

107 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 7 年 1 1 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.....	2
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.....	8
三、 抽樣方法.....	8
四、 抽樣人數及抽樣誤差.....	9
五、 調查時間.....	9
六、 調查流程.....	10
七、 調查內容.....	11
八、 問卷內容大綱.....	13
九、 資料處理與分析方法.....	16
十、 接觸紀錄.....	18
肆、 量化調查結果分析.....	19
一、 接洽身分.....	19
二、 職務類別.....	20
伍、 調查結果.....	21

一、 公務員廉政倫理規範認知度	23
二、 辦理一般業務或採購業務時藉故刁難情況	26
三、 違法投資廠商獲取利益之情事及其型態	29
四、 濫發請柬或訃聞之情事	32
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	34
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	37
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	39
八、 向民航局人員進行請託關說之情事及其型態	42
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	44
十、 洽公、視察、督導或會議後前往飲宴應酬之情形及其原因	46
十一、施壓要求超過契約或服務內容外之好處及其型態	49
十二、出入不正當場所之情形	52
十三、金錢借貸或合資經營等情形	54
十四、賄賂及要求不法利益情事之檢舉意願	56
十五、投訴、陳情或檢舉方式	59
十六、行政透明程度	61
十七、對努力提升施政及為民服務品質的信心程度	64
十八、整體清廉度評價	67
十九、具體興革建議或反映事項	69
陸、 深度訪談	70
一、 業者接觸情形	70

二、 訪談大綱	71
三、 業者深度訪談	72
柒、 結論與建議.....	76
一、 多數業者對於民航局及其人員之清廉操守給予肯定，應持續保持，並與業者有良善溝通，且需避免瓜田李下之情形，以避免業者有所誤解 .	76
二、 多數業者對民航局之服務品質給予肯定，顯示民航局之服務具有一定水準，惟極少數業者表示有遭遇刁難，建議定期舉辦教育訓練，使同仁能提供最優質之服務.....	79
三、 行政透明應持續保持，惟少部分業者認為部分服務人員有官僚之情況，建議有關單位可以研議簡化流程以加速行政效率	81
附錄.....	83
一、 問卷百分比.....	83
二、 交叉分析表.....	92

圖目錄

圖 1. 研究架構流程圖.....	7
圖 2. 調查流程圖.....	10
圖 3. 受訪者基本資料 (接洽身分) 分析 (N=198)	19
圖 4. 受訪者基本資料 (職務類別) 分析 (N=198)	20
圖 5. 公務員廉政倫理規範認知度分析圖 (N=198)	23
圖 6. 聽聞公務員廉政倫理規範管道分析圖 (N=115)	24
圖 7. 公務員廉政倫理規範認知度之年度比較分析圖.....	25
圖 8. 辦理一般業務或採購業務藉故刁難情況分析圖 (N=198)	26
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.....	28
圖 10. 違法投資廠商獲取利益之情事分析圖 (N=198)	29
圖 11. 違法投資廠商獲取利益之情事型態圖 (N=2)	30
圖 12. 違法投資廠商獲取利益情事之年度比較分析圖.....	31
圖 13. 濫發請柬或訃聞之情事分析圖 (N=198)	32
圖 14. 濫發請柬或訃聞之情事之年度比較分析圖.....	33
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=198)	34
圖 16. 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.....	36
圖 17. 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=198)	37
圖 18. 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.....	38
圖 19. 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=198)	39

圖 20. 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.....	41
圖 21. 向民航局人員進行請託關說之情事分析圖 (N=198)	42
圖 22. 向民航局人員進行請託關說情事之年度比較分析圖.....	43
圖 23. 民航局人員於年節期間進行飲宴應酬之情形分析圖 (N=198)	44
圖 24. 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.....	45
圖 25. 洽公、視察、督導或會議後前往飲宴應酬之情形分析圖 (N=198)	46
圖 26. 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.....	48
圖 27. 施壓要求超過契約或服務內容外之好處分析圖 (N=198)	49
圖 28. 施壓要求超過契約或服務內容外好處之年度比較分析圖.....	51
圖 29. 出入不正當場所之情形分析圖 (N=198)	52
圖 30. 出入不正當場所情形之年度比較分析圖.....	53
圖 31. 金錢借貸或合資經營等情形分析圖 (N=198)	54
圖 32. 金錢借貸或合資經營等情形之年度比較分析圖.....	55
圖 33. 賄賂及要求不法利益情事之檢舉意願分析圖 (N=198)	56
圖 34. 賄賂及要求不法利益情事之檢舉單位分析圖 (N=179)	57
圖 35. 賄賂及要求不法利益情事檢舉意願之年度比較分析圖.....	58
圖 36. 投訴、陳情或檢舉方式分析圖 (N=197)	59
圖 37. 行政透明程度分析圖 (N=198)	61
圖 38. 行政透明程度之年度比較分析圖.....	63
圖 39. 對努力提升施政及為民服務品質的信心程度分析圖 (N=198)	64
圖 40. 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.....	66

圖 41. 整體清廉度評價分析圖 (N=198)	67
圖 42. 對整體清廉度評價之年度比較分析圖.....	68
圖 43. 訪談大綱示意圖.....	71
圖 44. 近三年度民航局清廉程度.....	77
圖 45. 近三年業者對民航局提升服務品質之信心度.....	80
圖 46. 近三年內業者遭遇藉故刁難之情形.....	80
圖 47. 近三年度民航局行政透明度.....	82

表目錄

表 1. 接觸紀錄表.....	18
表 2. 卡方檢定結果.....	22
表 3. 辦理一般業務或採購業務藉故刁難之情況.....	27
表 4. 具體興革建議或反映事項.....	69
表 5. 深度訪談對象一覽表.....	70
表 6. 受訪者親身經歷或聽聞違反廉政事件回應比例.....	78

壹、調查摘要

一、調查對象

本次調查以民國 106 年度及 107 上半年度曾參與交通部民用航空局(下稱民航局)相關採購標案或業務往來之業者、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種調查方式。針對航空業者部分，由中華徵信所根據民航局所提供之母體清冊郵寄問卷，共計完成 18 份有效樣本，回收率為 19.1%。針對航空站內店家與投標廠商部分，則以 CAMI 系統根據民航局所提供之母體清冊進行電話調查，調查訪問時間為民國 107 年 10 月 12 日至 10 月 24 日，期間共計完成 180 份有效樣本。最終完成 198 份有效樣本(180 份電訪問卷及 18 份郵寄問卷)，其中，電訪調查在 95%的信賴水準下，抽樣誤差為 $\pm 6.1\%$ 。

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. 受訪者身分為「廠商」者占 86.9%、「航空站內店家」占 4.0%，以及「航空業者」占 9.1%。
2. 受訪者職務類別為「公司 / 商店負責人」占 29.6%、「業務主管 / 店長」占 25.8%，以及「業務代表 / 店員」占 21.2%。另外，「其他」職務比例占 23.7%。

(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 57.6%，而沒有聽聞過者則占 42.4%。
2. 表示沒有親身經歷或聽聞民航局人員藉故刁難廠商情事之受訪者占 95.5%，而表示有親身經驗占 2.5%、同仁經驗占 0.5%，以及親身及同仁經驗均有者占 0.5%，另有 1.0% 的受訪者表示不知道。

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 98.0%，而表示同仁經驗占 1.0%。另有 1.0%的受訪者表示不知道。
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%。另有 1.0%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%，另有 1.0%之受訪者表示不知道。
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 98.5%，另有 1.5%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 99.0%，另有 1.0%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 99.5%，另有 0.5% 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 98.5%，另有 1.5% 之受訪者表示不知道。
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 99.0%，而表示親身經驗者占 0.5%。另有 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%，表示同仁去過者占 0.5%，另有 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 91.4%，表示不會提出檢舉者則占 8.6%。

- 15.欲投訴、陳情或檢舉時(複選題)，會使用「政風檢舉專線」之受訪者占 42.1%，「書面」占 39.1%，「首長電子信箱」及「電話」各占 28.9%，而使用「其他」方式者則占 6.6%。
- 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 89.4%，持負面評價者占 3.5%。另外，表示「無意見」及「不太了解」者則占 7.1%。
- 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 91.9%，持有負面評價者占 5.6%。另外，表示「無意見」者則占 2.5%。
- 18.對於民航局整體清廉度持有正面評價之受訪者占 95.5%，持負面評價占 0.5%。另外，表示「無意見/不知道」者占 4.0%。

貳、調查主旨與背景

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，為防止民航局人員有濫用公權力及公共資源之情形，並精進政風服務之品質，特委託中華徵信所針對 106 年度與 107 上半年度之投標業者、航空業者與航空站內商家，進行 107 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參考。

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：

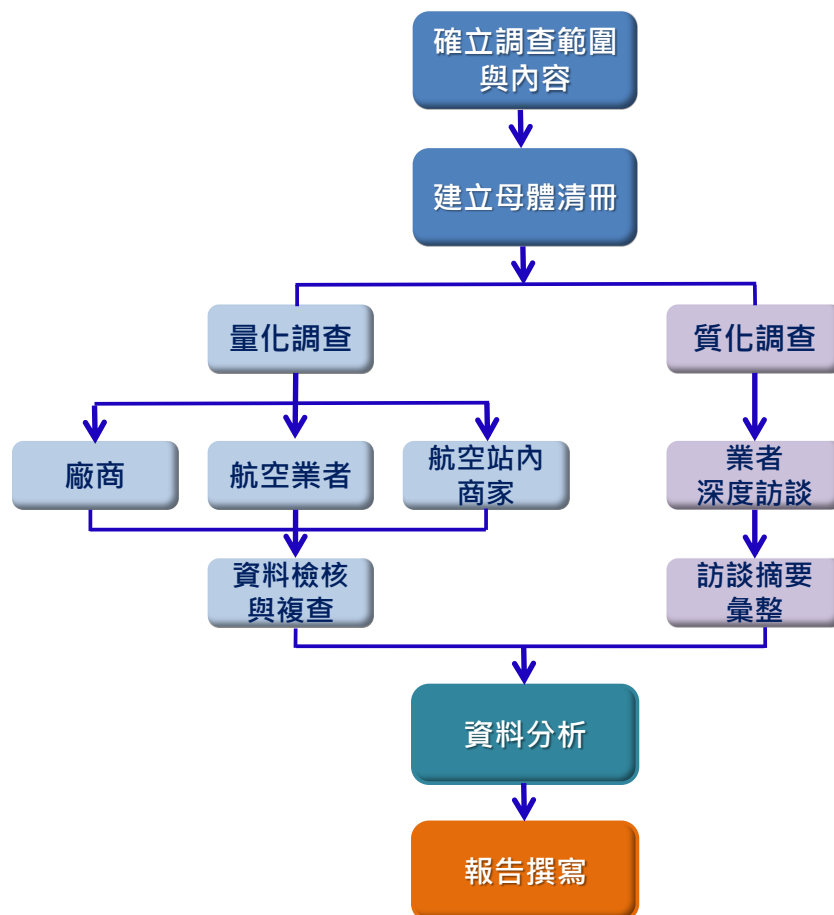


圖1.研究架構流程圖

二、調查對象及方法

本次調查對象為民國 106 年度及 107 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分，以民航局提供之商家及廠商名單為母體，經刪減重複業者後樣本共計有 592 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，但因僅有一家航站店家願意受訪，故最終完成 5 家投標廠商及 1 家航站店家之深度訪談。航空業者的部分，則以郵寄方式，寄發至 94 家航空業者進行調查。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。郵寄問卷的部分，則是針對 94 家業者進行全查，完成 18 筆有效樣本。總計本次調查共完成 198 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±6.1%。

$$D = Z \times \sqrt{\frac{p \times q}{n} \times \frac{N - n}{N}}$$
$$D = \pm 1.96 \times \sqrt{\frac{0.5 \times 0.5}{180} \times \frac{592 - 180}{592}}$$
$$D = \pm 6.1\%$$

D：誤差值 $p \times q$ ：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 107 年 10 月 12 日至 10 月 24 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：

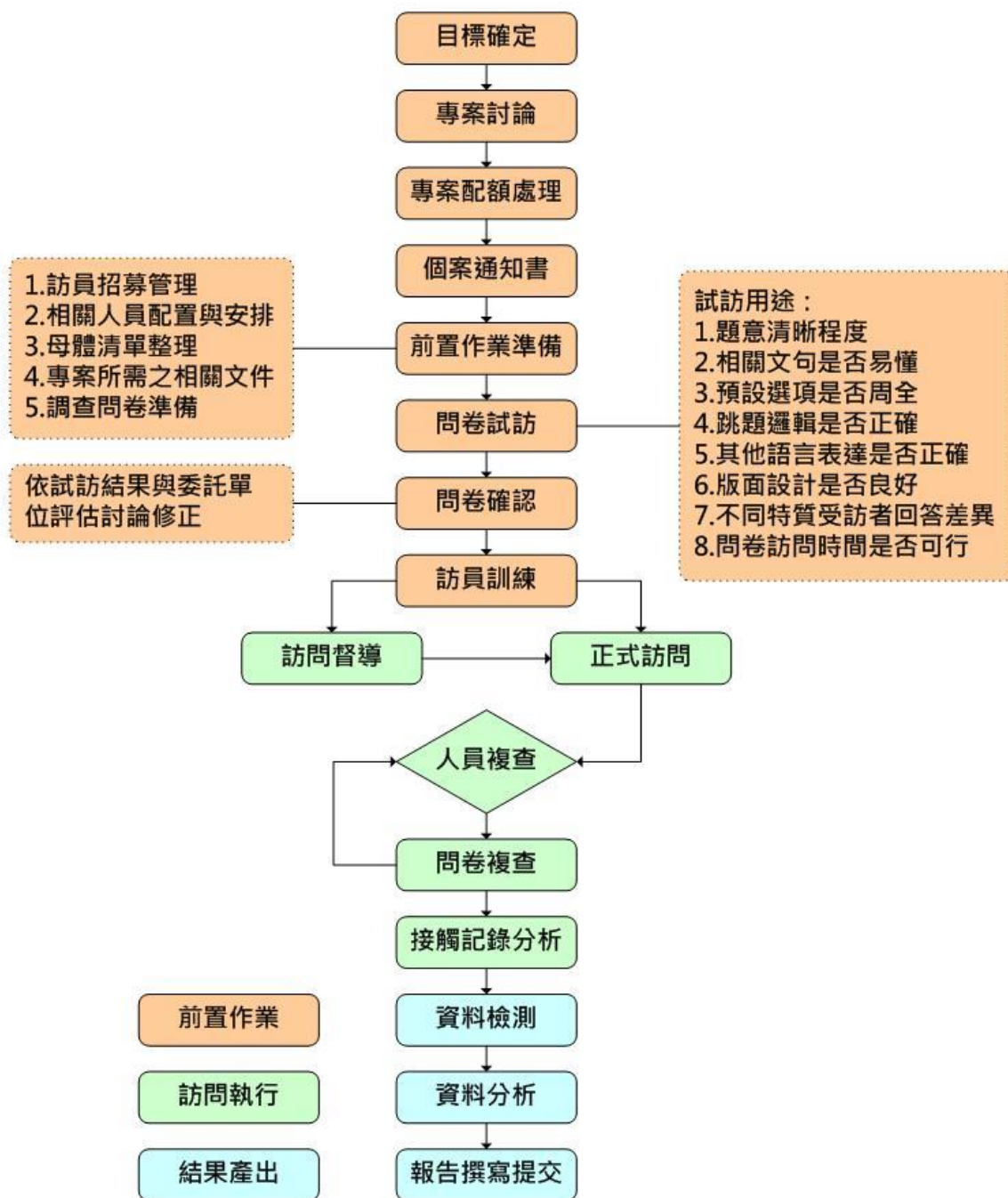


圖2.調查流程圖

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

為比較本年度與前(106)年度之間的調查結果，本年度問卷沿用106 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 592 筆，共接觸 522 筆，總計完成有效樣本數為 180 筆，成功訪問率為 38.1%；郵寄問卷總母體數為 94 筆，採全查方式調查，總計完成有效樣本數 18 筆，成功訪問率為 19.1%。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	38.1%
	非人為因素 無人接聽、忙線、空號/電話錯誤、傳真機...等	179	23.9%
	人為因素 總機拒訪、合格受訪者拒訪、合格受訪者不在、約訪...等	163	37.9%
	總外撥名單件	522	100.0% ¹
郵寄問卷	訪問成功	18	19.1%
	總寄出件數	94	100.0%

¹ 各項百分比總合為 99.9%，與 100.0%有 0.1%之差距，是因四捨五入所致。

肆、量化調查結果分析

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，受訪者之身分以廠商為最多，占 86.9%，其後為航空業者(9.1%)及航空站內店家(4.0%)。

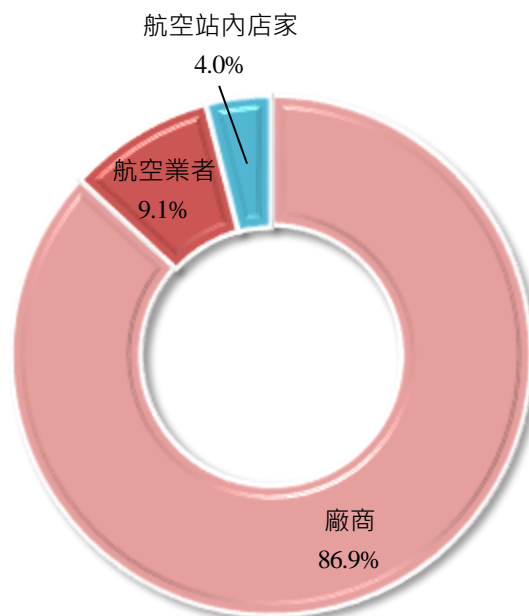


圖3.受訪者基本資料（接洽身分）分析（n=198）

二、職務類別

本次調查中，受訪者職務類別以「公司 / 商店負責人」最多，占 29.3%，其後依序為「業務主管 / 店長」(25.8%)、「業務代表 / 店員」(21.2%)及「其他」(23.7%)。

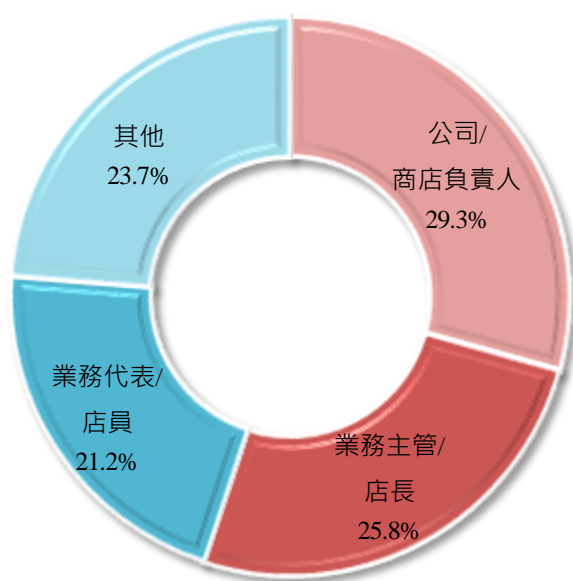


圖4.受訪者基本資料（職務類別）分析（n=198）

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，57.6%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42.4%。

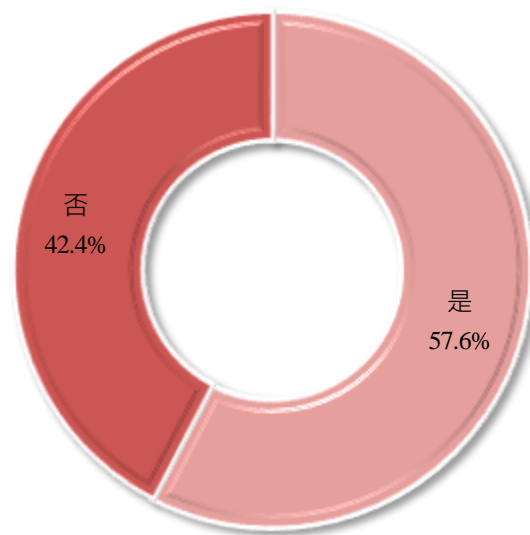


圖5.公務員廉政倫理規範認知度分析圖 (n=198)

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，其中以透過「官方(含政風單位)宣導」得知的比例最高，占 60.9%其後依序為「網路媒體宣傳」(31.3%)、「同事或親友提過」及「電視媒體或廣播報導」(19.1%)、「報章雜誌或廣告燈箱」(17.4%)，另有 1.7%的受訪者表示「其他」，其中一位表示得知管道為標案中的檔案，另一位則表示忘記了。

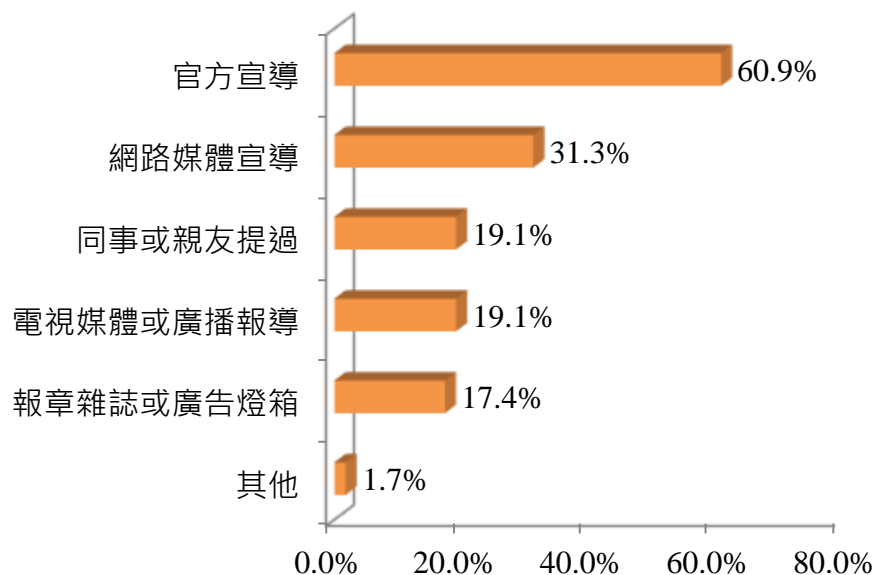


圖6.聽聞公務員廉政倫理規範管道分析圖 (n=115)²

² 因此題為 Q3 回答「是」之續答，且該題可複選，故 n=115。

【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，107 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 57.6%，較 106 年度認知比例 52.5%，上升 5.1 個百分點。反之表示「否」，沒有聽聞過公務員廉政倫理規範的部分，107 年度（42.4%）相較於 106 年度（47.5%），下降了 5.1 個百分點。

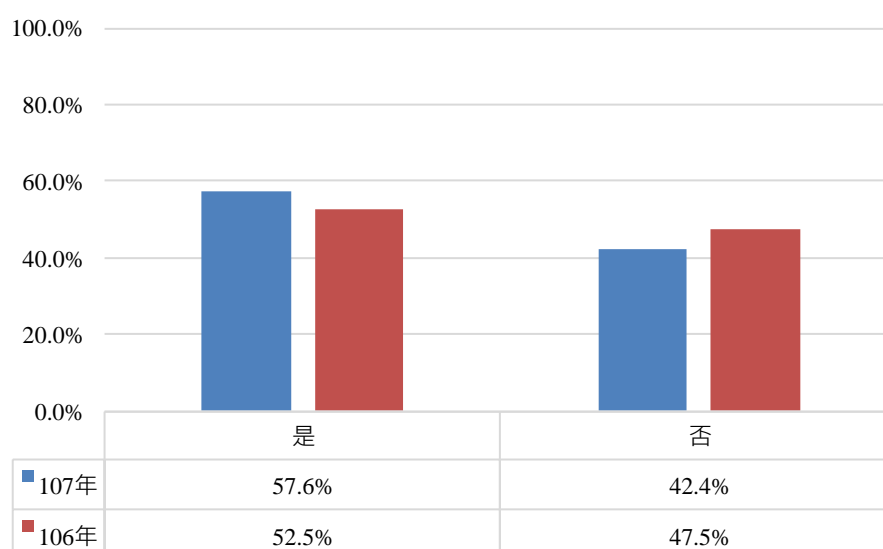


圖7.公務員廉政倫理規範認知度之年度比較分析圖

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，95.5%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」者占2.5%，「是，同仁經驗」及「是，親身經驗及同仁經驗均有」之受訪者各占0.5%，另有1.0%的受訪者表示不知道。

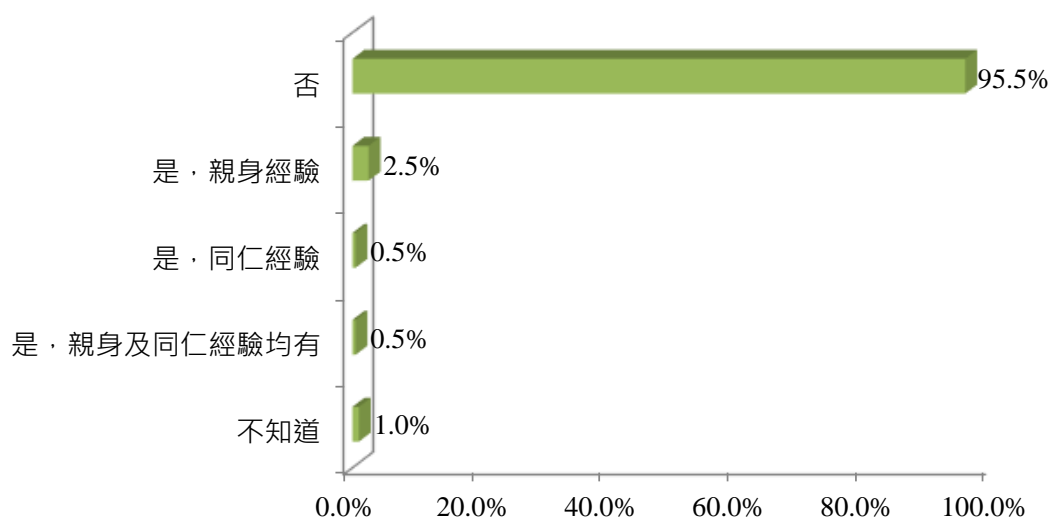


圖8.辦理一般業務或採購業務藉故刁難情況分析圖 (n=198)

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，整理歸納後如下表所示。

表3.辦理一般業務或採購業務藉故刁難之情況

原因	次數
標規不清，對廠商不利	1
詢問文件合約如何處理，但窗口一次只說一項，造成反覆前往詢問，浪費時間。	1
協議時有口頭承諾之事項，事後卻說與合約不合，要依合約辦理。	1
採購單位不認同已簽約之合約內容，事後多處刪除修改。	1
廠商與委託單位對驗收書上的名詞認知有落差，造成過程中有爭議	1
得標後，要求合約上未註明之事項	1
拒答	1

【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，107 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 2.5%，與 106 年度(0.5%)相比，略為上升 2.0 個百分點；在「是，同仁經驗」方面，107 年度(0.5%)則較 106 年度(0.0%)略為提升 0.5 個百分點；而在「親身及同仁經驗均有」的部分，107 年度(0.5%)與 106 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，107 年度(95.5%)與 106 年度(99.0%)相比，略為下降 3.5 個百分點。

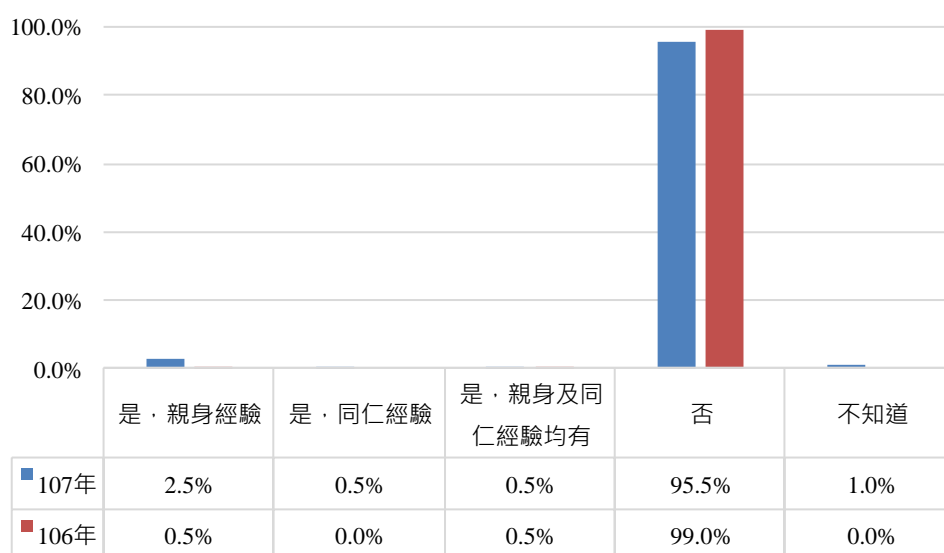


圖9.辦理一般業務或採購業務藉故刁難情況之年度比較分析圖

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，98.0%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」占1.0%；另有1.0%之受訪者表示不知道。

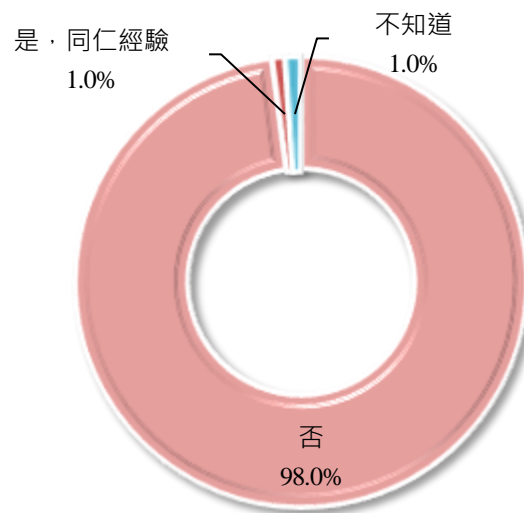


圖10.違法投資廠商獲取利益之情事分析圖 (n=198)

進一步詢問有親身經歷或聽聞之 2 位受訪者，其違法投資之型態為何，2 位皆表示有「收取顧問性質謝酬」，而表示「投資機關交易廠商」及「其他」者則各有 1 位。表示「其他」者之原因為「投標內容之規範讓一般廠商無法投標，僅有一家廠商符合資格」。

圖11.違法投資廠商獲取利益之情事型態圖 (n=2)³

原因	次數
收取顧問性質謝酬	2
投資機關交易廠商	1
其他	1

【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)。

³ 因此題為 Q5 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，107 年度受訪者表示「是，同仁經驗」民航局人員違法投資廠商獲取利益之情事之比例為 1.0%，與 106 年度(0.5%)相比，略為上升 0.5%。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，107 年度(98.0%)相較於 106 年度(99.5%)，略為下降 1.5 個百分點。而表示「不知道」之受訪者則較 106 年度(0.0%)上升 1.0 個百分點。

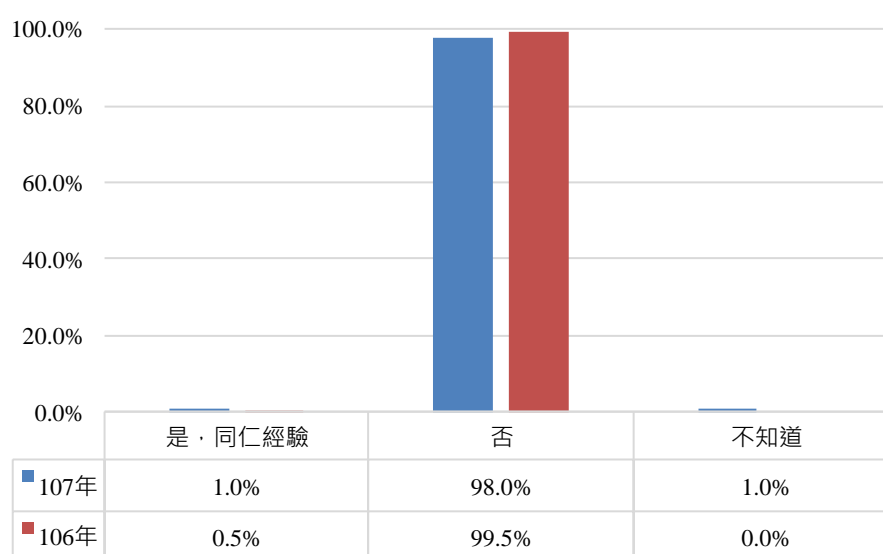


圖12.違法投資廠商獲取利益情事之年度比較分析圖

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」。

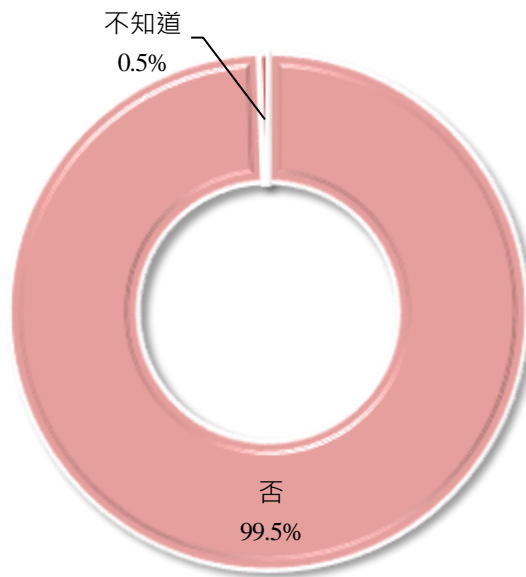


圖13.濫發請柬或訃聞之情事分析圖 (n=198)

【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，107 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 106 年度(99.5%)相比為持平。表示「不知道」的部分，107 年度(0.5%)與 106 年度(0.5%)相比為持平。

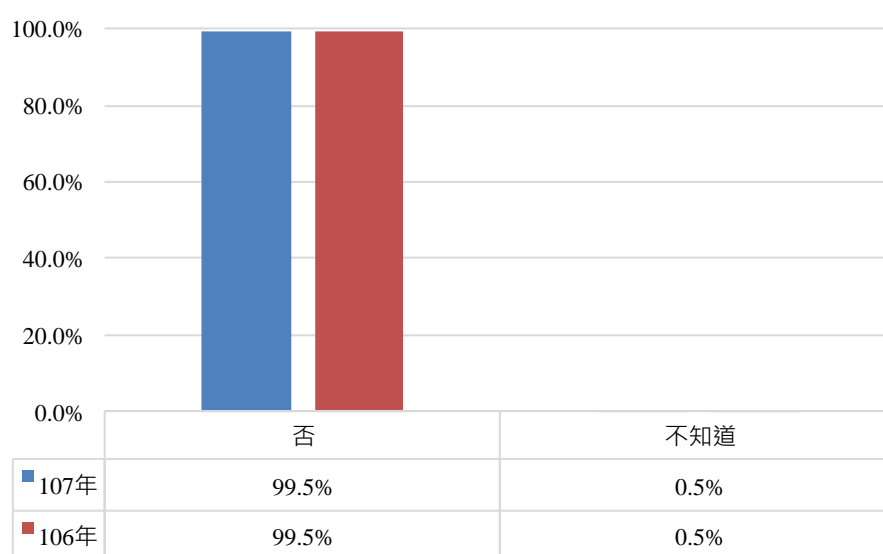


圖14.濫發請柬或訃聞之情事之年度比較分析圖

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；另有 1.0% 之受訪者表示「不知道」。

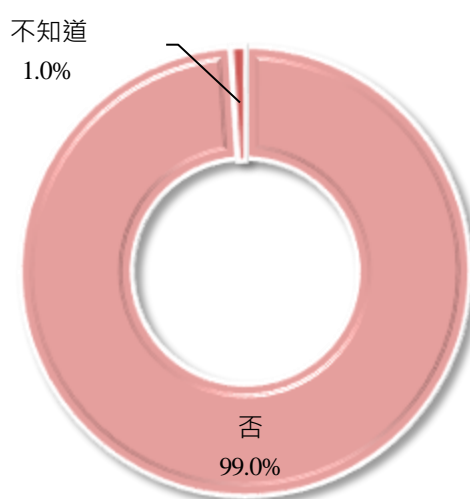


圖15.於年節期間向民航局人員進行贈送財物之情事分析圖 (n=198)

【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)。

【年度比較】

透過年度比較分析發現，107 年度受訪者表示「是，親身及同仁經驗均有」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 0.0%，與 106 年度(0.5%)相比，略為下降 0.5 個百分點。表示「否」，沒有親身經歷或聽聞的部分，107 年度(99.0%)較 106 年度(99.5%)下降 0.5 個百分點。另外，表示「不知道」的部分，107 年度(1.0%)則較 106 年度(0.5%)上升 0.5 個百分點。

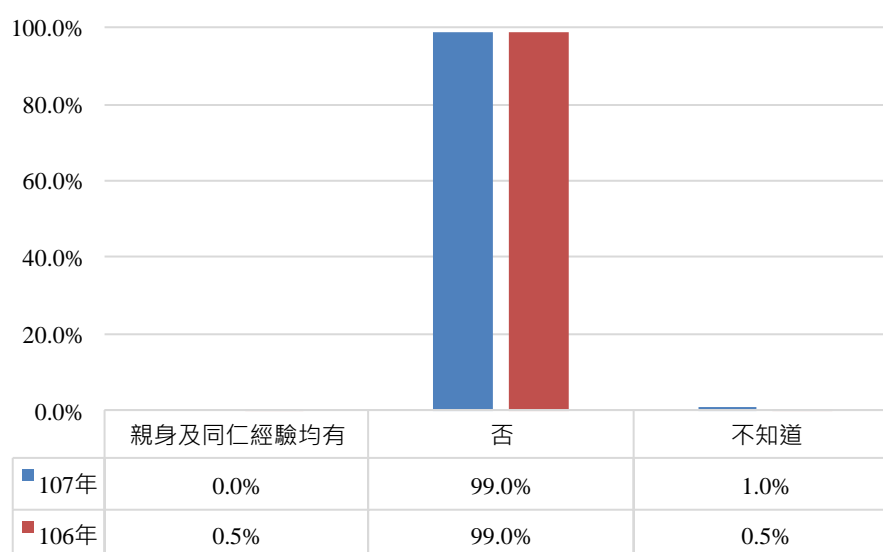


圖16.於年節期間向民航局人員進行贈送財物情事之年度比較分析圖

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；另有 1.0% 之受訪者表示「不知道」。

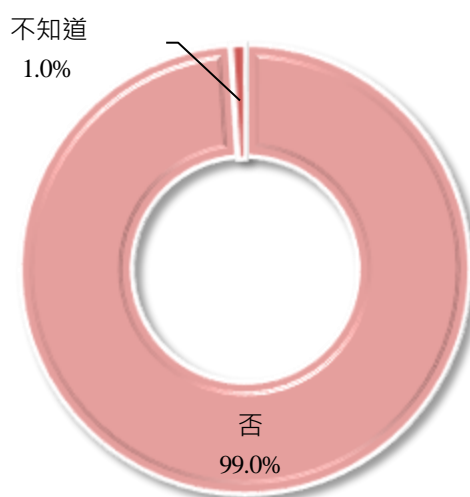


圖17.於民航局人員生日或升遷時進行贈送財物之情事分析圖 (n=198)

【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)。

【年度比較】

透過年度比較分析發現，107 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 0.0%，與 106 年度(0.5%)相比，略為下降 0.5 個百分點。而表示「否」，沒有親身經歷或聽聞的部分，107 年度(99.0%)相較於 106 年度(99.5%)，下降 0.5 個百分點。另外，表示「不知道」者則較 106 年度上升 1.0 個百分點。

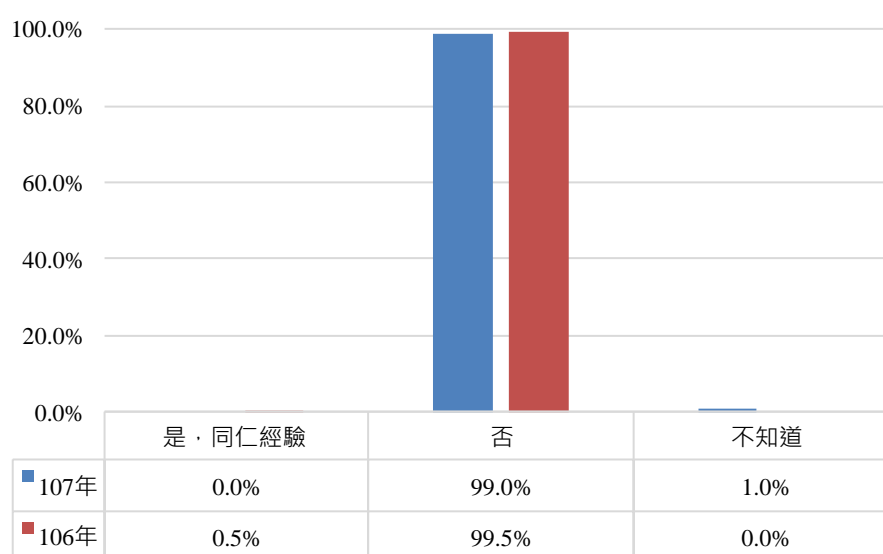


圖18.民航局人員生日或升遷時進行贈送財物情事之年度比較分析圖

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 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；另有 1.5% 之受訪者表示「不知道」。

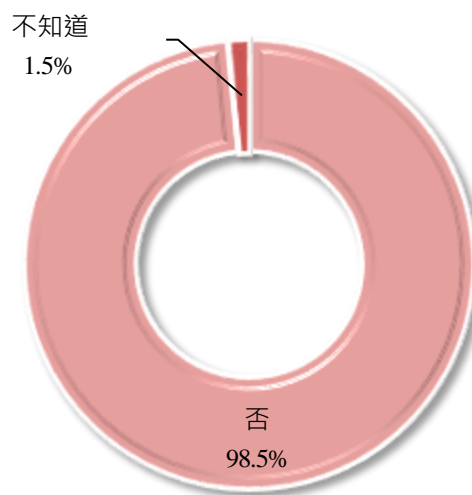


圖19.對民航局人員之配偶、家屬或轉由第三人進行贈送財物之情事

分析圖 (n=198)

【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)。

【年度比較】

透過年度比較分析發現，107 年度受訪者表示「是，同仁經驗」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 0.0%，與 106 年度(0.5%)相比，略為下降 0.5 個百分點。而表示「否」，沒有親身經歷或聽聞的部分，107 年度(98.5%)則較 106 年度(99.0%)下降 0.5 個百分點。另外，表示「不知道」的部分，107 年度(1.5%)相較於 106 年度(0.5%)，上升了 1.0 個百分點。

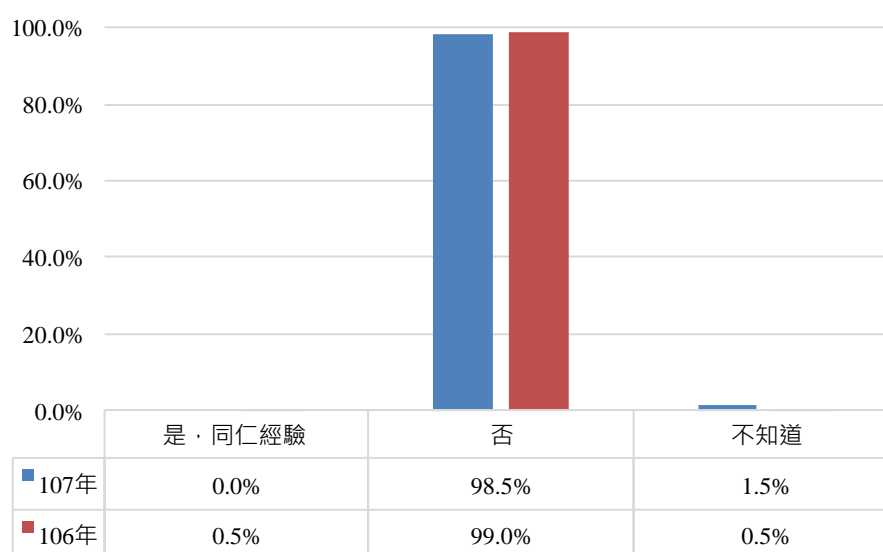


圖20.對民航局人員之配偶、家屬或轉由第三人進行贈送財物情事之
年度比較分析圖

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 99.0% 之受訪者表示「否」，沒有親身經歷或聽聞廠商、店家或航空業者向民航局人員進行請託關說之情事；另有 1.0% 之受訪者表示「不知道」。

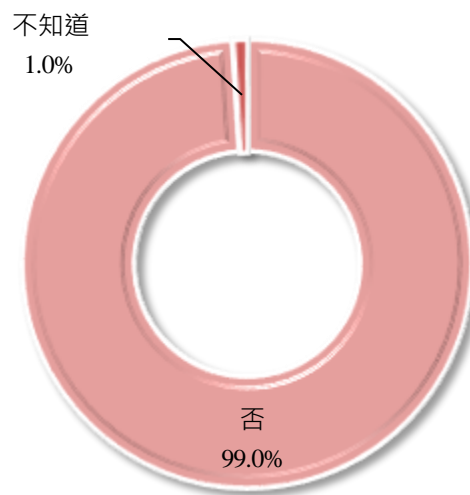


圖21.向民航局人員進行請託關說之情事分析圖 (n=198)

【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)。

【年度比較】

透過年度比較分析發現，107 年度受訪者表示「是，同仁經驗」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 106 年度(1.0%)相比，略為下降 1.0 個百分點。表示「否」的部分，107 年度(99.0%)與 106 年度(98.5%)相比，略為上升 0.5 個百分點；另外，107 年度表示「不知道」的比例(1.0%)則較 106 年度(0.5%)上升 0.5 個百分點。

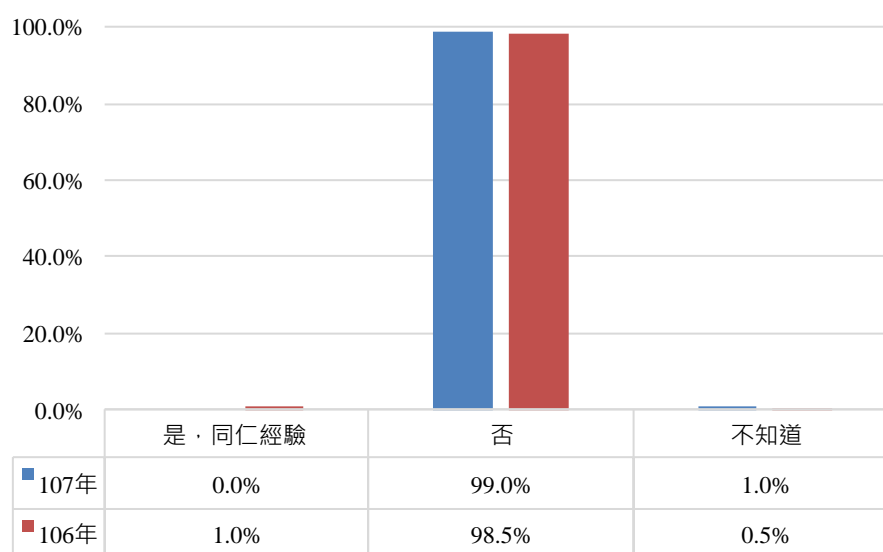


圖22.向民航局人員進行請託關說情事之年度比較分析圖

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，99.5%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；另有0.5%之受訪者表示「不知道」。

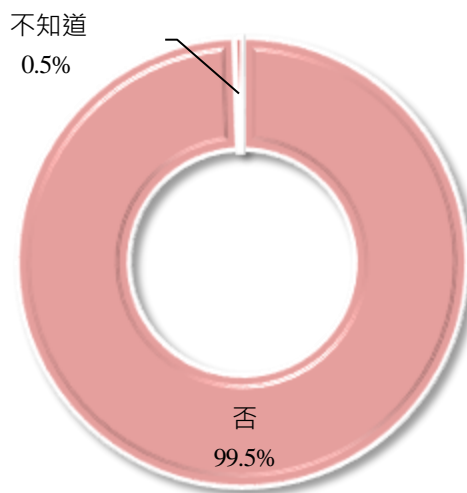


圖23.民航局人員於年節期間進行飲宴應酬之情形分析圖 (n=198)

【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)。

【年度比較】

透過年度比較分析發現，107 年度受訪者表示「是，親身參加」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 0.0%，與 106 年度(0.5%)相比，下降 0.5 個百分點；表示「是，同仁參加」者，107 年度(0.0%)相較於 106 年度(1.0%)，下降 1.0 個百分點；而 107 年度表示「否」，沒有親身經歷或聽聞者之比例為 99.5%，與 106 年度(97.0%)相比，上升 2.5 個百分點；另外，107 年度表示「不知道」之比例為(0.5%)，較 106 年度(1.5%)下降 1.0 個百分點。

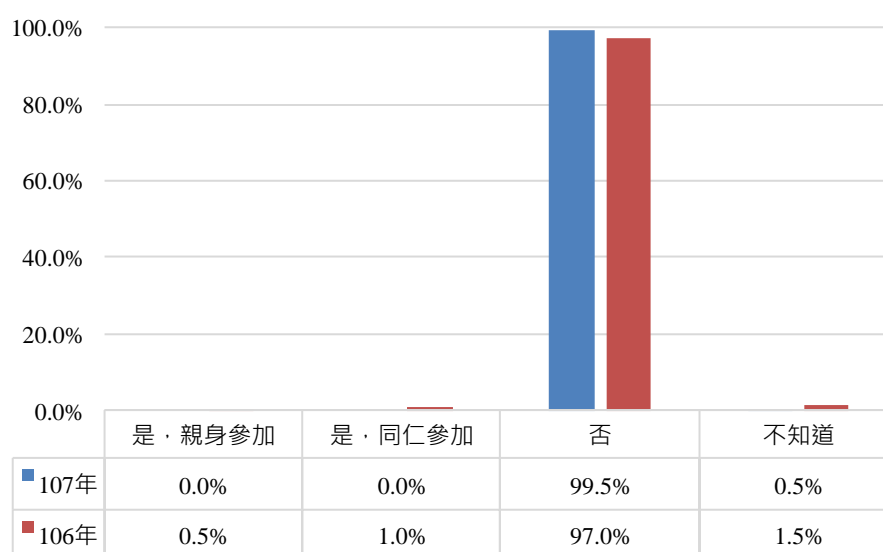


圖24.對民航局人員於年節期間進行飲宴應酬情形之年度比較分析圖

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 98.5% 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；另有 1.5% 之受訪者表示「不知道」。

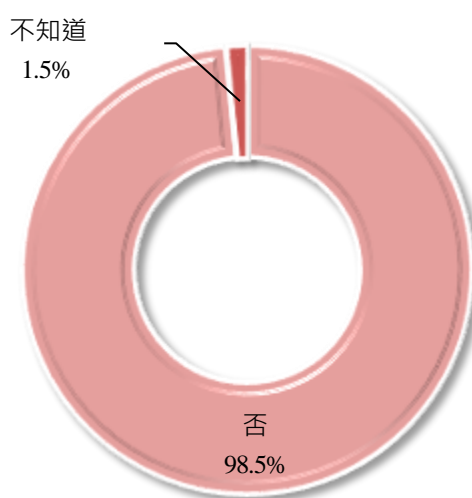


圖25.洽公、視察、督導或會議後前往飲宴應酬之情形分析圖(n=198)

【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，107 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 98.5%，與 106 年度(99.0%)相比，下降 0.5 個百分點；107 年度表示「不知道」之比例為(1.5%)，較 106 年度(1.0%)，上升 0.5 個百分點。

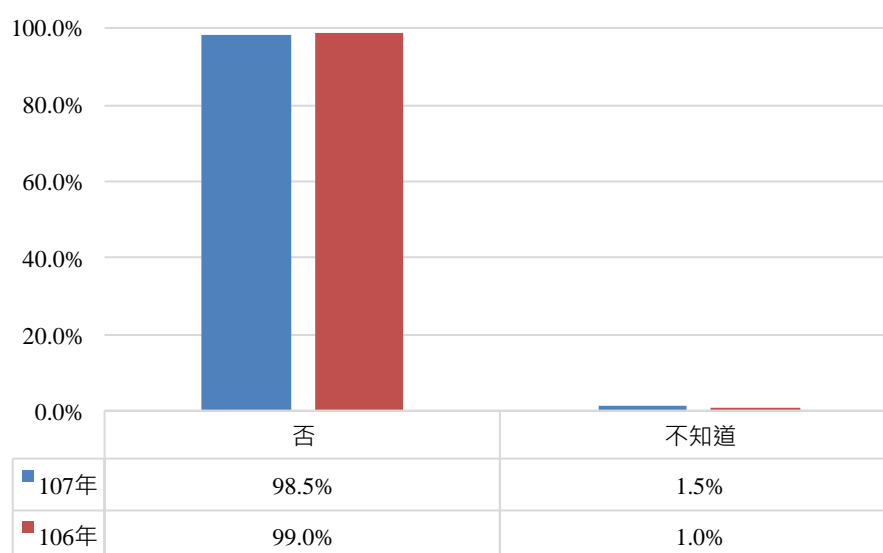


圖26.洽公、視察、督導或會議後前往飲宴應酬情形之年度比較分析圖

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，99.0%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」之受訪者占0.5%；另有0.5%之受訪者表示「不知道」。

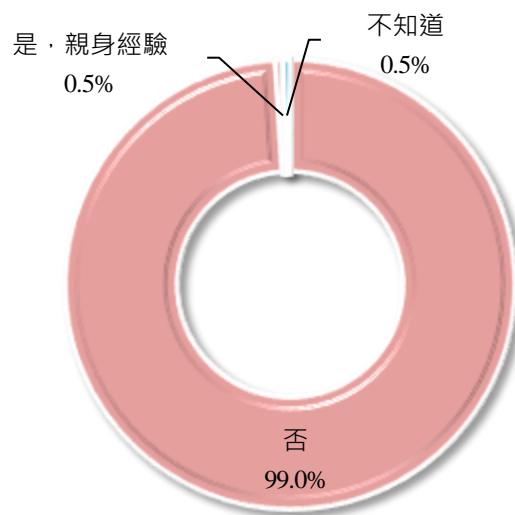


圖27.施壓要求超過契約或服務內容外之好處分析圖 (n=198)

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，受訪者表示為「要求多作契約以外的工程」。

【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)。

【年度比較】

透過年度比較分析發現，107 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% 與 106 年度(0.5%)相比為持平；表示「有，同仁經驗」的部分，107 年度(0.0%)相較於 106 年度(0.5%)，下降 0.5 個百分點。而 107 年度表示「否」，沒有親身經歷或聽聞的部分為 99.0% 較 106 年度(98.5%)相比，上升 0.5 個百分點；另外，107 年度表示「不知道」的比例(0.5%)與 106 年度(0.5%)持平。

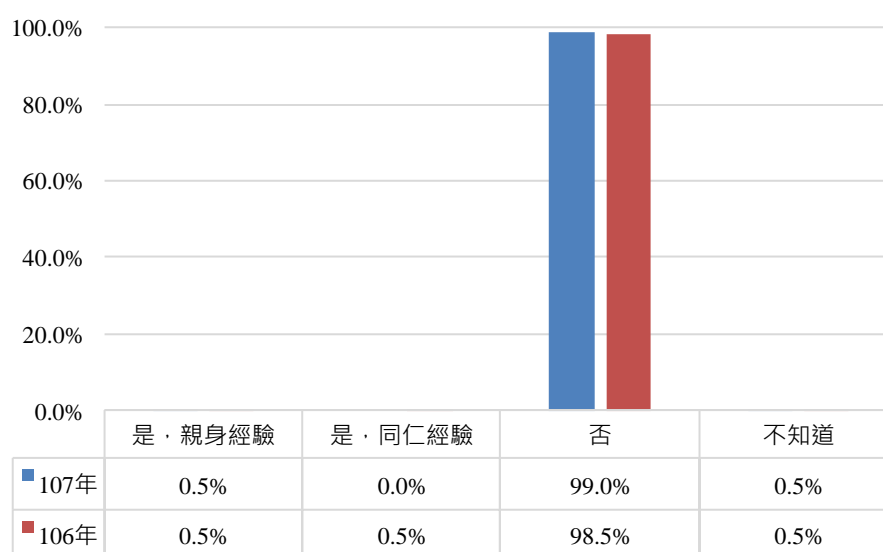


圖28.施壓要求超過契約或服務內容外好處之年度比較分析圖

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」。

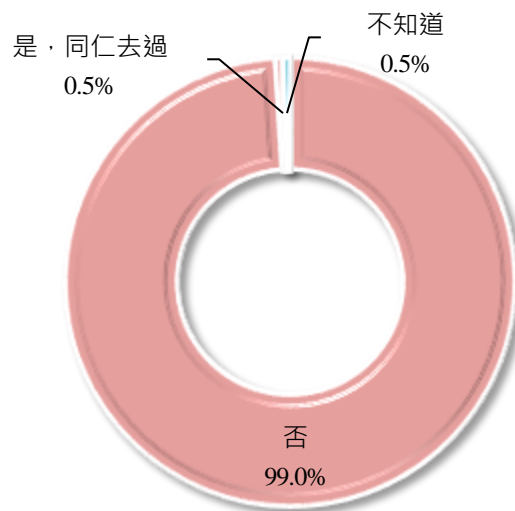


圖29.出入不正當場所之情形分析圖 (n=198)

【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，107 年度受訪者表示「是，同仁去過」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 106 年度(0.5%)相比為持平。而表示「否」，沒有親身經歷或聽聞的部分為 99.0%，與 106 年度(99.0%)相比為持平。另外，表示「不知道」的部分，107 年度(0.5%)與 106 年度(0.5%)相比為持平。

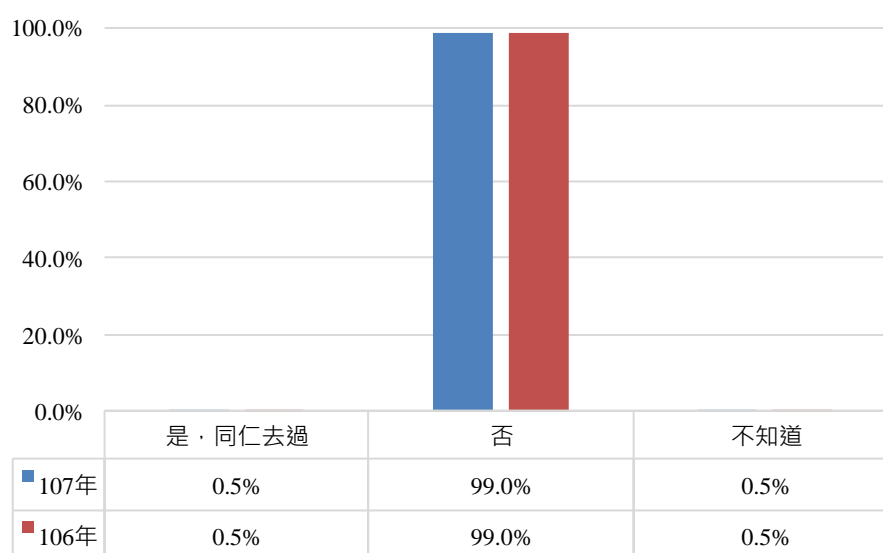


圖30.出入不正當場所情形之年度比較分析圖

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%。

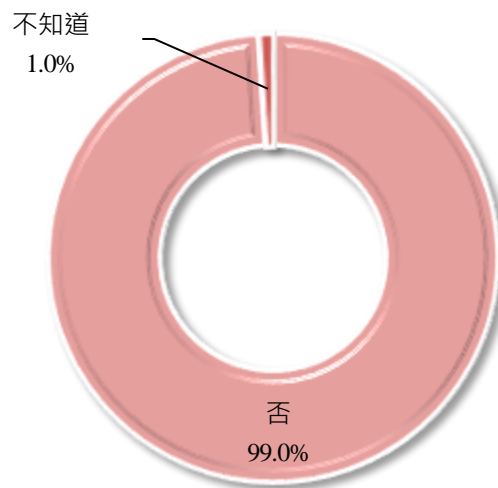


圖31.金錢借貸或合資經營等情形分析圖 (n=198)

【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，107 年度及 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皆為 0.0%。而表示「否」，沒有親身經歷或聽聞的部分，107 年度及 106 年度皆為 99.0%。另外，表示「不知道」的部分，107 年度與 106 年度皆為 1.0%。

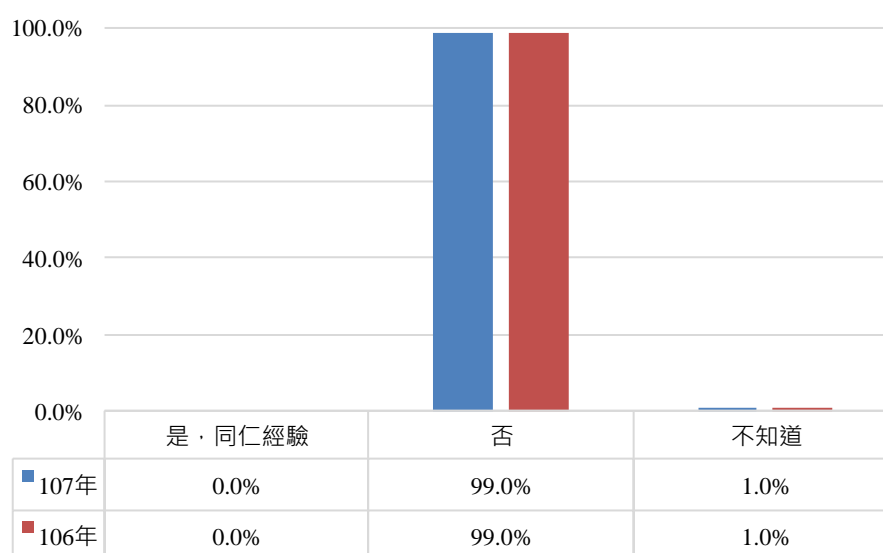


圖32.金錢借貸或合資經營等情形之年度比較分析圖

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，有 91.4% 之受訪者表示假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，會提出檢舉，而表示不會提出檢舉者則占 8.6%。

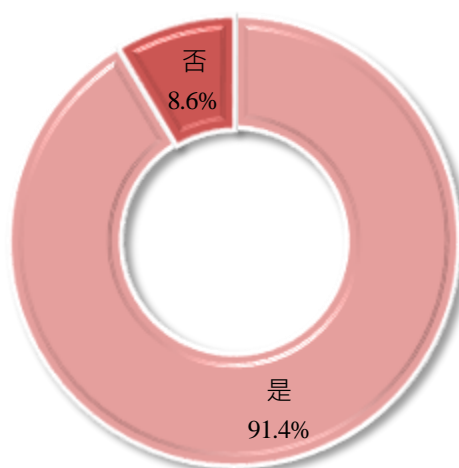


圖33.賄賂及要求不法利益情事之檢舉意願分析圖 (n=198)

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 73.2%，其次為「法務部廉政署」(35.8%)，第三則為「法務部調查局」(15.1%)，詳如下圖所示。

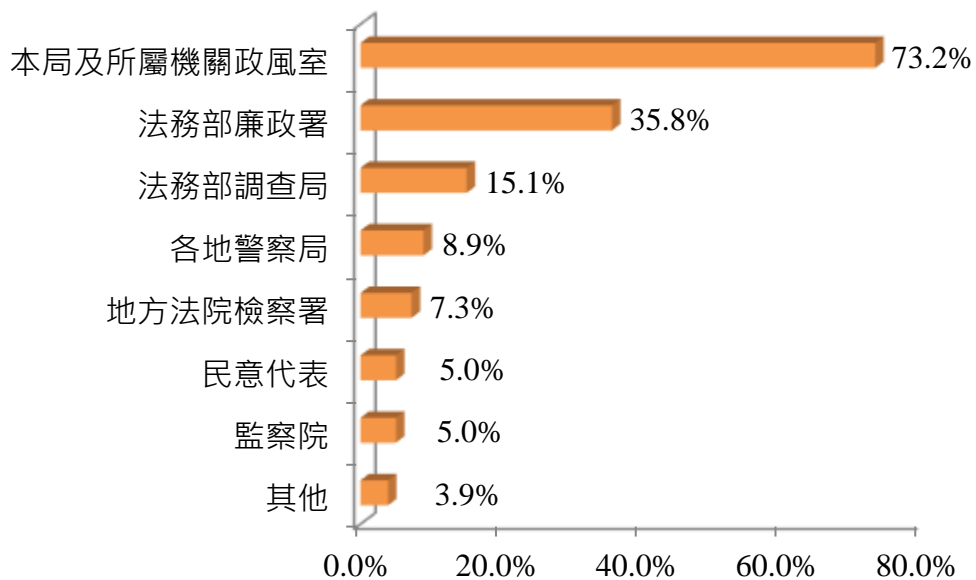


圖34.賄賂及要求不法利益情事之檢舉單位分析圖 (n=179) ⁴

⁴ 因此題為 Q16 回答「是」之續答，且該題可複選，故 n=179，百分比加總超過 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，107 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，會提出檢舉之比例為 91.4%，與 106 年度(95.5%)相比，下降 4.1 個百分點。表示「否」不會提出檢舉的部分，107 年度(8.6%)相較於 106 年度(4.5%)，上升 4.1 個百分點。

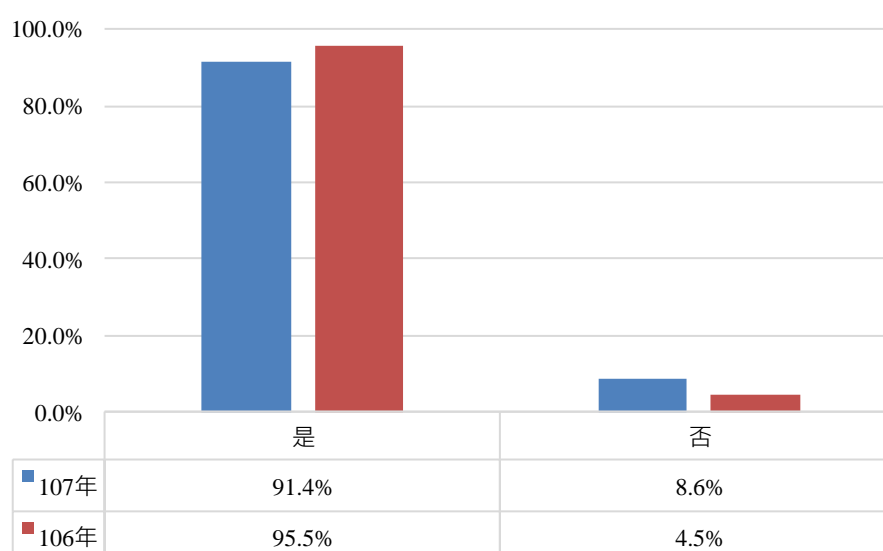


圖35.賄賂及要求不法利益情事檢舉意願之年度比較分析圖

十五、投訴、陳情或檢舉方式

【頻次分析】

調查結果顯示(本題複選)，有 42.1% 之受訪者會使用「政風檢舉專線」投訴陳情或檢舉、其次為「書面」(39.1%)，第三名則為「首長電子信箱」及「電話」(28.9%)；另有 6.6% 之受訪者表示使用「其他」方式。

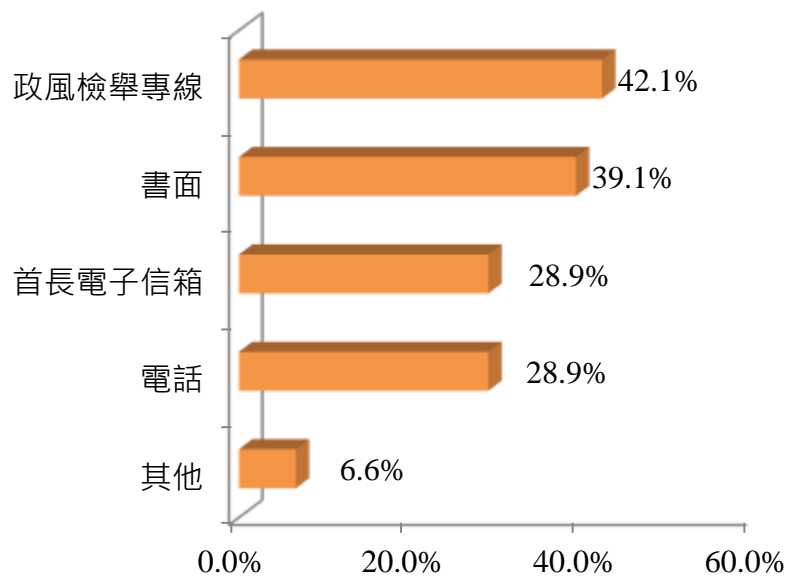


圖36.投訴、陳情或檢舉方式分析圖 (n=197) ⁵

⁵ 由於有一位受訪者漏答，故 n=197。

【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。

十六、行政透明程度

【頻次分析】

調查結果顯示，89.4%之受訪者對於民航局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 42.9%之受訪者表示「非常透明」，46.5%之受訪者表示「還算透明」；而對於該項議題表示「不太透明」者占 3.5%、「不太了解」者占 5.1%；另有 2.0%之受訪者表示「無意見」。

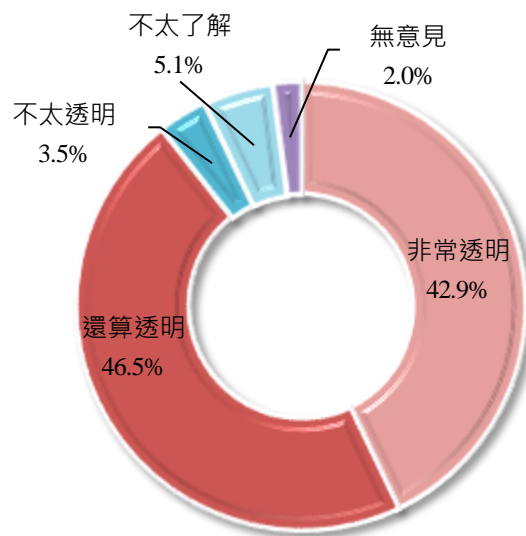


圖37.行政透明程度分析圖 (n=198)

【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，107 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 89.4%，與 106 年度(91.0%)相比，下降 1.6 個百分點。持負面評價的部分，107 年度(8.6%)相較於 106 年度(5.0%)，上升了 3.6 個百分點。另外，107 年表示「無意見」者 2.0%，較 106 年度下降 2.0 個百分點。

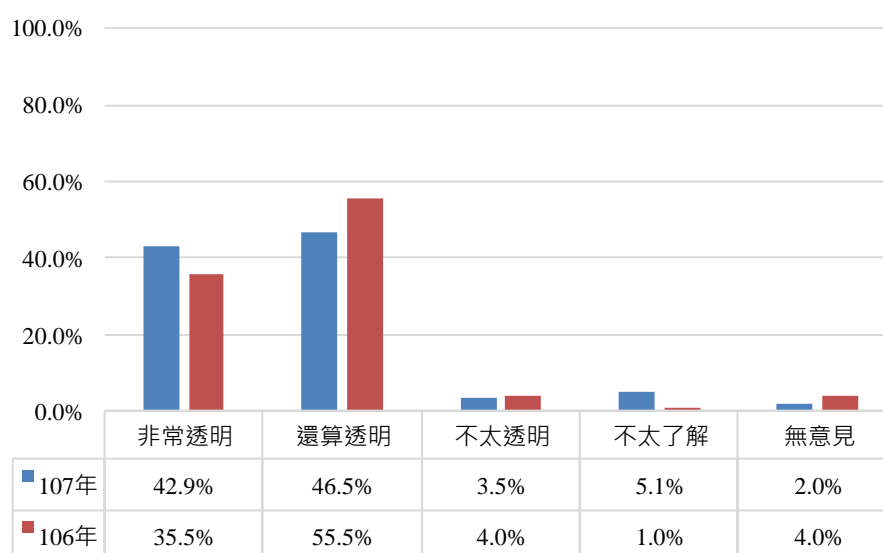


圖38.行政透明程度之年度比較分析圖

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 91.9% 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，其中有 42.4% 之受訪者表示「很有信心」，49.5% 之受訪者表示「還算有信心」；而對於該項議題持負面評價者占 5.6%⁶，其中有 4.0% 之受訪者表示「不太有信心」，1.5% 之受訪者表示「完全沒信心」；另有 2.5% 之受訪者表示「無意見」。

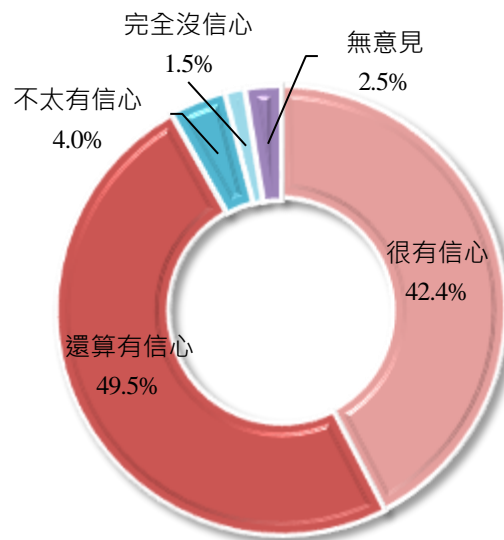


圖39.對努力提升施政及為民服務品質的信心程度分析圖 (n=198)

⁶ 負面評價為 5.6%與圖中「不太有信心」及「完全沒信心」之和(5.5%)有 0.1%之差距，是因四捨五入所致。

【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，107 年度受訪者表示對民航局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 91.9%，與 106 年度(93.5%)相比，下降 1.6 個百分點。持負面評價的部分，107 年度(5.6%)⁷相較於 106 年度(3.5%)，下降 2.1 個百分點。另外，107 年有 2.5% 之受訪者表示「無意見」，較 106 年度(3.0%)相比下降 0.5 個百分點。

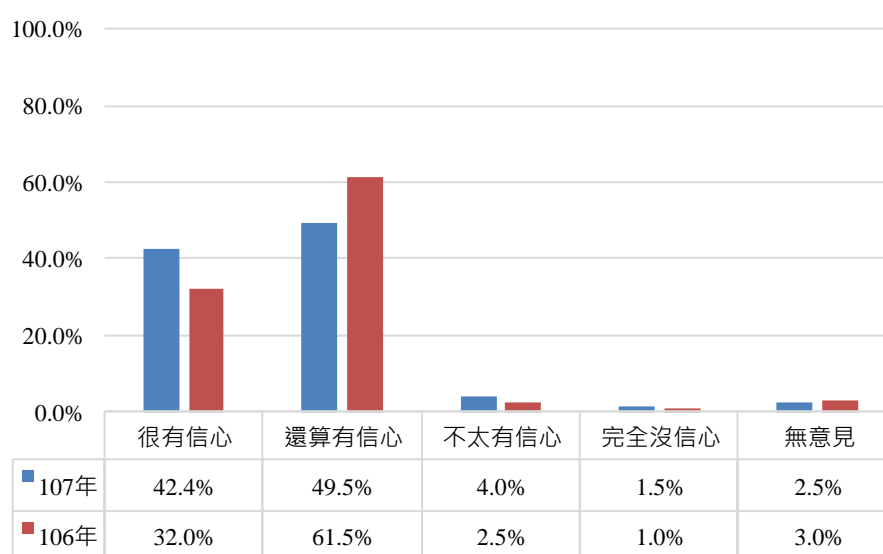


圖40.對努力提升施政及為民服務品質的信心程度之年度比較分析圖

⁷ 負面評價為 5.6%與圖中「不太有信心」及「完全沒信心」之和(5.5%)有 0.1%之差距，是因四捨五入所致。

十八、整體清廉度評價

【頻次分析】

調查結果顯示，有 95.5% 之受訪者對於民航局整體清廉度給予正面評價。其中有 50.0% 之受訪者表示「非常良好」，45.5% 之受訪者表示「良好」；而對於該項議題表示「不好」者占 0.5%。另有 4.0% 受訪者則表示「無意見 / 不知道」。

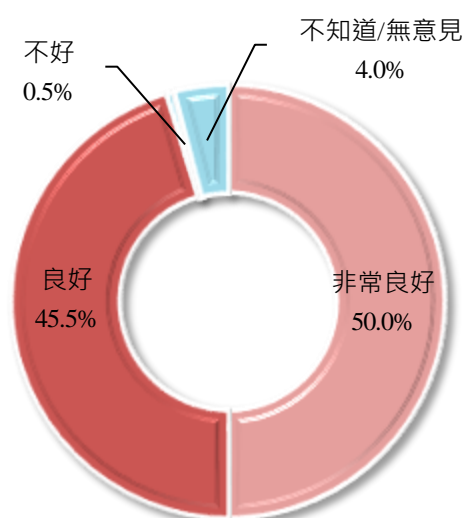


圖41.整體清廉度評價分析圖 (n=198)

【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，107 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 95.5%，與 106 年度(96.0%)相比，略為下降 0.5 個百分點。持負面評價的部分，107 年度(0.5%)相較於 106 年度(1.0%)，下降 0.5 個百分點；另外，107 年度有 4.0% 之受訪者表示「不知道 / 無意見」較 106 年度(3.0%)上升 1.0 個百分點。

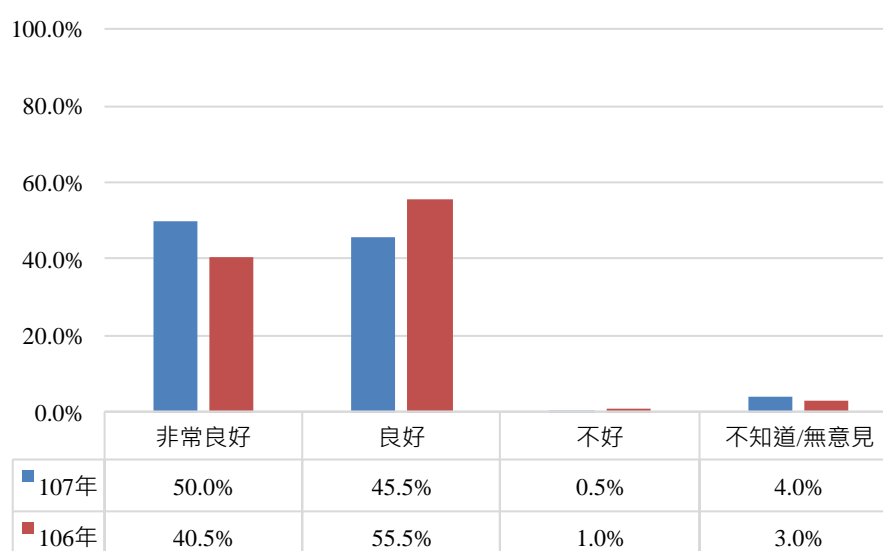


圖42.對整體清廉度評價之年度比較分析圖

十九、具體興革建議或反映事項

本次調查中，共計有 14 名受訪者有提供民航局具體興革建議或是反映事項：

表4.具體興革建議或反映事項

原因	次數
不要太官僚	3
工程價錢偏低	1
台北航廈某位小姐口氣不好	1
民航局人員電話禮儀需加強，不能使用不耐煩或輕挑之方式說話。	1
希望不要都用最低標來決定，能要求品質	1
承辦人應多了解法律知識	1
照明設備不能只委託電機事務所，避免造成事務所與單一廠商共謀。	1
對航站店家收的電費太貴	1
網站使用說明應更清楚，或每年定期開辦系統教學課程，以利業者或廠商在使用申請系統時更為流暢。	1
標案審核、計價及驗收應儘快，不應影響收款時間	1
應儘速完成無人機法令細則	1
繼續保持專業，不要受不專業風氣及外界人士影響	1

陸、深度訪談

一、業者接觸情形

本年度從 198 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 5 家廠商、2 家航空業者及 1 家航空站內業者)，受訪者為與民航局接觸之窗口，其身分如下表所示。

表5.深度訪談對象一覽表

NO.	業者類別	訪問對象
1	廠商	業務
2	廠商	負責人
3	廠商	業務
4	廠商	專員
5	廠商	經理
6	航空業者	主任
7	航空業者	代表
8	航空站內店家	經理

二、訪談大綱

本年度訪談內容主要分為三個部分，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43.訪談大綱示意圖

三、業者深度訪談

(一)單位人員服務之看法

本年度之訪談內容經統整歸納後顯示，業者對於民航局之服務人員皆表示感到相當滿意，服務態度部分亦為業者所讚揚，同時業者也表示民航局人員多積極熱心，當業者遇到不懂的地方，皆會熱心解答，並提供相關之協助，顯示民航局同仁表現優秀，並受到業者的肯定。

而在訪談過程中，部分業者也表示民航局服務人員仍有一些可以再提升之部分，經統整歸納業者意見後顯示，部分業者認為民航局服務人員有時會太過制式化，而導致官僚的現象，特別是在需要與民航局內其他單位合作時，與業者接觸的民航局窗口，容易成為業者與民航局內其他單位的傳話筒，但卻無助雙方進行有效溝通。此點也關係到部分業者所提出的建議改進事項，部分業者認為，民航局之承辦窗口有時無法徹底瞭解自己所負責之標案或案件的細節。如有航空商店之業者表示，機場櫃台施工時，都要自己設計，但窗口也不清楚要如何設計才能夠通過標準，僅能夠傳達審核單位的審

核結果。也有勞務採購廠商業者提到，窗口並不熟悉勞基法，所以需要多花時間針對此部分進行溝通。

雖然部分業者對於民航局服務人員提出應更瞭解承辦案件細節、避免太制式化，應有彈性等改進事項，但整體而言，業者普遍認為民航局服務人員表現優秀，並給予正面評價。

另外，本次訪談中，有一位業者表示，在合約已經簽訂完成用完印後，承辦人員卻告知並未認同合約中某些條款，要求業者配合，但亦無正式修改合約。雖然業者最終仍是依照合約內容進行，但卻因為上述之情況造成需要不斷與承辦人員協調，而導致浪費時間之情形。建議民航局之同仁應尊重契約，勿違反廠商之意願，如有條款不恰當或不適合之處，應於簽訂合約前進行溝通及修改，簽約後勿自行要求廠商。

(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，僅有一位業者表示某標案的規格為一般業者所難以達成，僅有一家廠商有符合，最後也僅有該家廠商有投標，造成業者認為不合理。該業者雖有發文向民航局告知，但認為民航局之回覆過於官腔。

整體而言，多數業者對於民航局的廉政表現仍是感到滿意，認為應無不法情事。

(三)建議與期許

1. 標案之規格與標價應視情況調整，並應更加清楚責任劃分

有業者表示，標案之規格應隨政府法規(如勞基法)之變更而調整。否則會發生業者擔心虧本而不願意投標之現象。另外，也應該在合約書上明定各項責任之劃分，以確定民航局與廠商所應負責之範疇，以免後續造成雙方認知不同而產生糾紛。

2. 承辦人員應更加瞭解標案細節，並成為不同單位的有效溝通管道

部分業者表示由於部分專案需有民航局其他單位協同或負責，若承辦人員能夠更加瞭解專案細節，則有助於業者與民航局之其他單位溝通協調，並能夠節省時間，故希望主要承辦人員能夠更加瞭解標案之細節。

3. 兩家航空業者共用一航線時，建議僅需提供民航局其中一家之合約

一航空業者表示，如有兩家航空業者(A 業者與 B 業者)共用一航線時，民航局原要求兩家業者各提供彼此相互簽訂之合約給民航局備查，希望僅需要提其中一家(A 業者或 B 業者其一)之合約給民航局，因為該合約皆已用兩家航空業者之公司印，故不可能不同，所以不需要雙方公司皆附上合約，應僅由一家提供民航局即可。

4. 航站櫃台之設計，應有一明確標準或準則，以利設計

一航站商店表示，航站櫃台在得標後，皆需與其他得標廠商討論並重新設計櫃台樣式，然而並沒有一明確之準則或標準，造成需要重複修改設計之情形，希望能夠有一標準準則，或是縮短民航局審核之期間，以加速設置櫃台達成合約。

柒、結論與建議

一、多數業者對於民航局及其人員之清廉操守給予肯定，應持續保持，並與業者有良善溝通，且需避免瓜田李下之情形，以避免業者有所誤解

根據本次調查結果發現，各清廉操守項目中，沒有發生該情事之比例皆達到九成八以上，顯示多數民航局之人員皆能保持清廉操守。

而在整體性的清廉程度方面，近三年內皆維持在九成五以上之水準，雖本年度之正面評價(非常良好/良好)較 106 年度及 105 年度有些微下滑，但負面評價(不好/非常不好)也較 106 年度及 105 年度有所減少，顯示民航局之清廉程度為大多數業者所肯定，應持續保持。

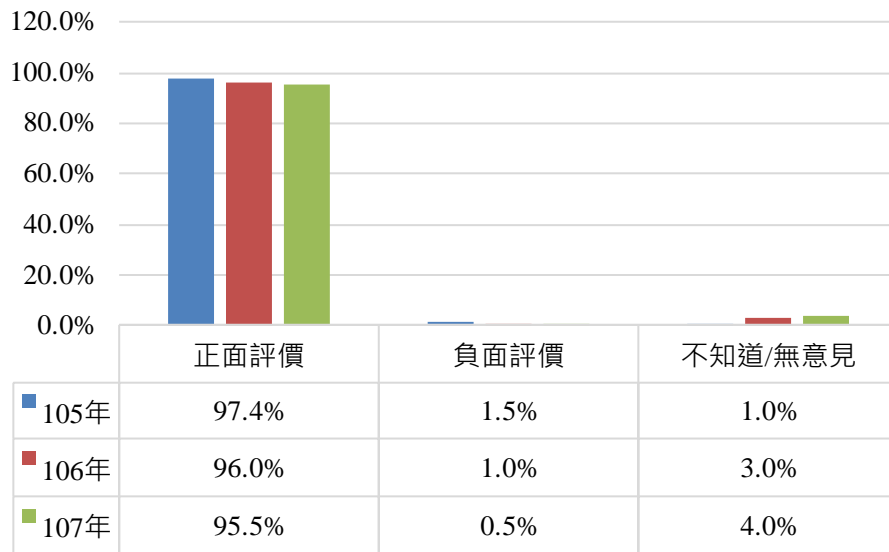


圖44.近三年度民航局清廉程度

然而另一方面，仍有少數業者表示有聽聞或親身經歷「違法投資廠商獲取利益」、「施壓要求超過契約或服務內容外好處」及「業者與民航局人員出入不正當場所」，然各項目皆僅有 1.0% 及以下之業者表示有該情事發生。另外，本次調查中也有 3.5% 之業者認為有受到承辦人員之刁難。建議民航局同仁在承辦業務以及面對業者廠商時，應保持良好之服務水平，並依合約要求業者作業，儘可能避免業者之誤解與瓜田李下之情形。同時也應加強自身廉政意識，確實做好利益迴避以及避免出入聲色場所，以保持民航局廉能之形象。

表6.受訪者親身經歷或聽聞違反廉政事件回應比例

項目	有	沒有	不知道
民航局人員藉故刁難	3.5%	95.5%	1.0%
民航局人員違法投資廠商獲取利益	1.0%	98.0%	1.0%
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	0.0%	99.0%	1.0%
業者在生日或升遷時向民航局人員贈送財物	0.0%	99.0%	1.0%
業者向民航局人員之配偶、家屬或轉由第三人贈送財物	0.0%	98.5%	1.5%
業者請託關說	0.0%	99.0%	1.0%
業者與民航局人員於年節期間飲宴應酬	0.0%	99.5%	0.5%
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%	98.5%	1.5%
民航局人員施壓要求超過契約或服務內容外的好處	0.5%	99.0%	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、多數業者對民航局之服務品質給予肯定，顯示民航局之服務具有一定水準，惟極少數業者表示有遭遇刁難，建議定期舉辦教育訓練，使同仁能提供最優質之服務

近三年內業者對於民航局提升服務品質之信心度皆高於九成，顯示多數業者對於民航局之服務品質感到滿意。而在辦理業務時所遭遇的藉故刁難情形方面，雖然本年度的業者表示有遭遇過刁難的比例較 106 年度有微幅上升，但沒有遭遇過的比例達九成五以上，且已連續三年保持在九成五以上，顯示整體而言，多數業者對於民航局的服務品質感到滿意，並且此品質大抵穩定，惟少數業務承辦人員需要再注意面對民眾時之態度。建議定期舉辦教育訓練，使同仁能提供業者最良善之服務品質，以展現民航局熱心助人、服務至上之精神。

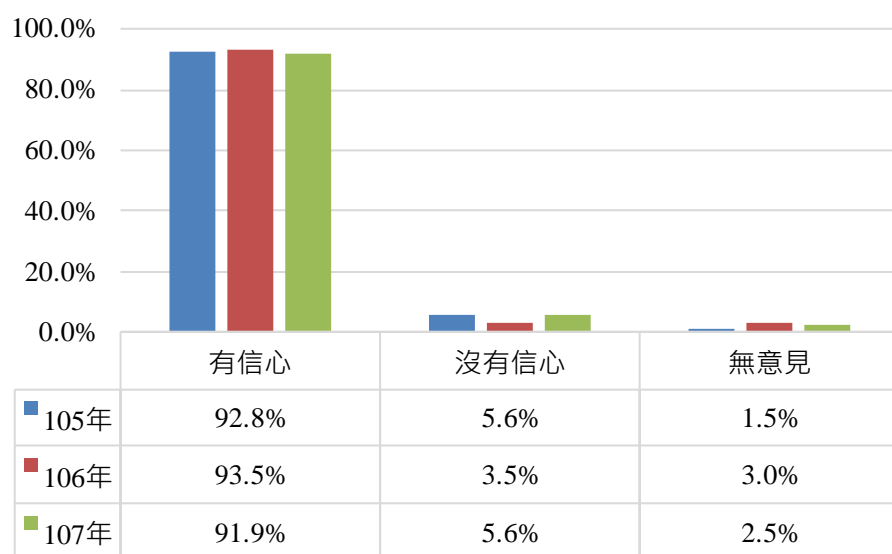


圖45.近三年業者對民航局提升服務品質之信心度

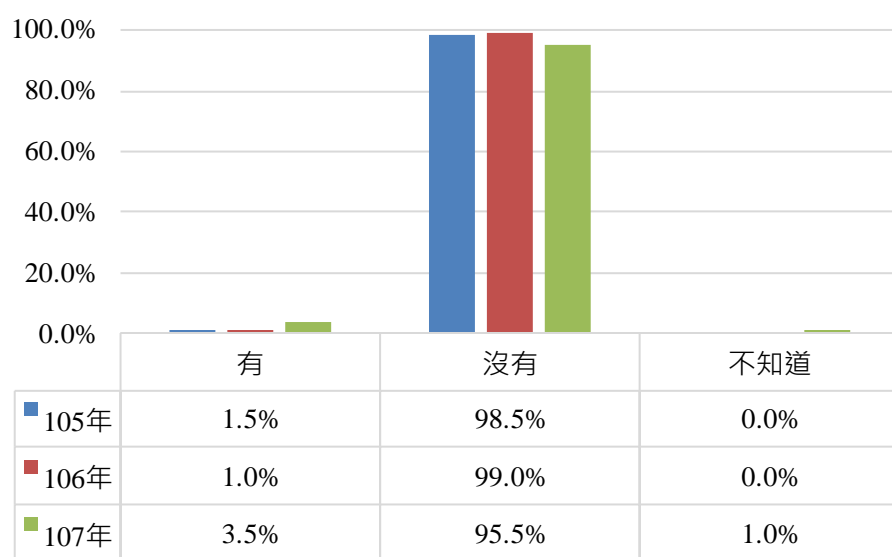


圖46.近三年內業者遭遇藉故刁難之情形

三、行政透明應持續保持，惟少部分業者認為部分服務人員有官僚之情況，建議有關單位可以研議簡化流程以加速行政效率

根據資料顯示，雖然民航局 107 年行政透明度調查結果為近三年最低，但仍有近九成受訪者感受行政流程尚屬透明，且受訪者感受不透明程度亦為三年來最低，惟在不瞭解/無意見之比例較高，顯示多數業者仍認為民航局之行政流程，能持續保持一定的透明度，但仍有改善空間。另於量化調查中受訪者之建議以及深度訪談之業者意見，可以發現，仍有部分業者認為民航局人員有官僚作風。此點應是部分案件辦理過程包含多個民航局單位，非一位承辦人即可完成之項目，其中需要各項簽呈、發文等流程才能完成，然而過程曠日廢時，造成業者認為很快就可以完成之事項，需要等很久才結束，進而引發官僚之觀感。故建議有關單位可以探討是否能簡化流程，以加速行政效率，並賦予基層人員更多決定權，以減少文件往返之時間，亦建議加強各部門的橫向溝通，以協助業者儘快解決問題。

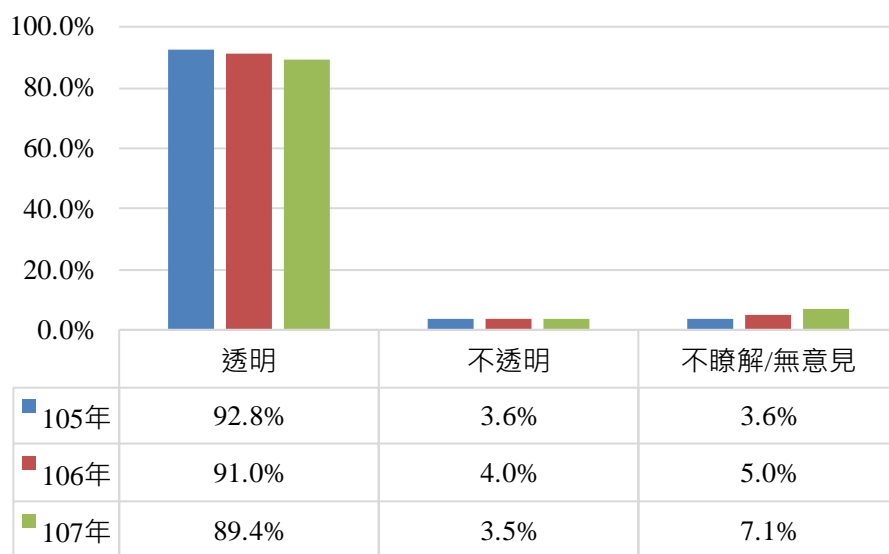


圖47.近三年度民航局行政透明度

附錄

一、問卷百分比

107 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？

86.9% (1) 廠商

9.1% (2) 航空業者

4.0% (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？

29.3% (1) 公司/商店負責人

25.8% (2) 業務主管/店長

21.2% (3) 業務代表/店員

23.7% (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」？

57.6% (1)是，聽聞的管道為

42.4% (2)否

60.9% (1)官方(含政風單位)宣導
17.4% (2)報章雜誌或廣告燈箱
19.1% (3)電視媒體或廣播報導
31.3% (4)網路媒體(如 Yahoo)宣導
19.1% (5)同事或親友提過
1.7% (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？

2.5% (1)是，親身經驗

0.5% (2)是，同仁經驗

0.5% (3)是，親身及同仁經驗均有

95.5% (4)否

1.0% (5)不知道

回答「有」請說明原因：

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

1.0% (2)是，同仁經驗

0.0% (3)是，親身及同仁經驗均有

98.0% (4)否

1.0% (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

25.0% (3)投資機關交易廠商

0.0% (4)投資業務監督廠商

50.0% (5)收取顧問性質謝酬

25.0% (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？

【濫發行為之型態】(可複選)

0.0%	(1)是，親身經驗	→	0.0%	(1)超越禮尚往來慣例
0.0%	(2)是，同仁經驗	→	0.0%	(2)不究交情一網打盡
0.0%	(3)是，親身及同仁經驗均有	→	0.0%	(3)散發機關交易廠商
99.5%	(4)否		0.0%	(4)散發機關監督業者
0.5%	(5)不知道		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？

【進行贈受財物之型態】(可複選)

0.0%	(1)是，親身見聞	→	0.0%	(1)迎合機關傳統陋習
0.0%	(2)是，同仁傳聞	→	0.0%	(2)加速行政作業流程
0.0%	(3)是，親身及同仁經驗均有	→	0.0%	(3)避免人員藉機刁難
99.0%	(4)否		0.0%	(4)建立關係享有特權
1.0%	(5)不知道		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_____

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的情事及其型態為何？

【進行贈受財物之型態】(可複選)

0.0%	(1)是，親身經驗	→	0.0%	(1)迎合機關傳統陋習
0.0%	(2)是，同仁經驗	→	0.0%	(2)加速行政作業流程
0.0%	(3)是，親身及同仁經驗均有	→	0.0%	(3)避免人員藉機刁難
99.0%	(4)否		0.0%	(4)建立關係享有特權
1.0%	(5)不知道		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	→	0.0%	(1)迎合機關傳統陋習
0.0%	(2)有，同仁經驗	→	0.0%	(2)加速行政作業流程
0.0%	(3)有，親身及同仁經驗均有	→	0.0%	(3)避免人員藉機刁難
98.5%	(4)沒有		0.0%	(4)建立關係享有特權
1.5%	(5)不知道		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	→	0.0% (1)迎合機關傳統陋習
0.0% (2)是，同仁經驗	→	0.0% (2)加速行政作業流程
0.0% (3)是，親身及同仁經驗均有	→	0.0% (3)避免人員藉機刁難
99.0% (4)否		0.0% (4)建立關係享有特權
1.0% (5)不知道		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)

0.0% (1)是，親身參加	→	0.0% (1)迎合機關傳統陋習
0.0% (2)是，同仁參加	→	0.0% (2)加速行政作業流程
0.0% (3)是，親身及同仁均有參加	→	0.0% (3)避免人員藉機刁難
99.5% (4)否		0.0% (4)建立關係享有特權
0.5% (5)不知道		0.0% (5)被動受到要求暗示
		0.0% (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% (1)迎合機關傳統陋習
0.0% (2)是，同仁參加	→	0.0% (2)加速行政作業流程
0.0% (3)是，親身及同仁均有參加	→	0.0% (3)避免人員藉機刁難
98.5% (4)否		0.0% (4)建立關係享有特權
1.5% (5)不知道		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	→	0.0% (1)物品折扣
0.0% (2)是，同仁經驗	→	0.0% (2)索取贈品
0.0% (3)是，親身及同仁經驗均有	→	0.0% (3)訂購機票
98.5% (4)否		0.0% (4)提升艙等
0.5% (5)不知道		0.0% (5)代墊帳款
		0.0% (6)收取回扣
		100.0% (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)？

- 0.5% (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？

8.6% (1) 否，原因：_____

91.4% (2) 是，將向下列單位提出檢舉？
(可複選)

35.8% (1)法務部廉政署
73.2% (2)本局及所屬機關政風室
15.1% (3)法務部調查局
8.9% (4)各地警察局
7.3% (5)地方法院檢察署
5.0% (6)監察院
5.0% (7)民意代表
3.9% (8)其他：_____

Q17：請問您如欲投訴、陳情或檢舉時，會透過何種方式？

39.1% (1)書面

28.9% (2)電話

28.9% (3)首長電子信箱

42.1% (4)政風檢舉專線

6.6% (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？

42.9% (1)非常透明

46.5% (2)還算透明

3.5% (3)不太透明

0.0% (4)完全不透明

5.1% (5)不太了解

2.0% (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？

- 42.4% (1)很有信心
- 49.5% (2)還算有信心
- 4.0% (3)不太有信心
- 1.5% (4)完全沒信心
- 2.5% (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？

- 50.0% (1) 非常良好
- 45.5% (2) 良好
- 4.0% (3) 不好
- 1.5% (4) 非常不好
- 2.5% (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？

- 49.0%(1)願意
- 51.0%(2)不願意

二、交叉分析表

附表 1 Q 3、請問您是否曾聽聞過行政院函頒（發布）之「公務員

廉政倫理規範」？

	次數	是	否
總次數	198	114	84
總百分比	100.0%	57.6%	42.4%
接洽身分#			
廠商	172	57.6%	42.4%
航空業者	18	55.6%	44.4%
航空站內店家	8	62.5%	37.5%
職務類別#			
公司/商店負責人	58	51.7%	48.3%
業務主管/店長	51	68.6%	31.4%
業務代表/店員	42	57.1%	42.9%
其他	47	53.2%	46.8%

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%)。

附表 2 Q 4、請問您是否曾親身經歷或聽聞，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之情事？

	次數	是，親身經驗	是，同仁經驗	是，親身及同仁經驗均有	否	不知道
總次數	198	5	1	1	189	2
總百分比	100.0%	2.5%	0.5%	0.5%	95.5%	1.0%
接洽身分#						
廠商	172	2.9%	0.6%	0.6%	95.9%	0.0%
航空業者	18	0.0%	0.0%	0.0%	88.9%	11.1%
航空站內店家	8	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%
職務類別#						
公司/商店負責人	58	5.2%	0.0%	0.0%	93.1%	1.7%
業務主管/店長	51	2.0%	0.0%	0.0%	98.0%	0.0%
業務代表/店員	42	2.4%	2.4%	2.4%	90.5%	2.4%
其他	47	0.0%	0.0%	0.0%	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%)。

附表 3 Q 5、請問您是否曾親身經歷或聽聞，民用航空局人員有違

法投資廠商獲取利益之情事？

	次數	是，同仁經驗	否	不知道
總次數	198	2	194	2
總百分比	100.0%	1.0%	98.0%	1.0%
接洽身分#				
廠商	172	1.2%	98.3%	0.6%
航空業者	18	0.0%	94.4%	5.6%
航空站內店家	8	0.0%	100.0%	0.0%
職務類別#				
公司/商店負責人	58	0.0%	98.3%	1.7%
業務主管/店長	51	2.0%	98.0%	0.0%
業務代表/店員	42	2.4%	97.6%	0.0%
其他	47	0.0%	97.9%	2.1%

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%)。

附表 4 Q 6、請問您是否曾親身經歷或聽聞，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？

	次數	否	不知道
總次數	198	197	1
總百分比	100.0%	99.5%	0.5%
接洽身分#			
廠商	172	99.4%	0.6%
航空業者	18	100.0%	0.0%
航空站內店家	8	100.0%	0.0%
職務類別#			
公司/商店負責人	58	100.0%	0.0%
業務主管/店長	51	100.0%	0.0%
業務代表/店員	42	100.0%	0.0%
其他	47	97.9%	2.1%

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%)。

附表 5 Q 7、請問您是否曾親身經歷或聽聞，有廠商、店家或航空

公司在年節期間向民用航空局人員進行贈送財物之情事？

	次數	否	不知道
總次數	198	196	2
總百分比	100.0%	99.0%	1.0%
接洽身分#			
廠商	172	98.8%	1.2%
航空業者	18	100.0%	0.0%
航空站內店家	8	100.0%	0.0%
職務類別#			
公司/商店負責人	58	98.3%	1.7%
業務主管/店長	51	100.0%	0.0%
業務代表/店員	42	100.0%	0.0%
其他	47	97.9%	2.1%

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%)。

附表 6 Q 8、請問您是否曾親身經歷或聽聞，有廠商、店家或航空

公司在民用航空局人員生日或升遷時進行贈送財物之情事？

	次數	否	不知道
總次數	198	196	2
總百分比	100.0%	99.0%	1.0%
接洽身分#			
廠商	172	98.8%	1.2%
航空業者	18	100.0%	0.0%
航空站內店家	8	100.0%	0.0%
職務類別#			
公司/商店負責人	58	98.3%	1.7%
業務主管/店長	51	100.0%	0.0%
業務代表/店員	42	100.0%	0.0%
其他	47	97.9%	2.1%

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%)。

附表 7 Q 9、請問您是否曾親身經歷或聽聞，有廠商、店家或航空公司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之情事？

	次數	否	不知道
總次數	198	195	3
總百分比	100.0%	98.5%	1.5%
接洽身分#			
廠商	172	98.3%	1.7%
航空業者	18	100.0%	0.0%
航空站內店家	8	100.0%	0.0%
職務類別#			
公司/商店負責人	58	98.3%	1.7%
業務主管/店長	51	98.0%	2.0%
業務代表/店員	42	100.0%	0.0%
其他	47	97.9%	2.1%

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%)。

附表 8 Q 1 0 、請問您是否曾親身經歷或聽聞，有廠商、店家或

航空公司向民用航空局人員進行請託關說之情事？

	次數	否	不知道
總次數	198	196	2
總百分比	100.0%	99.0%	1.0%
接洽身分#			
廠商	172	99.4%	0.6%
航空業者	18	94.4%	5.6%
航空站內店家	8	100.0%	0.0%
職務類別#			
公司/商店負責人	58	98.3%	1.7%
業務主管/店長	51	100.0%	0.0%
業務代表/店員	42	100.0%	0.0%
其他	47	97.9%	2.1%

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%)。

附表 9 Q 1 1、請問您是否曾親身經歷或聽聞，有廠商、店家或航空公司與民用航空局人員於年節期間進行飲宴（吃飯）應酬之情事？

	次數	否	不知道
總次數	198	197	1
總百分比	100.0%	99.5%	0.5%
接洽身分#			
廠商	172	99.4%	0.6%
航空業者	18	100.0%	0.0%
航空站內店家	8	100.0%	0.0%
職務類別#			
公司/商店負責人	58	100.0%	0.0%
業務主管/店長	51	100.0%	0.0%
業務代表/店員	42	100.0%	0.0%
其他	47	97.9%	2.1%

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%)。

附表 10 Q 1 2、請問您是否曾親身經歷或聽聞，民用航空局人員至廠商、店家或航空公司之辦公處所進行洽公、視察、督導或會議後前往飲宴（吃飯）應酬之情事？

	次數	否	不知道
總次數	198	195	3
總百分比	100.0%	98.5%	1.5%
接洽身分#			
廠商	172	98.3%	1.7%
航空業者	18	100.0%	0.0%
航空站內店家	8	100.0%	0.0%
職務類別#			
公司/商店負責人	58	98.3%	1.7%
業務主管/店長	51	100.0%	0.0%
業務代表/店員	42	100.0%	0.0%
其他	47	95.7%	4.3%

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%)。

附表 11 Q 1 3 、請問您是否曾親身經歷或聽聞，有民用航空局人員向廠商、店家或航空公司施壓要求超過契約或服務內容外的好處？

	次數	是，親身經驗	否	不知道
總次數	198	1	196	1
總百分比	100.0%	0.5%	99.0%	0.5%
接洽身分#				
廠商	172	0.6%	98.8%	0.6%
航空業者	18	0.0%	100.0%	0.0%
航空站內店家	8	0.0%	100.0%	0.0%
職務類別#				
公司/商店負責人	58	0.0%	100.0%	0.0%
業務主管/店長	51	0.0%	100.0%	0.0%
業務代表/店員	42	2.4%	97.6%	0.0%
其他	47	0.0%	97.9%	2.1%

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%)。

附表 12 Q 1 4、請問您是否曾親身經歷或聽聞，有廠商、店家或航空公司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、美容院、賭場等)之情事？

	次數	是·同仁去過	否	不知道
總次數	198	1	196	1
總百分比	100.0%	0.5%	99.0%	0.5%
接洽身分#				
廠商	172	0.6%	98.8%	0.6%
航空業者	18	0.0%	100.0%	0.0%
航空站內店家	8	0.0%	100.0%	0.0%
職務類別#				
公司/商店負責人	58	0.0%	100.0%	0.0%
業務主管/店長	51	0.0%	100.0%	0.0%
業務代表/店員	42	2.4%	97.6%	0.0%
其他	47	0.0%	97.9%	2.1%

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%)。

附表 13 Q 1 5、請問您是否曾親身經歷或聽聞，有廠商、店家或

航空公司與民用航空局人員之間有金錢借貸或合資經營之情事？

	次數	否	不知道
總次數	198	196	2
總百分比	100.0%	99.0%	1.0%
接洽身分#			
廠商	172	98.8%	1.2%
航空業者	18	100.0%	0.0%
航空站內店家	8	100.0%	0.0%
職務類別#			
公司/商店負責人	58	100.0%	0.0%
業務主管/店長	51	98.0%	2.0%
業務代表/店員	42	100.0%	0.0%
其他	47	97.9%	2.1%

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%)。

附表 14 Q 1 6 、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？

	次數	否	是
總次數	198	17	181
總百分比	100.0%	8.6%	91.4%
接洽身分#			
廠商	172	9.3%	90.7%
航空業者	18	5.6%	94.4%
航空站內店家	8	0.0%	100.0%
職務類別#			
公司/商店負責人	58	8.6%	91.4%
業務主管/店長	51	11.8%	88.2%
業務代表/店員	42	4.8%	95.2%
其他	47	8.5%	91.5%

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%)。

附表 15 Q 1 8 、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？

	次數	非常透明	還算透明	不太透明	不太了解	無意見
總次數	198	85	92	7	10	4
總百分比	100.0%	42.9%	46.5%	3.5%	5.1%	2.0%
接洽身分#						
廠商	172	45.9%	45.3%	2.9%	4.7%	1.2%
航空業者	18	27.8%	44.4%	11.1%	5.6%	11.1%
航空站內店家	8	12.5%	75.0%	0.0%	12.5%	0.0%
職務類別#						
公司/商店負責人	58	51.7%	34.5%	3.4%	6.9%	3.4%
業務主管/店長	51	47.1%	45.1%	0.0%	7.8%	0.0%
業務代表/店員	42	31.0%	54.8%	9.5%	2.4%	2.4%
其他	47	38.3%	55.3%	2.1%	2.1%	2.1%

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%)。

附表 16 Q 1 9 、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？

	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	198	84	98	8	3	5
總百分比	100.0%	42.4%	49.5%	4.0%	1.5%	2.5%
接洽身分#						
廠商	172	42.4%	50.6%	3.5%	1.7%	1.7%
航空業者	18	44.4%	44.4%	11.1%	0.0%	0.0%
航空站內店家	8	37.5%	37.5%	0.0%	0.0%	25.0%
職務類別#						
公司/商店負責人	58	51.7%	39.7%	5.2%	0.0%	3.4%
業務主管/店長	51	51.0%	43.1%	2.0%	3.9%	0.0%
業務代表/店員	42	35.7%	50.0%	9.5%	0.0%	4.8%
其他	47	27.7%	68.1%	0.0%	2.1%	2.1%

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%)。

附表 17 Q 2 0、請問您對於民用航空局整體的清廉度評價如何？

	次數	非常良好	良好	不好	不知道/無意見
總次數	198	99	90	1	8
總百分比	100.0%	50.0%	45.5%	0.5%	4.0%
接洽身分#					
廠商	172	50.0%	45.9%	0.6%	3.5%
航空業者	18	61.1%	27.8%	0.0%	11.1%
航空站內店家	8	25.0%	75.0%	0.0%	0.0%
職務類別#					
公司/商店負責人	58	53.4%	43.1%	0.0%	3.4%
業務主管/店長	51	58.8%	37.3%	2.0%	2.0%
業務代表/店員	42	45.2%	50.0%	0.0%	4.8%
其他	47	40.4%	53.2%	0.0%	6.4%

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%)。