



FREEWAY
BUREAU
M O T C
高公局

「114 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：趨勢民意調查股份有限公司

中華民國 114 年 9 月

目錄

第一章、	前言	1
第一節、	調查目的與背景	1
第二節、	調查目的	2
第二章、	調查執行方法概述	3
第一節、	調查地點	3
壹、	國道服務區（部分服務區含南下及北上）	3
貳、	休息站	3
第二節、	調查對象	3
第三節、	調查時間	4
第四節、	調查方法	4
第五節、	抽樣方法及樣本配置	4
壹、	配額規劃	5
貳、	實際完成數	6
第六節、	調查項目	7
第七節、	訪問工作流程	8
壹、	提供訪問站點出班表	8
貳、	訪問當日報告與領取工作服	8
參、	訪問期間著工作服進行現場訪問	8
肆、	訪問完畢聯繫站點負責人並歸還工作服	8
第八節、	信度分析	9
第九節、	效度分析	9
第十節、	統計分析	10
壹、	次數分配	10
貳、	交叉分析及卡方檢定(Chi-Square Test)	10
參、	重要度-滿意度矩陣圖(IPA)	10

肆、 次數分配	12
第三章、 整體服務區調查分析	13
第一節、 受訪民眾結構	13
A0.所在服務區/休息站	13
L0.訪問地點	13
S1.性別	14
S2.年齡	15
S3.教育程度	16
S4.職業	17
S5.居住地	19
S6.乘坐車型	21
S7.身分	22
S8.同行孩童	23
S8-1.同行孩童年齡	24
第二節、 戶外休憩區(包含戶外餐桌椅、造景及公共藝術展區等等)	25
A1.戶外休憩區景觀布置	25
A2.戶外休憩區動線規劃	26
A3.戶外休憩區座位數量與位置	27
A4.戶外休憩區清潔度	29
A5.戶外休憩區整體滿意度	30
第三節、 停車場	31
B1.停車場清潔滿意程度	31
B2.停車場行車引導	32
B3.停車場管理	33
B4.停車場整體滿意程度	34
BS1.本次行車旅次充電樁使用情形	35

B5.電動車充電樁充電速度滿意程度.....	36
B6.電動車充電樁充電價格滿意程度.....	37
B7.電動車充電樁導引路線滿意程度.....	38
B8.電動車充電樁整體滿意程度.....	39
第四節、商品銷售服務(不含熱熟食).....	40
D0.是否有使用商品銷售服務.....	40
D1.商品衛生.....	41
D2.商品價格.....	42
D3.商品多樣性.....	43
D4.商品銷售人員服務態度.....	44
D5.商品銷售服務整體滿意程度.....	45
第五節、熱熟食及用餐服務.....	46
E0.是否有使用熱熟食及用餐區.....	46
E1.熱熟食衛生程度.....	47
E2.熱熟食價格.....	48
E3.熱熟食多樣性.....	49
E4.用餐區清潔度.....	50
E5.用餐區座位數量.....	51
E6.櫃位服務人員儀容衛生.....	52
E7.櫃位服務人員服務態度.....	53
E8.熱熟食及用餐區整體滿意程度.....	54
第六節、其他服務.....	55
F0.本次到訪使用過下列哪些設施或服務.....	55
F1.服務台各項服務.....	56
F2.哺集乳室.....	57
F3.駕駛人休息室.....	58

F4.友善環境設施	59
第七節、 服務區設施及服務重要度	60
G1.服務區推薦給親友意願	61
G2.戶外休憩區的重要程度	62
G3.停車場的重要程度	63
G4.公共廁所的重要程度	64
G5.商品銷售的重要程度	65
G6.熱熟食及用餐服務的重要程度	66
G7.服務區整體滿意程度	67
第八節、 旅運目的	68
H1.本次行車旅次最主要目的	68
H2.最近半年內到過本服務區次數	70
H3.您或同車人員至本服務區的目的	72
H4_1.從哪個縣市上高速公路	73
H4_2.目的地	75
H5.再次到訪本服務區意願	77
第四章、 廁所滿意度分析	79
第一節、 C0.使用的公共廁所	79
第二節、 C1.公共廁所數量充足程度	80
第三節、 C2.公共廁所清潔度	81
第四節、 C3.廁間設備貼心度	82
第五節、 C4.免治馬桶滿意度	83
第六節、 C5.公共廁所整體滿意程度	84
第五章、 不滿意的原因和建議	85
第一節、 戶外休憩區	85

第二節、	停車場及充電樁	86
第三節、	公共廁所	87
第四節、	商品銷售服務	88
第五節、	熱熟食及用餐服務	89
第六章、	期待新增的設施	90
第七章、	調查發現與整體建議	92
第一節、	調查發現	92
第二節、	整體建議	94
壹、	強化尖峰時段應變管理	94
貳、	導入智慧化與數位服務	94
參、	強化服務人員訓練與顧客服務	95
附件一、	「114 年度服務區民眾滿意度問卷調查案」問卷定稿	96

表目錄

表 1 配額規劃.....	5
表 2 實際完成數.....	6
表 3 調查項目	7
表 4 信度分析表.....	9
表 5 效度分析表.....	9
表 6 樣本結構交叉表_性別.....	14
表 7 樣本結構交叉表_年齡.....	15
表 8 樣本結構交叉表_教育程度.....	16
表 9 樣本結構交叉表_職業.....	18
表 10 樣本結構交叉表_居住地.....	20
表 11 樣本結構交叉表_乘坐車型.....	21
表 12 樣本結構交叉表_受訪民眾身分.....	22
表 13 樣本結構交叉表_受訪民眾同行孩童.....	23
表 14 同行孩童年齡表.....	24
表 15 樣本結構交叉表_本次行車旅次最主要目的	68
表 16 樣本結構交叉表_最近半年內到過本服務區次數	70
表 17 樣本結構交叉表_您或同車人員至本服務區的目的	72
表 18 樣本結構交叉表_從哪個縣市上高速公路	74
表 19 樣本結構交叉表_目的地.....	76
表 20 樣本結構交叉表_再次到訪本服務區意願	78
表 21 廁所使用人數統計表.....	79
表 22 趨勢比較表_公共廁所(整體).....	79
表 23 各服務整體滿意度分數表.....	93

圖目錄

圖 1 IPA 矩陣分析圖.....	11
圖 2 受訪民眾所在服務區/休息站—整體	13
圖 3 受訪民眾訪問地點—整體.....	13
圖 4 受訪民眾性別—整體.....	14
圖 5 受訪民眾年齡—整體.....	15
圖 6 受訪民眾教育程度—整體.....	16
圖 7 受訪民眾職業—整體.....	17
圖 8 受訪民眾居住地—整體.....	19
圖 9 受訪民眾乘坐車型—整體.....	21
圖 10 受訪民眾身分—整體.....	22
圖 11 受訪民眾同行孩童—整體.....	23
圖 12 戶外休憩區景觀布置滿意度—整體.....	25
圖 13 戶外休憩區動線規劃滿意度—整體.....	26
圖 14 戶外休憩區座位數量與位置滿意度—整體	27
圖 15 戶外休憩區清潔度滿意度—整體.....	29
圖 16 戶外休憩區整體滿意度—整體.....	30
圖 17 停車場清潔滿意程度—整體.....	31
圖 18 停車場行車引導滿意度—整體.....	32
圖 19 停車場管理滿意度—整體.....	33
圖 20 停車場整體滿意程度—整體.....	34
圖 21 本次行車旅次充電樁使用情形—整體.....	35
圖 22 電動車充電樁充電速度滿意程度—整體.....	36
圖 23 電動車充電樁充電價格滿意程度—整體.....	37
圖 24 電動車充電樁導引路線滿意程度—整體.....	38

圖 25 電動車充電樁整體滿意程度—整體.....	39
圖 26 是否有使用商品銷售服務—整體.....	40
圖 27 商品衛生滿意度—整體.....	41
圖 28 商品價格滿意度—整體.....	42
圖 29 商品多樣性滿意度—整體.....	43
圖 30 商品銷售人員服務態度滿意度—整體.....	44
圖 31 商品銷售服務整體滿意度—整體.....	45
圖 32 是否有使用熱熟食及用餐區—整體.....	46
圖 33 熱熟食衛生程度滿意度—整體.....	47
圖 34 熱熟食價格滿意度—整體.....	48
圖 35 熱熟食多樣性滿意度—整體.....	49
圖 36 用餐區清潔度滿意程度—整體.....	50
圖 37 用餐區座位數量滿意程度—整體.....	51
圖 38 櫃位服務人員儀容衛生滿意度—整體.....	52
圖 39 櫃位服務人員服務態度滿意度—整體.....	53
圖 40 熱熟食及用餐區整體滿意程度—整體.....	54
圖 41 本次到訪使用過的其他設施或服務—整體	55
圖 42 服務台各項服務滿意度—整體.....	56
圖 43 哺集乳室滿意度—整體.....	57
圖 44 駕駛人休息室滿意度—整體.....	58
圖 45 停車場清潔滿意程度—整體.....	59
圖 46 服務區推薦給親友意願—整體.....	60
圖 47 服務區推薦給親友意願—整體.....	61
圖 48 戶外休憩區的重要程度—整體.....	62
圖 49 停車場的重要程度—重要.....	63

圖 50 公共廁所的重要程度—整體.....	64
圖 51 商品銷售的重要程度—整體.....	65
圖 52 熱熟食及用餐服務的重要程度—整體.....	66
圖 53 服務區整體滿意程度—整體.....	67
圖 54 本次行車旅次最主要目的—整體.....	68
圖 55 最近半年內到過本服務區次數—整體.....	70
圖 56 您或同車人員至本服務區的目的地—整體.....	72
圖 57 從哪個縣市上高速公路—整體.....	73
圖 58 受訪民眾目的地—整體.....	75
圖 59 再次到訪本服務區意願—整體.....	77
圖 60 使用的公共廁所—整體.....	79
圖 61 公共廁所數量充足程度—整體.....	80
圖 62 公共廁所清潔度滿意度—整體.....	81
圖 63 廁間設備貼心度滿意度—整體.....	82
圖 64 免治馬桶滿意度—整體.....	83
圖 65 公共廁所整體滿意度—整體.....	84
圖 66 戶外休憩區開放題.....	85
圖 67 停車場及充電樁開放題.....	86
圖 68 公共廁所開放題.....	87
圖 69 商品銷售服務開放題.....	88
圖 70 熱熟食及用餐服務開放題.....	89
圖 71 期待新增的設施開放題.....	90
圖 72 期待新增的設施開放題(續完).....	91

第一章、前言

第一節、調查目的與背景

國道高速公路在我國運輸及交通系統中扮演著舉足輕重的角色。隨著國民生活水平提高和出行需求增加，高速公路服務區使用頻率也隨之提升，帶動高速公路車流概況及服務區的營業額增長。而根據高速公路局公布之數據，2024 年度國道交通累計量達 35,302 百萬車公里(MVK)，略低於 2023 年 35,647 百萬車公里，但整體而言仍較 2022 年多出 897 百萬車公里。

服務區便成為高速公路系統中不可或缺的重要設施，不僅為駕駛者和乘客提供了便利的休憩場所，也在很大程度上緩解了長途駕車帶來的疲勞，並進一步提升了行車安全性。高速公路服務區不僅要滿足用路人的生理需求，如休息、就餐、加油等，還需要考量到用路人的心理需求。這包括提供清潔舒適的環境、良好的服務態度、多樣化的商店和餐飲選擇等。只有全面提升服務品質，才能真正發揮高速公路服務區的多元價值，為用路人提供更加完善和滿意的服務。

交通部高速公路局一直以來致力於落實顧客導向的理念，旨在了解並滿足台灣民眾對高速公路服務區的需求和期望。為了更好地評估目前各服務區的績效，並進一步改進服務品質，高速公路局計劃進行一項針對高速公路服務區滿意度的調查。此次調查將涵蓋多方面的服務內容，包括環境設施、服務態度、商品和餐飲質量等，旨在全面蒐集民眾的反饋和建議，使此次調查能夠準確了解民眾對各服務區所提供服務的看法，發現存在的問題和不足之處，從而制定有效的改善措施，提升服務區的整體服務品質，以提升民眾之滿意度。

第二節、 調查目的

本公司依據需求說明書，為本次專案規劃面訪之調查及各項加值服務，以期達到以下調查目的：

一、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。

二、了解民眾對於高速公路服務區之改善建議。

三、了解民眾行車及使用服務區之基本資訊。

四、透過加值網路輿情分析，了解目前民眾對於高速公路之網路討論內容，為未來政策宣導工作提供建議。

五、透過加值 POWER BI，使用 POWER BI 將歷年數據及分析內容利用視覺化顯示出來，更方便查詢資料及檢閱。

六、透過加值 IPA 分析，可更直覺地了解到哪些項目是需優先改善、持續優勢、繼續維持、次要改善的，並可做出相對應的政策。

七、透過加值經營廠商的分析，此次調查不僅針對不同的服務區進行分析，另外將各個廠商作為分析對象，以了解不同廠商之間的滿意度差異。

八、本年度規劃加值 C-NEWS 新聞露出 1 篇，視委託單位需求提供相關議題網路新聞或影音新聞露出。

第二章、調查執行方法概述

第一節、調查地點

本次調查地點涵蓋國道 1 號、國道 3 號、國道 5 號及國道 6 號共計 15 處服務區及 2 處休息站

壹、國道服務區（部分服務區含南下及北上）

一、國道 1 號

中壢、湖口（含南北站）、泰安（含南北站）、西螺（含南北站）、新營（含南北站）、仁德（含南北站）服務區。

二、國道 3 號

關西、西湖（含南北站）、清水、南投、古坑、東山、關廟（含南北站）服務區。

三、國道 5 號

石碇、蘇澳服務區。

貳、休息站

一、國道 1 號

楊梅休息站。

二、國道 6 號

東草屯休息站。

第二節、調查對象

本次調查對象為年滿 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。

第三節、 調查時間

本年度(114 年)調查於 5 月 1 日至 6 月 30 日，於平常日及例假日 10:00-17:30 執行調查作業，其中端午連假期間(5 月 30 日至 6 月 1 日)，因避免車潮湧入間接影響滿意度，故端午連假期間**暫停調查**。

第四節、 調查方法

本次調查採用「電腦輔助面訪調查系統 WIN CAPI」由經過專業訓練的訪員至各個服務區及休息站與民眾進行接觸，請民眾自填問卷方式進行調查，過程中訪員則在旁協助填答，如遇到特殊原因受訪者無法自行填寫時，訪員則改以面對面訪問方式進行調查。為避免網路不穩或設備故障等問題，訪員身上將備有紙本問卷。

與民眾進行接觸時，訪員皆配戴由公司製作之訪員識別證，並穿著各站點提供之背心，並說明調查目的等。訪問完成後，贈送受訪者紀念品以示感謝。

第五節、 抽樣方法及樣本配置

訪員於平假日上午(10:00~12:29)、中午(12:30~14:59)、下午(15:00~17:30)三個時段至各服務區及休息站之室內空間(飲食休憩區)及戶外空間(停車場及廣場)隨機尋找用路人進行調查。

將由共 8 位督導帶領組成訪問團隊，預計共有 30 位面訪員執行本次調查。訪員需完成一份問卷後，需間隔 3 分鐘後再次進行下一份的民眾接觸，同一桌或是同一車以完成一份調查為原則，訪員亦不可同時接觸好幾位民眾進行或由同一位民眾填答 2 次(含)以上。訪問之地點不能皆在同一定點進行，接觸之民眾特性如性別、年齡需進行平均分配，總數應至少完成 8,200 份，另外依標規增加調整之 5%數量，計最終總數應完成 8,610 份。本次服務區及休息站平假日調查樣本分配如下表：

壹、 配額規劃

依標規規定，總數應至少完成 8,200 有效樣本，另外依標規增加調整之 5%數量，計最終總數應完成 8,610 份。本次服務區及休息站平假日調查樣本分配如下表：

表 1 配額規劃

國道別	服務區	樣本配置 (合計)	樣本配置 (南下)	樣本配置 (北上)	樣本配置 (飲食休憩區) 10:00~12:30	樣本配置 (停車場、廣場) 10:00~12:30	樣本配置 (飲食休憩區) 12:30~15:00	樣本配置 (停車場、廣場) 12:30~15:00	樣本配置 (飲食休憩區) 15:00~17:30	樣本配置 (停車場、廣場) 15:00~17:30	樣本配置 (平日)	樣本配置 (假日)
國1	中壢	220	220		55	25	50	20	50	20	110	110
	楊梅	126	126		21	21	21	21	21	21	63	63
	湖口	546	273	273	140	42	140	42	140	42	273	273
	泰安	860	430	430	220	80	220	80	160	100	430	430
	西螺	840	420	420	200	80	200	80	200	80	420	420
	新營	630	315	315	140	70	140	70	140	70	315	315
	仁德	482	241	241	122	60	100	50	100	50	241	241
國3	關西	872	872		202	90	200	90	200	90	436	436
	西湖	630	315	315	160	50	160	50	160	50	315	315
	清水	1030	1030		280	80	280	70	260	60	515	515
	南投	442	442		120	37	110	37	100	38	221	221
	古坑	420	420		110	30	110	30	110	30	210	210
	東山	630	630		160	50	160	50	160	50	315	315
	關廟	252	126	126	60	24	60	24	60	24	126	126
國5	石碇	252	252		60	24	60	24	60	24	126	126
	蘇澳	294	294		70	28	70	28	70	28	147	147
國6	東草屯	84	84		20	8	20	8	20	8	42	42
合計		8,610	8,610		2140	799	2101	774	2011	785	4305	4305

貳、 實際完成數

本次調查實際完成 8,731 份有效樣本，實際各站點之各時段及訪問地點完成數詳見表 2。

表 2 實際完成數

國道別	服務區	完成數 (合計)	完成數 (南下)	完成數 (北上)	完成數 (飲食休憩區) 10:00~12:30	完成數 (停車場、廣場) 10:00~12:30	完成數 (飲食休憩區) 12:30~15:00	完成數 (停車場、廣場) 12:30~15:00	完成數 (飲食休憩區) 15:00~17:30	完成數 (停車場、廣場) 15:00~17:30	平日 完成數	假日 完成數
國1	中壢	220	220		55	25	50	20	50	20	110	110
	楊梅	136	136		26	23	24	21	21	21	73	63
	湖口	561	292	269	145	44	143	44	142	43	288	273
	泰安	871	441	430	222	83	220	83	160	103	430	441
	西螺	841	420	421	200	80	201	80	200	80	421	420
	新營	630	315	315	140	70	140	70	140	70	315	315
	仁德	512	252	260	128	64	106	53	106	55	256	256
國3	關西	876	876		202	90	203	89	201	91	440	436
	西湖	631	316	315	160	50	160	50	160	51	316	315
	清水	1049	1049		286	81	284	71	266	61	522	527
	南投	444	444		118	30	106	26	112	52	221	223
	古坑	446	446		110	56	110	30	110	30	236	210
	東山	630	630		162	48	162	48	156	54	315	315
	關廟	252	126	126	60	24	60	24	60	24	126	126
國5	石碇	252	252		60	24	60	24	60	24	126	126
	蘇澳	296	296		70	28	71	28	71	28	149	147
國6	東草屯	84	84		20	8	20	8	20	8	42	42
合計		8,731	8,731		2164	828	2120	769	2035	815	4386	4345

第六節、調查項目

本次問卷設計共分為戶外休憩區、停車場、公共廁所、商品銷售服務、熱熟食及用餐服務、服務區設施及服務重要度、整體及其他服務滿意度、旅運目的與行為、基本資料等九大題組，各構面及調查項目如下：

表 3 調查項目

面向	細項
基本資料	性別/年齡/教育程度/職業/居住地/乘坐車型/身分/同行孩童(12歲以下)年齡/訪員訪問態度滿意度/受訪者聯絡資料
戶外休憩區	戶外休憩區景觀布置滿意度/動線規劃滿意度/座椅數量與位置滿意度/清潔度滿意度/整體滿意度及不滿意原因和建議
停車場	停車場環境清潔滿意度/行車引導滿意度/停車管理滿意度/停車場整體滿意度/電動車樁充電速度滿意度/充電價格滿意度/充電樁導引路線滿意度/充電樁整體滿意度及不滿意原因和建議
公共廁所	公共廁所使用類型、公共廁所數量充足程度/公共廁所(含洗手台)清潔度/廁間設備貼心度滿意度/免治馬桶滿意度/整體滿意度及不滿意原因和建議
商品銷售 服務(不含熱熟食)	是否使用商品銷售服務/商品衛生滿意度/商品價格滿意度/商品多樣性滿意度/商品銷售人員服務態度/整體滿意度及不滿意原因和建議
熱熟食及 用餐服務	是否使用熱熟食及用餐區/熱熟食衛生程度/熱熟食價格滿意度/熱熟食多樣性滿意度/用餐區清潔度/用餐區座位數量/櫃位服務人員儀容衛生/櫃位服務人員服務態度/整體滿意度及不滿意原因和建議
其他 服務滿意度	使用設施情形、服務台各項服務滿意度/哺集乳室滿意度/駕駛人休息室滿意度/友善環境設施完善滿意度、不滿意原因和建議、未來期待服務區新增之服務
服務區設施 及服務重要度	推薦意願/戶外休憩區的重要程度/停車場的重要程度/公共廁所的重要程度/商品銷售的重要程度/熱熟食及用餐服務的重要程度/服務區整體滿意程度
旅運目的 與行為	行車旅次主要目的/近半年到訪次數/到訪目的/上高速公路的縣市/目的地縣市/再訪意願

第七節、 訪問工作流程

壹、 提供訪問站點出班表

本公司統整並確認訪員訪問站點與日期規劃並與站點服務人員約定日期後，提供委託單位出班表，以利掌握最新出班情況。

貳、 訪問當日報告與領取工作服

訪問員需於約定時間準時抵達指定休息站，依報到程序簽到並領取各站點服務人員提供之標準工作服，以確保識別度與專業形象。

參、 訪問期間著工作服進行現場訪問

訪問員須全程穿著工作服，確保形象統一，並依事前安排進行現場訪問，確保問卷或調查內容完整執行。

肆、 訪問完畢聯繫站點負責人並歸還工作服

訪問結束後，訪問員須再次聯繫站點負責人，確認訪問完成情況，並依規定歸還工作服，並確認相關物品無遺漏。

第八節、信度分析

為了確保問卷中量表題目能具有可靠性或一致性，針對各構面之量表題目進行信度分析，利用 SPSS 軟體中 Cronbach's α 係數計算各主題量表題目的信度係數，當 Cronbach's α 係數大於 0.7，代表量表非常可信，大於等於 0.5 小於 0.7，代表量表很可信。經信度分析結果顯示，所有構面當中題目皆大於 0.7，表示其量表非常可信。

表 4 信度分析表

構面	Cronbach's α	題數
戶外休憩區	0.925	5
停車場	0.914	4
充電樁	0.901	4
公共廁所	0.925	5
商品銷售服務	0.890	5
熱熟食及用餐服務	0.926	9
其他服務	0.929	4
服務區設施及服務重要度	0.747	7

第九節、效度分析

為了確保問卷中量表題目能具有正確性，針對各構面滿意度題目進行效度分析，利用 SPSS 軟體中共同性因素確認效度。除其他服務因人數差異過大無法進行分析外，其餘 KMO 值皆大於 0.7，代表適合做因素分析，表示其量表具有良好效度。

表 5 效度分析表

構面	KMO	顯著性
戶外休憩區	0.884	0.000
停車場	0.842	0.000
充電樁	0.837	0.000
公共廁所	0.853	0.000
商品銷售服務	0.852	0.000
熱熟食及用餐服務	0.932	0.000
其他服務	因人數差異過大 無法進行分析	因人數差異過大 無法進行分析
服務區設施及服務重要度	0.750	0.000

第十節、統計分析

壹、次數分配

百分比分析是以次數分配方式來表示各題目選項出現的次數以及百分比數據。次數分配指的是每個題目中每個選項所出現的次數，而選項次數除以題目的總回答人數就是該選項的百分比數據。

在百分比分析中將逐題呈現各題目選項的次數及百分比分配，以了解受訪民眾對於各項服務的看法與評價。

貳、交叉分析及卡方檢定(Chi-Square Test)

以「各項服務」對基本資料做交叉分析表，以瞭解不同背景的受訪者在各服務方面是否具有差異性。交叉表並採用 Pearson 卡方檢定分析法，卡方獨立性檢定 (Test of Independence) 之統計值 (χ^2) 定義如下：

$$\chi^2 = \sum_{i=1}^r \sum_{j=1}^c \frac{(o_{ij} - e_{ij})^2}{e_{ij}} \sim \chi^2(r-1)(c-1)$$

其中， o_{ij} 為第 i 列第 j 欄位之觀察次數， e_{ij} 為第 i 列第 j 欄位之期望次數

在 95% 信心水準之下，當 p -value 小於 0.05 時，表示各組間具有顯著差異。交叉分析表將呈現各題與各基本變項之卡方檢定結果，並對達到統計顯著差異 ($p < 0.05$) 之變項以星號註記：* 表 $p < 0.05$ ，** 表 $p < 0.01$ ，*** 表 $p < 0.001$ ，a 表示各項交叉分析資料筆數有超過 25% 小於 5 筆，容易影響卡方檢定結果，不適用卡方檢定。

參、重要度-滿意度矩陣圖(IPA)

重要度-滿意度矩陣 (Importance-Performance Analysis, IPA) 是一種常用的分析工具，用於識別和改進服務或產品的關鍵領域。IPA 通過比較各個服務項目的「重要度」和「滿意度」，幫助經營者制定優先改進計劃，從而提升整體服務品質和客戶滿意度。

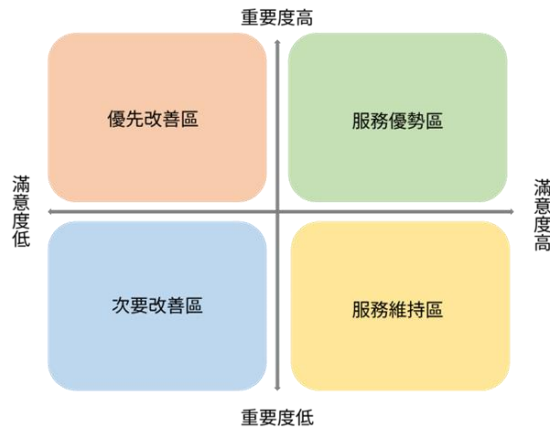


圖 1 IPA 矩陣分析圖

根據 Mikulić And Prebežac(2008)建議，相關分析架構如下：

一、處罰獎勵對比分析(Penalty-Reward Contrast Analysis, PRCA)

首先將分析之構面建立成兩種虛擬變項集合，第一變項種為懲罰性指標(Penalty Index, PI)，作為衡量該構面績效表現對滿意度影響最低的，將該構面績效最低者(如非常不滿意等)設為 1，其餘之績效選項設為 0；第二種變項集合則為獎勵性指標(Reward Index, RI)，則是作為衡量該構面績效表現對滿意度影響最高的，將該構面績效最高者(如非常滿意等)設為 1，其餘之績效選項設為 0。最後則將兩集合變項(PI 與 RI)作為自變項，整體之滿意度為應變項，進行多元回歸分析。

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3$$

二、影響範圍績效分析(Impact Range-Performance Analysis, IRPA)

透過懲罰性指標與獎勵性指標兩變項所計算出多元迴歸分析係數之絕對值加總可作為 RIOCS(Range of Impact on Overall Customer Satisfaction)的指標係數，並將此係數作為 IPA 矩陣圖之 X 軸之重要度評比分數，而 Y 軸則以各項滿意度作為評比分數，進而繪製出二維矩陣圖。相關方程式如下：

$$RIOCS_i = |R_i| + |P_i|$$

IPA 矩陣通常分為四個象限，每個象限代表不同的策略建議：

一、服務優勢區（高重要度-高滿意度）

一般而言，對於民眾重視的項目，我們希望有較好的表現，且期望能夠繼續維持。落在此區域的項目，其重要度較高（高於各項平均），滿意度也較高，表示對於這些於民眾者關切且重視的項目且認為我們的表現優異，因此稱此區域為「服務優勢區」。

二、優先改善區（高重要度-低滿意度）

對於那些民眾非常重視，但表現卻不好的項目（滿意度低），有必要儘速提出改善策略，以提升民眾滿意度。落在這一區的項目，其重要度較高，但滿意度較低（低於各項平均），此區域為「優先改善區」，而落在此區域的項目為「優先改善項目」。

三、服務維持區（低重要度-高滿意度）

民眾目前不太重視但滿意度很高的項目，將來亦有可能成為民眾重視的項目，故應該繼續保持目前的高滿意度，並持續觀察其重要度的變化，除非長期觀察下重要度並未提高，才能在人力預算考量的情況下權衡是否繼續維持（或觀察）此一項目的表現。落在這一區的服務項目，重要度較低，但滿意度較高，因此稱此區域為「服務維持區」，而落在此區域的項目為「持續維持項目」。

四、次要改善區（低重要度-低滿意度）

對於某些項目，民眾不是非常重視，但滿意度也不是非常高，這些項目可以不必立即採取改善對策，但是，一旦民眾的重視程度提高，則必須立即提出改善策略。落在本區域的項目重要度較低，滿意度也較低，因此稱此區域為「次要改善區」，而落在此區域的項目為「次要改善項目」。

肆、 次數分配

百分比分析是以次數分配方式來表示各題目選項出現的次數以及百分比數據。次數分配指的是每個題目中每個選項所出現的次數，而選項次數除以題目的總回答人數就是該選項的百分比數據。

在百分比分析中將逐題呈現各題目選項的次數及百分比分配，以了解受訪民眾對於各項服務的看法與評價。

第三章、 整體服務區調查分析

第一節、 受訪民眾結構

A0.所在服務區/休息站

本次調查中，受訪民眾所在服務區/休息站，以「清水服務區」的比例最高，占 12.00%，其次依序為「關西服務區」(10.02%)、「泰安服務區」(9.98%)及「西螺服務區」(9.63%)等。

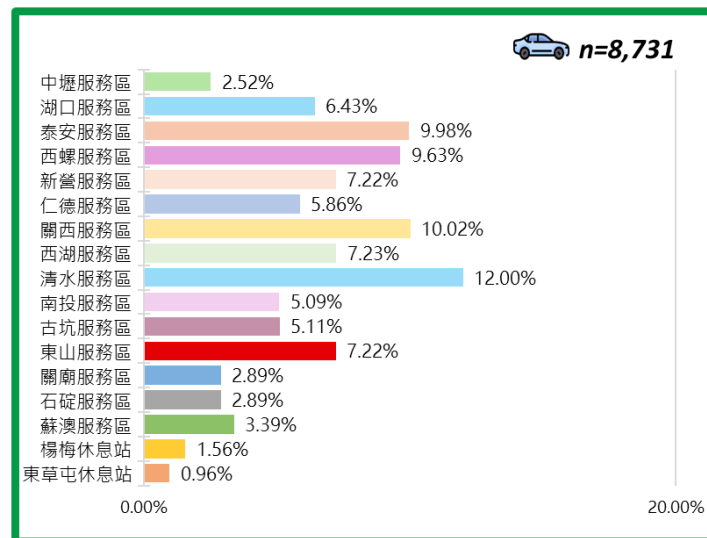


圖 2 受訪民眾所在服務區/休息站—整體

L0.訪問地點

本次調查中，受訪地點於「室內(飲食休憩區)」的比例(72.37%)高於「室外(停車場、廣場、廁所)」的比例(27.63%)。

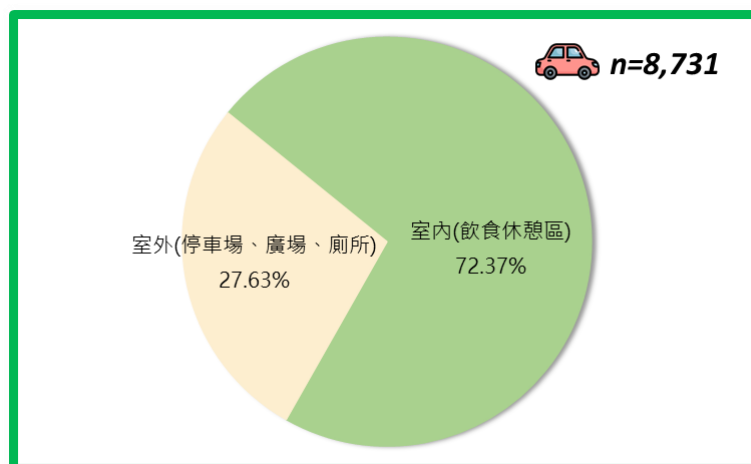


圖 3 受訪民眾訪問地點—整體

S1.性別

本次調查中，受訪民眾以「男性」的比例(56.51%)高於「女性」的比例(43.49%)。而根據各站點來看，除東山服務區及東草屯休息站之外，其餘的男性受訪者皆多於女性受訪者，其中男性受訪者當中，比例最高站點為楊梅休息站(67.65%)；女性受訪者比例最高的站點為東草屯休息站(51.19%)。

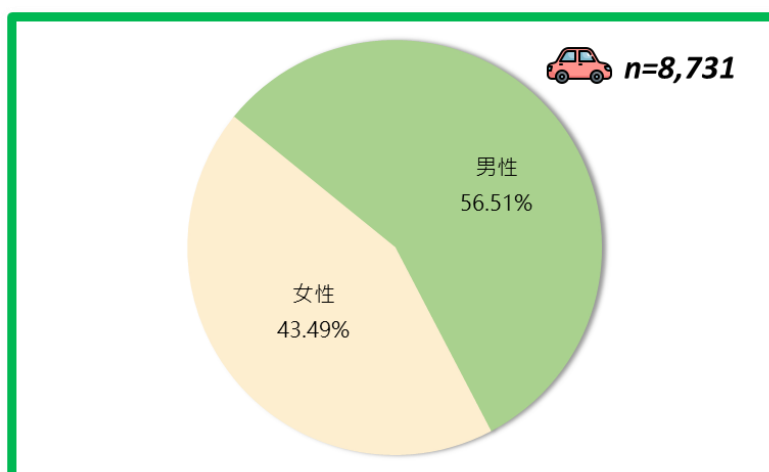


圖 4 受訪民眾性別一整體

表 6 樣本結構交叉表_性別

S1.性別				
單位：人；%				
	樣本數	合計	男性	女性
總計	8,731	100.00	56.51	43.49
所在服務區/休息站				
中壢服務區	220	100.00	60.00	40.00
湖口服務區	561	100.00	56.15	43.85
泰安服務區	871	100.00	63.49	36.51
西螺服務區	841	100.00	57.31	42.69
新營服務區	630	100.00	54.76	45.24
仁德服務區	512	100.00	62.11	37.89
關西服務區	876	100.00	55.48	44.52
西湖服務區	631	100.00	62.44	37.56
清水服務區	1,049	100.00	52.81	47.19
南投服務區	444	100.00	50.68	49.32
古坑服務區	446	100.00	52.91	47.09
東山服務區	630	100.00	49.37	50.63
關廟服務區	252	100.00	55.95	44.05
石碇服務區	252	100.00	55.95	44.05
蘇澳服務區	296	100.00	56.76	43.24
楊梅休息站	136	100.00	67.65	32.35
東草屯休息站	84	100.00	48.81	51.19

S2.年齡

本次調查中，受訪民眾年齡分布，以「35-39 歲」的比例最高，占 14.91%，其次依序為「40-44 歲」(14.61%)、「30-34 歲」(13.50%)及「50-54 歲」(11.03%)等。而根據各站點普遍來看，除湖口服務區受訪者年齡最高的比例是 55~59 歲(15.45%)及蘇澳服務區 50~54 歲(16.22%)，其餘受訪站點的受訪者年齡最高比例大多於 35~39 歲及 40-44 歲。

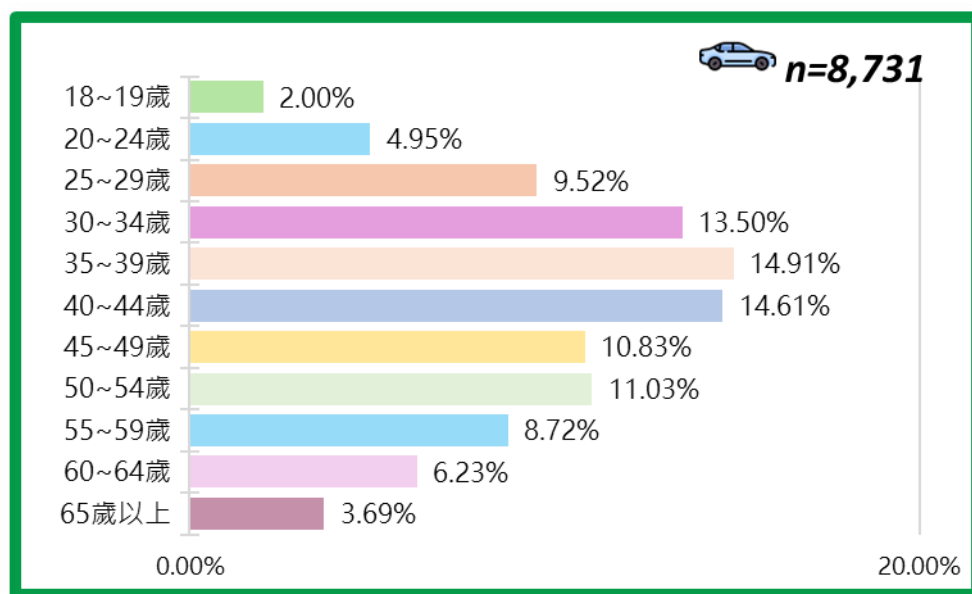


圖 5 受訪民眾年齡—整體
表 7 樣本結構交叉表_年齡

S2.年齡													
													單位：人；%
	樣本數	合計	18~19歲	20~24歲	25~29歲	30~34歲	35~39歲	40~44歲	45~49歲	50~54歲	55~59歲	60~64歲	65歲以上
總計	8,731	100.00	2.00	4.95	9.52	13.50	14.91	14.61	10.83	11.03	8.72	6.23	3.69
所在服務區/休息站													
中壢服務區	220	100.00	-	3.18	7.73	7.27	14.55	12.27	13.64	12.73	15.45	9.55	3.64
湖口服務區	561	100.00	0.36	1.25	5.35	9.27	17.47	11.94	14.97	15.15	13.55	9.27	1.43
泰安服務區	871	100.00	3.21	7.69	11.60	16.65	16.53	13.20	10.68	9.76	5.40	3.79	1.49
西螺服務區	841	100.00	3.09	6.18	14.27	17.84	14.27	16.65	9.99	8.20	4.04	3.80	1.66
新營服務區	630	100.00	3.65	8.10	11.27	16.98	14.13	15.40	8.25	9.21	5.08	5.40	2.54
仁德服務區	512	100.00	2.73	3.32	6.84	13.87	16.41	16.99	11.72	13.09	10.74	2.93	1.37
關西服務區	876	100.00	0.57	3.08	9.25	8.56	15.07	13.36	11.64	13.93	13.13	9.36	2.05
西湖服務區	631	100.00	1.90	7.45	9.67	14.90	12.68	17.59	9.83	11.41	7.92	4.12	2.54
清水服務區	1,049	100.00	1.14	3.24	6.86	9.15	13.82	11.92	8.29	11.82	12.20	11.34	10.20
南投服務區	444	100.00	1.13	4.28	9.01	18.02	17.34	15.54	9.23	7.66	5.18	7.43	5.18
古坑服務區	446	100.00	2.91	4.26	9.64	13.23	15.92	17.71	13.00	8.52	6.73	5.38	2.69
東山服務區	630	100.00	3.97	5.40	9.68	13.97	14.76	16.35	12.70	9.84	7.62	2.86	2.86
關廟服務區	252	100.00	1.59	4.37	8.33	14.29	13.89	12.70	11.51	13.10	11.90	4.76	3.57
石碇服務區	252	100.00	0.40	4.37	15.48	15.48	10.71	11.90	7.94	7.94	5.56	6.35	13.89
蘇澳服務區	296	100.00	0.68	7.09	7.43	13.85	13.85	13.85	9.80	16.22	7.43	5.74	4.05
楊梅休息站	136	100.00	0.74	3.68	6.62	16.18	16.18	19.12	16.91	7.35	12.50	0.74	-
東草屯休息站	84	100.00	2.38	3.57	9.52	9.52	14.29	11.90	14.29	9.52	7.14	10.71	7.14

S3.教育程度

本次調查中，受訪民眾教育程度，以「大學」的比例最高，占 47.31%，其次依序為「高中、高職(含)以下」(26.46%)、「專科」(14.15%)及「研究所以上」(12.08%)。而根據各站點來看，所有站點的受訪者教育程度皆以大學為比例最高。

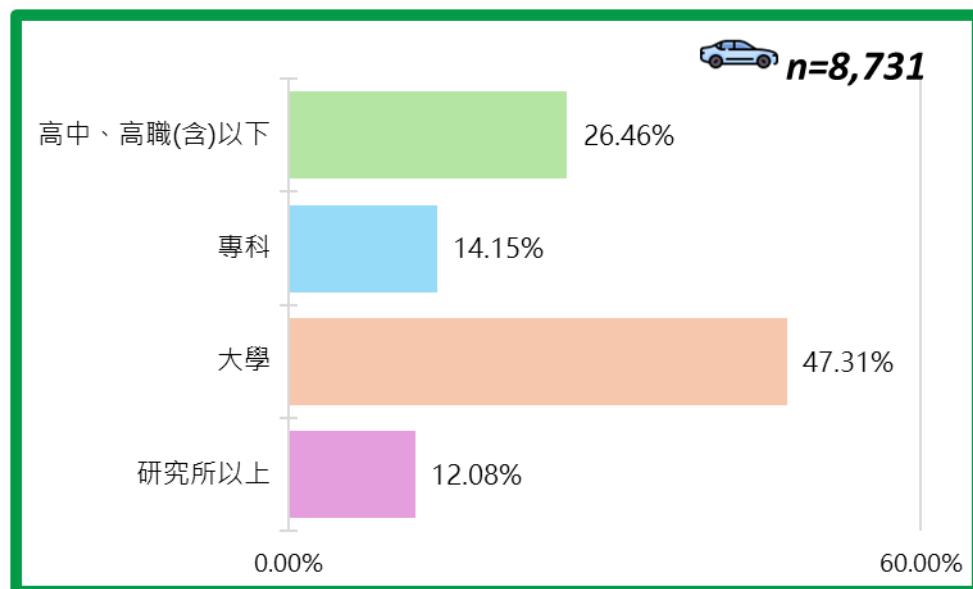


圖 6 受訪民眾教育程度—整體

表 8 樣本結構交叉表_教育程度

S3.教育程度						
單位：人；%						
	樣本數	合計	高中、 高職(含)以下	專科	大學	研究所以上
總計	8,731	100.00	26.46	14.15	47.31	12.08
所在服務區/休息站						
中壢服務區	220	100.00	35.45	9.55	48.64	6.36
湖口服務區	561	100.00	28.70	19.96	44.56	6.77
泰安服務區	871	100.00	22.16	11.94	49.83	16.07
西螺服務區	841	100.00	22.47	12.84	52.08	12.60
新營服務區	630	100.00	21.11	10.63	50.63	17.62
仁德服務區	512	100.00	23.24	13.28	49.41	14.06
關西服務區	876	100.00	29.45	18.04	45.55	6.96
西湖服務區	631	100.00	24.09	13.47	48.02	14.42
清水服務區	1,049	100.00	34.89	13.82	40.13	11.15
南投服務區	444	100.00	33.78	18.47	39.86	7.88
古坑服務區	446	100.00	24.44	9.64	49.78	16.14
東山服務區	630	100.00	23.97	13.02	48.41	14.60
關廟服務區	252	100.00	30.16	13.49	47.62	8.73
石碇服務區	252	100.00	23.02	18.65	53.17	5.16
蘇澳服務區	296	100.00	19.59	14.53	50.00	15.88
楊梅休息站	136	100.00	25.74	15.44	45.59	13.24
東草屯休息站	84	100.00	28.57	17.86	46.43	7.14

S4.職業

本次調查中，受訪者職業，以「商」的比例最高，占 21.06%，其次依序為「工」(19.44%)、「服務業」(19.13%)及「自由業」(7.51%)等。另外，0.09%表示其他及 2.90%拒答。而根據各站點來看，以職業為「商」比例最高的站點有中壢服務區(38.18%)、湖口服務區(41.18%)、關西服務區(35.96%)、清水服務區(22.12%)及楊梅休息站(50.74%)；以「工」為比例最高站點有泰安服務區(21.58%)、西螺服務區(24.38%)、新營服務區(21.75%)、仁德服務區(26.17%)、西湖服務區(23.93%)、古坑服務區(21.08%)及東山服務區(21.59%)；以「服務業」為比例最高站點有南投服務區(22.97%)、關廟服務區(27.38%)、石碇服務區(26.98%)、蘇澳服務區(20.61%)及東草屯休息站(27.38%)。

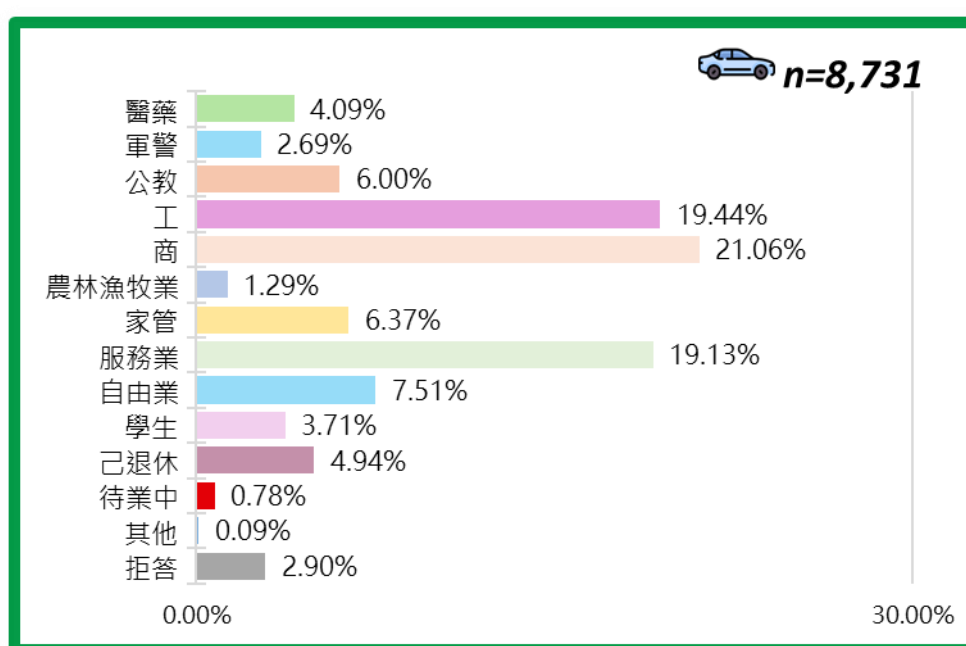


圖 7 受訪民眾職業—整體

表 9 樣本結構交叉表_職業

S4.職業																
單位：人；%																
	樣本數	合計	醫藥	軍警	公教	工	商	農林漁牧業	家管	服務業	自由業	學生	已退休	待業中	其他	拒答
總計	8,731	100.00	4.09	2.69	6.00	19.44	21.06	1.29	6.37	19.13	7.51	3.71	4.94	0.78	0.09	2.90
所在服務區/休息站																
中壢服務區	220	100.00	2.27	0.91	1.82	25.45	38.18	-	8.64	17.27	2.73	0.91	1.36	-	-	0.45
湖口服務區	561	100.00	3.21	0.53	2.32	18.00	41.18	0.36	4.99	14.62	6.42	4.63	3.03	-	-	0.71
泰安服務區	871	100.00	3.67	3.79	5.28	21.58	18.71	0.80	5.17	20.78	8.61	4.71	1.49	0.80	0.11	4.48
西螺服務區	841	100.00	4.52	4.64	6.06	24.38	15.93	1.43	5.47	17.36	7.85	4.76	3.33	0.71	0.12	3.45
新營服務區	630	100.00	3.49	3.49	6.35	21.75	15.56	1.75	6.51	19.05	7.78	6.19	3.33	1.43	-	3.33
仁德服務區	512	100.00	5.08	2.15	6.25	26.17	12.89	1.56	4.88	22.27	9.18	3.91	3.13	0.59	-	1.95
關西服務區	876	100.00	2.97	0.91	3.65	13.01	35.96	0.91	11.53	18.84	6.39	1.37	3.20	0.57	-	0.68
西湖服務區	631	100.00	3.80	2.38	8.56	23.93	17.27	1.43	4.91	17.75	7.61	3.17	4.12	1.43	-	3.65
清水服務區	1,049	100.00	5.15	3.24	5.91	15.63	22.12	1.62	8.20	16.40	5.43	2.29	11.44	0.48	0.10	2.00
南投服務區	444	100.00	4.28	2.93	6.08	16.22	15.54	4.28	4.95	22.97	4.95	3.60	5.41	0.90	-	7.88
古坑服務區	446	100.00	3.36	1.12	8.74	21.08	15.25	1.35	6.73	19.28	8.74	4.48	4.48	0.90	-	4.48
東山服務區	630	100.00	5.71	3.97	9.68	21.59	12.54	0.95	5.56	17.94	8.25	4.76	4.29	1.59	0.16	3.02
關廟服務區	252	100.00	1.98	3.17	8.73	14.68	14.29	1.98	7.14	27.38	11.90	1.98	4.76	0.79	-	1.19
石碇服務區	252	100.00	2.38	0.40	5.95	3.97	14.29	0.40	1.59	26.98	17.06	3.57	19.44	-	-	3.97
蘇澳服務區	296	100.00	6.42	3.04	7.43	20.27	12.50	0.34	5.74	20.61	6.42	5.41	6.76	1.35	1.35	2.36
楊梅休息站	136	100.00	5.15	2.94	1.47	16.18	50.74	0.74	2.94	13.24	3.68	1.47	-	-	-	1.47
東草屯休息站	84	100.00	5.95	3.57	2.38	19.05	15.48	-	4.76	27.38	7.14	2.38	8.33	-	-	3.57

S5.居住地

本次調查中，受訪民眾居住地，以居住在「台中市」的比例最高，占 15.11%，其次依序「高雄市」(12.82%)、「新北市」(12.56%)及「台南市」(10.94%)等。另外，有 0.02%表示其他。而根據各站點來看，以居住地為「台中市」比例最高的站點有泰安服務區(18.71%)、清水服務區(18.88%)、南投服務區(17.34%)、古坑服務區(22.87%)及東草屯休息站(35.71%)；以「新北市」比例最高的站點有中壢服務區(21.36%)、湖口服務區(20.86%)、關西服務區(17.58%)、西湖服務區(19.33%)、蘇澳服務區(25.34%)及楊梅休息站(25.00%)；以「高雄市」比例最高的站點有新營服務區(23.02%)、仁德服務區(39.26%)、東山服務區(30.63%)及關廟服務區(38.49%)；以「台南市」比例最高的站點有西螺服務區(19.50%)；以「桃園市」比例最高的站點有中壢服務區(19.84%)。

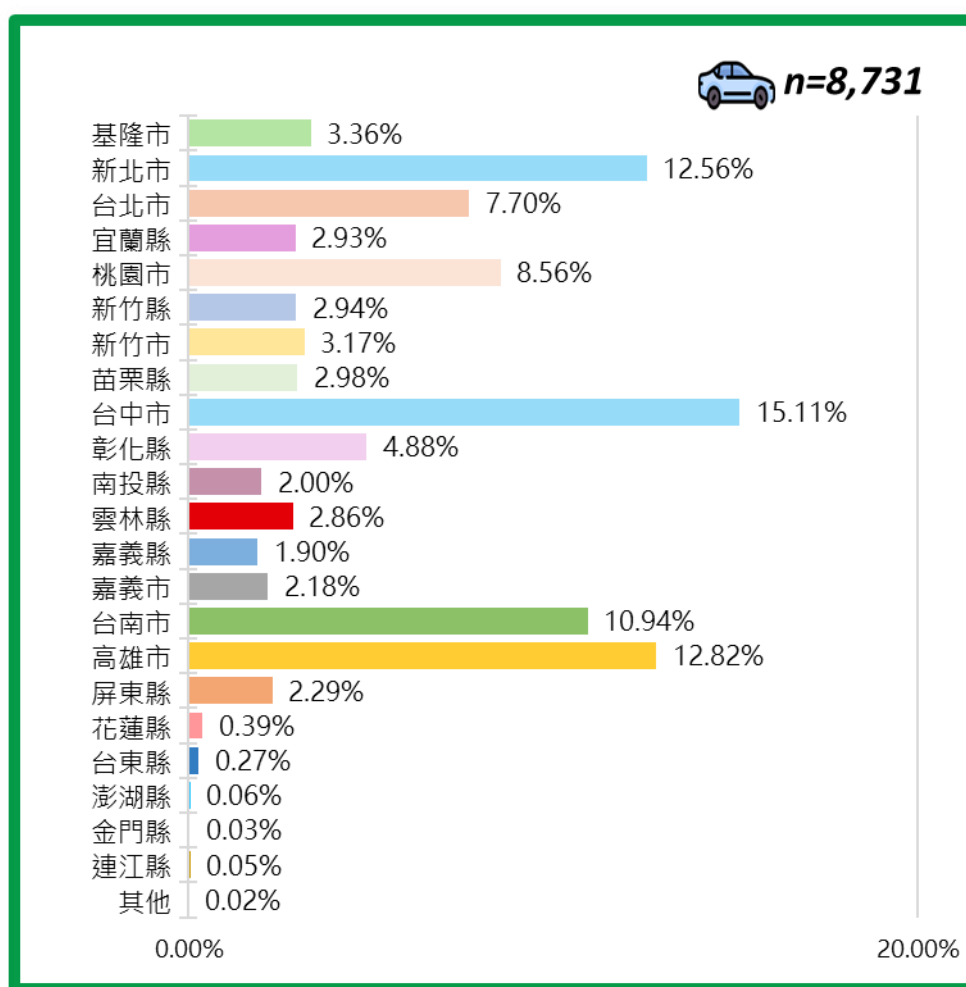


圖 8 受訪民眾居住地—整體

表 10 樣本結構交叉表_居住地

S5.居住地																									
單位：人；%																									
	樣本數	合計	基隆市	新北市	台北市	宜蘭縣	桃園市	新竹縣	新竹市	苗栗縣	台中市	彰化縣	南投縣	雲林縣	嘉義縣	嘉義市	台南市	高雄市	屏東縣	花蓮縣	台東縣	澎湖縣	金門縣	連江縣	其他
總計	8,731	100.00	3.30	12.56	7.70	2.93	8.56	2.94	3.17	2.98	15.11	4.88	2.00	2.86	1.90	2.18	10.94	12.82	2.29	0.39	0.27	0.06	0.03	0.05	0.02
所在服務區/休息站																									
中壢服務區	220	100.00	8.64	21.36	12.73	3.18	12.27	0.91	1.36	3.18	9.09	3.18	1.82	4.09	1.36	3.64	7.27	5.00	0.91	-	-	-	-	-	-
湖口服務區	561	100.00	10.34	20.86	17.29	9.09	8.91	0.89	2.85	1.96	7.13	4.10	0.53	3.21	0.36	3.21	4.28	4.28	0.71	-	-	-	-	-	-
泰安服務區	871	100.00	1.49	16.76	10.22	1.49	14.81	5.40	2.76	2.64	18.71	4.59	0.57	1.84	1.26	1.84	8.38	5.63	1.03	0.34	-	-	-	0.11	0.11
西螺服務區	841	100.00	0.83	8.32	4.76	0.59	7.37	2.62	2.38	2.50	17.24	5.11	0.48	4.16	1.90	2.26	19.50	16.77	2.38	0.12	0.48	0.12	-	0.12	-
新營服務區	630	100.00	1.11	5.87	3.02	0.32	4.60	3.17	2.70	2.86	16.03	5.87	0.32	3.33	3.65	2.06	20.00	23.02	1.43	-	0.32	0.32	-	-	-
仁德服務區	512	100.00	-	3.32	1.95	0.20	2.54	1.37	2.15	1.37	8.59	4.10	0.59	2.54	2.73	1.95	24.41	39.26	2.54	-	0.39	-	-	-	-
關西服務區	876	100.00	9.13	17.58	10.39	7.08	4.11	1.14	1.60	3.54	13.70	4.79	1.48	3.20	1.94	2.85	8.11	8.33	1.03	-	-	-	-	-	-
西湖服務區	631	100.00	2.06	19.33	8.72	0.79	14.74	4.60	3.33	6.97	17.12	6.18	3.49	2.22	1.27	0.95	3.49	3.01	1.11	0.32	-	0.16	-	0.16	-
清水服務區	1,049	100.00	1.62	14.68	8.77	1.62	11.44	5.43	6.20	3.91	18.88	6.58	3.62	2.57	1.43	1.33	5.82	3.72	1.53	0.29	0.29	-	0.19	0.10	-
南投服務區	444	100.00	3.83	5.41	5.63	1.80	7.88	5.86	4.95	6.76	17.34	7.66	7.66	4.73	3.60	2.93	4.95	6.76	2.03	-	0.23	-	-	-	-
古坑服務區	446	100.00	0.90	4.93	3.14	0.22	5.38	1.35	2.91	0.90	22.87	3.36	3.59	5.16	4.04	2.02	14.80	18.83	4.71	0.22	0.22	0.22	-	-	0.22
東山服務區	630	100.00	0.79	2.86	1.43	0.48	2.54	0.63	1.11	1.27	13.97	3.81	2.54	2.86	2.22	4.13	20.16	30.63	7.30	0.16	0.95	-	0.16	-	-
關廟服務區	252	100.00	0.40	2.78	1.98	-	3.17	-	0.40	1.98	9.52	3.57	3.17	1.19	1.19	2.78	14.29	38.49	12.70	0.79	1.59	-	-	-	-
石碇服務區	252	100.00	6.75	18.65	5.56	12.30	19.84	2.38	12.30	0.79	13.10	0.79	-	-	0.79	0.79	3.97	1.59	-	0.40	-	-	-	-	-
蘇澳服務區	296	100.00	3.04	25.34	15.88	12.16	16.22	4.39	2.70	0.68	6.08	1.35	1.01	0.68	-	-	1.69	1.35	0.34	6.76	0.34	-	-	-	-
楊梅休息站	136	100.00	16.18	25.00	26.47	10.29	2.21	0.74	1.47	0.74	5.88	4.41	0.74	0.74	0.74	0.74	2.21	1.47	-	-	-	-	-	-	-
東草屯休息站	84	100.00	4.76	7.14	1.19	-	4.76	2.38	2.38	5.95	35.71	13.10	3.57	1.19	3.57	3.57	4.76	3.57	2.38	-	-	-	-	-	-

S6.乘坐車型

本次調查中，受訪民眾乘坐車型，以乘坐「小型車」的比例最高，占 93.46%，其次依序「小貨車」(3.37%)、「大客車(含遊覽車)」(1.75%)、「大貨車」(0.78%)及「聯結車」(0.64%)。而根據各站點來看，所有站點的受訪者乘坐車型皆以小型車為比例最高。

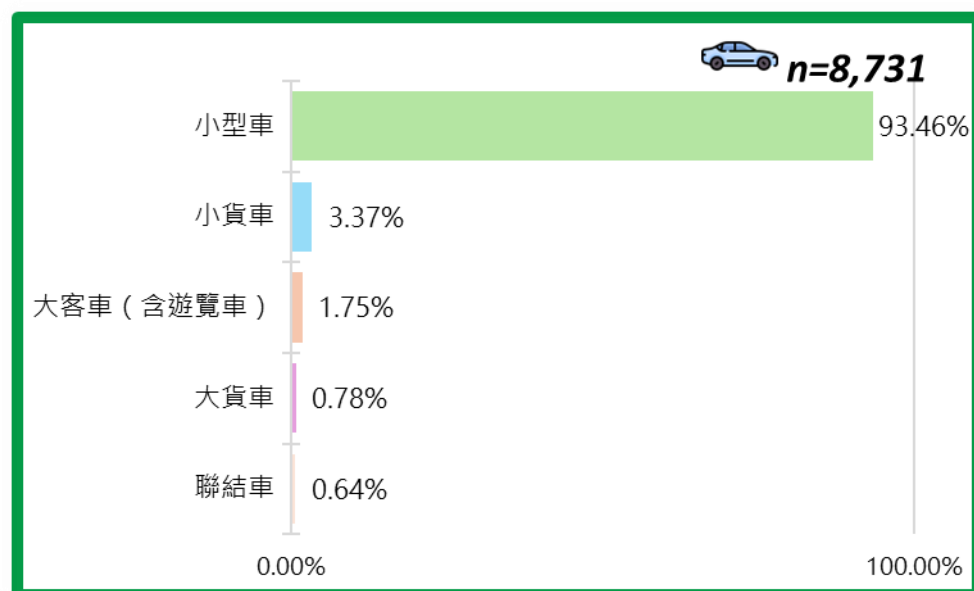


圖 9 受訪民眾乘坐車型—整體

表 11 樣本結構交叉表_乘坐車型

S6.乘坐車型							
單位：人；%							
	樣本數	合計	小型車	小貨車	大客車 (含遊覽車)	大貨車	聯結車
總計	8,731	100.00	93.46	3.37	1.75	0.78	0.64
所在服務區/休息站							
中壢服務區	220	100.00	90.00	2.73	2.73	3.64	0.91
湖口服務區	561	100.00	93.23	2.67	1.07	0.89	2.14
泰安服務區	871	100.00	94.14	3.44	1.49	0.57	0.34
西螺服務區	841	100.00	91.56	4.76	2.02	0.95	0.71
新營服務區	630	100.00	93.02	5.08	1.11	0.32	0.48
仁德服務區	512	100.00	91.21	5.47	0.98	1.56	0.78
關西服務區	876	100.00	93.38	2.17	2.74	0.91	0.80
西湖服務區	631	100.00	93.19	3.80	0.48	1.11	1.43
清水服務區	1,049	100.00	96.09	2.38	1.05	0.29	0.19
南投服務區	444	100.00	92.34	3.60	3.15	0.45	0.45
古坑服務區	446	100.00	94.62	4.48	0.45	0.22	0.22
東山服務區	630	100.00	94.44	2.86	1.59	0.63	0.48
關廟服務區	252	100.00	94.05	3.57	-	1.59	0.79
石碇服務區	252	100.00	88.89	-	11.11	-	-
蘇澳服務區	296	100.00	98.65	1.01	-	0.34	-
楊梅休息站	136	100.00	90.44	5.88	2.21	1.47	-
東草屯休息站	84	100.00	94.05	1.19	4.76	-	-

S7.身分

本次調查中，受訪民眾「駕駛」的比例(58.31%)高於「乘客」的比例(41.69%)。而根據各站點來看，除石碇服務區以「乘客」的比例(52.78%)最高之外，其餘所有站點的受訪者身分皆以「駕駛」為比例最高

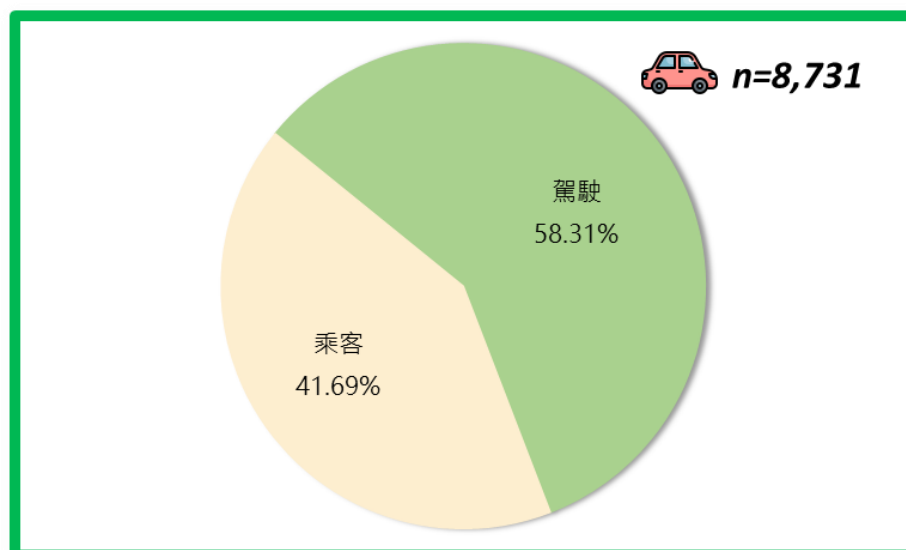


圖 10 受訪民眾身分—整體
表 12 樣本結構交叉表_受訪民眾身分

S7.身分				
單位：人；%				
	樣本數	合計	駕駛	乘客
總計	8,731	100.00	58.31	41.69
所在服務區/休息站				
中壢服務區	220	100.00	59.55	40.45
湖口服務區	561	100.00	58.65	41.35
泰安服務區	871	100.00	62.00	38.00
西螺服務區	841	100.00	57.07	42.93
新營服務區	630	100.00	54.76	45.24
仁德服務區	512	100.00	65.43	34.57
關西服務區	876	100.00	55.37	44.63
西湖服務區	631	100.00	63.23	36.77
清水服務區	1,049	100.00	59.01	40.99
南投服務區	444	100.00	60.14	39.86
古坑服務區	446	100.00	54.26	45.74
東山服務區	630	100.00	54.44	45.56
關廟服務區	252	100.00	59.52	40.48
石碇服務區	252	100.00	47.22	52.78
蘇澳服務區	296	100.00	56.42	43.58
楊梅休息站	136	100.00	62.50	37.50
東草屯休息站	84	100.00	65.48	34.52

S8.同行孩童

本次調查中，受訪民眾「沒有同行孩童」的比例(80.88%)高於「有同行孩童」的比例(19.12%)。而根據各站點來看，所有站點的受訪者皆以沒有同行孩童為比例最高。

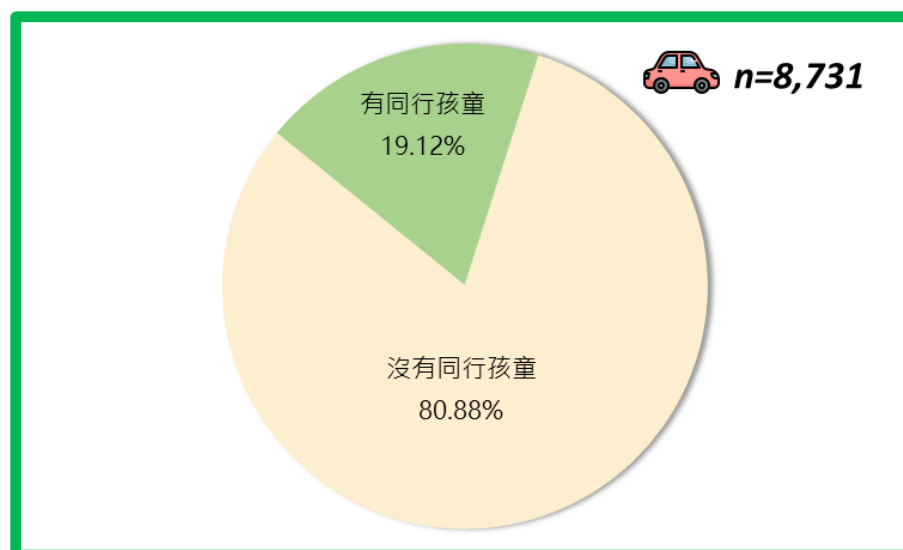


圖 11 受訪民眾同行孩童—整體

表 13 樣本結構交叉表_受訪民眾同行孩童

S8.同行孩童(12歲以下)年齡				
單位：人；%				
	樣本數	合計	有同行孩童	沒有同行孩童
總計	8,731	100.00	19.12	80.88
所在服務區/休息站				
中壢服務區	220	100.00	11.36	88.64
湖口服務區	561	100.00	15.15	84.85
泰安服務區	871	100.00	19.17	80.83
西螺服務區	841	100.00	20.45	79.55
新營服務區	630	100.00	20.79	79.21
仁德服務區	512	100.00	12.50	87.50
關西服務區	876	100.00	15.07	84.93
西湖服務區	631	100.00	18.86	81.14
清水服務區	1,049	100.00	22.21	77.79
南投服務區	444	100.00	13.74	86.26
古坑服務區	446	100.00	26.91	73.09
東山服務區	630	100.00	25.71	74.29
關廟服務區	252	100.00	18.65	81.35
石碇服務區	252	100.00	22.22	77.78
蘇澳服務區	296	100.00	23.99	76.01
楊梅休息站	136	100.00	10.29	89.71
東草屯休息站	84	100.00	11.90	88.10

S8-1.同行孩童年齡

本次調查中，有同行孩童的受訪民眾，同行孩童年齡以「3 歲」的次數較多，有 194 次，其次依序為「5 歲」(190 次)、「4 歲」(155 次)及「2 歲」(151 次)等，另外有 51 位民眾拒答。

表 14 同行孩童年齡表

受訪者填答	次數
未滿1歲	57
1歲	141
1歲三個月	1
1.5歲	3
2歲	151
2.5歲	1
2歲8個月	1
3歲	194
3.5歲	1
4歲	155
5歲	190
6歲	138
7歲	112
8歲	138
9歲	94
10歲	100
11歲	79
12歲	62
拒答	51
總計	1,669

第二節、戶外休憩區(包含戶外餐桌椅、造景及公共藝術展區等)

A1.戶外休憩區景觀布置

本次調查中，受訪民眾對於「戶外休憩區景觀布置」滿意度，有 92.76%正面評價(50.04%很滿意，42.72%滿意)，0.24%負面評價(0.18%不滿意，0.06%很不滿意)，另外有 7.00%表示尚可。

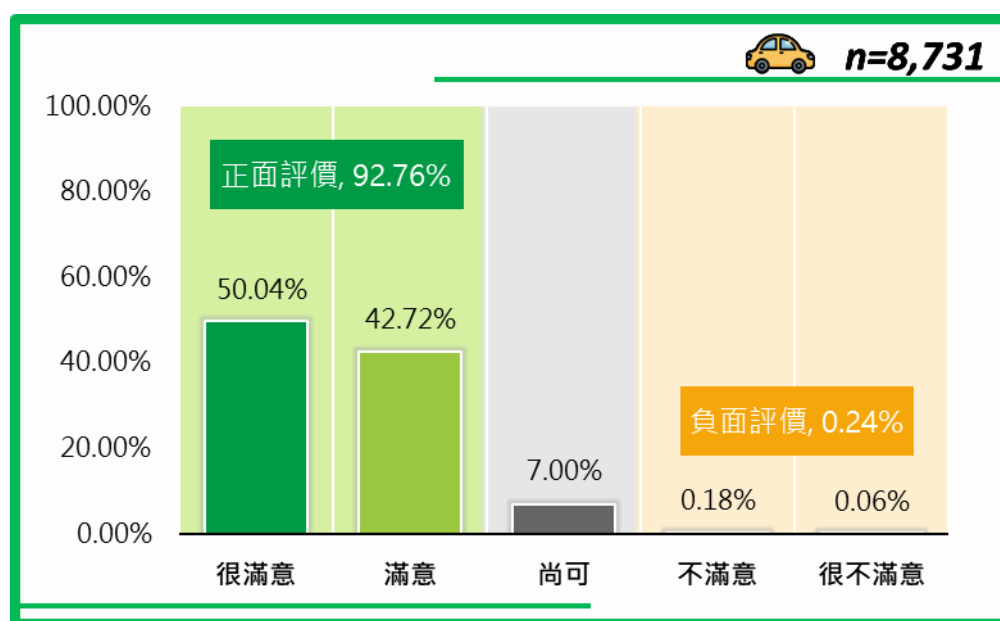


圖 12 戶外休憩區景觀布置滿意度—整體

經卡方檢定分析，受訪民眾對「戶外休憩區景觀布置」滿意度，會因教育程度、到訪次數、再次到訪意願及是否有同行孩童的不同而有所差異；其中，到訪次數、有超過 25%的組內期望值小於 5，不適合進行卡方檢定。

本次調查結果，重要變項交叉分析如下（樣本數小於 30 者不納入分析）：

教育程度：以教育程度高中、高職(含)以下者表示正面評價的比例(94.06%)較高，以研究所以上者表示正面評價的比例(91.29%)較低。

再次到訪意願：以會再次到訪者表示正面評價的比例(92.99%)高於不會再次到訪者(64.09%)。

是否有同行孩童：以有同行孩童者表示正面評價的比例(94.85%)高於沒有同行孩童者(92.24%)。

A2.戶外休憩區動線規劃

本次調查中，受訪民眾對於「戶外休憩區動線規劃」滿意度，有 92.20%正面評價(50.37%很滿意，41.83%滿意)，0.38%負面評價(0.31%不滿意，0.07%很不滿意)，另外有 7.42%表示尚可。

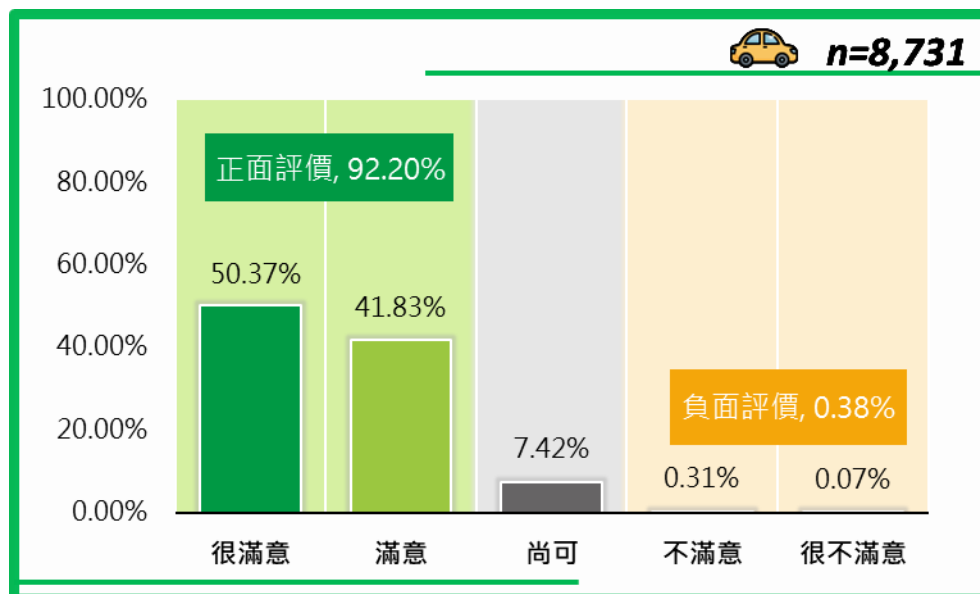


圖 13 戶外休憩區動線規劃滿意度—整體

經卡方檢定分析，受訪民眾對「戶外休憩區動線規劃」滿意度，會因教育程度、到訪次數、再次到訪意願及是否有同行孩童的不同而有所差異。

本次調查結果，重要變項交叉分析如下（樣本數小於 30 者不納入分析）：

教育程度：以教育程度高中、高職(含)以下者表示正面評價的比例(94.11%)較高，以研究所以以上者表示正面評價的比例(90.14%)較低。

到訪次數：以沒來過者表示正面評價的比例(93.04%)較高，以每周 1 次以上者表示正面評價的比例(88.70%)較低。

再次到訪意願：以會再次到訪者表示正面評價的比例(92.47%)高於不會再次到訪者(62.82%)。

是否有同行孩童：以有同行孩童者表示正面評價的比例(93.83%)高於沒有同行孩童者(91.82%)。

A3.戶外休憩區座位數量與位置

本次調查中，受訪民眾對於「戶外休憩區座位數量與位置」滿意度，有 85.06% 正面評價(46.06%很滿意，39.00%滿意)，1.02%負面評價(0.95%不滿意，0.07%很不滿意)，另外有 13.92%表示尚可。

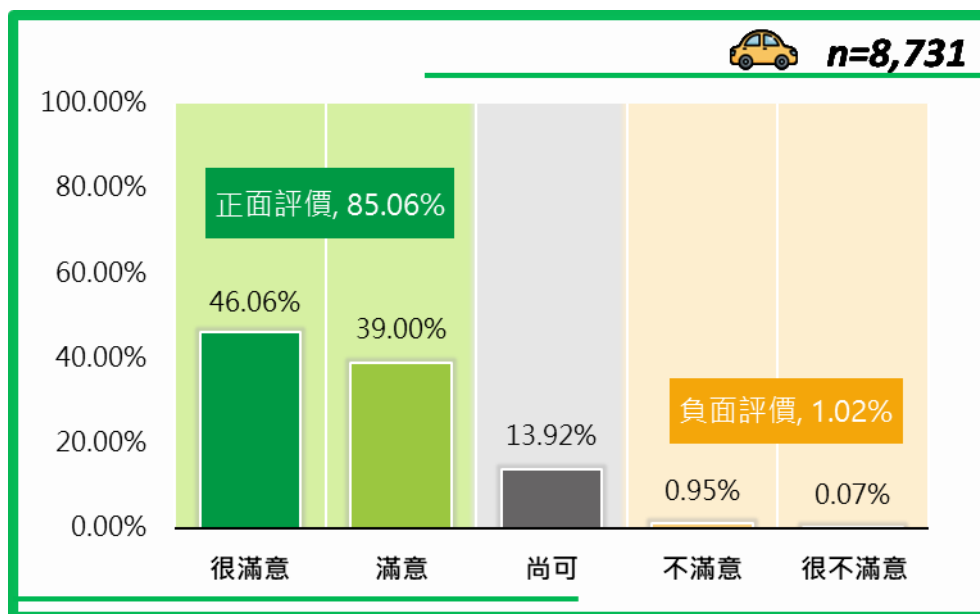


圖 14 戶外休憩區座位數量與位置滿意度—整體

經卡方檢定分析，受訪民眾對「戶外休憩區座位數量與位置」滿意度，會因年齡、教育程度、乘坐車型、身份、到訪次數、再次到訪意願及居住地區的不同而有所差異；其中，乘坐車型有超過 25%的組內期望值小於 5，不適合進行卡方檢定。

本次調查結果，重要變項交叉分析如下（樣本數小於 30 者不納入分析）：

- 年 齡：以 60 歲以上者表示正面評價的比例(88.11%)較高，以 40-49 歲者表示正面評價的比例(83.62%)較低。
- 教 育 程 度：以教育程度高中、高職(含)以下者表示正面評價的比例(87.58%)較高，以研究所以上者表示正面評價的比例(82.18%)較低。
- 身 份：以乘客表示正面評價的比例(85.36%)高於駕駛(84.86%)。
- 到 訪 次 數：以沒來過者表示正面評價的比例(87.89%)較高，以每周 1 次以上者表示正面評價的比例(79.26%)較低。
- 再 次 到 訪 意 願：以會再次到訪者表示正面評價的比例(85.35%)高於不會再次到訪者(53.85%)。
- 居 住 地 區：以居住在基宜花東者表示正面評價的比例(88.63%)較高，以居住在高屏澎者表示正面評價的比例(81.65%)較低。

A4.戶外休憩區清潔度

本次調查中，受訪民眾對於「戶外休憩區清潔度」滿意度，有 93.13%正面評價(51.97%很滿意，41.16%滿意)，0.35%負面評價(0.26%不滿意，0.09%很不滿意)，另外有 6.52%表示尚可。

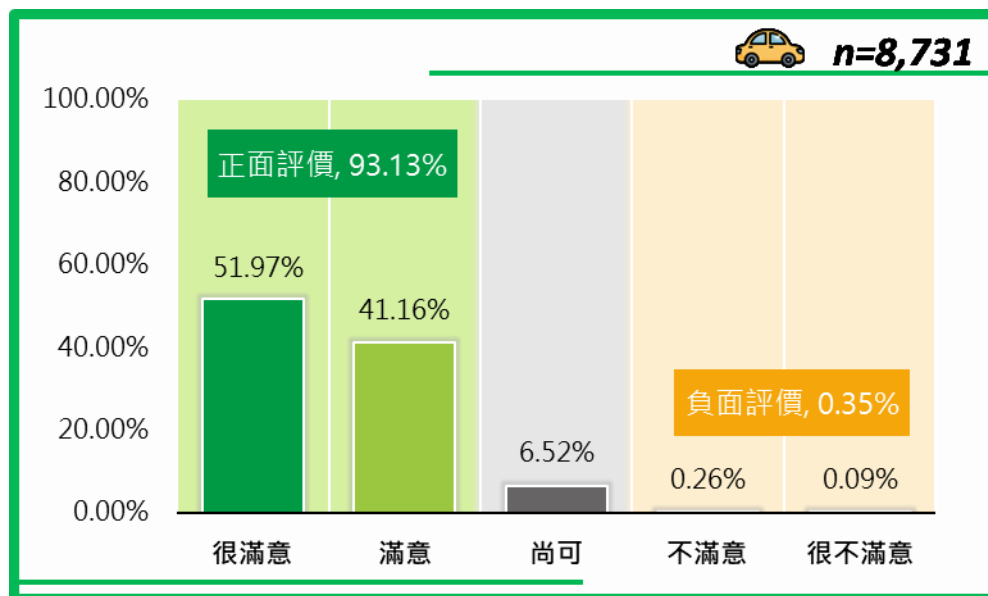


圖 15 戶外休憩區清潔度滿意度—整體

經卡方檢定分析，受訪民眾對「戶外休憩區清潔度」滿意度，會因年齡、教育程度、到訪次數及再次到訪意願的不同而有所差異。

本次調查結果，重要變項交叉分析如下（樣本數小於 30 者不納入分析）：

年 齡：以 60 歲以上者表示正面評價的比例(95.96%)較高，以 18-29 歲者表示正面評價的比例(90.19%)較低。

教 育 程 度：以教育程度高中、高職(含)以下者表示正面評價的比例(94.89%)較高，以研究所以上者表示正面評價的比例(91.56%)較低。

到 訪 次 數：以沒來過者表示正面評價的比例(93.77%)較高，以每周 1 次以上者表示正面評價的比例(90.56%)較低。

再 次 到 訪 意 願：以會再次到訪者表示正面評價的比例(93.39%)高於不會再次到訪者(64.10%)。

A5.戶外休憩區整體滿意度

本次調查中，受訪民眾對於「戶外休憩區」整體滿意度，有 93.23%正面評價(49.79%很滿意，43.44%滿意)，0.24%負面評價(0.19%不滿意，0.05%很不滿意)，另外有 6.53%表示尚可。

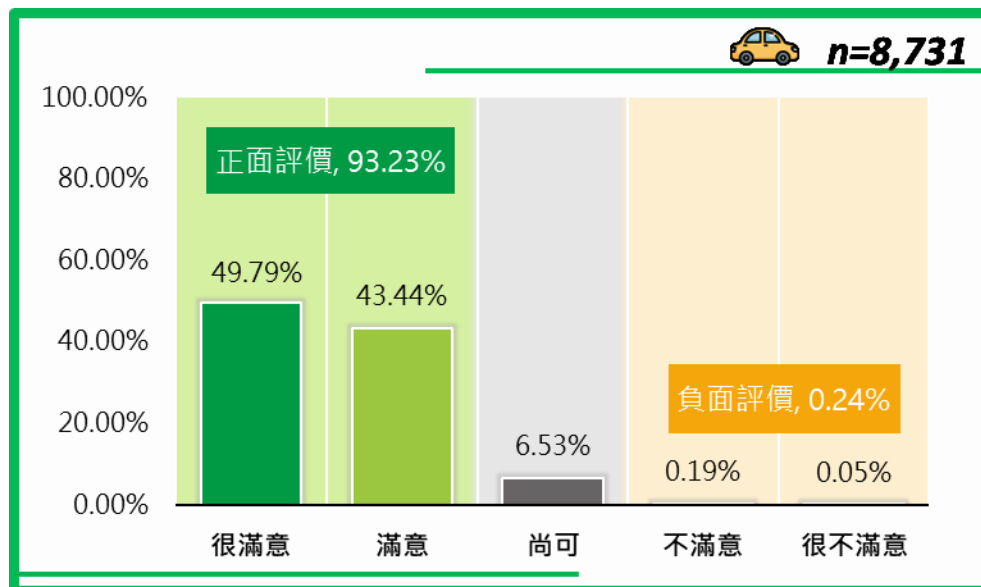


圖 16 戶外休憩區整體滿意度—整體

經卡方檢定分析，受訪民眾對「戶外休憩區」整體滿意度，會因年齡、教育程度、到訪次數、再次到訪意願及是否有同行孩童的不同而有所差異；其中，到訪次數有超過 25%的組內期望值小於 5，不適合進行卡方檢定。

本次調查結果，重要變項交叉分析如下（樣本數小於 30 者不納入分析）：

年 齡：以 60 歲以上者表示正面評價的比例(94.57%)較高，以 18-29 歲者表示正面評價的比例(91.31%)較低。

教 育 程 度：以教育程度高中、高職(含)以下者表示正面評價的比例(95.02%)較高，以研究所以上者表示正面評價的比例(90.62%)較低。

再 次 到 訪 意 願：以會再次到訪者表示正面評價的比例(93.53%)高於不會再次到訪者(60.26%)。

是 否 有 同 行 孩 童：以有同行孩童者表示正面評價的比例(94.55%)高於沒有同行孩童者(92.92%)。

第三節、停車場

B1.停車場清潔滿意程度

本次調查中，受訪民眾對於「停車場清潔」滿意程度，有 94.99%正面評價(50.06%很滿意，44.93%滿意)，0.17%負面評價(0.16%不滿意，0.01%很不滿意)，另外有 4.84%表示尚可。

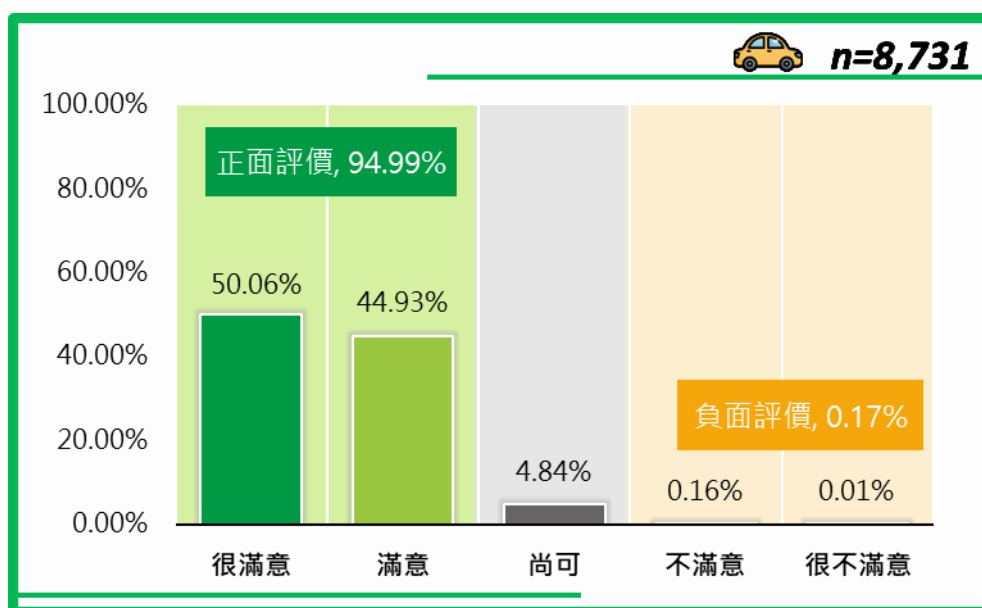


圖 17 停車場清潔滿意程度—整體

經卡方檢定分析，受訪民眾對「停車場清潔」滿意程度，會因年齡、乘坐車型、再次到訪意願及是否有同行孩童的不同而有所差異；其中，年齡、乘坐車型及再次到訪意願有超過 25%的組內期望值小於 5，不適合進行卡方檢定。

本次調查結果，重要變項交叉分析如下（樣本數小於 30 者不納入分析）：
是否有同行孩童：以有同行孩童者表示正面評價的比例(96.41%)高於沒有同行孩童者(94.65%)。

B2.停車場行車引導

本次調查中，受訪民眾對於「停車場行車引導」滿意度，有 88.78%正面評價(47.58%很滿意，41.20%滿意)，0.89%負面評價(0.76%不滿意，0.13%很不滿意)，另外有 10.33%表示尚可。

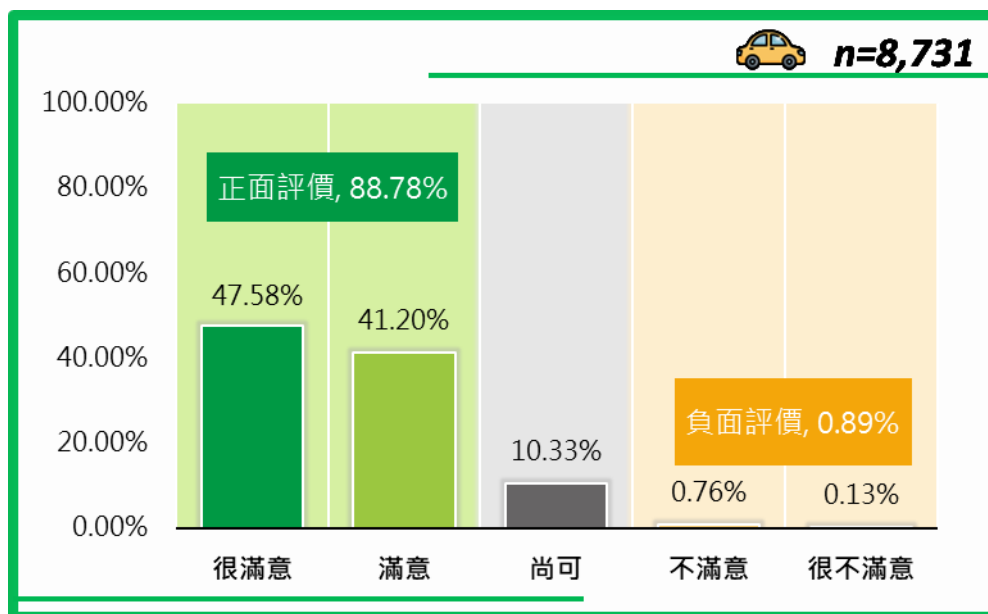


圖 18 停車場行車引導滿意度—整體

經卡方檢定分析，受訪民眾對「停車場行車引導」滿意度，會因年齡、教育程度、身份、到訪次數、再次到訪意願及居住地區的不同而有所差異。

本次調查結果，重要變項交叉分析如下（樣本數小於 30 者不納入分析）：

- 年 齡：以 60 歲以上者表示正面評價的比例(93.65%)較高，以 18-29 歲者表示正面評價的比例(86.23%)較低。
- 教 育 程 度：以教育程度高中、高職(含)以下者表示正面評價的比例(91.60%)較高，以研究所以以上者表示正面評價的比例(85.21%)較低。
- 身 份：以乘客表示正面評價的比例(89.01%)高於駕駛(88.63%)。
- 到 訪 次 數：以沒來過者表示正面評價的比例(91.18%)較高，以每周 1 次以上者表示正面評價的比例(84.44%)較低。
- 再 次 到 訪 意 願：以會再次到訪者表示正面評價的比例(89.04%)高於不會再次到訪者(60.26%)。
- 居 住 地 區：以居住在基宜花東者表示正面評價的比例(93.08%)較高，以居住在雲嘉南者表示正面評價的比例(86.74%)較低。

B3.停車場管理

本次調查中，受訪民眾對於「停車場管理」滿意度，有 90.60%正面評價(47.73%很滿意，42.87%滿意)，0.62%負面評價(0.53%不滿意，0.09%很不滿意)，另外有 8.78%表示尚可。

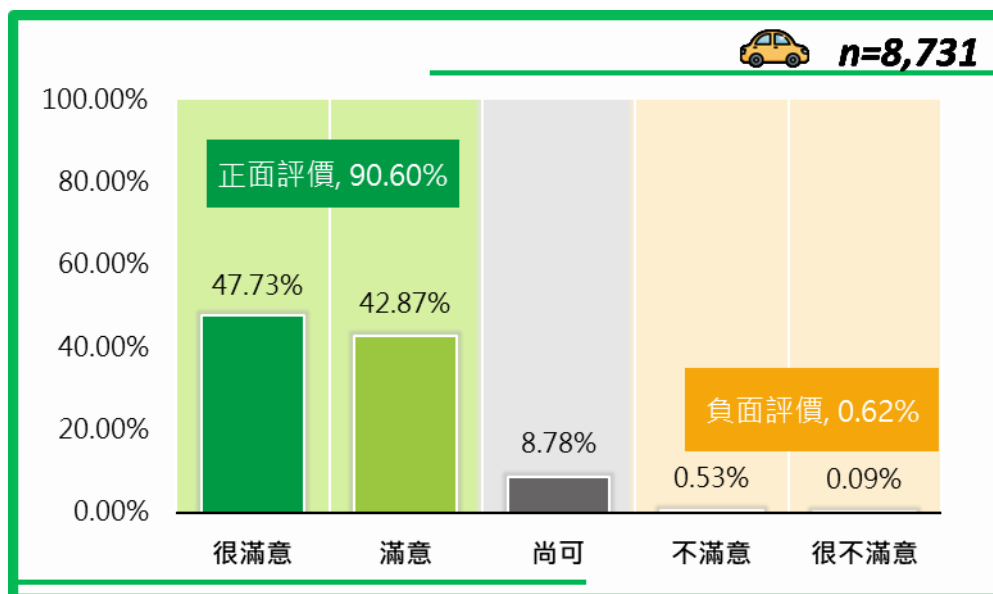


圖 19 停車場管理滿意度—整體

經卡方檢定分析，受訪民眾對「停車場管理」滿意度，會因年齡、教育程度、乘坐車型、到訪次數及再次到訪意願的不同而有所差異；其中，乘坐車型有超過 25%的組內期望值小於 5，不適合進行卡方檢定。

本次調查結果，重要變項交叉分析如下（樣本數小於 30 者不納入分析）：

年 齡：以 60 歲以上者表示正面評價的比例(94.46%)較高，以 18-29 歲者表示正面評價的比例(88.39%)較低。

教 育 程 度：以教育程度高中、高職(含)以下者表示正面評價的比例(92.64%)較高，以研究所以上者表示正面評價的比例(87.87%)較低。

到 訪 次 數：以沒來過者表示正面評價的比例(92.49%)較高，以每周 1 次以上者表示正面評價的比例(85.74%)較低。

再 次 到 訪 意 願：以會再次到訪者表示正面評價的比例(90.87%)高於不會再次到訪者(60.26%)。

B4.停車場整體滿意程度

本次調查中，受訪民眾對於「停車場」整體滿意程度，有 92.53%正面評價(48.75%很滿意，43.78%滿意)，0.51%負面評價(0.41%不滿意，0.10%很不滿意)，另外有 6.96%表示尚可。

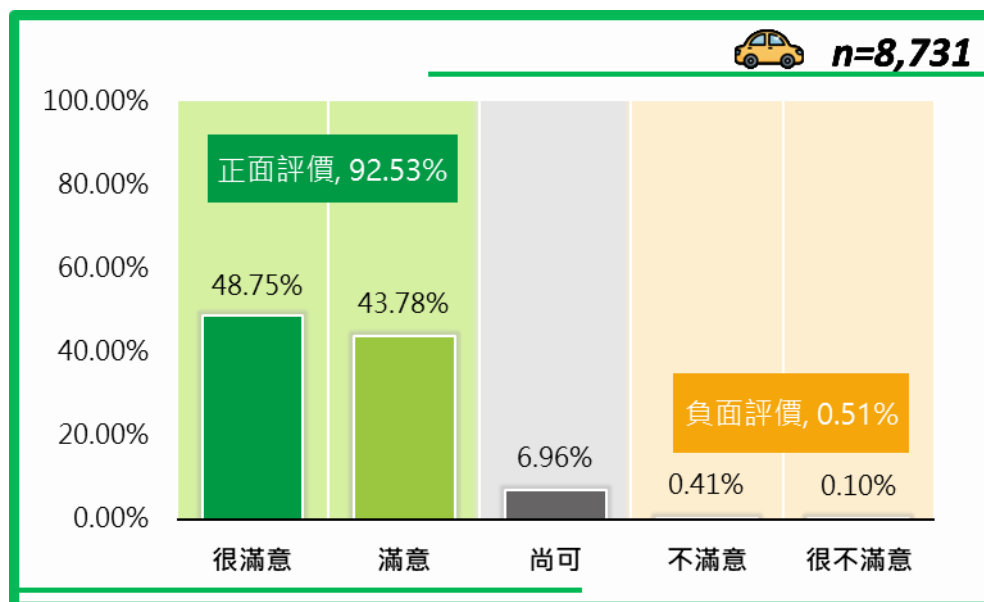


圖 20 停車場整體滿意程度—整體

經卡方檢定分析，受訪民眾對「停車場」整體滿意程度，會年齡、教育程度、乘坐車型、到訪次數及再次到訪意願；其中，乘坐車型有超過 25%的組內期望值小於 5，不適合進行卡方檢定。

本次調查結果，重要變項交叉分析如下（樣本數小於 30 者不納入分析）：

年 齡：以 60 歲以上者表示正面評價的比例(94.80%)較高，以 18-29 歲者表示正面評價的比例(90.47%)較低。

教 育 程 度：以教育程度高中、高職(含)以下者表示正面評價的比例(93.77%)較高，以研究所以上者表示正面評價的比例(91.37%)較低。

到 訪 次 數：以沒來過者表示正面評價的比例(94.31%)較高，以每周 1 次以上者表示正面評價的比例(89.26%)較低。

再 次 到 訪 意 願：以會再次到訪者表示正面評價的比例(92.80%)高於不會再次到訪者(61.54%)。

BS1.本次行車旅次充電樁使用情形

本次調查中，受訪民眾本次行車旅次「未使用充電樁」的比例(93.86%)高於「有使用充電樁」的比例(6.14%)。

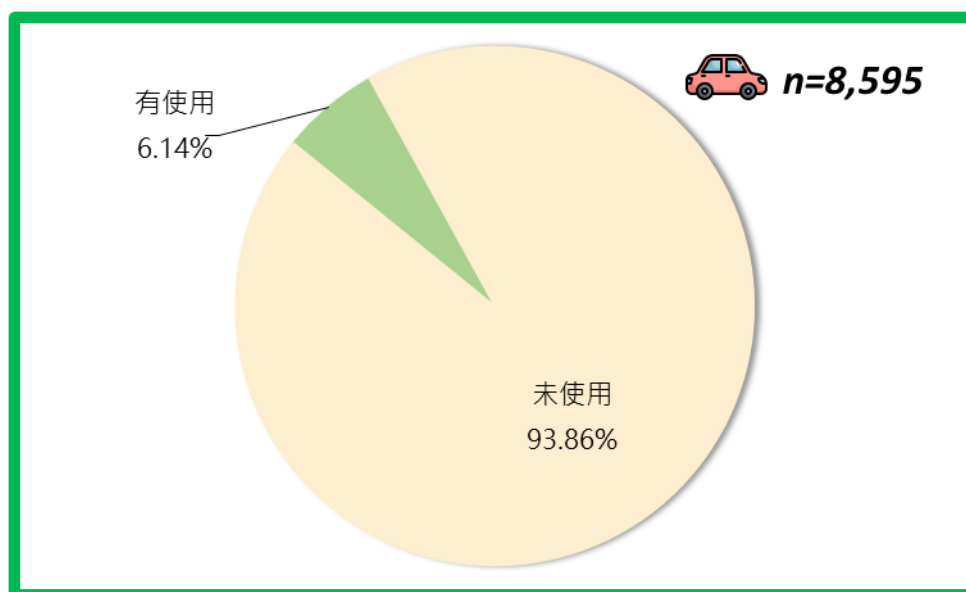


圖 21 本次行車旅次充電樁使用情形—整體

經卡方檢定分析，受訪民眾本次行車旅次「充電樁使用情形」，會因性別、年齡、教育程度、身份及到訪次數的不同而有所差異。

本次調查結果，重要變項交叉分析如下（樣本數小於 30 者不納入分析）：

- | | | | | |
|---|---|--|---|--|
| 性 | 別 | ：以男性表示有使用的比例(7.21%)高於女性的比例(4.77%)。 | | |
| 年 | 齡 | ：以 30-39 歲者表示有使用的比例(7.43%)較高，以 60 歲以上者表示有使用的比例(3.58%)較低。 | | |
| 教 | 育 | 程 | 度 | ：以教育程度研究所以上者表示有使用的比例(8.49%)較高，以高中、高職(含)以下者表示有使用的比例(4.66%)較低。 |
| 身 | 份 | ：以駕駛表示有使用的比例(7.61%)高於乘客(4.10%)。 | | |
| 到 | 訪 | 次 | 數 | ：以每周 1 次以上及每月 2 次左右者表示有使用的比例(7.87%)較高，以每月不到 1 次者表示有使用的比例(5.53%)較低。 |

B5. 電動車充電樁充電速度滿意程度

本次調查中，有使用過充電樁的受訪民眾對於「電動車充電樁充電速度」滿意程度，有 90.91%正面評價(57.77%很滿意，33.14%滿意)，1.14%負面評價(1.14%不滿意)，另外有 7.95%表示尚可。

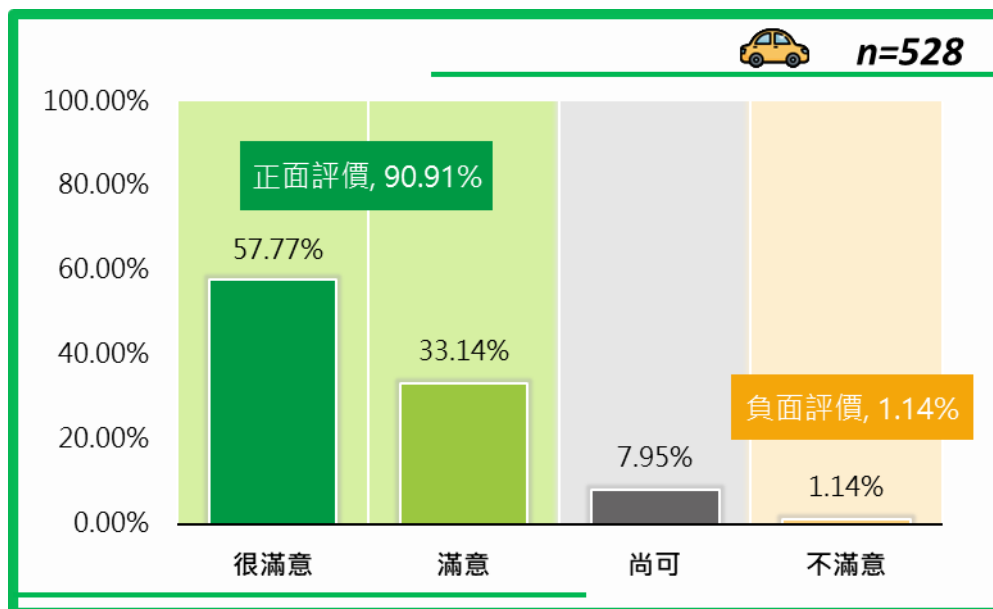


圖 22 電動車充電樁充電速度滿意程度—整體

經卡方檢定分析，受訪民眾對「電動車充電樁充電速度」滿意程度，會因教育程度及再次到訪意願的不同而有所差異；其中，性別、年齡及教育程度有超過 25%的組內期望值小於 5，不適合進行卡方檢定。

B6. 電動車充電樁充電價格滿意程度

本次調查中，有使用過充電樁的受訪民眾對於「電動車充電樁充電價格」滿意程度，有 80.12%正面評價(49.63%很滿意，30.49%滿意)，2.08%負面評價(1.89%不滿意，0.19%很不滿意)，另外有 17.80%表示尚可。

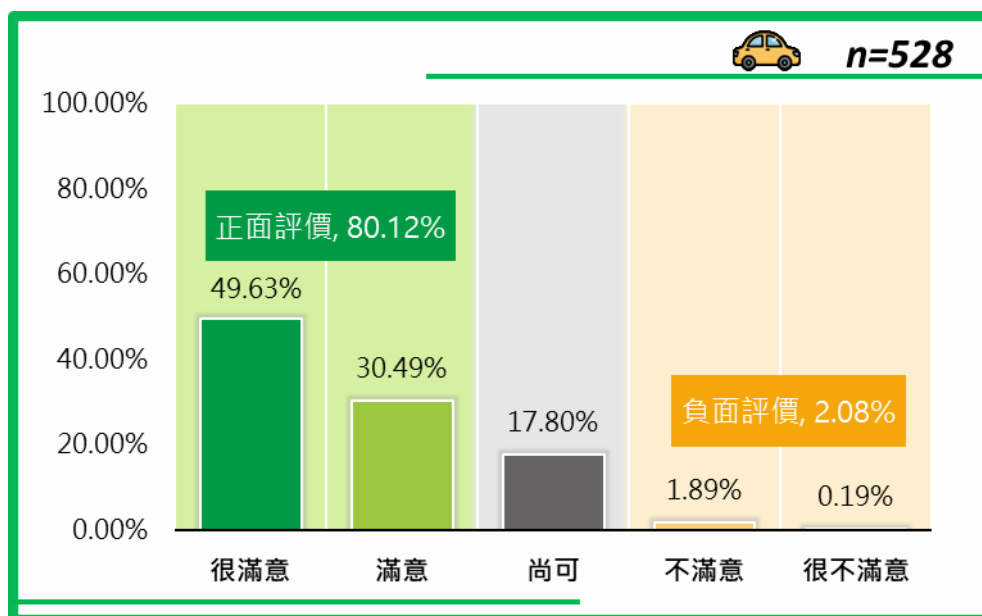


圖 23 電動車充電樁充電價格滿意程度—整體

經卡方檢定分析，受訪民眾對「電動車充電樁充電價格」滿意程度，會因性別、教育程度及身份的不同而有所差異；其中，教育程度有超過 25%的組內期望值小於 5，不適合進行卡方檢定。

本次調查結果，重要變項交叉分析如下（樣本數小於 30 者不納入分析）：

性別：以男性表示正面評價的比例(81.66%)高於女性(77.10%)。

身份：以駕駛表示正面評價的比例(80.84%)高於乘客的比例(78.23%)。

B7. 電動車充電樁導引路線滿意程度

本次調查中，有使用過充電樁的受訪民眾對於「電動車充電樁導引路線」滿意程度，有 85.60%正面評價(54.35%很滿意，31.25%滿意)，2.09%負面評價(1.52%不滿意，0.57%很不滿意)，另外有 12.31%表示尚可。

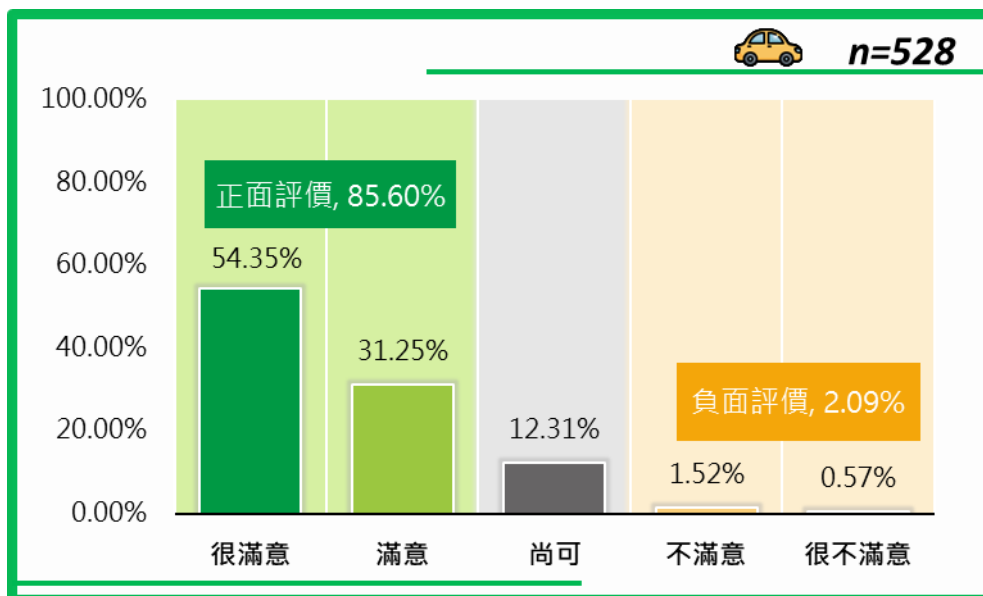


圖 24 電動車充電樁導引路線滿意程度—整體

經卡方檢定分析，受訪民眾對「電動車充電樁導引路線」滿意程度，會因教育程度、到訪次數及再次到訪意願的不同而有所差異；其中，到訪次數及再次到訪意願有超過 25%的組內期望值小於 5，不適合進行卡方檢定。

本次調查結果，重要變項交叉分析如下（樣本數小於 30 者不納入分析）：

教育程度：以教育程度高中、高職(含)以下者表示正面評價的比例(96.23%)較高，以大學者表示正面評價的比例(82.35%)較低。

B8. 電動車充電樁整體滿意程度

本次調查中，有使用過充電樁的受訪民眾對於「電動車充電樁」整體滿意度，有 89.01%正面評價(53.59%很滿意，35.42%滿意)，1.52%負面評價(1.14%不滿意，0.38%很不滿意)，另外有 9.47%表示尚可。

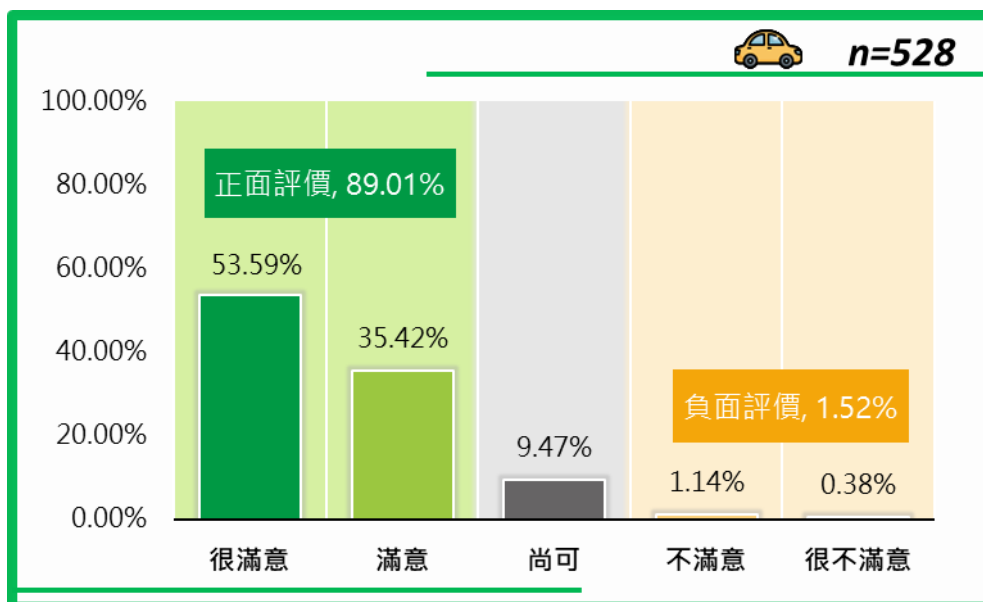


圖 25 電動車充電樁整體滿意程度—整體

經卡方檢定分析，受訪民眾對「電動車充電樁」整體滿意度，會因再次到訪意願的不同而有所差異；其中，再次到訪意願有超過 25%的組內期望值小於 5，不適合進行卡方檢定。

第四節、商品銷售服務(不含熱熟食)

D0.是否有使用商品銷售服務

本次調查中，受訪民眾「有使用商品銷售服務」的比例(50.88%)高於「沒有使用商品銷售服務」的比例(49.12%)。

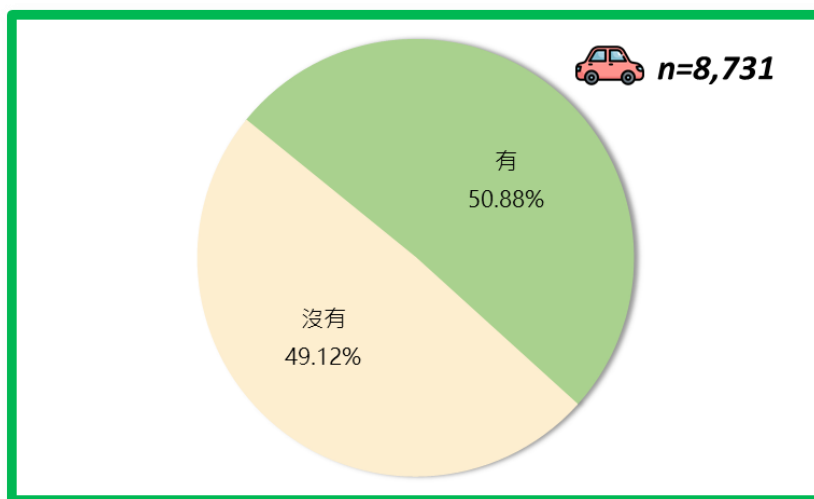


圖 26 是否有使用商品銷售服務—整體

經卡方檢定分析，受訪民眾是否有使用「商品銷售服務」，會因性別、年齡、教育程度、到訪次數、居住地區及是否有同行孩童的不同而有所差異。

本次調查結果，重要變項交叉分析如下（樣本數小於 30 者不納入分析）：

- | | | | |
|----|---|--|--|
| 性 | 別 | ：以女性表示有使用的比例(53.52%)高於男性(48.84%)。 | |
| 年 | 齡 | ：以 40-49 歲者表示有使用的比例(54.05%)較高，以 60 歲以上者表示有使用的比例(48.38%)較低。 | |
| 教 | 育 | 程 度 | ：以教育程度研究所以上者表示有使用的比例(58.39%)較高，以專科者表示有使用的比例(47.77%)較低。 |
| 到 | 訪 | 次 數 | ：以每周 1 次以上者表示有使用的比例(65.74%)較高，以沒來過者表示有使用的比例(43.58%)較低。 |
| 居 | 住 | 地 區 | ：以居住在中彰投者表示有使用的比例(54.06%)較高，以居住在基宜花東者表示有使用的比例(40.03%)較低。 |
| 是否 | 有 | 同 行 孩 童 | ：以有同行孩童表示有使用的比例(58.24%)高於沒有同行孩童者(49.14%)。 |

D1.商品衛生

本次調查中，有使用商品銷售的受訪民眾對於「商品衛生」滿意度，有 96.06% 正面評價(51.94%很滿意，44.12%滿意)，0.07%負面評價(0.07%不滿意)，另外有 3.87%表示尚可。

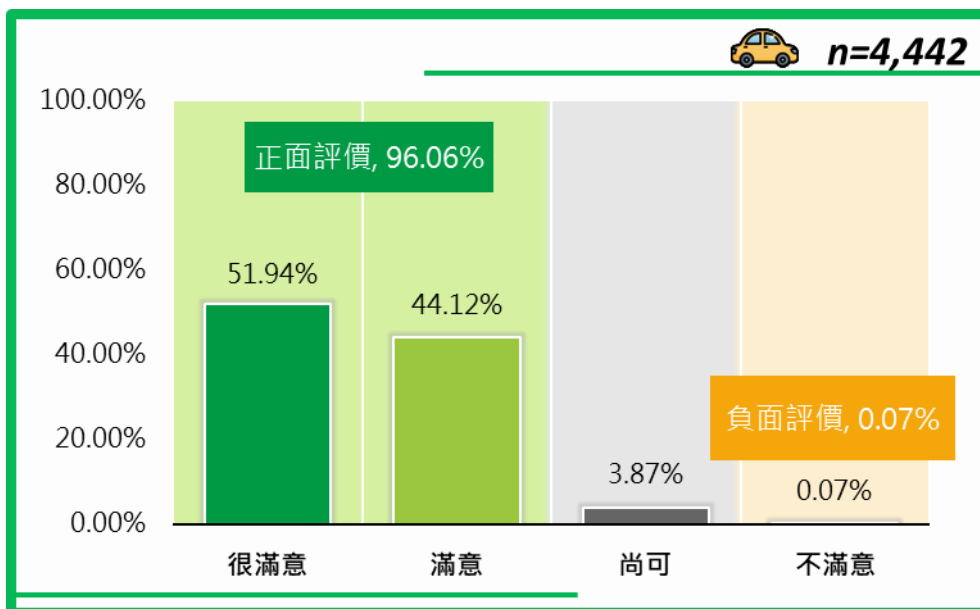


圖 27 商品衛生滿意度一整體

經卡方檢定分析，受訪民眾對「商品衛生」滿意度，會因性別及再次到訪意願的不同而有所差異；其中，性別及再次到訪意願有超過 25%的組內期望值小於 5，不適合進行卡方檢定。

D2.商品價格

本次調查中，有使用商品銷售的受訪民眾對於「商品價格」滿意度，有 75.57% 正面評價(35.19%很滿意，40.38%滿意)，1.24%負面評價(0.97%不滿意，0.27%很不滿意)，另外有 23.19%表示尚可。

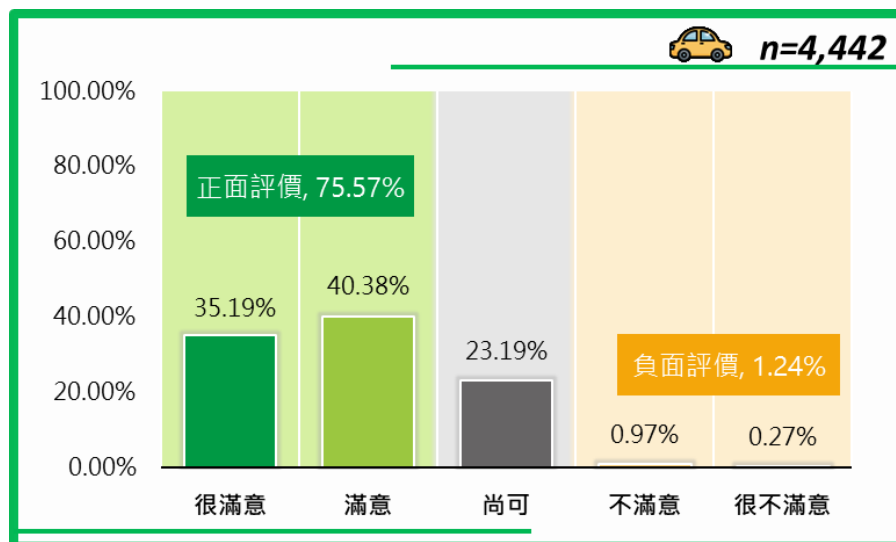


圖 28 商品價格滿意度—整體

經卡方檢定分析，受訪民眾對「商品價格」滿意度，會因性別、教育程度、身份、到訪次數、再次到訪意願及居住地區的不同而有所差異。

本次調查結果，重要變項交叉分析如下（樣本數小於 30 者不納入分析）：

- 性別：以男性表示正面評價的比例(77.30%)高於女性(73.52%)。
- 年齡：以 30-39 歲者表示正面評價的比例(77.13%)較高，以 60 歲以上者表示正面評價的比例(72.32%)較低。
- 教育程度：以教育程度高中、高職(含)以下者表示正面評價的比例(78.32%)較高，以研究所以上者表示正面評價的比例(72.24%)較低。
- 身份：以駕駛表示正面評價的比例(76.67%)高於乘客(74.04%)。
- 到訪次數：以每周 1 次以上者表示正面評價的比例(78.87%)較高，以每月不到 1 次者表示正面評價的比例(73.92%)較低。
- 再次到訪意願：以會再次到訪者表示正面評價的比例(75.73%)高於不會再次到訪者(55.88%)。
- 居住地區：以居住在桃竹苗者表示正面評價的比例(77.34%)較高，以居住在基宜花東者表示正面評價的比例(74.07%)較低。

D3.商品多樣性

本次調查中，有使用商品銷售的受訪民眾對於「商品多樣性」整體滿意度，有 82.30%正面評價(42.63%很滿意，39.67%滿意)，1.42%負面評價(1.31%不滿意，0.11%很不滿意)，另外有 16.28%表示尚可。

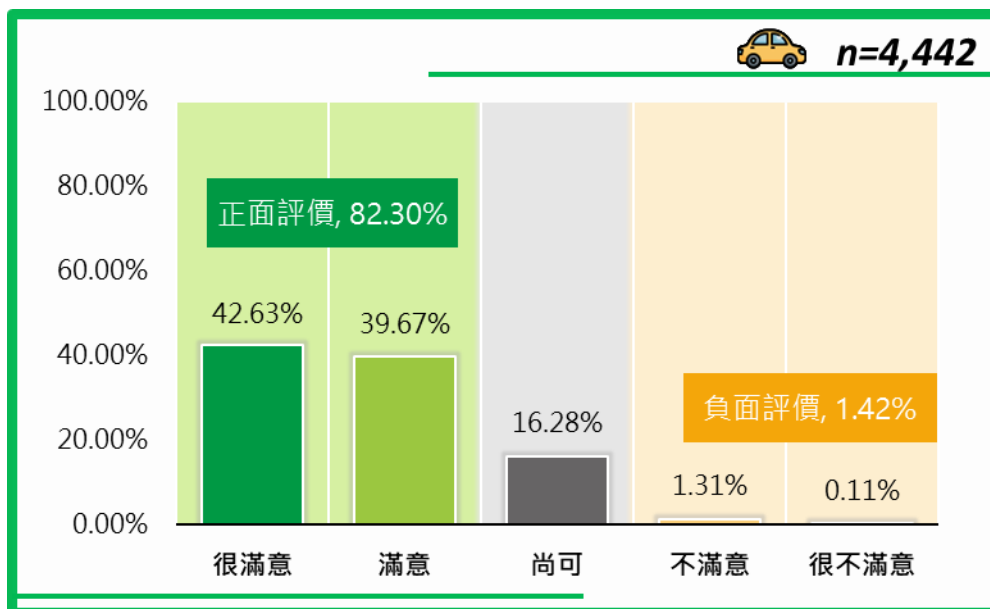


圖 29 商品多樣性滿意度—整體

經卡方檢定分析，受訪民眾對「商品多樣性」整體滿意度，會因性別、教育程度、再次到訪意願及是否有同行孩童的不同而有所差異。

本次調查結果，重要變項交叉分析如下（樣本數小於 30 者不納入分析）：

性 別：以男性表示正面評價的比例(83.69%)高於女性(80.66%)。

教 育 程 度：以教育程度高中、高職(含)以下者表示正面評價的比例(86.62%)較高，以研究所以以上者表示正面評價的比例(77.76%)較低。

再 次 到 訪 意 願：以會再次到訪者表示正面評價的比例(82.53%)高於不會再次到訪者(52.94%)。

是 否 有 同 行 孩 童：以有同行孩童表示正面評價的比例(84.88%)高於沒有同行孩童者(81.59%)。

D4.商品銷售人員服務態度

本次調查中，有使用商品銷售的受訪民眾對於「商品銷售人員服務態度」整體滿意度，有 94.98%正面評價(53.15%很滿意，41.83%滿意)，0.20%負面評價(0.09%不滿意，0.11%很不滿意)，另外有 4.82%表示尚可。

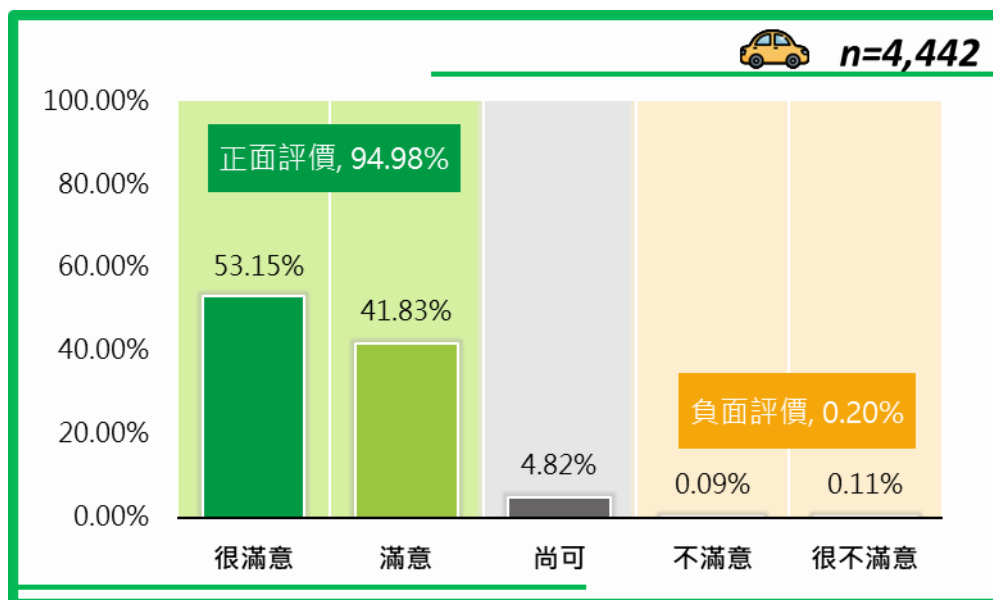


圖 30 商品銷售人員服務態度滿意度—整體

經卡方檢定分析，受訪民眾對「商品銷售人員服務態度」整體滿意度，會因教育程度、身份及再次到訪意願的不同而有所差異；其中，教育程度及再次到訪意願有超過 25%的組內期望值小於 5，不適合進行卡方檢定。

本次調查結果，重要變項交叉分析如下（樣本數小於 30 者不納入分析）：

身 份：以駕駛表示正面評價的比例(95.33%)高於駕駛(94.50%)。

D5.商品銷售服務整體滿意程度

本次調查中，有使用商品銷售的受訪民眾對於「商品銷售服務」整體滿意程度，有 94.89%正面評價(50.00%很滿意，44.89%滿意)，0.11%負面評價(0.09%不滿意，0.02%很不滿意)，另外有 5.00%表示尚可。

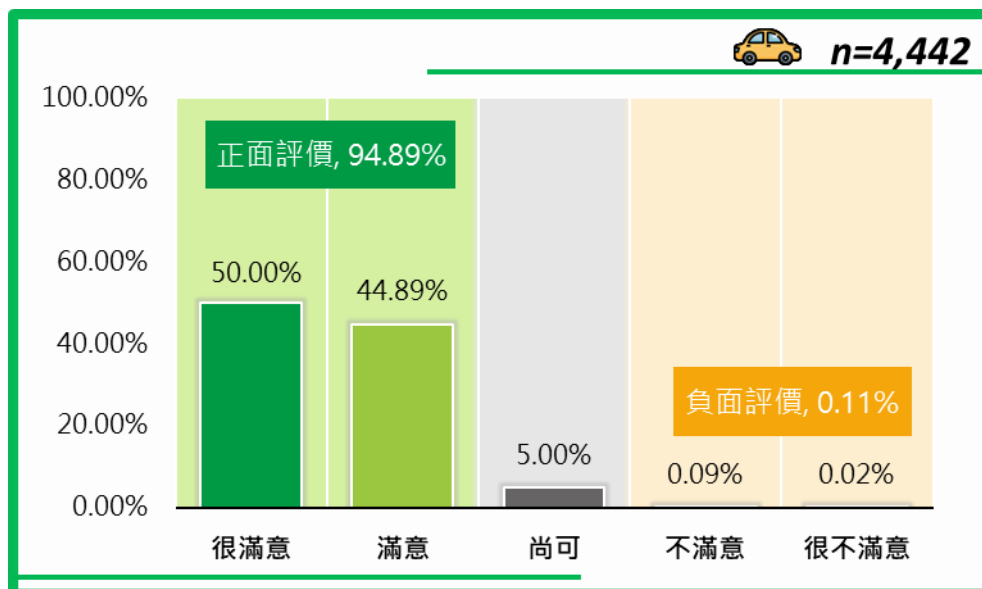


圖 31 商品銷售服務整體滿意度—整體

經卡方檢定分析，受訪民眾對「商品銷售服務」整體滿意程度，會因再次到訪意願的不同而有所差異；其中，再次到訪意願有超過 25%的組內期望值小於 5，不適合進行卡方檢定。

第五節、熱熟食及用餐服務

E0.是否有使用熱熟食及用餐區

本次調查中，受訪民眾「有使用熱熟食及用餐區」的比例(71.51%)高於「沒有使用熱熟食及用餐區」的比例(28.49%)。

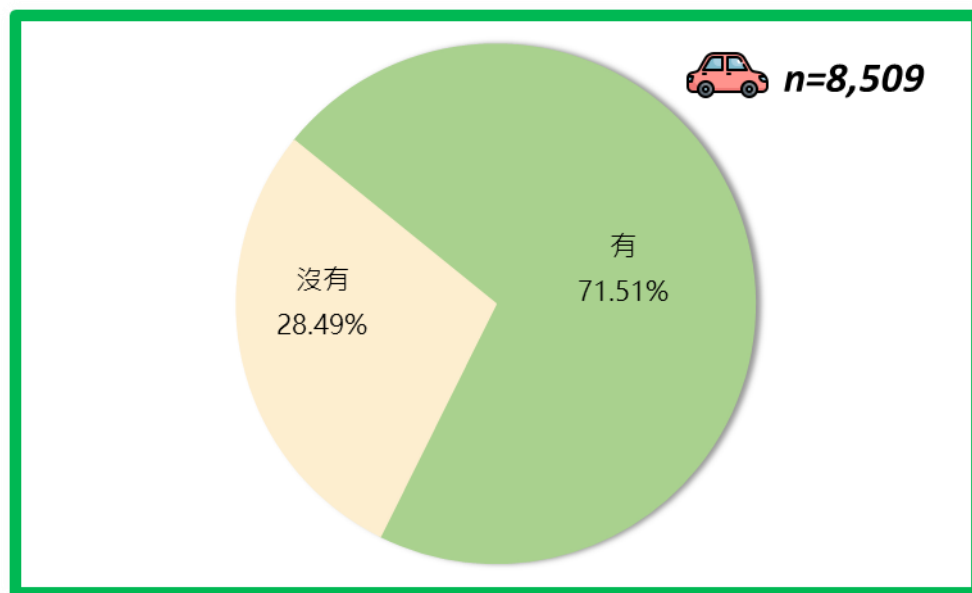


圖 32 是否有使用熱熟食及用餐區—整體

經卡方檢定分析，受訪民眾是否有使用「熱熟食及用餐區」，會因年齡、教育程度、乘坐車型、身份、到訪次數及是否有同行孩童的不同而有所差異。

本次調查結果，重要變項交叉分析如下（樣本數小於 30 者不納入分析）：

- | | | | | | | | |
|----|---|---|---|----------------------------------|---|---|--|
| 年 | 齡 | ： | 以 40-49 歲者表示有使用的比例(75.13%)較高，以 60 歲以上者表示有使用的比例(66.00%)較低。 | | | | |
| 教 | 育 | 程 | 度 | ： | 以教育程度研究所以上者表示有使用的比例(72.94%)較高，以專科者表示有使用的比例(67.89%)較低。 | | |
| 乘 | 坐 | 車 | 型 | ： | 以乘坐聯結車者表示有使用的比例(91.07%)較高，以乘坐大客車（含遊覽車）表示有使用的比例(41.78%)較低。 | | |
| 身 | | 份 | ： | 以駕駛表示有使用的比例(72.49%)高於乘客(70.11%)。 | | | |
| 到 | 訪 | 次 | 數 | ： | 以到訪每月 2 次左右者表示有使用的比例(77.85%)較高，以沒來過者表示有使用的比例(67.59%)較低。 | | |
| 是否 | 有 | 同 | 行 | 孩 | 童 | ： | 以有同行孩童表示有使用的比例(80.73%)高於沒有同行孩童者(69.28%)。 |

E1.熱熟食衛生程度

本次調查中，有使用熱熟食及用餐服務的受訪民眾對於「熱熟食衛生程度」滿意度，有 94.45%正面評價(45.49%很滿意，48.96%滿意)，0.18%負面評價(0.16%不滿意，0.02%很不滿意)，另外有 5.37%表示尚可。

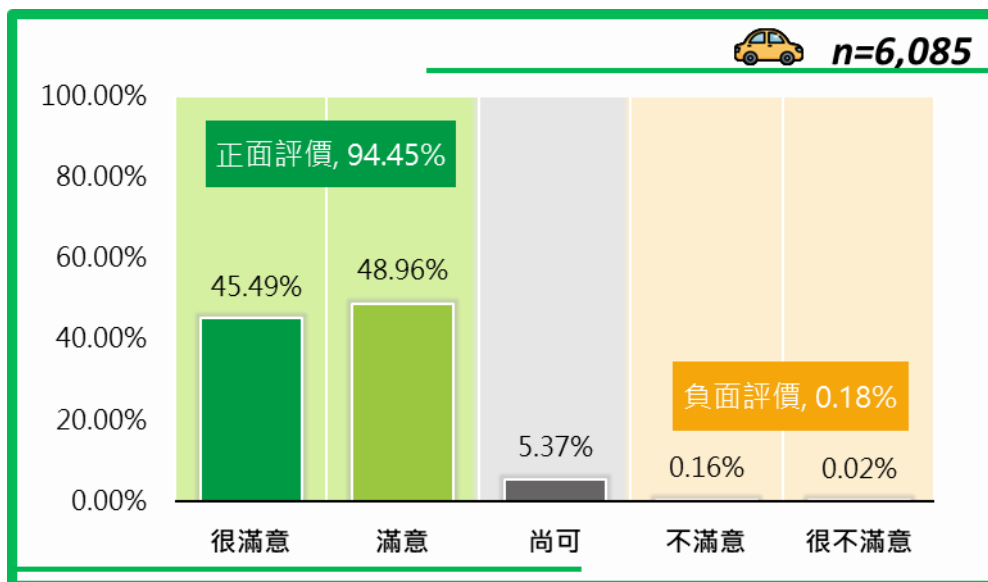


圖 33 熱熟食衛生程度滿意度—整體

經卡方檢定分析，受訪民眾對「熱熟食衛生程度」滿意度，會因性別、教育程度、身份、再次到訪意願及居住地區的不同而有所差異；其中，教育程度、再次到訪意願及居住地區有超過 25%的組內期望值小於 5，不適合進行卡方檢定。

本次調查結果，重要變項交叉分析如下（樣本數小於 30 者不納入分析）：

性別：以男性表示正面評價的比例(95.05%)高於女性(93.67%)。

身份：以駕駛表示正面評價的比例(94.98%)高於乘客(93.67%)。

E2.熱熟食價格

本次調查中，有使用熱熟食及用餐服務的受訪民眾對於「熱熟食價格」滿意度，有 74.14%正面評價(32.14%很滿意，42.00%滿意)，1.46%負面評價(1.18%不滿意，0.28%很不滿意)，另外有 24.40%表示尚可。

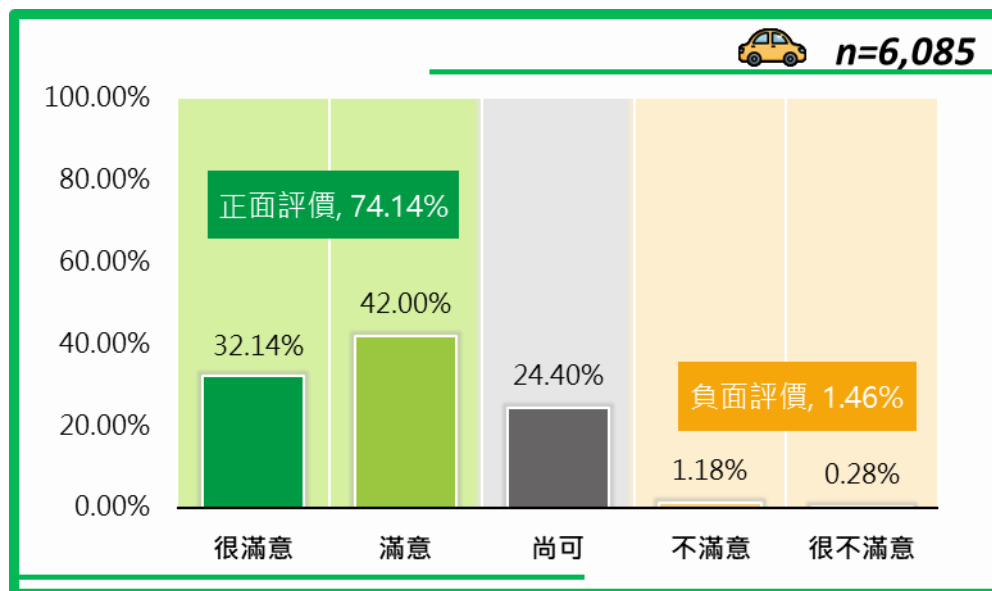


圖 34 熱熟食價格滿意度—整體

經卡方檢定分析，受訪民眾對「熱熟食價格」滿意度，會因身份、再次到訪意願、居住地區及是否有同行孩童的不同而有所差異。

本次調查結果，重要變項交叉分析如下（樣本數小於 30 者不納入分析）：

身 份：以駕駛表示正面評價的比例(74.76%)高於乘客(73.24%)。

再 次 到 訪 意 願：以會再次到訪者表示正面評價的比例(74.35%)高於不會再次到訪者(48.00%)。

居 住 地 區：以居住在桃竹苗者表示正面評價的比例(78.18%)較高，以居住在雲嘉南者表示正面評價的比例(71.80%)較低。

是 否 有 同 行 孩 童：以有同行孩童表示正面評價的比例(77.03%)高於沒有同行孩童者(73.32%)。

E3.熱熟食多樣性

本次調查中，有使用熱熟食及用餐服務的受訪民眾對於「熱熟食多樣性」滿意度，有 78.31%正面評價(37.70%很滿意，40.61%滿意)，1.99%負面評價(1.81%不滿意，0.18%很不滿意)，另外有 19.70%表示尚可。

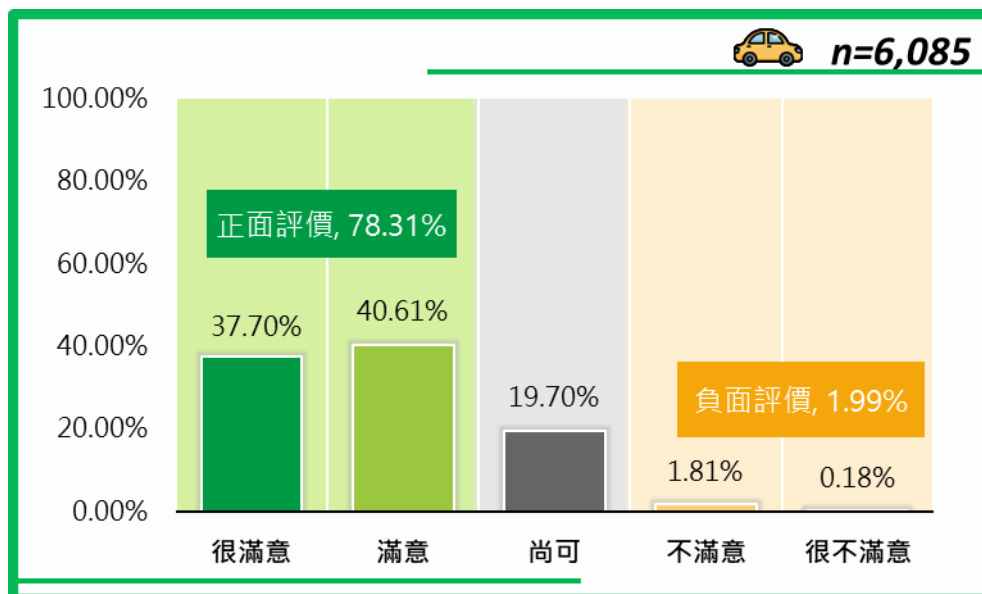


圖 35 熱熟食多樣性滿意度—整體

經卡方檢定分析，受訪民眾對「熱熟食多樣性」滿意度，會因性別、年齡、教育程度、到訪次數、再次到訪意願、居住地區及是否有同行孩童的不同而有所差異。

本次調查結果，重要變項交叉分析如下（樣本數小於 30 者不納入分析）：

- 性別：以男性表示正面評價的比例(80.24%)高於女性的比例(75.83%)。
- 年齡：以 18-29 歲者表示正面評價的比例(81.73%)較高，以 50~59 歲者表示正面評價的比例(73.76%)較低。
- 教育程度：以教育程度高中、高職(含)以下者表示正面評價的比例(81.91%)較高，以研究所以上者表示正面評價的比例(73.27%)較低。
- 到訪次數：以每月不到 1 次者表示正面評價的比例(77.37%)較高，以每周 1 次以上者表示正面評價的比例(75.79%)較低。
- 再次到訪意願：以會再次到訪者表示正面評價的比例(78.61%)高於不會再次到訪者(42.00%)。
- 居住地區：以居住在中彰投者表示正面評價的比例(82.14%)較高，以居住在雙北者表示正面評價的比例(75.38%)較低。
- 是否有同行孩童：以有同行孩童表示正面評價的比例(80.87%)高於沒有同行孩童者(77.59%)。

E4.用餐區清潔度

本次調查中，有使用熱熟食及用餐服務的受訪民眾對於「用餐區清潔度」滿意度，有 92.42%正面評價(46.72%很滿意，45.70%滿意)，0.74%負面評價(0.66%不滿意，0.08%很不滿意)，另外有 6.84%表示尚可。

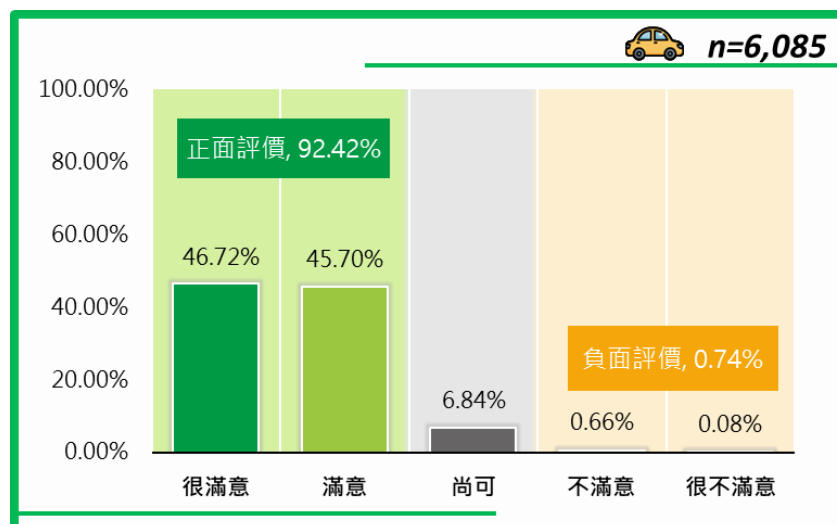


圖 36 用餐區清潔度滿意程度—整體

經卡方檢定分析，受訪民眾對「用餐區清潔度」滿意度，會因性別、年齡、教育程度、乘坐車型、身份、到訪次數、再次到訪意願及居住地區的不同而有所差異；其中，乘坐車型及再次到訪意願有超過 25%的組內期望值小於 5，不適合進行卡方檢定。

本次調查結果，重要變項交叉分析如下（樣本數小於 30 者不納入分析）：

- | | | | |
|---|---|---|---|
| 性 | 別 | ：以男性表示正面評價的比例(93.62%)高於女性(90.90%)。 | |
| 年 | 齡 | ：以 50-59 歲者表示正面評價的比例(93.59%)較高，以 18~29 歲者表示正面評價的比例(89.49%)較低。 | |
| 教 | 育 | 程 度 | ：以教育程度高中、高職(含)以下者表示正面評價的比例(93.84%)較高，以研究所以以上者表示正面評價的比例(90.43%)較低。 |
| 身 | 份 | ：以駕駛表示正面評價的比例(93.20%)高於乘客(91.31%)。 | |
| 到 | 訪 | 次 數 | ：以沒來過者表示正面評價的比例(94.34%)較高，以每月 2 次左右者表示正面評價的比例(91.18%)較低。 |
| 居 | 住 | 地 區 | ：以居住在基宜花東者表示正面評價的比例(97.72%)較高，以居住在雲嘉南者表示正面評價的比例(90.87%)較低。 |

E5.用餐區座位數量

本次調查中，有使用熱熟食及用餐服務的受訪民眾對於「用餐區座位數量」滿意度，有 83.86%正面評價(43.51%很滿意，40.35%滿意)，2.71%負面評價(2.20%不滿意，0.51%很不滿意)，另外有 13.43%表示尚可。

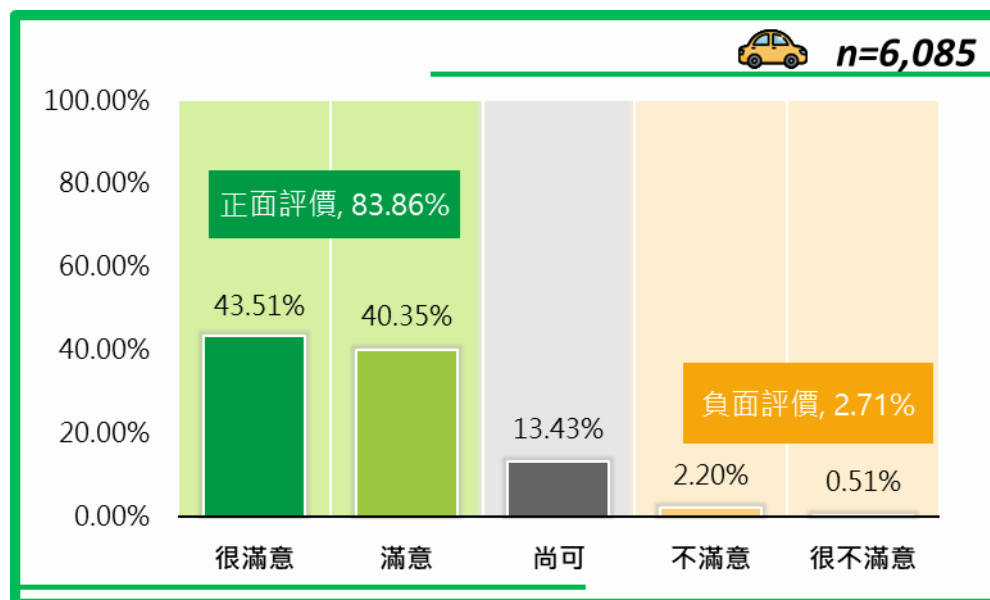


圖 37 用餐區座位數量滿意程度—整體

經卡方檢定分析，受訪民眾對「用餐區座位數量」滿意度，會因性別、教育程度、身份、再次到訪意願及居住地區的不同而有所差異。

本次調查結果，重要變項交叉分析如下（樣本數小於 30 者不納入分析）：

性別：以男性表示正面評價的比例(85.28%)高於女性(82.05%)。

教育程度：以教育程度高中、高職(含)以下者表示正面評價的比例(86.87%)較高，以研究所以上者表示正面評價的比例(81.38%)較低。

身份：以駕駛表示正面評價的比例(84.98%)高於乘客(82.25%)。

再次到訪意願：以會再次到訪者表示正面評價的比例(84.01%)高於不會再次到訪者(66.00%)。

居住地區：以居住在基宜花東者表示正面評價的比例(97.7%)較高，以居住在雲嘉南者表示正面評價的比例(90.9%)較低。

E6.櫃位服務人員儀容衛生

本次調查中，有使用熱熟食及用餐服務的受訪民眾對於「櫃位服務人員儀容衛生」滿意度，有 95.38%正面評價(47.61%很滿意，47.77%滿意)，0.07%負面評價(0.05%不滿意，0.02%很不滿意)，另外有 4.55%表示尚可。

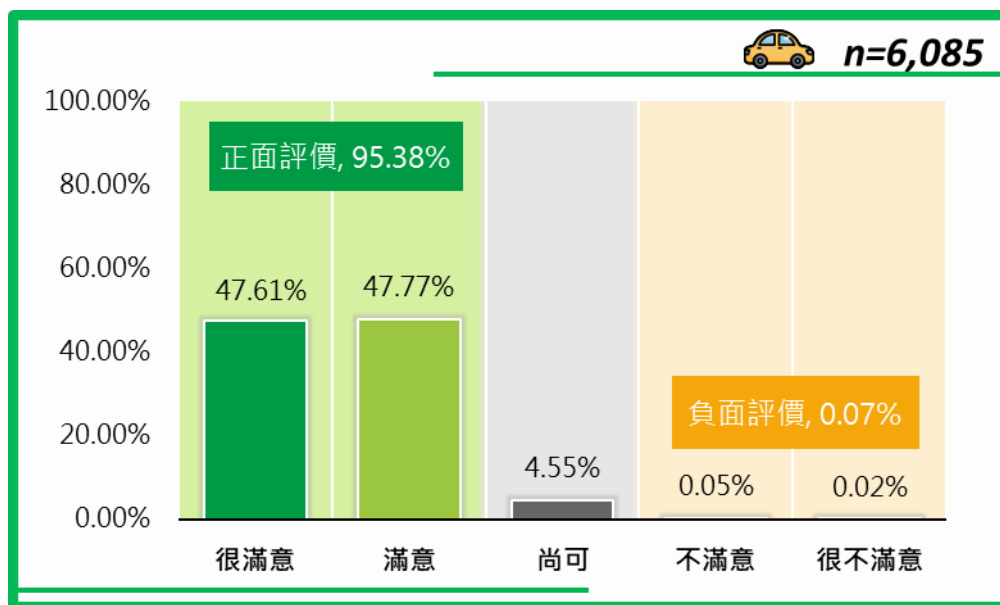


圖 38 櫃位服務人員儀容衛生滿意度—整體

經卡方檢定分析，受訪民眾對「櫃位服務人員儀容衛生」滿意度，會因性別、乘坐車型、身份、再次到訪意願及居住地區的不同而有所差異；其中，性別、乘坐車型、身份、再次到訪意願及居住地區有超過 25%的組內期望值小於 5，不適合進行卡方檢定。

E7.櫃位服務人員服務態度

本次調查中，有使用熱熟食及用餐服務的受訪民眾對於「櫃位服務人員服務態度」滿意度，有 95.13%正面評價(48.84%很滿意，46.29%滿意)，0.22%負面評價(0.15%不滿意，0.07%很不滿意)，另外有 4.65%表示尚可。

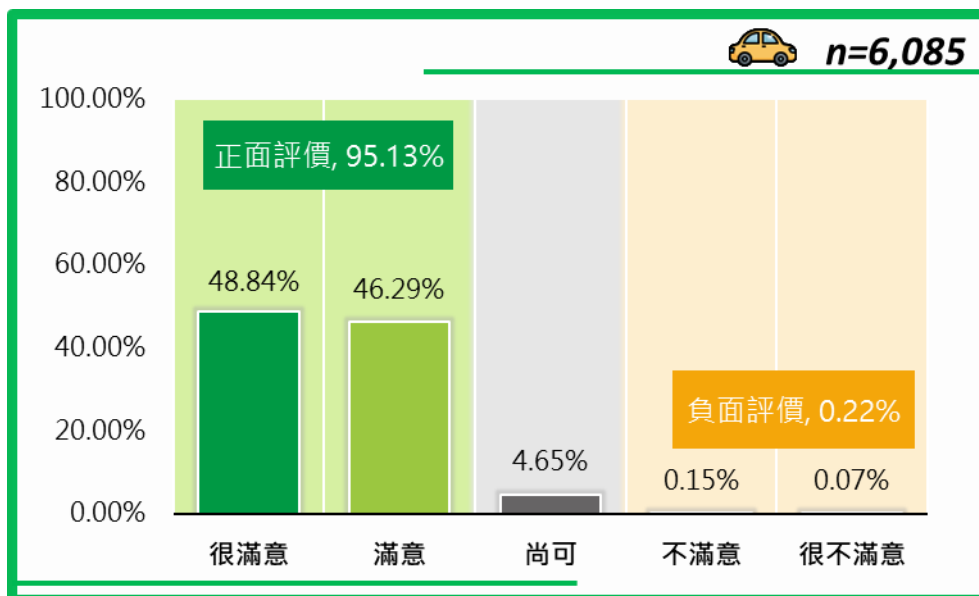


圖 39 櫃位服務人員服務態度滿意度—整體

經卡方檢定分析，受訪民眾對「櫃位服務人員服務態度」滿意度，會因再次到訪意願及居住地區的不同而有所差異；其中，再次到訪意願及居住地區有超過 25%的組內期望值小於 5，不適合進行卡方檢定。

E8.熱熟食及用餐區整體滿意程度

本次調查中，有使用熱熟食及用餐服務的受訪民眾對於「熱熟食及用餐區」整體滿意程度，有 93.85%正面評價(44.81%很滿意，49.04%滿意)，0.43%負面評價(0.38%不滿意，0.05%很不滿意)，另外有 5.72%表示尚可。

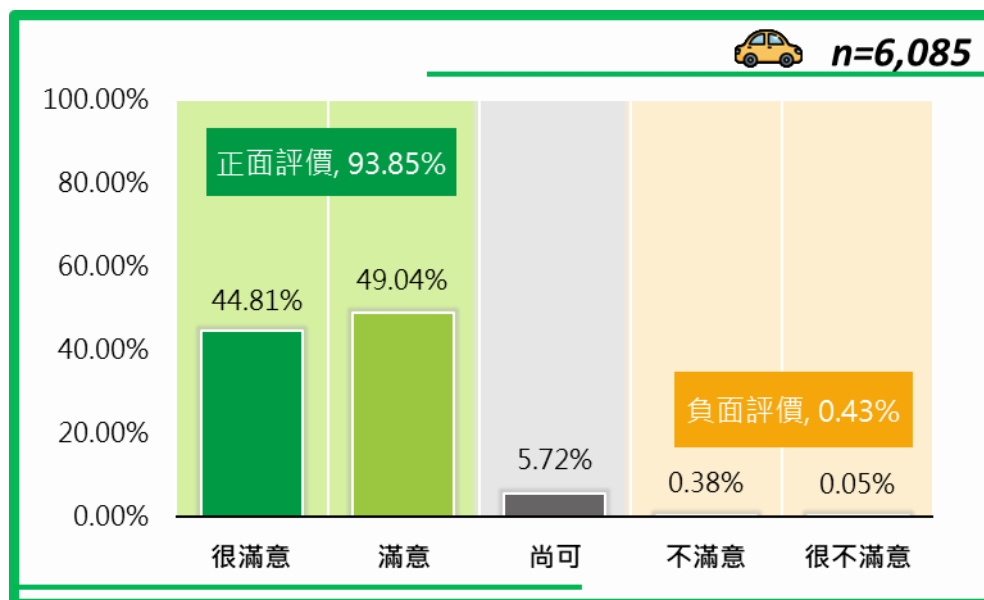


圖 40 熱熟食及用餐區整體滿意程度—整體

經卡方檢定分析，受訪民眾對「熱熟食及用餐區」整體滿意程度，會因性別、再次到訪意願及居住地區的不同而有所差異；其中，再次到訪意願及居住地區有超過 25%的組內期望值小於 5，不適合進行卡方檢定。

本次調查結果，重要變項交叉分析如下（樣本數小於 30 者不納入分析）：

性別：以男性表示正面評價的比例(94.79%)高於女性的比例(92.66%)。

第六節、 其他服務

F0.本次到訪使用過下列哪些設施或服務

本次調查中，受訪民眾使用的其他服務，以「服務台各項服務」的比例最高，占 13.84%，其次依序為「友善環境設施」(8.39%)、「駕駛人休息室」(2.29%)及「哺集乳室」(2.06%)。另外，有 1.36%其他及 77.38%都沒有使用。

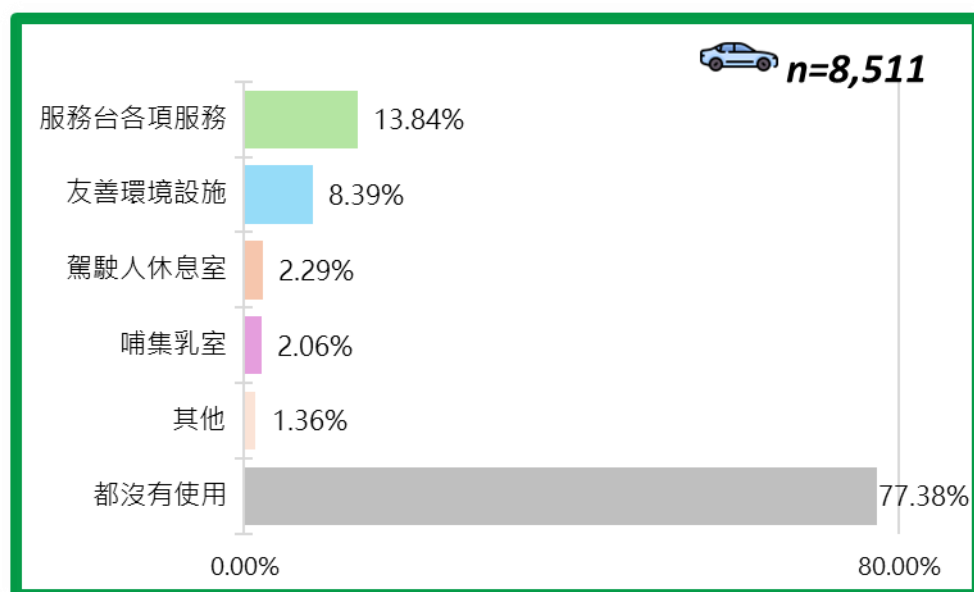


圖 41 本次到訪使用過的其他設施或服務—整體

因本題為複選題，故不進行卡方分析。

F1.服務台各項服務

本次調查中，受訪民眾對於「服務台各項服務」滿意度，有 98.14%正面評價(66.05%很滿意，32.09%滿意)，0.08%負面評價(0.08%不滿意)，另外有 1.78%表示尚可。

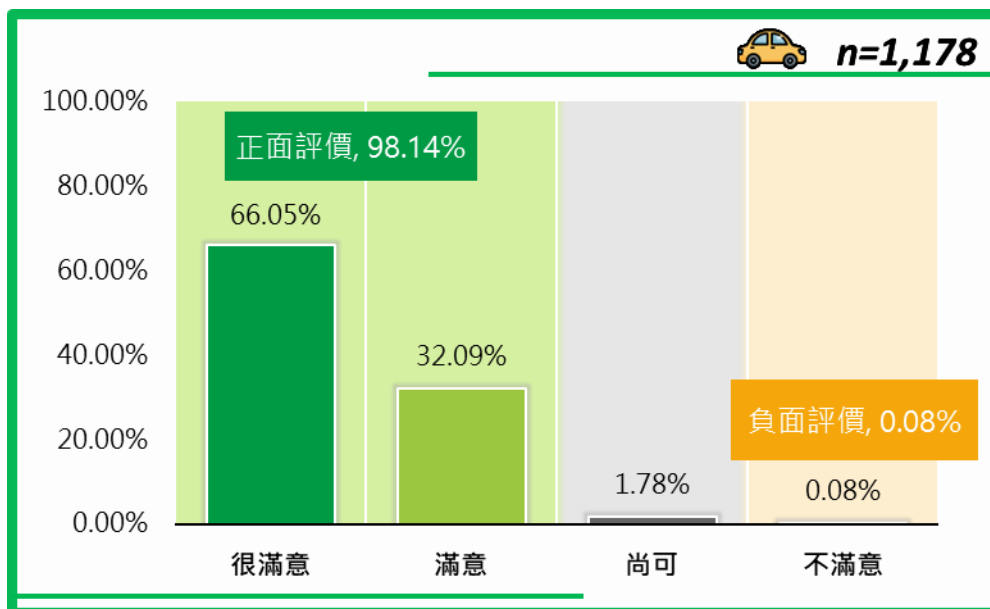


圖 42 服務台各項服務滿意度—整體

經卡方檢定分析，受訪民眾對「服務台各項服務」滿意度，會因身份及再次到訪意願的不同而有所差異；其中，身份及再次到訪意願有超過 25%的組內期望值小於 5，不適合進行卡方檢定。

F2.哺集乳室

本次調查中，受訪民眾對於「哺集乳室」滿意度，有 92.00%正面評價(57.14%很滿意，34.86%滿意)，1.14%負面評價(1.14%不滿意)，另外有 6.86%表示尚可。

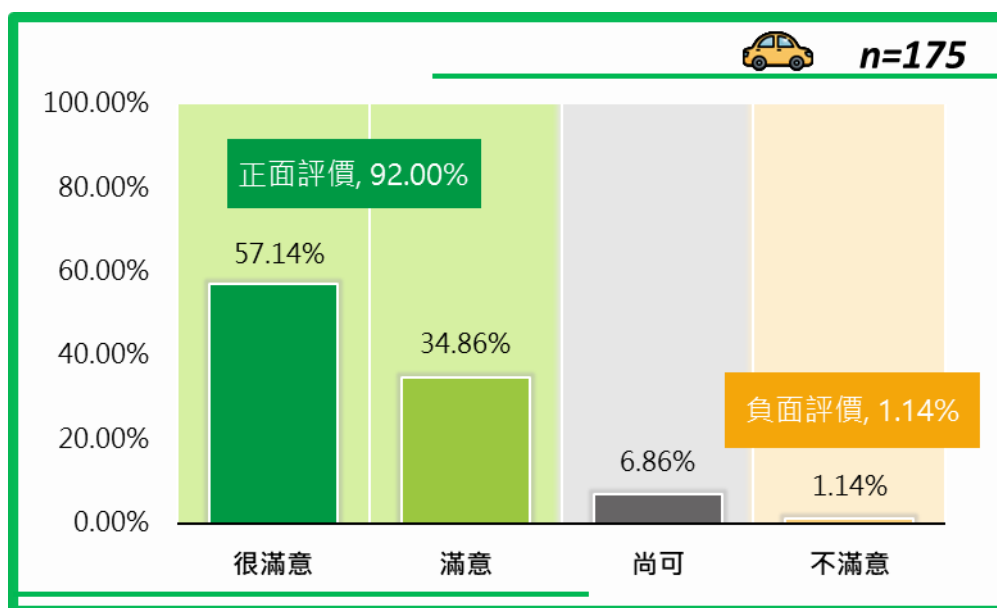


圖 43 哺集乳室滿意度—整體

經卡方檢定分析，受訪民眾對「哺集乳室」滿意度，會因再次到訪意願的不同而有所差異；其中，再次到訪意願有超過 25%的組內期望值小於 5，不適合進行卡方檢定。

F3. 駕駛人休息室

本次調查中，受訪民眾對於「駕駛人休息室」滿意度，有 90.67%正面評價 (55.95%很滿意，34.72%滿意)，另外有 9.33%表示尚可。

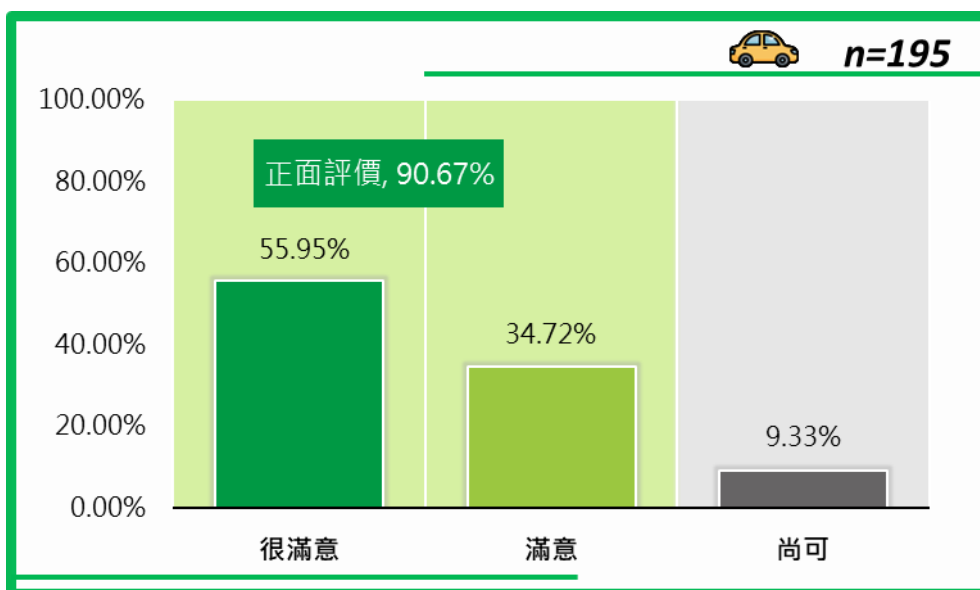


圖 44 駕駛人休息室滿意度—整體

經卡方檢定分析，受訪民眾對「駕駛人休息室」滿意度，會因教育程度的不同而有所差異；其中，教育程度有超過 25%的組內期望值小於 5，不適合進行卡方檢定。

F4.友善環境設施

本次調查中，受訪民眾對於「友善環境設施」滿意度，有 95.66%正面評價(56.72%很滿意，38.94%滿意)，0.42%負面評價(0.42%不滿意)，另外有 3.92%表示尚可。

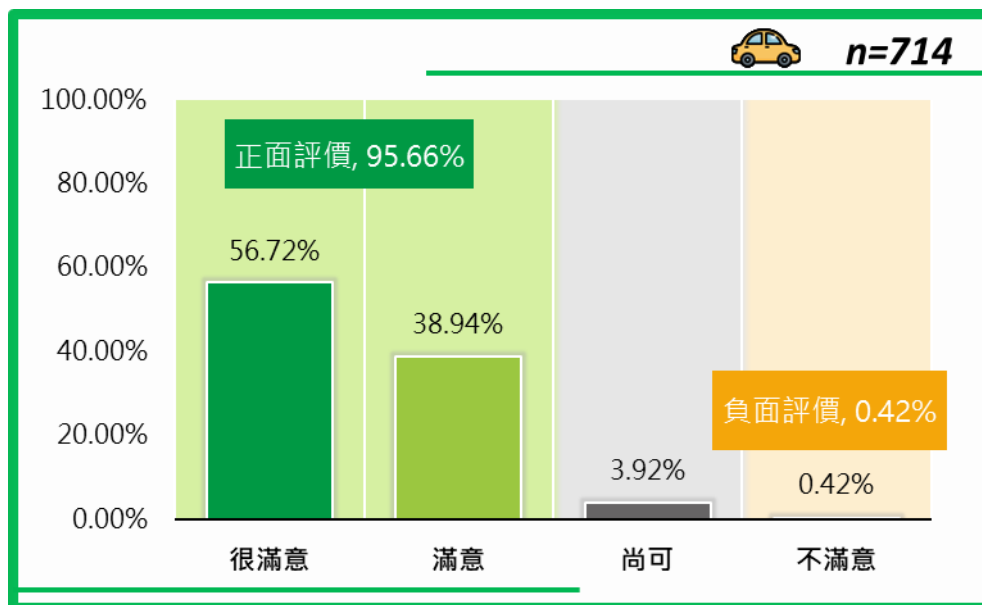


圖 45 停車場清潔滿意程度—整體

經卡方檢定分析，受訪民眾對「友善環境設施」滿意度，會因乘坐車型、身份及到訪次數的不同而有所差異；其中，乘坐車型、身份及到訪次數有超過 25% 的組內期望值小於 5，不適合進行卡方檢定。

第七節、服務區設施及服務重要度

本次調查中，重要度合計來看，民眾以「公共廁所」認為其是最重要，分數來到 99.03 分，其次依序為停車場(98.95 分)、熱熟食及用餐服務(97.61 分)、戶外休憩區(94.56 分)及商品銷售(94.16 分)。

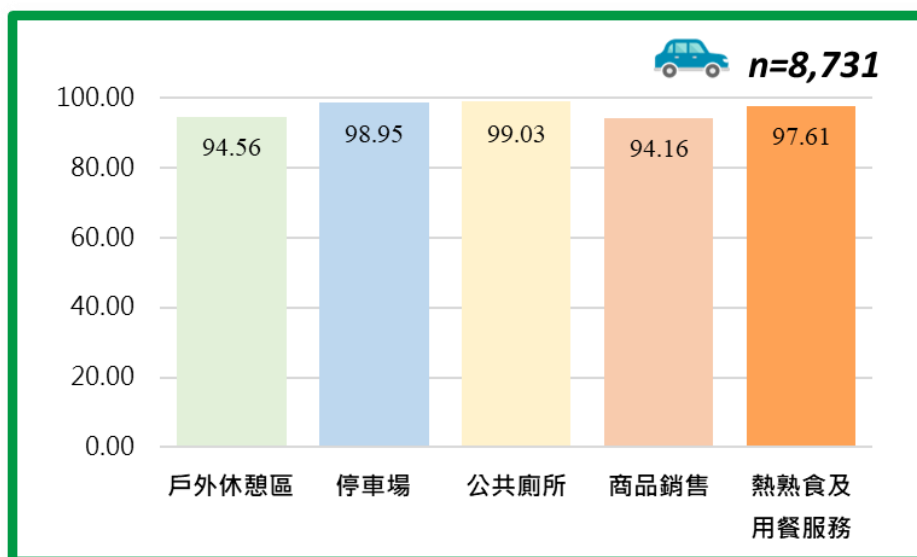


圖 46 服務區推薦給親友意願—整體

服務區設施及服務重要度(n=8,731)						
題項\選項	很重要	重要	尚可	不重要	很不重要	分數計算
戶外休憩區重要程度	86.23%	1.31%	11.58%	0.81%	0.07%	94.56
停車場重要程度	97.09%	0.61%	2.27%	0.03%	0.00%	98.95
公共廁所重要程度	97.31%	0.56%	2.11%	0.01%	0.01%	99.03
商品銷售重要程度	85.48%	1.16%	12.15%	1.12%	0.09%	94.16
熱熟食及用餐服務的重要程度	93.52%	1.13%	5.24%	0.09%	0.02%	97.61

G1.服務區推薦給親友意願

本次調查中，受訪民眾對於「服務區推薦給親友意願」，有 89.03%表示推薦(38.92%很推薦，50.11%推薦)，0.43%不推薦(0.36%不推薦，0.07%很不推薦)，另外有 10.54%表示尚可。

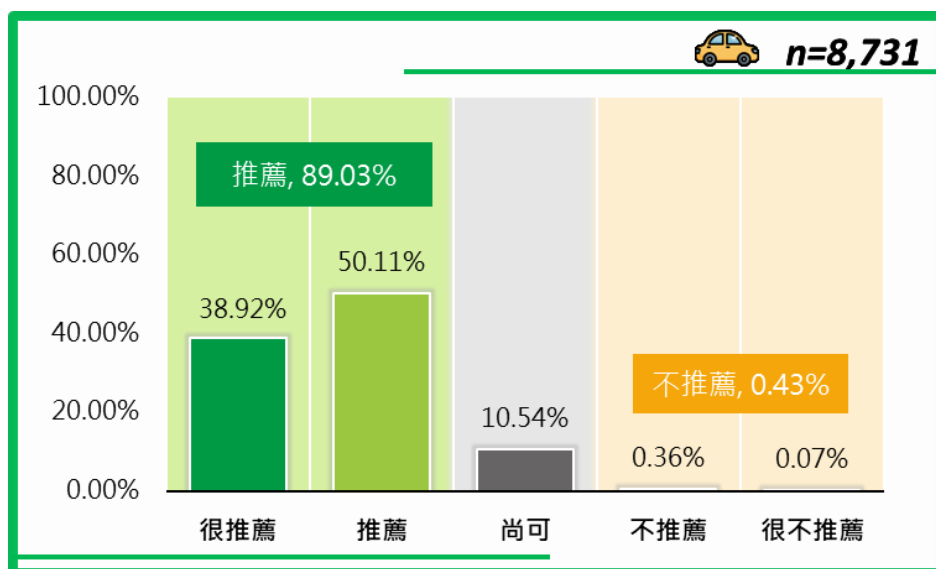


圖 47 服務區推薦給親友意願—整體

經卡方檢定分析，受訪民眾對於「服務區推薦給親友意願」，會因年齡、乘坐車型、到訪次數、再次到訪意願、居住地區及是否有同行孩童的不同而有所差異；其中，乘坐車型有超過 25%的組內期望值小於 5，不適合進行卡方檢定。

本次調查結果，重要變項交叉分析如下（樣本數小於 30 者不納入分析）：

- 年 齡：以 60 歲以上者表示推薦的比例(90.76%)較高，以 18~29 歲者表示推薦的比例(86.16%)較低。
- 到 訪 次 數：以每月 2 次左右者表示推薦的比例(90.80%)較高，以沒來過者表示推薦的比例(87.30%)較低。
- 再 次 到 訪 意 願：以會再次到訪者表示推薦的比例(89.46%)高於不會再次到訪者(42.31%)。
- 居 住 地 區：以居住在桃竹苗者表示推薦的比例(90.14%)較高，以居住在雲嘉南者表示推薦的比例(87.32%)較低。
- 是否有同行孩童：以有同行孩童表示推薦的比例(91.01%)高於沒有同行孩童者(88.57%)。

G2.戶外休憩區的重要程度

本次調查中，受訪民眾認為「戶外休憩區」的重要程度，有 87.54%表示重要(86.23%很重要，1.31%重要)，0.88%表示不重要(0.81%不重要，0.07%很不重要)，另外有 11.58%表示尚可。

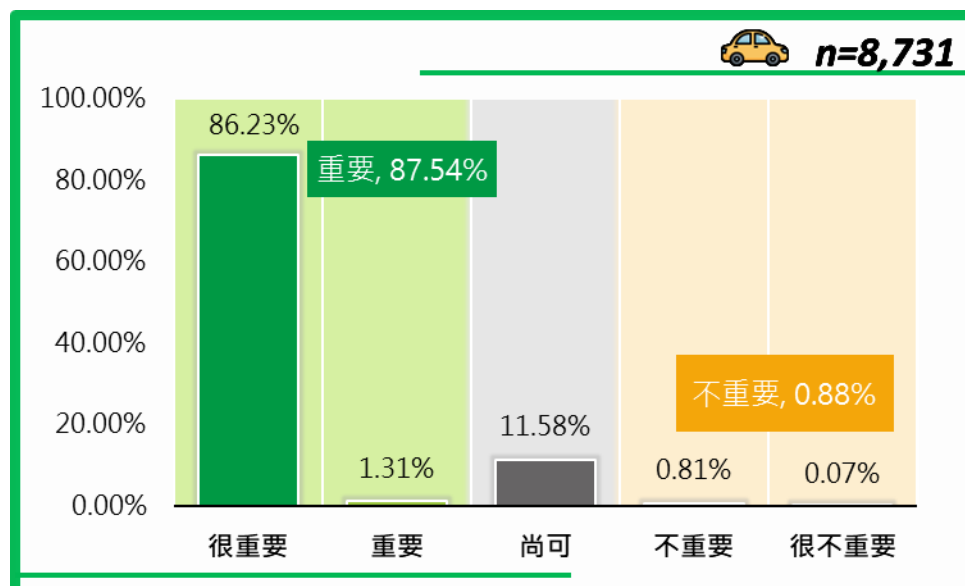


圖 48 戶外休憩區的重要程度—整體

經卡方檢定分析，受訪民眾認為「戶外休憩區」的重要程度，會因年齡、教育程度、到訪次數、再次到訪意願及居住地區的不同而有所差異。

本次調查結果，重要變項交叉分析如下（樣本數小於 30 者不納入分析）：

年 齡：以 60 歲以上者表示重要的比例(93.07%)較高，以 18~29 歲者表示重要的比例(84.63%)較低。

教 育 程 度：以教育程度高中、高職(含)以下者表示重要的比例(89.91%)較高，以研究所以上者表示重要的比例(81.14%)較低。

到 訪 次 數：以沒來過者表示重要的比例(88.33%)較高，以每月 2 次左右者表示重要的比例(86.27%)較低。

再 次 到 訪 意 願：以會再次到訪者表示重要的比例(87.78%)高於不會再次到訪者(60.26%)。

居 住 地 區：以居住在基宜花東者表示重要的比例(90.44%)較高，以居住在雙北者表示重要的比例(86.43%)較低。

G3.停車場的重要程度

本次調查中，受訪民眾認為「停車場」的重要程度，有 97.70%表示重要(97.09%很重要，0.61%重要)，0.03%表示不重要(0.03%不重要)，另外有 2.27%表示尚可。

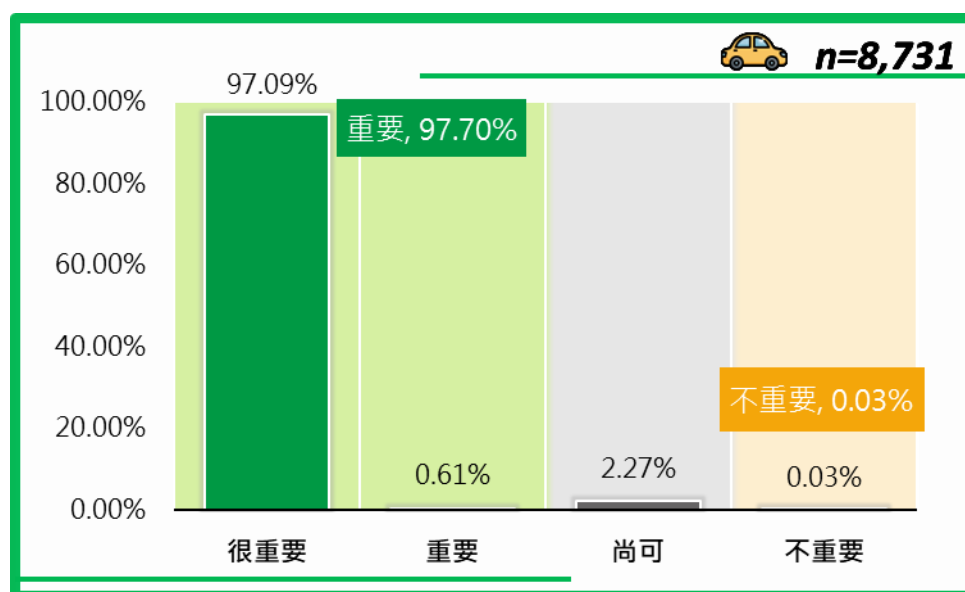


圖 49 停車場的重要程度—重要

經卡方檢定分析，受訪民眾認為「停車場」的重要程度，會因年齡、乘坐車型、再次到訪意願、居住地區及是否有同行孩童的不同而有所差異；其中，年齡、乘坐車型、再次到訪意願、居住地區及是否有同行孩童有超過 25%的組內期望值小於 5，不適合進行卡方檢定。

G4.公共廁所的重要程度

本次調查中，受訪民眾認為「公共廁所」的重要程度，有 97.87%表示重要(97.31%很重要，0.56%重要)，0.02%表示不重要(0.01%不重要，0.01%很不重要)，另外有 2.11%表示尚可。

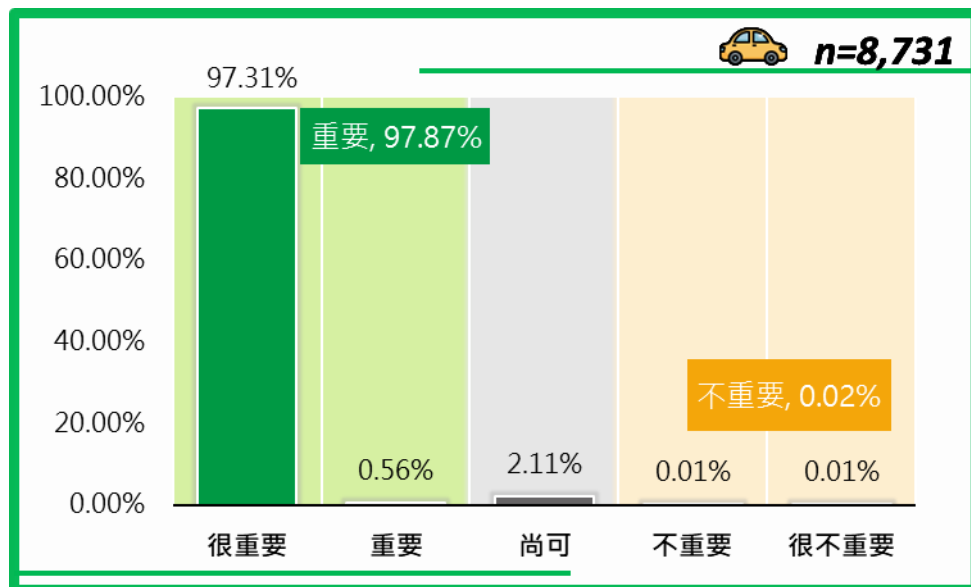


圖 50 公共廁所的重要程度—整體

經卡方檢定分析，受訪民眾認為「公共廁所」的重要程度，會因年齡、身份、到訪次數及再次到訪意願的不同而有所差異；其中，年齡、身份、到訪次數及再次到訪意願有超過 25%的組內期望值小於 5，不適合進行卡方檢定。

G5.商品銷售的重要程度

本次調查中，受訪民眾認為「商品銷售」的重要程度，有 86.64%表示重要(85.48%很重要，1.16%重要)，1.21%表示不重要(1.12%不重要，0.09%很不重要)，另外有 12.15%表示尚可。

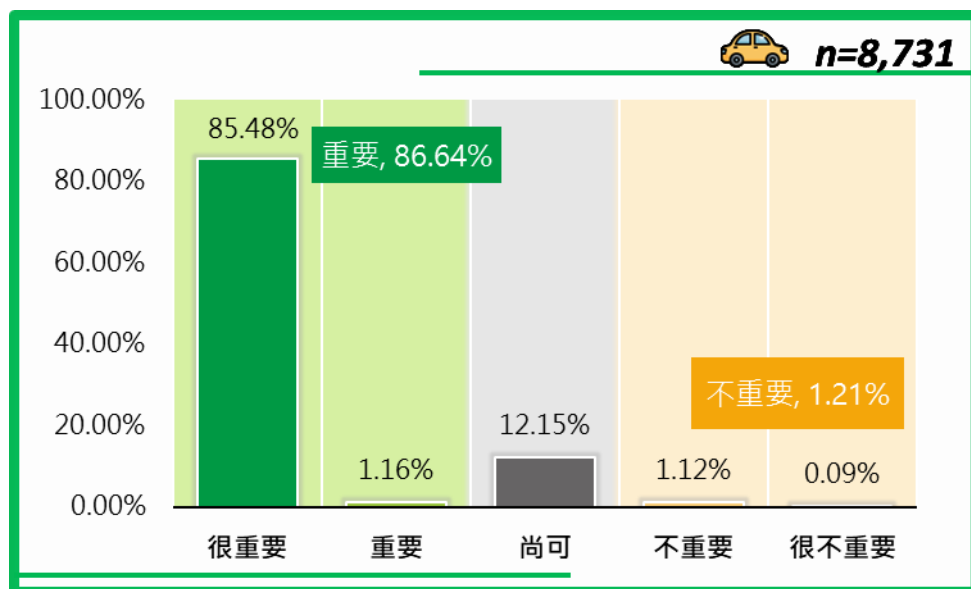


圖 51 商品銷售的重要程度—整體

經卡方檢定分析，受訪民眾認為「商品銷售」的重要程度，會因年齡、乘坐車型、再次到訪意願及居住地區的不同而有所差異；其中，乘坐車型有超過 25% 的組內期望值小於 5，不適合進行卡方檢定。

本次調查結果，重要變項交叉分析如下（樣本數小於 30 者不納入分析）：

年 齡：以 60 歲以上者表示重要的比例(90.30%)較高，以 18~29 歲者表示重要的比例(82.61%)較低。

再 次 到 訪 意 願：以會再次到訪者表示重要的比例(86.72%)高於不會再次到訪者(76.92%)。

居 住 地 區：以居住在中彰投者表示重要的比例(88.49%)較高，以居住在高屏澎者表示重要的比例(84.59%)較低。

G6.熱熟食及用餐服務的重要程度

本次調查中，受訪民眾認為「熱熟食及用餐服務」的重要程度，有 94.65%表示重要(93.52%很重要，1.13%重要)，0.11%表示不重要(0.09%不重要，0.02%很不重要)，另外有 5.24%表示尚可。

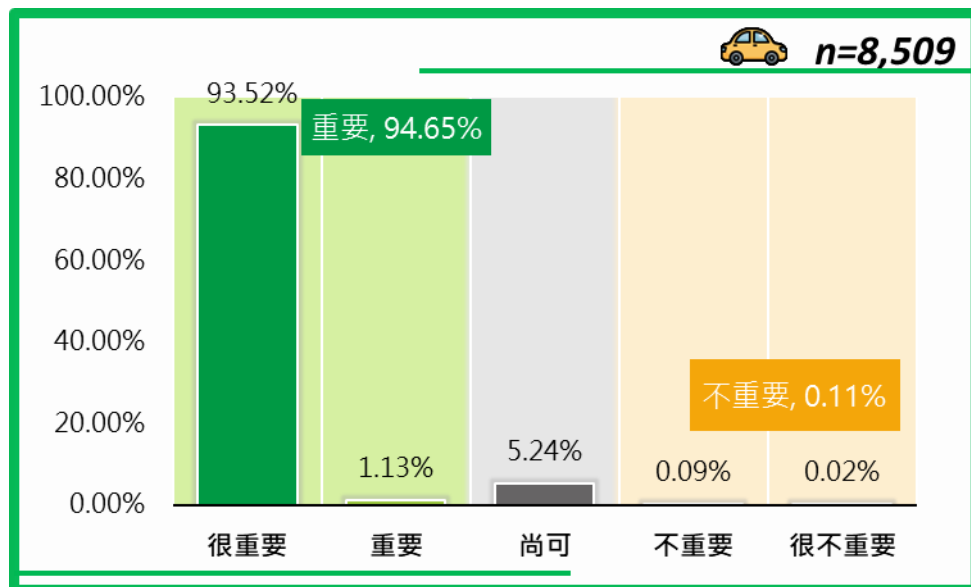


圖 52 熱熟食及用餐服務的重要程度—整體

經卡方檢定分析，受訪民眾認為「熱熟食及用餐服務」的重要程度，會因再次到訪意願及是否有同行孩童的不同而有所差異；其中，再次到訪意願有超過 25%的組內期望值小於 5，不適合進行卡方檢定。

本次調查結果，重要變項交叉分析如下（樣本數小於 30 者不納入分析）：
是否有同行孩童：以有同行孩童表示重要的比例(96.29%)高於沒有同行孩童者(94.25%)。

G7.服務區整體滿意程度

本次調查中，受訪民眾對於「服務區」整體滿意程度，有 95.43%正面評價(54.23%很滿意，41.20%滿意)，0.21%負面評價(0.08%不滿意，0.13%很不滿意)，另外有 4.36%表示尚可。

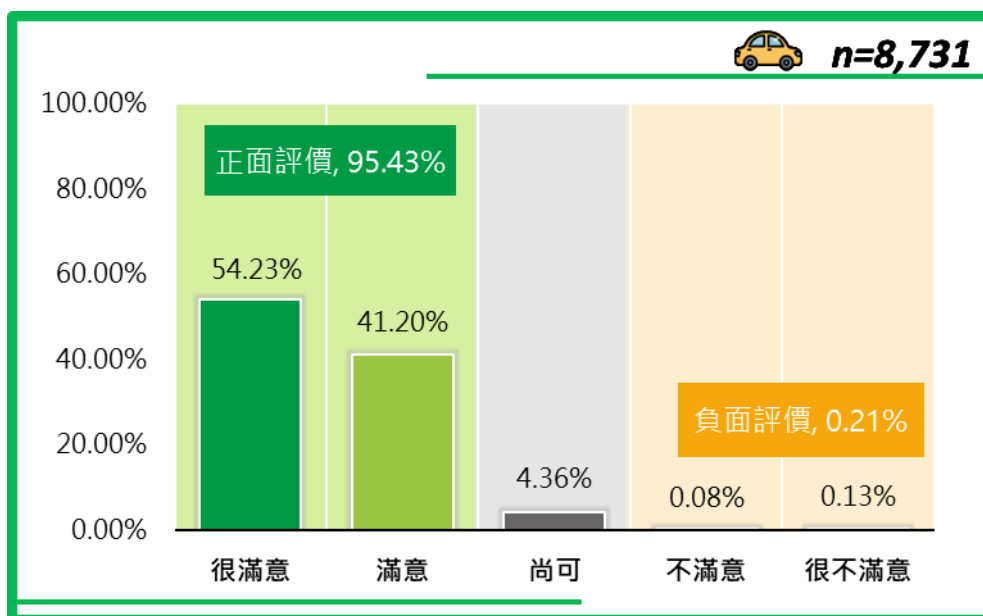


圖 53 服務區整體滿意程度—整體

經卡方檢定分析，受訪民眾對「服務區」整體滿意程度，會因年齡、乘坐車型及居住地區的不同而有所差異；其中，年齡、乘坐車型及居住地區有超過 25% 的組內期望值小於 5，不適合進行卡方檢定。

第八節、旅運目的

H1.本次行車旅次最主要目的

本次調查中，受訪民眾本次行車旅次最主要目的，以「旅遊」的比例最高，占 54.09%，其次依序為「公務出差」(15.40%)、「訪友/探親」(12.20%)及「返鄉」(8.53%)等。另外，有 0.46%其他。而根據各站點來看，所有站點的受訪者皆以「旅遊」為比例最高。

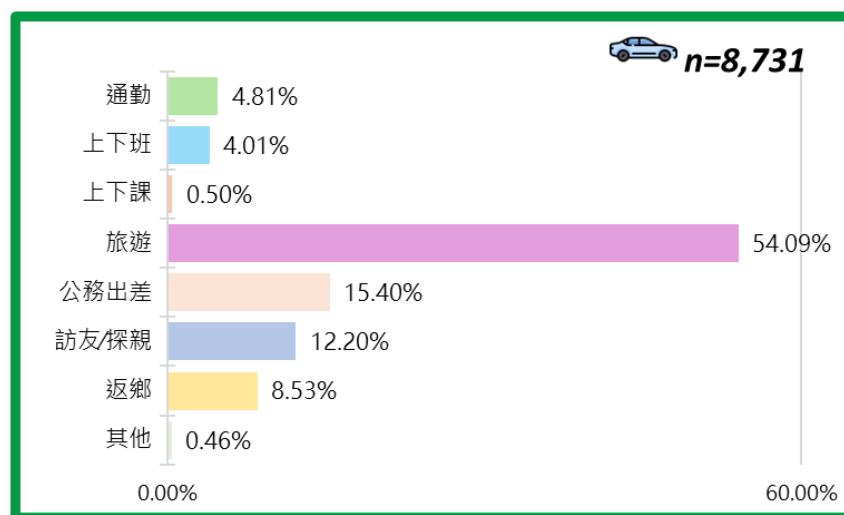


圖 54 本次行車旅次最主要目的一整體

表 15 樣本結構交叉表_本次行車旅次最主要目的

H1.請問您本次行車旅次最主要目的為何？										
單位：人；%										
	樣本數	合計	通勤	上下班	上下課	旅遊	公務出差	訪友/探親	返鄉	其他
總計	8,731	100.00	4.81	4.01	0.50	54.09	15.40	12.20	8.53	0.46
所在服務區/休息站										
中壢服務區	220	100.00	5.00	10.00	-	53.64	15.45	9.09	6.82	-
湖口服務區	561	100.00	2.32	3.92	-	47.77	13.19	14.44	18.36	-
泰安服務區	871	100.00	6.66	4.02	0.80	47.65	24.00	8.73	7.23	0.92
西螺服務區	841	100.00	7.49	3.45	0.59	45.66	21.05	12.84	8.32	0.59
新營服務區	630	100.00	9.05	7.78	0.63	49.37	15.71	10.63	6.67	0.16
仁德服務區	512	100.00	7.23	10.35	1.17	38.48	22.46	14.84	4.49	0.98
關西服務區	876	100.00	1.03	2.51	-	59.59	12.67	15.53	8.56	0.11
西湖服務區	631	100.00	6.02	4.44	0.79	43.90	19.49	11.41	13.79	0.16
清水服務區	1,049	100.00	3.05	2.67	0.38	54.53	10.68	19.07	9.15	0.48
南投服務區	444	100.00	3.83	1.58	1.58	61.94	11.94	11.04	8.11	-
古坑服務區	446	100.00	4.26	1.12	0.22	71.08	8.74	6.50	7.17	0.90
東山服務區	630	100.00	4.92	2.70	0.48	62.54	12.70	7.94	7.62	1.11
關廟服務區	252	100.00	4.37	4.37	0.79	46.43	18.65	17.86	7.54	-
石碇服務區	252	100.00	1.59	1.59	-	84.13	5.16	7.54	-	-
蘇澳服務區	296	100.00	3.38	2.03	-	71.96	6.42	7.77	7.43	1.01
楊梅休息站	136	100.00	5.88	7.35	-	47.79	22.79	6.62	9.56	-
東草屯休息站	84	100.00	2.38	2.38	-	77.38	10.71	5.95	1.19	-

經卡方檢定分析，受訪民眾「本次行車旅次最主要目的」，會因性別、年齡、教育程度、乘坐車型、身份、到訪次數、再次到訪意願、居住地區及是否有同行孩童的不同而有所差異；其中，年齡、乘坐車型及再次到訪意願有超過 25% 的組內期望值小於 5，不適合進行卡方檢定。

本次調查結果，重要變項交叉分析如下（樣本數小於 30 者不納入分析）：

- | | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|--|---|---|
| 性 | 別 | ： | 以女性主要目的為「旅遊」的比例(61.02%)較高，以男性主要目的為「公務出差」的比例(20.51%)較高。 | | | | |
| 年 | 齡 | ： | 以 60 歲以上者主要目的為「旅遊」的比例(57.97%)較高，以 30~39 歲者主要目的為「公務出差」的比例(18.10%)較高。 | | | | |
| 教 | 育 | 程 | 度 | ： | 以大學者主要目的為「旅遊」的比例(55.51%)較高，以研究所以以上者主要目的為「公務出差」的比例(22.84%)較高。 | | |
| 身 | 份 | ： | 以乘客主要目的為「旅遊」的比例(63.19%)較高，以駕駛主要目的為「公務出差」的比例(19.39%)較高。 | | | | |
| 到 | 訪 | 次 | 數 | ： | 以沒來過者主要目的為「旅遊」的比例(69.07%)較高，以每周 1 次以上者主要目的為「公務出差」的比例(26.85%)較高。 | | |
| 居 | 住 | 地 | 區 | ： | 以居住在基宜花東者主要目的為「旅遊」的比例(59.97%)較高，以居住在雙北者主要目的為「公務出差」的比例(16.17%)較高。 | | |
| 是否 | 有 | 同 | 行 | 孩 | 童 | ： | 以有同行孩童者主要目的為「旅遊」的比例(72.68%)較高，以沒有同行孩童者主要目的為「公務出差」的比例(18.62%)較高。 |

H2.最近半年內到過本服務區次數

本次調查中，受訪民眾最近半年內到過本服務區次數，以「每月不到 1 次」的比例最高，占 52.51%。其次依序為「沒來過」(23.37%)、「每月 2 次左右」(17.94%)及「每周 1 次以上」(6.18%)。而根據各站點來看，除中壢服務區(42.27%)、湖口服務區(45.28%)、楊梅休息站(62.50%)及東草屯休息站(57.14%)以「沒來過」比例為最高之外，其餘站點皆為以「每月不到 1 次」的比例最高。

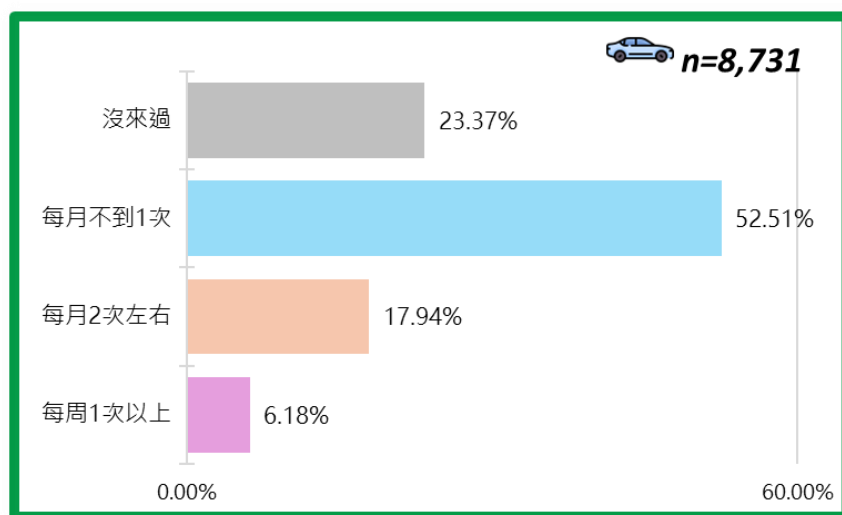


圖 55 最近半年內到過本服務區次數—整體

表 16 樣本結構交叉表_最近半年內到過本服務區次數

H2.請問您最近半年內到過本服務區幾次？						
單位：人；%						
	樣本數	合計	沒來過	每月不到1次	每月2次左右	每周1次以上
總計	8,731	100.00	23.37	52.51	17.94	6.18
所在服務區/休息站						
中壢服務區	220	100.00	42.27	35.45	13.18	9.09
湖口服務區	561	100.00	45.28	42.25	9.27	3.21
泰安服務區	871	100.00	17.91	53.85	21.93	6.31
西螺服務區	841	100.00	17.36	53.15	22.83	6.66
新營服務區	630	100.00	20.00	46.19	23.81	10.00
仁德服務區	512	100.00	14.84	42.38	27.15	15.63
關西服務區	876	100.00	28.77	59.70	9.47	2.05
西湖服務區	631	100.00	18.23	51.98	21.71	8.08
清水服務區	1,049	100.00	15.16	67.78	13.73	3.34
南投服務區	444	100.00	22.07	53.38	19.82	4.73
古坑服務區	446	100.00	25.78	48.21	19.51	6.50
東山服務區	630	100.00	14.44	56.03	23.97	5.56
關廟服務區	252	100.00	16.27	50.00	21.03	12.70
石碇服務區	252	100.00	29.76	65.87	2.78	1.59
蘇澳服務區	296	100.00	37.16	44.26	13.85	4.73
楊梅休息站	136	100.00	62.50	22.79	10.29	4.41
東草屯休息站	84	100.00	57.14	29.76	9.52	3.57

經卡方檢定分析，受訪民眾「最近半年內到過本服務區次數」，會因性別、年齡、教育程度、乘坐車型、身份、再次到訪意願、居住地區及是否有同行孩童的不同而有所差異。

本次調查結果，重要變項交叉分析如下（樣本數小於 30 者不納入分析）：

性別	：以女性每月不到 1 次的比例(53.15%)較高，以男性每月 2 次左右的比例(19.86%)較高。
年齡	：以 60 歲以上者每月不到 1 次的比例(54.27%)較高，以 18~29 歲者沒來過的比例(28.37%)較高。
教育程度	：以專科者每月不到 1 次的比例(55.14%)較高，以高中、高職(含)以下者沒來過的比例(24.55%)較高。
乘坐車型	：以乘坐小型車者每月不到 1 次的比例(53.33%)較高，以乘坐大客車（含遊覽車）車者沒來過的比例(28.76%)較高。
身份	：以乘客每月不到 1 次的比例(54.01%)較高，以駕駛每月 2 次左右的比例(21.27%)較高。
再次到訪意願	：以會再次到訪者每月不到 1 次的比例(52.55%)較高，以不會再次到訪者者沒來過的比例(37.18%)較高。
居住地區	：以居住在桃竹苗者每月不到 1 次的比例(56.46%)較高，以居住在基宜花東者沒來過的比例(40.20%)較高。
是否有同行孩童	：以有同行孩童者每月不到 1 次的比例(57.04%)較高，以沒有同行孩童者每月 2 次左右的比例(18.08%)較高。

H3.您或同車人員至本服務區的目的

本次調查中，受訪民眾至本服務區的目的，以「如廁」的比例最高，占 73.34%，其次依序為「用餐」(61.05%)、「休息」(58.64%)及「購物」(19.20%)等。另外，有 0.87%其他。而根據各站點來看，除清水服務區(73.59%)、古坑服務區(68.39%)及東山服務區(64.13%)以「休息」比例為最高之外，其餘站點皆為以「如廁」的比例最高。

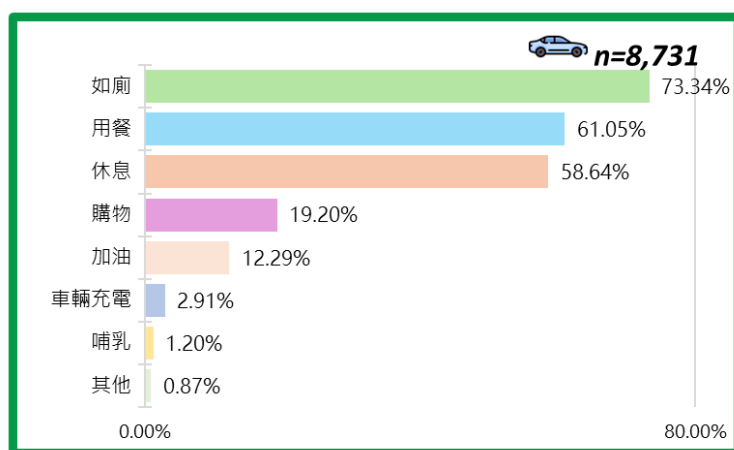


圖 56 您或同車人員至本服務區的目的—整體

表 17 樣本結構交叉表_您或同車人員至本服務區的目的

HH3.請問您或同車人員至本服務區的目的為何？【複選題】									
單位：人；%									
	樣本數	如廁	用餐	休息	購物	加油	車輛充電	哺乳	其他
總計	8,731	73.34	61.05	58.64	19.20	12.29	2.91	1.20	0.87
所在服務區/休息站									
中壢服務區	220	89.55	77.73	29.55	22.27	14.09	3.64	1.36	0.91
湖口服務區	561	93.94	66.49	43.14	22.28	17.29	4.28	0.71	0.36
泰安服務區	871	64.64	53.62	61.42	14.58	12.28	2.07	1.49	1.03
西螺服務區	841	68.73	59.22	54.93	17.12	13.67	2.85	1.66	1.55
新營服務區	630	63.65	53.02	56.51	15.40	9.52	1.90	1.43	0.79
仁德服務區	512	72.27	61.33	65.82	16.80	20.51	1.37	0.20	0.59
關西服務區	876	91.44	67.12	44.52	14.84	14.50	4.57	0.91	0.23
西湖服務區	631	65.93	60.54	62.76	17.12	7.13	2.69	1.43	0.95
清水服務區	1,049	68.26	72.45	73.59	32.41	13.44	1.91	1.24	0.95
南投服務區	444	79.28	50.23	64.41	24.55	10.14	2.70	0.68	0.45
古坑服務區	446	61.88	59.19	68.39	17.49	14.13	4.26	2.02	1.35
東山服務區	630	60.48	62.06	64.13	18.41	13.97	3.49	1.59	1.43
關廟服務區	252	76.59	66.27	70.63	11.51	11.90	1.59	0.79	-
石碇服務區	252	90.87	49.60	47.22	17.86	0.79	8.33	0.79	0.40
蘇澳服務區	296	72.97	56.08	64.19	21.96	5.07	1.69	1.35	1.69
楊梅休息站	136	90.44	55.88	23.53	14.71	0.74	-	0.74	0.74
東草屯休息站	84	76.19	36.90	60.71	9.52	1.19	1.19	-	-

因本題為複選題，故不進行卡方分析。

H4_1.從哪個縣市上高速公路

本次調查中，受訪民眾上高速公路的縣市，以「台中市」的比例最高，占 14.54%，其次依序為「高雄市」(12.54%)、「台南市」(11.90%)及「新北市」(9.24%)等。而根據各站點來看，上高速公路的縣市以「台中市」比例最高的站點有中壢服務區(10.45%，與基隆市比例亦同)、泰安服務區(19.63%)、西螺服務區(18.31%)、關西服務區(13.81%)、西湖服務區(16.96%)、清水服務區(18.11%)、南投服務區(18.02%)、古坑服務區(21.75%)及東草屯休息站(29.76%)；以「高雄市」比例最高的站點有新營服務區(30.0%)、仁德服務區(42.19%)、東山服務區(27.94%)及關廟服務區(30.56%)；以「台北市」比例最高的站點有湖口服務區(17.83%)及楊梅休息站(40.44%)；以「宜蘭縣」比例最高的站點有石碇服務區(30.16%)及蘇澳服務區(28.04%)。

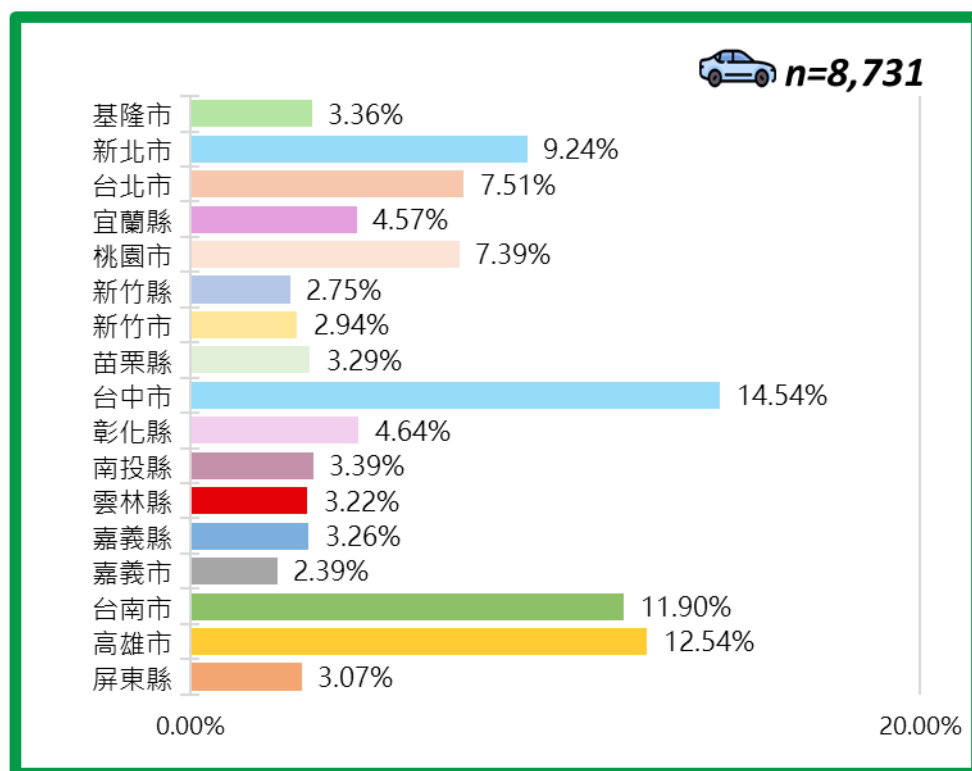


圖 57 從哪個縣市上高速公路—整體

表 18 樣本結構交叉表_從哪個縣市上高速公路

H4_1.請問您從哪個縣市上高速公路？																			
單位：人；%																			
	樣本數	合計	基隆市	新北市	台北市	宜蘭縣	桃園市	新竹縣	新竹市	苗栗縣	台中市	彰化縣	南投縣	雲林縣	嘉義縣	嘉義市	台南市	高雄市	屏東縣
總計	8,731	100.00	3.36	9.24	7.51	4.57	7.39	2.75	2.94	3.29	14.54	4.64	3.39	3.22	3.26	2.39	11.90	12.54	3.07
所在服務區/休息站																			
中壢服務區	220	100.00	10.45	7.27	10.00	6.82	10.91	0.91	0.45	2.73	10.45	4.55	2.27	5.45	3.18	5.00	11.36	6.36	1.82
湖口服務區	561	100.00	10.16	12.12	17.83	8.73	5.88	1.07	1.78	2.50	8.91	6.06	2.67	4.28	1.25	4.10	6.95	4.81	0.89
泰安服務區	871	100.00	1.72	12.74	11.14	2.18	15.04	5.17	4.36	4.59	19.63	3.33	1.95	1.72	2.87	0.92	6.66	5.05	0.92
西螺服務區	841	100.00	1.07	7.13	4.40	0.83	5.71	3.09	2.38	3.33	18.31	7.02	0.59	5.47	3.92	2.38	17.84	14.39	2.14
新營服務區	630	100.00	0.48	3.49	2.70	0.32	2.86	2.06	1.43	1.59	13.33	6.03	1.43	4.29	3.17	2.38	22.06	30.00	2.38
仁德服務區	512	100.00	-	1.37	0.59	0.20	1.56	1.17	0.98	1.17	7.42	2.73	0.39	1.76	4.10	2.34	30.08	42.19	1.95
關西服務區	876	100.00	9.36	11.64	7.76	10.73	3.08	1.83	1.37	3.31	13.81	4.11	3.54	3.65	2.28	3.88	10.16	7.99	1.48
西湖服務區	631	100.00	1.27	14.90	9.35	2.22	12.20	3.80	4.60	7.61	16.96	5.71	5.39	3.01	2.54	1.11	4.12	3.33	1.90
清水服務區	1,049	100.00	1.33	12.30	8.20	1.24	12.20	4.58	6.67	5.53	18.11	5.62	4.86	3.15	2.29	1.62	6.01	4.39	1.91
南投服務區	444	100.00	3.60	4.95	6.08	1.80	9.23	6.53	5.41	6.08	18.02	8.11	7.43	3.15	5.41	2.93	4.95	4.28	2.03
古坑服務區	446	100.00	0.90	2.91	1.35	0.45	4.26	0.90	1.79	1.12	21.75	2.47	8.74	5.83	9.19	2.47	15.47	15.02	5.38
東山服務區	630	100.00	0.79	2.22	0.79	0.32	1.43	0.16	0.48	1.11	10.48	2.86	4.60	2.70	5.24	4.44	22.22	27.94	12.22
關廟服務區	252	100.00	0.40	2.78	1.19	-	1.98	-	0.40	-	7.54	2.38	3.57	1.59	3.57	1.98	21.43	30.56	20.63
石碇服務區	252	100.00	7.14	18.25	5.16	30.16	11.51	2.78	6.75	0.79	9.52	0.79	-	-	0.79	1.19	3.57	1.59	-
蘇澳服務區	296	100.00	2.70	21.62	19.59	28.04	11.82	3.72	2.36	0.68	5.41	1.01	1.35	0.34	-	-	0.34	1.01	-
楊梅休息站	136	100.00	19.12	19.85	40.44	10.29	6.62	-	-	-	2.94	0.74	-	-	-	-	-	-	-
東草屯休息站	84	100.00	4.76	5.95	-	-	4.76	2.38	3.57	5.95	29.76	15.48	15.48	2.38	3.57	2.38	1.19	1.19	1.19

H4_2.目的地

本次調查中，受訪民眾目的地，以「台中市」的比例最高，占 15.57%，其次依序為「台南市」(10.45%)、「高雄市」(9.64%)及「南投縣」(7.58%)等。而根據各站點來看，目的地以「台中市」比例最高的站點有湖口服務區(14.08%)、泰安服務區(26.98%)、西螺服務區(17.72%)、西湖服務區(18.38%)、清水服務區(25.83%)及楊梅休息站(26.47%)；以「台南市」比例最高的站點有西螺服務區(17.72%)、新營服務區(22.54%)及東山服務區(20.63%)；以「高雄市」比例最高的站點有仁德服務區(44.73%)及關廟服務區(21.03%)；以「台北市」比例最高的站點有中壢服務區(18.64%)及關西服務區(16.55%)；以「宜蘭縣」比例最高的站點有石碇服務區(50.79%)及蘇澳服務區(36.82%)

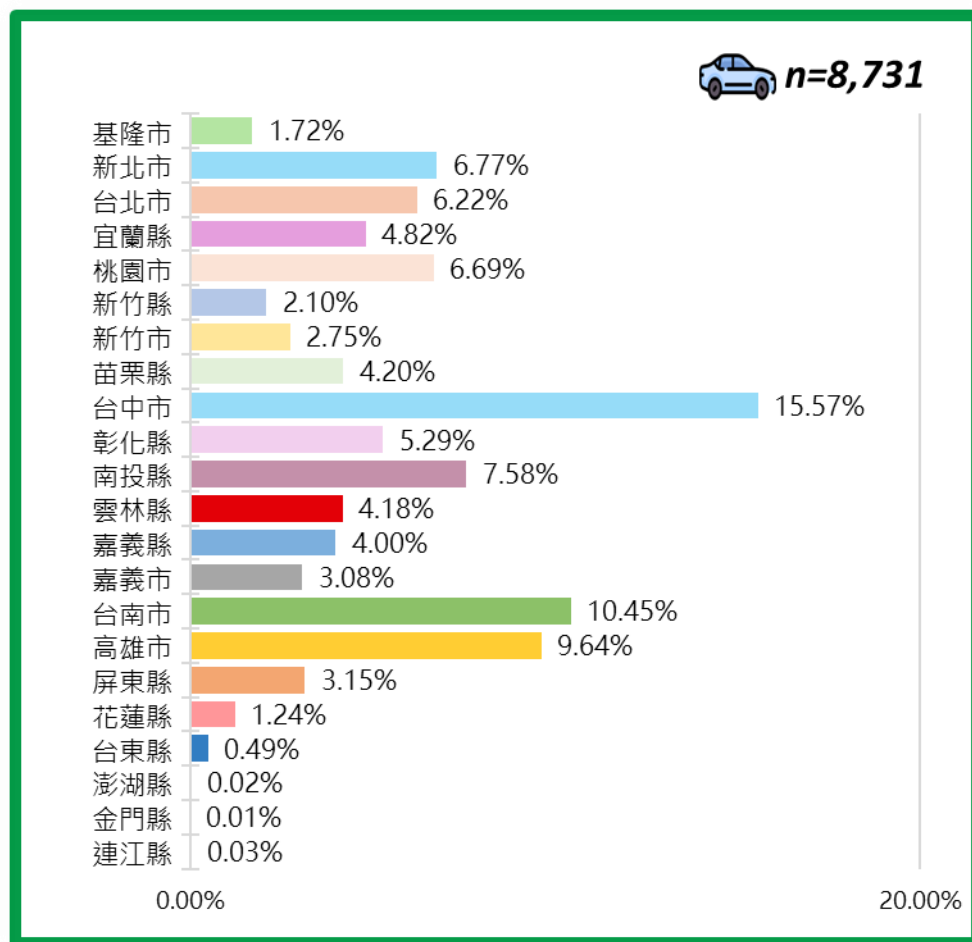


圖 58 受訪民眾目的地—整體

表 19 樣本結構交叉表_目的地

H4_2. 請問您的目的地是哪個縣市？																								
單位：人；%																								
	樣本數	合計	基隆市	新北市	台北市	宜蘭縣	桃園市	新竹縣	新竹市	苗栗縣	台中市	彰化縣	南投縣	雲林縣	嘉義縣	嘉義市	台南市	高雄市	屏東縣	花蓮縣	台東縣	澎湖縣	金門縣	連江縣
總計	8,731	100.0	1.72	6.77	6.22	4.82	6.69	2.10	2.75	4.20	15.57	5.29	7.58	4.18	4.00	3.08	10.45	9.64	3.15	1.24	0.49	0.02	0.01	0.01
所在服務區/休息站																								
中壢服務區	220	100.0	3.64	20.45	18.64	3.18	19.09	0.45	4.55	5.00	12.27	2.73	1.82	1.36	0.91	0.91	3.18	1.82	-	-	-	-	-	-
湖口服務區	561	100.0	4.99	10.87	11.59	6.77	10.52	1.60	4.99	4.28	14.08	6.60	2.85	3.74	1.60	2.85	7.13	4.28	1.25	-	-	-	-	-
泰安服務區	871	100.0	1.72	9.53	7.35	1.72	10.56	3.44	4.59	5.40	26.98	4.36	4.02	2.18	2.64	1.95	6.89	4.59	1.61	-	0.34	-	0.11	-
西螺服務區	841	100.0	0.36	3.57	3.69	0.95	4.99	2.62	2.26	3.21	17.72	6.54	0.83	10.46	5.11	3.21	17.72	12.84	3.45	0.24	0.24	-	-	-
新營服務區	630	100.0	0.16	3.17	3.49	-	3.02	2.38	1.11	3.65	13.65	6.19	0.32	4.44	7.46	5.08	22.54	18.89	3.97	-	0.32	0.16	-	-
仁德服務區	512	100.0	0.20	1.56	2.15	-	0.78	0.39	2.54	1.37	7.03	2.93	0.78	2.15	2.34	2.93	22.07	44.73	4.49	0.20	1.37	-	-	-
關西服務區	876	100.0	5.48	14.04	16.55	10.62	10.84	1.71	1.71	4.57	11.99	4.00	4.00	1.71	1.48	1.83	4.68	3.77	0.57	0.46	-	-	-	-
西湖服務區	631	100.0	1.90	10.94	7.45	0.95	9.35	4.75	5.39	12.20	18.38	10.14	5.71	2.69	0.95	1.43	4.28	1.58	0.95	0.63	-	-	-	0.32
清水服務區	1,049	100.0	0.95	6.29	5.05	1.14	7.63	2.86	3.15	6.86	25.83	8.77	10.58	3.15	3.91	2.29	6.39	3.62	1.24	0.19	-	-	-	0.10
南投服務區	444	100.0	0.23	0.23	1.35	0.45	0.90	1.58	0.90	1.80	6.98	6.53	41.67	6.76	9.68	5.86	6.76	6.98	1.35	-	-	-	-	-
古坑服務區	446	100.0	0.45	2.24	2.47	0.22	2.91	0.45	0.45	0.90	13.00	3.36	15.02	14.57	9.87	4.93	9.64	9.19	9.64	-	0.67	-	-	-
東山服務區	630	100.0	1.11	1.90	1.27	0.32	2.06	0.48	0.48	0.79	12.22	2.38	12.54	3.17	8.25	7.30	20.63	15.24	8.41	0.16	1.11	0.16	-	-
關廟服務區	252	100.0	-	1.59	1.59	-	3.17	0.40	1.19	2.78	11.51	3.97	3.97	2.78	3.17	3.57	15.48	21.03	19.84	1.19	2.78	-	-	-
石碇服務區	252	100.0	3.97	12.70	4.37	50.79	13.10	1.19	7.54	2.38	3.57	-	-	-	-	-	-	-	-	0.40	-	-	-	-
蘇澳服務區	296	100.0	1.01	8.11	6.76	36.82	6.42	0.34	1.35	0.34	2.36	0.34	0.34	-	0.68	-	0.68	-	-	30.41	4.05	-	-	-
楊梅休息站	136	100.0	-	0.74	2.94	-	0.74	8.82	4.41	5.88	26.47	8.09	3.68	5.15	2.94	5.88	13.97	10.29	-	-	-	-	-	-
東草屯休息站	84	100.0	1.19	2.38	-	-	1.19	-	-	-	9.52	-	77.38	1.19	-	-	3.57	2.38	1.19	-	-	-	-	-

H5.再次到訪本服務區意願

本次調查中，受訪民眾「會想再次到訪本服務區」的比例(99.11%)高於「不會想再次到訪本服務區」的比例(0.89%)。而根據各站點來看，再次到訪意願，所有站點之受訪者皆以「會」高於「不會」，其中又以中壢服務區及東草屯休息站(皆占 100.00%)為最高。

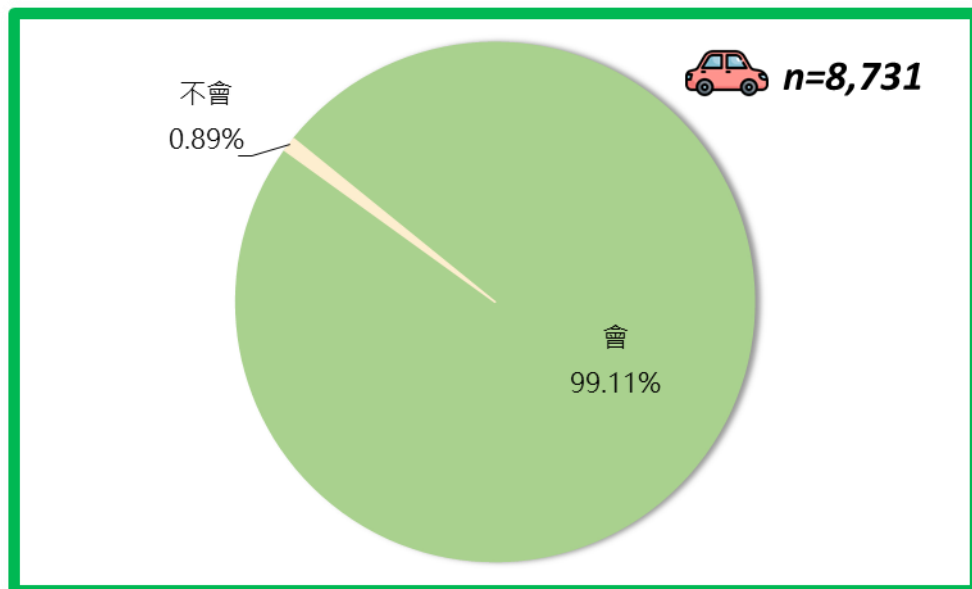


圖 59 再次到訪本服務區意願—整體

經卡方檢定分析，受訪民眾再次到訪本服務區意願，會因年齡及到訪次數的不同而有所差異。

本次調查結果，重要變項交叉分析如下（樣本數小於 30 者不納入分析）：

年 齡：以 50~59 歲會想再次到訪的比例(99.36%)較高，以 18-29 歲者會想再次到訪的比例(98.26%)較低。

到 訪 次 數：以每周 1 次以上者會想再次到訪的比例(99.81%)較高，以沒來過者會想再次到訪的比例(98.58%)較高。

表 20 樣本結構交叉表_再次到訪本服務區意願

H5.請問您會不會想再次到訪本服務區？				
單位：人；%				
	樣本數	合計	會	不會
總計	8,731	100.00	99.11	0.89
所在服務區/休息站				
中壢服務區	220	100.00	100.00	-
湖口服務區	561	100.00	99.29	0.71
泰安服務區	871	100.00	98.85	1.15
西螺服務區	841	100.00	99.29	0.71
新營服務區	630	100.00	99.05	0.95
仁德服務區	512	100.00	98.24	1.76
關西服務區	876	100.00	99.66	0.34
西湖服務區	631	100.00	99.21	0.79
清水服務區	1,049	100.00	99.43	0.57
南投服務區	444	100.00	99.55	0.45
古坑服務區	446	100.00	99.55	0.45
東山服務區	630	100.00	99.37	0.63
關廟服務區	252	100.00	98.81	1.19
石碇服務區	252	100.00	94.05	5.95
蘇澳服務區	296	100.00	99.32	0.68
楊梅休息站	136	100.00	99.26	0.74
東草屯休息站	84	100.00	100.00	-

第四章、廁所滿意度分析

第一節、C0.使用的公共廁所

本次調查中，受訪民眾使用的公共廁所，以「男廁」的比例最高，占 53.59%，其次依序為「女廁」(39.83%)、「親子廁所」(2.55%)、「友善廁所」(0.34%)及「無障礙廁所」(0.27%)。另外，有 3.42%未使用公共廁所。

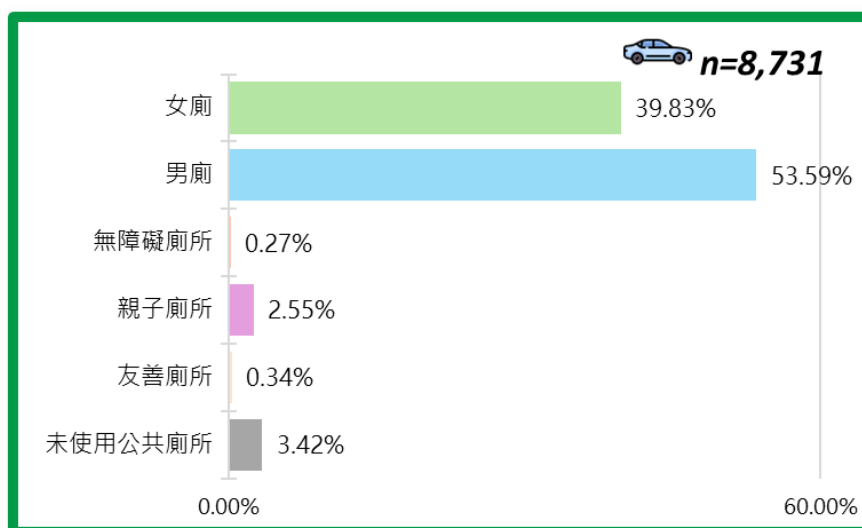


圖 60 使用的公共廁所—整體

表 21 廁所使用人數統計表

		回答人數	百分比
C0.請問您是使用哪一種公共廁所？	女廁	3,477	39.83%
	男廁	4,678	53.59%
	無障礙廁所	24	0.27%
	親子廁所	223	2.55%
	友善廁所	30	0.34%
	未使用公共廁所	299	3.42%
合計		8,731	100.00%

以整體的數據觀察，受訪民眾對於「廁所」整體滿意度，有 94.12%正面評價(51.28%很滿意，42.84%滿意)，0.42%負面評價(0.34%不滿意，0.08%很不滿意)，另外有 5.46%表示尚可。換算成分數，則是 88.98 分，較上期(113 年)降低 1.00 分。

表 22 趨勢比較表_公共廁所(整體)

整體						
年度	n	113年	n	114年	t 值	上期增減
項目						
公共廁所	8,439	89.98	8,432	88.98	1.08	-1.00

第二節、 C1.公共廁所數量充足程度

本次調查中，有使用公共廁所的受訪民眾對於「公共廁所數量充足程度」滿意度，有 95.69%正面評價(57.81%很滿意，37.88%滿意)，0.30%負面評價(0.25%不滿意，0.05%很不滿意)，另外有 4.01%表示尚可。

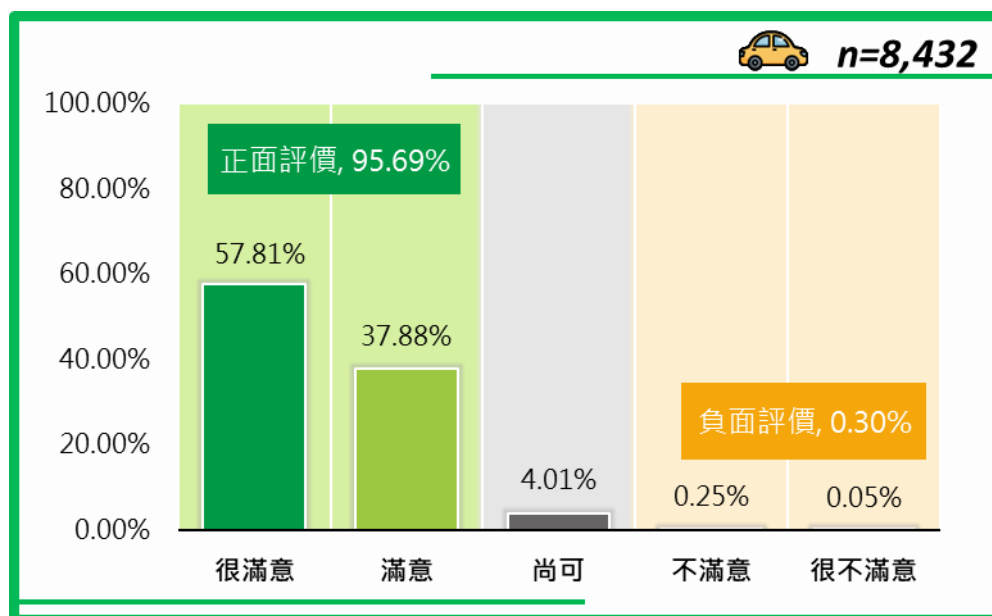


圖 61 公共廁所數量充足程度—整體

經卡方檢定分析，受訪民眾對「公共廁所數量充足程度」滿意度，會因年齡、乘坐車型、身份、到訪次數及再次到訪意願的不同而有所差異；其中，乘坐車型及再次到訪意願有超過 25%的組內期望值小於 5，不適合進行卡方檢定。

本次調查結果，重要變項交叉分析如下（樣本數小於 30 者不納入分析）：

- 年 齡：以 60 歲以上者表示正面評價的比例(97.55%)較高，以 18-29 歲者表示正面評價的比例(93.73%)較低。
- 身 份：以駕駛表示正面評價的比例(96.16%)高於乘客(95.04%)。
- 到 訪 次 數：以沒來過者表示正面評價的比例(96.74%)較高，以每月不到 1 次者表示正面評價的比例(93.23%)較低。

第三節、C2.公共廁所清潔度

本次調查中，有使用公共廁所的受訪民眾對於「公共廁所清潔度」滿意度，有 93.58%正面評價(53.41%很滿意，40.17%滿意)，0.43%負面評價(0.37%不滿意，0.06%很不滿意)，另外有 5.99%表示尚可。

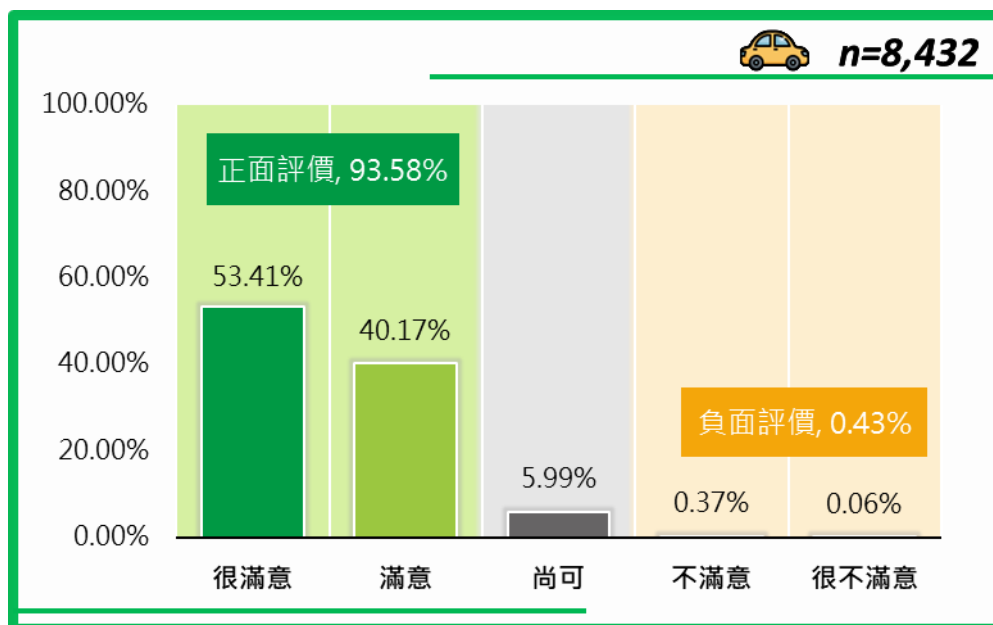


圖 62 公共廁所清潔度滿意度—整體

經卡方檢定分析，受訪民眾對「公共廁所清潔度」滿意度，會因性別、年齡、教育程度、身份、到訪次數及再次到訪意願的不同而有所差異；其中，再次到訪意願有超過 25%的組內期望值小於 5，不適合進行卡方檢定。

本次調查結果，重要變項交叉分析如下（樣本數小於 30 者不納入分析）：

性別：以男性表示正面評價的比例(94.30%)高於女性的比例(92.65%)。

年齡：以 60 歲以上者表示正面評價的比例(96.32%)較高，以 18-29 歲者表示正面評價的比例(89.90%)較低。

教育程度：以教育程度高中、高職(含)以下者表示正面評價的比例(94.92%)較高，以大學者表示正面評價的比例(92.74%)較低。

身份：以駕駛表示正面評價的比例(94.11%)高於乘客(92.83%)。

到訪次數：以沒來過者表示正面評價的比例(95.25%)較高，以每周 1 次以上者表示正面評價的比例(92.11%)較低。

第四節、C3.廁間設備貼心度

本次調查中，有使用公共廁所的受訪民眾對於「廁間設備貼心度」滿意度，有 95.44%正面評價(55.66%很滿意，39.78%滿意)，0.25%負面評價(0.24%不滿意，0.01%很不滿意)，另外有 4.31%表示尚可。

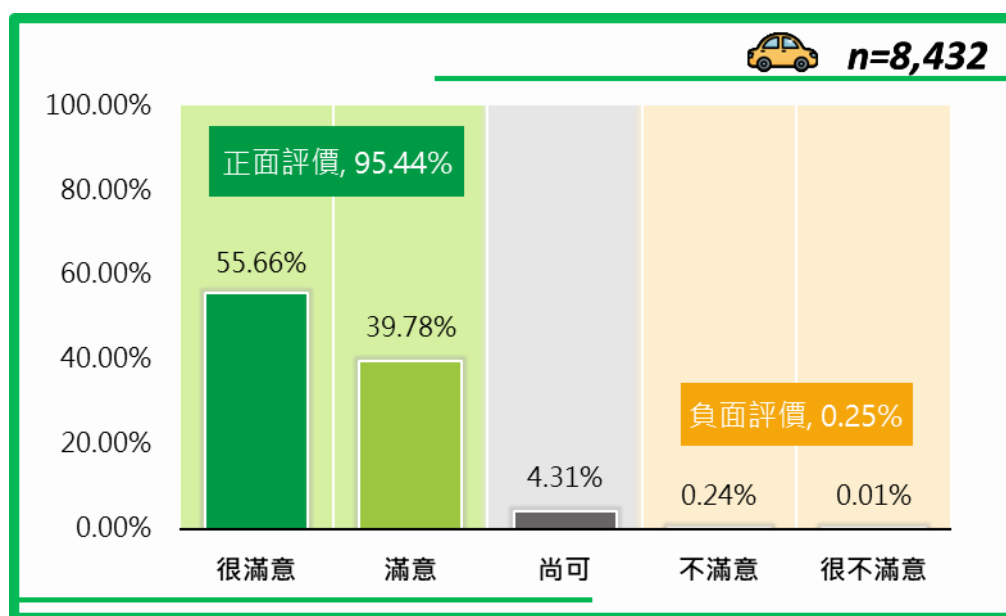


圖 63 廁間設備貼心度滿意度—整體

經卡方檢定分析，受訪民眾對「廁間設備貼心度」滿意度，會因年齡、教育程度、乘坐車型、到訪次數、再次到訪意願及是否有同行孩童的不同而有所差異；其中，乘坐車型、到訪次數及再次到訪意願有超過 25%的組內期望值小於 5，不適合進行卡方檢定。

本次調查結果，重要變項交叉分析如下（樣本數小於 30 者不納入分析）：

年 齡：以 60 歲以上者表示正面評價的比例(97.18%)較高，以 18-29 歲者表示正面評價的比例(91.96%)較低。

教 育 程 度：以教育程度專科者表示正面評價的比例(96.98%)較高，以研究所以以上者表示正面評價的比例(92.95%)較低。

是否有同行孩童：以有同行孩童者表示正面評價的比例(96.79%)高於沒有同行孩童者(95.13%)。

第五節、C4.免治馬桶滿意度

本次調查中，有使用公共廁所的受訪民眾對於「免治馬桶」滿意度，有 55.80% 正面評價(32.76%很滿意，23.04%滿意)，0.34%負面評價(0.27%不滿意，0.07%很不滿意)，另外有 5.29%表示尚可及 38.57%未使用免治馬桶。

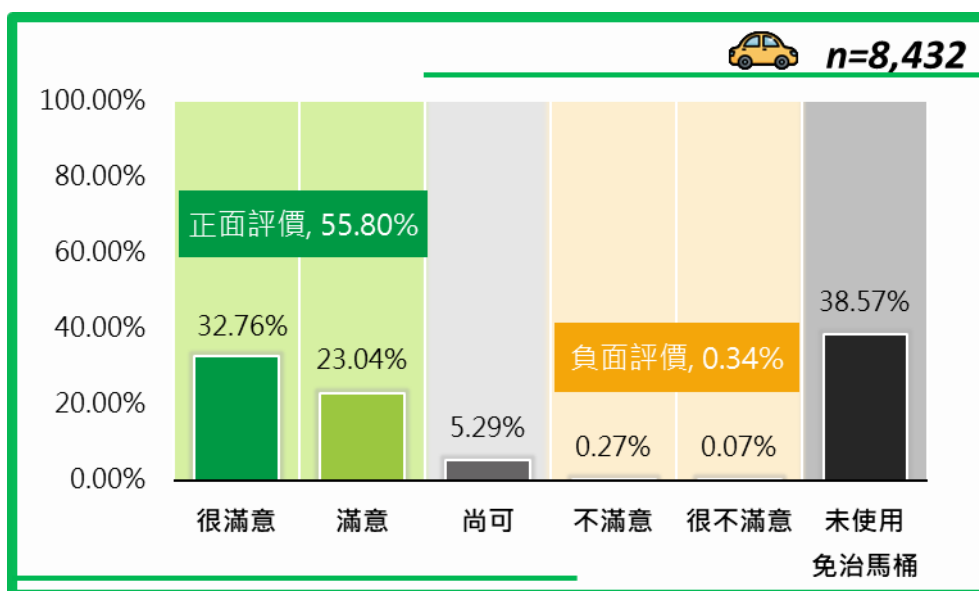


圖 64 免治馬桶滿意度—整體

經卡方檢定分析，受訪民眾對「免治馬桶」滿意度，會因年齡、教育程度、乘坐車型、到訪次數、再次到訪意願及居住地區的不同而有所差異；其中，乘坐車型及再次到訪意願有超過 25%的組內期望值小於 5，不適合進行卡方檢定。

本次調查結果，重要變項交叉分析如下（樣本數小於 30 者不納入分析）：

- 年 齡：以 18-29 歲者表示正面評價的比例(64.82%)較高，以 60 歲以上者表示正面評價的比例(46.20%)較低。
- 教 育 程 度：以教育程度專科者表示正面評價的比例(58.77%)較高，以研究所以以上者表示正面評價的比例(52.05%)較低。
- 到 訪 次 數：以每周 1 次以上者表示正面評價的比例(64.29%)較高，以沒來過者表示正面評價的比例(51.63%)較低。
- 居 住 地 區：以居住在桃竹苗者表示正面評價的比例(57.52%)較高，以居住在基宜花東者表示正面評價的比例(53.31%)較低。

第六節、C5.公共廁所整體滿意程度

本次調查中，有使用公共廁所的受訪民眾對於「公共廁所」整體滿意度，有 94.12%正面評價(51.28%很滿意，42.84%滿意)，0.42%負面評價(0.34%不滿意，0.08%很不滿意)，另外有 5.46%表示尚可。

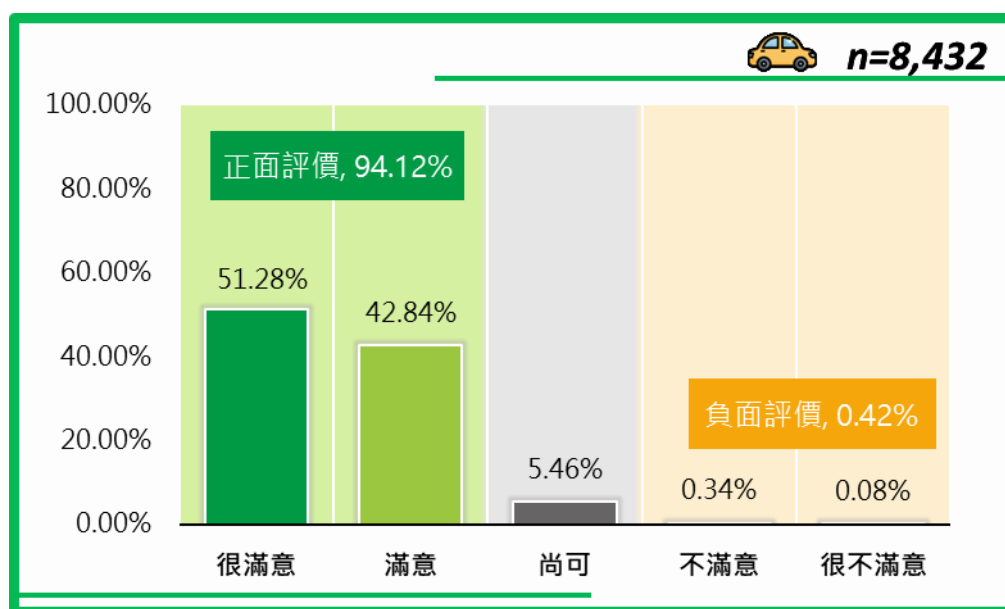


圖 65 公共廁所整體滿意度—整體

經卡方檢定分析，受訪民眾對「公共廁所」整體滿意度，會因性別、年齡、教育程度、身份、到訪次數、再次到訪意願及居住地區的不同而有所差異；其中，再次到訪意願有超過 25%的組內期望值小於 5，不適合進行卡方檢定。

本次調查結果，重要變項交叉分析如下（樣本數小於 30 者不納入分析）：

性	別	：以男性表示正面評價的比例(94.78%)高於女性的比例(93.25%)。	
年	齡	：以 60 歲以上者表示正面評價的比例(96.81%)較高，以 18-29 歲者表示正面評價的比例(90.56%)較低。	
教	育	程 度	：以教育程度高中、高職(含)以下者表示正面評價的比例(95.42%)較高，以大學者表示正面評價的比例(93.09%)較低。
身	份	以駕駛表示正面評價的比例(94.72%)高於乘客的比例(93.26%)。	
到	訪	次 數	：以沒來過者表示正面評價的比例(95.76%)較高，以每周 1 次以上者表示正面評價的比例(91.54%)較低。
居	住	地 區	：以居住在基宜花東者表示正面評價的比例(97.45%)較高，以居住在雲嘉南者表示正面評價的比例(92.34%)較低。

第五章、不滿意的原因和建議

第一節、戶外休憩區

構面	不满意原因和建議	次數
戶外休憩區	休息座位少(泰安10、仁德8、西螺7、關西4、楊梅3、清水2、蘇澳2、西湖1、關廟1、東草屯1)	39
	動線不佳(泰安5、西螺4、新營4、關廟1、西湖1)	14
	遮蔽物不足(仁德)	6
	建議再增加休憩空間(新營)	3
	清潔待加強(泰安2、西螺1)	3
	戶外整體設計不佳(蘇澳)	2
	地方太小(泰安)	2
	車輛跟行人的動線規劃不是很友善(仁德)	2
	建議遮陽的地方多一點(新營)	2
	菸味太重(西螺)	2
	環境不夠整潔(西湖)	2
	環潔待改善境整(仁德)	2
	戶外桌面椅子清潔不佳(蘇澳)	1
	戶外傘區太少(湖口)	1
	戶外幾乎都沒有功能性(湖口)	1
	戶外景色不好看(古坑)	1
	戶外樹木多一點(關廟)	1
	戶外環境要加強(古坑)	1
	有些停車格到廁所的路程之間沒有人行道(新營)	1
	吸菸區很髒(南投)	1
	吸菸區跟停車的地方在一起，下車就要忍受二手菸(湖口)	1
	沒太多又遮蔽的戶外建築(中壢)	1
	沒有規劃吸菸區，導致到處都有人抽菸，很臭！(新營)	1
	車輛進出動線容易導致回堵(仁德)	1
	垃圾桶數量相較過去大幅度減少(中壢)	1
	桌子不常清潔(仁德)	1
	蚊子好多(清水)	1
	停車位前後沒有行人動線(仁德)	1
	景點可更好(關西)	1
	景觀不吸引人(新營)	1
	椅子較少比較少較不明顯(南投)	1
	無行人專用道(西螺)	1
	路面不平不好推輪椅(清水)	1
	綠色行人區常有行車不禮讓行人建議違規取締(西螺)	1
	遮陽處太少(泰安1、東山1、東草屯1)	3
	環境雜亂(東山)	1
	避免淋雨區域少(西螺)	1
	離充電樁太遠(東山)	1
	無意見(中壢)	1
	總計	109

圖 66 戶外休憩區開放題

第二節、停車場及充電樁

構面	不滿意原因和建議	次數
停車場及充電樁	停車位不夠(仁德11、西螺6、新營5、東山4、中壢1、古坑1)	28
	動線不佳(清水6、泰安5、西湖3、楊梅3、新營2、仁德1、南投1、石碇1)	22
	指引不佳(泰安9、蘇澳1、西螺1、南投1)	12
	停車場沒有遮陽設施(蘇澳8、清水2、泰安1、關西1)	12
	充電樁數量太少(東山6、湖口1、新營1、古坑1、泰安1、關廟1)	11
	充電樁離室內遠(泰安5、新營2、東山1)	8
	停車位不足(清水5、中壢1)	6
	標示指引不夠明顯(仁德3、東山2)	5
	停車格太小(清水2、西螺1、新營1、仁德1)	5
	空位指示燈壞掉(清水4、東山1)	5
	充電樁的數量太少(關西)	4
	充電價格太高(古坑2、東山1、關西1)	4
	動線不好停車(西螺)	3
	無障礙停車位被人佔用(清水)	3
	人行道規劃很差(清水)	2
	充電槍與充電插頭方位問題(西螺)	2
	停車場常有車子亂停(仁德)	2
	停車場整體空間太小(楊梅)	2
	標示太晚，錯過第一個進入小客車停車區域(西螺)	2
	標線雜亂(關西)	2
	沒有人員指引(西湖1、蘇澳1)	2
	CCS1太少了(清水)	1
	上層小客車導覽動線不清，易過頭(關廟)	1
	大車停車位置相隔太近一不小心容易碰撞(中壢)	1
	大門前的停車位不足(古坑)	1
	大型車停車格太少(西螺)	1
	小行車入口處不清楚(西螺)	1
	小車停去大車位(中壢)	1
	充電樁的種類需增加(蘇澳)	1
	充電線有點過短，車身較長的車很難使用(西螺)	1
	地上有垃圾(蘇澳)	1
	有些停車格畫的很奇怪(關西)	1
	行人動線少(西螺)	1
	沒有管理也沒有引導(西螺)	1
	車位剩餘數量有落差(石碇)	1
	車道太窄(西螺)	1
	兒童專用車位要注意違停驅趕(西湖)	1
	附近有人抽菸菸味重(新營)	1
	要開車出去時，經過加油站的入口前，有時會與來自大客車停車區要進停車場的車輛有碰撞的可能，希望能增加這兩個方向的匯流的安全(新營)	1
	馬賽路口標誌標線不清楚(蘇澳)	1
	停車格施工，位置太少(仁德)	1
	停車場離室內服務區太遠(清水)	1
	動線很亂，非常容易造成車禍，進來和出去要交叉，應該出去和進來分向(仁德)	1
	常常沒位置停車(中壢)	1
	許多車輛並未遵守路線指示前行，以及車輛停留的過程，並未有一個良好的角度及空間(仁德)	1
	塞車(仁德)	1
	路線引導不夠好，兩線匯入一線有問題(古坑)	1
	應規劃吸菸區(清水1、泰安1)	1
	環境不夠整潔(西湖)	1
	總計	172

圖 67 停車場及充電樁開放題

第三節、公共廁所

構面	不滿意原因和建議	次數
公共廁所	清潔不佳(泰安7、清水6、西湖5、新營5、東山2、仁德1、西螺1、古坑1、楊梅1、東草屯1)	29
	免治馬桶有損壞(西螺6、楊梅1、南投1)	8
	廁所有異味(泰安6、新營2)	8
	沒有衛生紙(泰安4、清水2、蘇澳1)	7
	廁所有點舊(泰安3、仁德2)	5
	有異味(西湖3、古坑1)	4
	廁所數量少(關西1、西湖1、泰安1、東山1)	4
	地板濕滑(清水1、西螺1、石碇1)	3
	地板髒汙(新營)	3
	坐式馬桶太少(新營1、石碇1)	2
	二樓沒廁所(南投)	1
	水太小了(西螺)	1
	地板不清潔(關廟)	1
	免治馬桶部分功能無法使用(東山)	1
	沖水裝置壞掉(泰安)	1
	男廁數量少(仁德)	1
	垃圾桶未及時清理，都滿出來(泰安)	1
	表示沒有很清楚(東山)	1
	建議使用新型捲筒抽取式衛生紙(古坑)	1
	很多間都鎖住不能使用(東山)	1
	馬桶堵塞(西湖)	1
	排水孔塞住了(清水)	1
	廁所不夠明亮(蘇澳)	1
	廁所外面洗手沒水(西湖)	1
	廁所建築體太小(新營)	1
	廁所略有異味，地面潮濕(仁德)	1
	感應式水龍頭感應不靈(新營)	1
	會缺衛生紙(仁德)	1
	電燈很快就熄掉了可以時間長一點(蘇澳)	1
	說明書上有說明自動沖水但沒有(楊梅)	1
	衛生紙品質太差(仁德)	1
	獨立廁所裡沒放洗手乳(西螺)	1
	無明確意見(湖口)	2
	總計	98

圖 68 公共廁所開放題

第四節、商品銷售服務

構面	不滿意原因和建議	次數
商品銷售服務	價格太高(清水8、西螺6、西湖5、泰安4、仁德3、關西3、南投3、東山2、新營2、湖口1、關廟1、石碇1)	39
	商品品項少(泰安7、新營6、仁德3、蘇澳2、湖口1、楊梅1)	21
	服務人員態度不佳(西湖4、清水1、湖口1)	6
	商品選擇性少(西螺)	5
	建議增加商品多元性(東草屯)	4
	櫃位增加(關廟)	4
	座位區座位較少(楊梅)	3
	店家選擇性少(西湖)	2
	可以再多新增種類(南投)	1
	店家態度不佳(關西)	1
	空間太小(湖口)	1
	品項太類似(清水)	1
	建議販售衛生棉條(西螺)	1
	商品總類太少，廣告看板的商品現場沒看到(湖口)	1
	商家較少(關廟)	1
	環境衛生不佳(西湖)	1
	總計	90

圖 69 商品銷售服務開放題

第五節、熱熟食及用餐服務

構面	不滿意原因和建議	次數
熱熟食及用餐服務	座位不夠多(西螺40、關西32、東山25、清水11、新營8、泰安5、湖口4、南投4、蘇澳3、仁德2、古坑1、石碇1)	136
	熱食選擇太少(關廟19、西螺13、東山13、蘇澳12、清水9、西湖	89
	價格太高(清水14、西螺11、仁德9、泰安7、西湖5、古坑5、東山4、關廟4、新營1、關西1)	61
	冷氣不冷(關西9、湖口8、新營4、仁德4、東山4、清水1)	30
	商家少(仁德)	20
	桌面清潔度不佳(泰安8、古坑3、清水2、新營2、西螺1、湖口1、蘇澳1)	18
	食物選擇性少(泰安8、新營4)	12
	環境不佳(西螺3、西湖2、泰安2、清水2)	9
	服務人員態度不佳(清水3、西湖3、仁德1)	7
	蚊蟲較多(東山)	6
	清潔度不佳(東山3、關西1)	4
	用餐區桌子未擦(仁德)	3
	用餐環境熱(古坑)	2
	自助內用區的座位數太少(西湖)	2
	座位區位置小(新營)	2
	健康餐選擇太少，對減重者不友善(關西)	2
	動線不好(清水1、東山1)	2
	出菜效率不佳(新營)	1
	可以增加便當的選項(西螺)	1
	地面髒汙(新營)	1
	位子太擁擠(仁德)	1
	希望有麥當勞和更多其他熟食提供(新營)	1
	沒有素食(仁德)	1
	服務人員能力待加強(清水)	1
	服務人員產品介紹不夠清楚(蘇澳)	1
	空間太小(西螺)	1
	便當叫賣太吵(仁德)	1
	食材不新鮮(新營)	1
	食物不太好吃(關西)	1
	座位太少，空調不夠強，熱食太晚營業(中壢)	1
	桌子有垃圾(仁德)	1
	桌子搖晃(泰安)	1
	素食店沒了(西螺)	1
	缺少地方性特色，建議可增加地域性特色商品之販售。新東陽裡面販售之商品，無法讓人感受地方性特產之特色，僅凸顯新東陽商標，為實在可惜(西湖)	1
	清潔人員少(關西)	1
	湯沒味道，關東煮有些貴(西螺)	1
	蒼蠅太多(石碇)	1
	熟食區營業時間太晚，早到只能吃關東煮(中壢)	1
	衛生不佳(南投)	1
	請多使用環保餐具(仁德)	1
	餐點量少(新營)	1
	餐廳服務人員態度不佳(東山)	1
	應多增加當地區名產(西螺)	1
	關東煮區有人夾取食物的時交談(西螺)	1
	總計	433

圖 70 熱熟食及用餐服務開放題

第六章、期待新增的設施

受訪者期待新增之設施	次數	受訪者期待新增之設施	次數
兒童遊戲區(泰安7、清水5、古坑5、西湖2、新營2、關西1、仁德1、湖口1、關廟1)	25	有按摩師的服務店(清水)	1
熟食多樣化(西湖10、新營5、仁德1)	16	有線網路插頭(蘇澳)	1
手機充電(泰安3、西螺2、仁德2、西湖1、新營1、東山1)	10	老人友善措施(古坑)	1
按摩椅(西螺2、東山2、泰安2、蘇澳2、西湖1、楊梅1)	10	自助販賣區(西湖)	1
廁所間數(西湖)	10	自助微波爐(新營)	1
素食餐飲(古坑4、泰安2、仁德2、清水1、西螺1)	10	自動販賣機(東草屯)	1
充電樁數量(西湖5、新營2、西螺2)	9	行人用紅綠燈(清水)	1
飲水機(古坑4、東草屯3、東山1、楊梅1)	9	行動電源租借(清水)	1
增加餐飲的櫃位/種類(湖口)	7	伴手禮區(古坑)	1
熟食服務(東草屯6、楊梅1)	7	免費打氣(西螺)	1
多添置停車位(新營)	6	免費電影觀賞(東山)	1
吸菸區多一點(泰安2、新營2、中壠2)	6	吸菸區增設屋頂(西湖)	1
遮陽區的停車棚(清水4、東山2、關西2)	8	尿布檯(東山)	1
餐廳再多一點(泰安)	6	希望有賣寶泉的伴手禮(清水)	1
冷氣數量或溫度調低(仁德)	5	希望能進駐冰淇淋店(關西)	1
手搖飲店多一點(新營4、關西1)	5	希望鋼琴可以開放民眾使用(古坑)	1
戶外野餐區-兒童休憩區(關西)	4	投籃機(湖口)	1
星巴克(蘇澳3、新營1)	4	改善二樓視野(泰安)	1
麥當勞(泰安2、西螺1、新營1)	4	汽車自力打氣裝置(湖口)	1
遊戲區(東山)	4	沐浴區及短暫過夜設施(石碇)	1
增加按摩椅(古坑)	4	車量容載提示(西螺)	1
淋浴設施(泰安2、東山2)	4	兒童空間區域(蘇澳)	1
加油站(東草屯)	3	兒童座椅(西湖)	1
冷氣空調多一點(新營2、中壠1)	3	兒童遊戲區的清潔時間改到較沒人的時間(西螺)	1
兒童親子餐廳(泰安)	3	咖啡館(清水)	1
室外遮蔽物(新營)	3	垃圾桶位置排放方式希望能改善(西螺)	1
洗車服務(中壠1、古坑1、西螺1)	3	服務時間可以再延長(蘇澳)	1
商品多樣化(新營)	3	便利性便當(泰安)	1
AC充電樁(湖口)	2	室內飲水機位置(湖口)	1
充電樁方向問題(西螺)	2	室外加風扇(東山)	1
行動電源充電服務(泰安)	2	建議浴室(中壠)	1
冷氣多台一點(湖口)	2	洗手台水壓加大一點(新營)	1
身障按摩(關西)	2	洗手台增多補充洗手乳次數(仁德)	1
兒童遊戲區可以多一點小玩具(西螺)	2	風雨走廊(西湖)	1
垃圾桶多一點(新營1、中壠1)	2	座位多一點(泰安)	1
爭鮮(清水)	2	旅宿服務(古坑)	1
室內打掃可以使用吸塵器不要使用掃帚，因為這樣灰塵就不會飛起來(關西)	2	停車位空位指示燈(清水1、西螺1)	1
屋頂防曬(東草屯)	2	停車場上方遮陽或裝設太陽光電(泰安)	1
按摩椅多一點(湖口)	2	停車場的鋼架棚子美化(南投)	1
彩券行(新營)	2	停車週邊增設垃圾桶，防止菸蒂無法丟棄而亂丟！(泰安)	1
電梯(泰安1、新營1)	2	區分吸菸區與以外的地方(湖口)	1
樓上用餐區的冷氣(湖口)	2	區農產品的銷售(泰安)	1
熱水淋浴(古坑)	2	商品有節折扣(清水)	1
遮陽簾(新營)	2	婦幼車位多一點(泰安)	1
寵物遊戲區(泰安)	2	得來速(東山)	1
711(東草屯)	1	速食店(古坑)	1
AI導覽介紹當地景點(西湖)	1	釣魚區(東山)	1
Ccs1電動樁加設(清水)	1	剩餘停車位數量監控顯示(新營)	1
Subway(清水)	1	廁所使用燈(古坑)	1
一般轎車休息室(西湖)	1	廁所整潔度(新營)	1
九九峰的景觀引導(東草屯)	1	插座(泰安)	1
人行道規劃，手搖飲進駐(泰安)	1	街頭藝人表演(古坑1、新營1)	1
大型車停車格多一點(西螺)	1	愛心租借傘(泰安)	1
化妝品販賣區(古坑)	1	新增可以使用電鍋的插頭，加熱寶寶的副食品，或是新增微波爐(泰安)	1
太陽能板遮陽(仁德)	1	新增吸菸區並確實督導吸煙人群至吸煙區吸菸(湖口)	1

圖 71 期待新增的設施開放題

受訪者期待新增之設施	次數	受訪者期待新增之設施	次數
心臟除顫器(泰安)	1	當地限定農特產(古坑)	1
戶外小公園(西螺)	1	置物櫃(清水)	1
戶外母嬰哺乳室(泰安)	1	遊戲區加設小朋友洗手台(西螺)	1
戶外咖啡館(關西)	1	漂書點(借書區域)(古坑)	1
戶外垃圾桶(古坑)	1	增設吸菸區(清水)	1
戶外座位區(泰安)	1	增設素食餐廳(湖口)	1
戶外造景漂亮點(關西)	1	增設速食餐廳(湖口)	1
手扶梯可以稍微快一點點(西湖)	1	熟食區的自動化以及叫號系統(仁德)	1
手搖飲料店(東草屯)	1	躺椅(泰安)	1
文創商店(仁德)	1	輪胎打氣站(清水)	1
水果攤(西湖)	1	遮雨棚(泰安1、古坑1)	1
水族景觀(東山)	1	盥洗室(仁德)	1
火鍋店(清水)	1	親子車位應劃設粉色線，劃設藍色線遠看以為是身障車位。(東山)	1
充電區遮雨棚(西湖)	1	親子寵物用餐區(東山)	1
充電遮陽車位(泰安)	1	嬰裡有大人如廁的地方(關廟)	1
加大寵物公園(石碇)	1	臨時辦公區(湖口)	1
加強取締亂停車(泰安)	1	擴大室內座位空間及停車場空間(西螺)	1
加強管理無障礙停車位(清水)	1	轉乘服務(古坑)	1
可定期招商換攤位(仁德)	1	寵物公園圍欄和集便袋、沖水處(東山)	1
台南美食(仁德)	1	寵物戶外公園(清水)	1
用餐區設置洗手檯(清水)	1	寵物活動空間(關廟)	1
冰品類的店家(西螺)	1	藥妝用品店(清水)	1
地方性特產之展售(西湖)	1	關北紅豆餅(仁德)	1
地方特色紀念品(關西)	1	麵食(西螺)	1
多一點親子設施(東山)	1	驗車服務(古坑)	1
多元化在地餐飲名店(泰安)	1	無意見(關西281、清水236、湖口183、西螺161、泰安152、東山92、關廟92、西湖89、古坑82、楊梅60、新營57、蘇澳46、南投28、東草屯23、仁德22、石碇2)	1606
總計			1950

圖 72 期待新增的設施開放題(續完)

第七章、調查發現與整體建議

第一節、調查發現

整體來看，本年度調查共完成 8,731 份有效樣本，綜合所有服務區/休息站調查結果，整體滿意度正面評價為 95.43%(54.23%很滿意，41.20%滿意)，換算分數為 89.87 分。

以整體為單位，整體滿意度分數為 89.87 分，觀察各服務的滿意度分數，係以「其他服務」項目當中的「服務台各項服務」作為最高分的服務，得 92.82 分，而服務台各項服務由於會與服務人員進行接觸，容易因為服務人員態度進而影響滿意度，而難以與其他硬體設備進行評比，故若撇除之，則是以「友善環境設施」分數最高，得 90.39。其次依序為「哺集乳室」(89.60 分)、「駕駛人休息室」(89.34 分)、「公共廁所」(88.98 分)、「商品銷售服務」(88.95 分)、「戶外休憩區」(88.55 分)、「充電樁」(88.14 分)、「停車場」(88.13 分)及「熱熟食及用餐服務」(87.63 分)。

表 23 各服務整體滿意度分數表

營運商	服務區	戶外 休憩區	停車場	充電樁	公共 廁所	商品銷售 服務	熱熟食 及用餐服務	服務台 各項服務	哺集乳室	駕駛人 休息室	友善環境 設施	整體 滿意度
整體		88.55	88.13	88.14	88.98	88.95	87.63	92.82	89.60	89.34	90.39	89.87

第二節、 整體建議

壹、 強化尖峰時段應變管理

由於民眾不滿意原因多與「停車位少」及「動線規劃」等相關，而商品銷售則以及「室內用餐區清潔不佳」及「座位數量少」，綜合國道使用率日漸上升，綜合各服務站意見後，建議各服務區針對假日與連續假期高峰期，提前規劃人流分流、停車引導與商品補貨機制，並加派清潔與服務人力，以提升高峰期間的服務品質與場域秩序。

此外，調查顯示消費者對於餐飲與購物選項的多元性有較高期待，建議導入更多元化品牌與在地特色商品，並定期更換或更新餐飲內容，以吸引回訪並延長停留時間。

貳、 導入智慧化與數位服務

由於數位時代來臨，民眾追求「高效率」、「方便」的型態已逐漸成為趨勢，為回應現代旅客對便利性與效率的高度期待，建議加速推動服務區智慧化轉型，提升整體服務流程的即時性、自主性與科技感。透過數位科技導入，不僅可降低人力壓力、提升作業效率，更有助於打造安全、舒適且具現代感的服務區體驗。

一、 自助設備與行動支付整合

增設自助結帳機台（Self-checkout），分流高峰時段排隊壓力，提升顧客結帳效率，亦可推廣部分使用現金店家，提供整合信用卡、行動支付（如 LINE Pay、Apple Pay 等），提供民眾多元付費方式。

二、 智慧停車與充電服務管理

根據開放題組來看，大多數民眾說明停車位不足、充電樁不足及尋找車位較花時間等原因感到不滿意，建議推動智慧停車系統，包括：智慧動線引導看板、停車紀錄自動化等功能，減少停車尋位時間。

此外，部分服務區已增設車位即時顯示系統，但大多民眾說明燈號顯示與實際是否有車位不同，故建議已增設之服務區定期檢視燈號顯示是否正常運作，提供民眾即時觀看車位動態。

參、 強化服務人員訓練與顧客服務

服務人員的專業態度與互動品質，直接影響消費者對服務區整體印象與品牌信任感，根據開放題內容顯示，些許民眾說明櫃位人員態度不佳，影響民眾使用服務之滿意度，綜觀來看，雖多數使用者對服務人員表現肯定，但仍有個別區域出現服務態度或應對不一情形，建議定期辦理人員教育訓練，強化顧客服務標準化、危機應對與尖峰忙碌時刻的接待能力。

此外，服務區可以制定明確的「服務標準手冊」，包含微笑迎賓、應對技巧、商品介紹話術、突發事件處理流程等。亦建議針對新進人員應接受完整職前訓練，並搭配「情境演練」(如客訴處理、顧客迷路協助、退換貨應對)培養實戰經驗、定期舉辦在職訓練、輪班交流與服務觀摩活動，強化實務與跨部門溝通能力等方式，提升服務人員整體服務能力。

附件一、「114 年度服務區民眾滿意度問卷調查案」問卷定稿

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！

趨勢民意調查股份有限公司(02) 2747-1331

【訪員自填】			
訪員編號：_____	訪問日期：_____	訪問時間：_____點_____分	
A0.所在服務區/休息站	☐ (01) 中壢 ☐ (02) 湖口北站 ☐ (03) 湖口南站 ☐ (04) 泰安北站 ☐ (05) 泰安南站 ☐ (06) 西螺北站 ☐ (07) 西螺南站 ☐ (08) 新營北站 ☐ (09) 新營南站 ☐ (10) 仁德北站 ☐ (11) 仁德南站 ☐ (12) 關西 ☐ (13) 西湖北站 ☐ (14) 西湖南站 ☐ (15) 清水 ☐ (16) 南投 ☐ (17) 古坑 ☐ (18) 東山 ☐ (19) 關廟北站 ☐ (20) 關廟南站 ☐ (21) 石碇 ☐ (22) 蘇澳 ☐ (23) 楊梅 ☐ (24) 東草屯		
L0.訪問地點	☐ (01) 室內(飲食休憩區) ☐ 室外(停車場、廣場、廁所)		

一、服務項目滿意度

(一) 戶外休憩區(包含戶外餐桌椅、造景及公共藝術展區等等)

A1.戶外休憩區景觀布置	☐ (01) 很滿意	☐ (02) 滿意	☐ (03) 尚可	☐ (04) 不滿意	☐ (05) 很不滿意
A2.戶外休憩區動線規劃	☐ (01) 很滿意	☐ (02) 滿意	☐ (03) 尚可	☐ (04) 不滿意	☐ (05) 很不滿意

A3.戶外休憩區座椅數量與位置	☐ (01)很滿意	☐ (02)滿意	☐ (03)尚可	☐ (04)不滿意	☐ (05)很不滿意
A4.戶外休憩區清潔度	☐ (01)很滿意	☐ (02)滿意	☐ (03)尚可	☐ (04)不滿意	☐ (05)很不滿意
A5.戶外休憩區整體滿意程度	☐ (01)很滿意	☐ (02)滿意	☐ (03)尚可	☐ (04)不滿意	☐ (05)很不滿意
【詢問 A1-A5 回答不滿意及很不滿意者】 A6.不滿意原因和建議：_____					
(二) 停車場					
B1.停車場清潔滿意程度	☐ (01)很滿意	☐ (02)滿意	☐ (03)尚可	☐ (04)不滿意	☐ (05)很不滿意
B2.停車場行車引導	☐ (01)很滿意	☐ (02)滿意	☐ (03)尚可	☐ (04)不滿意	☐ (05)很不滿意
B3.停車場管理	☐ (01)很滿意	☐ (02)滿意	☐ (03)尚可	☐ (04)不滿意	☐ (05)很不滿意
B4.停車場整體滿意程度	☐ (01)很滿意	☐ (02)滿意	☐ (03)尚可	☐ (04)不滿意	☐ (05)很不滿意
【不詢問 A0 回答(23)楊梅者】 BS1.請問您本次行車旅次有無使用充電樁？			☐ (01)有使用 (續問 B4) ☐ (98)未使用 (跳問 C0)		
【詢問 BS1 回答有使用者】 B5.電動車充電樁充電速度滿意程度	☐ (01)很滿意	☐ (02)滿意	☐ (03)尚可	☐ (04)不滿意	☐ (05)很不滿意
【詢問 BS1 回答有使用者】 B6.電動車充電樁充電價格滿意程度	☐ (01)很滿意	☐ (02)滿意	☐ (03)尚可	☐ (04)不滿意	☐ (05)很不滿意
【詢問 BS1 回答有使用者】 B7.電動車充電樁導引路線滿意程度	☐ (01)很滿意	☐ (02)滿意	☐ (03)尚可	☐ (04)不滿意	☐ (05)很不滿意
【詢問 BS1 回答有使用者】 B8.電動車充電樁整體滿意程度	☐ (01)很滿意	☐ (02)滿意	☐ (03)尚可	☐ (04)不滿意	☐ (05)很不滿意
【詢問 B1-B8 回答不滿意及很不滿意者】 B9.不滿意原因和建議：_____					

(三) 公共廁所

C0.請問您是使用哪一種公共廁所？	☐ (01)女廁 ☐ (02)男廁 ☐ (03)無障礙廁所 ☐ (04)親子廁所 ☐ (05)友善廁所 ☐ (98)未使用公共廁所(跳問 D1)
C1.公共廁所數量充足程度	☐ (01)很滿意 ☐ (02)滿意 ☐ (03)尚可 ☐ (04)不滿意 ☐ (05)很不滿意
C2.公共廁所(含洗手台)清潔度	☐ (01)很滿意 ☐ (02)滿意 ☐ (03)尚可 ☐ (04)不滿意 ☐ (05)很不滿意
C3.廁間設備貼心度(如衛生紙是否充足)	☐ (01)很滿意 ☐ (02)滿意 ☐ (03)尚可 ☐ (04)不滿意 ☐ (05)很不滿意
C4.免治馬桶滿意度	☐ (01)很滿意 ☐ (02)滿意 ☐ (03)尚可 ☐ (04)不滿意 ☐ (05)很不滿意 ☐ (98)未使用免治馬桶
C5.公共廁所整體滿意程度	☐ (01)很滿意 ☐ (02)滿意 ☐ (03)尚可 ☐ (04)不滿意 ☐ (05)很不滿意
【詢問 C1-C5 回答不滿意及很不滿意者】 C6.不滿意原因和建議：_____	

(四) 商品銷售服務(不含熱熟食)

D0.您是否有使用商品銷售服務(不含熱熟食)	☐ (01)有 ☐ (02)沒有(跳問 E0)
D1.商品衛生	☐ (01)很滿意 ☐ (02)滿意 ☐ (03)尚可 ☐ (04)不滿意 ☐ (05)很不滿意
D2.商品價格	☐ (01)很滿意 ☐ (02)滿意 ☐ (03)尚可 ☐ (04)不滿意 ☐ (05)很不滿意
D3.商品多樣性	☐ (01)很滿意 ☐ (02)滿意 ☐ (03)尚可 ☐ (04)不滿意 ☐ (05)很不滿意
D4.商品銷售人員服務態度	☐ (01)很滿意 ☐ (02)滿意 ☐ (03)尚可 ☐ (04)不滿意 ☐ (05)很不滿意
D5.商品銷售服務整體滿意程度	☐ (01)很滿意 ☐ (02)滿意 ☐ (03)尚可 ☐ (04)不滿意 ☐ (05)很不滿意
【詢問 D1-D5 回答不滿意及很不滿意者】 D6.不滿意原因和建議：_____	

(五) 熱熟食及用餐服務 【不問 A0 回答(23)楊梅及(24)東草屯者】

E0.您是否有使用熱熟食及用餐區	☐ (01)有	☐ (02)沒有(跳問 F0)				
E1.熱熟食衛生程度	☐ (01)很滿意	☐ (02)滿意	☐ (03)尚可	☐ (04)不滿意	☐ (05)很不滿意	
E2.熱熟食價格	☐ (01)很滿意	☐ (02)滿意	☐ (03)尚可	☐ (04)不滿意	☐ (05)很不滿意	
E3.熱熟食多樣性	☐ (01)很滿意	☐ (02)滿意	☐ (03)尚可	☐ (04)不滿意	☐ (05)很不滿意	
E4.用餐區清潔度	☐ (01)很滿意	☐ (02)滿意	☐ (03)尚可	☐ (04)不滿意	☐ (05)很不滿意	
E5.用餐區座位數量	☐ (01)很滿意	☐ (02)滿意	☐ (03)尚可	☐ (04)不滿意	☐ (05)很不滿意	
E6.櫃位服務人員儀容衛生	☐ (01)很滿意	☐ (02)滿意	☐ (03)尚可	☐ (04)不滿意	☐ (05)很不滿意	
E7.櫃位服務人員服務態度	☐ (01)很滿意	☐ (02)滿意	☐ (03)尚可	☐ (04)不滿意	☐ (05)很不滿意	
E8.熱熟食及用餐區整體滿意程度	☐ (01)很滿意	☐ (02)滿意	☐ (03)尚可	☐ (04)不滿意	☐ (05)很不滿意	
【詢問 E1-E8 回答不滿意及很不滿意者】 E9.不滿意原因和建議：_____						

(六) 其他服務滿意度【不問 A0 回答(23)楊梅及(24)東草屯者】

F0.您本次到訪使用過下列哪些設施或服務？【複選題】	☐ (01)服務台各項服務 ☐ (02)哺集乳室 ☐ (03)駕駛人休息室 ☐ (04)友善環境設施 ☐ (97)其他：_____ ☐ (98)都沒有使用(跳問 G1)				
F1.服務台各項服務	☐ (01)很滿意	☐ (02)滿意	☐ (03)尚可	☐ (04)不滿 意 ☐ (05)很不滿意	
F2.哺集乳室	☐ (01)很滿意	☐ (02)滿意	☐ (03)尚可	☐ (04)不滿 意 ☐ (05)很不滿意	
【不問 A0 回答(21)石碇者】	☐ (01)很滿意	☐ (02)滿意	☐ (03)尚可	☐ (04)不滿 意 ☐ (05)很不滿意	

F3.駕駛人休息室	
F4.友善環境設施(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)	☐ (01)很滿意 ☐ (02)滿意 ☐ (03)尚可 ☐ (04)不滿 ☐ (05)很不滿意 意
【詢問 F1-F4 回答不滿意及很不滿意者】 F5.不滿意原因和建議：_____	
F6.未來期待服務區新增之服務：_____	

(七) 服務區設施及服務重要度

G1.您願意推薦本服務區給親友嗎？	☐ (01)很推薦 ☐ (02)推薦 ☐ (03)尚可 ☐ (04)不推薦 ☐ (05)很不推薦
G2.您認為戶外休憩區的重要程度	☐ (01)很重要 ☐ (02)重要 ☐ (03)尚可 ☐ (04)不重要 ☐ (05)很不重要
G3.您認為停車場的重要程度	☐ (01)很重要 ☐ (02)重要 ☐ (03)尚可 ☐ (04)不重要 ☐ (05)很不重要
G4.您認為公共廁所的重要程度	☐ (01)很重要 ☐ (02)重要 ☐ (03)尚可 ☐ (04)不重要 ☐ (05)很不重要
G5.您認為商品銷售的重要程度	☐ (01)很重要 ☐ (02)重要 ☐ (03)尚可 ☐ (04)不重要 ☐ (05)很不重要
G6.您認為熱熟食及用餐服務的重要程度 【不問 A0 回答(23)楊梅及(24)東草屯者】	☐ (01)很重要 ☐ (02)重要 ☐ (03)尚可 ☐ (04)不重要 ☐ (05)很不重要
G7.服務區整體滿意程度	☐ (01)很滿意 ☐ (02)滿意 ☐ (03)尚可 ☐ (04)不滿意 ☐ (05)很不滿意

二、 旅運目的與行為

H1.請問您本次行車旅次最主要目的為何？【單選題，最主要原因】	☐ (01)通勤 ☐ (02)上下班 ☐ (03)上下課 ☐ (04)旅遊 ☐ (05)公務出差 ☐ (06)訪友／探親 ☐ (07)返鄉 ☐ (97)其他：_____
H2.請問您最近半年內到過本服務區幾次？【單選題，不包括本次】	☐ (01)沒來過 ☐ (02)每月不到1次 ☐ (03)每月2次左右 ☐ (04)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？【複選題】	☐ (01)如廁 ☐ (02)哺乳 ☐ (03)用餐 ☐ (04)購物 ☐ (05)休息 ☐ (06)加油 ☐ (07)車輛充電 ☐ (97)其他：_____
H4_1.請問您從哪個縣市上高速公路？ 【單選題】	☐ (01)基隆市 ☐ (02)新北市 ☐ (03)台北市 ☐ (04)宜蘭縣 ☐ (05)桃園市 ☐ (06)新竹縣 ☐ (07)新竹市 ☐ (08)苗栗縣 ☐ (09)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？ 【單選題】	☐ (01)基隆市 ☐ (02)新北市 ☐ (03)台北市 ☐ (04)宜蘭縣 ☐ (05)桃園市 ☐ (06)新竹縣 ☐ (07)新竹市 ☐ (08)苗栗縣 ☐ (09)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 ☐ (20) 澎湖縣 ☐ (21) 金門縣 ☐ (22) 連江縣
H5.請問您會不會想再次到訪本服務區？ 【單選題】	☐ (01) 會 ☐ (02) 不會

三、 基本資料

S1.性別	☐ (01) 男性 ☐ (02) 女性
S2.年齡	☐ (01) 18~19 歲 ☐ (02) 20~24 歲 ☐ (03) 25~29 歲 ☐ (04) 30~34 歲 ☐ (05) 35~39 歲 ☐ (06) 40~44 歲 ☐ (07) 45~49 歲 ☐ (08) 50~54 歲 ☐ (09) 55~59 歲 ☐ (10) 60~64 歲 ☐ (11) 65 歲以上
S3.教育程度	☐ (01) 高中、高職(含)以下 ☐ (02) 專科 ☐ (03) 大學 ☐ (04) 研究所以上
S4.職業	☐ (01) 醫藥 ☐ (02) 軍警 ☐ (03) 公教 ☐ (04) 工 ☐ (05) 商 ☐ (06) 農林漁牧業 ☐ (07) 家管 ☐ (08) 服務業 ☐ (09) 自由業 ☐ (10) 學生 ☐ (90) 已退休 ☐ (91) 待業中 ☐ (94) 其他 ☐ (98) 拒答
S5.居住地	☐ (01) 基隆市 ☐ (02) 新北市 ☐ (03) 台北市 ☐ (04) 宜蘭縣 ☐ (05) 桃園市 ☐ (06) 新竹縣 ☐ (07) 新竹市 ☐ (08) 苗栗縣 ☐ (09) 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 ☐ (20) 澎湖縣 ☐ (21) 金門縣 ☐ (22) 連江縣 ☐ (23) 其他____
S6.乘坐車型：	☐ (01) 小型車 ☐ (02) 小貨車 ☐ (03) 大客車（含遊覽車） ☐ (04) 大貨車 ☐ (05) 聯結車
S7.身分：	☐ (01) 駕駛 ☐ (02) 乘客
S8.同行孩童(12 歲以下) 年齡：	☐ (01) 有同行孩童，年齡為：_____ (請填年齡最小之孩童年齡) ☐ (98) 沒有同行孩童
S9.訪員訪問態度滿意度：	☐ (01) 很滿意 ☐ (02) 滿意 ☐ (03) 尚可 ☐ (04) 不滿意 ☐ (05) 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)	
SS1.受訪者姓名或稱謂	： _____
SS2.電話	： _____
SS3.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！