



FREEWAY
BUREAU
M O T C
高公局

「105 年度下半年服務區民眾滿意度問卷調查」 結果報告書（摘要）

委託機關：交通部臺灣區國道高速公路局

執行單位：遠見研究調查

中華民國 105 年 12 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.....	5
四、 調查內容.....	6
五、 信效度檢驗.....	7
貳、 樣本結構分析.....	8
一、 各服務區回收樣本數.....	8
二、 性別.....	9
三、 年齡.....	10
四、 教育程度.....	11
五、 乘坐車型及身分.....	12
六、 最近三個月到訪服務區次數.....	14
七、 至服務區之目的（複選）.....	15
八、 本次行車目的.....	16
九、 居住地、目的地與出發交流道所在地.....	17
十、 平均里程數.....	20
十一、 再訪意願.....	21
十二、 近一年內曾到訪之服務區.....	22
參、 整體服務區滿意度分析.....	23
一、 各服務項目滿意度分數評比.....	23
二、 服務區滿意度評價分析.....	28
三、 服務項目重要度與滿意度分析排序暨管理矩陣.....	33
四、 服務區意見與建議彙整.....	37

肆、 結論與建議.....	39
一、 結論	39
二、 建議	40
附錄一：問卷	42

表次

表 1-1：各服務區調查樣本數分配表	2
表 1-2：平日各服務區完成有效樣本數	2
表 1-3：假日各服務區完成有效樣本數	2
表 1-4：執行訪員數分配表	3
表 2-1：服務區樣本結構表	8
表 2-2：服務區與性別交叉表	9
表 2-3：服務區與年齡交叉表	10
表 2-4：服務區與學歷交叉表	11
表 2-5：服務區與乘坐車型交叉表	12
表 2-6：服務區與身分交叉表	13
表 2-7：服務區與到訪次數交叉表	14
表 2-8：服務區與至服務區目的交叉表	15
表 2-9：服務區與行車目的交叉表	16
表 2-10：服務區與居住地交叉表	17
表 2-11：服務區與目的地交叉表	18
表 2-12：服務區與上高速公路縣市交叉表	19
表 2-13：服務區平均里程數	20
表 2-14：整體服務區再訪意願	21
表 2-15：各服務區再訪意願	21
表 2-16：一年內到過哪些服務區	22
表 3-1：各項設施滿意度分數	23
表 3-2：戶外休憩區服務設施滿意度分數	24
表 3-3：停車場服務設施滿意度分數	24
表 3-4：公共廁所設備服務設施滿意度分數	25

表 3-5：用餐區服務設施滿意度分數.....	25
表 3-6：密封包裝食品滿意度分數	26
表 3-7：熱熟食滿意度分數	26
表 3-8：其他服務設施滿意度分數	27
表 3-9：戶外休憩區滿意度評價分析.....	28
表 3-10：停車場滿意度評價分析	29
表 3-11：公共廁所設備滿意度評價分析	29
表 3-12：用餐區滿意度評價分析	30
表 3-13：密封包裝食品滿意度評價分析	30
表 3-14：熱熟食滿意度評價分析	31
表 3-15：其他服務設施滿意度評價分析 I.....	32
表 3-16：其他服務設施滿意度評價分析 II.....	32
表 3-17：服務區管理矩陣各項目	35
表 3-18：服務區意見與建議	37

圖次

圖 1-1：標準化作業流程.....	4
圖 3-1：服務區管理矩陣.....	34
圖 3-2：服務項目重要性與滿意度排名.....	34
圖 4-1：服務區整體重要程度與滿意度排名比較.....	39

壹、 調查計畫概述

一、 研究背景與目的

國道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。國道高速公路服務區，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。國道高速公路局為了落實顧客導向的理念，欲了解目前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。

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
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 1 號中壢、湖口、泰安、西螺、新營、仁德服務區。國道 3 號關西、西湖、清水、南投、古坑、東山、關廟服務區及國道 5 號石碇服務區等 14 處服務區。

（二） 調查對象：

年滿 18 歲之國道休息區用路人，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。105 年度之前，上半年平日樣本 3,200 份，假日樣本 1,600 份，上半年共 4,800 份；上、下半年共 9,600 份。

105 年度下半年度平日與假日樣本各預計完成 1,600 份，共 3,200 份，以及備用問卷 10%。各服務區應完成之有效樣本數由國道高速公路規劃樣本表，請見表 1-1。

表 1-1：各服務區調查樣本數分配表

各服務區樣本數分配表

摘要	國道別	國1						國3						國5	合計	
		北區		中區		南區		北區		中區		南區		北區		
	服務區	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
每次有效樣本數	南下向	160	120	140	120	70	70	280	120					100		1180
	北上向		120	140	120	70	70		120	480	180	200	280	100	140	2020
小計		160	240	280	240	140	140	280	240	480	180	200	280	200	140	3200

2. 平日完成樣本數：14 個服務區於 105 年 9 月 1 日至 9 月 22 日共執行 10 日，依照訪問地區（停車場、飲食休憩區）、時段（早、中、晚）規定，完成有效樣本 1,910 份。詳細各區完成數請見表 1-2。

表 1-2：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							
	中壢	湖口	泰安	西螺	新營	仁德	關西
完成有效樣本數	97	149	189	154	83	78	170
	西湖	清水	南投	古坑	東山	關廟	石碇
完成有效樣本數	149	267	100	116	162	119	77

3. 假日完成樣本數：14 個服務區於 105 年 9 月 3 日至 9 月 25 日之假日執行，共執行 5 日，依照訪問地區（停車場、飲食休憩區）、時段（早、中、晚）規定，共完成有效樣本 1,834 份，詳細各區有效樣本完成數請見表 1-3。

表 1-3：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							
	中壢	湖口	泰安	西螺	新營	仁德	關西
完成有效樣本數	89	138	161	141	77	76	155
	西湖	清水	南投	古坑	東山	關廟	石碇
完成有效樣本數	139	282	103	119	156	120	78

(四) 調查方式：

採面對面接觸，以問卷調查法之自填問卷為主，建置問卷填答網頁，請受訪者在平板電腦上填答。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，讀出問卷題目並點選受訪者答案，完成問卷填答。

(五) 抽樣方法：

1. 按國道高速公路局規劃，各服務區（除中壢、關西、清水、南投、古坑、東山、石碇）外，分為南、北兩個執行地點，每天劃分為早（10:00~12:29）、午（12:30~14:59）、晚（15:00~17:00）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. 平日樣本執行日期由 105 年 9 月 1 日至 9 月 22 日期間之平日執行，共執行 10 天。從每日上午 10 點至下午 5 點 30 分執行。

2. 假日樣本執行日期由 105 年 9 月 3 日至 9 月 25 日期間之假日執行，因中秋連假（9 月 15 至 9 月 18 日）國道用路人潮眾多，恐對調查結果造成影響，無法與上半年度比較，因此該周假日暫緩調查。假日調查日期共計（9 月 3-4 日、9 月 24-25 日）5 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±1.6%。

(八) 訪員分配表：

訪問執行於 9 月 1 日開始，9 月 25 日結束。平日共執行 10 日；假日共執行 5 日。訪員共 69 人次，另設總督導 1 位、分區督導 1 位及工讀生 1 位，詳見表 1-4。

表 1-4：執行訪員數分配表

摘要	國道別 服務區	國1						國3						國5	合計	
		北區		中區		南區		北區		中區		南區		北區		
		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
各服務區 每次 訪員 人數	南下向	3	3	3	3	3	3	6	3					3		30
	北上向		3	3	3						3	9	3	3	6	3
小計		3	6	6	6	3	3	6	6	9	3	3	6	6	3	69

*另設總督導1位，中南部分區督導1位

(九) 品質確保機制：

1. 報到與簽退：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。
2. 督導陪訪：至少 10% 訪問由督導隨訪，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. 異常問卷處理：如遇受訪者積極受訪，中心要求訪員以「執行抽樣訪問」原則先行婉拒，如受訪者仍堅持受訪，訪員會以備用紙本問卷讓該受訪者填答，作為參考，不將問卷結果輸入網路問卷資料庫。
4. 資料檢誤：針對回收之問卷資料，研究人員進行資料檢誤，凡資料有漏答、填答不完全情況者，皆進行刪除，以確保填答資料之完整性。

(十) 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。

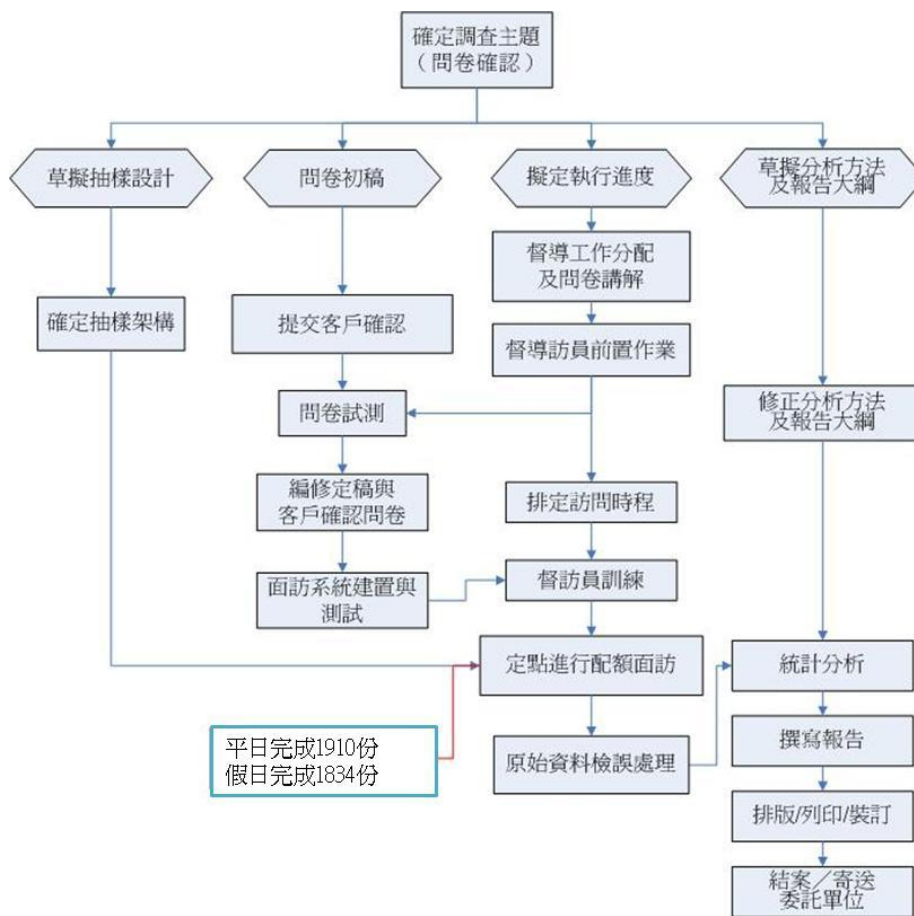


圖 1-1：標準化作業流程

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在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在依變項上的反應百分比有顯著差異。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：探討樣本在兩個依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。

¹王保進，1999。視窗版 SPSS 與行為科學研究。台北市，心理出版社。

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。

四、調查內容

問卷內容由國道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，由遠見民調中心設計問卷。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、服務區商品、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：

(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. 停車場秩序管理
3. 不滿意原因及建議

(三) 公共廁所設備項目

1. 公共廁所設備整體滿意程度
2. 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）
3. 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、價格合理性、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（多樣性、衛生、價格合理性、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

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、販賣區服務人員服務態度、哺集乳室之滿意度、駕駛人休息室滿意度³、漂書站滿意度及胎紋胎壓檢測儀器借用服務滿意度
2. 不滿意原因及建議

(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即試填，確保問卷設計使受訪者填答過程流程。

(二) 信度檢驗：根據 105 年下半年度問卷結果，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 α 統計量，計算所有題項 Cronbach 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 Cronbach's α 要在 0.7 以上。而 105 年下半年度檢驗結果 Cronbach's α 值為 0.928，測量結果具有高度一致性。

³只針對設有駕駛人休息室之服務區詢問，包括湖口、泰安、清水、西螺、西湖、新營、關西、關廟、古坑與東山等服務區。

貳、 樣本結構分析

以下章節將分述 105 下半年度服務區滿意度調查樣本結構各項目。受訪者的基本資料與 105 上半年度調查比例相近，並無顯著差異，而行車目的略有不同。

一、 各服務區回收樣本數

本次調查總共完成 3,744 份有效樣本，其中以清水服務區所佔樣本最多(14.7%)，其次二到五名分別為泰安服務區(9.3%)、關西服務區(8.7%)、東山服務區(8.5%)、西螺服務區(7.9%)。

表 2-1：服務區樣本結構表

各服務區完成樣本數		
服務區	樣本數	百分比%
中壢	186	5.0
湖口	287	7.7
泰安	350	9.3
西螺	295	7.9
新營	160	4.3
仁德	154	4.1
關西	325	8.7
西湖	288	7.7
清水	549	14.7
南投	203	5.4
古坑	235	6.3
東山	318	8.5
關廟	239	6.4
石碇	155	4.1
總計	3,744	100.0

二、性別

本次調查中，男性樣本為 2,102 位，佔 56.1%，女性樣本為 1,642 位，佔 43.9%。在各服務區中，中壢、泰安、新營、關西與石碇服務區男性受訪者比率較高，有超過六成為男性受訪者；全體服務區的女性受訪者普遍均低於 5 成，只有清水、南投兩服務區女性受訪者比例較高，超過 5 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	
中壢	117	62.9%	69	37.1%	186
湖口	152	53.0%	135	47.0%	287
泰安	214	61.1%	136	38.9%	350
西螺	150	50.8%	145	49.2%	295
新營	108	67.5%	52	32.5%	160
仁德	82	53.2%	72	46.8%	154
關西	198	60.9%	127	39.1%	325
西湖	166	57.6%	122	42.4%	288
清水	273	49.7%	276	50.3%	549
南投	97	47.8%	106	52.2%	203
古坑	136	57.9%	99	42.1%	235
東山	178	56.0%	140	44.0%	318
關廟	132	55.2%	107	44.8%	239
石碇	99	63.9%	56	36.1%	155
總計	2102	56.1%	1642	43.9%	3744

三、年齡

受訪者中，以「30-39歲」比率最高（31.6%），其次為「40-49歲」（27.0%）及「18-29歲」（26.8%），「50-59歲」受訪者有12.5%，而「60歲以上」受訪者僅有2.1%。在各服務區中，中壢、仁德、西湖及古坑服務區受訪者比率以「40-49歲」最高；湖口與西螺服務區受訪者比率以「18-29歲」最高，其他服務區受訪者皆以「30-39歲」比率最高。

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%	
中壢	53	28.5%	48	25.8%	57	30.6%	25	13.4%	3	1.6%	186
湖口	100	34.8%	71	24.7%	87	30.3%	26	9.1%	3	1.0%	287
泰安	104	29.7%	144	41.1%	65	18.6%	26	7.4%	11	3.1%	350
西螺	89	30.2%	87	29.5%	69	23.4%	47	15.9%	3	1.0%	295
新營	40	25.0%	65	40.6%	41	25.6%	12	7.5%	2	1.3%	160
仁德	42	27.3%	35	22.7%	52	33.8%	21	13.6%	4	2.6%	154
關西	97	29.8%	100	30.8%	85	26.2%	38	11.7%	5	1.5%	325
西湖	67	23.3%	79	27.4%	94	32.6%	34	11.8%	14	4.9%	288
清水	121	22.0%	177	32.2%	150	27.3%	90	16.4%	11	2.0%	549
南投	49	24.1%	81	39.9%	45	22.2%	25	12.3%	3	1.5%	203
古坑	61	26.0%	59	25.1%	71	30.2%	39	16.6%	5	2.1%	235
東山	89	28.0%	101	31.8%	79	24.8%	39	12.3%	10	3.1%	318
關廟	58	24.3%	85	35.6%	69	28.9%	24	10.0%	3	1.3%	239
石碇	34	21.9%	51	32.9%	46	29.7%	22	14.2%	2	1.3%	155
總和	1004	26.8%	1183	31.6%	1010	27.0%	468	12.5%	79	2.1%	3744

四、教育程度

在總體受訪者中，以「大學」學歷者比率最高（44.4%），其次為「高中職以下」（25.7%）、再其次為「專科」（21.3%），「研究所以上」所佔比率則最低（8.7%）。在各服務區中，除西湖服務區受訪者「高中職以下」學歷比率最高，其他服務區則皆為「大學」學歷者比率最高。

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%	
中壢	41	22.0%	44	23.7%	85	45.7%	16	8.6%	186
湖口	73	25.4%	50	17.4%	147	51.2%	17	5.9%	287
泰安	90	25.7%	66	18.9%	181	51.7%	13	3.7%	350
西螺	79	26.8%	51	17.3%	129	43.7%	36	12.2%	295
新營	39	24.4%	27	16.9%	76	47.5%	18	11.3%	160
仁德	35	22.7%	51	33.1%	58	37.7%	10	6.5%	154
關西	57	17.5%	83	25.5%	154	47.4%	31	9.5%	325
西湖	103	35.8%	53	18.4%	94	32.6%	38	13.2%	288
清水	163	29.7%	113	20.6%	228	41.5%	45	8.2%	549
南投	73	36.0%	36	17.7%	79	38.9%	15	7.4%	203
古坑	58	24.7%	48	20.4%	103	43.8%	26	11.1%	235
東山	61	19.2%	80	25.2%	147	46.2%	30	9.4%	318
關廟	54	22.6%	55	23.0%	124	51.9%	6	2.5%	239
石碇	35	22.6%	39	25.2%	56	36.1%	25	16.1%	155
總計	961	25.7%	796	21.3%	1661	44.4%	326	8.7%	3744

五、乘坐車型及身分

本次調查中，以「小型車」比率最高，有 96.1% 的受訪者駕駛或搭乘小型車，其次為「大客車」，佔 2.1%，駕駛「大貨車」的比率則為 0.8%，駕駛或搭乘「遊覽車」的比率有 0.7%，駕駛或搭乘「聯結車」的比率為 0.3%。而在受訪者中，整體來看有 59.7% 的受訪者身分為「駕駛」，40.3% 的受訪者身分為「乘客」。

表 2-5：服務區與乘坐車型交叉表

服務區	小型車		大客車		大貨車		聯結車		遊覽車		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 %	
中壢	175	94.1%	4	2.2%	1	0.5%	0	0.0%	6	3.2%	186
湖口	282	98.3%	2	0.7%	1	0.3%	0	0.0%	2	0.7%	287
泰安	336	96.0%	9	2.6%	3	0.9%	0	0.0%	2	0.6%	350
西螺	286	96.9%	2	0.7%	2	0.7%	2	0.7%	3	1.0%	295
新營	153	95.6%	3	1.9%	1	0.6%	2	1.3%	1	0.6%	160
仁德	148	96.1%	2	1.3%	3	1.9%	1	0.6%	0	0.0%	154
關西	290	89.2%	26	8.0%	4	1.2%	0	0.0%	5	1.5%	325
西湖	275	95.5%	12	4.2%	1	0.3%	0	0.0%	0	0.0%	288
清水	535	97.4%	8	1.5%	3	0.5%	1	0.2%	2	0.4%	549
南投	199	98.0%	0	0.0%	2	1.0%	1	0.5%	1	0.5%	203
古坑	227	96.6%	5	2.1%	2	0.9%	0	0.0%	1	0.4%	235
東山	308	96.9%	5	1.6%	2	0.6%	0	0.0%	3	0.9%	318
關廟	234	97.9%	0	0.0%	3	1.3%	1	0.4%	1	0.4%	239
石碇	150	96.8%	0	0.0%	2	1.3%	2	1.3%	1	0.6%	155
總計	3598	96.1%	78	2.1%	30	0.8%	10	0.3%	28	0.7%	3744

表 2-6：服務區與身分交叉表

服務區	駕駛		乘客		總計
	樣本數	百分比%	樣本數	百分比%	
中壢	99	53.2%	87	46.8%	186
湖口	161	56.1%	126	43.9%	287
泰安	236	67.4%	114	32.6%	350
西螺	158	53.6%	137	46.4%	295
新營	111	69.4%	49	30.6%	160
仁德	93	60.4%	61	39.6%	154
關西	189	58.2%	136	41.8%	325
西湖	171	59.4%	117	40.6%	288
清水	329	59.9%	220	40.1%	549
南投	116	57.1%	87	42.9%	203
古坑	161	68.5%	74	31.5%	235
東山	187	58.8%	131	41.2%	318
關廟	127	53.1%	112	46.9%	239
石碇	98	63.2%	57	36.8%	155
總計	2236	59.7%	1508	40.3%	3744

六、最近三個月到訪服務區次數

有超過五成的受訪者在過去三個月到過受訪服務區 2 次或以上（2 次 28.3%、3 次及以上 25.2%），近二成八的受訪者（27.9%）在過去三個月中曾到過受訪服務區一次；另外，有近一成八的受訪者（18.6%）之前從未到過受訪服務區。

表 2-7：服務區與到訪次數交叉表

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%	
中壢	43	23.1%	60	32.3%	39	21.0%	44	23.7%	186
湖口	41	14.3%	80	27.9%	64	22.3%	102	35.5%	287
泰安	20	5.7%	98	28.0%	131	37.4%	101	28.9%	350
西螺	42	14.2%	85	28.8%	91	30.8%	77	26.1%	295
新營	38	23.8%	55	34.4%	31	19.4%	36	22.5%	160
仁德	37	24.0%	47	30.5%	23	14.9%	47	30.5%	154
關西	58	17.8%	86	26.5%	110	33.8%	71	21.8%	325
西湖	68	23.6%	62	21.5%	101	35.1%	57	19.8%	288
清水	73	13.3%	153	27.9%	178	32.4%	145	26.4%	549
南投	28	13.8%	38	18.7%	62	30.5%	75	36.9%	203
古坑	24	10.2%	67	28.5%	97	41.3%	47	20.0%	235
東山	65	20.4%	101	31.8%	77	24.2%	75	23.6%	318
關廟	129	54.0%	74	31.0%	18	7.5%	18	7.5%	239
石碇	31	20.0%	38	24.5%	39	25.2%	47	30.3%	155
總計	697	18.6%	1044	27.9%	1061	28.3%	942	25.2%	3744

七、至服務區之目的（複選）

受訪者至服務區的目的中，以「休息」的比率最高（70.1%），其次為「用餐」（60.3%）、「如廁」（56.2%），購物的比率為二成（20.1%），加油的比率為一成二（12.6%）、其次則是是哺乳（1.4%），其他如處理 eTag 相關事項、洽公、訪友會面等項目皆不到一個百分點。

表 2-8：服務區與至服務區目的交叉表

服務區	休息		用餐		如廁		購物		加油		哺乳		處理 Etag 相關事項		訪友會面		洽公/上班		未回答		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	百分比 %	樣本數	百分比 %	樣本數	百分比 %	
中壢	114	61.3	99	53.2	115	61.8	42	22.6	20	10.8	1	.5	1	.5	0	.0	2	1.1	0	0	186
湖口	173	60.9	190	66.9	176	62.0	79	27.8	20	7.0	3	1.1	1	.4	0	.0	0	.0	3	1.1	287
泰安	242	69.7	172	49.6	159	45.8	57	16.4	50	14.4	6	1.7	0	.0	1	.3	0	.0	3	0.9	350
西螺	202	68.7	167	56.8	181	61.6	91	31.0	33	11.2	6	2.0	0	.0	0	.0	0	.0	1	0.3	295
新營	104	65.0	91	56.9	87	54.4	20	12.5	25	15.6	3	1.9	0	.0	0	.0	0	.0	0	0.0	160
仁德	116	75.3	90	58.4	100	64.9	24	15.6	25	16.2	0	.0	0	.0	0	.0	0	.0	0	0.0	154
關西	214	66.5	156	48.4	142	44.1	46	14.3	32	9.9	9	2.8	1	.3	0	.0	0	.0	3	0.9	325
西湖	212	73.6	155	53.8	149	51.7	49	17.0	19	6.6	4	1.4	1	.3	0	.0	1	.3	0	0.0	288
清水	398	72.6	377	68.8	320	58.4	154	28.1	111	20.3	3	.5	0	.0	1	.2	0	.0	1	0.2	549
南投	147	72.8	138	68.3	128	63.4	48	23.8	31	15.3	3	1.5	0	.0	0	.0	0	.0	1	0.5	203
古坑	165	70.2	149	63.4	90	38.3	35	14.9	44	18.7	9	3.8	1	.4	0	.0	0	.0	0	0.0	235
東山	224	70.9	231	73.1	179	56.6	51	16.1	24	7.6	4	1.3	0	.0	0	.0	0	.0	2	0.6	318
關廟	203	84.9	151	63.2	173	72.4	23	9.6	25	10.5	1	.4	0	.0	1	.4	0	.0	0	0.0	239
石碇	101	65.6	84	54.5	98	63.6	31	20.1	9	5.8	0	.0	0	.0	0	.0	0	.0	1	0.6	155
總計	2615	70.1%	2250	60.3%	2097	56.2%	750	20.1%	468	12.6%	52	1.4%	5	0.1%	3	0.1%	3	0.1%	15	0.40%	3744

八、本次行車目的

在整體受訪者中，本次行車目的比率最高的是「旅遊」，比率為 52.5%，其次為「公務出差」比率為 17.7%，再其次為「訪友、探親」比率為 13.4%，接著則為「返鄉」比率為 9.0%，另外還有「通勤、上下班、上下課」及「處理 eTag 相關事項」等目的，不過所佔比率都不到 10 個百分點。

表 2-9：服務區與行車目的交叉表

服務區	通勤／上下班／上下課		公務出差		旅遊		訪友／探親		返鄉		繳費/處理 Etag 相關事宜		未回答		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	
中壢	26	14.0%	59	31.7%	72	38.7%	23	12.4%	6	3.2%	0	0.0%	0	0.0%	186
湖口	36	12.5%	65	22.6%	110	38.3%	43	15.0%	33	11.5%	0	0.0%	0	0.0%	287
泰安	22	6.3%	82	23.4%	182	52.0%	31	8.9%	33	9.4%	0	0.0%	0	0.0%	350
西螺	20	6.8%	30	10.2%	150	50.8%	60	20.3%	35	11.9%	0	0.0%	0	0.0%	295
新營	17	10.6%	44	27.5%	58	36.3%	28	17.5%	12	7.5%	0	0.0%	1	0.6%	160
仁德	20	13.0%	31	20.1%	66	42.9%	24	15.6%	13	8.4%	0	0.0%	0	0.0%	154
關西	20	6.2%	51	15.7%	167	51.4%	49	15.1%	38	11.7%	0	0.0%	0	0.0%	325
西湖	15	5.2%	44	15.3%	168	58.3%	32	11.1%	29	10.1%	0	0.0%	0	0.0%	288
清水	36	6.6%	82	14.9%	324	59.0%	67	12.2%	39	7.1%	0	0.0%	1	0.2%	549
南投	10	4.9%	25	12.3%	128	63.1%	20	9.9%	20	9.9%	0	0.0%	0	0.0%	203
古坑	8	3.4%	31	13.2%	145	61.7%	22	9.4%	29	12.3%	0	0.0%	0	0.0%	235
東山	17	5.3%	60	18.9%	180	56.6%	35	11.0%	26	8.2%	0	0.0%	0	0.0%	318
關廟	9	3.8%	28	11.7%	135	56.5%	49	20.5%	18	7.5%	0	0.0%	0	0.0%	239
石碇	20	12.9%	30	19.4%	79	51.0%	18	11.6%	7	4.5%	1	0.6%	0	0.0%	155
總計	276	7.4%	662	17.7%	1964	52.5%	501	13.4%	338	9.0%	1	0.0%	2	0.1%	3744

九、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、上高速公路縣市與受訪者之目的地、上高速公路縣市，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 2-10 至 2-12。

表 2-10：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	金門縣		國外
	百分比%																						
中壢	0.5%	22.0%	14.0%	1.6%	19.9%	1.1%	3.8%	2.7%	10.8%	4.8%	1.1%	1.1%	1.1%	1.6%	4.3%	5.9%	2.7%	0.0%	0.0%	0.5%	0.0%	0.5%	186
湖口	3.8%	14.6%	15.7%	3.5%	8.4%	5.6%	3.8%	5.6%	19.5%	3.5%	2.1%	2.1%	0.3%	2.4%	5.9%	1.7%	0.3%	0.0%	0.7%	0.0%	0.0%	0.3%	287
泰安	5.7%	13.4%	10.0%	2.9%	7.7%	1.7%	4.0%	3.4%	21.1%	8.3%	3.1%	3.7%	1.7%	2.0%	7.1%	2.6%	0.9%	0.0%	0.0%	0.6%	0.0%	0.0%	350
西螺	0.7%	7.8%	9.5%	0.3%	7.1%	3.7%	4.1%	2.4%	18.6%	4.7%	0.7%	8.5%	2.7%	2.0%	12.5%	12.2%	0.7%	0.3%	0.0%	1.4%	0.0%	0.0%	295
新營	0.6%	11.3%	7.5%	0.6%	5.6%	1.9%	2.5%	1.9%	21.3%	6.9%	1.3%	0.6%	3.1%	1.3%	16.3%	14.4%	2.5%	0.0%	0.0%	0.6%	0.0%	0.0%	160
仁德	0.6%	3.9%	3.9%	0.6%	3.9%	0.0%	0.0%	0.6%	13.6%	3.9%	0.0%	1.3%	3.2%	1.9%	15.6%	44.8%	1.9%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	154
關西	2.8%	31.1%	8.6%	3.7%	5.2%	2.2%	3.7%	5.2%	16.0%	6.5%	2.5%	0.9%	0.6%	0.6%	3.1%	5.8%	0.9%	0.0%	0.6%	0.0%	0.0%	0.0%	325
西湖	3.8%	31.9%	10.8%	2.8%	7.3%	2.4%	4.2%	6.6%	6.6%	4.5%	4.2%	2.4%	1.4%	2.4%	3.5%	2.4%	2.4%	0.0%	0.3%	0.0%	0.0%	0.0%	288
清水	2.4%	19.3%	8.6%	0.9%	9.8%	2.9%	6.4%	2.9%	21.5%	9.3%	2.9%	0.9%	1.8%	2.9%	3.8%	2.7%	0.9%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	549
南投	0.0%	5.4%	2.5%	0.5%	3.4%	0.0%	1.5%	2.0%	34.5%	12.8%	13.3%	4.9%	3.0%	2.0%	4.9%	6.4%	1.0%	0.0%	1.0%	0.5%	0.0%	0.5%	203
古坑	2.1%	10.6%	8.9%	3.0%	4.3%	3.0%	6.8%	3.4%	12.3%	1.3%	3.4%	9.4%	4.7%	3.8%	11.1%	8.1%	3.0%	0.0%	0.0%	0.4%	0.0%	0.4%	235
東山	0.3%	2.2%	2.2%	0.0%	3.1%	1.3%	1.9%	0.6%	15.4%	4.4%	6.3%	1.6%	5.3%	1.6%	21.4%	27.0%	4.1%	0.0%	0.3%	0.3%	0.3%	0.3%	318
關廟	0.0%	1.3%	0.4%	0.4%	1.7%	0.4%	1.7%	1.3%	9.2%	4.6%	3.8%	4.2%	4.2%	4.2%	38.9%	18.4%	4.2%	0.0%	0.4%	0.8%	0.0%	0.0%	239
石碇	3.2%	30.3%	18.1%	16.1%	9.7%	3.2%	2.6%	1.9%	9.7%	0.0%	0.6%	0.6%	0.0%	1.9%	0.0%	0.6%	0.0%	0.0%	0.6%	0.6%	0.0%	0.0%	155
總計	2.1%	15.2%	8.5%	2.3%	7.0%	2.3%	3.7%	3.1%	16.9%	5.8%	3.3%	3.0%	2.3%	2.2%	10.0%	9.5%	1.7%	0.0%	0.3%	0.4%	0.0%	0.1%	3744

表 2-11：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%																			
中壢	1.1%	12.4%	17.2%	0.5%	25.8%	4.3%	8.1%	1.1%	8.6%	2.7%	0.0%	3.2%	2.7%	4.3%	3.8%	3.2%	0.5%	0.0%	0.5%	186
湖口	4.5%	10.8%	17.1%	1.7%	12.2%	4.5%	6.3%	4.5%	17.8%	3.1%	2.4%	2.1%	5.2%	1.4%	3.1%	2.8%	0.0%	0.0%	0.3%	287
泰安	5.4%	10.6%	11.7%	2.0%	8.0%	2.0%	3.7%	8.3%	18.3%	4.6%	3.1%	1.1%	4.3%	2.6%	6.6%	4.0%	2.6%	0.3%	0.9%	350
西螺	0.3%	4.1%	6.8%	0.3%	3.7%	1.4%	3.7%	2.7%	15.6%	6.4%	0.3%	12.9%	3.7%	4.1%	18.3%	11.2%	3.7%	0.0%	0.7%	295
新營	0.0%	0.6%	4.4%	0.0%	2.5%	0.6%	5.0%	0.6%	6.9%	5.0%	1.3%	4.4%	5.6%	4.4%	32.5%	23.8%	1.9%	0.0%	0.6%	160
仁德	0.0%	1.9%	2.6%	0.0%	0.6%	0.0%	0.0%	0.6%	16.2%	1.9%	1.3%	1.9%	0.6%	6.5%	23.4%	39.0%	3.2%	0.0%	0.0%	154
關西	4.0%	10.8%	15.4%	5.8%	6.8%	2.8%	5.2%	3.7%	12.3%	4.6%	3.4%	0.9%	0.9%	2.5%	9.5%	7.4%	2.5%	1.5%	0.0%	325
西湖	2.4%	14.2%	8.0%	2.8%	6.6%	0.7%	4.5%	7.3%	13.9%	4.2%	5.2%	3.5%	1.7%	2.8%	11.8%	6.3%	3.1%	0.7%	0.3%	288
清水	0.5%	7.5%	8.4%	0.4%	3.6%	3.3%	3.3%	4.2%	27.0%	4.9%	8.6%	3.5%	5.8%	4.0%	6.0%	5.6%	3.1%	0.2%	0.2%	549
南投	0.5%	3.0%	4.9%	0.0%	2.5%	0.0%	1.0%	2.0%	17.2%	5.4%	36.5%	7.9%	4.4%	2.0%	6.9%	4.4%	1.0%	0.5%	0.0%	203
古坑	0.9%	1.7%	3.4%	3.0%	2.6%	1.7%	0.4%	1.3%	8.5%	1.3%	7.2%	11.5%	16.2%	7.2%	6.0%	14.9%	10.6%	0.0%	1.7%	235
東山	0.3%	1.3%	1.9%	0.0%	0.9%	0.0%	0.0%	0.9%	10.7%	2.2%	9.4%	3.8%	7.9%	5.7%	26.1%	19.5%	8.5%	0.0%	0.9%	318
關廟	0.0%	2.5%	0.4%	0.4%	0.8%	0.0%	0.0%	1.3%	19.2%	4.6%	5.9%	3.3%	2.1%	2.5%	19.7%	14.6%	20.9%	0.4%	1.3%	239
石碇	3.2%	24.5%	17.4%	35.5%	2.6%	1.9%	3.2%	1.3%	4.5%	0.6%	0.0%	0.0%	0.6%	0.6%	0.0%	0.0%	0.0%	3.2%	0.6%	155
總計	1.8%	7.5%	8.7%	2.8%	5.6%	1.8%	3.2%	3.3%	15.6%	3.9%	6.2%	4.2%	4.6%	3.6%	11.7%	10.0%	4.5%	0.4%	0.6%	3744

表 2-12：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%																	
中壢	2.7%	23.1%	16.1%	2.2%	23.7%	2.7%	3.8%	3.8%	5.9%	3.2%	2.7%	0.0%	1.1%	0.5%	3.2%	3.8%	1.6%	186
湖口	4.9%	13.2%	17.1%	2.4%	9.1%	4.9%	6.3%	5.9%	17.1%	3.1%	1.4%	2.4%	1.0%	3.5%	5.2%	2.4%	0.0%	287
泰安	5.1%	9.4%	8.3%	1.4%	6.3%	2.6%	4.0%	5.4%	21.7%	7.7%	2.0%	4.9%	1.7%	3.4%	9.4%	4.0%	2.6%	350
西螺	1.0%	5.1%	9.2%	0.0%	3.7%	4.1%	4.1%	3.4%	21.0%	3.7%	1.0%	6.8%	4.4%	1.4%	14.9%	14.2%	2.0%	295
新營	0.0%	8.8%	5.6%	1.3%	6.3%	1.3%	1.9%	3.8%	23.8%	3.8%	0.6%	2.5%	3.1%	3.1%	18.8%	13.8%	1.9%	160
仁德	0.6%	2.6%	3.2%	0.6%	3.2%	0.0%	0.0%	0.6%	11.7%	5.2%	0.6%	0.6%	1.9%	1.9%	18.8%	46.1%	1.9%	154
關西	1.8%	29.8%	14.8%	5.2%	5.2%	2.5%	1.8%	4.9%	14.8%	5.8%	2.8%	1.2%	0.3%	0.9%	3.7%	3.7%	0.6%	325
西湖	3.5%	22.2%	10.8%	2.8%	6.6%	3.5%	4.5%	7.6%	10.1%	5.2%	4.2%	3.8%	1.4%	2.8%	5.6%	3.5%	2.1%	288
清水	2.6%	12.4%	9.8%	1.3%	9.8%	3.5%	6.4%	4.0%	21.3%	9.8%	4.6%	2.4%	1.8%	1.5%	4.7%	3.1%	1.1%	549
南投	0.0%	6.4%	0.5%	0.0%	2.0%	0.0%	1.0%	2.0%	32.0%	11.8%	14.3%	5.9%	6.4%	1.5%	5.4%	6.4%	4.4%	203
古坑	3.8%	8.1%	12.8%	1.7%	3.0%	3.4%	4.3%	4.3%	9.8%	3.0%	4.7%	8.9%	8.5%	2.6%	10.6%	7.7%	3.0%	235
東山	0.6%	1.6%	0.9%	0.0%	1.9%	0.9%	1.3%	0.0%	13.2%	3.8%	6.6%	2.5%	5.0%	3.5%	22.0%	26.7%	9.4%	318
關廟	0.0%	0.4%	0.4%	0.0%	0.4%	0.4%	1.3%	1.7%	8.4%	4.2%	3.8%	4.6%	4.2%	5.0%	36.0%	19.7%	9.6%	239
石碇	5.2%	21.3%	13.5%	37.4%	6.5%	2.6%	1.3%	1.3%	8.4%	0.0%	0.6%	0.6%	0.6%	0.6%	0.0%	0.0%	0.0%	155
總計	2.4%	11.9%	9.0%	3.0%	6.3%	2.5%	3.4%	3.7%	16.3%	5.6%	3.7%	3.5%	2.9%	2.3%	10.8%	9.7%	2.9%	3744

十、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 2-13 可得知，石碇服務區受訪者由出發交流道至目的地之平均距離最短，為 71.51 公里，而西湖服務區受訪者由出發交流道至服務區之平均距離最長，為 208.47 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 169.96 公里。

表 2-13：服務區平均里程數

平均里程數	
服務區	里程數
中壢	156.76
湖口	173.82
泰安	185.97
西螺	193.96
新營	183.57
仁德	149.85
關西	202.42
西湖	208.47
清水	165.45
南投	107.04
古坑	202.38
東山	153.16
關廟	153.95
石碇	71.51
平均	169.96

十一、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，有意願再次到訪的受訪者有 98.9%，沒有意願再次到訪的受訪者僅有 1.1%，再訪意願與 105 上半年相比(99.1%)，比率微幅下降，但未達顯著差異。

表 2-14：整體服務區再訪意願

	樣本數	百分比%
會	3701	98.9%
不會	43	1.1%
總計	3744	100.0%

各服務區的再訪意願皆超過九成，南投服務區的再訪意願最高，達 100%。

表 2-15：各服務區再訪意願

各服務區再訪意願		
服務區	會	不會
	%	
中壢	98.9%	1.1%
湖口	97.9%	2.1%
泰安	98.9%	1.1%
西螺	99.3%	0.7%
新營	96.9%	3.1%
仁德	99.4%	0.6%
關西	99.4%	0.6%
西湖	98.6%	1.4%
清水	99.6%	0.4%
南投	100.0%	0.0%
古坑	99.1%	0.9%
東山	98.7%	1.3%
關廟	99.2%	0.8%
石碇	95.5%	4.5%
總計	98.9%	1.1%

十二、近一年內曾到訪之服務區

整體來看，詢問受訪者過去一年內曾經到訪過之服務區，其中以清水服務區比率最高（52.2%），受訪者曾到訪的比率最高，其次則為泰安（38.0%）、西螺（35.6%）、湖口（30.8%）、關西（30.0%）與古坑（29.2%），在各服務區中，石碇服務區再訪率較低（10.3%），未曾到過其他服務區的比率為4%。

表 2-16：一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%															
中壢	52.7	47.8	42.5	34.4	16.1	17.7	26.3	30.1	51.6	18.3	16.7	11.8	9.7	10.8	5.4	186
湖口	39.0	56.1	55.7	35.2	12.9	13.9	30.7	20.2	40.4	10.1	12.9	14.3	7.0	8.0	5.6	287
泰安	22.6	34.3	73.1	45.4	24.6	16.3	25.4	30.9	56.0	26.0	27.7	24.9	17.1	7.1	0.9	350
西螺	15.9	26.8	44.7	60.3	26.4	21.4	20.0	17.3	44.1	21.7	27.1	21.7	15.6	6.4	2.0	295
新營	18.8	28.1	33.8	46.9	50.6	32.5	25.6	23.1	41.9	20.6	22.5	26.9	19.4	9.4	3.8	160
仁德	17.5	20.8	28.6	39.0	40.3	41.6	30.5	25.3	46.1	28.6	37.0	39.0	24.7	11.7	2.6	154
關西	17.2	34.8	27.1	20.3	15.4	10.2	54.5	31.7	59.1	28.0	17.8	10.2	10.8	15.1	3.1	325
西湖	29.2	37.5	32.6	38.9	25.0	16.3	43.4	49.3	63.5	33.7	29.9	12.5	12.2	13.2	4.9	288
清水	25.1	32.1	40.1	39.2	28.4	20.2	32.4	38.3	61.4	34.6	26.4	20.4	18.0	10.9	4.0	549
南投	12.3	18.7	32.0	39.9	27.1	15.8	30.0	28.1	68.0	61.6	48.8	32.0	14.8	7.4	3.4	203
古坑	4.7	14.5	24.3	21.7	12.3	8.1	19.6	19.6	36.6	18.7	34.9	23.4	10.6	3.4	2.6	235
東山	8.2	16.0	20.4	24.8	26.4	30.2	18.2	18.2	48.1	32.7	43.7	49.7	33.3	5.7	9.1	318
關廟	9.2	14.6	19.2	21.3	20.1	17.2	15.5	27.6	49.4	35.1	47.3	29.3	18.8	3.3	3.8	239
石碇	28.4	46.5	40.0	27.1	11.0	9.7	45.2	26.5	45.8	15.5	22.6	12.3	11.6	45.2	5.2	155
總計	21.3	30.8	38.0	35.6	23.6	18.8	30.0	28.6	52.2	28.2	29.2	23.1	16.2	10.3	4.0	3744

參、 整體服務區滿意度分析

一、 各服務項目滿意度分數評比

1. 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。

14 個服務區整體表現中，以戶外休憩區整體分數最高，其滿意度分數為 86.20 分，其他各項設施項目依滿意度分數高低排名分別為公共廁所整體滿意度（86.08 分）、停車場清潔分數（85.52 分）、密封包裝整體滿意度（85.34 分），以上四項滿意度分數均突破 85 分，接著是用餐區整體滿意度（84.87 分）、停車場秩序管理分數（84.27 分），整體滿意度分數最低的服務項目為熱熟食整體滿意度（83.40 分），無論是哪一個服務項目滿意度分數都在 80 分以上，代表整體來說，受訪者無論在哪一個項目表現都感覺滿意；而在平假日的表現上，各項設施滿意度分數平日表現優於假日。

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	86.20 N=3744	86.5 N=1910	85.88 N=1834
公共廁所整體滿意度分數	86.08 N=3439	86.76 N=1711	85.41 N=1728
停車場清潔分數	85.52 N=3744	86.13 N=1910	84.89 N=1834
密封包裝食品整體分數	85.34 N=2355	86.18 N=1145	84.55 N=1210
用餐區整體分數	84.87 N=3412	85.06 N=1691	84.67 N=1721
停車場秩序管理分數	84.27 N=3744	84.39 N=1910	84.15 N=1834
熱熟食整體分數	83.40 N=2968	84.1 N=1453	82.72 N=1515

2. 戶外休憩區

戶外休憩區整體滿意度分數為 86.20 分，受訪者對戶外休憩區各項目中，景觀布置與清潔度的滿意度最高（86.34 分），而對戶外休憩區座椅安排滿意度略低（84.19 分），不過本次調查中戶外休憩區的每一個項目，都得到超過 84 分的滿意度分數。

戶外休憩區類別的滿意度分數表現，大部分項目平日的滿意度分數均略高於假日滿意度分數。而無論平假日，滿意度分數最高的項目皆為戶外休憩區景觀布置（平日：86.67 分，假日：85.99 分），而滿意度分數最低的皆為戶外休憩區座椅安排項目（平日：84.41 分，假日：83.97 分）。

表 3-2：戶外休憩區服務設施滿意度分數

服務項目	整體	平日	假日
戶外休憩區整體	86.20 N=3744	86.5 N=1910	85.88 N=1834
戶外休憩區景觀布置	86.34 N=3744	86.67 N=1910	85.99 N=1834
戶外休憩區清潔度	85.70 N=3744	85.94 N=1910	85.45 N=1834
戶外休憩區動線安排	84.97 N=3744	85.47 N=1910	84.45 N=1834
戶外休憩區座椅安排	84.19 N=3744	84.41 N=1910	83.97 N=1834

3. 停車場

停車場特別針對兩項項目評比，分別為清潔滿意程度及秩序管理。整體來看，停車場清潔滿意程度（85.52 分）高於停車場秩序管理分數（84.27 分）。平日之停車場清潔滿意度分數為 86.13 分，假日則為 84.39 分；停車場秩序管理滿意度分數方面，平日表現為 84.39 分，假日則為 84.15 分，平日表現分數皆優於假日表現。

表 3-3：停車場服務設施滿意度分數⁴

服務項目	整體	平日	假日
停車場清潔	85.52 N=3744	86.13 N=1910	84.89 N=1834
停車場秩序管理	84.27 N=3744	84.39 N=1910	84.15 N=1834

⁴ 問卷未詢問停車場服務整體滿意度。

4. 公共廁所設備

公共廁所整體滿意度分數為 86.08 分，在公共廁所各項目評比中，無論平日或假日，滿意度分數較高的項目為廁間設備貼心度(85.79 分，平日：86.28 分、假日：85.31 分)，洗手台清潔度滿意度分數較低(84.40 分，平日：86.20 分、假日：84.61 分)。每個項目的平日表現分數都比假日略高一些。

表 3-4：公共廁所設備服務設施滿意度分數

服務項目	整體	平日	假日
公共廁所整體滿意度	86.08 N=3439	86.76 N=1711	85.41 N=1728
廁間設備貼心度	85.79 N=3439	86.28 N=1711	85.31 N=1728
廁間清潔度	85.75 N=3439	86.16 N=1711	85.35 N=1728
洗手台清潔度	85.40 N=3439	86.20 N=1711	84.61 N=1728

5. 用餐區

用餐區之整體滿意度分數為 84.87 分。在其中各項目中，用餐區服務人員儀容衛生分數最高，為 86.65 分，用餐區清潔度較低，為 85.81 分。不論平日或假日，用餐區清潔度分數都是最低的（平日：86.01 分；假日：85.62 分）。

表 3-5：用餐區服務設施滿意度分數

服務項目	整體	平日	假日
用餐區整體	84.87 N=3412	85.06 N=1691	84.67 N=1721
用餐區服務人員儀容衛生	86.65 N=3412	86.9 N=1691	86.4 N=1721
用餐區服務人員結帳速度	86.01 N=3412	86.17 N=1691	85.86 N=1721
用餐區清潔度	85.81 N=3412	86.01 N=1691	85.62 N=1721

6. 密封包裝食品

在此類別中，所有項目中密封包裝食品衛生滿意度分數較高（86.08分），而分數較低的則為價格合理性項目（83.25分）。不論平日或是假日，密封包裝食品價格合理性分數都是最低的（平日84.21分；假日82.35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	85.34 N=2355	86.18 N=1145	84.55 N=1210
密封包裝食品衛生	86.08 N=2355	86.81 N=1145	85.39 N=1210
密封包裝食品品質	85.55 N=2355	86.24 N=1145	84.91 N=1210
密封包裝食品多樣性	85.18 N=2355	85.62 N=1145	84.76 N=1210
密封包裝食品價格合理性	83.25 N=2355	84.21 N=1145	82.35 N=1210

7. 熱熟食

熱熟食整體滿意度是各服務區中整體滿意度分數最低的項目。在熱熟食類別中，熱熟食價格合理性滿意度分數較低（81.00分）。不論平日或是假日，熱熟食價格合理性分數都是各項目中最低的（平日81.73分；假日80.29分），熱熟食價格合理性分數也是上半年度調查所有項目中，滿意度最低的服務項目。

表 3-7：熱熟食滿意度分數

服務項目	整體	平日	假日
熱熟食整體	83.40 N=2968	84.10 N=1453	82.72 N=1515
熱熟食衛生	83.94 N=2968	84.49 N=1453	83.42 N=1515
熱熟食品質	82.86 N=2968	83.62 N=1453	82.14 N=1515
熱熟食多樣性	81.39 N=2968	82.15 N=1453	80.67 N=1515
熱熟食價格合理性	81.00 N=2968	81.73 N=1453	80.29 N=1515

8. 其他服務設施

有使用其他服務設施者，以整體樣本來看，服務台人員服務態度項目滿意度分數最高（89.01分），其次則為販賣區服務人員滿意度（88.36分），再其次為服務區賣場內指引標示（88.26分）。另外滿意度分數較低的服務設施則是漂書站（85.91分）、胎紋胎壓檢測儀器借用服務分數（85.53分）、無線上網（85.28分）。就服務設施表現來看，整體服務區軟體服務較勝於硬體服務設施。

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	89.01 N=2912	89.63 N=1439	88.4 N=1473
販賣區服務人員滿意度	88.36 N=3183	88.86 N=1569	87.87 N=1614
服務區賣場內指引標示	88.26 N=3233	88.69 N=1595	87.85 N=1638
服務台所提供的各項服務	88.18 N=2763	89.19 N=1364	87.19 N=1399
駕駛人休息室	86.41 N=1269	87.15 N=646	85.65 N=623
哺集乳室	85.93 N=1568	87.25 N=764	84.68 N=804
漂書站	85.91 N=1708	86.75 N=832	85.11 N=876
胎紋胎壓檢測儀器借用服務	85.53 N=1511	86.59 N=738	84.53 N=773
無線上網	85.28 N=2232	86.15 N=1089	84.44 N=1143

二、 服務區滿意度評價分析

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）交叉分析。

各項目與基本資料交叉分析後，發現大部分差異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 1-1 至附表 1-38。

1. 戶外休憩區

戶外休憩區整體滿意度超過九成的受訪者給予正面評價(94.39%)，另外有 5.5% 的受訪者認為表現尚可，僅有 0.11% 的受訪者給予負面評價。在戶外休憩區中，正面評價最高的項目為戶外休憩區景觀布置與環境美化，有 92.68% 的受訪者給予正面評價；戶外休憩區座椅安排項目的正面評價稍低，只有 86.89% 的受訪者給予正面評價。此類別中無論整體評價或項目，負面評價最多僅有 0.5 個百分點。

各項目與基本資料進行交叉分析，卡方檢定後，由結果可得，年齡對戶外休憩區座椅安排有顯著影響；教育程度對戶外休憩區座椅安排、動線安排、清潔度有顯著影響；再訪意願對戶外休憩區座椅安排有顯著影響。

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 3-9：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	未回答
	%							
	N=3744							
戶外休憩區整體滿意程度	36.70	57.69	94.39	5.50	0.11	0.00	0.11	-
戶外休憩區景觀布置與環境美化	39.18	53.50	92.68	7.16	0.13	0.03	0.16	-
戶外休憩區座椅安排	34.64	52.24	86.89	12.61	0.45	0.05	0.51	-
戶外休憩區動線安排	36.16	53.04	89.21	10.36	0.32	0.11	0.43	-
戶外休憩區清潔度	38.97	51.10	90.06	9.48	0.37	0.08	0.45	-

2. 停車場

停車場類別中，清潔滿意程度正面評價比率接近九成（89.50%），高於「停車場秩序管理」項目正面評價（87.07%）。

教育程度、到訪次數與再訪意願對停車場秩序管理滿意度有顯著影響。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 3-10：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	未回答
	%							
	N=3744							
停車場清潔滿意程度	38.30	51.20	89.50	10.31	0.16	0.03	0.19	-
停車場秩序管理	35.07	52.00	87.07	12.29	0.51	0.13	0.64	-

3. 公共廁所設備

公共廁所設備類別中，有九成使用者在整體滿意程度項目上給予正面評價（90.06%）。在此類別中，使用者正面評價最高者為「廁間設備貼心度」（89.79%），其次則為「廁間清潔度」（89.27%），最後則為「洗手台清潔度」（89.12%）。各項目之負面評價皆未超過 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，卡方檢定後，由結果可得知，性別對於公共廁所整體滿意度有顯著影響；性別與教育程度對廁間清潔度有顯著影響；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 3-11：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	未回答
	%							
	N=3439							
公共廁所整體滿意程度	40.59	49.46	90.06	9.68	0.26	-	0.26	-
廁間清潔度	39.98	49.29	89.27	10.24	0.49	-	0.49	-
廁間設備貼心度	39.40	50.39	89.79	9.97	0.23	-	0.23	-
洗手台清潔度	38.12	51.00	89.12	10.61	0.26	-	0.26	-

4. 用餐區

用餐區類別中，接近九成的使用者在整體滿意度上給予正面評價（89.51%），近一成的使用者認為表現尚可（9.99%），只有不到一個百分點的受訪者（0.50%）給予負面評價。在用餐區類別的各項目中，獲得使用者給予正面評價最高者為「用餐區服務人員儀容衛生」（93.35%），其次則為「用餐區服務人員結帳速度」（91.53%），「用餐區清潔度」（89.86%）的正面評價則較低。用餐區各項目與基本資料進行交叉分析，卡方檢定後，由結果可得知，教育程度與乘坐身分對於用餐區整體滿意度有顯著影響。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 3-12：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	未回答
	%							
	N=3412							
用餐區整體滿意度	35.43	54.07	89.51	9.99	0.38	0.12	0.50	-
用餐區服務人員結帳速度	38.69	52.84	91.53	8.32	0.15	-	0.15	-
用餐區服務人員儀容衛生	40.04	53.31	93.35	6.51	0.15	-	0.15	-
用餐區清潔度	39.62	50.23	89.86	9.79	0.29	0.06	0.35	-

5. 密封包裝食品

密封包裝食品類別的整體滿意度獲得超過九成的購買者給予正面評價（90.49%）。認為表現尚可的購買者佔 9.47%。此類別中，「密封包裝食品衛生」獲得購買者最高的正面評價（92.27%）；「價格合理性」項目所獲得之正面評價最低，僅有八成三的購買者給予正面評價肯定（83.44%）。密封包裝食品各項目與基本資料進行交叉分析，卡方檢定後，由結果可得知，密封包裝食品個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 3-13：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	未回答
	%							
	N=2355							
密封包裝食品整體滿意度	36.26	54.23	90.49	9.47	0.04	-	0.04	-
密封包裝食品多樣性	36.94	52.23	89.17	10.62	0.21	-	0.21	-
密封包裝食品衛生	38.26	54.01	92.27	7.60	0.13	-	0.13	-
密封包裝食品價格合理性	33.55	49.89	83.44	15.92	0.55	0.08	0.64	-
密封包裝食品品質	36.65	54.52	91.17	8.79	0.04	-	0.04	-

6. 熱熟食

有近八成六（86.83%）的購買者給予熱熟食類整體滿意度正面評價，是各類別中正面評價最低的項目。在此類別各項目中，「熱熟食衛生」獲得八成八購買者的正面評價（88.17%），其次則為「熱熟食品質」（83.93%）、「熱熟食多樣性」（78.64%），「熱熟食價格合理性」項目所獲得之正面評價最低，僅有七成七的受訪者給予正面評價（77.66%）。

各項目與基本資料進行交叉分析，卡方檢定後，由結果可得知，教育程度對於熱熟食整體滿意度有顯著影響；年齡、教育程度、到訪次數與再訪意願對於熱熟食多樣性有顯著影響；年齡與到訪次數對於價格合理性有顯著影響；再訪意願對於熱熟食品質有顯著影響。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 3-14：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	未回答
	%							
	N=2968							
熱熟食整體滿意度	30.63	56.20	86.83	12.77	0.34	0.07	0.40	-
熱熟食多樣性	29.99	48.65	78.64	19.91	1.25	0.20	1.45	-
熱熟食衛生	31.87	56.30	88.17	11.52	0.27	0.03	0.30	-
熱熟食價格合理性	28.57	49.09	77.66	21.23	0.98	0.13	1.11	-
熱熟食品質	31.03	52.90	83.93	15.50	0.51	0.07	0.57	-

7. 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，有 94.16% 使用者給予正面評價，其次為「服務區賣場內指引標示」，93.60% 使用者給予正面評價，正面評價最低的項目則為「無線上網」（84.90%）。

各項目與基本資料進行交叉分析，卡方檢定後，由結果可得，年齡、教育程度乘車人數與造訪次數對無線上網有顯著影響。

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：其他服務設施滿意度評價分析 I

	很滿意	滿意	正面評價	尚可	不滿意	很不滿意	負面評價	未回答	N=
	%								
服務區賣場內指引標示	47.97	45.62	93.60	6.22	0.12	0.06	0.19	-	3228
無線上網	43.06	41.85	84.90	13.75	1.12	0.22	1.34	-	1997
服務台所提供的各項服務	48.21	44.59	92.80	7.13	0.04	0.04	0.07	-	2581
服務台人員服務態度	51.06	43.10	94.16	5.70	0.10	0.03	0.14	-	2691
販賣區服務人員滿意度	48.88	44.27	93.15	6.63	0.19	0.03	0.22	-	3232
哺集乳室	41.45	47.07	88.52	11.22	0.19	0.06	0.26	-	1235

8. 其他服務設施 II

105 年度上半年新增「駕駛人休息室」、「胎紋胎壓檢測儀器借用服務」、「漂書站」三項服務措施題目，其中「駕駛人休息室」所獲得使用者的正面評價最高，有 89.44% 使用者給予正面評價，其次為「漂書站」與「胎紋胎壓檢測儀器借用服務」，其正面評價分別為 87.59%、86.76%。值得注意的是，三項新增服務設施滿意度評估項目，因使用人數較少，回答人數約只佔所有受訪者數量的三分之一。

各項目與基本資料進行交叉分析，卡方檢定後，由結果可得，三項服務措施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 II

	很滿意	滿意	正面 評價	尚可	不滿意	很不 滿意	負面 評價	未回答	N=
	%								
駕駛人休息室	42.71	46.73	89.44	10.48	0.08	-	0.08	-	1009
漂書站	42.27	45.32	87.59	12.18	0.18	0.06	0.23	-	1372
胎紋胎壓檢測儀器借用服務	41.16	45.60	86.76	13.04	0.13	0.07	0.20	-	1191

三、 服務項目重要度與滿意度分析排序暨管理矩陣

105 年度下半年度服務項目重要度計算方式延續上半年度，與歷年略有差別。105 年以前算法為邀請受訪者分別針對戶外休憩區、停車場、公共廁所、用餐區、密封包裝食品與熱熟食等六項的個別重要程度評估(由非常重要至非常不重要，共分五階層)，再進行重要度分數換算。而 105 年度在問卷設計上則是請受訪者直接針對上述六項服務項目，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，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」、「優先改善指標」、「次要改善指標」。

- 「持續優勢指標」指：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。
- 「優先改善指標」指項目評價滿意度低，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。
- 「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。

本次調查發現，服務區的 6 大類、25 項服務項目，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。而滿意度度評價方面，受訪者認為最滿意的前三項服務項目分別為用餐區服務人員儀容衛生、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；而最不满意的三個項目分別為熱熟食價格合理性、熱熟食多樣性、熱熟食品質。

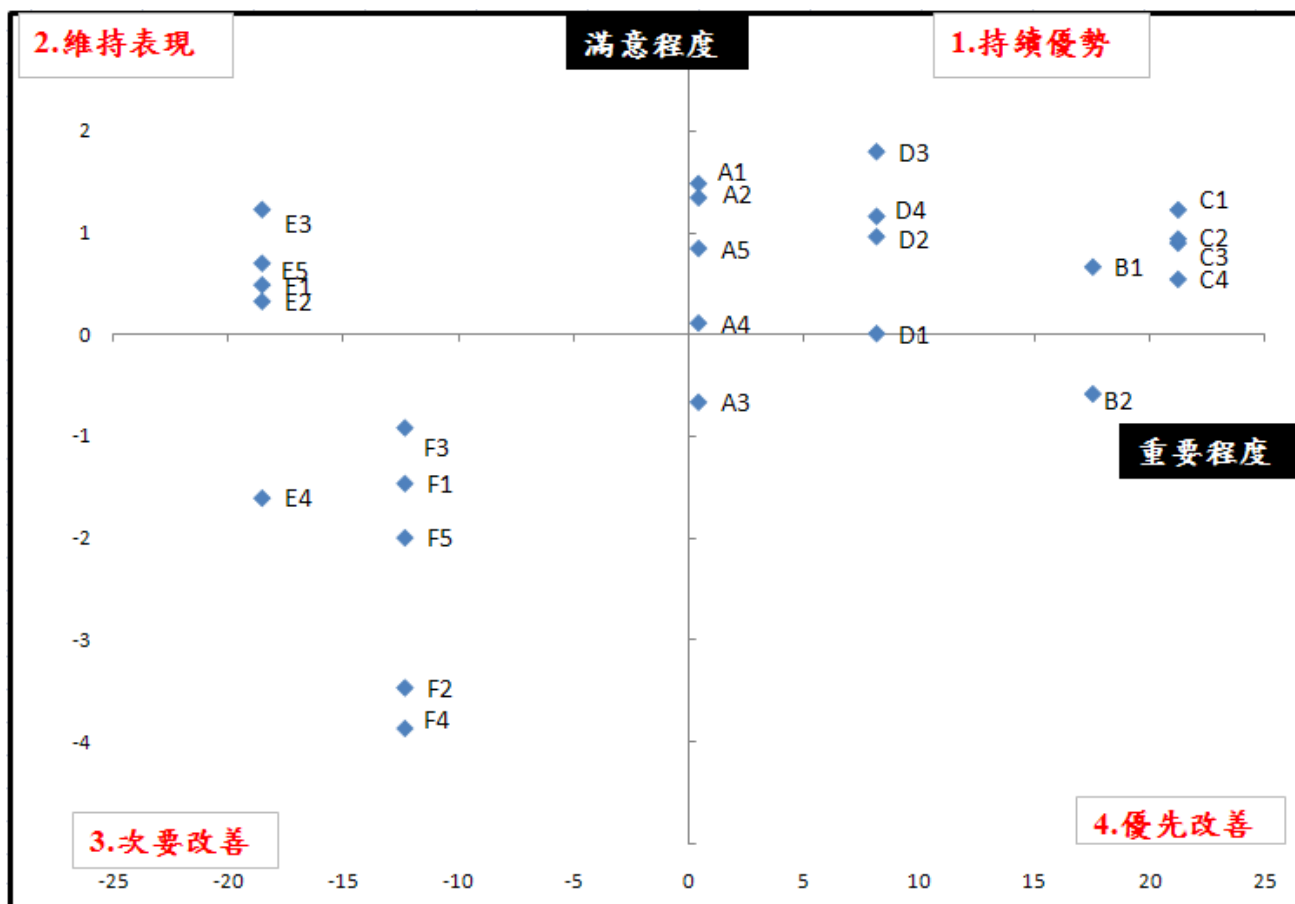


圖 3-1：服務區管理矩陣

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：

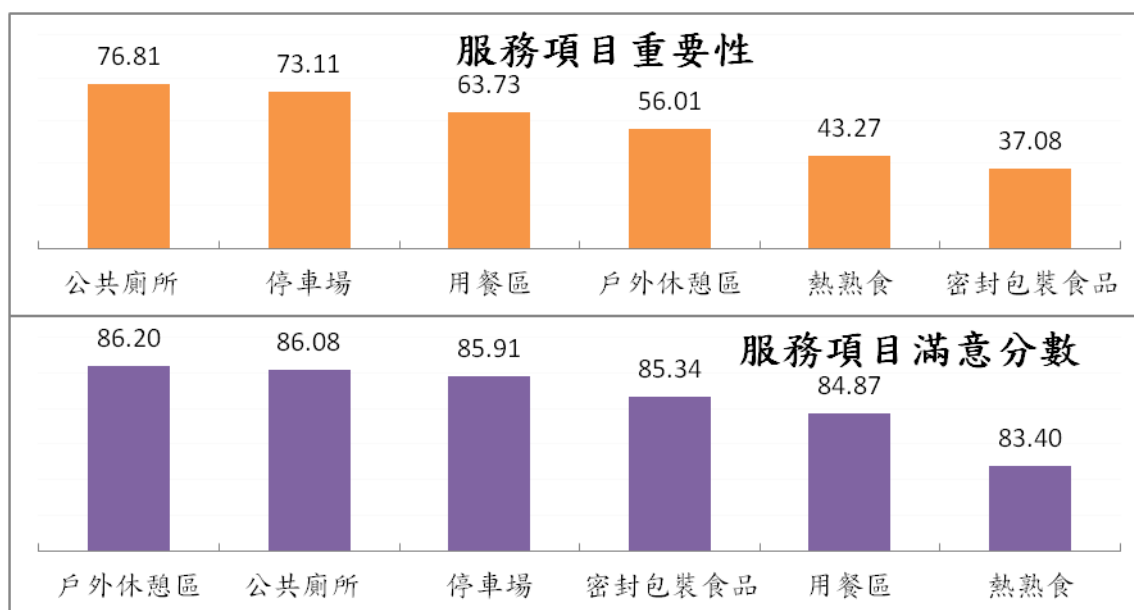


圖 3-2：服務項目重要性與滿意度排名

表 3-17：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)	A1 戶外休憩區整體滿意程度	56.01	4	86.20	3
	A2 戶外休憩區景觀布置與環境美化	56.01	4	86.34	2
	A4 戶外休憩區動線安排(包括無障礙空間等)	56.01	4	84.97	16
	A5 戶外休憩區清潔度	56.01	4	85.70	10
	B1 停車場清潔滿意程度	73.11	2	85.52	12
	C1 公共廁所整體滿意程度	76.81	1	86.08	5
	C2 廁間清潔度	76.81	1	85.75	9
	C3 廁間設備貼心度	76.81	1	85.79	8
	C4 洗手台清潔度	76.81	1	85.40	13
	D1 用餐區整體滿意度	63.73	3	84.87	17
	D2 用餐區服務人員結帳速度	63.73	3	86.01	6
	D3 用餐區服務人員儀容衛生	63.73	3	86.65	1
	D4 用餐區清潔度	63.73	3	85.81	7
維持表現 (重要度高、滿意度低)	E1 密封包裝食品整體滿意度	37.08	6	85.34	14
	E2 密封包裝食品多樣性	37.08	6	85.18	15
	E3 密封包裝食品衛生	37.08	6	86.08	4
	E5 密封包裝食品品質	37.08	6	85.55	11
次要改善 (重要度低、滿意度低)	E4 密封包裝食品價格合理性	37.08	6	83.25	22
	F1 熱熟食整體滿意度	43.27	5	83.40	21
	F2 熱熟食多樣性	43.27	5	81.39	24
	F3 熱熟食衛生	43.27	5	83.94	20
	F4 熱熟食價格合理性	43.27	5	81.00	25
	F5 熱熟食品質	43.27	5	82.86	23
優先改善 (重要度高、滿意度低)	B2 停車場秩序管理	73.11	2	84.19	19
	A3 戶外休憩區座椅安排	56.01	4	84.27	18

服務區之服務項目管理矩陣表現如下：

1. 持續優勢區：戶外休憩區整體滿意程度、戶外休憩區景觀布置與環境美化、戶外休憩區動線安排(包括無障礙空間等)、戶外休憩區清潔度、停車場清潔滿意程度、公共廁所整體滿意程度、廁間清潔度、廁間設備貼心度、洗手台清潔度、用餐區整體滿意度、用餐區服務人員結帳速度、用餐區服務人員儀容衛生、用餐區清潔度。

2. 維持表現區：密封包裝食品整體滿意度、密封包裝食品多樣性、密封包裝食品衛生、密封包裝食品品質。
3. 次要改善區：密封包裝食品價格合理性、熱熟食整體滿意度、熱熟食多樣性、熱熟食衛生、熱熟食價格合理性、熱熟食品質。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真的不重視這些項目，或是不熟悉服務區的這些項目，或認知度較低。
4. 優先改善區：戶外休憩區座椅安排、停車場秩序管理。此項目的受訪者的重視程度高且滿意度低，應積極尋求改善方式，藉此提升滿意度。

四、服務區意見與建議彙整

表 3-18：服務區意見與建議

意見與建議	次數 ⁵	百分比 %	意見與建議	次數	百分比 %
1.戶外休憩區			4.用餐區		
環境不整潔	4	4.3%	用餐區不夠整潔衛生	8	8.6%
座椅太少	2	2.2%	座位太少	2	2.2%
動線不流暢	2	2.2%	動線不流暢	1	1.1%
應區隔吸菸區並嚴格落實	2	2.2%	座位太小	1	1.1%
標示不清楚	1	1.1%	價格太貴	1	1.1%
無障礙設備不足	1	1.1%	選擇性太少	1	1.1%
增設機車與自行車停車位	1	1.1%	口味不好	1	1.1%
2.停車場			5.密封包裝食品		
停車位太少	3	3.2%	價格太貴	5	5.4%
動線不流暢	3	3.2%	選擇性太少	1	1.1%
應增設指揮人員	2	2.2%			
環境不整潔	2	2.2%			
指示/指標不足	2	2.2%			
車輛未停放正確位置	1	1.1%			
3.公共廁所設備					
廁所內異味很重	4	4.3%			
環境髒亂	3	3.2%			
備品(衛生紙、洗手乳)用完未及時補充	1	1.1%			
設備標示不夠清楚	1	1.1%			
洗手台使用不方便	1	1.1%			

⁵提出意見或建議之受訪者共 93 位。

(續上表 3-18)

6.熱熟食		
選擇性太少	13	14.0%
價格太高/品質與價格不符	9	9.7%
沒有提供素食餐點	3	3.2%
口味不好	3	3.2%
食物不新鮮	2	2.2%
座位太少	1	1.1%
7.其他設備		
無線網路上網不順	2	2.2%
販賣區服務人員態度不佳	2	2.2%
指引標示不夠清楚	1	1.1%

肆、 結論與建議

一、 結論

(一) 各服務類別重要度

就服務區各服務項目重要程度來看，就整體服務區受訪民眾而言，各類別重要程度依序為公共廁所設備(76.81分)、停車場(73.11分)、用餐區(63.73分)、戶外休憩區(56.01分)、熱熟食(43.27分)、密封包裝食品(37.08分)。而其整體滿意度排名則是戶外休憩區(86.2分)、公共廁所(86.08分)、停車場(85.91分)、密封包裝食品(85.34分)、用餐區(84.87分)、熱熟食(83.40分)，如下表 6-1。

滿意度分數和上半年度相比，密封包裝食品排名稍微落後，不過整體來說，滿意度分數都較上半年提升。

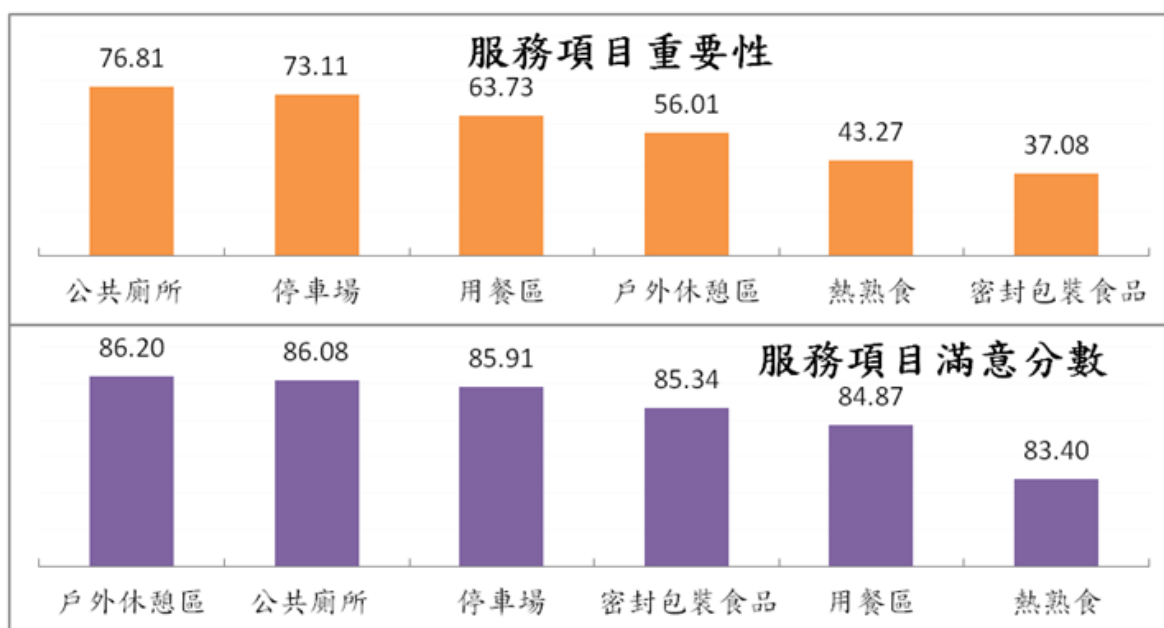


圖 4-1：服務區整體重要程度與滿意度排名比較

(二) 各服務類別滿意度

各分項滿意度分數的前五名分別為用餐區服務人員儀容衛生、戶外休憩區景觀布置、戶外休憩區整體滿意程度、密封包裝食品衛生、密封包裝食品整體滿意度、公共廁所整體。而較為落後的項目則是熱熟食品質、熱熟食多樣性與熱熟食價格合理性。戶外休憩區滿意度與密封包裝食品皆有兩個項目位於前五名，相關單位的規劃與維持，獲得受訪者的肯定。

（三）服務區服務項目重要度與滿意度評比

本次調查發現，服務區的 6 大類、25 項服務項目，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。受訪者認為重要的項目排序和上半年相同。

而滿意度評價方面，受訪者認為最滿意的前三項服務項目分別為用餐區服務人員儀容衛生、戶外休憩區景觀布置、戶外休憩區整體滿意程度；而最不满意的三個項目分別為熱熟食品質、熱熟食多樣性與熱熟食價格合理性。

交叉重要度與滿意度分析發現，停車場秩序管理、戶外休憩區座椅安排項目的受訪者重視程度高但是滿意度低，應積極尋求改善方式，藉此提升滿意度。

（四）服務區平均分數

統計由 103 年至 105 上半年度持續追蹤之問項（共 31 項），本次調查服務區中，古坑服務區平均分數最高，以平均分數 89.42 分位於第 1 名，其次為西螺服務區（87.23 分）、關西服務區（86.8 分）、南投服務區（86.76 分）及西湖服務區（86.12 分）。

與上期相比，泰安服務區分數提升 5.23 分，為各服務區中分數提升最多者；湖口、西螺、仁德、關西、西湖、南投、關廟服務區服務品質分數也較上期提升。而與前期比較，古坑服務區下降 5.49 分，中壢服務區下降 3.12 分、新營、清水、東山、石碇服務區的分數則是略為下降，下降幅度皆在 3 分以內。在上半年度到本次調查執行中，中壢、東山、新營與泰安進行整修或改善項目，推估也因此對滿意度分數造成影響。

二、建議

（一）加強停車秩序管理

停車秩序是受訪者重視程度高，但滿意程度較低的項目，也是每一位到訪受訪者的民眾，必定親身體驗的項目，為服務區服務的重要指標之一，因此如何提升此項目的受訪者滿意度，是可以深入研究的課題。

受訪者反應在停車場秩序方面需要加強管理，建議應該增設路口交管或指揮人員，讓停車場的整體行車動線更流暢。特別在假日或是車流量較多時，可以增加路口指揮人力或標示，因應增加的車流，加快疏通。提升受訪者使用的順暢度以加強滿意經驗。

（二）戶外休憩區維護與多功能規劃

戶外休憩區同樣是受訪者重視程度高的項目之一，每一位民眾到訪服務區，無論消費與否或使用的服務多寡，一定都會看見或經過戶外休憩區，為重要的評量指標。

目前民眾反應最多意見的部分為座椅設置不足，另外包含無障礙設備不夠、動線不流暢、應設置吸菸區區隔等意見，建議管理處及各服務區納入參考。目前各服務區之戶外休憩區設置裝置藝術、或是兒童休息區等空間，讓民眾有更多觀賞及與家人同樂的機會，在服務的方面增加了，相應的空間規劃也建議同時納入考量。例如如果在戶外休憩區設置兒童遊樂區，則應該避免吸菸，或將吸菸區設置遠處、強制執行。若增加了戶外裝置藝術或互動設備，因應賞玩人潮眾多，則建議增加戶外休憩區桌椅配置，也提升民眾的使用、駐足率。

（三）設立環境整潔維護為首要標準

目前無論是詢問民眾對於停車場、戶外休憩區、公共廁所、用餐區，均得到部分民眾認為不夠整潔衛生的意見。雖然目前這些項目的滿意度仍維持一定分數，不過由於受訪者到訪服務區的時間不同，不一定能與目前各服務區設置清掃時間互相配合。建議各服務區以維護環境整潔衛生為首要標準，也是各服務中最基礎的部分，除了定時打掃以外，建議也安排機動人員，隨時有異狀便能即時處理，降低受訪者不滿意程度。

（四）引進複合式、多樣化飲食店家、品牌，增進食品多樣化、價格一致性

在本期調查中，雖然關於飲食的滿意度分數已有提升，相對來說還是屬於滿意度較差的項目，民眾反應多樣性不足，尤其是飲食習慣為素食的受訪者，在服務區內還是較難找到適合的食物。

各服務區囿於腹地大小限制，無法容納太多家的商店，考量這樣的條件，建議各服務區廠商未來在招商時，可以首要考量連鎖性、複合性的飲食品牌，一則店內就有多樣化的餐點可供選擇，解決民眾對於多樣性的需求。二來連鎖性品牌定價一致，也可撫平民眾對於餐點價格過高的怨言。

（五）諮詢專家、了解消費者需求

管理單位近年來持續致力於服務區滿意度與神秘客調查，並積極改善各項目表現，近年滿意度分數也反應其成果。為了進一步提升消費者滿意程度，建議以質化方式進行深度了解，例如召開專家座談會議或是消費者焦點坐談。針對消費者重視、不滿意之項目深入詢問不滿意處和希望的解決之道，以此做為未來進一步改善規劃的參考。

附錄一：問卷



國道高速公路服務區民眾滿意度問卷調查

親愛的旅客您好： _____ 服務區

國道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，提供寶貴意見做為國道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"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
A2.戶外休憩區景觀布置與環境美化	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
A3.戶外休憩區座椅安排	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
A4.戶外休憩區動線安排(包括無障礙空間等)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
A5.戶外休憩區清潔度	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
A6.不滿意原因和建議：(針對以上任一項選不滿意、很不滿意，請具體說明原因或建議) ↙					
二、停車場					
B1.停車場清潔滿意程度	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B2.停車場秩序管理	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B3.不滿意原因和建議：(針對以上任一項選不滿意、很不滿意，請具體說明原因或建議) ↙					
三、公共廁所設備					
C1.公共廁所整體滿意程度	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 未使用【請跳答 D1】		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C2.廁間清潔度	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C3.廁間設備貼心度	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C4.洗手台清潔度	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C5.不滿意原因和建議：(針對以上任一項選不滿意、很不滿意，請具體說明原因或建議) ↙					
四、用餐區					
D1.用餐區整體滿意程度	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 未使用【請跳答 E1】		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D2.用餐區服務人員結帳速度	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D3.用餐區服務人員儀容衛生	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D4.用餐區清潔度	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D5.不滿意原因和建議：(針對以上任一項選不滿意、很不滿意，請具體說明原因或建議) ↙					



國道高速公路服務區民眾滿意度問卷調查

五、服務區商品													
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.密封包裝食品價格合理性	<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												
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，請具體說明原因或建議）													
六、服務區商品													
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.熱熟食價格合理性	<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												
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，請具體說明原因或建議）													
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)	<table border="1"> <tr> <td>戶外休憩區</td> <td><input type="text"/></td> </tr> <tr> <td>停車場</td> <td><input type="text"/></td> </tr> <tr> <td>公共廁所</td> <td><input type="text"/></td> </tr> <tr> <td>用餐區</td> <td><input type="text"/></td> </tr> <tr> <td>密封包裝食品</td> <td><input type="text"/></td> </tr> <tr> <td>熱熟食</td> <td><input type="text"/></td> </tr> </table>	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"/>
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"/>												
七、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.販賣區服務人員滿意度	<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.哺集乳室	<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												
湖口、泰安、清水、西螺、西湖、新營、關西、關廟、古坑、東山才問 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.不滿意原因和建議：（針對以上任一項選不滿意、很不滿意，請具體說明原因或建議）													



國道高速公路服務區民眾滿意度問卷調查

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 _____

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 _____

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.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) 未到過其他服務區

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 _____

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

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：_____

訪問到此結束，感謝您的合作，敬祝您旅途愉快

高速公路局客服信箱：tanfb@freeway.gov.tw

高速公路局連絡電話：02-29096141

高速公路局政風室廉政專線：02-29091293 高速公路局免付費專線：1968(公共電話以及預付卡除外)



國道高速公路服務區民眾滿意度問卷調查

《訪員自填》

L1. 受訪地點：_____ 服務區 用餐區 停車場

L2. 所在服務區：

- (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

L2. 訪員代號：_____

L3. 訪問日期：2016 年 月 日，:



交通部國道高速公路局
FREEWAY BUREAU, MOTC

