

臺北少年觀護所 100 年度民意調查報告

一、主辦機關：臺北少年觀護所。

二、調查主旨：家屬接見服務及少年管教措施是否符合社會期待，主要調查內容如下：

(一) 調查受訪者對本所接見服務之滿意度。

(二) 調查受訪者對在所收容少年之管教措施、課程規劃、師資、教化輔導方式之看法。

(三) 了解在所收容少年有無曾遭受不合理管教、欺凌，或寄入財物遭他人私吞之情事。

(四) 調查了解受訪者對本所員工服務態度、操守、電話禮貌等滿意度情形。

三、調查過程與方法

(一) 調查時間：自 100 年 1 月 1 日至 100 年 10 月 31 日

(二) 調查對象：在所少年家屬

(三) 調查方式：現場分發問卷

(四) 抽樣方法：簡單隨機抽樣、設計問卷。

(五) 樣本數：300 人，有效樣本數 235 人。

(六) 抽樣誤差及信賴區間：在 .95 信賴水準下，抽樣誤差為 $\pm 6.05\%$ 。

(七) 資料處理及分析方法：使用 SPSS for Windows 18.0 版統計套裝軟體進行進行量化資料分析，針對問卷調查所蒐集之資料特性及本研究之目的，選擇適當之方法進行統計分析，主要使用之統計分析方法歸納如下：

1. 次數分配(frequency distribution)：受試者基本資料，如教育、年齡、職業等資料之呈現。

2. 獨立樣本 t 檢定(t-test)：用以檢驗二分類別變項在各分量表之差異情形。在本研究中，瞭解樣本在各變項上的平均數與標準差，然後進行平均數之 t 檢定，檢驗其間的差異是否達到顯著水準。例如探討性別是否對機關績效滿意度的差異情形。

3. 單因子變異數分析 (one-way ANOVA)：用以考驗變項水準在三種(含)以上之各組在各分量表上之差異情形，如各組差異達 .05 顯著水準時，則再以 Scheffe 多重差距比較法進行事後多重比較，以了解各組間之平均數之差異情形。

四、調查發現與建議

(一) 受訪者基本資料

由表 1 受訪者基本資料可知，本次有效受訪者計有 235 人。性別以女性 149 人(63.4%)最多，男性則有 86 人(36.6%)；年齡層則以 40-49 歲 109 人(46.4%)最多，其次為 30-39 歲，有 41 人(17.4%)，再者為 50-59 歲，有

38 人(16.2%)，來所接見家屬仍以中壯年之年齡層為主；職業則以其他 60 人最高 (25.5) ，其次為家管(含退休或無業)55 人(23.4%)，農林漁牧 2 人 (0.9%)最少；教育程度則以高中(職)105 人(44.7%)最多，其次為國(初)中 73 人(31.1%)，再者是專科 25 人(10.6%)；受接見者之收容類別以其他收容 76 人(32.3%)最多、其次係被告(尚未判刑者)67 人(28.5%)、受觀察勒戒 36 人 (15.3%)最少。

表1 受訪者基本資料

變項名稱		人數	%
性別	男	86	36.6
	女	149	63.4
年齡	19歲以下	21	8.9
	20-29歲	18	7.7
	30-39歲	41	17.4
	40-49歲	109	46.4
	50-59歲	38	16.2
	60歲以上	8	3.4
職業	軍公教	8	3.4
	工	32	13.6
	商	29	12.3
	農林漁牧	2	.9
	家管(含退休或無業)	55	23.4
	自由業	49	20.9
	其他	60	25.5
教育程度	國小以下	16	6.8
	國(初)中	73	31.1
	高中(職)	105	44.7
	專科	25	10.6
	大學以上	16	6.8
收容別	安置收容	56	23.8
	被告(尚未判刑者)	67	28.5
	受觀察勒戒	36	15.3
	其他	76	32.3

(二) 調查發現

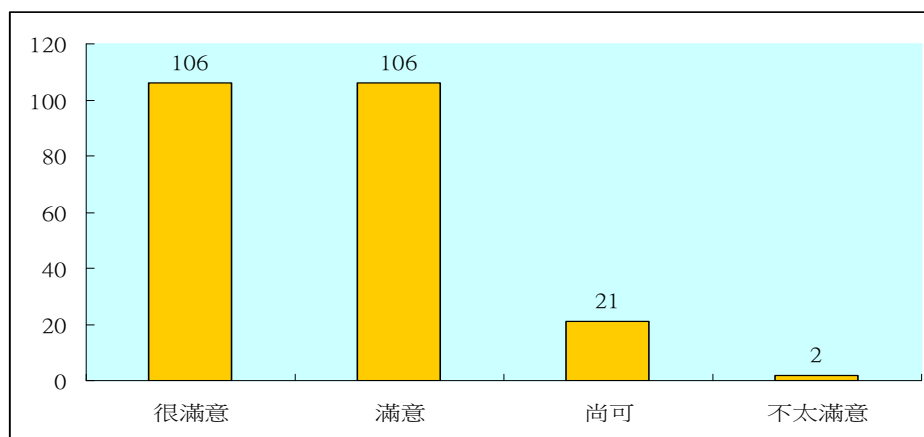
1. 服務態度

依據表2、圖1可知，受訪者對本所辦理接見人員服務態度的滿意度，以滿度和很滿意106人(各為45.1%)最高，不滿意與很不滿意者僅2人(0.9%)，顯見受訪者對本所辦理接見人員的服務態度的滿意度相當良好。

表2 服務態度滿意度分析

服務態度	人數	百分比(%)
很滿意	106	45.1
滿意	106	45.1
尚可	21	8.9
不太滿意	2	.9
很不滿意	0	0
總和	235	100.0

圖1 服務態度滿意度直條圖



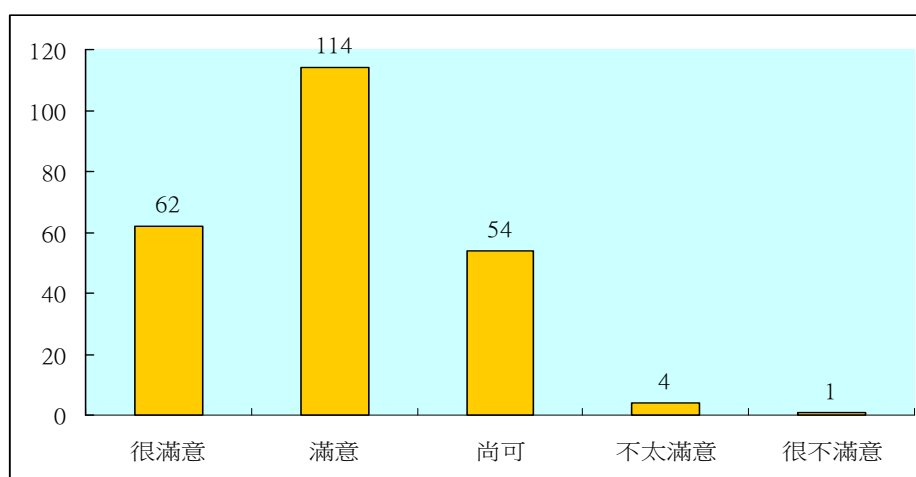
2. 設備環境

由表3、圖2可知，受訪者對本所接見室設備環境的滿意度，以滿度114人(48.5%)最高，其次為很滿意62人(26.4%)，第三為尚可54人(23.0%)，不滿意與很不滿意者為5人(2.1%)，顯見受訪者對本所的設備環境的滿意度相當良好。惟仍有5名表示不滿意或很不滿意，本所主體建築已逾40年，屬老舊建築，本年度已陸續更新接見室軟硬體設施，期能符合民眾之需求。

表3 設備環境滿意度分析

設備環境	人數	百分比(%)
很滿意	62	26.4
滿意	114	48.5
尚可	54	23.0
不太滿意	4	1.7
很不滿意	1	.4
總和	235	100.0

圖2 設備環境滿意度直條圖



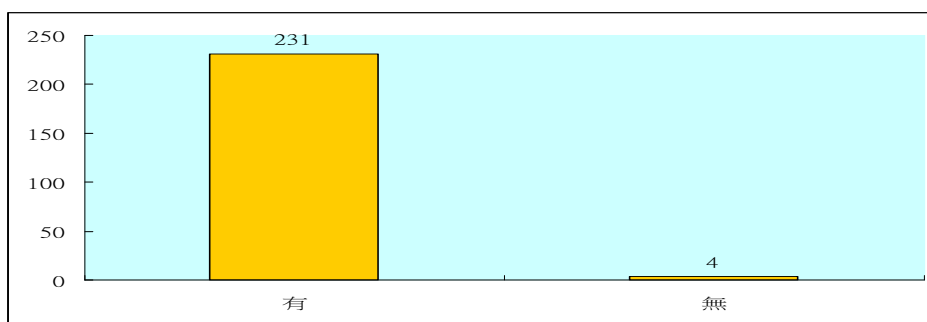
3. 物品價格

依據表4、圖3可知，受訪者對本所代辦合作社各項生活物品價格合理性分析的滿意度，以合理231人(98.3%)最多，顯見受訪者對本所代辦少年生活物品價格合理性的滿意度相當良好，惟仍有4人(1.7%)表示不合理。

表4 物品價格合理性分析

物品價格	人數	百分比(%)
合理	231	98.3
不合理	4	1.7
總和	235	100.0

圖3 物品價格合理性直條圖



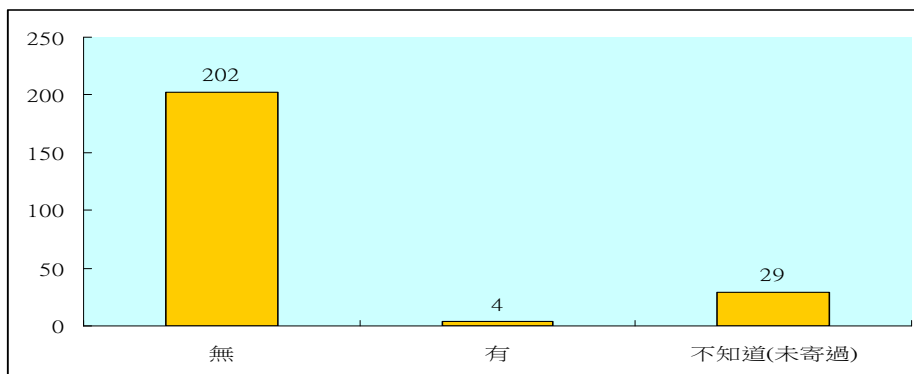
4. 物品寄失

由表5、圖4可知，調查受訪者近一年內在接見室寄入的食物、日用品是否有寄失的情形，231人（98.3%）受訪者（含寄過、未寄過）表示未寄失過，惟仍有4人（1.7%）受訪者表示曾有過寄入物品而少年卻未收到情形，然本所未曾接獲類似申訴，頗值得未來深入了解其因。

表5 物品寄失情形分析

物品寄失	人數	百分比(%)
無	202	86.0
有	4	1.7
不知道(未寄過)	29	12.3
總和	235	100.0

圖4 物品寄失直條圖



5. 信件寄達時距

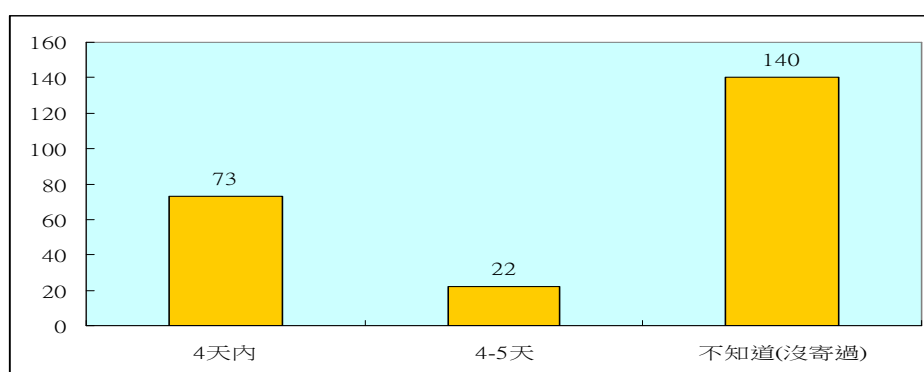
由表6、圖5可知，受訪者近一年內郵寄到本所的掛號信件或匯票，最久是寄出幾天後被本人收到（扣除週休2日或例假日）？以不知道（沒寄過）140人（59.6%）最高，其次為4天內73人（31.1%），4-5天收到者為22人（9.4%），較99年6天以上方收到者有14人（5.3%）改善許多。顯見本所對寄達

的郵寄信件或匯票的處理速度相當良好。

表6 信件寄達時距分析

信件寄達時距	人數	百分比(%)
4天內	73	31.1
4-5天	22	9.4
不知道(沒寄過)	140	59.6
總和	235	100.0

圖5 信件寄達時距直條圖



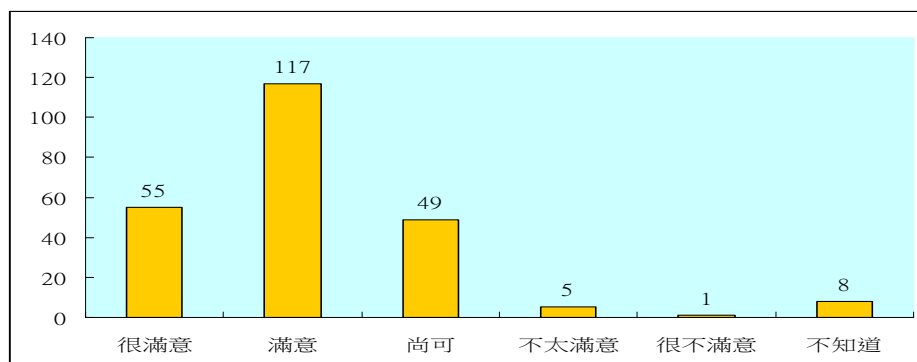
6. 生活照顧

依據表7、圖6可知，受訪者對本所提供收容人的生活照顧措施的滿意度，以滿意117人(49.8%)最高，其次為很滿意55人(23.4%)，第三為尚可49人(20.9%)，不滿意與很不滿意者僅6人(2.5%)，顯見受訪者對本所提供收容人的生活照顧措施的滿意度相當良好。惟仍有8人(3.4%)表示不知道，未來可利用面對面懇親、親職教育與座談活動，擴大家屬參訪機構設施，讓家屬了解本所生活照顧措施。

表7 生活照顧滿意度分析

生活照顧滿意度	人數	百分比(%)
很滿意	55	23.4
滿意	117	49.8
尚可	49	20.9
不太滿意	5	2.1
很不滿意	1	.4
不知道	8	3.4
總和	235	100.0

圖6 生活照顧滿意度直條圖



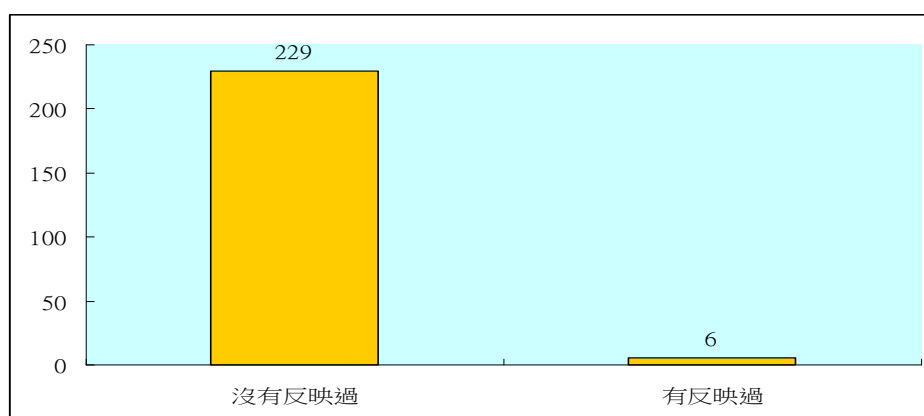
7. 反映管教問題

依據表8、圖7可知，有229名受訪者表示少年未曾向其反映過本所管理人員有不合理或不合法的管教(97.4%)，顯見受訪者對本所管教的滿意度相當良好。惟仍有6名(2.6%)表示少年曾向其反映過有不合理或不合法的管教，未來問卷設計可採半開放式設計，以了解家屬所謂管教不合理或不合法之處，以做為未來管教改進之參考。

表8 反映管教問題情形分析

反映管教問題	人數	百分比(%)
沒有反映過	229	97.4
有反映過	6	2.6
總和	235	100.0

圖7 反映管教問題直條圖



8. 輔導處遇

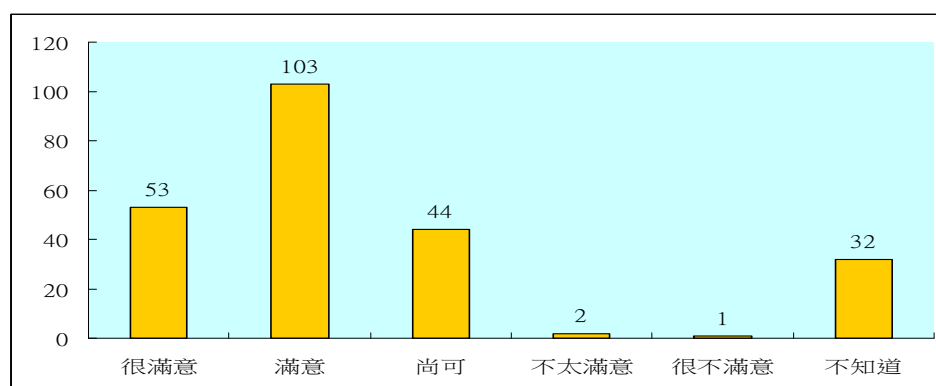
由表9、圖8可知，受訪者對本所各項管教措施、課程內容、師資、教

化輔導方式的滿意度，以滿意103人(43.8%)最高，其次為很滿意53人(22.6%)，第三為尚可44人(18.7%)，顯見受訪者對本所各項管教措施、課程內容、師資、教化輔導方式的滿意度相當良好。惟仍有32人(13.6%)表示不知道，可見加強溝通仍是便民服務首要工作。

表9 輔導處遇滿意度分析

輔導處遇滿意度	人數	百分比(%)
很滿意	53	22.6
滿意	103	43.8
尚可	44	18.7
不太滿意	2	.9
很不滿意	1	.4
不知道	32	13.6
總和	235	100.0

圖8 輔導處遇滿意度直條圖



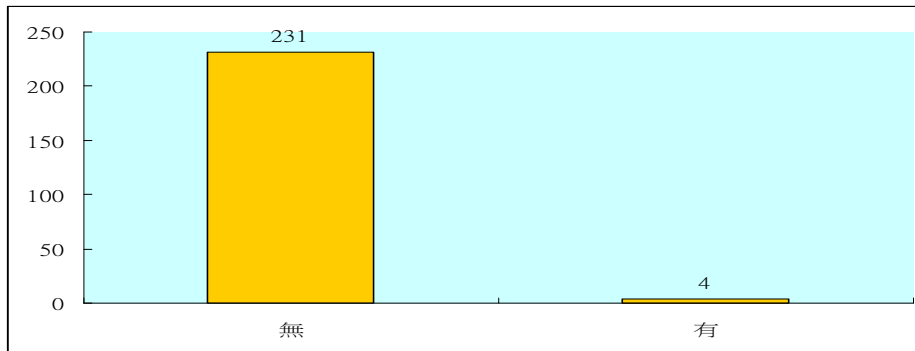
9. 欺凌情形

依據表10、圖9可知，231名(98.3%)受訪者表示近一年內，親人收容在本所無被其他收容人欺侮情事，顯見受訪者對本項調查的滿意度相當良好。惟仍有4名(1.4%)受訪者表示有被其他收容人欺侮情事，本項調查結果將會請本所訓導科利用各種在職教育及少年生活座談機會，加強宣導，以杜絕類似情形再發生。惟相較99年有18名(6.9%)受訪者表示有被其他收容人欺侮情事，已有相當程度的改善，間接證明本所有關問題的改進用心與成效。

表10 欺凌情形分析

欺凌情形	人數	百分比(%)
無	231	98.3
有	4	1.7
總和	235	100.0

圖9 欺凌情形直條圖



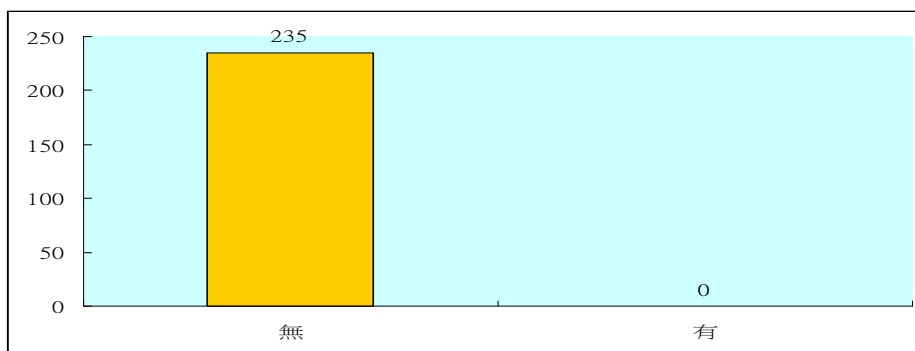
10. 藉詞詐騙

依據表11、圖10可知，所有受訪者表示近一年內，無自稱是本所員工假藉各種理由，向其或其親友詐騙錢財，顯見受訪者對本所員工操守的滿意度相當良好。

表11 藉詞詐騙經驗分析

藉詞詐騙	人數	百分比(%)
無	235	100.0
有	0	0.00
總和	235	100.0

圖10 藉詞詐騙經驗直條圖



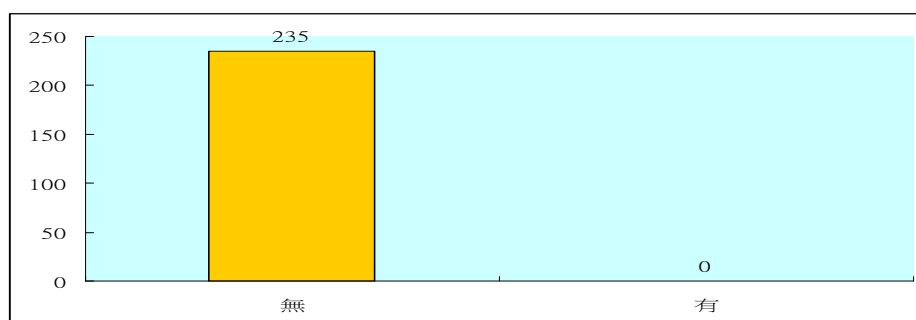
11. 員工私生活

依據表12、圖11可知，所有受訪者一致表示近一年內，無發現或聽聞本所員工在外私生活不檢點之情事，顯見受訪者對本所員工在外私生活的滿意度反應相當良好。

表12 員工私生活不檢點分析

員工私生活不檢點	人數	百分比(%)
無	235	100.0
有	0	0.00
總和	235	100.0

圖11 員工私生活不檢點直條圖



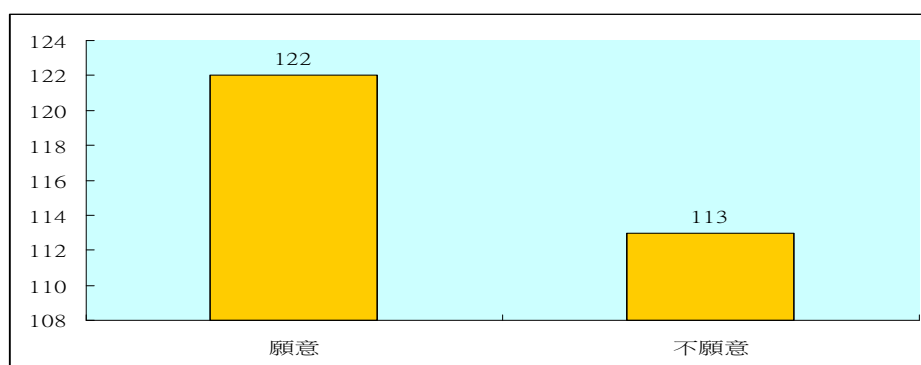
12. 受訪意願

依據表14、圖13可知，122名(51.9%)受訪者表示如曾親身經歷或聽聞上述情事，願意留下聯絡方式，接受高檢署或本所政風人員的進一步訪問。但相對的，亦有113名(48.1%)受訪者表示不願意，兩者比率幾乎1:1，為何半數受訪者不願意？是否認為可能反應無效、怕引發不良後果或沒空？未來問卷設計或許可採半開放式方式，以進一步了解其原因。

表14 受訪意願分析

受訪意願	人數	百分比(%)
願意	122	51.9
不願意	113	48.1
總和	235	100.0

圖13 受訪意願直條圖



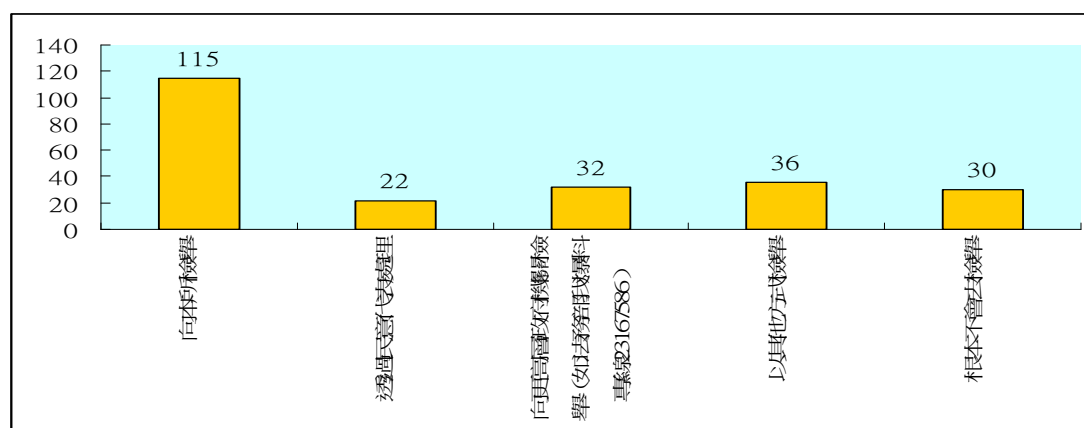
13. 檢舉方式

由表17、圖16可知，當受訪者被問到，如果發現本所員工有涉嫌貪污瀆職，最可能會採取何種方式提出檢舉？以向本所檢舉115人(48.9%)最高，其次為以其他方式去檢舉36人(15.3%)，第三為向更高層政府機關檢舉32人(13.6%)，可知有近5成受訪者會採向本所檢舉方式處理員工貪污瀆職情事，惟，亦有12.8%受訪者表示不會去檢舉。可知，如何宣導政府反貪政策，增加民眾檢舉公務人員涉嫌貪污瀆職意願，頗值得本所努力。

表17 檢舉方式分析

檢舉方式	人數	百分比(%)
向本所檢舉	115	48.9
透過民意代表處理	22	9.4
向更高層政府機關檢舉(如法務部 我爆料專線23167586)	32	13.6
以其他方式檢舉	36	15.3
根本不會去檢舉	30	12.8
總和	235	100.0

圖16 檢舉方式直條圖



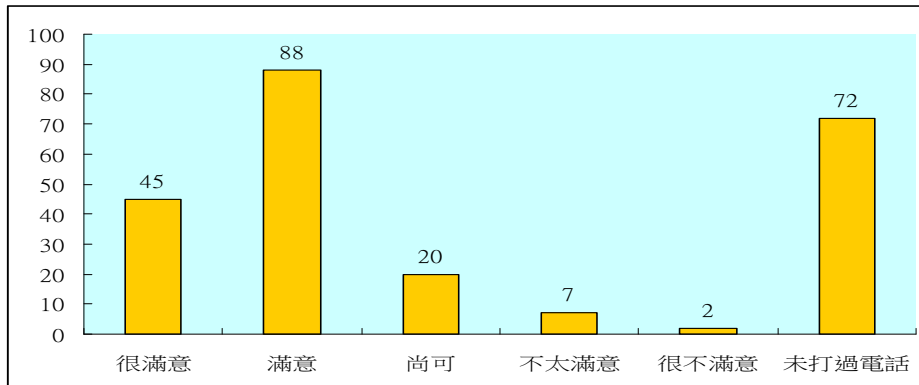
14. 電話禮貌

依據表16、圖15可知，受訪者對本所員工接聽電話之禮貌的滿意度，以滿意88人(37.4%)最高，其次為未打過72人(30.6%)，第三為很滿意45人(19.1%)，第四為尚可20人(8.5%)，不滿意與很不滿意者僅9人(3.9%)。可知，逾5成打過電話之受訪者肯定本所員工接聽電話之禮貌，惟本項服務仍未獲12.4%打過電話之受訪者高度肯定，且相較99年不滿意與很不滿意者僅2人(0.8%)明顯退步，此乃本所將來推展便民服務工作亟需努力改進的要項。

表16 電話禮貌滿意度分析

電話禮貌滿意度	人數	百分比(%)
很滿意	45	19.1
滿意	88	37.4
尚可	20	8.5
不太滿意	7	3.0
很不滿意	2	.9
未打過電話	72	30.6
總和	234	99.6

圖15 電話禮貌滿意度直條圖



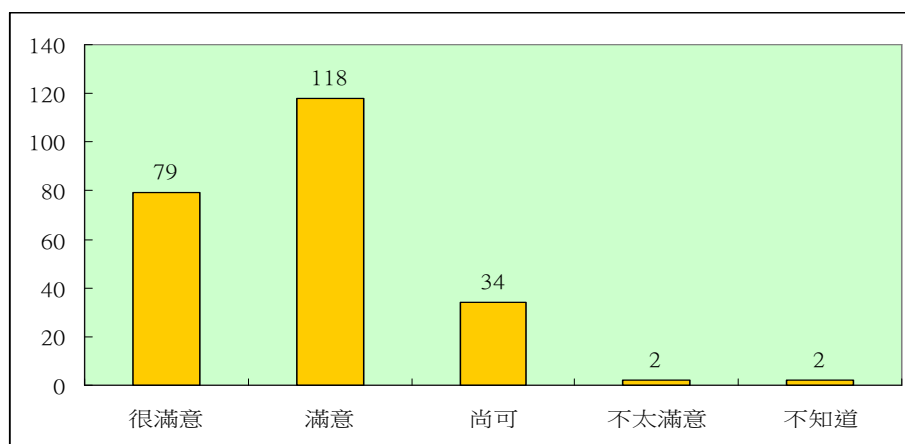
15. 機關整體服務品質滿意度分析

依據表16、圖15可知，受訪者對本所員工整體服務的滿意度，以滿意118人(50.2%)最高，其次為很滿意79人(33.6%)，第三為尚可34人(14.5%)，不太滿意者僅2人(0.9%)。可知，逾8成受訪者肯定本所員工整體服務的滿意度。

表16 整體服務滿意度分析

整體服務滿意度	人數	百分比(%)
很滿意	79	33.6
滿意	118	50.2
尚可	34	14.5
不太滿意	2	.9
不知道	2	.9
總和	235	100.0

圖 15 整體服務滿意度分析直條圖



(1) 為進一步探討本所機關績效的民眾滿意度，遂將服務態度、設備環境、生活照顧、輔導處遇、電話禮貌、清廉及政風狀況等下列六題合併為機關績效(刪除回答為不知道的選項後合併)，並加以分析各種特徵民眾對本所機關經營績效的滿意度。各題滿意度的操作性定義為很不滿意為 1 分、不滿意為 2 分、尚可為 3 分、滿意為 4 分、很滿意為 5 分，總分為 6-30 分，分數愈高，代表民眾對機關績效的滿意度愈高。

(2) 為基於分析需求與部份選項受訪者較少之故，遂將受訪者年齡合併為 29 歲以下、30-39 歲、40-49 歲、50 歲以上；職業合併為工、商、家管、自由業、其他(含軍公教、農林漁牧)；教育程度則合併為國小以下、國中、高中(職)、專科以上。

(3) 根據表 19 可知，不論性別($t=.286$ ； $p=.775$ ； $df=152$)、年齡($F=1.576$ ； $p=.198$)、職業($F=.446$ ； $p=.775$)、教育程度($F=1.116$ ； $p=.345$)及收容別($F=2.534$ ； $p=.083$)，各水準的平均數差異均未達顯著差異，另言之，本所機關績效滿意度未因受訪者的性別、年齡、職業、教育程度、收容別而有差異，即不同特徵的受訪者其滿意度均相當穩定、一致。

(4) 機關績效滿意度的分數應為 6-30 分之間，分數愈高代表滿意度愈高，

而計算機關績效滿意度的全體平均數可知，平均數值達 24.5909，另言之，就全體受訪者而論，受訪者對本所機關績效滿意度極高，且從差異分析結果可知，受訪者的滿意度亦呈現普遍認同的情形。

表 19 機關績效滿意度差異分析

	變項	樣本數	平均滿意度	檢定值；sig；df	組別差異
性別	男	86	24.6923	t=.286；p=.775； df=152	無
	女	149	24.5392		
年齡	29 歲以下	39	23.3684	F=1.576；p=.198	無
	30-39 歲	41	24.3214		
	40-49 歲	109	25.0769		
	50 歲以上	46	24.5714		
職業	工	32	24.7500	F=.446；p=.775	無
	商	29	25.0714		
	家管(含退休或無 自由業	55	24.3000		
	其他(含軍公教、	49	24.8929		
教育程度	國小以下	68	24.2143	F=1.116；p=.345	無
	國(初)中	16	25.2609		
	高中(職)	75	24.4359		
	專科以上	98	24.8095		
收容別	安置收容	46	23.7931	F=2.534；p=.083	無
	被告(尚未判刑)	56	24.9417		
	其他(含受觀察勒戒)	67	24.2759		
		112	23.3636		

註：* p<.05；** p<.01；*** p<.001。

(三) 結論與建議：

1. 受訪者對本所的設備環境的滿意度相當良好，惟本所主體建築已逾40年，屬老舊建築，未來應逐步汰舊換新設施以滿足洽公民眾之需求。
2. 受訪者對本所代辦合作社各項生活物品價格合理性表示滿意(98.3%)。
3. 有4人(1.7%)受訪者表示曾有過寄入物品而少年卻未收到情形，然本所未曾接獲類似申訴，頗值得未來深入了解其因。
4. 受訪者表示近一年內郵寄到本所的掛號信件或匯票，大多在4天內被本人收到(扣除週休2日或例假日)，較99年6天以上方收到者有14人(5.3%)改善許多。顯見本所對寄達的郵寄信件或匯票的處理速度相當良好。
5. 受訪者對本所提供收容人的生活照顧措施的滿意度相當良好。惟仍有8人(3.4%)表示不知道，未來可利用面對面懇親、親職教育與座談活動，擴

- 大家屬參訪機構設施，讓家屬了解本所生活照顧措施。
6. 仍有6名(2.6%)表示少年曾向其反映過有不合理或不合法的管教，未來問卷設計可採半開放式設計，以了解家屬所謂管教不合理或不合法之處，以做為未來管教改進之參考。
 7. 受訪者對本所各項管教措施、課程內容、師資、教化輔導方式的滿意度相當良好。惟仍有32人(13.6%)表示不知道，可見加強溝通仍是便民服務首要工作。
 8. 有4名(1.4%)受訪者表示有被其他收容人欺侮情事，本項調查結果將會請本所訓導科利用各種在職教育及少年生活座談機會，加強宣導，以杜絕類似情形再發生。惟相較99年有18名(6.9%)受訪者表示有被其他收容人欺侮情事，已有相當程度的改善，間接證明本所有關問題的改進用心與成效。
 9. 所有受訪者表示近一年內，無自稱是本所員工假藉各種理由，向其或其親友詐騙錢財，且無發現或聽聞本所員工在外私生活不檢點之情事，顯見受訪者對本所員工操守和在外私生活的滿意度相當良好。
 10. 當受訪者被問到，如經驗或聽聞相關承辦業務人員操守不佳時，是否願意接受高檢署或本所政風人員的進一步訪談之比例幾乎1：1，為何半數受訪者不願意？是否認為可能反應無效、怕引發不良後果或沒空？未來問卷設計或許可採半開放式方式，以進一步了解其原因。
 11. 當受訪者被問到，如果發現本所員工有涉嫌貪污瀆職時，有近5成受訪者會向本所檢舉，11.8%受訪者表示不會去檢舉。據此，如何宣導政府反貪政策，增加民眾檢舉公務人員涉嫌貪污瀆職意願，頗值得本所努力。
 12. 逾5成打過電話之受訪者肯定本所員工接聽電話之禮貌，惟本項服務仍未獲12.4%打過電話之受訪者高度肯定，且相較99年不滿意與很不滿意者僅2人(0.8%)明顯退步，此乃本所將來推展便民服務工作亟需努力改進的要項。
 13. 就全體受訪者而論，受訪者對本所機關績效滿意度極高，且從差異分析結果可知，受訪者的滿意度亦呈現普遍認同的情形。

附錄：問卷

臺灣臺北少年觀護所 99 年度民意調查問卷

各位先生、女士您好：

感謝您撥空填寫這份問卷，您寶貴的意見，將作為本所服務措施及業務改進之參考。本次問卷採不記名方式，請依您的實際瞭解，安心填答，謝謝。敬祝

闔家平安 萬事如意

臺灣臺北少年觀護所 敬啟

壹、問卷內容

一、您到本所辦理接見親友時，針對承辦人員的服務態度，是否滿意？

1. 很滿意 2. 滿意 3. 尚可 4. 不太滿意 5. 很不滿意

二、您對目前本所接見室的設備環境，是否滿意？

1. 很滿意 2. 滿意 3. 尚可 4. 不太滿意 5. 很不滿意

三、您對本所合作社各項物品之價格，有無發現不合理？

1. 無 2. 有

四、近一年內，您在接見室寄送的日用品、食物等，有無曾經未被收到？

1. 無 2. 有 3. 不知道（沒有寄過）

五、近一年內，您郵寄到本所的“掛號”信件或匯票，最久是寄出幾天後（扣除週休 2 日或例假日）被本人收到？

1. 4 天內 2. 4-5 天 3. 6-7 天 4. 過 1 星期 5. 沒寄過

六、您對本所給予收容人的生活照顧措施，是否滿意？

1. 很滿意 2. 滿意 3. 尚可 4. 不太滿意 5. 很不滿意 6. 不知道

七、您的親人(友)收容在本所，是否曾向您反映過，本所管理人員有不合理或不合法管教之情形？

1. 沒有反映過 2. 有反映過

八、您對本所的各项管教措施、課程內容、師資、教化輔導方式等是否滿意？

1. 很滿意 2. 滿意 3. 尚可 4. 不太滿意 5. 很不滿意 6. 不知道

九、近一年內，您的親人(友)收容在本所，有無被其他收容人欺侮情事？

1. 無 2. 有

十、本所已持續宣導預防收容人家屬遭受詐騙情事發生，故近一年內，有無自稱是本所員工或已出獄受刑人（已出所收容人）假藉各種理由，向您或您的親友詐騙錢財（活動費或其他不正利益）？

1. 無 2. 有
- 十一、近一年內，您有無發現或聽聞本所員工在外私生活不檢之情事？
1. 無 2. 有
- 十二、近一年內，您有無實際經驗或聽聞，本所員工承辦業務，操守不佳？
1. 無 2. 有
- 十三、承接第七至十一題，如果您曾親身經歷或聽聞第七、八、九、十、十一題之情事，請問您是否願意留下聯絡方式，接受高檢署或本所政風人員的進一步訪問？
1. 願意 2. 不願意
- 十四、您認為本所員工有無服務態度良好、操守廉潔或其他優良事蹟，值得表揚者？
1. 無 2. 有
- 十五、依您打電話至本所之經驗，本所人員接聽電話之禮貌，您是否滿意？
1. 很滿意 2. 滿意 3. 尚可 4. 不太滿意 5. 很不滿意 6. 未打過電話
- 十六、依【獎勵保護檢舉貪污瀆職辦法】規定，檢舉貪污瀆職，經法院判決有罪者，最高可得新台幣六百萬元獎金。如果您發現本所員工有涉嫌貪污、瀆職，您最可能會採取何種方式提出檢舉？（單選題）
1. 向本所檢舉 2. 透過民意代表處理 3. 向更高層政府機關檢舉
4. 以其他方式檢舉 6. 根本不會去檢舉
- 十七、整體而言，您對本所之清廉度及政風狀況之滿意度為：
1. 很滿意 2. 滿意 3. 尚可 4. 不太滿意 5. 很不滿意 6. 不知道

以下想請教您的基本資料，作為統計分析之用，絕對不會提供給任何單位或個人，也不會作其他用途使用，請您放心回答，謝謝！

貳、您的一般資料（“姓名”不必填寫）

- 一、您的性別：1. 男 2. 女
- 二、您的年齡：1. 19歲以下 2. 20 - 29歲 3. 30 - 39歲
4. 40 - 49歲 5. 50 - 59歲 6. 60歲以上
- 三、您的職業：1. 軍公教 2. 工 3. 商 4. 農林漁牧 5. 家管(含退休或無業) 6. 自由業 7. 其他
- 四、您的教育程度：1. 國小以下 2. 國(初)中 3. 高中(職) 4. 專科 5. 大學以上
- 五、請問您這一次接受訪問的身分：
1. 受刑人 2. 被告(尚未判刑者) 3. 受觀察勒戒

問題到此結束，衷心感謝您的合作

如果您還有其他疑問或需要協助之處，歡迎電洽：(02) 22624045，或寫信至「板橋郵政 13 之 101 號信箱」，亦可利用電子信箱：tpjn@mail.moj.gov.tw。