



FREEWAY  
BUREAU  
M O T C  
高公局

# 「107 年度上半年服務區民眾滿意度問卷調查」 成果報告書（摘要）

委託機關：交通部高速公路局

執行單位：遠見天下文化出版股份有限公司

中華民國 107 年 6 月

# 目 次

---

<b>壹、 調查計畫概述</b> .....	<b>1</b>
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.....	8
六、 資料檢核及複查.....	9
<b>貳、 樣本結構分析</b> .....	<b>10</b>
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.....	15
七、 至服務區之目的（複選）.....	16
八、 本次行車目的.....	17
九、 居住地、目的地與出發交流道所在地.....	18
十、 平均里程數.....	21
十一、 再訪意願.....	22
十二、 近一年內曾到訪之服務區（複選）.....	23
<b>參、 整體服務區滿意度分析</b> .....	<b>24</b>
一、 各服務項目滿意度分數評比.....	24
二、 服務項目滿意度評價分析.....	30
三、 服務項目重要度與滿意度分析排序暨管理矩陣.....	36

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
<b>肆、</b>	<b>結論與建議.....</b>	<b>43</b>
一、	結論.....	43
二、	建議.....	46
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 1-5：資料檢核結果 .....	9
表 1-6：複查結果 .....	9
表 1-7：電話複查結果 .....	9
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 .....	14
表 2-7：服務區與到訪次數交叉表 .....	15
表 2-8：服務區與至服務區目的交叉表 .....	16
表 2-9：服務區與行車目的交叉表 .....	17
表 2-10：服務區與居住地交叉表 .....	18
表 2-11：服務區與目的地交叉表 .....	19
表 2-12：服務區與上高速公路縣市交叉表 .....	20
表 2-13：服務區平均里程數 .....	21
表 2-14：整體服務區再訪意願 .....	22
表 2-15：各服務區再訪意願 .....	22
表 2-16：一年內到過哪些服務區 .....	23
表 3-1：各項設施滿意度分數 .....	24
表 3-2：戶外休憩區各分項滿意度分數 .....	25
表 3-3：停車場各分項滿意度分數 .....	25
表 3-4：公共廁所各分項滿意度分數 .....	26
表 3-5：用餐區各分項滿意度分數 .....	26

表 3-6：密封包裝食品滿意度分數 .....	27
表 3-7：熱熟食滿意度分數 .....	27
表 3-8：其他服務設施滿意度分數 .....	28
表 3-9：各服務項目滿意度分數評比小結 .....	29
表 3-9：戶外休憩區滿意度評價分析 .....	30
表 3-10：停車場滿意度評價分析 .....	31
表 3-11：公共廁所設備滿意度評價分析 .....	31
表 3-12：用餐區滿意度評價分析 .....	32
表 3-13：密封包裝食品滿意度評價分析 .....	33
表 3-14：熱熟食滿意度評價分析 .....	33
表 3-15：其他服務設施滿意度評價分析 .....	34
表 3-16：借問站提供服務項目知悉度 .....	35
表 3-17：服務項目滿意度評價分析小結 .....	36
表 3-18：服務項目滿意度卡方分析檢定結果 .....	36
表 3-19：服務區管理矩陣各項目 .....	39
表 3-20：服務區意見與建議 .....	41
表 3-21：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 .....	5
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 4-1：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。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 號西螺、新營服務區。國道 3 號西湖、清水、南投、古坑、東山、關廟服務區等 8 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。107 年度上半年度平日與假日樣本各預計完成 1,030 份，共 2,060 份，以及備用問卷 5%。實際平日完成有效樣本 1,113 份；假日完成有效樣本 1,109 份，總計共完成 2,222 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

服務區	國1				國3											
	西螺		新營		西湖		清水		南投		古坑		東山		關廟	
	平日	假日	平日	假日	平日	假日	平日	假日	平日	假日	平日	假日	平日	假日	平日	假日
南下	80	80	53	53	65	65	243	243	106	106	95	95	147	147	53	53
北上	80	80	53	53	65	65									53	53
合計	320		212		260		486		212		190		294		212	
預計訪員	4	4	2	2	2	2	5	5	2	2	2	2	3	3	2	2

服務區		西螺		新營		西湖		清水		南投		古坑		東山		關廟	
調查時間	調查地點	平日	假日	平日	假日	平日	假日	平日	假日	平日	假日	平日	假日	平日	假日	平日	假日
10:00~12:30	飲食休憩區	42	42	25	25	32	32	68	68	26	26	21	21	42	42	25	25
	停車區	11	11	11	11	11	11	11	11	7	7	7	7	8	8	11	11
12:30~15:00	飲食休憩區	47	47	32	32	33	33	74	74	33	33	33	33	42	42	32	32
	停車區	16	16	11	11	11	11	11	11	8	8	7	7	11	11	11	11
15:00~17:30	飲食休憩區	33	33	21	21	32	32	68	68	26	26	21	21	37	37	21	21
	停車區	11	11	6	6	11	11	11	11	6	6	6	6	7	7	6	6
總計		160	160	106	106	130	130	243	243	106	106	95	95	147	147	106	106

註：上表份數包含 5%備用樣本

2. 平日完成樣本數

8 個服務區於 107 年 3 月 3 日至 3 月 19 日之平日執行，共執行 6 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 1,113 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								
	西螺	新營	西湖	清水	南投	古坑	東山	關廟
完成有效樣本數	163	111	133	243	113	97	147	106



### 3. 假日完成樣本數

8 個服務區於 107 年 3 月 3 日至 3 月 19 日之假日執行，共執行 6 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 1,109 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								
	西螺	新營	西湖	清水	南投	古坑	東山	關廟
完成有效樣本數	163	107	132	246	107	97	149	108

#### （四） 調查方式

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

#### （五） 抽樣方法

1. 按高速公路局規劃，各服務區（除清水、南投、古坑、東山）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 107 年 3 月 3 日至 3 月 19 日期間之平日執行，共執行 6 天。從每日上午 10 點至下午 5 點 30 分執行。
2. 假日樣本調查由 107 年 3 月 3 日至 3 月 19 日期間之假日執行，共執行 6 天。從每日上午 10 點至下午 5 點 30 分執行。

#### （七） 抽樣誤差

以 95%信賴度估計，最大抽樣誤差為±2.08%。

## (八) 品質確保機制

### 1. 簽到退

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

### 2. 督導陪訪

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

### 3. 現場複查及電話複查

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

### 4. 受訪者測拍照片

至少 60%的受訪者於填寫時，由訪員進行側拍，並且於該時段完成後立即上傳，確保訪員確實執行。

## (九) 執行流程

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

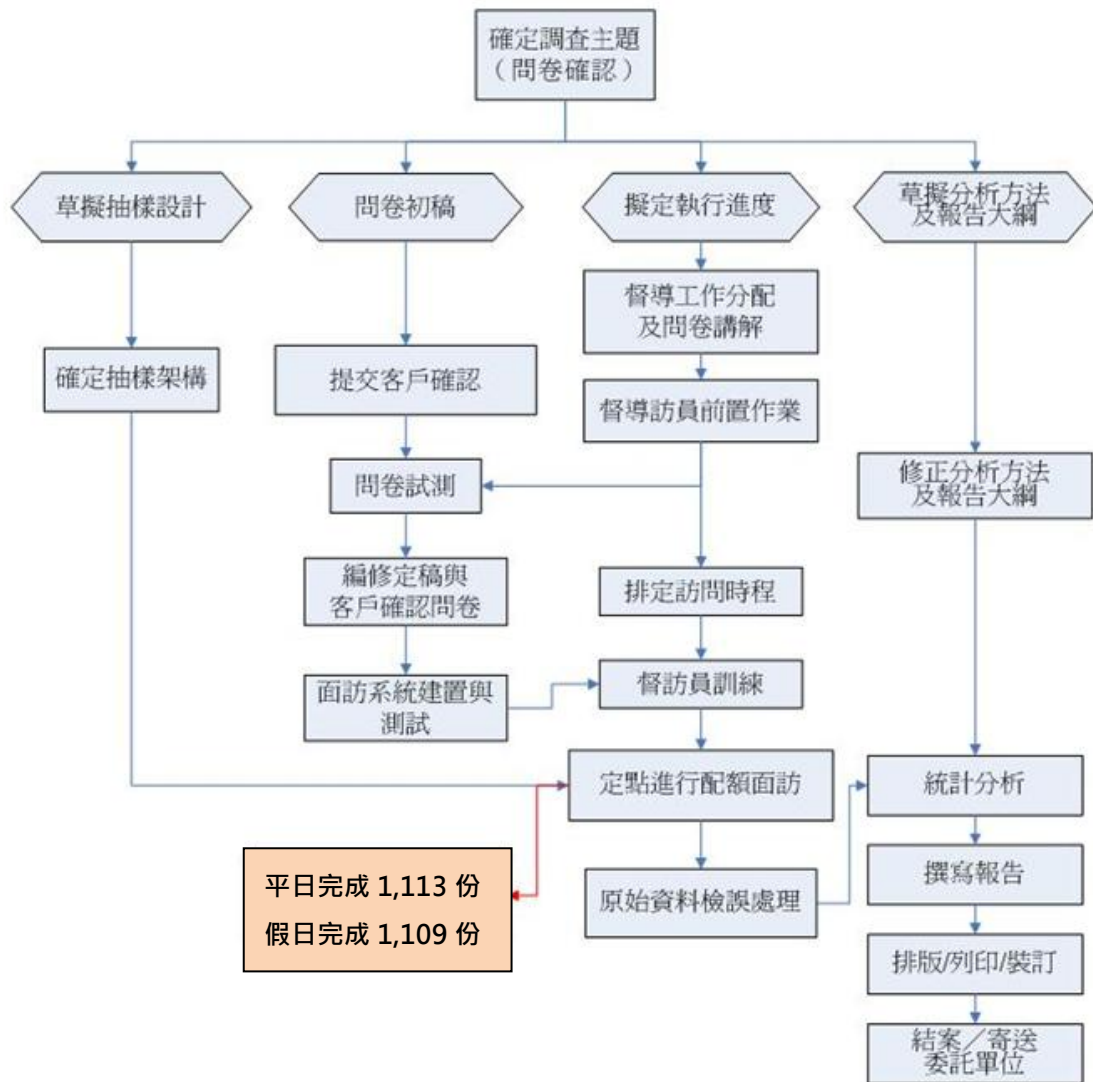


圖 1-1：標準化作業流程

### 三、 應用統計方法

本調查所應用之統計方法<sup>1</sup>，分別說明如下：

#### (一) 卡方檢定 Chi-square test ( $\chi^2$ 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  $\chi^2$  值，再依自由度與顯著水準條件對照「卡方分佈表」，判定  $\chi^2$  值是否落於拒絕區域）。當期望次

<sup>1</sup>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<sup>2</sup>。卡方檢定之用途有下列四種：

### 1. 適合度檢定

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

### 2. 百分比同質性檢定

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

### 3. 獨立性檢定

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

### 4. 改變的顯著性檢定

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

## 四、 調查內容

問卷內容由高速公路局提供基本架構，另採納服務區各區督導意見及歷年調查經驗，由遠見民調中心設計問卷。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：

---

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

**(四) 用餐區項目**

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

**(五) 密封包裝食品項目**

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

**(六) 熱熟食項目**

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

**(七) 六項服務區設施及服務的重要程度排序**

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

**(八) 其他服務設施項目**

1. 包含服務區賣場內指引標示、無線上網、服務台所提供的各項服務、服務台人員服務態度、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<sup>3</sup>、漂書站滿意度及胎紋胎壓檢測儀器借用服務滿意度

---

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

2. 不滿意原因及建議
3. 未來期待服務區新增之服務
4. 借問站服務知悉度

#### (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 107 年上半年度問卷結果，採納各服務滿意度項目除（基本資料及旅運資料外），進行內部一致性信度分析，使用 Cronbach's  $\alpha$  統計量，計算所有題項 Cronbach's  $\alpha$  值，並觀察係數，Cronbach's  $\alpha$  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  $\alpha$  要在 0.7 以上。而 107 年上半年度檢驗結果 Cronbach's  $\alpha$  值為 0.810，測量結果具有高度一致性。

## 六、 資料檢核及複查

### (一) 資料檢核

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

表 1-5：資料檢核結果

	原因	處理方式	份數
調查時間	未確實於調查開始前執行網頁重整導致調查開始時間異常	該份作廢，於該時段重新補做	2
服務區及調查日期配對	訪問服務區及調查日期與執行現況不符	無此情形發生	0
GPS 資料	訪問服務區與 GPS 資料不符	無此情形發生	0

### (二) 資料複查

調查結果有至少 30% 進行資料複查，除 15% 由現場督導於訪問後進行複查外，另有 15% 進行電話複查，本次調查有留下電話號碼共 1,340 份。「督導複查」方式：現場於訪問後，由督導檢查受訪者填寫狀況，並再次跟受訪者確認是否有其他意見需要補充；「電話複查」方式：針對有明確留下電話號碼的資料數，進行各服務區隨機撥打，按應完成複查數依各服務區配額，撥通後詢問受訪者是否有在調查日期中，於該服務區接受訪問，整體複查結果如下。

表 1-6：複查結果

	份數	百分比
總數	2,222	100%
訪員訪問	1,268	57%
督導複查	404	18%
督導隨訪	220	10%
電話複查	330	15%

表 1-7：電話複查結果

	份數	百分比
實際撥打	836	100%
複查成功	330	39%
無人接聽、電話錯誤、空號…等無法接觸	506	61%

## 貳、 樣本結構分析

以下章節將分述 107 上半年度服務區滿意度調查樣本結構各項目。樣本結構大致與 106 下半年度調查相近，比例大致接近，並無顯著差異。

### 一、 各服務區回收樣本數

本次調查總共完成 2,222 份有效樣本，其中以清水服務區所佔樣本最多(489 份)，其次為西螺服務區(326 份)及東山服務區(296 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%
西螺	326	14.7%
新營	218	9.8%
西湖	265	11.9%
清水	489	22.0%
南投	220	9.9%
古坑	194	8.7%
東山	296	13.3%
關廟	214	9.6%
總計	2,222	100.0%



## 二、 性別

本次調查中，男性樣本為 1,295 位，佔 58.3%，女性樣本為 927 位，佔 41.7%。在各服務區中，西螺、新營及西湖服務區男性受訪者比率較高，有超過六成為男性受訪者，並且其中以西湖服務區男性受訪者比例最高(66.8%)；除古坑及東山服務區外，其餘服務區女性受訪者均低於五成。

表 2-2：服務區與性別交叉表

服務區	男		女		總計
	樣本數	百分比%	樣本數	百分比%	
西螺	204	62.6%	122	37.4%	326
新營	142	65.1%	76	34.9%	218
西湖	177	66.8%	88	33.2%	265
清水	292	59.7%	197	40.3%	489
南投	126	57.3%	94	42.7%	220
古坑	84	43.3%	110	56.7%	194
東山	145	49.0%	151	51.0%	296
關廟	125	58.4%	89	41.6%	214
總計	1,295	58.3%	927	41.7%	2,222

### 三、 年齡

受訪者中，以「30-39 歲」比率最高（38.2%），其次為「40-49 歲」（25.6%）及「18-29 歲」（21.2%），「50-59 歲」受訪者佔 12.0%，而「60 歲以上」受訪者僅佔 3.0%。在各服務區中，受訪者皆以「30-39 歲」比率最高，其中新營、清水及東山服務區的比率超過四成為最多。

表 2-3：服務區與年齡交叉表

服務區	18-29 歲		30-39 歲		40-49 歲		50-59 歲		60 歲以上		總計
	樣本數	百分比 %	樣本數	百分比 %	樣本數	百分比 %	樣本數	百分比 %	樣本數	百分比 %	
西螺	77	23.6%	118	36.2%	85	26.1%	40	12.3%	6	1.8%	326
新營	42	19.3%	90	41.3%	56	25.7%	26	11.9%	4	1.8%	218
西湖	52	19.6%	99	37.4%	73	27.5%	29	10.9%	12	4.5%	265
清水	121	24.7%	197	40.3%	105	21.5%	53	10.8%	13	2.7%	489
南投	28	12.7%	76	34.5%	67	30.5%	34	15.5%	15	6.8%	220
古坑	47	24.2%	71	36.6%	53	27.3%	21	10.8%	2	1.0%	194
東山	69	23.3%	119	40.2%	78	26.4%	29	9.8%	1	0.3%	296
關廟	35	16.4%	79	36.9%	51	23.8%	35	16.4%	14	6.5%	214
總計	471	21.2%	849	38.2%	568	25.6%	267	12.0%	67	3.0%	2,222

#### 四、 教育程度

在總體受訪者中，以「大學」學歷者比率最高（44.6%），其次為「高中職以下」（24.3%）、再其次為「專科」（18.4%），「研究所以上」所佔比率則最低（12.6%）。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%	
西螺	79	24.2%	53	16.3%	154	47.2%	40	12.3%	326
新營	47	21.6%	32	14.7%	98	45.0%	41	18.8%	218
西湖	68	25.7%	46	17.4%	123	46.4%	28	10.6%	265
清水	118	24.1%	92	18.8%	222	45.4%	57	11.7%	489
南投	62	28.2%	50	22.7%	75	34.1%	33	15.0%	220
古坑	62	32.0%	43	22.2%	77	39.7%	12	6.2%	194
東山	48	16.2%	56	18.9%	145	49.0%	47	15.9%	296
關廟	57	26.6%	37	17.3%	98	45.8%	22	10.3%	214
總計	541	24.3%	409	18.4%	992	44.6%	280	12.6%	2,222

## 五、 乘坐車型及身分

本次調查中，以「小型車」比率最高，有 94.4%的受訪者駕駛或搭乘小型車，其次為「小貨車」，佔 3.1%，駕駛或搭乘「大客車(含遊覽車)」的比率有 1.3%，至於駕駛或搭乘「大貨車」與「聯結車」的比率不到 1 個百分點。而在受訪者中，整體來看有 61.7%的受訪者身分為「駕駛」，38.3%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		小貨車		大客車 (含遊覽車)		大貨車		聯結車		總計
	樣本數	百分比%	樣本數	百分比%	樣本數	百分比%	樣本數	百分比%	樣本數	百分比%	
西螺	305	93.6%	12	3.7%	7	2.1%	1	0.3%	1	0.3%	326
新營	207	95.0%	9	4.1%	1	0.5%	0	0.0%	1	0.5%	218
西湖	249	94.0%	7	2.6%	2	0.8%	5	1.9%	2	0.8%	265
清水	458	93.7%	17	3.5%	5	1.0%	8	1.6%	1	0.2%	489
南投	209	95.0%	7	3.2%	2	0.9%	2	0.9%	0	0.0%	220
古坑	186	95.9%	5	2.6%	3	1.5%	0	0.0%	0	0.0%	194
東山	283	95.6%	4	1.4%	7	2.4%	1	0.3%	1	0.3%	296
關廟	201	93.9%	7	3.3%	2	0.9%	4	1.9%	0	0.0%	214
總計	2098	94.4%	68	3.1%	29	1.3%	21	0.9%	6	0.3%	2,222

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%	
西螺	209	64.1%	117	35.9%	326
新營	151	69.3%	67	30.7%	218
西湖	176	66.4%	89	33.6%	265
清水	296	60.5%	193	39.5%	489
南投	146	66.4%	74	33.6%	220
古坑	102	52.6%	92	47.4%	194
東山	161	54.4%	135	45.6%	296
關廟	130	60.7%	84	39.3%	214
總計	1371	61.7%	851	38.3%	2,222

## 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 26.6%、3 次及以上 24.9%），超過三成的受訪者（31.5%）在過去三個月中曾到受訪服務區一次；另有一成七的受訪者（17.0%）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%	
西螺	45	13.8%	81	24.8%	115	35.3%	85	26.1%	326
新營	40	18.3%	78	35.8%	48	22.0%	52	23.9%	218
西湖	38	14.3%	88	33.2%	56	21.1%	83	31.3%	265
清水	92	18.8%	169	34.6%	133	27.2%	95	19.4%	489
南投	31	14.1%	59	26.8%	60	27.3%	70	31.8%	220
古坑	19	9.8%	55	28.4%	58	29.9%	62	32.0%	194
東山	62	20.9%	91	30.7%	74	25.0%	69	23.3%	296
關廟	51	23.8%	79	36.9%	47	22.0%	37	17.3%	214
總計	378	17.0%	700	31.5%	591	26.6%	553	24.9%	2,222

## 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（63.3%），其次依序為「用餐」（61.8%）、「如廁」（60.4%）、「購物」（17.4%），加油的比率為一成（10.6%）、哺乳（1.8%），其他如「欣賞風景/觀光/遛小孩」、「聚會」、「公務/洽公」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	如廁		哺乳		用餐		購物		休息		加油		欣賞風景/觀光/遛小孩		聚會		公務 / 洽公		總計 樣本數
	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 %	
西螺	204	28.7%	4	0.6%	194	27.3%	73	10.3%	203	28.6%	33	4.6%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	326
新營	131	29.0%	3	0.7%	137	30.4%	24	5.3%	126	27.9%	30	6.7%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	218
西湖	166	30.3%	6	1.1%	161	29.4%	40	7.3%	165	30.1%	9	1.6%	0	0.0%	0	0.0%	1	0.2%	265
清水	277	26.1%	7	0.7%	315	29.7%	84	7.9%	311	29.3%	65	6.1%	1	0.1%	1	0.1%	1	0.1%	489
南投	131	27.1%	2	0.4%	136	28.2%	31	6.4%	142	29.4%	38	7.9%	2	0.4%	1	0.2%	0	0.0%	220
古坑	128	29.0%	6	1.4%	107	24.3%	59	13.4%	125	28.3%	16	3.6%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	194
東山	182	27.2%	6	0.9%	212	31.6%	44	6.6%	201	30.0%	22	3.3%	3	0.4%	0	0.0%	0	0.0%	296
關廟	122	28.4%	7	1.6%	112	26.1%	31	7.2%	134	31.2%	23	5.4%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	214
總計	1341	60.4%	41	1.8%	1374	61.8%	386	17.4%	1407	63.3%	236	10.6%	6	0.3%	2	0.1%	2	0.1%	2,222

## 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 53.4%，其次依序為「公務出差」（19.2%）、「返鄉」（11.4%）、「訪友、探親」（11.3%）以及「通勤/上下班/上下課」（4.6%），至於其他行車目的如「繳費/處理 Etag 相關事宜」、「就醫」等目的，所佔比率皆不到 1 個百分點。

表 2-9：服務區與行車目的交叉表

服務區	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		就醫		總計
	樣本 數	百分比 %	樣本 數	百分比 %	樣本 數	百分比 %	樣本 數	百分比 %	樣本 數	百分比 %	樣本 數	百分比 %	樣本 數	百分比 %	樣本 數
西螺	14	4.3%	81	24.8%	153	46.9%	39	12.0%	39	12.0%	0	0.0%	0	0.0%	326
新營	10	4.6%	57	26.1%	88	40.4%	24	11.0%	39	17.9%	0	0.0%	0	0.0%	218
西湖	15	5.7%	57	21.5%	121	45.7%	35	13.2%	37	14.0%	0	0.0%	0	0.0%	265
清水	11	2.2%	76	15.5%	282	57.7%	66	13.5%	53	10.8%	0	0.0%	1	0.2%	489
南投	15	6.8%	51	23.2%	119	54.1%	18	8.2%	16	7.3%	1	0.5%	0	0.0%	220
古坑	24	12.4%	26	13.4%	105	54.1%	19	9.8%	20	10.3%	0	0.0%	0	0.0%	194
東山	4	1.4%	46	15.5%	179	60.5%	30	10.1%	37	12.5%	0	0.0%	0	0.0%	296
關廟	9	4.2%	33	15.4%	139	65.0%	20	9.3%	13	6.1%	0	0.0%	0	0.0%	214
總計	102	4.6%	427	19.2%	1186	53.4%	251	11.3%	254	11.4%	1	0.0%	1	0.0%	2,222

## 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	國外	
	百分比%																					
西螺	0.6%	10.7%	5.5%	0.6%	6.1%	2.8%	0.6%	2.5%	21.8%	4.3%	0.3%	5.2%	1.2%	1.8%	16.9%	16.9%	1.8%	0.0%	0.0%	0.3%	0.0%	326
新營	0.0%	9.6%	4.6%	0.9%	6.0%	1.4%	2.8%	0.5%	15.6%	4.6%	0.5%	2.3%	1.8%	0.5%	20.6%	25.7%	1.8%	0.0%	0.0%	0.5%	0.5%	218
西湖	1.1%	23.4%	8.3%	1.5%	15.8%	3.4%	3.0%	7.5%	17.0%	6.0%	2.6%	1.1%	1.1%	0.8%	2.3%	3.8%	1.1%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	265
清水	2.0%	20.2%	11.2%	1.4%	17.2%	4.1%	4.3%	2.2%	12.7%	5.9%	1.0%	2.9%	0.8%	1.8%	3.9%	5.9%	1.2%	0.2%	0.2%	0.4%	0.2%	489
南投	0.5%	5.5%	3.6%	0.5%	6.4%	0.9%	2.3%	3.2%	22.7%	7.7%	11.4%	4.5%	2.7%	4.1%	8.2%	12.7%	2.7%	0.0%	0.5%	0.0%	0.0%	220
古坑	1.0%	8.8%	4.1%	0.0%	1.0%	1.0%	3.1%	2.6%	17.5%	2.1%	4.1%	9.8%	10.8%	4.6%	8.8%	12.9%	6.2%	0.5%	0.5%	0.5%	0.0%	194
東山	1.0%	1.0%	3.4%	0.3%	3.4%	1.0%	0.7%	1.4%	14.9%	3.0%	3.0%	2.0%	2.7%	1.4%	23.0%	30.4%	6.4%	0.0%	0.0%	1.0%	0.0%	296
關廟	0.0%	5.1%	2.8%	0.9%	3.3%	0.0%	1.9%	1.9%	13.1%	2.3%	0.0%	4.2%	3.3%	2.3%	16.4%	34.1%	7.5%	0.0%	0.5%	0.5%	0.0%	214
總計	0.9%	11.7%	6.2%	0.9%	8.6%	2.2%	2.4%	2.7%	16.6%	4.7%	2.5%	3.7%	2.6%	2.0%	11.8%	16.5%	3.2%	0.1%	0.2%	0.4%	0.1%	2,222



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	台東縣	
	百分比%																		
西螺	0.3%	5.5%	5.5%	0.0%	4.6%	1.2%	2.1%	1.8%	23.6%	5.8%	1.5%	5.8%	8.6%	7.4%	15.3%	9.5%	0.9%	0.3%	326
新營	0.0%	4.1%	6.0%	0.9%	3.7%	0.5%	1.8%	1.4%	17.4%	4.1%	1.4%	2.8%	5.5%	3.2%	22.9%	20.2%	3.2%	0.9%	218
西湖	0.4%	8.7%	8.7%	2.6%	10.2%	4.2%	3.4%	12.8%	19.6%	5.7%	6.8%	3.8%	3.4%	2.3%	5.3%	1.5%	0.8%	0.0%	265
清水	0.8%	6.7%	6.7%	0.8%	6.7%	2.0%	0.8%	5.7%	21.3%	7.6%	12.9%	5.1%	3.5%	3.7%	8.4%	5.3%	1.8%	0.0%	489
南投	0.0%	3.2%	2.3%	0.5%	3.2%	0.5%	1.4%	0.0%	17.3%	2.3%	36.8%	6.8%	6.4%	4.5%	5.0%	7.3%	2.7%	0.0%	220
古坑	0.0%	1.5%	3.1%	0.0%	0.0%	1.0%	1.5%	0.5%	9.8%	1.0%	13.4%	10.3%	21.6%	5.7%	12.9%	12.4%	5.2%	0.0%	194
東山	1.4%	2.0%	2.0%	0.0%	1.0%	0.0%	0.3%	1.4%	9.5%	2.4%	14.5%	4.4%	7.4%	7.8%	20.6%	15.2%	8.8%	1.4%	296
關廟	0.0%	2.8%	5.1%	0.0%	1.9%	0.0%	1.9%	0.5%	7.5%	0.0%	2.8%	2.8%	5.1%	3.7%	25.7%	17.8%	17.8%	4.7%	214
總計	0.5%	4.7%	5.2%	0.6%	4.4%	1.3%	1.6%	3.5%	16.7%	4.2%	11.0%	5.1%	7.0%	4.8%	13.8%	10.3%	4.5%	0.8%	2,222

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%																	
西螺	0.3%	4.6%	4.6%	0.6%	5.8%	1.8%	1.2%	3.4%	23.0%	4.6%	0.3%	6.4%	4.0%	3.1%	18.4%	16.0%	1.8%	326
新營	0.0%	4.6%	5.5%	0.0%	4.1%	1.4%	1.8%	0.9%	16.1%	3.7%	0.0%	3.2%	3.2%	1.4%	21.1%	30.3%	2.8%	218
西湖	0.8%	20.4%	8.7%	1.5%	14.0%	1.9%	4.5%	7.9%	21.5%	4.2%	3.8%	2.3%	0.8%	0.8%	3.0%	3.0%	1.1%	265
清水	2.2%	16.4%	10.4%	1.0%	14.5%	5.3%	5.7%	2.9%	13.5%	5.9%	4.5%	2.2%	2.5%	2.0%	4.7%	4.9%	1.2%	489
南投	0.5%	3.6%	4.1%	0.5%	5.5%	0.9%	1.8%	2.3%	25.9%	6.8%	16.4%	4.5%	3.2%	2.7%	7.7%	10.5%	3.2%	220
古坑	1.5%	8.2%	5.7%	0.0%	2.6%	1.0%	4.6%	3.1%	16.0%	2.6%	4.6%	9.8%	9.3%	3.1%	8.8%	12.4%	6.7%	194
東山	0.7%	1.0%	0.7%	0.3%	2.4%	0.3%	1.7%	1.4%	12.8%	2.0%	3.0%	1.7%	5.4%	3.0%	23.6%	31.4%	8.4%	296
關廟	0.0%	1.9%	1.4%	0.0%	1.4%	0.5%	0.9%	0.9%	8.9%	2.3%	0.0%	3.7%	1.4%	2.3%	20.6%	34.6%	19.2%	214
總計	0.9%	8.6%	5.7%	0.6%	7.3%	2.1%	3.1%	2.9%	17.0%	4.2%	3.9%	3.9%	3.5%	2.3%	12.8%	16.4%	4.8%	2,222

## 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，南投服務區受訪者由出發交流道至目的地之平均距離最短，為 119.45 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 188.05 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 160.01 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)
西螺	174.49
新營	188.05
西湖	147.45
清水	163.60
南投	119.45
古坑	156.78
東山	162.15
關廟	158.42
平均	160.01

## 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 99.0%，沒有意願再次到訪的受訪者為 1.0%，再訪意願與 106 年下半年相比（98.7%），比率微幅上升。

表 2-14：整體服務區再訪意願

	樣本數	百分比%
會	2,200	99.0%
不會	22	1.0%
總計	2,222	100.0%

各服務區的再訪意願皆超過九成五，其中西湖及古坑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，為關廟服務區（97.2%），其於服務區再訪意願皆超過 98%。

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
	%	
西螺	98.8%	1.2%
新營	98.6%	1.4%
西湖	100.0%	0.0%
清水	98.8%	1.2%
南投	99.5%	0.5%
古坑	100.0%	0.0%
東山	99.3%	0.7%
關廟	97.2%	2.8%
總計	99.0%	1.0%

## 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（49.8%），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。其次則為西螺（35.9%）、泰安（34.1%）、東山(32.4%)與古坑(32.4%)，石碇服務區則是受訪者較少去的服務區（6.0%），未曾到過其他服務區的比率為 4.6%。

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%															
西螺	8.0%	23.0%	40.2%	56.4%	28.8%	22.7%	19.6%	17.5%	48.8%	19.6%	25.2%	22.7%	12.3%	5.8%	5.2%	326
新營	10.1%	22.5%	36.7%	42.2%	57.3%	36.2%	20.6%	17.9%	42.7%	20.2%	29.4%	30.3%	16.5%	3.2%	6.0%	218
西湖	15.1%	35.1%	37.4%	32.8%	16.6%	12.5%	47.5%	52.1%	67.2%	26.4%	19.2%	19.2%	13.2%	7.9%	3.8%	265
清水	15.5%	30.5%	38.7%	34.6%	16.8%	13.9%	39.7%	32.3%	55.4%	20.9%	23.1%	17.4%	11.0%	9.2%	6.1%	489
南投	11.4%	25.9%	31.4%	32.7%	22.7%	19.1%	30.0%	23.6%	60.5%	56.8%	42.3%	41.4%	22.3%	6.4%	3.6%	220
古坑	8.8%	14.9%	28.4%	26.8%	11.9%	10.3%	14.4%	18.6%	40.2%	24.7%	51.0%	52.6%	20.6%	4.1%	1.5%	194
東山	6.1%	13.5%	24.3%	28.4%	27.7%	29.1%	14.2%	14.5%	39.5%	25.3%	40.2%	50.7%	34.5%	2.7%	5.1%	296
關廟	10.7%	17.8%	29.0%	26.6%	29.4%	26.6%	22.4%	14.0%	36.0%	30.4%	44.4%	47.2%	48.6%	5.1%	2.8%	214
<b>總計</b>	<b>11.1%</b>	<b>23.9%</b>	<b>34.1%</b>	<b>35.9%</b>	<b>25.3%</b>	<b>20.7%</b>	<b>27.6%</b>	<b>24.9%</b>	<b>49.8%</b>	<b>26.7%</b>	<b>32.2%</b>	<b>32.4%</b>	<b>20.7%</b>	<b>6.0%</b>	<b>4.6%</b>	<b>2222</b>

## 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 8 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 89.68 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」（89.53 分）、「戶外休憩區」（89.22 分）、「用餐區」（87.92 分）、「密封包裝食品」（87.81 分）、「停車場秩序管理」（87.23 分），至於整體分數最低的項目則為「熱熟食」（85.78 分）。整體而言，無論哪一個項目，107 上半年度的 8 個服務區滿意度分數都超過 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	89.68 N=2077	90.00 N=1044	89.35 N=1033
停車場清潔分數	89.53 N=2222	89.83 N=1113	89.23 N=1109
戶外休憩區整體分數	89.22 N=2222	88.93 N=1113	89.50 N=1109
用餐區整體分數	87.92 N=1998	88.35 N=1001	87.48 N=997
密封包裝食品整體分數	87.81 N=1334	88.24 N=653	87.40 N=681
停車場秩序管理分數	87.23 N=2222	88.19 N=1113	86.26 N=1109
熱熟食整體分數	85.78 N=1759	85.99 N=875	85.57 N=884

## (二) 戶外休憩區

107 年上半年度戶外休憩區整體滿意度分數為 89.22 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（89.53 分），而「戶外休憩區座椅安排」分數則相對較低（87.67 分）。此外，除了「戶外休憩區整體滿意度」及「戶外休憩區景觀布置與環境美化」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：87.92 分，假日：87.41 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	89.22 N=2222	88.93 N=1113	89.50 N=1109
戶外休憩區景觀布置與環境美化分數	89.53 N=2222	89.25 N=1113	89.81 N=1109
戶外休憩區清潔度分數	89.25 N=2222	89.76 N=1113	88.75 N=1109
戶外休憩區動線安排分數	88.19 N=2222	88.23 N=1113	88.15 N=1109
戶外休憩區座椅安排分數	87.67 N=2222	87.92 N=1113	87.41 N=1109

## (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（89.53 分）高於「停車場秩序管理」分數（87.23 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 89.83 分，假日則為 89.23 分；而「停車場秩序管理」項目，平日表現為 88.19 分，假日則為 86.26 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<sup>4</sup>

服務項目	整體	平日	假日
停車場清潔分數	89.53 N=2222	89.83 N=1113	89.23 N=1109
停車場秩序管理分數	87.23 N=2222	88.19 N=1113	86.26 N=1109

<sup>4</sup> 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 89.68 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」（88.51 分，平日：88.83 分、假日：88.19 分）。整體來看，公共廁所各項目之滿意度分數差異不大，且分數皆落在 88~89 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	89.68 N=2077	90.00 N=1044	89.35 N=1033
廁間設備貼心度分數	89.06 N=2077	89.06 N=1044	89.06 N=1033
廁間清潔度分數	89.05 N=2077	89.31 N=1044	88.79 N=1033
洗手台清潔度分數	88.51 N=2077	88.83 N=1044	88.19 N=1033

#### (五) 用餐區

本次調查，用餐區之整體滿意度分數為 87.92 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（89.05 分），而「用餐區服務人員結帳速度分數」分數則較低（88.13 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：88.35 分；假日：87.48 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	87.92 N=1998	88.35 N=1001	87.48 N=997
用餐區服務人員儀容衛生分數	89.05 N=1998	89.27 N=1001	88.83 N=997
用餐區清潔度分數	88.73 N=1998	89.25 N=1001	88.20 N=997
用餐區服務人員結帳速度分數	88.13 N=1998	88.49 N=1001	87.76 N=997



## (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 87.81 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（88.76 分），而分數較低的則為「價格」（85.13 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」都是分數最低的項目（平日 85.82 分；假日 84.46 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	87.81 N=1334	88.24 N=653	87.40 N=681
密封包裝食品衛生分數	88.76 N=1334	89.13 N=653	88.40 N=681
密封包裝食品品質分數	87.56 N=1334	87.90 N=653	87.22 N=681
密封包裝食品多樣性分數	87.06 N=1334	87.72 N=653	86.43 N=681
密封包裝食品價格分數	85.13 N=1334	85.82 N=653	84.46 N=681

## (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 85.78 分。至於各項目評比，滿意度分數最高的項目為「熱熟食衛生」（86.56 分），至於「價格」（82.05 分）的滿意度分數則較低，除了「多樣性」外，其餘所有項目平日分數皆高於假日分數。而無論平假日，「價格」都是得分最低的項目（平日 82.26 分；假日 81.83 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	85.78 N=1759	85.99 N=875	85.57 N=884
熱熟食衛生分數	86.56 N=1759	86.72 N=875	86.40 N=884
熱熟食品質分數	84.75 N=1759	85.05 N=875	84.46 N=884
熱熟食多樣性分數	83.76 N=1759	83.75 N=875	83.78 N=884
熱熟食價格分數	82.05 N=1759	82.26 N=875	81.83 N=884

## (八) 其他服務設施

在 107 年上半年度之調查中，以整體樣本來看，有使用其他服務設施者對「服務台人員服務態度」滿意度分數最高（91.67 分），其次依序為「販賣區服務人員滿意度」（91.05 分）、「服務台所提供的各項服務」（90.94 分）、「服務區賣場內指引標示」（90.71 分）、「哺集乳室」（88.84 分）、「漂書站」（88.47 分）、「駕駛人休息室」（88.36 分）、「胎紋胎壓檢測儀器借用服務」（88.01 分），而滿意度分數較為落後的項目則為「無線上網」（87.79 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	91.67 N=1669	91.88 N=833	91.46 N=836
販賣區服務人員滿意度分數	91.05 N=1940	91.26 N=975	90.84 N=965
服務台所提供的各項服務分數	90.94 N=1596	91.25 N=791	90.63 N=805
服務區賣場內指引標示分數	90.71 N=1907	91.15 N=947	90.27 N=960
哺集乳室分數	88.84 N=914	88.88 N=455	88.80 N=459
漂書站分數	88.47 N=975	88.37 N=497	88.58 N=478
駕駛人休息室分數	88.36 N=947	88.47 N=484	88.25 N=463
胎紋胎壓檢測儀器借用服務分數	88.01 N=881	87.82 N=455	88.22 N=426
無線上網分數	87.79 N=1243	88.01 N=614	87.57 N=629

## (九) 小結

根據 107 年上半年度之整體樣本調查結果，下表為服務區各類別評比最高分及最低分的項目。由下表可得知，在服務區各評比項目中，以「服務台人員服務態度」滿意度分數最高，並且分數超過 90 分（91.67 分）；而分數最低的項目則為「熱熟食價格」（滿意度分數 82.05 分），各評比項目之滿意度分數皆超過 80 分。

表 3-9：各服務項目滿意度分數評比小結

服務項目滿意度評比（整體樣本）				
評比類別	最高分		最低分	
	項目	分數	項目	分數
各項設施滿意度	公共廁所整體	89.68	熱熟食整體	85.78
戶外休憩區	景觀布置與環境美化	89.53	座椅安排	87.67
停車場	清潔度	89.53	秩序管理	87.23
公共廁所設備	廁間設備貼心度	89.06	洗手台清潔度	88.51
用餐區	服務人員儀容衛生	89.05	服務人員結帳速度	88.13
密封包裝食品	衛生	88.76	價格	85.13
熱熟食	衛生	86.56	價格	82.05
其他服務設施	服務台人員服務態度	91.67	無線上網	87.79

## 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六的受訪者給予正面評價(96.35%)，另外有 3.60%的受訪者認為表現尚可，僅有 0.05%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」(95.18%)，其次依序為「戶外休憩區清潔度」(94.37%)、「戶外休憩區動線安排」(93.29%)，至於「戶外休憩區座椅安排」的正面評價稍低，只有 91.31%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。

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

表 3-9：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=2222						
戶外休憩區整體滿意程度	49.82%	46.53%	96.35%	3.60%	-	0.05%	0.05%
戶外休憩區景觀布置與環境美化	52.66%	42.53%	95.18%	4.68%	0.09%	0.05%	0.14%
戶外休憩區清潔度	51.94%	42.44%	94.37%	5.58%	0.05%	-	0.05%
戶外休憩區動線安排	47.79%	45.50%	93.29%	6.57%	0.14%	-	0.14%
戶外休憩區座椅安排	47.16%	44.15%	91.31%	8.55%	0.14%	-	0.14%

## (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五（95.45%），高於「停車場秩序管理」項目之正面評價（90.23%），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），停車場各題項滿意度與基本資料交叉後未達統計顯著程度或不適合用卡方檢定（期望值低於 5 比率大於 25%）。

表 3-10：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=2222						
停車場清潔滿意程度	52.25%	43.20%	95.45%	4.50%	0.05%		0.05%
停車場秩序管理	46.26%	43.97%	90.23%	9.41%	0.36%		0.36%

## (三) 公共廁所設備

公共廁所設備類別中，有九成五的使用者在整體滿意程度項目上給予正面評價（95.33%）。在此類別中，使用者正面評價最高的項目為「廁間設備貼心度」（93.36%），其次則為「廁間清潔度」（93.26%），最後則為「洗手台清潔度」（93.16%）。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），公共廁所設備各題項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=2077						
公共廁所整體滿意程度	53.11%	42.22%	95.33%	4.62%	0.05%		0.05%
廁間設備貼心度	52.05%	41.31%	93.36%	6.55%	0.10%		0.10%
廁間清潔度	52.14%	41.12%	93.26%	6.60%	0.14%		0.14%
洗手台清潔度	49.69%	43.48%	93.16%	6.60%	0.19%	0.05%	0.24%

#### (四) 用餐區

用餐區類別中，超過九成三的使用者在整體滿意度上給予正面評價（93.44%）。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」（95.80%），其次則為「用餐區清潔度」（93.84%），「用餐區服務人員結帳速度」（93.64%）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），受訪者性別對於「用餐區整體滿意程度」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=1998						
用餐區整體滿意度	46.75%	46.70%	93.44%	6.06%	0.40%	0.10%	0.50%
用餐區服務人員儀容衛生	49.75%	46.05%	95.80%	3.95%	0.20%	0.05%	0.25%
用餐區清潔度	50.05%	43.79%	93.84%	5.96%	0.15%	0.05%	0.20%
用餐區服務人員結帳速度	47.35%	46.30%	93.64%	6.11%	0.15%	0.10%	0.25%

#### (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（94.60%）。此類別中，「密封包裝食品衛生」獲得購買者最高的正面評價（94.90%），而「密封包裝食品價格」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（86.13%），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」之負面評價比率較高（0.82%）。

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），密封包裝食品各題項滿意度與基本資料交叉後未達統計顯著程度或不適合用卡方檢定（期望值低於 5 比率大於 25%）。

表 3-13：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=1334						
密封包裝食品整體滿意度	44.53%	50.07%	94.60%	5.32%	0.07%		0.07%
密封包裝食品衛生	49.03%	45.88%	94.90%	4.95%	0.15%		0.15%
密封包裝食品品質	44.60%	48.65%	93.25%	6.67%	0.07%		0.07%
密封包裝食品多樣性	44.53%	46.55%	91.08%	8.70%	0.15%	0.07%	0.22%
密封包裝食品價格	40.40%	45.73%	86.13%	13.04%	0.75%	0.07%	0.82%

(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 (89.08%)，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(91.25%)，其次則為「熱熟食品質」(86.36%)及「熱熟食多樣性」(80.96%)；正面評價比率較低的項目則是「熱熟食價格」(77.49%)，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0.34%~1.42%不等，其中又以「熱熟食多樣性」(1.36%)以及「熱熟食價格」(1.42%)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)

- 熱熟食多樣性：年齡
- 熱熟食價格：年齡、教育程度、到訪次數

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=1759						
熱熟食整體滿意度	40.14%	48.95%	89.08%	10.57%	0.34%		0.34%
熱熟食衛生	41.96%	49.29%	91.25%	8.41%	0.28%	0.06%	0.34%
熱熟食品質	38.37%	47.98%	86.36%	12.79%	0.74%	0.11%	0.85%
熱熟食多樣性	39.40%	41.56%	80.96%	17.68%	1.19%	0.17%	1.36%
熱熟食價格	34.28%	43.21%	77.49%	21.09%	1.31%	0.11%	1.42%

### (七) 其他服務設施

其他服務設施中，「服務台人員服務態度」所獲得使用者的正面評價最高(96.64%)，其次依序為「服務台所提供的各項服務」(95.49%)、「販賣區服務人員滿意度」(95.41%)、「服務區賣場內指引標示」(94.97%)、「哺集乳室」(91.47%)、「駕駛人休息室」(90.71%)、「漂書站」(90.05%)、「胎紋胎壓檢測儀器借用服務」(89.78%)，而正面評價較低的項目則是「無線上網」(88.90%)。至於負面評價部分，各項目之負面評價皆不到 1 個百分點。

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

表 3-15：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=
	%							
服務台人員服務態度	61.95%	34.69%	96.64%	3.18%	0.12%	0.06%	0.18%	1669
服務台所提供的各項服務	59.46%	36.03%	95.49%	4.32%	0.13%	0.06%	0.19%	1596
販賣區服務人員滿意度	60.05%	35.36%	95.41%	4.43%	0.10%	0.05%	0.15%	1940
服務區賣場內指引標示	58.68%	36.29%	94.97%	4.93%	0.10%		0.10%	1907
哺集乳室	52.95%	38.51%	91.47%	8.32%	0.22%		0.22%	914
駕駛人休息室	51.32%	39.39%	90.71%	9.08%	0.21%		0.21%	947
漂書站	52.51%	37.54%	90.05%	9.74%	0.21%		0.21%	975
胎紋胎壓檢測儀器借用服務	50.74%	39.05%	89.78%	9.88%	0.23%	0.11%	0.34%	881
無線上網	50.93%	37.97%	88.90%	10.30%	0.72%	0.08%	0.80%	1243

### (八) 借問站服務知悉度

根據本次調查結果，有 21.69% 的受訪者表示聽過借問站服務，針對知道者另外詢問知道借問站有提供哪些服務，已「問路」(78.01%) 的比例最高，其次依序為「旅行景點詢問」(52.07%)、「洗手間指引」(49.59%)、「茶水指引」(47.30%)、「免費 WIFI 服務」(45.85%)、「電子地圖下載」(33.61%)、「美食店家詢問」(31.95%)、「購物店家詢問」(27.18%) 及「住宿飯店詢問」(24.27%)。



表 3-16：借問站提供服務項目知悉度

服務項目	樣本數	百分比
<b>總計</b>	<b>482</b>	<b>100.0%</b>
問路	376	78.01%
旅行景點詢問	251	52.07%
洗手間指引	239	49.59%
茶水指引	228	47.30%
免費 WIFI 服務	221	45.85%
電子地圖下載	162	33.61%
美食店家詢問	154	31.95%
購物店家詢問	131	27.18%
住宿飯店詢問	117	24.27%

#### (九) 服務項目滿意度評價分析小結

根據本次調查結果，下頁表 3-17 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 3-17 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 96.64%）；而正面評價最低的項目則為「熱熟食價格」（正評 77.49%）。整體而言，除「熱熟食價格」（負評 1.42%）此項目負面評價超過 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，由下頁表 3-18 可得知（僅列出檢定顯著結果），受訪者性別、年齡、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 3-17：服務項目滿意度評價分析小結

服務項目滿意度評價分析						
評比類別	正面評價最高			正面評價最低		
	項目	正面 評價	負面 評價	項目	正面 評價	負面 評價
各項設施滿意度	戶外休憩區整體	96.35%	0.05%	熱熟食整體	89.08%	0.34%
戶外休憩區	景觀布置與環境美化	95.18%	0.14%	座椅安排	91.31%	0.14%
停車場	清潔度	95.45%	0.05%	秩序管理	90.23%	0.36%
公共廁所設備	廁間設備貼心度	93.36%	0.10%	洗手台清潔度	93.16%	0.24%
用餐區	服務人員儀容衛生	95.80%	0.25%	服務人員結帳速度	93.64%	0.25%
密封包裝食品	衛生	94.90%	0.15%	價格	86.13%	0.82%
熱熟食	衛生	91.25%	0.34%	價格	77.49%	1.42%
其他服務設施	服務台人員服務態度	96.64%	0.18%	無線上網	88.90%	0.80%

表 3-18：服務項目滿意度卡方分析檢定結果

基本資料 \ 題目	用餐區整體 滿意程度	熱熟食多樣性 滿意程度	熱熟食價格 滿意程度
性別	*		
年齡		***	***
教育程度			**
到訪次數			**

\*P<0.05；\*\*P<0.01；\*\*\*P<0.001

### 三、服務項目重要度與滿意度分析排序暨管理矩陣

延續 106 年度之標準，本此調查服務項目重要度計算方式，同樣請受訪者直接針對戶外休憩區、停車場、公共廁所、用餐區、密封包裝食品與熱熟食等六項服務項目進行排名。上述六項服務項目，以數字 1 至 6 排名，1 代表最重要，6 代表最不重要，分別排序其重要性程度，藉此測量出民眾心目中認為最重要的服務區服務項目。在重要程度的計算上，則將民眾的排序轉換為 0~100 分，排序 1 者為 100 分，排序 2 為 83.3 分，排序 3 為 66.7 分，排序 4 為 50 分，排序 5 為 33.3 分，排序 6 為 16.7 分。並計算每位受訪者對於六個不同項目的平均分數，即為重要度分數。

滿意度分數的計算上是以戶外休憩區、停車場、公共廁所、用餐區、密封包裝食品與熱熟食等六大類服務項目（不包含其他服務設施項目），將題目之選項進行分數之轉換，受訪者回答非常滿意重新編碼轉換為 100 分、回答滿意重新編碼轉換為 80 分、

回答尚可重新編碼轉換為 60 分、回答不滿意重新編碼轉換為 40 分、回答非常不滿意重新編碼轉換為 20 分；分數轉換後計算各問項之平均值作為該問項之平均分數。

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

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

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

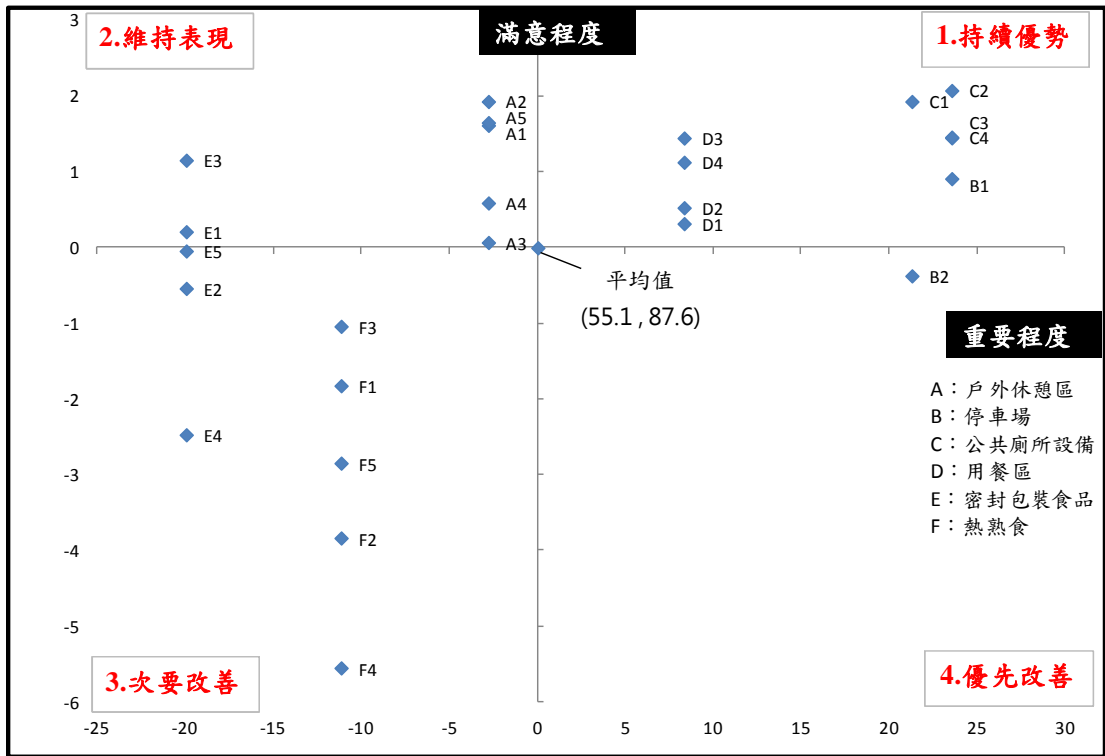


圖 3-1：服務區管理矩陣

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：

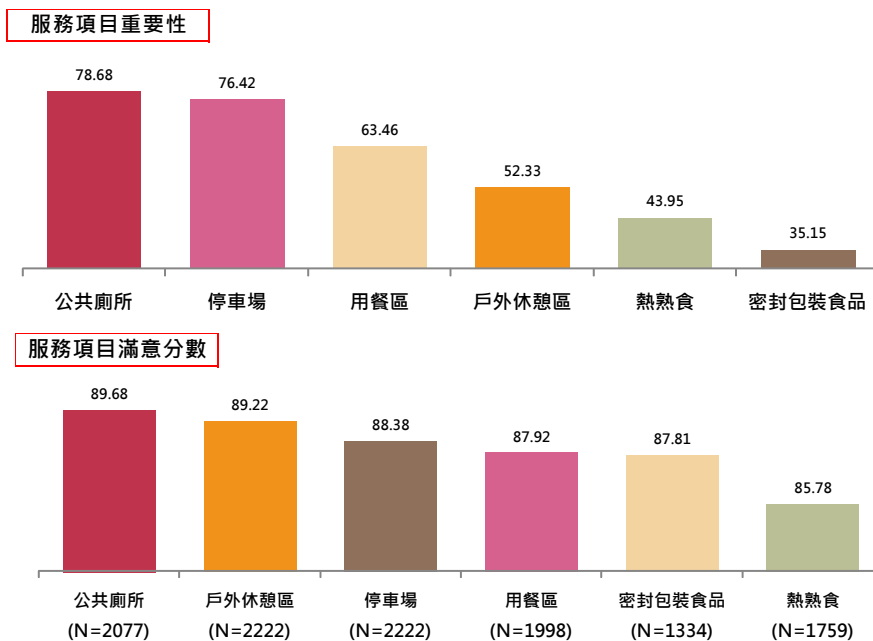


圖 3-2：服務項目重要性與滿意度排名<sup>5</sup>

<sup>5</sup> 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 3-19：服務區管理矩陣各項目

	項目	重要度		滿意度	
		分數	排序	分數	排序
持續優勢 (重要度高、滿意度高)	B1 停車場清潔分數	76.42	2	89.53	3
	C1 公共廁所整體滿意度分數	78.68	1	89.68	1
	C2 廁間清潔度分數	78.68	1	89.05	7
	C3 廁間設備貼心度分數	78.68	1	89.06	6
	C4 洗手台清潔度分數	78.68	1	88.51	11
	D1 用餐區整體分數	63.46	3	87.92	14
	D2 用餐區服務人員結帳速度分數	63.46	3	88.13	13
	D3 用餐區服務人員儀容衛生分數	63.46	3	89.05	8
	D4 用餐區清潔度分數	63.46	3	88.73	10
維持表現 (重要度低、滿意度高)	A1 戶外休憩區整體分數	52.33	4	89.22	5
	A2 戶外休憩區景觀布置分數	52.33	4	89.53	2
	A3 戶外休憩區座椅安排分數	52.33	4	87.67	16
	A4 戶外休憩區動線安排分數	52.33	4	88.19	12
	A5 戶外休憩區清潔度分數	52.33	4	89.25	4
	E1 密封包裝食品整體分數	35.15	6	87.81	15
	E3 密封包裝食品衛生分數	35.15	6	88.76	9
次要改善 (重要度低、滿意度低)	E2 密封包裝食品多樣性分數	35.15	6	87.06	19
	E4 密封包裝食品價格分數	35.15	6	85.13	22
	E5 密封包裝食品品質分數	35.15	6	87.56	17
	F1 熱熟食整體分數	43.95	5	85.78	21
	F2 熱熟食多樣性分數	43.95	5	83.76	24
	F3 熱熟食衛生分數	43.95	5	86.56	20
	F4 熱熟食價格分數	43.95	5	82.05	25
優先改善 (重要度高、滿意度低)	F5 熱熟食品質分數	43.95	5	84.75	23
	B2 停車場秩序管理	76.42	2	87.23	18

107 年上半年度，服務區之服務項目管理矩陣表現如下：

### **(一) 持續優勢區**

維持優勢的服務項目，包含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、用餐區整體滿意程度、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、戶外休憩區座椅安排、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、密封包裝食品衛生。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，包含密封包裝食品多樣性、密封包裝食品價格、密封食品品質、熱熟食整體滿意度、熱熟食多樣性、熱熟食衛生、熱熟食價格、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。此項目受訪者的重視程度高，但滿意度分數表現則相對落後，應積極尋求改善方式，藉此提升滿意度。同時，改善此區域品質對分數提升亦有最大之正面影響。

#### 四、服務區意見與建議彙整

表 3-20：服務區意見與建議

意見與建議	次數	百分比%	意見與建議	次數	百分比%
<b>1.戶外休憩區</b>			<b>5.密封包裝食品</b>		
無設計亮點	1	1.5%	價格太貴	5	7.6%
座椅太少	1	1.5%	沒有當地特色	1	1.5%
座位區可添加照明設備	1	1.5%	<b>6.熱熟食</b>		
垃圾桶少，丟垃圾不方便	1	1.5%	價格太高/品質與價格不符	13	19.7%
<b>2.停車場</b>			選擇性太少	9	13.6%
停車位太少	2	3.0%	食物不新鮮	3	4.5%
無障礙車位被占用	1	1.5%	口味不好	2	3.0%
停車秩序混亂	1	1.5%	現煮食物卻感覺溫冷	1	1.5%
逆向行駛	1	1.5%	衛生不佳	1	1.5%
環境不整潔	1	1.5%	<b>7.其他設備</b>		
<b>3.公共廁所設備</b>			無線網路上網不順/不夠全面	3	4.5%
廁所內異味很重	2	3.0%	指引標示不夠清楚	1	1.5%
洗手台設備損壞無修繕	1	1.5%	服務人員態度不親切	1	1.5%
清潔不完全	1	1.5%	哺集乳室不足	1	1.5%
<b>4.用餐區</b>			[1]共有 66 位受訪者提出意見或建議		
服務人員態度不佳	5	7.6%			
環境髒亂	2	3.0%			
餐點選擇少	2	3.0%			
用餐區座位不足	1	1.5%			
餐具回收人員來回穿梭，影響食慾	1	1.5%			
整體規劃不佳	1	1.5%			

## 五、 未來期待服務區新增之服務意見彙整

本次調查中有 50 位受訪者有明確提出其他意見或建議，其中有 20.0%的民眾表示希望未來服務區能夠「設立親子/兒童遊戲區」，18.0%的民眾希望服務區「增加餐飲店家類型」，8.0%希望增設「駕駛人盥洗室」，並分別有 6.0%的民眾希望服務區能夠提供或增設「室內外休息座椅數量」、「手機充電站(區)」以及「按摩椅設施」。其餘意見可參見下表 3-21。

表 3-21：未來期待服務區新增之服務意見彙整

意見與建議	次數	百分比%	意見與建議	次數	百分比%
設立親子/兒童遊戲區	10	20.0%	24 小時的駕駛人休息室	1	2.0%
增加餐飲店家類型	9	18.0%	無障礙廁所免治馬桶座	1	2.0%
駕駛人盥洗室	4	8.0%	環保餐具	1	2.0%
增加室內外休息座椅數量	3	6.0%	車輛檢測維修	1	2.0%
增加手機充電站(區)	3	6.0%	增加女廁數量	1	2.0%
按摩椅	3	6.0%	增設吸菸室	1	2.0%
延長熟食店家營業時間	2	4.0%	提供表演舞臺	1	2.0%
自助/自動洗車	2	4.0%	圖書室	1	2.0%
加油站	2	4.0%	水族箱	1	2.0%
停車位增加/重新規劃	2	4.0%	用餐區提供抽取式衛生紙	1	2.0%
膠囊旅館	2	4.0%	與旅遊中心結合提供旅遊 導覽	1	2.0%
電動車充電站	1	2.0%			

[1] 明確提出意見或建議之受訪者共 50 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（78.68分）、停車場（76.42分）、用餐區（63.46分）、戶外休憩區（52.33分）、熱熟食（43.95分）、密封包裝食品（35.15分）。而其整體滿意度排名依序是公共廁所（89.68分）、戶外休憩區（89.22分）、停車場（88.38分）、用餐區（87.92分）、密封包裝食品（87.81分）、熱熟食（85.78分），如下圖 7-1。

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三及第四名；此外，「熱熟食」項目滿意度排名敬陪末座，並且與其他項目相比在分數上有較明顯之落差，建議服務區可針對上述三項目持續加強服務品質。

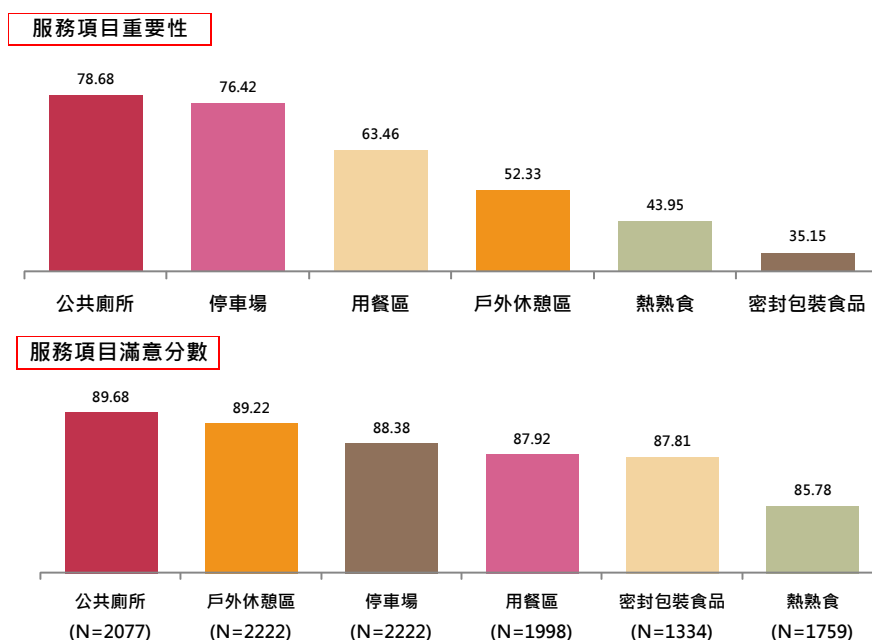


圖 4-1：服務區整體重要程度與滿意度排名比較<sup>6</sup>

<sup>6</sup> 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」、「戶外休憩區景觀布置與環境美化」、「停車場清潔」、「戶外休憩區清潔度」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「熱熱食品質」、「熱熱食多樣性」與「熱熱食價格」。（詳見表 3-19）

107 年度上半年調查結果，滿意度分數前五名之項目中有三項為衛生清潔相關項目，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。而熱熱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熱食各項目評比仍傾向於滿意。此外，若對照各服務類別評比項目之平假日滿意度分數表現，則絕大多數的評比項目平日分數高於假日分數，尤其清水服務區整體服務滿意度的平日分數顯著高於假日分數。

至於在卡方檢定結果部分，受訪者性別、年齡、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。（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，包含公共廁所整體滿意度分數、停車場清潔分數、廁間設備貼心度分數、廁間清潔度分數、用餐區服務人員儀容衛生分數、用餐區清潔度分數、洗手台清潔度分數、用餐區服務人員結帳速度分數、用餐區整體分數。上述項目為受訪者所重視，並且滿意度相對較高之項目，需持續維持優勢表現。

而本次調查服務區須優先改善的項目為停車場秩序管理與 106 年下半年度調查結果相比，用餐區整體滿意度已從優先改善區換至持續維持區，可見服務區針對此項的改善已獲得民眾的肯定。停車場秩序管理對於受訪者的重視程度高，但滿意度分數表現則相對落後，應積極尋求改善方式，藉此提升滿意度。同時，改善此區域品質對分數提升亦有最大之正面影響，建議各服務區除了持續維持用餐區的服務外，應研擬如何加強對於停車場秩序管理，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 104 年至 107 是上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上升趨勢。至於本次調查各服務區平均滿意度分數，同樣以古坑服務區平均分數最高，分數為 97.14 分位居第一名，而第二到五名依序為南投服務區 (88.95 分)、東山服務區 (88.06 分)、西湖服務區 (87.86 分) 以及清水服務區 (87.36 分)。

從服務區整體服務項目平均分數表現來看，與前期 (106 下半年) 相比，古坑服務區平均分數成長幅度最大，共上升 3.94 分，其次則是西湖(上升 2.96 分)、新營(上升 2.67 分)、南投 (上升 1.81 分)、東山 (上升 1.21 分) 以及清水 (上升 0.5 分)；僅西螺服務區(下降 0.03 分)以及關廟服務區(下降 0.02 分)平均分數下降。(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 2,222 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與假日分數無顯著差異。而進一步針對各服務區的平假日分數差異進行分析後，僅清水服務區平日滿意度分數(88.31 分)顯著高於假日分數(86.42 分)，兩者相差 1.89 分。(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，僅「停車場秩序管理」被歸為優先改善的項目，建議可針對停車場秩序做通盤的檢討，並且針對不同服務區特性做不同的因應措施：

在停車場相關項目滿意度評比中，「停車場秩序管理」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 1.94 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」、「停車位太少」、「停車秩序混亂」以及「逆向行駛」。

針對上述現象，因受限於人力配置關係，建議各服務區可於假日車流量較大的時間(如中午用餐時間或傍晚遊客回家)持續加強相關配套作法，包含增派交通指揮人力進行車輛引導、並對違規車輛進行勸導、適時設立簡易三角錐路障引導車流方向等。

此外，建議可結合科技，效法坊間賣場的停車位管理，以電子科技的方式將停車空位明顯標示，使民眾能快速知道何處有空位可以停車，避免駕駛人空繞、違規暫停或爭搶車位。更甚者，可以科技業者共同研發「國道服務區好停 APP」，提供駕駛在進入到各服務區前，就能即早掌握車流狀況與停車情形。

### (二) 持續推出各地特色平價美食，並制定策略性價格整合方案

在熱熟食項目評比中，如同往期調查結果，熱熟食各項目之滿意度分數仍是位於相對落後的排名，其中又以「熱熟食品質」、「熱熟食多樣性」與「熱熟食價格」，以上三項目之滿意度較為低分。而從本次調查民眾對於熱熟食項目之不滿意見及回饋中可得知，不滿意的前三名主要因為「價格太高/品質與價格不符」、「選擇性太少」、「感覺食物不新鮮」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。雖然因地點特性與營運成本的考量，各服務區產品價格確實無法大幅度調整，然建議可針對幾項產品，效法坊間採取相對比價方式，參考各觀光景點或百貨公司美食街的食品價格，將相似品項的價格列出讓民眾可清楚了解服務區價格並無額外加價。另外，也建議可以每周六或日與不同店家合作，進行「打折商品」定期性活動，又或者是採跨店整合，A店產品加價購B店產品的套餐價格，不僅可以增加買氣也能夠提升服務區內店家間的合作關係。

### （三） 打造跨界結合的多功能國道服務區

本次調查，詢問受訪者未來希望服務區新增的項目，有部分民眾表示希望增加親子遊憩區、展覽區…等適合休息玩樂的場所，因此建議各服務區可針對極具地方特色的景觀布置及造景打造各地室內(外)的親子遊憩區。此外，在現代講求軟實力與高科技的趨勢下，建議各服務區可以融合當地的土地、文化、民俗等元素，以高科技手法呈現於不定期的展覽或特色館，將科技與藝文跨界結合，使各地方的獨到特色加上科技的因素，讓文創產品更加吸引民眾，帶動觀光人潮。

此外，雖多數服務區皆已提供駕駛人休息室的服務，建議在休息室的空間設計與布置也能夠整體搭配各地特色，且延長使用休息室的時間，不僅提供休憩空間的品質，同時也能提升駕駛者使用的意願與滿意度。

# 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	
C0.請問本次是否有使用公共廁所 <input type="checkbox"/> (1)女廁 <input type="checkbox"/> (2)男廁 <input type="checkbox"/> (3)親子廁所 <input type="checkbox"/> (4)中性廁所 <input type="checkbox"/> (5)無障礙廁所 <input type="checkbox"/> (6)通用廁所 <input type="checkbox"/> (98)未使用公共廁所【請跳答 D1】	
C1.公共廁所整體滿意程度	<input type="checkbox"/> 很滿意 <input type="checkbox"/> 滿意 <input type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 不滿意 <input type="checkbox"/> 很不滿意
C2.廁間清潔度	<input type="checkbox"/> 很滿意 <input type="checkbox"/> 滿意 <input type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 不滿意 <input type="checkbox"/> 很不滿意
C3.廁間設備貼心度	<input type="checkbox"/> 很滿意 <input type="checkbox"/> 滿意 <input type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 不滿意 <input type="checkbox"/> 很不滿意
C4.洗手台清潔度	<input type="checkbox"/> 很滿意 <input type="checkbox"/> 滿意 <input type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 不滿意 <input type="checkbox"/> 很不滿意
C5.不滿意原因和建議：(針對以上任一項選不滿意、很不滿意，請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



### 國道高速公路服務區民眾滿意度問卷調查

D2.用餐區服務人員結帳速度	<input type="checkbox"/> 很滿意	<input type="checkbox"/> 滿意	<input type="checkbox"/> 尚可	<input type="checkbox"/> 不滿意	<input type="checkbox"/> 很不滿意		
D3.用餐區服務人員儀容衛生	<input type="checkbox"/> 很滿意	<input type="checkbox"/> 滿意	<input type="checkbox"/> 尚可	<input type="checkbox"/> 不滿意	<input type="checkbox"/> 很不滿意		
D4.用餐區清潔度	<input type="checkbox"/> 很滿意	<input type="checkbox"/> 滿意	<input type="checkbox"/> 尚可	<input type="checkbox"/> 不滿意	<input type="checkbox"/> 很不滿意		
D5.不滿意原因和建議：(針對以上任一項選不滿意、很不滿意，請具體說明原因或建議) ←							
<b>五、服務區商品</b>							
E1.密封包裝食品整體滿意程度	<input type="checkbox"/> 未購買【請跳答 F1】		<input type="checkbox"/> 很滿意	<input type="checkbox"/> 滿意	<input type="checkbox"/> 尚可	<input type="checkbox"/> 不滿意	<input type="checkbox"/> 很不滿意
E2.密封包裝食品多樣性	<input type="checkbox"/> 很滿意	<input type="checkbox"/> 滿意	<input type="checkbox"/> 尚可	<input type="checkbox"/> 不滿意	<input type="checkbox"/> 很不滿意		
E3.密封包裝食品衛生	<input type="checkbox"/> 很滿意	<input type="checkbox"/> 滿意	<input type="checkbox"/> 尚可	<input type="checkbox"/> 不滿意	<input type="checkbox"/> 很不滿意		
E4.密封包裝食品價格	<input type="checkbox"/> 很滿意	<input type="checkbox"/> 滿意	<input type="checkbox"/> 尚可	<input type="checkbox"/> 不滿意	<input type="checkbox"/> 很不滿意		
E5.密封包裝食品品質	<input type="checkbox"/> 很滿意	<input type="checkbox"/> 滿意	<input type="checkbox"/> 尚可	<input type="checkbox"/> 不滿意	<input type="checkbox"/> 很不滿意		
E6.不滿意原因和建議：(針對以上任一項選不滿意、很不滿意，請具體說明原因或建議) ←							
<b>六、服務區商品</b>							
F1.熱熟食整體滿意程度	<input type="checkbox"/> 未購買【請跳答 F7】		<input type="checkbox"/> 很滿意	<input type="checkbox"/> 滿意	<input type="checkbox"/> 尚可	<input type="checkbox"/> 不滿意	<input type="checkbox"/> 很不滿意
F2.熱熟食多樣性	<input type="checkbox"/> 很滿意	<input type="checkbox"/> 滿意	<input type="checkbox"/> 尚可	<input type="checkbox"/> 不滿意	<input type="checkbox"/> 很不滿意		
F3.熱熟食衛生	<input type="checkbox"/> 很滿意	<input type="checkbox"/> 滿意	<input type="checkbox"/> 尚可	<input type="checkbox"/> 不滿意	<input type="checkbox"/> 很不滿意		
F4.熱熟食價格	<input type="checkbox"/> 很滿意	<input type="checkbox"/> 滿意	<input type="checkbox"/> 尚可	<input type="checkbox"/> 不滿意	<input type="checkbox"/> 很不滿意		
F5.熱熟食品質	<input type="checkbox"/> 很滿意	<input type="checkbox"/> 滿意	<input type="checkbox"/> 尚可	<input type="checkbox"/> 不滿意	<input type="checkbox"/> 很不滿意		
F6.不滿意原因和建議：(針對以上任一項選不滿意、很不滿意，請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"/>	
<b>七、其他服務滿意度</b>							
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	
A0 回答 2、3、4、5、6、7、8、9、10、11、12、13 才問 G7							
G7.駕駛人休息室	<input type="checkbox"/> 未使用	<input type="checkbox"/> 很滿意	<input type="checkbox"/> 滿意	<input type="checkbox"/> 尚可	<input type="checkbox"/> 不滿意	<input type="checkbox"/> 很不滿意	
G8.漂書站	<input type="checkbox"/> 未使用	<input type="checkbox"/> 很滿意	<input type="checkbox"/> 滿意	<input type="checkbox"/> 尚可	<input type="checkbox"/> 不滿意	<input type="checkbox"/> 很不滿意	
G9.胎紋胎壓檢測儀器借用服務	<input type="checkbox"/> 未使用	<input type="checkbox"/> 很滿意	<input type="checkbox"/> 滿意	<input type="checkbox"/> 尚可	<input type="checkbox"/> 不滿意	<input type="checkbox"/> 很不滿意	
G10.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							
G12.高速公路局今年於各服務區有新增「借問站」服務，請問您有沒有聽說過「借問站」？(單選)							
<input type="checkbox"/> (1)有聽過 <input type="checkbox"/> (2)沒有聽過							
G13.請問您知道「借問站」有提供以下哪些服務內容？(可複選) (單選，G12 回答 1 才問 G13) ←							
<input type="checkbox"/> (1)問路 <input type="checkbox"/> (2)洗手間指引 <input type="checkbox"/> (3)茶水指引 <input type="checkbox"/> (4)免費 WiFi 服務 <input type="checkbox"/> (5)電子地圖下載 <input type="checkbox"/> (6)美食店家詢問							
<input type="checkbox"/> (7)旅行景點詢問 <input type="checkbox"/> (8)住宿飯店詢問 <input type="checkbox"/> (9)購物店家詢問							



## 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) 小貨車  (3) 大客車 (含遊覽車)  (4) 大貨車  (5) 聯結車

J6. 身分： (1) 駕駛  (2) 乘客

J7. 乘車人數：\_\_\_\_\_人(包含您在內)

(以下資料僅供複查使用，會對您的個人資訊進行保密)

K1. 受訪者姓名或稱謂：\_\_\_\_\_

K2. 電話：\_\_\_\_\_

K3. E-mail：\_\_\_\_\_

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

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

送出按鈕





## 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：2018 年  月  日，:  (系統帶入時間)



交通部高速公路局  
FREEWAY BUREAU, MOTC

