

106 年度

交通部民用航空局

廉政民意問卷調查報告

委 託 單 位：交 通 部 民 用 航 空 局

執 行 單 位：中華徵信所企業股份有限公司

中 華 民 國 1 0 6 年 1 0 月



目錄

壹、 調查摘要	1
一、 調查對象	1
二、 研究方法	1
三、 調查結果	1
貳、 調查主旨與背景.....	6
參、 研究與調查方法.....	7
一、 研究架構	7
二、 調查對象及方法	9
三、 抽樣方法	9
四、 抽樣人數及抽樣誤差.....	10
五、 調查時間	10
六、 調查流程	10
七、 調查內容	12
八、 問卷內容大綱.....	14
九、 資料處理與分析方法.....	17
十、 接觸紀錄	19
肆、 量化調查結果分析.....	20

一、 樣本特性	20
伍、 調查結果	22
一、 公務員廉政倫理規範認知度	24
二、 辦理一般業務或採購業務時藉故刁難情況	27
三、 違法投資廠商獲取利益之情事及其型態	30
四、 濫發請柬或訃聞之情事	33
五、 於年節期間向民航局人員進行贈送財物之情事及其型態 ...	35
六、 於民航局人員生日或升遷時進行贈送財物之情事及其型態	38
七、 對民航局人員之配偶、家屬或轉由第三人進行贈送財物之情 事及其型態	41
八、 向民航局人員進行請託關說之情事及其型態	44
九、 與民航局人員於年節期間進行飲宴應酬之情形及其原因 ...	47
十、 洽公、視察、督導或會議後前往飲宴應酬之情形及其原因	50
十一、 施壓要求超過契約或服務內容外之好處及其型態	53
十二、 出入不正當場所之情形	57
十三、 金錢借貸或合資經營等情形	60
十四、 賄賂及要求不法利益情事之檢舉意願	62
十五、 投訴、陳情或檢舉方式	65
十六、 行政透明程度	66

十七、 對努力提升施政及為民服務品質的信心程度	68
十八、 整體清廉度評價	70
十九、 具體興革建議或反映事項	72
陸、 深度訪談	74
一、 業者接觸情形	74
二、 訪談大綱	75
三、 業者深度訪談	76
柒、 結論與建議	80
一、 民航局人員之清廉形象深獲業者讚賞，行政透明度及整體清 廉度持正面評價高；對民航局所持續推動之廉政工作與為民服務 品質的努力深具信心	80
二、 「不法情事之檢舉意願」較去年提升，對各項檢舉管道與方 式也有一定程度之認知；但仍有少數業者對此較為消極，政府單 位可藉由提倡相關檢舉管道與方式，宣導全民響應廉政運動，杜 絕不法情事	83
三、 服務態度誠懇，在資訊溝通與公文往來上，能以高效率積極 處理問題，在服務品質上受到業者大力讚許；然而行政流程仍較 為繁瑣，需更簡化	85

附錄.....	86
一、 問卷百分比	86
二、 交叉分析表	93

圖目錄

圖 1 研究架構流程圖.....	7
圖 2 調查流程圖	11
圖 3 受訪者基本資料 (接洽身分) 分析 (N=200)	20
圖 4 受訪者基本資料 (職務類別) 分析 (N=200)	21
圖 5 公務員廉政倫理規範認知度分析圖 (N=200)	24
圖 6 聽聞公務員廉政倫理規範管道分析圖 (N=173)	25
圖 7 公務員廉政倫理規範認知度之年度比較分析圖.....	26
圖 8 辦理一般業務或採購業務藉故刁難情況分析圖 (N=200)	27
圖 9 辦理一般業務或採購業務藉故刁難情況之年度比較分析圖	29
圖 10 違法投資廠商獲取利益之情事分析圖 (N=200)	30
圖 11 違法投資廠商獲取利益之情事型態圖 (N=3)	31
圖 12 違法投資廠商獲取利益情事之年度比較分析圖	32
圖 13 濫發請柬或訃聞之情事分析圖 (N=200)	33
圖 14 濫發請柬或訃聞之情事之年度比較分析圖	34
圖 15 於年節期間向民航局人員進行贈送財物之情事分析圖 (N=200)	35
圖 16 於年節期間向民航局人員進行贈送財物之情事型態圖 (N=3)	36

圖 17 於年節期間向民航局人員進行贈送財物情事之年度比較分析圖	37
圖 18 於民航局人員生日或升遷時進行贈送財物之情事分析圖 (N=200)	38
圖 19 於民航局人員生日或升遷時進行贈送財物之型態分析圖 (N=1)	39
圖 20 民航局人員生日或升遷時進行贈送財物情事之年度比較分析 圖	40
圖 21 對民航局人員之配偶、家屬或轉由第三人進行贈送財物之情事 分析圖 (N=200)	41
圖 22 對民航局人員之配偶、家屬或轉由第三人進行贈送財物之型態 分析圖 (N=1)	42
圖 23 對民航局人員之配偶、家屬或轉由第三人進行贈送財物情事之 年度比較分析圖	43
圖 24 向民航局人員進行請託關說之情事分析圖 (N=200)	44
圖 25 向民航局人員進行請託關說之型態分析圖 (N=2)	45
圖 26 向民航局人員進行請託關說情事之年度比較分析圖	46
圖 27 民航局人員於年節期間進行飲宴應酬之情形分析圖 (N=200)	47

圖 28 民航局人員於年節期間進行飲宴應酬之原因分析圖 (N=8) ...	48
圖 29 對民航局人員於年節期間進行飲宴應酬情形之年度比較分析圖	49
圖 30 洽公、視察、督導或會議後前往飲宴應酬之情形分析圖 (N=200)	50
圖 31 洽公、視察、督導或會議後前往飲宴應酬情形之年度比較分析 圖	52
圖 32 施壓要求超過契約或服務內容外之好處分析圖 (N=200) ..	53
圖 33 施壓要求超過契約或服務內容外之型態分析圖 (N=2)	54
圖 34 施壓要求超過契約或服務內容外好處之年度比較分析圖	55
圖 35 出入不正當場所之情形分析圖 (N=200)	57
圖 36 出入不正當場所情形之年度比較分析圖.....	59
圖 37 金錢借貸或合資經營等情形分析圖 (N=200)	60
圖 38 金錢借貸或合資經營等情形之年度比較分析圖.....	61
圖 39 賄賂及要求不法利益情事之檢舉意願分析圖 (N=199)	62
圖 40 賄賂及要求不法利益情事之檢舉單位分析圖 (N=327)	63
圖 41 賄賂及要求不法利益情事檢舉意願之年度比較分析圖	64
圖 42 投訴、陳情或檢舉方式分析圖 (N=316)	65

圖 43 行政透明程度分析圖 (N=200)	66
圖 44 行政透明程度之年度比較分析圖	68
圖 45 對努力提升施政及為民服務品質的信心程度分析圖 (N=200)	68
圖 46 對努力提升施政及為民服務品質的信心程度之年度比較分析圖	69
圖 47 整體清廉度評價分析圖 (N=200)	70
圖 48 對整體清廉度評價之年度比較分析圖	71
圖 49 訪談大綱示意圖	75
圖 50 104-106 年度對民航局滿意度三個向度比較圖	81
圖 51 檢舉管道年度比較圖	84

表目錄

表 1 接觸紀錄表.....	19
表 2 卡方檢定結果.....	23
表 3 具體興革建議或反映事項.....	72
表 4 深度訪談對象一覽表.....	74
表 5 受訪者親身經歷或聽聞違反廉政事件回應比例.....	82

壹、調查摘要

一、調查對象

本次調查以民國 105 年度及 106 上半年度有向交通部民用航空局投標之業者、航空站內商家與航空業者為受訪對象。

二、研究方法

本次調查依據調查對象分為郵寄問卷與電話訪問二個調查方式。針對航空業者部份，由中華徵信所根據交通部民用航空局所提供之母體清冊郵寄問卷，共計完成 20 份有效樣本，回收率為 22.7%。針對航空站內店家與投標廠商部份，則以 CAMI 系統根據交通部民用航空局所提供之母體清冊進行電話調查，調查訪問時間為民國 106 年 9 月 11 日至 9 月 25 日期間，共計完成 200 份有效樣本 (180 份電訪問卷及 20 份郵寄問卷)，其中，電訪調查在 95% 的信賴水準下，抽樣誤差為 $\pm 6.5\%$ 。

三、調查結果

本次調查共計 22 題，其中包含 2 題基本資料題、17 題單選題、1 題複選題、1 題開放題以及 1 題深度訪談意願題，相關基本資料及議題整理如下：

(一)受訪者基本資料

1. 受訪者身份為「廠商」者占 84.0%、「航空站內店家」占 6.0%，以及「航空業者」占 10.0%。
2. 受訪者職務類別為「業務主管 / 店員」占 31.0%、「業務代表 / 店長」占 28.0%、「公司 / 商店負責人」占 26.5%。另外，「其他」職務比例占 14.5%。

(二)頻次分析

1. 表示有聽聞過公務員廉政倫理規範之受訪者占 52.5%，而沒有聽聞過者則占 47.5%。
2. 表示沒有親身經歷或聽聞民航局人員藉故刁難廠商之情事之受訪者占 99.0%，而表示有親身經驗占 0.5%，以及親身經驗及同仁經驗均有占 0.5%。
3. 表示沒有親身經歷或聽聞民航局人員違法投資廠商獲取利益情事之受訪者占 99.5%，而表示同仁經驗占 0.5%。
4. 表示沒有親身經歷或聽聞民航局人員藉婚喪喬遷喜慶機會，濫發請柬或訃聞情事之受訪者占 99.5%，表示不知道占 0.5%。

5. 表示沒有親身經歷或聽聞廠商、店家或航空業者在年節期間向民航局人員進行贈送財物情事之受訪者占 99.0%，而表示親身經驗及同仁經驗均有占 0.5%。另外，有 0.5%之受訪者表示不知道。
6. 表示沒有親身經歷或聽聞過，有廠商、店家或航空業者，在民航局人員生日或升遷時進行贈送財物情事之受訪者占 99.5%，表示同仁經驗則占 0.5%。
7. 表示沒有親身經歷或聽聞有廠商、店家或航空業者對民航局人員之配偶、家屬或轉由第三人進行贈送財物情事之受訪者占 99.0%，而表示同仁經驗占 0.5%。另外，有 0.5%之受訪者表示不知道。
8. 表示沒有親身經歷或聽聞有廠商、店家或航空業者向民航局人員進行請託關說情事之受訪者占 98.5%，而表示同仁經驗占 1.0%。另外，有 0.5%之受訪者表示不知道。
9. 表示沒有親身經歷或聽聞有廠商、店家或航空業者，與民航局人員於年節期間進行飲宴應酬情形之受訪者占

97.0%，而表示親身參加占 0.5%，以及同仁參加占 1.0%。

另外，有 1.5%之受訪者表示不知道。

10. 表示沒有親身經歷或聽聞民航局人員至廠商、店家或航空業者之辦公處所進行洽公、視察、督導或會議後進行飲宴應酬情事之受訪者占 99.0%，表示不知道占 1.0%。

11. 表示沒有親身經歷或聽聞有民航局人員向廠商、店家或航空業者施壓要求超過契約或服務內容外好處之受訪者占 98.5%，而表示親身經驗以及同仁經驗則各占 0.5%。

另外，有 0.5%之受訪者表示不知道。

12. 表示沒有親身經歷或聽聞有廠商、店家或航空業者與民航局人員出入不正當場所之受訪者占 99.0%，而表示同仁去過占 0.5%。另外，有 0.5%之受訪者表示不知道。

13. 表示沒有親身經歷或聽聞有廠商、店家或航空業者與民航局人員之間有金錢借貸或合資經營等情形之受訪者占 99.0%，而表示不知道則占 1.0%。

14. 表示若遇到到民航局人員向自己索取賄賂或要求不法利益等情事時會提出檢舉之受訪者占 95.5%，表示不會提出檢舉者則占 4.5%。

15. 欲投訴、陳情或檢舉時，會使用「政風檢舉專線」之受訪者占 56.8%，「首長電子信箱」占 40.2%，「書面」占 34.7%，「電話」占 24.1%。而使用「其他」方式者則占 3.0%。
16. 對民航局各項施政作為與申請作業流程之行政透明度持有正面評價之受訪者占 91.0%，持負面評價者占 4.0%。另外，表示「無意見」及「不太了解」者則占 5.0%。
17. 對於民航局持續推動各項廉政工作，提升施政及為民服務品質的努力之信心程度持有正面評價之受訪者占 93.5%，持有負面評價者占 3.5%。另外，表示「無意見」者則占 3.0%。
18. 對於民航局整體清廉度持有正面評價之受訪者占 96.0%，持負面評價占 1.0%。另外，表示「無意見/不知道」者占 3.0%。

貳、調查主旨與背景

交通部民用航空局(下稱「民航局」)自民國 36 年成立以來，致力於民用航空業務發展，提供完善的飛航服務與安全管理機制，同時秉持著清廉、依法行政、創新務實以及熱誠服務的施政理念與目標，帶給民眾最優質的服務。近幾年，全球主要經濟體及市場成長趨緩、國際原油價格不斷波動，加上恐怖攻擊、兩岸情勢、消費者意識抬頭以及勞工權益等議題紛紛湧現。

在面對如此瞬息萬變的航空產業中，為因應市場環境的更迭與多元的消費需求，除了持續瞭解國際情勢、發揮各機場之優勢、強化整體飛安監理工作外，民航局對於民航人員之質量亦相當重視，尤其身為國家之公務員，為全體國民服務，應廉潔自持、公正無私及依法行政，因此，為減少民航局人員濫用公權力及公共資源，並精進政風服務之品質，特委託中華徵信所針對 105 年度與 106 上半年度之投標業者、航空業者與航空站內商家，進行 106 年度廉政民意調查。深入瞭解民航局之清廉施政、公務員倫理行為，與服務品質滿意程度，以及各項興革意見，俾作為民航局日後提升施政與服務品質，以及擬訂相關廉政政策之有效參酌。

參、研究與調查方法

一、研究架構

本次調查包括量化調查及質化調查，詳細研究架構及流程如下：

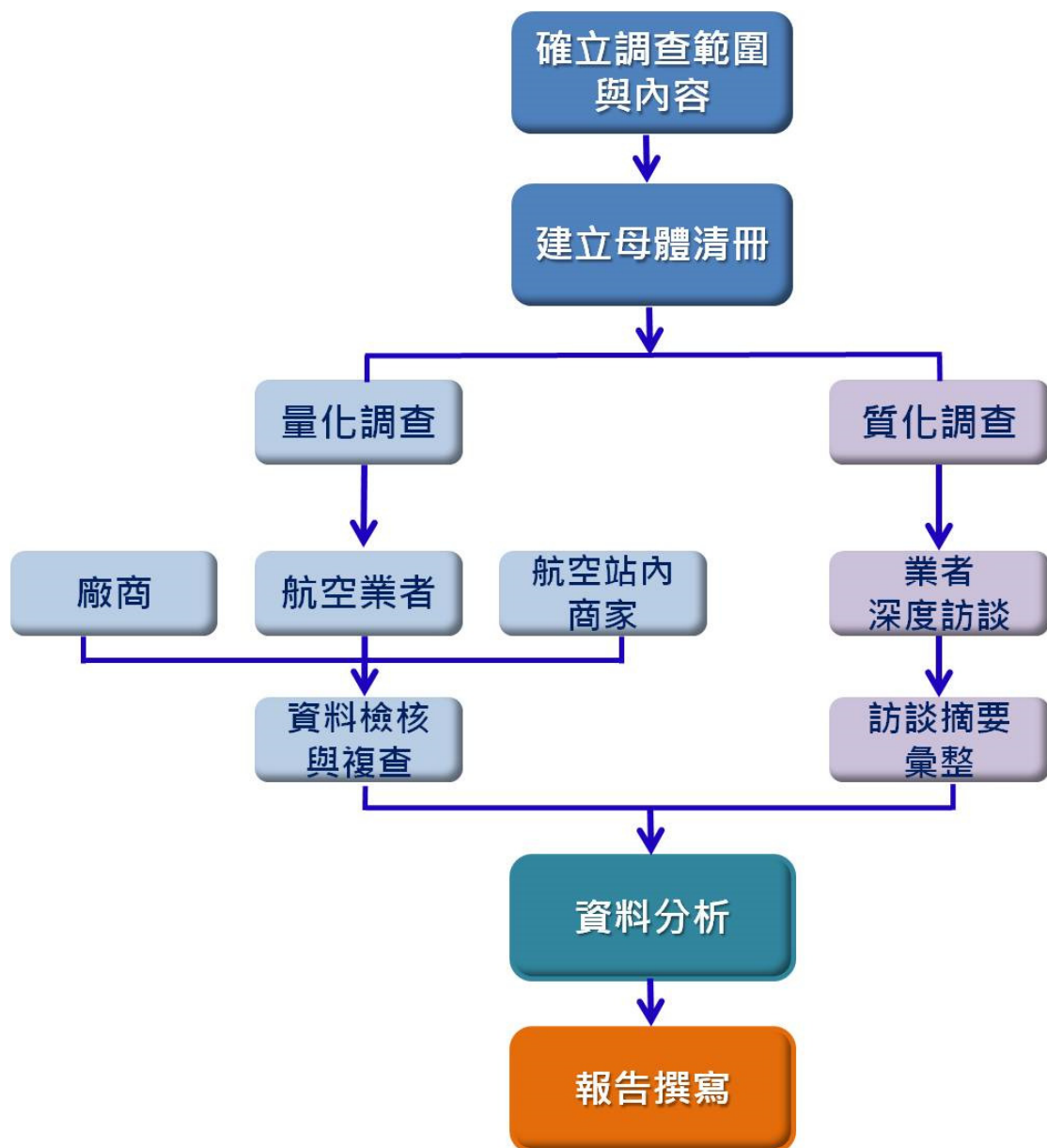


圖 1 研究架構流程圖

二、調查對象及方法

本次調查對象為民國 105 年度及 106 年上半年度，曾向民航局投標之業者、航空站內商家、或航空業者。針對商家及投標廠商的部份，彙整民航局提供之商家及廠商名單為母體，刪減重複業者後樣單共計有 844 筆，以電話訪問方式進行調查。其中並篩選 4 家廠商與 2 家商家進行深度訪談；航空業者的部份，則以郵寄紙本問卷的方式，寄發至民航局提供之 88 家航空業者。其中並篩選 2 家業者進行深度訪談。

三、抽樣方法

本次調查分為電話訪問及郵寄問卷兩種方式進行。電話訪問調查採用隨機抽樣方式進行，完成 180 份有效樣本。郵寄問卷的部份，則是針對 88 家業者進行全查，完成 20 筆有效樣本。總計本次調查共完成 200 份有效樣本。

四、抽樣人數及抽樣誤差

電話調查在 95%的信賴水準中，抽樣誤差為±6.5%。

$$D = Z \times \sqrt{\frac{p \times q}{n} \times \frac{N - n}{N}}$$
$$D = \pm 1.96 \times \sqrt{\frac{0.5 \times 0.5}{180} \times \frac{844 - 180}{844}}$$
$$D = \pm 6.5\%$$

D：誤差值 p×q：樣本最大標準誤差 N：母體數

n：樣本數 Z：常態分配標準化值(95%信賴水準下，
Z=1.96)

五、調查時間

本調查時間為民國 106 年 9 月 11 日至 9 月 25 日。

六、調查流程

本調查係依據下述作業流程執行，以確保調查品質，詳細如下：

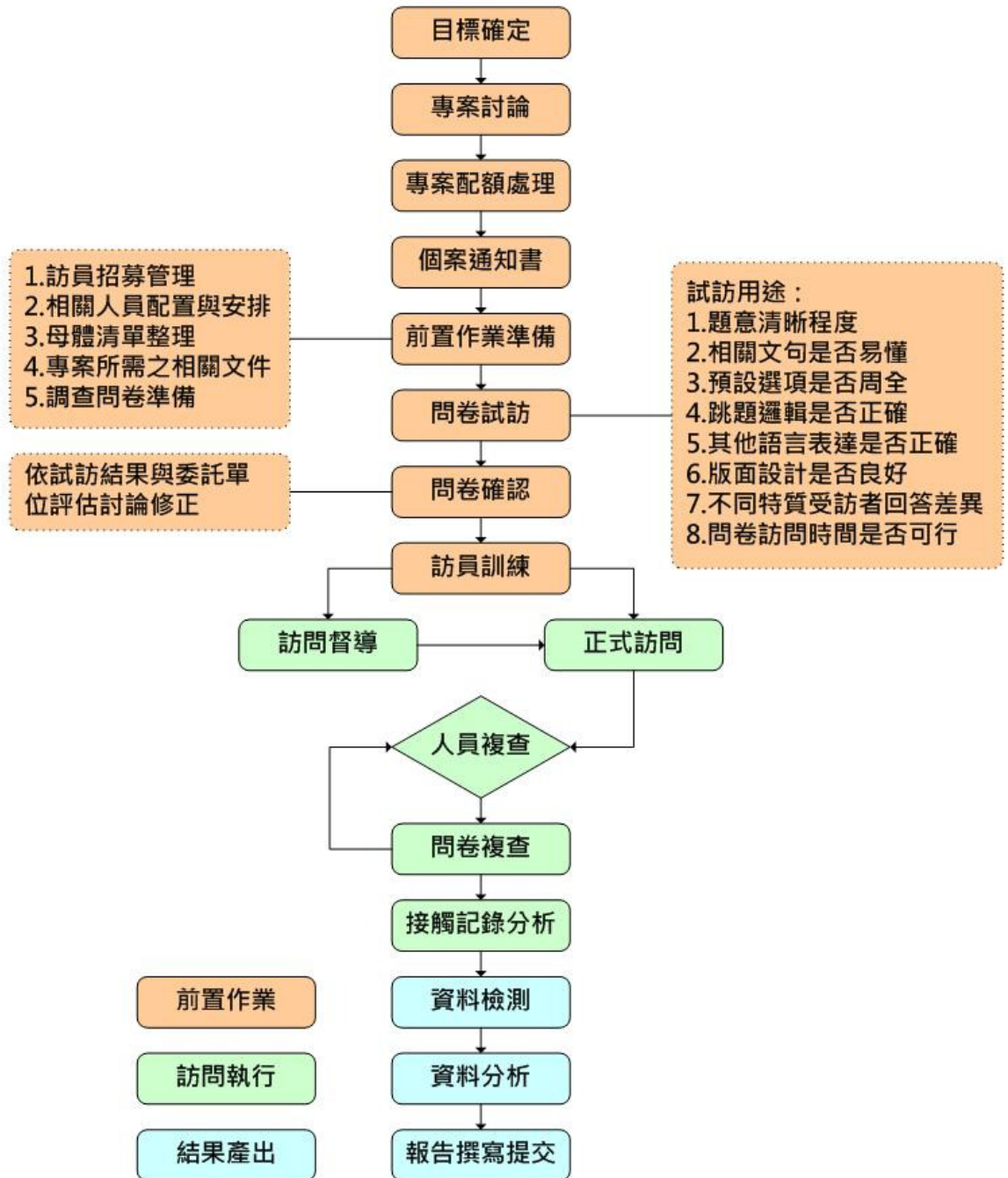


圖 2 調查流程圖

七、調查內容

(一)前置作業

問卷確認後，調查前置作業可區分為「編訂訪問及督導員手冊」與「訪員的招募與訓練」，茲分述說明如下：

1. 編訂訪問及督導員手冊

為使調查工作步驟統一並增進訪問之效率，有關本調查之作業事項，如：作業流程、調查方式、訪問技巧及工作進度控制等，均詳列於訪員及督導手冊。

2. 訪員的招募與訓練

甄選曾參與前三個年度交通部民航局廉政民意調查之訪員，以及本公司大型電話訪問調查表現優秀之訪員以確保調查的整體品質，經由訪員訓練後，於規定時段內統一進行問卷訪問；經過調查講習及嚴格之訪員訓練，其中包括訪員應具備之技巧與基本態度訓練，以及針對本次調查之專業訓練。俟經試訪測驗合格後始錄用之，以期提高訪員之素質並降低訪問誤差之產生。

(二)電話訪問作業

電話訪問部分，為提高調查作業之效率及品質，以利訪問品質之監控〈配合監聽及監看系統〉、資料之鍵入與轉出等方面之作業，

採用電話訪問受訪者調查法，並利用電腦輔助市場行銷系統

(Computer Assisted Marketing Interview, CAMI) 進行。CAMI

系統具有監聽、監看與電話錄音功能，督導人員得以掌握每位訪員

之訪問狀況以監控資料品質。另在作業過程中，受訪者之態度或訪

員之主觀心理等均可能於調查研究中產生可信度(Reliability)等之問

題。

訪問完成之問卷回收後，由研究員親自檢核問卷內容，並審核

題目間是否有彼此矛盾、或違反常理者，若有上述之現象產生將排

除該筆資料以確認所有資料之完整性、合理性、一致性和正確性。

八、問卷內容大綱

(一)受訪者基本資料

- 接洽身分(Q1)
- 職務類別(Q2)

(二)受訪者與民航局接觸的相關經驗

- 受訪者聽聞公務員廉政倫理規範與否及其聽聞管道 (Q3、Q3_1)
- 受訪者親身經歷或聽聞與否：民航局人員藉故刁難之情事及其原因(Q4、Q4_1)
- 受訪者親身經歷或聽聞與否：民航局人員違法投資廠商獲取利益之情事及其型態(Q5、Q5_1)
- 受訪者親身經歷或聽聞與否：民航局人員藉婚喪喬遷喜慶機會濫發請柬或訃聞之情事及其型態(Q6、Q6_1)
- 受訪者親身經歷或聽聞與否：廠商、店家或航空業者在年節期間向民航局人員進行贈送財物之情事及其型態(Q7、Q7_1)

- 受訪者親身經歷或聽聞與否：廠商、店家或航空業者在民航局人員生日或升遷時進行贈送財物之情事及其型態(Q8、Q8_1)
- 受訪者親身經歷或聽聞與否：廠商、店家或航空業者對民航局人員之配偶、家屬或轉由第三人進行贈送財物之情事及其型態(Q9、Q9_1)
- 受訪者親身經歷或聽聞與否：廠商、店家或航空業者向民航局人員進行請託關說之情事及其型態(Q10、Q10_1)
- 受訪者親身經歷或聽聞與否：民眾、廠商與民航局人員於年節期間進行飲宴應酬之情事及其原因(Q11、Q11_1)
- 受訪者親身經歷或聽聞與否：民航局人員至廠商、店家或航空業者辦公處所進行洽公、視察、督導或會議後前往飲宴應酬的情形及其原因(Q12、Q12_1)
- 受訪者親身經歷或聽聞與否：民航局人員向廠商、店家或航空業者施壓要求超過契約或服務內容外的好處及其型態(Q13、Q13_1)
- 受訪者親身經歷或聽聞與否：廠商、店家或航空業者與民航局人員出入不正當場所 (Q14)

- 受訪者親身經歷或聽聞與否：廠商、店家或航空業者與民航局人員之間有金錢借貸或合資經營等情形(Q15)
- 若遇到民航局人員向其索取賄賂或要求不法利益等情事時，提出檢舉意願及檢舉單位(Q16、Q16_1)
- 欲投訴、陳情或檢舉時的管道(Q17)
- 對於各項施政作為與申請作業流程之行政透明程度(Q18)
- 對於民航局持續推動各項廉政工作，提升施政及為民服務品質的努力之信心程度(Q19)
- 對於民航局整體清廉度之評價(Q20)
- 對於民航局之具體興革建議或反映事項(Q21)

九、資料處理與分析方法

(一)資料處理

本調查於訪問完畢，經由電腦進行偵錯、檢核後，利用統計軟體 SPSS 做必要的分析與檢定，主要的分析方法為頻次分析及交叉分析。進行交叉分析後，若期望值低於 5 之比例大於 20%，表示不符合統計基本假設，將不再進行卡方檢定；相反地，若符合上述假設，將進行顯著性之卡方檢定。另外，透過年度比較分析以瞭解受訪者對各受訪題目之反應情形與往年的差異。

(二)分析方法

1. 頻次分析

各題項之單因子頻次分析 (Frequency Analysis)，分析樣本的基本特性、看法、觀念等分配狀況，並以圓餅圖或長條圖來輔助說明次數及百分比所呈現之數據。

2. 交叉分析

題項與基本資料進行交叉分析及卡方 (Chi-Square) 值檢定。用以檢視在雙重條件下，抽樣樣本間是否存在顯著差異，以利瞭解各因素之間的關係而推測可能影響的原因。

3. 年度比較

為比較 105 年度與本年度之間的調查結果，本年度問卷沿用 105 年度調查問卷來進行年度比較分析，以瞭解各個年度的趨勢成長。

十、接觸紀錄

本次電話調查總母體數為 844 筆，其中接觸 490 筆，總計完成有效樣本數為 180 筆，成功訪問率為 36.7%；郵寄問卷總母體數為 88 筆，採全查方式調查，總計完成有效樣本數 20 筆，成功訪問率為 22.7%。

詳細接觸狀況如下表所示：

表 1 接觸紀錄表

項目		原因	次數	百分比
電訪調查	訪問成功		180	36.7%
	非人為因素	無人接聽	60	12.2%
		忙線	14	2.9%
		空號/電話錯誤	29	5.9%
		傳真機	17	3.5%
	拒訪 或 中止訪問	接觸者拒訪	31	6.3%
		非樣單指定受訪者	29	5.9%
		受訪者不在	34	6.9%
		約訪	96	19.6%
		總外撥名單件	490	100.0%
郵寄問卷	訪問成功		20	22.7%
	總寄出件數		88	100.0%

肆、量化調查結果分析

一、樣本特性

針對受訪者進行「接洽身分」以及「職務類別」等基本資料之詢問，茲說明如下：

(一)接洽身分

本次調查中，受訪者職務類別為「廠商」占 84.0%、「航空站內店家」占 6.0%，以及「航空業者」占 10.0%。

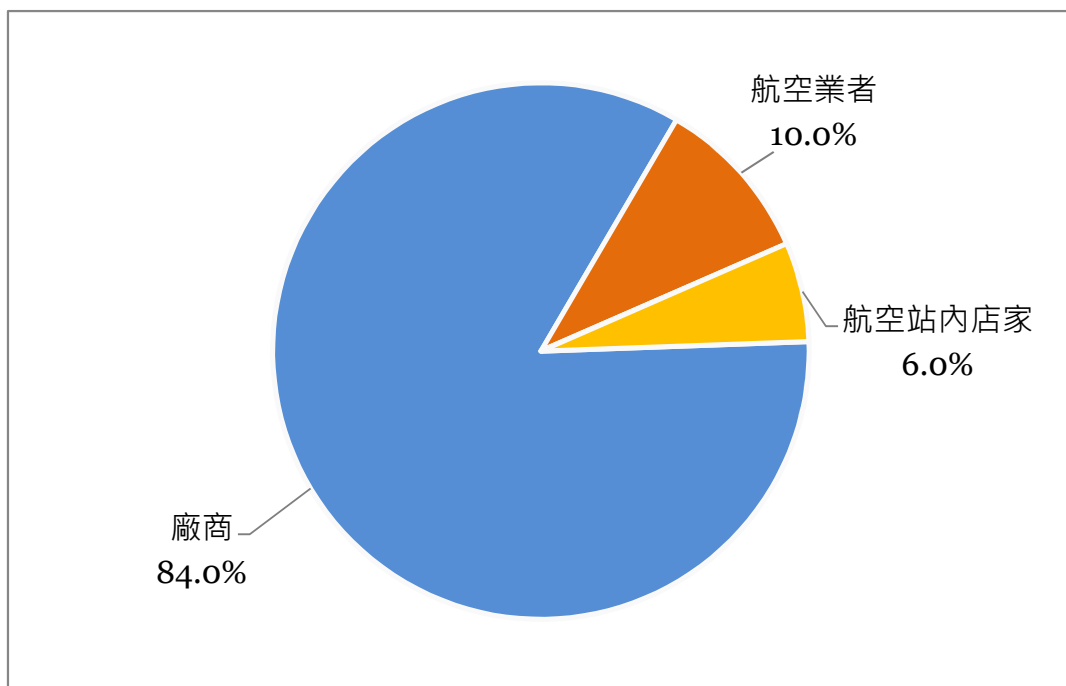


圖 3 受訪者基本資料（接洽身分）分析（n=200）

(二)職務類別

本次調查中，受訪者職務類別分別為「業務代表 / 店員」占 31.0%、「業務主管 / 店長」占 28.0%、「公司 / 商店負責人」占 26.5%、以及「其他」占 14.5%。

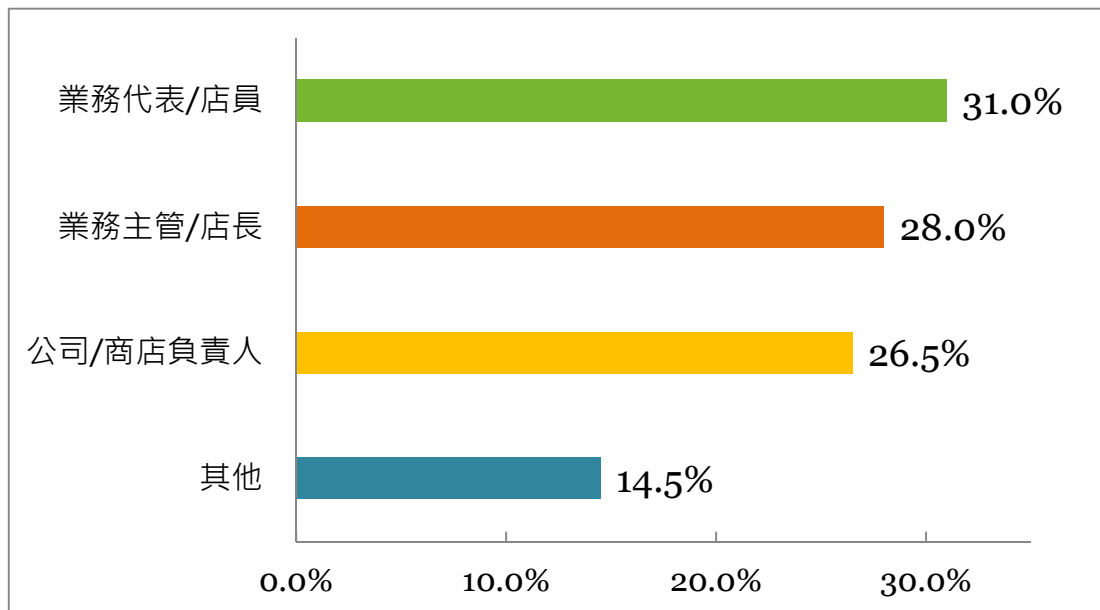


圖 4 受訪者基本資料 (職務類別) 分析 (n=200)

伍、調查結果

本次調查共計 22 題，其中包含 2 題基本資料題、17 題單選題、1 題複選題、1 題開放題以及 1 題深度訪談意願題。

在調查結果分析部分，首先將單選題與基本資料採單因子頻次分析，接著將兩者進行交叉分析與檢定，以瞭解受訪者對民航局廉政議題之意見是否因「接洽身分」及「職務類別」之不同而具有差異，並將初步結果詳列如下。複選題及開放題則採單因子分析，不與基本資料進行交叉分析與檢定，選項處理採每人每次回答計算，故調查累積人數不一定等於成功之樣本數。

調查結果顯示，由於受訪者的回答大多集中於「否」之選項，故交叉分析之結果不符合統計的基本假設，不適合進行推論，但在此仍於附錄中附上各題選項與「接洽身分」以及「職務類別」之交叉分析表供相關單位參考。

表 2 卡方檢定結果

附表 名稱	附表 1	附表 2	附表 3	附表 4	附表 5	附表 6	附表 7	附表 8	附表 9	附表 10	附表 11	附表 12	附表 13	附表 14	附表 15	附表 16	附表 17
題號	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10	Q11	Q12	Q13	Q14	Q15	Q16	Q18	Q19	Q20
接洽 身分	#	#	#	#	#	#	#	#	#	#	#	#	#	#	#	#	#
職務 類別	#	#	#	#	#	#	#	#	#	#	#	#	#	#	#	#	#
註 1：*表示經卡方檢定(Chi-Square)，該項變數的顯著性機率達 0.05 的顯著水準。																	
註 2：#表示該變項之交叉分析結果，不適合進行統計推論(期望值低於 5 之比例不得大於 20%)。																	

本調查各項表格之百分比數值總和若有未達 100%之現象，此
係因資料分析採小數位四捨五入進位所致，在此特予說明。

一、公務員廉政倫理規範認知度

【頻次分析】

調查結果顯示，52.5%之受訪者表示「是」，有聽聞過公務員廉政倫理規範；而表示「否」，沒有聽聞過公務員廉政倫理規範則占47.5%。

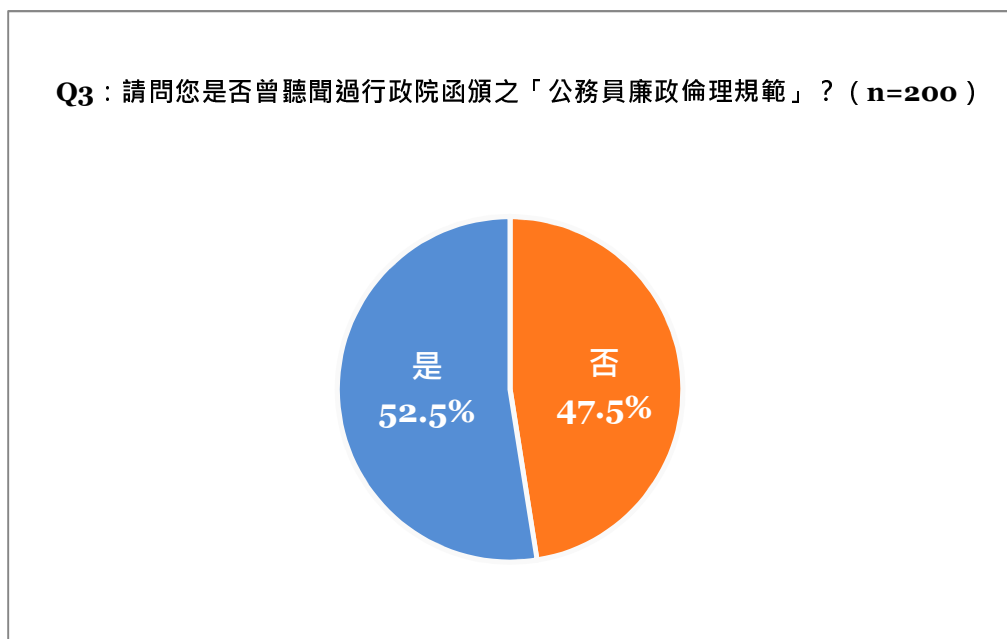


圖 5 公務員廉政倫理規範認知度分析圖（n=200）

進一步針對有聽聞過公務員廉政倫理規範之受訪者，詢問其聽聞管道，表示透過「官方(含政風單位)宣導」占 50.5%、「網路媒體(如 Yahoo 宣導)」占 31.4%、「電視媒體或廣播報導」占 28.6%、「同事或親友提過」占 21.9%、以及「報章雜誌或廣告燈箱」占 20.0%。另外，表示「其他」管道分別為「招標公文、文件」占 8.6%、「曾參與相關訪問」占 3.8%。

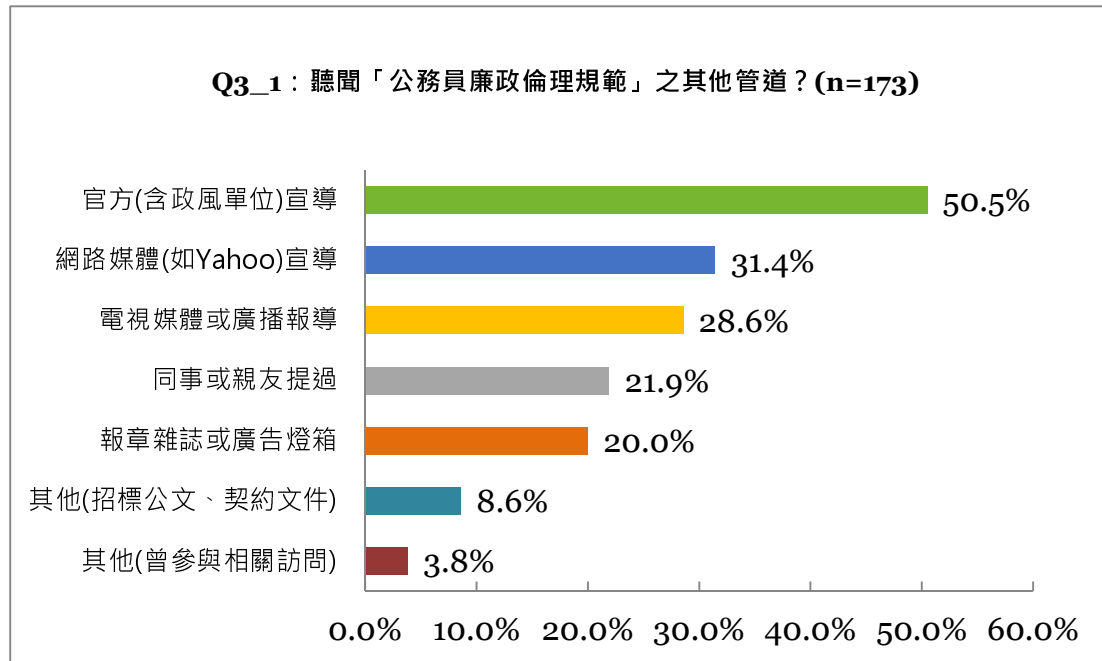


圖 6 聽聞公務員廉政倫理規範管道分析圖 (n=173)¹

¹ 因此題為 Q3 回答「是」之續答，且該題可複選，故 n=173。

【交叉分析】

與「接洽身分」以及「職務類別」之交叉結果，由於不符合統計基本假設（期望值次數低於 5 之比例，不得大於 20%），不適合進行推論，故不加以說明（詳如附表 1）。

【年度比較】

透過年度比較分析發現，106 年度受訪者表示「是」，有聽聞過公務員廉政倫理規範之比例為 52.5%，較 105 年度認知比例 53.3%，略為下降 0.8 個百分點。而表示「否」，沒有聽聞過公務員廉政倫理規範的部分，106 年度（47.5%）相較於 105 年度（46.7%），上升了 0.8 個百分點。

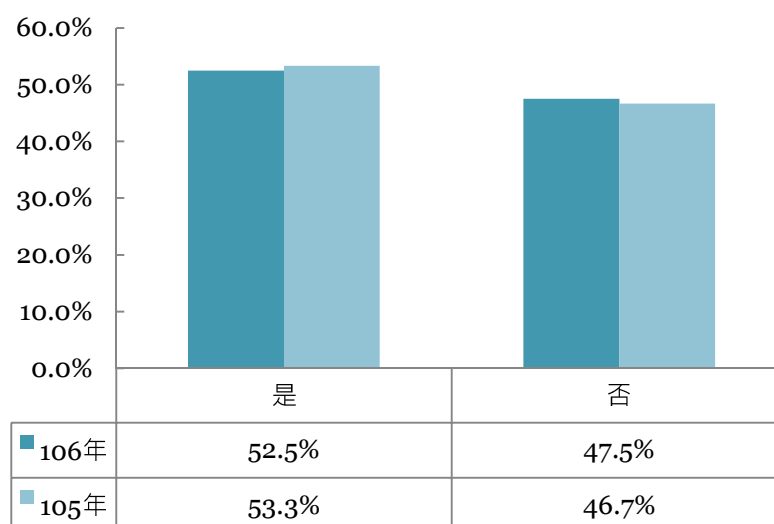


圖 7 公務員廉政倫理規範認知度之年度比較分析圖

二、辦理一般業務或採購業務時藉故刁難情況

【頻次分析】

調查結果顯示，99.0%之受訪者表示「否」，沒有親身經歷或聽聞民航局人員藉故刁難廠商之情事，而表示「是，親身經驗」及「是，親身經驗及同仁經驗均有」之受訪者各占 0.5%。

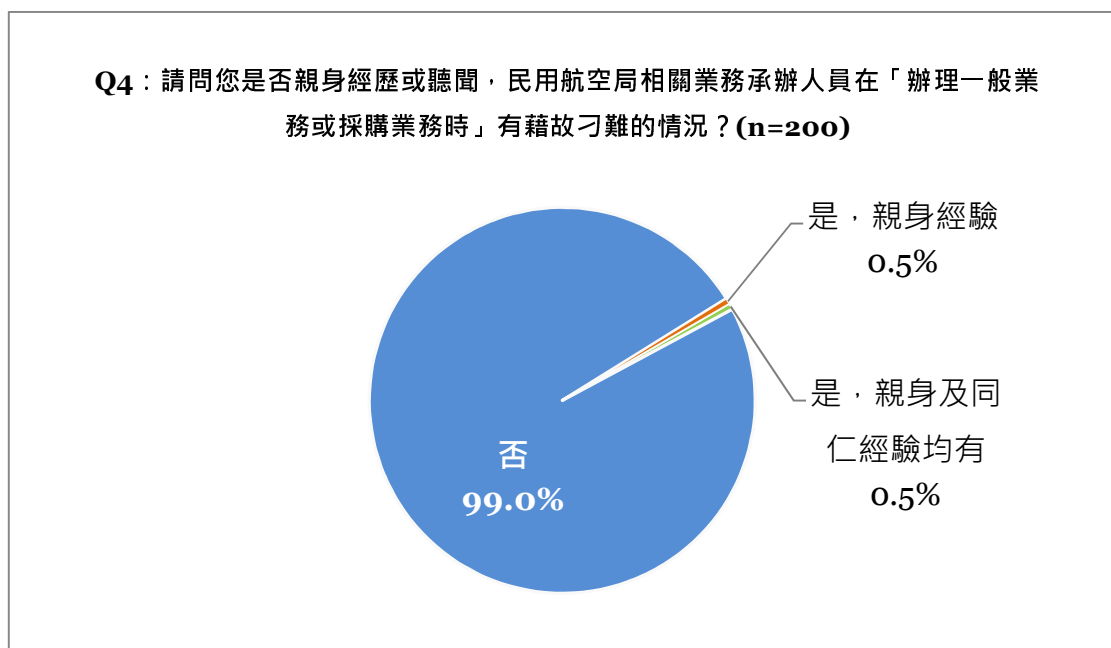


圖 8 辦理一般業務或採購業務藉故刁難情況分析圖 (n=200)

進一步詢問有親身經歷或聽聞之受訪者，其藉故刁難之情形為何，表示曾聽聞「在契約書以外，額外要求多餘的工作」以及「招標規範偏向某一家廠商」，其個數為 2，共占 1.0%。

【交叉分析】

與「接洽身分」以及「職務類別」之交叉結果，由於不符合統計基本假設（期望值次數低於 5 之比例，不得大於 20%），不適合進行推論，故不加以說明（詳如附表 2）。

【年度比較】

透過年度比較分析發現，106 年度受訪者表示「是，親身經驗」親身經歷或聽聞民航局人員藉故刁難廠商情事之比例為 0.5%，與 105 年度 1.0%相比，略為下降 0.5 個百分點，而在「親身及同仁經驗均有」的部分，106 年度(0.5%)與 105 年度(0.5%)相比並無變化。另外表示「否」，沒有親身經歷或聽聞民航局人員藉故刁難廠商情事之比例，106 年度(99.0%)與 105 年度(98.5%)相比，略為上升 0.5 個百分點。

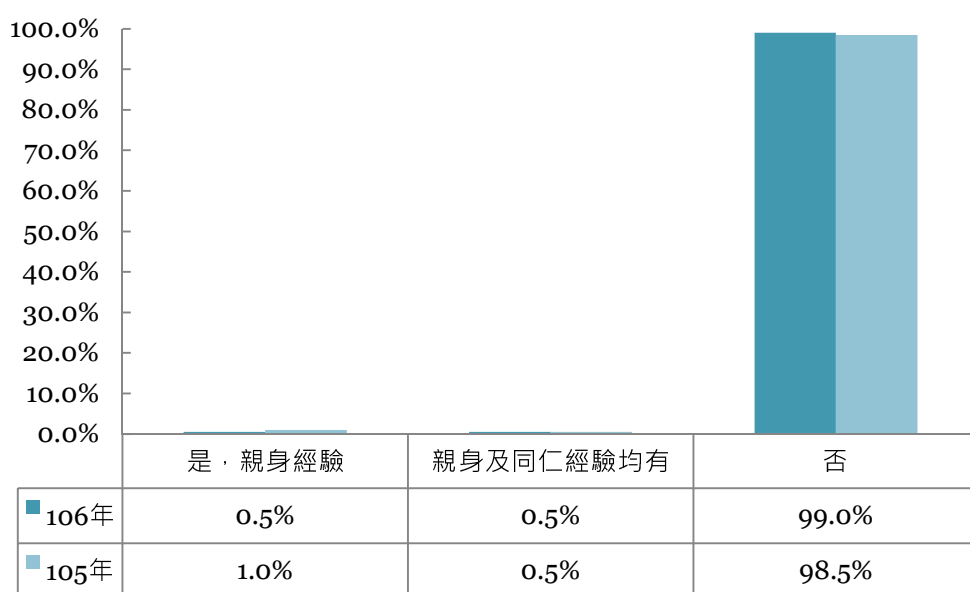


圖 9 辦理一般業務或採購業務藉故刁難情況之年度比較分析圖

三、違法投資廠商獲取利益之情事及其型態

【頻次分析】

調查結果顯示，99.5%之受訪者表示「否」，沒有親身經歷或聽聞民航局人員違法投資廠商獲取利益之情事；表示「是，同仁經驗」有親身經歷或聽聞者占 0.5%。

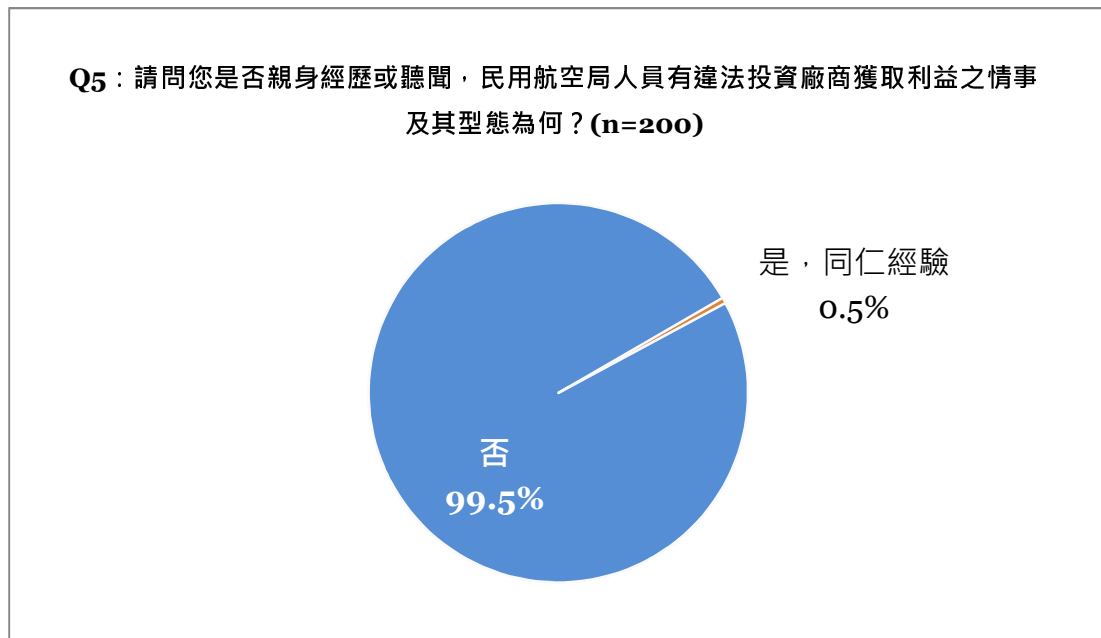


圖 10 違法投資廠商獲取利益之情事分析圖 (n=200)

進一步詢問有親身經歷或聽聞之受訪者，其違法投資之型態為何，表示「投資機關交易廠商」、「投資業務監督廠商」、「收取顧問性質謝酬」，三者各占 100.0%。

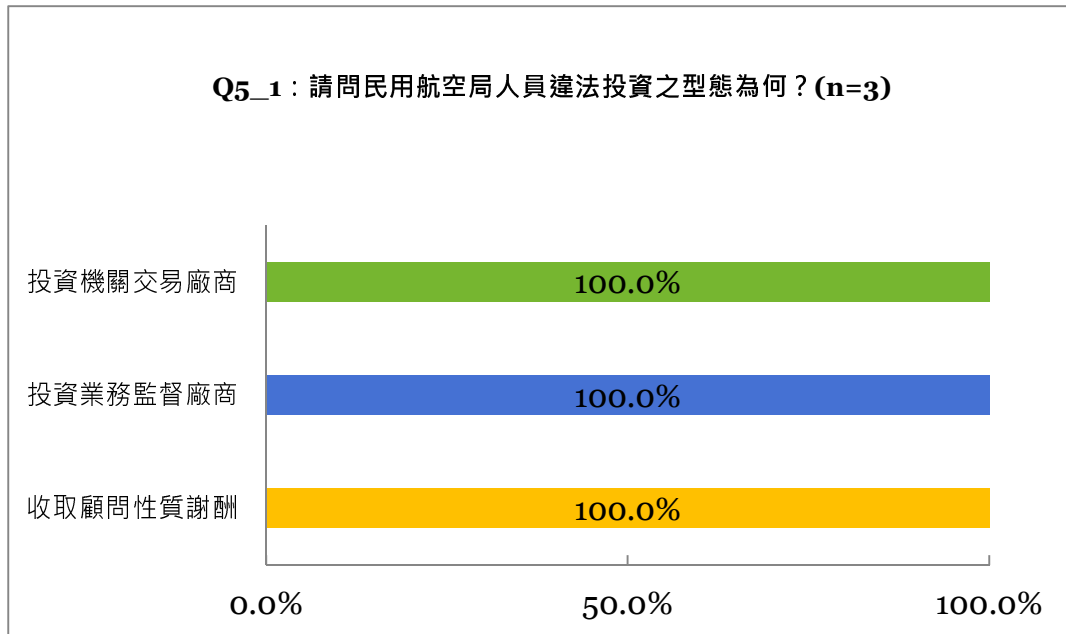


圖 11 違法投資廠商獲取利益之情事型態圖 (n=3)²

【交叉分析】

與「接洽身分」以及「職務類別」之交叉結果，由於不符合統計基本假設（期望值次數低於 5 之比例，不得大於 20%），不適合進行推論，故不加以說明(詳如附表 3)。

² 因此題為 Q5 回答「是」之續答，且該題可複選，故 n=3。

【年度比較】

透過年度比較分析發現，106 年度受訪者表示「是，同仁經驗」親身經歷或聽聞民航局人員違法投資廠商獲取利益之情事之比例為 0.5%，與 105 年度 0.5%相比，並無變化。表示「否」，沒有親身經歷或聽聞民航局人員違法投資廠商獲取利益之情事的部分，106 年度(99.5%)相較於 105 年度(99.0%)，略為上升 0.5 個百分點。而表示「不知道」之受訪者則較 105 年度下降 0.5 個百分點。

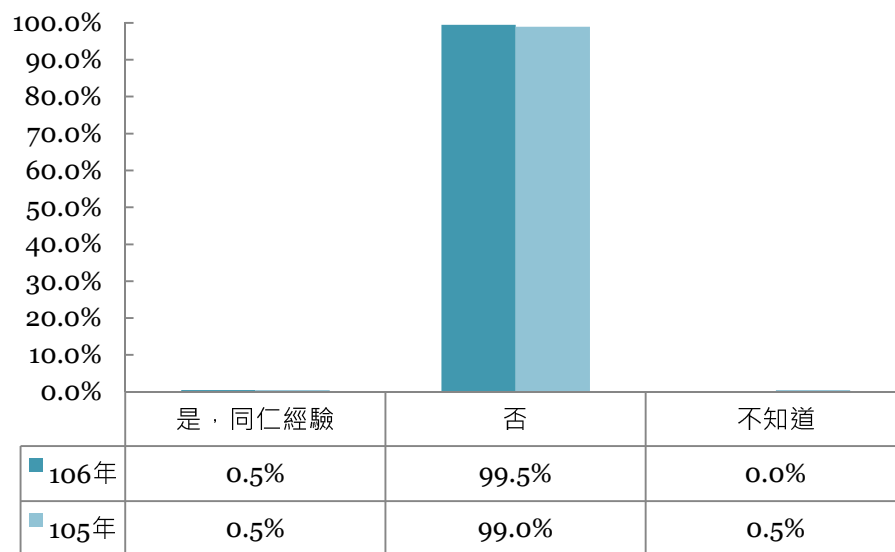


圖 12 違法投資廠商獲取利益情事之年度比較分析圖

四、濫發請柬或訃聞之情事

【頻次分析】

調查結果顯示，有 99.5%之受訪者表示「否」，沒有親身經歷或聽聞民航局人員藉婚喪喬遷喜慶機會濫發請柬或訃聞之情事。另外，有 0.5%之受訪者則表示「不知道」。

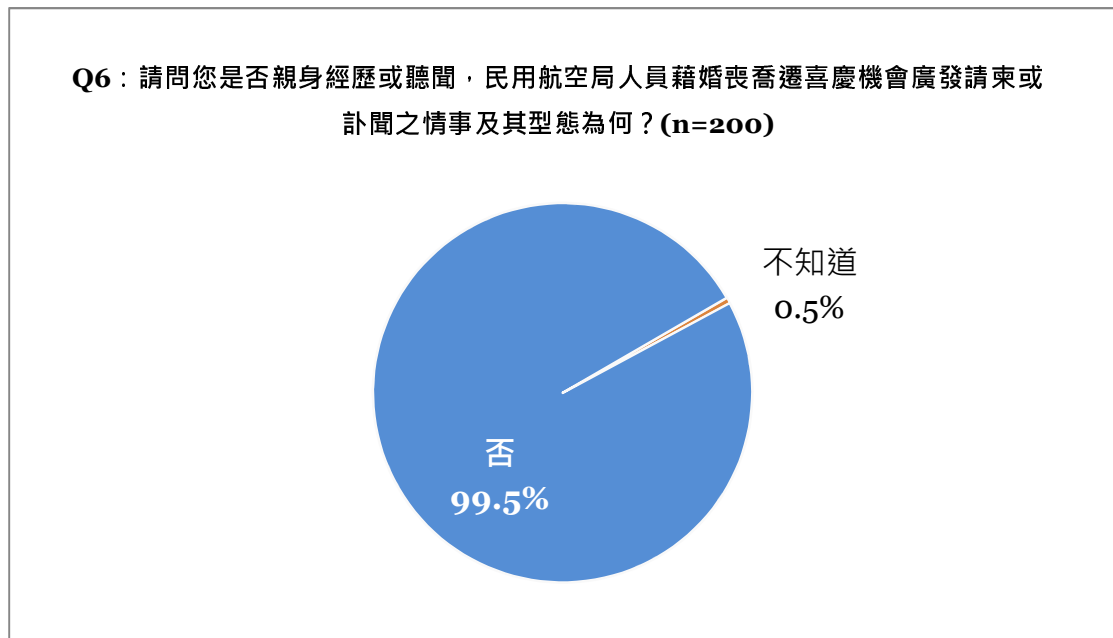


圖 13 濫發請柬或訃聞之情事分析圖 (n=200)

【交叉分析】

與「接洽身分」以及「職務類別」之交叉結果，由於不符合統計基本假設（期望值次數低於 5 之比例，不得大於 20%），不適合進行推論，故不加以說明(詳如附表 4)。

【年度比較】

透過年度比較分析發現，106 年度受訪者表示「否」，沒有親身經歷或聽聞民航局人員藉婚喪喬遷喜慶機會濫發請柬或訃聞情事之比例為 99.5%，與 105 年度 100.0%相比，略為下降了 0.5 個百分點。表示「不知道」的部分，106 年度(0.5%)相較於 105 年度(0.0%)，上升了 0.5 個百分點。

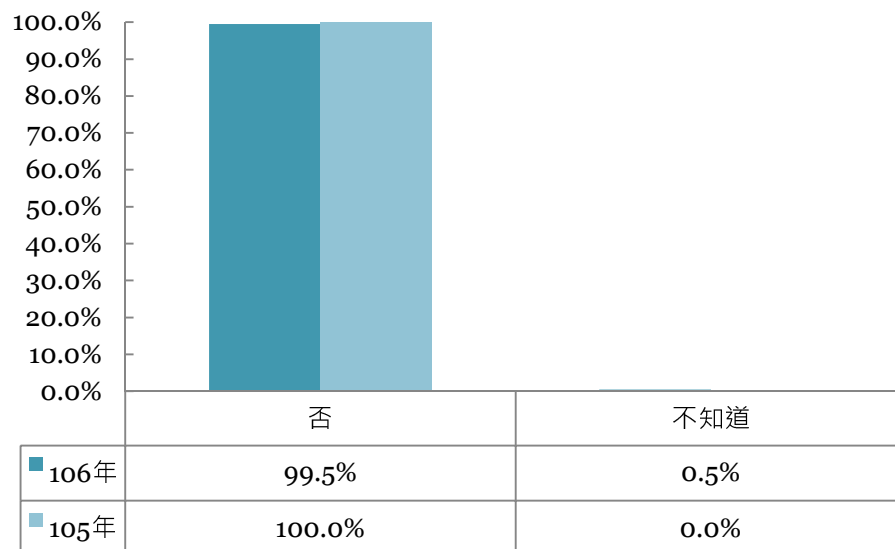


圖 14 濫發請柬或訃聞之情事之年度比較分析圖

五、於年節期間向民航局人員進行贈送財物之情事及其型態

【頻次分析】

調查結果顯示，有 99.0% 之受訪者表示「否」，沒有親身經歷或聽聞廠商、店家或航空業者，於年節期間向民航局人員進行贈送財物之情事。而表示「是，親身及同仁經驗均有」者占 0.5%。另外，0.5% 之受訪者則是表示「不知道」。

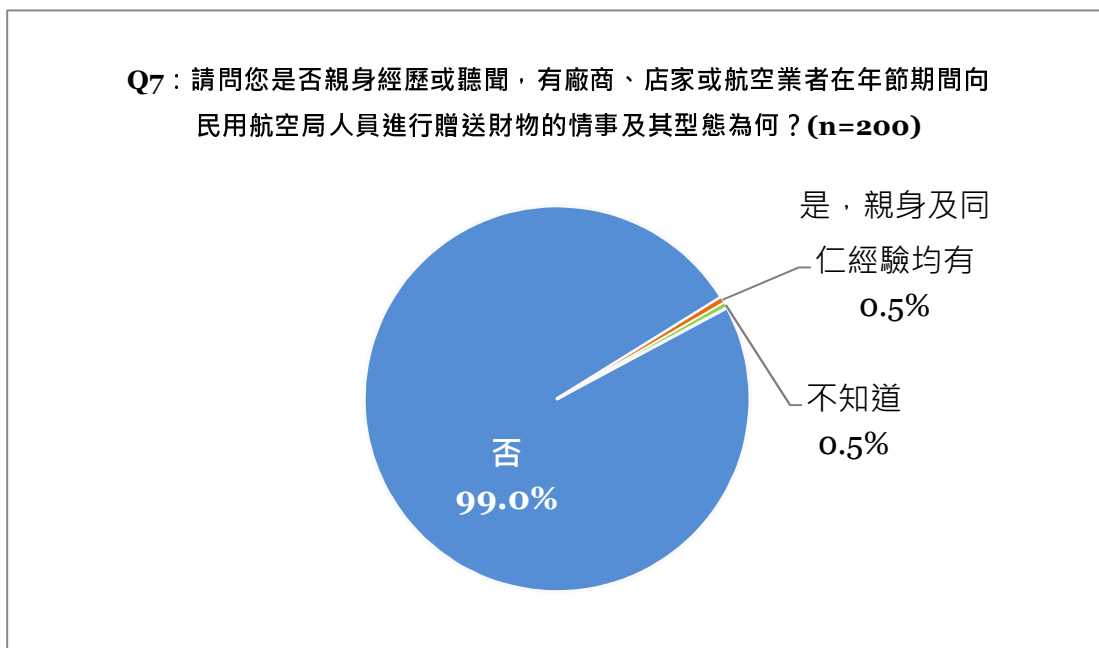


圖 15 於年節期間向民航局人員進行贈送財物之情事分析圖

(n=200)

進一步詢問有親身經歷或聽聞之受訪者，其在年節期間向民用航空局人員進行贈受財物之型態為何，表示「迎合機關傳統陋習」、「建立關係享有特權」、「被動受到要求暗示」，三者各占 100.0%。

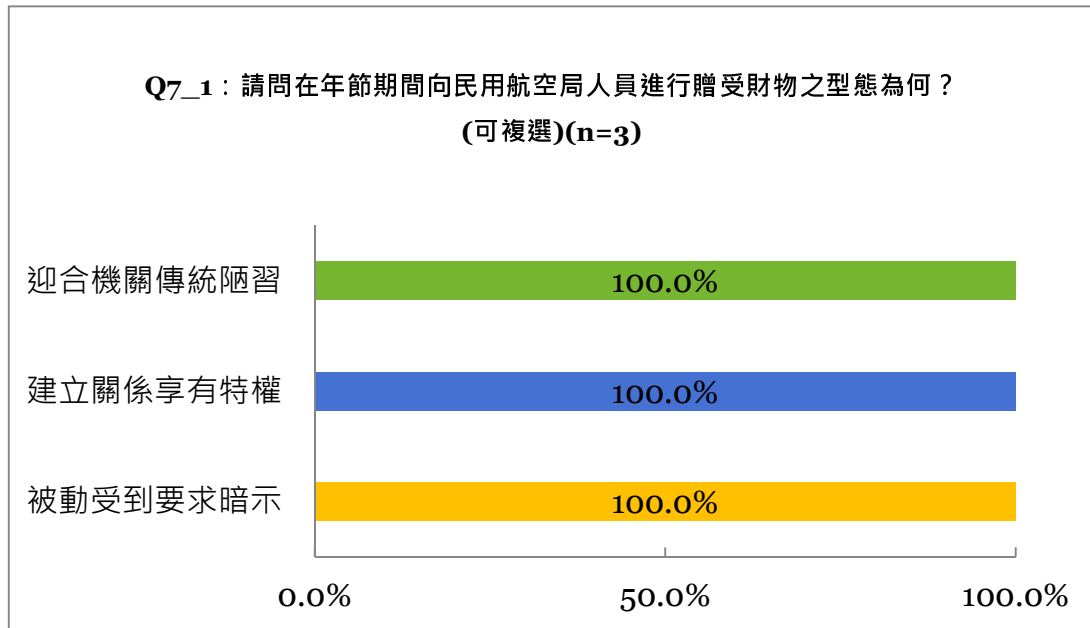


圖 16 於年節期間向民航局人員進行贈送財物之情事型態圖 (n=3)

3

【交叉分析】

與「接洽身分」以及「職務類別」之交叉結果，由於不符合統計基本假設（期望值次數低於 5 之比例，不得大於 20%），不適合進行推論，故不加以說明(詳如附表 5)。

³ 因此題為 Q7 回答「是」之續答，且該題可複選，故 n=3。

【年度比較】

透過年度比較分析發現，106 年度受訪者表示「是，親身及同仁經驗均有」親身經歷或聽聞廠商、店家或航空業者，於年節期間向民航局人員進行贈送財物之情事之比例為 0.5%，與 105 年度 0.0% 相比，略為上升 0.5 個百分點。表示「否」，沒有親身經歷或聽聞的部分，106 年度(99.0%)相較於 105 年度(99.5%)，下降 0.5 個百分點。另外，表示「不知道」的部分，106 年度相較於 105 年度無明顯變化。

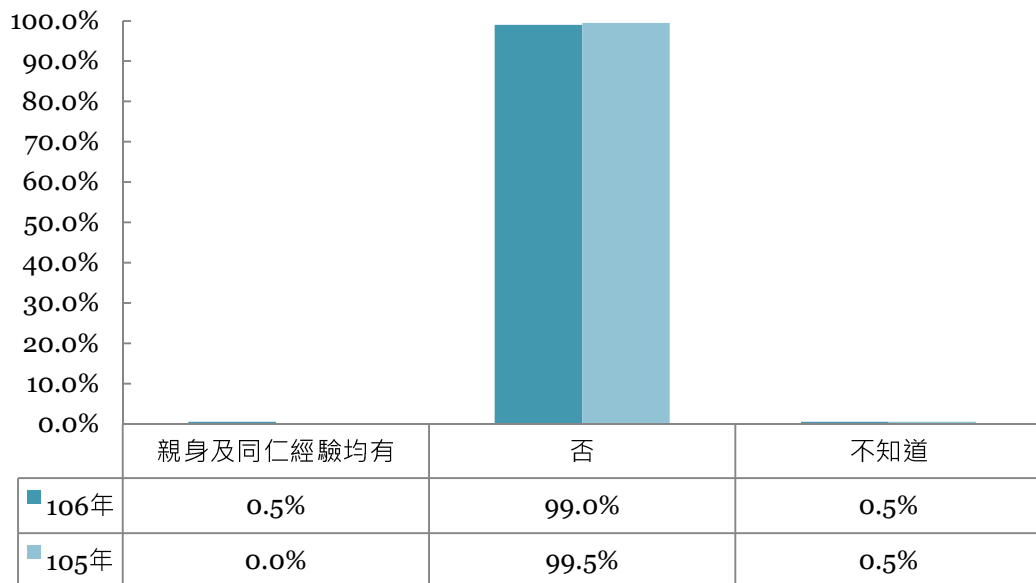


圖 17 於年節期間向民航局人員進行贈送財物情事之年度比較分析圖

六、於民航局人員生日或升遷時進行贈送財物之情事 及其型態

【頻次分析】

調查結果顯示，99.5%的受訪者表示「否」，沒有親身經歷或聽聞民航局人員生日或升遷時進行贈送財物之情事；表示「是，同仁經驗」的受訪者則占 0.5%。

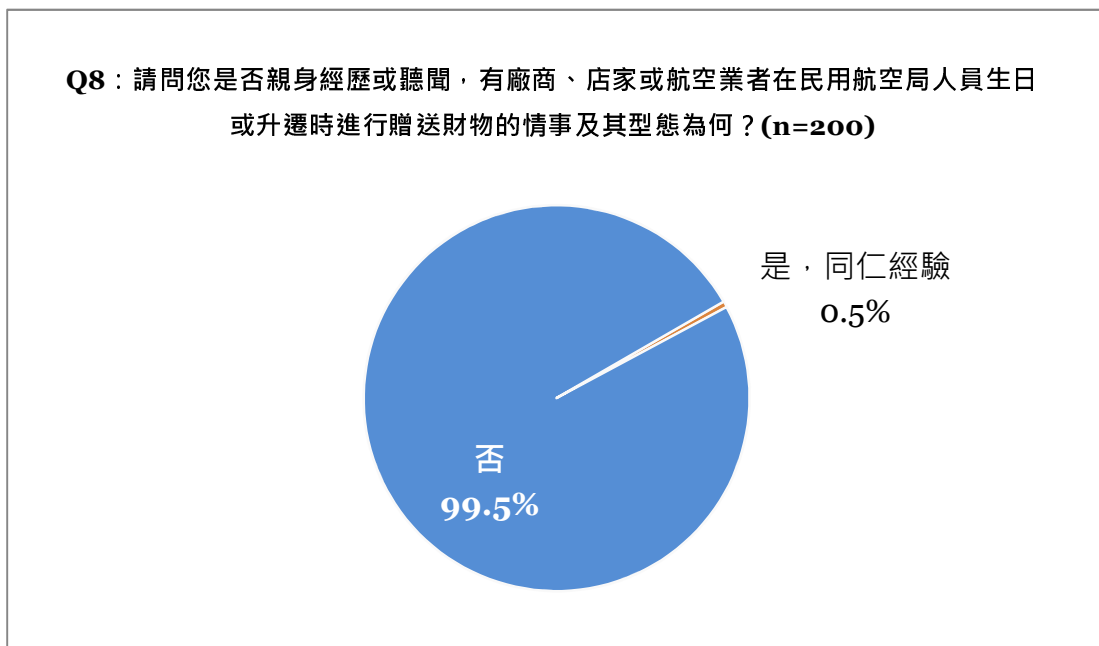


圖 18 於民航局人員生日或升遷時進行贈送財物之情事分析圖
(n=200)

進一步詢問有親身經歷或聽聞之受訪者，其進行贈送財物之型態為何，表示「建立關係享有特權」者占 100.0%。

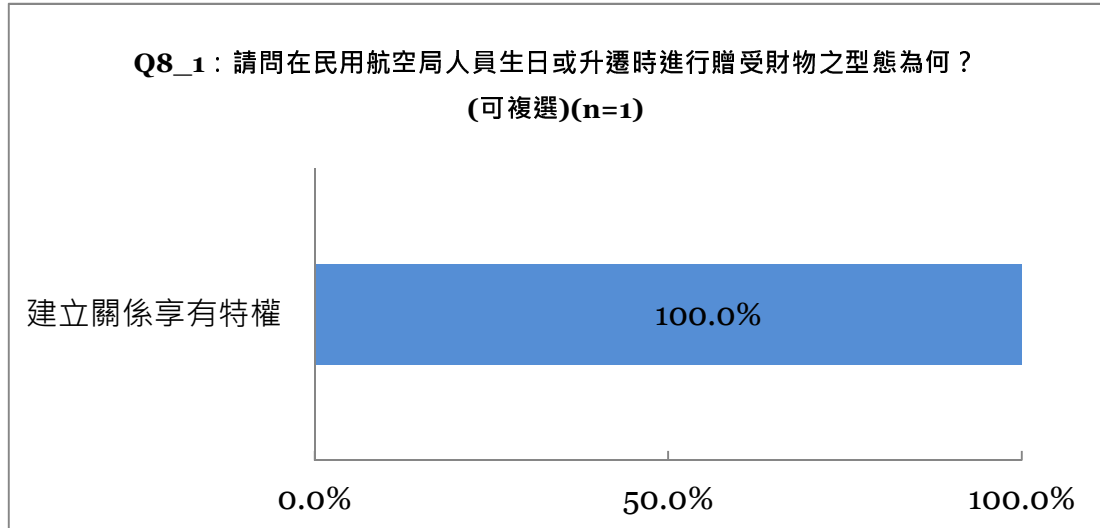


圖 19 於民航局人員生日或升遷時進行贈送財物之型態分析圖

(n=1)⁴

【交叉分析】

與「接洽身分」以及「職務類別」之交叉結果，由於不符合統計基本假設（期望值次數低於 5 之比例，不得大於 20%），不適合進行推論，故不加以說明(詳如附表 6)。

⁴ 因此題為 Q8 回答「是」之續答，且該題可複選，故 n=1。

【年度比較】

透過年度比較分析發現，106 年度受訪者表示「是，同仁經驗」有親身經歷或聽聞民航局人員生日或升遷時進行贈送財物之情事之比例為 0.5%，與 105 年度 0.0%相比，略為上升 0.5 個百分點。而表示「否」，沒有親身經歷或聽聞的部分，106 年度(99.5%)相較於 105 年度(99.0%)，上升 0.5 個百分點。另外，表示「不知道」者則較 105 年度下降 1.0 個百分點。

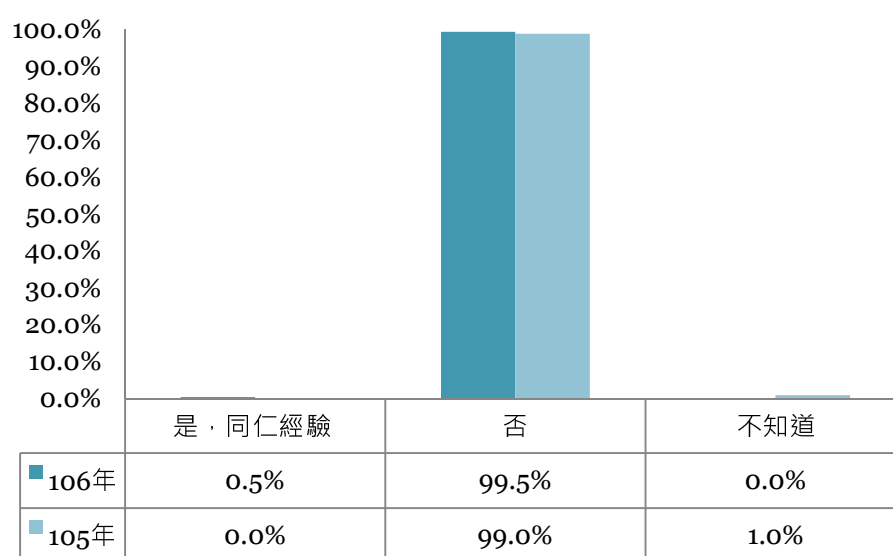


圖 20 民航局人員生日或升遷時進行贈送財物情事之年度比較分析

圖

七、對民航局人員之配偶、家屬或轉由第三人進行贈送財物之情事及其型態

【頻次分析】

調查結果顯示，有 99.0% 之受訪者「否」，沒有親身經歷或聽聞廠商、店家或航空業者對民航局人員之配偶、家屬或轉由第三人進行贈送財物之情事。而表示「是，同仁經驗」者占 0.5%。另外，0.5% 之受訪者則是表示「不知道」。

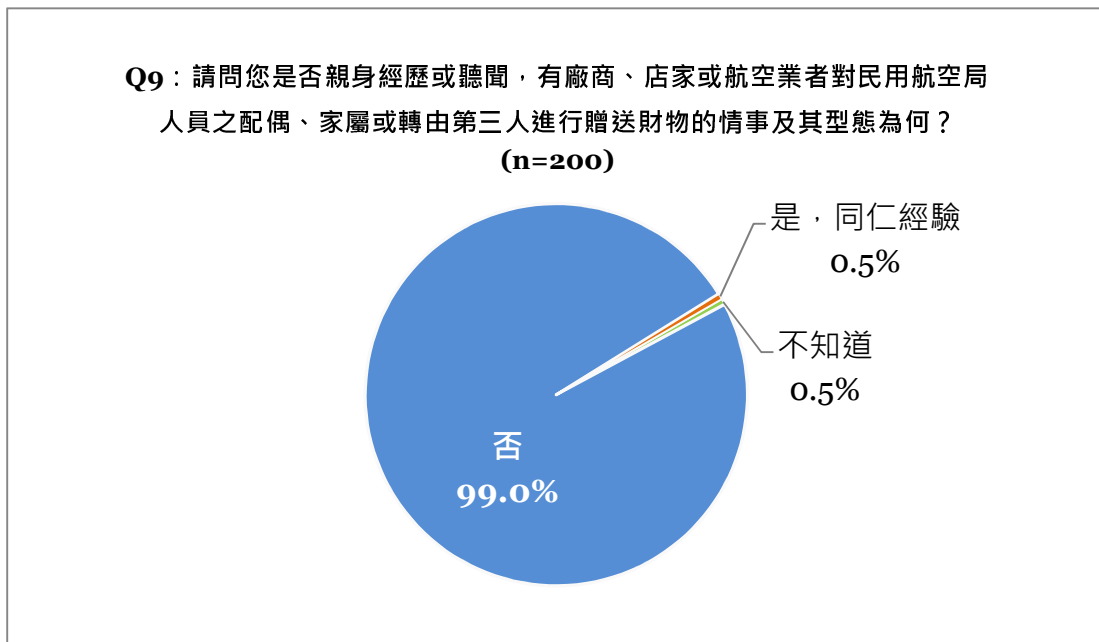


圖 21 對民航局人員之配偶、家屬或轉由第三人進行贈送財物之情事
分析圖 (n=200)

進一步詢問有親身經歷或聽聞之受訪者，其進行贈送財物之型態為何，表示「建立關係享有特權」者占 100.0%。

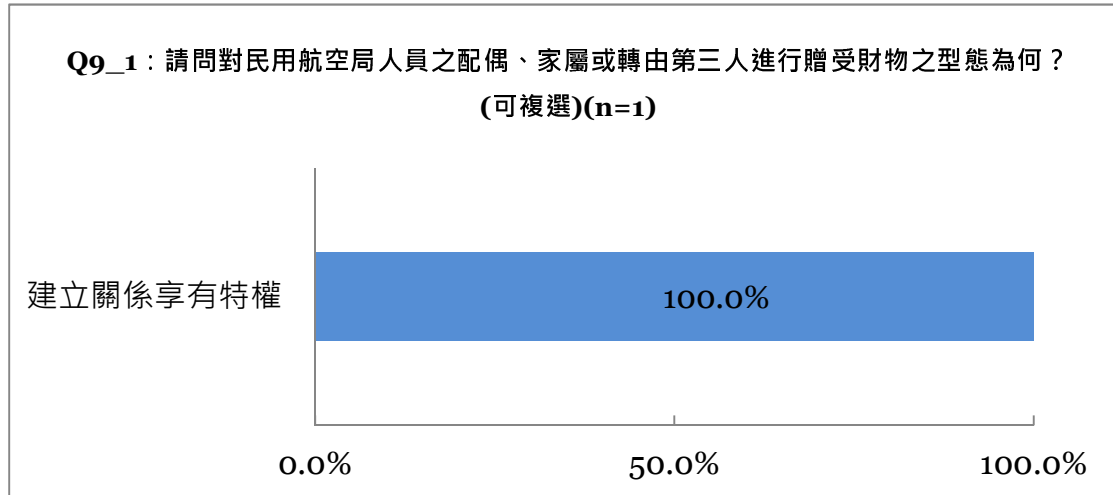


圖 22 對民航局人員之配偶、家屬或轉由第三人進行贈送財物之型

態分析圖 (n=1) ⁵

【交叉分析】

與「接洽身分」以及「職務類別」之交叉結果，由於不符合統計基本假設（期望值次數低於 5 之比例，不得大於 20%），不適合進行推論，故不加以說明(詳如附表 7)。

⁵ 因此題為 Q9 回答「是」之續答，且該題可複選，故 n=1。

【年度比較】

透過年度比較分析發現，106 年度受訪者表示「是，同仁經驗」有親身經歷或聽聞廠商、店家或航空業者對民航局人員之配偶、家屬或轉由第三人進行贈送財物之情事之比例為 0.5%，與 105 年度 0.0% 相比，略為上升 0.5 個百分點。而表示「否」，沒有親身經歷或聽聞的部分，106 年度與 105 年度相同，無明顯變化。另外，表示「不知道」的部分，106 年度(0.5%)相較於 105 年度(1.0%)，下降了 0.5 個百分點。

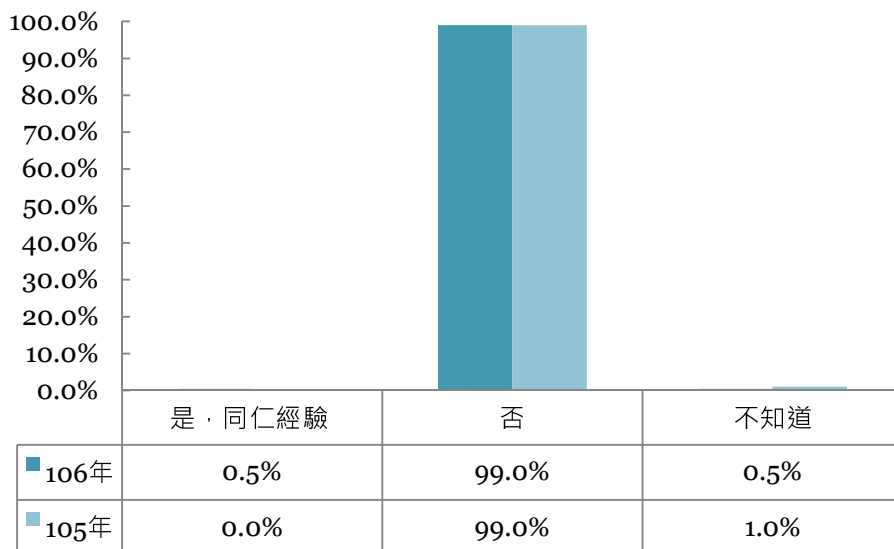


圖 23 對民航局人員之配偶、家屬或轉由第三人進行贈送財物情事之年度比較分析圖

八、向民航局人員進行請託關說之情事及其型態

【頻次分析】

調查結果顯示，有 98.5%之受訪者表示「否」，沒有親身經歷或聽聞廠商、店家或航空業者向民航局人員進行請託關說之情事，而表示「是，同仁經驗」有親身經歷或聽聞者占 1.0%。另外，0.5%之受訪者則是表示「不知道」。

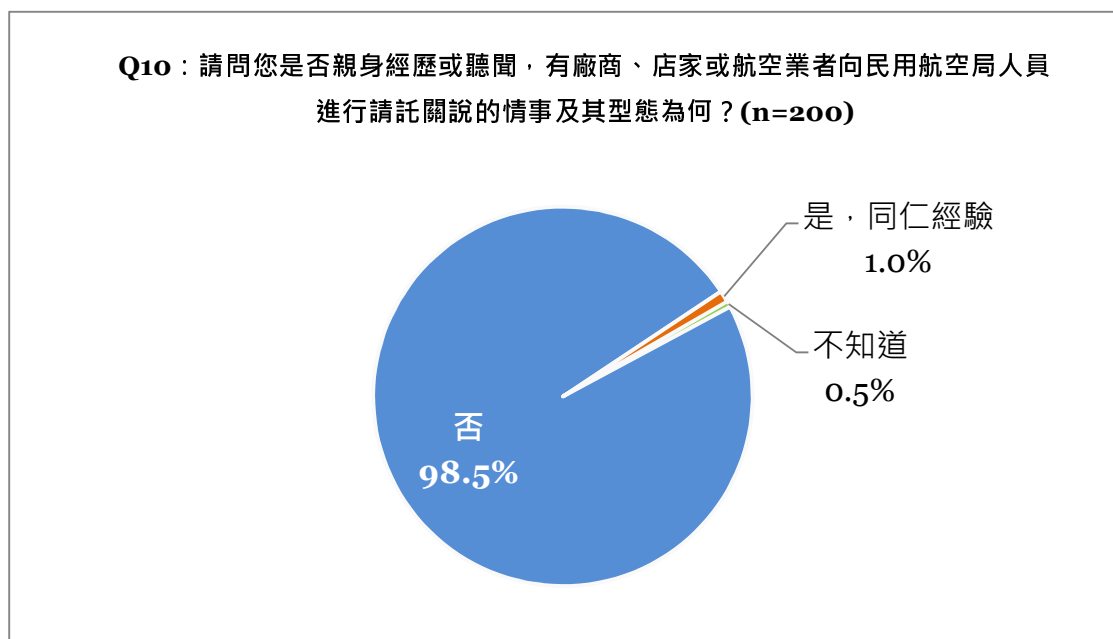


圖 24 向民航局人員進行請託關說之情事分析圖 (n=200)

進一步詢問有親身經歷或聽聞之受訪者，其進行請託關說之型態為何，表示「迎合機關傳統陋習」者及「建立關係享有特權」各占 50.0%。

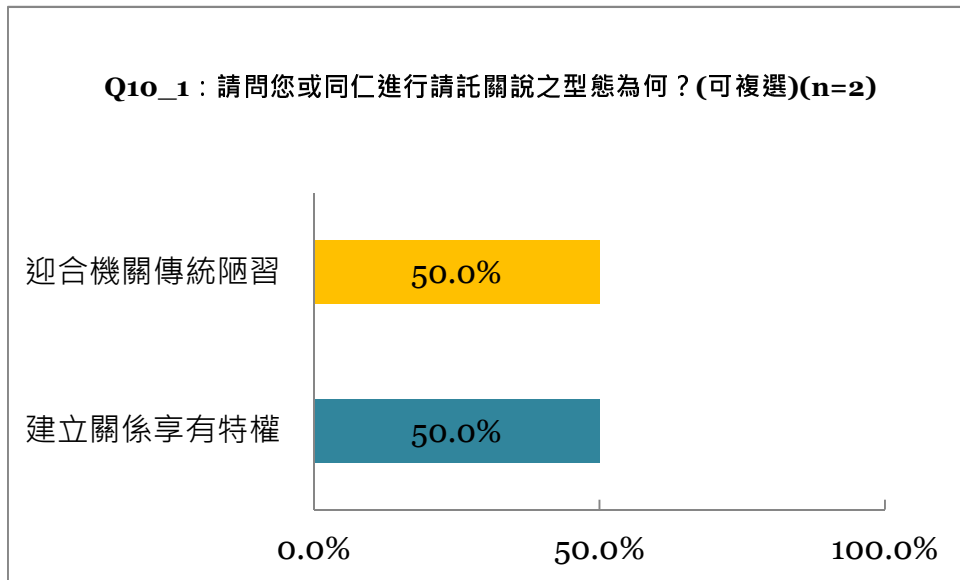


圖 25 向民航局人員進行請託關說之型態分析圖 (n=2) ⁶

【交叉分析】

與「接洽身分」以及「職務類別」之交叉結果，由於不符合統計基本假設（期望值次數低於 5 之比例，不得大於 20%），不適合進行推論，故不加以說明(詳如附表 8)。

⁶ 因此題為 Q10 回答「是」之續答，且該題可複選，故 n=2。

【年度比較】

透過年度比較分析發現，106 年度受訪者表示「是，親身經驗」有親身經歷或聽聞廠商、店家或航空業者向民航局人員進行請託關說之情事之比例為 0.0%，與 105 年度 0.5% 相比，略為下降 0.5 個百分點。表示「是，同仁經驗」及「否」的部分，106 年度相較於 105 年度，皆無明顯變化。另外，表示「不知道」的部份則較 105 年度上升 0.5 個百分點。

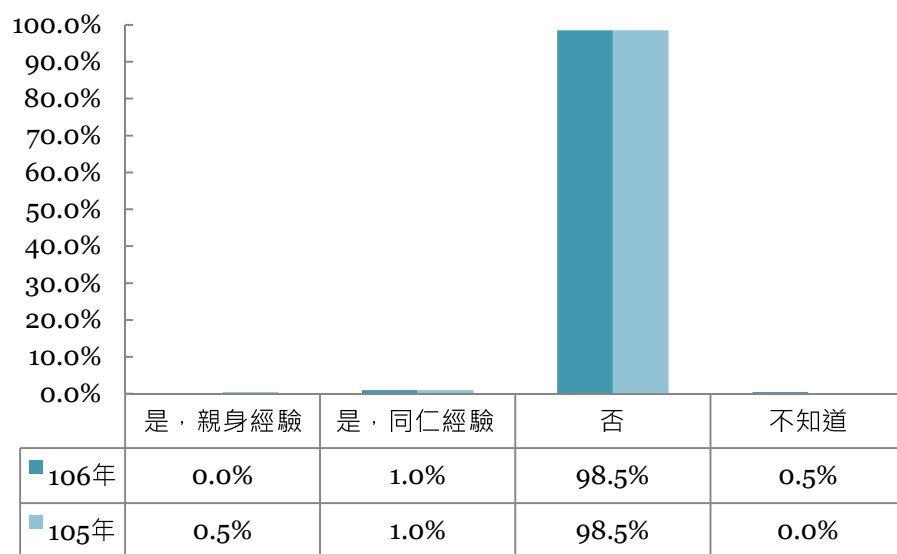


圖 26 向民航局人員進行請託關說情事之年度比較分析圖

九、與民航局人員於年節期間進行飲宴應酬之情形及其原因

【頻次分析】

調查結果顯示，97.0%之受訪者表示「否」，沒有親身經歷或聽聞民眾、廠商與民航局人員於年節期間進行飲宴應酬之情事，而表示「是，親身參加」者占 0.5%，及「是，同仁參加」者占 1.0%。另外，1.5%之受訪者則是表示「不知道」。

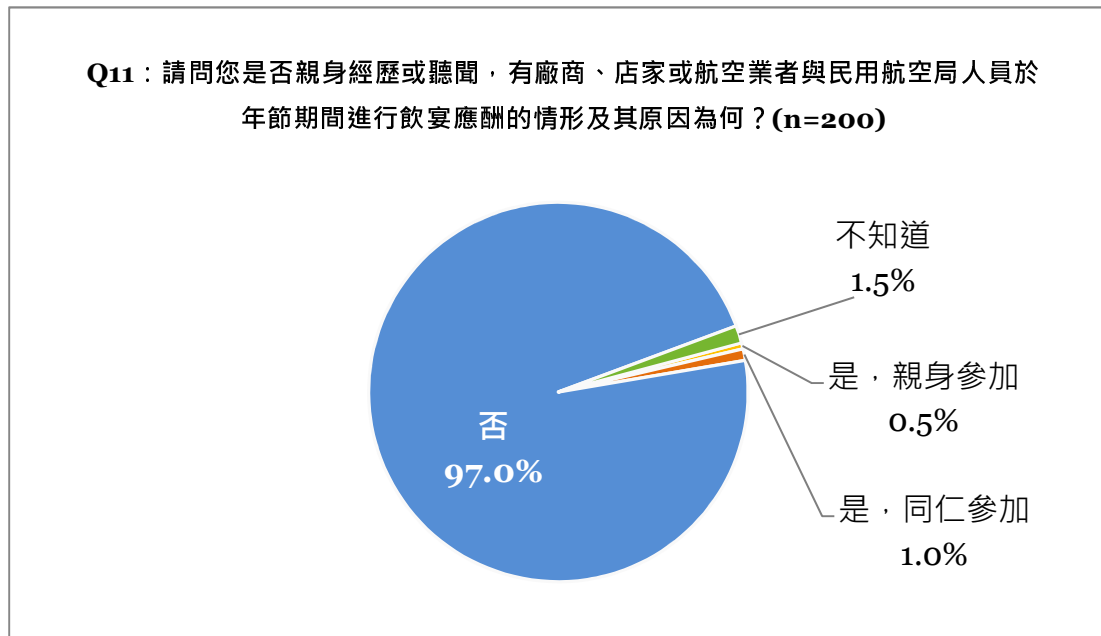


圖 27 民航局人員於年節期間進行飲宴應酬之情形分析圖

(n=200)

進一步詢問有親身經歷或聽聞之受訪者，其參加飲宴之原因，表示「建立關係享有特權」及「迎合機關傳統陋習」兩者皆占 66.7%，「加速行政作業流程」、「被動受到要求暗示」、「避免人員藉機刁難」及「其他」，四者皆占 33.3%。

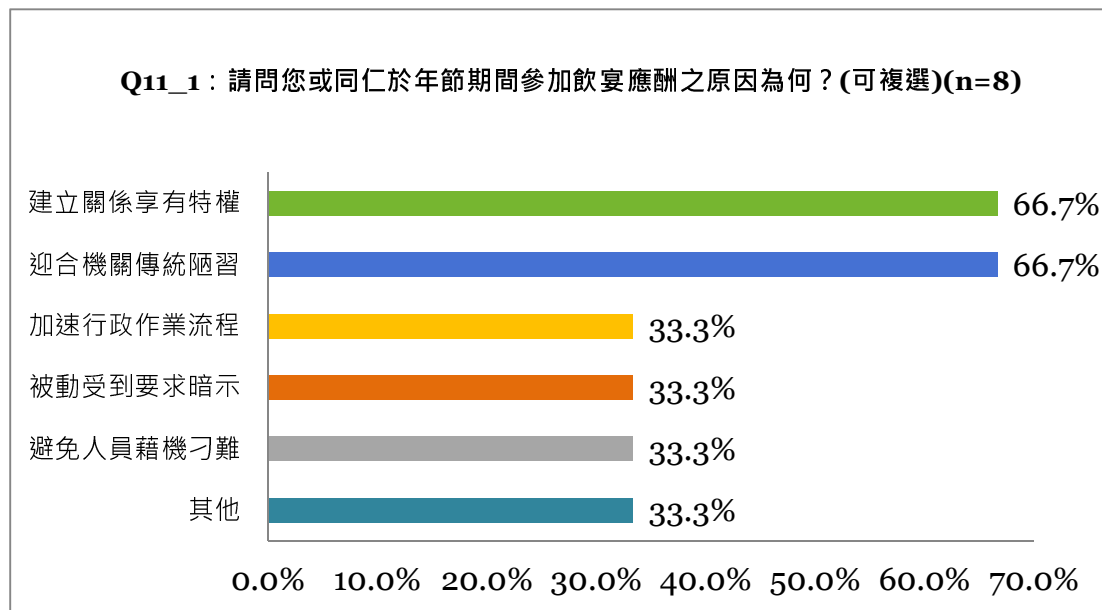


圖 28 民航局人員於年節期間進行飲宴應酬之原因分析圖 (n=8)⁷

【交叉分析】

與「接洽身分」以及「職務類別」之交叉結果，由於不符合統計基本假設（期望值次數低於 5 之比例，不得大於 20%），不適合進行推論，故不加以說明(詳如附表 9)。

⁷ 因此題為 Q11 回答「是」之續答，且該題可複選，故 n=8。

【年度比較】

透過年度比較分析發現，106 年度受訪者表示「是，親身參加」有親身經歷或聽聞民眾、廠商與民航局人員於年節期間進行飲宴應酬之情事之比例為 0.5%，與 105 年度 0.0%相比，上升了 0.5 個百分點。表示「是，同仁參加」者，106 年度(1.0%)相較於 105 年度(0.0%)，上升 1.0 個百分點。而表示「否」，沒有親身經歷或聽聞者為 97.0%，與 105 年度 100.0%相比，下降了 3.0 個百分點。另外，表示「不知道」的部分，較 105 年度上升 1.5 個百分點。

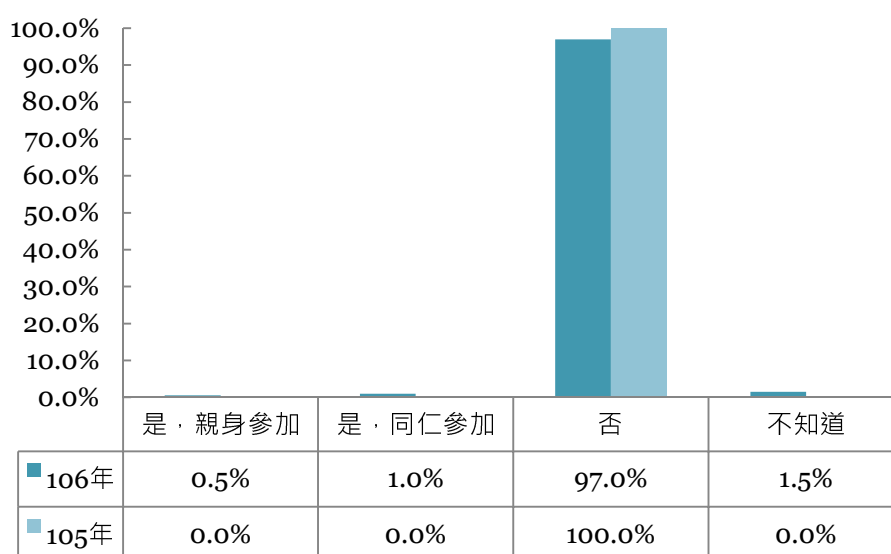


圖 29 對民航局人員於年節期間進行飲宴應酬情形之年度比較分析圖

十、洽公、視察、督導或會議後前往飲宴應酬之情形 及其原因

【頻次分析】

調查結果顯示，有 99.0% 之受訪者表示「否」，沒有親身經歷或聽聞民航局人員至廠商、店家或航空業者之辦公處所進行洽公、視察、督導或會議後進行飲宴應酬之情事，而表示「不知道」之受訪者則占 1.0%。

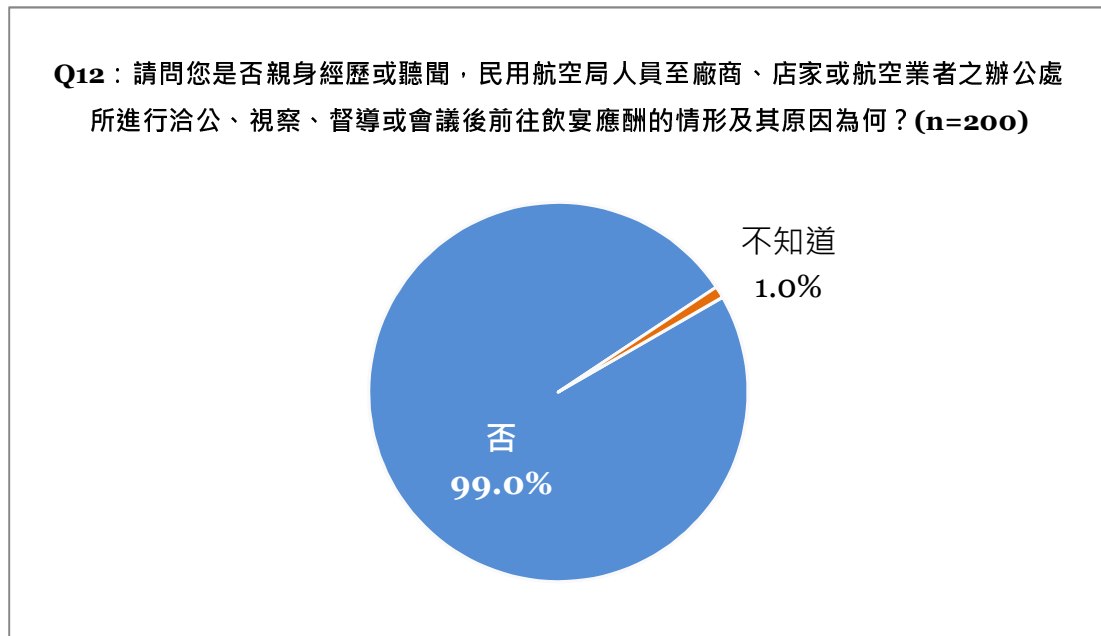


圖 30 洽公、視察、督導或會議後前往飲宴應酬之情形分析圖

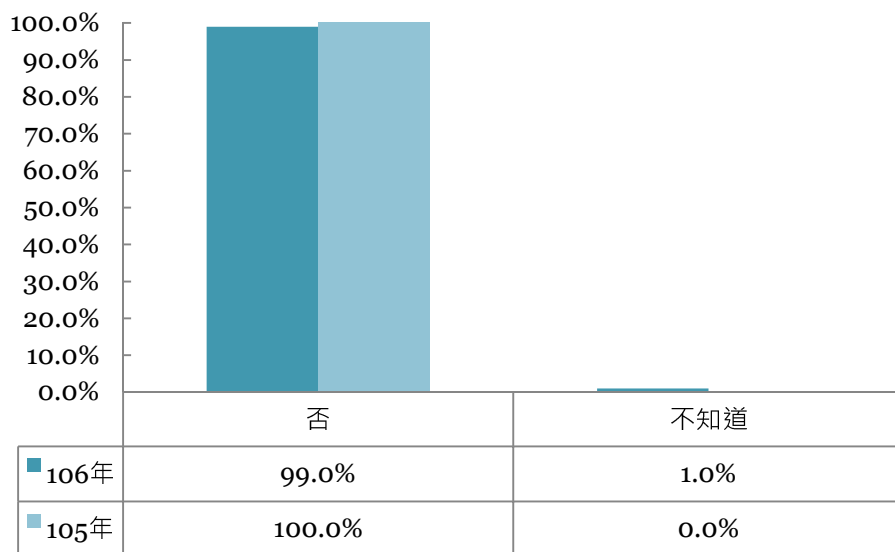
(n=200)

【交叉分析】

與「接洽身分」以及「職務類別」之交叉結果，由於不符合統計基本假設（期望值次數低於 5 之比例，不得大於 20%），不適合進行推論，故不加以說明(詳如附表 10)。

【年度比較】

透過年度比較分析發現，106 年度受訪者表示「否」，沒有親身經歷或聽聞民航局人員至廠商、店家或航空業者之辦公處所進行洽公、視察、督導或會議後進行飲宴應酬情事之比例為 99.0%，與 105 年度 100.0%相比，略為下降 1.0 個百分點。表示「不知道」的部份，106 年度(1.0%)相較於 105 年度(0.0%)，上升 1.0 個百分點。



**圖 31 洽公、視察、督導或會議後前往飲宴應酬情形之年度比較
分析圖**

十一、施壓要求超過契約或服務內容外之好處及其型態

【頻次分析】

調查結果顯示，98.5%之受訪者表示「否」，沒有親身經歷或聽聞民航局人員向廠商、店家或航空業者施壓要求超過契約或服務內容外的好處，而表示「是，親身經驗」、「是，同仁經驗」及「不知道」三者各占 0.5%。

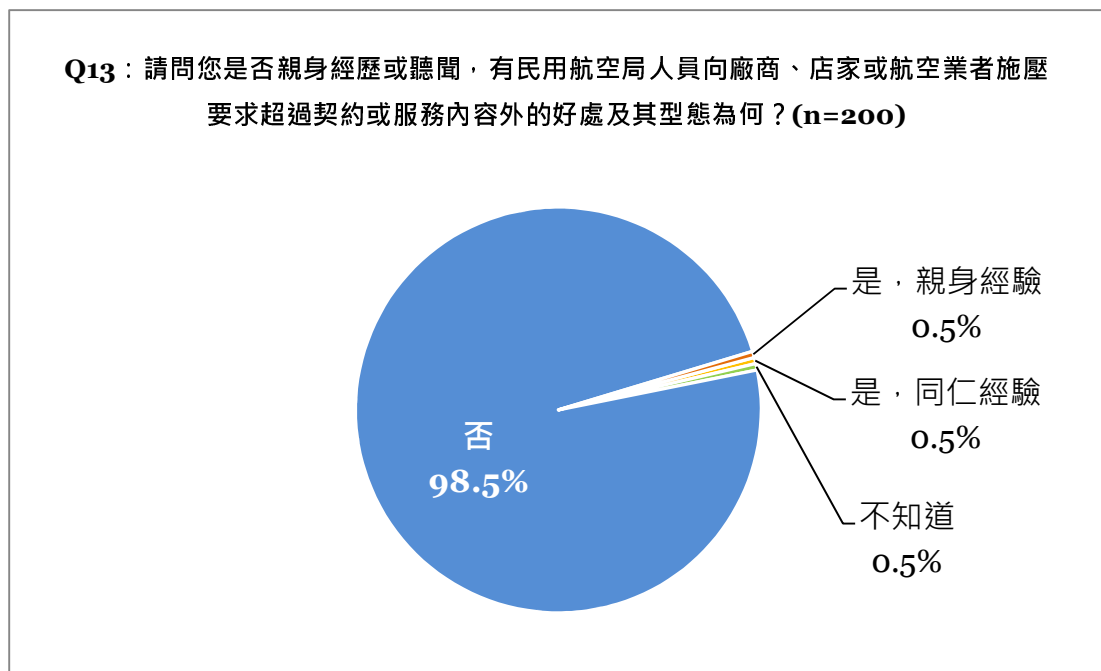


圖 32 施壓要求超過契約或服務內容外之好處分析圖 (n=200)

進一步詢問有親身經歷或聽聞之受訪者，其施壓要求好處之型態為何，表示「收取回扣」及「其他(曾聽聞其他業者表示，民航局要求他們做契約以外的工作)」兩者各占 50.0%。

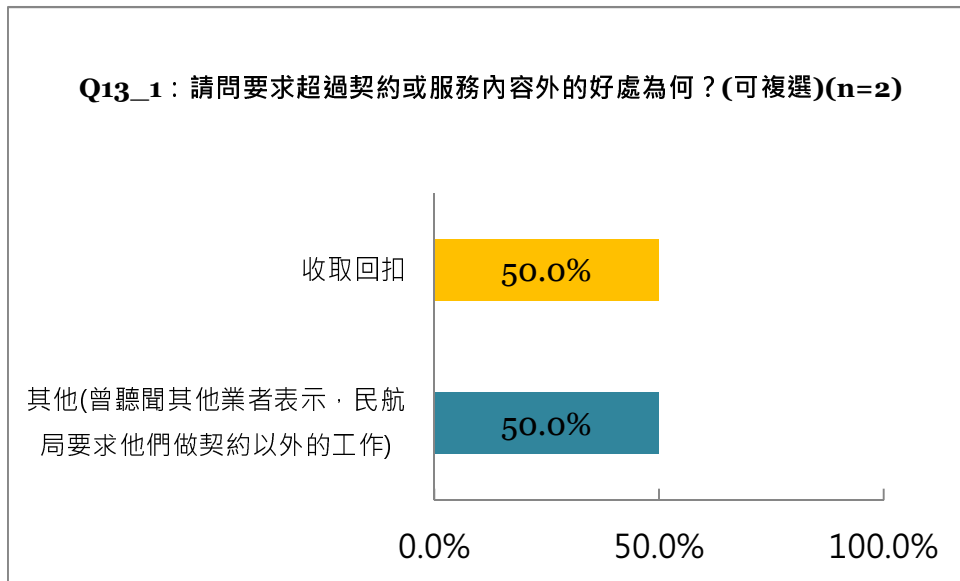


圖 33 施壓要求超過契約或服務內容外之型態分析圖 (n=2)⁸

【交叉分析】

與「接洽身分」以及「職務類別」之交叉結果，由於不符合統計基本假設（期望值次數低於 5 之比例，不得大於 20%），不適合進行推論，故不加以說明(詳如附表 11)。

⁸ 因此題為 Q13 回答「是」之續答，且該題可複選，故 n=2。

【年度比較】

透過年度比較分析發現，106 年度受訪者表示民航局人員「是，親身經驗」向廠商、店家或航空業者施壓要求超過契約或服務內容外好處之比例為 0.5%，較 105 年度認知比例 0.0%，略為上升 0.5 個百分點。表示「有，同仁經驗」的部份，106 年度(0.5%)相較於 105 年度(0.0%)，上升 0.5 個百分點。而表示「否」，沒有親身經歷或聽聞的部分為 98.5%，與 105 年度 100.0%相比，下降 1.5 個百分點。另外，表示「不知道」的部分，較 105 年度上升 0.5 個百分點。

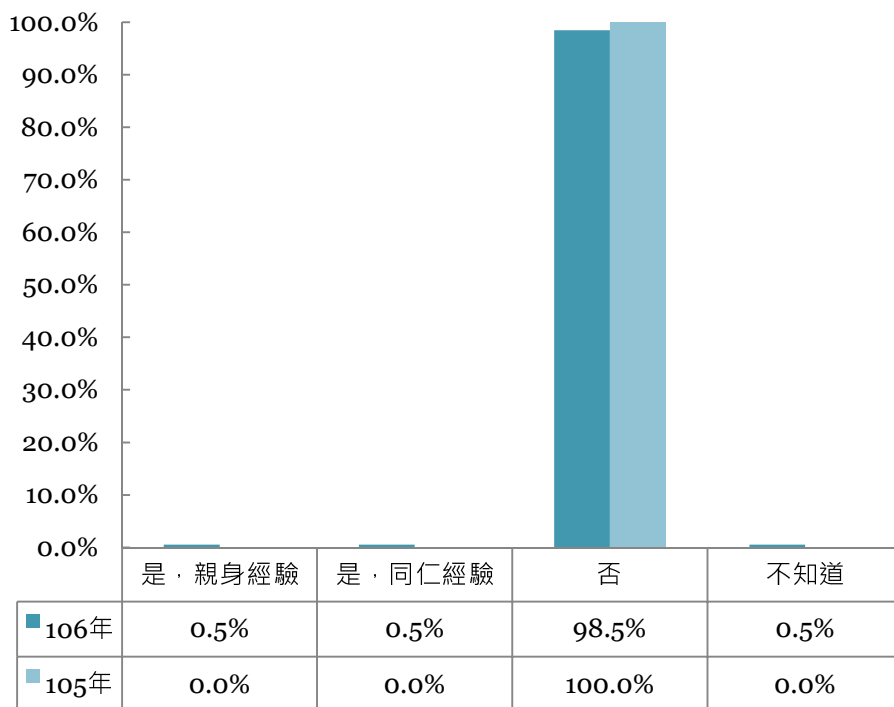


圖 34 施壓要求超過契約或服務內容外好處之年度比較分析圖

十二、出入不正當場所之情形

【頻次分析】

調查結果顯示，99.0%之受訪者表示「否」，沒有親身經歷或聽聞廠商、店家或航空業者與民航局人員出入不正當場所。而表示「是，同仁去過」者占 0.5%。另外，0.5%之受訪者則是表示「不知道」。

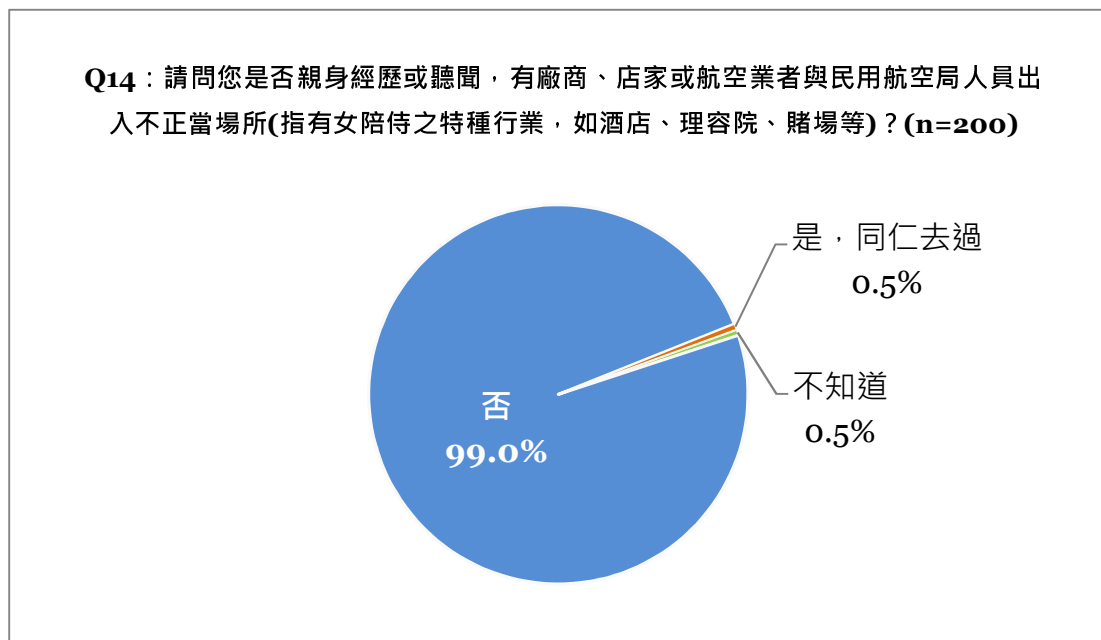


圖 35 出入不正當場所之情形分析圖 (n=200)

【交叉分析】

與「接洽身分」以及「職務類別」之交叉結果，由於不符合統計基本假設（期望值次數低於 5 之比例，不得大於 20%），不適合進行推論，故不加以說明(詳如附表 12)。

【年度比較】

透過年度比較分析發現，106 年度受訪者表示「是，同仁去過」親身經歷或聽聞廠商、店家或航空業者與民航局人員出入不正當場所之比例為 0.5%，與 105 年度 0.0%相比，上升 0.5 個百分點。而表示「否」，沒有親身經歷或聽聞的部分為 99.0%，相較於 105 年度 100.0%，下降 1.0 個百分點。另外，表示「不知道」的部分，106 年度(0.5%)較 105 年度(0.0%)，上升 0.5 個百分點。

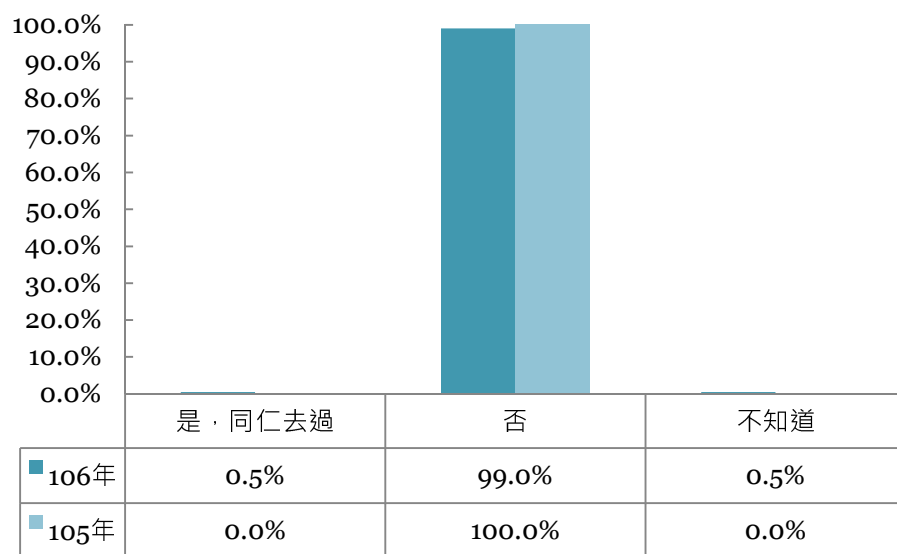


圖 36 出入不正當場所情形之年度比較分析圖

十三、金錢借貸或合資經營等情形

【頻次分析】

調查結果顯示，99.0%之受訪者表示「否」，沒有親身經歷或聽聞廠商、店家或航空業者與民航局人員之間有金錢借貸或合資經營等情形，而表示「不知道」之受訪者占 1.0%。

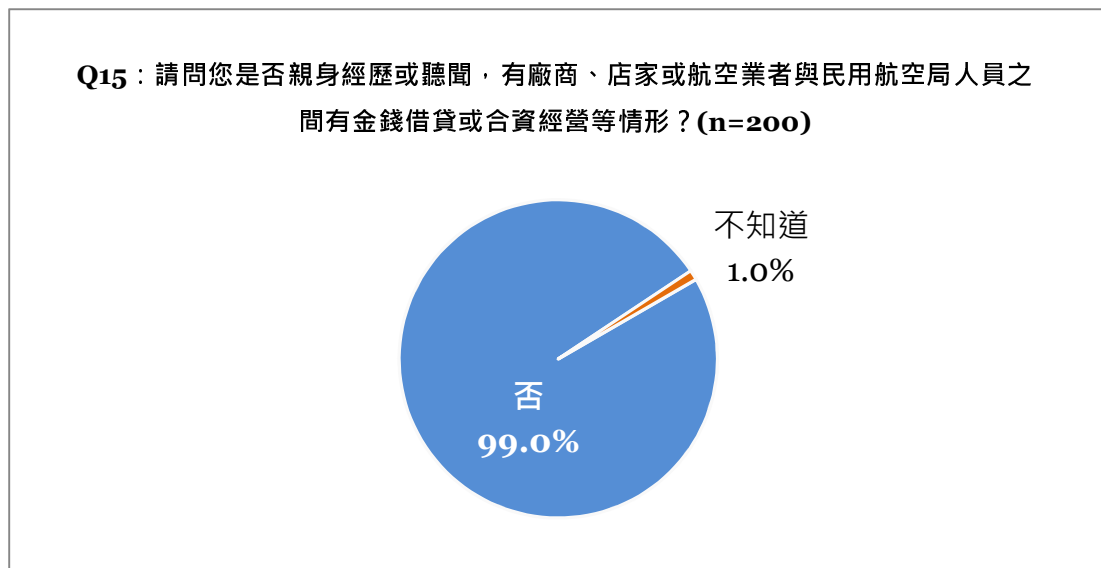


圖 37 金錢借貸或合資經營等情形分析圖 (n=200)

【交叉分析】

與「接洽身分」以及「職務類別」之交叉結果，由於不符合統計基本假設（期望值次數低於 5 之比例，不得大於 20%），不適合進行推論，故不加以說明(詳如附表 13)。

【年度比較】

透過年度比較分析發現，106 年度受訪者表示「是，同仁經驗」廠商、店家或航空業者與民航局人員之間有金錢借貸或合資經營等情形之比例為 0.0%，與 105 年度 0.5%相比，下降 0.5 個百分點。而表示「否」，沒有親身經歷或聽聞的部份為 99.0%，較 105 年度 99.5%下降 0.5 個百分點。另外，表示「不知道」的部份，106 年度(1.0%)與 105 年度(0.0%)相比，上升 1.0 個百分點。

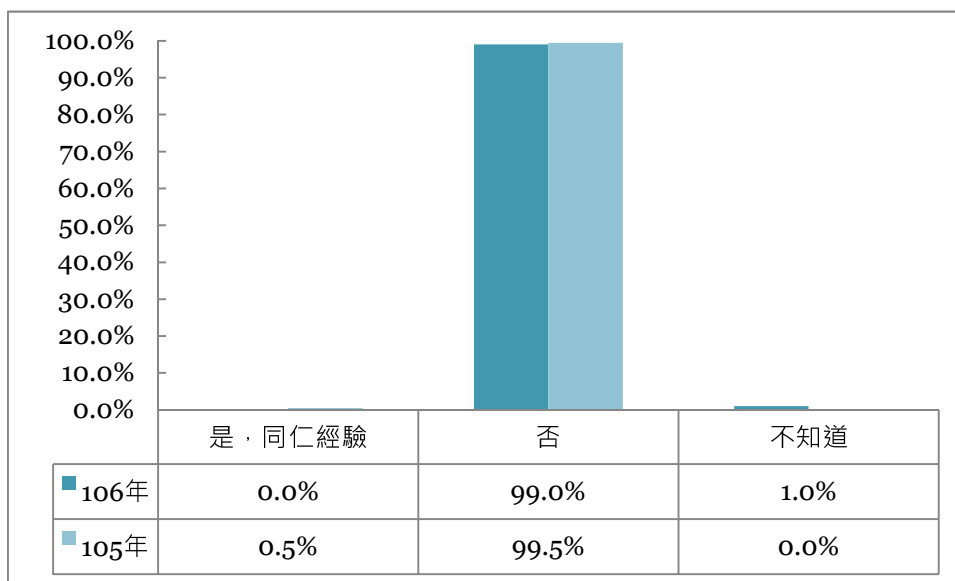


圖 38 金錢借貸或合資經營等情形之年度比較分析圖

十四、賄賂及要求不法利益情事之檢舉意願

【頻次分析】

調查結果顯示，95.5%之受訪者若遇到民航局人員向其索取賄賂或要求不法利益等情事時，表示「是」會提出檢舉，而表示「否」不會提出檢舉者則占 4.5%。

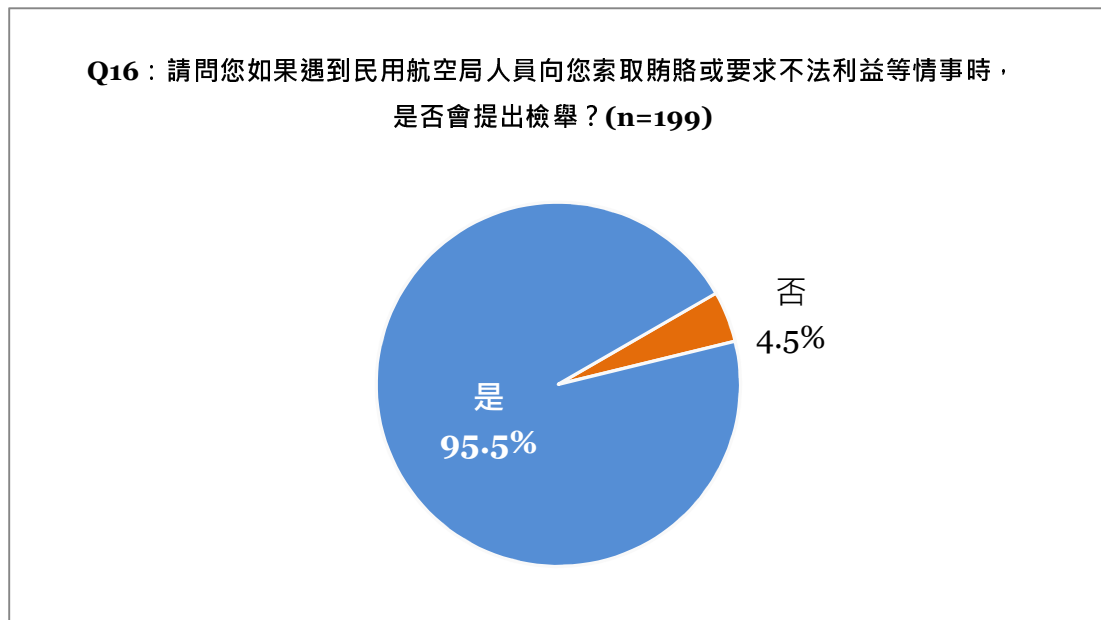


圖 39 賄賂及要求不法利益情事之檢舉意願分析圖 (n=199)⁹

⁹ 因受訪者漏答，故 n=199。

進一步詢問會提出檢舉者之受訪者其檢舉單位時，表示會向「本局及所屬機關政風室」檢舉者占 73.7%，其次依序為「法務部廉政署」占 46.8%、「法務部調查局」占 21.1%、「各地警察局」占 10.0%、「民意代表」占 8.9%、「地方法院檢察署」占 6.8%、「監察院」占 3.7%。另外，表示「其他」檢舉管道者占 1.1%。

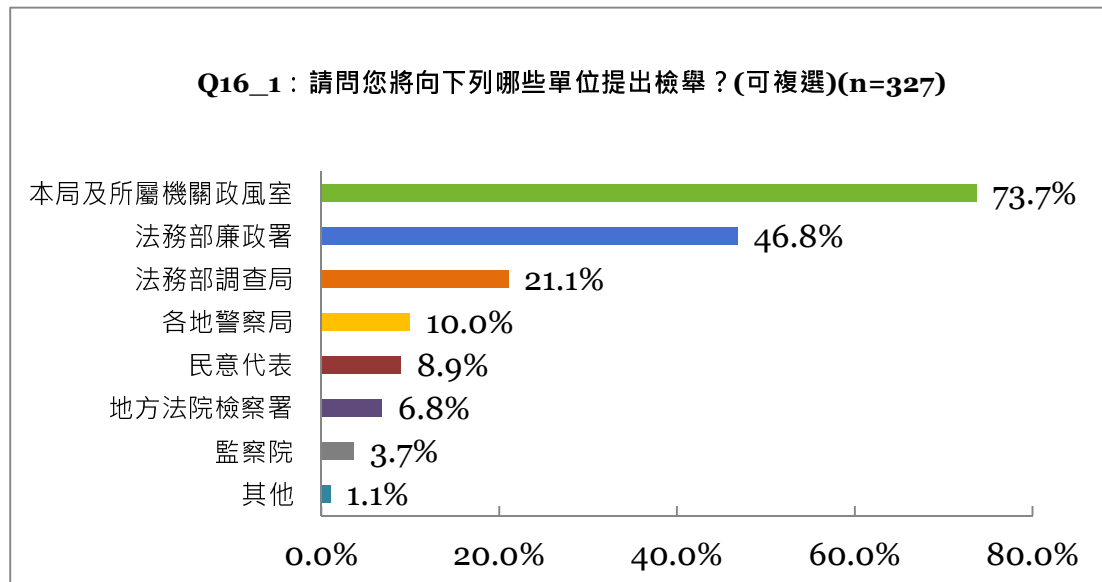


圖 40 賄賂及要求不法利益情事之檢舉單位分析圖 (n=327) ¹⁰

¹⁰ 因此題為 Q16 回答「是」之續答，且該題可複選，故 n=327，百分比加總超過 100.0%。

【交叉分析】

與「接洽身分」以及「職務類別」之交叉結果，由於不符合統計基本假設（期望值次數低於 5 之比例，不得大於 20%），不適合進行推論，故不加以說明(詳如附表 14)。

【年度比較】

透過年度比較分析發現，106 年度受訪者表示若遇到民航局人員向其索取賄賂或要求不法利益等情事時「是」，會提出檢舉之比例為 95.5%，與 105 年度 93.3%相比，上升 2.2 個百分點。表示「否」不會提出檢舉的部分，106 年度(4.5%)相較於 105 年度(6.7%)，下降 2.2 個百分點。

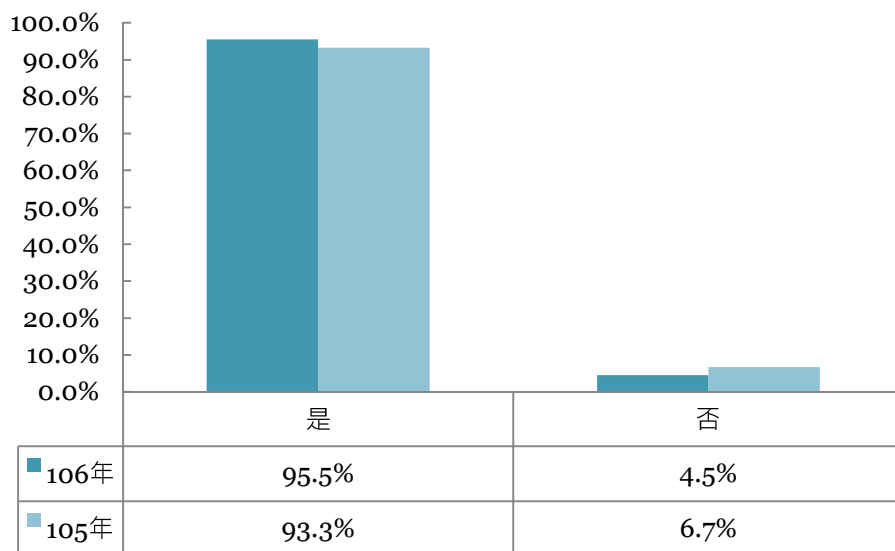


圖 41 賄賂及要求不法利益情事檢舉意願之年度比較分析圖

十五、投訴、陳情或檢舉方式

【頻次分析】

調查結果顯示，有 56.8% 之受訪者會使用「政風檢舉專線」投訴陳情或檢舉、其次為「首長電子信箱」占 40.2%、「書面」占 34.7%、「電話」占 24.1%、「其他」占 3.0%。

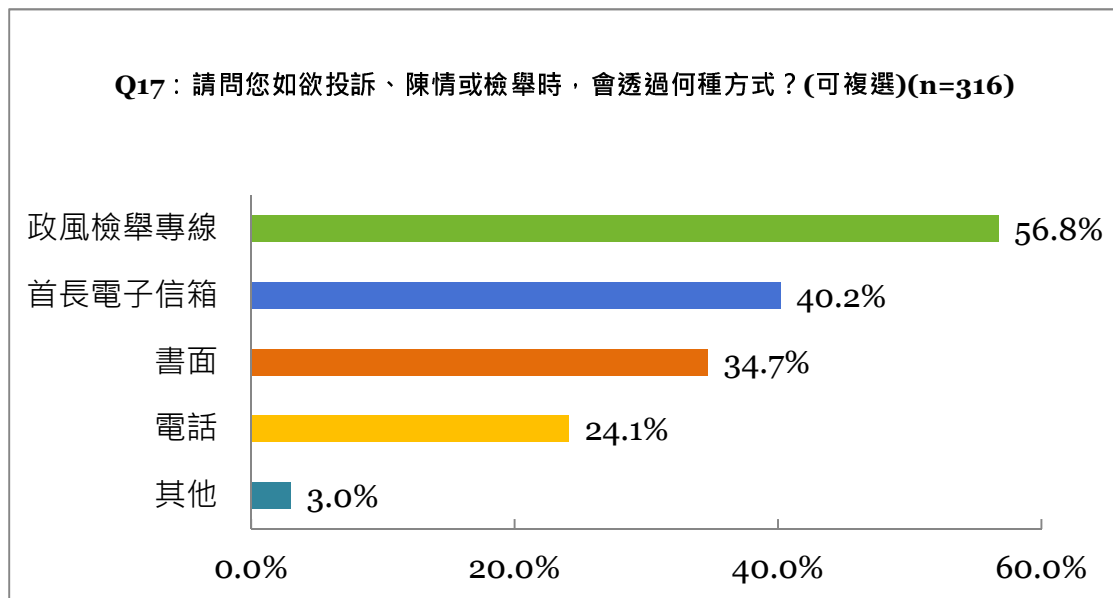


圖 42 投訴、陳情或檢舉方式分析圖 (n=316) ¹¹

【交叉分析】

由於本題為複選題，僅就受訪者回答項目進行陳述，不與「接洽身分」以及「職務類別」等基本資料進行交叉分析。

¹¹ 因此題可複選，故 n=316，且百分比加總超過 100.0%。

十六、行政透明程度

【頻次分析】

調查結果顯示，91.0%之受訪者對於各項施政作為與申請作業流程之行政透明度之感受給予正面評價。其中 55.5%之比例表示「還算透明」，35.5%之比例表示「非常透明」，而對於該項議題表示「不太透明」者占 4.0%、「不太了解」者占 1.0%。另外，4.0%之受訪者則表示「無意見」。

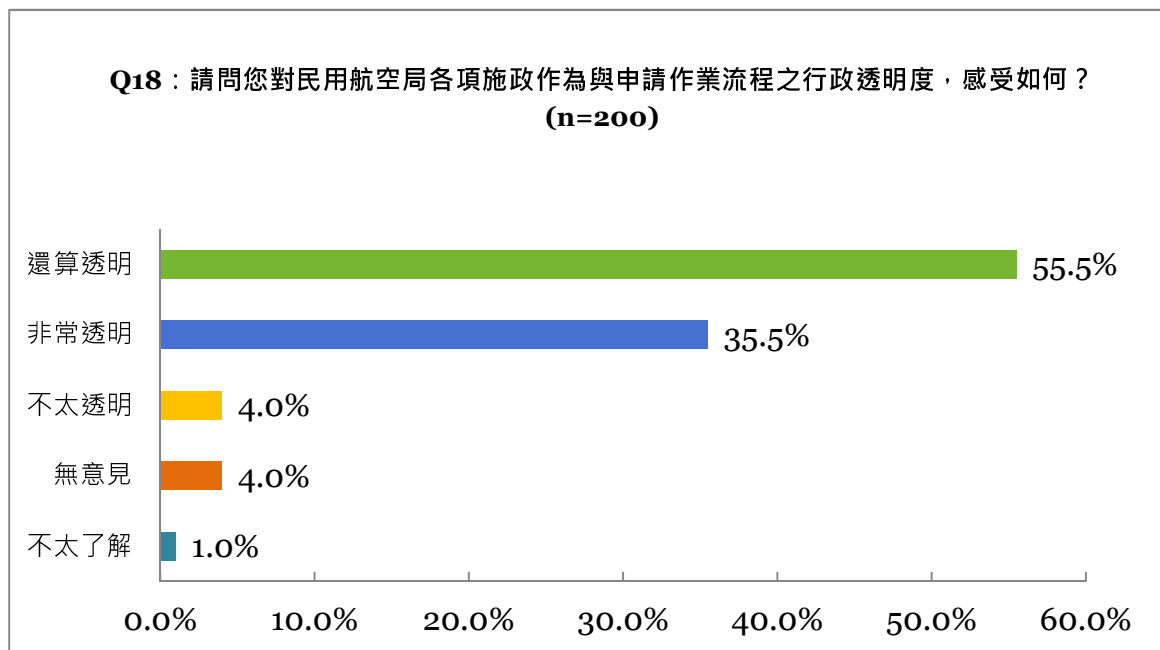


圖 43 行政透明程度分析圖 (n=200)

【交叉分析】

與「接洽身分」以及「職務類別」之交叉結果，由於不符合統計基本假設（期望值次數低於 5 之比例，不得大於 20%），不適合進行推論，故不加以說明(詳如附表 15)。

【年度比較】

透過年度比較分析發現，106 年度受訪者表示各項施政作為與申請作業流程之行政透明度持正面評價之比例為 91.0%，與 105 年度 92.8%相比，下降 1.8 個百分點。持負面評價的部分，106 年度(4.0%)相較於 105 年度(3.6%)，上升了 0.4 個百分點。表示「不太了解」的部分為 1.0%，與 105 年度 3.1%相較，下降了 2.1 個百分點。另外，表示「無意見」的部份，與 105 年度相比，則上升 3.5 個百分點。

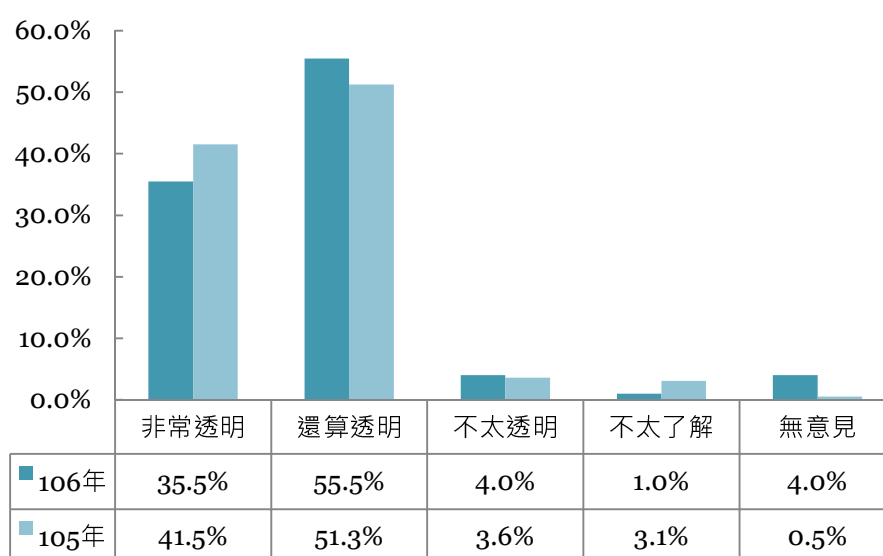


圖 44 行政透明程度之年度比較分析圖

十七、對努力提升施政及為民服務品質的信心程度

【頻次分析】

調查結果顯示，有 93.5% 之受訪者對於民航局持續推動各項廉政工作，提升施政及為民服務品質的努力之信心程度給予正面評價，其中 61.5% 之比例表示「還算有信心」，32.0% 之比例表示「很有信心」，而對於該項議題持負面評價者占 3.5%，其中 2.5% 之比例表示「不太有信心」，1.0% 之比例表示「完全沒信心」。另外，3.0% 之受訪者則是表示「無意見」。

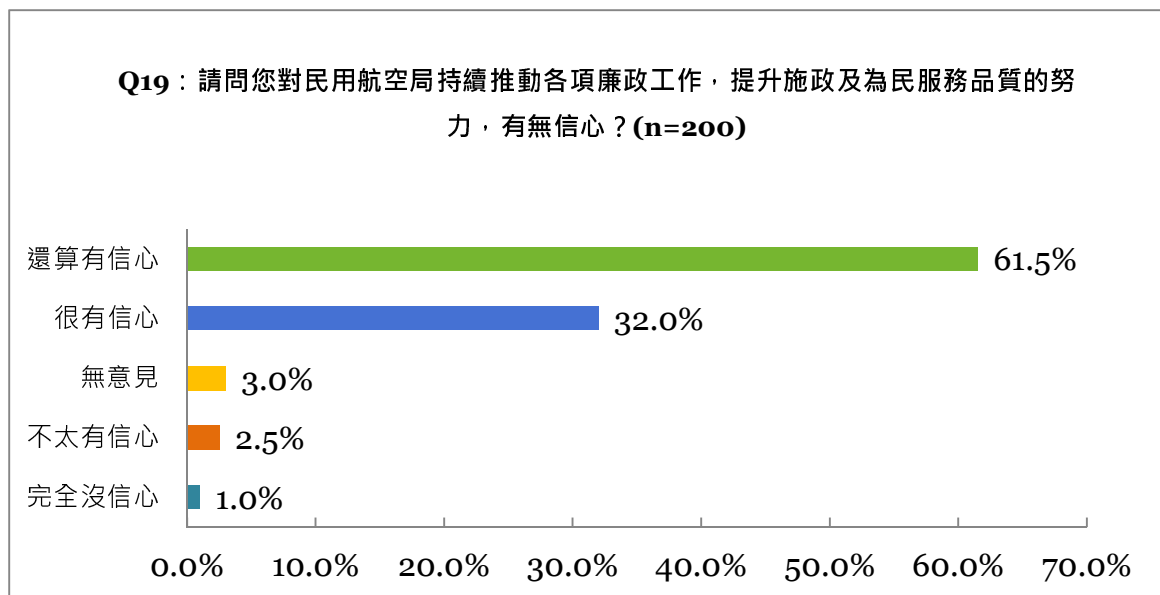


圖 45 對努力提升施政及為民服務品質的信心程度分析圖

(n=200)

【交叉分析】

與「接洽身分」以及「職務類別」之交叉結果，由於不符合統計基本假設（期望值次數低於 5 之比例，不得大於 20%），不適合進行推論，故不加以說明(詳如附表 16)。

【年度比較】

透過年度比較分析發現，106 年度受訪者表示對努力提升施政及為民服務品質的信心程度，持正面評價的比例為 93.5%，與 105 年度 92.8%相比，上升 0.7 百分點。持負面評價的部分，106 年度(3.5%)相較於 105 年度(5.6%)，下降 2.1 個百分點。另外，表示「無意見」的部份，與 105 年度相比上升 1.5 個百分點。

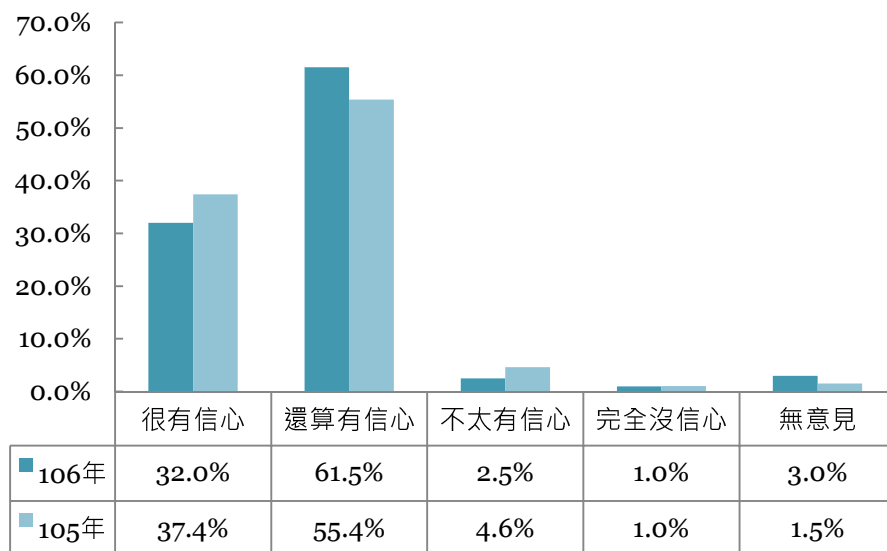


圖 46 對努力提升施政及為民服務品質的信心程度之年度比較分析圖

十八、整體清廉度評價

【頻次分析】

調查結果顯示，有 96.0% 之受訪者對於民航局整體清廉度給予正面評價。其中 55.5% 之比例表示「良好」，40.5% 之比例表示「非常良好」，而對於該項議題表示「不好」者占 1.0%。另外，3.0% 之受訪者則表示「無意見 / 不知道」。

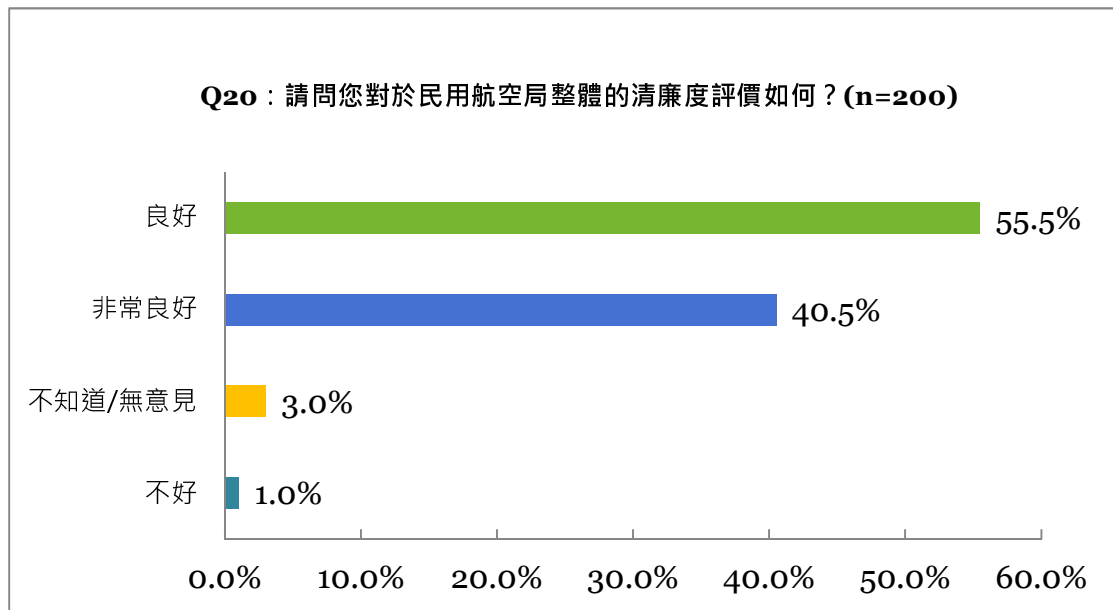


圖 47 整體清廉度評價分析圖 (n=200)

【交叉分析】

與「接洽身分」以及「職務類別」之交叉結果，由於不符合統計基本假設（期望值次數低於 5 之比例，不得大於 20%），不適合進行推論，故不加以說明(詳如附表 17)。

【年度比較】

透過年度比較分析發現，106 年度受訪者表示對於民航局整體清廉度持正面評價之比例為 96.0%，與 105 年度 97.4%相比，略為下降 1.4 個百分點。持負面評價的部分，106 年度(1.0%)相較於 105 年度(1.5%)，下降 0.5 個百分點。另外，表示「不知道 / 無意見」的部份，與 105 年度相比，上升 2.0 個百分點。

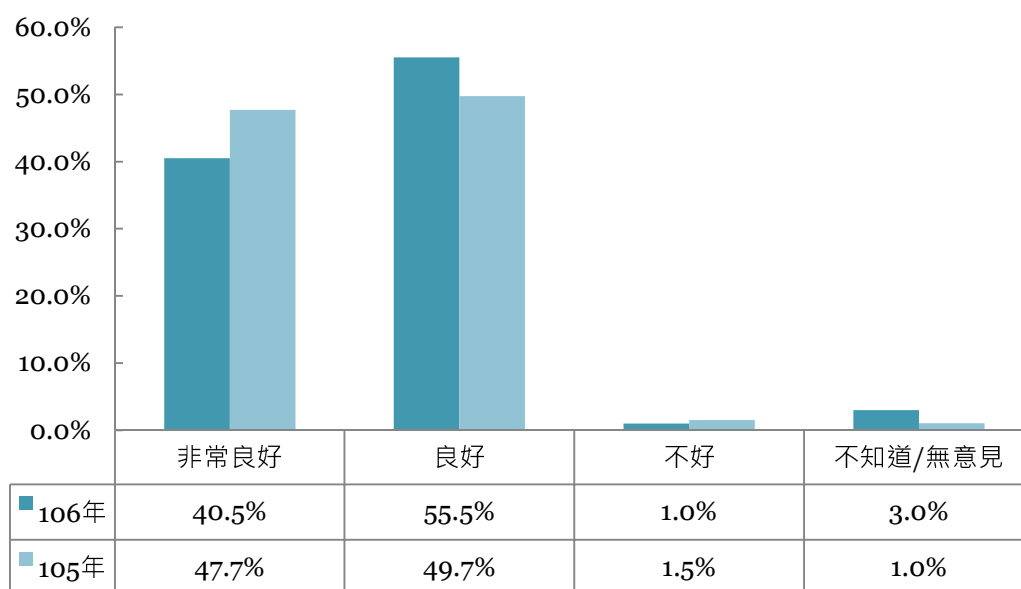


圖 48 對整體清廉度評價之年度比較分析圖

十九、具體興革建議或反映事項

本次調查中，共計有 10 名受訪者有提供民航局具體興革建議或是反映事項：

表 3 具體興革建議或反映事項

類別	具體興革建議或反映事項	筆數
行政程序	就算是民用航空局，他們也比較像公務員，有公務員的心態，怕做錯事，寧願不做也不要嘗試看看，應該要勇於改革、創新，就算做錯了也要在調整過程中不斷地改善。	1
	官僚態度應該做轉變，像是法令明文不行的當然是不行，但是有很多東西法令沒有明文說不行、沒有明文禁止的事情，在法令規範之內應該要盡可能的協助單位、協助廠商，在這個權限內都應該讓事情順利進行，但現在採取的依法行政變成法沒有說可以就不去做，讓很多事情變得窒礙難行。	1
	通常在法規下一定要照著法律走，但是應該要有彈性，在合理範圍內又可以把事情解決。	1
	1.招標案子審核速度要快。 2.事前作業模式要明確，讓廠商能比較容易進入狀況，不要標案進行中再修改，造成作業上的麻煩。 3.採低標方式招標不是很好，用這種方式會造成品質的下降，要採取合理化的方式來進行，而不是低標的方式。	1
	很認真但是太小心，深怕做錯，一些簡單的問題，問他們，他們要確認再確認，所以浪費不少時間。	1
	從投標到驗收的程序太繁瑣。很浪費資源，繁文縟節又太多，例如小小一個工程的資料要用到上百頁，每次印又要印十幾份，紙張用太多，浪費資源。現在都數位化了，看要改什麼數位認證的方式，不然每次開	1

	會都要一堆的書面資料，一有錯字又要整本修改，也太落伍，讓人非常詬病，建議應該要設立專門的網頁進行。	
	工作程序上更簡化，例如申請東西的時候不需要說章要蓋到十幾個人的章。	1
服務面	機場人員對國人回國時態度不友善，像是機場抽樣檢查感覺就把國人當壞人。	1
其他	民用航空局除扮演好監督航空業者的角色外，亦應適時、合理地為業者發聲，在維護大眾運輸質與量的同時，亦尊重業者的專業。	1
	希望航空城的工程快速進行，不要拖。	1
總計		10

陸、深度訪談

一、業者接觸情形

本年度從 200 筆電話訪問（或郵寄問卷）的成功樣本中，共訪談了 8 家業者（含 4 家廠商、2 家航空業者及 2 家航空站內業者），除 2 家航空業者外，其餘受訪者皆分屬於不同產業別，且受訪者身份皆為主管或相關業務之負責人。

表 4 深度訪談對象一覽表

NO.	業者類別	產業別	訪問對象
1	廠商	建築工程業	協理
2	廠商	航空運輸業	企劃室助理
3	廠商	技術檢測業	業務部經理
4	廠商	電腦軟體業	經理
5	航空業者	民用航空運輸業	課長
6	航空業者	民用航空運輸業	副總經理
7	航空站內店家	綜合商品零售相關業	展店開發部經理
8	航空站內店家	未分類機器設備租賃業	業務兼人事主任

二、訪談大綱

本年度訪談內容主要分為三個部份，首先是針對各受訪者在接觸民航局或航空站人員時，對相關人員服務上的看法。接著則是根據受訪者的經驗，瞭解受訪者或其他相關人士透過廉政機關反應意見時的情形。最後則希望能藉由受訪者的親身體驗與觀察，對民航局未來的服務方針上提供良好的建議。



圖 49 訪談大綱示意圖

三、業者深度訪談

(一)單位人員服務之看法

根據本年度深度訪談內容顯示，無論何種類型的廠商，對民航局人員的服務多為讚譽有佳，不論在公文的往來、溝通的效率，亦或是承辦人員的專業認知與服務態度上，多數的受訪者對民航局人員的表現感到相當滿意，給予正面的肯定與評價。

就航空站內商家而言，在與民航局人員接洽業務之方面互動良好，尤其表現在服務態度、資訊往來及溝通的速度，沒有出現以往在認知上對於公務員的刻板印象。此外，業者也反應，其所在之航站人員對於旅客所提出的需求，會與業者間相互協調，找出執行的可能方案，讓彼此的合作得以更為順暢。

就航空業者而言，民航局人員在服務態度上表現良好，對於雙方往來之業務，都會積極處理並提供相關協助，像是業者對系統網站的操作不太熟悉，民航局人員會教導該如何使用。除此之外，有業者提及，其於他國取得飛航許可後，申請在台灣開航的時間流程上，能夠順利進行即是仰賴民航局人員的大力幫助。

就投標廠商而言，於投標的程序中，民航局人員都能公平、公開的處理。在標案執行的過程中，不論是資訊溝通或公文往來，大

多回覆速度都很快且無拖延。其中，有業者也表示，第一線承辦人員的態度都很積極，做事很謹慎，各個科室的長官也很關心案子執行的方向和進度。此外，也不太會有額外要求一些契約外事項之情形發生。

整體而言，業者普遍認為民航局或航空站在服務態度、專業認知以及處理相關業務的積極度與配合度之表現讓人滿意，且整體水準高於其他公務單位。雖然偶爾會有因作業流程或是工作上的彈性較小，造成業者覺得不太方便的地方，但基本上對於民航局人員的服務態度及專業認知，皆有一定程度的正向肯定。

(二) 廉政機關意見反應情形

本年度的受訪業者均未曾透過廉政機關（如廉政署、政風室等）反應對民航局的意見，也鮮少有聽聞其他業者有類似經驗。根據訪談內容顯示，多數受訪者表示在與民航局人員接觸的經驗中，由於對接觸過程的評價都持正面的態度，因此無須透過廉政機關反應對民航局的負面意見，但如果有發生需要反應之事項，會直接向民航局相關人員反應，或者是透過公司跟藉由公會以出函的方式反應。另外，大多受訪業者表示知道有相關管道可以反應，且在標案或契約上都會記載可供申訴的管道，但有少部分的受訪業者表示有

聽過同業業者因為不太熟悉反應之管道，所以必須花費較多的時間在尋找相關平台。

(三)建議與期許

1. 標案之等標期與標價應視情況調整

有廠商表示，由於某些標案並不是走最低價標，而是以最有利標的方式投標，因此在準備期間需要有充分的時間以提出最佳方案，且因案子的大小不同，所需花費的準備時間也不一樣，希望等標期能夠視案子執行的難易程度去做調整。除此之外，也有業者表示標案以省錢為主，因此底價較低，雖然招標須知上有寫明請依公務員調薪或物價指數等因素考慮標金，但如果按照實際成本編列一定會超過預算，導致投標變得很困難。希望民航局在訂標價時，能夠考慮民間廠商成本增加的因素，提升預算。

2. 對突發事件能有相關因應措施

有航空業者建議，民航局在政策方面要有其自主性，且理應要走在業者前面，而非處於被業者推著走的狀態，例如對於很多情況都沒有事先規畫，都要等事情發生後才處理。像是工會罷工事件出現時，主管機關應該要介入，或是有些規範跟配套措施，而不是放任。

因此，相關人士應審慎思考未來若有突發事件出現時，該有何應變對策與方案，才會有更大的彈性來應對狀況。

柒、結論與建議

一、民航局人員之清廉形象深獲業者讚賞，行政透明度及整體清廉度持正面評價高；對民航局所持續推動之廉政工作與為民服務品質的努力深具信心

本次調查結果發現，自 104 年度以來，連續三年維持超過九成之業者表示，對民航局之行政透明度及整體清廉度持有正面評價，對努力提升施政及為民服務品質，也具有相當高的信心。這顯示民航局政風單位除了追求卓越廉政效能之努力獲得明顯成效外，同時也保持在一定水平，獲得業者間的肯定、帶給業者與民航局合作更多的信心。

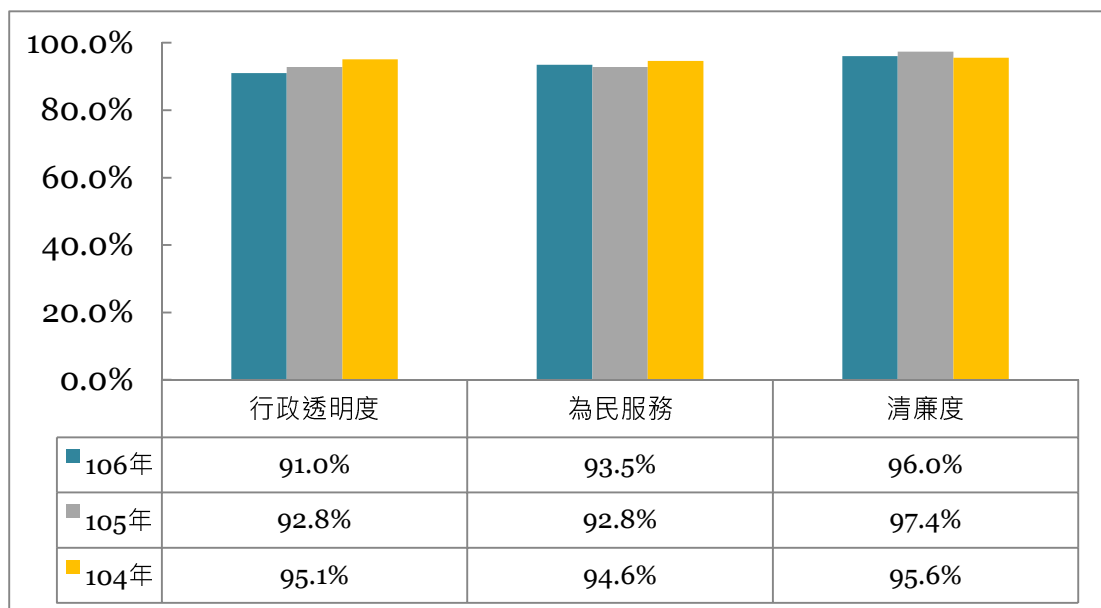


圖 50 104-106 年度對民航局滿意度三個向度比較圖

然而另一方面，仍有少數業者表示曾親身經歷或聽聞民航局人員與業者從事違反廉政之情事，其中大多集中在「請託關說」、「於年節期間飲宴應酬」以及「施壓要求超過契約或服務內容外的好處」。這些少數業者表示其原因為「建立關係享有特權」、「迎合機關傳統陋習」及「被動受到要求暗示」為主。由於民航局與業者之間大多為長期合作，在關係分際的拿捏上還須妥善劃分，避免有關說之嫌，針對上述違反廉政情事進行深入瞭解，有效遏止不法情事、完全杜絕貪瀆行為之發生，以期提供更清廉、更公正的商業環境，更提升民航局廉潔誠信形象。

表 5 受訪者親身經歷或聽聞違反廉政事件回應比例

題 項	有	沒有	不知道
民航局人員藉故刁難	1.0%	99.0%	0.0%
民航局人員違法投資廠商獲取利益	0.5%	99.5%	0.0%
民航局人員藉婚喪喜慶濫發請柬或訃聞	0.0%	99.5%	0.5%
業者在年節期間向民航局人員贈送財物	0.5%	99.0%	0.5%
業者在生日或升遷時向民航局人員贈送財物	0.5%	99.5%	0.0%
業者向民航局人員之配偶、家屬或轉由第三人贈送財物	0.5%	99.0%	0.5%
業者請託關說	1.0%	98.5%	0.5%
業者與民航局人員於年節期間飲宴應酬	1.5%	97.0%	1.5%
民航局人員至業者辦公處所進行洽公後前往飲宴應酬	0.0%	99.0%	1.0%
民航局人員施壓要求超過契約或服務內容外的好處	1.0%	98.5%	0.5%
業者與民航局人員出入不正當場所	0.5%	99.0%	0.5%
民航局人員與業者互有金錢借貸或合資經營	0.0%	99.0%	1.0%

二、「不法情事之檢舉意願」較去年提升，對各項檢舉管道與方式也有一定程度之認知；但仍有少數業者對此較為消極，政府單位可藉由提倡相關檢舉管道與方式，宣導全民響應廉政運動，杜絕不法情事

雖然有九成五的業者表示在碰到違反廉政或不法利益之情事時，會提出檢舉，但仍有少數業者表示較為消極之態度，其中以「沒有碰到所以無法檢舉」為主，其餘業者則認為「多一事不如少一事」、「檢舉沒有用」。可以想見除了一般業者或大眾的外在監督，公務員對於自身之操守、清廉、公正執行職務，有著一定的要求與堅持。

進一步詢問會透過何種管道提出檢舉時，有高達 73.7%的受訪者表示會向「本局及所屬機關政風室」提出檢舉，其次會向「法務部廉政署」提出檢舉的受訪者也高達 46.8%，而會透過「法務部調查局」及「各地警察局」之受訪者皆都超過一成，另外，選擇「其他」的部分中，受訪者提到會透過採購公會，且在契約文件上皆會註明可檢舉之管道。再進一步了解受訪者會採取何種檢舉方式，表

示會使用「政風檢舉專線」者有 56.8%，使用「首長電子信箱」者有 40.2%，而會透過「書面」或「電話」者也都超過兩成。

整體來說，願意檢舉之業者較去年增加 2.2 個百分點，且對於檢舉之管道與方式，皆有一定之普遍認知與成長。上述這些都可說明民航局進行宣導具有明顯之成效。未來在監督公務員執行職務是否有不法、不公平之行為時，相信能更得到大眾的支持，成為全民運動。

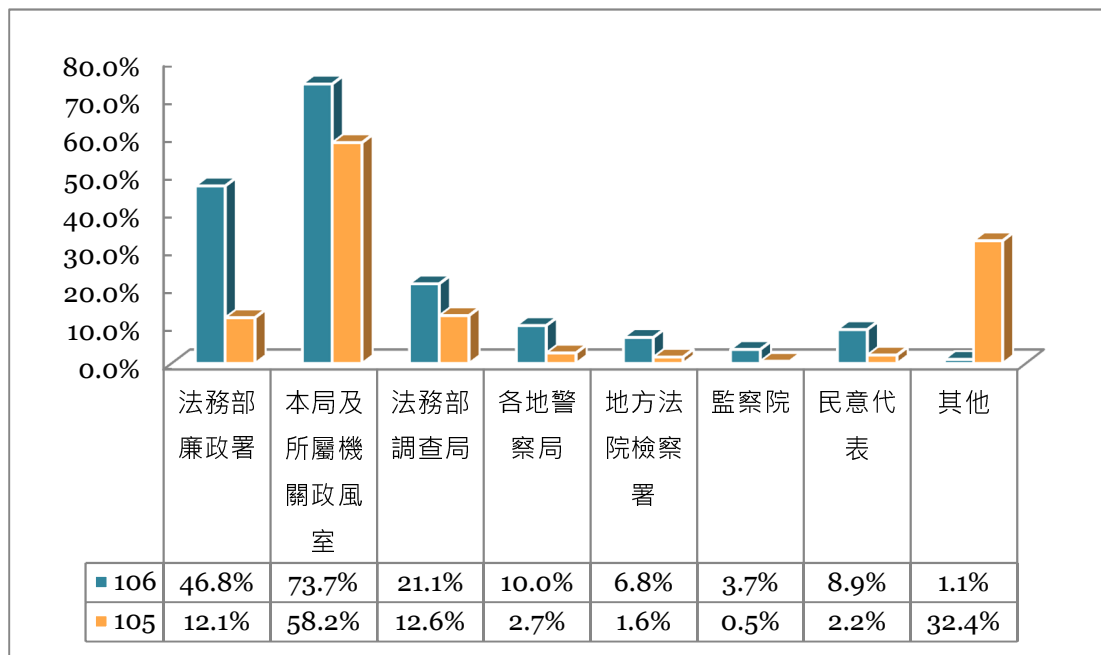


圖 51 檢舉管道年度比較圖

三、服務態度誠懇，在資訊溝通與公文往來上，能以高效率積極處理問題，在服務品質上受到業者大力讚許；然而行政流程仍較為繁瑣，需更簡化

多數受訪者於建議事項時表示，不論在公文往來的時效性上，或是承辦人員的專業認知與服務態度上，對民航局人員表現都感到相當滿意。例如碰到問題時會適時提供建議與協助；在作業流程上也會相互配合或互相幫忙。因此，在服務態度表現方面，整體而言皆給予相當高之正面評價。

雖然在資訊溝通與公文往來上，能夠以高效率處理業者問題，但在行政程序上仍有些負面評價。例如從投標到驗收的程序太繁瑣，需耗費大量的紙本資源在印製，致使繁文縟節太多，若有錯字或需要修改的地方，又需全部再重新印製，造成資源上的浪費。亦或者是工作程序上申請之用印，需要蓋到十幾個人的印章，使得程序上過於複雜。有鑑於此，宜督促內部提升行政效率，並謹慎思考審核制度的改革方案，在行政程序上能夠與時俱進，未來才能以最大的彈性面對多變的市場環境。

附錄

一、問卷百分比

106 年度交通部民用航空局廉政民意調查問卷

您好！

堅持清廉、依法行政、創新務實、熱誠服務以圓滿解決問題為本局一貫施政理念與目標，為瞭解您對本局之清廉施政、公務員倫理行為與服務品質是否滿意及各項興革意見，特舉辦本次問卷調查。本問卷採不記名方式，期盼您撥冗惠賜寶貴的意見，俾作為本局今後廉政業務推展與精進、提升施政與服務品質之參考。

感謝您的支持！順頌
身體健康 萬事如意

交通部民用航空局 敬上

首先，想請教您與民用航空局接觸的相關經驗

Q1：請問您曾與本局接洽時的身分為何？

- 84.0% (1) 廠商
- 10.0% (2) 航空業者
- 6.0% (3) 航空站內店家
- 0.0% (4) 其他：請說明_____

Q2：請問您的職務類別是？

- 26.5% (1) 公司/商店負責人
- 28.0% (2) 業務主管/店長
- 31.0% (3) 業務代表/店員
- 14.5% (4) 其他_____

Q3：請問您是否聽聞過行政院函頒之「公務員廉政倫理規範」？

52.5%(1)是，聽聞的管道為

47.5%(2)否

50.5% (1)官方(含政風單位)宣導
 20.0% (2)報章雜誌或廣告燈箱
 28.6% (3)電視媒體或廣播報導
 31.4% (4)網路媒體(如 Yahoo)宣導
 21.9% (5)同事或親友提過
 12.4% (6)其他_____

Q4：請問您是否親身經歷或聽聞，民用航空局相關業務承辦人員在「辦理一般業務或採購業務時」有藉故刁難的情況？

0.5% (1)是，親身經驗

0.0% (2)是，同仁經驗

0.5% (3)是，親身及同仁經驗均有

99.0% (4)否

0.0% (5)不知道

回答「有」請說明原因：

1.在契約書以外，額外要求多餘的工作

2.招標規範偏向某一家廠商

Q5：請問您是否親身經歷或聽聞，民用航空局人員有違法投資廠商獲取利益之情事及其型態為何？**【違法投資之型態】(可複選)**

0.0% (1)是，親身經驗

0.5% (2)是，同仁經驗

0.0% (3)是，親身及同仁經驗均有

99.5% (4)否

0.0% (5)不知道

0.0% (1)以插乾股方式投資

0.0% (2)假借親友名義投資

100.0% (3)投資機關交易廠商

100.0% (4)投資業務監督廠商

100.0% (5)收取顧問性質謝酬

0.0% (6)其他_____

Q6：請問您是否親身經歷或聽聞，民用航空局人員藉婚喪喬遷喜慶機會廣發請柬或
訃聞之情事及其型態為何？

0.0% (1)是，親身經驗
 0.0% (2)是，同仁經驗
 0.0% (3)是，親身及同仁經驗均有
 99.5% (4)否
 0.5% (5)不知道

【濫發行為之型態】(可複選)

0.0% (1)超越禮尚往來慣例
 0.0% (2)不究交情一網打盡
 0.0% (3)散發機關交易廠商
 0.0% (4)散發機關監督業者
 0.0% (5)授權他人濫為發放
 0.0% (6)其他_____

Q7：請問您是否親身經歷或聽聞，有廠商、店家或航空業者在年節期間向民用航空局
人員進行贈送財物之情事及其型態為何？

0.0% (1)是，親身見聞
 0.0% (2)是，同仁傳聞
 0.5% (3)是，親身及同仁經驗均有
 99.0% (4)否
 0.5% (5)不知道

【進行贈受財物之型態】(可複選)

100.0 (1)迎合機關傳統陋習 %
 0.0% (2)加速行政作業流程
 0.0% (3)避免人員藉機刁難
 100.0 (4)建立關係享有特權 %
 100.0 (5)被動受到要求暗示 %
 0.0% (6)主動表達真誠謝意
 0.0% (7)其他_____

Q8：請問您是否親身經歷或聽聞，有廠商、店家或航空業者在民用航空局人員生日或
升遷時進行贈送財物之情事及其型態為何？

0.0% (1)是，親身經驗
 0.5% (2)是，同仁經驗
 0.0% (3)是，親身及同仁經驗均有
 99.5% (4)否
 0.0% (5)不知道

【進行贈受財物之型態】(可複選)

0.0% (1)迎合機關傳統陋習
 0.0% (2)加速行政作業流程
 0.0% (3)避免人員藉機刁難
 100.0 (4)建立關係享有特權 %
 0.0% (5)被動受到要求暗示

0.0% (6)主動表達真誠謝意

0.0% (7)其他_____

Q9：請問您是否親身經歷或聽聞，有廠商、店家或航空業者對民用航空局人員之配偶、家屬或轉由第三人進行贈送財物的情事及其型態為何？

【進行贈受財物之型態】(可複選)

0.0% (1)有，親身經驗 →

0.5% (2)有，同仁經驗 →

0.0% (3)有，親身及同仁經驗均有 →

99.0% (4)沒有

0.5% (5)不知道

0.0% (1)迎合機關傳統陋習

0.0% (2)加速行政作業流程

0.0% (3)避免人員藉機刁難

100.0 (4)建立關係享有特權 %

0.0% (5)被動受到要求暗示

0.0% (6)主動表達真誠謝意

0.0% (7)其他_____

Q10：請問您是否親身經歷或聽聞，有廠商、店家或航空業者向民用航空局人員進行請託關說的情事及其型態為何？

【進行請託關說之型態】(可複選)

0.0% (1)是，親身經驗 →

1.0% (2)是，同仁經驗 →

0.0% (3)是，親身及同仁經驗均有 →

98.5% (4)否

0.5% (5)不知道

50.0% (1)迎合機關傳統陋習

0.0% (2)加速行政作業流程

0.0% (3)避免人員藉機刁難

50.0% (4)建立關係享有特權

0.0% (5)被動受到要求暗示

0.0% (6)其他_____

Q11：請問您是否親身經歷或聽聞，有廠商、店家或航空業者與民用航空局人員於年節期間進行飲宴應酬的情形及其原因為何？

【參加飲宴之原因】(可複選)

0.5% (1)是，親身參加 →

1.0% (2)是，同仁參加 →

0.0% (3)是，親身及同仁均有參加 →

97.0% (4)否

66.7% (1)迎合機關傳統陋習

33.3% (2)加速行政作業流程

33.3% (3)避免人員藉機刁難

66.7% (4)建立關係享有特權

1.5% (5)不知道

33.3% (5)被動受到要求暗示

33.3% (6)其他_____

Q12：請問您是否親身經歷或聽聞，民用航空局人員至廠商、店家或航空業者之辦公處所進行洽公、視察、督導或會議後前往飲宴應酬的情形及其原因為何？

【參加飲宴之原因】(可複選)

0.0% (1)是，親身參加

0.0% (2)是，同仁參加

0.0% (3)是，親身及同仁均有參加

99.0% (4)否

1.0% (5)不知道

0.0% (1)迎合機關傳統陋習

0.0% (2)加速行政作業流程

0.0% (3)避免人員藉機刁難

0.0% (4)建立關係享有特權

0.0% (5)被動受到要求暗示

0.0% (6)其他_____

Q13：請問您是否親身經歷或聽聞，有民用航空局人員向廠商、店家或航空業者施壓要求超過契約或服務內容外的好處及其型態為何？

【要求好處之型態】(可複選)

0.5% (1)是，親身經驗

0.5% (2)是，同仁經驗

0.0% (3)是，親身及同仁經驗均有

98.5% (4)否

0.5% (5)不知道

0.0% (1)物品折扣

0.0% (2)索取贈品

0.0% (3)訂購機票

0.0% (4)提升艙等

0.0% (5)代墊帳款

50.0% (6)收取回扣

50.0% (7)其他_____

Q14：請問您是否親身經歷或聽聞，有廠商、店家或航空業者與民用航空局人員出入不正當場所(指有女陪侍之特種行業，如酒店、理容院、賭場等)？

0.0% (1)是，親身去過

0.5% (2)是，同仁去過

0.0% (3)是，親身及同仁均曾去過

99.0% (4)否
0.5% (5)不知道

Q15： 請問您是否親身經歷或聽聞，有廠商、店家或航空業者與民用航空局人員之間有金錢借貸或合資經營等情形？

0.0% (1)是，親身經驗
0.0% (2)是，同仁經驗
0.0% (3)是，親身及同仁經驗均有
99.0% (4)否
1.0% (5)不知道

Q16： 請問您如果遇到民用航空局人員向您索取賄賂或要求不法利益等情事時，是否會提出檢舉？

4.5% (1) 否，原因：_____

95.5% (2) 是，將向下列單位提出檢舉？(可複選)

46.8% (1)法務部廉政署
73.7% (2)本局及所屬機關政風室
21.1% (3)法務部調查局
10.0% (4)各地警察局
6.8% (5)地方法院檢察署
3.7% (6)監察院
8.9% (7)民意代表
1.1% (8)其他：_____

Q17： 請問您如欲投訴、陳情或檢舉時，會透過何種方式？

34.7% (1)書面
24.1% (2)電話

- 40.2% (3)首長電子信箱
56.8% (4)政風檢舉專線
3.0% (5)其他，請說明：
-

Q18：請問您對民用航空局各項施政作為與申請作業流程之行政透明度，感受如何？

- 35.5% (1)非常透明
55.5% (2)還算透明
4.0% (3)不太透明
0.0% (4)完全不透明
1.0% (5)不太了解
4.0% (6)無意見

Q19：請問您對民用航空局持續推動各項廉政工作，提升施政及為民服務品質的努力，有無信心？

- 32.0% (1)很有信心
61.5% (2)還算有信心
2.5% (3)不太有信心
1.0% (4)完全沒信心
3.0% (5)無意見

Q20：請問您對於民用航空局整體的清廉度評價如何？

- 40.5% (1)非常良好
55.5% (2)良好
1.0% (3)不好
0.0% (4)非常不好
3.0% (5)不知道/無意見

Q21：請問您對民用航空局有何具體興革建議或反映事項？

※您是否願意，歡迎留下聯絡方式，讓我們可以進一步 與您聯繫、請教？

36.7%(1)願意

63.3%(2)不願意

二、交叉分析表

附表 1 公務員廉政倫理規範認知度與基本資料交叉分析

	次數	是	否
總次數	200	105	95
總百分比	100.0%	52.5%	47.5%
#接洽身分			
廠商	168	53.6%	46.4%
航空業者	20	55.0%	45.0%
航空站內店家	12	33.3%	66.7%
#職務類別			
公司/商店負責人	53	50.9%	49.1%
業務主管/店長	56	58.9%	41.1%
業務代表/店員	62	50.0%	50.0%
其他	29	48.3%	51.7%

註 1：*表示經卡方檢定(Chi-Square)，該項變數的顯著性機率達 0.05 的顯著水準。

註 2：#表示該變項之交叉分析結果，不適合進行統計推論(期望值低於 5 之比例不得大於 20%)。

註 3：請參考原始問卷 Q3

附表 2 藉故刁難情況與基本資料交叉分析

	次數	否	是，親身經驗	是，親身及同仁經驗均有
總次數	200	198	1	1
總百分比	100.0%	99.0%	0.5%	0.5%
#接洽身分				
廠商	168	98.8%	0.6%	0.6%
航空業者	20	100.0%	0.0%	0.0%
航空站內店家	12	100.0%	0.0%	0.0%
#職務類別				
公司/商店負責人	53	98.1%	0.0%	1.9%
業務主管/店長	56	100.0%	0.0%	0.0%
業務代表/店員	62	100.0%	0.0%	0.0%
其他	29	96.6%	3.4%	0.0%

註 1：*表示經卡方檢定(Chi-Square)，該項變數的顯著性機率達 0.05 的顯著水準。

註 2：#表示該變項之交叉分析結果，不適合進行統計推論(期望值低於 5 之比例不得大於 20%)。

註 3：請參考原始問卷 Q4

附表 3 違法投資廠商獲取利益之情事與基本資料交叉分析

	次數	否	是，同仁經驗
總次數	200	199	1
總百分比	100.0%	99.5%	0.5%
#接洽身分			
廠商	168	99.4%	0.6%
航空業者	20	100.0%	0.0%
航空站內店家	12	100.0%	0.0%
#職務類別			
公司/商店負責人	53	98.1%	1.9%
業務主管/店長	56	100.0%	0.0%
業務代表/店員	62	100.0%	0.0%
其他	29	100.0%	0.0%

註 1：*表示經卡方檢定(Chi-Square)，該項變數的顯著性機率達 0.05 的顯著水準。

註 2：#表示該變項之交叉分析結果，不適合進行統計推論(期望值低於 5 之比例不得大於 20%)。

註 3：請參考原始問卷 Q5

附表 4 廣發請柬或訃聞之情事與基本資料交叉分析

	次數	否	不知道
總次數	200	199	1
總百分比	100.0%	99.5%	0.5%
#接洽身分			
廠商	168	100.0%	0.0%
航空業者	20	95.0%	5.0%
航空站內店家	12	100.0%	0.0%
#職務類別			
公司/商店負責人	53	100.0%	0.0%
業務主管/店長	56	98.2%	1.8%
業務代表/店員	62	100.0%	0.0%
其他	29	100.0%	0.0%

註 1：*表示經卡方檢定(Chi-Square)，該項變數的顯著性機率達 0.05 的顯著水準。

註 2：#表示該變項之交叉分析結果，不適合進行統計推論(期望值低於 5 之比例不得大於 20%)。

註 3：請參考原始問卷 Q6

附表 5 於年節期間向民航局人員進行贈送財物之情事與基本資料交叉分析

	次數	否	是，親身及同仁經驗均有	不知道
總次數	200	198	1	1
總百分比	100.0%	99.0%	0.5%	0.5%
#接洽身分				
廠商	168	98.8%	0.6%	0.6%
航空業者	20	100.0%	0.0%	0.0%
航空站內店家	12	100.0%	0.0%	0.0%
#職務類別				
公司/商店負責人	53	96.2%	1.9%	1.9%
業務主管/店長	56	100.0%	0.0%	0.0%
業務代表/店員	62	100.0%	0.0%	0.0%
其他	29	100.0%	0.0%	0.0%

註 1：*表示經卡方檢定(Chi-Square)，該項變數的顯著性機率達 0.05 的顯著水準。

註 2：#表示該變項之交叉分析結果，不適合進行統計推論(期望值低於 5 之比例不得大於 20%)。

註 3：請參考原始問卷 Q7

附表 6 於民航局人員生日或升遷時進行贈送財物之情事與基本資料

交叉分析

	次數	否	是，同仁經驗
總次數	200	199	1
總百分比	100.0%	99.5%	0.5%
#接洽身分			
廠商	168	99.4%	0.6%
航空業者	20	100.0%	0.0%
航空站內店家	12	100.0%	0.0%
#職務類別			
公司/商店負責人	53	98.1%	1.9%
業務主管/店長	56	100.0%	0.0%
業務代表/店員	62	100.0%	0.0%
其他	29	100.0%	0.0%

註 1：*表示經卡方檢定(Chi-Square)，該項變數的顯著性機率達 0.05 的顯著水準。

註 2：#表示該變項之交叉分析結果，不適合進行統計推論(期望值低於 5 之比例不得大於 20%)。

註 3：請參考原始問卷 Q8

附表 7 對民航局人員之配偶、家屬或轉由第三人進行贈送財物之情事

與基本資料交叉分析

	次數	否	是，同仁經驗	不知道
總次數	200	198	1	1
總百分比	100.0%	99.0%	0.5%	0.5%
#接洽身分				
廠商	168	98.8%	0.6%	0.6%
航空業者	20	100.0%	0.0%	0.0%
航空站內店家	12	100.0%	0.0%	0.0%
#職務類別				
公司/商店負責人	53	96.2%	1.9%	1.9%
業務主管/店長	56	100.0%	0.0%	0.0%
業務代表/店員	62	100.0%	0.0%	0.0%
其他	29	100.0%	0.0%	0.0%

註 1：*表示經卡方檢定(Chi-Square)，該項變數的顯著性機率達 0.05 的顯著水準。

註 2：#表示該變項之交叉分析結果，不適合進行統計推論(期望值低於 5 之比例不得大於 20%)。

註 3：請參考原始問卷 Q9

附表 8 進行請託關說之情事與基本資料交叉分析又分析

	次數	否	是，同仁經驗	不知道
總次數	200	197	1	2
總百分比	100.0%	98.5%	0.5%	1.0%
#接洽身分				
廠商	168	98.8%	0.6%	0.6%
航空業者	20	95.0%	0.0%	5.0%
航空站內店家	12	100.0%	0.0%	0.0%
#職務類別				
公司/商店負責人	53	96.2%	1.9%	1.9%
業務主管/店長	56	98.2%	0.0%	1.8%
業務代表/店員	62	100.0%	0.0%	0.0%
其他	29	100.0%	0.0%	0.0%

註 1：*表示經卡方檢定(Chi-Square)，該項變數的顯著性機率達 0.05 的顯著水準。

註 2：#表示該變項之交叉分析結果，不適合進行統計推論(期望值低於 5 之比例不得大於 20%)。

註 3：請參考原始問卷 Q10

附表 9 於年節期間進行飲宴應酬之情形與基本資料交叉分析

	次數	否	有	不知道
總次數	200	194	3	3
總百分比	100.0%	97.0%	1.5%	1.5%
#接洽身分				
廠商	168	98.2%	1.2%	0.6%
航空業者	20	85.0%	5.0%	10.0%
航空站內店家	12	100.0%	0.0%	0.0%
#職務類別				
公司/商店負責人	53	94.3%	3.8%	1.9%
業務主管/店長	56	94.6%	1.8%	3.6%
業務代表/店員	62	100.0%	0.0%	0.0%
其他	29	100.0%	0.0%	0.0%

註 1：*表示經卡方檢定(Chi-Square)，該項變數的顯著性機率達 0.05 的顯著水準。

註 2：#表示該變項之交叉分析結果，不適合進行統計推論(期望值低於 5 之比例不得大於 20%)。

註 3：請參考原始問卷 Q11

附表 10 洽公、視察、督導或會議後前往飲宴應酬之情形與基本資

料交叉分析

	次數	否	不知道
總次數	200	198	2
總百分比	100.0%	99.0%	1.0%
#接洽身分			
廠商	168	100.0%	0.0%
航空業者	20	90.0%	10.0%
航空站內店家	12	100.0%	0.0%
#職務類別			
公司/商店負責人	53	100.0%	0.0%
業務主管/店長	56	96.4%	3.6%
業務代表/店員	62	100.0%	0.0%
其他	29	100.0%	0.0%

註 1：*表示經卡方檢定(Chi-Square)，該項變數的顯著性機率達 0.05 的顯著水準。

註 2：#表示該變項之交叉分析結果，不適合進行統計推論(期望值低於 5 之比例不得大於 20%)。

註 3：請參考原始問卷 Q12

附表 11 施壓要求超過契約或服務內容外之好處與基本資料交叉分析

	次數	否	有	不知道
總次數	200	197	2	1
總百分比	100.0%	98.5%	1.0%	0.5%
#接洽身分				
廠商	168	98.8%	1.2%	0.0%
航空業者	20	95.0%	0.0%	5.0%
航空站內店家	12	100.0%	0.0%	0.0%
#職務類別				
公司/商店負責人	53	98.1%	1.9%	0.0%
業務主管/店長	56	98.2%	0.0%	1.8%
業務代表/店員	62	100.0%	0.0%	0.0%
其他	29	96.6%	3.4%	0.0%

註 1：*表示經卡方檢定(Chi-Square)，該項變數的顯著性機率達 0.05 的顯著水準。

註 2：#表示該變項之交叉分析結果，不適合進行統計推論(期望值低於 5 之比例不得大於 20%)。

註 3：請參考原始問卷 Q13

附表 12 出入不正當場所之情形與基本資料交叉分析

	次數	否	是，同仁去過	不知道
總次數	200	198	1	1
總百分比	100.0%	99.0%	0.5%	0.5%
#接洽身分				
廠商	168	99.4%	0.6%	0.0%
航空業者	20	95.0%	0.0%	5.0%
航空站內店家	12	100.0%	0.0%	0.0%
#職務類別				
公司/商店負責人	53	98.1%	1.9%	0.0%
業務主管/店長	56	98.2%	0.0%	1.8%
業務代表/店員	62	100.0%	0.0%	0.0%
其他	29	100.0%	0.0%	0.0%

註 1：*表示經卡方檢定(Chi-Square)，該項變數的顯著性機率達 0.05 的顯著水準。

註 2：#表示該變項之交叉分析結果，不適合進行統計推論(期望值低於 5 之比例不得大於 20%)。

註 3：請參考原始問卷 Q14

附表 13 金錢借貸或合資經營等情形與基本資料交叉分析

	次數	否	不知道
總次數	200	198	2
總百分比	100.0%	99.0%	1.0%
#接洽身分			
廠商	168	99.4%	0.6%
航空業者	20	95.0%	5.0%
航空站內店家	12	100.0%	0.0%
#職務類別			
公司/商店負責人	53	98.1%	1.9%
業務主管/店長	56	98.2%	1.8%
業務代表/店員	62	100.0%	0.0%
其他	29	100.0%	0.0%

註 1：*表示經卡方檢定(Chi-Square)，該項變數的顯著性機率达 0.05 的顯著水準。

註 2：#表示該變項之交叉分析結果，不適合進行統計推論(期望值低於 5 之比例不得大於 20%)。

註 3：請參考原始問卷 Q15

附表 14 賄賂及要求不法利益情事之檢舉意願與基本資料交叉分析

	次數	否	是
總次數	199	9	190
總百分比	100.0%	4.5%	95.5%
#接洽身分			
廠商	168	5.4%	94.6%
航空業者	19	0.0%	100.0%
航空站內店家	12	0.0%	100.0%
#職務類別			
公司/商店負責人	52	15.4%	84.6%
業務主管/店長	56	1.8%	98.2%
業務代表/店員	62	0.0%	100.0%
其他	29	0.0%	100.0%

註 1：*表示經卡方檢定(Chi-Square)，該項變數的顯著性機率達 0.05 的顯著水準。

註 2：#表示該變項之交叉分析結果，不適合進行統計推論(期望值低於 5 之比例不得大於 20%)。

註 3：請參考原始問卷 Q16

附表 15 行政透明程度與基本資料交叉分析

	次數	非常透明	還算透明	不太透明	不太了解	無意見
總次數	200	71	111	8	2	8
總百分比	100.0%	35.5%	55.5%	4.0%	1.0%	4.0%
#接洽身分						
廠商	168	36.3%	56.5%	4.8%	0.6%	1.8%
航空業者	20	40.0%	30.0%	0.0%	5.0%	25.0%
航空站內店家	12	16.7%	83.3%	0.0%	0.0%	0.0%
#職務類別						
公司/商店負責人	53	34.0%	56.6%	7.5%	0.0%	1.9%
業務主管/店長	56	32.1%	55.4%	3.6%	1.8%	7.1%
業務代表/店員	62	35.5%	59.7%	1.6%	1.6%	1.6%
其他	29	44.8%	44.8%	3.4%	0.0%	6.9%

註 1：*表示經卡方檢定(Chi-Square)，該項變數的顯著性機率達 0.05 的顯著水準。

註 2：#表示該變項之交叉分析結果，不適合進行統計推論(期望值低於 5 之比例不得大於 20%)。

註 3：請參考原始問卷 Q18

附表 16 對努力提升施政及為民服務品質的信心程度與基本資料交叉分析

	次數	很有信心	還算有信心	不太有信心	完全沒信心	無意見
總次數	200	64	123	5	2	6
總百分比	100.0%	32.0%	61.5%	2.5%	1.0%	3.0%
#接洽身分						
廠商	168	31.5%	63.7%	2.4%	1.2%	1.2%
航空業者	20	45.0%	35.0%	0.0%	0.0%	20.0%
航空站內店家	12	16.7%	75.0%	8.3%	0.0%	0.0%
#職務類別						
公司/商店負責人	53	30.2%	64.2%	1.9%	1.9%	1.9%
業務主管/店長	56	33.9%	51.8%	7.1%	0.0%	7.1%
業務代表/店員	62	32.3%	67.7%	0.0%	0.0%	0.0%
其他	29	31.0%	62.1%	0.0%	3.4%	3.4%

註 1：*表示經卡方檢定(Chi-Square)，該項變數的顯著性機率達 0.05 的顯著水準。

註 2：#表示該變項之交叉分析結果，不適合進行統計推論(期望值低於 5 之比例不得大於 20%)。

註 3：請參考原始問卷 Q19

附表 17 整體清廉度評價與基本資料交叉分析

	次數	非常良好	良好	不好	不知道/無意見
總次數	200	81	111	2	6
總百分比	100.0%	40.5%	55.5%	1.0%	3.0%
#接洽身分					
廠商	168	40.5%	56.5%	1.2%	1.8%
航空業者	20	45.0%	40.0%	0.0%	15.0%
航空站內店家	12	33.3%	66.7%	0.0%	0.0%
#職務類別					
公司/商店負責人	53	39.6%	58.5%	1.9%	0.0%
業務主管/店長	56	39.3%	50.0%	1.8%	8.9%
業務代表/店員	62	43.5%	56.5%	0.0%	0.0%
其他	29	37.9%	58.6%	0.0%	3.4%

註 1：*表示經卡方檢定(Chi-Square)，該項變數的顯著性機率達 0.05 的顯著水準。

註 2：#表示該變項之交叉分析結果，不適合進行統計推論(期望值低於 5 之比例不得大於 20%)。

註 3：請參考原始問卷 Q20