



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 113 年 8 月

臺灣民眾對檢察體系之認知 與滿意度調查

執行單位：循證民調有限公司

研究期程：中華民國 113 年 2 月至 113 年 6 月

研究經費：新臺幣 69 萬 5,000 元整

法務部司法官學院 委託調查

中華民國 113 年 8 月

（本報告內容純係執行單位之觀點，不應引申為本機關之意見）

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	14
第三節 網路調查方法	21
第參章 「量化調查」樣本特性	22
第一節 電訪調查樣本代表性檢定	22
第二節 電話訪問接觸情形	24
第三節 樣本結構概況	26
第肆章 「量化調查」結果	32
第一節 檢察機關接觸情形	32
第二節 檢察機關接觸評價	44
第三節 檢察官印象	56
第四節 檢察機關業務認知	64
第五節 檢察官工作信心程度	74
第六節 時事議題	100
第伍章 「量化調查」綜合分析	105

第一節	雙母體比例差檢定.....	105
第二節	重要度與信心度分析.....	109
第三節	基本變項交叉分析.....	112
第四節	整體滿意度交叉分析.....	119
第五節	電訪調查歷年結果分析.....	123
第陸章	專家座談會議內容與建議.....	128
第一節	與會名單及訪談大綱.....	128
第二節	會議討論內容摘要.....	131
第柒章	調查結論與建議.....	134
第一節	調查結論.....	134
第二節	調查建議.....	146

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(有檢察機關接觸經驗者)	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(有檢察機關接觸經驗者).....	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	18
表-8 事後分層加權各層權數	20
表-9 樣本檢定表-性別	22
表-10 樣本檢定表-年齡	22
表-11 樣本檢定表-居住地所屬轄區	23
表-12 樣本檢定表-教育程度	23
表-13 電話接觸紀錄表（整體調查）	25
表-14 電話接觸紀錄表（市話/手機）	25
表-15 受訪者結構概況(電訪、網路調查比較).....	26
表-16 受訪者結構概況(手機、市話調查比較)(加權前).....	27
表-17 居住地區說明	28
表-18 職業類別說明	29
表-19 影響對檢察官信任程度之特定案件	95
表-20 電訪與網路調查之檢察機關接觸評價差異	106
表-21 電訪與網路調查之檢察官印象差異	106
表-22 電訪與網路調查之檢察機關認知差異	107
表-23 電訪與網路調查之檢察官工作信心度差異	108
表-24 評價檢察官表現-重要程度與信心程度	109

表- 25 接觸評價-整體滿意度交叉分析	119
表- 26 檢察官印象-整體滿意度交叉分析	120
表- 27 檢察官工作信心度-整體滿意度交叉分析	121
表- 28 地檢署接觸經驗-檢察官工作信心度交叉分析	122
表- 29 檢察機關接觸情形-歷年比較	123
表- 30 檢察機關接觸評價-歷年比較	124
表- 31 檢察官印象-歷年比較	125
表- 32 檢察機關認知-歷年比較	125
表- 33 檢察官工作信心度-歷年比較	126
表- 34 檢察體系整體評價-歷年比較	127
表- 35 專家座談會與會名單	129
表- 36 專家座談會大綱	130
表- 37 電訪及網路調查結果比較(有檢察機關接觸經驗者)	141
表- 38 電訪及網路調查結果比較(全體受訪者).....	142
表- 39 歷年電訪調查結果比較(有檢察機關接觸經驗者)	144
表- 40 歷年電訪調查結果比較(全體受訪者).....	145

圖目錄

圖- 1 調查流程圖	4
圖- 2 CATI 系統內建戶中抽樣模組	15
圖- 3 雙底冊抽樣說明圖	17
圖- 4 檢察機關接觸經驗	32
圖- 5 檢察機關接觸經驗-歷年比較	34
圖- 6 接觸過的地檢署	35
圖- 7 最近一次接觸時間	36
圖- 8 最近一次接觸時間-歷年比較	37
圖- 9 最近一次接觸身分	38
圖- 10 最近一次接觸身分-歷年比較	39
圖- 11 最近一次接觸結果	40
圖- 12 偵辦結果是否符合期待	42
圖- 13 辦案態度滿意度	44
圖- 14 辦案態度滿意度-歷年比較	45
圖- 15 辦案態度不滿意原因	46
圖- 16 辦案效率滿意度	47
圖- 17 辦案效率滿意度-歷年比較	48
圖- 18 辦案效率不滿意原因	49
圖- 19 問案重點掌握滿意度	50
圖- 20 問案重點掌握滿意度-歷年比較	51
圖- 21 問案重點掌握不滿意原因	52
圖- 22 辦案情形滿意度	53
圖- 23 辦案情形滿意度-歷年比較	54
圖- 24 辦案情形不滿意原因	55

圖- 25 檢察官辦案公正性	56
圖- 26 檢察官辦案公正性-歷年比較	58
圖- 27 印象不公正原因	59
圖- 28 檢察官辦案清廉度	60
圖- 29 檢察官辦案清廉度-歷年比較	62
圖- 30 印象不清廉原因	63
圖- 31 檢察體系層級認知	64
圖- 32 檢察體系層級認知-歷年比較	66
圖- 33 檢察體系隸屬認知	67
圖- 34 檢察體系隸屬認知-歷年比較	69
圖- 35 檢察官工作認知	70
圖- 36 檢察官工作認知-歷年比較	71
圖- 37 檢察資訊來源管道	73
圖- 38 偵查犯罪表現信心程度	74
圖- 39 偵查犯罪信心程度-歷年比較	76
圖- 40 保障人權表現信心程度	77
圖- 41 保障人權信心程度-歷年比較	79
圖- 42 保護被害人權益表現信心程度	80
圖- 43 保護被害人權益信心程度-歷年比較	82
圖- 44 保護被害人權益沒信心原因	83
圖- 45 守護正義表現信心程度	84
圖- 46 守護正義信心程度-歷年比較	86
圖- 47 評價檢察官重要因素	87
圖- 48 評價檢察官重要因素-歷年比較	88
圖- 49 法庭活動表現信心程度	89
圖- 50 參與法庭活動表現信心程度-歷年比較	91
圖- 51 特定案件影響情形	92

圖- 52 特定案件影響情形-歷年比較.....	94
圖- 53 影響特定案件	96
圖- 54 整體滿意度.....	97
圖- 55 整體滿意度-歷年比較.....	99
圖- 56 處理「MeToo 性騷擾風波」滿意度.....	101
圖- 57 處理「高雄苓雅噪音殺鄰案」滿意度	103
圖- 58 評價檢察官表現-重要度-信心度分析(電訪).....	110
圖- 59 評價檢察官表現-重要度-信心度分析(網路).....	110
圖- 60 檢察官印象與「性別」之交叉分析	112
圖- 61 檢察官印象與「年齡」之交叉分析	113
圖- 62 檢察官印象與「教育程度」之交叉分析	113
圖- 63 檢察機關認知與「性別」之交叉分析	114
圖- 64 檢察機關認知與「年齡」之交叉分析	115
圖- 65 檢察機關認知與「教育程度」之交叉分析	115
圖- 66 檢察官表現信心度與「性別」之交叉分析	116
圖- 67 檢察官表現信心度與「年齡」之交叉分析	117
圖- 68 檢察官表現信心度與「教育程度」之交叉分析	118

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 113 年 4 月 8 日至 113 年 4 月 23 日，完成的有效樣本數為 2,204 筆，在 95%信心水準下，抽樣誤差約為 $\pm 2.09\%$ ；其中手機樣本數為 1,100 筆，住宅電話樣本數為 1,104 筆。網路調查執行期程自 113 年 4 月 8 日至 113 年 5 月 2 日，完成的有效樣本數為 1,218 筆，在 95%信心水準下，抽樣誤差約為 $\pm 2.81\%$ 。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	113 年 4 月 8 日~113 年 4 月 23 日	113 年 4 月 8 日~113 年 5 月 2 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，各地檢署轄區樣本數補足 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	2,204 筆(手機 1,100 筆+市話 1,104 筆)	1,218 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 13.4%、網路調查為 28.3%；接觸過的地檢署，電訪調查以「新北地檢署」（15.2%）比率相對較高，網路調查則為「臺北地檢署」（21.4%）。最近一次接觸的時間以「3 年以上」比率較高，電訪調查為 54.6%、網路調查則為 49.0%。

而最近一次接觸檢察機關的身分，電訪調查中，41.4%為「被告」、28.8%為「告訴人或被害人」、24.8%為「證人」；網路調查中，35.4%為「告

訴人或被害人」、31.6%為「被告」、22.6%為「證人」。

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 36.7%、「起訴」的比率為 26.4%；網路調查中，「不起訴」的比率為 38.5%、「起訴」的比率為 16.9%。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 57.7%、網路調查為 68.8%。

(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 61.1%、網路調查為 70.7%；不滿意的原因，電訪調查以「不重視案件關係人陳述」比率最高，網路調查以「沒有積極或深入辦案」及「辦案太過自由心證」比率最高。

對於檢察官「辦案效率」的滿意度，電訪調查為 58.1%、網路調查為 64.6%；不滿意的原因，電訪及網路調查均以「辦案時程太長」比率最高。

對於檢察官「問案重點掌握」的滿意度，電訪調查為 63.7%、網路調查為 68.7%；不滿意的原因，電訪及網路調查均以「不重視案件關係人陳述」比率最高。

對於檢察官「辦案情形」的滿意度，電訪調查為 68.4%、網路調查為 69.9%；不滿意的原因，電訪調查以「不重視案件關係人陳述」比率最高，網路調查以「沒有積極或深入辦案」比率最高。

(三)檢察官印象

認為檢察官辦案「公正」的比率，電訪調查為 49.6%、網路調查為 65.2%；認為不公正的原因，電訪及網路調查均以「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 59.5%、網路調查為 68.6%；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「受到政治因素影響」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 7.8%答對，5.0%答錯，87.1%不知道/未表態；網路調查中有 23.2%答對，12.6%答錯，64.2%不知道/未表態。

對於「檢察體系隸屬於法務部」，電訪調查中有 13.4%答對，14.1%答錯，72.5%不知道/未表態；網路調查中有 36.7%答對，9.5%答錯，53.8%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（74.1%）最高，「執行判決」的比率（25.9%）最低；網路調查中認為「偵查犯罪」是檢察官主要工作的比率（85.1%）最高，「決定被告是否有罪及量刑」的比率（24.5%）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（79.0%），其次是「網路」（74.8%），第三為「他人告知」（44.4%）；網路調查以「網路」的比率最高（83.2%），其次是「電視」（72.2%），第三為「報章雜誌或書籍」（24.9%）。

(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 61.3%、網路調查為 73.9%；對於檢察官「保障人權」表現的信心程度，電訪調查為 62.4%、網路調查為 66.8%；對於檢察官「保護被害人權益」表現的信心程度，電訪調查為 57.1%、網路調查為 61.7%；對於檢察官「守護正義」表現的信心程度，電訪調查為 59.6%、網路調查為 64.8%。

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」（77.6%）比率最高、「守護正義」及「保障人權」（74.4%）比率最低；網路調查中，以「偵查犯罪」（74.4%）比率最高、「保障人權」（63.1%）

比率最低。

進一步詢問認為「代表國家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 70.4%、網路調查為 73.1%。

(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 31.6%、網路調查為 42.2%。細究特定案件，電訪調查因「小燈泡案」、「保母虐嬰致死案暨社工上銬事件」所影響的比率最高；網路調查因「MeToo 性騷擾事件」、「柯建銘兒子大麻案」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 60.8%、網路調查為 64.0%。

(七)時事議題

對於「MeToo 性騷擾風波」檢察官處理的滿意度，電訪調查為 51.4%、網路調查為 56.6%；對於「高雄苓雅噪音殺鄰案」檢察官處理的滿意度，電訪調查為 77.6%、網路調查為 80.5%。

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，有檢察機關接觸經驗者，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(有檢察機關接觸經驗者)

113年調查結果 (單位：%)		電訪調查 (N=295)	網路調查 (N=345)	差異 (電訪-網路)
接觸時間	最近1年內	26.9	24.1	2.8
	1~3年	16.1	19.1	-3.0
	3年以上	54.6	49.0	5.6
接觸身分	證人	24.8	22.6	2.2
	被告	41.4	31.6	9.8
	告訴人/被害人	28.8	35.4	-6.6
	律師	0.7	2.0	-1.3
辦案態度	滿意	61.1	70.7	-9.6
	不滿意	27.5	23.5	4.0
	未表態	11.4	5.8	5.6
辦案效率	滿意	58.1	64.6	-6.5
	不滿意	31.3	28.4	2.9
	未表態	10.6	7.0	3.6
問案重點 掌握	滿意	63.7	68.7	-5.0
	不滿意	24.7	22.9	1.8
	未表態	11.6	8.4	3.2
辦案情形	滿意	68.4	69.9	-1.5
	不滿意	23.7	23.2	0.5
	未表態	7.9	7.0	0.9

註：「差異」為本次113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)

113年調查結果 (單位：%)			電訪調查 (N=2,204)	網路調查 (N=1,218)	差異 (電訪-網路)
檢察官 印象	公正性	公正	49.6	65.2	-15.6
		不公正	25.2	22.2	3.0
		未表態	25.2	12.6	12.6
	清廉度	清廉	59.5	68.6	-9.1
		不清廉	17.1	16.2	0.9
		未表態	23.4	15.3	8.1
檢察機關 認知	層級數量	答對	7.8	23.2	-15.4
		答錯	5.0	12.6	-7.6
		未表態	87.1	64.2	22.9
	隸屬部門	答對	13.4	36.7	-23.3
		答錯	14.1	9.5	4.6
		未表態	72.5	53.8	18.7
檢察官 工作 信心度	偵查犯罪	有信心	61.3	73.9	-12.6
		沒信心	28.9	22.4	6.5
		未表態	9.8	3.7	6.1
	保障人權	有信心	62.4	66.8	-4.4
		沒信心	28.9	27.5	1.4
		未表態	8.7	5.7	3.0
	保護 被害人 權益	有信心	57.1	61.7	-4.6
		沒信心	33.3	33.3	0.0
		未表態	9.6	4.9	4.7
	守護正義	有信心	59.6	64.8	-5.2
		沒信心	32.0	30.9	1.1
		未表態	8.4	4.4	4.0
檢察體系 整體評價	特定案件 影響信任度	有影響	31.6	42.2	-10.6
		沒影響	68.4	57.8	10.6
	整體 滿意度	滿意	60.8	64.0	-3.2
		不滿意	27.5	25.7	1.8
		未表態	11.8	10.3	1.5

註：「差異」為本次113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。由於電訪及網路調查母體不同，故需以母體比例差檢定觀察調查結果在統計意義上，網路問卷的評價是否顯著高於電訪調查。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，以顯著水準 0.05 進行母體比例差檢定。

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；而在整體滿意度上，也仍以網路調查顯著高於電訪調查。

表-4 電訪及網路調查比例差檢定

比例差檢定		電訪調查 (N=295)	網路調查 (N=345)	檢定結果
檢察機關 接觸評價	辦案態度 滿意度	61.1%	70.7%	網路顯著高於電訪
	辦案效率 滿意度	58.1%	64.6%	網路顯著高於電訪
	問案重點掌握 滿意度	63.7%	68.7%	無顯著差異
	辦案情形 滿意度	68.4%	69.9%	無顯著差異

比例差檢定		電訪調查 (N=2,204)	網路調查 (N=1,218)	檢定結果
檢察機關 接觸經驗	有接觸經驗	13.4%	28.3%	網路顯著高於電訪
檢察官印象	公正性	49.6%	65.2%	網路顯著高於電訪
	清廉度	59.5%	68.6%	網路顯著高於電訪
檢察機關認知	層級數量答對率	7.8%	23.2%	網路顯著高於電訪
	隸屬部會答對率	13.4%	36.7%	網路顯著高於電訪
檢察官工作	偵查犯罪 信心度	61.3%	73.9%	網路顯著高於電訪
	保障人權 信心度	62.4%	66.8%	網路顯著高於電訪
	保護被害人權益 信心度	57.1%	61.7%	網路顯著高於電訪
	守護正義 信心度	59.6%	64.8%	網路顯著高於電訪
	整體滿意度	60.8%	64.0%	網路顯著高於電訪

(三)歷年電訪調查結果比較

表 5 顯示歷年電訪調查中，有檢察機關接觸經驗者，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(有檢察機關接觸經驗者)

歷年調查結果 (單位：%)		電訪調查					
		109年 (N=319)	110年 (N=258)	111年 (N=294)	112年 (N=280)	113年 (N=295)	變化
接觸時間	最近1年內	25.3	26.4	18.6	18.7	26.9	8.2
	1~3年	14.8	15.4	15.7	18.6	16.1	-2.5
	3年以上	56.9	55.8	63.4	60.0	54.6	-5.4
接觸身分	證人	20.3	23.3	31.5	35.3	24.8	-10.5
	被告	38.6	41.3	36.5	34.3	41.4	7.1
	告訴人/被害人	40.1	24.4	25.9	21.6	28.8	7.2
	律師	1.0	2.4	1.6	1.1	0.7	-0.4
辦案態度	滿意	55.1	56.0	63.0	64.3	61.1	-3.2
	不滿意	29.5	37.1	31.1	29.8	27.5	-2.3
	未表態	15.5	6.8	5.9	5.9	11.4	5.5
辦案效率	滿意	49.2	53.7	62.6	59.3	58.1	-1.2
	不滿意	33.4	39.4	29.1	28.3	31.3	3.0
	未表態	17.4	6.9	8.3	12.4	10.6	-1.8
問案重點 掌握	滿意	53.8	59.8	61.7	61.0	63.7	2.7
	不滿意	31.7	33.6	29.3	28.3	24.7	-3.6
	未表態	14.4	6.6	9.0	10.7	11.6	0.9
辦案結果	滿意	51.3	56.8	66.1	55.3	68.4	13.1
	不滿意	34.4	36.2	25.7	31.3	23.7	-7.6
	未表態	14.4	6.9	8.2	13.5	7.9	-5.6

註1：變化為113年與112年之差距

註2：109~112年所詢問之「辦案結果」滿意度，113年改為詢問「辦案情形」滿意度

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)	113年 (N=2,204)	變化
檢察官 印象	公正性	公正	43.6	47.9	50.7	42.8	49.6	6.8
		不公正	28.0	31.6	23.5	27.1	25.2	-1.9
		未表態	28.4	20.5	25.8	30.1	25.2	-4.9
	清廉度	清廉	48.2	58.2	58.7	56.7	59.5	2.8
		不清廉	22.0	23.2	18.6	19.8	17.1	-2.7
		未表態	29.8	18.5	22.7	23.5	23.4	-0.1
檢察機關 認知	層級數量	答對	7.9	8.7	8.0	6.5	7.8	1.3
		答錯	5.4	10.3	5.5	2.4	5.0	2.6
		未表態	86.7	81.1	86.5	91.0	87.1	-3.9
	隸屬部門	答對	12.7	15.1	13.7	14.2	13.4	-0.8
		答錯	13.4	19.8	15.9	11.2	14.1	2.9
		未表態	73.9	65.1	70.4	74.6	72.5	-2.1
檢察官 工作 信心度	偵查犯罪	有信心	43.8	60.9	61.2	58.5	61.3	2.8
		沒信心	24.0	32.2	32.1	32.1	28.9	-3.2
		未表態	32.3	6.9	6.7	9.4	9.8	0.4
	保障人權	有信心	45.6	56.5	58.8	56.9	62.4	5.5
		沒信心	26.2	36.9	32.8	33.1	28.9	-4.2
		未表態	28.1	6.7	8.4	10.0	8.7	-1.3
	保護 被害人 權益	有信心	43.8	54.1	55.9	55.6	57.1	1.5
		沒信心	29.9	39.2	34.9	33.7	33.3	-0.4
		未表態	26.3	6.7	9.2	10.7	9.6	-1.1
	守護正義	有信心	-	56.5	60.0	59.5	59.6	0.1
		沒信心	-	37.8	33.2	31.5	32.0	0.5
		未表態	-	5.7	6.8	9.0	8.4	-0.6
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	31.6	-1.4
		沒影響	67.4	66.2	69.5	67.0	68.4	1.4
	整體 滿意度	滿意	51.0	59.4	64.5	58.0	60.8	2.8
		不滿意	27.2	30.4	26.2	28.9	27.5	-1.4
		未表態	21.9	10.1	9.3	13.0	11.8	-1.2

註：變化為113年與112年之差距

¹ 109 年至 113 年電訪調查結果之抽樣誤差分別為±2.05%、±2.08%、±2.08%、±2.07%及±2.09%。

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，針對檢察機關業務推動、法務部政策規劃調整，提供下列建議。

1. 檢察機關業務推動(一)

建議在各地檢署或法務部網站建置「常見問題」中，新增相關資訊，並定期更新。同時，地檢署所發送之傳票，可增印 QR Code 連結至前揭網站，使民眾瞭解陳述意見之時間、方式及救濟程序等相關細節，俾維護自身權益，進而提升該項目滿意度。

2. 檢察機關業務推動(二)

建議各地檢署可提醒檢察官主動詢問被害人是否有適當隱匿住址等個資之需求，也建議法務部為此進行制度檢討，評估相關書類文件是否需建立隱匿告訴人住址之規範。

3. 法務部政策規劃與調整(一)

長久以來，民眾對檢察官與法官的身分職責差別，仍非相當清楚，故建議法務部能以「檢察官與法官的工作差異」作為首要的宣導工作。建議可以擴大辦理「地檢署開放參觀活動(Open House)」，邀請轄區內的社區民眾或學校師生前來參觀，並介紹檢察官工作內容，使民眾對於檢察官公益代表人的形象有更深刻的認識。

4. 法務部政策規劃與調整(二)

對於檢察官各項評價，女性非僅有負面評價較高，未表態情形同樣明顯高於男性。為提升女性族群對檢察官的熟悉度與資訊接觸率，建議與受女性族群喜愛的藝人或網紅合作，搭配女性較關注之議題進行宣傳。

5. 法務部政策規劃與調整(三)

考量年長者常藉由通訊軟體 LINE 接收檢察相關資訊，建議法務部呼籲民眾防範網路錯假訊息，並規劃建立法務部 LINE 官方帳號，利用主動發送訊息至聊天室的特性，作為公告重要事項及澄清錯假消息的管道。

6. 法務部政策規劃與調整(四)

法務部可透過官方宣導途徑，補強新聞媒體對於特定社會案件後續報導的不足，並完善介紹案件在司法程序的推進，輔以開放式提問，鼓勵民眾一同思考，進而提升對檢察官的公正印象。

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。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 112 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。

法務部從 110 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，努力打造出凝聚臺灣全民共識的司法大環境。

第二節 調查概述

壹、專案名稱

113 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 113 年 4 月 8 日至 4 月 23 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 113 年 4 月 8 日至 5 月 2 日。

捌、有效樣本數

「電訪調查」樣本數共計完成 2,204 筆（包含手機 1,100 筆及市話 1,104 筆）；「網路調查」樣本數共計完成 1,218 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)。

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. 「MeToo 性騷擾風波」之檢察官處理滿意度
2. 「高雄苓雅噪音殺鄰案」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
5. 教育程度
6. 電話使用情形

臺灣民眾對檢察體系之認知與滿意度調查問卷

您好！我們是循證民調中心，接受（法務部）司法官學院的委託，正在進行有關「檢察體系認知與滿意度」的訪問。耽誤您幾分鐘的時間，謝謝！

(問題不多，只要耽誤您幾分鐘的時間。)

(您的電話是由電腦隨機抽出來的，您的意見是非常有代表性的)

過濾題

Age.請問您的年齡是幾歲？（若還沒滿 20 歲：請家中年滿 20 歲的人聽電話）

- | | | | |
|-------------------------------------|-------------|-------------|-------------|
| (01)20-24 歲 | (02)25-29 歲 | (03)30-34 歲 | (04)35-39 歲 |
| (05)40-44 歲 | (06)45-49 歲 | (07)50-54 歲 | (08)55-59 歲 |
| (09)60-64 歲 | (10)65-69 歲 | (11)70 歲以上 | |
| (98)未滿 20 歲/拒答(請 20 歲以上家人接聽，否則中止訪問) | | | |

Town1.請問您現在居住在哪一個縣市？

- | | | | |
|---------|---------|-----------------|---------|
| (01)臺北市 | (02)新北市 | (03)桃園市 | (04)臺中市 |
| (05)臺南市 | (06)高雄市 | (07)基隆市 | (08)新竹市 |
| (09)嘉義市 | (10)新竹縣 | (11)苗栗縣 | (12)彰化縣 |
| (13)南投縣 | (14)雲林縣 | (15)嘉義縣 | (16)屏東縣 |
| (17)宜蘭縣 | (18)花蓮縣 | (19)臺東縣 | (20)澎湖縣 |
| (21)金門縣 | (22)連江縣 | (98)其他/拒答(中止訪問) | |

Town2.請問您現在居住【帶入 Town1 答案】的哪一個鄉鎮市區？

- | | |
|---------------------|--------------|
| (01)**依據各縣市列出鄉鎮市區選項 | (98)拒答(中止訪問) |
|---------------------|--------------|

檢察機關接觸經驗及滿意度

1. 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。

- | | |
|-----------|------------------|
| (01)有接觸經驗 | (02)沒有接觸經驗【跳Q15】 |
|-----------|------------------|

2. 請問您曾經接觸的地方檢察署有哪些？(可複選)

- | | | | |
|-----------|-----------|-----------|-----------|
| (01)臺北地檢署 | (02)士林地檢署 | (03)新北地檢署 | (04)基隆地檢署 |
| (05)宜蘭地檢署 | (06)桃園地檢署 | (07)新竹地檢署 | (08)苗栗地檢署 |
| (09)臺中地檢署 | (10)彰化地檢署 | (11)南投地檢署 | (12)雲林地檢署 |

- | | | | |
|-----------|-----------|------------|-----------|
| (13)嘉義地檢署 | (14)臺南地檢署 | (15)高雄地檢署 | (16)橋頭地檢署 |
| (17)屏東地檢署 | (18)花蓮地檢署 | (19)臺東地檢署 | (20)澎湖地檢署 |
| (21)金門地檢署 | (22)連江地檢署 | (98)忘記了/拒答 | |
-

3. 請問您最近一次接觸檢察機關是多久以前？

- | | |
|----------|----------------|
| (01)1年以內 | (02)1年以上，未滿3年 |
| (03)3年以上 | (98)不知道/忘記了/拒答 |
-

4. 請問您在這次經驗中，是以什麼身分接觸檢察機關？【一口氣提示 01-04】

【若為陪同親友，請追問：請問您陪同的對象是以什麼身分接觸檢察機關？】

- | | |
|------------------|-----------------------|
| (01)證人(跳Q7) | (02)被告 |
| (03)告訴人或被害人 | (04)律師(跳Q7) |
| (05)陪同親友，陪同對象為被告 | (06)陪同親友，陪同對象為告訴人或被害人 |
| (97)其他【請記錄】(跳Q7) | (98)不知道/忘記了/拒答(跳Q7) |
-

5. 請問您接觸的這個案子，後來的結果為何？(僅問 Q4 回答 02、03、05、06)【一口氣提示 01-04 選項】

- | | |
|-------------|----------------|
| (01)起訴 | (02)不起訴 |
| (03)緩起訴 | (04)聲請簡易判決 |
| (05)偵辦中 | |
| (97)其他【請記錄】 | (98)不知道/忘記了/拒答 |
-

6. 請問您接觸的這個案子，後來的結果是否符合您的期待？(僅問 Q5 回答 01~04、97)

- | | |
|----------------|-----------|
| (01)非常符合 | (02)還算符合 |
| (03)不太符合 | (04)非常不符合 |
| (98)不知道/忘記了/拒答 | |
-

7. 請問您滿不滿意檢察官的辦案態度？

- | | |
|----------------|-----------|
| (01)非常滿意 | (02)還算滿意 |
| (03)不太滿意 | (04)非常不滿意 |
| (98)不知道/忘記了/拒答 | |
-

8. 請問您不滿意「辦案態度」的原因是什麼？(僅問 Q7 回答 03、04)【複選題，逐一提示，並加上「這項是嗎？」】

- | | |
|---------------|----------------|
| (01)沒有積極或深入辦案 | (02)問案口氣不佳 |
| (03)辦案太過自由心證 | (04)不重視案件關係人陳述 |

(97)其他【請記錄】

(98)不知道/忘記了/拒答

9. 請問您滿不滿意檢察官的辦案效率？

(01)非常滿意

(02)還算滿意

(03)不太滿意

(04)非常不滿意

(98)不知道/忘記了/拒答

10. 請問您不滿意「辦案效率」的原因是什麼？(僅問 Q9 回答 03、04)【複選題，逐一提示，並加上「這項是嗎？」】

(01)辦案時程太長

(02)沒有積極或深入辦案

(97)其他【請記錄】

(98)不知道/忘記了/拒答

11. 請問您對檢察官問案重點的掌握，滿不滿意？

(01)非常滿意

(02)還算滿意

(03)不太滿意

(04)非常不滿意

(98)不知道/忘記了/拒答

12. 請問您不滿意「檢察官問案重點掌握」的原因是什麼？(僅問 Q11 回答 03、04)【複選題，逐一提示，並加上「這項是嗎？」】

(01)不重視案件關係人陳述

(02)沒有問到重點

(03)辦案太過自由心證

(04)沒有積極或深入辦案

(97)其他【請記錄】

(98)不知道/忘記了/拒答

13. 整體來說，請問您滿不滿意檢察官的辦案情形？

(01)非常滿意

(02)還算滿意

(03)不太滿意

(04)非常不滿意

(98)不知道/忘記了/拒答

14. 請問您不滿意「辦案情形」的原因是什麼？(僅問 Q13 回答 03、04)【複選題，逐一提示，並加上「這項是嗎？」】

(01)不滿意辦案結果

(02)沒有積極或深入辦案

(03)不重視案件關係人陳述

(97)其他【請記錄】

(98)不知道/忘記了/拒答

檢察官印象

15. 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？

(01)非常公正

(02)還算公正

(03)不太公正

(04)非常不公正

(98)不知道/無意見/拒答

16. 請問您覺得檢察官「不公正」的原因是什麼？(僅問 Q15 回答 03、04，逐一提示，並加上「這項是嗎？」)

- | | |
|--------------------|----------------|
| (01)辦案太過自由心證(不夠客觀) | (02)不滿意辦案結果 |
| (03)受到政治因素影響 | (04)受賄或金錢誘惑 |
| (97)其他【請記錄】 | (98)不知道/忘記了/拒答 |

17. 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？

- | | |
|----------------|-----------|
| (01)非常清廉 | (02)還算清廉 |
| (03)不太清廉 | (04)非常不清廉 |
| (98)不知道/無意見/拒答 | |

18. 請問您覺得檢察官「不清廉」的原因是什麼？(僅問 Q17 回答 03、04，逐一提示，並加上「這項是嗎？」)

- | | |
|----------------|----------------|
| (01)有貪污傳聞或報導 | (02)有人情關說傳聞或報導 |
| (03)受到政治因素影響 | (04)選擇性辦案 |
| (05)官官相護 | (97)其他【請記錄】 |
| (98)不知道/忘記了/拒答 | |

檢察機關認知度

19. 請問您知不知道臺灣的檢察體系分為幾個層級？

- | | |
|----------------|--------|
| (01)答對(分為3個層級) | (02)答錯 |
| (98)不知道/無意見/拒答 | |

20. 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？

- | | |
|----------------|--------|
| (01)答對(法務部) | (02)答錯 |
| (98)不知道/忘記了/拒答 | |

21. 請問以下哪些是檢察官的主要工作？(複選題，逐一提示 01-04，並加上「這項是嗎？」)

- | | |
|----------|--------------------|
| (01)偵查犯罪 | (02)代表國家出庭參與法院審判過程 |
| (03)執行判決 | (04)決定被告是否有罪及量刑 |
| (05)以上皆非 | (98)不知道/忘記了/拒答 |

檢察官工作信心程度

接下來，想請您就您聽過或看過的資訊，針對檢察體系的各項表現。依照您個人的感覺回答非常有信心、還算有信心、不太有信心或非常沒有信心。

【22-25 題項順序隨機輪替】

22. 請問您對於檢察官「偵查犯罪」的表現有沒有信心？

- | | |
|----------------|------------|
| (01)非常有信心 | (02)還算有信心 |
| (03)不太有信心 | (04)非常沒有信心 |
| (98)不知道/無意見/拒答 | |
-

23. 請問您對於檢察官「保障人權」的表現有沒有信心？

- | | |
|----------------|------------|
| (01)非常有信心 | (02)還算有信心 |
| (03)不太有信心 | (04)非常沒有信心 |
| (98)不知道/無意見/拒答 | |
-

24. 請問您對於檢察官「保護被害人權益」的表現有沒有信心？

- | | |
|----------------|------------|
| (01)非常有信心 | (02)還算有信心 |
| (03)不太有信心 | (04)非常沒有信心 |
| (98)不知道/無意見/拒答 | |
-

24-1 請問您對檢察官「保護被害人權益」沒有信心的原因有哪些？(僅問 Q1 回答 01，且 Q24 回答 03、04 者。逐一提示，並加上「這項有嗎？」)

- | | |
|----------------|-------------|
| (01)沒有保障被害人安全 | (02)辦案態度消極 |
| (03)不了解實際案情 | (97)其他【請紀錄】 |
| (98)不知道/無意見/拒答 | |
-

25. 請問您對於檢察官「守護正義」的表現有沒有信心？

- | | |
|----------------|------------|
| (01)非常有信心 | (02)還算有信心 |
| (03)不太有信心 | (04)非常沒有信心 |
| (98)不知道/無意見/拒答 | |
-

26. 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？【複選題，選項隨機，逐一唸出選項，並加上「這項是嗎？」】

- | | |
|----------------|----------|
| (01)偵查犯罪 | (02)保障人權 |
| (03)保護被害人權益 | (04)守護正義 |
| (98)不知道/無意見/拒答 | |
-

27. 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？(僅問 Q21 有答 02 者)

- | | |
|-----------|-----------|
| (01)非常有信心 | (02)還算有信心 |
|-----------|-----------|

- (03)不太有信心 (04)非常沒有信心
(98)不知道/無意見/拒答

28. 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？

- (01)有 (02)沒有(跳Q30)

29. 請問是哪一個案件呢？(僅問 Q28 回答 01)

- (97)【請記錄】 (98)不知道/忘記了/拒答

30. 整體來說，請問您對過去一年檢察機關的表現，滿不滿意？

- (01)非常滿意 (02)還算滿意
(03)不太滿意 (04)非常不滿意
(98)不知道/忘記了/拒答

獲得檢察機關消息或資訊的來源管道

31. 請問您通常是從哪些管道獲得檢察機關或檢察官相關的資訊？(複選題，逐一提示)

- (100)電視 (200)廣播/podcast
(300)報章雜誌或書籍 (400)學校課程或講座
(500)網路
(501)網路新聞 (502)社群網站(如FB、IG、youtube)
(503)網路論壇(如PTT、Dcard) (504)通訊軟體(如Line)
(505)法律相關網站
(600)他人告知 (700)個人親身經驗
(800)實體文宣(如車廂廣告、傳單)
(97)其他【請記錄】 (95)沒有獲得資訊 (98)不知道/忘記了/拒答

時事題

32. 去年台灣掀起一連串 Me Too 運動，許多公眾人物陸續被指控性騷擾；根據新聞報導，有人被起訴，也有人因罪證不足不起訴。整體而言，請問您對於檢察官在這波性騷擾案件的辦理上，感到滿不滿意？

- (01)非常滿意 (02)還算滿意
(03)不太滿意 (04)非常不滿意
(98)不知道/無意見/拒答

33. 根據新聞報導，去年在高雄苓雅區，一名男子疑似不滿樓上長期製造噪音，持刀上樓殺害鄰居夫妻。檢察官依殺人罪起訴，並向法院求處死刑。

整體而言，請問您對於檢察官在本案的辦理上，感到滿不滿意？

- | | |
|----------------|-----------|
| (01)非常滿意 | (02)還算滿意 |
| (03)不太滿意 | (04)非常不滿意 |
| (98)不知道/無意見/拒答 | |
-

受訪民眾基本資料

34. 【市話版】請問您有使用手機嗎？【手機板】請問您住的地方有住宅電話嗎？

- | | |
|-------|--------|
| (01)有 | (02)沒有 |
|-------|--------|
-

35. 請問您的教育程度？

- | | |
|-----------|------------|
| (01)國小及以下 | (02)國中/初中 |
| (03)高中/高職 | (04)專科 |
| (05)大學 | (06)研究所及以上 |
| (98)拒答 | |
-

36. 請問您目前是從事哪一方面的工作？【若為公務人員，請依工作內容進行勾選】

- | | |
|---------------------------------------|--------|
| (01)軍人 | |
| (02)民意代表、主管及經理人員 | |
| (03)專業人員(律師、醫師、建築師、工程師、教師等) | |
| (04)技術員及助理專業人員(牙醫助理、保險業務員、不動產經紀人等) | |
| (05)事務支援人員(郵局銀行行員、辦公室事務工作、公司櫃臺接待、總機等) | |
| (06)服務及銷售工作人員(空服員、廚師、保全、褓母、看護、攤販等) | |
| (07)農、林、漁、牧、礦業生產人員 | |
| (08)技藝有關工作人員(營建裝修、手工藝品製造、機械維修等) | |
| (09)機械設備操作及組裝人員(貨車駕駛員、起重機操作員等) | |
| (10)基層技術工及勞力工(清潔工、搬運工等) | |
| (11)家管 | (12)學生 |
| (13)無業/待業 | (14)退休 |
| (97)其他【請註明】 | (98)拒答 |
-

37. 請問您的性別？

- | | |
|--------|--------|
| (01)男性 | (02)女性 |
| (03)其他 | |
-

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「地檢署轄區」作為分層，依各轄區 20 歲以上人口比例所占整體比例配置樣本數，再經「隨機撥號法」（Random

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。

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：戸中抽様：

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。

訪問開頭語 開頭條件設定 最後顯示 中止或拒訪 基本資料(Q&A)

跳題條件 互斥選項 隨機題目 隨機不問 戶中抽樣 內建 督導處理題

☐ 啟用一般 ☒ 啟用中研戶中抽 ☐ 啟用T&C ☐ 啟用故續 年次 0 到 0

一般 中研 T&C

表格編號	戶中合格人數	其中女性	選擇受訪者
1	1		
1	1		
1	2		
1	2		
1	2		
1	3		
1	3		
1	3		
1	3		
1	4		
1	4		
1	4		
1	4		

訪問開頭語 開頭條件設定 最後顯示 中止或拒訪 基本資料(Q&A)

跳題條件 互斥選項 隨機題目 隨機不問 戶中抽樣 內建 督導處理題

☒ 啟用一般 ☐ 啟用中研戶中抽 ☐ 啟用T&C ☐ 啟用故續 年次 0 到 0

一般 中研 T&C

電話取末幾位 3 位數確定 ☒ 允許變更樣本

戶中合格人數	其中男性人數	電話號碼尾數範圍	第一位受訪者	如果失敗下一位受訪者
4	3	50-99	最年輕男性	最年長男性
4	4	00-99	最年輕男性	最年長男性
5	0	00-99	最年輕女性	最年長女性
5	1	00-49	最年輕女性	最年長女性
5	1	50-99	唯一合格男性	最年輕女性
5	2	00-49	最年輕女性	最年長女性
5	2	50-99	最年輕男性	最年長男性
5	3	00-49	最年輕女性	最年長女性

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。

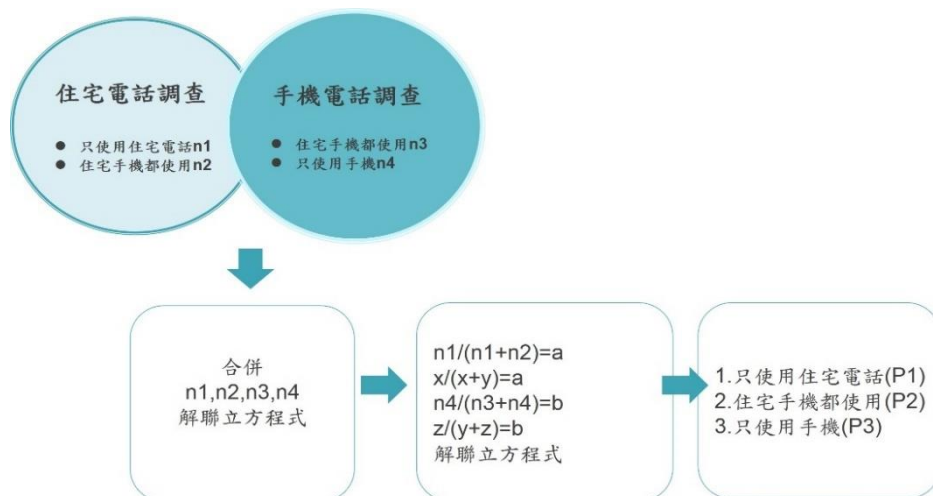


圖-3 雙底冊抽樣說明圖

本次調查結果顯示 a=10.2%，b=56.7%，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 4.7%，「住宅電話與手機兩者都使用」的百分比估計為 41.2%，「唯手機族」的百分比估計為 54.1%。

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	67	70	57	157	214	4.3%	73.4%	1.2%	26.3%	72.5%
2 男女 30-39 歲高中職及以下	0	20	20	10	38	48	0.0%	79.2%	0.0%	20.8%	79.2%
3 男女 30-39 歲專科	0	5	5	2	9	11	0.0%	81.8%	0.0%	18.2%	81.8%
4 男女 30-39 歲大學及以上	0	81	81	62	123	185	0.0%	66.5%	0.0%	33.5%	66.5%
5 男 40-49 歲高中職以下	0	13	13	18	35	53	0.0%	66.0%	0.0%	34.0%	66.0%
6 男 40-49 歲專科	0	13	13	11	5	16	0.0%	31.3%	0.0%	68.8%	31.3%
7 男女 40-49 歲大學及以上、 女 50-59 歲專科及以上	0	174	174	95	84	179	0.0%	46.9%	0.0%	53.1%	46.9%
8 女 40-49 歲初中及以下、 男 50-59 歲初中及以下	3	10	13	4	7	11	23.1%	63.6%	9.8%	32.8%	57.4%
9 女 40-49 歲高中職、 男 50-59 歲高中職	5	43	48	31	35	66	10.4%	53.0%	5.2%	44.5%	50.3%
10 女 40-49 歲專科、 男 50-59 歲專科及以上	3	76	79	48	25	73	3.8%	34.2%	2.5%	64.1%	33.4%
11 女 50-59 歲小學及以下、 男 60 歲以上小學以下	18	25	43	8	10	18	41.9%	55.6%	24.2%	33.7%	42.1%
12 女 50-59 歲初中、 男 60 歲以上初中	8	41	49	19	12	31	16.3%	38.7%	10.7%	54.7%	34.6%
13 女 50-59 歲高中職、 男 60 歲以上高中職	10	107	117	33	33	66	8.5%	50.0%	4.5%	47.8%	47.8%
14 男 60 歲以上專科以上	6	86	92	31	15	46	6.5%	32.6%	4.5%	64.4%	31.1%
15 女 60 歲以上小學及以下	33	38	71	6	7	13	46.5%	53.8%	28.6%	32.9%	38.4%
16 女 60 歲以上初中	8	33	41	6	4	10	19.5%	40.0%	12.7%	52.4%	34.9%
17 女 60 歲以上高中職	11	85	96	15	8	23	11.5%	34.8%	7.8%	60.1%	32.1%
18 女 60 歲以上專科及以上	4	70	74	18	15	33	5.4%	45.5%	3.0%	52.9%	44.1%
19 性別其他	1	4	5	2	2	4	20.0%	50.0%	11.1%	44.4%	44.4%
合計	113	991	1104	476	624	1100	10.2%	56.7%	4.7%	41.2%	54.1%

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 476 份；住宅電話共完成 1,104 份，其中兩者皆用（n2）為 991 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 112 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
1	男女 20-29歲所有教育程度	1.2%	26.3%	72.5%
2	男女 30-39歲高中職及以下	0.0%	20.8%	79.2%
3	男女 30-39歲專科	0.0%	18.2%	81.8%
4	男女 30-39歲大學及以上	0.0%	33.5%	66.5%
5	男 40-49歲高中職以下	0.0%	34.0%	66.0%
6	男 40-49歲專科	0.0%	68.8%	31.3%
7	男女 40-49歲大學及以上、 女 50-59 歲專科及以上	0.0%	53.1%	46.9%
8	女 40-49歲初中及以下、 男 50-59 歲初中及以下	9.8%	32.8%	57.4%
9	女 40-49歲高中職、 男 50-59歲高中職	5.2%	44.5%	50.3%
10	女 40-49歲專科、 男 50-59歲專科及以上	2.5%	64.1%	33.4%
11	女 50-59歲小學及以下、 男 60歲以上小學以下	24.2%	33.7%	42.1%
12	女 50-59歲初中、 男 60歲以上初中	10.7%	54.7%	34.6%
13	女 50-59歲高中職、 男 60歲以上高中職	4.5%	47.8%	47.8%
14	男 60歲以上專科以上	4.5%	64.4%	31.1%
15	女 60歲以上小學及以下	28.6%	32.9%	38.4%
16	女 60歲以上初中	12.7%	52.4%	34.9%
17	女 60歲以上高中職	7.8%	60.1%	32.1%
18	女 60歲以上專科及以上	3.0%	52.9%	44.1%
19	性別其他	11.1%	44.4%	44.4%

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. Facebook《循證民調有限公司》粉絲專頁，並以付費投放廣告方式增加接觸率。
2. PTT 批踢踢實業坊《公民版》、《問卷版》、《國考版》。
3. Dcard《閒聊版》。

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 9 至表 12 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	19,600,222	100.0	2,204	100.0	p=0.000 樣本與母 體結構有 顯著差異	2,204	100.0	p=1.000 樣本與母 體結構無 顯著差異
男性	9,567,359	48.8	1,164	52.8		1,071	48.6	
女性	10,032,863	51.2	1,031	46.8		1,124	51.0	
其他			9	0.4		9	0.4	

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	19,600,222	100.0	2,204	100.0	p=0.047 樣本與母 體結構有 顯著差異	2,204	100.0	p=1.000 樣本與母 體結構無 顯著差異
20-29歲	2,846,660	14.5	287	13.0		320	14.5	
30-39歲	3,234,360	16.5	354	16.1		364	16.5	
40-49歲	3,897,863	19.9	413	18.7		438	19.9	
50-59歲	3,534,136	18.0	416	18.9		397	18.0	
60-69歲	3,302,383	16.8	415	18.8		371	16.8	
70歲以上	2,784,820	14.2	319	14.5		313	14.2	

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 113 年 2 月數據；教育程度資料來源則為 112 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	19,600,222	100.0	2,204	100.0	p=0.000 樣本與母 體結構有 顯著差異	2,204	100.0	p=1.000 樣本與母 體結構無 顯著差異
臺北地檢署	1,553,654	7.9	168	7.6		175	7.9	
士林地檢署	1,267,109	6.5	138	6.3		142	6.5	
新北地檢署	2,606,265	13.3	282	12.8		293	13.3	
基隆地檢署	403,035	2.1	44	2.0		45	2.1	
宜蘭地檢署	379,368	1.9	42	1.9		43	1.9	
桃園地檢署	1,890,363	9.6	205	9.3		213	9.6	
新竹地檢署	828,996	4.2	90	4.1		93	4.2	
苗栗地檢署	448,170	2.3	49	2.2		50	2.3	
臺中地檢署	2,336,339	11.9	253	11.5		263	11.9	
彰化地檢署	1,032,187	5.3	112	5.1		116	5.3	
南投地檢署	406,971	2.1	44	2.0		46	2.1	
雲林地檢署	560,828	2.9	61	2.8		63	2.9	
嘉義地檢署	640,481	3.3	69	3.1		72	3.3	
臺南地檢署	1,570,014	8.0	171	7.8		177	8.0	
高雄地檢署	1,382,299	7.1	151	6.9		155	7.1	
橋頭地檢署	934,432	4.8	101	4.6		105	4.8	
屏東地檢署	681,546	3.5	74	3.4		77	3.5	
花蓮地檢署	267,806	1.4	30	1.4		30	1.4	
台東地檢署	178,730	0.9	30	1.4		20	0.9	
澎湖地檢署	92,749	0.5	30	1.4		10	0.5	
金門地檢署	126,808	0.6	30	1.4		14	0.6	
連江地檢署	12,072	0.1	30	1.4		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	19,590,532	100.0	2,204	100.0	p=0.000 樣本與母 體結構有 顯著差異	2,204	100.0	p=1.000 樣本與母 體結構無 顯著差異
國小及以下	2,031,975	10.4	149	6.8		228	10.4	
初中、國中	2,195,620	11.2	174	7.9		247	11.2	
高中、高職	5,353,892	27.3	568	25.8		602	27.3	
專科	2,234,216	11.4	293	13.3		251	11.4	
大學	5,999,279	30.6	785	35.6		674	30.6	
研究所及以上	1,775,550	9.1	232	10.5		199	9.1	
拒答			3	0.1		3	0.1	

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 49,319 筆樣本，完成的有效樣本數為 2,204 筆，在 95%信心水準下，抽樣誤差約為 $\pm 2.09\%$ 。

其中市話調查部分，共撥出 24,769 筆，完成 1,104 筆有效樣本，在 95%信心水準下，抽樣誤差約為 $\pm 2.95\%$ ；手機調查部分，共撥出 24,550 筆，完成 1,100 筆成功樣本，在 95%信心水準下，抽樣誤差約為 $\pm 2.95\%$ 。

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 18.5%，拒訪率（Refusal Rate）為 19.3%，接觸率（Contact Rate）為 27.7%。

訪問成功率 = $I / (I + P + R) = 18.5\%$

拒訪率 = $R / (I + P + R + UH) = 19.3\%$

接觸率 = $(I + P + R) / (I + P + R + UH) = 27.7\%$

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-Definitions2016theditionfinal.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 百分比(%)
總計	49,319	100.0	100.0
I.成功訪問	2,204	4.5	5.1
P.約訪但未完成	1426	2.9	3.3
R.拒訪或中途拒訪	8,303	16.8	19.3
UH.無法判定是否為合格電話	31,127	63.1	72.3
UH1.忙線	996	2.0	2.3
UH2.無人接聽	28,972	58.7	67.3
UH3.電話故障或暫停使用	1159	2.4	2.7
空號	4,440	9.0	
傳真機	823	1.7	
非住宅電話	657	1.3	
無合格受訪者	334	0.7	
配額已滿	5	0.0	

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		
撥號狀況	撥號數	百分比	有效撥號	撥號數	百分比	有效撥號
總計	24,769	100.0	100.0	24,550	100.0	100.0
I.成功訪問	1,104	4.5	5.3	1,100	4.5	5.0
P.約訪但未完成	724	2.9	3.5	702	2.9	3.2
R.拒訪或中途拒訪	5,344	21.6	25.6	2,959	12.1	13.3
UH.無法判定是否為合格電話	13,702	55.3	65.6	17,425	71.0	78.5
UH1.忙線	335	1.4	1.6	661	2.7	3.0
UH2.無人接聽	13,236	53.4	63.4	15,736	64.1	70.9
UH3.電話故障或暫停使用	131	0.5	0.6	1028	4.2	4.6
空號	2,265	9.1		2,175	8.9	
傳真機	783	3.2		40	0.2	
非住宅電話	622	2.5		35	0.1	
無合格受訪者	220	0.9		114	0.5	
配額已滿	5	0.0		0	0.0	

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=2,204)		網路調查 (N=1,218)		有效樣本結構	電訪調查 (N=2,204)		網路調查 (N=1,218)	
性別	次數	百分比	次數	百分比	教育程度	次數	百分比	次數	百分比
男性	1,071	48.6	626	51.4	國小及以下	228	10.4	7	0.6
女性	1,124	51.0	586	48.1	國初中	247	11.2	30	2.5
其他	9	0.4	6	0.5	高中職	602	27.3	170	14.0
年齡	次數	百分比	次數	百分比	專科	251	11.4	113	9.3
20-29 歲	320	14.5	241	19.8	大學	674	30.6	643	52.8
30-39 歲	364	16.5	386	31.7	研究所及以上	199	9.1	254	20.9
40-49 歲	438	19.9	326	26.8	拒答	3	0.1	1	0.1
50-59 歲	397	18.0	164	13.5	職業	次數	百分比	次數	百分比
60-69 歲	371	16.8	79	6.5	軍人	9	0.4	8	0.7
70 歲及以上	313	14.2	22	1.8	民意代表、主管及經理人員	233	10.6	51	4.2
居住地區	次數	百分比	次數	百分比	專業人員	218	9.9	220	18.1
北部地區	961	43.6	542	44.5	技術員及助理專業人員	112	5.1	98	8.0
中部地區	538	24.4	302	24.8	事務支援人員	208	9.4	270	22.2
南部地區	586	26.6	313	25.7	服務及銷售工作人員	289	13.1	134	11.0
東部及離島地區	119	5.4	61	5.0	農林漁牧礦業生產人員	79	3.6	12	1.0
高檢署轄區	次數	百分比	次數	百分比	技藝有關工作人員	87	3.9	52	4.3
臺灣高等檢察署	1004	45.6	562	46.1	機械設備操作及組裝人員	75	3.4	25	2.1
高檢署臺中分署	475	21.5	273	22.4	基層技術工及勞力工	125	5.7	59	4.8
高檢署臺南分署	312	14.1	156	12.8	家管	204	9.2	72	5.9
高檢署高雄分署	348	15.8	197	16.2	學生	77	3.5	71	5.8
高檢署花蓮分署	50	2.3	26	2.1	無業/待業	91	4.1	63	5.2
高檢署金門分署	16	0.7	4	0.3	退休	391	17.7	60	4.9
					拒答	7	0.3	23	1.9

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=1,104)		有效樣本結構	手機調查 (N=1,100)		市話調查 (N=1,104)	
性別	次數	百分比	次數	百分比	教育程度	次數	百分比	次數	百分比
男性	668	60.7	496	44.9	國小及以下	33	3.0	116	10.5
女性	428	38.9	603	54.6	國初中	69	6.3	105	9.5
其他	4	0.4	5	0.5	高中職	267	24.3	301	27.3
年齡	次數	百分比	次數	百分比	專科	129	11.7	164	14.9
20-29 歲	215	19.5	72	6.5	大學	463	42.1	322	29.2
30-39 歲	247	22.5	107	9.7	研究所及以上	138	12.5	94	8.5
40-49 歲	253	23.0	160	14.5	拒答	1	0.1	2	0.2
50-59 歲	179	16.3	237	21.5	職業	次數	百分比	次數	百分比
60-69 歲	128	11.6	287	26.0	軍人	11	1.0	8	0.7
70 歲及以上	78	7.1	241	21.8	民意代表、主管及經理人員	141	12.8	101	9.1
居住地區	次數	百分比	次數	百分比	專業人員	163	14.8	91	8.2
北部地區	474	43.1	453	41.0	技術員及助理專業人員	71	6.5	42	3.8
中部地區	317	28.8	202	18.3	事務支援人員	111	10.1	116	10.5
南部地區	266	24.2	300	27.2	服務及銷售工作人員	162	14.7	95	8.6
東部及離島地區	43	3.9	149	13.5	農林漁牧礦業生產人員	22	2.0	31	2.8
高檢署轄區	次數	百分比	次數	百分比	技藝有關工作人員	57	5.2	30	2.7
臺灣高等檢察署	491	44.6	478	43.3	機械設備操作及組裝人員	49	4.5	33	3.0
高檢署臺中分署	290	26.4	168	15.2	基層技術工及勞力工	58	5.3	46	4.2
高檢署臺南分署	128	11.6	173	15.7	家管	57	5.2	142	12.9
高檢署高雄分署	168	15.3	188	17.0	學生	51	4.6	11	1.0
高檢署花蓮分署	21	1.9	39	3.5	無業/待業	34	3.1	35	3.2
高檢署金門分署	2	.2	58	5.3	退休	109	9.9	319	28.9
					拒答	4	0.4	4	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
		基隆市
	基隆地檢署	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
中部地區	桃園地檢署	桃園市
	新竹地檢署	新竹市、新竹縣
	苗栗地檢署	苗栗縣
	台中地檢署	台中市
	彰化地檢署	彰化縣
南部地區	南投地檢署	南投縣
	雲林地檢署	雲林縣
	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
東部及離島地區	屏東地檢署	屏東縣
	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分之現役軍官、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 48.6%，女性的比率為 51.0%，其他的比率為 0.4%；網路調查中，男性的比率為 51.4%，女性的比率為 48.1%，其他的比率為 0.5%。

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(19.9%)，其次為「50~59 歲」(18.0%)，第三為「60~69 歲」(16.8%)；網路調查中，以「30~39 歲」所占比率最高(31.7%)，其次為「40~49 歲」(26.8%)，第三為「20~29 歲」(19.8%)。

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(30.6%)，其次為「高中職」(27.3%)，第三為「專科」(11.4%)；網路調查中，以「大學」所占比率最高(52.8%)，其次為「研究所及以上」(20.9%)，第三為「高中職」(14.0%)。

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(45.6%)，其次為「高檢署臺中檢察分署」(21.5%)，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(46.1%)，其次為「高檢署臺中檢察分署」(22.4%)，第三為「高檢署高雄檢察分署」(16.2%)。

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(43.6%)，其次為「南部地區」(26.6%)，第三為「中部地區」(24.4%)；網路調查中，以「北部地區」所占比率最高(44.5%)，其次為「南部地區」(25.7%)，第三為「中部地區」(24.8%)。

陸、職業

電訪調查中，受訪者的職業，以「退休」所占比率最高(17.7%)，其次為「服務及銷售工作人員」(13.1%)，第三為「民意代表、主管及經理人員」(10.6%)；網路調查中，以「事務支援人員」所占比率最高(22.2%)，其次為「專業人員」(18.1%)，第三為「服務及銷售工作人員」(11.0%)。

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 13.4% 的受訪者表示過去曾因訴訟案件與檢察機關「有接觸經驗」，86.6% 表示「沒有接觸經驗」。

網路調查中，有 28.3% 的受訪者表示過去曾因訴訟案件與檢察機關「有接觸經驗」，71.7% 表示「沒有接觸經驗」。

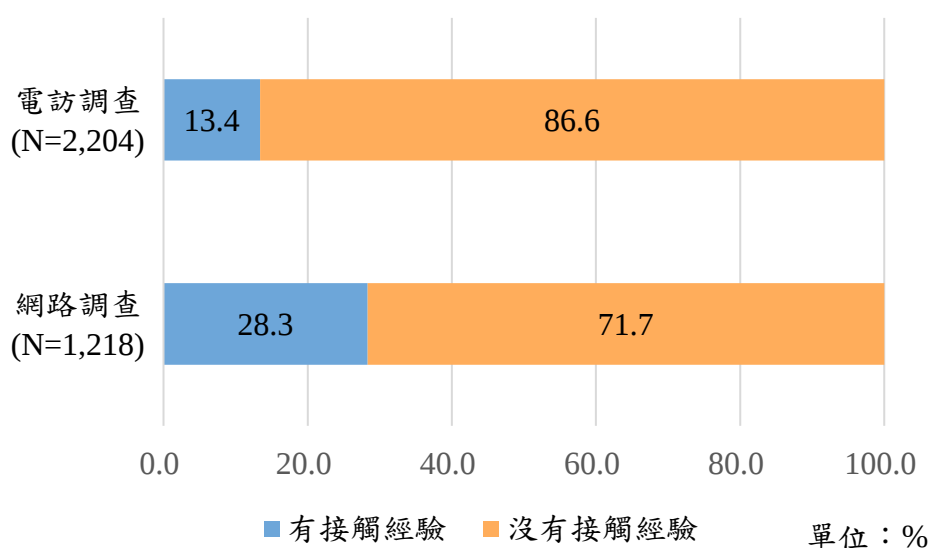


圖-4 檢察機關接觸經驗

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」、「居住地之地檢署轄區」及「電話使用情形」的不同而有顯著差異。以下就呈現顯著差異之變項進行敘述：

性別	「男性」有接觸經驗的比率(17.5%)高於「女性」(9.4%)。
年齡	「40~49 歲」及「50~59 歲」有接觸經驗的比率(17.9%)較高，「20-29 歲」(7.6%)及「70 歲以上」(5.6%)較低。
教育程度	「研究所及以上」有接觸經驗的比率(20.3%)較高，「國小及以下」(5.7%)較低。
職業	「技藝有關工作人員」有接觸經驗的比率(31.3%)較高，「學生」(2.7%)較低。
居住地之地檢署轄區	「宜蘭地檢署」及「連江地檢署」有接觸經驗的比率(36.8%)較高，「苗栗地檢署」(5.4%)較低。
電話使用情形	「唯手機」有接觸經驗的比率(15.7%)較高，「唯住宅」(9.6%)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」及「年齡」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(31.6%)高於「女性」(24.7%)。
年齡	「50~59 歲」有接觸經驗的比率(35.4%)較高，「20~29 歲」(20.3%)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上升 0.9%；歷年調查之有接觸經驗的比率均維持在 10%至 15%之間。

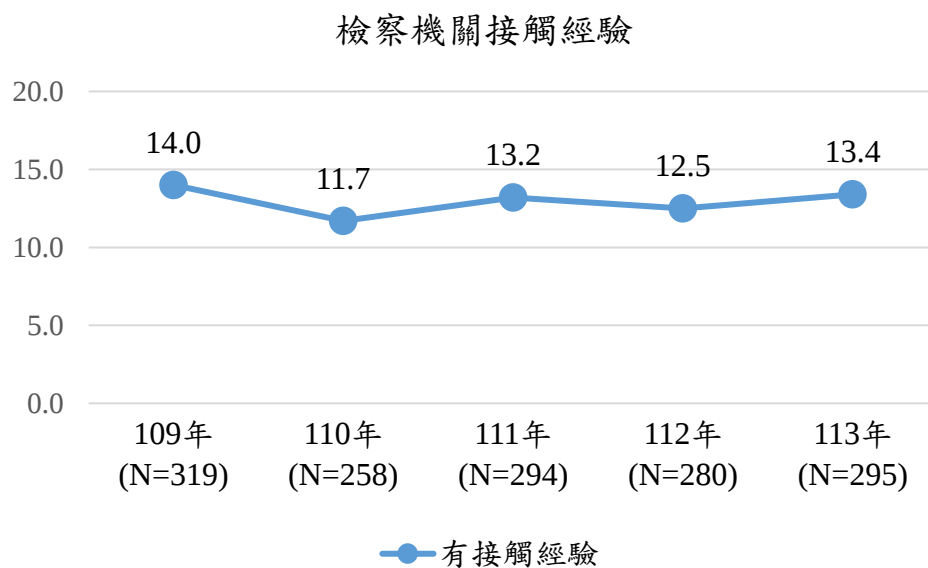


圖- 5 檢察機關接觸經驗-歷年比較

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「新北地檢署」，占 15.2%，其次為「臺北地檢署」及「臺中地檢署」(13.4%)，第三為「桃園地檢署」(12.7%)。

網路調查中，最多人接觸過的地方檢察署為「臺北地檢署」，占 21.4%，其次為「臺中地檢署」(20.0%)，第三為「新北地檢署」(16.8%)。

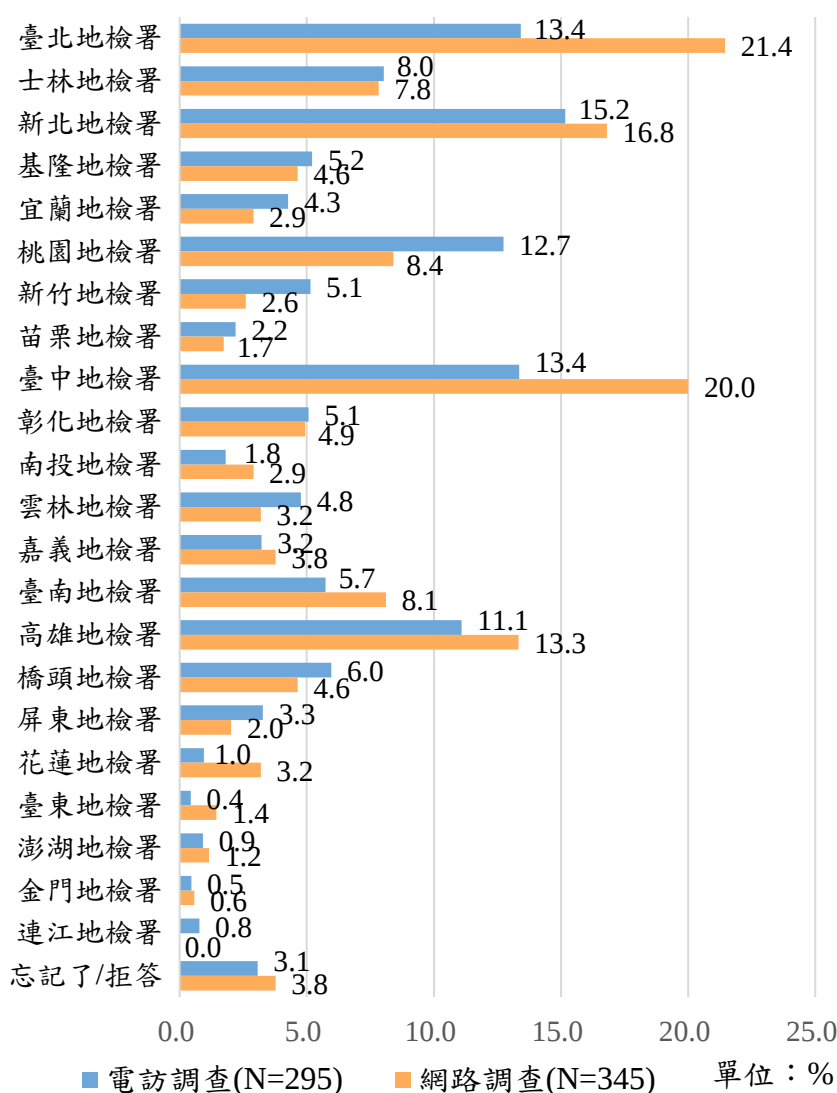


圖-6 接觸過的地檢署

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，26.9%的受訪者表示最近一次接觸檢察機關為「1 年以內」，16.1%為「1 年以上，未滿 3 年」，54.6%為「3 年以上」，另外有 2.3%的受訪者未表態。

網路調查中，24.1%的受訪者表示最近一次接觸檢察機關為「1 年以內」，19.1%為「1 年以上，未滿 3 年」，49.0%為「3 年以上」，另外有 7.8%的受訪者未表態。

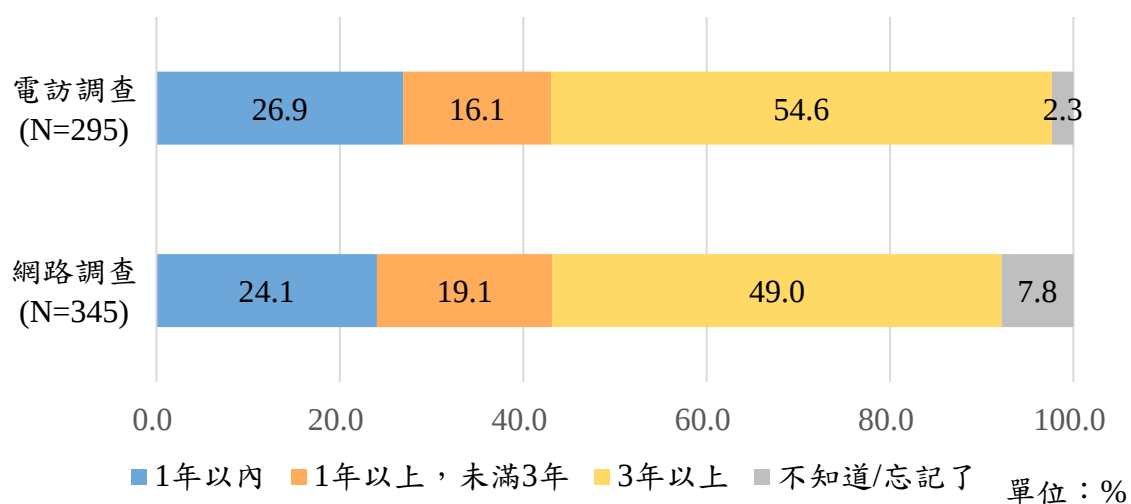


圖-7 最近一次接觸時間

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」、「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時間，在「年齡」及「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，接觸時間為「最近1年內」的比率上升8.2%，「1年以上，3年以內」的比率下降2.5%，「3年以上」的比率下降5.4%。

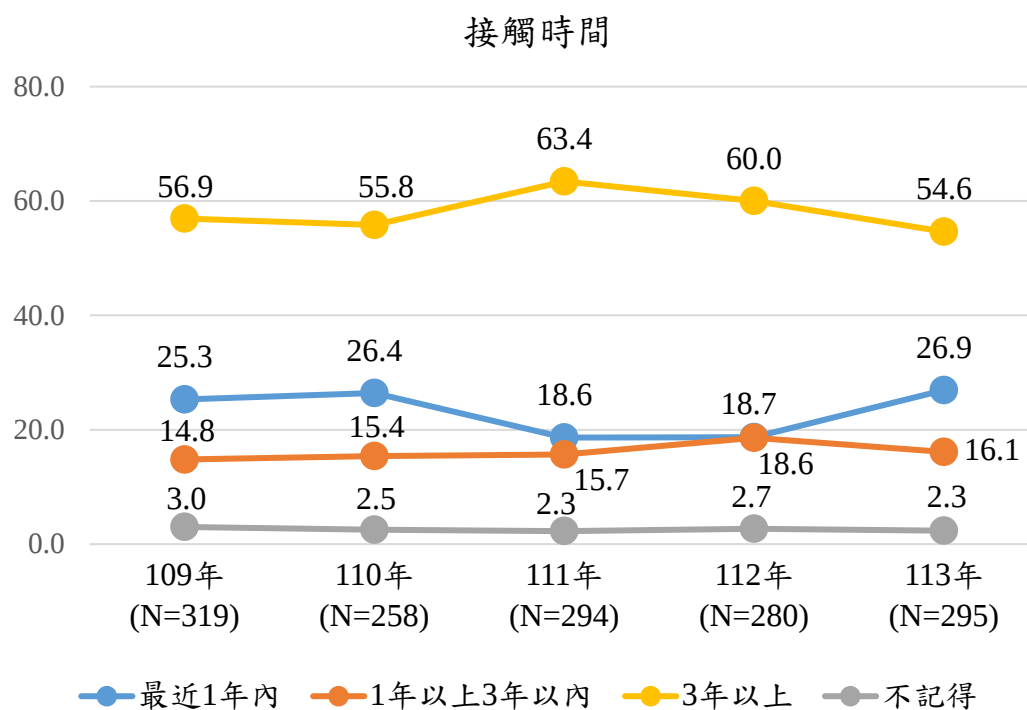


圖-8 最近一次接觸時間-歷年比較

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？⁷

進一步詢問有檢察機關接觸經驗者，電訪調查中，有 41.4% 的受訪者以「被告」身分接觸檢察機關，其次為「告訴人或被害人」(28.8%)，第三為「證人」(24.8%)，最後則是「律師」(0.7%)，另外有 4.3% 的受訪者未表態。

網路調查中，有 35.4% 的受訪者以「告訴人或被害人」身分接觸檢察機關，其次為「被告」(31.6%)，第三為「證人」(22.6%)，最後則是「律師」(2.0%)，另外有 8.4% 的受訪者未表態。

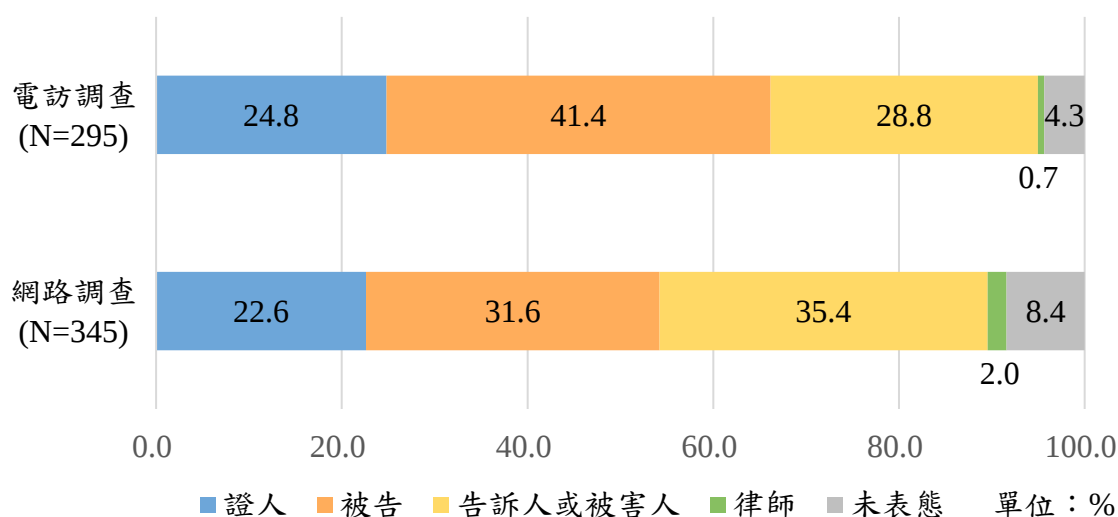


圖-9 最近一次接觸身分

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」、「職業」、「居住地區」及「縣市性質」

⁷ 調查問卷中，以「(01)證人、(02)被告、(03)告訴人或被害人、(04)律師、(05)陪同親友，陪同對象為被告、(06)陪同親友，陪同對象為告訴人或被害人、(97)其他、(98)不知道/忘記了/拒答」上述選項進行調查。調查結束後，將(02)及(05)選項合併為「被告」、(03)及(06)選項合併為「告訴人或被害人」，調查結果以「證人、被告、告訴人或被害人、律師、未表態」等類別呈現。

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，沒有在任何變項上存在顯著差異。

◆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」的比率下降 10.5%，「被告」的比率上升 7.1%，「告訴人/被害人」的比率上升 7.2%，「律師」的比率略為下降 0.4%。

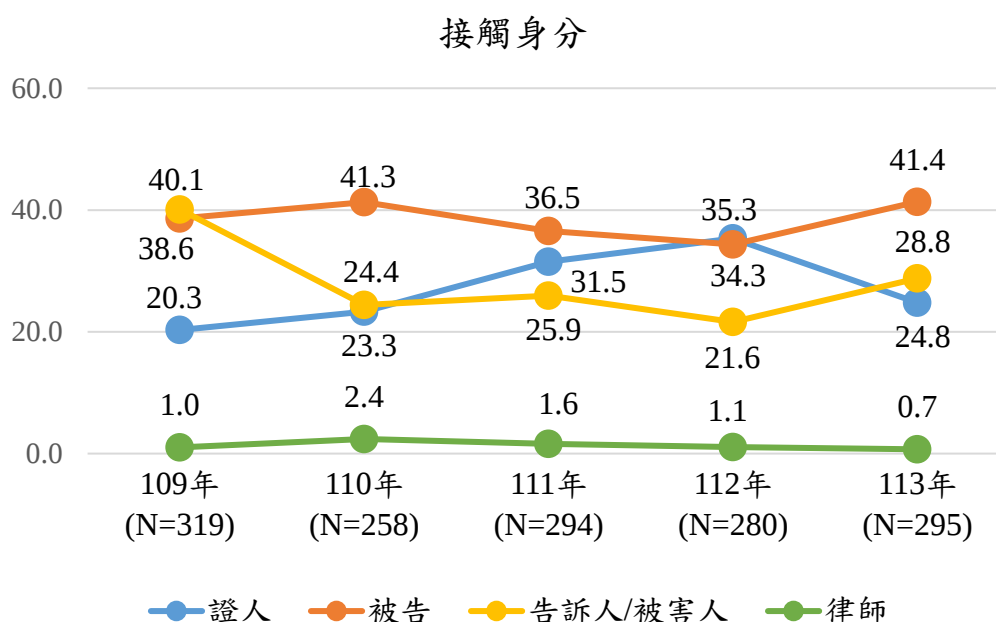


圖- 10 最近一次接觸身分-歷年比較

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，所接觸的案子後來的結果為何，電訪調查中，有 36.7% 的受訪者表示「不起訴」，26.4% 表示「起訴」，16.9% 表示「聲請簡易判決」，7.4% 表示「緩起訴」，7.3% 表示「偵辦中」，另外有 5.4% 的受訪者未表態。

網路調查中，有 38.5% 的受訪者表示「不起訴」，16.9% 表示「起訴」，13.4% 表示「聲請簡易判決」，11.7% 表示「緩起訴」，9.5% 表示「偵辦中」，另外有 10.0% 的受訪者未表態。

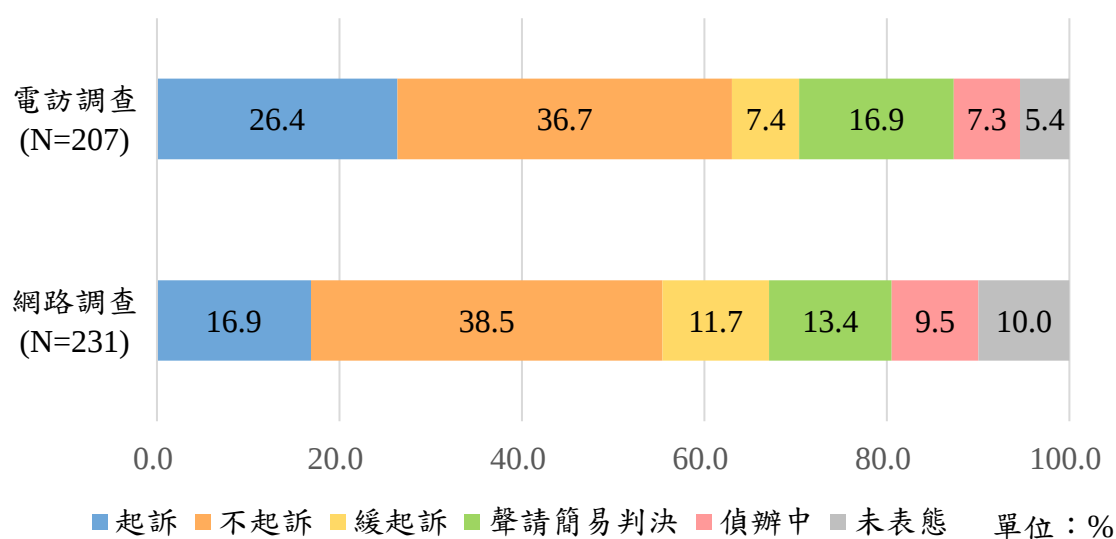


圖- 11 最近一次接觸結果

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，會因為「性別」及「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：

性別	男性表示結果為「起訴」的比率(37.1%)高於女性(7.7%);女性表示結果為「不起訴」的比率(54.6%)高於男性(26.5%)。
縣市性質	非直轄市表示結果為「起訴」的比率(30.8%)高於直轄市(24.4%);直轄市表示結果為「不起訴」的比率(41.6%)高於非直轄市(25.6%)。

將「網路調查」結果進行卡方檢定後發現，對於所接觸案子的偵辦結果，會因為「接觸身分」的不同而有顯著差異。以下就呈現顯著差異之變項進行敘述：

接觸身分	告訴人或被害人表示結果為「起訴」的比率(24.6%)高於被告(8.3%);被告表示結果為「不起訴」的比率(49.5%)高於告訴人或被害人(28.7%)。
------	--

陸、案件結果是否符合期待

題目：請問您接觸的這個案子，後來的結果是否符合您的期待？⁸

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，且案件結果為起訴、不起訴、緩起訴或聲請簡易判決的受訪者，所接觸的案子後來的結果是否符合期待。電訪調查中，有 57.7% 的受訪者表示符合（非常符合 14.5%，還算符合 43.2%）；30.9% 的受訪者表示不符合（不太符合 14.0%，非常不符合 16.9%）。另外有 11.3% 的受訪者未表態。

網路調查中，有 68.8% 的受訪者表示符合（非常符合 23.1%，還算符合 45.7%）；29.6% 的受訪者表示不符合（不太符合 15.1%，非常不符合 14.5%）。另外有 1.6% 的受訪者未表態。

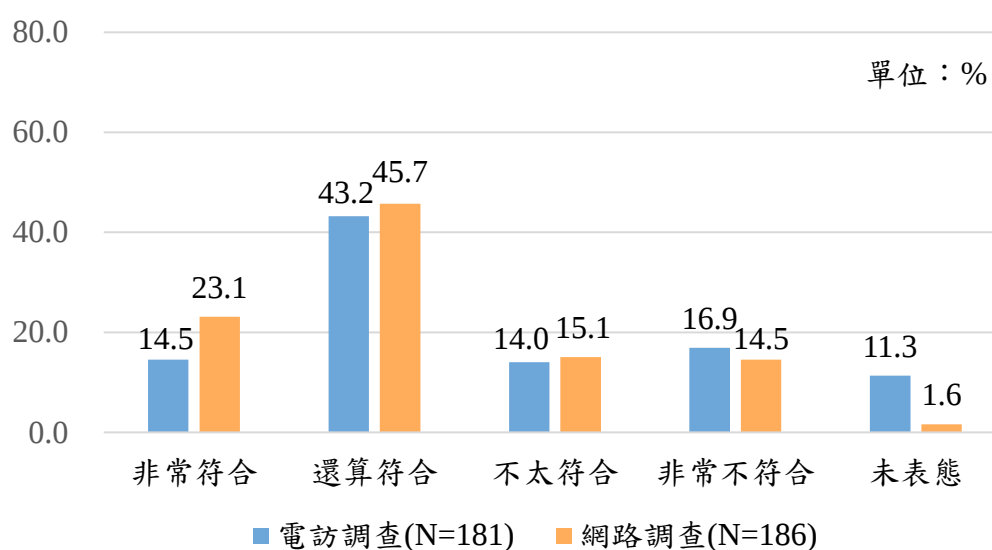


圖-12 偵辦結果是否符合期待

⁸ 112 年以前，所詢問題目為「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？」113 年改為「請問您接觸的這個案子，後來的結果是否符合您的期待？」且僅詢問明確回答案件結果為起訴、不起訴、緩起訴或聲請簡易判決的受訪者，若案件偵辦中或未回答案件結果者，此題則不問。

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」、「縣市性質」及「接觸身分」的不同而有顯著差異。以下就呈現顯著差異之變項進行敘述：

居住地區	「中部地區」認為符合期待的比率（76.9%）較高，「北部地區」（40.9%）較低。
縣市性質	「非直轄市」認為符合期待的比率（75.1%）高於「直轄市」（50.1%）。
接觸身分	「被告」認為符合期待的比率（61.3%）高於「告訴人或被害人」（52.7%）。

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「接觸身分」的不同而有顯著差異。以下就呈現顯著差異之變項進行敘述：

接觸身分	「被告」認為符合期待的比率（76.4%）高於「告訴人或被害人」（61.9%）。
------	---

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 61.1%表示滿意（非常滿意 10.9%，還算滿意 50.2%）；27.5%表示不滿意（不太滿意 14.3%，非常不滿意 13.2%）。另外有 11.4%的受訪者未表態。

網路調查中，有 70.7%表示滿意（非常滿意 18.6%，還算滿意 52.2%）；23.5%表示不滿意（不太滿意 15.7%，非常不滿意 7.8%）。另外有 5.8%的受訪者未表態。

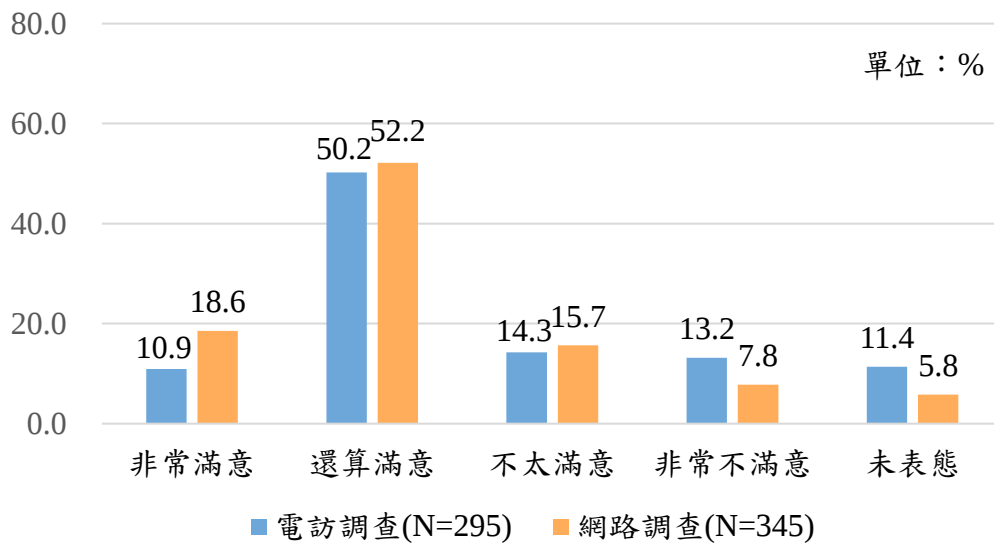


圖- 13 辦案態度滿意度

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「性別」及「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：

性別	「女性」滿意的比率（63.9%）高於「男性」（59.6%）。
居住地區	「中部地區」滿意的比率（70.5%）高於「北部地區」（51.6%）。

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，在「接觸身分」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，滿意的比率微幅下降 3.2%，不滿意的比率也微幅下降 2.3%，未表態的比率上升 5.5。

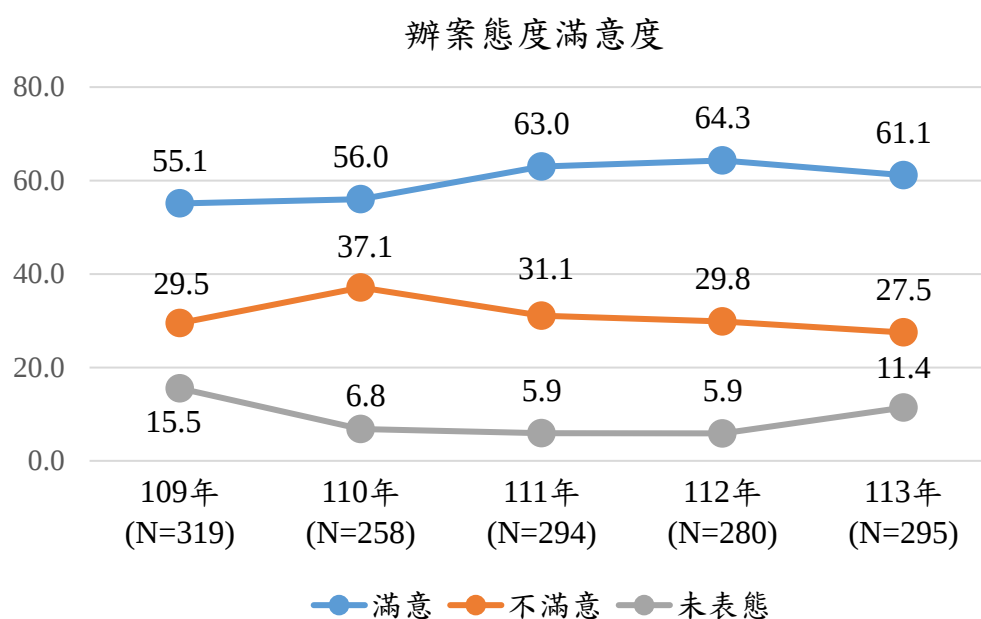


圖- 14 辦案態度滿意度-歷年比較

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」(81.3%) 比率最高，其次為「辦案太過自由心證」(68.6%)，第三為「沒有積極或深入辦案」(66.6%)。

網路調查中，以「沒有積極或深入辦案」及「辦案太過自由心證」(53.1%) 比率最高，其次為「不重視案件關係人陳述」(48.1%)，第三為「問案口氣不佳」(44.4%)。

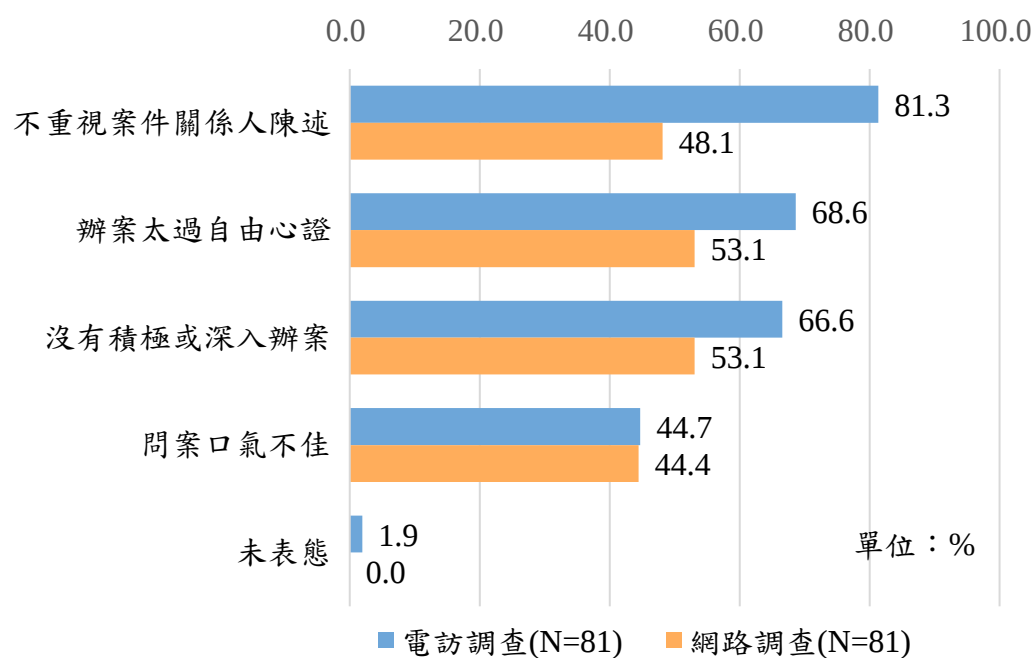


圖- 15 辦案態度不滿意原因

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 58.1%表示滿意（非常滿意 9.7%，還算滿意 48.4%）；31.3%表示不滿意（不太滿意 17.7%，非常不滿意 13.6%）。另外有 10.6%的受訪者未表態。

網路調查中，有 64.6%表示滿意（非常滿意 16.2%，還算滿意 48.4%）；28.4%表示不滿意（不太滿意 20.0%，非常不滿意 8.4%）。另外有 7.0%的受訪者未表態。

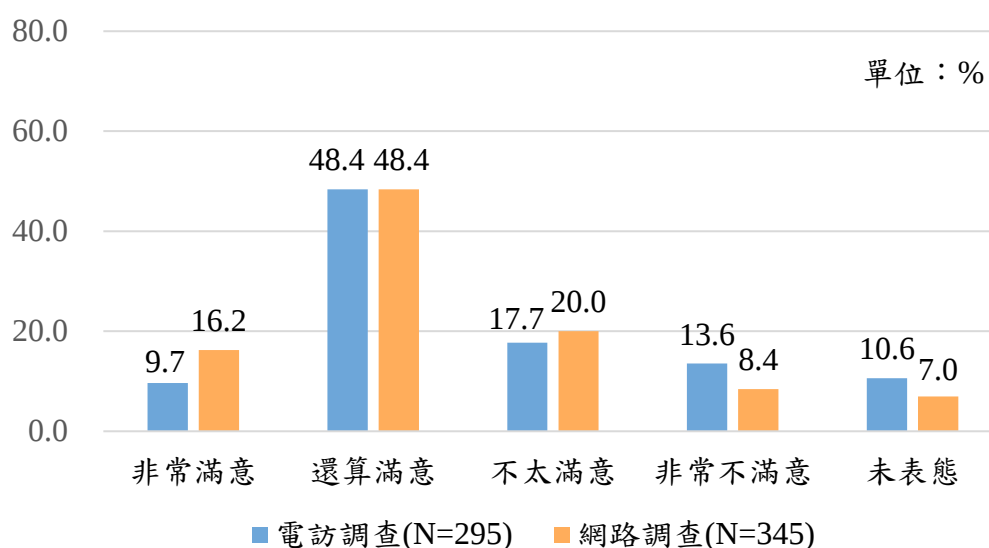


圖- 16 辦案效率滿意度

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，會因為「性別」及「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：

性別	「男性」滿意的比率（59.1%）高於「女性」（56.5%）。
----	--------------------------------

居住地區	「中部地區」滿意的比率（65.9%）高於「北部地區」（46.9%）。
------	------------------------------------

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，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」滿意的比率(65.3%)高於「非直轄市」(62.3%)。
------	-----------------------------------

◆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 1.2%，不滿意的比率上升 3.0%，未表態的比率下降 1.8%。

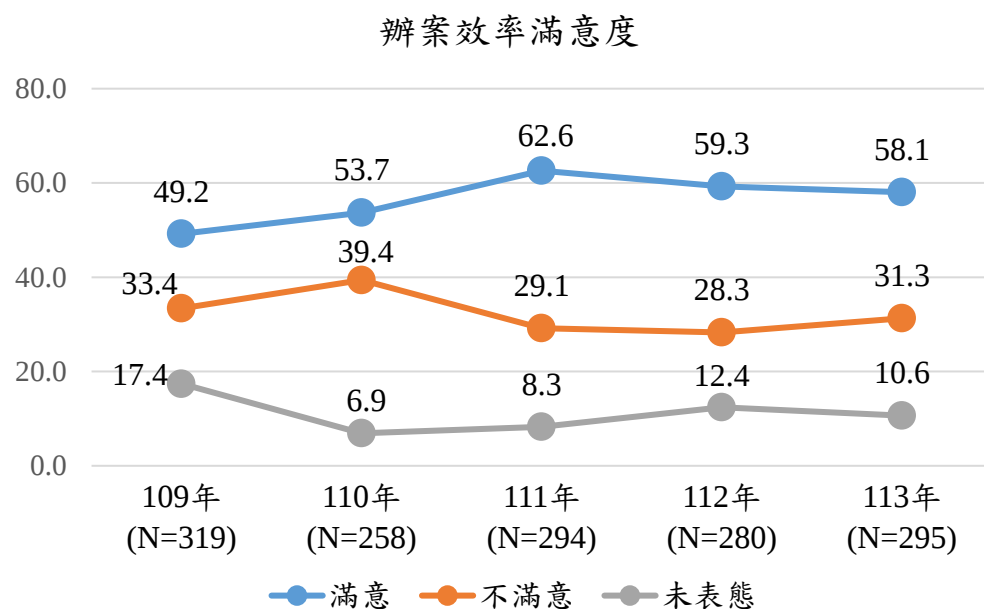


圖- 17 辦案效率滿意度-歷年比較

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」(75.2%) 比率最高，其次為「沒有積極或深入辦案」(61.1%)。

網路調查中，以「辦案時程太長」(66.3%) 比率最高，其次為「沒有積極或深入辦案」(63.3%)。

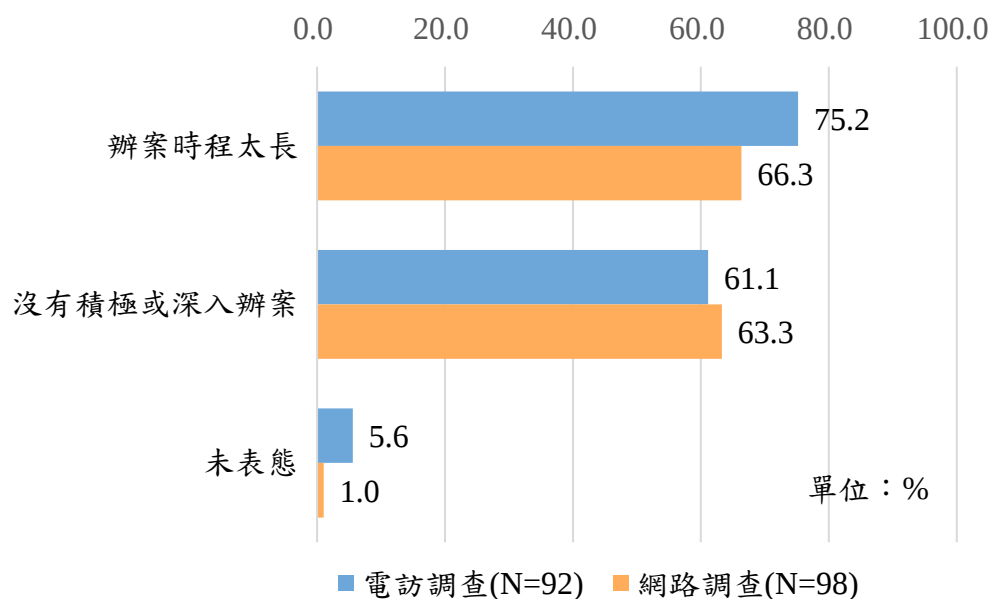


圖- 18 辦案效率不滿意原因

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、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 63.7%的受訪者表示滿意(非常滿意 11.3%，還算滿意 52.4%)；有 24.7%的受訪者表示不滿意(不太滿意 15.2%，非常不滿意 9.6%)；另外有 11.6%的受訪者未表態。

網路調查中，有 68.7%的受訪者表示滿意(非常滿意 19.7%，還算滿意 49.0%)；有 22.9%的受訪者表示不滿意(不太滿意 16.5%，非常不滿意 6.4%)；另外有 8.4%的受訪者未表態。

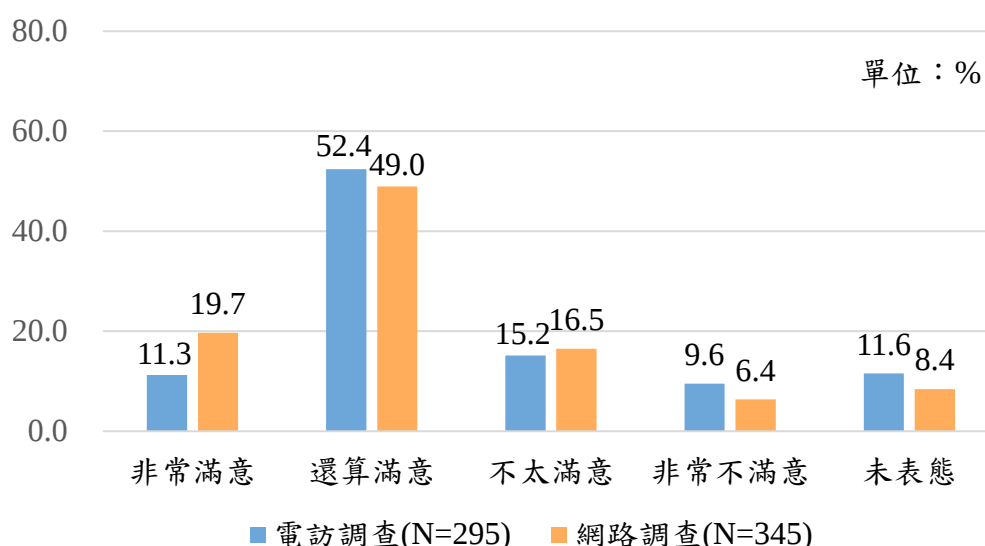


圖- 19 問案重點掌握滿意度

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「性別」、「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：

性別	「男性」滿意的比率(66.6%)高於「女性」(58.7%)，「男性」不滿意的比率(27.4%)亦高於「女性」(20.4%)；「女性」未表態率(20.9%)高於「男性」(6.0%)。
----	--

居住地區	「北部地區」(29.5%)及「南部地區」(28.2%)不滿意的比率高於「中部地區」(18.7%)。
縣市性質	「非直轄市」滿意的比率(69.0%)高於「直轄市」(61.0%)。

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，在「接觸身分」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，滿意的比率上升 2.7%，不滿意的比率下降 3.6%，未表態的比率微幅上升 0.9%。

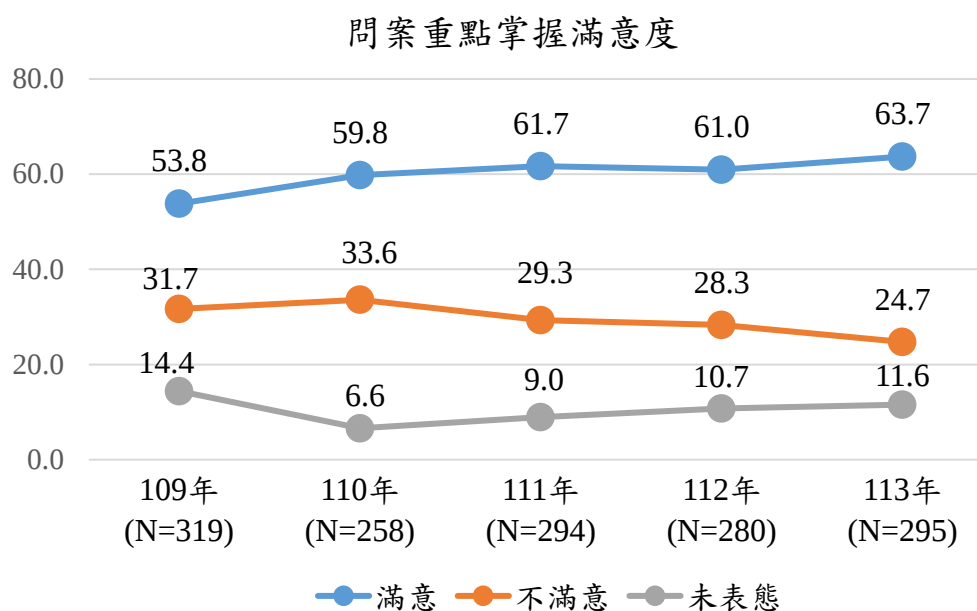


圖- 20 問案重點掌握滿意度-歷年比較

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」（84.4%）比率最高，其次為「辦案太過自由心證」（83.0%），第三為「沒有積極或深入辦案」（70.5%）。

網路調查中，以「不重視案件關係人陳述」（59.5%）比率最高，其次為「辦案太過自由心證」（57.0%），第三為「沒有問到重點」（45.6%）。

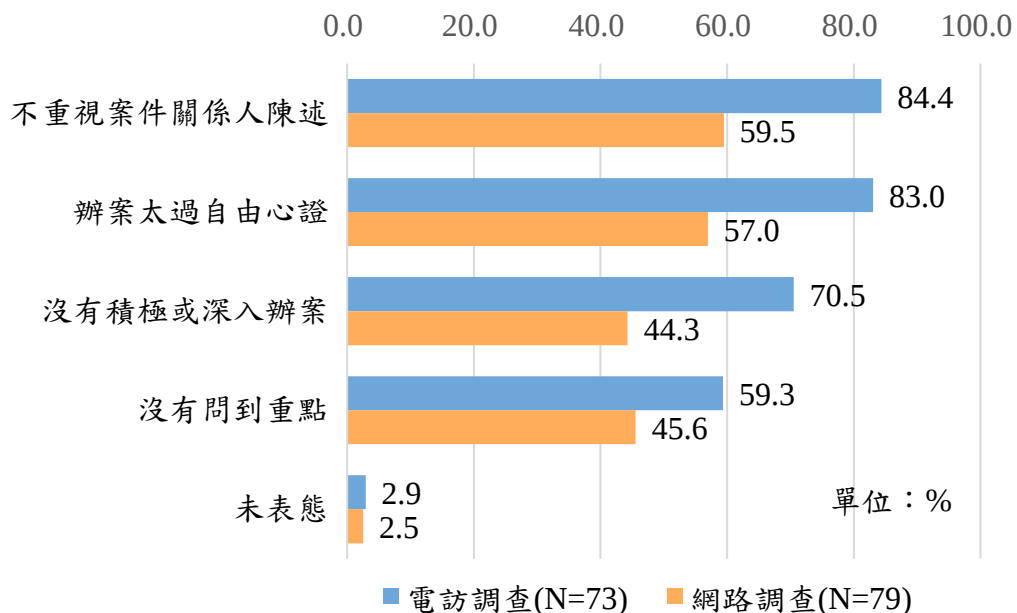


圖- 21 問案重點掌握不滿意原因

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。

肆、辦案情形滿意度

題目：整體來說，請問您滿不滿意檢察官的辦案情形？

針對有檢察機關接觸經驗的受訪者，對於檢察官的「辦案情形」，電訪調查中，有 68.4%的受訪者表示滿意(非常滿意 11.2%，還算滿意 57.2%)；有 23.7%的受訪者表示不滿意(不太滿意 12.8%，非常不滿意 10.9%)；另外有 7.9%的受訪者未表態。

網路調查中，有 69.9%的受訪者表示滿意(非常滿意 17.4%，還算滿意 52.5%)；有 23.2%的受訪者表示不滿意(不太滿意 16.8%，非常不滿意 6.4%)；另外有 7.0%的受訪者未表態。

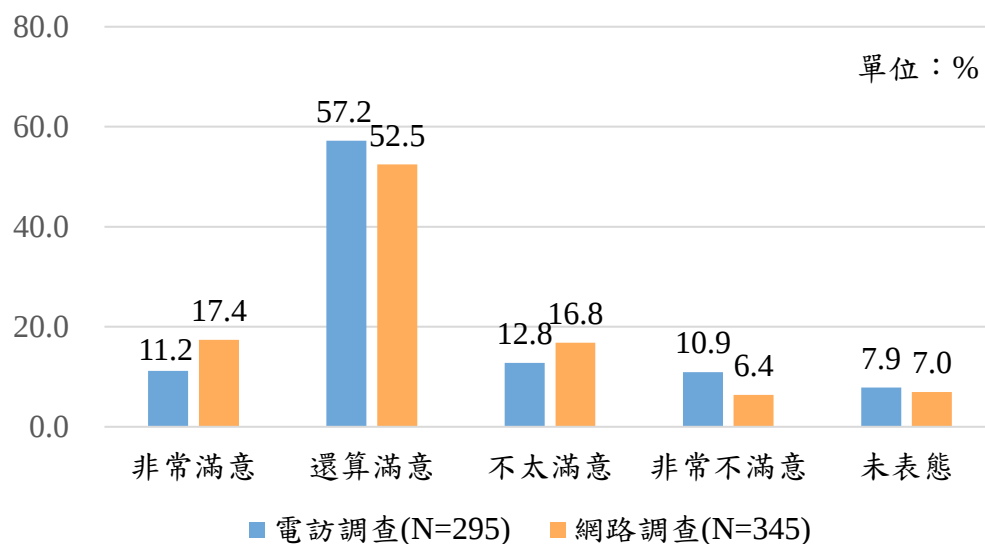


圖- 22 辦案情形滿意度

將「電訪調查」結果進行卡方檢定後發現，對於檢察官辦案情形的滿意度，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」滿意的比率(72.0%)高於「女性」(62.6%)，「男性」不滿意的比率(26.1%)亦高於「女性」(19.6%)；「女性」未表態率(17.8%)高於「男性」(1.9%)。
----	--

將「網路調查」結果進行卡方檢定後發現，對於檢察官辦案情形的滿意度，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」非常滿意的比率（20.5%）高於「非直轄市」（6.5%）；「非直轄市」還算滿意的比率（64.9%）高於「直轄市」（48.9%）。
------	---

◆電訪調查結果歷年比較⁹

相較於去年調查結果，滿意的比率上升 13.1%，不滿意的比率下降 7.6%，未表態的比率下降 5.6%。

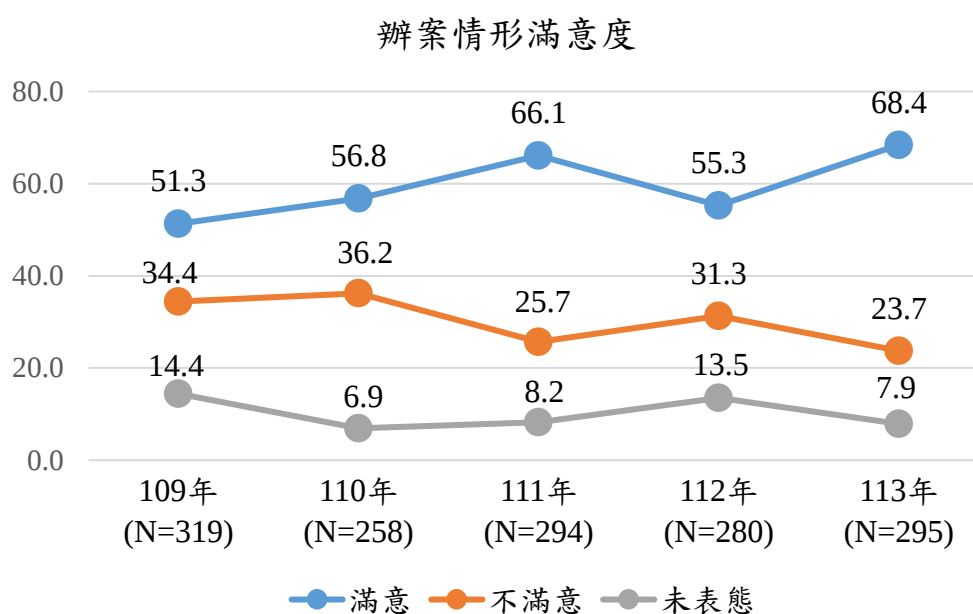


圖- 23 辦案情形滿意度-歷年比較

⁹ 本題 109~112 年均為詢問檢察官「辦案結果」滿意度，113 年改為詢問「辦案情形」滿意度，目的為詢問民眾「整體而言」對於與檢察機關接觸過程的看法及滿意度。

題目：請問您不滿意「辦案情形」的原因是什麼？（複選題）

針對檢察官的「辦案情形」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」(87.4%) 比率最高，其次為「不滿意辦案結果」(81.3%)，第三為「沒有積極或深入辦案」(72.8%)。

網路調查中，以「沒有積極或深入辦案」(67.5%) 比率最高，其次為「不重視案件關係人陳述」(65.0%)，第三為「不滿意辦案結果」(45.0%)。

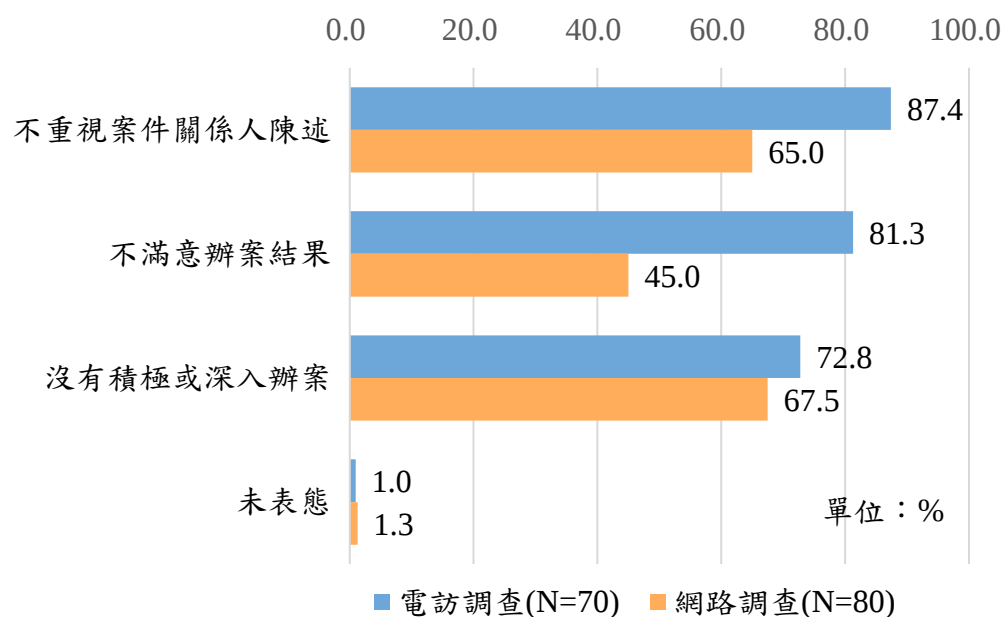


圖- 24 辦案情形不滿意原因

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 49.6% 的受訪者表示公正(非常公正 2.7%，還算公正 46.9%)；有 25.2% 的受訪者表示不公正(不太公正 20.7%，非常不公正 4.6%)；另外有 25.2% 的受訪者未表態。

網路調查中，對於檢察官辦案的「公正性」，有 65.2% 的受訪者表示公正(非常公正 6.9%，還算公正 58.3%)；有 22.2% 的受訪者表示不公正(不太公正 18.6%，非常不公正 3.6%)；另外有 12.6% 的受訪者未表態。

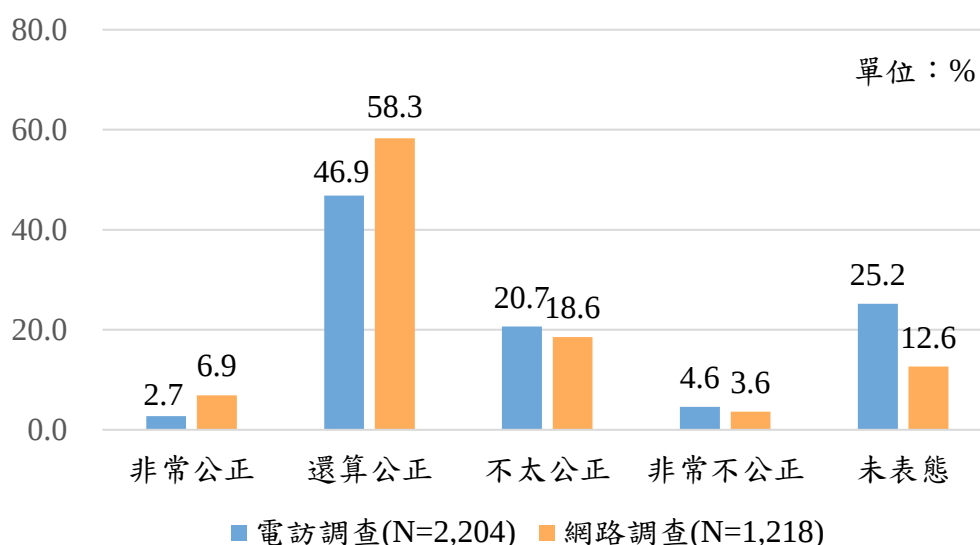


圖- 25 檢察官辦案公正性

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（56.5%）高於「女性」（43.0%）。
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（73.1%）較高，「70 歲以上」（21.2%）較低。
教育程度	認為公正的比率大致隨教育程度增加而上升，其中「大學」認為公正的比率（63.8%）較高，「國小及以下」（18.7%）較低。
職業	「學生」認為公正的比率（89.0%）較高，「退休」（25.2%）較低。
居住地高檢署轄區	「花蓮分署」認為公正的比率（56.4%）較高，「臺南分署」（42.8%）較低。
縣市性質	「直轄市」認為公正的比率（50.9%）高於「非直轄市」（46.6%）。
電話使用情形	「唯手機」認為公正的比率（53.1%）較高，「唯住宅」（28.6%）較低。
地檢署接觸經驗	「有接觸經驗者」認為公正的比率（58.5%）高於「沒有接觸經驗者」（48.2%）。

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「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	認為公正的比率大致隨年齡層增加而下降，其中「20~29歲」認為公正的比率（70.5%）較高，「70歲以上」（45.5%）較低。
地檢署接觸經驗	「有接觸經驗者」認為公正的比率（69.9%）高於「沒有接觸經驗者」（63.3%）。

◆電訪調查結果歷年比較

相較於去年調查結果，表示公正的比率上升 6.8%，表示不公正的比率下降 1.9%，未表態率下降 4.9%。

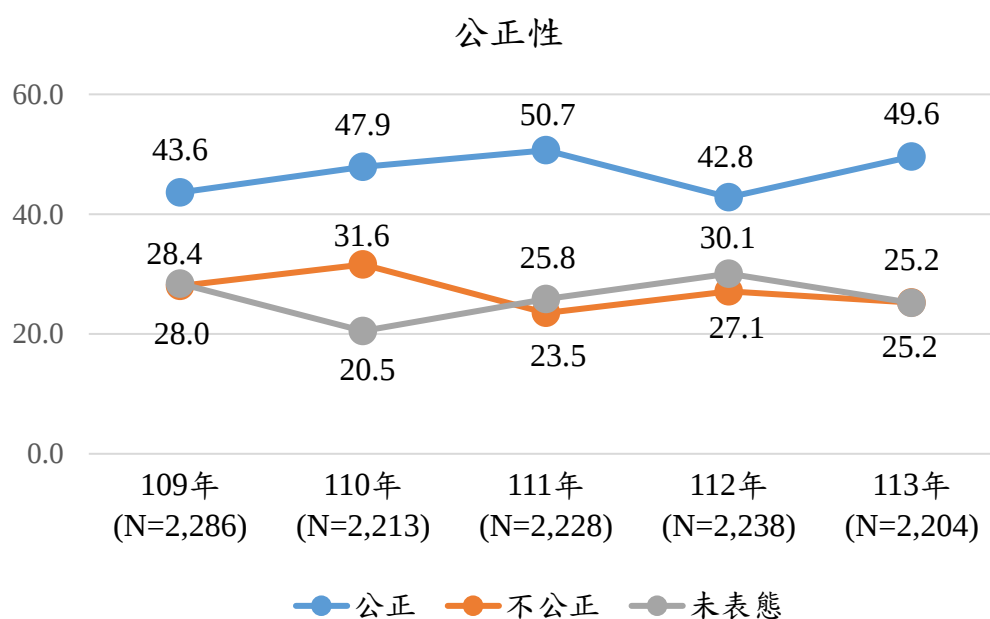


圖- 26 檢察官辦案公正性-歷年比較

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）」（76.5%）比率最高，其次為「不滿意辦案結果」（70.4%），第三為「受到政治因素影響」（68.9%）。

網路調查中，以「辦案太過自由心證（不夠客觀）」（66.3%）比率最高，其次為「受到政治因素影響」（64.4%），第三為「不滿意辦案結果」（43.7%）。

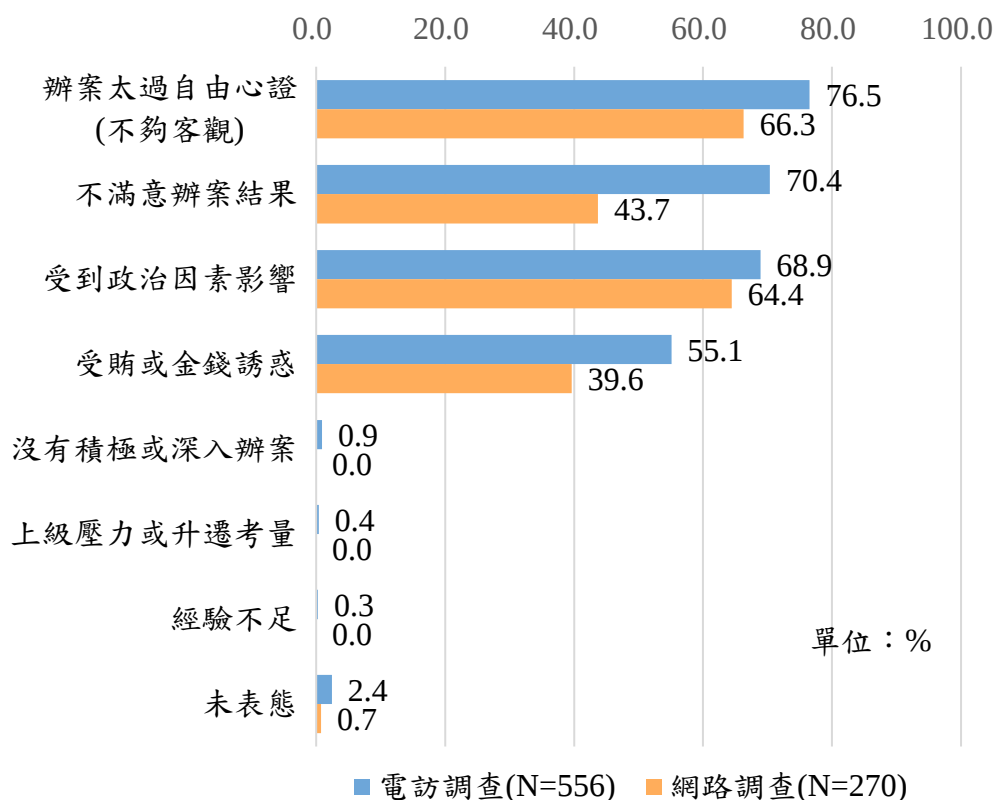


圖- 27 印象不公正原因

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 59.5% 的受訪者表示清廉(非常清廉 5.6%，還算清廉 53.9%)；有 17.1% 的受訪者表示不清廉(不太清廉 14.2%，非常不清廉 2.9%)；另外有 23.4% 的受訪者未表態。

網路調查中，對於檢察官辦案的「清廉度」，有 68.6% 的受訪者表示清廉(非常清廉 7.9%，還算清廉 60.7%)；有 16.2% 的受訪者表示不清廉(不太清廉 14.5%，非常不清廉 1.6%)；另外有 15.3% 的受訪者未表態。

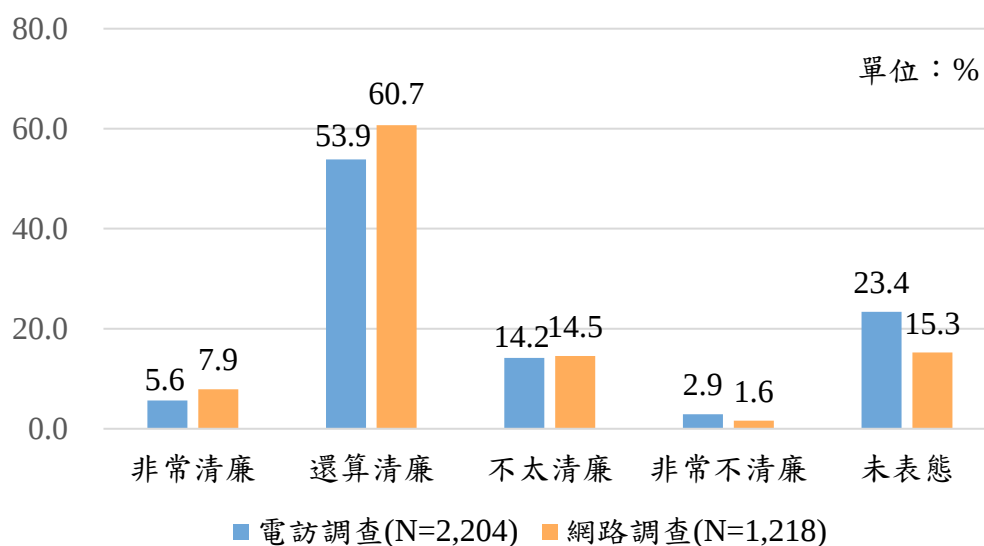


圖-28 檢察官辦案清廉度

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」、「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（63.5%）高於「女性」（55.7%）。
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（77.3%）較高，「70 歲以上」（37.8%）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（73.2%）較高，「國小及以下」（33.6%）較低。
職業	「學生」認為清廉的比率（88.2%）較高，「退休」（37.3%）較低。
居住地區	「北部地區」認為清廉的比率（61.8%）較高，「南部地區」（56.2%）較低。
縣市性質	「直轄市」認為清廉的比率（60.4%）高於「非直轄市」（57.5%）。
電話使用情形	「唯手機」認為清廉的比率（62.9%）較高，「唯住宅」（34.4%）較低。
地檢署接觸經驗	「有接觸經驗者」認為非常清廉的比率（10.7%）高於「沒有接觸經驗者」（4.8%）；「沒有接觸經驗者」認為還算清廉的比率（54.5%）高於「有接觸經驗者」（50.0%）。

將「網路調查」結果進行卡方檢定後發現，對於檢察官辦案的清廉度印象，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	「男性」認為清廉的比率(73.0%)高於「女性」(64.2%)。
地檢署接觸經驗	「有接觸經驗者」認為清廉的比率(71.6%)高於「沒有接觸經驗者」(67.4%)。

◆電訪調查結果歷年比較

相較於去年調查結果，表示清廉的比率上升 2.8%，表示不清廉的比率下降 2.7%，未表態率微幅下降 0.1%。

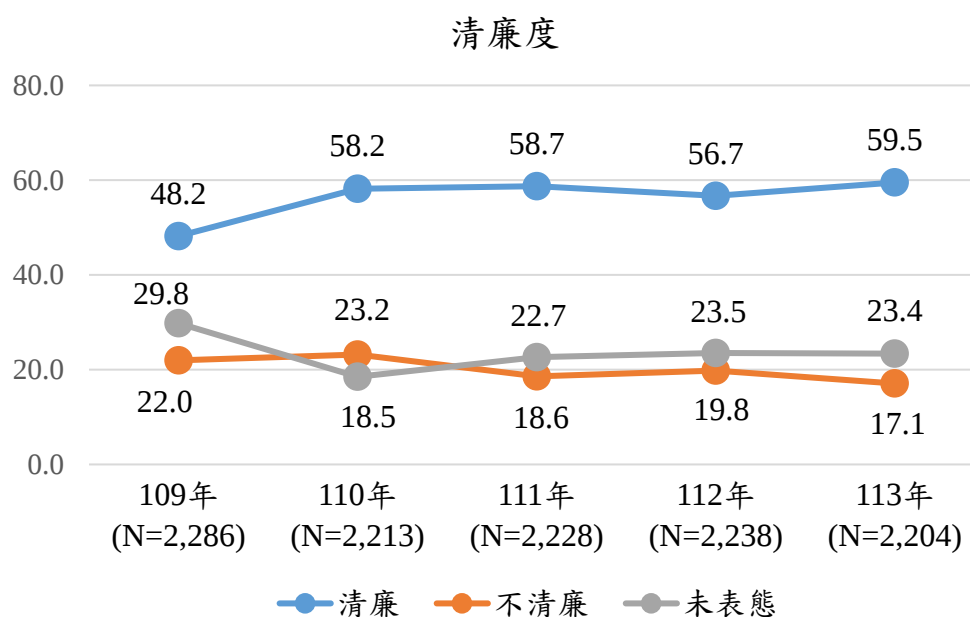


圖- 29 檢察官辦案清廉度-歷年比較

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」（88.4%）比率最高，其次為「受到政治因素影響」（84.0%），第三為「有人情關說傳聞或報導」（82.7%）。

網路調查中，以「受到政治因素影響」（74.1%）比率最高，其次為「有人情關說傳聞或報導」（71.1%），第三為「官官相護」（68.5%）。

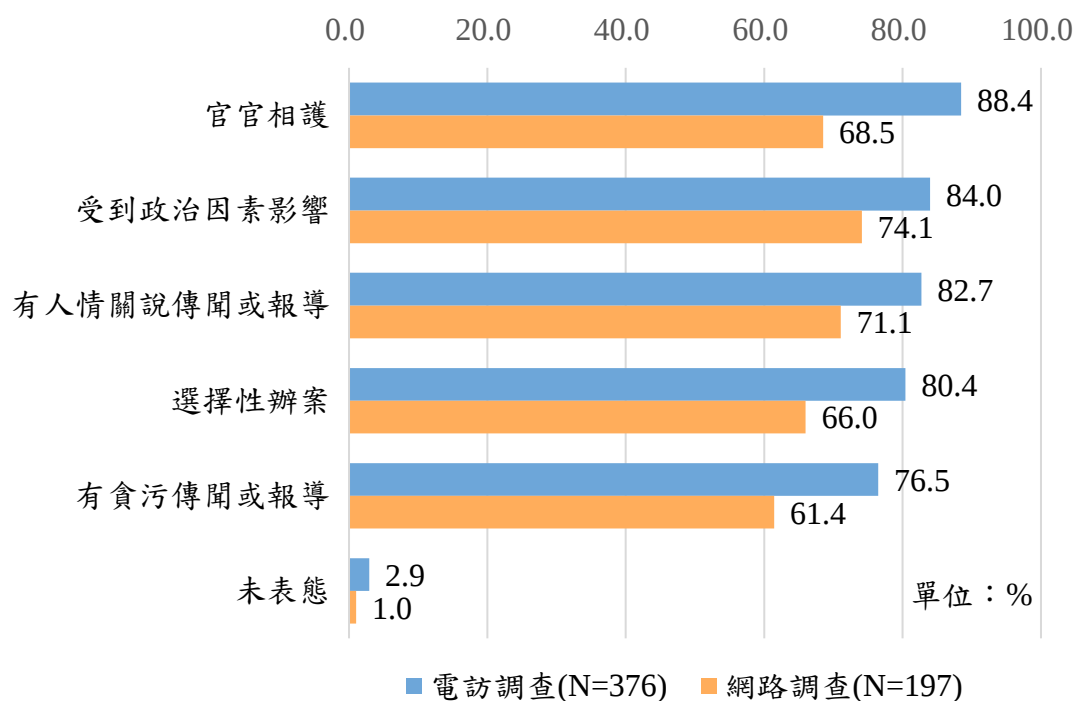


圖- 30 印象不清廉原因

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 7.8%「答對」；5.0%「答錯」；另外有 87.1%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 23.2%「答對」；12.6%「答錯」；另外有 64.2%的受訪者「不知道/未表態¹⁰」。

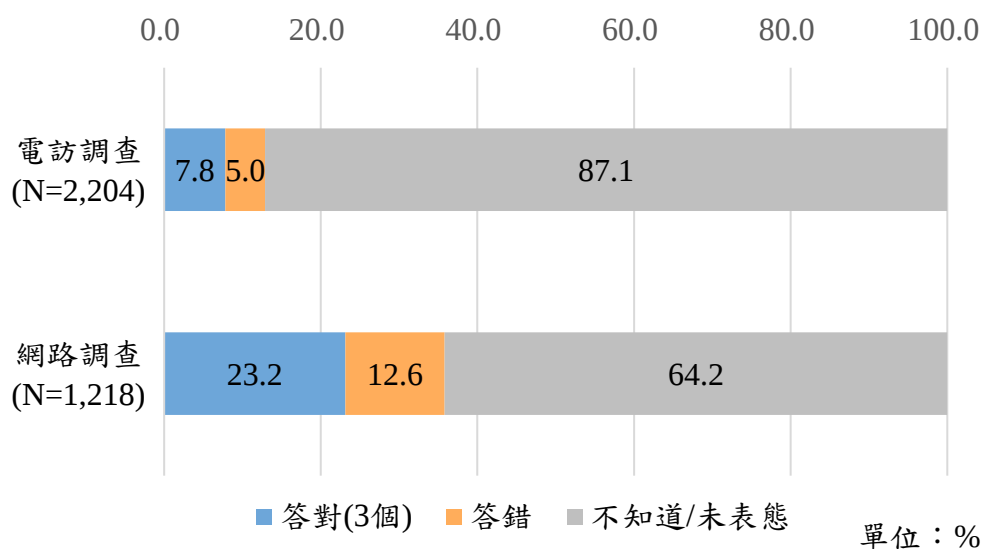


圖- 31 檢察體系層級認知

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」、「職業」、「居住地高檢署轄區」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：

¹⁰ 若受訪者回答「不知道」、答不出來、無意見、拒絕回答等情形，則歸類為「不知道/未表態」。

性別	「男性」答對的比率（10.8%）高於「女性」（5.0%）；「女性」未表態率（91.6%）高於「男性」（82.4%）。
年齡	「50~59 歲」答對的比率（10.4%）較高，「70 歲以上」（5.7%）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（14.8%）較高，「國小及以下」（0.8%）較低。
職業	「專業人員」答對的比率（16.7%）較高，「農林漁牧礦業生產人員」（0.3%）較低。
居住地高檢署轄區	「金門分署」答對的比率（17.3%）較高，「花蓮分署」（2.2%）較低。
地檢署接觸經驗	「有接觸經驗者」答對的比率（14.6%）高於「沒有接觸經驗者」（6.8%）；「沒有接觸經驗者」未表態率（88.7%）高於「有接觸經驗者」（76.9%）。

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」、「教育程度」、「職業」、「居住地高檢署轄區」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	「男性」答對的比率（27.3%）高於「女性」（18.8%）；「女性」未表態率（68.6%）高於「男性」（59.9%）。
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（36.2%）較高，「高中職」（10.0%）較低。

職業	「專業人員」答對的比率（33.2%）較高 ¹¹ ，「基層技術工及勞力工」（8.5%）較低。
居住地高檢署轄區	「臺南分署」答對的比率（28.2%）較高，「高雄分署」（14.2%）較低。
地檢署接觸經驗	「有接觸經驗者」答對的比率（32.5%）高於「沒有接觸經驗者」（19.5%）；「沒有接觸經驗者」未表態率（67.8%）高於「有接觸經驗者」（55.1%）。

◆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 1.3%，答錯的比率上升 2.6%，未表態率則下降 3.9%。

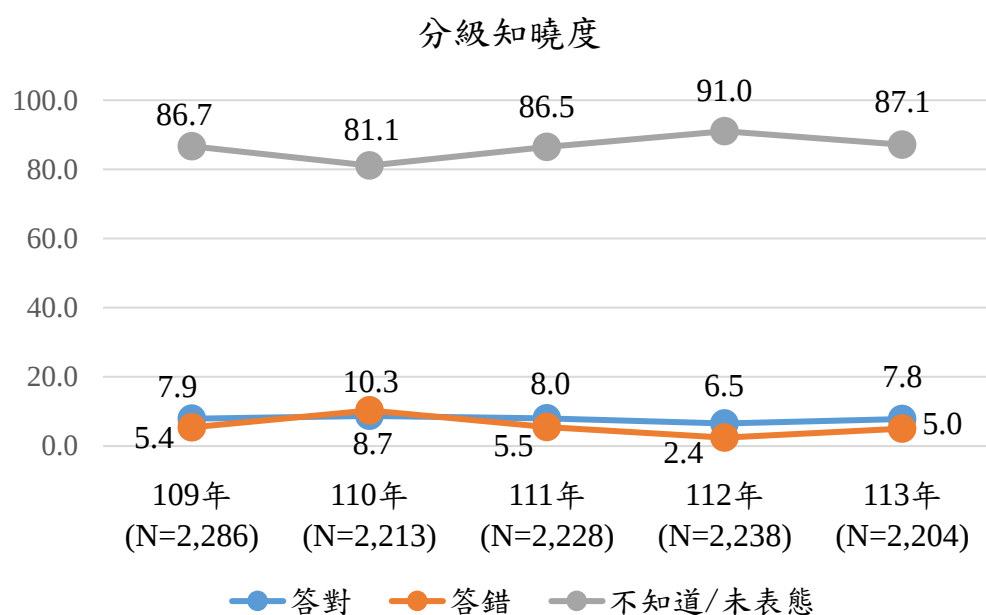


圖- 32 檢察體系層級認知-歷年比較

¹¹ 「農林漁牧礦業生產人員」雖答對的比率（33.3%）較高，但樣本數僅 12 筆，較不具樣本代表性，故不加以比較說明。報告後文若有變項之樣本數未達 30 筆，考量其樣本代表性不足，亦採相同方式處理，後續則不加以贅述。

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 13.4%「答對」；14.1%「答錯」；另外有 72.5%的受訪者「不知道/未表態」。

網路調查中，對於臺灣檢察體系隸屬部會的認知，有 36.7%「答對」；9.5%「答錯」；另外有 53.8%的受訪者「不知道/未表態」¹²。

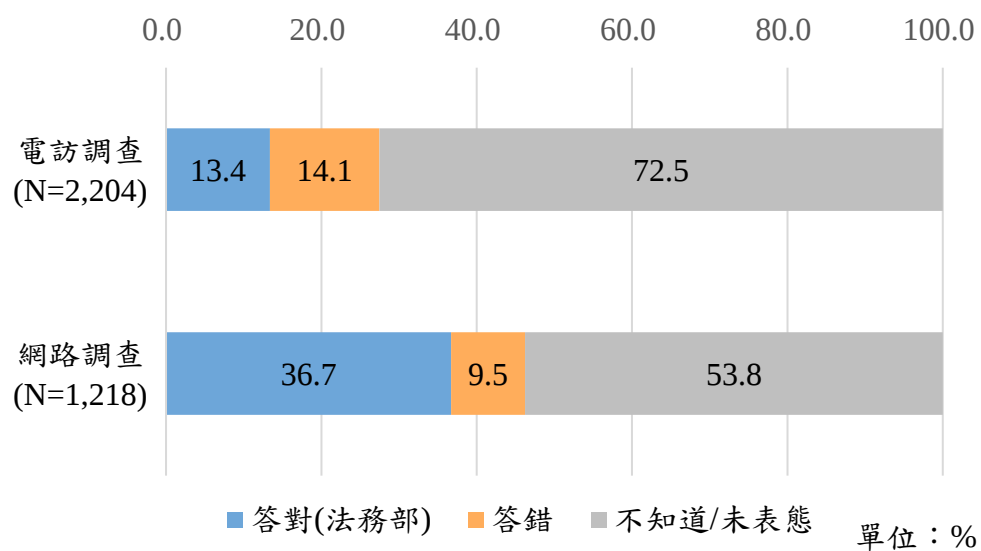


圖- 33 檢察體系隸屬認知

¹² 若受訪者回答「不知道」、答不出來、無意見、拒絕回答等情形，則歸類為「不知道/未表態」。

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」、「居住地之地檢署轄區」、「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」答對的比率（18.7%）高於「女性」（8.4%）；「女性」未表態率（78.8%）高於「男性」（65.7%）。
年齡	「50~59 歲」答對的比率（19.6%）較高，「20~29 歲」（7.8%）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（26.7%）較高，「國小及以下」（4.6%）較低。
職業	「技術員及助理專業人員」答對的比率（25.8%）較高，「家管」（4.7%）較低。
居住地地檢署轄區	「南投地檢署」答對的比率（29.0%）較高，「臺中地檢署」（7.7%）較低。
電話使用情形	「兩者皆用」答對的比率（18.4%）較高，「唯住宅」（9.2%）較低。
地檢署接觸經驗	「有接觸經驗者」答對的比率（17.4%）高於「沒有接觸經驗者」（12.8%）；「沒有接觸經驗者」未表態率（73.8%）高於「有接觸經驗者」（64.4%）。

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「居住地之高檢署轄區」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：

性別	「男性」答對的比率（41.7%）高於「女性」（31.6%）；「女性」未表態率（60.6%）高於「男性」（47.1%）。
----	---

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（56.7%）較高，「國初中」（10.0%）較低。
職業	「事務支援人員」答對的比率（48.9%）較高，「技藝有關工作人員」（15.4%）較低。
居住地高檢署轄區	「臺南分署」答對的比率（39.7%）較高，「高雄分署」（33.0%）較低。

◆電訪調查結果歷年比較

相較於去年調查結果，答對的比率微幅下降 0.8%，答錯的比率上升 2.9%，未表態率則下降 2.1%。

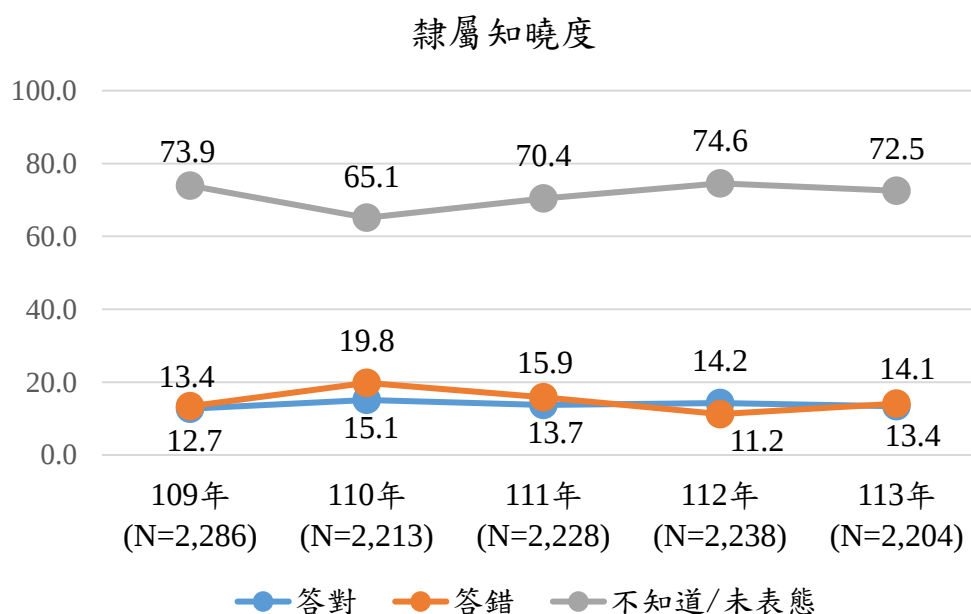


圖- 34 檢察體系隸屬認知-歷年比較

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（74.1%），其次是「代表國家出庭參與法院審判過程」（58.8%），第三為「決定被告是否有罪及量刑」（31.0%）。

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（85.1%），其次是「代表國家出庭參與法院審判過程」（65.8%），第三為「執行判決」（26.4%）。

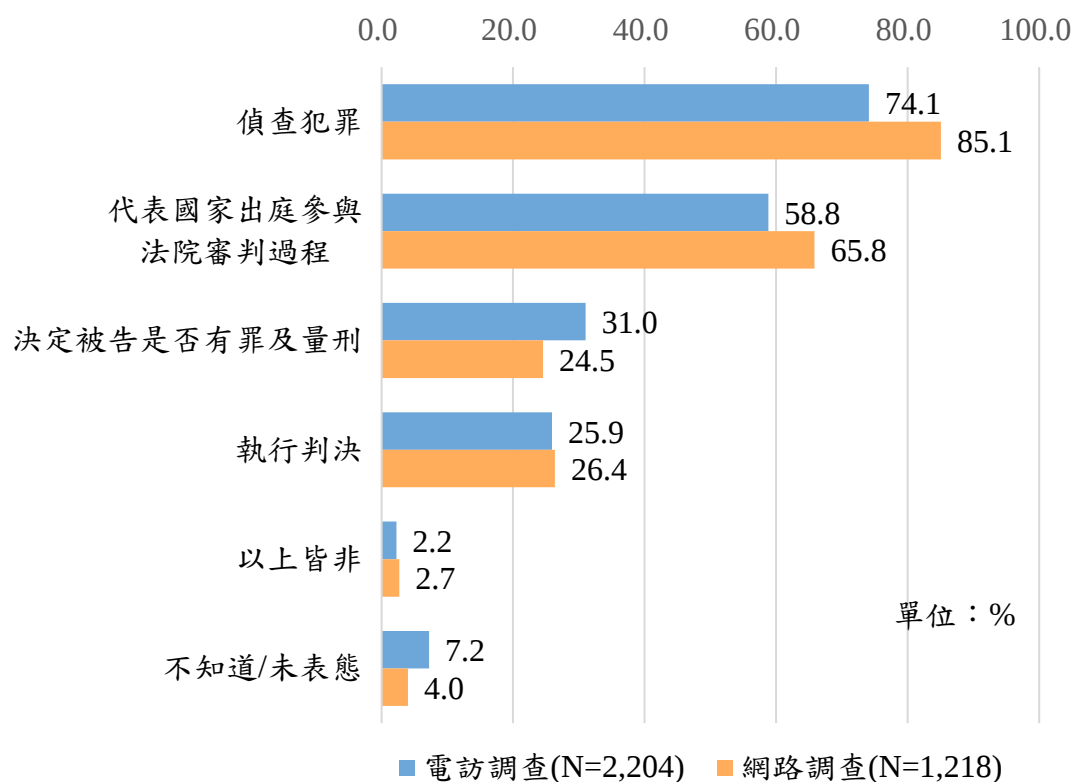


圖- 35 檢察官工作認知

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¹³

相較於去年調查結果，「偵查犯罪」的比率上升 3.2%，「代表國家出庭參與法院審判過程」的比率微幅下降 0.6%，「執行判決」的比率上升 1.7%，「決定被告是否有罪及量刑」的比率微幅下降 0.2%。

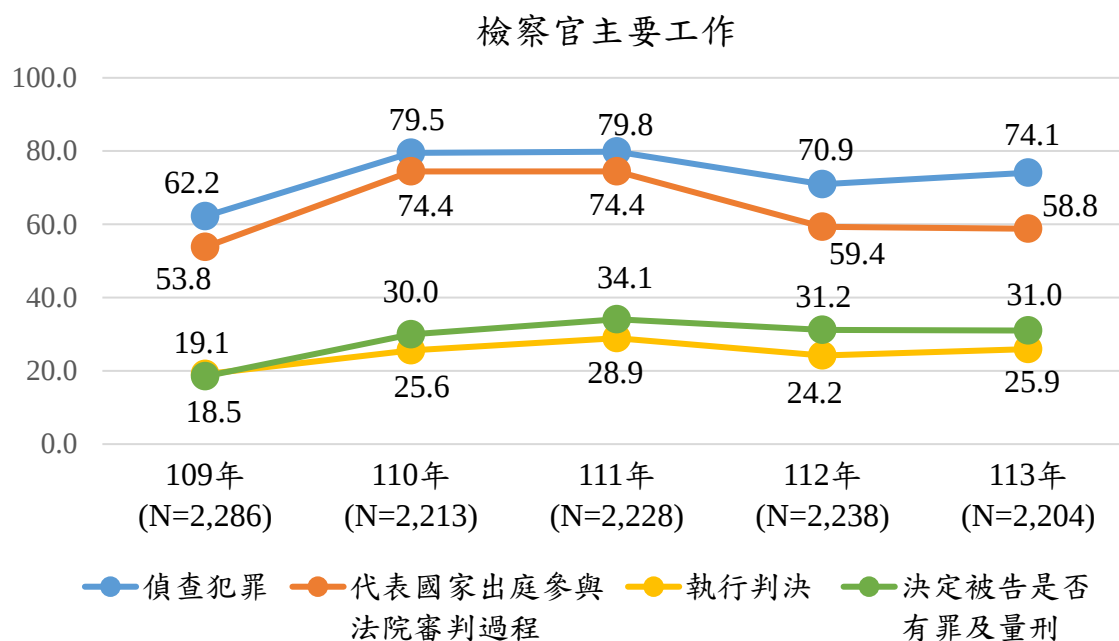


圖- 36 檢察官工作認知-歷年比較

¹³ 本題 109~112 年選項「代表國家或被害人出庭參與法院審判過程」，於 113 年改為「代表國家出庭參與法院審判過程」。

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（79.0%），其次是「網路」（74.8%），第三為「他人告知」（44.4%）。網路方面，以「網路新聞」（70.5%）、「社群網站」（51.8%）及「通訊軟體」（31.8%）比率最高。另外「沒有獲得資訊」及「未表態」的比率共計 4.1%。

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（83.2%），其次是「電視」（72.2%），第三為「報章雜誌或書籍」（24.9%）。網路方面，以「網路新聞」（64.0%）、「社群網站」（52.2%）及「網路論壇」（34.2%）比率最高。另外「沒有獲得資訊」及「未表態」的比率共計 2.5%。

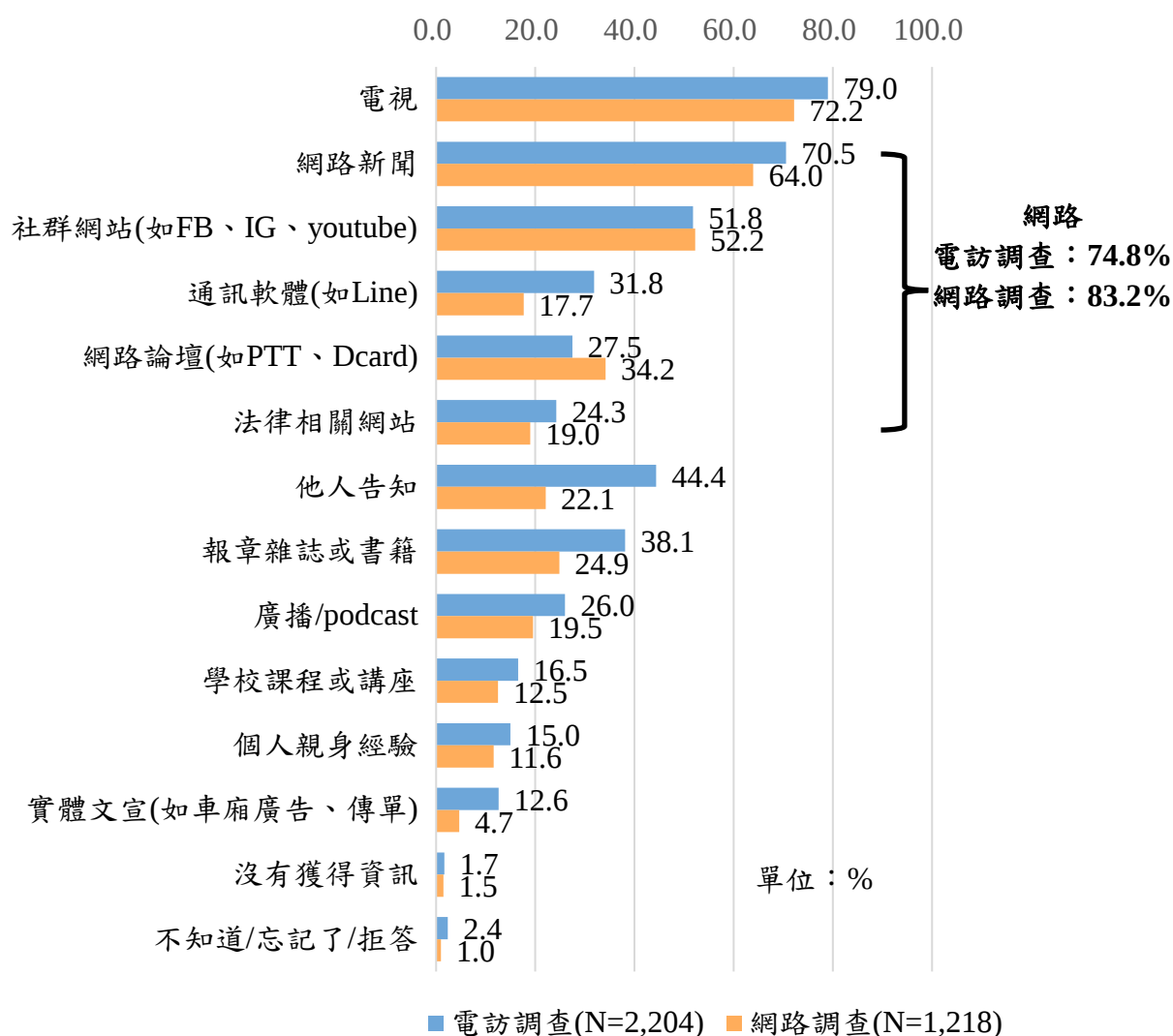


圖- 37 檢察資訊來源管道

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 61.3% 的受訪者表示有信心(非常有信心 6.0%，還算有信心 55.2%)；有 28.9% 的受訪者表示沒信心(不太有信心 25.2%，非常沒有信心 3.8%)；另外有 9.8% 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 73.9% 的受訪者表示有信心(非常有信心 8.3%，還算有信心 65.6%)；有 22.4% 的受訪者表示沒信心(不太有信心 19.2%，非常沒有信心 3.2%)；另外有 3.7% 的受訪者未表態。

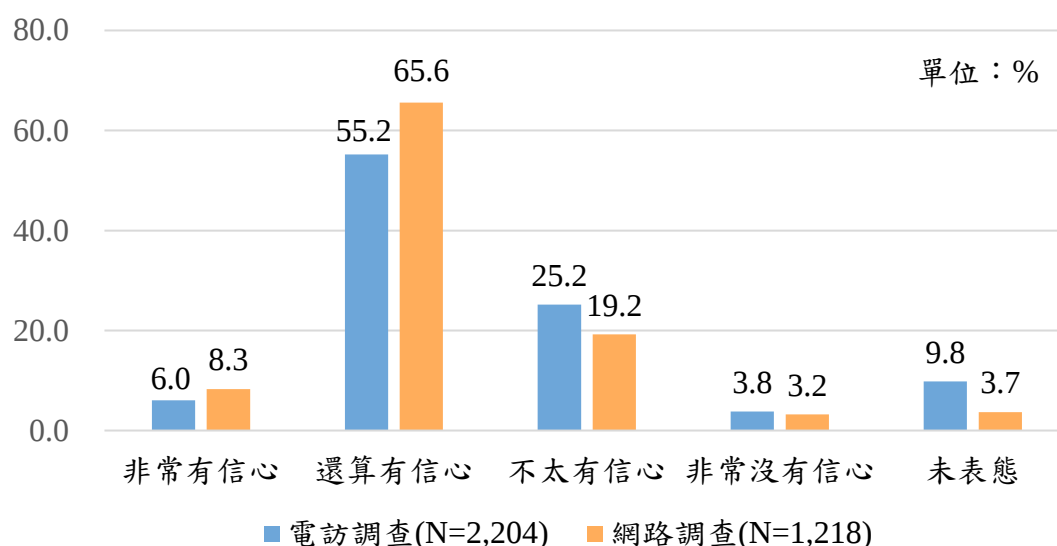


圖-38 偵查犯罪表現信心程度

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」、「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（62.1%）高於「女性」（60.3%）。
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」（44.7%）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（72.5%）較高，「國小及以下」（37.7%）較低。
職業	「學生」有信心的比率（86.4%）較高，「基層技術工及勞力工」（44.4%）較低。
縣市性質	「直轄市」有信心的比率（63.4%）高於「非直轄市」（56.4%）。
電話使用情形	「唯手機」（62.4%）及「兩者皆用」（62.0%）有信心的比率高於「唯住宅」（44.4%）。
地檢署接觸經驗	「有接觸經驗者」沒信心的比率（34.4%）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，對於檢察官偵查犯罪表現的信心程度，會因為「性別」、「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：

性別	「男性」有信心的比率（74.8%）高於「女性」（73.5%）。
----	---------------------------------

年齡	「20~29 歲」有信心的比率（81.7%）較高，「70 歲以上」（68.2%）較低。
地檢署 接觸經驗	「有接觸經驗者」非常有信心的比率（11.9%）高於「沒有接觸經驗者」（6.9%）；「沒有接觸經驗者」還算有信心的比率（67.6%）高於「有接觸經驗者」（60.6%）。

◆ 電訪調查結果歷年比較¹⁴

相較於去年調查結果，表示有信心的比率上升 2.8%，表示沒信心的比率下降 3.2%，未表態率則微幅上升 0.4%。

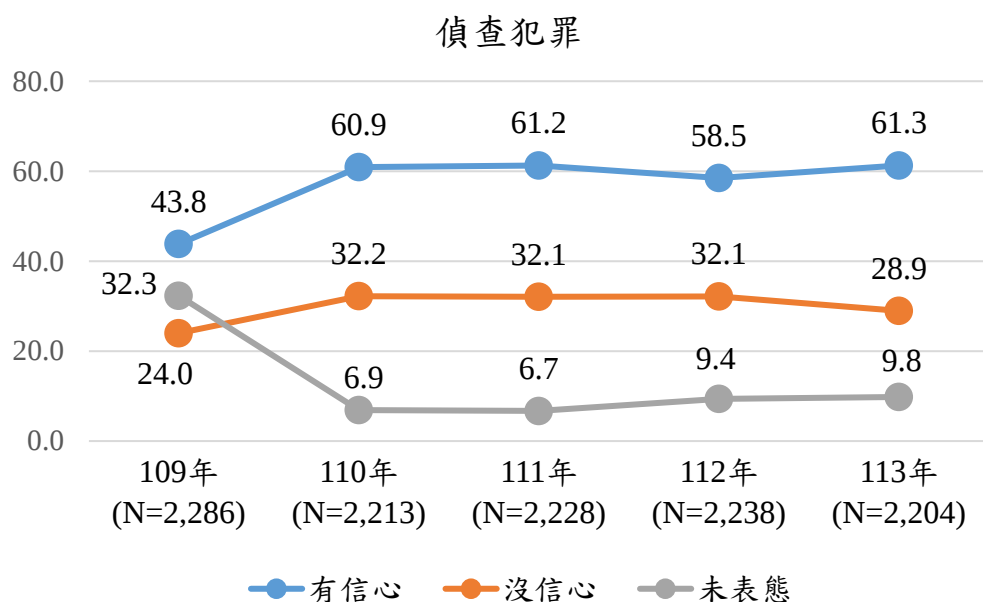


圖- 39 偵查犯罪信心程度-歷年比較

¹⁴ 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 62.4% 的受訪者表示有信心(非常有信心 7.4%，還算有信心 55.0%)；有 28.9% 的受訪者表示沒信心(不太有信心 24.4%，非常沒有信心 4.5%)；另外有 8.7% 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 66.8% 的受訪者表示有信心(非常有信心 9.6%，還算有信心 57.2%)；有 27.5% 的受訪者表示沒信心(不太有信心 23.6%，非常沒有信心 3.9%)；另外有 5.7% 的受訪者未表態。

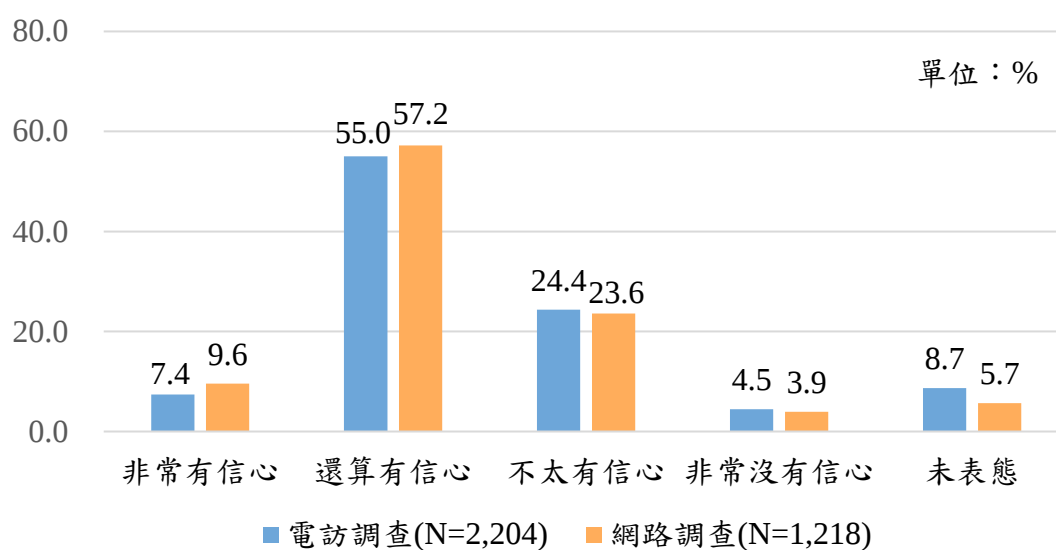


圖-40 保障人權表現信心程度

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（64.3%）高於「女性」（60.6%）。
年齡	有信心的比率大致隨年齡層增加而下降，其中「20~29 歲」有信心的比率（76.2%）較高，「60~69 歲」（53.7%）較低。
教育程度	「大學」有信心的比率（70.0%）較高，「國小及以下」（46.0%）較低。
職業	「學生」有信心的比率（82.6%）較高，「農林漁牧礦業生產人員」（38.0%）較低。
居住地區	「中部地區」有信心的比率（63.9%）較高，「東部及離島地區」（58.4%）較低。
居住地高檢署轄區	「高雄分署」有信心的比率（65.1%）較高，「花蓮分署」（57.5%）較低。
縣市性質	「直轄市」有信心的比率（65.8%）高於「非直轄市」（54.8%）。
電話使用情形	「唯手機」有信心的比率（65.3%）較高，「唯住宅」（50.9%）較低。
地檢署接觸經驗	「沒有接觸經驗者」有信心的比率（62.8%）高於「有接觸經驗者」（60.4%）。

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「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	「男性」有信心的比率（68.8%）高於「女性」（65.2%）。
地檢署接觸經驗	「有接觸經驗者」非常有信心的比率（15.4%）高於「沒有接觸經驗者」（7.3%）；「沒有接觸經驗者」還算有信心的比率（59.5%）高於「有接觸經驗者」（51.6%）。

◆電訪調查結果歷年比較

相較於去年調查結果，表示有信心的比率上升 5.5%，表示沒信心的比率下降 4.2%，未表態率下降 1.3%。

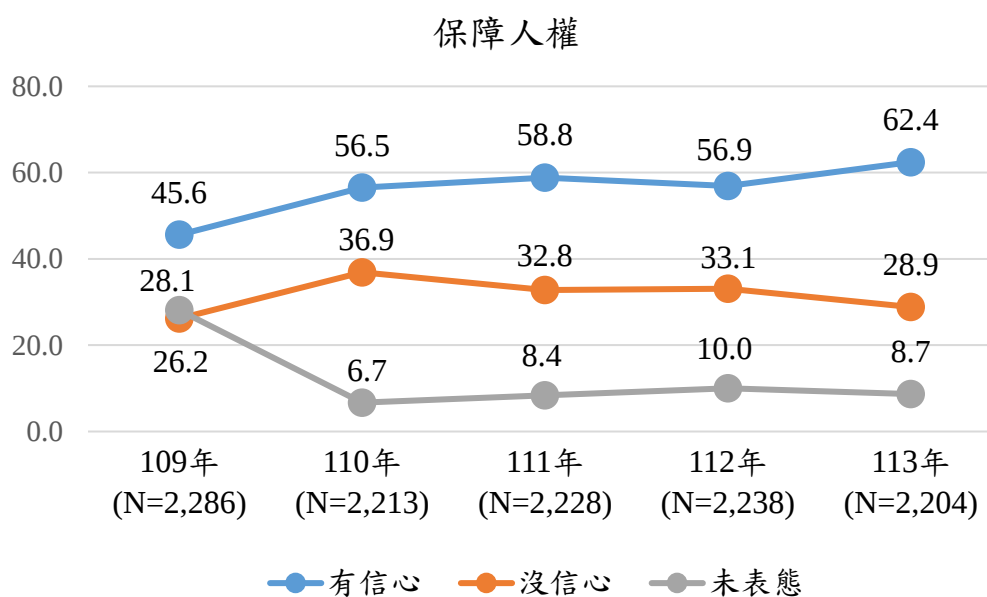


圖- 41 保障人權信心程度-歷年比較

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 57.1% 的受訪者表示有信心(非常有信心 6.2%，還算有信心 50.9%)；有 33.3% 的受訪者表示沒信心(不太有信心 27.2%，非常沒有信心 6.1%)；另外有 9.6% 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 61.7% 的受訪者表示有信心(非常有信心 8.9%，還算有信心 52.8%)；有 33.3% 的受訪者表示沒信心(不太有信心 26.6%，非常沒有信心 6.7%)；另外有 4.9% 的受訪者未表態。

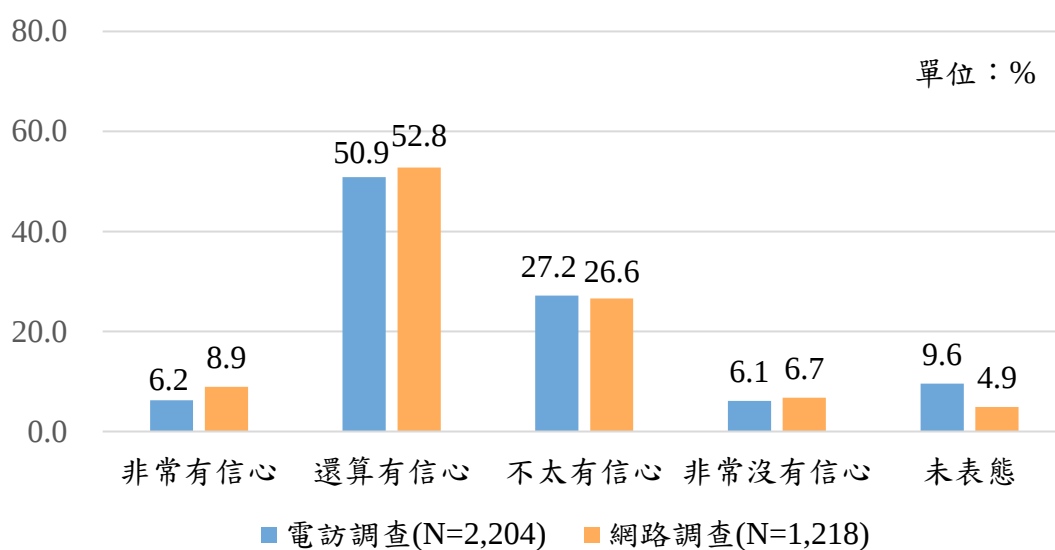


圖-42 保護被害人權益表現信心程度

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（57.8%）高於「女性」（56.2%），「男性」沒信心的比率（34.2%）亦高於「女性」（32.6%）；「女性」未表態率（11.1%）高於「男性」（8.0%）。
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（69.8%）較高，「70 歲以上」（46.1%）較低。
教育程度	「大學」有信心的比率（62.2%）較高，「國小及以下」（37.4%）較低。
職業	「學生」有信心的比率（75.8%）較高，「退休」（46.0%）較低。
居住地高檢署轄區	「臺灣高檢署」有信心的比率（57.8%）較高，「花蓮分署」（46.9%）較低。
縣市性質	「直轄市」有信心的比率（58.4%）高於「非直轄市」（54.3%）。
電話使用情形	「唯手機」有信心的比率（59.6%）較高，「唯住宅」（45.7%）較低。
地檢署接觸經驗	「有接觸經驗者」沒信心的比率（40.6%）高於「沒有接觸經驗者」（32.2%）。

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」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」非常有信心的比率(11.0%)高於「女性」(6.8%); 「女性」還算有信心的比率(54.3%)高於「男性」(51.8%)。
地檢署接觸經驗	「有接觸經驗者」非常有信心的比率(13.3%)高於「沒有接觸經驗者」(7.2%);「沒有接觸經驗者」還算有信心的比率(55.0%)高於「有接觸經驗者」(47.2%)。

◆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上升 1.5%，表示沒信心的比率微幅下降 0.4%，未表態率則微幅下降 1.1%。

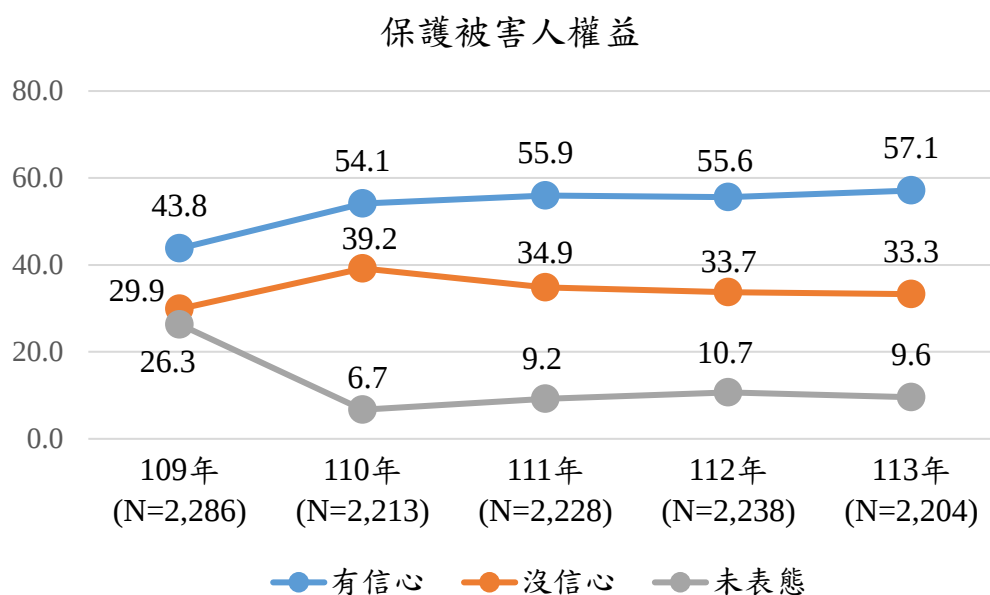


圖-43 保護被害人權益信心程度-歷年比較

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」（64.3%）比率最高，其次為「不了解實際案情」（55.5%），第三為「辦案態度消極」（45.8%）。

網路調查中，以「沒有保障被害人安全」（52.1%）比率最高，其次為「不了解實際案情」（48.8%），第三為「辦案態度消極」（47.1%）。

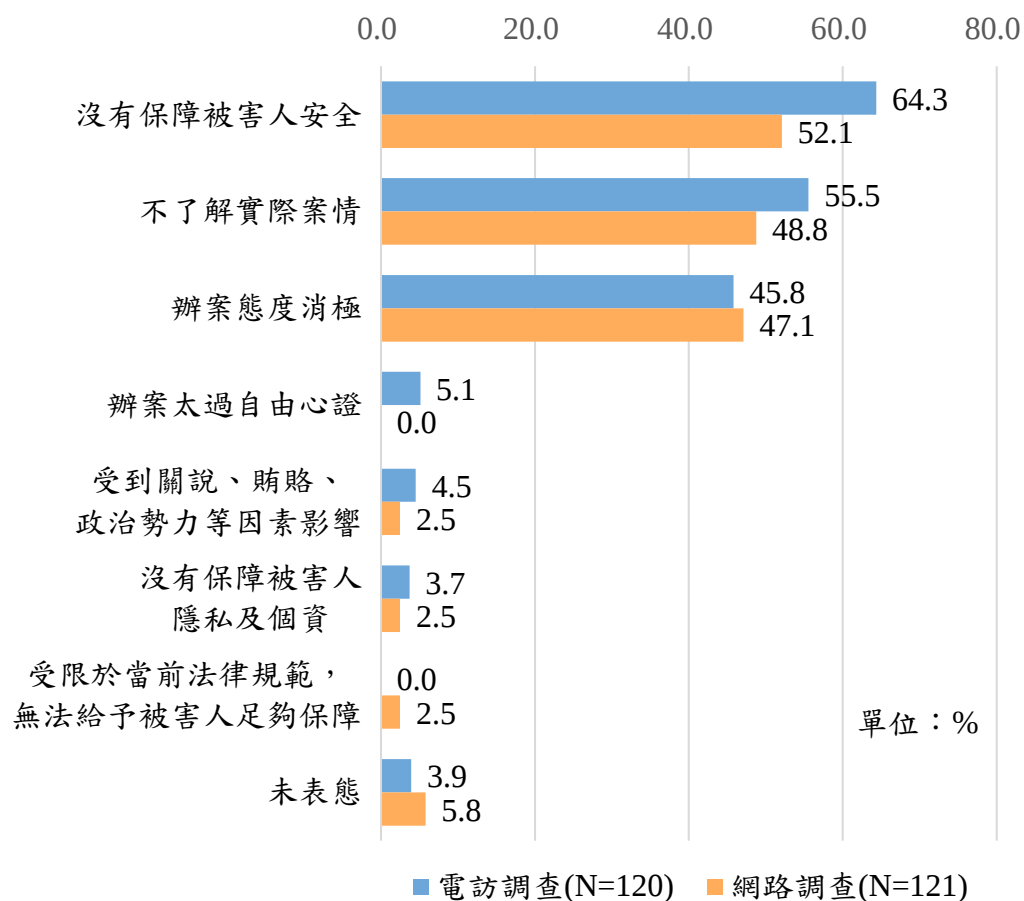


圖-44 保護被害人權益沒信心原因

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 59.6% 的受訪者表示有信心(非常有信心 5.8%，還算有信心 53.8%)；有 32.0% 的受訪者表示沒信心(不太有信心 26.7%，非常沒有信心 5.3%)；另外有 8.4% 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 64.8% 的受訪者表示有信心(非常有信心 10.5%，還算有信心 54.3%)；有 30.9% 的受訪者表示沒信心(不太有信心 25.0%，非常沒有信心 5.9%)；另外有 4.4% 的受訪者未表態。

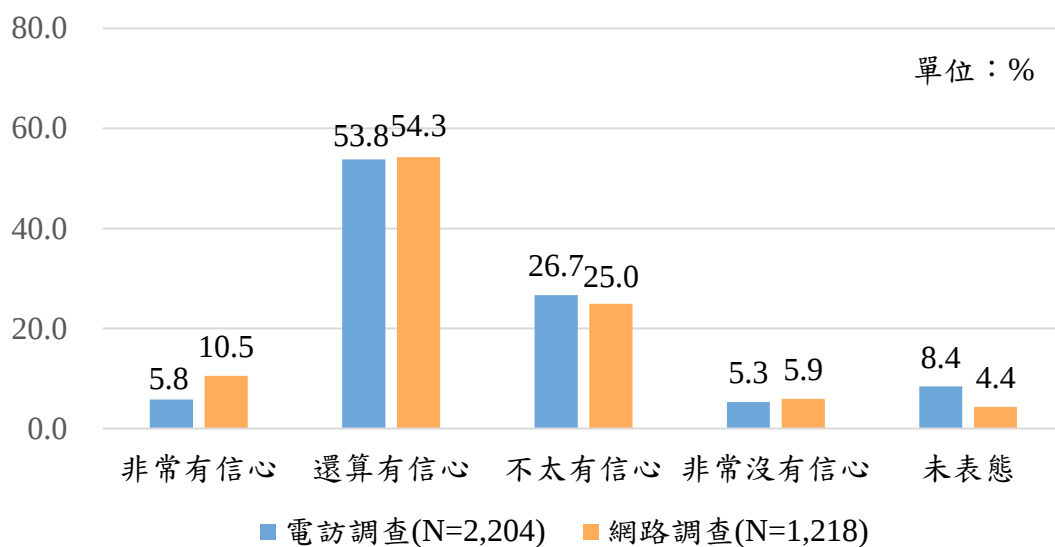


圖-45 守護正義表現信心程度

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（62.6%）高於「女性」（57.0%）。
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（72.7%）較高，「70 歲以上」（48.5%）較低。
教育程度	「國初中」有信心的比率（67.0%）較高，「國小及以下」（41.1%）較低。
職業	「學生」有信心的比率（81.1%）較高，「無業/待業」（48.5%）較低。
居住地高檢署轄區	「高雄分署」有信心的比率（62.4%）較高，「花蓮分署」（54.5%）及「金門分署」（54.4%）較低。
縣市性質	「直轄市」有信心的比率（61.8%）高於「非直轄市」（54.7%）。
電話使用情形	「唯手機」有信心的比率（61.7%）較高，「唯住宅」（47.0%）較低。
地檢署接觸經驗	「沒有接觸經驗者」有信心的比率（60.6%）高於「有接觸經驗者」（53.7%）。

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「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	「60~69 歲」有信心的比率（68.4%）較高，「50~59 歲」（60.4%）較低。
地檢署接觸經驗	「有接觸經驗者」非常有信心的比率（14.5%）高於「沒有接觸經驗者」（8.9%）；「沒有接觸經驗者」還算有信心的比率（55.7%）高於「有接觸經驗者」（50.7%）。

◆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上升 0.1%，表示沒信心的比率微幅上升 0.5%，未表態率則微幅下降 0.6%。

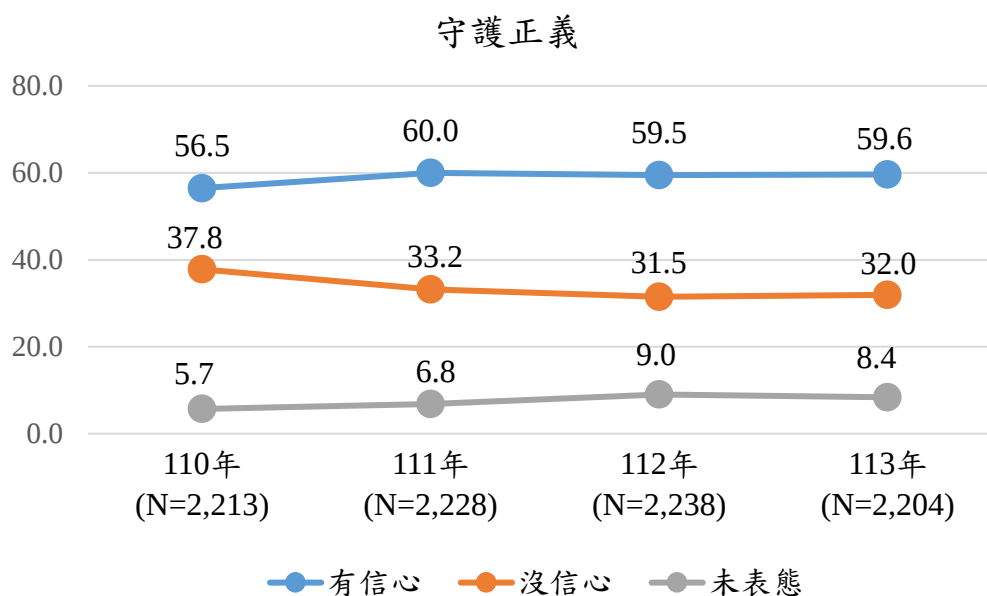


圖- 46 守護正義信心程度-歷年比較

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」(77.6%) 比率最高，其次為「偵查犯罪」(75.3%)，第三為「守護正義」及「保障人權」(74.4%)；另外有 7.4% 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，「偵查犯罪」(74.4%) 比率最高，其次為「保護被害人權益」(73.5%)，第三為「守護正義」(67.2%)，最後則為「保障人權」(63.1%)；另外有 3.9% 的受訪者未表態。

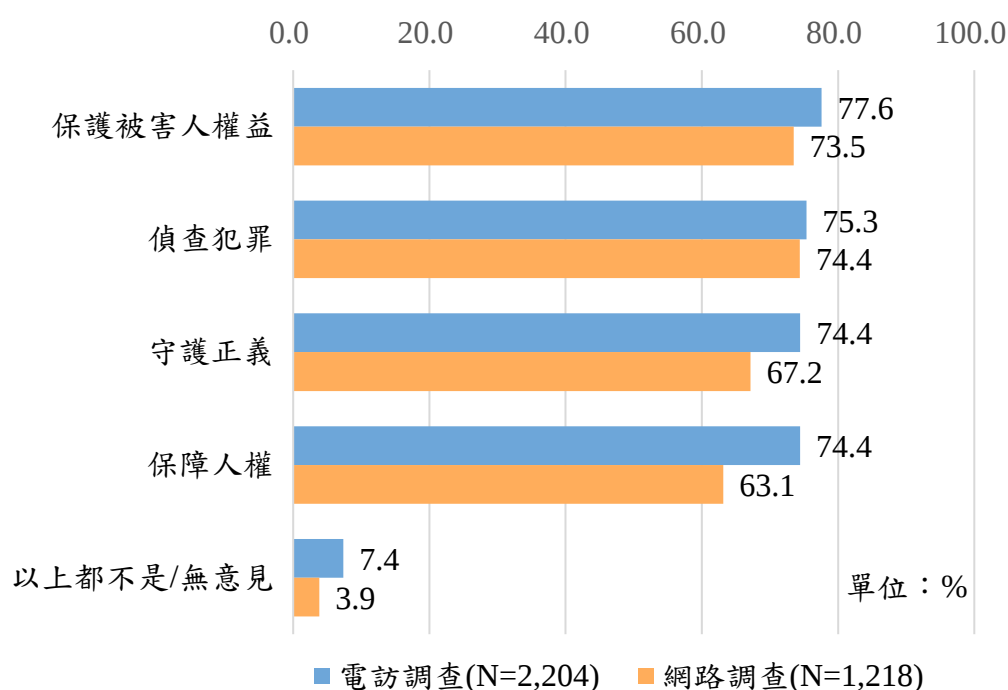


圖- 47 評價檢察官重要因素

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微幅下降 0.3%，「保護被害人權益」的比率微幅上升 0.6%，「保障人權」的比率微幅下降 0.3%，「守護正義」的比率微幅上升 0.3%。

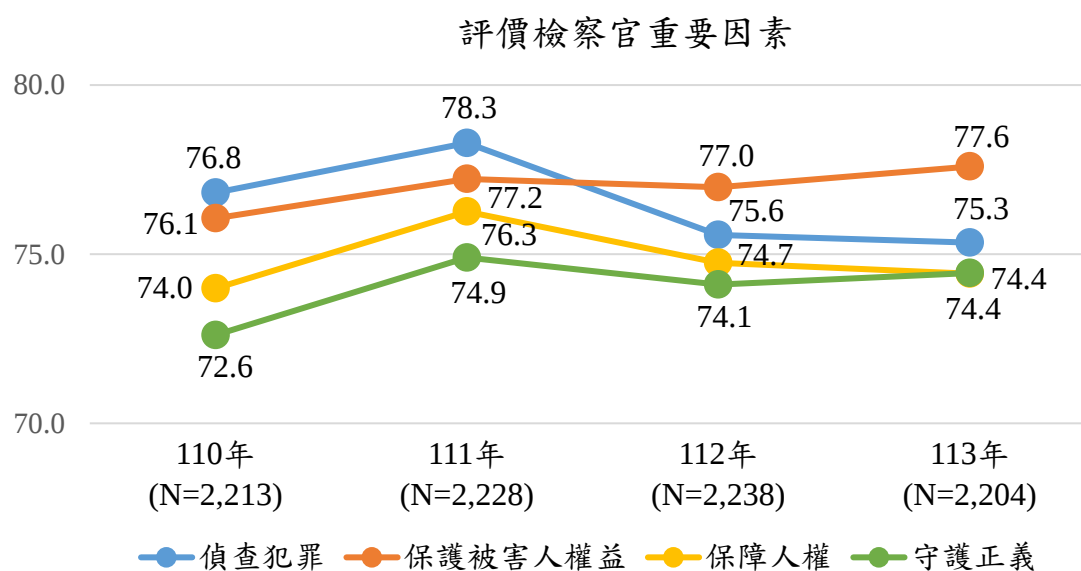


圖- 48 評價檢察官重要因素-歷年比較

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 70.4% 的受訪者表示有信心(非常有信心 7.0%，還算有信心 63.4%)；有 23.3% 的受訪者表示沒信心(不太有信心 20.1%，非常沒有信心 3.3%)；另外有 6.3% 的受訪者未表態。

網路調查中，有 73.1% 的受訪者表示有信心(非常有信心 9.0%，還算有信心 64.1%)；有 20.2% 的受訪者表示沒信心(不太有信心 16.3%，非常沒有信心 3.9%)；另外有 6.7% 的受訪者未表態。

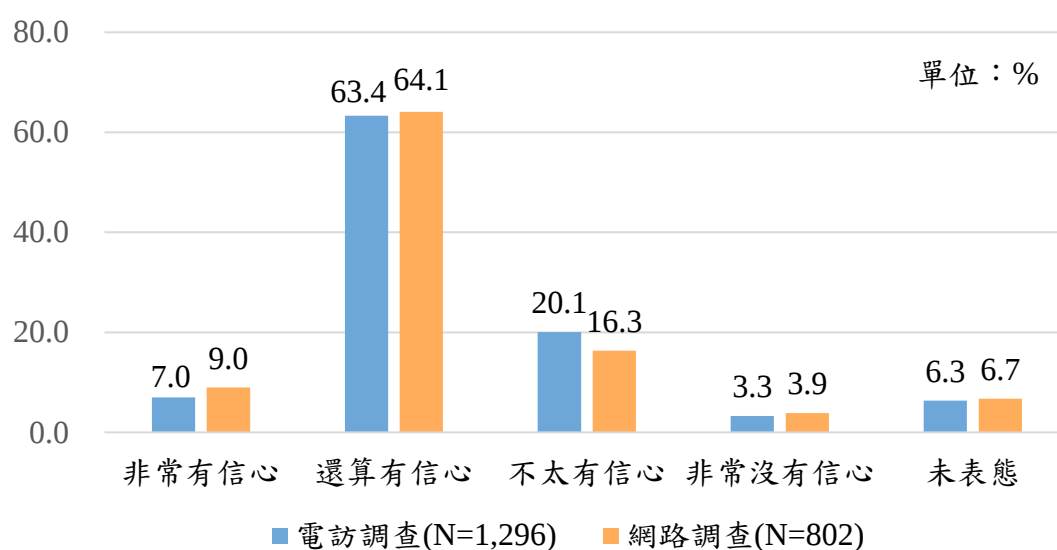


圖-49 法庭活動表現信心程度

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「性別」、「年齡」、「教育程度」、「居住地區」、「縣市性質」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」沒信心的比率（24.2%）高於「女性」（22.6%）；「女性」未表態率（7.3%）高於「男性」（5.4%）。
年齡	有信心的比率大致隨年齡層增加而下降，其中「20~29 歲」有信心的比率（82.6%）較高，「70 歲以上」（54.6%）較低。
教育程度	「大學」有信心的比率（77.3%）較高，「國小及以下」（52.2%）較低。
居住地區	「南部地區」有信心的比率（75.6%）較高，「東部及離島地區」（60.6%）較低。
縣市性質	「直轄市」有信心的比率（71.7%）高於「非直轄市」（66.9%）。
電話使用情形	「唯手機」有信心的比率（72.5%）較高，「唯住宅」（50.3%）較低。

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	「男性」有信心的比率（74.5%）高於「女性」（71.8%），「男性」沒信心的比率（21.7%）亦高於「女性」（18.2%）；「女性」未表態率（10.0%）高於「男性」（3.8%）。
地檢署接觸經驗	「有接觸經驗者」沒信心的比率（25.2%）高於「沒有接觸經驗者」（18.4%）。

◆電訪調查結果歷年比較¹⁵

相較於去年調查結果，表示有信心的比率上升 4.7%，表示沒信心的比率下降 3.5%，未表態率下降 1.3%。

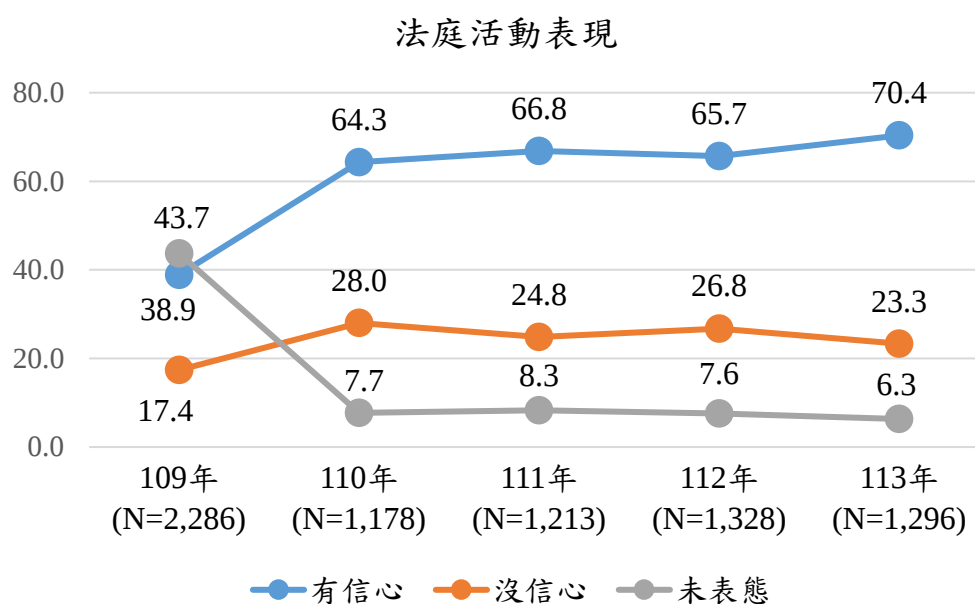


圖- 50 參與法庭活動表現信心程度-歷年比較

¹⁵ 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，112 年起則將「檢察官主要工作認知」題中，認為「代表國家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 31.6% 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，68.4% 表示「沒有」。

網路調查中，有 42.2% 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，57.8% 表示「沒有」。

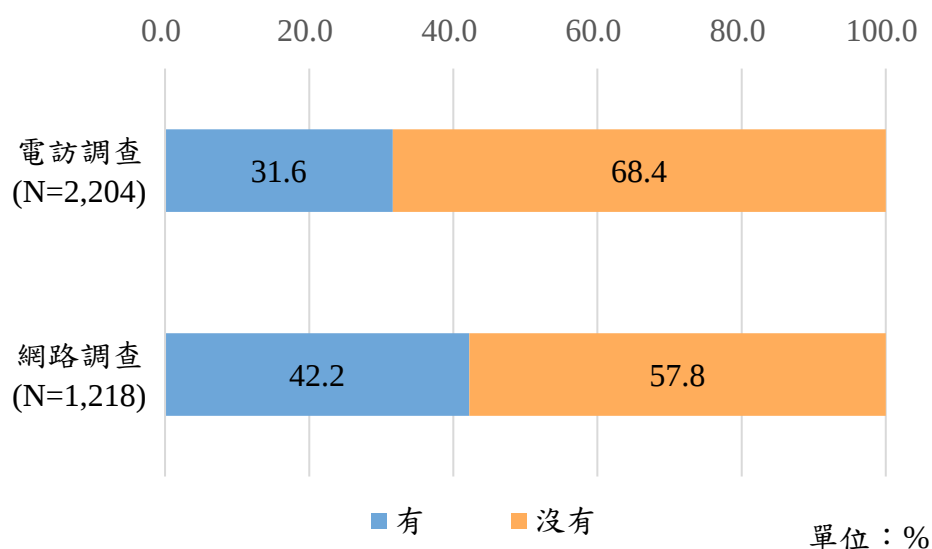


圖- 51 特定案件影響情形

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	「40~49 歲」有因特定案件影響的比率（39.9%）較高，「20~29 歲」（23.4%）及「70 歲以上」（23.8%）較低。
----	---

教育程度	「研究所及以上」有因特定案件影響的比率（41.2%）較高，「國小及以下」（12.4%）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（40.6%）較高，「農林漁牧礦業生產人員」（17.9%）較低。
居住地區	「北部地區」有因特定案件影響的比率（35.5%）較高，「東部及離島地區」（24.7%）較低。
縣市性質	「直轄市」有因特定案件影響的比率（33.0%）高於「非直轄市」（28.4%）。
電話使用情形	「兩者皆用」有因特定案件影響的比率（37.5%）較高，「唯住宅」（22.7%）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（39.1%）高於「沒有接觸經驗者」（30.5%）。

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」、「年齡」、「職業」、「居住地區」、「居住地地檢署轄區」、「居住地高檢署轄區」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	「男性」有因特定案件影響的比率（45.4%）高於「女性」（39.1%）。
年齡	「30~39 歲」有因特定案件影響的比率（48.7%）較高，「60~69 歲」（27.8%）及「70 歲以上」（27.3%）較低。
職業	「基層技術工及勞力工」有因特定案件影響的比率（52.5%）較高，「退休」（25.0%）較低。

居住地區	「中部地區」有因特定案件影響的比率（49.3%）較高，「北部地區」（35.1%）較低。
居住地地檢署轄區	「彰化地檢署」有因特定案件影響的比率（56.6%）較高，「士林地檢署」（26.9%）較低。
居住地高檢署轄區	「臺南分署」（49.4%）及「臺中分署」（49.1%）有因特定案件影響的比率較高，「臺灣高檢署」（35.4%）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（51.0%）高於「沒有接觸經驗者」（38.7%）。

◆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下降 1.4%，表示「沒有」的比率上升 1.4%。

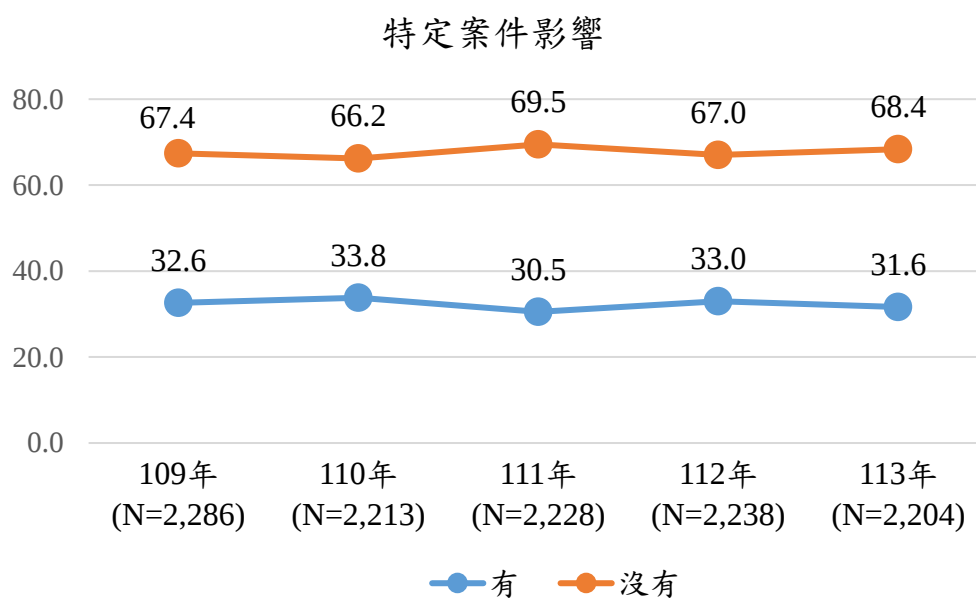


圖- 52 特定案件影響情形-歷年比較

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」(4.0%)比率最高，其次為「保母虐嬰致死案暨社工上銬事件」(3.3%)，第三為「五億高中生命案」(2.7%)；另外有9.5%為受訪者自己或親友的案子、45.6%未表態。

網路調查中，以「MeToo性騷擾事件」的比率最高(2.3%)，其次為「柯建銘兒子大麻案」(1.8%)，第三為「保母虐嬰致死案暨社工上銬事件」(1.6%)；另外有2.5%為受訪者自己或親友的案子、63.8%未表態。

電訪及網路調查結果如下表所示，回答比率過低、未回答明確案件之項目則不列於下表，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	4.0	1.4
保母虐嬰致死案暨社工上銬事件	3.3	1.6
五億高中生命案	2.7	0.6
台南88槍擊案	1.4	0.4
高虹安涉詐領助理費案	1.2	1.4
MeToo性騷擾事件(NONO、黃子佼等)	1.2	2.3
柯建銘兒子大麻案	0.0	1.8
其他案件	31.2	24.3
受訪者自己或親友的案子	9.5	2.5
未表態	45.6	63.8
總計	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「殺人相關類案件」(19.1%) 比率最高，其次為「政治貪污類案件」(12.9%)；網路調查中，以「政治貪污類案件」(11.5%) 比率最高，其次為「殺人相關類案件」(8.0%)。

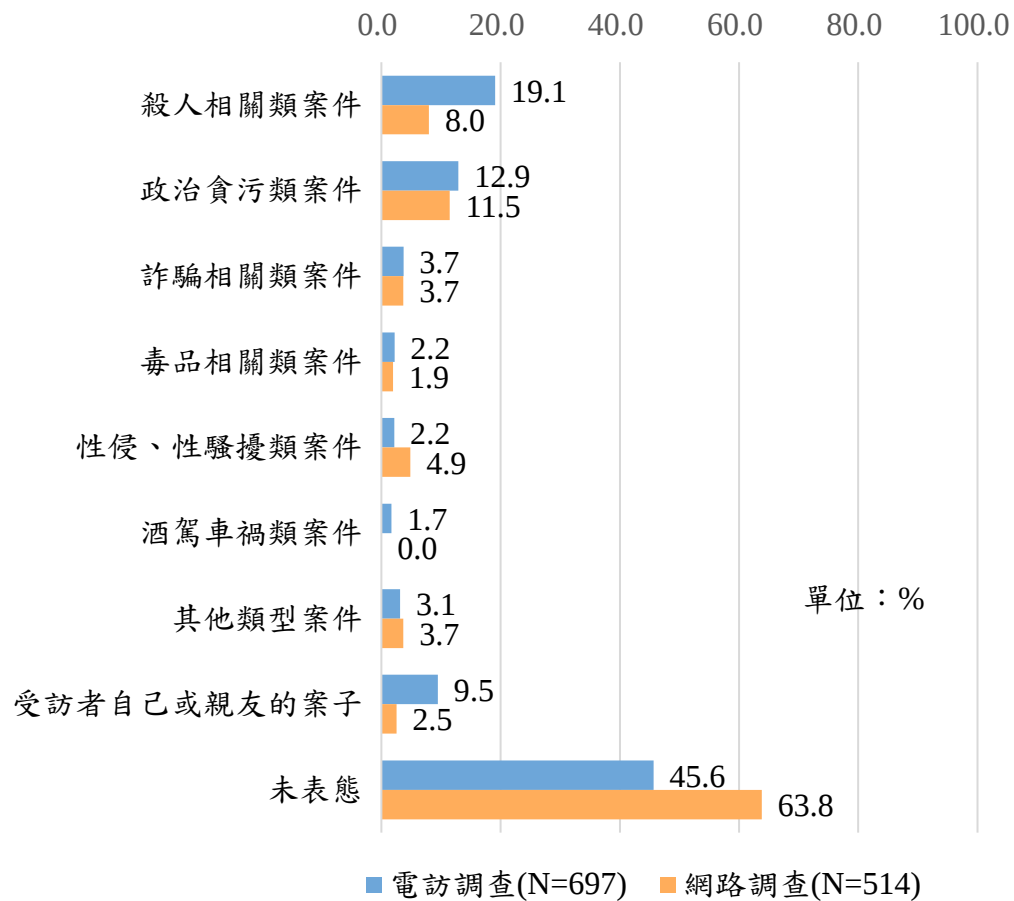


圖- 53 影響特定案件

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 60.8% 的受訪者表示滿意(非常滿意 3.8%，還算滿意 57.0%)；有 27.5% 的受訪者表示不滿意(不太滿意 21.5%，非常不滿意 6.0%)；另外有 11.8% 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 64.0% 的受訪者表示滿意(非常滿意 5.7%，還算滿意 58.3%)；有 25.7% 的受訪者表示不滿意(不太滿意 20.7%，非常不滿意 5.0%)；另外有 10.3% 的受訪者未表態。

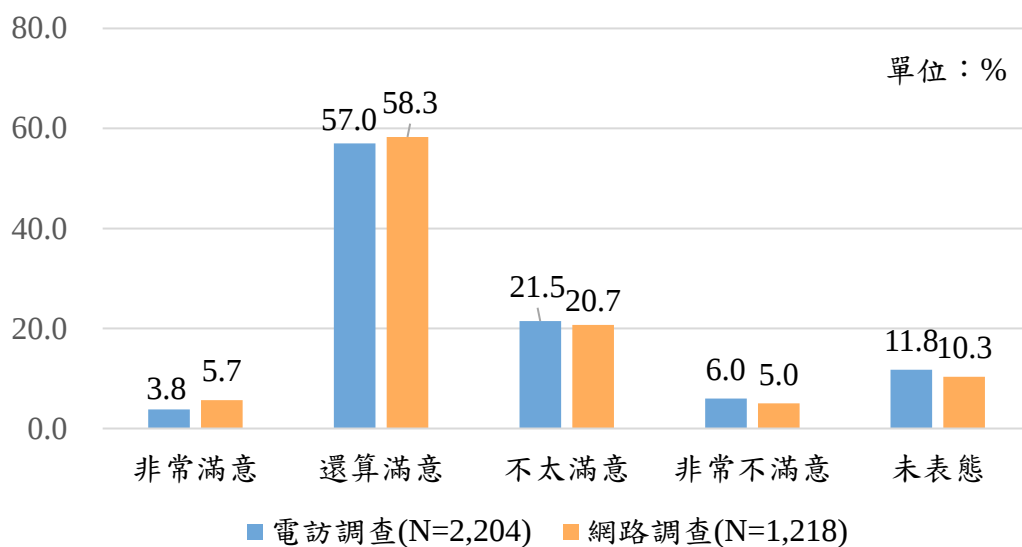


圖- 54 整體滿意度

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」、「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」不滿意的比率（30.7%）高於「女性」（24.5%）。
年齡	整體滿意度大致隨年齡層增加而下降，其中「20~29 歲」滿意的比率（76.6%）較高，「70 歲以上」（51.1%）較低。
教育程度	「國初中」滿意的比率（68.7%）較高，「國小及以下」（48.5%）較低。
職業	「學生」滿意的比率（93.0%）較高，「技藝有關工作人員」（48.3%）較低。
居住地區	「中部地區」滿意的比率（64.8%）較高，「東部及離島地區」（48.0%）較低。
居住地高檢署轄區	「臺中分署」滿意的比率（64.3%）較高，「花蓮分署」（50.5%）較低。
縣市性質	「直轄市」滿意的比率（62.0%）高於「非直轄市」（57.9%）。
電話使用情形	「唯手機」滿意的比率（63.9%）較高，「唯住宅」（52.0%）較低。
地檢署接觸經驗	「沒有接觸經驗者」滿意的比率（62.2%）高於「有接觸經驗者」（51.4%）。

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」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(28.1%)高於「女性」(23.4%)； 「女性」未表態率(13.1%)高於「男性」(7.3%)。
地檢署接觸經驗	「有接觸經驗者」滿意的比率(65.8%)高於「沒有接觸經驗者」(63.2%)，「有接觸經驗者」不滿意的比率(28.1%)亦高於「沒有接觸經驗者」(24.7%)；「沒有接觸經驗者」未表態率(12.0%)高於「有接觸經驗者」(6.1%)。

◆電訪調查結果歷年比較

相較於去年調查結果，表示滿意的比率上升 2.8%，表示不滿意的比率下降 1.4%，未表態率則下降 1.2%。

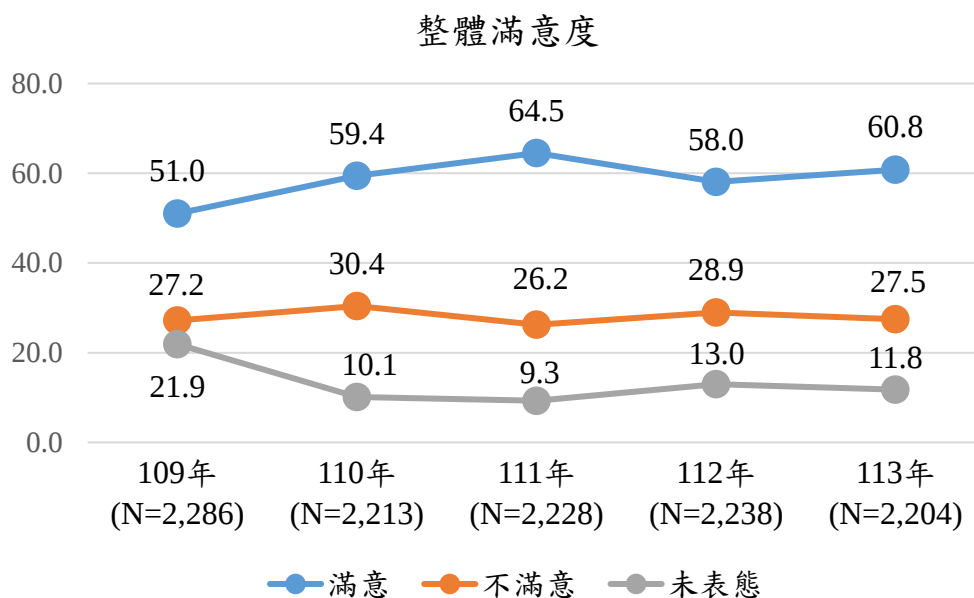


圖- 55 整體滿意度-歷年比較

第六節 時事議題

本調查利用《Infominer 即時輿情分析平台》，於 112 年 3 月 1 日至 113 年 2 月 19 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「MeToo 性騷擾風波」，於 112 年 5 月起在臺灣掀起的一連串「#MeToo 運動」，多起性騷擾、性侵害事件被揭露，也使多位藝人、名嘴等公眾人物因而走入司法程序，接受檢察官之調查，案件處理包含臺北地檢署依強制猥褻罪起訴王姓藝人、以緩起訴處分黃姓藝人…等。

第二案「高雄苓雅噪音殺鄰案」，由高雄地檢署所偵辦，於 112 年 9 月 15 日，在高雄苓雅區，一名男子疑似不滿樓上長期製造噪音，持刀上樓殺害鄰居夫妻。檢察官於 113 年 1 月 12 日偵查終結，依殺人罪起訴，並向法院求處死刑。

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、MeToo 性騷擾風波

題目：去年台灣掀起一連串 MeToo 運動，許多公眾人物陸續被指控性騷擾；根據新聞報導，有人被起訴，也有人因罪證不足不起訴。整體而言，請問您對於檢察官在這波性騷擾案件的辦理上，感到滿不滿意？

對於檢察官在「MeToo 性騷擾風波」的處理，電訪調查中，有 51.4% 的受訪者表示滿意(非常滿意 3.9%，還算滿意 47.5%)；有 34.7% 的受訪者表示不滿意(不太滿意 28.5%，非常不滿意 6.3%)；另外有 13.8% 的受訪者未表態。

網路調查中，有 56.6% 的受訪者表示滿意(非常滿意 6.7%，還算滿意 49.8%)；有 35.7% 的受訪者表示不滿意(不太滿意 28.9%，非常不滿意 6.8%)；另外有 7.7% 的受訪者未表態。

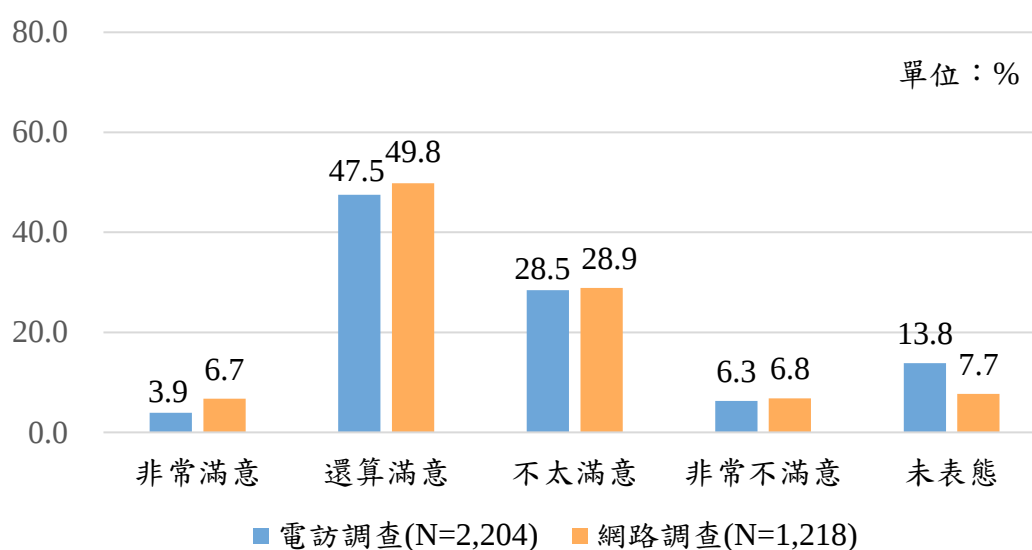


圖- 56 處理「MeToo 性騷擾風波」滿意度

將「電訪調查」結果進行卡方檢定後發現，對於檢察官處理「MeToo性騷擾風波」的滿意度，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」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」滿意的比率（52.6%）高於「女性」（50.4%）。
年齡	滿意的比率大致隨年齡層增加而下降，其中「20~29歲」滿意的比率（63.4%）較高，「60~69歲」（41.8%）較低。
教育程度	「大學」滿意的比率（58.2%）較高，「國小及以下」（37.5%）較低。
職業	「學生」滿意的比率（72.8%）較高，「家管」（36.1%）較低。
居住地區	「中部地區」滿意的比率（53.0%）較高，「東部及離島地區」（46.0%）較低。
居住地高檢署轄區	「高雄分署」滿意的比率（53.5%）較高，「金門分署」（31.1%）較低。
電話使用情形	「唯手機」滿意的比率（55.2%）較高，「唯住宅」（34.1%）較低。

將「網路調查」結果進行卡方檢定後發現，對於檢察官處理「MeToo性騷擾風波」的滿意度，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」滿意的比率（63.4%）高於「女性」（49.5%）。
----	--------------------------------

貳、高雄苓雅噪音殺鄰案

題目：根據新聞報導，去年在高雄苓雅區，一名男子疑似不滿樓上長期製造噪音，持刀上樓殺害鄰居夫妻。檢察官依殺人罪起訴，並向法院求處死刑。整體而言，請問您對於檢察官在本案的辦理上，感到滿不滿意？

對於檢察官在「高雄苓雅噪音殺鄰案」的處理，電訪調查中，有 77.6% 的受訪者表示滿意(非常滿意 25.7%，還算滿意 51.9%)；有 9.5% 的受訪者表示不滿意(不太滿意 8.3%，非常不滿意 1.2%)；另外有 12.9% 的受訪者未表態。

網路調查中，有 80.5% 的受訪者表示滿意(非常滿意 26.0%，還算滿意 54.5%)；有 11.6% 的受訪者表示不滿意(不太滿意 9.3%，非常不滿意 2.3%)；另外有 7.9% 的受訪者未表態。

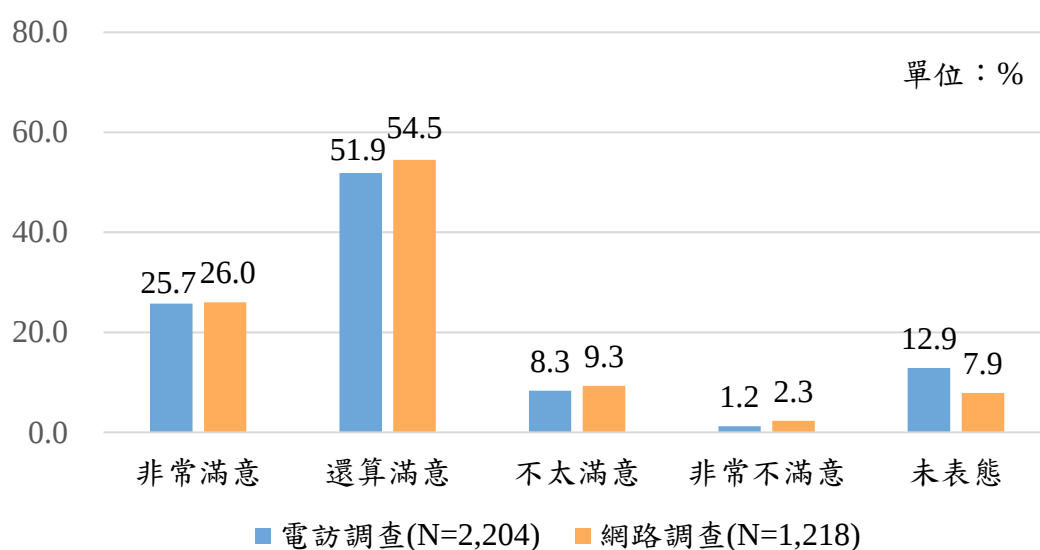


圖-57 處理「高雄苓雅噪音殺鄰案」滿意度

將「電訪調查」結果進行卡方檢定後發現，對於檢察官處理「高雄苓雅噪音殺鄰案」的滿意度，會因為「性別」、「年齡」、「教育程度」、「居住地區」、「縣市性質」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」非常滿意的比率(28.3%)高於「女性」(23.1%); 「女性」還算滿意的比率(53.9%)高於「男性」(50.1%)。
年齡	「30~39 歲」滿意的比率(86.9%)較高，「70 歲以上」(62.7%)較低。
教育程度	「專科」滿意的比率(84.9%)較高，「國小及以下」(66.2%)較低。
居住地區	「南部地區」滿意的比率(79.1%)較高，「中部地區」(75.2%)較低。
縣市性質	「直轄市」滿意的比率(78.7%)高於「非直轄市」(74.9%)。
電話使用情形	「唯手機」(79.9%)及「兩者皆用」(77.1%)滿意的比率高於「唯住宅」(58.9%)。

將「網路調查」結果進行卡方檢定後發現，對於檢察官處理「高雄苓雅噪音殺鄰案」的滿意度，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」滿意的比率(82.1%)高於「女性」(79.2%)。
----	--------------------------------

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。由於電訪及網路調查母體不同，故需以母體比例差檢定觀察調查結果在統計意義上，網路問卷的評價是否顯著高於電訪調查。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，以顯著水準 0.05 進行母體比例差檢定。

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 13.4%、網路調查為 28.3%，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」、「辦案效率」滿意度，會顯著高於電訪調查結果；而在「問案重點掌握」、「辦案情形」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=2,204)		網路調查 (N=1,218)		檢定結果
有接觸經驗	次數	百分比	次數	百分比	網路顯著高於電訪
	295	13.4	345	28.3	
檢察機關 接觸評價	電訪調查 (N=295)		網路調查 (N=345)		檢定結果
辦案態度 滿意度	次數	百分比	次數	百分比	網路顯著高於電訪
	180	61.1	244	70.7	
辦案效率 滿意度	次數	百分比	次數	百分比	網路顯著高於電訪
	171	58.1	223	64.6	
問案重點掌握 滿意度	次數	百分比	次數	百分比	無顯著差異
	188	63.7	237	68.7	
辦案情形 滿意度	次數	百分比	次數	百分比	無顯著差異
	202	68.4	241	69.9	

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 49.6%、網路調查為 65.2%；認為檢察官辦案清廉的比率，電訪調查為 59.5%、網路調查為 68.6%。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=2,204)		網路調查 (N=1,218)		檢定結果
公正性	次數	百分比	次數	百分比	網路顯著高於電訪
	1,093	49.6	794	65.2	
清廉度	次數	百分比	次數	百分比	網路顯著高於電訪
	1,312	59.5	835	68.6	

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 7.8%、網路調查為 23.2%；檢察機關隸屬部會的答對率，電訪調查為 13.4%、網路調查為 36.7%。網路調查在層級數量的答對率超過二成、在隸屬部會的答對率超過三成，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=2,204)		網路調查 (N=1,218)		檢定結果
	次數	百分比	次數	百分比	
層級數量答對率	173	7.8	282	23.2	網路顯著高於電訪
隸屬部會答對率	295	13.4	447	36.7	網路顯著高於電訪

肆、檢察官工作信心度

根據下表檢定結果顯示，網路調查在檢察官「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 60.8%、網路調查為 64.0%，檢定結果顯示，網路調查之整體滿意度亦顯著高於電訪調查。

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=2,204)		網路調查 (N=1,218)		檢定結果
	次數	百分比	次數	百分比	
偵查犯罪 信心度	1,350	61.3	900	73.9	網路顯著高於電訪
保障人權 信心度	1,376	62.4	814	66.8	
保護被害人權益 信心度	1,259	57.1	752	61.7	網路顯著高於電訪
守護正義 信心度	1,315	59.6	789	64.8	
整體滿意度	1,340	60.8	779	64.0	網路顯著高於電訪

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。而在整體滿意度上，網路調查的滿意度亦顯著高於電訪調查。

網路調查之年齡結構集中在 20~49 歲，其中 30~39 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」(77.6%) 比率最高、「守護正義」及「保障人權」(74.4%) 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「保障人權」(59.1%) 比率最高、「保護被害人權益」(56.0%) 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「偵查犯罪」(74.4%) 比率最高、「保障人權」(63.1%) 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」(64.1%) 比率最高、「保護被害人權益」(57.7%) 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	77.6	1	56.0	4	73.5	2	57.7	4
偵查犯罪	75.3	2	58.6	2	74.4	1	64.1	1
守護正義	74.4	3	57.1	3	67.2	3	59.6	3
保障人權	74.4	4	59.1	1	63.1	4	61.2	2

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。

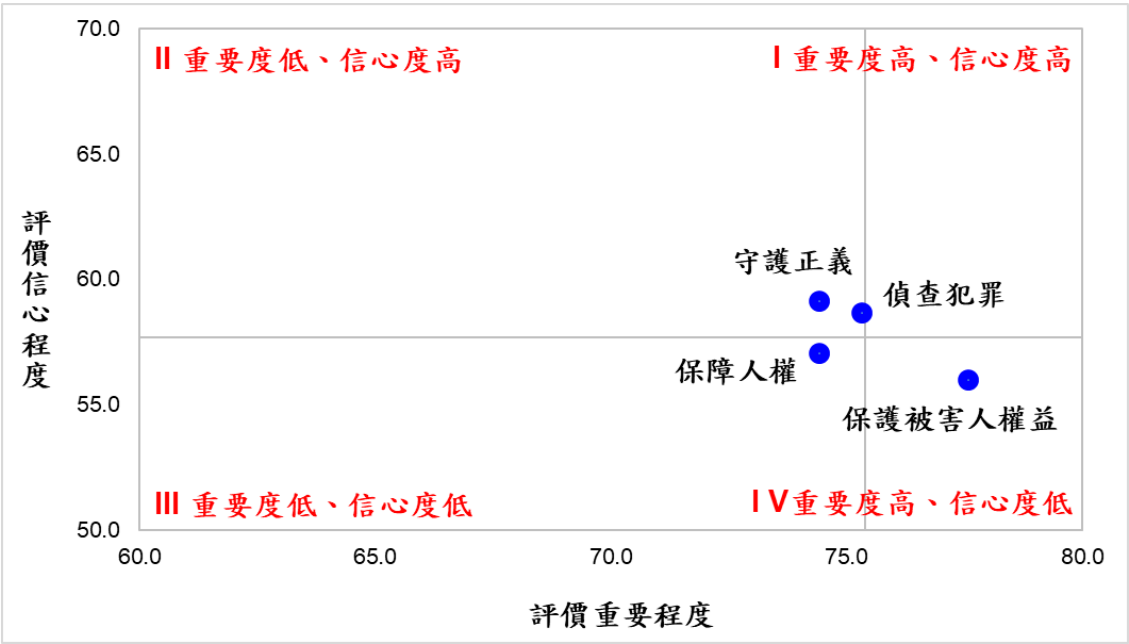


圖- 58 評價檢察官表現-重要度-信心度分析(電訪)

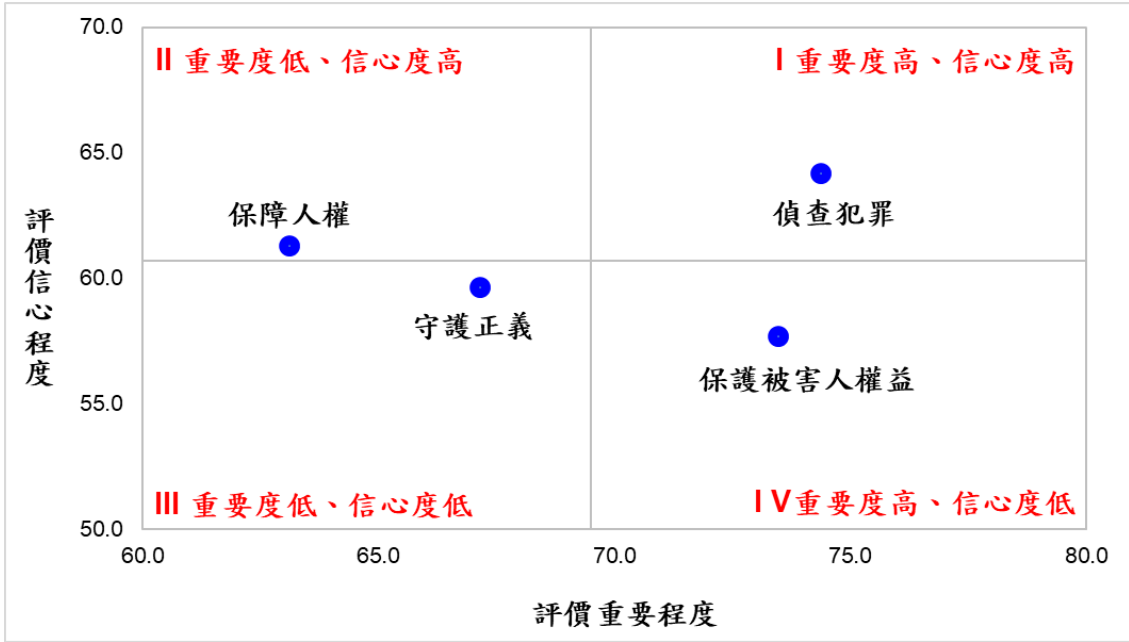


圖- 59 評價檢察官表現-重要度-信心度分析(網路)

- 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，網路調查為「保障人權」面向屬之。
- 第三象限（次要改善區域）：為信心程度、重要程度均相對較低的項目，電訪調查結果為「保障人權」面向屬之，網路調查結果則為「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，民眾認為「偵查犯罪」及「保護被害人權益」的重要程度相對高於「保障人權」及「守護正義」；其中，無論電訪或網路調查，「保護被害人權益」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卻相對低落。

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、年齡及教育程度的族群，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，整體趨勢為男性高於女性、隨年齡層增加而下降、隨教育程度增加而上升。

一、性別

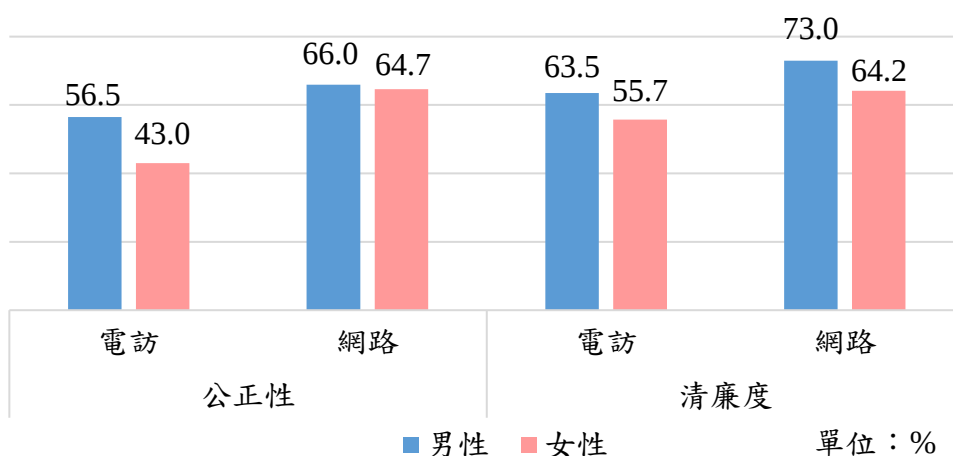


圖- 60 檢察官印象與「性別」之交叉分析

二、年齡

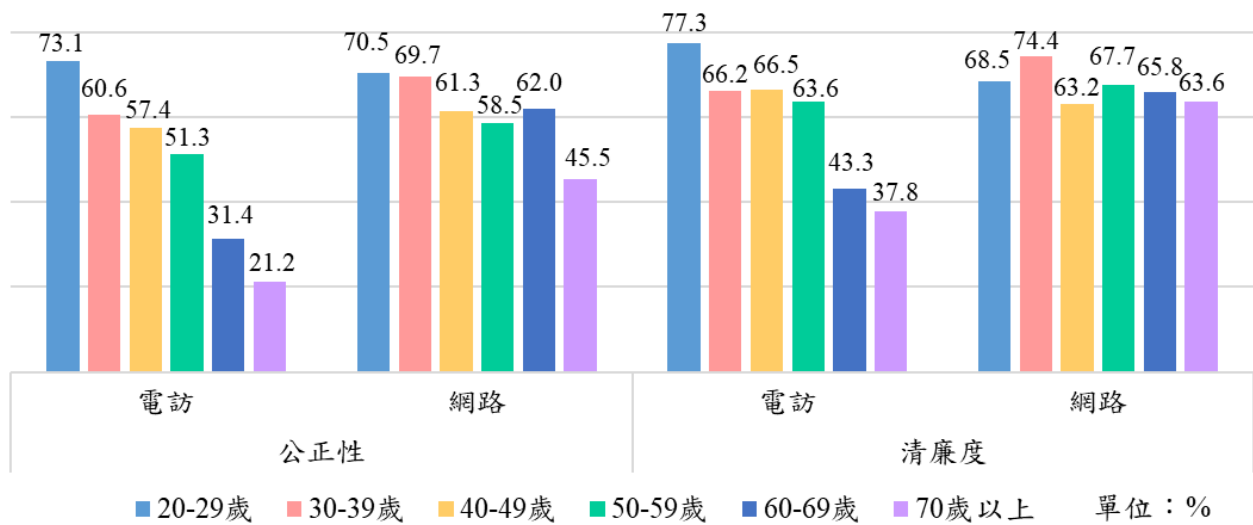


圖- 61 檢察官印象與「年齡」之交叉分析

三、教育程度

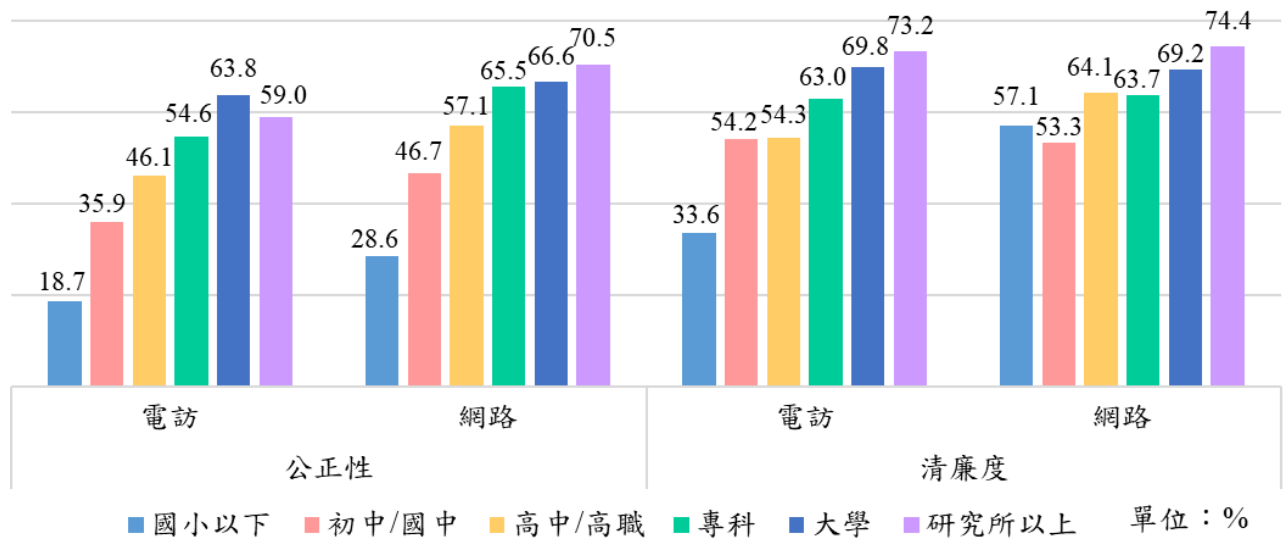


圖- 62 檢察官印象與「教育程度」之交叉分析

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。

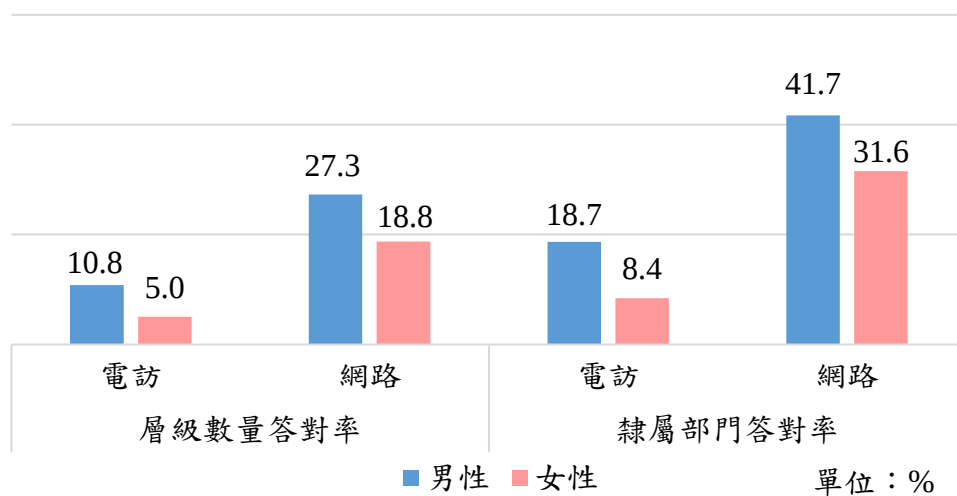


圖- 63 檢察機關認知與「性別」之交叉分析

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「60~69 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低。

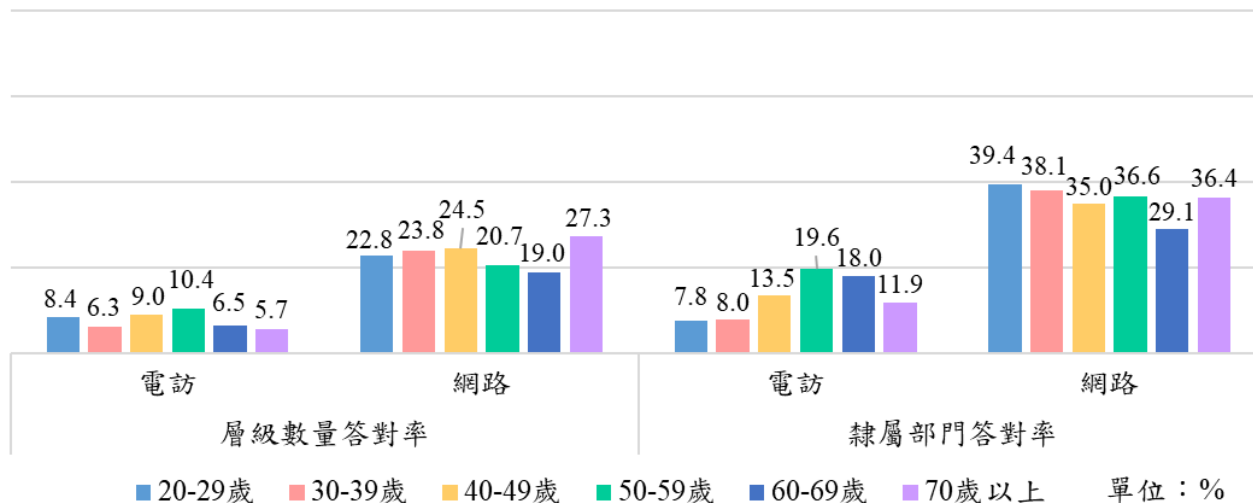


圖-64 檢察機關認知與「年齡」之交叉分析

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。

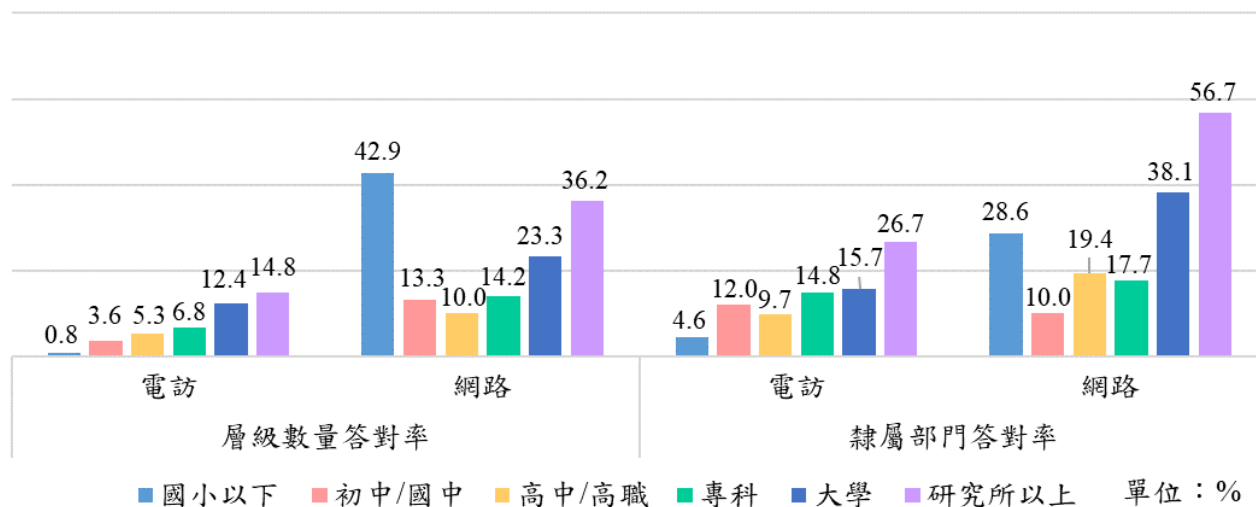


圖-65 檢察機關認知與「教育程度」之交叉分析

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，不同性別之間大致無明顯的差異，但仍以男性高於女性。

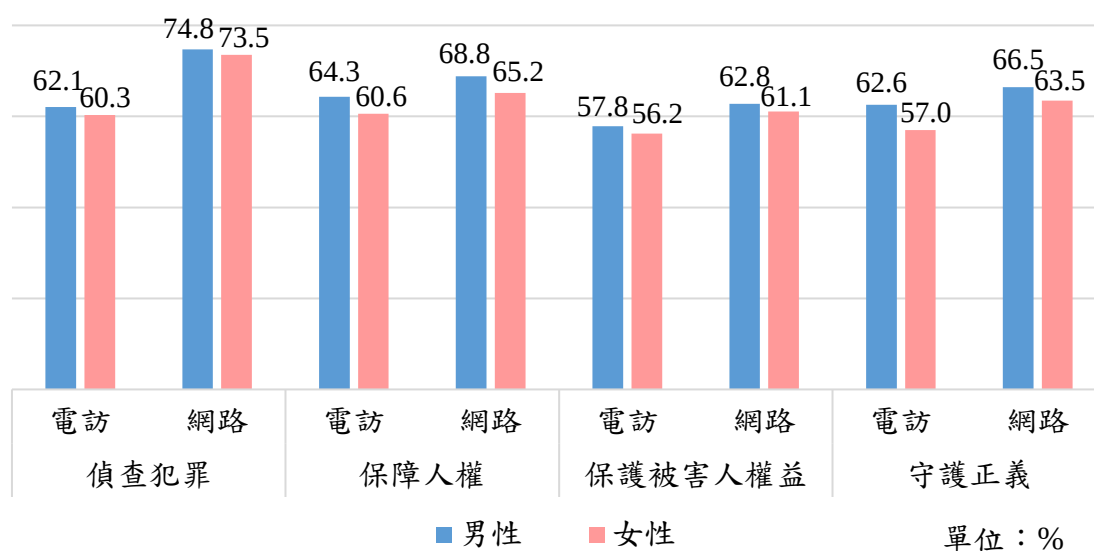


圖-66 檢察官表現信心度與「性別」之交叉分析

二、年齡

電訪調查中，對檢察官各項表現有信心之比率，大致呈現隨年齡層增加而降低的趨勢；網路調查則是以「50~59 歲」的比率相對其他年齡層而言較低。

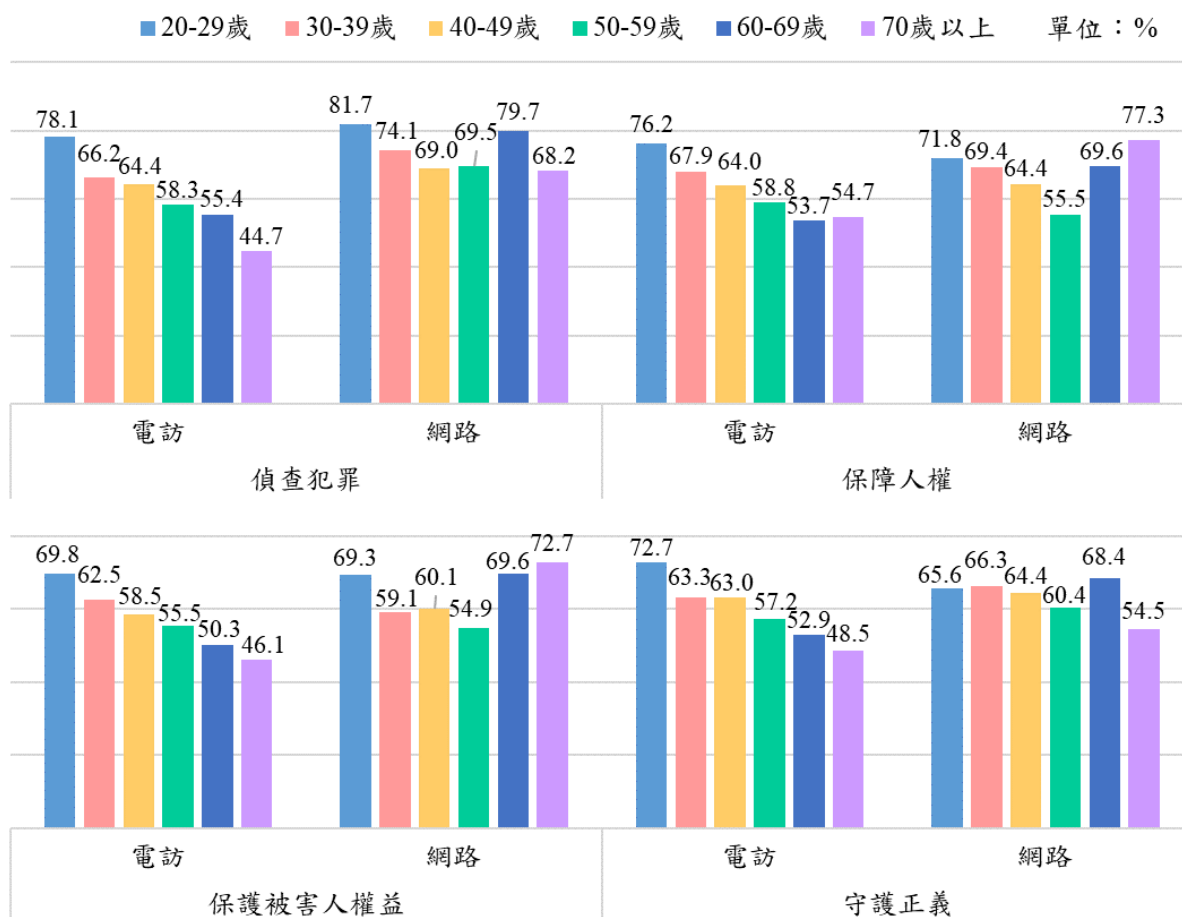


圖-67 檢察官表現信心度與「年齡」之交叉分析

三、教育程度

電訪調查中，對檢察官各項表現有信心之比率，以教育程度為「初中/國中」、「大學」、「研究所以以上」相對較高；網路調查中，教育程度為「國小以下」，對「偵查犯罪」的信心度較低、教育程度為「初中/國中」，對「保障人權」的信心度較低。

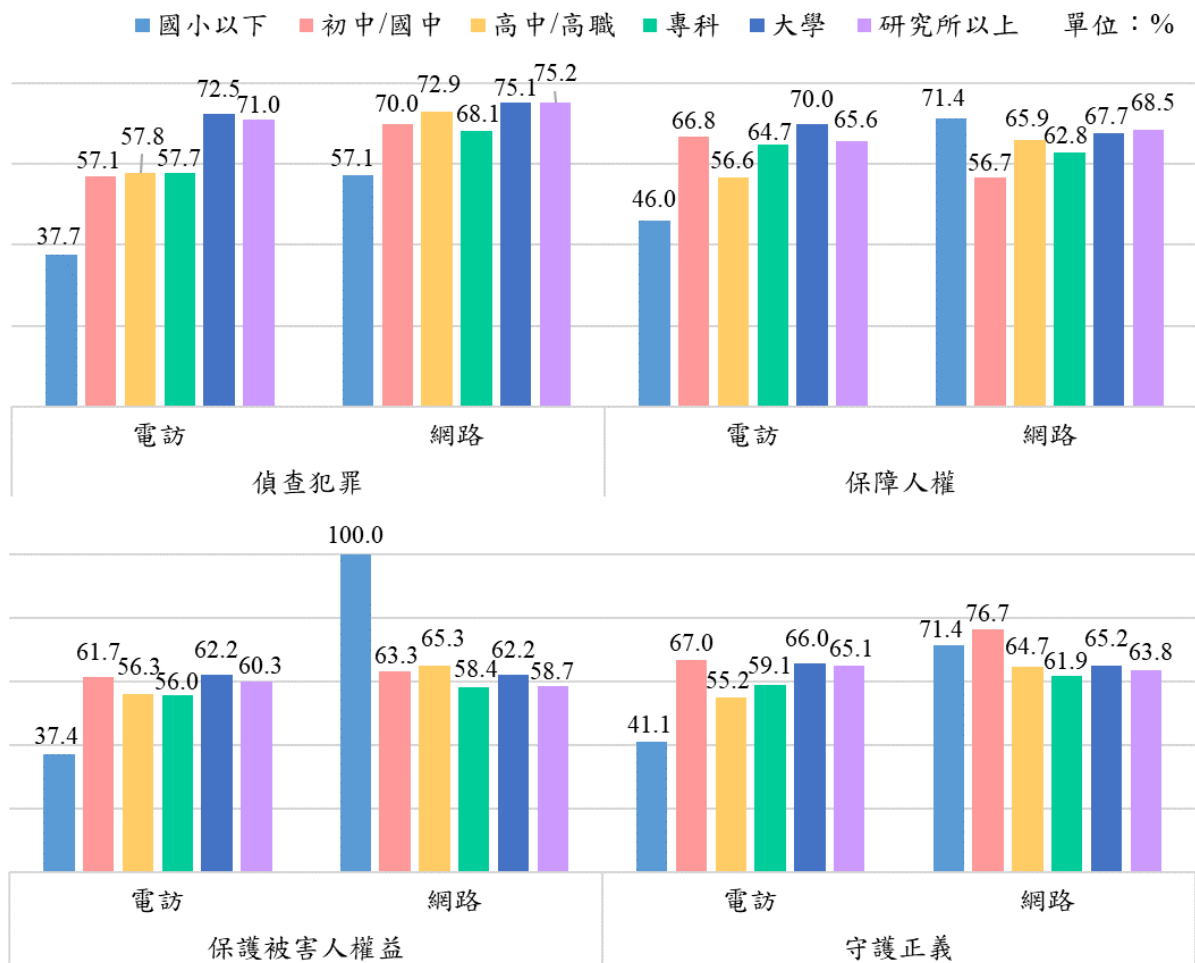


圖- 68 檢察官表現信心度與「教育程度」之交叉分析¹⁶

¹⁶ 網路調查中，教育程度為國小及以下者，在「保護被害人權益」信心度呈現 100%；該族群樣本數僅有 7 人，考量其樣本代表性不足，故調查結果僅供參考。

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
		51.4	39.9	8.7	65.8	28.1	6.1
辦案態度	滿意	70.0	25.7	4.3	80.3	15.6	4.1
	不滿意	15.0	76.4	8.6	25.9	69.1	4.9
	未表態	39.2	27.8	33.0	50.0	15.0	35.0
辦案效率	滿意	69.1	24.7	6.1	83.4	12.6	4.0
	不滿意	26.9	66.7	6.4	32.7	65.3	2.0
	未表態	26.4	43.8	29.8	37.5	20.8	41.7
問案重點掌握	滿意	66.2	30.4	3.4	80.6	15.6	3.8
	不滿意	22.5	69.0	8.5	26.6	69.6	3.8
	未表態	31.2	29.8	39.0	51.7	17.2	31.0
辦案情形	滿意	68.4	26.1	5.5	81.7	14.5	3.7
	不滿意	17.0	76.6	6.4	25.0	72.5	2.5
	未表態	7.3	49.0	43.8	41.7	16.7	41.7

*有接觸檢察機關經驗之樣本，電訪調查為 295 份、網路調查為 345 份。

結果顯示，電訪調查中，對各項接觸評價表示滿意者，有近七成對檢察機關整體表現亦感到滿意；網路調查中，對各項接觸評價表示滿意者，有逾八成對檢察機關整體表現亦感到滿意。上述顯示各項檢察官的評價均容易影響整體滿意度。

貳、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-26 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
		60.8	27.5	11.8	64.0	25.7	10.3
公正性	公正	82.1	14.7	3.2	82.0	11.5	6.5
	不公正	32.3	59.8	8.0	25.9	70.7	3.3
	未表態	47.4	20.3	32.3	37.7	20.1	42.2
清廉度	清廉	78.7	17.4	3.9	80.8	15.7	3.5
	不清廉	26.5	65.1	8.4	22.3	69.5	8.1
	未表態	40.3	25.5	34.1	32.3	24.2	43.5

結果顯示，電訪調查中，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，分別有近六成、六成五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，有七成對檢察機關整體表現感到不滿意。

參、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-27 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
		60.8	27.5	11.8	64.0	25.7	10.3
偵查犯罪	有信心	84.4	9.8	5.8	79.6	13.0	7.4
	沒信心	21.7	68.8	9.5	20.1	69.6	10.3
	未表態	28.3	15.8	55.8	17.8	13.3	68.9
保障人權	有信心	82.6	11.8	5.6	81.4	12.0	6.5
	沒信心	25.3	63.4	11.2	27.5	61.8	10.7
	未表態	21.9	20.4	57.7	34.8	11.6	53.6
保護被害人 權益	有信心	83.6	10.4	6.0	82.7	11.0	6.3
	沒信心	28.8	61.7	9.4	35.0	54.9	10.1
	未表態	35.8	10.0	54.2	25.0	11.7	63.3
守護正義	有信心	84.7	9.0	6.3	84.0	9.4	6.6
	沒信心	25.2	66.4	8.4	28.2	62.2	9.6
	未表態	26.5	10.5	63.0	18.9	9.4	71.7
法庭活動 表現	有信心	84.4	11.8	3.8	82.1	12.1	5.8
	沒信心	18.3	70.3	11.4	26.5	66.7	6.8
	未表態	27.8	26.8	45.3	16.7	20.4	63.0

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(70.3%)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，有約八成對檢察機關整體表現感到滿意；沒有信心者，有約六成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(69.6%)對整體表現感到不滿意。

肆、接觸經驗與檢察官工作信心度交叉分析

下表為受訪者的檢察機關接觸經驗，與檢察官工作信心度之交叉分析，藉此觀察有無檢察機關接觸經驗對檢察官各項工作信心度的影響。

表-28 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
	61.3	28.9	9.8	73.9	22.4	3.7
有接觸經驗	59.2	34.4	6.3	72.5	24.1	3.5
沒有接觸經驗	61.6	28.1	10.3	74.5	21.8	3.8
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
	62.4	28.9	8.7	66.8	27.5	5.7
有接觸經驗	60.4	30.6	9.1	67.0	28.1	4.9
沒有接觸經驗	62.8	28.6	8.6	66.8	27.3	6.0
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
	57.1	33.3	9.6	61.7	33.3	4.9
有接觸經驗	54.1	40.6	5.3	60.6	35.1	4.3
沒有接觸經驗	57.6	32.2	10.3	62.2	32.6	5.2
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
	59.6	32.0	8.4	64.8	30.9	4.4
有接觸經驗	53.7	41.3	5.0	65.2	31.3	3.5
沒有接觸經驗	60.6	30.5	8.9	64.6	30.7	4.7
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
	70.4	23.3	6.3	73.1	20.2	6.7
有接觸經驗	68.5	24.2	7.3	72.0	25.2	2.8
沒有接觸經驗	70.7	23.2	6.2	73.5	18.4	8.2

結果顯示，對於檢察官各項工作表現之信心度，並未明顯受到檢察機關接觸經驗所影響，無論有無接觸經驗，對檢察官各項表現有信心的比率差異不大；唯電訪調查中，有接觸經驗者，對「保護被害人權益」及「守護正義」沒信心的比率，較無接觸經驗者高出近一成。

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¹⁷，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（113）年與去（112）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。接觸身分方面，「被告」歷年來比率均維持超過三成，「告訴人/被害人」歷年來比率均維持超過二成。

表-29 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)	113年 (N=295)	變化
接觸時間	最近1年內	25.3	26.4	18.6	18.7	26.9	8.2
	1年以上3年以內	14.8	15.4	15.7	18.6	16.1	-2.5
	3年以上	56.9	55.8	63.4	60.0	54.6	-5.4
接觸身分	證人	20.3	23.3	31.5	35.3	24.8	-10.5
	被告	38.6	41.3	36.5	34.3	41.4	7.1
	告訴人/被害人	40.1	24.4	25.9	21.6	28.8	7.2
	律師	1.0	2.4	1.6	1.1	0.7	-0.4

註：變化為113年與112年之差距

¹⁷ 109年至113年電訪調查結果之抽樣誤差分別為±2.05%、±2.08%、±2.08%、±2.07%及±2.09%。

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。今(113)年度調查與去年相比，各構面之滿意度差異不大，唯歷年(109~112 年)所詢問「辦案結果」之滿意度，於今(113)年改為詢問「辦案情形」滿意度，若此部分與去年相比，滿意度則明顯上升13.1 個百分點。

表- 30 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)	113年 (N=295)	變化
辦案態度	滿意	55.1	56.0	63.0	64.3	61.1	-3.2
	不滿意	29.5	37.1	31.1	29.8	27.5	-2.3
	未表態	15.5	6.8	5.9	5.9	11.4	5.5
辦案效率	滿意	49.2	53.7	62.6	59.3	58.1	-1.2
	不滿意	33.4	39.4	29.1	28.3	31.3	3.0
	未表態	17.4	6.9	8.3	12.4	10.6	-1.8
問案重點 掌握	滿意	53.8	59.8	61.7	61.0	63.7	2.7
	不滿意	31.7	33.6	29.3	28.3	24.7	-3.6
	未表態	14.4	6.6	9.0	10.7	11.6	0.9
辦案結果	滿意	51.3	56.8	66.1	55.3	68.4	13.1
	不滿意	34.4	36.2	25.7	31.3	23.7	-7.6
	未表態	14.4	6.9	8.2	13.5	7.9	-5.6

註1：變化為113年與112年之差距

註2：109~112年所詢問之「辦案結果」滿意度，113年改為詢問「辦案情形」滿意度

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，今(113)年度調查與去年相比，上升了 6.8 個百分點；認為檢察官「清廉」的比率，近四年均維持五成五以上，於今(113)年度達 59.5%，為歷年來最高。

表-31 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)	113年 (N=2,204)	變化
公正性	公正	43.6	47.9	50.7	42.8	49.6	6.8
	不公正	28.0	31.6	23.5	27.1	25.2	-1.9
	未表態	28.4	20.5	25.8	30.1	25.2	-4.9
清廉度	清廉	48.2	58.2	58.7	56.7	59.5	2.8
	不清廉	22.0	23.2	18.6	19.8	17.1	-2.7
	未表態	29.8	18.5	22.7	23.5	23.4	-0.1

註：變化為113年與112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」。

表-32 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)	113年 (N=2,204)	變化
層級數量 知曉度	答對	7.9	8.7	8.0	6.5	7.8	1.3
	答錯	5.4	10.3	5.5	2.4	5.0	2.6
	未表態	86.7	81.1	86.5	91.0	87.1	-3.9
隸屬部門 知曉度	答對	12.7	15.1	13.7	14.2	13.4	-0.8
	答錯	13.4	19.8	15.9	11.2	14.1	2.9
	未表態	73.9	65.1	70.4	74.6	72.5	-2.1

註：變化為113年與112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。今(113)年度調查與去年相比，各構面之信心程度均有所提升，其中以「保障人權」信心程度提升較多，提升了 5.5 個百分點。綜觀 110 至 113 年調查結果，各構面之信心程度均普遍維持超過五成五的比率，且今(113)年度調查之各構面信心程度皆為歷年最高。

表- 33 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)	113年 (N=2,204)	變化
偵查犯罪	有信心	43.8	60.9	61.2	58.5	61.3	2.8
	沒信心	24.0	32.2	32.1	32.1	28.9	-3.2
	未表態	32.3	6.9	6.7	9.4	9.8	0.4
保障人權	有信心	45.6	56.5	58.8	56.9	62.4	5.5
	沒信心	26.2	36.9	32.8	33.1	28.9	-4.2
	未表態	28.1	6.7	8.4	10.0	8.7	-1.3
保護被害人 權益	有信心	43.8	54.1	55.9	55.6	57.1	1.5
	沒信心	29.9	39.2	34.9	33.7	33.3	-0.4
	未表態	26.3	6.7	9.2	10.7	9.6	-1.1
守護正義	有信心	-	56.5	60.0	59.5	59.6	0.1
	沒信心	-	37.8	33.2	31.5	32.0	0.5
	未表態	-	5.7	6.8	9.0	8.4	-0.6
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)	113年 (N=1,296)	變化
法庭活動 表現	有信心	38.9	64.3	66.8	65.7	70.4	4.7
	沒信心	17.4	28.0	24.8	26.8	23.3	-3.5
	未表態	43.7	7.7	8.3	7.6	6.3	-1.3

註1：變化為113年與112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(113)年度調查中，滿意度為 60.8%，較去年上升 2.8 個百分點。

表- 34 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)	113年 (N=2,204)	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	31.6	-1.4
	沒影響	67.4	66.2	69.5	67.0	68.4	1.4
整體 滿意度	滿意	51.0	59.4	64.5	58.0	60.8	2.8
	不滿意	27.2	30.4	26.2	28.9	27.5	-1.4
	未表態	21.9	10.1	9.3	13.0	11.8	-1.2

註：變化為113年與112年之差距

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，針對法務部政策規劃調整與檢察機關業務推動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 113 年 5 月 13 日下午 14:00~16:00 於司法官學院第二辦公室多功能會議室舉行，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-35 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
莊文忠	教授	國立中正大學政治學系教授
吳重禮	教授	中央研究院政治學研究所研究員
陳一香	教授	世新大學公共關係暨廣告學系副教授
陳彥章	實務專家	臺灣士林地方檢察署主任檢察官
袁秀慧	實務專家	長慧法律事務所主持律師
吳欣倫	現任媒體人	東森新聞社會組副組長

表- 36 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)	今年度量化調查數據簡報分享 1. 調查規劃 2. 調查結果及歷年比較 3. 時事議題分析 4. 檢察機關輿情綜合分析 5. 初步調查建議
政策建議討論 (70 分鐘)	1. 法務部政策規劃與調整 ■ 法務部如何透過行銷與宣傳，提升社會大眾對檢察官/檢察機關的認知或正面印象？ ■ 法務部與新聞媒體機構的互動方式，應有哪些補強/調整之處？ ■ 法務部在政策規劃與調整上，還可以做些什麼？ 2. 檢察機關業務推動 ■ 檢察機關與民眾接觸（如案件當事人及其家屬、委任律師、證人等），在溝通及互動上，是否可做調整精進，以提升他們對檢察機關的滿意度？ ■ 檢察機關面對社會高度關注之案件時，應如何向民眾做出回應，以提升民眾對檢察機關的信心與觀感？ ■ 檢察機關在業務推動上，還可以做些什麼？
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、檢察機關業務推動

1. 調查中提到，保護被害人權益這一塊，好像民眾都認為是很重要的一個面向，但是感覺檢方沒有做得很好，針對被害人法令這塊怎麼去強化，也許會改變民眾對事情的認知，就是要改變檢察官可能對一些案件的處理，比如說被害人的個人資料、錄影資料是不是被洩密出去？這一部分怎樣讓被害人有更高的信心，也許是可以努力的一個方向。
2. 或許可以利用 1 月 11 號司法節的時候，採 open house 的方式，邀請附近小學、國中、高中、大學生到地檢署參觀了解，讓大家覺得檢察體系不是一個衙門。如果檢察體系不願意放下身段、不願意跟民眾接觸，民眾也許可能就不會改善對檢察體系的印象。
3. 假設一般民眾收到一張傳票的時候會怎麼處理？我猜第一個一定是 Google「收到傳票怎麼辦？」，搜尋結果第一個一定是律師事務所的廣告，但是你去找看看法務部的相關資訊，要找得好辛苦才能找到一個 Q&A，而且裡面的問題都不是我想要知道的答案，基本上這從接觸理論來看，就是失敗的，應該要讓民眾知道，在接觸你們的時候，要傳遞什麼訊息給他們，而不是任由民眾在網路上自行搜尋資訊、接觸不正確的訊息，自然而然檢察體系的形象就不會太好。
4. 這是我們的傳票，若這邊有個 QR Code 掃進去，會列出民眾想要知道的問題，你覺得他們會收不到訊息嗎？我覺得沒這麼難，你第一個問題就告訴他，如果開庭的時候，檢察官沒有時間把我自己的話講完的時候，時間不夠的話我怎麼辦？你就可以告訴他，檢察官每個月收案 90 件，平均每個月檢察官手上有 200 件案件在開庭，所以他每個開庭的庭期是有限的，沒有辦法聽你完全地陳述，所以建議可以在開庭之

前，把你想要跟檢察官說的話寫成訴狀寄到地檢署去，檢察官就會收到。另外，如果開完庭後，你還有什麼想要再補充的，也可以再次寫一封信給檢察官，把你想要說的話寫在上面，檢察官收到後，就能夠完全了解你的訊息，我相信如果這樣做，民眾心情會很好，因為就算今天開庭的時候，沒辦法講完，但之後他至少有管道在這個地方。

5. 關於被害人覺得人身安全不夠、資訊隱私權被侵害這部分，其實這幾年檢察官開始會注意這個議題，我們現在有時候在寫處分書的時候，被害人的住所是不寫的，但我當年 94 年下來剛派任的時候，就被要求所有東西就要寫的詳詳細細，你告一個人，就算不起訴，但你的住址全部寫在處分書上面了。回到剛剛的問題，可以告訴被害人，如果擔心你的住址被知道的話，可以寫信給檢察官，或是你開庭的時候可以跟檢察官說希望可以隱匿自己的地址。我覺得這個是從接觸理論的角度來看，有很多的機會，只要你一些小細節有做到，其實對這個部分應該是會有一些幫助的。

貳、法務部政策規劃與調整

1. 其實檢察官在民眾的認知裡面，清廉形象稍微比法官高一點，可是從調查中發現，還是有三成對檢察官、法官扮演角色有些錯誤的認知，也就是說對檢察官、法官工作沒有分得很清楚，所以如果民眾有一些刻板印象，有可能是法官被檢察官拖累，但也可能是檢察官被法官拖累。因此法務部這邊，要怎麼讓民眾知道檢察官的工作任務跟角色是什麼，以及與法官的區別，還是可以再做一些討論或是宣傳重點。
2. 如果只是做行銷跟宣傳，我覺得大家興趣不是很高，但是如果行銷跟宣傳的內容夾帶對一些過去已有判決過的重大案件的說明或是討論，也許比較容易引起大家的關注及興趣。很多重大的社會案件，我們都是從媒體當中得知相關訊息，而且通常一開始媒體報導量蠻大的，所以大家都有這些印象，但問題是最後的結果常常不了了之，大眾不知

道案件的結果怎麼樣，就會感覺這些案件都是虎頭蛇尾。然而先前媒體報導的第一印象已經造成了，因此如果能有一些在判決之後對於相關案件的陳述說明，讓社會大眾了解的話，我覺得其實是蠻不錯的。那什麼樣的管道可以這樣做？比方說一些社區的法律講座，或者法律服務的窗口等等。

3. 電視是大家獲得相關資訊的重要來源，電視當中，第一種是新聞報導，第二種是節目。比方說一些犯罪節目或是刑事案件改編的相關戲劇，大部分都是講述故事，但並沒有產生出故事背後的一些法律見解或議題，並做一些比較詳細的分析，因此如果能夠補充這一塊，增加更多的法律見解或對案件案情的了解，知道檢察官辦案角度等觀點，我覺得可能會更好，這部分可能需要跟相關節目製作單位聯繫溝通，但我覺得這是一個能夠接觸社會大眾蠻重要的管道。
4. 全面性的行銷部分，其實現在的蔡部長，以前每週都會做一個週三記者會，但是後來記者會對我而言變得沒有太大的意義，因為制度性的東西其實一般不會有興趣，但是如果把他轉換成一種概念，例如在特定節日，像是司法節，或是婦女節找一些婦女檢察官，發一篇暖心的文章出來，然後通過一個人物介紹跟這個節日有關的檢察官，並且把檢察官工作的內容帶到文章裡面，賦予文章一個有趣的故事來帶動流量，讓民眾可以慢慢去認識這個群體，我覺得這個其實都是可以做的。
5. 建議法務部能夠區別開，要做的是一個行銷或宣傳，還是要做的是法治教育。如果法務部想要投注資源去做行銷跟宣傳的話，我的建議會是放在網路上面。我的考量是，既然高學歷跟年輕族群本來就是可以被動員被對話，那他們使用的設備又是以網路為主，他如果喜歡這個東西，他自己就會 google，不需要像以前的傳統手法，在電視上放東西，除非到了那個特定時段才會被看到。可是在網路上不是這種狀態，民眾會很樂意去分享，我認為資源有限的狀態下也許可以考慮這個部分。

第柒章 調查結論與建議

第一節 調查結論

壹、檢察機關接觸情形

有檢察機關接觸經驗的比率，電訪調查為 13.4%、網路調查為 28.3%。兩種調查均顯示，檢察機關接觸經驗，會因為「性別」、「年齡」的不同而有顯著差異。其中，有接觸經驗的比率以「男性」高於「女性」，年齡層「50~59 歲」相對較高。

在檢察機關接觸身分方面，電訪調查中，有 41.4%為「被告」、28.8%為「告訴人或被害人」、24.8%為「證人」；網路調查中，有 31.6%為「被告」、35.4%為「告訴人或被害人」、22.6%為「證人」。

在案件偵辦結果方面，電訪調查中，有 36.7%結果為「不起訴」、26.4%「起訴」；網路調查中，有 38.5%結果為「不起訴」、16.9%「起訴」。

在案件偵辦結果是否符合期待方面，兩種調查均顯示，接觸身分為「被告」者，認為符合期待的比率顯著高於「告訴人或被害人」。

貳、檢察機關接觸評價

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「辦案態度」的滿意度，電訪調查為 61.1%、網路調查為 70.7%；不滿意的主要原因，電訪調查為「不重視案件關係人陳述」、網路調查為「沒有積極或深入辦案」及「辦案太過自由心證」。

對於檢察官「辦案效率」的滿意度，電訪調查為 58.1%、網路調查為 64.6%；不滿意的主要原因，電訪及網路調查均為「辦案時程太長」。

對於檢察官「問案重點掌握」的滿意度，電訪調查為 63.7%、網路調查為 68.7%；不滿意的主要原因，電訪及網路調查均為「不重視案件關係人陳述」。

對於檢察官「辦案情形」的滿意度，電訪調查為 68.4%、網路調查為 69.9%；不滿意的主要原因，電訪調查為「不重視案件關係人陳述」，網路調查為「沒有積極或深入辦案」。

在各項檢察機關接觸評價中，兩種調查均以「辦案效率」的滿意度相對較低。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，其中在「辦案態度」及「辦案效率」上，網路調查的滿意度顯著高於電訪調查。

參、檢察官印象

認為檢察官辦案「公正」的比率，電訪調查為 49.6%、網路調查為 65.2%；認為不公正的主要原因，電訪及網路調查均為「辦案太過自由心證（不夠客觀）」。

認為檢察官辦案「清廉」的比率，電訪調查為 59.5%、網路調查為 68.6%；認為不清廉的主要原因，電訪調查為「官官相護」，網路調查為「受到政治因素影響」。

兩種調查均顯示，對於檢察官辦案的公正性印象，會因為「年齡」及「地檢署接觸經驗」的不同而有顯著差異。認為公正的比率大致隨年齡層增加而下降，其中以「20~29 歲」認為公正的比率較高、「70 歲以上」較低；而「有接觸經驗者」，認為公正的比率則會高於「沒有接觸經驗者」。

兩種調查均顯示，對於檢察官辦案的清廉度印象，會因為「性別」的不同而有顯著差異，以「男性」認為清廉的比率高於「女性」。

將兩種調查進行比較，認為檢察官辦案公正或是清廉之比率，均以網路調查顯著高於電訪調查。

肆、檢察體系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7.8%答對，5.0%答錯，87.1%不知道/未表態；網路調查中有23.2%答對，12.6%答錯，64.2%不知道/未表態。

對於「檢察體系隸屬於法務部」，電訪調查中有13.4%答對，14.1%答錯，72.5%不知道/未表態；網路調查中有36.7%答對，9.5%答錯，53.8%不知道/未表態。

將兩種調查進行比較，在檢察體系認知情形方面，均以網路調查的認知度顯著高於電訪調查。

由歷年電訪調查發現，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」的答對率均高於「層級數量」。

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（74.1%）最高，「執行判決」的比率（25.9%）最低；網路調查中認為「偵查犯罪」是檢察官主要工作的比率（85.1%）最高，「決定被告是否有罪及量刑」的比率（24.5%）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（79.0%），其次是「網路」（74.8%），第三為「他人告知」（44.4%）；網路調查以「網路」的比率最高（83.2%），其次是「電視」（72.2%），第三為「報章雜誌或書籍」（24.9%）。

伍、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 61.3%、網路調查為 73.9%；對於檢察官「保障人權」表現的信心程度，電訪調查為 62.4%、網路調查為 66.8%；對於檢察官「保護被害人權益」表現的信心程度，電訪調查為 57.1%、網路調查為 61.7%；對於檢察官「守護正義」表現的信心程度，電訪調查為 59.6%、網路調查為 64.8%。

將兩種調查進行比較，在各項檢察官工作表現上，均以網路調查的信心程度顯著高於電訪調查。

在影響評價檢察官表現的重要因素方面，電訪調查以「保護被害人權益」（77.6%）比率最高、「守護正義」及「保障人權」（74.4%）比率最低；網路調查以「偵查犯罪」（74.4%）比率最高、「保障人權」（63.1%）比率最低。

透過重要度-信心度分析（IPA 分析）發現，民眾認為「偵查犯罪」及「保護被害人權益」的重要程度相對高於「保障人權」及「守護正義」，而「保護被害人權益」在兩種調查中，均落於「重要度高、信心度低」的區域。

陸、檢察體系整體滿意度

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 31.6%、網路調查為 42.2%。細究特定案件，電訪調查因「小燈泡案」、「保母虐嬰致死案暨社工上銬事件」所影響的比率最高；網路調查因「MeToo 性騷擾事件」、「柯建銘兒子大麻案」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。

對於檢察機關過去一年的整體滿意度，電訪調查為 60.8%、網路調查為 64.0%，以網路調查之整體滿意度顯著高於電訪調查。

柒、時事議題

本調查利用《Infominer 即時輿情分析平台》進行網路輿情分析，選取「MeToo 性騷擾風波」及「高雄苓雅噪音殺鄰案」兩件網路聲量較高之時事議題，詢問民眾對於檢察官處理的滿意度。

「MeToo 性騷擾風波」，於 112 年 5 月起在臺灣掀起的一連串「#MeToo 運動」，多起性騷擾、性侵害事件被揭露，也使多位公眾人物因而走入司法程序，接受檢察官之調查；「高雄苓雅噪音殺鄰案」，於 112 年 9 月，一名男子疑似不滿樓上長期製造噪音，持刀上樓殺害鄰居夫妻，檢察官依殺人罪起訴，並向法院求處死刑。

根據本次時事議題調查結果，對於「MeToo 性騷擾風波」檢察官處理的滿意度，電訪調查為 51.4%、網路調查為 56.6%；對於「高雄苓雅噪音殺鄰案」檢察官處理的滿意度，電訪調查為 77.6%、網路調查為 80.5%。

捌、電訪及網路調查結果比較

下表針對電訪及網路調查中，有檢察機關接觸經驗之受訪者進行比較。電訪調查受訪者接觸身份為「被告」的比率高於網路調查近一成。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「辦案態度」滿意度低於網路調查 9.6 個百分點，為滿意度差距最大之項目。

表-37 電訪及網路調查結果比較(有檢察機關接觸經驗者)

113年調查結果 (單位：%)		電訪調查 (N=295)	網路調查 (N=345)	差異 (電訪-網路)
接觸時間	最近1年內	26.9	24.1	2.8
	1~3年	16.1	19.1	-3.0
	3年以上	54.6	49.0	5.6
接觸身分	證人	24.8	22.6	2.2
	被告	41.4	31.6	9.8
	告訴人/被害人	28.8	35.4	-6.6
	律師	0.7	2.0	-1.3
辦案態度	滿意	61.1	70.7	-9.6
	不滿意	27.5	23.5	4.0
	未表態	11.4	5.8	5.6
辦案效率	滿意	58.1	64.6	-6.5
	不滿意	31.3	28.4	2.9
	未表態	10.6	7.0	3.6
問案重點 掌握	滿意	63.7	68.7	-5.0
	不滿意	24.7	22.9	1.8
	未表態	11.6	8.4	3.2
辦案情形	滿意	68.4	69.9	-1.5
	不滿意	23.7	23.2	0.5
	未表態	7.9	7.0	0.9

註：「差異」為本次113年電訪與網路調查結果之差距(電訪-網路)

下表針對電訪及網路調查中的全體受訪者進行比較。電訪調查受訪者給予的正面評價普遍低於網路調查，其中電訪調查認為檢察官「公正」之比率低於網路調查 15.6 個百分點、對檢察官「偵查犯罪」的信心度低於網路調查 12.6 個百分點，上述二項為正面評價差距最大之項目。

表-38 電訪及網路調查結果比較(全體受訪者)

113年調查結果 (單位：%)			電訪調查 (N=2,204)	網路調查 (N=1,218)	差異 (電訪-網路)
檢察官 印象	公正性	公正	49.6	65.2	-15.6
		不公正	25.2	22.2	3.0
		未表態	25.2	12.6	12.6
	清廉度	清廉	59.5	68.6	-9.1
		不清廉	17.1	16.2	0.9
		未表態	23.4	15.3	8.1
檢察機關 認知	層級數量	答對	7.8	23.2	-15.4
		答錯	5.0	12.6	-7.6
		未表態	87.1	64.2	22.9
	隸屬部門	答對	13.4	36.7	-23.3
		答錯	14.1	9.5	4.6
		未表態	72.5	53.8	18.7
檢察官 工作 信心度	偵查犯罪	有信心	61.3	73.9	-12.6
		沒信心	28.9	22.4	6.5
		未表態	9.8	3.7	6.1
	保障人權	有信心	62.4	66.8	-4.4
		沒信心	28.9	27.5	1.4
		未表態	8.7	5.7	3.0
	保護 被害人 權益	有信心	57.1	61.7	-4.6
		沒信心	33.3	33.3	0.0
		未表態	9.6	4.9	4.7
	守護正義	有信心	59.6	64.8	-5.2
		沒信心	32.0	30.9	1.1
		未表態	8.4	4.4	4.0
檢察體系 整體評價	特定案件 影響信任度	有影響	31.6	42.2	-10.6
		沒影響	68.4	57.8	10.6
	整體 滿意度	滿意	60.8	64.0	-3.2
		不滿意	27.5	25.7	1.8
		未表態	11.8	10.3	1.5

註：「差異」為本次113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，在檢察機關接觸評價中，今(113)年度調查與去年相比，各構面之滿意度差異不大，唯歷年(109~112 年)所詢問「辦案結果」之滿意度，於今(113)年改為詢問「辦案情形」滿意度，若此部分與去年相比，滿意度則明顯上升 13.1 個百分點。

在檢察官印象中，認為檢察官「公正」的比率，今(113)年度調查與去年相比上升了 6.8 個百分點；而認為檢察官「清廉」的比率，近四年均維持五成五以上。

檢察機關認知情形中，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」。

在檢察官工作信心度中，今(113)年度調查與去年相比，各構面之信心程度均有所提升，其中以「保障人權」信心程度提升較多，提升了 5.5 個百分點。綜觀 110 至 113 年調查結果，各構面之信心程度均普遍維持超過五成五的比率。

最後，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(113)年度調查中，滿意度為 60.8%，較去年上升 2.8 個百分點。

表- 39 歷年電訪調查結果比較(有檢察機關接觸經驗者)

歷年調查結果 (單位：%)		電訪調查					
		109年 (N=319)	110年 (N=258)	111年 (N=294)	112年 (N=280)	113年 (N=295)	變化
接觸時間	最近1年內	25.3	26.4	18.6	18.7	26.9	8.2
	1~3年	14.8	15.4	15.7	18.6	16.1	-2.5
	3年以上	56.9	55.8	63.4	60.0	54.6	-5.4
接觸身分	證人	20.3	23.3	31.5	35.3	24.8	-10.5
	被告	38.6	41.3	36.5	34.3	41.4	7.1
	告訴人/被害人	40.1	24.4	25.9	21.6	28.8	7.2
	律師	1.0	2.4	1.6	1.1	0.7	-0.4
辦案態度	滿意	55.1	56.0	63.0	64.3	61.1	-3.2
	不滿意	29.5	37.1	31.1	29.8	27.5	-2.3
	未表態	15.5	6.8	5.9	5.9	11.4	5.5
辦案效率	滿意	49.2	53.7	62.6	59.3	58.1	-1.2
	不滿意	33.4	39.4	29.1	28.3	31.3	3.0
	未表態	17.4	6.9	8.3	12.4	10.6	-1.8
問案重點 掌握	滿意	53.8	59.8	61.7	61.0	63.7	2.7
	不滿意	31.7	33.6	29.3	28.3	24.7	-3.6
	未表態	14.4	6.6	9.0	10.7	11.6	0.9
辦案結果	滿意	51.3	56.8	66.1	55.3	68.4	13.1
	不滿意	34.4	36.2	25.7	31.3	23.7	-7.6
	未表態	14.4	6.9	8.2	13.5	7.9	-5.6

註1：變化為113年與112年之差距

註2：109~112年所詢問之「辦案結果」滿意度，113年改為詢問「辦案情形」滿意度

表-40 歷年電訪調查結果比較(全體受訪者)¹⁸

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)	113年 (N=2,204)	變化
檢察官 印象	公正性	公正	43.6	47.9	50.7	42.8	49.6	6.8
		不公正	28.0	31.6	23.5	27.1	25.2	-1.9
		未表態	28.4	20.5	25.8	30.1	25.2	-4.9
	清廉度	清廉	48.2	58.2	58.7	56.7	59.5	2.8
		不清廉	22.0	23.2	18.6	19.8	17.1	-2.7
		未表態	29.8	18.5	22.7	23.5	23.4	-0.1
檢察機關 認知	層級數量	答對	7.9	8.7	8.0	6.5	7.8	1.3
		答錯	5.4	10.3	5.5	2.4	5.0	2.6
		未表態	86.7	81.1	86.5	91.0	87.1	-3.9
	隸屬部門	答對	12.7	15.1	13.7	14.2	13.4	-0.8
		答錯	13.4	19.8	15.9	11.2	14.1	2.9
		未表態	73.9	65.1	70.4	74.6	72.5	-2.1
檢察官 工作 信心度	偵查犯罪	有信心	43.8	60.9	61.2	58.5	61.3	2.8
		沒信心	24.0	32.2	32.1	32.1	28.9	-3.2
		未表態	32.3	6.9	6.7	9.4	9.8	0.4
	保障人權	有信心	45.6	56.5	58.8	56.9	62.4	5.5
		沒信心	26.2	36.9	32.8	33.1	28.9	-4.2
		未表態	28.1	6.7	8.4	10.0	8.7	-1.3
	保護 被害人 權益	有信心	43.8	54.1	55.9	55.6	57.1	1.5
		沒信心	29.9	39.2	34.9	33.7	33.3	-0.4
		未表態	26.3	6.7	9.2	10.7	9.6	-1.1
	守護正義	有信心	-	56.5	60.0	59.5	59.6	0.1
		沒信心	-	37.8	33.2	31.5	32.0	0.5
		未表態	-	5.7	6.8	9.0	8.4	-0.6
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	31.6	-1.4
		沒影響	67.4	66.2	69.5	67.0	68.4	1.4
	整體 滿意度	滿意	51.0	59.4	64.5	58.0	60.8	2.8
		不滿意	27.2	30.4	26.2	28.9	27.5	-1.4
		未表態	21.9	10.1	9.3	13.0	11.8	-1.2

註：變化為113年與112年之差距

¹⁸ 109年至113年電訪調查結果之抽樣誤差分別為±2.05%、±2.08%、±2.08%、±2.07%及±2.09%。

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，針對檢察機關業務推動、法務部政策規劃調整，提供相關政策精進建議。

壹、檢察機關業務推動(一)

建議在各地檢署或法務部網站建置「常見問題」中，新增相關資訊，並定期更新。同時，地檢署所發送之傳票，可增印 QR Code 連結至前揭網站，使民眾瞭解陳述意見之時間、方式及救濟程序等相關細節，俾維護自身權益，進而提升該項目滿意度。

調查顯示，民眾在接觸案件過程中，感到不滿意的原因多數為「不重視案件關係人陳述」，建議各地檢署提醒檢察官多加注意當事人是否有陳述意見之需求。

針對當事人出庭前可能擔心之問題如「開庭時若陳述時間不夠怎麼辦？」、「開庭後若有需要向檢察官補充證據，應該怎麼做？」等疑慮，各地檢署或法務部網站中可建置「常見問答」，新增相關資訊，並定期更新。同時，地檢署傳票上也可增印 QR Code 連結至前揭網站，使偵查中之當事人於收到傳票時，即可透過掃描傳票上的 QR Code 連結瞭解相關細節，也針對前述民眾可能擔心的部分進行解答。

上述方式除了可以大幅增加民眾在法務部官方資源的使用度，另可避免民眾在自行蒐集資料的過程中，接觸到錯誤資訊。而「常見問答」中相關內容之設置，也能以傳訊身分進行分類，讓被告、告訴人、證人等不同身分之民眾，進入對應身分的問答區進行查詢，讓民眾在接觸地檢署過程能有充分瞭解，並感到更加安心。

貳、檢察機關業務推動(二)

建議各地檢署可提醒檢察官主動詢問被害人是否有適當隱匿住址等個資之需求，也建議法務部為此進行制度檢討，評估相關書類文件是否需建立隱匿告訴人住址之規範。

透過調查得知，接觸過檢察機關的民眾中，對於檢察官保護被害人權益沒有信心最主要的原因為「沒有保障被害人安全」。

在地檢署所製發的起訴書、不起訴處分書、緩起訴處分書等書類文件中，可能存在當事人雙方個人資訊之紀錄，當中除了性侵害案件已明文禁止揭露足以識別被害人資訊，以起到保護被害人安全之作用外，其他類型之案件，在載明被害人個資的詳盡程度上，則無強制規範。

為避免被害人因書類文件揭露個人資訊而產生安全疑慮，或是發生被害人收到處分書後才驚覺個人住址被揭露的情形，建議現階段，由各地檢署提醒檢察官主動詢問被害人，在使被告可能辨別告訴人身分的情況下，是否有適當隱匿住址或其他個資之需求，並由地檢署協助民眾聲請隱匿部分人別資料。而對於相關書類文件是否需建立隱匿被害人住址或其他個資之規範，也建議法務部為此進行制度上的檢討，以避免單憑檢察官自認必要時才進行隱匿，藉此提高對於被害人隱私之保障，減少被害人對於人身安全的疑慮。

參、法務部政策規劃與調整(一)

長久以來，民眾對檢察官與法官的身分職責差別，仍非相當清楚，故建議法務部能以「檢察官與法官的工作差異」作為首要的宣導工作。建議可以擴大辦理「地檢署開放參觀活動(Open House)」，邀請轄區內的社區民眾或學校師生前來參觀，並介紹檢察官工作內容，使民眾對於檢察官公益代表人的形象有更深刻的認識。

在「檢察官主要工作認知」調查中，110 至 113 年均有三成以上民眾認為「決定被告是否有罪及量刑」屬於檢察官工作，其中 60~69 歲民眾，有四成認為該項目屬於檢察官工作，占比相對較高。另藉由網路輿情分析也能觀察到，在許多刑事案件偵結的新聞或文章下方留言區，也常出現謾罵法官判決不公的言論。

由此顯見社會上對於檢察官與法官的身分差別仍不是相當清楚，此情況也可能影響民眾對於檢察官的瞭解與信賴，因此建議法務部在法治宣導方面，能以「檢察官與法官的工作差異」作為首要的宣導工作，並考慮訂立該項目的宣傳成效指標，從而檢視認知情形涵蓋率的達標情況，以期協助全民建立起基礎法治概念。

在相關的宣導上，則建議可以辦理「地檢署開放參觀活動(Open House)」，各地檢署能以小規模方式邀請轄區內的社區或學校前往署內參觀學習。除了帶領民眾認識地檢署內部環境，也能讓檢察官身穿法袍進行故事分享，並介紹檢察官工作內容，使民眾對於檢察官公益代表人的形象有更深刻的認識。

肆、法務部政策規劃與調整(二)

對於檢察官各項評價，女性非僅有負面評價較高，未表態情形同樣明顯高於男性。為提升女性族群對檢察官的熟悉度與資訊接觸率，建議與受女性族群喜愛的藝人或網紅合作，搭配女性較關注之議題進行宣傳。

調查結果顯示，女性族群對檢察官的公正清廉印象以及工作信心度較低，而女性非僅有負面評價高於男性，未表態的情形同樣比起男性而言明顯較高。

上述情形推論女性對於司法議題較缺乏興趣，因此也較少主動觸及相關資訊。為提升女性族群對檢察官的熟悉度與資訊的接觸率，建議可以在司法節、兒童節、婦女節等特殊節日，配合女性較易關注之議題如家暴虐童、職場性騷擾等，與受女性族群喜愛的藝人或網紅合作拍攝宣傳廣告，於電視、社群平台、電梯及車廂廣告進行投放，讓女性族群能在被動的情況下接收資訊，並透過公眾人物協助行銷，提升女性族群對於檢察機關的正面印象。

伍、法務部政策規劃與調整(三)

考量年長者常藉由通訊軟體 LINE 接收檢察相關資訊，建議法務部呼籲民眾防範網路錯假訊息，並規劃建立法務部 LINE 官方帳號，利用主動發送訊息至聊天室的特性，作為公告重要事項及澄清錯假消息的管道。

歷年調查結果均顯示，隨年齡層愈高，對檢察官公正、清廉之印象，以及檢察官各項表現信心程度則愈低。通過資訊來源管道調查發現，年長者藉由「通訊軟體(如：LINE)」接收檢察相關資訊的比率較年輕族群高，而通訊軟體的分享功能，容易造成假訊息及錯誤訊息的快速擴散，進而影響民眾對相關單位或執法人員產生負面刻板印象。因此建議法務部呼籲民眾防範網路上的錯假訊息，並在必要時進行查證與澄清事實，例如定期透過新聞媒體或法務部官方平台公布相關錯假訊息內容，以及發送政府專屬短碼簡訊，提醒民眾勿信、勿轉傳錯假消息。

另考量臺灣民眾對於通訊軟體 LINE 的廣泛使用，建議可規劃建立法務部 LINE 官方帳號，利用其主動發送訊息至聊天室，使官方帳號的追蹤者可以直接接收訊息的特性，作為公告重要事項及澄清錯假消息的管道。

陸、法務部政策規劃與調整(四)

法務部可透過官方宣導途徑，補強新聞媒體對於特定社會案件後續報導的不足，並完善介紹案件在司法程序的推進，輔以開放式提問，鼓勵民眾一同思考，進而提升對檢察官的公正印象。

調查顯示，民眾認為檢察官「公正」的比率，歷年來均維持超過四成，但普遍不及五成；而認為檢察官「清廉」的比率，近四年均維持五成五以上。與清廉的印象相比，民眾對檢察官公正的印象仍有較多提升的空間。

民眾對檢察官第一印象的形成，經常落於一件社會案件的發生及偵查階段，透過媒體報導，案件曝光初期也是社會關注度及輿論聲量的高峰。而後續隨案件偵結，討論熱度衰退，甚至部分民眾也未必清楚當時造成轟動的案件，其偵查結果如何、以及檢察官偵結的依據。

雖部分電視臺會製作犯罪節目，闡述刑事案件的發生始末與檢警偵查情節，但內容多著墨於其故事性，對於司法層面的深入探討則較為缺乏。據此，建議法務部透過官方宣導途徑，補強新聞媒體對於特定社會案件後續報導的不足，例如加入檢察官偵辦案件角度的剖析等內容，完善介紹案件在司法程序的推進，結尾輔以開放式提問，鼓勵民眾一同思考，進而提升對檢察官的公正印象。

此外，調查顯示有逾五成的民眾會以「社群網站(如：FB、IG)」作為獲得檢察官相關資訊的管道，故建議法務部可以參考民意的需求，在宣導途徑上，除了經營原有的官方 IG 帳號¹⁹外，也能成立官方臉書粉絲專頁，作為長期的資訊宣導平台，以擴大資訊的觸及率。

¹⁹ <https://www.instagram.com/moj.tw/>