

交通部臺灣區國道高速公路局

103 年度服務區經營模式探討之廉政研究 調查報告

委託單位：交通部臺灣區國道高速公路局

執行單位：異視行銷市場調查股份有限公司

日期：中華民國 103 年 11 月

目錄

報告摘要.....	1
壹、緒論.....	3
一、緣起.....	3
二、調查目的.....	3
貳、相關研究與文獻探討.....	4
一、相關文獻.....	4
二、OT 經營案例.....	6
參、研究實作.....	11
一、研究範圍與期間.....	11
二、研究方法與架構.....	12
肆、調查結果分析.....	20
一、電訪.....	20
二、企業訪談.....	53
三、座談會.....	59
伍、結論.....	66
陸、建議事項.....	68
附錄一交叉分析表.....	70
附錄二訪談記錄表.....	87
附錄三調查問卷.....	94
附錄四座談會現場照片.....	98

表目錄

表 3.2 接觸紀錄表	20
表 3.2.1 受訪者居住地區分析表	21
表 3.2.2 受訪者性別分析表	23
表 3.2.3 受訪者年齡分析表	24
表 3.2.4 受訪者教育程度分析表	25
表 3.2.5 受訪者職業分析表	26
表 3.3.1 平均每週有幾天會開車上高速公路分析表	27
表 3.3.2 行駛高速公路多久時間會想去服務區分析表	29
表 3.3.3 去服務區主要目的為何分析表	30
表 3.3.4 最常去臺灣高速公路哪一個服務區分析表	31
表 3.3.5 對於現在臺灣高速公路服務區經營模式採用委外民間機構經營的方式 滿意度分析表	32
表 3.3.6 對臺灣高速公路服務區經營模式採用委外民間機構經營的方式不滿意 原因分析表	34
表 3.3.7 近幾年服務區經營模式的轉變同意度分析表	36
表 3.3.8 覺得未來服務區經營模式可採用何種方式經營，更能符合民眾需求分 析表	37
表 3.3.9 對臺灣高速公路哪個服務區所打造的賣場形象及特色較滿意分析表	39
表 3.3.10 認為臺灣高速公路服務區可以再增加哪些特色分析表	41
表 3.3.11 對臺灣高速公路服務區販賣商品的價格滿意度分析表	43
表 3.3.12 對臺灣高速公路服務區販賣商品的價格表示不滿意原因分析表	45
表 3.3.13 價格應如何改善分析表	45
表 3.3.14 應該如何來定價分析表	46
表 3.3.15 聽聞或親身經歷高公局或服務區廠商有藉故索取紅包或好處、接受請 託關說、餽贈、或刁難擾民之情事分析表	47
表 3.3.16 聽說或親身經歷情形分析表	48
表 3.3.17 遇高公局或服務區廠商有涉嫌貪污瀆職情事時之檢舉意願分析表	49
表 3.3.18 高公局或服務區廠商有涉嫌貪污瀆職情事時的檢舉單位分析表	50
表 3.3.19 受訪者對於高公局服務區經營廠商的風紀操守方面建議分析表	52
表 3.3.20 受訪者對於高公局服務區經營廠商的風紀操守方面建議細項分析表	52

圖目錄

圖 3.2.1 受訪者居住地區分析圖	22
圖 3.2.2 受訪者性別分析圖	23
圖 3.2.3 受訪者年齡分析圖	24
圖 3.2.4 受訪者教育程度分析圖	25
圖 3.2.5 受訪者職業分析圖	26
圖 3.3.1 平均每週有幾天會開車上高速公路分析圖	27
圖 3.3.2 行駛高速公路多久時間會想去服務區分析圖	29
圖 3.3.3 去服務區主要目的為何分析圖	30
圖 3.3.4 最常去臺灣高速公路哪一個服務區分析圖	31
圖 3.3.5 對於現在臺灣高速公路服務區經營模式採用委外民間機構經營的方式 滿意度分析表	32
圖 3.3.6 對臺灣高速公路服務區經營模式採用委外民間機構經營的方式不滿意 原因分析表	35
圖 3.3.7 近幾年服務區經營模式的轉變同意度分析表	36
圖 3.3.8 覺得未來服務區經營模式可採用何種方式經營，更能符合民眾需求分 析圖	37
圖 3.3.9 對臺灣高速公路哪個服務區所打造的賣場形象及特色較滿意分析圖	39
圖 3.3.10 認為臺灣高速公路服務區可以再增加哪些特色分析圖	41
圖 3.3.11 對臺灣高速公路服務區販賣商品的價格滿意度分析圖	43
圖 3.3.12 聽聞或親身經歷高公局或服務區廠商有藉故索取紅包或好處、接受請 託關說、餽贈、或刁難擾民之情事分析圖	47
圖 3.3.13 遇高公局或服務區廠商有涉嫌貪污瀆職情事時之檢舉意願分析圖	49
圖 3.3.14 高公局或服務區廠商有涉嫌貪污瀆職情事時的檢舉單位分析圖	50

報告摘要

交通部臺灣區國道高速公路局(以下簡稱高公局)為能瞭解民眾對於服務區經營模式的觀感與期望，以及經營廠商和協力廠商對於服務區經營模式探討及廉政現況、缺失狀況的興革建議，特辦理本次研究，期待透過電訪結果以及企業訪談，發掘相關作業之疏失，探解民眾不滿意之原因，做為日後業務改善以及政策制定之參考方向。

本次調查採電訪、企業訪談及座談會三種方式進行，其中電訪部份係針對18歲以上民眾進行抽樣訪問，共計完成有效樣本數611份，在95%信賴水準下，最大抽樣誤差不超過 $\pm 3.96\%$ 。

一、 旅運特性

有69.6%的受訪者使用高速公路頻率為幾個月1次；有64.8%的受訪者行駛高速公路多久會想去服務區的時間為不一定；有78.6%的受訪者使用高速公路服務區之主要目的為使用洗手間；有28.0%的受訪者最常去的服務區為清水服務區。

二、 經營模式滿意度

有54.2%的受訪者滿意現在臺灣高速公路服務區經營模式採用委外民間機構經營的方式，針對不滿意的32位受訪者追問其原因，有53.1%的受訪者表示價格不透明，尤其餐飲類不知道是依什麼標準來定價為最高。

有57.6%的受訪者認同近幾年服務區經營模式的轉變，針對不同意的14位受訪者追問，覺得未來服務區經營模式可以採用何種方式經營更能符合民眾需求，有42.9%的受訪者表示應以國有土地民間機構投資興建及營運(BOT)為最高。

有53.2%的受訪者對臺灣高速公路清水服務區所打造的賣場形象及特色較滿意，追問其原因認為臺灣高速公路服務區可以再增加哪些特色，有16.5%的受訪者表示為飲食料理。

有18.5%的受訪者滿意臺灣高速公路服務區販賣商品的價格，針對不滿意的112位受訪者追問其原因，有11.9%的受訪者表示不滿意餐飲價格，有7.5%的受訪者表示應降價促銷。

三、 廉政工作推動情況

有1.0%的受訪者表示其本身或親友曾聽說或親身經歷高公局或服務區廠商有藉故索取紅包或好處、接受請託關說、餽贈、或刁難擾民之情事，針對聽說或親身經歷的6位受訪者追問其原因，有33.3%的受訪者表示貪污及價格貪污情形不透明。

有46.8%的受訪者遇高公局或服務區廠商有涉嫌貪污瀆職情事表示會檢舉，針對會檢舉的286位受訪者追問其主要會向哪個單位反映，40.2%的受訪者表示會向政風處(室)檢舉。

本次廉政研究採電訪及企業訪談雙管進行，冀能探究民眾對於服務區經營模式的期望及評價，並藉此瞭解廠商對於招標、決標、工程施作前、施作中、施作後、機關稽核等之正反評價，俾能研提未來改善方向及建議，做為推動行政革新及策進品質之參考，以提升民眾及廠商對高公局施政及廉政之滿意度。

壹、緒論

一、緣起

隨著時代環境的演變，用路人服務的需求不斷提升，過去高公局倡導以「服務為導向」的服務策略，現階段也提升為「與顧客同理心」，廠商權利金的高低將不再是評選的唯一標準，服務區的經營要有在地化的特色，並能結合生態環保，還要有國際化的能見度，不僅要成為用路人旅行中途的休息站，也可以是當地居民的休憩場所，更是旅遊行程中的旅遊景點。

本次調查主要瞭解「使用端：國道用路人」、「需求供應端：服務區經營廠商」及「支援面：協力廠商及專家學者」等三方，對於高公局服務區經營成效並蒐集受訪者對服務區經營發展之各項意見，希望透過嚴謹的調查，提出具體建議做為未來施政參考。

二、調查目的

隨著國人生活水準提高及旅遊的盛行，民眾對於高速公路服務區服務品質的需求也逐漸增加，因此更突顯了高速公路服務區的重要性。目前服務區經營模式為公有民營，為了因應國內市場的開放和民眾對服務區的期待，本局欲針對服務區經營模式深入了解是否有更利於民眾、國家之方式，以及目前經營模式是否涉有弊端等，爰辦理廉政研究。

貳、相關研究與文獻探討

一、相關文獻

(一) 公有民營

近年來政府機關，為提昇公共服務水準，加速社會經濟發展，積極推動各項公共建設，但於財力、物力、人力等因素，政府紛紛將原應為國有的公共建設委由民間興建與營運，因此公有民營化已是現今政府機關在因應財政緊縮、資源短缺時運用之經營模式手段。

吳定教授(87)將民營化定義為，指在各類公共服務活動及資產所有權方面，縮減政府的角色，而增加私部門的角色，即政府減少直接涉入生產及提供財貨與服務，轉而強化政策能力，以增加社會中私有機制的發展，進而提昇民眾所接受的服務，滿足公眾的需求。

陳金貴教授(78)將民營化定義為，公部門所採取的一種合法行動，以便將公共責任從公部門轉換至私部門。民營化在合法的程序下，將公部門的所有權轉讓、公共資產出售、公有股權讓與或公共服務委託等公共責任的轉換由私部門管理。

陳朝威(79)認為，民營化屬於經濟自由化具體措施一環，其主要意義在於政府所扮演的角色儘量縮小，以提高整體經濟效率。而公營事業移轉民營是將公營事業的所有權或經營權轉讓或委託民間企業。

鄭承宗(81)，將民營化分為廣義及狹義兩種，廣義是指國營、公營的機構或企業，其經營權及所有權部份或全部委託給民間，讓集中在政府的股權或經營權加以分散，並利用市場機能，使企業發揮大效率改善經營體質並提高生產值，而狹義的意義為：國營企業部份股權或資產出售給民間，政府將其收入繳入國庫，讓整個或部份所有權移轉。

公共建設民營化的模式有很多種，必須依據環境需求選擇最有利於公眾利益的民營化經營模式來進行，茲將一般較常見的民營化經營模式彙整說明如下（林國慶1996、鄒宗達2000、王駿良2001）：

經營模式	興建/重建	經營或所有權	營運	期滿後經營或所有權
OT	政府	民間	民間	政府
B.O.T	政府/民間	民間	民間	政府
B.O.O	民間	民間	民間	民間
R.O.T	民間	民間	民間	政府

資料來源：本研究整理

- OT（Operation營運 Transfer移轉）：政府投資興建完成，委由民間機構營運，營運期滿，營運權歸還政府。
- BOT（Build興建 Operation營運 Transfer移轉）：政府提供土地，由民間機構投資興建並營運，營運期滿，該建設所有權移轉給政府。
- BOO（Build興建 Operation營運 Own擁有）：配合國家政策，民間機構自備土地及資金興建營運，並擁有所有權，業者可享減免稅及優惠融資等好處，相對要提供回饋條件，例如雇用在地員工等，回饋內容由業者與政府協調產生。
- ROT（Reconstruction重建 Operation營運 Transfer移轉）：政府舊建築物，由政府委託民間機構或由民間機構向政府租賃，予以擴建、整建、重建後並營運，營運期滿，營運權歸還政府。

（二）OT經營模式

宋力生（95）對於OT 模式，提供民間企業合理報酬與適當誘因，使民間企業投入公共建設及重要考量，計畫本身所能產生的收益，需能符合投資報酬。然而大部分民間業者考量之商業利益愈高之計畫，才會吸引民間參與，但如果效益低，無法吸引民間參與時，政府就該加入適當

的誘因機制來吸引民眾參與投資。如何能創造一個適當企業經營的環境，獲得利益，使廠商願意投資經營，才是OT應走的方向。

王文志(96)適切引進民間資金及經營效率，並透過民間參與公共建設相關法令措施，有助於政府對於公共建設開發管理，並節省其所需耗費的人力與物力等資源，為政府財政與社會福利均可帶來相當助益，但是因為牽涉相關法令的限制，提出建議：法令簡化及整合性，似乎也是OT經營模式需慎重考量之重點。

王詮勳(98)研究擬定出政府機構所感知之風險因子，分別為：OT業者技術能力與人力不足之風險、協商不成之風險、業者財務狀況不穩定之風險、OT業者不善盡營運責任之風險、政治與民意機構支持之風險等五項。而營運業者所感知之風險因子分別有：運量高估之風險、管制上之風險、政策配合之風險、營運成本之風險、以及法律解釋與認知之風險等五項。基於上述之感知風險因子，於本次研究也有相同之發現。

二、OT 經營案例

(一) 國立臺灣大學第二學生活動中心部分空間委託民間營運案

(1) 計畫內容

1. 開發方式：

促參法第八條第一項第五款之規定，提供土地、建築物委外樓層、工作物、基地上所附屬設施等，委託民間機構營運，營運期間屆滿後，營運權歸還政府。

2. 營運期：營運期十年；期滿可續約，續約期間最長以十年為限。

3. 營運單位：營運單位為波若國際有限公司

4. 設施現況：

(i) 標的物位置：

座落於臺北市大安區羅斯福路四段八十五號之國立臺灣大學第二學生

活動中心，約在水源市場斜對面，緊鄰公館商圈及捷運新店線公館站。

(ii)標的物範圍：

本案委外標的之範圍僅限於地下一樓國際會議中心及地上一、二樓面積，約共2,522 坪。

5. 權利金給付計畫：

(i)定額權利金：本案委外經營每年除可收取定額權利金850 萬元。

(ii)經營權利金：另外經營權利金依廠商營收的3% 計收，預計年權利金總額約在1,200 萬元至1,500 萬元左右。

6. 增加政府房屋稅、地價稅、營業稅：

依土地稅、所得稅等各項法規規定，非屬營業行為得免繳相關稅賦，本案如由校方自營，則無須繳納各項稅捐，現由廠商經營後須依法繳納房屋稅、地價稅、營所稅，估計本案每年將增加政府房屋稅、地價稅約500萬，業者營業稅約1,050萬，校方營業稅（權利金）約68萬，個案總稅收高達每年1,618萬元。

7. 民間投資金額：民間投資金額為9,300萬元。

(2)計畫特色

1. 特許權規劃之創新及獨特性：

本案經評估應採統包模式辦理，參考高速鐵路BOT案相關統包規範內容，自行研訂一套適合大型場地營建開發之統包模式，將統包與分包間之合作分為「承諾合作階段」及「簽訂分包契約書階段」，給予適當招募期間及彈性，並毋須另行成立新公司，以促成其組成經營團隊。

2. 界面處理經驗特殊性：

本案界面處理經驗特殊性，可供一般政府機關內部場地委外營運參考，OT案件則因規劃、興建、營運為不同主體，常發生需再投入大量資金改裝以符營運之情事，為合理分攤各項成本、義務，兼顧各單位間之消防、污水、空調、水電、安全、人員管制問題，經多次協商分類整理，方製作完成共用區與共用設施介面處理與維護權責區分原則之規劃，簽約後則積極逐一克服營運空間改善調整各項問題，以符合企業經營環境之條件。

(二)公務人力發展中心委託民間營運案

(1)計畫內容

1. 開發方式：

依「政府採購法」等相關規定由政府投資新建建物，完成後委託民間機構營運，營運期間屆滿後，營運權歸還政府。

2. 營運期：營運期十年；期滿可續約，續約期間最長以十年為限。

3. 營運單位：營運單位為福華飯店

4. 設施現況：

(i) 共有三棟建築物，依其機能需求規劃有教學、會議、生活、休閒、行政及公共設施等六大功能。

(ii) 基地面積：約3,900 坪

(iii) 總樓地板面積：約13,000 坪

(iv) 設施內容：住宿棟（地下三層、地上十四層）、教學棟及集會棟（地下三層、地上六層）三棟建築物。

5. 權利金給付計畫：

(1) 定額權利金：

廠商應分別報列十年經營期間之定額權利金總額及每年定額權利金之金額（每年金額應相同）。

(2) 經營權利金：經營權利金為營業總收入之固定百分比率。

(3) 分年權利金支付金額：為每年支付予公務人力發展中心之權利金總數。

6. 民間投資金額：民間投資金額為6,300 萬元。

(2)計畫特色

營運期間福華飯店繳交定額權利金3,200 萬元，且每年須繳交營業總收入4.6% 之經營權利金，在十年合約期間可節省約九億元之管理維護費用、一億元設備投資及重置費用、十億元人事費用，總計將為政府省下至少二十億元，另外尚有四億元以上之權利金收入及一億元營業稅收挹注國庫，有效減輕財政負擔並避免財務風險。

(三)行政院勞工委員會勞工教育學苑

(1)計畫內容

1. 開發方式：

依「促進民間參與公共建設法」第八條第一項第五款規定，由政府投資新建完成後委託民間機構營運，營運期間屆滿後，營運權歸還政府。

2. 營運期：營運期十年

3. 營運單位：營運單位為太平洋立德旅館事業股份有限公司。

4. 面積：

基地面積12,944 平方公尺，建築面積6,470 平方公尺，總樓地板面積48,938 平方公尺，為一地下三層、地上十四層之建築物。

5. 空間設施：

集會堂（2,300 人）、教育訓練空間（448 人）、住宿空間（307-370 人）、休閒育樂空間、闖場空間及行政空間（1,108坪）；未來若全數作為辦公室使用，除保留供勞委會行政人員使用之辦公室外，總計約可容納115 名人員辦公。

6. 權利金給付計畫：

(1)定額權利金：

自民國九十一年度正式營運起至民國九十二年度止，申請人每年應繳付定額權利金新台幣三百萬元，民國九十三年至委託經營期間屆滿止，每年繳付定額權利金新台幣600 萬元。

(2)經營權利金：

自民國九十一年正式營運起至委託經營期間屆滿止，申請人每年應按承諾之營業收入百分比計算經營權利金。如委託經營期間，依我國行政院主計處所發佈之消費者物價上漲率連續三年大於或等於百分之二，則第四年度起之定額權利金調整為612 萬元。

7. 民間投資金額：民間投資金額為8,400 萬元

(2)計畫特色

配合勞動力結構變遷與產業需求、因應服務業勃興及婦女二度就業之障礙、辦理符合婦女特性與市場需求之職類訓練，以提昇女性勞動參與率；此外，設置十八人入闈，封閉式可供住宿、生活、試題印製、裝訂、試題存放、文康及閱卷評分用之專業闈場區，以辦理特殊職種之技能檢定工作，並配合鹿港民俗文化、古蹟及人文特色，以提供寓教於樂的多元、健康、休閒及育樂之場所。

參、研究實作

一、研究範圍與期間

(一) 電訪

蒐集現居住於臺灣年滿18歲以上之全國民眾曾使用過服務區之用路人。調查時段自103年10月31日至103年11月15日，每天18時00分至21時00分進行。

(二) 企業訪談

企業訪談現為國道高速公路局服務區之經營廠商，瞭解其對於服務區經營模式探討之廉政研究及對於高公局有無針貶意見。調查時段自103年11月1日至11月18日期間完成企業訪談調查。

(三) 座談會：

廠商回饋意見部分，廠商座談會邀請了六位廠商代表出席，分別為三商巧福、康喜軒金牛角、達客、萬益及獅王咖啡回饋意見。調查時段為103年11月20日(星期四)下午2時召開「103年度服務區經營模式探討之廉政研究-協力廠商座談會」。

專家回饋意見部分，邀請了馮正民(國立交通大學交通運輸研究所)、楊忠藏(稻江科技暨管理學院餐旅管理學系)、蘇哲仁(輔仁大學餐旅管理學系)、張淑青(德明財經科技大學企業管理系)、魏鸞瑩(德明財經科技大學企業管理系)、劉綠萍(德明財經科技大學企業管理系)等學者回饋意見。調查時間為103年11月25日(星期二)上午10時召開「103年度服務區經營模式探討之廉政研究-專家座談會」。

二、研究方法與架構

(一)電訪

1.調查依據

題目形式部分採單選題，部分採複選題，讓受訪者就設定之選項勾選答案，另設開放性題目，留下空白欄位由訪員向受訪者說明後，讓受訪者自由回答。

2.調查過程與方法

(1)調查對象

本次調查對象以居住在臺灣年滿18歲以上之民眾為受訪主體。

(2)調查方法

本專案以電話訪問調查(Telephone Survey)，來蒐集相關資料。進行電話訪問時，採電腦輔助電話訪問(CATI，Computer Assisted Telephone Interview)方式進行。本公司採用之「CATI-ESS 電子化調查系統」，為電腦化、功能化的專業調查系統，以電腦網頁模式為界面，進行電話訪問調查。

(3)抽樣方法

以中華電信地區住宅戶電話簿登錄資料為母體清冊，抽出樣本電話號碼，再依其末兩碼隨機產生受訪電話號碼，進行訪問。

(4)抽樣人數及抽樣誤差

本次調查完成有效樣本數611份，在95%信賴水準下，最大抽樣誤差不超過±3.96%)。

$$D = \pm Z \times \sqrt{\frac{p \times q}{n} \times \frac{N - n}{N - 1}}$$
$$D = \pm 1.96 \times \sqrt{\frac{0.5 \times 0.5}{611} \times \frac{19,013,265 - 611}{19,013,265 - 1}}$$
$$D = \pm 3.96\%$$

D：誤差值 p×q：樣本最大標準誤 Z：信賴水準 N：母體數 n：樣本數

(5)調查時間

本次調查時段自103年10月31日至103年11月15日，每天18時00分至21時00分進行。

(6)量化資料處理分析方法

本次調查電訪完畢，經由SPSS統計軟體進行統計分析與檢定。為瞭解其完成樣本是否符合母體結構，以確保推論之有效性，乃依樣本資料組與母體組之性別、年齡及居住地區進行樣本代表性檢定。各題項之單因子頻次分析(Frequency Analysis)，分析樣本之基本特性、看法、觀念等之分配狀況。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，樣本間是否存在顯著差異，以顯示因素之關係而推測可能影響因素。交叉表第一步採用卡方檢定，交叉表的卡方顯著水準小於5%時才認定兩變數間相關。並以概似比卡方檢定(Likelihood Ratio Chi-square Test)檢定其關聯性之顯著性。其次是在有相關的交叉表內，以Z檢定找出有顯著差異的地方，檢視兩個獨立的次群體(subgroups)對同一議題看法百分比間的差異，採用 Z_2 檢定。

(二)企業訪談

1.調查依據

本次邀請高公局服務區經營廠商進行對服務區經營模式探討及政風訪談，藉由廠商的看法與建議，將訪談內容分析彙整後，提供相關業務單位作為策進參考。

2.調查對象

此次政風企業訪談由高公局提供廠商名單，從中選出5家廠商，

作為企業訪談對象。

3.調查方法

就上述調查對象，透過電話方式邀約，採現場、直接之方式由具專業訪問技巧的研究員進行訪談，以瞭解受訪者對於某一問題的潛在動機、信念、態度和感情。

4.調查時間

於 103 年 11 月 1 日至 11 月 18 日期間完成企業訪談。

5.訪談大綱

A 經營廠商

- (1) 基本資料：請問您在貴公司任職有多久的時間、現職服務機關、職務、服務年資、過去經歷？
- (2) 請問在您的印象或經驗中(例如：招標、得標、作業過程中:工程施作前、施作中、施作後、機關稽核等)，哪些部份是相關業者非常在意，應盡速改善的？
- (3) 與高公局接觸的經驗中，對於承辦人之作業程序及效率滿意度？以及您是否有被相關業務人員刻意刁難的經驗？
- (4) 請問在您曾經執行的過程中，有在招標過程或履約過程曾提出異議？原因為何？後續如何處理？
- (5) 與高公局接觸的經驗中，對於相關業務人員品德操守之廉潔狀況，請問您是否有遇到或聽說有索賄或其他不法的情事？
- (6) 目前高公局 OT 經營模式，請問您對於合約規範內容有沒有認為需要調整的地方？
- (7) 請問您認為 OT 經營模式，對於政府單位及廠商的權利義務有沒有需要做調整改善的？
- (8) 請問您認為對全國 14 個服務區，採用一致性的經營模式規範

是否適當？若不適當可以如何調整？

- (9) 延續上題，請問您覺得維持目前的 OT 經營模式，還是建議可以改為何種經營模式比較好？
- (10) 請問您覺得經營服務區（或營運時），為使得有效達成目標，高公局有沒有需要提供什麼協助，才能有助於廠商的經營（營運）？
- (11) 在提升高公局經營模式前提下，針對高公局各項施政或業務，您是否有其他建議或補充意見？

B 協力廠商

- (1) 基本資料：請問您在貴公司任職有多久的時間、現職服務機關、職務、服務年資、過去經歷？
- (2) 請問在您的印象或經驗中(例如：招標、得標、作業過程中:工程施作前、施作中、施作後、機關稽核等)，哪些部份是相關業者非常在意，應盡速改善的？
- (3) 與高公局接觸的經驗中，對於承辦人之作業程序及效率滿意度？以及您是否有被相關業務人員刻意刁難的經驗？
- (4) 請問在您曾經執行的過程中，有在招標過程或履約過程曾提出異議？原因為何？後續如何處理？
- (5) 與高公局接觸的經驗中，對於相關業務人員品德操守之廉潔狀況，請問您是否有遇到或聽說有索賄或其他不法的情事？
- (6) 目前高公局為 OT 經營模式，請問您對於現在的經營模式有何看法？有沒有需要改進的地方？
- (7) 延續上題，請問您覺得維持目前的 OT 經營模式，還是建議可以改為何種經營模式比較好？
- (8) 請問您覺得經營服務區（或營運時），為使得有效達成目標，

高公局有沒有需要提供什麼協助，才能有助於廠商的經營（營運）？

- (9) 在提升高公局經營模式前提下，針對高公局各項施政或業務，您是否有其他建議或補充意見？

(三)座談會

A.協力廠商座談會

1. 辦理依據

根據座談會方式進行相關資訊及意向蒐集，回收後進行綜合整理，使用英國哲學家與社會思想家約翰·彌勒（John Stuart Mill,1806-1873）發展出從事比較的邏輯方法-「分析性比較法」，「分析性比較法」從既有的理論或現象歸納發展出關於規則或觀念的概念，然後研究者將焦點集中在數個規律上，對具有替代性的解釋進行對照比較，然後找出不受限於某個特定情境（時間、地點、群體）的規律。

2. 辦理對象

協力廠商座談會邀請了六位廠商代表出席，分別為三商巧福、康喜軒金牛角、達客、萬益及獅王咖啡回饋意見。

3. 辦理方法

座談會方式進行相關資訊及意向蒐集，回收後進行綜合整理，此質化資料分析法同時運用取同法（method of agreement）與取異法（method of difference）構成質化資料分析中分析性比較的基礎。

4. 辦理時間

103年11月20日(星期四)下午2時召開「103年度服務區經營模式探討之廉政研究-協力廠商座談會」。

5. 座談會大綱

- (1)請問長期都在服務區設櫃的廠商有幾家?有幾年了?這幾年有什麼轉變嗎?
- (2)你們曾和那些廠商合作(新東陽、南仁湖、義美...)?不同廠商合作的方式有何不同?
- (3)請問您對於進入正式簽約營運後，與目前實際營運狀況，有無落差，對於合約內容是否有需要調整改善的地方?比如:抽成的計算方式?
- (4)自從本局 2010 年起調降權利金幅度，將庶民餐飲列入經營理念後，對於你們(協力廠商)的利潤、成本有何影響?抽成方式有無改變?
- (5)你們有在其他賣場(EX:機場、車站、百貨公司)設櫃的經驗嗎?對於不同的經營模式有何不同的感受?優劣比較如何?
- (6)請問有自己店面的廠商，與在服務區設櫃獲利比較如何?
- (7)服務區承包廠商是以何種方式招募貴公司進駐至服務區?有無特殊的合作計畫?
- (8)請問您在營運過程中，有無遇到問題跟經營廠商或高公局人員反應，處理狀況如何?流程是否有需要調整改善之處?
- (9)請問您對於目前營運狀況，有無困難點，希望高公局人員協助的?
- (10)請問您有無遇過高公局人員刻意刁難或索賄等情況?
- (11)請問您建議未來高公局進行公有民營之服務區經營制度面，有何建議?

B.專家座談會

1. 辦理依據

根據座談會方式進行相關資訊及意向蒐集，回收後進行綜合整理，使用英國哲學家與社會思想家約翰·彌勒（John Stuart Mill, 1806-1873）發展出從事比較的邏輯方法-「分析性比較法」，「分析性比較法」從既有的理論或現象歸納發展出關於規則或觀念的概念，然後研究者將焦點集中在數個規律上，對具有替代性的解釋進行對照比較，然後找出不受限於某個特定情境（時間、地點、群體）的規律。

2. 辦理對象

專家回饋意見部分，邀請了馮正民（國立交通大學交通運輸研究所）、楊忠藏（稻江科技暨管理學院餐旅管理學系）、蘇哲仁（輔仁大學餐旅管理學系）、張淑青（德明財經科技大學企業管理系）、魏鸞瑩（德明財經科技大學企業管理系）、劉綠萍（德明財經科技大學企業管理系）等學者回饋意見。

3. 辦理方法

座談會方式進行相關資訊及意向蒐集，回收後進行綜合整理，此質化資料分析法同時運用取同法（method of agreement）與取異法（method of difference）構成質化資料分析中分析性比較的基礎。

4. 辦理時間

103年11月25日（星期二）上午10時召開「103年度服務區經營模式探討之廉政研究-專家座談會」。

5. 座談會大綱

(1)現在服務區公有民營制度下，對於服務區服務品質提升就目前供需角度下給予建議以及可能產生缺口之因應措施建議改善之道為何？

(2)分享其他單位或各國，相關服務經營案例及其趨勢性制度改善作為

為何？

- (3)整體而言，請問認為承包經營廠商辦理輔導服務區經營管理或評鑑，是否有效提升整個服務區知名度？是否與整體服務區經營目標及政策方向之依循性為何？
- (4)整體而言，您建議未來在國道高速公路局在進行公有民營之服務區經營制度面，有何建議？

肆、調查結果分析

一、電訪

委託專業廠商進行電訪，以瞭解一般民眾對於高公局服務區經營模式之感受及期望。

(一)、 接觸紀錄表

本次調查總共撥出5,319通電話，其中扣除非人為因素如空號、無人接聽等之1,933通電話，實際接通電話數為3,386通，接通率為63.7%。扣除人為因素中之拒訪及中止訪問等，訪問成功率為11.5%。

表 3.2 接觸紀錄表

接觸情形		次數	百分比
非人為因素	無人接聽/答錄機	1,154	21.7%
	電話中	141	2.7%
	傳真機	21	0.4%
	空號/電話故障/暫停使用	617	11.6%
	總計	1,933	36.3%
人為因素	因語言/生理因素無法溝通	117	2.2%
	無合格受訪對象	824	15.5%
	拒訪	1,274	24.0%
	中途拒訪	374	7.0%
	已訪問過或非受訪地區	186	3.5%
	成功樣本	611	11.5%
	總計	3,386	63.7%
合計		5,319	100.0%

註：因四捨五入之關係，百分比總計可能不為 100.0%。

(二)、 基本資料次數分配情形

1. 居住地區

本次調查，以居住在「新北市」的受訪者比例最高，占16.9%，其次依序為「高雄市」11.9%、「台北市」及「台中市」11.5%、「桃園縣」8.7%、「台南市」8.0%，其他行政區受訪者比例請參考下表。(詳見表3.2.1、圖3.2.1)

表 3.2.1 受訪者居住地區分析表

居住地區	樣本數(人)	百分比(%)
新北市	103	16.9
高雄市	73	11.9
台北市	70	11.5
台中市	70	11.5
桃園縣	53	8.7
台南市	49	8.0
彰化縣	33	5.4
屏東縣	23	3.8
雲林縣	19	3.1
新竹縣	16	2.6
宜蘭縣	15	2.5
苗栗縣	15	2.5
南投縣	15	2.5
嘉義縣	14	2.3
新竹市	11	1.8
基隆市	10	1.6
花蓮縣	9	1.5
嘉義市	7	1.1
台東縣	6	1.0
新北市	103	16.9
高雄市	73	11.9
總計	611	100.0

註：因四捨五入之關係，百分比總計可能不為100.0%。

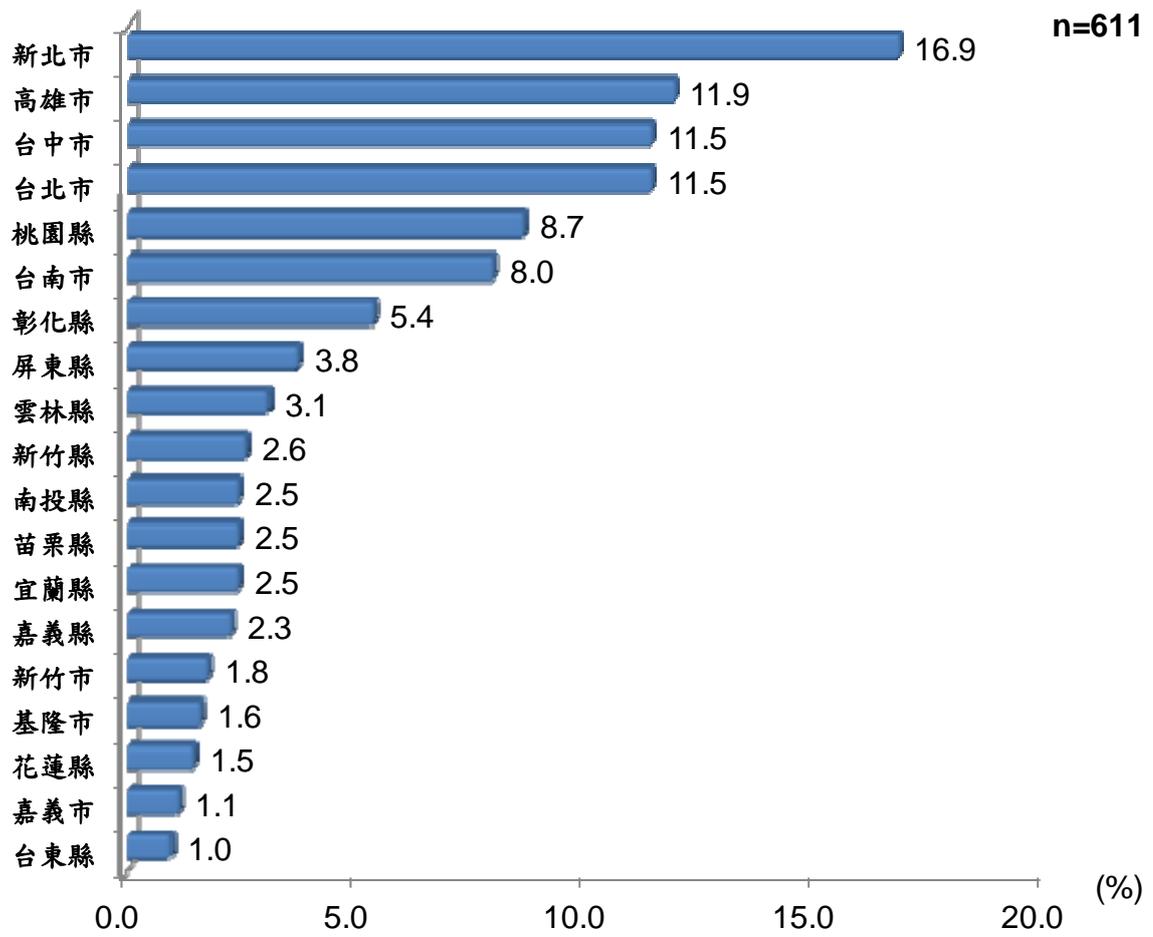


圖 3.2.1 受訪者居住地區分析圖

2. 性別

本次調查，女性比例較男性高，其中「女性」占59.4%，「男性」則為40.6%。(詳見表3.2.2、圖3.2.2)

表 3.2.2 受訪者性別分析表

性別	樣本數(人)	百分比(%)
男性	248	40.6
女性	363	59.4
總計	611	100.0

註：因四捨五入之關係，百分比總計可能不為100.0%。

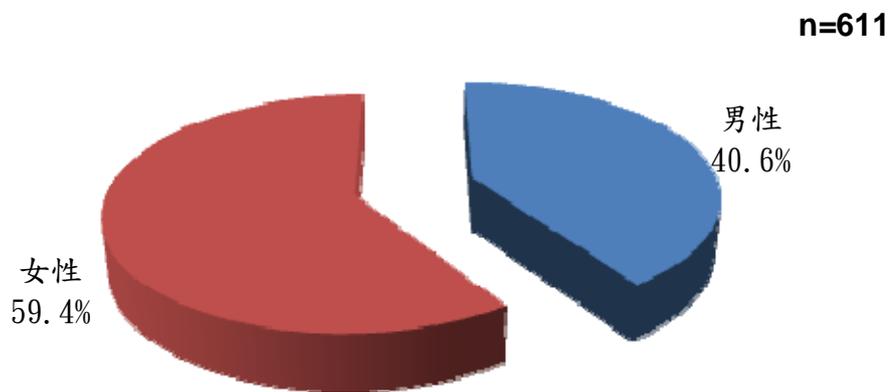


圖 3.2.2 受訪者性別分析圖

3. 年齡

本次調查，年齡以「50~59歲」者比例最高，占25.5%，其次是「40~49歲」占21.8%，再者為「30~39歲」占20.0%。（詳見表3.2.3、圖3.2.3）

表 3.2.3 受訪者年齡分析表

年齡	樣本數(人)	百分比(%)
18~29 歲	76	12.4
30~39 歲	122	20.0
40~49 歲	133	21.8
50~59 歲	156	25.5
60 歲以上	113	18.5
拒答	11	1.8
總計	611	100.0

註：因四捨五入之關係，百分比總計可能不為100.0%。

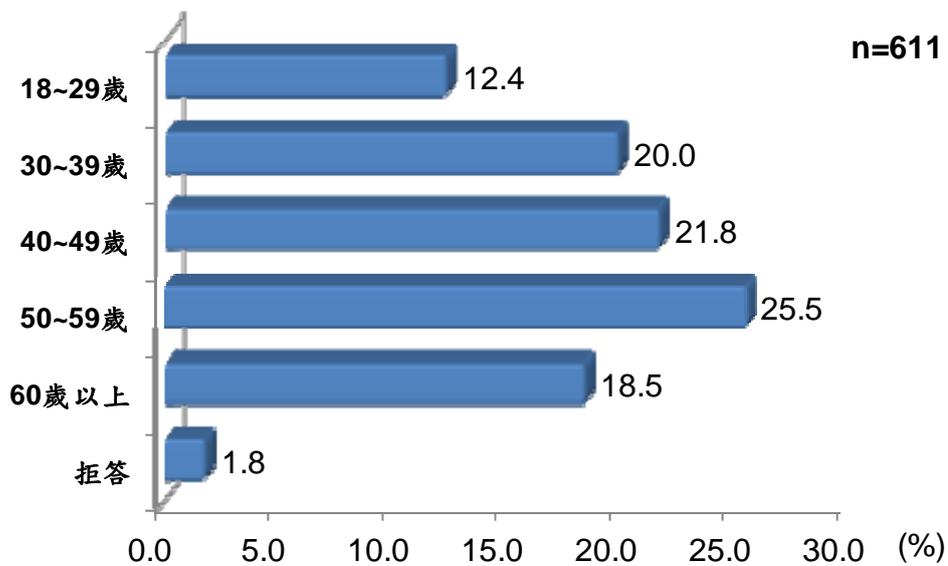


圖 3.2.3 受訪者年齡分析圖

4. 教育程度

本次調查，教育程度以「大專(學)」程度者比例最高，占43.5%，其次是「高中(職)」程度者占34.7%，再者為「國小(含)以下」及「國(初)中」程度者占6.9%。(詳見表3.2.4、圖3.2.4)

表 3.2.4 受訪者教育程度分析表

教育程度	樣本數(人)	百分比(%)
國小(含)以下	42	6.9
國(初)中	42	6.9
高中(職)	212	34.7
大專(學)	266	43.5
研究所(含)以上	30	4.9
拒答	19	3.1
總計	611	100.0

註：因四捨五入之關係，百分比總計可能不為100.0%。

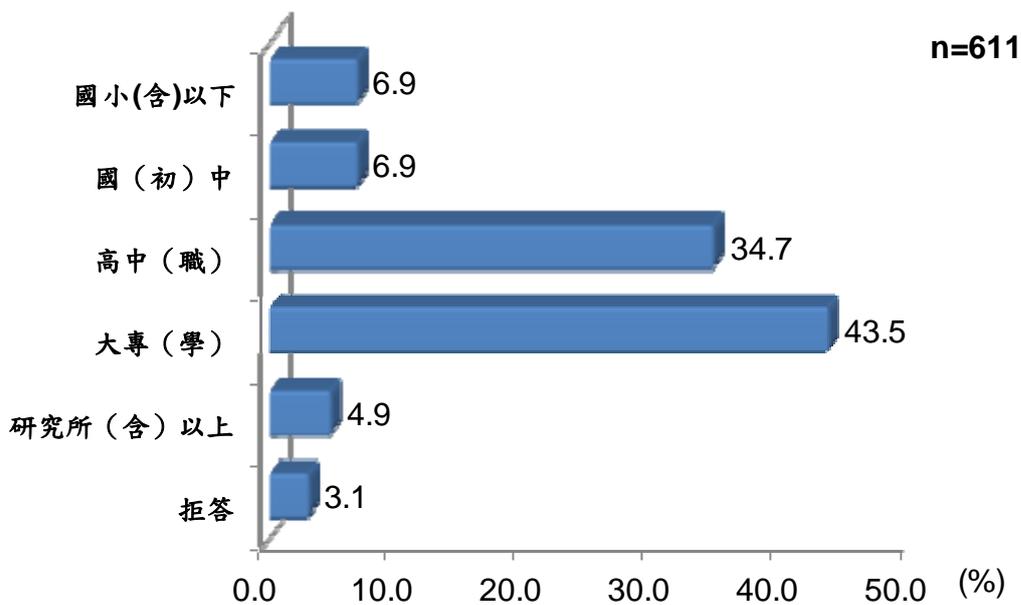


圖 3.2.4 受訪者教育程度分析圖

5. 職業

本次調查，職業以「藍領/體力勞動者」比例最高占25.7%，其次是「白領」占20.6%，再者為「商店老闆/工商企業投資者」占19.1%、「家庭主婦」占13.9%，其他職業之受訪者比例不到一成。(詳見表3.2.5、圖3.2.5)

表 3.2.5 受訪者職業分析表

職業	樣本數(人)	百分比(%)
藍領/體力勞動者	157	25.7
白領	126	20.6
商店老闆/工商企業投資者	117	19.1
家庭主婦	85	13.9
退休/無業	44	7.2
專業技術人員	31	5.1
軍公教	19	3.1
自由業	16	2.6
學生	10	1.6
拒答	6	1.0
總計	611	100.0

註：因四捨五入之關係，百分比總計可能不為100.0%。

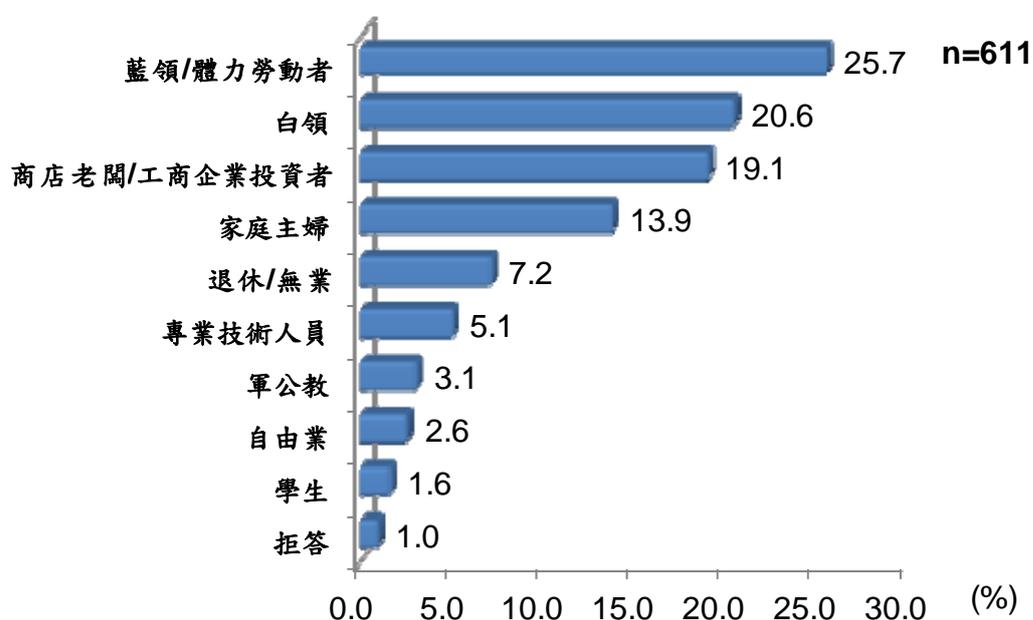


圖 3.2.5 受訪者職業分析圖

(三)、 旅運特性

1. 平均每週有幾天會開車上高速公路

本次調查，受訪者平均每週有幾天會開車上高速公路，以「幾個月1次」比例較高，有69.6%，其次為「每月1~2次」占16.0%，其餘不到一成。(詳見表3.3.1、圖3.3.1)

表 3.3.1 平均每週有幾天會開車上高速公路分析表

主要使用	樣本數(人)	百分比(%)
每週5天以上	22	3.6
每週3~4天	16	2.6
每週1~2天	42	6.9
每月1~2次	98	16.0
幾個月1次	425	69.6
其他-不一定	7	1.1
不知道/拒答	1	0.2
總計	611	100.0

註：因四捨五入之關係，百分比總計可能不為100.0%。

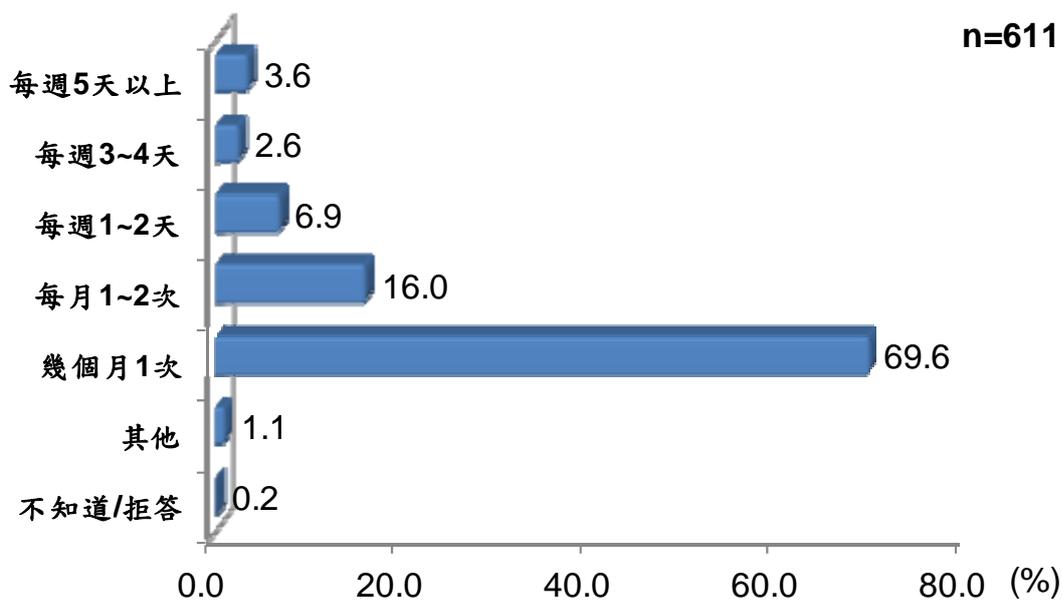


圖 3.3.1 平均每週有幾天會開車上高速公路分析圖

經卡方檢定發現，不同性別對平均每週有幾天會開車上高速公路有顯著差異，而年齡、教育程度、職業及居住地區不適合卡方檢定(期望值低於5之比率不得大於25%)。(請參閱附表1)

性 別： 男性以每週 5 天以上(5.2%)、每週 3~4 天(5.2%)、每週 1~2 天(9.3%)、每月 1~2 次(16.5%)會開車上高速公路的比例較女性高；而女性以幾個月 1 次(74.4%)會開車上高速公路的比例較男性高。

2. 行駛高速公路多久時間會想去服務區

本次調查，受訪者行駛高速公路多久時間會想去服務區，以「不一定」比例較高，有64.8%，其次為「1~2小時」占26.0%，其餘不到一成。(詳見表3.3.2、圖3.3.2)

表 3.3.2 行駛高速公路多久時間會想去服務區分析表

主要使用	樣本數(人)	百分比(%)
1~2 小時	159	26.0
3~4 小時	47	7.7
5~6 小時	8	1.3
不一定	396	64.8
不知道/拒答	1	0.2
總計	611	100.0

註：因四捨五入之關係，百分比總計可能不為100.0%。

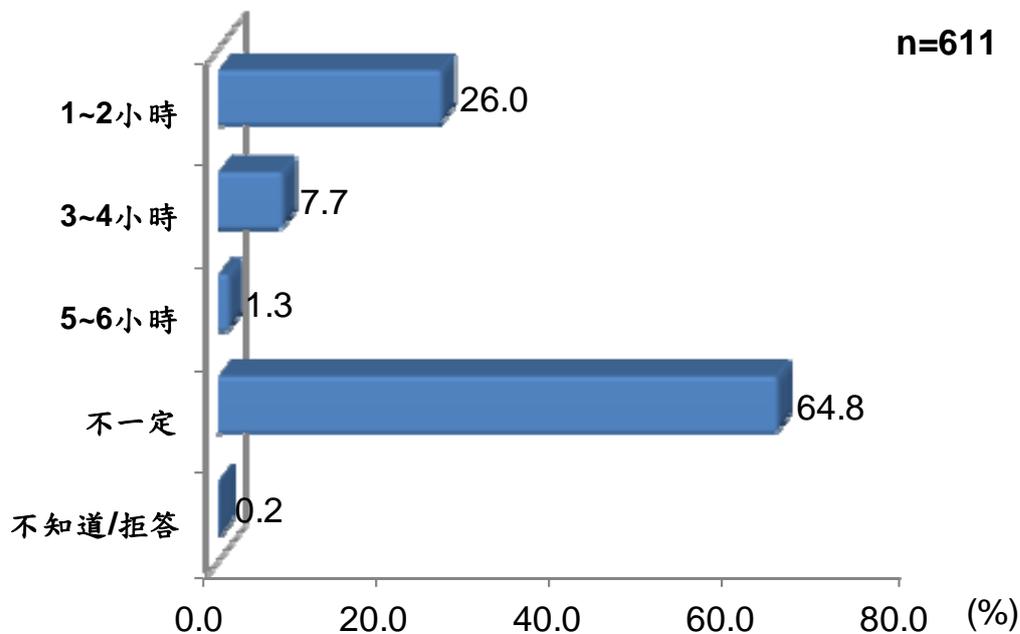


圖 3.3.2 行駛高速公路多久時間會想去服務區分析圖

經卡方檢定發現，不同性別、年齡對行駛高速公路多久時間會想去服務區無顯著差異，而教育程度、職業及居住地區不適合卡方檢定(期望值低於5之比率不得大於25%)。(請參閱附表2)

3. 去服務區主要目的為何

本次調查，受訪者去服務區主要目的為何，以「使用洗手間」比例較高，有78.6%，其次為「用餐」占12.4%，其餘不到一成。(詳見表3.3.3、圖3.3.3)

表 3.3.3 去服務區主要目的為何分析表

主要使用	樣本數(人)	百分比(%)
使用洗手間	480	78.6
用餐	76	12.4
休憩	44	7.2
購物	8	1.3
觀光旅遊	2	0.3
其他	1	0.2
總計	611	100.0

註：因四捨五入之關係，百分比總計可能不為100.0%。

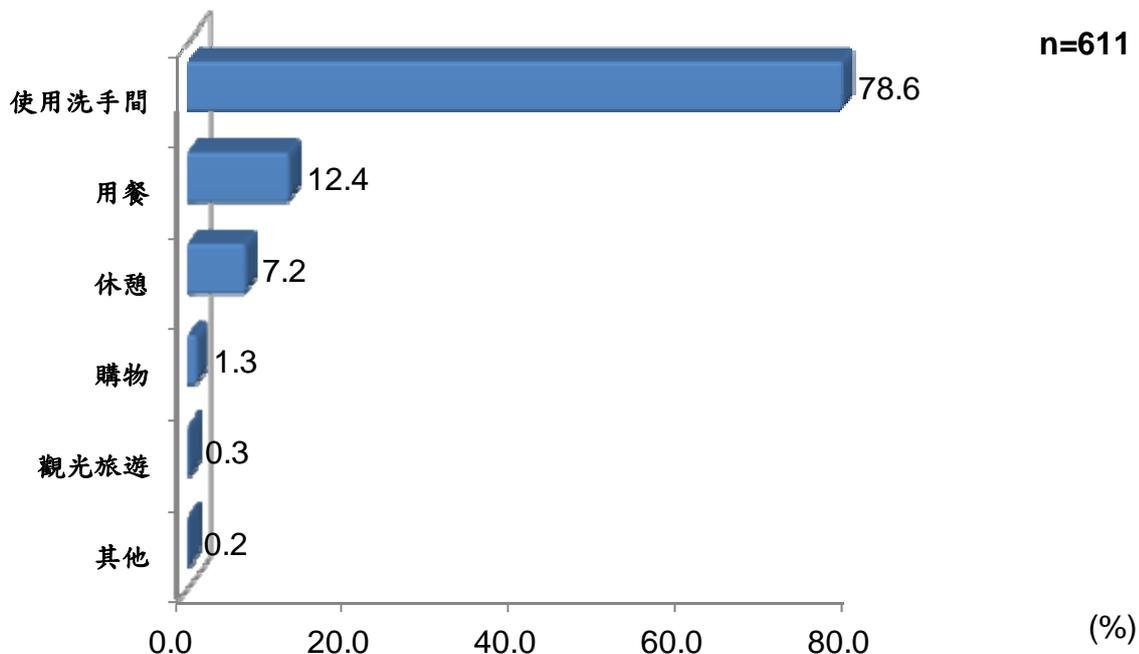


圖 3.3.3 去服務區主要目的為何分析圖

經卡方檢定發現，不同性別、年齡、教育程度、職業及居住地區對去服務區主要目的均不適合卡方檢定(期望值低於5之比率不得大於25%)。(請參閱附表3)

(1). 最常去臺灣高速公路哪一個服務區？【複選】

本次調查，受訪者最常去臺灣高速公路哪一個服務區，以「清水」比例較高，有28.0%，其次為「泰安」占25.0%，再其次為「西螺」占19.1%。(詳見表3.3.4、圖3.3.4)

表 3.3.4 最常去臺灣高速公路哪一個服務區分析表

滿意度	樣本數(人)	百分比(%)
清水	171	28.0
泰安	153	25.0
西螺	117	19.1
東山	106	17.3
關西	104	17.0
湖口	68	11.1
古坑	49	8.0
中壢	44	7.2
新營	42	6.9
仁德	38	6.2
西湖	29	4.7
石碇	25	4.1
南投	21	3.4
關廟	19	3.1
其他-忘記了	14	2.3
總計	1000	163.7

註：此題為複選題，故細項加總大於等於100.0%。

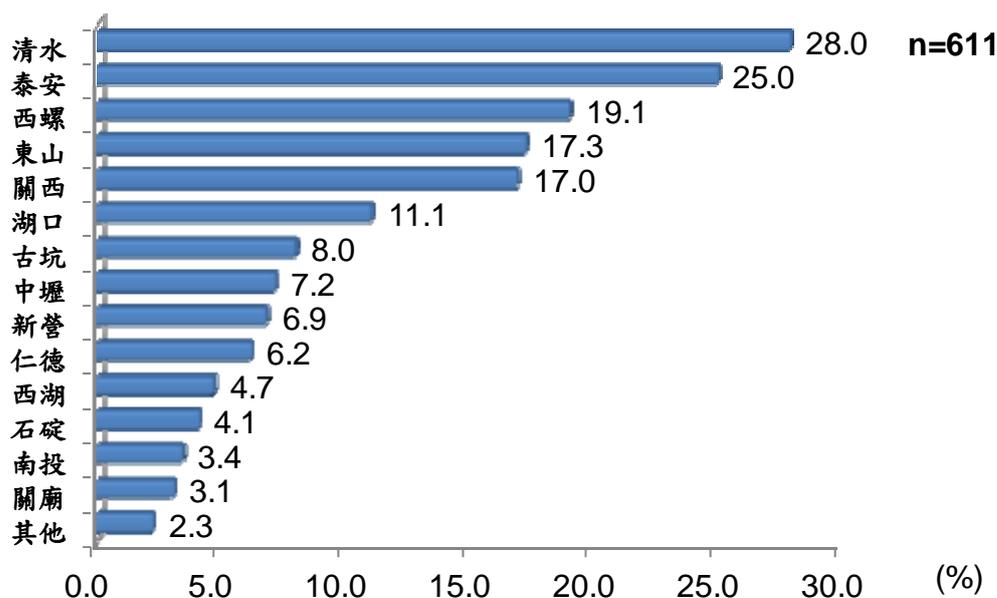


圖 3.3.4 最常去臺灣高速公路哪一個服務區分析圖

本題為複選題，故不進行卡方檢定。

(四)、 經營模式滿意度

1. 對於現在臺灣高速公路服務區經營模式採用委外民間機構經營的方式 (OT) 滿意度

本次調查，受訪者對於現在臺灣高速公路服務區經營模式採用委外民間機構經營的方式 (OT) 滿意度，有54.2%的受訪者持正面評價，其中「非常滿意」占0.8%、「滿意」占53.4%、「普通」占40.6%；而有5.3%受訪者持負面評價，其中「不滿意」占5.1%、「非常不滿意」占0.2%(詳見表3.3.5、圖3.3.5)

表 3.3.5 對於現在臺灣高速公路服務區經營模式採用委外民間機構經營的方式滿意度分析表

滿意度	樣本數(人)	百分比(%)
非常滿意	5	0.8
滿意	326	53.4
普通	248	40.6
不滿意	31	5.1
非常不滿意	1	0.2
總計	611	100.0

註：因四捨五入之關係，百分比總計可能不為100.0%。

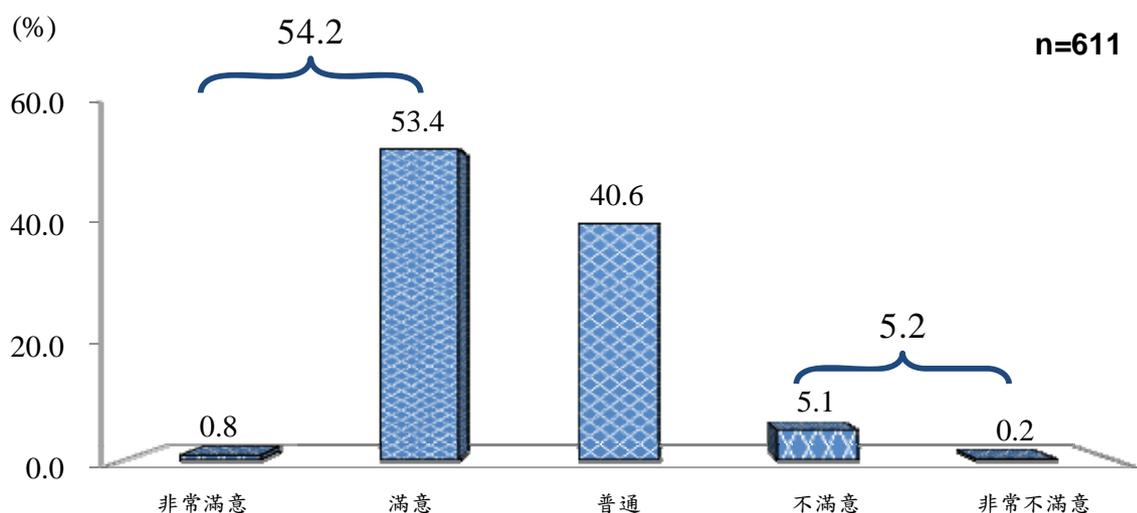


圖 3.3.5 對於現在臺灣高速公路服務區經營模式採用委外民間機構經營的方式滿意度分析表

經卡方檢定發現，性別及年齡對於現在臺灣高速公路服務區經營模式採用委外民間機構經營的方式 (OT) 滿意度

有顯著差異，而教育程度、職業及居住地區不適合卡方檢定(期望值低於5之比率不得大於25%)。(請參閱附表5)

- 性 別：女性對於現在臺灣高速公路服務區經營模式採用委外民間機構經營的方式滿意度持正面評價(58.4%)的比例較男性高。
- 年 齡：30-39歲對於現在臺灣高速公路服務區經營模式採用委外民間機構經營的方式滿意度持正面評價(64.8%)的比例較其他年齡別高。

2. 承接上一提，覺得不滿意原因為何？

進一步詢問對於現在臺灣高速公路服務區經營模式採用委外民間機構經營的方式表示不滿意的32位受訪者，其不滿意原因以「價格不透明，不知道什麼標準定價」比例較高，占53.1%，其次為「都是大廠拿到，有壟斷的感覺」、「應該為公有經營有營利(盈餘)再回饋民眾」及「各個服務區標準不一」各占6.3%，另有21.9%表示「其他」。(詳見表3.3.6、圖3.3.6)

表 3.3.6 對臺灣高速公路服務區經營模式採用委外民間機構經營的方式不滿意原因分析表

原因	樣本數(人)	百分比(%)
價格不透明，不知道什麼標準定價	17	53.1
都是大廠拿到，有壟斷的感覺	2	6.3
應該為公有經營有營利再回饋民眾	2	6.3
各個服務區標準不一	2	6.3
其他	7	21.9
一般收費方式不認同造成麻煩	2	
任何販賣的商品價格一律太貴	1	
商業化且東西沒有特色，唯利是圖	1	
國營國收	1	
衛生不佳	1	
賣的東西變少	1	
不知道/無意見	2	6.3
總計	32	100.0

註：因四捨五入之關係，百分比總計可能不為100.0%。

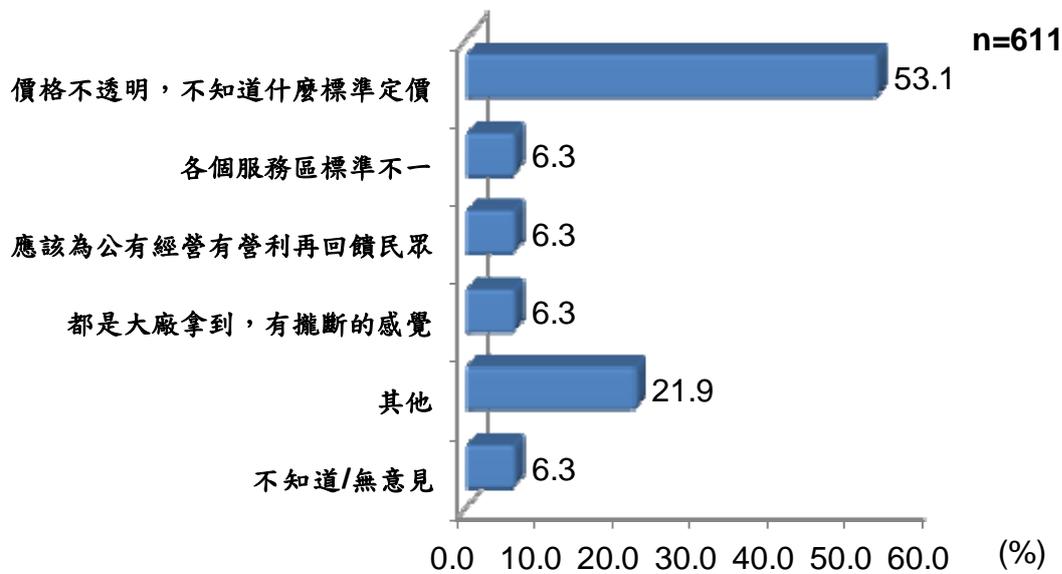


圖 3.3.6 對臺灣高速公路服務區經營模式採用委外民間機構經營的方式不滿意原因分析表

經卡方檢定發現，不同性別、年齡、教育程度、職業及居住地區對於現在臺灣高速公路服務區經營模式採用委外民間機構經營的方式表示不滿意原因均不適合卡方檢定(期望值低於5之比率不得大於25%)。(請參閱附表5.1)

3. 近幾年服務區的經營方式與過去不同，是否認同近幾年服務區經營模式的轉變同意度

本次調查，受訪者近幾年服務區經營模式的轉變同意度方面，有57.6%的受訪者表示正面評價，其中「非常同意」占1.1%、「同意」占56.5%、「普通」占40.1%，而有2.3%受訪者表示負面評價，其中「不同意」占2.0%、「非常不同意」占0.3%（詳見表3.3.7、圖3.3.7）

表 3.3.7 近幾年服務區經營模式的轉變同意度分析表

滿意度	樣本數(人)	百分比(%)
非常同意	7	1.1
同意	345	56.5
普通	245	40.1
不同意	12	2.0
非常不同意	2	0.3
總計	611	100.0

註：因四捨五入之關係，百分比總計可能不為100.0%。

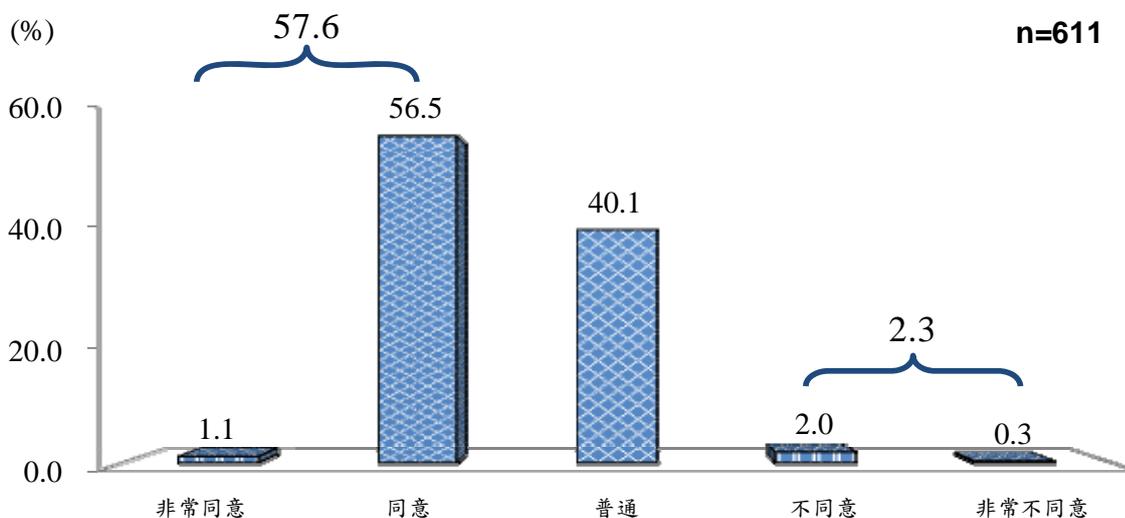


圖 3.3.7 近幾年服務區經營模式的轉變同意度分析表

經卡方檢定發現，性別對於近幾年服務區經營模式的轉變同意度無顯著差異，而年齡、教育程度、職業及居住地區不適合卡方檢定(期望值低於5之比率不得大於25%)。(請參閱附表6)

4. 覺得未來服務區經營模式可採用何種方式經營，更能符合民眾需求？

進一步詢問對近幾年服務區經營模式的轉變不同意的14位受訪者，覺得未來服務區經營模式可採用何種方式經營，更能符合民眾需求，其中認為以「國有土地民間機構投資興建及營運(BOT)」的比例較高占42.9%，其次為「委外給民間機構經營(OT)」占7.1%，另有14.3%表示「其他-國家自己經營」，有35.7%受訪者表示「不知道/無意見」。(詳見表3.3.8、圖3.3.8)

表 3.3.8 覺得未來服務區經營模式可採用何種方式經營，更能符合民眾需求分析表

原因	樣本數(人)	百分比(%)
國有土地民間機構投資興建及營運(BOT)	6	42.9
委外給民間機構經營(OT)	1	7.1
其他-國家自己經營	2	14.3
不知道/無意見	5	35.7
總計	14	100.0

註：此題為複選題，故細項加總大於等於100.0%。

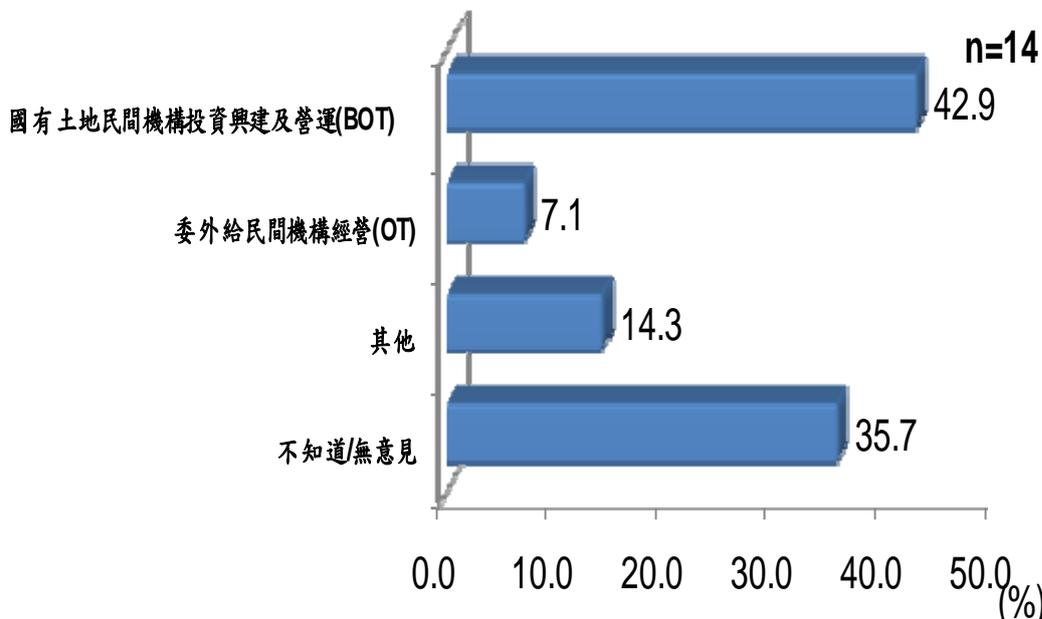


圖 3.3.8 覺得未來服務區經營模式可採用何種方式經營，更能符合民眾需求分析圖

經卡方檢定發現，不同性別、年齡、教育程度、職業及居住地區近幾年服務區經營模式的轉變不同意原因均不適合卡方檢定(期望值低於5之比率不得大於25%)。(請參閱附表7)

5. 對臺灣高速公路哪個服務區所打造的賣場形象及特色較滿意

本次調查，受訪者對哪個服務區所打造的賣場形象及特色較滿意，以「清水」服務區比例較高，占53.2%，其次為「東山」占12.8%，再其次為「古坑」占5.2%，另有8.8%受訪者表示「不知道/拒答」。(詳見表3.3.9、圖3.3.9)

表 3.3.9 對臺灣高速公路哪個服務區所打造的賣場形象及特色較滿意分析表

滿意度	樣本數(人)	百分比(%)
清水	325	53.2
東山	78	12.8
古坑	32	5.2
關西	27	4.4
西螺	25	4.1
泰安	22	3.6
湖口	17	2.8
南投	7	1.1
西湖	6	1.0
中壢	5	0.8
新營	5	0.8
仁德	3	0.5
關廟	3	0.5
石碇	2	0.3
不知道/拒答	54	8.8
總計	611	100.0

註：因四捨五入之關係，百分比總計可能不為100.0%。

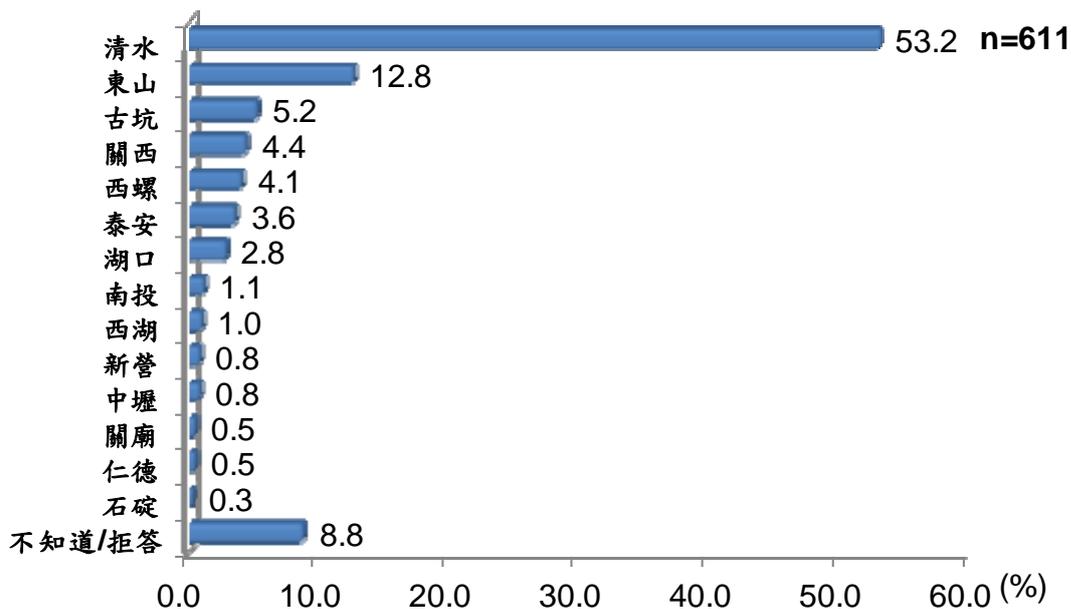


圖 3.3.9 對臺灣高速公路哪個服務區所打造的賣場形象及特色較滿意分析圖

經卡方檢定發現，不同性別、年齡、職業及居住地區教育程度對臺灣高速公路哪個服務區所打造的賣場形象及特色較滿意均不適合卡方檢定(期望值低於5之比率不得大於25%)。(請參閱附表8)

6. 認為臺灣高速公路服務區可以再增加哪些特色

本次調查，受訪者認為服務區可以再增加哪些特色，以「飲食料理」比例較高，占16.5%，其次為「觀光造景」占15.5%，再其次為「藝文特區」占13.6%，另有45.8%受訪者表示「不知道/拒答」。(詳見表3.3.10、圖3.3.10)

表 3.3.10 認為臺灣高速公路服務區可以再增加哪些特色分析表

滿意度	樣本數(人)	百分比(%)
飲食料理	101	16.5
觀光造景	95	15.5
藝文特區	83	13.6
生活百貨	24	3.9
遊樂設施	23	3.8
其他	5	0.8
食物品質加強	1	
特產且辦活動	1	
農夫市集	2	
賣場再豐富一點	1	
不知道/拒答	280	45.8
總計	611	100.0

註：因四捨五入之關係，百分比總計可能不為100.0%。

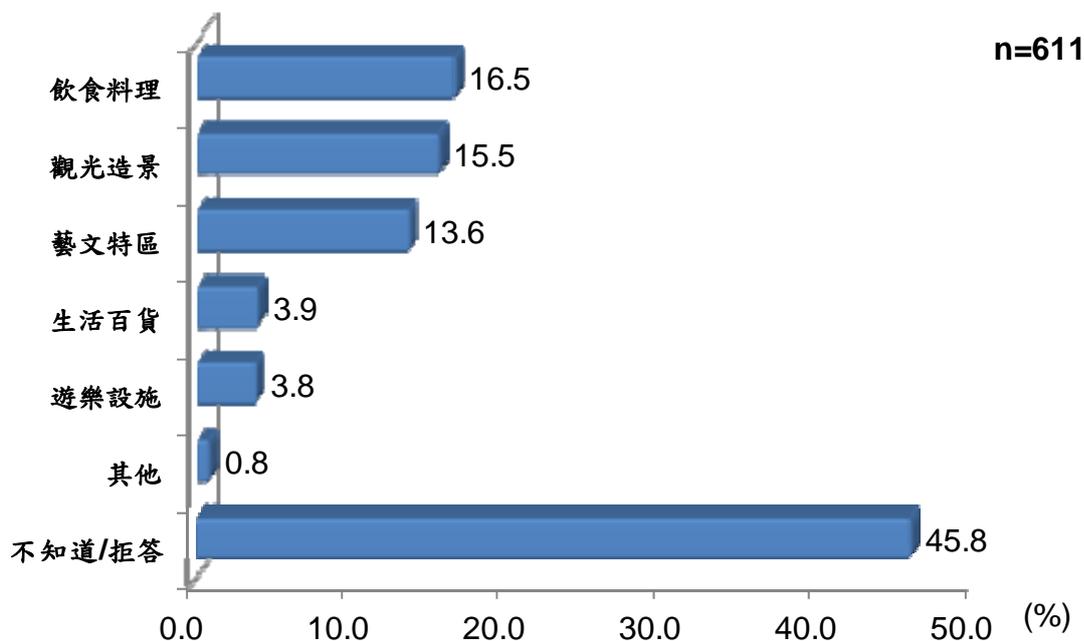


圖 3.3.10 認為臺灣高速公路服務區可以再增加哪些特色分析圖

經卡方檢定發現，不同性別、年齡認為臺灣高速公路服務區可以再增加哪些特色無顯著差異，而教育程度、職業及居住地區不適合卡方檢定(期望值低於5之比率不得大於25%)。(請參閱附表9)

7. 對臺灣高速公路服務區販賣商品的價格是否滿意

本次調查，受訪者對服務區販賣商品的價格滿意度，有18.5%的受訪者表示正面評價，其中「非常滿意」占0.2%、「滿意」占18.3%、「普通」占61.7%，而有18.3%受訪者表示負面評價，其中「不滿意」占16.2%、「非常不滿意」占2.1%。(詳見表3.3.11、圖3.3.11)

表 3.3.11 對臺灣高速公路服務區販賣商品的價格滿意度分析表

滿意度	樣本數(人)	百分比(%)
非常滿意	1	0.2
滿意	112	18.3
普通	377	61.7
不滿意	99	16.2
非常不滿意	13	2.1
不知道/拒答	9	1.5
總計	611	100.0

註：因四捨五入之關係，百分比總計可能不為100.0%。

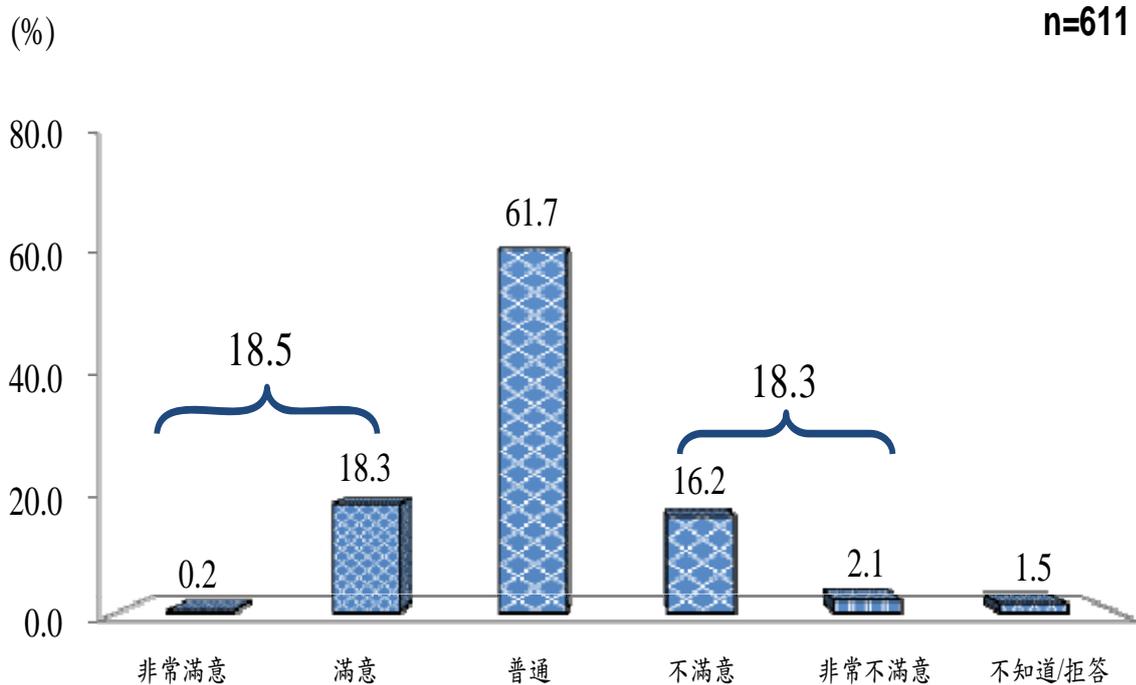


圖 3.3.11 對臺灣高速公路服務區販賣商品的價格滿意度分析圖

經卡方檢定發現，不同年齡對臺灣高速公路服務區販賣商品的價格滿意度有顯著差異，性別、教育程度及居住地區無顯著差異，而職業不適合卡方檢定(期望值低於5之比率不得大於25%)。(請參閱附表10)

年 齡：18-29歲對臺灣高速公路服務區販賣商品的價格滿意度持正面評價(28.9%)的比例較其他年齡別高。

【不滿意原因】

進一步詢問對服務區販賣商品的價格表示不滿意的112位受訪者，其不滿意原因以「餐飲」比例較高，占65.2%，其次為「價格都偏高」占21.4%，再其次為「伴手禮」占7.1%。(詳見表3.3.12)

表 3.3.12 對臺灣高速公路服務區販賣商品的價格表示不滿意原因分析表

原因	樣本數(人)	百分比(%)
餐飲	73	65.2
價格都偏高	24	21.4
伴手禮	8	7.1
飲食及禮品	5	4.5
伴手禮及熟食	2	1.8
總計	112	100.0

註：因四捨五入之關係，百分比總計可能不為100.0%。

【價格應如何改善】

進一步詢問對臺灣高速公路服務區販賣商品的價格應如何改善，其以「降價促銷」比例較高，占41.1%，其次為「價格應該跟市面上一樣便宜」占24.1%，再其次為「租金降價」占17.0%。(詳見表3.3.13)

表 3.3.13 價格應如何改善分析表

原因	樣本數(人)	百分比(%)
降價促銷	46	41.1
價格應該跟市面上一樣便宜	27	24.1
租金降價	19	17.0
要有單價高及低單價的商品	14	12.5
商品價格降低，品質需提升	5	4.5
那應該是高公局本身要規劃的，民眾意見作用不大	1	0.9
總計	112	100.0

註：因四捨五入之關係，百分比總計可能不為100.0%。

【應該如何來定價】

進一步詢問對服務區販賣商品的價格應該如何來定價較為合理，其以「同市價」比例較高，占74.1%，其次為「同市價多0.1%~2%」占9.8%，再其次為「促銷」占8.0%。(詳見表3.3.14)

表 3.3.14 應該如何來定價分析表

原因	樣本數(人)	百分比(%)
同市價	83	74.1
同市價多 0.1~2%	11	9.8
促銷	9	8.0
要有高有低的物品價格讓民眾自己選擇	5	4.5
打對折	1	0.9
用品質來吸引客人，親切度加強	1	0.9
應該為高公局本身要規劃的，民眾意見作用不大	1	0.9
要有比市面上低，讓民眾有賺到的感覺	1	0.9
總計	112	100.0

註：因四捨五入之關係，百分比總計可能不為100.0%。

(五)、 廉政工作推動情況

1. 近1年，您或是您的親友有沒有聽說或親身經歷，高公局或服務區廠商有藉故索取紅包或好處、接受請託關說、餽贈、或刁難擾民之情事

本次調查，受訪者曾聽說或親身經歷，高公局或服務區廠商有藉故索取紅包或好處、接受請託關說、餽贈、或刁難擾民之情事，有1.0%的受訪者表示「有」聽說或親身經歷，而有86.9%受訪者表示「沒有」聽聞，另有12.1%表示「不知道/無意見」。(詳見表3.3.15、圖3.3.12)

表 3.3.15 聽聞或親身經歷高公局或服務區廠商有藉故索取紅包或好處、接受請託關說、餽贈、或刁難擾民之情事分析表

情形	樣本數(人)	百分比(%)
有，聽說或親身經歷	6	1.0
沒有	531	86.9
不知道/無意見	74	12.1
總計	611	100.0

註：因四捨五入之關係，百分比總計可能不為100.0%。

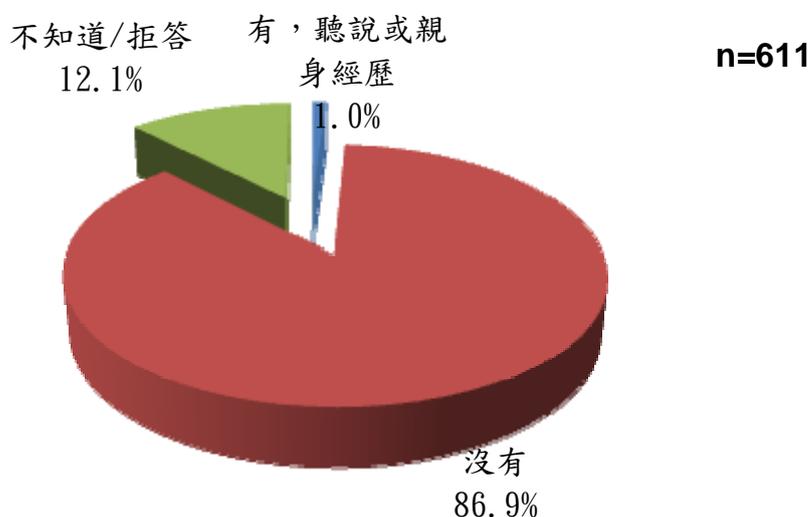


圖 3.3.12 聽聞或親身經歷高公局或服務區廠商有藉故索取紅包或好處、接受請託關說、餽贈、或刁難擾民之情事分析圖

經卡方檢定發現，不同性別、年齡、教育程度、職業及居住地區對受訪者曾聽說或親身經歷高公局或服務區廠商有藉故索取紅包或好處、接受請託關說、餽贈、或刁難擾民之情事均不適合卡方檢定(期望值低於5之比率不得大於25%)。(請參閱附表11)

【聽說或親身經歷情形】

進一步詢問有聽說或親身經歷高公局或服務區廠商有藉故索取紅包或好處、接受請託關說、餽贈、或刁難擾民之情事的6位受訪者，但由訪員追問之下，並未說明其明確的人事物，故僅完整呈現其民眾所表達之意見供參考。(詳見表3.3.16)

表 3.3.16 聽說或親身經歷情形分析表

原因	樣本數(人)	百分比(%)
多少聽過有人關說過	1	16.7
有貪污這件事，但沒有證據	1	16.7
有聽過且都有關說及應酬，耳傳相傳聽說的	1	16.7
怎麼可能都沒有，多少都有，說沒有我們也不信	1	16.7
都有聽說，有證據就會檢舉的	1	16.7
有聽過有廠商行賄情形	1	16.7
總計	6	100.0

註：因四捨五入之關係，百分比總計可能不為100.0%。

2. 遇高公局或服務區廠商有涉嫌貪污瀆職情事時有無檢舉意願

本次調查，受訪者遇高公局或服務區廠商有涉嫌貪污瀆職情事時是否會提出檢舉，有46.8%的受訪者表示「會」檢舉；有27.0%受訪者表示「不會」檢舉；另有26.2%受訪者表示「不知道/拒答」。(詳見表3.3.17、圖3.3.13)

表 3.3.17 遇高公局或服務區廠商有涉嫌貪污瀆職情事時之檢舉意願分析表

情形	樣本數(人)	百分比(%)
會	286	46.8
不會	165	27.0
不知道/拒答	160	26.2
總計	611	100.0

註：因四捨五入之關係，百分比總計可能不為100.0%。

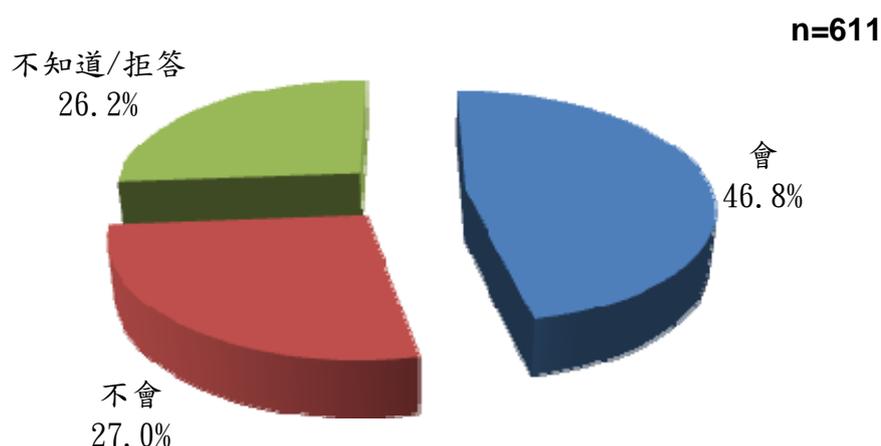


圖 3.3.13 遇高公局或服務區廠商有涉嫌貪污瀆職情事時之檢舉意願分析圖

經卡方檢定發現，不同教育程度對遇高公局或服務區廠商有涉嫌貪污瀆職情事時是否會提出檢舉有顯著差異，性別、年齡、職業及居住地區無顯著差異。(請參閱附表12)

教育程度：表示「會」提出檢舉，以研究所(含)以上(60.0%)較其他教育程度別高；表示「不會」提出檢舉者，以國(初)中(33.3%)較其他教育程度別高。

3. 承接上題，遇有廠商涉嫌貪污瀆職情事，會向哪個單位反映？

本次調查，受訪者遇高公局或服務區廠商有涉嫌貪污瀆職情事時會向哪個機關提出檢舉，有40.2%的受訪者表示會向「政風處(室)」提出檢舉；有17.5%表示會向「高公局」提出檢舉，而有14.0%表示會向「法務部廉政署」提出檢舉；另有19.2%受訪者表示「不知道/拒答」。(詳見表3.3.18、圖3.3.14)

表 3.3.18 高公局或服務區廠商有涉嫌貪污瀆職情事時的檢舉單位分析表

單位	樣本數(人)	百分比(%)
政風處(室)	115	40.2
國道高速公路局	50	17.5
法務部廉政署	40	14.0
檢調警察單位	24	8.4
民意代表	2	0.7
不知道/拒答	55	19.2
總計	286	100.0

註：因四捨五入之關係，百分比總計可能不為100.0%。

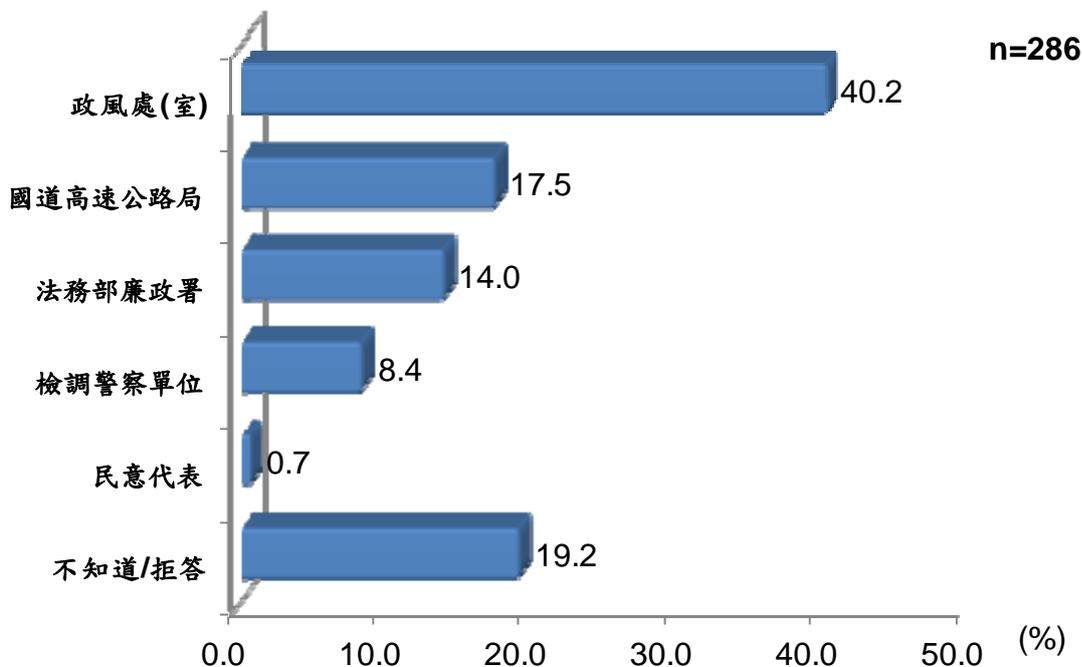


圖 3.3.14 高公局或服務區廠商有涉嫌貪污瀆職情事時的檢舉單位分析圖

經卡方檢定發現，不同性別、年齡對遇高公局或服務區廠商有涉嫌貪污瀆職情事時會向哪個機關提出檢舉無顯著差異；而教育程度、職業及居住地區不適合卡方檢定(期望值低於5之比率不得大於25%)。(請參閱附表13)

4. 受訪者對於高公局服務區經營廠商的風紀操守有無意見？

本次調查，有4位受訪者對高公局服務區經營方面有提出相關意見及建議，均以「吃的東西品質要改進，不要有黑心食品問題」，占100.0%。

表 3.3.19 受訪者對於高公局服務區經營廠商的風紀操守方面建議分析表

建議	樣本數(人)	百分比(%)
有	4	0.7
沒有	607	99.3
總計	611	100.0

註：因四捨五入之關係，百分比總計可能不為100.0%。

表 3.3.20 受訪者對於高公局服務區經營廠商的風紀操守方面建議細項分析表

建議與意見	樣本數(人)	百分比(%)
吃的東西品質要改進，不要有黑心食品問題	4	100.0
總計	4	100.0

註：因四捨五入之關係，百分比總計可能不為100.0%。

二、企業訪談

透過企業訪談作業，瞭解經營廠商及協力廠商對於高公局服務區經營模式探討及清廉狀況的觀感與評價。訪談對象：經營廠商3位，協力廠商2位。

(一)經營廠商

- 1.您的印象或經驗中(例如：招標、得標、作業過程中:工程施作前、施作中、施作後、機關稽核等)，哪些部份是相關業者非常在意，應盡速改善的

受訪的經營廠商中，多數表示招標及得標的作業過程中，都是固定的作業程序，所以這方面沒有太大的問題。但有廠商表示競標過程必須釐清審查的標準是什麼？是否有另外考量？且在做投資計畫簡報之前，高公局會針對評審委員開一個說明會，但是此說明會之內容希望可以公開，不然是否會讓廠商覺得有黑箱作業呢？

- 2.與高公局接觸的經驗中，對於承辦人之作業程序及效率滿意度以及您是否曾被相關業務人員刻意刁難的經驗

多數廠商均表示沒有發生過這類事情。但有廠商認為資訊獲得的不對稱，覺得不知道承辦人在想什麼？只能透過合約規範文字去瞭解，而書面上的白紙黑字與實際上真正落實有差距。比如合約規範的委託經營管理標的物，廠商與機關人員的認定可能不同，而產生落差。

- 3.請問在您曾經執行的過程中，有在招標過程或履約過程曾提出異議？原因為何？後續如何處理？

有廠商表示每回告知關於「設備」的問題，高公局總是要我們「提出佐證」，要廠商自行提出申請，證明這些東西是來整修的廠商的過失，很多外包的工程都是高公局處理的，不應是廠商去「驗收」這些相關的部份，所以有些部份合約

規範若沒註明或是不明確的，希望高公局在這部分可以多與廠商溝通協調。也有廠商表示關於施作方面高公局想要增加綠化的部份，可是在水源的部份不足，卻要業者解決澆水的問題，廠商表示有簽履約保證，雖維修及修膳是由廠商負責，可是水源的部份，因為沒有辦法自己挖路埋水管，高公局想美化環境，還是需要給廠商一個配套措施。

4.與高公局接觸的經驗中，對於相關業務人員品德操守之廉潔狀況，請問您是否曾遇到或聽說有索賄或其他不法的情事

本次訪查之廠商多數表示高公局人員清廉度很高，沒有發生過這類事情，但有廠商表示開施工協調會時（非正式會議），有人員告知要喝「知名廠牌」的咖啡，至於其他的索賄或不法情事，沒遇到過，也未曾聽說。

5.目前高公局OT經營模式，對於合約規範內容有沒有認為需要調整的地方

有多數廠商表示廠商管理與經營模式與高公局認知是不一樣的，在公部門立場上，他們站在投資這一塊，認為廠商應該對他們作多少投資，可是廠商是營利導向，廠商為了獲利，變成不善待員工，爭議都在這上面，跟契約上面文字作計較，就會產生爭議。多數廠商表示希望高公局可以針對每個服務區的特性，透過修正合約規範，可變成浮動式契約，隨著經營環境的變更去做修正，而不是合約規範簽訂後就沒有變動機制。也有廠商表示關於硬體部份，像是發電機的使用年限是二十年，六年一標，所以有一些硬體的設備可能到了第三標後，硬體設備需要折舊，但不該都是由之後業者概括承受的。也有廠商表示關於投資額的部份，可以明確告知相關的條文，例如：拿五十萬投資，桌椅、展板、海報、活

動看板，這些是否可算在投資額裡面？沒有這方面的訊息，所以希望高公局可以提供應該有的配套措施和權利。

6.認為OT經營模式，對於政府單位及廠商的權利義務有沒有需要做調整改善的

有多數廠商表示對於服務區商品售價限制太多，某些服務區地理位置不好，要邀請協力廠商來經營已不容易，但是卻要求售價與周邊地區價位一致，會導致廠商不好經營。有廠商認為不是一味的要求要庶民價格，而是應該即時的去作品質的要求，且對服務區的價格制定不應限制太多，要在機制上面有彈性。

7.請問您認為對全國14個服務區，採用一致性的經營模式規範是否適當？若不適當可以如何調整

本次訪查多數廠商皆表示不適當，有廠商建議公部門可以在累積一段經驗之後，針對每個服務區的特性，希望可以有彈性的修正投資契約規範，不應該每個服務區都是一致的契約規範，應該把時間成本也考慮進去，可以隨著經營環境，做成本的變更。

8.延續上題，請問您覺得維持目前的OT經營模式，還是建議可以改為何種經營模式比較好

本次訪查廠商皆表示目前經營模式暫時不用變更，但是對於合約規範內容可以再作調整，主要是針對每個服務區特性，去修正契約規範內容，例如：可以隨著經營環境做經營成本的變更，廠商表示經營區會影響經營成效非常大層面，相對影響到投資金額，但是經營風險也會有不可抗力的情事發生，建議公部門要採取比較寬鬆的態度來對待地理位置不好的服務區。也有廠商建議大部份高公局人員都不是這方面的專家，不應用類似定型化契約模式來去主導OT經營模式，

應深入到針對每一個個案裡面仔細分割或者其他加強改善處理的意見，才會讓OT案經營起來較順遂，否則廠商常常碰到狀況是把實際狀況跟高公局說，但是卻沒有辦法理解跟體會，只是很單純認為說契約上怎麼記載就要怎麼去執行。

9. 請問您覺得經營服務區(或營運時)，為使得有效達成目標，高公局有沒有需要提供什麼協助，才能有助於廠商的經營(營運)

有廠商表示一些硬體設備，例如說停車場更新改進，周圍的進步高公局應該協助廠商更新。

10. 在提升高公局經營模式前提下，針對高公局各項施政或業務，您是否有其他建議或補充意見

多數廠商表示雖OT經營模式這部分可以看到有進步，但因為廠商是面對眾多的消費者，所以若廠商經營遇到困境的時候，建議高公局的溝通管道機制能加強，可以很快速協助解決問題。有廠商表示高公局作業程序及效率上需加強，認為跨部門的溝通協調上不夠好。也有廠商建議若是高公局做訪價時，比較基準應找環境相當的地點來做訪價。也有廠商建議可以了解經營不好的服務區，為什麼會經營不好？原因為何？應該要做這方面的數據統計。

(二)協力廠商

- 1.請問在您的印象或經驗中(例如：招標、得標、作業過程中：工程施作前、施作中、施作後、機關稽核等)，哪些部份是相關業者非常在意，應盡速改善的

本次受訪廠商均表示沒有此方面問題。

- 2.與高公局接觸的經驗中，對於承辦人之作業程序及效率滿意度？以及您是否有被相關業務人員刻意刁難的經驗

此次受訪的廠商中，廠商均表示高公局人員友善，與他們互動良好。

- 3.請問在您曾經執行的過程中，有在招標過程或履約過程曾提出異議？原因為何？後續如何處理？

接受受訪的廠商中，有廠商表示想要在特定區域做廣告卻被阻止，答應我們進駐後會做廣告，也沒有落實，而與經營廠商反映，也沒有下文，而後將問題反映給高公局工程處也是再傳達給經營廠商，這部分傳達也可能有落差，最後也無下文。

- 4.與高公局接觸的經驗中，對於相關業務人員品德操守之廉潔狀況，請問您是否有遇到或聽說有索賄或其他不法的情事

本次訪查廠商均表示沒有此情況。

- 5.目前高公局為OT經營模式，請問您對於現在的經營模式有何看法？有沒有需要改進的地方：

此次受訪的廠商中，有廠商表示某些服務區的地理位置就不好，抽成比例還是很高，廣告也沒有辦法做，這樣再好的廠商也留不住，希望高公局可以站在督導立場，依過去經驗在抽成規範方面可以針對各服務區狀況，去制定抽成比例。

6.延續上題，請問您覺得維持目前的OT經營模式，還是建議可以改為何種經營模式比較好

本次受訪的廠商中，有廠商認為目前經營模式不適當，表示高公局雖原本目的是想服務民眾，但是變成經營廠商來做承包，但是經營廠商要獲利，獲利以後要下包來給廠商又要獲利，變成全部轉嫁到消費者，那當然服務區物價會變高，如果又要求物價低，那品質就會不好。

7.請問您覺得經營服務區（或營運時），為使得有效達成目標，高公局有沒有需要提供什麼協助，才能有助於廠商的經營（營運）

本次受訪的廠商中，有廠商表示希望可以要求經營廠商或高公局可以確實落實專人派駐來管理服務區，這樣有問題可以直接反映給相關人員，作盡速的處理。

8.在提升高公局經營模式前提下，針對高公局各項施政或業務，您是否有其他建議或補充意見

有廠商表示希望在某些管理上可以有彈性調整，比如營業時間，可能在人潮較多時，希望可以延長，或有遇到天候不好時，可以提前等，而不是要求所有櫃位一定要固定時間而且要一起打烊。另外有些服務區地理位置不好，來客數不多，應該要有行銷廣告，吸引消費者，或是將這些地理位置不好的服務區，改建成有特色的一個旅遊景點，來幫助服務區的營運。

三、座談會

(一) 協力廠商座談會

103年11月20日(星期四)下午2時召開「103年度服務區經營模式探討之廉政研究-協力廠商座談會」，6家廠商代表出席。

廠商回饋意見部分，本次座談會邀請了三商巧福、康喜軒、金牛角、達客、萬益及獅王咖啡回饋意見，回應如下：

1.你們曾和那些廠商合作(新東陽、南仁湖、義美...)?不同廠商合作的方式有何不同?

部分廠商表示有些經營廠商會規範廠商能賣什麼商品，不能夠賣什麼商品，表示這些很不合理，部分廠商表示有的經營廠商有多數服務區的經營權，但是管理制度確沒有制定好，廠商認為高公局應該等比例分配給經營廠商經營，也希望能更嚴謹評估經營廠商的管理制度面是否適當，而不是許多服務區都為同一經營廠商來經營，協力廠商一般都是延續性合作，為求一個機會，都會勉強妥協，希望高公局在選擇經營廠商時能多加謹慎。

2.請問您對於進入正式簽約營運後，與目前實際營運狀況，有沒有落差，對於合約內容是否有需要調整改善的地方?比如：抽成的計算方式?

多數廠商表示建議高公局能夠有個管理公約，例如管理約定書，此約定書經過高公局審查來制定，多數廠商表示高公局需當一個監督之角色，來管理經營廠商，讓協力廠商在營運上比較有保障，因為目前與經營廠商簽訂之合約，很多細項是沒有載明的，例如經營廠商制定的一些罰款問題或是費用支出，很多並不合理，所以希望高公局能制定一個標準。且所有廠商均表示，公共用電問題，應該要合理平等性，不應以營業比例來算，還有公設費用問題，不應是廠商來攤提

這些費用，這些應是經營廠商之經營成本，不應讓我們廠商來攤提。多數廠商表示抽成方式應是要規畫一個級距，以營業額達到多少業績抽幾成，不應一次就要那麼高的抽成比例，且應該營業額越高，抽成比例要越低，而以目前大大小小的費用一起加上，其實嚴格來說抽成的比例高達30幾。

3.自從本局2010年起調降權利金幅度，將庶民餐飲列入經營理念後，對於你們(協力廠商)的利潤、成本有何影響?抽成方式有無改變?

廠商均表示沒什麼改變，因為合約已制定，也有廠商表示希望能有階段性抽成的調整，不應制定了一個抽成比例就固定不變。

4.你們有在其他賣場(EX:機場、車站、百貨公司)設櫃的經驗嗎?對於不同的經營模式有何不同的感受?優劣比較如何?

部分廠商表示經營廠商在服務區限制協力廠商賣的物品，與其他賣場相比限制太多，如果限制了，應該也要有對等的權利與義務回饋給廠商。另有廠商表示在機場有設櫃，認為機場的管理制度讓他們覺得比較有對等的感覺，例如與人員的互動、商品排列、人員服務等的管理制度比較好，但是服務區管理會挑一些小毛病，讓人員感受不好。也有廠商表示在高鐵有設櫃，高鐵之抽成方式讓廠商較能接受，高鐵是先分為不同業種，再以營業額越高，而抽成比例越低來計算抽成，此種經營方式也能讓廠商回饋給員工，每月要支付的費用及抽成也很明確且簡化，而服務區則可能時不時多一些額外需支付的費用。

5.請問有自己的店面的廠商，與在服務區設櫃獲利比較如何?

有廠商表示大部分到服務區之人潮多且為旅遊居多，消費能力高，表示獲利部分與直營店相比獲利較高，但與機場

及高鐵相比獲利較低。也有多數廠商表示因為服務區地點不方便，招募員工較難，導致人事成本很高，獲利很少，也有廠商表示獲利較差，因為都被高額的支出費用給佔據。

6.服務區承包廠商是以何種方式招募貴公司進駐至服務區?有無特殊的合作計畫?

廠商表示會有意向書，談雙方條件，視察位置，而大部分廠商表示為之前既有廠商，繼續駐點在該服務區。

7.請問您在營運過程中，有沒有遇到問題有跟經營廠商或高公局人員反映的？處理狀況如何？流程是否有需要調整改善的地方？

有廠商表示政府宣布放颱風假，廠商表示當天去函請示可否放假，經營廠商經理表示可放假，但是事後由主任說不可放假，廠商表示員工安全他們需負責，最後卻因未開店而被罰款，廠商表示有投訴到高公局的局長信箱，卻還是申訴無門，建立一個暢通的申訴管道，對協力廠商而言非常重要。

8.請問您對於目前營運的狀況，有沒有什麼困難點，希望高公局人員協助的？

有一廠商表示，標示法規問題部份，因為廠商的商品為現作的，無法像一般商品一樣預先標示物品名稱，比如麵包店的麵包或便利商店的黑輪，這種如何標示，此問題反映給高公局，也反映至局長信箱，卻都無下文，而仍一而再的要求一定要標示。

9.請問您有沒有遇過高公局人員有刻意刁難或索賄等情況？

有一廠商表示，評鑑視察時，經營廠商會要求協力廠商提供商品給各委員，但並無付費，且不只一次，協力廠商認為不合理。

10.請問您建議未來在高公局在進行公有民營之服務區經營制度面，有何建議？

有多數廠商表示建議能夠有個三方的溝通管道定期會議，由協力廠商對高公局及經營廠商之三方共同的溝通管道，讓廠商在經營上能夠更好，廠商表示多數問題都只能對經營廠商，無法直接與高公局作反映，畢竟經營廠商只是管理單位，有些問題可能需由高公局來定論，廠商希望能讓協力廠商直接對高公局反映，許多廠商表示經營廠商有時無法幫他們解決一些問題，希望讓協力廠商能有管道直接向高公局反映目前困境。多數廠商也表示希望高公局能提供問卷給協力廠商，讓廠商能有申訴表達意見的機會，讓廠商也能夠考核經營廠商，也讓高公局人員可以瞭解經營廠商經營方式是否合理。

(二) 專家座談會

103年11月25日(星期二)上午10時召開「103年度服務區經營模式探討之廉政研究-專家座談會」，5位專家代表出席。

本次座談會邀請楊忠藏(稻江科技暨管理學院餐旅管理學系)、馮正民(國立交通大學交通運輸研究所)、劉綠萍(德明財經科技大學企業管理系)、魏鸞瑩(德明財經科技大學企業管理系)及蘇哲仁(輔仁大學餐旅管理學系)等學者回饋意見，回應如下：

1.現在服務區公有民營制度下，對於服務區服務品質提升就目前供需角度下給予建議以及可能產生缺口之因應措施建議改善之道為何？

有多位專家認同現在高公局對服務區作整併，把較賺錢的與較不賺錢的服務區綁在一起共同招標，專家表示畢竟較不賺錢的服務區，服務品質較不好，按照空間區域把不好經營之服務區與好經營之服務區，區域距離較近的綁在一起招標，專家表示第一是按空間，第二是按好壞，且需要給好的經營廠商經營，讓不好的服務區可以提升服務品質。有專家表示以前沒有把不好經營的服務區與好經營的服務區綁在一起，現在綁在一起共同招標，是一個很好的作法，且隨著這樣的一個模式，讓經營廠商可以同時管理經營不好的服務區，民眾抱怨也會越來越低。

2.分享其他單位或各國，相關服務經營案例及其趨勢性制度改善作為為何？

有多位專家表示在招標時徵選廠商很重要，給經營廠商經營後也會有績效考核委員會定期給予評鑑，建議不應只是在招標時僅評估當時招標簡報資料就去決定得標廠商，應要把各績

效列入評等給委員作參考，例如國道業者路線招標，已要求公路總局讓各監理所先報告廠商過去的績效如何(有無違規等)，建議高公局在招標時可列入績效考核作徵選廠商之參考。也有專家建議招標時不應讓過去經營類型與服務區類型相差太多之廠商經營參與，可降低經營不好的風險。有專家認同現在高公局將原本經營廠商的六年一標，倘若經營績效好，可續任經營三年之作法，也可提升廠商好好經營之意願。也有專家表示因為一標案就是好幾年之經營權，建議在招標時每個委員之審查意見需作成報告，讓每個委員能夠真的清楚瞭解每個競標廠商的經歷，增加徵選到好的經營廠商之機會。但也有專家建議廠商經營好也不應再讓廠商延續經營三年，表示會讓一些有意願競標之廠商等待期過長。所有專家均表示退場機制是必要的，避免有經營不好之廠商持續占著經營權，且退場機制需再嚴苛一些，合約詳細訂出若不限期改善就需提早退場的相關制度。

3. 整體而言，請問認為承包經營廠商辦理輔導服務區經營管理或評鑑，是否有效提升整個服務區知名度？與整體服務區經營目標及政策方向之依循性為何？

有多位專家表示政府應提供多元服務給使用者，提供人性化的無障礙設施，可以有生態化或智慧化等服務，表示現在智慧化很重要，例如可以推出服務區APP及有Wi-Fi等之類資訊，這些都是政府在未來應實施的方向，也有專家表示公益活動也可增加，或對弱勢團體有更多協助，例如讓一些弱勢團體陳設櫃位，但不應收費，讓民眾對服務區印象也會改善。也有專家表示服務區裡與國道資訊的連結資訊似乎不夠，例如：國道是否有發生車禍或道路整修等資訊，應有在服務區有更多相關資訊而且明顯。也有專家建議高公局可以在一年或半年的時間推

動一些特色主題活動，藉由活動可以把缺點一一改善，例如：之前因為物價上漲，所以要求會有抗漲專區等相關活動。

4.整體而言，您建議未來高公局在進行公有民營之服務區經營制度面，有何建議？

有專家建議可以有三方的溝通管道，例如在每年舉辦相關座談會，讓三方有共同溝通之管道。有專家表示現在民眾對食安問題較重視，建議可辦理教育訓練，教育員工對食品標示更瞭解，面對民眾疑問也較能清楚回應。

伍、結論

本次研究從電訪、企業訪談及座談會三方面進行，除瞭解民眾對於服務區經營模式探討及廉政研究的期望及評價外，並透過廠商承攬相關作業時(例如：招標、得標、工程施作前、施作中、施作後、機關稽核等)，什麼是承攬業者非常在意，但是高公局較容易忽略的地方，研析判斷有無應儘速改善之情況。徵詢各方看法及意見，研提未來改善方向及建議，作為策進行政效能及業務廉政品質之參考，冀能有效提升民眾及廠商對國道高速公路局服務區經營模式探討及廉政研究的整體滿意度。以下總彙本次研究發掘之問題，研提策進意見分述如次：

一、旅運特性

本次調查，受訪者使用高速公路頻率以幾個月1次的比例較高，有69.6%；其次為每月1~2次的16.0%，再其次為每週1~2天者的6.9%；使用高速公路服務區之主要目的，以使用洗手間的比例最高，有78.6%；其次為用餐的12.4%，再其次為休憩的7.2%；最常去的服務區，以清水的比例最高，有28.0%；其次為泰安的25.0%，再其次為西螺的19.1%。

二、經營模式滿意度

本次調查，54.2%的受訪者滿意現在臺灣高速公路服務區經營模式採用委外民間機構經營的方式，5.3%表示不滿意；進一步追問不滿意的32位受訪者其原因，為價格不透明，尤其餐飲類不知道以什麼標準來定價的比例最高，有53.1%；其次為各個服務區標準不一、應該為公有經營有營利再回饋民眾及都是大廠拿到，有壟斷的感覺各占6.3%。

57.6%的受訪者認同近幾年服務區經營模式的轉變，2.3%表示不同意；進一步追問不同意的14位受訪者，覺得未來服務區經營模式可採何種方式經營，更能符合民眾需求，其中有

42.9%的受訪者表示國有土地民間機構投資興建及營運(BOT)；其次為委外給民間機構經營(OT)的7.1%。

53.2%的受訪者對臺灣高速公路清水服務區所打造的賣場形象及特色較滿意；其次為東山服務區12.8%，再其次為古坑服務區5.2%，追問其認為臺灣高速公路服務區可以再增加哪些特色，有16.5%的受訪者表示為飲食料理；其次為觀光造景的15.5%，再其次為藝文特區13.6%。

18.5%的受訪者滿意臺灣高速公路服務區販賣商品的價格，18.3%表示不滿意；進一步追問不滿意的112位受訪者其認為何種商品較不滿意，以餐飲價格的比例最高，有11.9%；其次為價格偏高占3.9%。

三、廉政工作推動情況

本次調查，有1.0%的受訪者表示曾聽說或親身經歷高公局或服務區廠商有藉故索取紅包或好處、接受請託關說、餽贈、或刁難擾民之情事，86.9%表示沒有，針對聽說或親身經歷的6位受訪者追問其原因，並未說明其明確的人事物；有46.8%的受訪者遇高速公路局或服務區廠商有涉嫌貪污瀆職情事表示會檢舉，27.0%表示不會，針對會檢舉的286位受訪者追問其主要會向哪個單位反映，有40.2%的受訪者表示會向政風處(室)檢舉的比例最高；其次為國道高速公路局的17.5%，再其次為法務部廉政署的14.0%。

陸、建議事項

一、合約明確性及彈性

在本次調查發現，不論是高公局與經營廠商合約規範，或是經營廠商與協力廠商的合約規範，都仍有可調整改善空間，而為免造成雙方日後的爭議，建議可由第三方公正單位參與，於簽約前可提出其對於合約異議之內容，予以公正合理性協調後訂定。因服務區合約年限較長，為符合實際現況作為，建議可於合約保留一定次數內可提出變更合約協調會，予以彈性作法，保障雙方於合約期間內順利完成。

二、建立良好溝通管道

本次調查發現，服務區雖由得標廠商經營、協力廠商配合、高公局監督之三方合作關係，而在溝通方面似乎不夠順暢，可能造成廠商間的誤解，因此，建議建立三方定期溝通會議，比如一季1次或半年1次等，以利在服務區的營運上能快速成長，達到三贏狀態。

三、建立順暢申訴管道

在本次調查發現，目前對於申訴管道仍很薄弱，且協力廠商均反映求助無門或石沉大海，因此，建議高公局設置一個申訴管道，例如專人的申訴服務專線及信箱，並需建立完整之處理或回覆流程，以確實達到申訴服務之有效管理。

四、建立服務區特色化

全國14個服務區，分布全省各地，定有營運良好及營運不好的地方，比如：清水服務區近年來已進化為觀光景點區，不再只是一個提供旅途休息的中繼站，而在此前例下，若能將營運較不好的服務區，稍做轉型結合在地特色化，改變此服務區

之既有形象。比如：石碇服務區，因受限於地理位置，無法擴大，但具有生態之特色，若能加以結合轉為生態特色服務區，重新整體規劃，相信對營運定能有所幫勵。

附錄一交叉分析表

1. 濾除自變項中未予實質/具體回應者及回答人數過少者，才進行統計檢定。
2. 將選項的「非常滿意」、「滿意」合併為「正面評價」；「不滿意」與「非常不滿意」合併為「負面評價」進行統計檢定；將選項的「有，聽聞相關情事」、「有，親身經歷」、「曾聽聞也曾親身經歷」合併為「有此情形」與「兩者皆無」進行統計檢定，*表示卡方檢定達顯著水準 $p < 0.05$ 、**表示 $p < 0.01$ 、***則表示 $p < 0.001$ 。
3. 加權後樣本數會產生小數點四捨五入改變，建議以百分比為主進行數據解讀。
4. 單選題因四捨五入關係，橫向百分比加總可能不等於 100.0%。
5. 複選題因四捨五入關係，橫向百分比加總可能不等於總計百分比。

附表 1.請問您平均每週有幾天會開車上高速公路？若無每週，追問每月有幾天？

單位：(%)

項目	人數	每週5天以上	每週3~4天	每週1~2天	每月1~2次	幾個月1次	其他	不知道/拒答	總計
總計	611	3.6	2.6	6.9	16.0	69.6	1.1	0.2	100.0
*** 性別									
男性	248	5.2	5.2	9.3	16.5	62.5	0.8	0.4	100.0
女性	363	2.5	0.8	5.2	15.7	74.4	1.4	0.0	100.0
# 年齡									
18-29 歲	76	2.6	1.3	7.9	14.5	73.7	0.0	0.0	100.0
30-39 歲	122	3.3	3.3	6.6	18.0	67.2	0.8	0.8	100.0
40-49 歲	133	6.0	4.5	7.5	14.3	66.9	0.8	0.0	100.0
50-59 歲	156	3.8	1.9	8.3	17.9	65.4	2.6	0.0	100.0
60 歲以上	113	1.8	1.8	4.4	14.2	77.0	0.9	0.0	100.0
拒答	11	0.0	0.0	0.0	18.2	81.8	0.0	0.0	100.0
# 教育程度									
國小(含)以下	42	0.0	2.4	2.4	14.3	78.6	2.4	0.0	100.0
國(初)中	42	2.4	4.8	4.8	14.3	69.0	4.8	0.0	100.0
高中(職)	212	2.8	3.3	3.8	14.2	75.0	0.5	0.5	100.0
大專(學)	266	5.3	1.9	9.8	17.3	64.7	1.1	0.0	100.0
研究所(含)以上	30	3.3	3.3	13.3	16.7	63.3	0.0	0.0	100.0
拒答	19	0.0	0.0	5.3	26.3	68.4	0.0	0.0	100.0
# 職業別									
白領	126	4.0	0.8	5.6	14.3	74.6	0.8	0.0	100.0
軍公教	19	5.3	0.0	5.3	10.5	73.7	5.3	0.0	100.0
藍領/體力勞動者	157	5.7	3.2	5.1	14.6	70.7	0.0	0.6	100.0
商店老闆/工商企業投資者	117	3.4	4.3	6.8	20.5	64.1	0.9	0.0	100.0
專業技術人員	31	9.7	3.2	16.1	22.6	48.4	0.0	0.0	100.0
學生	10	0.0	0.0	0.0	10.0	90.0	0.0	0.0	100.0
家庭主婦	85	0.0	2.4	9.4	14.1	71.8	2.4	0.0	100.0
退休/無業	44	0.0	4.5	6.8	15.9	72.7	0.0	0.0	100.0
自由業	16	0.0	0.0	6.3	25.0	56.3	12.5	0.0	100.0
其他	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
拒答	6	0.0	0.0	16.7	0.0	83.3	0.0	0.0	100.0
# 居住地區									
北部地區	278	3.2	0.0	5.0	17.6	73.0	1.1	0.0	100.0
中部地區	152	4.6	3.3	6.6	9.9	75.0	0.7	0.0	100.0
南部地區	166	3.6	6.6	10.8	20.5	56.0	1.8	0.6	100.0
東部地區	15	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	100.0

註 1：「*」表示經卡方檢定後呈現顯著差異。(*=P<0.05，**=P<0.01，***=P<0.001。)

註 2：#代表有超過 25%)的細格期望次數小於 5，檢定結果僅具參考價值。

附表 2.請問您行駛高速公路多久時間會想去服務區？

單位：(%)

項目	人數	1~2 小時	3~4 小時	5~6 小時	7~8 小時	不一定	其他	不知道/ 拒答	總計
總計	611	26.0	7.7	1.3	0.0	64.8	0.0	0.2	100.0
性別									
男性	248	24.6	8.1	1.6	0.0	65.3	0.0	0.4	100.0
女性	363	27.0	7.4	1.1	0.0	64.5	0.0	0.0	100.0
年齡									
18-29 歲	76	30.3	7.9	1.3	0.0	60.5	0.0	0.0	100.0
30-39 歲	122	18.0	9.8	0.0	0.0	71.3	0.0	0.8	100.0
40-49 歲	133	26.3	7.5	0.0	0.0	66.2	0.0	0.0	100.0
50-59 歲	156	26.3	7.7	3.2	0.0	62.8	0.0	0.0	100.0
60 歲以上	113	31.9	6.2	1.8	0.0	60.2	0.0	0.0	100.0
拒答	11	18.2	0.0	0.0	0.0	81.8	0.0	0.0	100.0
# 教育程度									
國小(含)以下	42	28.6	9.5	2.4	0.0	59.5	0.0	0.0	100.0
國(初)中	42	28.6	2.4	2.4	0.0	66.7	0.0	0.0	100.0
高中(職)	212	23.1	5.7	0.9	0.0	69.8	0.0	0.5	100.0
大專(學)	266	27.8	9.0	1.1	0.0	62.0	0.0	0.0	100.0
研究所(含)以上	30	20.0	20.0	3.3	0.0	56.7	0.0	0.0	100.0
拒答	19	31.6	0.0	0.0	0.0	68.4	0.0	0.0	100.0
# 職業別									
白領	126	25.4	4.8	0.0	0.0	69.8	0.0	0.0	100.0
軍公教	19	42.1	10.5	0.0	0.0	47.4	0.0	0.0	100.0
藍領/體力勞動者	157	20.4	8.9	0.6	0.0	69.4	0.0	0.6	100.0
商店老闆/工商企業 投資者	117	23.9	6.0	0.0	0.0	70.1	0.0	0.0	100.0
專業技術人員	31	22.6	12.9	6.5	0.0	58.1	0.0	0.0	100.0
學生	10	40.0	0.0	10.0	0.0	50.0	0.0	0.0	100.0
家庭主婦	85	34.1	8.2	3.5	0.0	54.1	0.0	0.0	100.0
退休/無業	44	29.5	11.4	0.0	0.0	59.1	0.0	0.0	100.0
自由業	16	25.0	12.5	6.3	0.0	56.3	0.0	0.0	100.0
其他	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
拒答	6	33.3	0.0	0.0	0.0	66.7	0.0	0.0	100.0
# 居住地區									
北部地區	278	27.0	4.7	0.0	0.0	68.3	0.0	0.0	100.0
中部地區	152	21.7	1.3	0.0	0.0	77.0	0.0	0.0	100.0
南部地區	166	30.1	19.3	4.8	0.0	45.2	0.0	0.6	100.0
東部地區	15	6.7	0.0	0.0	0.0	93.3	0.0	0.0	100.0

註 1：「*」表示經卡方檢定後呈現顯著差異。(*=P<0.05，**=P<0.01，***=P<0.001。)

註 2：#代表有超過 25%)的細格期望次數小於 5，檢定結果僅具參考價值。

附表 3.請問您去服務區主要目的為何？

單位：(%)

項目	人數	休憩	使用洗手間	用餐	購物	觀光旅遊	其他	總計
總計	611	7.2	78.6	12.4	1.3	0.3	0.2	100.0
# 性別								
男性	248	8.9	76.6	12.5	1.2	0.4	0.4	100.0
女性	363	6.1	79.9	12.4	1.4	0.3	0.0	100.0
# 年齡								
18-29 歲	76	5.3	78.9	14.5	0.0	1.3	0.0	100.0
30-39 歲	122	10.7	71.3	15.6	1.6	0.8	0.0	100.0
40-49 歲	133	6.8	79.7	12.0	1.5	0.0	0.0	100.0
50-59 歲	156	5.8	82.1	10.9	1.3	0.0	0.0	100.0
60 歲以上	113	8.0	81.4	8.8	0.9	0.0	0.9	100.0
拒答	11	0.0	63.6	27.3	9.1	0.0	0.0	100.0
# 教育程度								
國小(含)以下	42	7.1	76.2	16.7	0.0	0.0	0.0	100.0
國(初)中	42	7.1	92.9	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
高中(職)	212	6.6	83.0	8.0	1.4	0.5	0.5	100.0
大專(學)	266	8.3	74.4	15.8	1.1	0.4	0.0	100.0
研究所(含)以上	30	6.7	70.0	20.0	3.3	0.0	0.0	100.0
拒答	19	0.0	73.7	21.1	5.3	0.0	0.0	100.0
# 職業別								
白領	126	4.8	84.1	11.1	0.0	0.0	0.0	100.0
軍公教	19	10.5	63.2	26.3	0.0	0.0	0.0	100.0
藍領/體力勞動者	157	6.4	75.8	15.9	1.3	0.6	0.0	100.0
商店老闆/工商企業投資者	117	9.4	77.8	11.1	1.7	0.0	0.0	100.0
專業技術人員	31	9.7	80.6	9.7	0.0	0.0	0.0	100.0
學生	10	0.0	70.0	30.0	0.0	0.0	0.0	100.0
家庭主婦	85	8.2	82.4	5.9	2.4	1.2	0.0	100.0
退休/無業	44	9.1	75.0	13.6	2.3	0.0	0.0	100.0
自由業	16	6.3	81.3	6.3	0.0	0.0	6.3	100.0
其他	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
拒答	6	0.0	66.7	16.7	16.7	0.0	0.0	100.0
# 居住地區								
北部地區	278	7.9	76.6	13.7	1.8	0.0	0.0	100.0
中部地區	152	3.3	81.6	11.8	2.0	1.3	0.0	100.0
南部地區	166	10.2	78.9	10.2	0.0	0.0	0.6	100.0
東部地區	15	0.0	80.0	20.0	0.0	0.0	0.0	100.0

註 1：「*」表示經卡方檢定後呈現顯著差異。(*=P<0.05，**=P<0.01，***=P<0.001。)

註 2：#代表有超過 25%)的細格期望次數小於 5，檢定結果僅具參考價值。

附表 4. 請問您最常去臺灣高速公路哪一個服務區？【複選】

單位：(%)

項目	人數	中壢	湖口	泰安	西螺	新營	仁德	關西	總計
總計	611	7.2	11.1	25.0	19.1	6.9	6.2	17.0	100.0
性別									
男性	248	8.1	13.7	22.2	23.8	7.7	6.9	19.8	100.0
女性	363	6.6	9.4	27.0	16.0	6.3	5.8	15.2	100.0
年齡									
18-29 歲	76	13.2	13.2	21.1	11.8	5.3	3.9	15.8	100.0
30-39 歲	122	4.9	9.0	18.9	15.6	8.2	5.7	13.9	100.0
40-49 歲	133	6.0	8.3	25.6	30.1	7.5	6.8	13.5	100.0
50-59 歲	156	5.1	14.7	29.5	19.2	8.3	7.1	20.5	100.0
60 歲以上	113	8.8	10.6	27.4	14.2	3.5	6.2	21.2	100.0
拒答	11	18.2	9.1	27.3	27.3	9.1	9.1	9.1	100.0
教育程度									
國小(含)以下	42	11.9	14.3	28.6	11.9	7.1	9.5	21.4	100.0
國(初)中	42	2.4	16.7	38.1	26.2	16.7	11.9	11.9	100.0
高中(職)	212	6.6	8.5	22.2	26.4	7.1	7.1	17.5	100.0
大專(學)	266	6.4	12.0	24.8	15.4	5.3	4.1	17.3	100.0
研究所(含)以上	30	16.7	10.0	16.7	3.3	3.3	10.0	20.0	100.0
拒答	19	10.5	10.5	36.8	15.8	10.5	0.0	5.3	100.0
職業別									
白領	126	3.2	7.1	17.5	22.2	8.7	4.0	15.9	100.0
軍公教	19	0.0	5.3	10.5	10.5	5.3	0.0	21.1	100.0
藍領/體力勞動者	157	7.6	12.1	24.8	15.9	10.8	8.3	13.4	100.0
商店老闆/工商企業投資者	117	7.7	9.4	21.4	31.6	7.7	3.4	15.4	100.0
專業技術人員	31	6.5	19.4	25.8	12.9	3.2	6.5	16.1	100.0
學生	10	10.0	20.0	40.0	10.0	0.0	0.0	0.0	100.0
家庭主婦	85	10.6	15.3	43.5	14.1	1.2	11.8	20.0	100.0
退休/無業	44	11.4	13.6	29.5	11.4	0.0	4.5	31.8	100.0
自由業	16	6.3	6.3	12.5	18.8	12.5	12.5	31.3	100.0
其他	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
拒答	6	16.7	0.0	16.7	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
居住地區									
北部地區	278	12.9	15.8	26.6	10.4	1.8	1.4	24.1	100.0
中部地區	152	2.6	12.5	26.3	25.0	5.9	3.9	16.4	100.0
南部地區	166	2.4	3.0	22.3	28.3	16.3	16.3	7.2	100.0
東部地區	15	0.0	0.0	13.3	20.0	6.7	6.7	0.0	100.0

附表 4. 請問您最常去臺灣高速公路哪一個服務區？【複選】(續 1)

單位：(%)

項目	人數	西湖	清水	南投	古坑	東山	關廟	石碇	其他	總計
總計	611	4.7	28.0	3.4	8.0	17.3	3.1	4.1	2.3	100.0
性別										
男性	248	5.2	29.4	3.2	8.9	16.5	3.2	2.0	1.6	100.0
女性	363	4.4	27.0	3.6	7.4	17.9	3.0	5.5	2.8	100.0
年齡										
18-29 歲	76	5.3	30.3	2.6	6.6	14.5	5.3	2.6	3.9	100.0
30-39 歲	122	4.9	33.6	0.8	9.0	23.0	4.1	4.9	0.0	100.0
40-49 歲	133	3.0	26.3	2.3	12.0	15.8	3.0	2.3	3.0	100.0
50-59 歲	156	7.7	24.4	7.1	9.0	21.8	3.8	3.8	2.6	100.0
60 歲以上	113	2.7	27.4	3.5	2.7	9.7	0.0	5.3	2.7	100.0
拒答	11	0.0	27.3	0.0	0.0	9.1	0.0	18.2	0.0	100.0
教育程度										
國小(含)以下	42	0.0	16.7	4.8	4.8	19.0	0.0	4.8	7.1	100.0
國(初)中	42	2.4	11.9	2.4	0.0	16.7	0.0	4.8	0.0	100.0
高中(職)	212	4.2	25.9	3.3	11.8	21.2	3.3	4.7	1.4	100.0
大專(學)	266	5.6	31.6	3.8	7.1	15.8	4.1	3.4	3.0	100.0
研究所(含)以上	30	10.0	46.7	3.3	6.7	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
拒答	19	5.3	31.6	0.0	5.3	21.1	5.3	10.5	0.0	100.0
職業別										
白領	126	3.2	29.4	2.4	9.5	23.0	3.2	8.7	3.2	100.0
軍公教	19	5.3	26.3	5.3	10.5	5.3	5.3	15.8	0.0	100.0
藍領/體力勞動者	157	6.4	24.8	1.9	8.9	18.5	4.5	2.5	1.3	100.0
商店老闆/工商企業投資者	117	5.1	33.3	2.6	9.4	25.6	4.3	0.9	0.9	100.0
專業技術人員	31	3.2	22.6	6.5	12.9	9.7	3.2	9.7	0.0	100.0
學生	10	0.0	40.0	0.0	0.0	10.0	10.0	0.0	10.0	100.0
家庭主婦	85	8.2	22.4	5.9	4.7	8.2	0.0	0.0	5.9	100.0
退休/無業	44	0.0	29.5	6.8	2.3	2.3	0.0	4.5	0.0	100.0
自由業	16	0.0	31.3	6.3	6.3	31.3	0.0	0.0	6.3	100.0
其他	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
拒答	6	0.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0	16.7	0.0	100.0
居住地區										
北部地區	278	6.5	31.3	2.2	4.3	6.5	0.0	6.1	3.2	100.0
中部地區	152	5.3	33.6	5.9	12.5	17.1	3.3	0.7	1.3	100.0
南部地區	166	1.8	18.1	3.6	9.6	35.5	8.4	1.8	1.2	100.0
東部地區	15	0.0	20.0	0.0	13.3	20.0	0.0	26.7	6.7	100.0

附表 5. 請問您對於現在臺灣高速公路服務區經營模式採用委外民間機構經營的方式 (OT)，
滿不滿意？

單位：(%)

項目	人數	非常滿意	滿意	正面評價	普通	不滿意	非常不滿意	負面評價	總計
總計	611	0.8	53.4	54.2	40.6	5.1	0.2	5.2	100.0
** 性別									
男性	248	1.6	46.4	48.0	44.4	7.3	0.4	7.7	100.0
女性	363	0.3	58.1	58.4	38.0	3.6	0.0	3.6	100.0
*** 年齡									
18-29 歲	76	1.3	59.2	60.5	36.8	2.6	0.0	2.6	100.0
30-39 歲	122	0.8	63.9	64.8	34.4	0.8	0.0	0.8	100.0
40-49 歲	133	0.8	50.4	51.1	46.6	2.3	0.0	2.3	100.0
50-59 歲	156	0.6	52.6	53.2	35.3	11.5	0.0	11.5	100.0
60 歲以上	113	0.9	39.8	40.7	52.2	6.2	0.9	7.1	100.0
拒答	11	0.0	81.8	81.8	18.2	0.0	0.0	0.0	100.0
# 教育程度									
國小(含)以下	42	0.0	38.1	38.1	52.4	9.5	0.0	9.5	100.0
國(初)中	42	0.0	38.1	38.1	50.0	11.9	0.0	11.9	100.0
高中(職)	212	0.9	50.0	50.9	45.8	3.3	0.0	3.3	100.0
大專(學)	266	1.1	57.5	58.6	36.5	4.5	0.4	4.9	100.0
研究所(含)以上	30	0.0	66.7	66.7	26.7	6.7	0.0	6.7	100.0
拒答	19	0.0	78.9	78.9	15.8	5.3	0.0	5.3	100.0
# 職業別									
白領	126	0.0	59.5	59.5	38.1	2.4	0.0	2.4	100.0
軍公教	19	0.0	68.4	68.4	21.1	10.5	0.0	10.5	100.0
藍領/體力勞動者	157	1.3	65.6	66.9	29.3	3.2	0.6	3.8	100.0
商店老闆/工商企業投資者	117	1.7	44.4	46.2	45.3	8.5	0.0	8.5	100.0
專業技術人員	31	0.0	29.0	29.0	61.3	9.7	0.0	9.7	100.0
學生	10	10.0	50.0	60.0	40.0	0.0	0.0	0.0	100.0
家庭主婦	85	0.0	52.9	52.9	42.4	4.7	0.0	4.7	100.0
退休/無業	44	0.0	27.3	27.3	65.9	6.8	0.0	6.8	100.0
自由業	16	0.0	37.5	37.5	56.3	6.3	0.0	6.3	100.0
其他	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
拒答	6	0.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
居住地區				0.0					
北部地區	278	0.4	48.9	49.3	43.5	6.8	0.4	7.2	100.0
中部地區	152	0.7	57.2	57.9	37.5	4.6	0.0	4.6	100.0
南部地區	166	1.8	55.4	57.2	39.8	3.0	0.0	3.0	100.0
東部地區	15	0.0	73.3	73.3	26.7	0.0	0.0	0.0	100.0

註 1：「*」表示經卡方檢定後呈現顯著差異。(*=P<0.05，**=P<0.01，***=P<0.001。)

註 2：#代表有超過 25%)的細格期望次數小於 5，檢定結果僅具參考價值。

附表 5.1. 您覺得不滿意的原因為何？

單位：(%)

項目	人數	都是大廠拿到，有攔斷的感覺	價格不透明，不知道什麼標準定價	應該為公有經營有營利再回饋民眾	各個服務區標準不一	其他	不知道/無意見	總計
總計	32	6.3	53.1	6.3	6.3	21.9	6.3	100.0
# 性別								
男性	19	0.0	47.4	5.3	10.5	31.6	5.3	100.0
女性	13	15.4	61.5	7.7	0.0	7.7	7.7	100.0
# 年齡								
18-29 歲	2	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
30-39 歲	1	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
40-49 歲	3	0.0	66.7	0.0	0.0	33.3	0.0	100.0
50-59 歲	18	11.1	55.6	0.0	5.6	16.7	11.1	100.0
60 歲以上	8	0.0	25.0	25.0	12.5	37.5	0.0	100.0
拒答	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
# 教育程度								
國小(含)以下	4	0.0	75.0	0.0	0.0	25.0	0.0	100.0
國(初)中	5	0.0	0.0	20.0	20.0	40.0	20.0	100.0
高中(職)	7	14.3	42.9	0.0	14.3	28.6	0.0	100.0
大專(學)	13	7.7	76.9	0.0	0.0	7.7	7.7	100.0
研究所(含)以上	2	0.0	0.0	50.0	0.0	50.0	0.0	100.0
拒答	1	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
# 職業別								
白領	3	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
軍公教	2	50.0	0.0	0.0	0.0	50.0	0.0	100.0
藍領/體力勞動者	6	0.0	66.7	0.0	16.7	16.7	0.0	100.0
商店老闆/工商企業	10	10.0	60.0	0.0	0.0	20.0	10.0	100.0
投資者	3	0.0	66.7	0.0	0.0	0.0	33.3	100.0
專業技術人員	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
學生	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
家庭主婦	4	0.0	50.0	25.0	0.0	25.0	0.0	100.0
退休/無業	3	0.0	0.0	33.3	33.3	33.3	0.0	100.0
自由業	1	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	100.0
其他	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
拒答	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
# 居住地區								
北部地區	20	5.0	50.0	10.0	10.0	20.0	5.0	100.0
中部地區	7	0.0	71.4	0.0	0.0	14.3	14.3	100.0
南部地區	5	20.0	40.0	0.0	0.0	40.0	0.0	100.0
東部地區	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0

註 1：「*」表示經卡方檢定後呈現顯著差異。(*=P<0.05，**=P<0.01，***=P<0.001。)

註 2：#代表有超過 25%)的細格期望次數小於 5，檢定結果僅具參考價值。

附表 6. 請問您是否感受到近幾年服務區的經營方式與過去不同，是否認同近幾年服務區經營模式的轉變？

單位：(%)

項目	人數	非常滿意	滿意	正面評價	普通	不滿意	非常不滿意	負面評價	總計
總計	611	1.1	56.5	57.6	40.1	2.0	0.3	2.3	100.0
性別									
男性	248	2.0	49.6	51.6	45.2	2.8	0.4	3.2	100.0
女性	363	0.6	61.2	61.7	36.6	1.4	0.3	1.7	100.0
# 年齡									
18-29 歲	76	2.6	63.2	65.8	34.2	0.0	0.0	0.0	100.0
30-39 歲	122	1.6	63.9	65.6	33.6	0.8	0.0	0.8	100.0
40-49 歲	133	0.8	56.4	57.1	40.6	2.3	0.0	2.3	100.0
50-59 歲	156	0.6	56.4	57.1	38.5	3.8	0.6	4.5	100.0
60 歲以上	113	0.9	41.6	42.5	54.9	1.8	0.9	2.7	100.0
拒答	11	0.0	81.8	81.8	18.2	0.0	0.0	0.0	100.0
# 教育程度									
國小(含)以下	42	0.0	40.5	40.5	57.1	2.4	0.0	2.4	100.0
國(初)中	42	0.0	33.3	33.3	61.9	4.8	0.0	4.8	100.0
高中(職)	212	0.9	54.7	55.7	41.5	2.4	0.5	2.8	100.0
大專(學)	266	1.9	61.7	63.5	35.0	1.1	0.4	1.5	100.0
研究所(含)以上	30	0.0	63.3	63.3	33.3	3.3	0.0	3.3	100.0
拒答	19	0.0	78.9	78.9	21.1	0.0	0.0	0.0	100.0
# 職業別									
白領	126	1.6	58.7	60.3	37.3	2.4	0.0	2.4	100.0
軍公教	19	0.0	68.4	68.4	21.1	5.3	5.3	10.5	100.0
藍領/體力勞動者	157	1.3	72.0	73.2	25.5	0.6	0.6	1.3	100.0
商店老闆/工商企業投資者	117	1.7	45.3	47.0	49.6	3.4	0.0	3.4	100.0
專業技術人員	31	0.0	38.7	38.7	61.3	0.0	0.0	0.0	100.0
學生	10	10.0	40.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	100.0
家庭主婦	85	0.0	57.6	57.6	41.2	1.2	0.0	1.2	100.0
退休/無業	44	0.0	27.3	27.3	70.5	2.3	0.0	2.3	100.0
自由業	16	0.0	56.3	56.3	37.5	6.3	0.0	6.3	100.0
其他	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
拒答	6	0.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
# 居住地區									
北部地區	278	0.7	53.2	54.0	43.2	2.5	0.4	2.9	100.0
中部地區	152	1.3	56.6	57.9	42.1	0.0	0.0	0.0	100.0
南部地區	166	1.8	60.8	62.7	34.3	2.4	0.6	3.0	100.0
東部地區	15	0.0	66.7	66.7	26.7	6.7	0.0	6.7	100.0

註 1：「*」表示經卡方檢定後呈現顯著差異。(*=P<0.05，**=P<0.01，***=P<0.001。)

註 2：#代表有超過 25%)的細格期望次數小於 5，檢定結果僅具參考價值。

附 7.您覺得未來服務區經營模式可以採用何種方式經營更能符合民眾需求？

單位：(%)

項目	人數	委外給民間機構經營 (OT)	政府租賃給民間機構經營 (ROT)	國有土地民間機構投資興建及營運 (BOT)	民間土地興建營運，享減免稅及優惠融資 (BOO)	其他	不知道/無意見	總計
總計	14	7.1	0.0	42.9	0.0	14.3	35.7	100.0
# 性別								
男性	8	12.5	0.0	37.5	0.0	25.0	25.0	100.0
女性	6	0.0	0.0	50.0	0.0	0.0	50.0	100.0
# 年齡								
18-29 歲	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
30-39 歲	1	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	100.0
40-49 歲	3	33.3	0.0	33.3	0.0	0.0	33.3	100.0
50-59 歲	7	0.0	0.0	42.9	0.0	14.3	42.9	100.0
60 歲以上	3	0.0	0.0	33.3	0.0	33.3	33.3	100.0
拒答	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
# 教育程度								
國小(含)以下	1	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	100.0
國(初中)	2	0.0	0.0	50.0	0.0	0.0	50.0	100.0
高中(職)	6	0.0	0.0	33.3	0.0	16.7	50.0	100.0
大專(學)	4	25.0	0.0	50.0	0.0	25.0	0.0	100.0
研究所(含)以上	1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
拒答	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
# 職業別								
白領	3	33.3	0.0	33.3	0.0	0.0	33.3	100.0
軍公教	2	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
藍領/體力勞動者	2	0.0	0.0	50.0	0.0	50.0	0.0	100.0
商店老闆/工商企業投資者	4	0.0	0.0	75.0	0.0	0.0	25.0	100.0
專業技術人員	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
學生	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
家庭主婦	1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
退休/無業	1	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	100.0
自由業	1	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	100.0
其他	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
拒答	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
# 居住地區								
北部地區	8	12.5	0.0	37.5	0.0	25.0	25.0	100.0
中部地區	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
南部地區	5	0.0	0.0	60.0	0.0	0.0	40.0	100.0
東部地區	1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0

註 1：「*」表示經卡方檢定後呈現顯著差異。(*=P<0.05，**=P<0.01，***=P<0.001。)

註 2：#代表有超過 25%)的細格期望次數小於 5，檢定結果僅具參考價值。

附表 8. 請問您對臺灣高速公路哪一個服務區所打造的賣場形象及特色較滿意？

單位：(%)

項目	人數	中壢	湖口	泰安	西螺	新營	仁德	關西	西湖	總計
總計	611	0.8	2.8	3.6	4.1	0.8	0.5	4.4	1.0	100.0
# 性別										
男性	248	0.0	3.6	2.0	4.8	1.6	0.8	5.2	1.6	100.0
女性	363	1.4	2.2	4.7	3.6	0.3	0.3	3.9	0.6	100.0
# 年齡										
18-29 歲	76	1.3	2.6	0.0	5.3	1.3	0.0	5.3	0.0	100.0
30-39 歲	122	0.8	1.6	3.3	4.1	1.6	0.0	1.6	0.0	100.0
40-49 歲	133	0.0	1.5	3.8	3.0	0.0	0.8	4.5	2.3	100.0
50-59 歲	156	1.9	3.8	3.8	5.1	0.6	0.6	5.8	1.3	100.0
60 歲以上	113	0.0	4.4	6.2	2.7	0.9	0.9	5.3	0.9	100.0
拒答	11	0.0	0.0	0.0	9.1	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
# 教育程度										
國小(含)以下	42	2.4	2.4	2.4	4.8	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
國(初)中	42	0.0	2.4	4.8	4.8	2.4	2.4	4.8	2.4	100.0
高中(職)	212	0.5	2.4	4.2	5.2	0.5	0.5	5.2	1.9	100.0
大專(學)	266	1.1	3.0	2.3	3.4	1.1	0.4	4.9	0.4	100.0
研究所(含)以上	30	0.0	6.7	6.7	0.0	0.0	0.0	3.3	0.0	100.0
拒答	19	0.0	0.0	10.5	5.3	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
# 職業別										
白領	126	0.8	3.2	4.0	4.0	0.0	0.8	3.2	0.0	100.0
軍公教	19	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	15.8	5.3	100.0
藍領/體力勞動者	157	1.3	0.6	3.8	3.8	1.3	0.0	2.5	0.6	100.0
商店老闆/工商企業投資者	117	0.0	3.4	1.7	6.0	0.9	0.9	4.3	0.9	100.0
專業技術人員	31	0.0	9.7	6.5	6.5	0.0	0.0	19.4	0.0	100.0
學生	10	0.0	0.0	0.0	10.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
家庭主婦	85	2.4	2.4	3.5	2.4	1.2	0.0	2.4	1.2	100.0
退休/無業	44	0.0	6.8	9.1	2.3	0.0	2.3	4.5	2.3	100.0
自由業	16	0.0	0.0	0.0	0.0	6.3	0.0	6.3	6.3	100.0
其他	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
拒答	6	0.0	0.0	0.0	16.7	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
# 居住地區										
北部地區	278	1.1	4.3	4.7	2.9	0.0	0.0	4.7	1.4	100.0
中部地區	152	0.0	1.3	0.0	5.3	0.7	0.0	5.9	1.3	100.0
南部地區	166	1.2	1.2	5.4	5.4	2.4	1.8	3.0	0.0	100.0
東部地區	15	0.0	6.7	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0

註 1：「*」表示經卡方檢定後呈現顯著差異。(*=P<0.05，**=P<0.01，***=P<0.001。)

註 2：#代表有超過 25%)的細格期望次數小於 5，檢定結果僅具參考價值。

附表 8. 請問您對臺灣高速公路哪一個服務區所打造的賣場形象及特色較滿意?(續 1)

單位：(%)

項目	人數	清水	南投	古坑	東山	關廟	石碇	其他	不知道/ 拒答	總計
總計	611	53.2	1.1	5.2	12.8	0.5	0.3	0.0	8.8	100.0
# 性別										
男性	248	51.6	1.6	6.0	14.5	0.0	0.8	0.0	5.6	100.0
女性	363	54.3	0.8	4.7	11.6	0.8	0.0	0.0	11.0	100.0
# 年齡										
18-29 歲	76	51.3	0.0	1.3	22.4	1.3	0.0	0.0	7.9	100.0
30-39 歲	122	57.4	0.0	7.4	11.5	0.8	0.0	0.0	9.8	100.0
40-49 歲	133	58.6	1.5	4.5	10.5	0.8	0.0	0.0	8.3	100.0
50-59 歲	156	46.8	2.6	5.8	12.2	0.0	0.6	0.0	9.0	100.0
60 歲以上	113	54.9	0.9	5.3	10.6	0.0	0.0	0.0	7.1	100.0
拒答	11	27.3	0.0	9.1	18.2	0.0	9.1	0.0	27.3	100.0
# 教育程度										
國小(含)以下	42	52.4	2.4	4.8	14.3	0.0	0.0	0.0	14.3	100.0
國(初)中	42	42.9	2.4	7.1	11.9	0.0	0.0	0.0	11.9	100.0
高中(職)	212	52.8	2.4	5.2	9.9	0.5	0.0	0.0	9.0	100.0
大專(學)	266	55.6	0.0	4.1	14.3	0.8	0.4	0.0	8.3	100.0
研究所(含)以上	30	56.7	0.0	13.3	13.3	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
拒答	19	42.1	0.0	5.3	21.1	0.0	5.3	0.0	10.5	100.0
# 職業別										
白領	126	55.6	0.0	3.2	13.5	1.6	0.0	0.0	10.3	100.0
軍公教	19	68.4	0.0	5.3	5.3	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
藍領/體力勞動者	157	57.3	1.3	5.7	12.7	0.0	0.0	0.0	8.9	100.0
商店老闆/工商企業 投資者	117	48.7	2.6	4.3	18.8	0.0	0.9	0.0	6.8	100.0
專業技術人員	31	41.9	0.0	0.0	12.9	0.0	0.0	0.0	3.2	100.0
學生	10	40.0	0.0	0.0	30.0	10.0	0.0	0.0	10.0	100.0
家庭主婦	85	51.8	1.2	11.8	7.1	0.0	0.0	0.0	12.9	100.0
退休/無業	44	56.8	0.0	0.0	6.8	0.0	2.3	0.0	6.8	100.0
自由業	16	37.5	6.3	12.5	12.5	0.0	0.0	0.0	12.5	100.0
其他	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
拒答	6	50.0	0.0	16.7	0.0	0.0	0.0	0.0	16.7	100.0
# 居住地區										
北部地區	278	59.0	0.7	5.4	6.8	0.0	0.4	0.0	8.6	100.0
中部地區	152	50.0	1.3	5.9	12.5	0.7	0.7	0.0	14.5	100.0
南部地區	166	44.6	1.8	4.2	23.5	1.2	0.0	0.0	4.2	100.0
東部地區	15	73.3	0.0	6.7	6.7	0.0	0.0	0.0	6.7	100.0

註 1：「*」表示經卡方檢定後呈現顯著差異。(*=P<0.05，**=P<0.01，***=P<0.001。)

註 2：#代表有超過 25%)的細格期望次數小於 5，檢定結果僅具參考價值。

附表 9. 請問您認為臺灣高速公路服務區可以再增加哪些特色？

單位：(%)

項目	人數	飲食料理	生活百貨	觀光造景	藝文特區	遊樂設施	其他	不知道/拒答	總計
總計	611	16.5	3.9	15.5	13.6	3.8	0.8	45.8	100.0
性別									
男性	248	19.0	2.8	13.3	11.7	4.8	0.4	48.0	100.0
女性	363	14.9	4.7	17.1	14.9	3.0	1.1	44.4	100.0
年齡									
18-29 歲	76	9.2	1.3	14.5	17.1	1.3	1.3	55.3	100.0
30-39 歲	122	18.0	5.7	9.8	15.6	5.7	1.6	43.4	100.0
40-49 歲	133	17.3	2.3	24.8	12.0	2.3	0.8	40.6	100.0
50-59 歲	156	18.6	3.8	16.0	14.1	3.8	0.0	43.6	100.0
60 歲以上	113	16.8	6.2	12.4	10.6	5.3	0.9	47.8	100.0
拒答	11	9.1	0.0	0.0	9.1	0.0	0.0	81.8	100.0
# 教育程度									
國小(含)以下	42	7.1	4.8	26.2	7.1	2.4	0.0	52.4	100.0
國(初)中	42	21.4	2.4	11.9	11.9	2.4	0.0	50.0	100.0
高中(職)	212	15.6	5.2	16.0	11.8	5.2	0.5	45.8	100.0
大專(學)	266	17.7	3.8	16.2	15.8	2.3	1.1	43.2	100.0
研究所(含)以上	30	20.0	0.0	6.7	20.0	6.7	3.3	43.3	100.0
拒答	19	15.8	0.0	0.0	10.5	10.5	0.0	63.2	100.0
# 職業別									
白領	126	15.1	3.2	13.5	15.9	4.0	2.4	46.0	100.0
軍公教	19	10.5	0.0	5.3	21.1	5.3	0.0	57.9	100.0
藍領/體力勞動者	157	12.7	0.6	14.6	15.3	2.5	0.0	54.1	100.0
商店老闆/工商企業投資者	117	20.5	4.3	17.1	8.5	5.1	0.9	43.6	100.0
專業技術人員	31	22.6	12.9	12.9	16.1	3.2	0.0	32.3	100.0
學生	10	20.0	0.0	40.0	20.0	0.0	0.0	20.0	100.0
家庭主婦	85	16.5	9.4	20.0	10.6	2.4	0.0	41.2	100.0
退休/無業	44	22.7	4.5	13.6	11.4	6.8	2.3	38.6	100.0
自由業	16	12.5	0.0	18.8	25.0	6.3	0.0	37.5	100.0
其他	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
拒答	6	16.7	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	83.3	100.0
# 居住地區									
北部地區	278	15.1	3.6	13.7	12.2	4.7	0.7	50.0	100.0
中部地區	152	13.8	4.6	8.6	13.8	4.6	0.7	53.9	100.0
南部地區	166	22.9	4.2	25.9	15.1	1.8	1.2	28.9	100.0
東部地區	15	0.0	0.0	6.7	20.0	0.0	0.0	73.3	100.0

註 1：「*」表示經卡方檢定後呈現顯著差異。(*=P<0.05，**=P<0.01，***=P<0.001。)

註 2：#代表有超過 25%的細格期望次數小於 5，檢定結果僅具參考價值。

附表 10. 請問您對臺灣高速公路服務區販賣商品的價格是否滿意？

單位：(%)

項目	人數	非常滿意	滿意	正面評價	普通	不滿意	非常不滿意	負面評價	總計
總計	611	0.2	18.3	18.5	61.7	16.2	2.1	18.3	100.0
性別									
男性	248	0.0	18.1	18.1	62.9	14.9	2.4	17.3	100.0
女性	363	0.3	18.5	18.7	60.9	17.1	1.9	19.0	100.0
* 年齡									
18-29 歲	76	0.0	28.9	28.9	60.5	7.9	2.6	10.5	100.0
30-39 歲	122	0.8	17.2	18.0	68.0	10.7	3.3	13.9	100.0
40-49 歲	133	0.0	17.3	17.3	62.4	17.3	1.5	18.8	100.0
50-59 歲	156	0.0	16.7	16.7	56.4	23.1	2.6	25.6	100.0
60 歲以上	113	0.0	15.0	15.0	61.1	18.6	0.9	19.5	100.0
拒答	11	0.0	27.3	27.3	72.7	0.0	0.0	0.0	100.0
教育程度									
國小(含)以下	42	0.0	9.5	9.5	66.7	16.7	0.0	16.7	100.0
國(初)中	42	0.0	19.0	19.0	61.9	16.7	2.4	19.0	100.0
高中(職)	212	0.5	18.9	19.3	58.0	19.8	1.9	21.7	100.0
大專(學)	266	0.0	18.8	18.8	63.2	14.7	2.6	17.3	100.0
研究所(含)以上	30	0.0	26.7	26.7	60.0	6.7	3.3	10.0	100.0
拒答	19	0.0	10.5	10.5	73.7	10.5	0.0	10.5	100.0
# 職業別									
白領	126	0.0	18.3	18.3	56.3	22.2	3.2	25.4	100.0
軍公教	19	0.0	10.5	10.5	68.4	15.8	5.3	21.1	100.0
藍領/體力勞動者	157	0.6	31.2	31.8	58.0	8.3	0.6	8.9	100.0
商店老闆/工商企業投資者	117	0.0	12.0	12.0	61.5	22.2	2.6	24.8	100.0
專業技術人員	31	0.0	9.7	9.7	77.4	3.2	6.5	9.7	100.0
學生	10	0.0	10.0	10.0	70.0	20.0	0.0	20.0	100.0
家庭主婦	85	0.0	17.6	17.6	58.8	18.8	2.4	21.2	100.0
退休/無業	44	0.0	6.8	6.8	72.7	15.9	0.0	15.9	100.0
自由業	16	0.0	6.3	6.3	75.0	18.8	0.0	18.8	100.0
其他	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
拒答	6	0.0	16.7	16.7	83.3	0.0	0.0	0.0	100.0
居住地區									
北部地區	278	0.4	16.2	16.5	60.4	19.4	1.4	20.9	100.0
中部地區	152	0.0	25.7	25.7	57.9	13.2	3.3	16.4	100.0
南部地區	166	0.0	16.3	16.3	64.5	15.1	2.4	17.5	100.0
東部地區	15	0.0	6.7	6.7	93.3	0.0	0.0	0.0	100.0

註 1：「*」表示經卡方檢定後呈現顯著差異。(*=P<0.05，**=P<0.01，***=P<0.001。)

註 2：#代表有超過 25%的細格期望次數小於 5，檢定結果僅具參考價值。

附表 11. 請問近 1 年，您或是您的親友有沒有聽說或親身經歷，國道高速公路局或服務區廠商有藉故索取紅包或好處、接受請託關說、餽贈、或刁難擾民之情事？

單位：(%)

項目	人數	有，聽說或親身經歷	沒有	不知道/拒答	總計
總計	611	1.0	86.9	12.1	100.0
# 性別					
男性	248	1.2	85.1	13.7	100.0
女性	363	0.8	88.2	11.0	100.0
# 年齡					
18-29 歲	76	0.0	88.2	11.8	100.0
30-39 歲	122	1.6	91.0	7.4	100.0
40-49 歲	133	2.3	83.5	14.3	100.0
50-59 歲	156	0.6	85.3	14.1	100.0
60 歲以上	113	0.0	87.6	12.4	100.0
拒答	11	0.0	90.9	9.1	100.0
# 教育程度					
國小(含)以下	42	0.0	83.3	16.7	100.0
國(初)中	42	0.0	90.5	9.5	100.0
高中(職)	212	1.4	84.4	14.2	100.0
大專(學)	266	1.1	88.7	10.2	100.0
研究所(含)以上	30	0.0	90.0	10.0	100.0
拒答	19	0.0	84.2	15.8	100.0
# 職業別					
白領	126	0.0	88.9	11.1	100.0
軍公教	19	0.0	84.2	15.8	100.0
藍領/體力勞動者	157	0.6	92.4	7.0	100.0
商店老闆/工商企業投資者	117	4.3	80.3	15.4	100.0
專業技術人員	31	0.0	93.5	6.5	100.0
學生	10	0.0	90.0	10.0	100.0
家庭主婦	85	0.0	82.4	17.6	100.0
退休/無業	44	0.0	81.8	18.2	100.0
自由業	16	0.0	87.5	12.5	100.0
其他	0	0.0	0.0	0.0	100.0
拒答	6	0.0	100.0	0.0	100.0
# 居住地區					
北部地區	278	0.0	89.2	10.8	100.0
中部地區	152	2.6	77.6	19.7	100.0
南部地區	166	1.2	90.4	8.4	100.0
東部地區	15	0.0	100.0	0.0	100.0

註 1：「*」表示經卡方檢定後呈現顯著差異。(*=P<0.05，**=P<0.01，***=P<0.001。)

註 2：#代表有超過 25%)的細格期望次數小於 5，檢定結果僅具參考價值。

附表 12. 若您知道國道高速公路局或服務區廠商有涉嫌貪污瀆職情事，請問您會不會檢舉？
單位：(%)

項目	人數	會	不會	不知道/ 拒答	總計
總計	611	46.8	27.0	26.2	100.0
性別					
男性	248	50.0	25.0	25.0	100.0
女性	363	44.6	28.4	27.0	100.0
年齡					
18-29 歲	76	56.6	30.3	13.2	100.0
30-39 歲	122	60.7	25.4	13.9	100.0
40-49 歲	133	44.4	29.3	26.3	100.0
50-59 歲	156	44.2	23.1	32.7	100.0
60 歲以上	113	33.6	25.7	40.7	100.0
拒答	11	27.3	63.6	9.1	100.0
* 教育程度					
國小(含)以下	42	19.0	33.3	47.6	100.0
國(初)中	42	31.0	35.7	33.3	100.0
高中(職)	212	48.6	23.6	27.8	100.0
大專(學)	266	52.3	27.1	20.7	100.0
研究所(含)以上	30	60.0	23.3	16.7	100.0
拒答	19	26.3	36.8	36.8	100.0
職業別					
白領	126	55.6	29.4	15.1	100.0
軍公教	19	36.8	31.6	31.6	100.0
藍領/體力勞動者	157	45.2	28.7	26.1	100.0
商店老闆/工商企業 投資者	117	48.7	25.6	25.6	100.0
專業技術人員	31	41.9	19.4	38.7	100.0
學生	10	70.0	10.0	20.0	100.0
家庭主婦	85	44.7	28.2	27.1	100.0
退休/無業	44	27.3	25.0	47.7	100.0
自由業	16	50.0	12.5	37.5	100.0
其他	0	0.0	0.0	0.0	100.0
拒答	6	50.0	50.0	0.0	100.0
居住地區					
北部地區	278	42.4	30.2	27.3	100.0
中部地區	152	57.2	23.7	19.1	100.0
南部地區	166	45.2	25.3	29.5	100.0
東部地區	15	40.0	20.0	40.0	100.0

註 1：「*」表示經卡方檢定後呈現顯著差異。(*=P<0.05，**=P<0.01，***=P<0.001。)

註 2：#代表有超過 25%的細格期望次數小於 5，檢定結果僅具參考價值。

附表 13.請問您主要會向哪個單位反映？

單位：(%)

項目	人數	政風處 (室)	法務部 廉政署	檢調警 察單位	民意 代表	國道高速 公路局	不知道/ 拒答	總計
總計	286	40.2	14.0	8.4	0.7	17.5	19.2	100.0
性別								
男性	124	38.7	16.1	8.1	0.0	16.9	20.2	100.0
女性	162	41.4	12.3	8.6	1.2	17.9	18.5	100.0
年齡								
18-29 歲	43	51.2	9.3	2.3	0.0	16.3	20.9	100.0
30-39 歲	74	36.5	10.8	12.2	1.4	17.6	21.6	100.0
40-49 歲	59	37.3	23.7	1.7	0.0	18.6	18.6	100.0
50-59 歲	69	42.0	11.6	13.0	1.4	17.4	14.5	100.0
60 歲以上	38	34.2	15.8	10.5	0.0	15.8	23.7	100.0
拒答	3	66.7	0.0	0.0	0.0	33.3	0.0	100.0
# 教育程度								
國小(含)以下	8	75.0	0.0	25.0	0.0	0.0	0.0	100.0
國(初)中	13	30.8	15.4	23.1	0.0	7.7	23.1	100.0
高中(職)	103	36.9	20.4	6.8	0.0	15.5	20.4	100.0
大專(學)	139	41.7	10.8	8.6	0.7	17.3	20.9	100.0
研究所(含)以上	18	33.3	11.1	0.0	5.6	44.4	5.6	100.0
拒答	5	60.0	0.0	0.0	0.0	20.0	20.0	100.0
# 職業別								
白領	70	37.1	14.3	5.7	0.0	17.1	25.7	100.0
軍公教	7	28.6	28.6	0.0	0.0	42.9	0.0	100.0
藍領/體力勞動者	71	36.6	19.7	5.6	0.0	18.3	19.7	100.0
商店老闆/工商企業 投資者	57	50.9	10.5	10.5	1.8	10.5	15.8	100.0
專業技術人員	13	46.2	7.7	0.0	7.7	15.4	23.1	100.0
學生	7	42.9	14.3	0.0	0.0	14.3	28.6	100.0
家庭主婦	38	44.7	5.3	21.1	0.0	10.5	18.4	100.0
退休/無業	12	16.7	25.0	8.3	0.0	33.3	16.7	100.0
自由業	8	25.0	12.5	12.5	0.0	50.0	0.0	100.0
其他	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
拒答	3	66.7	0.0	0.0	0.0	33.3	0.0	100.0
# 居住地區								
北部地區	118	33.9	6.8	12.7	0.0	22.0	24.6	100.0
中部地區	87	58.6	17.2	2.3	1.1	2.3	18.4	100.0
南部地區	75	29.3	22.7	9.3	1.3	24.0	13.3	100.0
東部地區	6	33.3	0.0	0.0	0.0	66.7	0.0	100.0

註 1：「*」表示經卡方檢定後呈現顯著差異。(*=P<0.05，**=P<0.01，***=P<0.001。)

註 2：#代表有超過 25%)的細格期望次數小於 5，檢定結果僅具參考價值。

附錄二訪談記錄表

附表1 廠商訪談記錄A

訪問者	基本資料：請問您在貴公司任職有多久的時間，現職服務機關、職務、服務年資、過去經歷？
受訪者	之前從事軍職，現擔任服務區業務承辦人(103/1 月份到現在)，之前公司有參與過新營、關廟、石碇，今年有參與台中清水服務區的競標，但是沒有得標。
訪問者	請問在您的印象或經驗中(例如：招標、得標、作業過程中:工程施作前、施作中、施作後、機關稽核等)，哪些部份是相關業者非常在意，應盡速改善的？
受訪者	我認為我們提案與其他廠商比較應是很好的，但是卻沒有得標，我覺得必須釐清審查的標準是什麼，否則在公開競標上，我認為我們表現不錯，但實際上我們不會入圍，是有另外的考量嗎。
訪問者	與高公局接觸的經驗中，對於承辦人之作業程序及效率滿意度？以及您是否有被相關業務人員刻意刁難的經驗？
受訪者	我覺得資訊獲得的不對稱，我們不知道承辦人在想什麼，只能透過合約規範文字去瞭解，沒辦法掌握意象，書面上的白紙黑字與實際上真正落實有差距。
訪問者	請問在您曾經執行的過程中，有在招標過程或履約過程曾提出異議？原因為何？後續如何處理？
受訪者	在做投資計畫簡介之前，高公局會針對評審委員開一個說明會，但是此說明會之內容，希望可以公開，不然覺得這是一個瑕疵。
訪問者	與高公局接觸的經驗中，對於相關業務人員品德操守之廉潔狀況，請問您是否有遇到或聽說有索賄或其他不法的情事？
受訪者	在我經驗裡面完全沒有遇過，我認為公務員在道德操守上是蠻高的。
訪問者	目前高公局 OT 經營模式，請問您對於合約規範內容有沒有認為需要調整的地方？
受訪者	在公部門立場上，他們站在投資這一塊，認為廠商應該對他們作多少投資，可是廠商是營利導向，為要在當中獲得多少回饋，出發點不同，焦點就不同，爭議都在這上面，會跟契約上面文字作計較，就會產生爭議。希望可以針對每個服務區的特性，透過修正合約規範，可變成浮動式契約規範，可以隨著經營環境的變更去作變更，而不是合約規範一定下去了，就綁死了，變動機制非常少。
訪問者	請問您認為 OT 經營模式，對於政府單位及廠商的權利義務有沒有需要做調整改善的？
受訪者	某些服務區地理位置不好，要邀請協力廠商來經營已不容易，但是卻要求售價與週邊地區價位一致，會導致廠商不好經營，或是實際上之經營環境無法作到，還有廠商若是要調整商品售價，卻還要經過高公局同意，我認為在營運上管太多了，但是在機制上又沒有彈性
訪問者	請問您認為對全國 14 個服務區，採用一致性的經營模式規範是否適當？若不適當可以如何調整？
受訪者	不適當，建議公部門可以在累積一段經驗之後，希望可以針對每個服務區的特性，去修正投資契約規範，不應該每個服務區都是一致的契約規範，也建議高公局可以了解經營不好的服務區，為什麼會經營不好，不管什麼廠商來經營這個服務區，都沒辦法經營得很好，原因為何，應該要做這方面的數據統計。
訪問者	延續上題，請問您覺得維持目前的 OT 經營模式，還是建議可以改為何種經營模式比較好？
受訪者	我認為 OT 經營模式並不是一個很好的執行模式，例如如果有客訴事件，但是向高公局反映之後，但是只是把民眾意見再轉達給廠商，希望我們提出改進，暫時還不需要改經營模式，主要是針對每個服務區特性，去修正契約規範內容。

訪問者	請問您覺得經營服務區（或營運時），為使得有效達成目標，高公局有沒有需要提供什麼協助，才能有助於廠商的經營（營運）？
受訪者	清水服務區先天地理位置經營條件就很好，不應與其他服務區一比較，經營區會影響經營成效非常大成面，相對影響到投資金額，但是經營風險，不可抗力的情事發生之後，建議公部門要採取比較寬鬆的態度來對待地理位置不好的服務區，畢竟廠商都不希望有虧損，大致上就是說，若廠商經營遇到困境時候，高公局的協助溝通管道機制，這部份需加強。
訪問者	在提升高公局經營模式前提下，針對高公局各項施政或業務，您是否有其他建議或補充意見？
受訪者	大部分公務員都不是這方面的專家，用類似定型化契約模式來去主導 OT 案，但是沒辦法深入到針對每一個案裡面仔細分割或者其他強加改善處理的意見，才會讓 OT 案經營起來較順遂，否則廠商常常碰到狀況是把實際狀況跟高公局說，但是卻沒有辦法理解跟體會，只是很單純認為說契約上怎麼記載的就要怎麼去執行。

附表2廠商訪談記錄B

訪問者	基本資料：請問您在貴公司任職有多久的時間，現職服務機關、職務、服務年資、過去經歷？
受訪者	在公司任職 20 年以上了，但在服務區業務方面也有 12 年經驗。
訪問者	請問在您的印象或經驗中(例如：招標、得標、作業過程中:工程施作前、施作中、施作後、機關稽核等)，哪些部份是相關業者非常在意，應盡速改善的？
受訪者	沒有。
訪問者	與高公局接觸的經驗中，對於承辦人之作業程序及效率滿意度？以及您是否有被相關業務人員刻意刁難的經驗？
受訪者	高公局的公務員清廉度很高，沒有發生過這類事情。
訪問者	請問在您曾經執行的過程中，有在招標過程或履約過程曾提出異議？原因為何？後續如何處理？
受訪者	因為六個月前要完成簽約，而簽約完後，一些工程款前置作業部分都不可認列投資金額，不應限制契約期間開始後的發票才可認列投資金額，發票認定方式應是參考合約憑證是否跟案子相關，因為改裝是一大工程，在合約開始前對於施作工程前置款發票金額應認列，應該讓廠商報在投資金額規範裡。
訪問者	與高公局接觸的經驗中，對於相關業務人員品德操守之廉潔狀況，請問您是否有遇到或聽說有索賄或其他不法的情事？
受訪者	高公局的公務員清廉度很高，沒有發生過這類事情。
訪問者	目前高公局 OT 經營模式，請問您對於合約規範內容有沒有認為需要調整的地方？
受訪者	廠商管理與經營模式與高公局認知是不一樣的，像在經營成本方面，都是用最小成本再計算，那廠商為了獲利，變成不善待員工，所以高公局如何去制定一個更接近實際費用讓好的廠商能夠得標，讓廠商也能夠去善待員工，不要再降低經營成本了。
訪問者	請問您認為 OT 經營模式，對於政府單位及廠商的權利義務有沒有需要做調整改善的？
受訪者	認為高公局對於服務區商品售價限制太多，高公局應該及時的去作品質的要求，而不是一味的要求要庶民價格，這部分應該要修正，對服務區的價格制訂太多，不應限制太多。
訪問者	請問您認為對全國 14 個服務區，採用一致性的經營模式規範是否適當？若不適當可以如何調整？
受訪者	因為合約一簽就好幾年，希望可以具有彈性的修正合約規範，可以隨著經營環境增加

	經營成本的變更，應該把時間成本也考慮進去，希望高公局可以隨著經營環境的變更去作變更。
訪問者	延續上題，請問您覺得維持目前的 OT 經營模式，還是建議可以改為何種經營模式比較好？
受訪者	是不用更改經營模式，但是對於合約規範內容可以再作調整，例如可以隨著經營環境增加經營成本的變更，應該把時間成本也考慮進去，希望高公局可以隨著經營環境的變更去作變更。
訪問者	請問您覺得經營服務區（或營運時），為使得有效達成目標，高公局有沒有需要提供什麼協助，才能有助於廠商的經營（營運）？
受訪者	OT 經營這部分應該可以看到有進步，但是一些硬體設備，例如說停車場更新改進，認為高公局可以去更新，周圍的進步高公局應該協助廠商更新。
訪問者	在提升高公局經營模式前提下，針對高公局各項施政或業務，您是否有其他建議或補充意見？
受訪者	沒有。

附表3廠商訪談記錄C

訪問者	基本資料：請問您在貴公司任職有多久的時間，現職服務機關、職務、服務年資、過去經歷？
受訪者	我在統一任職有十年左右的時間，現在在高速公路仁德休息區當區長。
訪問者	請問在您的印象或經驗中(例如：招標、得標、作業過程中:工程施作前、施作中、施作後、機關稽核等)，哪些部份是相關業者非常在意，應盡速改善的？
受訪者	關於招標及得標的一作業過程中，公司會有固定的作業程序，所以這方面不是太大的問題。但是關於施作方面我們有些疑問，那就是高公局想要增加綠化的部份，可是在水源的部份不足，卻要我們業者解決澆水的問題，我知道我們有簽履約保證，維修，修膳是由我們負責，可是水源的部份，真的是難倒我們，因為我們沒有辦法自己挖路埋水管在裡面，我們知道高公局是想美化環境，可是還是需要給我們廠商一個配套措施。高公局外包工程施工上有問題，高公局要我們業者自行提出“佐證”我的問題是，之前都是好好的，可是整修後很多的東西反而變的更有瑕疵，高公局才可以幫我們解決問題，驗收部份不應是我們業者負責的。
訪問者	與高公局接觸的經驗中，對於承辦人之作業程序及效率滿意度？以及您是否有被相關業務人員刻意刁難的經驗？
受訪者	沒有。
訪問者	請問在您曾經執行的過程中，有在招標過程或履約過程曾提出異議？原因為何？後續如何處理？
受訪者	我們新的廁所完工約三到四個月左右，另一間廁所整修好六個多月了，水溝開始阻塞，告知高公局，可是一直遲遲沒下文，整修後沒有保固期嗎？所以我們自己請廠商來幫我們處理。每回我們告知關於“設備”的問題，高公局總是要我們“提出佐證”，廁所裝修好後，廠商沒有把消防設備安裝回去，我們反應上去，高公局要我們業者自行提出申請，證明這些東西是來整修的廠商的過失，我們可以配合很多的事，可是很多外包的工程都是高公局處理的，怎麼會變成我們業者要自己去“驗收”這些相關的部份。我知道我們業者有“維修、修膳”的部份，可是連“驗收”的部份也是需要我們處理的嗎，招標的過程我們是有固定的作業程序，所以這不是太大的問題，至於履約過程就是我提過澆花和服務站廁所的問題，到現在也還沒有處理好。
訪問者	與高公局接觸的經驗中，對於相關業務人員品德操守之廉潔狀況，請問您是否有遇

	到或聽說有索賄或其他不法的情事？
受訪者	我自己是有遇到高公局的人員來我們這裡開施工前的協調會（非正式會議），他告訴我們要喝“知名廠商”的咖啡，我們還是給他。至於其他的所賄，我是沒遇到過，也未曾聽說。
訪問者	目前高公局 OT 經營模式，請問您對於合約規範內容有沒有認為需要調整的地方？
受訪者	我對於合約規範內容有一個部份我有一些問題就是，關於硬體部份，像是發電機的使用年限是二十年，我們是六年一標，所以有一些硬體的設備可能到了第三標後，東西也老舊了，硬體設備的老舊，不該由之後的業者來負所有的責任，我曾經聽說有家業者標到服務站的經營權後，開始營業，不到六個月，發電機壞了，發電機的廠商來要換，可是金額高到二十萬起跳，硬體的部份也是有折舊的，不該都是由業者概括承受的。因為如果“剛接手”經營服務站，發電機或是其他週邊設備故障需要維修或是換新的，我需要跟我上司說要花很大一筆修費用。也希望權利金的部份可以再少。關於投資額的部份，可以明確告訴我們相關的條文，我打個比方：我拿五十萬投資，桌椅，展板，海報，活動看板，這些是可以算在投資額裡面的嗎？因為我曾聽說有高公局告知業者，只要把活動的照片拍下來寄給他們就可以了，這是算在投資額裡，可是我這裡沒有被告知，也沒有這方面的訊息，透過其他的業者，也不完全了解很多，所以若是高公局有訊息，可否告知我們。我們業者是願意配合高公局的，可是也希望高公局可以給我們應該有的配套措施和權利。
訪問者	請問您認為 OT 經營模式，對於政府單位及廠商的權利義務有沒有需要做調整改善的？
受訪者	問於高公局我是覺得當我們提出問題時，他們沒辦法幫我們解決，反而要我們自己想辦法，高公局作業程序及效率上我覺得他們跨部門的協調上不夠好。
訪問者	請問您認為對全國 14 個服務區，採用一致性的經營模式規範是否適當？若不適當可以如何調整？
受訪者	我自己是沒有特別的建議，因為現在 14 家的服務區都是採 OT 的經營模式。
訪問者	延續上題，請問您覺得維持目前的 OT 經營模式，還是建議可以改為何種經營模式比較好？
受訪者	我本人覺得維持目前的 OT 經營模式很好，因為可以自行由得標的業者去做這些事情。
訪問者	請問您覺得經營服務區（或營運時），為使得有效達成目標，高公局有沒有需要提供什麼協助，才能有助於廠商的經營（營運）？
受訪者	我是很希望，高公局可以在我們業者提出一些問題時，可以很快的幫我們解決，因為我們是面對眾多的消費者，他們不滿意高速公路服務區的部份，也自己會去投訴。我們業者本身很願意去配合很多的事情，也會履行我們合約上所說的，維修，修膳的部份，可是有些部份我們合約沒提到或是不清楚的，我們希望高公局在這部分可以多與廠商協調。
訪問者	在提升高公局經營模式前提下，針對高公局各項施政或業務，您是否有其他建議或補充意見？
受訪者	我們希望服務區可以採用“同程同價”的部份。高公局會做訪價的部份，要我們比照外面的價格，可是我們的問題是想請問，高公局要求服務區有冷氣，環境好，所以相對的，我們的東西會比較再貴一點點，可是沒有誇張到像以前新聞播的，一串頁丸要五十元。不能拿一張可能是學區附近或是環境很髒亂的地點，攤販的價錢來跟我們這裡做比較，我們的衛生條件，環境條件都比路邊的攤販好很多，所以若是高公局做訪價時，可比較基準，請找環境相當的地點來做訪價。

附表4廠商訪談記錄D

訪問者	基本資料：請問您在貴公司任職有多久的時間，現職服務機關、職務、服務年資、過去經歷？
受訪者	任職大概半年時間，之前也是從事服務業。
訪問者	請問在您的印象或經驗中(例如：招標、得標、作業過程中:工程施作前、施作中、施作後、機關稽核等)，哪些部份是相關業者非常在意，應盡速改善的？
受訪者	沒有。
訪問者	與高公局接觸的經驗中，對於承辦人之作業程序及效率滿意度？以及您是否有被相關業務人員刻意刁難的經驗？
受訪者	沒有。
訪問者	請問在您曾經執行的過程中，有在招標過程或履約過程曾提出異議？原因為何？後續如何處理？
受訪者	想要在特地區域做廣告卻被阻止，而直接對主力廠商反映，也沒有下文，像是主力廠商答應我們進駐後會作廣告，也沒有作，那問題反映給高公局工程處再傳達給主力廠商，這部分傳達也可能有落差，最後也沒有下文。
訪問者	與高公局接觸的經驗中，對於相關業務人員品德操守之廉潔狀況，請問您是否有遇到或聽說有索賄或其他不法的情事？
受訪者	沒有。
訪問者	目前高公局為 OT 經營模式，請問您對於現在的經營模式有何看法？有沒有需要改進的地方？
受訪者	某些服務區的地理位置就不好，抽成比例還是很高，廣告也沒有辦法做，這樣再好的廠商也留不住，希望高公局可以站在督導立場，依過去經驗在抽成規範方面可以針對各服務區狀況，去制訂抽成比例。
訪問者	延續上題，請問您覺得維持目前的 OT 經營模式，還是建議可以改為何種經營模式比較好？
受訪者	我認為目前經營模式不適當，高公局雖原本目的是想服務民眾，但是變成廠商來做承包，但是廠商要他們的獲利，獲利以後要下包來給廠商又要獲利，變成全部轉嫁到消費者，那當然服務區物價會變高，如果又要求物價低，那品質就會不好。
訪問者	請問您覺得經營服務區（或營運時），為使得有效達成目標，高公局有沒有需要提供什麼協助，才能有助於廠商的經營（營運）？
受訪者	希望可以要求廠商或高公局可以專人專門派人進駐來管理服務區，這樣有問題可以直接反映。
訪問者	在提升高公局經營模式前提下，針對高公局各項施政或業務，您是否有其他建議或補充意見？
受訪者	希望營業時間可以延長，而不是要求所有櫃位要一起打烊，而且有些服務區地理位置不好，來客數不多，那是不是應該要有行銷廣告，吸引消費者，或是將這些地理位置不好的服務區，改建成有特色的一個旅遊景點。

附表5廠商訪談記錄E

訪問者	基本資料：請問您在貴公司任職有多久的時間，現職服務機關、職務、服務年資、過去經歷？
受訪者	在店七年時間，現任值班經理一年時間。
訪問者	請問在您的印象或經驗中(例如：招標、得標、作業過程中:工程施作前、施作中、施作後、機關稽核等)，哪些部份是相關業者非常在意，應盡速改善的？

受訪者	沒有。
訪問者	與高公局接觸的經驗中，對於承辦人之作業程序及效率滿意度？以及您是否有被相關業務人員刻意刁難的經驗？
受訪者	高公局人員友善，與他們互動良好。
訪問者	請問在您曾經執行的過程中，有在招標過程或履約過程曾提出異議？原因為何？後續如何處理？
受訪者	沒有。
訪問者	與高公局接觸的經驗中，對於相關業務人員品德操守之廉潔狀況，請問您是否有遇到或聽說有索賄或其他不法的情事？
受訪者	高公局人員友善，與他們互動良好。
訪問者	目前高公局為 OT 經營模式，請問您對於現在的經營模式有何看法？有沒有需要改進的地方？
受訪者	目前良好，無需改善之處。
訪問者	延續上題，請問您覺得維持目前的 OT 經營模式，還是建議可以改為何種經營模式比較好？
受訪者	目前良好，無需改善之處。
訪問者	請問您覺得經營服務區（或營運時），為使得有效達成目標，高公局有沒有需要提供什麼協助，才能有助於廠商的經營（營運）？
受訪者	目前良好，無需改善之處。
訪問者	在提升高公局經營模式前提下，針對高公局各項施政或業務，您是否有其他建議或補充意見？
受訪者	目前良好，無需改善之處。

附錄三調查問卷

103年服務區經營模式探討之廉政研究調查問卷

您好，我姓X，我是異視行銷市場調查公司的訪員，我們正在進行一項「交通方面的公共議題」的訪問，耽誤您幾分鐘，請教一下您的寶貴意見，謝謝！

篩選題

QR1、請問您年滿18歲了嗎？

(01)已年滿18歲 (02)未年滿18歲(結束訪問)

QR2、請問您是住在哪一個縣市？

(01)基隆市 (02)新北市 (03)台北市 (04)宜蘭縣 (05)桃園縣 (06)新竹縣
(07)新竹市 (08)苗栗縣 (09)台中市 (10)彰化縣 (11)南投縣 (12)雲林縣
(13)嘉義縣 (14)嘉義市 (15)台南市 (16)高雄市 (17)屏東縣 (18)花蓮縣
(19)台東縣 (96)非臺灣本島(結束訪問) (98)未回答(結束訪問)

QR3、您在今年(103年)有開車上高速公路且有去服務區嗎？

(01)有 (02)沒有(結束訪問)

旅運特性及付費方式

A1、請問您平均每週有幾天會開車上高速公路？若無每週，追問每月有幾天？

(01)每週5天以上 (02)每週3~4天 (03)每週1~2天 (04)每月1~2次
(05)幾個月1次 (06)其他____ (98)不知道/拒答

A2、請問您行駛高速公路多久時間會想去服務區？

(01)1~2小時 (02) 3~4小時 (03) 5~6小時 (04) 7~8小時 (05)不一定
(06)其他__ (98)不知道/拒答

A2、請問您去服務區主要目的為何？

(01)休憩 (02)使用洗手間(03)用餐 (04)購物 (05)觀光旅遊 (97)其他____

A3、請問您最常去臺灣高速公路哪一個服務區？【複選】

(1)中壢 (2) 湖口 (3)泰安 (4) 西螺 (5) 新營 (6)仁德
(7) 關西 (8) 西湖 (9)清水 (10) 南投 (11)古坑 (12)東山
(13)關廟 (14)石碇 (15) 其他__

經營模式滿意度

B1、請問您對於現在臺灣高速公路服務區經營模式採用委外民間機構經營的方式(OT)，滿不滿意？

(1) 非常滿意(跳 B3) (2) 滿意(跳 B3) (3) 普通(跳 B3)

(4) 不滿意(跳B2) (5)非常不滿意(跳B2)

B2、您覺得不滿意的原因為何？

- (1)都是大廠拿到，有攏斷的感覺 (2)價格不透明，不知道什麼標準定價
(3)應該為公有經營有營利再回饋民眾 (4)各個服務區標準不一 (5)其他____
(6)不知道/無意見

B3、請問您是否感受到近幾年服務區的經營方式與過去不同，是否認同近幾年服務區經營模式的轉變？

- (1) 非常同意(跳 B5) (2) 同意(跳 B5) (3) 普通(跳 B5)
(4) 不同意(跳B4) (5) 非常不同意(跳B4)

B4、您覺得未來服務區經營模式可以採用何種方式經營更能符合民眾需求？

- (1)委外給民間機構經營(OT) (2)政府租賃給民間機構經營(ROT)
(3)國有土地民間機構投資興建及營運(BOT)
(4)民間土地興建營運，享減免稅及優惠融資(B00) (5)其他____ (6)不知道/無意見

B5、請問您對臺灣高速公路哪一個服務區所打造的賣場形象及特色較滿意？

- (1)中壢 (2) 湖口 (3)泰安 (4) 西螺 (5) 新營 (6)仁德
(7) 關西 (8) 西湖 (9)清水 (10) 南投 (11)古坑 (12)東山
(13)關廟 (14)石碇 (15) 其他____ (98)不知道/拒答

B6、請問您認為臺灣高速公路服務區可以再增加哪些特色？

- (1) 飲食料理 (2) 生活百貨 (3)觀光造景 (4) 藝文特區 (5) 遊樂設施
(6) 其他____ (98)不知道/拒答

B7、請問您對臺灣高速公路服務區販賣商品的價格是否滿意？

- (1) 非常滿意(跳 C1) (2) 滿意(跳 C1) (3) 普通(跳 (4) 不滿意(跳
C1) B7.1)
(5) 非常不滿意(跳 B7.1) (98)不知道/拒答(跳 C1)

B7.1、請問您認為何種商品較不滿意？_____；B7.1.1應如何改善？_____

B7.2、請問您認為價格應該如何來定價較為合理？_____

廉政工作推動情況

C1、請問近1年，您或是您的親友有沒有聽說或親身經歷，國道高速公路局或服務區廠商有藉故索取紅包或好處、接受請託關說、餽贈、或刁難擾民之情事？

- (01)有，聽說或親身經歷(跳C1.1) (02)沒有 (98)不知道/拒答

C1.1、請您簡單敘述您的情形？

C2、若您知道國道高速公路局或服務區廠商有涉嫌貪污瀆職情事，請問您會不會檢舉？

(01)會 (跳C2.1) (02)不會 (98)不知道/拒答

C2.1、請問您主要會向哪個單位反映？

(01) 政風處(室)(02) 法務部廉政署 (03) 檢調警察單位 (04) 民意代表

(05) 國道高速公路局 (98)不知道/拒答

C3、請問您對國道高速公路局服務區經營廠商的風紀操守方面有何建議嗎？

(01) _____

(98) 不知道/拒答/無意見

基本資料

S1、請問您年齡？

1. 18~29 歲

2. 30~39 歲

3. 40~49 歲

4. 50~59 歲

5. 60 歲以上

6. 拒答

S2、請問您的職業是？

(01) 白領(公司行號/業務代表)

(02) 軍公教

(03) 藍領/體力勞動者(工人/作業員/送貨員/司機/農林漁牧/水電工)

(04) 商店老闆/工商企業投資者(副總級以上)

(05) 專業技術人員(持有證照者：律師/會計師/醫師/護士/建築師/老師)

(06) 學生

(07) 家庭主婦

(08) 退休/無業

(09) 自由業(可自由調整上下班時間者)

(97) 其他 (請註明)

(98) 拒答

S3、請問您最高的學歷？

1. 國小(含)以下

2. 國(初)中

3. 高中(職)

4. 大專(學)

5. 研究所(含)以上

6. 拒答

S4、受訪者性別？(不需詢問，由訪員自行勾選)

(01) 男

(02) 女

~~~~~訪問到此結束，感謝您的合作，敬祝您旅途愉快！~~~~~

## 附錄四座談會現場照片

## A. 專家座談會





## B. 協力廠商座談會

