較高。

訴訟案件之起訴或不起訴處分，對「被告」及「告訴人或被害人」造成的影響較大，故前兩者對於各項接觸指標之敏感度也較高，相較「證人」而言，較易給予負面評價；其中，「辦案效率」無論在電訪或網路調查中，不滿意度均以「告訴人或被害人」高於「被告」，因此也可以從中推論，「告訴人或被害人」相較於「被告」而言，對辦案的時程、效率更加在乎。

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，藉此觀察不同印象評價對於整體滿意度的影響。

表-27 檢察官印象-整體滿意度交叉分析

檢察官印象 /整體滿意度 (單位：%)		電訪調查 整體滿意度			網路調查 整體滿意度		
		滿意	不滿意	未表態	滿意	不滿意	未表態
		58.0	28.9	13.0	59.6	23.8	16.6
公正性	公正	84.1	13.1	2.9	78.9	10.6	10.5
	不公正	30.7	59.7	9.6	22.4	68.7	8.9
	未表態	45.7	23.8	30.5	27.1	19.1	53.7
清廉度	清廉	80.0	15.9	4.1	79.2	12.6	8.3
	不清廉	23.5	66.2	10.4	22.1	65.8	12.1
	未表態	34.2	29.0	36.8	31.9	18.5	49.6

結果顯示，電訪調查中，認為檢察官辦案公正、清廉者，有八成以上對檢察機關整體表現感到滿意；認為不公正、不清廉者，分別有近六成、六成六對檢察機關整體表現感到不滿意。

網路調查中，認為檢察官辦案公正、清廉者，有近八成對檢察機關整體表現感到滿意；認為不公正、不清廉者，分別有六成九、六成六對檢察機關整體表現感到不滿意。

肆、檢察官工作信心度與整體滿意度交叉分析

下表為受訪者對於檢察官工作信心程度與整體滿意度之交叉分析，藉此觀察不同信心評價對於整體滿意度的影響。

表-28 檢察官工作信心度-整體滿意度交叉分析

信心程度/整體滿意度 (單位：%)		電訪調查 整體滿意度			網路調查 整體滿意度		
		滿意	不滿意	未表態	滿意	不滿意	未表態
		58.0	28.9	13.0	59.6	23.8	16.6
偵查犯罪	有信心	83.3	11.8	5.0	78.6	10.5	10.8
	沒信心	22.0	63.7	14.3	15.5	69.3	15.2
	未表態	24.4	17.0	58.6	10.7	7.1	82.1
保障人權	有信心	83.0	11.1	5.9	79.3	9.4	11.3
	沒信心	25.2	62.5	12.3	25.2	59.9	14.8
	未表態	24.9	19.6	55.5	11.1	11.1	77.8
保護被害人 權益	有信心	82.6	11.8	5.6	80.1	8.3	11.6
	沒信心	26.9	60.9	12.2	27.1	60.3	12.6
	未表態	28.3	17.6	54.1	16.0	9.6	74.5
守護正義	有信心	81.4	12.8	5.8	81.0	8.1	10.9
	沒信心	24.9	62.8	12.3	23.5	61.7	14.8
	未表態	19.7	17.1	63.2	12.2	7.3	80.5
法庭活動 表現	有信心	83.0	13.9	3.1	81.8	9.3	8.9
	沒信心	20.5	70.1	9.4	24.7	64.2	11.1
	未表態	37.7	29.9	32.3	16.9	20.8	62.3

結果顯示，電訪調查中，對檢察官各項表現有信心者，均有超過八成對檢察機關整體表現感到滿意；沒有信心者，均有超過六成對整體表現感到不滿意，其中對「法庭活動表現」沒信心者，有七成(70.1%)對整體表現感到不滿意。

網路調查中，對檢察官各項表現有信心者，均有近八成對檢察機關整體表現感到滿意；沒有信心者，有六成以上對整體表現感到不滿意，其中對「偵查犯罪」沒信心者，有近七成(69.3%)對整體表現感到不滿意。

伍、接觸經驗與檢察官工作信心度交叉分析

下表為受訪者的地檢署接觸經驗，與檢察官工作信心度之交叉分析，藉此觀察有無地檢署接觸經驗對檢察官各項工作信心度的影響。

表-29 地檢署接觸經驗-檢察官工作信心度交叉分析

單位：%	電訪調查			網路調查		
接觸經驗 /工作信心度	偵查犯罪			偵查犯罪		
	有信心	沒信心	未表態	有信心	沒信心	未表態
	58.5	32.1	9.4	70.3	23.0	6.7
有接觸經驗	60.9	33.0	6.2	66.4	29.8	3.9
沒有接觸經驗	58.2	32.0	9.8	71.9	20.3	7.8
接觸經驗 /工作信心度	保障人權			保障人權		
	有信心	沒信心	未表態	有信心	沒信心	未表態
	56.9	33.1	10.0	65.2	28.4	6.4
有接觸經驗	57.9	35.2	6.9	64.2	33.1	2.8
沒有接觸經驗	56.8	32.8	10.5	65.6	26.5	7.9
接觸經驗 /工作信心度	保護被害人權益			保護被害人權益		
	有信心	沒信心	未表態	有信心	沒信心	未表態
	55.6	33.7	10.7	62.9	29.6	7.5
有接觸經驗	56.0	36.1	7.9	58.1	37.5	4.4
沒有接觸經驗	55.5	33.4	11.1	64.8	26.5	8.7
接觸經驗 /工作信心度	守護正義			守護正義		
	有信心	沒信心	未表態	有信心	沒信心	未表態
	59.5	31.5	9.0	64.0	29.5	6.5
有接觸經驗	66.9	28.2	4.9	62.5	33.9	3.6
沒有接觸經驗	58.4	32.0	9.6	64.6	27.7	7.7
接觸經驗 /工作信心度	法庭活動表現			法庭活動表現		
	有信心	沒信心	未表態	有信心	沒信心	未表態
	65.7	26.8	7.6	68.1	22.7	9.2
有接觸經驗	67.4	23.7	8.9	68.4	27.3	4.3
沒有接觸經驗	65.4	27.3	7.3	68.0	20.7	11.3

結果顯示，電訪調查中，對於檢察官各項工作表現之信心度，較不受地檢署接觸經驗所影響；網路調查中，有接觸經驗者，則是對於各項工作表現感到沒信心的比率高於沒有接觸經驗者。

第五節 電訪調查歷年結果分析

針對檢察機關接觸情形及評價、檢察官印象、檢察體系認知、檢察官工作信心度等題組，綜整電訪調查結果之歷年比較⁹，以了解我國民眾對於檢察體系認知與滿意度之變化趨勢。

本節除著重於今（112）年與去（111）年相關數據之比較外，亦將過往調查結果一併列出，作為後續政策推動、精進之參酌，相關分析結果如下所述。

壹、檢察機關接觸情形

針對歷年調查中，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。歷年調查均以接觸時間「3年以上」占多數，比率均超過五成五。接觸身分為「證人」的比率從109年起逐年增加，「被告」歷年來比率均維持超過三成，「告訴人/被害人」近三年來比率均維持超過二成。

表-30 檢察機關接觸情形-歷年比較

檢察機關接觸情形 (單位：%)		109年 (N=319)	110年 (N=258)	111年 (N=294)	112年 (N=280)	變化
接觸時間	最近1年內	25.3	26.4	18.6	18.7	0.1
	1年以上3年以內	14.8	15.4	15.7	18.6	2.9
	3年以上	56.9	55.8	63.4	60.0	-3.4
接觸身分	證人	20.3	23.3	31.5	35.3	3.8
	被告	38.6	41.3	36.5	34.3	-2.2
	告訴人/被害人	40.1	24.4	25.9	21.6	-4.3
	律師	1.0	2.4	1.6	1.1	-0.5

註：變化為112年與111年之差距

⁹ 109年至112年電訪調查結果之抽樣誤差分別為±2.05%、±2.08%、±2.08%及±2.07%。

貳、檢察機關接觸評價

針對歷年調查中，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。各構面之滿意度自 109 年至 111 年逐年增加，今(112)年度調查，在「辦案結果」上，滿意度則是明顯下降了 10.8 個百分點。

表-31 檢察機關接觸評價-歷年比較

檢察機關接觸評價 (單位：%)		109年 (N=319)	110年 (N=258)	111年 (N=294)	112年 (N=280)	變化
辦案態度	滿意	55.1	56.0	63.0	64.3	1.3
	不滿意	29.5	37.1	31.1	29.8	-1.3
	未表態	15.5	6.8	5.9	5.9	0.0
辦案效率	滿意	49.2	53.7	62.6	59.3	-3.3
	不滿意	33.4	39.4	29.1	28.3	-0.8
	未表態	17.4	6.9	8.3	12.4	4.1
辦案結果	滿意	51.3	56.8	66.1	55.3	-10.8
	不滿意	34.4	36.2	25.7	31.3	5.6
	未表態	14.4	6.9	8.2	13.5	5.3
問案重點 掌握	滿意	53.8	59.8	61.7	61.0	-0.7
	不滿意	31.7	33.6	29.3	28.3	-1.0
	未表態	14.4	6.6	9.0	10.7	1.7

註：變化為112年與111年之差距

參、檢察官印象

針對歷年調查中，受訪者對於「檢察官印象」的變化進行整理如下表所示。認為檢察官「公正」的比率，自 109 年至 111 年逐年增加，今(112)年度調查中，「公正」的比率為 42.8%，明顯下降了 7.9 個百分點，為歷年調查中比率最低，且未表態的比率達 30.1%，為歷年來最高。而認為檢察官「清廉」的比率，近三年均維持五成五以上。

表- 32 檢察官印象-歷年比較

檢察官印象 (單位：%)		109年 (N=2,286)	110年 (N=2,213)	111年 (N=2,228)	112年 (N=2,238)	變化
公正性	公正	43.6	47.9	50.7	42.8	-7.9
	不公正	28.0	31.6	23.5	27.1	3.6
	未表態	28.4	20.5	25.8	30.1	4.3
清廉度	清廉	48.2	58.2	58.7	56.7	-2.0
	不清廉	22.0	23.2	18.6	19.8	1.2
	未表態	29.8	18.5	22.7	23.5	0.8

註：變化為112年與111年之差距

肆、檢察機關認知

針對歷年調查中，受訪者對於「檢察機關認知」的變化進行整理，如下表所示。歷年來答對「檢察機關層級數量」的比率介於 6%至 9%，答對「檢察機關隸屬部門」的比率介於 12%至 15%，「隸屬部門」的答對率歷年來均高於「層級數量」。此外，今(112)年度調查中，對於檢察機關認知的未表態率，皆為歷年調查中最高。

表- 33 檢察機關認知-歷年比較

檢察機關認知 (單位：%)		109年 (N=2,286)	110年 (N=2,213)	111年 (N=2,228)	112年 (N=2,238)	變化
層級數量 知曉度	答對	7.9	8.7	8.0	6.5	-1.5
	答錯	5.4	10.3	5.5	2.4	-3.1
	未表態	86.7	81.1	86.5	91.0	4.5
隸屬部門 知曉度	答對	12.7	15.1	13.7	14.2	0.5
	答錯	13.4	19.8	15.9	11.2	-4.7
	未表態	73.9	65.1	70.4	74.6	4.2

註：變化為112年與111年之差距

伍、檢察官工作信心程度

針對歷年調查中，受訪者對於「檢察官工作信心程度」的變化進行整理，如下表所示。近三年的調查結果，各構面之信心程度均普遍維持超過五成五的比率；今(112)年度調查中，各構面之信心度雖較去年略為下降，但整體而言仍保持一定的比率。

表-34 檢察官工作信心度-歷年比較

檢察官工作信心度 (單位：%)		109年 (N=2,286)	110年 (N=2,213)	111年 (N=2,228)	112年 (N=2,238)	變化
偵查犯罪	有信心	43.8	60.9	61.2	58.5	-2.7
	沒信心	24.0	32.2	32.1	32.1	0.0
	未表態	32.3	6.9	6.7	9.4	2.7
保障人權	有信心	45.6	56.5	58.8	56.9	-1.9
	沒信心	26.2	36.9	32.8	33.1	0.3
	未表態	28.1	6.7	8.4	10.0	1.6
保護被害人 權益	有信心	43.8	54.1	55.9	55.6	-0.3
	沒信心	29.9	39.2	34.9	33.7	-1.2
	未表態	26.3	6.7	9.2	10.7	1.5
守護正義	有信心	-	56.5	60.0	59.5	-0.5
	沒信心	-	37.8	33.2	31.5	-1.7
	未表態	-	5.7	6.8	9.0	2.2
檢察官工作信心度 (單位：%)		109年 (N=2,286)	110年 (N=1,178)	111年 (N=1,213)	112年 (N=1,328)	變化
法庭活動 表現	有信心	38.9	64.3	66.8	65.7	-1.1
	沒信心	17.4	28.0	24.8	26.8	2.0
	未表態	43.7	7.7	8.3	7.6	-0.7

註1：變化為112年與111年之差距

註2：「法庭活動表現信心度」在109年詢問對象為所有受訪者，於110年起僅詢問「知道」檢察官需出庭參與法庭審判活動的受訪者。

陸、檢察體系整體評價

針對歷年調查中，受訪者對於「檢察體系整體評價」的變化進行整理，如下表所示。歷年調查中，有因特定案件影響對檢察官信任度之比率均維持超過三成、沒有影響之比率均維持超過六成。整體滿意度歷年來均維持超過五成，以 111 年滿意度 64.5% 為歷年最高，今(112)年度調查中，滿意度為 58.0%，較去年下降 6.5 個百分點。

表- 35 檢察體系整體評價-歷年比較

檢察體系整體評價 (單位：%)		109年 (N=2,286)	110年 (N=2,213)	111年 (N=2,228)	112年 (N=2,238)	變化
特定案件影響 對檢察官信任度	有影響	32.6	33.8	30.5	33.0	2.5
	沒影響	67.4	66.2	69.5	67.0	-2.5
整體 滿意度	滿意	51.0	59.4	64.5	58.0	-6.5
	不滿意	27.2	30.4	26.2	28.9	2.7
	未表態	21.9	10.1	9.3	13.0	3.7

綜合以上各題組之歷年比較分析，整體而言，111 年調查結果的正向評價比率為歷年來最高。而今(112)年度調查結果趨勢摘要如下所示：

1. 地檢署接觸評價：「辦案結果」滿意度(55.3%)與去年相比，明顯下降 10.8 個百分點。
2. 檢察官印象：認為「公正」的比率(42.8%)與去年相比，明顯下降 7.9 個百分點。
3. 檢察機關認知：「層級數量」及「隸屬部門」表示不知道/未表態的比率，均較去年提升約 4 個百分點。
4. 檢察官工作信心度：各構面之信心度均維持一定的比率。
5. 檢察體系整體評價：整體滿意度(58.0%)較去年相比下降 6.5 個百分點。

第陸章 專家座談會議內容與建議

為兼顧調查之科學實證品質，並切合實務的政策需求，本專案在質化調查上，採用焦點團體訪談(Focus Group Discussion)方式，藉由舉辦一場「專家座談會」，邀請專家學者針對本次量化調查結果進行討論，以使研究結果更完善。

焦點團體訪談是藉由主持人的引導，針對某一個議題或某一種觀念進行更深入討論，常會邀請同質背景的成員參加，由於參與者背景相近，可以使得討論產生良好的互動，透過群體討論的方式，帶動每位與會者更深層之看法或更具創意之建議。

本次專家座談會由國立中興大學國家政策與公共事務研究所 袁鶴齡教授擔任座談會主持人，進一步透過法律、民意調查、傳播等專業領域學者或實務專家的與會討論，針對檢察體系政策調整、業務推動、媒體行銷等議題提出具可行性之政策建議。

第一節 與會名單及訪談大綱

本專案之專家學者焦點座談會於 112 年 6 月 6 日早上 10:00~12:00 於司法官學院 201 會議室舉行，會議開始前也針對本次量化調查數據結果先行說明，再由與會專家學者們進行量化調查結果與政策建議探討。表 36、表 37 分別為會議與會名單及訪談大綱。

表-36 專家座談會與會名單

專家名單	分類	現職
袁鶴齡 (主持人)	教授	國立中興大學國家政策與公共事務研究所教授
楊雲驊	教授	國立政治大學法學院教授
溫祖德	教授	國立中央大學法律與政府研究所副教授
柯舜智	教授	中國文化大學資訊傳播學系副教授
何榮幸	教授	臺大社會系兼任專技副教授 《報導者》創辦人
黃正雄	實務專家	臺北地檢署主任檢察官
涂榆政	實務專家	理律法律事務所律師
蕭白雪	現任媒體人	《聯合報》司法記者

表-37 專家座談會大綱

時間	內容
引言 (10分鐘)	主持人及專家學者自我介紹
調查單位報告 (30分鐘)	一、調查規劃 二、調查結果及歷年比較：歷年量化調查比較分析 三、時事議題分析：新聞議題聲量趨勢分析 四、輿情綜合分析：檢察機關輿情分析 五、初步調查建議
政策建議討論 (70分鐘)	一、法務部在政策調整上可以做些什麼？ 二、地檢署在業務推動上可以做些什麼？ 三、檢察體系該如何增強社會互動以提升民眾滿意度？ 四、媒體行銷方面可以做哪些補強？
總結 (10分鐘)	主持人進行會議總結說明

第二節 會議討論內容摘要

以下將會議中專家學者針對各項主題給予回饋及討論之內容，經統整後呈現重點摘要說明。

壹、社會互動

1. 因為很難一次含括所有分眾並達到全面性的效果，故應針對特定族群進行溝通或說服，可以根據這份民調數據，判斷當前第一、第二需優先針對的族群為何，如年長族群、年輕族群，或是進一步針對女性、學生、專業人士等。鎖定好目標族群後，以不卑不亢的心態進行溝通。在態度方面，應避免當權者流露出高高在上的指導心態，或是認為年輕人很好溝通就以輕佻的態度面對。總體而言，最理想的狀況是在中間找交集，一方面可以體認保守社會的本質，一方面又在溝通時加入一點人權意識的進步價值。
2. 量化調查中，隨著年齡的增長，對於檢察官正面印象和工作信心度是逐漸遞減的。高齡族群對於檢調單位有非常深的刻板印象，這可能來自於該族群過去生命經驗的養成，或是周遭包含大眾媒體、人際傳播給予的印象。如何維持年輕族群現在對檢調單位的高滿意度，相信檢察官是清廉、公正、值得信賴的；以及如何提升中高齡族群的滿意度，在認知上、態度上進行改變，是未來司法機關、檢調機關做溝通時兩個很重要的著力點。
3. 要在新聞上跟民眾溝通做準備，可能需要聘請社群小編來經營社群、向民眾做回應，若民眾在網路上所留下的訊息都沒得到回應，很容易會產生不佳的觀感。
4. 「溝通」在檢察體系與社會間的互動很重要，像是檢察官或檢察事務官至社區舉辦治安座談會或與民有約，和民眾直接互動，當場進行第一線對話、有問題直接問，可以達到不錯的溝通效果。但因為檢察官的工作量太重，沒有時間一直參加社區座談，因此前提須減輕檢察官的案件工作量，才有辦法做到。

貳、案件當事人溝通

1. 有些案件若能在第一線直接面對面溝通，達到的效果會更好，因為民眾可以直接知道地檢署在做些什麼事，或者有什麼樣的考慮。例如有些宣導短片可以多加運用地檢署的電視牆播放，民眾在等候開庭的時間，就可以接觸到更多宣導資訊。
2. 建議能夠好好利用司法志工，徵召更多退休檢察官願意回來當志工，慢慢跟當事人溝通，以此進行加強。
3. 今年立法院三讀修正通過《犯罪被害人權益保障法》，但其實 2019 年已經通過刑事訴訟制度裡面的《犯罪被害人訴訟參與程序制度》了。所以現在程序參與上，對被害人的保護均有做到，但法條沒有提到的是「溝通」，或許在溝通上面，就需要花比較多的時間去做說明。
4. 我們清楚檢察官因為案件繁重的關係，在偵查過程中，往往沒有辦法逐一聽取當事人就案件爭點以外的陳述，因此非常建議法務部應該提醒檢察官，可以跟律師在公務上有比較良性的法庭互動。與其讓檢察官花費許多時間與當事人溝通，不如讓律師來扮演好中間橋樑的角色，避免因溝通不良，使民眾對整個司法體系喪失信心。
5. 檢方的不起訴處分書，應可說明當事人，尤其是被害人或告訴人，其所聲請調查的東西，檢方沒有辦法採納的理由是什麼。主要目的是為了跟當事人溝通，取得對方信賴。開庭時也應避免僅用一個大名詞，如「偵查不公開、我不能跟你講」便結束，反而很容易讓民眾覺得事有蹊蹺。
6. 建議可以妥善運用民間團體、社會賢達，在法治宣導上，做一些相對的協助。在不涉及具體個案的前提下，都可以正向提升民眾的法治認知能力，以及促進其對檢察機關的整體觀感。
7. 第一線接觸民眾，不管是相驗現場、或者去安排現場查勘，都可以藉此做機會教育，去表達一些檢察機關希望民眾了解的事情。檢察官要不要公開心證，被害人所聲請的調查證據，或是一些想法，願意適度做些回應，表達出自己很用心在處理案件的態度，即便被害人最後面臨不起訴的結果，還是會欣然感謝檢察官。所以態度決定

一切，不論檢察官、書記官、法警等，每一位地檢署成員若能針對整體態度進行調整，就可以讓當事人感受完全不同。雖然很多時候，辦案效率或深入性會有所衝突，辦案仔細可能會拖長辦案時間，辦案快速也可能會被認為不夠細緻，所以當下需調整，讓第一線檢察官關心、用心的態度呈現出來，使當事人感受到這是溫暖而有人性的司法。

參、業務推動

1. 美國在地檢署業務推動這部分做得很多，例如州檢察長做了什麼事情一定會發新聞稿，而且偵辦過程、起訴內容都會敘述得非常細緻詳盡，並在官網上全部都有做交代。除了參考上述做法，或許也可以像司法院一樣成立一個「新聞及法治宣導處」。
2. 新聞媒體經常展現警察事情做很多、破案很快的一面。而地檢署則不需要以這樣的方式來提升檢察官的社會形象（如公告今天起訴幾件、偵破什麼案子），因為檢察官比較偏向司法，扮演的應該是冷靜、緩慢的角色，不應該跟著大家一頭熱。司法就是要仔細蒐證、判斷案情，應該是坐在輿論的反面。
3. 臺灣是保守社會，法務部有沒有辦法堅持法律人應盡的責任？政策調整應從根本去看，例如：若確定廢死是我們要走的路，那就應該多加強與社會的溝通，以及準備相關配套措施。因此法務部在政策上確實可以更強化政府作為法律人的角色。

肆、行銷與宣傳

一、法學知識宣導

1. 法務部在諸多地方均缺乏宣傳或是簡單說明，讓人民看得非常累，像最近刑事訴訟的修正，能不能或怎麼上訴第三審等問題，使很多人在閱讀上遇到困難。建議如果要行銷，應該針對一些新的措施、修法做很簡短的說明，切中要點告知改變了什麼、可以要求什麼、可以爭取什麼。可以製作一些現今流行的「5分鐘秒懂、5分鐘掌握、不得不認識的法律」等影音或短文，讓大家打開網路便能接觸。另外，許多民眾都有接觸經驗，表示去地檢署的人很多，也可以在地檢署門口發送簡單傳單或紙本，或者在地檢署官網上公告相關

資訊，重點是不要過於枯燥乏味，而是透過比較貼近人民、好閱讀的行銷手法來做一些補強。

二、司法影音戲劇拍攝

1. 這幾年來觀察到臺灣社會有幾個時間較長，但一樣影響較為深遠的，即大眾娛樂文化的影響；例如有人當年看了日劇《Hero》，就想當檢察官。如果有心想要扭轉整個社會對於檢察體系的印象，在長期性的規劃下，可以拿出更多的資源投注在大眾文化上面，從電影、戲劇、漫畫這些最通俗的方式投入資本，諸如《我們與惡的距離》、《人選之人》等夯劇。此外，與真正專業的司法人才合作，讓這些專業人才透過大眾文化包裝，取得更大的機會去改變社會對檢察官的印象。
2. 韓劇或美劇中，對於拍攝法律、司法為主題的戲劇時相當考究，因此建議法務部可以主動和文化相關部會聯繫，幫忙做劇本的考究或修正，修正到接近事實，並且一方面可以做置入性行銷，讓民眾具備正確的法律觀念，甚至想要教育的主題都可以寫到劇本裡，進一部讓長輩們皆能了解檢察體系的制度，甚至增加正確形象。
3. 韓劇《檢察官內傳》拍得非常好、非常寫實，劇中一個最重要的地方就是不見得要報喜不報憂，這個事情檢察官為什麼沒辦法做到、其內心的轉折，可以透過戲劇表達，大家就可以理解，原來檢察官是關心我的。
4. 司法院每一年都會舉辦司法影展，法務部其實也可以考慮這樣的做法，把世界各地有關檢察體系的電影或電視劇篩選過，每年訂一個主題，不見得要花大錢自行拍攝，而是可以考慮像司法影展一樣，用較低的成本去蒐集別人已經做好的事情，既顧及到經費，也做到成功與人民溝通。

三、網紅 KOL 行銷

1. 「行銷」是一個單面訊息的傳遞，但更需要的是雙向的互動，像法務部拍攝《檢察官的一天》屬於單向訊息，點閱率很高但是不確定會不會打動民眾。雙向互動的話，建議像是由自媒體或 youtuber 親自來觀察、跟拍檢察官的一天，從民眾的觀點出發，而不是從主管機關的觀點出發。

2. 前陣子有位明星檢察官受到當前媒體的關注，可以利用這樣的時機讓這位檢察官上一些談話性節目或拍攝短片，讓大家知道檢察官都在做些什麼，並針對民調結果中滿意度較低的接觸經驗做正面回應(如強調願意傾聽當事人的聲音、願意花時間去調查案子…等)，這種即時的效果會比預設今年要做什麼溝通還要來得更好。

伍、媒體互動

1. 在偵查不公開的大框架內，提供給媒體一些能夠報導的東西，就像做置入性行銷一樣，使檢方跟媒體都達成雙贏，也避免媒體自行臆測案情。
2. 政府除了資訊公開透明之外，就是要及時回覆。對於受社會高度關注的案件，若地檢署針對事情的發生狀況一直沒有回覆，可能使外部人士有講話空間，使話語權挪移到非檢調體系中。檢調體系發言常以「現在是偵查中案件，恕無法公開、無法說明…」等一句話概括，也許某些情況可以做點調整，把話語權放回給負責的機構。
3. 檢察體系適不適合去做行銷？長官們常講「偵查不能公開」，在這個限制下去做一個深度的行銷、溝通，是非常藝術的。從法務部的立場來講，屬於中短期政策面向，主要涉及到人事，對外就一定要表態，並且要避免政治力介入，因此怎麼樣去做一些說明或破解，只能就個案去看。但是常常大家講說信者恆信、不信者恆不信，在這個情況下，形象定義上不是那麼容易處理，因此必要的時候要以正視聽，也不要有不當言論的出現與之起舞。像是有一些做法已經影響整個檢方的體制，媒體就會藉機炒作，其實對檢察官來講都是一種傷害，當然不要粉飾太平、不要縱容，所以其實有以正視聽的做法可同步去做。

第七章 調查結論與建議

第一節 調查結論

壹、檢察機關接觸情形

網路調查有檢察機關接觸經驗的比率（28.8%）高於電訪調查；其中以「男性」、「50~59歲」、「民意代表、主管及經理人員」等族群有接觸經驗的比率相對較高。電訪調查中，「證人」及「被告」的比率高於網路調查，網路調查則是「告訴人或被害人」的比率高於電訪調查。兩種調查中，偵辦結果為「起訴」的比率均超過二成、「不起訴」的比率均超過四成。

有檢察機關接觸經驗的比率，電訪調查為12.5%、網路調查為28.8%；兩種調查中，有接觸經驗的比率均以「男性」高於「女性」，年齡層「50~59歲」相對較高，教育程度「國小及以下」相對較低，職業「民意代表、主管及經理人員」相對較高、「學生」相對較低。

進一步探究接觸身分，電訪調查中，「證人」（35.3%）及「被告」（34.3%）的比率均高於網路調查（證人29.5%，被告25.1%）；反之，網路調查中，「告訴人或被害人」的比率（33.9%）高於電訪調查。

而在接觸結果上，兩種調查中，所接觸案子的偵辦結果為「起訴」的比率均超過二成、「不起訴」的比率均超過四成。

貳、檢察機關接觸評價

在各項接觸評價中，電訪調查以「辦案結果」(55.3%)的滿意度相對較低，網路調查則以「辦案效率」(65.6%)的滿意度相對較低；接觸評價多數以「不重視案件關係人陳述」及「沒有積極或深入辦案」為主要不滿意的原因。若將兩種調查進行比較，各項接觸評價之滿意度均以網路調查高於電訪調查，並且在「辦案態度」及「辦案結果」的滿意度上，兩種調查結果存在顯著差異。

進一步針對有檢察機關接觸經驗的受訪者詢問接觸評價，對於檢察官的「辦案態度」，電訪及網路調查滿意度分別為 64.3%、70.5%；不滿意的原因均以「不重視案件關係人陳述」為主要因素。

對於檢察官的「辦案效率」，電訪及網路調查滿意度分別為 59.3%、65.6%；不滿意的原因，電訪調查以「辦案時程太長」為主要因素，網路調查則以「沒有積極或深入辦案」為主要因素。

對於檢察官的「辦案結果」，電訪及網路調查滿意度分別為 55.3%、69.7%；不滿意的原因，電訪調查以「不滿意起訴或判決結果」為主要因素，網路調查則以「沒有積極或深入辦案」為主要因素。

對於檢察官「問案重點的掌握」，電訪及網路調查滿意度分別為 61.0%、66.1%；不滿意的原因均以「不重視案件關係人陳述」為主要因素。

在各項檢察機關接觸評價中，電訪調查以「辦案結果」的滿意度相對較低，網路調查則以「辦案效率」的滿意度相對較低。若將兩種調查進行比較，各項接觸評價之滿意度均以網路調查高於電訪調查，並且在「辦案態度」及「辦案結果」的滿意度上，兩種調查結果存在顯著差異。

另以接觸者身份切入觀察，訴訟案件之起訴或不起訴處分，對「被告」及「告訴人或被害人」造成的影響較大，故前兩者對於各項接觸指

標之敏感度也較高，相較「證人」而言，較易給予負面評價；其中，「辦案效率」無論在電訪或網路調查中，不滿意度均以「告訴人或被害人」高於「被告」，因此也可以從中推論，「告訴人或被害人」相較於「被告」而言，對辦案的時程、效率更加在乎。

參、檢察官印象

網路調查中，認為檢察官「公正」(64.5%)、「清廉」(62.5%)的比率均超過六成，而電訪調查認為檢察官「清廉」(56.7%)的比率較「公正」(42.8%)的比率高出一成以上。將兩種調查進行比較，網路調查認為檢察官公正、清廉的比率均顯著高於電訪調查。整體而言，認為檢察官公正、清廉的比率，以「男性」高於「女性」，且比率隨年齡增加而下降、隨教育程度增加而上升。

認為檢察官「公正」的比率，電訪及網路調查分別為 42.8%、64.5%；認為不公正的原因均以「辦案太過自由心證(不夠客觀)」為主要因素。認為檢察官「清廉」的比率，電訪及網路調查分別為 56.7%、62.5%，認為不清廉的原因，電訪調查以「官官相護」為主要因素，網路調查則以「有人情關說傳聞或報導」為主要因素。

網路調查中，認為檢察官「公正」、「清廉」的比率均超過六成，而電訪調查中，認為檢察官「清廉」的比率較「公正」的比率高出一成以上。若將兩種調查進行比較，網路調查認為檢察官「公正」、「清廉」的比率均顯著高於電訪調查。

透過交叉分析得知，整體而言，認為檢察官公正、清廉的比率，以「男性」高於「女性」，且比率隨年齡增加而下降、隨教育程度增加而上升。

肆、檢察體系認知與資訊來源管道

對於檢察體系的認知，電訪調查在「層級數量」的答對率為 6.5%、網路調查為 24.5%；電訪調查在「隸屬部會」的答對率為 14.2%、網路調查為 28.9%，故網路調查民眾對檢察體系的認知明顯高於電訪調查；而整體民眾對於「檢察體系屬於法務部」的認知度高於「檢察體系分為 3 個層級」。對檢察官主要工作認知，認為「偵查犯罪」為檢察官工作的比率最高、認為「決定被告是否有罪及量刑」及「執行判決」為檢察官工作的比率最低。而在檢察相關資訊來源方面，電訪調查由「電視」（78.6%）獲得資訊的比率最高；網路調查則是由「網路」（80.9%）獲得資訊的比率最高。

對於檢察體系的認知，「層級數量」方面，電訪調查的答對率為 6.5%、不知道/未表態率則超過九成（91.0%）；網路調查的答對率為 24.5%、不知道/未表態率則超過六成（66.2%）。「隸屬部會」方面，電訪調查的答對率為 14.2%、不知道/未表態率則超過七成（74.6%）；網路調查的答對率為 28.9%、不知道/未表態率則超過六成（62.7%）。故網路調查民眾對於檢察體系的認知，明顯較電訪調查高；整體來說，民眾對於「檢察體系屬於法務部」的認知度高於「檢察體系分為 3 個層級」。

對於檢察官主要工作的認知，電訪及網路調查中，均認為「偵查犯罪」為檢察官主要工作的比率最高（電訪 70.9%、網路 82.4%）。電訪調查中，認為「執行判決」為檢察官主要工作的比率（24.2%）最低；網路調查中，則是認為「決定被告是否有罪及量刑」為檢察官主要工作的比率（24.1%）最低。

而在檢察相關資訊來源方面，電訪調查中，由「電視」（78.6%）獲得資訊的比率最高；網路調查中，則是由「網路」（80.9%）獲得資訊的比率最高。

伍、檢察官工作信心程度

電訪調查在各項工作表現的信心度均不及六成，網路調查則均超過六成；兩種調查皆以「保護被害人權益」表現的信心度相對較低。若將兩種調查進行比較，各項工作表現之信心度均以網路調查顯著高於電訪調查。整體而言，對檢察官各項表現有信心的比率，以「男性」高於「女性」，並隨年齡層增加而降低、教育程度增加而上升。

對於檢察官「偵查犯罪」的表現，電訪及網路調查的信心度分別為 58.5%、70.3%；對於檢察官「保障人權」的表現，電訪及網路調查的信心度分別為 56.9%、65.2%；對於檢察官「保護被害人權益」的表現，電訪及網路調查的信心度分別為 55.6%、62.9%；對於檢察官「守護正義」的表現，電訪及網路調查的信心度分別為 59.5%、64.0%。

電訪調查在各項工作表現所給予的信心度均不及六成，網路調查則均超過六成；兩種調查皆以「保護被害人權益」表現的信心度，與其他項目相比相對較低。若將兩種調查進行比較，各項工作表現之信心度均以網路調查顯著高於電訪調查。

透過交叉分析得知，整體而言，對檢察官各項表現有信心的比率，以「男性」高於「女性」，並隨年齡層增加而降低、教育程度增加而上升。

陸、檢察體系整體滿意度

對於檢察官的信任程度，會受到特定案件影響的比率，在電訪調查為 33.0%、網路調查為 41.5%；整體而言，民眾受到「殺人相關類」與「政治貪污類」案件較多的影響。對於檢察機關的整體滿意度，電訪調查為 58.0%、網路調查為 59.6%；電訪調查中，整體滿意度會隨年齡增加而下降、隨教育程度增加而上升，但網路調查結果並沒有呈現上述之趨勢。

對於檢察官的信任程度，會受到特定案件影響的比率，在電訪調查為 33.0%、網路調查為 41.5%；細究特定案件，以「小燈泡案」、「陳水扁貪汙洗錢案」、「高虹安涉詐領助理費案」及「鄭捷隨機殺人案」所影響的比率最高；整體而言，可歸納民眾受到「殺人相關類」與「政治貪污類」案件較多的影響。

對於檢察機關的整體滿意度，電訪調查為 58.0%、網路調查為 59.6%；電訪調查中，整體滿意度會隨年齡增加而下降、隨教育程度增加而上升，但網路調查結果並沒有呈現上述之趨勢。

柒、時事議題

對於「臺版柬埔寨求職詐騙案」檢察官處理的滿意度，電訪及網路調查分別為 62.2%、66.6%；對於「臺南雙警遇襲命案」的滿意度，電訪及網路調查分別為 86.6%、83.7%。整體而言，「臺南雙警遇襲命案」的滿意度高於「臺版柬埔寨求職詐騙案」約二成。

根據本次調查結果，對於「臺版柬埔寨求職詐騙案」檢察官處理的滿意度，電訪及網路調查分別為 62.2%、66.6%；對於「臺南雙警遇襲命案」檢察官處理的滿意度，電訪及網路調查分別為 86.6%、83.7%。

「臺南雙警遇襲命案」發生於去（111）年 8 月，屬突發的兇殺案件，兇手遭檢察官起訴並求處死刑，該處理方式整體獲得超過八成的滿意度；而「臺版柬埔寨求職詐騙案」於去（111）年 11 月破獲，所牽涉人員較多，監禁手段普遍被外界認為殘忍且不人道，其中 2 名主嫌遭檢察官求處無期徒刑，該處理方式整體獲得超過六成的滿意度。

捌、電訪及網路調查結果比較

電訪調查中，有地檢署接觸經驗之受訪者，最近一次接觸檢察機關的時間在3年以上的比率高於網路調查逾一成；網路調查受訪者接觸身份為告訴人/被害人的比率高於電訪調查逾一成。接觸評價方面，電訪調查受訪者的各項滿意度均低於網路調查，其中電訪調查之辦案結果滿意度低於網路調查近一成五，為滿意度差距最大之項目。

表-38 電訪及網路調查結果比較(有地檢署接觸經驗者)

112年檢察機關接觸經驗 (單位：%)		電訪調查 (N=280)	網路調查 (N=363)	差異 (電訪-網路)
接觸時間	最近1年內	18.7	21.8	-3.1
	1年以上3年以內	18.6	24.8	-6.2
	3年以上	60.0	47.9	12.1
接觸身分	證人	35.3	29.5	5.8
	被告	34.3	25.1	9.2
	告訴人/被害人	21.6	33.9	-12.3
	律師	1.1	2.5	-1.4
辦案態度	滿意	64.3	70.5	-6.2
	不滿意	29.8	24.0	5.8
	未表態	5.9	5.5	0.4
辦案效率	滿意	59.3	65.6	-6.3
	不滿意	28.3	28.1	0.2
	未表態	12.4	6.3	6.1
辦案結果	滿意	55.3	69.7	-14.4
	不滿意	31.3	24.0	7.3
	未表態	13.5	6.3	7.2
問案重點 掌握	滿意	61.0	66.1	-5.1
	不滿意	28.3	24.8	3.5
	未表態	10.7	9.1	1.6

註：「差異」為本次112年電訪與網路調查結果之差距(電訪-網路)

電訪調查受訪者給予的正面評價普遍低於網路調查，其中對於檢察官的公正性印象，電訪調查認為檢察官公正之比率低於網路調查逾二成；檢察官工作信心度中，電訪調查對檢察官偵查犯罪的信心度低於網路調查逾一成，上述二項為正面評價差距最大之項目。

表-39 電訪及網路調查結果比較(全體受訪者)

112年調查結果 (單位：%)			電訪調查 (N=2,238)	網路調查 (N=1,259)	差異 (電訪-網路)
檢察官 印象	公正性	公正	42.8	64.5	-21.7
		不公正	27.1	20.6	6.5
		未表態	30.1	14.9	15.2
	清廉度	清廉	56.7	62.5	-5.8
		不清廉	19.8	19.1	0.7
		未表態	23.5	18.4	5.1
檢察機關 認知	層級數量	答對	6.5	24.5	-18.0
		答錯	2.4	9.2	-6.8
		未表態	91.0	66.2	24.8
	隸屬部門	答對	14.2	28.9	-14.7
		答錯	11.2	8.4	2.8
		未表態	74.6	62.7	11.9
檢察官 工作 信心度	偵查犯罪	有信心	58.5	70.3	-11.8
		沒信心	32.1	23.0	9.1
		未表態	9.4	6.7	2.7
	保障人權	有信心	56.9	65.2	-8.3
		沒信心	33.1	28.4	4.7
		未表態	10.0	6.4	3.6
	保護 被害人 權益	有信心	55.6	62.9	-7.3
		沒信心	33.7	29.6	4.1
		未表態	10.7	7.5	3.2
	守護正義	有信心	59.5	64.0	-4.5
		沒信心	31.5	29.5	2.0
		未表態	9.0	6.5	2.5
檢察體系 整體評價	特定案件 影響信任度	有影響	33.0	41.5	-8.5
		沒影響	67.0	58.5	8.5
	整體 滿意度	滿意	58.0	59.6	-1.6
		不滿意	28.9	23.8	5.1
		未表態	13.0	16.6	-3.6

註：「差異」為本次112年電訪與網路調查結果之差距(電訪-網路)

玖、歷年電訪調查比較分析

歷年電訪調查結果顯示，整體而言以 111 年調查結果的正向評價比率為歷年來最高。今(112)年度調查結果，在地檢署接觸評價中，「辦案結果」滿意度(55.3%)與去年相比，明顯下降 10.8 個百分點；在檢察官印象中，認為「公正」的比率(42.8%)與去年相比，明顯下降 7.9 個百分點；對於檢察機關認知情形，「層級數量」及「隸屬部門」表示不知道/未表態的比率，均較去年提升約 4 個百分點；而各構面的檢察官工作信心度則均維持一定的比率；最後，整體滿意度(58.0%)則是較去年相比下降 6.5 個百分點。

表-40 歷年電訪調查結果比較(有地檢署接觸經驗者)

檢察機關接觸經驗 (單位：%)		電訪調查				
		109年 (N=319)	110年 (N=258)	111年 (N=294)	112年 (N=280)	變化
接觸時間	最近1年內	25.3	26.4	18.6	18.7	0.1
	1年以上3年以內	14.8	15.4	15.7	18.6	2.9
	3年以上	56.9	55.8	63.4	60.0	-3.4
接觸身分	證人	20.3	23.3	31.5	35.3	3.8
	被告	38.6	41.3	36.5	34.3	-2.2
	告訴人/被害人	40.1	24.4	25.9	21.6	-4.3
	律師	1.0	2.4	1.6	1.1	-0.5
辦案態度	滿意	55.1	56.0	63.0	64.3	1.3
	不滿意	29.5	37.1	31.1	29.8	-1.3
	未表態	15.5	6.8	5.9	5.9	0.0
辦案效率	滿意	49.2	53.7	62.6	59.3	-3.3
	不滿意	33.4	39.4	29.1	28.3	-0.8
	未表態	17.4	6.9	8.3	12.4	4.1
辦案結果	滿意	51.3	56.8	66.1	55.3	-10.8
	不滿意	34.4	36.2	25.7	31.3	5.6
	未表態	14.4	6.9	8.2	13.5	5.3
問案重點 掌握	滿意	53.8	59.8	61.7	61.0	-0.7
	不滿意	31.7	33.6	29.3	28.3	-1.0
	未表態	14.4	6.6	9.0	10.7	1.7

註：「變化」為112年與111年之差距

表-41 歷年電訪調查結果比較(全體受訪者)¹⁰

歷年調查結果 (單位：%)			電訪調查				
			109年 (N=2,286)	110年 (N=2,213)	111年 (N=2,228)	112年 (N=2,238)	變化
檢察官 印象	公正性	公正	43.6	47.9	50.7	42.8	-7.9
		不公正	28.0	31.6	23.5	27.1	3.6
		未表態	28.4	20.5	25.8	30.1	4.3
	清廉度	清廉	48.2	58.2	58.7	56.7	-2.0
		不清廉	22.0	23.2	18.6	19.8	1.2
		未表態	29.8	18.5	22.7	23.5	0.8
檢察機關 認知	層級數量	答對	7.9	8.7	8.0	6.5	-1.5
		答錯	5.4	10.3	5.5	2.4	-3.1
		未表態	86.7	81.1	86.5	91.0	4.5
	隸屬部門	答對	12.7	15.1	13.7	14.2	0.5
		答錯	13.4	19.8	15.9	11.2	-4.7
		未表態	73.9	65.1	70.4	74.6	4.2
檢察官 工作 信心度	偵查犯罪	有信心	43.8	60.9	61.2	58.5	-2.7
		沒信心	24.0	32.2	32.1	32.1	0.0
		未表態	32.3	6.9	6.7	9.4	2.7
	保障人權	有信心	45.6	56.5	58.8	56.9	-1.9
		沒信心	26.2	36.9	32.8	33.1	0.3
		未表態	28.1	6.7	8.4	10.0	1.6
	保護 被害人 權益	有信心	43.8	54.1	55.9	55.6	-0.3
		沒信心	29.9	39.2	34.9	33.7	-1.2
		未表態	26.3	6.7	9.2	10.7	1.5
	守護正義	有信心	-	56.5	60.0	59.5	-0.5
		沒信心	-	37.8	33.2	31.5	-1.7
		未表態	-	5.7	6.8	9.0	2.2
檢察體系 整體評價	特定案件 影響信任度	有影響	32.6	33.8	30.5	33.0	2.5
		沒影響	67.4	66.2	69.5	67.0	-2.5
	整體 滿意度	滿意	51.0	59.4	64.5	58.0	-6.5
		不滿意	27.2	30.4	26.2	28.9	2.7
		未表態	21.9	10.1	9.3	13.0	3.7

註：「變化」為112年與111年電訪調查結果之差距

¹⁰ 109年至112年電訪調查結果之抽樣誤差分別為±2.05%、±2.08%、±2.08%及±2.07%。

第二節 調查建議

綜合本次量化調查結果與專家座談會議中各方學者所提意見，針對案件當事人溝通、保護被害人權益、社會互動與行銷宣傳、媒體互動面向，提供相關政策精進建議。

壹、案件當事人溝通建議(一)

透過交叉分析得知，有檢察機關接觸經驗的民眾，不滿意檢察官「辦案態度」者，有七成亦對檢察體系整體表現感到不滿意，顯示檢察官的辦案態度是較容易影響整體滿意度的指標；而不滿意辦案態度的原因以「不重視案件關係人陳述」為主。據此，提出改善建議如下：

當事人所陳述無關犯罪構成要件時，檢察官應以適切態度給予提點；若當事人有委任律師，則建議讓律師亦能適時協助當事人澄清語意，並避免未令律師陳述意見即結案。

針對改善「不重視案件關係人陳述」評價，檢察官因案件繁重，偵查過程中可能就當事人所陳述無關犯罪構成要件事實部分無法逐一聽取，而需適時聚焦當事人之陳述；為避免溝通不良以致產生檢察官態度不佳的負面觀感，建議地檢署多加提醒檢察官，應注意開庭之語氣與態度，適切給予提點，較不易使當事人感到不被重視。

於當事人有委任律師之情形，儘量讓律師亦能到庭表示意見，以適時協助當事人澄清語意，並避免未令律師陳述意見即結案，由此與當事人及律師建立適法之良好溝通模式，確保彼此未因法律認知理解落差而造成隔閡。

貳、案件當事人溝通建議(二)

電訪調查中，對檢察官「辦案結果」的滿意度（55.3%）相對較低，不滿意的主要原因為「不滿意起訴或判決結果」；在網路調查中，則是對「辦案效率」的滿意度（65.6%）相對較低，不滿意的主要原因為「沒有積極或深入辦案」。據此，提出改善建議如下：

一、檢察官認為民眾所聲請之調查證據無關聯性、必要性或可能性之理由，建議於偵查終結前口頭簡要交代，或於偵結後的書類中交代，能使民眾理解並接受事實。

當案件的偵查或起訴結果與期待有落差，民眾不免產生負面情緒，檢察官若願意在案件偵辦過程，對於調查證據之取捨適度做出回應，表達用心投入案件的態度，能使民眾在理解的情況下接受事實。

以聲請調查證據為例，告訴人請求檢察官聲請調查證據，但經由檢察官斟酌後，認為該調查證據無關聯性、必要性或可能性之理由，若於偵查終結前能以口頭先行簡要交代，或於書類中交代不進行調查之理由，除了有助於檢察官與人民之間的溝通，也防止產生檢察官辦案不積極的印象。

二、對於輕微的刑事案件，建議清楚說明轉介調解的流程及便利性，以提升整體辦案效率。

為疏減訟源、提升辦案效率，許多輕微刑事案件，會由檢察官先行扮演類似調解者的角色，詢問被害人是否有和解意願；除了詢問和解意願，建議檢察官可以讓民眾充分了解，案件偵查階段也可以聲請轉介調解，能在第三方的見證下，讓涉案雙方以簡便的形式提早結束糾紛、降低損害；倘若調解不成立，也會移請檢察官持續偵查。透過

清楚的說明，方能同時向告訴人及被告展現檢察官積極協助保障雙方權益、沒有偏袒任何一方的態度。

參、保護被害人權益相關建議

建議加強資訊的傳達，如招募地檢署退休職員擔任司法志工，在既有的保障下，對被害人保護的各項權益申請，提供說明與協助。

無論電訪或網路調查，在檢察官各項表現中，「保護被害人權益」的重要度均為最高、信心度均為最低，並在重要度與信心度分析（IPA分析）中，落於項目優先改善區域。

就一般民眾立場而言，也會以加害者是否遭起訴或判決，來看待被害人權益是否受到保護；因此從調查結果進一步檢視，其所涉及的層面不僅止於檢察體系，後續法院的審判結果也會是民眾衡量被害人是否有獲得保護的重點。

法務部近年致力對被害人設立多項保護措施，包含今年《犯罪被害人權益保障法》及 108 年《刑事訴訟法》中「犯罪被害人訴訟參與程序制度」之修法。因此在程序參與上，對被害人的保護已趨完善，但在法條之外，與被害人之間的「溝通」，則需付出更多時間進行說明。

然因考量到檢察官之業務繁忙，建議法務部在資訊傳達上，能加強志願人力的招募與協助，如招募地檢署退休職員擔任司法志工，借助其過往之實務經驗，透過當面的引導與協助，確保在充分的溝通下使被害人及其家屬清楚了解如何保障自身權益。

肆、社會互動與行銷宣傳建議(一)

檢察官的公正清廉印象以及工作信心度等正面評價，整體而言以男性高於女性，並隨年齡層增加而下降；針對以上趨勢，可以優先鎖定「女性」及「年長者」做為主要加強宣導與溝通的目標族群。相關建議分述如下：

- 一、為加強女性族群對於訴訟程序、檢察官職責等資訊認知，建議可以嘗試與文化部相關單位進行跨部門合作，協助推動以律政為主題的影視產製，透過電影、戲劇方式進行宣導。

通過資訊來源管道的調查發現，男性透過「法律相關網站」以及「個人親身經驗」獲得檢察相關資訊的比率高於女性，而女性透過「電視」獲取資訊的比率則高於男性；故女性在資訊的接收上應較為被動。

近年來台灣戲劇《模仿犯》、《我們與惡的距離》等律政劇受到熱烈討論，為加強女性族群對於訴訟程序、檢察官職責等資訊認知，透過電影、戲劇等通俗文化吸引群眾目光，將會是快速且有效的宣導途徑。

戲劇拍攝方面，可以嘗試與文化部影視及流行音樂產業局等相關單位進行跨部門合作，協助推動以司法為主題的影視產製，法務部則針對劇本合理性進行考究與修正，將欲教育的主題或法律觀念融入劇本，以置入性行銷的手法讓目標族群可以輕鬆汲取基礎的法律認知。而檢察官透過影視拍攝所展現的形象，建議也可以打破以往英雄式的宣導方式，改以將檢察官日常的辦案過程、遇到的挫折、心境的轉變真實呈現，使民眾理解檢察官的案件負擔以及辦案過程可能遭遇的困境。

二、針對年長族群，建議透過各地檢署，藉由舉辦「檢察官與民有約座談會」或「一日地檢署」等實體或實境活動進行宣導，讓參加者近距離感受檢察官親民的一面，以及犯罪偵查的實境場景與運作程序，提昇民眾法治認知。

建議可以藉由邀請社區里民一同參與「檢察官與民有約座談會」，加強對於年長族群的資訊宣導。以橋頭地檢署為例，去(111)年在九合一選舉與國民法官新制即將上路之際，舉辦「反賄宣導、國民法官宣導暨與民有約座談會」，利用主題式的宣導，輔以有獎徵答、互動式提問，使民眾順應時事對法律有更深層的認識。

除了社區性的座談會可以透過里長的協助，大力邀請社區年長者參與外，也可以透過社區或學校，辦理「一日地檢署」活動，安排參觀地檢署等行程，以期加深年長及學生族群的參與感，並近距離感受檢察官親民的一面，以及犯罪偵查的實境場景與運作程序，進而改變對檢察官的刻板印象。

伍、社會互動與行銷宣傳建議(二)

前述建議中，針對女性及年長者等給予檢察官正面評價較低之族群加強宣傳。而從長遠的角度來看，為避免隨年齡增長而增添對檢察官的不信任，維繫年輕族群的信賴也有其必要性。針對年輕族群的教育與宣導，提出建議如下：

一、對於「前進校園講座」，可利用表單填寫、網路投票方式，收集學生對司法議題的關注趨勢，滾動調整講座規劃，並延續討論熱潮。

調查結果發現，「20~29歲」族群，對於檢察官各項工作表現的信心程度多數達七成以上，也是給予檢察官正面評價最高之年齡層；但在檢察體系認知方面，「20~29歲」卻是認知度較低的族群。法務部也於今年開啟「司改前進校園講座」，藉由與學生共同探討司法議題，來增強上述族群的法治教育，並維繫其對檢察官的信賴。

「司改前進校園講座」計畫，建議能以表單填寫、網路投票等方式，調查大學生當前最想了解司法議題，即時收集年輕族群對司法的關注趨勢，並能滾動式調整未來的講座內容，以吸引更多參與者，延續討論熱潮。

二、目前法務部 IG 經營較側重政績宣導部分，較難吸引社群使用者主動關注，建議在經營規劃上，應先掌握網路族群對於社群媒體內容之偏好，諸如時事梗等，以生動方式吸引其注意。

本次調查發現，59 歲以下的民眾，超過七成以「網路」做為獲得檢察相關資訊的管道，其中又以網路新聞、社群網站為主。

法務部自 109 年起，於社群平台 Instagram（以下簡稱 IG）創建官方帳號¹¹，做為主要網路行銷管道，而帳號經營模式側重於政績宣導，較難吸引社群使用者的主動關注。建議在經營規劃上，針對民眾感興趣的議題進行了解，結合時事及法普教育為導向，諸如近來律政劇《八尺門的辯護人》廣受好評，可以從中討論檢察官在案件辦理之角色，藉以累積帳號的追蹤數，後期再進一步帶入政績宣導，以此提高民眾的興趣與接受度。

IG 是一款注重視覺感受的社群媒體，建議法務部可以為此開設研習課程，除了加強文案撰寫、圖卡製作技能，也應使負責審查貼文上傳的承辦人、主管或首長，共同瞭解與掌握民眾對社群媒體內容形式的偏好，唯有以吸引民眾關注的視角與議題出發，才能提升民眾接觸的興趣，進而達到法務部政令推廣之觸及率及有效性。

¹¹ <https://www.instagram.com/moj.tw/>

三、針對檢察體系層級與組織認知度之加強，建議可利用前進校園、座談會等實體及實境活動進行宣導；並可使用地檢署內電視牆於民眾等待開庭或洽公時，播送法治相關宣導影片。

詢問民眾對於檢察體系「層級數量」及「隸屬部門」之認知，民眾在「層級數量」的答對率明顯較「隸屬部門」低。而由歷年電訪調查結果觀察，民眾對於檢察體系分為幾個層級，表示「不知道/未表態」之比率均超過八成。

為加強民眾對檢察體系運作與價值之基本認識，建議在前進校園、社區座談會等實體活動中進行宣導，如利用 10 分鐘簡單介紹法務部組織架構、各級檢察署名稱及其工作性質的差別，達到廣泛宣傳之功效。

此外，也可善加使用各地檢署內電視牆播送相關的宣導影片，使民眾在等候開庭、辦理事務期間，也均能藉此接收資訊。

陸、媒體互動建議

若媒體報導有可議之處，檢察機關應即時發布聲明澄清，且須持續關注社會輿論對事件認知的進一步發展，必要時，進而再度澄清，且新聞稿之敘述、用語應盡量淺白易懂。

本次以去(111)年兩件重大社會案件—「臺版柬埔寨求職詐騙案」及「臺南雙警遇襲命案」進行檢察官辦案之滿意度調查。前者涉案人數較多，其中2名主嫌於去年底遭檢察官求處無期徒刑，整體獲得超過六成的滿意度；後者案件的兇手則遭檢察官求處死刑，整體獲得超過八成的滿意度。

上述調查結果顯示，民眾將是否求處重刑的期待，反映在檢察官處理案件的滿意程度上；多數沒有檢察機關接觸經驗的民眾，也多藉由社會上重大案件的偵查與起訴結果，來決定對檢察官的信心程度。

而一般民眾首次接觸並了解各項社會案件始末的管道便是「媒體」，媒體報導更是直接影響大眾對政府觀感的關鍵因素，對於有明顯錯誤的新聞報導，檢察機關應於必要時發布聲明澄清或更正，減少社會大眾單就以案件最後的起訴結果是否符合輿論風向，來評斷檢察官整體形象的好壞。

檢察機關對外發布之新聞，也應以閱聽人之立場為出發點，訊息描述除使用白話、易懂的方式，也須注意當下社會大眾的情感、認知，避免僅用法律或相關專業用語，如「偵查不公開、無法對外公布」便結束，反而容易讓民眾覺得事有蹊蹺，衍生出不必要之聯想。在偵查不公開的大框架內，提供給媒體一些能夠報導的東西，使檢方跟媒體都能達成雙贏，也能展現檢察體系辦案之積極態度。