

法務部矯正署臺北少年觀護所
110 年度廠商滿意度暨廉政問
卷調查報告



編撰時間：110 年 10 月

編撰單位：本所政風室

法務部矯正署臺北少年觀護所 110年度廠商滿意度暨廉政問卷調查報告

壹、調查目的

為瞭解與本所有接觸經驗之廠商，對於本所行政效率、服務品質及施政清廉度之看法，並藉此蒐集各項業務興革建議，爰規劃辦理本次問卷調查，以期作為推動清廉勤政及矯正業務革新之參考。

貳、調查過程與方法

- 一、調查依據：本所 110 年度廉政工作計畫。
- 二、調查時間：110 年 9 月 15 日起至 10 月 8 日止。
- 三、調查對象：調查期間與本所有接洽經驗之廠商。
- 四、調查方式：採隨機抽樣方式辦理，由政風室印製問卷後交由總務科，遇有廠商至本所洽公或送貨時發放，俟廠商填寫後回收再交予本室彙整。

參、資料分析

調查期間共發放問卷 15 份，實際回收問卷 15 份，有效樣本數計 15 份，有效問卷率為 100%。

肆、問卷內容暨統計分析

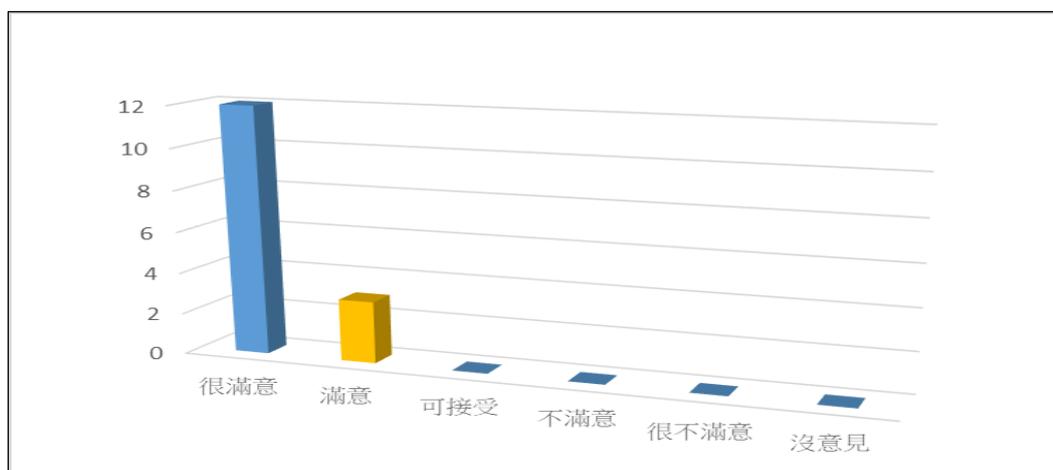
本次調查題目合計 8 題，封閉式題目 7 題，開放式題目 1 題。茲將各題設計原因、統計結果、綜合分析說明如下（本項調查為 110 年新增，故無前、後年度比對）：

一、請問您對於本機關人員「服務態度」是否滿意？

（一）設計原因：為瞭解外部廠商對於本所人員服務態度之滿意度，以作為日後增加服務項目及精進服務品質之參考。

（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 | 總計 |
|-----|-----|-----|-----|-----|------|-----|------|
| 份數 | 12 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 15 |
| 百分比 | 80% | 20% | 0% | 0% | 0% | 0% | 100% |



（三）綜合分析

1、依據上表數據所示，廠商對於本所人員服務態度表示「很滿意」者佔 80%，「滿意」者佔 20%，無人填答「可接受」、「不滿意」、「很不滿意」及「沒意見」；總計滿意度(含很滿意、滿意及可接受者，下同)達 100%，顯示多數廠商對本所同仁之服務品質持高度評價。

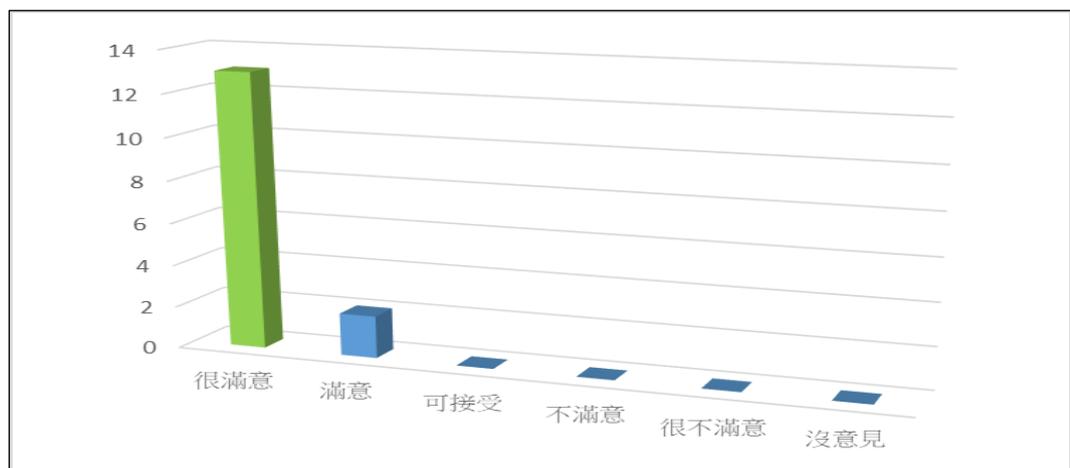
2、另與本（110）年度「收容人家屬」滿意度調查比對，二次調查結果顯示，外部廠商及收容人家屬對於本所人員服務態度之滿意度均達 100%，可知本所同仁提供之服務內容，深獲社會大眾所肯定，故受訪時表達極正面之肯定。

二、請問您對於本機關人員「溝通情形」是否滿意？

（一）設計原因：為探究本所人員與外部廠商之溝通情形，瞭解彼此互動交流有無窒礙，以作為強化溝通作業之依據。

（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 | 總計 |
|-----|--------|--------|-----|-----|------|-----|------|
| 份數 | 13 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 15 |
| 百分比 | 86.67% | 13.33% | 0% | 0% | 0% | 0% | 100% |



（三）綜合分析

依據上表數據所示，廠商對於本所人員溝通情形表示「很滿意」者佔 86.67%，「滿意」者佔 13.33%，無人填答「可接受」、「不滿意」、「很不滿意」及「沒意見」；總計滿意度達 100%，可知多數廠商至本所洽公過程相當順利，作業上如有任何問題均能與本所人員

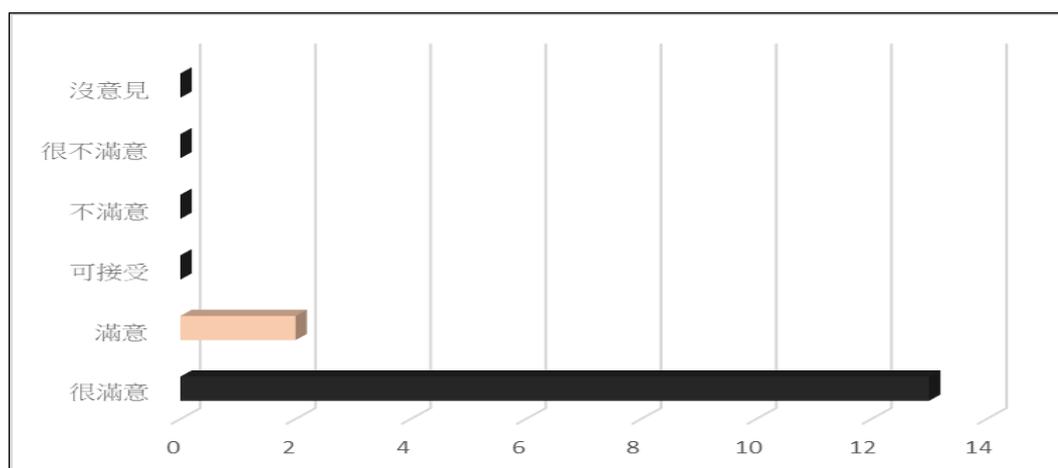
妥適溝通並達成共識，故無溝通不良或無法溝通之經驗。

三、請問您對於本機關「行政效率」是否滿意？

(一) 設計原因：為瞭解外部廠商對本所行政效率之觀感，發掘現行作業不便民之處，以作為提升行政效能之參考。

(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 | 總計 |
|-----|--------|--------|-----|-----|------|-----|------|
| 份數 | 13 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 15 |
| 百分比 | 86.67% | 13.33% | 0% | 0% | 0% | 0% | 100% |



(三) 綜合分析

1、依據上表數據所示，廠商對於本所行政效率表示「很滿意」者佔 86.67%，「滿意」者佔 13.33%，無人填答「可接受」、「不滿意」、「很不滿意」及「沒意見」；總計滿意度達 100%，顯見廠商對本所行政效率多表示肯定。

2、另與本(110)年度「收容人家屬」滿意度調查比對，二次調查結果顯示，對於本所行政效率之滿意度均達 100%，可見同仁對於職掌業務相當嫻熟，應對

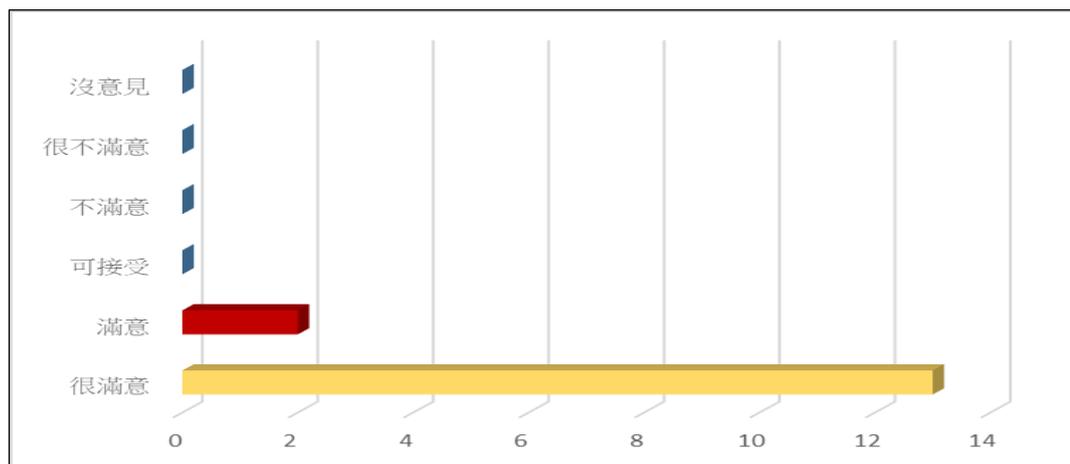
洽辦業務之廠商或民眾，皆能在兼顧品質下，迅速提供所需之服務，使外部顧客感到滿意。

四、請問您對於本機關「各項行政措施及流程」是否滿意？

(一) 設計原因：為探究外部廠商對本所相關行政措施及流程之滿意度，藉以策進作業流程，提升本所整體作業品質。

(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 | 總計 |
|-----|--------|--------|-----|-----|------|-----|------|
| 份數 | 13 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 15 |
| 百分比 | 86.67% | 13.33% | 0% | 0% | 0% | 0% | 100% |



(三) 綜合分析

- 參據上開統計圖表，廠商對於本所各項行政措施及流程表示「很滿意」者佔 86.67%，「滿意」者佔 13.33%，無人填答「可接受」、「不滿意」、「很不滿意」及「沒意見」；總計滿意度達 100%，可合理判斷受訪者對於本所行政措施及作業流程應係相當肯定，洽公過程應無不愉快之負面經驗。
- 另與本(110)年度「收容人家屬」滿意度調查比對，受訪家屬對於本所接見措施及生活管教措施之滿意

度雖未達 100%，然仍能取得平均 98.96% 之正面肯定，且無具體負面事件，故整體而言，本所現行作業措施應能符合多數大眾之需求，並獲得使用者之贊同。

五、請問您與本機關洽辦業務時，機關人員有無藉故刁難？

(一) 設計原因：為探知本所人員與外部廠商接觸過程，有無利用職務上機會藉機刁難，進而破壞機關形象，甚至衍生不法事端。

(二) 統計結果

| 選項 | 沒經歷 沒聽說 | 親身經歷 | 聽說且 有事證 | 聽說但 沒事證 | 總計 |
|-----|------------|------|------------|------------|------|
| 份數 | 15 | 0 | 0 | 0 | 15 |
| 百分比 | 100% | 0% | 0% | 0% | 100% |

(三) 綜合分析

參據上開統計數據，廠商與本機關洽辦業務時，均無遭遇本所人員無藉故刁難，可知本所服務品質及行政效能具有一定水準外，承辦同仁亦能謹守分際，無利用權勢藉機刁難，進而索取不當利益等情事。

六、請問您與本機關洽辦業務時，機關人員有無要求餽贈財物、飲宴招待或接受請託關說等情事？

(一) 設計原因：為掌握本所人員與外部廠商洽辦業務時，有無違反公務員廉政倫理規範等情事發生，藉以瞭解同仁風紀狀況。

(二) 統計結果

| 選項 | 沒經歷 沒聽說 | 親身經歷 | 聽說且 有事證 | 聽說但 沒事證 | 總計 |
|----|------------|------|------------|------------|----|
|----|------------|------|------------|------------|----|

| | | | | | |
|-----|------|----|----|----|------|
| 份數 | 15 | 0 | 0 | 0 | 15 |
| 百分比 | 100% | 0% | 0% | 0% | 100% |

(三) 綜合分析

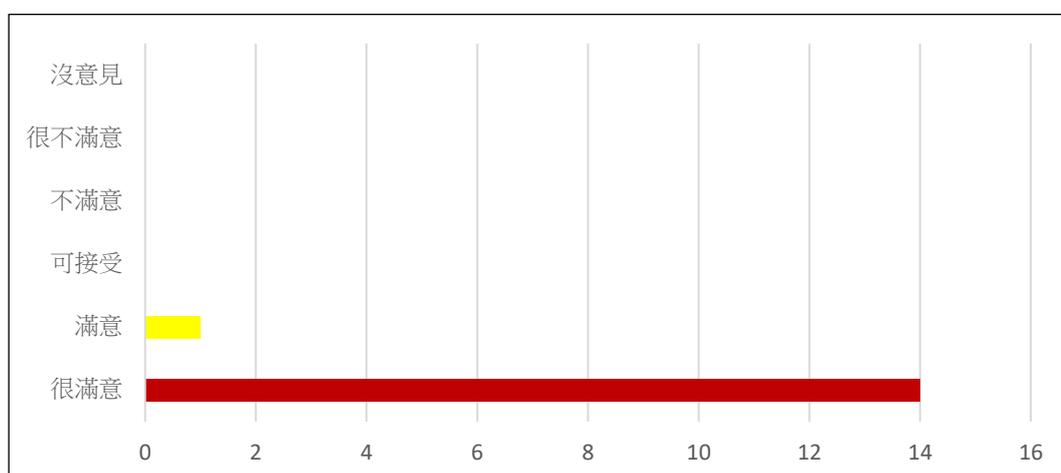
- 1、參據上開統計數據，廠商與本機關洽辦業務時，均無遭遇要求餽贈財物、飲宴招待或接受請託關說等情事，可知本所同仁依法行政，並落實遵守公務員廉政倫理規範，尚無發生違法犯紀情事。
- 2、另與本（110）年度「收容人家屬」滿意度調查比對，二次調查結果顯示，均無經歷或聽聞本所同仁與機關往來人員有吃飯、送紅包或送禮等情形，顯示本所員工嚴以律己、恪遵法紀。

七、請問您對於本機關人員整體清廉度是否滿意？

(一) 設計原因：為瞭解本所近年推動各項廉政工作成效，以作為未來廉政工作策進之參考。

(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 | 總計 |
|-----|--------|-------|-----|-----|------|-----|------|
| 份數 | 14 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 15 |
| 百分比 | 93.33% | 6.67% | 0% | 0% | 0% | 0% | 100% |



(三) 綜合分析

- 1、依據上表數據所示，廠商對於本所人員整體清廉度表示「很滿意」者佔 93.33%，「滿意」者佔 6.67%，無人填答「可接受」、「不滿意」、「很不滿意」及「沒意見」；總計滿意度(含很滿意、滿意及可接受者，下同)達 100%，顯示多數廠商對本所同仁之清廉度表達高度評價。
- 2、另與本(110)年度「收容人家屬」滿意度調查比對，受訪家屬對於整體清廉度之滿意度雖未達 100%，然仍能取得 97.87% 正面評價，且二次調查均無蒐獲負面具體事項，故可推斷本所清廉形象應已深植多數民眾心中。

伍、反映意見彙整與回應

本次調查無蒐獲具體反映事項。

陸、結語

本(110)年度調查結果，受訪廠商對於本所服務態度、行政效率、作業措施及機關清廉度等問項，均表達高度肯定，整體滿意度達到 100%，顯示同仁工作表現獲得外部民眾之認同，且本所各項業務及行政措施於各級長官要求下，持續精進並符合民眾期待。