



FREEWAY  
BUREAU  
M O T C  
高公局

# 「109 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 109 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.....	17
七、 至服務區之目的（複選）.....	18
八、 本次行車目的.....	19
九、 居住地、目的地與出發交流道所在地.....	20
十、 平均里程數.....	23
十一、 再訪意願.....	24
十二、 近一年內曾到訪之服務區（複選）.....	25
十三、 問卷施測時間.....	26
十四、 問卷施測時溫度.....	27
參、 整體服務區滿意度分析.....	28
一、 各服務項目滿意度分數評比.....	28

二、	服務項目滿意度評價分析 .....	35
三、	服務項目重要度與滿意度分析排序暨管理矩陣 .....	43
四、	服務區意見與建議彙整 .....	48
五、	未來期待服務區新增之服務意見彙整 .....	49
肆、	結論與建議 .....	50
一、	結論 .....	50
二、	建議 .....	52
附錄一：	問卷 .....	56

# 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及有效樣本數.....	2
表 1-3：各服務區實際完成調查樣本數.....	3
表 1-4：資料檢核結果.....	10
表 1-5：複查結果.....	10
表 1-6：電話複查結果.....	10
表 2-1：服務區樣本結構表(假日).....	11
表 2-2：服務區與性別交叉表(假日).....	12
表 2-3：服務區與年齡交叉表(假日).....	13
表 2-4：服務區與學歷交叉表(假日).....	14
表 2-5：服務區與乘坐車型交叉表(假日).....	15
表 2-6：服務區與身份交叉表(假日).....	16
表 2-7：服務區與到訪次數交叉表(假日).....	17
表 2-8：服務區與至服務區目的交叉表(假日).....	18
表 2-9：服務區與行車目的交叉表(假日).....	19
表 2-10：服務區與居住地交叉表(假日).....	20
表 2-11：服務區與目的地交叉表(假日).....	21
表 2-12：服務區與上高速公路縣市交叉表(假日).....	22
表 2-13：服務區平均里程數(假日).....	23
表 2-14：整體服務區再訪意願(假日).....	24
表 2-15：各服務區再訪意願(假日).....	24
表 2-16：一年內到過哪些服務區(假日).....	25
表 2-17：填寫問卷花費時間.....	26
表 2-18：填寫問卷時溫度.....	27
表 3-1：各項設施滿意度分數(假日).....	28
表 3-2：戶外休憩區各分項滿意度分數(假日).....	29
表 3-3：停車場各分項滿意度分數(假日).....	29

表 3-4：公共廁所各分項滿意度分數(假日).....	30
表 3-5：用餐區各分項滿意度分數(假日).....	30
表 3-6：密封包裝食品滿意度分數(假日).....	31
表 3-7：熱熟食滿意度分數(假日).....	31
表 3-8：其他服務設施滿意度分數(假日).....	32
表 3-9：服務區防疫應變作為滿意度分數(假日).....	33
表 3-10：各服務項目滿意度分數評比小結.....	34
表 3-11：戶外休憩區滿意度評價分析(假日).....	35
表 3-12：停車場滿意度評價分析(假日).....	36
表 3-13：公共廁所設備滿意度評價分析(假日).....	37
表 3-14：用餐區滿意度評價分析(假日).....	37
表 3-15：密封包裝食品滿意度評價分析(假日).....	38
表 3-16：熱熟食滿意度評價分析(假日).....	39
表 3-17：其他服務設施滿意度評價分析(假日).....	40
表 3-18：服務區防疫應變作為滿意度評價分析(假日).....	41
表 3-19：服務項目滿意度評價分析小結(假日).....	42
表 3-20：服務項目滿意度卡方分析檢定結果.....	42
表 3-21：服務區管理矩陣各項目.....	46
表 3-22：服務區意見與建議(假日).....	48
表 3-23：未來期待服務區新增之服務意見彙整.....	49

# 圖

# 次

---

---

圖 1-1：標準化作業流程 .....	5
圖 3-1：服務區管理矩陣 .....	44
圖 3-2：服務項目重要性與滿意度排名 .....	45
圖 4-1：服務區整體重要程度與滿意度排名比較 .....	50

# 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。交通部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、蘇澳服務區等 15 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。109 年度下半年度假日樣本預計完成 3,400 份，以及備用問卷 5%，各服務區應完成之有效樣本數由交通部高速公路局規劃樣本表，請見表 1-1。

表 1-1：各服務區調查樣本數分配表

表1-1 上下半年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	石碇		蘇澳
每次有效樣本數	南下向	126	126	158	158	105	105	294	126	483	210	189	294	105	126	84	2,689
	北上向		126	158	158	105	105		126					105			
小計		126	252	316	316	210	210	294	252	483	210	189	294	210	126	84	3,572
各服務區每次訪員人數	南下向	2	2	2	2	2	2	4	2	6	4	4	4	2	2	2	42
	北上向		2	2	2	2	2		2					2			
小計		2	4	4	4	4	4	4	4	6	4	4	4	4	2	2	56
督導人次		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15

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

2.上半年全路網服務區皆需辦理調查，平常日3,572份，共3,572份。

3.下半年全路網服務區皆需辦理調查，例假日3,572份，共3,572份。

## 2. 實際完成樣本數

15 個服務區於 109 年 9 月 5 日至 9 月 27 日之假日執行，共執行 7 日（9/5、9/6、9/12、9/13、9/19、9/20、9/27）。詳細各區執行日期請見表 1-2。依照訪問地區（室內：飲食休憩區，室外：停車場、廣場）、時段（上午、中午、下午）以及車型（小型車、大型車），實際執行總計完成 3,611 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及有效樣本數

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	西湖
完成有效樣本數 (日期)	133 (9/5)	255 (9/6、9/27)	323 (9/27)	316 (9/12~13)	211 (9/19)	213 (9/20)	295 (9/6、9/27)	252 (9/27)
	清水	南投	古坑	東山	關廟	石碇	蘇澳	
完成有效樣本數 (日期)	484 (9/12~13)	210 (9/12)	195 (9/19~20)	295 (9/19~20)	212 (9/20)	127 (9/5)	90 (9/5)	



表 1-3：各服務區實際完成調查樣本數

服務區		中壢		湖口		泰安		西螺		新營	
調查時間	調查地點	假日小車	假日大車	假日小車	假日大車	假日小車	假日大車	假日小車	假日大車	假日小車	假日大車
10:00~12:30	飲食休憩區(南下)	32	1	30	1	32	0	45	0	23	1
	飲食休憩區(北上)			32	8	36	0	42	0	27	2
	停車區(南下)	12	0	7	0	1	0	8	1	8	4
	停車區(北上)			11	2	3	0	12	1	9	1
12:30~15:00	飲食休憩區(南下)	33	0	29	0	21	1	46	1	34	1
	飲食休憩區(北上)			38	3	36	0	45	1	27	2
	停車區(南下)	9	2	0	1	14	0	13	1	8	2
	停車區(北上)			16	2	8	1	12	2	9	3
15:00~17:30	飲食休憩區(南下)	32	1	30	0	83	1	31	0	18	0
	飲食休憩區(北上)			24	2	38	1	33	0	21	0
	停車區(南下)	10	1	7	0	33	4	12	0	6	1
	停車區(北上)			12	0	10	0	10	0	1	3
合計		128	5	236	19	315	8	309	7	191	20
服務區總計		133		255		323		316		211	

服務區		仁德		關西		西湖		清水		南投	
調查時間	調查地點	假日小車	假日大車	假日小車	假日大車	假日小車	假日大車	假日小車	假日大車	假日小車	假日大車
10:00~12:30	飲食休憩區(南下)	25	0	75	1	16	1	141	3	55	3
	飲食休憩區(北上)	23	1			59	0				
	停車區(南下)	5	0	18	0	14	0	21	0	14	1
	停車區(北上)	9	0			5	1				
12:30~15:00	飲食休憩區(南下)	23	1	58	4	17	0	134	9	58	0
	飲食休憩區(北上)	32	1			49	3				
	停車區(南下)	11	2	17	1	20	0	16	5	17	0
	停車區(北上)	13	0			0	0				
15:00~17:30	飲食休憩區(南下)	24	0	105	1	0	0	126	7	51	1
	飲食休憩區(北上)	26	0			46	1				
	停車區(南下)	6	1	13	2	20	0	21	1	10	0
	停車區(北上)	9	1			0	0				
合計		206	7	286	9	246	6	459	25	205	5
服務區總計		213		295		252		484		210	

服務區		古坑		東山		關廟		石碇		蘇澳	
調查時間	調查地點	假日小車	假日大車	假日小車	假日大車	假日小車	假日大車	假日小車	假日大車	假日小車	假日大車
10:00~12:30	飲食休憩區(南下)	42	2	79	5	25	1	36	0	17	1
	飲食休憩區(北上)					24	0				
	停車區(南下)	15	0	20	0	9	0	7	0	10	1
	停車區(北上)					8	2				
12:30~15:00	飲食休憩區(南下)	52	1	66	1	14	0	33	0	27	2
	飲食休憩區(北上)					29	3				
	停車區(南下)	15	0	23	0	8	0	9	0	12	2
	停車區(北上)					7	0				
15:00~17:30	飲食休憩區(南下)	54	2	88	4	32	1	32	0	10	0
	飲食休憩區(北上)					28	0				
	停車區(南下)	12	0	8	1	8	0	10	0	7	1
	停車區(北上)					13	0				
合計		190	5	284	11	205	7	127	0	83	7
服務區總計		195		295		212		127		90	

#### (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. 按交通部高速公路局規劃，各服務區(除中壢、關西、清水、南投、古坑、東山、石碇、蘇澳)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，每個時段於室內：飲食休憩區及室外：停車場、廣場輪流進行調查。
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

假日樣本調查由 109 年 9 月 5 日至 9 月 27 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 $\pm 1.63\%$ 。

#### (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 個訪問時段地區，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。

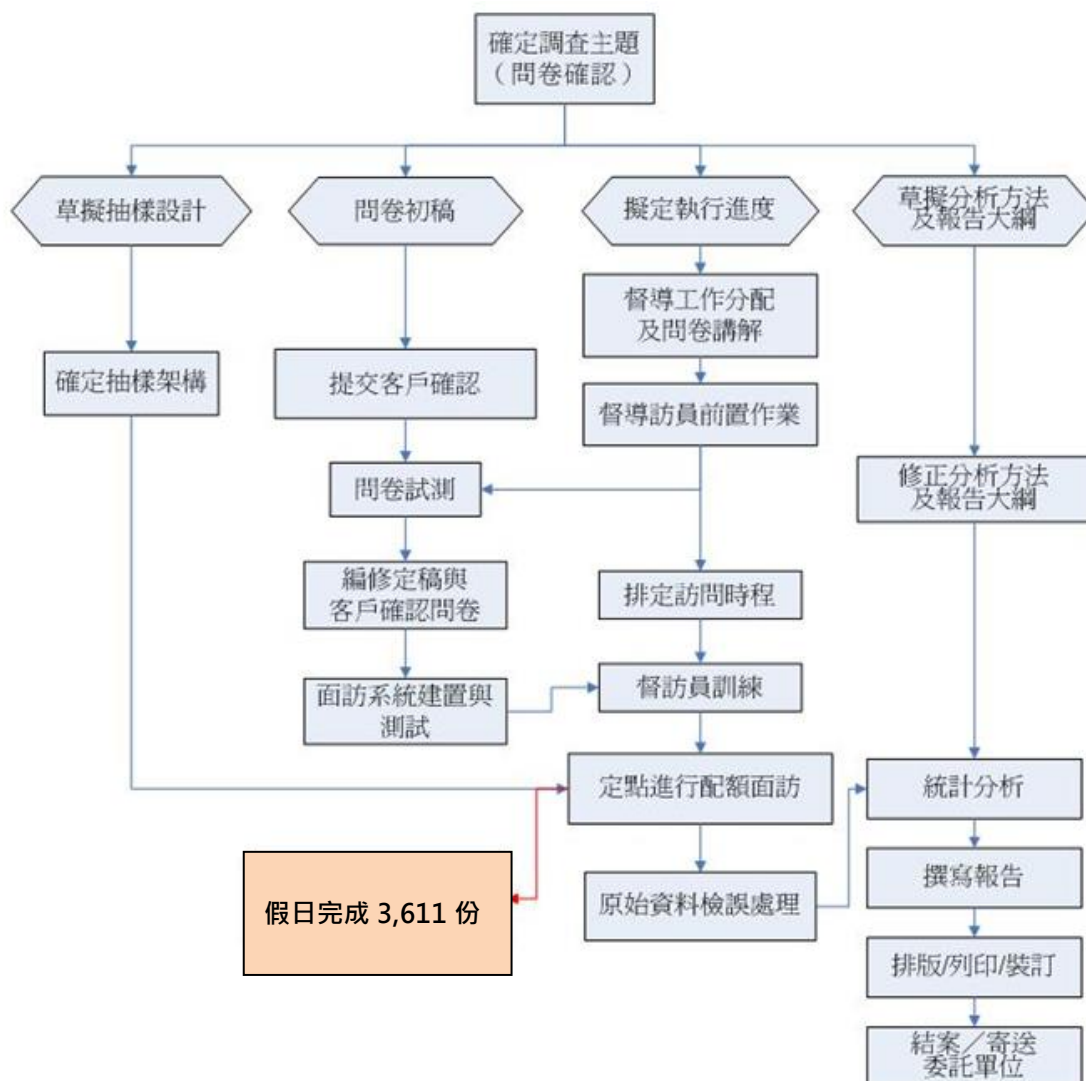


圖 1-1：標準化作業流程

### 三、 應用統計方法

本調查所應用之統計方法<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。

<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。

<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。

#### 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

問卷內容由交通部高速公路局提供基本架構，另採納服務區各區督導意見及歷年調查經驗，由遠見研究調查設計問卷。問卷內容主要包含戶外休憩區、停車場、公共廁所設備、用餐區、服務區商品、其他服務設施及防疫應變作為等項目之滿意度，各大項目重要度排序，以及各項目細項滿意度，詳細問項如下：

#### (一) 戶外休憩區項目

1. 戶外休憩區整體滿意程度
2. 各項目滿意度（景觀布置與環境美化、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. 停車場整體滿意程度
2. 各項目滿意度（停車場清潔度、停車場行車引導及管理、ePARKING 停車導引、ePARKING 停車協尋<sup>3</sup>）
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

---

<sup>3</sup> ePARKING 停車導引、ePARKING 停車協尋等問題僅詢問關西、南投及東山三個服務區。

**(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<sup>4</sup>、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) 服務區防疫應變作為滿意度**

**(十) 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

**(十一) 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。

---

<sup>4</sup>除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。

## 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。109 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 109 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  $\alpha$  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 109 年下半年度檢驗結果 Cronbach's  $\alpha$  值為 0.955，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，今年度循例依照 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 1-4：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	0
服務區及調查日期配對	訪問服務區及調查日期與執行現況不符	無此情形發生	0
GPS 資料	訪問服務區與 GPS 資料不符	無此情形發生	0

### (二) 資料複查

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 2,302 份。「督導現場複查」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 1-5：複查結果

	份數	佔完訪總數百分比
完訪總數	3,611	100.0%
複查總數	1,971	54.6%
督導現場複查	781	21.6%
督導隨同訪問	524	14.5%
電話複查	544	15.1%
服務區人員隨同訪問	122	3.4%

表 1-6：電話複查結果

	份數	百分比
實際撥打	570	100.0%
複查成功	544	95.4%
無人接聽、電話錯誤、空號...等無法接觸	26	4.6%



## 貳、 樣本結構分析

以下章節將分述 109 下半年度服務區滿意度調查樣本結構各項目。樣本結構與 109 上半年度調查相近，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 3,611 份有效樣本，其中以清水服務區所佔樣本最多(484 份)，其次二到五名分別為泰安服務區(323 份)、西螺服務區(316 份)、關西服務區(295 份)、東山服務區(295 份)。

表 2-1：服務區樣本結構表(假日)

服務區	樣本數(日期)	百分比%
中壢	133(9/5)	3.7%
湖口	255(9/5、9/27)	7.1%
泰安	323(9/27)	8.9%
西螺	316(9/12~13)	8.8%
新營	211(9/19)	5.8%
仁德	213(9/20)	5.9%
關西	295(9/6、9/27)	8.2%
西湖	252(9/27)	7.0%
清水	484(9/12~13)	13.4%
南投	210(9/12)	5.8%
古坑	195(9/19~20)	5.4%
東山	295(9/19~20)	8.2%
關廟	212(9/20)	5.9%
石碇	127(9/6)	3.5%
蘇澳	90(9/6)	2.5%
總計	3611	100.0%

## 二、 性別

本次調查中，男性樣本為 1,850 位，佔 51.2%，女性樣本為 1,761 位，佔 48.8%。在中壢、湖口、新營、仁德、關西、西湖、南投、石碇、蘇澳等服務區中以男性受訪者比率較高，其中中壢及石碇服務區男性受訪者比率較高，有超過六成五為男性受訪者；泰安、西螺、清水、古坑、東山、關廟等服務區則是以女性受訪者比率較高，其中以古坑服務區女性受訪者比率最高(58.5%)。

表 2-2：服務區與性別交叉表(假日)

服務區	男		女		總計
	樣本數	百分比%	樣本數	百分比%	樣本數
中壢	89	66.9%	44	33.1%	133
湖口	139	54.5%	116	45.5%	255
泰安	152	47.1%	171	52.9%	323
西螺	155	49.1%	161	50.9%	316
新營	131	62.1%	80	37.9%	211
仁德	110	51.6%	103	48.4%	213
關西	149	50.5%	146	49.5%	295
西湖	140	55.6%	112	44.4%	252
清水	223	46.1%	261	53.9%	484
南投	110	52.4%	100	47.6%	210
古坑	81	41.5%	114	58.5%	195
東山	138	46.8%	157	53.2%	295
關廟	101	47.6%	111	52.4%	212
石碇	84	66.1%	43	33.9%	127
蘇澳	48	53.3%	42	46.7%	90
總計	1850	51.2%	1761	48.8%	3611

### 三、 年齡

受訪者中，以「30-39 歲」比率最高（29.4%），其次為「18-29 歲」（28.0%）及「40-49 歲」（25.1%），「50-59 歲」受訪者佔 13.7%，而「60 歲以上」受訪者僅佔 3.8%。在各服務區中，中壢、湖口、泰安、關西、清水等服務區受訪者比率以「18-29 歲」最高，關廟、石碇等服務區受訪者比率以「30-39 歲」及「40-49 歲」最高以外，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(假日)

服務區	18-29 歲		30-39 歲		40-49 歲		50-59 歲		60 歲以上		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 %	
中壢	40	30.1%	32	24.1%	36	27.1%	19	14.3%	6	4.5%	133
湖口	87	34.1%	62	24.3%	58	22.7%	34	13.3%	14	5.5%	255
泰安	98	30.3%	92	28.5%	77	23.8%	47	14.6%	9	2.8%	323
西螺	92	29.1%	99	31.3%	77	24.4%	37	11.7%	11	3.5%	316
新營	58	27.5%	91	43.1%	43	20.4%	15	7.1%	4	1.9%	211
仁德	53	24.9%	79	37.1%	58	27.2%	17	8.0%	6	2.8%	213
關西	105	35.6%	59	20.0%	73	24.7%	43	14.6%	15	5.1%	295
西湖	53	21.0%	87	34.5%	70	27.8%	33	13.1%	9	3.6%	252
清水	150	31.0%	138	28.5%	107	22.1%	71	14.7%	18	3.7%	484
南投	47	22.4%	64	30.5%	62	29.5%	33	15.7%	4	1.9%	210
古坑	53	27.2%	56	28.7%	46	23.6%	26	13.3%	14	7.2%	195
東山	69	23.4%	82	27.8%	81	27.5%	53	18.0%	10	3.4%	295
關廟	57	26.9%	60	28.3%	60	28.3%	25	11.8%	10	4.7%	212
石碇	28	22.0%	34	26.8%	34	26.8%	28	22.0%	3	2.4%	127
蘇澳	21	23.3%	28	31.1%	23	25.6%	12	13.3%	6	6.7%	90
總計	1011	28.0%	1063	29.4%	905	25.1%	493	13.7%	139	3.8%	3611

#### 四、 教育程度

在總體受訪者中，以「大學」學歷者比率最高（44.8%），其次為「高中職以下」（26.5%）、再其次為「專科」（17.1%），「研究所以上」所佔比率則最低（11.7%）。在各服務區中，以新營服務區受訪者「大學」學歷者比率最高(50.7%)，石碇服務區受訪者「大學」學歷者比率最低(37.0%)。

表 2-4：服務區與學歷交叉表(假日)

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%	樣本數
中壢	36	27.1%	20	15.0%	55	41.4%	22	16.5%	133
湖口	66	25.9%	50	19.6%	111	43.5%	28	11.0%	255
泰安	88	27.2%	59	18.3%	150	46.4%	26	8.0%	323
西螺	85	26.9%	53	16.8%	147	46.5%	31	9.8%	316
新營	40	19.0%	31	14.7%	107	50.7%	33	15.6%	211
仁德	55	25.8%	33	15.5%	94	44.1%	31	14.6%	213
關西	85	28.8%	45	15.3%	137	46.4%	28	9.5%	295
西湖	64	25.4%	49	19.4%	108	42.9%	31	12.3%	252
清水	123	25.4%	76	15.7%	216	44.6%	69	14.3%	484
南投	49	23.3%	49	23.3%	87	41.4%	25	11.9%	210
古坑	51	26.2%	30	15.4%	94	48.2%	20	10.3%	195
東山	83	28.1%	48	16.3%	131	44.4%	33	11.2%	295
關廟	69	32.5%	39	18.4%	92	43.4%	12	5.7%	212
石碇	40	31.5%	22	17.3%	47	37.0%	18	14.2%	127
蘇澳	22	24.4%	13	14.4%	41	45.6%	14	15.6%	90
總計	956	26.5%	617	17.1%	1617	44.8%	421	11.7%	3611

## 五、 乘坐車型及身份

本次調查中，以「小型車」比率最高，有 93.9%的受訪者駕駛或搭乘小型車，其次為「大客車(含遊覽車)」，佔 2.4%，駕駛或搭乘「小貨車」的比率有 2.2%，駕駛或搭乘「聯結車」的比率有 0.9%，至於駕駛或搭乘「大貨車」的比率為 0.6%。而在受訪者中，整體來看有 52.1%的受訪者身分為「駕駛」，47.9%的受訪者身分為「乘客」。

表 2-5：服務區與乘坐車型交叉表(假日)

服務區	小型車		大客車 (含遊覽車)		小貨車		大貨車		聯結車		總計 樣本數
	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	125	94.0%	2	1.5%	3	2.3%	1	0.8%	2	1.5%	133
湖口	228	89.4%	13	5.1%	9	3.5%	2	0.8%	3	1.2%	255
泰安	307	95.0%	7	2.2%	8	2.5%	0	0.0%	1	0.3%	323
西螺	302	95.6%	5	1.6%	7	2.2%	2	0.6%	0	0.0%	316
新營	186	88.2%	10	4.7%	5	2.4%	2	0.9%	8	3.8%	211
仁德	201	94.4%	1	0.5%	5	2.3%	4	1.9%	2	0.9%	213
關西	282	95.6%	5	1.7%	4	1.4%	2	0.7%	2	0.7%	295
西湖	241	95.6%	1	0.4%	5	2.0%	1	0.4%	4	1.6%	252
清水	450	93.0%	14	2.9%	9	1.9%	5	1.0%	6	1.2%	484
南投	199	94.8%	3	1.4%	6	2.9%	1	0.5%	1	0.5%	210
古坑	189	96.9%	4	2.1%	1	0.5%	0	0.0%	1	0.5%	195
東山	279	94.6%	9	3.1%	5	1.7%	2	0.7%	0	0.0%	295
關廟	196	92.5%	6	2.8%	9	4.2%	0	0.0%	1	0.5%	212
石碇	125	98.4%	0	0.0%	2	1.6%	0	0.0%	0	0.0%	127
蘇澳	81	90.0%	6	6.7%	2	2.2%	1	1.1%	0	0.0%	90
總計	3391	93.9%	86	2.4%	80	2.2%	23	0.6%	31	0.9%	3611

表 2-6：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%	樣本數
中壢	75	56.4%	58	43.6%	133
湖口	132	51.8%	123	48.2%	255
泰安	149	46.1%	174	53.9%	323
西螺	173	54.7%	143	45.3%	316
新營	122	57.8%	89	42.2%	211
仁德	132	62.0%	81	38.0%	213
關西	131	44.4%	164	55.6%	295
西湖	144	57.1%	108	42.9%	252
清水	202	41.7%	282	58.3%	484
南投	108	51.4%	102	48.6%	210
古坑	115	59.0%	80	41.0%	195
東山	167	56.6%	128	43.4%	295
關廟	110	51.9%	102	48.1%	212
石碇	81	63.8%	46	36.2%	127
蘇澳	41	45.6%	49	54.4%	90
總計	1882	52.1%	1729	47.9%	3611

## 六、最近三個月到訪服務區次數

有四成四的受訪者在過去三個月曾到受訪服務區 2 次或以上（2 次 24.2%、3 次及以上 20.0%），有近三成五的受訪者（34.9%）在過去三個月曾到受訪服務區一次；另外，有近二成一的受訪者（20.9%）之前從未到過受訪服務區。其中以東山服務區（30.5%）受訪者在過去三個月到過 3 次以上比例最高。關廟服務區（31.1%）及中壢服務區（30.8%）受訪者之前從未到過的比例較高。

表 2-7：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%	樣本數
中壢	41	30.8%	42	31.6%	24	18.0%	26	19.5%	133
湖口	56	22.0%	102	40.0%	61	23.9%	36	14.1%	255
泰安	96	29.7%	125	38.7%	57	17.6%	45	13.9%	323
西螺	48	15.2%	88	27.8%	95	30.1%	85	26.9%	316
新營	43	20.4%	85	40.3%	41	19.4%	42	19.9%	211
仁德	42	19.7%	78	36.6%	45	21.1%	48	22.5%	213
關西	63	21.4%	94	31.9%	81	27.5%	57	19.3%	295
西湖	51	20.2%	93	36.9%	59	23.4%	49	19.4%	252
清水	82	16.9%	203	41.9%	112	23.1%	87	18.0%	484
南投	51	24.3%	71	33.8%	50	23.8%	38	18.1%	210
古坑	17	8.7%	69	35.4%	63	32.3%	46	23.6%	195
東山	39	13.2%	72	24.4%	94	31.9%	90	30.5%	295
關廟	66	31.1%	72	34.0%	43	20.3%	31	14.6%	212
石碇	34	26.8%	37	29.1%	28	22.0%	28	22.0%	127
蘇澳	26	28.9%	30	33.3%	20	22.2%	14	15.6%	90
總計	755	20.9%	1261	34.9%	873	24.2%	722	20.0%	3611

## 七、至服務區之目的（複選）

受訪者至服務區的目的，以「如廁」的比率最高（61.4%），其次為「用餐」（60.0%）、「休息」（58.9%）、購物（21.3%），加油（9.1%）、再者則是哺乳（2.2%），其他事項（0.6%）不到一個百分點<sup>5</sup>。

表 2-8：服務區與至服務區目的交叉表(假日)

服務區	如廁		用餐		休息		購物		加油		哺乳		其他		總計
	回答數	百分比%	回答數	百分比%	回答數	百分比%	回答數	百分比%	回答數	百分比%	回答數	百分比%	回答數	百分比%	樣本數
中壢	72	54.1%	78	58.6%	78	58.6%	22	16.5%	16	12.0%	2	1.5%	2	1.5%	133
湖口	153	60.0%	154	60.4%	123	48.2%	28	11.0%	11	4.3%	11	4.3%	1	0.4%	255
泰安	199	61.6%	197	61.0%	194	60.1%	58	18.0%	20	6.2%	14	4.3%	0	0.0%	323
西螺	213	67.4%	209	66.1%	185	58.5%	99	31.3%	30	9.5%	6	1.9%	5	1.6%	316
新營	136	64.5%	109	51.7%	100	47.4%	34	16.1%	17	8.1%	5	2.4%	2	0.9%	211
仁德	140	65.7%	120	56.3%	129	60.6%	43	20.2%	20	9.4%	2	0.9%	1	0.5%	213
關西	184	62.4%	204	69.2%	161	54.6%	48	16.3%	17	5.8%	5	1.7%	1	0.3%	295
西湖	167	66.3%	162	64.3%	139	55.2%	51	20.2%	10	4.0%	4	1.6%	0	0.0%	252
清水	251	51.9%	279	57.6%	324	66.9%	113	23.3%	54	11.2%	9	1.9%	3	0.6%	484
南投	123	58.6%	132	62.9%	120	57.1%	43	20.5%	24	11.4%	5	2.4%	2	1.0%	210
古坑	130	66.7%	113	57.9%	137	70.3%	72	36.9%	44	22.6%	5	2.6%	0	0.0%	195
東山	168	56.9%	178	60.3%	188	63.7%	75	25.4%	37	12.5%	3	1.0%	2	0.7%	295
關廟	134	63.2%	93	43.9%	132	62.3%	37	17.5%	19	9.0%	7	3.3%	0	0.0%	212
石碇	86	67.7%	70	55.1%	63	49.6%	28	22.0%	6	4.7%	0	0.0%	1	0.8%	127
蘇澳	62	68.9%	67	74.4%	55	61.1%	19	21.1%	2	2.2%	1	1.1%	1	1.1%	90
總計	2218	61.4%	2165	60.0%	2128	58.9%	770	21.3%	327	9.1%	79	2.2%	21	0.6%	3611

<sup>5</sup> 包括上班工作、辦 etag、避塞車、遛小孩遛狗等等。



## 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 57.1%，其次依序為「訪友、探親」（15.8%）、「返鄉」（11.1%）、「通勤/上下班/上下課」（8.5%）以及「公務出差」（6.6%），至於其他行車目的所佔比率僅 1.0%<sup>6</sup>。

表 2-9：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	64	48.1%	22	16.5%	8	6.0%	22	16.5%	13	9.8%	4	3.0%	133
湖口	127	49.8%	38	14.9%	28	11.0%	31	12.2%	28	11.0%	3	1.2%	255
泰安	139	43.0%	66	20.4%	47	14.6%	38	11.8%	30	9.3%	3	0.9%	323
西螺	174	55.1%	58	18.4%	34	10.8%	29	9.2%	21	6.6%	0	0.0%	316
新營	129	61.1%	20	9.5%	21	10.0%	15	7.1%	24	11.4%	2	0.9%	211
仁德	135	63.4%	36	16.9%	13	6.1%	11	5.2%	17	8.0%	1	0.5%	213
關西	161	54.6%	40	13.6%	32	10.8%	40	13.6%	17	5.8%	5	1.7%	295
西湖	143	56.7%	47	18.7%	30	11.9%	11	4.4%	20	7.9%	1	0.4%	252
清水	293	60.5%	77	15.9%	49	10.1%	36	7.4%	22	4.5%	7	1.4%	484
南投	129	61.4%	25	11.9%	26	12.4%	18	8.6%	9	4.3%	3	1.4%	210
古坑	93	47.7%	47	24.1%	37	19.0%	8	4.1%	10	5.1%	0	0.0%	195
東山	192	65.1%	40	13.6%	32	10.8%	18	6.1%	12	4.1%	1	0.3%	295
關廟	132	62.3%	37	17.5%	18	8.5%	15	7.1%	7	3.3%	3	1.4%	212
石碇	81	63.8%	12	9.4%	20	15.7%	7	5.5%	4	3.1%	3	2.4%	127
蘇澳	69	76.7%	4	4.4%	5	5.6%	7	7.8%	4	4.4%	1	1.1%	90
總計	2061	57.1%	569	15.8%	400	11.1%	306	8.5%	238	6.6%	37	1.0%	3611

<sup>6</sup> 包括辦 etag、返校開學、專程來用餐、陪考、進香、表演、比賽、看病...等等。

## 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(假日)

服務區	居住地																						總計 樣本 數	
	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	連江縣	國外		
	百分比%																							
中壢	4.5%	15.8%	6.0%	1.5%	30.8%	5.3%	2.3%	3.0%	14.3%	3.8%	0.8%	1.5%	0.8%	0.0%	3.8%	6.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	133
湖口	4.7%	17.6%	14.5%	1.6%	7.8%	3.1%	3.1%	3.1%	21.6%	6.3%	2.4%	2.0%	0.8%	0.4%	3.5%	6.3%	0.8%	0.0%	0.0%	0.4%	0.0%	0.0%	0.0%	255
泰安	2.5%	11.8%	15.2%	1.5%	10.8%	1.2%	5.0%	3.1%	17.3%	5.0%	1.5%	2.5%	1.9%	3.7%	8.4%	7.1%	1.5%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	323
西螺	1.6%	4.1%	6.3%	0.9%	7.0%	2.8%	3.2%	3.5%	15.8%	7.0%	0.6%	7.0%	2.8%	3.8%	15.8%	13.6%	3.5%	0.0%	0.3%	0.3%	0.0%	0.0%	0.0%	316
新營	1.4%	3.8%	7.6%	0.5%	1.9%	2.8%	1.4%	1.9%	14.7%	9.5%	1.9%	2.4%	1.9%	1.9%	14.2%	28.4%	2.8%	0.0%	0.0%	0.9%	0.0%	0.0%	0.0%	211
仁德	0.0%	3.3%	0.5%	0.0%	3.3%	0.9%	1.9%	0.0%	10.8%	6.1%	0.0%	4.7%	2.8%	2.8%	20.2%	38.0%	2.8%	0.5%	0.0%	0.5%	0.0%	0.9%	0.0%	213
關西	3.1%	24.1%	7.5%	4.1%	7.5%	4.4%	3.1%	4.1%	20.3%	6.1%	4.1%	0.3%	1.0%	0.3%	2.7%	6.4%	0.0%	0.0%	0.7%	0.0%	0.0%	0.3%	0.0%	295
西湖	1.2%	24.2%	7.1%	3.2%	9.1%	2.0%	3.6%	4.4%	17.1%	8.3%	2.4%	2.0%	1.2%	2.4%	5.6%	5.2%	0.8%	0.0%	0.0%	0.4%	0.0%	0.0%	0.0%	252
清水	1.0%	19.0%	9.7%	1.2%	12.8%	2.9%	4.5%	3.7%	13.6%	7.4%	4.3%	1.9%	3.1%	2.3%	5.6%	2.7%	3.3%	0.2%	0.4%	0.0%	0.0%	0.2%	0.0%	484
南投	0.5%	8.1%	3.3%	1.9%	7.6%	3.3%	2.4%	1.0%	30.0%	3.8%	7.1%	2.4%	0.5%	2.4%	10.0%	10.5%	4.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.5%	0.5%	0.0%	210
古坑	3.1%	8.7%	6.7%	0.5%	3.1%	3.1%	5.1%	5.1%	21.0%	6.2%	3.1%	7.2%	3.6%	3.6%	7.2%	7.7%	4.6%	0.0%	0.0%	0.5%	0.0%	0.0%	0.0%	195
東山	0.0%	1.7%	2.4%	0.0%	0.7%	1.0%	0.7%	0.3%	11.2%	3.1%	2.0%	4.1%	3.7%	5.1%	33.2%	24.7%	5.4%	0.3%	0.0%	0.3%	0.0%	0.0%	0.0%	295
關廟	0.9%	5.2%	5.7%	1.9%	0.9%	0.5%	0.9%	2.8%	18.9%	7.5%	3.8%	3.3%	2.4%	3.3%	13.2%	20.3%	7.1%	0.0%	0.5%	0.5%	0.0%	0.5%	0.0%	212
石碇	5.5%	26.0%	11.8%	15.7%	18.1%	3.1%	2.4%	3.1%	3.9%	1.6%	3.1%	0.8%	0.0%	0.8%	0.0%	1.6%	0.8%	0.0%	1.6%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	127
蘇澳	1.1%	27.8%	13.3%	15.6%	13.3%	3.3%	3.3%	1.1%	4.4%	1.1%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	3.3%	0.0%	1.1%	0.0%	7.8%	2.2%	0.0%	1.1%	0.0%	90
總計	1.9%	12.8%	7.9%	2.3%	8.2%	2.5%	3.0%	2.8%	16.3%	6.0%	2.7%	2.9%	2.0%	2.4%	10.4%	11.9%	2.7%	0.1%	0.4%	0.3%	0.0%	0.2%	0.0%	3611

表 2-11：服務區與目的地交叉表(假日)

服務區	目的地																			總計 樣本 數
	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	3.8%	15.0%	21.1%	3.0%	29.3%	4.5%	3.0%	3.8%	12.0%	0.8%	0.8%	0.0%	0.0%	0.8%	0.0%	0.8%	0.8%	0.8%	0.0%	133
湖口	3.5%	13.3%	22.4%	2.0%	13.3%	3.1%	5.1%	5.1%	15.7%	3.9%	1.2%	0.4%	1.6%	0.8%	3.5%	2.4%	2.7%	0.0%	0.0%	255
泰安	2.5%	5.3%	10.8%	1.5%	8.7%	4.3%	3.7%	8.4%	23.8%	2.8%	4.0%	4.0%	1.9%	2.2%	6.8%	8.0%	0.9%	0.0%	0.3%	323
西螺	1.3%	3.8%	6.3%	0.9%	4.7%	1.6%	2.5%	3.5%	16.5%	7.6%	0.0%	8.2%	2.5%	6.6%	19.3%	10.4%	4.1%	0.0%	0.0%	316
新營	0.0%	0.9%	3.3%	0.0%	0.9%	0.5%	1.4%	0.9%	11.8%	6.6%	2.4%	9.0%	5.2%	5.7%	22.7%	23.2%	4.7%	0.0%	0.5%	211
仁德	0.0%	0.5%	0.9%	0.0%	1.9%	0.5%	1.4%	0.9%	6.1%	2.8%	0.9%	1.9%	5.2%	1.4%	29.6%	40.8%	5.2%	0.0%	0.0%	213
關西	2.4%	12.2%	15.6%	6.4%	9.8%	8.8%	7.5%	7.1%	16.6%	3.1%	1.7%	0.0%	1.7%	0.7%	1.0%	5.4%	0.0%	0.0%	0.0%	295
西湖	0.8%	10.7%	7.1%	0.0%	11.5%	4.4%	5.2%	11.5%	19.0%	2.4%	7.5%	2.8%	2.4%	2.4%	6.3%	5.2%	0.4%	0.0%	0.4%	252
清水	0.6%	6.2%	7.6%	1.0%	7.0%	2.5%	4.5%	5.2%	30.8%	5.0%	12.2%	4.3%	3.7%	1.9%	4.5%	1.7%	1.2%	0.0%	0.0%	484
南投	0.5%	0.5%	3.3%	0.0%	1.9%	1.0%	2.4%	1.0%	18.1%	1.0%	27.6%	5.7%	6.7%	3.8%	12.9%	7.1%	6.7%	0.0%	0.0%	210
古坑	0.0%	1.5%	1.5%	0.0%	1.5%	0.5%	0.5%	1.0%	14.9%	2.1%	2.6%	10.3%	11.8%	8.7%	19.5%	15.9%	6.7%	0.0%	1.0%	195
東山	0.3%	2.0%	2.0%	0.3%	1.0%	0.3%	1.0%	1.7%	7.1%	2.7%	8.5%	2.7%	8.5%	7.5%	30.8%	15.6%	6.1%	0.0%	1.7%	295
關廟	0.9%	1.4%	2.8%	0.5%	0.5%	0.0%	0.5%	0.5%	11.8%	2.8%	3.3%	2.8%	5.2%	1.4%	21.2%	18.9%	22.2%	0.0%	3.3%	212
石碇	2.4%	22.0%	11.0%	36.2%	14.2%	2.4%	1.6%	3.1%	0.8%	0.8%	0.8%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.8%	0.0%	3.9%	0.0%	127
蘇澳	0.0%	11.1%	7.8%	34.4%	3.3%	1.1%	0.0%	1.1%	2.2%	1.1%	0.0%	0.0%	1.1%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	36.7%	0.0%	90
總計	1.2%	6.4%	8.1%	3.3%	6.8%	2.5%	3.1%	4.2%	16.2%	3.5%	5.6%	3.8%	4.0%	3.1%	12.3%	10.3%	4.0%	1.1%	0.5%	3611

表 2-12：服務區與上高速公路縣市交叉表(假日)

服務區	從哪個縣市上高速公路																	總計 樣本 數
	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	3.8%	16.5%	10.5%	1.5%	27.8%	4.5%	3.0%	4.5%	12.8%	3.8%	1.5%	1.5%	0.8%	1.5%	3.0%	3.0%	0.0%	133
湖口	4.7%	11.8%	19.2%	1.6%	6.3%	3.5%	3.1%	4.7%	21.6%	6.7%	1.2%	3.1%	2.7%	0.8%	3.1%	4.7%	1.2%	255
泰安	1.5%	13.0%	16.1%	1.5%	9.0%	1.5%	5.9%	5.3%	16.4%	4.6%	3.4%	5.3%	1.9%	3.4%	5.9%	3.4%	1.9%	323
西螺	1.3%	2.8%	5.7%	0.9%	5.4%	1.6%	2.5%	2.8%	18.0%	7.0%	0.9%	8.5%	4.1%	4.4%	17.7%	13.0%	3.2%	316
新營	0.9%	3.8%	4.7%	0.9%	1.9%	3.8%	0.9%	3.3%	14.2%	6.2%	1.4%	2.8%	2.8%	2.8%	17.1%	29.4%	2.8%	211
仁德	0.0%	1.9%	0.5%	0.0%	1.4%	0.0%	2.3%	0.5%	5.6%	2.8%	0.0%	4.7%	2.8%	3.8%	21.6%	47.4%	4.7%	213
關西	3.7%	23.4%	9.5%	9.2%	5.4%	3.4%	2.4%	3.7%	20.7%	5.4%	3.1%	2.0%	1.4%	1.4%	3.1%	2.4%	0.0%	295
西湖	1.6%	21.8%	9.1%	4.0%	9.9%	2.4%	4.0%	3.6%	14.7%	8.3%	3.6%	3.2%	2.0%	1.6%	5.2%	4.0%	1.2%	252
清水	0.8%	15.9%	9.7%	1.7%	10.5%	2.7%	4.3%	3.7%	16.1%	7.2%	6.4%	3.5%	3.5%	2.7%	5.4%	2.5%	3.3%	484
南投	0.5%	4.3%	3.3%	1.4%	5.7%	2.4%	3.3%	1.9%	30.5%	3.8%	11.0%	2.9%	1.9%	2.9%	10.5%	9.0%	4.8%	210
古坑	3.1%	6.2%	9.2%	0.5%	3.6%	2.6%	6.7%	5.6%	16.9%	7.2%	2.6%	6.7%	5.1%	3.6%	8.7%	7.7%	4.1%	195
東山	0.3%	0.3%	3.1%	0.0%	0.7%	1.0%	0.7%	0.3%	10.5%	3.4%	3.1%	4.1%	3.4%	4.7%	31.9%	25.4%	7.1%	295
關廟	2.4%	4.7%	6.6%	0.9%	0.9%	0.0%	2.4%	2.4%	8.5%	6.6%	3.3%	3.3%	2.4%	3.3%	10.4%	19.3%	22.6%	212
石碇	4.7%	15.0%	10.2%	44.9%	9.4%	1.6%	2.4%	0.8%	4.7%	0.8%	1.6%	1.6%	0.0%	0.8%	0.0%	1.6%	0.0%	127
蘇澳	2.2%	27.8%	14.4%	27.8%	10.0%	3.3%	0.0%	1.1%	5.6%	0.0%	1.1%	0.0%	0.0%	0.0%	2.2%	1.1%	3.3%	90
總計	1.9%	10.9%	8.8%	4.1%	6.7%	2.2%	3.2%	3.1%	15.4%	5.5%	3.3%	3.9%	2.6%	2.7%	10.4%	11.4%	4.0%	3611

## 十、 平均里程數

平均里程數為統計受訪者出發所在地里程數及目的地之距離，除以受訪者人數平均計算後所得出之結果。由表 2-13 可得知，石碇服務區受訪者由出發交流道至目的地之平均距離最短，為 64.32 公里，而蘇澳服務區受訪者由出發交流道至服務區之平均距離最長，為 271.88 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 152.84 公里。

表 2-13：服務區平均里程數(假日)

服務區	里程數 (km)
中壢	101.12
湖口	156.84
泰安	167.83
西螺	182.43
新營	173.63
仁德	107.74
關西	135.21
西湖	166.02
清水	142.58
南投	143.87
古坑	180.88
東山	136.00
關廟	179.46
石碇	64.32
蘇澳	271.88
平均	152.84

## 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 98.3%，沒有意願再次到訪的受訪者為 1.7%，再訪意願與 109 上半年相比（99.2%），比率微幅下降。

表 2-14：整體服務區再訪意願(假日)

再訪意願	樣本數	百分比%
會	3551	98.3%
不會	60	1.7%
總計	3611	100.0%

各服務區的再訪意願皆超過九成四，其中古坑服務區的再訪意願最高，達 100%；至於再訪意願比率相對較低的服務區，則為湖口服務區（94.1%）。

表 2-15：各服務區再訪意願(假日)

服務區	會	不會
	%	
中壢	96.2%	3.8%
湖口	94.1%	5.9%
泰安	97.2%	2.8%
西螺	99.7%	0.3%
新營	97.6%	2.4%
仁德	97.7%	2.3%
關西	99.3%	0.7%
西湖	98.8%	1.2%
清水	99.8%	0.2%
南投	98.6%	1.4%
古坑	100.0%	0.0%
東山	99.3%	0.7%
關廟	97.6%	2.4%
石碇	97.6%	2.4%
蘇澳	98.9%	1.1%
總計	98.3%	1.7%

## 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（42.6%）。其次則為泰安（33.1%）、西螺（30.1%）、關西（27.9%）與古坑（25.0%），石碇服務區（8.6%）及蘇澳服務區（7.4%）則是受訪者較少去的服務區。此外，未曾到過其他服務區的比率為 7.4%。

表 2-16：一年內到過哪些服務區(假日)

服務區	一年內到過哪些服務區																總計 樣本 數
	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	蘇澳	未到 過其 他服 務區	
	百分比%																
中壢	46.6%	44.3%	45.0%	24.4%	12.2%	7.6%	29.8%	25.2%	40.5%	13.7%	12.2%	10.7%	11.5%	11.5%	13.0%	8.4%	133
湖口	22.8%	49.2%	46.1%	27.2%	15.0%	11.0%	29.1%	22.0%	40.6%	18.5%	13.8%	9.8%	13.8%	12.6%	9.8%	5.5%	255
泰安	14.3%	30.2%	45.2%	28.0%	13.4%	10.6%	22.4%	26.8%	38.9%	15.0%	12.5%	10.6%	7.2%	7.5%	8.1%	12.1%	323
西螺	11.7%	22.8%	37.7%	54.1%	20.9%	15.8%	18.0%	16.5%	37.7%	19.3%	23.7%	21.8%	11.7%	3.2%	1.9%	3.8%	316
新營	9.5%	18.6%	29.5%	34.3%	40.5%	33.8%	21.4%	14.8%	34.3%	19.5%	24.8%	26.7%	16.2%	6.7%	4.8%	8.1%	211
仁德	13.6%	15.0%	27.2%	44.1%	45.1%	46.5%	18.8%	20.7%	40.8%	21.6%	31.5%	46.0%	30.0%	7.5%	4.7%	6.6%	213
關西	12.5%	27.5%	35.3%	26.1%	13.9%	7.8%	50.8%	23.7%	46.8%	15.6%	15.6%	13.6%	11.5%	12.2%	9.2%	9.5%	295
西湖	11.6%	30.7%	33.5%	26.3%	16.3%	12.7%	41.4%	43.0%	59.0%	17.9%	23.1%	16.3%	10.0%	7.6%	9.2%	6.4%	252
清水	12.4%	26.7%	35.0%	23.4%	13.5%	8.1%	30.0%	28.0%	46.4%	14.9%	15.7%	14.1%	8.1%	6.8%	5.6%	7.9%	484
南投	11.6%	17.9%	28.0%	24.2%	19.3%	12.6%	23.7%	21.3%	44.9%	42.5%	40.6%	31.4%	15.9%	4.8%	5.8%	8.2%	210
古坑	4.1%	10.8%	19.5%	33.3%	12.3%	8.7%	20.5%	11.3%	46.2%	22.1%	69.2%	33.8%	11.8%	3.6%	3.6%	2.1%	195
東山	9.6%	13.3%	21.2%	28.7%	33.1%	20.8%	17.4%	10.9%	40.6%	25.6%	41.6%	57.3%	33.4%	4.8%	5.8%	5.8%	295
關廟	11.4%	16.7%	21.4%	24.8%	21.0%	21.0%	20.5%	19.0%	33.8%	19.5%	31.9%	41.0%	37.1%	7.1%	3.8%	7.6%	212
石碇	22.0%	22.0%	35.4%	24.4%	13.4%	7.1%	49.6%	22.8%	44.1%	15.7%	15.0%	9.4%	7.9%	36.2%	21.3%	12.6%	127
蘇澳	17.8%	24.4%	33.3%	22.2%	17.8%	10.0%	38.9%	28.9%	45.6%	7.8%	11.1%	7.8%	6.7%	22.2%	27.8%	7.8%	90
總計	14.0%	24.7%	33.1%	30.1%	20.2%	15.3%	27.9%	22.4%	42.6%	19.3%	25.0%	23.5%	15.3%	8.6%	7.4%	7.4%	3611

### 十三、問卷施測時間

109 年下半年調查，民眾平均填寫問卷所需花費時間約為 6 分 27 秒，依照花費時間來看，有 19.22%受訪者花費 5~6 分鐘的比例最高，其次為 4~5 分鐘(16.45%)及 6~7 分鐘(16.28%)。

表 2-17：填寫問卷花費時間

		109 下半年	
項次	時間分類	次數	百分比
1	未滿 2 分鐘 <sup>7</sup>	55	1.52%
2	2~3 分鐘	108	2.99%
3	3~4 分鐘	342	9.47%
4	4~5 分鐘	594	16.45%
5	5~6 分鐘	694	19.22%
6	6~7 分鐘	588	16.28%
7	7~8 分鐘	411	11.38%
8	8~9 分鐘	265	7.34%
9	9~10 分鐘	210	5.82%
10	10~11 分鐘	121	3.35%
11	11~12 分鐘	76	2.10%
12	12~13 分鐘	65	1.80%
13	13~14 分鐘	39	1.08%
14	超過 14 分鐘	43	1.19%
合計		3611	100.00%
平均完成時間		06:27	

<sup>7</sup> 經檢視問卷施測時間未滿 2 分鐘者，泰安服務區 27 份，清水服務區 24 份，關廟服務區 2 份，古坑、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

109年下半年調查，民眾填寫問卷時的溫度介於24度~33度之間。以25~26度比率最高(27.4%)，其次為27~28度(21.3%)。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	
	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%	66	49.6%		0.0%		0.0%	41	30.8%
湖口		0.0%		0.0%		0.0%	69	27.1%		0.0%
泰安		0.0%		0.0%		0.0%	323	100.0%		0.0%
西螺	167	52.8%		0.0%	149	47.2%		0.0%		0.0%
新營		0.0%		0.0%		0.0%		0.0%		0.0%
仁德		0.0%	146	68.5%	67	31.5%		0.0%		0.0%
關西		0.0%		0.0%		0.0%	12	4.1%	94	31.9%
西湖		0.0%		0.0%		0.0%	252	100.0%		0.0%
清水		0.0%	484	100.0%		0.0%		0.0%		0.0%
南投	210	100.0%		0.0%		0.0%		0.0%		0.0%
古坑		0.0%		0.0%		0.0%	27	13.8%	168	86.2%
東山		0.0%	295	100.0%		0.0%		0.0%		0.0%
關廟		0.0%		0.0%	212	100.0%		0.0%		0.0%
石碇		0.0%		0.0%		0.0%	85	66.9%	42	33.1%
蘇澳		0.0%		0.0%		0.0%		0.0%		0.0%
總計	377	10.4%	991	27.4%	428	11.9%	768	21.3%	345	9.6%

服務區	29~30度		30~31度		31~32度		32~33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
中壢		0.0%	13	9.8%	13	0.0%		0.0%	133
湖口	142	55.7%		0.0%	44	17.3%		0.0%	255
泰安		0.0%		0.0%		0.0%		0.0%	323
西螺		0.0%		0.0%		0.0%		0.0%	316
新營		0.0%		0.0%	75	35.5%	136	64.5%	211
仁德		0.0%		0.0%		0.0%		0.0%	213
關西	189	64.1%		0.0%		0.0%		0.0%	295
西湖		0.0%		0.0%		0.0%		0.0%	252
清水		0.0%		0.0%		0.0%		0.0%	484
南投		0.0%		0.0%		0.0%		0.0%	210
古坑		0.0%		0.0%		0.0%		0.0%	195
東山		0.0%		0.0%		0.0%		0.0%	295
關廟		0.0%		0.0%		0.0%		0.0%	212
石碇		0.0%		0.0%		0.0%		0.0%	127
蘇澳		0.0%	29	32.2%	61	67.8%		0.0%	90
總計	331	9.2%	42	1.2%	193	5.3%	136	3.8%	3611

## 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 15 個服務區整體表現中，以「防疫應變作為」整體滿意度分數最高，其分數為 90.27 分，其他各項評比項目依滿意度分數高低排名分別為「公共廁所」(89.39 分)、「戶外休憩區」(89.23 分)、「密封包裝食品」(88.75 分)、「停車場」(88.30 分)、「用餐區」(87.93 分)，至於整體分數最低的項目則為「熱熟食」(87.47 分)。整體而言，無論哪一個項目，109 下半年度的整體滿意度分數都超過 87 分。

表 3-1：各項設施滿意度分數(假日)

服務項目	整體
防疫應變作為整體分數	90.27
	N=3611
公共廁所整體分數	89.39
	N=3480
戶外休憩區整體分數	89.23
	N=3611
密封包裝食品整體分數	88.75
	N=2120
停車場整體分數	88.30
	N=3611
用餐區整體分數	87.93
	N=3158
熱熟食整體分數	87.47
	N=2791

## (二) 戶外休憩區

109 年下半年度戶外休憩區整體滿意度分數為 89.23 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（89.21 分），其次是「戶外休憩區清潔度」（89.13 分）及「戶外休憩區動線安排」（87.81 分），而「戶外休憩區座椅安排」分數則相對較低（87.36 分）。

表 3-2：戶外休憩區各分項滿意度分數(假日)

服務項目	整體
戶外休憩區整體分數	89.23 N=3611
戶外休憩區景觀布置分數	89.21 N=3611
戶外休憩區清潔度分數	89.13 N=3611
戶外休憩區動線安排分數	87.81 N=3611
戶外休憩區座椅安排分數	87.36 N=3611

## (三) 停車場

109 年下半年度停車場整體滿意度分數為 88.30 分，受訪者對停車場各項目評比中，以「停車場清潔」的滿意度分數最高（89.11 分），其次是「停車場行車引導及管理」（86.56 分），而「ePARKING 停車導引」（86.00 分）及「ePARKING 停車協尋」（85.95 分）分數則相對較低<sup>8</sup>。

表 3-3：停車場各分項滿意度分數(假日)

服務項目	整體
停車場整體分數	88.30 N=3611
停車場清潔分數	89.11 N=3611
停車場行車引導及管理分數	86.56 N=3611
ePARKING 停車導引分數	86.00 N=800
ePARKING 停車協尋分數	85.95 N=800

<sup>8</sup> ePARKING 停車導引滿意度及 ePARKING 停車協尋滿意度僅詢問關西、南投及東山等三個服務區民眾。

#### (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 89.39 分。在公共廁所各項目評比中，以「洗手台清潔度」的滿意度分數最高(89.26 分)，其次是「廁間設備貼心度」(89.13 分)，滿意度分數較低的項目為「廁間清潔度」(88.67 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 88~90 分。

表 3-4：公共廁所各分項滿意度分數(假日)

服務項目	整體
公共廁所整體分數	89.39 N=3480
洗手台清潔度分數	89.26 N=3480
廁間設備貼心度分數	89.13 N=3480
廁間清潔度分數	88.67 N=3480

#### (五) 用餐區

本次調查，用餐區之整體滿意度分數為 87.93 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(89.56 分)，其次是「用餐區清潔度」(88.55 分)及「用餐區服務人員結帳速度」(88.54 分)。

表 3-5：用餐區各分項滿意度分數(假日)

服務項目	整體
用餐區整體分數	87.93 N=3158
用餐區服務人員儀容衛生分數	89.56 N=3158
用餐區清潔度分數	88.55 N=3158
用餐區服務人員結帳速度分數	88.54 N=3158

## (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 88.75 分。在此類別各項目評比中，「密封包裝食品衛生」為滿意度分數最高的項目（89.58 分），其次是「密封包裝食品品質」（88.91 分）及「密封包裝食品多樣性」（88.33 分），而分數較低的則為「密封包裝食品價格」（86.29 分）。

表 3-6：密封包裝食品滿意度分數(假日)

服務項目	整體
密封包裝食品整體分數	88.75 N=2120
密封包裝食品衛生分數	89.58 N=2120
密封包裝食品品質分數	88.91 N=2120
密封包裝食品多樣性分數	88.33 N=2120
密封包裝食品價格分數	86.29 N=2120

## (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 87.47 分。至於各項目評比，滿意度分數最高的項目為「熱熟食衛生」（87.88 分），其次是「熱熟食品質」（86.56 分）及「熱熟食多樣性」（85.24 分）至於「熱熟食價格」（83.93 分）的滿意度分數則較低。

表 3-7：熱熟食滿意度分數(假日)

服務項目	整體
熱熟食整體分數	87.47 N=2791
熱熟食衛生分數	87.88 N=2791
熱熟食品質分數	86.56 N=2791
熱熟食多樣性分數	85.24 N=2791
熱熟食價格分數	83.93 N=2791

## (八) 其他服務設施

在 109 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(91.60 分)，其次依序為「銷售人員服務態度」(91.27 分)、「友善環境設施完整度」(91.21 分)、「服務台所提供的各項服務」(90.54 分)、「服務區賣場內指引標示」(90.15 分)、「行動支付便利性」(89.75 分)、「哺集乳室」(87.64 分)、「駕駛人休息室」(87.64 分)、「胎紋胎壓檢測儀器借用服務」(87.25 分)、「漂書站」(87.19 分)，而滿意度分數較為落後的項目則為「無線上網」(87.16 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）。

表 3-8：其他服務設施滿意度分數(假日)

服務項目	整體
服務台人員服務態度分數	91.60 N=2830
銷售人員服務態度分數	91.27 N=3082
友善環境設施完整度分數	91.21 N=3611
服務台所提供的各項服務分數	90.54 N=2667
服務區賣場內指引標示分數	90.15 N=3049
行動支付便利性分數	89.75 N=2160
哺集乳室分數	87.64 N=1655
駕駛人休息室分數	87.64 N=1621
胎紋胎壓檢測儀器借用服務分數	87.25 N=1621
漂書站分數	87.19 N=1724
無線上網分數	87.16 N=2060

### (九) 服務區防疫應變作為

在本次調查中，新增詢問受訪者對服務區防疫應變作為的滿意度，「服務區配合防疫政策執行防疫應變作為整體滿意度」為 90.27 分。各項防疫應變作為中，以「服務區公共使用餐桌加設隔板或採行間隔座位，防止飛沫傳染」滿意度分數最高（90.64 分），其次則為「配合政府防疫政策，要求進入大廳者一律配戴口罩」（90.63 分）及「服務大廳入口處提供乾洗液或 75%酒精供民眾自行洗手消毒」（90.53 分），再其次為「服務區大廳統一管制用路人進出動線，進行全面體溫量測作業，並拒絕體溫超過 37.5 度者入內」（89.90 分）及「賣場結帳區，地上標示安全距離措施」（89.63 分）。

表 3-9：服務區防疫應變作為滿意度分數(假日)

服務項目	整體
防疫應變作為整體分數	90.27 N=3611
服務區公共使用餐桌加設隔板或採行間隔座位，防止飛沫傳染	90.64 N=3611
配合政府防疫政策，要求進入大廳者一律配戴口罩	90.63 N=3611
服務大廳入口處提供乾洗液或75%酒精供民眾自行洗手消毒	90.53 N=3611
服務區大廳統一管制用路人進出動線，進行全面體溫量測作業，並拒絕體溫超過37.5度者入內	89.90 N=3611
賣場結帳區，地上標示安全距離措施	89.63 N=3611

## (十) 小結

根據 109 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（91.60 分）；而分數最低的項目則為「熱熟食價格」（83.93 分），整體而言，各評比項目之滿意度分數皆超過 83 分。

表 3-10：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	防疫應變作為整體	90.27	熱熟食整體	87.47
戶外休憩區	景觀布置與環境美化	89.21	座椅安排	87.36
停車場	清潔度	89.11	ePARKING停車協尋	85.95
公共廁所設備	洗手台清潔度	89.26	廁間清潔度	88.67
用餐區	服務人員儀容衛生	89.56	服務人員結帳速度	88.54
密封包裝食品	衛生	89.58	價格	86.29
熱熟食	衛生	87.88	價格	83.93
其他服務設施	服務台人員服務態度	91.60	無線上網	87.16
防疫應變作為	服務區公共使用餐桌加設隔板或採行間隔座位，防止飛沫傳染	90.64	賣場結帳區，地上標示安全距離措施	89.63



## 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 1-45。

### （一） 戶外休憩區（見表 3-11）

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(94.82%)，另外有 5.04%的受訪者認為表現尚可，僅有 0.14%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「戶外休憩區清潔度」（93.55%），其次依序為「戶外休憩區景觀布置與環境美化」（93.22%）及「戶外休憩區動線安排」（90.83%），至於「戶外休憩區座椅安排」的正面評價稍低，只有 89.81%的受訪者給予正面評價。在負面評價方面，此類別各項目之負面評價介於 0.19%~0.44%之間。

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），再訪意願對於「戶外休憩區座椅安排」及「戶外休憩區動線安排」有顯著影響。除上述所提到之基本資料與項目達統計上顯著程度外，其餘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%）。受訪者性別對於戶外休憩區各項目評價並無顯著影響，除「戶外休憩區座椅安排」女性滿意度略高於男性之外，其餘各項目男性滿意度皆略高於女性。

表 3-11：戶外休憩區滿意度評價分析(假日)

	很滿意	滿意	正面評價	尚可	不滿意	很不滿意	負面評價
	%						
	N=3611						
戶外休憩區整體滿意程度	51.48%	43.34%	94.82%	5.04%	0.14%		0.14%
戶外休憩區清潔度	52.31%	41.24%	93.55%	6.26%	0.17%	0.03%	0.19%
戶外休憩區景觀布置與環境美化	53.06%	40.16%	93.22%	6.59%	0.17%	0.03%	0.19%
戶外休憩區動線安排	48.60%	42.23%	90.83%	8.81%	0.33%	0.03%	0.36%
戶外休憩區座椅安排	47.52%	42.29%	89.81%	9.75%	0.36%	0.08%	0.44%

## (二) 停車場 (見表 3-12)

在停車場類別中，有近九成二的受訪者給予整體滿意程度正面評價 (91.91%)，7.48%受訪者認為尚可，有 0.61%的受訪者給予負面評價。在各項目評比中，近九成四的受訪者給予「停車場清潔滿意程度」項目正面評價 (93.94%)。有近八成七的受訪者給予「停車場行車引導及管理」項目正面評價 (86.87%)。至於「ePARKING 停車協尋」(86.63%)與「ePARKING 停車導引」(86.38%)滿意度較為落後。在負面評價方面，此類別各項目之負面評價介於 0.17%~0.94%之間。

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 1-6~1-10)，教育程度、到訪次數及再訪意願對於「停車場行車引導及管理」滿意度有顯著影響。除上述所提到之基本資料與項目達統計上顯著程度外，其餘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%)。受訪者性別對於停車場各項目評價並無顯著影響，「停車場清潔」及「ePARKING 停車協尋」男性滿意度略高於女性，其餘各項目則是女性滿意度皆略高於男性。

表 3-12：停車場滿意度評價分析(假日)

	很滿意	滿意	正面評價	尚可	不滿意	很不滿意	負面評價
	%						
	N=3611						
停車場整體滿意程度	50.35%	41.57%	91.91%	7.48%	0.44%	0.17%	0.61%
停車場清潔滿意程度	51.79%	42.15%	93.94%	5.90%	0.14%	0.03%	0.17%
停車場行車引導及管理	46.91%	39.96%	86.87%	12.18%	0.89%	0.06%	0.94%
ePARKING停車協尋	43.63%	43.00%	86.63%	13.00%	0.25%	0.13%	0.38%
ePARKING停車導引	43.88%	42.50%	86.38%	13.38%	0.25%		0.25%

## (三) 公共廁所設備 (見表 3-13)

公共廁所設備類別中，有九成三的使用者在整體滿意程度項目上給予正面評價 (93.42%)，6.21%受訪者認為尚可，有 0.37%的受訪者給予負面評價。在此類別中，使用者正面評價最高的項目為「洗手台清潔度」(92.99%)，其次則為「廁間設備貼心度」(92.33%)，最後則為「廁間清潔度」(91.09%)。在負面評價方面，此類別各項目之負面評價介於 0.11%~0.49%之間。

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 1-11~1-14)，性別、身份(駕駛/乘客)對於「公共廁所整體」及「廁間清潔度」滿意度有顯著影響，男性受訪者對「公共廁所整體」及「廁間清潔度」的滿意度顯著高於女性受訪者。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 3-13：公共廁所設備滿意度評價分析(假日)

	很滿意	滿意	正面評價	尚可	不滿意	很不滿意	負面評價
	%						
	N=3480						
公共廁所整體滿意程度	53.88%	39.54%	93.42%	6.21%	0.37%		0.37%
洗手台清潔度	53.45%	39.54%	92.99%	6.90%	0.09%	0.03%	0.11%
廁間設備貼心度	53.56%	38.76%	92.33%	7.41%	0.26%		0.26%
廁間清潔度	52.76%	38.33%	91.09%	8.42%	0.46%	0.03%	0.49%

(四) 用餐區 (見表 3-14)

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(91.32%)，8.20%使用者認為尚可，有 0.47%的使用者給予負面評價。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」(94.62%)，其次則為「用餐區服務人員結帳速度」(92.65%)及「用餐區清潔度」(91.74%)。在負面評價方面，此類別各項目之負面評價比率介於 0.09%~0.38%之間。

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 1-15~1-18），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%)。受訪者性別對於用餐區各項目評價並無顯著影響，各項目女性滿意度皆略高於男性。

表 3-14：用餐區滿意度評價分析(假日)

	很滿意	滿意	正面評價	尚可	不滿意	很不滿意	負面評價
	%						
	N=3158						
用餐區整體滿意度	48.86%	42.46%	91.32%	8.20%	0.41%	0.06%	0.47%
用餐區服務人員儀容衛生	53.32%	41.29%	94.62%	5.29%	0.06%	0.03%	0.09%
用餐區服務人員結帳速度	50.32%	42.34%	92.65%	7.16%	0.13%	0.06%	0.19%
用餐區清潔度	51.39%	40.34%	91.74%	7.88%	0.38%		0.38%

### (五) 密封包裝食品 (見表 3-15)

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 (94.43%)，5.57%購買者認為尚可。此類別中，「密封包裝食品衛生」獲得購買者最高的正面評價 (94.95%)，其次是「密封包裝食品品質」 (94.01%) 及「密封包裝食品多樣性」 (92.50%)，而「密封包裝食品價格」項目所獲得之正面評價較低 (87.50%)，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，僅「密封包裝食品多樣性」 (0.09%) 及「密封包裝食品價格」 (0.28%) 有負面評價。

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 1-19~1-23)，到訪次數對於「密封包裝食品整體」滿意度有顯著影響，年齡、身份(駕駛/乘客)、到訪次數對於「密封包裝食品衛生」及「密封包裝食品品質」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%)。受訪者性別對於密封包裝食品各項目評價並無顯著影響，除「密封包裝食品價格」及「密封包裝食品品質」女性滿意度略高於男性外，其餘各項目男性滿意度皆略高於女性。

表 3-15：密封包裝食品滿意度評價分析(假日)

	很滿意	滿意	正面評價	尚可	不滿意	很不滿意	負面評價
	%						
	N=2120						
密封包裝食品整體滿意度	49.34%	45.09%	94.43%	5.57%			0.00%
密封包裝食品衛生	52.97%	41.98%	94.95%	5.05%			0.00%
密封包裝食品品質	50.52%	43.49%	94.01%	5.99%			0.00%
密封包裝食品多樣性	49.25%	43.25%	92.50%	7.41%	0.09%		0.09%
密封包裝食品價格	44.34%	43.16%	87.50%	12.22%	0.19%	0.09%	0.28%

### (六) 熱熟食 (見表 3-16)

在本次調查中，有九成一的購買者給予熱熟食整體滿意度正面評價 (91.11%)，8.60%購買者認為尚可，有 0.29%的購買者給予負面評價。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 (91.87%)，其次則為「熱熟食品質」 (88.79%) 與「熱熟食多樣性」 (84.31%)；正面評價比率較低的項目則是「熱熟食價格」 (81.40%)。在負面評價方面，各項目之負面評價介於 0.14%~1.04%之間。

熱熟食各項目與基本資料進行交叉分析，並經由卡方檢定後可得知（詳見交叉分析表附表 1-24~1-28），再訪意願對於「熱熟食價格」滿意度有顯著影響，年齡、教育程度、再訪意願對於「熱熟食多樣性」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%）。受訪者性別對於熱熟食各項目評價並無顯著影響，除「熱熟食衛生」及「熱熟食品質」男性滿意度略高於女性外，其餘各項目女性滿意度皆略高於男性。

表 3-16：熱熟食滿意度評價分析(假日)

	很滿意	滿意	正面評價	尚可	不滿意	很不滿意	負面評價
	%						
	N=2791						
熱熟食整體滿意度	46.58%	44.54%	91.11%	8.60%	0.25%	0.04%	0.29%
熱熟食衛生	47.65%	44.21%	91.87%	7.99%	0.14%		0.14%
熱熟食品質	44.54%	44.25%	88.79%	10.75%	0.39%	0.07%	0.47%
熱熟食多樣性	42.82%	41.49%	84.31%	14.87%	0.72%	0.11%	0.82%
熱熟食價格	39.34%	42.06%	81.40%	17.56%	0.97%	0.07%	1.04%

### （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(94.63%)，其次依序為「銷售人員服務態度」(94.32%)、「友善環境設施完整度」(94.21%)、「服務台所提供的各項服務」(93.48%)、「服務區賣場內指引標示」(91.87%)、「行動支付便利性」(91.67%)、「駕駛人休息室」(89.14%)、「哺集乳室」(89.00%)、「漂書站」(88.34%)及「胎紋胎壓檢測儀器借用服務」(88.22%)，而正面評價較低的項目則是「無線上網」(86.12%)。至於負面評價部分，除「漂書站」及「胎紋胎壓檢測儀器借用服務」無負面評價之外，其餘各項目之負面評價介於 0.03%~0.53% 之間。

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 1-29~1-39），性別、再訪意願對於「無線上網」滿意度有顯著影響，男性受訪者對「無線上網」滿意度顯著高於女性。性別、到訪次數對於「漂書站」滿意度有顯著影響，男性受訪者對「漂書站」滿意度顯著高於女性。性別、年齡、身份(駕駛/乘客)、到訪次數對於「胎紋胎壓檢測儀器借用服務」滿意度有顯著影響，男性受訪者對「胎紋胎壓檢測儀器借用服務」滿意度顯著高於女性；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 3-17：其他服務設施滿意度評價分析(假日)

	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	63.43%	31.20%	94.63%	5.34%	0.04%		0.04%	2830
銷售人員服務態度	62.26%	32.06%	94.32%	5.52%	0.10%	0.06%	0.16%	3082
友善環境設施完整度	61.87%	32.35%	94.21%	5.76%	0.03%		0.03%	3611
服務台所提供的各項服務	59.24%	34.23%	93.48%	6.49%	0.04%		0.04%	2667
服務區賣場內指引標示	59.04%	32.83%	91.87%	8.00%	0.13%		0.13%	3049
行動支付便利性	57.22%	34.44%	91.67%	8.19%	0.14%		0.14%	2160
駕駛人休息室	49.17%	39.98%	89.14%	10.80%		0.06%	0.06%	1621
哺集乳室	49.31%	39.70%	89.00%	10.94%		0.06%	0.06%	1655
漂書站	47.62%	40.72%	88.34%	11.66%			0.00%	1724
胎紋胎壓檢測儀器借用服務	48.06%	40.16%	88.22%	11.78%			0.00%	1621
無線上網	50.29%	35.83%	86.12%	13.35%	0.44%	0.10%	0.53%	2060

#### (八) 服務區防疫應變作為

109 年下半年調查中，新增針對服務區防疫應變作為詢問受訪者滿意度。「服務區配合防疫政策執行防疫應變作為整體滿意度」有 94.88%受訪者給予正面評價，有 5.07%的受訪者認為表現尚可，另有 0.06%的受訪者給予負面評價。各項防疫應變作為中以「服務區公共使用餐桌加設隔板或採行間隔座位，防止飛沫傳染」（95.26%），其次則為「配合政府防疫政策，要求進入大廳者一律配戴口罩」（95.18%）及「服務大廳入口處提供乾洗液或 75%酒精供民眾自行洗手消毒」正面評價最高（94.66%），再其次為「服務區大廳統一管制用路人進出動線，進行全面體溫量測作業，並拒絕體溫超過 37.5 度者入內」（93.91%）及「賣場結帳區，地上標示安全距離措施」（93.66%）。在此類別各項目中，除「服務區公共使用餐桌加設隔板或採行間隔座位，防止飛沫傳染」無負面評價之外，其餘各項目負面評價介於 0.06%~0.36%之間。

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 1-40~1-45），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%）。受訪者性別對於服務區防疫應變作為各項目評價並無顯著影響，除「配合政府防疫政策，要求進入大廳者一律配戴口罩」女性滿意度略高於男性外，其餘各項目男性滿意度皆略高於女性。

表 3-18：服務區防疫應變作為滿意度評價分析(假日)

	很滿意	滿意	正面評價	尚可	不滿意	很不滿意	負面評價
	%						
	N=3611						
防疫應變作為整體滿意度	56.52%	38.36%	94.88%	5.07%	0.06%		0.06%
服務區公共使用餐桌加設隔板或採行間隔座位，防止飛沫傳染	57.93%	37.33%	95.26%	4.74%			0.00%
配合政府防疫政策，要求進入大廳者一律配戴口罩	58.40%	36.78%	95.18%	4.46%	0.28%	0.08%	0.36%
服務大廳入口處提供乾洗液或75%酒精供民眾自行洗手消毒	58.13%	36.53%	94.66%	5.23%	0.11%		0.11%
服務區大廳統一管制用路人進出動線，進行全面體溫量測作業，並拒絕體溫超過37.5度者入內	55.94%	37.97%	93.91%	5.84%	0.17%	0.08%	0.25%
賣場結帳區，地上標示安全距離措施	54.53%	39.13%	93.66%	6.29%	0.06%		0.06%

### (九) 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。由下表 3-18 可得知，各評比項目中以「服務區公共使用餐桌加設隔板或採行間隔座位，防止飛沫傳染」正面評價最高（正評 95.26%）；而正面評價最低的項目則為「熱熟食價格」（正評 81.40%）。整體而言，除「無線上網」及「熱熟食價格」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。

表 3-19：服務項目滿意度評價分析小結(假日)

服務項目滿意度評價分析						
評比類別	項目	正面評價最高		正面評價最低		
		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	防疫應變作為整體	94.88%	0.06%	熱熟食整體	91.11%	0.29%
戶外休憩區	清潔度	93.55%	0.19%	座椅安排	89.81%	0.44%
停車場	清潔度	93.94%	0.17%	ePARKING 停車導引	86.38%	0.25%
公共廁所設備	洗手台清潔度	92.99%	0.11%	廁間清潔度	91.09%	0.49%
用餐區	服務人員儀容衛生	94.62%	0.09%	清潔度	91.74%	0.38%
密封包裝食品	衛生	94.95%	0.00%	價格	87.50%	0.28%
熱熟食	衛生	91.87%	0.14%	價格	81.40%	1.04%
其他服務設施	服務台人員服務態度	94.63%	0.04%	無線上網	86.12%	0.53%
防疫應變作為	服務區公共使用餐桌加設隔板或採行間隔座位，防止飛沫傳染	95.26%	0.00%	賣場結帳區，地上標示安全距離措施	93.66%	0.06%

至於卡方檢定結果部分，由下表 3-20 可得知（僅列出檢定顯著結果），受訪者性別、年齡、教育程度、身份(駕駛/乘客)、到訪次數以及再訪意願，對於各評比項目滿意度造成顯著影響的可能性較大，其中又以再訪意願之影響最為顯著。

表 3-20：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								***
停車場行車引導及管理			*				*	***
公共廁所整體	***				***			
廁間清潔度	***				***			
密封包裝食品整體							*	
密封包裝食品衛生		*			**		*	
密封包裝食品品質		*			*		**	
熱熟食多樣性		*	*					***
熱熟食價格								***
無線上網	**							***
漂書站	*						**	
胎紋胎壓檢測儀器借用服務	**	*			*		***	

\*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，109 年度下半年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、26 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「密封包裝食品衛生」、「用餐區服務人員儀容衛生」以及「公共廁所整體滿意程度」；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」。

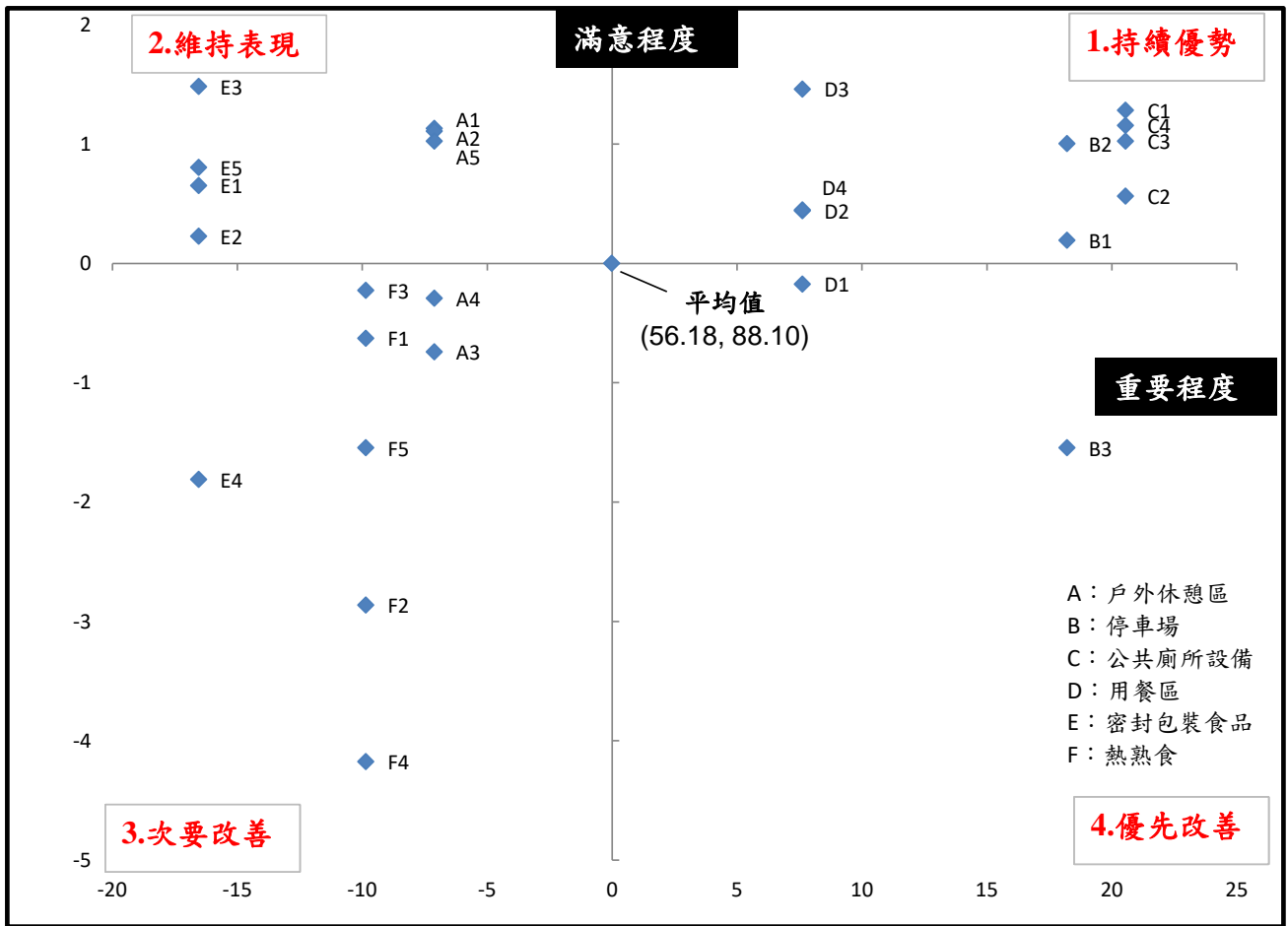


圖 3-1：服務區管理矩陣

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：（重要性平均分數為 56.18 分，滿意度平均分數為 88.10 分）

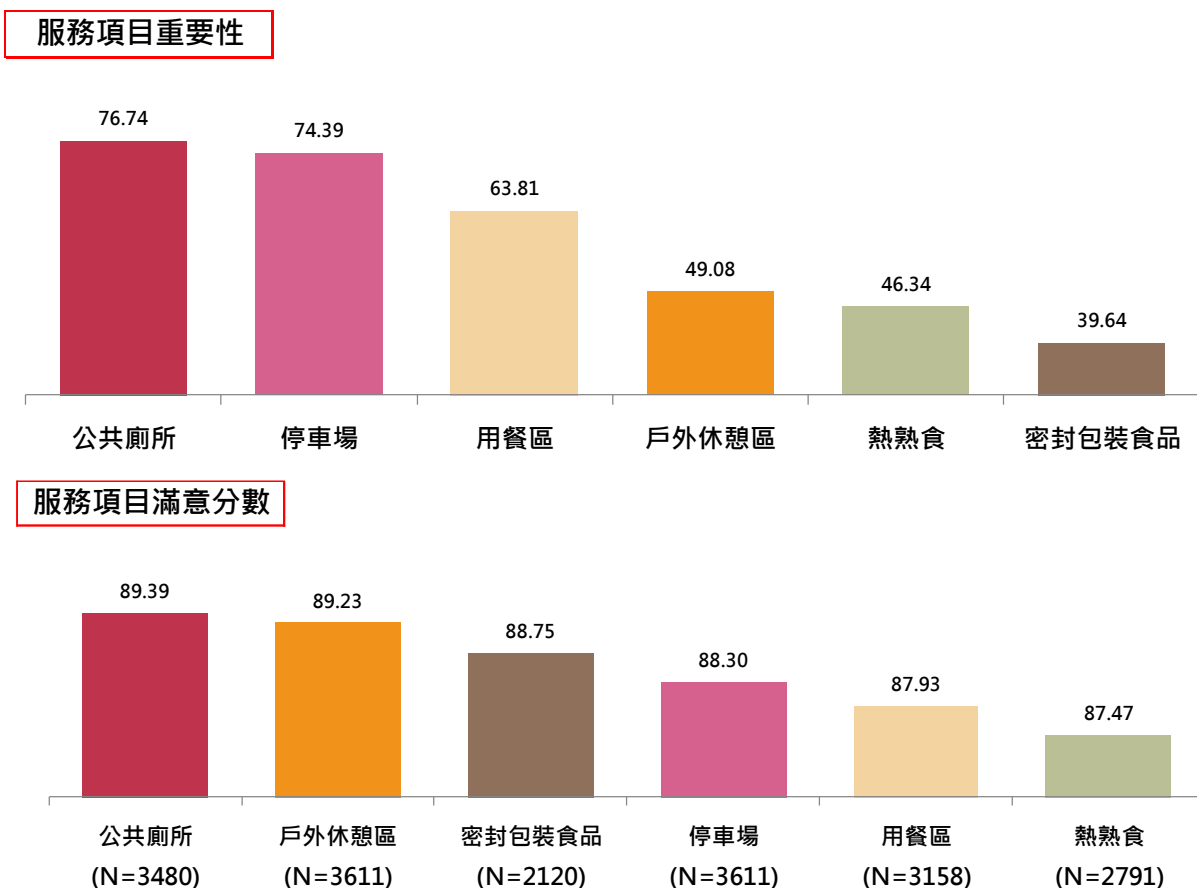


圖 3-2：服務項目重要性與滿意度排名

表 3-21：服務區管理矩陣各項目

	項目	重要度		滿意度	
		分數	排序	分數	排序
持續優勢 (重要度高、滿意度高)	D3用餐區服務人員儀容衛生	63.81	3	89.56	2
	C1公共廁所整體滿意程度	76.74	1	89.39	3
	C4洗手台清潔度	76.74	1	89.26	4
	C3廁間設備貼心度	76.74	1	89.13	7
	B2停車場清潔滿意程度	74.39	2	89.11	9
	C2廁間清潔度	76.74	1	88.67	12
	D4用餐區清潔度	63.81	3	88.55	13
	D2用餐區服務人員結帳速度	63.81	3	88.54	14
	B1停車場整體滿意程度	74.39	2	88.30	16
維持表現 (重要度低、滿意度高)	E3密封包裝食品衛生	39.64	6	89.58	1
	A1戶外休憩區整體滿意程度	49.08	4	89.23	5
	A2戶外休憩區景觀布置與環境美化	49.08	4	89.21	6
	A5戶外休憩區清潔度	49.08	4	89.13	7
	E5密封包裝食品品質	39.64	6	88.91	10
	E1密封包裝食品整體滿意度	39.64	6	88.75	11
	E2密封包裝食品多樣性	39.64	6	88.33	15
次要改善 (重要度低、滿意度低)	F3熱熟食衛生	46.34	5	87.88	18
	A4戶外休憩區動線安排	49.08	4	87.81	19
	F1熱熟食整體滿意度	46.34	5	87.47	20
	A3戶外休憩區座椅安排	49.08	4	87.36	21
	F5熱熟食品質	46.34	5	86.56	22
	E4密封包裝食品價格	39.64	6	86.29	24
	F2熱熟食多樣性	46.34	5	85.24	25
	F4熱熟食價格	46.34	5	83.93	26
優先改善 (重要度高、滿意度低)	D1用餐區整體滿意度	63.81	3	87.93	17
	B3停車場行車引導及管理	74.39	2	86.56	22

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

### **(二) 維持表現區**

維持表現的服務項目，包含密封包裝食品衛生、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、密封包裝食品品質、密封包裝食品整體滿意度及密封包裝食品多樣性。以上項目滿意度高，但受訪者重視程度卻較低，服務區可加強對這些項目的宣導，使受訪者對這些服務項目有更多認識，進一步提升至「持續優勢區」。

### **(三) 次要改善區**

位於次要改善的服務項目，包含熱熟食衛生、戶外休憩區動線安排、熱熟食整體滿意度、戶外休憩區座椅安排、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為用餐區整體滿意程度與停車場行車引導及管理。此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

本次調查將受訪者不滿意意見整理後，共 180 位有明確提出對於各項服務之不滿意意見或建議，詳細意見可參見下表 3-22。

表 3-22：服務區意見與建議(假日)

序號	意見與建議	次數	百分比	序號	意見與建議	次數	百分比
<b>1.戶外休憩區</b>				<b>4.用餐區</b>			
1	座椅太少(新營、仁德、關西、西湖、清水、東山)	8	4.4%	1	用餐區不夠整潔衛生/未及時清潔(湖口、新營、仁德、關西、清水、南投、東山)	11	6.1%
2	裝修改建中，很混亂，很擁擠(湖口)	5	2.8%	2	用餐選擇性太少(湖口)分量太少(湖口)口味不好(西湖)難吃選擇少價格貴(石碇)	4	2.2%
3	環境不整潔(湖口、清水、關廟)	4	2.2%	3	帳棚搭起的用餐區很不方便(湖口)	4	2.2%
4	動線設計不良(湖口、西湖、關廟)	4	2.2%	4	座位太少(關西)/座位間隔太擠(西湖)	3	1.7%
5	沒有遮陽傘(新營)無路樹遮蔽(關西)日曬嚴重(石碇)	3	1.7%	5	點餐時店員沒效率(中壢)點餐及出餐速度太慢(蘇澳)	3	1.7%
6	吸煙人多，無管控(仁德)	1	0.6%	6	服務人員態度差不友善(東山)	1	0.6%
<b>2.停車場</b>				<b>5.密封包裝食品</b>			
1	停車位太少/停車位難找(西螺、新營、仁德、關西、清水、南投、石碇)	12	6.7%	1	價格太貴(西螺、西湖、清水、東山、石碇)	5	2.8%
2	停車動線規劃不良/標示不明(泰安、西螺、仁德)	5	2.8%	2	選擇性少(中壢、東山)	2	1.1%
3	環境不整潔(西螺、新營、清水、仁德)	4	2.2%	<b>6.熱熟食</b>			
4	無人引導(南投、東山、關廟、石碇)	4	2.2%	1	價格太高(中壢、泰安、西螺、新營、仁德、關西、清水、南投、東山、關廟、石碇、蘇澳)	23	12.8%
5	小車占用大車車位(中壢)/身心障礙車位被占用(西湖)	2	1.1%	2	選擇性太少(中壢、湖口、泰安、新營、仁德、關西、清水、南投、關廟、石碇)	23	21.0%
6	停車格太小(湖口)	1	0.6%	3	口味不好(湖口、關西、西湖、清水、南投、東山、關廟)	7	3.9%
7	沒有適用的停車位，不夠長，是一加一的貨車(新營)	1	0.6%	4	乾淨度待加強(南投)	1	0.6%
8	安全島太高，倒車不易(西湖)	1	0.6%	5	疫情關係害我們繞一大圈才找到熱熟食區(東山)	1	0.6%
<b>3.公共廁所設備</b>				<b>7.其他設備</b>			
1	環境髒亂/有異味(中壢、湖口、泰安、西螺、仁德、西湖、清水、關廟)	14	7.8%	1	網速太慢/訊號差(湖口、西螺、仁德、清水、石碇)	5	2.8%
2	水龍頭/馬桶沒水(湖口)	4	2.2%	2	廁所指標不易找(蘇澳)標示不清(西湖)	2	1.1%
3	馬桶坐墊損壞(湖口)	1	0.6%	3	銷售人員愛理不理的(關西)Pan手感的店小姐應對客人口語超級無水準，請加強教育(東山)	2	1.1%
4	沒有尿布台(湖口)	1	0.6%	4	禮品商服務態度很差(湖口)	1	0.6%
5	水排不掉(新營)	1	0.6%	5	餐點服務員態度很差(西螺)	1	0.6%
6	沒有洗手液，洗手的水太小(新營)	1	0.6%	6	哺乳室太少要等很久，尿布台跟哺乳室不能分開鎖門(新營)	1	0.6%
7	缺衛生紙(仁德)	1	0.6%	7	無駕駛人休息室(西湖)	1	0.6%
[1] 提出意見或建議之受訪者共180位。				8	沒有行動支付(西湖)	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，共 85 位有明確提出意見或建議，其中有 17.6%的民眾表示希望未來服務區能夠「增加飲食的類型或餐廳」，有 14.1%的受訪者希望增設「兒童遊戲區與遊樂設施」，各有 5.9%的民眾希望「增加駕駛人休息室/盥洗室/淋浴間」及「增加用餐區空間及座位」。其餘意見可參見下表 3-23。

表 3-23：未來期待服務區新增之服務意見彙整

序 號	意見與建議	次數	百分比%
	其他意見		
1	增加飲食的類型或餐廳(湖口、泰安、仁德、關西、清水、南投、古坑、東山、石碇)	15	17.6%
2	增設兒童(親子)遊戲區/遊樂設施(湖口、泰安、西螺、清水、南投、東山)	12	14.1%
3	增加駕駛人休息室/盥洗室/淋浴間(中壢、西螺、仁德、西湖、清水)	5	5.9%
4	增加用餐區空間及座位(關西、清水)	5	5.9%
5	增加座位充電插座(仁德、南投、蘇澳)增設無線充電(泰安)	4	4.7%
6	小便斗高度降低讓兒童使用(湖口)增加親子廁所數量(關西)男女公廁增強通風排熱系統(東山)	4	4.7%
7	停車場多種樹，讓車子不會過度曝曬(湖口)/增加戶外遮蔭區(清水、南投)/戶外增設遮雨棚(東山)	4	4.7%
8	增設停車位(湖口、清水、石碇)	3	3.5%
9	吸菸區標示更明確(湖口)/增設可以擋雨的吸菸區(西湖)/抽菸區設在偏遠一點的地方(清水)	3	3.5%
10	增設寵物活動區/增設可愛動物區(湖口、西湖、清水)	3	3.5%
11	增設盲人按摩/按摩椅(清水、南投)	3	3.5%
12	增加飲水機(東山)希望飲水機能恢復有冰水(南投)	3	3.5%
13	增設理髮區(新營)	2	2.4%
14	增設加油站(泰安、蘇澳)	2	2.4%
15	冷氣開小一點(泰安)室內冷氣稍微增強(東山)	2	2.4%
16	增加電動車充電站(石碇)	1	1.2%
17	增設行車動線導引(西螺)	1	1.2%
18	飲食的調味勿過於重鹹或重甜(西螺)	1	1.2%
19	資源回收物回收處明顯告示(西螺)	1	1.2%
20	行人穿越道增加路燈照明及地面閃光警示(新營)	1	1.2%
21	假日希望能有多一點藝文表演(新營)	1	1.2%
22	增設得來速取餐服務(新營)	1	1.2%
23	增加商品多樣化(湖口)	1	1.2%
24	增設洗車區(泰安)	1	1.2%
25	戶外座位區增設電風扇(東山)	1	1.2%
26	水族箱應定時清潔(清水)	1	1.2%
27	門口提醒戴口罩的人員應該站在門外面才對(南投)	1	1.2%
28	增加在地文化元素(東山)	1	1.2%
29	7-11超商的便利性不夠方便，行動隨時取不能使用，不夠便民(東山)	1	1.2%
30	湖口南站設施希望和北站一樣。(湖口)	1	1.2%

[1] 明確提出其他意見或建議之受訪者共85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（76.74分）、停車場（74.39分）、用餐區（63.81分）、戶外休憩區（49.08分）、熱熟食（46.34分）及密封包裝食品（39.64分）。而其整體滿意度排名依序是公共廁所（89.39分）、戶外休憩區（89.23分）、密封包裝食品（88.75分）、停車場（88.30分）、用餐區（87.93分）及熱熟食（87.47分），如下圖 4-1。

在本期調查中，各項目之重要度及滿意度排名，與前期調查（109 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 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。

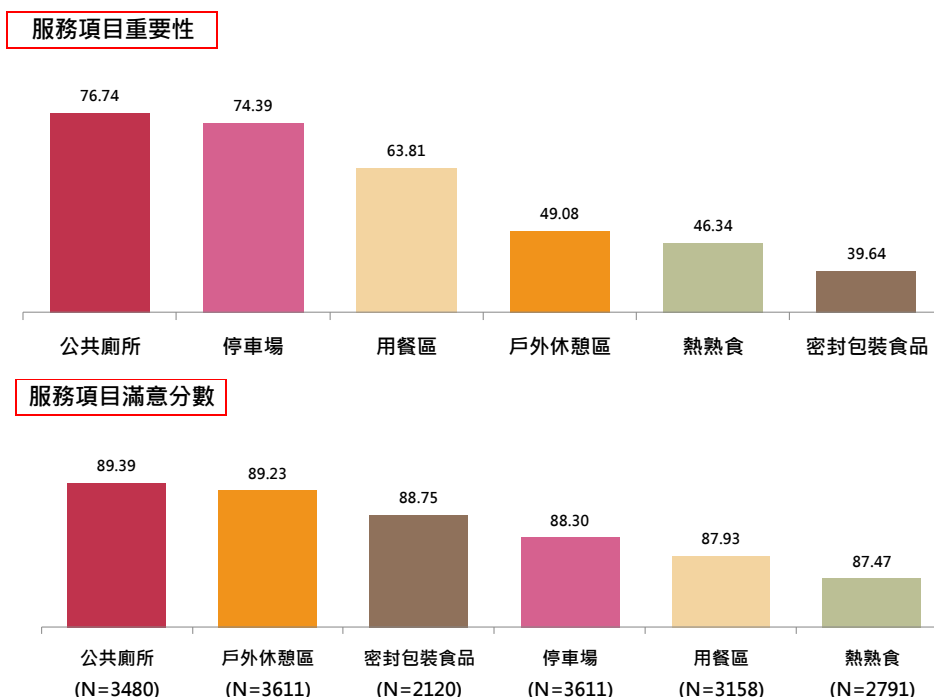


圖 4-1：服務區整體重要程度與滿意度排名比較



## (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「密封包裝食品衛生」、「用餐區服務人員儀容衛生」、「公共廁所整體滿意程度」、「洗手台清潔度」以及「戶外休憩區整體」；而排名倒數三名（第 24~26 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 3-20）

109 年度下半年調查結果，滿意度分數第一至第五名之項目有兩項與公共廁所相關，由此可見民眾對於服務區之公共廁所給予相當高的肯定。而熱熟食各項目雖排名敬陪末座，但各項滿意分數仍達八十三分以上，整體來說受訪民眾對於熱熟食各項目評比仍傾向於滿意。

至於在卡方檢定結果部分，受訪者性別、年齡、教育程度、身份(駕駛/乘客)、到訪次數以及再訪意願，對於各評比項目滿意度造成顯著影響的可能性較大，其中又以再訪意願之影響最為顯著。（詳見表 3-19）

以性別來看，男性受訪者對於公共廁所整體、廁間清潔度、無線上網、漂書站、胎紋胎壓檢測儀器借用服務的滿意度都顯著高於女性受訪者。

## (三) 服務區服務項目重要度與滿意度評比

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

而本次調查服務區須優先改善的項目為用餐區整體與停車場行車引導及管理。此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，建議各服務區應研擬如何改善用餐區整體服務，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 109 下半年度持續追蹤之問項（共 31 項），若與前期調查相較（109 上半年），本次調查各服務項目滿意度分數度皆小幅下滑，僅熱熟食四個項目有所進步。

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 98.14 分位居第一名，而第二到五名依序為西湖服務區（89.77 分）、蘇澳服務區（89.64 分）、西螺服務區（89.62 分）及清水服務區（89.46 分）。就各服務區排名來看，相較於前期調查，本次調查排名進步最多的服務區為西湖服務區，共上升 8 名；而排名退步最多的服務區為關西服務區，共下降 11 名。

從服務區整體服務項目平均分數表現來看，與前期（109 上半年）相比，本次調查中壠服務區平均分數成長幅度最大，共上升 4.65 分，其次則是西湖（上升 1.98 分）、古坑（上升 1.26 分）以及南投服務區（上升 1.25 分）；分數下降最多的是湖口服務區，共下降 5.90 分，其次則是關西（下降 4.61 分）與關廟服務區（下降 2.06 分）（詳見表 4-13）。

## 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，「用餐區整體」與「停車場行車引導及管理」被歸為優先改善的項目，建議可針對用餐區整體與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. 用餐區整體

在用餐區相關項目滿意度評比中，「用餐區整體」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，用餐區的問題主要集中在「用餐區不夠整潔衛生／未及時清潔」、「用餐選擇性太少／分量太少／口味不好／價格貴」、「帳棚搭起的用餐區很不方便」、「座位太少」、「點餐及出餐速度太慢」及「服務人員態度差不友善」，其中「用餐區不夠整潔衛生／未及時清潔」為民眾反應最多的問題。

針對上述意見，建議各服務區於假日人潮較多時增加清潔用餐區頻率，注意桌面、座椅以及隔板清潔程度，預防蒼蠅飛舞，以及加強清潔垃圾桶。除了定時打掃以外，建議也安排機動人員，隨時有異狀便能即時處理，降低受訪者不滿意程度。

## 2. 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「停車位太少／停車位難找」、「停車動線規畫不良／標示不明」、「無人引導」、「小車占用大車車位／身心障礙車位被占用」，其中「停車位太少／停車位難找」以及「停車動線規畫不良／標示不明」兩項意見為民眾反應最多的問題。

針對上述現象，建議各服務區持續於車流量較大的時間(如中午用餐時間或傍晚遊客回家)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。

部分服務區受訪者明確指出動線規畫不良之處，如「動線標示不清楚，繞了很多圈」(泰安)、「停車動線不順」(西螺)、「出站路線一條易塞一條要閃大貨車」(仁德)、「安全島太高，倒車不易」(西湖)，也提供該服務區作為調整行車動線參考。

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) 設法引進多樣化的平價美食

本次調查結果中，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因為「價格太高」、「選擇性太少」以及「口味不好」。

而從歷年調查數據可得知，服務區熱熟食各項目評比雖排名相對落後，但自 103 年起，熱熟食各項目滿意度分數呈現穩定成長趨勢，由此可見服務區在熱熟食項目上之努力成果。雖然因地點特性與營運成本的考量，各服務區產品價格確實無法大幅度調整，建議仍可尋求價位比較低(例如單價百元以下)的熱熟食設櫃，以滿足使用者的不同需求。

部分服務區有受訪者明確指出特定店家服務態度或菜色有問題，如「只有三類：麵、鐵板、摩斯，少了日式生魚片類、飯餐盒以及小吃」(中壢)、「牛肉麵麵條太少，幾乎吃不飽」(湖口)、「餐點服務員態度很差」(西螺)、「關東煮米血太硬」(關西)、「水餃像冷凍的，點兩盤顆數還不一樣」(西湖)、「熟區麵食和飯有時太硬未煮熟」(清水)、「Pan 手感的店小姐應對客人語超級無水準，請加強教育」(東山)，也提供該服務區作為調整服務廠商參考。

此外，民眾也反映「希望增加飲食的類型或餐廳」，其中包括「希望星巴克、麥當勞進駐」、「增加素食餐廳」、「增加手搖飲料」等等。建議可以定期更換美食區內店家或設法增加美食區店家種類，以期能有不同的商家進入服務區設櫃。

## (三) 持續改善公共廁所及戶外休憩區

公共廁所及戶外休憩區雖為民眾滿意度較高的項目，但針對「公共廁所」仍有部分受訪者提出「廁所環境髒亂有異味」、「馬桶坐墊損壞」、「缺衛生紙／洗手乳」等意見，針對「戶外休憩區」也有受訪者提出「座椅太少」、「改善動線」、「設置遮蔭區」等意見，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。

此外，針對性別差異部分，女性受訪者對於公共廁所整體及廁間清潔度滿意程度顯著低於男性受訪者，各服務區可優先考慮增加女廁清潔頻率及補充備品，以提升女性受訪者對於公共廁所的滿意程度。

#### (四) 強化國道服務區各項功能

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(親子)遊戲區及遊樂設施，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。

此外，雖多數服務區皆已提供駕駛人休息室的服務，但有時仍供不應求。因此，受訪者建議能設法增加駕駛人休息室數量，並可考慮增加淋浴及盥洗設備，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。

最後，受訪者也提出增加用餐區空間及桌椅、增加座位充電區、增設寵物活動區／可愛動物區、增設盲人按摩／按摩椅、增加飲水機以及行人穿越道增加路燈照明及地面閃光警示...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】 (石碇不回答 G7 駕駛人休息室) (關西、南投、東山才回答 B4-B5， eParking 問題)	<input type="checkbox"/> (1)中壢 <input type="checkbox"/> (2)湖口北站 <input type="checkbox"/> (3)湖口南站 <input type="checkbox"/> (4)泰安北站 <input type="checkbox"/> (5)泰安南站 <input type="checkbox"/> (6)西螺北站 <input type="checkbox"/> (7)西螺南站 <input type="checkbox"/> (8)新營北站 <input type="checkbox"/> (9)新營南站 <input type="checkbox"/> (10)仁德北站 <input type="checkbox"/> (11)仁德南站 <input type="checkbox"/> (12)關西 <input type="checkbox"/> (13)西湖北站 <input type="checkbox"/> (14)西湖南站 <input type="checkbox"/> (15)清水 <input type="checkbox"/> (16)南投 <input type="checkbox"/> (17)古坑 <input type="checkbox"/> (18)東山 <input type="checkbox"/> (19)關廟北站 <input type="checkbox"/> (20)關廟南站 <input type="checkbox"/> (21)石碇 <input type="checkbox"/> (22)蘇澳
L0.訪問地點【訪員自填】	<input type="checkbox"/> 室內(飲食休憩區) <input type="checkbox"/> 室外(停車場、廣場)

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
B2.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
B3.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
B4.eParking 停車導引滿意程度 A0 回答 12、16、18 才問 B4	<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
B5.eParking 停車協尋滿意程度 A0 回答 12、16、18 才問 B5	<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
B6.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)友善廁所 <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.廁所清潔度	<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 <b>不滿意</b> 、 <b>很不滿意</b> ，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 <b>不滿意</b> 、 <b>很不滿意</b> ，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 <b>不滿意</b> 、 <b>很不滿意</b> ，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 <b>不滿意</b> 、 <b>很不滿意</b> ，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="button" value="請選擇"/>	<b>下拉式選單</b>			
	停車場	<input type="button" value="請選擇"/>				
	公共廁所	<input type="button" value="請選擇"/>				
	用餐區	<input type="button" value="請選擇"/>				
	密封包裝食品	<input type="button" value="請選擇"/>				
	熱熟食	<input type="button" value="請選擇"/>				

下一頁按鈕

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 21 者不問 G7						
G7.駕駛人休息室 (右礙不問此題)	<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						
_____						
九、服務區防疫應變作為滿意度						
H1. 服務區大廳統一管制用路人進出動線，進行全面體溫量測作業，並拒絕體溫超過 37.5 度者入內。	<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	
H2. 配合政府防疫政策，要求進入大廳者一律佩戴口罩	<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	
H3. 服務大廳入口處提供乾洗液或 75%酒精供民眾自行洗手消毒	<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	
H4. 服務區公共使用餐桌加設隔板或採行間隔座位，防止飛沫傳染	<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	
H5. 賣場結帳區，地上標示安全距離措施	<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	
H6. 您對於服務區配合防疫政策執行防疫應變作為整體滿意度	<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	

下一頁按钮



## 頁面五

### 第二部分：旅運目的與行為

11. 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)\_\_\_\_\_

12. 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

13. 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)\_\_\_\_\_

14.1. 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

14.2. 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

15. 請問您會不會想再次到訪本服務區？(單選)  (1) 會  (2) 不會

16. 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  (15) 蘇澳  
 (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) 60~64 歲  
 (11) 65 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) 金門縣  (22) 連江縣  (23) 其他\_\_\_\_\_

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，會對您的個人資料進行保密)

K1.受訪者姓名或稱謂：\_\_\_\_\_

K2.電話：\_\_\_\_\_

K3.E-mail：\_\_\_\_\_

訪問到此結束，感謝您的合作，敬祝您旅途愉快

請將平板電腦交還予訪員，我們會敬贈一份小禮物給您！(字體加大)

送出按鈕

## 頁面六

請將平板電腦交還予訪員，我們會敬贈一份小禮物給您！(字體加大)

《以下內容為訪員填寫》

L1.訪員代號：\_\_\_\_\_

L2.訪問日期：2020年□月□日，□□:□□(系統帶入時間)

L3.此份問卷為：訪員訪問 督導複查 督導隨訪(同步複查) 高公局人員隨訪

L4.訪問地點：(系統帶入 GPS 經緯度)

L5.訪問時溫度：\_\_\_\_\_度(以該時段訪問第一份問卷時溫度為準)

送出按鈕



交通部高速公路局  
FREEWAY BUREAU, MOTC

