

法務部矯正署臺南看守所  
112 年度民眾滿意度問卷調查報告



中華民國 112 年 8 月

## 目 錄

壹、 前言.....	1
貳、 調查主旨： .....	1
參、 調查研究方法 .....	1
肆、 問卷對象分析 .....	2
伍、 綜合研析與建議事項： .....	11

### 壹、 前言

依據行政學系統理論，組織是一個「新陳代謝的系統」(negative entropy)，組織和環境是交互影響的，能自外界接受各種輸入(資源、能源、資料消息等)，並加以轉換(transformation)後輸出成果，可適應外在環境變化之組織，如同細胞般須不斷輸入資源並排出不需要、老舊的東西，避免組織僵化導致邁向凋零。

鑑此，本所辦理 112 年度人民滿意度問卷調查，希藉此為本所帶來新的施政建議，提升本所行政效能。

### 貳、 調查主旨：

行政效率、接見措施、服務態度、合作社販賣服務及清廉度等與外部民眾最直接相關之項目。

### 參、 調查研究方法

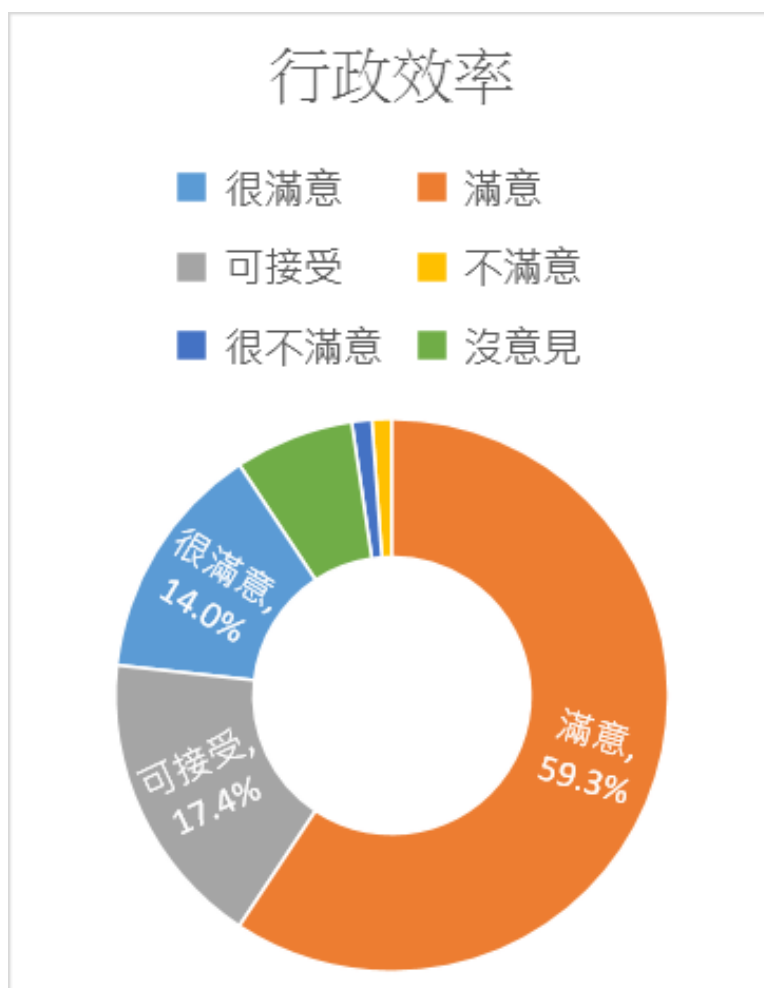
- 一、 調查時間：112 年 1 月至 7 月。
- 二、 調查對象及問卷方式：  
針對來所辦理接見之收容人家屬及親友，提供不記名問卷由其自行填寫後投入意見箱，本所回收存查。
- 三、 問卷設計：參酌署頒範例並依據本所業務特性酌予調整。
- 四、 樣本數量：86 份(發放 100 份，於意見箱回收有效問卷 86 份)。
- 五、 資料處理與分析方法：  
題目及個人基本資料共有 7 題，問卷回收後，將問卷調查表編號後，再依答題項目及題號之結果建立在 excel 軟體統計分析。

## 肆、 問卷對象分析

### 一、 行政效率滿意度：

「可接受」、「滿意」及「很滿意」合計 90.7%，  
「不滿意」及「很不滿意」合計 2.4%。

滿意度	件數	百分比
很滿意	12	14.0%
滿意	51	59.3%
可接受	15	17.4%
不滿意	1	1.2%
很不滿意	1	1.2%
無意見	6	7.0%

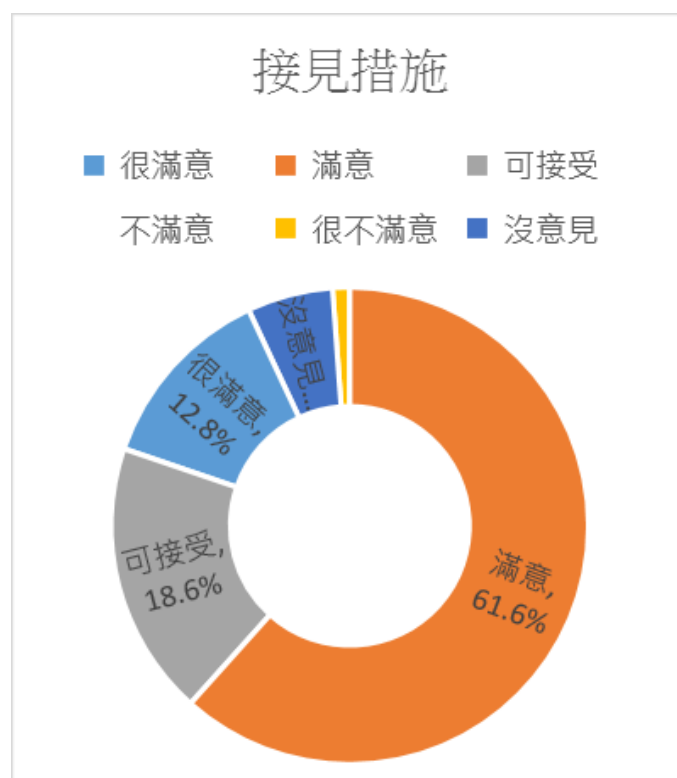


## 二、各種接見措施：

「可接受」、「滿意」及「很滿意」合計 93.0%，

「不滿意」及「很不滿意」合計 1.2%。

滿意度	件數	百分比
很滿意	11	12.8%
滿意	53	61.6%
可接受	16	18.6%
不滿意	0	0.0%
很不滿意	1	1.2%
無意見	5	5.8%

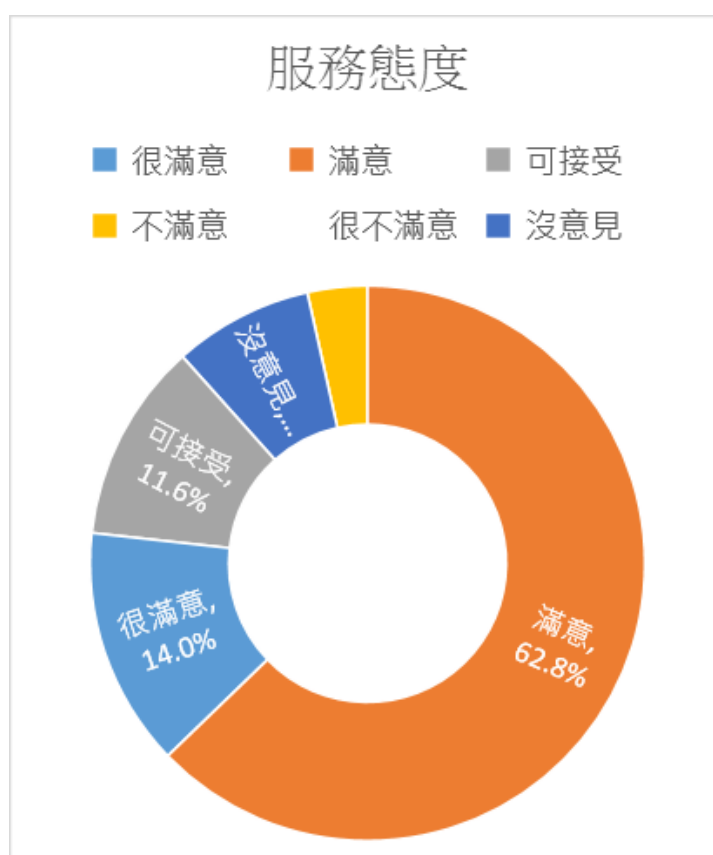


### 三、服務態度：

「可接受」、「滿意」及「很滿意」合計 88.4%，

「不滿意」及「很不滿意」合計 3.5%。

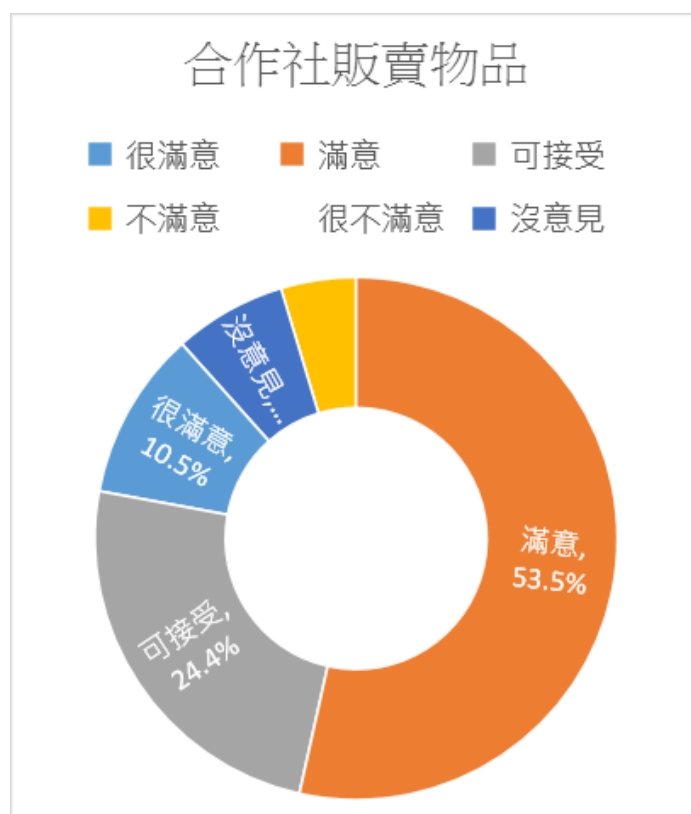
滿意度	件數	百分比
很滿意	12	14.0%
滿意	54	62.8%
可接受	10	11.6%
不滿意	3	3.5%
很不滿意	0	0.0%
無意見	7	8.1%



#### 四、合作社販賣物品：

「可接受」、「滿意」及「很滿意」合計 88.4%，  
「不滿意」及「很不滿意」合計 4.7%。

滿意度	件數	百分比
很滿意	9	10.5%
滿意	46	53.5%
可接受	21	24.4%
不滿意	4	4.7%
很不滿意	0	0.0%
無意見	6	7.0%

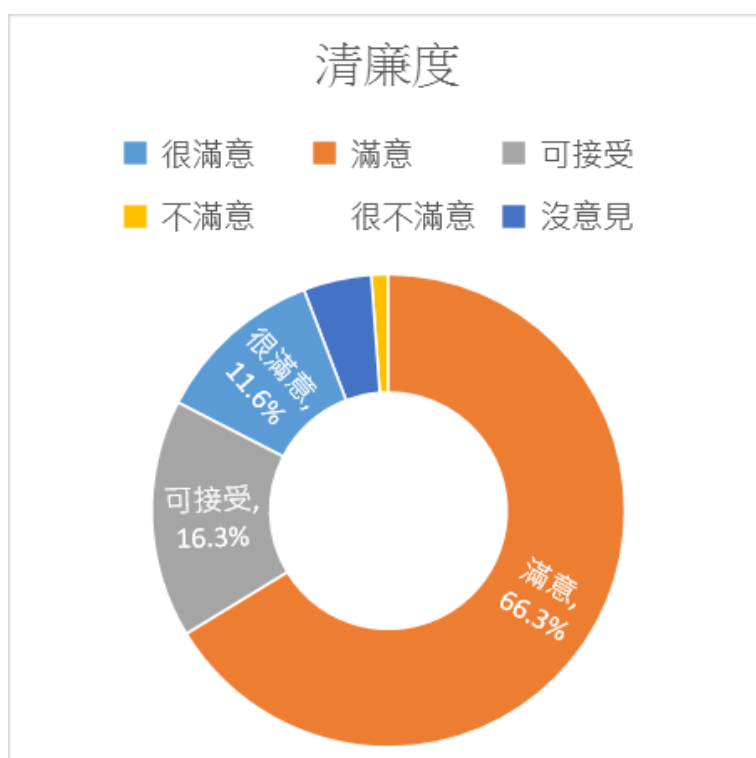


### 五、清廉度：

「可接受」、「滿意」及「很滿意」合計 94.2%，  
「不滿意」及「很不滿意」合計 1.2%。

本次尚無人填寫曾經聽聞風紀事件，本所責請政風室  
持續辦理風紀維護與預防。

滿意度	件數	百分比
很滿意	10	11.6%
滿意	57	66.3%
可接受	14	16.3%
不滿意	1	1.2%
很不滿意	0	0.0%
無意見	4	4.7%



六、具體建議及興革事項：

項目	內容	本所回應
服務態度	瘦的櫃台人員 服務態度非常 差	<p>合作社：</p> <p>本社於112年4月19日已對該員進行輔導及教育，並於櫃台設有密錄器於營業時間錄音及錄影，對櫃台人員持續考核及輔導。</p>
接見措施	停車場太遠	<p>戒護科：</p> <p>本所建築因75年落成時規劃車位有限，如無限制開放車輛進入會導致車輛因無處停放而並排停放於馬路，影響救護車、消防車及院檢警備車通行，惟仍開放載有65歲以上、孕婦、幼童及行動不便民眾開車進入。</p>
合作社販賣 物品	有一次，三顆 奇異果兩顆黑 心	<p>合作社：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 本社現行所販售之水果，如在進貨分裝時發現破損或有外表受傷、果汁溢出等情，均立即向採購反映並請廠商換貨；又如在發送貨品後，收容人反映咬開或切開後有潰爛或不良等情，亦立即回收並向採購反映協請廠商換貨，合先敘明。</li> <li>2. 查意見箱所指陳之內容，並無表明人事時地物，故無從查起何時所發送之水果有不良等情，如有收容人反映水果有瑕疵或不良等情發生時，請立即向本社反映，以維本社販售之品質。</li> </ol>
其他建議	<p>工作態度可以 正常一點，不 用多好，畢竟 每天都面對這 麼多牛魔鬼怪 我可以理解， 但不用對每個 人都這麼不客 氣&amp;不友善，我 在說他（瘦的 櫃台人員）</p> <p>販賣部人員 （某些人）態 度能在悅色更 好</p>	<p>合作社：</p> <p>本社於112年4月19日已對該員進行輔導及教育，並於櫃台設有密錄器於營業時間錄音及錄影，對櫃台人員持續考核及輔導。</p>

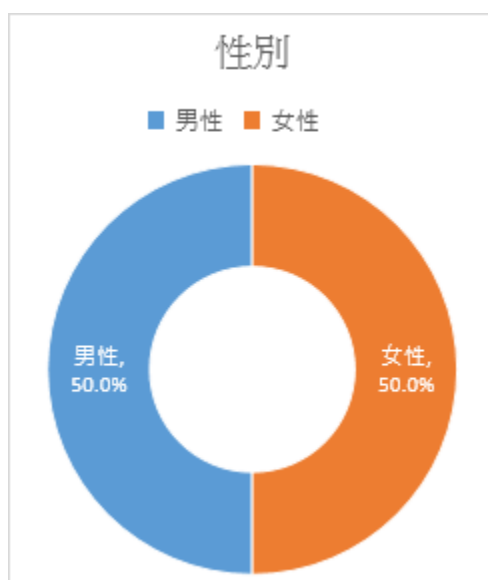


	(畢竟犯錯之人不是家屬)	
	請主管查明，本人家人確診無法休息被裡面兩位幹部不平等對待，請政風室主管幫忙查明隔離房	<p><b>政風室：</b> 臺端未敘明發生場舍、日期、人物，實難進行進一步調查，敬請體諒，建議若對於本所行政措施或戒護管理有疑慮，可第一時間向有關單位反映具體內容，以利即時處理，維護收容人的權益。</p> <p><b>戒護科：</b> 未提供日期、姓名及事件經過，本科實難調取事證；如後續接獲相關陳情或申訴等案，將依規定調查相關事證，查明事件經過。</p>

## 七、受訪者基本資料

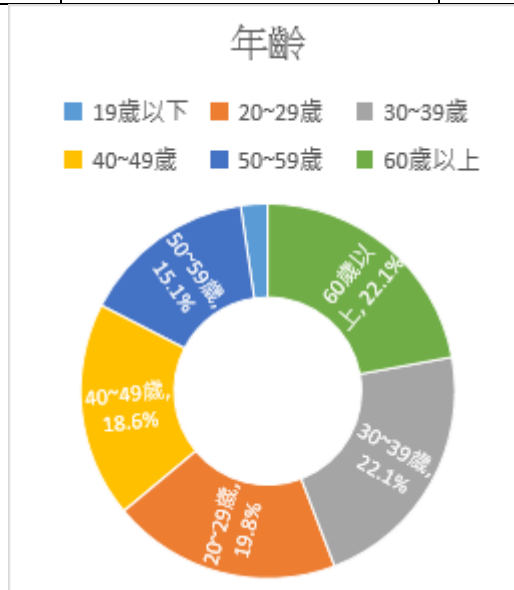
(一)性別：女性及男性各佔 50.0%。

性別	件數	百分比
男性	43	50.0%
女性	43	50.0%



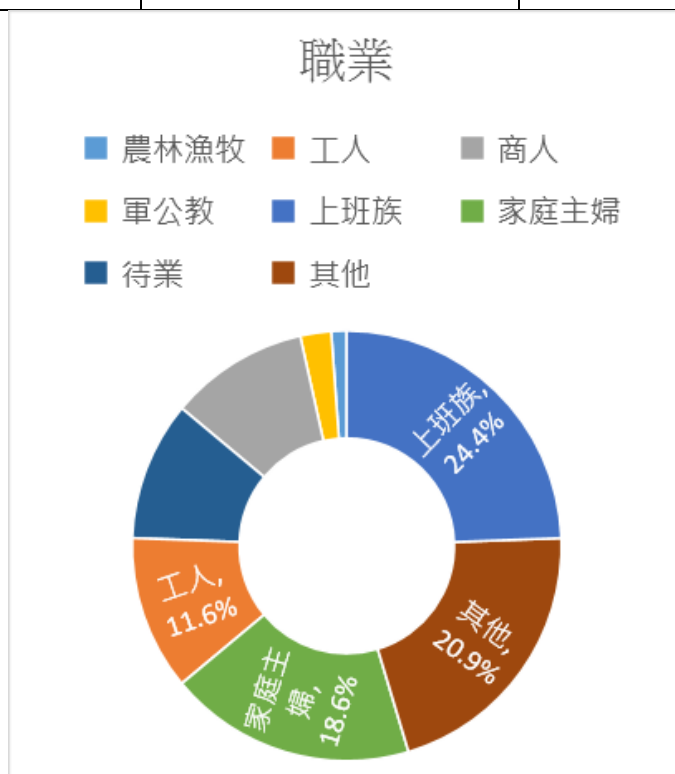
(二)年齡：以 30 至 39 歲民眾佔最多數 22.1%，其餘詳如以下圖表。

年齡	件數	百分比
19 歲以下	2	2.3%
20-29 歲	17	19.8%
30-39 歲	19	22.1%
40-49 歲	16	18.6%
50-59 歲	13	15.1%
60 歲以上	19	22.1%



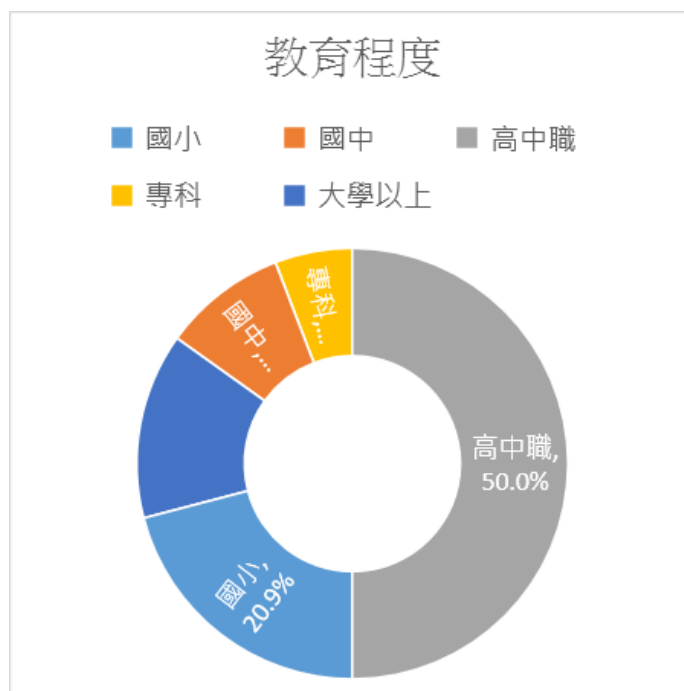
(三)職業：最多為「上班族」。

職業	件數	百分比
農林漁牧	1	1.2%
工人	10	11.6%
商人	9	10.5%
軍公教	2	2.3%
上班族	21	24.4%
家庭主婦	16	18.6%
待業	9	10.5%
其他	18	20.9%



(四)教育程度：高中職佔最多數為 50.0%。

教育程度	件數	百分比
國小	3	3.5%
國中	15	17.4%
高中職	40	46.5%
專科	10	11.6%
大學以上	17	19.8%
未填	1	1.2%



伍、 綜合研析與建議事項：

- 一、 受訪民眾對本所行政效率、接見措施、服務態度、清廉度「可接受」以上者均至少 9 成以上，惟仍有民眾對於櫃台人員的服務態度滿意度較低，本所將持續加強相關人員的輔導及教育。
- 二、 本所因 75 年落成時規劃之停車空間有限，若不管制進入數量可能導致車輛並排停放在接見室外馬路兩側，影響重要勤務運作(如院檢囚車、本所救護車及消防車進入)，爰僅開放 65 歲以上、行動不便或孕婦、攜帶幼童之車輛進入，尚祈見諒。
- 三、 本次問卷調查受訪者及所提供建議改進事項，本所非常重視，均將責請相關單位督促改善，希能提升本所各項效能。