

法務部矯正署屏東看守所 108 年度
「收容人家屬廉政滿意度」問卷調查報告



法務部矯正署屏東看守所政風室 編撰
中 華 民 國 1 0 8 年 6 月

摘要

本問卷調查旨在瞭解收容人家屬對本所各項行政業務執行效率、硬體設施及施政清廉度之看法，並藉此廣泛蒐羅興革意見，期作為推動清廉勤政及矯政業務革新參考依據。

本問卷由本所印製後採不特定對象發送方式，由政風室同仁發放調查問卷予來所辦理接見之收容人家屬，以不記名填答問卷內容後回收。本次發放問卷量計 100 份，回收問卷 96 份，回收率達 96%，有效樣本數計 96 份，有效問卷比率為 100%，具問卷調查之「信度」。

本問卷調查經分析統計後，作成以下結論暨建議：

- 一、約有 91.67% 的受訪者（很）滿意或尚能接受本所業務承辦人員的行政效率，另有 8.33% 受訪者表示對本所業務承辦人員的行政效率表示可接受，表示絕大多數之受訪者對於本所業務承辦人員行政效率表示滿意。
- 二、受訪者對於本所各項接見措施表示「很滿意」、「滿意」與「可接受」者佔 100%，顯示多數受訪者對本所各項接見措施持肯定態度。另外相關接見設備使用頻繁、接見室廁所環境衛生等問題，爰轉請主辦科責成所屬，加強定期維護清潔及保養工作。
- 三、對於本所有關收容人生活及管教狀況之滿意程度，有 100% 的受訪者持肯定（含「很滿意」、「滿意」與「可接受」）看法，顯示絕大多數之受訪者對本所生活管教，持以正面的態度。
- 四、受訪者對於本所業務承辦人員的服務態度，表示（很）滿意者及可接受者佔 100%，表示多數受訪者，對本所業務承辦人員的服務態度，及推動為民服務工作，多能表示滿意。100% 的受訪者對於本所合作社販售物品之品質及價格，表示認同（含「很滿意」、「滿意」與「可接受」）。
- 五、受訪者對於本所職員是否涉及夾帶違禁品給收容人之行為，有約 16.66% 的受訪者表示「從媒體報導得知」或「曾聽親友提

到」；對曾聽聞本機關職員涉及替收容人傳遞訊息，有約 12.5% 的受訪者表示「從媒體報導得知」或「曾聽親友提到」；對曾聽聞有與本機關往來人員請本機關職員吃飯、送紅包或送禮，有約 16.66% 的受訪者表示「從媒體報導得知」或「曾聽親友提到」，表示本所廉政宣導工作猶有持續辦理之需求。

六、受訪者對於是否曾聽聞本機關「收容人」間有賭博財物，有約 12.5% 的受訪者表示「從媒體報導得知」或「曾聽親友提到」；對曾聽聞本機關「收容人」間派系分立，約有 16.67% 的受訪者表示「從媒體報導得知」或「曾聽親友提到」，表示仍應持續建構收容人家屬對本所執法之信心。

七、受訪者對於本所清廉度（風紀操守）的看法，有 95.84% 持正面意見（含「很滿意」、「滿意」與「可接受」），顯見受訪者對本所同仁整體清廉度持肯定態度，政風室持續將加強各項廉政預防行為，期以更臻提升本所廉政效能。

八、開放問卷答項中，無受訪者提出各項建議意見，政風室仍將持續蒐羅各項與矯正廉能業務相關興革事項，並委由相關業管科室回應並參考辦理，俾提升機關整體績效。

九、揆諸前開諸數據資料顯示，受訪者家屬就本所「行政效率」、「服務態度」、「接見相關措施」、「生活管教透明度」、「合作社販售物品之品質與價格合理性」及「整體清廉度」等行政作為，持以正面、肯定觀點者居多，亦無發現有指摘業務執行涉有惡性或重大違失情事。本所爰就本次統計結果數據所彰顯意涵，作為本所將來精進矯正工作之改革參考。

第一節 前言

為瞭解本所矯正相關業務執行現況、整體行政效率與在所收容人家屬需求及感受，藉由設定攸關收容人家屬切身權益議題，充分收集收容人家屬意見，爰此，由政風室辦理本項問卷調查工作，以揭櫫「服務、便民」之精神，並收廣納建言之效，作為推動廉能行政及矯正革新業務，供首長作為施政興革之參考。

本次工作採不特定對象發送方式辦理，於印製問卷調查表後，由政風室同仁發放問卷調查表，予現場辦理接見會客或來所洽公之家屬，以不記名方式填寫，並於填妥後交由接見室服務台轉交政風室綜整。

本報告內容共分為五節，其結構如下：第一節為「前言」，敘述問卷動機及架構等；第二節為「調查計畫擬定及說明」，簡述實施目的、實施方式及資料處理；第三節為「調查方法」，將詳述本問卷內容設計及分析方法；第四節為「調查結果研析」，包括樣本結構統計與問卷內容的相關統計分析；第五節為「建議事項與結論」。本問卷調查結果採問項條列比較分析，俾瞭解相關課題改進方向為何，以使本所各項行政作業流程及廉政業務推展能更為順遂。

第二節 調查計畫擬定及說明

壹、辦理機關

法務部矯正署屏東看守所。

貳、調查依據

- 一、法務部 108 年度提升服務品質實施計畫。
- 二、本所 108 年度廉政工作計畫。

參、辦理目的

- 一、為型塑收容人家屬廉政反貪共識，維護矯正風紀及司法信譽，探詢民意脈動與廉政印象，爰辦理本次問卷調查工作。本調查問卷旨在瞭解在所收容人之家屬對於本所各項業務推動之實際感受情況及對當前政府推動廉能政策良窳，經由彙整各項意見，實際反映目前遭遇之困難及狀況，並會請相關科室參辦研提可行策進意見，以協助推動本所施政興利作為。
- 二、藉由問項條列比較分析及各項數據資料，以瞭解收容人家屬對於各項行政措施、硬體設備及廉政滿意度之接受情形。
- 三、問卷調查分析結果，除作為未來年度分析比較參考外，並供作機關擘劃未來矯正藍圖之參考。

肆、實施方式

- 一、調查時間：
自本（108）年 4 月 25 日起至 5 月 14 日止。
- 二、調查對象：
本所在所收容人家屬。
- 三、抽樣方式：
採不特定對象發送方法，於收容人家屬到所接見收容

人或洽公時，發放問卷填寫後回收。

四、統計分析：

本案計發放問卷 100 份，回收問卷 96 份，問卷回收率為 96%，其中有效問卷計 96 份，有效問卷率為 100%，具問卷調查之「信度」。調查結果以敘述統計方法分析，並輔以圖表說明統計結果，並依「目的」、「問卷對象」、「基本資料」、「問卷統計」、「綜合研析」及「結論」等統整出調查分析報告。

伍、資料處理

- 一、本次問卷調查回收後，選項部分先統計人數後換算成百分比顯示，並以圖表及文字逐項分析闡述，藉客觀數據顯示，以瞭解機關收容人家屬對問卷項目，於 108 年度之接受情形，並據以研判原因。
- 二、受訪者自行填寫文字或建議部分採條列式敘述探討，有關受訪者建議或改進事項，併請相關科室回應後整理於彙整表。
- 三、依據問卷調查資料彙整結果，作成 108 年度「收容人家屬廉政滿意度問卷調查報告」，並提出結論及建議事項簽陳首長核閱。
- 四、本案辦理結果作為下年度工作計畫辦理參考依據。

第三節 調查方法

壹、問卷內容設計

本次調查問卷內容係依據法務部 108 年度提升服務品質實施計畫及本所 108 年度廉政工作計畫，由本所以收容人家屬為對象進行調查。茲將問卷之問項說明如下：

一、本所行政措施

以「對本所行政效率是否滿意」(問項一)、「對本所各項接見措施是否滿意」(問項二)及「對本所業務承辦人員的服務態度是否滿意」(問項四)，藉以瞭解收容人家屬對本所業務人員承辦效率及服務態度之滿意程度。

二、本所生活管教設施

以「對在本所收容之親友所內生活及管教狀況是否滿意」(問項三)及「對本所消費合作社販售物品之品質及價格是否滿意」(問項五)，藉以瞭解收容人家屬對本所生活設施條件供應之滿意程度。

三、民眾執法印象及觀感

以「聽聞本所員工涉及夾帶違禁品」(問項六)、「聽聞本所員工涉及替收容人傳遞訊息」(問項七)、「聽聞收容人賭博財物衍生賭債問題」(問項九)、「聽聞收容人派系分立且強欺弱」(問項十)，瞭解民眾對本所執法印象及觀感程度。

四、業務執行清廉度

以「對本所員工整體清廉度(風紀操守)是否滿意」(問項十三)、「聽聞有與本機關往來人員請本機關職員吃飯、送紅包或送禮」(問項八)，瞭解收容人家屬對機關文

化及整體清廉度之認同程度。

五、政府反貪作為及廉能政策

以「知悉貪瀆不法情事是否願意提出檢舉」(問項十一)、「選擇何種檢舉管道」(問項十二)、「對國家廉政政策(如成立廉政署、共同監督政府)是否滿意」(問項十四)，瞭解收容人家屬對政府當前推動各項反貪作為及廉能政策認知度及滿意度情形。

六、具體建議事項

以「對於本機關在推動員工清廉度及提高工作效率方面提供意見」(問項十五)之開放式問項，瞭解受訪者對本所具體需求，給予表達意見及提供機關興革建議。

七、基本資料

問卷置入受訪者基本資料，以「性別」、「年齡」、「職業類別」及「接見頻率」作為數據統計之參考，以使各項分析更為精確。

貳、分析方法

本次問卷回收取得有效樣本後，以次數暨百分比分配分析方法，彙整計算並探究所彰顯之意涵。

將收集的資料依數量大小或類別而分為若干組，並計算各組之資料個數並據以做成百分比，由此可顯示資料分布之情形。故藉此分析方法即很容易瞭解原始資料所蘊含之規律性及分配情況，且具有彙總並簡化原始資料之功能。

第四節 調查結果研析

壹、基本資料統計

一、問卷回收情形

(一) 108 年度問卷調查回收情形

總計發放問卷 100 份，回收計有 96 份，問卷回收率為 96%，有效問卷計有 96 份，有效問卷率為 100%。發出問卷及回收問卷與有效問卷統計結果如下表 1-1 及圖 1-1：

表 1-1 108 年度問卷調查回收分析統計表

年度	發出問卷數	回收問卷數	有效問卷數	有效問卷比率
108	100	96	96	100%

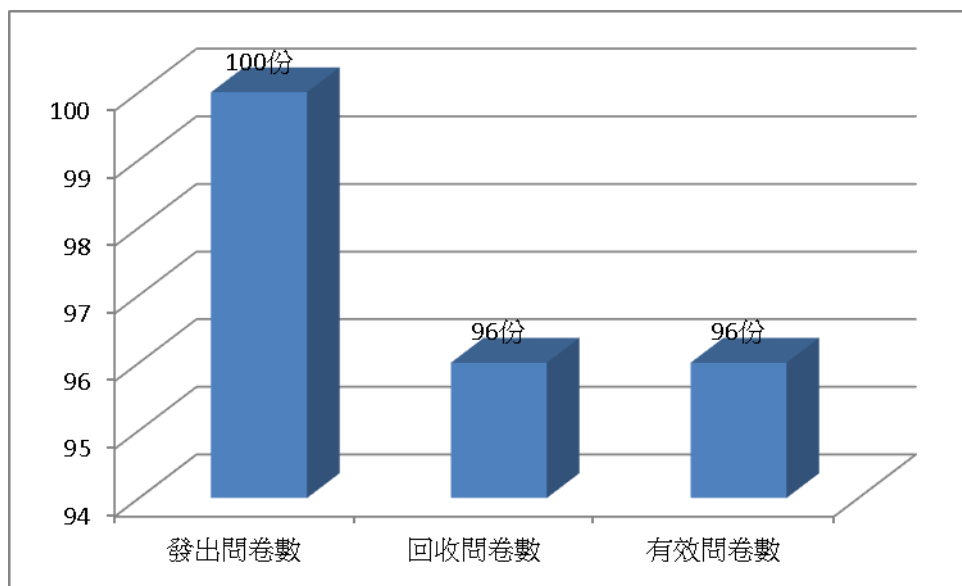


圖 1-1 108 年度問卷調查回收分析統計圖

二、性別

(一) 108 年度受訪者性別分析

由統計數據可知，本次填寫問卷之受訪者中，女性受訪者為 64 人，占 66.67%，男性受訪者為 32 人，占 33.33%

%，男女填答比例約為 3：7。受訪者性別分布統計結果如下表 1-2、圖 1-2 所示：

表 1-2 108 年度受訪者性別分析統計表

項次	男	女	合計
人數	32	64	96
百分比	33.33%	66.67%	100%

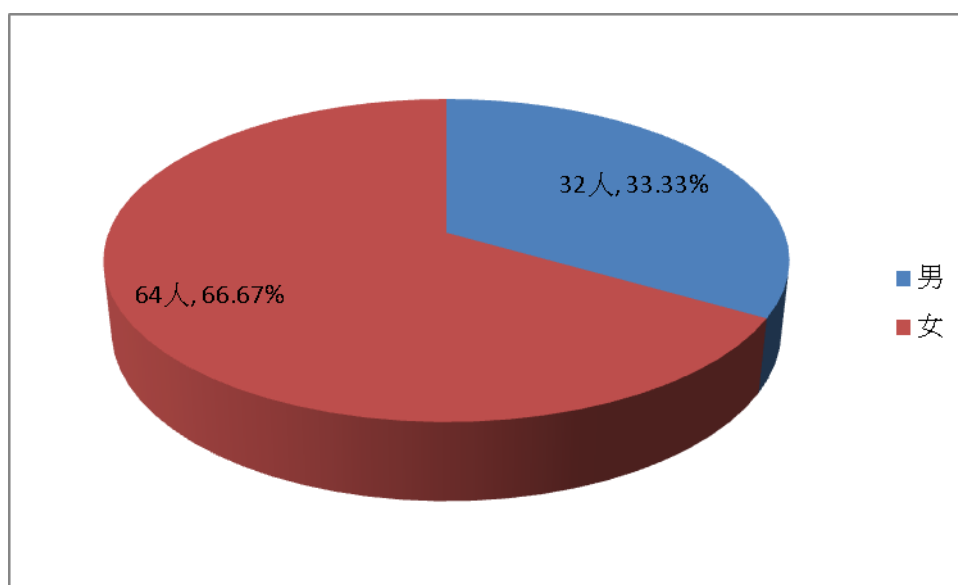


圖 1-2 108 年度受訪者性別分析統計圖

三、年齡

(一) 108 年度受訪者年齡分析

由統計數據可知，受訪者年齡以 65 歲以上級距者最多，占 45.83%，其次 41-64 歲級距者占 41.67%，18-40 歲級距者占 12.5%，顯示問卷受訪者年齡層多為 40 歲以上者。受訪者年齡分布統計結果如下表 1-3 及圖 1-3 所示：

表 1-3 108 年度受訪者年齡分析統計表

年齡	未滿 18 歲	18-40 歲	41-64 歲	65 歲以上	合計
人數	0	12	40	44	96
百分比	0.00%	12.50%	41.67%	45.83%	100%

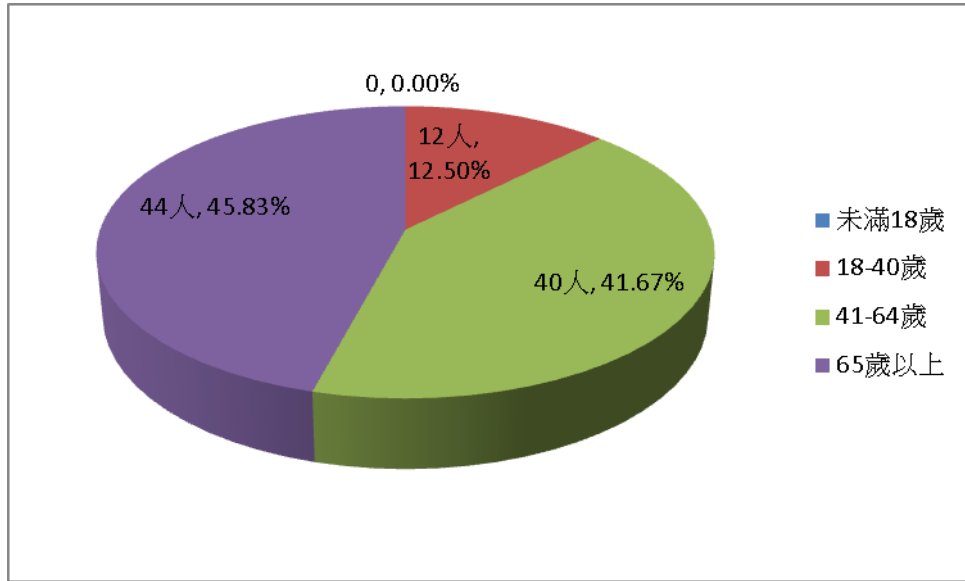


圖 1-3 108 年度受訪者年齡分析統計圖

四、職業類別

(一) 108 年度受訪者職業類別分析

經統計 108 年度受訪者之職業分佈情形，以服務業占 41.67%，其他者為次，占 26.04%，農林漁牧、工商業、軍公教分占 8.33%，無業者占 7.29%。受訪者職業類別分布統計結果如下表 1-4 及圖 1-4：

表 1-4 108 年度受訪者職業類別分析統計表

職業類別	農林漁牧	工商業	服務業	軍公教	無業	其他	合計
人數	8	8	40	8	7	25	96
百分比	8.33%	8.33%	41.67%	8.33%	7.29%	26.04%	100%

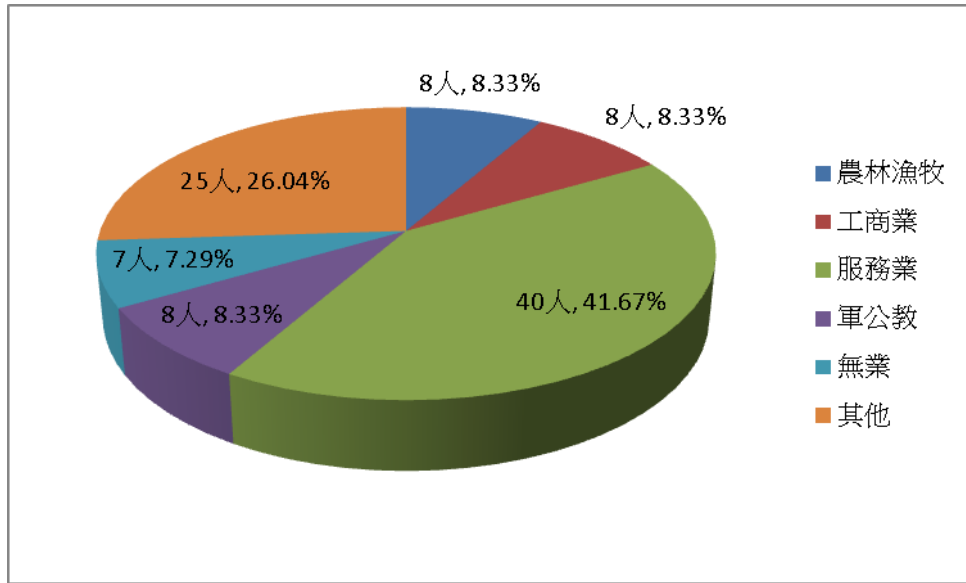


圖 1-4 108 年度受訪者職業類別分析統計圖

五、接見頻率

(一) 108 年度受訪者接見頻率

經資料統計顯示，受訪者接見頻率以一個月一次者最多，占 37.5%，其次為每兩週者分占 29.17%，每週者占 25%，每兩個月者及三個月以上者均占 4.17%。受訪者接見頻率分布統計結果如下表 1-5、圖 1-5 所示：

表 1-5 108 年度受訪者接見頻率統計表

探視頻率	每週	每兩週	每月	兩個月	三個月以上	總計
人數	24	28	36	4	4	96
百分比	25.00%	29.17%	37.50%	4.17%	4.17%	100%

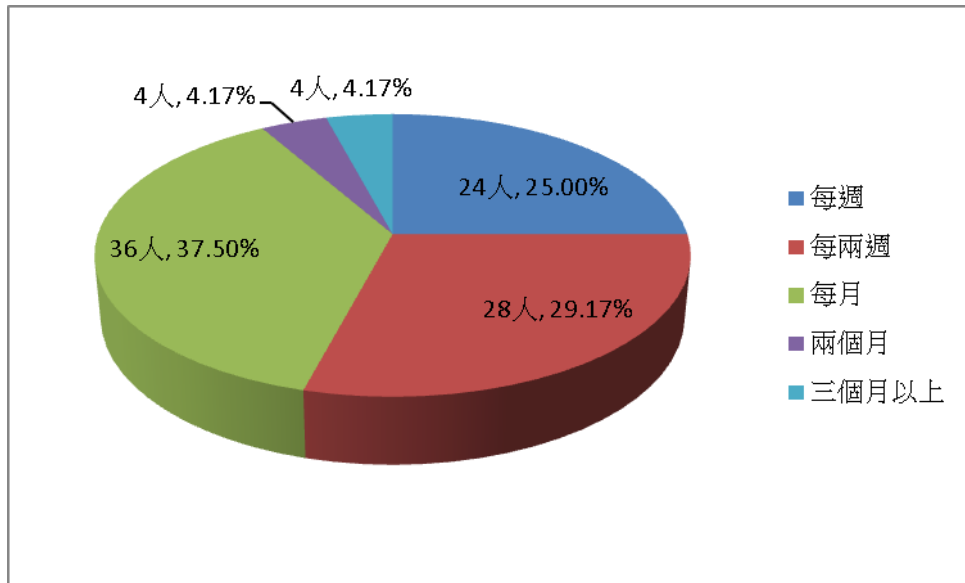


圖 1-5 108 年度受訪者接見頻率分析統計圖

貳、問卷內容暨統計分析

本問卷調查報告，主要係以受訪者對本所各項行政效率、硬體措施、施政清廉度之看法、國家廉能政策及檢舉意願及檢舉管道等項目，期作為推動清廉勤政及矯政業務革新參考依據。茲就問卷內容暨統計分析資料分述如次：

一、您對本所行政效率是否滿意？

(一) 設計原因：探究受訪者對本所行政效率滿意度，作為推動廉政革新之重要參考。

(二) 整體分析：

54.17%之受訪者對於本所行政效率表示「很滿意」，37.5%表示「滿意」，8.33%表示「可接受」，0%表示「不滿意」，0%表示「很不滿意」，0%表示「沒意見」。「很滿意」及「滿意」合併為「滿意評價」，占 91.67%；「不滿意」及「很不滿意」合併為「不滿意評價」，占 0%。「很滿意」、「滿意」及「可接受」三者合併為「滿意可接受度」，占 100%。如表 2-1、圖 2-1 所示：

表 2-1 行政效率滿意分析統計表

滿意度	很滿意	滿意	可接受	不滿意	很不滿意	沒意見	合計
人數	52	36	8	0	0	0	96
百分比	54.17%	37.50%	8.33%	0.00%	0.00%	0.00%	100%

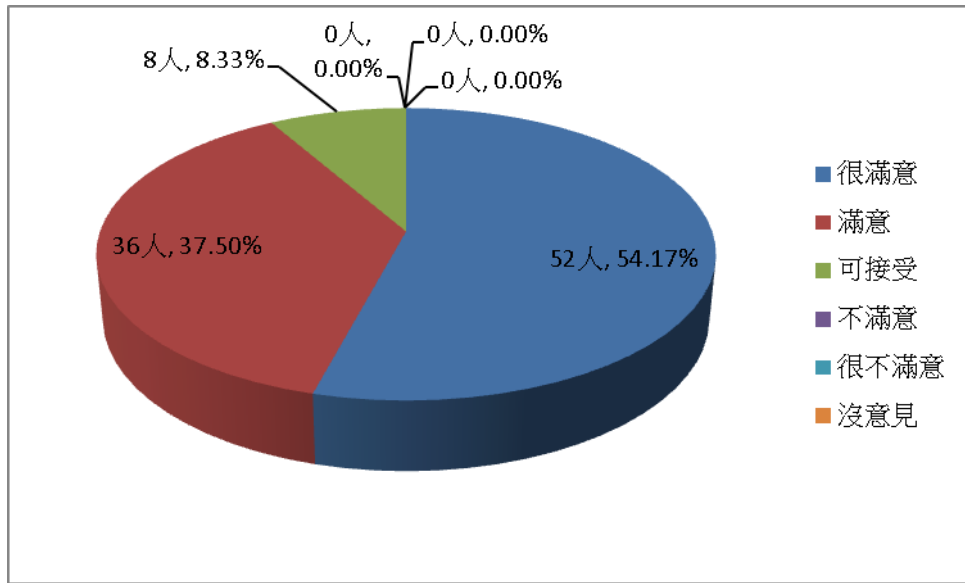


圖 2-1 行政效率滿意分析統計圖

二、您對本機關各種接見措施是否滿意？

(一) 設計原因：瞭解受訪者對於本所各項接見措施是否滿意，作為持續改善服務品質之依據。

(二) 整體分析：

54.16%之受訪者對於本所各種接見措施表示「很滿意」，41.66%表示「滿意」，4.18%表示「可接受」，0%表示「不滿意」，0%表示「很不滿意」，0%表示「沒意見」。「很滿意」及「滿意」合併為「滿意評價」，占 95.82%；「不滿意」及「很不滿意」合併為「不滿意評價」，占 0%。「很滿意」、「滿意」及「可接受」三者合併為「滿意可接受度」，占 100%。如表 2-2、圖 2-2 所示：

表 2-2 接見措施滿意度分析統計表

滿意度	很滿意	滿意	可接受	不滿意	很不滿意	沒意見	合計
人數	52	40	4	0	0	0	96
百分比	54.16%	41.66%	4.18%	0%	0%	0%	100%

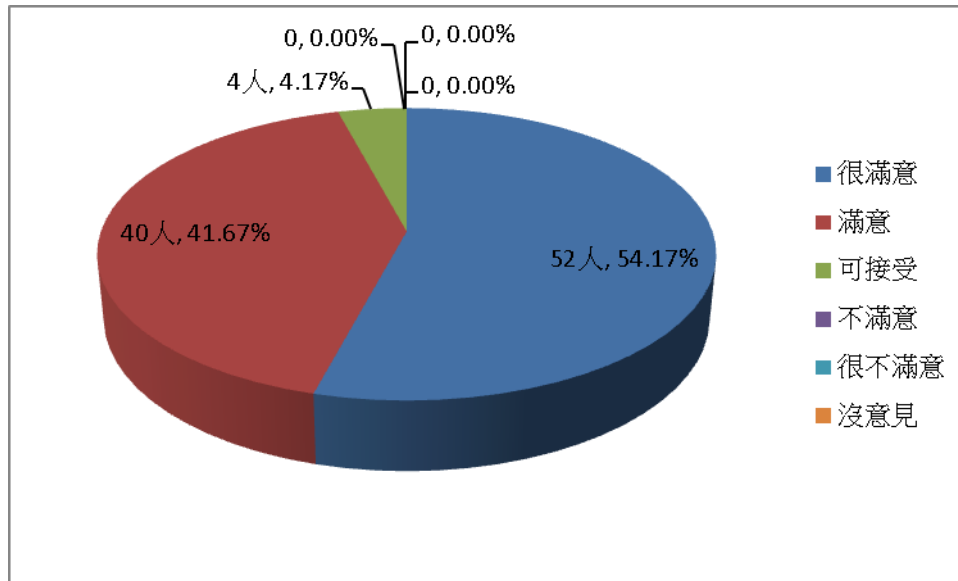


圖 2-2 接見措施滿意度分析統計圖

三、您對本所有關收容人生活及管教措施是否滿意？

(一) 設計原因：瞭解收容人家屬對於本所有關收容人生活及管教措施看法，作為業務革新或改進之參考。

(二) 整體分析：

54.17%之受訪者對於本所有關收容人生活及管教措施表示「很滿意」，45.83%表示「滿意」，0%表示「可接受」，0%表示「不滿意」，0%表示「很不滿意」，0%表示「沒意見」。「很滿意」及「滿意」合併為「滿意評價」，占100%；「不滿意」及「很不滿意」合併為「不滿意評價」，占0%。「很滿意」、「滿意」及「可接受」三者合併為「滿意可接受度」，占100%。如表 2-3、圖 2-3 所示：

表 2-3 生活及管教措施滿意度分析統計表

滿意度	很滿意	滿意	可接受	不滿意	很不滿意	沒意見	合計
人數	52	44	0	0	0	0	96
百分比	54.17%	45.83%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	100%

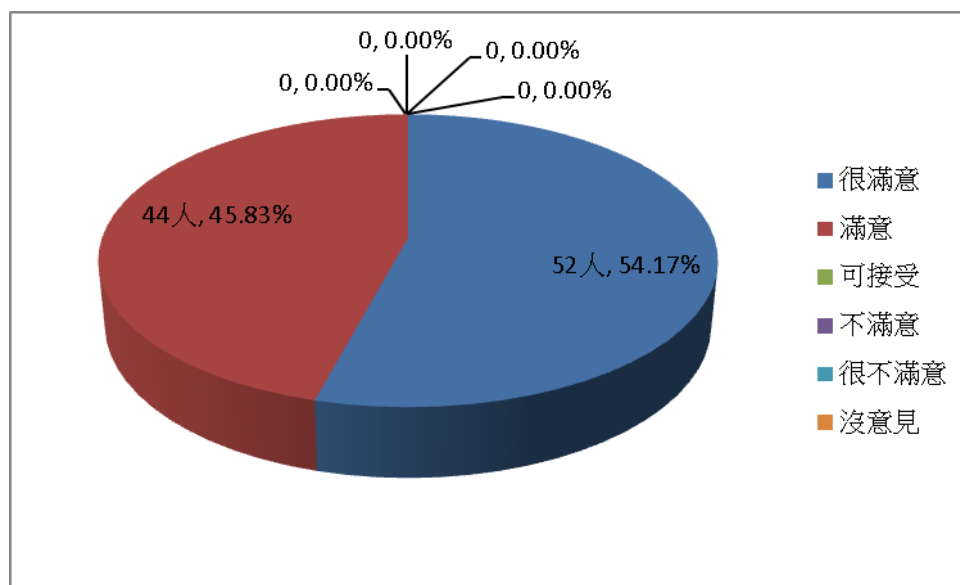


圖 2-3 生活及管教措施滿意度分析統計圖

四、您對本所同仁服務態度是否滿意？

(一) 設計原因：透過受訪者瞭解本所同仁對於受訪者之服務態度是否滿意，作為提升本所服務品質效能之參考。

(二) 整體分析：

54.17%之受訪者對於本所同仁服務態度表示「很滿意」，45.83%表示「滿意」，0%表示「可接受」，0%表示「不滿意」，0%表示「很不滿意」，0%表示「沒意見」。「很滿意」及「滿意」合併為「滿意評價」，占 100%；「不滿意」及「很不滿意」合併為「不滿意評價」，占 0%。「很滿意」、「滿意」及「可接受」三者合併為「滿意可接受度」，占 100%。如表 2-4、圖 2-4 所示：

表 2-4 對本所同仁服務態度滿意度分析統計表

滿意度	很滿意	滿意	可接受	不滿意	很不滿意	沒意見	合計
人數	52	44	0	0	0	0	96
百分比	54.17%	45.83%	0%	0%	0%	0%	100%

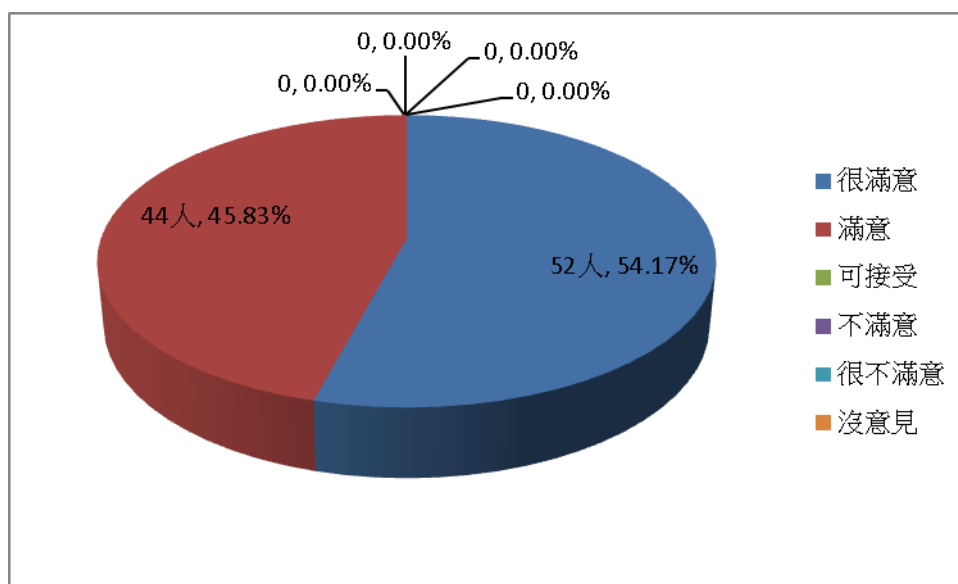


圖 2-4 對本所同仁服務態度滿意度分析統計圖

五、您對本所合作社販售物品之品質及價格是否滿意？

(一) 設計原因：瞭解本所消費合作社所販售物品價格、種類是否有須改進之處，俾使販售價格及種類與市場趨於一致。

(二) 整體分析：

54.16%之受訪者對於本所消費合作社所販售物品價格、種類表示「很滿意」，33.34%表示「滿意」，12.5%表示「可接受」，0%表示「不滿意」，0%表示「很不滿意」，0%表示「沒意見」。「很滿意」及「滿意」合併為「滿意評價」，占 88.50%；「不滿意」及「很不滿意」合併為「不滿意評價」，占 0%。「很滿意」、「滿意」及「可接受」三者合併為「滿意可接受度」，占 100%。如表 2-5、圖 2-5 所示：

表 2-5 對合作社販售物品滿意度分析統計表

滿意度	很滿意	滿意	可接受	不滿意	很不滿意	沒意見	合計
人數	52	32	12	0	0	0	96
百分比	54.16%	33.34%	12.5%	0%	0%	0%	100%

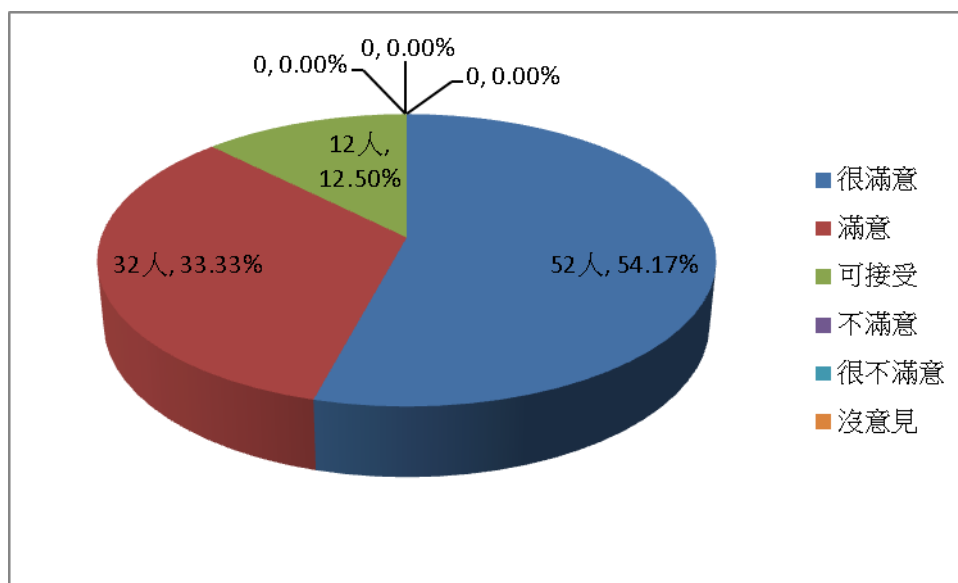


圖 2-5 對合作社販售物品滿意度分析統計圖

六、請問您是否曾聽聞本機關職員涉及夾帶違禁品給收容人之違法不當行為？

(一) 設計原因：瞭解受訪者對於本所職員是否涉及夾帶違禁品給收容人之違法不當行為，以全盤了解作為自我檢視之參考，並強化各項廉能作為。

(二) 整體分析：

8.33%之受訪者表示「有，從媒體報導得知」，8.33%表示「有，接見時曾聽親友提到」，0%表示「有，從其他管道得知」，75.01%表示「沒有」，8.33%表示「沒意見」。如表 2-6、圖 2-6 所示：

表 2-6 聽聞職員涉及夾帶違禁品給收容人之違法不當行為分析統計表

滿意度	有，從媒體報導得知	有，接見時曾聽親友提到	有，從其他管道得知	沒有	沒意見	合計
人數	8	8	0	72	8	96
百分比	8.33%	8.33%	0%	75.00	8.33%	100%

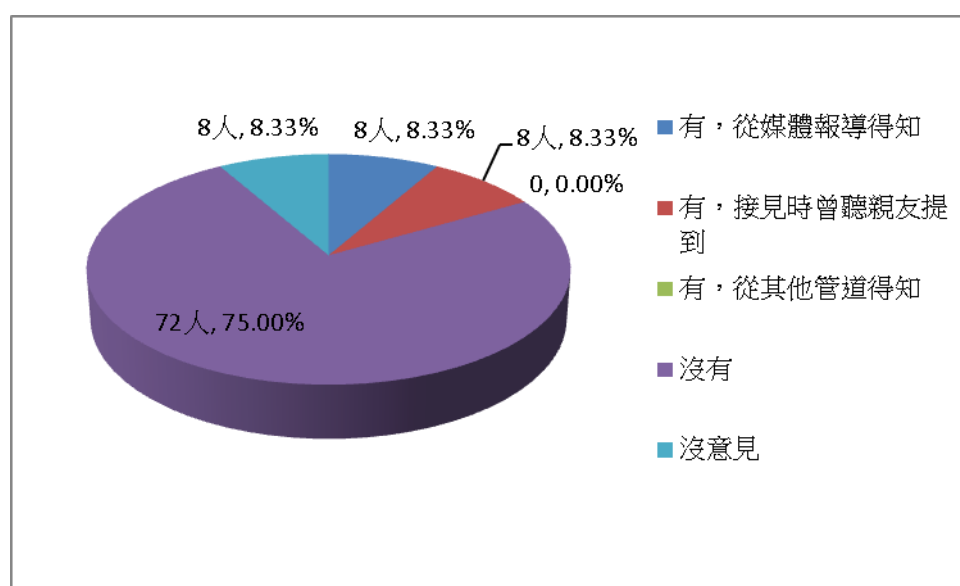


圖 2-6 聽聞職員涉及夾帶違禁品給收容人之違法不當行為分析統計圖

七、請問您是否曾聽聞本機關職員涉及替收容人傳遞訊息之違法不當行為？

(一) 設計原因：瞭解受訪者對於是否曾聽聞本機關職員涉及替收容人傳遞訊息之違法不當行為，以全盤了解作為自我檢視之參考，並強化各項廉能作為。

(二) 整體分析：

12.5%之受訪者表示「有，從媒體報導得知」，0%表示「有，接見時曾聽親友提到」，0%表示「有，從其他管道得知」，79.17%表示「沒有」，8.33%表示「沒意見」。如表 2-7、圖 2-7 所示：

表 2-7 聽聞職員涉及替收容人傳遞訊息分析統計表

滿意度	有，從媒體報導得知	有，接見時曾聽親友提到	有，從其他管道得知	沒有	沒意見	合計
人數	12	0	0	76	8	96
百分比	12.5%	0%	0%	79.17%	8.33%	100%

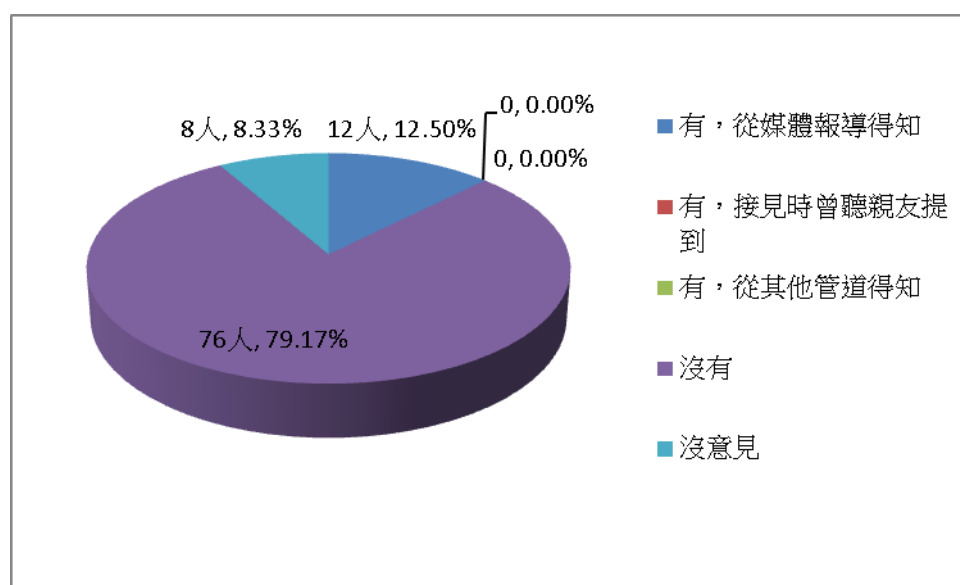


圖 2-7 聽聞職員涉及替收容人傳遞訊息分析統計圖

八、請問您是否曾聽聞有與本機關往來人員請本機關職員吃飯、送紅包或送禮之情形？

(一) 設計原因：瞭解受訪者是否曾聽聞有與本機關往來人員請本機關職員吃飯、送紅包或送禮，以全盤了解作為自我檢視之參考，並強化各項廉能作為。

(二) 整體分析：

8.33%之受訪者表示「有，從媒體報導得知」，8.33%表示「有，接見時曾聽親友提到」，0%表示「有，從其他管道得知」，70.84%表示「沒有」，12.5%表示「沒意見」。如表 2-8、圖 2-8 所示：

表 2-8 聽聞有與本機關往來人員請本機關職員吃飯等分析統計表

滿意度	有，從媒體報導得知	有，接見時曾聽親友提到	有，從其他管道得知	沒有	沒意見	合計
人數	8	8	0	68	12	96
百分比	8.33%	8.33%	0.00%	70.83%	12.50%	100%

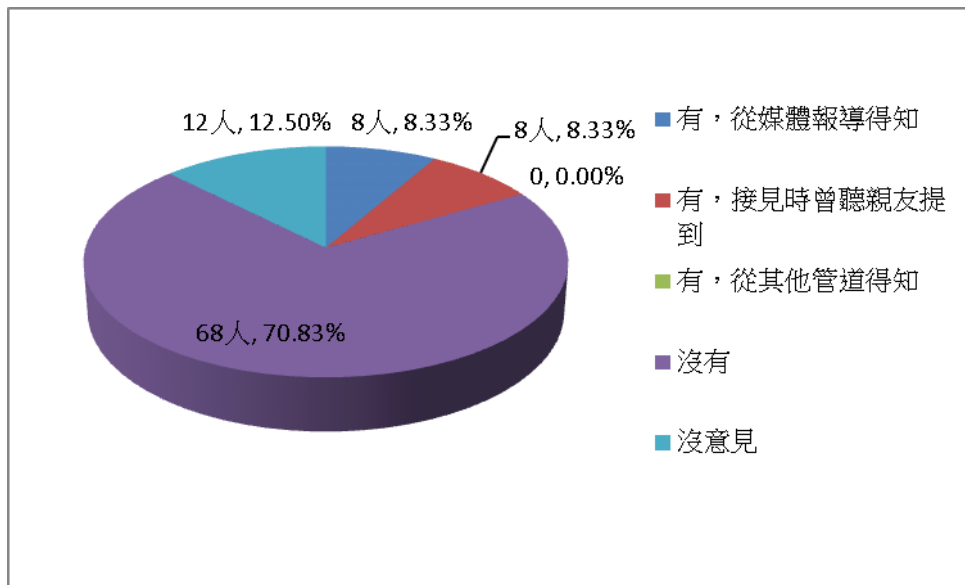


圖 2-8 聽聞有與本機關往來人員請本機關職員吃飯等分析統計圖

九、請問您是否曾聽聞本機關「收容人」間有賭博財物，衍生賭債問題之情形？

(一) 設計原因：瞭解受訪者是否曾聽聞本機關「收容人」間有賭博財物，衍生賭債問題，以全盤了解作為自我檢視之參考，並強化各項戒護管理作為。

(二) 整體分析：

12.5%之受訪者表示「有，從媒體報導得知」，0%表示「有，接見時曾聽親友提到」，0%表示「有，從其他管道得知」，79.17%表示「沒有」，8.33%表示「沒意見」。如表 2-9、圖 2-9 所示：

表 2-9 聽聞收容人賭博財物衍生賭債問題分析統計表

滿意度	有，從媒體報導得知	有，接見時曾聽親友提到	有，從其他管道得知	沒有	沒意見	合計
人數	12	0	0	76	8	96
百分比	12.5%	0%	0%	79.17%	8.33%	100%

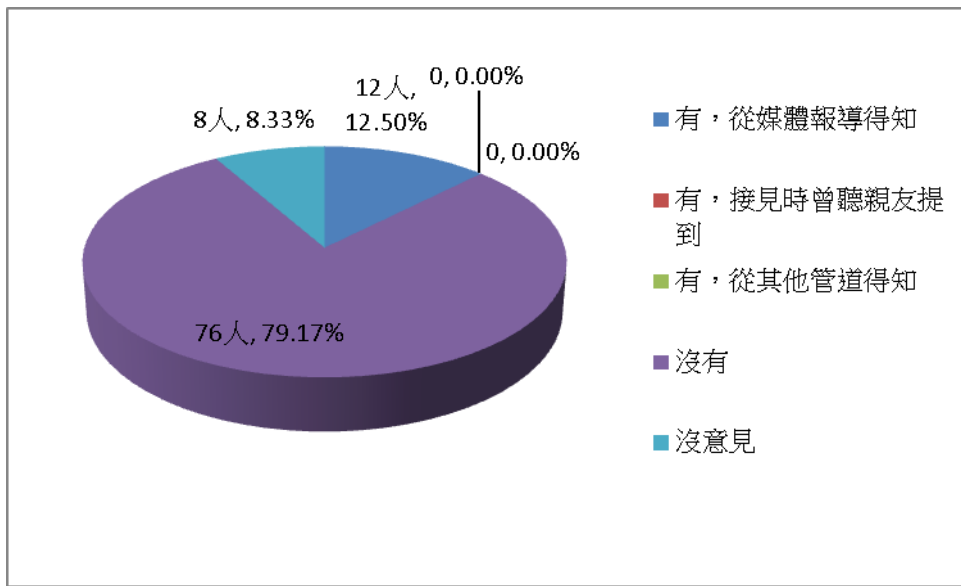


圖 2-9 聽聞收容人賭博財物衍生賭債問題分析統計圖

十、請問您是否曾聽聞本機關「收容人」間派系分立、強欺弱之情形？

- (一) 設計原因：瞭解受訪者是否曾聽聞本機關「收容人」間派系分立、強欺弱，以全盤了解作為自我檢視之參考，並強化各項戒護管理作為。
- (二) 整體分析：

12.5%之受訪者表示「有，從媒體報導得知」，4.17%表示「有，接見時曾聽親友提到」，0%表示「有，從其他管道得知」，70.83%表示「沒有」，12.5%表示「沒意見」。如表 2-10、圖 2-10 所示：

表 2-10 聽聞收容人派系分立強欺弱分析統計表

滿意度	有，從媒體報導得	有，接見時曾聽親友提	有，從其他管道得知	沒有	沒意見	合計
人數	12	4	0	68	12	96
百分比	12.50%	4.17%	0.00%	70.83%	12.50%	100%

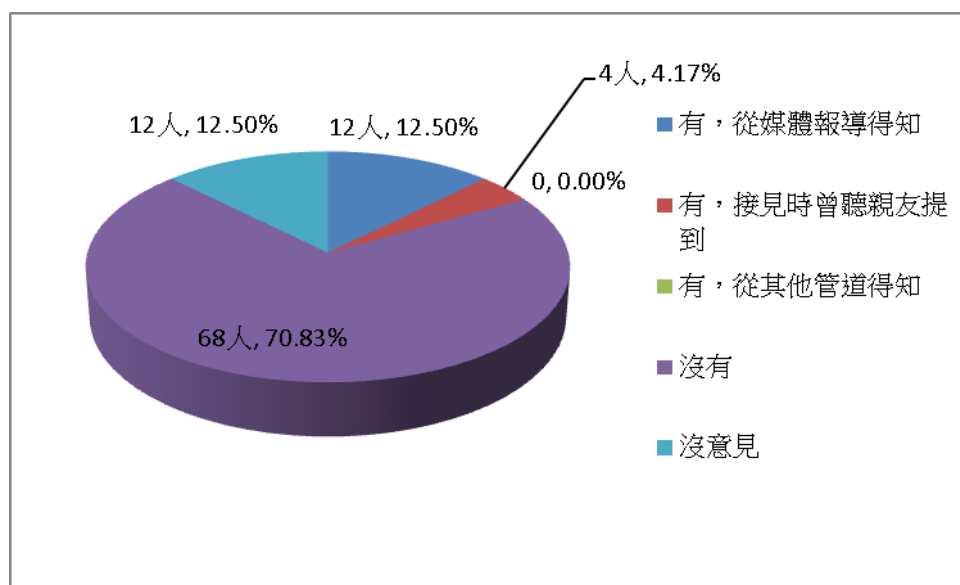


圖 2-10 聽聞收容人派系分立強欺弱分析統計圖

十一、若您知悉本機關人員疑似涉有貪瀆不法情事，是否願意向有關單位提出檢舉？

(一) 設計原因：瞭解受訪者對於若知悉本所員工涉有貪瀆不法情事，是否願意向有關單位提出檢舉，以全盤了解廉政檢舉管道宣導成效，並強化各項廉能作為。

(二) 整體分析：

91.67%之受訪者若知悉貪瀆不法情事，「願意」向有關單位提出檢舉，8.33%之受訪者則表示「不願意」。如表 2-14、圖 2-14 所示：

表 2-11 檢舉意願度分析統計表

願意度	願意	不願意	總計
人數	88	8	96
百分比	91.67%	8.33%	100%

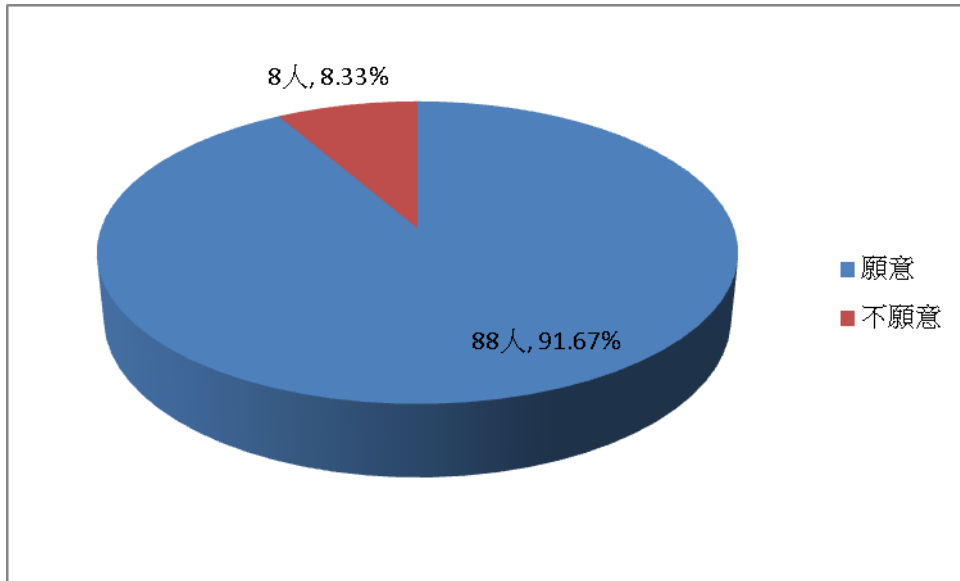


圖 2-11 檢舉意願度分析統計圖

十二、若您願意就本機關人員貪瀆不法情事提出檢舉，您會選擇何種檢舉管道？

- (一) 設計原因：瞭解受訪者若願意就本所人員貪瀆不法情事提出檢舉時，所會選擇之檢舉管道為何。
- (二) 整體分析：

54.17%之受訪者會向「本機關政風室」提出檢舉，25%表示向「本機關之上級機關」，12.5%表示向「檢察署等機關」，4.17%表示「民意代表」，0%表示「報章媒體」，4.17%表示向「不知道檢舉管道」。如表 2-12、圖 2-12 所示：

表 2-12 選擇檢舉管道分析統計表

滿意度	本機關政風室	本機關之上級機關	檢察署等機關	民意代表	報章媒體	不知道檢舉管道	合計
人數	52	24	12	4	0	4	96
百分比	54.17%	25.00%	12.50%	4.17%	0.00%	4.17%	100%

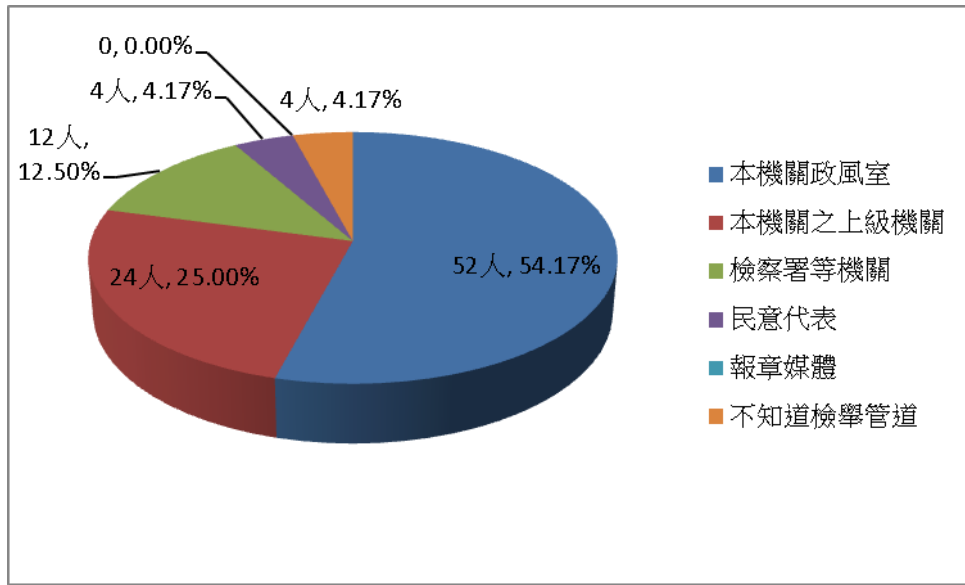


圖 2-12 選擇檢舉管道分析統計圖

十三、請問您覺得本所整體清廉度（風紀操守）是否滿意？

- (一) 設計原因：瞭解受訪者對於本所清廉度（風紀操守）是否滿意，俾瞭解業務推動過程是否引起貪瀆疑慮，以全盤了解作為自我檢視之參考，並強化各項廉能作為。
- (二) 整體分析：

54.17%之受訪者對於本所清廉度（風紀操守）表示「很滿意」，25%表示「滿意」，16.67%表示「可接受」，0%表示「不滿意」，0%表示「很不滿意」，4.16%表示「沒意見」。「很滿意」及「滿意」合併為「滿意評價」，占 79.17%；「不滿意」及「很不滿意」合併為「不滿意評價」，占 0%。「很滿意」、「滿意」及「可接受」三

者合併為「滿意可接受度」，占 100%。如表 2-13、圖 2-13 所示：

表 2-13 對本所清廉度滿意度分析統計表

滿意度	很滿意	滿意	可接受	不滿意	很不滿意	沒意見	合計
人數	52	24	16	0	0	4	96
百分比	54.17%	25%	16.67%	0%	0%	4.16%	100%

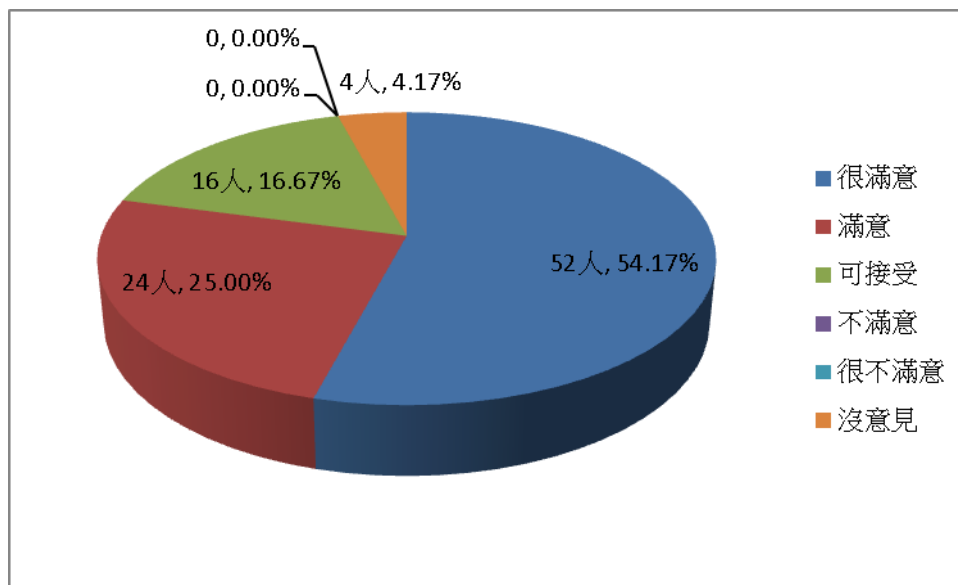


圖 2-13 對本所清廉度形象滿意度分析統計圖

十四、請問您對國家廉政政策（如建立全民反貪共識、抓貪污、辦貪污）是否滿意？

- (一) 設計原因：瞭解受訪者對於當前政府建立全民反貪共識等廉政政策是否滿意，俾瞭解並作為未來反貪倡廉政策之參考依據。
- (二) 整體分析：

54.18%之受訪者對於國家廉政政策表示「很滿意」，25%表示「滿意」，12.5%表示「可接受」，4.16%表示「不滿意」，0%表示「很不滿意」，4.16%表示「沒意見」。「很滿意」及「滿意」合併為「滿意評價」，占 79.19%；「不滿意」及「很不滿意」合併為

「不滿意評價」，占 4.16%。「很滿意」、「滿意」及「可接受」三者合併為「滿意可接受度」，占 9.68%。如表 2-14、圖 2-16 所示：

表 2-14 對國家廉政政策滿意度分析統計表

滿意度	很滿意	滿意	可接受	不滿意	很不滿意	沒意見	合計
人數	52	24	12	4	0	4	96
百分比	54.17%	25%	12.5%	4.17%	0%	4.17%	100%

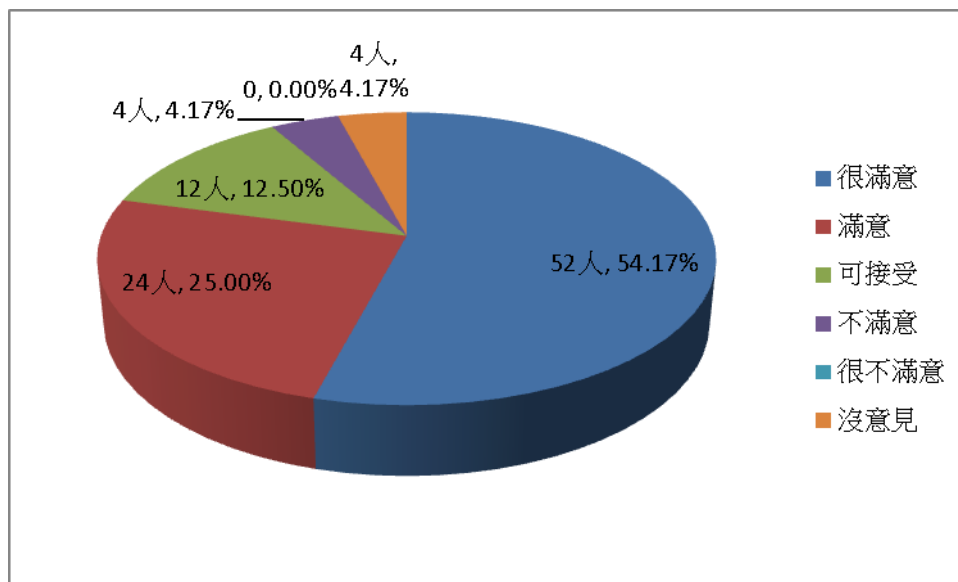


圖 2-14 對國家廉政政策滿意度分析統計圖

十五、關於提升本機關員工服務品質及整體清廉度方面，請提供您的寶貴意見以供本機關未來施政政策擬定或改善方向之參考？

(一) 設計原因：

此為開放問項，旨在促使受訪者對服務品質及整體清廉度現況等權益提出建議，並作為各該業務單位執行之參考。

(二) 統計結果：本項次經統計無人填答。

第五節 建議事項與結論

壹、綜合研析暨建議事項

- 一、對於本所行政措施方面，受訪者對本所行政效率滿意度約為 91.67%，顯示本所之行政效率多能滿足受訪者之需求；對本所各項接見措施滿意度計 100% 受訪者表示認同；對本所同仁服務態度滿意度為 100%，顯示受訪者對於本所同仁服務態度表示正面肯定。
- 二、有關本所生活管教設施方面，對本所有關收容人生活及管教措施之滿意度為 100%，表示絕大多數之受訪者對於本所有關收容人生活及管教措施表示肯定；對合作社販售物品品質及價格滿意度為 100%，顯示有大多數之受訪者對於本所合作社所販售之物品之品質及價格表示滿意。
- 三、對於本所執法印象及觀感部分，約有一成六之受訪者表示曾聽聞矯正人員涉及夾帶違禁品給收容人等違法不當行為，顯示持續對公務同仁辦理反貪宣導及肅貪工作，仍有其必要性。
- 四、對於本所業務執行清廉度部分，廉能形象及員工風紀操守之滿意度約為九成六，惟受訪者未提供各項具體建議事項，本所將賡續推動廉能作為及宣導工作，提升廉政革新效果。
- 五、開放問卷答項中，雖無受訪者研提各項興革建議事項，惟政風室仍持續蒐羅民眾各項與矯正廉能相關建議，並委由相關業管科室回應並參考辦理，俾提升機關行政效能。

貳、結論

透過辦理「收容人家屬」問卷調查工作，探究收容人家

屬對本所施政之滿意度，並藉以蒐集受訪者對本所接見管理措施、軟硬體設施等建言，期作為本所業務革新及廉政之參考。至於受訪者各項反映事項，各項值得參研改善課題，可適度檢討策進之，就矯政管理策略而論，蒐集諸多建言，探求民意民隱，原本就有其正面價值，除可防堵潛在發生之戒護事故外，亦能有效穩定囚情安定。