

「105 年度上半年服務區民眾滿意度問卷調查」 結果報告書（摘要）

委託機關：交通部臺灣區國道高速公路局

執行單位：遠見民調中心

中華民國 105 年 6 月

目 次

壹、 調查計畫概述.....	1
一、 研究背景與目的.....	1
二、 研究方法.....	1
三、 應用統計方法.....	5
四、 調查內容.....	6
貳、 樣本結構分析.....	8
一、 各服務區回收樣本數.....	8
二、 性別.....	9
三、 年齡.....	10
四、 教育程度.....	11
五、 乘坐車型及身分.....	12
六、 最近三個月到訪服務區次數.....	14
七、 至服務區之目的（複選）.....	15
八、 本次行車目的.....	16
九、 居住地、目的地與出發交流道所在地.....	17
十、 平均里程數.....	20
十一、 再訪意願.....	21
十二、 近一年內曾到訪之服務區.....	22
參、 整體服務區滿意度分析.....	23
一、 各服務項目滿意度分數評比.....	23
二、 服務區滿意度評價分析.....	28
三、 服務項目重要度與滿意度分析排序暨管理矩陣.....	35
四、 服務區意見與建議彙整.....	39
肆、 結論與建議.....	41

一、 結論	41
二、 建議	42
附錄一：問卷	44

表次

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

表 3-5：用餐區服務設施滿意度分數.....	25
表 3-6：密封包裝食品滿意度分數.....	26
表 3-7：熱熟食滿意度分數.....	26
表 3-8：其他服務設施滿意度分數.....	27
表 3-9：戶外休憩區滿意度評價分析.....	28
表 3-10：停車場滿意度評價分析.....	29
表 3-11：公共廁所設備滿意度評價分析.....	29
表 3-12：用餐區滿意度評價分析.....	30
表 3-13：密封包裝食品滿意度評價分析.....	31
表 3-14：熱熟食滿意度評價分析.....	32
表 3-15：其他服務設施滿意度評價分析 I.....	33
表 3-16：其他服務設施滿意度評價分析 II.....	34
表 3-17：服務區管理矩陣各項目.....	37
表 3-18：服務區意見與建議.....	39
表 4-1：服務區整體重要程度與滿意度排名比較.....	41

圖次

圖 1-1：標準化作業流程	4
圖 3-1：服務區管理矩陣	36
圖 3-2：服務項目重要性與滿意度排名	36

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，提昇服務品質，以發揮國道服務區多元的價值。國道高速公路局為了落實顧客導向的理念，欲了解目前台灣民眾對目前高速公路服務區所提供的各項服務之滿意度看法，做為評估各服務區之績效及改進之參考，並進一步提昇服務品質，作為未來高速公路服務區規劃之參採。

主要之調查目的有以下三項

1. 了解民眾對高速公路服務區提供服務之滿意度
2. 了解民眾對於高速公路服務區之改善建議
3. 了解民眾行車及使用服務區之基本資訊

二、 研究方法

(一) 調查範圍：

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

(二) 調查對象：

年滿 18 歲之國道休息區用路人，調查對象不包含服務區管理人員、經營廠商服務人員及協力廠商人員。

(三) 調查樣本分配與完成有效樣本數：

1. 樣本需求規劃

本調查計畫共分為上、下半年度執行。105 年度之前，上半年平日樣本 3,200 份，假日樣本 1,600 份，上半年共 4,800 份；上、下半年共 9,600 份。

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

表 1-1：各服務區調查樣本數分配表

各服務區樣本數分配表

摘要	國道別	國1						國3						國5	合計	
		北區		中區		南區		北區	中區		南區		北區			
	服務區	中壢	湖口	泰安	西螺	新營	仁德	關西	西湖	清水	南投	古坑	東山	關廟		石碇
每次有效樣本數	南下向	160	120	140	120	70	70	280	120					100		1180
	北上向		120	140	120	70	70		120	480	180	200	280	100	140	2020
小計		160	240	280	240	140	140	280	240	480	180	200	280	200	140	3200

2. 平日完成樣本數：14 個服務區於 105 年 3 月 1 日至 3 月 31 日共執行 15 日，依照訪問地區（停車場、飲食休憩區）、時段（早、中、晚）規定，完成有效樣本 1,899 份。詳細各區完成數請見表 1-2。

表 1-2：平日各服務區完成有效樣本數

各服務區完成有效樣本數-平日							
	中壢	湖口	泰安	西螺	新營	仁德	關西
完成有效樣本數	94	150	167	151	81	80	165
	西湖	清水	南投	古坑	東山	關廟	石碇
完成有效樣本數	149	277	104	126	163	113	79

3. 假日完成樣本數：14 個服務區於 105 年 3 月 5 日至 3 月 27 日之假日執行，共執行 8 日，依照訪問地區（停車場、飲食休憩區）、時段（早、中、晚）規定，共完成有效樣本 1,926 份，詳細各區有效樣本完成數請見表 1-3。

表 1-3：假日各服務區完成有效樣本數

各服務區完成有效樣本數-假日							
	中壢	湖口	泰安	西螺	新營	仁德	關西
完成有效樣本數	92	142	179	159	77	85	155
	西湖	清水	南投	古坑	東山	關廟	石碇
完成有效樣本數	132	263	101	110	155	110	78

(四) 調查方式：

採面對面接觸，以問卷調查法之自填問卷為主，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，每天劃分為早（10:00~12:29）、午（12:30~14:59）、晚（15:00~17:00）三個時段，每個時段於飲食休憩區及停車場區輪流進行調查。

2. 採隨機抽選方式，盡量依照各區應完成數與人數／桌次分配計算訪問，秉持一桌訪問一人、一車訪問一人原則，同行者不得接受訪問。以求讓調查結果涵蓋性更高，能反映整體之樣貌。

(六) 調查日期：

1. 平日樣本執行日期由 105 年 3 月 1 日至 3 月 31 日期間之平日執行，共執行 15 天。從每日上午 10 點至下午 5 點 30 分執行。

2. 假日樣本執行日期由 105 年 3 月 5 日至 3 月 27 日期間之假日執行，共 8 天。從每日上午 10 點至下午 5 點 30 分執行。

(七) 抽樣誤差：

以 95%信賴度估計，最大抽樣誤差為±1.6%。

(八) 訪員分配表：

訪問執行於 3 月 1 日開始，3 月 31 日結束。平日共執行 15 日；假日共執行 6 日。訪員共 69 人次，另設總督導 1 位、分區督導 1 位及工讀生 1 位，詳見表 1-4。

表 1-4：執行訪員數分配表

摘要	國道別 服務區	國1						國3						國5	合計	
		北區		中區		南區		北區		中區		南區		北區		
		中壢	湖口	泰安	西螺	新營	仁德	關西	西湖	清水	南投	古坑	東山	關廟		石碇
各服務區 每次 訪員 人數	南下向	3	3	3	3	3	3	6	3					3		30
	北上向		3	3	3				3	9	3	3	6	3	3	
小計		3	6	6	6	3	3	6	6	9	3	3	6	6	3	69

*另設總督導1位，中南部分區督導1位

(九) 品質確保機制：

1. 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。

2. 督導陪訪：至少 10%督導隨訪，訪問執行時，要求督導巡迴詢點，每日至少巡查 3 個訪問區，以確保訪員詳實執行訪問，遵守訪問規定。
3. 異常問卷處理：如遇受訪者積極受訪，中心要求訪員以「執行抽樣訪問」原則先行婉拒，如受訪者仍堅持受訪，訪員會以備用紙本問卷讓該受訪者填答，作為參考，不將問卷結果輸入網路問卷資料庫。

(十) 執行流程：

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

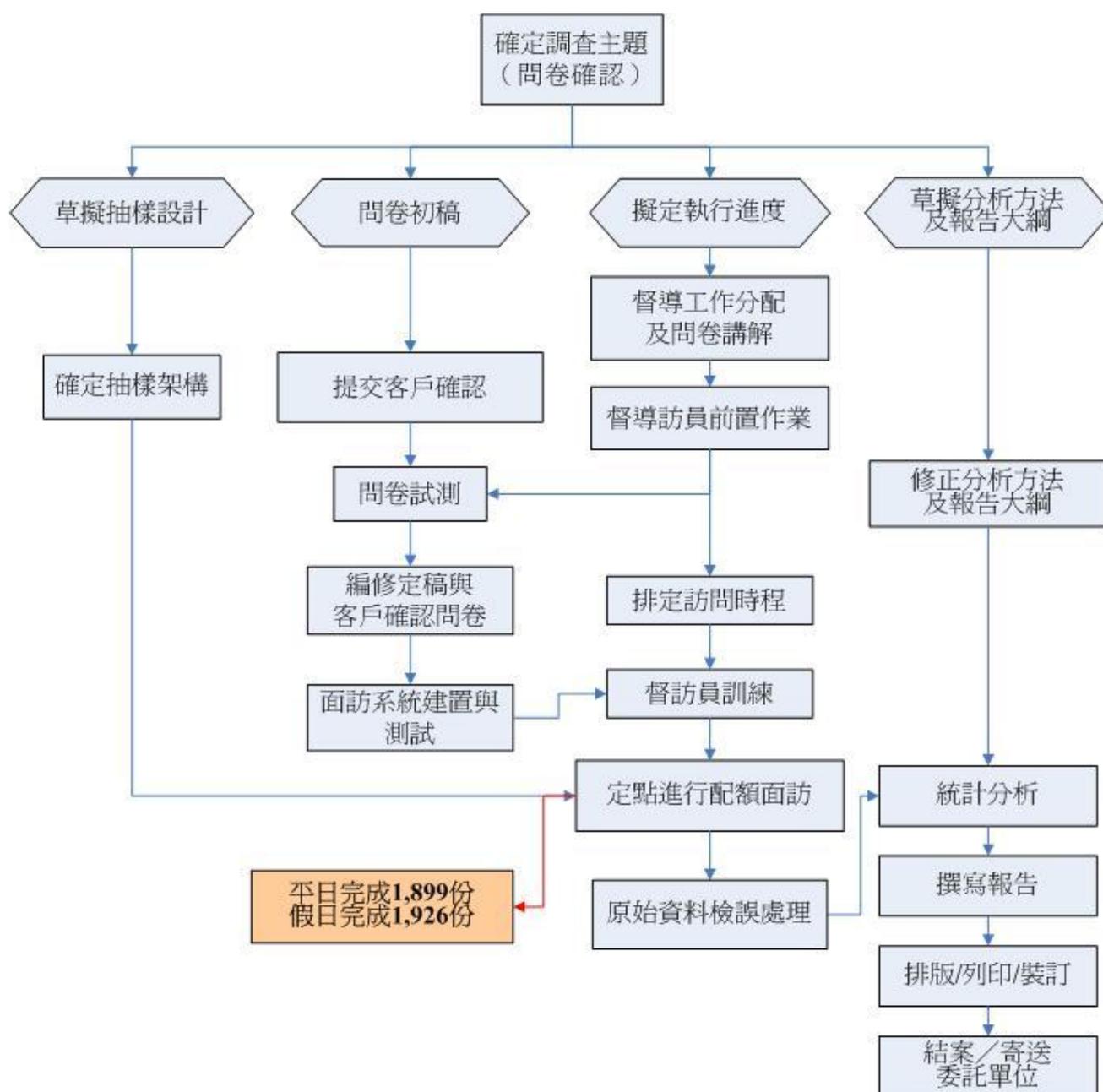


圖 1-1：標準化作業流程

三、應用統計方法

本調查所應用之統計方法¹，分別說明如下：

(一)、卡方檢定 **Chi-square test (χ^2 test)**：

探討兩個類別或次序變項之關係，由於間斷變項都是以次數或百分比來表示，因此卡方檢定的目的就是在考驗變項間之各類別的實際觀察次數（observed frequency, O）和期望次數（expected frequency, E）間是否一致（相關）或有所差異的問題（以 $\sum (O-E)^2/E$ 算得所有類別之檢定用統計量 χ^2 值，再依自由度與顯著水準條件對照「卡方分佈表」，判定 χ^2 值是否落於拒絕區域）。當期望次數小於 5 的細格（cell）比例不超過 25%，而且每一細格的期望次數都至少是 1 時，即適合使用卡方檢定²。卡方檢定之用途有下列四種：

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

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

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

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

¹王保進，1999。視窗版 SPSS 與行為科學研究。台北市，心理出版社。

²墨爾（David S. Moore），2002，鄭惟厚翻譯。統計學的世界。台北市，天下遠見出版公司。

四、調查內容

問卷內容由國道高速公路局提供基本架構，另採納服務區各區督導意見及歷年調查經驗，由遠見民調中心設計問卷。問卷內容主要包含戶外休憩區、停車場、公共廁所設備、用餐區、服務區商品、其他服務設施等項目之滿意度，各大項目重要度排序，以及各項目細項滿意度，詳細問項如下：

(一) 戶外休憩區項目

1. 戶外休憩區整體滿意程度
2. 各項目滿意度（景觀佈置與環境美化、動線安排、清潔度）
3. 不滿意原因及建議

(二) 停車場滿意度項目

1. 停車場清潔滿意程度
2. 停車場秩序管理
3. 不滿意原因及建議

(三) 公共廁所設備項目

1. 公共廁所設備整體滿意程度
2. 各項目滿意程度（清潔度、設備貼心度）
3. 不滿意原因及建議

(四) 用餐區項目

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

(五) 密封包裝食品項目

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

(六) 熱熟食項目

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

(七) 六項服務區設施及服務的重要程度排序

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

(八) 其他服務設施項目

1. 包含服務區賣場內指引標示、無線上網、服務台所提供的各項服務、服務台人員服務態度、販賣區服務人員服務態度、哺集乳室之滿意度、駕駛人休息室滿意度³、漂書站滿意度及胎紋胎壓檢測儀器借用服務滿意度
2. 不滿意原因及建議

(九) 旅運目的與行為

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

(十) 基本資料：包含性別、年齡、教育程度、出發地、居住地、目的地、乘坐車型、乘車身份、乘車人數等。

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

貳、 樣本結構分析

以下章節將分述 105 上半年度服務區滿意度調查樣本結構各項目。樣本結構大致上與 104 下半年度調查相近，比例大致接近，並無顯著差異。

一、 各服務區回收樣本數

本次調查總共完成 3,825 份有效樣本，其中以清水服務區所佔樣本最多(14.9%)，其次二到五名分別為東山服務區(8.8%)、泰安服務區(8.8%)、關西服務區(8.6%)、西螺服務區(7.5%)、西湖服務區(7.5%)與湖口服務區(7.5%)。

表 2-1：服務區樣本結構表

各服務區完成樣本數		
服務區	樣本數	百分比%
中壢	186	5.0%
湖口	292	7.5%
泰安	346	8.8%
西螺	310	7.5%
新營	158	4.5%
仁德	165	4.5%
關西	321	8.6%
西湖	292	7.5%
清水	565	14.9%
南投	209	5.6%
古坑	240	6.3%
東山	322	8.8%
關廟	249	6.3%
石碇	170	4.4%
總計	3825	100.0%

二、性別

本次調查中，男性樣本為 2,189 位，佔 57.2%，女性樣本為 1,636 位，佔 42.8%。在各服務區中，中壢、湖口、關西、西湖與石碇服務區男性受訪者比率較高，有超過六成為男性受訪者；全體服務區的女性受訪者普遍均低於 5 成，只有南投、東山兩服務區女性受訪者比例較高，超過 5 成。

表 2-2：服務區與性別交叉表

服務區	男		女		總計
	樣本數	百分比	樣本數	百分比	
中壢	126	67.7%	60	32.3%	186
湖口	176	60.3%	116	39.7%	292
泰安	190	54.9%	156	45.1%	346
西螺	182	58.7%	128	41.3%	310
新營	99	62.7%	59	37.3%	158
仁德	88	53.3%	77	46.7%	165
關西	195	60.7%	126	39.3%	321
西湖	179	61.3%	113	38.7%	292
清水	331	58.6%	234	41.4%	565
南投	97	46.4%	112	53.6%	209
古坑	126	52.5%	114	47.5%	240
東山	154	47.8%	168	52.2%	322
關廟	142	57.0%	107	43.0%	249
石碇	104	61.2%	66	38.8%	170
總計	2189	57.2%	1636	42.8%	3825

三、年齡

受訪者中，以「30-39歲」比率最高（33.6%），其次為「18-29歲」（26.2%）及「40-49歲」（24.1%），「50-59歲」受訪者有13.5%，而「60歲以上」受訪者僅有2.6%。在各服務區中，除了仁德及石碇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 %							
中壢	51	27.4%	53	28.5%	43	23.1%	37	19.9%	2	1.1%	186
湖口	80	27.4%	93	31.8%	65	22.3%	49	16.8%	5	1.7%	292
泰安	133	38.4%	115	33.2%	65	18.8%	30	8.7%	3	0.9%	346
西螺	94	30.3%	106	34.2%	64	20.6%	34	11.0%	12	3.9%	310
新營	54	34.2%	54	34.2%	35	22.2%	11	7.0%	4	2.5%	158
仁德	22	13.3%	33	20.0%	55	33.3%	47	28.5%	8	4.8%	165
關西	66	20.6%	124	38.6%	82	25.5%	41	12.8%	8	2.5%	321
西湖	72	24.7%	102	34.9%	79	27.1%	33	11.3%	6	2.1%	292
清水	131	23.2%	213	37.7%	128	22.7%	77	13.6%	16	2.8%	565
南投	55	26.3%	76	36.4%	46	22.0%	24	11.5%	8	3.8%	209
古坑	70	29.2%	73	30.4%	61	25.4%	31	12.9%	5	2.1%	240
東山	80	24.8%	109	33.9%	80	24.8%	43	13.4%	10	3.1%	322
關廟	60	24.1%	85	34.1%	65	26.1%	34	13.7%	5	2.0%	249
石碇	36	21.2%	49	28.8%	53	31.2%	24	14.1%	8	4.7%	170
總計	1004	26.2%	1285	33.6%	921	24.1%	515	13.5%	100	2.6%	3825

四、教育程度

在總體受訪者中，以「大學」學歷者比率最高（44.2%），其次為「高中職以下」（23.4%）、再其次為「專科」（21.7%），「研究所以上」所佔比率則最低（10.7%）。在各服務區中，除仁德服務區受訪者「專科」學歷比率最高，其他服務區則皆為「大學」學歷者比率最高。

表 2-4：服務區與學歷交叉表

服務區	高中職以下		專科		大學		研究所以上		總計
	樣本數	百分比%	樣本數	百分比%	樣本數	百分比%	樣本數	百分比%	
中壢	36	19.4%	42	22.6%	89	47.8%	19	10.2%	186
湖口	66	22.6%	58	19.9%	126	43.2%	42	14.4%	292
泰安	97	28.0%	61	17.6%	163	47.1%	25	7.2%	346
西螺	61	19.7%	58	18.7%	155	50.0%	36	11.6%	310
新營	30	19.0%	38	24.1%	65	41.1%	25	15.8%	158
仁德	53	32.1%	68	41.2%	38	23.0%	6	3.6%	165
關西	72	22.4%	49	15.3%	149	46.4%	51	15.9%	321
西湖	67	22.9%	59	20.2%	125	42.8%	41	14.0%	292
清水	133	23.5%	106	18.8%	261	46.2%	65	11.5%	565
南投	57	27.3%	40	19.1%	82	39.2%	30	14.4%	209
古坑	34	14.2%	62	25.8%	135	56.3%	9	3.8%	240
東山	74	23.0%	85	26.4%	139	43.2%	24	7.5%	322
關廟	77	30.9%	65	26.1%	89	35.7%	18	7.2%	249
石碇	37	21.8%	40	23.5%	76	44.7%	17	10.0%	170
總計	894	23.4%	831	21.7%	1692	44.2%	408	10.7%	3825

五、乘坐車型及身分

本次調查中，以「小型車」比率最高，有 95.5% 的受訪者駕駛或搭乘小型車，其次為「大客車」，佔 1.9%，駕駛或搭乘「遊覽車」的比率有 0.8%，「大貨車」的比率則為 1.5%，駕駛或搭乘「聯結車」的比率不到 1 個百分點。而在受訪者中，整體來看有 57.2% 的受訪者身分為「駕駛」，42.8% 的受訪者身分為「乘客」。

表 2-5：服務區與乘坐車型交叉表

服務區	小型車		大客車		大貨車		聯結車		遊覽車		總計
	樣本數	百分比 %	樣本數	百分比 %	樣本數	百分比 %	樣本數	百分比 %	樣本數	百分比 %	
中壢	167	89.8%	7	3.8%	6	3.2%	2	1.1%	4	2.2%	186
湖口	273	93.5%	7	2.4%	2	0.7%	1	0.3%	9	3.1%	292
泰安	326	94.2%	3	0.9%	15	4.3%	2	0.6%	0	0.0%	346
西螺	298	96.1%	4	1.3%	7	2.3%	0	0.0%	1	0.3%	310
新營	146	92.4%	9	5.7%	0	0.0%	3	1.9%	0	0.0%	158
仁德	156	94.5%	2	1.2%	4	2.4%	0	0.0%	3	1.8%	165
關西	307	95.6%	8	2.5%	4	1.2%	0	0.0%	2	0.6%	321
西湖	283	96.9%	1	0.3%	6	2.1%	0	0.0%	2	0.7%	292
清水	540	95.6%	12	2.1%	4	0.7%	2	0.4%	7	1.2%	565
南投	203	97.1%	5	2.4%	1	0.5%	0	0.0%	0	0.0%	209
古坑	231	96.3%	7	2.9%	2	0.8%	0	0.0%	0	0.0%	240
東山	317	98.4%	1	0.3%	3	0.9%	1	0.3%	0	0.0%	322
關廟	238	95.6%	4	1.6%	4	1.6%	0	0.0%	3	1.2%	249
石碇	167	98.2%	2	1.2%	1	0.6%	0	0.0%	0	0.0%	170
總計	3652	95.5%	72	1.9%	59	1.5%	11	0.3%	31	0.8%	3825

表 2-6：服務區與身分交叉表

服務區	駕駛		乘客		總計
	樣本數	百分比%	樣本數	百分比%	
中壢	128	68.8%	58	31.2%	186
湖口	178	61.0%	114	39.0%	292
泰安	213	61.6%	133	38.4%	346
西螺	172	55.5%	138	44.5%	310
新營	87	55.1%	71	44.9%	158
仁德	87	52.7%	78	47.3%	165
關西	181	56.4%	140	43.6%	321
西湖	165	56.5%	127	43.5%	292
清水	314	55.6%	251	44.4%	565
南投	118	56.5%	91	43.5%	209
古坑	131	54.6%	109	45.4%	240
東山	164	50.9%	158	49.1%	322
關廟	145	58.2%	104	41.8%	249
石碇	106	62.4%	64	37.6%	170
總計	2189	57.2%	1636	42.8%	3825

六、最近三個月到訪服務區次數

有將近五成的受訪者在過去三個月到過受訪服務區 2 次或以上（2 次 24.7%、3 次及以上 23.9%），三成三的受訪者（33.9%）在過去三個月中曾到過受訪服務區一次；另外，有近一成七的受訪者（17.5%）之前從未到過受訪服務區。

表 2-7：服務區與到訪次數交叉表

服務區	沒來過		來過 1 次		來過 2 次		來過 3 次以上		總計
	樣本數	百分比%	樣本數	百分比%	樣本數	百分比%	樣本數	百分比%	
中壢	20	10.8%	59	31.7%	44	23.7%	63	33.9%	186
湖口	45	15.4%	98	33.6%	73	25.0%	76	26.0%	292
泰安	77	22.3%	126	36.4%	88	25.4%	55	15.9%	346
西螺	55	17.7%	73	23.5%	85	27.4%	97	31.3%	310
新營	40	25.3%	45	28.5%	25	15.8%	48	30.4%	158
仁德	34	20.6%	75	45.5%	34	20.6%	22	13.3%	165
關西	45	14.0%	113	35.2%	83	25.9%	80	24.9%	321
西湖	53	18.2%	104	35.6%	74	25.3%	61	20.9%	292
清水	85	15.0%	207	36.6%	139	24.6%	134	23.7%	565
南投	28	13.4%	55	26.3%	67	32.1%	59	28.2%	209
古坑	10	4.2%	66	27.5%	92	38.3%	72	30.0%	240
東山	88	27.3%	122	37.9%	50	15.5%	62	19.3%	322
關廟	65	26.1%	91	36.5%	53	21.3%	40	16.1%	249
石碇	26	15.3%	63	37.1%	36	21.2%	45	26.5%	170
總計	671	17.5%	1297	33.9%	943	24.7%	914	23.9%	3825

七、至服務區之目的（複選）

受訪者至服務區的目的中，以「用餐」的比率最高（61.9%），其次為「休息」（57.8%）、「如廁」（57.8%），購物的比率為一成四（14.8%），加油的比率為一成（10.1%）、其次則是是哺乳（1.1%），其他如處理 eTag 相關事項、洽公、訪友會面、漂書等項目皆不到一個百分點。。

表 2-8：服務區與至服務區目的交叉表

服務區	用餐		休息		如廁		購物		加油		哺乳		處理 Etag 相關事項		洽公/上班		訪友會面		漂書		總計
	樣本數	百分比 %	樣本數	百分比 %	樣本數	百分比 %	樣本數	百分比 %	樣本數	百分比 %	樣本數	百分比 %	樣本數	百分比 %	樣本數	百分比 %	樣本數	百分比 %	樣本數	百分比 %	
中壢	105	56.5%	114	61.3%	103	55.4%	28	15.1%	19	10.2%	1	0.5%	-	-	1	0.5%	1	0.5%	-	-	186
湖口	210	72.2%	170	58.4%	165	56.7%	47	16.2%	35	12.0%	3	1.0%	2	0.7%	-	-	1	0.3%	-	-	291
泰安	133	38.7%	255	74.1%	155	45.1%	56	16.3%	32	9.3%	3	0.9%	-	-	-	-	-	-	-	-	344
西螺	210	68.2%	191	62.0%	147	47.7%	48	15.6%	27	8.8%	3	1.0%	-	-	2	0.6%	1	0.3%	-	-	308
新營	94	59.5%	100	63.3%	98	62.0%	20	12.7%	14	8.9%	2	1.3%	-	-	-	-	-	-	-	-	158
仁德	98	59.4%	145	87.9%	147	89.1%	9	5.5%	13	7.9%	-	-	2	1.2%	-	-	-	-	1	0.6%	165
關西	244	76.0%	191	59.5%	201	62.6%	38	11.8%	34	10.6%	3	0.9%	1	0.3%	-	-	-	-	-	-	321
西湖	195	67.9%	201	70.0%	173	60.3%	37	12.9%	24	8.4%	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	287
清水	353	62.8%	356	63.3%	290	51.6%	110	19.6%	68	12.1%	5	0.9%	1	0.2%	1	0.2%	-	-	-	-	562
南投	134	64.1%	129	61.7%	108	51.7%	30	14.4%	29	13.9%	4	1.9%	-	-	-	-	-	-	-	-	209
古坑	124	52.1%	191	80.3%	155	65.1%	56	23.5%	38	16.0%	8	3.4%	-	-	-	-	-	-	-	-	238
東山	227	71.4%	240	75.5%	219	68.9%	42	13.2%	31	9.7%	2	0.6%	-	-	-	-	-	-	-	-	318
關廟	135	54.7%	181	73.3%	152	61.5%	25	10.1%	6	2.4%	3	1.2%	-	-	1	0.4%	-	-	-	-	247
石碇	92	54.1%	115	67.6%	87	51.2%	17	10.0%	13	7.6%	3	1.8%	1	0.6%	2	1.2%	1	0.6%	-	-	170
總計	2354	61.9%	2579	57.8%	2200	57.8%	563	14.8%	383	10.1%	40	1.1%	7	0.1%	7	0.2%	4	0.1%	1	0.03%	3804

八、本次行車目的

在整體受訪者中，本次行車目的比率最高的是「旅遊」，比率為 44.8%，其次為「公務出差」比率為 21.1%，再其次為「訪友、探親」比率為 15.1%，接著則為「返鄉」比率為 12.5%，另外還有「通勤、上下班、上下課」、「就醫」以及「處理 eTag 相關事項」、「就醫」等目的，不過所佔比率都不到 10 個百分點。

表 2-9：服務區與行車目的交叉表

服務區	通勤／上下班／上下課		公務出差		旅遊		訪友／探親		返鄉		就醫		處理 eTag 相關事項		未回答		總計
	樣本數	百分比	樣本數	百分比	樣本數	百分比	樣本數	百分比	樣本數	百分比	樣本數	百分比	樣本數	百分比	樣本數	百分比	
中壢	32	17.2%	63	33.9%	55	29.6%	16	8.6%	20	10.8%	-	-	-	-	-	-	186
湖口	16	5.5%	83	28.4%	93	31.8%	47	16.1%	45	15.4%	-	-	2	0.7%	6	2.1%	292
泰安	29	8.4%	59	17.1%	158	45.7%	53	15.3%	47	13.6%	-	-	-	-	-	-	346
西螺	21	6.8%	75	24.2%	122	39.4%	63	20.3%	26	8.4%	-	-	1	0.3%	2	0.6%	310
新營	15	9.5%	44	27.8%	68	43.0%	15	9.5%	15	9.5%	1	0.6%	-	-	-	-	158
仁德	1	0.6%	38	23.0%	78	47.3%	30	18.2%	18	10.9%	-	-	-	-	-	-	165
關西	23	7.2%	88	27.4%	126	39.3%	43	13.4%	41	12.8%	-	-	-	-	-	-	321
西湖	12	4.1%	70	24.0%	94	32.2%	48	16.4%	67	22.9%	-	-	-	-	1	0.3%	292
清水	27	4.8%	85	15.0%	299	52.9%	81	14.3%	72	12.7%	1	0.2%	-	-	-	-	565
南投	11	5.3%	41	19.6%	114	54.5%	18	8.6%	24	11.5%	-	-	-	-	1	0.5%	209
古坑	7	2.9%	35	14.6%	99	41.3%	66	27.5%	29	12.1%	-	-	-	-	4	1.7%	240
東山	5	1.6%	56	17.4%	192	59.6%	36	11.2%	32	9.9%	-	-	-	-	1	0.3%	322
關廟	12	4.8%	38	15.3%	132	53.0%	47	18.9%	19	7.6%	-	-	-	-	1	0.4%	249
石碇	16	9.4%	32	18.8%	83	48.8%	16	9.4%	22	12.9%	-	-	-	-	1	0.6%	170
總計	227	5.9%	807	21.1%	1713	44.8%	579	15.1%	477	12.5%	2	0.1%	3	0.1%	17	0.4%	3825

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、受訪者之目的地與受訪者之目的地，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。

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	桃園縣	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	1.6%	19.9%	9.7%	1.1%	28.0%	4.3%	7.5%	2.2%	10.2%	4.3%	0.5%	0.5%	0.5%	0.5%	4.3%	3.2%	-	1.1%	0.5%	-	-	186
湖口	4.5%	20.5%	18.8%	1.0%	13.7%	5.5%	4.8%	1.7%	14.4%	5.1%	1.0%	1.4%	0.3%	0.7%	3.1%	2.7%	0.3%	-	-	-	0.3%	292
泰安	2.6%	12.7%	21.4%	2.9%	6.6%	6.9%	2.3%	2.3%	9.5%	7.5%	4.6%	2.6%	0.9%	5.2%	6.1%	3.5%	1.2%	0.3%	0.3%	-	0.6%	346
西螺	0.6%	5.5%	6.8%	1.6%	9.7%	3.2%	5.2%	1.6%	18.4%	5.8%	1.6%	4.5%	0.6%	2.3%	12.9%	16.8%	1.9%	-	-	0.6%	0.3%	310
新營	-	7.0%	6.3%	-	7.6%	3.2%	-	0.6%	13.9%	6.3%	1.3%	1.9%	3.8%	3.2%	16.5%	26.6%	1.3%	-	-	0.6%	-	158
仁德	-	1.8%	1.2%	-	1.8%	-	1.8%	0.6%	10.3%	1.8%	-	1.8%	3.0%	4.8%	9.1%	59.4%	2.4%	-	-	-	-	165
關西	4.4%	26.5%	15.3%	2.8%	9.3%	5.0%	4.7%	2.5%	11.8%	3.4%	2.5%	1.2%	0.6%	0.3%	4.4%	4.0%	1.2%	-	-	-	-	321
西湖	2.1%	24.0%	14.7%	2.7%	9.6%	4.1%	6.2%	5.8%	11.3%	3.1%	1.4%	4.1%	2.1%	0.7%	2.7%	3.8%	1.0%	-	0.3%	0.3%	-	292
清水	2.1%	19.5%	14.0%	1.4%	13.1%	3.7%	4.6%	3.0%	19.8%	3.4%	2.1%	1.1%	1.1%	1.1%	3.2%	3.9%	1.6%	-	0.2%	0.9%	0.4%	565
南投	1.0%	8.6%	9.6%	2.9%	11.0%	5.3%	4.3%	2.4%	20.1%	9.1%	8.1%	4.8%	-	2.9%	4.8%	4.3%	0.5%	-	-	0.5%	-	209
古坑	2.9%	6.3%	10.4%	-	3.8%	2.1%	6.7%	7.5%	15.4%	3.3%	3.3%	7.1%	6.3%	7.1%	6.7%	7.5%	3.3%	-	-	0.4%	-	240
東山	0.3%	0.9%	3.7%	0.3%	0.3%	0.6%	2.2%	-	14.3%	3.7%	3.4%	0.6%	4.7%	3.7%	21.4%	33.9%	5.0%	-	0.3%	-	0.6%	322
關廟	1.2%	1.6%	1.2%	-	3.6%	-	0.4%	1.2%	12.9%	2.8%	2.0%	0.8%	2.0%	4.4%	20.5%	32.1%	11.6%	-	-	1.6%	-	249
石碇	2.4%	29.4%	24.1%	17.6%	16.5%	1.8%	1.2%	-	2.9%	-	-	-	-	-	0.6%	0.6%	-	-	2.9%	-	-	170
總計	2.0%	13.8%	11.8%	2.1%	9.5%	3.5%	3.9%	2.4%	14.0%	4.3%	2.4%	2.3%	1.8%	2.5%	8.0%	12.6%	2.3%	0.1%	0.3%	0.4%	0.2%	3825

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	桃園縣	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	2.2%	13.4%	20.4%	1.1%	30.1%	6.5%	5.9%	3.2%	5.9%	1.1%	1.1%	1.6%	-	1.6%	3.2%	2.7%	-	-	-	186
湖口	2.4%	9.6%	18.5%	0.7%	11.6%	6.5%	9.6%	6.5%	13.0%	6.8%	1.7%	3.8%	2.7%	-	3.8%	2.4%	0.3%	-	-	292
泰安	4.3%	3.5%	13.9%	4.3%	10.4%	3.2%	4.9%	5.8%	9.8%	6.1%	2.9%	7.8%	4.9%	2.3%	7.8%	5.2%	2.9%	-	-	346
西螺	0.6%	3.9%	6.1%	1.9%	3.9%	1.6%	2.3%	1.3%	18.7%	8.7%	1.0%	10.0%	3.9%	4.2%	13.2%	15.5%	2.9%	-	0.3%	310
新營	-	3.2%	11.4%	-	1.9%	-	-	-	7.6%	3.2%	1.9%	3.8%	10.1%	5.1%	26.6%	24.1%	1.3%	-	-	158
仁德	-	1.8%	3.6%	-	1.2%	-	3.0%	0.6%	15.2%	4.2%	3.0%	1.8%	4.2%	12.1%	8.5%	35.8%	4.8%	-	-	165
關西	1.6%	16.8%	11.8%	3.7%	10.3%	11.8%	8.7%	10.9%	9.7%	3.4%	1.6%	1.2%	1.2%	0.6%	3.1%	2.5%	0.9%	-	-	321
西湖	1.0%	10.3%	5.1%	2.4%	5.8%	3.1%	5.8%	12.7%	18.5%	8.2%	5.8%	5.1%	4.5%	1.0%	4.5%	3.8%	2.4%	-	-	292
清水	0.9%	6.4%	10.6%	1.9%	6.0%	2.7%	3.2%	3.9%	26.7%	6.5%	8.0%	4.1%	2.8%	2.5%	6.2%	4.1%	2.5%	0.2%	0.9%	565
南投	0.5%	1.4%	5.3%	2.4%	4.8%	1.4%	1.0%	1.4%	8.6%	2.9%	37.3%	3.8%	7.2%	3.8%	7.2%	7.2%	2.9%	-	1.0%	209
古坑	0.8%	0.4%	2.1%	0.8%	2.9%	0.4%	3.3%	5.4%	6.3%	2.5%	3.8%	5.4%	13.8%	10.8%	12.9%	17.5%	10.8%	-	-	240
東山	-	1.6%	1.6%	-	-	-	0.9%	1.9%	11.5%	1.2%	8.1%	2.5%	7.5%	6.8%	29.8%	17.7%	8.7%	-	0.3%	322
關廟	0.8%	2.0%	2.4%	0.4%	1.6%	-	0.4%	0.8%	8.0%	1.6%	2.8%	3.6%	4.8%	6.4%	15.3%	23.3%	22.5%	0.4%	2.8%	249
石碇	1.2%	27.1%	10.0%	47.6%	2.9%	0.6%	0.6%	-	2.4%	-	-	0.6%	-	-	0.6%	1.2%	-	4.7%	0.6%	170
總計	1.3%	6.9%	8.9%	3.8%	6.6%	3.0%	3.8%	4.4%	13.3%	4.5%	5.6%	4.2%	4.6%	3.7%	9.9%	10.2%	4.4%	0.3%	0.4%	3825

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	桃園縣	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	1.1%	18.8%	11.8%	1.6%	31.2%	4.3%	8.1%	3.2%	9.1%	3.8%	0.5%	0.5%	1.1%	0.5%	2.7%	1.6%	-	186
湖口	4.5%	13.7%	17.5%	0.7%	17.5%	4.5%	5.5%	4.1%	16.8%	5.1%	1.7%	1.4%	0.3%	0.7%	3.4%	2.4%	0.3%	292
泰安	1.7%	9.0%	14.5%	5.2%	7.5%	4.3%	1.7%	1.4%	8.4%	10.4%	5.5%	6.1%	4.0%	4.0%	9.2%	4.9%	2.0%	346
西螺	0.3%	4.5%	5.8%	0.6%	7.1%	3.5%	3.5%	3.2%	17.1%	7.1%	1.3%	5.2%	1.6%	1.9%	18.1%	16.5%	2.6%	310
新營	-	2.5%	4.4%	-	5.7%	1.9%	-	1.3%	13.3%	7.6%	1.9%	1.9%	5.1%	4.4%	17.1%	31.0%	1.9%	158
仁德	-	1.2%	-	-	1.2%	-	0.6%	0.6%	9.7%	2.4%	-	3.0%	3.0%	9.1%	9.7%	57.0%	2.4%	165
關西	4.0%	20.9%	16.2%	5.3%	8.1%	6.9%	5.3%	4.4%	13.1%	3.1%	2.8%	3.1%	0.9%	0.9%	1.9%	2.2%	0.9%	321
西湖	2.1%	18.2%	18.5%	2.7%	8.6%	3.1%	5.8%	6.2%	14.4%	2.7%	2.4%	5.1%	2.7%	0.7%	3.4%	2.4%	1.0%	292
清水	1.8%	13.3%	11.9%	1.2%	10.6%	3.2%	4.1%	3.0%	21.2%	6.5%	6.9%	3.5%	1.4%	0.4%	3.9%	5.0%	2.1%	565
南投	0.5%	6.7%	9.1%	5.3%	8.6%	4.3%	5.3%	2.9%	21.1%	9.6%	10.5%	3.8%	1.0%	1.4%	3.3%	5.3%	1.4%	209
古坑	1.3%	5.8%	10.0%	0.4%	3.3%	2.9%	6.3%	7.9%	13.3%	4.2%	5.0%	5.8%	7.1%	6.7%	9.2%	8.3%	2.5%	240
東山	-	0.9%	3.1%	-	0.3%	0.3%	1.9%	0.9%	11.8%	3.7%	4.3%	2.2%	6.8%	5.3%	23.0%	29.2%	6.2%	322
關廟	0.4%	0.4%	0.8%	-	2.8%	-	0.4%	0.4%	12.9%	3.6%	1.6%	2.4%	6.4%	4.0%	16.9%	30.5%	16.5%	249
石碇	1.2%	27.6%	27.1%	22.9%	15.9%	1.2%	1.8%	-	1.8%	0.6%	-	-	-	-	-	-	-	170
總計	1.5%	10.5%	11.0%	2.8%	8.9%	3.1%	3.7%	3.0%	14.1%	5.3%	3.6%	3.4%	2.9%	2.6%	8.6%	12.1%	2.9%	3825

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 52.93 公里，而泰安服務區受訪者由出發交流道至服務區之平均距離最長，為 214.76 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 149.63 公里。

表 2-13：服務區平均里程數

平均里程數	
服務區	里程數
中壢	108.23
湖口	163.06
泰安	214.76
西螺	196.55
新營	186.42
仁德	150.75
關西	147.14
西湖	176.72
清水	170.46
南投	141.34
古坑	198.29
東山	147.20
關廟	165.78
石碇	52.93
平均	149.63

十一、再訪意願

整體來看，詢問受訪者會不會想再次到訪本服務區，有意願再次到訪的受訪者有 99.1%，沒有意願再次到訪的受訪者僅有 0.9%，再訪意願與 104 下半年相比(98.87%)，比率微幅提昇。

表 2-14：整體服務區再訪意願

	樣本數	百分比%
會	3791	99.1%
不會	34	0.9%
總計	3825	100.0%

各服務區的再訪意願皆超過九成，仁德服務區的再訪意願最高，達 100%，所有受訪者均願意再次到訪仁德服務區，其次則為清水、西螺、關西、古坑、南投、東山、湖口，再訪意願皆超過九成。

表 2-15：各服務區再訪意願

各服務區再訪意願		
服務區	會	不會
	%	
中壢	98.9%	1.1%
湖口	99.0%	1.0%
泰安	98.6%	1.4%
西螺	99.7%	0.3%
新營	96.8%	3.2%
仁德	100.0%	0.0%
關西	99.7%	0.3%
西湖	99.0%	1.0%
清水	99.8%	0.2%
南投	99.5%	0.5%
古坑	99.6%	0.4%
東山	99.1%	0.9%
關廟	97.6%	2.4%
石碇	98.8%	1.2%
總計	99.1%	0.9%

十二、近一年內曾到訪之服務區

整體來看，詢問受訪者過去一年內曾經到訪過之服務區，其中以清水服務區比率最高（52.9%），受訪者曾到訪的比率最高，其次則為泰安（37.5%）、湖口（31.3%）、關西（31.2%）、西螺（31.1%）與古坑（27.2%），石碇服務區則是受訪者較少去的服務區（8.8%），未曾到過其他服務區的比率為3%。

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	74.5	59.2	42.4	24.5	16.8	10.3	40.8	22.8	48.4	14.7	19.6	14.7	12.0	13.6	3.3	186
湖口	28.8	71.9	54.1	29.5	15.8	8.2	30.8	24.3	47.6	17.1	17.1	10.6	10.3	6.5	2.1	292
泰安	15.7	29.1	56.1	27.9	16.6	8.1	17.4	20.9	40.7	17.4	17.2	19.5	10.8	4.4	1.7	346
西螺	17.8	25.9	48.2	72.5	29.8	23.6	21.7	18.4	47.9	17.5	26.2	25.6	15.2	6.8	3.2	310
新營	19.6	23.4	36.1	49.4	55.7	39.9	22.8	25.9	51.9	17.7	24.1	36.1	27.8	5.1	3.8	158
仁德	10.3	12.1	20.0	24.2	32.7	67.3	18.2	20.6	42.4	15.2	22.4	58.2	30.3	0.6	0.6	165
關西	18.5	36.4	37.6	23.8	13.2	9.1	74.0	30.4	58.6	22.3	16.6	13.2	10.0	10.3	3.4	321
西湖	23.0	35.7	43.0	30.6	18.2	11.3	50.5	62.2	72.2	23.0	22.3	15.8	12.0	12.7	2.1	292
清水	15.3	29.4	36.5	27.8	14.4	8.9	34.2	29.8	66.7	20.1	22.5	15.7	9.1	7.3	4.3	565
南投	14.4	25.0	39.9	47.6	26.0	10.1	20.2	25.5	57.7	71.2	42.8	21.6	11.1	3.4	1.9	209
古坑	9.2	13.3	16.7	22.1	10.0	7.1	16.3	19.6	54.6	30.0	75.0	34.6	16.7	2.1	0.4	240
東山	12.3	20.1	24.5	24.2	24.8	24.5	21.1	22.6	49.4	21.1	34.3	57.9	27.0	5.0	6.0	322
關廟	5.6	12.9	19.3	18.5	29.3	39.8	13.3	10.4	33.7	16.1	38.6	56.2	64.7	2.0	2.0	249
石碇	22.9	42.4	35.3	11.8	12.4	7.6	44.1	27.1	48.2	14.7	9.4	4.7	7.1	59.4	5.9	170
總計	19.3	31.3	37.5	31.1	20.9	17.3	31.2	26.4	52.9	22.2	27.2	26.1	17.6	8.8	3.0	3825

參、 整體服務區滿意度分析

一、 各服務項目滿意度分數評比

1. 各項設施滿意度分數評比

在滿意度的計算上，將各題目之選項進行分數之轉換，受訪者回答非常滿意重新編碼轉換為 100 分、回答滿意重新編碼轉換為 80 分、回答尚可重新編碼轉換為 60 分、回答不滿意重新編碼轉換為 40 分、回答非常不滿意重新編碼轉換為 20 分；分數轉換後計算各問項之平均值作為該問項之平均分數。

14 個服務區整體表現中，以戶外休憩區整體分數最高，其滿意度分數為 86.24 分，其他各項設施項目依滿意度分數高低排名分別為密封包裝整體滿意度（85.76 分）、公共廁所整體滿意度分數（85.57 分）、停車場清潔分數（85.5 分）、用餐區整體滿意度（85.05 分），四項均突破 85 分，接著是停車場秩序管理分數（83.17 分），整體滿意度分數最低的則為熱熟食整體滿意度（82.92 分），但無論哪一個項目，105 上半年度的滿意度分數都超過 80 分；而在平假日的表現上，大部分項目平日表現優於假日，惟密封包裝食品整體滿意分數與戶外休憩區整體分數假日較高於平日。

表 3-1：各項設施滿意度分數

服務項目	整體	平日	假日
戶外休憩區整體	86.24 N=3825	86.21 N=1899	86.27 N=1926
密封包裝食品整體滿意度	85.76 N=2208	85.43 N=1060	86.06 N=1148
公共廁所整體滿意度	85.57 N=3566	86.07 N=1764	85.09 N=1802
停車場清潔分數	85.50 N=3825	85.87 N=1899	85.14 N=1926
用餐區整體滿意度	85.05 N=3479	85.50 N=1704	84.61 N=1775
停車場秩序管理	83.17 N=3825	83.80 N=1899	82.54 N=1926
熱熟食整體滿意度	82.92 N=3030	83.15 N=1468	82.70 N=1562

2. 戶外休憩區

戶外休憩區整體滿意度分數為 86.24 分，受訪者對戶外休憩區各項目中，景觀佈置與清潔度的滿意度最高(同為 85.73 分)，而對戶外休憩區座椅安排滿意度略低(84.01 分)，不過本次調查中戶外休憩區的每一個項目，都得到超過 80 分的滿意度分數。

戶外休憩區類別的滿意度分數表現，大部分項目平日的滿意度分數均略高於假日滿意度分數，惟戶外休憩區整體分數假日稍微高於平日（平日 86.21 分；假日 86.27 分）。而無論平假日，滿意度分數最低的皆為戶外休憩區座椅安排項目（平日：84.13 分，假日：83.88 分）。

表 3-2：戶外休憩區服務設施滿意度分數

服務項目	整體	平日	假日
戶外休憩區整體	86.24 N=3825	86.21 N=1899	86.27 N=1926
戶外休憩區清潔度	85.73 N=3825	86.12 N=1899	85.34 N=1926
戶外休憩區景觀布置	85.73 N=3825	85.35 N=1899	86.11 N=1926
戶外休憩區動線安排	84.76 N=3825	84.78 N=1899	84.75 N=1926
戶外休憩區座椅安排	84.01 N=3825	84.13 N=1899	83.88 N=1926

3. 停車場

停車場特別針對兩項項目評比，分別為清潔滿意程度及秩序管理。整體來看，停車場清潔滿意程度（85.5 分）高於停車場秩序管理分數（83.17 分）。平日之停車場清潔滿意度分數為 85.87 分，假日則為 85.14 分；停車場秩序管理滿意度分數方面，平日表現為 83.8 分，假日則為 82.54 分，平日表現分數皆優於假日表現。

表 3-3：停車場服務設施滿意度分數⁴

服務項目	整體	平日	假日
停車場清潔	85.50 N=3825	85.87 N=1899	85.14 N=1926
停車場秩序管理	83.17 N=3825	83.80 N=1899	82.54 N=1926

⁴ 問卷未詢問停車場服務整體滿意度。

4. 公共廁所設備

公共廁所整體滿意度分數為 85.57 分，在公共廁所各項目評比中，無論平日或假日，滿意度分數較高的項目為廁間設備貼心度（85.13 分，平日：85.59 分、假日：84.69 分），洗手台清潔度滿意度分數較低（84.82 分，平日：85.12 分、假日：84.52 分）。每個項目的平日表現表現分數都比假日略高。

表 3-4：公共廁所設備服務設施滿意度分數

服務項目	整體	平日	假日
公共廁所整體滿意度	85.57 N=3566	86.07 N=1764	85.09 N=1802
廁間設備貼心度	85.13 N=3572	85.59 N=1767	84.69 N=1805
洗手台清潔度	84.82 N=3572	85.12 N=1767	84.52 N=1805
廁間清潔度	84.70 N=3572	85.33 N=1767	84.09 N=1805

5. 用餐區

用餐區之整體滿意度分數為 85.05 分。在其中各項目中，用餐區服務人員儀容衛生分數最高，為 85.96 分，用餐區服務人員結帳速度較低，為 85.06 分。不論平日或假日，用餐區服務人員結帳速度分數都是最低的（平日：85.40 分；假日：84.73 分）。

表 3-5：用餐區服務設施滿意度分數

服務項目	整體	平日	假日
用餐區整體滿意度	85.05 N=3479	85.50 N=1704	84.61 N=1775
用餐區服務人員儀容衛生	85.96 N=3486	86.22 N=1710	85.71 N=1776
用餐區清潔度	85.58 N=3486	86.34 N=1710	84.84 N=1776
用餐區服務人員結帳速度	85.06 N=3486	85.40 N=1710	84.73 N=1776

6. 密封包裝食品

在此類別中，所有項目中密封包裝食品衛生滿意度分數較高（85.89分），而分數較低的則為價格合理性項目（82.41分）。不論平日或是假日，密封包裝食品價格合理性分數都是最低的（平日 82.26分；假日 82.54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
密封包裝食品整體滿意度	85.76 N=2208	85.43 N=1060	86.06 N=1148
密封包裝食品衛生	85.89 N=2210	85.67 N=1061	86.09 N=1149
密封包裝食品品質	85.13 N=2210	84.88 N=1061	85.36 N=1149
密封包裝食品多樣性	84.83 N=2210	84.34 N=1061	85.29 N=1149
密封包裝食品價格合理性	82.41 N=2210	82.26 N=1061	82.54 N=1149

7. 熱熟食

熱熟食整體滿意度是各服務區中整體滿意度分數最低的項目。在熱熟食類別中，多樣性和價格的滿意度分數較低（分別為 80.11分、79.13分）。不論平日或是假日，熱熟食價格合理性分數都是各項目中最低的（平日 79.01分；假日 79.25分），熱熟食價格合理性分數也是上半年度調查所有項目中，滿意度最低的一項（低於 80分）。

表 3-7：熱熟食滿意度分數

服務項目	整體	平日	假日
熱熟食整體滿意度	82.92 N=3030	83.15 N=1468	82.70 N=1562
熱熟食衛生	83.65 N=3037	83.83 N=1472	83.49 N=1565
熱熟食品質	81.91 N=3037	81.92 N=1472	81.90 N=1565
熱熟食多樣性	80.11 N=3037	80.08 N=1472	80.13 N=1565
熱熟食價格合理性	79.13 N=3037	79.01 N=1472	79.25 N=1565

8. 其他服務設施

有使用其他服務設施者，以整體樣本來看，服務台人員服務態度項目滿意度分數最高（89.21分），其次則為販賣區服務人員滿意度（88.3分），再其次為服務台所提供的各項服務（88.08分）。另外滿意度分數較低的服務設施則是漂書站（85.54分）、胎紋胎壓檢測儀器借用服務分數（85.47分）、無線上網（84.62分）。就服務設施表現來看，整體服務區軟體服務較勝於硬體服務設施。

表 3-8：其他服務設施滿意度分數

服務項目	整體	平日	假日
服務台人員服務態度	89.21 N=2691	89.33 N=1295	89.10 N=1396
販賣區服務人員滿意度	88.30 N=3232	88.58 N=1558	88.04 N=1674
服務台所提供的各項服務	88.08 N=2581	88.17 N=1246	88.00 N=1335
服務區賣場內指引標示	87.10 N=3228	87.52 N=1562	86.71 N=1666
哺集乳室	86.04 N=1235	85.42 N=572	86.58 N=663
駕駛人休息室	85.85 N=1009	86.32 N=478	85.42 N=531
漂書站	85.54 N=1372	85.73 N=660	85.37 N=712
胎紋胎壓檢測儀器借用服務	85.47 N=1191	85.19 N=578	85.74 N=613
無線上網	84.62 N=1997	84.18 N=957	85.02 N=1040

二、 服務區滿意度評價分析

在此章節中，針對整體滿意度評價，以及各項目與基本資料（性別、年齡、教育程度、乘坐車型、身分、乘車人數、到訪次數）交叉分析。

各項目與基本資料交叉分析後，發現大部分並未達到統計上顯著程度，或是不適用卡方檢定。若達顯著程度，將在本節敘述中點出，其餘請見光碟電子檔，附錄檔案滿意度問卷調查交叉分析表 1-1 至附表 1-38。

1. 戶外休憩區

戶外休憩區整體滿意度有九成的受訪者給予正面評價（93.02%），另外有 6.8% 的受訪者認為表現尚可，僅有 0.18% 的受訪者給予負面評價。在戶外休憩區中，正面評價最高的項目為戶外休憩區清潔度，有 90.51% 的受訪者給予正面評價；戶外休憩區座椅安排項目的正面評價稍低，只有 85.73% 的受訪者給予正面評價。此類別中無論整體評價或項目，負面評價都不到一個百分點。

各項目與基本資料進行交叉分析，卡方檢定後，由結果可得，教育程度對戶外休憩區整體滿意度、戶外休憩區座椅安排、動線安排、清潔度有顯著影響。再訪意願對戶外休憩區整體滿意度、景觀布置與環境美化、座椅安排、動線安排等有顯著影響；到訪次數對景觀布置與環境美化等有顯著影響。

除上述所提到之基本資料與項目達統計上顯著程度外，其餘項目與基本資料交叉後未達統計顯著程度或不適合用卡方檢定（期望值低於 5 比率大於 25%）。

表 3-9：戶外休憩區滿意度評價分析

	很滿意	滿意	正面評價	尚可	不滿意	很不滿意	負面評價	未回答
	%							
	N=3825							
戶外休憩區整體滿意程度	38.41	54.61	93.02	6.80	0.16	0.03	0.18	-
戶外休憩區景觀布置與環境美化	38.41	51.97	90.38	9.49	0.13	-	0.13	-
戶外休憩區座椅安排	34.77	50.95	85.73	13.80	0.47	-	0.47	-
戶外休憩區動線安排	35.42	53.36	88.78	10.85	0.34	0.03	0.37	-
戶外休憩區清潔度	38.43	52.08	90.51	9.20	0.26	0.03	0.29	-

2. 停車場

停車場類別中，清潔滿意程度正面評價比率超過九成一（91.11%），高於「停車場秩序管理」項目正面評價（84.42%）。

教育程度、乘坐車型與再訪意願對於停車場清潔滿意度有顯著影響；乘坐車型與身分對停車場秩序管理滿意度有顯著影響。除上述所提到之基本資料與項目達統計上顯著程度外，其餘項目與基本資料交叉後未達統計顯著程度或不適合用卡方檢定（期望值低於 5 比率大於 25%）。

表 3-10：停車場滿意度評價分析

	很滿意	滿意	正面評價	尚可	不滿意	很不滿意	負面評價	未回答
	%							
	N=3825							
停車場清潔滿意程度	36.76	54.35	91.11	8.55	0.31	0.03	0.34	-
停車場秩序管理	32.44	51.97	84.42	14.64	0.86	0.08	0.94	-

3. 公共廁所設備

公共廁所設備類別中，有八成九使用者在整體滿意程度項目上給予正面評價（89.61%）。在此類別中，使用者正面評價最高者為「廁間設備貼心度」（87.49%），其次則為「洗手台清潔度」（86.9%），最後則為「廁間清潔度」（86.45%）。各項目之負面評價皆未超過 1 個百分點。

公共廁所設備各項目與基本資料進行交叉分析，卡方檢定後，由結果可得知，性別對於公共廁所整體滿意度、廁間清潔度有顯著影響；年齡對公共廁所整體滿意度有顯著影響；到訪次數對於公共廁所整體滿意度有顯著影響；教育程度對於廁間設備貼心度有顯著影響；再訪意願對於廁間清潔度、洗手台清潔度、廁間設備貼心度有顯著影響。除上述所提到之基本資料與項目達統計上顯著程度外，其餘項目與基本資料交叉後未達統計顯著程度或不適合用卡方檢定（期望值低於 5 比率大於 25%）。

表 3-11：公共廁所設備滿意度評價分析

	很滿意	滿意	正面評價	尚可	不滿意	很不滿意	負面評價	未回答
	%							
	N=3572							
公共廁所整體滿意程度	38.21	51.40	89.61	10.05	0.17	-	0.17	-
廁間清潔度	37.37	49.08	86.45	13.24	0.31	-	0.31	-
廁間設備貼心度	38.44	49.05	87.49	12.26	0.25	-	0.25	-
洗手台清潔度	37.32	49.58	86.90	12.96	0.14	-	0.14	-

4. 用餐區

用餐區類別中，超過八成九的使用者在整體滿意度上給予正面評價（89.39%），近一成的使用者認為表現尚可（9.87%），只有不到一個百分點的受訪者（0.55%）給予負面評價。在用餐區類別的各項目中，獲得使用者給予正面評價最高者為「用餐區服務人員儀容衛生」（91.59%），其次則為「用餐區清潔度」（89.27%），「用餐區服務人員結帳速度」（89.04%）的正面評價則較低。

用餐區各項目與基本資料進行交叉分析，卡方檢定後，由結果可得知，再訪意願對於用餐區整體滿意度、用餐區服務人員結帳速度、用餐區服務人員儀容衛生、用餐區清潔度有顯著影響；教育程度對於用餐區服務人員結帳速度有顯著影響；到訪次數對於用餐區服務人員結帳速度、用餐區清潔度有顯著影響；再訪意願對於用餐區服務人員結帳速度、用餐區服務人員儀容衛生有顯著影響；年齡對於用餐區清潔度有顯著影響。除上述所提到之基本資料與項目達統計上顯著程度外，其餘項目與基本資料交叉後未達統計顯著程度或不適合用卡方檢定（期望值低於5比率大於25%）。

表 3-12：用餐區滿意度評價分析

	很滿意	滿意	正面評價	尚可	不滿意	很不滿意	負面評價	未回答
	%							
	N=3486							
用餐區整體滿意度	36.17	53.21	89.39	9.87	0.52	0.03	0.55	0.18
用餐區服務人員結帳速度	36.46	52.58	89.04	10.79	0.14	0.03	0.17	-
用餐區服務人員儀容衛生	38.30	53.30	91.59	8.32	0.09	-	0.09	-
用餐區清潔度	39.07	50.20	89.27	10.27	0.46	-	0.46	-

5. 密封包裝食品

密封包裝食品類別的整體滿意度獲得九成一的購買者的正面評價（91.86%）。認為表現尚可的購買者佔 8.05%。此類別中，「密封包裝食品衛生」獲得購買者最高的正面評價（91.4%）；「價格合理性」項目所獲得之正面評價最低，僅有八成的購買者給予正面評價肯定（80.27%）。

密封包裝食品各項目與基本資料進行交叉分析，卡方檢定後，由結果可得知，乘坐車型對於密封包裝食品整體滿意度、密封包裝食品衛生、密封包裝食品品質有顯著影響；再訪意願對於密封包裝食品整體滿意度、密封包裝食品多樣性、密封包裝食品衛生、密封包裝食品價格合理性、密封包裝食品品質有顯著影響；年齡與教育程度對於密封包裝食品價格合理性、密封包裝食品品質有顯著影響。除上述所提到之基本資料與項目達統計上顯著程度外，其餘項目與基本資料交叉後未達統計顯著程度或不適合用卡方檢定（期望值低於 5 比率大於 25%）。

表 3-13：密封包裝食品滿意度評價分析

	很滿意	滿意	正面評價	尚可	不滿意	很不滿意	負面評價	未回答
	%							
	N=3825							
密封包裝食品整體滿意度	36.83	55.02	91.86	8.05	-	-	-	0.09
密封包裝食品多樣性	36.15	52.04	88.19	11.63	0.18	-	0.18	-
密封包裝食品衛生	38.05	53.35	91.40	8.60	-	-	-	-
密封包裝食品價格合理性	32.17	48.10	80.27	19.32	0.41	-	0.41	-
密封包裝食品品質	36.02	53.62	89.64	10.36	-	-	-	-

6. 熱熟食

有八成五（85.18%）的購買者給予熱熟食類整體滿意度正面評價，是各類別中正面評價最低的項目。

在此類別各項目中，「熱熟食衛生」獲得八成七購買者的正面評價（87.22%），其次則為「熱熟食品質」（81.82%）、「熱熟食多樣性」（74.55%），「熱熟食價格合理性」項目所獲得之正面評價最低，僅有七成一的受訪者給予正面評價（71.88%）。

各項目與基本資料進行交叉分析，卡方檢定後，由結果可得知，年齡、教育程度、再訪意願對於熱熟食多樣性、熱熟食衛生、價格合理性、熱熟食品質有顯著影響；乘車身份對於熱熟食多樣性、價格合理性有顯著影響；性別對於價格合理性有顯著影響。

除上述所提到之基本資料與項目達統計上顯著程度外，其餘項目與基本資料交叉後未達統計顯著程度或不適合用卡方檢定（期望值低於5比率大於25%）。

表 3-14：熱熟食滿意度評價分析

	很滿意	滿意	正面評價	尚可	不滿意	很不滿意	負面評價	未回答
	%							
	N=3037							
熱熟食整體滿意度	29.73	55.45	85.18	14.03	0.53	0.03	0.56	0.23
熱熟食多樣性	28.19	46.36	74.55	23.41	1.88	0.16	2.04	-
熱熟食衛生	31.41	55.81	87.22	12.45	0.30	0.03	0.33	-
熱熟食價格合理性	25.72	46.16	71.88	26.44	1.42	0.26	1.68	-
熱熟食品質	28.58	53.24	81.82	17.39	0.72	0.07	0.79	-

7. 其他服務設施 I

其他服務設施中，「服務台人員服務態度」所獲得使用者的正面評價最高，有 94.98% 使用者給予正面評價，其次為「服務台所提供的各項服務」，94.19% 使用者給予正面評價，正面評價最低的項目則為「無線上網」（85.23%）

各項目與基本資料進行交叉分析，卡方檢定後，由結果可得，年齡對服務區賣場內摺引標示、無線上網、服務台提供的各項服務、服務台人員服務態度、販賣區服務人員滿意度有顯著影響；乘車身份對於服務區賣場內指引標示、服務台所提供的各項服務、服務台人員服務態度具有顯著影響；再訪次數對服務區賣場內指引標示具有顯著影響；教育程度對於無線上網有顯著影響；再訪意願對於無線上網、服務台所提供的各項服務、服務台人員服務態度、販賣區服務人員滿意度、哺集乳室有顯著影響。

除上述所提到之基本資料與項目達統計上顯著程度外，其餘項目與基本資料交叉後未達統計顯著程度或不適合用卡方檢定（期望值低於 5 比率大於 25%）。

表 3-15：其他服務設施滿意度評價分析 I

	很滿意	滿意	正面評價	尚可	不滿意	很不滿意	負面評價	未回答	N=
	%								
服務區賣場內指引標示	43.62	48.45	92.07	7.74	0.19	-	0.19	-	3228
無線上網	39.26	45.97	85.23	13.52	1.10	0.15	1.25	-	1997
服務台所提供的各項服務	46.30	47.89	94.19	5.73	0.08	-	0.08	-	2581
服務台人員服務態度	51.06	43.92	94.98	5.02	-	-	-	-	2691
販賣區服務人員滿意度	47.56	46.60	94.15	5.69	0.09	0.06	0.15	-	3232
哺集乳室	42.19	46.07	88.26	11.50	0.24	-	0.24	-	1235

8. 其他服務設施 II

105 年度上半年新增「駕駛人休息室」、「胎紋胎壓檢測儀器借用服務」、「漂書站」三項服務措施題目，其中「駕駛人休息室」所獲得使用者的正面評價最高，有 88.01% 使用者給予正面評價，其次為「胎紋胎壓檢測儀器借用服務」與「漂書站」，其正面評價分別為 87.57%、87.54%。值得注意的是，三項新增服務設施滿意度評估項目，因使用人數較少，回答人數約只佔所有受訪者數量的三分之一。

各項目與基本資料進行交叉分析，卡方檢定後，由結果可得，再訪意願對駕駛人休息室、漂書站、胎紋胎壓檢測儀器借用服務有顯著影響；乘車身分對漂書站、胎紋胎壓檢測儀器借用服務有顯著影響。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 3-16：其他服務設施滿意度評價分析 II

	很滿意	滿意	正面 評價	尚可	不滿意	很不 滿意	負面 評價	未回答	N=
	%								
駕駛人休息室	41.33	46.68	88.01	11.89	0.10	-	0.10	-	1009
漂書站	40.52	47.01	87.54	12.10	0.36	-	0.36	-	1372
胎紋胎壓檢測儀器借用服務	40.13	47.44	87.57	12.09	0.34	-	0.34	-	1191

三、 服務項目重要度與滿意度分析排序暨管理矩陣

105 年度服務項目重要度計算方式與過去不同，歷年算法為邀請受訪者分別針對戶外休憩區、停車場、公共廁所、用餐區、密封包裝食品與熱熟食等六項的個別重要程度評估（由非常重要至非常不重要，共分五階層），再進行重要度分數換算。而 105 年度在問卷設計上則是請受訪者直接針對上述六項服務項目，以數字 1 至 6 排名，1 代表最重要，6 代表最不重要，分別排序其重要性程度，藉此測量出民眾心目中認為最重要的服務區服務項目。

在重要程度的計算上，則將民眾的排序轉換為 0~100 分，排序 1 者為 100 分，排序 2 為 83.3 分，排序 3 為 66.7 分，排序 4 為 50 分，排序 5 為 33.3 分，排序 6 為 16.7 分。並計算每位受訪者對於六個不同項目的平均分數，即為重要度分數。

滿意度分數的計算上是以戶外休憩區、停車場、公共廁所、用餐區、密封包裝食品與熱熟食等六大類服務項目，將題目之選項進行分數之轉換，受訪者回答非常滿意重新編碼轉換為 100 分、回答滿意重新編碼轉換為 80 分、回答尚可重新編碼轉換為 60 分、回答不滿意重新編碼轉換為 40 分、回答非常不滿意重新編碼轉換為 20 分；分數轉換後計算各問項之平均值作為該問項之平均分數。

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

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

本次調查發現，服務區的 6 大類、25 項服務項目，依重要度分析發現，重要程度排名分別為公共廁所設備、停車場、用餐區、戶外休憩區、熱熟食、密封包裝食品。而滿意度度評價方面，受訪者認為最滿意的前三項服務項目分別為戶外休憩區整體滿意程度、用餐區服務人員儀容衛生、密封包裝食品衛生；而最不满意的三個項目分別為熱熟食品質、熱熟食多樣性、熱熟食價格合理性。

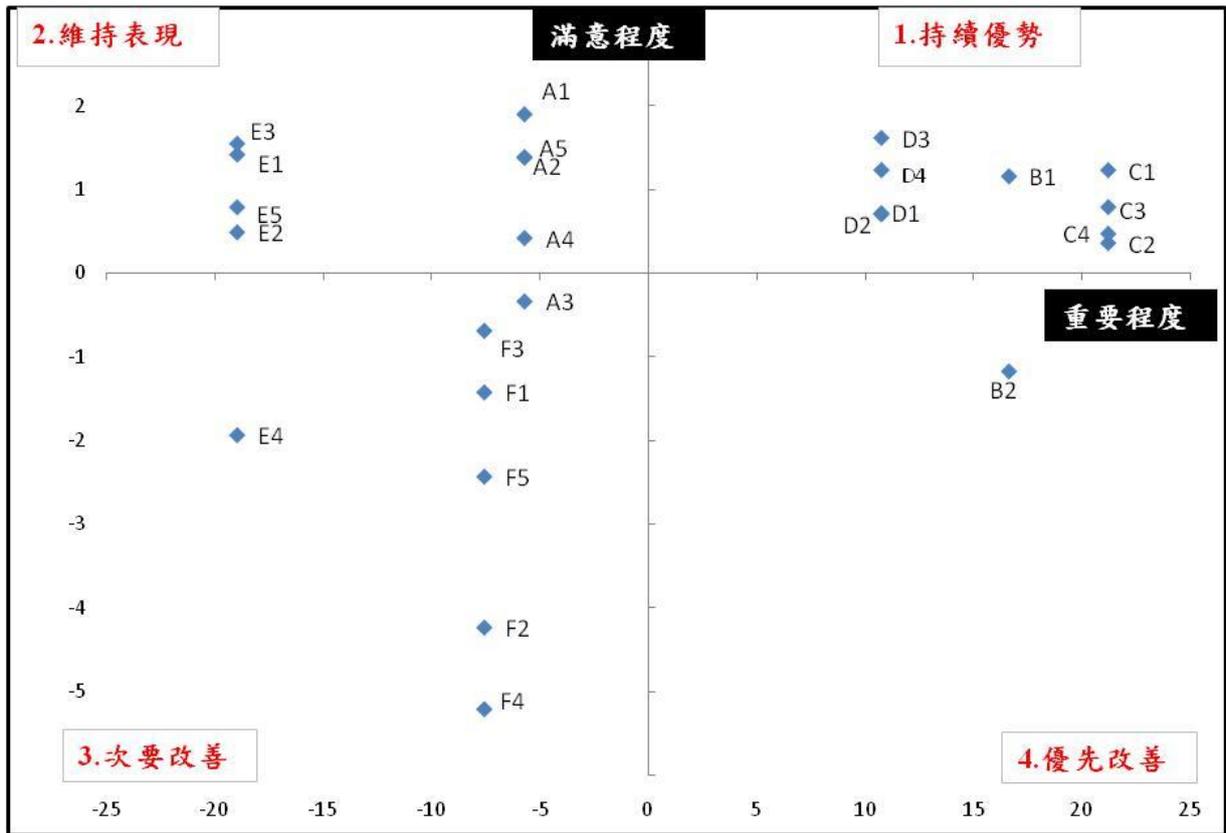


圖 3-1：服務區管理矩陣

受訪者對服務項目重要性與滿意度的排名不同，產生滿足感的落差，透過這個落差的認知，繪製管理矩陣，可以了解透過改善哪些項目，最有助於受訪者滿意度提昇，服務項目重要性認知與滿意分數如下圖：

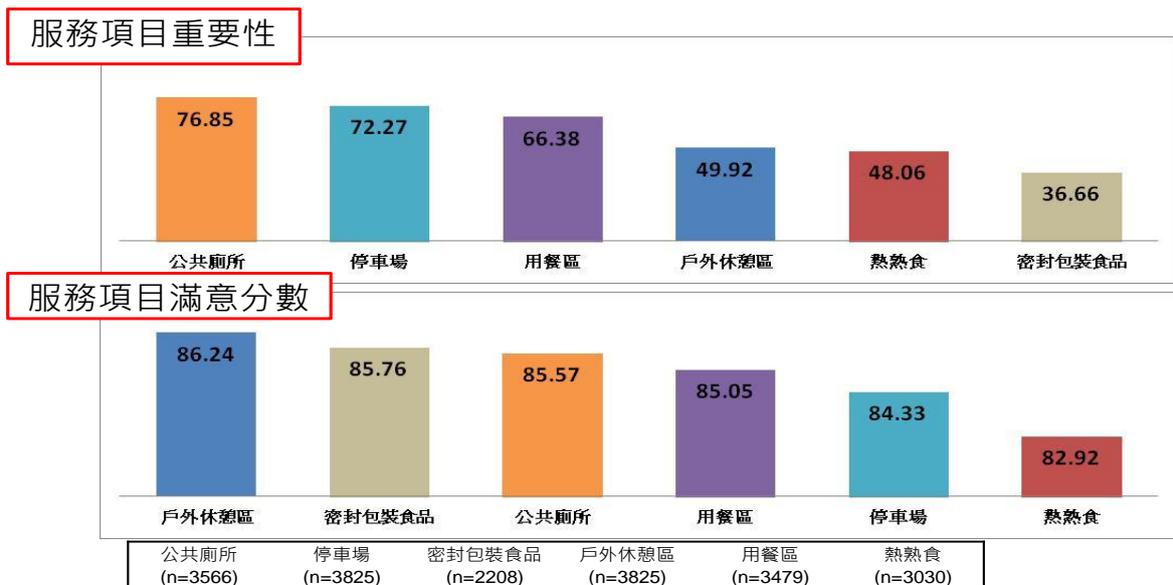


圖 3-2：服務項目重要性與滿意度排名

表 3-17：服務區管理矩陣各項目

	項目	重要度		滿意度	
		分數	排序	分數	排序
持續優勢 (重要度高、滿意度高)	B1 停車場清潔滿意程度	72.27	2	85.50	9
	C1 公共廁所整體滿意程度	76.85	1	85.57	8
	C2 廁間清潔度	76.85	1	84.70	17
	C3 廁間設備貼心度	76.85	1	85.13	10
	C4 洗手台清潔度	76.85	1	84.82	15
	D1 用餐區整體滿意度	66.38	3	85.05	13
	D2 用餐區服務人員結帳速度	66.38	3	85.06	12
	D3 用餐區服務人員儀容衛生	66.38	3	85.96	2
	D4 用餐區清潔度	66.38	3	85.58	7
維持表現 (重要度高、滿意度低)	A1 戶外休憩區整體滿意程度	49.92	4	86.24	1
	A2 戶外休憩區景觀布置與環境美化	49.92	4	85.73	5
	A4 戶外休憩區動線安排(包括無障礙空間等)	49.92	4	84.76	16
	A5 戶外休憩區清潔度	49.92	4	85.73	6
	E1 密封包裝食品整體滿意度	36.66	6	85.76	4
	E2 密封包裝食品多樣性	36.66	6	84.83	14
	E3 密封包裝食品衛生	36.66	6	85.89	3
	E5 密封包裝食品品質	36.66	6	85.13	11
次要改善 (重要度低、滿意度低)	A3 戶外休憩區座椅安排	49.92	4	84.01	18
	E4 密封包裝食品價格合理性	36.66	6	82.41	22
	F1 熱熟食整體滿意度	48.06	5	82.92	21
	F2 熱熟食多樣性	48.06	5	80.11	24
	F3 熱熟食衛生	48.06	5	83.65	19
	F4 熱熟食價格合理性	48.06	5	79.13	25
	F5 熱熟食品質	48.06	5	81.91	23
優先改善 (重要度高、滿意度低)	B2 停車場秩序管理	72.27	2	83.17	20

服務區之服務項目管理矩陣表現如下:

1. 持續優勢區:停車場清潔滿意程度、公共廁所整體滿意程度、廁間清潔度、廁間設備貼心度、洗手台清潔度、用餐區整體滿意度、用餐區服務人員結帳速度、用餐區服務人員儀容衛生、用餐區清潔度。

2. 維持表現：戶外休憩區整體滿意程度、戶外休憩區景觀布置與環境美化、戶外休憩區動線安排(包括無障礙空間等)、戶外休憩區清潔度、密封包裝食品整體滿意度、密封包裝食品多樣性、密封包裝食品衛生、密封包裝食品品質。
3. 次要改善區：戶外休憩區座椅安排、密封包裝食品價格合理性、熱熟食整體滿意度、熱熟食多樣性、熱熟食衛生、熱熟食價格合理性、熱熟食品質。以上項目受訪者的滿意度及重視度均較低，應設法了解受訪者是真的不重視這些項目，或是不熟悉服務區的這些項目，或認知度較低。
4. 優先改善區：停車場秩序管理。此項目的受訪者的重視程度高且滿意度低，應積極尋求改善方式，藉此提昇滿意度。

四、服務區意見與建議彙整

表 3-18：服務區意見與建議

意見與建議	次數 ⁵	百分比 %	意見與建議	次數	百分比 %
1.戶外休憩區			4.用餐區		
座椅太少	7	5.2%	座位太少	4	3.0%
應區隔吸菸區並嚴格落實	3	2.2%	用餐區不夠整潔衛生	13	9.7%
環境不整潔	2	1.5%	結帳/服務速度太慢	3	2.2%
增加遊戲器材或空間	2	1.5%	座位太小	2	1.5%
動線不流暢	2	1.5%	服務人員態度不佳	1	0.7%
無障礙設備不足/路線規畫不良	4	3.0%	服務人員穿著或行為不夠衛生	1	0.7%
提供設備不佳	1	0.7%	5.密封包裝食品		
2.停車場			價格太貴	5	3.7%
指示/指標不足	1	0.7%	選擇性太少	5	3.7%
殘障車位被占用	3	2.2%	提供產品需注重新鮮度	1	0.7%
動線不流暢	8	6.0%			
停車位太少	12	9.0%			
車輛未停放正確位置	5	3.7%			
應增設指揮人員	4	3.0%			
增設垃圾桶	1	0.7%			
增設綠化/遮陽或座椅	2	1.5%			
環境不整潔	1	0.7%			
3.公共廁所設備					
環境髒亂	5	3.7%			
廁所內異味很重	9	6.7%			
親子廁所太少	1	0.7%			
設備損壞未維修	3	2.2%			
希望提供更多備品(衛生紙、擦手紙、酒精消毒)	2	1.5%			
備品(衛生紙、洗手乳)用完未及時補充	4	3.0%			
未即時清掃	1	0.7%			

⁵提出意見或建議之受訪者共 134 位。

(續上表 3-18)

6.熱熟食		
選擇性太少	32	23.9%
價格太高/品質與價格不符	31	23.1%
口味不好	3	2.2%
衛生不佳	1	0.7%
份量太小	3	2.2%
食物不新鮮	8	6.0%
沒有提供素食餐點或選擇性太少	5	3.7%
現煮食物卻感覺溫冷	1	0.7%
希望提供在地特色產品或小吃	1	0.7%
7.其他設備		
無線網路上網不順/過程麻煩	9	6.7%
指引標示不夠清楚	1	0.7%
希望增設哺乳室	1	0.7%

肆、 結論與建議

一、 結論

(一) 各服務類別重要度

就服務區各服務項目重要程度來看，就整體服務區受訪民眾而言，各類別重要程度依序為公共廁所設備（76.85 分）、停車場（72.27 分）、用餐區（66.38 分）、戶外休憩區（49.92 分）、熱熟食（48.06 分）、密封包裝食品（36.66 分）。而其整體滿意度排名則是戶外休憩區（86.24 分）、密封包裝食品（85.76 分）、公共廁所（85.57 分）、停車場（85.5 分）、用餐區（85.05 分）、熱熟食（82.92 分），如下表 4-1。

表 4-1：服務區整體重要程度與滿意度排名比較

	重要度 分數	重要度 排名	整體 滿意度	整體滿意度 排名
戶外休憩區	49.92	4	86.24	1
停車場	72.27	2	85.50	4
公共廁所	76.85	1	85.57	3
用餐區	66.38	3	85.05	5
密封包裝食品	36.66	6	85.76	2
熱熟食	48.06	5	82.92	6

(二) 各服務類別滿意度

各分項滿意度分數的前五名分別為戶外休憩區整體滿意程度（第 1 名）、用餐區服務人員儀容衛生（第 2 名）、密封包裝食品衛生（第 3 名）、密封包裝食品整體滿意度（第 4 名）、戶外休憩區景觀布置與環境美化（第 5 名）。而較為落後的項目則是熱熟食品質（第 23 名）、熱熟食多樣性（第 24 名）與熱熟食價格合理性（第 25 名）。105 年度上半年調查結果，戶外休憩區滿意度共有兩個項目位於前五名，可見相關單位的努力與規劃，獲得受訪者的肯定。

(三) 服務區服務項目重要度與滿意度評比

本次調查發現，服務區的 6 大類、25 項服務項目，依重要度分析發現，重要程度排名分別為公共廁所設備、停車場、用餐區、戶外休憩區、熱熟食、密封包裝食品。而滿意度度評價方面，受訪者認為最滿意的前三項服務項目分別

為戶外休憩區整體滿意程度、用餐區服務人員儀容衛生、密封包裝食品衛生；而最不满意的三個項目分別為熱熟食品質、熱熟食多樣性、熱熟食價格合理性。

交叉重要度與滿意度分析發現，停車場清潔滿意程度、公共廁所整體滿意程度、廁間清潔度、廁間設備貼心度、洗手台清潔度、用餐區整體滿意度、用餐區服務人員結帳速度、用餐區服務人員儀容衛生、用餐區清潔度等，為受訪者認為重要度高且滿意度也高的項目，應繼續保持。而停車場秩序管理。此項目的受訪者重視程度高但是滿意度低，應積極尋求改善方式，藉此提昇滿意度。

二、建議

（一）戶外休憩區服務優化

調查結果發現，消費者對戶外休憩區整體滿意度最高，服務區的座椅安排是消費者歷年調查以來重視且反應較多的項目。消費者認為針對目前的戶外休憩區應增加座椅，提供來訪民眾休息座位，並落實吸菸區與非吸菸區的劃分，讓民眾有不受打擾的空間。另外戶外休憩區動線可再加強、改善無障礙設備，讓行動不便的民眾在使用上有更好的體驗。讓戶外休憩區，能夠維持目前的高滿意度，並不斷優化消費者體驗。

（二）增設停車位或提供停車相關服務

停車位不足是受訪者歷年以來一直反應的問題，有關單位可考量增設停車位，或以智慧物聯網方式解決受訪者停車相關問題。建議可建構停車服務導引系統，消費者在行車途中可以確認各服務區目前停車狀況，可以根據行車、停車狀況以及自身需求，評估是否進入服務區。

在停車場部分增加路口交管與指揮人員，給予用路人更明確的停車指示與方向。在假日或是車流量較多時，可以增加路口指揮人力或標示，並加強車輛與行人往來動線的規劃與設計，讓來訪民眾能夠感到安心，相信能夠給予民眾更好的休憩服務，增加安全感，進而提昇服務區的滿意度。

（三）加強硬體設備管理，以提昇服務品質

針對不滿意服務項目的受訪者詢問對服務區的意見或建議，廁所異味、用餐區不夠整潔、停車場車輛未停放正確位置或車位被占用等項目都是受訪者反應的重點，由受訪者的回應來看，不滿意原因大多來自於硬體設備的維護方面，

建議管理單位可以增加公共廁所及停車場、用餐區的巡視次數或人員，以能及時發現髒亂或違規情形，並盡快處理藉此提高滿意程度。

（四）提升服務區食品與銷售質感，吸引消費者進一步體驗

在本期調查中，雖然熱熟食、密封包裝食品項目分數已有提昇，相對來說還是屬於滿意度較差的項目，雖然服務區已盡力著重於改善食品品質，105上半年度密封包裝食品整體滿意程度較去年上升，不過還是有部分消費者反應價格太高、物品口味與品質不佳、不新鮮、選擇性太少以及品質和價格不符等問題。尤其是飲食習慣為素食的受訪者，在服務區內還是較難找到適合的食物。不過，在消費者的意見反應上，可以看到雖有這樣的反應，不過次數較上半年度減少。今年度起部分服務區在食品提供上又做了部分改善，例如餐具改用瓷器盛裝，讓消費者覺得又安心又有質感，進一步優化消費者體驗。

建議各服務區可朝「質感化」、「特殊化」方向邁進，使消費者除了因為生理需求至服務區消費外，也因為服務區特別或高質感的餐點而進一步到訪服務區，提升服務區之來客數與評價。

（五）服務區主題化，晉升遊憩新景點

服務區近年來大幅轉型，除在餐飲及服務方面提供消費者更多選擇外，部分服務區在整體營造方面也以主題方式設計，如關廟服務區羊駝公園、泰安服務區公共藝術裝置、清水服務區水幕水舞等，吸引了更多民眾並提升滿意度。建議服務區可打造一區一主題，除了提供消費者國道休憩需求外，也能成為民眾新的休閒場所，為各服務區吸引更多來客。

附錄一：問卷



國道高速公路服務區民眾滿意度問卷調查

親愛的旅客您好： _____ 服務區

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

第一部分：服務區滿意度

一、戶外休憩區					
A1.戶外休憩區整體滿意程度	<input type="checkbox"/>				
A2.戶外休憩區景觀布置與環境美化	<input type="checkbox"/>				
A3.戶外休憩區座椅安排	<input type="checkbox"/>				
A4.戶外休憩區動線安排(包括無障礙空間等)	<input type="checkbox"/>				
A5.戶外休憩區清潔度	<input type="checkbox"/>				
A6.不滿意原因和建議：(針對以上任一項選不滿意、很不滿意，請具體說明原因或建議) ↙					
二、停車場					
B1.停車場清潔滿意程度	<input type="checkbox"/>				
B2.停車場秩序管理	<input type="checkbox"/>				
B3.不滿意原因和建議：(針對以上任一項選不滿意、很不滿意，請具體說明原因或建議) ↙					
三、公共廁所設備					
C1.公共廁所整體滿意程度	<input type="checkbox"/>				
C2.廁間清潔度	<input type="checkbox"/>				
C3.廁間設備貼心度	<input type="checkbox"/>				
C4.洗手台清潔度	<input type="checkbox"/>				
C5.不滿意原因和建議：(針對以上任一項選不滿意、很不滿意，請具體說明原因或建議) ↙					
四、用餐區					
D1.用餐區整體滿意程度	<input type="checkbox"/>				
D2.用餐區服務人員結帳速度	<input type="checkbox"/>				
D3.用餐區服務人員儀容衛生	<input type="checkbox"/>				
D4.用餐區清潔度	<input type="checkbox"/>				
D5.不滿意原因和建議：(針對以上任一項選不滿意、很不滿意，請具體說明原因或建議) ↙					



國道高速公路服務區民眾滿意度問卷調查

五、服務區商品													
E1. 密封包裝食品整體滿意程度	<input type="checkbox"/> 未購買【請跳答 F1】 <input type="checkbox"/> 很滿意 <input type="checkbox"/> 滿意 <input type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 不滿意 <input type="checkbox"/> 很不滿意												
E2. 密封包裝食品多樣性	<input type="checkbox"/> 很滿意 <input type="checkbox"/> 滿意 <input type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 不滿意 <input type="checkbox"/> 很不滿意												
E3. 密封包裝食品衛生	<input type="checkbox"/> 很滿意 <input type="checkbox"/> 滿意 <input type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 不滿意 <input type="checkbox"/> 很不滿意												
E4. 密封包裝食品價格合理性	<input type="checkbox"/> 很滿意 <input type="checkbox"/> 滿意 <input type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 不滿意 <input type="checkbox"/> 很不滿意												
E5. 密封包裝食品品質	<input type="checkbox"/> 很滿意 <input type="checkbox"/> 滿意 <input type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 不滿意 <input type="checkbox"/> 很不滿意												
E6. 不滿意原因和建議：（針對以上任一項選不滿意、很不滿意，請具體說明原因或建議）													
六、服務區商品													
F1. 熱熟食整體滿意程度	<input type="checkbox"/> 未購買【請跳答 F7】 <input type="checkbox"/> 很滿意 <input type="checkbox"/> 滿意 <input type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 不滿意 <input type="checkbox"/> 很不滿意												
F2. 熱熟食多樣性	<input type="checkbox"/> 很滿意 <input type="checkbox"/> 滿意 <input type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 不滿意 <input type="checkbox"/> 很不滿意												
F3. 熱熟食衛生	<input type="checkbox"/> 很滿意 <input type="checkbox"/> 滿意 <input type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 不滿意 <input type="checkbox"/> 很不滿意												
F4. 熱熟食價格合理性	<input type="checkbox"/> 很滿意 <input type="checkbox"/> 滿意 <input type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 不滿意 <input type="checkbox"/> 很不滿意												
F5. 熱熟食品質	<input type="checkbox"/> 很滿意 <input type="checkbox"/> 滿意 <input type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 不滿意 <input type="checkbox"/> 很不滿意												
F6. 不滿意原因和建議：（針對以上任一項選不滿意、很不滿意，請具體說明原因或建議）													
F7. 請排序六項服務區設施及服務的重要程度 (請填入數字 1~6, 1 代表最重要, 6 代表最不重要)	<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%;">戶外休憩區</td> <td style="width: 50%; text-align: center;"><input type="text"/></td> </tr> <tr> <td>停車場</td> <td style="text-align: center;"><input type="text"/></td> </tr> <tr> <td>公共廁所</td> <td style="text-align: center;"><input type="text"/></td> </tr> <tr> <td>用餐區</td> <td style="text-align: center;"><input type="text"/></td> </tr> <tr> <td>密封包裝食品</td> <td style="text-align: center;"><input type="text"/></td> </tr> <tr> <td>熱熟食</td> <td style="text-align: center;"><input type="text"/></td> </tr> </table>	戶外休憩區	<input type="text"/>	停車場	<input type="text"/>	公共廁所	<input type="text"/>	用餐區	<input type="text"/>	密封包裝食品	<input type="text"/>	熱熟食	<input type="text"/>
戶外休憩區	<input type="text"/>												
停車場	<input type="text"/>												
公共廁所	<input type="text"/>												
用餐區	<input type="text"/>												
密封包裝食品	<input type="text"/>												
熱熟食	<input type="text"/>												
七、其他服務滿意度													
G1. 服務區賣場內指引標示	<input type="checkbox"/> 未使用 <input type="checkbox"/> 很滿意 <input type="checkbox"/> 滿意 <input type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 不滿意 <input type="checkbox"/> 很不滿意												
G2. 無線上網	<input type="checkbox"/> 未使用 <input type="checkbox"/> 很滿意 <input type="checkbox"/> 滿意 <input type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 不滿意 <input type="checkbox"/> 很不滿意												
G3. 服務台所提供的各項服務	<input type="checkbox"/> 未使用 <input type="checkbox"/> 很滿意 <input type="checkbox"/> 滿意 <input type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 不滿意 <input type="checkbox"/> 很不滿意												
G4. 服務台人員服務態度	<input type="checkbox"/> 未使用 <input type="checkbox"/> 很滿意 <input type="checkbox"/> 滿意 <input type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 不滿意 <input type="checkbox"/> 很不滿意												
G5. 販賣區服務人員滿意度	<input type="checkbox"/> 未使用 <input type="checkbox"/> 很滿意 <input type="checkbox"/> 滿意 <input type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 不滿意 <input type="checkbox"/> 很不滿意												
G6. 哺集乳室	<input type="checkbox"/> 未使用 <input type="checkbox"/> 很滿意 <input type="checkbox"/> 滿意 <input type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 不滿意 <input type="checkbox"/> 很不滿意												
湖口、泰安、清水、西螺、西湖、新營、關西、關廟、古坑、東山才問 G7													
G7. 駕駛人休息室	<input type="checkbox"/> 未使用 <input type="checkbox"/> 很滿意 <input type="checkbox"/> 滿意 <input type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 不滿意 <input type="checkbox"/> 很不滿意												
G8. 漂書站	<input type="checkbox"/> 未使用 <input type="checkbox"/> 很滿意 <input type="checkbox"/> 滿意 <input type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 不滿意 <input type="checkbox"/> 很不滿意												
G9. 胎紋胎壓檢測儀器借用服務	<input type="checkbox"/> 未使用 <input type="checkbox"/> 很滿意 <input type="checkbox"/> 滿意 <input type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 不滿意 <input type="checkbox"/> 很不滿意												
G10. 不滿意原因和建議：（針對以上任一項選不滿意、很不滿意，請具體說明原因或建議）													



國道高速公路服務區民眾滿意度問卷調查

第二部分：旅運目的與行為

H1.請問您本次行車旅次主要目的為何？(單選，請選出最主要的一個原因)

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

H2.請問您最近三個月內到過本服務區幾次？(單選，不包括本次)

(1) 沒來過 (2) 1 次 (3) 2 次 (4) 3 次以上

H3.請問您或同車至本服務區的目的為何？(複選)

(1) 如廁 (2) 哺乳 (3) 用餐 (4) 購物 (5) 休息 (6) 加油 (7) 其他 _____

H4_1.請問您從哪個縣市上高速公路？(單選)

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

H4_2. 請問您的目的地是哪個縣市？(單選)

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

H5.請問您會不會想再次到訪本服務區？(單選) (1) 會 (2) 不會

H6.您一年內曾到過的服務區有哪些？(複選)

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

第三部分：基本資料

J1.性別： (1) 男 (2) 女

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

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

J4.居住地：

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

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

J6.身分： (1) 駕駛 (2) 乘客

J7.乘車人數：_____人(包含您在內)

(以下資料僅供複查使用，會對您的個人資訊進行保密)

K1.受訪者姓名或稱謂：_____

K2.電話：_____

K3.E-mail：_____

訪問到此結束，感謝您的合作，敬祝您旅途愉快

高速公路局客服信箱：tanfb@freeway.gov.tw

高速公路局連絡電話：02-29096141

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



國道高速公路服務區民眾滿意度問卷調查

《訪員自填》

L1. 受訪地點：_____ 服務區 用餐區 停車場

L2. 所在服務區：

- (1) 中壢 (2) 湖口 (3) 泰安 (4) 西螺 (5) 新營 (6) 仁德 (7) 關西
 (8) 西湖 (9) 清水 (10) 南投 (11) 古坑 (12) 東山 (13) 關廟 (14) 石碇

L2. 訪員代號：_____

L3. 訪問日期：2016 年 月 日，: