



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 114 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 114 年 2 月至 114 年 6 月

研究經費：新臺幣 69 萬 8,000 元整

法務部司法官學院 委託調查

中華民國 114 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.....	15
第三節 網路調查方法.....	22
第參章 「量化調查」樣本特性.....	23
第一節 電訪調查樣本代表性檢定.....	23
第二節 電話訪問接觸情形.....	25
第三節 樣本結構概況.....	27
第肆章 「量化調查」結果.....	34
第一節 檢察機關接觸情形.....	34
第二節 檢察機關接觸評價.....	47
第三節 檢察機關認知.....	59
第四節 檢察官印象.....	70
第五節 檢察官工作信心程度.....	78
第六節 時事議題.....	105
第伍章 「量化調查」綜合分析.....	110

第一節	雙母體比例差檢定.....	110
第二節	重要度與信心度分析.....	114
第三節	基本變項交叉分析.....	117
第四節	電訪調查歷年結果分析.....	122
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.....	135
第一節	調查結論.....	135
第二節	調查建議.....	147

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).....	XV
表-3 電訪及網路調查結果比較(全體受訪者).....	XVI
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).....	XIX
表-6 歷年電訪調查結果比較(全體受訪者).....	XX
表-7 各類人口特徵的電話使用行為：19類分組.....	19
表-8 事後分層加權各層權數.....	21
表-9 樣本檢定表-性別.....	23
表-10 樣本檢定表-年齡.....	23
表-11 樣本檢定表-居住地所屬轄區.....	24
表-12 樣本檢定表-教育程度.....	24
表-13 電話接觸紀錄表（整體調查）.....	26
表-14 電話接觸紀錄表（手機/市話）.....	26
表-15 受訪者結構概況(電訪、網路調查比較).....	27
表-16 受訪者結構概況(手機、市話調查比較)(加權前).....	28
表-17 居住地區說明.....	29
表-18 職業類別說明.....	30
表-19 影響對檢察官信任程度之特定案件.....	100
表-20 電訪與網路調查之檢察機關接觸評價差異.....	111
表-21 電訪與網路調查之檢察體系認知差異.....	112
表-22 電訪與網路調查之檢察官印象差異.....	112
表-23 電訪與網路調查之檢察官工作信心度差異.....	113
表-24 評價檢察官表現-重要程度與信心程度.....	114
表-25 檢察機關接觸情形-歷年比較.....	122

表- 26 檢察機關接觸評價-歷年比較.....	123
表- 27 檢察機關認知-歷年比較.....	124
表- 28 檢察官印象-歷年比較.....	125
表- 29 檢察官工作信心度-歷年比較.....	126
表- 30 檢察體系整體評價-歷年比較.....	127
表- 31 專家座談會與會名單	129
表- 32 專家座談會大綱	130
表- 33 電訪及網路調查結果比較(有檢察機關接觸經驗者).....	142
表- 34 電訪及網路調查結果比較(全體受訪者).....	143
表- 35 歷年電訪調查結果比較(有檢察機關接觸經驗者).....	145
表- 36 歷年電訪調查結果比較(全體受訪者).....	146

圖目錄

圖- 1 調查流程圖.....	4
圖- 2 CATI 系統內建戶中抽樣模組	16
圖- 3 雙底冊抽樣說明圖	18
圖- 4 檢察機關接觸經驗	34
圖- 5 檢察機關接觸經驗-歷年比較	36
圖- 6 接觸過的地檢署	37
圖- 7 最近一次接觸時間	38
圖- 8 最近一次接觸時間-歷年比較	39
圖- 9 最近一次接觸人員	40
圖- 10 最近一次接觸身分	41
圖- 11 最近一次接觸身分-歷年比較	42
圖- 12 最近一次接觸結果	43
圖- 13 偵辦結果是否符合期待	45
圖- 14 辦案態度滿意度	47
圖- 15 辦案態度滿意度-歷年比較	48
圖- 16 辦案態度不滿意原因	49
圖- 17 辦案效率滿意度	50
圖- 18 辦案效率滿意度-歷年比較	51
圖- 19 辦案效率不滿意原因	52
圖- 20 問案重點掌握滿意度	53
圖- 21 問案重點掌握滿意度-歷年比較	54
圖- 22 問案重點掌握不滿意原因	55
圖- 23 辦案情形滿意度	56
圖- 24 辦案情形滿意度-歷年比較	57
圖- 25 辦案情形不滿意原因	58

圖- 26 檢察體系層級認知	59
圖- 27 檢察體系層級認知-歷年比較.....	61
圖- 28 檢察體系隸屬認知	62
圖- 29 檢察體系隸屬認知-歷年比較.....	64
圖- 30 檢察官工作認知	66
圖- 31 檢察官工作認知-歷年比較.....	67
圖- 32 檢察資訊來源管道	69
圖- 33 檢察官辦案公正印象	70
圖- 34 檢察官辦案公正印象-歷年比較.....	72
圖- 35 印象不公正原因	73
圖- 36 檢察官辦案清廉印象	74
圖- 37 檢察官辦案清廉印象-歷年比較.....	76
圖- 38 印象不清廉原因	77
圖- 39 對檢察官「偵查犯罪」表現信心程度	78
圖- 40 對檢察官「偵查犯罪」表現信心程度-歷年比較.....	81
圖- 41 對檢察官「保障人權」表現信心程度	82
圖- 42 對檢察官「保障人權」表現信心程度-歷年比較.....	84
圖- 43 對檢察官「保護被害人權益」表現信心程度	85
圖- 44 對檢察官「保護被害人權益」表現信心程度-歷年比較.....	87
圖- 45 保護被害人權益沒信心原因	88
圖- 46 對檢察官「守護正義」表現信心程度	89
圖- 47 對檢察官「守護正義」表現信心程度-歷年比較.....	91
圖- 48 評價檢察官重要因素	92
圖- 49 評價檢察官重要因素-歷年比較.....	93
圖- 50 檢察官法庭活動表現聽聞度	94
圖- 51 對檢察官「法庭活動表現」信心程度	95
圖- 52 對檢察官「法庭活動表現」信心程度-歷年比較.....	96

圖- 53 因特定案件影響對檢察官信任之情形	97
圖- 54 因特定案件影響對檢察官信任之情形-歷年比較.....	99
圖- 55 影響對檢察官信任程度之特定案件類型	101
圖- 56 整體滿意度.....	102
圖- 57 整體滿意度-歷年比較	104
圖- 58 處理「保母虐童致死案」滿意度	106
圖- 59 處理「寶林茶室食物中毒案」滿意度	108
圖- 60 評價檢察官表現-重要度-信心度分析(電訪).....	115
圖- 61 評價檢察官表現-重要度-信心度分析(網路).....	115
圖- 62 檢察官負面印象與「性別」之交叉分析	117
圖- 63 檢察官負面印象與「年齡」之交叉分析	118
圖- 64 檢察官負面印象與「檢察機關接觸經驗」之交叉分析	118
圖- 65 對檢察官表現沒信心程度與「性別」之交叉分析	119
圖- 66 對檢察官表現沒信心程度與「年齡」之交叉分析	120
圖- 67 對檢察官表現沒信心程度與「檢察機關接觸經驗」之交叉分析 ...	121

摘要

一、電訪及網路調查設計

本次調查針對「檢察機關接觸情形」、「檢察機關接觸評價」、「檢察機關認知」、「檢察官印象」、「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 18 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 114 年 5 月 5 日至 114 年 5 月 26 日，完成的有效樣本數為 2,295 筆，在 95%信心水準下，抽樣誤差約為 $\pm 2.05\%$ ；其中手機樣本數為 1,100 筆，住宅電話樣本數為 1,195 筆。網路調查執行期程自 114 年 5 月 5 日至 114 年 5 月 31 日，完成的有效樣本數為 1,642 筆，在 95%信心水準下，抽樣誤差約為 $\pm 2.42\%$ 。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，18 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	114 年 5 月 5 日~114 年 5 月 26 日	114 年 5 月 5 日~114 年 5 月 31 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. 手機以數位發展部「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	2,295 筆(手機 1,100 筆+市話 1,195 筆)	1,642 筆

二、調查結果

(一)檢察機關接觸情形

過去曾與檢察機關「有接觸經驗」的比率，電訪調查為 13.5%、網路調查為 42.4%；接觸過的地檢署，電訪調查以「臺中地檢署」(20.9%) 比率相對較高，網路調查則為「臺北地檢署」(16.2%)。最近一次接觸的時間以「3 年以上」比率較高，電訪調查為 42.4%、網路調查則為 47.3%。

最近一次接觸到的檢察機關人員，電訪調查中，64.7%有接觸「檢察官」、31.5%有接觸「檢察事務官」、73.9%有接觸「書記官」；網路調查中，47.6%有接觸「檢察官」、24.0%有接觸「檢察事務官」、52.6%有接觸「書記官」。

而最近一次接觸檢察機關的身分，電訪調查中，42.8%為「被告」、30.2%為「告訴人或被害人」、17.5%為「證人」；網路調查中，43.6%為「告訴人或被害人」、29.5%為「被告」、17.5%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 38.0%、「起訴」的比率為 30.3%；網路調查中，「不起訴」的比率為 45.4%、「起訴」的比率為 16.1%。進一步詢問案件的結果是否符合期待，認為符合期待的比率，電訪調查為 60.9%、網路調查為 70.6%。

(二)檢察機關接觸評價

曾因訴訟案件與檢察機關有接觸經驗的受訪者，對於檢察官「辦案態度」的滿意度，電訪調查為 59.6%、網路調查為 70.7%；不滿意的原因，電訪調查以「辦案太過自由心證」比率最高，網路調查以「沒有積極或深入辦案」比率最高。

對於檢察官「辦案效率」的滿意度，電訪調查為 52.9%、網路調查為 67.2%；不滿意的原因，電訪及網路調查均以「沒有積極或深入辦案」比率最高。

對於檢察官「問案重點掌握」的滿意度，電訪調查為 60.6%、網路調查為 72.0%；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。

對於檢察官「辦案情形」的滿意度，電訪調查為 59.6%、網路調查為 71.8%；不滿意的原因，電訪調查以「沒有積極或深入辦案」比率最高，網路調查以「不滿意辦案結果」比率最高。

(三)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 8.0%答對，4.9%答錯，87.1%表示不知道/忘記了；網路調查中有 23.0%答對，11.3%答錯，65.0%表示不知道/忘記了。

對於「檢察體系隸屬於法務部」，電訪調查中有 12.9%答對，14.7%答錯，72.4%表示不知道/忘記了；網路調查中有 29.5%答對，7.7%答錯，61.7%表示不知道/忘記了。

對於「偵查犯罪是檢察官的工作」，電訪調查中，有 79.3%答對，10.7%答錯，10.0%表示不知道/忘記了；網路調查中，有 82.7%答對，8.6%答錯，8.0%表示不知道/忘記了。

對於「代表國家出庭參與法院審判過程是檢察官的工作」，電訪調查中，有 63.1%答對，17.1%答錯，19.7%表示不知道/忘記了；網路調查中，有 79.8%答對，9.3%答錯，10.2%表示不知道/忘記了。

對於「判決結果的執行是檢察官的工作」，電訪調查中，有 36.1%的答對，51.5%答錯，12.4%表示不知道/忘記了；網路調查中，有 45.7%的答對，45.4%答錯，8.3%表示不知道/忘記了。

對於「決定被告是否有罪及量刑不是檢察官的工作」，電訪調查中，有 45.6%答對，42.3%答錯，11.9%表示不知道/忘記了；網路調查中，有 56.1%答對，37.2%答錯，6.2%表示不知道/忘記了。

對於獲得檢察相關資訊來源的管道，電訪調查以「電視」的比率最高（78.7%），其次是「網路」（74.5%），第三為「他人告知」（38.3%）；網路調查以「網路」的比率最高（80.4%），其次是「電視」（68.4%），第三為「報章雜誌或書籍」（20.1%）。

(四)檢察官印象

認為檢察官辦案「公正」的比率，電訪調查為 52.8%、網路調查為 57.5%；認為不公正的原因，電訪及網路調查均以「受到政治因素影響」比率最高。

認為檢察官辦案「清廉」的比率，電訪調查為 58.9%、網路調查為 58.3%；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。

(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 59.5%、網路調查為 63.0%；對於檢察官「保障人權」表現的信心程度，電訪調查為 56.6%、網路調查為 59.8%；對於檢察官「保護被害人權益」表現的信心程度，電訪調查為 53.3%、網路調查為 55.7%；對於檢察官「守護正義」表現的信心程度，電訪調查為 56.2%、網路調查為 58.5%。

針對影響評價檢察官表現的重要因素，電訪調查中，以「偵查犯罪」(79.6%) 比率最高、「守護正義」(75.4%) 比率最低；網路調查中，以「守護正義」(72.0%) 比率最高、「保障人權」(60.4%) 比率最低。

對於檢察官在法庭上的活動表現，電訪調查中，有 17.1%表示有在法院看過或聽曾參與案件的人說過；網路調查中，有 30.3%表示之。進一步詢問對於檢察官「在法官審判的法庭活動表現」的信心程度，電訪調查為 50.3%、網路調查為 64.4%。

(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 37.5%、網路調查為 48.1%。細究特定案件，電訪及網路調查皆因「柯文哲貪汙案」、「保母虐童致死案」所影響的比率最高。整體而言，可歸納民眾受到「政治貪汙類」、「殺人相關類」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 55.7%、網路調查為 53.7%。

(七)時事議題

對於「保母虐童致死案」檢察官處理的滿意度，電訪調查為 57.8%、網路調查為 61.2%；對於「寶林茶室食物中毒案」檢察官處理的滿意度，電訪調查為 55.0%、網路調查為 55.4%。

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)

114年調查結果(單位：%)				
檢察機關 接觸情形與評價		電訪調查	網路調查	差異 (電訪-網路)
樣本數		310	696	
接觸時間	最近1年內	35.5	18.4	17.1
	1至3年	17.8	24.6	-6.8
	3年以上	42.4	47.3	-4.9
樣本數		218	383	
接觸身分	證人	17.5	21.1	-3.6
	被告	42.8	29.5	13.3
	告訴人/被害人	30.2	43.6	-13.4
	律師	1.7	0.3	1.4
樣本數		207	372	
辦案態度	滿意	59.6	70.7	-11.1
	不滿意	35.7	27.2	8.5
	未表態	4.7	2.2	2.5
辦案效率	滿意	52.9	67.2	-14.3
	不滿意	38.7	29.3	9.4
	未表態	8.4	3.5	4.9
問案重點 掌握	滿意	60.6	72.0	-11.4
	不滿意	29.8	25.0	4.8
	未表態	9.6	3.0	6.6
辦案情形	滿意	59.6	71.8	-12.2
	不滿意	34.5	25.5	9.0
	未表態	5.9	2.7	3.2

註：「差異」為本次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、檢察機關認知、檢察官工作信心程度以及檢察體系整體評價之結果比較。

表-3 電訪及網路調查結果比較(全體受訪者)

114年調查結果(單位：%)					
檢察官印象、認知、信心度 與檢察體系整體評價			電訪調查	網路調查	差異 (電訪-網路)
樣本數			2,295	1,642	
檢察官 印象	公正性	公正	52.8	57.5	-4.7
		不公正	33.4	29.2	4.2
		未表態	13.8	13.3	0.5
	清廉度	清廉	58.9	58.3	0.6
		不清廉	26.4	24.0	2.4
		未表態	14.7	17.7	-3.0
檢察機關 認知	層級數量 知曉度	答對	8.0	23.0	-15.0
		答錯	4.9	11.3	-6.4
		未表態	87.1	65.8	21.3
	隸屬部門 知曉度	答對	12.9	29.5	-16.6
		答錯	14.7	7.7	7.0
		未表態	72.4	62.8	9.6
檢察官工作 信心度	偵查犯罪	有信心	59.5	63.0	-3.5
		沒信心	33.8	31.5	2.3
		未表態	6.8	5.5	1.3
	保障人權	有信心	56.6	59.8	-3.2
		沒信心	36.4	34.7	1.7
		未表態	6.9	5.5	1.4
	保護被害人 權益	有信心	53.3	55.7	-2.4
		沒信心	39.6	38.8	0.8
		未表態	7.0	5.5	1.5
	守護正義	有信心	56.2	58.5	-2.3
		沒信心	37.5	36.4	1.1
		未表態	6.3	5.2	1.1
檢察體系 整體評價	特定案件 影響信任度	有影響	37.5	48.1	-10.6
		沒影響	62.5	51.9	10.6
	整體 滿意度	滿意	55.7	53.7	2.0
		不滿意	37.0	34.2	2.8
		未表態	7.3	12.1	-4.8

註：「差異」為本次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，各調查項目如檢察機關接觸滿意度、信心度等評價，以及對於檢察體系相關認知情形，多數為網路調查結果高於電訪調查結果。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」、「檢察機關認知」、「檢察官印象」及「檢察官工作表現信心度」題組，以顯著水準 0.05 進行母體比例差檢定。

表-4 電訪及網路調查比例差檢定

檢察機關接觸經驗	電訪調查 (n=2,295)	網路調查 (n=1,642)	檢定結果
有接觸經驗	13.5%	42.4%	網路顯著高於電訪
檢察機關接觸評價	電訪調查 (n=207)	網路調查 (n=372)	檢定結果
辦案態度滿意度	59.6%	70.7%	網路顯著高於電訪
辦案效率滿意度	52.9%	67.2%	網路顯著高於電訪
問案重點掌握滿意度	60.6%	72.0%	網路顯著高於電訪
辦案情形滿意度	59.6%	71.8%	網路顯著高於電訪

檢察體系 組織認知	電訪調查 (n=2,295)	網路調查 (n=1,642)	檢定結果
層級數量答對率	8.0%	23.0%	網路顯著高於電訪
隸屬部會答對率	12.9%	29.5%	網路顯著高於電訪
檢察官 工作認知	電訪調查 (n=2,295)	網路調查 (n=1,642)	檢定結果
「偵查犯罪」 是否為檢察官工作之答對率	79.3%	82.7%	網路顯著高於電訪
「代表國家出庭參與法院審判過程」 是否為檢察官工作之答對率	63.1%	79.8%	網路顯著高於電訪
「判決結果的執行」 是否為檢察官工作之答對率	36.1%	45.7%	網路顯著高於電訪
「決定被告是否有罪及量刑」 是否為檢察官工作之答對率	45.6%	56.1%	網路顯著高於電訪

檢察官印象	電訪調查 (n=2,295)	網路調查 (n=1,642)	檢定結果
公正性	52.8%	57.5%	網路顯著高於電訪
清廉度	58.9%	58.3%	無差異

檢察官 工作信心度	電訪調查 (n=2,295)	網路調查 (n=1,642)	檢定結果
偵查犯罪 信心度	59.5%	63.0%	網路顯著高於電訪
保障人權 信心度	56.6%	59.8%	網路顯著高於電訪
保護被害人權益 信心度	53.3%	55.7%	無差異
守護正義 信心度	56.2%	58.5%	無差異
整體滿意度	55.7%	53.7%	無差異

(三)歷年電訪調查結果比較

表 5 顯示歷年電訪調查中，有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)

歷年電訪調查結果(單位：%)								
檢察機關接觸情形與評價		109年	110年	111年	112年	113年	114年	變化
樣本數		319	258	294	280	295	310	
接觸時間	最近1年內	25.3	26.4	18.6	18.7	26.9	35.5	8.6
	1至3年	14.8	15.4	15.7	18.6	16.1	17.8	1.7
	3年以上	56.9	55.8	63.4	60.0	54.6	42.4	-12.2
樣本數		319	258	294	280	295	218	
接觸身分	證人	20.3	23.3	31.5	35.3	24.8	17.5	-7.3
	被告	38.6	41.3	36.5	34.3	41.4	42.8	1.4
	告訴人/被害人	40.1	24.4	25.9	21.6	28.8	30.2	1.4
	律師	1.0	2.4	1.6	1.1	0.7	1.7	1.0
樣本數		319	258	294	280	295	207	
辦案態度	滿意	55.1	56.0	63.0	64.3	61.1	59.6	-1.5
	不滿意	29.5	37.1	31.1	29.8	27.5	35.7	8.2
	未表態	15.5	6.8	5.9	5.9	11.4	4.7	-6.7
辦案效率	滿意	49.2	53.7	62.6	59.3	58.1	52.9	-5.2
	不滿意	33.4	39.4	29.1	28.3	31.3	38.7	7.4
	未表態	17.4	6.9	8.3	12.4	10.6	8.4	-2.2
問案重點掌握	滿意	53.8	59.8	61.7	61.0	63.7	60.6	-3.1
	不滿意	31.7	33.6	29.3	28.3	24.7	29.8	5.1
	未表態	14.4	6.6	9.0	10.7	11.6	9.6	-2.0
辦案情形	滿意	51.3	56.8	66.1	55.3	68.4	59.6	-8.8
	不滿意	34.4	36.2	25.7	31.3	23.7	34.5	10.8
	未表態	14.4	6.9	8.2	13.5	7.9	5.9	-2.0

註1：變化為114年與113年之差距

註2：112年以前為詢問「辦案結果」滿意度，113年後改為詢問「辦案情形」

表 6 顯示歷年電訪調查全體受訪者，對於各項檢察官印象、檢察機關認知情形、檢察官工作信心程度、以及對檢察體系整體評價之結果比較。

表-6 歷年電訪調查結果比較(全體受訪者)

歷年電訪調查結果(單位：%)									
檢察官印象、認知、信心度 與檢察體系整體評價			109年	110年	111年	112年	113年	114年	變化
樣本數			2,286	2,213	2,228	2,238	2,204	2,295	
檢察官 印象	公正性	公正	43.6	47.9	50.7	42.8	49.6	52.8	3.2
		不公正	28.0	31.6	23.5	27.1	25.2	33.4	8.2
		未表態	28.4	20.5	25.8	30.1	25.2	13.8	-11.4
	清廉度	清廉	48.2	58.2	58.7	56.7	59.5	58.9	-0.6
		不清廉	22.0	23.2	18.6	19.8	17.1	26.4	9.3
		未表態	29.8	18.5	22.7	23.5	23.4	14.7	-8.7
檢察機關 認知	層級數量 知曉度	答對	7.9	8.7	8.0	6.5	7.8	8.0	0.2
		答錯	5.4	10.3	5.5	2.4	5.0	4.9	-0.1
		未表態	86.7	81.1	86.5	91.0	87.1	87.1	0.0
	隸屬部門 知曉度	答對	12.7	15.1	13.7	14.2	13.4	12.9	-0.5
		答錯	13.4	19.8	15.9	11.2	14.1	14.7	0.6
		未表態	73.9	65.1	70.4	74.6	72.5	72.4	-0.1
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	59.5	-1.8
		沒信心	24.0	32.2	32.1	32.1	28.9	33.8	4.9
		未表態	32.3	6.9	6.7	9.4	9.8	6.8	-3.0
	保障人權	有信心	45.6	56.5	58.8	56.9	62.4	56.6	-5.8
		沒信心	26.2	36.9	32.8	33.1	28.9	36.4	7.5
		未表態	28.1	6.7	8.4	10.0	8.7	6.9	-1.8
	保護被害人 權益	有信心	43.8	54.1	55.9	55.6	57.1	53.3	-3.8
		沒信心	29.9	39.2	34.9	33.7	33.3	39.6	6.3
		未表態	26.3	6.7	9.2	10.7	9.6	7.0	-2.6
	守護正義	有信心	-	56.5	60.0	59.5	59.6	56.2	-3.4
		沒信心	-	37.8	33.2	31.5	32.0	37.5	5.5
		未表態	-	5.7	6.8	9.0	8.4	6.3	-2.1
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	37.5	5.9
		沒影響	67.4	66.2	69.5	67.0	68.4	62.5	-5.9
	整體 滿意度	滿意	51.0	59.4	64.5	58.0	60.8	55.7	-5.1
		不滿意	27.2	30.4	26.2	28.9	27.5	37.0	9.5
		未表態	21.9	10.1	9.3	13.0	11.8	7.3	-4.5

註：變化為114年與113年之差距

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)

建議檢察官於案件進行過程中，必要時適時協助民眾了解案件可能走向，協助建立合理預期心理。

2. 檢察機關業務推動(二)

建議檢察機關發言人強化對外資訊發布與媒體溝通事務，以提升外部應對效能，進而適度分擔檢察官辦案期間之輿論壓力。

3. 法務部政策規劃與調整(一)

法務部作為第一線辦案檢察官之後盾角色，當案件過程面臨外界對於「政治力介入」等質疑時，建議進一步提升事實澄清的即時性與說服力，並於公開平台強化宣示「尊重檢察官依法獨立辦案」的原則。

4. 法務部政策規劃與調整(二)

建議法務部在與媒體溝通作業機制上，建立統一資訊發布流程，以及設置可即時應對之新聞資料庫，避免媒體間產生資訊落差與不對等競爭。

5. 法務部政策規劃與調整(三)

建議法務部強化傳統媒體之運用，提升年長民眾對檢察官的正面形象與信賴；鑑於近來詐騙案件嚴重，建議在電視廣告、公共運輸車廂空間等處，播放「檢察官打擊詐騙、守護民眾」為主軸之宣傳素材，突顯其伸張正義的形象。

6. 法務部政策規劃與調整(四)

建議法務部強化法治教育，運用既有社群平台推廣檢察體系正確認

知，以長期經營為目標導向，未來亦可成為媒體報導引用的資訊來源，進一步協助法務部掌握議題主導權。

7. 法務部政策規劃與調整(五)

建議法務部在推動對外溝通與形象經營時，強化「通案」與「個案」兩類策略；通案方面係採取長期穩定之規劃，塑造檢察官公益代表人的形象，個案方面則需具備高度應變彈性，來面對社會爭議事件。另建議協助地檢署在面對指標性案件時，未其配置更充足的資源與支援措施，提升其內外部應變能力與處理品質。

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

114 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，18 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 114 年 5 月 5 日至 5 月 26 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 114 年 5 月 5 日至 5 月 31 日。

捌、有效樣本數

「電訪調查」樣本數共計完成 2,295 筆（包含手機 1,100 筆及市話 1,195 筆）；「網路調查」樣本數共計完成 1,642 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。

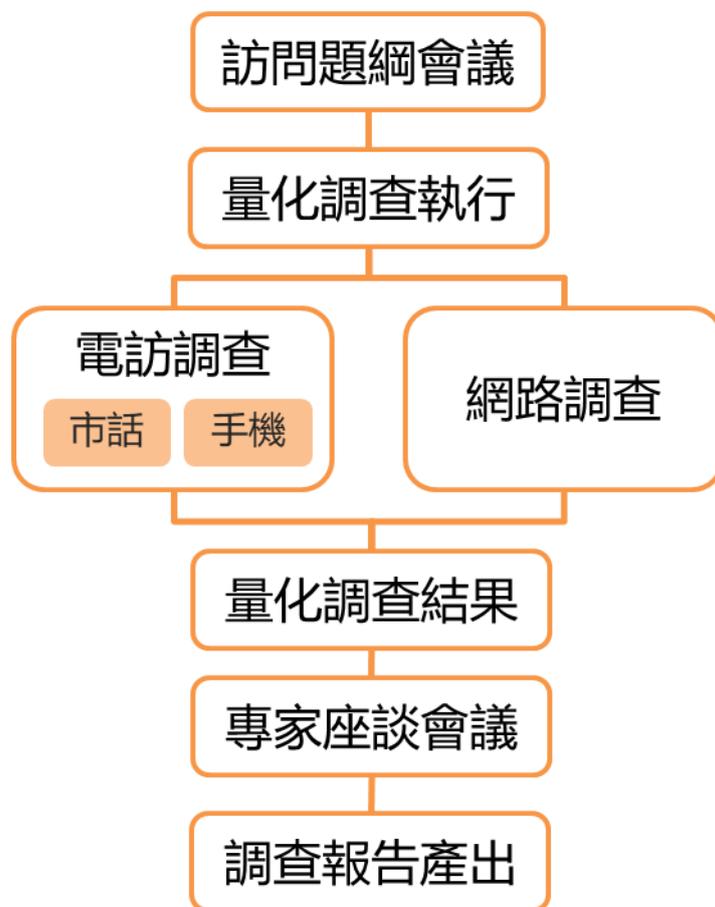


圖-1 調查流程圖

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、檢察機關接觸評價、檢察機關認知度、檢察官印象、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

二、檢察機關接觸評價

三、檢察機關認知度

1. 檢察機關組織認知
2. 檢察官工作職責認知
3. 檢察相關資訊來源

四、檢察官印象

1. 檢察官公正印象
2. 檢察官清廉印象

五、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

六、時事題

1. 「保母虐童致死案」之檢察官處理滿意度
2. 「寶林茶室食物中毒案」之檢察官處理滿意度

七、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

114 年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 18 歲：請家中年滿 18 歲的人聽電話)

- | | | | |
|-------------|-------------|-------------|-------------|
| (01)18~19 歲 | (02)20-24 歲 | (03)25-29 歲 | (04)30-34 歲 |
| (05)35-39 歲 | (06)40-44 歲 | (07)45-49 歲 | (08)50-54 歲 |
| (09)55-59 歲 | (10)60-64 歲 | (11)65-69 歲 | (12)70 歲以上 |
- (98)未滿 18 歲/拒答(請 18 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. 請問您是否曾接觸過檢察機關？例如：地檢署或高檢署。接觸經驗包含參與訴訟、遞送書狀、繳交罰金、社會勞動、陪同、參訪等等，但法院不算檢察機關。

- (01)有接觸經驗 (02)沒有接觸經驗【跳Q16】

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. 請問您在最近這一次經驗中，接觸到檢察機關哪些人？【複選題，逐一提示】

- (01)檢察官 (02)檢察事務官
(03)書記官【跳Q16】 (04)觀護人【跳Q16】
(05)法警【跳Q16】 (06)志工【跳Q16】
(97)其他【請紀錄】【跳Q16】 (98)不知道/忘記了/拒答【跳Q16】

5. 請問您在最近這一次經驗中，是以什麼身分接觸檢察官或檢察事務官？(僅問 Q4 回答 01、02)【一口氣提示 01-04】【若為陪同親友，請追問：請問您陪同的親友是以什麼身分接觸檢察機關？】

- (01)證人【跳Q8】 (02)被告
(03)告訴人或被害人 (04)律師【跳Q8】
(05)陪同親友，親友身分為被告 (06)陪同親友，親友身分為告訴人或被害人
(97)其他【請紀錄】【跳Q8】 (98)不知道/忘記了/拒答【跳Q8】

6. 請問您接觸的這個案子，後來的結果為何？(僅問 Q5 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【請紀錄】
(98)不知道/忘記了/拒答

7. 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 Q6 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

檢察機關接觸評價

8. 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/無意見/拒答

9. 請問您不滿意「辦案態度」的原因是什麼？(僅問 Q8 回答 03、04)【複選題，選項隨機，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/無意見/拒答

10. 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/無意見/拒答

11. 請問您不滿意「辦案效率」的原因是什麼？(僅問 Q10 回答 03、04)【複選題，選項隨機，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
(03)等候開偵查庭時間太長 (04)偵查庭進行的時間太久
(97)其他【請記錄】 (98)不知道/無意見/拒答

12. 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/無意見/拒答

13. 請問您不滿意「檢察官問案重點掌握」的原因是什麼？(僅問 Q12 回答 03、04)【複選題，選項隨機，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/無意見/拒答

14. 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/無意見/拒答

15. 請問您不滿意「辦案情形」的原因是什麼？(僅問 Q14 回答 03、04)【複選題，選項隨機，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/無意見/拒答

檢察機關認知度

16. 請問您知不知道臺灣的檢察體系分為幾個層級？

(01)答對

(02)答錯

(95)不知道/忘記了

(98)拒答

17. 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

(02)答錯

(95)不知道/忘記了

(98)拒答

18-1. 請問您認為「偵查犯罪」是不是檢察官的工作之一？

18-2. 請問您認為「代表國家出庭參與法院審判過程」是不是檢察官的工作之一？

18-3. 請問您認為「判決結果的執行」是不是檢察官的工作之一？

18-4. 請問您認為「決定被告是否有罪及量刑」是不是檢察官的工作之一？

(01)答對

(02)答錯

(95)不知道/忘記了

(98)拒答

檢察官印象

19. 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

20. 請問您覺得檢察官「不公正」的原因是什麼？(僅問 Q19 回答 03、04)【複選題，選項隨機，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/無意見/拒答

21. 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

22. 請問您覺得檢察官「不清廉」的原因是什麼？(僅問 Q21 回答 03、04)【複選題，選項隨機，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/無意見/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。【23-26題項順序隨機輪替】

23. 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 | |

24. 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 | |

25. 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 | |

25-1. 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 Q25 回答 03、04 者)【複選題，選項隨機，逐一提示，並加上「這項是嗎？」】

- | | |
|----------------|-------------|
| (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 | |

26. 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 | |

27. 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，逐一提示，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

28. 請問您有沒有在法院看過或聽曾參與案件的人說過，檢察官在法庭上的活動表現？

- (01)有 (02)沒有【跳Q30】

29. 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 Q28 回答 01 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

30. 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Q32】

31. 請問是哪一個案件呢？(僅問 Q30 回答 01)

- (97)【請記錄】 (98)不知道/忘記了/拒答

32. 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/無意見/拒答

獲得檢察機關消息或資訊來源管道

33. 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/無意見/拒答

時事題

34. 劉姓保母涉嫌虐死男童剴剴一案，臺北地檢署去年 4 月以凌虐致死、成年人故意傷害兒童致死..等罪名起訴，最重可處無期徒刑。整體而言，請問您對於檢察官在這起案件的辦理上，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

35. 寶林茶室食物中毒案釀 6 死，臺北地檢署今年 1 月偵查終結，依違反食安法、過失致死等罪起訴，並對負責人、代班廚師具體求處四年以上徒刑。整體而言，請問您對於檢察官在這起案件的辦理上，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

受訪民眾基本資料

36. 【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

37. 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

38. 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

39. 請問您的性別？

(01)男性

(02)女性

(03)其他

《我們的訪問到此結束，謝謝您接受我們的訪問！》

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¹。

2. 抽樣方法

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

(1) 以調查範圍之「地檢署轄區」作為分層，依各轄區 18 歲以上人口比例所占整體比例配置樣本數，再經「隨機撥號法」（Random Digit Dialing, RDD）的處理程序，由各縣市住宅電話簿中取出局碼。

(2) 由於電話號碼簿並未包含未登錄電話，因此將所抽出全部的電話

¹ 本公司採玉瑪科技公司電訪系統，其電話資料庫每年進行更新。

號碼最後 4 碼以隨機亂數的方式取代之，確保未登錄住宅電話亦有相同的機率被抽中，成為電話號碼樣本。

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

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

Step2：戶中抽樣：

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



圖-2 CATI 系統內建戶中抽樣模組

二、手機電話調查

1. 抽樣清冊

依數位發展部公佈的「行動通信號碼核配現況」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) 依數位發展部公佈的「行動通信號碼核配現況」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。

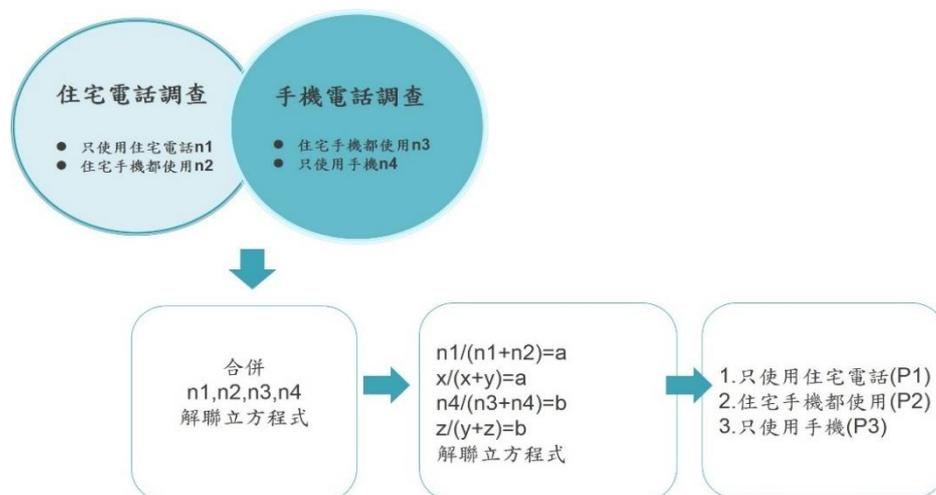


圖-3 雙底冊抽樣說明圖

本次調查結果顯示 a=7.9%，b=57.8%，故本調查推估居住於全台的 18 歲及以上民眾「唯住宅電話族」的百分比估計為 3.5%，「住宅電話與手機兩者都使用」的百分比估計為 40.7%，「唯手機族」的百分比估計為 55.8%。

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²，依照完訪樣本的性別、年齡、教育程度交叉組合為 19 組分類表，並依據每一種組合的樣本使用電話行為比率（唯住宅電話、兩者皆用、唯手機）進行併檔。

表-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 18-29 歲所有教育程度	1	95	96	55	141	196	1.0%	71.9%	0.3%	28.0%	71.7%
2	男女 30-39 歲高中職及以下	1	11	12	9	32	41	8.3%	78.0%	2.0%	21.5%	76.5%
3	男女 30-39 歲專科	0	4	4	4	9	13	0.0%	69.2%	0.0%	30.8%	69.2%
4	男女 30-39 歲大學及以上	0	86	86	51	127	178	0.0%	71.3%	0.0%	28.7%	71.3%
5	男 40-49 歲高中職以下	1	16	17	17	32	49	5.9%	65.3%	2.1%	34.0%	63.9%
6	男 40-49 歲專科	0	8	8	14	11	25	0.0%	44.0%	0.0%	56.0%	44.0%
7	男女 40-49 歲大學及以上、 女 50-59 歲專科及以上	0	199	199	85	107	192	0.0%	55.7%	0.0%	44.3%	55.7%
8	女 40-49 歲初中及以下、 男 50-59 歲初中及以下	1	7	8	4	10	14	12.5%	71.4%	3.9%	27.5%	68.6%
9	女 40-49 歲高中職、 男 50-59 歲高中職	3	49	52	24	43	67	5.8%	64.2%	2.1%	35.1%	62.8%
10	女 40-49 歲專科、 男 50-59 歲專科及以上	0	86	86	54	33	87	0.0%	37.9%	0.0%	62.1%	37.9%
11	女 50-59 歲小學及以下、 男 60 歲以上小學以下	11	25	36	3	3	6	30.6%	50.0%	18.0%	41.0%	41.0%
12	女 50-59 歲初中、 男 60 歲以上初中	7	48	55	14	11	25	12.7%	44.0%	7.6%	51.8%	40.7%
13	女 50-59 歲高中職、 男 60 歲以上高中職	8	134	142	44	30	74	5.6%	40.5%	3.4%	57.4%	39.2%
14	男 60 歲以上專科以上	8	111	119	37	16	53	6.7%	30.2%	4.8%	66.5%	28.7%
15	女 60 歲以上小學及以下	34	30	64	5	2	7	53.1%	28.6%	44.7%	39.5%	15.8%
16	女 60 歲以上初中	6	28	34	11	3	14	17.6%	21.4%	14.4%	67.2%	18.3%
17	女 60 歲以上高中職	9	84	93	15	12	27	9.7%	44.4%	5.6%	52.4%	41.9%
18	女 60 歲以上專科及以上	4	79	83	18	9	27	4.8%	33.3%	3.3%	64.5%	32.2%
19	性別其他	0	1	1	0	5	5	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	100.0%
合計		94	1,101	1,195	464	636	1,100	7.9%	57.8%	3.5%	40.7%	55.8%

² 洪永泰、俞振華、高世垣（2017）。數位時代下地方民意探索之挑戰與回應。台北市政府研考會委託研究。市政專題研究報告第 406 輯，未出版。

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 464 份；住宅電話共完成 1,195 份，其中兩者皆用 (n2) 為 1,101 份。

本次調查參酌洪永泰、俞振華與高世垣 (2017) 於個案權值處理方式³的 W4 方法與過往調查 (109 年至 113 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 8 所示。

³ 洪永泰、俞振華、高世垣 (2017)。數位時代下地方民意探索之挑戰與回應。台北市政府研考會委託研究。市政專題研究報告第 406 輯，未出版。頁 21-22。

表-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 18-29歲所有教育程度	0.3%	28.0%	71.7%
2	男女 30-39歲高中職及以下	2.0%	21.5%	76.5%
3	男女 30-39歲專科	0.0%	30.8%	69.2%
4	男女 30-39歲大學及以上	0.0%	28.7%	71.3%
5	男 40-49歲高中職以下	2.1%	34.0%	63.9%
6	男 40-49歲專科	0.0%	56.0%	44.0%
7	男女 40-49歲大學及以上、 女 50-59 歲專科及以上	0.0%	44.3%	55.7%
8	女 40-49歲初中及以下、 男 50-59 歲初中及以下	3.9%	27.5%	68.6%
9	女 40-49歲高中職、 男 50-59歲高中職	2.1%	35.1%	62.8%
10	女 40-49歲專科、 男 50-59歲專科及以上	0.0%	62.1%	37.9%
11	女 50-59歲小學及以下、 男 60歲以上小學以下	18.0%	41.0%	41.0%
12	女 50-59歲初中、 男 60歲以上初中	7.6%	51.8%	40.7%
13	女 50-59歲高中職、 男 60歲以上高中職	3.4%	57.4%	39.2%
14	男 60歲以上專科以上	4.8%	66.5%	28.7%
15	女 60歲以上小學及以下	44.7%	39.5%	15.8%
16	女 60歲以上初中	14.4%	67.2%	18.3%
17	女 60歲以上高中職	5.6%	52.4%	41.9%
18	女 60歲以上專科及以上	3.3%	64.5%	32.2%
19	性別其他	0.0%	0.0%	100.0%

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⁴。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，即本次電訪調查加權後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	20,051,816	100.0%	2,295	100.0%	p=0.000 樣本與母 體結構有 顯著差異	2,295	100.0%	p=1.000 樣本與母 體結構無 顯著差異
男性	9,787,206	48.8%	1,250	54.5%		1,117	48.7%	
女性	10,264,610	51.2%	1,039	45.3%		1,172	51.1%	
其他			6	0.3%		6	0.3%	

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	20,051,816	100.0%	2,295	100.0%	p=0.000 樣本與母 體結構有 顯著差異	2,295	100.0%	p=1.000 樣本與母 體結構無 顯著差異
18-29歲	3,146,089	15.7%	293	12.8%		360	15.7%	
30-39歲	3,192,838	15.9%	335	14.6%		365	15.9%	
40-49歲	3,906,696	19.5%	435	19.0%		447	19.5%	
50-59歲	3,502,670	17.5%	462	20.1%		401	17.5%	
60-69歲	3,348,304	16.7%	441	19.2%		383	16.7%	
70歲以上	2,955,219	14.7%	329	14.3%		338	14.7%	

⁴ 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 114 年 3 月數據；教育程度資料來源則為 113 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	20,051,816	100.0%	2,295	100.0%	p=0.000 樣本與母 體結構有 顯著差異	2,295	100.0%	p=1.000 樣本與母 體結構無 顯著差異
臺北地檢署	1,564,951	7.8%	175	7.6%		179	7.8%	
士林地檢署	1,289,879	6.4%	142	6.2%		148	6.4%	
新北地檢署	2,668,489	13.3%	294	12.8%		305	13.3%	
基隆地檢署	409,614	2.0%	45	2.0%		47	2.0%	
宜蘭地檢署	389,157	1.9%	43	1.9%		45	1.9%	
桃園地檢署	1,967,402	9.8%	218	9.5%		225	9.8%	
新竹地檢署	859,708	4.3%	96	4.2%		98	4.3%	
苗栗地檢署	458,574	2.3%	50	2.2%		53	2.3%	
臺中地檢署	2,415,799	12.0%	265	11.5%		277	12.0%	
彰化地檢署	1,047,207	5.2%	115	5.0%		120	5.2%	
南投地檢署	412,262	2.1%	45	2.0%		47	2.1%	
雲林地檢署	570,566	2.8%	63	2.7%		65	2.8%	
嘉義地檢署	649,480	3.2%	72	3.1%		74	3.2%	
臺南地檢署	1,604,459	8.0%	176	7.7%		184	8.0%	
高雄地檢署	1,406,975	7.0%	159	6.9%		161	7.0%	
橋頭地檢署	956,950	4.8%	110	4.8%		109	4.8%	
屏東地檢署	691,200	3.4%	77	3.4%		79	3.4%	
花蓮地檢署	272,641	1.4%	30	1.3%		31	1.4%	
台東地檢署	181,803	0.9%	30	1.3%		21	0.9%	
澎湖地檢署	94,890	0.5%	30	1.3%	11	0.5%		
金門地檢署	127,726	0.6%	30	1.3%	15	0.6%		
連江地檢署	12,084	0.1%	30	1.3%	1	0.1%		

表- 12 樣本檢定表-教育程度

教育程度	母體結構		實際完成樣本		檢定結果 p<0.05	加權後樣本		檢定結果 p>0.05
	人數	比例	樣本數	比例		樣本數	比例	
總計	20,057,835	100.0%	2,295	100.0%	p=0.000 樣本與母 體結構有 顯著差異	2,295	100.0%	p=1.000 樣本與母 體結構無 顯著差異
國小及以下	1,940,034	9.7%	120	5.2%		222	9.7%	
國中/初中	2,170,037	10.8%	165	7.2%		248	10.8%	
高中/高職	5,498,399	27.4%	614	26.8%		629	27.4%	
專科	2,242,345	11.2%	316	13.8%		257	11.2%	
大學	6,361,963	31.7%	814	35.5%		728	31.7%	
研究所及以上	1,845,057	9.2%	266	11.6%		211	9.2%	

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 64,618 筆樣本，完成的有效樣本數為 2,295 筆，在 95%信心水準下，抽樣誤差約為±2.05%。

其中市話調查部分，共撥出 31,310 筆，完成 1,195 筆有效樣本，在 95%信心水準下，抽樣誤差約為±2.83%；手機調查部分，共撥出 33,308 筆，完成 1,100 筆成功樣本，在 95%信心水準下，抽樣誤差約為±2.95%。

貳、撥號結果

本研究參酌美國民意研究學會（AAPOR）之定義⁵，本次調查之訪問成功率（Cooperation Rate）為 18.8%，拒訪率（Refusal Rate）為 16.3%，接觸率（Contact Rate）為 22.7%。

$$\text{訪問成功率} = I / (I + P + R) = 18.8\%$$

$$\text{拒訪率} = R / (I + P + R + UH) = 16.3\%$$

$$\text{接觸率} = (I + P + R) / (I + P + R + UH) = 22.7\%$$

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。

⁵ 參考自 Standard Definitions - Final Dispositions of Case Codes and Outcome Rates for Surveys, Revised 2016, The American Association for Public Opinion Research. 2016.

https://www.aapor.org/AAPOR_Main/media/publications/Standard-Definitions20169theditionfinal.pdf

表- 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	64,618	100.0	100.0
I.成功訪問	2,295	3.6	4.3
P.約訪但未完成	1168	1.8	2.2
R.拒訪或中途拒訪	8,744	13.5	16.3
UH.無法判定是否為合格電話	41,579	64.3	77.3
UH1.忙線	1726	2.7	3.2
UH2.無人接聽	37,538	58.1	69.8
UH3.電話故障或暫停使用	2315	3.6	4.3
空號	8,958	13.9	/
傳真機	908	1.4	
非住宅電話	738	1.1	
無合格受訪者	215	0.3	
配額已滿	13	0.0	

表- 14 電話接觸紀錄表（手機/市話）

電話性質 撥號狀況	手機調查			市話調查		
	撥號數	百分比 (%)	有效撥號 百分比(%)	撥號數	百分比 (%)	有效撥號 百分比(%)
總計	33,308	100.0	100.0	31,310	100.0	100.0
I.成功訪問	1,100	3.3	3.8	1,195	3.8	4.8
P.約訪但未完成	530	1.6	1.8	638	2.0	2.6
R.拒訪或中途拒訪	2,729	8.2	9.4	6,015	19.2	24.2
UH.無法判定是否 為合格電話	24,545	73.7	84.9	17,034	54.4	68.5
UH1.忙線	1355	4.1	4.7	371	1.2	1.5
UH2.無人接聽	20,963	62.9	72.5	16,575	52.9	66.6
UH3.電話故障或暫 停使用	2227	6.7	7.7	88	0.3	0.4
空號	4,295	12.9	/	4,663	14.9	/
傳真機	33	0.1				
非住宅電話	26	0.1				
無合格受訪者	50	0.2				
配額已滿	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=2,295)		網路調查 (n=1,642)		有效樣本結構	電訪調查 (n=2,295)		網路調查 (n=1,642)	
	次數	百分比	次數	百分比		次數	百分比	次數	百分比
性別					教育程度				
男性	1,117	48.7	745	45.4	國小及以下	222	9.7	19	1.2
女性	1,172	51.1	890	54.2	國中/初中	248	10.8	49	3.0
其他	6	0.3	7	0.4	高中/高職	629	27.4	318	19.4
年齡					專科	257	11.2	220	13.4
18-29歲	360	15.7	254	15.5	大學	728	31.7	849	51.7
30-39歲	365	15.9	428	26.1	研究所及以上	211	9.2	187	11.4
40-49歲	447	19.5	541	32.9	職業	次數	百分比	次數	百分比
50-59歲	401	17.5	257	15.7	軍人	17	0.7	19	1.2
60-69歲	383	16.7	111	6.8	民意代表、主管及經理人員	172	7.5	25	1.5
70歲以上	338	14.7	51	3.1	專業人員	274	12.0	226	13.8
居住地區	次數	百分比	次數	百分比	技術員及助理專業人員	95	4.2	124	7.6
北部地區	1,047	45.6	852	51.9	事務支援人員	213	9.3	286	17.4
中部地區	562	24.5	337	20.5	服務及銷售工作人員	306	13.3	206	12.5
南部地區	608	26.5	413	25.2	農林漁牧礦業生產人員	44	1.9	21	1.3
東部及離島地區	79	3.4	40	2.4	技藝有關工作人員	101	4.4	66	4.0
高檢署轄區	次數	百分比	次數	百分比	機械設備操作及組裝人員	107	4.7	26	1.6
臺灣高等檢察署	1,047	45.6	852	51.9	基層技術工及勞力工	128	5.6	122	7.4
高檢署臺中檢察分署	496	21.6	320	19.5	家管	238	10.4	182	11.1
高檢署臺南檢察分署	323	14.1	168	10.2	學生	122	5.3	88	5.4
高檢署高雄檢察分署	361	15.7	270	16.4	無業/待業	84	3.6	117	7.1
高檢署花蓮檢察分署	52	2.3	28	1.7	退休	380	16.5	103	6.3
高檢署金門檢察分署	16	0.7	4	0.2	拒答	14	0.6	31	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=1,195)		有效樣本結構	手機調查 (n=1,100)		市話調查 (n=1,195)	
	次數	百分比	次數	百分比		次數	百分比	次數	百分比
性別					教育程度				
男性	684	62.2	566	47.4	國小及以下	18	1.6	102	8.5
女性	411	37.4	628	52.6	國中/初中	66	6.0	99	8.3
其他	5	0.5	1	0.1	高中/高職	284	25.8	330	27.6
年齡					專科	145	13.2	171	14.3
18-29歲	197	17.9	96	8.0	大學	436	39.6	378	31.6
30-39歲	233	21.2	102	8.5	研究所及以上	151	13.7	115	9.6
40-49歲	258	23.5	177	14.8	職業	次數	百分比	次數	百分比
50-59歲	209	19.0	253	21.2	軍人	15	1.4	14	1.2
60-69歲	138	12.5	303	25.4	民意代表、主管及經理人員	102	9.3	98	8.2
70歲以上	65	5.9	264	22.1	專業人員	185	16.8	127	10.6
居住地區					技術員及助理專業人員	72	6.5	37	3.1
北部地區	534	48.5	479	40.1	事務支援人員	123	11.2	114	9.5
中部地區	294	26.7	244	20.4	服務及銷售工作人員	157	14.3	112	9.4
南部地區	249	22.6	345	28.9	農林漁牧礦業生產人員	16	1.5	35	2.9
東部及離島地區	23	2.1	127	10.6	技藝有關工作人員	63	5.7	38	3.2
高檢署轄區					機械設備操作及組裝人員	55	5.0	38	3.2
臺灣高等檢察署	534	48.5	479	40.1	基層技術工及勞力工	49	4.5	31	2.6
高檢署臺中檢察分署	265	24.1	210	17.6	家管	58	5.3	152	12.7
高檢署臺南檢察分署	135	12.3	176	14.7	學生	58	5.3	24	2.0
高檢署高雄檢察分署	146	13.3	230	19.2	無業/待業	39	3.5	30	2.5
高檢署花蓮檢察分署	18	1.6	42	3.5	退休	99	9.0	338	28.3
高檢署金門檢察分署	2	0.2	58	4.9	拒答	9	0.8	7	0.6

下表列出受訪者結構中的居住地區所涵蓋之縣市別。

表- 17 居住地區說明

地區	地檢署轄區	縣市別
北部地區	台北地檢署	臺北市：中山區、大安區、松山區、信義區、中正區、萬華區、文山區
		新北市：新店區、石碇區、深坑區、坪林區、烏來區
	士林地檢署	臺北市：士林區、北投區、內湖區、南港區、大同區
		新北市：汐止區、石門區、八里區、淡水區、三芝區
	新北地檢署	新北市：板橋區、三重區、永和區、中和區、新莊區、土城區、蘆洲區、三峽區、樹林區、鶯歌區、泰山區、林口區、五股區
	基隆地檢署	基隆市
		新北市：萬里區、金山區、瑞芳區、平溪區、雙溪區、貢寮區
	宜蘭地檢署	宜蘭縣
桃園地檢署	桃園市	
新竹地檢署	新竹市、新竹縣	
中部地區	苗栗地檢署	苗栗縣
	台中地檢署	台中市
	彰化地檢署	彰化縣
	南投地檢署	南投縣
	雲林地檢署	雲林縣
南部地區	嘉義地檢署	嘉義縣、嘉義市
	台南地檢署	台南市
	高雄地檢署	高雄市：前金區、新興區、鹽埕區、鼓山區、旗津區、苓雅區、三民區、前鎮區、小港區、鳳山區、林園區、大寮區
	橋頭地檢署	高雄市：橋頭區、左營區、楠梓區、大樹區、鳥松區、仁武區、大社區、岡山區、燕巢區、永安區、彌陀區、梓官區、路竹區、阿蓮區、湖內區、茄萣區、田寮區、旗山區、美濃區、內門區、甲仙區、杉林區、六龜區、那瑪夏區、桃源區、茂林區
	屏東地檢署	屏東縣
東部及離島地區	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 48.7%，女性的比率為 51.1%，其他的比率為 0.3%；網路調查中，男性的比率為 45.4%，女性的比率為 54.2%，其他的比率為 0.4%。

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(19.5%)，其次為「50~59 歲」(17.5%)，第三為「60~69 歲」(16.7%)；網路調查中，以「40~49 歲」所占比率最高(32.9%)，其次為「30~39 歲」(26.1%)，第三為「50~59 歲」(15.7%)。

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(31.7%)，其次為「高中/高職」(27.4%)，第三為「專科」(11.2%)；網路調查中，以「大學」所占比率最高(51.7%)，其次為「高中/高職」(19.4%)，第三為「專科」(13.4%)。

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」(21.6%)，第三為「高檢署高雄檢察分署」(15.7%)；網路調查中，以「臺灣高等檢察署」所占比率最高(51.9%)，其次為「高檢署臺中檢察分署」(19.5%)，第三為「高檢署高雄檢察分署」(16.4%)。

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(45.6%)，其次為「南部地區」(26.5%)，第三為「中部地區」(24.5%)，最後則為「東部及離島地區」(3.4%)；網路調查中，以「北部地區」所占比率最高(51.9%)，其次為「南部地區」(25.2%)，第三為「中部地區」(20.5%)，最後則為「東部及離島地區」(2.4%)。

陸、職業

電訪調查中，受訪者的職業，以「退休」所占比率最高(16.5%)，其次為「服務及銷售工作人員」(13.3%)，第三為「專業人員」(12.0%)；網路調查中，以「事務支援人員」所占比率最高(17.4%)，其次為「專業人員」(13.8%)，第三為「服務及銷售工作人員」(12.5%)。

柒、電訪及網路調查樣本特性比較

觀察電訪及網路調查之樣本結構差異，兩種調查主要在年齡、教育程度及職業別方面有較明顯的不同。電訪調查樣本係經過加權，使年齡、教育程度分布與母體趨近一致，網路調查受訪者的年齡層分布則以 30 至 40 歲族群的比率較高、60 歲以上族群的比率較低；教育程度方面，網路調查受訪者的教育程度有半數集中於「大學」，高中職以下的比率則均低於電訪調查受訪者的比率；職業方面，電訪調查中退休者的比率則高於網路調查 1 成。

除前述樣本結構的差異外，兩者調查基於不同之抽樣方式，而在調查結果的參考價值上也截然不同。電訪調查係採電話號碼隨機抽樣方式進行，並於市話調查中，採取戶中抽樣法，依受訪家戶男性及女性的人數，尋找戶中特定之訪問對象，以避免接受電話訪問的對象均為常接聽電話的家人(例如：家管)；而網路調查則採完全開放網路使用者加入調查，凡年滿 18 歲且居住於臺灣地區之民眾，只要有意願，均可主動接受問卷調查。

因此，電訪調查在抽樣過程，相比網路調查，較具備一定之隨機性，更能確保母體中每個個體都有相同的機會被選中，使其樣本具有一定的代表性，能讓調查結果更佳地推論至整個母體。相對而言，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，而願意進行網路調查問卷的填答。

綜上所述，電訪調查因其抽樣過程之隨機性，使調查結果具備一定的代表性並能推論至整個母體；網路調查除了凸顯現今網路使用者的樣態，並能透過調查結果反映網路輿情的聲音，兩者調查方式均具有各自之優勢與參考價值。下個章節——第四章「量化調查結果」則針對本次各項調查內容，分別顯示其在電訪調查、網路調查下之調查結果。

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：請問您是否曾接觸過檢察機關？例如：地檢署或高檢署。接觸經驗包含參與訴訟、遞送書狀、繳交罰金、社會勞動、陪同、參訪等等，但法院不算檢察機關。⁶

電訪調查中，有 13.5% 的受訪者表示過去曾與檢察機關「有接觸經驗」，86.5% 表示「沒有接觸經驗」。

網路調查中，有 42.4% 的受訪者表示過去曾與檢察機關「有接觸經驗」，57.6% 表示「沒有接觸經驗」。

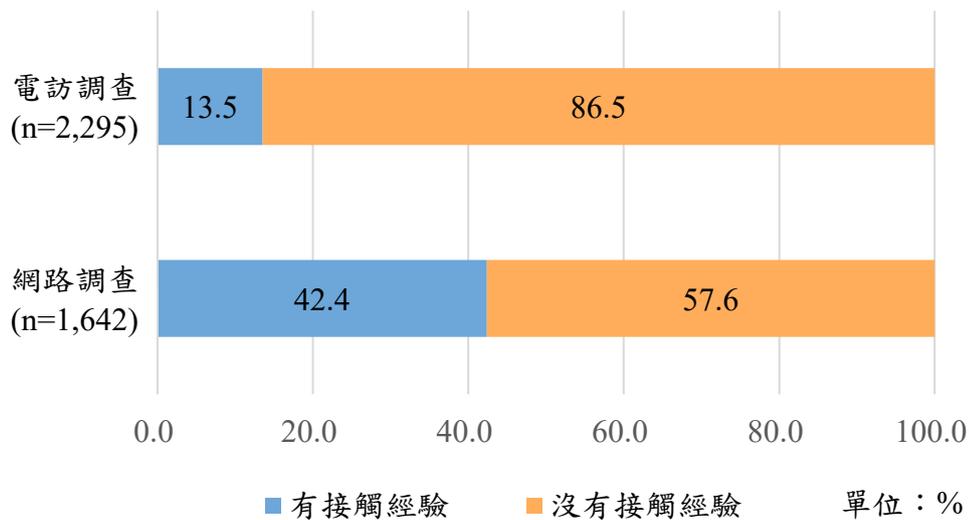


圖-4 檢察機關接觸經驗

⁶ 113 年以前題目為：「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。」

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(17.6%)高於「女性」(9.5%)。
年齡	「40~49歲」及「50~59歲」有接觸經驗的比率(20.9%、16.0%)較高，「70歲以上」(4.2%)較低。
教育程度	「專科」及「研究所及以上」有接觸經驗的比率(17.3%)較高，「國小及以下」(5.4%)較低。
職業	「民意代表、主管及經理人員」有接觸經驗的比率(26.5%)較高，「家管」(4.0%)較低。
居住地之地檢署轄區	「基隆地檢署」及「屏東地檢署」有接觸經驗的比率(24.0%、22.5%)較高，「宜蘭地檢署」(1.3%)較低。
電話使用情形	「唯手機」有接觸經驗的比率(15.4%)較高，「唯住宅」(1.0%)較低。

將「網路調查」結果進行卡方檢定後發現，是否具有檢察機關接觸經驗，會因為「性別」、「年齡」及「職業」的不同而有顯著差異。以下就呈現顯著差異之變項進行敘述：

性別	「男性」有接觸經驗的比率(46.2%)高於「女性」(39.4%)。
年齡	「50~59歲」有接觸經驗的比率(46.3%)較高，「70歲以上」(29.4%)較低。
職業	「農林漁牧礦業生產人員」有接觸經驗的比率(66.7%)較高，「學生」(25.0%)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 0.1%；歷年調查之有接觸經驗的比率均維持在 10%至 15%之間。

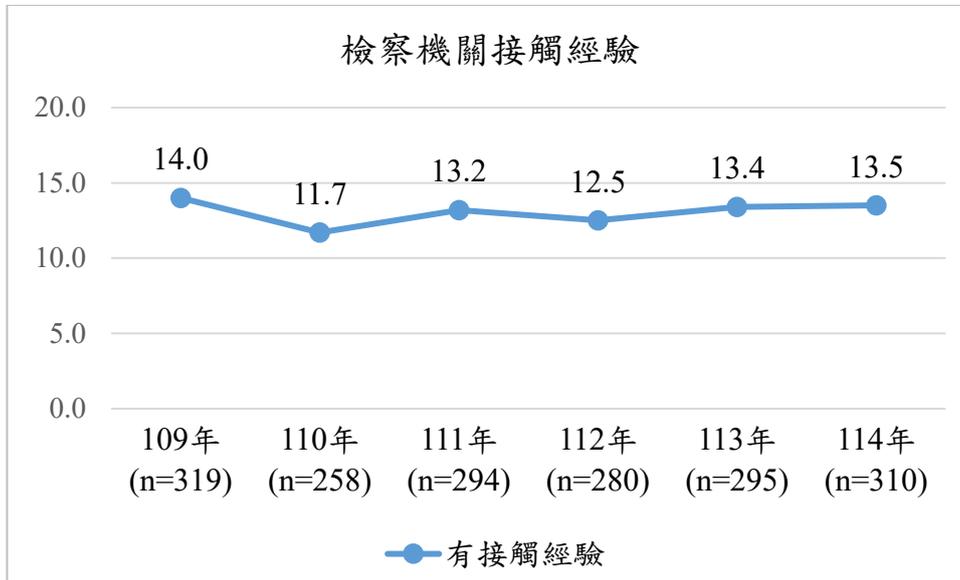


圖-5 檢察機關接觸經驗-歷年比較

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「臺中地檢署」，占 20.9%，其次為「桃園地檢署」及「臺南地檢署」（12.1%），第三為「臺北地檢署」（12.0%）。

網路調查中，最多人接觸過的地方檢察署為「臺北地檢署」，占 16.2%，其次為「新北地檢署」（14.2%），第三為「高雄地檢署」（12.8%）。

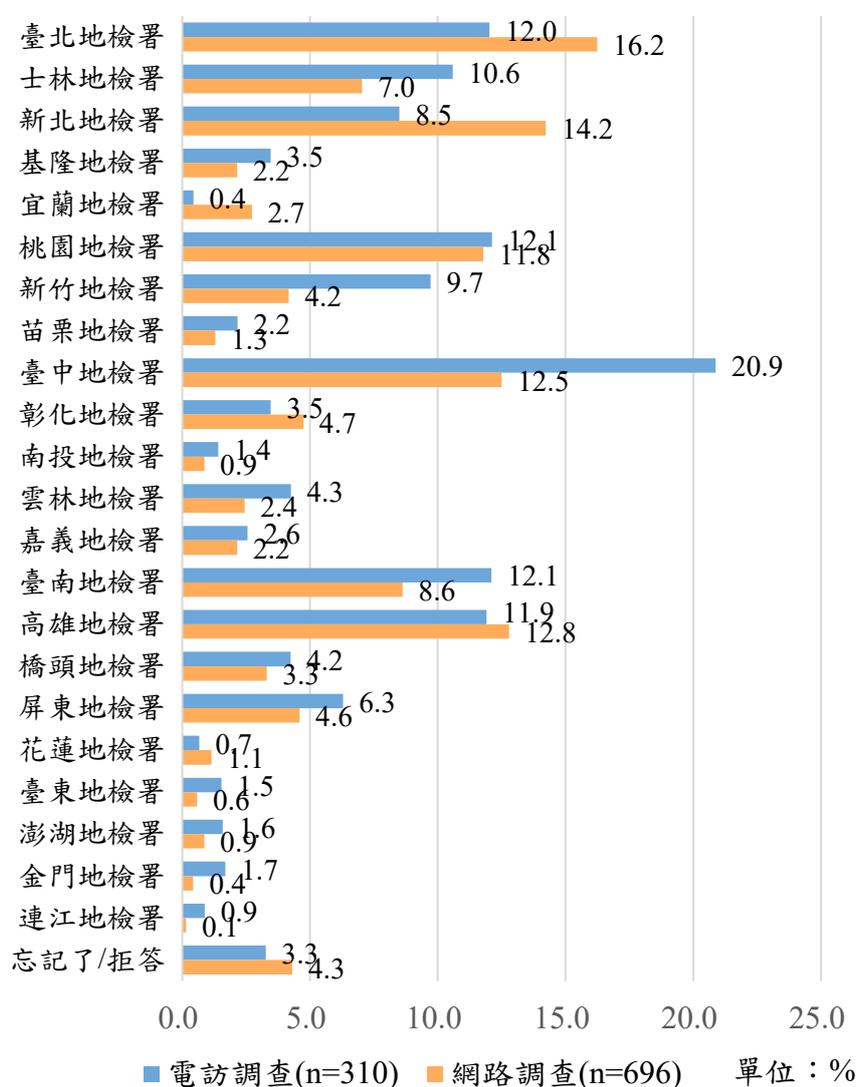


圖-6 接觸過的地檢署

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，35.5%的受訪者表示最近一次接觸檢察機關為「1年以內」，17.8%為「1年以上，未滿3年」，42.4%為「3年以上」，另外有4.3%的受訪者未表態。

網路調查中，18.4%的受訪者表示最近一次接觸檢察機關為「1年以內」，24.6%為「1年以上，未滿3年」，47.3%為「3年以上」，另外有9.8%的受訪者未表態。

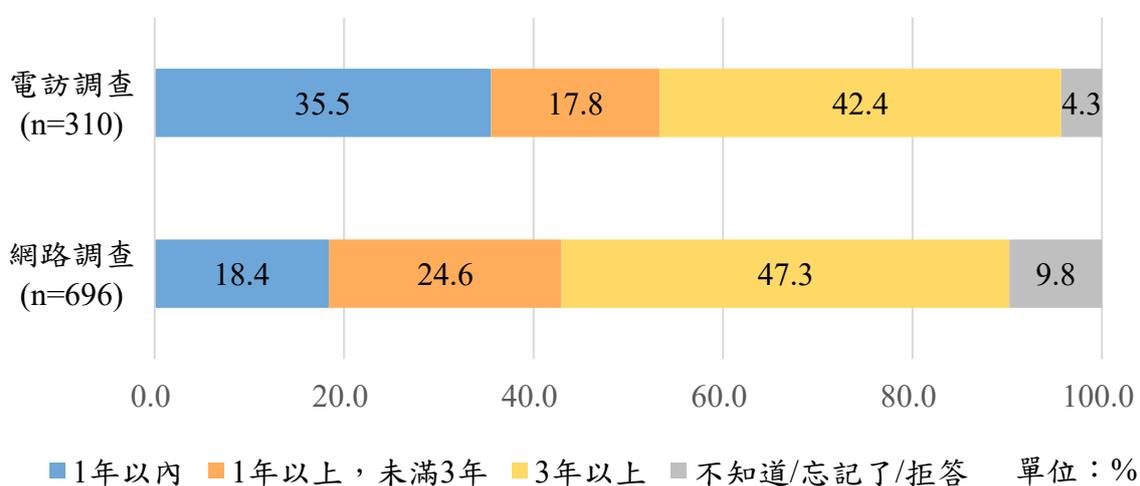


圖-7 最近一次接觸時間

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，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」最近一次接觸檢察機關的時間在3年以上的比率（49.4%）高於「女性」（29.5%）。
----	--

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，會因為「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：

年齡	「70歲以上」最近一次接觸檢察機關的時間在3年以上的比率（53.3%）較高，「18~29歲」（36.3%）較低。
----	--

◆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8.6%，「1年以上，3年以內」的比率上升1.7%，「3年以上」的比率下降12.2%。

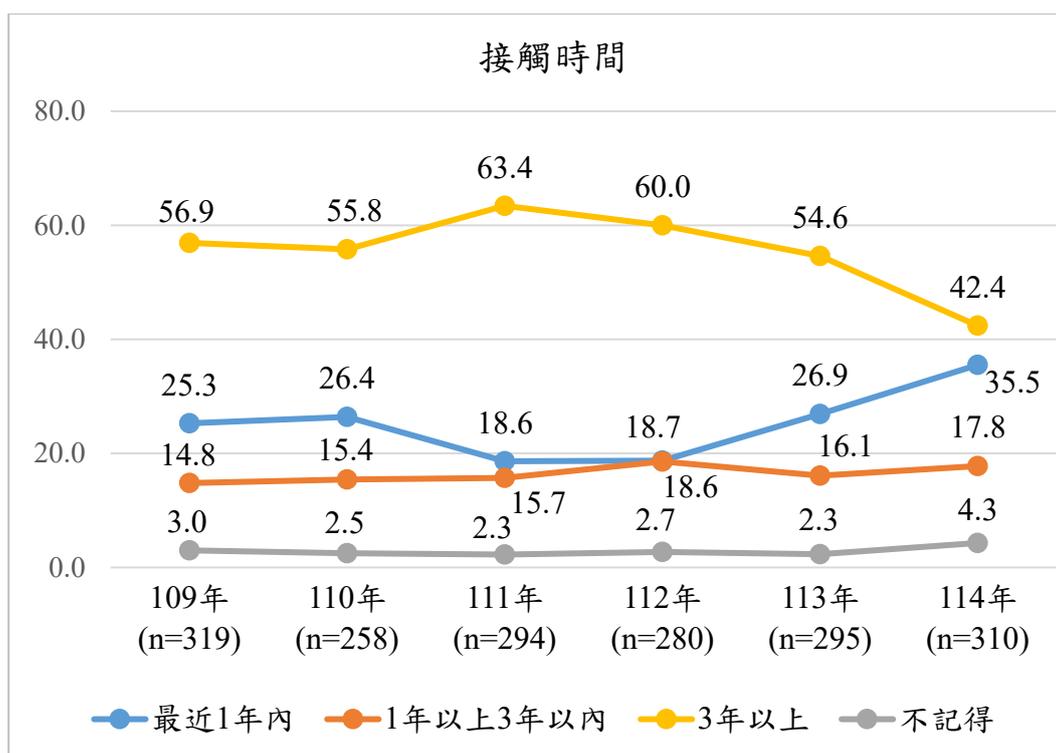


圖-8 最近一次接觸時間-歷年比較

肆、接觸人員

題目：請問您在最近這一次經驗中，接觸到檢察機關哪些人？

進一步詢問有檢察機關接觸經驗者，電訪調查中，64.7%的受訪者表示最近這一次經驗中有接觸「檢察官」，31.5%有接觸「檢察事務官」，73.9%有接觸「書記官」，8.5%有接觸「觀護人」，64.3%有接觸「法警」，41.1%有接觸「志工」，另外有 6.8%的受訪者未表態。

網路調查中，47.6%的受訪者表示最近這一次經驗中有接觸「檢察官」，24.0%有接觸「檢察事務官」，52.6%有接觸「書記官」，7.9%有接觸「觀護人」，33.2%有接觸「法警」，40.9%有接觸「志工」，另外有 8.6%的受訪者未表態。

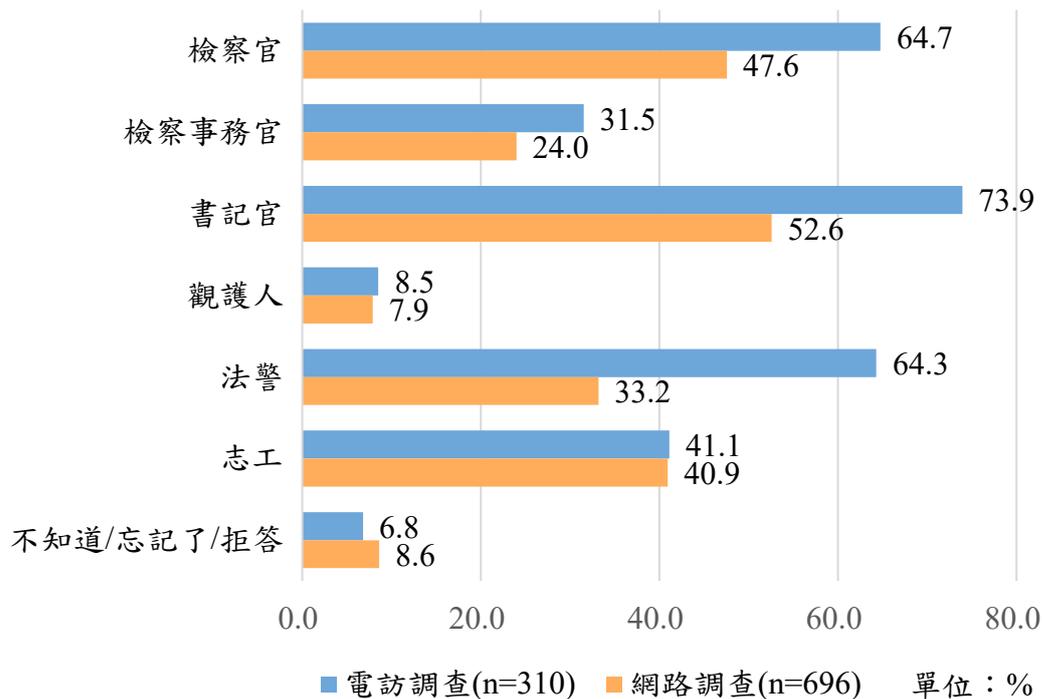


圖-9 最近一次接觸人員

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。

伍、接觸身分

題目：請問您在最近這一次經驗中，是以什麼身分接觸檢察官或檢察事務官？⁷

進一步詢問有接觸檢察官或檢察事務官者，電訪調查中，有 42.8% 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」(30.2%)，第三為「證人」(17.5%)，最後則是「律師」(1.7%)；另外有 5.2% 的受訪者為其他身分（參訪、替代役、公務員、志工等）、2.7% 則為未表態。

網路調查中，有 43.6% 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」(29.5%)，第三為「證人」(17.5%)，最後則是「律師」(0.3%)；另外有 2.9% 的受訪者為其他身分（參訪、替代役、公務員、志工等）、2.6% 則為未表態。

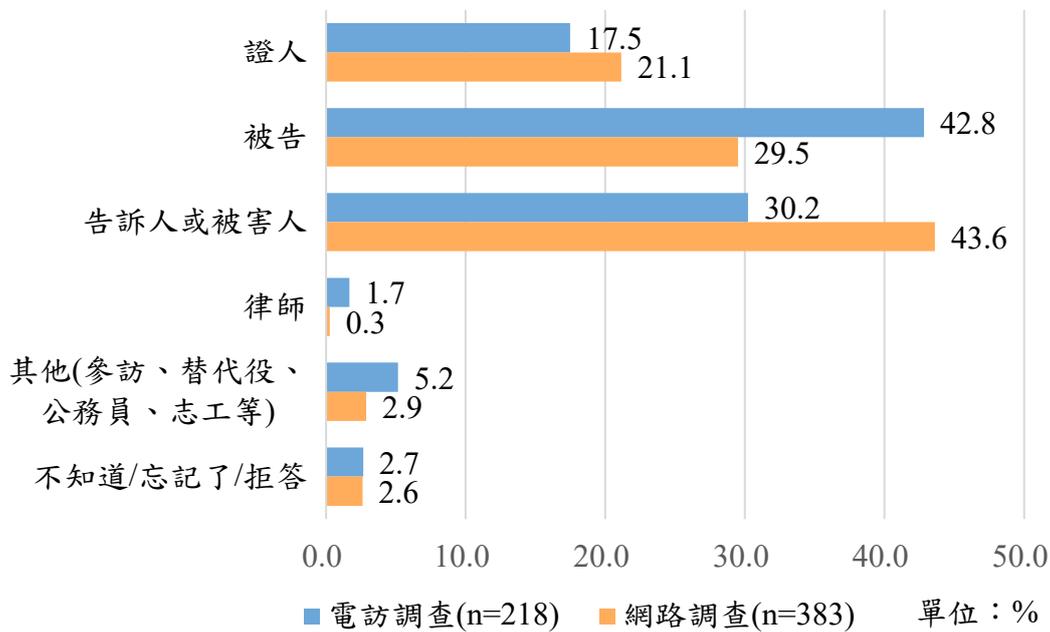


圖- 10 最近一次接觸身分

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、其他、未表態」等類別呈現。

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，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」以被告的身分接觸檢察機關的比率（53.1%）高於「女性」（20.8%）；「女性」以告訴人或被害人的身分接觸檢察機關的比率（47.7%）高於「男性」（21.7%）。
----	---

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，在「居住地之地檢署轄區」、「居住地之高檢署轄區」及「縣市性質」上，因有 25%或以上的組間期望值低於 5 個樣本數，不符合卡方檢定假設，因此無法判定是否有顯著差異存在。

◆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 7.3%，「被告」的比率上升 1.4%，「告訴人/被害人」的比率上升 1.4%，「律師」的比率略為上升 1.0%。

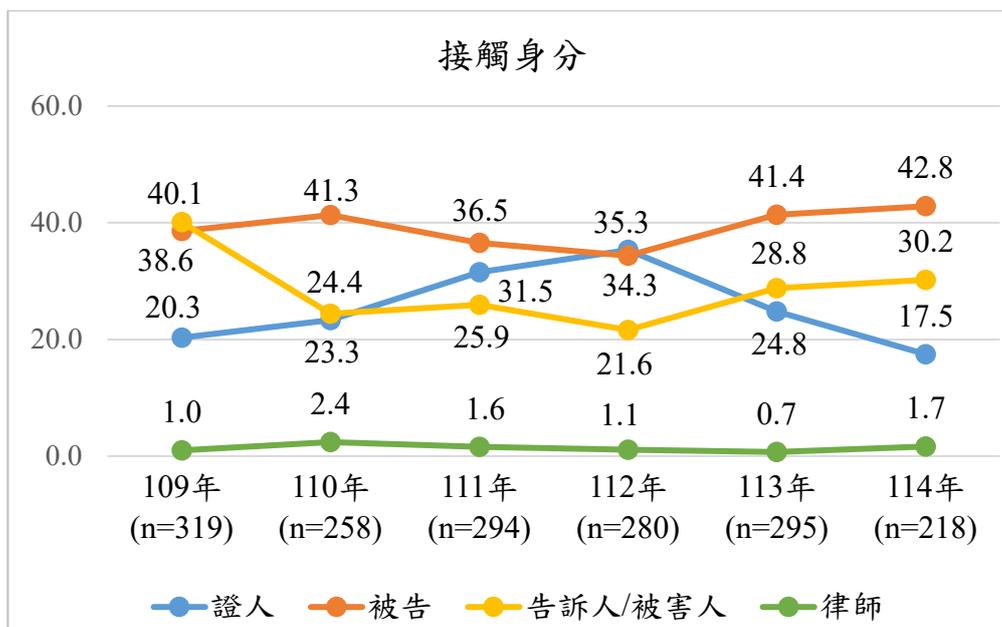


圖- 11 最近一次接觸身分-歷年比較

陸、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 38.0% 的受訪者表示「不起訴」，30.3% 表示「起訴」，13.4% 表示「聲請簡易判決」，7.3% 表示「緩起訴」；另外有 7.8% 表示「偵辦中」、3.3% 未表態。

網路調查中，有 45.4% 的受訪者表示「不起訴」，16.1% 表示「起訴」，14.3% 表示「聲請簡易判決」，9.3% 表示「緩起訴」；另外有 10.7% 表示「偵辦中」、4.3% 未表態。

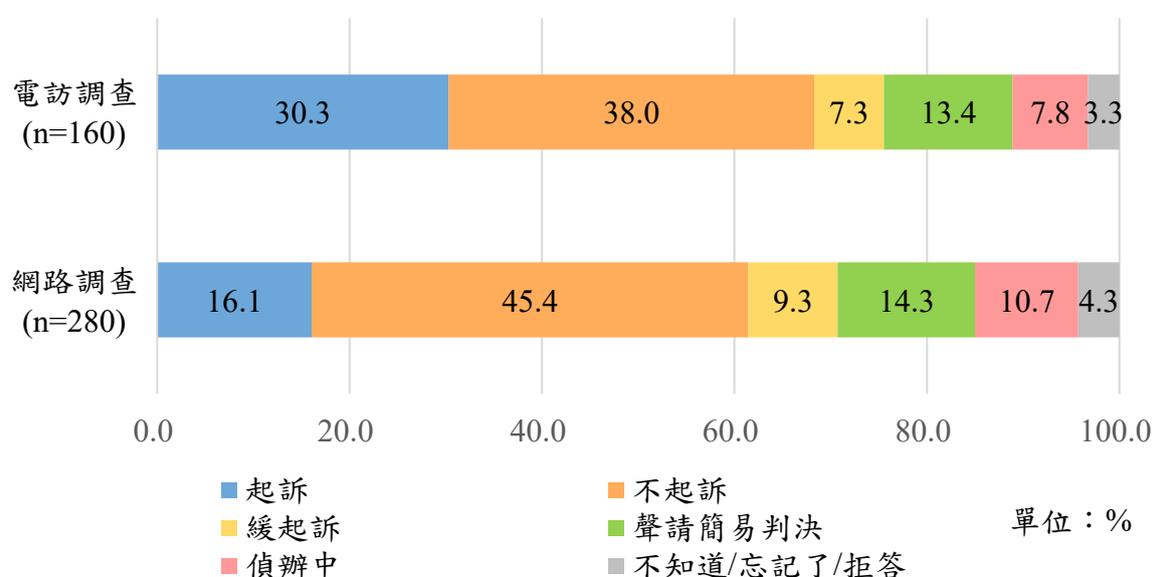


圖-12 最近一次接觸結果

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「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」表示結果為不起訴、緩起訴的比率(44.3%、11.0%)高於「告訴人或被害人」(29.0%、2.0%);「告訴人或被害人」表示結果為聲請簡易判決的比率(25.7%)高於「被告」(4.6%)。
------	---

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(20.4%)高於被告(9.7%);被告表示結果為「不起訴」的比率(51.3%)高於告訴人或被害人(41.3%)。
------	--

柒、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 60.9% 的受訪者表示符合（非常符合 18.5%，還算符合 42.4%）；36.8% 的受訪者表示不符合（不太符合 18.7%，非常不符合 18.1%）。另外有 2.3% 的受訪者未表態。

網路調查中，有 70.6% 的受訪者表示符合（非常符合 28.2%，還算符合 42.4%）；28.6% 的受訪者表示不符合（不太符合 15.5%，非常不符合 13.0%）。另外有 0.8% 的受訪者未表態。

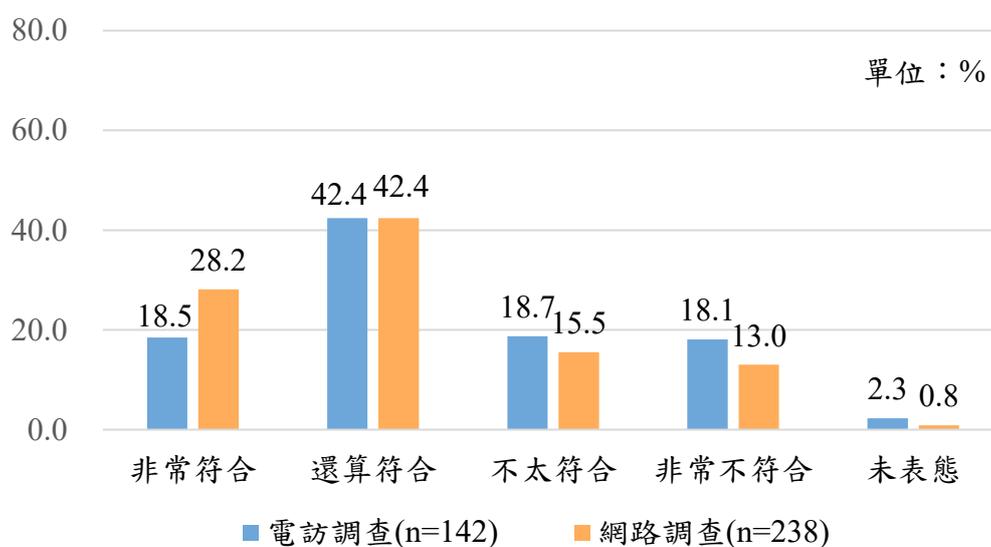


圖- 13 偵辦結果是否符合期待

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 年後改為「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「性別」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：

性別	「女性」認為不太符合期待的比率（32.1%）高於「男性」（13.8%）；「男性」認為非常不符合期待的比率（21.4%）高於「女性」（5.6%）。
接觸身分	「被告」認為符合期待的比率（29.3%）高於「告訴人或被害人」（3.0%）；「告訴人或被害人」認為還算符合、不太符合的比率（52.3%、30.1%）高於「被告」（35.5%、10.8%）。

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（74.5%）高於「告訴人或被害人」（67.6%）。
------	---

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？

針對曾因訴訟案件接觸檢察機關的受訪者，詢問對於檢察官的「辦案態度」看法，電訪調查中，有 59.6%表示滿意（非常滿意 11.9%，還算滿意 47.7%）；35.7%表示不滿意（不太滿意 18.3%，非常不滿意 17.4%）。另外有 4.7%的受訪者未表態。

網路調查中，有 70.7%表示滿意（非常滿意 20.7%，還算滿意 50.0%）；27.2%表示不滿意（不太滿意 18.5%，非常不滿意 8.6%）。另外有 2.2%的受訪者未表態。

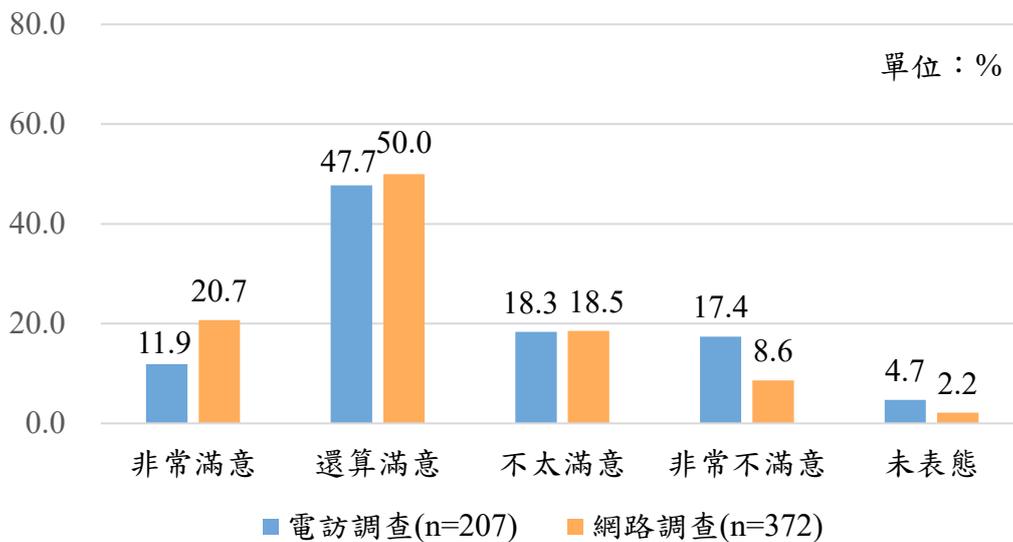


圖- 14 辦案態度滿意度

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「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	「女性」不滿意的比率（42.2%）高於「男性」（32.9%）。
縣市性質	「非直轄市」不太滿意的比率（26.8%）高於「直轄市」（13.8%）；「直轄市」非常不滿意的比率（22.8%）高於「非直轄市」（7.2%）。

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「居住地之地檢署轄區」及「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 1.5%，不滿意的比率上升 8.2%，未表態的比率下降 6.7%。

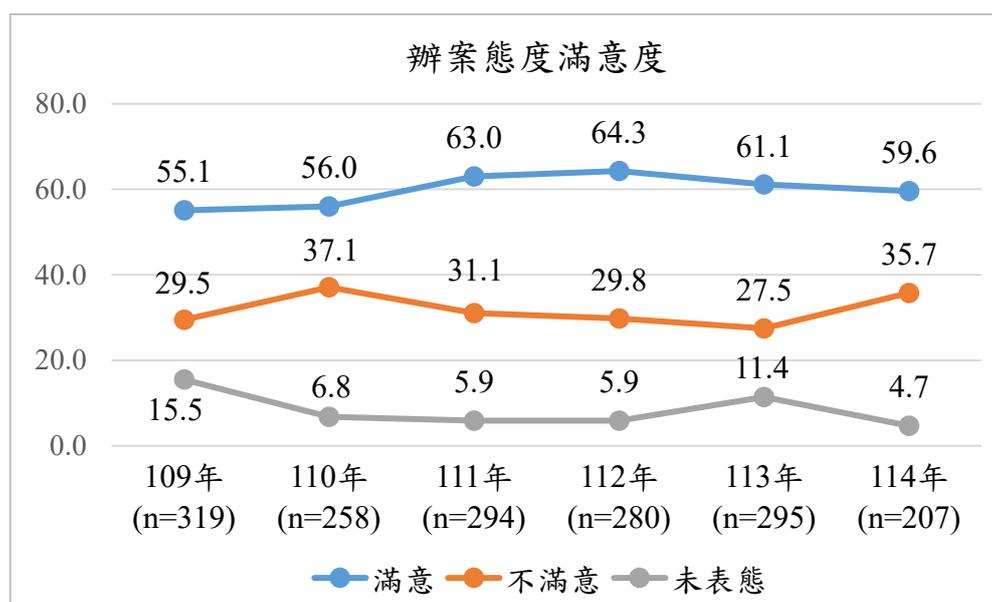


圖-15 辦案態度滿意度-歷年比較

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「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「辦案太過自由心證」(82.3%) 比率最高，其次為「沒有積極或深入辦案」(74.4%)，第三為「不重視案件關係人陳述」(67.2%)。

網路調查中，以「沒有積極或深入辦案」(52.5%) 比率最高，其次為「辦案太過自由心證」(47.5%)，第三為「不重視案件關係人陳述」及「問案口氣不佳」(46.5%)。

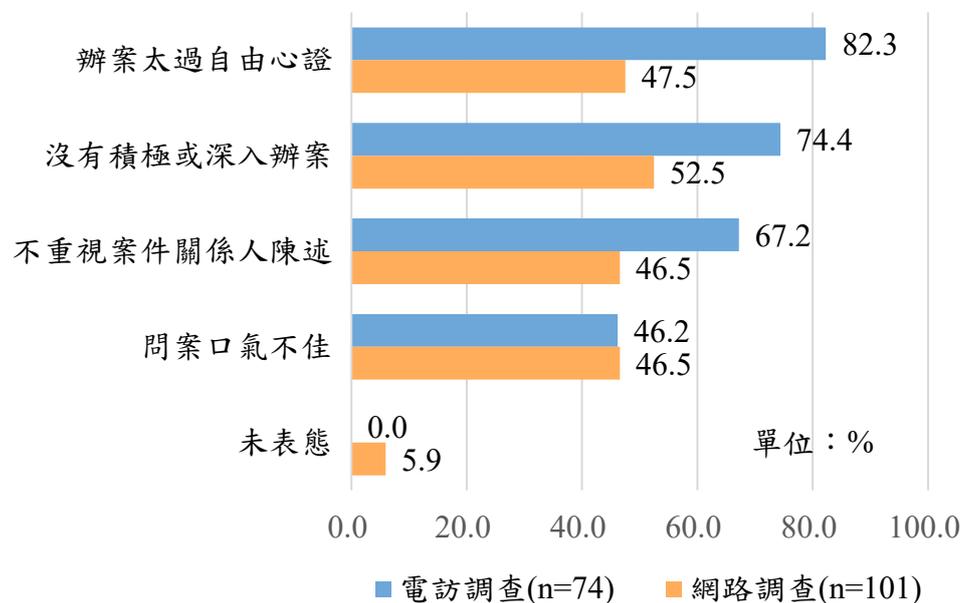


圖- 16 辦案態度不滿意原因

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？

針對曾因訴訟案件接觸檢察機關的受訪者，詢問對於檢察官的「辦案效率」看法，電訪調查中，有 52.9%表示滿意（非常滿意 13.7%，還算滿意 39.2%）；38.7%表示不滿意（不太滿意 24.4%，非常不滿意 14.3%）。另外有 8.4%的受訪者未表態。

網路調查中，有 67.2%表示滿意（非常滿意 19.9%，還算滿意 47.3%）；29.3%表示不滿意（不太滿意 21.0%，非常不滿意 8.3%）。另外有 3.5%的受訪者未表態。

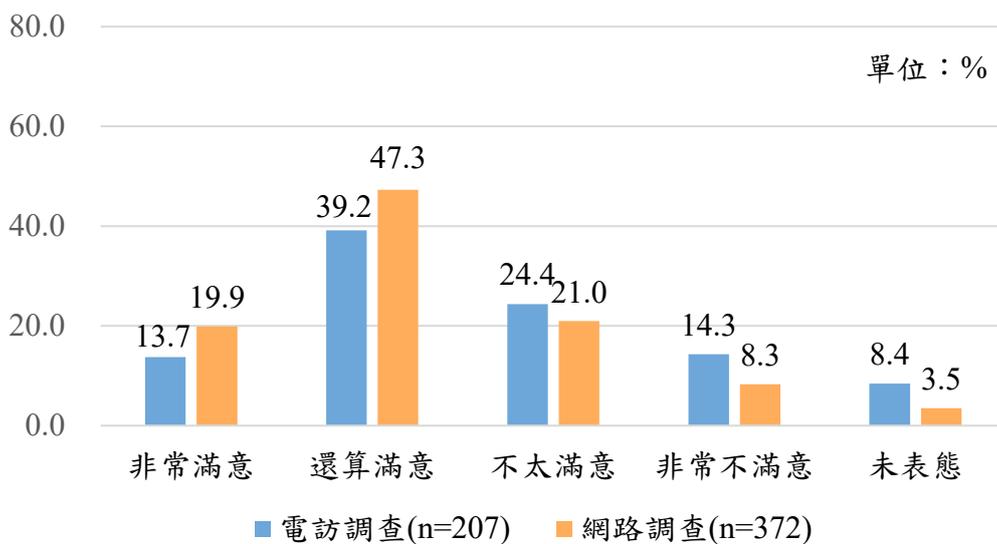


圖- 17 辦案效率滿意度

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「縣市性質」的不同而有顯著差異。以下就呈現顯著差異之變項進行敘述：

縣市性質	「直轄市」不滿意的比率（43.6%）高於「非直轄市」（29.7%）。
------	------------------------------------

將「網路調查」結果進行卡方檢定後發現，對於檢察官辦案效率的滿意度，在「年齡」、「教育程度」、「居住地之地檢署轄區」及「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，滿意的比率下降 5.2%，不滿意的比率上升 7.4%，未表態的比率下降 2.2%。

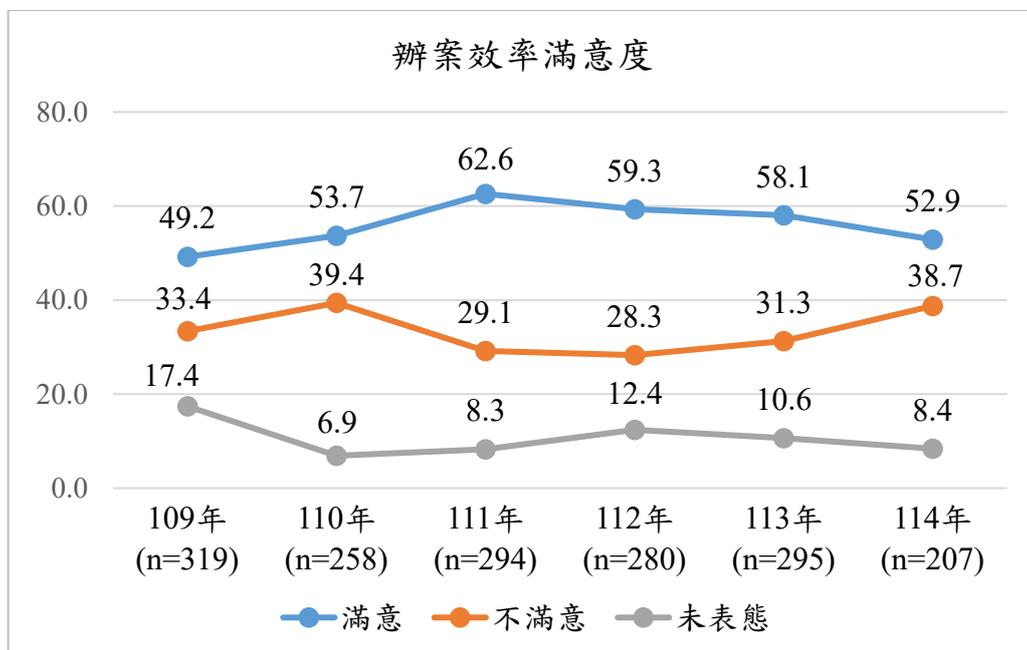


圖- 18 辦案效率滿意度-歷年比較

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「沒有積極或深入辦案」(78.8%) 比率最高，其次為「等候開偵查庭時間太長」(51.6%)，第三為「辦案時程太長」(43.4%)。

網路調查中，以「沒有積極或深入辦案」(56.9%) 比率最高，其次為「辦案時程太長」(45.0%)，第三為「等候開偵查庭時間太長」(38.5%)。

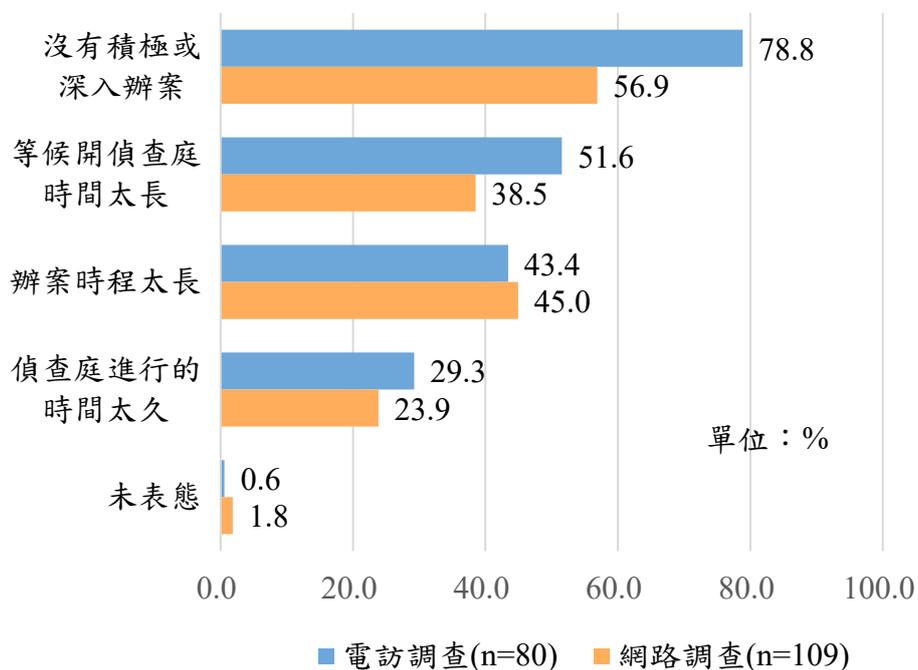


圖-19 辦案效率不滿意原因

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？

針對曾因訴訟案件接觸檢察機關的受訪者，詢問對於檢察官「問案重點的掌握」看法，電訪調查中，有 60.6%的受訪者表示滿意(非常滿意 14.8%，還算滿意 45.8%)；有 29.8%的受訪者表示不滿意(不太滿意 13.8%，非常不滿意 16.1%)；另外有 9.6%的受訪者未表態。

網路調查中，有 72.0%的受訪者表示滿意(非常滿意 22.6%，還算滿意 49.5%)；有 25.0%的受訪者表示不滿意(不太滿意 16.1%，非常不滿意 8.9%)；另外有 3.0%的受訪者未表態。

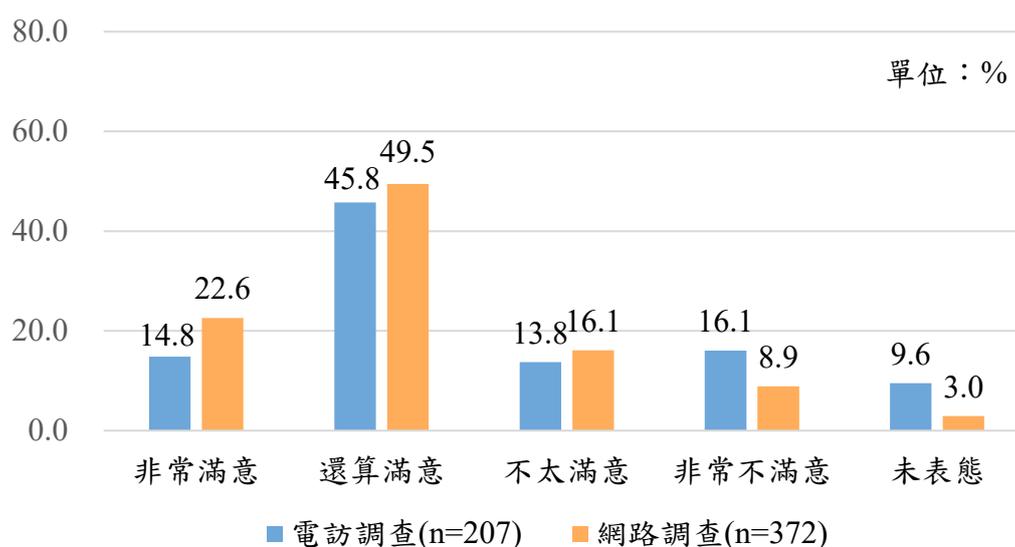


圖-20 問案重點掌握滿意度

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「縣市性質」的不同而有顯著差異。以下就呈現顯著差異之變項進行敘述：

縣市性質	「直轄市」不滿意的比率（34.7%）高於「非直轄市」（20.8%）。
------	------------------------------------

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「教育程度」、「居住地之地檢署轄區」及「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，滿意的比率下降 3.1%，不滿意的比率上升 5.1%，未表態的比率下降 2.0%。

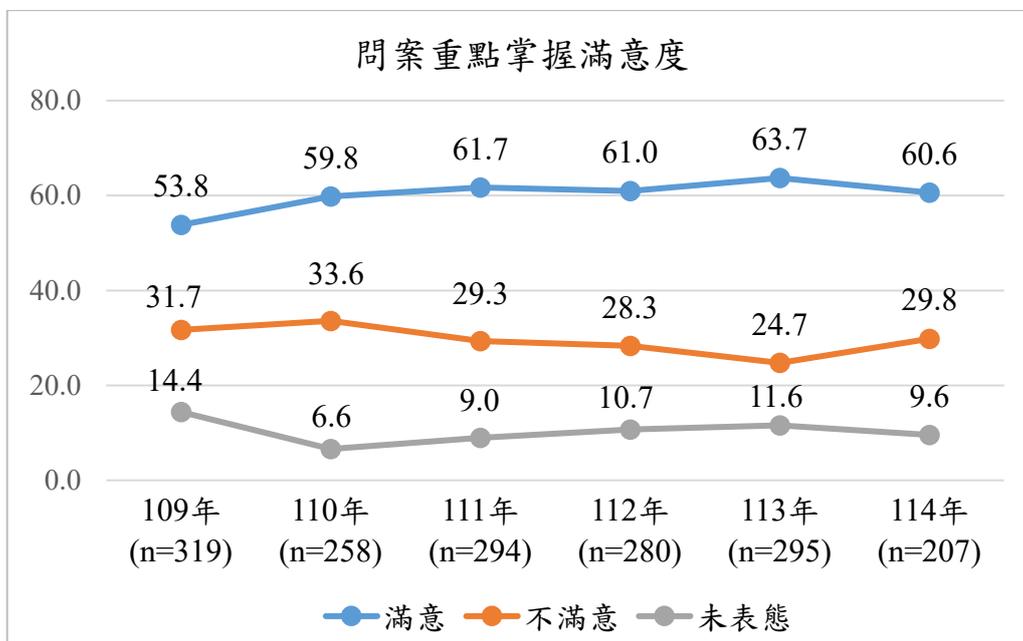


圖- 21 問案重點掌握滿意度-歷年比較

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」(97.0%)比率最高，其次為「辦案太過自由心證」(89.1%)，第三為「沒有積極或深入辦案」(79.6%)。

網路調查中，以「沒有積極或深入辦案」(63.4%)比率最高，其次為「不重視案件關係人陳述」(53.8%)，第三為「辦案太過自由心證」(50.5%)。

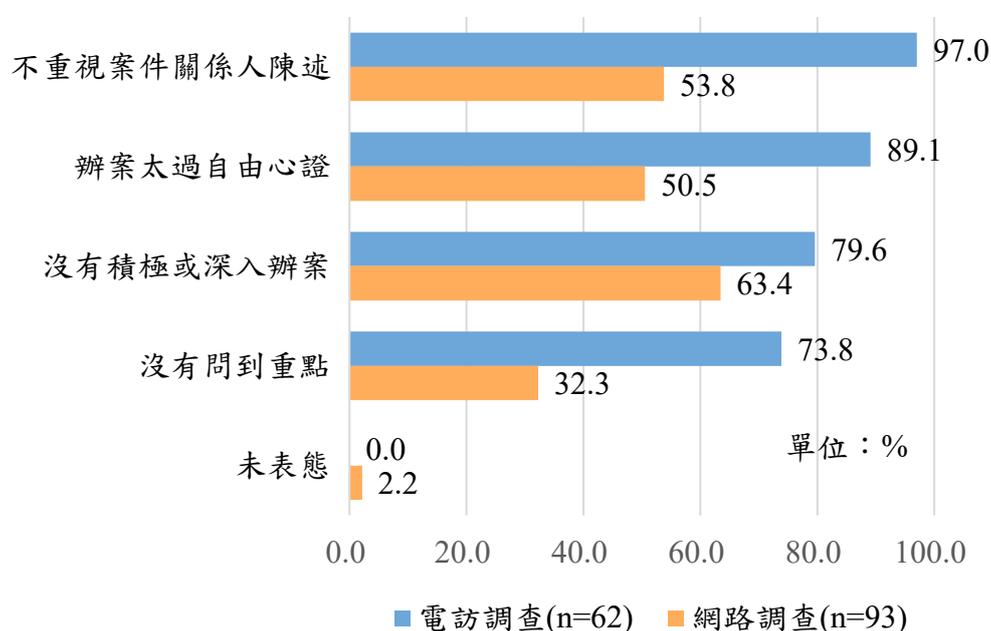


圖- 22 問案重點掌握不滿意原因

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？

針對曾因訴訟案件接觸檢察機關的受訪者，詢問對於檢察官的「辦案情形」看法，電訪調查中，有 59.6%的受訪者表示滿意(非常滿意 15.2%，還算滿意 44.4%)；有 34.5%的受訪者表示不滿意(不太滿意 18.4%，非常不滿意 16.1%)；另外有 5.9%的受訪者未表態。

網路調查中，有 71.8%的受訪者表示滿意(非常滿意 20.2%，還算滿意 51.6%)；有 25.5%的受訪者表示不滿意(不太滿意 17.7%，非常不滿意 7.8%)；另外有 2.7%的受訪者未表態。

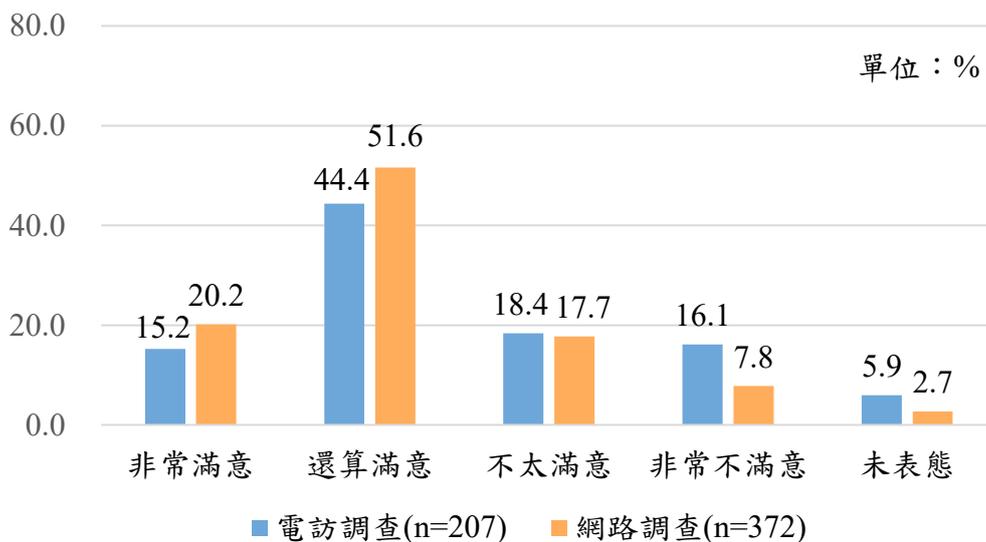


圖- 23 辦案情形滿意度

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「縣市性質」的不同而有顯著差異。以下就呈現顯著差異之變項進行敘述：

縣市性質	「直轄市」不滿意的比率（38.2%）高於「非直轄市」（27.6%）。
------	------------------------------------

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，在「年齡」、「教育程度」及「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⁹

相較於去年調查結果，滿意的比率下降 8.8%，不滿意的比率上升 10.8%，未表態的比率下降 2.0%。

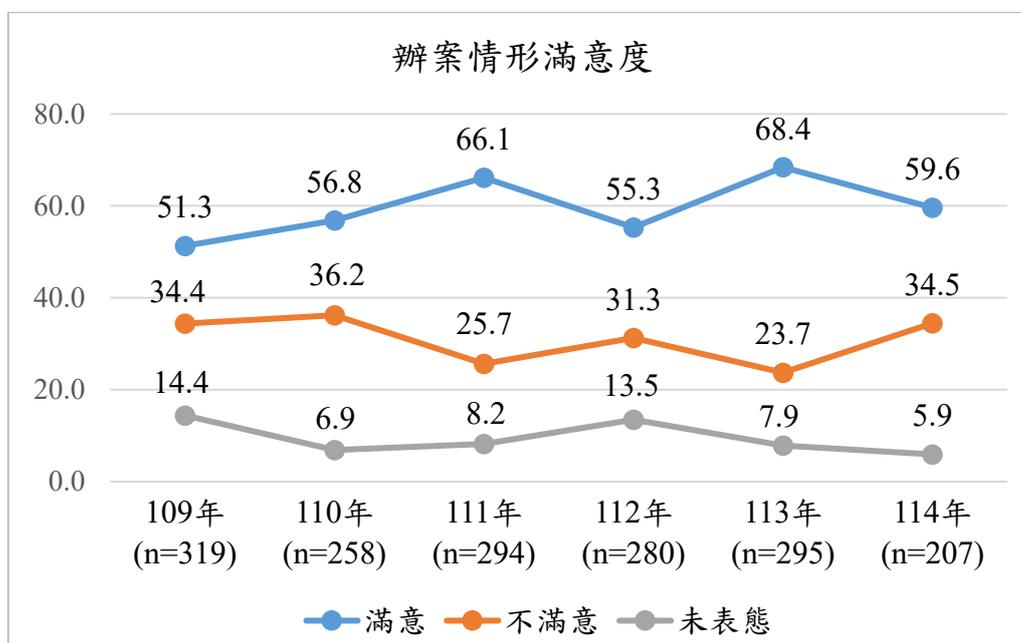


圖- 24 辦案情形滿意度-歷年比較

⁹ 本題 109~112 年均為詢問檢察官「辦案結果」滿意度，113 年後改為詢問「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「沒有積極或深入辦案」(83.8%) 比率最高，其次為「不重視案件關係人陳述」(82.4%)，第三為「不滿意辦案結果」(65.7%)。

網路調查中，以「不滿意辦案結果」(57.9%) 比率最高，其次為「沒有積極或深入辦案」(54.7%)，第三為「不重視案件關係人陳述」(52.6%)。

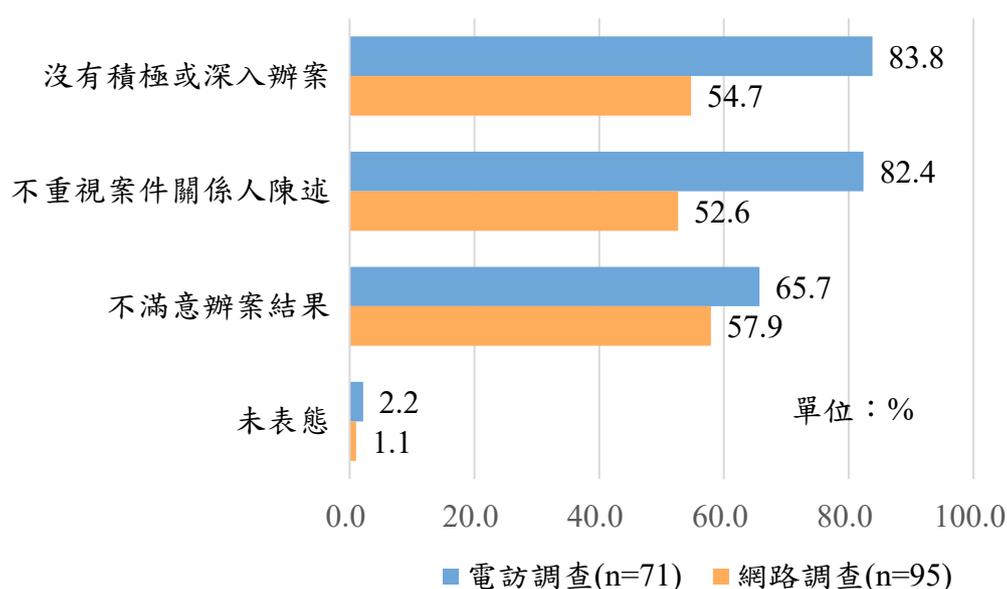


圖-25 辦案情形不滿意原因

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 檢察機關認知

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？(答案：3 個)

電訪調查中，受訪者對於臺灣檢察體系層級數量的認知，有 8.0%「答對」，4.9%「答錯」，87.1%表示不知道/忘記了，0.0%拒答。

網路調查中，受訪者對於臺灣檢察體系層級數量的認知，有 23.0%「答對」，11.3%「答錯」，65.0%表示不知道/忘記了，0.7%拒答。

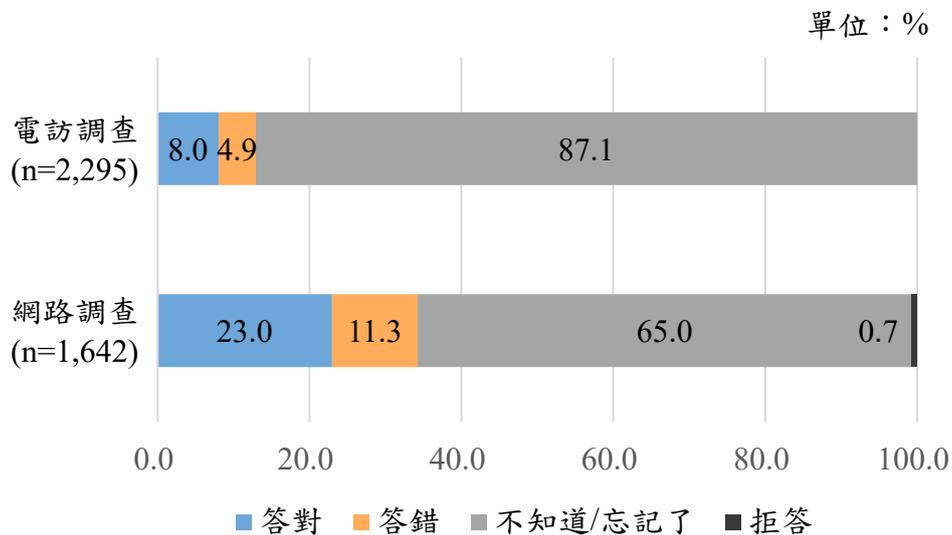


圖-26 檢察體系層級認知

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」答對的比率（10.7%）高於「女性」（5.6%）；「女性」未表態率（90.2%）高於「男性」（83.8%）。
----	--

年齡	「18~29 歲」答對的比率(12.8%)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(24.7%)較高,「國小及以下」(0.0%)較低。
職業	「專業人員」答對的比率(19.4%)較高,「無業/待業」(1.7%)較低。
居住地區	「北部區域」答對的比率(9.3%)較高,「南部區域」(4.9%)較低。
縣市性質	「直轄市」答對的比率(8.2%)高於「非直轄市」(7.5%)。
電話使用情形	「兩者皆用」答對的比率(9.3%)最高,其次為「唯手機」(7.3%),「唯住宅」(1.3%)最低。
地檢署接觸經驗	「有接觸經驗者」答對的比率(16.5%)高於「沒有接觸經驗者」(6.7%);「沒有接觸經驗者」未表態率(89.1%)高於「有接觸經驗者」(74.5%)。

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」、「居住地區」、「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。下面就呈現顯著差異之變項進行敘述:

性別	「男性」答對的比率(27.7%)高於「女性」(19.1%);「女性」未表態率(68.5%)高於「男性」(62.3%)。
教育程度	答對率大致會隨教育程度增加而上升,其中「研究所及以上」答對的比率(34.2%)較高,「國初中」(10.2%)較低。
居住地區	「北部區域」答對的比率(25.8%)較高,「東部及離島地區」(17.5%)較低。

居住地高 檢署轄區	「高雄分署」答對的比率（25.9%）較高，「臺南分署」（14.3%）較低。
地檢署 接觸經驗	「有接觸經驗者」答對的比率（25.7%）高於「沒有接觸經驗者」（20.9%）；「沒有接觸經驗者」未表態率（68.5%）高於「有接觸經驗者」（62.1%）。

◆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0.2%，答錯的比率下降0.1%，未表態率則維持不變。

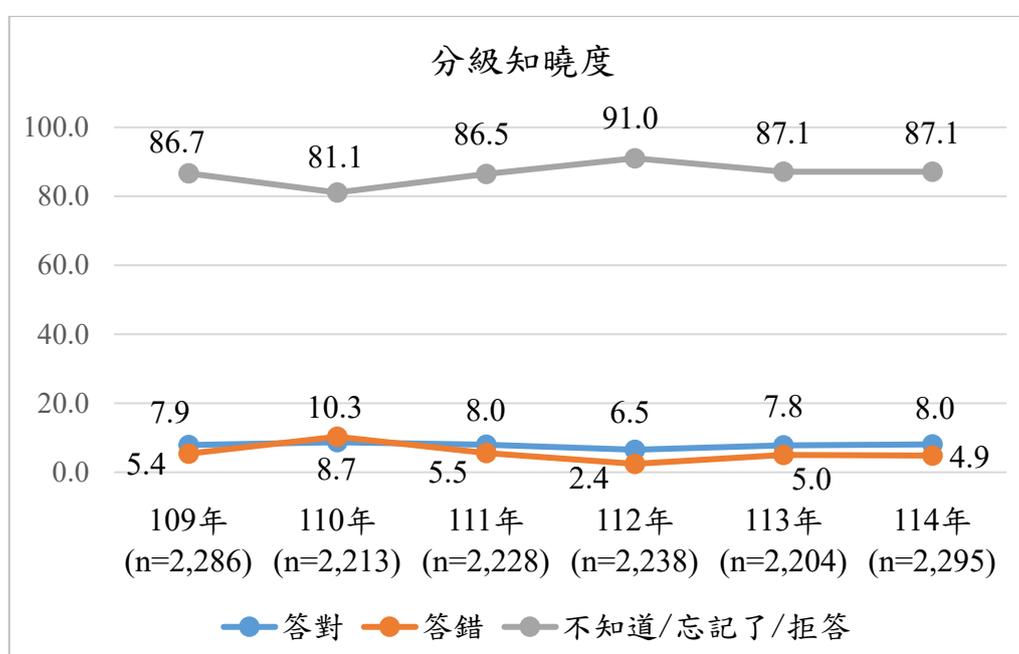


圖-27 檢察體系層級認知-歷年比較

貳、檢察體系隸屬認知

題目：法院屬於司法院，請問您知不知道檢察體系屬於哪一個部會？(答案：法務部)

電訪調查中，受訪者對於臺灣檢察體系隸屬部會的認知，有 12.9%「答對」，14.7%「答錯」，72.4%表示不知道/忘記了，0.0%拒答。

網路調查中，受訪者對於臺灣檢察體系隸屬部會的認知，有 29.5%「答對」，7.7%「答錯」，61.7%表示不知道/忘記了，1.1%拒答。

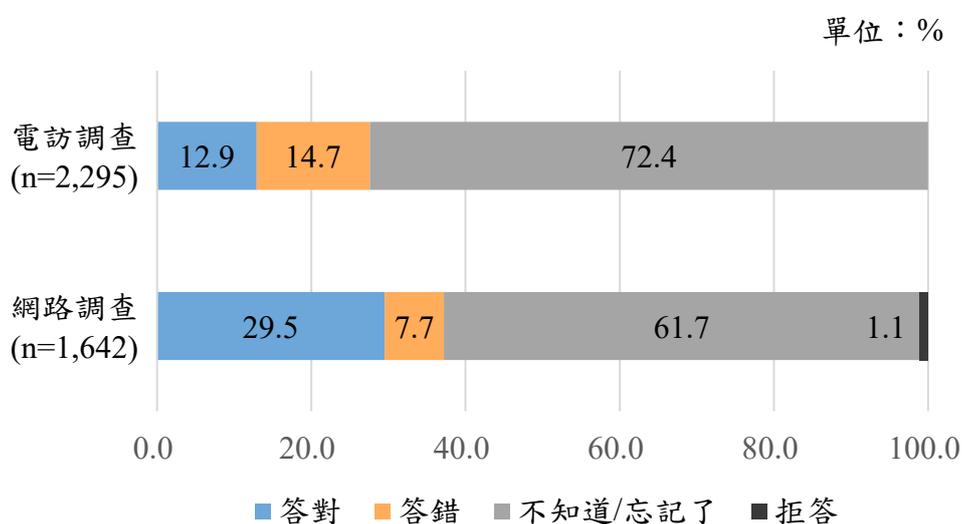


圖-28 檢察體系隸屬認知

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

性別	「男性」答對的比率（18.0%）高於「女性」（8.0%）；「女性」未表態率（79.3%）高於「男性」（65.1%）。
----	--

年齡	「60~69 歲」答對的比率(18.9%)較高,「18~29 歲」(9.1%)較低。
教育程度	答對率隨教育程度增加而上升,其中「研究所及以上」答對的比率(29.7%)較高,「國小及以下」(3.0%)較低。
職業	「專業人員」答對的比率(20.1%)較高,「軍人」(0.4%)較低。
電話使用情形	「兩者皆用」答對的比率(17.7%)較高,「唯住宅」(6.5%)較低。
地檢署接觸經驗	「有接觸經驗者」答對的比率(20.8%)高於「沒有接觸經驗者」(11.8%);「沒有接觸經驗者」未表態率(73.7%)高於「有接觸經驗者」(64.2%)。

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」、「年齡」、「教育程度」及「職業」的不同而有顯著差異。以下就呈現顯著差異之變項進行敘述:

性別	「男性」答對的比率(34.6%)高於「女性」(25.4%);「女性」未表態率(66.6%)高於「男性」(58.1%)。
年齡	「50~59 歲」答對的比率(38.9%)較高,「30~39 歲」(21.7%)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(40.6%)較高,「國初中」(14.3%)較低。
職業	「農林漁牧礦業生產人員」答對的比率(38.1%)較高,「基層技術工及勞力工」(19.7%)較低。

◆電訪調查結果歷年比較

相較於去年調查結果，答對的比率下降0.5%，答錯的比率上升0.6%，未表態率則下降0.1%。

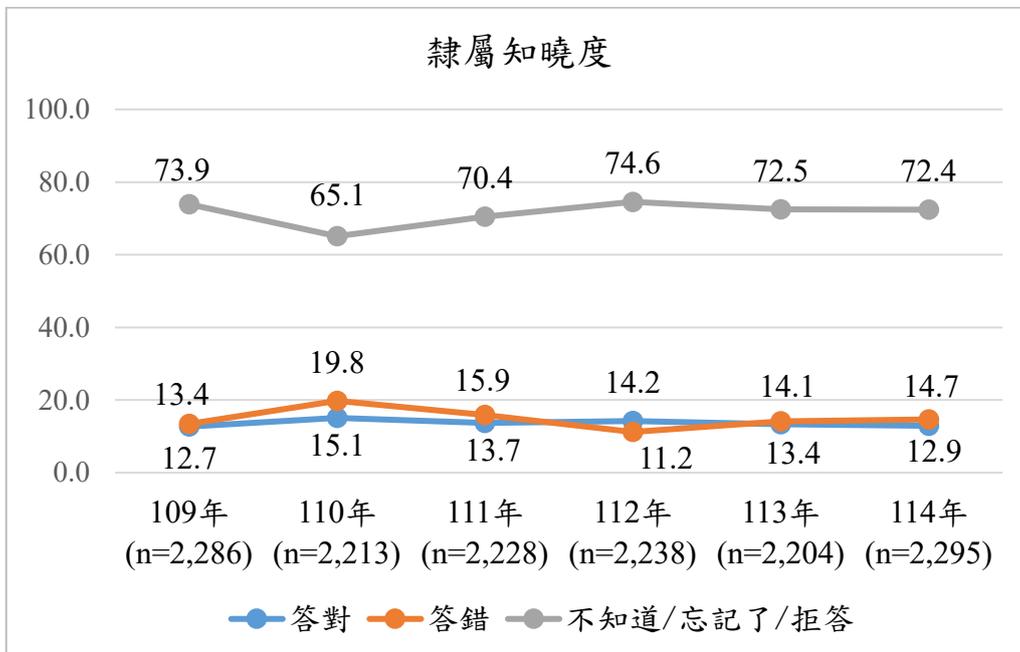


圖-29 檢察體系隸屬認知-歷年比較

參、檢察官工作認知

本次調查為了解民眾對檢察官工作內容的認知程度，設計 4 則題目，後續分析均以民眾答案正確與否為陳述方式。換言之，若原題目的答案為「不是」，回答「不是」的民眾歸為答對者，回答「是」者則歸為答錯；若原題目的答案為「是」，則反之。題目如下：

題目 1：請問您認為「偵查犯罪」是不是檢察官的工作之一？(答案：是)

電訪調查中，有 79.3%的受訪者答對，10.7%答錯，10.0%表示不知道/忘記了，0.0%拒答。

網路調查中，有 82.7%的受訪者答對，8.6%答錯，8.0%表示不知道/忘記了，0.7%拒答。

題目 2：請問您認為「代表國家出庭參與法院審判過程」是不是檢察官的工作之一？(答案：是)

電訪調查中，有 63.1%的受訪者答對，17.1%答錯，19.7%表示不知道/忘記了，0.1%拒答。

網路調查中，有 79.8%的受訪者答對，9.3%答錯，10.2%表示不知道/忘記了，0.6%拒答。

題目 3：請問您認為「判決結果的執行」是不是檢察官的工作之一？(答案：是)

電訪調查中，有 36.1%的受訪者答對，51.5%答錯，12.4%表示不知道/忘記了，0.0%拒答。

網路調查中，有 45.7%的受訪者答對，45.4%答錯，8.3%表示不知道/忘記了，0.5%拒答。

題目 4：請問您認為「決定被告是否有罪及量刑」是不是檢察官的工作之一？(答案：不是)

電訪調查中，有 45.6%的受訪者答對，42.3%答錯，11.9%表示不知道/忘記了，0.1%拒答。

網路調查中，有 56.1%的受訪者答對，37.2%答錯，6.2%表示不知道/忘記了，0.5%拒答。

在上述 4 個檢察官相關敘述題中，以「偵查犯罪」的答對率最高（電訪 79.3%、網路 82.7%），「判決結果的執行」的答對率最低（電訪 36.1%、網路 45.7%）；此外，「代表國家出庭參與法院審判過程」表示不知道/忘記了/拒答的比率則是 4 題敘述題中最高（電訪 19.8%、網路 10.8%）。

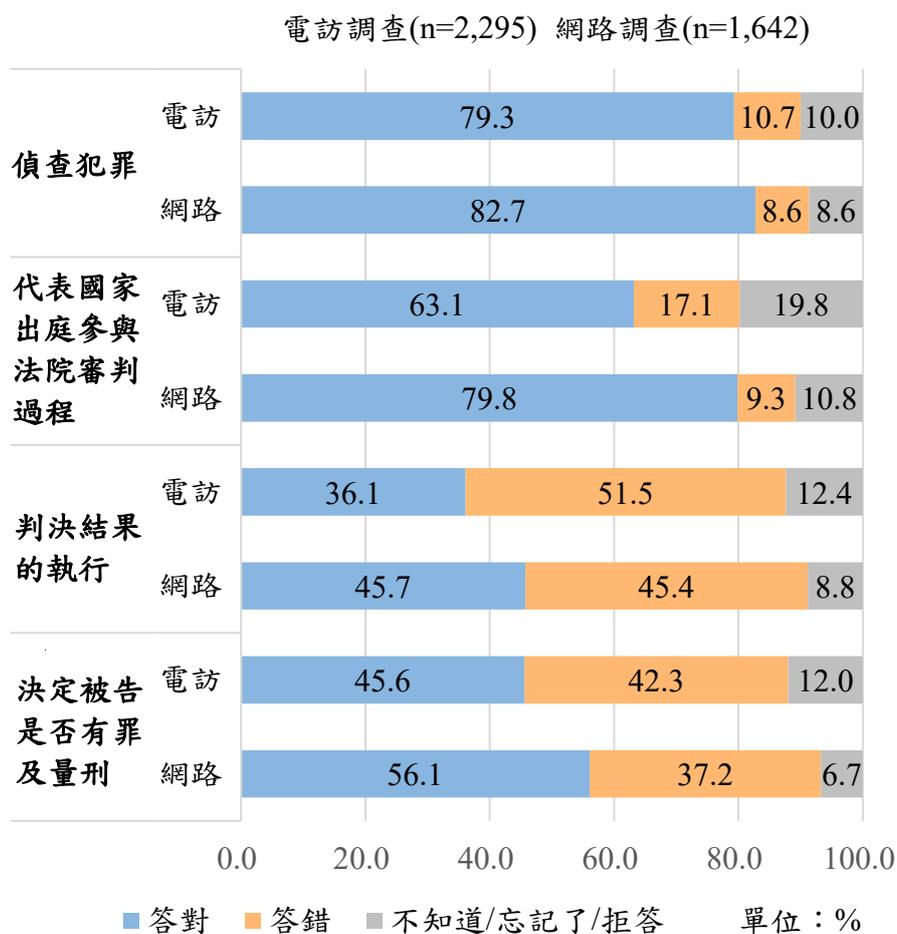


圖-30 檢察官工作認知

◆電訪調查結果歷年比較¹⁰

相較於去年調查結果，認為「偵查犯罪」是檢察官工作項目的比率上升 5.2%，認為「代表國家出庭參與法院審判過程¹¹」是檢察官工作項目的比率上升 4.3%，認為「判決結果的執行¹²」是檢察官工作項目的比率上升 10.2%，認為「決定被告是否有罪及量刑」是檢察官工作項目的比率上升 11.3%。

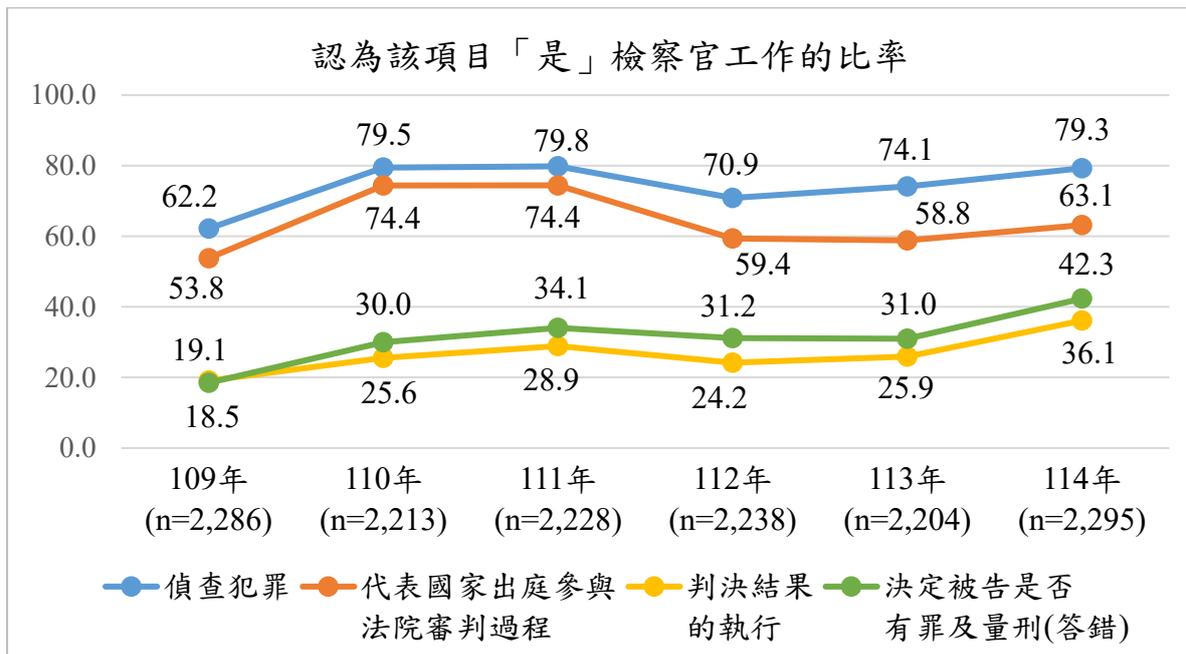


圖- 31 檢察官工作認知-歷年比較

¹⁰ 113 年以前統一於一題內，逐一詢問受訪者認為該 4 個項目是不是檢察官的工作，114 年則分為 4 個子題，分別詢問該項目是不是檢察官的工作。

¹¹ 109~112 年該選項為「代表國家或被害人出庭參與法院審判過程」，於 113 年後改為「代表國家出庭參與法院審判過程」。

¹² 109~113 年該選項為「執行判決」，於 114 年改為「判決結果的執行」。

肆、檢察資訊來源管道

題目：請問您通常是從哪些管道獲得與檢察機關或檢察官相關的資訊？

(複選題)

電訪調查中，民眾獲得檢察機關與檢察官相關資訊來源管道，以「電視」的比率最高(78.7%)，其次是「網路」(74.5%)，第三為「他人告知」(38.3%)。網路方面，以「網路新聞」(69.4%)、「社群網站」(54.0%)及「通訊軟體」(27.2%)比率最高。另外「沒有獲得資訊」及「未表態」的比率共計3.2%。

網路調查中，民眾獲得檢察機關與檢察官相關資訊來源管道，以「網路」的比率最高(80.4%)，其次是「電視」(68.4%)，第三為「報章雜誌或書籍」(20.1%)。網路方面，以「社群網站」(54.4%)、「網路新聞」(53.7%)及「網路論壇」(28.5%)比率最高。另外「沒有獲得資訊」及「未表態」的比率共計2.6%。

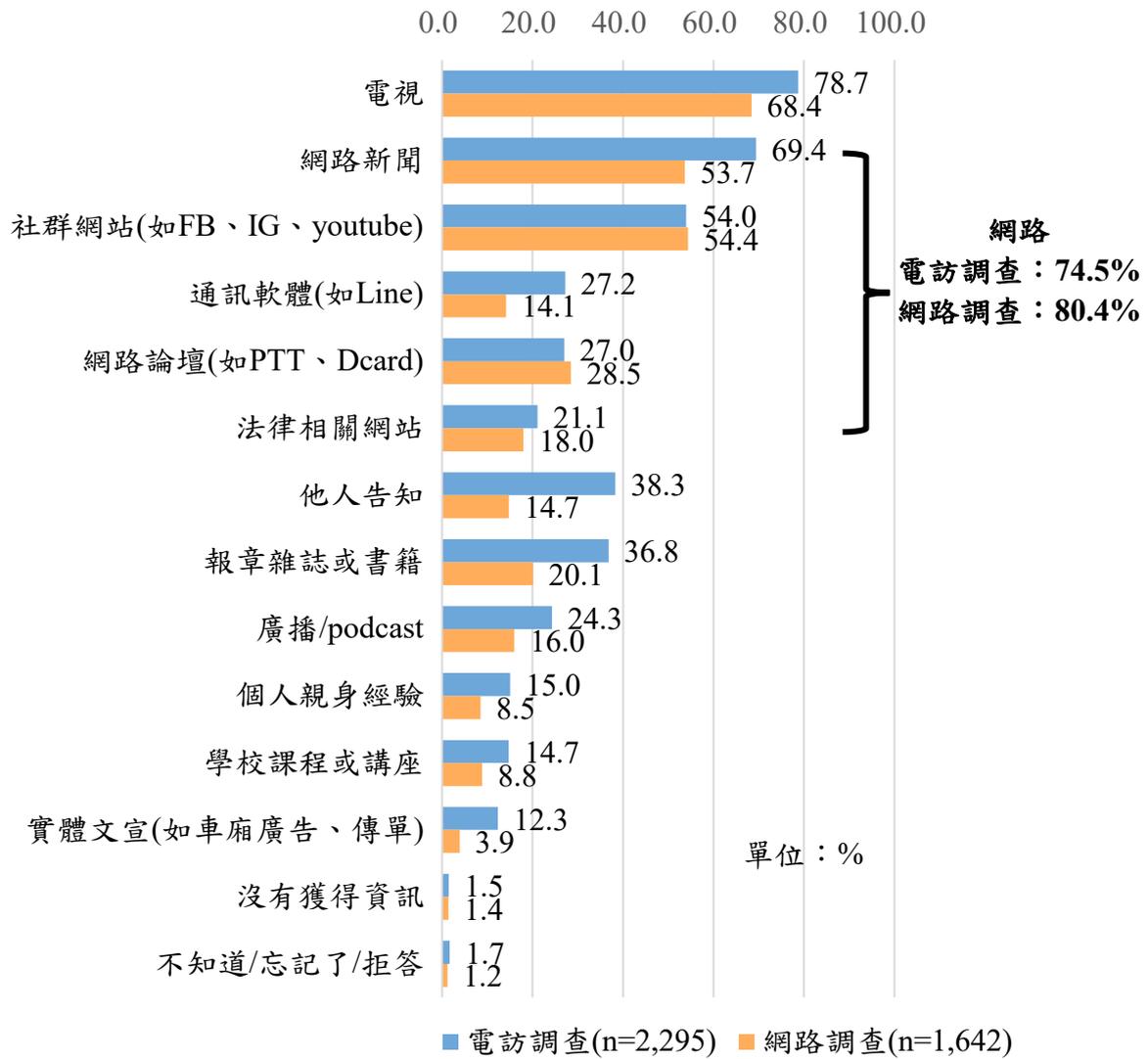


圖- 32 檢察資訊來源管道

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。

第四節 檢察官印象

壹、檢察官辦案公正印象

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 52.8%的受訪者表示公正(非常公正 5.8%，還算公正 47.0%)；有 33.4%的受訪者表示不公正(不太公正 22.5%，非常不公正 10.9%)；另外有 13.8%的受訪者未表態。

網路調查中，對於檢察官辦案的「公正性」，有 57.5%的受訪者表示公正(非常公正 10.4%，還算公正 47.1%)；有 29.2%的受訪者表示不公正(不太公正 21.1%，非常不公正 8.1%)；另外有 13.3%的受訪者未表態。

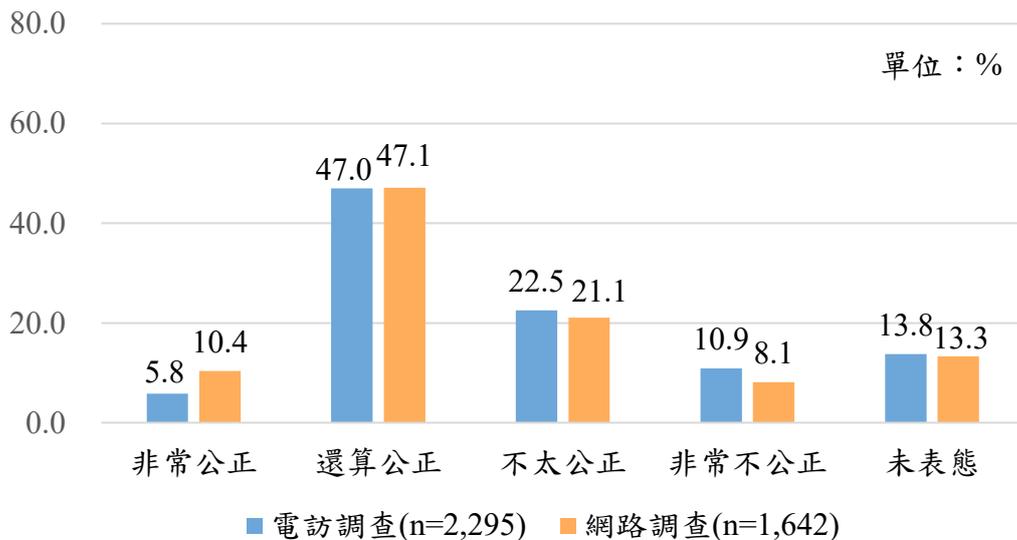


圖- 33 檢察官辦案公正印象

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」、「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」認為不公正的比率(36.2%)高於「女性」(30.7%)。
年齡	認為公正的比率會隨年齡層增加而下降，其中「18~29歲」認為公正的比率(70.6%)較高，「70歲以上」(37.7%)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(60.6%)較高，「國小及以下」(38.9%)較低。
職業	「軍人」認為公正的比率(86.1%)較高，「無業/待業」(36.5%)較低。
電話使用情形	「唯手機」認為公正的比率(54.2%)較高，「唯住宅」(31.6%)較低。
地檢署接觸經驗	「沒有接觸經驗者」認為公正的比率(53.4%)高於「有接觸經驗者」(48.7%)。

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

性別	「男性」認為不公正的比率(33.8%)高於「女性」(25.2%)。
年齡	「60~69歲」認為公正的比率(62.2%)較高，「70歲以上」(52.9%)較低。

教育程度	認為公正的比率大致隨教育程度增加而下降，其中「國小及以下」認為公正的比率（73.7%）較高，「研究所及以上」（55.1%）較低。
職業	「農林漁牧礦業生產人員」認為公正的比率（76.2%）較高，「退休」（46.6%）較低。
地檢署接觸經驗	「有接觸經驗者」認為公正的比率（63.1%）高於「沒有接觸經驗者」（53.4%）。

◆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 3.2%，表示不公正的比率上升 8.2%，未表態率則下降 11.4%。

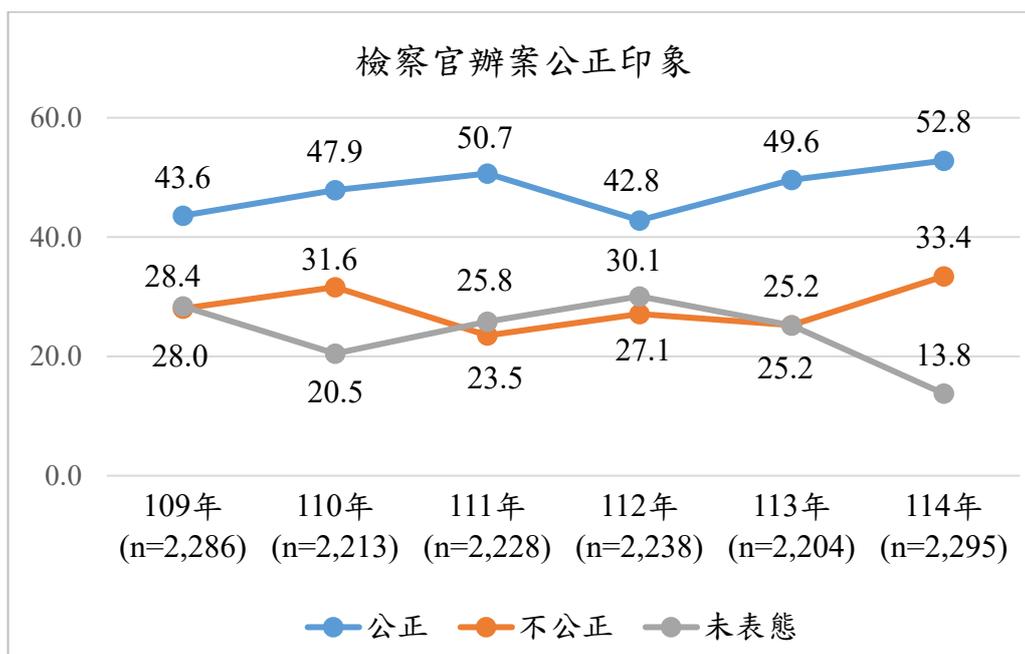


圖-34 檢察官辦案公正印象-歷年比較

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「受到政治因素影響」(81.9%) 比率最高，其次為「辦案太過自由心證(不夠客觀)」(81.6%)，第三為「不滿意辦案結果」(65.3%)。

網路調查中，以「受到政治因素影響」(76.4%) 比率最高，其次為「辦案太過自由心證(不夠客觀)」(62.4%)，第三為「受賄或金錢誘惑」(41.8%)。

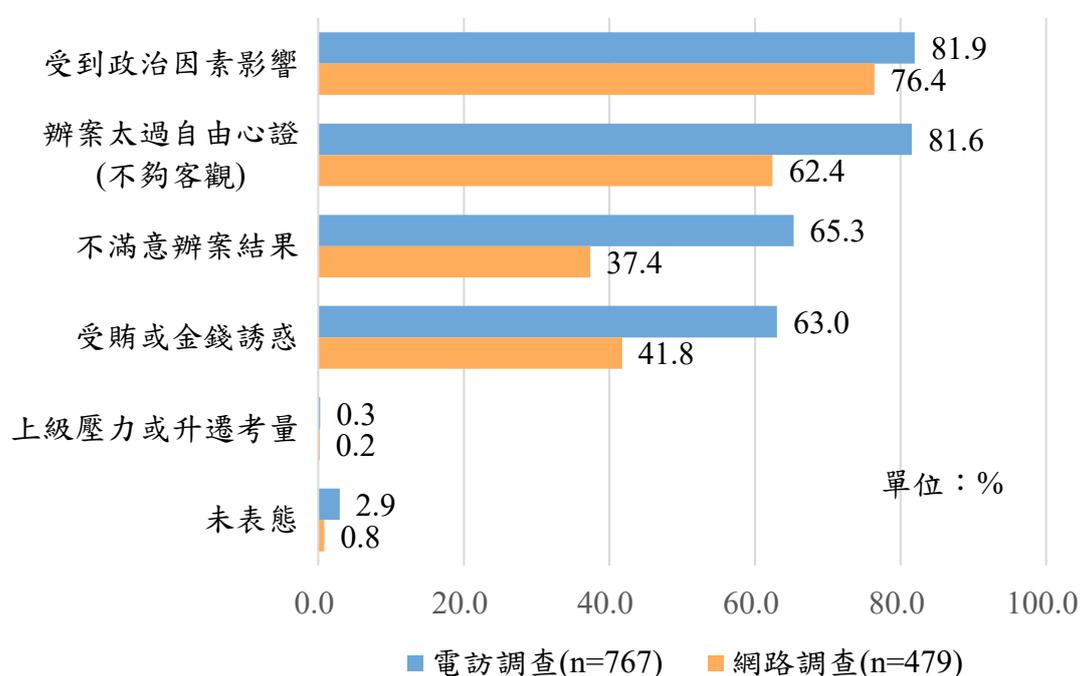


圖- 35 印象不公正原因

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、檢察官辦案清廉印象

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 58.9%的受訪者表示清廉(非常清廉 6.2%，還算清廉 52.7%)；有 26.4%的受訪者表示不清廉(不太清廉 18.9%，非常不清廉 7.4%)；另外有 14.7%的受訪者未表態。

網路調查中，對於檢察官辦案的「清廉度」，有 58.3%的受訪者表示清廉(非常清廉 8.5%，還算清廉 49.8%)；有 24.0%的受訪者表示不清廉(不太清廉 19.2%，非常不清廉 4.8%)；另外有 17.7%的受訪者未表態。

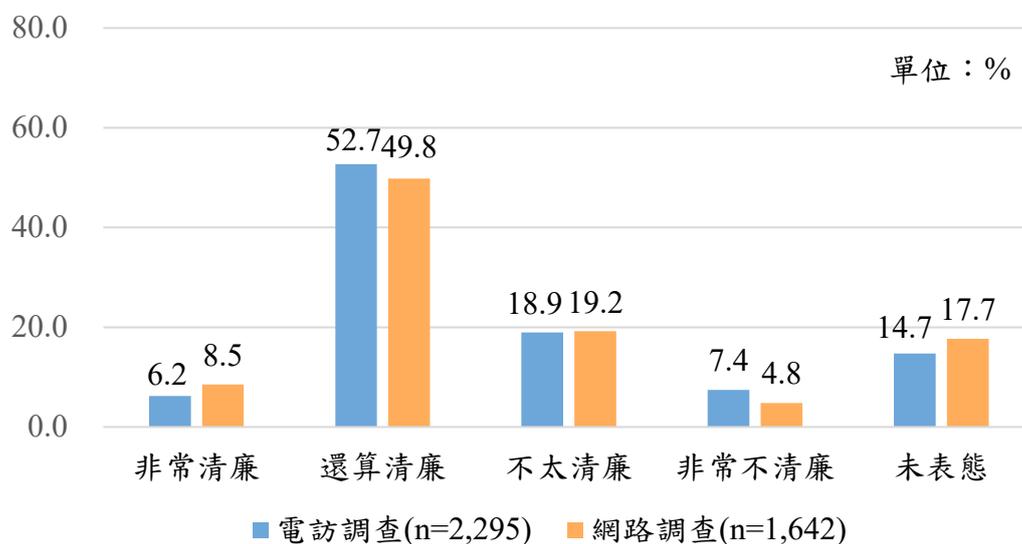


圖- 36 檢察官辦案清廉印象

將「電訪調查」結果進行卡方檢定後發現，對於檢察官辦案的清廉度印象，會因為「性別」、「年齡」、「教育程度」、「職業」、「居住地區」、「居住地之高檢署轄區」、「縣市性質」、「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	「女性」認為還算清廉的比率（54.2%）高於「男性」（51.3%）。
年齡	認為清廉的比率會隨年齡層增加而下降，其中「18~29歲」認為清廉的比率（77.3%）較高，「70歲以上」（40.3%）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（68.6%）較高，「國小及以下」（42.4%）較低。
職業	「軍人」認為清廉的比率（83.9%）較高，「家管」（42.4%）較低。
居住地區	「北部地區」認為清廉的比率（60.7%）較高，「東部及離島地區」（54.4%）較低。
居住地之高檢署轄區	「臺灣高等檢察署」認為清廉的比率（60.7%）較高，「高檢署花蓮分署」（53.5%）較低。
縣市性質	「直轄市」認為清廉的比率（60.2%）高於「非直轄市」（55.9%）。
電話使用情形	「唯手機」認為公正的比率（61.9%）較高，「唯住宅」（44.3%）較低。

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」、「教育程度」及「地檢署接觸經驗」的不同而有顯著差異。以下就呈現顯著差異之變項進行敘述：

性別	「男性」認為清廉的比率（58.9%）高於「女性」（58.0%）。
教育程度	認為清廉的比率大致會隨教育程度增加而下降，其中「國小及以下」認為清廉的比率（78.9%）較高，「研究所及以上」（55.1%）較低。
地檢署接觸經驗	「有接觸經驗者」認為清廉的比率（62.6%）高於「沒有接觸經驗者」（55.2%）。

◆電訪調查結果歷年比較

相較於去年調查結果，表示清廉的比率微幅下降 0.6%，表示不清廉的比率上升 9.3%，未表態率下降 8.7%。

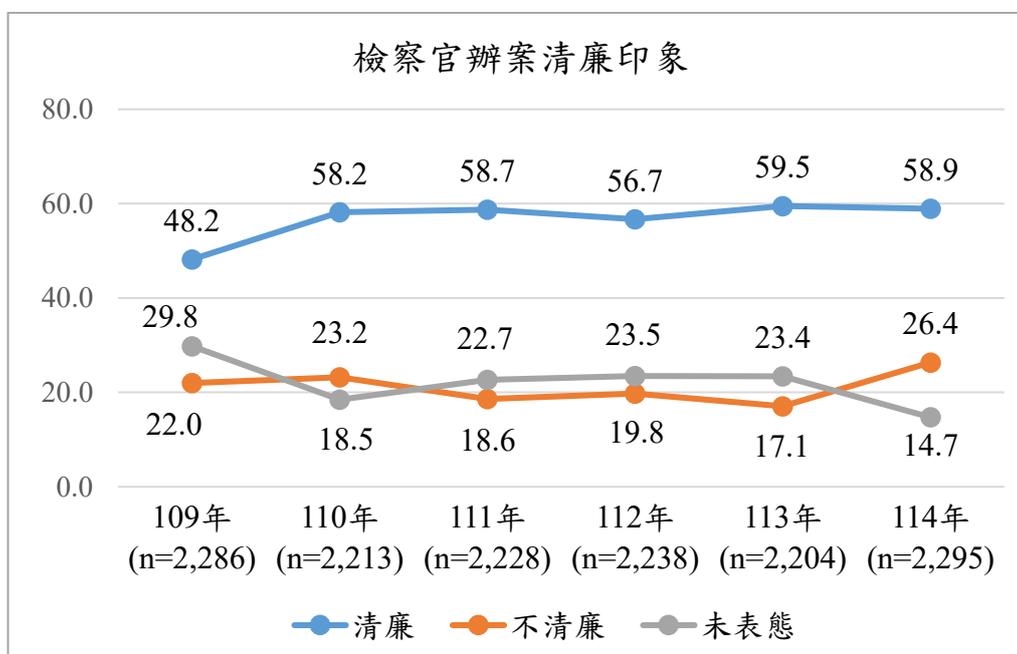


圖- 37 檢察官辦案清廉印象-歷年比較

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」（91.9%）比率最高，其次為「選擇性辦案」（90.0%），第三為「受到政治因素影響」（89.2%）。

網路調查中，以「受到政治因素影響」（78.2%）比率最高，其次為「官官相護」（72.8%），第三為「選擇性辦案」（69.8%）。

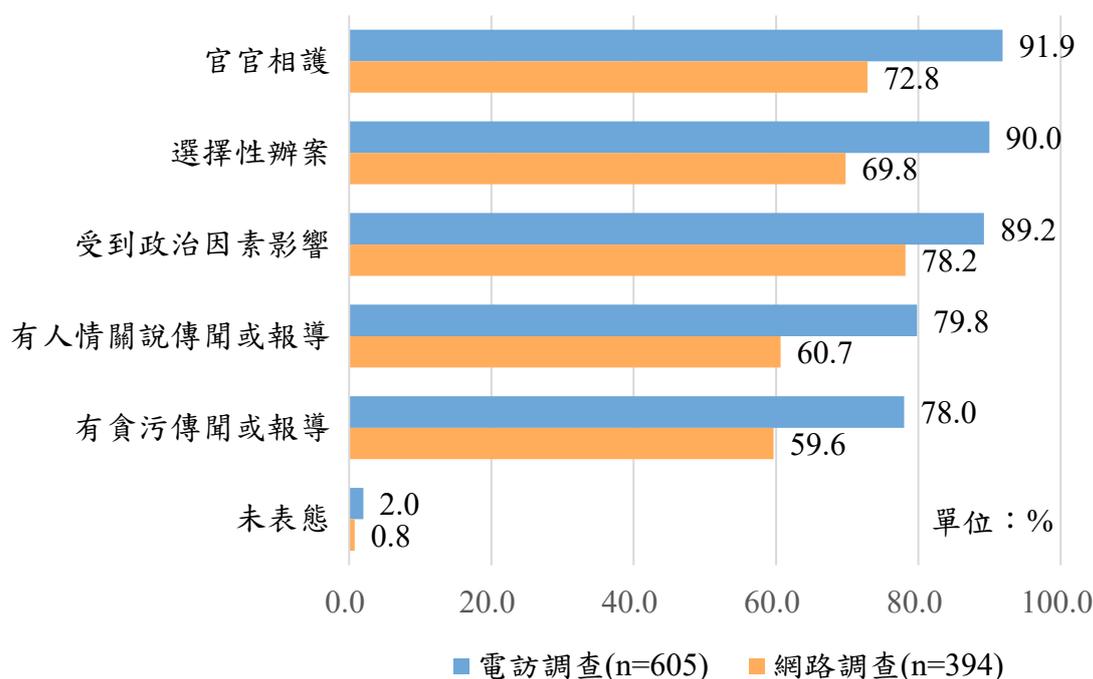


圖- 38 印象不清廉原因

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 59.5% 的受訪者表示有信心(非常有信心 10.2%，還算有信心 49.2%)；有 33.8% 的受訪者表示沒信心(不太有信心 24.1%，非常沒有信心 9.6%)；另外有 6.8% 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 63.0% 的受訪者表示有信心(非常有信心 10.2%，還算有信心 52.7%)；有 31.5% 的受訪者表示沒信心(不太有信心 25.7%，非常沒有信心 5.8%)；另外有 5.5% 的受訪者未表態。

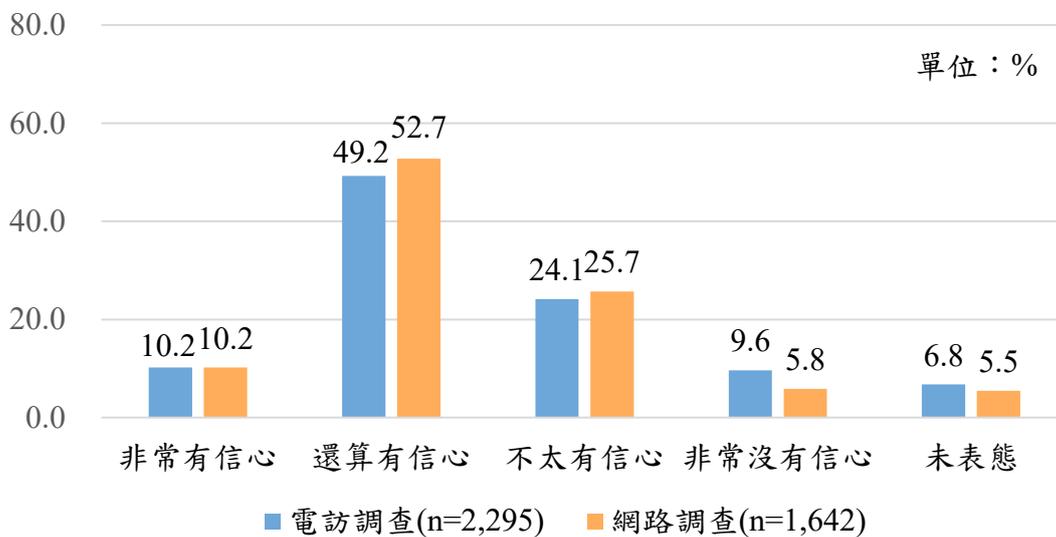


圖-39 對檢察官「偵查犯罪」表現信心程度

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「年齡」、「教育程度」、「職業」、「居住地區」、「居住地之高檢署轄區」、「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：

年齡	有信心的比率大致會隨年齡層增加而下降，其中「20~29歲」有信心的比率（76.7%）較高，「70歲以上」（50.3%）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（64.1%）較高，「國小及以下」（46.4%）較低。
職業	「軍人」有信心的比率（90.2%）較高，「無業/待業」（47.0%）較低。
居住地區	「南部地區」有信心的比率（63.2%）較高，「中部地區」（55.6%）較低。
居住地之高檢署轄區	「高檢署金門分署」有信心的比率（66.5%）較高，「高檢署花蓮分署」（53.5%）較低。
縣市性質	「直轄市」有信心的比率（61.5%）高於「非直轄市」（54.8%）。
電話使用情形	「唯手機」有信心的比率（61.0%）較高，其次為「兩者皆用」（59.1%），「唯住宅」（47.1%）較低。

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」、「教育程度」、「職業」、「居住地區」、「縣市性質」及「地檢署接觸經驗」的不同而有顯著差異。以下就呈現顯著差異之變項進行敘述：

性別	「女性」有信心的比率（65.5%）高於「男性」（60.1%）。
教育程度	有信心的比率大致會隨教育程度增加而下降，其中「國小及以下」有信心的比率（73.7%）較高，「研究所及以上」（57.8%）較低。
職業	「農林漁牧礦業生產人員」有信心的比率（85.7%）較高，「軍人」（47.4%）較低。
居住地區	「東部及離島地區」有信心的比率（70.0%）較高，「中部地區」（57.0%）較低。
縣市性質	「直轄市」有信心的比率（63.2%）高於「非直轄市」（62.3%）。
地檢署接觸經驗	「有接觸經驗者」非常有信心的比率（13.2%）高於「沒有接觸經驗者」（8.0%）；「沒有接觸經驗者」還算有信心的比率（53.9%）高於「有接觸經驗者」（51.1%）。

◆電訪調查結果歷年比較¹³

相較於去年調查結果，表示有信心的比率下降 1.8%，表示沒信心的比率上升 4.9%，未表態率則下降 3.0%。

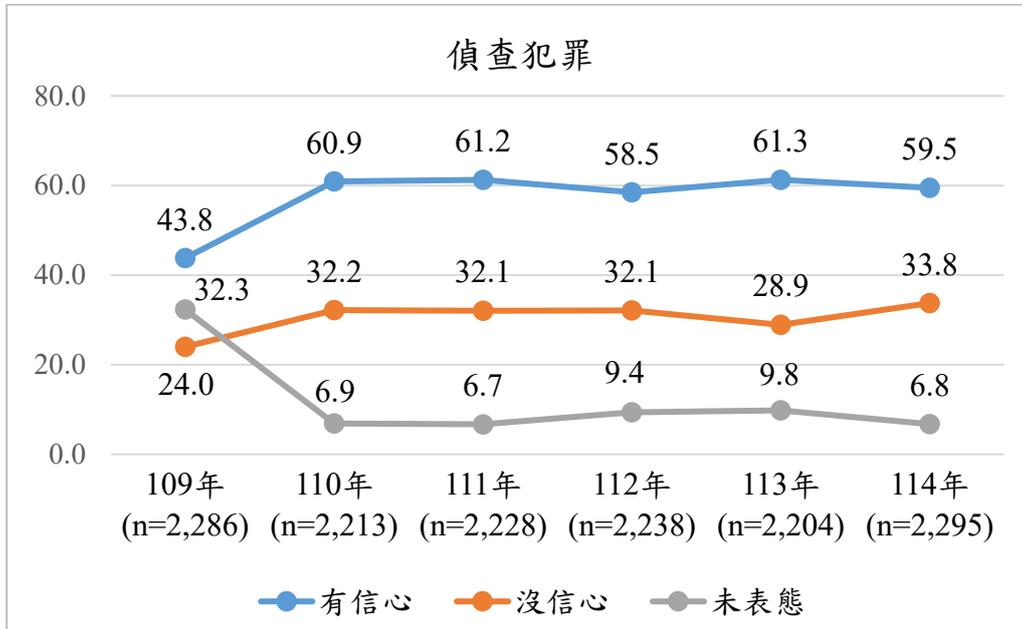


圖- 40 對檢察官「偵查犯罪」表現信心程度-歷年比較

¹³ 在 109 年度調查中，針對檢察官表現以詢問「滿不滿意？」為主，為使未曾接觸檢察機關的受訪者，對於檢察官工作題組的題項回答間，具有邏輯一致性，110 年起將檢察官工作「滿意度」調整為「信心程度」，此題組均改以詢問「有沒有信心？」，故本題組之歷年比較部分，在 109 年度的選項為滿意-不滿意，110 年起則是有信心-沒有信心並進行相關比較。

貳、保障人權

題目：請問您對於檢察官「保障人權」的表現有沒有信心？

電訪調查中，對於檢察官「保障人權」表現的信心程度，有 56.6% 的受訪者表示有信心(非常有信心 9.5%，還算有信心 47.2%)；有 36.4% 的受訪者表示沒信心(不太有信心 25.7%，非常沒有信心 10.8%)；另外有 6.9% 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 59.8% 的受訪者表示有信心(非常有信心 10.4%，還算有信心 49.4%)；有 34.7% 的受訪者表示沒信心(不太有信心 25.5%，非常沒有信心 9.2%)；另外有 5.5% 的受訪者未表態。

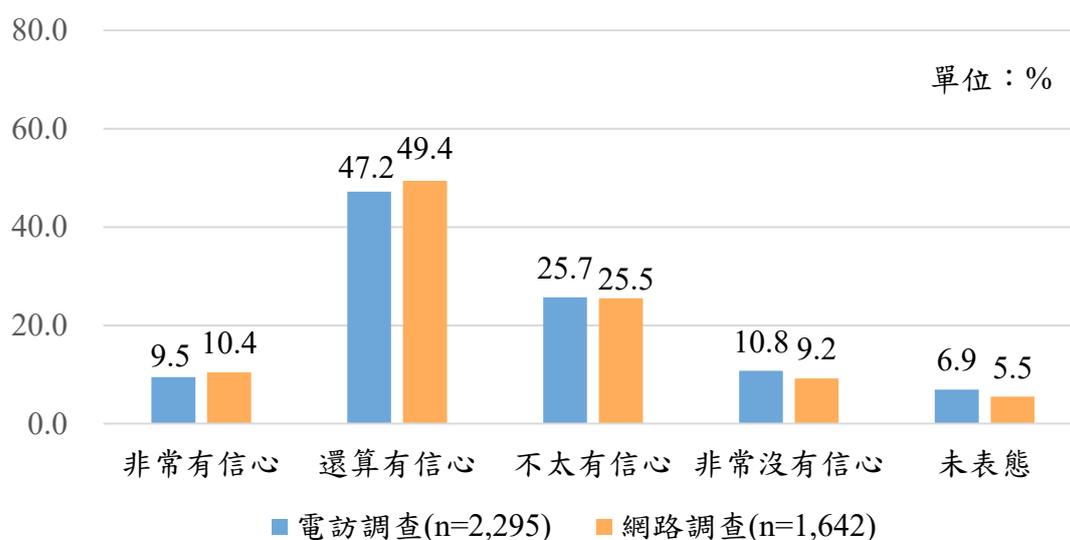


圖-41 對檢察官「保障人權」表現信心程度

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」沒信心的比率（38.5%）高於「女性」（34.5%）。
年齡	有信心的比率大致隨年齡層增加而下降，其中「18~29歲」有信心的比率（77.2%）較高，「70歲及以上」（46.3）較低。
教育程度	「大學」有信心的比率（62.4%）較高，「國小及以下」（45.2%）較低。
職業	「學生」有信心的比率（79.4%）較高，「無業/待業」（44.0%）較低。
居住地區	「北部區域」有信心的比率（59.0%）較高，「中部地區」（51.5%）較低。
居住地高檢署轄區	「高檢署金門分署」有信心的比率（62.9%）較高，「高檢署臺南分署」（50.1%）較低。
縣市性質	「直轄市」有信心的比率（59.2%）高於「非直轄市」（50.7%）。
電話使用情形	「唯手機」有信心的比率（58.1%）較高，「唯住宅」（44.8%）較低。
地檢署接觸經驗	「沒有接觸經驗者」有信心的比率（57.6%）高於「有接觸經驗者」（50.6%）。

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」、「教育程度」、「職業」及「地檢署接觸經驗」的不同而有顯著差異。以下就呈現顯著差異之變項進行敘述：

性別	「女性」有信心的比率（62.7%）高於「男性」（56.5%）。
教育程度	「國小及以下」有信心的比率（73.7%）較高，「研究所及以上」（57.8%）較低。
職業	「農林漁牧礦業生產人員」有信心的比率（71.4%）較高，「退休」（52.4%）較低。
地檢署接觸經驗	「有接觸經驗者」非常有信心的比率（13.9%）高於「沒有接觸經驗者」（7.8%）；「沒有接觸經驗者」還算有信心的比率（50.8%）高於「有接觸經驗者」（47.4%）。

◆電訪調查結果歷年比較

相較於去年調查結果，表示有信心的比率下降 5.8%，表示沒信心的比率上升 7.5%，未表態率下降 1.8%。

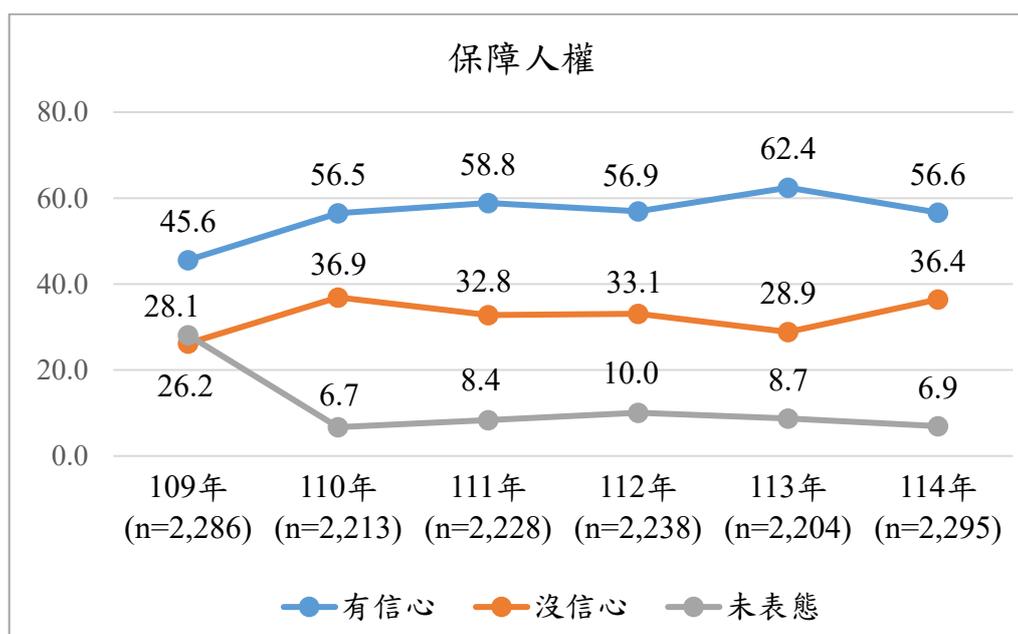


圖-42 對檢察官「保障人權」表現信心程度-歷年比較

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53.3%的受訪者表示有信心(非常有信心 7.9%，還算有信心 45.4%)；有39.6%的受訪者表示沒信心(不太有信心 28.2%，非常沒有信心 11.4%)；另外有 7.0%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55.7%的受訪者表示有信心(非常有信心 10.4%，還算有信心 45.4%)；有38.8%的受訪者表示沒信心(不太有信心 27.7%，非常沒有信心 11.1%)；另外有 5.5%的受訪者未表態。

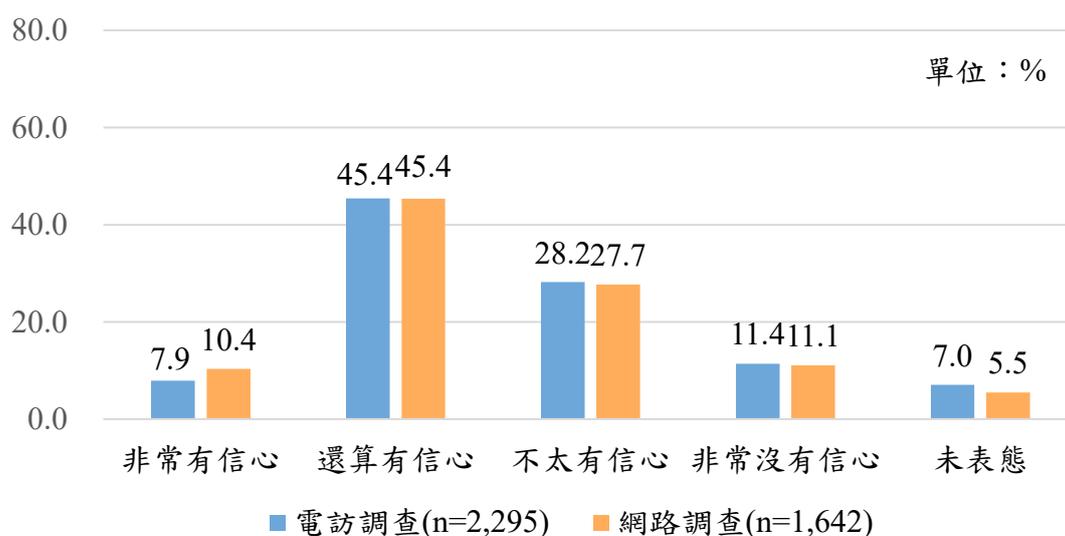


圖- 43 對檢察官「保護被害人權益」表現信心程度

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」、「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	「女性」有信心的比率（57.7%）高於「男性」（48.7%），「男性」沒信心的比率（43.6%）高於「女性」（35.9%）。
年齡	有信心的比率大致會隨年齡層增加而下降，其中「18~29歲」有信心的比率（72.0%）較高，「70歲以上」（43.1%）較低。
教育程度	「大學」有信心的比率（59.2%）較高，「國初中」（44.4%）較低。
職業	「學生」有信心的比率（73.3%）較高，「無業/待業」（43.6%）較低。
縣市性質	「直轄市」有信心的比率（54.3%）高於「非直轄市」（51.1%）。
電話使用情形	「兩者皆用」有信心的比率（53.9%）較高，「唯住宅」（48.5%）較低。
地檢署接觸經驗	「有接觸經驗者」沒信心的比率（46.7%）高於「沒有接觸經驗者」（38.5%）。

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」、「教育程度」、「職業」、「縣市性質」及「地檢署接觸經驗」的不同而有顯著差異。以下就呈現顯著差異之變項進行敘述：

性別	「女性」非常有信心的比率（10.6%）高於「男性」（10.2%）；「女性」還算有信心的比率（47.8%）高於「男性」（42.6%）。
教育程度	「國小及以下」有信心的比率（73.7%）較高，「大學」（53.6%）較低。

職業	「農林漁牧礦業生產人員」有信心的比率（85.7%）較高，「軍人」（31.6%）較低。
縣市性質	「非直轄市」有信心的比率（62.6%）高於「直轄市」（53.8%）。
地檢署接觸經驗	「有接觸經驗者」非常有信心的比率（13.8%）高於「沒有接觸經驗者」（7.8%）；「沒有接觸經驗者」還算有信心的比率（45.8%）高於「有接觸經驗者」（44.8%）。

◆電訪調查結果歷年比較

相較於去年調查結果，表示有信心的比率下降 3.8%，表示沒信心的比率上升 6.3%，未表態率則下降 2.6%。

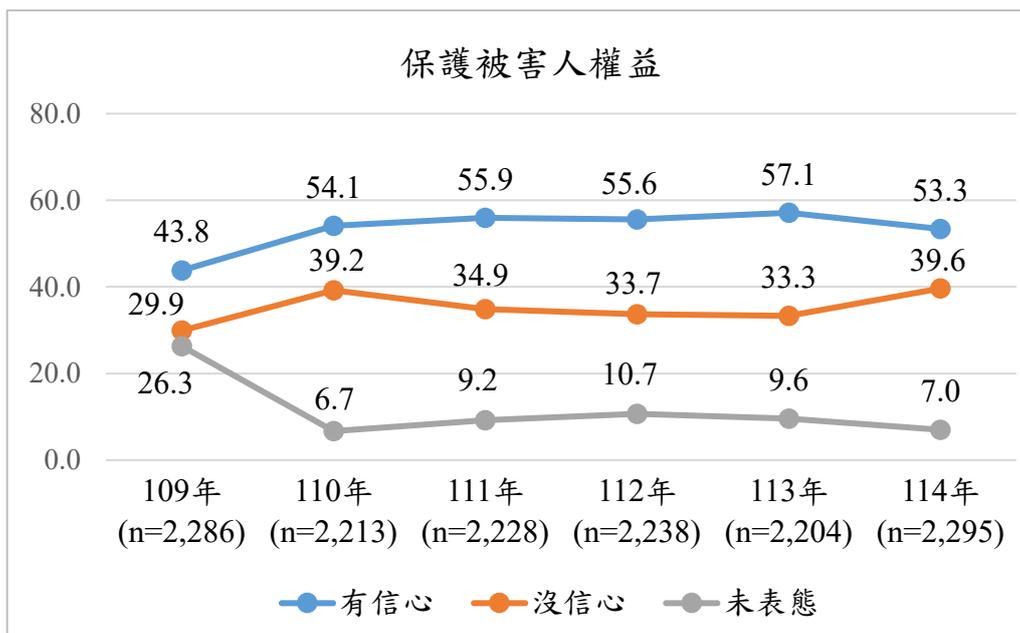


圖-44 對檢察官「保護被害人權益」表現信心程度-歷年比較

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」(76.6%) 比率最高，其次為「不了解實際案情」(61.0%)，第三為「辦案態度消極」(59.1%)。

網路調查中，以「沒有保障被害人安全」(66.3%) 比率最高，其次為「辦案態度消極」(56.7%)，第三為「不了解實際案情」(50.6%)。

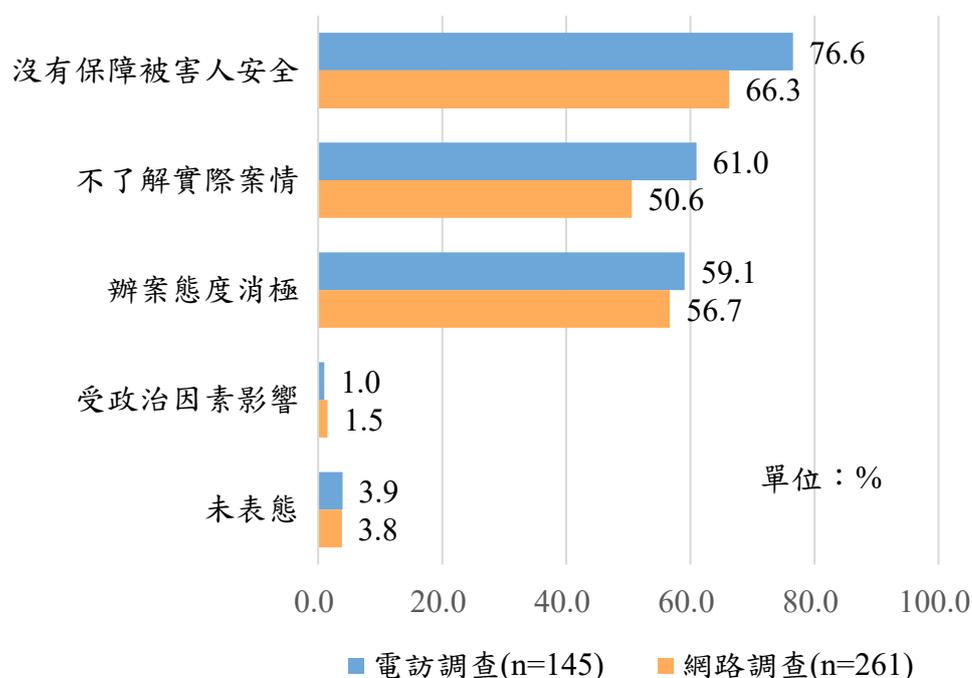


圖-45 保護被害人權益沒信心原因

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 56.2% 的受訪者表示有信心(非常有信心 9.7%，還算有信心 46.5%)；有 37.5% 的受訪者表示沒信心(不太有信心 25.5%，非常沒有信心 12.0%)；另外有 6.3% 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 58.5% 的受訪者表示有信心(非常有信心 9.7%，還算有信心 48.8%)；有 36.4% 的受訪者表示沒信心(不太有信心 26.6%，非常沒有信心 9.7%)；另外有 5.2% 的受訪者未表態。

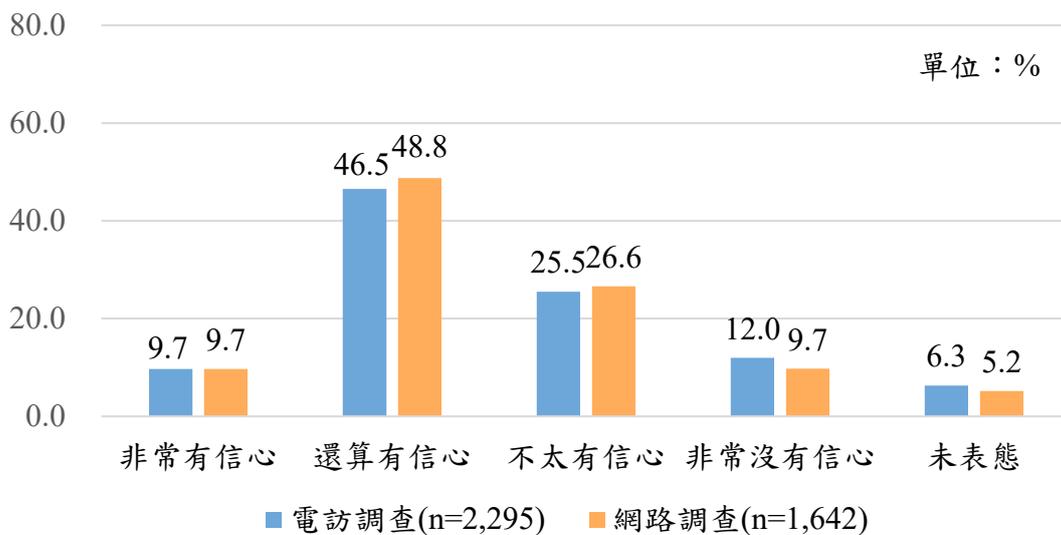


圖- 46 對檢察官「守護正義」表現信心程度

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」、「居住地之高檢署轄區」、「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。下面就呈現顯著差異之變項進行敘述：

性別	「男性」沒信心的比率（39.5%）高於「女性」（35.5%）。
年齡	有信心的比率大致會隨年齡層增加而下降，其中「18~29歲」有信心的比率（75.3%）較高，「70歲以上」（45.9%）較低。
教育程度	「大學」有信心的比率（62.4%）較高，「國小及以下」（45.7%）較低。
職業	「學生」有信心的比率（73.1%）較高，「民意代表、主管及經理人員」（44.4%）較低。
居住地之高檢署轄區	「高檢署高雄分署」有信心的比率（59.4%）較高，「高檢署金門分署」（46.5%）較低。
縣市性質	「直轄市」有信心的比率（57.5%）高於「非直轄市」（53.3%）。
電話使用情形	「兩者皆用」有信心的比率（57.8%）較高，「唯住宅」（41.9%）較低。
地檢署接觸經驗	「有接觸經驗者」沒信心的比率（43.7%）高於「沒有接觸經驗者」（36.5%）。

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「性別」、「職業」、「居住地區」及「地檢署接觸經驗」的不同而有顯著差異。以下就呈現顯著差異之變項進行敘述：

性別	「男性」沒信心的比率（40.7%）高於「女性」（32.7%）。
----	---------------------------------

職業	「技術員及助理專業人員」有信心的比率（65.3%）較高，「退休」（54.4%）較低。
居住地區	「東部及離島地區」有信心的比率（70.0%）較高，「中部地區」（53.1%）較低。
地檢署接觸經驗	「有接觸經驗者」非常有信心的比率（12.9%）高於「沒有接觸經驗者」（7.3%）。

◆電訪調查結果歷年比較

相較於去年調查結果，表示有信心的比率下降 3.4%，表示沒信心的比率上升 5.5%，未表態率則下降 2.1%。

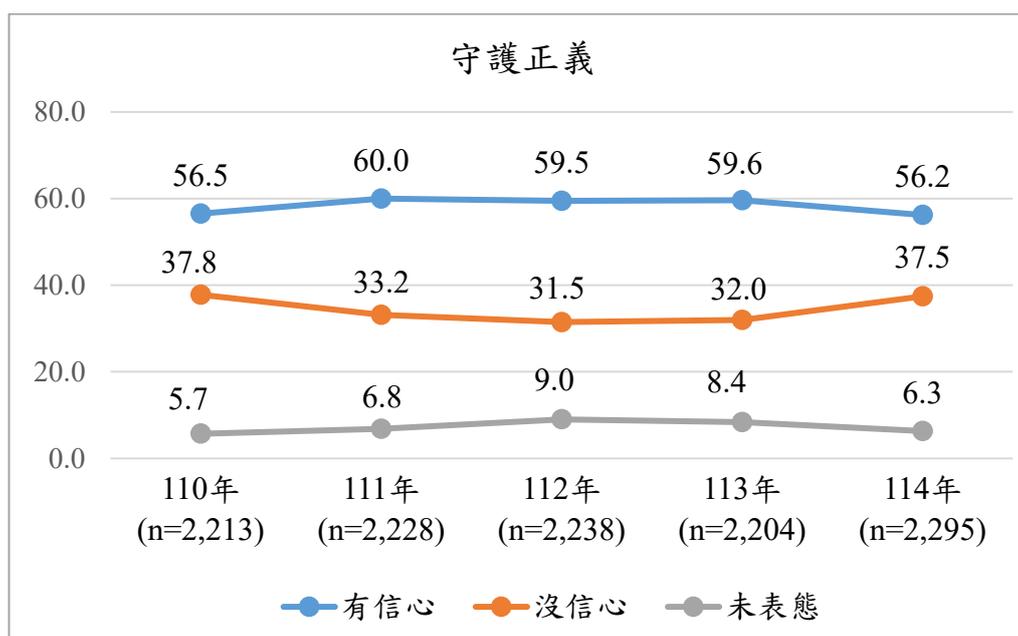


圖-47 對檢察官「守護正義」表現信心程度-歷年比較

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，以「偵查犯罪」(79.6%) 比率最高，其次為「保護被害人權益」(77.4%)，第三為「保障人權」(76.7%)，最後則為「守護正義」(75.4%)；另外有 7.1% 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，以「守護正義」(72.0%) 比率最高，其次為「保護被害人權益」(71.4%)，第三為「偵查犯罪」(66.7%)，最後則為「保障人權」(60.4%)；另外有 4.1% 的受訪者未表態。

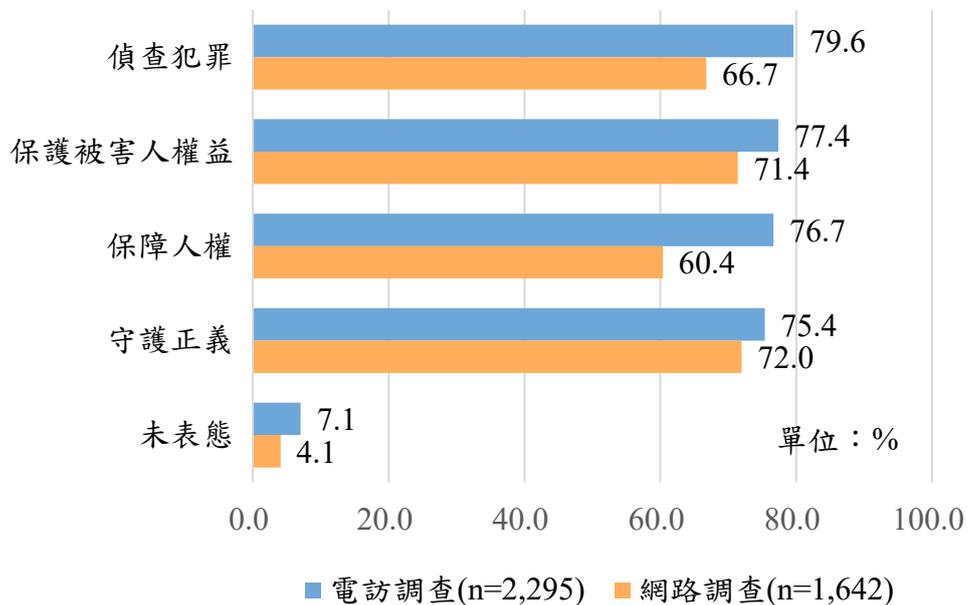


圖-48 評價檢察官重要因素

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上升 4.3%，「保護被害人權益」的比率微幅下降 0.2%，「保障人權」的比率上升 2.3%，「守護正義」的比率上升 1.0%。

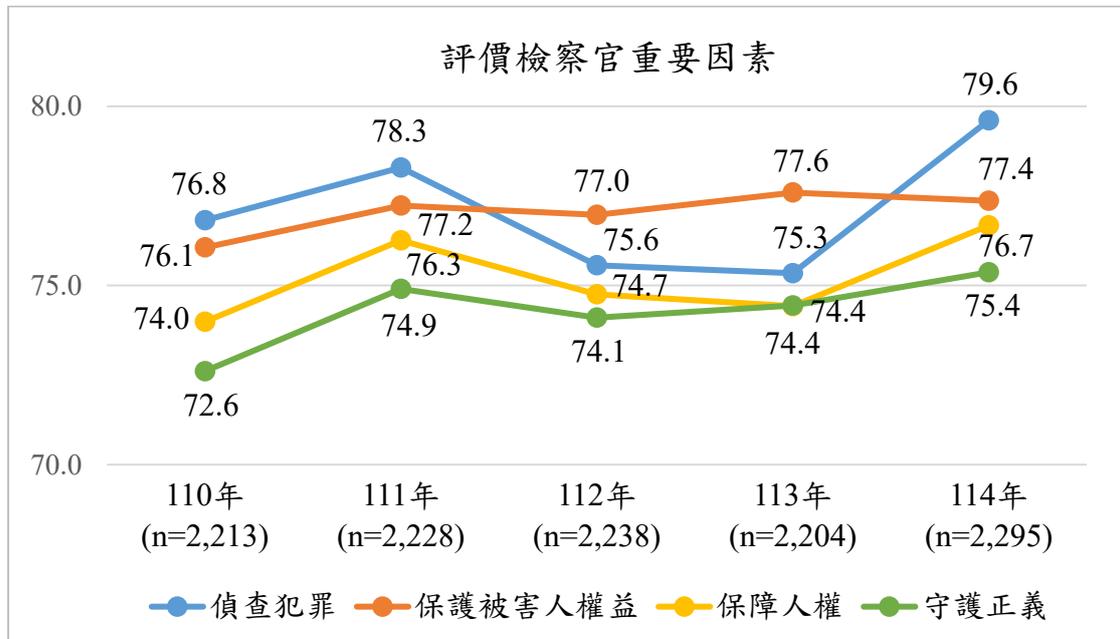


圖- 49 評價檢察官重要因素-歷年比較

陸、法庭活動表現

題目：請問您有沒有在法院看過或聽曾參與案件的人說過，檢察官在法庭上的活動表現？

電訪調查中，有 17.1%的受訪者表示「有」，82.9%表示「沒有」。

網路調查中，有 30.3%的受訪者表示「有」，69.7%表示「沒有」。

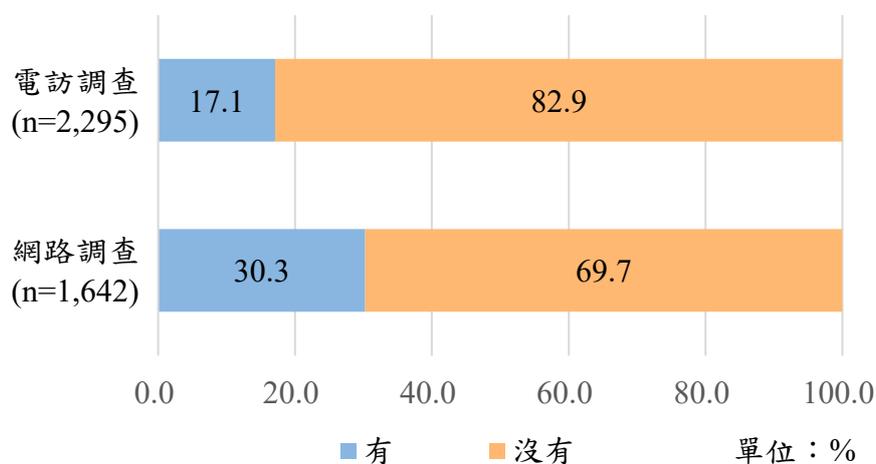


圖- 50 檢察官法庭活動表現聽聞度

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？

進一步詢問表示有在法院看過或聽曾參與案件的人說過，檢察官在法庭上活動表現的受訪者，對其法庭活動表現之信心程度，電訪調查中，有 50.3%的受訪者表示有信心(非常有信心 7.3%，還算有信心 43.0%)；有 47.0%的受訪者表示沒信心(不太有信心 33.6%，非常沒有信心 13.4%)；另外有 2.7%的受訪者未表態。

網路調查中，有 64.4%的受訪者表示有信心(非常有信心 13.9%，還算有信心 50.5%)；有 33.4%的受訪者表示沒信心(不太有信心 23.1%，非常沒有信心 10.3%)；另外有 2.2%的受訪者未表態。

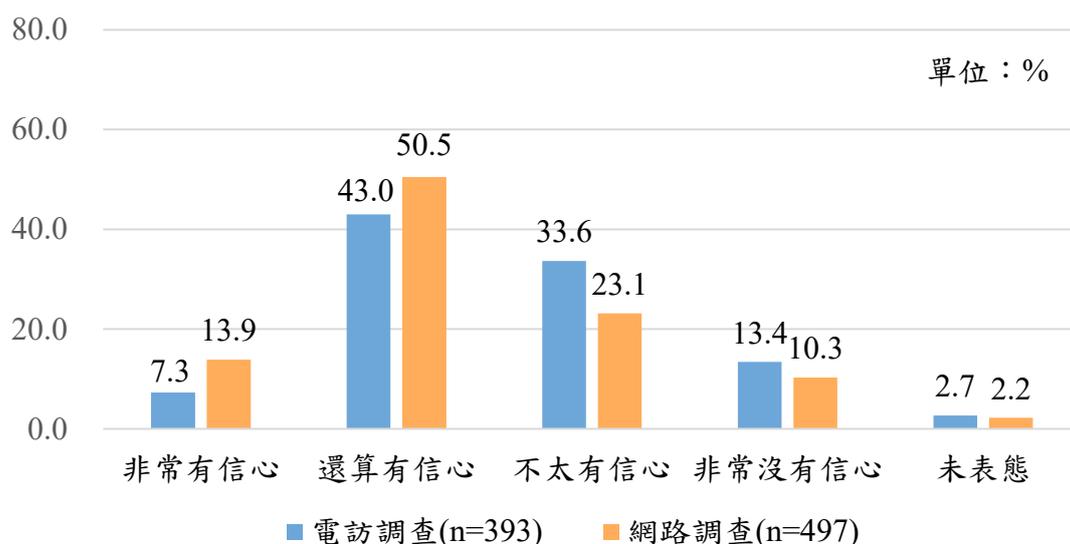


圖- 51 對檢察官「法庭活動表現」信心程度

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「居住地區」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：

居住地區	「北部區域」有信心的比率（56.7%）較高，「中部地區」（35.7%）較低。
------	--

縣市性質	「直轄市」有信心的比率（53.5%）高於「非直轄市」（42.5%）。
------	------------------------------------

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，在「教育程度」上，因有 25% 或以上的組間期望值低於 5 個樣本數，不符合卡方檢定假設，因此無法判定是否有顯著差異存在。

◆電訪調查結果歷年比較¹⁴

相較於去年調查結果，表示有信心的比率下降 20.1%，表示沒信心的比率上升 23.7%，未表態率下降 3.6%。

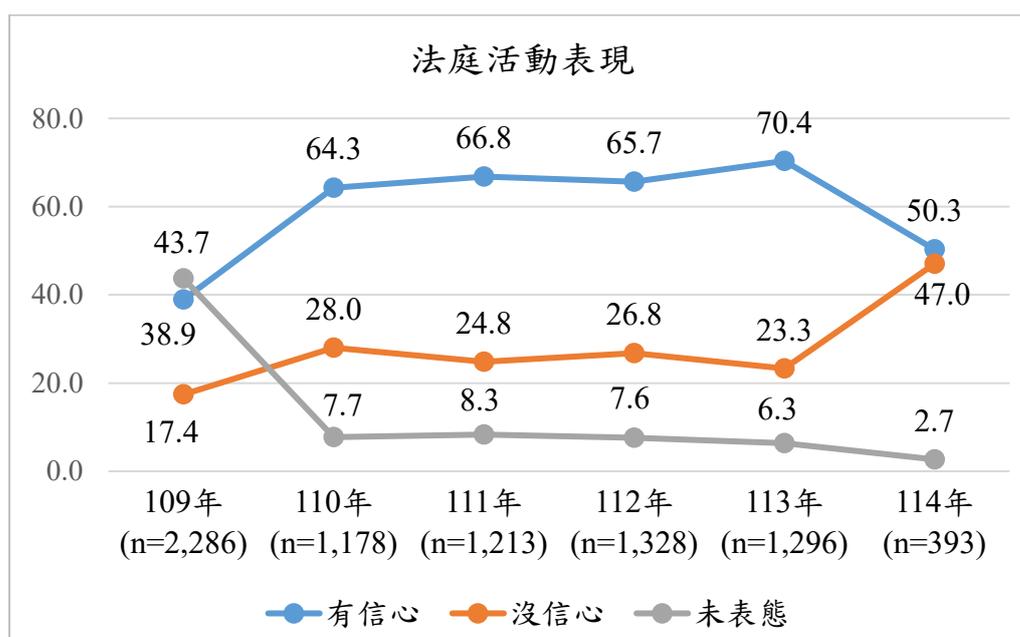


圖- 52 對檢察官「法庭活動表現」信心程度-歷年比較

¹⁴ 本題在 109 年詢問對象為所有受訪者，於 110 年起調整為僅詢問符合特定條件之受訪者，而對於篩選出本題詢問對象之方式，歷年調查均有所差別：110~111 年於本題前詢問受訪者「是否知道檢察官需出庭參與法庭審判活動」，回答「知道」者則進一步詢問本題項；112~113 年是將「檢察官主要工作認知」題中，若認為「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，則進一步詢問本題項；114 年則是於本題前詢問受訪者「有沒有在法院看過或聽曾參與案件的人說過，檢察官在法庭上的活動表現」，回答「有」者則進一步詢問本題項。

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 37.5% 的受訪者表示「有」因特定案子影響對於臺灣檢察官的信任程度，62.5% 表示「沒有」。

網路調查中，有 48.1% 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，51.9% 表示「沒有」。

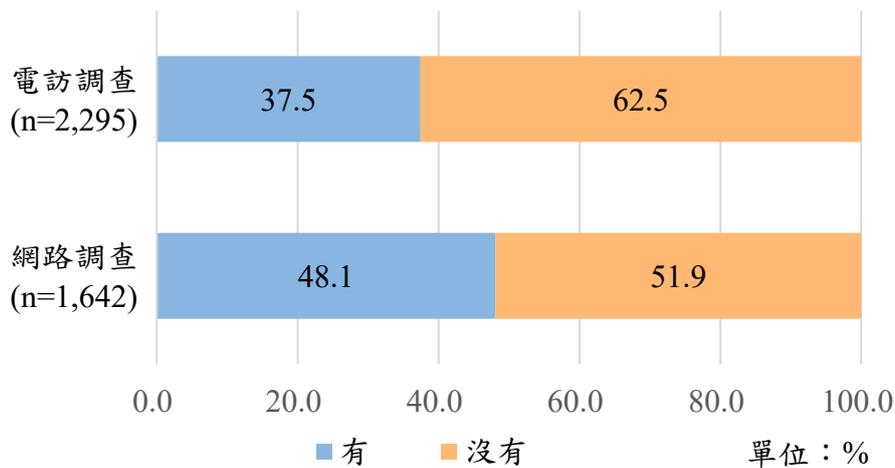


圖- 53 因特定案件影響對檢察官信任之情形

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「性別」、「年齡」、「教育程度」、「職業」、「居住地區」、「居住地之地檢署轄區」、「居住地之高檢署轄區」、「電話使用情形」及「地檢署接觸經驗」的不同而有顯著差異。以下就呈現顯著差異之變項進行敘述：

性別	「女性」沒有因特定案件影響的比率 (65.1%) 高於「男性」 (59.8%)。
----	--

年齡	「30~39 歲」有因特定案件影響的比率（44.8%）較高，「18~29 歲」（30.5%）及「70 歲以上」（26.8%）較低。
教育程度	「研究所及以上」有因特定案件影響的比率（45.8%）較高，「國小及以下」（20.1%）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（54.4%）較高，「軍人」（11.2%）較低。
居住地區	「中部地區」有因特定案件影響的比率（40.5%）較高，「南部區域」（31.0%）較低。
居住地之地檢署轄區	「臺北地檢署」有因特定案件影響的比率（52.5%）較高，「嘉義地檢署」（25.4%）較低。
居住地之高檢署轄區	「高檢署臺中分署」有因特定案件影響的比率（41.9%）較高，「高檢署臺南分署」（27.3%）較低。
電話使用情形	「兩者皆用」有因特定案件影響的比率（40.0%）較高，「唯住宅」（17.3%）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（56.2%）高於「沒有接觸經驗者」（34.5%）。

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」、「教育程度」、「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。下面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（52.1%）高於「女性」（44.9%）。
----	--------------------------------------

教育程度	「研究所及以上」有因特定案件影響的比率(52.4%)較高，「高中職」(40.6%)較低。
居住地區	「北部地區」有因特定案件影響的比率(50.9%)較高，「東部及離島地區」(37.5%)較低。
居住地地檢署轄區	「嘉義地檢署」有因特定案件影響的比率(57.9%)較高，「屏東地檢署」(16.3%)較低。
居住地高檢署轄區	「臺南分署」(51.2%)有因特定案件影響的比率較高，「高雄分署」(38.9%)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(60.8%)高於「沒有接觸經驗者」(38.8%)。

◆電訪調查結果歷年比較

相較於去年調查結果，表示「有」因特定案件影響的比率上升 5.9%，表示「沒有」的比率下降 5.9%。

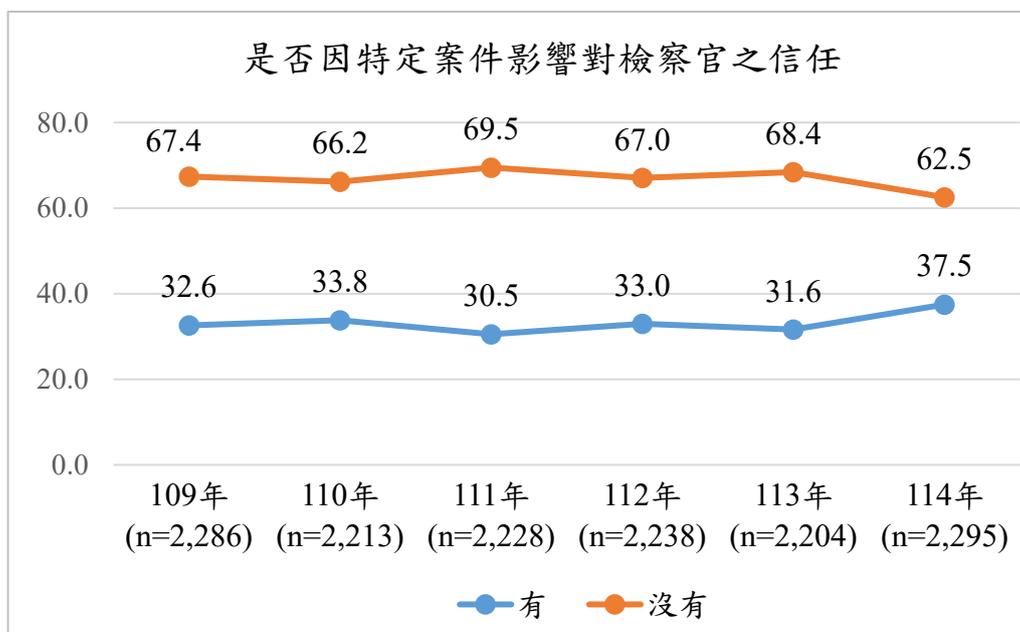


圖-54 因特定案件影響對檢察官信任之情形-歷年比較

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「柯文哲貪汙案」(25.2%) 比率最高，其次為「保母虐童致死案」(7.5%)，第三為「罷免案涉造假連署」(3.1%);另外有 10.3%為受訪者自己或親友的案子、19.6%未表態。

網路調查中，以「柯文哲貪汙案」的比率最高(15.1%)，其次為「保母虐童致死案」(2.5%)，第三為「罷免案涉造假連署」及「五億高中生命案」(1.5%);另外有 0.6%為受訪者自己或親友的案子、65.8%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
柯文哲貪汙案	25.2	15.1
保母虐童致死案	7.5	2.5
罷免案涉造假連署	3.1	1.5
陳水扁、馬英九貪汙案	1.6	1.4
五億高中生命案	1.4	1.5
小燈泡案	1.3	1.0
新北國中生割頸案	0.6	0.3
黃子佼性犯罪案	0.6	0.5
鄭捷殺人案	0.0	1.3
其他案件	28.8	8.5
受訪者自己或親友的案子	10.3	0.6
不知道/忘記了/拒答	19.6	65.8
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「政治貪污類案件」(40.7%) 比率最高，其次為「殺人相關類案件」(16.7%)；網路調查中，同樣以「政治貪污類案件」(20.4%) 比率最高，其次為「殺人相關類案件」(8.7%)。

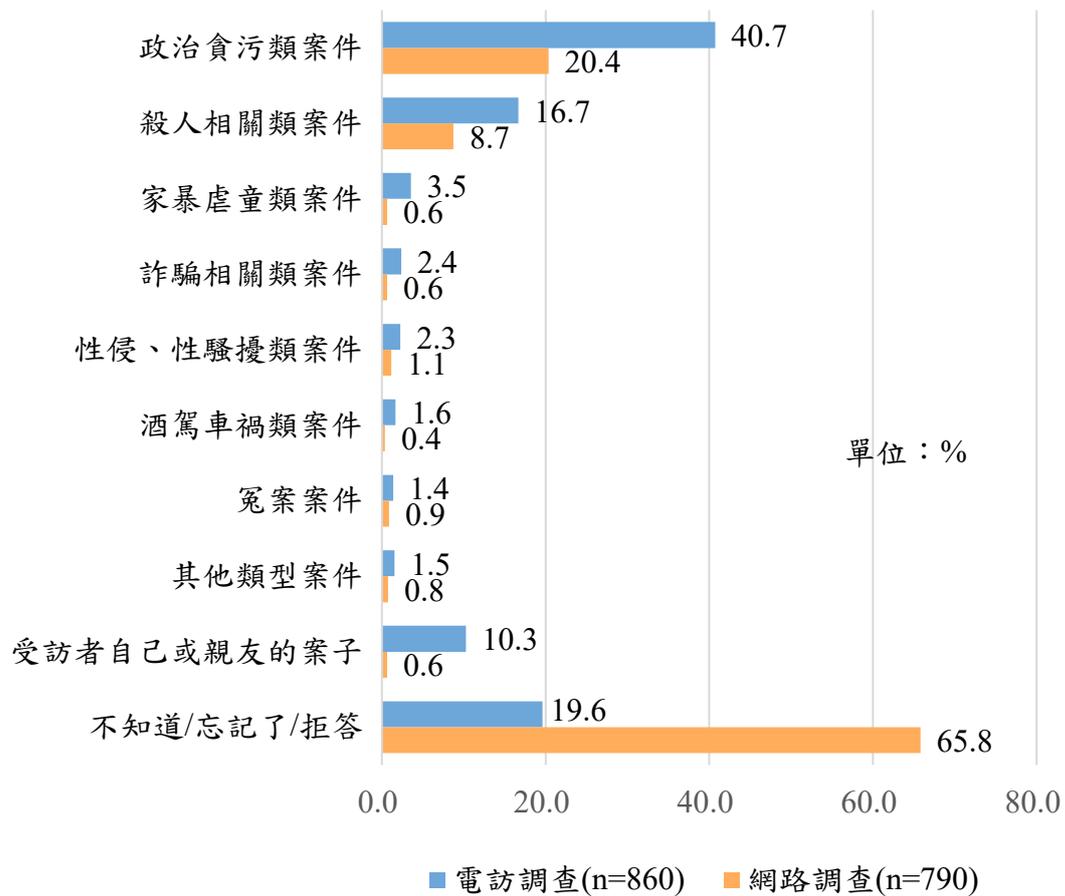


圖- 55 影響對檢察官信任程度之特定案件類型

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 55.7% 的受訪者表示滿意(非常滿意 6.2%，還算滿意 49.4%)；有 37.0% 的受訪者表示不滿意(不太滿意 24.0%，非常不滿意 13.0%)；另外有 7.3% 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 53.7% 的受訪者表示滿意(非常滿意 8.6%，還算滿意 45.0%)；有 34.2% 的受訪者表示不滿意(不太滿意 23.5%，非常不滿意 10.7%)；另外有 12.1% 的受訪者未表態。

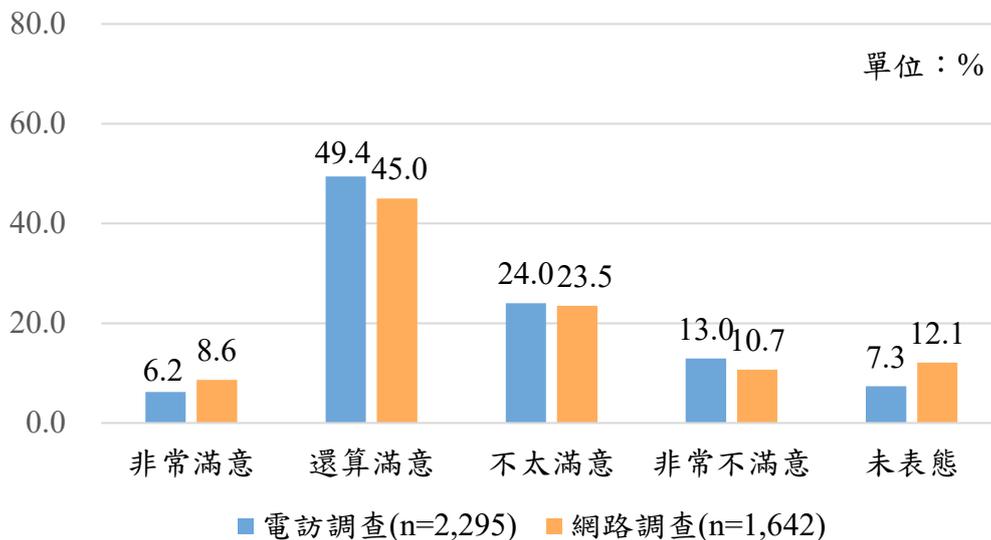


圖- 56 整體滿意度

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」、「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（41.5%）高於「女性」（32.6%）。
----	---------------------------------

年齡	整體滿意度大致隨年齡層增加而下降，其中「18~29 歲」滿意的比率（69.3%）較高，「70 歲以上」（50.2%）較低。
教育程度	「大學」滿意的比率（60.2%）較高，「國小及以下」（46.5%）較低。
職業	「學生」滿意的比率（72.6%）較高，「民意代表、主管及經理人員」（43.2%）較低。
電話使用情形	「唯手機」滿意的比率（56.5%）較高，「唯住宅」（44.4%）較低。
地檢署接觸經驗	「沒有接觸經驗者」滿意的比率（56.7%）高於「有接觸經驗者」（49.0%）。

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

性別	「男性」不滿意的比率（39.3%）高於「女性」（29.9%）。
年齡	「60~69 歲」滿意的比率（58.6%）較高，「18~29 歲」（50.4%）較低。
教育程度	「國初中」滿意的比率（63.3%）較高，「研究所及以上」（46.0%）較低。
職業	「技術員及助理專業人員」滿意的比率（63.7%）較高，「機械設備操作及組裝人員」（46.2%）較低。
地檢署接觸經驗	「有接觸經驗者」滿意的比率（57.0%）高於「沒有接觸經驗者」（51.2%）；「沒有接觸經驗者」未表態率（15.9%）高於「有接觸經驗者」（7.0%）。

◆電訪調查結果歷年比較

相較於去年調查結果，表示滿意的比率下降 5.1%，表示不滿意的比率上升 9.5%，未表態率則下降 4.5%。

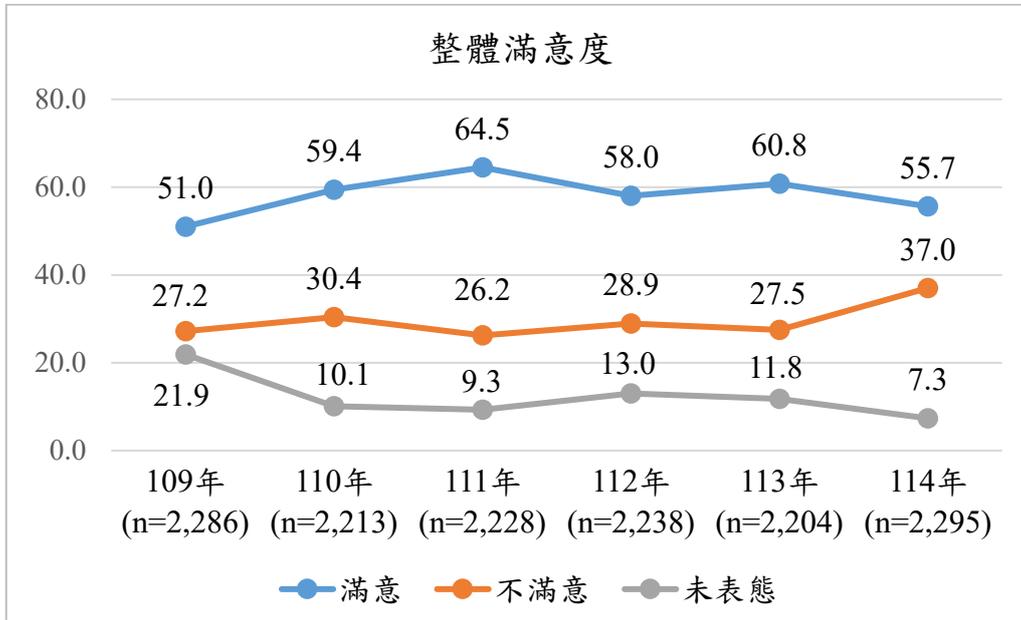


圖- 57 整體滿意度-歷年比較

第六節 時事議題

本調查利用《Infominer 即時輿情分析平台》，於 113 年 3 月 1 日至 114 年 3 月 25 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「保母虐童致死案」，由臺北地檢署所偵辦，於 112 年底一歲男童「剴剴」因受劉姓保母姊妹凌虐致死、送醫不治，檢察官於 113 年 4 月以「成年人對兒童故意犯妨害自由而凌虐致人於死罪」起訴涉案之劉姓保母姊妹，本案於 114 年 5 月 13 日一審宣判，臺北地院判處保母姊妹劉彩萱無期徒刑、劉若琳有期徒刑 18 年。

第二案「寶林茶室食物中毒案」，由臺北地檢署所偵辦，臺北市寶林茶室信義店 113 年 3 月發生食物中毒事件，釀 6 人死亡，檢察官於 114 年 1 月偵查終結，依違反食安法、過失致死等罪起訴寶林茶室負責人、店長、主廚及代班廚師等 5 人。

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、保母虐童致死案

題目：劉姓保母涉嫌虐死男童剴剴一案，臺北地檢署去年 4 月以凌虐致死、成年人故意傷害兒童致死…等罪名起訴，最重可處無期徒刑。整體而言，請問您對於檢察官在這起案件的辦理上，感到滿不滿意？

對於檢察官在「保母虐童致死案」的處理，電訪調查中，有 57.8% 的受訪者表示滿意(非常滿意 10.7%，還算滿意 47.2%)；有 27.7% 的受訪者表示不滿意(不太滿意 17.5%，非常不滿意 10.3%)；另外有 14.4% 的受訪者未表態。

網路調查中，有 61.2% 的受訪者表示滿意(非常滿意 13.3%，還算滿意 47.9%)；有 32.3% 的受訪者表示不滿意(不太滿意 21.9%，非常不滿意 10.4%)；另外有 6.5% 的受訪者未表態。

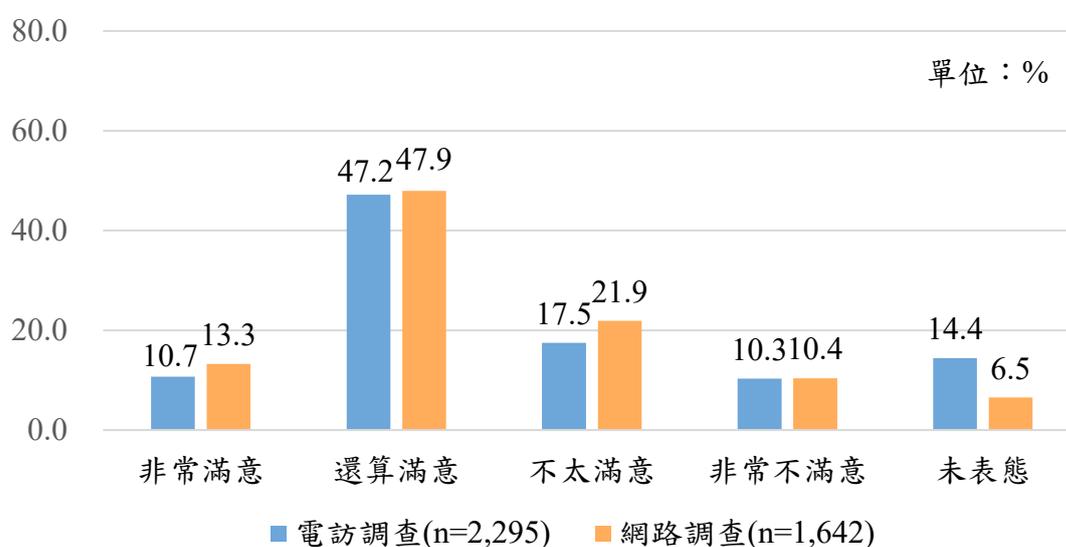


圖-58 處理「保母虐童致死案」滿意度

將「電訪調查」結果進行卡方檢定後發現，對於檢察官處理「保母虐童致死案」的滿意度，會因為「年齡」、「教育程度」、「職業」、「居住地之地檢署轄區」、「縣市性質」及「地檢署接觸經驗」的不同而有顯著差異。以下就呈現顯著差異之變項進行敘述：

年齡	「40~49歲」滿意的比率(65.4%)較高,「70歲及以上」(47.3%)較低。
教育程度	「大學」滿意的比率(61.7%)較高,「國小及以下」(47.3%)較低。
職業	「學生」滿意的比率(71.4%)較高,「退休」(50.7%)較低。
居住地之地檢署轄區	「連江地檢署」滿意的比率(77.0%)較高,「基隆地檢署」(40.6%)較低。
縣市性質	「直轄市」滿意的比率(59.1%)高於「非直轄市」(54.9%)。
地檢署接觸經驗	「有接觸經驗」非常滿意的比率(15.3%)高於「沒有接觸經驗」(10.0%)。

將「網路調查」結果進行卡方檢定後發現,對於檢察官處理「保母虐童致死案」的滿意度,會因為「年齡」、「教育程度」、「職業」及「地檢署接觸經驗」的不同而有顯著差異。以下就呈現顯著差異之變項進行敘述:

年齡	「70歲以上」滿意的比率(76.5%)較高,「30~39歲」(55.1%)較低。
教育程度	「研究所及以上」滿意的比率(67.9%)較高,「大學」(59.0%)及「高中職」(59.1%)較低。
職業	「退休」(68.9%)及「學生」(68.2%)滿意的比率較高,「家管」(54.4%)較低。
地檢署接觸經驗	「沒有接觸經驗」者滿意的比率(62.3%)高於「有接觸經驗」(59.8%)。

貳、寶林茶室食物中毒案

題目：寶林茶室食物中毒案釀 6 死，臺北地檢署今年 1 月偵查終結，依違反食安法、過失致死等罪起訴，並對負責人、代班廚師具體求處四年以上徒刑。整體而言，請問您對於檢察官在這起案件的辦理上，感到滿不滿意？

對於檢察官在「寶林茶室食物中毒案」的處理，電訪調查中，有 55.0% 的受訪者表示滿意(非常滿意 4.5%，還算滿意 50.5%)；有 29.4% 的受訪者表示不滿意(不太滿意 21.2%，非常不滿意 8.3%)；另外有 15.6% 的受訪者未表態。

網路調查中，有 55.4% 的受訪者表示滿意(非常滿意 9.4%，還算滿意 46.0%)；有 36.1% 的受訪者表示不滿意(不太滿意 26.6%，非常不滿意 9.5%)；另外有 8.5% 的受訪者未表態。

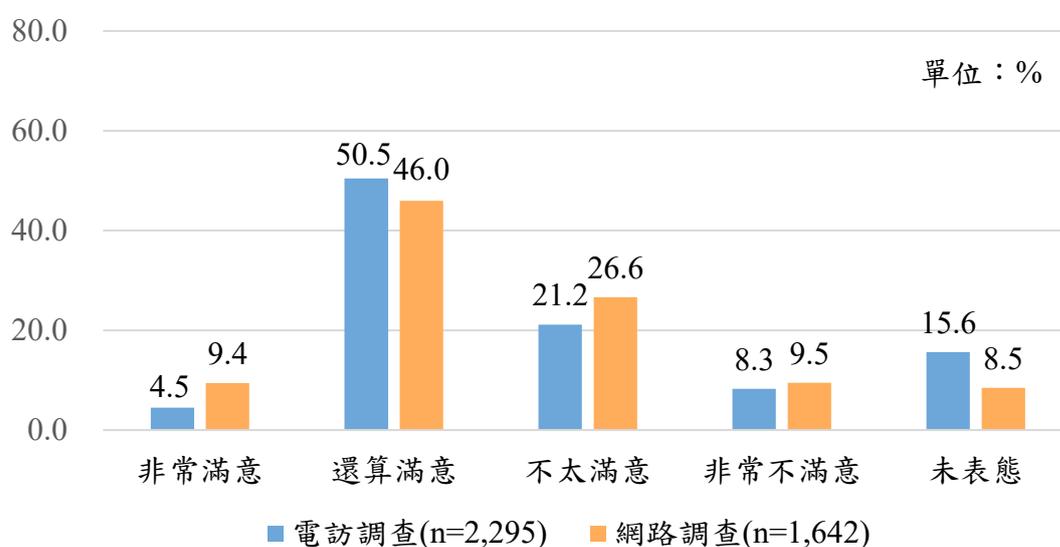


圖- 59 處理「寶林茶室食物中毒案」滿意度

將「電訪調查」結果進行卡方檢定後發現，對於檢察官處理「寶林茶室食物中毒案」的滿意度，會因為「性別」、「年齡」、「教育程度」、「職業」及「電話使用情形」的不同而有顯著差異。以下就呈現顯著差異之變項進行敘述：

性別	「男性」滿意的比率（57.3%）高於「女性」（52.9%）。
年齡	「50~59歲」滿意的比率（61.0%）較高，「70歲以上」（39.8%）較低。
教育程度	「專科」滿意的比率（61.7%）較高，「國小及以下」（36.2%）較低。
職業	「機械設備操作及組裝人員」滿意的比率（72.7%）較高，「軍人」（44.0%）較低。
電話使用情形	「唯手機」（56.8%）及「兩者皆用」（54.7%）滿意的比率高於「唯住宅」（38.0%）。

將「網路調查」結果進行卡方檢定後發現，對於檢察官處理「寶林茶室食物中毒案」的滿意度，會因為「教育程度」、「居住地區」及「地檢署接觸經驗」的不同而有顯著差異。以下就呈現顯著差異之變項進行敘述：

教育程度	「國初中」滿意的比率（65.3%）較高，「大學」（52.3%）較低。
居住地區	「東部及離島地區」滿意的比率（80.0%）較高，其他地區滿意的比率則均低於6成。
地檢署接觸經驗	「有接觸經驗者」滿意的比率（57.0%）高於「沒有接觸經驗者」（54.2%）。

第五章 「量化調查」綜合分析

本章第一節至第三節，針對此次電訪及網路調查結果進行分析比較，第四節則統整過往電訪調查結果，探討歷年趨勢變化。

第一節 雙母體比例差檢定

透過量化調查結果得知，各調查項目如檢察機關接觸滿意度、信心度等評價，以及對於檢察體系相關認知情形，多數為網路調查結果高於電訪調查結果。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」、「檢察機關認知」、「檢察官印象」及「檢察官工作表現信心度」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 13.5%、網路調查為 42.4%，網路調查有接觸經驗的比率超過 4 成，顯著高於電訪調查結果。

針對曾參與訴訟案件而具有檢察機關接觸經驗者，在檢察機關各項評價上，各項接觸評價如檢察官「辦案態度」、「辦案效率」、「問案重點掌握」及「辦案情形」滿意度，均為網路調查顯著高於電訪調查結果。

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=2,295)	網路調查 (n=1,642)	檢定結果
有接觸經驗	13.5%	42.4%	網路顯著高於電訪
檢察機關接觸評價	電訪調查 (n=207)	網路調查 (n=372)	檢定結果
辦案態度滿意度	59.6%	70.7%	網路顯著高於電訪
辦案效率滿意度	52.9%	67.2%	網路顯著高於電訪
問案重點掌握滿意度	60.6%	72.0%	網路顯著高於電訪
辦案情形滿意度	59.6%	71.8%	網路顯著高於電訪

貳、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 8.0%、網路調查為 23.0%；檢察機關隸屬部會的答對率，電訪調查為 12.9%、網路調查為 29.5%。檢定結果顯示，在檢察體系組織之認知情形，網路調查均顯著高於電訪調查。

而在檢察官工作認知情形方面，電訪及網路調查結果，除「偵查犯罪是否為檢察官工作」之答對率較為相近外，在「代表國家出庭參與法院審判過程」、「判決結果的執行」、「決定被告是否有罪及量刑」是否為檢察官工作之問項，則為網路調查答對率高於電訪調查約 1 成以上。整體檢定結果顯示，對於各項檢察官工作認知情形，均為網路調查顯著高於電訪調查。

表-21 電訪與網路調查之檢察體系認知差異

檢察體系 組織認知	電訪調查 (n=2,295)	網路調查 (n=1,642)	檢定結果
層級數量答對率	8.0%	23.0%	網路顯著高於電訪
隸屬部會答對率	12.9%	29.5%	網路顯著高於電訪
檢察官 工作認知	電訪調查 (n=2,295)	網路調查 (n=1,642)	檢定結果
「偵查犯罪」 是否為檢察官工作之答對率	79.3%	82.7%	網路顯著高於電訪
「代表國家出庭參與法院審判過程」 是否為檢察官工作之答對率	63.1%	79.8%	網路顯著高於電訪
「判決結果的執行」 是否為檢察官工作之答對率	36.1%	45.7%	網路顯著高於電訪
「決定被告是否有罪及量刑」 是否為檢察官工作之答對率	45.6%	56.1%	網路顯著高於電訪

參、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 52.8%、網路調查為 57.5%；認為檢察官辦案清廉的比率，電訪調查為 58.9%、網路調查為 58.3%。檢定結果顯示，認為檢察官公正的比率，為網路調查顯著高於電訪調查；而認為清廉的比率，電訪及網路調查則無顯著差異性。

表-22 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=2,295)	網路調查 (n=1,642)	檢定結果
公正性	52.8%	57.5%	網路顯著高於電訪
清廉度	58.9%	58.3%	無差異

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」及「保障人權」之信心程度顯著高於電訪調查；而在「保護被害人權益」及「守護正義」之信心程度，兩者調查則無呈現顯著差異。

整體滿意度方面，電訪調查為 55.7%、網路調查為 53.7%，檢定結果顯示，兩者調查在整體滿意度上並無呈現顯著差異。

表-23 電訪與網路調查之檢察官工作信心度差異

檢察官工作信心度	電訪調查 (n=2,295)	網路調查 (n=1,642)	檢定結果
偵查犯罪信心度	59.5%	63.0%	網路顯著高於電訪
保障人權信心度	56.6%	59.8%	網路顯著高於電訪
保護被害人權益信心度	53.3%	55.7%	無差異
守護正義信心度	56.2%	58.5%	無差異
整體滿意度	55.7%	53.7%	無差異

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「偵查犯罪」(79.6%) 比率最高、「守護正義」(75.4%) 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「偵查犯罪」(56.6%) 比率最高、「保護被害人權益」(52.6%) 比率最低。

網路調查中，民眾認為評價檢察官表現的重要因素，以「守護正義」(72.0%) 比率最高、「保障人權」(60.4%) 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」(59.0%) 比率最高、「保護被害人權益」(54.0%) 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
偵查犯罪	79.6	1	56.6	1	66.7	3	59.0	1
保障人權	76.7	3	54.7	2	60.4	4	56.6	2
保護被害人權益	77.4	2	52.6	4	71.4	2	54.0	4
守護正義	75.4	4	54.1	3	72.0	1	55.5	3

進一步根據重要程度、信心程度的調查結果，以重要度滿意度分析方法 (Importance Performance Analysis, IPA) 進行分析；以重要程度及信心程度之個別構面之平均值為分隔點，將 X、Y 軸之空間切割為四個象限，以重要程度為 X 軸，信心程度為 Y 軸，來瞭解檢察體系表現上需要維持、

調整及改善的部分，期使達到更好的服務品質水準，提升民眾滿意度。四個象限的分布如下圖所示。

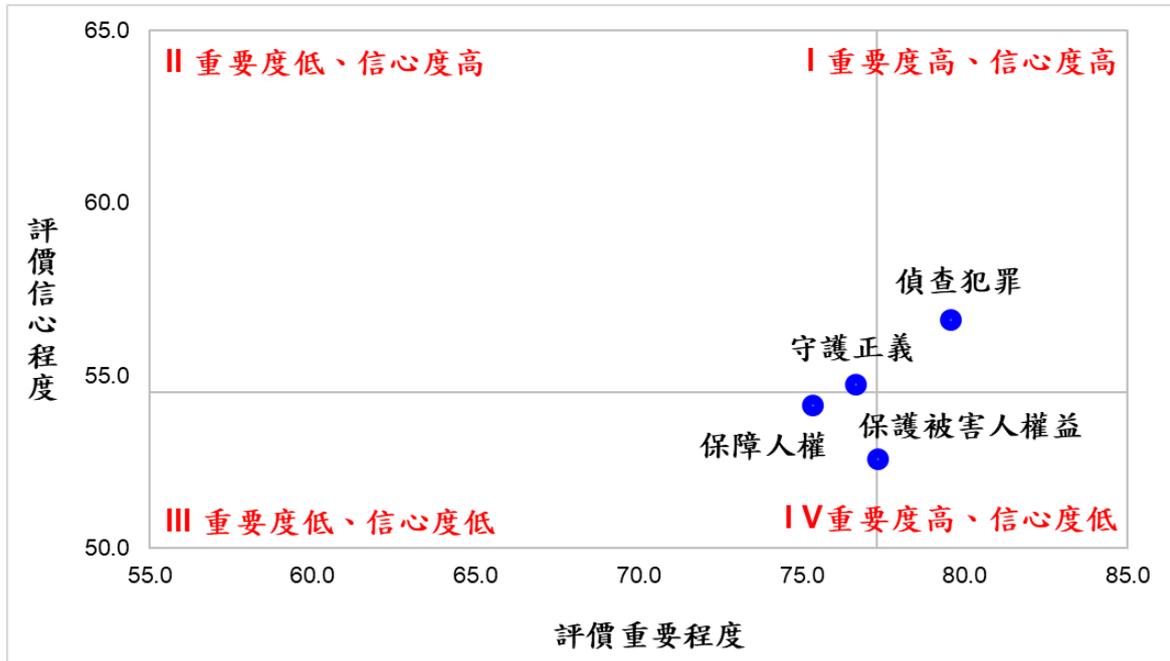


圖- 60 評價檢察官表現-重要度-信心度分析(電訪)

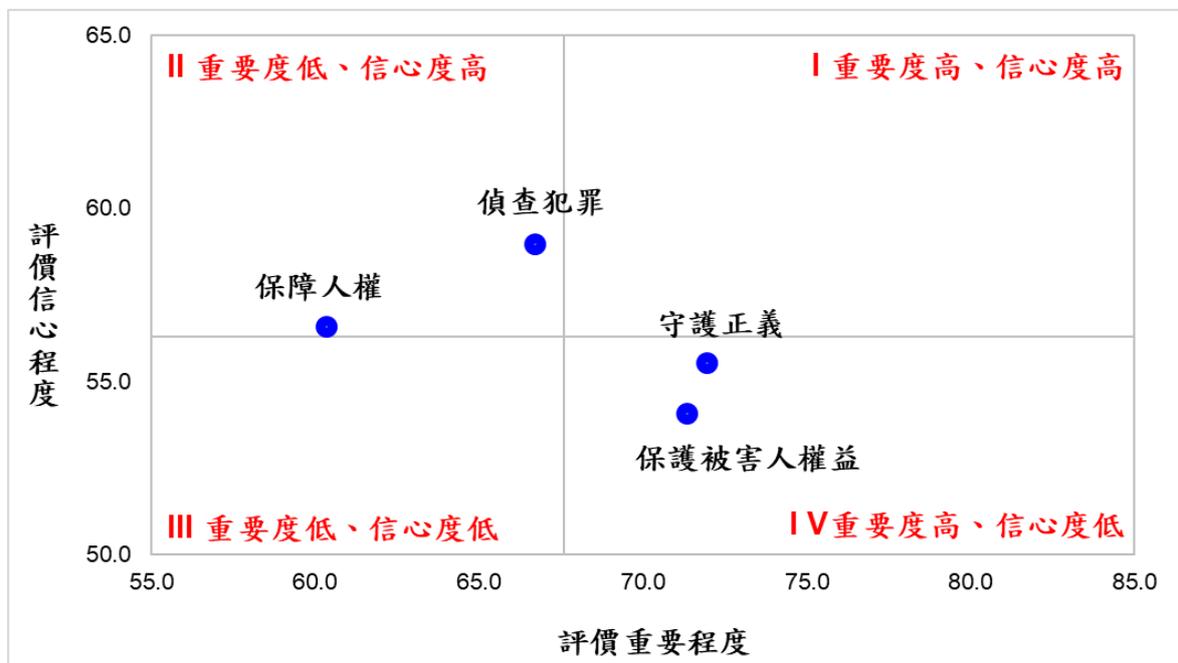


圖- 61 評價檢察官表現-重要度-信心度分析(網路)

- **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，電訪調查結果為「偵查犯罪」面向屬之，網路調查結果則沒有面向落於該區間。
- **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「偵查犯罪」及「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，網路調查結果則沒有面向落於該區間。
- **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，電訪調查結果為「保護被害人權益」面向屬之，網路調查結果為「保護被害人權益」及「守護正義」面向屬之。

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、年齡及檢察機關接觸經驗的族群，在「檢察官印象」及「檢察官工作表現信心度」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「不公正、不清廉」的比率。

一、性別

根據交叉分析結果，男性認為檢察官不公正、不清廉之比率，有明顯高於女性之趨勢。

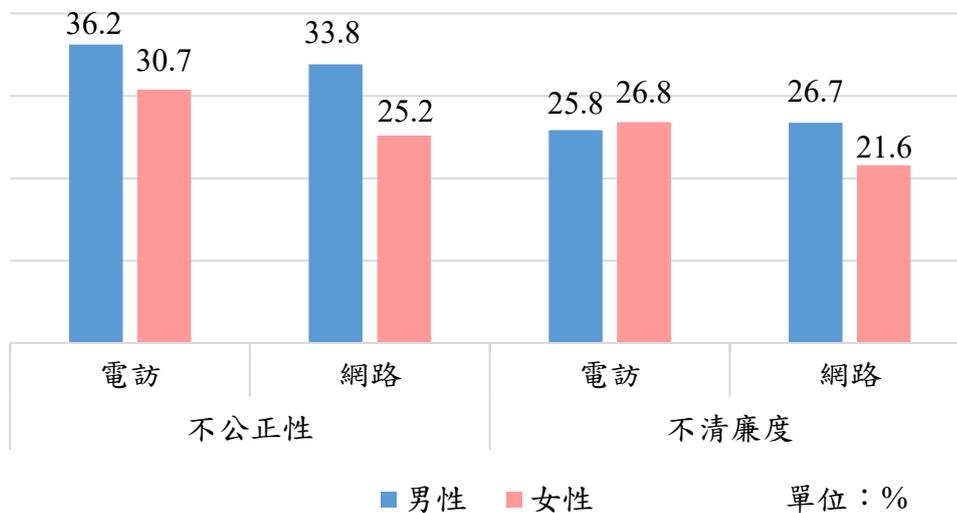


圖-62 檢察官負面印象與「性別」之交叉分析

二、年齡

電訪調查當中，認為檢察官不公正的比率，有隨年齡層增加而增長之趨勢。

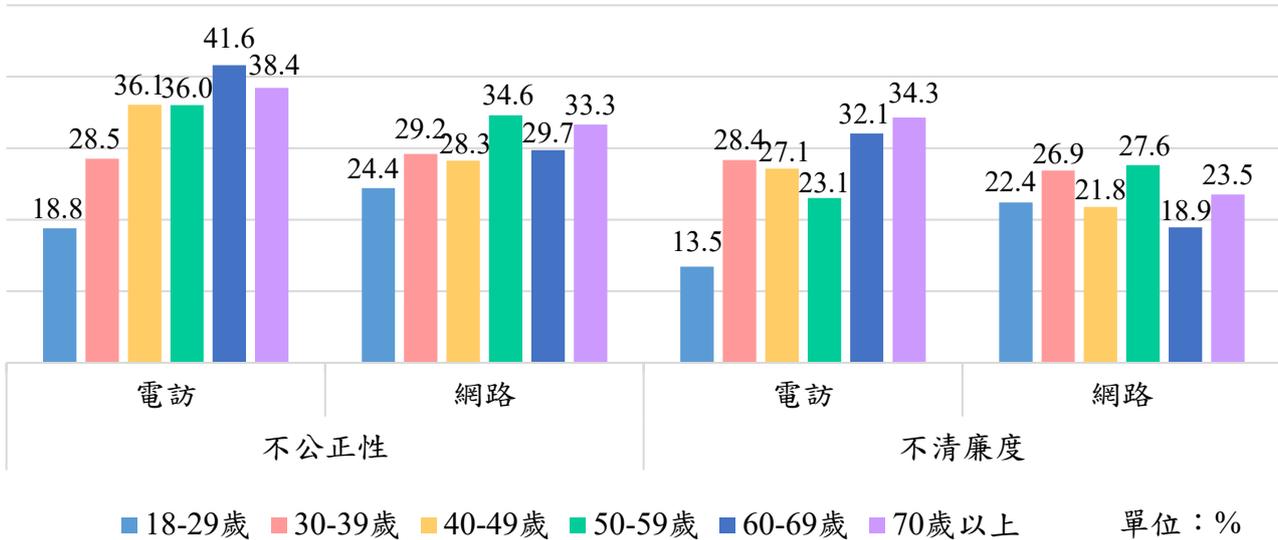


圖- 63 檢察官負面印象與「年齡」之交叉分析

三、檢察機關接觸經驗

電訪調查當中，具有檢察機關接觸經驗之民眾，認為檢察官不公正的比率會明顯高於沒有接觸經驗之民眾。

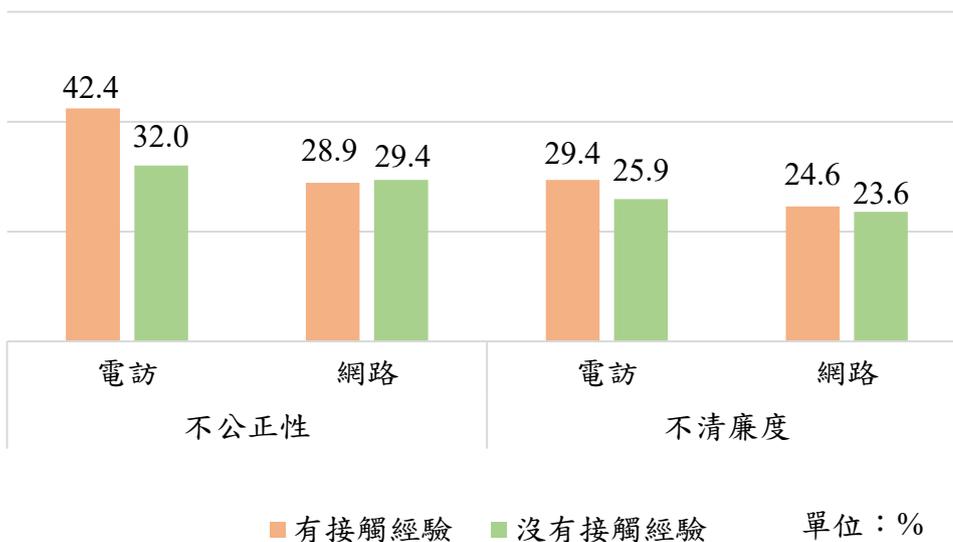


圖- 64 檢察官負面印象與「檢察機關接觸經驗」之交叉分析

貳、檢察官工作表現信心度

檢察官工作表現信心度題組中，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中，表示沒有信心的比率。

一、性別

根據交叉分析結果，男性對檢察官各項工作表現，表示沒有信心的比率，多數呈現出明顯高於女性之趨勢。

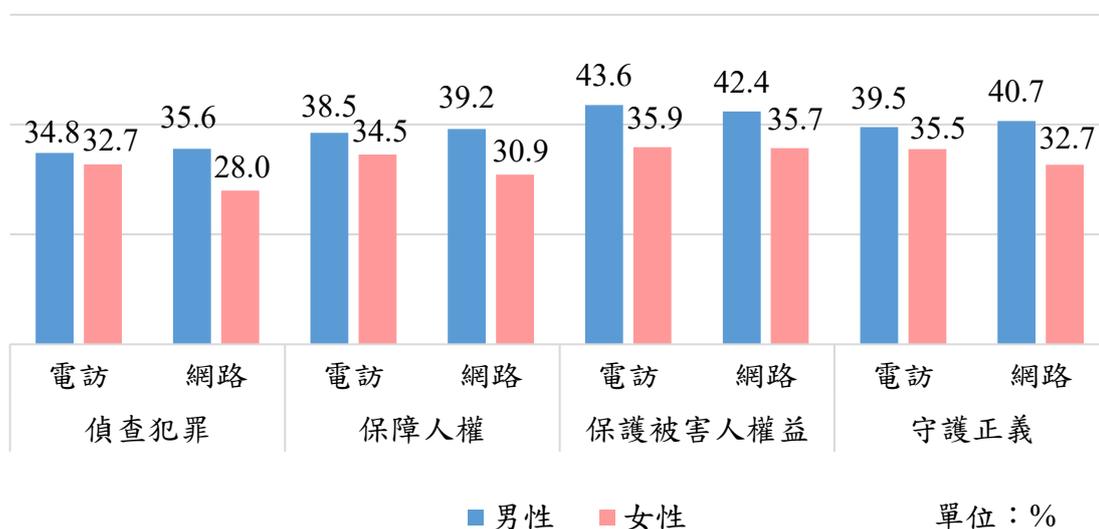


圖- 65 對檢察官表現沒信心程度與「性別」之交叉分析

二、年齡

根據交叉分析結果，18-29 歲族群，對檢察官各項工作表現，表示沒有信心的比率明顯較低，其餘年齡層表示沒信心的比率則普遍較高。

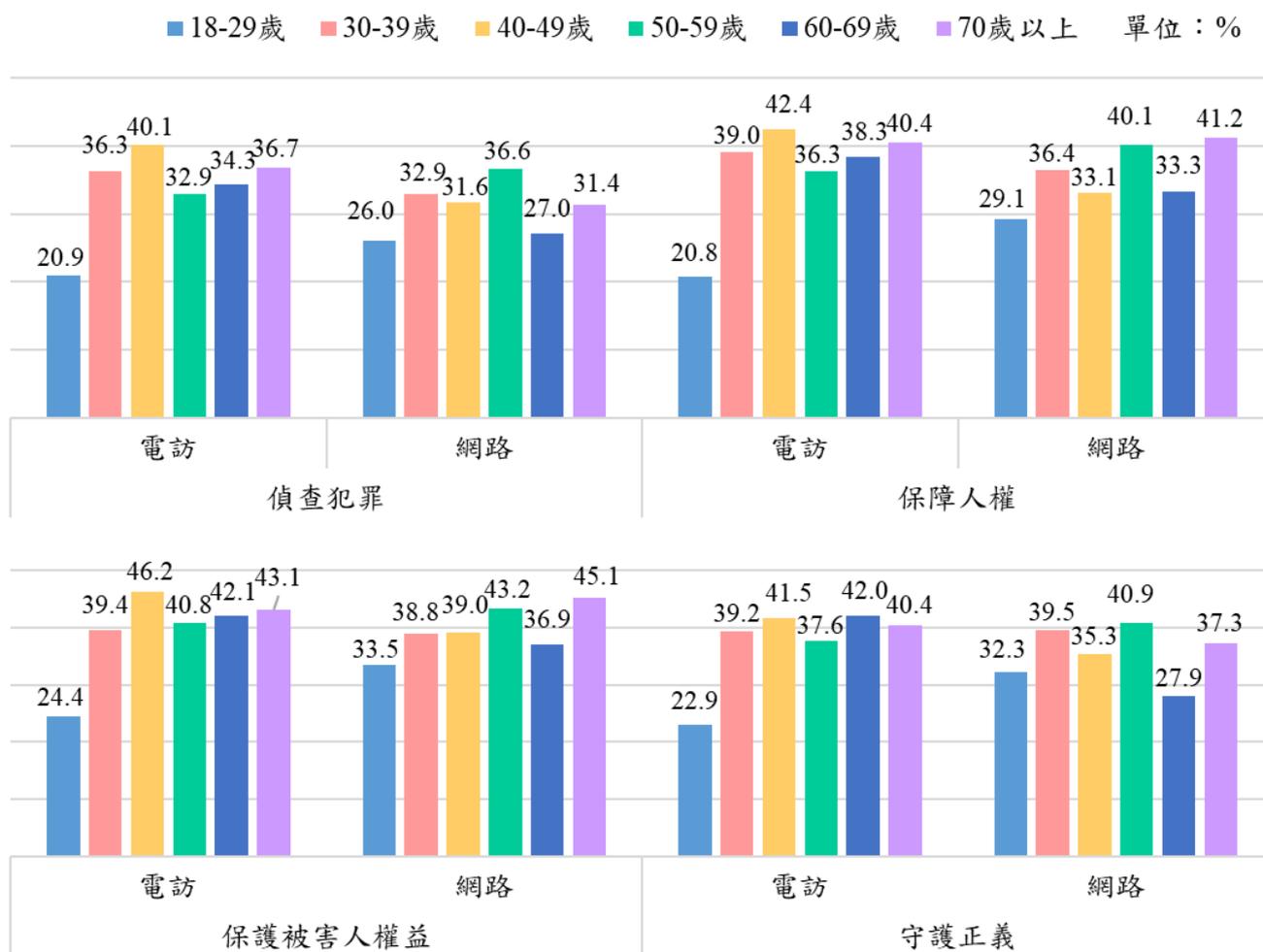


圖- 66 對檢察官表現沒信心程度與「年齡」之交叉分析

三、檢察機關接觸經驗

電訪調查當中，具有檢察機關接觸經驗之民眾，對檢察官各項工作表現表示沒有信心的比率，普遍明顯高於沒有接觸經驗之民眾；上述情形在網路調查中則並未明顯呈現出相關趨勢。

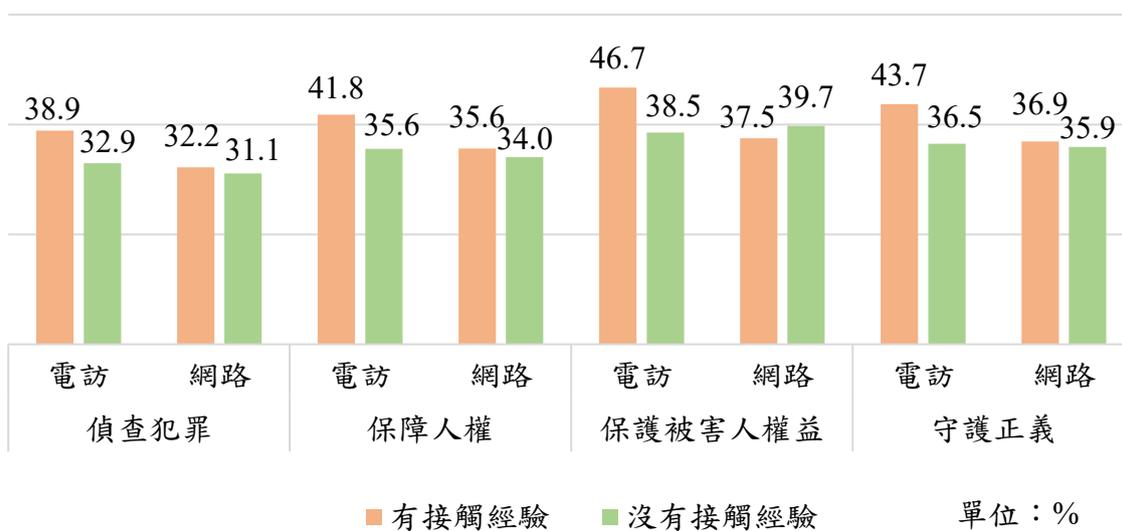


圖-67 對檢察官表現沒信心程度與「檢察機關接觸經驗」之交叉分析

第四節 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，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(114)年與去(113)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「檢察機關接觸情形」歷年調查結果進行整理，如下表所示。歷年調查均以接觸時間「3年以上」占多數，比率超過5成，唯本次調查「3年以上」的比率未過5成、「最近1年內」之比率則首次超過3成。接觸身分方面，近二年來「被告」比率均超過4成、「告訴人/被害人」比率則近3成。

表-25 檢察機關接觸情形-歷年比較

檢察機關接觸情形 (單位：%)		109年	110年	111年	112年	113年	114年	變化
樣本數		319	258	294	280	295	310	
接觸時間	最近1年內	25.3	26.4	18.6	18.7	26.9	35.5	8.6
	1年以上3年以內	14.8	15.4	15.7	18.6	16.1	17.8	1.7
	3年以上	56.9	55.8	63.4	60.0	54.6	42.4	-12.2

檢察機關接觸情形 (單位：%)		109年	110年	111年	112年	113年	114年	變化
樣本數		319	258	294	280	295	218	
接觸身分	證人	20.3	23.3	31.5	35.3	24.8	17.5	-7.3
	被告	38.6	41.3	36.5	34.3	41.4	42.8	1.4
	告訴人/被害人	40.1	24.4	25.9	21.6	28.8	30.2	1.4
	律師	1.0	2.4	1.6	1.1	0.7	1.7	1.0

註：變化為114年與113年之差距

貳、檢察機關接觸評價

針對「檢察機關接觸評價」歷年調查結果進行整理，如下表所示。今(114)年度調查與去年相比，各構面之不滿意的比率均有所提升，尤其在「辦案情形」方面，不滿意的比率上升 10.8 個百分點。

表-26 檢察機關接觸評價-歷年比較

檢察機關接觸評價 (單位：%)		109年	110年	111年	112年	113年	114年	變化
樣本數		319	258	294	280	295	207	
辦案態度	滿意	55.1	56.0	63.0	64.3	61.1	59.6	-1.5
	不滿意	29.5	37.1	31.1	29.8	27.5	35.7	8.2
	未表態	15.5	6.8	5.9	5.9	11.4	4.7	-6.7
辦案效率	滿意	49.2	53.7	62.6	59.3	58.1	52.9	-5.2
	不滿意	33.4	39.4	29.1	28.3	31.3	38.7	7.4
	未表態	17.4	6.9	8.3	12.4	10.6	8.4	-2.2
問案重點 掌握	滿意	53.8	59.8	61.7	61.0	63.7	60.6	-3.1
	不滿意	31.7	33.6	29.3	28.3	24.7	29.8	5.1
	未表態	14.4	6.6	9.0	10.7	11.6	9.6	-2.0
辦案情形	滿意	51.3	56.8	66.1	55.3	68.4	59.6	-8.8
	不滿意	34.4	36.2	25.7	31.3	23.7	34.5	10.8
	未表態	14.4	6.9	8.2	13.5	7.9	5.9	-2.0

註1：變化為114年與113年之差距

註2：112年以前為詢問「辦案結果」滿意度，113年後改為詢問「辦案情形」

參、檢察機關認知

針對「檢察機關認知」歷年調查結果進行整理，如下表所示。根據調查結果顯示，民眾對於檢察機關組織的認知情形，歷年來並無明顯差異及增長，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-27 檢察機關認知-歷年比較

檢察機關認知 (單位：%)		109年	110年	111年	112年	113年	114年	變化
樣本數		2,286	2,213	2,228	2,238	2,204	2,295	
層級數量 知曉度	答對	7.9	8.7	8.0	6.5	7.8	8.0	0.2
	答錯	5.4	10.3	5.5	2.4	5.0	4.9	-0.1
	未表態	86.7	81.1	86.5	91.0	87.1	87.1	0.0
隸屬部門 知曉度	答對	12.7	15.1	13.7	14.2	13.4	12.9	-0.5
	答錯	13.4	19.8	15.9	11.2	14.1	14.7	0.6
	未表態	73.9	65.1	70.4	74.6	72.5	72.4	-0.1

註：變化為114年與113年之差距

肆、檢察官印象

針對「檢察官印象」歷年調查結果進行整理，如下表所示。今(114)年度在檢察官公正、清廉印象調查中的未表態率均為歷年來最低，顯見今年度民眾對檢察官公正、清廉印象有較明顯的表態。

認為檢察官「不公正」、「不清廉」的比率，今(114)年度調查與去年相比，分別上升了8.2、9.3個百分點，意即在今年度民眾對檢察官抱持較高的負面印象。

表-28 檢察官印象-歷年比較

檢察官印象 (單位：%)		109年	110年	111年	112年	113年	114年	變化
樣本數		2,286	2,213	2,228	2,238	2,204	2,295	
公正性	公正	43.6	47.9	50.7	42.8	49.6	52.8	3.2
	不公正	28.0	31.6	23.5	27.1	25.2	33.4	8.2
	未表態	28.4	20.5	25.8	30.1	25.2	13.8	-11.4
清廉度	清廉	48.2	58.2	58.7	56.7	59.5	58.9	-0.6
	不清廉	22.0	23.2	18.6	19.8	17.1	26.4	9.3
	未表態	29.8	18.5	22.7	23.5	23.4	14.7	-8.7

註：變化為114年與113年之差距

伍、檢察官工作信心度

針對「檢察官工作信心度」歷年調查結果進行整理，如下表所示。今(114)年度調查與去年相比，各構面「沒信心」的比率均提升了5個百分點以上。綜觀110至114年調查結果，各構面之信心程度均普遍維持超過5成的比率，而113年度調查結果之各構面信心程度皆為歷年最高。

表-29 檢察官工作信心度-歷年比較

檢察官工作信心度 (單位：%)		109年	110年	111年	112年	113年	114年	變化
樣本數		2,286	2,213	2,228	2,238	2,204	2,295	
偵查犯罪	有信心	43.8	60.9	61.2	58.5	61.3	59.5	-1.8
	沒信心	24.0	32.2	32.1	32.1	28.9	33.8	4.9
	未表態	32.3	6.9	6.7	9.4	9.8	6.8	-3.0
保障人權	有信心	45.6	56.5	58.8	56.9	62.4	56.6	-5.8
	沒信心	26.2	36.9	32.8	33.1	28.9	36.4	7.5
	未表態	28.1	6.7	8.4	10.0	8.7	6.9	-1.8
保護被害人 權益	有信心	43.8	54.1	55.9	55.6	57.1	53.3	-3.8
	沒信心	29.9	39.2	34.9	33.7	33.3	39.6	6.3
	未表態	26.3	6.7	9.2	10.7	9.6	7.0	-2.6
守護正義	有信心	-	56.5	60.0	59.5	59.6	56.2	-3.4
	沒信心	-	37.8	33.2	31.5	32.0	37.5	5.5
	未表態	-	5.7	6.8	9.0	8.4	6.3	-2.1
檢察官工作信心度 (單位：%)		109年	110年	111年	112年	113年	114年	變化
樣本數		2,286	1,178	1,213	1,328	1,296	393	
法庭活動 表現	有信心	38.9	64.3	66.8	65.7	70.4	50.3	-20.1
	沒信心	17.4	28.0	24.8	26.8	23.3	47.0	23.7
	未表態	43.7	7.7	8.3	7.6	6.3	2.7	-3.6

註1：變化為114年與113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，110~113年僅詢問「知道」檢察官需出庭參與法庭審判活動的受訪者，114年僅詢問實際看過或曾聽聞過檢察官法庭活動表現的受訪者。

陸、檢察體系整體評價

針對「檢察體系整體評價」歷年調查結果進行整理，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3成、沒有影響之比率均維持超過6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(114)年度調查中，滿意度為55.7%，較去年下降5.1個百分點，而不滿意度則明顯上升了9.5個百分點。

表-30 檢察體系整體評價-歷年比較

檢察體系整體評價 (單位：%)		109年	110年	111年	112年	113年	114年	變化
樣本數		2,286	2,213	2,228	2,238	2,204	2,295	
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	37.5	5.9
	沒影響	67.4	66.2	69.5	67.0	68.4	62.5	-5.9
整體 滿意度	滿意	51.0	59.4	64.5	58.0	60.8	55.7	-5.1
	不滿意	27.2	30.4	26.2	28.9	27.5	37.0	9.5
	未表態	21.9	10.1	9.3	13.0	11.8	7.3	-4.5

註：變化為114年與113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 114 年 6 月 4 日上午 10 點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-31 專家座談會與會名單

專家名單	分類	現職
袁鶴齡 (主持人)	學者	國立中興大學國家政策與公共事務研究所教授
徐美苓	學者	國立政治大學傳播學院特聘教授
楊雲驊	學者	國立政治大學法學院教授
蔡碧玉	實務專家	國立政治大學法學院兼任教授
高一書	實務專家	臺北地方檢察署襄閱主任檢察官兼發言人
文柏	實務專家	法務部綜合規劃司管制考核科科长
袁秀慧	實務專家	長慧法律事務所主持律師/全國律師聯合會常務理事
徐湘芸	實務專家	三立新聞台記者/司法記者聯誼會總幹事

表- 32 專家座談會大綱

時間	內容
<p>引言 (10 分鐘)</p>	<p>主持人及專家學者自我介紹</p>
<p>調查單位報告 (20 分鐘)</p>	<p>今年度量化調查數據簡報分享</p> <ol style="list-style-type: none"> 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
<p>政策建議討論 1 (40 分鐘)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 法務部政策規劃與調整 <ul style="list-style-type: none"> ■ 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？
<p>政策建議討論 2 (40 分鐘)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 2. 檢察機關業務推動 <ul style="list-style-type: none"> ■ 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？
<p>總結 (10 分鐘)</p>	<p>主持人進行會議總結說明</p>

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、法務部政策規劃與調整

1. 法務部若要透過行銷跟宣傳來提升檢察官的正面印象，應須考慮到大眾的情感、需求跟生活上實際認知層面。當民眾認為檢察官偵查不公開有問題時，一般可能認為有必要從專業角度進行對外說明，可是對一般民眾而言，他們以生活上感受來說並不覺得如此，此時則應該就民眾的情緒、認知跟生活三大方向去加以對外說明，以此作為獲取社會大眾認同的重要方向。
2. 法務部在與新聞媒體機構的互動上，需要加以考慮到，是否有將部分資訊透漏給特定媒體，而使其他家媒體沒有獲得相關資訊，造成各家媒體間資訊不對等的情形。
3. 如果法務部要做一些政策或者行銷宣傳上的工作，建議應該明確區分出個案以及通案。我們必須重視通案當中所謂檢察官的形象，而法務部則有必要去加強並凸顯這個角色形象，使人民能夠清楚感知到檢察官是一個國家追訴犯罪的重要角色。而對於個案的處理，若發生消息洩露的情形就應該要追究到底，因為偵查不公開確實是一條應該要守住的界線，檢方這邊需要嚴正去面對這件事情，像是定出一個規則來跟社會對話。
4. 若有媒體接收到某個案的消息風聲，而想進一步向法務部求證，建議法務部可以盡快證實消息的真實性，或是事先備好預備方案來積極應對媒體的詢問，像是及時發布採訪通知，或者先安撫媒體表示需要再多一點等待時間，而非讓媒體遇到狀況來電詢問時，一味表示不清楚、不知道。相信媒體們都可以諒解檢調在偵查上的困難，因此像是在偵查終結、或是消息確定時，法務部可以盡快擬定一個措施，來積極面對與媒體間的互動。

5. 法務部科技設備監控所拍攝的畫面，當中可能涉及到一些不能公開發布的資訊，因此建議法務部可以預先備好能讓媒體使用的畫面，讓未來媒體在報導案件過程中要帶畫面時，有開放使用的影像資訊能夠輔助報導。
6. 民眾大部分的訊息來源之一是網路，包含網路報導、社群媒體，因此法務部可以在網路上推動法普或法律素養，以及檢察過程、檢察步驟的素養，教育民眾若有可能被偵查，可以如何保護自己的權益。透過網路小編去推動社群的經營，日積月累下來，新聞媒體都會來抄這些資訊，因此這種推動方式較能夠掌握話語權。
7. 在談論檢察體系滿意度之前，民眾的基本認知要先提升，這能使未來危機發生時，減少需要加以解釋及澄清的內容；民眾對於社會議題經常一頭熱，對一個議題形成負面印象，還來不及被澄清時，又關注到下一個議題上了，因此重要的是如何掌握先機，在一兩天之內，透過掌控社群媒體去做正面認知的推廣。
8. 法務部必須以正向且強硬的姿態支持辦案單位，例如澄清政治干預事情，須由法務部站出來表態，這對檢察官來講，可能會讓他更有信心去處理事情。
9. 法務部現今面臨「陰謀論陷阱」，就是不管如何對外說明，民眾都能夠反向解讀；面對這種陰謀論陷阱，有一個解決辦法便是，法務部平常能夠與有公信力的第三方建立聯繫管道，當法務部或者所屬機關被無端的攻擊與謾罵時，將由這個公正的第三方在網路上澄清、發言，化解爭議，可能比法務部本身出來說明更有效果，也更能夠贏得社會的信任。
10. 法務部需要經常宣傳一個觀念：「檢察官是人，不是神」。現代社會對於檢察官寄予過度期望，但多數不了解檢察官面臨的困難，因此法務部可以為此適度宣傳，包含檢察官遭遇的工作壓力、人力及預算的不足等，讓社會大眾理解目前司法面臨的困境。
11. 關於偵查不公開，檢察官做為偵查主體，社會上很可能把偵查公開的

唯一責任放在檢察官身上，但其實從警察、檢察機關內部、法院，還有來開庭的律師、被告、證人、被害人等等，均知曉偵查的相關內容與資訊，因此檢察官並不是唯一的訊息持有者。而必須受偵查公開規範的對象，主要是實施偵查作為的相關人士，但不包括被告、被害人、證人；因此有特定立場的人士，會利用媒體來獲取聲量或優勢，造成偵查訊息被媒體給揭露。總而言之，檢察官應該嚴格遵守偵查不公開原則，但需要讓社會上了解，對於偵查訊息被揭露，檢察官並不是唯一的對象。

貳、檢察機關業務推動

1. 針對有接觸檢察機關的民眾，詢問其接觸的案子後來的結果是否符合期待，而表示不符合期待之比率跟檢察官各項調查如：辦案態度、辦案效率、辦案情形等等的不滿意度數據極為相似。推論民眾所接觸的案件，可能因為結果不符合期待，因此當問及檢察官各項辦案指標時，便也全部表示不滿意。
2. 檢察官平日受理的案件量多，然而實際上有許多案件並非檢察官所要處理，譬如假性詐欺的案件，其實屬於民事糾紛，但一般民眾可能認為檢察官應當追查，卻做為民事糾紛而結案，便因此對檢察官產生不滿、沒有積極辦案，太過自由心證的看法。
3. 檢察機關無法迴避特定案件的進門，但是當案件進門後，應該需要意識到案件可能會關切到全體民眾對檢察機關整體的評價，因此檢察機關在程序的處理上面應更為謹慎、更努力與民眾對話。當情勢發展、媒體印象對檢察官很不利之時，檢方仍需多做努力，然而，在關鍵案子發燒時，發生媒體亂報或是滲入假消息的情形，檢察機關要進行澄清是很困難的一件事，並且澄清的時候就代表要證實某些部份，等於把偵查內容變相的公開，這部分會是檢方在做新聞處理時非常困難的地方，經常會等到偵查終結的時候才能對外說明。
4. 檢察機關在面對個案被輿論攻擊的時候，檢察官方可能會花費大量時間

在澄清、說明自己辦案的程序是否有瑕疵，這也會造成檢察官非常大的壓力，並進一步影響其辦案跟情緒。對於資訊的發布，各地檢署都有發言人，但是發言人基本就是主任檢察官，他除了要檢閱所有地檢署的案件，還要做新聞處理，在角色的兼顧方面會有所困難；因此檢察機關可以思考成立專業的媒體公關部門，專責處理與媒體的應對，尤其是北檢可以先行示範，讓檢察官可以專心處理自己的案件。

5. 對於重要、指標的案件，檢方還是會投入比較大的資源，這是對的，地檢要有意識的去選幾個指標案件，不是說選擇性辦案，而是因為資源有限，需將資源投注在這幾個案件上，更細膩的進行媒體處理或公關，因為這幾個指標案件是影響民眾觀感最主要的因素。因此對於沒有接觸檢察機關經驗的民眾，應該要以此影響他們，扭轉他們對檢察官的印象。
6. 如果現在進行的是個案的話，檢察官的滿意度可能很難馬上提升，但如果是已經定讞的案子，很多電視台都會做重案回顧，媒體都很願意去採訪當時承辦的檢察官；重案回顧節目的收視率效果都蠻好的，因此若檢察機關方可以安排一些願意受訪的檢察官，回顧他們當時在偵辦案子的困難度，便可從另一個方面去提升檢察官的形象。

第七章 調查結論與建議

第一節 調查結論

壹、檢察機關接觸情形

有檢察機關接觸經驗的比率，電訪調查為 13.5%、網路調查為 42.4%。經統計檢定發現，網路調查中，有檢察機關接觸經驗的比率會顯著高於電訪調查，此情形推論係因網路問卷的填答者多數屬於「自願樣本」，可能因自身有過檢察機關接觸相關經驗，願意接受網路問卷填答所致。此外，調查亦顯示，有接觸經驗的比率以「男性」明顯高於「女性」。

有檢察機關接觸經驗的民眾，在接觸到的檢察機關人員方面，調查顯示，有接觸「書記官」的比率會高於有接觸「檢察官」、「檢察事務官」的比率。

在檢察機關接觸身分方面，電訪調查中，有 42.8% 為「被告」、30.2% 為「告訴人或被害人」、17.5% 為「證人」；網路調查中，有 43.6% 為「告訴人或被害人」、29.5% 為「被告」、17.5% 為「證人」。

而在案件偵辦結果方面，電訪調查中，有 38.0% 結果為「不起訴」、30.3%「起訴」；網路調查中，有 45.4% 結果為「不起訴」、16.1%「起訴」。

經統計檢定發現，「接觸身分」與「案件結果是否符合期待」具顯著相關性；接觸身分為「被告」者，認為案件結果符合期待的比率高於「告訴人或被害人」，反之，接觸身分為「告訴人或被害人」者，認為案件結果不符合期待的比率則高於「被告」。

貳、檢察機關接觸評價

進一步針對曾因訴訟案件與檢察機關有接觸經驗的受訪者，對於檢察官「辦案態度」的滿意度，電訪調查為 59.6%、網路調查為 70.7%；不滿意的原因，電訪調查以「辦案太過自由心證」比率最高，網路調查以「沒有積極或深入辦案」比率最高。

對於檢察官「辦案效率」的滿意度，電訪調查為 52.9%、網路調查為 67.2%；不滿意的原因，電訪及網路調查均以「沒有積極或深入辦案」比率最高。

對於檢察官「問案重點掌握」的滿意度，電訪調查為 60.6%、網路調查為 72.0%；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。

對於檢察官「辦案情形」的滿意度，電訪調查為 59.6%、網路調查為 71.8%；不滿意的原因，電訪調查以「沒有積極或深入辦案」比率最高，網路調查以「不滿意辦案結果」比率最高。

在上述檢察機關各項接觸評價上，包含檢察官「辦案態度」、「辦案效率」、「問案重點掌握」及「辦案情形」之滿意度，均為網路調查顯著高於電訪調查結果。

綜整前揭之調查結果，亦發現民眾對於「辦案態度、辦案效率及問案重點掌握」等具體評價指標，其不滿意度亦與「整體辦案情形」之不滿意度比率相近，顯示民眾在接觸檢察機關過程中的實際經驗，使其對整體辦案印象有高度影響，凸顯檢察官各項辦案專業性均與民眾整體觀感存在密切連動。

參、檢察機關認知

在「檢察體系組織認知情形」方面，對於「檢察體系分為3個層級」，電訪調查中有8.0%答對，4.9%答錯，87.1%表示不知道/忘記了；網路調查中有23.0%答對，11.3%答錯，65.0%表示不知道/忘記了。對於「檢察體系隸屬於法務部」，電訪調查中有12.9%答對，14.7%答錯，72.4%表示不知道/忘記了；網路調查中有29.5%答對，7.7%答錯，61.7%表示不知道/忘記了。檢定結果顯示，在檢察體系組織之認知情形，網路調查均顯著高於電訪調查。

而在「檢察官工作認知情形」方面，設計4則題目，分別詢問民眾「偵查犯罪」、「代表國家出庭參與法院審判過程」、「判決結果的執行」及「決定被告是否有罪及量刑」是否為檢察官工作項目。在上述4則題目中，以「偵查犯罪」的答對率最高（電訪79.3%、網路82.7%），「判決結果的執行」的答對率最低（電訪36.1%、網路45.7%）；此外，「代表國家出庭參與法院審判過程」表示不知道/忘記了/拒答的比率則是4題敘述題中最高（電訪19.8%、網路10.8%）。整體檢定結果顯示，對於各項檢察官工作認知情形，均為網路調查顯著高於電訪調查。

對於獲得檢察相關資訊來源的管道，電訪調查以「電視」的比率最高（78.7%），其次是「網路」（74.5%），第三為「他人告知」（38.3%）；網路調查以「網路」的比率最高（80.4%），其次是「電視」（68.4%），第三為「報章雜誌或書籍」（20.1%）。

肆、檢察官印象

認為檢察官辦案「公正」的比率，電訪調查為 52.8%、網路調查為 57.5%；認為不公正的原因，電訪及網路調查均以「受到政治因素影響」比率最高。

認為檢察官辦案「清廉」的比率，電訪調查為 58.9%、網路調查為 58.3%；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。

另觀察歷年電訪調查結果，與去年調查相比，本次調查認為檢察官不公正、不清廉的比率分別提升了 8.2、9.3 個百分點，且本次調查結果中，不公正、不清廉的比率皆為歷年調查以來最高，顯示今年民眾對檢察官公正清廉的觀感印象較以往明顯下降。

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 59.5%、網路調查為 63.0%；對於檢察官「保障人權」表現的信心程度，電訪調查為 56.6%、網路調查為 59.8%；對於檢察官「保護被害人權益」表現的信心程度，電訪調查為 53.3%、網路調查為 55.7%；對於檢察官「守護正義」表現的信心程度，電訪調查為 56.2%、網路調查為 58.5%。

上述結果經統計檢定發現，網路調查在檢察官「偵查犯罪」及「保障人權」之信心程度顯著高於電訪調查；而在「保護被害人權益」及「守護正義」之信心程度，兩者調查則無呈現顯著差異。

針對影響評價檢察官表現的重要因素，電訪調查中，以「偵查犯罪」(79.6%) 比率最高、「守護正義」(75.4%) 比率最低，但各項因素選擇的比率均超過 7 成；網路調查則以「守護正義」(72.0%) 比率最高、「保障人權」(60.4%) 比率最低。

最後透過重要度-信心度分析 (IPA 分析) 發現，整體來說，「保護被害人權益」對民眾而言為信心程度相對較低，但重要程度相對較高的項目。

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 37.5%、網路調查為 48.1%。細究特定案件，電訪及網路調查皆因「柯文哲貪汙案」、「保母虐童致死案」所影響的比率最高。整體而言，可歸納民眾受到「政治貪污類」、「殺人相關類」案件較多的影響。

對於檢察機關過去一年的整體滿意度，電訪及網路調查結果的滿意度分別為 55.7%、53.7%，滿意度在兩者調查之間並無呈現顯著差異；透過歷年比較發現，電訪調查結果與去年調查相比，滿意度下降 5.1 個百分點，不滿意度則上升 9.5 個百分點，顯示社會對檢察體系的整體觀感呈現下滑趨勢。

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「保母虐童致死案」及「寶林茶室食物中毒案」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。

上述兩案均由臺北地檢署所偵辦；「保母虐童致死案」源於 112 年底一歲男童「剷剷」因受劉姓保母姊妹凌虐致死，檢察官於 113 年以「成年人對兒童故意犯妨害自由而凌虐致人於死罪」起訴涉案之保母；「寶林茶室食物中毒案」源於臺北市寶林茶室信義店 113 年發生之食物中毒事件，釀 6 人死亡，檢察官於 114 年依違反食安法、過失致死等罪起訴寶林茶室負責人、店長、主廚及代班廚師等人。

根據本次時事議題調查結果，對於「保母虐童致死案」檢察官處理的滿意度，電訪調查為 57.8%、網路調查為 61.2%；對於「寶林茶室食物中毒案」檢察官處理的滿意度，電訪調查為 55.0%、網路調查為 55.4%。

捌、電訪及網路調查結果比較

下表針對有檢察機關接觸經驗之受訪者，綜整電訪及網路調查中，檢察機關接觸情形及評價結果。各項接觸評價，均為網路調查之滿意度高於電訪調查逾1成。

表-33 電訪及網路調查結果比較(有檢察機關接觸經驗者)

114年調查結果(單位：%)				
檢察機關 接觸情形與評價		電訪調查	網路調查	差異 (電訪-網路)
樣本數		310	696	
接觸時間	最近1年內	35.5	18.4	17.1
	1至3年	17.8	24.6	-6.8
	3年以上	42.4	47.3	-4.9
樣本數		218	383	
接觸身分	證人	17.5	21.1	-3.6
	被告	42.8	29.5	13.3
	告訴人/被害人	30.2	43.6	-13.4
	律師	1.7	0.3	1.4
樣本數		207	372	
辦案態度	滿意	59.6	70.7	-11.1
	不滿意	35.7	27.2	8.5
	未表態	4.7	2.2	2.5
辦案效率	滿意	52.9	67.2	-14.3
	不滿意	38.7	29.3	9.4
	未表態	8.4	3.5	4.9
問案重點 掌握	滿意	60.6	72.0	-11.4
	不滿意	29.8	25.0	4.8
	未表態	9.6	3.0	6.6
辦案情形	滿意	59.6	71.8	-12.2
	不滿意	34.5	25.5	9.0
	未表態	5.9	2.7	3.2

註：「差異」為本次電訪與網路調查結果之差距(電訪-網路)

下表則針對全體受訪者，綜整電訪及網路調查中各項調查結果。整體而言，在檢察體系組織認知方面，網路調查答對率明顯高於電訪調查 1 成 5；受特定案件影響對檢察官信任程度之比率也明顯高於電訪調查 1 成。

表-34 電訪及網路調查結果比較(全體受訪者)

114年調查結果(單位：%)					
檢察官印象、認知、信心度 與檢察體系整體評價			電訪調查	網路調查	差異 (電訪-網路)
樣本數			2,295	1,642	
檢察官 印象	公正性	公正	52.8	57.5	-4.7
		不公正	33.4	29.2	4.2
		未表態	13.8	13.3	0.5
	清廉度	清廉	58.9	58.3	0.6
		不清廉	26.4	24.0	2.4
		未表態	14.7	17.7	-3.0
檢察機關 認知	層級數量 知曉度	答對	8.0	23.0	-15.0
		答錯	4.9	11.3	-6.4
		未表態	87.1	65.8	21.3
	隸屬部門 知曉度	答對	12.9	29.5	-16.6
		答錯	14.7	7.7	7.0
		未表態	72.4	62.8	9.6
檢察官工作 信心度	偵查犯罪	有信心	59.5	63.0	-3.5
		沒信心	33.8	31.5	2.3
		未表態	6.8	5.5	1.3
	保障人權	有信心	56.6	59.8	-3.2
		沒信心	36.4	34.7	1.7
		未表態	6.9	5.5	1.4
	保護被害人 權益	有信心	53.3	55.7	-2.4
		沒信心	39.6	38.8	0.8
		未表態	7.0	5.5	1.5
	守護正義	有信心	56.2	58.5	-2.3
		沒信心	37.5	36.4	1.1
		未表態	6.3	5.2	1.1
檢察體系 整體評價	特定案件 影響信任度	有影響	37.5	48.1	-10.6
		沒影響	62.5	51.9	10.6
	整體 滿意度	滿意	55.7	53.7	2.0
		不滿意	37.0	34.2	2.8
		未表態	7.3	12.1	-4.8

註：「差異」為本次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，今年調查結果在各項檢察機關接觸評價中，滿意度均有所下降、不滿意度則均提升超過 5 個百分點；尤其於整體「辦案情形」方面，不滿意度明顯提升了 10.8 個百分點。

在檢察官印象中，認為檢察官不公正、不清廉的比率與去年調查結果相比分別提升了 8.2、9.3 個百分點。而本次調查結果中，不公正、不清廉的比率皆為歷年調查以來最高。

檢察體系組織認知情形中，歷年來答對「檢察機關層級數量」的比率介於 6%至 9%，答對「檢察機關隸屬部會」的比率介於 12%至 15%，並且「隸屬部會」的答對率歷年來均高於「層級數量」。

在檢察官工作信心程度中，本次調查與去年相比，各構面之信心程度均有所減少，沒信心之程度則有所提升約 5 個百分點以上。回顧整體歷年調查結果，113 年調查結果所呈現民眾對檢察官信心程度為歷年最高。

最後，整體滿意度歷年來均維持超過 5 成，以 111 年滿意度 64.5%為歷年最高，今(114)年度調查中，滿意度為 55.7%，較去年下降 5.1 個百分點。

表-35 歷年電訪調查結果比較(有檢察機關接觸經驗者)

歷年電訪調查結果(單位：%)								
檢察機關 接觸情形與評價		109年	110年	111年	112年	113年	114年	變化
樣本數		319	258	294	280	295	310	
接觸時間	最近1年內	25.3	26.4	18.6	18.7	26.9	35.5	8.6
	1至3年	14.8	15.4	15.7	18.6	16.1	17.8	1.7
	3年以上	56.9	55.8	63.4	60.0	54.6	42.4	-12.2
樣本數		319	258	294	280	295	218	
接觸身分	證人	20.3	23.3	31.5	35.3	24.8	17.5	-7.3
	被告	38.6	41.3	36.5	34.3	41.4	42.8	1.4
	告訴人/被害人	40.1	24.4	25.9	21.6	28.8	30.2	1.4
	律師	1.0	2.4	1.6	1.1	0.7	1.7	1.0
樣本數		319	258	294	280	295	207	
辦案態度	滿意	55.1	56.0	63.0	64.3	61.1	59.6	-1.5
	不滿意	29.5	37.1	31.1	29.8	27.5	35.7	8.2
	未表態	15.5	6.8	5.9	5.9	11.4	4.7	-6.7
辦案效率	滿意	49.2	53.7	62.6	59.3	58.1	52.9	-5.2
	不滿意	33.4	39.4	29.1	28.3	31.3	38.7	7.4
	未表態	17.4	6.9	8.3	12.4	10.6	8.4	-2.2
問案重點 掌握	滿意	53.8	59.8	61.7	61.0	63.7	60.6	-3.1
	不滿意	31.7	33.6	29.3	28.3	24.7	29.8	5.1
	未表態	14.4	6.6	9.0	10.7	11.6	9.6	-2.0
辦案情形	滿意	51.3	56.8	66.1	55.3	68.4	59.6	-8.8
	不滿意	34.4	36.2	25.7	31.3	23.7	34.5	10.8
	未表態	14.4	6.9	8.2	13.5	7.9	5.9	-2.0

註1：變化為114年與113年之差距

註2：112年以前為詢問「辦案結果」滿意度，113年後改為詢問「辦案情形」

表-36 歷年電訪調查結果比較(全體受訪者)

歷年電訪調查結果(單位：%)									
檢察官印象、認知、信心度 與檢察體系整體評價			109年	110年	111年	112年	113年	114年	變化
樣本數			2,286	2,213	2,228	2,238	2,204	2,295	
檢察官 印象	公正性	公正	43.6	47.9	50.7	42.8	49.6	52.8	3.2
		不公正	28.0	31.6	23.5	27.1	25.2	33.4	8.2
		未表態	28.4	20.5	25.8	30.1	25.2	13.8	-11.4
	清廉度	清廉	48.2	58.2	58.7	56.7	59.5	58.9	-0.6
		不清廉	22.0	23.2	18.6	19.8	17.1	26.4	9.3
		未表態	29.8	18.5	22.7	23.5	23.4	14.7	-8.7
檢察機關 認知	層級數量 知曉度	答對	7.9	8.7	8.0	6.5	7.8	8.0	0.2
		答錯	5.4	10.3	5.5	2.4	5.0	4.9	-0.1
		未表態	86.7	81.1	86.5	91.0	87.1	87.1	0.0
	隸屬部門 知曉度	答對	12.7	15.1	13.7	14.2	13.4	12.9	-0.5
		答錯	13.4	19.8	15.9	11.2	14.1	14.7	0.6
		未表態	73.9	65.1	70.4	74.6	72.5	72.4	-0.1
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	59.5	-1.8
		沒信心	24.0	32.2	32.1	32.1	28.9	33.8	4.9
		未表態	32.3	6.9	6.7	9.4	9.8	6.8	-3.0
	保障人權	有信心	45.6	56.5	58.8	56.9	62.4	56.6	-5.8
		沒信心	26.2	36.9	32.8	33.1	28.9	36.4	7.5
		未表態	28.1	6.7	8.4	10.0	8.7	6.9	-1.8
	保護被害人 權益	有信心	43.8	54.1	55.9	55.6	57.1	53.3	-3.8
		沒信心	29.9	39.2	34.9	33.7	33.3	39.6	6.3
		未表態	26.3	6.7	9.2	10.7	9.6	7.0	-2.6
	守護正義	有信心	-	56.5	60.0	59.5	59.6	56.2	-3.4
		沒信心	-	37.8	33.2	31.5	32.0	37.5	5.5
		未表態	-	5.7	6.8	9.0	8.4	6.3	-2.1
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	37.5	5.9
		沒影響	67.4	66.2	69.5	67.0	68.4	62.5	-5.9
	整體 滿意度	滿意	51.0	59.4	64.5	58.0	60.8	55.7	-5.1
		不滿意	27.2	30.4	26.2	28.9	27.5	37.0	9.5
		未表態	21.9	10.1	9.3	13.0	11.8	7.3	-4.5

註：變化為114年與113年之差距

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)

建議檢察官於案件進行過程中，必要時適時協助民眾了解案件可能走向，協助建立合理預期心理。

針對有因訴訟案件接觸檢察機關的民眾，詢問其在接觸檢察機關時的各項接觸評價，以及對案件接觸結果是否符合期待。調查結果顯示，在整體辦案情形方面，透過電話與網路進行調查的不滿意度分別為 34.5%與 25.5%；在案件結果符合期待度方面，電話與網路調查中，表示不符合期待的比率分別為 36.8%、28.6%。由上述結果發現，案件不符合期待之比率，與整體辦案情形不滿意度相近。

經統計檢定發現，民眾對於案件結果是否符合期待，會與其對檢察官整體辦案情形滿意度呈現顯著之相關性；說明即使檢察官辦案過程具備專業性，但若未妥善處理民眾對案件結果的理解與心理預期管理，也可能導致整體滿意度評價偏低。

鑒於此現象，各地檢署內也已設有為民服務中心接受民眾詢問，提供案件在檢察機關運行方式及案件進度的相關協助；除此之外，檢察官於案件進行過程中，必要時將再適時協助民眾了解案件可能走向，例如：「本案在證據面臨哪些挑戰」、「檢方裁量空間如何」等，協助當事民眾建立合理預期心理，避免情緒反撲導致檢察官評價受損。

貳、檢察機關業務推動(二)

建議檢察機關發言人強化對外資訊發布與媒體溝通事務，以提升外部應對效能，進而適度分擔檢察官辦案期間之輿論壓力。

綜合觀察各地檢署轄區內民眾對檢察官信任程度之影響情形，本次電話調查結果顯示，臺北地檢署轄區民眾中，有逾半數(52.2%)表示其對檢察官的信任曾因個別案件而受到影響，為全臺各地檢署中比例最高者。除了透過輿情聲量分析掌握網路上討論熱度較高的案件外，本調查亦進一步詢問受訪民眾明確指出哪些具體案件影響其觀感。整體結果發現，民眾普遍提及的案件多為臺北地檢署偵辦個案，反映其辦案過程與結果在社會輿論與信任評價上具有高度影響力，亟需進一步重視並妥善因應。

針對爭議性案件所引發之社會高度關注，檢察體系應適時進行公開說明與社會溝通，以維繫民眾對制度之理解與信任。為強化訊息傳達與輿情應對，目前檢察機關有設置發言人，負責對外發表機關立場，此外，亦定期辦理檢察機關發言人訓練課程，培養發言人溝通技巧及危機處理能力；惟實務上，發言人身兼辦案與新聞應對兩項重責，導致在媒體互動節奏迅速、訊息競爭激烈的當代環境下，常難及時而有效地回應社會疑義，尤以北檢等案件高度曝光轄區情形更為明顯。

綜合多位專家學者與實務人員建議，應強化檢方面對媒體與輿論的應變能力，並改善「偵查不公開」原則下難以澄清的不利處境。鑑此，建議法務部可考慮率先於臺北地檢署試辦設置專責媒體公關單位，配置具媒體應對與新聞實務經驗之專業人員，專責處理輿情監測、新聞稿準備、媒體澄清與資料提供等工作，作為檢察體系與社會大眾間的橋樑。此舉不僅有助提升對外溝通效率、增進制度透明度，亦可協助檢察官專注於專業辦案本務，進一步降低外部壓力對案件品質與形象之負面影響。

參、法務部政策規劃與調整(一)

法務部作為第一線辦案檢察官之後盾角色，當案件過程面臨外界對於「政治力介入」等質疑時，建議進一步提升事實澄清的即時性與說服力，並於公開平台強化宣示「尊重檢察官依法獨立辦案」的原則。

在檢察官公正及清廉印象方面，本次調查結果顯示，分別有逾3成及逾2成的受訪者認為檢察官「不公正」與「不清廉」，且主要理由集中於「受政治因素影響」。同時，相較去年電訪調查結果，認為檢察官不公正、不清廉的比率分別提升了8.2、9.3個百分點；兩項負面觀感均創歷年調查新高，顯示今年民眾對檢察官公正、清廉的整體印象顯著下滑。

歷年資料亦一貫指出，最容易動搖民眾對檢察官信任的案件多屬「政治貪污」類型——這類案件在所有影響事件中所占比率最高。專家們於焦點座談會進一步指出，政治敏感案件往往「外溢」成為對整體檢察形象的評分基準，相關辦案過程和對外說明的細節，都會被放大檢視並迅速形塑輿論。

在此脈絡下，檢察官辦理政治性案件時，勢必面臨更強烈的社會質疑與媒體壓力，若缺乏及時且具權威性的支持與澄清，容易讓「政治力介入」的疑慮持續發酵。法務部作為第一線辦案檢察官之後盾角色，儘管已適時透過新聞稿澄清事實、表達未介入個案並重申檢察官依法獨立辦案的立場，惟在政治敏感度高、輿論關注強烈的情境下，仍可考慮進一步強化對外溝通策略，提升澄清與宣示的即時性與說服力。

因此，法務部現行業於立法院質詢、記者會或其他公共平台等，採取公開而明確的立場，強化宣示「尊重檢察官依法獨立辦案」的原則，並具體說明法務部未介入個案偵查決策，以進一步穩定社會信任。建議可在既有作法基礎上持續與民溝通，降低各界對「行政干預」的想像空間。

透過上述作為，協助法務部在政治風險最高的場域穩定檢察體系的專業形象，亦能向社會清晰傳達「政治中立、依法獨立辦案」的核心價值，進一步扭轉民眾對檢察官公正與清廉度下滑的負面趨勢。

肆、法務部政策規劃與調整(二)

建議法務部在與媒體溝通作業機制上，建立統一資訊發布流程，以及設置可即時應對之新聞資料庫，避免媒體間產生資訊落差與不對等競爭。

本次調查顯示，「電視」與「網路新聞」為民眾獲得與檢察機關或檢察官相關資訊的兩大主要來源，凸顯媒體在傳遞檢察體系資訊方面扮演極為關鍵的橋樑角色。然而，在當前高度競爭且即時化的媒體生態中，應關注的不僅是「資訊真空」，更需重視因資訊分配不均而導致的「資訊落差」現象。

焦點座談會中，媒體代表與法律專家指出，若事件發生初期僅有特定媒體取得第一手資訊，其餘媒體因未能即時獲取相同訊息，可能產生相對剝奪感與不滿，進而質疑檢察機關是否存有「選擇性揭露」、「配合特定立場操作輿論」等問題。此類疑慮一旦傳播，易導致外界對檢方產生不透明、不公正之負面觀感，進而削弱整體司法信任基礎。為因應上述風險與挑戰，建議法務部建構一套標準化的媒體溝通作業機制，內容可涵蓋下列要點：

1. 建立統一資訊發布流程：當案件或議題引發媒體關注時，各地檢署可依據法務部提供之標準作業程序（SOP），於第一時間統一對外提供訊息內容與必要畫面，避免媒體間產生資訊落差與不對等競爭。

2. 設置可即時應對之新聞資料庫：預先準備與檢察制度、法定程序、科技監控設備等相關之圖文或影片素材，供媒體合理取用，減少臨時應變壓力。

透過上述安排，除可有效回應外界對檢察機關資訊掌控與公開程度的期待外，亦有助於減少臆測空間、穩定輿論節奏，進而強化檢察體系在社會中的信任與專業形象。

伍、法務部政策規劃與調整(三)

建議法務部強化傳統媒體之運用，提升年長民眾對檢察官的正面形象與信賴；鑑於近來詐騙案件嚴重，建議在電視廣告、公共運輸車廂空間等處，播放「檢察官打擊詐騙、守護民眾」為主軸之宣傳素材，突顯其伸張正義的形象。

觀察不同年齡層對於檢察官各項觀感評價，調查結果發現，60~69 歲、70 歲以上民眾，對檢察官不公正、不清廉之負面印象比率，有相對高於年輕族群之趨勢。上述族群，尤其為 70 歲以上長者，對於網路平台接觸率較低，其主要資訊來源集中於電視、報章雜誌及各類實體文宣等傳統媒體，對於檢察官形象觀感之建立，多半仰賴電視新聞及社會案件報導，而此一資訊來源特性也易使年長者接收到較為片面、甚至情緒化的內容，以致其對檢察官角色產生誤解或刻板印象。

鑑於此現象，為提升檢察官於年長民眾心中的正面形象與信賴，建議法務部應強化傳統媒體之運用，採取更具親和力且貼近日常的宣導策略。由於近年詐騙案件日益嚴重，長者又為主要受害族群之一，因此建議在電視廣告、廣播節目、報紙專欄、捷運與公車等公共運輸車廂廣告空間中，刊登或播放「檢察官打擊詐騙、守護民眾」為主軸之宣傳素材，突顯檢察官積極介入打詐、伸張正義的形象，拉近與民眾的距離。

綜上所述，透過傳統媒體宣導方式，補足數位落差對於年長族群政策傳遞的影響，並在潛移默化中，重塑檢察官於社會中的正面形象。

陸、法務部政策規劃與調整(四)

建議法務部強化法治教育，運用既有社群平台推廣檢察體系正確認知，以長期經營為目標導向，未來亦可成為媒體報導引用的資訊來源，進一步協助法務部掌握議題主導權。

本次調查顯示，民眾對司法職能分工的理解仍存在明顯誤解。在電訪及網路調查當中，分別有高達 42.3%、37.2% 的受訪者誤認「決定被告是否有罪及量刑」為檢察官之職責，顯見 4 成民眾會將法官與檢察官的職務混淆，凸顯檢察體系在社會大眾心中的角色認知仍不明確。

基於此情形，建議法務部加以正視社會大眾對檢察體系整體認知不足的問題。現今民眾主要透過電視與網路獲取法律相關資訊，但這些來源常出現偏頗或片面的報導，使得檢察官角色易被誤解。目前亦欠缺系統性的法律素養教育機制，特別是針對檢察官職權與檢察程序的正確認識。

有鑑於此，建議法務部可進一步強化既有的數位宣導策略，例如透過已設立之官方 Instagram 帳號¹⁵，規劃具教育性、理性且穩重的內容，定期發布檢察制度介紹、案件處理流程、公民法律權益等主題，並強化視覺化設計以提升大眾理解與接收度。此類法治教育素材若能持續累積，未來亦可成為媒體報導引用的資訊來源，進一步協助法務部掌握議題主導權，提升檢察體系整體形象與社會信任。

¹⁵ <https://www.instagram.com/moj.tw/>

柒、法務部政策規劃與調整(五)

建議法務部在推動對外溝通與形象經營時，強化「通案」與「個案」兩類策略；通案方面係採取長期穩定之規劃，塑造檢察官公益代表人的形象，個案方面則需具備高度應變彈性，來面對社會爭議事件。另建議協助地檢署在面對指標性案件時，未其配置更充足的資源與支援措施，提升其內外部應變能力與處理品質。

根據本次電訪及網路調查結果，民眾對過去一年檢察機關整體表現的滿意度分別為 55.7%、53.7%；電訪調查結果與去年調查相比下降 5.1 個百分點，不滿意度則上升 9.5 個百分點，顯示社會對檢察體系的整體觀感呈現下滑趨勢。此變化可能反映出民眾對於檢察機關在個別案件處理或法務部整體制度運作上，仍有提升空間。

為改善此一趨勢，建議法務部在推動對外溝通與形象經營時，應明確區分「通案」與「個案」兩類策略。通案部分，係指形象建構與法治普及推廣，宜採取長期穩定的規劃與經營，持續塑造檢察官公益代表人的角色形象，以強化社會對檢察體系的基本信任。至於個案溝通，則需具備高度應變彈性，尤其在面對社會高度關注事件時，檢察機關應主動說明、即時澄清爭議，以減少誤解擴大所帶來的信任損失。若通案與個案處理未予以明確區分，將可能導致整體形象混淆，削弱檢察體系長期建構的正面形象。

此外，需特別留意的是，單一具高度關注度之個案，往往對整體民意的影響遠超過百件日常常規案件；因此，建議法務部可考慮建立配套機制，協助地檢署在面對「指標性案件」時，配置更充足的資源與支援措施，包含新聞澄清、資料彙整、媒體應對與內外部溝通等，提升其應變能力與處理品質，使個案處理過程能轉化為正面典範，進而促進全民對檢察體系及整體司法的信賴。