



交通部高速公路局  
民眾對於機關公法及民事債權認識現況  
廉政研究調查報告

委託單位：交通部高速公路局

執行單位：全國公信力民意調查股份有限公司

中 華 民 國 1 1 0 年 9 月





交通部高速公路局  
民眾對於機關公法及民事債權認識現況  
廉政研究調查報告

委託單位：交通部高速公路局

執行單位：全國公信力民意調查股份有限公司

計畫主持人：張宇丞研究總監

協同主持人：席代麟副教授、高世垣顧問

專案經理：林俊佑經理

中 華 民 國 1 1 0 年 9 月



## 摘要

高速公路局金錢債權來源除了國道通行費欠費外，尚有車輛肇事賠償款、土地及設備租用租金、國道散落物處理收費等項目，同時含括公法及民事債權。若民眾對政府機關各類債權有正確的認識、理解與適當之處理作為，將促使機關提供更完善的服務。為瞭解民眾對於機關金錢債權管理的認知及期待，促使機關提供更完善的服務，特規劃辦理「民眾對於機關公法及民事債權認識現況廉政研究」。

本案採用量化電話調查與質化焦點團體座談法進行，在電話調查方面，調查對象為臺灣本島年滿 20 歲以上之任意成年人，抽樣方式以「抽取率與單位大小成比例 (Probability Proportional to Size, PPS)」以及「隨機撥號法 (Random Digit Dialing, RDD)」並行，於 110 年 6 月 18 日 (星期五) 至 6 月 20 日 (星期日) 執行調查，共計完成有效樣本數 1,082 個，以單純隨機抽樣方式 (SRS) 估計抽樣誤差，在百分之九十五信心水準下，最大誤差不超過 $\pm 2.98\%$ 。本調查亦針對成功樣本的「性別」、「年齡」、「教育程度」及「地區」進行樣本代表性檢定，並以「多變數反覆加權 (RAKING)」的方式進行加權。經加權處理後，成功樣本的「性別」、「年齡」、「教育程度」及「地區」結構均與母體一致；在質化焦點團體座談方面，於 110 年 7 月 2 日 (星期五) 辦理，因 Covid-19 疫情三級警戒影響，故採取實體會議及線上會議同步方式辦理。透過網路連結，讓線上及線下與談者聚焦討論，並依委託單位需求，全場會議錄影、錄音。經由量化與質化方法，本案有以下之研究發現。

### 一、有關國道通行費欠費相關議題

在所有受訪者中，有 10.9% 表示曾經有收過催繳通知書之經驗，他們認為「用路人不滿意國道收費政策，惡意不繳納通行費」是國道通行欠費的主因。不過，進一步篩選出曾有收過催繳通知書之高風險族群並

分析他們認為欠費的原因，研究發現這些曾收過催繳通知書之受訪者，多數認為是忘了繳納，並非完全是對國道收費政策不滿。無論是對政策不滿而不繳，還是忘記繳納，根據調查發現，有 89.1% 的受訪者表示會影響公平正義。若要降低欠款發生率，受訪者認為「可結合監理機關，強制於車輛辦理異動時，繳清高速公路欠款」，比例最高，其次是「提供多元繳款管道，方便用路人繳款」。此外，若要提高自動扣繳的比率，受訪者認為應著重在「逾期繳納費用之後果」的宣導，其次是應該「加強宣導繳納相關費用之管道」；除此之外，經由焦點團體座談發現，為有效降低國道通行費欠費，首先需讓民眾瞭解與認同國道通行收費之必要性與重要性，次而提供多元支付系統，以及未來於合約中可責成遠通公司增加自動扣繳或預繳之誘因，或可提高罰金、強化強制執行之手段、宣導欠費之後果。另外，亦可進一步分析欠費者之特質，並適時公布欠費大戶，以示警惕。至於，是否規劃民眾辦理車輛異動時，請其繳清欠款之機制，因民眾辦理車輛異動並不頻繁，甚至會以私下買賣來規避，或許可以考慮在驗車時或與牌照稅一起完繳，而於非車輛異動時繳清。

## 二、有關民眾對機關公法及民事債權之認知

調查發現有 22.4% 的受訪者不知道除國道通行費之外，發生交通事故損壞國道設施、貨物散落在國道以及租賃高速公路局土地或設施之費用，亦須按規定繳納。在未履行公法金錢給付義務之認知方面，受訪者對「經通知後逾期未繳納，加計行政處理費及滯納金費用」的認知最高，有 69.4%，其次有 53.4% 的受訪者知道可能「遭機關移送行政執行署辦理強制執行」，再其次有 48.1% 的受訪者知道「經通知後逾期未繳納，每筆開立 1 張罰單」，此外，有 19.1% 的受訪者完全不知道未履行公法上金錢給付義務的後果；在民眾對未履行民法損害賠償義務的認

知方面，受訪者對「經通知後逾期未繳納，高速公路局向管轄法院提起民事訴訟求償」的認知最高，有 57.6%，其次有 56.8% 的受訪者知道「損害賠償判決確定後，高速公路局向民事執行處申請強制執行」，此外，有 32.9% 的受訪者完全不知道未履行民法損害賠償義務的後果為何。另調查也發現，受訪者認為機關追查債權最重要的理由是依法行政，其次是為了實踐公平正義與貫徹人民對法的信賴。

### 三、在「註銷小額債權」之認同度方面

有 63.6% 的受訪者同意註銷小額債權，不同意者有 29.1%。不同意的原因，以「債權就是債權，不能因為太少就放棄」的比例最高，其次為「符合公平正義」、「避免造成人民僥倖心理」與「積少成多不無小補」；經由焦點團體座談發現，在註銷小額債權之前，可先解決執行成本與受償債權間失衡的問題，可利用電子帳單、手機簡訊或電子郵件等成本較低的方式，來進行催收，甚至在註銷前，再催繳一次。此外，將來在規劃註銷小額債權相關政策時，應注意可註銷之年限、註銷小額欠款的正當性，避免觀感不佳，而且須有配套機制，相關機制或許能考量與債務人的其他權益做連結。最後，行政執行署也應有效地去清查債務人財產，以有效進行強制執行。

### 四、在「制訂債權憑證管理要點」之認同度方面

有 84.1% 的受訪者同意行政機關制訂債權憑證管理要點，不同意者約有 2.2%，不同意的原因包括「不要把事情搞得太複雜」、「會增加機關負擔」、「缺乏一致性」、「可能會有違法問題」等；根據焦點團體座談發現，若要制訂債權憑證管理要點，可參考其他機關之作法，例如公路總局之債權憑證管理作業要點等。而在制訂細部內容方面，可評估小額債權是否列入管理作業要點之中，避免出現執行成本高於收回效益的問題，並應注意個資外洩的可能性，避免債務人的財產移轉。另外，債

權應定期清查，做好憑證時效的管控。

## 五、在相關宣導觸達率與未來宣導管道方面

有 72.1%的受訪者表示沒有看過或聽過「國道繳費相關業務的宣導」，有接觸者，則以「國道散落物處理收費」的宣導較常看過或聽過。另外，有 84.9%的受訪者表示未來會更加注意或提醒親友需要按規定儘速繳納。在未來的宣導管道方面，受訪者認為最適宜之宣傳管道以電視廣告的比例最高，其次是電視新聞，再其次是網路廣告及網路新聞等。除宣導管道外，經由焦點團體座談的研究發現，若要有效降低欠款，未來的宣導方式應避免讓民眾覺得機關催款是詐騙集團所為，並針對欠費族群的屬性進行分析，以瞭解債務人特質後再行宣導。在宣導內容尚可著重呈現高速公路局的正面形象，並找網紅或代言人進行媒體露出。

## 六、在高速公路局清廉度評價方面

有 47.0%的受訪者表示高速公路局公務人員是清廉的，認為不清廉者有 14.7%。調查也發現有 61.4%的受訪者對高速公路局辦理債權相關業務的清廉度是有信心的，認為沒有信心者占 22.6%；有 54.1%的受訪者認為高速公路局在辦理債權相關業務時，會出現接受關說、請客或收禮等違反廉政情事。多數受訪者對高速公路局的清廉印象來自於電視新聞，其次依序是網路新聞、自己與朋友的經歷等；經焦點團體座談發現，考量高速公路局的業務性質，民眾若有清廉觀感不佳，應屬刻板印象，但若欲提高高速公路局廉潔形象與清廉度之信心，相關業務之資訊除了需公開透明外，更應用多元的題材與圖表來呈現，多與民眾互動並設計即時回應機制，其中定期公布欠繳費用執行率，可減少受訪者的疑慮。



# 目 次

摘 要 .....	I
圖 次 .....	i
表 次 .....	ii
第一章 研究目的與方法 .....	1
一、研究目的 .....	1
二、研究方法 .....	1
第二章 量化調查結果分析 .....	9
一、民眾對國道通行費相關議題之認知 .....	9
二、民眾對機關公法及民事債權之認知 .....	25
三、民眾對「註銷小額債權」之認同度 .....	37
四、民眾對機關「制訂債權憑證管理要點」之認同度 .....	41
五、相關宣導觸達率與未來宣導管道 .....	44
六、民眾對高速公路局之清廉度評估與印象來源 .....	51
第三章 焦點團體座談結果分析 .....	60
一、降低國道通行欠費之具體建議 .....	62
二、辦理車輛異動時，繳清欠費之可行性與應注意的地方 .....	64
三、有效降低欠款所應著重之宣導方式與項目 .....	66
四、註銷小額債權之可能阻力與化解方式 .....	66
五、制訂債權憑證管理要點應注意之事項 .....	68
六、提升高速公路局整體廉潔形象與清廉度信心之具體建議 .....	69
七、焦點團體座談結論 .....	70
第四章 結論與建議 .....	73
一、研究發現 .....	73
二、研究建議 .....	76
附錄一 量化調查訪問結果表 .....	80
附錄二 量化調查樣本結構表 .....	81
附錄三 量化調查各題次數分配表 .....	83
附錄四 量化調查交叉分析表 .....	92
附錄五 量化調查問卷 .....	121
附錄六 焦點團體會議紀錄 .....	125



## 圖 次

圖 1.1 電訪開場前問卷講解.....	2
圖 1.2 訪員現場訪問情形.....	2
圖 1.3 現場督導與監看監聽.....	3
圖 1.4 焦點團體座談現場.....	6
圖 1.5 實體與線上同步之焦點座談方式.....	7
圖 2.1 有無收到國道通行費催繳通知書之經驗.....	9
圖 2.2 一般受訪者認為國道通行欠費之原因.....	12
圖 2.3 曾收過催繳通知書之受訪者認為國道通行欠費之原因 .....	14
圖 2.4 受訪者認為國道欠費對公平正義之影響.....	18
圖 2.5 受訪者認為可降低欠款發生率之措施.....	21
圖 2.6 受訪者認為可提高自動扣款率之宣導項目.....	23
圖 2.7 受訪者對國道應繳費用之認識.....	27
圖 2.8 受訪者對未履行公法上金錢給付義務之認知 .....	29
圖 2.9 受訪者對未履行民法損害賠償義務之認知.....	32
圖 2.10 受訪者認為追查債權之重要性理由.....	35
圖 2.11 受訪者對「註銷小額債權」之認同度.....	38
圖 2.12 受訪者不同意「註銷小額債權」之原因.....	40
圖 2.13 受訪者對「制訂債權憑證管理要點」之認同度 .....	41
圖 2.14 受訪者不同意「制訂債權憑證管理要點」之原因 .....	43
圖 2.15 過去有無接觸過與國道繳費相關業務之宣導 .....	44
圖 2.16 接觸過哪些與國道繳費相關業務之宣導.....	46
圖 2.17 未來會不會更加注意或提醒親友盡速繳納欠費 .....	47
圖 2.18 未來宣導高速公路相關繳費業務之適當管道 .....	50
圖 2.19 受訪者對高速公路局公務人員清廉度之評價 .....	51
圖 2.20 受訪者對高速公路局辦理相關業務清廉度之信心程度 .....	54
圖 2.21 受訪者對高速公路局辦理相關業務違反廉政情事之預估 .....	56
圖 2.22 受訪者對高速公路局清廉印象之來源.....	58

## 表 次

表 1.1 焦點團體與談人員 .....	7
表 2.1 有無收到國道通行費催繳通知書之經驗.....	9
表 2.2 一般受訪者認為國道通行欠費之原因.....	11
表 2.3 曾收過催繳通知書之受訪者認為國道通行欠費之原因 .....	14
表 2.4 曾收過催繳通知書之受訪者基本資料與欠費原因之交叉分析	17
表 2.5 受訪者認為國道欠費對公平正義之影響.....	18
表 2.6 受訪者認為可降低欠款發生率之措施.....	20
表 2.7 受訪者認為可提高自動扣款率之宣導項目 .....	23
表 2.8 受訪者對其他國道應繳費用之認識.....	26
表 2.9 受訪者對未履行公法上金錢給付義務之認知 .....	29
表 2.10 受訪者對未履行民法損害賠償義務之認知 .....	32
表 2.11 受訪者認為追查債權之重要性理由 .....	35
表 2.12 受訪者對「註銷小額債權」之認同度.....	37
表 2.13 受訪者不同意「註銷小額債權」之原因.....	40
表 2.14 受訪者對「制訂債權憑證管理要點」之認同度 .....	41
表 2.15 受訪者不同意「制訂債權憑證管理要點」之原因 .....	43
表 2.16 過去有無接觸過與國道繳費相關業務之宣導 .....	44
表 2.17 接觸過哪些與國道繳費相關業務之宣導.....	46
表 2.18 未來會不會更加注意或提醒親友盡速繳納欠費 .....	47
表 2.19 未來宣導高速公路相關繳費業務之適當管道 .....	49
表 2.20 受訪者對高速公路局公務人員清廉度之評價 .....	51
表 2.21 受訪者對高速公路局辦理相關業務清廉度之信心程度 .....	53
表 2.22 受訪者對高速公路局辦理相關業務違反廉政情事之預估 .....	56
表 2.23 受訪者對高速公路局清廉印象之來源.....	58
表 3.1 焦點團體座談專家名單.....	61

# 第一章 研究目的與方法

## 一、研究目的

高速公路局自民國 103 年實施計程收費以來，每年通行費收入約為 230 億元，平均每年逾期欠費約 2 億元，計程收費 6 年以來之累積欠費約 11.86 億元，經機關積極追討，目前累積欠費約 8.81 億元，而高速公路局金錢債權來源除了國道通行費欠費外，尚有車輛肇事賠償款、土地及設備租用租金、國道散落物處理收費等項目，同時含括公法及民事債權。如民眾對於政府機關各類債權有正確的認知、理解與適當之處理作為，將促使機關提供更完善的服務，於高速公路局而言更完善的服務將進而保障用路人生命、財產安全。爰此，特規劃辦理「民眾對機關公法及民事債權認識現況廉政研究」，藉由本研究瞭解民眾對於機關金錢債權管理的認知及期待，同時以量化及質化研究方式進行，並邀集專家學者以及本局相關承辦同仁、長官，共同研討相關議題，研究結果將提供業務單位日後辦理相關業務之參考，共創機關廉能、企業誠信、民眾用路安全之目標。

## 二、研究方法

據專案需求，包括量化電話調查與質化焦點團體座談，茲將研究方法之設計，說明如下。

### （一）量化電話調查

#### 1.調查方法

採電腦輔助電話訪問系統（Computer Assisted Telephone Interviewing System, CATI System）進行電話調查。



圖 1.1 電訪開場前問卷講解

## 2.調查對象

以臺灣本島為調查區域，調查對象為年滿 20 歲以上之任意成年人。



圖 1.2 訪員現場訪問情形





圖 1.3 現場督導與監看監聽

### 3.抽樣方式

以「中華電信臺閩地區電話號碼簿」為抽樣清冊，並採兩階段抽樣之設計，第一階段使用「抽取率與單位大小成比例方式」(Probability Proportional to Size, PPS) 自住宅電話簿抽取樣本局碼，以取得電話號碼局碼組合(prefix)。由於電話號碼簿並未包含未登錄電話，因此第一階段抽出之電話再以「隨機撥號法」(Random Digit Dialing, RDD) 的方式，最後 1 碼再以亂數取代，俾使原本沒有登錄在電話號碼簿上的住宅電話，也有機會能夠中選，以增加涵蓋率。

### 4.調查時間及樣本數

調查期間為 110 年 6 月 18 日(星期五)至 6 月 20 日(星期日)，共計完成 1,082 份有效問卷，以單純隨機抽樣方式(SRS)估計抽樣誤差，在百分之九十五的信心水準下，最大誤差不超過 $\pm 2.98$  個百分點。

## 5.調查內容

調查問卷經學者專家與委託單位確認後，有以下內容（詳細問卷請參閱附錄五「受訪者調查問卷」）：

- (1)民眾對國道通行費相關議題之認知（包括遭催繳經驗、欠費原因、對公平正義之影響、改善欠款之措施與提高自動扣繳之宣導項目）。
- (2)民眾對機關公法及民事債權之認知（包括對國道其他應繳費用之認識、對未履行公法金錢給付義務與民法損害賠償義務之認知，以及認為機關追查債權之重要理由）。
- (3)民眾對「註銷小額債權」之認同度。
- (4)民眾對「制訂債權憑證管理要點」之認同度。
- (5)相關宣導觸達率與未來宣導管道。
- (6)民眾對高速公路局之清廉度評估與印象來源。
- (7)受訪者基本資料（包括性別、年齡、教育程度、職業、戶籍地等）。

## 6.代表性檢定與加權

本調查針對成功樣本的「性別」、「年齡」、「教育程度」及「地區」這四個變數進行樣本代表性檢定，並以「多變數反覆加權(RAKING)」的方式進行成功樣本統計加權。經加權處理後，成功樣本的「性別」、「年齡」、「教育程度」及「地區」結構均與母體一致（詳細樣本結構與檢定，請參閱附錄二「受訪者調查樣本結構表」）。



## 7.統計方法

本案除檢誤、過錄等資料處理工作，並針對各題目的類型，適切地採取下列的統計分析方法：

### (1) 次數分配分析 (Frequency Analysis)

用以瞭解受訪樣本之基本特性、行為、評價狀況之分配狀況，主要功能為針對分類性變數進行整體分析之用。例如：各題項及基本資料之分析。計算次數百分比的公式為： $(x/y) * 100$ ，x 代表某問項意見相同之次數，y 代表總次數，透過計算各項意見表達態度或意見占全體的百分比，可以觀察各因素分布情形及重要性。此外，本研究之百分比計算方式係以各選項回答人數除以該題總回答人數，計算至萬分位，四捨五入至千分位；2 個以上選項百分比相加的計算方式亦為相加後，計算百分比至萬分位，再四捨五入至千分位，而非直接將已四捨五入的百分比相加。故將會有因進位或捨去，使得若將各選項已四捨五入至千分位的百分比加總可能出現非 100%之情形產生。

### (2) 卡方考驗分析 (Chi-square Test Analysis)

即針對各題項與受訪樣本之基本資料所進行的雙變相分析統計方法。藉由兩個變項間次數的交叉列聯表，來檢視受訪者基本背景變項與各題項間是否存在顯著的差異性。若交叉表的卡方機率值小於顯著水準 (0.05) 時，才認定兩變數間並非獨立。各類別比例是否偏高，係以該小格之調整後殘差 (adjusted residual) 是否大於 1.96 為判斷依據。

## (二) 質化焦點團體座談

### 1. 焦點團體辦理時間與方式

焦點團體座談屬於質化研究，於電話調查後召開，可發掘與談者之洞見，以補足量化研究之不足。本焦點團體座談於 110 年 7 月 2 日 10 時辦理，因 Covid-19 疫情三級警戒影響，室內聚會不得超過 5 人，故採以實體會議及線上會議同步方式辦理。實體會議地點為銘傳大學基河校區，由本計畫協同主持人銘傳大學公共事務學系席代麟老師主持，並透過網路連結，讓與談者聚焦討論。



圖 1.4 焦點團體座談現場

### 2. 參與座談之對象

本研究邀請參與訪談之對象如表 1.1 所示，共計 8 位與談者。

表 1.1 焦點團體與談人員

姓名	職稱	服務機關	參與方式	背景資訊
林三欽	教授	東吳大學法律系	線上座談	行政法與行政訴訟法學者
莊文忠	教授	世新大學行政管理學系	線上座談	政府績效與廉政研究學者
陳麗玲	律師	寬信聯合律師事務所	線上座談	行政訴訟實務律師、國道護欄損害賠款經驗者
鄭錫鎔	副教授	元智大學社會與政策學系	實體會議	政策溝通學者
蘇毓昌	助理教授	世新大學行政管理學系	線上座談	廉政研究與公共治理學者
張志偉	助理教授	銘傳大學公共事務學系	實體會議	行政法學者、律師
呂理強	科長	高速公路局業務組	線上座談	高速公路局相關業務人員
劉逢良	組長	高速公路局業務組	線上座談	高速公路局相關業務人員



圖 1.5 實體與線上同步之焦點座談方式

### 3.題綱設計

焦點團體題綱主要內容如下：

- (1)目前國道通行費欠費金額累計 8 億多，若要有效降低欠款率，請問您認為有哪些具體建議？
- (2)根據調查發現，有 75%以上的受訪者表示可以採取「結合監理機關，強制於車輛辦理異動時，須繳清高速公路局欠款」的方式，來

降低欠款發生率。如果未來藉由修改相關交通法規，讓受訪者在辦理車輛異動時，先繳清欠款，請問您認為這樣的作法是否可行？以及有哪些應該注意的地方？

(3)主管機關為了有效降低欠款率，應該著重的宣導方式與項目為何？

(4)行政機關在處理債權時，有時付出的成本，比實際回收的款項還要多，造成成本跟回收效果失衡的情形。因此，若未來政府需要規劃註銷「小額債權」的相關政策時，請問您認為此政策可能會有那些阻力以及如何化解？

(5)為確保與管理高速公路局債權，未來高速公路局若要制訂「債權憑證管理要點」，請問您認為應該注意哪些事項？

(6)調查發現，受訪者對高速公路局公務人員的清廉印象中，認為不清廉的占 14.7%；而對於高速公路局辦理債權相關業務時的清廉度，認為沒有信心的占 22.6%。若要提升受訪者對高速公路局整體廉潔形象以及處理債權業務清廉度的信心，請問您有何具體建議？

#### 4.焦點座談資料分析

本焦點團體座談會的資料型式為影音檔及主持人摘要筆記，於會談結束後，除立即整理主持人的摘要筆記外，並將影音檔轉換為逐字稿（請參閱附錄六「焦點團體會議記錄逐字稿」），以進一步針對題綱進行內容分析。

## 第二章 量化調查結果分析

### 一、民眾對國道通行費相關議題之認知

#### (一) 民眾收到國道通行費催款通知書之經驗

##### 1. 頻次分析

本研究詢問受訪者「有沒有因為國道通行費用未繳納，或其他情形，而收到高速公路局繳款通知書」，根據調查結果可知，有 10.9% 的受者表示曾經有過收到催繳通知書之經驗，89.1% 的受訪者沒有此經驗。

表 2.1 有無收到國道通行費催繳通知書之經驗

	個數	%
有	118	10.9
沒有	964	89.1
總和	1082	100.0

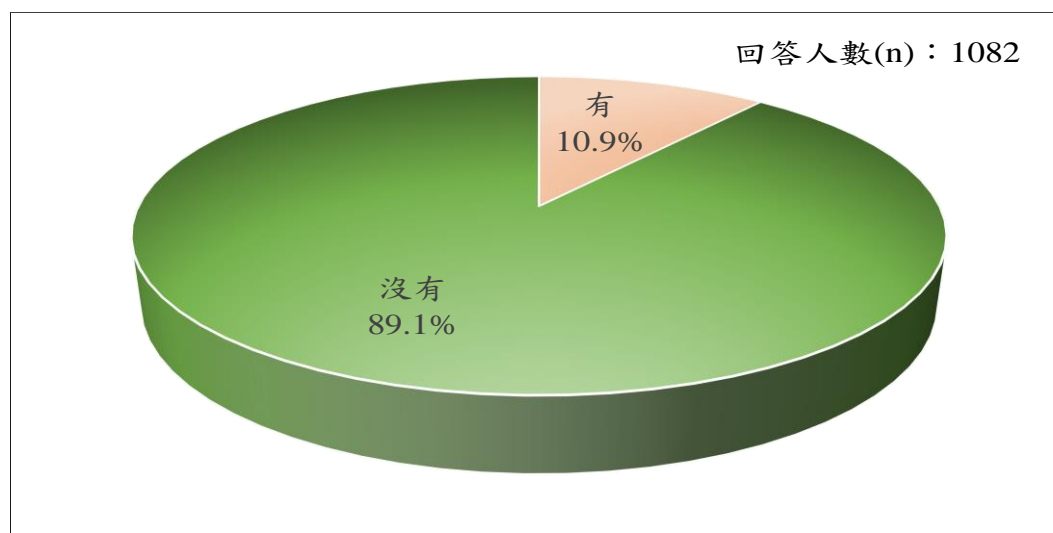


圖 2.1 有無收到國道通行費催繳通知書之經驗

整體而言，曾收過國道通行費催繳通知書的受訪者占 10.9%，這些受訪者經催繳後，多數皆會繳納，不過為了再降低欠款的比例，仍需進一步掌握這些可能欠費的受訪者特質。

## 2.交叉分析

將所有回答此題項之受訪者意見分布與基本資料進行交叉分析，研究發現在各類不同特徵的受訪者中，未曾收過催款通知書的比例，比曾經收過者高，而且不同的性別、年齡、教育程度、職業與戶籍所在地區，在是否有收過催款通知書的經驗方面，具顯著差異。茲將相關發現，說明如下（請參照附錄四表 D.1 之交叉分析表）：

- (1)性別：男性曾收到催款通知書的比例（13.6%），顯著高於女性（8.2%）。
- (2)年齡：30-49 歲曾收過的比例顯著偏高（15.3%），40-49 歲曾收過的比例顯著偏高（15.4%），70 歲以上未曾收過的比例顯著偏高（95.5%）。
- (3)教育程度：高中職學歷曾收過的比例顯著偏高（15.3%），小學及以下學歷未曾收過的比例顯著偏高（95.1%），大學及以上學歷未曾收過的比例顯著偏高（91.5%）。
- (4)職業：高中階白領曾收過的比例顯著偏高（16.0%），藍領曾收過的比例顯著偏高（15.8%），軍公教人員未曾收過的比例顯著偏高（98.9%），學生未曾收過的比例顯著偏高（100.0%）。
- (5)地區：戶籍在中彰投曾收過的比例顯著偏高（15.2%）、戶籍在宜花東或外離島地區曾收過的比例顯著偏高（24.5%）。

研究發現男性、30-49 歲青壯年、中等學歷者、高中階白領、藍領階級以及戶籍在中彰投、東部或外島受訪者，是欠費的高風險族群。因此相關單位，可透過柔性訴求的宣導方式，避免生硬的法規式說教，



提醒男性以及較常在外奔波的白領與藍領青壯年，記得裝設 Etag 或注意繳納期限。此外，戶籍在東部或外島的受訪者，則可考慮以其他非戶籍地的通訊方式，通知繳納通行費。

## （二）民眾認為欠費之原因

### 1. 頻次分析

本研究以複選的方式詢問受訪者「國道通行費欠費產生的原因」，根據調查結果可知，多數受訪者認為「用路人不滿意國道收費政策，惡意不繳納通行費」占 35.3%，其次較重要的原因依序為「用路人忘了繳費」(27.4%)、「用路人經濟困難，無法繳納通行費」(26.2%) 與「貪小便宜的僥倖心態」(21.7%)。

表 2.2 一般受訪者認為國道通行欠費之原因

	回答次數	%
用路人忘了繳費	296	27.4
用路人經濟困難，無法繳納通行費	284	26.2
用路人不滿意國道收費政策，惡意不繳納通行費	382	35.3
用路人對繳納通行費方式不清楚，不知道如何繳費	35	3.3
沒有落實強制執行	71	6.6
ETC 儲值不足	37	3.4
貪小便宜的僥倖心態	235	21.7
沒有收到繳款通知書	56	5.2
沒有安裝 ETC	2	0.2
罰則太輕	3	0.3
無反應	167	15.4
總和	1569	145.0

說明：本題回答人數為 1082 人。因本題為複選題，受訪者勾選的答案可能不止一個，百分比計算方式，是以「回答人數」為計算的分母，因此百分比的加總會超過 100%。

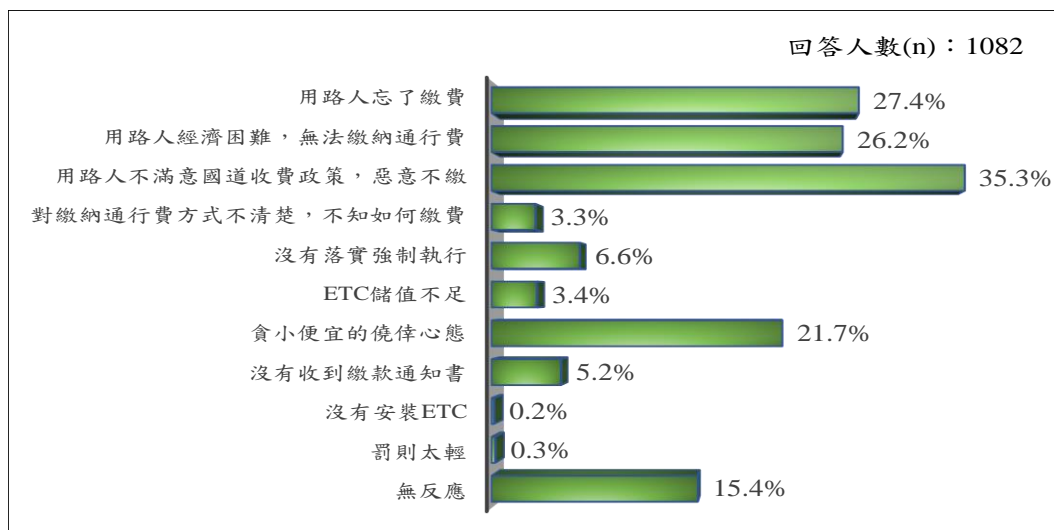


圖 2.2 一般受訪者認為國道通行欠費之原因

整體而言，「用路人不滿意國道收費政策，惡意不繳納通行費」、「用路人忘了繳費」、「用路人經濟困難，無法繳納通行費」與「貪小便宜的僥倖心態」，以上四種理由是國道欠費產生的主要原因，而其他因素較為零星，比例皆不高。

## 2. 交叉分析

本題為複選題，受訪者回答選項可能不只一個，故無法進行卡方檢定，以判定何種基本變項具有顯著差異與顯著偏高之類別。不過若將所有回答此題項之受訪者意見分布，與基本資料進行交叉分析（請參照附錄四表 D.11 之交叉分析表），則有以下發現：

- (1)性別：無論是男性（37.5%）或女性（33.3%），多數認為國道通行欠費之原因是「用路人不滿意國道收費政策，惡意不繳納通行費」。
- (2)年齡：20-29 歲多數認為「用路人忘了繳費」（35.4%）。30-39 歲（32.7%）、40-49 歲（41.2%）、50-59 歲（41.1%）、60-69 歲（36.0%）與 70 歲及以上（31.1%），多數認為「用路人不滿意國道收費政



策，惡意不繳納通行費」。

(3)教育程度：小學及以下（31.0%）與專科學歷（34.1%），多數認為「用路人經濟困難，無法繳納通行費」。國初中（36.7%）、高中職（31.5%）與大學及以上（41.0%），多數認為「用路人不滿意國道收費政策，惡意不繳納通行費」。

(4)職業：學生多數認為「用路人忘了繳費」（35.9%）。農林漁牧工作人員多數認為「用路人經濟困難，無法繳納通行費」（38.9%）。高中階白領（41.5%）、中低階白領（34.9%）、藍領（34.9%）、軍公教人員（36.1%）、家庭主婦（32.9%）與退休無業待業者（34.3%），多數認為「用路人不滿意國道收費政策，惡意不繳納通行費」。

(5)地區：戶籍在桃竹苗者，多數認為「用路人忘了繳費」（32.8%）。戶籍在高屏地區者，多數認為是「用路人經濟困難，無法繳納通行費」（33.5%）。戶籍在北北基（41.3%）、中彰投（33.9%）、雲嘉南（35.4%）、宜花東外離島（45.2%），多數認為是「用路人不滿意國道收費政策，惡意不繳納通行費」。

整體而言，由交叉分析發現，在各類不同受訪者中，多以「不滿國道收費政策而惡意不繳」的比例最高。

### （三）曾收過催繳通知書之受訪者認為欠費之原因

#### 1. 頻次分析

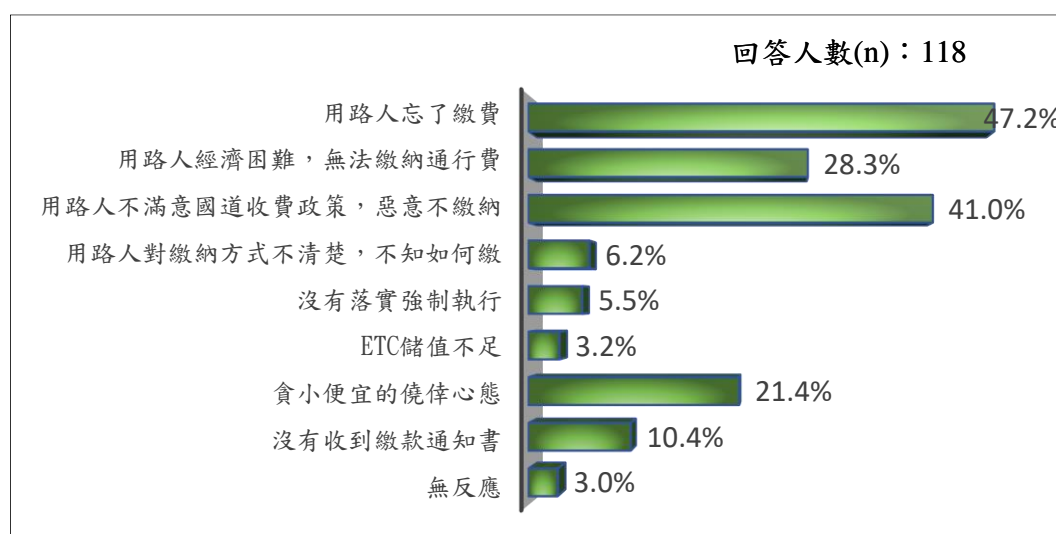
前一節分析是以 1082 位總有效樣本進行探討，無論是否有欠費

經驗，皆為分析對象，若要更明確的瞭解欠費高風險族群的想法，則須再篩選出曾收過催繳通知書之 118 位受訪者，進一步探究他們認為國道通行欠費之原因，以推斷他們未繳納的理由。根據調查結果可知，這些曾收過催繳通知書之受訪者，有 47.2%認為是忘了繳，比例最高，其次才是對國道收費政策不滿而惡意不繳（41.0%）。

**表 2.3 曾收過催繳通知書之受訪者認為國道通行欠費之原因**

	回答次數	%
用路人忘了繳費	55	47.2
用路人經濟困難，無法繳納通行費	33	28.3
用路人不滿意國道收費政策，惡意不繳納通行費	48	41.0
用路人對繳納通行費方式不清楚，不知道如何繳費	7	6.2
沒有落實強制執行	6	5.5
ETC 儲值不足	4	3.2
貪小便宜的僥倖心態	25	21.4
沒有收到繳款通知書	12	10.4
無反應	4	3.0
總和	195	166.0

說明：本題回答人數為 118 人。因本題為複選題，受訪者勾選的答案可能不止一個，百分比計算方式，是以「回答人數」為計算的分母，因此百分比的加總會超過 100%。



**圖 2.3 曾收過催繳通知書之受訪者認為國道通行欠費之原因**

由調查數據發現，這些欠費的高風險族群，欠費的原因主要以忘了繳費為主，而非整體有效樣本認為是對國道收費政策的不滿。因此，多元的繳費管道與通知機制，讓受訪者繳費更為便利，將可降低欠費率。

## 2. 交叉分析

本題為複選題，受訪者回答選項可能不只一個，故無法進行卡方檢定，不過若將回答此題項之欠費受訪者意見分布，與基本資料進行交叉分析（請參照表 2.4 交叉分析表），則有以下發現：

- (1)性別：無論是男性（39.7%）或女性（59.0%），多數認為國道通行欠費之原因是「用路人忘了繳費」。
- (2)年齡：20-29 歲（86.7%）、30-39 歲（66.8%）與 70 歲及以上（39.9%），多數認為「用路人忘了繳費」。40-49 歲（50.9%）、50-59 歲（54.2%）與 60-69 歲（48.3%），多數認為「用路人不滿意國道收費政策，惡意不繳納通行費」。
- (3)教育程度：高中職（49.4%）、專科（41.4%）與大學及以上（61.1%），多數認為「用路人忘了繳費」。小學及以下（49.2%）與國初中（62.4%），多數認為「用路人不滿意國道收費政策，惡意不繳納通行費」。
- (4)職業：高中階白領（47.5%）、中低階白領（65.2%）、農林漁牧工作人員（63.7%）與家庭主婦（49.7%），多數認為「用路人忘了繳費」。藍領（40.7%）、軍公教人員（100.0%）與退休無業待業者（48.4%），多數認為「用路人不滿意國道收費政策，惡意不繳納通行費」。

(5)地區：戶籍在中彰投（58.3%）、高屏地區（55.7%）與宜花東外離島（56.1%），多數認為「用路人忘了繳費」。戶籍在北北基（55.8%）、桃竹苗（45.4%）與雲嘉南（46.3%），多數認為是「用路人不滿意國道收費政策，惡意不繳納通行費」。

由交叉分析數據發現，在曾收過催繳通知書的受訪者中，40-49歲、國初中以下學歷、農林漁牧業、藍領、軍公教人員、退休或無業待業者、戶籍在北北基、桃竹苗及雲嘉南地區者，認為不滿國道收費政策的比例最高，因此除了增加或提供誘因的多元收費機制外，更應針對中年人、低學歷者、藍領階級、軍公教、北部與雲嘉南地區等族群，強化國道收費政策的正當性與進步，以消弭民眾的疑慮或刻板印象。

表 2.4 曾收過催繳通知書之受訪者基本資料與欠費原因之交叉分析

		用路人忘了繳費	用路人經濟困難，無法繳納通行費	用路人對繳納通行費方式不清楚，不知道如何繳費	用路人對繳納通行費方式不清楚，不知道如何繳費	沒有落實強制執行	ETC 儲值不足	貪小便宜的僥倖心態	沒有收到繳款通知書	無反應	回答人數	直 %
		橫 %	橫 %	橫 %	橫 %	橫 %	橫 %	橫 %	橫 %	橫 %	個數	%
合計		47.2	28.3	41.0	6.2	5.5	3.1	21.4	10.4	3.0	118	100
性別	男性	39.7	28.8	35.5	7.0	5.1	3.3	27.5	6.0	1.9	72	61.3
	女性	59.0	27.6	49.6	4.8	6.0	2.8	11.6	17.3	4.8	45	38.7
年齡	20-29 歲	86.7	0.0	25.7	0.0	0.0	0.0	30.4	0.0	0.0	13	11.4
	30-39 歲	66.8	25.8	26.8	7.6	0.0	0.0	17.9	0.0	0.0	29	24.3
	40-49 歲	37.9	32.0	50.9	13.9	11.7	11.5	15.0	22.9	0.0	32	27.2
	50-59 歲	38.3	39.9	54.2	2.8	10.3	0.0	19.0	21.7	6.5	22	19
	60-69 歲	10.6	35.1	48.3	0.0	0.0	0.0	29.1	0.0	11.0	15	12.8
	70 歲及以上	39.9	24.3	21.8	0.0	5.8	0.0	41.4	0.0	6.6	6	5.1
教育程度	小學及以下	28.7	49.2	49.2	0.0	0.0	0.0	22.2	0.0	0.0	6	5.4
	國初中	24.6	31.7	62.4	0.0	0.0	15.5	11.8	16.1	4.6	16	13.2
	高中職	49.4	31.3	43.6	3.1	7.2	2.9	24.5	15.2	1.1	45	38.3
	專科	41.4	28.3	23.6	20.1	7.1	0.0	23.9	4.4	2.8	17	14.4
	大學及以上	61.1	18.9	34.7	7.4	5.9	0.0	20.2	6.3	5.5	34	28.7
職業	高中階白領	47.5	36.1	40.3	8.8	7.4	0.0	33.9	8.5	2.8	31	26.7
	中低階白領	65.2	24.0	31.2	0.0	0.0	0.0	11.4	11.6	0.0	22	18.8
	農林漁牧工作人員	63.7	29.8	63.7	0.0	36.3	0.0	36.3	0.0	0.0	4	3.2
	藍領	30.4	13.2	40.7	20.2	5.4	10.8	14.7	6.4	0.0	22	19
	軍警公教人員	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0	0.3
	家庭主婦	49.7	33.2	41.3	0.0	5.8	0.0	5.8	18.3	5.1	20	17.2
	退休無業待業中	37.4	33.9	48.4	0.0	2.0	7.4	35.5	8.3	9.2	17	14.7
地區	北北基	45.3	41.6	55.8	9.5	5.7	4.7	21.3	11.9	1.7	27	23.2
	桃竹苗	35.4	12.8	45.4	0.0	2.9	15.8	16.6	9.4	5.7	15	13
	中彰投	58.3	26.1	24.8	8.9	8.1	0.0	24.2	16.4	1.8	31	26.8
	雲嘉南	28.2	34.4	46.3	10.4	3.8	0.0	11.6	13.2	6.3	18	15.3
	高屏	55.7	36.9	33.2	0.0	0.0	0.0	43.5	0.0	0.0	11	9.7
	宜花東外離島	56.1	9.9	43.1	0.0	8.3	0.0	14.8	0.0	3.4	14	12.1

註：本題為複選題，故未進行卡方檢定；個數為 0 係加權進位之效果，實非為 0。

#### (四) 民眾認為國道欠費對公平正義之影響

##### 1. 頻次分析

國道欠費是否影響公平正義，根據調查結果可知，有 89.1% 的受訪者表示會影響公平正義（合計可能會 23.7% 及一定會 65.4%），認為不會的僅有 6.6%（合計可能不會 5.4% 及一定不會 1.2%）。

表 2.5 受訪者認為國道欠費對公平正義之影響

	個數	%
一定不會	12	1.2
可能不會	59	5.4
可能會	256	23.7
一定會	707	65.4
無反應	47	4.4
總和	1082	100.0

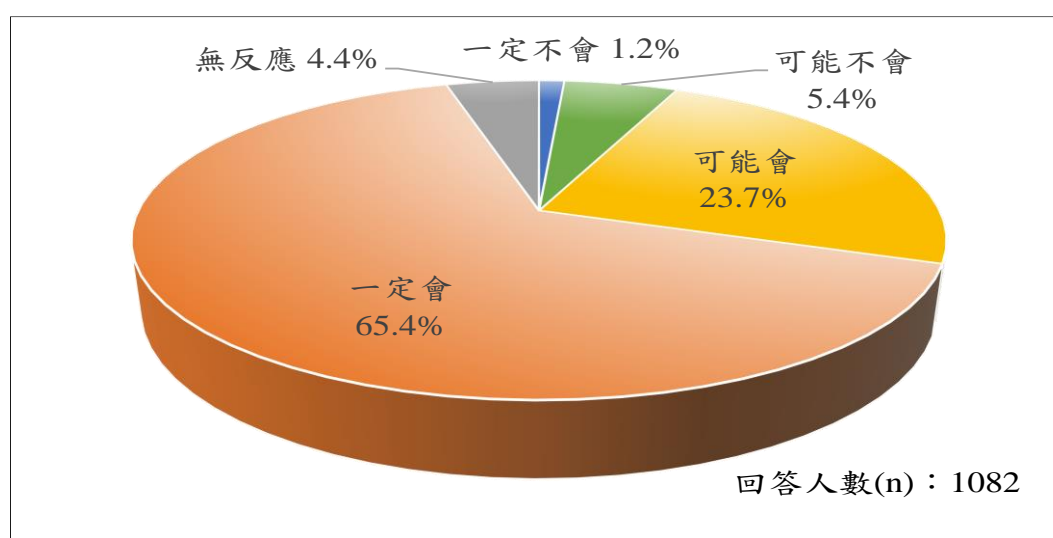


圖 2.4 受訪者認為國道欠費對公平正義之影響

根據頻次分析發現，受訪者普遍認為若是用路人未繳國道通行費將影響公平正義。因此行政機關應審慎處理國道通行欠費議題，以維繫社會的公平性。

## 2.交叉分析

將所有回答此題項之受訪者意見分布與基本資料進行交叉分析，在各類不同人口特徵中，認為會影響公平正義的比例，皆比認為不會者高，其中性別、年齡、教育程度與地區，具顯著的差異。茲將相關研究發現說明如下（請參照附錄四表 D.10 之交叉分析表）：

- (1)性別：男性認為不會影響公平正義的比例顯著偏高（9.3%），女性認為會的比例顯著偏高（91.0%）。
- (2)年齡：70 歲及以上未明確表示意見的比例顯著偏高（11.8%）。
- (3)教育程度：高中職學歷認為不會影響公平正義的比例顯著偏高（10.8%），大學及以上學歷認為會的比例顯著偏高（93.6%），小學及以下學歷未明確表示意見的比例顯著偏高（23.3%）。
- (4)職業：期望值低於 5 之交叉細格數，比率高於 20%，因不符統計基本假設，故無法進行卡方檢定。
- (5)地區：戶籍在中彰投認為不會的比例顯著偏高（11.5%）。

綜上所述，多數受訪者認為未繳國道通行費對社會的公平正義會有影響，尤其是女性及大學以上學歷者，認為影響甚鉅，而男性、高中職學歷以及戶籍在中彰投地區的受訪者，相較下，認為較不會影響公平正義。因此，未來可著重於中部地區的宣導，強化使用者付費以及公平性原則。

## (五) 民眾認為可降低欠款發生率之措施

### 1. 頻次分析

本研究詢問受訪者「有哪些措施可以降低欠款的發生率」，根據調查結果可知，多數受訪者認為「結合監理機關，強制於車輛辦理異動時，繳清高速公路欠款」，比例有 75.7%。其次依序為「提供多元繳款管道，方便用路人繳款」(64.8%)、「提供主動繳費得減免作業費及滯納金等措施」(57.0%)、「加強宣導，建立用路人正確法治觀念」(55.9%)、「加重處罰機制，警惕用路人不得欠款」(49.8%)及「依法強制執行」(0.2%)。

表 2.6 受訪者認為可降低欠款發生率之措施

	回答次數	%
提供多元繳款管道，方便用路人繳款	701	64.8
加強宣導，建立用路人正確法治觀念	605	55.9
提供主動繳費得減免作業費及滯納金等措施	617	57.0
加重處罰機制，警惕用路人不得欠款	539	49.8
結合監理機關，強制於車輛辦理異動時須繳清高速公路局欠款	819	75.7
依法強制執行	2	0.2
無反應	46	4.3
總和	3330	307.7

說明：本題回答人數為 1082 人。因本題為複選題，受訪者勾選的答案可能不止一個，百分比計算方式，是以「回答人數」為計算的分母，因此百分比的加總會超過 100%。



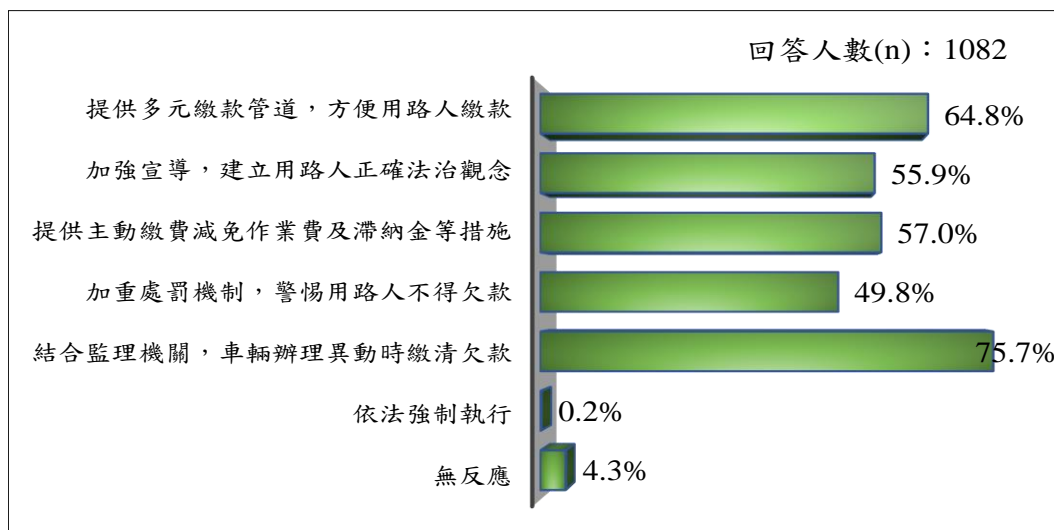


圖 2.5 受訪者認為可降低欠款發生率之措施

整體而言，多數受訪者認為「結合監理機關，強制於車輛辦理異動時須繳清高速公路局欠款」，最可降低欠款發生率，故相關單位可進一步研議，結合監理機關辦理此項業務的可行性。

## 2. 交叉分析

本題為複選題，受訪者回答選項可能不只一個，故無法進行卡方檢定，不過若將回答此題項之受訪者意見分布，與基本資料進行交叉分析（請參照附錄四表 D.12 交叉分析表），則有以下之研究發現：

(1)性別：無論是男性（78.4%）或女性（73.1%），多數認為「結合監理機關，強制於車輛辦理異動時須繳清高速公路局欠款」，可降低欠款發生率。

(2)年齡：20-29 歲（72.3%）、30-39 歲（79.0%）、40-49 歲（79.0%）、50-59 歲（84.7%）、60-69 歲（73.9%）與 70 歲及以上（63.6%），多數認為「結合監理機關，強制於車輛辦理異動時須繳清高速公路局欠款」，可降低欠款發生率。

(3)教育程度：小學及以下（55.8%）、國初中（69.7%）、高中職（79.5%）、

專科（83.5%）與大學及以上（79.1%），多數認為「結合監理機關，強制於車輛辦理異動時須繳清高速公路局欠款」，可降低欠款發生率。

(4)職業：高中階白領（83.6%）、中低階白領（78.2%）、農林漁牧工作人員（62.0%）、藍領（77.1%）、軍公教人員（82.2%）、家庭主婦（69.1%）、學生（74.2%）與退休無業待業者（71.0%），多數認為「結合監理機關，強制於車輛辦理異動時須繳清高速公路局欠款」，可降低欠款發生率。

(5)地區：戶籍在北北基（79.8%）、桃竹苗（79.3%）、中彰投（66.8%）、雲嘉南（75.0%）、高屏地區（74.6%）與宜花東外離島（84.5%），多數認為「結合監理機關，強制於車輛辦理異動時須繳清高速公路局欠款」，可降低欠款發生率。

根據交叉分析發現，在所有類型的受訪者中，雖然皆以「結合監理機關，強制於車輛辦理異動時須繳清高速公路局欠款」的比例最高，但 70 歲以上受訪者與農林漁牧業者，亦有為數不少的比例認為應該「加強宣導，建立用路人正確法治觀念」，此外，學生族群與戶籍在宜花東外島受訪者，認為「應提供主動繳費得減免作業費及滯納金等措施」的比例也不低。整體而言，要降低欠費率的發生，除了可研議結合監理機關業務，以及設計多元繳費機制外，更須因地制宜的採取不同措施或宣導，例如針對學生或戶籍在東部但曾使用國道之族群，未來可強化主動繳費得減免作業費及滯納金等宣導，甚至設計相關減免費用的措施，以提高繳費誘因。

## (六) 民眾認為可提高自動扣款率之宣導項目

### 1. 頻次分析

本研究詢問受訪者，若要提高自動扣繳的比例，行政機關應該著重那些宣導項目，根據調查結果可知，有 61.2% 的受訪者認為應該著重於「逾期繳納費用之後果」，比例最高。其次有 59.0% 的受訪者認為應該「加強宣導繳納相關費用之管道」，再其次有 56.0% 的受訪者認為應該著重在「鼓勵方式之規勸內容」的宣導。

表 2.7 受訪者認為可提高自動扣款率之宣導項目

	回答次數	%
逾期繳納費用之後果	662	61.2
加強宣導繳納相關費用之管道	639	59.0
以鼓勵方式之規勸內容	606	56.0
無反應	71	6.6
總和	1979	182.9

說明：本題回答人數為 1082 人。因本題為複選題，受訪者勾選的答案可能不止一個，百分比計算方式，是以「回答人數」為計算的分母，因此百分比的加總會超過 100%。

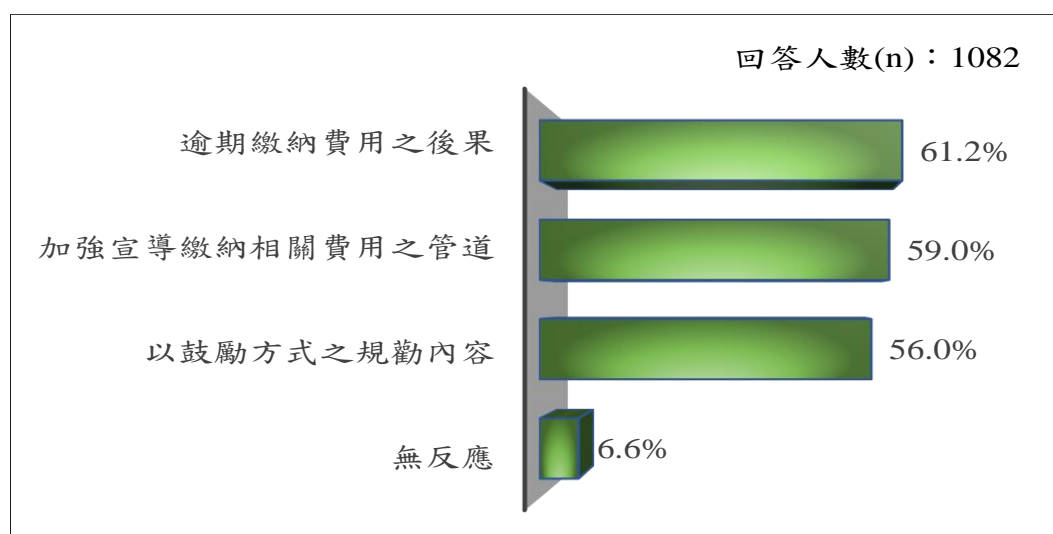


圖 2.6 受訪者認為可提高自動扣款率之宣導項目

整體而言，目前用路人繳交國道通行費的方式，係以裝設 Etag 自動扣款為大宗，受訪者只要儲值足夠之金額，即可直接從帳戶扣除，此機制具有很大的便利性，降低了受訪者沒有繳費或忘記繳費的風險。因此若可提高受訪者自動扣款的比例，將可減少國道用路欠費之情形。根據調查發現，受訪者認為若要提高自動扣款的比例，應強化「逾期繳納費用之後果」的宣導，其次是「加強宣導繳納相關費用之管道」以及「鼓勵方式之規勸內容」。

## 2.交叉分析

本題為複選題，受訪者回答選項可能不只一個，故無法進行卡方檢定，不過若將回答此題項之受訪者意見分布，與基本資料進行交叉分析（請參照附錄四表 D.13 交叉分析表），則有以下之研究發現：

(1)性別：男性多數認為應著重「逾期繳納費用之後果」(62.8%)，女

性多數認為應「加強宣導繳納相關費用之管道」(60.5%)。

(2)年齡：20-29 歲 (71.4%)、50-59 歲 (65.9%)、60-69 歲 (57.5%)

與 70 歲及以上 (53.5%)，多數認為應著重「逾期繳納費用之後果」。30-39 歲 (69.0%) 與 40-49 歲 (66.2%)，多數認為應「加強宣導繳納相關費用之管道」。

(3)教育程度：國初中 (59.3%) 與高中職 (63.5%)，多數認為應著重

「逾期繳納費用之後果」。大學及以上多數認為「加強宣導繳納相關費用之管道」(69.7%)。小學及以下 (48.7%) 與專科 (64.8%) 與，多數認為應該著重於「鼓勵方式之規勸內容」。

(4)職業：中低階白領 (70.5%)、農林漁牧工作人員 (53.3%)、軍公教人員 (81.6%)、學生 (77.4%) 與退休無業待業者 (56.9%)，多

數認為應著重「逾期繳納費用之後果」。高中階白領（65.9%）、與藍領（64.4%），多數認為應「加強宣導繳納相關費用之管道」。家庭主婦則認為應著重於「鼓勵方式之規勸內容」（59.6%）。  
(5)地區：戶籍在北北基（60.1%）、桃竹苗（67.5%）與高屏地區（70.4%），多數認為應著重「逾期繳納費用之後果」。中彰投（57.4%）與宜花東外離島（67.5%），多數認為應「加強宣導繳納相關費用之管道」。雲嘉南則認為應著重於「鼓勵方式之規勸內容」（57.3%）

在各類不同的受訪者中，多數類別認為若要提高自動扣款率，應該著重於逾期繳費之後果宣導。不過，女性、30-49歲、專科以上學歷、高中階白領、藍領、宜花東與外島受訪者，多數認為應該加強宣導繳納相關費用之管道。此外，小學及以下學歷與雲嘉南之受訪者，多數認為應該著重在鼓勵方式之宣導內容。整體而言，三類宣導項目的調查比例差異不大，三者可同時並行，不過受訪者認為「逾期繳費後果之宣導」之效益稍高，因此行政機關為了提高自動扣款率，未來的宣導應可強化逾期繳費之後果，例如除了多出的行政作業費、罰款外，可能面臨法務部行政執行署強制執行作為，提醒用路人千萬別因小失大。

## 二、民眾對機關公法及民事債權之認知

### （一）民眾對國道其他可能發生費用之認識

#### 1. 頻次分析

在高速公路局的業務當中，除了國道通行費外，與民眾相關的費

用，尚包括發生交通事故損壞國道設施、貨物散落在國道以及租賃高速公路局土地或設施所衍生之費用等。因此在探討民眾對機關公法與民法債權的認知前，先詢問受訪者，除了國道通行費外，是否知道若有上述情事所衍生費用，仍應繳納，亦即詢問民眾是否瞭解機關這些債權出現的原因。根據調查結果可知，受訪者對貨物散落在國道的處理費，有較高的認識，比例為 64.2%，其次是發生交通事故損害國道設施的賠款，比例為 62.5%，再其次有 28.1% 的受訪者知道租賃高速公路局的土地或設備的費用，最後，有 22.4% 的受訪者不知道除國道通行費之外，發生交通事故損壞國道設施、貨物散落在國道以及租賃高速公路局土地或設施之費用，亦須按規定繳納。

**表 2.8 受訪者對其他國道應繳費用之認識**

	回答次數	%
發生交通事故損壞國道設施	677	62.5
貨物散落在國道	695	64.2
租賃高速公路局的土地或設施	304	28.1
無反應	242	22.4
總和	1917	177.2

說明：本題回答人數為 1082 人。因本題為複選題，受訪者勾選的答案可能不止一個，百分比計算方式，是以「回答人數」為計算的分母，因此百分比的加總會超過 100%。

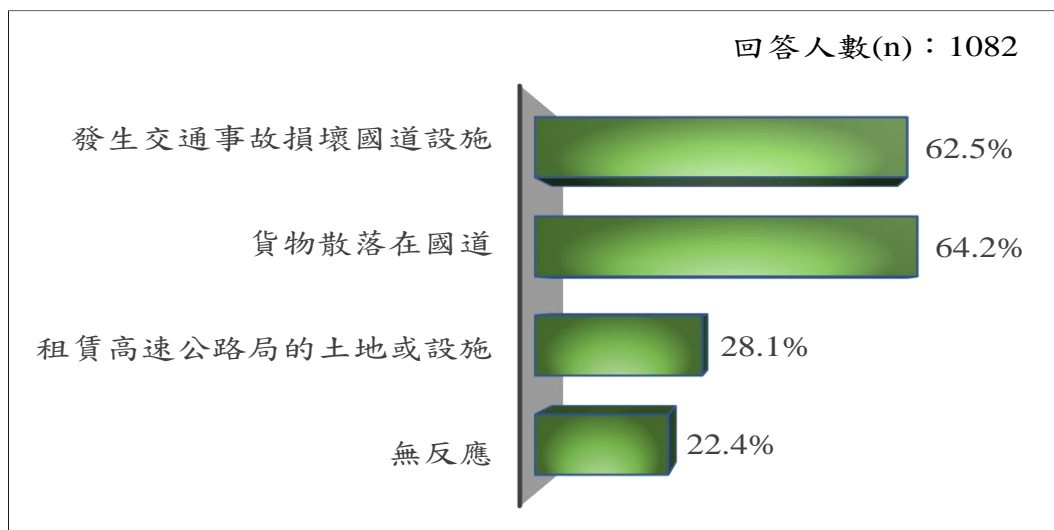


圖 2.7 受訪者對國道應繳費用之認識

整體而言，受訪者對損壞國道設施賠款以及貨物散落處理費有較高的認識，較不清楚租賃高速公路局土地或設備亦有相關之費用。此外，至少有 22.4% 的受訪者完全不知道除了國道通行費之外，尚有另外三項可能產生之費用。

## 2. 交叉分析

本題為複選題，受訪者回答選項可能不只一個，故無法進行卡方檢定，若將回答此題項之受訪者意見分布，與基本資料進行交叉分析（請參照附錄四表 D.2 交叉分析表），則有以下之研究發現：

- (1) 性別：無論是男性（69.4%）或女性（59.2%），對「貨物散落在國道」須繳納相關費用的認知，皆有較高的比例。
- (2) 年齡：20-29 歲較多人知道「發生交通事故損壞國道設施」須繳納相關費用（62.4%）。30-39 歲（60.0%）、40-49 歲（67.4%）、50-59 歲（68.9%）、60-69 歲（62.5%）與 70 歲及以上（66.3%），多數人知道「貨物散落在國道」須繳納相關費用。
- (3) 教育程度：國初中（63.0%）與大學及以上（67.7%），較多人知道

「發生交通事故損壞國道設施」須繳納相關費用。小學及以下（62.1%）、高中職（62.8%）與專科（70.1%），多數人知道「貨物散落在國道」須繳納相關費用。

(4)職業：中低階白領（66.4%）、軍公教人員（69.9%）與家庭主婦（57.9%），較多人知道「發生交通事故損壞國道設施」須繳納相關費用。高中階白領（71.0%）、農林漁牧工作人員（75.4%）藍領（68.6%）、學生（65.3%）與退休無業待業者（59.8%），多數人知道「貨物散落在國道」須繳納相關費用。

(5)地區：戶籍在雲嘉南（65.1%）與宜花東外離島（82.7%），較多人知道「發生交通事故損壞國道設施」須繳納相關費用。戶籍在北北基（65.0%）、桃竹苗（65.4%）、中彰投（61.0%）與高屏地區（63.9%），多數人知道「貨物散落在國道」須繳納相關費用。

綜上所述，雖然多數受訪者普遍知道損害國道設施以及貨物散貨於國道，需要繳納相關費用，惟知道的比例仍有進步空間，而完全不知道此三項業務的比例仍有 22.4%。因此，若要減少損害國道設施與散落物發生欠費率，未來仍需強化這兩項業務的宣導。

## （二）民眾對未履行公法金錢給付義務之認知

### 1. 頻次分析

在民眾對未履行公法金錢給付義務的認知方面，本研究詢問受訪者是否知道未履行公法上金錢給付義務時，例如通行費未繳納等，會發生哪些結果。根據調查結果可知，受訪者對「經通知後逾期未繳納

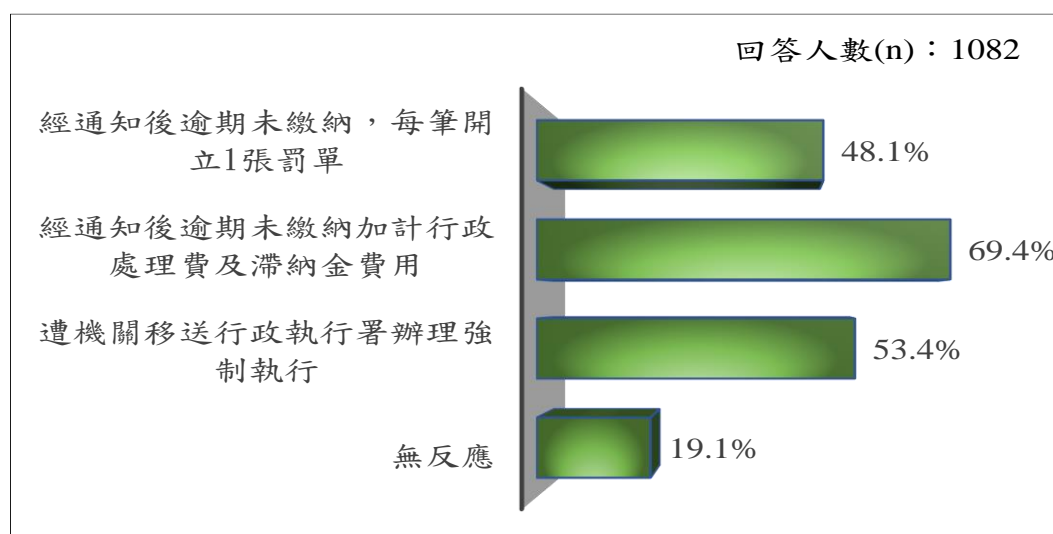


加計行政處理費及滯納金費用」的認知最高，比例有 69.4%，其次有 53.4%的受訪者知道可能「遭機關移送行政執行署辦理強制執行」，再其次有 48.1%知道「經通知後逾期未繳納，每筆開立 1 張罰單」。此外，有 19.1%受訪者完全不知道未履行公法上金錢給付義務的後果。

**表 2.9 受訪者對未履行公法上金錢給付義務之認知**

	回答次數	%
經通知後逾期未繳納，每筆開立 1 張罰單	520	48.1
經通知後逾期未繳納加計行政處理費及滯納金費用	751	69.4
遭機關移送行政執行署辦理強制執行	577	53.4
無反應	206	19.1
總和	2055	190.0

說明：本題回答人數為 1082 人。因本題為複選題，受訪者勾選的答案可能不止一個，百分比計算方式，是以「回答人數」為計算的分母，因此百分比的加總會超過 100%。



**圖 2.8 受訪者對未履行公法上金錢給付義務之認知**

整體而言，受訪者對未履行公法上金錢給付義務的認識，多數知道「經通知後逾期未繳納加計行政處理費及滯納金費用」，而對「經通知後逾期未繳納，每筆開立 1 張罰單」以及「遭機關移送行政執行署辦理強制執行」的認知較為不足。

## 2.交叉分析

本題為複選題，受訪者回答選項可能不只一個，故無法進行卡方檢定，若將回答此題項之受訪者意見分布，與基本資料進行交叉分析（請參照附錄四表 D.3 的交叉分析表），則有以下之研究發現：

(1)性別：無論是男性（72.9%）或女性（66.1%），對「經通知後逾期未繳納加計行政處理費及滯納金費用」的認知，皆為最高。

(2)年齡：20-29 歲（59.1%）、30-39 歲（75.6%）、40-49 歲（77.5%）、50-59 歲（71.2%）、60-69 歲（72.4%）與 70 歲及以上（57.3%），對「經通知後逾期未繳納加計行政處理費及滯納金費用」的認知，皆為最高。

(3)教育程度：小學及以下（54.6%）、國初中（66.1%）、高中職（70.4%）、專科（76.9%）與大學及以上（72.7%），對「經通知後逾期未繳納加計行政處理費及滯納金費用」的認知，皆為最高。

(4)職業：高中階白領（78.1%）、中低階白領（74.8%）、農林漁牧工作人員（61.1%）、藍領（71.6%）、家庭主婦（60.5%）、學生（54.7%）與退休無業待業者（64.3%），對「經通知後逾期未繳納加計行政處理費及滯納金費用」的認知最高。軍公教人員對「遭機關移送行政執行署辦理強制執行」的認知最高（82.0%）、

(5)地區：戶籍在北北基（68.0%）、桃竹苗（70.0%）、中彰投（67.2%）、雲嘉南（71.2%），高屏地區（70.0%）與宜花東外離島（82.8%），對「經通知後逾期未繳納加計行政處理費及滯納金費用」的認知，皆為最高。

在各類不同的受訪者中，除軍公教人員外，大家對未履行公法上金錢給付義務的認知，皆以「經通知後逾期未繳納加計行政處理費及滯納金費用」的比例最高。本研究也進一步透過交叉分析數據發現，完全不知道未履行公法上金錢給付義務之後果的主要人口特質為：女性、70歲及以上、小學及以下學歷、農林漁牧業者及中彰投地區等。

整體而言，受訪者普遍知道若逾期未繳納通行費，將衍生行政處理費與滯納金。亦有 53.4%受訪者瞭解未履行公法金錢給付義務時，機關可能移請行政執行署辦理強制執行，不過此比例仍有提升空間。強制執行可能涉及民眾財產，與個人相關，若可進一步讓民眾知道嚴重之結果，或許具有嚇阻效用，故未來可適度的告知國人，若未繳國道通行費等公法金錢給付義務時，將對個人的財產具有拘束力，不可不察。此外，研究發現，女性、老年人、低學歷、農林漁牧業、中部受訪者等，完全不知道未履行公法金錢給付義務之後果，因此未來應採用較貼近基層或庶民的語言與生活化的宣導方式，例如以台語或是日常生活中的實例，進行政策行銷，讓民眾知道未繳納相關費用可能產生之後果。

### （三）民眾對民法損害賠償義務之認知

#### 1. 頻次分析

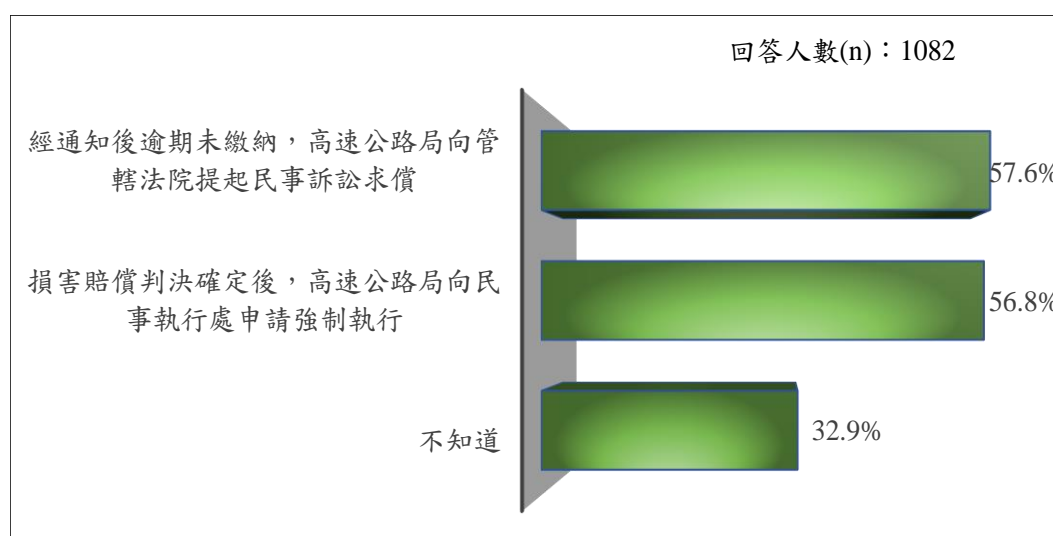
民眾對於未履行民法損害賠償義務的認知方面，本研究詢問受訪者是否知道未履行民法損害賠償義務時，例如損壞國道設施未賠償等，會產生哪些結果。根據調查結果可知，受訪者對「經通知後逾期未繳

納，高速公路局向管轄法院提起民事訴訟求償」的認知最高，比例為 57.6%，其次有 56.8% 的受訪者知道「損害賠償判決確定後，高速公路局向民事執行處申請強制執行」，完全不知道者有 32.9%。

**表 2.10 受訪者對未履行民法損害賠償義務之認知**

	回答次數	%
經通知後逾期未繳納，高速公路局向管轄法院提起民事訴訟求償	623	57.6
損害賠償判決確定後，高速公路局向民事執行處申請強制執行	615	56.8
不知道	356	32.9
總和	1593	147.3

說明：本題回答人數為 1082 人。因本題為複選題，受訪者勾選的答案可能不止一個，百分比計算方式，是以「回答人數」為計算的分母，因此百分比的加總會超過 100%。



**圖 2.9 受訪者對未履行民法損害賠償義務之認知**

整體而言，「經通知後逾期未繳納，高速公路局向管轄法院提起民事訴訟求償」與「損害賠償判決確定後，高速公路局向民事執行處申請強制執行」，兩者的認知程度差異不大，比例皆在 56% 至 58% 之間。此外，亦發現仍有 32.9% 的受訪者完全不知道未履行民法損害賠償義務的後果是什麼。

## 2.交叉分析

本題為複選題，受訪者回答選項可能不只一個，故無法進行卡方檢定，若將回答此題項之受訪者意見分布，與基本資料進行交叉分析（請參照附錄四表 D.4 的交叉分析表），則有以下之研究發現：

- (1)性別：男性對「損害賠償判決確定後，高速公路局向民事執行處申請強制執行」的認知較高（61.4%），女性對「經通知後逾期未繳納，高速公路局向管轄法院提起民事訴訟求償」的認知較高（54.3%）。
- (2)年齡：20-29 歲（55.9%）、30-39 歲（57.7%）、40-49 歲（63.7%）、50-59 歲（56.6%）與 70 歲及以上（55.4%），對「經通知後逾期未繳納，高速公路局向管轄法院提起民事訴訟求償」的認知最高。60-69 歲對「損害賠償判決確定後，高速公路局向民事執行處申請強制執行」的認知最高（62.6%）。
- (3)教育程度：小學及以下（47.2%）、專科（61.0%）與大學及以上（57.7%），對「經通知後逾期未繳納，高速公路局向管轄法院提起民事訴訟求償」的認知最高。國初中（57.5%）與高中職（61.1%），對「損害賠償判決確定後，高速公路局向民事執行處申請強制執行」的認知最高。
- (4)職業：高中階白領（63.3%）、軍公教人員（73.3%）、家庭主婦（50.4%）、學生（65.8%）與退休無業待業者（57.4%），對「經通知後逾期未繳納，高速公路局向管轄法院提起民事訴訟求償」的認知最高。中低階白領（58.8%）、農林漁牧工作人員（53.9%）與藍領（62.7%），對「損害賠償判決確定後，高速公路局向民事

執行處申請強制執行」的認知最高。

(5)地區：戶籍在桃竹苗(57.8%)、中彰投(57.7%)與高屏地區(60.9%)，對「經通知後逾期未繳納，高速公路局向管轄法院提起民事訴訟求償」的認知最高。北北基(55.9%)、雲嘉南(60.0%)與宜花東外離島(72.1%)，對「損害賠償判決確定後，高速公路局向民事執行處申請強制執行」的認知最高。

整體而言，在各類不同的受訪者中，女性、20-59 歲、70 歲及以上、學歷為小學及以下、高中階白領、軍公教人員、家庭主婦、學生、退休無業待業者、戶籍在桃竹苗、中彰投及高屏地區等，對「經通知後逾期未繳納，高速公路局向管轄法院提起民事訴訟求償」的認知較高。而男性、60-69 歲、學歷為國初中、高中職、專科、中低階白領、農林漁牧、藍領階級、戶籍在北北基、雲嘉南、宜花東與外島等，對「損害賠償判決確定後，高速公路局向民事執行處申請強制執行」的認知較高。此外，都不知道者的人口特質則多出現在女性、70 歲及以上、小學及以下學歷、農林漁牧業與北北基受訪者。綜上所述，無論是民事求償或是申請強制執行，受訪者的認知皆未超過 60%，建議未來仍須全面提升受訪者對未履行民法損害賠償義務之認知，尤其是針對女性、老年人口、低學歷等受訪者，需加強宣導。

#### (四) 民眾認為機關追查債權之重要性理由

##### 1. 頻次分析

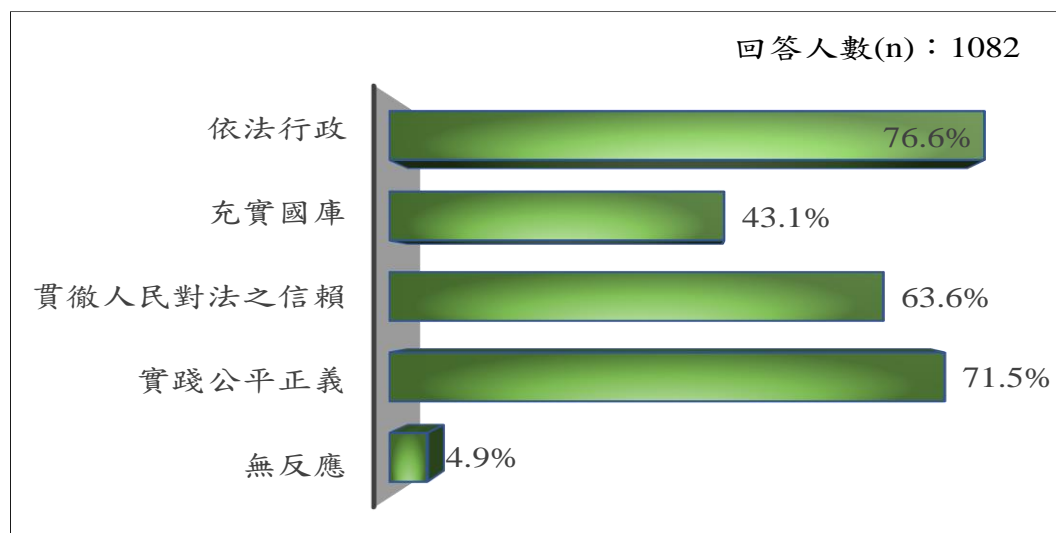
行政機關戮力追查債權的原因，不外乎要依法行政、充實國庫、

貫徹人民對法的信賴以及實踐公平正義等。針對這些不同的理由，民眾認為哪一項比較重要，可透過調查進一步瞭解，以規劃未來適宜的行銷內容，讓相關政策的推行事半功倍。根據調查結果可知，多數受訪者認為追查債權的重要理由是依法行政，比例為 76.6%，其次有 71.5% 的受訪者表示是為了實踐公平正義，再其次依序為貫徹人民對法的信賴（63.6%）與充實國庫（43.1%）。

**表 2.11 受訪者認為追查債權之重要性理由**

	回答次數	%
依法行政	829	76.6
充實國庫	466	43.1
貫徹人民對法之信賴	689	63.6
實踐公平正義	774	71.5
無反應	53	4.9
總和	2810	259.7

說明：本題回答人數為 1082 人。因本題為複選題，受訪者勾選的答案可能不止一個，百分比計算方式，是以「回答人數」為計算的分母，因此百分比的加總會超過 100%。



**圖 2.10 受訪者認為追查債權之重要性理由**

整體而言，受訪者認為追查債權最重要的是「依法行政」，其次是「實踐公平正義」，兩者的比例差異不大，而「充實國庫」的比例

最低。

## 2.交叉分析

本題為複選題，受訪者回答選項可能不只一個，故無法進行卡方檢定，若將回答此題項之欠費受訪者意見分布，與基本資料進行交叉分析（請參照附錄四表 D.5 的交叉分析表），則有以下之研究發現：

(1)性別：無論是男性（76.7%）或女性（76.5%），多數認為「依法行政」是行政機關追查債權之重要原因。

(2)年齡：無論是 20-29 歲（76.0%）、30-39 歲（81.0%）、40-49 歲（80.3%）、50-59 歲（82.7%）、60-69 歲（74.5%）或 70 歲及以上（63.9%），多數認為「依法行政」是行政機關追查債權之重要原因。

(3)教育程度：無論是小學及以下（56.3%）、國初中（78.8%）、高中職（76.3%）、專科（79.9%）或大學及以上（82.3%），多數認為「依法行政」是行政機關追查債權之重要原因。

(4)職業：無論是高中階白領（82.3%）、中低階白領（81.8%）、農林漁牧工作人員（58.5%）、藍領（78.6%）、軍公教人員（87.7%）、家庭主婦（70.3%）、學生（76.1%）或退休無業待業者（70.5%），多數認為「依法行政」是行政機關追查債權之重要原因。

(5)地區：戶籍在北北基（76.5%）、桃竹苗（77.3%）、中彰投（79.2%）、雲嘉南（77.5%）與宜花東外離島（82.6%），多數認為「依法行政」是行政機關追查債權之重要原因。高屏地區（72.7%）則多數認為「貫徹人民對法之信賴」是行政機關追查債權之重要原因。



綜上所述，除了戶籍在高屏地區的受訪者認為「貫徹人民對法之信賴」最重要外，其餘皆以「依法行政」的比例最高，但與「依法行政」的比例僅有微幅的差距。整體而言，機關追查債權的正當性，受訪者較在意的是依法行政與公平正義，未來可以這兩個概念，作為相關政策的制定、調整或宣導之參考，以化解追查債權可能出現的阻力。

### 三、民眾對「註銷小額債權」之認同度

#### 1. 頻次分析

目前高速公路局處理債權時，有時花費的成本可能比實際回收的款項還多，造成執行成本與受償債權間，效率與公平之衝突。對於這種現象，有人認為可以註銷小額債權的方式來解決。至於民眾對註銷小額債權的認同度，根據調查結果可知，有 63.6% 的受訪者同意註銷小額債權（合計還算同意 45.4% 及非常同意 18.2%），不同意者占 29.1%（合計不太同意 21.1% 及非常同意 8.0%），另有 7.3% 的受訪者未明確表示意見。

表 2.12 受訪者對「註銷小額債權」之認同度

	個數	%
非常不同意	87	8.0
不太同意	228	21.1
還算同意	491	45.4
非常同意	197	18.2
無反應	78	7.3
總和	1082	100.0

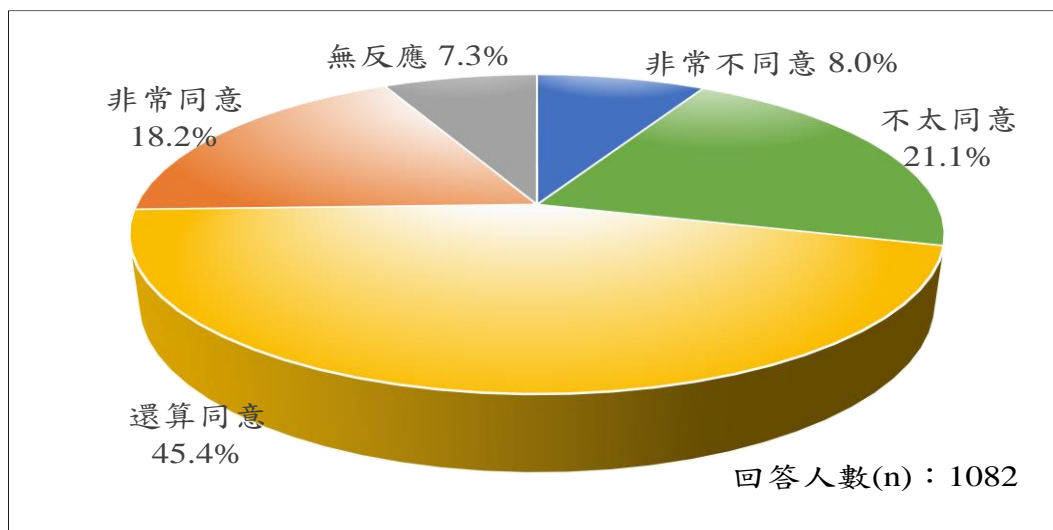


圖 2.11 受訪者對「註銷小額債權」之認同度

整體而言，多數受訪者同意註銷小額債權，但仍有 29.1% 的比例不同意，未來若行政機關規劃註銷小額債權相關政策時，須有充分的理由、周延的配套設計以及完善的政策溝通。

## 2. 交叉分析

將所有回答此題項之受訪者意見分布與基本資料進行交叉分析，發現在各類不同特徵的受訪者中，同意註銷小額債權的比例，比不同意者高，而且不同年齡、教育程度、職業與地區，對是否註銷小額債權的看法具有顯著的差異。茲將相關研究發現，說明如下（請參照附錄四表 D.6 交叉分析表）：

(1) 性別：不具顯著差異。

(2) 年齡：40-49 歲同意註銷小額債權的比例顯著偏高（70.1%），60-69 歲（10.4%）與 70 歲及以上（16.6%）未明確表示意見的比例顯著偏高。

(3) 教育程度：大學及以上學歷不同意的比例顯著偏高（36.1%），國初中學歷同意的比例顯著偏高（76.5%），小學及以下學歷未明確表

示意見的比例顯著偏高（23.0%）。

(4)職業：高中階白領同意的比例顯著偏高(35.9%)，農林漁牧(16.3%)

與家庭主婦（13.4%）未明確表示意見的比例顯著偏高。

(5)地區：戶籍在北北基（34.5%）與桃竹苗（37.2%）不同意的比例顯著偏高，中彰投（70.0%）與高屏地區（73.6%）同意的比例顯著偏高。

綜上所述，仍有 29.1%受訪者表示不同意註銷小額債權，其中以高學歷、高中階白領、戶籍在北部與桃竹苗地區之受訪者，較有反對聲浪。因此，未來若有註銷小額債權之策略，需特別將理由與相關數據公開，以取信高學歷與中高白領階級，而且應關注苗栗以北地區的宣導，以獲得支持。

針對不同意註銷小額債權的受訪者，進一步詢問不同意的理由，根據調查結果可知（請參照表 2.13），有 56.9%的受訪者表示「債權就是債權，不能因為太少就放棄」，比例最高。其次依序為「符合公平正義」（37.1%）、「避免造成人民僥倖心理」（18.1%）、「積少成多不無小補」（5.6%）；再將所有回答此題項之受訪者意見分布與基本資料進行交叉分析（請參照附錄四表 D.7 的交叉分析表），在各類不同意註銷小額債權的受訪者中，除軍公教人員多數認為應「符合公平正義」外，其他類別所持的理由皆以「債權就是債權，不能因為太少就放棄」的比例最高。

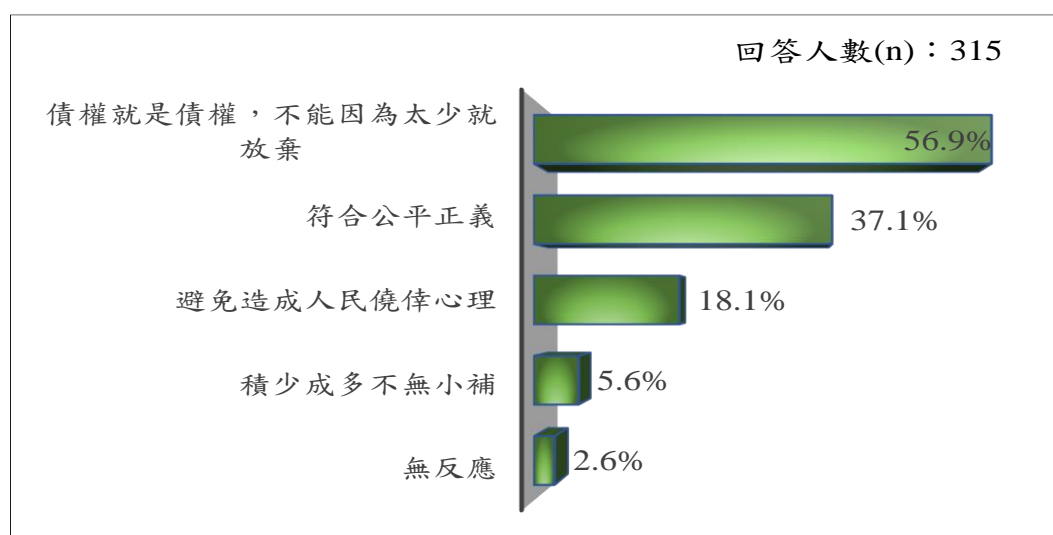
整體而言，調查發現不同意註銷小額債權的受訪者，似乎不太在意催繳成本與回收不平衡的問題，而是堅持應該依法行政以及實踐公平正義，此剛好呼應前面一節有關追查債權理由的分析。因此，未來

機關若有規劃註銷小額債權的政策，需有充足的理由與依據，切勿讓人民感受失衡。

**表 2.13 受訪者不同意「註銷小額債權」之原因**

	回答次數	%
債權就是債權，不能因為太少就放棄	179	56.9
符合公平正義	117	37.1
避免造成人民僥倖心理	57	18.1
積少成多不無小補	18	5.6
無反應	8	2.6
總和	379	120.2

說明：本題回答人數為 315 人。因本題為複選題，受訪者勾選的答案可能不止一個，百分比計算方式，是以「回答人數」為計算的分母，因此百分比的加總會超過 100%。



**圖 2.12 受訪者不同意「註銷小額債權」之原因**

#### 四、民眾對機關「制訂債權憑證管理要點」之認同度

##### 1. 頻次分析

有關機關「制訂債權憑證管理要點」受訪者的認同度方面，根據調查結果可知，有 84.1% 的受訪者同意行政機關制訂債權憑證管理要點（合計還算同意 60.9% 及非常同意 23.1%，並四捨五入至小數後 1 位），不同意者約有 2.2%（合計不太同意 1.5% 及非常同意 0.7%），另有 13.7 的受訪者未明確表示意見。

表 2.14 受訪者對「制訂債權憑證管理要點」之認同度

	個數	%
非常不同意	8	0.7
不太同意	16	1.5
還算同意	659	60.9
非常同意	250	23.1
無反應	149	13.7
總和	1082	100.0

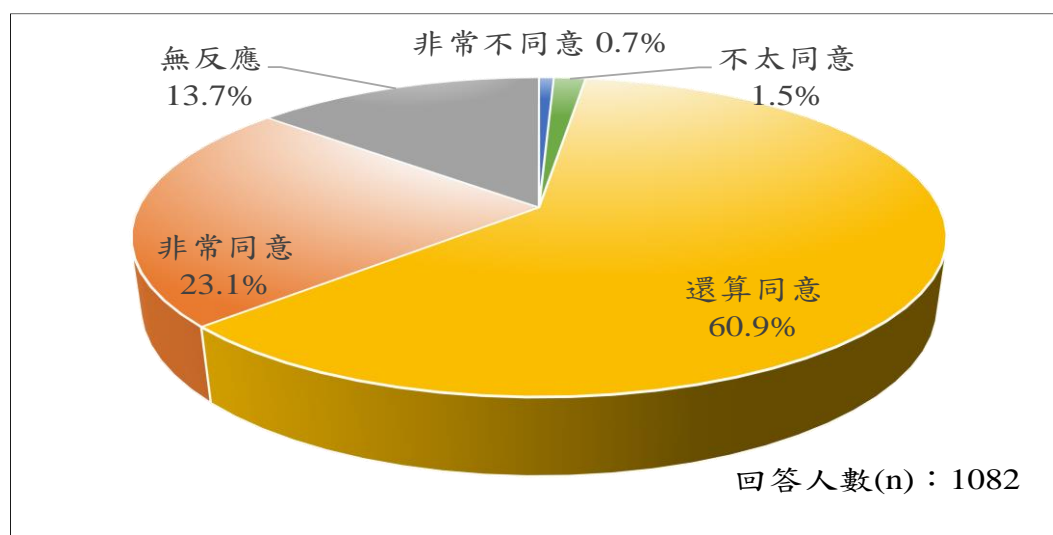


圖 2.13 受訪者對「制訂債權憑證管理要點」之認同度

整體而言，多數受訪者同意制訂債權憑證要點，比例有 84.1%，因此未來高速公路局若規劃制訂債權憑證管理要點，將可獲多數民意

之支持。

## 2. 交叉分析

將所有回答此題項之受訪者意見分布與基本資料進行交叉分析，發現在各類不同特徵的受訪者中，同意制訂債權憑證要點的比例，比不同意者高，但僅不同教育程度具有顯著的差異。茲將相關研究發現，說明如下（請參照附錄四表 D.8 交叉分析表）：

- (1)性別：不具顯著差異。
- (2)年齡：期望值低於 5 之交叉細格數，比率高於 20%，因不符統計基本假設，故無法進行卡方檢定。
- (3)教育程度：大學及以上學歷同意制訂債權憑證要點的比例顯著偏高（89.6%），小學及以下學歷（32.2%）與國初中（20.5%）未明確表示意見的比例顯著偏高（23.0%）。
- (4)職業：期望值低於 5 之交叉細格數，比率高於 20%，因不符統計基本假設，故無法進行卡方檢定。
- (5)地區：期望值低於 5 之交叉細格數，比率高於 20%，因不符統計基本假設，故無法進行卡方檢定。

整體而言，有絕對多數的受訪者同意行政機關制訂債權憑證管理要點，不同意的比例極低，因此建議高速公路局未來可以規劃並制訂債權憑證管理要點，以確保機關債權，實現公平正義。

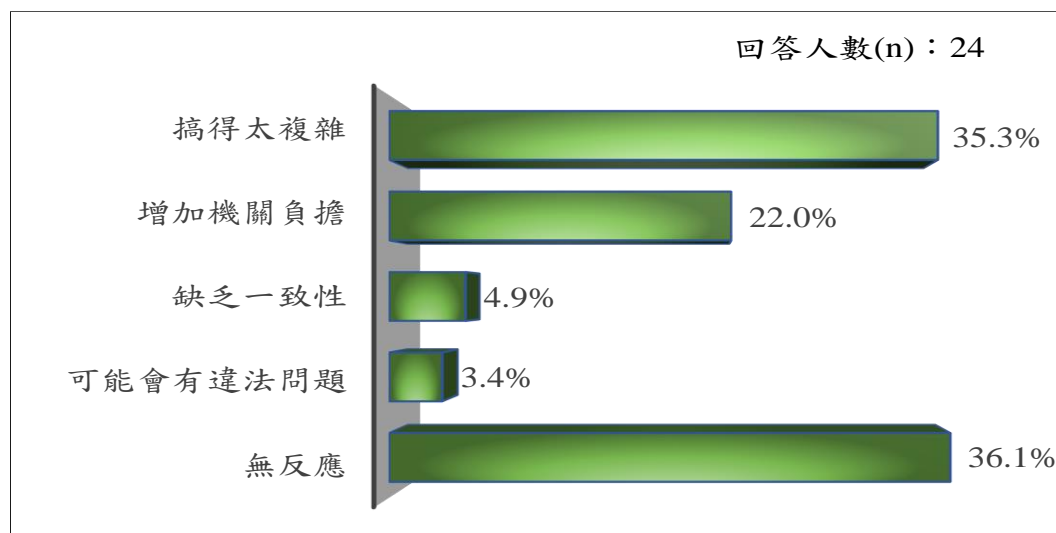
進一步詢問不同意制訂債權憑證管理要點的受訪者，不同意的原因為何。根據調查結果可知（請參照表 2.15），多數受訪者認為「不要把事情搞得太複雜」，比例為 35.3%，其次依序為「增加機關負擔」

(22.0%)、「缺乏一致性」(4.9%)、「可能會有違法問題」(3.4%)。由於不認同制定要點之受訪僅有 24 位，因此比例誤差較大，故未進行交叉分析的探討。但未來機關若制訂債權憑證管理要點，並無太大爭議，只須做好規劃與確實執行，將獲得廣大民意的支持。

**表 2.15 受訪者不同意「制訂債權憑證管理要點」之原因**

	回答次數	%
搞得太複雜	8	35.3
增加機關負擔	5	22.0
缺乏一致性	1	4.9
可能會有違法問題	1	3.4
無反應	9	36.1
總和	24	101.6

說明：本題回答人數為 24 人。因本題為複選題，受訪者勾選的答案可能不止一個，百分比計算方式，是以「回答人數」為計算的分母，因此百分比的加總會超過 100%。



**圖 2.14 受訪者不同意「制訂債權憑證管理要點」之原因**

## 五、相關宣導觸達率與未來宣導管道

### (一) 相關宣導觸達率

#### 1. 頻次分析

本研究詢問受訪者「過去有無看過或聽過，有關國道通行費、損害國道設施賠款、承租高速公路局土地設備租金，或是國道散落物處理費等相關宣導」，根據調查結果可知，有 72.1% 的受訪者表示沒有看過或聽過，有看過的約占 27.9%。

表 2.16 過去有無接觸過與國道繳費相關業務之宣導

	個數	%
沒有	781	72.1
有	301	27.9
總和	1082	100.0

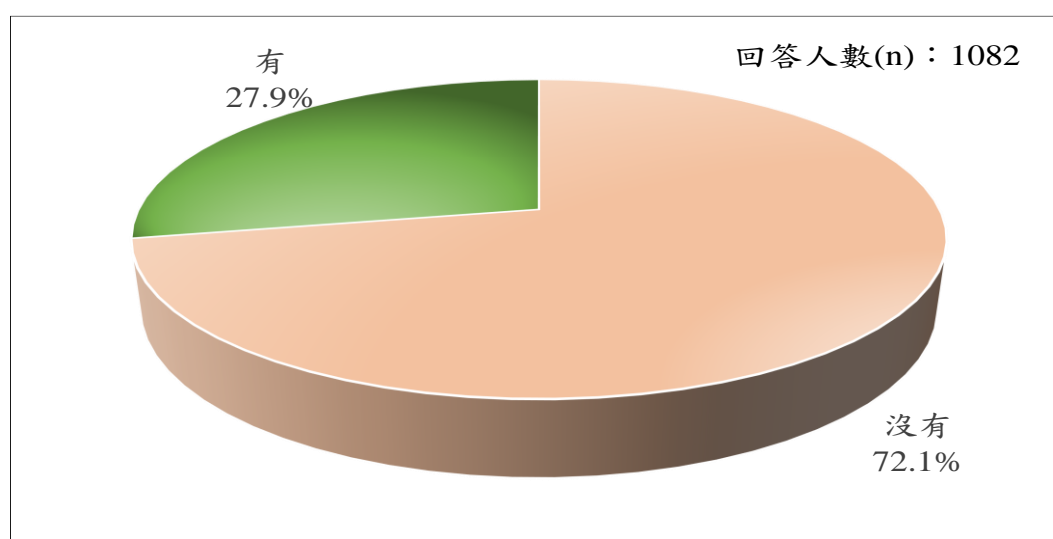


圖 2.15 過去有無接觸過與國道繳費相關業務之宣導

由調查數據發現，有 72.1% 的受訪並未看過或聽過，有關國道通行費、損害國道設施賠款、承租高速公路局土地設備租金，或是國道散落物處理費等相關宣導，相關宣導的觸達率仍有待提升。



## 2.交叉分析

將所有回答此題項之受訪者意見分布與基本資料進行交叉分析，研究發現在各類不同特徵的受訪者中，未曾接觸國道繳費相關業務之宣導比例，皆比有接觸者高，且受訪者的性別、年齡、教育程度與職業等，具有顯著的差異性。茲將相關研究發現，說明如下（請參照附錄四表 D.14 交叉分析表）：

- (1)性別：女性未曾接觸的比例顯著偏高（77.4%），男性曾接觸的比例顯著偏高（33.3%）。
- (2)年齡：20-29 歲未曾接觸的比例顯著偏高（82.4%）。
- (3)教育程度：大學及以上學歷未曾接觸的比例顯著偏高（78.4%），國初中曾接觸的比例顯著偏高（37.2%）。
- (4)職業：藍領（37.1%）與退休無業待業者（33.2%）曾接觸的比例顯著偏高。
- (5)地區：不具顯著差異。

整體而言，受訪者對國道繳費相關業務之宣導觸達率偏低，若要降低國道業務相關欠費比例，強化相關業務之宣導勢在必行，尤其可針對女性、年輕人與高學歷者，慎選露出通路，以提高這些族群聽過或看過相關宣導的比例。

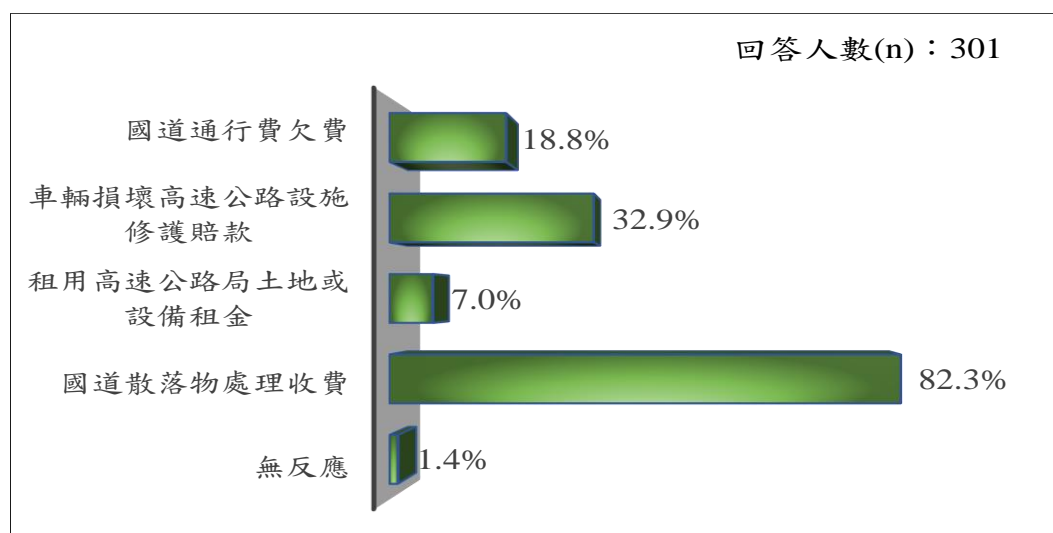
而在有接觸相關宣導的受訪者中，究竟接觸過哪些業務，根據調查結果可知（請參照表 2.17），以「國道散落物處理收費」的宣導較常看過或聽過，比例有 82.3%，其次依序為「車輛損壞高速公路設施修護賠款」（32.9%）、「國道通行費欠費」（18.8%）及「租用高速公路

局土地或設備租金」(7.0%)。

**表 2.17 接觸過哪些與國道繳費相關業務之宣導**

	回答次數	%
國道通行費欠費	57	18.8
車輛損壞高速公路設施修護賠款	99	32.9
租用高速公路局土地或設備租金	21	7.0
國道散落物處理收費	248	82.3
無反應	4	1.4
總和	429	142.4

說明：本題回答人數為 301 人。因本題為複選題，受訪者勾選的答案可能不止一個，百分比計算方式，是以「回答人數」為計算的分母，因此百分比的加總會超過 100%。



**圖 2.16 接觸過哪些與國道繳費相關業務之宣導**

將所有回答此題項之受訪者意見分布與基本資料進行交叉分析，(請參照附錄四表 D.15 交叉分析表)，在不同的受訪者中，除了學生有較高的比例接觸過「國道通行費欠費之宣導」，以及宜花東或外離島受訪者較常接觸「車輛損壞高速公路設施修護賠款之宣導」外，其餘各類別皆以「國道散落物處理收費之宣導」的接觸比例最高。值得注意的是，國道通行費的欠費最常見，而且累積金額也是最大，但國道通行費欠費之宣導觸達率只有 18.8%，比例仍有提升之空間，未來

應強化國道通行費欠費業務相關宣導。

## (二) 未來配合意願

### 1. 頻次分析

本研究詢問受訪者「未來會不會更加注意或提醒親友，如果有與高速公路局有關的欠繳費用時，需要按規定盡速繳納」，根據調查結果可知，有 84.9% 的受訪者表示會更加注意或提醒親友（合計可能會 35.2% 及一定會 49.6%，並四捨五入至小數點後 1 位），認為不會的有 11.9%（合計可能不會 8.7% 及一定不會 3.2%），另有 3.2% 的受訪者未明確表示意見。

表 2.18 未來會不會更加注意或提醒親友盡速繳納欠費

	個數	%
一定不會	35	3.2
可能不會	94	8.7
可能會	381	35.2
一定會	537	49.6
無反應	35	3.2
總和	1082	100.0

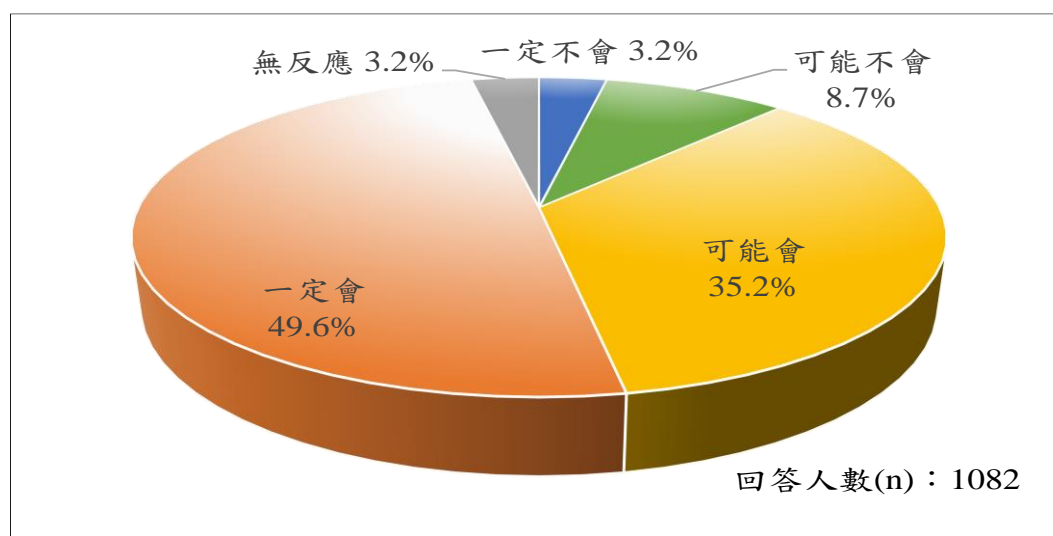


圖 2.17 未來會不會更加注意或提醒親友盡速繳納欠費

整體而言，多數民眾未來會更注意或提醒親友，有關高速公路局相關欠費案件，需按規定盡速繳納，不過仍有 11.9% 的受訪者並不會更注意或提醒親友應按規定盡速繳納。

## 2. 交叉分析

將所有回答此題項之受訪者意見分布與基本資料進行交叉分析，發現在各類不同特徵的受訪者中，會更注意或提醒親友按規定繳納的比例，皆高於不會，且受訪者的性別、年齡、教育程度與職業，具有顯著的差異性。茲將相關研究發現，說明如下（請參照附錄四表 D.16 交叉分析表）：

- (1) 性別：男性表示不會配合的比例顯著偏高（14.8%），女性表示會配合的比例顯著偏高（87.6%）。
- (2) 年齡：20-29 表示會配合的比例顯著偏高（90.4%），70 歲及以上未明確表示意見的比例顯著偏高（7.2%）。
- (3) 教育程度：專科表示不會配合的比例顯著偏高（20.2%），小學及以下未明確表示意見的比例顯著偏高（7.3%）。
- (4) 職業：期望值低於 5 之交叉細格數，比率高於 20%，因不符統計基本假設，故無法進行卡方檢定。
- (5) 地區：期望值低於 5 之交叉細格數，比率高於 20%，因不符統計基本假設，故無法進行卡方檢定。

整體而言，受訪者會更加注意或是提醒親友盡速繳納欠費，雖然男性及中等學歷表示「不會」的比例較高，但可透過柔性訴求讓女性提醒家人或男性親友，未來對於國道欠費應更加注意。

### (三) 未來宣導管道

#### 1. 頻次分析

未來高速公路繳費宣導相關業務方面，本研究詢問受訪者哪一個管道最適當，根據調查結果可知，最適當之管道以電視廣告的比例最高（24.3%），其次是電視新聞（22.1%），再其次是網路廣告（12.0%）與網路新聞（11.6%），其他管道則出現零星比例，重要性較低。

表 2.19 未來宣導高速公路相關繳費業務之適當管道

	個數	%
廣播節目	15	1.3
廣播新聞	3	0.3
廣播廣告	10	0.9
電視節目	16	1.4
電視新聞	239	22.1
電視廣告	263	24.3
網路節目	18	1.6
網路新聞	125	11.6
網路廣告	130	12.0
招牌	36	3.4
布條	1	0.1
監理機關發放文宣	25	2.3
高速公路局官方網站	4	0.4
在休息區辦宣導活動	2	0.2
報紙雜誌	2	0.2
高速公路局的 Line	16	1.5
高速公路局的手機軟體（App）	17	1.6
手機簡訊	21	2.0
電視跑馬燈	2	0.2
高速公路局 FB	3	0.3
公車廣告	2	0.2
無反應	133	12.3
總和	1082	100.0

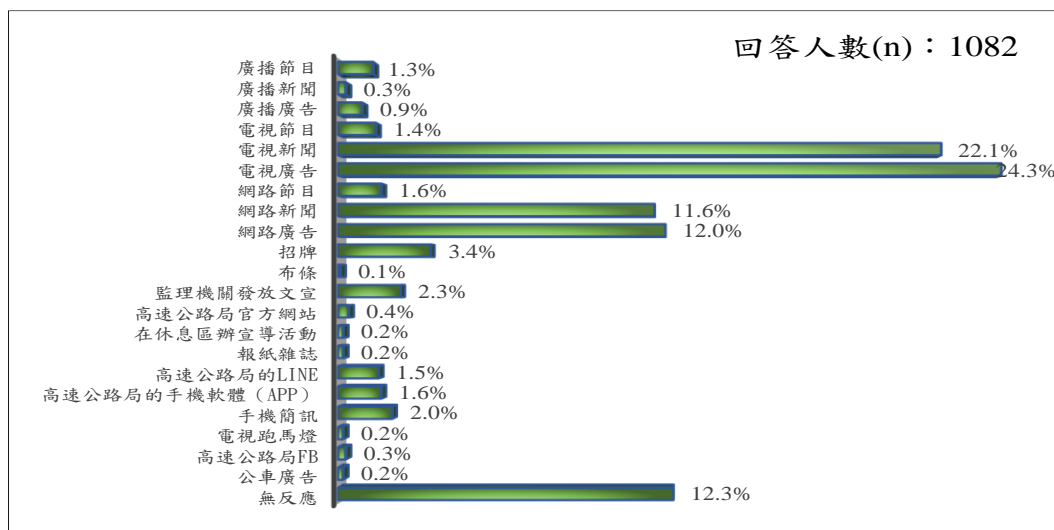


圖 2.18 未來宣導高速公路相關繳費業務之適當管道

整體而言，受訪者認為未來宣導高速公路相關繳費業務的適當管道，仍以傳統的電視廣告或新聞為主。

## 2.交叉分析

將所有回答此題項之受訪者意見分布與基本資料進行交叉分析（請參照附錄四表 D.17 交叉分析表），但各基本變數皆有期望值低於 5 之交叉細格數，且比率高於 20% 的情形，不符統計基本假設，故無法進行卡方檢定與進一步探討。但在各類不同特徵的受訪者中，多數認為較適當的宣導管道是電視廣告，不過 70 歲及以上、小學及以下學歷、高中階白領、家庭主婦、退休無業待業者與北北基受訪者，較多人認為是電視新聞。20-29 歲則多認為網路廣告較適當。而軍公教及退休無業待業者，則是認為是網路新聞。整體而言，未來有關繳費的宣導，仍應以電視廣告及電視新聞為主，除爭取預算進行電視廣告拍攝外，更可與電視新聞台合作，製作一系列的節目。此外，亦可適度的與網路意見領袖或網紅合作，進行網路宣導，以擴大媒體效應。

## 六、民眾對高速公路局之清廉度評估與印象來源

### (一) 民眾對高速公路局公務人員清廉度之評價

#### 1. 頻次分析

有關「民眾對高速公路局公務人員清廉度」的評價，根據調查結果可知，有 47.0% 的受訪者表示高速公路局公務人員的清廉度是清廉的（合計還算清廉 42.6% 及非常清廉 4.4%），認為不清廉者有 14.7%（合計不太清廉 12.3% 及非常清廉 2.4%，並四捨五入至小數點後 1 位），另有 38.2% 的受訪者未明確表示意見。

表 2.20 受訪者對高速公路局公務人員清廉度之評價

	個數	%
非常不清廉	26	2.4
不太清廉	133	12.3
還算清廉	461	42.6
非常清廉	48	4.4
無反應	414	38.2
總和	1082	100.0

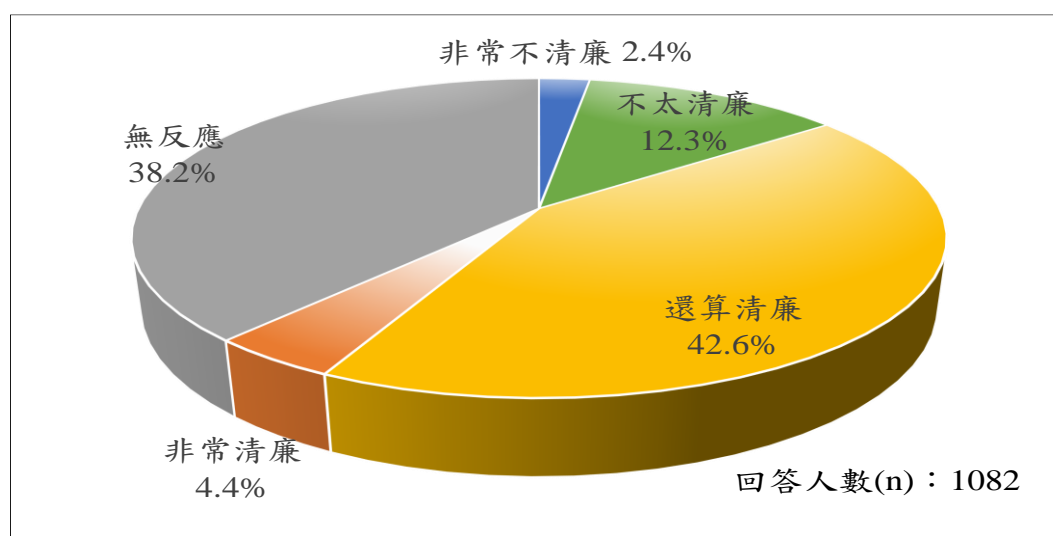


圖 2.19 受訪者對高速公路局公務人員清廉度之評價

整體而言，受訪者對於高速公路局公務人員的清廉度評價多數呈現正面的評價，不過認為清廉者尚未超過半數。

## 2. 交叉分析

將所有回答此題項之受訪者意見分布與基本資料進行交叉分析發現在各類有表態的受訪者中，認為清廉的比例，皆比不清廉高，而且年齡、教育程度、職業與地區，對高速公路局公務人員清廉度的評價出現了顯著差異。茲將相關研究發現，說明如下（請參照附錄四表 D.18 交叉分析表）：

- (1)性別：不具顯著差異。
- (2)年齡：30-39 歲認為清廉的比例顯著偏高（56.9%），50-59 歲（44.2%）、60-69 歲（47.8%）與 70 歲及以上（45.6%）未明確表示意見的比例顯著偏高。
- (3)教育程度：國初中認為不清廉的比例顯著偏高（25.4%），大學及以上學歷認為清廉的比例顯著偏高（56.1%），小學及以下學歷（56.8%）與國初中（40.2%）未明確表示意見的比例顯著偏高。
- (4)職業：學生認為不清廉的比例顯著偏高（26.6%），軍公教人員認為清廉的比例顯著偏高（64.7%），農林漁牧（68.6%）與家庭主婦（47.9%）未明確表示意見的比例顯著偏高。
- (5)地區：戶籍在中彰投認為不清廉的比例顯著偏高（21.8%），高屏地區認為清廉的比例顯著偏高（56.6%）。

綜上所述，雖受訪者對於高速公路局公務人員清廉度，正面評價的比例高於負面，但認為清廉的比例未達半數，且仍有高達 38.2%的



比例無法判斷，顯見受訪者對於高速公路局的業務以及清廉現況的瞭解並不多，非常容易受刻板印象所影響，因此建議未來應主動出擊，讓大眾更瞭解高速公路局的業務內涵，以及在廉政上的努力。

## （二）民眾對高速公路局辦理債權相關業務清廉度之信心程度

### 1. 頻次分析

對高速公路局辦理債權相關業務清廉度信心程度，根據調查結果可知，有 61.4% 的受訪者對高速公路局辦理債權相關業務的清廉度是有信心的（合計還算有信心 51.6% 及非常有信心 9.8%），認為沒有信心者有 22.6%（合計不太有信心 19.3% 及非常沒有信心 3.4%），另有 16.0% 的受訪者未明確表示意見。

**表 2.21 受訪者對高速公路局辦理相關業務清廉度之信心程度**

	個數	%
非常沒有信心	37	3.4
不太有信心	208	19.2
還算有信心	558	51.6
非常有信心	107	9.8
無反應	173	16.0
總和	1082	100.0

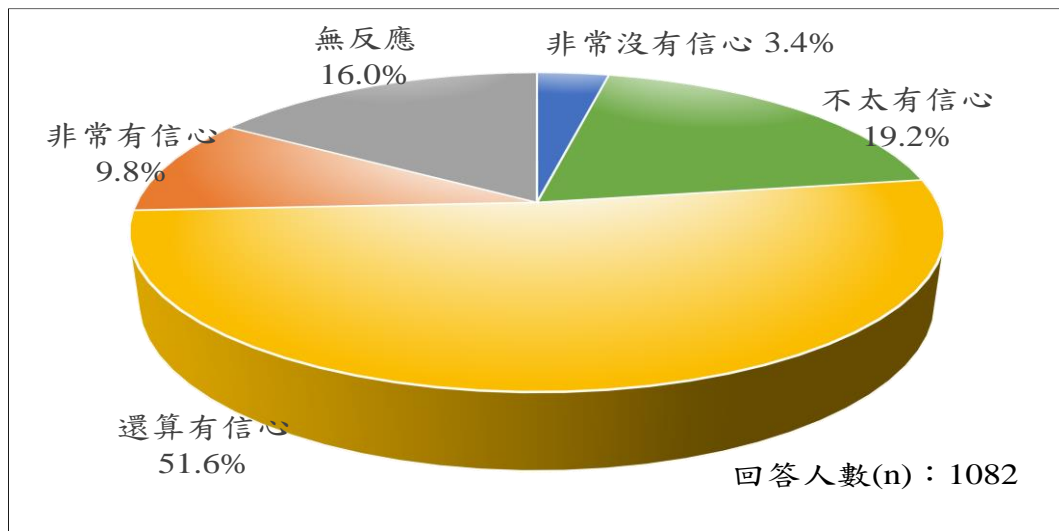


圖 2.20 受訪者對高速公路局辦理相關業務清廉度之信心程度

整體而言，受訪者對於高速公路局公務人員辦理相關業務的清廉度，多數是有信心的，比例為 61.4%，不過沒有信心的比例也有 22.6%，信心程度有提升的空間。

## 2. 交叉分析

將所有回答此題項之受訪者意見分布與基本資料進行交叉分析，發現在各類有表態的受訪者中，有信心的比例皆比沒有信心者高，且在不同人口特徵的受訪者中，年齡、教育程度、職業與地區，對高速公路局公務人員辦理相關業務的清廉度信心，出現了顯著差異。茲將相關研究發現，說明如下（請參照附錄四表 D.19 交叉分析表）：

- (1)性別：不具顯著差異。
- (2)年齡：20-29 歲有信心的比例顯著偏高（72.7%），70 歲及以上未明確表示意見的比例顯著偏高（36.1%）。
- (3)教育程度：大學及以上學歷有信心的比例顯著偏高（67.5%），小學及以下學歷未明確表示意見的比例顯著偏高（39.1%）。
- (4)職業：高中階白領（69.1%）、軍公教人員（80.3%）與學生（77.9%）

有信心的比例顯著偏高，農林漁牧（42.2%）、家庭主婦（24.3%）與退休無業待業者（22.2%）未明確表示意見的比例顯著偏高。

(5)地區：戶籍在中彰投沒有信心的比例顯著偏高（28.1%），宜花東外離島未明確表示意見的比例顯著偏高（30.5%）。

綜上所述，多數受訪者對高速公路局在辦理債權相關業務時的清廉度，深具信心的比例占 61.4%，不過調查發現，中彰投的受訪者對高速公路局辦理債權相關業務時的清廉度信心，相較下稍嫌不足，未來若要提升受訪者對高速公路局辦理相關業務的信心，可以先針對中部地區的受訪者，強化高速公路局清廉的形象。

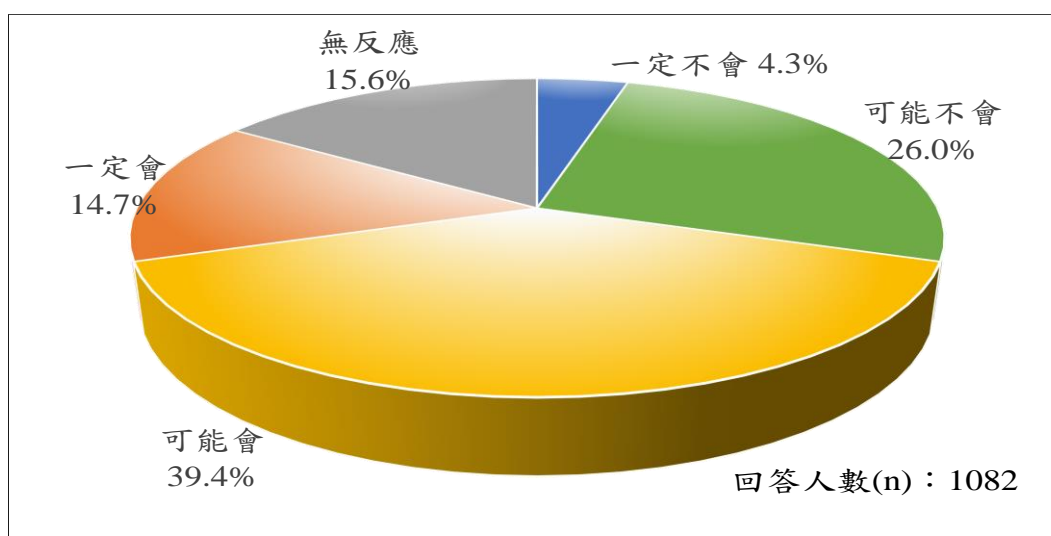
### （三）民眾對高速公路局辦理相關業務違反廉政情事之預估

#### 1. 頻次分析

本研究進一步詢問受訪者「高速公路局在辦理債權相關業務時，會不會有接受關說、請客或收禮等不當的情形發生」，根據調查結果可知，有 54.1%的受訪者認為高速公路局在辦理債權相關業務時，會出現違反廉政情事（合計可能會 39.4%及一定會 14.7%），認為不會的受訪者占 30.3%（合計可能不會 26.0%及一定不會 4.3%），另有 15.6%的受訪者未明確表示意見。

**表 2.22 受訪者對高速公路局辦理相關業務違反廉政情事之預估**

	個數	%
一定不會	47	4.3
可能不會	281	26.0
可能會	427	39.4
一定會	159	14.7
無反應	169	15.6
總和	1082	100.0



**圖 2.21 受訪者對高速公路局辦理相關業務違反廉政情事之預估**

整體而言，超過半數的受訪者預期高速公路局在辦理債權相關業務時，可能出現違反廉政的情事，認為不會者只有 30.3%。

## 2. 交叉分析

將所有回答此題項之受訪者意見分布與基本資料進行交叉分析發現，在各類有表態的受訪者中，認為不會出現違反廉政情事的比例，皆比認為會出現者高，且在不同人口特徵的受訪者中，年齡、教育程度與職業，對高速公路局公務人員辦理債權相關業務時，是否會有違反廉政情事的看法，出現了顯著的差異。茲將相關研究發現，說明如下（請參照附錄四表 D.20 交叉分析表）：

- (1)性別：不具顯著差異。
- (2)年齡：60-69 歲（20.6%）與 70 歲及以上（28.8%）未明確表示意見的比例顯著偏高。
- (3)教育程度：大學及以上學歷認為會出現違反廉政情事的比例顯著偏高（61.9%），小學及以下學歷（35.5%）與國初中（24.5%）未明確表示意見的比例顯著偏高。
- (4)職業：軍公教人員認為不會出現違反廉政情事的比例顯著偏高（45.3%），學生認為會出現違反廉政情事的比例顯著偏高（81.3%），農林漁牧（43.5%）與退休無業待業者（23.9%）未明確表示意見的比例顯著偏高。
- (5)地區：不具顯著差異。

綜上所述，仍有過半的受訪者認為高速公路局在處理債權業務時，可能有接受關說、請客或收禮等不當的情形發生。因此，建議未來在政策溝通上，可明確告訴國人，高速公路局相關債權業務的內容與特色，公務人員與利害關係人其實不會有所接觸，所以不太有可能有為違反廉政的不當情形發生，以降低受訪者的誤解或刻板印象。

#### （四）受訪者對高速公路局清廉印象之來源

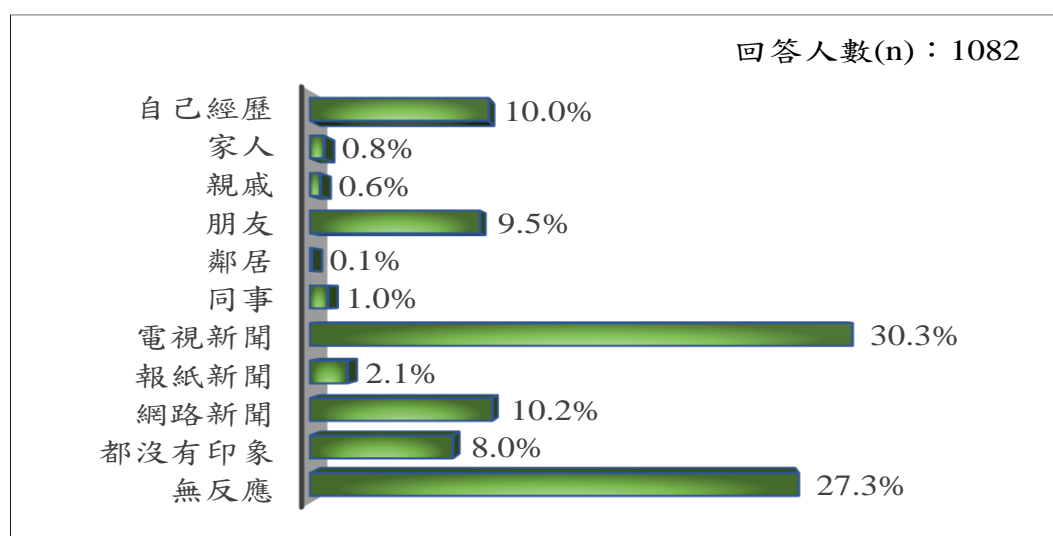
##### 1. 頻次分析

在受訪者對高速公路局清廉印象的來源方面，根據調查結果可知，多數受訪者對高速公路局的清廉印象來自於電視新聞，比例有30.3%，其次依序是網路新聞（10.2%）、自己經歷（10.0%）、朋友（9.5%）、

報紙新聞（2.1%）、同事（1.0%）等，其他來源的比例皆不到 1%。

**表 2.23 受訪者對高速公路局清廉印象之來源**

	個數	%
自己經歷	108	10.0
家人	8	0.8
親戚	6	0.6
朋友	103	9.5
鄰居	1	0.1
同事	11	1.0
電視新聞	327	30.3
報紙新聞	23	2.1
網路新聞	111	10.2
都沒有印象	87	8.0
無反應	296	27.3
總和	1082	100.0



**圖 2.22 受訪者對高速公路局清廉印象之來源**

整體而言，受訪者形成清廉觀感的管道，仍以傳統媒介為主。受訪者對高速公路局的清廉印象，主要來自於電視新聞，再者為網路新聞、自己經歷與朋友。

## 2.交叉分析

將所有回答此題項之受訪者意見分布與基本資料進行交叉分析（請參照附錄四表 D.21 交叉分析表），各基本變數皆有期望值低於 5 之交叉細格數，且比率高於 20% 的情形，不符統計基本假設，故無法進行卡方檢定與進一步探討。惟整體而言，受訪者對高速公路局清廉度的印象主要來自於電視新聞，且比例顯著高於第二來源的網路新聞，或許受訪者與高速公路局未有直接業務往來，清廉觀感顯然係由電視新聞的資訊所引導，亦即當電視新聞報導其他單位的貪腐事件時，確實影響了受訪者對政府機關清廉度的看法，而形成了刻板印象。

### 第三章 焦點團體座談結果分析

本研究於 2021 年 7 月 2 日上午 10:00~12:00 召開焦點團體座談，以實體及線上方式同步辦理。實體會議地點為銘傳大學基河校區 J313 教室，並於會前將線上座談連結網址以電子郵件寄給參與線上座談的來賓。

當日會議由本計畫協同主持人銘傳大學公共事務學系席代麟副教授主持，參加焦點團體座談之貴賓與基本資料如下：東吳大學法律學系林三欽教授（實體會議），其專長為行政法、行政訴訟法與憲法；世新大學行政管理學系莊文忠教授（線上座談），其專長為民意調查與政府廉政，亦曾擔任台灣透明組織理事；寬信聯合律師事務所陳麗玲律師（線上座談），其專長為刑事訴訟與行政訴訟實務，目前於龍華科技大學與銘傳大學講授法律課程，並有國道護欄損害賠款經驗；元智大學社會與政策學系鄭錫鍔副教授（實體會議），其專長為政策溝通、行銷與公共管理；世新大學行政管理學系蘇毓昌助理教授（線上座談），其專長為政策行銷與政府廉政；銘傳大學公共事務系張志偉助理教授（實體會議），其專長為行政法與訴訟法。除了學者專家之外，本次座談也邀請高速公路局業務組劉逢良組長與呂理強科長於線上參與。



表 3.1 焦點團體座談專家名單

姓名	職稱	服務機關	參與方式	背景資訊
林三欽	教授	東吳大學法律系	線上座談	行政法與行政訴訟法學者
莊文忠	教授	世新大學行政管理學系	線上座談	政府績效與廉政研究學者
陳麗玲	律師	寬信聯合律師事務所	線上座談	行政訴訟實務律師、國道護欄損害賠款經驗者
鄭錫鎔	副教授	元智大學社會與政策學系	實體會議	政策溝通學者
蘇毓昌	助理教授	世新大學行政管理學系	線上座談	廉政研究與公共治理學者
張志偉	助理教授	銘傳大學公共事務學系	實體會議	行政法學者、律師
呂理強	科長	高速公路局業務組	線上座談	高速公路局相關業務人員
劉逢良	組長	高速公路局業務組	線上座談	高速公路局相關業務人員

本次焦點團體座談的討論題綱共有六項，包括：

- 1.目前國道通行費欠費金額累計 8 億多，若要有效降低欠款率，請問您認為有哪些具體建議？
- 2.根據調查發現，有 75%以上的受訪民眾表示可以採取「結合監理機關，強制於車輛辦理異動時，須繳清高速公路局欠款」的方式，來降低欠款發生率。如果未來藉由修改相關交通法規，讓民眾在辦理車輛異動時，先繳清欠款，請問您認為這樣的作法是否可行？以及有哪些應該注意的地方？
- 3.主管機關為了有效降低欠款率，應該著重的宣導方式與項目為何？
- 4.行政機關在處理債權時，有時付出的成本，比實際回收的款項還要多，造成成本跟回收效果失衡的情形。因此，若未來政府需要規劃註銷「小額債權」的相關政策時，請問您認為此政策可能會有那些阻力以及如何化解？
- 5.為確保與管理高速公路局債權，未來高速公路局若要制訂「債權憑證管理要點」，請問您認為應該注意哪些事項？

6.調查發現，受訪民眾對高速公路局公務人員的清廉印象中，認為不清廉的占 14.7%；而對於高速公路局辦理債權相關業務時的清廉度，認為沒有信心的占 22.6%。若要提升民眾對高速公路局整體廉潔形象以及處理債權業務清廉度的信心，請問您有何具體建議？

針對上述主題，本研究歸納每一位出席者對討論題綱的建議，並根據題綱順序分析如下：

### 一、降低國道通行欠費之具體建議

本研究詢問與談者「目前國道通行費欠費金額累計 8 億多，若要有效降低欠款率，請問您認為有哪些具體建議？」。

林三欽教授認為，提出建議之前應該要先了解民眾欠費的原因，民眾欠費的主要原因就是用路人不滿意收費的政策，覺得收費不合理，因此要讓民眾了解到收費的必要性、正當性。可以透過一些宣傳短片，來讓民眾瞭解高速公路收費是很先進，通行費也相對合理，讓民眾打從心裡面去認同這個收費的必要。再者，林教授建議可以發展多樣的支付系統，像第三方支付 LINE Pay、刷卡等機制，或是除了 ETC 官方的 APP 外，亦可合作其他繳費的 APP。最後，主管機關可以對欠費者進行裁罰，適當給予成本，若欠費超過一定期限，可以讓這個欠費金額提高，讓欠費者知道目前是依據那個裁罰移送，除了裁罰之外，也可以思考隨著欠費時間增加，而有類似滯納金制度的設計。

莊文忠教授認為，可以分析用路人欠費的原因，是繳不起，還是不會用電子工具，抑或惡意規避罰款，再者歸納車主是個人或是租賃業者，是自然人或是法人，也可能使用車子的人，跟車子所有權的人不一

樣，釐清欠費對象，針對個人或企業訂定不同的配套措施。對於累犯與故意欠繳，可以加重處罰，或者加重罰款金額；另外可以參考保險制度，如果未繳費，可適度提高通行的費率。

陳麗玲律師建議高速公路局可以統計哪些是欠繳大戶，然後跟行政執行署做連結，適時將這些消息，在新聞上宣布，讓民眾知道，原來欠繳通行費，可能面臨房子、車子或是薪水，被查扣的危險，這樣對民眾是很好的警惕。陳律師也建議，民眾預繳通行費，除了可以九折扣抵外，亦可累積點數，來年時可以折抵或提高折扣比例，以增加自動扣繳或是預先繳費的誘因。

鄭錫鎔副教授認為比較好的方式是提高罰款，甚至是累計的處罰，他認為這才是比較直接有效的方法。目前欠費的處罰只有處罰到當天，而且只有 300 元，處罰力道可能不夠，應該要加強。

蘇毓昌助理教授指出，應該要先做欠費資料分析，像是地區、車種、金額大小、長期或短期欠費，之後再擬定不同策略，比如都市與鄉村有所差別，用不同的方法，可能會比較通順而且效率會較高。他也建議，我們每年都要保強制責任險，可以朝這方向做思考相結合，投保的時候，做檢核與勾稽是否有欠繳費用，這樣就不會有僥倖的心理。最後，催收欠款可以媒合其他電子資源，例如電子帳單，或是用寄發簡訊來取代郵寄雙掛號的費用，也可以降低催收成本。

張志偉助理教授認為，欠繳大戶大部分其實是交通或者是貨運公司，長期使用高速公路所累積下來的，他認為行政執行署其實有更強而有力的執行手段，包括行政執行法第 17 條規定的查封、限制住居或是提供擔保，甚至是最嚴重的管收，這些都是可採用的。行政機關在執行

上，很常都是以寄送戶籍地為執行方法，但戶籍地並不一定是居住地，這種通知手段，在現在數位化連結的情況下，建議應該要優先勾稽每一個人的電子信箱，然後用電子信箱通知，可以採一般郵件與電郵通知並行方式處理。

呂理強科長說明目前國道欠費原因，以前人工收費是銀貨兩訖，現在為一種無感交易，才會造成欠費提升，不過相較地方政府的停車費或國外國道的欠費情形，目前高速公路局的國道欠費率算低的。為了積極催繳通行費，高速公路局已經督促遠通公司，規劃多元的催繳作業，並希望用路人能夠誠實繳費以及裝設 etag。

劉逢良組長也針對學者專家的建議提出回應，目前罰款 300 元的額度，會不會太低的問題，主管機關會再研議是否把它提升到 1200 元，這樣或許讓民眾更有感，避免任意欠費。而在誘因的部分，累積累點的概念，讓誠實繳費的民眾一些特別的優惠，值得思考。政府使用規費的彈性優惠會比較小，但可以研議請遠通公司執行，或許彈性會比較大。未來的合約當中，可加入一些民間機構提出的誘因，提高收費效率。

## 二、辦理車輛異動時，繳清欠費之可行性與應注意的地方

本研究詢問與談者「根據調查發現，有 75%以上的受訪民眾表示可以採取結合監理機關，強制於車輛辦理異動時，須繳清高速公路局欠款的方式，來降低欠款發生率。如果未來藉由修改相關交通法規，讓民眾在辦理車輛異動時，先繳清欠款，請問您認為這樣的作法是否可行？以及有哪些應該注意的地方？」。

林三欽教授表示，許多人建議修法，讓沒有繳清通行費的人，無法辦理車籍異動，這是好的方法，讓民眾無從閃躲。可是要上網到行政程

序的層面，要有一定的正當性。通行費它是一種對價，它是一種規費，跟違規罰鍰是屬於國家執法手段來比較，強度上較低，可能沒辦法像違規罰鍰有那麼高的拘束力和執法性質。

莊文忠教授指出，多數民眾並不是每年都會辦理車輛異動，如果等到車輛異動時再去繳清罰款，時效性有點長。依照現行規定，除了新車，汽車幾乎每兩年就要辦理驗車手續，所以政府應該可以結合驗車機制，進行催繳作業，時效性應該會較高。

陳麗玲律師認為可以結合每年牌照稅的繳交期，透過電腦連線，告知車主是否欠繳高速公路的通行費，如果車主在一定的期間內補繳，就不用繳滯納金，欠繳的高速公路通行費跟牌照稅一起完繳，可以使高速公路局在催繳通行費上面，取得比較好的成效。

鄭錫楷副教授則認為，如果跟監理作業做連結，在車輛異動前，先繳交欠款，有沒有可能造成車主私下買賣，寧願承擔風險，也不去做車輛過戶登記，這是我們應該要注意的地方。

張志偉助理教授站在依法行政的角度指出，車輛異動與欠費繳納的連結，這部分在道路交通管理處罰條例第 9-1 條，其實就已經有規定，只是此條例規定的內容是屬於繳交罰款。但是，不管是罰鍰、使用規費，或道路通行費，都是屬於公法上金錢給付債權，所以在法條上是可以將通行費的催繳項目納入。

呂理強科長表示，108 年高速公路局有提過草案，結合監理業務讓用路人在車輛異動時，繳清通行費，不過若是車輛報廢或驗車須繳清通行費，怕有用路人不去異動，而形成行車安全的另一個問題。

### 三、有效降低欠款所應著重之宣導方式與項目

本研究詢問與談者「主管機關為了有效降低欠款率，應該著重的宣導方式與項目為何？」。

莊文忠教授表示，在執法的手段上，除了執法的積極性外，應該讓民眾清楚辨識催繳通知的真偽，而不是收到欠費的催繳通知就認為是詐騙，政府在反詐騙執法上可以加強宣導。政府也應該透過資料分析，針對欠費的族群，了解其年齡、職業等特性，再設計宣導策略，精準行銷。至於在宣傳項目方面，高速公路局可以針對繳交交通行費的主題，做一些正面的形象塑造，例如找一些網紅、代言人來做此類宣導工作。

張志偉助理教授指出，高速公路通行費其實是屬於使用規費的性質，有使用高速公路，就應該要繳納通行費，宣傳的時候要強調的一點是金額的正當性，讓用路人知道繳這些錢，用在哪裡；另外通行費的費率，通行費的金額，也應該讓用路人瞭解其正當性。

### 四、註銷小額債權之可能阻力與化解方式

本研究詢問與談者「行政機關在處理債權時，付出的成本有時比實際回收的款項還要多，造成成本跟回收效益失衡的情形。因此，若未來政府需要規劃註銷「小額債權」相關政策時，請問您認為此政策可能有那些阻力以及如何化解？」。

林三欽教授提醒，註銷程序有三點需注意：第一，註銷的程序要設定的年限，幾年之後才能註銷；第二，我們不能讓人民毫無成本，毫無痛覺，註銷之前可以先用較低成本的平信催繳；第三，註銷程序不能太過張揚，以免誠實繳費的人觀感不佳。

莊文忠教授強調，首先要釐清，目前累積的 8 億多欠費金額是集

中在少數的用路人上，還是分散的多數人。若是在分散的多數人中，可能金額都很小，有成本的考量，所以註銷就比較有正當性。註銷債權的問題，要注意配套機制，也就是說，不能讓民眾覺得小額沒繳清也沒有事情，可能形成錯誤的觀念。註銷是不是要有註記，或跟其他權益做連結，就像銀行的信用紀錄一樣，使未來再行使權益的成本變得比較高。這是未來政策調整應該注意的問題。

陳麗玲律師表示，300 元以下的小額債權，高速公路局應該要統計其所佔的比例，基於聚沙成塔的效果，持續的小額欠費，累積下來也很可觀。如同前述，政府可以結合牌照稅的繳納，一併追繳欠費，並且告知車主，如果在一定的時間內繳納的，就不會收取相關滯納金或怠金。

鄭錫楷副教授認為，催繳的成本大於欠繳費用，不能只是從效率的角度觀之，因為在某個情況下，欠費繳款還是有很高的正當性，政府還是必須要維持一定的執法權威，這是一個很必要的措施。

蘇毓昌助理教授則是提出他的顧慮，如果小額債權可以免除，會不會變成用路人的預期而產生投機心理，反而會造成小額債權越來越多的現象。

張志偉助理教授表示，在學理上並沒有一定的標準，300 元以下就不去發動行政執行，但這個 300 元的標準，其實累積起來，一定會超過 300 元，也就是說，當高速公路局將欠費的催繳移送給行政執行署負責執行的時候，移送的頻率越高，當然這種小額欠費的情形就會比較容易發生。所以，或許可以考量累積年限的問題，例如五年內都可以去執行。小額欠費要不要強制執行，這部分其實是要連結到行政執行署如何能夠有效的追查欠費民眾財產，財產債務人核佔的部分，如果能順利查到

欠費人的財產，政府才有可能對債務人的財產做執行。

## 五、制訂債權憑證管理要點應注意之事項

本研究詢問與談者「為確保與管理高速公路局債權，未來高速公路局若要制訂「債權憑證管理要點」，請問您認為應該注意哪些事項？」。

林三欽教授指出，有關債權憑證管理要點，各機關都有訂定，這是非常實務的內容，且有必要的，詳細流程可以參考各機關的相關內容作一些調整。

莊文忠教授表示，債權部分，如果欠費金額比較低，就應該要考慮比例原則的問題，避免成本高於回收效益，要不要制定債權憑證，可以再多斟酌。再者，債權憑證會不會涉及到個資的問題，以及債權轉移的問題，當然機關之間的連線可以加強，在債權移轉之前可以先阻止，運用電子化一個機制，做即時勾稽跟連線，確保債權的可執行性。

陳麗玲律師提出三點主張，第一，不建議高速公路局另外設一個債權憑證管理要點，而是可以依附在交通部所訂的「交通部公路總局暨所屬機關取得債權憑證管理作業要點」；第二，債權憑證應隨時清查，而且每年至少要清查一次，例如可以像今年繳完稅之後，透過稅籍資料，在這個時候來做相關的調查；第三，債權憑證時效屆滿前3個月，要向法院重新發給債權憑證，一般來說，債權是以上次強制執行無著之後，它有一個五年的時效。現在的電腦系統其實都可以把這一些債權憑證的時效管控得很好，只要是業務單位有實際登錄，然後做一些紅黃藍燈的管控，這樣債權憑證追索的公平性，應該就不會喪失。

蘇毓昌助理教授認為債權憑證應明示多少的金額，才會變成是小額，以及債權時效的部分，包括債權憑證多久要換一次，重新換發的時



機點。

張志偉助理教授表示，當行政執行署執行完畢，一直找不到財產的時候，才會發給高速公路局債權憑證。那債權憑證只是憑據，政府還是要留意債權憑證的執行時效，在執行時效截止之前，要去再發動執行，這個在民事執行上，阻斷時效完成，以避免民眾可以逃脫欠費的追索，這部分應該要多留意。

## 六、提升高速公路局整體廉潔形象與清廉度信心之具體建議

本研究詢問與談者「調查發現，受訪民眾對高速公路局公務人員的清廉印象中，認為不清廉的占 14.7%；而對於高速公路局辦理債權相關業務時的清廉度，認為沒有信心的占 22.6%。若要提升民眾對高速公路局整體廉潔形象以及處理債權業務清廉度的信心，請問您有何具體建議？」。

林三欽教授認為除了公開透明的資訊外，跟民眾意見的互動性，還可以更強化，例如不定時主動提供一些資訊，回應人民的建議，就是一種提升民眾信心的方法，當然提升民眾信任有賴於政府的長期經營。

莊文忠教授指出，政府資訊公開透明很重要，例如可以定期公布欠繳費用的執行率，如果從原來占的比例很高，慢慢下降而有所改善，就可讓民眾減少疑慮，也能產生一些課責的效果。

蘇毓昌助理教授表示，政府資訊公開確實有必要，例如應該增加 ETC 目前的執行現況，每年度使用高速公路的車次、繳費狀況等，政府應該定期做一些圖表更新，目前的資訊量稍嫌不足。此外，政府也應該暢通意見反應的管道，凡事慎之以始，這些業務如果一開始就能建置完善，後續的廉政風險可能就會大幅降低。

張志偉助理教授指出，高速公路通行費的稽徵，其實是高速公路局委託給遠通電收負責，但是在追繳欠費的執行層次，都由行政執行署各地的分署去負責辦理，所以只要能夠確保高速公路局把這些欠費的案子全部都報給行政執行署，其實就沒有廉政的問題。理論上，除非遠通電收隱匿不報，隱匿不報當然就沒有欠費追繳問題。這個隱匿不報的情形，可以透過行政監督方式予以排除。

劉逢良組長表示，有關欠費的行政執行過程，高速公路局的承辦人跟民眾是不接觸的，高速公路局只負責移送，後面的相關程序是行政執行署負責。民眾對高速公路局處理欠費的清廉度認知，還是有近五分之一的民眾缺乏信心，高速公路局未來會加強宣導以及跟民眾的溝通。

## 七、焦點團體座談結論

焦點團體座談的過程在於讓出席者能夠針對討論題綱暢所欲言，而非透過言詞交鋒來辯論真理，故座談會主辦方需維持中立，引導與會者聚焦在提綱的討論。綜合與會者的意見，本次座談會有以下的初步結論：

- (一) 為有效降低國道通行費欠費，第一步需讓民眾瞭解與認同國道通行收費之必要性與重要性，且盡可能發展多元支付系統，以及未來合約可責成遠通公司增加自動扣繳或預繳之誘因。此外，可提高罰金以及強化強制執行之手段，並宣導欠費之嚴重後果。最後，可進一步分析欠費者之特質並適時公布欠費大戶，以示警惕。
- (二) 如果未來要藉由修改相關交通法規，讓民眾在辦理車輛異動時，先繳清欠款，這樣的作法是否可行以及應該要注意哪些地方，根據焦點團體座談發現，通行費係屬於公法上金錢給付債權，在交

通管理處罰條例第 9-1 條已有相關的法源與規範，故此方式是可行的，但通行費為一種違規費用，與違規罰鍰相較，較無拘束力與執法強度，而且民眾辦理車輛異動並不頻繁，甚至以私下買賣來規避，或許可以考慮驗車或與牌照稅一起完繳。

(三) 在有效降低欠款所應著重之宣導方式與項目方面，首先應避免讓民眾覺得機關催款是詐騙集團所為，並針對欠費族群的屬性進行分析，以瞭解欠費者特質後再行宣導。在宣導方面可著重高速公路局的正面形象，並可找做網紅或代言人，來強化宣導通行費的用途以及費率的正當性等。

(四) 在註銷小額債權的相關議題方面，根據焦點團體座談發現，可先解決執行成本與受償債權間失衡的問題，利用電子帳單、手機簡訊或電子郵件等成本較低的方式，來進行催收。此外，將來規劃註銷小額債權相關政策時，應該注意可註銷之年限、註銷小額欠款的正當性（亦即小額欠款是否集中於特定少數人，避免觀感不佳），相關機制亦可考量與債務人的其他權益做連結。另外，註銷前也應該再以低成本或其他多元方式再催收一次，最後，行政執行署也應該要有效地去清查欠款者財產，以進行強制執行。

(五) 在制訂債權憑證管理要點方面，根據焦點團體座談發現，若要制訂債權憑證管理要點，可參考其他機關之作法，例如公路總局之債權憑證管理作業要點等。此外，在制訂細部內容方面，應考慮小額債權是否列入，避免出現執行成本高於收回效益的問題，而且也要避免個資外洩的可能與債務人的財產移轉。另外，債權應定期清查，做好憑證時效管控。

(六)在提升高速公路局整體廉潔形象與清廉度信心之建議方面，研究發現，高速公路局業務性質，若有清廉觀感不佳，應多屬刻板印象，若欲提高高速公路局廉潔形象與清廉度之信心，相關業務之資訊除了需公開透明外，應有更多的題材與圖表，且多與民眾互動並設計即時回應機制，定期公布欠繳費用執行率，以減少民眾疑慮。

## 第四章 結論與建議

綜合前述，本研究有以下之研究發現與建議。

### 一、研究發現

#### (一) 有關國道通行費欠費相關議題

有 10.9%受訪者表示曾經收過催繳通知書，一般受訪者認為「用路人不滿意國道收費政策，惡意不繳納通行費」是國道通行欠費的主因。不過，曾收過催繳通知書之受訪者，最多人認為是忘了繳納。無論是對政策不滿而不繳，還是忘記繳納，根據調查發現，有 89.1%受訪者表示會影響公平正義。若要降低欠款發生率，受訪者認為「可結合監理機關，強制於車輛辦理異動時，繳清高速公路欠款」，比例最高，其次是「提供多元繳款管道，方便用路人繳款」。此外，若要提高自動扣繳的比率，應著重在「逾期繳納費用之後果」的宣導以及「加強宣導繳納相關費用之管道」。

經由焦點團體座談發現，為有效降低國道通行費欠費，首先需讓民眾瞭解與認同國道通行收費之必要性與重要性，次而提供多元支付系統，並於未來的合約中，可責成遠通公司增加自動扣繳或預繳之誘因，或可提高罰金、強化強制執行之手段、宣導欠費之後果。另外，亦可進一步分析欠費者之特質，並適時公布欠費大戶，以示警惕。至於，是否規劃民眾辦理車輛異動時，請其繳清欠款之機制，因辦理車輛異動並不頻繁，甚至會以私下買賣來規避，或許可以考慮在驗車時或與牌照稅一起完繳，而非於車輛異動時再辦理。

## （二）有關民眾對機關公法及民事債權之認知

調查發現有 22.4% 的受訪者不知道除國道通行費之外，發生交通事故損壞國道設施、貨物散落在國道以及租賃高速公路局土地或設施之費用，亦須按規定繳納相關費用。在對未履行公法金錢給付義務之認知方面，受訪者對「經通知後逾期未繳納，加計行政處理費及滯納金費用」的認知最高為 69.4%，其次有 53.4% 的受訪者知道可能「遭機關移送行政執行署辦理強制執行」，再其次約有 48.1% 的受訪者知道「經通知後逾期未繳納，每筆開立 1 張罰單」，而有 19.1% 的受訪者完全不知道未履行公法上金錢給付義務的後果。

在民眾對未履行民法損害賠償義務的認知方面，對「經通知後逾期未繳納，高速公路局向管轄法院提起民事訴訟求償」的認知最高，比例為 57.6%，其次有 56.8% 的受訪者知道「損害賠償判決確定後，高速公路局向民事執行處申請強制執行」，而有 32.9% 的受訪者完全不知道未履行民法損害賠償義務的後果是什麼。另調查也發現，受訪者認為機關追查債權最重要的理由是依法行政，其次是為了實踐公平正義與貫徹人民對法的信賴。

## （三）在「註銷小額債權」之認同度方面

有 63.6% 的受訪者同意註銷小額債權，不同意者占 29.1%。不同意的原因，以「債權就是債權，不能因為太少就放棄」的比例最高，其次為「符合公平正義」、「避免造成人民僥倖心理」與「積少成多不無小補」。經由焦點團體座談發現，在註銷小額債權之前，先解決執行成本與受償債權間失衡的問題，可利用電子帳單、手機簡訊或電子郵件等成本較低的方式，來進行催收，甚至於註銷前，再催繳一次。將來在規劃註銷小

額債權相關政策時，應注意可註銷之年限、註銷小額欠款的正當性，避免觀感不佳，而且須有配套機制，相關機制或許能考量與債務人的其他權益做連結。最後，行政執行署也應要有效地去清查欠債務人財產，以進行強制執行。

#### **（四）在「制訂債權憑證管理要點」之認同度方面**

有 84.1%的受訪者同意行政機關制訂債權憑證管理要點，不同意者約占 2.2%，不同意的理由包括「不要把事情搞得太複雜」、「會增加機關負擔」、「缺乏一致性」、「可能會有違法問題」等。根據焦點團體座談發現，若要制訂債權憑證管理要點，可參考其他機關之作法，例如公路總局之債權憑證管理作業要點等。而在制訂細部內容方面，可評估小額債權是否列入管理作業要點之中，避免出現執行成本高於收回效益的問題，並應注意個資外洩的可能性，避免債務人的財產移轉。另外，債權應定期清查，做好憑證時效的管控。

#### **（五）在相關宣導觸達率與未來宣導管道方面**

有 72.1%的受訪者表示未曾看過或聽過「國道繳費相關業務的宣導」，有接觸者，則以「國道散落物處理收費」的宣導較常看過或聽過。另外，有 84.9%的受訪者表示未來會更加注意或提醒親友需要按規定儘速繳納。在宣導管道方面，受訪者認為最適宜之宣傳管道以電視廣告的比例最高，其次是電視新聞，再其次是網路廣告及網路新聞等。除宣導管道外，經由焦點團體座談研究發現，若要有效降低欠款，未來的宣導方式應避免讓民眾覺得機關催款是詐騙集團所為，並針對欠費族群的屬性進行分析，瞭解債務人特質後再行宣導。在宣導內容尚可著重呈現

高速公路局的正面形象，並找做網紅或代言人進行媒體露出。

#### **（六）在高速公路局清廉度評價方面**

有 47.0%的受訪者表示高速公路局公務人員的清廉度是清廉的，認為不清廉者有 14.7%。調查也發現有 61.4%的受訪者對高速公路局辦理債權相關業務的清廉度是有信心的，認為沒有信心者占 22.6%；有 54.1%的受訪者認為高速公路局在辦理債權相關業務時，會出現接受關說、請客或收禮等違反廉政情事。多數受訪者對高速公路局的清廉印象來自於電視新聞，比例高達 30.3%，其次依序是網路新聞、自己與朋友的經歷。經焦點團體座談發現，考量高速公路局的業務性質，受訪者若有清廉觀感不佳，應屬刻板印象，若欲提升廉潔形象與清廉度之信心，相關業務之資訊除了需公開透明外，應提供受訪者更多的題材與圖表，多與民眾互動並設計即時回應機制，其中定期公布欠繳費用執行率，可減少民眾疑慮。

## **二、研究建議**

#### **（一）設計多元繳納與通知方式，並以柔性訴求鼓勵自動扣繳**

欠繳高風險族群的欠費原因主要是忘了繳納，故應設計多元的繳費機制，以提高便利性；部分民眾並非居住於戶籍地，因此可考慮以其他非戶籍地的通訊方式，如簡訊、電子郵件等，來通知繳納。另可透過柔性訴求的宣導方式，避免生硬的法規式說教，提醒男性以及較常在外奔波的白領與藍領青壯年，記得裝設 Etag 與注意繳納期限。

#### **（二）相關宣導應強調國道收費的正當性與用途，並凸顯系統的世界級水準**



部分受訪者因為不滿國道收費政策，而有不去繳納欠費的現象，因而除了增加多元收費機制外，基於使用者付費的社會公平正義，未來相關政策應強化國道收費的正當性，告訴民眾錢用在那些地方。國道收費機制近年在國際上屢屢得獎，曾獲得 IBTTA 的 年度首獎、ITS 的世界大會產業成就獎以及 IRF 的全球道路成就獎等肯定。我國亦為全世界第一個全面採用電子收費的國家，他國也紛紛來台取經。這些成就有必要讓民眾清楚知道 ETC 已具世界級水準，以消彌過去的誤解，並提升對目前國道收費的認同。

### （三）深入瞭解欠費者態樣，適度提供誘因與加強懲罰

若要降低欠費可採用「棒子與胡蘿蔔」並行的策略，亦即提供適度的懲罰與繳費的誘因。在懲罰方面，可針對欠費者進行深入分析，瞭解欠費態樣，必要時公布欠費大戶，以示警惕；在誘因方面，未來合約可責成遠通公司增加多元的折扣機制，例如受訪者採用自動扣繳或預繳，可減免費用等。

### （四）強化逾期繳費後果之宣導，以庶民語言提醒受訪者別因小失大

仍有不少受訪者不瞭解未履行公法金錢給付或民法賠償義務時，將可能遭行政執行署強制執行，因強制執行涉及民眾財產，與個人息息相關，若能進一步讓民眾知道此嚴重後果，或許具有嚇阻效用；未來可採用較貼近基層或庶民的語言與生活化的宣導，例如以台語或是日常生活的實例，進行政策行銷，讓民眾知道未繳交費用的後果，不是只有多出行政作業費與罰款，更可能面臨強制執行，用路人千萬別因小失大。

#### **（五）註銷債權應小心為之，須注意註銷正當性與設計配套措施**

調查發現有接近三成的受訪者不同意行政機關註銷小額債權，而該不同意註銷小額債權的受訪者，似乎不在意催繳成本與回收不平衡的問題，堅持應依法行政、實踐公平正義，因此來若規劃註銷小額債權的政策，需有充分的理由以及周延的配套設計，並做好對民眾的政策溝通，最好把理由與相關數據公開，取信大眾，以獲得支持與化解阻力。

#### **（六）高度民意支持制訂債權憑證管理要點，並注意時效管控**

整體而言，有絕對多數的受訪者同意行政機關制訂債權憑證管理要點，不同意的比例極低，未來若要制訂債權憑證管理要點，並無太大爭議，僅須做好規劃並確實執行，尤其是債權應定期清查，完善憑證時效的管控，將獲得廣大民意的支持，體現公平正義。

#### **（七）善用電視媒介提高宣導觸達率，並請時下網紅或與新聞台合作**

調查發現受訪者對國道繳費相關業務的宣導，其觸達率偏低，若要降低國道業務相關欠費的比例，強化相關業務宣導勢在必行。調查發現多數受訪者認為較適當的宣導管道是電視廣告及電視新聞，故相關宣導仍應以電視廣告及電視新聞為主，除爭取預算進行電視廣告拍攝外，更可與電視新聞台、網紅合作，製作一系列的節目，以擴大媒體效應。

#### **（八）強化公開透明與互動，降低受訪者對高速公路局清廉度的刻板印象**

調查發現仍有部分受訪者對高速公路局的業務以及清廉現況並不瞭解，甚至預期會有違反廉政情事發生，為避免負面刻板印象的形成，建議未來應主動出擊，讓大眾更瞭解高速公路局的業務內涵，以及在廉政上的努力。尤其相關業務資訊需更公開透明，並且與民眾有所互動，

並設計即時回應機制，定期公布欠繳費用執行率，減少受訪者疑慮，以增加清廉觀感。

# 附錄一 量化調查訪問結果表

表 A.1 訪問結果表

(一)有效接通訪問結果			
	人 數	百分比	總 計
(1)合格受訪者			
訪問結果			
訪問成功	1082	37.3%	12.1%
受訪者暫時不在或不便接聽	1058	36.5%	11.8%
受訪者因臨時有事而中途拒訪	123	4.2%	1.4%
受訪者拒絕受訪(無法再訪者)	151	5.2%	1.7%
受訪者中途拒訪(無法再訪者)	483	16.7%	5.4%
因語言因素無法受訪	0	0.0%	0.0%
因生理因素無法受訪	0	0.0%	0.0%
因其他因素無法受訪	0	0.0%	0.0%
受訪者訪問期間不在	0	0.0%	0.0%
小計(A)	2897	100.0%	32.3%
(2)其他			
訪問結果			
接電話者即拒訪	972	92.9%	10.8%
戶中無合格受訪對象	74	7.1%	0.8%
已訪問過或非受訪地區	0	0.0%	0.0%
配額已滿	0	0.0%	0.0%
無法確定是否有合格受訪者	0	0.0%	0.0%
小計(B)	1046	100.0%	11.7%
(二)非人為因素統計表			
訪問結果	人 數	百分比	總 計
無人接聽	4135	82.4%	46.1%
電話中	199	4.0%	2.2%
電話停話改號故障空號	217	4.3%	2.4%
傳真機	311	6.2%	3.5%
答錄機	9	0.2%	0.1%
宿舍機關公司營業用電話	146	2.9%	1.6%
小計(C)	5017	100.0%	56.0%
總計 (A+B+C)	8960	100.0%	100.0%
(三)撥號紀錄統計表			
接通率			51.4%
訪問成功率			12.1%
接通後訪問成功率			23.5%
拒訪率(含接電話者即拒訪)			19.3%
拒訪率(不含接電話者即拒訪)			8.4%

## 附錄二 量化調查樣本結構表

表 B.1 樣本結構表與檢定結果（加權前）

		個數	百分比	母體比例	檢定值	檢定結果
性別	男性	530	49.0	49.0	卡方值=0.001 p>0.05	與母體一致
	女性	552	51.0	51.0		
年齡	20-29 歲	80	7.5	15.8	卡方值 =172.733 p<0.05	與母體不一致
	30-39 歲	121	11.3	17.7		
	40-49 歲	167	15.6	19.5		
	50-59 歲	288	26.9	18.6		
	60-69 歲	267	24.9	16.1		
	70 歲及以上	148	13.8	12.3		
教育程度	小學及以下	88	8.2	12.0	卡方值=25.072 p<0.05	與母體不一致
	國初中	103	9.6	11.8		
	高中職	312	29.1	27.4		
	專科	155	14.5	11.8		
	大學及以上	413	38.6	37.0		
縣市地區	臺北市	143	13.3	11.0	卡方值=20.383 p>0.05	與母體一致
	新北市	210	19.5	17.3		
	桃園市	108	10.0	9.4		
	臺中市	104	9.7	11.7		
	臺南市	89	8.3	8.0		
	高雄市	113	10.5	11.9		
	基隆市	15	1.4	1.6		
	新竹市	21	2.0	1.8		
	嘉義市	11	1.0	1.1		
	宜蘭縣	19	1.8	1.9		
	新竹縣	25	2.3	2.3		
	苗栗縣	26	2.4	2.3		
	彰化縣	61	5.7	5.3		
	南投縣	20	1.9	2.1		
	雲林縣	31	2.9	2.9		
	嘉義縣	20	1.9	2.2		
	屏東縣	32	3.0	3.5		
	臺東縣	7	0.7	0.9		
	花蓮縣	13	1.2	1.4		
	澎湖縣	4	0.4	0.5		
	金門連江	4	0.4	0.7		

表 B.2 樣本結構表與檢定結果（加權後）

		個數	百分比	母體比例	檢定值	檢定結果
性別	男性	530	48.9	49.0	卡方值=0.002 p>0.05	與母體一致
	女性	552	51.1	51.0		
年齡	20-29 歲	167	15.6	15.8	卡方值=0.098 p>0.05	與母體一致
	30-39 歲	187	17.5	17.7		
	40-49 歲	207	19.4	19.5		
	50-59 歲	199	18.6	18.6		
	60-69 歲	174	16.3	16.1		
	70 歲及以上	135	12.6	12.3		
教育程度	小學及以下	129	12.0	12.0	卡方值=0.000 p>0.05	與母體一致
	國初中	127	11.8	11.8		
	高中職	294	27.4	27.4		
	專科	127	11.8	11.8		
	大學及以上	397	37.0	37.0		
縣市地區	臺北市	118	11.0	11.0	卡方值=0.000 p>0.05	與母體一致
	新北市	186	17.3	17.3		
	桃園市	101	9.4	9.4		
	臺中市	126	11.7	11.7		
	臺南市	86	8.0	8.0		
	高雄市	128	11.9	11.9		
	基隆市	17	1.6	1.6		
	新竹市	19	1.8	1.8		
	嘉義市	12	1.1	1.1		
	宜蘭縣	21	1.9	1.9		
	新竹縣	25	2.3	2.3		
	苗栗縣	25	2.3	2.3		
	彰化縣	57	5.3	5.3		
	南投縣	23	2.1	2.1		
	雲林縣	31	2.9	2.9		
	嘉義縣	24	2.2	2.2		
	屏東縣	38	3.5	3.5		
	臺東縣	10	0.9	0.9		
	花蓮縣	15	1.4	1.4		
	澎湖縣	5	0.5	0.5		
	金門連江	7	0.7	0.7		

\*經檢定後發現，年齡、教育程度與母體比例不符，故再以性別、年齡、教育程度及地區等變數進行「raking」加權處理，經加權後，樣本與母體比例相符。

\*「性別」、「年齡」及「地區」檢定與加權依據110年5月底之統計資料，「教育程度」檢定與加權依據109年底統計資料。

### 附錄三 量化調查各題次數分配表

表 C.1 請問您有沒有因為國道通行費用未繳納，或其他情形，而收到高速公路局繳款通知書？

	個數	%
有	118	10.9
沒有	964	89.1
總和	1082	100.0

表 C.2 請問您知不知道除了應繳納國道通行費外，發生交通事故損壞國道設施、貨物散落於國道、租賃高速公路局轄管土地或設施，都須繳納相關費用？【逐一提示並記錄，複選】

	回答次數	%
發生交通事故損壞國道設施	677	62.5
貨物散落在國道	695	64.2
租賃高速公路局的土地或設施	304	28.1
無反應	242	22.4
總和	1917	177.2

說明：本題回答人數為 1082 人。因本題為複選題，受訪者勾選的答案可能不止一個，百分比計算方式，是以「回答人數」為計算的分母，因此百分比的加總會超過 100%。

表 C.3 請問您知不知道未履行公法上金錢給付義務時(如通行費未繳納)，會發生哪些結果？（逐一提示並記錄，複選）

	回答次數	%
經通知後逾期未繳納，每筆開立 1 張罰單	520	48.1
經通知後逾期未繳納加計行政處理費及滯納金費用	751	69.4
遭機關移送行政執行署辦理強制執行	577	53.4
無反應	206	19.1
總和	2055	190.0

說明：本題回答人數為 1082 人。因本題為複選題，受訪者勾選的答案可能不止一個，百分比計算方式，是以「回答人數」為計算的分母，因此百分比的加總會超過 100%。

表 C.4 請問您知不知道未履行民法上損害賠償義務時(如損壞國道設施未賠償)，會發生生那些後果？（逐一提示並記錄，複選）

	回答次數	%
經通知後逾期未繳納，高速公路局向管轄法院提起民事訴訟求償	623	57.6
損害賠償判決確定後，高速公路局向民事執行處申請強制執行	615	56.8
不知道	356	32.9
總和	1593	147.3

說明：本題回答人數為 1082 人。因本題為複選題，受訪者勾選的答案可能不止一個，百分比計算方式，是以「回答人數」為計算的分母，因此百分比的加總會超過 100%。

**表 C.5 請問您認為行政機關追查債權的原因，對您來說有那些比較重要？（逐一提示並記錄，並追問還有沒有，複選）**

	回答次數	%
依法行政	829	76.6
充實國庫	466	43.1
貫徹人民對法之信賴	689	63.6
實踐公平正義	774	71.5
無反應	53	4.9
總和	2810	259.7

說明：本題回答人數為 1082 人。因本題為複選題，受訪者勾選的答案可能不止一個，百分比計算方式，是以「回答人數」為計算的分母，因此百分比的加總會超過 100%。

**表 C.6 有人認為，行政機關在處理債權時，花費的成本，有可能比實際回收的款項還要多，造成成本跟回收效果不平衡的情形。請問您同不同意「符合一定金額以下之小額債權可以註銷」？**

	個數	%
非常不同意	87	8.0
不太同意	228	21.1
還算同意	491	45.4
非常同意	197	18.2
無反應	78	7.3
總和	1082	100.0

**表 C.7 請問您不同意「符合一定金額以下的小額債權，可以註銷」，可能的原因是什麼？（複選）**

	回答次數	%
債權就是債權，不能因為太少就放棄	179	56.9
符合公平正義	117	37.1
避免造成人民僥倖心理	57	18.1
積少成多不無小補	18	5.6
無反應	8	2.6
總和	379	120.2

說明：本題回答人數為 315 人。因本題為複選題，受訪者勾選的答案可能不止一個，百分比計算方式，是以「回答人數」為計算的分母，因此百分比的加總會超過 100%。



**表 C.8 請問您同不同意行政機關應該制訂相關「債權憑證管理要點」，來妥善管理並確保機關的債權？**

	個數	%
非常不同意	8	0.7
不太同意	16	1.5
還算同意	659	60.9
非常同意	250	23.1
無反應	149	13.7
總和	1082	100.0

**表 C.9 請問您不同意「行政機關應該制訂相關債權憑證管理要點」，可能的原因是什麼？（複選）**

	回答次數	%
搞得太複雜	8	35.3
增加機關負擔	5	22.0
缺乏一致性	1	4.9
可能會有違法問題	1	3.4
無反應	9	36.1
總和	24	101.6

說明：本題回答人數為 24 人。因本題為複選題，受訪者勾選的答案可能不止一個，百分比計算方式，是以「回答人數」為計算的分母，因此百分比的加總會超過 100%。

**表 C.10 目前全國國道通行費欠費金額已達 8 億餘元，請問您認為用路人未繳納國道通行費會不會影響公平正義？**

	個數	%
一定不會	12	1.2
可能不會	59	5.4
可能會	256	23.7
一定會	707	65.4
無反應	47	4.4
總和	1082	100.0

表 C.11 請問您認為國道通行費欠費產生的原因有哪些？（複選，不提示）

	回答次數	%
用路人忘了繳費	296	27.4
用路人經濟困難，無法繳納通行費	284	26.2
用路人不滿意國道收費政策，惡意不繳納通行費	382	35.3
用路人對繳納通行費方式不清楚，不知道如何繳費	35	3.3
沒有落實強制執行	71	6.6
ETC 儲值不足	37	3.4
貪小便宜的僥倖心態	235	21.7
沒有收到繳款通知書	56	5.2
沒有安裝 ETC	2	0.2
罰則太輕	3	0.3
無反應	167	15.4
總和	1569	145.0

說明：本題回答人數為 1082 人。因本題為複選題，受訪者勾選的答案可能不止一個，百分比計算方式，是以「回答人數」為計算的分母，因此百分比的加總會超過 100%。

表 C.12 請問您認為下列哪些措施可以降低欠款發生率？（逐一提示並記錄，複選）

	回答次數	%
提供多元繳款管道，方便用路人繳款	701	64.8
加強宣導，建立用路人正確法治觀念	605	55.9
提供主動繳費得減免作業費及滯納金等措施	617	57.0
加重處罰機制，警惕用路人不得欠款	539	49.8
結合監理機關，強制於車輛辦理異動時須繳清高速公路局欠款	819	75.7
依法強制執行	2	0.2
無反應	46	4.3
總和	3330	307.7

說明：本題回答人數為 1082 人。因本題為複選題，受訪者勾選的答案可能不止一個，百分比計算方式，是以「回答人數」為計算的分母，因此百分比的加總會超過 100%。

表 C.13 如果要增加用路人自動繳款的比率，請問您認為行政機關應該著重那些宣導項目？（逐一提示並記錄，複選）

	回答次數	%
逾期繳納費用之後果	662	61.2
加強宣導繳納相關費用之管道	639	59.0
以鼓勵方式之規勸內容	606	56.0
無反應	71	6.6
總和	1979	182.9

說明：本題回答人數為 1082 人。因本題為複選題，受訪者勾選的答案可能不止一個，百分比計算方式，是以「回答人數」為計算的分母，因此百分比的加總會超過 100%。

**表 C.14 請問您過去有沒有看過或聽過，有關國道通行費、損害國道設施賠款、承租高速公路局土地設備租金，或是國道散落物處理費等相關宣導？**

	個數	%
沒有	781	72.1
有	301	27.9
總和	1082	100.0

**表 C.15 請問您是看到那些相關宣導？（複選）**

	回答次數	%
國道通行費欠費	57	18.8
車輛損壞高速公路設施修護賠款	99	32.9
租用高速公路局土地或設備租金	21	7.0
國道散落物處理收費	248	82.3
無反應	4	1.4
總和	429	142.4

說明：本題回答人數為 301 人。因本題為複選題，受訪者勾選的答案可能不止一個，百分比計算方式，是以「回答人數」為計算的分母，因此百分比的加總會超過 100%。

**表 C.16 請問未來您會不會更加注意或提醒親友，如果有與高速公路局有關的欠繳費用時，需要按規定盡速繳納？**

	個數	%
一定不會	35	3.2
可能不會	94	8.7
可能會	381	35.2
一定會	537	49.6
無反應	35	3.2
總和	1082	100.0

表 C.17 如果未來要宣導高速公路相關業務繳費的訊息，對你來說，哪一個管道你覺得最適當？（單選不提示）

	個數	%
廣播節目	15	1.3
廣播新聞	3	0.3
廣播廣告	10	0.9
電視節目	16	1.4
電視新聞	239	22.1
電視廣告	263	24.3
網路節目	18	1.6
網路新聞	125	11.6
網路廣告	130	12.0
招牌	36	3.4
布條	1	0.1
監理機關發放文宣	25	2.3
高速公路局官方網站	4	0.4
在休息區辦宣導活動	2	0.2
報紙雜誌	2	0.2
高速公路局的 Line	16	1.5
高速公路局的手機軟體（App）	17	1.6
手機簡訊	21	2.0
電視跑馬燈	2	0.2
高速公路局 FB	3	0.3
公車廣告	2	0.2
無反應	133	12.3
總和	1082	100.0

表 C.18 整體而言，請問您認為高速公路局公務人員清不清廉？

	個數	%
非常不清廉	26	2.4
不太清廉	133	12.3
還算清廉	461	42.6
非常清廉	48	4.4
無反應	414	38.2
總和	1082	100.0

表 C.19 請問您對高速公路局在辦理債權相關業務時的清廉度，有沒有信心？譬如欠費的催繳、認定或送交強制執行等。

	個數	%
非常沒有信心	37	3.4
不太有信心	208	19.2
還算有信心	558	51.6
非常有信心	107	9.8
無反應	173	16.0
總和	1082	100.0

表 C.20 請問您認為高速公路局在辦理債權相關業務時，譬如欠費的催繳、認定或移送強制執行等，會不會有接受關說、請客或收禮等不當的情形發生？

	個數	%
一定不會	47	4.3
可能不會	281	26.0
可能會	427	39.4
一定會	159	14.7
無反應	169	15.6
總和	1082	100.0

表 C.21 請問您對高速公路局清廉的印象，最主要是從哪裡得到的？（單選不提示）

	個數	%
自己經歷	108	10.0
家人	8	0.8
親戚	6	0.6
朋友	103	9.5
鄰居	1	0.1
同事	11	1.0
電視新聞	327	30.3
報紙新聞	23	2.1
網路新聞	111	10.2
都沒有印象	87	8.0
無反應	296	27.3
總和	1082	100.0

表 C.22 請問您是民國哪一年出生的？

	個數	%
20-29 歲	167	15.5
30-39 歲	187	17.3
40-49 歲	207	19.2
50-59 歲	199	18.4
60-69 歲	174	16.1
70 歲及以上	135	12.4
無反應	12	1.1
總和	1082	100.0

表 C.23 請問您最高的學歷是？

	個數	%
小學及以下	129	11.9
國初中	127	11.7
高中職	294	27.2
專科	127	11.8
大學及以上	397	36.7
無反應	8	0.8
總和	1082	100.0

表 C.24 請問您目前的職業是什麼？

	個數	%
高中階白領	196	18.1
中低階白領	240	22.1
農林漁牧工作人員	23	2.1
藍領	142	13.1
軍警公教人員	37	3.4
家庭主婦	175	16.2
學生	42	3.9
退休無業待業中	224	20.7
無反應	3	0.3
總和	1082	100.0

表 C.25 請問您的戶籍是設在哪一個縣市？

	個數	%
臺北市	118	10.9
新北市	186	17.2
桃園市	101	9.3
臺中市	126	11.7
臺南市	86	8.0
高雄市	128	11.8
基隆市	17	1.6
新竹市	19	1.8
嘉義市	12	1.1
宜蘭縣	21	1.9
新竹縣	25	2.3
苗栗縣	25	2.3
彰化縣	57	5.3
南投縣	23	2.1
雲林縣	31	2.9
嘉義縣	24	2.2
屏東縣	38	3.5
臺東縣	10	0.9
花蓮縣	15	1.4
澎湖縣	5	0.5
金門連江	7	0.7
無反應	8	0.8
總和	1082	100.0

表 C.26 受訪者性別

	個數	%
男性	530	48.9
女性	552	51.1
總和	1082	100.0

## 附錄四 量化調查交叉分析表

表 D.1 請問您有沒有因為國道通行費用未繳納，或其他情形，而收到高速公路局繳款通知書？

	有	沒有	回答人數	
	橫%	橫%	個數	直%
合計	10.9	89.1	1082	100.0
性別**				
男性	13.6	86.4	530	48.9
女性	8.2	91.8	552	51.1
年齡**				
20-29 歲	8.0	92.0	167	15.6
30-39 歲	15.3	84.7	187	17.5
40-49 歲	15.4	84.6	207	19.4
50-59 歲	11.2	88.8	199	18.6
60-69 歲	8.7	91.3	174	16.3
70 歲及以上	4.5	95.5	135	12.6
教育程度**				
小學及以下	4.9	95.1	129	12.0
國初中	12.3	87.7	127	11.8
高中職	15.3	84.7	294	27.4
專科	13.3	86.7	127	11.8
大學及以上	8.5	91.5	397	37.0
職業**				
高中階白領	16.0	84.0	196	18.2
中低階白領	9.2	90.8	240	22.2
農林漁牧工作人員	16.7	83.3	23	2.1
藍領	15.8	84.2	142	13.1
軍警公教人員	1.1	98.9	37	3.4
家庭主婦	11.6	88.4	175	16.2
學生	0.0	100.0	42	3.9
退休無業待業中	7.7	92.3	224	20.8
地區**				
北北基	8.5	91.5	321	29.9
桃竹苗	9.0	91.0	170	15.8
中彰投	15.2	84.8	206	19.2
雲嘉南	11.7	88.3	153	14.3
高屏	6.9	93.1	166	15.4
宜花東外離島	24.5	75.5	58	5.4

註 1：「\*」表示經卡方關聯性檢定後呈顯著差異（\* =  $p < 0.05$ ，\*\* =  $p < 0.01$ ，\*\*\* =  $p < 0.001$ ）。

註 2：「#」表示該變項不符合統計基本假設（期望值低於 5 之比率不得大於 20%），未做卡方檢定。

註 3：顯著偏高係以調整後殘差（adjusted residual）是否大於 1.96（以■色塊標示）為判斷依據。



**表 D.2 請問您知不知道除了應繳納國道通行費外，發生交通事故損壞國道設施、貨物散落於國道、租賃高速公路局轄管土地或設施，都須繳納相關費用？【逐一提示並記錄，複選】**

	發生交通事故損壞國道設施	貨物散落於國道	租賃高速公路局的土地或設施	無反應	回答人數	
	橫%	橫%	橫%	橫%	個數	直%
<b>合計</b>	62.5	64.2	28.1	22.4	1082	100.0
<b>性別</b>						
男性	67.2	69.4	29.3	19.5	530	48.9
女性	58.1	59.2	27.0	25.1	552	51.1
<b>年齡</b>						
20-29 歲	62.4	60.5	32.3	26.9	167	15.6
30-39 歲	58.6	60.0	23.3	25.2	187	17.5
40-49 歲	65.7	67.4	25.0	18.8	207	19.4
50-59 歲	67.3	68.9	28.3	15.4	199	18.6
60-69 歲	62.1	62.5	26.5	22.5	174	16.3
70 歲及以上	59.1	66.3	36.3	26.6	135	12.6
<b>教育程度</b>						
小學及以下	53.6	62.1	30.6	30.7	129	12.0
國初中	63.0	62.6	25.7	21.9	127	11.8
高中職	58.1	62.8	25.3	24.9	294	27.4
專科	66.6	70.1	25.1	16.9	127	11.8
大學及以上	67.7	64.3	31.0	19.8	397	37.0
<b>職業</b>						
高中階白領	70.2	71.0	32.4	15.0	196	18.2
中低階白領	66.4	64.7	26.9	19.2	240	22.2
農林漁牧工作人員	55.9	75.4	16.1	22.3	23	2.1
藍領	63.2	68.6	16.4	21.7	142	13.1
軍警公教人員	69.9	57.0	32.6	20.3	37	3.4
家庭主婦	57.9	57.4	30.0	27.2	175	16.2
學生	58.2	65.3	31.7	29.7	42	3.9
退休無業待業中	55.1	59.8	31.4	28.2	224	20.8
<b>地區</b>						
北北基	60.2	65.0	26.8	22.6	321	29.9
桃竹苗	64.2	65.4	27.0	22.6	170	15.8
中彰投	57.0	61.0	26.8	24.1	206	19.2
雲嘉南	65.1	63.2	28.5	21.8	153	14.3
高屏	63.6	63.9	29.0	23.8	166	15.4
宜花東外離島	82.7	74.3	42.3	7.6	58	5.4

註：本題為複選題，故未進行卡方檢定。

**表 D.3 請問您知不知道未履行公法上金錢給付義務時(如通行費未繳納)，會發生哪些結果？（逐一提示並記錄，複選）**

	經通知後逾期未繳納，每筆開立1張罰單	經通知後逾期未繳納，加計處理費及滯納費用	遭機關移送行政執行署辦理強制執行	無反應	回答人數	
	橫%	橫%	橫%	橫%	個數	直%
<b>合計</b>	48.1	69.4	53.4	19.1	1082	100.0
<b>性別</b>						
男性	50.8	72.9	59.5	14.9	530	48.9
女性	45.5	66.1	47.5	23.1	552	51.1
<b>年齡</b>						
20-29 歲	43.7	59.1	47.7	23.5	167	15.6
30-39 歲	49.4	75.6	59.0	16.2	187	17.5
40-49 歲	52.3	77.5	55.2	13.8	207	19.4
50-59 歲	45.6	71.2	56.1	16.5	199	18.6
60-69 歲	49.2	72.4	59.0	15.7	174	16.3
70 歲及以上	50.0	57.3	41.1	30.3	135	12.6
<b>教育程度</b>						
小學及以下	49.8	54.6	40.0	36.2	129	12.0
國初中	49.5	66.1	55.7	13.5	127	11.8
高中職	46.8	70.4	54.6	17.6	294	27.4
專科	45.6	76.9	56.6	15.6	127	11.8
大學及以上	49.5	72.7	55.4	16.9	397	37.0
<b>職業</b>						
高中階白領	53.7	78.1	58.3	13.6	196	18.2
中低階白領	50.1	74.8	55.7	13.1	240	22.2
農林漁牧工作人員	42.2	61.1	46.8	30.1	23	2.1
藍領	49.0	71.6	54.8	15.5	142	13.1
軍警公教人員	62.4	79.5	82.0	7.3	37	3.4
家庭主婦	42.8	60.5	46.5	27.9	175	16.2
學生	48.5	54.7	39.1	24.2	42	3.9
退休無業待業中	43.5	64.3	50.2	24.8	224	20.8
<b>地區</b>						
北北基	48.3	68.0	56.3	20.0	321	29.9
桃竹苗	51.0	70.0	51.0	19.9	170	15.8
中彰投	41.4	67.2	45.5	22.2	206	19.2
雲嘉南	48.2	71.2	53.6	16.1	153	14.3
高屏	49.5	70.2	55.5	18.6	166	15.4
宜花東外離島	58.7	82.8	72.9	5.1	58	5.4

註：本題為複選題，故未進行卡方檢定。

**表 D.4 請問您知不知道未履行民法上損害賠償義務時(如損壞國道設施未賠償)，  
會發生生那些後果？(逐一提示並記錄，複選)**

	經通知後逾 期未繳納， 高速公路局 向管轄法院 提起民事訴 訟求償	損害賠償判 決確定後， 高速公路局 向民事執行 處申請強制 執行	不知道	回答人數	
	橫%	橫%	橫%	個數	直%
<b>合計</b>	57.6	56.8	32.9	1082	100.0
<b>性別</b>					
男性	61.0	61.4	29.0	530	48.9
女性	54.3	52.4	36.6	552	51.1
<b>年齡</b>					
20-29 歲	55.9	51.5	35.6	167	15.6
30-39 歲	57.7	56.8	33.3	187	17.5
40-49 歲	63.7	63.5	25.7	207	19.4
50-59 歲	56.6	56.4	33.7	199	18.6
60-69 歲	57.6	62.6	30.6	174	16.3
70 歲及以上	55.4	48.8	38.5	135	12.6
<b>教育程度</b>					
小學及以下	47.2	44.1	46.7	129	12.0
國初中	57.4	57.5	32.4	127	11.8
高中職	60.8	61.1	29.6	294	27.4
專科	61.0	59.1	29.9	127	11.8
大學及以上	57.7	57.2	31.8	397	37.0
<b>職業</b>					
高中階白領	63.3	63.2	27.2	196	18.2
中低階白領	57.3	58.8	31.3	240	22.2
農林漁牧工作人員	43.6	53.9	46.1	23	2.1
藍領	55.6	62.7	31.0	142	13.1
軍警公教人員	73.3	64.1	22.3	37	3.4
家庭主婦	50.4	48.0	41.4	175	16.2
學生	65.8	47.3	29.5	42	3.9
退休無業待業中	57.4	53.7	34.9	224	20.8
<b>地區</b>					
北北基	53.7	55.9	35.3	321	29.9
桃竹苗	57.8	54.8	34.9	170	15.8
中彰投	57.7	52.9	33.4	206	19.2
雲嘉南	58.5	60.0	30.4	153	14.3
高屏	60.9	58.8	32.1	166	15.4
宜花東外離島	70.4	72.1	18.6	58	5.4

註：本題為複選題，故未進行卡方檢定。

表 D.5 請問您認為行政機關追查債權的原因，對您來說有那些比較重要？（逐一提示並記錄，並追問還有沒有，複選）

	依法行政	充實國庫	貫徹人民對法之信賴	實踐公平正義	無反應	回答人數	
	橫%	橫%	橫%	橫%	橫%	個數	直%
合計	76.6	43.1	63.6	71.5	4.9	1082	100.0
性別							
男性	76.7	42.7	64.3	71.1	3.2	530	48.9
女性	76.5	43.4	63.0	71.9	6.6	552	51.1
年齡							
20-29 歲	76.0	37.0	63.9	69.8	2.1	167	15.6
30-39 歲	81.0	43.4	66.3	80.2	0.0	187	17.5
40-49 歲	80.3	50.9	66.5	71.3	4.4	207	19.4
50-59 歲	82.7	41.1	68.9	74.4	3.0	199	18.6
60-69 歲	74.5	47.0	66.4	72.5	7.2	174	16.3
70 歲及以上	63.9	38.9	46.6	60.6	11.9	135	12.6
教育程度							
小學及以下	56.3	39.0	40.2	52.9	20.1	129	12.0
國初中	78.8	50.0	67.6	71.8	8.4	127	11.8
高中職	76.3	46.4	67.1	72.1	2.7	294	27.4
專科	79.9	51.4	72.4	73.5	1.5	127	11.8
大學及以上	82.3	37.8	65.0	77.0	1.4	397	37.0
職業							
高中階白領	82.3	38.7	65.5	82.1	1.2	196	18.2
中低階白領	81.8	45.9	64.3	71.2	1.0	240	22.2
農林漁牧工作人員	58.5	49.7	54.8	54.0	16.4	23	2.1
藍領	78.6	53.1	72.7	76.6	4.5	142	13.1
軍警公教人員	87.7	41.4	63.4	84.4	0.0	37	3.4
家庭主婦	70.3	44.4	60.7	65.7	11.9	175	16.2
學生	76.1	25.2	72.8	72.7	4.2	42	3.9
退休無業待業中	70.5	40.0	57.8	63.8	6.4	224	20.8
地區							
北北基	76.5	36.8	63.1	70.5	4.8	321	29.9
桃竹苗	77.3	44.3	63.4	73.6	5.5	170	15.8
中彰投	79.2	42.5	58.8	67.8	5.9	206	19.2
雲嘉南	77.5	44.0	63.4	75.4	4.8	153	14.3
高屏	72.0	54.3	72.7	71.4	2.3	166	15.4
宜花東外離島	82.6	47.9	64.4	77.5	2.8	58	5.4

註：本題為複選題，故未進行卡方檢定。

表 D.6 有人認為，行政機關在處理債權時，花費的成本，有可能比實際回收的款項還要多，造成成本跟回收效果不平衡的情形。請問您同不同意「符合一定金額以下之小額債權可以註銷」？

	不同意 小計	非常 不同意	不太 同意	同意 小計	還算 同意	非常 同意	無反應	回答人數	
	橫%	橫%	橫%	橫%	橫%	橫%	橫%	個數	直%
合計	29.1	8.0	21.1	63.6	45.4	18.2	7.3	1082	100.0
性別									
男性	29.7	9.5	20.2	64.1	43.3	20.7	6.3	530	48.9
女性	28.5	6.6	21.9	63.2	47.4	15.8	8.2	552	51.1
年齡***									
20-29 歲	35.5	8.0	27.5	60.9	53.3	7.6	3.6	167	15.6
30-39 歲	26.4	8.3	18.1	68.9	53.4	15.6	4.7	187	17.5
40-49 歲	26.0	7.6	18.3	70.1	47.7	22.4	3.9	207	19.4
50-59 歲	28.5	8.3	20.1	67.2	40.3	27.0	4.3	199	18.6
60-69 歲	29.0	8.2	20.8	60.6	40.3	20.3	10.4	174	16.3
70 歲及以上	31.9	8.4	23.6	51.5	37.5	14.0	16.6	135	12.6
教育程度***									
小學及以下	28.8	6.2	22.6	48.2	34.7	13.5	23.0	129	12.0
國初中	16.1	2.4	13.6	76.5	56.0	20.5	7.5	127	11.8
高中職	26.8	8.1	18.7	67.2	46.2	21.0	6.0	294	27.4
專科	25.4	9.8	15.6	70.7	48.4	22.3	4.0	127	11.8
大學及以上	36.1	9.9	26.2	59.9	44.1	15.8	4.0	397	37.0
職業*									
高中階白領	35.9	9.7	26.1	59.7	37.4	22.3	4.4	196	18.2
中低階白領	29.3	8.3	21.0	66.7	51.6	15.1	4.0	240	22.2
農林漁牧工作人員	31.1	2.3	28.8	52.6	33.3	19.3	16.3	23	2.1
藍領	27.7	9.0	18.7	67.0	41.9	25.2	5.3	142	13.1
軍警公教人員	22.4	8.3	14.1	71.5	64.6	6.9	6.1	37	3.4
家庭主婦	24.8	9.4	15.4	61.8	44.2	17.6	13.4	175	16.2
學生	23.5	3.9	19.5	70.9	64.6	6.4	5.6	42	3.9
退休無業待業中	29.3	5.9	23.4	62.1	43.8	18.3	8.6	224	20.8
地區***									
北北基	34.5	10.7	23.9	58.9	46.0	12.9	6.5	321	29.9
桃竹苗	37.2	10.0	27.2	58.7	43.6	15.1	4.1	170	15.8
中彰投	20.4	5.7	14.7	70.0	50.5	19.4	9.6	206	19.2
雲嘉南	31.4	6.6	24.8	59.8	42.3	17.6	8.8	153	14.3
高屏	18.9	4.8	14.1	73.6	44.6	29.0	7.6	166	15.4
宜花東外離島	32.5	9.8	22.7	65.4	41.7	23.8	2.1	58	5.4

註 1：「\*」表示經卡方關聯性檢定後呈顯著差異（\* =  $p < 0.05$ ，\*\* =  $p < 0.01$ ，\*\*\* =  $p < 0.001$ ）。

註 2：「#」表示該變項不符合統計基本假設（期望值低於 5 之比率不得大於 20%），未做卡方檢定。

註 3：顯著偏高係以調整後殘差（adjusted residual）是否大於 1.96（以□色塊標示）為判斷依據。

表 D.7 請問您不同意「符合一定金額以下的小額債權，可以註銷」，可能的原因是什麼？（複選）

	債權就是債權，不能因為太少就放棄	符合公平正義	避免造成人民心理	積少成多，不無小補	無反應	回答人數	
	橫%	橫%	橫%	橫%	橫%	個數	直%
合計	56.9	37.1	18.1	5.6	2.6	315	100.0
性別							
男性	60.2	36.0	15.0	9.0	1.4	157	49.9
女性	53.7	38.1	21.2	2.2	3.8	158	50.1
年齡							
20-29 歲	52.7	33.0	11.2	3.4	3.0	59	19.0
30-39 歲	54.4	31.8	17.7	6.1	4.7	49	15.8
40-49 歲	65.9	34.5	19.8	5.5	0.0	54	17.2
50-59 歲	56.9	46.5	21.3	6.0	0.0	57	18.1
60-69 歲	58.3	37.0	14.8	9.7	2.4	51	16.2
70 歲及以上	54.2	37.7	25.2	2.8	6.7	43	13.7
教育程度							
小學及以下	53.7	34.9	21.6	4.7	3.7	37	11.9
國初中	51.7	42.2	22.4	8.0	3.5	20	6.5
高中職	65.6	26.8	18.3	4.4	2.5	79	25.3
專科	63.5	30.2	16.5	12.4	0.0	32	10.4
大學及以上	52.8	43.8	16.8	4.7	2.9	143	46.0
職業							
高中階白領	57.1	40.2	23.2	4.5	0.0	70	22.4
中低階白領	50.9	40.2	16.7	7.0	4.3	70	22.3
農林漁牧工作人員	54.3	26.2	0.0	0.0	19.6	7	2.2
藍領	62.8	29.5	5.1	11.3	0.0	39	12.5
軍警公教人員	52.5	62.7	0.0	0.0	0.0	8	2.6
家庭主婦	59.3	32.9	22.7	4.1	2.6	43	13.8
學生	76.3	29.9	0.0	0.0	0.0	10	3.2
退休無業待業中	56.6	36.0	25.9	4.8	4.0	66	20.9
地區							
北北基	56.4	40.5	15.9	2.8	2.7	111	35.3
桃竹苗	55.4	36.2	18.3	7.8	0.8	63	20.1
中彰投	51.1	42.2	26.3	3.4	5.2	42	13.4
雲嘉南	61.0	44.1	10.3	2.3	3.8	48	15.3
高屏	54.4	20.9	26.8	7.6	2.2	31	9.9
宜花東外離島	74.0	18.3	15.1	24.2	0.0	19	6.0

註：本題為複選題，故未進行卡方檢定。

表 D.8 請問您同不同意行政機關應該制訂相關「債權憑證管理要點」，來妥善管理並確保機關的債權？

	不同意 小計	非常 不同意	不太 同意	同意 小計	還算 同意	非常 同意	無反應	回答人數	
	橫%	橫%	橫%	橫%	橫%	橫%	橫%	個數	直%
合計	2.2	0.7	1.5	84.1	60.9	23.1	13.7	1082	100.0
性別									
男性	2.3	0.9	1.5	85.6	61.1	24.5	12.1	530	48.9
女性	2.1	0.6	1.5	82.6	60.7	21.9	15.3	552	51.1
年齡#									
20-29 歲	2.6	0.0	2.6	90.2	68.6	21.5	7.3	167	15.6
30-39 歲	1.6	1.0	0.7	95.1	68.2	26.8	3.3	187	17.5
40-49 歲	1.4	0.7	0.7	87.8	65.5	22.3	10.8	207	19.4
50-59 歲	3.0	0.6	2.4	82.7	57.6	25.1	14.3	199	18.6
60-69 歲	1.2	1.0	0.3	79.9	60.1	19.8	18.9	174	16.3
70 歲及以上	3.6	1.4	2.2	69.2	45.0	24.2	27.2	135	12.6
教育程度***									
小學及以下	1.4	1.4	0.0	66.3	52.7	13.7	32.2	129	12.0
國初中	2.4	0.0	2.4	77.1	59.4	17.7	20.5	127	11.8
高中職	1.4	0.7	0.7	86.5	64.6	21.9	12.1	294	27.4
專科	2.2	0.4	1.7	88.5	58.0	30.5	9.3	127	11.8
大學及以上	2.9	0.9	2.0	89.6	63.0	26.6	7.5	397	37.0
職業#									
高中階白領	0.6	0.4	0.2	91.7	57.4	34.3	7.6	196	18.2
中低階白領	3.1	0.9	2.2	87.3	66.1	21.3	9.6	240	22.2
農林漁牧工作人員	5.0	0.0	5.0	69.0	57.2	11.8	26.0	23	2.1
藍領	1.9	1.4	0.5	85.0	70.4	14.6	13.1	142	13.1
軍警公教人員	2.4	0.8	1.5	84.7	65.2	19.5	12.9	37	3.4
家庭主婦	1.8	1.0	0.7	77.5	56.3	21.3	20.7	175	16.2
學生	6.1	0.0	6.1	93.9	72.0	21.9	0.0	42	3.9
退休無業待業中	2.3	0.4	1.9	78.8	54.5	24.3	19.0	224	20.8
地區#									
北北基	1.7	0.5	1.2	86.3	62.5	23.8	12.0	321	29.9
桃竹苗	2.5	1.3	1.2	84.0	59.0	25.0	13.5	170	15.8
中彰投	4.7	1.7	2.9	77.5	56.0	21.4	17.8	206	19.2
雲嘉南	1.8	0.0	1.8	82.0	59.9	22.1	16.1	153	14.3
高屏	1.2	0.3	0.8	88.4	66.6	21.7	10.5	166	15.4
宜花東外離島	0.0	0.0	0.0	94.3	64.0	30.3	5.7	58	5.4

註 1：「\*」表示經卡方關聯性檢定後呈顯著差異 (\* =  $p < 0.05$ , \*\* =  $p < 0.01$ , \*\*\* =  $p < 0.001$ )。

註 2：「#」表示該變項不符合統計基本假設(期望值低於 5 之比率不得大於 20%)，未做卡方檢定。

註 3：顯著偏高係以調整後殘差 (adjusted residual) 是否大於 1.96 (以□色塊標示) 為判斷依據。

表 D.9 請問您不同意「行政機關應該制訂相關債權憑證管理要點」，可能的原因是什麼？（複選）

	搞得 太複雜	增加機 關負擔	缺乏 一致性	可能會 有違法 問題	無反應	回答人數	
	橫%	橫%	橫%	橫%	橫%	個數	直%
合計	35.3	22.0	4.9	3.4	36.1	24	100.0
性別							
男性	52.5	20.9	0.0	6.5	20.1	12	51.6
女性	16.9	23.2	10.0	0.0	53.1	12	48.4
年齡							
20-29 歲	59.9	0.0	0.0	0.0	40.1	4	18.4
30-39 歲	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	3	13.1
40-49 歲	0.0	51.0	0.0	0.0	49.0	3	12.4
50-59 歲	32.3	49.0	0.0	13.6	11.7	6	25.8
60-69 歲	85.6	0.0	14.4	0.0	0.0	2	9.3
70 歲及以上	44.5	0.0	17.8	0.0	37.7	5	20.8
教育程度							
小學及以下	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	2	7.9
國初中	34.0	37.4	28.6	0.0	0.0	3	13.0
高中職	47.7	35.4	0.0	0.0	16.9	4	17.9
專科	19.9	0.0	0.0	29.3	50.8	3	12.0
大學及以上	43.3	15.8	2.7	0.0	41.6	11	49.3
職業							
高中階白領	66.4	33.6	0.0	0.0	0.0	1	5.2
中低階白領	0.0	5.8	0.0	11.0	83.2	7	30.8
農林漁牧工作人員	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	1	4.7
藍領	18.9	54.9	0.0	0.0	26.2	3	11.1
軍警公教人員	0.0	64.6	35.4	0.0	0.0	1	3.7
家庭主婦	12.5	41.5	0.0	0.0	58.5	3	12.9
學生	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	3	10.6
退休無業待業中	83.1	0.0	16.9	0.0	0.0	5	21.1
地區							
北北基	69.1	7.9	0.0	0.0	23.0	5	22.7
桃竹苗	9.3	75.9	7.4	0.0	16.7	4	17.4
中彰投	39.2	5.9	8.9	8.4	37.5	10	40.0
雲嘉南	0.0	39.6	0.0	0.0	60.4	3	11.8
高屏	28.2	0.0	0.0	0.0	71.8	2	8.1

註：本題為複選題，故未進行卡方檢定。



表 D.10 目前全國國道通行費欠費金額已達 8 億餘元，請問您認為用路人未繳納國道通行費會不會影響公平正義？

	不會 小計	一定 不會	可能 不會	會 小計	可能會	一定會	無反應	回答人數	
	橫%	橫%	橫%	橫%	橫%	橫%	橫%	個數	直%
合計	6.6	1.2	5.4	89.1	23.7	65.4	4.4	1082	100.0
性別**									
男性	9.3	1.8	7.5	87.0	21.6	65.4	3.7	530	48.9
女性	3.9	0.5	3.4	91.0	25.7	65.3	5.0	552	51.1
年齡***									
20-29 歲	7.9	0.0	7.9	89.8	37.6	52.1	2.3	167	15.6
30-39 歲	7.0	0.0	7.0	92.3	27.7	64.6	0.7	187	17.5
40-49 歲	6.9	1.4	5.5	89.5	13.5	76.1	3.6	207	19.4
50-59 歲	6.9	2.1	4.9	91.8	17.8	73.9	1.3	199	18.6
60-69 歲	3.6	0.8	2.7	90.4	25.4	65.0	6.0	174	16.3
70 歲及以上	7.7	3.0	4.7	80.5	24.5	56.0	11.8	135	12.6
教育程度***									
小學及以下	1.2	0.0	1.2	75.5	23.9	51.6	23.3	129	12.0
國初中	8.8	3.6	5.2	88.9	29.9	58.9	2.3	127	11.8
高中職	10.8	1.6	9.2	88.1	25.4	62.7	1.1	294	27.4
專科	7.4	1.6	5.7	91.2	18.3	72.9	1.4	127	11.8
大學及以上	4.3	0.3	4.0	93.6	22.0	71.6	2.1	397	37.0
職業#									
高中階白領	5.5	2.2	3.3	93.0	14.2	78.8	1.5	196	18.2
中低階白領	5.5	0.3	5.2	91.7	23.3	68.4	2.8	240	22.2
農林漁牧工作人員	15.4	0.0	15.4	53.2	24.6	28.6	31.4	23	2.1
藍領	8.7	1.0	7.6	88.6	26.6	62.0	2.8	142	13.1
軍警公教人員	6.2	0.8	5.3	91.4	10.5	80.9	2.5	37	3.4
家庭主婦	3.3	0.8	2.5	88.6	20.6	67.9	8.1	175	16.2
學生	17.4	0.0	17.4	82.6	35.5	47.1	0.0	42	3.9
退休無業待業中	7.1	1.8	5.3	88.2	33.2	55.0	4.7	224	20.8
地區**									
北北基	5.1	1.2	3.9	91.1	23.6	67.5	3.8	321	29.9
桃竹苗	7.7	1.0	6.6	87.9	24.0	63.8	4.5	170	15.8
中彰投	11.5	2.8	8.7	86.1	21.6	64.5	2.4	206	19.2
雲嘉南	3.5	0.3	3.3	91.5	24.1	67.4	5.0	153	14.3
高屏	3.3	0.5	2.8	89.9	27.8	62.1	6.8	166	15.4
宜花東外離島	12.4	0.0	12.4	87.6	21.5	66.1	0.0	58	5.4

註 1：「\*」表示經卡方關聯性檢定後呈顯著差異 (\* =  $p < 0.05$ , \*\* =  $p < 0.01$ , \*\*\* =  $p < 0.001$ )。

註 2：「#」表示該變項不符合統計基本假設(期望值低於 5 之比率不得大於 20%)，未做卡方檢定。

註 3：顯著偏高係以調整後殘差 (adjusted residual) 是否大於 1.96 (以□色塊標示) 為判斷依據。

表 D.11 請問您認為國道通行費欠費產生的原因有哪些？（複選，不提示）

	用路人 忘了繳費	用路人經濟 困難，無法 繳納通行費	用路人不滿 意國道收費 政策，惡意 不繳納通行 費	用路人對繳 納通行費方 式不清楚， 不知道如何 繳費	沒有落實 強制執行
	橫%	橫%	橫%	橫%	橫%
合計	27.4	26.2	35.3	3.3	6.6
性別					
男性	23.4	23.5	37.5	3.8	8.8
女性	31.2	28.9	33.3	2.8	4.5
年齡					
20-29 歲	35.4	22.3	28.1	2.2	2.2
30-39 歲	29.7	24.8	32.7	5.3	1.9
40-49 歲	27.7	26.3	41.2	4.3	10.1
50-59 歲	32.4	29.3	41.1	4.0	7.2
60-69 歲	24.5	29.1	36.0	2.1	11.0
70 歲及以上	12.5	27.1	31.1	1.1	6.2
教育程度					
小學及以下	10.6	31.0	29.1	1.4	7.0
國初中	21.7	27.4	36.7	0.0	6.0
高中職	28.7	25.3	31.5	2.2	6.2
專科	27.2	34.1	33.4	6.5	6.6
大學及以上	34.2	22.8	41.0	4.8	6.7
職業					
高中階白領	30.4	26.9	41.5	4.6	7.7
中低階白領	33.1	21.4	34.9	4.6	4.1
農林漁牧工作人員	18.3	38.9	34.3	0.0	11.0
藍領	21.5	14.3	34.9	4.4	9.9
軍警公教人員	25.3	35.7	36.1	5.1	6.3
家庭主婦	29.6	31.7	32.9	0.9	4.9
學生	35.9	24.0	29.2	0.0	0.0
退休無業待業中	20.7	31.9	34.3	2.5	8.2
地區					
北北基	27.2	24.6	41.3	3.8	7.6
桃竹苗	32.8	20.3	31.5	2.3	7.2
中彰投	31.2	23.5	33.9	4.7	4.1
雲嘉南	21.6	29.7	35.4	3.1	7.0
高屏	21.2	33.5	26.9	2.2	4.5
宜花東外離島	33.3	32.6	45.2	1.7	10.8

註：本題為複選題，故未進行卡方檢定。

【續下頁】

表 D.11 請問您認為國道通行費欠費產生的原因有哪些？（複選，不提示）【續1】

	ETC 儲值不足	貪小便宜的 僥倖心態	沒有收到 繳款通知書	沒有安裝 ETC
	橫%	橫%	橫%	橫%
合計	3.4	21.7	5.2	0.2
性別				
男性	4.3	24.3	5.6	0.3
女性	2.6	19.3	4.8	0.1
年齡				
20-29 歲	4.6	21.7	4.6	0.0
30-39 歲	2.9	24.9	5.1	0.7
40-49 歲	5.1	18.0	8.9	0.0
50-59 歲	3.0	20.0	7.5	0.4
60-69 歲	3.1	24.7	1.7	0.0
70 歲及以上	1.3	23.2	2.0	0.0
教育程度				
小學及以下	2.0	19.3	0.9	0.0
國初中	2.5	14.1	3.1	0.0
高中職	4.6	24.4	5.6	0.0
專科	2.3	27.2	7.7	0.0
大學及以上	3.7	21.5	6.3	0.6
職業				
高中階白領	2.2	27.5	9.7	0.9
中低階白領	7.3	21.7	6.2	0.2
農林漁牧工作人員	0.0	6.1	8.1	0.0
藍領	3.1	22.2	1.8	0.0
軍警公教人員	0.0	11.5	8.8	0.0
家庭主婦	2.4	17.3	3.7	0.0
學生	0.0	24.5	4.6	0.0
退休無業待業中	2.9	22.6	2.8	0.0
地區				
北北基	5.5	22.0	5.1	0.5
桃竹苗	4.0	21.9	4.0	0.0
中彰投	0.8	17.4	5.7	0.0
雲嘉南	4.1	26.5	6.6	0.3
高屏	2.7	22.3	4.5	0.0
宜花東外離島	0.0	22.5	6.4	0.0

註：本題為複選題，故未進行卡方檢定。

【續下頁】

表 D.11 請問您認為國道通行費欠費產生的原因有哪些？（複選，不提示）【續完】

	罰則太輕	無反應	回答人數	
	橫%	橫%	個數	直%
合計	0.3	15.4	1082	100.0
性別				
男性	0.0	12.3	530	48.9
女性	0.5	18.4	552	51.1
年齡				
20-29 歲	1.0	15.1	167	15.6
30-39 歲	0.0	14.6	187	17.5
40-49 歲	0.7	11.3	207	19.4
50-59 歲	0.0	13.0	199	18.6
60-69 歲	0.0	16.9	174	16.3
70 歲及以上	0.0	20.4	135	12.6
教育程度				
小學及以下	0.0	25.9	129	12.0
國初中	0.0	23.0	127	11.8
高中職	0.5	14.3	294	27.4
專科	0.0	11.9	127	11.8
大學及以上	0.4	10.7	397	37.0
職業				
高中階白領	0.9	6.7	196	18.2
中低階白領	0.6	11.9	240	22.2
農林漁牧工作人員	0.0	18.2	23	2.1
藍領	0.0	22.0	142	13.1
軍警公教人員	0.0	25.3	37	3.4
家庭主婦	0.0	18.7	175	16.2
學生	0.0	16.2	42	3.9
退休無業待業中	0.0	17.4	224	20.8
地區				
北北基	0.0	12.1	321	29.9
桃竹苗	0.8	15.8	170	15.8
中彰投	0.0	19.5	206	19.2
雲嘉南	0.0	15.7	153	14.3
高屏	1.0	17.5	166	15.4
宜花東外離島	0.0	6.3	58	5.4

註：本題為複選題，故未進行卡方檢定。

表 D.12 請問您認為下列哪些措施可以降低欠款發生率？（逐一提示並記錄，複選）

	提供多元繳款管道，方便使用路人繳款	加強宣導，建立用路人正確法治觀念	提供主動繳費得減免作業費及滯納金等措施	加重處罰機制，警惕用路人不得欠款	結合監理機關，強制於車輛辦理異動時須繳清高速公路局欠款
	橫%	橫%	橫%	橫%	橫%
合計	64.8	55.9	57.0	49.8	75.7
性別					
男性	61.3	54.7	55.6	48.3	78.4
女性	68.1	57.1	58.4	51.3	73.1
年齡					
20-29 歲	63.8	58.1	55.1	63.5	72.3
30-39 歲	71.5	54.7	59.1	50.0	79.0
40-49 歲	76.0	60.2	65.6	47.4	79.0
50-59 歲	67.2	57.3	66.5	52.4	84.7
60-69 歲	61.5	57.9	52.6	47.1	73.9
70 歲及以上	44.0	47.7	39.7	39.8	63.6
教育程度					
小學及以下	39.3	38.0	37.4	37.4	55.8
國初中	65.2	64.9	51.9	51.1	69.7
高中職	67.4	59.2	61.9	45.0	79.5
專科	71.7	60.4	65.8	49.0	83.5
大學及以上	69.7	55.7	59.7	58.1	79.1
職業					
高中階白領	71.8	61.7	63.4	51.1	83.6
中低階白領	71.1	55.3	59.0	57.2	78.2
農林漁牧工作人員	41.8	54.8	33.8	34.0	62.0
藍領	68.3	56.7	60.6	46.6	77.1
軍警公教人員	79.3	57.0	77.1	59.0	82.2
家庭主婦	58.7	53.8	54.5	45.2	69.1
學生	48.5	60.5	67.3	61.3	74.2
退休無業待業中	57.4	52.3	46.6	44.8	71.0
地區					
北北基	67.0	53.3	55.8	53.1	79.8
桃竹苗	69.3	61.7	65.7	59.8	79.3
中彰投	58.3	53.9	51.6	40.9	66.8
雲嘉南	58.2	52.3	53.6	40.7	75.0
高屏	72.1	62.1	59.6	55.9	74.6
宜花東外離島	64.0	56.1	64.2	47.4	84.5

註：本題為複選題，故未進行卡方檢定。

【續下頁】

表 D.12 請問您認為下列哪些措施可以降低欠款發生率？（逐一提示並記錄，複選）【續完】

	依法強制執行	無反應	回答人數	
	橫%	橫%	個數	直%
合計	0.2	4.3	1082	100.0
性別				
男性	0.4	3.4	530	48.9
女性	0.0	5.1	552	51.1
年齡				
20-29 歲	0.0	3.4	167	15.6
30-39 歲	0.0	0.0	187	17.5
40-49 歲	0.6	1.1	207	19.4
50-59 歲	0.3	0.5	199	18.6
60-69 歲	0.0	6.7	174	16.3
70 歲及以上	0.0	13.3	135	12.6
教育程度				
小學及以下	0.0	21.5	129	12.0
國初中	0.0	1.8	127	11.8
高中職	0.0	2.8	294	27.4
專科	0.5	1.3	127	11.8
大學及以上	0.3	1.1	397	37.0
職業				
高中階白領	0.0	0.2	196	18.2
中低階白領	0.8	3.5	240	22.2
農林漁牧工作人員	0.0	13.6	23	2.1
藍領	0.0	3.1	142	13.1
軍警公教人員	0.0	0.0	37	3.4
家庭主婦	0.0	9.2	175	16.2
學生	0.0	0.0	42	3.9
退休無業待業中	0.0	5.7	224	20.8
地區				
北北基	0.0	3.8	321	29.9
桃竹苗	0.0	2.9	170	15.8
中彰投	0.6	5.5	206	19.2
雲嘉南	0.4	4.4	153	14.3
高屏	0.0	4.4	166	15.4
宜花東外離島	0.0	0.0	58	5.4

註：本題為複選題，故未進行卡方檢定。

表 D.13 如果要增加用路人自動繳款的比率，請問您認為行政機關應該著重那些  
宣導項目？（逐一提示並記錄，複選）

	逾期繳納 費用之後 果	加強宣 導繳納 費用之 相關管 道	以鼓勵方 式之規 勸內容	無反應	回答人數	
	橫%	橫%	橫%	橫%	個數	直%
合計	61.2	59.0	56.0	6.6	1082	100.0
性別						
男性	62.8	57.5	52.3	5.9	530	48.9
女性	59.7	60.5	59.6	7.3	552	51.1
年齡						
20-29 歲	71.4	68.4	61.9	2.2	167	15.6
30-39 歲	61.3	69.0	54.3	0.7	187	17.5
40-49 歲	59.1	66.2	57.8	4.8	207	19.4
50-59 歲	65.9	57.3	56.2	4.8	199	18.6
60-69 歲	57.5	48.9	57.2	9.5	174	16.3
70 歲及以上	53.5	41.9	51.1	15.6	135	12.6
教育程度						
小學及以下	43.0	30.7	48.7	22.8	129	12.0
國初中	59.3	48.4	57.3	9.9	127	11.8
高中職	63.5	61.1	54.5	2.9	294	27.4
專科	62.7	63.6	64.8	2.6	127	11.8
大學及以上	66.3	69.7	56.8	3.2	397	37.0
職業						
高中階白領	59.2	65.9	54.1	3.9	196	18.2
中低階白領	70.5	66.8	60.1	3.2	240	22.2
農林漁牧工作人員	53.3	40.8	43.5	18.8	23	2.1
藍領	62.1	64.4	53.1	4.6	142	13.1
軍警公教人員	81.6	74.2	69.4	0.0	37	3.4
家庭主婦	48.7	46.4	59.6	15.0	175	16.2
學生	77.4	63.0	55.1	0.0	42	3.9
退休無業待業中	56.9	50.1	52.2	8.0	224	20.8
地區						
北北基	60.1	59.4	52.8	7.7	321	29.9
桃竹苗	67.5	64.3	52.7	3.9	170	15.8
中彰投	55.1	57.4	53.4	7.8	206	19.2
雲嘉南	54.8	55.4	57.3	6.6	153	14.3
高屏	70.4	56.9	64.6	5.4	166	15.4
宜花東外離島	65.3	67.5	66.2	2.3	58	5.4

註：本題為複選題，故未進行卡方檢定。

表 D.14 請問您過去有沒有看過或聽過，有關國道通行費、損害國道設施賠款、承租高速公路局土地設備租金，或是國道散落物處理費等相關宣導？

	沒有	有	回答人數	
	橫%	橫%	個數	直%
合計	72.1	27.9	1082	100.0
性別***				
男性	66.7	33.3	530	48.9
女性	77.4	22.6	552	51.1
年齡*				
20-29 歲	82.4	17.6	167	15.6
30-39 歲	74.2	25.8	187	17.5
40-49 歲	71.1	28.9	207	19.4
50-59 歲	70.5	29.5	199	18.6
60-69 歲	67.2	32.8	174	16.3
70 歲及以上	67.3	32.7	135	12.6
教育程度**				
小學及以下	67.4	32.6	129	12.0
國初中	62.8	37.2	127	11.8
高中職	71.8	28.2	294	27.4
專科	68.3	31.7	127	11.8
大學及以上	78.4	21.6	397	37.0
職業*				
高中階白領	74.2	25.8	196	18.2
中低階白領	76.7	23.3	240	22.2
農林漁牧工作人員	76.2	23.8	23	2.1
藍領	62.9	37.1	142	13.1
軍警公教人員	83.6	16.4	37	3.4
家庭主婦	74.2	25.8	175	16.2
學生	75.6	24.4	42	3.9
退休無業待業中	66.8	33.2	224	20.8
地區				
北北基	72.7	27.3	321	29.9
桃竹苗	78.0	22.0	170	15.8
中彰投	71.9	28.1	206	19.2
雲嘉南	73.5	26.5	153	14.3
高屏	63.8	36.2	166	15.4
宜花東外離島	73.6	26.4	58	5.4

註 1：「\*」表示經卡方關聯性檢定後呈顯著差異（\* =  $p < 0.05$ ，\*\* =  $p < 0.01$ ，\*\*\* =  $p < 0.001$ ）。

註 2：「#」表示該變項不符合統計基本假設（期望值低於 5 之比率不得大於 20%），未做卡方檢定。

註 3：顯著偏高係以調整後殘差（adjusted residual）是否大於 1.96（以□色塊標示）為判斷依據。



表 D.15 請問您是看到那些相關宣導？（複選）

	國道通行費欠費	車輛損壞高速公路設施修護賠款	租用高速公路局土地或設備租金	國道散落物處理收費	無反應	回答人數	
	橫%	橫%	橫%	橫%	橫%	個數	直%
合計	18.8	32.9	7.0	82.3	1.4	301	100.0
性別							
男性	17.5	36.6	9.0	84.7	0.0	176	58.5
女性	20.6	27.7	4.1	79.0	3.5	125	41.5
年齡							
20-29 歲	34.6	19.6	6.2	64.7	0.0	29	9.9
30-39 歲	24.4	16.5	14.3	85.7	6.1	48	16.2
40-49 歲	18.8	24.3	0.0	87.4	0.0	60	20.1
50-59 歲	16.4	42.0	4.4	84.9	2.3	59	19.8
60-69 歲	11.7	49.8	11.3	78.8	0.0	57	19.2
70 歲及以上	13.8	35.7	5.1	83.0	0.0	44	14.8
教育程度							
小學及以下	6.4	32.1	3.7	83.9	0.0	42	14.1
國初中	8.9	33.0	7.2	79.5	6.3	47	15.8
高中職	24.7	35.3	9.6	87.7	1.7	83	27.9
專科	12.0	42.5	4.4	84.6	0.0	40	13.5
大學及以上	28.5	26.4	7.3	76.1	0.0	86	28.7
職業							
高中階白領	24.3	41.5	3.4	79.6	0.0	51	16.8
中低階白領	27.0	37.0	8.3	79.4	0.0	56	18.6
農林漁牧工作人員	25.5	25.5	0.0	100.0	0.0	5	1.8
藍領	8.9	23.0	9.0	88.4	6.8	53	17.5
軍警公教人員	23.2	18.7	0.0	78.6	0.0	6	2.0
家庭主婦	11.0	25.9	2.7	87.7	1.7	45	15.1
學生	62.3	18.9	0.0	37.7	0.0	10	3.4
退休無業待業中	14.0	38.0	11.7	83.8	0.0	74	24.8
地區							
北北基	13.7	30.4	5.3	86.7	0.0	88	29.3
桃竹苗	13.9	35.7	7.1	82.7	0.0	37	12.5
中彰投	32.4	35.8	9.3	83.1	1.0	58	19.4
雲嘉南	24.3	15.7	6.9	79.7	0.0	41	13.6
高屏	11.6	30.6	2.6	83.2	6.2	60	20.1
宜花東外離島	15.5	82.8	25.9	54.1	0.0	15	5.1

註：本題為複選題，故未進行卡方檢定。

表 D.16 請問未來您會不會更加注意或提醒親友，如果有與高速公路局有關的欠繳費用時，需要按規定盡速繳納？

	不會 小計	一定 不會	可能 不會	會 小計	可能會	一定會	無反應	回答人數	
	橫%	橫%	橫%	橫%	橫%	橫%	橫%	個數	直%
合計	11.9	3.2	8.7	84.9	35.2	49.6	3.2	1082	100.0
性別*									
男性	14.8	4.6	10.2	82.0	36.7	45.2	3.2	530	48.9
女性	9.2	1.9	7.2	87.6	33.8	53.9	3.2	552	51.1
年齡*									
20-29 歲	8.5	1.1	7.4	90.4	43.8	46.7	1.1	167	15.6
30-39 歲	8.8	4.2	4.6	88.6	33.8	54.7	2.6	187	17.5
40-49 歲	12.9	3.7	9.2	85.1	32.0	53.1	1.9	207	19.4
50-59 歲	14.3	3.2	11.1	83.8	34.6	49.2	1.8	199	18.6
60-69 歲	11.9	2.7	9.2	85.1	32.6	52.5	3.0	174	16.3
70 歲及以上	13.1	4.1	9.1	79.7	39.0	40.6	7.2	135	12.6
教育程度**									
小學及以下	13.6	2.1	11.5	79.1	40.2	38.9	7.3	129	12.0
國初中	5.8	0.7	5.1	90.2	39.7	50.5	4.0	127	11.8
高中職	11.0	3.9	7.1	86.0	34.8	51.2	2.9	294	27.4
專科	20.2	6.5	13.7	77.9	24.4	53.5	1.9	127	11.8
大學及以上	11.4	2.9	8.5	87.0	36.1	50.9	1.6	397	37.0
職業#									
高中階白領	12.3	4.0	8.3	85.4	32.9	52.5	2.3	196	18.2
中低階白領	10.5	3.5	7.0	87.3	34.6	52.7	2.2	240	22.2
農林漁牧工作人員	11.7	0.0	11.7	77.0	31.2	45.8	11.3	23	2.1
藍領	14.5	1.4	13.2	83.8	40.7	43.1	1.6	142	13.1
軍警公教人員	6.0	4.0	2.1	94.0	39.3	54.6	0.0	37	3.4
家庭主婦	12.3	2.1	10.3	83.8	28.3	55.5	3.8	175	16.2
學生	9.8	0.0	9.8	90.2	41.1	49.1	0.0	42	3.9
退休無業待業中	12.7	5.3	7.5	81.8	38.3	43.5	5.5	224	20.8
地區#									
北北基	15.6	4.8	10.9	82.6	31.9	50.6	1.8	321	29.9
桃竹苗	12.5	3.3	9.2	82.1	30.1	52.0	5.4	170	15.8
中彰投	10.9	2.2	8.7	84.4	40.1	44.3	4.7	206	19.2
雲嘉南	11.8	2.7	9.1	85.4	36.6	48.8	2.8	153	14.3
高屏	4.6	2.5	2.1	94.6	43.7	50.9	0.8	166	15.4
宜花東外離島	16.4	2.3	14.1	82.3	24.7	57.7	1.3	58	5.4

註 1：「\*」表示經卡方關聯性檢定後呈顯著差異 (\* =  $p < 0.05$ , \*\* =  $p < 0.01$ , \*\*\* =  $p < 0.001$ )。

註 2：「#」表示該變項不符合統計基本假設(期望值低於 5 之比率不得大於 20%)，未做卡方檢定。

註 3：顯著偏高係以調整後殘差 (adjusted residual) 是否大於 1.96 (以□色塊標示) 為判斷依據。

表 D.17 如果未來要宣導高速公路相關業務繳費的訊息，對你來說，哪一個管道  
你覺得最適當？（單選不提示）

	廣播節目	廣播新聞	廣播廣告	電視節目	電視新聞	電視廣告
	橫%	橫%	橫%	橫%	橫%	橫%
合計	1.3	0.3	0.9	1.4	22.1	24.3
性別 #						
男性	1.6	0.4	1.7	2.2	23.0	23.2
女性	1.1	0.1	0.3	0.7	21.2	25.3
年齡 #						
20-29 歲	0.0	0.0	0.0	1.4	13.4	16.8
30-39 歲	0.6	0.0	1.4	1.0	20.9	21.4
40-49 歲	3.1	0.6	2.5	1.5	19.6	24.3
50-59 歲	1.4	0.3	1.3	0.9	21.6	33.1
60-69 歲	2.1	0.4	0.0	2.9	25.3	29.5
70 歲及以上	0.4	0.3	0.0	1.1	36.8	17.9
教育程度 #						
小學及以下	2.1	0.0	0.0	0.9	31.7	16.3
國初中	0.0	0.0	1.2	2.5	25.4	25.5
高中職	2.5	0.2	1.1	1.3	20.8	28.4
專科	1.1	0.0	0.5	1.7	22.1	27.3
大學及以上	0.8	0.5	1.2	1.3	18.8	22.5
職業 #						
高中階白領	1.9	0.0	1.8	2.9	23.6	23.2
中低階白領	1.0	0.2	0.6	0.0	20.9	24.6
農林漁牧工作人員	3.6	0.0	0.0	0.0	15.6	21.8
藍領	1.0	1.4	3.4	1.5	22.5	32.0
軍警公教人員	1.1	0.0	0.0	2.5	7.6	14.2
家庭主婦	1.1	0.0	0.0	1.2	24.7	21.8
學生	0.0	0.0	0.0	0.0	8.5	25.2
退休無業待業中	1.8	0.2	0.2	2.2	25.3	23.4
地區 #						
北北基	1.4	0.0	0.8	1.3	28.9	21.6
桃竹苗	3.0	0.2	1.3	0.8	17.7	25.7
中彰投	0.9	0.6	0.0	0.3	21.6	23.1
雲嘉南	1.8	0.0	1.0	2.5	16.4	26.9
高屏	0.3	0.7	1.1	3.4	20.6	22.5
宜花東外離島	0.0	0.0	1.0	0.0	19.8	36.5

註 1：「\*」表示經卡方關聯性檢定後呈顯著差異（\* =  $p < 0.05$ ，\*\* =  $p < 0.01$ ，\*\*\* =  $p < 0.001$ ）。

註 2：「#」表示該變項不符合統計基本假設（期望值低於 5 之比率不得大於 20%），未做卡方檢定。

註 3：顯著偏高係以調整後殘差（adjusted residual）是否大於 1.96（以□色塊標示）為判斷依據。

【續下頁】

表 D.17 如果未來要宣導高速公路相關業務繳費的訊息，對你來說，哪一個管道  
你覺得最適當？（單選不提示）【續 1】

	網路節目	網路新聞	網路廣告	招牌	布條	監理機關 發放文宣
	橫%	橫%	橫%	橫%	橫%	橫%
合計	1.6	11.6	12.0	3.4	0.1	2.3
性別 #						
男性	1.1	9.6	12.0	4.2	0.2	3.1
女性	2.1	13.4	12.0	2.5	0.1	1.6
年齡 #						
20-29 歲	4.8	17.2	21.0	5.6	0.0	2.1
30-39 歲	1.5	14.3	20.3	1.7	0.0	3.6
40-49 歲	1.1	14.0	16.0	3.6	0.0	1.1
50-59 歲	0.6	11.8	7.3	4.2	0.3	2.4
60-69 歲	1.8	6.2	5.2	2.5	0.4	2.5
70 歲及以上	0.0	4.6	0.0	2.5	0.0	2.7
教育程度 #						
小學及以下	0.9	6.6	2.2	1.1	0.0	1.1
國初中	0.9	8.1	4.9	8.1	0.0	1.6
高中職	0.9	10.6	9.9	2.4	0.0	4.2
專科	0.0	11.6	16.2	4.6	0.0	0.9
大學及以上	3.2	15.2	17.9	3.0	0.3	2.1
職業 #						
高中階白領	0.9	7.6	18.2	5.3	0.0	2.3
中低階白領	1.6	12.6	17.1	2.0	0.3	2.8
農林漁牧工作人員	0.0	0.0	17.0	0.0	0.0	0.0
藍領	2.1	12.7	8.0	2.3	0.0	0.6
軍警公教人員	1.5	28.4	20.7	4.4	0.0	1.7
家庭主婦	0.0	13.1	8.8	2.2	0.0	0.9
學生	9.9	29.8	13.5	0.0	0.0	0.0
退休無業待業中	1.9	7.0	4.1	5.5	0.3	4.8
地區 #						
北北基	1.4	9.7	13.5	2.4	0.1	2.1
桃竹苗	1.1	20.7	6.7	2.8	0.0	2.2
中彰投	2.3	10.3	9.1	5.1	0.4	2.4
雲嘉南	0.8	9.3	21.1	1.7	0.0	1.1
高屏	3.3	8.4	11.9	5.5	0.0	3.0
宜花東外離島	0.0	15.8	7.6	2.8	0.0	5.3

註 1：「\*」表示經卡方關聯性檢定後呈顯著差異（\* =  $p < 0.05$ ，\*\* =  $p < 0.01$ ，\*\*\* =  $p < 0.001$ ）。

註 2：「#」表示該變項不符合統計基本假設（期望值低於 5 之比率不得大於 20%），未做卡方檢定。

註 3：顯著偏高係以調整後殘差（adjusted residual）是否大於 1.96（以□色塊標示）為判斷依據。

【續下頁】

表 D.17 如果未來要宣導高速公路相關業務繳費的訊息，對你來說，哪一個管道  
你覺得最適當？（單選不提示）【續 2】

	高速公路局 官方網站	在休息區辦 宣導活動	報紙雜誌	高速公路局 的 Line	高速公路局 的手機軟體 (App)	手機簡訊
	橫%	橫%	橫%	橫%	橫%	橫%
合計	0.4	0.2	0.2	1.5	1.6	2.0
性別 #						
男性	0.3	0.2	0.4	1.2	1.5	2.5
女性	0.4	0.2	0.1	1.8	1.6	1.4
年齡 #						
20-29 歲	0.0	0.0	0.0	1.4	4.4	0.0
30-39 歲	0.0	0.0	0.0	2.4	1.6	4.5
40-49 歲	0.9	0.6	0.0	1.5	0.8	2.8
50-59 歲	0.4	0.0	0.0	2.1	1.8	2.7
60-69 歲	0.6	0.6	0.3	1.3	0.2	0.8
70 歲及以上	0.0	0.0	1.4	0.0	0.7	0.0
教育程度 #						
小學及以下	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
國初中	0.8	0.0	0.0	0.8	0.0	0.0
高中職	0.0	0.7	0.4	1.4	0.7	3.4
專科	0.6	0.0	0.0	2.4	2.3	2.9
大學及以上	0.6	0.0	0.3	2.0	3.0	1.9
職業 #						
高中階白領	0.5	0.2	0.0	2.1	3.4	3.8
中低階白領	0.7	0.5	0.0	2.8	2.0	3.0
農林漁牧工作人員	0.0	0.0	2.2	0.0	0.0	8.1
藍領	0.0	0.0	0.0	0.4	0.3	0.0
軍警公教人員	0.0	0.0	0.0	4.3	7.8	1.9
家庭主婦	0.6	0.0	0.0	1.8	0.7	0.3
學生	1.4	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
退休無業待業中	0.0	0.2	0.8	0.1	0.4	1.6
地區 #						
北北基	0.0	0.2	0.3	1.6	2.2	1.4
桃竹苗	0.6	0.0	0.2	1.0	0.4	3.3
中彰投	0.4	0.0	0.2	1.1	1.6	1.5
雲嘉南	1.0	1.1	0.0	1.3	1.7	2.0
高屏	0.6	0.0	0.3	3.2	2.0	0.4
宜花東外離島	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	7.7

註 1：「\*」表示經卡方關聯性檢定後呈顯著差異（\* =  $p < 0.05$ , \*\* =  $p < 0.01$ , \*\*\* =  $p < 0.001$ ）。

註 2：「#」表示該變項不符合統計基本假設（期望值低於 5 之比率不得大於 20%），未做卡方檢定。

註 3：顯著偏高係以調整後殘差（adjusted residual）是否大於 1.96（以□色塊標示）為判斷依據。

【續下頁】

表 D.17 如果未來要宣導高速公路相關業務繳費的訊息，對你來說，哪一個管道  
你覺得最適當？（單選不提示）【續完】

	電視 跑馬燈	高速公 路局 FB	公車廣告	無反應	回答人數	
	橫%	橫%	橫%	橫%	個數	直%
合計	0.2	0.3	0.2	12.3	1082	100.0
性別 #						
男性	0.2	0.1	0.3	10.9	530	48.9
女性	0.1	0.4	0.0	13.5	552	51.1
年齡 #						
20-29 歲	0.0	1.4	0.0	10.6	167	15.6
30-39 歲	0.0	0.0	1.0	3.8	187	17.5
40-49 歲	0.4	0.0	0.0	5.5	207	19.4
50-59 歲	0.0	0.4	0.0	7.5	199	18.6
60-69 歲	0.5	0.0	0.0	17.4	174	16.3
70 歲及以上	0.0	0.0	0.0	31.8	135	12.6
教育程度 #						
小學及以下	0.0	0.0	0.0	37.1	129	12.0
國初中	0.7	0.0	0.0	19.6	127	11.8
高中職	0.0	0.2	0.0	10.9	294	27.4
專科	0.0	0.0	0.0	5.9	127	11.8
大學及以上	0.2	0.6	0.5	4.0	397	37.0
職業 #						
高中階白領	0.0	0.0	0.0	2.5	196	18.2
中低階白領	0.0	0.3	0.7	6.3	240	22.2
農林漁牧工作人員	0.0	0.0	0.0	31.6	23	2.1
藍領	0.6	0.0	0.0	11.2	142	13.1
軍警公教人員	0.0	0.0	0.0	4.0	37	3.4
家庭主婦	0.5	0.0	0.0	22.4	175	16.2
學生	0.0	5.6	0.0	6.0	42	3.9
退休無業待業中	0.0	0.0	0.0	20.2	224	20.8
地區 #						
北北基	0.0	0.2	0.0	11.1	321	29.9
桃竹苗	0.5	0.0	0.0	11.7	170	15.8
中彰投	0.0	1.1	0.9	17.1	206	19.2
雲嘉南	0.6	0.0	0.0	10.0	153	14.3
高屏	0.0	0.0	0.0	12.8	166	15.4
宜花東外離島	0.0	0.0	0.0	3.4	58	5.4

註 1：「\*」表示經卡方關聯性檢定後呈顯著差異（\* =  $p < 0.05$ , \*\* =  $p < 0.01$ , \*\*\* =  $p < 0.001$ ）。

註 2：「#」表示該變項不符合統計基本假設（期望值低於 5 之比率不得大於 20%），未做卡方檢定。

註 3：顯著偏高係以調整後殘差（adjusted residual）是否大於 1.96（以□色塊標示）為判斷依據。

表 D.18 整體而言，請問您認為高速公路局公務人員清不清廉？

	不清 廉 小計	非常 不清廉	不太 清廉	清廉 小計	還算 清廉	非常 清廉	無反應	回答人數	
	橫%	橫%	橫%	橫%	橫%	橫%	橫%	個數	直%
合計	14.7	2.4	12.3	47.0	42.6	4.4	38.2	1082	100.0
性別									
男性	14.4	3.5	10.9	49.3	43.5	5.9	36.3	530	48.9
女性	15.1	1.4	13.7	44.8	41.9	3.0	40.1	552	51.1
年齡***									
20-29 歲	17.5	1.0	16.5	53.4	48.5	4.9	29.1	167	15.6
30-39 歲	17.5	3.5	14.0	56.9	47.8	9.1	25.6	187	17.5
40-49 歲	13.2	2.9	10.2	52.0	48.3	3.7	34.8	207	19.4
50-59 歲	14.7	3.5	11.2	41.1	38.5	2.5	44.2	199	18.6
60-69 歲	16.5	1.8	14.6	35.8	33.4	2.3	47.8	174	16.3
70 歲及以上	9.0	1.2	7.8	45.5	41.3	4.1	45.6	135	12.6
教育程度***									
小學及以下	11.5	1.2	10.3	31.7	29.0	2.7	56.8	129	12.0
國初中	25.4	3.8	21.6	34.4	32.0	2.3	40.2	127	11.8
高中職	14.3	3.2	11.1	45.3	39.3	6.0	40.4	294	27.4
專科	10.0	1.9	8.1	53.6	46.0	7.6	36.4	127	11.8
大學及以上	14.4	2.0	12.4	56.1	52.6	3.5	29.5	397	37.0
職業***									
高中階白領	11.2	2.1	9.1	51.2	47.1	4.1	37.6	196	18.2
中低階白領	16.0	2.3	13.7	51.2	47.5	3.8	32.7	240	22.2
農林漁牧工作人員	12.5	0.0	12.5	18.9	18.9	0.0	68.6	23	2.1
藍領	12.3	5.1	7.2	49.4	41.3	8.2	38.2	142	13.1
軍警公教人員	6.4	0.0	6.4	64.7	51.2	13.5	28.9	37	3.4
家庭主婦	17.1	1.3	15.8	35.0	33.9	1.2	47.9	175	16.2
學生	26.6	0.0	26.6	53.2	47.8	5.4	20.2	42	3.9
退休無業待業中	15.7	3.1	12.6	46.2	42.0	4.3	38.0	224	20.8
地區**									
北北基	13.4	0.8	12.6	47.5	43.9	3.6	39.1	321	29.9
桃竹苗	10.2	2.1	8.0	52.3	50.2	2.1	37.6	170	15.8
中彰投	21.8	6.3	15.5	36.0	31.6	4.3	42.2	206	19.2
雲嘉南	11.4	2.3	9.0	46.2	43.8	2.5	42.4	153	14.3
高屏	16.3	2.1	14.2	56.6	46.4	10.2	27.1	166	15.4
宜花東外離島	15.7	0.0	15.7	47.3	41.8	5.5	37.0	58	5.4

註 1：「\*」表示經卡方關聯性檢定後呈顯著差異（\* =  $p < 0.05$ ，\*\* =  $p < 0.01$ ，\*\*\* =  $p < 0.001$ ）。

註 2：「#」表示該變項不符合統計基本假設（期望值低於 5 之比率不得大於 20%），未做卡方檢定。

註 3：顯著偏高係以調整後殘差（adjusted residual）是否大於 1.96（以□色塊標示）為判斷依據。

表 D.19 請問您對高速公路局在辦理債權相關業務時的清廉度，有沒有信心？譬如欠費的催繳、認定或送交強制執行等。

	沒有信心 小計	非常沒有信心	不太有信心	有信心 小計	還算有信心	非常有信心	無反應	回答人數	
	橫%	橫%	橫%	橫%	橫%	橫%	橫%	個數	直%
合計	22.6	3.4	19.2	61.4	51.6	9.8	16.0	1082	100.0
性別									
男性	22.4	4.7	17.8	62.1	49.1	13.0	15.5	530	48.9
女性	22.8	2.3	20.6	60.7	53.9	6.8	16.4	552	51.1
年齡***									
20-29 歲	20.2	2.4	17.8	72.7	61.1	11.7	7.1	167	15.6
30-39 歲	24.7	4.2	20.5	67.4	53.1	14.3	7.9	187	17.5
40-49 歲	27.3	4.6	22.7	61.1	54.9	6.2	11.6	207	19.4
50-59 歲	25.6	3.6	22.1	58.5	51.5	7.0	15.9	199	18.6
60-69 歲	21.6	3.5	18.1	59.1	47.2	11.9	19.2	174	16.3
70 歲及以上	11.6	1.2	10.5	52.3	43.0	9.3	36.1	135	12.6
教育程度***									
小學及以下	10.8	1.3	9.6	50.1	39.1	11.0	39.1	129	12.0
國初中	26.7	2.3	24.4	53.7	40.1	13.6	19.5	127	11.8
高中職	22.6	3.8	18.8	63.9	53.1	10.8	13.5	294	27.4
專科	25.1	4.9	20.3	58.1	51.5	6.6	16.8	127	11.8
大學及以上	24.0	3.6	20.5	67.5	58.7	8.8	8.4	397	37.0
職業***									
高中階白領	21.9	4.1	17.8	69.1	60.5	8.6	8.9	196	18.2
中低階白領	26.0	3.2	22.8	61.0	54.2	6.7	13.0	240	22.2
農林漁牧工作人員	17.4	0.0	17.4	40.4	35.9	4.5	42.2	23	2.1
藍領	24.8	6.9	17.9	61.9	49.3	12.6	13.3	142	13.1
軍警公教人員	15.5	0.0	15.5	80.3	58.5	21.8	4.2	37	3.4
家庭主婦	23.9	2.3	21.6	51.8	45.6	6.2	24.3	175	16.2
學生	20.6	0.0	20.6	77.9	67.7	10.2	1.4	42	3.9
退休無業待業中	18.8	3.3	15.4	59.1	45.0	14.0	22.2	224	20.8
地區*									
北北基	20.9	2.0	18.9	64.7	55.3	9.4	14.4	321	29.9
桃竹苗	22.8	4.5	18.3	61.1	50.0	11.1	16.1	170	15.8
中彰投	28.1	6.3	21.9	56.4	45.8	10.6	15.4	206	19.2
雲嘉南	26.5	4.3	22.2	58.6	53.5	5.1	14.9	153	14.3
高屏	18.5	1.0	17.5	68.4	53.8	14.6	13.1	166	15.4
宜花東外離島	15.8	3.5	12.3	53.7	47.1	6.6	30.5	58	5.4

註 1：「\*」表示經卡方關聯性檢定後呈顯著差異（\* =  $p < 0.05$ ，\*\* =  $p < 0.01$ ，\*\*\* =  $p < 0.001$ ）。

註 2：「#」表示該變項不符合統計基本假設（期望值低於 5 之比率不得大於 20%），未做卡方檢定。

註 3：顯著偏高係以調整後殘差（adjusted residual）是否大於 1.96（以□色塊標示）為判斷依據。



表 D.20 請問您認為高速公路局在辦理債權相關業務時，譬如欠費的催繳、認定或移送強制執行等，會不會有接受關說、請客或收禮等不當的情形發生？

	不會 小計	一定 不會	可能 不會	會 小計	可能會	一定會	無反應	回答人數	
	橫%	橫%	橫%	橫%	橫%	橫%	橫%	個數	直%
合計	30.3	4.3	26.0	54.1	39.4	14.7	15.6	1082	100.0
性別									
男性	32.5	5.9	26.6	51.8	34.8	17.0	15.8	530	48.9
女性	28.2	2.8	25.4	56.3	43.9	12.4	15.5	552	51.1
年齡***									
20-29 歲	27.3	1.7	25.7	59.1	45.5	13.6	13.6	167	15.6
30-39 歲	30.3	5.4	24.9	60.9	40.0	20.9	8.8	187	17.5
40-49 歲	32.5	3.6	28.9	56.8	38.5	18.2	10.8	207	19.4
50-59 歲	31.3	7.7	23.6	56.6	40.5	16.1	12.1	199	18.6
60-69 歲	31.3	4.8	26.4	48.1	38.4	9.8	20.6	174	16.3
70 歲及以上	29.9	2.0	27.9	41.3	34.6	6.7	28.8	135	12.6
教育程度***									
小學及以下	24.2	2.0	22.2	40.3	33.4	6.9	35.5	129	12.0
國初中	33.2	7.7	25.5	42.4	26.7	15.7	24.5	127	11.8
高中職	33.9	5.4	28.5	52.3	36.1	16.2	13.9	294	27.4
專科	30.1	5.6	24.6	60.1	44.4	15.7	9.8	127	11.8
大學及以上	28.9	3.0	26.0	61.9	46.4	15.5	9.2	397	37.0
職業***									
高中階白領	34.7	3.4	31.3	57.0	38.8	18.2	8.3	196	18.2
中低階白領	30.7	3.6	27.1	58.8	37.5	21.2	10.6	240	22.2
農林漁牧工作人員	29.2	9.5	19.7	27.3	27.3	0.0	43.5	23	2.1
藍領	34.0	10.5	23.5	49.7	37.8	11.8	16.3	142	13.1
軍警公教人員	45.3	4.5	40.8	45.4	38.0	7.4	9.3	37	3.4
家庭主婦	20.9	2.6	18.4	60.0	48.4	11.6	19.0	175	16.2
學生	11.2	0.0	11.2	81.3	71.7	9.6	7.5	42	3.9
退休無業待業中	32.6	3.8	28.8	43.5	31.3	12.2	23.9	224	20.8
地區									
北北基	31.2	3.8	27.4	52.9	41.3	11.5	15.9	321	29.9
桃竹苗	30.7	6.9	23.8	57.7	45.1	12.6	11.6	170	15.8
中彰投	30.2	5.8	24.4	51.0	31.4	19.6	18.8	206	19.2
雲嘉南	34.2	4.2	30.0	51.1	37.5	13.6	14.7	153	14.3
高屏	22.3	1.6	20.8	60.7	43.2	17.5	17.0	166	15.4
宜花東外離島	38.4	3.3	35.2	52.3	37.4	14.9	9.3	58	5.4

註1：「\*」表示經卡方關聯性檢定後呈顯著差異（\* =  $p < 0.05$ ，\*\* =  $p < 0.01$ ，\*\*\* =  $p < 0.001$ ）。

註2：「#」表示該變項不符合統計基本假設（期望值低於 5 之比率不得大於 20%），未做卡方檢定。

註3：顯著偏高係以調整後殘差（adjusted residual）是否大於 1.96（以□色塊標示）為判斷依據。

表 D.21 請問您對高速公路局清廉的印象，最主要是從哪裡得到的？（單選不提示）

	自己經歷	家人	親戚	朋友	鄰居
	橫%	橫%	橫%	橫%	橫%
合計	10.0	0.8	0.6	9.5	0.1
性別 #					
男性	12.3	0.7	0.6	9.7	0.0
女性	7.7	0.8	0.5	9.4	0.2
年齡 #					
20-29 歲	4.6	1.9	0.0	3.8	0.0
30-39 歲	14.4	1.0	1.0	8.4	0.0
40-49 歲	10.2	0.5	0.0	11.2	0.0
50-59 歲	14.5	0.3	0.5	12.7	0.0
60-69 歲	8.1	0.3	0.8	10.2	0.0
70 歲及以上	6.7	0.9	1.4	10.3	1.0
教育程度 #					
小學及以下	3.1	1.0	0.0	8.0	1.0
國初中	9.9	0.0	2.3	10.9	0.0
高中職	8.2	0.2	0.0	14.7	0.0
專科	14.1	1.8	0.4	10.4	0.0
大學及以上	12.5	1.1	0.7	5.1	0.0
職業 #					
高中階白領	11.6	1.2	0.9	11.1	0.0
中低階白領	12.6	0.7	0.0	6.8	0.0
農林漁牧工作人員	0.0	0.0	0.0	4.5	0.0
藍領	12.4	0.0	0.0	13.2	0.0
軍警公教人員	19.4	2.7	0.0	4.0	0.0
家庭主婦	4.7	0.7	0.9	13.2	0.7
學生	0.0	3.7	0.0	0.0	0.0
退休無業待業中	9.9	0.3	1.3	9.2	0.0
地區 #					
北北基	9.5	1.3	0.5	10.5	0.4
桃竹苗	14.9	0.9	0.0	9.3	0.0
中彰投	9.9	0.6	1.4	10.2	0.0
雲嘉南	8.3	1.0	0.7	9.0	0.0
高屏	8.5	0.0	0.3	8.0	0.0
宜花東外離島	8.8	0.0	0.0	8.7	0.0

註 1：「\*」表示經卡方關聯性檢定後呈顯著差異（\* =  $p < 0.05$ ，\*\* =  $p < 0.01$ ，\*\*\* =  $p < 0.001$ ）。

註 2：「#」表示該變項不符合統計基本假設（期望值低於 5 之比率不得大於 20%），未做卡方檢定。

註 3：顯著偏高係以調整後殘差（adjusted residual）是否大於 1.96（以□色塊標示）為判斷依據。

【續下頁】

表 D.21 請問您對高速公路局清廉的印象，最主要是從哪裡得到的？（單選不提示）【續 1】

	同事	電視新聞	報紙新聞	網路新聞
	橫%	橫%	橫%	橫%
合計	1.0	30.3	2.1	10.2
性別 #				
男性	1.3	30.4	2.8	8.1
女性	0.7	30.1	1.5	12.2
年齡 #				
20-29 歲	0.0	43.3	0.0	21.8
30-39 歲	0.9	26.0	1.0	16.0
40-49 歲	1.1	31.7	1.3	9.7
50-59 歲	1.7	25.2	2.8	8.6
60-69 歲	1.7	33.2	4.2	3.9
70 歲及以上	0.6	24.2	4.0	0.3
教育程度 #				
小學及以下	2.5	29.2	1.4	0.9
國初中	0.0	36.8	2.8	1.9
高中職	1.4	26.0	3.6	7.7
專科	0.3	30.1	1.8	16.1
大學及以上	0.9	32.3	1.0	16.2
職業 #				
高中階白領	0.4	30.3	1.6	12.3
中低階白領	2.1	30.3	0.8	12.7
農林漁牧工作人員	0.0	25.3	2.8	4.1
藍領	2.1	25.1	1.8	11.2
軍警公教人員	0.0	33.6	0.0	14.5
家庭主婦	0.0	26.2	2.3	7.8
學生	0.0	49.4	0.0	25.3
退休無業待業中	1.1	33.5	4.6	4.4
地區 #				
北北基	0.7	29.5	2.4	10.3
桃竹苗	1.7	25.4	1.8	13.7
中彰投	1.4	28.8	1.9	9.5
雲嘉南	0.4	26.3	2.1	14.7
高屏	1.5	40.1	2.2	5.0
宜花東外離島	0.0	37.2	2.3	6.9

註 1：「\*」表示經卡方關聯性檢定後呈顯著差異（\* =  $p < 0.05$ ，\*\* =  $p < 0.01$ ，\*\*\* =  $p < 0.001$ ）。

註 2：「#」表示該變項不符合統計基本假設（期望值低於 5 之比率不得大於 20%），未做卡方檢定。

註 3：顯著偏高係以調整後殘差（adjusted residual）是否大於 1.96（以□色塊標示）為判斷依據。

【續下頁】

表 D.21 請問您對高速公路局清廉的印象，最主要是從哪裡得到的？（單選不提示）【續完】

	都沒有印象	無反應	回答人數	
	橫%	橫%	個數	直%
合計	8.0	27.3	1082	100.0
性別 #				
男性	7.6	26.3	530	48.9
女性	8.4	28.3	552	51.1
年齡 #				
20-29 歲	4.9	19.6	167	15.6
30-39 歲	8.7	22.6	187	17.5
40-49 歲	11.1	23.2	207	19.4
50-59 歲	6.0	27.6	199	18.6
60-69 歲	5.8	31.9	174	16.3
70 歲及以上	12.4	38.3	135	12.6
教育程度 #				
小學及以下	9.4	43.6	129	12.0
國初中	4.9	30.5	127	11.8
高中職	9.1	29.2	294	27.4
專科	8.0	17.0	127	11.8
大學及以上	7.7	22.7	397	37.0
職業 #				
高中階白領	10.1	20.6	196	18.2
中低階白領	8.9	25.1	240	22.2
農林漁牧工作人員	7.1	56.3	23	2.1
藍領	5.3	28.9	142	13.1
軍警公教人員	4.1	21.8	37	3.4
家庭主婦	11.0	32.4	175	16.2
學生	0.0	21.5	42	3.9
退休無業待業中	6.9	28.9	224	20.8
地區 #				
北北基	8.6	26.4	321	29.9
桃竹苗	4.7	27.7	170	15.8
中彰投	8.4	27.9	206	19.2
雲嘉南	6.4	31.1	153	14.3
高屏	10.0	24.3	166	15.4
宜花東外離島	13.8	22.4	58	5.4

註 1：「\*」表示經卡方關聯性檢定後呈顯著差異（\* =  $p < 0.05$ ，\*\* =  $p < 0.01$ ，\*\*\* =  $p < 0.001$ ）。

註 2：「#」表示該變項不符合統計基本假設（期望值低於 5 之比率不得大於 20%），未做卡方檢定。

註 3：顯著偏高係以調整後殘差（adjusted residual）是否大於 1.96（以□色塊標示）為判斷依據。

## 附錄五 量化調查問卷

先生/小姐，您好，這裡是公信力民調中心，我們接受高速公路局的委託，正在進行一項有關「高速公路局業務以及清廉度」的研究，耽誤您一點時間，有幾個問題想要請教您。請問您年滿二十歲了嗎？【請年滿二十歲的成年人受訪，皆無者及拒答，請結束訪問】

### 對債權的認識與經驗

1. 請問您有沒有因為國道通行費用未繳納，或其他情形，而收到高速公路局繳款通知書？  
(01) 有 (02) 沒有
2. 請問您知不知道除了應繳納國道通行費外，發生交通事故損壞國道設施、貨物散落於國道、租賃高速公路局轄管土地或設施，都須繳納相關費用？【逐一提示並記錄，複選】  
(01) 發生交通事故損壞國道設施 (02) 貨物散落在國道  
(03) 租賃高速公路局的土地或設施 (98) 不知道
3. 請問您知不知道未履行公法上金錢給付義務時(如通行費未繳納)，會發生哪些結果？（逐一提示並記錄，複選）  
(01) 經通知後逾期未繳納，每筆開立 1 張罰單  
(02) 經通知後逾期未繳納加計行政處理費及滯納金費用  
(03) 遭機關移送行政執行署辦理強制執行  
(98)不知道
4. 請問您知不知道未履行民法上損害賠償義務時(如損壞國道設施未賠償)，會發生生那些後果?（逐一提示並記錄，複選）  
(01) 經通知後逾期未繳納，高速公路局向管轄法院提起民事訴訟求償  
(02) 損害賠償判決確定後，高速公路局向民事執行處申請強制執行  
(98) 不知道
5. 請問您認為行政機關追查債權的原因，對您來說有那些比較重要？（逐一提示並記錄，並追問還有沒有，複選）  
(01) 依法行政 (02) 充實國庫 (03) 貫徹人民對法之信賴 (04) 實踐公平正義 (98) 其他【訪員請紀錄】 (98) 不知道
6. 有人認為，行政機關在處理債權時，花費的成本，有可能比實際回收的款項還要多，造成成本跟回收效果不平衡的情形。請問您同不同意「符合一定金額以下之小額債權可以註銷」？【訪員注意：若回答不認同者，請追問原因】【訪員注意：請追問強弱度，若回答 01 及 02 者，請追問第 6-1 題】  
(01) 非常不同意 (02) 不太同意 (03) 還算同意 (04) 非常同意  
(98) 拒答、看情形、不知道
- 6-1. 請問您不同意「符合一定金額以下的小額債權，可以註銷」，可能的原因是什麼？（複選）

(90) 原因\_\_\_\_\_【訪員請紀錄】 (98) 拒答、看情形、不知道

7. 請問您同不同意行政機關應該制訂相關「債權憑證管理要點」，來妥善管理並確保機關的債權？【訪員注意：請追問強弱度，若回答 01 及 02 者，請追問第 7-1 題】

(01) 非常不同意 (02) 不太同意 (03) 還算同意 (04) 非常同意  
(98) 拒答、看情形、不知道

- 7-1. 請問您不同意「行政機關應該制訂相關債權憑證管理要點」，可能的原因是什麼？（複選）

(90) 原因\_\_\_\_\_【訪員請紀錄】 (98) 拒答、看情形、不知道

#### 不繳納相關費用之影響評估

8. 目前全國國道通行費欠費金額已達 8 億餘元，請問您認為用路人未繳納國道通行費會不會影響公平正義？【訪員請追問強弱度】

(01) 一定不會 (02) 可能不會 (03) 可能會 (04) 一定會  
(98) 拒答、看情形、不知道

9. 請問您認為國道通行費欠費產生的原因有哪些？（複選，不提示）

(01) 用路人忘了繳費 (02) 用路人經濟困難，無法繳納通行費  
(03) 用路人不滿意國道收費政策，惡意不繳納通行費  
(04) 用路人對繳納通行費方式不清楚，不知道如何繳費  
(90) 其他【訪員請紀錄】 (98) 拒答、看情形、不知道

10. 請問您認為下列哪些措施可以降低欠款發生率？（逐一提示並記錄，複選）

(01) 提供多元繳款管道，方便用路人繳款  
(02) 加強宣導，建立用路人正確法治觀念  
(03) 提供主動繳費得減免作業費及滯納金等措施  
(04) 加重處罰機制，警惕用路人不得欠款  
(05) 結合監理機關，強制於車輛辦理異動時須繳清高速公路局欠款  
(90) 其他具體建議【訪員請紀錄】 (98) 拒答、看情形、不知道

11. 如果要增加用路人自動繳款的比率，請問您認為行政機關應該著重那些宣導項目？（逐一提示並記錄，複選）

(01) 逾期繳納費用之後果 (02) 加強宣導繳納相關費用之管道  
(03) 以鼓勵方式之規勸內容【訪員請紀錄】  
(98) 拒答、看情形、不知道

#### 相關宣導觸達率、配合意願及未來宣傳管道

12. 請問您過去有沒有看過或聽過，有關國道通行費、損害國道設施賠款、承租高速公路局土地設備租金，或是國道散落物處理費等相關宣導？

(01) 沒有 (02) 有【續問第 13 題】

13. 請問您是看到那些相關宣導？（複選）【訪員注意：請按回答順序勾選並追問還有沒有】

(01) 國道通行費欠費 (02) 車輛損壞高速公路設施修護賠款  
(03) 租用高速公路局土地或設備租金 (04) 國道散落物處理收費

(90) 其他【訪員請紀錄】 (98) 拒答

14. 請問未來您會不會更加注意或提醒親友，如果有與高速公路局有關的欠繳費用時，需要按規定盡速繳納？【訪員請追問強弱度】

(01) 一定不會 (02) 可能不會 (03) 可能會 (04) 一定會

(98) 拒答、看情形、不知道

15. 如果未來要宣導高速公路相關業務繳費的訊息，對你來說，哪一個管道你覺得最適當？（單選不提示）

(01) 廣播節目 (02) 廣播新聞 (03) 廣播廣告 (04) 電視節目

(05) 電視新聞 (06) 電視廣告 (07) 網路節目 (08) 網路新聞

(09) 網路廣告 (10) 招牌 (11) 布條 (12) 旗幟

(90) 其他【訪員請紀錄】 (98) 拒答、看情形、不知道

#### 高速公路局之清廉度與來源

16. 整體而言，請問您認為高速公路局公務人員清不清廉？【訪員請追問強弱度】

(01) 非常不清廉 (02) 不太清廉 (03) 還算清廉 (04) 非常清廉

(98) 拒答、看情形、不知道

17. 請問您對高速公路局在辦理債權相關業務時的清廉度，有沒有信心？譬如欠費的催繳、認定或送交強制執行等。【訪員請追問強弱度】

(01) 非常沒有信心 (02) 不太有信心 (03) 還算有信心 (04) 非常有信心

(98) 拒答、看情形、不知道

18. 請問您認為高速公路局在辦理債權相關業務時，譬如欠費的催繳、認定或移送強制執行等，會不會有接受關說、請客或收禮等不當的情形發生？【訪員請追問強弱度】

(01) 一定不會 (02) 可能不會 (03) 可能會 (04) 一定會

(98) 拒答、看情形、不知道

19. 請問您對高速公路局清廉的印象，最主要是從哪裡得到的？（單選不提示）

(01) 自己經歷 (02) 家人 (03) 親戚 (04) 朋友 (05) 鄰居 (06) 同事

(07) 電視新聞 (08) 報紙新聞 (09) 網路新聞

(90) 其他【訪員請紀錄】 (98) 拒答、看情形、忘記了

#### 受訪者基本資料

\*\*\*最後，我們想請教您幾個有關您個人的問題\*\*\*

20. 請問您是民國哪一年出生的？【說不出的請改問：您今年幾歲？由訪員換算成出生年：即 110－歲數＝出生年次】

\_\_\_\_\_ 年 (98) 不知道／拒答

21. 請問您最高的學歷是？【回答「大專」者，請追問是「大學」還是「專科」？】

- (01) 小學或以下      (02) 初中、國中      (03) 高中、高職  
(04) 專科      (05) 大學      (06) 研究所以上      (98) 拒答

22. 請問您目前的職業是什麼？

- (01) 民意代表、行政和企業主管、經理人員及自營商  
(02) 專業人士【工程師、律師、醫師等】  
(03) 技術員【各類技術員、製圖員、營養師等】  
(04) 事務工作人員【打字員、記帳員、收費員等】  
(05) 服務工作人員及售貨員【店員、美容、餐飲工作人員等】  
(06) 農林漁牧工作人員  
(07) 技術工【木工、水泥工、油漆工、裁縫、組裝工、操作工、司機等】  
(08) 體力工【抄表員、送報員、食品小販、洗車工、搬家工等】  
(09) 軍警 (10) 公務員、教師 (11) 家庭主婦 (12) 學生  
(13) 退休、無業或待業中 (98) 拒答

23. 請問您的戶籍是設在哪一個縣市？

- (01) 新北市 (02) 宜蘭縣 (03) 桃園市 (04) 新竹縣 (05) 苗栗縣  
(07) 彰化縣 (08) 南投縣 (09) 雲林縣 (10) 嘉義縣 (13) 屏東縣  
(14) 臺東縣 (15) 花蓮縣 (16) 澎湖縣 (17) 基隆市 (18) 新竹市  
(19) 臺中市 (20) 嘉義市 (21) 臺南市 (22) 金門縣 (23) 連江縣  
(63) 臺北市 (64) 高雄市 (98) 不知道／拒答

\*\*\*我們的訪問就到這裡結束，謝謝您接受我們的訪問\*\*\*

24. 受訪者性別：【訪員自行輸入】

- (01) 男性      (02) 女性



## 附錄六 焦點團體會議紀錄

壹、時間：2021 年 7 月 2 日 10 時至 12 時

貳、地點：銘傳大學基河校區 310 研討室

參、主持人：本案協同主持人 席代麟副教授

肆、紀錄：王雅儒研究生

伍、出席者：東吳大學法律學系林三欽教授

世新大學行政管理學系莊文忠教授

寬信聯合律師事務所陳麗玲律師

元智大學社會與政策學系鄭錫鍔副教授

世新大學行政管理學系蘇毓昌助理教授

銘傳大學公共事務系張志偉助理教

高速公路局業務組呂理強科長

高速公路局業務組劉逢良組長

陸、討論議題：

一、目前國道通行費欠費金額累計 8 億多，若要有效降低欠款率，請問您認為有哪些具體建議？

二、根據調查發現，有 75% 以上的受訪民眾表示可以採取「結合監理機關，強制於車輛辦理異動時，須繳清高速公路局欠款」的方式，來降低欠款發生率。如果未來藉由修改相關交通法規，讓民眾在辦理車輛異動時，先繳清欠款，請問您認為這樣的作法是否可行？以及有哪些應該注意的地方？

三、主管機關為了有效降低欠款率，應該著重的宣導方式與項目為何？

四、行政機關在處理債權時，有時付出的成本，比實際回收的款項還要多，造成成本跟回收效果失衡的情形。因此，若未來政府需要規劃註銷「小額債權」的相關政策時，請問您認為此政策可能會有那些阻力以及如何化解？

五、為確保與管理高速公路局債權，未來高速公路局若要制訂「債權憑證管理要點」，請問您認為應該注意哪些事項？

六、調查發現，受訪民眾對高速公路局公務人員的清廉印象中，認為不清廉的占 14.7%；而對於高速公路局辦理債權相關業務時的清廉度，認為沒有信心的占 22.6%。若要提升民眾對高速公路局整體廉潔形象以及處理債權業務清廉度的信心，請問您有何具體建議？

柒、專家意見（依發言序）

一、林三欽教授

需先瞭解用路人不滿意國道收費政策的主因，再透過宣導讓用路人理解國道收費的必要性與正當性，並可發展多元支付機制，以及增加裁罰金額或滯納金；若要結合監理業務，讓用路人在車輛異動時繳清欠費，此行政程序要有一定正當性，因為規費不像違規罰鍰較具高拘束力，需進一步審慎評估；在註銷小額債權前，可先用較低成本的方式來催收費用，在註銷程序的設計上，更更要注意可註銷之年限；制訂債權憑證管理要點有其必要性，詳細流程可參考各機關的內容作調整；高速公路局資訊應公開透明，並強化與民眾的互動與積極回應問題，民眾需長期經營。

## 二、莊文忠教授

可先分析欠費用路人的類型，瞭解特性後，依年齡、職業別等變項，再去設計宣導策略，精準的行銷，而針對累犯者，可加重處罰，或設計類似保險費機制，提高欠費者的通行費率，如同提高保費；在催收欠費時，應避免讓用路人誤會是詐騙集團，故需強化宣導，並塑造正面形象，甚至可找網紅來代言；若要註銷小額債權要注意配套機制，不能讓受訪者覺得沒繳清也沒關係，欠費者需要有進一步註記或跟其他權益連結，像銀行信用紀錄一樣，讓欠費者未來行使權益的成本，變得比較高。此外要確保債權的可執行性，機關之間的連線要加強，可運用電子化做即時勾稽；資訊公開透明也很重要，可定期公布欠繳費用執行率，如果從原來占的比例很高，有慢慢改善，可讓受訪者減少疑慮，也有一些課責的效果。

## 三、陳麗玲律師

建議統計哪些是欠繳大戶，然後與行政執行署做一個連結，並適時在媒體上公布，讓用路人知道原來欠繳通行費，房子、車子或是薪水，都可能會面臨查扣的危險，以示警惕；基於聚沙成塔的效果，高速公路局應該要統計 300 元以下小額債權所佔比例，並可結合牌照稅一併追繳，且告知在一定時間內繳納，將不收取相關滯納金或怠金，甚至設計預繳機制，除提供九折扣抵外，更可累積點數，來年提高折扣比例，以增加自動扣繳或是預先繳費的誘因；債權憑證亦應隨時清查，且規定每年至少清查一次，時間點可在繳稅之後，透過財產資料，可在此時做相關的調查，以利後續強制執行。另要注意，債權憑證時效屆滿前 3 個月，需向法院審請重新發給債權憑證，只要業務單位有實際登錄，透過電腦即可做管控，追索的公平性就不會喪失。

## 四、鄭錫鎔副教授

欠費的發生也許非宣導或行銷不足，可透過一些證據分析，去瞭解欠費者是不是有特殊的行為模式，而要降低國道欠費最直接與有效的方法是提高罰款，甚至是累計處罰，目前處罰力道不夠，應該再加強；若要與監理作業結合，在車輛異動前，先繳清這個欠款，則可能產生私下買賣而不做監理登記，這是未來需注意的地方；催繳成本大於欠繳費用的問題，不能只從效率的角度觀之，國道收費有其正當性，政府需維持一定的權威；民眾對高速公路局的清廉度信心不足，此應為民眾個人的想像，因此高速公路局需要做一些形象管理，以破除刻板印象。

## 五、蘇毓昌助理教授

要降低國道欠費，可結合每年強制責任險業務，在投保強制險時，可做檢核與勾稽，讓用路人不會有僥倖的心理，亦可做欠費資料的分析，先瞭解欠費主要分布在那些地區、車種、金額大小、長期欠費還是短期等，之後再來擬定不同策略，比較有效率；催收欠費可先媒合用路人的他電子資源，例如電子帳單等，或是用寄發簡訊來取代郵寄雙掛號的費用，可以降低催收成本；註銷小額債權時，亦要注意多少金額才為小額，以及債權時效的部分，債權憑證多久要換一次，時機點在什麼時候，這些要好好規劃；若要提高民眾對高速公路局的正面觀感，需提供更多的公開資訊，比如要增加 ETC 目前的一些執行的情況，每年度的執行情況，定期去做一些圖表的更新，目前網頁上的資料過少。

## 六、張志偉助理教授

欠費大戶主要是交通或貨運公司，長期使用高速公路所累積下來，行政執行署應有更強有力的手段，包括行政執行法第 17 條規定的查封、限制住居或是提供擔保，甚至是最嚴重的管收，都可以善加利用；若車輛異動要與國道欠費繳納做連結，目前的道路交通管理處罰條例第 9-1 條，已經有相關規定，只是此條例規定的內容是繳交罰款，但不管是罰鍰、使用規費或道路通行費，皆屬公法上金錢給付債權，所以在法條上可以把通行費納進來；高速公路通行費其實屬於使用規費性質，有使用國道，就應該要繳納通行費，宣傳的時候要強調金額與費率的正當性，讓用路人知道繳的錢用在哪裡；目前常以寄送戶籍地為執行方法，但戶籍地並不一定是居住地，在數位化的時代下，應優先勾稽每一個人的電子信箱，然後用電子信箱來並行；當行政執行署執行完畢後，一直找不到債務人財產，才會有高速公路局債權憑證，不過債權憑證僅只是憑據，還是要留意執行時效，在時效截止前，要再發動執行，此在民事執行上，阻斷時效完成，這部分有其必要的；高速公路的通行費是委託遠通電收負責，但在執行的層次上，都由行政執行各地的分署去負責辦理，所以只要能夠確保高速公路局把這些欠費的案子全部都報上去給行政執行署，其實就沒有廉政的問題，除非是有隱匿不報的情形，不過這個隱匿不報也可透過行政監督的方式來解決。

## 七、呂理強科長

目前國道欠費的原因是收費方式為無感交易，若無裝設 etag，更容易造成用路人欠費的情形發生，不過相較地方政府的停車費或國外國道的欠費情形，高速公路局的國道欠費率並不高；目前為了積極催收通行費，高速公路局已經督促遠通公司，規劃多元的催繳作業，另若要結合監理業務讓用路人在車輛異動時，繳清通行費，怕有用路人不去異動，恐造成行車安全，這是未來需注意的地方。

## 八、劉逢良組長

在誘因的部分，可採累積點數的概念，給誠實繳費的用路人一些特別的優惠，未來會朝這個方向去思考。政府機關的彈性優惠會比較小，但可責成民間的遠通公司在收費時，給用路人一些鼓勵，由民間機構來幫我們執行，或許比較有彈性，未來與遠通的合約中，可加入一些誘因，來提高收費效率；在行政執行的過程當中，承辦人跟民眾是不接觸的，高速公路局只負責移送，後面相關程序是行政執行署負責，此調查顯示民眾的認知與實際情況落差極大，未來會加強宣導以及跟民眾溝通。

## 捌、會議結論

- 一、為有效降低國道通行費欠費，需讓民眾瞭解與認同國道通行收費之必要性與重要性，且盡可能發展多元支付系統，以及未來合約可責成遠通公司增加自動扣繳或預繳之誘因。此外，可提高罰金以及強化強制執行之手段，並宣導欠費之嚴重後果，另可進一步分析欠費者之特質並適時公布欠費大戶，以示警惕。
- 二、通行費係屬於公法上金錢給付債權，在交通管理處罰條例第 9-1 條已有相關的法源與規範，故結合監理業務收取欠費是可行的，但通行費為一種違規費用，與違規罰鍰相較，較無拘束力與執法強度，且民眾辦理車輛異動並不頻繁，甚至以私下買賣來規避，或許可以考慮其他方式，例如驗車時或與牌照稅一起完繳。

- 三、為有效降低欠款，首先應避免讓民眾覺得機關催款是詐騙集團所為，並針對欠費族群的屬性進行分析，以瞭解欠費者特質後再行宣導。在宣導方面可著重高速公路局的正面形象，並可找做網紅或代言人，來強化宣導通行費的用途以及費率的正當性等。
- 四、註銷小額債權前，需先努力解決執行成本與受償債權間失衡的問題，可利用電子帳單、手機簡訊或電子郵件等成本較低的方式，來進行催收。將來規劃註銷小額債權相關政策時，應注意可註銷之年限、註銷小額欠款的正當性（亦即小額欠款是否集中於特定少數人，避免觀感不佳），相關機制可考量與債務人的其他權益做連結。註銷前也應該再以低成本或其他多元方式再催收一次，行政執行署亦應有效地去清查欠款者財產，以進行強制執行。
- 五、若未來要制訂債權憑證管理要點，可參考其他機關之作法，例如公路總局之債權憑證管理作業要點等。在制訂細部內容方面，應考慮小額債權是否列入，避免出現執行成本高於收回效益的問題，而且也要避免個資外洩的可能與債務人的財產移轉。另外，債權應定期清查，做好憑證時效管控。
- 六、因高速公路局業務性質，少與民眾有第一線的接觸，若有清廉觀感不佳，應該屬刻板印象，但若欲提高高速公路局廉潔形象與清廉度之信心，相關業務之資訊除了需公開透明外，應有更多的題材與圖表，而且多與民眾互動並設計即時回應機制，定期公布欠繳費用執行率，以減少民眾疑慮。

玖、散會時間

2021 年 7 月 2 日 12 時





交通部國道高速公路局  
FREEWAY BUREAU, MOTC

