

# 法務部矯正署臺北少年觀護所

101 年度員工滿意度暨廉政問卷調查與分析報告



編製單位：臺北少年觀護所政風室

中華民國 101 年 05 月 25 日

# 目錄

摘要.....	4
壹、調查目的	
貳、統計分析	
參、彙整研析	
肆、結語	
第一章研究目的.....	7
壹、調查依據	
貳、調查目的	
第二章研究方法.....	8
壹、問卷時間	
貳、問卷對象	
參、問卷設計	
肆、抽樣方法	
伍、訪問方式	
陸、統計分析	
柒、資料處理及分析方法	
第三章調查統計結果分析.....	9
第一題：請問您對本機關硬體設施是否意？	
第二題：請問您對本機關行政管理措施是否滿意？	
第三題：請問您對本機關行政效率是否滿意？	
第四題：請問您認為本機關的行政程序是否明？	
第五題：請問您對本機關組織文化是否同？	
第六題：請問您對於本機關整體清廉度是否意？	
第七題：請問您對於本機關勤務分配是否意？	
第八題：請問您認為本機關申訴管道是否發揮用？	
第九題：請問您認為本機關硬體設施有何尚待增處？	
第十題：其他興革建議或反映事項？	
第四章受訪者基本資料.....	23
壹、性別	

- 貳、年齡
- 參、業務屬性
- 肆、服務年資

# 摘要

## 壹、調查目的

為瞭解本機關政風現況、整體行政效率、同仁感受及需求等，期提供首長作為施政興革之基礎，爰辦理本項問卷。

## 貳、統計分析

共發出 70 份問卷，回收 59 份，回收率為 84.29%，其中有效樣本數計 59 份。有效問卷率為 100%。調查結果以百分比例（%）進行統計分析。

## 參、彙整研析

- 一、調查與分析報告中之【伍】統計分析推論，選項部分除以次數及百分比顯示，且輔以圖、表及文字逐項列述101年度之結果外，並與100年辦理員工滿意度暨廉政問卷調查之數據加以比較，合先敘明。
- 二、綜合 101 年度問卷所列第 1-8 封閉題項統計結果，整體上，除對於本機關之申訴管道是否有發揮效用「可接受度」為 57.63%外，其他各題之指標均逾 9 成。統計結果顯示在 91.52% ~ 100%可接受度的高評價。
- 三、問卷分析歸納：茲依各題排序臚列如后：
  - （一）數據顯示本機關硬體設施普遍皆能滿足同仁業務上使用需求。雖有 6.77%不滿意度之表達，或與同仁職務有關。
  - （二）受訪者對本機關行政管理措施非常認同（「可接受度」占 96.61%），是機關制度健全的重要指標。
  - （三）顯示大部分的受訪人認為同仁對工作執行力回應出負責的態度。
  - （四）有 93.22%受訪者對本機關在制度上持已確立透明度的看法，顯示即或遇有問題亦可透過法定途徑尋得正解。
  - （五）有 9 成以上的同仁對機關組織的文化表示認同，是科室之間相互支援及協調配合的重要因素，有助於提昇工作效率。
  - （六）本題是封閉題項 1-8 題中，「可接受度」與 100 年度相同，

又唯一獲得滿分題（100%），且101年度「很滿意」的比例上升21.15%。顯示受訪者認為團隊同仁在執行職務時一定會遵守倫理規範等相關法令。

（七）有94.91%的同仁填選「可接受度」，顯示受訪人大多感受勤務（業務）派遣、調度妥適。

（八）本題「滿意度」，占57.63%，與其他七題選項相比，百分比最低，「沒意見」者占22.03，與其他七題選項相比，百分比最高，惟與100年度「沒意見」者占34.62%相較顯有進步；但整體上顯示受訪人認為本機關申訴管道的功效仍有改善、提昇的空間。

#### 四、各題項構面交叉分析彙整（如附件表列）

（一）在「性別」方面，第1-8題，除行政管理措施與程序透明女性同仁較高、整體清廉度兩性相同外，數據顯示男性同仁「可接受度」高於女性同仁。

（二）在「年齡」方面，除第4、5題40-49歲外，其餘各題數據顯示30-39歲同仁「可接受度」最高。

（三）在「業務屬性」方面，除第5題外，行政人員「可接受度」皆高於戒護人員。

（四）在「服務年資」方面，除第1題1-10年、第1題10年以上外，其餘各題數據顯示1-5年「可接受度」最高。

#### 五、年度比較分析彙整

茲將第1-8題選項分成滿意度（即很滿意+滿意）、可接受度（很滿意+滿意+尚可）、不滿意度（即很不滿意+不滿意）三大項，與上一年度實施之問卷結果相較：

（一）滿意度部份，第2、5、8題百分比，較前一年度上升。第3、4、6、7題，較前一年度下降。

（二）可接受度部份，第2、4、6、7題百分比，較前一年度上升。第1、3、5題較前一年度下降。

（三）不滿意度部份，除4、6持平外，其餘各題皆較前一年度上升。

六、在填卷者的基本資料方面，如本報告陸、各表統計結果所示，受訪人中以男性、「40-59歲」、戒護、及服務10年以上人

員居多，分別各佔受訪人 76.27%、67.8%、54.24%、50.85%，顯示上述人員人格成熟、在獄政業務上有相當的歷練，符合本次問卷調查實施計畫所欲完成探究的目的，亦即，可提供與事實相近的預測與看法。

#### 肆、結語

- 一、本次問卷調查統計結果發現，除第 6 題同仁清廉無受訪者填答「不滿意度」選項外，其餘各題均有幾份填答「不滿意度」選項。
- 二、又比較特別的是第 1 題「硬體設施」有 4 份填答「不滿意度」選項，惟未於第 9 題開放問項中具體指出致無法檢討改進，實屬憾事（意指意見是寶貴的）。
- 三、另尤值留意的是第 3 題「行政效率」，「滿意」選項比例下降 17.37%，幅度是各題中最多的，雖部分移轉至「可接受」選項，仍在正向比例內，但是否意謂需要更多實益的訓練課程，俾使提昇能力？畢竟，「廉能」的形象是現階段民眾所殷盼的，更是公務體系亟需建立的，是以藉此點出提供各單位參考。

# 第一章 研究目的

## 壹、調查依據

依據「政風機構人員設置條例施行細則」第七條。  
暨法務部矯正署 101 年 4 月 17 日法矯署政字第  
10101640180 號函辦理。

## 貳、調查目的

為瞭解本機關政風現況、整體行政效率、同仁感受及需求等，期提供首長作為施政興革之基礎，爰辦理本項問卷。

## 第二章研究方法

### 壹、問卷時間

101年4月20日至4月30日。

### 貳、問卷對象

本所全體員工。(不含正、副首長，政風室人員及替代役役男)。

### 參、問卷設計

- 一、問卷調查採無記名方式辦理，並以懇切語詞提出簡要問題說明，使受訪人員樂意合作，期提高問卷之信、效度。
- 二、問卷以封閉選項填答為主，開放自由簡答為輔，置入「性別」、「年齡」、「罪名」等基本資料，俾作成交叉比對分析。

### 肆、抽樣方法

未抽樣，以書面問卷作答、採全面普遍方式辦理。

### 伍、訪問方式

為維持業務正常運作，乃委請各科室主管協助發放問卷予所屬同仁，以不記名方式，經充分時間自由填寫，再由各科室收回送交本室，以求資料之真實性。

### 陸、統計分析

共發出70份問卷，回收59份，回收率為84.29%，其中有效樣本數計59份。有效問卷率為100%。調查結果以百分比(%)進行統計分析。

### 柒、資料處理及分析方法

- 一、封閉式題項：除開放性題項(第9題、第10題)外，針對各封閉問項，彙整調查數據，進行統計分析，區分為成滿意度(即很滿意+滿意)、可接受度(很滿意+滿意+尚可)、不滿意度(即很不滿意+不滿意)等三大項區塊做整體分析，並與性別、年齡、業務屬性及於本部服務年資等類別做深入交叉分析。
- 二、開放式題項：經彙整統計資料，於全部有效問卷59份中，開放問項無受訪者填答。



## 第三章調查統計結果分析

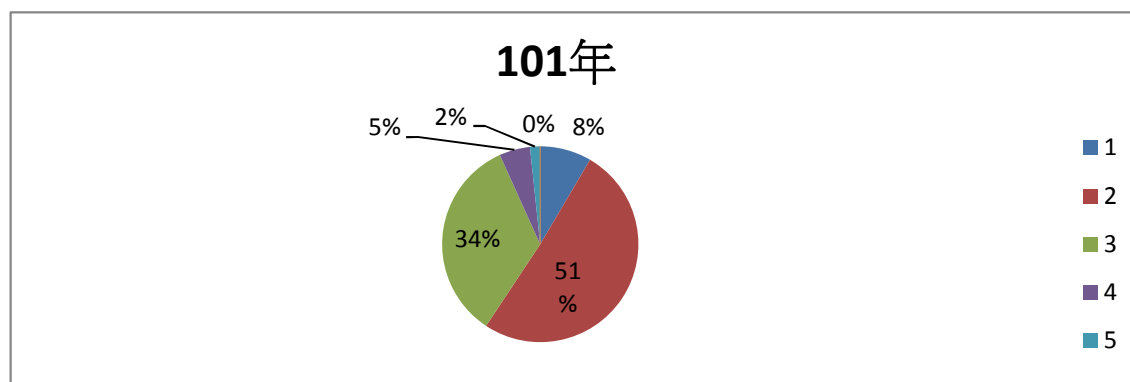
### 第一題：請問您對本機關硬體設施是否滿意？

#### 一、設計原因

針對機關硬體設施規劃，考量機關員工之需求，藉以瞭解同仁之滿意度，發掘改善之處，俾提供充足公務資源及設施，以做為業務精進之推行。

#### 二、統計結果

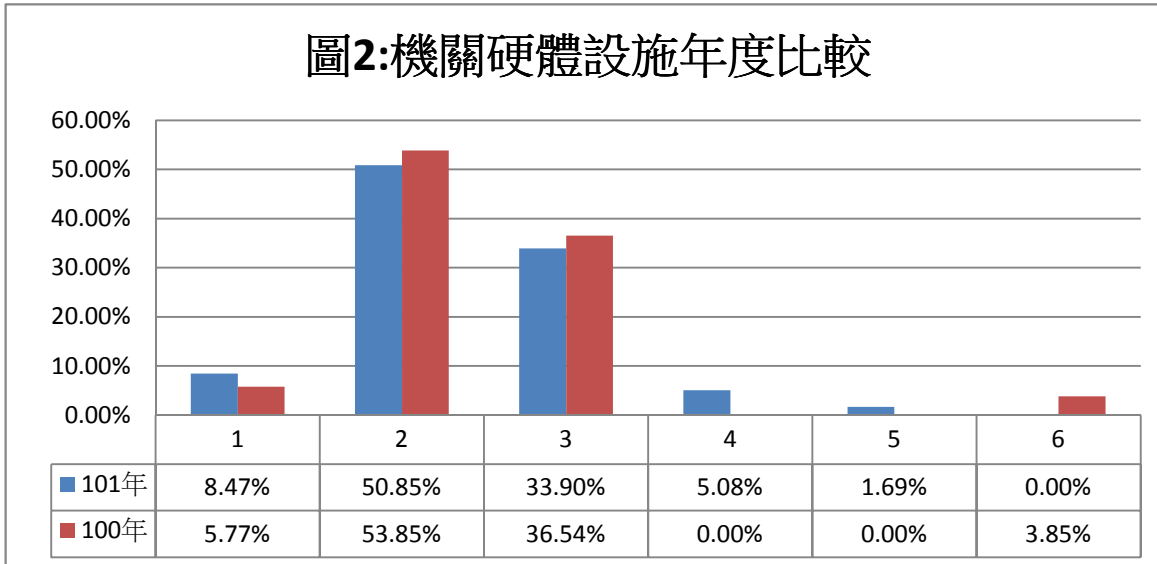
選項	很滿意	滿意	可接受	不滿意	很不滿意	沒意見	合計
份數	5	30	20	3	1	0	59
101 年度	8.47%	50.85%	33.90%	5.08%	1.69%	0.00%	100.0%
	59.32%			6.77%			
100 年度	5.77%	53.85%	36.54%	0.00%	0.00%	3.85%	100.0%
	59.6%			0%			
年度差距	2.7%	-3%	-2.64%	-5.08%	-1.69%	3.85%	
抽樣誤差	±8%						



#### 三、圖表分析

受訪者對於硬體設施滿意度，填選「很滿意」、「滿意」、「尚可」三者合併為「可接受度」，占93.22%；「不滿意」、「很不滿意」二者合併為「不滿意度」，占6.77%。數據顯示本機關硬體設施普遍皆能滿足同仁業務上使用需求。雖有6.77%不滿意度之表達，或與同仁職務有關。【圖一】

圖2:機關硬體設施年度比較



#### 四、年度比較

由圖表 2 得知，本題統計結果，101 年度與 100 年度「可接受度」為 93.22%與 96.14%，比例上略減 2.92%。

#### 五、交叉分析

另與「性別」、「年齡」、「業務屬性」、「服務年資」等做交叉分析，結果顯示男性同仁「可接受度」高於女性同仁。年齡在 30-39 歲同仁「滿意度」最高。行政人員「滿意度」高於戒護人員。服務年資 1-5 年「可接受度」相同亦最高。

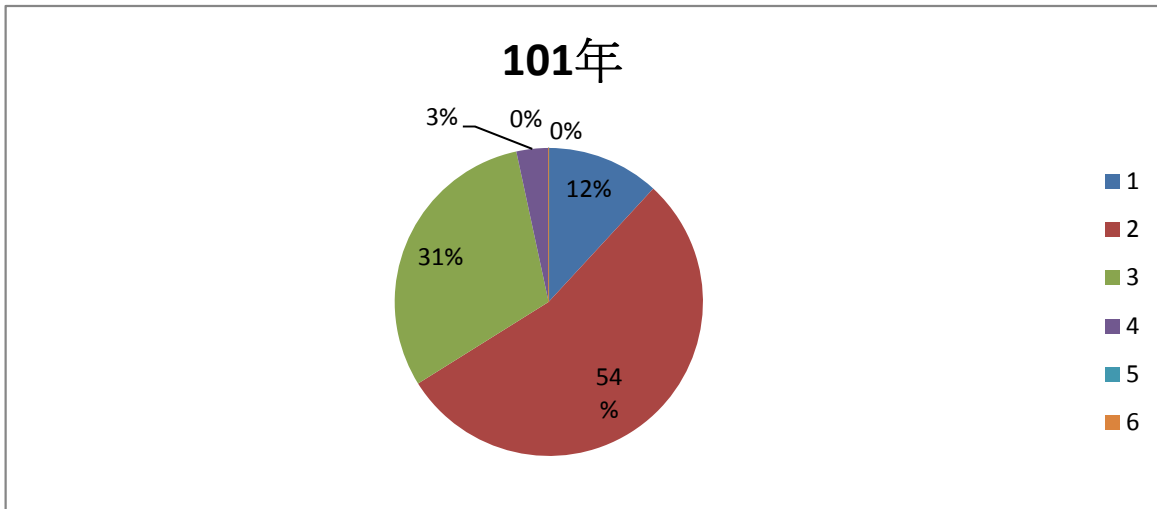
### 第二題：請問您對本機關行政管理措施是否滿意？

#### 一、設計原因

為瞭解本所行政管理措施施行之現況，並探究員工之看法，以做為修正改善之依據。

#### 二、統計結果

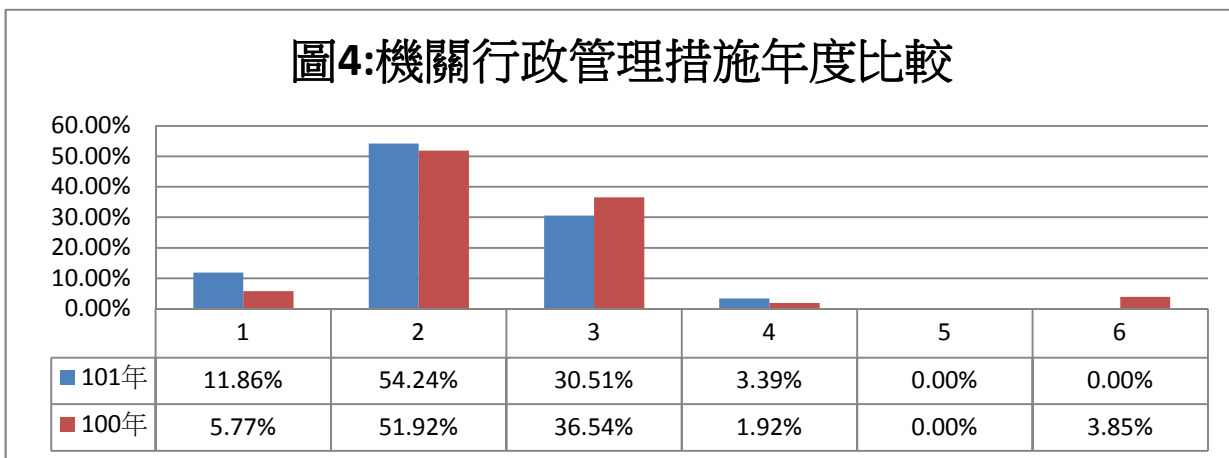
選項	很滿意	滿意	可接受	不滿意	很不滿意	沒意見	合計
份數	7	32	18	2	0	0	59
101 年度	11.86%	54.24%	30.51%	3.39%	0.00%	0.00%	100.00%
	66.1%			3.39%			
100 年度	5.77%	51.92%	36.54%	1.92%	0.00%	3.85%	100.00%
	57.7%			1.9%			
年度差距	6.09%	2.32%	-6.03%	1.47%	0%	-3.85%	



### 三、圖表分析

受訪者對於行政管理措施滿意度，填選「很滿意」、「滿意」、「尚可」三者合併為「可接受度」，占96.61%；「不滿意」、「很不滿意」二者合併為「不滿意度」，占3.39%。結果顯示受訪者對本機關行政管理措施非常認同。【圖三】

**圖4:機關行政管理措施年度比較**



### 四、年度比較

由圖表 4 得知，本題統計結果，101 年度與 100 年度「可接受度」為 96.61%與 94.23%，比例上增加 2.38%。

### 五、交叉分析

另與「性別」、「年齡」、「業務屬性」、「服務年資」等做交叉分析，結果顯示女性同仁「可接受度」高於男性同仁。

年齡在30-39歲同仁「可接受度」最高，20-29歲同仁「可接受度」最低。業務屬性行政人員高於戒護人員。服務年資1-10年「可接受度」同高，10年以上「可接受度」最低。

### 第三題、請問您對本機關行政效率是否滿意？

#### 一、設計原因

瞭解同仁對本所行政效率觀感，俾以做為提升行政效率之參考。

#### 二、統計結果

選項	很滿意	滿意	可接受	不滿意	很不滿意	沒意見	合計
份數	7	34	15	2	0	1	59
101 年度	11.86%	57.63%	25.42%	3.39%	0.00%	1.69%	100.0%
	69.49%			3.39%			
100 年度	7.69%	75.00%	15.38%	0.00%	0.00%	1.92%	100.0%
	82.7%			0.0%			
年度差距	4.17%	-17.37%	10.04%	-3.39%	0.0%	0.23%	
抽樣誤差	±8%						

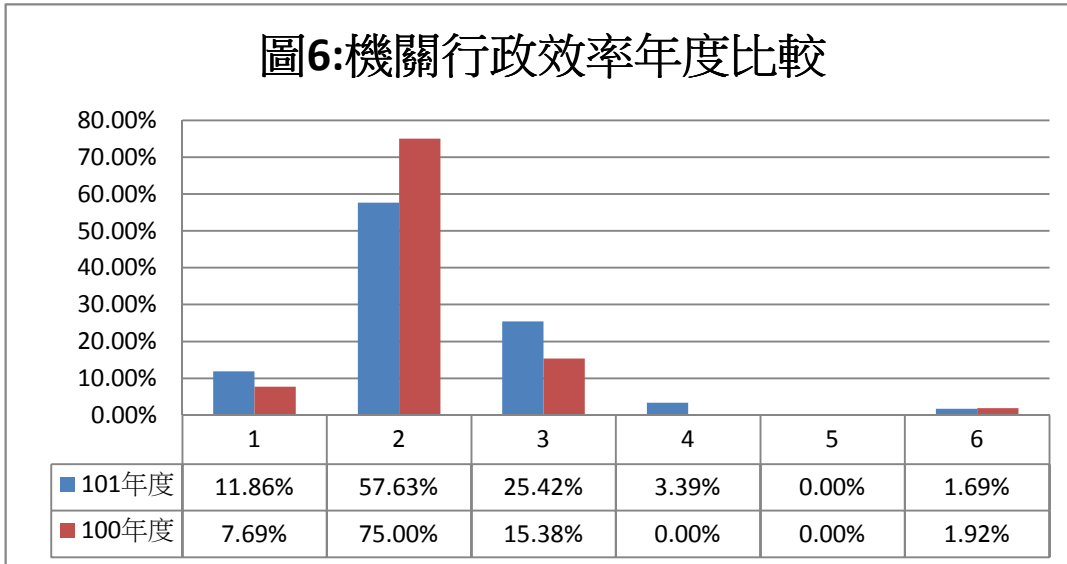
圖5:101年度機關行政效率滿意度



#### 三、圖表分析

受訪者對於行政效率滿意度，填選「很滿意」、「滿意」、「尚可」三者合併為「可接受度」，占94.91%；「不滿意」、「很不滿意」二者合併為「不滿意度」，占3.39%。統計結果顯示大部分的受訪人對工作執行力回應出負責的態度。

圖6:機關行政效率年度比較



#### 四、年度比較

由圖表 6 得知，本題統計結果，101 年度與 100 年度「可接受度」為 94.91%與 98.07%，比例上略降 3.16%。但進一步比較發現 101 年度「滿意」選項比例大幅下降 17.37%，超過正負 8%的誤差範圍，有待注意。

#### 五、交叉分析

另與「性別」、「年齡」、「業務屬性」、「服務年資」等做交叉分析，結果顯示男性同仁「可接受度」高於女性同仁。年齡在 30-39 歲同仁「可接受度」最高，20-29 歲同仁「可接受度」最低。行政人員高於戒護人員。服務年資 10 年以上「滿意度」最高，1-5 年次高。

### 第四題、請問您覺得本機關的相關行政程序是否透明？

#### 一、設計原因

探究本所同仁對於行政程序透明度之看法，據以檢討改善，俾使行政程序更符合公開透明原則。

#### 二、統計結果

選項	很透明	透明	可接受	不透明	很不透明	沒意見	合計
份數	6	37	12	2	0	2	59

101 年度	10.17%	62.71%	20.34%	3.39%	0.00%	3.39%	100.0%
	72.88%			3.39%			
100 年度	9.62%	71.15%	9.62%	3.85%	0.00%	5.77%	100.0%
	80.8%			3.85%			
年度差距	0.55%	-8.44%	10.72%	0.46%	0.0%	2.38%	
抽樣誤差 ±8%							

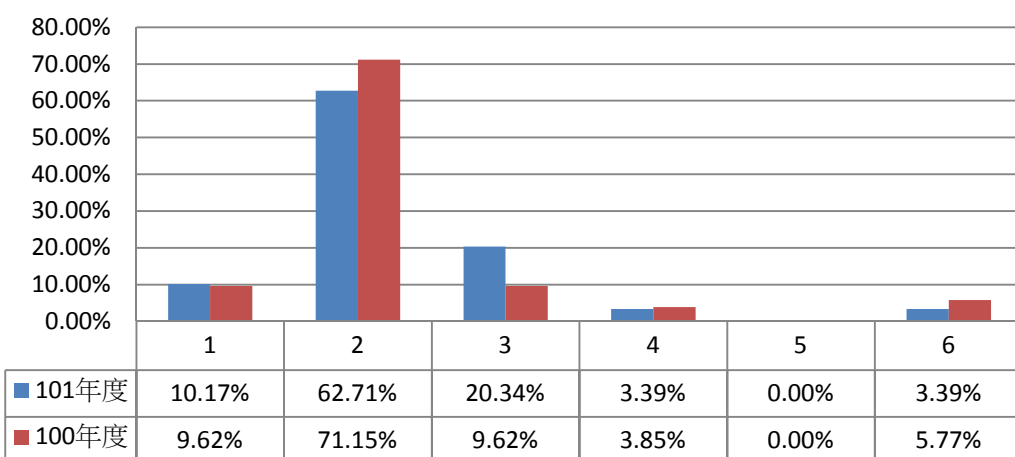
圖7:101年度機關行政程序透明度



### 三、圖表分析

受訪者對於行政程序透明度，填選「很透明」、「透明」、「尚可」三者合併為「可接受度」，占93.22%；「不透明」、「很不透明」二者合併為「不滿意度」，占3.39%。顯示9成受訪者對本機關行政程序透明度的看法，表示相信機關即或遇有問題必可透過法定途徑尋得正解。

圖8:本機關相關行政程序透明度年度比較



#### 四、年度比較

由圖表八得知，本題統計結果，101 年度與 100 年度「可接受度」的比例雖上升 2.8%。但「透明」選項則下降 8.44%，超過正負 8%的誤差範圍。

#### 五、交叉分析

另與「性別」、「年齡」、「業務屬性」、「服務年資」等做交叉分析，結果顯示女性同仁「可接受度」高於男性同仁。年齡在40-49歲同仁「可接受度」最高，20-29歲同仁最低。行政人員高於戒護人員。服務年資1-5年「可接受度」最高，10以上年最低。

### 第五題、請問您對本機關組織文化是否認同？

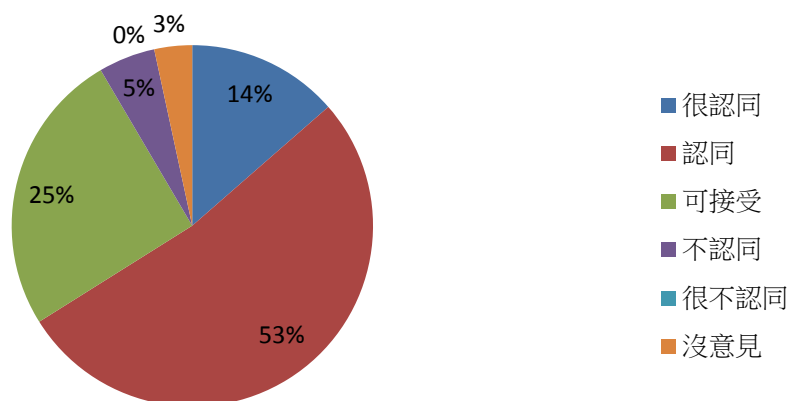
#### 一、設計原因

為探究本所同仁對機關組織文化之認同態度，以做為塑造優質組織文化之參考。

#### 二、統計結果

選項	很認同	認同	可接受	不認同	很不認同	沒意見	合計
份數	8	31	15	3	0	2	59
101 年度	13.56%	52.54%	25.42%	5.08%	0.00%	3.39%	100.0%
	66.1%			5.08%			
100 年度	9.62%	50.00%	34.62%	1.92%	0.00%	3.85%	100.0%
	59.6%			1.9%			
年度差距	3.94%	2.54%	-9.2%	3.16%	0.0%	-0.46%	
抽樣誤差 ±8%							

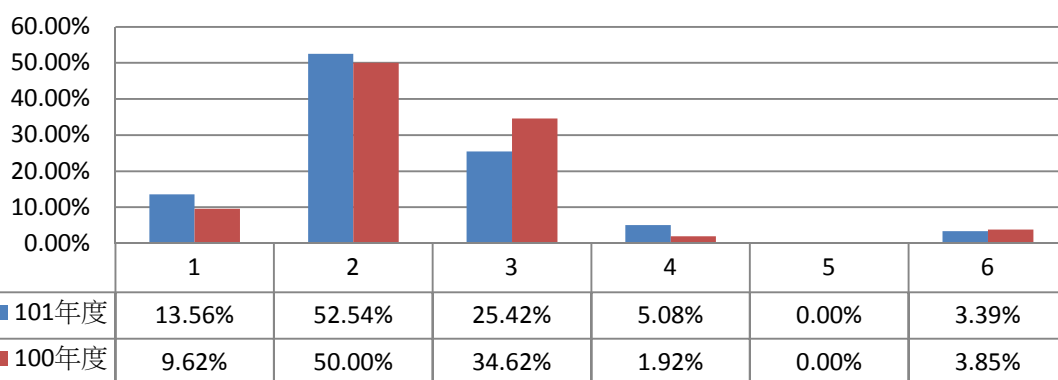
圖9:101年度機關組織文化認同



### 三、圖表分析

受訪者對於組織文化認同度，填選「很認同」、「認同」、「尚可」三者合併為「可接受度」，占91.52%；「不認同」、「很不認同」二者合併為「不滿意度」，占5.08%。數據顯示大多數同仁認同機關組織的文化，有助於科室之間的相互支援及協調配合，是提昇機關工作效率的重要因素。

圖10:機關組織文化認同年度比較



### 四、年度比較

由圖表 10 得知，本題統計結果，101 年度與 100 年度「可接受度」及「不滿意」的比例分別下降及上升 2.72%及 3.16%。

### 五、交叉分析

另與「性別」、「年齡」、「業務屬性」、「服務年資」等



做交叉分析，結果顯示男性同仁「可接受度」高於女性同仁。年齡在40-49歲同仁「可接受度」最高，30-39歲同仁次高。戒護人員高於行政人員。服務年資1-5年「可接受度」最高，10年以上次高。

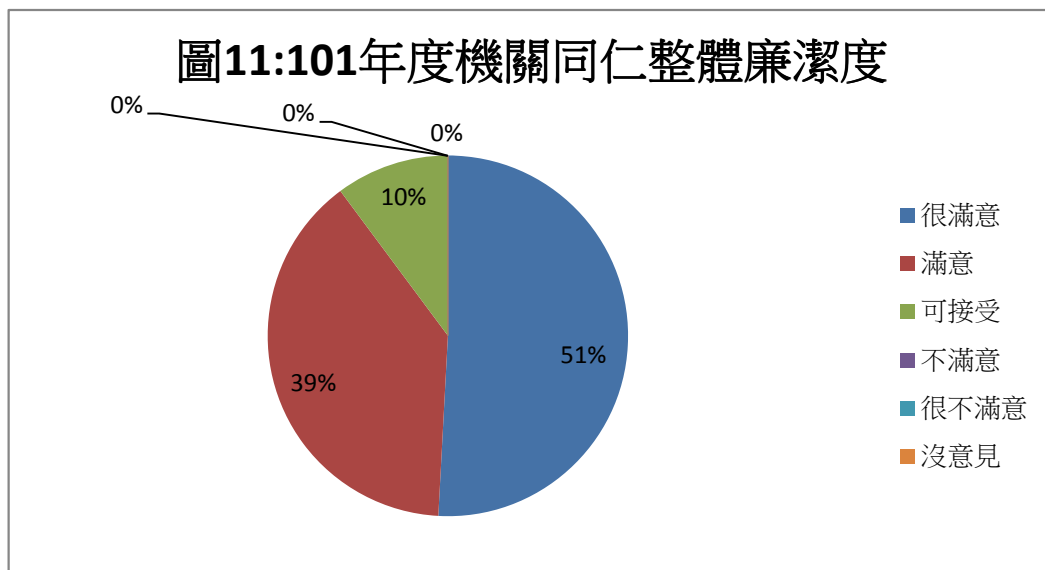
## 第六題、請問您對本機關同仁之整體清廉度是否滿意？

### 一、設計原因

為瞭解本所近年來配合政府政策，推動各項廉政工作之成效，以做為策進之參考。

### 二、統計結果

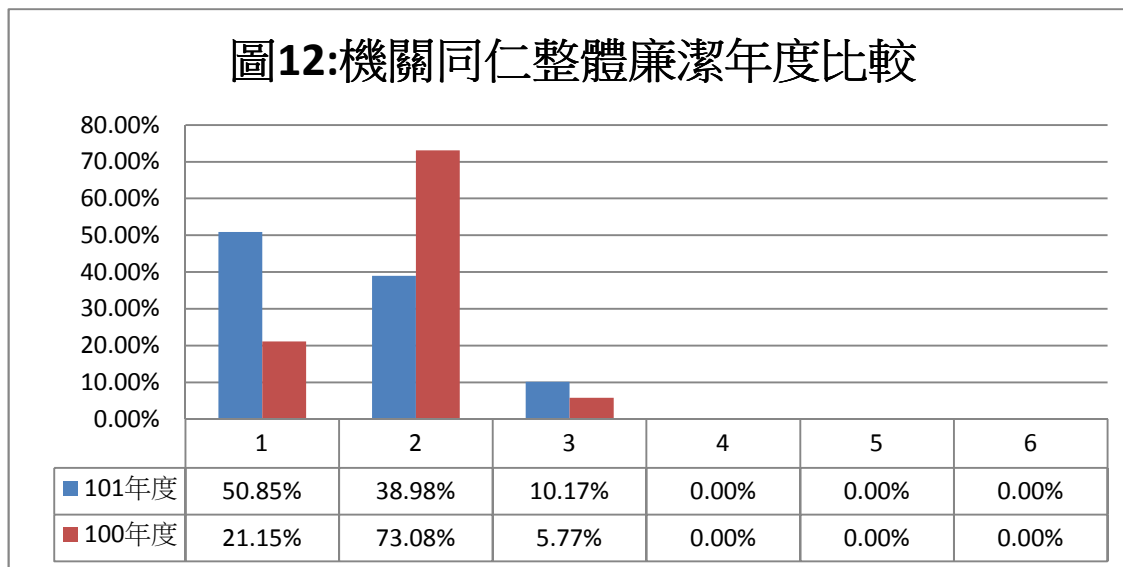
選項	很滿意	滿意	可接受	不滿意	很不滿意	沒意見	合計
份數	30	23	6	0	0	0	59
101 年度	50.85%	38.98%	10.17%	0.00%	0.00%	0.00%	100.0%
	89.83%			0.0%			
100 年度	29.7%	73.08%	5.77%	0.00%	0.00%	0%	100.0%
	94.2%			0.0%			
年度差距	21.15%	-34.1%	4.4%	0.0%	0.0%	0%	
抽樣誤差	±8%						



### 三、圖表分析

受訪者對本題填選「很滿意」、「滿意」及「可接受」者高達100%，且無人選擇「不滿意」、「很不滿意」及「無意見」的選項，顯示受訪者環視團隊認為同仁均非常重視操守，政府努力推動反腐廉政的根本措施已見成效。

圖12:機關同仁整體廉潔年度比較



#### 四、年度比較

由圖表 12 得知，本題統計結果，101 年度「很滿意」的比例上升 21.15%。

#### 五、交叉分析

另與「性別」、「年齡」、「業務屬性」、「服務年資」等做交叉分析，結果顯示「可接受度」男、女性相同。年齡在 30-39 歲同仁「滿意度」最高，40-49 歲同仁次高。行政人員高於戒護人員。服務年資 1-5 年「滿意度」最高、6-10 年次高。

### 第七題、請問您對本機關現有勤務（業務）分配是否滿意？

#### 一、設計原因

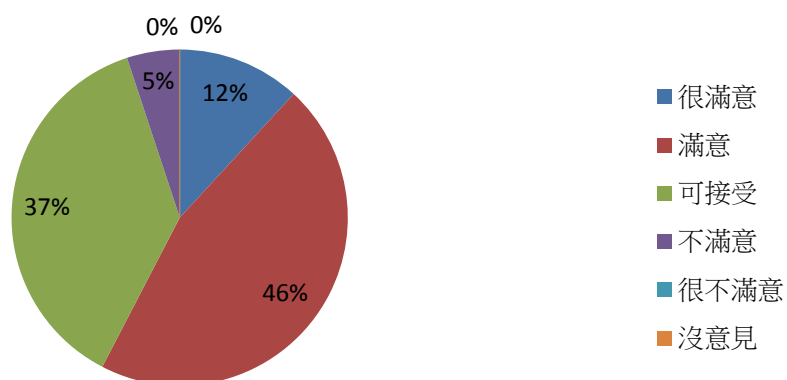
瞭解同仁對現有勤務（業務）分配之看法，俾做為爾後調整分配勤務（業務）之參考。

#### 二、統計結果

選項	很滿意	滿意	可接受	不滿意	很不滿意	沒意見	合計
----	-----	----	-----	-----	------	-----	----

份數	7	27	22	3	0	0	59
101 年度	11.86%	45.76%	37.29%	5.08%	0.00%	0.00%	100.0%
	57.62%			5.08%			
100 年度	9.62%	50.00%	34.62%	0.00%	1.92%	3.85%	100.0%
	59.6%			1.9%			
年度差距	2.24%	4.24%	2.67%	5.08%	-1.92%	-3.85%	
抽樣誤差 ±8%							

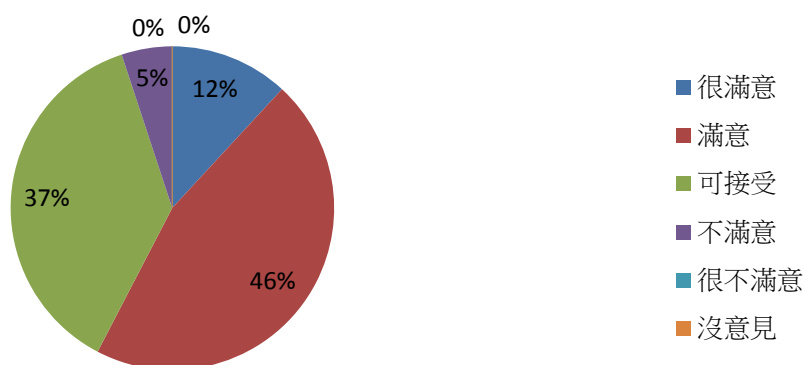
圖13:101年度現有勤務分配滿意度



### 三、圖表分析

受訪者對於本機關現有勤務（業務）分配，填選「很滿意」、「滿意」及「可接受」三者合併為「可接受度」，占 94.91%；「不滿意」、「很不滿意」二者合併為「不滿意度」，占 5.08%；「沒意見」占 0%比例。顯示受訪人大多感受勤務（業務）派遣、調度妥適。

圖13:101年度現有勤務分配滿意度



#### 四、年度比較

由圖表十四得知，本題統計結果，101 年度與 100 年度「可接受度」的比例上升 0.67%。「不滿意度」的比例亦上升 3.16%。「沒意見」的比例下降 3.85%。

#### 五、交叉分析

另與「性別」、「年齡」、「業務屬性」、「服務年資」等做交叉分析，結果顯示男性同仁「可接受度」高於女性同仁。年齡在30-39歲同仁「滿意度」最高，40-49歲同仁次高。行政人員高於戒護人員。服務年資1-5年最高、6-10年以上最低。

### 第八題、請問您認為本機關申訴管道是否發揮效用？

#### 一、設計原因

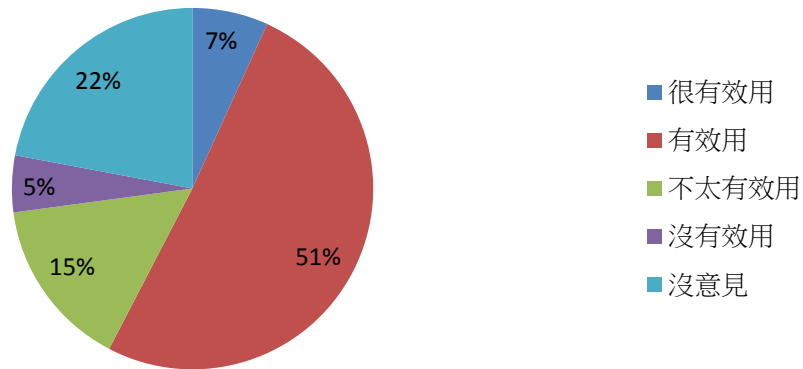
為探究本所現有申訴管道之功能是否彰顯，俾做為日後改善之參考依據。

#### 二、統計結果

選項	很有效用	有效用	不太有效用	沒有效用	沒意見	合計
份數	4	30	9	3	13	52
101 年度	6.78%	50.85%	15.25%	5.08%	22.03%	100.0%
	57.63%		20.33%			
100 年度	3.85%	51.92%	7.69%	1.92%	34.62%	100.0%

	55.8%		9.6%			
年度差距	2.93%	-1.07%	7.56%	3.16%	-12.59%	
抽樣誤差	±8%					

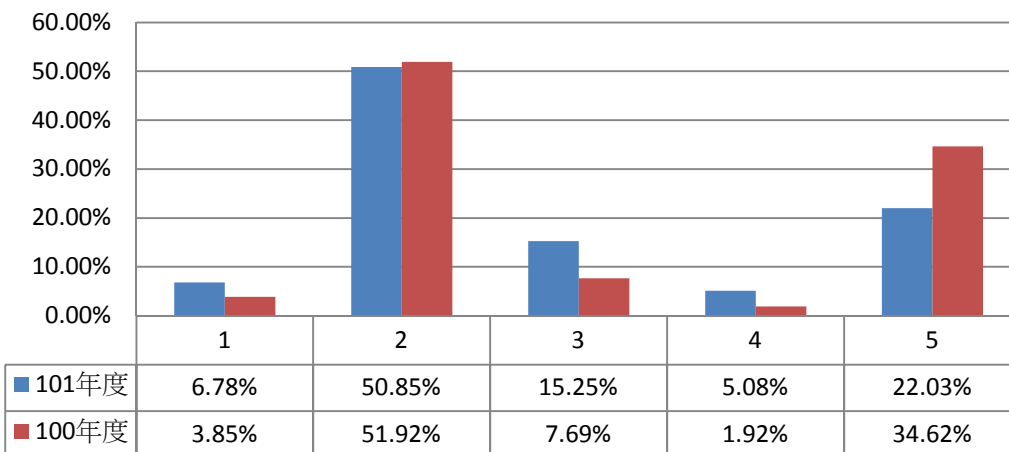
圖15:101年度機關申訴管道效用



### 三、圖表分析

受訪者對於申訴管道效用度，填選「很有效用」及「有效用」者合併為「滿意度」，占57.63%；「不太有效用」及「沒有效用」二者合併為「不滿意度」，占20.33%；「沒意見」者占22.03%，與其他七題選項相比，本題「沒意見」之百分比最高。顯示受訪人認為本機關申訴管道的功效容有改善、提昇空間。【圖16】

圖16:機關申訴管道效用年度比較



#### 四、年度比較

由圖表 16 得知，本題統計結果，101 年度與 100 年度「可接受度」的比例上升 1.83%。「不滿意度」較 100 年度上升 10.73%。「無意見」亦相對下降 12.59%。

#### 五、交叉分析

另與「性別」、「年齡」、「業務屬性」、「服務年資」等做交叉分析，結果顯示男性同仁「效用度」高於女性同仁。年齡在 30-39 歲同仁「效用度」最高，40-49 歲同仁最低。行政人員高於戒護人員。服務年資 10 年以上最高、6-10 年最低。

#### 第九題、請問您認為本機關硬體設施或行政措施有何尚待增強之處？

無。

#### 第十題、其他興革建議或反映事項？

無。

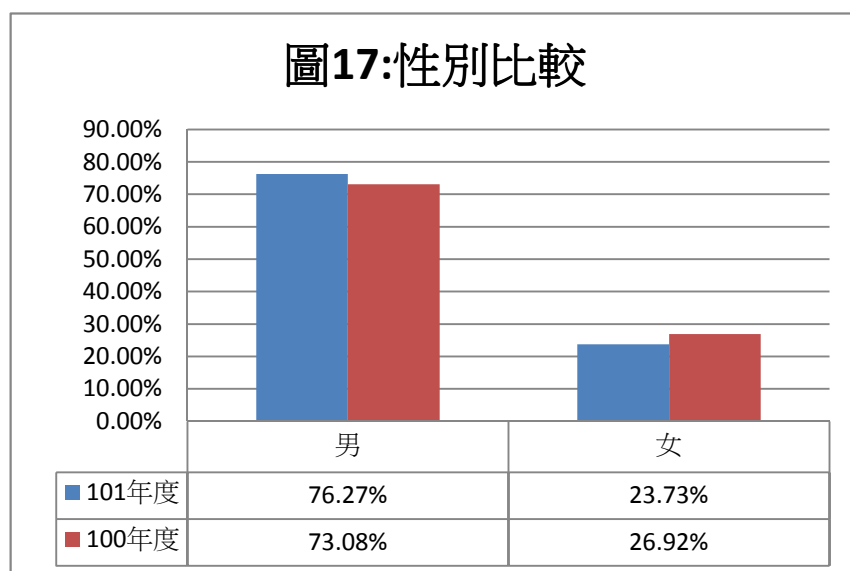
## 第四章受訪者基本資料

### 一、性別

(一) 統計結果：

選項	男	女	合計
份數	45	14	59
101 年度	76.27%	23.73%	100.0%
100 年度	73.08%	26.92%	100.0%
年度差距	3.19%	-3.19%	
抽樣誤差 ±8%			

圖17:性別比較

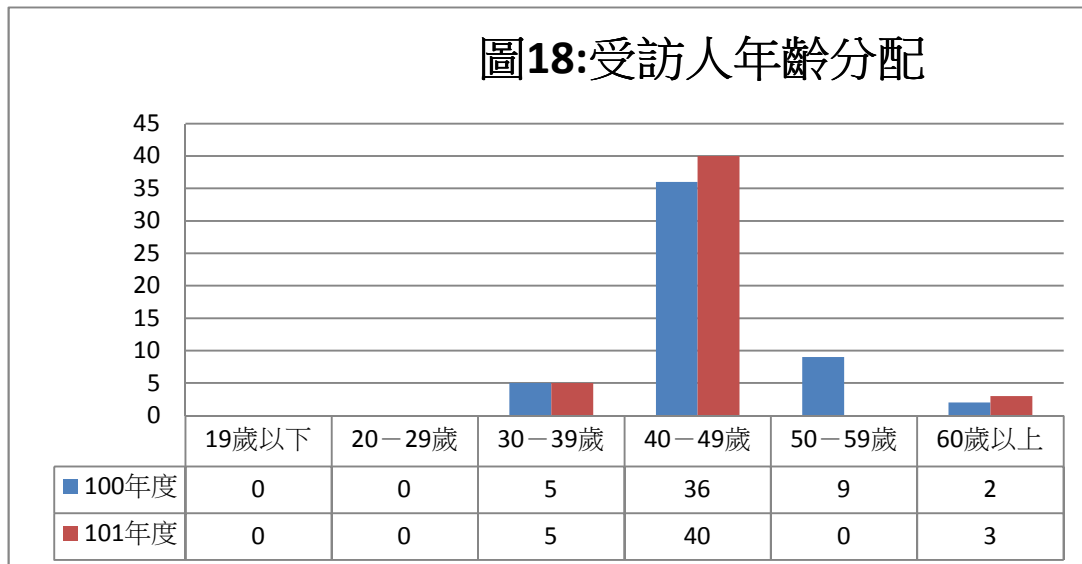


### 二、年齡

(一) 統計結果：

年齡	19 歲以下	20-29 歲	30-39 歲	40-49 歲	50-59 歲	60 歲以上	合計
100 年度	0	0	5	36	9	2	59
101 年度	0	9	7	40	0	3	59
百分比	0.00%	15.25%	11.86%	67.80%	0.00%	5.08%	100.0%

圖18:受訪人年齡分配



### 三、業務屬性

(一) 統計結果：

選項	戒護	行政	合計
份數	32	27	59
101 年度	54.24%	45.76%	100.0%
100 年度	57.69%	42.31%	100.0%
年度差距	-3.9%	3.9%	
抽樣誤差 ±8%			

### 四、服務年資

(一) 統計結果：

選項	1 年以 下	1-5 年	5-10 年	10 年以 上	合計
101 年度	5	19	5	30	59
100 份數	1	7	5	39	52
101 年度%	8.47%	32.2%	8.47%	50.85%	100.0%
100 年度%	1.92%	13.46%	9.62%	75.00%	100.0%