



FREEWAY
BUREAU
M O T C
高公局

「106 年度下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：交通部臺灣區國道高速公路局

執行單位：遠見天下文化出版股份有限公司

中華民國 106 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.....	6
四、 調查內容.....	7
五、 信效度檢驗.....	9
貳、 樣本結構分析	10
一、 各服務區回收樣本數.....	10
二、 性別.....	11
三、 年齡.....	12
四、 教育程度.....	13
五、 乘坐車型及身分.....	14
六、 最近三個月到訪服務區次數.....	16
七、 至服務區之目的（複選）.....	17
八、 本次行車目的.....	18
九、 居住地、目的地與出發交流道所在地.....	19
十、 平均里程數.....	22
十一、 再訪意願.....	23
十二、 近一年內曾到訪之服務區（複選）.....	24
參、 整體服務區滿意度分析	25
一、 各服務項目滿意度分數評比.....	25
二、 服務項目滿意度評價分析.....	31
三、 服務項目重要度與滿意度分析排序暨管理矩陣.....	37
四、 服務區意見與建議彙整.....	41

五、 未來期待服務區新增之服務意見彙整	42
肆、 結論與建議	43
一、 結論	43
二、 建議	45
附錄一：問卷	48

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	3
表 1-4：執行訪員數分配表	4
表 1-5：異常問卷原因及處理方式	5
表 2-1：服務區樣本結構表	10
表 2-2：服務區與性別交叉表	11
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：服務區與乘坐車型交叉表	14
表 2-6：服務區與身分交叉表	15
表 2-7：服務區與到訪次數交叉表	16
表 2-8：服務區與至服務區目的交叉表	17
表 2-9：服務區與行車目的交叉表	18
表 2-10：服務區與居住地交叉表	19
表 2-11：服務區與目的地交叉表	20
表 2-12：服務區與上高速公路縣市交叉表	21
表 2-13：服務區平均里程數	22
表 2-14：整體服務區再訪意願	23
表 2-15：各服務區再訪意願	23
表 2-16：一年內到過哪些服務區	24
表 3-1：各項設施滿意度分數	25
表 3-2：戶外休憩區各分項滿意度分數	26
表 3-3：停車場各分項滿意度分數	26

表 3-4：公共廁所各分項滿意度分數.....	27
表 3-5：用餐區各分項滿意度分數.....	27
表 3-6：密封包裝食品滿意度分數.....	28
表 3-7：熱熟食滿意度分數.....	28
表 3-8：其他服務設施滿意度分數.....	29
表 3-9：各服務項目滿意度分數評比小結.....	30
表 3-9：戶外休憩區滿意度評價分析.....	31
表 3-10：停車場滿意度評價分析.....	32
表 3-11：公共廁所設備滿意度評價分析.....	32
表 3-12：用餐區滿意度評價分析.....	33
表 3-13：密封包裝食品滿意度評價分析.....	34
表 3-14：熱熟食滿意度評價分析.....	35
表 3-15：其他服務設施滿意度評價分析.....	35
表 3-16：服務項目滿意度評價分析小結.....	36
表 3-17：服務項目滿意度卡方分析檢定結果.....	36
表 3-18：服務區管理矩陣各項目.....	39
表 3-19：服務區意見與建議.....	41
表 3-20：未來期待服務區新增之服務意見彙整.....	42

圖

次

圖 1-1：標準化作業流程	6
圖 3-1：服務區管理矩陣	38
圖 3-2：服務項目重要性與滿意度排名	38
圖 6-1：服務區整體重要程度與滿意度排名比較	43

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 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。106 年度下半年度平日與假日樣本各預計完成 1,660 份，共 3,320 份，以及備用問卷 5%。總計平日完成有效樣本 1,823 份；假日完成有效樣本 1,860 份，總計共完成 3,683 份有效樣本。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

表1 各服務區樣本數及訪員數分配表																
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		
		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	120	120	150	150	100	100	280	120	460	200	180	280	100	120	2,480
	北上向		120	150	150	100	100		120					100		
小計		120	240	300	300	200	200	280	240	460	200	180	280	200	120	3,320
各服務區每次訪員人數	南下向	3	3	3	3	3	3	6	3	9	3	3	6	3	3	54
	北上向		3	3	3				3					3		
小計		3	6	6	6	3	3	6	6	9	3	3	6	6	3	69

註1. 中壢、關西、清水、南投、古坑、東山、石碇服務係合併型服務區，有效樣本數及人力分配併計於南方方向。
 2. 每上、下半年辦理1次，每次3,320份，平常日與例假日分別各為1,660份有效樣本。106度辦理2次共6,640份。
 3. 問卷調查數量應依表1所需之份數增加調查約5%備用份數。

2. 平日完成樣本數

14 個服務區於 106 年 9 月 1 日至 9 月 25 日共執行 10 日，依照訪問地區（停車場、飲食休憩區）、時段（上午、中午、下午）規定，完成有效樣本 1,823 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	64	133	166	166	114	112	153
	西湖	清水	南投	古坑	東山	關廟	石碇
完成有效樣本數	132	245	110	102	152	109	65

3. 假日完成樣本數

14 個服務區於 106 年 9 月 2 日至 9 月 24 日之假日執行，共執行 8 日，依照訪問地區（停車場、飲食休憩區）、時段（上午、中午、下午）規定，共完成有效樣本 1,860 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	65	136	169	170	110	116	156
	西湖	清水	南投	古坑	東山	關廟	石碇
完成有效樣本數	137	247	110	109	158	110	67

(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 106 年 9 月 1 日至 9 月 25 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. 假日樣本調查由 106 年 9 月 2 日至 9 月 24 日期間之假日執行，共執行 8 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 $\pm 1.61\%$ 。

(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 8 日。訪員共 69 人次，另設總督導 1 位、分區督導 2 位，詳見表 1-4。

表 1-4：執行訪員數分配表

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
各服務區每次訪員人數	南下	3	3	3	3	1	1	6	3	9	3	3	6	3	3	36
	北上		3	3	3	2	2		3					3		
小計		3	6	6	6	3	3	6	6	9	3	3	6	6	3	69

* 另設總督導一位、中區督導一位、南區督導一位

(九) 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，並於各時段（上午、中午、下午）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. 異常問卷處理（詳見表 1-5）

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，訪員仍會提供問卷讓該受訪者填答，但該樣本註記回報後不視為成功樣本，不納入分析。此外，本次調查以平板電腦確認受訪時間，經查並無不符合規定受訪時間（訪問時間早於 10:00 或晚於 17:30 之問卷）之極端值。

另外，下表為 106 下半年調查，異常問卷原因及處理說明，在人為操作因素部份，造成問卷異常的原因包含「問卷開始訪問時間異常」、「受訪者資格不符」以及「訪員訪問服務區點選錯誤」等三項原因，總計共 6 份異常問卷。關於上述人為操作因素導致異常之問卷，處理方式為訪問日當天，於問卷資料庫將該筆異常問卷刪除不納入後續統計分析，並與現場督導確認後，立即請當日服務區現場訪員補做一份問卷。

至於問卷邏輯異常之處理方式，則是在當日調查同步進行資料檢誤時，將該份邏輯異常之問卷進行刪除，並且不納入後續統計分析，本次調查因問卷選項邏輯異常而列為無效樣本之份數共計 1 份。

表 1-5：異常問卷原因及處理方式

	原因	處理方式	份數
人為操作因素	問卷開始訪問時間異常 (系統問卷開始時間停留在前一日資料)	刪除該問卷，當日補做問卷	1
	受訪者資格不符(同車訪問)	刪除該問卷，當日補做問卷	1
	受訪者資格不符(員工家屬)	刪除該問卷，當日補做問卷	1
	受訪者資格不符(重覆訪問)	刪除該問卷，當日補做問卷	1
	訪員訪問服務區點選錯誤	刪除該問卷，當日補做問卷	2
問卷邏輯異常	民眾於熱熟食項目填寫不滿意原因(欄位 F6)，但該民眾在熱熟食各評比項目中(欄位 F1~F5)，並未勾選任何不滿意或非常不滿意選項，導致問卷填答邏輯異常	刪除該問卷，當日補做問卷	1

(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。

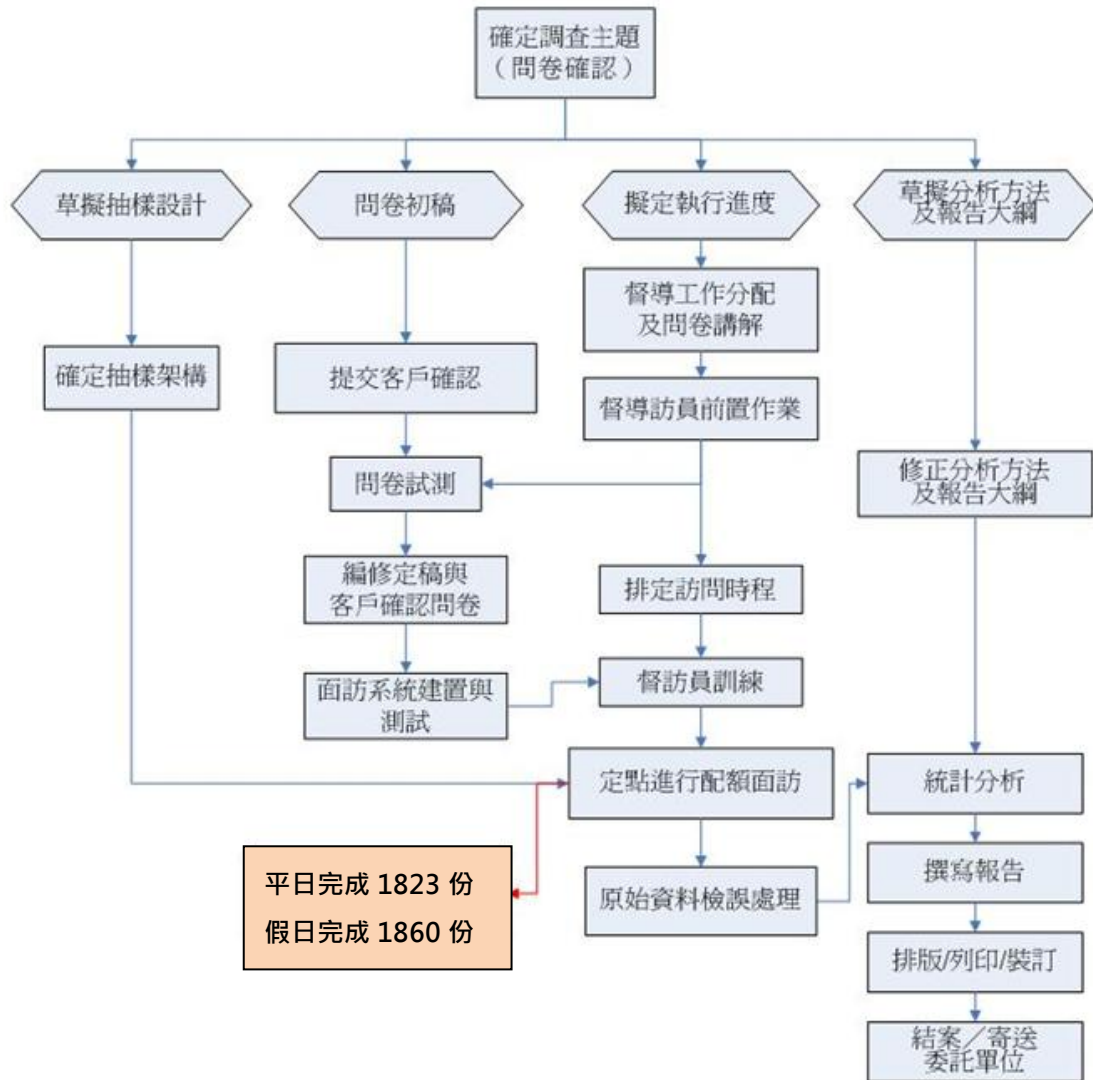


圖 1-1：標準化作業流程

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

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：

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、動線安排、座椅安排、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（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

(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、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

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。

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 106 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'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 Cronbach's α 要在 0.7 以上。而 106 年下半年度檢驗結果 Cronbach's α 值為 0.929，測量結果具有高度一致性。

貳、 樣本結構分析

以下章節將分述 106 下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 106 上半年度調查相近，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 3,683 份有效樣本，其中以清水服務區所佔樣本最多(492 份)，其次二到五名分別為西螺服務區(336 份)、泰安服務區(335 份)、東山服務區(310 份)、關西服務區(309 份)。

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	129	3.5%
湖口	269	7.3%
泰安	335	9.1%
西螺	336	9.1%
新營	224	6.1%
仁德	228	6.2%
關西	309	8.4%
西湖	269	7.3%
清水	492	13.4%
南投	220	6.0%
古坑	211	5.7%
東山	310	8.4%
關廟	219	5.9%
石碇	132	3.6%
總計	3683	100.0%

二、 性別

本次調查中，男性樣本為 2,129 位，佔 57.8%，女性樣本為 1,554 位，佔 42.2%。在各服務區中，中壢、湖口、仁德、關西、西湖以及南投服務區男性受訪者比率較高，有超過六成為男性受訪者，並且其中以關西服務區男性受訪者比例最高（65.7%）；全體服務區的女性受訪者大部分均低於五成，僅有古坑服務區女性受訪者比例較高，不僅比例超過五成，女性比例更達 61.6%。

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	79	61.2%	50	38.8%	129
湖口	166	61.7%	103	38.3%	269
泰安	184	54.9%	151	45.1%	335
西螺	177	52.7%	159	47.3%	336
新營	134	59.8%	90	40.2%	224
仁德	141	61.8%	87	38.2%	228
關西	203	65.7%	106	34.3%	309
西湖	163	60.6%	106	39.4%	269
清水	269	54.7%	223	45.3%	492
南投	141	64.1%	79	35.9%	220
古坑	81	38.4%	130	61.6%	211
東山	185	59.7%	125	40.3%	310
關廟	129	58.9%	90	41.1%	219
石碇	77	58.3%	55	41.7%	132
總計	2129	57.8%	1554	42.2%	3683

三、 年齡

受訪者中，以「30-39 歲」比率最高（34.5%），其次為「40-49 歲」（25.3%）及「18-29 歲」（24.6%），「50-59 歲」受訪者佔 12.8%，而「60 歲以上」受訪者僅佔 2.9%。在各服務區中，除了中壢及古坑服務區受訪者比率以「18-29 歲」最高，湖口服務區受訪者比率以「40-49 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	40	31.0%	37	28.7%	29	22.5%	18	14.0%	5	3.9%	129
湖口	61	22.7%	77	28.6%	79	29.4%	37	13.8%	15	5.6%	269
泰安	95	28.4%	127	37.9%	73	21.8%	30	9.0%	10	3.0%	335
西螺	102	30.4%	118	35.1%	78	23.2%	36	10.7%	2	0.6%	336
新營	56	25.0%	92	41.1%	45	20.1%	30	13.4%	1	0.4%	224
仁德	44	19.3%	72	31.6%	71	31.1%	38	16.7%	3	1.3%	228
關西	72	23.3%	97	31.4%	88	28.5%	45	14.6%	7	2.3%	309
西湖	49	18.2%	97	36.1%	69	25.7%	46	17.1%	8	3.0%	269
清水	116	23.6%	204	41.5%	120	24.4%	37	7.5%	15	3.0%	492
南投	52	23.6%	77	35.0%	48	21.8%	39	17.7%	4	1.8%	220
古坑	57	27.0%	56	26.5%	54	25.6%	31	14.7%	13	6.2%	211
東山	78	25.2%	109	35.2%	82	26.5%	29	9.4%	12	3.9%	310
關廟	56	25.6%	65	29.7%	61	27.9%	32	14.6%	5	2.3%	219
石碇	28	21.2%	41	31.1%	33	25.0%	23	17.4%	7	5.3%	132
總計	906	24.6%	1269	34.5%	930	25.3%	471	12.8%	107	2.9%	3683

四、 教育程度

在總體受訪者中，以「大學」學歷者比率最高（46.6%），其次為「高中職以下」（23.3%）、再其次為「專科」（17.6%），「研究所以上」所佔比率則最低（12.5%）。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。

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	28	21.7%	18	14.0%	65	50.4%	18	14.0%	129
湖口	60	22.3%	61	22.7%	110	40.9%	38	14.1%	269
泰安	75	22.4%	52	15.5%	168	50.1%	40	11.9%	335
西螺	81	24.1%	56	16.7%	152	45.2%	47	14.0%	336
新營	48	21.4%	28	12.5%	127	56.7%	21	9.4%	224
仁德	55	24.1%	54	23.7%	95	41.7%	24	10.5%	228
關西	78	25.2%	45	14.6%	131	42.4%	55	17.8%	309
西湖	63	23.4%	53	19.7%	115	42.8%	38	14.1%	269
清水	114	23.2%	83	16.9%	245	49.8%	50	10.2%	492
南投	44	20.0%	43	19.5%	103	46.8%	30	13.6%	220
古坑	63	29.9%	41	19.4%	91	43.1%	16	7.6%	211
東山	65	21.0%	45	14.5%	161	51.9%	39	12.6%	310
關廟	57	26.0%	44	20.1%	93	42.5%	25	11.4%	219
石碇	28	21.2%	24	18.2%	62	47.0%	18	13.6%	132
總計	859	23.3%	647	17.6%	1718	46.6%	459	12.5%	3683

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 1.8%，駕駛或搭乘「大貨車」的比率有 1.1%，至於駕駛或搭乘「聯結車」與「遊覽車」的比率不到 1 個百分點。而在受訪者中，整體來看有 60.4%的受訪者身分為「駕駛」，39.6%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	110	85.3%	6	4.7%	3	2.3%	2	1.6%	8	6.2%	129
湖口	260	96.7%	4	1.5%	3	1.1%	1	0.4%	1	0.4%	269
泰安	327	97.6%	4	1.2%	1	0.3%	1	0.3%	2	0.6%	335
西螺	326	97.0%	4	1.2%	4	1.2%	0	0.0%	2	0.6%	336
新營	216	96.4%	3	1.3%	1	0.4%	1	0.4%	3	1.3%	224
仁德	220	96.5%	5	2.2%	2	0.9%	1	0.4%	0	0.0%	228
關西	294	95.1%	6	1.9%	6	1.9%	3	1.0%	0	0.0%	309
西湖	258	95.9%	3	1.1%	3	1.1%	3	1.1%	2	0.7%	269
清水	479	97.4%	7	1.4%	5	1.0%	1	0.2%	0	0.0%	492
南投	211	95.9%	4	1.8%	4	1.8%	0	0.0%	1	0.5%	220
古坑	206	97.6%	4	1.9%	1	0.5%	0	0.0%	0	0.0%	211
東山	300	96.8%	7	2.3%	3	1.0%	0	0.0%	0	0.0%	310
關廟	208	95.0%	3	1.4%	6	2.7%	2	0.9%	0	0.0%	219
石碇	123	93.2%	5	3.8%	0	0.0%	0	0.0%	4	3.0%	132
總計	3538	96.1%	65	1.8%	42	1.1%	15	0.4%	23	0.6%	3683

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	79	61.2%	50	38.8%	129
湖口	181	67.3%	88	32.7%	269
泰安	207	61.8%	128	38.2%	335
西螺	200	59.5%	136	40.5%	336
新營	126	56.3%	98	43.8%	224
仁德	142	62.3%	86	37.7%	228
關西	200	64.7%	109	35.3%	309
西湖	168	62.5%	101	37.5%	269
清水	295	60.0%	197	40.0%	492
南投	138	62.7%	82	37.3%	220
古坑	111	52.6%	100	47.4%	211
東山	179	57.7%	131	42.3%	310
關廟	129	58.9%	90	41.1%	219
石碇	71	53.8%	61	46.2%	132
總計	2226	60.4%	1457	39.6%	3683

六、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 25.4%、3 次及以上 27.1%），將近三成的受訪者（29.7%）在過去三個月中曾到受訪服務區一次；另外，有近一成八的受訪者（17.8%）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	31	24.0%	33	25.6%	25	19.4%	40	31.0%	129
湖口	37	13.8%	58	21.6%	85	31.6%	89	33.1%	269
泰安	49	14.6%	111	33.1%	98	29.3%	77	23.0%	335
西螺	53	15.8%	94	28.0%	90	26.8%	99	29.5%	336
新營	50	22.3%	73	32.6%	51	22.8%	50	22.3%	224
仁德	53	23.2%	57	25.0%	47	20.6%	71	31.1%	228
關西	44	14.2%	90	29.1%	84	27.2%	91	29.4%	309
西湖	54	20.1%	78	29.0%	58	21.6%	79	29.4%	269
清水	76	15.4%	161	32.7%	124	25.2%	131	26.6%	492
南投	30	13.6%	59	26.8%	62	28.2%	69	31.4%	220
古坑	31	14.7%	59	28.0%	60	28.4%	61	28.9%	211
東山	54	17.4%	104	33.5%	89	28.7%	63	20.3%	310
關廟	66	30.1%	75	34.2%	43	19.6%	35	16.0%	219
石碇	26	19.7%	43	32.6%	21	15.9%	42	31.8%	132
總計	654	17.8%	1095	29.7%	937	25.4%	997	27.1%	3683

七、 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（68.3%），其次為「用餐」（60.7%）、「如廁」（58.6%）、購物（18.4%），加油的比率為一成二（12.0%）、其次則是哺乳（1.9%），其他如「處理 Etag 相關事項」、「洽公/上班」、「漂書」、「返鄉」等目的皆不到一個百分點。

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		洽公/上班		漂書		返鄉		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	81	62.8%	64	49.6%	63	48.8%	17	13.2%	20	15.5%	2	1.6%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	0.8%	129
湖口	178	66.2%	171	63.6%	162	60.2%	44	16.4%	28	10.4%	2	0.7%	0	0.0%	0	0.0%	1	0.4%	0	0.0%	269
泰安	234	69.9%	198	59.1%	185	55.2%	64	19.1%	36	10.7%	8	2.4%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	335
西螺	221	65.8%	204	60.7%	219	65.2%	72	21.4%	52	15.5%	14	4.2%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	336
新營	142	63.4%	135	60.3%	132	58.9%	42	18.8%	23	10.3%	3	1.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	224
仁德	155	68.0%	143	62.7%	148	64.9%	31	13.6%	29	12.7%	4	1.8%	1	0.4%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	228
關西	196	63.4%	215	69.6%	191	61.8%	52	16.8%	41	13.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	309
西湖	184	68.4%	146	54.3%	168	62.5%	47	17.5%	14	5.2%	6	2.2%	0	0.0%	1	0.4%	0	0.0%	0	0.0%	269
清水	350	71.1%	348	70.7%	253	51.4%	83	16.9%	75	15.2%	5	1.0%	2	0.4%	1	0.2%	0	0.0%	0	0.0%	492
南投	150	68.2%	132	60.0%	129	58.6%	38	17.3%	33	15.0%	2	0.9%	0	0.0%	1	0.5%	0	0.0%	0	0.0%	220
古坑	158	74.9%	121	57.3%	128	60.7%	62	29.4%	37	17.5%	7	3.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	211
東山	225	72.6%	172	55.5%	173	55.8%	67	21.6%	31	10.0%	7	2.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	310
關廟	159	72.6%	135	61.6%	136	62.1%	38	17.4%	14	6.4%	5	2.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	219
石碇	82	62.1%	53	40.2%	73	55.3%	20	15.2%	10	7.6%	4	3.0%	1	0.8%	1	0.8%	0	0.0%	0	0.0%	132
總計	2515	68.3%	2237	60.7%	2160	58.6%	677	18.4%	443	12.0%	69	1.9%	4	0.1%	4	0.1%	1	0.0%	1	0.0%	3683

八、 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 45.9%，其次依序為「公務出差」（20.5%）、「訪友、探親」（13.7%）、「返鄉」（11.0%）以及「通勤/上下班/上下課」（8.6%），至於其他行車目的如「外出兜風/放鬆」、「就醫」、「購物」、「用餐/參加婚宴」以及「處理 eTag 相關事項」等目的，所佔比率皆不到 1 個百分點。

表 2-9：服務區與行車目的交叉表

服務區	旅遊		公務出差		訪友／探親		返鄉		通勤／上下 班／上下課		外出兜風／ 放鬆		就醫		購物		用餐／ 參加婚宴		繳費/處理 Etag 相關事宜		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 %	樣本數		
中壢	44	34.1%	35	27.1%	17	13.2%	10	7.8%	22	17.1%	0	0.0%	1	0.8%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	129
湖口	88	32.7%	85	31.6%	41	15.2%	31	11.5%	23	8.6%	0	0.0%	1	0.4%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	269
泰安	146	43.6%	69	20.6%	59	17.6%	44	13.1%	16	4.8%	0	0.0%	0	0.0%	1	0.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	335
西螺	127	37.8%	74	22.0%	57	17.0%	51	15.2%	26	7.7%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	336
新營	92	41.1%	56	25.0%	23	10.3%	25	11.2%	27	12.1%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	0.4%	0	0.0%	0	0.0%	224
仁德	88	38.6%	53	23.2%	37	16.2%	15	6.6%	35	15.4%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	228
關西	130	42.1%	79	25.6%	44	14.2%	27	8.7%	29	9.4%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	309
西湖	126	46.8%	48	17.8%	41	15.2%	32	11.9%	21	7.8%	0	0.0%	0	0.0%	1	0.4%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	269
清水	241	49.0%	88	17.9%	56	11.4%	62	12.6%	42	8.5%	1	0.2%	0	0.0%	0	0.0%	1	0.2%	1	0.2%	1	0.2%	492
南投	101	45.9%	45	20.5%	29	13.2%	19	8.6%	25	11.4%	1	0.5%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	220
古坑	108	51.2%	30	14.2%	37	17.5%	26	12.3%	10	4.7%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	211
東山	199	64.2%	29	9.4%	34	11.0%	29	9.4%	16	5.2%	3	1.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	310
關廟	128	58.4%	35	16.0%	20	9.1%	26	11.9%	10	4.6%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	219
石碇	72	54.5%	28	21.2%	10	7.6%	8	6.1%	13	9.8%	0	0.0%	1	0.8%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	132
總計	1690	45.9%	754	20.5%	505	13.7%	405	11.0%	315	8.6%	5	0.1%	3	0.1%	2	0.1%	2	0.1%	1	0.03%	1	0.03%	3683

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、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 2-10 至 2-12（深色區塊為該分類比例最高者）。

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	連江縣	國外		
	百分比%																								
中壢	2.3%	17.8%	9.3%	0.0%	26.4%	3.9%	4.7%	3.1%	11.6%	5.4%	0.8%	0.0%	0.8%	3.9%	5.4%	3.9%	0.8%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	129
湖口	1.1%	21.9%	13.8%	1.1%	11.2%	7.4%	4.1%	3.3%	16.7%	4.8%	1.5%	2.6%	0.7%	1.5%	3.3%	3.7%	0.4%	0.0%	0.7%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	269
泰安	0.9%	16.1%	13.4%	1.2%	11.0%	3.0%	4.5%	3.6%	16.1%	3.6%	3.0%	3.9%	2.7%	2.7%	6.3%	6.3%	1.2%	0.0%	0.3%	0.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	335
西螺	1.2%	7.7%	3.6%	0.6%	6.0%	3.6%	3.6%	3.6%	19.6%	5.4%	0.3%	7.4%	2.7%	4.2%	14.6%	14.0%	2.1%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	336
新營	1.3%	7.1%	6.7%	0.0%	5.4%	1.3%	2.7%	1.3%	14.3%	9.8%	0.0%	4.0%	0.4%	4.0%	12.5%	27.7%	0.9%	0.0%	0.0%	0.4%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	224
仁德	0.0%	5.3%	0.9%	0.0%	3.5%	0.4%	0.9%	0.4%	11.0%	5.7%	0.4%	2.6%	2.6%	3.5%	16.7%	39.9%	4.8%	0.0%	0.0%	1.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	228
關西	2.9%	25.6%	12.6%	2.9%	7.4%	4.9%	3.2%	2.9%	18.4%	4.9%	3.2%	0.6%	1.3%	0.6%	4.2%	3.6%	0.6%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	309
西湖	1.9%	26.0%	12.6%	1.9%	10.8%	1.1%	6.7%	9.3%	13.4%	1.9%	2.6%	3.0%	0.7%	1.5%	3.3%	2.6%	0.7%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	269
清水	1.2%	16.7%	8.3%	1.6%	10.2%	4.7%	3.5%	4.9%	27.4%	5.9%	1.8%	1.0%	0.8%	0.8%	4.7%	4.3%	1.0%	0.4%	0.2%	0.2%	0.0%	0.0%	0.4%	492	
南投	0.9%	5.0%	3.6%	0.5%	10.0%	2.3%	0.5%	1.4%	33.6%	7.3%	9.1%	4.5%	1.4%	1.4%	4.5%	9.1%	5.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	220
古坑	1.4%	6.2%	6.6%	0.0%	5.2%	0.9%	3.8%	2.8%	17.1%	4.3%	6.2%	7.6%	5.2%	2.8%	10.0%	15.6%	4.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	211
東山	0.6%	3.2%	2.6%	0.3%	1.3%	0.0%	1.0%	0.3%	13.5%	5.2%	2.6%	3.2%	3.5%	3.5%	22.6%	26.1%	8.1%	0.3%	0.0%	1.9%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	310
關廟	0.9%	4.6%	5.5%	0.5%	5.0%	0.5%	2.3%	0.0%	17.4%	3.2%	2.3%	0.9%	2.3%	5.0%	14.2%	22.8%	8.7%	0.0%	0.9%	3.2%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	219
石碇	3.8%	25.8%	13.6%	17.4%	9.8%	2.3%	5.3%	0.8%	5.3%	0.8%	0.8%	1.5%	0.8%	0.8%	3.0%	4.5%	0.8%	0.0%	2.3%	0.8%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	132
總計	1.4%	13.5%	8.1%	1.5%	8.3%	2.8%	3.3%	3.0%	18.0%	5.0%	2.4%	3.1%	1.9%	2.5%	9.0%	12.6%	2.7%	0.1%	0.2%	0.5%	0.0%	0.0%	0.1%	3683	

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	3.1%	11.6%	25.6%	0.8%	21.7%	5.4%	7.8%	3.1%	6.2%	3.9%	3.1%	0.0%	0.0%	1.6%	0.8%	4.7%	0.8%	0.0%	0.0%	129
湖口	1.5%	12.6%	19.0%	0.4%	13.0%	8.2%	10.0%	3.3%	16.7%	3.7%	1.5%	1.1%	0.7%	0.0%	2.6%	4.5%	1.1%	0.0%	0.0%	269
泰安	1.2%	6.9%	10.1%	1.2%	9.0%	4.5%	8.1%	8.1%	22.4%	4.5%	4.8%	2.4%	0.9%	3.6%	7.5%	3.6%	0.9%	0.3%	0.3%	335
西螺	0.6%	3.9%	4.2%	0.3%	2.1%	0.9%	3.0%	3.3%	21.4%	6.5%	0.9%	7.1%	7.7%	4.2%	20.2%	11.3%	1.8%	0.0%	0.6%	336
新營	0.9%	3.6%	4.0%	0.0%	1.3%	0.9%	1.3%	2.2%	12.9%	5.4%	1.8%	3.6%	2.7%	5.8%	27.2%	21.9%	3.6%	0.0%	0.9%	224
仁德	0.0%	1.3%	0.4%	0.0%	0.9%	0.4%	0.0%	0.4%	6.6%	1.8%	0.9%	1.8%	3.5%	6.6%	28.5%	43.9%	2.2%	0.0%	0.9%	228
關西	1.6%	20.4%	13.9%	2.3%	12.0%	7.1%	9.1%	6.8%	15.9%	2.9%	1.0%	0.6%	1.3%	0.6%	1.3%	2.3%	1.0%	0.0%	0.0%	309
西湖	2.2%	6.7%	8.6%	1.5%	7.8%	3.3%	7.4%	10.4%	20.8%	5.2%	9.3%	2.2%	3.0%	2.2%	5.6%	2.2%	1.1%	0.0%	0.4%	269
清水	0.8%	8.7%	5.9%	0.8%	5.9%	3.0%	3.7%	6.7%	33.9%	4.9%	7.3%	2.8%	0.8%	2.0%	4.7%	4.7%	2.6%	0.4%	0.2%	492
南投	0.5%	1.4%	3.6%	0.0%	7.7%	0.9%	1.4%	0.5%	22.3%	1.8%	29.1%	6.8%	5.9%	2.3%	6.4%	5.5%	3.6%	0.0%	0.5%	220
古坑	0.5%	1.9%	2.4%	0.0%	0.0%	0.0%	0.9%	1.9%	10.9%	3.8%	8.5%	9.0%	13.3%	3.8%	15.6%	18.0%	9.5%	0.0%	0.0%	211
東山	1.6%	1.0%	2.3%	0.3%	0.6%	0.6%	0.6%	0.3%	10.6%	2.6%	10.0%	3.2%	7.7%	7.1%	27.7%	13.2%	8.7%	0.0%	1.6%	310
關廟	0.9%	0.9%	3.7%	0.5%	2.7%	0.5%	0.0%	0.5%	9.1%	2.3%	5.5%	0.9%	1.8%	4.6%	21.0%	19.6%	21.9%	0.0%	3.7%	219
石碇	1.5%	18.9%	15.9%	40.2%	6.1%	2.3%	3.8%	0.8%	3.0%	0.8%	0.8%	0.0%	0.0%	0.0%	0.8%	0.8%	0.0%	3.8%	0.8%	132
總計	1.1%	7.0%	7.8%	2.1%	6.1%	2.8%	4.2%	4.0%	17.5%	3.8%	6.1%	3.1%	3.5%	3.2%	12.2%	10.5%	4.0%	0.2%	0.7%	3683

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	2.3%	13.2%	16.3%	1.6%	29.5%	5.4%	4.7%	3.9%	10.1%	3.1%	0.0%	0.0%	0.8%	3.1%	2.3%	3.9%	0.0%	129
湖口	2.6%	16.0%	16.0%	1.1%	11.9%	4.5%	5.2%	4.1%	21.2%	4.1%	2.2%	2.6%	1.1%	0.7%	3.0%	3.3%	0.4%	269
泰安	0.0%	10.7%	14.6%	0.6%	10.7%	1.5%	6.3%	3.3%	17.3%	5.7%	1.5%	5.1%	3.3%	3.6%	8.7%	6.6%	0.6%	335
西螺	0.9%	6.5%	2.7%	0.6%	5.4%	3.0%	3.9%	4.8%	20.8%	4.8%	0.0%	8.0%	3.9%	2.7%	14.9%	13.7%	3.6%	336
新營	0.4%	3.6%	4.5%	0.0%	5.8%	0.4%	1.8%	0.9%	15.6%	9.8%	0.9%	4.9%	1.3%	4.0%	16.5%	28.1%	1.3%	224
仁德	0.0%	3.9%	0.4%	0.0%	1.3%	0.4%	0.9%	0.4%	9.6%	4.4%	1.3%	3.5%	3.5%	3.9%	18.9%	43.0%	4.4%	228
關西	1.6%	23.6%	13.6%	3.6%	5.2%	3.9%	2.9%	5.8%	20.7%	4.9%	3.6%	0.6%	1.0%	1.3%	4.5%	2.6%	0.6%	309
西湖	0.7%	18.2%	14.1%	2.2%	10.0%	2.2%	6.7%	9.7%	14.9%	3.3%	4.8%	4.5%	1.1%	1.1%	3.0%	1.9%	1.5%	269
清水	0.6%	11.0%	7.5%	1.2%	8.7%	3.0%	4.7%	4.7%	27.8%	7.3%	5.7%	2.8%	1.8%	1.2%	6.7%	4.3%	0.8%	492
南投	1.8%	4.1%	2.7%	0.0%	4.1%	0.9%	0.9%	1.8%	24.5%	6.8%	17.3%	6.4%	3.2%	3.2%	6.4%	7.7%	8.2%	220
古坑	1.4%	5.2%	7.1%	0.0%	3.8%	0.9%	2.8%	2.8%	18.5%	4.3%	7.1%	7.6%	5.2%	3.3%	10.0%	14.7%	5.2%	211
東山	0.3%	2.6%	2.3%	0.0%	1.0%	0.0%	0.6%	0.0%	12.9%	4.5%	3.2%	3.9%	4.5%	2.6%	24.8%	26.8%	10.0%	310
關廟	0.0%	1.4%	2.3%	0.0%	4.1%	0.0%	2.7%	0.5%	14.6%	4.1%	1.4%	2.7%	4.1%	2.3%	10.0%	25.6%	24.2%	219
石碇	3.0%	20.5%	15.9%	34.1%	9.1%	1.5%	3.0%	0.0%	4.5%	0.8%	0.8%	0.8%	0.8%	1.5%	0.8%	3.0%	0.0%	132
總計	1.0%	10.0%	8.3%	2.1%	7.2%	2.0%	3.5%	3.4%	18.1%	5.2%	3.7%	4.0%	2.6%	2.4%	9.8%	12.7%	4.1%	3683

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 76.69 公里，而新營服務區受訪者由出發交流道至服務區之平均距離最長，為 191.35 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 159.07 公里。

表 2-13：服務區平均里程數

平均里程數	
服務區	里程數 (km)
中壢	130.80
湖口	160.28
泰安	191.13
西螺	182.44
新營	191.35
仁德	115.86
關西	155.15
西湖	164.56
清水	146.33
南投	129.19
古坑	180.46
東山	155.53
關廟	190.93
石碇	76.69
平均	159.07

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（受訪服務區），有意願再次到訪的受訪者有 98.7%，沒有意願再次到訪的受訪者為 1.3%，再訪意願與 106 上半年相比（99.1%），比率微幅下降。

表 2-14：整體服務區再訪意願

	樣本數	百分比%
會	3635	98.7%
不會	48	1.3%
總計	3683	100.0%

各服務區的再訪意願皆超過九成五，其中仁德服務區以及清水服務區的再訪意願最高，達 100%；至於再訪意願比率較低的服務區，則分別為石碇(97.0%)、中壢(96.9%)以及泰安服務區（95.8%）。

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	96.9%	3.1%
湖口	98.5%	1.5%
泰安	95.8%	4.2%
西螺	99.7%	0.3%
新營	97.8%	2.2%
仁德	100.0%	0.0%
關西	99.4%	0.6%
西湖	98.9%	1.1%
清水	100.0%	0.0%
南投	99.1%	0.9%
古坑	99.1%	0.9%
東山	99.4%	0.6%
關廟	97.7%	2.3%
石碇	97.0%	3.0%
總計	98.7%	1.3%

十二、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（51.1%），平均每兩位受訪者就有一位民眾過去一年曾到訪過清水服務區。其次則為泰安（38.3%）、西螺（35.4%）、湖口（30.8%）、關西（30.7%）與古坑（28.6%），石碇服務區則是受訪者較少去的服務區（8.4%），未曾到過其他服務區的比率為 3.6%。

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	45.7%	48.1%	49.6%	28.7%	14.7%	12.4%	36.4%	24.8%	49.6%	16.3%	14.0%	12.4%	8.5%	14.0%	4.7%	129
湖口	37.5%	54.3%	60.7%	32.2%	16.1%	10.9%	31.8%	25.5%	49.4%	15.4%	15.4%	14.2%	9.7%	9.0%	1.9%	269
泰安	20.4%	41.6%	56.0%	40.1%	16.8%	12.3%	25.4%	22.5%	47.3%	18.6%	22.5%	21.0%	9.6%	8.1%	2.7%	335
西螺	13.1%	25.7%	43.3%	58.5%	29.0%	17.0%	20.0%	21.2%	45.7%	14.3%	27.8%	21.2%	14.9%	5.1%	2.1%	336
新營	11.3%	25.3%	35.7%	51.1%	47.5%	31.7%	22.6%	25.3%	46.6%	20.4%	29.0%	27.6%	18.6%	5.4%	2.7%	224
仁德	17.7%	20.8%	26.1%	42.5%	43.4%	51.3%	26.5%	17.3%	42.5%	25.2%	34.1%	37.2%	30.1%	5.3%	3.5%	228
關西	18.6%	39.1%	41.4%	26.1%	17.9%	13.7%	56.7%	36.8%	56.4%	20.8%	23.5%	19.5%	10.1%	10.7%	3.9%	309
西湖	19.0%	36.8%	35.7%	31.6%	14.5%	7.4%	41.6%	50.2%	68.0%	26.4%	24.9%	16.0%	8.9%	7.8%	4.5%	269
清水	15.2%	30.0%	36.8%	31.8%	18.3%	14.0%	34.1%	36.1%	59.5%	26.3%	22.4%	15.8%	10.7%	8.8%	5.1%	492
南投	13.6%	24.1%	31.4%	28.6%	17.3%	16.8%	28.6%	27.3%	59.5%	53.2%	38.2%	35.9%	19.5%	8.2%	3.6%	220
古坑	9.5%	18.6%	31.4%	32.4%	15.7%	13.3%	19.0%	17.1%	46.2%	28.6%	47.6%	45.7%	17.6%	2.4%	1.9%	211
東山	9.8%	18.9%	22.1%	31.9%	25.1%	21.5%	23.5%	17.6%	42.7%	28.0%	43.6%	53.4%	33.6%	3.9%	3.9%	310
關廟	9.6%	16.5%	26.6%	27.1%	28.4%	30.7%	23.9%	19.7%	44.5%	26.6%	43.1%	43.1%	41.3%	6.0%	6.0%	219
石碇	24.6%	36.9%	40.8%	26.9%	17.7%	13.1%	44.6%	27.7%	56.9%	15.4%	20.0%	16.2%	15.4%	40.8%	3.1%	132
總計	17.7%	30.8%	38.3%	35.4%	22.6%	18.3%	30.7%	27.0%	51.1%	23.8%	28.6%	26.4%	17.1%	8.4%	3.6%	3683

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 14 個服務區整體表現中，以「公共廁所」整體滿意度分數最高，其分數為 87.56 分，其他各項評比項目依滿意度分數高低排名分別為「停車場清潔」（87.36 分）、「戶外休憩區」（87.18 分）、「密封包裝食品」（86.69 分）、「用餐區」（85.66 分）、「停車場秩序管理」（85.21 分），上述項目滿意度分數均超過 85 分，至於整體分數最低的項目則為「熱熟食」（83.96 分）。整體而言，無論哪一個項目，106 下半年度的滿意度分數都超過 80 分；至於在平假日的表現上，所有項目平日表現皆優於假日。

表 3-1：各項設施滿意度分數

服務項目	整體	平日	假日
公共廁所整體分數	87.56 N=3449	87.96 N=1724	87.17 N=1725
停車場清潔分數	87.36 N=3683	88.25 N=1823	86.48 N=1860
戶外休憩區整體分數	87.18 N=3683	87.61 N=1823	86.76 N=1860
密封包裝食品整體分數	86.69 N=2498	87.07 N=1282	86.28 N=1216
用餐區整體分數	85.66 N=3432	86.88 N=1694	84.46 N=1738
停車場秩序管理分數	85.21 N=3683	86.36 N=1823	84.08 N=1860
熱熟食整體分數	83.96 N=3022	84.14 N=1496	83.77 N=1526

(二) 戶外休憩區

106 年下半年度戶外休憩區整體滿意度分數為 87.18 分，受訪者對戶外休憩區各項目評比中，以「戶外休憩區景觀布置與環境美化」的滿意度分數最高（86.97 分），而「戶外休憩區座椅安排」分數則相對較低（84.55 分），並且為同類別各項目評比中，唯一滿意度分數未達 85 分之項目。此外，除了「戶外休憩區整體滿意度」之外，大部分評比項目平日的分數皆略高於假日分數。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：85.21 分，假日：83.90 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	87.18 N=3683	87.61 N=1823	86.76 N=1860
戶外休憩區景觀布置與環境美化分數	86.97 N=3683	86.97 N=1823	86.97 N=1860
戶外休憩區清潔度分數	86.85 N=3683	87.52 N=1823	86.20 N=1860
戶外休憩區動線安排分數	85.82 N=3683	86.31 N=1823	85.33 N=1860
戶外休憩區座椅安排分數	84.55 N=3683	85.21 N=1823	83.90 N=1860

(三) 停車場

在停車場類別中，分別針對「停車場清潔」以及「停車場秩序管理」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（87.36 分）高於「停車場秩序管理」分數（85.21 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 88.25 分，假日則為 86.48 分；而「停車場秩序管理」項目，平日表現為 86.36 分，假日則為 84.08 分，兩項目平日表現分數皆優於假日表現。

表 3-3：停車場各分項滿意度分數⁴

服務項目	整體	平日	假日
停車場清潔分數	87.36 N=3683	88.25 N=1823	86.48 N=1860
停車場秩序管理分數	85.21 N=3683	86.36 N=1823	84.08 N=1860

⁴ 問卷未詢問停車場服務整體滿意度。

(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 87.56 分。而在公共廁所各項目評比中，無論平日或假日，滿意度分數較低的項目同為「洗手台清潔度」（86.72 分，平日：87.25 分、假日：86.19 分）。整體來看，公共廁所各項目之滿意度分數差異不大，且分數皆維持在 86~87 分，但各項目平日分數表現皆優於假日表現。

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	87.56 N=3449	87.96 N=1724	87.17 N=1725
廁間設備貼心度分數	86.79 N=3449	87.02 N=1724	86.56 N=1725
廁間清潔度分數	86.78 N=3449	87.29 N=1724	86.28 N=1725
洗手台清潔度分數	86.72 N=3449	87.25 N=1724	86.19 N=1725

(五) 用餐區

本次調查，用餐區之整體滿意度分數為 85.66 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（87.52 分），而「用餐區清潔度」分數則較低（86.45 分），並且所有項目平日分數皆高於假日分數。此外，無論平日或假日，「用餐區整體滿意度」分數都是最低的（平日：86.88 分；假日：84.46 分）。

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	85.66 N=3432	86.88 N=1694	84.46 N=1738
用餐區服務人員儀容衛生分數	87.52 N=3432	88.11 N=1694	86.95 N=1738
用餐區服務人員結帳速度分數	86.85 N=3432	87.50 N=1694	86.23 N=1738
用餐區清潔度分數	86.45 N=3432	87.45 N=1694	85.47 N=1738

(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 86.69 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（87.28 分），而分數較低的則為「價格合理性」（84.05 分），並且所有項目平日分數皆高於假日分數。此外，無論平日或假日，「價格合理性」都是分數最低的項目（平日 84.56 分；假日 83.52 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	86.69 N=2498	87.07 N=1282	86.28 N=1216
密封包裝食品衛生分數	87.28 N=2498	87.58 N=1282	86.96 N=1216
密封包裝食品品質分數	86.63 N=2498	86.91 N=1282	86.33 N=1216
密封包裝食品多樣性分數	85.88 N=2498	86.02 N=1282	85.74 N=1216
密封包裝食品價格合理性分數	84.05 N=2498	84.56 N=1282	83.52 N=1216

(七) 熱熟食

在本次調查，熱熟食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 83.96 分。至於各項目評比，滿意度分數最高的項目為「熱熟食衛生」（85.00 分），至於「多樣性」（81.60 分）與「價格合理性」（80.99 分）的滿意度分數則較低，並且所有項目平日分數皆高於假日分數。而無論平假日，「價格合理性」都是得分最低的項目（平日 81.62 分；假日 80.38 分）。

表 3-7：熱熟食滿意度分數

服務項目	整體	平日	假日
熱熟食整體分數	83.96 N=3022	84.14 N=1496	83.77 N=1526
熱熟食衛生分數	85.00 N=3022	85.33 N=1496	84.68 N=1526
熱熟食品質分數	83.44 N=3022	83.88 N=1496	83.01 N=1526
熱熟食多樣性分數	81.60 N=3022	81.68 N=1496	81.52 N=1526
熱熟食價格合理性分數	80.99 N=3022	81.62 N=1496	80.38 N=1526

(八) 其他服務設施

在 106 年下半年度之調查中，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（90.21 分），其次依序為「販賣區服務人員滿意度」（89.52 分）、「服務區賣場內指引標示」（88.94 分）、「服務台所提供的各項服務」（88.91 分）、「哺集乳室」（87.06 分）、「駕駛人休息室」（86.79 分）、「漂書站」（86.18 分）、「胎紋胎壓檢測儀器借用服務」（86.15 分），而滿意度分數較為落後的項目則為「無線上網」（85.51 分）。

整體而言，本類別所有評比項目之滿意度分數皆超過 85 分，並且民眾對於服務區人員（包含服務台以及販賣區人員）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）。至於平假日分數表現部分，除了「服務台所提供的各項服務」之外，其餘各項目之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	90.21 N=2904	90.48 N=1467	89.92 N=1437
販賣區服務人員滿意度分數	89.52 N=3279	90.02 N=1617	89.04 N=1662
服務區賣場內指引標示分數	88.94 N=3175	89.32 N=1583	88.57 N=1592
服務台所提供的各項服務分數	88.91 N=2779	88.90 N=1405	88.92 N=1374
哺集乳室分數	87.06 N=1764	87.43 N=867	86.71 N=897
駕駛人休息室分數	86.79 N=1432	87.16 N=740	86.39 N=692
漂書站分數	86.18 N=1829	86.45 N=936	85.89 N=893
胎紋胎壓檢測儀器借用服務分數	86.15 N=1705	86.75 N=865	85.52 N=840
無線上網分數	85.51 N=2187	86.09 N=1101	84.94 N=1086

(九) 小結

根據 106 年下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，並且分數超過 90 分（90.21 分）；而分數最低的項目則為「熱熟食價格合理性」（滿意度分數 80.99 分），各評比項目之滿意度分數皆超過 80 分。此外，除了「服務台所提供的各項服務」之外，其餘各項目之滿意度評比分數，平日表現皆優於假日表現分數。

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	公共廁所整體	87.56	熱熟食整體	83.96
戶外休憩區	景觀布置與環境美化	86.97	座椅安排	84.55
停車場	清潔度	87.36	秩序管理	85.21
公共廁所設備	廁間設備貼心度	86.79	洗手台清潔度	86.72
用餐區	服務人員儀容衛生	87.52	清潔度	86.45
密封包裝食品	衛生	87.28	價格合理性	84.05
熱熟食	衛生	85.00	價格合理性	80.99
其他服務設施	服務台人員服務態度	90.21	無線上網	85.51

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 34。

（一） 戶外休憩區

在本次調查，戶外休憩區整體滿意度有九成三的受訪者給予正面評價(93.67%)，另外有 6.14%的受訪者認為表現尚可，僅有 0.19%的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」(91.34%)，其次依序為「戶外休憩區清潔度」(90.93%)、「戶外休憩區動線安排」(89.38%)，至於「戶外休憩區座椅安排」的正面評價稍低，只有 85.64%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一個百分點，其中又以「戶外休憩區座椅安排」的負面評價較高(0.9%)。

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），乘車人數對於「戶外休憩區整體滿意度」有顯著影響；教育程度與再訪服務區意願對於「戶外休憩區座椅安排」滿意度有顯著影響；性別對「戶外休憩區動線安排」滿意度有顯著影響；性別以及乘車身分（駕駛/乘客）對於「戶外休憩區清潔度」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 3-9：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
	%						
	N=3683						
戶外休憩區整體滿意程度	42.47%	51.21%	93.67%	6.14%	0.16%	0.03%	0.19%
戶外休憩區景觀布置與環境美化	43.88%	47.46%	91.34%	8.31%	0.33%	0.03%	0.35%
戶外休憩區座椅安排	38.04%	47.60%	85.64%	13.47%	0.87%	0.03%	0.90%
戶外休憩區動線安排	40.13%	49.25%	89.38%	10.21%	0.38%	0.03%	0.41%
戶外休憩區清潔度	43.82%	47.11%	90.93%	8.69%	0.27%	0.11%	0.38%

(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三（93.16%），高於「停車場秩序管理」項目之正面評價（87.32%），停車場兩評比項目之正面評價比率有較明顯落差，並且負面評價皆不到 1 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），民眾教育程度以及再訪服務區意願對「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
	%						
	N=3683						
停車場清潔滿意程度	43.96%	49.20%	93.16%	6.52%	0.33%		0.33%
停車場秩序管理	39.42%	47.90%	87.32%	12.03%	0.60%	0.05%	0.65%

(三) 公共廁所設備

公共廁所設備類別中，有九成二的使用者在整體滿意程度項目上給予正面評價（92.17%）。在此類別中，使用者正面評價最高的項目為「洗手台清潔度」（90.95%），其次則為「廁間設備貼心度」（90.61%），最後則為「廁間清潔度」（90.06%）。各項目之正面評價皆超過九成，並且負面評價皆不到 1 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），性別、身分(駕駛/乘客)以及乘車人數對於「公共廁所整體滿意度」有顯著影響；性別、身分(駕駛/乘客)以及教育程度則對於「廁間清潔度」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 3-11：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
	%						
	N=3449						
公共廁所整體滿意程度	46.25%	45.93%	92.17%	7.28%	0.49%	0.06%	0.55%
廁間清潔度	44.74%	45.32%	90.06%	9.16%	0.70%	0.09%	0.78%
廁間設備貼心度	43.95%	46.65%	90.61%	8.84%	0.49%	0.06%	0.55%
洗手台清潔度	43.20%	47.75%	90.95%	8.52%	0.49%	0.03%	0.52%

(四) 用餐區

用餐區類別中，近九成的使用者在整體滿意度上給予正面評價（89.60%）。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」（93.59%），其次則為「用餐區服務人員結帳速度」（92.28%），「用餐區清潔度」（90.12%）的正面評價則較低，但整體而言各項目之正面評價比率皆接近或超過九成，並且負面評價比率皆不到 1 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），受訪者性別以及教育程度，會對「用餐區清潔度」滿意度造成顯著影響，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
	%						
	N=3432						
用餐區整體滿意度	39.57%	50.03%	89.60%	9.64%	0.64%	0.12%	0.76%
用餐區服務人員結帳速度	42.31%	49.97%	92.28%	7.46%	0.20%	0.06%	0.26%
用餐區服務人員儀容衛生	44.23%	49.36%	93.59%	6.21%	0.20%		0.20%
用餐區清潔度	43.18%	46.94%	90.12%	9.00%	0.67%	0.20%	0.87%

(五) 密封包裝食品（見表 3-13）

密封包裝食品類別的整體滿意度獲得九成四的購買者給予正面評價（94.00%）。此類別中，「密封包裝食品衛生」獲得購買者最高的正面評價（94.56%），而「密封包裝食品價格合理性」項目所獲得之正面評價最低，僅有近八成五的購買者給予正面評價肯定（85.27%），並且為本類別中唯一正面評價未達九成之項目。至於負面評價部分，各項目之負面評價比率皆不到 1 個百分點，其中又以「密封包裝食品價格合理性」之負面評價比率較高（0.72%）。

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），乘車人數以及再訪服務區意願，會對於「密封包裝食品價格合理性」滿意度造成顯著影響，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 3-13：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
	%						
	N=2498						
密封包裝食品整體滿意度	39.55%	54.44%	94.00%	5.88%	0.12%		0.12%
密封包裝食品多樣性	39.71%	50.52%	90.23%	9.25%	0.52%		0.52%
密封包裝食品衛生	41.99%	52.56%	94.56%	5.32%	0.08%	0.04%	0.12%
密封包裝食品價格合理性	35.83%	49.44%	85.27%	14.01%	0.60%	0.12%	0.72%
密封包裝食品品質	40.07%	53.16%	93.23%	6.61%	0.16%		0.16%

(六) 熱熟食 (見表 3-14)

在本次調查中，有八成六的購買者給予熱熟食整體滿意度正面評價 (86.27%)，並且為所有整體評比項目當中，正面評價最低的項目。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 (89.11%)，其次則為「熱熟食品質」 (84.15%)；正面評價比率較低的項目則是「熱熟食多樣性」 (76.51%) 以及「熱熟食價格合理性」 (76.21%)，其正面評價比率皆未達八成。至於負面評價部分，各項目之負面評價比率約為 0.43%~1.72% 不等，其中又以「熱熟食多樣性」 (1.72%) 以及「熱熟食價格合理性」 (1.69%) 之負面評價較高。

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)

- 熱熟食整體滿意程度：年齡、到訪次數、再訪服務區意願
- 熱熟食多樣性：年齡、教育程度、再訪服務區意願
- 熱熟食衛生：性別
- 熱熟食價格合理性：教育程度、再訪服務區意願
- 熱熟食品質：性別、教育程度、再訪服務區意願

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
	%						
	N=3022						
熱熟食整體滿意度	34.32%	51.95%	86.27%	12.97%	0.73%	0.03%	0.76%
熱熟食多樣性	33.29%	43.22%	76.51%	21.77%	1.65%	0.07%	1.72%
熱熟食衛生	36.40%	52.71%	89.11%	10.46%	0.36%	0.07%	0.43%
熱熟食價格合理性	30.71%	45.50%	76.21%	22.10%	1.42%	0.26%	1.69%
熱熟食品質	33.95%	50.20%	84.15%	15.02%	0.76%	0.07%	0.83%

(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(95.25%)，其次依序為「販賣區服務人員滿意度」(94.97%)、「服務台所提供的各項服務」(93.31%)、「服務區賣場內指引標示」(92.91%)、「哺集乳室」(89.68%)、「駕駛人休息室」(88.41%)、「漂書站」(87.37%)、「胎紋胎壓檢測儀器借用服務」(87.33%)，而正面評價較低的項目則是「無線上網」(84.96%)。至於負面評價部分，除「無線上網」項目有 1.19%的使用者給予負面評價之外，其餘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，受訪者性別、教育程度以及到訪次數，對於「無線上網」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 3-15：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=
	%							
服務區賣場內指引標示	52.00%	40.91%	92.91%	6.90%	0.19%		0.19%	3175
無線上網	43.94%	41.02%	84.96%	13.85%	1.05%	0.14%	1.19%	2187
服務台所提供的各項服務	51.39%	41.92%	93.31%	6.59%	0.07%	0.04%	0.11%	2779
服務台人員服務態度	55.89%	39.36%	95.25%	4.68%	0.03%	0.03%	0.07%	2904
販賣區服務人員滿意度	52.76%	42.21%	94.97%	4.91%	0.12%		0.12%	3279
哺集乳室	45.92%	43.76%	89.68%	10.09%	0.17%	0.06%	0.23%	1764
駕駛人休息室	46.02%	42.39%	88.41%	11.10%	0.49%		0.49%	1432
漂書站	43.79%	43.58%	87.37%	12.41%	0.16%	0.05%	0.22%	1829
胎紋胎壓檢測儀器借用服務	43.87%	43.46%	87.33%	12.20%	0.47%		0.47%	1705

(八) 服務項目滿意度評價分析小結

根據本次調查結果，下表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。由下表 3-16 可得知，各評比項目中以「服務台人員服務態度」正面評價最高（正評 95.25%）；而正面評價最低的項目則為「熱熟食價格合理性」（正評 76.21%）。整體而言，除「熱熟食多樣性」（負評 1.72%）、「熱熟食價格合理性」（負評 1.69%）以及「無線上網」（負評 1.19%）三項目負面評價超過 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，由下表 3-17 可得知（僅列出檢定顯著結果），受訪者性別、教育程度以及再訪服務區意願，對於各評比項目滿意度造成顯著影響的可能性較大，其中又以再訪服務區意願之影響最為顯著。

表 3-16：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	密封包裝食品整體	94.00%	0.12%	熱熟食整體	86.27%	0.76%
戶外休憩區	景觀布置與環境美化	91.34%	0.35%	座椅安排	85.64%	0.90%
停車場	清潔度	93.16%	0.33%	秩序管理	87.32%	0.65%
公共廁所設備	洗手台清潔度	90.95%	0.52%	廁間清潔度	90.06%	0.78%
用餐區	服務人員儀容衛生	93.59%	0.20%	清潔度	90.12%	0.87%
密封包裝食品	衛生	94.56%	0.12%	價格合理性	85.27%	0.72%
熱熟食	衛生	89.11%	0.43%	價格合理性	76.21%	1.69%
其他服務設施	服務台人員服務態度	95.25%	0.07%	無線上網	84.96%	1.19%

表 3-17：服務項目滿意度卡方分析檢定結果

題目	檢定變項							
	性別	年齡	教育程度	車型	身分	乘坐人數	到訪次數	再訪意願
戶外休憩區整體滿意程度						*		
戶外休憩區座椅安排			*					***
戶外休憩區動線安排	*							
戶外休憩區清潔度	**				*			
停車場秩序管理			*					***
公共廁所整體滿意程度	**				**	*		
廁間清潔度	**		**		**			
用餐區清潔度	**		*					
密封包裝食品價格合理性						**		**
熱熟食整體滿意程度		*					**	***
熱熟食多樣性		**	*					***
熱熟食衛生	***							
熱熟食價格合理性			*					***
熱熟食品質	**		*					***
無線上網	*		*				*	

*p<.05；**p<.01；***p<.001

三、 服務項目重要度與滿意度分析排序暨管理矩陣

延續 105 年度之標準，106 年度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「公共廁所整體滿意程度」、「用餐區服務人員儀容衛生」以及「停車場清潔滿意程度」；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「熱熟食價格合理性」。

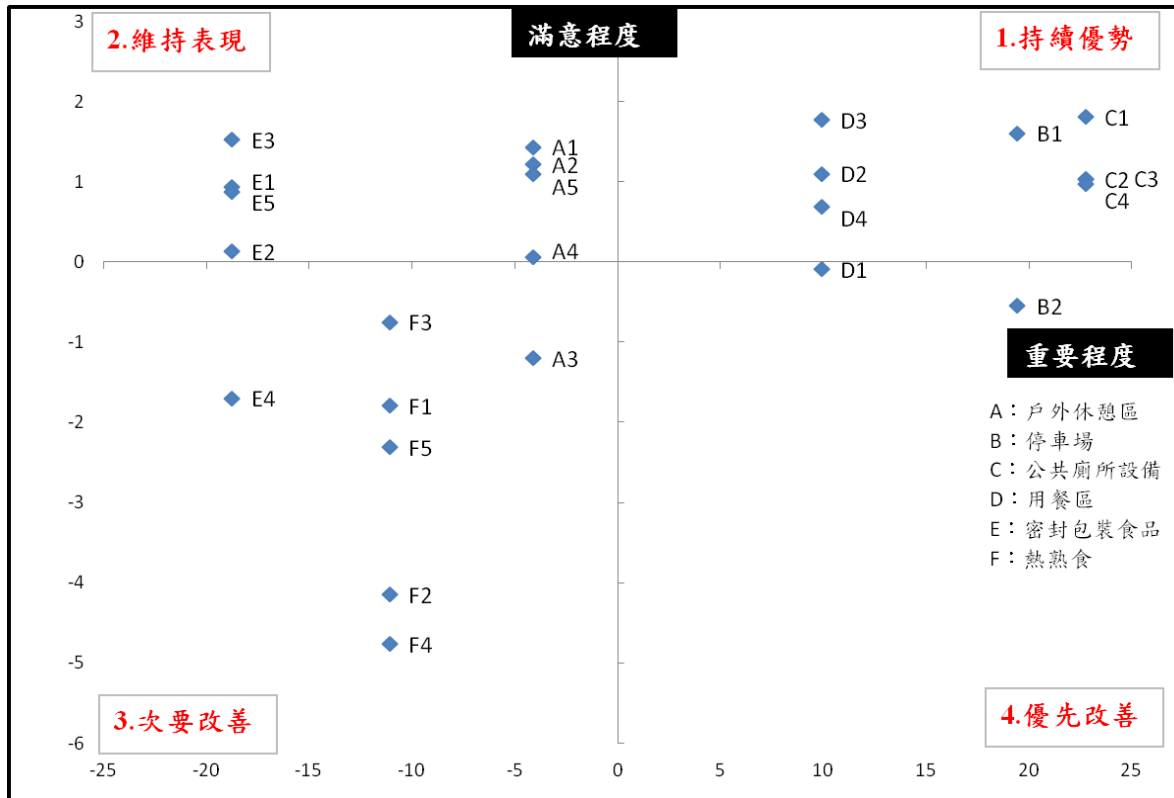


圖 3-1：服務區管理矩陣

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：

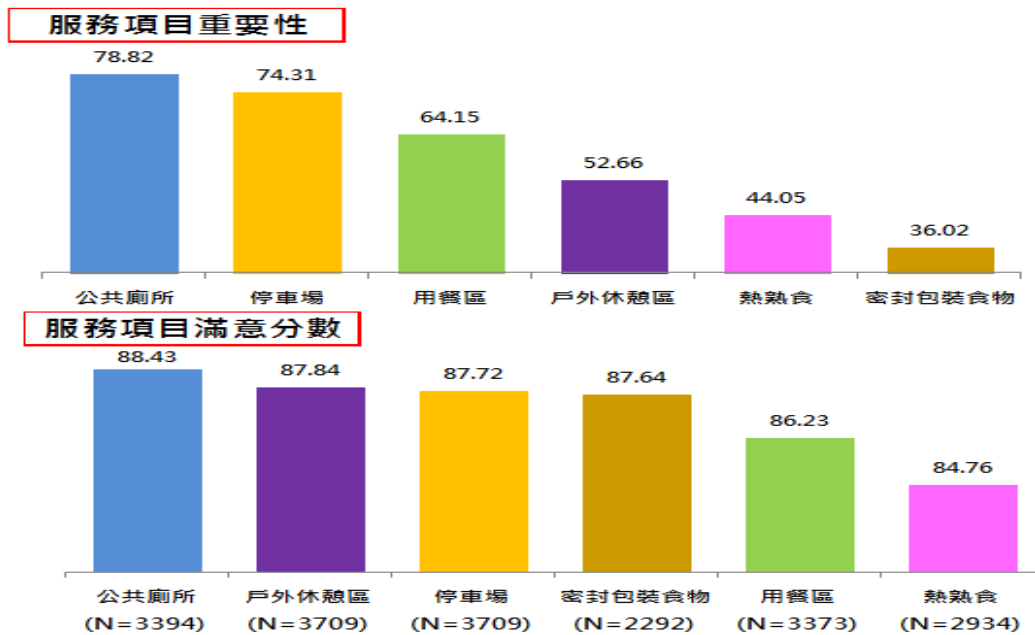


圖 3-2：服務項目重要性與滿意度排名⁵

⁵ 停車場類別之滿意度分數為「停車場清潔度」與「停車場秩序管理」兩項目分數平均

表 3-18：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)	B1 停車場清潔滿意程度	74.75	2	87.36	3
	C1 公共廁所整體滿意程度	78.07	1	87.56	1
	C2 廁間清潔度	78.07	1	86.78	10
	C3 廁間設備貼心度	78.07	1	86.79	9
	C4 洗手台清潔度	78.07	1	86.72	11
	D2 用餐區服務人員結帳速度	65.22	3	86.85	7
	D3 用餐區服務人員儀容衛生	65.22	3	87.52	2
	D4 用餐區清潔度	65.22	3	86.45	14
維持表現 (重要度低、滿意度高)	A1 戶外休憩區整體滿意程度	51.19	4	87.18	5
	A2 戶外休憩區景觀布置與環境美化	51.19	4	86.97	6
	A4 戶外休憩區動線安排(包括無障礙空間等)	51.19	4	85.82	16
	A5 戶外休憩區清潔度	51.19	4	86.85	8
	E1 密封包裝食品整體滿意度	36.56	6	86.69	12
	E2 密封包裝食品多樣性	36.56	6	85.88	15
	E3 密封包裝食品衛生	36.56	6	87.28	4
	E5 密封包裝食品品質	36.56	6	86.63	13
次要改善 (重要度低、滿意度低)	A3 戶外休憩區座椅安排	51.19	4	84.55	20
	E4 密封包裝食品價格合理性	36.56	6	84.05	21
	F1 熱熟食整體滿意度	44.21	5	83.96	22
	F2 熱熟食多樣性	44.21	5	81.60	24
	F3 熱熟食衛生	44.21	5	85.00	19
	F4 熱熟食價格合理性	44.21	5	80.99	25
	F5 熱熟食品質	44.21	5	83.44	23
優先改善 (重要度高、滿意度低)	B2 停車場秩序管理	74.75	2	85.21	18
	D1 用餐區整體滿意度	65.22	3	85.66	17

106 年下半年度，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。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、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。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，包含戶外休憩區座椅安排、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，包含停車場秩序管理及用餐區整體滿意度。上述兩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 3-19：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		
環境不整潔	11	5.7%	用餐區不夠整潔衛生	18	9.4%
座椅太少	4	2.1%	座位太少	3	1.6%
遮陽/遮雨設備不夠	4	2.1%	商店太少	2	1.0%
應區隔吸菸區並嚴格落實	3	1.6%	服務人員穿著或行為不夠衛生	2	1.0%
沒有特點/特色	3	1.6%	用餐區無好吃店家	2	1.0%
動線不流暢	2	1.0%	結帳/服務速度太慢	1	0.5%
提供設備不佳	2	1.0%	服務人員態度不佳	1	0.5%
綠美化不足	1	0.5%	店員不會使用電子載具發票	1	0.5%
廁所有異味	1	0.5%	5.密封包裝食品		
設施維護週期過長	1	0.5%	價格太貴	8	4.2%
2.停車場			選擇性太少	1	0.5%
動線不流暢	5	2.6%	份量少	1	0.5%
停車位太少	5	2.6%	6.熱熟食		
無障礙車位被占用	3	1.6%	價格太高/品質與價格不符	22	11.5%
車輛未停放正確位置	3	1.6%	選擇性太少	13	6.8%
逆向行駛	3	1.6%	口味不好	8	4.2%
應增設指揮人員	2	1.0%	現煮食物卻感覺溫冷	3	1.6%
環境不整潔	2	1.0%	食物不新鮮	2	1.0%
3.公共廁所設備			衛生不佳	1	0.5%
環境髒亂	10	5.2%	店家未及時招呼點餐	1	0.5%
廁所內異味很重	8	4.2%	7.其他設備		
未即時清掃	5	2.6%	無線網路上網不順/過程麻煩	8	4.2%
設備損壞未維修	2	1.0%	無線網路使用說明不夠清楚	2	1.0%
備品(衛生紙、洗手乳)用完未及時補充	2	1.0%	指引標示不夠清楚	2	1.0%
洗手台不乾淨	1	0.5%	服務人員態度不親切	2	1.0%
垃圾桶太小	1	0.5%	駕駛人休息室不足	2	1.0%
[1] 提出意見或建議之受訪者共 192 位。			供電位置太集中，不方便	1	0.5%
			資訊公告不齊全	1	0.5%

五、 未來期待服務區新增之服務意見彙整

在 106 年度調查中，新增「未來期待服務區新增之服務」此一題項，並希望藉此探究民眾需求，以此做為未來服務區提供新服務項目之依據。本次調查利用複選分析後發現，近五成的受訪者希望未來服務區能開設「假日創意市集」（49.9%），其次依序為「當地農產市集」（40.8%）、「道路救援」（39.2%）以及「休閒展覽」（38.3%）。至於在其他意見部份，在 45 位有明確提出其他意見或建議之受訪者當中，有 22.2% 的民眾表示希望未來服務區能夠「增加商家多樣性」，11.1% 的民眾希望服務區「提供素食餐飲」，並分別有 8.9% 的民眾希望服務區能夠提供或增設「座位區插座/手機充電區」、「親子廁所」以及「駕駛人休息室」。其餘意見可參見下表 3-19。

表 3-20：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%
未來期待服務區新增之服務			其他意見		
假日創意市集	1838	49.9%	增加商家多樣性	10	22.2%
當地農產市集	1501	40.8%	提供素食餐飲	5	11.1%
道路救援	1444	39.2%	座位區插座 / 手機充電區	4	8.9%
休閒展覽	1411	38.3%	親子廁所	4	8.9%
其他	60	1.6%	駕駛人休息室	4	8.9%
			樂器演奏	2	4.4%
			大型地圖看板	2	4.4%
			設置淋浴間	2	4.4%
			飲水機 / 熱水機	1	2.2%
			改善熟食/熟食店家品質	1	2.2%
			親子休閒活動	1	2.2%
			自助洗車	1	2.2%
			加油站	1	2.2%
			希望停車格標示更清楚	1	2.2%
			設置藥局	1	2.2%
			汽車旅館	1	2.2%
			汽車用品販售	1	2.2%
			汽車維修服務	1	2.2%
			瓦斯加氣站	1	2.2%
			戶外綠美化	1	2.2%

[1] 明確提出意見或建議之受訪者共 45 位。

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（78.07分）、停車場（74.45分）、用餐區（65.22分）、戶外休憩區（51.19分）、熱熟食（44.21分）、密封包裝食品（36.56分）。而其整體滿意度排名依序是公共廁所（87.56分）、戶外休憩區（87.18分）、密封包裝食品（86.69分）、停車場（86.28分）、用餐區（85.66分）、熱熟食（83.96分），如下圖 6-1。

在本期調查中，各項目之重要度及滿意度排名，與前期調查（106 上半年）排名結果一致，「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 6-1 可得知，「公共廁所設備」亦同樣為受訪者最為滿意的服務項目。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四及第五名；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。

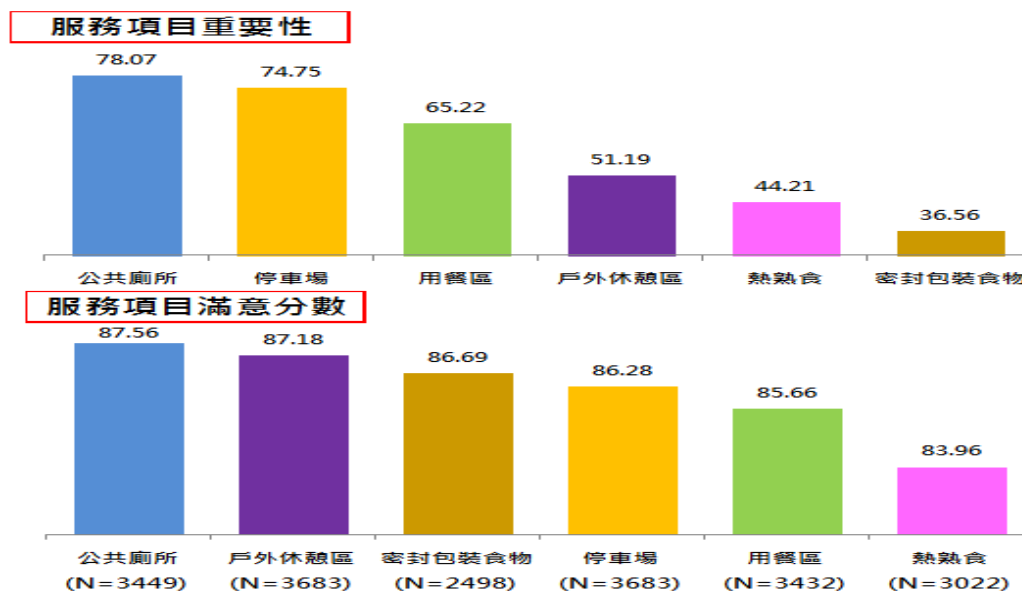


圖 6-1：服務區整體重要程度與滿意度排名比較⁶

⁶ 停車場類別之滿意度分數為「停車場清潔度」與「停車場秩序管理」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「公共廁所整體滿意程度」、「用餐區服務人員儀容衛生」、「停車場清潔」、「密封包裝食品衛生」以及「戶外休憩區整體滿意程度」；而排名倒數三名（第 23~25 名）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」。（詳見表 3-18）

106 年度下半年調查結果，滿意度分數第一至第四名之項目皆為衛生清潔相關項目，由此可見民眾對於服務區之整體衛生清潔給予相當高的肯定。而熱熟食各項目雖排名敬陪末座，但各項滿意分數皆達八十分以上，整體來說受訪民眾對於熱熟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，則絕大多數的評比項目平日分數高於假日分數。

至於在卡方檢定結果部分，受訪者性別、教育程度以及再訪服務區意願，對於各評比項目滿意度造成顯著影響的可能性較大，其中又以再訪服務區意願之影響最為顯著。（詳見表 3-17）

（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。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與前期調查結果相同（106 上半年），亦為停車場秩序管理及用餐區整體滿意度。上述兩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，建議各服務可將上述兩項目列為年度重點加強項目，以藉此提高民眾整體服務體驗。

（四） 各服務區平均分數

統計由 103 年至 106 下半年度持續追蹤之問項（共 31 項），若與前期調查相較，本次調查各服務項目滿意度分數普遍呈現下滑趨勢。至於本次調查各服務區平均滿意度分數，則以古坑服務區平均分數最高，分數為 93.20 分位居第一名，而第

二到五名依序為南投服務區（87.14 分）、西螺服務區（87.02 分）、清水服務區（86.86 分）及東山服務區（86.85 分）。

從服務區整體服務項目平均分數表現來看，與前期（106 上半年）相比，南投服務區平均分數成長幅度最大，共上升 1.92 分，其次則是古坑（上升 1.03 分）、仁德（上升 0.77 分）、清水（上升 0.5 分）以及東山服務區（上升 0.27 分）；分數退步較多的是西湖服務區，分數下降 2.16 分，其次分別為西螺（下降 2.12 分）、湖口（下降 1.83 分）、中壢（下降 1.63 分）以及石碇（下降 1.51 分），其餘退步的服務區分數變動均不超過 1 分。（詳見表 4-12）

（五） 各服務區平均分數平日與假日差異

在本次調查共計 3,683 份有效樣本中，透過獨立樣本 T 檢定分析服務區平日及假日滿意度分數差異後，我們發現服務區平日的滿意度分數顯著高於假日分數 1.16 分。而進一步針對各服務區的平假日分數差異進行分析後，平日滿意度分數顯著高於假日分數的服務區有西螺、新營、清水、古坑以及東山服務區，其中又以古坑服務區平日分數高於假日分數 4.67 分差異最大。（詳見表 4-2）

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，被歸為優先改善的項目包含「停車場秩序管理」以及「用餐區整體滿意度」，以下分別說明之：

1. 停車場秩序管理

在停車場相關項目滿意度評比中，「停車場秩序管理」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「停車場秩序管理」之平假日滿意度分數差異，則可發現民眾對於平日「停車場秩序管理」分數高於假日 2.29 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，停車場秩序管理的問題主要集中在「無障礙車位被占用」、「動線不流暢」、「停車位太少」、「車輛未停放在正確位置」以及「逆向行駛」，其中「動線不流暢」以及「停車位太少」兩項意見為民眾反應最多的問題。

針對上述現象，建議服務區可在車流尖峰時段增派人員進行交通指揮適時疏導車流，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，以藉此確保整體動線流暢。

2. 用餐區整體滿意度

在本次調查中，「用餐區整體滿意度」同樣屬於重要度高，但民眾滿意度相對較低之評比項目，而優先改善此項目服務品質亦有助於有效提升民眾整體服務體驗。至於平假日分數表現差異部分，「用餐區整體滿意度」之平日表現分數高於假日 2.42 分，推測應與假日用餐人潮較平日密集有關。

此外，由於本次調查期間正逢石碇服務區重新整修開幕，該服務區施測時，用餐區部分區域處於施工階段，因此進而影響到石碇服務區用餐區之整體滿意度分數（76.38 分），並且分數相較於其他服務區有明顯落差。

而從本次調查民眾對於用餐區不滿意見與回饋中可得知，用餐區最主要的回饋仍以「不夠整潔衛生」為最大宗，其次則為「座位太少」。而針對用餐區整潔衛生部分，建議服務區可在假日用餐尖峰時段，多增派清潔人員巡視用餐區桌面整潔，並即時於第一時間回收民眾用餐後的餐具，以藉此提高民眾在用餐時的整體服務感受。此外，亦可選在人潮較少的晚間時段定期消毒，藉此降低用餐區的蚊蟲數量，提高整體用餐環境品質。

（二） 持續推出服務區特色平價美食，提高民眾用餐滿意度

在熱熟食項目評比中，如同前期調查結果，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「熱熟食價格合理性」，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，不滿意的前三名主要因為「價格太高/品質與價格不符」、「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顯穩定成長趨勢，由此可見服務區在熱熟食項目上之努力成果。而近年來服務區美食也漸漸扭轉民眾過往的刻板印象，例如服務區的特色美食（如關西服務區客家梅干扣肉便當、西螺荊桐蒜味滷豬排木桶餐）已在 2017 年台灣美食展參展，並且深獲參展民眾肯定。建議各服務區往後可持續推出類似在地特色平價美食，藉此提高民眾用餐滿意度，並降低消費者認為價格不合理之感受。

(三) 與電信業者攜手合作，並提升民眾無線上網滿意度

與前期調查結果一致，本次調查顯示，在其他服務類別滿意度評比中，「無線上網」的滿意度分數同樣為最低分的類別（85.51 分），而從民眾對於該服務不滿意見及回饋中可得知，「無線上網」不滿意見為「上網速度太慢」以及「連線過程麻煩」。在人手一機的資訊時代，對於服務區而言，如何有效提升民眾無線上網之服務體驗，將攸關往後民眾對於服務區的整體評價。

建議服務區可簡化上網流程或是將流程說明放置在民眾能夠一目了然的地方，並且建議可以主動與相關電信業者雙贏合作，增加服務區無線網路之頻寬，讓民眾在使用上有更好的體驗，以藉此有效提高業者曝光度，同時也能夠提升服務區整體滿意度。

(四) 近半數民眾希望服務區未來開設假日創意市集

本次調查，當詢問受訪民眾「未來期待服務區新增之服務」此一題項時，有近五成的受訪者希望未來服務區能開設「假日創意市集」（49.9%），建議服務區往後可於假日時，廣邀不同類型的業者前來服務區設攤，此舉不但可以在假日時提供用路人另一個戶外休憩場地外，更可藉由市集攤販的多樣性，例如結合當地農產品特色、文創產品、跳蚤市場等，讓民眾可以在服務區內享受到更多元的服務體驗，亦可適度疏散假日尖峰室內人潮。

(五) 維持平假日各項服務表現穩定性

本次調查發現，服務區平日的滿意度分數顯著高於假日分數 1.16 分，而造成兩者分數差異之原因，推測與服務區假日人潮較平日眾多有關。而為因應假日人潮尖峰時段，建議服務區可在假日時多調派人力疏導停車場車流，或是增派清潔人力提高公共廁所及用餐區巡點清掃頻率，以藉此提高民眾在假日造訪服務區之服務體驗，並維持服務區平假日各項服務表現穩定性。

附錄一：問卷



附件二

國道高速公路服務區民眾滿意度問卷調查

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
L0.訪問地點	<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：

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"/> 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(包括無障礙空間等)	<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"/> 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.停車場秩序管理	<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"/> 未使用【請跳答 D1】 <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"/> 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



國道高速公路服務區民眾滿意度問卷調查

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，請具體說明原因或建議）←						
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)	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、7、8、9、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.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）←						
G11.未來期待服務區新增之服務（複選）						
<input type="checkbox"/> (1)假日創意市集 <input type="checkbox"/> (2)當地農產市集 <input type="checkbox"/> (3)道路救援 <input type="checkbox"/> (4)休閒展覽						
<input type="checkbox"/> (5)其它 (請填寫原因) _____						



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(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. 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

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) 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
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)



國道高速公路服務區民眾滿意度問卷調查

頁面三

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. 受訪地點： 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

L3. 訪員代號：_____

L4. 訪問日期：2017 年 月 日，: : (系統帶入時間)

按鈕



交通部國道高速公路局
FREEWAY BUREAU, MOTC

