

臺中市法律諮詢及調解意見 民意調查報告

委託機關：臺中市政府主計處

執行單位：華威行銷研究股份有限公司

中華民國：100 年 9 月

目錄

表目錄	2
圖目錄	3
壹、調查摘要	4
貳、調查方法概述	7
一、調查目的	7
二、調查範圍	7
三、調查對象	7
四、調查時間	7
五、調查項目	7
六、調查方法	9
七、抽樣設計	9
八、資料整理及檢誤流程	9
九、統計分析	10
參、接觸紀錄與樣本結構	11
一、有效樣本數及抽樣誤差	11
二、接觸結果	11
三、受訪者基本資料	12
肆、調查結果與分析	20
伍、結論與建議	57
一、結論	57
二、建議	60
附錄一：交叉分析表	61
附錄二：調查問卷	119

表目錄

表 3-1: 接觸紀錄表	11
表 3-2: 受訪民眾居住地區別統計表	13
表 3-3: 受訪民眾性別分布狀況統計表	14
表 3-4: 受訪民眾年齡分布統計表	15
表 3-5: 受訪民眾教育程度分布統計表	16
表 3-6: 受訪民眾職業分布統計表	17
表 4-1: 受訪民眾知道有提供免費的法律諮詢或調解服務之地點統計表	21
表 4-2: 受訪民眾認為法律諮詢或調解能解決法律問題與否統計表	23
表 4-3: 未來若是有法律問題或紛爭時，受訪民眾是否會使用諮詢及調解服務統計表	24
表 4-4: 受訪民眾表示不會利用諮詢及調解服務之原因統計表	26
表 4-5: 受訪民眾希望法律諮詢服務的提供方式統計表	27
表 4-6: 受訪民眾對免費諮詢或調解宣導滿意度統計表	28
表 4-7: 受訪民眾參與免費法律諮詢服務次數統計表	30
表 4-8: 受訪民眾最近一次接受免費法律諮詢服務地點統計表	32
表 4-9: 受訪民眾認為免費法律諮詢解決法律問題與否統計表	34
表 4-10: 受訪民眾對法律顧問服務態度滿意度統計表	35
表 4-11: 受訪民眾對服務志工服務態度滿意度統計表	37
表 4-12: 受訪民眾對服務場地及服務設置滿意度統計表	39
表 4-13: 受訪民眾認為較適當的免費法律諮詢時間統計表	41
表 4-14: 如有法律問題時，受訪民眾是否會再利用免費法律諮詢服務統計表	42
表 4-15: 受訪民眾不會再利用免費法律諮詢服務之原因統計表	44
表 4-16: 受訪民眾希望法律諮詢服務的提供方式統計表	45
表 4-17: 受訪民眾參與調解服務次數統計表	46
表 4-18: 受訪民眾最近一次接受調解地點統計表	48
表 4-19: 受訪民眾對行政人員服務品質滿意度統計表	49
表 4-20: 受訪民眾對調解委員專業能力滿意度統計表	51
表 4-21: 受訪民眾對調解委員服務態度滿意度統計表	53
表 4-22: 受訪民眾對調解委員整體服務品質滿意度統計表	55

圖目錄

圖 3-1：受訪民眾居住地區別統計圖	12
圖 3-2：受訪民眾性別分布狀況統計圖	14
圖 3-3：受訪民眾年齡分布統計圖	15
圖 3-4：受訪民眾教育程度分布統計圖	16
圖 3-5：受訪民眾職業分布統計圖	17
圖 4-1：受訪民眾知道有提供免費的法律諮詢或調解服務之地點統計圖	21
圖 4-2：受訪民眾認為法律諮詢或調解能解決法律問題與否統計圖	23
圖 4-3：未來若有法律問題或紛爭時，受訪民眾是否會使用諮詢及調解服務統計圖	24
圖 4-5：受訪民眾希望法律諮詢的服務提供方式統計圖	27
圖 4-6：受訪民眾對免費諮詢或調解宣導滿意度統計圖	28
圖 4-7：受訪民眾參與免費法律諮詢服務次數統計圖	30
圖 4-8：受訪民眾最近一次接受免費法律諮詢服務地點統計圖	33
圖 4-9：受訪民眾認為免費免費法律諮詢解決法律問題與否統計圖	34
圖 4-10：受訪民眾對法律顧問服務態度滿意度統計圖	35
圖 4-11：受訪民眾對服務志工服務態度滿意度統計圖	37
圖 4-12：受訪民眾對服務場地及服務設置滿意度統計圖	39
圖 4-13：受訪民眾認為較適當的免費法律諮詢時間統計圖	41
圖 4-14：如有法律問題時，受訪民眾是否會再利用免費法律諮詢服務統計圖	42
圖 4-15：受訪民眾不會再利用免費法律諮詢服務之原因統計圖	44
圖 4-16：受訪民眾希望法律諮詢服務的提供方式統計圖	45
圖 4-17：受訪民眾參與調解服務次數統計圖	46
圖 4-18：受訪民眾最近一次接受調解地點統計圖	47
圖 4-19：受訪民眾對行政人員服務品質滿意度統計圖	49
圖 4-20：受訪民眾對調解委員專業能力滿意度統計圖	51
圖 4-21：受訪民眾對調解委員服務態度滿意度統計圖	53
圖 4-22：受訪民眾對調解委員整體服務品質滿意度統計圖	55

壹、調查摘要

本次調查時間自 100 年 9 月 13 日至 27 日止，每日 18:30 至 21:30，採用電話訪問方式進行，針對臺中市 18 歲以上知道政府有提供免費法律諮詢或調解服務的民眾進行訪問，共計完成有效樣本數 1,068 份，在 95%之信心水準內，抽樣誤差為 $\pm 3.0\%$ ，調查摘要如下：

一、僅知道政府有提供免費法律諮詢及調解服務，但未曾使用過之民眾意見調查

1. 八成八的受訪者知道臺中市各地區公所有提供免費法律諮詢或調解服務

本次調查中，有 547 位民眾(51.2%)僅知道政府有提供免費法律諮詢及調解服務，但未曾使用過；其中 88.1%受訪者知道臺中市各地區公所有提供該項服務，10.4%受訪者知道本府新市政大樓有提供該服務；75.7%受訪者認為免費法律諮詢或調解能提供民眾有效解決法律問題，11.3%受訪者則認為不能。

2. 八成六的受訪者未來會利用本府或區公所之免費法律諮詢及調解委員會之服務

86.3%受訪者表示未來若有法律問題或紛爭時，會利用本府或區公所的免費法律諮詢及調解服務，10.8%受訪者則表示不會。進一步詢問原因，以「擔心法律服務人員不專業」的比例最高，佔 42.4%，其次為「本身已有專屬律師」(23.7%)及「詢問方式不方便」(18.6%)；75.9%受訪者希望該服務能當面進行，31.3%受訪者希望以電話方式進行。

3. 四成五的受訪者對於臺中市政府免費法律諮詢或調解服務的宣導成效感到滿意

有 44.6%受訪者對於臺中市政府免費法律諮詢或調解服務宣導感

到滿意，21.4%受訪者感到不滿意。

二、免費法律諮詢服務意見調查

1. 三成一的受訪者表示曾到本府或區公所做過三次(含)以上免費法律諮詢

針對曾使用本府或區公所的免費法律諮詢服務之 163 位民眾中，56.4%受訪者曾到本府或區公所做過一次免費法律諮詢服務，12.9%受訪者做過二次免費法律諮詢，30.7%受訪者做過三次(含)以上免費法律諮詢；其中有 67.5%受訪者表示免費法律諮詢能提供民眾解決法律問題，30.7%受訪者則認為不能；另有 19.6%受訪者最近一次使用免費法律諮詢服務的地點在舊市政大樓。

2. 受訪者對本服務以法律顧問的服務態度有七成四的滿意度最高

在法律顧問的服務態度方面，74.2%受訪者感到滿意，11.1%受訪者感到不滿意；在服務志工的服務態度方面，70.0%受訪者感到滿意，4.3%受訪者感到不滿意；在服務場地及環境設施方面，64.4%受訪者對於感到滿意，12.3%受訪者感到不滿意。

3. 兩成四的受訪者認為諮詢服務時間以 15~25 分鐘最適當

有 23.9%受訪者認為諮詢服務時間以 15~25 分鐘最適當，有 23.3%受訪者認為以 25~30 分鐘最適當；有 78.5%受訪者表示若有需求會再利用該服務，18.4%受訪者則表示不會。進一步詢問原因，以「律師專業能力不夠」的比例最高，佔 46.7%，其次為「時間太短無法解答法律問題」(33.3%)及「工作人員服務態度不佳」(20.0%)。有 81.6%受訪者希望該服務能當面進行，38.0%受訪者希望以電話方式進行。

三、各區公所調解意見調查

1. 二成三的受訪者表示曾到區公所使用過三次(含)以上調解服務

針對曾利用區公所調解服務的 420 位民眾中，有 55.5%受訪者曾到區公所使用過一次調解服務，21.2%受訪者使用過二次，23.3%受訪者使用過三次(含)以上調解服務。

2. 受訪者對調解服務以行政人員的服務品質有七成六的滿意度最高

在行政人員的服務品質方面，有 75.8%受訪者感到滿意，7.8%受訪者感到不滿意；在調解委員的專業能力方面，有 57.6%受訪者感到滿意，17.8%受訪者感到不滿意；在調解委員的服務態度方面，有 74.8%受訪者感到滿意，9.0%受訪者感到不滿意；在調解委員的整體服務品質方面，有 71.0%受訪者感到滿意，10.0%受訪者感到不滿意。

貳、調查方法概述

一、調查目的

本研究調查的主要目的為瞭解受訪者對於臺中市法律諮詢及調解服務評價與期許，以做為臺中市政府未來服務參考項目與政策制定方針與執行之依據。

二、調查範圍

以大臺中市為調查範圍。

三、調查對象

以年滿18歲以上的受訪者，知道或曾經至臺中市政府或各地區公所進行法律諮詢或調解服務之民眾為調查對象。

四、調查時間

100年9月13日至9月27日，每日18:30~21:30。

五、調查項目

本調查案調查目的主要分為「僅知道政府有提供免費法律諮詢及調解服務，但未曾使用過之民眾意見調查」、「免費法律諮詢服務意見調查」及「各區公所調解意見調查」三大類，調查項目如下：

(一) 僅知道政府有提供免費法律諮詢及調解服務，但未曾使用過之民眾意見調查

1. 受訪者知道市府哪些地方有提供免費的法律諮詢或調解服務。
2. 受訪者認為免費法律諮詢或調解是否能提供民眾有效解決法律問題。
3. 受訪者未來若有法律問題或紛爭時，是否會利用本府或區公所的免費法律諮詢及調解服務。
4. 受訪者不會利用本府或區公所的免費法律諮詢及調解服務的

原因。

5. 受訪者希望臺中市政府以什麼方式提供免費法律諮詢服務。
6. 受訪者對於臺中市政府免費法律諮詢或調解服務宣導滿意度。

(二) 免費法律諮詢服務意見調查

1. 受訪者曾經到過本府或區公所免費法律諮詢次數。
2. 受訪者最近一次因為法律問題到本府或區公所免費法律諮詢的地點。
3. 受訪者認為該地點的免費法律諮詢是否能解決法律問題。
4. 受訪者對該地點所聘請之法律顧問服務態度滿意度。
5. 受訪者該地點免費法律諮詢服務志工服務態度滿意度。
6. 受訪者對該地點的免費法律諮詢服務場地及環境設置滿意度。
7. 受訪者認為每次免費法律諮詢的時間以多久時間較合適。
8. 受訪者如果未來有法律問題是否還會再利用本府或區公所的免費法律諮詢服務。
9. 受訪者不會再利用本府或區公所的免費法律諮詢服務的原因。
10. 受訪者最希望本府以什麼方式提供免費法律諮詢服務。

(三) 各區公所調解意見調查

1. 受訪者曾經到過區公所調解委員會調解的次數。
2. 受訪者最近一次到哪一區公所進行調解。
3. 受訪者對於該區公所調解委員會行政人員的服務品質滿意度。
4. 受訪者對於該區公所調解委員在調解時的專業能力滿意度。
5. 受訪者對於該區公所調解委員在調解時的服務態度滿意度。

6. 受訪者對於該區公所的調解委員會整體服務品質滿意度。

(四)基本資料

1. 性別
2. 年齡
3. 教育程度
4. 職業
5. 居住之行政區

六、調查方法

本專案採取電話訪問調查(Telephone Survey)。進行電話訪問時，將採電腦輔助電話訪問(CATI, Computer Assisted Telephone Interview)方式進行。

七、抽樣設計

- 1.抽樣母體：年滿 18 歲以上受訪者，知道或曾經至臺中市政府或各地區公所進行法律諮詢或調解服務之民眾為調查對象。
- 2.推估訪問執行時「無效」電話比例(如空號、無人回應、傳真機、拒絕接受訪問及不符合過濾條件等)，預期完成有效樣本需所屬單位或各單位電話估計數 48~50 倍樣本，亦即電訪名單總數量約需要 50,000 筆左右。

八、資料整理及檢誤流程

- 1.問卷模組製作：由 MIS 人員將已確認之問卷格式製作成網頁模式，並與 EXCEL 資料庫連結。
- 2.問卷資料庫連結測試：問卷模組專案工作區建立後，進行系統測試與問卷資料輸入，確保執行時資料完整性與系統穩定性。
- 3.資料檢核：確定鍵入無誤後，進一步檢核是否有其他非鍵入之錯誤：
 - (1)檢查程式與數據檔中之變項名稱、格式及欄位是否相互符合。
 - (2)檢查程式檔執行後有沒有錯誤或警告訊息。

(3)檢查各類別變項的數據，是否出現編碼簿定義以外的不合理值(illegal value)。

(4)檢查資料內容是否有邏輯上的錯誤。

4.開放題編碼：開放題資料輸入電腦，並依受訪者回答內容加以分類、編碼，以利後續分析。

九、統計分析

問卷回收整理彙總後，使用 SPSS For Windows (社會科學統計套裝軟體)於電腦系統中運算資料，本研究使用的統計方法如下：

- 1.次數(frequency)、百分比(Percentage)：計算各項意見的次數及百分比，可推估各調查項目的分佈情形。
- 2.交叉分析(Cross tabulation)：用來探討不同基本變項的受訪者，以及不同題項之間的比率分配情形。
- 3.卡方檢定(Chi-square)：在統計上常用來探討兩個類別變數間之關聯性，在問卷資料的統計分析上，可檢定不同基本變項的受訪者在不同題項之間的反應結果是否有顯著的不同。

參、接觸紀錄與樣本結構

一、有效樣本數及抽樣誤差

本次調查實際撥打有效樣本數為 1,068 份，在 95% 的信心水準內，抽樣誤差為正負 3.0%。

二、接觸結果

本次調查共訪問了 53,739 個電話號碼，接觸結果如下表，成功訪問 1,068 位受訪者，成功率為 2.0%。

表 3-1：接觸紀錄表

代碼	接觸情形	次數(次)	百分比(%)
0	成功樣本	1,068	2.0
1	拒訪	12,601	23.4
2	無人接聽/電話中/答錄機	11,121	20.7
3	空號/傳真機	5,098	9.5
4	電話故障/暫停使用	649	1.2
5	語言因素無法溝通	214	0.4
6	公司機構/營業用電話	670	1.2
7	非調查地區電話樣本	211	0.4
8	戶中無可受訪樣本	20,542	38.2
9	已停止訪問	237	0.4
10	已訪問過	252	0.5
11	中途拒訪	217	0.4
12	受訪者不在家/受訪者無法接聽	859	1.6
總計		53,739	100.0

註：因四捨五入的關係，個別加總與百分比總和可能不一致。

三、受訪者基本資料

1. 居住地區

受訪者居住地區以北屯區的比例最高，佔 13.5%，其次為太平區(8.8%)、南屯區(7.3%)、西屯區(7.2%)、西區(6.5%)、北區(5.8%)及大里區(5.0%)，其餘各區比例均在 5.0%以下。(參見表 3-2 及圖 3-1)

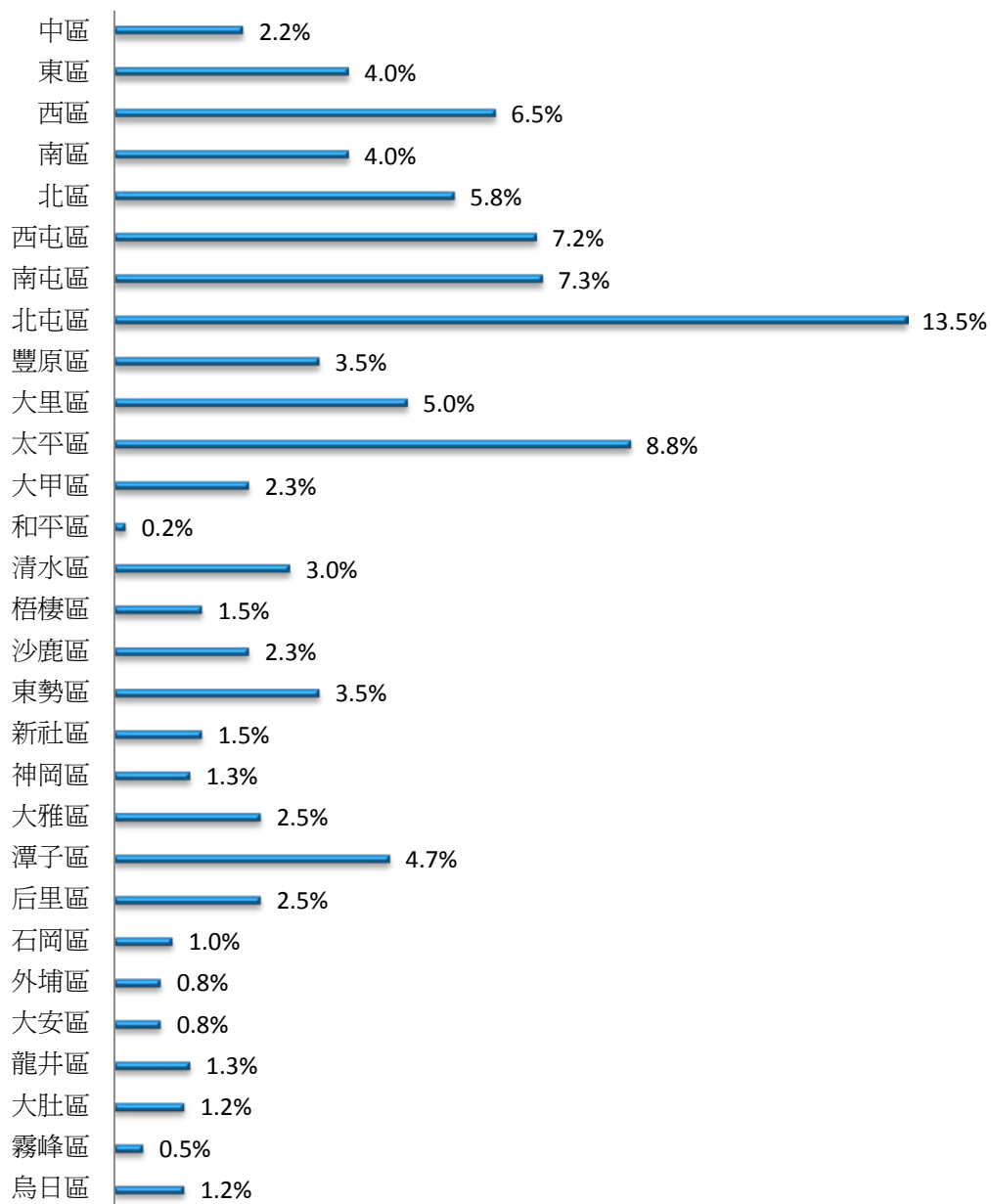


圖 3-1：受訪民眾居住地區別統計圖

表 3-2：受訪民眾居住地區別統計表

行政區	次數(次)	百分比(%)
中區	23	2.2
東區	43	4.0
西區	69	6.5
南區	43	4.0
北區	62	5.8
西屯區	77	7.2
南屯區	78	7.3
北屯區	144	13.5
豐原區	37	3.5
大里區	53	5.0
太平區	94	8.8
大甲區	25	2.3
和平區	2	0.2
清水區	32	3.0
梧棲區	16	1.5
沙鹿區	25	2.3
東勢區	37	3.5
新社區	16	1.5
神岡區	14	1.3
大雅區	27	2.5
潭子區	50	4.7
后里區	27	2.5
石岡區	11	1.0
外埔區	9	0.8
大安區	9	0.8
龍井區	14	1.3
大肚區	13	1.2
霧峰區	5	0.5
烏日區	13	1.2
總和	1,068	100.0

註：因四捨五入的關係，個別加總與百分比總和可能不一致。

2.性別

受訪者性別以女性的比例較高，佔 53.8%；男性比例佔 46.2%。
(參見表 3-3 及圖 3-2)

表 3-3：受訪民眾性別分布狀況統計表

性別	次數(次)	百分比(%)
女	575	53.8
男	493	46.2
總和	1,068	100.0

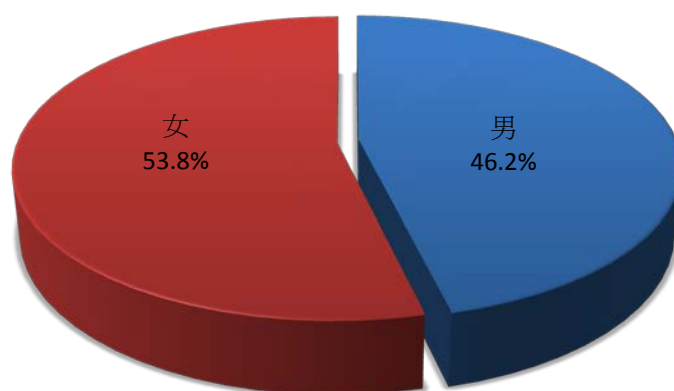


圖 3-2：受訪民眾性別分布狀況統計圖

3.年齡

受訪者年齡以 45-54 歲比例最多，佔 30.8%，其次為 55-64 歲 (28.8%)。(參見表 3-4 及圖 3-3)

表 3-4：受訪民眾年齡分布統計表

年齡	次數(次)	百分比(%)
18-24 歲	20	1.9
25-34 歲	93	8.7
35-44 歲	192	18.0
45-54 歲	329	30.8
55-64 歲	308	28.8
65 歲及以上	126	11.8
總和	1,068	100.0

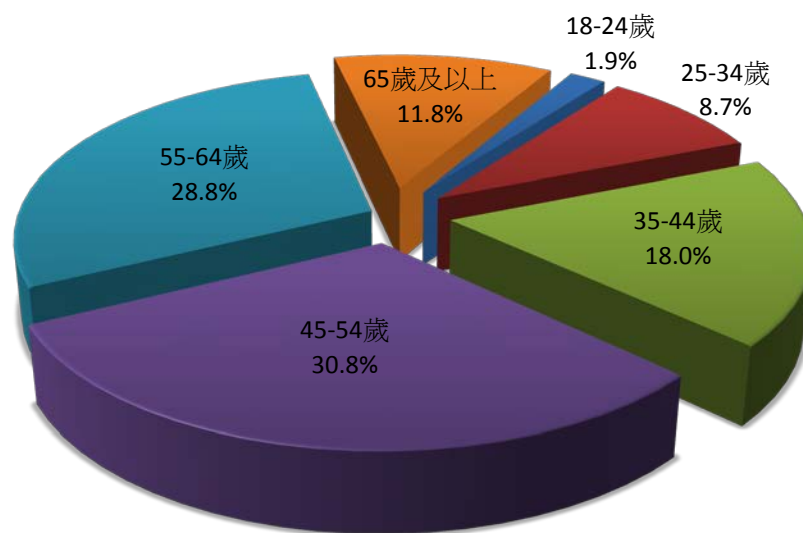


圖 3-3：受訪民眾年齡分布統計圖

4.教育程度

受訪者教育程度以高中(職)比例最多，佔 37.4%，其次為大學(19.6%)。(參見表 3-5 及圖 3-4)

表 3-5：受訪民眾教育程度分布統計表

教育程度	次數(次)	百分比(%)
國小及以下	104	9.7
國(初)中	130	12.2
高中(職)	399	37.4
專科	187	17.5
大學	209	19.6
研究所及以上	32	3.0
拒答	7	0.7
總和	1,068	100.0

註：因四捨五入的關係，個別加總與百分比總和可能不一致。

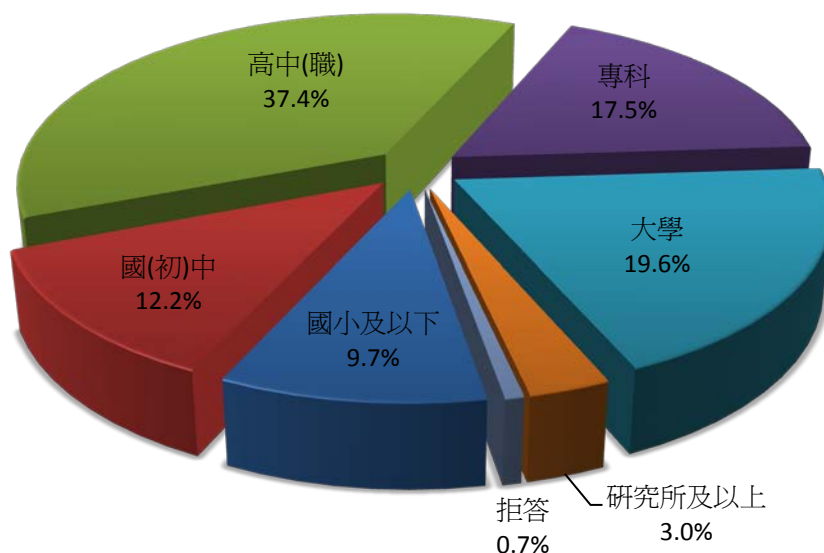


圖 3-4：受訪民眾教育程度分布統計圖

5.職業

受訪者職業以家庭主婦所佔比例最多，佔 21.0%，其次為白領(19.5%)及藍領(18.5%)。(參見表 3-6 及圖 3-5)

表 3-6：受訪民眾職業分布統計表

職業	次數(次)	百分比(%)
白領	208	19.5
藍領	198	18.5
商店老闆/工商企業投資者	116	10.9
專業技術人員	68	6.4
自由業	113	10.6
學生	7	0.7
家庭主婦	224	21.0
退休	97	9.1
無業/待業	30	2.8
拒答	7	0.7
總和	1,068	100.0

註：因四捨五入的關係，個別加總與百分比總和可能不一致。

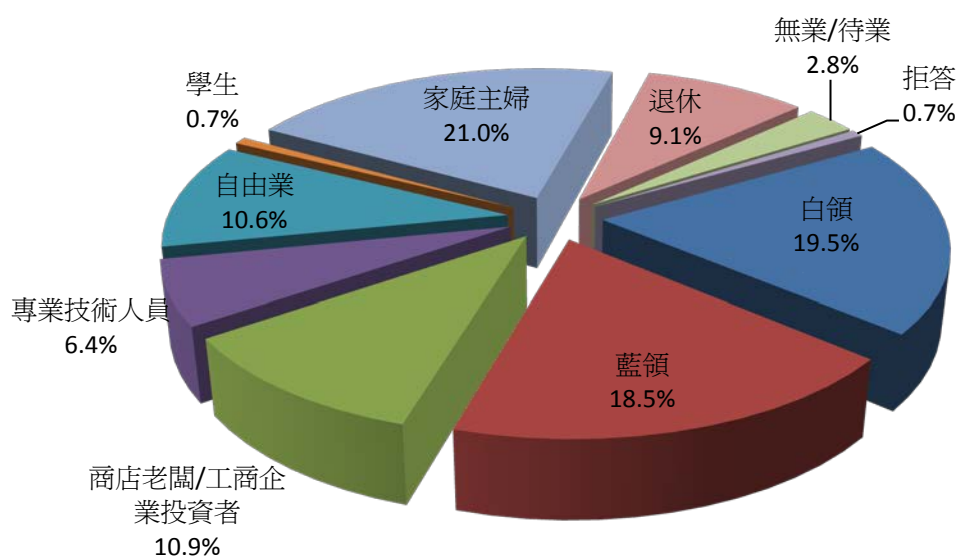


圖 3-5：受訪民眾職業分布統計圖

6.法律諮詢與調解狀況

受訪者知道但未使用過此項服務的比例最高，佔 51.2%，其次為知道且做過調解(33.5%)，再者為知道且使用過法律諮詢(9.5%)，最後為知道且兩者皆做過(5.8%)。(參見表 3-7 及圖 3-6)

表 3-7：受訪民眾使用法律諮詢與調解服務狀況統計表

類別	次數(次)	百分比(%)
知道，並未使用過此項服務	547	51.2
知道，且有使用過法律諮詢	101	9.5
知道，且有做過調解	358	33.5
知道，兩者皆做過	62	5.8
總和	1,068	100.0

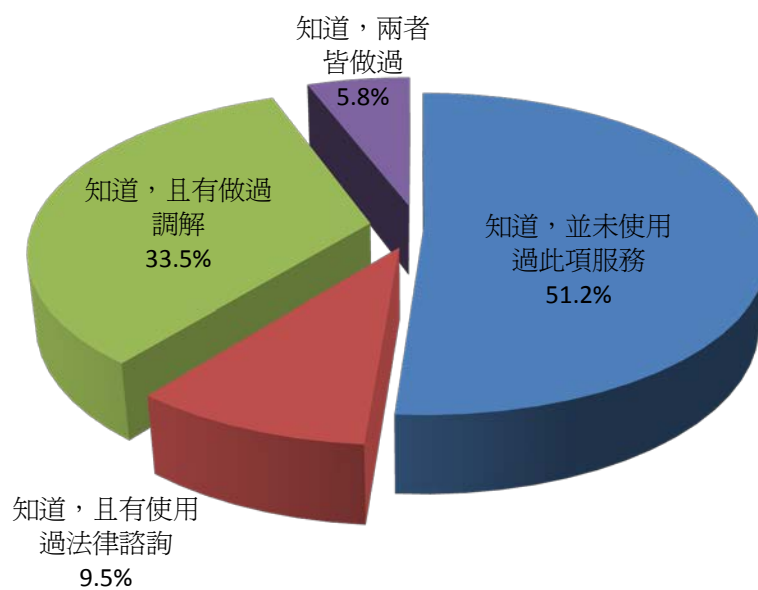


圖 3-6：受訪民眾使用法律諮詢與調解服務狀況統計圖

7.受訪民眾得知服務的方式

受訪者得知政府有提供該項服務方式以親友告知的比例最高，佔34.8%，其次為市府區公所人員(22.2%)及廣告宣傳(22.0%)。(參見表3-8及圖3-7)

表 3-8：受訪民眾得知服務方式狀況統計表

類別	次數(次)	百分比(%)
親友告知	372	34.8
廣告宣傳	235	22.0
市府網站	105	9.8
電視媒體	63	5.9
報章雜誌	49	4.6
市府區公所人員	237	22.2
調解人員	8	0.7
沒意見/拒答	7	0.7
總和	1,076	100.7

註1：本題為複選題，回答人數1,068人，百分比總和會超過100.0%

註2：因四捨五入的關係，個別加總與百分比總和可能不一致。

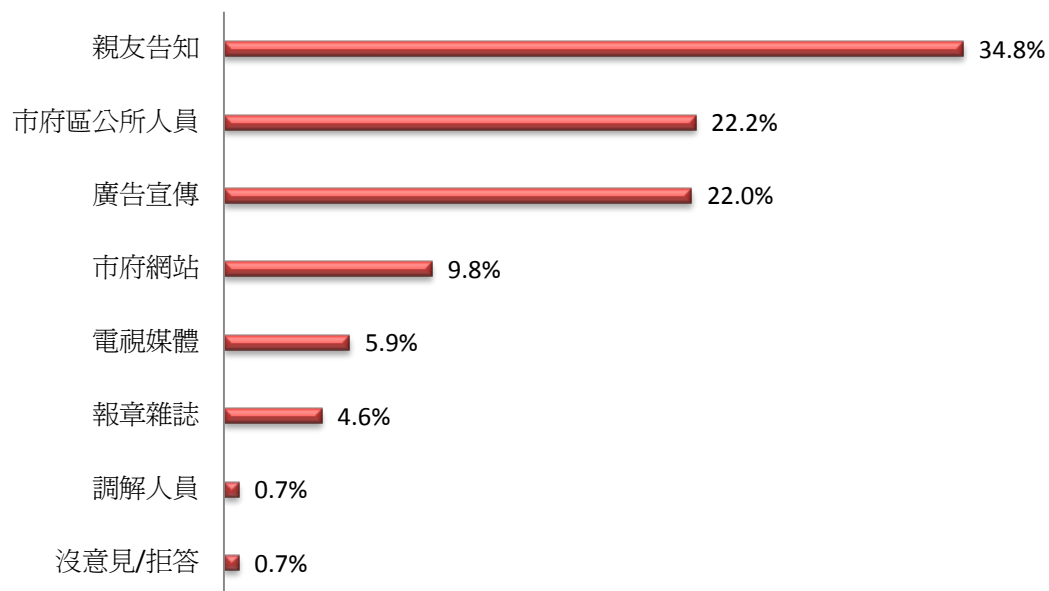


圖 3-7：受訪民眾得知服務方式狀況統計圖

肆、調查結果與分析

本次調查共訪問 22 項問項，包括 17 題單選題，5 題複選題。

調查結果分析部份，在受訪者看法的議題上除了作實際現象的描述外，另外在滿意度問項會與基本資料進行交叉分析與檢定，以探討不同群體的受訪者在該議題上之態度是否有顯著差異。而複選題採單因子分析，選項處理採每人每次計算，故調查累積人數不一定等於成功樣本數，在此特予說明。

另外，本次調查各項表格之百分比數值總和或未達 100.0 之現象，此係因資料分析採小數四捨五入進位所致，亦在此特予說明。

一、僅知道政府有提供免費法律諮詢及調解服務，但未曾使用過之民眾意見調查

1. 您知道市府哪些地方有提供免費的法律諮詢或調解服務？(可複選)

針對 547 位僅知道免費法律諮詢及調解服務但沒有使用過之民眾的調查結果顯示，有 482 人次知道「臺中市各地區公所」有提供該項服務的比率最高，佔 88.1%，其次為 57 人次的「本府新市政大樓」(10.4%)。(參見表 4-1 及圖 4-1)

表 4-1：受訪民眾知道有提供免費的法律諮詢或調解服務之地點統計表

地點	次數(次)	百分比(%)
本府新市政大樓	57	10.4
本府豐原陽明大樓	35	6.4
大屯服務中心	9	1.6
海線服務中心	16	2.9
臺中市各地區公所	482	88.1
舊市政大樓	36	6.6
不知道/拒答	16	2.9
總和	651	119.0

註 1：本題為複選題，回答人數 547 人，百分比總和會超過 100.0%

註 2：因四捨五入的關係，個別加總與百分比總和可能不一致。

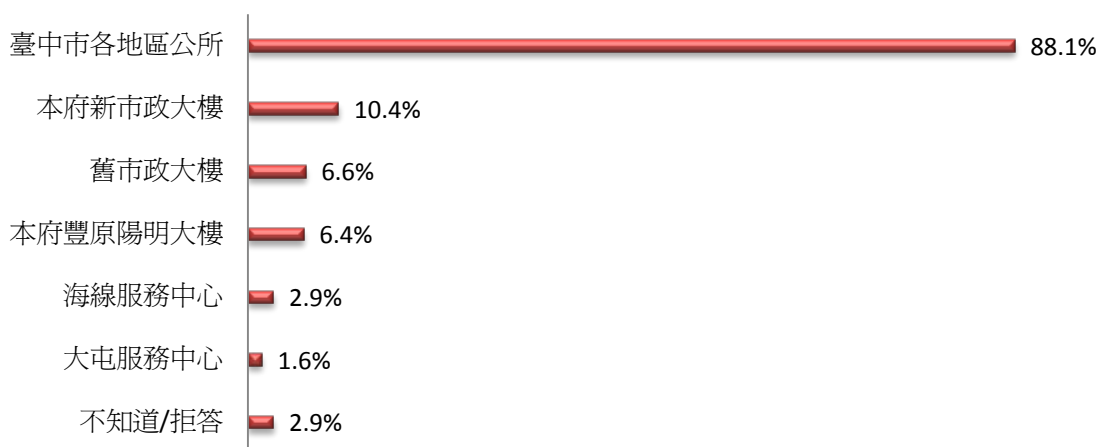


圖 4-1：受訪民眾知道有提供免費的法律諮詢或調解服務之地點統計圖

知道臺中市各地區公所有提供免費法律諮詢或調解服務的民眾以女性(88.2%)；年齡為 45-54 歲(94.7)；教育程度為高中(職)(92.5%)的比例較高。(請參閱附表 1，附表 1-1)

2. 您認為免費法律諮詢或調解是否能提供民眾有效解決法律問題？

針對沒有使用過免費法律諮詢及調解服務之民眾的調查結果顯示，有 75.7%的受訪者認為免費法律諮詢或調解服務能有效解決法律問題，11.3%的受訪者表示不能，13.0%的受訪者表示沒意見或拒答。(參見表 4-2 及圖 4-2)

表 4-2：受訪民眾認為法律諮詢或調解能解決法律問題與否統計表

項目	次數(次)	百分比(%)
是	414	75.7
否	62	11.3
沒意見/拒答	71	13.0
總和	547	100.0

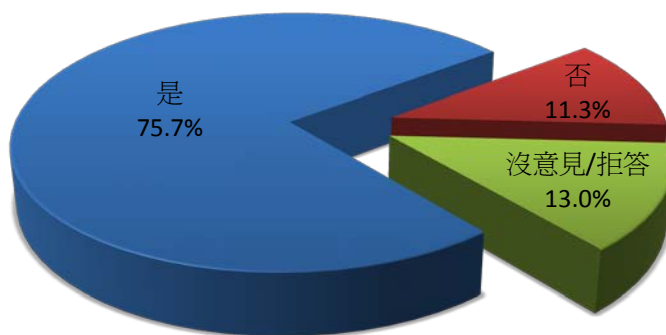


圖 4-2：受訪民眾認為法律諮詢或調解能解決法律問題與否統計圖

認為免費法律諮詢或調解服務能有效解決法律問題的民眾，以性別為男性(79.3%)；年齡為 25-34 歲(93.2%)；教育程度為國(初)中(86.3%)；職業為自由業(90.7%)、商店老闆/工商企業投資者(88.0%)及專業技術人員(86.8%)的比例較高。(請參閱附表 2，附表 2-1)

3. 未來您若有法律問題或紛爭時，是否會利用本府或區公所的免費法律諮詢及調解委員會之服務？

針對沒有使用過免費法律諮詢及調解服務之民眾的調查結果顯示，有 86.3% 的受訪者表示未來若有法律問題或紛爭時，會利用本府或區公所的免費法律諮詢及調解委員會之服務；有 10.8% 的受訪者表示不會利用本府或區公所的免費法律諮詢及調解委員會之服務。（參見表 4-3 和圖 4-3）

表 4-3：未來若是有法律問題或紛爭時，受訪民眾是否會使用諮詢及調解服務統計表

項目	次數(次)	百分比(%)
會	472	86.3
不會	59	10.8
沒意見/拒答	16	2.9
總和	547	100.0

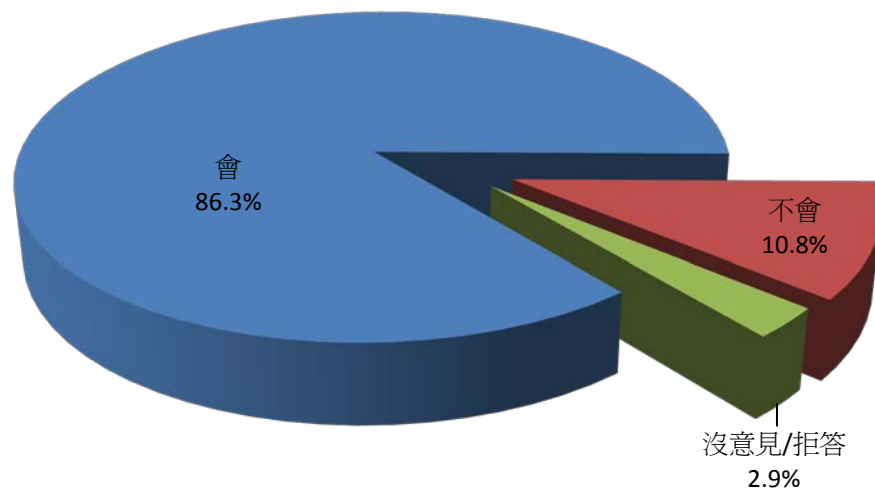


圖 4-3：未來若是有法律問題或紛爭時，受訪民眾是否會使用諮詢及調解服務統計圖

若未來若有法律問題或紛爭會使用免費法律諮詢或調解服務的民眾，以性別為女性(87.5%)；年齡為 25-34 歲(95.9%)及 35-44 歲(95.2%)；教育程度為國(初)中(93.2%)、高中(職)(88.4%)及專科(88.1%)；職業為商店老闆/工商企業投資者(93.3%)；居住地區為北區(100.0%)的比例較高。(請參閱附表 3，附表 3-1)

4. 您不會利用本府或區公所的免費法律諮詢及調解委員會之服務的原因？(可複選)

針對沒有使用過免費法律諮詢及調解服務之民眾的調查結果顯示，於 59 位表示不會利用本府或區公所的免費法律諮詢及調解委員會之服務的受訪者中，進一步詢問其不會利用的原因，在 59 人次答案中，以「擔心法律服務人員不專業」的 25 人次比例最高，佔 42.4%，其次為 14 人次的「本身已有專屬律師」(23.7%)。(參見表 4-4、圖 4-4、附表 4 及附表 4-1)

表 4-4：受訪民眾表示不會利用諮詢及調解服務之原因統計表

原因	次數(次)	百分比(%)
諮詢的地方太遠	5	8.5
擔心法律服務人員不專業	25	42.4
詢問方式不方便	11	18.6
本身已有專屬律師	14	23.7
沒意見/拒答	4	6.8
總和	59	100.0

註：本題為複選題，回答人數 59 人。

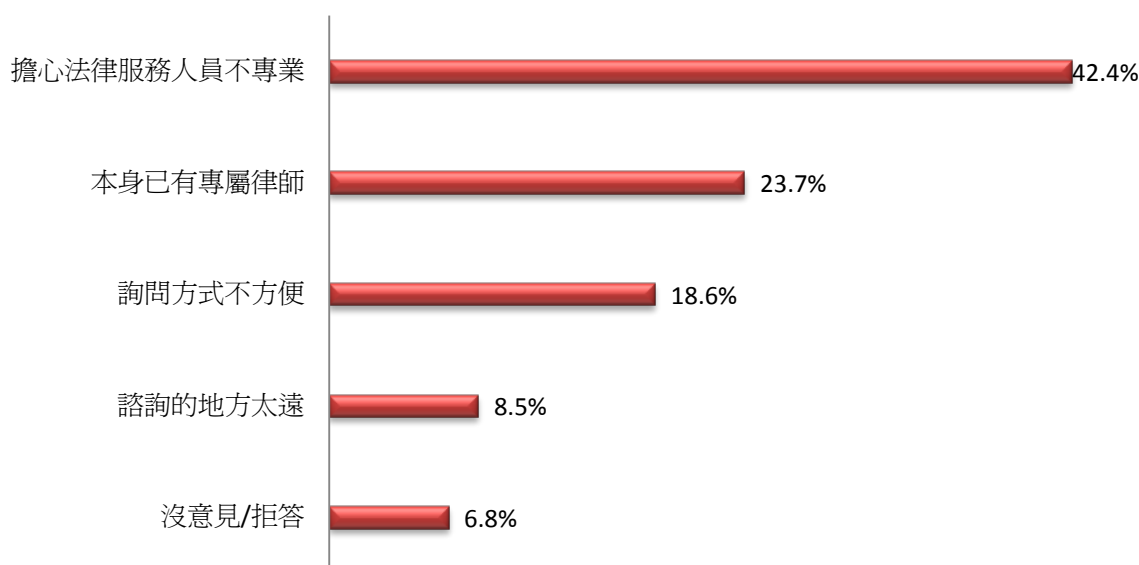


圖 4-4：受訪民眾表示不會利用諮詢及調解服務之原因統計圖

5. 請問您希望臺中市政府免費法律諮詢服務以什麼方式提供？(可複選)

針對沒有使用過免費法律諮詢及調解服務之民眾的調查結果顯示，於 547 位的受訪者中，進一步詢問希望臺中市政府以什麼方式提供免費法律諮詢服務，在 734 人次答案中，以「當面」的 415 人次比例最高，佔 75.9%，其次為 171 人次的「電話」(31.3%)，再者為 91 人次的「E-mail(電子郵件)」(16.6%)，最後為 57 人次的「視訊」(10.4%)。(參見表 4-5、圖 4-5、附表 5 及附表 5-1)

表 4-5：受訪民眾希望法律諮詢服務的提供方式統計表

方式	次數(次)	百分比(%)
當面	415	75.9
電話	171	31.3
視訊	57	10.4
E-mail(電子郵件)	91	16.6
總和	734	134.2

註 1：本題為複選題，受訪人數 547 人，百分比總和會超過 100.0%。

註 2：因四捨五入的關係，個別加總與百分比總和可能不一致。

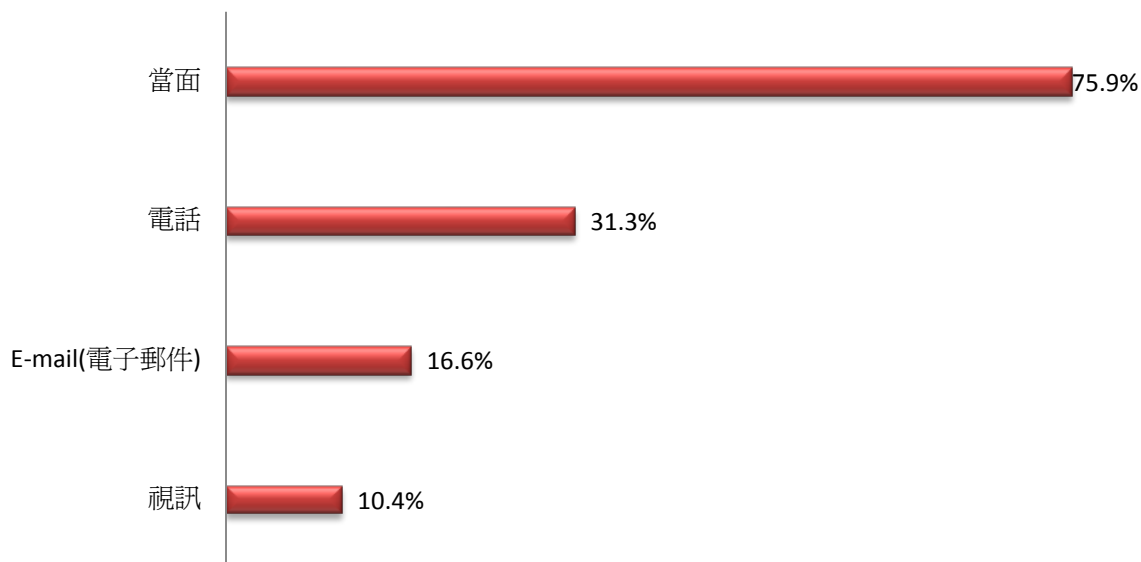


圖 4-5：受訪民眾希望法律諮詢的服務提供方式統計圖

6. 請問您對於臺中市政府免費法律諮詢或調解服務宣導滿意度？

針對沒有使用過免費法律諮詢及調解服務之民眾的調查結果顯示，有 44.6% 的受訪者表示滿意臺中市政府免費法律諮詢或調解服務宣導（其中非常滿意為 4.6%，滿意為 40.0%）；有 24.3% 的受訪者表示普通；有 21.4% 的受訪者表示不滿意（其中不滿意為 18.8%，非常不滿意為 2.6%）；另有 9.7% 的受訪者表示沒意見或拒答。（參見表 4-6 及圖 4-6）

表 4-6：受訪民眾對免費諮詢或調解宣導滿意度統計表

滿意度	次數(次)	百分比(%)
非常滿意	25	4.6
滿意	219	40.0
普通	133	24.3
不滿意	103	18.8
非常不滿意	14	2.6
沒意見/拒答	53	9.7
總和	547	100.0

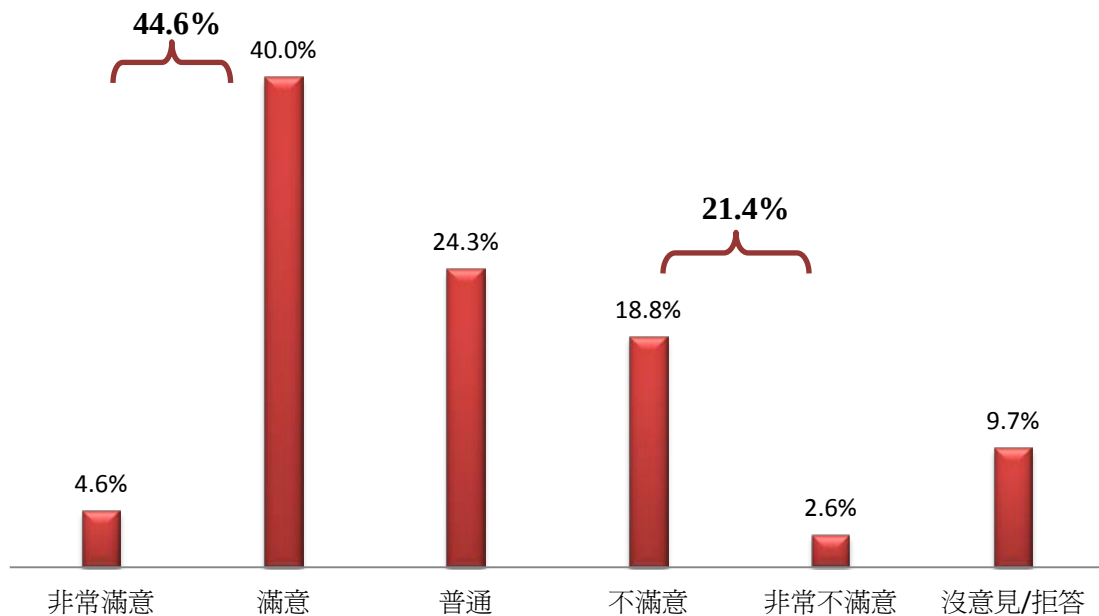


圖 4-6：受訪民眾對免費諮詢或調解宣導滿意度統計圖

針對民眾對於臺中市政府免費法律諮詢或調解服務宣導之滿意度與基本變項做卡方檢定，結果發現：

民眾對於臺中市政府免費法律諮詢或調解服務宣導之滿意度不會因性別、年齡、教育程度、職業及地區呈現顯著差異。

二、免費法律諮詢服務意見調查

7. 您曾經到過本府或區公所免費法律諮詢過幾次？

針對做過免費法律諮詢之民眾的調查結果顯示，有 56.4% 的受訪者曾到過本府或區公所做過一次免費法律諮詢；有 12.9% 的受訪者表示曾做過二次免費法律諮詢；有 30.7% 的受訪者表示曾做過三次(含)以上免費法律諮詢。(參見表 4-7 及圖 4-7)

表 4-7：受訪民眾參與免費法律諮詢服務次數統計表

項目	次數(次)	百分比(%)
一次	92	56.4
二次	21	12.9
三次(含)以上	50	30.7
總和	163	100.0

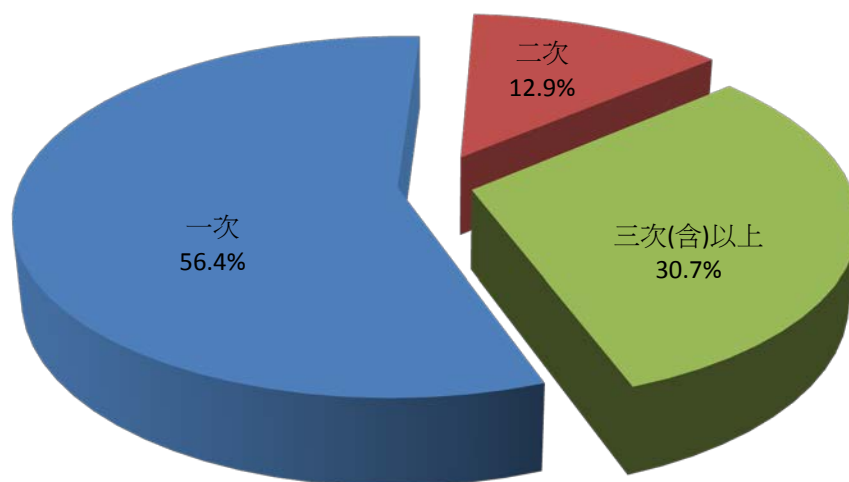


圖 4-7：受訪民眾參與免費法律諮詢服務次數統計圖

曾到過本府或區公所進行三次(含)以上免費法律諮詢服務的民眾，以年齡為 65 歲及以上(50.0%)的比例較高。(請參閱附表 7，附表 7-1)

8. 請問您最近一次因為法律問題到本府或區公所免費法律諮詢的地點為何？

針對做過免費法律諮詢之民眾的調查結果顯示，有 19.6%的受訪者曾到過舊市政大樓做過免費法律諮詢；其次為北屯區公所，佔 12.3%。（參見表 4-8、圖 4-8、附表 8 及附表 8-1）

表 4-8：受訪民眾最近一次接受免費法律諮詢服務地點統計表

地點	次數(次)	百分比(%)
本府新市政大樓	9	5.5
本府豐原陽明大樓	13	8.0
海線服務中心	4	2.5
舊市政大樓	32	19.6
中區區公所	8	4.9
東區區公所	7	4.3
西區區公所	4	2.5
南區區公所	1	0.6
北區區公所	4	2.5
西屯區公所	9	5.5
南屯區公所	10	6.1
北屯區公所	20	12.3
豐原區公所	1	0.6
大里區公所	10	6.1
太平區公所	6	3.7
大甲區公所	7	4.3
東勢區公所	5	3.1
大雅區公所	5	3.1
潭子區公所	1	0.6
后里區公所	2	1.2
龍井區公所	1	0.6
烏日區公所	4	2.5
總和	163	100.0

註：因四捨五入的關係，個別加總與百分比總和可能不一致。

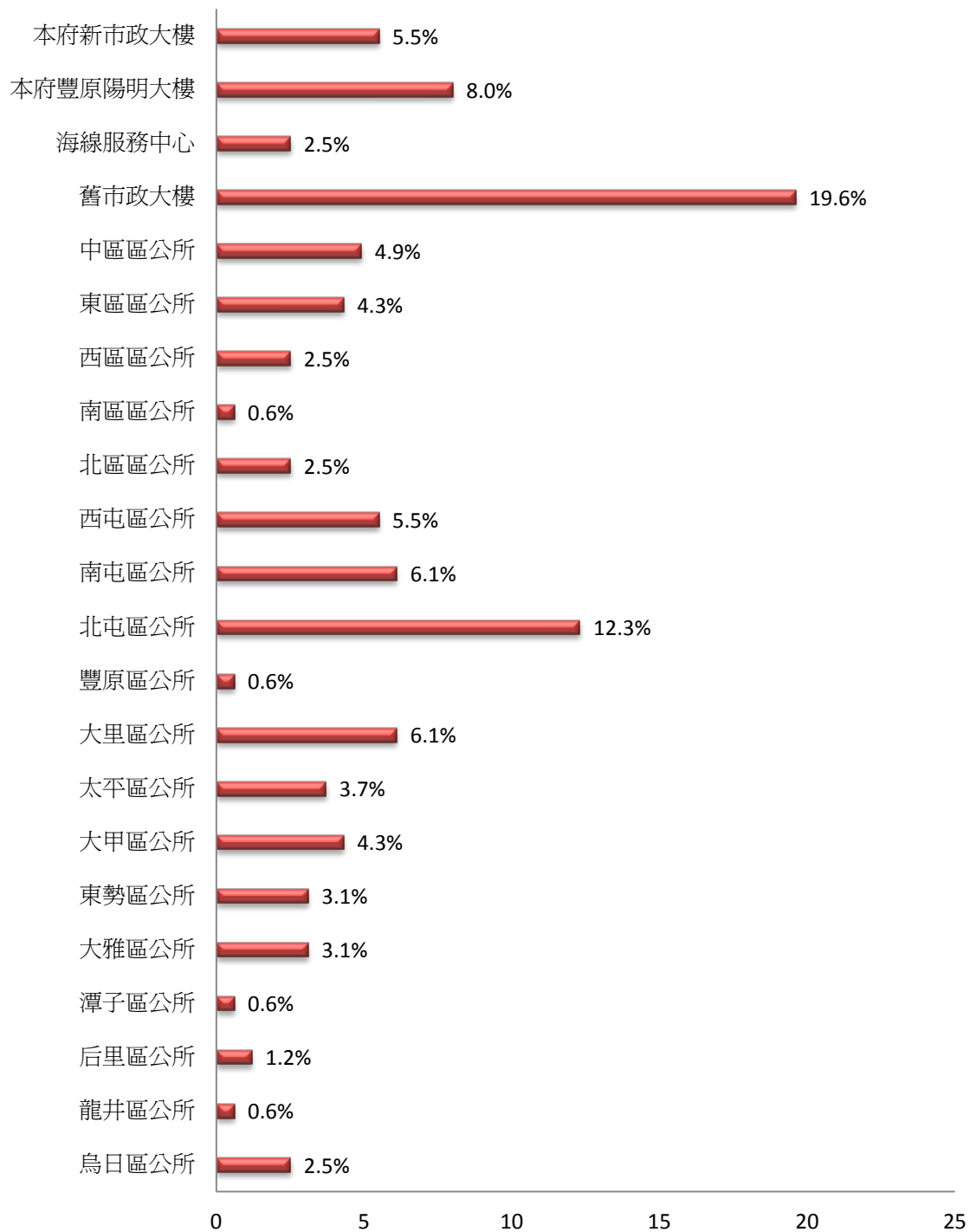


圖 4-8：受訪民眾最近一次接受免費法律諮詢服務地點統計圖

9. 您認為該地點的免費法律諮詢是否能提供您解決法律問題？

針對做過免費法律諮詢之民眾的調查結果顯示，有 67.5%的受訪者認為免費法律諮詢能有效解決法律問題；另有 30.7%的受訪者認為免費法律諮詢不能有效解決法律問題。(參見表 4-9 及圖 4-9)

表 4-9：受訪民眾認為免費法律諮詢解決法律問題與否統計表

項目	次數(次)	百分比(%)
是	110	67.5
否	50	30.7
沒意見/拒答	3	1.8
總和	163	100.0

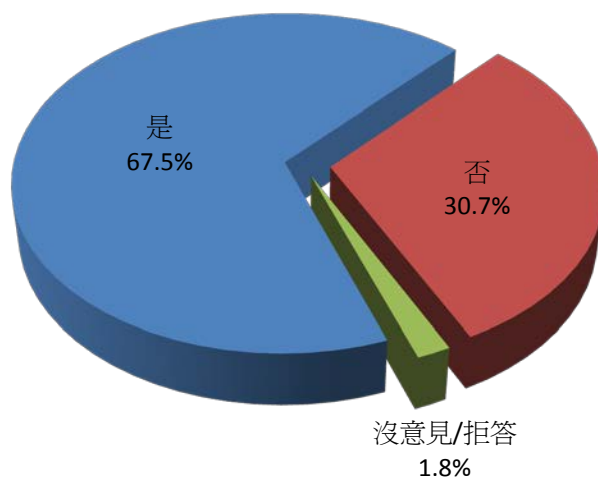


圖 4-9：受訪民眾認為免費法律諮詢解決法律問題與否統計圖

認為免費法律諮詢服務能解決法律問題的民眾，以性別為女性 (75.8%);年齡為 35-44 歲(73.7%)及 45-54 歲(70.0%)；教育程度為專科 (76.5%)的比例較高。(請參閱附表 9，附表 9-1)

10. 您對該地點所聘請之法律顧問服務態度是否滿意？

針對做過免費法律諮詢之民眾的調查結果顯示，有 74.2% 的受訪者表示對法律顧問服務態度感到滿意(其中非常滿意為 18.4%，滿意為 55.8%)；有 13.5% 的受訪者表示普通；有 11.1% 的受訪者表示不滿意(其中不滿意為 8.6%，非常不滿意為 2.5%)；另有 1.2% 的受訪者表示沒意見或拒答。(參見表 4-10 及圖 4-10)

表 4-10：受訪民眾對法律顧問服務態度滿意度統計表

滿意度	次數(次)	百分比(%)
非常滿意	30	18.4
滿意	91	55.8
普通	22	13.5
不滿意	14	8.6
非常不滿意	4	2.5
沒意見/拒答	2	1.2
總和	163	100.0

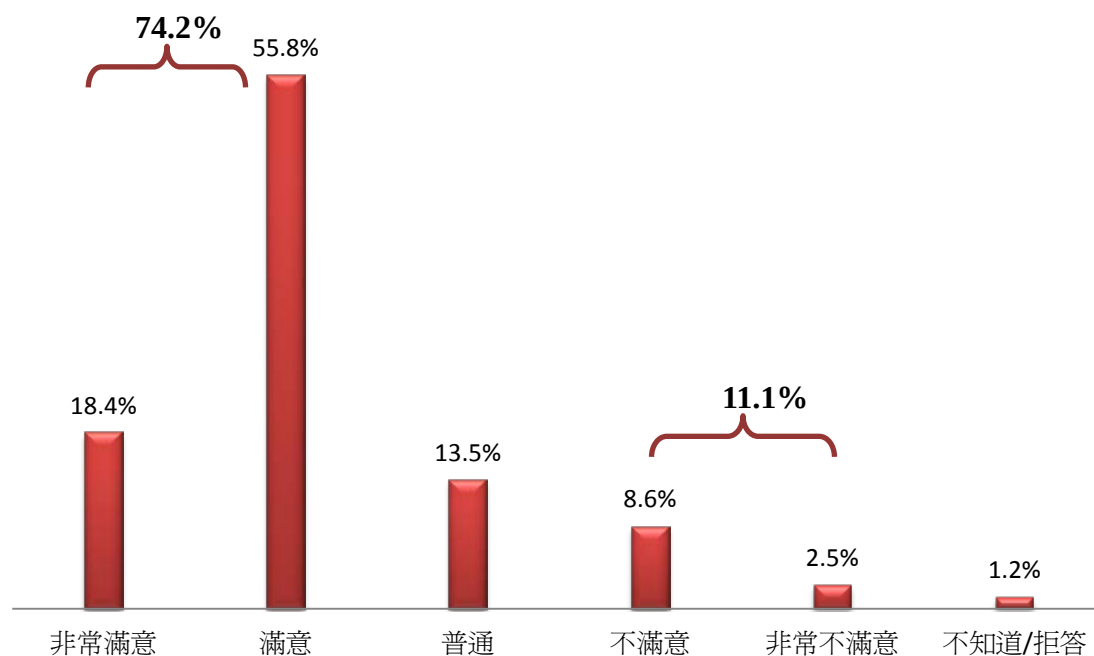


圖 4-10：受訪民眾對法律顧問服務態度滿意度統計圖

針對民眾對於聘請之法律顧問服務態度之滿意度與基本變項做卡方檢定，結果發現：

民眾對於聘請之法律顧問服務態度之滿意度不會因性別、年齡、教育程度、職業及地區呈現顯著差異。

11. 您對該地點免費法律諮詢的服務志工服務態度是否滿意？

針對做過免費法律諮詢之民眾的調查結果顯示，有 70.0% 的受訪者表示滿意服務志工的服務態度（其中非常滿意為 16.6%，滿意為 53.4%）；有 12.9% 的受訪者表示普通；有 4.3% 的受訪者表示不滿意（其中不滿意為 4.3%，非常不滿意為 0.0%）；另有 12.9% 的受訪者表示沒意見或拒答。（參見表 4-11 及圖 4-11）

表 4-11：受訪民眾對服務志工服務態度滿意度統計表

滿意度	次數(次)	百分比(%)
非常滿意	27	16.6
滿意	87	53.4
普通	21	12.9
不滿意	7	4.3
非常不滿意	0	0.0
沒意見/拒答	21	12.9
總和	163	100.0

註：因四捨五入的關係，個別加總與百分比總和可能不一致。

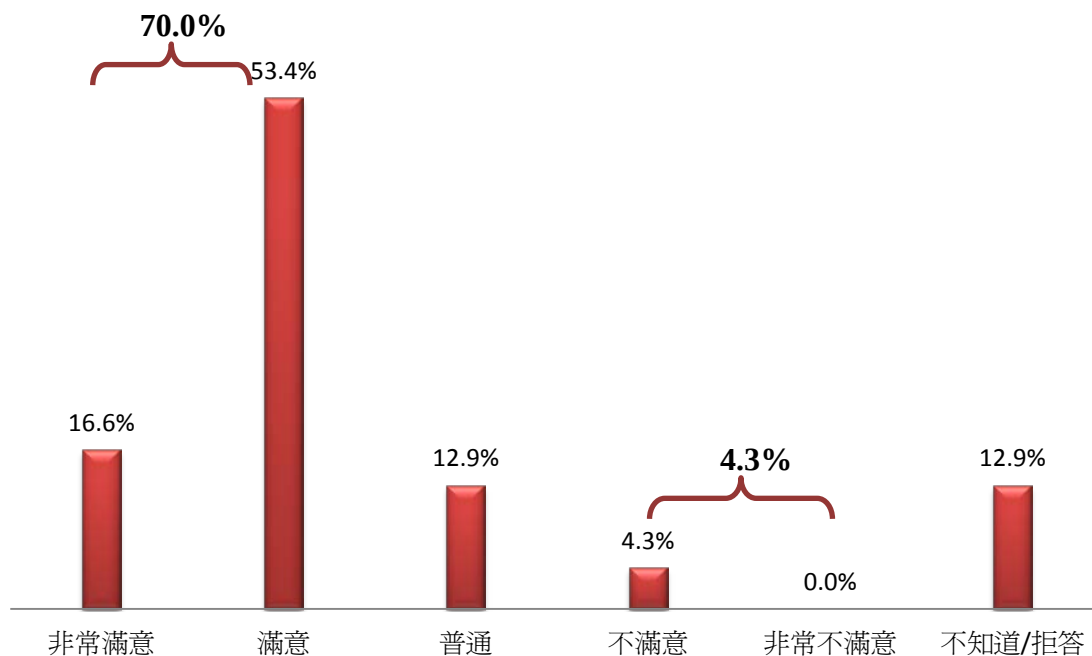


圖 4-11：受訪民眾對服務志工服務態度滿意度統計圖

針對民眾對於免費法律諮詢的服務志工服務態度之滿意度與基本變項做卡方檢定，結果發現：

民眾對於免費法律諮詢的服務志工服務態度之滿意度不會因性別、年齡、教育程度、職業及地區呈現顯著差異。

12. 您認為該地點的免費法律諮詢服務場地及環境設置是否滿意？

針對做過免費法律諮詢之民眾的調查結果顯示，有 64.4% 的受訪者表示滿意（其中非常滿意為 12.3%，滿意為 52.1%）；有 20.2% 的受訪者表示普通；有 12.3% 的受訪者表示不滿意（其中不滿意為 12.3%，非常不滿意為 0.0%）；另有 3.1% 的受訪者表示沒意見或拒答。（參見表 4-12 及圖 4-12）

表 4-12：受訪民眾對服務場地及服務設置滿意度統計表

滿意度	次數(次)	百分比(%)
非常滿意	20	12.3
滿意	85	52.1
普通	33	20.2
不滿意	20	12.3
非常不滿意	0	0.0
沒意見/拒答	5	3.1
總和	163	100.0

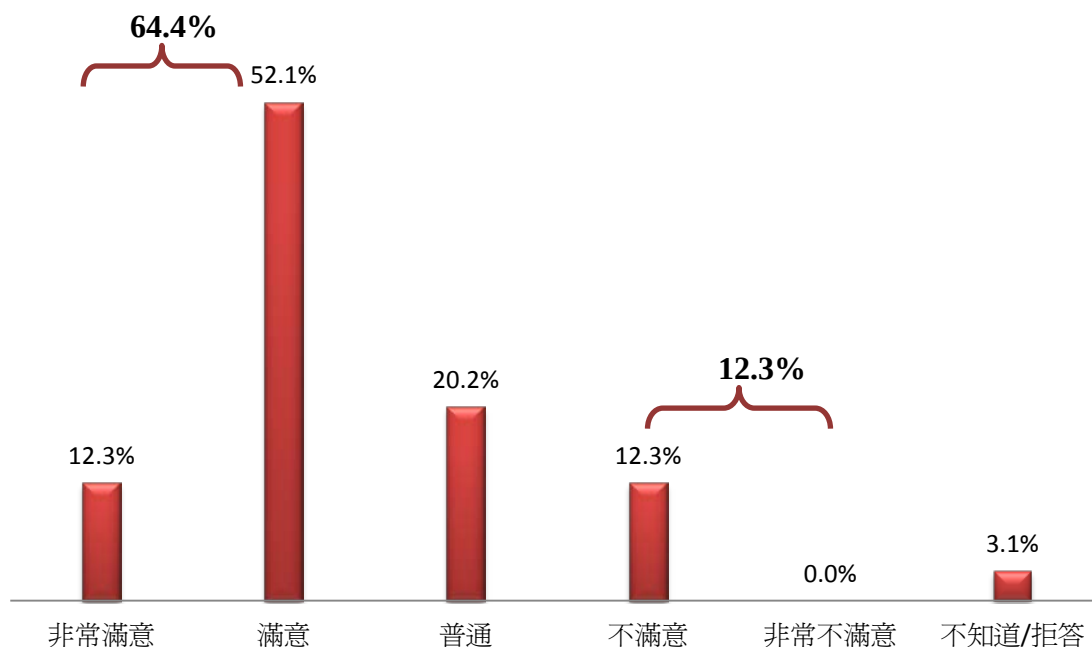


圖 4-12：受訪民眾對服務場地及服務設置滿意度統計圖

針對民眾對於免費法律諮詢服務場地及環境設置之滿意度與基本變項做卡方檢定，結果發現：

民眾對於免費法律諮詢服務場地及環境設置之滿意度不會因性別、年齡、教育程度、職業及地區呈現顯著差異。

13. 您認為該地點每次免費法律諮詢時間大約多久比較適當？

針對做過免費法律諮詢之民眾的調查結果顯示，有 23.9% 的受訪者表示較適當的免費法律諮詢時間大約 15~25 分鐘；其次為 25~30 分鐘，佔 23.3%。（參見表 4-13 及圖 4-13）

表 4-13：受訪民眾認為較適當的免費法律諮詢時間統計表

時間	次數(次)	百分比(%)
5 分鐘以內	10	6.1
5~15 分鐘	32	19.6
15~25 分鐘	39	23.9
25~30 分鐘	38	23.3
沒意見/拒答	44	27.0
總和	163	100.0

註：因四捨五入的關係，個別加總與百分比總和可能不一致。

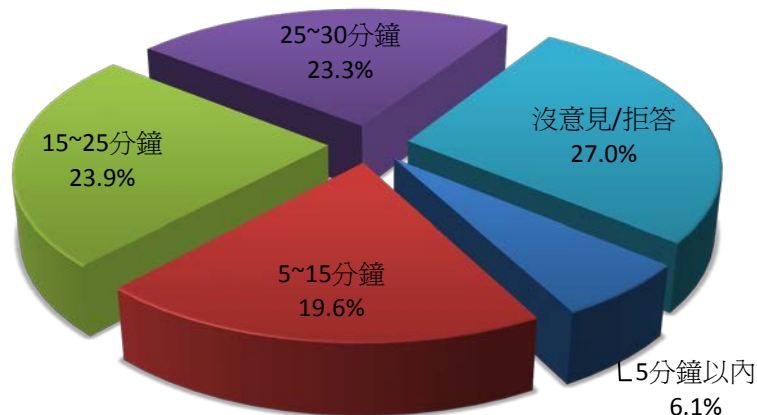


圖 4-13：受訪民眾認為較適當的免費法律諮詢時間統計圖

認為免費法律諮詢時間大約 15~25 分鐘比較恰當的民眾，以年齡為 65 歲及以上(31.3%)；教育程度為專科(35.3%)的比例較高。(請參閱附表 13、附表 13-1)

14. 如果有法律問題您是否還會再利用本府或區公所免費法律諮詢服務？

針對做過免費法律諮詢之民眾的調查結果顯示，有 78.5% 的受訪者會再利用免費法律諮詢服務；另有 18.4% 的受訪者不會再利用免費法律諮詢服務。（參見表 4-14 及圖 4-14）

表 4-14：如有法律問題時，受訪民眾是否會再利用免費法律諮詢服務統計表

項目	次數(次)	百分比(%)
是	128	78.5
否	30	18.4
沒意見/拒答	5	3.1
總和	163	100.0

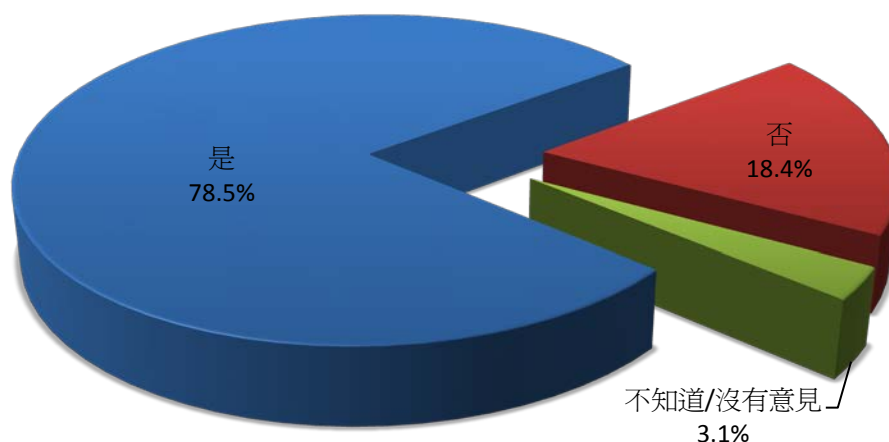


圖 4-14：如有法律問題時，受訪民眾是否會再利用免費法律諮詢服務統計圖

若有法律問題會再利用本府或區公所免費法律諮詢服務的民眾，以性別為女性(82.3%);年齡為 45-54 歲(88.6%);教育程度為專科(85.3%)的比例較高。(請參閱附表 14，附表 14-1)

15.如果有法律問題您不會再利用本府或區公所¹的免費法律諮詢服務的原因？(可複選)

針對做過免費法律諮詢之民眾的調查結果顯示，於 30 位表示不會再利用本府或區公所¹的免費法律諮詢服務的受訪者中，進一步詢問其不會再利用的原因，在 30 人次答案中，以「律師專業能力不夠」的 14 次比例最高，佔 46.7%；其次為「時間太短無法解答法律問題」的 10 次，佔 33.3%。（參見表 4-15、圖 4-15、附表 15 及附表 15-1）

表 4-15：受訪民眾不會再利用免費法律諮詢服務之原因統計表

原因	次數(次)	百分比(%)
時間太短無法解答法律問題	10	33.3
工作人員服務態度不佳	6	20.0
律師專業能力不夠	14	46.7
總和	30	100.0

註：本題為複選題，回答人數 30 人。

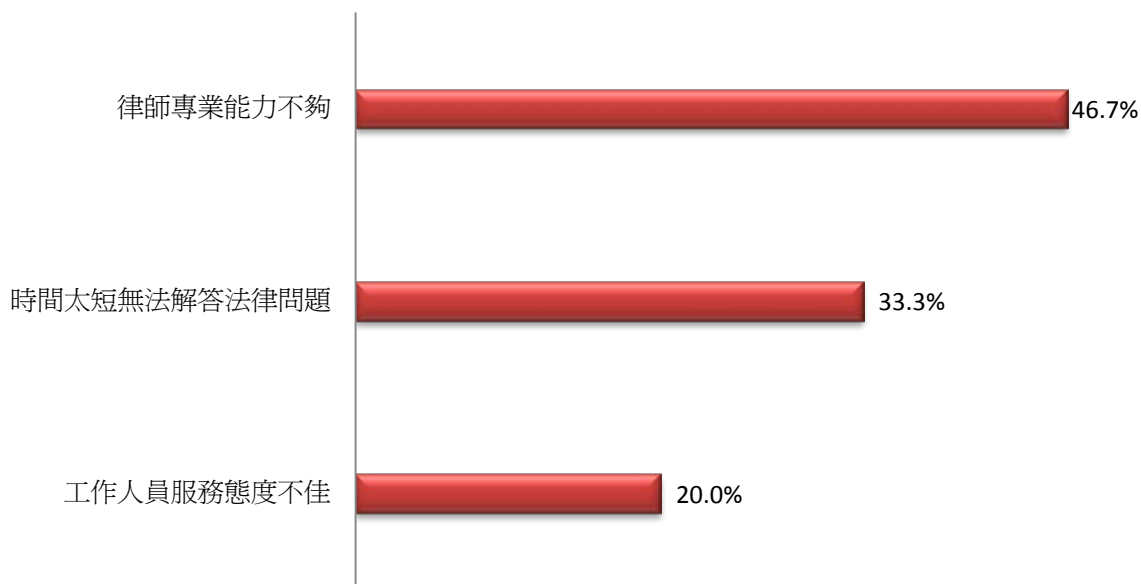


圖 4-15：受訪民眾不會再利用免費法律諮詢服務之原因統計圖

16. 請問您對本府免費法律諮詢服務最希望以什麼方式提供服務？(可複選)

針對做過免費法律諮詢之民眾的調查結果顯示，於 163 位的受訪者中，進一步詢問其希望臺中市政府以什麼方式提供免費法律諮詢服務，在 222 人次答案中，以「當面」的 133 次比例最高，佔 81.6%；其次為「電話」的 62 次，佔 38.0%。(參見表 4-16、圖 4-16、附表 16 及附表 16-1)

表 4-16：受訪民眾希望法律諮詢服務的提供方式統計表

方式	次數(次)	百分比(%)
當面	133	81.6
電話	62	38.0
視訊	13	8.0
E-mail(電子郵件)	14	8.6
總和	222	136.2

註 1：本題為複選題，回答人數 163 人，百分比總和會超過 100.0%

註 2：因四捨五入的關係，個別加總與百分比總和可能不一致。

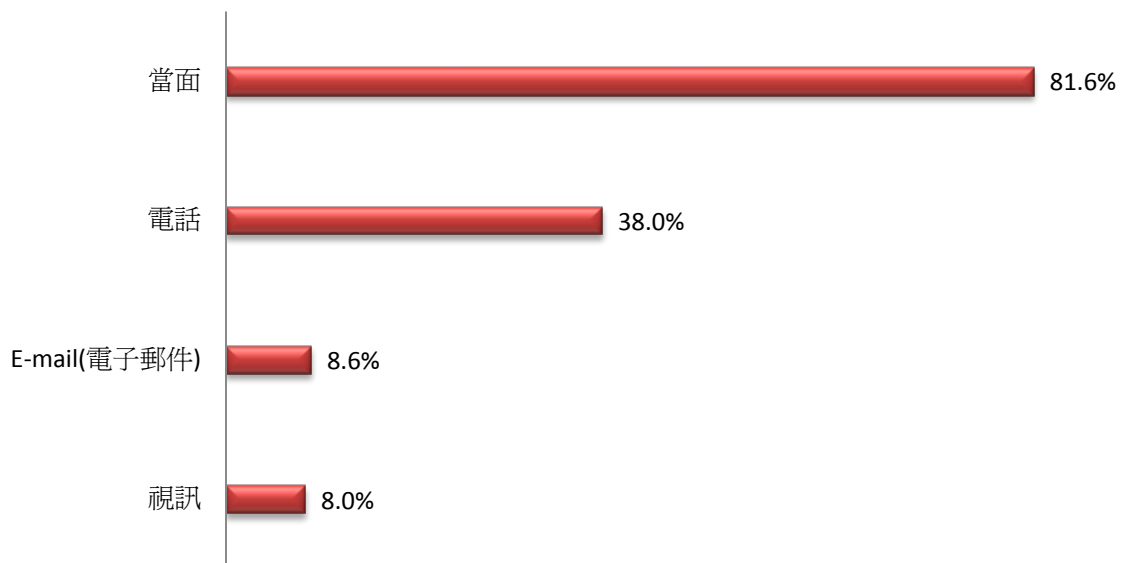


圖 4-16：受訪民眾希望法律諮詢服務的提供方式統計圖

三、區公所調解意見調查

17. 您曾經到過區公所調解委員會調解過幾次？

針對做過調解服務之民眾的調查結果顯示，有 55.5%的受訪者曾到過區公所做過一次調解服務；有 21.2%的受訪者表示曾做過二次調解服務；有 23.3%的受訪者表示曾做過三次(含)以上調解服務。(參見表 4-17 及圖 4-17)

表 4-17：受訪民眾參與調解服務次數統計表

項目	次數(次)	百分比(%)
一次	233	55.5
二次	89	21.2
三次(含)以上	98	23.3
總和	420	100.0

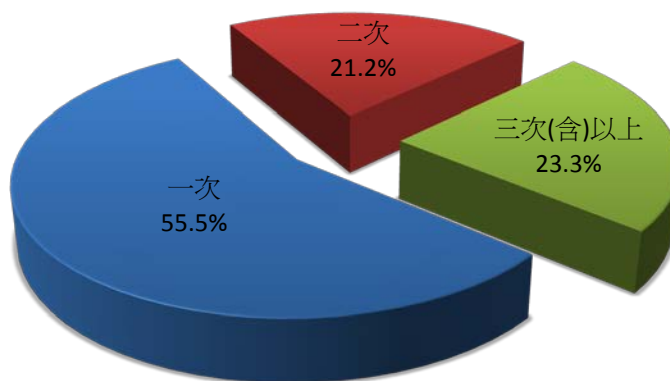


圖 4-17：受訪民眾參與調解服務次數統計圖

曾到過區公所進行三次(含)以上的調解服務的民眾，以年齡為 55-64 歲(72.7%)；教育程度為國小及以下(100.0%)；職業為退休(100.0%)的比例較高。(請參閱附表 17，附表 17-1)

18. 請問您最近一次到區公所進行調解的地點為何？

針對做過調解服務之民眾的調查結果顯示，有 20.2% 的受訪者曾到過北屯區公所做過調解服務，其次為太平區公所(8.6%)，再者為西區區公所(7.6%)及南屯區公所(7.6%)，最後為北區區公所(6.2%)，其餘各地區公所比例皆在 5.0% 以下。(參見表 4-18、圖 4-18、附表 18 及附表 18-1)

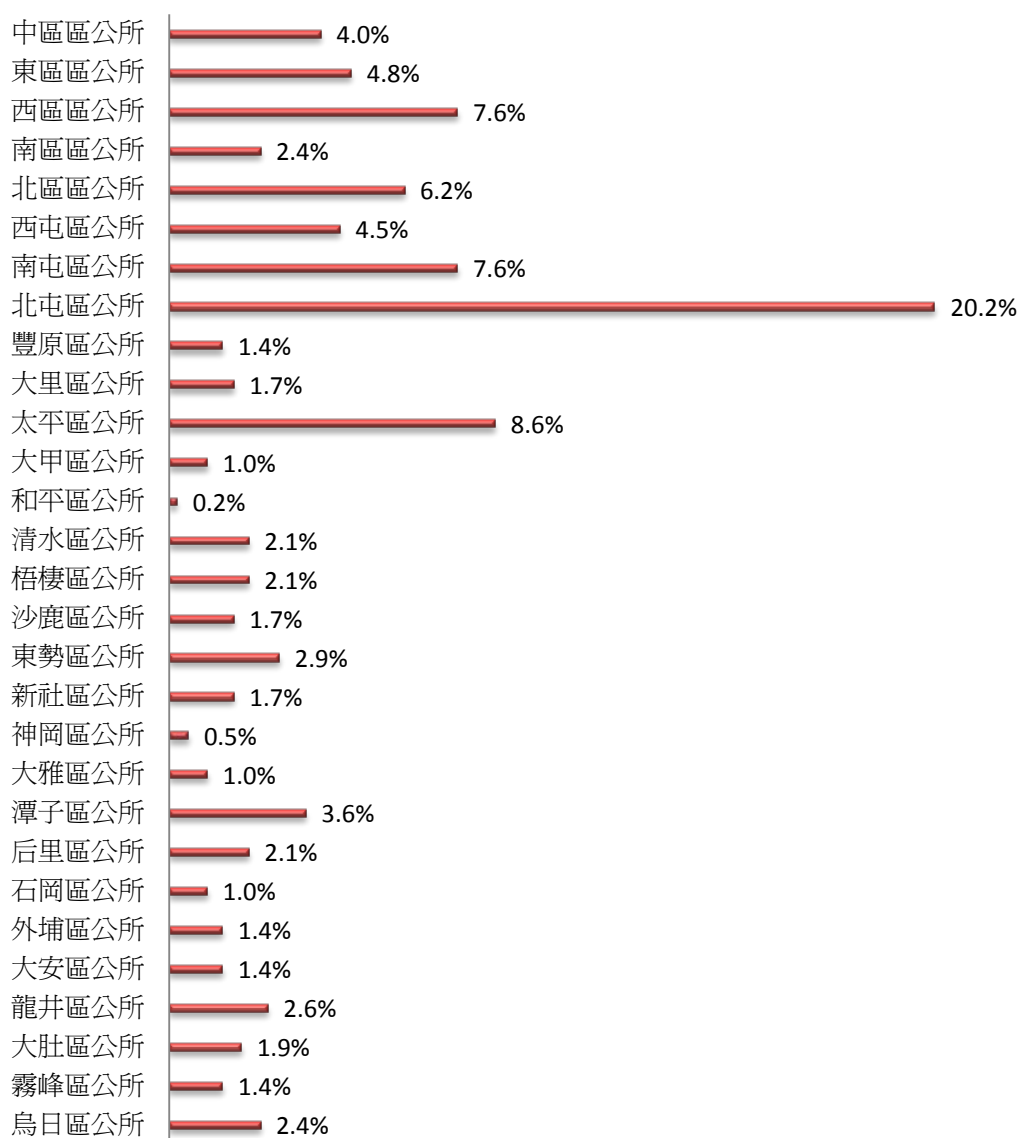


圖 4-18：受訪民眾最近一次接受調解地點統計圖

表 4-18：受訪民眾最近一次接受調解地點統計表

地點	次數(次)	百分比(%)
中區區公所	17	4.0
東區區公所	20	4.8
西區區公所	32	7.6
南區區公所	10	2.4
北區區公所	26	6.2
西屯區公所	19	4.5
南屯區公所	32	7.6
北屯區公所	85	20.2
豐原區公所	6	1.4
大里區公所	7	1.7
太平區公所	36	8.6
大甲區公所	4	1.0
和平區公所	1	0.2
清水區公所	9	2.1
梧棲區公所	9	2.1
沙鹿區公所	7	1.7
東勢區公所	12	2.9
新社區公所	7	1.7
神岡區公所	2	0.5
大雅區公所	4	1.0
潭子區公所	15	3.6
后里區公所	9	2.1
石岡區公所	4	1.0
外埔區公所	6	1.4
大安區公所	6	1.4
龍井區公所	11	2.6
大肚區公所	8	1.9
霧峰區公所	6	1.4
烏日區公所	10	2.4
總和	420	100.0

19. 您對於區公所調解委員會行政人員的服務品質是否滿意？

針對做過調解服務之民眾的調查結果顯示，有 75.8% 的受訪者表示滿意行政人員的服務品質(其中非常滿意為 14.8%，滿意為 61.0%)；有 15.2% 的受訪者表示普通；有 7.8% 的受訪者表示不滿意(其中不滿意為 5.2%，非常不滿意為 2.6%)；另有 1.2% 的受訪者表示沒意見或拒答。(參見表 4-19 及圖 4-19)

表 4-19：受訪民眾對行政人員服務品質滿意度統計表

滿意度	次數(次)	百分比(%)
非常滿意	62	14.8
滿意	256	61.0
普通	64	15.2
不滿意	22	5.2
非常不滿意	11	2.6
沒意見/拒答	5	1.2
總和	420	100.0

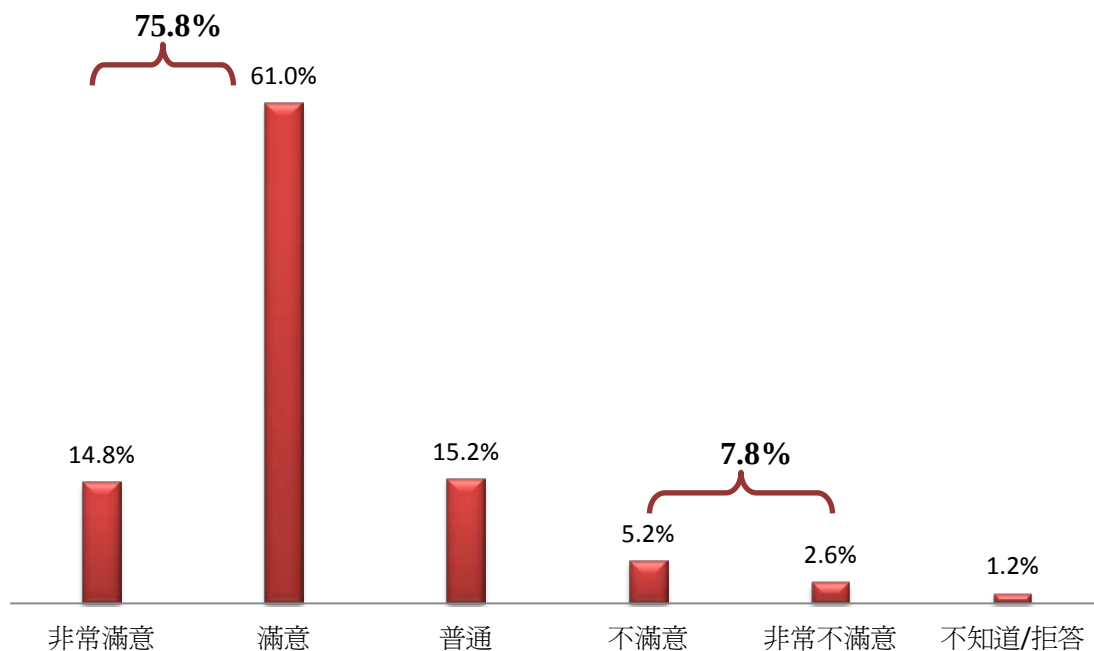


圖 4-19：受訪民眾對行政人員服務品質滿意度統計圖

針對民眾對於區公所調解委員會行政人員的服務品質之滿意度與基本變項做卡方檢定，結果發現：

民眾對於區公所調解委員會行政人員的服務品質之滿意度不會因性別、年齡、教育程度、職業及地區呈現顯著差異。

20. 您對於調解委員在調解時的專業能力是否滿意？

針對做過調解服務之民眾的調查結果顯示，有 57.6% 的受訪者表示滿意調解委員的專業能力(其中非常滿意為 10.0%，滿意為 47.6%)；有 21.4% 的受訪者表示普通；有 17.8% 的受訪者表示不滿意(其中不滿意為 11.4%，非常不滿意為 6.4%)；另有 3.1% 的受訪者表示沒意見或拒答。(參見表 4-20 及圖 4-20)

表 4-20：受訪民眾對調解委員專業能力滿意度統計表

滿意度	次數(次)	百分比(%)
非常滿意	42	10.0
滿意	200	47.6
普通	90	21.4
不滿意	48	11.4
非常不滿意	27	6.4
不知道/拒答	13	3.1
總和	420	100.0

註：因四捨五入的關係，個別加總與百分比總和可能不一致。

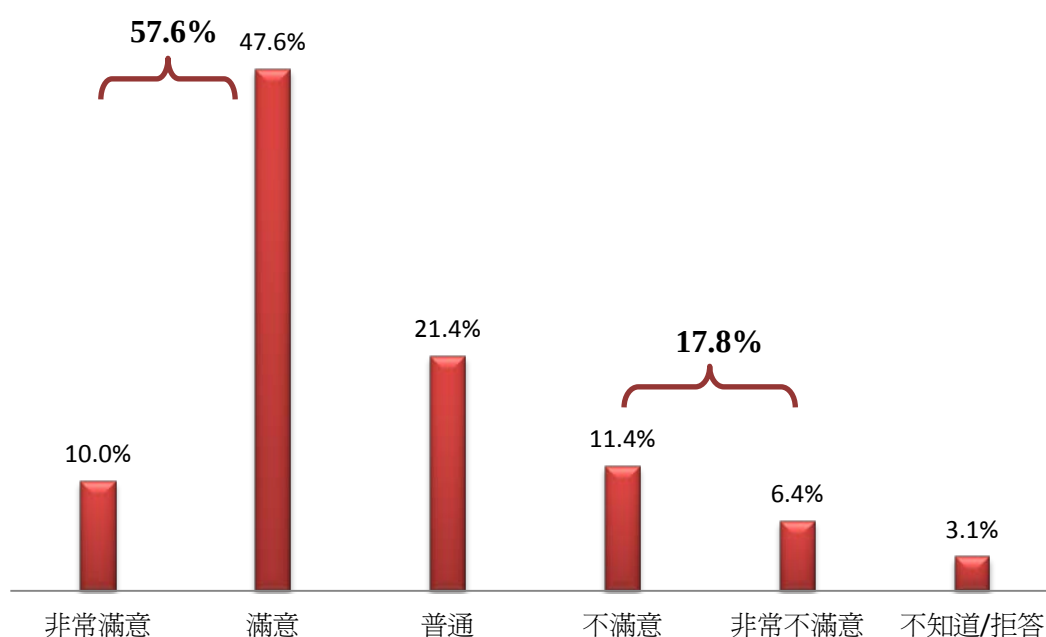


圖 4-20：受訪民眾對調解委員專業能力滿意度統計圖

針對民眾對於調解委員在調解時的專業能力之滿意度與基本變項做卡方檢定，結果發現：

民眾對於調解委員在調解時的專業能力之滿意度不會因性別、年齡、教育程度、職業及地區呈現顯著差異。

21. 您對於調解委員在調解時的服務態度是否滿意？

針對做過調解服務之民眾的調查結果顯示，有 74.8% 的受訪者表示滿意（其中非常滿意為 12.9%，滿意為 61.9%）；有 14.0% 的受訪者表示普通；有 9.0% 的受訪者表示不滿意（其中不滿意為 4.0%，非常不滿意為 5.0%）；另有 2.1% 的受訪者表示沒意見或拒答。（參見表 4-21 及圖 4-21）

表 4-21：受訪民眾對調解委員服務態度滿意度統計表

滿意度	次數(次)	百分比(%)
非常滿意	54	12.9
滿意	260	61.9
普通	59	14.0
不滿意	17	4.0
非常不滿意	21	5.0
不知道/拒答	9	2.1
總和	420	100.0

註：因四捨五入的關係，個別加總與百分比總和可能不一致。

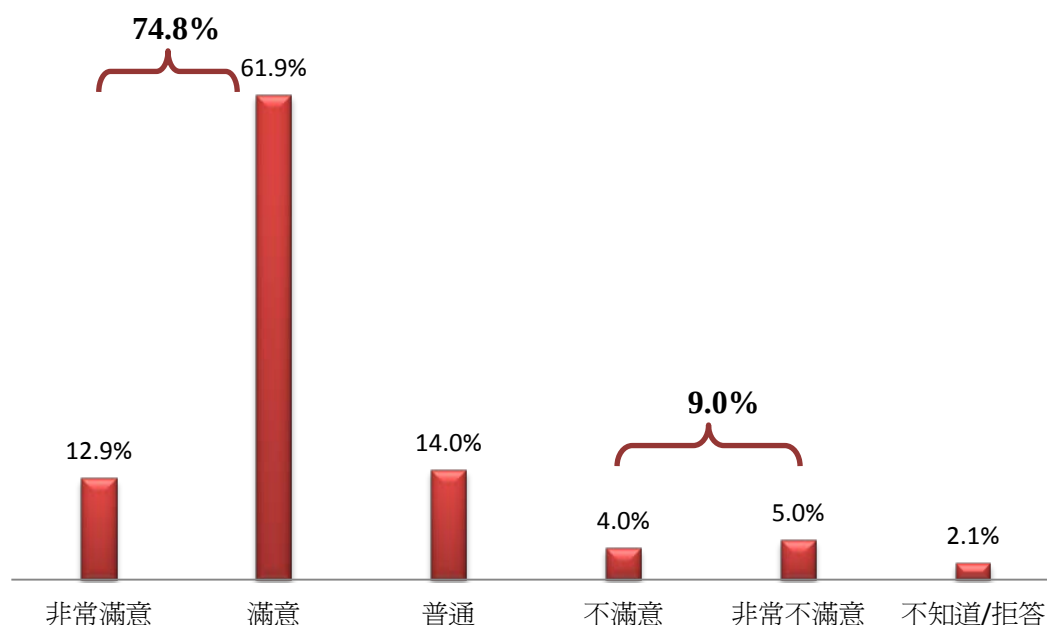


圖 4-21：受訪民眾對調解委員服務態度滿意度統計圖

針對民眾對於調解委員在調解時的服務態度之滿意度與基本變項做卡方檢定，結果發現：

民眾對於調解委員在調解時的服務態度之滿意度不會因性別、年齡、教育程度、職業及地區呈現顯著差異。

22. 您對於該區公所的調解委員會整體服務品質是否滿意？

針對做過調解服務之民眾的調查結果顯示，有 71.0% 的受訪者表示滿意（其中非常滿意為 9.3%，滿意為 61.7%）；有 16.0% 的受訪者表示普通；有 10.0% 的受訪者表示不滿意（其中不滿意為 5.7%，非常不滿意為 4.3%）；另有 3.1% 的受訪者表示沒意見或拒答。（參見表 4-22 及圖 4-22）

表 4-22：受訪民眾對調解委員整體服務品質滿意度統計表

滿意度	次數(次)	百分比(%)
非常滿意	39	9.3
滿意	259	61.7
普通	67	16.0
不滿意	24	5.7
非常不滿意	18	4.3
不知道/拒答	13	3.1
總和	420	100.0

註：因四捨五入的關係，個別加總與百分比總和可能不一致。

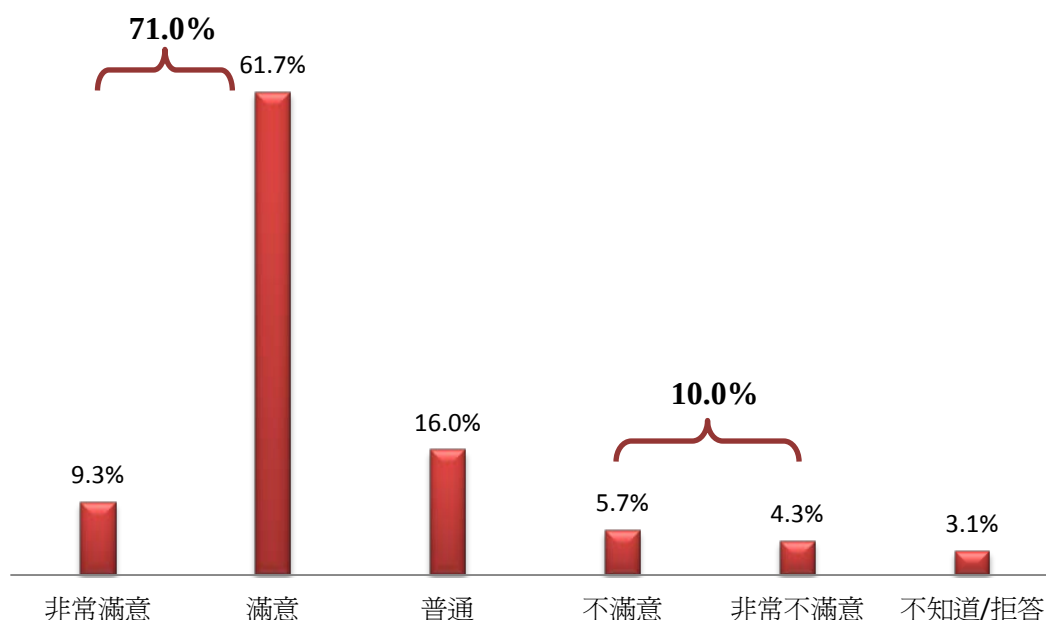


圖 4-22：受訪民眾對調解委員整體服務品質滿意度統計圖

針對民眾對於調解委員會整體的服務品質之滿意度與基本變項做卡方檢定，結果發現：

民眾對於調解委員會整體的服務品質之滿意度不會因性別、年齡、教育程度、職業及地區呈現顯著差異。

伍、結論與建議

一、結論

(一)僅知道政府有提供免費法律諮詢及調解服務，但未曾使用過之民眾意見調查(547 位受訪者)

1. 免費諮詢與調解地點：有 88.1%的受訪者知道臺中市各地區公所有提供免費法律諮詢或調解服務；其次為本市新市政大樓，佔 10.4%。
2. 解決法律問題評價：有 75.7%的受訪者認為免費法律諮詢或調解能有效解決法律問題；另有 11.3%的受訪者認為免費法律諮詢或調解不能有效解決法律問題。
3. 使用免費法律諮詢及調解服務情形：未來若有法律問題或紛爭時，有 86.3%的受訪者會利用本府或區公所的免費法律諮詢及調解委員會之服務；另有 10.8%的受訪者表示不會利用。進一步詢問受訪者不會利用的原因主要為「擔心法律服務人員不專業」，佔 42.4%；其次為「本身已有專屬律師」，佔 23.7%。
4. 免費法律諮詢方式：有 75.9%的受訪者希望臺中市政府當面提供免費法律諮詢服務；其次為電話，佔 31.3%。
5. 宣導滿意度：有 44.6%的受訪者對臺中市政府免費法律諮詢或調解服務宣導滿意度感到滿意；另有 21.4%的受訪者感到不滿意。

(二)免費法律諮詢服務意見調查(163 位受訪者)

1. 免費法律諮詢次數：有 56.4%的受訪者表示曾到本府或區公所做過一次免費法律諮詢；有 12.9%的受訪者做過二次；另有 30.7%的受訪者做過三次(含)以上。受訪者中有 19.6%曾到過舊市政大樓做過免費法律諮詢服務；其次為北屯區公所，佔 12.3%。

2. 解決法律問題評價：有 67.5%的受訪者認為免費法律諮詢能有效解決法律問題；另有 30.7%的受訪者認為免費法律諮詢不能有效解決法律問題。
3. 受訪者對免費法律諮詢服務的滿意度：有 74.2%的受訪者對法律顧問服務態度感到滿意；另有 11.1%的受訪者感到不滿意。有 70.0%的受訪者對服務志工服務態度感到滿意；另有 4.3%的受訪者感到不滿意。有 64.4%的受訪者對服務場地及環境設施感到滿意；另有 12.3%的受訪者感到不滿意。
4. 免費法律諮詢時間：有 23.9%的受訪者認為免費法律諮詢時間大約 15~25 分鐘最適當；其次為 25~30 分鐘，佔 23.3%。
5. 再次利用免費法律諮詢服務：有 78.5%的受訪者表示會再利用免費法律諮詢服務；另有 18.4%的受訪者表示不會再次利用。進一步詢問受訪者不會再利用的原因主要為「律師專業能力不夠」，佔 46.7%；其次為「時間太短無法解答法律問題」，佔 33.3%。
6. 免費法律諮詢方式：有 81.6%的受訪者希望臺中市政府當面提供免費法律諮詢服務；其次為電話，佔 38.0%。

(三) 各區公所調解意見調查(420 位受訪者)

1. 調解服務次數：有 55.5%的受訪者表示曾到區公所做過一次調解服務；有 21.2%的受訪者做過二次；另有 23.3%的受訪者做過三次(含)以上。受訪者中有 20.2%最近一次到過北屯區公所做過調解服務。
2. 受訪者對調解服務的滿意度：在行政人員服務品質方面，有 75.8%的受訪者感到滿意，7.8%的受訪者不滿意。在調解委員專業能力方面，有 57.6%的受訪者感到滿意，17.8%的受訪者感到

不滿意。在調解委員服務態度方面，有 74.8% 的受訪者感到滿意，9.0% 的受訪者感到不滿意。在調解委員整體服務品質方面，有 71.0% 的受訪者感到滿意，10.0% 的受訪者感到不滿意。

二、建議

(一)設置諮詢律師專長看板，方便民眾了解各律師擅長領域

受訪者對於免費法律諮詢服務，有 18.4%表示不會再次利用，原因以「律師專業能力不夠」的情況最多(46.7%)，推論可能是市府單位未檢錄法律顧問相關證照或資歷簡介，導致民眾產生免費法律諮詢比較不專業的心態，因此建議設置各律師專業能力看板，並建議民眾上網查詢各律師專長項目，使民眾所遭遇的法律問題能得到完善的解答，提升民眾對於市府法律顧問的信心。

(二)舉辦進修研習課程，案例研討分享，提升調解公信力

受訪者表示對調解委員的整體服務品質滿意度為 71.0%，其中行政人員的服務品質及調解委員的服務態度均達七成以上之滿意度，惟調解委員專業能力的滿意度為 57.6%，且不滿意的比例為 17.8%。然調解委員的甄選過程嚴謹，須具備法律知識、專業能力、信譽聲望才能成為調解委員，惟調解委員非調解本業，對於調解方法或說話技巧可能不太純熟，導致民眾認為專業能力不足，因此建議定期舉辦調解研習會，透過案件研討分享，強化委員之間的經驗交流，以增加調解民眾紛爭之公信力。

(三)加強宣導免費法律諮詢及調解之市府服務

臺中市政府為增進市民福祉、減低紛爭引起的法律訴訟，致力於推動免費法律諮詢及調解服務，但由本次調查發現民眾對於市府提供的服務了解甚少，建議市府單位應於里民大會或區公所布告欄張貼訊息宣導為民服務項目，並可於市府大樓電視牆宣導市府服務內容或結合臺中市公車業者公車廣告宣導，讓民眾得知臺中市政府為市民服務的決心。

附錄一：交叉分析表

附表 1：您知道市府哪些地方有提供免費的法律諮詢或調解服務？(可複選)

單位：人；%

基本資料		樣本數 (人)	本府 新市政 大樓	本府 豐原 陽明 大樓	大屯 服務 中心	海線 服務 中心	臺中市 各地 區公所	舊市政 大樓	不知道 /拒答
全體		547	10.4	6.4	1.6	2.9	88.1	6.6	2.9
性別	女	407	9.6	6.4	1.2	3.4	88.2	5.4	2.7
	男	140	12.9	6.4	2.9	1.4	87.9	10.0	3.6
年齡	18-24 歲	15	60.0	0.0	0.0	0.0	93.3	0.0	6.7
	25-34 歲	73	30.1	23.3	5.5	5.5	64.4	23.3	5.5
	35-44 歲	146	5.5	2.7	2.1	4.8	89.0	2.7	3.4
	45-54 歲	188	3.2	3.2	0.0	1.1	94.7	3.2	1.1
	55-64 歲	79	8.9	8.9	2.5	2.5	89.9	7.6	1.3
	65 歲及以上	46	10.9	2.2	0.0	2.2	91.3	6.5	6.5
教育 程度	國小及以下	35	5.7	2.9	2.9	0.0	91.4	5.7	8.6
	國(初)中	73	19.2	23.3	4.1	11.0	68.5	23.3	1.4
	高中(職)	294	7.8	3.4	0.3	1.4	92.5	2.4	3.1
	專科	42	14.3	9.5	7.1	7.1	83.3	11.9	2.4
	大學	71	7.0	2.8	0.0	1.4	90.1	5.6	2.8
	研究所及以上	25	16.0	4.0	4.0	0.0	92.0	4.0	0.0
	拒答	7	42.9	0.0	0.0	0.0	85.7	0.0	0.0
職業	白領	82	14.6	6.1	1.2	1.2	89.0	9.8	2.4
	藍領	144	2.8	2.1	0.0	0.0	93.8	2.8	3.5
	商店老闆/ 工商企業投資者	75	2.7	2.7	1.3	0.0	96.0	1.3	2.7
	專業技術人員	53	18.9	3.8	3.8	3.8	94.3	3.8	0.0
	自由業	86	24.4	20.9	5.8	10.5	67.4	22.1	1.2
	學生	2	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0
	家庭主婦	65	6.2	6.2	0.0	6.2	84.6	1.5	6.2
	退休	28	3.6	3.6	0.0	0.0	92.9	3.6	7.1
	無業/待業	6	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0
	拒答	6	50.0	0.0	0.0	0.0	83.3	0.0	0.0

註：本題為複選題，百分比總和會超過 100.0%。

附表 1-1：您知道市府哪些地方有提供免費的法律諮詢或調解服務？(可複選)

單位：人；%

基本資料		樣本數 (人)	本府 新市政 大樓	本府 豐原 陽明	大屯 服務 中心	海線 服務 中心	臺中市 各地 區公所	舊市政 大樓	不知道 /拒答
全體		547	10.4	6.4	1.6	2.9	88.1	6.6	2.9
行政區	中區	14	71.4	0.0	0.0	7.1	92.9	0.0	0.0
	東區	31	51.6	9.7	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0
	西區	45	4.4	28.9	8.9	17.8	44.4	35.6	4.4
	南區	32	0.0	3.1	0.0	0.0	93.8	6.3	0.0
	北區	45	2.2	0.0	0.0	0.0	97.8	4.4	2.2
	西屯區	59	16.9	5.1	1.7	1.7	91.5	10.2	0.0
	南屯區	54	3.7	0.0	0.0	0.0	98.1	7.4	0.0
	北屯區	90	2.2	0.0	0.0	0.0	98.9	1.1	1.1
	豐原區	21	19.0	42.9	4.8	4.8	61.9	0.0	0.0
	大里區	23	4.3	4.3	4.3	0.0	73.9	0.0	13.0
	太平區	22	4.5	4.5	4.5	4.5	100.0	4.5	0.0
	大甲區	10	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0
	和平區	2	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0
	清水區	10	10.0	10.0	0.0	10.0	60.0	10.0	20.0
	梧棲區	4	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0
	沙鹿區	11	0.0	0.0	0.0	27.3	63.6	0.0	18.2
	東勢區	8	0.0	12.5	0.0	0.0	87.5	0.0	12.5
	新社區	4	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0
	神岡區	6	66.7	0.0	0.0	0.0	83.3	33.3	0.0
	大雅區	10	10.0	0.0	0.0	0.0	90.0	0.0	10.0
	潭子區	14	14.3	7.1	7.1	0.0	100.0	7.1	0.0
	后里區	8	0.0	12.5	0.0	0.0	87.5	0.0	0.0
	石岡區	2	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0
	外埔區	3	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0
	大安區	3	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0
	龍井區	4	0.0	0.0	0.0	0.0	50.0	0.0	50.0
	大肚區	5	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0
	霧峰區	2	0.0	0.0	0.0	0.0	50.0	0.0	50.0
	烏日區	5	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0

註：本題為複選題，百分比總和會超過 100.0%。

附表 2：您認為免費法律諮詢或調解是否能提供民眾有效解決法律問題？

單位：人；%

基本資料		樣本數 (人)	是	否	沒意見/拒答
全體		547	75.7	11.3	13.0
性別	女	407	74.4	11.3	14.3
	男	140	79.3	11.4	9.3
年齡	18-24 歲	15	93.3	0.0	6.7
	25-34 歲	73	93.2	4.1	2.7
	35-44 歲	146	87.7	7.5	4.8
	45-54 歲	188	57.4	19.1	23.4
	55-64 歲	79	79.7	7.6	12.7
	65 歲及以上	46	71.7	13.0	15.2
教育程度	國小及以下	35	65.7	17.1	17.1
	國(初)中	73	86.3	5.5	8.2
	高中(職)	294	76.2	11.6	12.2
	專科	42	78.6	14.3	7.1
	大學	71	64.8	9.9	25.4
	研究所及以上	25	80.0	16.0	4.0
	拒答	7	71.4	14.3	14.3
職業	白領	82	62.2	9.8	28.0
	藍領	144	66.7	21.5	11.8
	商店老闆/ 工商企業投資者	75	88.0	4.0	8.0
	專業技術人員	53	86.8	11.3	1.9
	自由業	86	90.7	7.0	2.3
	學生	2	50.0	0.0	50.0
	家庭主婦	65	70.8	9.2	20.0
	退休	28	75.0	0.0	25.0
	無業/待業	6	50.0	33.3	16.7
	拒答	6	100.0	0.0	0.0

註：因四捨五入的關係，個別加總與百分比總和可能不一致。

附表 2-1：您認為免費法律諮詢或調解是否能提供民眾有效解決法律問題？

單位：人；%

基本資料		樣本數 (人)	是	否	沒意見/拒答
全體		547	75.7	11.3	13.0
行政區	中區	14	100.0	0.0	0.0
	東區	31	83.9	6.5	9.7
	西區	45	93.3	0.0	6.7
	南區	32	78.1	12.5	9.4
	北區	45	97.8	2.2	0.0
	西屯區	59	93.2	3.4	3.4
	南屯區	54	96.3	0.0	3.7
	北屯區	90	34.4	32.2	33.3
	豐原區	21	66.7	14.3	19.0
	大里區	23	73.9	8.7	17.4
	太平區	22	72.7	18.2	9.1
	大甲區	10	70.0	0.0	30.0
	和平區	2	0.0	0.0	100.0
	清水區	10	60.0	30.0	10.0
	梧棲區	4	50.0	25.0	25.0
	沙鹿區	11	54.5	18.2	27.3
	東勢區	8	100.0	0.0	0.0
	新社區	4	75.0	0.0	25.0
	神岡區	6	83.3	16.7	0.0
	大雅區	10	80.0	20.0	0.0
	潭子區	14	64.3	14.3	21.4
	后里區	8	87.5	12.5	0.0
	石岡區	2	0.0	50.0	50.0
	外埔區	3	33.3	0.0	66.7
	大安區	3	100.0	0.0	0.0
	龍井區	4	75.0	25.0	0.0
	大肚區	5	80.0	0.0	20.0
	霧峰區	2	50.0	50.0	0.0
	烏日區	5	100.0	0.0	0.0

註：因四捨五入的關係，個別加總與百分比總和可能不一致。

附表 3：未來您若有法律問題或紛爭時，是否會利用本府或區公所的免費法律諮詢及調解委員會之服務？
單位：人；%

基本變項		樣本數 (人)	會	不會	沒意見/拒答
全體		547	86.3	10.8	2.9
性別	女	407	87.5	9.6	2.9
	男	140	82.9	14.3	2.9
年齡	18-24 歲	15	93.3	0.0	6.7
	25-34 歲	73	95.9	4.1	0.0
	35-44 歲	146	95.2	4.1	0.7
	45-54 歲	188	78.2	17.0	4.8
	55-64 歲	79	81.0	15.2	3.8
	65 歲及以上	46	82.6	13.0	4.3
教育程度	國小及以下	35	77.1	14.3	8.6
	國(初)中	73	93.2	5.5	1.4
	高中(職)	294	88.4	10.5	1.0
	專科	42	88.1	11.9	0.0
	大學	71	77.5	9.9	12.7
	研究所及以上	25	80.0	20.0	0.0
	拒答	7	71.4	28.6	0.0
職業	白領	82	65.9	25.6	8.5
	藍領	144	88.2	9.7	2.1
	商店老闆/ 工商企業投資者	75	93.3	6.7	0.0
	專業技術人員	53	90.6	9.4	0.0
	自由業	86	91.9	7.0	1.2
	學生	2	100.0	0.0	0.0
	家庭主婦	65	87.7	9.2	3.1
	退休	28	89.3	3.6	7.1
	無業/待業	6	66.7	16.7	16.7
	拒答	6	100.0	0.0	0.0

註：因四捨五入的關係，個別加總與百分比總和可能不一致。

附表 3-1：未來您若有法律問題或紛爭時，是否會利用本府或區公所的免費法律諮詢及調解委員會之服務？
單位：人；%

基本資料		樣本數 (人)	會	不會	沒意見/拒答
全體		547	86.3	10.8	2.9
行政區	中區	14	100.0	0.0	0.0
	東區	31	93.5	6.5	0.0
	西區	45	95.6	2.2	2.2
	南區	32	96.9	3.1	0.0
	北區	45	100.0	0.0	0.0
	西屯區	59	96.6	1.7	1.7
	南屯區	54	98.1	0.0	1.9
	北屯區	90	64.4	31.1	4.4
	豐原區	21	71.4	14.3	14.3
	大里區	23	78.3	21.7	0.0
	太平區	22	81.8	9.1	9.1
	大甲區	10	100.0	0.0	0.0
	和平區	2	0.0	100.0	0.0
	清水區	10	70.0	30.0	0.0
	梧棲區	4	75.0	0.0	25.0
	沙鹿區	11	63.6	18.2	18.2
	東勢區	8	87.5	12.5	0.0
	新社區	4	100.0	0.0	0.0
	神岡區	6	66.7	33.3	0.0
	大雅區	10	100.0	0.0	0.0
	潭子區	14	85.7	14.3	0.0
	后里區	8	87.5	12.5	0.0
	石岡區	2	50.0	50.0	0.0
	外埔區	3	100.0	0.0	0.0
	大安區	3	100.0	0.0	0.0
	龍井區	4	75.0	0.0	25.0
	大肚區	5	100.0	0.0	0.0
	霧峰區	2	50.0	50.0	0.0
	烏日區	5	80.0	20.0	0.0

註：因四捨五入的關係，個別加總與百分比總和可能不一致。

附表 4：您不會利用本府或區公所之免費法律諮詢及調解委員會之服務的原因？(可複選)
單位：人；%

基本資料		樣本數 (人)	詢問的 地方太遠	擔心法律 服務人員 不專業	詢問方式 不方便	本身已有 專屬律師	沒意見 /拒答
全體		59	8.5	42.4	18.6	23.7	6.8
性別	女	39	5.1	38.5	25.6	23.1	7.7
	男	20	15.0	50.0	5.0	25.0	5.0
年齡	25-34 歲	3	0.0	66.7	33.3	0.0	0.0
	35-44 歲	6	0.0	50.0	16.7	16.7	16.7
	45-54 歲	32	6.3	43.8	15.6	25.0	9.4
	55-64 歲	12	16.7	25.0	25.0	33.3	0.0
	65 歲及以上	6	16.7	50.0	16.7	16.7	0.0
教育 程度	國小及以下	5	20.0	60.0	20.0	0.0	0.0
	國(初)中	4	0.0	50.0	25.0	0.0	25.0
	高中(職)	31	9.7	35.5	19.4	32.3	3.2
	專科	5	0.0	60.0	20.0	20.0	0.0
	大學	7	14.3	28.6	0.0	28.6	28.6
	研究所及以上	5	0.0	60.0	20.0	20.0	0.0
	拒答	2	0.0	50.0	50.0	0.0	0.0
職業	白領	21	9.5	23.8	28.6	28.6	9.5
	藍領	14	14.3	85.7	0.0	0.0	0.0
	商店老闆/ 工商企業投資者	5	0.0	60.0	0.0	40.0	0.0
	專業技術人員	5	0.0	40.0	0.0	60.0	0.0
	自由業	6	16.7	16.7	33.3	16.7	16.7
	家庭主婦	6	0.0	16.7	33.3	33.3	16.7
	退休	1	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0
	無業/待業	1	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0

註：因四捨五入的關係，個別加總與百分比總和可能不一致。

附表 4-1：您不會利用本府或區公所的免費法律諮詢及調解委員會之服務的原因？(可複選)
單位：人；%

基本資料		樣本數 (人)	詢問的 地方太遠	擔心法律服務 人員不專業	詢問方式 不方便	本身已有 專屬律師	沒意見 /拒答
全體		59	8.5	42.4	18.6	23.7	6.8
行政區	東區	2	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0
	西區	1	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0
	南區	1	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0
	西屯區	1	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0
	北屯區	28	7.1	42.9	21.4	21.4	7.1
	豐原區	3	0.0	33.3	33.3	33.3	0.0
	大里區	5	0.0	40.0	20.0	40.0	0.0
	太平區	2	0.0	50.0	0.0	0.0	50.0
	和平區	2	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0
	清水區	3	0.0	66.7	0.0	33.3	0.0
	沙鹿區	2	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0
	東勢區	1	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0
	神岡區	2	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0
	潭子區	2	0.0	50.0	50.0	0.0	0.0
	后里區	1	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0
	石岡區	1	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
	霧峰區	1	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	烏日區	1	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0

註：因四捨五入的關係，個別加總與百分比總和可能不一致。

附表 5：請問您希望臺中市政府免費法律諮詢服務以什麼方式提供？(可複選)

單位：人；%

基本資料		樣本數 (人)	當面	電話	視訊	E-mail(電子郵件)
全體		547	75.9	31.3	10.4	16.6
性別	女	407	75.4	31.7	10.1	15.7
	男	140	77.1	30.0	11.4	19.3
年齡	18-24 歲	15	86.7	80.0	6.7	0.0
	25-34 歲	73	86.3	26.0	39.7	20.5
	35-44 歲	146	87.7	17.8	6.8	32.9
	45-54 歲	188	59.0	46.3	4.8	6.4
	55-64 歲	79	77.2	22.8	8.9	15.2
	65 歲及以上	46	84.8	19.6	2.2	8.7
教育程度	國小及以下	35	91.4	17.1	5.7	5.7
	國(初)中	73	87.7	34.2	23.3	23.3
	高中(職)	294	72.1	29.6	9.5	16.3
	專科	42	76.2	26.2	4.8	19.0
	大學	71	66.2	45.1	7.0	14.1
	研究所及以上	25	84.0	32.0	12.0	20.0
	拒答	7	100.0	28.6	0.0	14.3
職業	白領	82	58.5	50.0	7.3	15.9
	藍領	144	63.9	41.7	6.3	7.6
	商店老闆/ 工商企業投資者	75	89.3	12.0	2.7	5.3
	專業技術人員	53	84.9	24.5	3.8	54.7
	自由業	86	88.4	26.7	33.7	22.1
	學生	2	50.0	100.0	50.0	0.0
	家庭主婦	65	78.5	23.1	9.2	13.8
	退休	28	85.7	17.9	3.6	10.7
	無業/待業	6	83.3	16.7	16.7	33.3
	拒答	6	100.0	33.3	0.0	16.7

註：本題為複選題，百分比總和會超過 100.0%。

附表 5-1：請問您希望臺中市政府免費法律諮詢服務以什麼方式提供？(可複選)

單位：人；%

基本資料		樣本數 (人)	當面	電話	視訊	E-mail(電子郵件)
全體		547	75.9	31.3	10.4	16.6
行政區	中區	14	92.9	85.7	0.0	0.0
	東區	31	100.0	32.3	41.9	3.2
	西區	45	88.9	13.3	33.3	48.9
	南區	32	93.8	12.5	0.0	62.5
	北區	45	97.8	4.4	0.0	11.1
	西屯區	59	81.4	18.6	5.1	13.6
	南屯區	54	96.3	11.1	5.6	3.7
	北屯區	90	34.4	66.7	5.6	4.4
	豐原區	21	66.7	33.3	0.0	9.5
	大里區	23	78.3	26.1	8.7	4.3
	太平區	22	77.3	45.5	13.6	13.6
	大甲區	10	80.0	50.0	10.0	10.0
	和平區	2	0.0	100.0	0.0	0.0
	清水區	10	80.0	0.0	10.0	20.0
	梧棲區	4	75.0	25.0	0.0	0.0
	沙鹿區	11	54.5	36.4	9.1	27.3
	東勢區	8	62.5	37.5	12.5	25.0
	新社區	4	75.0	25.0	25.0	0.0
	神岡區	6	66.7	0.0	0.0	50.0
	大雅區	10	50.0	30.0	0.0	20.0
	潭子區	14	64.3	35.7	14.3	7.1
	后里區	8	75.0	25.0	12.5	25.0
	石岡區	2	50.0	0.0	0.0	50.0
	外埔區	3	100.0	66.7	33.3	33.3
	大安區	3	66.7	33.3	0.0	0.0
	龍井區	4	100.0	50.0	25.0	25.0
	大肚區	5	100.0	80.0	40.0	40.0
	霧峰區	2	50.0	100.0	50.0	50.0
	烏日區	5	80.0	0.0	0.0	20.0

註：本題為複選題，百分比總和會超過 100.0%。

附表 6：請問您對於臺中市政府免費法律諮詢或調解服務宣導滿意度？

單位：人；%

基本變項		樣本數 (人)	非常 滿意	滿意	普通	不太 滿意	非常 不滿意	沒意見 /拒答
全體		547	4.6	40.0	24.3	18.8	2.6	9.7
性別	女	407	4.4	38.3	25.6	18.9	2.9	9.8
	男	140	5.0	45.0	20.7	18.6	1.4	9.3
年齡#	18-24 歲	15	60.0	13.3	13.3	6.7	0.0	6.7
	25-34 歲	73	2.7	72.6	16.4	5.5	1.4	1.4
	35-44 歲	146	1.4	52.1	28.1	13.0	2.7	2.7
	45-54 歲	188	0.5	17.0	27.7	34.0	3.2	17.6
	55-64 歲	79	6.3	40.5	20.3	17.7	2.5	12.7
	65 歲及以上	46	13.0	52.2	21.7	2.2	2.2	8.7
教育程度#	國小及以下	35	11.4	48.6	11.4	14.3	2.9	11.4
	國(初)中	73	13.7	60.3	13.7	5.5	2.7	4.1
	高中(職)	294	1.0	37.4	28.6	20.7	2.7	9.5
	專科	42	7.1	28.6	19.0	33.3	0.0	11.9
	大學	71	2.8	29.6	28.2	19.7	2.8	16.9
	研究所及以上	25	4.0	52.0	20.0	16.0	4.0	4.0
	拒答	7	28.6	28.6	28.6	14.3	0.0	0.0
職業#	白領	82	2.4	29.3	20.7	14.6	2.4	30.5
	藍領	144	1.4	16.0	31.9	39.6	4.9	6.3
	商店老闆/ 工商企業投資者	75	1.3	48.0	41.3	6.7	1.3	1.3
	專業技術人員	53	9.4	58.5	9.4	15.1	0.0	7.5
	自由業	86	9.3	68.6	14.0	3.5	1.2	3.5
	學生	2	0.0	50.0	0.0	50.0	0.0	0.0
	家庭主婦	65	1.5	47.7	16.9	20.0	4.6	9.2
	退休	28	14.3	39.3	25.0	7.1	0.0	14.3
	無業/待業	6	0.0	33.3	33.3	16.7	0.0	16.7
	拒答	6	33.3	16.7	33.3	16.7	0.0	0.0

註 1：因四捨五入的關係，個別加總與百分比總和可能不一致。

註 2：「*」表示經卡方關聯性檢定後呈顯著差異。(*：P<0.05, **：P<0.01, ***：P<0.001)。

註 3：「#」表示該變項不符合統計基本假設(期望值低於 5 之比例不得大於 25%)。

附表 6-1：請問您對於臺中市政府免費法律諮詢或調解服務宣導滿意度？

單位：人；%

基本資料		樣本數 (人)	非常滿意	滿意	普通	不太滿意	非常不滿意	沒意見 /拒答
全體		547	4.6	40.0	24.3	18.8	2.6	9.7
行政區#	中區	14	85.7	14.3	0.0	0.0	0.0	0.0
	東區	31	6.5	74.2	6.5	12.9	0.0	0.0
	西區	45	2.2	77.8	6.7	8.9	0.0	4.4
	南區	32	3.1	68.8	12.5	6.3	3.1	6.3
	北區	45	0.0	91.1	4.4	4.4	0.0	0.0
	西屯區	59	0.0	20.3	71.2	3.4	1.7	3.4
	南屯區	54	0.0	14.8	64.8	18.5	0.0	1.9
	北屯區	90	2.2	15.6	2.2	48.9	7.8	23.3
	豐原區	21	0.0	38.1	19.0	23.8	0.0	19.0
	大里區	23	0.0	34.8	13.0	13.0	17.4	21.7
	太平區	22	4.5	22.7	27.3	36.4	0.0	9.1
	大甲區	10	0.0	40.0	40.0	20.0	0.0	0.0
	和平區	2	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
	清水區	10	10.0	70.0	10.0	0.0	0.0	10.0
	梧棲區	4	0.0	25.0	25.0	25.0	0.0	25.0
	沙鹿區	11	9.1	36.4	9.1	18.2	0.0	27.3
	東勢區	8	0.0	12.5	50.0	25.0	0.0	12.5
	新社區	4	0.0	50.0	25.0	25.0	0.0	0.0
	神岡區	6	0.0	66.7	16.7	16.7	0.0	0.0
	大雅區	10	10.0	30.0	20.0	40.0	0.0	0.0
	潭子區	14	7.1	35.7	21.4	21.4	7.1	7.1
	后里區	8	0.0	50.0	25.0	25.0	0.0	0.0
	石岡區	2	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
	外埔區	3	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0
	大安區	3	66.7	33.3	0.0	0.0	0.0	0.0
	龍井區	4	0.0	50.0	25.0	0.0	0.0	25.0
	大肚區	5	0.0	0.0	60.0	0.0	0.0	40.0
	霧峰區	2	0.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0
	烏日區	5	0.0	40.0	40.0	20.0	0.0	0.0

註 1：因四捨五入的關係，個別加總與百分比總和可能不一致。

註 2：「*」表示經卡方關聯性檢定後呈顯著差異。（*：P<0.05, **：P<0.01, ***：P<0.001）。

註 3：「#」表示該變項不符合統計基本假設(期望值低於 5 之比例不得大於 25%)。

附表 7：您曾經到過本府或區公所免費法律諮詢過幾次？

單位：人；%

基本變項		樣本數 (人)	一次	二次	三次(含)以上
全體		163	56.4	12.9	30.7
性別	女	62	66.1	12.9	21.0
	男	101	50.5	12.9	36.6
年齡	18-24 歲	1	100.0	0.0	0.0
	25-34 歲	5	100.0	0.0	0.0
	35-44 歲	19	52.6	10.5	36.8
	45-54 歲	70	68.6	12.9	18.6
	55-64 歲	36	44.4	16.7	38.9
	65 歲及以上	32	37.5	12.5	50.0
教育程度	國小及以下	14	78.6	14.3	7.1
	國(初)中	23	26.1	8.7	65.2
	高中(職)	28	60.7	7.1	32.1
	專科	34	50.0	20.6	29.4
	大學	62	62.9	12.9	24.2
	研究所及以上	2	100.0	0.0	0.0
職業	白領	62	64.5	14.5	21.0
	藍領	14	78.6	7.1	14.3
	商店老闆/ 工商企業投資者	13	30.8	7.7	61.5
	專業技術人員	9	44.4	11.1	44.4
	自由業	8	50.0	12.5	37.5
	學生	2	0.0	0.0	100.0
	家庭主婦	21	71.4	14.3	14.3
	退休	19	63.2	15.8	21.1
	無業/待業	15	13.3	13.3	73.3

註：因四捨五入的關係，個別加總與百分比總和可能不一致。

附表 7-1：您曾經到過本府或區公所免費法律諮詢過幾次？

單位：人；%

基本資料		樣本數 (人)	一次	二次	三次(含)以上
全體		163	56.4	12.9	30.7
行政區	中區	3	33.3	0.0	66.7
	東區	5	20.0	20.0	60.0
	西區	8	75.0	12.5	12.5
	南區	1	100.0	0.0	0.0
	北區	2	50.0	50.0	0.0
	西屯區	8	37.5	25.0	37.5
	南屯區	10	60.0	30.0	10.0
	北屯區	18	61.1	11.1	27.8
	豐原區	15	93.3	0.0	6.7
	大里區	25	84.0	16.0	0.0
	太平區	17	41.2	5.9	52.9
	大甲區	2	100.0	0.0	0.0
	清水區	2	0.0	0.0	100.0
	沙鹿區	1	0.0	0.0	100.0
	東勢區	7	71.4	14.3	14.3
	神岡區	1	0.0	0.0	100.0
	大雅區	1	0.0	0.0	100.0
	潭子區	3	33.3	33.3	33.3
	后里區	3	66.7	0.0	33.3
	石岡區	2	50.0	0.0	50.0
	外埔區	3	100.0	0.0	0.0
	大安區	4	100.0	0.0	0.0
	龍井區	6	16.7	66.7	16.7
	大肚區	7	14.3	0.0	85.7
	霧峰區	3	0.0	0.0	100.0
	烏日區	6	0.0	0.0	100.0

註：因四捨五入的關係，個別加總與百分比總和可能不一致。

附表 8：請問您最近一次因為法律問題到本府或區公所免費法律諮詢的地點為何？

單位：人；%

基本資料		樣本數 (人)	本府 新市政 大樓	本府 豐原 陽明 大樓	海線 服務 中心	舊市政 大樓	豐原 區公所	龍井 區公所
全體		163	5.5	8.0	2.5	19.6	0.6	0.6
性別	女	62	9.7	14.5	6.5	16.1	0.0	1.6
	男	101	3.0	4.0	0.0	21.8	1.0	0.0
年齡	18-24 歲	1	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0
	25-34 歲	5	0.0	0.0	0.0	20.0	0.0	0.0
	35-44 歲	19	21.1	5.3	0.0	21.1	0.0	0.0
	45-54 歲	70	4.3	8.6	4.3	22.9	0.0	1.4
	55-64 歲	36	0.0	8.3	2.8	16.7	2.8	0.0
	65 歲及以上	32	6.3	9.4	0.0	12.5	0.0	0.0
教育 程度	國小及以下	14	14.3	7.1	0.0	0.0	0.0	0.0
	國(初)中	23	0.0	8.7	0.0	13.0	0.0	0.0
	高中(職)	28	3.6	7.1	3.6	21.4	0.0	0.0
	專科	34	5.9	11.8	0.0	20.6	0.0	2.9
	大學	62	6.5	6.5	4.8	24.2	1.6	0.0
	研究所及以上	2	0.0	0.0	0.0	50.0	0.0	0.0
職業	白領	62	6.5	6.5	3.2	22.6	0.0	1.6
	藍領	14	0.0	7.1	0.0	28.6	0.0	0.0
	商店老闆/ 工商企業投資者	13	7.7	0.0	7.7	0.0	0.0	0.0
	專業技術人員	9	11.1	33.3	0.0	33.3	0.0	0.0
	自由業	8	0.0	0.0	0.0	0.0	12.5	0.0
	學生	2	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	家庭主婦	21	0.0	9.5	4.8	14.3	0.0	0.0
	退休	19	10.5	0.0	0.0	36.8	0.0	0.0
	無業/待業	15	0.0	20.0	0.0	6.7	0.0	0.0

註：因四捨五入的關係，個別加總與百分比總和可能不一致。

附表 8-1：請問您最近一次因為法律問題到本府或區公所免費法律諮詢的地點為何？
單位：人；%

基本資料		樣本數 (人)	本府 新市政 大樓	本府 豐原 陽明	海線 服務 中心	舊市政大樓	豐原 區公所	龍井 區公所
全體		163	5.5	8.0	2.5	19.6	0.6	0.6
行政區	中區	3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	東區	5	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	西區	8	0.0	0.0	0.0	50.0	0.0	0.0
	南區	1	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0
	北區	2	0.0	0.0	0.0	50.0	0.0	0.0
	西屯區	8	0.0	0.0	0.0	12.5	0.0	0.0
	南屯區	10	10.0	0.0	0.0	30.0	0.0	0.0
	北屯區	18	5.6	0.0	0.0	11.1	0.0	0.0
	豐原區	15	13.3	33.3	13.3	33.3	6.7	0.0
	大里區	25	0.0	0.0	0.0	28.0	0.0	0.0
	太平區	17	0.0	5.9	0.0	23.5	0.0	0.0
	大甲區	2	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	清水區	2	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0	50.0
	沙鹿區	1	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0
	東勢區	7	14.3	14.3	0.0	28.6	0.0	0.0
	神岡區	1	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	大雅區	1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	潭子區	3	0.0	33.3	0.0	0.0	0.0	0.0
	后里區	3	33.3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	石岡區	2	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	外埔區	3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	大安區	4	25.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	龍井區	6	16.7	16.7	0.0	0.0	0.0	0.0
	大肚區	7	0.0	14.3	14.3	0.0	0.0	0.0
	霧峰區	3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	烏日區	6	0.0	0.0	0.0	33.3	0.0	0.0

註：因四捨五入的關係，個別加總與百分比總和可能不一致。

附表 8-2：請問您最近一次因為法律問題到本府或區公所免費法律諮詢的地點為何？

單位：人；%

基本資料		樣本數 (人)	潭子 區公所	南區 區公所	南屯 區公所	東勢 區公所	東區 區公所	西區 區公所
全體		163	0.6	0.6	6.1	3.1	4.3	2.5
性別	女	62	1.6	1.6	6.5	0.0	3.2	4.8
	男	101	0.0	0.0	5.9	5.0	5.0	1.0
年齡	18-24 歲	1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	25-34 歲	5	0.0	0.0	20.0	20.0	0.0	0.0
	35-44 歲	19	5.3	0.0	10.5	0.0	5.3	0.0
	45-54 歲	70	0.0	1.4	8.6	2.9	5.7	2.9
	55-64 歲	36	0.0	0.0	2.8	2.8	5.6	5.6
	65 歲及以上	32	0.0	0.0	0.0	3.1	0.0	0.0
教育 程度	國小及以下	14	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	7.1
	國(初)中	23	0.0	0.0	4.3	0.0	0.0	0.0
	高中(職)	28	3.6	3.6	10.7	3.6	7.1	0.0
	專科	34	0.0	0.0	0.0	2.9	8.8	2.9
	大學	62	0.0	0.0	9.7	4.8	3.2	3.2
	研究所及以上	2	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
職業	白領	62	1.6	0.0	11.3	3.2	4.8	1.6
	藍領	14	0.0	7.1	7.1	14.3	0.0	7.1
	商店老闆/ 工商企業投資者	13	0.0	0.0	7.7	0.0	23.1	0.0
	專業技術人員	9	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	自由業	8	0.0	0.0	0.0	12.5	0.0	12.5
	學生	2	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	家庭主婦	21	0.0	0.0	4.8	0.0	4.8	4.8
	退休	19	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	無業/待業	15	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0

註：因四捨五入的關係，個別加總與百分比總和可能不一致。

附表 8-3：請問您最近一次因為法律問題到本府或區公所免費法律諮詢的地點為何？
單位：人；%

基本資料		樣本數 (人)	潭子 區公所	南區 區公所	南屯 區公所	東勢 區公所	東區 區公所	西區 區公所
全體		163	0.6	0.6	6.1	3.1	4.3	2.5
行政區	中區	3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	東區	5	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0
	西區	8	0.0	12.5	0.0	0.0	0.0	37.5
	南區	1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	北區	2	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	西屯區	8	0.0	0.0	12.5	0.0	0.0	0.0
	南屯區	10	0.0	0.0	50.0	0.0	0.0	0.0
	北屯區	18	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	豐原區	15	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	大里區	25	0.0	0.0	16.0	8.0	8.0	0.0
	太平區	17	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	大甲區	2	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	清水區	2	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	沙鹿區	1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	東勢區	7	0.0	0.0	0.0	42.9	0.0	0.0
	神岡區	1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	大雅區	1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	潭子區	3	33.3	0.0	0.0	0.0	0.0	33.3
	后里區	3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	石岡區	2	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	外埔區	3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	大安區	4	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	龍井區	6	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	大肚區	7	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	霧峰區	3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	烏日區	6	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0

註：因四捨五入的關係，個別加總與百分比總和可能不一致。

附表 8-4：請問您最近一次因為法律問題到本府或區公所免費法律諮詢的地點為何？

單位：人；%

基本資料		樣本數 (人)	西屯 區公所	后里 區公所	北區 區公所	北屯 區公所	太平 區公所	中區 區公所
全體		163	5.5	1.2	2.5	12.3	3.7	4.9
性別	女	62	4.8	1.6	3.2	11.3	4.8	1.6
	男	101	5.9	1.0	2.0	12.9	3.0	6.9
年齡	18-24 歲	1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	25-34 歲	5	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	35-44 歲	19	10.5	0.0	0.0	5.3	0.0	10.5
	45-54 歲	70	7.1	0.0	4.3	18.6	2.9	1.4
	55-64 歲	36	5.6	5.6	2.8	16.7	2.8	5.6
	65 歲及以上	32	0.0	0.0	0.0	0.0	9.4	9.4
教育 程度	國小及以下	14	0.0	0.0	0.0	14.3	21.4	21.4
	國(初)中	23	4.3	4.3	0.0	4.3	0.0	0.0
	高中(職)	28	0.0	3.6	3.6	14.3	7.1	3.6
	專科	34	8.8	0.0	2.9	11.8	2.9	5.9
	大學	62	6.5	0.0	3.2	14.5	0.0	3.2
	研究所及以上	2	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
職業	白領	62	4.8	0.0	3.2	14.5	0.0	4.8
	藍領	14	7.1	0.0	0.0	21.4	0.0	0.0
	商店老闆/ 工商企業投資者	13	0.0	7.7	0.0	7.7	15.4	7.7
	專業技術人員	9	22.2	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	自由業	8	12.5	0.0	0.0	0.0	0.0	12.5
	學生	2	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	家庭主婦	21	9.5	4.8	9.5	23.8	4.8	0.0
	退休	19	0.0	0.0	0.0	10.5	15.8	15.8
	無業/待業	15	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0

註：因四捨五入的關係，個別加總與百分比總和可能不一致。

附表 8-5：請問您最近一次因為法律問題到本府或區公所免費法律諮詢的地點為何？
單位：人；%

基本資料		樣本數 (人)	西屯區公所	后里區公所	北區區公所	北屯區公所	太平區公所	中區區公所
全體		163	5.5	1.2	2.5	12.3	3.7	4.9
行政區	中區	3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
	東區	5	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	西區	8	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	南區	1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	北區	2	0.0	0.0	0.0	50.0	0.0	0.0
	西屯區	8	75.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	南屯區	10	10.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	北屯區	18	0.0	0.0	11.1	72.2	0.0	0.0
	豐原區	15	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	大里區	25	8.0	0.0	8.0	16.0	0.0	0.0
	太平區	17	0.0	0.0	0.0	11.8	17.6	11.8
	大甲區	2	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	清水區	2	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	沙鹿區	1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	東勢區	7	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	神岡區	1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	大雅區	1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	潭子區	3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	后里區	3	0.0	66.7	0.0	0.0	0.0	0.0
	石岡區	2	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	外埔區	3	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0
	大安區	4	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	75.0
	龍井區	6	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	大肚區	7	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	霧峰區	3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	烏日區	6	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0

註：因四捨五入的關係，個別加總與百分比總和可能不一致。

附表 8-6：請問您最近一次因為法律問題到本府或區公所免費法律諮詢的地點為何？

單位：人；%

基本資料		樣本數 (人)	大雅區公所	大里區公所	大甲區公所	烏日區公所
全體		163	3.1	6.1	4.3	2.5
性別	女	62	1.6	1.6	3.2	0.0
	男	101	4.0	8.9	5.0	4.0
年齡	18-24 歲	1	0.0	0.0	0.0	0.0
	25-34 歲	5	0.0	20.0	20.0	0.0
	35-44 歲	19	5.3	0.0	0.0	0.0
	45-54 歲	70	0.0	1.4	1.4	0.0
	55-64 歲	36	0.0	5.6	8.3	0.0
	65 歲及以上	32	12.5	18.8	6.3	12.5
教育 程度	國小及以下	14	14.3	0.0	0.0	0.0
	國(初)中	23	8.7	21.7	13.0	17.4
	高中(職)	28	3.6	0.0	0.0	0.0
	專科	34	0.0	8.8	2.9	0.0
	大學	62	0.0	3.2	4.8	0.0
	研究所及以上	2	0.0	0.0	0.0	0.0
職業	白領	62	0.0	4.8	4.8	0.0
	藍領	14	0.0	0.0	0.0	0.0
	商店老闆/ 工商企業投資者	13	7.7	0.0	7.7	0.0
	專業技術人員	9	0.0	0.0	0.0	0.0
	自由業	8	0.0	12.5	12.5	12.5
	學生	2	0.0	0.0	0.0	50.0
	家庭主婦	21	0.0	0.0	0.0	4.8
	退休	19	10.5	0.0	0.0	0.0
	無業/待業	15	13.3	40.0	13.3	6.7

註：因四捨五入的關係，個別加總與百分比總和可能不一致。

附表 8-7：請問您最近一次因為法律問題到本府或區公所免費法律諮詢的地點為何？
單位：人；%

基本資料		樣本數 (人)	大雅區公所	大里區公所	大甲區公所	烏日區公所
全體		163	3.1	6.1	4.3	2.5
行政區	中區	3	0.0	0.0	0.0	0.0
	東區	5	0.0	0.0	0.0	0.0
	西區	8	0.0	0.0	0.0	0.0
	南區	1	0.0	0.0	0.0	0.0
	北區	2	0.0	0.0	0.0	0.0
	西屯區	8	0.0	0.0	0.0	0.0
	南屯區	10	0.0	0.0	0.0	0.0
	北屯區	18	0.0	0.0	0.0	0.0
	豐原區	15	0.0	0.0	0.0	0.0
	大里區	25	0.0	8.0	0.0	0.0
	太平區	17	0.0	11.8	17.6	0.0
	大甲區	2	0.0	0.0	100.0	0.0
	清水區	2	0.0	0.0	0.0	0.0
	沙鹿區	1	0.0	0.0	0.0	0.0
	東勢區	7	0.0	0.0	0.0	0.0
	神岡區	1	0.0	0.0	0.0	0.0
	大雅區	1	100.0	0.0	0.0	0.0
	潭子區	3	0.0	0.0	0.0	0.0
	后里區	3	0.0	0.0	0.0	0.0
	石岡區	2	0.0	0.0	0.0	0.0
	外埔區	3	0.0	0.0	0.0	0.0
	大安區	4	0.0	0.0	0.0	0.0
	龍井區	6	66.7	0.0	0.0	0.0
	大肚區	7	0.0	71.4	0.0	0.0
	霧峰區	3	0.0	33.3	66.7	0.0
	烏日區	6	0.0	0.0	0.0	66.7

註：因四捨五入的關係，個別加總與百分比總和可能不一致。

附表 9：您認為該地點的免費法律諮詢是否能提供您解決法律問題？

單位：人；%

基本變項		樣本數 (人)	是	否	沒意見/拒答
全體		163	67.5	30.7	1.8
性別	女	62	75.8	21.0	3.2
	男	101	62.4	36.6	1.0
年齡	18-24 歲	1	0.0	100.0	0.0
	25-34 歲	5	60.0	40.0	0.0
	35-44 歲	19	73.7	21.1	5.3
	45-54 歲	70	70.0	28.6	1.4
	55-64 歲	36	61.1	36.1	2.8
	65 歲及以上	32	68.8	31.3	0.0
教育程度	國小及以下	14	78.6	21.4	0.0
	國(初)中	23	52.2	47.8	0.0
	高中(職)	28	60.7	32.1	7.1
	專科	34	76.5	23.5	0.0
	大學	62	69.4	29.0	1.6
	研究所及以上	2	50.0	50.0	0.0
職業	白領	62	66.1	32.3	1.6
	藍領	14	57.1	42.9	0.0
	商店老闆/ 工商企業投資者	13	76.9	23.1	0.0
	專業技術人員	9	66.7	33.3	0.0
	自由業	8	87.5	12.5	0.0
	學生	2	50.0	50.0	0.0
	家庭主婦	21	52.4	38.1	9.5
	退休	19	84.2	15.8	0.0
	無業/待業	15	66.7	33.3	0.0

註：因四捨五入的關係，個別加總與百分比總和可能不一致。

附表 9-1：您認為該地點的免費法律諮詢是否能提供您解決法律問題？

單位：人；%

基本資料		樣本數 (人)	是	否	沒意見/拒答
全體		163	67.5	30.7	1.8
行政區	中區	3	100.0	0.0	0.0
	東區	5	60.0	40.0	0.0
	西區	8	37.5	62.5	0.0
	南區	1	100.0	0.0	0.0
	北區	2	50.0	50.0	0.0
	西屯區	8	87.5	12.5	0.0
	南屯區	10	80.0	10.0	10.0
	北屯區	18	50.0	44.4	5.6
	豐原區	15	93.3	6.7	0.0
	大里區	25	68.0	32.0	0.0
	太平區	17	47.1	47.1	5.9
	大甲區	2	100.0	0.0	0.0
	清水區	2	100.0	0.0	0.0
	沙鹿區	1	100.0	0.0	0.0
	東勢區	7	57.1	42.9	0.0
	神岡區	1	100.0	0.0	0.0
	大雅區	1	0.0	100.0	0.0
	潭子區	3	100.0	0.0	0.0
	后里區	3	66.7	33.3	0.0
	石岡區	2	50.0	50.0	0.0
	外埔區	3	100.0	0.0	0.0
	大安區	4	100.0	0.0	0.0
	龍井區	6	100.0	0.0	0.0
	大肚區	7	85.7	14.3	0.0
	霧峰區	3	33.3	66.7	0.0
	烏日區	6	0.0	100.0	0.0

註：因四捨五入的關係，個別加總與百分比總和可能不一致。

附表 10：您對該地點所聘請之法律顧問服務態度是否滿意？

單位：人；%

基本變項		樣本數 (人)	非常 滿意	滿意	普通	不太 滿意	非常 不滿意	沒意見 /拒答
全體		163	18.4	55.8	13.5	8.6	2.5	1.2
性別	女	62	27.4	53.2	8.1	6.5	3.2	1.6
	男	101	12.9	57.4	16.8	9.9	2.0	1.0
年齡#	18-24 歲	1	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0
	25-34 歲	5	20.0	40.0	0.0	40.0	0.0	0.0
	35-44 歲	19	21.1	57.9	15.8	0.0	5.3	0.0
	45-54 歲	70	20.0	62.9	12.9	1.4	1.4	1.4
	55-64 歲	36	8.3	52.8	13.9	22.2	2.8	0.0
	65 歲及以上	32	25.0	46.9	15.6	9.4	0.0	3.1
教育程度	國小及以下	14	42.9	50.0	0.0	7.1	0.0	0.0
	國(初)中	23	0.0	52.2	30.4	13.0	0.0	4.3
	高中(職)	28	17.9	57.1	7.1	7.1	7.1	3.6
	專科	34	17.6	61.8	17.6	2.9	0.0	0.0
	大學	62	21.0	54.8	9.7	11.3	3.2	0.0
	研究所及以上	2	0.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0
職業	白領	62	17.7	61.3	11.3	6.5	3.2	0.0
	藍領	14	35.7	35.7	7.1	7.1	7.1	7.1
	商店老闆/ 工商企業投資者	13	0.0	69.2	15.4	7.7	7.7	0.0
	專業技術人員	9	11.1	55.6	33.3	0.0	0.0	0.0
	自由業	8	12.5	50.0	12.5	12.5	0.0	12.5
	學生	2	50.0	0.0	0.0	50.0	0.0	0.0
	家庭主婦	21	14.3	57.1	14.3	14.3	0.0	0.0
	退休	19	36.8	47.4	0.0	15.8	0.0	0.0
	無業/待業	15	6.7	60.0	33.3	0.0	0.0	0.0

註 1：因四捨五入的關係，個別加總與百分比總和可能不一致。

註 2：「*」表示經卡方關聯性檢定後呈顯著差異。(*：P<0.05, **：P<0.01, ***：P<0.001)。

註 3：「#」表示該變項不符合統計基本假設(期望值低於 5 之比例不得大於 25%)。

附表 10-1：您對該地點所聘請之法律顧問服務態度是否滿意？

單位：人；%

基本資料		樣本數 (人)	非常滿意	滿意	普通	不太滿意	非常不滿意	沒意見 /拒答
全體		163	18.4	55.8	13.5	8.6	2.5	1.2
行政區#	中區	3	33.3	33.3	33.3	0.0	0.0	0.0
	東區	5	40.0	40.0	20.0	0.0	0.0	0.0
	西區	8	0.0	50.0	25.0	12.5	0.0	12.5
	南區	1	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	北區	2	0.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0
	西屯區	8	12.5	75.0	0.0	12.5	0.0	0.0
	南屯區	10	0.0	60.0	30.0	0.0	10.0	0.0
	北屯區	18	22.2	55.6	11.1	5.6	5.6	0.0
	豐原區	15	46.7	46.7	0.0	6.7	0.0	0.0
	大里區	25	0.0	96.0	4.0	0.0	0.0	0.0
	太平區	17	17.6	23.5	23.5	29.4	5.9	0.0
	大甲區	2	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	清水區	2	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	沙鹿區	1	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	東勢區	7	42.9	28.6	28.6	0.0	0.0	0.0
	神岡區	1	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	大雅區	1	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0
	潭子區	3	33.3	66.7	0.0	0.0	0.0	0.0
	后里區	3	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	石岡區	2	0.0	50.0	0.0	50.0	0.0	0.0
	外埔區	3	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	大安區	4	75.0	25.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	龍井區	6	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	大肚區	7	0.0	71.4	14.3	14.3	0.0	0.0
	霧峰區	3	33.3	0.0	66.7	0.0	0.0	0.0
	烏日區	6	0.0	0.0	33.3	50.0	0.0	16.7

註 1：因四捨五入的關係，個別加總與百分比總和可能不一致。

註 2：「*」表示經卡方關聯性檢定後呈顯著差異。（*：P<0.05, **：P<0.01, ***：P<0.001）。

註 3：「#」表示該變項不符合統計基本假設(期望值低於 5 之比例不得大於 25%)。

附表 11：您對該地點免費法律諮詢的服務志工服務態度是否滿意？

單位：人；%

基本變項		樣本數 (人)	非常 滿意	滿意	普通	不太 滿意	非常 不滿意	沒意見 /拒答
全體		163	16.6	53.4	12.9	4.3	0.0	12.9
性別	女	62	27.4	45.2	11.3	4.8	0.0	11.3
	男	101	9.9	58.4	13.9	4.0	0.0	13.9
年齡	18-24 歲	1	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0
	25-34 歲	5	20.0	40.0	0.0	0.0	0.0	40.0
	35-44 歲	19	26.3	52.6	10.5	0.0	0.0	10.5
	45-54 歲	70	17.1	57.1	17.1	4.3	0.0	4.3
	55-64 歲	36	8.3	55.6	5.6	5.6	0.0	25.0
	65 歲及以上	32	18.8	46.9	12.5	6.3	0.0	15.6
教育程度	國小及以下	14	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	國(初)中	23	0.0	52.2	21.7	8.7	0.0	17.4
	高中(職)	28	21.4	42.9	21.4	7.1	0.0	7.1
	專科	34	11.8	61.8	8.8	2.9	0.0	14.7
	大學	62	16.1	54.8	11.3	3.2	0.0	14.5
	研究所及以上	2	0.0	50.0	0.0	0.0	0.0	50.0
職業	白領	62	16.1	58.1	12.9	3.2	0.0	9.7
	藍領	14	28.6	35.7	14.3	7.1	0.0	14.3
	商店老闆/ 工商企業投資者	13	7.7	61.5	15.4	0.0	0.0	15.4
	專業技術人員	9	22.2	55.6	11.1	0.0	0.0	11.1
	自由業	8	12.5	50.0	12.5	0.0	0.0	25.0
	學生	2	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
	家庭主婦	21	9.5	47.6	14.3	9.5	0.0	19.0
	退休	19	31.6	52.6	0.0	5.3	0.0	10.5
	無業/待業	15	6.7	60.0	26.7	6.7	0.0	0.0

註 1：因四捨五入的關係，個別加總與百分比總和可能不一致。

註 2：「*」表示經卡方關聯性檢定後呈顯著差異。（*：P<0.05, **：P<0.01, ***：P<0.001）。

註 3：「#」表示該變項不符合統計基本假設(期望值低於 5 之比例不得大於 25%)。

附表 11-1：您對該地點免費法律諮詢的服務志工服務態度是否滿意？

單位：人；%

基本資料		樣本數 (人)	非常滿意	滿意	普通	不太滿意	非常不滿意	沒意見 /拒答
全體		163	16.6	53.4	12.9	4.3	0.0	12.9
行政區#	中區	3	33.3	66.7	0.0	0.0	0.0	0.0
	東區	5	20.0	60.0	0.0	0.0	0.0	20.0
	西區	8	0.0	62.5	25.0	12.5	0.0	0.0
	南區	1	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0
	北區	2	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	西屯區	8	12.5	50.0	12.5	12.5	0.0	12.5
	南屯區	10	20.0	50.0	30.0	0.0	0.0	0.0
	北屯區	18	27.8	44.4	11.1	5.6	0.0	11.1
	豐原區	15	40.0	53.3	6.7	0.0	0.0	0.0
	大里區	25	0.0	84.0	16.0	0.0	0.0	0.0
	太平區	17	5.9	11.8	11.8	5.9	0.0	64.7
	大甲區	2	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	清水區	2	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	沙鹿區	1	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	東勢區	7	14.3	42.9	0.0	0.0	0.0	42.9
	神岡區	1	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	大雅區	1	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0
	潭子區	3	33.3	66.7	0.0	0.0	0.0	0.0
	后里區	3	33.3	66.7	0.0	0.0	0.0	0.0
	石岡區	2	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	外埔區	3	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	大安區	4	75.0	25.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	龍井區	6	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	大肚區	7	0.0	71.4	14.3	14.3	0.0	0.0
	霧峰區	3	0.0	33.3	66.7	0.0	0.0	0.0
	烏日區	6	0.0	0.0	16.7	33.3	0.0	50.0

註 1：因四捨五入的關係，個別加總與百分比總和可能不一致。

註 2：「*」表示經卡方關聯性檢定後呈顯著差異。（*：P<0.05, **：P<0.01, ***：P<0.001）。

註 3：「#」表示該變項不符合統計基本假設(期望值低於 5 之比例不得大於 25%)。

附表 12：您認為該地點的免費法律諮詢服務場地及環境設置是否滿意？

單位：人；%

基本變項		樣本數 (人)	非常 滿意	滿意	普通	不太 滿意	非常 不滿意	沒意見 /拒答
全體		163	12.3	52.1	20.2	12.3	0.0	3.1
性別	女	62	19.4	46.8	19.4	9.7	0.0	4.8
	男	101	7.9	55.4	20.8	13.9	0.0	2.0
年齡#	18-24 歲	1	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0
	25-34 歲	5	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	35-44 歲	19	15.8	36.8	26.3	15.8	0.0	5.3
	45-54 歲	70	11.4	60.0	24.3	2.9	0.0	1.4
	55-64 歲	36	8.3	47.2	8.3	27.8	0.0	8.3
	65 歲及以上	32	18.8	43.8	21.9	15.6	0.0	0.0
教育程度	國小及以下	14	35.7	50.0	14.3	0.0	0.0	0.0
	國(初)中	23	0.0	52.2	21.7	26.1	0.0	0.0
	高中(職)	28	14.3	50.0	28.6	3.6	0.0	3.6
	專科	34	5.9	55.9	17.6	20.6	0.0	0.0
	大學	62	14.5	51.6	17.7	9.7	0.0	6.5
	研究所及以上	2	0.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0
職業	白領	62	9.7	54.8	19.4	9.7	0.0	6.5
	藍領	14	21.4	57.1	14.3	0.0	0.0	7.1
	商店老闆/ 工商企業投資者	13	0.0	76.9	15.4	7.7	0.0	0.0
	專業技術人員	9	11.1	11.1	44.4	33.3	0.0	0.0
	自由業	8	12.5	50.0	12.5	25.0	0.0	0.0
	學生	2	0.0	0.0	50.0	50.0	0.0	0.0
	家庭主婦	21	14.3	42.9	23.8	19.0	0.0	0.0
	退休	19	31.6	52.6	5.3	10.5	0.0	0.0
	無業/待業	15	0.0	60.0	33.3	6.7	0.0	0.0

註 1：因四捨五入的關係，個別加總與百分比總和可能不一致。

註 2：「*」表示經卡方關聯性檢定後呈顯著差異。（*：P<0.05, **：P<0.01, ***：P<0.001）。

註 3：「#」表示該變項不符合統計基本假設(期望值低於 5 之比例不得大於 25%)。

附表 12-1：您認為該地點的免費法律諮詢服務場地及環境設置是否滿意？

單位：人；%

基本資料		樣本數 (人)	非常滿意	滿意	普通	不太滿意	非常不滿意	沒意見 /拒答
全體		163	12.3	52.1	20.2	12.3	0.0	3.1
行政區#	中區	3	33.3	33.3	0.0	33.3	0.0	0.0
	東區	5	40.0	40.0	20.0	0.0	0.0	0.0
	西區	8	0.0	37.5	50.0	12.5	0.0	0.0
	南區	1	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	北區	2	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	西屯區	8	12.5	37.5	25.0	25.0	0.0	0.0
	南屯區	10	10.0	70.0	10.0	10.0	0.0	0.0
	北屯區	18	22.2	66.7	11.1	0.0	0.0	0.0
	豐原區	15	26.7	60.0	6.7	6.7	0.0	0.0
	大里區	25	0.0	72.0	28.0	0.0	0.0	0.0
	太平區	17	0.0	35.3	23.5	29.4	0.0	11.8
	大甲區	2	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	清水區	2	0.0	50.0	0.0	0.0	0.0	50.0
	沙鹿區	1	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	東勢區	7	14.3	42.9	14.3	14.3	0.0	14.3
	神岡區	1	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0
	大雅區	1	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0
	潭子區	3	0.0	0.0	33.3	33.3	0.0	33.3
	后里區	3	0.0	66.7	0.0	33.3	0.0	0.0
	石岡區	2	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0
	外埔區	3	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	大安區	4	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	龍井區	6	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	大肚區	7	0.0	57.1	42.9	0.0	0.0	0.0
	霧峰區	3	0.0	33.3	66.7	0.0	0.0	0.0
	烏日區	6	0.0	0.0	16.7	83.3	0.0	0.0

註 1：因四捨五入的關係，個別加總與百分比總和可能不一致。

註 2：「*」表示經卡方關聯性檢定後呈顯著差異。（*：P<0.05, **：P<0.01, ***：P<0.001）。

註 3：「#」表示該變項不符合統計基本假設(期望值低於 5 之比例不得大於 25%)。

附表 13：您認為該地點每次免費法律諮詢時間大約多久比較適當？

單位：人；%

基本變項		樣本數 (人)	5 分鐘以內	5~15 分鐘	15~25 分鐘	25~30 分鐘	沒意見 /拒答
全體		163	6.1	19.6	23.9	23.3	27.0
性別	女	62	9.7	32.3	19.4	19.4	19.4
	男	101	4.0	11.9	26.7	25.7	31.7
年齡	18-24 歲	1	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0
	25-34 歲	5	0.0	20.0	20.0	60.0	0.0
	35-44 歲	19	5.3	15.8	15.8	15.8	47.4
	45-54 歲	70	5.7	27.1	25.7	25.7	15.7
	55-64 歲	36	8.3	13.9	16.7	16.7	44.4
	65 歲及以上	32	6.3	12.5	31.3	25.0	25.0
教育 程度	國小及以下	14	14.3	28.6	35.7	0.0	21.4
	國(初)中	23	0.0	4.3	17.4	34.8	43.5
	高中(職)	28	10.7	17.9	17.9	28.6	25.0
	專科	34	2.9	23.5	35.3	23.5	14.7
	大學	62	6.5	22.6	21.0	21.0	29.0
	研究所及以上	2	0.0	0.0	0.0	50.0	50.0
職業	白領	62	6.5	21.0	22.6	22.6	27.4
	藍領	14	7.1	21.4	14.3	28.6	28.6
	商店老闆/ 工商企業投資者	13	15.4	15.4	15.4	23.1	30.8
	專業技術人員	9	0.0	22.2	44.4	33.3	0.0
	自由業	8	0.0	12.5	12.5	25.0	50.0
	學生	2	0.0	0.0	0.0	50.0	50.0
	家庭主婦	21	0.0	38.1	14.3	14.3	33.3
	退休	19	15.8	15.8	42.1	10.5	15.8
	無業/待業	15	0.0	0.0	33.3	40.0	26.7

註：因四捨五入的關係，個別加總與百分比總和可能不一致。

附表 13-1：您認為該地點每次免費法律諮詢時間大約多久比較適當？

單位：人；%

基本資料		樣本數 (人)	5 分鐘以內	5~15 分鐘	15~25 分鐘	25~30 分鐘	沒意見/拒答
全體		163	6.1	19.6	23.9	23.3	27.0
行政區	中區	3	0.0	33.3	0.0	0.0	66.7
	東區	5	20.0	0.0	20.0	0.0	60.0
	西區	8	0.0	12.5	25.0	25.0	37.5
	南區	1	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0
	北區	2	0.0	0.0	50.0	50.0	0.0
	西屯區	8	0.0	12.5	50.0	12.5	25.0
	南屯區	10	0.0	10.0	40.0	0.0	50.0
	北屯區	18	0.0	33.3	33.3	5.6	27.8
	豐原區	15	20.0	66.7	6.7	0.0	6.7
	大里區	25	0.0	8.0	32.0	48.0	12.0
	太平區	17	5.9	11.8	5.9	23.5	52.9
	大甲區	2	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0
	清水區	2	0.0	0.0	0.0	50.0	50.0
	沙鹿區		0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
	東勢區	7	14.3	14.3	14.3	57.1	0.0
	神岡區	1	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0
	大雅區	1	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	潭子區	3	33.3	33.3	0.0	33.3	0.0
	后里區	3	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0
	石岡區	2	0.0	0.0	0.0	50.0	50.0
	外埔區	3	66.7	33.3	0.0	0.0	0.0
	大安區	4	0.0	50.0	50.0	0.0	0.0
	龍井區	6	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0
	大肚區	7	0.0	14.3	14.3	71.4	0.0
	霧峰區	3	0.0	0.0	33.3	0.0	66.7
	烏日區	6	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0

註：因四捨五入的關係，個別加總與百分比總和可能不一致。

附表 14：如果有法律問題您是否還會再利用本府或區公所的免費法律諮詢服務？

單位：人；%

基本變項		樣本數 (人)	是	否	沒意見/拒答
全體		163	78.5	18.4	3.1
性別	女	62	82.3	12.9	4.8
	男	101	76.2	21.8	2.0
年齡	18-24 歲	1	0.0	100.0	0.0
	25-34 歲	5	60.0	40.0	0.0
	35-44 歲	19	78.9	21.1	0.0
	45-54 歲	70	88.6	8.6	2.9
	55-64 歲	36	63.9	30.6	5.6
	65 歲及以上	32	78.1	18.8	3.1
教育程度	國小及以下	14	92.9	7.1	0.0
	國(初)中	23	65.2	30.4	4.3
	高中(職)	28	78.6	10.7	10.7
	專科	34	85.3	14.7	0.0
	大學	62	77.4	21.0	1.6
	研究所及以上	2	50.0	50.0	0.0
職業	白領	62	80.6	17.7	1.6
	藍領	14	71.4	21.4	7.1
	商店老闆/ 工商企業投資者	13	84.6	15.4	0.0
	專業技術人員	9	77.8	11.1	11.1
	自由業	8	50.0	25.0	25.0
	學生	2	50.0	50.0	0.0
	家庭主婦	21	81.0	19.0	0.0
	退休	19	84.2	15.8	0.0
	無業/待業	15	80.0	20.0	0.0

註：因四捨五入的關係，個別加總與百分比總和可能不一致。

附表 14-1：如果有法律問題您是否還會再利用本府或區公所免費法律諮詢服務？
單位：人；%

基本資料		樣本數 (人)	是	否	沒意見/拒答
全體		163	78.5	18.4	3.1
行政區	中區	3	66.7	0.0	33.3
	東區	5	100.0	0.0	0.0
	西區	8	62.5	12.5	25.0
	南區	1	100.0	0.0	0.0
	北區	2	100.0	0.0	0.0
	西屯區	8	87.5	12.5	0.0
	南屯區	10	80.0	20.0	0.0
	北屯區	18	72.2	27.8	0.0
	豐原區	15	100.0	0.0	0.0
	大里區	25	92.0	8.0	0.0
	太平區	17	41.2	52.9	5.9
	大甲區	2	100.0	0.0	0.0
	清水區	2	100.0	0.0	0.0
	梧棲區	1	100.0	0.0	0.0
	東勢區	7	71.4	28.6	0.0
	神岡區	1	100.0	0.0	0.0
	大雅區	1	0.0	100.0	0.0
	潭子區	3	100.0	0.0	0.0
	后里區	3	66.7	33.3	0.0
	石岡區	2	50.0	50.0	0.0
	外埔區	3	100.0	0.0	0.0
	大安區	4	100.0	0.0	0.0
	龍井區	6	100.0	0.0	0.0
	大肚區	7	100.0	0.0	0.0
	霧峰區	3	100.0	0.0	0.0
	烏日區	6	0.0	83.3	16.7

註：因四捨五入的關係，個別加總與百分比總和可能不一致。

附表 15：如果有法律問題您不會再利用本府或區公所的免費法律諮詢服務的原因？
單位：人；%

基本變項		樣本數 (人)	時間太短無法 解答法律問題	工作人員服務 態度不佳	律師專業能力不夠
全體		30	33.3	20.0	46.7
性別	女	8	37.5	12.5	50.0
	男	22	31.8	22.7	45.5
年齡	18-24 歲	1	0.0	100.0	0.0
	25-34 歲	2	50.0	50.0	0.0
	35-44 歲	4	25.0	25.0	50.0
	45-54 歲	6	66.7	16.7	16.7
	55-64 歲	11	18.2	9.1	72.7
	65 歲及以上	6	33.3	16.7	50.0
教育程度	國小及以下	1	0.0	0.0	100.0
	國(初)中	7	57.1	14.3	28.6
	高中(職)	3	33.3	0.0	66.7
	專科	5	60.0	0.0	40.0
	大學	13	15.4	38.5	46.2
	研究所及以上	1	0.0	0.0	100.0
職業	白領	11	27.3	27.3	45.5
	藍領	3	33.3	33.3	33.3
	商店老闆/ 工商企業投資者	2	0.0	50.0	50.0
	專業技術人員	1	100.0	0.0	0.0
	自由業	2	50.0	0.0	50.0
	學生	1	0.0	0.0	100.0
	家庭主婦	4	50.0	25.0	25.0
	退休	3	0.0	0.0	100.0
	無業/待業	3	66.7	0.0	33.3

註：因四捨五入的關係，個別加總與百分比總和可能不一致。

附表 15-1：如果有法律問題您不會再利用本府或區公所的免費法律諮詢服務的原因？
單位：人；%

基本資料		樣本數 (人)	時間太短無法解答 法律問題	工作人員服務 態度不佳	律師專業能力不夠
全體		30	33.3	20.0	46.7
行政區	西區	1	0.0	0.0	100.0
	西屯區	1	0.0	0.0	100.0
	南屯區	2	50.0	0.0	50.0
	北屯區	5	20.0	40.0	40.0
	大里區	2	50.0	0.0	50.0
	太平區	9	22.2	33.3	44.4
	東勢區	2	100.0	0.0	0.0
	大雅區	1	0.0	0.0	100.0
	后里區	1	100.0	0.0	0.0
	石岡區	1	0.0	0.0	100.0
	烏日區	5	40.0	20.0	40.0

註：因四捨五入的關係，個別加總與百分比總和可能不一致。

附表 16：請問您對本府免費法律諮詢服務最希望以什麼方式提供服務？(可複選)

單位：人；%

基本變項		樣本數 (人)	當面	電話	視訊	E-mail(電子郵件)
全體		163	81.6	38.0	8.0	8.6
性別	女	62	80.6	50.0	9.7	9.7
	男	101	82.2	30.7	6.9	7.9
年齡	18-24 歲	1	0.0	100.0	0.0	0.0
	25-34 歲	5	80.0	60.0	20.0	20.0
	35-44 歲	19	78.9	36.8	21.1	15.8
	45-54 歲	70	84.3	40.0	7.1	7.1
	55-64 歲	36	72.2	36.1	0.0	5.6
	65 歲及以上	32	90.6	31.3	9.4	9.4
教育程度	國小及以下	14	78.6	71.4	21.4	0.0
	國(初)中	23	82.6	26.1	0.0	13.0
	高中(職)	28	85.7	39.3	7.1	7.1
	專科	34	88.2	35.3	11.8	11.8
	大學	62	75.8	37.1	6.5	8.1
	研究所及以上	2	100.0	0.0	0.0	0.0
職業	白領	62	74.2	41.9	6.5	4.8
	藍領	14	78.6	57.1	21.4	28.6
	商店老闆/ 工商企業投資者	13	76.9	38.5	0.0	7.7
	專業技術人員	9	88.9	22.2	22.2	11.1
	自由業	8	87.5	25.0	0.0	0.0
	學生	2	50.0	100.0	0.0	50.0
	家庭主婦	21	81.0	38.1	0.0	4.8
	退休	19	94.7	42.1	15.8	0.0
	無業/待業	15	100.0	6.7	6.7	20.0

註：本題為複選題，百分比總和會超過 100.0%。

附表 16-1：請問您對本府免費法律諮詢服務最希望以什麼方式提供服務？(可複選)
單位：人；%

基本資料		樣本數 (人)	當面	電話	視訊	E-mail(電子郵件)
全體		163	81.6	38.0	8.0	8.6
行政區	中區	3	100.0	33.3	0.0	0.0
	東區	5	80.0	40.0	0.0	0.0
	西區	8	87.5	37.5	0.0	12.5
	南區	1	100.0	0.0	0.0	0.0
	北區	2	100.0	0.0	0.0	0.0
	西屯區	8	100.0	37.5	12.5	25.0
	南屯區	10	80.0	50.0	20.0	20.0
	北屯區	18	66.7	38.9	5.6	5.6
	豐原區	15	100.0	46.7	6.7	13.3
	大里區	25	92.0	8.0	0.0	0.0
	太平區	17	47.1	64.7	11.8	17.6
	大甲區	2	100.0	0.0	0.0	0.0
	清水區	2	50.0	50.0	0.0	0.0
	沙鹿區	1	0.0	100.0	0.0	0.0
	東勢區	7	71.4	57.1	0.0	0.0
	神岡區	1	100.0	0.0	0.0	0.0
	大雅區	1	100.0	0.0	0.0	0.0
	潭子區	3	33.3	66.7	33.3	0.0
	后里區	3	100.0	33.3	0.0	0.0
	石岡區	2	100.0	50.0	50.0	0.0
	外埔區	3	100.0	100.0	0.0	0.0
	大安區	4	100.0	100.0	0.0	0.0
	龍井區	6	100.0	0.0	50.0	0.0
	大肚區	7	100.0	0.0	0.0	14.3
	霧峰區	3	100.0	33.3	33.3	33.3
	烏日區	6	50.0	50.0	0.0	16.7

註：本題為複選題，百分比總和會超過 100.0%。

附表 17：您曾經到過區公所調解委員會調解過幾次？

單位：人；%

基本變項		樣本數 (人)	一次	二次	三次(含)以上
全體		420	55.5	21.2	23.3
性別	女	124	62.9	23.4	13.7
	男	296	52.4	20.3	27.4
年齡	18-24 歲	4	0.0	100.0	0.0
	25-34 歲	15	50.0	50.0	0.0
	35-44 歲	35	25.0	25.0	50.0
	45-54 歲	87	66.7	16.7	16.7
	55-64 歲	204	18.2	9.1	72.7
	65 歲及以上	75	33.3	16.7	50.0
教育程度	國小及以下	67	0.0	0.0	100.0
	國(初)中	53	57.1	14.3	28.6
	高中(職)	84	33.3	0.0	66.7
	專科	125	60.0	0.0	40.0
	大學	86	15.4	38.5	46.2
	研究所及以上	5	0.0	0.0	100.0
職業	白領	71	27.3	27.3	45.5
	藍領	45	33.3	33.3	33.3
	商店老闆/ 工商企業投資者	34	0.0	50.0	50.0
	專業技術人員	11	100.0	0.0	0.0
	自由業	23	50.0	0.0	50.0
	學生	5	0.0	0.0	100.0
	家庭主婦	145	50.0	25.0	25.0
	退休	63	0.0	0.0	100.0
	無業/待業	22	66.7	0.0	33.3
	拒答	1	0.0	100.0	0.0

註：因四捨五入的關係，個別加總與百分比總和可能不一致。

附表 17-1：您曾經到過區公所調解委員會調解過幾次？

單位：人；%

基本變項		樣本數 (人)	一次	二次	三次(含)以上
全體		420	55.5	21.2	23.3
行政區	中區	7	42.9	42.9	14.3
	東區	9	33.3	33.3	33.3
	西區	19	78.9	5.3	15.8
	南區	10	70.0	10.0	20.0
	北區	15	53.3	26.7	20.0
	西屯區	15	46.7	13.3	40.0
	南屯區	16	75.0	12.5	12.5
	北屯區	44	50.0	29.5	20.5
	豐原區	2	50.0	0.0	50.0
	大里區	5	20.0	60.0	20.0
	太平區	58	89.7	5.2	5.2
	大甲區	13	92.3	0.0	7.7
	清水區	21	71.4	0.0	28.6
	梧棲區	12	66.7	25.0	8.3
	沙鹿區	13	84.6	0.0	15.4
	東勢區	25	68.0	28.0	4.0
	新社區	12	33.3	66.7	0.0
	神岡區	8	12.5	75.0	12.5
	大雅區	17	17.6	76.5	5.9
	潭子區	34	20.6	29.4	50.0
	后里區	17	11.8	0.0	88.2
	石岡區	8	37.5	0.0	62.5
	外埔區	6	50.0	16.7	33.3
	大安區	6	100.0	0.0	0.0
	龍井區	10	90.0	10.0	0.0
	大肚區	7	14.3	57.1	28.6
	霧峰區	3	0.0	33.3	66.7
	烏日區	8	0.0	0.0	100.0

註：因四捨五入的關係，個別加總與百分比總和可能不一致。

附表 18：請問您最近一次到區公所進行調解的地點為何？

單位：人；%

基本變項		樣本數 (人)	中區 區公所	東區 區公所	西區 區公所	南區 區公所	北區 區公所	西屯 區公所
全體		420	4.0	4.8	7.6	2.4	6.2	4.5
性別	女	124	2.4	4.0	10.5	3.2	7.3	8.1
	男	296	4.7	5.1	6.4	2.0	5.7	3.0
年齡	18-24 歲	4	25.0	0.0	0.0	0.0	25.0	0.0
	25-34 歲	15	13.3	6.7	0.0	6.7	6.7	6.7
	35-44 歲	35	2.9	11.4	8.6	0.0	5.7	5.7
	45-54 歲	87	2.3	4.6	5.7	3.4	5.7	8.0
	55-64 歲	204	2.0	1.5	3.9	2.5	7.4	3.9
	65 歲及以上	75	9.3	10.7	21.3	1.3	2.7	1.3
教育 程度	國小及以下	67	10.4	11.9	20.9	7.5	9.0	0.0
	國(初)中	53	1.9	3.8	3.8	1.9	0.0	1.9
	高中(職)	84	2.4	7.1	8.3	3.6	7.1	2.4
	專科	125	3.2	1.6	4.0	0.0	8.8	7.2
	大學	86	3.5	2.3	4.7	1.2	2.3	7.0
	研究所及以上	5	0.0	0.0	0.0	0.0	20.0	20.0
職業	白領	71	2.8	5.6	4.2	4.2	4.2	4.2
	藍領	45	4.4	6.7	6.7	2.2	0.0	2.2
	商店老闆/ 工商企業投資者	34	8.8	5.9	5.9	0.0	8.8	2.9
	專業技術人員	11	0.0	0.0	9.1	0.0	0.0	27.3
	自由業	23	4.3	8.7	8.7	0.0	8.7	0.0
	學生	5	0.0	0.0	0.0	0.0	40.0	0.0
	家庭主婦	145	1.4	0.7	2.1	1.4	9.7	7.6
	退休	63	11.1	12.7	28.6	6.3	1.6	0.0
	無業/待業	22	0.0	0.0	0.0	0.0	4.5	0.0
	拒答	1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0

註：因四捨五入的關係，個別加總與百分比總和可能不一致。

附表 18-1：請問您最近一次到區公所進行調解的地點為何？

單位：人；%

基本資料		樣本數 (人)	中區 區公所	東區 區公所	西區 區公所	南區 區公所	北區 區公所	西屯 區公所
全體		420	4.0	4.8	7.6	2.4	6.2	4.5
行政區	中區	7	85.7	0.0	0.0	0.0	14.3	0.0
	東區	9	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	西區	19	0.0	5.3	78.9	10.5	0.0	0.0
	南區	10	10.0	20.0	10.0	40.0	0.0	0.0
	北區	15	6.7	0.0	0.0	0.0	60.0	0.0
	西屯區	15	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	66.7
	南屯區	16	0.0	0.0	0.0	0.0	6.3	18.8
	北屯區	44	4.5	2.3	2.3	0.0	4.5	0.0
	豐原區	2	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	大里區	5	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	太平區	58	0.0	0.0	1.7	0.0	0.0	0.0
	大甲區	13	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	清水區	21	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	梧棲區	12	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	沙鹿區	13	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	東勢區	25	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	新社區	12	0.0	0.0	0.0	0.0	8.3	0.0
	神岡區	8	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	大雅區	17	0.0	0.0	0.0	0.0	17.6	35.3
	潭子區	34	0.0	0.0	29.4	11.8	26.5	0.0
	后里區	17	5.9	41.2	23.5	0.0	0.0	0.0
	石岡區	8	62.5	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	外埔區	6	16.7	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	大安區	6	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	龍井區	10	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	大肚區	7	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	霧峰區	3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	烏日區	8	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0

註：因四捨五入的關係，個別加總與百分比總和可能不一致。

附表 18-2：請問您最近一次到區公所進行調解的地點為何？

單位：人；%

基本變項		樣本數 (人)	南屯 區公所	北屯 區公所	豐原 區公所	大里 區公所	太平 區公所	大甲 區公所
全體		420	7.6	20.2	1.4	1.7	8.6	1.0
性別	女	124	6.5	22.6	2.4	1.6	10.5	1.6
	男	296	8.1	19.3	1.0	1.7	7.8	0.7
年齡	18-24 歲	4	0.0	0.0	0.0	0.0	25.0	0.0
	25-34 歲	15	6.7	26.7	6.7	0.0	13.3	0.0
	35-44 歲	35	0.0	17.1	5.7	0.0	8.6	2.9
	45-54 歲	87	10.3	24.1	0.0	3.4	6.9	2.3
	55-64 歲	204	10.3	25.0	1.5	1.5	10.8	0.5
	65 歲及以上	75	1.3	4.0	0.0	1.3	2.7	0.0
教育 程度	國小及以下	67	1.5	3.0	0.0	0.0	6.0	1.5
	國(初)中	53	9.4	13.2	0.0	0.0	9.4	0.0
	高中(職)	84	4.8	21.4	3.6	3.6	4.8	2.4
	專科	125	12.8	34.4	1.6	2.4	14.4	0.0
	大學	86	4.7	16.3	1.2	1.2	5.8	1.2
	研究所及以上	5	40.0	20.0	0.0	0.0	0.0	0.0
職業	白領	71	4.2	11.3	0.0	1.4	2.8	0.0
	藍領	45	13.3	15.6	4.4	2.2	6.7	2.2
	商店老闆/ 工商企業投資者	34	11.8	14.7	0.0	0.0	17.6	0.0
	專業技術人員	11	9.1	9.1	9.1	9.1	9.1	0.0
	自由業	23	4.3	21.7	4.3	0.0	0.0	4.3
	學生	5	0.0	0.0	0.0	0.0	20.0	0.0
	家庭主婦	145	11.0	33.8	1.4	2.8	13.8	1.4
	退休	63	1.6	9.5	0.0	0.0	4.8	0.0
	無業/待業	22	0.0	18.2	0.0	0.0	0.0	0.0
	拒答	1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0

註：因四捨五入的關係，個別加總與百分比總和可能不一致。

附表 18-3：請問您最近一次到區公所進行調解的地點為何？

單位：人；%

基本資料		樣本數 (人)	南屯 區公所	北屯 區公所	豐原 區公所	大里 區公所	太平 區公所	大甲 區公所
全體		420	7.6	20.2	1.4	1.7	8.6	1.0
行政區	中區	7	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	東區	9	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	西區	19	0.0	0.0	0.0	5.3	0.0	0.0
	南區	10	10.0	10.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	北區	15	6.7	26.7	0.0	0.0	0.0	0.0
	西屯區	15	20.0	6.7	0.0	0.0	0.0	0.0
	南屯區	16	75.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	北屯區	44	0.0	84.1	0.0	0.0	0.0	0.0
	豐原區	2	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0
	大里區	5	20.0	0.0	0.0	60.0	0.0	0.0
	太平區	58	0.0	5.2	0.0	0.0	36.2	0.0
	大甲區	13	0.0	0.0	0.0	0.0	38.5	23.1
	清水區	21	0.0	0.0	4.8	14.3	47.6	0.0
	梧棲區	12	0.0	58.3	0.0	0.0	0.0	0.0
	沙鹿區	13	0.0	84.6	0.0	0.0	0.0	0.0
	東勢區	25	0.0	64.0	4.0	0.0	0.0	0.0
	新社區	12	41.7	16.7	0.0	0.0	0.0	0.0
	神岡區	8	75.0	0.0	12.5	0.0	0.0	0.0
	大雅區	17	17.6	5.9	0.0	0.0	0.0	0.0
	潭子區	34	0.0	5.9	2.9	0.0	0.0	0.0
	后里區	17	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	石岡區	8	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	外埔區	6	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	大安區	6	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	16.7
	龍井區	10	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	大肚區	7	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	霧峰區	3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	烏日區	8	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0

註：因四捨五入的關係，個別加總與百分比總和可能不一致。

附表 18-4：請問您最近一次到區公所進行調解的地點為何？

單位：人；%

基本變項		樣本數 (人)	和平 區公所	清水 區公所	梧棲 區公所	沙鹿 區公所	東勢 區公所	新社 區公所
全體		420	0.2	2.1	2.1	1.7	2.9	1.7
性別	女	124	0.0	0.8	0.8	0.8	3.2	1.6
	男	296	0.3	2.7	2.7	2.0	2.7	1.7
年齡	18-24 歲	4	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	25-34 歲	15	0.0	0.0	0.0	0.0	6.7	0.0
	35-44 歲	35	0.0	0.0	2.9	5.7	5.7	2.9
	45-54 歲	87	0.0	2.3	2.3	0.0	1.1	1.1
	55-64 歲	204	0.5	3.4	2.5	2.5	3.4	1.5
	65 歲及以上	75	0.0	0.0	1.3	0.0	1.3	2.7
教育 程度	國小及以下	67	0.0	0.0	0.0	0.0	3.0	3.0
	國(初)中	53	0.0	5.7	1.9	1.9	1.9	1.9
	高中(職)	84	0.0	1.2	3.6	2.4	1.2	1.2
	專科	125	0.0	0.8	0.8	0.8	3.2	0.0
	大學	86	1.2	4.7	4.7	3.5	4.7	3.5
	研究所及以上	5	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
職業	白領	71	0.0	4.2	2.8	1.4	5.6	4.2
	藍領	45	0.0	2.2	2.2	4.4	8.9	6.7
	商店老闆/ 工商企業投資者	34	0.0	2.9	2.9	0.0	0.0	2.9
	專業技術人員	11	0.0	0.0	0.0	0.0	9.1	0.0
	自由業	23	0.0	0.0	4.3	4.3	4.3	0.0
	學生	5	0.0	0.0	0.0	0.0	20.0	0.0
	家庭主婦	145	0.7	2.8	2.8	1.4	0.0	0.0
	退休	63	0.0	0.0	0.0	1.6	0.0	0.0
	無業/待業	22	0.0	0.0	0.0	0.0	4.5	0.0
	拒答	1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0

註：因四捨五入的關係，個別加總與百分比總和可能不一致。

附表 18-5：請問您最近一次到區公所進行調解的地點為何？

單位：人；%

基本資料		樣本數 (人)	和平 區公所	清水 區公所	梧棲 區公所	沙鹿 區公所	東勢 區公所	新社 區公所
全體		420	0.2	2.1	2.1	1.7	2.9	1.7
行政區	中區	7	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	東區	9	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	西區	19	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	南區	10	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	北區	15	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	西屯區	15	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	南屯區	16	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	北屯區	44	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	2.3
	豐原區	2	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	大里區	5	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	太平區	58	0.0	0.0	6.9	5.2	6.9	5.2
	大甲區	13	7.7	30.8	0.0	0.0	0.0	0.0
	清水區	21	0.0	23.8	0.0	0.0	0.0	0.0
	梧棲區	12	0.0	0.0	41.7	0.0	0.0	0.0
	沙鹿區	13	0.0	0.0	0.0	15.4	0.0	0.0
	東勢區	25	0.0	0.0	0.0	0.0	28.0	0.0
	新社區	12	0.0	0.0	0.0	0.0	8.3	25.0
	神岡區	8	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	大雅區	17	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	潭子區	34	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	后里區	17	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	石岡區	8	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	外埔區	6	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	大安區	6	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	龍井區	10	0.0	0.0	0.0	20.0	0.0	0.0
	大肚區	7	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	霧峰區	3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	烏日區	8	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0

註：因四捨五入的關係，個別加總與百分比總和可能不一致。

附表 18-6：請問您最近一次到區公所進行調解的地點為何？

單位：人；%

基本變項		樣本數 (人)	神岡 區公所	大雅 區公所	潭子 區公所	后里 區公所	石岡 區公所	外埔 區公所
全體		420	0.5	1.0	3.6	2.1	1.0	1.4
性別	女	124	0.8	1.6	4.8	1.6	1.6	0.0
	男	296	0.3	0.7	3.0	2.4	0.7	2.0
年齡	18-24 歲	4	0.0	25.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	25-34 歲	15	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	35-44 歲	35	0.0	0.0	5.7	2.9	0.0	2.9
	45-54 歲	87	1.1	2.3	3.4	2.3	0.0	1.1
	55-64 歲	204	0.5	0.5	4.9	2.9	1.5	0.5
	65 歲及以上	75	0.0	0.0	0.0	0.0	1.3	4.0
教育 程度	國小及以下	67	0.0	0.0	1.5	0.0	3.0	4.5
	國(初)中	53	0.0	0.0	3.8	1.9	0.0	1.9
	高中(職)	84	1.2	1.2	6.0	6.0	1.2	0.0
	專科	125	0.0	0.8	0.0	0.0	0.0	0.0
	大學	86	1.2	2.3	8.1	3.5	1.2	2.3
	研究所及以上	5	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
職業	白領	71	1.4	1.4	12.7	4.2	1.4	2.8
	藍領	45	0.0	0.0	2.2	0.0	0.0	0.0
	商店老闆/ 工商企業投資者	34	0.0	0.0	2.9	8.8	0.0	0.0
	專業技術人員	11	0.0	9.1	0.0	0.0	0.0	0.0
	自由業	23	0.0	4.3	4.3	0.0	0.0	0.0
	學生	5	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	家庭主婦	145	0.7	0.0	2.1	0.7	0.7	0.0
	退休	63	0.0	0.0	0.0	1.6	1.6	6.3
	無業/待業	22	0.0	4.5	0.0	4.5	4.5	0.0
	拒答	1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0

註：因四捨五入的關係，個別加總與百分比總和可能不一致。

附表 18-7：請問您最近一次到區公所進行調解的地點為何？

單位：人；%

基本資料		樣本數 (人)	神岡 區公所	大雅 區公所	潭子 區公所	后里 區公所	石岡 區公所	外埔 區公所
全體		420	0.5	1.0	3.6	2.1	1.0	1.4
行政區	中區	7	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	東區	9	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	西區	19	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	南區	10	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	北區	15	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	西屯區	15	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	南屯區	16	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	北屯區	44	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	豐原區	2	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	大里區	5	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	太平區	58	1.7	1.7	12.1	5.2	1.7	1.7
	大甲區	13	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	清水區	21	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	梧棲區	12	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	沙鹿區	13	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	東勢區	25	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	新社區	12	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	神岡區	8	12.5	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	大雅區	17	0.0	17.6	0.0	5.9	0.0	0.0
	潭子區	34	0.0	0.0	23.5	0.0	0.0	0.0
	后里區	17	0.0	0.0	0.0	29.4	0.0	0.0
	石岡區	8	0.0	0.0	0.0	0.0	37.5	0.0
	外埔區	6	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	83.3
	大安區	6	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	龍井區	10	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	大肚區	7	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	霧峰區	3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	烏日區	8	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0

註：因四捨五入的關係，個別加總與百分比總和可能不一致。

附表 18-8：請問您最近一次到區公所進行調解的地點為何？

單位：人；%

基本變項		樣本數 (人)	大安 區公所	龍井 區公所	大肚 區公所	霧峰 區公所	烏日 區公所
全體		420	1.4	2.6	1.9	1.4	2.4
性別	女	124	0.0	1.6	0.0	0.0	0.0
	男	296	2.0	3.0	2.7	2.0	3.4
年齡	18-24 歲	4	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	25-34 歲	15	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	35-44 歲	35	0.0	2.9	0.0	0.0	0.0
	45-54 歲	87	1.1	2.3	0.0	2.3	0.0
	55-64 歲	204	0.5	1.0	1.0	1.0	1.5
	65 歲及以上	75	5.3	8.0	8.0	2.7	9.3
教育 程度	國小及以下	67	6.0	4.5	0.0	1.5	1.5
	國(初)中	53	0.0	7.5	11.3	3.8	11.3
	高中(職)	84	0.0	1.2	0.0	1.2	1.2
	專科	125	0.8	1.6	0.0	0.8	0.0
	大學	86	1.2	1.2	2.3	1.2	2.3
	研究所及以上	5	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
職業	白領	71	1.4	4.2	1.4	2.8	2.8
	藍領	45	2.2	0.0	0.0	2.2	2.2
	商店老闆/ 工商企業投資者	34	0.0	0.0	0.0	0.0	2.9
	專業技術人員	11	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	自由業	23	0.0	4.3	0.0	4.3	4.3
	學生	5	0.0	0.0	0.0	0.0	20.0
	家庭主婦	145	0.0	0.7	0.0	0.0	0.7
	退休	63	6.3	4.8	0.0	0.0	1.6
	無業/待業	22	0.0	13.6	27.3	9.1	9.1
	拒答	1	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0

註：因四捨五入的關係，個別加總與百分比總和可能不一致。

附表 18-9：請問您最近一次到區公所進行調解的地點為何？

單位：人；%

基本資料		樣本數 (人)	大安 區公所	龍井 區公所	大肚 區公所	霧峰 區公所	烏日 區公所
全體		420	1.4	2.6	1.9	1.4	2.4
行政區	中區	3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	東區	5	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	西區	8	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	南區	1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	北區	2	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	西屯區	8	0.0	0.0	0.0	0.0	6.7
	南屯區	10	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	北屯區	18	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	豐原區	15	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	大里區	25	0.0	0.0	0.0	20.0	0.0
	太平區	17	1.7	1.7	1.7	1.7	1.7
	大甲區	2	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	清水區	2	0.0	9.5	0.0	0.0	0.0
	梧棲區	1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	東勢區	7	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	神岡區	1	0.0	0.0	0.0	4.0	0.0
	大雅區	1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	潭子區	3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	后里區	3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	石岡區	2	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	外埔區	3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	大安區	4	83.3	0.0	0.0	0.0	0.0
	龍井區	6	0.0	80.0	0.0	0.0	0.0
	大肚區	7	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0
	霧峰區	3	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0
	烏日區	6	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0

註：因四捨五入的關係，個別加總與百分比總和可能不一致。

附表 19：您對於區公所調解委員會行政人員的服務品質是否滿意？

單位：人；%

基本變項		樣本數 (人)	非常 滿意	滿意	普通	不太 滿意	非常 不滿意	沒意見 /拒答
全體		420	14.8	61.0	15.2	5.2	2.6	1.2
性別	女	124	12.1	58.9	16.9	8.1	2.4	1.6
	男	296	15.9	61.8	14.5	4.1	2.7	1.0
年齡	18-24 歲	4	0.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0
	25-34 歲	15	0.0	60.0	33.3	6.7	0.0	0.0
	35-44 歲	35	8.6	60.0	22.9	5.7	2.9	0.0
	45-54 歲	87	12.6	66.7	12.6	4.6	1.1	2.3
	55-64 歲	204	18.6	53.9	16.7	6.4	2.9	1.5
	65 歲及以上	75	13.3	74.7	5.3	2.7	4.0	0.0
教育程度#	國小及以下	67	13.4	76.1	3.0	1.5	6.0	0.0
	國(初)中	53	18.9	58.5	18.9	3.8	0.0	0.0
	高中(職)	84	9.5	65.5	17.9	4.8	1.2	1.2
	專科	125	16.8	68.8	6.4	1.6	4.8	1.6
	大學	86	15.1	37.2	32.6	14.0	0.0	1.2
	研究所及以上	5	20.0	20.0	20.0	20.0	0.0	20.0
職業#	白領	71	9.9	40.8	40.8	8.5	0.0	0.0
	藍領	45	20.0	60.0	15.6	0.0	4.4	0.0
	商店老闆/ 工商企業投資者	34	14.7	64.7	14.7	2.9	2.9	0.0
	專業技術人員	11	18.2	72.7	9.1	0.0	0.0	0.0
	自由業	23	4.3	65.2	8.7	13.0	0.0	8.7
	學生	5	0.0	20.0	60.0	20.0	0.0	0.0
	家庭主婦	145	20.0	60.0	8.3	6.2	4.1	1.4
	退休	63	12.7	81.0	4.8	1.6	0.0	0.0
	無業/待業	22	4.5	72.7	9.1	4.5	9.1	0.0
	拒答	1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0

註 1：因四捨五入的關係，個別加總與百分比總和可能不一致。

註 2：「*」表示經卡方關聯性檢定後呈顯著差異。（*：P<0.05, **：P<0.01, ***：P<0.001）。

註 3：「#」表示該變項不符合統計基本假設(期望值低於 5 之比例不得大於 25%)。

附表 19-1：您對於區公所調解委員會行政人員的服務品質是否滿意？

單位：人；%

基本資料		樣本數 (人)	非常滿意	滿意	普通	不太滿意	非常不滿意	沒意見 /拒答
全體		420	14.8	61.0	15.2	5.2	2.6	1.2
行政區#	中區	7	14.3	71.4	14.3	0.0	0.0	0.0
	東區	9	55.6	33.3	11.1	0.0	0.0	0.0
	西區	19	10.5	73.7	15.8	0.0	0.0	0.0
	南區	10	10.0	70.0	10.0	10.0	0.0	0.0
	北區	15	6.7	60.0	6.7	13.3	13.3	0.0
	西屯區	15	13.3	66.7	6.7	13.3	0.0	0.0
	南屯區	16	12.5	50.0	31.3	0.0	0.0	6.3
	北屯區	44	20.5	61.4	11.4	4.5	2.3	0.0
	豐原區	2	0.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0
	大里區	5	0.0	80.0	20.0	0.0	0.0	0.0
	太平區	58	3.4	27.6	50.0	19.0	0.0	0.0
	大甲區	13	84.6	15.4	0.0	0.0	0.0	0.0
	清水區	21	61.9	19.0	4.8	0.0	14.3	0.0
	梧棲區	12	0.0	58.3	8.3	0.0	16.7	16.7
	沙鹿區	13	7.7	92.3	0.0	0.0	0.0	0.0
	東勢區	25	4.0	80.0	12.0	0.0	4.0	0.0
	新社區	12	8.3	75.0	8.3	0.0	8.3	0.0
	神岡區	8	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	大雅區	17	0.0	76.5	11.8	11.8	0.0	0.0
	潭子區	34	2.9	82.4	8.8	0.0	2.9	2.9
	后里區	17	5.9	94.1	0.0	0.0	0.0	0.0
	石岡區	8	0.0	87.5	12.5	0.0	0.0	0.0
	外埔區	6	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	大安區	6	33.3	66.7	0.0	0.0	0.0	0.0
	龍井區	10	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	大肚區	7	0.0	85.7	0.0	0.0	0.0	14.3
	霧峰區	3	33.3	66.7	0.0	0.0	0.0	0.0
	烏日區	8	25.0	12.5	37.5	25.0	0.0	0.0

註 1：因四捨五入的關係，個別加總與百分比總和可能不一致。

註 2：「*」表示經卡方關聯性檢定後呈顯著差異。（*：P<0.05, **：P<0.01, ***：P<0.001）。

註 3：「#」表示該變項不符合統計基本假設(期望值低於 5 之比例不得大於 25%)。

附表 20：您對於調解委員在調解時的專業能力是否滿意？

單位：人；%

基本變項		樣本數 (人)	非常 滿意	滿意	普通	不太 滿意	非常 不滿意	沒意見 /拒答
全體		420	10.0	47.6	21.4	11.4	6.4	3.1
性別	女	124	9.7	43.5	19.4	15.3	7.3	4.8
	男	296	10.1	49.3	22.3	9.8	6.1	2.4
年齡	18-24 歲	4	0.0	75.0	0.0	25.0	0.0	0.0
	25-34 歲	15	0.0	46.7	40.0	6.7	0.0	6.7
	35-44 歲	35	5.7	51.4	25.7	11.4	2.9	2.9
	45-54 歲	87	9.2	43.7	20.7	13.8	6.9	5.7
	55-64 歲	204	12.3	44.6	22.1	13.2	7.4	0.5
	65 歲及以上	75	9.3	57.3	16.0	4.0	6.7	6.7
教育程度#	國小及以下	67	6.0	74.6	4.5	3.0	7.5	4.5
	國(初)中	53	15.1	39.6	28.3	9.4	1.9	5.7
	高中(職)	84	6.0	42.9	31.0	11.9	6.0	2.4
	專科	125	10.4	54.4	21.6	4.0	7.2	2.4
	大學	86	12.8	29.1	20.9	27.9	7.0	2.3
	研究所及以上	5	20.0	0.0	20.0	40.0	20.0	0.0
職業#	白領	71	2.8	33.8	28.2	32.4	2.8	0.0
	藍領	45	13.3	44.4	17.8	11.1	8.9	4.4
	商店老闆/ 工商企業投資者	34	8.8	61.8	20.6	5.9	2.9	0.0
	專業技術人員	11	18.2	27.3	18.2	18.2	0.0	18.2
	自由業	23	4.3	39.1	21.7	21.7	4.3	8.7
	學生	5	0.0	40.0	40.0	0.0	0.0	20.0
	家庭主婦	145	15.2	46.2	20.7	4.8	11.0	2.1
	退休	63	6.3	77.8	6.3	3.2	1.6	4.8
	無業/待業	22	9.1	22.7	50.0	9.1	9.1	0.0
	拒答	1	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0

註 1：因四捨五入的關係，個別加總與百分比總和可能不一致。

註 2：「*」表示經卡方關聯性檢定後呈顯著差異。（*：P<0.05, **：P<0.01, ***：P<0.001）。

註 3：「#」表示該變項不符合統計基本假設(期望值低於 5 之比例不得大於 25%)。

附表 20-1：您對於調解委員在調解時的專業能力是否滿意？

單位：人；%

基本資料		樣本數 (人)	非常滿意	滿意	普通	不太滿意	非常不滿意	不知道 /拒答
全體		420	10.0	47.6	21.4	11.4	6.4	3.1
行政區#	中區	7	0.0	71.4	28.6	0.0	0.0	0.0
	東區	9	33.3	33.3	33.3	0.0	0.0	0.0
	西區	19	5.3	63.2	21.1	10.5	0.0	0.0
	南區	10	10.0	60.0	10.0	20.0	0.0	0.0
	北區	15	6.7	60.0	0.0	13.3	20.0	0.0
	西屯區	15	13.3	33.3	26.7	6.7	6.7	13.3
	南屯區	16	6.3	43.8	43.8	6.3	0.0	0.0
	北屯區	44	22.7	36.4	25.0	9.1	4.5	2.3
	豐原區	2	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0
	大里區	5	0.0	40.0	20.0	20.0	20.0	0.0
	太平區	58	0.0	22.4	24.1	37.9	12.1	3.4
	大甲區	13	84.6	15.4	0.0	0.0	0.0	0.0
	清水區	21	33.3	38.1	9.5	4.8	14.3	0.0
	梧棲區	12	0.0	16.7	33.3	8.3	41.7	0.0
	沙鹿區	13	0.0	15.4	84.6	0.0	0.0	0.0
	東勢區	25	0.0	64.0	28.0	0.0	8.0	0.0
	新社區	12	0.0	75.0	0.0	8.3	8.3	8.3
	神岡區	8	0.0	87.5	12.5	0.0	0.0	0.0
	大雅區	17	0.0	76.5	0.0	17.6	5.9	0.0
	潭子區	34	0.0	70.6	14.7	5.9	2.9	5.9
	后里區	17	5.9	82.4	5.9	0.0	0.0	5.9
	石岡區	8	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	外埔區	6	33.3	50.0	0.0	0.0	0.0	16.7
	大安區	6	0.0	83.3	0.0	0.0	0.0	16.7
	龍井區	10	0.0	80.0	20.0	0.0	0.0	0.0
	大肚區	7	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0
	霧峰區	3	0.0	33.3	66.7	0.0	0.0	0.0
	烏日區	8	25.0	0.0	12.5	37.5	0.0	25.0

註 1：因四捨五入的關係，個別加總與百分比總和可能不一致。

註 2：「*」表示經卡方關聯性檢定後呈顯著差異。（*：P<0.05, **：P<0.01, ***：P<0.001）。

註 3：「#」表示該變項不符合統計基本假設(期望值低於 5 之比例不得大於 25%)。

附表 21：您對於調解委員在調解時的服務態度是否滿意？

單位：人；%

基本變項		樣本數 (人)	非常 滿意	滿意	普通	不太 滿意	非常 不滿意	沒意見 /拒答
全體		420	12.9	61.9	14.0	4.0	5.0	2.1
性別	女	124	13.7	59.7	14.5	4.8	5.6	1.6
	男	296	12.5	62.8	13.9	3.7	4.7	2.4
年齡	18-24 歲	4	0.0	75.0	0.0	0.0	0.0	25.0
	25-34 歲	15	0.0	66.7	33.3	0.0	0.0	0.0
	35-44 歲	35	11.4	57.1	20.0	2.9	5.7	2.9
	45-54 歲	87	12.6	60.9	12.6	5.7	5.7	2.3
	55-64 歲	204	14.7	57.8	15.7	3.9	5.9	2.0
	65 歲及以上	75	12.0	74.7	5.3	4.0	2.7	1.3
教育程度#	國小及以下	67	11.9	79.1	0.0	3.0	6.0	0.0
	國(初)中	53	15.1	64.2	11.3	3.8	1.9	3.8
	高中(職)	84	9.5	65.5	14.3	4.8	4.8	1.2
	專科	125	16.0	68.0	6.4	0.8	5.6	3.2
	大學	86	10.5	36.0	37.2	9.3	4.7	2.3
	研究所及以上	5	20.0	40.0	20.0	0.0	20.0	0.0
職業#	白領	71	5.6	42.3	43.7	8.5	0.0	0.0
	藍領	45	17.8	64.4	6.7	2.2	8.9	0.0
	商店老闆/ 工商企業投資者	34	11.8	64.7	11.8	5.9	5.9	0.0
	專業技術人員	11	27.3	36.4	9.1	0.0	0.0	27.3
	自由業	23	4.3	69.6	13.0	0.0	4.3	8.7
	學生	5	0.0	20.0	40.0	20.0	0.0	20.0
	家庭主婦	145	17.2	61.4	7.6	2.8	9.0	2.1
	退休	63	11.1	81.0	4.8	3.2	0.0	0.0
	無業/待業	22	9.1	81.8	0.0	4.5	4.5	0.0
	拒答	1	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0

註 1：因四捨五入的關係，個別加總與百分比總和可能不一致。

註 2：「*」表示經卡方關聯性檢定後呈顯著差異。（*：P<0.05, **：P<0.01, ***：P<0.001）。

註 3：「#」表示該變項不符合統計基本假設(期望值低於 5 之比例不得大於 25%)。

附表 21-1：您對於調解委員在調解時的服務態度是否滿意？

單位：人；%

基本資料		樣本數 (人)	非常滿意	滿意	普通	不太滿意	非常不滿意	不知道 /拒答
全體		420	12.9	61.9	14.0	4.0	5.0	2.1
行政區#	中區	7	14.3	57.1	28.6	0.0	0.0	0.0
	東區	9	33.3	55.6	11.1	0.0	0.0	0.0
	西區	19	5.3	78.9	10.5	5.3	0.0	0.0
	南區	10	10.0	70.0	20.0	0.0	0.0	0.0
	北區	15	6.7	66.7	0.0	6.7	20.0	0.0
	西屯區	15	13.3	66.7	13.3	6.7	0.0	0.0
	南屯區	16	6.3	62.5	31.3	0.0	0.0	0.0
	北屯區	44	20.5	54.5	13.6	2.3	4.5	4.5
	豐原區	2	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	大里區	5	20.0	40.0	20.0	0.0	20.0	0.0
	太平區	58	3.4	27.6	41.4	15.5	10.3	1.7
	大甲區	13	69.2	30.8	0.0	0.0	0.0	0.0
	清水區	21	57.1	19.0	4.8	0.0	14.3	4.8
	梧棲區	12	0.0	50.0	16.7	0.0	16.7	16.7
	沙鹿區	13	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	東勢區	25	4.0	84.0	4.0	4.0	4.0	0.0
	新社區	12	0.0	83.3	0.0	0.0	8.3	8.3
	神岡區	8	0.0	87.5	12.5	0.0	0.0	0.0
	大雅區	17	0.0	82.4	5.9	5.9	0.0	5.9
	潭子區	34	2.9	82.4	8.8	0.0	5.9	0.0
	后里區	17	5.9	88.2	0.0	5.9	0.0	0.0
	石岡區	8	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	外埔區	6	66.7	33.3	0.0	0.0	0.0	0.0
	大安區	6	33.3	66.7	0.0	0.0	0.0	0.0
	龍井區	10	0.0	80.0	20.0	0.0	0.0	0.0
	大肚區	7	0.0	85.7	14.3	0.0	0.0	0.0
	霧峰區	3	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	烏日區	8	25.0	25.0	25.0	12.5	0.0	12.5

註 1：因四捨五入的關係，個別加總與百分比總和可能不一致。

註 2：「*」表示經卡方關聯性檢定後呈顯著差異。(*：P<0.05, **：P<0.01, ***：P<0.001)。

註 3：「#」表示該變項不符合統計基本假設(期望值低於 5 之比例不得大於 25%)。

附表 22：您對於該區公所的調解委員會整體服務品質是否滿意？

單位：人；%

基本變項		樣本數 (人)	非常 滿意	滿意	普通	不太 滿意	非常 不滿意	沒意見 /拒答
全體		420	9.3	61.7	16.0	5.7	4.3	3.1
性別	女	124	8.1	58.1	19.4	5.6	5.6	3.2
	男	296	9.8	63.2	14.5	5.7	3.7	3.0
年齡	18-24 歲	4	0.0	75.0	25.0	0.0	0.0	0.0
	25-34 歲	15	0.0	46.7	26.7	26.7	0.0	0.0
	35-44 歲	35	8.6	62.9	20.0	2.9	2.9	2.9
	45-54 歲	87	6.9	63.2	16.1	3.4	5.7	4.6
	55-64 歲	204	11.3	56.9	18.1	6.4	4.9	2.5
	65 歲及以上	75	9.3	74.7	5.3	4.0	2.7	4.0
教育程度#	國小及以下	67	9.0	82.1	0.0	3.0	4.5	1.5
	國(初)中	53	11.3	67.9	11.3	3.8	1.9	3.8
	高中(職)	84	7.1	59.5	20.2	4.8	4.8	3.6
	專科	125	8.0	71.2	12.8	0.8	6.4	0.8
	大學	86	11.6	31.4	31.4	17.4	1.2	7.0
	研究所及以上	5	20.0	40.0	20.0	0.0	20.0	0.0
職業#	白領	71	4.2	38.0	36.6	14.1	1.4	5.6
	藍領	45	15.6	66.7	8.9	0.0	6.7	2.2
	商店老闆/ 工商企業投資者	34	5.9	64.7	17.6	5.9	2.9	2.9
	專業技術人員	11	18.2	36.4	18.2	0.0	0.0	27.3
	自由業	23	0.0	73.9	8.7	8.7	4.3	4.3
	學生	5	0.0	20.0	60.0	0.0	0.0	20.0
	家庭主婦	145	13.1	60.7	13.8	4.1	7.6	0.7
	退休	63	7.9	82.5	3.2	4.8	0.0	1.6
	無業/待業	22	4.5	81.8	4.5	4.5	4.5	0.0
	拒答	1	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0

註 1：因四捨五入的關係，個別加總與百分比總和可能不一致。

註 2：「*」表示經卡方關聯性檢定後呈顯著差異。（*：P<0.05, **：P<0.01, ***：P<0.001）。

註 3：「#」表示該變項不符合統計基本假設(期望值低於 5 之比例不得大於 25%)。

附表 22-1：您對於該區公所的調解委員會整體服務品質是否滿意？

單位：人；%

基本資料		樣本數 (人)	非常滿意	滿意	普通	不太滿意	非常不滿意	不知道 /拒答
全體		420	9.3	61.7	16.0	5.7	4.3	3.1
行政區#	中區	7	0.0	71.4	14.3	14.3	0.0	0.0
	東區	9	44.4	44.4	11.1	0.0	0.0	0.0
	西區	19	0.0	63.2	26.3	0.0	0.0	10.5
	南區	10	0.0	70.0	20.0	10.0	0.0	0.0
	北區	15	6.7	60.0	6.7	6.7	20.0	0.0
	西屯區	15	13.3	66.7	6.7	6.7	6.7	0.0
	南屯區	16	6.3	62.5	25.0	0.0	0.0	6.3
	北屯區	44	18.2	52.3	15.9	6.8	2.3	4.5
	豐原區	2	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	大里區	5	0.0	80.0	0.0	0.0	20.0	0.0
	太平區	58	0.0	29.3	37.9	20.7	3.4	8.6
	大甲區	13	84.6	15.4	0.0	0.0	0.0	0.0
	清水區	21	23.8	33.3	28.6	0.0	14.3	0.0
	梧棲區	12	0.0	33.3	25.0	8.3	33.3	0.0
	沙鹿區	13	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	東勢區	25	4.0	76.0	16.0	4.0	0.0	0.0
	新社區	12	0.0	83.3	8.3	0.0	8.3	0.0
	神岡區	8	0.0	87.5	12.5	0.0	0.0	0.0
	大雅區	17	0.0	82.4	0.0	11.8	0.0	5.9
	潭子區	34	0.0	82.4	11.8	0.0	5.9	0.0
	后里區	17	5.9	88.2	5.9	0.0	0.0	0.0
	石岡區	8	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	外埔區	6	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	大安區	6	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	龍井區	10	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	大肚區	7	0.0	85.7	14.3	0.0	0.0	0.0
	霧峰區	3	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	烏日區	8	25.0	12.5	25.0	12.5	0.0	25.0

註 1：因四捨五入的關係，個別加總與百分比總和可能不一致。

註 2：「*」表示經卡方關聯性檢定後呈顯著差異。（*：P<0.05，**：P<0.01，***：P<0.001）。

註 3：「#」表示該變項不符合統計基本假設(期望值低於 5 之比例不得大於 25%)。

附錄二：調查問卷

臺中市法律諮詢及調解意見民意調查問卷

【開場白】

您好，我們是臺中市政府委託的「華威民調中心」，想了解市民對本市提供免費法律諮詢及調解服務品質滿意度的情形，需要你提供寶貴的意見與建議，可能要打擾你寶貴的時間。這些問題完全是作為市政業務推動之參考，除了作整體分析，任何個人資料都會保密，請你安心回答。謝謝您！

【過濾題】

F1、請問您年滿18歲了嗎？(若未滿18歲，則請年滿18歲的家人接受訪問)

- (1)年滿 18 歲（繼續訪問） (2)未滿 18 歲（中止訪問）

F2、請問您居住在那一區？

- | | | | | |
|-----------------------|---------|---------|---------|---------|
| (1)中區 | (2)東區 | (3)西區 | (4)南區 | (5)北區 |
| (6)西屯區 | (7)南屯區 | (8)北屯區 | (9)豐原區 | (10)大里區 |
| (11)太平區 | (12)大甲區 | (13)和平區 | (14)清水區 | (15)梧棲區 |
| (16)沙鹿區 | (17)東勢區 | (18)新社區 | (19)神岡區 | (20)大雅區 |
| (21)潭子區 | (22)后里區 | (23)石岡區 | (24)外埔區 | (25)大安區 |
| (26)龍井區 | (27)大肚區 | (28)霧峰區 | (29)烏日區 | |
| (30)不知道/拒答/非臺中市（中止訪問） | | | | |

F3、請問您知道臺中市政府有提供免費法律諮詢及調解委員會的服務嗎

- (1) 知道，並未使用過此項服務（續答 F4 並跳答第一部分，續答基本資料）
(2) 知道，且有使用過法律諮詢（續答 F4 並跳答第二部分，續答基本資料）
(3) 知道，且有做過調解（續答 F4 並跳答第三部分，續答基本資料）
(4) 知道，兩者皆做過（續答 F4 並跳答第二、三部分，續答基本資料）
(5)不知道(中止訪問)

F4、您如何得知有免費的法律諮詢或調解服務？

- | | | | |
|---------|------------|---------|---------|
| (1)親友告知 | (2)廣告宣傳 | (3)市府網站 | (4)電視媒體 |
| (5)報章雜誌 | (6)其他_____ | | |

【主要問項】

一、僅知道政府有提供免費法律諮詢及調解服務，但未曾使用過之民眾意見調查

1、您知道市府哪些地方有提供免費的法律諮詢或調解服務？(可複選)

- (1)本府新市政大樓 (2)本府豐原陽明大樓 (3)大屯服務中心
(4)海線服務中心 (5)臺中市各地區公所 (6)舊市政大樓

2、您認為免費法律諮詢或調解是否能提供民眾有效解決法律問題？

- (1)是 (2)否 (99)沒意見/拒答

3、未來您若有法律問題或紛爭時，是否會利用本府或區公所的免費法律諮詢及調解委員會之服務？

- (1)會 (2)不會 (99)沒意見/拒答

回答(2)續答第4題，其餘跳答第5題

4、您不會利用本府或區公所的免費法律諮詢及調解委員會之服務的原因？(可複選)

- (1)諮詢的地方太遠 (2)擔心法律服務人員不專業
(3)詢問方式不方便 (4)本身已有專屬律師
(5)其他_____ (99)沒意見/拒答

5、請問您希望臺中市政府免費法律諮詢服務以什麼方式提供？(可複選)

- (1)當面 (2)電話 (3)視訊 (4)E-mail(電子郵件) (5)其他_____

6、請問您對於臺中市政府免費法律諮詢或調解服務宣導滿意度？

- (1)非常滿意 (2)滿意 (3)普通
(4)不滿意 (5)非常不滿意 (99)不知道/拒答

二、免費法律諮詢服務意見調查

7、您曾經到過本府或區公所免費法律諮詢過幾次？

- (1)一次 (2)二次 (3)三次(含)以上

8、請問您最近一次因為法律問題到本府或區公所免費法律諮詢的地點為何？

- (1)本府新市政大樓 (2)本府豐原陽明大樓 (3)大屯服務中心
(4)海線服務中心 (5)舊市政大樓 (6)臺中市_____區公所

9、您認為該地點的免費法律諮詢是否能提供您解決法律問題？

- (1)是 (2)否 (99)沒意見/拒答

10、您對該地點所聘請之法律顧問服務態度是否滿意？

- (1)非常滿意 (2)滿意 (3)普通 (4)不滿意 (5)非常不滿意 (99)沒意見/拒答

11、您對該地點免費法律諮詢的服務志工服務態度是否滿意？

- (1)非常滿意 (2)滿意 (3)普通 (4)不滿意 (5)非常不滿意 (99)沒意見/拒答

12、您認為該地點的免費法律諮詢服務場地及環境設置是否滿意？

- (1)非常滿意 (2)滿意 (3)普通 (4)不滿意 (5)非常不滿意 (99)沒意見/拒答

13、您認為該地點每次免費法律諮詢時間大約多久比較適當？

- (1) 5 分鐘以內 (2)5~15 分鐘 (3)15~25 分鐘 (4)25~30 分鐘 (99)沒意見/拒答

14、如果有法律問題您是否還會再利用本府或區公所的免費法律諮詢服務？

- (1)是 (2)否 (99)沒意見/拒答

(答(2)者請續問第 15 題，餘跳答第 16 題)

15、如果有法律問題您不會再利用本府或區公所的免費法律諮詢服務的原因？(可複選)

- (1)時間太短無法解答法律問題 (2)工作人員服務態度不佳
(3)律師專業能力不夠 (4)其他_____ (99)沒意見/拒答

16、請問您對本府免費法律諮詢服務最希望以什麼方式提供服務？(可複選)

- (1)當面 (2)電話 (3)視訊 (4)E-mail(電子郵件) (5)其他_____

三、各區公所調解意見調查

17、您曾經到過區公所調解委員會調解過幾次？

- (1)一次 (2)二次 (3)三次(含)以上

18、請問您最近一次到區公所進行調解的地點為何？

- | | | | |
|-----------|-------------|-----------|-----------|
| (1)中區區公所 | (2)東區區公所 | (3)西區區公所 | (4)南區區公所 |
| (5)北區區公所 | (6)西屯區公所 | (7)南屯區公所 | (8)北屯區公所 |
| (9)豐原區公所 | (10)大里區公所 | (11)太平區公所 | (12)大甲區公所 |
| (13)和平區公所 | (14)清水區公所 | (15)梧棲區公所 | (16)沙鹿區公所 |
| (17)東勢區公所 | (18)新社區公所 | (19)神岡區公所 | (20)大雅區公所 |
| (21)潭子區公所 | (22)后里區公所 | (23)石岡區公所 | (24)外埔區公所 |
| (25)大安區公所 | (26)龍井區公所 | (27)大肚區公所 | (28)霧峰區公所 |
| (29)烏日區公所 | (30)其他_____ | | |

19、您對於區公所調解委員會行政人員的服務品質是否滿意？

- (1)非常滿意 (2)滿意 (3)普通 (4)不滿意 (5)非常不滿意 (99)沒意見/拒答

20、您對於調解委員在調解時的專業能力是否滿意？

(1)非常滿意 (2)滿意 (3)普通 (4)不滿意 (5)非常不滿意 (99)沒意見/拒答

21、您對於調解委員在調解時的服務態度是否滿意？

(1)非常滿意 (2)滿意 (3)普通 (4)不滿意 (5)非常不滿意 (99)沒意見/拒答

22、您對於該區公所的調解委員會整體服務品質是否滿意？

(1)非常滿意 (2)滿意 (3)普通 (4)不滿意 (5)非常不滿意 (99)沒意見/拒答

【基本資料】

23、性別？

(1)女 (2)男

24、請問您今年幾歲？

(1)18-24歲 (2)25-34歲 (3)35-44歲
(4)45-54歲 (5)55-64歲 (6)65歲及以上

25、請問您的教育程度？

(1)國小及以下 (2)國(初)中 (3)高中(職)
(4)專科 (5)大學 (6)研究所及以上
(99)拒答

26、職業？

(1)白領（公司行號行政機關職員/業務代表/尉級以上軍官）
(2)藍領（工人/作業員/送貨員/司機/農林漁牧/水電工/尉級以及軍人）
(3)商店老闆/工商企業投資者
(4)專業技術人員（律師/會計師/醫師/建築師/老師）
(5)自由業（文字工作者/SOHO族/記者）
(6)學生
(7)家庭主婦
(8)退休
(9)無業/待業
(10)其他_____（請註明）
(99)拒答

問卷到此全部結束，謝謝您接受我們的訪問