



FREEWAY
BUREAU
M O T C
高公局

「108 年度上半年服務區民眾滿意度問卷調查」 成果報告書（摘要）

委託機關：交通部高速公路局

執行單位：遠見天下文化出版股份有限公司

中華民國 108 年 6 月

目 次

壹、 調查計畫概述.....	1
一、 研究背景與目的.....	1
二、 研究方法.....	1
三、 應用統計方法.....	6
四、 調查內容.....	7
五、 信效度檢驗.....	9
六、 資料檢核及複查.....	10
貳、 樣本結構分析.....	11
一、 各服務區回收樣本數.....	11
二、 性別.....	12
三、 年齡.....	12
四、 教育程度.....	13
五、 使用廁所類別.....	13
六、 乘坐車型及身分.....	15
七、 最近三個月到訪服務區次數.....	17
八、 至服務區之目的（複選）.....	18
九、 本次行車目的.....	20
十、 居住地、目的地與出發交流道所在地.....	22
十一、 平均里程數.....	24
十二、 再訪意願.....	25
十三、 近一年內曾到訪之服務區（複選）.....	26
十四、 問卷施測時間.....	27
十五、 問卷施測時溫度.....	28
參、 整體服務區滿意度分析.....	29

一、	各服務項目滿意度分數評比.....	29
二、	服務項目滿意度評價分析.....	36
三、	服務項目重要度與滿意度分析排序暨管理矩陣.....	42
四、	服務區意見與建議彙整.....	46
五、	未來期待服務區新增之服務意見彙整.....	47
肆、	結論與建議.....	48
一、	結論.....	48
二、	建議.....	50
附錄一：	問卷.....	52

表 次

表 1-1：各服務區調查樣本數分配表	2
表 1-2：各服務區實際執行調查日期	2
表 1-3：各服務區實際完成調查樣本數	3
表 1-4：平日各服務區完成有效樣本數	3
表 1-5：假日各服務區完成有效樣本數	4
表 1-6：資料檢核結果	10
表 1-7：複查結果	10
表 1-8：電話複查結果	11
表 2-1：服務區樣本結構表	11
表 2-2：服務區與性別交叉表	12
表 2-3：服務區與年齡交叉表	12
表 2-4：服務區與學歷交叉表	13
表 2-5-1：服務區與使用廁所類別交叉表(全樣本)	14
表 2-5-2：服務區與使用廁所類別交叉表(平日)	14
表 2-5-3：服務區與使用廁所類別交叉表(假日)	14
表 2-6-1：服務區與乘坐車型交叉表(全樣本)	15
表 2-6-2：服務區與乘坐車型交叉表(平日)	15
表 2-6-3：服務區與乘坐車型交叉表(假日)	16
表 2-7-1：服務區與身分交叉表(全樣本)	16
表 2-7-2：服務區與身分交叉表(平日)	16
表 2-7-3：服務區與身分交叉表(假日)	16
表 2-8-1：服務區與到訪次數交叉表(全樣本)	17
表 2-8-2：服務區與到訪次數交叉表(平日)	17
表 2-8-3：服務區與到訪次數交叉表(假日)	17
表 2-9-1：服務區與至服務區目的交叉表(全樣本)	18
表 2-9-2：服務區與至服務區目的交叉表(平日)	19
表 2-9-3：服務區與至服務區目的交叉表(假日)	19
表 2-10-1：服務區與行車目的交叉表(全樣本)	20
表 2-10-2：服務區與行車目的交叉表(平日)	21
表 2-10-3：服務區與行車目的交叉表(假日)	21
表 2-11：服務區與居住地交叉表	22
表 2-12：服務區與目的地交叉表	23
表 2-13：服務區與上高速公路縣市交叉表	23
表 2-14：服務區平均里程數	24
表 2-15：整體服務區再訪意願	25

表 2-16：各服務區再訪意願	25
表 2-17：一年內到過哪些服務區	26
表 2-18：填寫問卷花費時間	27
表 2-19：填寫個別頁面問卷平均花費時間.....	28
表 2-20：填寫問卷時溫度.....	28
表 3-1：各項設施滿意度分數.....	29
表 3-2：戶外休憩區各分項滿意度分數	30
表 3-3：停車場各分項滿意度分數	31
表 3-4：公共廁所各分項滿意度分數.....	31
表 3-5：用餐區各分項滿意度分數	32
表 3-6：密封包裝食品滿意度分數	32
表 3-7：熱熟食食品滿意度分數	33
表 3-8：其他服務設施滿意度分數	34
表 3-9：各服務項目滿意度分數評比小結.....	35
表 3-10：戶外休憩區滿意度評價分析	36
表 3-11：停車場滿意度評價分析	37
表 3-12：公共廁所設備滿意度評價分析	37
表 3-13：用餐區滿意度評價分析	38
表 3-14：密封包裝食品滿意度評價分析	39
表 3-15：熱熟食滿意度評價分析	39
表 3-16：其他服務設施滿意度評價分析	40
表 3-17：服務項目滿意度評價分析小結	41
表 3-18：服務項目滿意度卡方分析檢定結果	41
表 3-19：服務區管理矩陣各項目	44
表 3-20：服務區意見與建議	46
表 3-21：未來期待服務區新增之服務意見彙整	47

圖

次

圖 1-1：標準化作業流程	6
圖 3-1：服務區管理矩陣	43
圖 3-2：服務項目重要性與滿意度排名	43
圖 4-1：服務區整體重要程度與滿意度排名比較	48

壹、 調查計畫概述

一、 研究背景與目的

高速公路為我國運輸及交通的重要幹道，國人使用高速公路服務區的頻率也日益增加。高速公路服務區，已經成為高速公路系統中不可或缺的重要設施，它提供高速公路車輛及用路人適當便利之休憩場所，對於解除長途駕車疲勞及增進行車安全均有助益。高速公路服務區除了滿足用路人的生理需求外，也必須考量到用路人的心理需求，提升服務品質，以發揮國道服務區多元的價值。高速公路局為了落實顧客導向的理念，欲了解台灣民眾對目前高速公路服務區所提供的各項服務之滿意度看法，做為評估各服務區之績效及改進之參考，並進一步提升服務品質，作為未來高速公路服務區規劃之參採。

本調查主要之調查目的有以下三項：

1. 了解民眾對高速公路服務區提供服務之滿意度以及期望服務
2. 了解民眾對於高速公路服務區之改善建議
3. 了解民眾行車及使用服務區之基本資訊

二、 研究方法

(一) 調查範圍

國道3號西湖、清水、南投、古坑服務區等4處服務區。

(二) 調查對象

年滿18歲之國道服務區用路人，調查對象不包含服務區管理人員、經營廠商服務人員及協力廠商人員。

(三) 調查樣本分配與完成有效樣本數

1. 樣本需求規劃

本調查計畫共分為上、下半年度執行。108年度上半年度平日與假日樣本各預計完成1,030份，共2,060份，以及備用問卷5%。各服務區應完成之有效樣本數由交通部高速公路局規劃樣本表，請見表1-1。

表 1-1：各服務區調查樣本數分配表

國3								
服務區	西湖		清水		南投		古坑	
	平日	假日	平日	假日	平日	假日	平日	假日
南下	126	126	363	363	234	234	234	234
北上	126	126						
合計	504		726		468		468	
預計訪員	8	8	10	10	8	8	8	8

服務區		西湖		清水		南投		古坑	
調查時間	調查地點	平日	假日	平日	假日	平日	假日	平日	假日
10:00~12:30	飲食休憩區	63	63	105	105	60	60	60	60
	停車區	21	21	16	16	16	16	16	16
12:30~15:00	飲食休憩區	63	63	105	105	63	63	63	63
	停車區	21	21	16	16	16	16	16	16
15:00~17:30	飲食休憩區	63	63	105	105	63	63	63	63
	停車區	21	21	16	16	16	16	16	16

註：上表份數包含 5% 備用樣本

2. 西湖、清水、南投及古坑等 4 個服務區於 108 年 3 月 7 日至 3 月 19 日之平假日執行，平日共執行 6 日（3/7、3/8、3/13、3/14、3/15、3/19），假日共執行 4 日（3/9、3/10、3/16、3/17）。詳細各區執行日期請見表 1-2。依照訪問地區（停車場、飲食休憩區）、時段（上午、中午、下午）以及車型（小型車、大型車）規定，平日完成有效樣本 1,128 份；假日完成有效樣本 1,118 份，總計共完成 2,246 份有效樣本。詳細各區完成數請見表 1-3。

表 1-2：各服務區實際執行調查日期

	平日	假日
服務區	實際執行日期	實際執行日期
西湖	3/7、3/13	3/9、3/10
清水	3/8、3/19	3/9、3/10
南投	3/14、3/15	3/16、3/17
古坑	3/14、3/15	3/16、3/17

表 1-3：各服務區實際完成調查樣本數

服務區		西湖				清水				南投				古坑			
調查時間	調查地點	平日 小車	平日 大車	假日 小車	假日 大車	平日 小車	平日 大車	假日 小車	假日 大車	平日 小車	平日 大車	假日 小車	假日 大車	平日 小車	平日 大車	假日 小車	假日 大車
10:00~	餐飲區	55	9	61	1	99	7	101	3	57	1	60	1	66	2	63	2
12:30	停車區	11	11	19	3	14	2	20	2	14	2	9	7	9	7	11	5
12:30~	餐飲區	61	5	66	0	106	5	108	1	63	0	68	0	65	2	65	0
15:00	停車區	9	14	16	5	18	0	17	1	14	2	14	2	10	6	12	4
15:00~	餐飲區	58	6	63	1	107	4	102	6	67	1	60	3	63	2	65	0
17:30	停車區	10	11	14	8	15	1	16	0	16	2	16	1	16	3	13	3
合計		204	56	239	18	359	19	364	13	231	8	227	14	229	22	229	14
平假日總計		260		257		378		377		239		241		251		243	
服務區總計		517				755				480				494			

3. 平日完成樣本數

4 個服務區於 108 年 3 月 7 日至 3 月 19 日之平日執行，共執行 6 日（3/7、3/8、3/13、3/14、3/15、3/19），依照訪問地區（停車場、飲食休憩區）、時段（上午、中午、下午）以及車型（小型車、大型車）規定，完成有效樣本 1,128 份。詳細各區完成數請見表 1-4。

表 1-4：平日各服務區完成有效樣本數

各服務區完成有效樣本數-平日				
	西湖	清水	南投	古坑
完成有效 樣本數	260	378	239	251

4. 假日完成樣本數

4 個服務區於 107 年 3 月 7 日至 3 月 19 日之假日執行，共執行 4 日（3/9、3/10、3/16、3/17）（3/9、3/10、3/16、3/17），依照訪問地區（停車場、飲食休憩區）、時段（上午、中午、下午）以及車型（小型車、大型車）規定，共完成有效樣本 1,118 份，詳細各區有效樣本完成數請見表 1-5。

表 1-5：假日各服務區完成有效樣本數

各服務區完成有效樣本數-假日				
	西湖	清水	南投	古坑
完成有效 樣本數	257	377	241	243

（四） 調查方式

採面對面接觸，以問卷調查法之自填問卷為主，遇特殊原因受訪者無法自行填寫時，訪員以面對面訪問方式為輔，讀出問卷題目並圈選受訪者答案，完成問卷填答。

（五） 抽樣方法

1. 按高速公路局規劃，各服務區（除清水、南投、古坑）外，分為南、北兩個執行地點，每天劃分為上午（10:00~12:29）、中午（12:30~14:59）、下午（15:00~17:30）三個時段，每個時段於飲食休憩區及停車場區輪流進行調查。
2. 採隨機抽選方式，盡量依照各區應完成數與人數／桌次分配計算訪問，秉持一桌訪問一人、一車訪問一人原則，同行者不得接受訪問。以求讓調查結果涵蓋性更高，能反映整體之樣貌。

（六） 調查日期

1. 平日樣本調查由 108 年 3 月 7 日至 3 月 19 日期間之平日執行，共執行 6 天。從每日上午 10 點至下午 5 點 30 分執行。
2. 假日樣本調查由 108 年 3 月 7 日至 3 月 19 日期間之假日執行，共執行 4 天。從每日上午 10 點至下午 5 點 30 分執行。

（七） 抽樣誤差

以 95%信賴度估計，最大抽樣誤差為±2.07%。

(八) 品質確保機制

1. 簽到退

要求訪員於訪問開始前及結束後，至服務區辦公室簽到並領取服務區背心。訪問期間依據抽樣規則尋找受訪者，並於調查結束後，及時回報完成問卷數量至高公局現場督導人員。

2. 督導陪訪

至少 10%督導隨訪，訪問執行時，要求督導巡迴詢點，每日至少巡查 3 個訪問區，以確保訪員詳實執行訪問，遵守訪問規定。

3. 現場複查及電話複查

至少 30%問卷複查，有 15%問卷由督導於訪問後立即執行複查，另針對有留下電話的問卷資料，於調查後進行電話複查 15%。

4. 受訪者側拍照片

至少 50%的受訪者於填寫時，由訪員進行側拍，並且於該時段完成後立即上傳，確保訪員確實執行。

(九) 執行流程

為能有效進行調查，本調查專案自確立主題至提出報告，皆依照完整的標準程序操作請見圖 1-1。

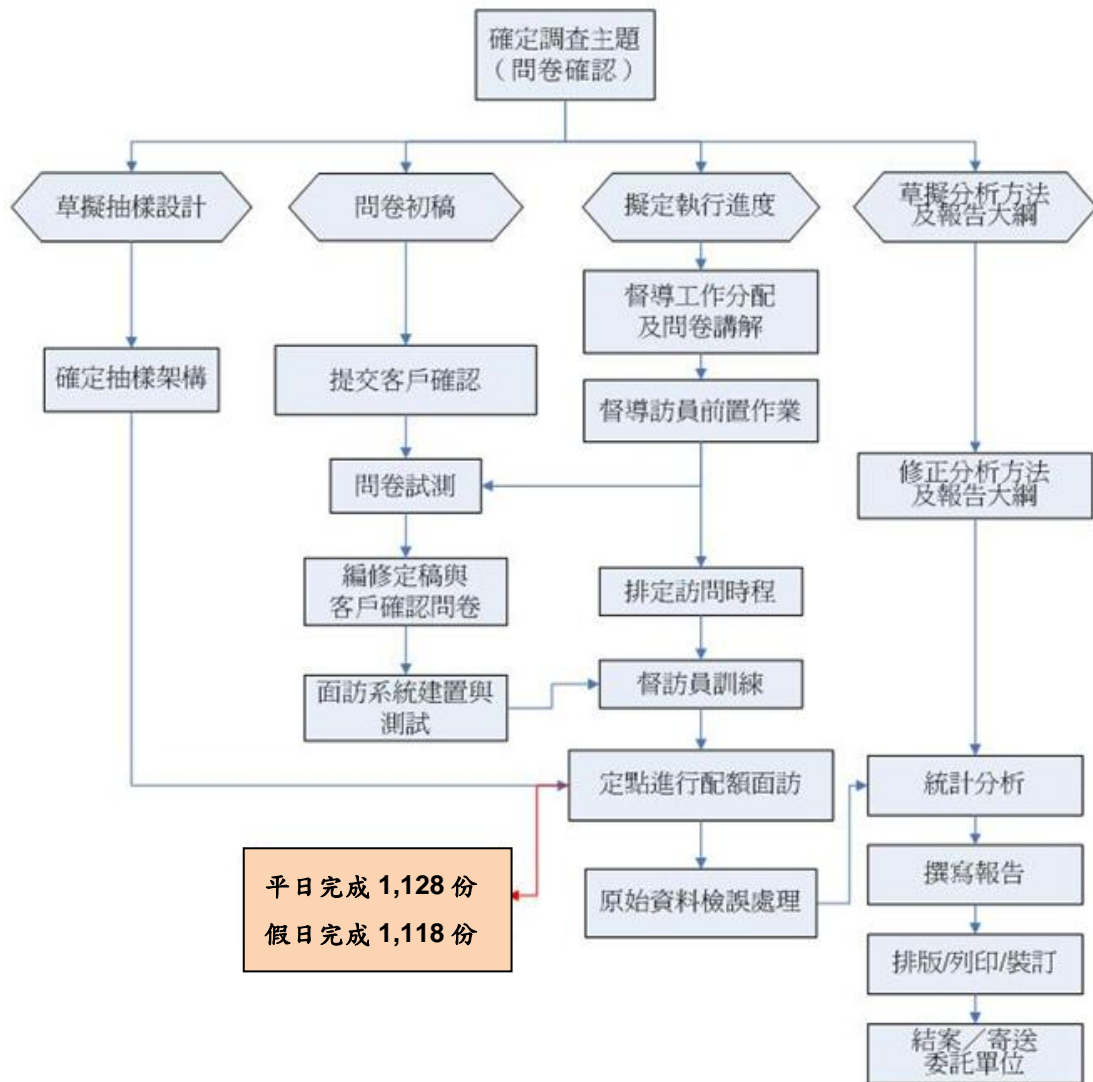


圖 1-1：標準化作業流程

三、 應用統計方法

本調查所應用之統計方法¹，分別說明如下：

(一) 卡方檢定 Chi-square test (χ^2 test)

探討兩個類別或次序變項之關係，由於間斷變項都是以次數或百分比來表示，因此卡方檢定的目的就是在考驗變項間之各類別的實際觀察次數（observed frequency, O）和期望次數（expected frequency, E）間是否一致（相關）或有所差異的問題（以 $\sum (O-E)^2/E$ 算得所有類別之檢定用統計量 χ^2 值，再依自由度與顯著水準條件對照「卡方分佈表」，判定 χ^2 值是否落於拒絕區域）。當期望次

¹王保進，1999。視窗版 SPSS 與行為科學研究。台北市，心理出版社。

數小於 5 的細格 (cell) 比例不超過 25%，而且每一細格的期望次數都至少是 1 時，即適合使用卡方檢定²。卡方檢定之用途有下列四種：

1. 適合度檢定

根據樣本在某一個類別變項（如政黨偏好、消費型態、休閒選擇等）的反應進行分析的資料，稱為「單因子分類資料」。利用卡方檢定對單因子分類資料進行假設性檢定，可針對樣本於各類別實際觀察次數與期望次數之差異進行檢定，以瞭解樣本對各類別的反應情形是否有顯著差異。

2. 百分比同質性檢定

分析自變項各類別樣本再依變項各水準上的反應次數是否有顯著差異。此種檢定適用於研究報告中，如「樣本在 Y 變項上反應的百分比（不）因 X 變項的不同而有（無）顯著差異」問題的假設檢定。當統計檢定結果顯示有顯著差異存在時，研究者通常必須進行事後比較（posteriori comparison），以了解究竟是自變項中哪幾類樣本間再依變項上的反應百分比有無顯著差異。於 SPSS 中，事後比較的計算可透過輸出報表之細格校正後標準化殘差值（adjusted standardized residuals）來進行比較。校正後標準化殘差是以各細格所對應的邊際次數（marginal frequency）進行校正，其機率分配接近常態分配，故在雙側考驗下，可以 1.96 做為 0.05 顯著水準的臨界值。

3. 獨立性檢定

探討樣本在兩個變項上的反應是否彼此獨立（或是否相關性存在），如「樣本在 X 變項和 Y 變項上反應的百分比有（無）顯著相關」的假設檢定。

4. 改變的顯著性檢定

分析樣本在某一個類別變項各類別上的反應，在前後兩次測量間改變的百分比是否有顯著差異。

四、 調查內容

問卷內容由高速公路局提供基本架構，另採納服務區各區督導意見及歷年調查經驗，由遠見研究調查設計問卷。問卷內容主要包含戶外休憩區、停車場、公共廁所設備、用餐區、密封包裝食品、熱熟食食品、其他服務設施等項目之滿意度，各大項目重要度排序，以及各項目細項滿意度，詳細問項如下：

²墨爾 (David S. Moore)，2002，鄭惟厚翻譯。統計學的世界。台北市，天下遠見出版公司。

(一) 戶外休憩區項目

1. 戶外休憩區整體滿意程度
2. 各項目滿意度（景觀布置與環境美化、座椅安排、動線安排、清潔度）
3. 不滿意原因及建議

(二) 停車場滿意度項目

1. 停車場清潔滿意程度
2. 停車場行車引導及管理
3. 不滿意原因及建議

(三) 公共廁所設備項目

1. 使用的公廁屬性
2. 公共廁所整體滿意程度
3. 各項目滿意程度（廁間清潔度、廁間設備貼心度、洗手台清潔度）
4. 不滿意原因及建議

(四) 用餐區項目

1. 用餐區整體滿意度
2. 各項目滿意程度（服務人員結帳速度、服務人員儀容衛生、清潔度）
3. 不滿意原因及建議

(五) 密封包裝食品項目

1. 密封包裝食品整體滿意度
2. 各項目滿意程度（食品多樣性、食品衛生、食品價格、食品品質）
3. 不滿意原因及建議

(六) 熱熟食項目

1. 熱熟食整體滿意度
2. 各項目滿意程度（食品多樣性、食品衛生、食品價格、食品品質）
3. 不滿意原因及建議

(七) 六項服務區設施及服務的重要程度排序

1. 排序戶外休憩區、停車場、公共廁所、用餐區、密封包裝食品、熱熟食等項目之重要程度

(八) 其他服務設施項目

1. 包含服務區賣場內指引標示、無線上網、服務台所提供的各項服務、服務台人員服務態度、銷售人員服務態度、哺集乳室之滿意度、駕駛人休息室

滿意度³、漂書站滿意度、胎紋胎壓檢測儀器借用服務滿意度、行動支付
便利性滿意度及友善環境設施滿意度。

2. 不滿意原因及建議
3. 未來期待服務區新增之服務

(九) 旅運目的與行為

1. 本次行車旅次主要目的
2. 最近三個月到訪本服務區次數
3. 本次至服務區目的
4. 一年內曾到訪過的服務區
5. 再訪意願

(十) 基本資料

包含性別、年齡、教育程度、出發地、居住地、目的地、乘坐車型、乘車身份、
乘車人數等。

五、 信效度檢驗

(一) 效度檢驗

服務區滿意度調查延續 100 年度以來之題組，並於 103 年重新編纂後，邀請
調查專家（洪永泰教授）、研究團隊（專業調查研究人員）進行「表面效度」檢測
與討論，認可為問卷有效、便於受訪者填寫問卷。

表面效度檢驗係指受測者與測驗結果的使用者及一般社會大眾對於該測驗的
試題和形式等所做的主觀判斷，判斷此一測驗能否達成其所宣稱的目的，一個具有
高表面效度的測驗比低表面效度的測驗更能贏得受測者的合作及提高作答意願。檢
測方式為邀請專家、調查研究人員針對設計好之整份問卷進行評估建議及試填，確
保問卷設計使受訪者填答過程流暢。

(二) 信度檢驗

根據 108 年上半年度問卷結果，採納各服務滿意度項目除（基本資料及旅運
資料外），進行內部一致性信度分析，使用 Cronbach's α 統計量，計算所有題項
Cronbach's α 值，並觀察係數，Cronbach's α 係數高代表題目和題目之間的關聯
性高，測量出結果具有一致性，具有信度，一般而言，全體量表之總信度的

³只針對設有駕駛人休息室之服務區詢問，包括西螺、新營、西湖、清水、南投、古坑、東山與關廟等
服務區。

Cronbach's α 要在 0.7 以上。而 108 年上半年度檢驗結果 Cronbach's α 值為 0.822，測量結果具有高度一致性。

六、 資料檢核及複查

(一) 資料檢核

根據調查設計，資料檢核包含調查起迄時間、服務區及調查日期配對，今年度也根據 GPS 資料欄位進行檢核判斷，利用系統自帶之 GPS 資料，紀錄每筆調查完成的地點，確保每份問卷皆是在該服務區進行調查。檢核結果如下表

表 1-6：資料檢核結果

	原因	處理方式	份數
調查時間	未確實於調查開始前執行網頁重整導致調查開始時間異常	無此情形發生	0
服務區及調查日期配對	訪問服務區及調查日期與執行現況不符	無此情形發生	0
GPS 資料	訪問服務區與 GPS 資料不符	無此情形發生	0

(二) 資料複查

調查結果有至少 30% 進行資料複查，除 15% 由現場督導於訪問後進行複查外，另有 15% 進行電話複查，本次調查有留下電話號碼共 1,071 份。「督導複查」方式：現場於訪問後，由督導檢查受訪者填寫狀況，並再次跟受訪者確認是否有其他意見需要補充；「電話複查」方式：針對有明確留下電話號碼的資料數，進行各服務區隨機撥打，按應完成複查數依各服務區配額，撥通後詢問受訪者是否有在調查日期中，於該服務區接受訪問，整體複查結果如下。

表 1-7：複查結果

	份數	佔完訪總數百分比
完訪總數	2,246	100.0%
複查總數	1,446	64.3%
督導複查	369	16.4%
督導隨訪	702	31.3%
電話複查	347	15.4%
服務區人員隨訪	28	1.2%

表 1-8：電話複查結果

	份數	百分比
實際撥打	442	100.0%
複查成功	347	78.5%
無人接聽、電話錯誤、空號...等無法接觸	95	21.5%

貳、 樣本結構分析

以下章節將分述 108 上半年度服務區滿意度調查樣本結構各項目。樣本結構大致與 107 下半年度調查相近，比例大致接近，並無顯著差異。

一、 各服務區回收樣本數

本次調查總共完成 2,246 份有效樣本，其中以清水服務區所佔樣本最多(755 份)，其次為西湖服務區(517 份)、古坑服務區(494 份)與南投服務區(480 份)。

表 2-1：服務區樣本結構表

各服務區完成樣本數						
服務區	平日		假日		總計	
	樣本數	百分比%	樣本數	百分比%	樣本數	百分比%
西湖	260	23.0%	257	23.0%	517	23.0%
清水	378	33.5%	377	33.7%	755	33.6%
南投	239	21.2%	241	21.6%	480	21.4%
古坑	251	22.3%	243	21.7%	494	22.0%
總計	1128	100.0	1118	100.0	2,246	100.0%

二、 性別

本次調查中，男性樣本為 1,399 位，佔 62.3%，女性樣本為 847 位，佔 37.7%。在各服務區中，西湖服務區男性受訪者比率較高，有超過七成為男性受訪者；除古坑服務區(47.2%)及南投服務區(40.0%)外，其餘服務區女性受訪者均低於四成。

表 2-2：服務區與性別交叉表

服務區	男		女		總計
	樣本數	百分比%	樣本數	百分比%	
西湖	377	72.9%	140	27.1%	517
清水	473	62.6%	282	37.4%	755
南投	288	60.0%	192	40.0%	480
古坑	261	52.8%	233	47.2%	494
總計	1,399	62.3%	847	37.7%	2,246

三、 年齡

受訪者中，以「30-39 歲」比率最高（34.6%），其次為「40-49 歲」（27.5%）及「18-29 歲」（20.6%），「50-59 歲」受訪者佔 13.7%，而「60 歲以上」受訪者僅佔 3.7%。在各服務區中，受訪者皆以「30-39 歲」比率最高，此外，南投服務區「40-49 歲」受訪者的比率超過三成。

表 2-3：服務區與年齡交叉表

服務區	18-29 歲		30-39 歲		40-49 歲		50-59 歲		60 歲以上		總計
	樣本數	百分比 %	樣本數	百分比 %	樣本數	百分比 %	樣本數	百分比 %	樣本數	百分比 %	
西湖	105	20.3%	171	33.1%	136	26.3%	83	16.1%	22	4.3%	517
清水	163	21.6%	271	35.9%	207	27.4%	85	11.3%	29	3.8%	755
南投	81	16.9%	180	37.5%	145	30.2%	63	13.1%	11	2.3%	480
古坑	113	22.9%	154	31.2%	129	26.1%	76	15.4%	22	4.5%	494
總計	462	20.6%	776	34.6%	617	27.5%	307	13.7%	84	3.7%	2,246

四、 教育程度

在總體受訪者中，以「大學」學歷者比率最高（44.3%），其次為「高中職以下」（25.2%）、再其次為「專科」（19.5%），「研究所以上」所佔比率則最低（11.1%）。在各服務區中，每一服務區受訪者皆為「大學」學歷者比率最高，其中古坑服務區「大學」受訪者的比率超過五成，此外，西湖服務區「高中職以下」受訪者的比率超過三成。

表 2-4：服務區與學歷交叉表

服務區	高中職以下		專科		大學		研究所以上		總計
	樣本數	百分比%	樣本數	百分比%	樣本數	百分比%	樣本數	百分比%	
西湖	159	30.8%	86	16.6%	214	41.4%	58	11.2%	517
清水	184	24.4%	148	19.6%	323	42.8%	100	13.2%	755
南投	116	24.2%	95	19.8%	209	43.5%	60	12.5%	480
古坑	106	21.5%	108	21.9%	248	50.2%	32	6.5%	494
總計	565	25.2%	437	19.5%	994	44.3%	250	11.1%	2,246

五、 使用廁所類別

在總體受訪者中，使用「男廁」比率最高（55.0%），其次為「女廁」（32.0%），再其次為「親子廁所」（5.7%），使用「無障礙廁所」（0.4%）及其他廁所(0.1%)所佔比率不到 1 個百分點，此外，有 6.9%受訪者「未使用公共廁所」。在各服務區中，西湖服務區使用「男廁」的比率最高(66.2%)，古坑服務區使用「女廁」的比率最高(38.3%)，使用「親子廁所」的比率也最高(13.0%)，清水服務區則是「未使用公共廁所」的比率最低(4.8%)。以平假日來看，西湖服務區平日使用「男廁」的比率在七成以上(73.5%)，古坑服務區平日使用「女廁」的比率在四成以上(44.6%)，古坑服務區假日使用「親子廁所」的比率在二成以上(22.2%)。

表 2-5-1：服務區與使用廁所類別交叉表(全樣本)

服務區	男廁		女廁		親子廁所		無障礙廁所		其他		未使用公共廁所		總計
	樣本數	百分比%	樣本數	百分比%	樣本數	百分比%	樣本數	百分比%	樣本數	百分比%	樣本數	百分比%	樣本數
西湖	342	66.2%	130	25.1%	9	1.7%	2	0.4%	0	0.0%	34	6.6%	517
清水	441	58.4%	235	31.1%	39	5.2%	4	0.5%	0	0.0%	36	4.8%	755
南投	257	53.5%	164	34.2%	15	3.1%	1	0.2%	1	0.2%	42	8.8%	480
古坑	195	39.5%	189	38.3%	64	13.0%	1	0.2%	1	0.2%	44	8.9%	494
總計	1235	55.0%	718	32.0%	127	5.7%	8	0.4%	2	0.1%	156	6.9%	2,246

表 2-5-2：服務區與使用廁所類別交叉表(平日)

服務區	男廁		女廁		親子廁所		無障礙廁所		其他		未使用公共廁所		總計
	樣本數	百分比%	樣本數	百分比%	樣本數	百分比%	樣本數	百分比%	樣本數	百分比%	樣本數	百分比%	樣本數
西湖	191	73.5%	50	19.2%	3	1.2%	1	0.4%	0	0.0%	15	5.8%	260
清水	223	59.0%	117	31.0%	17	4.5%	1	0.3%	0	0.0%	20	5.3%	378
南投	135	56.5%	71	29.7%	4	1.7%	0	0.0%	1	0.4%	28	11.7%	239
古坑	108	43.0%	112	44.6%	10	4.0%	1	0.4%	0	0.0%	20	8.0%	251
總計	657	58.2%	350	31.0%	34	3.0%	3	0.3%	1	0.1%	83	7.4%	1,128

表 2-5-3：服務區與使用廁所類別交叉表(假日)

服務區	男廁		女廁		親子廁所		無障礙廁所		其他		未使用公共廁所		總計
	樣本數	百分比%	樣本數	百分比%	樣本數	百分比%	樣本數	百分比%	樣本數	百分比%	樣本數	百分比%	樣本數
西湖	151	58.8%	80	31.1%	6	2.3%	1	0.4%	0	0.0%	19	7.4%	257
清水	218	57.8%	118	31.3%	22	5.8%	3	0.8%	0	0.0%	16	4.2%	377
南投	122	50.6%	93	38.6%	11	4.6%	1	0.4%	0	0.0%	14	5.8%	241
古坑	87	35.8%	77	31.7%	54	22.2%	0	0.0%	1	0.4%	24	9.9%	243
總計	578	51.7%	368	32.9%	93	8.3%	5	0.4%	1	0.1%	73	6.5%	1,118

六、 乘坐車型及身分

本次調查特別依各服務區不同時段進入之小型車與大型車之比例為配額進行訪問，訪問結果以「小型車」比率最高，有 89.6%的受訪者駕駛或搭乘小型車，其次為「大客車(含遊覽車)」，佔 4.4%，駕駛或搭乘「小貨車」的比率有 3.1%，「大貨車」的比率有 2.0%，至於駕駛或搭乘與「聯結車」的比率不到 1 個百分點。而在受訪者中，整體來看有 61.8%的受訪者身分為「駕駛」，38.2%的受訪者身分為「乘客」；分別從平假日來看，假日受訪者身分為乘客的比例較平日多。

表 2-6-1：服務區與乘坐車型交叉表(全樣本)

服務區	小型車		大客車 (含遊覽車)		小貨車		大貨車		聯結車		總計
	樣本 數	百分比 %	樣本 數	百分比 %	樣本 數	百分比 %	樣本 數	百分比 %	樣本 數	百分比 %	
西湖	417	80.7%	37	7.2%	26	5.0%	28	5.4%	9	1.7%	517
清水	703	93.1%	22	2.9%	20	2.6%	4	0.5%	6	0.8%	755
南投	438	91.3%	17	3.5%	20	4.2%	4	0.8%	1	0.2%	480
古坑	454	91.9%	22	4.5%	4	0.8%	9	1.8%	5	1.0%	494
總計	2012	89.6%	98	4.4%	70	3.1%	45	2.0%	21	0.9%	2,246

表 2-6-2：服務區與乘坐車型交叉表(平日)

服務區	小型車		大客車 (含遊覽車)		小貨車		大貨車		聯結車		總計
	樣本 數	百分比 %	樣本 數	百分比 %	樣本 數	百分比 %	樣本 數	百分比 %	樣本 數	百分比 %	
西湖	189	72.7%	25	9.6%	15	5.8%	26	10.0%	5	1.9%	260
清水	345	91.3%	11	2.9%	14	3.7%	2	0.5%	6	1.6%	378
南投	215	90.0%	5	2.1%	16	6.7%	2	0.8%	1	0.4%	239
古坑	228	90.8%	10	4.0%	1	0.4%	8	3.2%	4	1.6%	251
總計	977	86.6%	51	4.5%	46	4.1%	38	3.4%	16	1.4%	1,128

表 2-6-3：服務區與乘坐車型交叉表(假日)

服務區	小型車		大客車 (含遊覽車)		小貨車		大貨車		聯結車		總計
	樣本數	百分比%	樣本數	百分比%	樣本數	百分比%	樣本數	百分比%	樣本數	百分比%	
西湖	228	88.7%	12	4.7%	11	4.3%	2	0.8%	4	1.6%	257
清水	358	95.0%	11	2.9%	6	1.6%	2	0.5%	0	0.0%	377
南投	223	92.5%	12	5.0%	4	1.7%	2	0.8%	0	0.0%	241
古坑	226	93.0%	12	4.9%	3	1.2%	1	0.4%	1	0.4%	243
總計	1035	92.6%	47	4.2%	24	2.1%	7	0.6%	5	0.4%	1,118

表 2-7-1：服務區與身分交叉表(全樣本)

服務區	駕駛		乘客		總計
	樣本數	百分比%	樣本數	百分比%	
西湖	366	70.8%	151	29.2%	517
清水	462	61.2%	293	38.8%	755
南投	297	61.9%	183	38.1%	480
古坑	263	53.2%	231	46.8%	494
總計	1388	61.8%	858	38.2%	2,246

表 2-7-2：服務區與身分交叉表(平日)

服務區	駕駛		乘客		總計
	樣本數	百分比%	樣本數	百分比%	
西湖	199	76.5%	61	23.5%	260
清水	232	61.4%	146	38.6%	378
南投	153	64.0%	86	36.0%	239
古坑	129	51.4%	122	48.6%	251
總計	713	63.2%	415	36.8%	1,128

表 2-7-3：服務區與身分交叉表(假日)

服務區	駕駛		乘客		總計
	樣本數	百分比%	樣本數	百分比%	
西湖	167	65.0%	90	35.0%	257
清水	230	61.0%	147	39.0%	377
南投	144	59.8%	97	40.2%	241
古坑	134	55.1%	109	44.9%	243
總計	675	60.4%	443	39.6%	1,118

七、最近三個月到訪服務區次數

有五成以上的受訪者在過去三個月曾到受訪服務區 2 次或以上（2 次 27.2%、3 次及以上 27.0%），其中到過西湖服務區 3 次以上的比例最高(34.4%)。超過三成的受訪者（32.0%）在過去三箇月中曾到受訪服務區一次；另有近一成四的受訪者（13.8%）之前從未到過受訪服務區。分別從平假日來看，平日到過西湖服務區 3 次以上的比例超過四成(41.2%)。

表 2-8-1：服務區與到訪次數交叉表(全樣本)

服務區	沒來過		來過 1 次		來過 2 次		來過 3 次以上		總計
	樣本數	百分比%	樣本數	百分比%	樣本數	百分比%	樣本數	百分比%	
西湖	71	13.7%	147	28.4%	121	23.4%	178	34.4%	517
清水	113	15.0%	262	34.7%	200	26.5%	180	23.8%	755
南投	70	14.6%	155	32.3%	131	27.3%	124	25.8%	480
古坑	56	11.3%	155	31.4%	158	32.0%	125	25.3%	494
總計	310	13.8%	719	32.0%	610	27.2%	607	27.0%	2,246

表 2-8-2：服務區與到訪次數交叉表(平日)

服務區	沒來過		來過 1 次		來過 2 次		來過 3 次以上		總計
	樣本數	百分比%	樣本數	百分比%	樣本數	百分比%	樣本數	百分比%	
西湖	31	11.9%	74	28.5%	48	18.5%	107	41.2%	260
清水	52	13.8%	138	36.5%	96	25.4%	92	24.3%	378
南投	39	16.3%	67	28.0%	64	26.8%	69	28.9%	239
古坑	24	9.6%	74	29.5%	81	32.3%	72	28.7%	251
總計	146	12.9%	353	31.3%	289	25.6%	340	30.1%	1,128

表 2-8-3：服務區與到訪次數交叉表(假日)

服務區	沒來過		來過 1 次		來過 2 次		來過 3 次以上		總計
	樣本數	百分比%	樣本數	百分比%	樣本數	百分比%	樣本數	百分比%	
西湖	40	15.6%	73	28.4%	73	28.4%	71	27.6%	257
清水	61	16.2%	124	32.9%	104	27.6%	88	23.3%	377
南投	31	12.9%	88	36.5%	67	27.8%	55	22.8%	241
古坑	32	13.2%	81	33.3%	77	31.7%	53	21.8%	243
總計	164	14.7%	366	32.7%	321	28.7%	267	23.9%	1,118

八、 至服務區之目的（複選）

受訪者至服務區的目的，以「休息」的比率最高（62.2%），其次依序為「如廁」（60.6%）、「用餐」（60.1%）、購物（17.2%），加油的比率為一成（10.1%）、哺乳（1.5%），其他目的不到1個百分點。分別從平假日來看，平日以「如廁」（61.3%）和「休息」（60.5%）的比率最高，假日則是以「休息」（64.0%）和「用餐」（63.0%）的比率最高。

表 2-9-1：服務區與至服務區目的交叉表(全樣本)

服務區	休息		如廁		用餐		購物		加油		哺乳		其他 ⁴		總計
	樣本數	百分比%	樣本數	百分比%	樣本數	百分比%	樣本數	百分比%	樣本數	百分比%	樣本數	百分比%	樣本數	百分比%	樣本數
西湖	307	30.0%	322	31.4%	293	28.6%	68	6.6%	29	2.8%	5	0.5%	1	0.1%	517
清水	466	27.5%	453	26.7%	507	29.9%	154	9.1%	101	6.0%	12	0.7%	3	0.2%	755
南投	274	28.3%	298	30.8%	267	27.6%	83	8.6%	38	3.9%	5	0.5%	3	0.3%	480
古坑	350	32.7%	287	26.8%	282	26.3%	81	7.6%	58	5.4%	11	1.0%	2	0.2%	494
總計	1397	62.2%	1360	60.6%	1349	60.1%	386	17.2%	226	10.1%	33	1.5%	9	0.4%	2,246

⁴ 其他原因包括「玩遊戲」、「送貨」、「喝咖啡」、「遊樂區」、「道農市集」、「與朋友約」及「環境優美」。

表 2-9-2：服務區與至服務區目的交叉表(平日)

服務區	如廁		休息		用餐		加油		購物		哺乳		其他		總計
	樣本數	百分比%	樣本數	百分比%	樣本數	百分比%	樣本數	百分比%	樣本數	百分比%	樣本數	百分比%	樣本數	百分比%	樣本數
西湖	167	33.4%	152	30.4%	134	26.8%	13	2.6%	31	6.2%	2	0.4%	1	0.2%	260
清水	218	26.8%	229	28.1%	239	29.4%	55	6.8%	65	8.0%	6	0.7%	2	0.2%	378
南投	147	30.9%	133	28.0%	133	28.0%	21	4.4%	38	8.0%	1	0.2%	2	0.4%	239
古坑	159	29.2%	168	30.9%	139	25.6%	36	6.6%	38	7.0%	4	0.7%	0	0.0%	251
總計	691	61.3%	682	60.5%	645	57.2%	125	11.1%	172	1.5%	13	1.2%	5	0.4%	1,128

表 2-9-3：服務區與至服務區目的交叉表(假日)

服務區	休息		用餐		如廁		購物		加油		哺乳		其他		總計
	樣本數	百分比%	樣本數	百分比%	樣本數	百分比%	樣本數	百分比%	樣本數	百分比%	樣本數	百分比%	樣本數	百分比%	樣本數
西湖	155	29.5%	159	30.3%	155	29.5%	37	7.0%	16	3.0%	3	0.6%	0	0.0%	257
清水	237	26.9%	268	30.4%	235	26.6%	89	10.1%	46	5.2%	6	0.7%	1	0.1%	377
南投	141	28.6%	134	27.2%	151	30.6%	45	9.1%	17	3.4%	4	0.8%	1	0.2%	241
古坑	182	34.5%	143	27.1%	128	24.3%	43	8.2%	22	4.2%	7	1.3%	2	0.4%	243
總計	715	64.0%	704	63.0%	669	59.8%	214	19.1%	101	9.0%	20	1.8%	4	0.4%	1,118

九、 本次行車目的

在本次調查中，受訪者本次行車目的比率最高的是「旅遊」，比率為 50.8%，其次依序為「公務出差」（19.0%）、「返鄉」（12.0%）、「訪友、探親」（10.5%）以及「通勤/上下班/上下課」（6.9%），至於其他行車目的如「繳費/處理 Etag 相關事宜」、「就醫」等目的，所佔比率不到 1 個百分點。分別從平假日來看，平日行車目的比率較高的是「旅遊」（41.8%）和「公務出差」（31.2%），假日行車目的比率較高的則是「旅遊」（59.8%）、「返鄉」（15.1%）和「訪友、探親」（12.1%）。

表 2-10-1：服務區與行車目的交叉表(全樣本)

服務區	旅遊		公務出差		返鄉		訪友／探親		通勤／上下班 ／上下課		其他		總計
	樣本數	百分比	樣本數	百分比	樣本數	百分比	樣本數	百分比	樣本數	百分比	樣本數	百分比	樣本數
西湖	189	36.6%	138	26.7%	66	12.8%	66	12.8%	54	10.4%	4	0.8%	517
清水	405	53.6%	131	17.4%	91	12.1%	83	11.0%	37	4.9%	8	1.1%	755
南投	250	52.1%	93	19.4%	60	12.5%	37	7.7%	35	7.3%	5	1.0%	480
古坑	297	60.1%	65	13.2%	53	10.7%	49	9.9%	28	5.7%	2	0.4%	494
總計	1141	50.8%	427	19.0%	270	12.0%	235	10.5%	154	6.9%	19	0.8%	2,246

表 2-10-2：服務區與行車目的交叉表(平日)

服務區	旅遊		公務出差		返鄉		訪友／探親		通勤／上下班 ／上下課		其他		總計
	樣本 數	百分 比%	樣本 數	百分 比%	樣本 數	百分 比%	樣本 數	百分 比%	樣本 數	百分 比%	樣本 數	百分比 %	樣本 數
西湖	66	25.4%	111	42.7%	26	10.0%	22	8.5%	34	13.1%	1	0.4%	260
清水	171	45.2%	108	28.6%	35	9.3%	36	9.5%	25	6.6%	3	0.8%	378
南投	96	40.2%	81	33.9%	22	9.2%	14	5.9%	24	10.0%	2	0.8%	239
古坑	139	55.4%	52	20.7%	18	7.2%	28	11.2%	13	5.2%	1	0.4%	51
總計	472	41.8%	352	31.2%	101	9.0%	100	8.9%	96	8.5%	7	0.6%	1,128

表 2-10-3：服務區與行車目的交叉表(假日)

服務區	旅遊		返鄉		訪友／探親		公務出差		通勤／上下班 ／上下課		其他		總計
	樣本 數	百分比 %	樣本 數	百分比 %	樣本 數	百分比 %	樣本 數	百分比 %	樣本 數	百分比 %	樣本 數	百分比 %	樣本 數
西湖	123	47.9%	40	15.6%	44	17.1%	27	10.5%	20	7.8%	3	1.2%	257
清水	234	62.1%	56	14.9%	47	12.5%	23	6.1%	12	3.2%	5	1.3%	377
南投	154	63.9%	38	15.8%	23	9.5%	12	5.0%	11	4.6%	3	1.2%	241
古坑	158	65.0%	35	14.4%	21	8.6%	13	5.3%	15	6.2%	1	0.4%	243
總計	669	59.8%	169	15.1%	135	12.1%	75	6.7%	58	5.2%	12	1.1%	1,118

十、 居住地、目的地與出發交流道所在地

交叉分析服務區與受訪者居住區、服務區與受訪者之目的地，從附表中可見各服務區及各縣市的交叉分析，從中了解各服務區民眾最多居住何處、前往何處以及上高速公路的地區，詳請見表 2-11 至 2-13（深色區塊為該分類比例最高者）。

表 2-11：服務區與居住地交叉表

服務區	居住地																				總計	
	基隆市	新北市	台北市	宜蘭縣	桃園市	新竹縣	新竹市	苗栗縣	台中市	彰化縣	南投縣	雲林縣	嘉義縣	嘉義市	台南市	高雄市	屏東縣	澎湖縣	花蓮縣	台東縣		國外
	百分比%																					
西湖	1.5%	20.5%	11.6%	1.0%	15.5%	3.5%	3.3%	7.0%	14.5%	4.8%	3.1%	1.4%	0.6%	1.0%	4.1%	5.0%	1.2%	0.2%	0.2%	0.2%	0.0%	517
清水	2.0%	23.7%	11.8%	1.5%	13.1%	3.3%	4.2%	4.1%	14.0%	3.3%	2.3%	2.6%	1.6%	0.3%	4.6%	4.9%	1.7%	0.3%	0.5%	0.0%	0.1%	755
南投	1.0%	10.4%	3.5%	0.4%	4.4%	2.7%	1.3%	2.5%	26.9%	9.0%	7.1%	3.5%	1.7%	1.5%	7.1%	9.2%	6.9%	0.0%	0.0%	0.8%	0.2%	480
古坑	2.2%	6.9%	8.5%	1.4%	5.1%	1.6%	4.9%	3.6%	18.0%	2.2%	2.8%	5.5%	4.3%	4.7%	9.7%	12.6%	5.3%	0.0%	0.4%	0.0%	0.4%	494
總計	1.7%	16.4%	9.3%	1.1%	10.0%	2.8%	3.5%	4.3%	17.8%	4.6%	3.6%	3.2%	2.0%	1.6%	6.1%	7.5%	3.5%	0.1%	0.3%	0.2%	0.2%	2,246

表 2-12：服務區與目的地交叉表

服務區	目的地																			總計
	基隆市	新北市	台北市	宜蘭縣	桃園市	新竹縣	新竹市	苗栗縣	台中市	彰化縣	南投縣	雲林縣	嘉義縣	嘉義市	台南市	高雄市	屏東縣	花蓮縣	台東縣	
	百分比%																			
西湖	0.8%	11.6%	9.3%	0.2%	9.3%	3.1%	3.7%	10.8%	15.7%	6.4%	8.1%	4.1%	2.1%	1.0%	5.8%	6.2%	1.7%	0.2%	0.0%	517
清水	1.5%	7.2%	6.5%	2.0%	5.3%	2.4%	2.8%	5.0%	24.4%	4.6%	10.6%	5.0%	3.3%	2.1%	8.7%	6.0%	2.1%	0.4%	0.1%	755
南投	0.2%	2.1%	2.9%	0.4%	1.7%	0.6%	0.6%	2.5%	18.3%	2.1%	31.7%	7.7%	5.6%	3.3%	6.5%	8.1%	5.2%	0.0%	0.4%	480
古坑	1.0%	1.2%	2.4%	0.2%	0.8%	0.8%	1.6%	1.4%	13.4%	1.4%	5.5%	6.1%	15.0%	7.3%	14.6%	15.6%	10.7%	0.4%	0.6%	494
總計	0.9%	5.8%	5.5%	0.8%	4.5%	1.8%	2.3%	5.0%	18.7%	3.8%	13.4%	5.6%	6.1%	3.3%	8.9%	8.6%	4.6%	0.3%	0.3%	2,246

表 2-13：服務區與上高速公路縣市交叉表

服務區	從哪個縣市上高速公路																	總計
	基隆市	新北市	台北市	宜蘭縣	桃園市	新竹縣	新竹市	苗栗縣	台中市	彰化縣	南投縣	雲林縣	嘉義縣	嘉義市	台南市	高雄市	屏東縣	
	百分比%																	
西湖	1.9%	17.8%	11.0%	1.2%	14.5%	3.1%	2.9%	6.4%	17.4%	6.4%	5.4%	2.1%	1.2%	0.6%	3.7%	3.7%	0.8%	517
清水	1.3%	19.7%	12.2%	1.1%	11.7%	2.9%	3.8%	4.2%	17.1%	4.4%	4.2%	3.2%	2.1%	0.5%	5.4%	4.2%	1.9%	755
南投	1.3%	7.7%	4.2%	0.4%	4.4%	2.3%	1.7%	2.5%	27.5%	8.5%	10.4%	5.2%	2.7%	1.9%	7.1%	6.3%	6.0%	480
古坑	1.0%	7.5%	9.3%	1.4%	5.5%	2.8%	3.4%	5.1%	17.2%	2.0%	5.5%	4.5%	7.3%	2.8%	7.9%	11.3%	5.5%	494
總計	1.4%	14.0%	9.6%	1.0%	9.4%	2.8%	3.1%	4.5%	19.4%	5.2%	6.1%	3.7%	3.2%	1.3%	5.9%	6.1%	3.3%	2,246

十一、平均里程數

平均里程數為統計受訪者出發所在地里程數及目的地之距離，除以受訪者人數平均計算後所得出之結果。由表 2-14 可得知，南投服務區受訪者由出發交流道至目的地之平均距離最短，為 131.96 公里，而古坑服務區受訪者由出發交流道至目的地之平均距離最長，為 193.63 公里。整體來看，受訪者由出發交流道至目的地之平均距離為 164.79 公里。

表 2-14：服務區平均里程數

平均里程數			
服務區	平日里程數 (km)	假日里程數 (km)	全樣本里程數 (km)
西湖	164.51	160.93	162.73
清水	168.91	167.50	168.20
南投	129.69	134.22	131.96
古坑	193.20	194.07	193.63
平均	164.99	164.59	164.79

十二、再訪意願

整體來看，詢問受訪者會不會想再次到訪本服務區（受訪服務區），有意願再次到訪的受訪者有 99.3%，沒有意願再次到訪的受訪者為 0.7%，再訪意願與 107 上半年相比（99.0%），比率微幅上升。以平假日來看，平日有意願再訪的比例(99.6%)略高於假日(99.0%)。

表 2-15：整體服務區再訪意願

再訪意願	平日		假日		全樣本	
	樣本數	百分比%	樣本數	百分比%	樣本數	百分比%
會	1123	99.6%	1107	99.0%	2,230	99.3%
不會	5	0.4%	11	1.0%	16	0.7%
總計	1128	100.0%	1118	100.0%	2,246	100.0%

各服務區的再訪意願皆超過九成九，其中古坑及清水服務區的再訪意願最高，達 99.6%與 99.5%；西湖與南投服務區再訪意願也有 99.0%。以平假日來看，除古坑服務區假日再訪意願高於平日外，其餘西湖、清水和南投服務區皆是平日再訪意願高於假日。

表 2-16：各服務區再訪意願

服務區	各服務區再訪意願					
	平日		假日		全樣本	
	會	不會	會	不會	會	不會
	%		%		%	
西湖	99.2%	0.8%	98.8%	1.2%	99.0%	1.0%
清水	99.7%	0.3%	99.2%	0.8%	99.5%	0.5%
南投	100.0%	0.0%	97.9%	2.1%	99.0%	1.0%
古坑	99.2%	0.8%	100.0%	0.0%	99.6%	0.4%
總計	99.6%	0.4%	99.0%	1.0%	99.3%	0.7%

十三、近一年內曾到訪之服務區（複選）

整體來看，詢問受訪者過去一年內曾經到訪過之服務區，其中以清水服務區到訪比率最高（50.0%），平均每兩位受訪者就有一位過去一年曾到訪過清水服務區。其次則為西湖（33.3%）、關西（31.8%）與泰安(31.7%)，石碇服務區則是受訪者較少去的服務區（7.6%），未曾到過其他服務區的比率為 3.7%。

表 2-17：一年內到過哪些服務區

服務區	一年內到過哪些服務區															總計
	中壢	湖口	泰安	西螺	新營	仁德	關西	西湖	清水	南投	古坑	東山	關廟	石碇	未到過其他服務區	
	百分比%															
西湖	21.1%	36.0%	36.8%	31.7%	19.1%	14.1%	42.7%	51.1%	62.7%	19.7%	20.3%	15.7%	12.6%	8.9%	2.5%	517
清水	20.1%	33.4%	37.9%	28.2%	15.9%	11.5%	35.1%	37.4%	54.8%	22.3%	23.0%	16.4%	11.9%	9.7%	4.4%	755
南投	9.8%	22.9%	27.9%	29.2%	18.5%	12.7%	29.2%	24.2%	48.5%	47.7%	38.5%	32.3%	21.0%	7.3%	4.2%	480
古坑	7.7%	14.4%	20.9%	26.3%	16.8%	10.5%	17.8%	17.4%	31.0%	23.5%	37.2%	32.4%	16.4%	3.2%	3.4%	494
總計	15.4%	27.6%	31.7%	28.8%	17.4%	12.2%	31.8%	33.3%	50.0%	27.4%	28.9%	23.2%	15.0%	7.6%	3.7%	2246

十四、問卷施測時間

108 年上半年調查，民眾平均填寫問卷所需花費時間約為 5 分 35 秒，依照花費時間來看，有 24.18%受訪者花費 4~5 分鐘的比例最高，其次為 5~6 分鐘(20.26%)。依個別頁面填寫時間來看，以第五頁(第二部分：旅運目的與行為，第三部分：基本資料)填寫時間最長(平均 2 分 6 秒)，其次是第三頁(用餐區滿意度、密封包裝食品滿意度、熱熟食滿意度及服務區設施及服務重要度)(平均 1 分 29 秒)。

表 2-18：填寫問卷花費時間

		108 上半年	
項次	時間分類	次數	百分比
1	未滿 2 分鐘	0	0.00%
2	02:00~03:00	58	2.58%
3	03:01~04:00	225	10.02%
4	04:01~05:00	543	24.18%
5	05:01~06:00	455	20.26%
6	06:01~07:00	386	17.19%
7	07:01~08:00	233	10.37%
8	08:01~09:00	144	6.41%
9	09:01~10:00	78	3.47%
10	10:01~11:00	41	1.83%
11	11:01~12:00	25	1.11%
12	12:01~13:00	19	0.85%
13	13:01~14:00	9	0.40%
14	14:01~15:00	10	0.45%
15	15:01~16:00	8	0.36%
16	16:01~17:00	3	0.13%
17	17:01~18:00	3	0.13%
18	18:01~19:00	1	0.04%
19	19:01~20:00	0	0.00%
20	超過 20 分鐘	5	0.22%
合計		2246	100.00%
平均完成時間		05:35	

表 2-19：填寫個別頁面問卷平均花費時間

服務區	第一頁	第二頁	第三頁	第四頁	第五頁	第六頁
西湖	1 分 14 秒	57 秒	1 分 31 秒	39 秒	2 分 13 秒	34 秒
清水	1 分 14 秒	53 秒	1 分 37 秒	38 秒	2 分 10 秒	40 秒
南投	1 分 4 秒	56 秒	1 分 32 秒	38 秒	2 分 0 秒	26 秒
古坑	1 分 23 秒	1 分 1 秒	1 分 11 秒	34 秒	1 分 59 秒	17 秒
平均	1 分 14 秒	56 秒	1 分 29 秒	37 秒	2 分 6 秒	30 秒

十五、問卷施測時溫度

108 年上半年調查，民眾填寫問卷時的溫度以 20 度比率最高(24.4%)，其次為 24.9 度(11.6%)與 19 度(11.5%)。以個別服務區來看，西湖服務區民眾填寫問卷時的溫度以 21.4 度(27.9%)與 20 度(27.3%)比率最高；清水服務區民眾填寫問卷時的溫度以 20 度(53.8%)比率最高；南投服務區民眾填寫問卷時的溫度以 24.9 度(54.4%)比率最高；古坑服務區民眾填寫問卷時的溫度以 25.1 度(39.5%)與 25.2 度(30.4%)比率最高。整體而言，並無訪問時氣溫太高或太低導致拒訪比例增加的情形。

表 2-20：填寫問卷時溫度

訪問時溫度										
	總計		西湖		清水		南投		古坑	
	次數	百分比	次數	百分比	次數	百分比	次數	百分比	次數	百分比
19 度	259	11.5%	116	22.4%	143	18.9%				
20 度	547	24.4%	141	27.3%	406	53.8%				
21.4 度	144	6.4%	144	27.9%						
23.2 度	206	9.2%			206	27.3%				
24 度	75	3.3%	75	14.5%						
24.6 度	44	2.0%					44	9.2%		
24.9 度	261	11.6%					261	54.4%		
25 度	49	2.2%					49	10.2%		
25.1 度	195	8.7%							195	39.5%
25.2 度	183	8.1%					33	6.9%	150	30.4%
25.3 度	42	1.9%					27	5.6%	15	3.0%
25.4 度	38	1.7%					38	7.9%		
25.5 度	62	2.8%					28	5.8%	34	6.9%
25.7 度	60	2.7%							60	12.1%
25.8 度	40	1.8%							40	8.1%
27 度	41	1.8%	41	7.9%						
總計	2246	100.0%	517	100.0%	755	100.0%	480	100.0%	494	100.0%

參、 整體服務區滿意度分析

一、 各服務項目滿意度分數評比

(一) 各項設施滿意度分數評比

在滿意度的計算上，將各題目之選項進行分數之轉換，受訪者回答非常滿意重新編碼轉換為 100 分、回答滿意重新編碼轉換為 80 分、回答尚可重新編碼轉換為 60 分、回答不滿意重新編碼轉換為 40 分、回答非常不滿意重新編碼轉換為 20 分；分數轉換後計算各問項之平均值作為該問項之平均分數。

本次調查 4 個服務區整體表現中，以「戶外休憩區」整體滿意度分數最高，其分數為 90.95 分，其他各項評比項目依滿意度分數高低排名分別為「公共廁所」（90.76 分）、「停車場清潔」（90.50 分）、「密封包裝食品」（89.78 分）、「用餐區」（89.59 分）、「停車場行車引導及管理」（88.33 分），至於整體分數最低的項目則為「熱熟食」（88.09 分）。整體而言，無論哪一個項目，108 上半年度的 4 個服務區滿意度分數都超過 88 分；至於在平假日的表現上，「公共廁所」、「用餐區」、「停車場行車引導及管理」平日表現優於假日；。「戶外休憩區」、「停車場清潔」、「密封包裝食品」、「熱熟食」則是假日表現優於平日。

表 3-1：各項設施滿意度分數

服務項目	整體	平日	假日
戶外休憩區整體分數	90.95 N=2246	90.92 N=1128	90.98 N=1118
公共廁所整體分數	90.76 N=2095	90.96 N=1049	90.56 N=1046
停車場清潔分數	90.50 N=2246	90.37 N=1128	90.63 N=1118
密封包裝食品整體分數	89.78 N=1206	89.26 N=609	90.32 N=597
用餐區整體分數	89.59 N=1955	89.85 N=973	89.33 N=982
停車場行車引導及管理分數	88.33 N=2246	88.95 N=1128	87.69 N=1118
熱熟食整體分數	88.09 N=1683	87.54 N=822	88.62 N=861

(二) 戶外休憩區

108 年上半年度戶外休憩區整體滿意度分數為 90.95 分，受訪者對戶外休憩區各項目評比中，以「戶外休憩區清潔度」的滿意度分數最高（91.17 分），而「戶外休憩區座椅安排」分數則相對較低（89.80 分）。此外，除了「戶外休憩區清潔度」及「戶外休憩區動線安排」是平日的分數優於假日之外，其餘評比項目假日的分數皆略高於平日分數。而無論平假日，滿意度分數最低的項目皆為「戶外休憩區座椅安排」（平日：89.68 分，假日：89.93 分）。

表 3-2：戶外休憩區各分項滿意度分數

服務項目	整體	平日	假日
戶外休憩區整體分數	90.95 N=2246	90.92 N=1128	90.98 N=1118
戶外休憩區清潔度分數	91.17 N=2246	91.49 N=1128	90.84 N=1118
戶外休憩區景觀布置與環境美化分數	90.99 N=2246	90.87 N=1128	91.11 N=1118
戶外休憩區動線安排分數	90.16 N=2246	90.18 N=1128	90.14 N=1118
戶外休憩區座椅安排分數	89.80 N=2246	89.68 N=1128	89.93 N=1118

(三) 停車場

在停車場類別中，分別針對「停車場清潔」以及「停車場行車引導及管理」兩項目進行評比。整體來看，本次調查「停車場清潔」滿意度分數（90.50 分）高於「停車場行車引導及管理」分數（88.33 分）。至於平假日滿意度分數表現，平日之「停車場清潔」滿意度分數為 90.37 分，假日則為 90.63 分，假日表現分數優於平日；而「停車場行車引導及管理」項目，平日表現為 88.95 分，假日則為 87.69 分，平日表現分數優於假日。

表 3-3：停車場各分項滿意度分數⁵

服務項目	整體	平日	假日
停車場清潔分數	90.50 N=2246	90.37 N=1128	90.63 N=1118
停車場行車引導及管理分數	88.33 N=2246	88.95 N=1128	87.69 N=1118

(四) 公共廁所設備

在本次調查中，公共廁所整體滿意度分數為 90.76 分。公共廁所各項目評比的滿意度分數都在九成以上，差異不大。至於平假日滿意度分數表現，「廁間設備貼心度」與「洗手台清潔度」都是假日表現分數優於平日；「廁間清潔度」則是平日分數表現優於假日。

表 3-4：公共廁所各分項滿意度分數

服務項目	整體	平日	假日
公共廁所整體分數	90.76 N=2095	90.96 N=1049	90.56 N=1046
廁間清潔度分數	90.45 N=2095	90.85 N=1049	90.06 N=1046
廁間設備貼心度分數	90.33 N=2095	90.22 N=1049	90.44 N=1046
洗手台清潔度分數	90.29 N=2095	90.14 N=1049	90.44 N=1046

(五) 用餐區

本次調查，用餐區之整體滿意度分數為 89.59 分。在用餐區各項目評比中，「用餐區服務人員儀容衛生」滿意度分數最高（90.87 分），其次是「用餐區清潔度」（90.43 分），而「用餐區服務人員結帳速度」分數則較低（89.73 分）。至於平假日滿意度分數表現，「用餐區清潔度」與「用餐區服務人員結帳速度」平日分數皆高於假日分數；「用餐區服務人員儀容衛生」則是假日分數高於平日分數。

⁵ 問卷未詢問停車場服務整體滿意度。

表 3-5：用餐區各分項滿意度分數

服務項目	整體	平日	假日
用餐區整體分數	89.59 N=1955	89.85 N=973	89.33 N=982
用餐區服務人員儀容衛生分數	90.87 N=1955	90.79 N=973	90.96 N=982
用餐區清潔度分數	90.43 N=1955	90.52 N=973	90.35 N=982
用餐區服務人員結帳速度分數	89.73 N=1955	89.83 N=973	89.63 N=982

(六) 密封包裝食品

在本次調查中，密封包裝食品整體滿意度分數為 89.78 分。而在各項目評比中，「密封包裝食品衛生」為滿意度分數最高的項目（90.33 分），其次是「密封包裝食品品質」（89.90 分）和「密封包裝食品多樣性」（89.65 分），而分數較低的則為「密封包裝食品價格」（87.98 分）。至於平假日滿意度分數表現，所有項目假日分數皆高於平日分數。此外，無論平日或假日，「密封包裝食品價格」都是分數最低的項目（平日 87.68 分；假日 88.27 分）。

表 3-6：密封包裝食品滿意度分數

服務項目	整體	平日	假日
密封包裝食品整體分數	89.78 N=1206	89.26 N=609	90.32 N=597
密封包裝食品衛生分數	90.33 N=1206	89.79 N=609	90.89 N=597
密封包裝食品品質分數	89.90 N=1206	89.36 N=609	90.45 N=597
密封包裝食品多樣性分數	89.65 N=1206	89.00 N=609	90.32 N=597
密封包裝食品價格分數	87.98 N=1206	87.68 N=609	88.27 N=597

(七) 熱熟食食品

在本次調查，熱熟食食品是所有整體評比項目中分數最低分之類別，其整體滿意度分數為 88.09 分。至於各項目評比，滿意度分數最高的項目為「熱熟食衛生」(88.90 分)，其次是「熱熟食品質」(87.64 分)和「熱熟食多樣性」(86.89 分)，至於「熱熟食價格」(85.00 分)的滿意度分數則較低。至於平假日滿意度分數表現，「熱熟食價格」平日分數高於假日分數；「熱熟食衛生」、「熱熟食品質」與「熱熟食多樣性」則是假日分數高於平日分數。而無論平假日，「熱熟食價格」都是得分最低的項目(平日 85.11 分；假日 84.90 分)。

表 3-7：熱熟食食品滿意度分數

服務項目	整體	平日	假日
熱熟食整體分數	88.09 N=1683	87.54 N=822	88.62 N=861
熱熟食衛生分數	88.90 N=1683	88.61 N=822	89.18 N=861
熱熟食品質分數	87.64 N=1683	87.54 N=822	87.74 N=861
熱熟食多樣性分數	86.89 N=1683	86.20 N=822	87.55 N=861
熱熟食價格分數	85.00 N=1683	85.11 N=822	84.90 N=861

(八) 其他服務設施

在 108 年上半年度之調查中，以整體樣本來看，有使用其他服務設施者對「服務台人員服務態度」滿意度分數最高(92.90 分)，其次依序為「銷售人員服務態度」(92.24 分)、「服務區賣場內指引標示」(92.14 分)、「服務台所提供的各項服務」(92.10 分)、「友善環境設施完整度」(91.86 分)、「行動支付便利性」(90.62 分)、「哺集乳室」(90.14 分)、「駕駛人休息室」(89.61 分)、「胎紋胎壓檢測儀器借用服務」(89.27 分)、「漂書站」(89.06 分)，而滿意度分數較為落後的項目則為「無線上網」(87.86 分)。

整體而言，本類別所有評比項目之滿意度分數皆超過 87 分，並且民眾對於服務區人員(包含服務台以及銷售人員)之滿意度略高於其他硬體設施之滿意度(如哺集乳室、駕駛人休息室等設施)。此外，本年度新增的「友善環境設施完整度」與「行動支付便利性」的滿意度也都在九成以上。至於平假日分數表現部分，「友善環境設施完整度」、「行動支付便利性」、「哺集乳室」、「駕駛人休息室」、「胎

紋胎壓檢測儀器借用服務」與「漂書站」等硬體設施項目假日表現分數優於平日分數，其餘各項目則是平日表現分數皆優於假日分數。

表 3-8：其他服務設施滿意度分數

服務項目	整體	平日	假日
服務台人員服務態度分數	92.90 N=1658	92.93 N=789	92.87 N=869
銷售人員服務態度分數	92.24 N=1901	92.33 N=915	92.15 N=986
服務區賣場內指引標示分數	92.14 N=1826	92.19 N=901	92.09 N=925
服務台所提供的各項服務分數	92.10 N=1556	92.39 N=736	91.83 N=820
友善環境設施完整度分數	91.86 N=2246	91.84 N=1128	91.88 N=1118
行動支付便利性分數	90.62 N=1134	90.40 N=546	90.82 N=588
哺集乳室分數	90.14 N=897	89.62 N=418	90.61 N=479
駕駛人休息室分數	89.61 N=916	89.38 N=435	89.81 N=481
胎紋胎壓檢測儀器借用服務分數	89.27 N=880	88.98 N=410	89.53 N=470
漂書站分數	89.06 N=929	88.78 N=442	89.32 N=487
無線上網分數	87.86 N=1132	88.42 N=556	87.33 N=576

(九) 小結

根據 108 年上半年度之整體樣本調查結果，下表為服務區各類別評比最高分及最低分的項目。由下表可得知，在服務區各評比項目中，以「服務台人員服務態度」滿意度分數最高（92.90 分）；而分數最低的項目則為「熱熟食價格」（滿意度分數 85.00 分）。整體而言，各評比項目之滿意度分數皆超過 85 分。

表 3-9：各服務項目滿意度分數評比小結

服務項目滿意度評比（整體樣本）				
評比類別	最高分		最低分	
	項目	分數	項目	分數
各項設施滿意度	戶外休憩區整體	90.95	熱熟食整體	88.09
戶外休憩區	清潔度	91.16	座椅安排	89.80
停車場	清潔度	90.50	行車引導及管理	88.33
公共廁所設備	廁間清潔度	90.45	洗手台清潔度	90.29
用餐區	服務人員儀容衛生	90.87	服務人員結帳速度	89.73
密封包裝食品	衛生	90.33	價格	87.98
熱熟食	衛生	88.90	價格	85.00
其他服務設施	服務台人員服務態度	92.90	無線上網	87.86

二、 服務項目滿意度評價分析

在此章節中，針對整體滿意度評價，以及各項目與基本資料（性別、年齡、教育程度、乘坐車型、身分、乘車人數、到訪次數、再訪服務區意願）交叉分析。各項目與基本資料交叉分析後，發現大部分並未達到統計上顯著程度，或是不適用卡方檢定。若達顯著程度，將在本節敘述中點出，其餘請見光碟電子檔，附錄檔案滿意度問卷調查交叉分析表附表 1 至附表 36。

（一） 戶外休憩區

在本次調查，戶外休憩區整體滿意度有近九成八的受訪者給予正面評價(97.91%)，另外有 2.09%的受訪者認為表現尚可，沒有受訪者給予負面評價。在戶外休憩區各項目評比中，正面評價最高的項目為「戶外休憩區景觀布置與環境美化」(97.06%)，其次依序為「戶外休憩區清潔度」(96.71%)、「戶外休憩區動線安排」(95.77%)，至於「戶外休憩區座椅安排」的正面評價稍低，只有 94.39%的受訪者給予正面評價，與其他同類別項目之正面評價相比有較明顯落差。此類別中，各項目負面評價都不到 0.2 個百分點。

各項目與基本資料進行交叉分析，並經由卡方檢定後可得知（詳見交叉分析表附表 1~5），戶外休憩區各題滿意程度與基本資料交叉後未達統計顯著程度或不適合用卡方檢定（期望值低於 5 比率大於 25%）。

表 3-10：戶外休憩區滿意度評價分析

	很滿意	滿意	正面評價	尚可	不滿意	很不滿意	負面評價
	%						
	N=2246						
戶外休憩區整體滿意程度	56.86%	41.05%	97.91%	2.09%	-	-	0.00%
戶外休憩區景觀布置與環境美化	57.93%	39.14%	97.06%	2.89%	0.04%	-	0.04%
戶外休憩區清潔度	59.22%	37.49%	96.71%	3.25%	0.04%	-	0.04%
戶外休憩區動線安排	55.12%	40.65%	95.77%	4.14%	0.09%	-	0.09%
戶外休憩區座椅安排	54.76%	39.63%	94.39%	5.48%	0.13%	-	0.13%

(二) 停車場

在停車場類別中，受訪民眾對於「停車場清潔」之正面評價比率超過九成七（97.11%），高於「停車場行車引導及管理」項目之正面評價（90.83%），停車場兩評比項目之正面評價比率有較明顯落差，但負面評價皆不到 0.5 個百分點。

而經由交叉分析及卡方檢定後可發現（詳見交叉分析表附表 6~7），停車場各題項滿意度與基本資料交叉後未達統計顯著程度或不適合用卡方檢定（期望值低於 5 比率大於 25%）。

表 3-11：停車場滿意度評價分析

	很滿意	滿意	正面評價	尚可	不滿意	很不滿意	負面評價
	%						
	N=2246						
停車場清潔滿意程度	55.52%	41.59%	97.11%	2.80%	0.04%	0.04%	0.08%
停車場行車引導及管理	51.38%	39.45%	90.83%	8.68%	0.40%	0.09%	0.49%

(三) 公共廁所設備

公共廁所設備類別中，有近九成六的使用者在整體滿意程度項目上給予正面評價（95.66%）。在此類別中，使用者正面評價最高的項目為「廁間設備貼心度」與「洗手台清潔度」（比率皆為 94.84%），其次則為「廁間清潔度」（94.51%）。各項目之正面評價皆超過九成四，並且負面評價皆不到 0.5 個百分點。

公共廁所設備各項目與基本資料進行交叉分析，並經由卡方檢定後可得知（詳見交叉分析表附表 8~11），受訪者性別對於「廁間清潔度」滿意程度有顯著差異，其餘項目與基本資料交叉後未達統計顯著程度或不適合用卡方檢定（期望值低於 5 比率大於 25%）。

表 3-12：公共廁所設備滿意度評價分析

	很滿意	滿意	正面評價	尚可	不滿意	很不滿意	負面評價
	%						
	N=2095						
公共廁所整體滿意程度	58.35%	37.31%	95.66%	4.15%	0.19%	-	0.19%
廁間設備貼心度	57.14%	37.71%	94.84%	4.87%	0.24%	0.05%	0.29%
洗手台清潔度	56.80%	38.04%	94.84%	4.96%	0.19%	-	0.19%
廁間清潔度	58.19%	36.32%	94.51%	5.06%	0.43%	-	0.43%

(四) 用餐區

用餐區類別中，近九成六的使用者在整體滿意度上給予正面評價（95.91%）。而在用餐區各項目評比中，使用者給予正面評價最高的項目為「用餐區服務人員儀容衛生」（98.01%），其次則為「用餐區清潔度」（96.92%），「用餐區服務人員結帳速度」（95.91%）的正面評價則較低，但整體而言各項目之正面評價比率皆超過九成五，並且負面評價比率皆不到 0.5 個百分點。

用餐區各項目與基本資料進行交叉分析，並經由卡方檢定後可得知（詳見交叉分析表附表 12~15），用餐區各題項滿意程度與基本資料交叉後未達統計顯著程度或不適合用卡方檢定（期望值低於 5 比率大於 25%）。

表 3-13：用餐區滿意度評價分析

	很滿意	滿意	正面評價	尚可	不滿意	很不滿意	負面評價
	%						
	N=1955						
用餐區整體滿意度	52.43%	43.48%	95.91%	3.73%	0.31%	0.05%	0.36%
用餐區服務人員儀容衛生	56.47%	41.53%	98.01%	1.89%	0.10%	-	0.10%
用餐區清潔度	55.81%	40.82%	96.62%	3.17%	0.15%	0.05%	0.20%
用餐區服務人員結帳速度	52.94%	42.97%	95.91%	3.94%	0.10%	0.05%	0.15%

(五) 密封包裝食品

密封包裝食品類別的整體滿意度獲得九成七的購買者給予正面評價（97.51%）。此類別中，「密封包裝食品衛生」獲得購買者最高的正面評價（97.43%），而「密封包裝食品價格」項目所獲得之正面評價最低，僅有九成一的購買者給予正面評價肯定（91.29%），並且為本類別中唯一正面評價未達九成五之項目。至於負面評價部分，各項目之負面評價比率皆不到 0.5 個百分點。

密封包裝食品各項目與基本資料進行交叉分析，並經由卡方檢定後可得知（詳見交叉分析表附表 16~20），受訪者教育程度對於「密封包裝食品品質」滿意程度有顯著差異，其餘各題項滿意度與基本資料交叉後未達統計顯著程度或不適合用卡方檢定（期望值低於 5 比率大於 25%）。

表 3-14：密封包裝食品滿意度評價分析

	很滿意	滿意	正面評價	尚可	不滿意	很不滿意	負面評價
	%						
	N=1206						
密封包裝食品整體滿意度	51.49%	46.02%	97.51%	2.40%	0.08%	-	0.08%
密封包裝食品衛生	54.31%	43.12%	97.43%	2.49%	0.08%	-	0.08%
密封包裝食品品質	53.40%	42.70%	96.10%	3.90%	-	-	0.00%
密封包裝食品多樣性	53.07%	42.21%	95.27%	4.64%	0.08%	-	0.08%
密封包裝食品價格	48.92%	42.37%	91.29%	8.37%	0.33%	-	0.33%

(六) 熱熟食

在本次調查中，有九成二的購買者給予熱熟食整體滿意度正面評價（92.51%）。而在熱熟食各項目評比部分，「熱熟食衛生」項目所獲得之正面評價最高（94.59%），其次則為「熱熟食品質」（90.97%）及「熱熟食多樣性」（87.40%）；正面評價比率較低的項目則是「熱熟食價格」（83.54%）。至於負面評價部分，除「熱熟食價格」（1.01%）以外，各項目之負面評價比率都在 1 個百分點以下。

熱熟食各項目與基本資料進行交叉分析，並經由卡方檢定後，對各項目滿意度造成顯著影響的變項整理如下：（詳見交叉分析表附表 21~25）

- 熱熟食多樣性：乘車身份(乘客滿意度較高，駕駛滿意度較低)。
- 熱熟食價格：乘車身份(乘客滿意度較高，駕駛滿意度較低)。

除上述所提到之基本資料與項目達統計上顯著程度外，其餘項目與基本資料交叉後未達統計顯著程度或不適合用卡方檢定（期望值低於 5 比率大於 25%）。

表 3-15：熱熟食滿意度評價分析

	很滿意	滿意	正面評價	尚可	不滿意	很不滿意	負面評價
	%						
	N=1683						
熱熟食整體滿意度	48.19%	44.33%	92.51%	7.25%	0.24%	-	0.24%
熱熟食衛生	49.97%	44.62%	94.59%	5.35%	0.06%	-	0.06%
熱熟食品質	47.53%	43.43%	90.97%	8.73%	0.30%	-	0.30%
熱熟食多樣性	47.65%	39.75%	87.40%	12.06%	0.48%	0.06%	0.54%
熱熟食價格	42.66%	40.88%	83.54%	15.45%	0.83%	0.18%	1.01%

(七) 其他服務設施

其他服務設施中，「服務台人員服務態度」所獲得使用者的正面評價最高(96.92%)，其次依序為「服務區賣場內指引標示」(96.60%)、「服務台所提供的各項服務」(96.53%)、「銷售人員服務態度」(96.37%)、「友善環境設施完整度」(95.59%)、「哺集乳室」(93.65%)、「行動支付便利性」(92.77%)、「駕駛人休息室」(92.47%)、「胎紋胎壓檢測儀器借用服務」(91.93%)、「漂書站」(91.71%)，而正面評價較低的項目則是「無線上網」(87.46%)。至於負面評價部分，除「無線上網」負面評價為 1.15%之外，各項目之負面評價皆不到 1 個百分點。

各項目與基本資料進行交叉分析，並經由卡方檢定後可得知，其他各項服務設施之滿意度與基本資料交叉後未達統計顯著程度或不適合用卡方檢定（期望值低於 5 比率大於 25%）。

表 3-16：其他服務設施滿意度評價分析

	很滿意	滿意	正面評價	尚可	不滿意	很不滿意	負面評價	N=
	%							
服務台人員服務態度	67.73%	29.19%	96.92%	2.96%	0.06%	0.06%	0.12%	1658
服務區賣場內指引標示	64.18%	32.42%	96.60%	3.29%	0.11%	-	0.11%	1826
服務台所提供的各項服務	64.27%	32.26%	96.53%	3.28%	0.06%	0.13%	0.19%	1556
銷售人員服務態度	65.02%	31.35%	96.37%	3.47%	0.11%	0.05%	0.16%	1901
友善環境設施完整度	63.98%	31.61%	95.59%	4.19%	0.18%	0.04%	0.22%	2246
哺集乳室	57.75%	35.90%	93.65%	5.80%	0.45%	0.11%	0.56%	897
行動支付便利性	60.85%	31.92%	92.77%	6.88%	0.18%	0.18%	0.36%	1134
駕駛人休息室	55.90%	36.57%	92.47%	7.31%	0.11%	0.11%	0.22%	916
胎紋胎壓檢測儀器借用服務	54.66%	37.27%	91.93%	7.95%	0.11%	-	0.11%	880
漂書站	53.71%	38.00%	91.71%	8.18%	0.11%	-	0.11%	929
無線上網	53.18%	34.28%	87.46%	11.40%	0.97%	0.18%	1.15%	1132

(八) 服務項目滿意度評價分析小結

根據本次調查結果，表 3-17 及表 3-18 為服務區各服務類別中，正面評價最高及最低之服務項目，以及卡方分析檢定結果。由表 3-17 可得知，各評比項目中以「用餐區服務台人員儀容衛生」正面評價最高（正評 98.01%）；而正面評價最低的項目則為「熱熟食價格」（正評 83.54%）。整體而言，除「無線上網」（負評 1.15%）與「熱熟食價格」（負評 1.01%）此兩個項目負面評價超過 1% 之外，其餘各項目之負面評價皆不到 1 個百分點。

至於卡方檢定部分，由表 3-18 可得知（僅列出檢定顯著結果），受訪者性別、教育程度以及乘車身份，對於各評比項目滿意度造成顯著影響的可能性較大，其中又以乘車身份之影響最為顯著。

表 3-17：服務項目滿意度評價分析小結

服務項目滿意度評價分析						
評比類別	正面評價最高			正面評價最低		
	項目	正面評價	負面評價	項目	正面評價	負面評價
各項設施滿意度	戶外休憩區整體	97.91%	0.00%	停車場行車引導及管理	90.83%	0.49%
戶外休憩區	景觀布置與環境美化	97.06%	0.04%	座椅安排	94.39%	0.13%
停車場	清潔度	97.11%	0.08%	行車引導及管理	90.83%	0.49%
公共廁所設備	廁間設備貼心度	94.84%	0.29%	廁間清潔度	94.51%	0.43%
用餐區	服務人員儀容衛生	98.01%	0.10%	服務人員結帳速度	95.91%	0.15%
密封包裝食品	衛生	97.43%	0.08%	價格	91.29%	0.33%
熱熟食	衛生	94.59%	0.06%	價格	83.54%	1.01%
其他服務設施	服務台人員服務態度	96.92%	0.12%	無線上網	87.46%	1.15%

表 3-18：服務項目滿意度卡方分析檢定結果

基本資料 \ 題目	廁間清潔度滿意程度	密封包裝食品品質滿意程度	熱熟食多樣性滿意程度	熱熟食價格滿意程度
性別	*			
教育程度		**		
乘車身份			*	**

*P<0.05 ; **P<0.01 ; ***P<0.001

三、 服務項目重要度與滿意度分析排序暨管理矩陣

延續 107 年度之標準，本此調查服務項目重要度計算方式，同樣請受訪者直接針對戶外休憩區、停車場、公共廁所、用餐區、密封包裝食品與熱熟食等六項服務項目進行排名。上述六項服務項目，以數字 1 至 6 排名，1 代表最重要，6 代表最不重要，分別排序其重要性程度，藉此測量出民眾心目中認為最重要的服務區服務項目。在重要程度的計算上，則將民眾的排序轉換為 0~100 分，排序 1 者為 100 分，排序 2 為 83.3 分，排序 3 為 66.7 分，排序 4 為 50 分，排序 5 為 33.3 分，排序 6 為 16.7 分。並計算每位受訪者對於六個不同項目的平均分數，即為重要度分數。

滿意度分數的計算上是以戶外休憩區、停車場、公共廁所、用餐區、密封包裝食品與熱熟食等六大類服務項目（不包含其他服務設施項目），將題目之選項進行分數之轉換，受訪者回答非常滿意重新編碼轉換為 100 分、回答滿意重新編碼轉換為 80 分、回答尚可重新編碼轉換為 60 分、回答不滿意重新編碼轉換為 40 分、回答非常不滿意重新編碼轉換為 20 分；分數轉換後計算各問項之平均值作為該問項之平均分數。

管理矩陣係對各分類項目的重要度及滿意度進行交叉分析，本研究將調查結果分析繪製成管理矩陣圖，在平面圖上主要分為四個部份，分別為「持續優勢指標」、「維持表現指標」、「次要改善指標」以及「優先改善指標」。

- 「持續優勢指標」為評價重要度與滿意度均高者，表示服務區在某項服務項目上表現良好，具有優勢，且此指標亦為受訪者所重視關心的。
- 「維持表現指標」為評價指標滿意度高，但受訪者認為重要度較低者，表示服務區在某項服務項目上有優勢，但受訪者卻不大重視。
- 「次要改善指標」為評價指標滿意度低，但受訪者也認為重要度較低者，表示服務區在某項服務項目上表現不佳，但受訪者也不重視。
- 「優先改善指標」指項目評價滿意度低，但受訪者認為重要性高者。改善此區域對分數提升正向效果最大。

本次調查發現，服務區的 6 大類、25 項服務項目（不包含其他服務設施項目），依重要度分析發現，重要程度排名分別為公共廁所設備、停車場、用餐區、戶外休憩區、熱熟食、密封包裝食品。在滿意度度評價方面，受訪者認為最滿意的前三項服務項目分別為「戶外休憩區清潔度」、「戶外休憩區景觀布置滿意程度」以及「戶外休憩區整體分數」；而最不滿意的三個項目分別為「熱熟食品質」、「熱熟食多樣性」以及「熱熟食價格」。

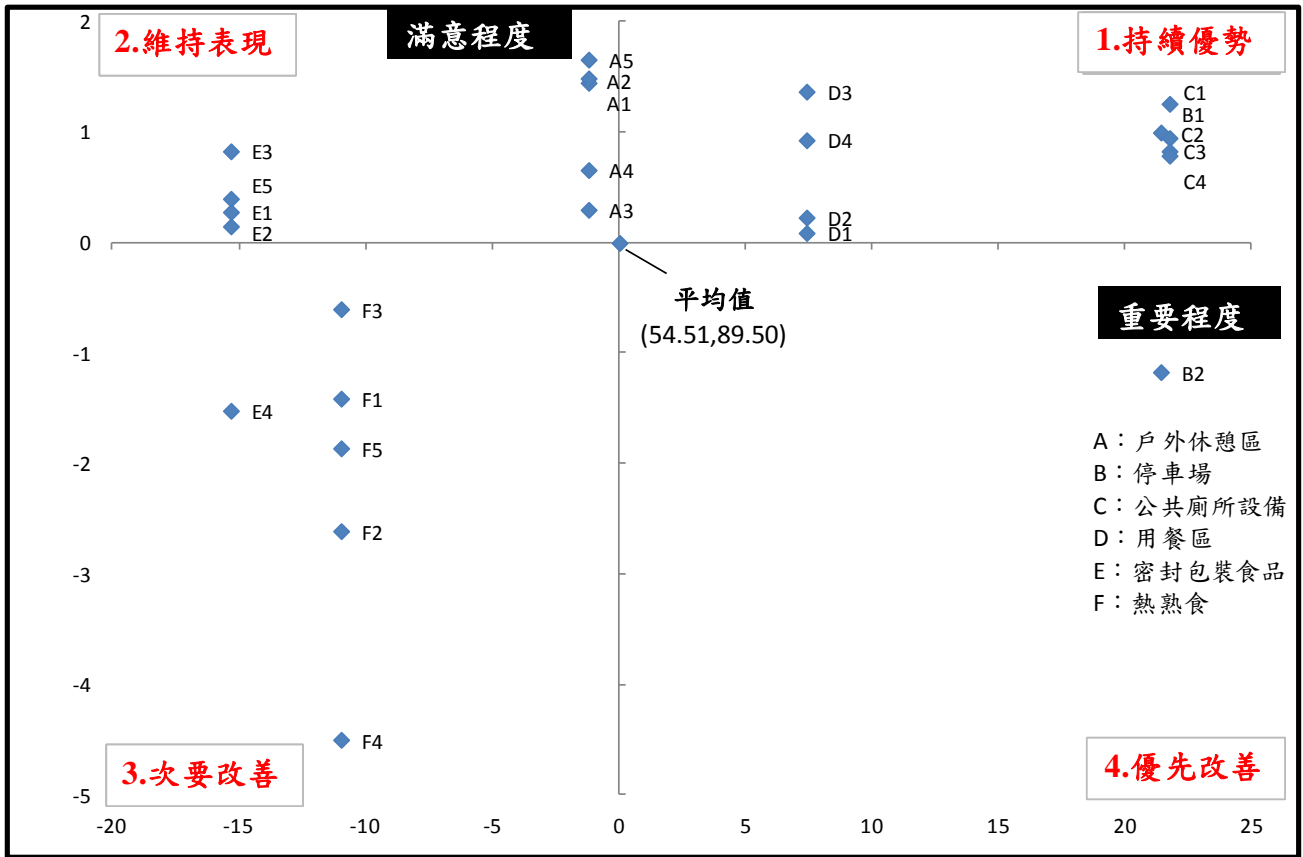


圖 3-1：服務區管理矩陣

受訪者對服務項目重要性與滿意度的排名不同，產生滿足感的落差，透過這個落差的認知，繪製管理矩陣，可以了解透過改善哪些項目，最有助於受訪者滿意度提升，服務項目重要性認知與滿意分數如下圖：

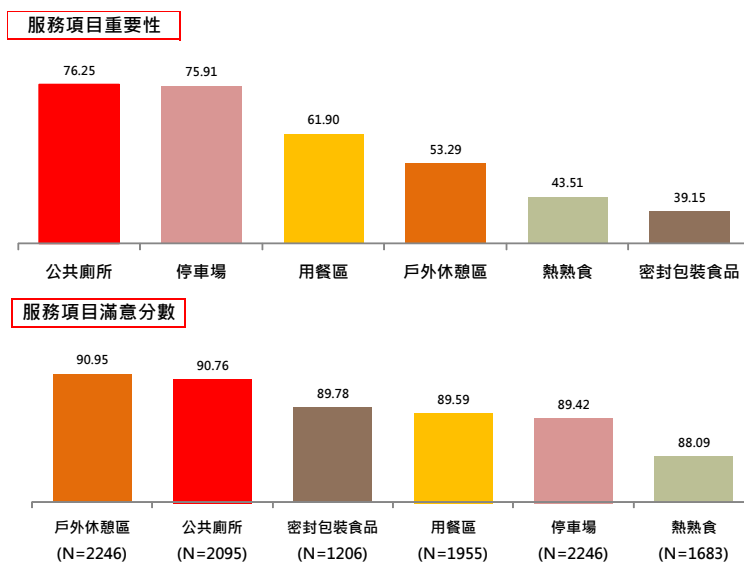


圖 3-2：服務項目重要性與滿意度排名⁶

⁶ 停車場類別之滿意度分數為「停車場清潔度」與「停車場行車引導及管理」兩項目分數平均。

表 3-19：服務區管理矩陣各項目

	項目	重要度		滿意度	
		分數	排序	分數	排序
持續優勢 (重要度高、滿意度高)	D3 用餐區服務人員儀容衛生分數	61.90	3	90.87	4
	C1 公共廁所整體滿意度分數	76.25	1	90.76	5
	B1 停車場清潔分數	75.91	2	90.50	6
	C2 廁間清潔度分數	76.25	1	90.45	7
	D4 用餐區清潔度分數	61.90	3	90.43	8
	C3 廁間設備貼心度分數	76.25	1	90.33	9
	C4 洗手台清潔度分數	76.25	1	90.29	11
	D2 用餐區服務人員結帳速度分數	61.90	3	89.73	16
	D1 用餐區整體分數	61.90	3	89.59	18
維持表現 (重要度低、滿意度高)	A5 戶外休憩區清潔度分數	53.29	4	91.17	1
	A2 戶外休憩區景觀布置分數	53.29	4	90.99	2
	A1 戶外休憩區整體分數	53.29	4	90.95	3
	E3 密封包裝食品衛生分數	39.15	6	90.33	10
	A4 戶外休憩區動線安排分數	53.29	4	90.16	12
	E5 密封包裝食品品質分數	39.15	6	89.90	13
	A3 戶外休憩區座椅安排分數	53.29	4	89.80	14
	E1 密封包裝食品整體分數	39.15	6	89.78	15
	E2 密封包裝食品多樣性分數	39.15	6	89.65	17
次要改善 (重要度低、滿意度低)	F3 熱熟食衛生分數	43.51	5	88.90	19
	F1 熱熟食整體分數	43.51	5	88.09	21
	E4 密封包裝食品價格分數	39.15	6	87.98	22
	F5 熱熟食品質分數	43.51	5	87.64	23
	F2 熱熟食多樣性分數	43.51	5	86.89	24
	F4 熱熟食價格分數	43.51	5	85.00	25
優先改善 (重要度高、滿意度低)	B2 停車場行車引導及管理	75.91	2	88.33	20

108 年上半年度，服務區之服務項目管理矩陣表現如下：

(一) 持續優勢區

維持優勢的服務項目，包含用餐區服務人員儀容衛生、公共廁所整體滿意程度、停車場清潔滿意程度、廁間清潔度、用餐區清潔度、廁間設備貼心度、洗手台清潔度、用餐區服務人員結帳速度、用餐區整體滿意程度。上述項目為受訪者所重視，並且滿意度相對較高之項目，需持續維持優勢表現。

(二) 維持表現區

維持表現的服務項目，包含戶外休憩區清潔度、戶外休憩區景觀布置與環境美化、戶外休憩區整體滿意程度、密封包裝食品衛生、戶外休憩區動線安排、密封包裝食品品質、戶外休憩區座椅安排、密封包裝食品整體滿意度、密封包裝食品多樣性。以上項目滿意度高，但受訪者重視程度卻較低，服務區可加強對這些項目的宣導，使受訪者對這些服務項目有更多認識，進一步提升至「持續優勢區」。

(三) 次要改善區

位於次要改善的服務項目，包含熱熟食衛生、熱熟食整體滿意度、密封包裝食品價格、熱熟食品質、熱熟食多樣性、熱熟食價格。以上項目受訪者的滿意度及重視度均較低，應設法了解受訪者是否不重視這些項目，或是認知度較低。

(四) 優先改善區

服務區須優先改善的項目，主要是停車場行車引導及管理。此項目受訪者的重視程度高，但滿意度分數表現則相對落後，應積極尋求改善方式，藉此提升滿意度。同時，改善此區域品質對分數提升亦有最大之正面影響。

四、服務區意見與建議彙整

表 3-20：服務區意見與建議

意見與建議	次數	百分比%	意見與建議	次數	百分比%
1.戶外休憩區			4.用餐區		
哺乳室太髒 (清水, 3/9, 16:30, 平日)	1	2.2%	用餐餐廳有點少家選擇性少 (南投, 3/16, 15:08, 假日)	1	2.2%
座椅與垃圾桶太少 (清水, 3/19, 15:36, 平日)	1	2.2%	地板髒, 無人清潔 (清水, 3/9, 14:14, 平日)	1	2.2%
無可遮陰的大樹, 綠化度不夠 (西湖, 3/13, 11:45, 平日)	1	2.2%	服務點餐小姐沒耐心 (清水, 3/8, 11:39, 平日)	1	2.2%
2.停車場			6.熱熟食		
小客車擋在車道上 (清水, 3/10, 13:35, 假日) (清水, 3/19, 10:28, 平日)	2	4.4%	價格太貴	9	19.8%
看不到管理員及引導交通者 (西湖, 3/9, 15:52, 假日) (西湖, 3/13, 13:20, 平日)	2	4.4%	選擇性太少	2	4.4%
小客車常佔用大客車停車位 (清水, 3/18, 12:09, 平日)	1	2.2%	東西不好吃	2	4.4%
空位指示不明確 (清水, 3/9, 14:20, 假日)	1	2.2%	7.其他設備		
假日車位不足 (清水, 3/10, 15:58, 假日)	1	2.2%	無線網路收不到訊號 (古坑, 3/16, 15:17, 假日) (南投, 3/14, 13:48, 平日)	2	4.4%
停車場多設置垃圾桶 (南投, 3/14, 13:53, 平日)	1	2.2%	網速較慢 (清水, 3/9, 15:36, 平日)	1	2.2%
親子停車位都亂停沒證件也停 (清水, 3/18, 12:03, 平日)	1	2.2%	無障礙車位太少 (西湖, 3/9, 12:07, 假日)	1	2.2%
3.公共廁所設備			無障礙電梯反應太慢, 疑似故障 (古坑, 3/16, 16:20, 假日)	1	2.2%
廁所不夠乾淨 (清水, 3/19, 12:53, 平日) (南投, 3/17, 15:54, 假日) (南投, 3/16, 12:58, 假日) (南投, 3/17, 13:15, 假日)	4	8.8%	賣場指引標示不明顯 (清水, 3/10, 10:56, 假日)	1	2.2%
地板過濕 (西湖, 3/9, 15:07, 假日)	1	2.2%	進入熟食區的階梯沒有無障礙走道, 嬰兒車必須要用扛的, 非常不友善。 (清水, 3/10, 16:06, 假日)	1	2.2%
洗手台位置難尋 標示不清 (清水, 3/8, 11:23, 平日)	1	2.2%			
洗手台旁邊下雨泥濘。 (西湖, 3/9, 12:07, 假日)	1	2.2%			
沒衛生紙 (西湖, 3/15, 15:49, 平日)	1	2.2%			
每間廁所門口前建議增設使用中燈號, 以提高使用效率。 (南投, 3/17, 14:00, 假日)	1	2.2%			
針對女性使用的內部蹲廁間距, 沒有達到善待女性的空間, 另扶手把的裝置不實際, 設計人很不人性化 (南投, 3/15, 15:30, 平日)	1	2.2%			

註：共有 45 人次受訪者提出意見或建議

五、 未來期待服務區新增之服務意見彙整

本次調查中有 33 人次受訪者有明確提出其他意見或建議，其中有 6 位民眾表示希望未來服務區能夠「增加美食區店家」，4 位民眾希望服務區「設立親子/兒童遊戲區」，3 位希望增設「室內外休息座椅數量」。其餘意見可參見下表 3-21。

表 3-21：未來期待服務區新增之服務意見彙整

意見與建議	次數	百分比%	意見與建議	次數	百分比%
增加美食區店家	6	18.2%	體能訓練區	1	3.0%
親子/兒童遊戲區	4	12.1%	臨時洗車區	1	3.0%
增加室內外休息座椅數量	3	9.1%	書報區	1	3.0%
加油站	2	6.1%	全面禁菸	1	3.0%
增加熟食區選擇	2	6.1%	戶外不要吸到二手菸	1	3.0%
增加素食店家	1	3.0%	禁止抽菸標示要明顯	1	3.0%
增加手搖飲料攤位	1	3.0%	洗手台放衛生紙或紙巾	1	3.0%
每個站都設駕駛人休息站	1	3.0%	洗手台要提供溫水	1	3.0%
自助微波爐	1	3.0%	提供 Line 諮詢	1	3.0%
增加充電站(區)	1	3.0%	3 樓的採光罩有破洞要盡快修補	1	3.0%
按摩椅	1	3.0%			

註：明確提出意見或建議之受訪者共 33 人次。

肆、結論與建議

一、 結論

(一) 各服務類別重要度

就整體服務區各服務項目重要程度來看，對於受訪民眾而言，各類別重要程度依序為公共廁所設備（76.25分）、停車場（75.91分）、用餐區（61.90分）、戶外休憩區（53.29分）、熱熟食（43.51分）、密封包裝食品（39.15分）。而其整體滿意度排名依序是戶外休憩區（90.95分）、公共廁所（90.76分）、密封包裝食品（89.78分）、用餐區（89.59分）、停車場（89.42分）、熱熟食（88.09分），如下圖 4-1。

在本期調查中，各項目之重要度及滿意度排名，「公共廁所設備」仍是受訪者心目中認為最為重要的服務項目，而根據下圖 4-1 可得知，「公共廁所設備」亦同樣為受訪者較為滿意的服務項目。而「停車場」以及「用餐區」兩項目雖分居重要度第二與第三名，但在滿意度表現上卻相對落後，其滿意度排名分別為第五及第四名；此外，「熱熟食」項目滿意度排名敬陪末座，並且與其他項目相比在分數上有較明顯之落差，建議服務區可針對上述三項目持續加強服務品質。

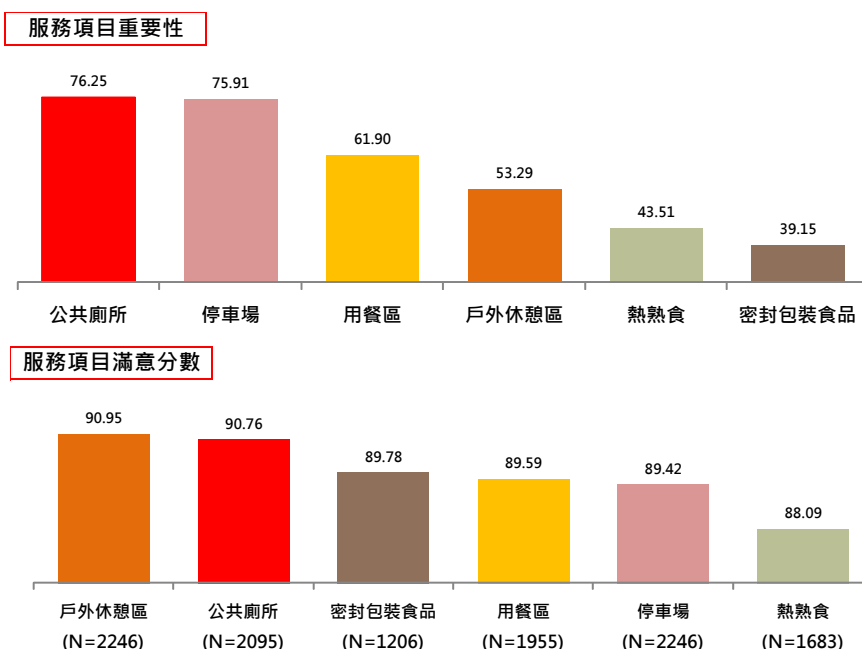


圖 4-1：服務區整體重要程度與滿意度排名比較⁷

⁷ 停車場類別滿意度分數為「停車場清潔度」與「停車場行車引導及管理」兩項目分數平均。

(二) 各服務類別滿意度

在所有服務項目評比中，當排除其他服務設施項目後，滿意度分數前五名之項目分別為「戶外休憩區清潔度」、「戶外休憩區景觀布置與環境美化」、「戶外休憩區整體滿意程度」、「用餐區服務人員儀容衛生」以及「公共廁所整體滿意程度」；而排名倒數三名（第 23~25 名）的項目則是「熱熱食品質」、「熱熱食多樣性」與「熱熱食價格」。（詳見表 3-19）

108 年度上半年調查結果，滿意度分數前五名之項目中有三項為戶外休憩區相關項目，由此可見民眾對於四個服務區之戶外休憩區給予相當高的肯定。而熱熱食各項目雖排名敬陪末座，但各項滿意分數皆達八十五分以上，整體來說受訪民眾對於熱熱食各項目評比仍傾向於滿意。此外，若對照各服務類別評比項目之平假日滿意度分數表現，「公共廁所」、「用餐區」、「停車場行車引導及管理」平日表現優於假日；「戶外休憩區」、「停車場清潔」、「密封包裝食品」、「熱熱食」則是假日表現優於平日。

至於在卡方檢定結果部分，受訪者性別、教育程度以及乘車身份，對於各評比項目滿意度造成顯著影響的可能性較大。（詳見表 3-18）

(三) 服務區服務項目重要度與滿意度評比

交叉重要度與滿意度分析後發現，本次調查維持優勢的服務項目，包含用餐區服務人員儀容衛生、公共廁所整體滿意程度、停車場清潔滿意程度、廁間清潔度、用餐區清潔度、廁間設備貼心度、洗手台清潔度、用餐區服務人員結帳速度、用餐區整體滿意程度。上述項目為受訪者所重視，並且滿意度相對較高之項目，需持續維持優勢表現。

而本次調查服務區須優先改善的項目為停車場行車引導及管理。停車場行車引導及管理對於受訪者的重視程度高，但滿意度分數表現則相對落後，應積極尋求改善方式，藉此提升滿意度。同時，改善此區域品質對分數提升亦有最大之正面影響，建議各服務區應研擬如何加強對於停車場行車引導及管理，以藉此提高民眾整體服務體驗。

二、 建議

(一) 針對優先改善項目持續加強服務品質

在本次調查中，僅「停車場行車引導及管理」被歸為優先改善的項目，建議可針對停車場行車引導及管理做通盤的檢討，並且針對不同服務區特性做不同的因應措施：

在停車場相關項目滿意度評比中，「停車場行車引導及管理」是民眾心目中認為重要度高，但滿意度較低的類別，應當將該項目列為優先改善項目。此外，若比較「停車場行車引導及管理」之平假日滿意度分數差異，則可發現民眾對於平日「停車場行車引導及管理」分數高於假日 1.26 分，推測可能與假日車流量較大有關。而從本次民眾的不滿意見與回饋中可得知，停車場行車引導及管理的問題主要集中在「親子車位被占用」、「停車位太少」、「空位指示不明確」、「小客車佔用大客車停車位」、「汽車亂停擋道」以及「看不到人引導行車秩序」。

針對上述現象，因受限於人力配置關係，建議各服務區可於假日車流量較大的時間(如中午用餐時間或傍晚遊客回家)持續加強相關配套作法，包含增派交通指揮人力進行車輛引導適時疏導車流，避免小客車佔用大客車車位以及親子車位被占用情形，並可對違規臨停或是占用無障礙車位的車主主動進行柔性勸導，例如透過站內廣播系統即時提醒車主移動車輛，以藉此避免少數違規民眾影響其他用路人之服務體驗。此外，服務區亦可在停車場主要路口張貼停車場使用須知以及動線指引，以及適時設立簡易三角錐路障引導車流方向等，以藉此確保整體動線流暢。

此外，有民眾提出停車空位指示不明確，建議可於各服務區入口處顯示可停車數量，讓民眾能明確知道那些區域還有停車位，避免駕駛因為尋找停車位，而造成停車場的壅塞。另外亦可重新規畫停車場動線管理，結合空位數量顯示，使民眾能清楚知道可以從哪個方向進入停車區，並且容易找到停車空位。

(二) 制定策略性價格整合方案，並設法引進多樣化的平價美食

在熱熟食項目評比中，如同往期調查結果，熱熟食各項目之滿意度分數仍是位於相對落後的排名，其中又以「熱熟食品質」、「熱熟食多樣性」與「熱熟食價格」，以上三項目之滿意度較為低分。而從本次調查民眾對

於熱熟食項目之不滿意見及回饋中可得知，不滿意的主要原因為「價格太貴」、「選擇性太少」以及「口味不好」。

而從歷年調查數據可得知，服務區熱熟食各項目評比雖排名相對落後，但自 103 年起，熱熟食各項目滿意度分數呈現穩定成長趨勢，由此可見服務區在熱熟食項目上之努力成果。雖然因地點特性與營運成本的考量，各服務區產品價格確實無法大幅度調整，建議可以與不同店家合作，進行「打折商品」活動，又或者是採跨店整合，A 店產品加價購 B 店產品的套餐價格，不僅可以增加買氣也能夠提升服務區內店家間的合作關係。

此外，民眾也反映「希望增加飲食的類型或餐廳」。除了可以定期更換美食區內店家或設法增加美食區店家種類之外，建議也可採用類似跳蚤市集的方式，提供各式餐飲商家擺攤，增加服務區內的飲食種類，並且透過定期申請的方式，以期能有不同的商家進入服務區設櫃。

(三) 提升服務區無線上網服務滿意度

本次調查顯示，在其他服務類別滿意度評比中，無線上網的滿意度分數為最低分的類別（87.86 分），而從民眾提供的意見可得知，無線上網主要的不滿意見集中在上網速度太慢，或是訊號不夠強。建議服務區往後可以增加服務區無線網路之頻寬與強化訊號強度，讓民眾在使用上有更好的體驗，以藉此有效提升服務區整體滿意度。

(四) 提升友善環境設施完整度

本次調查特別新增詢問民眾對於無障礙設施的滿意度，整體滿意度達到 91.86 分，顯見各服務區的友善環境設施受到絕大多數民眾的肯定。不過，民眾也提出可以精益求精的部分，包括增加無障礙車位、無障礙電梯反應速度太慢，以及進入熟食區的階梯要有無障礙走道等等，各服務區也可以據此改進，以提升民眾對服務區的整體滿意度。

此外，受訪者也提出增加座椅數量、增加充電區、自助洗車區、自助微波爐、增設按摩椅及全面禁菸...等等建議，各服務區也可斟酌考量採納，以求進一步提升用路人對服務區的滿意程度。

附錄一：問卷

頁面一

A0.所在服務區【訪員自填】	<input type="checkbox"/> (1)中壢 <input type="checkbox"/> (2)湖口 <input type="checkbox"/> (3)泰安 <input type="checkbox"/> (4)西螺 <input type="checkbox"/> (5)新營 <input type="checkbox"/> (6)仁德 <input type="checkbox"/> (7)關西 <input type="checkbox"/> (8)西湖 <input type="checkbox"/> (9)清水 <input type="checkbox"/> (10)南投 <input type="checkbox"/> (11)古坑 <input type="checkbox"/> (12)東山 <input type="checkbox"/> (13)關廟 <input type="checkbox"/> (14)石碇
A0 回答 2、3、4、5、6、8、13 才問 A01 A01.北上向或南下向【訪員自填】	<input type="checkbox"/> (1)北上向 <input type="checkbox"/> (2)南下向
L0.訪問地點【訪員自填】	<input type="checkbox"/> 用餐區 <input type="checkbox"/> 停車場

下一頁按鈕

頁面二

親愛的旅客您好：

高速公路局為提升服務區之服務品質，特執行服務區民眾滿意度調查，煩請您撥空作答，提供寶貴意見做為**高速公路局**提升服務區服務品質重要參考，祈盼您的指導與支持，讓我們有更好的表現，衷心感謝您的合作。★請針對您目前所在之服務區感受的狀況進行作答，謝謝！

第一部分：服務區滿意度

一、戶外休憩區	
A1.戶外休憩區整體滿意程度	<input type="checkbox"/> 很滿意 <input type="checkbox"/> 滿意 <input type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 不滿意 <input type="checkbox"/> 很不滿意
A2.戶外休憩區景觀布置與環境美化	<input type="checkbox"/> 很滿意 <input type="checkbox"/> 滿意 <input type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 不滿意 <input type="checkbox"/> 很不滿意
A3.戶外休憩區座椅安排	<input type="checkbox"/> 很滿意 <input type="checkbox"/> 滿意 <input type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 不滿意 <input type="checkbox"/> 很不滿意
A4.戶外休憩區動線安排	<input type="checkbox"/> 很滿意 <input type="checkbox"/> 滿意 <input type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 不滿意 <input type="checkbox"/> 很不滿意
A5.戶外休憩區清潔度	<input type="checkbox"/> 很滿意 <input type="checkbox"/> 滿意 <input type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 不滿意 <input type="checkbox"/> 很不滿意
A6.不滿意原因和建議：(針對以上任一項選 不滿意 、 很不滿意 ，請 簡述 說明原因或建議)	
二、停車場	
B1.停車場清潔滿意程度	<input type="checkbox"/> 很滿意 <input type="checkbox"/> 滿意 <input type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 不滿意 <input type="checkbox"/> 很不滿意
B2.停車場行車引導及管理	<input type="checkbox"/> 很滿意 <input type="checkbox"/> 滿意 <input type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 不滿意 <input type="checkbox"/> 很不滿意
B3.不滿意原因和建議：(針對以上任一項選 不滿意 、 很不滿意 ，請 簡述 說明原因或建議)	
三、公共廁所設備	
C0.請問您是使用哪一種公共廁所 <input type="checkbox"/> (1)女廁 <input type="checkbox"/> (2)男廁 <input type="checkbox"/> (3)無障礙廁所 <input type="checkbox"/> (4)親子廁所 <input type="checkbox"/> (5)其他 <input type="checkbox"/> (98)未使用公共廁所【請跳答 D1】	
C1.公共廁所整體滿意程度	<input type="checkbox"/> 很滿意 <input type="checkbox"/> 滿意 <input type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 不滿意 <input type="checkbox"/> 很不滿意
C2.廁間清潔度	<input type="checkbox"/> 很滿意 <input type="checkbox"/> 滿意 <input type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 不滿意 <input type="checkbox"/> 很不滿意
C3.廁間設備貼心度	<input type="checkbox"/> 很滿意 <input type="checkbox"/> 滿意 <input type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 不滿意 <input type="checkbox"/> 很不滿意
C4.洗手台清潔度	<input type="checkbox"/> 很滿意 <input type="checkbox"/> 滿意 <input type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 不滿意 <input type="checkbox"/> 很不滿意

C5.不滿意原因和建議：(針對以上任一項選不滿意、很不滿意，請簡述說明原因或建議)

下一頁按鈕

頁面三

四、用餐區			
D1.用餐區整體滿意程度	<input type="checkbox"/> 未使用【請跳答 E1】	<input type="checkbox"/> 很滿意 <input type="checkbox"/> 滿意 <input type="checkbox"/> 尚可	<input type="checkbox"/> 不滿意 <input type="checkbox"/> 很不滿意
D2.用餐區服務人員結帳速度		<input type="checkbox"/> 很滿意 <input type="checkbox"/> 滿意 <input type="checkbox"/> 尚可	<input type="checkbox"/> 不滿意 <input type="checkbox"/> 很不滿意
D3.用餐區服務人員儀容衛生		<input type="checkbox"/> 很滿意 <input type="checkbox"/> 滿意 <input type="checkbox"/> 尚可	<input type="checkbox"/> 不滿意 <input type="checkbox"/> 很不滿意
D4.用餐區清潔度		<input type="checkbox"/> 很滿意 <input type="checkbox"/> 滿意 <input type="checkbox"/> 尚可	<input type="checkbox"/> 不滿意 <input type="checkbox"/> 很不滿意
D5.不滿意原因和建議：(針對以上任一項選不滿意、很不滿意，請簡述說明原因或建議)			
五、密封包裝食品			
E1.密封包裝食品整體滿意程度	<input type="checkbox"/> 未購買【請跳答 F1】	<input type="checkbox"/> 很滿意 <input type="checkbox"/> 滿意 <input type="checkbox"/> 尚可	<input type="checkbox"/> 不滿意 <input type="checkbox"/> 很不滿意
E2.密封包裝食品多樣性		<input type="checkbox"/> 很滿意 <input type="checkbox"/> 滿意 <input type="checkbox"/> 尚可	<input type="checkbox"/> 不滿意 <input type="checkbox"/> 很不滿意
E3.密封包裝食品衛生		<input type="checkbox"/> 很滿意 <input type="checkbox"/> 滿意 <input type="checkbox"/> 尚可	<input type="checkbox"/> 不滿意 <input type="checkbox"/> 很不滿意
E4.密封包裝食品價格		<input type="checkbox"/> 很滿意 <input type="checkbox"/> 滿意 <input type="checkbox"/> 尚可	<input type="checkbox"/> 不滿意 <input type="checkbox"/> 很不滿意
E5.密封包裝食品品質		<input type="checkbox"/> 很滿意 <input type="checkbox"/> 滿意 <input type="checkbox"/> 尚可	<input type="checkbox"/> 不滿意 <input type="checkbox"/> 很不滿意
E6.不滿意原因和建議：(針對以上任一項選不滿意、很不滿意，請簡述說明原因或建議)			
六、熱熟食食品			
F1.熱熟食整體滿意程度	<input type="checkbox"/> 未購買【請跳答 F7】	<input type="checkbox"/> 很滿意 <input type="checkbox"/> 滿意 <input type="checkbox"/> 尚可	<input type="checkbox"/> 不滿意 <input type="checkbox"/> 很不滿意
F2.熱熟食多樣性		<input type="checkbox"/> 很滿意 <input type="checkbox"/> 滿意 <input type="checkbox"/> 尚可	<input type="checkbox"/> 不滿意 <input type="checkbox"/> 很不滿意
F3.熱熟食衛生		<input type="checkbox"/> 很滿意 <input type="checkbox"/> 滿意 <input type="checkbox"/> 尚可	<input type="checkbox"/> 不滿意 <input type="checkbox"/> 很不滿意
F4.熱熟食價格		<input type="checkbox"/> 很滿意 <input type="checkbox"/> 滿意 <input type="checkbox"/> 尚可	<input type="checkbox"/> 不滿意 <input type="checkbox"/> 很不滿意
F5.熱熟食品質		<input type="checkbox"/> 很滿意 <input type="checkbox"/> 滿意 <input type="checkbox"/> 尚可	<input type="checkbox"/> 不滿意 <input type="checkbox"/> 很不滿意
F6.不滿意原因和建議：(針對以上任一項選不滿意、很不滿意，請簡述說明原因或建議)			
七、服務區設施及服務重要度			
F7.請排序六項服務區設施及服務的重要程度 (請填入數字 1~6，1 代表最重要，6 代表最不重要)	戶外休憩區	<input type="text"/>	停車場 <input type="text"/>
	公共廁所	<input type="text"/>	用餐區 <input type="text"/>
	密封包裝食品	<input type="text"/>	熱熟食 <input type="text"/>

下一頁按鈕

頁面四

八、其他服務滿意度			
G1.服務區賣場內指引標示	<input type="checkbox"/> 未使用	<input type="checkbox"/> 很滿意 <input type="checkbox"/> 滿意 <input type="checkbox"/> 尚可	<input type="checkbox"/> 不滿意 <input type="checkbox"/> 很不滿意
G2.無線上網	<input type="checkbox"/> 未使用	<input type="checkbox"/> 很滿意 <input type="checkbox"/> 滿意 <input type="checkbox"/> 尚可	<input type="checkbox"/> 不滿意 <input type="checkbox"/> 很不滿意
G3.服務台所提供的各項服務	<input type="checkbox"/> 未使用	<input type="checkbox"/> 很滿意 <input type="checkbox"/> 滿意 <input type="checkbox"/> 尚可	<input type="checkbox"/> 不滿意 <input type="checkbox"/> 很不滿意
G4.服務台人員服務態度	<input type="checkbox"/> 未使用	<input type="checkbox"/> 很滿意 <input type="checkbox"/> 滿意 <input type="checkbox"/> 尚可	<input type="checkbox"/> 不滿意 <input type="checkbox"/> 很不滿意
G5.銷售人員服務態度	<input type="checkbox"/> 未使用	<input type="checkbox"/> 很滿意 <input type="checkbox"/> 滿意 <input type="checkbox"/> 尚可	<input type="checkbox"/> 不滿意 <input type="checkbox"/> 很不滿意
G6.哺乳室	<input type="checkbox"/> 未使用	<input type="checkbox"/> 很滿意 <input type="checkbox"/> 滿意 <input type="checkbox"/> 尚可	<input type="checkbox"/> 不滿意 <input type="checkbox"/> 很不滿意
A0 回答 2、3、4、5、6、7、8、9、10、11、12、13 才問 G7			
G7.駕駛人休息室	<input type="checkbox"/> 未使用	<input type="checkbox"/> 很滿意 <input type="checkbox"/> 滿意 <input type="checkbox"/> 尚可	<input type="checkbox"/> 不滿意 <input type="checkbox"/> 很不滿意

G8.漂書站	<input type="checkbox"/> 未使用	<input type="checkbox"/> 很滿意	<input type="checkbox"/> 滿意	<input type="checkbox"/> 尚可	<input type="checkbox"/> 不滿意	<input type="checkbox"/> 很不滿意
G9.胎紋胎壓檢測儀器借用服務	<input type="checkbox"/> 未使用	<input type="checkbox"/> 很滿意	<input type="checkbox"/> 滿意	<input type="checkbox"/> 尚可	<input type="checkbox"/> 不滿意	<input type="checkbox"/> 很不滿意
G10.行動支付便利性	<input type="checkbox"/> 未使用	<input type="checkbox"/> 很滿意	<input type="checkbox"/> 滿意	<input type="checkbox"/> 尚可	<input type="checkbox"/> 不滿意	<input type="checkbox"/> 很不滿意
G11.友善環境設施完整度(包括無障礙停車位、無障礙廁所、無障礙坡道、無障礙電梯、無障礙用餐空間、輪椅專用充電插座、輪椅借用、無障礙公共電話與服務台高度下降等設施)		<input type="checkbox"/> 很滿意	<input type="checkbox"/> 滿意	<input type="checkbox"/> 尚可	<input type="checkbox"/> 不滿意	<input type="checkbox"/> 很不滿意
G12.不滿意原因和建議：(針對以上任一項選不滿意、很不滿意，請簡述說明原因或建議)						
G13.未來期待服務區新增之服務						

[下一頁](#) 按鈕

頁面五

第二部分：旅運目的與行為

H1.請問您本次行車旅次主要目的為何？(單選·請選出最主要的一個原因)

- (1) 通勤 / 上下班 / 上下課 (2) 公務出差 (3) 旅遊 (4) 訪友 / 探親 (5) 返鄉
 (6) 其他(請填寫原因) _____

H2.請問您最近三個月內到過本服務區幾次？(單選·不包括本次)

- (1) 沒來過 (2) 1 次 (3) 2 次 (4) 3 次以上

H3.請問您或同車至本服務區的目的為何？(複選)

- (1) 如廁 (2) 哺乳 (3) 用餐 (4) 購物 (5) 休息 (6) 加油
 (7) 其他(請填寫原因) _____

H4_1.請問您從哪個縣市上高速公路？(單選)

- (1) 基隆市 (2) 新北市 (3) 台北市 (4) 宜蘭縣 (5) 桃園市 (6) 新竹縣 (7) 新竹市 (8) 苗栗縣
 (9) 台中市 (10) 彰化縣 (11) 南投縣 (12) 雲林縣 (13) 嘉義縣 (14) 嘉義市 (15) 台南市 (16) 高雄市
 (17) 屏東縣

H4_2.請問您的目的地是哪個縣市？(單選)

- (1) 基隆市 (2) 新北市 (3) 台北市 (4) 宜蘭縣 (5) 桃園市 (6) 新竹縣 (7) 新竹市 (8) 苗栗縣
 (9) 台中市 (10) 彰化縣 (11) 南投縣 (12) 雲林縣 (13) 嘉義縣 (14) 嘉義市 (15) 台南市 (16) 高雄市
 (17) 屏東縣 (18) 花蓮縣 (19) 台東縣

H5.請問您會不會想再次到訪本服務區？(單選) (1) 會 (2) 不會

H6.請問不包括本次，您一年內曾到過的服務區有哪些？(複選)

- (1) 中壢 (2) 湖口 (3) 泰安 (4) 西螺 (5) 新營 (6) 仁德 (7) 關西
 (8) 西湖 (9) 清水 (10) 南投 (11) 古坑 (12) 東山 (13) 關廟 (14) 石碇
 (96) 未到過任何服務區

第三部分：基本資料

J1.性別： (1) 男 (2) 女

J2.年齡： (1) 18~19 歲 (2) 20~24 歲 (3) 25~29 歲 (4) 30~34 歲 (5) 35~39 歲
 (6) 40~44 歲 (7) 45~49 歲 (8) 50~54 歲 (9) 55~59 歲 (10) 60 歲以上

J3.教育程度： (1) 高中、高職以下 (2) 專科 (3) 大學 (4) 研究所以上

J4.居住地：

(1)基隆市 (2)新北市 (3)台北市 (4)宜蘭縣 (5)桃園市 (6)新竹縣 (7)新竹市 (8)苗栗縣
 (9)台中市 (10)彰化縣 (11)南投縣 (12)雲林縣 (13)嘉義縣 (14)嘉義市 (15)台南市 (16)高雄市
 (17)屏東縣 (18)澎湖縣 (19)花蓮縣 (20)台東縣 (21)其他(請填寫縣市/地區)_____

J5.乘坐車型： (1) 小型車 (2) 小貨車 (3) 大客車 (含遊覽車) (4) 大貨車 (5) 聯結車

J6.身分： (1) 駕駛 (2) 乘客

J7.乘車人數：_____人(包含您在內)

(以下資料僅供複查使用，會對您的個人資訊進行保密)

K1.受訪者姓名或稱謂：_____

K2.電話：_____

K3.E-mail：_____

(請留下您的 email，7 月將以 email 進行意見調查，請放心填寫)

訪問到此結束，感謝您的合作，敬祝您旅途愉快
請將平板電腦交還予訪員，我們會敬贈一份小禮物給您！(字體加大)

送出按鈕

頁面六

請將平板電腦交還予訪員，我們會敬贈一份小禮物給您！(字體加大)
《以下內容為訪員填寫》

L1.訪員代號：_____

L2.訪問日期：2019 年__月__日，__:__(系統帶入時間)

L3.此份問卷為： 訪員訪問 督導複查 督導隨訪(同步複查) 高公局人員隨訪

L4.訪問地點：(系統帶入 GPS 經緯度)

L5.訪問時溫度：_____度(以該時段訪問第一份問卷時溫度為準)

送出按鈕



交通部高速公路局
FREEWAY BUREAU, MOTC

