



FREEWAY  
BUREAU  
M O T C  
高公局

# 「113 年度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 113 年 9 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.....	7
四、 調查內容.....	8
五、 信效度檢驗.....	10
六、 資料檢核及複查.....	11
貳、 樣本結構分析.....	12
一、 各服務區回收樣本數及問卷填答日期.....	12
二、 性別.....	13
三、 年齡.....	14
四、 教育程度.....	15
五、 乘坐車型及身份.....	16
六、 最近半年到訪服務區次數.....	22
七、 至服務區之目的（複選）.....	25
八、 本次行車目的.....	29
九、 居住地、目的地與出發交流道所在地.....	32
十、 平均里程數.....	35
十一、 再訪意願.....	36
十二、 問卷施測時間.....	37
十三、 問卷施測時溫度.....	38
十四、 拒訪情形.....	39
參、 整體服務區滿意度分析.....	40

一、	各服務項目滿意度分數評比.....	40
二、	服務項目滿意度評價分析.....	45
三、	服務項目重要度與滿意度分析排序暨管理矩陣.....	54
四、	服務區意見與建議彙整.....	59
五、	未來期待服務區新增之服務意見彙整.....	60
肆、	結論與建議.....	64
一、	結論.....	64
二、	建議.....	67
附錄一：	問卷.....	70

## 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.....	3
表 1-3：各服務區實際完成調查樣本數.....	4
表 1-4：資料檢核結果.....	11
表 1-5：複查結果.....	11
表 1-6：電話複查結果.....	11
表 2-1：服務區樣本結構表.....	12
表 2-2：服務區與性別交叉表.....	13
表 2-3：服務區與年齡交叉表.....	14
表 2-4：服務區與學歷交叉表.....	15
表 2-5：服務區與乘坐車型交叉表（全樣本）.....	16
表 2-5-1：服務區與乘坐車型交叉表（平日）.....	17
表 2-5-2：服務區與乘坐車型交叉表（假日）.....	18
表 2-6：服務區與身份交叉表（全樣本）.....	19
表 2-6-1：服務區與身份交叉表（平日）.....	20
表 2-6-2：服務區與身份交叉表（假日）.....	21
表 2-7：服務區與到訪次數交叉表（全樣本）.....	22
表 2-7-1：服務區與到訪次數交叉表（平日）.....	23
表 2-7-2：服務區與到訪次數交叉表（假日）.....	24
表 2-8：服務區與至服務區目的交叉表（全樣本）.....	26
表 2-8-1：服務區與至服務區目的交叉表（平日）.....	27
表 2-8-2：服務區與至服務區目的交叉表（假日）.....	28
表 2-9：服務區與行車目的交叉表（全樣本）.....	29
表 2-9-1：服務區與行車目的交叉表（平日）.....	30
表 2-9-2：服務區與行車目的交叉表（假日）.....	31
表 2-10：服務區與居住地交叉表.....	32
表 2-11：服務區與目的地交叉表.....	33
表 2-12：服務區與上高速公路縣市交叉表.....	34
表 2-13：服務區平均里程數.....	35
表 2-14：整體服務區再訪意願.....	36
表 2-15：各服務區再訪意願.....	36
表 2-16：填寫問卷花費時間.....	37
表 2-17：填寫問卷時溫度.....	38
表 2-18：問卷完成數與拒訪數比較.....	39
表 3-1：各項設施滿意度分數.....	40

表 3-2：戶外休憩區各分項滿意度分數 .....	41
表 3-3：停車場各分項滿意度分數 .....	41
表 3-4：電動車充電樁各分項滿意度分數.....	42
表 3-5：公共廁所各分項滿意度分數.....	42
表 3-6：商品銷售服務各分項滿意度分數.....	43
表 3-7：熱熟食各分項滿意度分數 .....	43
表 3-8：其他服務設施滿意度分數 .....	44
表 3-9：各服務項目滿意度分數評比小結.....	44
表 3-10：戶外休憩區滿意度評價分析 .....	45
表 3-11：停車場滿意度評價分析 .....	46
表 3-12：電動車充電樁滿意度評價分析 .....	47
表 3-13：公共廁所滿意度評價分析 .....	48
表 3-14：商品銷售服務滿意度評價分析 .....	49
表 3-15：熱熟食及用餐服務滿意度評價分析 .....	50
表 3-16：其他服務設施滿意度評價分析 .....	51
表 3-17：服務項目滿意度評價分析小結 .....	52
表 3-18：服務項目滿意度卡方分析檢定結果 .....	53
表 3-19：服務區管理矩陣各項目 .....	57
表 3-20：服務區意見與建議 .....	59
表 3-21：未來期待服務區新增之服務意見彙整 .....	60
表 3-21：未來期待服務區新增之服務意見彙整（續完） .....	61
表 3-22：對服務區印象最深刻之處意見彙整 .....	62
表 3-22：對服務區印象最深刻之處意見彙整（續完） .....	63

# 圖 次

---

---

圖 1-1：標準化作業流程.....	6
圖 3-1：服務區管理矩陣.....	55
圖 3-2：服務項目重要性與滿意度排名.....	56
圖 7-1：服務區整體重要程度與滿意度排名比較.....	65

# 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 16 處服務區及休息站。112 年度新增訪問楊梅休息站，113 年度新增訪問東草屯休息站。

### (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

本調查計畫於 113 年執行一次。113 年度平假日樣本預計各完成 4,050 份，以及備用問卷 5%，共 8,506 份。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。112 年度新增訪問楊梅休息站平假日各 30 份樣本。  
113 年度新增訪問東草屯休息站平假日各 30 份樣本。

表 1-1：各服務區調查樣本數分配表

平日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	135	145	170	195	145	120	365	160	460	245	250	255	125	120	100	2,990
	北上向		145	170	195	145	120		160					125			
小計		135	290	340	390	290	240	365	320	460	245	250	255	250	120	100	4,050
各服務區每次訪員人數	南下向	3	2.5	3	3	2.5	2	6	2.5	8	4	4	4	2	2	2	68
	北上向		2.5	3	3	2.5	2		2.5					2			
小計		3	5	6	6	5	4	6	5	8	4	4	4	4	2	2	68
	平均執行份數	45	58	57	65	58	60	61	64	58	61	63	64	63	60	50	60

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. 全路網15個服務區皆需辦理調查，平常日4,050份，例假日4,050份，共8,100份。

假日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	135	145	170	195	145	120	365	160	460	245	250	255	125	120	100	2,990
	北上向		145	170	195	145	120		160					125			
小計		135	290	340	390	290	240	365	320	460	245	250	255	250	120	100	4,050
各服務區每次訪員人數	南下向	3	2.5	3	3	2.5	2	6	2.5	8	4	4	4	2	2	2	68
	北上向		2.5	3	3	2.5	2		2.5					2			
小計		3	5	6	6	5	4	6	5	8	4	4	4	4	2	2	68
	平均執行份數	45	58	57	65	58	60	61	64	58	61	63	64	63	60	50	60

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. 全路網15個服務區皆需辦理調查，平常日4,050份，例假日4,050份，共8,100份。

## 2. 實際完成樣本數

17 個服務區於 113 年 5 月 1 日至 7 月 29 日之平假日執行<sup>1</sup>，平日共執行 18 日（5/2、5/3、5/7、5/10、5/15、5/16、5/17、5/20、5/22、5/23、5/24、5/30、5/31、6/12、6/13、6/14、6/21、7/29），假日共執行 16 日（5/1、5/4、5/5、5/11、5/12、5/18、5/19、5/25、5/26、6/1、6/2、6/15、6/16、6/22、6/23、7/28）。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 8,668 份有效樣本（另加做東草屯 62 份）。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-平日								
	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)	142 (5/2、 5/7)	306 (5/2~3)	358 (5/16~17)	424 (5/30~31)	313 (6/14、 6/20)	253 (6/13~14)	392 (5/3、5/7)	343 (5/16~17)
	清水	南投	古坑	東山	關廟	石碇	蘇澳	楊梅
完成有效 樣本數 (日期)	484 (5/10、 5/15、 5/20)	260 (5/23~24)	263 (5/30~31)	271 (6/20)	272 (6/12~13)	130 (5/10、 5/22)	106 (5/24)	30 (5/7)
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)	143 (5/1、 5/26)	305 (5/4~5)	357 (5/18~19)	410 (6/1~2)	308 (6/22)	254 (6/15~16)	386 (5/4~5)	347 (5/18~19)
	清水	南投	古坑	東山	關廟	石碇	蘇澳	楊梅
完成有效 樣本數 (日期)	487 (5/11~12 、6/16)	258 (5/25~26)	265 (6/1~2)	269 (6/22~23)	264 (6/15~16)	129 (5/11)	107 (5/25)	32 (5/26)
	東草屯 平日	東草屯 假日						
完成有效 樣本數 (日期)	31 (7/29)	31 (7/28)						

<sup>1</sup> 東草屯休息站於 113 年 7 月 13 日開幕，7 月 28 日及 29 日進行訪問，今年不列入整體樣本數計算。

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			
調查時間	調查地點	平日小車	平日大車	假日小車	假日大車												
10:00-12:30	飲食休憩區	41	10	51	3	70	17	100	5	118	12	114	4	112	7	154	10
	停車區	10	3	15	3	18	5	40	0	26	5	32	2	35	3	35	8
12:30-15:00	飲食休憩區	30	3	29	1	66	1	64	2	90	4	113	4	147	12	83	1
	停車區	12	0	8	3	30	0	17	3	30	1	34	2	46	2	32	0
15:00-17:30	飲食休憩區	27	0	28	0	62	6	51	0	51	2	40	1	45	1	70	0
	停車區	3	3	2	0	31	0	19	4	18	1	11	0	12	2	17	0
合計		123	19	133	10	277	29	291	14	333	25	344	13	397	27	391	19
平假日總計		142		143		306		305		358		357		424		410	
服務區總計		285				611				715				834			

服務區		新營				仁德				關西				西湖			
調查時間	調查地點	平日小車	平日大車	假日小車	假日大車												
10:00-12:30	飲食休憩區	75	8	115	1	71	3	70	2	115	8	121	1	57	8	114	2
	停車區	19	3	56	0	27	5	45	3	25	1	26	0	30	3	30	3
12:30-15:00	飲食休憩區	81	2	63	1	68	2	68	4	141	6	123	1	112	4	88	4
	停車區	57	6	46	1	19	1	13	0	28	1	27	0	23	1	25	0
15:00-17:30	飲食休憩區	48	2	25	0	37	0	36	0	38	2	59	2	81	7	62	3
	停車區	11	1	0	0	19	1	12	1	25	2	26	0	16	1	15	1
合計		291	22	305	3	241	12	244	10	372	20	382	4	319	24	334	13
平假日總計		313		308		253		254		392		386		343		347	
服務區總計		621				507				778				690			

服務區		清水				南投				古坑				東山			
調查時間	調查地點	平日小車	平日大車	假日小車	假日大車												
10:00-12:30	飲食休憩區	151	17	205	2	92	7	107	6	80	3	90	6	94	4	131	3
	停車區	31	7	36	0	12	4	26	1	24	7	21	0	32	1	24	0
12:30-15:00	飲食休憩區	113	1	110	2	67	2	34	3	76	5	55	4	55	2	47	2
	停車區	16	1	25	0	20	0	19	0	6	1	16	0	11	0	17	0
15:00-17:30	飲食休憩區	126	2	103	3	34	2	52	0	45	1	57	0	63	2	31	2
	停車區	19	0	1	0	19	1	10	0	13	2	16	0	7	0	12	0
合計		456	28	480	7	244	16	248	10	244	19	255	10	262	9	262	7
平假日總計		484		487		260		258		263		265		271		269	
服務區總計		971				518				528				540			

服務區		關廟				石碇				蘇澳				楊梅			
調查時間	調查地點	平日小車	平日大車	假日小車	假日大車												
10:00-12:30	飲食休憩區	83	6	121	1	42	7	33	0	34	1	36	0	17	0	3	0
	停車區	21	4	36	1	7	3	10	3	18	1	10	0	4	0	4	0
12:30-15:00	飲食休憩區	80	1	58	1	29	1	43	0	28	1	38	0	9	0	21	0
	停車區	30	2	23	1	16	0	8	0	11	0	18	0	0	0	4	0
15:00-17:30	飲食休憩區	30	0	13	0	17	0	22	0	6	0	4	0	0	0	0	0
	停車區	13	2	9	0	5	3	8	2	6	0	1	0	0	0	0	0
合計		257	15	260	4	116	14	124	5	103	3	107	0	30	0	32	0
平假日總計		272		264		130		129		106		107		30		32	
服務區總計		536				259				213				62			

#### (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。112 年度新增訪問楊梅休息站平假日不分時段各 30 份，113 年度新增訪問東草屯休息站平假日不分時段各 30 份。
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

平假日樣本調查由 113 年 5 月 1 日至 6 月 23 日期間執行，平日共執行 18 天，假日共執行 16 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 $\pm 1.05\%$ 。

#### (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，要求督導巡迴巡點，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. 受訪者側拍照片

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。

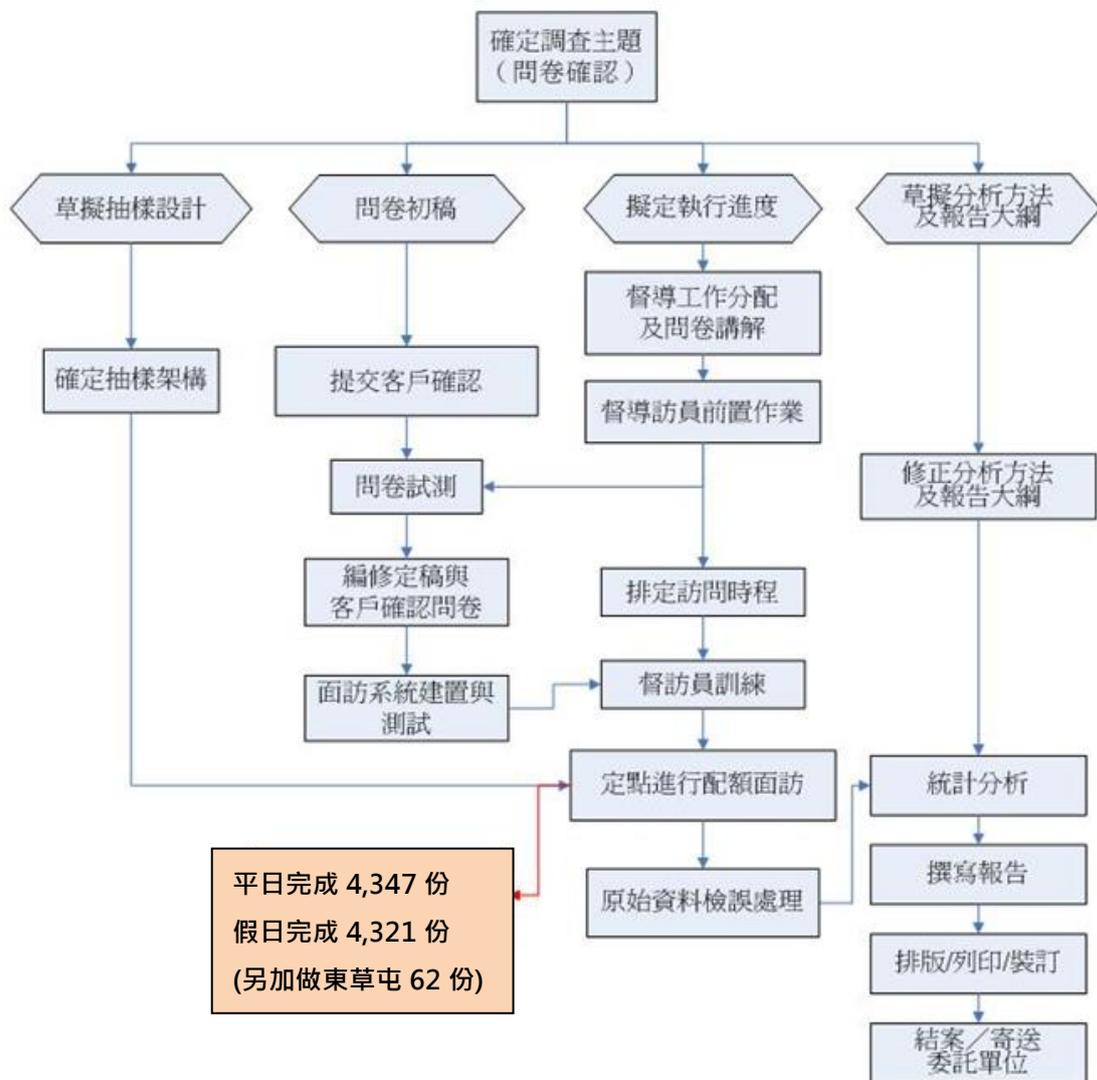


圖 1-1：標準化作業流程

### 三、 應用統計方法

本調查所應用之統計方法<sup>2</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 20%，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>3</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 Z 值 1.96 做為  $\alpha$  值 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>2</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>3</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。

### (二) AMOS 結構方程式分析 (Analysis of Moment Structure)

本次調查特別加入 AMOS 結構方程式分析，以建立測量指標與潛在變項間之關係，並檢驗潛在變項間之因果路徑關係，以了解受訪者對於服務區所提供各項服務滿意度與服務區整體滿意度之間的影響因果關係，並希望藉此研究，找出影響服務區整體滿意度的重要因素（見附錄五）。模型分析圖裡橢圓形是主要構面，方形是每一個構面的實際問卷題目，箭頭是影響力。方形變數和橢圓形之間是因素分析的結構，橢圓形之間是迴歸分析的結構。

## 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，由遠見民意研究調查設計問卷。問卷內容主要包含戶外休憩區、停車場、公共廁所、商品銷售服務、熱熟食及用餐服務、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. 各項目滿意程度（景觀布置及動線安排、座椅數量與位置、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. 各項目滿意程度（停車場清潔度、停車場行車引導及管理、電動車充電樁整體、電動車充電樁充電速度、電動車充電樁充電價格、電動車充電樁導引路線<sup>4</sup>）
3. 不滿意原因及建議

### (三) 公共廁所項目

1. 使用的公廁屬性
2. 公共廁所整體滿意程度

---

<sup>4</sup> 電動車充電樁相關問題僅詢問湖口、泰安、仁德、關西、清水、東山、西螺北站及蘇澳等八個服務區。

3. 各項目滿意程度（公共廁所(含洗手台)清潔度、廁間設備貼心度(如衛生紙是否充足)、免治馬桶滿意度）

4. 不滿意原因及建議

**(四) 商品銷售服務項目**

1. 商品銷售服務整體滿意度

2. 各項目滿意程度（商品衛生、商品價格、商品多樣性、商品銷售人員服務態度）

3. 不滿意原因及建議

**(五) 熱熟食及用餐服務項目**

1. 熱熟食及用餐區整體滿意度

2. 各項目滿意程度（熱熟食衛生、熱熟食價格、熱熟食多樣性、熱熟食銷售人員服務態度、用餐區清潔度）

3. 不滿意原因及建議

**(六) 五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、商品銷售服務、熱熟食及用餐服務等項目之重要程度

**(七) 其他服務設施項目**

1. 詢問受訪者有使用的其他服務設施滿意度，包含服務台所提供的各項服務、哺集乳室之滿意度、駕駛人休息室滿意度及無障礙設施滿意度。

2. 不滿意原因及建議

3. 未來期待服務區新增之服務

**(八) 其他**

1. 訪員訪問態度滿意度

**(九) 旅運目的與行為**

1. 本次行車旅次主要目的

2. 最近半年到訪本服務區次數

3. 本次至服務區目的

4. 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、等。

## 五、 信效度檢驗

### (一) 效度檢驗

服務區滿意度調查延續 100 年度以來之題組，並於 103 年重新編纂後，邀請調查專家（洪永泰教授）、研究團隊（專業調查研究人員）進行「表面效度」檢測與討論，認可為問卷有效、便於受訪者填寫問卷。113 年大致沿用相同問卷，略作調整，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 113 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 113 年度檢驗結果 Cronbach's  $\alpha$  值為 0.984，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	無此情形發生	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 3,877 份。「督導複查」方式：現場於訪問後，由督導檢查受訪者填寫狀況，並再次跟受訪者確認是否有其他意見需要補充；「電話複查」方式：針對有明確留下電話號碼的資料數，進行各服務區隨機撥打，按應完成複查數依各服務區配額，撥通後詢問受訪者是否有在調查日期中，於該服務區接受訪問，整體複查結果如下表。

表 1-5：複查結果

	份數	佔完訪總數百分比
完訪總數	8,668	100.0%
複查總數	6,518	75.2%
督導複查	5,213	60.2%
督導現場複查	518	6.0%
督導隨訪同步複查	4,695	54.2%
電話複查	1,305	15.1%
服務區人員隨同訪問	166	1.9%

表 1-6：電話複查結果

	份數	百分比
實際撥打	1,305	100.0%
複查成功	1,218	93.3%
無人接聽、電話錯誤、空號...等無法接觸	87	6.7%

## 貳、 樣本結構分析

以下章節將分述 113 年度服務區滿意度調查樣本結構各項目。樣本結構與 112 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，本文所列表格百分比數字加總可能不為 100%（以下同）。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日期

本次調查總共完成 8,668 份有效樣本（另加做東草屯 62 份），其中以清水服務區所佔樣本最多（971 份），其次二到五名分別為西螺服務區（834 份）、關西服務區（778 份）、泰安服務區（715 份）、西湖服務區（690 份）。

表 2-1：服務區樣本結構表

各服務區完成樣本數						
服務區	平日		假日		總計	
	樣本數（日期）	百分比%	樣本數（日期）	百分比%	樣本數	百分比%
中壢	142(5/2、5/7)	3.3%	143(5/1、5/26)	3.3%	285	3.3%
湖口	306(5/2~3)	7.0%	305(5/4~5)	7.1%	611	7.0%
泰安	358(5/16~17)	8.2%	357(5/18~19)	8.3%	715	8.2%
西螺	424(5/30~31)	9.8%	410(6/1~2)	9.5%	834	9.6%
新營	313(6/14、6/20)	7.2%	308(6/22)	7.1%	621	7.2%
仁德	253(6/13~14)	5.8%	254(6/15~16)	5.9%	507	5.8%
關西	392(5/3、5/7)	9.0%	386(5/4~5)	8.9%	778	9.0%
西湖	343(5/16~17)	7.9%	347(5/18~19)	8.0%	690	8.0%
清水	484(5/10、5/15、5/20)	11.1%	487(5/11~12、6/16)	11.3%	971	11.2%
南投	260(5/23~24)	6.0%	258(5/25~26)	6.0%	518	6.0%
古坑	263(5/30~31)	6.1%	265(6/1~2)	6.1%	528	6.1%
東山	271(6/20)	6.2%	269(6/22~23)	6.2%	540	6.2%
關廟	272(6/12~13)	6.3%	264(6/15~16)	6.1%	536	6.2%
石碇	130(5/10、5/22)	3.0%	129(5/11)	3.0%	259	3.0%
蘇澳	106(5/24)	2.4%	107(5/25)	2.5%	213	2.5%
楊梅	30(5/7)	0.7%	32(5/26)	0.7%	62	0.7%
總計	4347	100.0%	4321	100.0%	8668	100.0%
東草屯	31(7/29)	--	31(7/28)	--	62	--

## 二、 性別

本次調查中，男性樣本為 4,893 位，佔 56.4%，女性樣本為 3,775 位，佔 43.6%。各服務區皆以男性受訪者比率較高，其中西螺服務區男性受訪者比率較高，有 61.6% 為男性受訪者；女性受訪者比率最高的前三名是新營服務區（48.5%）、清水服務區（48.4%）及東山服務區（48.1%）。

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%	樣本數
中壢	174	61.1%	111	38.9%	285
湖口	349	57.1%	262	42.9%	611
泰安	410	57.3%	305	42.7%	715
西螺	514	61.6%	320	38.4%	834
新營	320	51.5%	301	48.5%	621
仁德	310	61.1%	197	38.9%	507
關西	435	55.9%	343	44.1%	778
西湖	403	58.4%	287	41.6%	690
清水	501	51.6%	470	48.4%	971
南投	310	59.8%	208	40.2%	518
古坑	277	52.5%	251	47.5%	528
東山	280	51.9%	260	48.1%	540
關廟	291	54.3%	245	45.7%	536
石碇	150	57.9%	109	42.1%	259
蘇澳	125	58.7%	88	41.3%	213
楊梅 <sup>5</sup>	44	71.0%	18	29.0%	62
總計	4893	56.4%	3775	43.6%	8668
東草屯	33	53.2%	29	46.8%	62

<sup>5</sup> 楊梅休息站及東草屯休息站樣本數較少，數據僅供參考，不列入分析比較，以下同。

### 三、 年齡

受訪者中，以「30-39 歲」比率最高（30.9%），其次為「40-49 歲」（28.8%）、「18-29 歲」（23.1%），「50-59 歲」受訪者佔 13.4%，而「60 歲以上」受訪者僅佔 3.9%<sup>6</sup>。在各服務區中，東山服務區受訪者比率以「18-29 歲」最高，中壢、仁德、南投、石碇、蘇澳等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
	樣本 數	百分比 %									
中壢	40	14.0%	72	25.3%	106	37.2%	48	16.8%	19	6.7%	285
湖口	119	19.5%	192	31.4%	190	31.1%	76	12.4%	34	5.6%	611
泰安	142	19.9%	219	30.6%	201	28.1%	119	16.6%	34	4.8%	715
西螺	219	26.3%	267	32.0%	218	26.1%	113	13.5%	17	2.0%	834
新營	178	28.7%	199	32.0%	175	28.2%	66	10.6%	3	0.5%	621
仁德	134	26.4%	140	27.6%	155	30.6%	62	12.2%	16	3.2%	507
關西	166	21.3%	282	36.2%	225	28.9%	93	12.0%	12	1.5%	778
西湖	161	23.3%	245	35.5%	191	27.7%	65	9.4%	28	4.1%	690
清水	210	21.6%	308	31.7%	298	30.7%	116	11.9%	39	4.0%	971
南投	106	20.5%	133	25.7%	157	30.3%	82	15.8%	40	7.7%	518
古坑	129	24.4%	161	30.5%	134	25.4%	71	13.4%	33	6.3%	528
東山	170	31.5%	155	28.7%	148	27.4%	60	11.1%	7	1.3%	540
關廟	137	25.6%	170	31.7%	142	26.5%	80	14.9%	7	1.3%	536
石碇	46	17.8%	62	23.9%	70	27.0%	52	20.1%	29	11.2%	259
蘇澳	29	13.6%	53	24.9%	69	32.4%	48	22.5%	14	6.6%	213
楊梅	13	21.0%	18	29.0%	17	27.4%	11	17.7%	3	4.8%	62
總計	1999	23.1%	2676	30.9%	2496	28.8%	1162	13.4%	335	3.9%	8668
東草屯	7	11.3%	14	22.6%	31	50.0%	8	12.9%	2	3.2%	62

<sup>6</sup> 65 歲以上共 139 位，佔 1.6%。

#### 四、 教育程度

在總體受訪者中，以「大學」學歷者比率最高（49.9%），其次為「高中職以下」（20.4%）、再其次為「專科」（15.1%），「研究所以上」所佔比率則最低（14.6%）。在各服務區中，以西螺服務區受訪者「大學」學歷者比率最高（54.9%），南投服務區受訪者「大學」學歷者比率最低（45.0%）。

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%	樣本數
中壢	57	20.0%	60	21.1%	138	48.4%	30	10.5%	285
湖口	102	16.7%	108	17.7%	323	52.9%	78	12.8%	611
泰安	149	20.8%	92	12.9%	360	50.3%	114	15.9%	715
西螺	188	22.5%	88	10.6%	458	54.9%	100	12.0%	834
新營	86	13.8%	91	14.7%	338	54.4%	106	17.1%	621
仁德	89	17.6%	80	15.8%	278	54.8%	60	11.8%	507
關西	146	18.8%	102	13.1%	382	49.1%	148	19.0%	778
西湖	154	22.3%	113	16.4%	324	47.0%	99	14.3%	690
清水	209	21.5%	142	14.6%	448	46.1%	172	17.7%	971
南投	130	25.1%	88	17.0%	233	45.0%	67	12.9%	518
古坑	100	18.9%	84	15.9%	265	50.2%	79	15.0%	528
東山	121	22.4%	65	12.0%	290	53.7%	64	11.9%	540
關廟	127	23.7%	100	18.7%	243	45.3%	66	12.3%	536
石碇	49	18.9%	46	17.8%	125	48.3%	39	15.1%	259
蘇澳	43	20.2%	41	19.2%	97	45.5%	32	15.0%	213
楊梅	18	29.0%	8	12.9%	27	43.5%	9	14.5%	62
總計	1768	20.4%	1308	15.1%	4329	49.9%	1263	14.6%	8668
東草屯	16	25.8%	8	12.9%	30	48.4%	8	12.9%	62

## 五、 乘坐車型及身份

本次調查中，以「小型車」比率最高，有 91.0%的受訪者駕駛或搭乘小型車，其次為「小貨車」，佔 4.3%，駕駛或搭乘「大客車（含遊覽車）」的比率有 2.2%，駕駛或搭乘「大貨車」的比率有 1.9%，至於駕駛或搭乘「聯結車」的比率為 0.6%。分別從平假日來看，假日駕駛或搭乘小型車的比例（95.0%）較平日（87.0%）多。而在受訪者中，整體來看有 57.3%的受訪者身分為「駕駛」，42.7%的受訪者身分為「乘客」；分別從平假日來看，假日受訪者身分為乘客的比例（47.7%）較平日（37.8%）多。

表 2-5：服務區與乘坐車型交叉表（全樣本）

服務區	小型車		小貨車		大客車 (含遊覽車)		大貨車		聯結車		總計 樣本數
	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	241	84.6%	15	5.3%	17	6.0%	11	3.9%	1	0.4%	285
湖口	545	89.2%	23	3.8%	29	4.7%	12	2.0%	2	0.3%	611
泰安	642	89.8%	35	4.9%	21	2.9%	16	2.2%	1	0.1%	715
西螺	746	89.4%	42	5.0%	25	3.0%	18	2.2%	3	0.4%	834
新營	571	91.9%	25	4.0%	7	1.1%	11	1.8%	7	1.1%	621
仁德	456	89.9%	29	5.7%	1	0.2%	18	3.6%	3	0.6%	507
關西	726	93.3%	28	3.6%	8	1.0%	14	1.8%	2	0.3%	778
西湖	617	89.4%	36	5.2%	8	1.2%	18	2.6%	11	1.6%	690
清水	907	93.4%	29	3.0%	24	2.5%	7	0.7%	4	0.4%	971
南投	470	90.7%	22	4.2%	13	2.5%	11	2.1%	2	0.4%	518
古坑	475	90.0%	24	4.5%	17	3.2%	10	1.9%	2	0.4%	528
東山	508	94.1%	16	3.0%	4	0.7%	8	1.5%	4	0.7%	540
關廟	488	91.0%	29	5.4%	3	0.6%	10	1.9%	6	1.1%	536
石碇	233	90.0%	7	2.7%	17	6.6%	2	0.8%	0	0.0%	259
蘇澳	206	96.7%	4	1.9%	0	0.0%	3	1.4%	0	0.0%	213
楊梅	55	88.7%	7	11.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	62
總計	7886	91.0%	371	4.3%	194	2.2%	169	1.9%	48	0.6%	8668
東草屯	62	100.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	62

表 2-5-1：服務區與乘坐車型交叉表（平日）

服務區	小型車		小貨車		大客車 (含遊覽車)		大貨車		聯結車		總計
	樣本數	百分比 %	樣本數	百分比 %	樣本數	百分比 %	樣本數	百分比 %	樣本數	百分比 %	樣本數
中壢	110	77.5%	13	9.2%	11	7.7%	7	4.9%	1	0.7%	142
湖口	260	85.0%	17	5.6%	17	5.6%	10	3.3%	2	0.7%	306
泰安	311	86.9%	22	6.1%	16	4.5%	9	2.5%	0	0.0%	358
西螺	365	86.1%	32	7.5%	10	2.4%	15	3.5%	2	0.5%	424
新營	276	88.2%	15	4.8%	6	1.9%	10	3.2%	6	1.9%	313
仁德	215	85.0%	26	10.3%	0	0.0%	12	4.7%	0	0.0%	253
關西	349	89.0%	23	5.9%	6	1.5%	13	3.3%	1	0.3%	392
西湖	288	84.0%	31	9.0%	3	0.9%	12	3.5%	9	2.6%	343
清水	434	89.7%	22	4.5%	22	4.5%	4	0.8%	2	0.4%	484
南投	228	87.7%	16	6.2%	6	2.3%	8	3.1%	2	0.8%	260
古坑	225	85.6%	19	7.2%	10	3.8%	8	3.0%	1	0.4%	263
東山	252	93.0%	10	3.7%	2	0.7%	7	2.6%	0	0.0%	271
關廟	231	84.9%	26	9.6%	2	0.7%	9	3.3%	4	1.5%	272
石碇	111	85.4%	5	3.8%	12	9.2%	2	1.5%	0	0.0%	130
蘇澳	101	95.3%	2	1.9%	0	0.0%	3	2.8%	0	0.0%	106
楊梅	24	80.0%	6	20.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	30
總計	3780	87.0%	285	6.6%	123	2.8%	129	3.0%	30	0.7%	4347
東草屯	31	100.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	31

表 2-5-2：服務區與乘坐車型交叉表（假日）

服務區	小型車		小貨車		大客車 (含遊覽車)		大貨車		聯結車		總計
	樣本數	百分比 %	樣本數	百分比 %	樣本數	百分比 %	樣本數	百分比 %	樣本數	百分比 %	樣本數
中壢	131	91.6%	2	1.4%	6	4.2%	4	2.8%	0	0.0%	143
湖口	285	93.4%	6	2.0%	12	3.9%	2	0.7%	0	0.0%	305
泰安	331	92.7%	13	3.6%	5	1.4%	7	2.0%	1	0.3%	357
西螺	381	92.9%	10	2.4%	15	3.7%	3	0.7%	1	0.2%	410
新營	295	95.8%	10	3.2%	1	0.3%	1	0.3%	1	0.3%	308
仁德	241	94.9%	3	1.2%	1	0.4%	6	2.4%	3	1.2%	254
關西	377	97.7%	5	1.3%	2	0.5%	1	0.3%	1	0.3%	386
西湖	329	94.8%	5	1.4%	5	1.4%	6	1.7%	2	0.6%	347
清水	473	97.1%	7	1.4%	2	0.4%	3	0.6%	2	0.4%	487
南投	242	93.8%	6	2.3%	7	2.7%	3	1.2%	0	0.0%	258
古坑	250	94.3%	5	1.9%	7	2.6%	2	0.8%	1	0.4%	265
東山	256	95.2%	6	2.2%	2	0.7%	1	0.4%	4	1.5%	269
關廟	257	97.3%	3	1.1%	1	0.4%	1	0.4%	2	0.8%	264
石碇	122	94.6%	2	1.6%	5	3.9%	0	0.0%	0	0.0%	129
蘇澳	105	98.1%	2	1.9%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	107
楊梅	31	96.9%	1	3.1%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	32
總計	4106	95.0%	86	2.0%	71	1.6%	40	0.9%	18	0.4%	4321
東草屯	31	100.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	31

表 2-6：服務區與身份交叉表（全樣本）

服務區	駕駛		乘客		總計
	樣本數	百分比%	樣本數	百分比%	樣本數
中壢	198	69.5%	87	30.5%	285
湖口	349	57.1%	262	42.9%	611
泰安	440	61.5%	275	38.5%	715
西螺	473	56.7%	361	43.3%	834
新營	331	53.3%	290	46.7%	621
仁德	317	62.5%	190	37.5%	507
關西	423	54.4%	355	45.6%	778
西湖	388	56.2%	302	43.8%	690
清水	522	53.8%	449	46.2%	971
南投	309	59.7%	209	40.3%	518
古坑	298	56.4%	230	43.6%	528
東山	269	49.8%	271	50.2%	540
關廟	306	57.1%	230	42.9%	536
石碇	156	60.2%	103	39.8%	259
蘇澳	138	64.8%	75	35.2%	213
楊梅	46	74.2%	16	25.8%	62
總計	4963	57.3%	3705	42.7%	8668
東草屯	36	58.1%	26	41.9%	62

表 2-6-1：服務區與身份交叉表（平日）

服務區	駕駛		乘客		總計
	樣本數	百分比%	樣本數	百分比%	樣本數
中壢	115	81.0%	27	19.0%	142
湖口	185	60.5%	121	39.5%	306
泰安	234	65.4%	124	34.6%	358
西螺	264	62.3%	160	37.7%	424
新營	179	57.2%	134	42.8%	313
仁德	184	72.7%	69	27.3%	253
關西	229	58.4%	163	41.6%	392
西湖	207	60.3%	136	39.7%	343
清水	271	56.0%	213	44.0%	484
南投	171	65.8%	89	34.2%	260
古坑	158	60.1%	105	39.9%	263
東山	144	53.1%	127	46.9%	271
關廟	178	65.4%	94	34.6%	272
石碇	86	66.2%	44	33.8%	130
蘇澳	76	71.7%	30	28.3%	106
楊梅	24	80.0%	6	20.0%	30
總計	2705	62.2%	1642	37.8%	4347
東草屯	17	54.8%	14	45.2%	31

表 2-6-2：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	83	58.0%	60	42.0%	143
湖口	164	53.8%	141	46.2%	305
泰安	206	57.7%	151	42.3%	357
西螺	209	51.0%	201	49.0%	410
新營	152	49.4%	156	50.6%	308
仁德	133	52.4%	121	47.6%	254
關西	194	50.3%	192	49.7%	386
西湖	181	52.2%	166	47.8%	347
清水	251	51.5%	236	48.5%	487
南投	138	53.5%	120	46.5%	258
古坑	140	52.8%	125	47.2%	265
東山	125	46.5%	144	53.5%	269
關廟	128	48.5%	136	51.5%	264
石碇	70	54.3%	59	45.7%	129
蘇澳	62	57.9%	45	42.1%	107
楊梅	22	68.8%	10	31.3%	32
總計	2258	52.3%	2063	47.7%	4321
東草屯	19	61.3%	12	38.7%	31

## 六、最近半年到訪服務區次數

有五成的受訪者在過去半年到受訪服務區每月不到 1 次 (53.1%)，有二成二的受訪者 (22.1%) 每月 2 次左右，7.0% 每周 1 次以上；另外，有一成八的受訪者 (17.8%) 之前從未到過受訪服務區。其中以中壢服務區受訪者在過去半年每周到過 1 次以上比例最高 (16.5%)。蘇澳服務區 (28.6%)、關廟服務區 (22.9%)、南投服務區 (21.6%) 及新營服務區 (21.4%) 受訪者之前從未到過的比較高。

表 2-7：服務區與到訪次數交叉表 (全樣本)

服務區	沒來過		每月不到 1 次		每月 2 次左右		每周 1 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	31	10.9%	108	37.9%	99	34.7%	47	16.5%	285
湖口	92	15.1%	332	54.3%	153	25.0%	34	5.6%	611
泰安	115	16.1%	392	54.8%	153	21.4%	55	7.7%	715
西螺	130	15.6%	442	53.0%	210	25.2%	52	6.2%	834
新營	133	21.4%	345	55.6%	109	17.6%	34	5.5%	621
仁德	81	16.0%	237	46.7%	133	26.2%	56	11.0%	507
關西	114	14.7%	444	57.1%	185	23.8%	35	4.5%	778
西湖	136	19.7%	382	55.4%	128	18.6%	44	6.4%	690
清水	162	16.7%	602	62.0%	162	16.7%	45	4.6%	971
南投	112	21.6%	231	44.6%	121	23.4%	54	10.4%	518
古坑	98	18.6%	293	55.5%	110	20.8%	27	5.1%	528
東山	95	17.6%	306	56.7%	109	20.2%	30	5.6%	540
關廟	123	22.9%	254	47.4%	115	21.5%	44	8.2%	536
石碇	42	16.2%	119	45.9%	77	29.7%	21	8.1%	259
蘇澳	61	28.6%	101	47.4%	37	17.4%	14	6.6%	213
楊梅	14	22.6%	19	30.6%	18	29.0%	11	17.7%	62
總計	1539	17.8%	4607	53.1%	1919	22.1%	603	7.0%	8668
東草屯	51	82.3%	6	9.7%	3	4.8%	2	3.2%	62

表 2-7-1：服務區與到訪次數交叉表（平日）

服務區	沒來過		每月不到 1 次		每月 2 次左右		每周 1 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	7	4.9%	51	35.9%	58	40.8%	26	18.3%	142
湖口	46	15.0%	152	49.7%	83	27.1%	25	8.2%	306
泰安	54	15.1%	177	49.4%	85	23.7%	42	11.7%	358
西螺	62	14.6%	216	50.9%	109	25.7%	37	8.7%	424
新營	71	22.7%	157	50.2%	56	17.9%	29	9.3%	313
仁德	26	10.3%	103	40.7%	76	30.0%	48	19.0%	253
關西	53	13.5%	212	54.1%	99	25.3%	28	7.1%	392
西湖	61	17.8%	177	51.6%	74	21.6%	31	9.0%	343
清水	88	18.2%	278	57.4%	85	17.6%	33	6.8%	484
南投	43	16.5%	113	43.5%	65	25.0%	39	15.0%	260
古坑	49	18.6%	125	47.5%	68	25.9%	21	8.0%	263
東山	54	19.9%	135	49.8%	62	22.9%	20	7.4%	271
關廟	63	23.2%	113	41.5%	66	24.3%	30	11.0%	272
石碇	15	11.5%	56	43.1%	39	30.0%	20	15.4%	130
蘇澳	25	23.6%	51	48.1%	20	18.9%	10	9.4%	106
楊梅	6	20.0%	6	20.0%	12	40.0%	6	20.0%	30
總計	723	16.6%	2122	48.8%	1057	24.3%	445	10.2%	4347
東草屯	25	80.6%	3	9.7%	1	3.2%	2	6.5%	31

表 2-7-2：服務區與到訪次數交叉表（假日）

服務區	沒來過		每月不到 1 次		每月 2 次左右		每周 1 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	24	16.8%	57	39.9%	41	28.7%	21	14.7%	143
湖口	46	15.1%	180	59.0%	70	23.0%	9	3.0%	305
泰安	61	17.1%	215	60.2%	68	19.0%	13	3.6%	357
西螺	68	16.6%	226	55.1%	101	24.6%	15	3.7%	410
新營	62	20.1%	188	61.0%	53	17.2%	5	1.6%	308
仁德	55	21.7%	134	52.8%	57	22.4%	8	3.1%	254
關西	61	15.8%	232	60.1%	86	22.3%	7	1.8%	386
西湖	75	21.6%	205	59.1%	54	15.6%	13	3.7%	347
清水	74	15.2%	324	66.5%	77	15.8%	12	2.5%	487
南投	69	26.7%	118	45.7%	56	21.7%	15	5.8%	258
古坑	49	18.5%	168	63.4%	42	15.8%	6	2.3%	265
東山	41	15.2%	171	63.6%	47	17.5%	10	3.7%	269
關廟	60	22.7%	141	53.4%	49	18.6%	14	5.3%	264
石碇	27	20.9%	63	48.8%	38	29.5%	1	0.8%	129
蘇澳	36	33.6%	50	46.7%	17	15.9%	4	3.7%	107
楊梅	8	25.0%	13	40.6%	6	18.8%	5	15.6%	32
總計	816	18.9%	2485	57.5%	862	19.9%	158	3.7%	4321
東草屯	26	83.9%	3	9.7%	2	6.5%	0	0.0%	31

## 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（72.7%），其次為「用餐」（60.6%）、「休息」（50.1%）、購物（21.9%），加油（11.3%）、再者則是哺乳（1.5%），車輛充電（1.2%）。以平假日來看，平日受訪者至服務區前三名的目的為如廁（71.6%）、用餐（61.6%）、休息（49.1%），假日受訪者至服務區前三名的目的也是如廁（73.8%）、用餐（59.6%）、休息（51.2%）。

對照前幾年資料，108 下半年平日 62.4%如廁，55.6%用餐，60.4%休息；108 下半年假日 58.6%如廁，63.3%用餐，60.9%休息；109 上半年平日 63.1%如廁，61.9%用餐，60.7%休息；109 下半年假日 61.4%如廁，60.0%用餐，58.9%休息；110 年平日 62.1%如廁，57.4%用餐，48.6%休息；110 年假日 64.1%如廁，53.9%用餐，47.7%休息；111 年平日 67.1%如廁，59.2%用餐，52.8%休息；111 年假日 70.1%如廁，55.6%用餐，53.7%休息；112 年平日 71.3%如廁，57.9%用餐，56.5%休息；112 年假日 73.4%如廁，60.3%用餐，56.5%休息。113 年至服務區如廁、用餐、休息的比例與 111 年及 112 年類似。用路人至服務區如廁比例略增，平日用餐比例增加，假日用餐比例減少，不論平假日休息的比例皆較為減少。

表 2-8：服務區與至服務區目的交叉表（全樣本）

服務區	如廁		用餐		休息		購物		加油		哺乳		車輛充電		其他		總計 樣本數
	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%	回答數	百分比%	
中壢	217	76.1%	179	62.8%	158	55.4%	64	22.5%	36	12.6%	4	1.4%	0	0.0%	1	0.4%	285
湖口	451	73.8%	329	53.8%	313	51.2%	135	22.1%	57	9.3%	6	1.0%	13	2.1%	3	0.5%	611
泰安	515	72.0%	481	67.3%	375	52.4%	133	18.6%	87	12.2%	12	1.7%	8	1.1%	2	0.3%	715
西螺	606	72.7%	512	61.4%	433	51.9%	163	19.5%	95	11.4%	10	1.2%	12	1.4%	4	0.5%	834
新營	446	71.8%	389	62.6%	263	42.4%	124	20.0%	77	12.4%	14	2.3%	1	0.2%	2	0.3%	621
仁德	380	75.0%	310	61.1%	261	51.5%	89	17.6%	91	17.9%	6	1.0%	4	0.8%	1	0.2%	507
關西	562	72.2%	536	68.9%	345	44.3%	138	17.7%	85	10.9%	18	2.3%	13	1.7%	1	0.1%	778
西湖	549	79.6%	301	43.6%	279	40.4%	203	29.4%	53	7.7%	12	1.7%	15	2.2%	4	0.6%	690
清水	652	67.1%	652	67.1%	493	50.8%	231	23.8%	113	11.6%	14	1.4%	24	2.5%	2	0.2%	971
南投	375	72.4%	329	63.5%	271	52.3%	106	20.5%	73	14.1%	9	1.7%	1	0.2%	5	1.0%	518
古坑	392	74.2%	300	56.8%	311	58.9%	127	24.1%	57	10.8%	5	0.9%	2	0.4%	3	0.6%	528
東山	362	67.0%	361	66.9%	288	53.3%	117	21.7%	67	12.4%	11	2.0%	8	1.5%	5	0.9%	540
關廟	380	70.9%	333	62.1%	260	48.5%	122	22.8%	72	13.4%	4	0.7%	3	0.6%	2	0.4%	536
石碇	196	75.7%	126	48.6%	178	68.7%	66	25.5%	6	2.3%	3	1.2%	0	0.0%	3	1.2%	259
蘇澳	162	76.1%	91	42.7%	91	42.7%	66	31.0%	11	5.2%	2	0.9%	1	0.5%	2	0.9%	213
楊梅	54	87.1%	25	40.3%	25	40.3%	15	24.2%	2	3.2%	1	1.6%	0	0.0%	0	0.0%	62
總計	6299	72.7%	5254	60.6%	4344	50.1%	1899	21.9%	982	11.3%	131	1.5%	105	1.2%	40	0.5%	8668
東草屯	35	56.5%	27	43.5%	36	58.1%	13	21.0%	2	3.2%	1	1.6%	2	3.2%	0	0.0%	62

表 2-8-1：服務區與至服務區目的交叉表（平日）

服務區	如廁		用餐		休息		購物		加油		哺乳		車輛充電		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%	回答數	百分比%	
中壢	111	78.2%	99	69.7%	81	57.0%	20	14.1%	16	11.3%	2	1.4%	0	0.0%	0	0.0%	142
湖口	209	68.3%	170	55.6%	142	46.4%	47	15.4%	33	10.8%	3	1.0%	11	3.6%	1	0.3%	306
泰安	255	71.2%	246	68.7%	184	51.4%	66	18.4%	53	14.8%	6	1.7%	4	1.1%	1	0.3%	358
西螺	287	67.7%	274	64.6%	214	50.5%	72	17.0%	58	13.7%	3	0.7%	7	1.7%	2	0.5%	424
新營	223	71.2%	191	61.0%	126	40.3%	68	21.7%	48	15.3%	6	1.9%	0	0.0%	1	0.3%	313
仁德	190	75.1%	150	59.3%	127	50.2%	55	21.7%	51	20.2%	1	0.4%	1	0.4%	1	0.4%	253
關西	279	71.2%	271	69.1%	165	42.1%	58	14.8%	40	10.2%	7	1.8%	4	1.0%	0	0.0%	392
西湖	263	76.7%	162	47.2%	140	40.8%	102	29.7%	35	10.2%	5	1.5%	8	2.3%	1	0.3%	343
清水	330	68.2%	325	67.1%	238	49.2%	114	23.6%	61	12.6%	2	0.4%	9	1.9%	1	0.2%	484
南投	194	74.6%	171	65.8%	129	49.6%	50	19.2%	48	18.5%	3	1.2%	0	0.0%	3	1.2%	260
古坑	200	76.0%	138	52.5%	166	63.1%	57	21.7%	33	12.5%	3	1.1%	0	0.0%	2	0.8%	263
東山	181	66.8%	176	64.9%	147	54.2%	60	22.1%	34	12.5%	5	1.8%	4	1.5%	4	1.5%	271
關廟	185	68.0%	172	63.2%	136	50.0%	54	19.9%	42	15.4%	3	1.1%	2	0.7%	1	0.4%	272
石碇	98	75.4%	64	49.2%	86	66.2%	22	16.9%	4	3.1%	1	0.8%	0	0.0%	3	2.3%	130
蘇澳	80	75.5%	52	49.1%	41	38.7%	32	30.2%	6	5.7%	2	1.9%	1	0.9%	2	1.9%	106
楊梅	26	86.7%	17	56.7%	11	36.7%	6	20.0%	2	6.7%	1	3.3%	0	0.0%	0	0.0%	30
總計	3111	71.6%	2678	61.6%	2133	49.1%	883	20.3%	564	13.0%	53	1.2%	51	1.2%	23	0.5%	4347
東草屯	17	54.8%	14	45.2%	18	58.1%	6	19.4%	1	3.2%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	31

表 2-8-2：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		車輛充電		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%	回答數	百分比%	
中壢	106	74.1%	80	55.9%	77	53.8%	44	30.8%	20	14.0%	2	1.4%	0	0.0%	1	0.7%	143
湖口	242	79.3%	159	52.1%	171	56.1%	88	28.9%	24	7.9%	3	1.0%	2	0.7%	2	0.7%	305
泰安	260	72.8%	235	65.8%	191	53.5%	67	18.8%	34	9.5%	6	1.7%	4	1.1%	1	0.3%	357
西螺	319	77.8%	238	58.0%	219	53.4%	91	22.2%	37	9.0%	7	1.7%	5	1.2%	2	0.5%	410
新營	223	72.4%	198	64.3%	137	44.5%	56	18.2%	29	9.4%	8	2.6%	1	0.3%	1	0.3%	308
仁德	190	74.8%	160	63.0%	134	52.8%	34	13.4%	40	15.7%	5	2.0%	3	1.2%	0	0.0%	254
關西	283	73.3%	265	68.7%	180	46.6%	80	20.7%	45	11.7%	11	2.8%	9	2.3%	1	0.3%	386
西湖	286	82.4%	139	40.1%	139	40.1%	101	29.1%	18	5.2%	7	2.0%	7	2.0%	3	0.9%	347
清水	322	66.1%	327	67.1%	255	52.4%	117	24.0%	52	10.7%	12	2.5%	15	3.1%	1	0.2%	487
南投	181	70.2%	158	61.2%	142	55.0%	56	21.7%	25	9.7%	6	2.3%	1	0.4%	2	0.8%	258
古坑	192	72.5%	162	61.1%	145	54.7%	70	26.4%	24	9.1%	2	0.8%	2	0.8%	1	0.4%	265
東山	181	67.3%	185	68.8%	141	52.4%	57	21.2%	33	12.3%	6	2.2%	4	1.5%	1	0.4%	269
關廟	195	73.9%	161	61.0%	124	47.0%	68	25.8%	30	11.4%	1	0.4%	1	0.4%	1	0.4%	264
石碇	98	76.0%	62	48.1%	92	71.3%	44	34.1%	2	1.6%	2	1.6%	0	0.0%	0	0.0%	129
蘇澳	82	76.6%	39	36.4%	50	46.7%	34	31.8%	5	4.7%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	107
楊梅	28	87.5%	8	25.0%	14	43.8%	9	28.1%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	32
總計	3188	73.8%	2576	59.6%	2211	51.2%	1016	23.5%	418	9.7%	78	1.8%	54	1.2%	17	0.4%	4321
東草屯	18	58.1%	13	41.9%	18	58.1%	7	22.6%	1	3.2%	1	3.2%	2	6.5%	0	0.0%	31

## 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 44.2%，其次依序為「公務出差」（21.1%）、「訪友、探親」（12.4%）、「返鄉」（11.1%）以及「通勤／上下班／上下課」（10.2%），至於其他行車目的所佔比率僅 1.1%<sup>7</sup>。平日行車目的前三名為「公務出差」（34.7%）、「旅遊」（31.5%）、「通勤／上下班／上下課」（14.1%）；假日最高的行車目的仍是「旅遊」（56.9%），其次則為「訪友、探親」（15.5%）與「返鄉」（12.9%），「公務出差」（7.5%）比率較低。

表 2-9：服務區與行車目的交叉表（全樣本）

服務區	旅遊		公務出差		訪友／探親		返鄉		通勤／上下班／上下課		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	62	21.8%	104	36.5%	35	12.3%	14	4.9%	65	22.8%	5	1.8%	285
湖口	244	39.9%	109	17.8%	111	18.2%	82	13.4%	61	10.0%	4	0.7%	611
泰安	298	41.7%	186	26.0%	72	10.1%	76	10.6%	76	10.6%	7	1.0%	715
西螺	332	39.8%	207	24.8%	102	12.2%	93	11.2%	95	11.4%	5	0.6%	834
新營	294	47.3%	114	18.4%	70	11.3%	78	12.6%	60	9.7%	5	0.8%	621
仁德	199	39.3%	137	27.0%	52	10.3%	36	7.1%	70	13.8%	13	2.6%	507
關西	306	39.3%	185	23.8%	107	13.8%	85	10.9%	89	11.4%	6	0.8%	778
西湖	306	44.3%	147	21.3%	80	11.6%	80	11.6%	73	10.6%	4	0.6%	690
清水	449	46.2%	132	13.6%	143	14.7%	164	16.9%	76	7.8%	7	0.7%	971
南投	221	42.7%	131	25.3%	56	10.8%	60	11.6%	45	8.7%	5	1.0%	518
古坑	274	51.9%	98	18.6%	78	14.8%	41	7.8%	35	6.6%	2	0.4%	528
東山	282	52.2%	75	13.9%	65	12.0%	69	12.8%	37	6.9%	12	2.2%	540
關廟	284	53.0%	93	17.4%	45	8.4%	54	10.1%	54	10.1%	6	1.1%	536
石碇	135	52.1%	51	19.7%	37	14.3%	9	3.5%	20	7.7%	7	2.7%	259
蘇澳	124	58.2%	42	19.7%	12	5.6%	13	6.1%	18	8.5%	4	1.9%	213
楊梅	20	32.3%	22	35.5%	10	16.1%	4	6.5%	6	9.7%	0	0.0%	62
總計	3830	44.2%	1833	21.1%	1075	12.4%	958	11.1%	880	10.2%	92	1.1%	8668
東草屯	46	74.2%	4	6.5%	6	9.7%	2	3.2%	3	4.8%	1	1.6%	62

<sup>7</sup> 包括辦 etag、大學面試、考試、比賽、專程來用餐、拜拜、看病、專程來用餐買東西...等等。

表 2-9-1：服務區與行車目的交叉表（平日）

服務區	公務出差		旅遊		通勤／上下班／ 上下課		訪友／探親		返鄉		其他		總計 樣本數
	樣本數	百分比%	樣本數	百分比%	樣本數	百分比%	樣本數	百分比%	樣本數	百分比%	樣本數	百分比%	
中壢	79	55.6%	12	8.5%	37	26.1%	11	7.7%	3	2.1%	0	0.0%	142
湖口	97	31.7%	88	28.8%	51	16.7%	42	13.7%	25	8.2%	3	1.0%	306
泰安	150	41.9%	102	28.5%	45	12.6%	27	7.5%	29	8.1%	5	1.4%	358
西螺	164	38.7%	113	26.7%	72	17.0%	35	8.3%	37	8.7%	3	0.7%	424
新營	100	31.9%	102	32.6%	44	14.1%	29	9.3%	36	11.5%	2	0.6%	313
仁德	110	43.5%	52	20.6%	56	22.1%	12	4.7%	17	6.7%	6	2.4%	253
關西	148	37.8%	108	27.6%	64	16.3%	41	10.5%	27	6.9%	4	1.0%	392
西湖	119	34.7%	107	31.2%	47	13.7%	32	9.3%	36	10.5%	2	0.6%	343
清水	112	23.1%	190	39.3%	49	10.1%	51	10.5%	77	15.9%	5	1.0%	484
南投	111	42.7%	69	26.5%	32	12.3%	21	8.1%	24	9.2%	3	1.2%	260
古坑	80	30.4%	97	36.9%	22	8.4%	40	15.2%	23	8.7%	1	0.4%	263
東山	67	24.7%	113	41.7%	24	8.9%	30	11.1%	32	11.8%	5	1.8%	271
關廟	75	27.6%	116	42.6%	34	12.5%	20	7.4%	23	8.5%	4	1.5%	272
石碇	45	34.6%	50	38.5%	17	13.1%	8	6.2%	4	3.1%	6	4.6%	130
蘇澳	34	32.1%	46	43.4%	14	13.2%	3	2.8%	7	6.6%	2	1.9%	106
楊梅	17	56.7%	5	16.7%	5	16.7%	3	10.0%	0	0.0%	0	0.0%	30
總計	1508	34.7%	1370	31.5%	613	14.1%	405	9.3%	400	9.2%	51	1.2%	4347
東草屯	3	9.7%	22	71.0%	3	9.7%	2	6.5%	1	3.2%	0	0.0%	31

表 2-9-2：服務區與行車目的交叉表（假日）

服務區	旅遊		訪友／探親		返鄉		公務出差		通勤／上下班／ 上下課		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	50	35.0%	24	16.8%	11	7.7%	25	17.5%	28	19.6%	5	3.5%	143
湖口	156	51.1%	69	22.6%	57	18.7%	12	3.9%	10	3.3%	1	0.3%	305
泰安	196	54.9%	45	12.6%	47	13.2%	36	10.1%	31	8.7%	2	0.6%	357
西螺	219	53.4%	67	16.3%	56	13.7%	43	10.5%	23	5.6%	2	0.5%	410
新營	192	62.3%	41	13.3%	42	13.6%	14	4.5%	16	5.2%	3	1.0%	308
仁德	147	57.9%	40	15.7%	19	7.5%	27	10.6%	14	5.5%	7	2.8%	254
關西	198	51.3%	66	17.1%	58	15.0%	37	9.6%	25	6.5%	2	0.5%	386
西湖	199	57.3%	48	13.8%	44	12.7%	28	8.1%	26	7.5%	2	0.6%	347
清水	259	53.2%	92	18.9%	87	17.9%	20	4.1%	27	5.5%	2	0.4%	487
南投	152	58.9%	35	13.6%	36	14.0%	20	7.8%	13	5.0%	2	0.8%	258
古坑	177	66.8%	38	14.3%	18	6.8%	18	6.8%	13	4.9%	1	0.4%	265
東山	169	62.8%	35	13.0%	37	13.8%	8	3.0%	13	4.8%	7	2.6%	269
關廟	168	63.6%	25	9.5%	31	11.7%	18	6.8%	20	7.6%	2	0.8%	264
石碇	85	65.9%	29	22.5%	5	3.9%	6	4.7%	3	2.3%	1	0.8%	129
蘇澳	78	72.9%	9	8.4%	6	5.6%	8	7.5%	4	3.7%	2	1.9%	107
楊梅	15	46.9%	7	21.9%	4	12.5%	5	15.6%	1	3.1%	0	0.0%	32
總計	2460	56.9%	670	15.5%	558	12.9%	325	7.5%	267	6.2%	41	0.9%	4321
東草屯	24	77.4%	4	12.9%	1	3.2%	1	3.2%	0	0.0%	1	3.2%	31

## 九、居住地、目的地與出發交流道所在地

交叉分析服務區與受訪者居住區、服務區與受訪者之目的地，從附表中可見各服務區及各縣市的交叉分析，從中了解各服務區民眾最多居住何處、前往何處以及上高速公路的地區，詳請見表 2-10 至 2-12（深色區塊為該分類比例最高者）。

表 2-10：服務區與居住地交叉表

服務區	居住地																							總計 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	金門縣	連江縣	國外	
	百分比%																							
中壢	2.1%	17.9%	12.6%	0.0%	26.3%	7.7%	5.6%	5.6%	11.2%	2.1%	1.1%	0.4%	0.7%	0.7%	2.1%	3.2%	0.0%	0.0%	0.0%	0.4%	0.4%	0.0%	0.0%	285
湖口	2.5%	19.5%	18.3%	2.1%	11.8%	3.9%	3.8%	2.9%	18.3%	4.4%	1.0%	1.3%	1.0%	1.5%	3.3%	2.1%	1.1%	0.0%	0.0%	0.5%	0.5%	0.2%	0.0%	611
泰安	2.4%	19.2%	10.5%	0.8%	16.6%	3.2%	2.1%	2.4%	19.0%	3.9%	0.8%	1.5%	1.5%	1.3%	6.4%	6.2%	1.0%	0.1%	0.4%	0.3%	0.3%	0.0%	0.0%	715
西螺	1.2%	13.3%	5.5%	0.5%	8.0%	1.8%	3.8%	4.0%	18.3%	5.2%	1.0%	4.8%	2.6%	1.4%	13.3%	13.9%	1.0%	0.1%	0.1%	0.1%	0.0%	0.0%	0.0%	834
新營	1.1%	4.2%	4.5%	1.1%	6.6%	2.3%	3.4%	1.6%	15.3%	8.2%	0.3%	2.7%	1.4%	1.8%	15.1%	25.1%	3.7%	0.0%	0.5%	0.3%	0.0%	0.5%	0.2%	621
仁德	0.8%	4.1%	2.4%	0.6%	4.3%	2.0%	1.2%	1.8%	7.9%	6.1%	0.2%	2.8%	2.2%	2.4%	17.2%	40.0%	2.2%	0.0%	0.8%	0.6%	0.0%	0.6%	0.0%	507
關西	3.7%	23.3%	12.9%	3.7%	11.7%	3.5%	2.6%	3.1%	17.7%	4.1%	2.4%	1.3%	0.8%	0.5%	3.3%	3.9%	1.2%	0.1%	0.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	778
西湖	2.3%	25.7%	11.2%	2.2%	15.1%	3.2%	2.5%	3.0%	11.6%	5.1%	1.9%	2.0%	1.0%	1.3%	5.2%	4.9%	0.4%	0.0%	0.3%	0.6%	0.4%	0.1%	0.0%	690
清水	1.4%	19.6%	10.0%	3.0%	14.5%	5.3%	4.9%	2.0%	13.6%	5.0%	2.0%	2.7%	1.5%	1.4%	6.2%	5.0%	1.2%	0.0%	0.1%	0.1%	0.2%	0.2%	0.0%	971
南投	1.7%	9.3%	2.9%	0.6%	6.0%	2.1%	2.3%	1.4%	26.4%	5.0%	6.8%	4.8%	1.4%	2.5%	8.1%	11.8%	5.8%	0.0%	0.2%	0.8%	0.2%	0.0%	0.0%	518
古坑	0.8%	5.7%	3.2%	0.2%	4.9%	1.3%	1.7%	1.7%	23.1%	6.1%	5.1%	2.8%	4.2%	2.3%	12.3%	15.5%	7.6%	0.0%	0.4%	0.2%	0.9%	0.0%	0.0%	528
東山	1.3%	4.6%	2.2%	0.4%	2.0%	1.1%	1.3%	0.9%	20.0%	3.7%	5.2%	2.2%	1.5%	3.1%	16.5%	24.1%	7.8%	0.2%	0.2%	0.7%	0.2%	0.4%	0.4%	540
關廟	0.9%	5.8%	3.4%	1.3%	4.5%	0.9%	0.9%	1.1%	13.6%	6.2%	2.6%	2.6%	2.6%	1.5%	14.7%	22.8%	10.4%	0.0%	0.7%	2.6%	0.7%	0.0%	0.0%	536
石碇	5.8%	24.3%	11.6%	19.7%	17.0%	4.6%	4.6%	1.9%	3.5%	1.2%	1.5%	0.0%	0.4%	0.0%	1.2%	1.2%	0.0%	0.8%	0.0%	0.0%	0.8%	0.0%	0.0%	259
蘇澳	4.2%	27.7%	16.4%	14.1%	13.1%	4.2%	3.3%	0.9%	5.2%	0.5%	1.9%	0.5%	0.0%	0.0%	1.9%	0.9%	0.5%	0.0%	3.8%	0.9%	0.0%	0.0%	0.0%	213
楊梅	3.2%	25.8%	17.7%	0.0%	11.3%	6.5%	4.8%	3.2%	24.2%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	1.6%	1.6%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	62
總計	1.9%	14.8%	8.3%	2.3%	10.4%	3.0%	2.9%	2.3%	16.1%	4.8%	2.2%	2.4%	1.6%	1.5%	8.9%	12.2%	2.9%	0.1%	0.4%	0.5%	0.3%	0.1%	0.0%	8668
東草屯	0.0%	9.7%	1.6%	0.0%	14.5%	0.0%	0.0%	0.0%	33.9%	8.1%	21.0%	1.6%	0.0%	0.0%	3.2%	3.2%	0.0%	0.0%	0.0%	3.2%	0.0%	0.0%	0.0%	62

表 2-11：服務區與目的地交叉表

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	1.4%	20.0%	12.6%	3.2%	38.2%	3.2%	6.0%	1.8%	9.5%	0.4%	0.4%	0.0%	0.4%	0.0%	1.1%	1.8%	0.0%	0.4%	0.0%	285
湖口	1.8%	7.7%	14.1%	1.6%	13.7%	5.7%	7.9%	11.0%	20.5%	2.3%	2.1%	1.8%	1.1%	2.3%	3.3%	2.5%	0.7%	0.0%	0.0%	611
泰安	2.0%	6.6%	11.3%	1.0%	9.4%	2.7%	4.6%	7.0%	26.6%	4.8%	2.1%	2.7%	2.0%	2.1%	8.1%	5.0%	1.5%	0.3%	0.4%	715
西螺	0.5%	4.3%	5.4%	0.6%	5.2%	1.6%	1.7%	3.7%	18.9%	7.1%	1.3%	8.4%	7.3%	3.6%	17.5%	11.3%	1.3%	0.0%	0.4%	834
新營	1.1%	2.4%	5.0%	0.3%	4.2%	1.1%	2.1%	1.0%	16.4%	5.6%	1.9%	2.4%	3.9%	4.0%	23.7%	19.3%	5.0%	0.0%	0.5%	621
仁德	0.4%	1.2%	3.7%	0.0%	2.6%	0.6%	0.2%	1.2%	4.7%	4.3%	1.2%	2.8%	4.5%	2.2%	30.4%	31.4%	7.1%	0.4%	1.2%	507
關西	2.6%	14.9%	14.3%	4.1%	13.0%	7.2%	5.7%	7.3%	13.8%	2.3%	3.2%	1.0%	1.7%	1.9%	2.4%	2.8%	1.3%	0.1%	0.4%	778
西湖	1.2%	9.6%	8.6%	2.0%	7.5%	3.3%	5.5%	5.5%	16.7%	7.4%	10.1%	3.9%	3.2%	3.3%	5.7%	4.6%	1.2%	0.4%	0.3%	690
清水	1.4%	8.2%	5.8%	1.6%	7.1%	2.5%	3.4%	5.5%	20.1%	6.8%	11.1%	3.8%	3.4%	1.5%	9.8%	4.5%	2.7%	0.0%	0.7%	971
南投	1.4%	2.5%	3.1%	0.6%	4.4%	0.6%	1.7%	1.2%	19.9%	3.3%	28.2%	6.2%	6.2%	2.7%	6.4%	6.2%	4.6%	0.0%	1.0%	518
古坑	0.8%	2.1%	1.7%	0.2%	3.4%	0.4%	2.3%	0.8%	15.5%	4.2%	14.8%	8.0%	9.5%	5.3%	12.3%	11.6%	6.6%	0.0%	0.8%	528
東山	0.2%	1.9%	0.9%	0.4%	0.6%	0.0%	1.3%	1.9%	13.3%	3.1%	10.0%	3.5%	7.6%	5.7%	22.0%	16.5%	9.8%	0.2%	1.1%	540
關廟	0.7%	2.2%	2.2%	0.9%	2.1%	0.2%	0.4%	0.9%	5.8%	2.4%	2.4%	1.5%	4.1%	2.1%	24.6%	18.8%	24.4%	1.1%	3.0%	536
石碇	3.9%	25.1%	13.5%	39.8%	6.6%	2.7%	1.9%	0.8%	3.1%	0.8%	0.4%	0.0%	0.4%	0.0%	0.4%	0.0%	0.0%	0.8%	0.0%	259
蘇澳	0.9%	3.8%	3.3%	69.5%	2.8%	0.0%	0.0%	0.0%	1.4%	0.5%	0.5%	0.0%	0.0%	0.0%	0.5%	0.9%	0.0%	13.6%	2.3%	213
楊梅	3.2%	3.2%	3.2%	0.0%	3.2%	9.7%	21.0%	11.3%	25.8%	0.0%	0.0%	1.6%	1.6%	4.8%	4.8%	6.5%	0.0%	0.0%	0.0%	62
總計	1.3%	6.8%	7.0%	4.1%	7.4%	2.4%	3.3%	4.0%	15.7%	4.3%	6.4%	3.5%	4.0%	2.7%	11.9%	9.4%	4.4%	0.5%	0.7%	8668
東草屯	0.0%	0.0%	1.6%	0.0%	3.2%	0.0%	0.0%	0.0%	14.5%	3.2%	75.8%	1.6%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	62

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 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	3.2%	14.0%	10.9%	0.4%	27.0%	6.7%	5.3%	5.6%	12.3%	2.8%	0.7%	0.7%	1.4%	0.0%	3.9%	4.9%	0.4%	285
湖口	3.3%	18.3%	20.3%	1.5%	13.7%	5.9%	3.9%	3.3%	16.7%	3.6%	1.3%	0.8%	1.1%	1.1%	2.8%	1.6%	0.7%	611
泰安	1.8%	14.7%	11.3%	1.0%	14.4%	3.1%	1.8%	4.6%	21.8%	3.5%	1.0%	2.8%	2.7%	1.1%	8.3%	5.3%	0.8%	715
西螺	1.1%	10.6%	4.8%	1.0%	6.4%	1.3%	4.9%	2.9%	16.5%	3.8%	0.5%	7.9%	2.9%	3.4%	15.5%	15.6%	1.1%	834
新營	1.4%	3.4%	3.9%	0.5%	4.2%	2.3%	2.9%	2.4%	11.4%	7.6%	0.3%	2.6%	3.9%	1.9%	20.0%	28.0%	3.4%	621
仁德	0.8%	3.2%	1.0%	0.4%	2.2%	2.2%	0.6%	0.6%	6.7%	5.9%	0.4%	2.2%	1.2%	2.4%	15.2%	52.3%	3.0%	507
關西	3.3%	20.6%	11.7%	5.1%	12.0%	4.2%	3.6%	4.5%	18.6%	4.4%	2.2%	1.9%	1.5%	0.4%	2.6%	2.6%	0.8%	778
西湖	2.8%	23.3%	10.1%	1.9%	14.3%	3.5%	3.8%	2.9%	12.5%	4.3%	4.5%	2.5%	1.9%	1.4%	5.1%	4.2%	1.0%	690
清水	1.6%	15.8%	9.9%	3.1%	13.0%	4.4%	4.4%	3.2%	14.9%	5.5%	3.8%	2.6%	2.3%	1.6%	6.2%	5.8%	2.0%	971
南投	2.3%	5.2%	5.0%	0.2%	4.4%	2.1%	2.1%	1.2%	28.6%	4.8%	8.7%	4.2%	3.3%	2.3%	8.9%	10.2%	6.4%	518
古坑	1.1%	3.4%	3.2%	0.2%	3.2%	1.3%	1.7%	1.3%	21.8%	6.1%	7.4%	3.6%	6.6%	2.3%	13.4%	14.8%	8.5%	528
東山	1.1%	3.7%	1.5%	0.0%	2.2%	1.1%	2.0%	0.4%	18.7%	2.2%	4.1%	3.1%	2.6%	2.2%	20.2%	25.4%	9.4%	540
關廟	1.3%	3.5%	1.7%	0.4%	3.0%	0.4%	1.3%	1.3%	9.3%	5.2%	2.6%	2.1%	2.4%	2.1%	17.0%	27.4%	19.0%	536
石碇	5.4%	22.0%	14.3%	28.2%	13.9%	4.2%	4.6%	1.5%	2.7%	0.0%	1.2%	0.0%	0.0%	0.0%	0.8%	0.8%	0.4%	259
蘇澳	4.2%	26.3%	21.1%	17.8%	13.1%	4.2%	3.3%	0.9%	3.8%	0.5%	1.9%	0.5%	0.5%	0.0%	0.9%	0.5%	0.5%	213
楊梅	4.8%	25.8%	30.6%	0.0%	19.4%	3.2%	1.6%	3.2%	9.7%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	1.6%	0.0%	62
總計	2.1%	12.3%	8.3%	2.6%	9.4%	3.0%	3.1%	2.6%	15.5%	4.4%	2.7%	2.8%	2.4%	1.6%	9.8%	13.3%	3.7%	8668
東草屯	0.0%	6.5%	0.0%	0.0%	11.3%	0.0%	0.0%	1.6%	43.5%	9.7%	24.2%	1.6%	0.0%	1.6%	0.0%	0.0%	0.0%	62

## 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 43.9 公里，而新營服務區受訪者由出發交流道至服務區之平均距離最長，為 185.6 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 152.2 公里。以平假日來看，平日以新營服務區受訪者由出發交流道至服務區之平均距離最長，為 199.7 公里，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 39.5 公里。假日以西螺服務區受訪者由出發交流道至服務區之平均距離最長，為 176.2 公里，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 48.3 公里。

表 2-13：服務區平均里程數

平均里程數			
服務區	平日里程數 (km)	假日里程數 (km)	全樣本里程數 (km)
中壢	86.9	98.7	92.8
湖口	128.6	136.8	132.7
泰安	175.1	164.5	169.8
西螺	185.0	176.2	180.7
新營	199.7	171.4	185.6
仁德	119.7	145.8	132.8
關西	142.0	130.9	136.5
西湖	174.3	163.4	168.8
清水	180.5	160.0	170.2
南投	135.5	129.1	132.3
古坑	149.6	146.7	148.1
東山	171.4	146.6	159.0
關廟	158.9	171.2	165.0
石碇	39.5	48.3	43.9
蘇澳	183.9	88.3	135.8
楊梅	119.5	129.5	124.7
平均	156.6	147.8	152.2
東草屯	54.7	50.7	52.7

## 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 97.9%，沒有意願再次到訪的受訪者為 2.1%，再訪意願比 111 年略減 0.9%。

表 2-14：整體服務區再訪意願

再訪意願	平日		假日		全樣本	
	樣本數	百分比%	樣本數	百分比%	樣本數	百分比%
會	4265	98.1%	4225	97.8%	8490	97.9%
不會	82	1.9%	96	2.2%	178	2.1%
總計	4347	100.0%	4321	100.0%	8668	100.0%

各服務區的再訪意願皆超過九成六，其中蘇澳服務區的再訪意願最高，達 99.5%；至於再訪意願比率相對較低的服務區，則為清水服務區（96.0%）。

表 2-15：各服務區再訪意願

服務區	各服務區再訪意願					
	平日		假日		全樣本	
	會	不會	會	不會	會	不會
	%		%		%	
中壢	100.0%	0.0%	97.9%	2.1%	98.9%	1.1%
湖口	97.1%	2.9%	98.4%	1.6%	97.7%	2.3%
泰安	99.4%	0.6%	97.2%	2.8%	98.3%	1.7%
西螺	98.8%	1.2%	99.0%	1.0%	98.9%	1.1%
新營	95.2%	4.8%	97.4%	2.6%	96.3%	3.7%
仁德	99.2%	0.8%	97.2%	2.8%	98.2%	1.8%
關西	99.0%	1.0%	99.5%	0.5%	99.2%	0.8%
西湖	97.4%	2.6%	95.1%	4.9%	96.2%	3.8%
清水	96.7%	3.3%	95.3%	4.7%	96.0%	4.0%
南投	98.8%	1.2%	99.2%	0.8%	99.0%	1.0%
古坑	99.2%	0.8%	98.9%	1.1%	99.1%	0.9%
東山	99.3%	0.7%	98.9%	1.1%	99.1%	0.9%
關廟	96.3%	3.7%	98.1%	1.9%	97.2%	2.8%
石碇	98.5%	1.5%	98.4%	1.6%	98.5%	1.5%
蘇澳	100.0%	0.0%	99.1%	0.9%	99.5%	0.5%
楊梅	96.7%	3.3%	96.9%	3.1%	96.8%	3.2%
總計	98.1%	1.9%	97.8%	2.2%	97.9%	2.1%
東草屯	100.0%	0.0%	100.0%	0.0%	100.0%	0.0%

## 十二、問卷施測時間

113年調查，民眾平均填寫問卷所需花費時間約為5分31秒，依照花費時間來看，有21.9%受訪者花費4~5分鐘的比例最高，其次為3~4分鐘（18.6%）、5~6分鐘（17.6%）及6~7分鐘（11.8%）。

表 2-16：填寫問卷花費時間

		113年	
項次	時間分類	次數	百分比
1	1~2分鐘	102	1.2%
2	2~3分鐘	617	7.1%
3	3~4分鐘	1609	18.6%
4	4~5分鐘	1898	21.9%
5	5~6分鐘	1529	17.6%
6	6~7分鐘	1019	11.8%
7	7~8分鐘	698	8.1%
8	8~9分鐘	456	5.3%
9	9~10分鐘	296	3.4%
10	10~11分鐘	199	2.3%
11	11~12分鐘	131	1.5%
12	12~13分鐘	86	1.0%
13	超過13分鐘	28	0.3%
合計		8668	100.0%
平均完成時間		05:31	

### 十三、問卷施測時溫度

113年調查，民眾填寫問卷時的溫度介於23度~35度之間。以32~35度比率最高（19.7%），其次為29~30度（18.9%）及27~28度（15.9%）。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 2-17：填寫問卷時溫度

服務區	23~25度		25~26度		26~27度		27~28度		28~29度	
	樣本數	百分比%								
中壢	73	25.6%	109	38.2%		0.0%		0.0%	34	11.9%
湖口	179	29.3%	126	20.6%	127	20.8%	179	29.3%		0.0%
泰安	132	18.5%		0.0%	226	31.6%	150	21.0%		0.0%
西螺		0.0%		0.0%	98	11.8%		0.0%		0.0%
新營		0.0%		0.0%		0.0%		0.0%		0.0%
仁德		0.0%		0.0%		0.0%		0.0%		0.0%
關西		0.0%		0.0%	96	12.3%	233	29.9%	290	37.3%
西湖		0.0%	154	22.3%	189	27.4%		0.0%	347	50.3%
清水		0.0%		0.0%	145	14.9%	407	41.9%		0.0%
南投		0.0%		0.0%	90	17.4%		0.0%	75	14.5%
古坑		0.0%	49	9.3%		0.0%		0.0%	94	17.8%
東山		0.0%		0.0%		0.0%		0.0%		0.0%
關廟		0.0%		0.0%		0.0%	209	39.0%		0.0%
石碇	36	13.9%		0.0%		0.0%	94	36.3%	129	49.8%
蘇澳		0.0%		0.0%	106	49.8%	107	50.2%		0.0%
楊梅		0.0%		0.0%		0.0%		0.0%		0.0%
總計	420	4.8%	438	5.1%	1077	12.4%	1379	15.9%	969	11.2%

服務區	29~30度		30~31度		31~32度		32~35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	69	24.2%		0.0%		0.0%		0.0%	285
湖口		0.0%		0.0%		0.0%		0.0%	611
泰安	207	29.0%		0.0%		0.0%		0.0%	715
西螺	469	56.2%		0.0%	267	32.0%		0.0%	834
新營	244	39.3%		0.0%		0.0%	377	60.7%	621
仁德	64	12.6%		0.0%	189	37.3%	254	50.1%	507
關西	159	20.4%		0.0%		0.0%		0.0%	778
西湖		0.0%		0.0%		0.0%		0.0%	690
清水	150	15.4%	181	18.6%		0.0%	88	9.1%	971
南投		0.0%	170	32.8%		0.0%	183	35.3%	518
古坑	216	40.9%		0.0%	169	32.0%		0.0%	528
東山		0.0%		0.0%		0.0%	540	100.0%	540
關廟		0.0%	63	11.8%		0.0%	264	49.3%	536
石碇		0.0%		0.0%		0.0%		0.0%	259
蘇澳		0.0%		0.0%		0.0%		0.0%	213
楊梅	62	100.0%		0.0%		0.0%		0.0%	62
總計	1640	18.9%	414	4.8%	625	7.2%	1706	19.7%	8668

#### 十四、拒訪情形

113 年服務區滿意度調查總計完成 8668 份樣本，總拒訪數為 5808 份，平均訪問成功率為 59.9%。拒訪數最多的是清水服務區（1077 份拒訪），其次是泰安服務區（834 份拒訪）。除了這兩個服務區之外，其餘服務區成功樣本數皆高於拒訪數。訪問成功率最高的服務區為湖口服務區，訪問成功率為 71.3%。

整體而言，假日拒訪數略高於平日，但中壢、泰安、關西、西湖、清水、古坑、石碇服務區則是平日拒訪數高於假日。

表 2-18：問卷完成數與拒訪數比較

服務區	成功 樣本數	拒訪數	訪問成功 比率	平日 完成數	平日 拒訪數	假日 完成數	假日 拒訪數
中壢	285	117	70.9%	142	63	143	54
湖口	611	246	71.3%	306	118	305	128
泰安	715	834	46.2%	358	424	357	410
西螺	834	592	58.5%	424	232	410	360
新營	621	321	65.9%	306	145	310	176
仁德	507	291	63.5%	253	138	254	153
關西	778	329	70.3%	392	165	386	164
西湖	690	368	65.2%	343	186	347	182
清水	971	1077	47.4%	492	566	487	511
南投	518	577	47.3%	260	270	258	307
古坑	528	278	65.5%	263	141	265	137
東山	540	255	67.9%	270	110	271	145
關廟	536	275	66.1%	272	129	264	146
石碇	259	128	66.9%	130	66	129	62
蘇澳	213	94	69.4%	106	43	107	51
楊梅	62	26	70.5%	30	12	32	14
總計	8668	5808	59.9%	4347	2808	4325	3000
東草屯	62	18	77.5%	31	8	31	10

## 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 16 個服務區（不含東草屯休息站）整體表現中，以「公共廁所整體」滿意度分數最高，其分數為 89.98 分，其他各項評比項目依滿意度分數高低排名分別為「停車場整體」（89.46 分）、「戶外休憩區整體」（89.13 分）、「服務區整體」（88.73 分）、「商品銷售服務整體」（88.31 分）及「電動車充電樁整體」（87.98 分），至於整體分數最低的項目則為「熱熟食及用餐區整體」（87.76 分）。整體而言，無論哪一個項目，113 年度的整體滿意度分數都超過 87 分。至於在平假日的表現上，所有項目平日表現皆優於假日。

表 3-1：各項設施滿意度分數

服務項目	整體	平日	假日
公共廁所整體分數	89.98 N=8439	90.39 N=4252	89.58 N=4187
停車場整體分數	89.46 N=8668	89.50 N=4347	89.41 N=4351
戶外休憩區整體分數	89.13 N=8668	89.39 N=4347	88.87 N=4321
服務區整體分數	88.73 N=8668	88.93 N=4347	88.54 N=4321
商品銷售服務整體分數	88.31 N=7264	88.52 N=3652	88.10 N=3612
電動車充電樁整體分數	87.98 N=1702	88.04 N=876	87.92 N=826
熱熟食及用餐區整體分數	87.76 N=7252	87.92 N=3665	87.60 N=3587

## (二) 戶外休憩區

113 年戶外休憩區整體滿意度分數為 89.13 分，受訪者對戶外休憩區各項目評比中，以「戶外休憩區清潔度」的滿意度分數最高（89.53 分），其次是「戶外休憩區景觀布置及動線規劃」（88.68 分）及「戶外休憩區座椅數量及位置」（87.36 分）。此類別各評比項目平日的分數皆略高於假日分數。

表 3-2：戶外休憩區各分項滿意度分數

服務項目	整體	平日	假日
戶外休憩區整體分數	89.13 N=8668	89.39 N=4347	88.87 N=4321
戶外休憩區清潔度分數	89.53 N=8668	89.85 N=4347	89.22 N=4321
戶外休憩區景觀布置及動線規劃分數	88.68 N=8668	88.94 N=4347	88.42 N=4321
戶外休憩區座椅數量與位置分數	87.36 N=8668	87.78 N=4347	86.93 N=4321

## (三) 停車場

113 年停車場整體滿意度分數為 89.46 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（90.50 分），其次是「停車場行車引導及管理」（87.93 分）。除「停車場行車引導及管理」假日分數高於平日外，其餘項目平日分數皆高於假日分數。

表 3-3：停車場各分項滿意度分數

服務項目	整體	平日	假日
停車場整體分數	89.46 N=8668	89.50 N=4347	89.41 N=4321
停車場清潔分數	90.50 N=8668	90.55 N=4347	90.45 N=4321
停車場行車引導及管理分數	87.93 N=8668	87.82 N=4347	88.03 N=4321

## (四) 電動車充電樁<sup>8</sup>

113 年電動車充電樁整體滿意度分數為 87.98 分，受訪者對電動車充電樁各項目評比中，以「電動車充電樁充電速度」的滿意度分數最高（88.31 分），其次是「電動車充電樁導引路線」（88.10 分），而「電動車充電樁充電價格」（87.90 分）分數則相對較低。此類別各項目平日分數皆高於假日分數。

<sup>8</sup> 電動車充電樁相關問題僅詢問湖口、泰安、仁德、關西、清水、東山、西螺北站及蘇澳等八個服務區。

表 3-4：電動車充電樁各分項滿意度分數

服務項目	整體	平日	假日
電動車充電樁整體分數	87.98 N=1702	88.04 N=876	87.92 N=826
電動車充電樁充電速度分數	88.31 N=1702	88.38 N=876	88.23 N=826
電動車充電樁導引路線分數	88.10 N=1702	88.15 N=876	88.04 N=826
電動車充電樁充電價格分數	87.90 N=1702	87.95 N=876	87.85 N=826

#### (五) 公共廁所

在本次調查中，公共廁所整體滿意度分數為 89.98 分。在公共廁所各項目評比中，以「免治馬桶滿意度」的滿意度分數最高（90.78 分），其次是「廁間設備貼心度」（90.74 分）及「公共廁所(含洗手台)清潔度」（90.08 分）。整體來看，公共廁所各項目之滿意度分數差異不大，此類別各項目平日表現皆優於假日。

表 3-5：公共廁所各分項滿意度分數

服務項目	整體	平日	假日
公共廁所整體分數	89.98 N=8439	90.39 N=4252	89.58 N=4187
免治馬桶滿意度分數	90.78 N=3963	90.83 N=2067	90.74 N=1896
廁間設備貼心度分數	90.74 N=8439	91.11 N=4252	90.36 N=4187
公共廁所(含洗手台)清潔度分數	90.08 N=8439	90.52 N=4252	89.63 N=4187

#### (六) 商品銷售服務

在本次調查中，商品銷售服務整體滿意度分數為 88.31 分。在此類別各項目評比中，「商品銷售人員服務態度」為滿意度分數最高的項目（89.62 分），其次是「商品衛生」（89.17 分）及「商品多樣性」（86.07 分），而分數較低的則為「商品價格」（85.29 分）。除「商品多樣性」假日分數高於平日分數外，其餘各項目平日分數皆高於假日分數。

表 3-6：商品銷售服務各分項滿意度分數

服務項目	整體	平日	假日
商品銷售服務整體分數	88.31 N=7264	88.52 N=3652	88.10 N=3612
商品銷售人員服務態度分數	89.62 N=7264	89.82 N=3652	89.42 N=3612
商品衛生分數	89.17 N=7264	89.40 N=3652	88.94 N=3612
商品多樣性分數	86.07 N=7264	86.05 N=3652	86.08 N=3612
商品價格分數	85.29 N=7264	85.48 N=3652	85.09 N=3612

### (七) 熱熟食及用餐服務

在本次調查，熱熟食及用餐服務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 87.76 分。至於各項目評比，滿意度分數最高的項目為「熱熟食銷售人員服務態度」（88.78 分），其次是「用餐區清潔度」（88.67 分）及「熱熟食衛生」（88.57 分），至於「熱熟食多樣性」（84.55 分）及「熱熟食價格」（84.51 分）的滿意度分數則較低。除「熱熟食多樣性」假日分數高於平日分數外，其餘各項目平日分數皆高於假日分數。

表 3-7：熱熟食各分項滿意度分數

服務項目	整體	平日	假日
熱熟食及用餐區整體分數	87.76 N=7252	87.92 N=3665	87.60 N=3587
熱熟食銷售人員服務態度分數	88.78 N=7252	88.89 N=3665	88.66 N=3587
用餐區清潔度分數	88.67 N=7252	89.21 N=3665	88.12 N=3587
熱熟食衛生分數	88.57 N=7252	88.79 N=3665	88.34 N=3587
熱熟食多樣性分數	84.55 N=7252	84.45 N=3665	84.66 N=3587
熱熟食價格分數	84.51 N=7252	84.52 N=3665	84.51 N=3587

### (八) 其他服務設施<sup>9</sup>

在 113 年調查中，以整體樣本來看，有使用其他服務設施者對「服務台所提供的各項服務」滿意度分數最高（91.41 分），其次依序為「無障礙設施完整度」（90.12 分）、「哺集乳室」（90.00 分）及「駕駛人休息室」（89.73 分）。

整體而言，本類別所有評比項目之滿意度分數皆超過 89 分，至於平假日分數表現，「服務台所提供的各項服務」及「駕駛人休息室」之平日表現分數皆優於假日分數，「無障礙設施完整度」及「哺集乳室」則是假日表現分數皆優於平日分數。

表 3-8：其他服務設施滿意度分數

服務項目	整體	平日	假日
服務台所提供的各項服務分數	91.41 N=1924	91.48 N=967	91.35 N=957
無障礙設施完整度分數	90.12 N=257	89.75 N=121	90.44 N=136
哺集乳室分數	90.00 N=210	88.60 N=86	90.97 N=124
駕駛人休息室分數	89.73 N=450	90.57 N=246	88.73 N=204

### (九) 小結

根據 113 年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「服務台所提供的各項服務」滿意度分數最高（91.41 分）；而分數最低的項目則為「熱熟食價格」（84.51 分），整體而言，各評比項目之滿意度分數皆超過 84 分。

表 3-9：各服務項目滿意度分數評比小結

服務項目滿意度評比（整體樣本）				
評比類別	最高分		最低分	
	項目	分數	項目	分數
各項設施滿意度	公共廁所整體	89.98	熱熟食及用餐區整體	87.76
戶外休憩區	清潔度	89.53	座椅數量與位置	87.36
停車場	清潔度	90.50	行車引導及管理	87.93
電動車充電樁	充電速度	88.31	充電價格	87.90
公共廁所	免治馬桶滿意度	90.78	公共廁所(含洗手台) 清潔度	90.08
商品銷售服務	銷售人員服務態度	89.62	價格	85.29
熱熟食及用餐服務	銷售人員服務態度	88.78	價格	84.51
其他服務設施	服務台所提供的各項服務	91.41	駕駛人休息室	89.73

<sup>9</sup> 113 年度僅詢問「服務台所提供各項服務」、「哺集乳室」、「駕駛人休息室」及「無障礙設施完整度」四個項目。

## 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，其餘請見所附光碟電子檔，附錄檔案滿意度問卷調查交叉分析表附表 1-1 至附表 1-32。

### （一） 戶外休憩區（見表 3-10）

在本次調查，戶外休憩區整體滿意度有九成三的受訪者給予正面評價（93.12%），另外有 6.37%的受訪者認為表現尚可，0.51%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」（93.00%），其次依序為「戶外休憩區景觀布置及動線規劃」（91.51%）及「戶外休憩區座椅數量及位置」（87.84%）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 0.46%~1.15%之間。

表 3-10：戶外休憩區滿意度評價分析

	很滿意	滿意	正面評價	尚可	不滿意	很不滿意	負面評價
	%						
	N=8668						
戶外休憩區整體滿意程度	53.15%	39.97%	93.12%	6.37%	0.39%	0.12%	0.51%
戶外休憩區清潔度	55.19%	37.81%	93.00%	6.54%	0.39%	0.07%	0.46%
戶外休憩區景觀布置及動線規劃	52.51%	38.99%	91.51%	7.97%	0.43%	0.09%	0.52%
戶外休憩區座椅數量與位置	50.31%	37.53%	87.84%	11.01%	0.95%	0.21%	1.15%

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（詳見所附光碟中交叉分析表附表 1-1~1-4），性別、年齡、到訪次數、再訪意願、居住地區對於「戶外休憩區整體」有顯著影響，性別、年齡、教育程度、身份（駕駛／乘客）、到訪次數、再訪意願、居住地區對於「戶外休憩區景觀布置及動線規劃」有顯著影響，性別、年齡、教育程度、到訪次數、再訪意願、居住地區對於「戶外休憩區座椅數量及位置」有顯著影響，性別、年齡、教育程度、再訪意願、居住地區對於「戶外休憩區清潔度」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 20%）。

在性別方面：男性對於「戶外休憩區整體」滿意度（93.9%）顯著高於女性（92.1%）。男性對於「戶外休憩區景觀布置及動線規劃」滿意度（92.5%）顯著高於女性（90.3%）。男性對於「戶外休憩區座椅

數量及位置」滿意度（89.1%）顯著高於女性（86.2%）。男性對於「戶外休憩區清潔度」滿意度（94.2%）顯著高於女性（91.4%）。

在年齡方面：18-29歲對於「戶外休憩區整體」滿意度顯著較高（95.2%）。18-29歲對於「戶外休憩區景觀布置及動線規劃」滿意度顯著較高（93.4%）。18-29歲對於「戶外休憩區座椅數量及位置」滿意度顯著較高（90.8%）。60歲以上對於「戶外休憩區清潔度」滿意度顯著較低（90.7%）。

在教育程度方面：研究所以上對於「戶外休憩區景觀布置及動線規劃」滿意度顯著較低（87.6%）。研究所以上對於「戶外休憩區座椅數量及位置」滿意度顯著較低（84.6%）。研究所以上對於「戶外休憩區清潔度」滿意度顯著較低（91.2%）。

## （二）停車場（見表 3-11）

在停車場類別中，有近九成三的受訪者給予整體滿意程度正面評價（92.64%），6.80%受訪者認為尚可，有 0.57%的受訪者給予負面評價。在各項目評比中，九成五的受訪者給予「停車場清潔滿意程度」項目正面評價（95.11%），4.79%受訪者認為尚可，0.10%有負面評價。有八成九的受訪者給予「停車場行車引導及管理」（89.13%）項目正面評價，10.21%受訪者認為尚可，0.66%有負面評價。

表 3-11：停車場滿意度評價分析

	很滿意	滿意	正面評價	尚可	不滿意	很不滿意	負面評價
	%						
	N=8668						
停車場整體滿意程度	55.35%	37.29%	92.64%	6.80%	0.42%	0.15%	0.57%
停車場清潔滿意程度	57.52%	37.59%	95.11%	4.79%	0.07%	0.03%	0.10%
停車場行車引導及管理	51.26%	37.87%	89.13%	10.21%	0.55%	0.10%	0.66%

而經由交叉分析及卡方檢定後可發現（詳見所附光碟中交叉分析表附表 1-5~1-7），性別、年齡、教育程度、身份（駕駛／乘客）、到訪次數、再訪意願對於「停車場整體」滿意度有顯著影響，性別、身份（駕駛／乘客）、再訪意願對於「停車場清潔」滿意度有顯著影響，性別、年齡、教育程度、到訪次數、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 20%）。

在性別方面：男性對於「停車場整體」滿意度（92.9%）顯著高於女性（92.3%）。男性對於「停車場清潔」滿意度（95.7%）顯著高於女性（94.3%）。男性對於「停車場行車引導及管理」滿意度（89.8%）顯著高於女性（88.3%）。

在年齡方面：50-59 歲對於「停車場整體」滿意度顯著較低（90.4%）。50-59 歲對於「停車場行車引導及管理」滿意度顯著較低（86.7%）。

在教育程度方面：研究所以上對於「停車場整體」滿意度顯著較低（90.8%）。研究所以上對於「停車場行車引導及管理」滿意度顯著較低（86.2%）。

### （三） 電動車充電樁（見表 3-12）<sup>10</sup>

在電動車充電樁類別中，有八成九的受訪者給予整體滿意程度正面評價（89.42%），9.75%受訪者認為尚可，有 0.82%的受訪者給予負面評價。在各項目評比中，有九成的受訪者給予「電動車充電樁充電速度」正面評價（90.31%），有近九成的受訪者給予「電動車充電樁導引路線」正面評價（89.84%），有近九成的受訪者給予「電動車充電樁充電價格」項目正面評價（89.72%）。在負面評價方面，此類別各項目之負面評價介於 0.35%~0.76%之間。

表 3-12：電動車充電樁滿意度評價分析

	很滿意	滿意	正面評價	尚可	不滿意	很不滿意	負面評價
	%						
	N=1702						
電動車充電樁整體滿意度	51.47%	37.96%	89.42%	9.75%	0.65%	0.18%	0.82%
電動車充電樁充電速度滿意度	51.65%	38.66%	90.31%	9.34%	0.29%	0.06%	0.35%
電動車充電樁導引路線滿意度	51.12%	38.72%	89.84%	9.75%	0.35%	0.06%	0.41%
電動車充電樁充電價格滿意度	50.82%	38.90%	89.72%	9.52%	0.47%	0.29%	0.76%

而經由交叉分析及卡方檢定後可發現（詳見所附光碟中交叉分析表附表 1-8~1-11），本類別各項目與基本資料交叉後皆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 20%）。

在性別方面：受訪者性別對於電動車充電樁各項目評價並無顯著影響。

在年齡方面：受訪者年齡對於電動車充電樁各項目評價並無顯著影響。

<sup>10</sup> 電動車充電樁相關問題僅詢問湖口、泰安、仁德、關西、清水、東山、西螺北站及蘇澳等八個服務區。

在教育程度方面：受訪者教育程度對於電動車充電樁各項目評價並無顯著影響。

#### (四) 公共廁所 (見表 3-13)

公共廁所類別中，有近九成四的使用者在整體滿意程度項目上給予正面評價 (93.70%)，5.82%受訪者認為尚可，有 0.49%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「廁間設備貼心度」(94.70%)，其次則為「免治馬桶滿意度」(94.07%)及「公共廁所(含洗手台)清潔度」(93.66%)。在負面評價方面，此類別各項目之負面評價介於 0.18%~0.56%之間。其中有使用女生廁所者有 92.21%給予正面評價，有使用男生廁所者有 94.75%給予正面評價，兩者間經 t 檢定後有顯著差異。

表 3-13：公共廁所滿意度評價分析

	很滿意	滿意	正面評價	尚可	不滿意	很不滿意	負面評價
	%						
	N=8439						
公共廁所整體滿意程度	56.84%	36.85%	93.70%	5.82%	0.36%	0.13%	0.49%
女廁整體滿意程度	52.34%	39.86%	92.21%	7.38%	0.33%	0.09%	0.42%
男廁整體滿意程度	59.71%	35.05%	94.75%	4.77%	0.37%	0.11%	0.48%
廁間設備貼心度	59.23%	35.48%	94.70%	5.12%	0.13%	0.05%	0.18%
免治馬桶滿意度	60.61%	33.46%	94.07%	5.37%	0.35%	0.20%	0.56%
公共廁所(含洗手台)清潔度	57.20%	36.46%	93.66%	5.96%	0.30%	0.08%	0.38%

公共廁所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 (詳見所附光碟中交叉分析表附表 1-12~1-15)，性別、教育程度、身份 (駕駛/乘客)、到訪次數、再訪意願對於「公共廁所整體」滿意度有顯著影響，性別、身份 (駕駛/乘客)、到訪次數、再訪意願對於「公共廁所(含洗手台)清潔度」滿意度有顯著影響，再訪意願對於「廁間設備貼心度」滿意度有顯著影響，年齡、到訪次數對於「免治馬桶滿意度」滿意度有顯著影響。除上述所提到之基本資料與項目達統計上顯著程度外，其餘項目與基本資料交叉後未達統計顯著程度或不適合用卡方檢定 (期望值低於 5 比率大於 20%)。

在性別方面：男性對於「公共廁所整體」滿意度 (94.7%) 顯著高於女性 (92.4%)，男性對於「公共廁所(含洗手台)清潔度」滿意度 (94.6%) 顯著高於女性 (92.4%)。

在年齡方面：30-39 歲對於「免治馬桶滿意度」顯著較高 (95.5%)。

在教育程度方面：研究所以上對於「公共廁所整體」滿意度顯著較低 (91.8%)。

### (五) 商品銷售服務 (見表 3-14)

商品銷售服務類別的整體滿意度獲得近九成三的購買者給予正面評價 (92.59%)，7.24%購買者認為尚可，有 0.17%的購買者給予負面評價。此類別中，「商品衛生」獲得購買者最高的正面評價 (94.27%)，其次是「商品銷售人員服務態度」(93.85%)及「商品多樣性」(84.84%)，而「商品價格」項目所獲得之正面評價較低 (83.76%)。至於負面評價部分，此類別各項目之負面評價比率介於 0.12%~0.95%之間。

表 3-14：商品銷售服務滿意度評價分析

	很滿意	滿意	正面評價	尚可	不滿意	很不滿意	負面評價
	%						
	N=7264						
商品銷售服務整體滿意度	49.15%	43.45%	92.59%	7.24%	0.14%	0.03%	0.17%
商品衛生	51.72%	42.55%	94.27%	5.60%	0.11%	0.01%	0.12%
商品銷售人員服務態度	54.50%	39.34%	93.85%	5.97%	0.12%	0.06%	0.18%
商品多樣性	46.57%	38.27%	84.84%	14.21%	0.81%	0.14%	0.95%
商品價格	43.78%	39.98%	83.76%	15.32%	0.74%	0.18%	0.92%

商品銷售服務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 (詳見所附光碟中交叉分析表附表 1-16~1-20)，性別、再訪意願對於「商品銷售服務整體」滿意度有顯著影響，性別、再訪意願對於「商品衛生」滿意度有顯著影響，年齡、教育程度、再訪意願對於「商品價格」滿意度有顯著影響，性別、年齡、教育程度、再訪意願對於「商品多樣性」滿意度有顯著影響，性別、身份 (駕駛/乘客)、再訪意願對於「商品銷售人員服務態度」滿意度有顯著影響。除上述所提到之基本資料與項目達統計上顯著程度外，其餘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 20%)。

在性別方面：男性對於「商品銷售服務整體」滿意度 (93.2%) 顯著高於女性 (91.8%)，男性對於「商品衛生」滿意度 (95.2%) 顯著高於女性 (93.1%)，男性對於「商品多樣性」滿意度 (85.7%) 顯著高於女性 (83.7%)，男性對於「商品銷售人員服務態度」滿意度 (94.8%) 顯著高於女性 (92.6%)。

在年齡方面：50-59 歲對於「商品價格」滿意度顯著偏低 (77.2%)。18-29 歲對於「商品多樣性」滿意度顯著較高 (87.7%)。

在教育程度方面：研究所以以上對於「商品價格」滿意度顯著較低 (81.1%)，高中職以下對於「商品多樣性」滿意度顯著較高 (87.7%)。

## (六) 熱熟食及用餐服務 (見表 3-15)

在本次調查中，有九成一的購買者給予熱熟食及用餐服務整體滿意度正面評價 (91.27%)，8.27%購買者認為尚可，有 0.46%的購買者給予負面評價。而在熱熟食及用餐服務各項目評比部分，「熱熟食衛生」項目所獲得之正面評價最高 (93.26%)，其次則為「熱熟食銷售人員服務態度」(92.58%)及「用餐區清潔度」(91.73%)；正面評價比率較低的項目則是「熱熟食價格」(81.48%)與「熱熟食多樣性」(81.12%)。在負面評價方面，此類別各項目之負面評價介於 0.10%~1.75%之間。

表 3-15：熱熟食及用餐服務滿意度評價分析

	很滿意	滿意	正面評價	尚可	不滿意	很不滿意	負面評價
	%						
	N=7252						
熱熟食及用餐區整體滿意度	48.12%	43.15%	91.27%	8.27%	0.33%	0.12%	0.46%
熱熟食衛生	49.68%	43.57%	93.26%	6.65%	0.08%	0.01%	0.10%
熱熟食銷售人員服務態度	51.53%	41.05%	92.58%	7.28%	0.06%	0.08%	0.14%
用餐區清潔度	52.15%	39.58%	91.73%	7.89%	0.23%	0.15%	0.39%
熱熟食價格	42.64%	38.84%	81.48%	17.21%	1.08%	0.23%	1.31%
熱熟食多樣性	43.73%	37.40%	81.12%	17.13%	1.42%	0.33%	1.75%

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 (詳見所附光碟中交叉分析表附表 1-28~1-32)，性別、年齡、教育程度、到訪次數、再訪意願、居住地區對於「熱熟食及用餐服務整體」滿意度有顯著影響，再訪意願對於「熱熟食衛生」滿意度有顯著影響，性別、年齡、教育程度、到訪次數、再訪意願對於「熱熟食價格」滿意度有顯著影響，性別、年齡、教育程度、再訪意願、居住地區對於「熱熟食多樣性」滿意度有顯著影響，性別、身份 (駕駛/乘客)、再訪意願對於「熱熟食銷售人員服務態度」滿意度有顯著影響，性別、教育程度、身份 (駕駛/乘客)、再訪意願對於「用餐區清潔度」滿意度有顯著影響。除上述所提到之基本資料與項目達統計上顯著程度外，其餘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 20%)。

在性別方面：男性對於「熱熟食及用餐服務整體」滿意度 (92.5%) 顯著高於女性 (89.7%)。男性對於「熱熟食價格」不滿意度 (1.7%) 顯著高於女性 (0.8%)。男性對於「熱熟食多樣性」滿意度 (82.1%) 顯著高於女性 (79.8%)。男性對於「熱熟食銷售人員服務態度」滿意度 (93.6%) 顯著高於女性 (91.3%)。男性對於「用餐區清潔度」滿意度 (92.7%) 顯著高於女性 (90.4%)。

在年齡方面：60 歲以上對於「熱熟食及用餐服務整體」滿意度顯著較低（87.3%）。18-29 歲對於「熱熟食價格」滿意度顯著較高（85.8%）。18-29 歲對於「熱熟食多樣性」滿意度顯著較高（85.6%）。

在教育程度方面：研究所以上對於「熱熟食及用餐服務整體」滿意度顯著較低（88.9%），高中職以下對於「熱熟食價格」滿意度顯著較高（84.5%）。高中職以下對於「熱熟食多樣性」滿意度顯著較高（84.7%）。研究所以上對於「用餐區清潔度」滿意度顯著較低（89.4%）。

### （七） 其他服務設施<sup>11</sup>（見表 3-16）

其他服務設施中，「服務台所提供的各項服務」所獲得使用者的正面評價最高（95.89%），其次依序為「哺集乳室」（92.38%）、「無障礙設施完整度」（92.22%）及「駕駛人休息室」（91.56%）。至於負面評價部分，此類別各項目之負面評價介於 0.16%~1.17%之間。

表 3-16：其他服務設施滿意度評價分析

	很滿意	滿意	正面評價	尚可	不滿意	很不滿意	負面評價	N=
	%							
服務台所提供的各項服務	61.43%	34.46%	95.89%	3.95%	0.05%	0.10%	0.16%	1924
哺集乳室	58.57%	33.81%	92.38%	6.67%	0.95%		0.95%	210
無障礙設施完整度	59.92%	32.30%	92.22%	6.61%	0.78%	0.39%	1.17%	257
駕駛人休息室	57.33%	34.22%	91.56%	8.22%	0.22%		0.22%	450

而經由交叉分析及卡方檢定後可得知（詳見所附光碟中交叉分析表附表 1-28~1-31），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 20%）。

在性別方面：受訪者性別對於其他服務設施各項目評價並無顯著影響。

在年齡方面：受訪者年齡對於其他服務設施各項目評價並無顯著影響。

在教育程度方面：受訪者教育程度對於其他服務設施各項目評價並無顯著影響。

<sup>11</sup> 113 年度僅詢問「服務台所提供各項服務」、「哺集乳室」、「駕駛人休息室」及「無障礙設施完整度」四個項目。

### (八) 服務項目滿意度評價分析小結

根據本次調查結果，下表為服務區各服務類別中，正面評價最高及最低之服務項目。由下表 3-17 可得知，各評比項目中以「服務台所提供的各項服務」正面評價最高（正評 95.89%）；而正面評價最低的項目則為「熱熟食多樣性」（正評 81.12%）。整體而言，除「熱熟食多樣性」（1.75%）、「戶外休憩區座椅數量與位置」（1.15%）及「無障礙設施完整度」（1.17%）負面評價超過 1% 之外，其餘各項目之負面評價皆不到 1 個百分點。

表 3-17：服務項目滿意度評價分析小結

服務項目滿意度評價分析						
評比類別	正面評價最高			正面評價最低		
	項目	正面 評價	負面 評價	項目	正面 評價	負面 評價
各項設施滿意度	公共廁所整體	93.70%	0.49%	電動車充電樁整體	89.42%	0.82%
戶外休憩區	清潔度	93.00%	0.46%	座椅數量與位置	87.84%	1.15%
停車場	清潔度	95.11%	0.10%	行車引導及管理	89.13%	0.66%
電動車充電樁	充電速度	90.31%	0.35%	充電價格	89.72%	0.76%
公共廁所設備	廁間設備貼心度	94.70%	0.18%	公共廁所(含洗手台) 清潔度	93.66%	0.38%
商品銷售服務	衛生	94.27%	0.12%	價格	83.76%	0.92%
熱熟食及用餐服務	衛生	93.26%	0.10%	多樣性	81.12%	1.75%
其他服務設施	服務台所提供的 各項服務	95.89%	0.16%	駕駛人休息室	91.56%	0.22%

至於卡方檢定結果部分，由下表 3-18 可得知（僅列出檢定顯著結果），受訪者性別、年齡、教育程度、身份（駕駛／乘客）、到訪次數、再訪意願以及居住地區，對於各評比項目滿意度造成顯著影響的可能性較大，其中又以性別與再訪意願之影響最為顯著。

表 3-18：服務項目滿意度卡方分析檢定結果

題目	檢定變項							
	性別	年齡	教育程度	車型	身份	到訪次數	再訪意願	居住地區
戶外休憩區整體	***	***				***	***	***
戶外休憩區景觀布置及動線規劃	***	***	***		*	***	***	***
戶外休憩區座椅數量與位置	***	***	***			*	***	*
戶外休憩區清潔度	***	*	*				***	*
停車場整體	*	***	*		***	***	***	
停車場清潔	***				**		***	
停車場行車引導及管理	*	*	***			*	***	
公共廁所整體	***		*		**	*	**	
公共廁所(含洗手台)清潔度	***				**	*	***	
廁間設備貼心度							***	
免治馬桶滿意度		*				**		
商品銷售服務整體	**						***	
商品衛生	***						***	
商品價格		***	*				***	
商品多樣性	**	***	***				***	
商品銷售人員服務態度	***				*		***	
熱熟食及用餐區整體	***	***	*			**	***	*
熱熟食衛生							***	
熱熟食價格	**	***	**			*	***	
熱熟食多樣性	**	***	***				***	***
熱熟食銷售人員服務態度	***				*		***	
用餐區清潔度	***		**		*		***	

\*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

113 年度服務項目重要度計算方式，請受訪者直接針對戶外休憩區、停車場、公共廁所、商品銷售服務與熱熟食及用餐服務等五項服務項目進行排名。上述五項服務項目，以數字 1 至 5 排名，1 代表最重要，5 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 80 分，排序 3 為 60 分，排序 4 為 40 分，排序 5 為 20 分。並計算每位受訪者對於五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、商品銷售服務與熱熟食及用餐服務等五大類服務項目（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 5 大類、22 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停車場、公共廁所、熱熟食及用餐服務、戶外休憩區、商品銷售服務。在滿意度評價方面，受訪者認為最滿意的前三項服務項目分別為「免治馬桶滿意度」、「廁間設備貼心度」以及「停車場清潔」；而最不满意的三個項目分別為「商品價格」、「熱熟食多樣性」以及「熱熟食價格」。

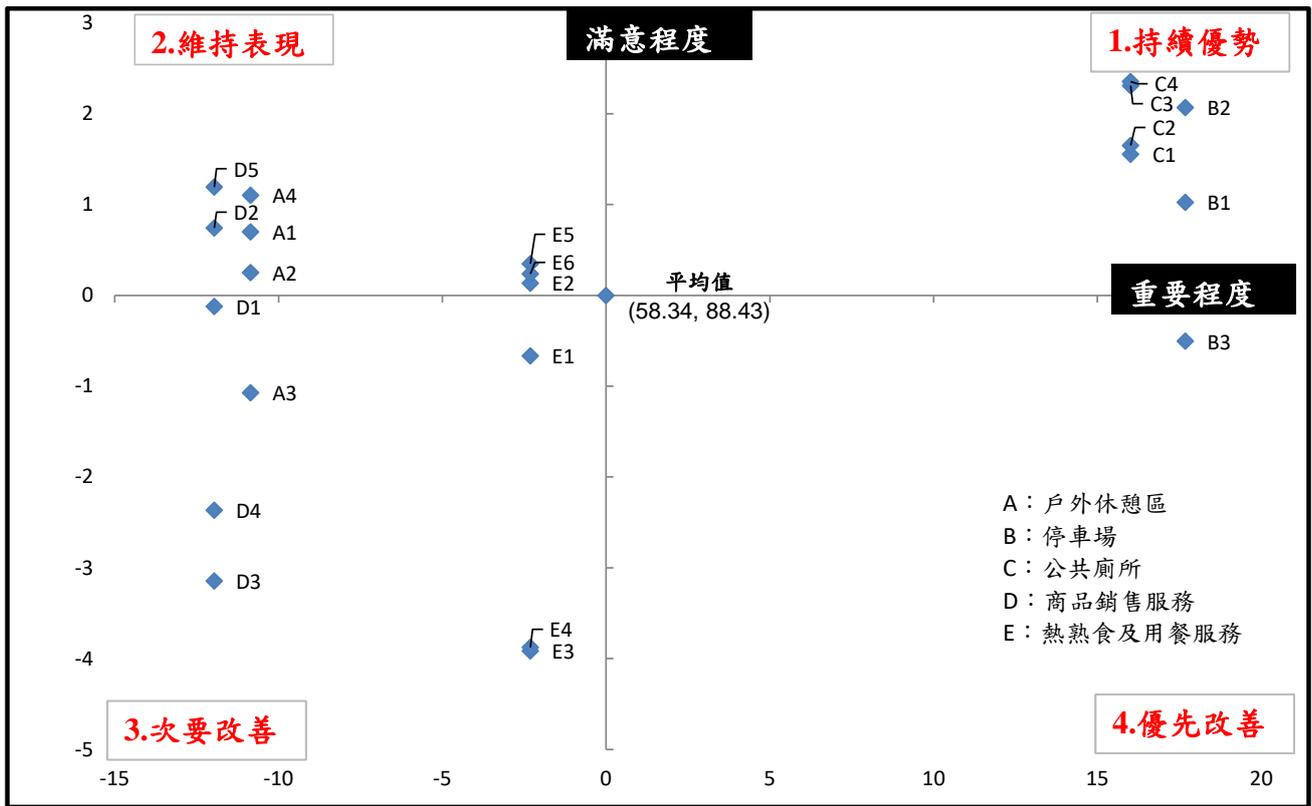


圖 3-1：服務區管理矩陣

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 58.34 分，滿意度平均分數為 88.43 分）

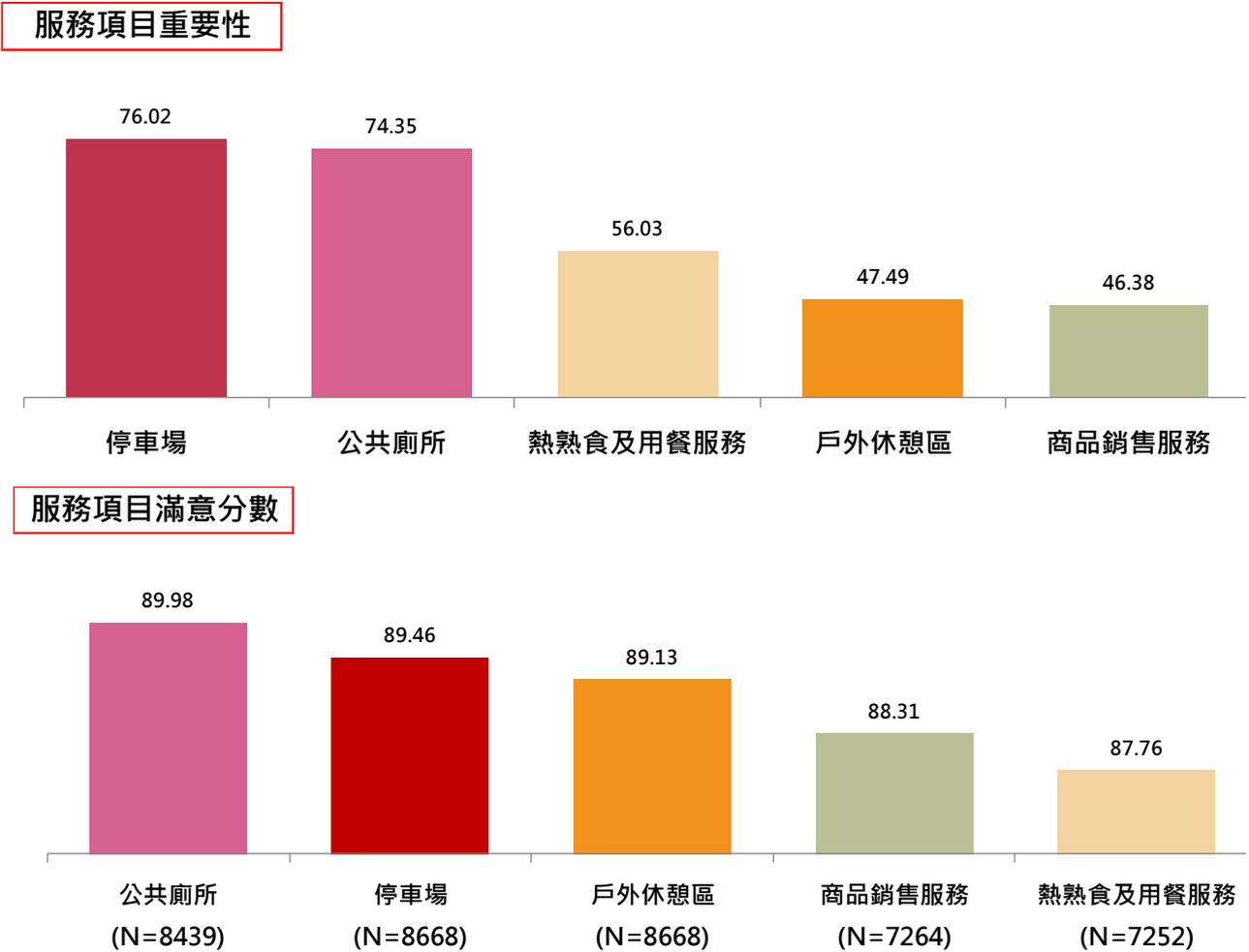


圖 3-2：服務項目重要性與滿意度排名

113 年調查結果，「停車場」與「公共廁所」仍是受訪者認為最重要的服務項目。「熱熟食及用餐服務」重要度雖高，滿意度卻相對落後。「熱熟食及用餐服務」項目滿意度排名最後，相較其他項目明顯較低。

表 3-19：服務區管理矩陣各項目

	項目	重要度		滿意度	
		分數	排序	分數	排序
持續優勢 (重要度高、滿意度高)	C4免治馬桶滿意度	74.35	2	90.78	1
	C3廁間設備貼心度	74.35	2	90.74	2
	B2停車場清潔	76.02	1	90.50	3
	C2公共廁所(含洗手台)清潔度	74.35	2	90.08	4
	C1公共廁所整體	74.35	2	89.98	5
	B1停車場整體	76.02	1	89.46	8
維持表現 (重要度低、滿意度高)	D5商品銷售人員服務態度	46.38	5	89.62	6
	A4戶外休憩區清潔度	47.49	4	89.53	7
	D2商品衛生	46.38	5	89.17	9
	A1戶外休憩區整體	47.49	4	89.13	10
	E5熱熟食銷售人員服務態度	56.03	3	88.78	11
	A2戶外休憩區景觀布置與動線規劃	47.49	4	88.68	12
	E6用餐區清潔度	56.03	3	88.67	13
	E2熱熟食衛生	56.03	3	88.57	14
次要改善 (重要度低、滿意度低)	D1商品銷售服務整體	46.38	5	88.31	15
	E1熱熟食及用餐區整體	56.03	3	87.76	17
	A3戶外休憩區座椅數量與位置	47.49	4	87.36	18
	D4商品多樣性	46.38	5	86.07	19
	D3商品價格	46.38	5	85.29	20
	E4熱熟食多樣性	56.03	3	84.55	21
	E3熱熟食價格	56.03	3	84.51	22
優先改善 (重要度高、滿意度低)	B3停車場行車引導及管理	76.02	1	87.93	16

113 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，包含免治馬桶滿意度、廁間設備貼心度、停車場清潔、公共廁所(含洗手台)清潔度、公共廁所整體及停車場整體滿意度。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，包含商品銷售人員服務態度、戶外休憩區清潔度、商品衛生、戶外休憩區整體、熱熟食銷售人員服務態度、戶外休憩區景觀布置與動線規劃、用餐區清潔度及熱熟食衛生。以上項目滿意度高，但受訪者重視程度卻較低，服務區可加強對這些項目的宣導，使受訪者對這些服務項目有更多認識，進一步提升至「持續優勢區」。

### (三) 次要改善區

位於次要改善的服務項目，包含商品銷售服務整體、熱熟食及用餐區整體、戶外休憩區座椅數量與位置、商品多樣性、商品價格、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停車場行車引導及管理。此項目受訪者的重視程度高，但滿意度分數表現則相對落後，應積極尋求改善方式，藉此提升滿意度。同時，改善此區域品質對分數提升亦有最大之正面影響。

在戶外休憩區方面：以「戶外休憩區座椅數量及位置」滿意度最低，且落在次要改善區。

在停車場方面：以「停車場行車引導及管理」滿意度最低，且落在優先改善區。

在公共廁所方面：以「公共廁所(含洗手台)清潔度」滿意度最低，不過還維持在持續優勢區。

在商品銷售服務方面：以「商品價格」滿意度最低，且落在次要改善區。

在熱熟食及用餐服務方面：以「熱熟食價格」滿意度最低，且落在次要改善區。

#### 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 591 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 3-20。

表 3-20：服務區意見與建議

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.商品銷售服務</b>			
1	座椅太少(關西12、西螺8、新營5、仁德5、西湖5、東山5、清水3、南投2、泰安2、關廟2、湖口1、石碇1、楊梅1)	52	8.8%	1	選擇性少(西湖8、仁德6、湖口5、泰安4、新營4、清水4、關廟4、西螺2、關西2、南投2、東山2、楊梅2、中壢1、古坑1)	47	8.0%
2	整修中不方便(清水12、西湖9、泰安1)	22	3.7%	2	價格太貴(清水18、仁德5、泰安4、西螺4、東山4、關廟3、湖口2、新營1、西湖1、關西1、南投1、古坑1、石碇1、蘇澳1)	47	8.0%
3	環境不整潔(泰安3、關西2、西湖2、清水2、新營1、古坑1、東山1、關廟1)	13	2.2%	3	萊爾富店員態度不佳(湖口1)/高關紅豆餅，人員態度很差(泰安1)/麥當勞態度超爛(關西1)/銷售人員口氣不好(西湖1)/櫃位人員口罩未戴好/服務人員服務時不會看著客人/不給換零錢(東山3)/咖啡店的服務品質不佳，回應冷(石碇1)	8	1.4%
4	動線不良(清水4、西湖3、仁德2、南投1、關廟1)	11	1.9%	4	整修施工中環境簡陋(清水3)	3	0.5%
5	沒有冷氣太熱(清水4、新營2)/臨時用餐區不方便(清水3)	9	1.5%	5	7-11關東煮不衛生/711商品無折價活動也偏太貴(清水3)	3	0.5%
6	酒精沒補(泰安1)/座位區沒有插座或USB孔充電(仁德1)	2	0.3%	6	Japan sky dine, 豬五花飯定價過高/中日米果，價位太高/五花馬價格太高(清水3)	3	0.5%
7	以興建太陽能名義移植樹木觀感不佳(泰安1)	1	0.2%	7	打拋豬是冷的(湖口1)	1	0.2%
8	還沒有看到景觀，光禿禿(清水1)	1	0.2%	<b>5.熱熟食及用餐服務</b>			
<b>2.停車場</b>				1	選擇性太少(湖口17、清水13、關廟11、新營10、泰安8、南投8、仁德7、西湖6、東山5、西螺3、中壢2、關西1、古坑1、蘇澳1)	93	15.7%
1	停車動線規劃不良/標示不明(泰安5、西螺4、西湖4、湖口3、新營3、清水3、東山2、中壢1、南投1、古坑1、關廟1、蘇澳1)	29	4.9%	2	價格太高(清水26、東山9、泰安6、關西4、湖口3、新營3、石碇3、關廟2、西螺2、南投2、古坑1、蘇澳1)	62	10.5%
2	停車位太少(中壢3、泰安3、新營3、仁德3、湖口2、西湖2、清水1、南投1)	18	3.0%	3	環境不整潔(清水6、仁德4、東山4、西螺2、關西2、古坑2、中壢1、泰安1、新營1)	23	3.9%
3	充電樁太少(清水5、湖口1、關西1)/充電價格太貴(泰安2、西螺1)/不能充電(西螺2)	12	2.0%	4	用餐區場地太小(西螺1)/座位太少(關西6、清水3、仁德1)	11	1.9%
4	小車佔用大車車位(西螺2/東山2/關廟1)/婦幼車位被佔用(關西1、古坑1)/無障礙停車位太少及被佔用(清水1)	8	1.4%	5	賣蛋塔店員態度讓人不舒服/香腸店賣好貴，態度還不太好/不禮貌(湖口3)/雞峰時段結帳人員就不耐煩了(南投1)/樂包子，布藍里服務人員態度不好(古坑1)	5	0.8%
5	整修中樹都砍光了(清水4)/去除樹木無樹蔭觀感不佳(泰安2)/沒樹木(西湖1)/砍樹種電(南投1)	8	1.4%	6	餐點不好吃(湖口2)/便當不好吃(西螺1)/食物不好吃(仁德1)	4	0.7%
6	小客車每個車道應設立空位車位燈號(關西2)/沒有分區空位標示(泰安1)/無剩餘車格事先提示及空位所在(清水1)	4	0.7%	7	服務人員少，餐盤自行收取資訊不足(仁德1)/增加清潔人員(東山2)	3	0.5%
7	停車場增設垃圾桶(中壢1、仁德1)/地上有垃圾(湖口1)	3	0.5%	8	冷氣不夠冷(新營2)	2	0.3%
8	停車場車位距離太近/斜入停車格較方便(西螺2)	2	0.3%	<b>6.其他設備</b>			
<b>3.公共廁所</b>				1	哺集乳室沒熱水(清水1)	1	0.2%
1	環境髒亂(泰安14、東山10、清水6、新營4、仁德4、南投4、西螺3、西湖3、關西2、湖口2、中壢1、東山1、關廟1、楊梅1)	56	9.5%	2	無障礙設施沒有站在使用者立場(南投1)	1	0.2%
2	免治馬桶故障(中壢2、關西2、清水4、西湖4、西螺1、仁德2、楊梅1)/免治馬桶尺寸太小(蘇澳1)	10	1.7%				
3	沒水(湖口1)/廁所門故障(泰安1)/洗手台太高，小孩洗不到(泰安1)/防滑無規劃(清水1)/廁所感覺不堅固悶熱(清水1)	5	0.8%				
4	衛生紙不足(仁德1、西湖1、關廟1、蘇澳1)	4	0.7%				
5	管制廁所抽菸(泰安1、清水1)	2	0.3%				
6	清潔人員態度不佳(湖口1)/被偷拍過(清水1)	2	0.3%				
[1] 提出意見或建議之受訪者共591位。							

## 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 1560 位有明確提出期待服務區新增之服務意見或建議，其中有 553 位民眾表示希望未來服務區能夠「增加飲食的類型或餐廳」，有 138 位受訪者希望「增加用餐區及戶外座椅」，135 位民眾希望「增設停車位」，89 位民眾希望「商品多元化」，84 位民眾希望「增設兒童遊樂設施」，50 位民眾希望「注重環境衛生」。其餘意見可參見下表 3-21。

表 3-21：未來期待服務區新增之服務意見彙整

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(關廟73、清水71、泰安68、仁德53、新營51、南投41、湖口40、西螺38、西湖28、東山26、關西23、石碇17、中壠16、蘇澳8)	553	35.4%
2	增加座位(關西35、西螺28、東山20、新營12、泰安7、清水6、仁德6、西湖5、南投5、湖口4、中壠3、石碇3、古坑2、關廟2)	138	8.8%
3	增設停車位(西螺23、仁德18、泰安15、中壠12、湖口10、關西10、清水10、西湖8、新營7、東山6、南投4、石碇3、古坑1、關廟1)/停車位加大(關西3、古坑2、關廟1)/重機停車區(清水1)	135	8.7%
4	商品多元化(西湖15、清水12、仁德12、湖口10、南投10、新營9、西螺7、關廟4、關西3、東山3、古坑3、泰安1)	89	5.7%
5	增設兒童(親子)遊戲區(清水22、南投10、關西10、仁德8、西湖6、泰安5、西螺5、關廟5、湖口4、古坑3、東山2、石碇2、中壠1、新營1)	84	5.4%
6	提升環境整潔(泰安9、清水7、東山7、古坑5、新營4、西螺3、仁德3、關西3、湖口2、關廟2、中壠1、西湖1、南投1、石碇1、蘇澳1)	50	3.2%
7	冷氣不夠冷(新營14、清水8、東山6、關西4、古坑3、中壠2、湖口2、泰安2、仁德2、關廟2)	45	2.9%
8	增加駕駛人休息室(新營3、仁德3、關西3、泰安2、西螺2、西湖2、蘇澳2、清水1、南投1、東山1)/增加盥洗室淋浴間(中壠3、湖口2、東山2、新營1、仁德1、西湖1、清水1、南投1、古坑1、蘇澳1)	34	2.2%
9	停車動線改善(泰安8、西湖8、清水7、湖口3、仁德3、西螺2、關西1、古坑1)/停車場以柵欄方式感應計時(中壠1)	34	2.2%
10	增加休息區與用餐區空間(清水12、西湖11、關西3、新營2、仁德2、南投2、關西1)	33	2.1%
11	增設按摩椅(關西4、東山4、清水4、關廟3、西螺2、泰安2、古坑2、湖口1、西湖1、南投1)/增設視障按摩(清水2、蘇澳2、泰安1、仁德1、東山1、石碇1)	32	2.1%
12	增設電動車充電樁(西螺6、新營3、仁德3、古坑3、湖口2、西湖2、清水2、中壠1、關西1、關廟1、石碇1)/調降充電價格(泰安1)/充電樁位置不要離室內太遠(東山1)	27	1.7%
13	動線及指引標示要更明確(清水5、泰安2、仁德2、東山2、新營1、西湖1、南投1、古坑1、關廟1)/加強無障礙動線及設施(泰安3、古坑1、東山1、關廟1)	22	1.4%
14	停車場設遮陽遮雨設備(清水4、泰安3、南投3、湖口3、關西2、東山2、關廟2、西螺1、石碇1)	21	1.3%
15	增加廁所(泰安9、關廟2、關西1、南投1)/增加親子廁所(關西3、清水2、西湖1)	19	1.2%
16	增設吸菸區(關西2、中壠1、西螺1、西湖1、清水1、蘇澳1)/廁所及戶外禁菸(西螺3、新營3、仁德1)/設置吸菸區遮雨棚(古坑2、中壠1、湖口1、泰安1)	19	1.2%
17	廁所設備維護及備品補充(泰安7、清水3、西螺2、仁德2、蘇澳2、中壠1、關西1、南投1)	19	1.2%

表 3-21：未來期待服務區新增之服務意見彙整（續完）

序號	意見與建議	次數	百分比%
	其他意見		
18	夜景觀景台(清水6)/增加戶外休憩區(泰安3、清水1)/戶外景觀咖啡廳(清水2、南投1)/俯看國道的觀景台(西螺1)/室外休息涼亭(關西1)/提供拍網美照的地方(南投1)/希望有躺椅(南投1)	17	1.1%
19	增加休息設施及主題活動(關廟7)/置放特色裝飾或展示特色景點(清水5)/主題活動或裝置藝術(泰安1)/增加一些簡易式展覽(清水1)/除了上廁所，買星巴克不然不會想來(南投1)/多一點裝置藝術(古坑1)/當地景點介紹(古坑1)	17	1.1%
20	增加手機充電設施(仁德5、清水4、關西2、泰安1、西螺1、新營1、石碇1)	15	1.0%
21	戶外增加樹木綠化/恢復停車場樹蔭(泰安2、新營2、仁德2、西湖2、南投2、西螺1、西湖1、清水1、古坑1)	14	0.9%
22	增設寵物友善區(關西3、湖口2、泰安2、清水2、中壢1、南投1、關廟1)/提供狗餐點(古坑1)	13	0.8%
23	停車格數量及空車位顯示(關西4、東山3、新營1、清水1)/增設停車智慧指引(西螺1)/增設自動停車設備(南投1)/停車過夜服務(關西1)	12	0.8%
24	增設體育健康設施(湖口3)/增加娛樂設施(湖口1、新營1、關西1)/投幣式KTV(東山1)/提供音樂(泰安1)/多播放卡通(湖口1)/希望有更多智慧設施(西螺1、清水1)/網咖(蘇澳1)	12	0.8%
25	商品及熟食價格更親民(清水3、仁德2、關西2、湖口1、西螺1、南投1、關廟1、石碇1)	12	0.8%
26	增加哺集乳室(關西3、新營1、清水1)/哺集乳室設飲水機(清水2、西螺1)/哺集乳室設洗手台(關西1)/哺集乳室標示要更清楚(新營1)	10	0.6%
27	增設水族箱(清水8、關西1、東山1)	10	0.6%
28	戶外消暑散熱設施/可增設水霧降溫系統(西螺3、東山3、湖口1、新營1、仁德1)	9	0.6%
29	增設(冰水)飲水機(新營2、湖口1、西螺1、仁德1、清水1、南投1、東山1)	8	0.5%
30	街頭藝人表演(關西2、南投1)/假日藝文表演(新營1)/假日(文創)市集(關西2、古坑1)	7	0.4%
31	美食街地板感覺不很穩，有傾斜度/廁所走過來的路不平很多高高低起伏/目前地上鐵皮地板遇到雨天時非常濕滑(清水3)/地板可增加防滑措施/地面積水能改善(古坑2)/用餐座椅腳有變形跡象(古坑1)	6	0.4%
32	萊爾富店員結帳速度太慢(湖口1)/紅豆餅人員態度很差(泰安1)/全家收銀人員需增加(新營1)/加強服務品質(關西1)/客家便當的動作實在太慢(關西1)	5	0.3%
33	增加販賣機(中壢1)/可賣明星小卡(關西1)/賣菸(南投1)/3C賣場(古坑1)	4	0.3%
34	改進餐點內容(西螺2、關西1、南投1)	4	0.3%
35	增加洗車區(中壢1)/汽車維修區(湖口1、關廟1)	3	0.2%
36	增加行動辦公區/電腦使用區(仁德1、關廟1)/即時的路況圖或看板(關廟1)	3	0.2%
37	便利商店空間可以更大(新營2)/超市太少(關西1)	3	0.2%
38	用餐區能提供擦手紙與酒精(仁德1、關廟1)/用餐區增設洗手台(關西1)	3	0.2%
39	提供折價券(泰安1)/消費集點兌換服務區餐點飲料等活動(古坑1)/增加節日大型活動，利用打卡或集點方式造成鮭魚回流(蘇澳1)	3	0.2%
40	盡快施工完畢(西湖2、湖口1)	3	0.2%
41	增設提款機(清水1)/Etc移到一樓(東山1)	2	0.1%
42	加強wifi網路(湖口1、石碇1)	2	0.1%
43	增加藥局服務(東山1、石碇1)	2	0.1%
44	合法車聚/車聚友善(仁德2)	2	0.1%
45	點餐機很難用(西螺1)/美食街需要有人工服務，方便老人不會使用(南投1)	2	0.1%
46	加強斑馬線(湖口1)/高樑伸縮縫，施工品質很差(西湖1)	2	0.1%
47	提供換錢服務(新營1)	1	0.1%

[1] 明確提出其他意見或建議之受訪者共1560位。

與此同時，對服務區印象最深刻之處表示意見共有 2261 位，470 位表示「很滿意」，342 位認為「OK/尚可」，310 位表示「很好/很棒/讚/Nice」，202 位表示「環境整潔乾淨舒適明亮」，189 位表示「廁所乾淨」，185 位表示「good/不錯」，104 位表示「服務人員態度親切」，其餘意見可參見下表 3-22。

表 3-22：對服務區印象最深刻之處意見彙整

序號	意見與建議	次數	百分比%
	其他意見		
1	很滿意(清水53、西螺47、古坑43、關西42、南投37、東山36、西湖35、新營32、關廟31、仁德24、湖口9、石碇8、蘇澳8)/滿意(泰安56、中壢9)	470	20.8%
2	OK/尚可(泰安60、清水49、關西30、仁德23、西湖22、西螺20、新營15、南投15、東山12、古坑8、關廟7、中壢6、蘇澳2、石碇1)	342	15.1%
3	很好/很棒/讚/Nice(關西47、泰安44、西螺28、清水26、南投25、東山25、仁德24、關廟18、古坑14、湖口13、新營11、中壢11、西湖10、石碇8、蘇澳6)	310	13.7%
4	環境整潔乾淨舒適明亮(古坑27、南投23、西螺21、清水18、東山15、仁德14、關廟14、泰安12、新營12、關西12、蘇澳12、西湖8、湖口6、石碇6、中壢2)	202	8.9%
5	廁所乾淨(關西15、清水14、泰安11、西螺11、西湖11、新營8、東山8、古坑6、關廟6、蘇澳6、湖口4、仁德4、南投3、石碇3、中壢2)/有免治馬桶很棒(湖口1、西螺1、新營1、關西1、南投1)	189	8.4%
6	good/不錯(西螺29、清水24、南投24、新營17、西湖17、古坑17、東山17、仁德16、關廟13、石碇8、蘇澳3)	185	8.2%
7	服務人員態度親切(清水17、西螺11、新營10、泰安8、仁德8、關廟8、南投7、關西6、西湖6、古坑6、湖口4、東山4、中壢3、石碇3、蘇澳3)	104	4.6%
8	商品多樣化/當地特產(東山6、西螺5、仁德4、清水4、泰安2、古坑2、中壢1)/食物選擇多(關西7、蘇澳5、湖口4、西湖4、東山4、新營3、關西3、古坑2)/食物好吃(西螺5、泰安4、關廟4、仁德3、古坑3、新營2、關西2、清水2、西湖1、南投1、東山1、石碇1)	85	3.8%
9	期待整修工程盡快完成(清水54、西湖17)/期待未來發展規劃(泰安2、關西2)	75	3.3%
10	休息用餐區空間舒適寬敞(南投18、古坑7、西螺5、關西5、東山5、仁德4、清水4、古坑4、關廟4、泰安3、西湖1)	60	2.7%
11	加油、繼續保持(清水9、西湖7、東山7、關西5、南投4、關廟4、泰安3、西螺3、湖口2、仁德2、石碇2、中壢1)	46	2.0%
12	戶外環境及景觀布置好(古坑6、清水4、湖口4、泰安3、關西3、東山3、關廟3、中壢2、西螺2、西湖2、新營1)	33	1.5%
13	停車方便/停車動線好(清水8、仁德4、新營3、關廟3、泰安2、西螺2、古坑2、東山2、石碇2、關西1)/停車空位置引導很明瞭(關西2)/停車場設施有改善(西螺1)	32	1.4%
14	停車場有太陽能遮雨遮陽棚很棒(西螺20、西湖9、東山1)	30	1.3%
15	服務區設施完善比以前好(西螺6、關西4、蘇澳3、西湖2、南投2、中壢1、泰安1、仁德1、古坑1、東山1)	22	1.0%
16	有寵物公園很棒(古坑6、泰安1、西湖1、關廟1)/有寵物用餐區很棒(關西5)	14	0.6%
17	兒童遊戲區很棒(蘇澳4、古坑3、西螺2、南投2)/親子友善很棒(新營1)	12	0.5%
18	無嘴貓造景很可愛/三麗鷗很可愛(湖口5)/客家主題很有新竹特色(湖口1)/有小火車(新營2、石碇1)/很有原住民文化(南投1)/裝潢有特色(關廟1)	11	0.5%

表 3-22：對服務區印象最深刻之處意見彙整（續完）

序號	意見與建議	次數	百分比%
	其他意見		
19	駕駛人休息室空間舒適(關西2、湖口1、東山1、關廟1)	5	0.2%
20	按摩椅很讚(西螺1)/老公寄放區/按摩椅(仁德4)	5	0.2%
21	問卷人員客氣有禮(湖口2)/第一次在服務區做問卷調查，感覺有用心在經營(南投1、關廟1)	4	0.2%
22	哺乳室舒適溫馨(西螺2、關西1、古坑1)	4	0.2%
23	有陶笛表演(西螺1)/有音樂很舒適(關西1)/音樂表演(古坑2)	4	0.2%
24	水塔很大(中壢1)/空橋特色(西湖1)/齊柏林展覽(蘇澳1)	3	0.1%
25	有手機充電座(新營1、南投1)/行動電源租借(關西1)	3	0.1%
26	無障礙坡道及人行道很平坦好走(清水1)/無障礙設施方便老年人進出(關廟1)	2	0.1%
27	有兒童洗手台(仁德1)/洗手台紫外線消毒燈(東山1)	2	0.1%
28	無人點餐系統方便快捷(南投1)/可以快速線上點mos(石碇1)	2	0.1%
29	舒適的戶外吸菸區(古坑2)	2	0.1%
30	有旅遊手冊(新營1)	1	0.0%
31	閱讀區(仁德1)	1	0.0%
32	充電樁不錯(關西1)	1	0.0%

[1] 明確提出其他意見或建議之受訪者共2261位。

## 肆、結論與建議

### 一、 結論

服務區滿意度調查滿意度平均分數 88.35 分，相較於其他公共性質單位滿意度而言，表現已經在前段班。舉例來看：

112 年臺灣民眾對檢察體系之認知與滿意度調查研究，民眾對於檢察機關過去一年的整體表現，電訪調查為 58.0%、網路調查為 59.6<sup>12</sup>。

112 年國立臺灣圖書館讀者使用數位資源滿意度調查，有 44.89% 的受訪者表示對電子資源服務感到滿意，有 18.00% 的受訪者表示非常滿意，合計共有 62.89% 的受訪者感到滿意，表示普通的受訪者占 34.03%，不滿意與非常不滿意的受訪者合計共占 3.08%。<sup>13</sup>。

112 年財政部關務署基隆關為民服務調查，有 80.8% 的業者對於基隆關的整體服務方面傾向滿意（12.7% 為非常滿意，68.1% 為滿意）；有 3.4% 的業者傾向不滿意（3.4% 為不滿意）；另有 15.8% 的業者沒有表達明確的意見（無反應）。<sup>14</sup>。

112 年郵政服務顧客滿意度調查，112 年中華郵政公司對顧客服務綜合評分為 89.4 分<sup>15</sup>。

臺北大眾捷運股份有限公司 112 年度臺北捷運旅客滿意度調查，臺北捷運整體滿意度達 96.7%<sup>16</sup>。

以服務區服務項目滿意度觀察，公共廁所（89.98 分）、停車場（89.46 分）及戶外休憩區（89.13 分）滿意度都將近九成。其中受訪者所重視，並且滿意度相對較高之項目，包含免治馬桶滿意度、廁間設備貼心度、停車場清潔、公共廁所(含洗手台)清潔度、公共廁所整體及停車場整體滿意度。這些服務項目為服務區的優勢項目。

<sup>12</sup> [112 年臺灣民眾對檢察體系之認知與滿意度 調查成果報告書](#)

<sup>13</sup> [國立臺灣圖書館 112 年度讀者使用數位資源滿意度暨服務品質問卷調查報告](#)

<sup>14</sup> [基隆關 112 年度為民服務意見調查之調查報告](#)

<sup>15</sup> [112 年郵政服務顧客滿意度調查](#)

<sup>16</sup> [臺北大眾捷運股份有限公司 112 年度臺北捷運旅客滿意度調查](#)

### (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停車場（76.02 分）、公共廁所（74.35 分）、熱熟食及用餐服務（56.03 分）、戶外休憩區（47.49 分）及商品銷售服務（46.38 分）。而其整體滿意度排名依序是公共廁所（89.98 分）、停車場（89.46 分）、戶外休憩區（89.13 分）、商品銷售服務（88.31 分）及熱熟食及用餐服務（87.76 分），如下圖 7-1。

113 年調查結果，「停車場」與「公共廁所」仍是受訪者認為最重要的服務項目。而根據下圖 7-1 可得知，「熱熟食及用餐服務」雖為重要度第三名，但在滿意度表現上排名則為第五名。「熱熟食及用餐服務」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，建議服務區可針對此項目持續加強服務品質。

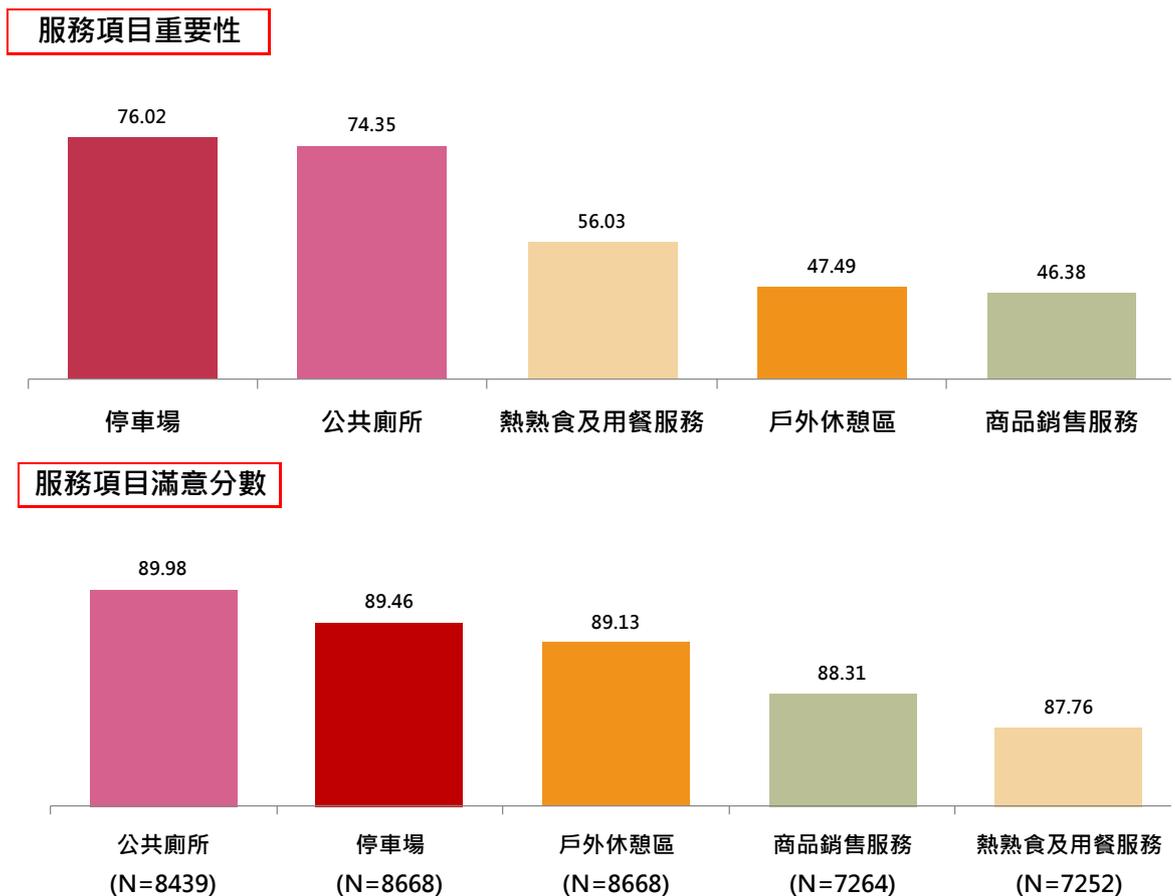


圖 7-1：服務區整體重要程度與滿意度排名比較

## （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「免治馬桶滿意度」、「廁間設備貼心度」、「停車場清潔」、「公共廁所(含洗手台)清潔度」以及「公共廁所整體」；而排名倒數三名（第 20~22 名）的項目則是「商品價格」、「熱熟食多樣性」以及「熱熟食價格」。（詳見表 3-19）

113 年度調查結果，滿意度分數第一至第五名之項目有四項與公共廁所相關，由此可見民眾對於服務區之公共廁所給予相當高的肯定。而熱熟食及用餐服務各項目雖排名敬陪末座，但各項滿意分數仍達八十四分以上，整體來說，受訪民眾對於熱熟食及用餐服務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，其中又以性別與再訪意願之影響最為顯著。（詳見表 3-18）

以性別來看，男性受訪者對於「戶外休憩區整體」、「戶外休憩區景觀布置及動線規劃」、「戶外休憩區座椅數量與位置」、「戶外休憩區清潔度」、「停車場整體」、「停車場清潔」、「停車場行車引導及管理」、「公共廁所整體」、「公共廁所(含洗手台)清潔度」、「商品銷售服務整體」、「商品衛生」、「商品多樣性」、「商品銷售人員服務態度」、「熱熟食及用餐區整體」、「熱熟食價格」、「熱熟食多樣性」、「熱熟食銷售人員服務態度」及「用餐區清潔度」的滿意度都顯著高於女性受訪者；男性受訪者對於「熱熟食價格」的不滿意度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，包含免治馬桶滿意度、廁間設備貼心度、停車場清潔、公共廁所(含洗手台)清潔度、公共廁所整體及停車場整體滿意度。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停車場行車引導及管理。此項目受訪者的重視程度高，但滿意度分數表現則相對落後，應積極尋求改善方式，藉此提升滿意度。同時，改善此區域品質對分數提升亦有最大之正面影響，

建議各服務區應持續研擬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 113 年度持續追蹤之問項（共 22 項），若與去年同期調查相較（112 年），整體服務區平均分數減少 1.06 分，各服務項目分數都比去年減少。退步較多的服務項目分別為「熱熟食銷售人員服務態度」（減少 1.67 分）、「駕駛人休息室」（減少 1.61 分）、「哺集乳室」（減少 1.58 分）以及「戶外休憩區座椅數量及位置」（減少 1.41 分）。

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 92.95 分位居第一名，而第二到五名依序為石碇服務區（91.88 分）、中壢服務區（91.72 分）、蘇澳休息站（91.34 分）及南投服務區（91.32 分）。就各服務區排名來看，相較於去年同期（112 年）調查，本次調查排名進步最多的服務區為古坑服務區（上升 10 名）及西螺服務區（上升 7 名）；而排名退步最多的服務區為關西服務區、楊梅休息站（皆下降 5 名），南投服務區（下降 4 名）及泰安服務區（下降 3 名）。

從服務區整體服務項目平均分數表現來看，與去年同期（112 年）相比，古坑服務區平均分數成長幅度最大，共上升 3.84 分，其次則是西螺服務區（上升 1.17 分）、新營服務區（上升 0.63 分）、中壢服務區（上升 0.58 分）及石碇服務區（上升 0.22 分）；分數下降最多的是清水服務區，共下降 5.05 分，其次則是西湖（下降 3.63 分）、楊梅休息站（下降 2.40 分）與仁德服務區（下降 2.17 分）。

## 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，「停車場行車引導及管理」被歸為優先改善的項目。建議對停車場行車引導及管理進行全面檢討，並根據不同服務區的特性採取相應措施。

在停車場相關項目的滿意度評比中，「停車場行車引導及管理」被民眾視為重要但滿意度較低的類別，因此應將其列為優先改善項目。根據本次調查中民眾的不滿意意見與回饋，停車場行車引導及管理的問題主要集中在以下幾個方面：「停車動線規劃不良／標示不明」、「停車位不足」、「充電樁

數量不足／價格過高／無法充電」、「小車占用大車車位／婦幼車位被占用」等。其中，「停車動線規劃不良／標示不明」和「停車位不足」是民眾反映最多的問題。

針對上述現象，建議各服務區在車流量較大的時段（如中午用餐時間或傍晚遊客返家時）加強相關配套措施，包括增派交通指揮人員進行車輛引導，適時疏導車流，並對違規臨停或占用大車車位的小車車主進行柔性勸導，例如透過站內廣播系統即時提醒車主移動車輛，以避免少數違規行為影響其他用路人的服務體驗。此外，服務區可在停車場主要入口張貼停車場使用須知和動線指引，並適時設立簡易三角錐路障引導車流方向，以確保整體動線流暢。

部分服務區受訪者明確指出動線規劃不良之處，例如「第一停車場大小車輛混合停放，無迴轉機制，錯過停車位置後不知如何返回或轉往第二停車場」（關廟）、「出口南北向不清楚」（蘇澳）、「車輛進入第一停車區後無車位就得再繞出去，若能在進入前先標示空位就不用進去再繞出來」（清水）。這些意見可作為服務區調整行車動線的參考。

有民眾反映停車空位指示不明確，建議在各服務區入口處顯示可停車數量，讓駕駛能清楚了解哪些區域還有空位，避免因尋找停車位而造成交通壅塞。此外，建議重新規劃停車場動線管理，結合空位數量顯示，讓駕駛能輕鬆找到停車空位。針對停車位不足的問題，建議各服務區在有限空間內盡量新增停車位，以滿足使用者需求。

## （二）設法引進多樣化的平價美食

調查結果顯示，熱熟食及用餐服務的滿意度相對較低，尤其是「熱熟食多樣性」和「熱熟食價格」這兩項目。民眾對於熱熟食及用餐服務的不滿意原因主要集中在「選擇性太少」、「價格太高」以及「環境不整潔」。建議各服務區設法引進多樣化的平價美食，以提升民眾的滿意度。

根據歷年調查數據顯示，服務區的熱熟食及用餐服務評比雖然相對落後，但自 103 年起，這些項目的滿意度分數呈現穩定增長趨勢，顯示出服務區在這方面的努力成果。儘管因地點特性與營運成本的考量，各服務區的產品價格無法大幅調整，但建議仍可設置價格較低（如單價百元以下）的熱熟食櫃，以滿足不同使用者的需求。

部分服務區的受訪者明確指出對店家服務態度的不滿意之處，例如「賣蛋塔的店員態度讓人不舒服（湖口）」、「香腸店價格高且態度不好（湖口）」、「樂包子和布藍里的服務人員態度不佳（古坑）」。這些反饋可供相關服務區作為調整服務廠商的參考。

此外，民眾也反映希望增加飲食類型或餐廳，建議可以定期更換美食區內的店家或增加店家種類，以吸引不同商家進駐服務區，提供更多元的飲食選擇。

### （三） 持續改善公共廁所清潔度及設備

公共廁所是民眾認為重要性僅次於停車場的設施。針對公共廁所，有部分受訪者提出「環境髒亂」和「免治馬桶故障」等問題。各服務區應參考這些意見進行改進，以提升民眾對服務區的整體滿意度。

此外，針對性別差異，女性受訪者對於「公共廁所整體」及「公共廁所（含洗手台）清潔度」的滿意程度顯著低於男性受訪者。由於女廁使用頻率高於男廁，若以相同的清潔頻率來看，女廁發生髒亂情形的可能性較高。因此，建議各服務區優先考慮增加女廁的清潔頻率及補充備品，以提升女性受訪者對公共廁所的滿意度。

### （四） 持續強化國道服務區各項功能

在本次調查中，受訪者對於未來希望服務區新增的項目提出了建議，部分民眾希望增加兒童（親子）遊戲區及遊樂設施。因此，建議各服務區持續針對具有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。

其次，商品多元化、加強冷氣冷度及增加駕駛人休息室，也是受訪者提出的需求之一。

最後，受訪者也提出增加用餐區座位、增設按摩椅、增設電動車充電樁，以及希望設置寵物友善區及吸菸區…等等建議，各服務區也可斟酌考量採納，以求進一步提升用路人對服務區的滿意程度。

# 附錄一：問卷

## 頁面一

A0.所在服務區【訪員自填】 (湖口、清水、東山、西螺北站、 <b>關西</b> 、 <b>泰安</b> 、 <b>仁德</b> 、 <b>蘇澳</b> 才回答 B4-B7，電動車充電樁問題) (石碇不回答 G3 駕駛人休息室) (楊梅、 <b>東草屯</b> 不問 E、G 題組，F2 只排序 ABCD)	<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	<input type="checkbox"/> (23)楊梅	<input type="checkbox"/> (24)東草屯
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、廁所)			

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：服務項目滿意度

一、戶外休憩區(包含戶外餐桌椅、 <b>戶外設施及景觀</b> )				
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及動線規劃	<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.戶外休憩區座椅數量與位置	<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
A5.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) 				
<b>二、停車場</b>				
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.電動車充電樁整體滿意程度 <input type="checkbox"/> 未使用【請跳答 C0】	<input type="checkbox"/> 很滿意	<input type="checkbox"/> 滿意	<input type="checkbox"/> 尚可	<input type="checkbox"/> 不滿意 <input type="checkbox"/> 很不滿意
A0 回答 2、3、4、5、6、10、11、12、15、18、22 者才問 B4-B7				
B5.電動車充電樁充電速度滿意程度	<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
A0 回答 2、3、4、5、6、10、11、12、15、18、22 者才問 B4-B7				
B6.電動車充電樁充電價格滿意程度	<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
A0 回答 2、3、4、5、6、10、11、12、15、18、22 者才問 B4-B7				
B7.電動車充電樁導引路線滿意程度	<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
A0 回答 2、3、4、5、6、10、11、12、15、18、22 者才問 B4-B7				
B8.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) 				
<b>三、公共廁所</b>				

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.公共廁所(含洗手台)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
C3.廁間設備貼心度(如衛生紙是否充足)	<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.免治馬桶滿意度 <input type="checkbox"/> 未使用【請跳答 D1】	<input type="checkbox"/> 很滿意	<input type="checkbox"/> 滿意	<input type="checkbox"/> 尚可	<input type="checkbox"/> 不滿意	<input type="checkbox"/> 很不滿意
C5.不滿意原因和建議：(針對以上任一項選不滿意、很不滿意，請簡述說明原因或建議)					

下一頁按鈕

頁面三

<b>四、商品銷售服務(不含熱熟食)</b>					
D1.商品銷售服務整體滿意程度 <input type="checkbox"/> 未購買【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.商品衛生	<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
D3.商品價格	<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
D4.商品多樣性	<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
D5.商品銷售人員服務態度	<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
D6.不滿意原因和建議(請註明櫃位名稱)：(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)					
<b>五、熱熟食及用餐服務</b>					
E1.熱熟食及用餐區整體滿意程度 <input type="checkbox"/> 未使用【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.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
E3.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
E4.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
E5.熱熟食銷售人員服務態度	<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
E6.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
E7.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)					
<b>六、服務區設施及服務重要度</b>					
F1.服務區整體滿意程度	<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
F2.請排序五項服務區設施及服務的重要程度 (請排序數字 1~5，1 代表最重要，5 代表最不重要)	戶外休憩區	<input type="button" value="請選擇"/>	下拉式選單		
	停車場	<input type="button" value="請選擇"/>			
	公共廁所	<input type="button" value="請選擇"/>			
	商品銷售	<input type="button" value="請選擇"/>			
	熱熟食及用餐服務	<input type="button" value="請選擇"/>			

下一頁按鈕

頁面四

<b>G0. 您本次到訪使用過下列哪些設施或服務？ (複選)</b>				
<input type="checkbox"/> (01)服務台各項服務	<input type="checkbox"/> (02)哺集乳室	<input type="checkbox"/> (03)駕駛人休息室	<input type="checkbox"/> (04)無障礙設施	
<input type="checkbox"/> (96)都沒有使用【請跳答 G6】				
<b>七、其他服務滿意度</b>				
G1.服務台所提供的各項服務	<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.哺集乳室	<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 G3				
G3.駕駛人休息室(石碇不問此題)	<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.無障礙設施完整度(包括無障礙停車位、無障礙廁所、無障礙坡道、無障礙座位區等設施)	<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
G5.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)				
_____				
G6.未來期待服務區新增之服務/對服務區印象深刻的部分				
_____				

下一頁按鈕

頁面五

第二部分：旅運目的與行為

H1.請問您本次行車旅次主要目的為何？(單選，請選出最主要的一個原因)

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

H2.請問您最近半年內到過本服務區幾次？(單選，不包括本次)

- (1) 沒來過  (2) 每月不到 1 次  (3) 每月 2 次左右  (4) 每周 1 次以上

H3.請問您或同車人員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) 車輛充電  
 (8) 其他(請填寫原因)\_\_\_\_\_

H4\_1.請問您從哪個縣市上高速公路？(單選)

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

H4\_2. 請問您的目的地是哪個縣市？(單選)

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

H5.請問您會不會想再次到訪本服務區？(單選)  (1)會  (2)不會

### 第三部分：基本資料

- I1.生理性別： (1) 男  (2) 女
- I2.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
- I3.教育程度： (1) 高中、高職以下  (2) 專科  (3) 大學  (4) 研究所以上
- I4.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\_\_\_\_\_
- I5.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
- I6.身分： (1) 駕駛  (2) 乘客
- I7.訪員訪問態度滿意度： (1) 很滿意  (2) 滿意  (3) 尚可  (4) 不滿意  (5) 很不滿意

(以下資料僅供複查使用，會對您的個人資訊進行保密)

- J1.受訪者姓名或稱謂：\_\_\_\_\_
- J2.電話：\_\_\_\_\_
- J3.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)

### 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》

- K1.訪員代號：\_\_\_\_\_
- K2.訪問日期：2024年□月□日，□□:□□(系統帶入時間)
- K3.此份問卷為： 受訪者填答  督導複查  督導隨訪(同步複查)  高公局人員隨訪
- K4.訪問地點：(系統帶入 GPS 經緯度)



交通部高速公路局  
FREEWAY BUREAU, MOTC

