



FREEWAY
BUREAU
M O T C
高公局

「108 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：交通部高速公路局

執行單位：遠見天下文化出版股份有限公司

中華民國 108 年 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
六、 資料檢核及複查	10
貳、 樣本結構分析	11
一、 各服務區回收樣本數及問卷填答時間	11
二、 性別	12
三、 年齡	13
四、 教育程度	14
五、 乘坐車型及身份	15
六、 最近三個月到訪服務區次數	20
七、 至服務區之目的（複選）	22
八、 本次行車目的	25
九、 居住地、目的地與出發交流道所在地	28
十、 平均里程數	31
十一、 再訪意願	32
十二、 近一年內曾到訪之服務區（複選）	33
十三、 問卷施測時間	34
十四、 問卷施測時溫度	35
參、 整體服務區滿意度分析	36
一、 各服務項目滿意度分數評比	36

二、	服務項目滿意度評價分析	42
三、	服務項目重要度與滿意度分析排序暨管理矩陣	49
四、	服務區意見與建議彙整	54
五、	未來期待服務區新增之服務意見彙整	55
肆、	結論與建議	56
一、	結論	56
二、	建議	58
附錄一：	問卷	61

表 次

表 1-1：各服務區調查樣本數分配表	2
表 1-2：各服務區實際執行調查日期	2
表 1-3：各服務區實際完成調查樣本數	3
表 1-4：平日各服務區完成有效樣本數	3
表 1-5：假日各服務區完成有效樣本數	4
表 1-6：資料檢核結果	10
表 1-7：複查結果	10
表 1-8：電話複查結果	10
表 2-1：服務區樣本結構表	11
表 2-2：服務區與性別交叉表	12
表 2-3：服務區與年齡交叉表	13
表 2-4：服務區與學歷交叉表	14
表 2-5-1：服務區與乘坐車型交叉表(全樣本)	15
表 2-5-2：服務區與乘坐車型交叉表(平日)	16
表 2-5-3：服務區與乘坐車型交叉表(假日)	17
表 2-6-1：服務區與身份交叉表(全樣本)	18
表 2-6-2：服務區與身份交叉表(平日)	18
表 2-6-3：服務區與身份交叉表(假日)	19
表 2-7-1：服務區與到訪次數交叉表(全樣本)	20
表 2-7-2：服務區與到訪次數交叉表(平日)	21
表 2-7-3：服務區與到訪次數交叉表(假日)	21
表 2-8-1：服務區與至服務區目的交叉表(全樣本)	22
表 2-8-2：服務區與至服務區目的交叉表(平日)	23
表 2-8-3：服務區與至服務區目的交叉表(假日)	24

表 2-9-1：服務區與行車目的交叉表(全樣本).....	25
表 2-9-2：服務區與行車目的交叉表(平日).....	26
表 2-9-3：服務區與行車目的交叉表(假日).....	27
表 2-10：服務區與居住地交叉表.....	28
表 2-11：服務區與目的地交叉表.....	29
表 2-12：服務區與上高速公路縣市交叉表.....	30
表 2-13：服務區平均里程數.....	31
表 2-14：整體服務區再訪意願.....	32
表 2-15：各服務區再訪意願.....	32
表 2-16：一年內到過哪些服務區.....	33
表 2-17：填寫問卷花費時間.....	34
表 2-18：填寫問卷時溫度.....	35
表 3-1：各項設施滿意度分數.....	36
表 3-2：戶外休憩區各分項滿意度分數.....	37
表 3-3：停車場各分項滿意度分數.....	37
表 3-4：公共廁所各分項滿意度分數.....	38
表 3-5：用餐區各分項滿意度分數.....	38
表 3-6：密封包裝食品滿意度分數.....	39
表 3-7：熱熟食滿意度分數.....	39
表 3-8：其他服務設施滿意度分數.....	40
表 3-9：各服務項目滿意度分數評比小結.....	41
表 3-10：戶外休憩區滿意度評價分析.....	42
表 3-11：停車場滿意度評價分析.....	43
表 3-12：公共廁所設備滿意度評價分析.....	43
表 3-13：用餐區滿意度評價分析.....	44
表 3-14：密封包裝食品滿意度評價分析.....	45
表 3-15：熱熟食滿意度評價分析.....	46

表 3-16：其他服務設施滿意度評價分析	47
表 3-17：服務項目滿意度評價分析小結	48
表 3-18：服務項目滿意度卡方分析檢定結果	48
表 3-19：服務區管理矩陣各項目	52
表 3-20：服務區意見與建議	54
表 3-21：未來期待服務區新增之服務意見彙整	55

圖

次

圖 1-1：標準化作業流程	6
圖 3-2：服務區管理矩陣	50
圖 3-3：服務項目重要性與滿意度排名	51
圖 4-1：服務區整體重要程度與滿意度排名比較	56

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。108 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%，各服務區應完成之有效樣本數由國道高速公路局規劃樣本表，請見表 1-1。

表 1-1：各服務區調查樣本數分配表

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		
		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
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		840
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		2	2	2	2	2		2					2		40
	北上向	2		2	2	2	2	4		6	4	4	4		2	14
小計		2	4	4	4	4	4	4	4	6	4	4	4	4	2	54

註1. 中壢、關西、清水、南投、古坑、東山、石碇等服務區係合併型服務區，有效樣本數併計於南下向。

2. 下半年全路網服務區皆需辦理調查，下半年度平日1,660份，例假日1,660份，共3320份。

3. 下半年度調查人力54人。

2. 實際完成樣本數

14 個服務區於 108 年 9 月 1 日至 10 月 2 日之平假日執行，平日共執行 8 日（9/2、9/5、9/6、9/19、9/20、9/26、9/27、10/2），假日共執行 7 日（9/1、9/7、9/8、9/21、9/22、9/28、9/29）。詳細各區執行日期請見表 1-2。依照訪問地區（停車場、飲食休憩區）、時段（上午、中午、下午）以及車型（小型車、大型車），實際執行總計平日完成有效樣本 1,864 份；假日完成有效樣本 1,869 份，總計共完成 3,733 份有效樣本。詳細各區完成數請見表 1-3。

表 1-2：各服務區實際執行調查日期

		平日	假日
服務區		執行日期(樣本數)	執行日期/(樣本數)
1	中壢	2019/9/2(68份)	2019/9/1(67份)
2	湖口	2019/10/2(131份)	2019/9/29(137份)
3	泰安	2019/9/27(160份)	2019/9/28(164份)
4	西螺	2019/9/6(180份)	2019/9/8(168份)
5	新營	2019/9/19(118份)	2019/9/22(110份)
6	仁德	2019/9/20(128份)	2019/9/21(124份)
7	關西	2019/9/26(148份)	2019/9/29(154份)
8	西湖	2019/9/27(131份)	2019/9/28(132份)
9	清水	2019/9/6(243份)	2019/9/7(246份)
10	南投	2019/9/5(110份)	2019/9/7(117份)
11	古坑	2019/9/5(103份)	2019/9/8(112份)
12	東山	2019/9/19(166份)	2019/9/22(161份)
13	關廟	2019/9/20(112份)	2019/9/21(111份)
14	石碇	2019/9/2(66份)	2019/9/1(66份)

服務區	中壢				湖口				泰安				西螺				新營				仁德				關西				
	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	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	16	2	16	0	32	0	30	4	41	1	42	0	41	5	43	1	28	0	27	0	31	3	25	2	39	4	45	1
	停車場	4	1	5	0	11	0	10	1	11	0	11	1	9	3	12	0	11	2	12	0	11	1	15	0	8	0	8	0
12:30-15:00	飲食休憩區	15	3	18	2	33	0	34	2	46	0	46	2	49	1	50	1	31	3	32	1	39	0	35	0	40	2	43	0
	停車場	5	0	5	0	10	1	11	0	16	0	16	0	15	2	16	0	15	1	10	1	13	0	12	2	11	0	12	0
15:00-17:30	飲食休憩區	14	3	15	1	32	1	33	1	34	0	31	2	41	1	33	0	20	1	21	0	19	3	24	1	37	0	38	0
	停車場	5	0	5	0	9	2	11	0	11	0	13	0	13	0	12	0	4	2	5	1	7	1	8	0	7	0	7	0
	合計	59	9	64	3	127	4	129	8	159	1	159	5	168	12	166	2	109	9	107	3	120	8	119	5	142	6	153	1
	平日總計	68		67		131		137		160		164		180		168		118		110		128		124		148		154	
	服務區總計		135				268				324				348			228		110		252		124		148		302	

服務區	西湖				清水				南投				古坑				東山				關廟				石碇				
	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	平日	假日	平日	假日	平日	假日	平日	假日	平日	假日	平日
10:00-12:30	飲食休憩區	28	3	32	0	60	8	67	1	28	0	27	3	25	0	24	0	48	1	44	0	23	3	26	1	16	1	16	1
	停車場	8	2	11	0	11	0	9	2	7	0	7	0	6	1	7	1	8	0	9	0	11	0	13	0	1	0	4	1
12:30-15:00	飲食休憩區	33	3	34	0	69	5	75	1	34	0	35	1	34	0	34	0	46	2	47	2	33	0	33	0	17	0	14	3
	停車場	10	1	12	0	7	4	11	0	8	0	8	0	6	1	8	1	12	2	11	0	12	3	7	4	9	0	5	1
15:00-17:30	飲食休憩區	32	0	32	0	68	0	68	1	25	2	29	0	24	0	31	0	39	0	39	2	21	0	21	0	17	0	16	0
	停車場	11	0	11	0	9	2	9	2	4	2	6	1	4	2	6	0	8	0	7	0	6	0	6	0	5	0	5	0
	合計	122	9	132	0	224	19	239	7	106	4	112	5	99	4	110	2	161	5	157	4	106	6	106	5	65	1	60	6
	平日總計	131		132		243		246		110		117		103		112		166		161		112		111		66		66	
	服務區總計		263				489				227				215			327		161		223		111		66		132	

表 1-3：各服務區實際完成調查樣本數

3. 平日完成樣本數

14 個服務區於 108 年 9 月 2 日至 10 月 2 日共執行 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，完成有效樣本 1,864 份。詳細各區完成數請見表 1-4。

表 1-4：平日各服務區完成有效樣本數

各服務區完成有效樣本數-平日							
	中壢	湖口	泰安	西螺	新營	仁德	關西
完成有效 樣本數 (日期)	68 (9/2)	131 (10/2)	160 (9/27)	180 (9/6)	118 (9/19)	128 (9/20)	148 (9/26)
	西湖	清水	南投	古坑	東山	關廟	石碇
完成有效 樣本數 (日期)	131 (9/27)	243 (9/6)	110 (9/5)	103 (9/5)	166 (9/19)	112 (9/20)	66 (9/2)

4. 假日完成樣本數

14 個服務區於 108 年 9 月 1 日至 9 月 29 日之假日執行，共執行 7 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 1,869 份，詳細各區有效樣本完成數請見表 1-5。

表 1-5：假日各服務區完成有效樣本數

各服務區完成有效樣本數-假日							
	中壢	湖口	泰安	西螺	新營	仁德	關西
完成有效 樣本數 (日期)	67 (9/1)	137 (9/29)	164 (9/28)	168 (9/8)	110 (9/22)	124 (9/21)	154 (9/29)
	西湖	清水	南投	古坑	東山	關廟	石碇
完成有效 樣本數 (日期)	132 (9/28)	246 (9/7)	117 (9/7)	112 (9/8)	161 (9/22)	111 (9/21)	66 (9/1)

(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 108 年 9 月 2 日至 10 月 2 日期間之平日執行，共執行 8 天。從每日上午 10 點至下午 5 點 30 分執行。
2. 假日樣本調查由 108 年 9 月 1 日至 9 月 29 日期間之假日執行，共執行 7 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，抽樣誤差的理論值暨最大值為為 $\pm 1.60\%$ 。

(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. 督導隨訪

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

(九) 執行流程

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

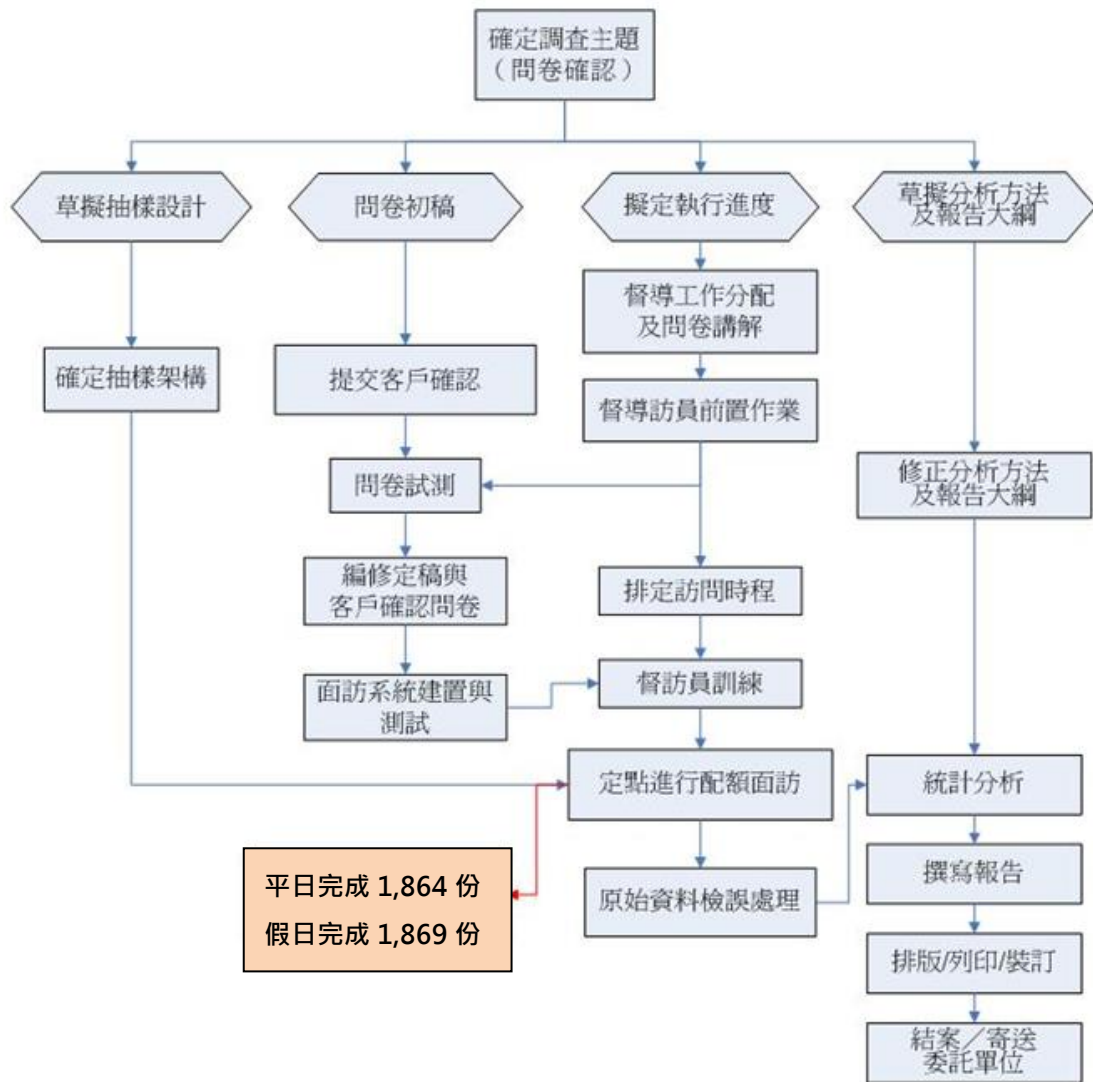


圖 1-1：標準化作業流程

三、 應用統計方法

本調查所應用之統計方法¹，分別說明如下：

(一) 卡方檢定 Chi-square test (χ^2 test)

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

¹王保進，1999。視窗版 SPSS 與行為科學研究。台北市，心理出版社。

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

1. 適合度檢定

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

2. 百分比同質性檢定

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

3. 獨立性檢定

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

4. 改變的顯著性檢定

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

四、 調查內容

問卷內容由高速公路局提供基本架構，另採納服務區各區督導意見及歷年調查經驗，由遠見民調中心設計問卷。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. 停車場行車引導及管理
3. 不滿意原因及建議

(三) 公共廁所設備項目

1. 使用的公廁屬性
2. 公共廁所設備整體滿意程度
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、銷售人員服務態度、哺集乳室之滿意度、駕駛人休息室

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

2. 不滿意原因及建議
3. 未來期待服務區新增之服務

(九) 旅運目的與行為

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

(十) 基本資料

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

五、 信效度檢驗

(一) 效度檢驗

服務區滿意度調查延續 100 年度以來之題組，並於 103 年重新編纂後，邀請
調查專家（洪永泰教授）、研究團隊（專業調查研究人員）進行「表面效度」檢測
與討論，認可為問卷有效、便於受訪者填寫問卷。108 年沿用相同問卷，以能進行
跨年比較。

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

(二) 信度檢驗

根據 108 年下半年度問卷結果，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

³除中壢及石碇服務區無設立駕駛人休息室無詢問外，其餘服務區均有詢問。

Cronbach's α 要在 0.7 以上。而 108 年下半年度檢驗結果 Cronbach's α 值為 0.830，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 1-6：資料檢核結果

	原因	處理方式	份數
調查時間	受訪者主動接受訪問、疑似服務區廠商人員	該份作廢，不納入分析資料	3
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

依本案規格需有 10% 隨訪、至少 30% 進行資料複查，其中 15% 由現場督導於訪問後進行複查，另有 15% 進行電話複查。本次調查有留下電話號碼共 1,990 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。

表 1-7：複查結果

	份數	佔完訪總數百分比
完訪總數	3,733	100%
複查總數	2,778	74.4%
督導複查	659	17.7%
督導隨訪	1471	39.4%
電話複查	561	15.0%
服務區人員隨訪	87	2.3%

表 1-8：電話複查結果

	份數	百分比
實際撥打	654	100.0%
複查成功	561	85.8%
無人接聽、電話錯誤、空號...等無法接觸	93	14.2%

貳、 樣本結構分析

以下章節將分述 108 下半年度服務區滿意度調查樣本結構各項目。樣本結構與 107 下半年度調查相近，比例大致接近，並無顯著差異。因四捨五入進位之故，所列表格百分比數字加總可能不為 100%。調查中題目為複選題之題項，於數據呈現中採用觀察值百分比方式呈現，其計算方式為選擇該選項的受訪者人數佔所有應回答之受訪者的比例。於數據解讀上，其代表意義為每百人中有多少人選擇該選項，因每位受訪者可選擇一項以上，故複選題百分比加總會超過 100%。

一、 各服務區回收樣本數及問卷填答時間

本次調查總共完成 3,733 份有效樣本，其中以清水服務區所佔樣本最多(489 份)，其次二到五名分別為西螺服務區(348 份)、東山服務區(327 份)、泰安服務區(324 份)、關西服務區(302 份)。

表 2-1：服務區樣本結構表

各服務區完成樣本數						
服務區	平日		假日		總計	
	樣本數(日期)	百分比%	樣本數(日期)	百分比%	樣本數	百分比%
中壢	68(9/2)	3.6%	67(9/1)	3.6%	135	3.6%
湖口	131(10/2)	7.0%	137(9/29)	7.3%	268	7.2%
泰安	160(9/27)	8.6%	164(9/28)	8.8%	324	8.7%
西螺	180(9/6)	9.7%	168(9/8)	9.0%	348	9.3%
新營	118(9/19)	6.3%	110(9/22)	5.9%	228	6.1%
仁德	128(9/20)	6.9%	124(9/21)	6.6%	252	6.8%
關西	148(9/26)	7.9%	154(9/29)	8.2%	302	8.1%
西湖	131(9/27)	7.0%	132(9/28)	7.1%	263	7.0%
清水	243(9/6)	13.0%	246(9/7)	13.2%	489	13.1%
南投	110(9/5)	5.9%	117(9/7)	6.3%	227	6.1%
古坑	103(9/5)	5.5%	112(9/8)	6.0%	215	5.8%
東山	166(9/19)	8.9%	161(9/22)	8.6%	327	8.8%
關廟	112(9/20)	6.0%	111(9/21)	5.9%	223	6.0%
石碇	66(9/2)	3.5%	66(9/1)	3.5%	132	3.5%
總計	1864	100.0%	1869	100.0%	3733	100.0%

二、 性別

本次調查中，男性樣本為 2,057 位，佔 55.1%，女性樣本為 1,676 位，佔 44.9%。在各服務區中，中壢、湖口、新營、西湖及關廟服務區男性受訪者比率較高，有超過六成為男性受訪者，並且其中以中壢服務區男性受訪者比例最高（69.6%）；泰安、西螺、古坑及東山服務區女性受訪者比率較高，其中以古坑服務區女性受訪者比例最高（57.2%）。

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	94	69.6%	41	30.4%	135
湖口	163	60.8%	105	39.2%	268
泰安	152	46.9%	172	53.1%	324
西螺	157	45.1%	191	54.9%	348
新營	141	61.8%	87	38.2%	228
仁德	150	59.5%	102	40.5%	252
關西	166	55.0%	136	45.0%	302
西湖	162	61.6%	101	38.4%	263
清水	281	57.5%	208	42.5%	489
南投	132	58.1%	95	41.9%	227
古坑	92	42.8%	123	57.2%	215
東山	153	46.8%	174	53.2%	327
關廟	143	64.1%	80	35.9%	223
石碇	71	53.8%	61	46.2%	132
總計	2057	55.1%	1676	44.9%	3733

三、 年齡

受訪者中，以「30-39 歲」比率最高（30.3%），其次為「40-49 歲」（26.4%）及「18-29 歲」（23.1%），「50-59 歲」受訪者佔 15.6%，而「60 歲以上」受訪者僅佔 4.5%。在各服務區中，除了西螺及清水服務區受訪者比率以「18-29 歲」最高，中壢及南投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	29	21.5%	33	24.4%	39	28.9%	30	22.2%	4	3.0%	135
湖口	55	20.5%	75	28.0%	70	26.1%	57	21.3%	11	4.1%	268
泰安	68	21.0%	109	33.6%	87	26.9%	43	13.3%	17	5.2%	324
西螺	119	34.2%	94	27.0%	88	25.3%	39	11.2%	8	2.3%	348
新營	51	22.4%	78	34.2%	59	25.9%	33	14.5%	7	3.1%	228
仁德	61	24.2%	89	35.3%	80	31.7%	17	6.7%	5	2.0%	252
關西	59	19.5%	95	31.5%	77	25.5%	53	17.5%	18	6.0%	302
西湖	52	19.8%	79	30.0%	65	24.7%	47	17.9%	20	7.6%	263
清水	150	30.7%	115	23.5%	120	24.5%	81	16.6%	23	4.7%	489
南投	50	22.0%	63	27.8%	63	27.8%	41	18.1%	10	4.4%	227
古坑	67	31.2%	75	34.9%	51	23.7%	20	9.3%	2	0.9%	215
東山	58	17.7%	118	36.1%	84	25.7%	53	16.2%	14	4.3%	327
關廟	35	15.7%	74	33.2%	65	29.1%	37	16.6%	12	5.4%	223
石碇	10	7.6%	34	25.8%	39	29.5%	32	24.2%	17	12.9%	132
總計	864	23.1%	1131	30.3%	987	26.4%	583	15.6%	168	4.5%	3733

四、 教育程度

在總體受訪者中，以「大學」學歷者比率最高（46.9%），其次為「高中職以下」（23.3%）、再其次為「專科」（18.3%），「研究所以上」所佔比率則最低（11.5%）。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	25	18.5%	31	23.0%	61	45.2%	18	13.3%	135
湖口	68	25.4%	51	19.0%	116	43.3%	33	12.3%	268
泰安	74	22.8%	57	17.6%	164	50.6%	29	9.0%	324
西螺	66	19.0%	68	19.5%	178	51.1%	36	10.3%	348
新營	62	27.2%	32	14.0%	95	41.7%	39	17.1%	228
仁德	53	21.0%	42	16.7%	133	52.8%	24	9.5%	252
關西	64	21.2%	62	20.5%	138	45.7%	38	12.6%	302
西湖	66	25.1%	41	15.6%	114	43.3%	42	16.0%	263
清水	129	26.4%	79	16.2%	223	45.6%	58	11.9%	489
南投	49	21.6%	44	19.4%	98	43.2%	36	15.9%	227
古坑	31	14.4%	48	22.3%	125	58.1%	11	5.1%	215
東山	85	26.0%	45	13.8%	166	50.8%	31	9.5%	327
關廟	54	24.2%	58	26.0%	93	41.7%	18	8.1%	223
石碇	44	33.3%	26	19.7%	46	34.8%	16	12.1%	132
總計	870	23.3%	684	18.3%	1750	46.9%	429	11.5%	3733

五、 乘坐車型及身份

本次調查中，以「小型車」比率最高，有 92.6%的受訪者駕駛或搭乘小型車，其次為「小貨車」，佔 3.3%，駕駛或搭乘「大客車(含遊覽車)」的比率有 2.3%，駕駛或搭乘「大貨車」的比率有 1.4%，至於駕駛或搭乘「聯結車」的比率為 0.3%。分別從平假日來看，假日駕駛或搭乘小型車的比例(95.0%)較平日(90.2%)多。而在受訪者中，整體來看有 57.4%的受訪者身分為「駕駛」，42.6%的受訪者身分為「乘客」；分別從平假日來看，假日受訪者身分為乘客的比例(47.5%)較平日(37.7%)多。

表 2-5-1：服務區與乘坐車型交叉表(全樣本)

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 %	
中壢	119	88.1%	5	3.7%	6	4.4%	2	1.5%	3	2.2%	135
湖口	247	92.2%	9	3.4%	10	3.7%	2	0.7%	0	0.0%	268
泰安	302	93.2%	16	4.9%	5	1.5%	0	0.0%	1	0.3%	324
西螺	326	93.7%	8	2.3%	11	3.2%	3	0.9%	0	0.0%	348
新營	210	92.1%	6	2.6%	3	1.3%	9	3.9%	0	0.0%	228
仁德	231	91.7%	8	3.2%	7	2.8%	4	1.6%	2	0.8%	252
關西	288	95.4%	7	2.3%	1	0.3%	4	1.3%	2	0.7%	302
西湖	245	93.2%	9	3.4%	5	1.9%	4	1.5%	0	0.0%	263
清水	446	91.2%	17	3.5%	18	3.7%	7	1.4%	1	0.2%	489
南投	212	93.4%	6	2.6%	6	2.6%	2	0.9%	1	0.4%	227
古坑	206	95.8%	3	1.4%	0	0.0%	5	2.3%	1	0.5%	215
東山	307	93.9%	11	3.4%	5	1.5%	3	0.9%	1	0.3%	327
關廟	196	87.9%	16	7.2%	4	1.8%	7	3.1%	0	0.0%	223
石碇	121	91.7%	4	3.0%	5	3.8%	1	0.8%	1	0.8%	132
總計	3456	92.6%	125	3.3%	86	2.3%	53	1.4%	13	0.3%	3733

表 2-5-2：服務區與乘坐車型交叉表(平日)

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 %	
中壢	55	80.9%	4	5.9%	5	7.4%	1	1.5%	3	4.4%	68
湖口	120	91.6%	7	5.3%	3	2.3%	1	0.8%	0	0.0%	131
泰安	148	92.5%	11	6.9%	0	0.0%	0	0.0%	1	0.6%	160
西螺	163	90.6%	5	2.8%	10	5.6%	2	1.1%	0	0.0%	180
新營	104	88.1%	5	4.2%	0	0.0%	9	7.6%	0	0.0%	118
仁德	115	89.8%	5	3.9%	2	1.6%	4	3.1%	2	1.6%	128
關西	137	92.6%	5	3.4%	1	0.7%	4	2.7%	1	0.7%	148
西湖	118	90.1%	4	3.1%	5	3.8%	4	3.1%	0	0.0%	131
清水	211	86.8%	13	5.3%	13	5.3%	5	2.1%	1	0.4%	243
南投	102	92.7%	4	3.6%	2	1.8%	2	1.8%	0	0.0%	110
古坑	97	94.2%	2	1.9%	0	0.0%	3	2.9%	1	1.0%	103
東山	153	92.2%	8	4.8%	2	1.2%	2	1.2%	1	0.6%	166
關廟	96	85.7%	10	8.9%	0	0.0%	6	5.4%	0	0.0%	112
石碇	62	93.9%	3	4.5%	1	1.5%	0	0.0%	0	0.0%	66
總計	1681	90.2%	86	4.6%	44	2.4%	43	2.3%	10	0.5%	1864

表 2-5-3：服務區與乘坐車型交叉表(假日)

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 %	
中壢	64	95.5%	1	1.5%	1	1.5%	1	1.5%	0	0.0%	67
湖口	127	92.7%	2	1.5%	7	5.1%	1	0.7%	0	0.0%	137
泰安	154	93.9%	5	3.0%	5	3.0%	0	0.0%	0	0.0%	164
西螺	163	97.0%	3	1.8%	1	0.6%	1	0.6%	0	0.0%	168
新營	106	96.4%	1	0.9%	3	2.7%	0	0.0%	0	0.0%	110
仁德	116	93.5%	3	2.4%	5	4.0%	0	0.0%	0	0.0%	124
關西	151	98.1%	2	1.3%	0	0.0%	0	0.0%	1	0.6%	154
西湖	127	96.2%	5	3.8%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	132
清水	235	95.5%	4	1.6%	5	2.0%	2	0.8%	0	0.0%	246
南投	110	94.0%	2	1.7%	4	3.4%	0	0.0%	1	0.9%	117
古坑	109	97.3%	1	0.9%	0	0.0%	2	1.8%	0	0.0%	112
東山	154	95.7%	3	1.9%	3	1.9%	1	0.6%	0	0.0%	161
關廟	100	90.1%	6	5.4%	4	3.6%	1	0.9%	0	0.0%	111
石碇	59	89.4%	1	1.5%	4	6.1%	1	1.5%	1	1.5%	66
總計	1775	95.0%	39	2.1%	42	2.2%	10	0.5%	3	0.2%	1869

表 2-6-1：服務區與身份交叉表(全樣本)

服務區	駕駛		乘客		總計
	樣本數	百分比%	樣本數	百分比%	
中壢	101	74.8%	34	25.2%	135
湖口	169	63.1%	99	36.9%	268
泰安	187	57.7%	137	42.3%	324
西螺	190	54.6%	158	45.4%	348
新營	148	64.9%	80	35.1%	228
仁德	149	59.1%	103	40.9%	252
關西	173	57.3%	129	42.7%	302
西湖	168	63.9%	95	36.1%	263
清水	236	48.3%	253	51.7%	489
南投	130	57.3%	97	42.7%	227
古坑	108	50.2%	107	49.8%	215
東山	165	50.5%	162	49.5%	327
關廟	147	65.9%	76	34.1%	223
石碇	73	55.3%	59	44.7%	132
總計	2144	57.4%	1589	42.6%	3733

表 2-6-2：服務區與身份交叉表(平日)

服務區	駕駛		乘客		總計
	樣本數	百分比%	樣本數	百分比%	
中壢	48	70.6%	20	29.4%	68
湖口	92	70.2%	39	29.8%	131
泰安	94	58.8%	66	41.3%	160
西螺	105	58.3%	75	41.7%	180
新營	80	67.8%	38	32.2%	118
仁德	82	64.1%	46	35.9%	128
關西	99	66.9%	49	33.1%	148
西湖	91	69.5%	40	30.5%	131
清水	118	48.6%	125	51.4%	243
南投	76	69.1%	34	30.9%	110
古坑	59	57.3%	44	42.7%	103
東山	97	58.4%	69	41.6%	166
關廟	83	74.1%	29	25.9%	112
石碇	38	57.6%	28	42.4%	66
總計	1162	62.3%	702	37.7%	1864

表 2-6-3：服務區與身份交叉表(假日)

服務區	駕駛		乘客		總計
	樣本數	百分比%	樣本數	百分比%	
中壢	53	79.1%	14	20.9%	67
湖口	77	56.2%	60	43.8%	137
泰安	93	56.7%	71	43.3%	164
西螺	85	50.6%	83	49.4%	168
新營	68	61.8%	42	38.2%	110
仁德	67	54.0%	57	46.0%	124
關西	74	48.1%	80	51.9%	154
西湖	77	58.3%	55	41.7%	132
清水	118	48.0%	128	52.0%	246
南投	54	46.2%	63	53.8%	117
古坑	49	43.8%	63	56.3%	112
東山	68	42.2%	93	57.8%	161
關廟	64	57.7%	47	42.3%	111
石碇	35	53.0%	31	47.0%	66
總計	982	52.5%	887	47.5%	1869

六、最近三個月到訪服務區次數

有近五成三的受訪者在過去三個月曾到受訪服務區 2 次或以上（2 次 26.7%、3 次及以上 26.1%），有三成二的受訪者（32.1%）在過去三個月中曾到受訪服務區一次；另外，有一成五的受訪者（15.2%）之前從未到過受訪服務區。其中以石碇服務區（41.7%）和中壢服務區（40.7%）受訪者在過去三個月到過 3 次以上比例最高，皆超過四成。關廟服務區受訪者之前從未到過的比例最高（28.7%）。

表 2-7-1：服務區與到訪次數交叉表(全樣本)

服務區	沒來過		來過 1 次		來過 2 次		來過 3 次以上		總計
	樣本數	百分比%	樣本數	百分比%	樣本數	百分比%	樣本數	百分比%	
中壢	13	9.6%	42	31.1%	25	18.5%	55	40.7%	135
湖口	39	14.6%	76	28.4%	77	28.7%	76	28.4%	268
泰安	62	19.1%	120	37.0%	84	25.9%	58	17.9%	324
西螺	45	12.9%	114	32.8%	89	25.6%	100	28.7%	348
新營	26	11.4%	76	33.3%	59	25.9%	67	29.4%	228
仁德	27	10.7%	71	28.2%	71	28.2%	83	32.9%	252
關西	45	14.9%	86	28.5%	100	33.1%	71	23.5%	302
西湖	35	13.3%	92	35.0%	64	24.3%	72	27.4%	263
清水	81	16.6%	168	34.4%	122	24.9%	118	24.1%	489
南投	42	18.5%	88	38.8%	48	21.1%	49	21.6%	227
古坑	23	10.7%	84	39.1%	64	29.8%	44	20.5%	215
東山	51	15.6%	86	26.3%	102	31.2%	88	26.9%	327
關廟	64	28.7%	66	29.6%	56	25.1%	37	16.6%	223
石碇	15	11.4%	28	21.2%	34	25.8%	55	41.7%	132
總計	568	15.2%	1197	32.1%	995	26.7%	973	26.1%	3733

表 2-7-2：服務區與到訪次數交叉表(平日)

服務區	沒來過		來過 1 次		來過 2 次		來過 3 次以上		總計
	樣本數	百分比%	樣本數	百分比%	樣本數	百分比%	樣本數	百分比%	
中壢	5	7.4%	19	27.9%	11	16.2%	33	48.5%	68
湖口	20	15.3%	35	26.7%	38	29.0%	38	29.0%	131
泰安	36	22.5%	62	38.8%	37	23.1%	25	15.6%	160
西螺	37	20.6%	53	29.4%	35	19.4%	55	30.6%	180
新營	15	12.7%	32	27.1%	33	28.0%	38	32.2%	118
仁德	14	10.9%	44	34.4%	26	20.3%	44	34.4%	128
關西	19	12.8%	48	32.4%	39	26.4%	42	28.4%	148
西湖	20	15.3%	45	34.4%	28	21.4%	38	29.0%	131
清水	45	18.5%	79	32.5%	60	24.7%	59	24.3%	243
南投	12	10.9%	43	39.1%	24	21.8%	31	28.2%	110
古坑	10	9.7%	44	42.7%	28	27.2%	21	20.4%	103
東山	30	18.1%	38	22.9%	54	32.5%	44	26.5%	166
關廟	25	22.3%	39	34.8%	26	23.2%	22	19.6%	112
石碇	6	9.1%	16	24.2%	19	28.8%	25	37.9%	66
總計	294	15.8%	597	32.0%	458	24.6%	515	27.6%	1864

表 2-7-3：服務區與到訪次數交叉表(假日)

服務區	沒來過		來過 1 次		來過 2 次		來過 3 次以上		總計
	樣本數	百分比%	樣本數	百分比%	樣本數	百分比%	樣本數	百分比%	
中壢	8	11.9%	23	34.3%	14	20.9%	22	32.8%	67
湖口	19	13.9%	41	29.9%	39	28.5%	38	27.7%	137
泰安	26	15.9%	58	35.4%	47	28.7%	33	20.1%	164
西螺	8	4.8%	61	36.3%	54	32.1%	45	26.8%	168
新營	11	10.0%	44	40.0%	26	23.6%	29	26.4%	110
仁德	13	10.5%	27	21.8%	45	36.3%	39	31.5%	124
關西	26	16.9%	38	24.7%	61	39.6%	29	18.8%	154
西湖	15	11.4%	47	35.6%	36	27.3%	34	25.8%	132
清水	36	14.6%	89	36.2%	62	25.2%	59	24.0%	246
南投	30	25.6%	45	38.5%	24	20.5%	18	15.4%	117
古坑	13	11.6%	40	35.7%	36	32.1%	23	20.5%	112
東山	21	13.0%	48	29.8%	48	29.8%	44	27.3%	161
關廟	39	35.1%	27	24.3%	30	27.0%	15	13.5%	111
石碇	9	13.6%	12	18.2%	15	22.7%	30	45.5%	66
總計	274	14.7%	600	32.1%	537	28.7%	458	24.5%	1869

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（62.8%），其次為「如廁」（60.6%）、「用餐」（57.1%）、購物（16.8%），加油（10.4%）、再者則是哺乳（2.1%），其他事項（0.6%）不到一個百分點。以平假日來看，平日受訪者至服務區前三名的目的為如廁（62.4%）、休息（60.4%）、用餐（55.6%），假日受訪者至服務區前三名的目的則是休息（63.3%）、用餐（60.9%）、如廁（58.6%）。

表 2-8-1：服務區與至服務區目的交叉表(全樣本)

服務區	休息		如廁		用餐		購物		加油		哺乳		其他		總計
	樣本數	百分比%	樣本數	百分比%	樣本數	百分比%	樣本數	百分比%	樣本數	百分比%	樣本數	百分比%	樣本數	百分比%	
中壢	85	63.0%	82	60.7%	89	65.9%	21	15.6%	26	19.3%	1	0.7%	3	2.2%	135
湖口	158	59.0%	175	65.3%	170	63.4%	39	14.6%	32	11.9%	5	1.9%	2	0.7%	268
泰安	182	56.2%	206	63.6%	167	51.5%	58	17.9%	31	9.6%	9	2.8%	2	0.6%	324
西螺	214	61.5%	213	61.2%	188	54.0%	79	22.7%	36	10.3%	8	2.3%	1	0.3%	348
新營	139	61.0%	143	62.7%	116	50.9%	37	16.2%	19	8.3%	2	0.9%	2	0.9%	228
仁德	156	61.9%	178	70.6%	87	34.5%	30	11.9%	35	13.9%	2	0.8%	0	0.0%	252
關西	166	55.0%	177	58.6%	212	70.2%	47	15.6%	27	8.9%	8	2.6%	2	0.7%	302
西湖	158	60.1%	153	58.2%	159	60.5%	42	16.0%	16	6.1%	2	0.8%	1	0.4%	263
清水	311	63.6%	273	55.8%	335	68.5%	91	18.6%	58	11.9%	10	2.0%	3	0.6%	489
南投	147	64.8%	118	52.0%	127	55.9%	33	14.5%	24	10.6%	3	1.3%	1	0.4%	227
古坑	163	75.8%	138	64.2%	112	52.1%	41	19.1%	15	7.0%	11	5.1%	1	0.5%	215
東山	226	69.1%	196	59.9%	202	61.8%	51	15.6%	38	11.6%	7	2.1%	1	0.3%	327
關廟	145	65.0%	133	59.6%	88	39.5%	34	15.2%	19	8.5%	4	1.8%	3	1.3%	223
石碇	96	72.7%	79	59.8%	81	61.4%	23	17.4%	11	8.3%	7	5.3%	0	0.0%	132
總計	2346	62.8%	2264	60.6%	2133	57.1%	626	16.8%	387	10.4%	79	2.1%	22	0.6%	3733

表 2-8-2：服務區與至服務區目的交叉表(平日)

服務區	如廁		休息		用餐		購物		加油		哺乳		其他		總計
	樣本數	百分比%	樣本數	百分比%	樣本數	百分比%	樣本數	百分比%	樣本數	百分比%	樣本數	百分比%	樣本數	百分比%	樣本數
中壢	42	61.8%	41	60.3%	47	69.1%	7	10.3%	14	20.6%	0	0.0%	1	1.5%	68
湖口	68	51.9%	83	63.4%	88	67.2%	16	12.2%	18	13.7%	1	0.8%	0	0.0%	131
泰安	89	55.6%	102	63.8%	78	48.8%	24	15.0%	16	10.0%	7	4.4%	2	1.3%	160
西螺	109	60.6%	100	55.6%	91	50.6%	35	19.4%	13	7.2%	4	2.2%	1	0.6%	180
新營	68	57.6%	81	68.6%	61	51.7%	22	18.6%	11	9.3%	1	0.8%	1	0.8%	118
仁德	84	65.6%	92	71.9%	33	25.8%	10	7.8%	15	11.7%	0	0.0%	0	0.0%	128
關西	82	55.4%	81	54.7%	100	67.6%	20	13.5%	15	10.1%	4	2.7%	1	0.7%	148
西湖	85	64.9%	77	58.8%	75	57.3%	18	13.7%	9	6.9%	1	0.8%	1	0.8%	131
清水	149	61.3%	140	57.6%	168	69.1%	35	14.4%	30	12.3%	4	1.6%	1	0.4%	243
南投	70	63.6%	56	50.9%	66	60.0%	9	8.2%	16	14.5%	0	0.0%	1	0.9%	110
古坑	73	70.9%	67	65.0%	49	47.6%	18	17.5%	10	9.7%	1	1.0%	0	0.0%	103
東山	112	67.5%	93	56.0%	100	60.2%	16	9.6%	18	10.8%	2	1.2%	1	0.6%	166
關廟	79	70.5%	67	59.8%	40	35.7%	14	12.5%	13	11.6%	1	0.9%	0	0.0%	112
石碇	53	80.3%	46	69.7%	41	62.1%	14	21.2%	6	9.1%	5	7.6%	0	0.0%	66
總計	1163	62.4%	1126	60.4%	1037	55.6%	258	13.8%	204	10.9%	31	1.7%	10	0.5%	1864

表 2-8-3：服務區與至服務區目的交叉表(假日)

服務區	休息		用餐		如廁		購物		加油		哺乳		其他		總計
	樣本數	百分比%	樣本數	百分比%	樣本數	百分比%	樣本數	百分比%	樣本數	百分比%	樣本數	百分比%	樣本數	百分比%	樣本數
中壢	43	64.2%	41	61.2%	42	62.7%	14	20.9%	12	17.9%	1	1.5%	2	3.0%	67
湖口	90	65.7%	92	67.2%	82	59.9%	23	16.8%	14	10.2%	4	2.9%	2	1.5%	137
泰安	93	56.7%	104	63.4%	89	54.3%	34	20.7%	15	9.1%	2	1.2%	0	0.0%	164
西螺	105	62.5%	113	67.3%	97	57.7%	44	26.2%	23	13.7%	4	2.4%	0	0.0%	168
新營	71	64.5%	62	56.4%	55	50.0%	15	13.6%	8	7.3%	1	0.9%	1	0.9%	110
仁德	72	58.1%	86	69.4%	54	43.5%	20	16.1%	20	16.1%	2	1.6%	0	0.0%	124
關西	84	54.5%	96	62.3%	112	72.7%	27	17.5%	12	7.8%	4	2.6%	1	0.6%	154
西湖	73	55.3%	76	57.6%	84	63.6%	24	18.2%	7	5.3%	1	0.8%	0	0.0%	132
清水	162	65.9%	133	54.1%	167	67.9%	56	22.8%	28	11.4%	6	2.4%	2	0.8%	246
南投	77	65.8%	62	53.0%	61	52.1%	24	20.5%	8	6.8%	3	2.6%	0	0.0%	117
古坑	90	80.4%	71	63.4%	63	56.3%	23	20.5%	5	4.5%	10	8.9%	1	0.9%	112
東山	114	70.8%	103	64.0%	102	63.4%	35	21.7%	20	12.4%	5	3.1%	0	0.0%	161
關廟	66	59.5%	66	59.5%	48	43.2%	20	18.0%	6	5.4%	3	2.7%	3	2.7%	111
石碇	43	65.2%	33	50.0%	40	60.6%	9	13.6%	5	7.6%	2	3.0%	0	0.0%	66
總計	1183	63.3%	1138	60.9%	1096	58.6%	368	19.7%	183	9.8%	48	2.6%	12	0.6%	1869

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 48.4%，其次依序為「公務出差」（18.3%）、「訪友、探親」（13.4%）、「通勤/上下班/上下課」（9.5%）以及「返鄉」（9.4%），至於其他行車目的所佔比率約 1 個百分點。平日行車目的前二名順序與全體一致，第三名則為「通勤/上下班/上下課」；假日最高的行車目的仍是「旅遊」，其次則為「訪友、探親」與「返鄉」，「公務出差」比率較低。

表 2-9-1：服務區與行車目的交叉表(全樣本)

服務區	旅遊		公務出差		訪友／探親		通勤／上下班／ 上下課		返鄉		其他		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%	
中壢	50	37.0%	34	25.2%	13	9.6%	23	17.0%	13	9.6%	2	1.5%	135
湖口	104	38.8%	77	28.7%	33	12.3%	28	10.4%	23	8.6%	3	1.1%	268
泰安	146	45.1%	52	16.0%	59	18.2%	33	10.2%	31	9.6%	3	0.9%	324
西螺	164	47.1%	39	11.2%	64	18.4%	40	11.5%	36	10.3%	5	1.4%	348
新營	117	51.3%	62	27.2%	22	9.6%	17	7.5%	9	3.9%	1	0.4%	228
仁德	112	44.4%	63	25.0%	30	11.9%	27	10.7%	20	7.9%	0	0.0%	252
關西	153	50.7%	54	17.9%	46	15.2%	21	7.0%	25	8.3%	3	1.0%	302
西湖	100	38.0%	54	20.5%	47	17.9%	14	5.3%	44	16.7%	4	1.5%	263
清水	259	53.0%	62	12.7%	59	12.1%	41	8.4%	62	12.7%	6	1.2%	489
南投	101	44.5%	43	18.9%	26	11.5%	21	9.3%	31	13.7%	5	2.2%	227
古坑	116	54.0%	22	10.2%	32	14.9%	26	12.1%	17	7.9%	2	0.9%	215
東山	219	67.0%	50	15.3%	23	7.0%	16	4.9%	17	5.2%	2	0.6%	327
關廟	96	43.0%	48	21.5%	35	15.7%	29	13.0%	14	6.3%	1	0.4%	223
石碇	71	53.8%	23	17.4%	10	7.6%	19	14.4%	9	6.8%	0	0.0%	132
總計	1808	48.4%	683	18.3%	499	13.4%	355	9.5%	351	9.4%	37	1.0%	3733

表 2-9-2：服務區與行車目的交叉表(平日)

服務區	旅遊		公務出差		通勤／上下班／上下課		訪友／探親		返鄉		其他		總計
	樣本數	百分比%	樣本數	百分比%	樣本數	百分比%	樣本數	百分比%	樣本數	百分比%	樣本數	百分比%	樣本數
中壢	13	19.1%	26	38.2%	18	26.5%	4	5.9%	6	8.8%	1	1.5%	68
湖口	31	23.7%	62	47.3%	18	13.7%	13	9.9%	5	3.8%	2	1.5%	131
泰安	57	35.6%	44	27.5%	17	10.6%	29	18.1%	13	8.1%	0	0.0%	160
西螺	65	36.1%	35	19.4%	29	16.1%	28	15.6%	20	11.1%	3	1.7%	180
新營	42	35.6%	54	45.8%	9	7.6%	10	8.5%	3	2.5%	0	0.0%	118
仁德	43	33.6%	45	35.2%	17	13.3%	12	9.4%	11	8.6%	0	0.0%	128
關西	55	37.2%	50	33.8%	13	8.8%	19	12.8%	11	7.4%	0	0.0%	148
西湖	43	32.8%	44	33.6%	9	6.9%	13	9.9%	20	15.3%	2	1.5%	131
清水	110	45.3%	56	23.0%	20	8.2%	24	9.9%	31	12.8%	2	0.8%	243
南投	41	37.3%	40	36.4%	14	12.7%	7	6.4%	8	7.3%	0	0.0%	110
古坑	50	48.5%	19	18.4%	12	11.7%	13	12.6%	9	8.7%	0	0.0%	103
東山	85	51.2%	45	27.1%	15	9.0%	9	5.4%	10	6.0%	2	1.2%	166
關廟	28	25.0%	38	33.9%	20	17.9%	18	16.1%	8	7.1%	0	0.0%	112
石碇	27	40.9%	19	28.8%	14	21.2%	4	6.1%	2	3.0%	0	0.0%	66
總計	690	37.0%	577	31.0%	225	12.1%	203	10.9%	157	8.4%	12	0.6%	1864

表 2-9-3：服務區與行車目的交叉表(假日)

服務區	旅遊		訪友／探親		返鄉		通勤／上下班／ 上下課		公務出差		其他		總計
	樣本數	百分比%	樣本數	百分比%	樣本數	百分比%	樣本數	百分比%	樣本數	百分比%	樣本數	百分比%	樣本數
中壢	37	55.2%	9	13.4%	7	10.4%	5	7.5%	8	11.9%	1	1.5%	67
湖口	73	53.3%	20	14.6%	18	13.1%	10	7.3%	15	10.9%	1	0.7%	137
泰安	89	54.3%	30	18.3%	18	11.0%	16	9.8%	8	4.9%	3	1.8%	164
西螺	99	58.9%	36	21.4%	16	9.5%	11	6.5%	4	2.4%	2	1.2%	168
新營	75	68.2%	12	10.9%	6	5.5%	8	7.3%	8	7.3%	1	0.9%	110
仁德	69	55.6%	18	14.5%	9	7.3%	10	8.1%	18	14.5%	0	0.0%	124
關西	98	63.6%	27	17.5%	14	9.1%	8	5.2%	4	2.6%	3	1.9%	154
西湖	57	43.2%	34	25.8%	24	18.2%	5	3.8%	10	7.6%	2	1.5%	132
清水	149	60.6%	35	14.2%	31	12.6%	21	8.5%	6	2.4%	4	1.6%	246
南投	60	51.3%	19	16.2%	23	19.7%	7	6.0%	3	2.6%	5	4.3%	117
古坑	66	56.4%	19	16.2%	23	19.7%	7	6.0%	3	2.6%	5	4.3%	117
東山	134	83.2%	14	8.7%	7	4.3%	1	0.6%	5	3.1%	0	0.0%	161
關廟	68	61.3%	17	15.3%	6	5.4%	9	8.1%	10	9.0%	1	0.9%	111
石碇	44	66.7%	6	9.1%	7	10.6%	5	7.6%	4	6.1%	0	0.0%	66
總計	1118	59.7%	296	15.8%	209	11.2%	123	6.6%	106	5.7%	28	1.5%	1874

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%																					
中壢	4.4%	22.2%	10.1%	0.7%	28.9%	4.4%	3.7%	1.5%	8.1%	2.2%	0.7%	1.5%	0.0%	0.0%	3.0%	6.7%	1.5%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	135
湖口	0.7%	13.4%	16.0%	1.5%	14.6%	8.6%	5.2%	3.0%	13.1%	5.2%	1.1%	1.9%	0.7%	1.5%	4.9%	6.3%	0.7%	0.4%	0.0%	0.0%	1.1%	268
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%	324
西螺	0.3%	6.6%	7.5%	0.6%	4.9%	2.9%	2.9%	2.3%	19.0%	6.0%	0.0%	9.2%	2.9%	3.2%	17.0%	12.4%	1.4%	0.3%	0.6%	0.3%	0.0%	348
新營	0.0%	5.7%	7.5%	0.4%	4.4%	2.2%	1.8%	1.8%	18.4%	11.4%	1.3%	1.8%	3.9%	1.8%	13.6%	21.1%	1.8%	0.4%	0.0%	0.4%	0.4%	228
仁德	0.8%	5.6%	3.6%	0.0%	2.8%	0.0%	0.8%	2.0%	10.3%	6.3%	0.8%	3.6%	1.2%	2.0%	17.9%	38.9%	3.6%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	252
關西	3.3%	22.2%	11.6%	3.6%	8.3%	7.3%	3.0%	4.0%	17.9%	4.3%	4.0%	1.0%	0.3%	0.3%	2.6%	4.0%	1.0%	0.0%	1.3%	0.0%	0.0%	302
西湖	1.1%	27.0%	9.5%	2.3%	10.3%	4.9%	3.8%	10.3%	11.8%	3.4%	1.1%	2.3%	2.3%	1.9%	4.6%	2.7%	0.4%	0.0%	0.4%	0.0%	0.0%	263
清水	1.6%	22.1%	9.8%	2.5%	12.1%	1.4%	5.9%	4.3%	17.2%	3.5%	1.0%	1.0%	1.2%	1.0%	5.3%	7.6%	1.6%	0.0%	0.6%	0.2%	0.0%	489
南投	0.9%	5.7%	3.5%	0.4%	4.0%	1.8%	2.2%	0.4%	26.4%	4.0%	11.9%	2.6%	5.7%	2.6%	8.8%	13.2%	5.3%	0.4%	0.0%	0.0%	0.0%	227
古坑	0.5%	3.3%	12.6%	0.5%	2.8%	1.9%	4.7%	4.2%	15.3%	4.2%	2.3%	11.6%	7.4%	3.7%	10.7%	11.2%	3.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	215
東山	0.6%	3.7%	2.4%	0.0%	2.1%	1.2%	0.0%	0.9%	8.9%	3.4%	2.8%	1.8%	2.8%	2.4%	29.4%	29.4%	6.1%	0.3%	0.0%	1.8%	0.0%	327
關廟	0.0%	4.0%	6.7%	0.0%	2.2%	0.0%	2.7%	1.8%	7.2%	4.9%	4.9%	3.1%	4.5%	2.2%	22.9%	20.2%	9.9%	0.0%	1.8%	0.9%	0.0%	223
石碇	2.3%	34.8%	18.2%	10.6%	11.4%	2.3%	2.3%	1.5%	6.8%	2.3%	1.5%	0.0%	0.0%	0.0%	2.3%	2.3%	0.8%	0.0%	0.8%	0.0%	0.0%	132
總計	1.3%	13.6%	9.4%	1.6%	8.3%	2.8%	3.1%	3.2%	14.9%	4.7%	2.3%	3.1%	2.4%	1.7%	11.0%	13.1%	2.7%	0.1%	0.4%	0.3%	0.1%	3733

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	3.0%	14.1%	10.4%	1.5%	36.3%	5.9%	11.1%	1.5%	7.4%	2.2%	0.0%	0.7%	0.7%	0.0%	2.2%	3.0%	0.3%	0.0%	0.0%	135
湖口	1.1%	9.0%	26.1%	0.7%	14.2%	8.2%	9.0%	7.1%	12.3%	3.0%	1.1%	1.9%	1.5%	1.5%	1.1%	1.9%	0.0%	0.4%	0.0%	268
泰安	1.9%	7.7%	12.0%	1.5%	8.0%	2.8%	5.6%	9.3%	27.2%	3.4%	2.2%	2.5%	2.8%	1.9%	4.6%	6.2%	0.0%	0.3%	0.3%	324
西螺	0.6%	6.0%	4.3%	0.0%	3.4%	2.3%	3.2%	3.4%	22.4%	5.5%	0.9%	10.1%	4.6%	3.2%	17.0%	11.2%	1.7%	0.0%	0.3%	348
新營	0.9%	3.1%	5.3%	0.0%	2.6%	0.9%	1.8%	0.0%	12.7%	2.2%	0.9%	2.6%	4.8%	10.1%	23.7%	20.6%	7.0%	0.0%	0.9%	228
仁德	0.8%	0.8%	4.4%	0.0%	0.8%	0.4%	1.6%	0.8%	7.1%	1.6%	0.4%	1.6%	2.0%	2.4%	26.6%	38.1%	9.9%	0.0%	0.8%	252
關西	2.0%	18.9%	14.2%	6.6%	9.6%	11.3%	10.6%	5.0%	13.2%	1.3%	1.7%	0.7%	1.0%	0.0%	1.7%	0.7%	1.0%	0.3%	0.3%	302
西湖	1.1%	8.7%	7.2%	1.9%	6.1%	1.1%	5.3%	16.7%	18.3%	5.7%	9.5%	2.7%	3.4%	1.1%	7.2%	2.7%	0.4%	0.4%	0.4%	263
清水	0.8%	4.1%	7.8%	1.6%	3.3%	0.6%	2.7%	5.7%	23.1%	6.1%	12.3%	5.3%	4.1%	2.2%	8.2%	8.6%	2.9%	0.6%	0.0%	489
南投	0.4%	1.3%	5.7%	0.9%	3.5%	0.4%	2.6%	1.3%	20.7%	5.3%	26.4%	7.9%	1.8%	4.0%	6.2%	5.7%	5.7%	0.0%	0.0%	227
古坑	0.9%	1.9%	4.7%	0.0%	1.4%	0.9%	4.2%	4.7%	16.7%	4.7%	9.3%	4.7%	8.8%	5.1%	9.8%	14.9%	6.5%	0.5%	0.5%	215
東山	0.6%	1.2%	0.9%	0.0%	0.9%	0.6%	0.3%	1.5%	8.3%	1.2%	11.3%	3.4%	11.0%	10.7%	25.4%	13.8%	7.0%	0.3%	1.5%	327
關廟	0.4%	2.7%	2.2%	0.0%	1.3%	0.0%	0.4%	0.4%	4.0%	0.4%	4.5%	1.8%	5.4%	1.8%	22.4%	25.1%	23.8%	1.8%	1.3%	223
石碇	1.5%	31.8%	9.1%	41.7%	3.0%	1.5%	0.0%	0.0%	3.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.8%	0.8%	0.0%	0.0%	6.1%	0.8%	132
總計	1.1%	6.9%	8.1%	2.7%	5.8%	2.6%	4.1%	4.6%	15.5%	3.4%	6.2%	3.7%	4.0%	3.3%	11.6%	10.9%	4.5%	0.6%	0.5%	3733

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	4.4%	14.1%	16.3%	2.2%	31.1%	4.4%	5.9%	2.2%	8.1%	2.2%	0.0%	1.5%	0.0%	0.7%	1.5%	3.0%	2.2%	135
湖口	1.1%	10.1%	17.9%	1.5%	12.3%	9.0%	5.6%	3.0%	18.3%	5.2%	1.5%	1.5%	1.5%	1.1%	3.7%	5.2%	1.5%	268
泰安	3.1%	16.0%	13.6%	2.5%	11.7%	1.2%	2.2%	4.3%	19.8%	4.6%	0.6%	3.1%	1.5%	1.2%	5.6%	8.3%	0.6%	324
西螺	0.9%	4.6%	6.3%	0.0%	4.9%	2.3%	2.3%	2.6%	16.1%	5.5%	0.3%	8.0%	5.7%	6.6%	17.8%	14.7%	1.4%	348
新營	0.9%	3.1%	5.3%	0.4%	2.2%	1.3%	0.9%	1.3%	20.2%	11.0%	0.9%	2.6%	3.9%	2.6%	16.2%	24.6%	2.6%	228
仁德	1.2%	4.0%	2.4%	0.0%	2.0%	0.4%	0.8%	2.4%	9.5%	5.2%	0.8%	4.0%	1.2%	2.4%	17.1%	41.3%	5.6%	252
關西	3.3%	19.2%	12.6%	5.3%	7.6%	8.9%	3.0%	5.3%	17.2%	3.6%	3.6%	2.0%	1.0%	0.0%	3.0%	3.6%	0.7%	302
西湖	1.1%	20.9%	7.2%	1.9%	11.8%	5.3%	4.9%	10.6%	14.4%	5.3%	1.1%	4.2%	1.9%	1.9%	4.2%	2.7%	0.4%	263
清水	1.0%	19.4%	13.1%	2.0%	12.9%	2.2%	4.5%	4.5%	18.0%	4.5%	2.5%	0.0%	0.4%	1.2%	6.3%	6.1%	1.2%	489
南投	0.4%	4.0%	3.5%	0.4%	3.1%	2.2%	2.6%	1.8%	23.8%	4.8%	11.0%	4.4%	7.9%	2.2%	9.3%	15.0%	3.5%	227
古坑	0.5%	3.7%	6.0%	0.9%	3.7%	0.9%	6.0%	4.7%	12.1%	1.9%	3.3%	9.8%	10.7%	3.7%	14.4%	10.7%	7.0%	215
東山	0.3%	1.5%	1.8%	0.0%	0.9%	0.9%	0.0%	0.6%	8.9%	2.1%	5.5%	2.8%	4.6%	3.7%	30.0%	28.4%	8.0%	327
關廟	0.9%	2.7%	3.6%	0.0%	1.8%	0.0%	3.6%	2.2%	4.0%	3.1%	5.4%	4.0%	4.9%	1.3%	25.1%	20.2%	17.0%	223
石碇	1.5%	27.3%	20.5%	18.2%	9.1%	1.5%	2.3%	1.5%	11.4%	1.5%	0.8%	0.0%	0.0%	0.0%	1.5%	2.3%	0.8%	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%	3733

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，中壢服務區受訪者由出發交流道至目的地之平均距離最短，為 85.51 公里，而古坑服務區受訪者由出發交流道至服務區之平均距離最長，為 178.81 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 148.06 公里。以平假日來看，平日以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 197.24 公里。假日以西螺服務區受訪者由出發交流道至服務區之平均距離最長，為 173.25 公里。

表 2-13：服務區平均里程數

平均里程數			
服務區	平日里程數 (km)	假日里程數 (km)	全樣本里程數 (km)
中壢	84.19	85.85	85.51
湖口	130.15	138.65	134.49
泰安	157.83	151.35	154.55
西螺	175.79	173.25	174.57
新營	197.24	149.93	174.41
仁德	150.43	131.93	141.33
關西	128.81	119.10	123.86
西湖	170.50	136.98	153.68
清水	180.59	158.68	169.57
南投	136.02	142.55	139.88
古坑	187.96	170.39	178.81
東山	138.56	125.52	132.14
關廟	152.64	139.40	146.05
石碇	106.05	80.74	93.39
平均	154.99	141.16	148.06

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 98.8%，沒有意願再次到訪的受訪者為 1.2%，再訪意願與 107 年下半年相比（98.5%），比率微幅上升。

表 2-14：整體服務區再訪意願

再訪意願	平日		假日		全樣本	
	樣本數	百分比%	樣本數	百分比%	樣本數	百分比%
會	1848	99.1%	1842	98.6%	3690	98.8%
不會	16	0.9%	27	1.4%	43	1.2%
總計	1864	100.0%	1869	100.0%	3733	100.0%

各服務區的再訪意願皆超過九成六，其中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，則為關廟服務區（96.0%）。

表 2-15：各服務區再訪意願

服務區	各服務區再訪意願					
	平日		假日		全樣本	
	會	不會	會	不會	會	不會
	%		%		%	
中壢	98.5%	1.5%	97.0%	3.0%	97.8%	2.2%
湖口	97.7%	2.3%	96.4%	3.6%	97.0%	3.0%
泰安	99.4%	0.6%	100.0%	0.0%	99.7%	0.3%
西螺	98.9%	1.1%	99.4%	0.6%	99.1%	0.9%
新營	97.5%	2.5%	99.1%	0.9%	98.2%	1.8%
仁德	100.0%	0.0%	97.6%	2.4%	98.8%	1.2%
關西	99.3%	0.7%	100.0%	0.0%	99.7%	0.3%
西湖	100.0%	0.0%	99.2%	0.8%	99.6%	0.4%
清水	99.2%	0.8%	99.2%	0.8%	99.2%	0.8%
南投	100.0%	0.0%	98.3%	1.7%	99.1%	0.9%
古坑	100.0%	0.0%	100.0%	0.0%	100.0%	0.0%
東山	99.4%	0.6%	98.8%	1.2%	99.1%	0.9%
關廟	98.2%	1.8%	93.7%	6.3%	96.0%	4.0%
石碇	100.0%	0.0%	98.5%	1.5%	99.2%	0.8%
總計	99.1%	0.9%	98.6%	1.4%	98.8%	1.2%

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（46.7%）。其次則為泰安（37.0%）、西螺（33.8%）、關西（30.4%）與湖口（28.3%），石碇服務區則是受訪者較少去的服務區（8.8%）。此外，未曾到過其他服務區的比率為 4.5%。

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	57.8%	59.3%	52.6%	35.6%	20.0%	20.0%	38.5%	34.1%	50.4%	19.3%	20.7%	16.3%	13.3%	14.8%	3.0%	135
湖口	32.5%	53.0%	52.2%	34.3%	21.6%	10.1%	36.6%	27.6%	42.2%	20.5%	21.6%	15.3%	13.4%	12.7%	3.7%	268
泰安	19.2%	38.1%	54.5%	31.0%	14.9%	12.4%	32.5%	22.6%	42.7%	16.4%	14.2%	14.6%	9.6%	8.0%	4.3%	324
西螺	9.5%	20.7%	38.2%	54.3%	25.3%	17.2%	16.7%	19.0%	42.5%	15.5%	24.4%	21.8%	11.5%	5.2%	5.7%	348
新營	12.3%	28.1%	36.8%	47.8%	53.9%	33.3%	29.4%	17.5%	42.5%	18.9%	30.3%	31.6%	24.6%	7.0%	3.5%	228
仁德	9.2%	15.6%	28.0%	31.2%	44.0%	53.2%	18.0%	15.6%	31.2%	15.2%	28.4%	41.6%	26.4%	2.8%	5.6%	252
關西	20.3%	30.9%	36.9%	23.6%	16.9%	8.3%	51.8%	36.9%	59.8%	20.6%	15.3%	13.6%	9.0%	12.3%	3.7%	302
西湖	13.7%	37.4%	38.9%	34.0%	17.2%	7.6%	45.4%	57.6%	68.7%	21.0%	22.5%	14.9%	10.7%	9.5%	1.1%	263
清水	14.0%	27.7%	37.6%	32.9%	18.1%	9.9%	38.0%	37.6%	52.4%	19.9%	21.1%	15.0%	11.9%	9.9%	6.4%	489
南投	8.0%	19.5%	32.7%	30.1%	23.9%	19.5%	23.0%	21.2%	58.0%	46.9%	44.7%	35.8%	19.0%	4.9%	7.5%	227
古坑	6.5%	12.1%	20.5%	28.4%	14.4%	12.6%	18.1%	16.3%	32.1%	26.0%	38.6%	37.2%	15.3%	4.7%	2.3%	215
東山	9.2%	19.3%	27.2%	30.3%	27.5%	27.8%	16.5%	14.7%	39.1%	26.3%	38.8%	57.5%	30.6%	3.1%	5.2%	327
關廟	7.2%	13.6%	22.2%	28.1%	24.9%	27.1%	19.5%	15.4%	39.4%	28.5%	38.5%	49.8%	51.1%	5.0%	4.5%	223
石碇	19.8%	35.1%	40.5%	25.2%	13.7%	3.1%	45.0%	29.0%	49.6%	13.0%	12.2%	6.9%	6.9%	42.0%	3.1%	132
總計	15.6%	28.3%	37.0%	33.8%	23.8%	18.3%	30.4%	26.5%	46.7%	21.8%	26.2%	26.4%	17.7%	8.8%	4.5%	3733

十三、問卷施測時間

108 年下半年調查，民眾平均填寫問卷所需花費時間約為 6 分 47 秒，依照花費時間來看，有 16.31%受訪者花費 5~6 分鐘的比例最高，其次為 4~5 分鐘(16.21%)及 6~7 分鐘(15.48%)。

表 2-17：填寫問卷花費時間

		108 下半年	
項次	時間分類	次數	百分比
1	未滿 2 分鐘 ⁴	23	0.62%
2	02:00~03:00	128	3.43%
3	03:01~04:00	327	8.76%
4	04:01~05:00	605	16.21%
5	05:01~06:00	609	16.31%
6	06:01~07:00	578	15.48%
7	07:01~08:00	448	12.00%
8	08:01~09:00	325	8.71%
9	09:01~10:00	199	5.33%
10	10:01~11:00	161	4.31%
11	11:01~12:00	101	2.71%
12	12:01~13:00	101	2.71%
13	13:01~14:00	63	1.69%
14	14:01~15:00	42	1.13%
15	15:01~16:00	23	0.62%
合計		3733	100.00%
平均完成時間		06:47	

⁴ 經檢視問卷施測時間未滿 2 分鐘者，清水服務區 13 份，西螺與古坑服務區各 4 份，西湖與東山服務區各 1 份。這些回答時間較快的民眾大多數是未使用其中某些設施者，對於有使用的設施其回答意見仍具有代表性，建議保留完整資料，以維持訪問的隨機性。

十四、問卷施測時溫度

108 年下半年調查，民眾填寫問卷時的溫度介於 24 度~31 度之間。以 26~27 度比率最高(25.6%)，其次為 25~26 度(17.3%)與 27~28 度(17.3%)。整體而言，訪問期間觀察並無訪問時氣溫太高或太低導致拒訪比例增加的情形。

表 2-18：填寫問卷時溫度

服務區	24~25 度		25~26 度		26~27 度		27~28 度		28~29 度		29~30 度		30~31 度		總計
	樣本數	百分比	樣本數	百分比	樣本數	百分比	樣本數	百分比	樣本數	百分比	樣本數	百分比	樣本數	百分比	
中壢	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	69	51.1%	45	33.3%	0	0.0%	21	15.6%	135
湖口	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	93	34.7%	175	65.3%	0	0.0%	268
泰安	0	0.0%	0	0.0%	214	66.0%	110	34.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	324
西螺	180	51.7%	168	48.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	348
新營	0	0.0%	137	60.1%	41	18.0%	50	21.9%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	228
仁德	124	49.2%	128	50.8%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	252
關西	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	109	36.1%	45	14.9%	148	49.0%	302
西湖	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	174	66.2%	89	33.8%	0	0.0%	263
清水	0	0.0%	0	0.0%	243	49.7%	246	50.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	489
南投	35	15.4%	80	35.2%	112	49.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	227
古坑	0	0.0%	0	0.0%	103	47.9%	78	36.3%	34	15.8%	0	0.0%	0	0.0%	215
東山	0	0.0%	57	17.4%	223	68.2%	47	14.4%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	327
關廟	148	66.4%	75	33.6%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	223
石碇	0	0.0%	0	0.0%	18	13.6%	44	33.3%	48	36.4%	0	0.0%	22	16.7%	132
總計	487	13.0%	645	17.3%	954	25.6%	644	17.3%	503	13.5%	309	8.3%	191	5.1%	3733

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，108 下半年度 14 服務區整體平均分數為 87.81 分。

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 88.94 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」（88.79 分）、「戶外休憩區」（88.71 分）、「密封包裝食品」（87.68 分）、「用餐區」（86.88 分），至於整體分數最低的項目則為「停車場行車引導及管理」及「熱熟食」（皆為 86.19 分）。整體而言，無論哪一個項目，108 下半年度的滿意度分數都超過 86 分；至於在平假日的表現上，除用餐區平日表現皆優於假日外，其餘項目假日表現皆優於平日。

表 3-1：各項設施滿意度分數

服務項目	整體	平日	假日
公共廁所整體分數	88.94 N=3659	88.74 N=1829	89.14 N=1830
停車場清潔分數	88.79 N=3733	88.65 N=1864	88.92 N=1869
戶外休憩區整體分數	88.71 N=3733	88.25 N=1864	89.16 N=1869
密封包裝食品整體分數	87.68 N=2332	87.29 N=1111	88.03 N=1221
用餐區整體分數	86.88 N=3394	87.21 N=1680	86.56 N=1714
停車場行車引導及管理分數	86.19 N=3733	85.97 N=1864	86.42 N=1869
熱熟食整體分數	86.19 N=2931	85.82 N=1439	86.54 N=1492

(二) 戶外休憩區

108 年下半年度戶外休憩區整體滿意度分數為 88.71 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」的滿意度分數最高（88.70 分），而「戶外休憩區座椅安排」分數則相對較低（86.73 分）。此外，除了「戶外休憩區清潔度」之外，大部分評比項目假日的分數皆略高於平日分數。而無論平假日，滿意度分數最低的項目皆為「戶外休憩區座椅安排」（平日：86.61 分，假日：86.86 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	88.71 N=3733	88.25 N=1864	89.16 N=1869
戶外休憩區景觀布置分數	88.70 N=3733	88.30 N=1864	89.09 N=1869
戶外休憩區清潔度分數	88.58 N=3733	88.77 N=1864	88.39 N=1869
戶外休憩區動線安排分數	87.15 N=3733	86.68 N=1864	87.61 N=1869
戶外休憩區座椅安排分數	86.73 N=3733	86.61 N=1864	86.86 N=1869

(三) 停車場

在停車場類別中，分別針對「停車場清潔」以及「停車場行車引導及管理」兩項目進行評比。整體來看，本次調查「停車場清潔」滿意度分數（88.79 分）高於「停車場行車引導及管理」分數（86.19 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 88.65 分，假日則為 88.92 分；而「停車場行車引導及管理」項目，平日表現為 85.97 分，假日則為 86.42 分，兩項目假日表現分數皆優於平日表現。

表 3-3：停車場各分項滿意度分數⁵

服務項目	整體	平日	假日
停車場清潔分數	88.79 N=3733	88.65 N=1864	88.92 N=1869
停車場行車引導及管理分數	86.19 N=3733	85.97 N=1864	86.42 N=1869

⁵ 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 88.94 分。在公共廁所各項目評比中，以「廁間設備貼心度」的滿意度分數最高（88.48 分），而無論平日或假日，滿意度分數較低的項目同為「廁間清潔度」（88.20 分，平日：88.22 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，且分數皆維持在 88~89 分，除廁間清潔度平日表現皆優於假日外，其餘項目假日表現皆優於平日。

表 3-4：公共廁所各分項滿意度分數

服務項目	整體	平日	假日
公共廁所整體分數	88.94 N=3659	88.74 N=1829	89.14 N=1830
廁間設備貼心度分數	88.48 N=3659	88.37 N=1829	88.59 N=1830
洗手台清潔度分數	88.36 N=3659	88.22 N=1829	88.49 N=1830
廁間清潔度分數	88.20 N=3659	88.22 N=1829	88.19 N=1830

(五) 用餐區

本次調查，用餐區之整體滿意度分數為 86.88 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（88.52 分），而「用餐區清潔度」分數則較低（87.57 分）。除「用餐區清潔度」平日表現皆優於假日外，其餘項目假日表現皆優於平日。

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	86.88 N=3394	87.21 N=1680	86.56 N=1714
用餐區服務人員儀容衛生分數	88.52 N=3394	88.27 N=1680	88.75 N=1714
用餐區服務人員結帳速度分數	87.73 N=3394	87.68 N=1680	87.77 N=1714
用餐區清潔度分數	87.57 N=3394	88.13 N=1680	87.01 N=1714

(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 87.68 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（88.52 分），而分數較低的則為「密封包裝食品價格」（84.90 分），此類別所有項目假日分數皆高於平日分數。無論平日或假日，「密封包裝食品價格」都是分數最低的項目（平日 84.66 分；假日 85.11 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	87.68 N=2332	87.29 N=1111	88.03 N=1221
密封包裝食品衛生分數	88.52 N=2332	88.10 N=1111	88.89 N=1221
密封包裝食品品質分數	87.55 N=2332	86.93 N=1111	88.11 N=1221
密封包裝食品多樣性分數	87.21 N=2332	86.93 N=1111	87.47 N=1221
密封包裝食品價格分數	84.90 N=2332	84.66 N=1111	85.11 N=1221

(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 86.19 分。至於各項目評比，滿意度分數最高的項目為「熱熟食衛生」（87.01 分），至於「熱熟食價格」（82.64 分）的滿意度分數則較低，此類別各項目假日分數皆高於平日分數。無論平日或假日，「熱熟食價格」都是得分最低的項目（平日 82.25 分；假日 83.02 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	86.19 N=2931	85.82 N=1439	86.54 N=1492
熱熟食衛生分數	87.01 N=2931	86.52 N=1439	87.48 N=1492
熱熟食品質分數	85.33 N=2931	84.85 N=1439	85.79 N=1492
熱熟食多樣性分數	84.14 N=2931	83.57 N=1439	84.68 N=1492
熱熟食價格分數	82.64 N=2931	82.25 N=1439	83.02 N=1492

(八) 其他服務設施

在 108 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(91.63 分)，其次依序為「銷售人員服務態度」(91.15 分)、「友善環境設施完整度」(90.73 分)、「服務台所提供的各項服務」(90.64 分)、「服務區賣場內指引標示」(90.18 分)、「行動支付便利性」(89.55 分)、「哺集乳室」(88.78 分)、「駕駛人休息室」(88.44 分)、「胎紋胎壓檢測儀器借用服務」(88.22 分)、「漂書站」(87.78 分)，而滿意度分數較為落後的項目則為「無線上網」(87.29 分)。

整體而言，本類別所有評比項目之滿意度分數皆超過 87 分，並且民眾對於服務區人員（包含服務台以及銷售人員）之滿意度略高於其他硬體設施之滿意度（如哺集乳室、駕駛人休息室等設施）。至於平假日分數表現部分，除了「無線上網」平日表現皆優於假日外，其餘各項目之假日表現分數皆優於平日分數。

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	91.63 N=2966	91.52 N=1456	91.74 N=1510
銷售人員服務態度分數	91.15 N=3306	91.02 N=1645	91.28 N=1661
友善環境設施完整度分數	90.73 N=3733	90.57 N=1864	90.88 N=1869
服務台所提供的各項服務分數	90.64 N=2852	90.55 N=1390	90.73 N=1462
服務區賣場內指引標示分數	90.18 N=3260	90.11 N=1607	90.25 N=1653
行動支付便利性分數	89.55 N=2293	89.32 N=1129	89.78 N=1164
哺集乳室分數	88.78 N=1767	88.75 N=855	88.82 N=912
駕駛人休息室分數	88.44 N=1617	88.18 N=797	88.68 N=820
胎紋胎壓檢測儀器借用服務分數	88.22 N=1744	88.17 N=854	88.27 N=890
漂書站分數	87.78 N=1826	87.58 N=889	87.96 N=937
無線上網分數	87.29 N=2206	87.46 N=1061	87.13 N=1145

(九) 小結

根據 108 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（91.63 分）；而分數最低的項目則為「熱熟食價格」（滿意度分數 82.64 分），整體而言，各評比項目之滿意度分數皆超過 82 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	88.94	熱熟食整體 停車場行車引導 及管理	86.19
戶外休憩區	景觀布置與環境美化	88.70	座椅安排	86.73
停車場	清潔度	88.79	行車引導及管理	86.19
公共廁所設備	廁間設備貼心度	88.48	廁間清潔度	88.20
用餐區	服務人員儀容衛生	88.52	清潔度	87.57
密封包裝食品	衛生	88.52	價格	84.90
熱熟食	衛生	87.01	價格	82.64
其他服務設施	服務台人員服務態度	91.63	無線上網	87.29

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、身份、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 1-1 至附表 1-36。

（一） 戶外休憩區

在本次調查，戶外休憩區整體滿意度有近九成五的受訪者給予正面評價(94.67%)，另外有 5.22%的受訪者認為表現尚可，僅有 0.11%的受訪者給予負面評價。在戶外休憩區各項目評比中，正面評價最高的項目為「戶外休憩區景觀布置與環境美化」(93.36%)，其次依序為「戶外休憩區清潔度」(92.63%)、「戶外休憩區動線安排」(90.30%)，至於「戶外休憩區座椅安排」的正面評價稍低，只有 88.32%的受訪者給予正面評價，與其他同類別項目之正面評價相比有較明顯落差。此類別中，各項目負面評價都不到 0.5 個百分點，其中又以「戶外休憩區座椅安排」的負面評價較高(0.48%)。

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 1-1~1-5），乘車人數對於「戶外休憩區座椅安排」及「戶外休憩區動線安排」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：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=3733						
戶外休憩區整體滿意程度	48.97%	45.70%	94.67%	5.22%	0.11%		0.11%
戶外休憩區景觀布置與環境美化	50.31%	43.05%	93.36%	6.46%	0.19%		0.19%
戶外休憩區清潔度	50.52%	42.11%	92.63%	7.13%	0.21%	0.03%	0.24%
戶外休憩區動線安排	45.65%	44.66%	90.30%	9.48%	0.21%		0.21%
戶外休憩區座椅安排	45.89%	42.43%	88.32%	11.20%	0.43%	0.05%	0.48%

(二) 停車場

在停車場類別中，受訪民眾對於「停車場清潔」之正面評價比率近九成五(94.56%)，高於「停車場行車引導及管理」項目之正面評價(88.08%)，「停車場行車引導及管理」為所有整體評比項目當中，正面評價最低的項目。停車場兩評比項目之正面評價比率有較明顯落差，但負面評價皆不到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 1-6~1-7)，各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：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=3733						
停車場清潔滿意程度	49.53%	45.03%	94.56%	5.30%	0.11%	0.03%	0.13%
停車場行車引導及管理	43.45%	44.63%	88.08%	11.41%	0.46%	0.05%	0.51%

(三) 公共廁所設備

公共廁所設備類別中，有九成四的使用者在整體滿意程度項目上給予正面評價(94.34%)。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」(92.24%)，其次則為「洗手台清潔度」(91.86%)，最後則為「廁間清潔度」(91.47%)。各項目之正面評價皆超過九成一，並且負面評價皆不到0.5個百分點。

公共廁所設備各項目與基本資料進行交叉分析，並經由卡方檢定後可得知(詳見交叉分析表附表 1-8~1-11)，性別、身份(駕駛/乘客)對於「公共廁所整體滿意度」有顯著影響；性別、身份(駕駛/乘客)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 3-12：公共廁所設備滿意度評價分析

	很滿意	滿意	正面評價	尚可	不滿意	很不滿意	負面評價
	%						
	N=3659						
公共廁所整體滿意程度	50.72%	43.62%	94.34%	5.33%	0.27%	0.05%	0.33%
廁間設備貼心度	50.48%	41.76%	92.24%	7.46%	0.27%	0.03%	0.30%
洗手台清潔度	50.18%	41.68%	91.86%	7.90%	0.25%		0.25%
廁間清潔度	49.99%	41.49%	91.47%	8.12%	0.38%	0.03%	0.41%

(四) 用餐區

用餐區類別中，有九成一的使用者在整體滿意度上給予正面評價（91.46%）。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」（94.05%），其次則為「用餐區服務人員結帳速度」（92.75%），「用餐區清潔度」（91.54%）的正面評價則較低，但整體而言各項目之正面評價比率皆超過九成一，並且負面評價比率皆不到 0.5 個百分點。

用餐區各項目與基本資料進行交叉分析，並經由卡方檢定後可得知（詳見交叉分析表附表 1-12~1-15），各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：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=3394						
用餐區整體滿意度	43.25%	48.20%	91.46%	8.25%	0.29%		0.29%
用餐區服務人員儀容衛生	48.59%	45.46%	94.05%	5.89%	0.06%		0.06%
用餐區服務人員結帳速度	45.90%	46.85%	92.75%	7.22%	0.03%		0.03%
用餐區清潔度	46.73%	44.81%	91.54%	8.01%	0.44%		0.44%

(五) 密封包裝食品 (見表 3-14)

密封包裝食品類別的整體滿意度獲得近九成四的購買者給予正面評價(93.57%)。此類別中，「密封包裝食品衛生」獲得購買者最高的正面評價(94.55%)，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(84.99%)，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，各項目中僅「密封包裝食品整體」、「密封包裝食品多樣性」與「密封包裝食品價格」有負面評價，其中以「密封包裝食品價格」之負面評價比率較高(0.43%)。

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 1-16~1-20)，年齡、身份(駕駛/乘客)、到訪次數對於「密封包裝食品品質」滿意度有顯著影響。其餘各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：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=2332						
密封包裝食品整體滿意度	44.85%	48.71%	93.57%	6.39%	0.04%		0.04%
密封包裝食品衛生	48.03%	46.53%	94.55%	5.45%			0.00%
密封包裝食品品質	44.68%	48.37%	93.05%	6.95%			0.00%
密封包裝食品多樣性	44.68%	46.74%	91.42%	8.53%	0.04%		0.04%
密封包裝食品價格	40.01%	44.98%	84.99%	14.58%	0.34%	0.09%	0.43%

(六) 熱熟食 (見表 3-15)

在本次調查中，有近九成的購買者給予熱熟食整體滿意度正面評價(89.87%)。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(91.61%)，其次則為「熱熟食品質」(87.44%)與「熱熟食多樣性」(82.02%)；正面評價比率較低的項目則是「熱熟食價格」(78.30%)，其正面評價比率未達八成。至於負面評價部分，各項目之負面評價皆不到 1 個百分點，其中又以「熱熟食多樣性」(0.89%)以及「熱熟食價格」(0.72%)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 1-21~1-25)

- 熱熟食多樣性：年齡、教育程度、再訪服務區意願
- 熱熟食衛生：乘車人數

- 熱熟食價格：年齡、再訪服務區意願
- 熱熟食品質：乘車人數

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 3-15：熱熟食滿意度評價分析

	很滿意	滿意	正面評價	尚可	不滿意	很不滿意	負面評價
	%						
	N=2931						
熱熟食整體滿意度	41.66%	48.21%	89.87%	9.69%	0.31%	0.14%	0.44%
熱熟食衛生	43.74%	47.87%	91.61%	8.15%	0.17%	0.07%	0.24%
熱熟食品質	39.68%	47.77%	87.44%	12.21%	0.20%	0.14%	0.34%
熱熟食多樣性	39.61%	42.41%	82.02%	17.09%	0.82%	0.07%	0.89%
熱熟食價格	35.72%	42.58%	78.30%	20.98%	0.61%	0.10%	0.72%

（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(95.85%)，其次依序為「銷售人員服務態度」(95.22%)、「服務台所提供的各項服務」(94.88%)、「友善環境設施完整度」(94.78%)、「服務區賣場內指引標示」(92.88%)、「哺集乳室」(91.17%)、「行動支付便利性」(90.58%)、「胎紋胎壓檢測儀器借用服務」(90.37%)、「駕駛人休息室」(89.61%)、「漂書站」(89.16%)，而正面評價較低的項目則是「無線上網」(87.62%)。至於負面評價部分，各項目之負面評價皆不到 1 個百分點，其中又以「無線上網」(0.73%)以及「行動支付便利性」(0.65%)之負面評價較高。

而經由交叉分析及卡方檢定後可得知（詳見交叉分析表附表 1-26~1-36），各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 3-16：其他服務設施滿意度評價分析

	很滿意	滿意	正面評價	尚可	不滿意	很不滿意	負面評價	N=
	%							
服務台人員服務態度	62.64%	33.21%	95.85%	3.98%		0.17%	0.17%	2966
銷售人員服務態度	60.74%	34.48%	95.22%	4.66%	0.03%	0.09%	0.12%	3306
服務台所提供的各項服務	58.66%	36.22%	94.88%	4.94%		0.18%	0.18%	2852
友善環境設施完整度	59.01%	35.76%	94.78%	5.14%		0.08%	0.08%	3733
服務區賣場內指引標示	58.34%	34.54%	92.88%	6.90%	0.09%	0.12%	0.21%	3260
哺集乳室	53.08%	38.09%	91.17%	8.66%		0.17%	0.17%	1767
行動支付便利性	58.00%	32.58%	90.58%	8.77%	0.48%	0.17%	0.65%	2293
胎紋胎壓檢測儀器借用服務	51.26%	39.11%	90.37%	9.35%	0.06%	0.23%	0.29%	1744
駕駛人休息室	53.25%	36.36%	89.61%	9.96%	0.19%	0.25%	0.43%	1617
漂書站	50.22%	38.94%	89.16%	10.51%	0.16%	0.16%	0.33%	1826
無線上網	49.68%	37.94%	87.62%	11.65%	0.59%	0.14%	0.73%	2206

(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 3-17 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 95.85%）；而正面評價最低的項目則為「熱熟食價格」（正評 78.30%）。整體而言，除停車場行車引導及管理、熱熟食多樣性、熱熟食價格、行動支付便利性與無線上網等五個項目負面評價超過 0.5% 之外，其餘各項目之負面評價皆不到 0.5 個百分點。

至於卡方檢定部分，由下表 3-18 可得知（僅列出檢定顯著結果），受訪者性別、年齡、身份、乘坐人數以及再訪意願，對於各評比項目滿意度造成顯著影響的可能性較大，其中又以性別與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	停車場清潔	94.56%	0.13%	停車場行車引導及管理	88.08%	0.51%
戶外休憩區	景觀布置與環境美化	93.36%	0.19%	座椅安排	88.32%	0.48%
停車場	清潔度	94.56%	0.13%	行車引導及管理	88.08%	0.51%
公共廁所設備	廁間設備貼心度	92.24%	0.30%	廁間清潔度	91.47%	0.41%
用餐區	服務人員儀容衛生	94.05%	0.06%	清潔度	91.54%	0.44%
密封包裝食品	衛生	94.55%	0.00%	價格	84.99%	0.43%
熱熟食	衛生	91.61%	0.24%	價格	78.30%	0.72%
其他服務設施	服務台人員服務態度	95.85%	0.17%	無線上網	87.62%	0.73%

表 3-18：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	身份	乘坐人數	到訪次數	再訪意願
戶外休憩區座椅安排						***		
戶外休憩區動線安排						**		
公共廁所整體滿意程度	***				**			
廁間清潔度	***				**			
密封包裝食品品質		**			*		*	
熱熟食多樣性		*	*					***
熱熟食衛生						**		
熱熟食價格		***						***
熱熟食品質						*		

*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

延續往年之標準，108 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 50.0 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」、「停車場清潔滿意程度」以及「戶外休憩區整體滿意程度」；而最不滿意的三個項目分別為「密封包裝食品價格」、「熱熟食多樣性」以及「熱熟食價格」。

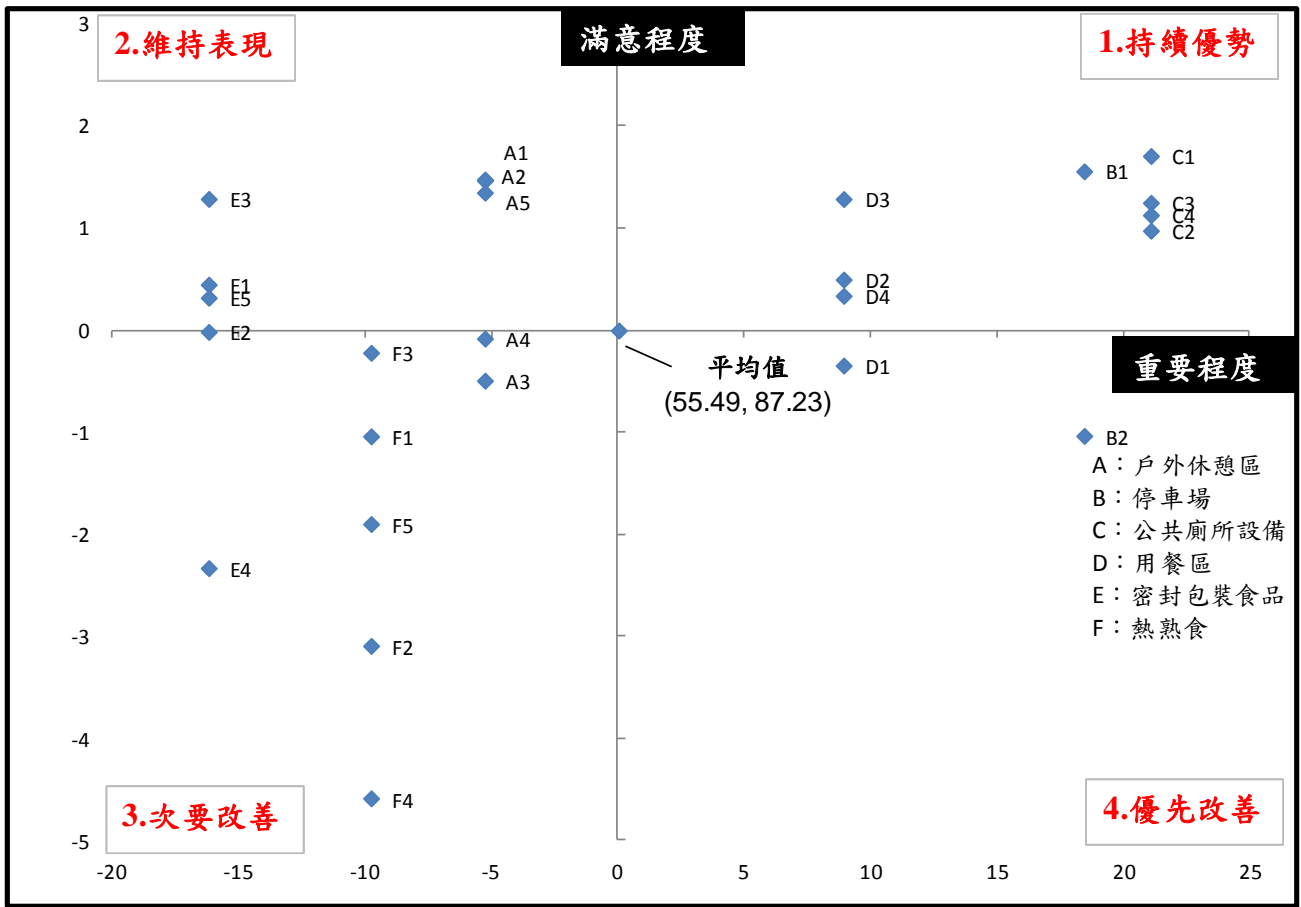


圖 3-2：服務區管理矩陣

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：

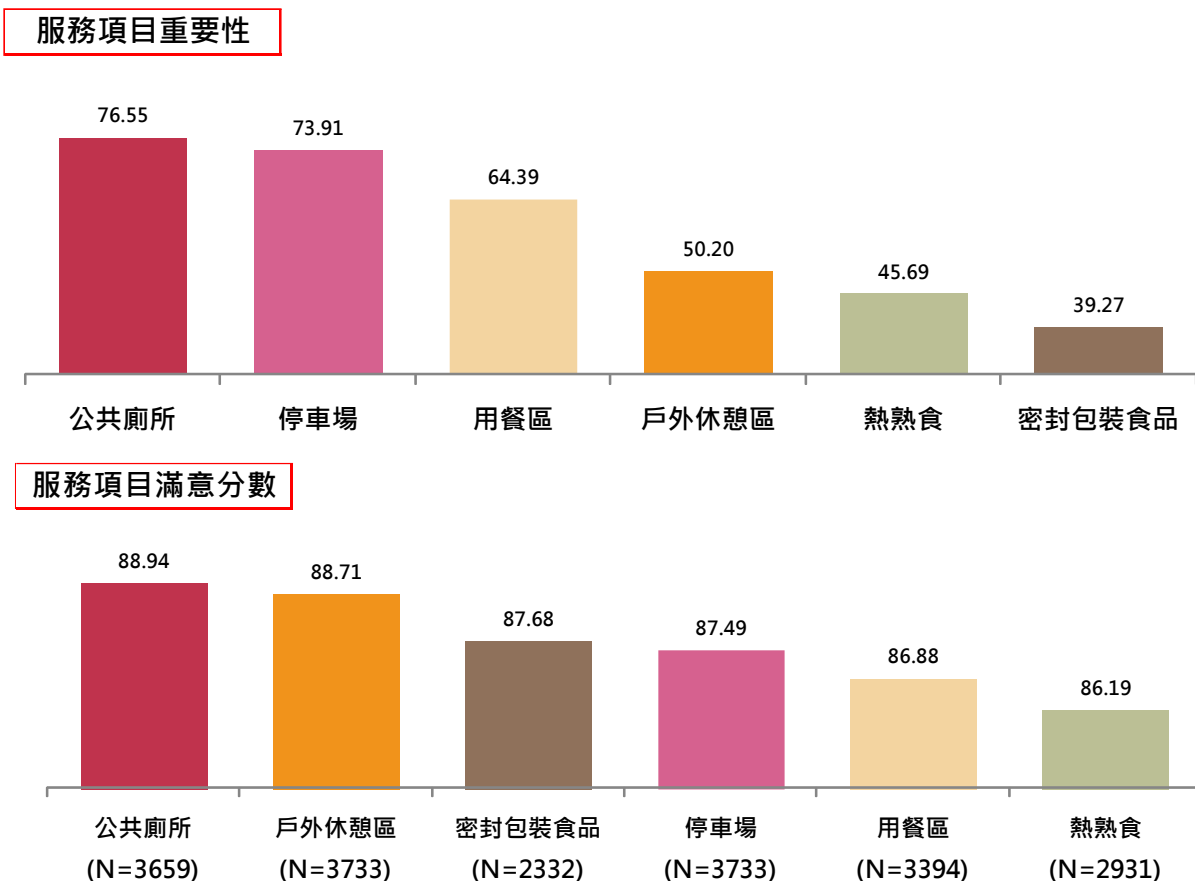


圖 3-3：服務項目重要性與滿意度排名⁶

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

表 3-19：服務區管理矩陣各項目

	項目	重要度		滿意度	
		分數	排序	分數	排序
持續優勢 (重要度高、滿意度高)	C1 公共廁所整體滿意程度	76.55	1	88.94	1
	B1 停車場清潔滿意程度	73.91	2	88.79	2
	D3 用餐區服務人員儀容衛生	64.39	3	88.52	7
	C3 廁間設備貼心度	76.55	1	88.48	8
	C4 洗手台清潔度	76.55	1	88.36	9
	C2 廁間清潔度	76.55	1	88.20	10
	D2 用餐區服務人員結帳速度	64.39	3	87.73	11
	D4 用餐區清潔度	64.39	3	87.57	13
維持表現 (重要度低、滿意度高)	A1 戶外休憩區整體滿意程度	50.20	4	88.71	3
	A2 戶外休憩區景觀布置與環境美化	50.20	4	88.70	4
	A5 戶外休憩區清潔度	50.20	4	88.58	5
	E3 密封包裝食品衛生	39.27	6	88.52	6
	E1 密封包裝食品整體滿意度	39.27	6	87.68	12
	E5 密封包裝食品品質	39.27	6	87.55	14
次要改善 (重要度低、滿意度低)	E2 密封包裝食品多樣性	39.27	6	87.21	15
	A4 戶外休憩區動線安排	50.20	4	87.15	16
	F3 熱熟食衛生	45.69	5	87.01	17
	A3 戶外休憩區座椅安排	50.20	4	86.73	19
	F1 熱熟食整體滿意度	45.69	5	86.19	21
	F5 熱熟食品質	45.69	5	85.33	22
	E4 密封包裝食品價格	39.27	6	84.90	23
	F2 熱熟食多樣性	45.69	5	84.14	24
	F4 熱熟食價格	45.69	5	82.64	25
優先改善 (重要度高、滿意度低)	D1 用餐區整體滿意度	64.39	3	86.88	18
	B2 停車場行車引導及管理	73.91	2	86.19	20

108 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，包含公共廁所整體滿意程度、停車場清潔滿意程度、用餐區服務人員儀容衛生、廁間設備貼心度、洗手台清潔度、廁間清潔度、用餐區服務人員結帳速度及用餐區清潔度。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、戶外休憩區清潔度、密封包裝食品衛生、密封包裝食品整體滿意度及密封包裝食品品質。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，包含密封包裝食品多樣性、戶外休憩區動線安排、熱熟食衛生、戶外休憩區座椅安排、熱熟食整體滿意度、熱熟食品質、密封包裝食品價格、熱熟食多樣性及熱熟食價格。以上項目受訪者的滿意度及重視度均較低，應設法了解受訪者是否不重視這些項目，或是認知度較低。

(四) 優先改善區

服務區須優先改善的項目，包含用餐區整體與停車場行車引導及管理。這兩個項目受訪者的重視程度高，但滿意度分數表現則相對落後，應積極尋求改善方式，藉此提升滿意度。同時，改善此區域品質對分數提升亦有最大之正面影響。

四、服務區意見與建議彙整

表 3-20：服務區意見與建議

意見與建議	次數	百分比	意見與建議	次數	百分比
1.戶外休憩區			5.密封包裝食品		
整修施工中/動線不流暢(湖口、仁德)	7	4.1%	價格太貴(中壢、仁德、關西、西湖、清水)	9	5.3%
座椅太少(西螺、關西、仁德)	5	2.9%	內容物跟表面不一樣(仁德)	1	0.6%
遮陽/遮雨設備不夠(新營、仁德、關廟)	4	2.3%	6.熱熟食		
二手菸味太重(中壢、西螺、泰安)	3	1.8%	選擇性太少(中壢、湖口、新營、仁德、西湖、清水、關廟、石碇)	21	12.3%
綠化美化不足(中壢、西螺、湖口)	3	1.8%	價格太高/品質與價格不符(中壢、新營、仁德、關西、西湖、清水、南投)	13	7.6%
環境不整潔(中壢、清水)	2	1.2%	口味不好(泰安、新營)	3	1.8%
垃圾桶不足/垃圾太多(仁德)	2	1.2%	現煮食物卻感覺溫冷(西湖、清水、關廟)	3	1.8%
戶外區域無休息區(中壢)	1	0.6%	肉品疑似組合肉(關廟)	1	0.6%
2.停車場			衛生不佳(西湖)	1	0.6%
停車動線不流暢(湖口、西螺、西湖、清水、南投、東山、石碇)	9	5.3%	7.其他設備		
停車位太少(仁德、關西、清水)	5	2.9%	行動支付不普及(沒有line pay、微信、支付寶/熟食區、摩斯無行動支付)(湖口、泰安、西螺、仁德、關西、西湖、關廟)	12	7.0%
行車引導告示不清(仁德、南投)	4	2.3%	無線網路上網不順/網速太慢(湖口、泰安、西螺、西湖、清水、東山)	7	4.1%
環境不整潔(西螺、清水、東山)	4	2.3%	找不到服務台服務人員(泰安)	2	1.2%
婦幼車位被占用(西湖)	1	0.6%	駕駛人休息室不足(泰安、關西)	2	1.2%
3.公共廁所設備			無線網路使用說明不夠清楚(新營)	1	0.6%
環境髒亂(湖口、泰安、西螺、西湖、清水、南投、石碇)	14	8.2%	遠通人員服務態度不佳(仁德)	1	0.6%
設備損壞老舊(馬桶堵塞)(湖口、西螺、清水)	3	1.8%	不知道有胎紋胎壓檢測儀器借用服務(清水)	1	0.6%
備品用完未及時補充(泰安、仁德、南投)	3	1.8%	用餐區應立告示要用餐者自行收拾垃圾(東山)	1	0.6%
親子廁所太少(湖口)	1	0.6%	[1] 提出意見或建議之受訪者共171位。		
水龍頭水量太小(關西)	1	0.6%			
男廁照片觀感不佳(關廟)	1	0.6%			
4.用餐區					
用餐區不夠整潔衛生/未及時清潔(中壢、西螺、仁德、清水、南投、東山、石碇)	11	6.4%			
座位太少(西螺、關西)	2	1.2%			
戶外用餐天氣炎熱(仁德)	2	1.2%			
服務人員穿著或行為不夠衛生(關廟)	1	0.6%			
口味不好吃(仁德)	1	0.6%			
兒童座椅沒有安全帶(清水)	1	0.6%			
油煙味重,空氣品質差(湖口)	1	0.6%			

五、 未來期待服務區新增之服務意見彙整

本次調查將受訪者意見整理後，利用複選分析後發現，共 117 位有明確提出意見或建議，其中有 23.9%的民眾表示希望未來服務區能夠「增加飲食的類型或餐廳」，12.0%的民眾希望設立「兒童遊戲區」，有 6.8%的受訪者希望「增設停車位」。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%
其他意見		
增加飲食的類型或餐廳(湖口、泰安、新營、關西、西湖、清水、南投、古坑、東山、關廟)	28	23.9%
增設兒童(親子)遊戲區/遊樂設施(中壢、湖口、泰安、西螺、新營、仁德、關西、西湖、清水、東山)	14	12.0%
增設停車位(中壢、泰安、西螺、新營、清水、石碇)	8	6.8%
設置按摩區 / 按摩椅(湖口、新營、關西、西湖、關廟)	8	6.8%
座位區插座 / 手機充電區/ 租借充電線(中壢、湖口、泰安、西湖、東山、石碇)	7	6.0%
環境綠化美化(西螺、泰安) / 種樹遮陽(關西、西湖) / 補齊水族箱的魚(清水) / 戲水區補水(東山)	6	5.1%
增加用餐區空間/桌椅(湖口、泰安、關西、清水)	6	5.1%
增加免治馬桶(西湖)/ 換尿布台(湖口)/ 感應式水龍頭(西湖)/ 改善抽取衛生紙容器(清水)	4	3.4%
增加駕駛人休息室(中壢、湖口、石碇)	4	3.4%
提供素食餐飲(湖口、西螺、清水)	3	2.6%
增加表演活動(泰安、西湖、關廟)	3	2.6%
設置淋浴間(仁德、關廟)	2	1.7%
飲水機 / 提供冰塊(新營、石碇)	2	1.7%
設置購物區/禮品區(東山)	2	1.7%
減少戶外二手菸/抽菸區設遠一點(西湖、東山)	2	1.7%
提醒帶寵物入內要繫牽繩(南投、古坑)	2	1.7%
自助洗車(西螺)	1	0.9%
增加垃圾桶(新營)	1	0.9%
增加戶外座位(西螺)	1	0.9%
增加戶外傘架(清水)	1	0.9%
增設手扶梯(泰安)	1	0.9%
水電、一般帳單之繳納(西湖)	1	0.9%
增加得來速取餐服務(泰安)	1	0.9%
增設菸酒販賣部(西湖)	1	0.9%
增加育兒設備(仁德)	1	0.9%
走動式服務人員(新營)	1	0.9%
設置兒童洗手台(西螺)	1	0.9%
增加胎壓偵測及補胎壓設備(清水)	1	0.9%
提供紙巾(清水)	1	0.9%
加快無線網路速度(南投)	1	0.9%
新增電視牆(清水)	1	0.9%
增加假日主題市集(東山)	1	0.9%

[2] 明確提出其他意見或建議之受訪者共 117 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（76.55分）、停車場（73.91分）、用餐區（64.39分）、戶外休憩區（50.20分）、熱熟食（45.69分）及密封包裝食品（39.27分）。而其整體滿意度排名依序是公共廁所（88.94分）、戶外休憩區（88.71分）、密封包裝食品（87.68分）、停車場（87.49分）、用餐區（86.88分）及熱熟食（86.19），如下圖 4-1。

在本期調查中，各項目之重要度及滿意度排名，與去年同期調查（107 下半年）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 4-1 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。

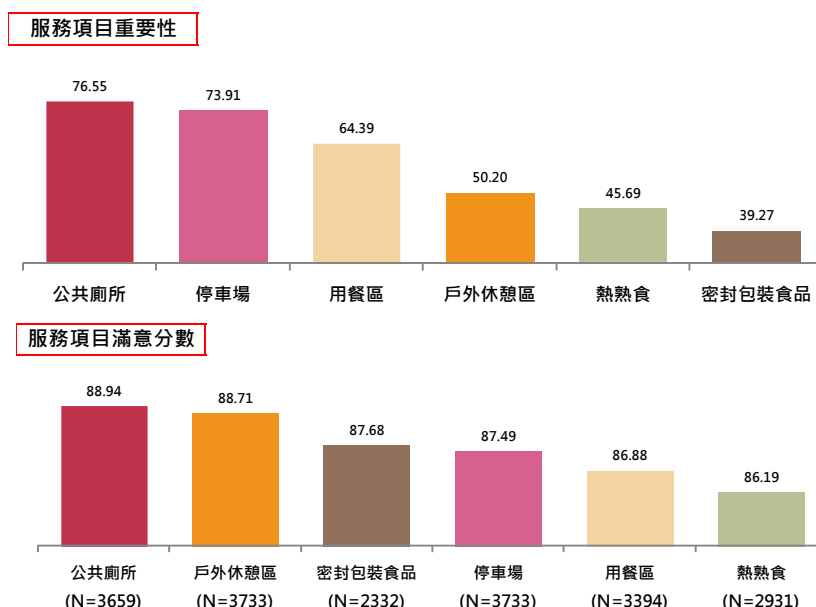


圖 4-1：服務區整體重要程度與滿意度排名比較⁷

⁷ 停車場類別之滿意度分數為「停車場清潔度」與「停車場引導及管理」兩項目分數平均

(二) 各服務類別滿意度

在所有服務項目評比中，當排除其他服務設施項目後，滿意度分數前五名之項目分別為「公共廁所整體滿意程度」、「停車場清潔」、「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」以及「戶外休憩區清潔度」；而排名倒數三名（第 23~25 名）的項目則是「密封包裝食品價格」、「熱熟食多樣性」與「熱熟食價格」。（詳見表 3-19）

108 年度下半年調查結果，滿意度分數第一至第五名之項目有三項與戶外休憩區相關，由此可見民眾對於服務區之戶外休憩區給予相當高的肯定。而熱熟食各項目雖排名敬陪末座，但各項滿意分數皆達八十二分以上，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假日分數高於平日分數。

至於在卡方檢定結果部分，受訪者性別、年齡、身份、乘坐人數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，其中又以性別與再訪服務區意願之影響最為顯著。（詳見表 3-18）

(三) 服務區服務項目重要度與滿意度評比

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

而本次調查服務區須優先改善的項目為用餐區整體與停車場行車引導及管理。用餐區整體與停車場行車引導及管理對於受訪者的重視程度高，但滿意度分數表現則相對落後，應積極尋求改善方式，藉此提升滿意度。同時，改善此區域品質對分數提升亦有最大之正面影響，建議各服務區應研擬如何精進用餐區整體服務，以及加強停車場行車引導及管理，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 105 年至 108 下半年度持續追蹤之問項（共 31 項），若與去年同期調查相較，本次調查各服務項目中，熱熟食與其他服務滿意度有所進步，戶外休憩區、公共廁所與密封包裝食品變動不大，停車場及用餐區有所下降。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 96.34 分位居第一名，而第二到五名依序為關西服務區（89.31 分）、湖口服務區（88.77 分）、新營服務區（87.87 分）及清水服務區（87.85 分），特別是新營、關西及湖口三個服務區，整體排名大幅提升，並且擠入前五名。

從服務區整體服務項目平均分數表現來看，與去年同期（107 下半年）相比，關西服務區平均分數成長幅度最大，共上升 2.77 分，其次則是新營（上升 2.73 分）、古坑（上升 2.12 分）以及湖口服務區（上升 1.93 分）；分數退步之服務區，以仁德服務區平均分數下降最多，共下降 3.66 分，其次則是石碇（下降 1.93 分）以及東山服務區（下降 1.45 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 3,733 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，我們發現服務區整體平假日的滿意度分數無顯著差異。而進一步針對各服務區的平假日分數差異進行分析後，其中西螺、關西、南投及石碇服務區平日與假日整體服務品質平均分數的差異具有統計上顯著意義，其中又以南投服務區平日分數高於假日分數 4.61 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，僅「停車場行車引導及管理」被歸為優先改善的項目，建議可針對停車場行車引導及管理做通盤的檢討，並且針對不同服務區特性做不同的因應措施：

1. 停車場行車引導及管理

在停車場相關項目滿意度評比中，「停車場行車引導及管理」是民眾心目中認為重要度高，但滿意度較低的類別，應當將該項目列為優先改善項目。

而從本次民眾的不滿意見與回饋中可得知，停車場行車引導及管理的問題主要集中在「停車動線不流暢」、「停車位太少／等車位造成交通壅塞」、「行車引導告示不清／無人引導」，其中「動線不流暢」以及「停車位太少／等車位造成交通壅塞」兩項意見為民眾反應最多的問題。

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

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

至於停車位不足的部分，也建議各服務區在有限的空間中設法規劃，盡量新增停車位以符合使用者需求。

(二) 制定策略性價格整合方案，並設法引進多樣化的平價美食

在熱熟食項目評比中，如同前期調查結果，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」，以上三項目一直為滿意度較為低分的項目。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原因為「價格太高」、「選擇性太少」以及「口味有待改進」。

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

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

（三） 提升服務區無線上網服務滿意度

本次調查顯示，在其他服務類別滿意度評比中，無線上網的滿意度分數為最低分的類別（87.29 分），而從民眾提供的意見可得知，無線上網主要的不滿意集中在上網速度太慢，或是訊號不夠強。建議服務區往後可以增加服務區無線網路之頻寬與強化訊號強度，讓民眾在使用上有更好的體驗，以藉此有效提升服務區整體滿意度。

（四） 擴大行動支付種類及普及度

本次調查延續上半年度問卷詢問民眾對於行動支付的滿意度，整體滿意度為 89.55 分，顯見各服務區的行動支付受到絕大多數民眾的肯定。不過，民眾也提出可以加強的部分，包括行動支付種類沒有包括 line pay、微信、支付寶，以及熟食區與摩斯漢堡等店家無法使用行動支付等等，各服務區也可以參酌改進，以提升民眾對服務區的整體滿意度。

（五） 打造多功能國道服務區

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兒童遊憩區、增加表演活動，因此建議各服務區可針對較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。或是結合地方藝文團體，不定期提供場地舉辦展覽或是藝文表演，結合當地的文化特色，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，並可考慮增加淋浴設備，以期提供給駕駛更好的休憩空間的品質，同時也能提升駕駛者使用的意願與滿意度。

此外，受訪者也提出增加手機充電區、增設按摩椅、增加用餐區空間及桌椅、增設免治馬桶與換尿布台以及自助洗車區...等等建議，各服務區也可斟酌考量採納，以求進一步提升用路人對服務區的滿意程度。

附錄一：問卷

頁面一

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

下一頁按鈕

頁面二

親愛的旅客您好：

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

第一部分：服務區滿意度

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

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

下一頁按鈕

頁面三

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

下一頁按鈕

頁面四

八、其他服務滿意度			
G1.服務區賣場內指引標示	<input type="checkbox"/> 未使用	<input type="checkbox"/> 很滿意 <input type="checkbox"/> 滿意 <input type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 不滿意 <input type="checkbox"/> 很不滿意	
G2.無線上網	<input type="checkbox"/> 未使用	<input type="checkbox"/> 很滿意 <input type="checkbox"/> 滿意 <input type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 不滿意 <input type="checkbox"/> 很不滿意	
G3.服務台所提供的各項服務	<input type="checkbox"/> 未使用	<input type="checkbox"/> 很滿意 <input type="checkbox"/> 滿意 <input type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 不滿意 <input type="checkbox"/> 很不滿意	
G4.服務台人員服務態度	<input type="checkbox"/> 未使用	<input type="checkbox"/> 很滿意 <input type="checkbox"/> 滿意 <input type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 不滿意 <input type="checkbox"/> 很不滿意	
G5.銷售人員服務態度	<input type="checkbox"/> 未使用	<input type="checkbox"/> 很滿意 <input type="checkbox"/> 滿意 <input type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 不滿意 <input type="checkbox"/> 很不滿意	
G6.哺集乳室	<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.行動支付便利性	<input type="checkbox"/> 未使用	<input type="checkbox"/> 很滿意	<input type="checkbox"/> 滿意	<input type="checkbox"/> 尚可	<input type="checkbox"/> 不滿意	<input type="checkbox"/> 很不滿意
G11.友善環境設施完整度(包括無障礙停車位、無障礙廁所、無障礙坡道、無障礙電梯、無障礙用餐空間、輪椅專用充電插座、輪椅借用、無障礙公共電話與服務台高度下降等設施)		<input type="checkbox"/> 很滿意	<input type="checkbox"/> 滿意	<input type="checkbox"/> 尚可	<input type="checkbox"/> 不滿意	<input type="checkbox"/> 很不滿意
G12.不滿意原因和建議：(針對以上任一項選不滿意、很不滿意，請簡述說明原因或建議)						
G13.未來期待服務區新增之服務						

頁面五

第二部分：旅運目的與行為

H1.請問您本次行車旅次主要目的為何？(單選·請選出最主要的一個原因)

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

H2.請問您最近三個月內到過本服務區幾次？(單選·不包括本次)

- (1) 沒來過 (2) 1 次 (3) 2 次 (4) 3 次以上

H3.請問您或同車至本服務區的目的為何？(複選)

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

H4_1.請問您從哪個縣市上高速公路？(單選)

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

H4_2. 請問您的目的地是哪個縣市？(單選)

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

H5.請問您會不會想再次到訪本服務區？(單選) (1) 會 (2) 不會

H6.請問不包括本次，您一年內曾到過的服務區有哪些？(複選)

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

第三部分：基本資料

J1.性別： (1) 男 (2) 女

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

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

J4.居住地：

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

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

J6.身分： (1) 駕駛 (2) 乘客

J7.乘車人數：_____人(包含您在內)

(以下資料僅供複查使用，會對您的個人資訊進行保密)

K1.受訪者姓名或稱謂：_____

K2.電話：_____

K3.E-mail：_____

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

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

頁面六

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

L1.訪員代號：_____

L2.訪問日期：2019 年□月□日，□□:□□(系統帶入時間)

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

L4.訪問地點：(系統帶入 GPS 經緯度)

L5.訪問時溫度：_____度(以該時段訪問第一份問卷時溫度為準)



交通部高速公路局
FREEWAY BUREAU, MOTC

