



FREEWAY  
BUREAU  
M O T C  
高公局

# 「112 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 112 年 10 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.....	9
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 .....	63
一、	結論 .....	63
二、	建議 .....	66
附錄一：	問卷 .....	69

# 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 3-21-1：未來期待服務區新增之服務意見彙整（續一） .....	61
表 3-21-2：未來期待服務區新增之服務意見彙整（續完） .....	62

# 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 .....	64

# 壹、 調查計畫概述

## 一、 研究背景與目的

國道高速公路為我國運輸及交通的重要幹道，國人使用高速公路服務區的頻率也日益增加。國道高速公路服務區，已經成為高速公路系統中不可或缺的重要設施，它提供高速公路車輛及用路人適當便利之休憩場所，對於解除長途駕車疲勞及增進行車安全均有助益。高速公路服務區除了滿足用路人的生理需求外，也必須考量到用路人的心理需求，提升服務品質，以發揮國道服務區多元的價值。交通部高速公路局為了落實顧客導向的理念，欲了解台灣民眾對目前高速公路服務區所提供的各項服務之滿意度看法，做為評估各服務區之績效及改進之參考，並進一步提升服務品質，作為未來高速公路服務區規劃之參採。

本調查主要之調查目的有以下三項：

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

## 二、 研究方法

### (一) 調查範圍

國道 1 號中壢、湖口、泰安、西螺、新營、仁德服務區。國道 3 號關西、西湖、清水、南投、古坑、東山、關廟服務區及國道 5 號石碇、蘇澳服務區等 15 處服務區。今年度新增訪問楊梅休息站。

### (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 112 年執行一次。112 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。今年度新增訪問楊梅休息站平假日各 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
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	
	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
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	
	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

16 個服務區於 112 年 5 月 1 日至 6 月 19 日之平假日執行，平日共執行 18 日（5/2、5/3、5/4、5/8、5/9、5/11、5/12、5/15、5/18、5/19、5/25、6/2、6/5、6/6、6/8、6/9、6/12、6/19），假日共執行 14 日（5/1、5/6、5/7、5/13、5/14、5/20、5/21、5/27、5/28、6/3、6/4、6/10、6/11、6/18）。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 8,687 份有效樣本。詳細各區完成數請見表 1-3。

表 1-2：各服務區實際執行調查日期及有效樣本數

各服務區完成有效樣本數-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、5/11)	306 (5/2、 5/11、5/25)	365 (5/3、 5/8~9)	417 (5/18~19)	306 (6/2、6/5)	252 (6/5~6)	386 (5/3、5/11)	339 (5/12、 5/15)
	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)	492 (5/12、 5/15)	258 (5/18~19)	266 (6/9、6/12)	270 (6/2、6/5)	268 (6/6、6/8)	130 (5/4)	108 (6/18)	31 (5/25)
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 (5/27)	308 (5/1、5/28)	368 (5/13~14)	421 (5/20~21)	310 (6/3~4)	257 (6/3~4)	386 (5/21、 5/27)	341 (5/13~14)
	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 (5/6~7、 5/13)	262 (5/20、 6/11)	265 (6/10~11)	271 (6/3~4)	264 (6/4、6/10)	128 (5/28)	108 (6/19)	32 (6/11)

表 1-3：各服務區實際完成調查樣本數

服務區		中壢				潮口				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	33	4	38	5	76	2	94	2	131	4	110	1	160	14	116	3
	停車區	11	0	14	2	19	2	21	1	41	4	33	0	19	14	29	3
12:30-15:00	飲食休憩區	41	5	32	1	76	0	76	1	73	4	104	2	41	0	98	1
	停車區	9	0	5	0	27	2	31	0	21	0	31	0	41	6	44	1
15:00-17:30	飲食休憩區	25	4	35	0	72	0	51	1	72	0	66	1	99	4	95	1
	停車區	8	2	11	0	28	2	28	2	15	0	20	0	19	0	28	2
合計		127	15	135	8	298	8	301	7	353	12	364	4	379	38	410	11
平假日總計		142		143		306		308		365		368		417		421	
服務區總計		285				614				733				838			
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	54	6	78	4	80	6	64	0	104	5	118	6	80	2	95	5
	停車區	15	2	31	9	31	3	31	1	50	2	22	6	34	0	30	2
12:30-15:00	飲食休憩區	68	1	75	3	55	2	66	1	95	4	100	1	97	6	61	1
	停車區	30	2	31	0	20	2	20	1	31	4	25	0	21	2	41	2
15:00-17:30	飲食休憩區	86	4	50	3	37	0	48	4	60	4	76	6	75	2	61	0
	停車區	35	3	20	6	16	0	19	2	27	0	21	5	18	2	42	1
合計		288	18	285	25	239	13	248	9	367	19	362	24	325	14	330	11
平假日總計		306		310		252		257		386		386		339		341	
服務區總計		616				509				772				680			
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	128	10	152	4	83	4	76	4	49	6	77	3	77	2	78	11
	停車區	22	3	23	1	14	2	15	2	16	0	42	1	22	2	17	0
12:30-15:00	飲食休憩區	142	6	129	1	64	3	81	1	51	0	58	1	69	5	72	1
	停車區	25	2	22	0	22	0	25	0	22	2	23	1	22	0	20	0
15:00-17:30	飲食休憩區	131	2	130	5	45	3	44	0	92	4	45	0	60	0	57	0
	停車區	21	0	20	0	14	4	14	0	23	1	14	0	9	2	14	1
合計		469	23	476	11	242	16	255	7	253	13	259	6	259	11	258	13
平假日總計		492		487		258		262		266		265		270		271	
服務區總計		979				520				531				541			
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	63	9	71	7	33	0	37	1	32	1	31	3				
	停車區	21	4	29	0	8	3	4	7	10	1	9	2				
12:30-15:00	飲食休憩區	67	4	68	1	27	2	41	5	34	1	32	0	11	1	23	0
	停車區	32	3	23	0	7	0	14	1	10	1	9	1	17	2	6	0
15:00-17:30	飲食休憩區	48	2	46	0	30	7	17	0	6	0	10	0			0	0
	停車區	15	0	19	0	9	4	1	0	12	0	11	0			2	1
合計		246	22	256	8	114	16	114	14	104	4	102	6	28	3	31	1
平假日總計		268		264		130		128		108		108		31		32	
服務區總計		532				258				216				63			

#### (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。今年度新增訪問楊梅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 111 年 5 月 1 日至 6 月 19 日期間執行，平日共執行 18 天，假日共執行 14 天。從每日上午 10 點至下午 5 點 30 分執行。

#### (七) 抽樣誤差

以 95%信賴度估計，抽樣誤差的理論值暨最大值為為 $\pm 1.05\%$ 。

#### (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。

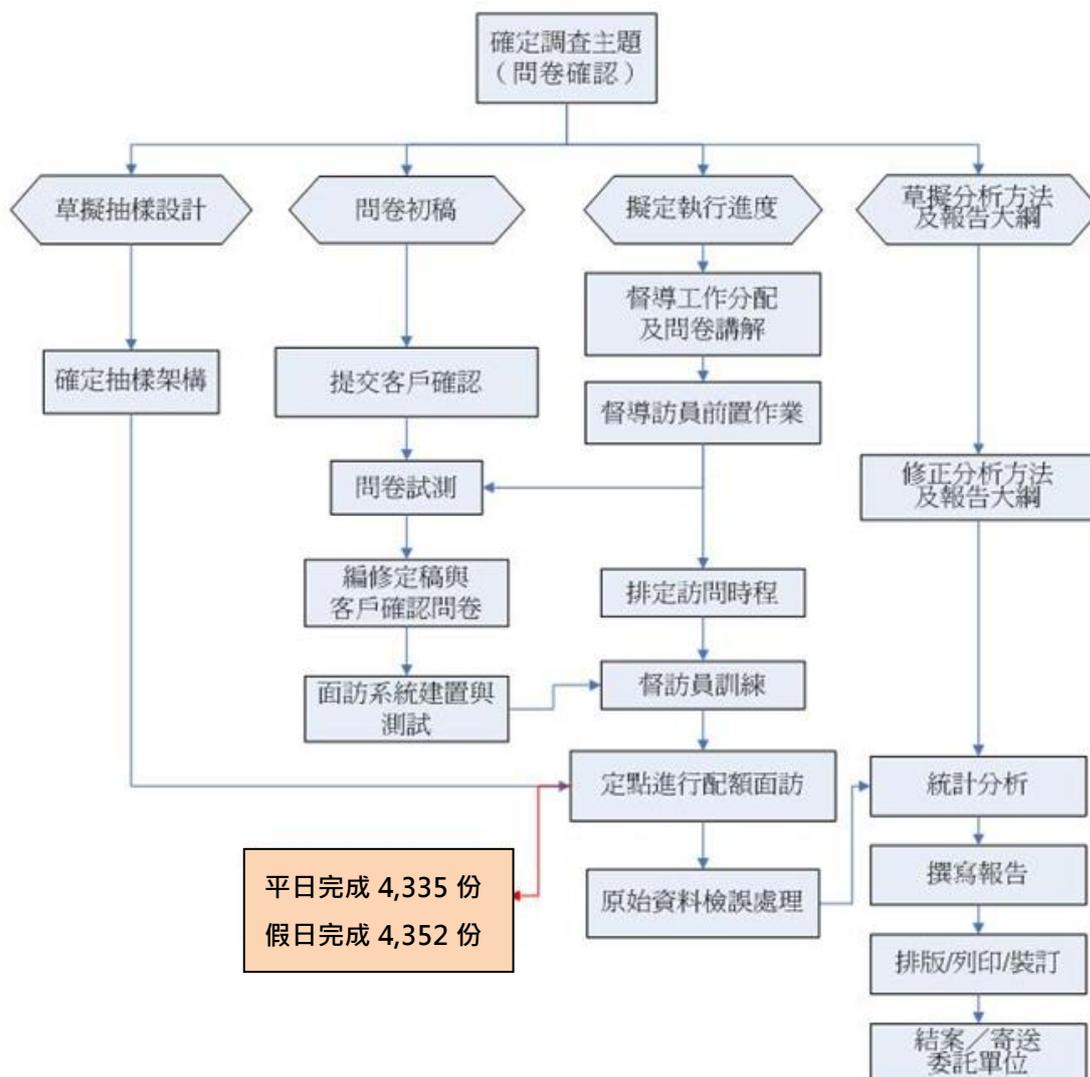


圖 1-1：標準化作業流程

### 三、 應用統計方法

本調查所應用之統計方法<sup>1</sup>，分別說明如下：

#### (一) 卡方檢定 Chi-square test ( $\chi^2$ test)

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

##### 1. 適合度檢定

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

##### 2. 百分比同質性檢定

分析自變項各類別樣本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>1</sup> 王保進，1999。視窗版 SPSS 與行為科學研究。台北市，心理出版社。

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

#### 4. 改變的顯著性檢定

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

### (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>3</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
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)

<sup>3</sup> 電動車充電樁相關問題僅詢問湖口、清水、東山及西螺北站等四個服務區。

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、用餐區清潔度、用餐區服務人員結帳速度和儀容衛生）
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友善環境設施滿意度。
2. 不滿意原因及建議
3. 未來期待服務區新增之服務

**(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。112 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 112 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 112 年度檢驗結果 Cronbach's  $\alpha$  值為 0.989，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 3,931 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	8,687	100.0%
複查總數	3,575	41.1%
督導複查	2,095	24.1%
督導現場複查	595	6.8%
督導隨訪同步複查	1,500	17.3%
電話複查	1,309	15.0%
服務區人員隨同訪問	171	2.0%

表 1-6：電話複查結果

	份數	百分比
實際撥打	1,331	100.0%
複查成功	1,309	98.3%
無人接聽、電話錯誤、空號...等無法接觸	22	1.7%

## 貳、 樣本結構分析

以下章節將分述 112 年度服務區滿意度調查樣本結構各項目。樣本結構與 111 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 8,687 份有效樣本，其中以清水服務區所佔樣本最多(979 份)，其次二到五名分別為西螺服務區(838 份)、關西服務區(772 份)、泰安服務區(733 份)、西湖服務區(680 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、5/11)	3.3%	143(5/27)	3.3%	285	3.3%
湖口	306 (5/2、5/11、5/25)	7.1%	308(5/1、5/28)	7.1%	614	7.1%
泰安	365 (5/3、5/8~9)	8.4%	368(5/13~14)	8.5%	733	8.4%
西螺	417 (5/18~19)	9.6%	421(5/20~21)	9.7%	838	9.6%
新營	306 (6/2、6/5)	7.1%	310(6/3~4)	7.1%	616	7.1%
仁德	252 (6/5~6)	5.8%	257(6/3~4)	5.9%	509	5.9%
關西	386 (5/3、5/11)	8.9%	386(5/21、5/27)	8.9%	772	8.9%
西湖	339 (5/12、5/15)	7.8%	341(5/13~14)	7.8%	680	7.8%
清水	492 (5/12、5/15)	11.3%	487(5/6~7、5/13)	11.2%	979	11.3%
南投	258 (5/18~19)	6.0%	262(5/20、6/11)	6.0%	520	6.0%
古坑	266(6/9、6/12)	6.1%	265(6/10~11)	6.1%	531	6.1%
東山	270 (6/2、6/5)	6.2%	271(6/3~4)	6.2%	541	6.2%
關廟	268(6/6、6/8)	6.2%	264(6/4、6/10)	6.1%	532	6.1%
石碇	130 (5/4)	3.0%	128(5/28)	2.9%	258	3.0%
蘇澳	108 (6/18)	2.5%	108(6/19)	2.5%	216	2.5%
楊梅	31 (5/25)	0.7%	32 (6/11)	0.7%	63	0.7%
總計	4336	100.0%	4351	100.0%	8687	100.0%

## 二、 性別

本次調查中，男性樣本為 4,901 位，佔 56.4%，女性樣本為 3,786 位，佔 43.6%。在中壢、湖口、泰安、西螺、新營、仁德、關西、西湖、清水、南投、東山、關廟、石碇、楊梅等服務區中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，有超過六成三為男性受訪者；古坑、蘇澳等服務區則是以女性受訪者比率較高，其中以古坑服務區女性受訪者比率最高（56.3%）。

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	362	59.0%	252	41.0%	614
泰安	421	57.4%	312	42.6%	733
西螺	529	63.1%	309	36.9%	838
新營	345	56.0%	271	44.0%	616
仁德	315	61.9%	194	38.1%	509
關西	446	57.8%	326	42.2%	772
西湖	353	51.9%	327	48.1%	680
清水	571	58.3%	408	41.7%	979
南投	270	51.9%	250	48.1%	520
古坑	232	43.7%	299	56.3%	531
東山	281	51.9%	260	48.1%	541
關廟	315	59.2%	217	40.8%	532
石碇	139	53.9%	119	46.1%	258
蘇澳	101	46.8%	115	53.2%	216
楊梅 <sup>4</sup>	47	74.6%	16	25.4%	63
總計	4901	56.4%	3786	43.6%	8687

<sup>4</sup> 楊梅休息站樣本數較少，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（28.3%），其次為「40-49 歲」（28.0%）及「18-29 歲」（22.0%），「50-59 歲」受訪者佔 15.2%，而「60 歲以上」受訪者僅佔 6.5%<sup>5</sup>。在各服務區中，西螺、古坑等服務區受訪者比率以「18-29 歲」最高，中壢、仁德、關西、西湖、南投、東山、楊梅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	百分比 %	樣本數	百分比 %	樣本數						
中壢	45	15.8%	90	31.6%	94	33.0%	46	16.1%	10	3.5%	285
湖口	135	22.0%	182	29.6%	174	28.3%	93	15.1%	30	4.9%	614
泰安	185	25.2%	211	28.8%	186	25.4%	112	15.3%	39	5.3%	733
西螺	258	30.8%	236	28.2%	209	24.9%	105	12.5%	30	3.6%	838
新營	128	20.8%	198	32.1%	164	26.6%	86	14.0%	40	6.5%	616
仁德	99	19.4%	153	30.1%	156	30.6%	77	15.1%	24	4.7%	509
關西	134	17.4%	210	27.2%	220	28.5%	139	18.0%	69	8.9%	772
西湖	108	15.9%	207	30.4%	221	32.5%	101	14.9%	43	6.3%	680
清水	246	25.1%	274	28.0%	273	27.9%	142	14.5%	44	4.5%	979
南投	93	17.9%	125	24.0%	134	25.8%	100	19.2%	68	13.1%	520
古坑	167	31.5%	109	20.5%	160	30.1%	55	10.4%	40	7.5%	531
東山	103	19.0%	141	26.1%	165	30.5%	82	15.2%	50	9.2%	541
關廟	130	24.4%	158	29.7%	134	25.2%	83	15.6%	27	5.1%	532
石碇	22	8.5%	77	29.8%	66	25.6%	59	22.9%	34	13.2%	258
蘇澳	49	22.7%	67	31.0%	61	28.2%	27	12.5%	12	5.6%	216
楊梅	6	9.5%	17	27.0%	19	30.2%	16	25.4%	5	7.9%	63
總計	1908	22.0%	2455	28.3%	2436	28.0%	1323	15.2%	565	6.5%	8687

<sup>5</sup> 65 歲以上共 217 位，佔 2.5%。

#### 四、 教育程度

在總體受訪者中，以「大學」學歷者比率最高（48.1%），其次為「高中職以下」（23.8%）、再其次為「專科」（14.9%），「研究所以上」所佔比率則最低（13.1%）。在各服務區中，以蘇澳服務區受訪者「大學」學歷者比率最高（54.2%），關西服務區受訪者「大學」學歷者比率最低（44.4%）。

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	52	18.2%	36	12.6%	147	51.6%	50	17.5%	285
湖口	122	19.9%	83	13.5%	316	51.5%	93	15.1%	614
泰安	174	23.7%	94	12.8%	352	48.0%	113	15.4%	733
西螺	218	26.0%	103	12.3%	405	48.3%	112	13.4%	838
新營	139	22.6%	83	13.5%	324	52.6%	70	11.4%	616
仁德	120	23.6%	65	12.8%	259	50.9%	65	12.8%	509
關西	183	23.7%	131	17.0%	343	44.4%	115	14.9%	772
西湖	153	22.5%	114	16.8%	306	45.0%	107	15.7%	680
清水	243	24.8%	142	14.5%	455	46.5%	139	14.2%	979
南投	146	28.1%	88	16.9%	241	46.3%	45	8.7%	520
古坑	120	22.6%	124	23.4%	256	48.2%	31	5.8%	531
東山	144	26.6%	79	14.6%	251	46.4%	67	12.4%	541
關廟	132	24.8%	78	14.7%	251	47.2%	71	13.3%	532
石碇	71	27.5%	35	13.6%	128	49.6%	24	9.3%	258
蘇澳	37	17.1%	28	13.0%	117	54.2%	34	15.7%	216
楊梅	14	22.2%	12	19.0%	31	49.2%	6	9.5%	63
總計	2068	23.8%	1295	14.9%	4182	48.1%	1142	13.1%	8687

## 五、 乘坐車型及身份

本次調查中，以「小型車」比率最高，有 91.3%的受訪者駕駛或搭乘小型車，其次為「小貨車」，佔 4.0%，駕駛或搭乘「大客車（含遊覽車）」的比率有 2.4%，駕駛或搭乘「大貨車」的比率有 1.7%，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（94.2%）較平日（88.4%）多。而在受訪者中，整體來看有 57.5%的受訪者身分為「駕駛」，42.5%的受訪者身分為「乘客」；分別從平假日來看，假日受訪者身分為乘客的比例（47.5%）較平日（37.6%）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	249	87.4%	12	4.2%	9	3.2%	9	3.2%	6	2.1%	285
湖口	570	92.8%	28	4.6%	4	0.7%	9	1.5%	3	0.5%	614
泰安	693	94.5%	24	3.3%	3	0.4%	10	1.4%	3	0.4%	733
西螺	745	88.9%	44	5.3%	24	2.9%	19	2.3%	6	0.7%	838
新營	550	89.3%	23	3.7%	22	3.6%	17	2.8%	4	0.6%	616
仁德	458	90.0%	29	5.7%	6	1.2%	14	2.8%	2	0.4%	509
關西	703	91.1%	26	3.4%	26	3.4%	13	1.7%	4	0.5%	772
西湖	628	92.4%	27	4.0%	12	1.8%	7	1.0%	6	0.9%	680
清水	931	95.1%	14	1.4%	9	0.9%	16	1.6%	9	0.9%	979
南投	468	90.0%	29	5.6%	17	3.3%	5	1.0%	1	0.2%	520
古坑	496	93.4%	16	3.0%	11	2.1%	4	0.8%	4	0.8%	531
東山	499	92.2%	17	3.1%	16	3.0%	9	1.7%	0	0.0%	541
關廟	465	87.4%	37	7.0%	14	2.6%	10	1.9%	6	1.1%	532
石碇	217	84.1%	11	4.3%	27	10.5%	3	1.2%	0	0.0%	258
蘇澳	204	94.4%	2	0.9%	6	2.8%	4	1.9%	0	0.0%	216
楊梅	53	84.1%	5	7.9%	1	1.6%	2	3.2%	2	3.2%	63
總計	7929	91.3%	344	4.0%	207	2.4%	151	1.7%	56	0.6%	8687

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	116	81.7%	10	7.0%	6	4.2%	7	4.9%	3	2.1%	142
湖口	275	89.9%	22	7.2%	1	0.3%	7	2.3%	1	0.3%	306
泰安	333	91.2%	20	5.5%	3	0.8%	6	1.6%	3	0.8%	365
西螺	347	83.2%	32	7.7%	19	4.6%	17	4.1%	2	0.5%	417
新營	270	88.2%	18	5.9%	3	1.0%	11	3.6%	4	1.3%	306
仁德	215	85.3%	24	9.5%	4	1.6%	9	3.6%	0	0.0%	252
關西	348	90.2%	19	4.9%	10	2.6%	7	1.8%	2	0.5%	386
西湖	304	89.7%	21	6.2%	6	1.8%	4	1.2%	4	1.2%	339
清水	458	93.1%	11	2.2%	3	0.6%	14	2.8%	6	1.2%	492
南投	221	85.7%	21	8.1%	11	4.3%	4	1.6%	1	0.4%	258
古坑	244	91.7%	9	3.4%	7	2.6%	2	0.8%	4	1.5%	266
東山	250	92.6%	8	3.0%	5	1.9%	7	2.6%	0	0.0%	270
關廟	218	81.3%	28	10.4%	7	2.6%	9	3.4%	6	2.2%	268
石碇	105	80.8%	9	6.9%	15	11.5%	1	0.8%	0	0.0%	130
蘇澳	103	95.4%	1	0.9%	1	0.9%	3	2.8%	0	0.0%	108
楊梅	24	77.4%	4	12.9%	0	0.0%	2	6.5%	1	3.2%	31
總計	3831	88.4%	257	5.9%	101	2.3%	110	2.5%	37	0.9%	4336

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	133	93.0%	2	1.4%	3	2.1%	2	1.4%	3	2.1%	143
湖口	295	95.8%	6	1.9%	3	1.0%	2	0.6%	2	0.6%	308
泰安	360	97.8%	4	1.1%	0	0.0%	4	1.1%	0	0.0%	368
西螺	398	94.5%	12	2.9%	5	1.2%	2	0.5%	4	1.0%	421
新營	280	90.3%	5	1.6%	19	6.1%	6	1.9%	0	0.0%	310
仁德	243	94.6%	5	1.9%	2	0.8%	5	1.9%	2	0.8%	257
關西	355	92.0%	7	1.8%	16	4.1%	6	1.6%	2	0.5%	386
西湖	324	95.0%	6	1.8%	6	1.8%	3	0.9%	2	0.6%	341
清水	473	97.1%	3	0.6%	6	1.2%	2	0.4%	3	0.6%	487
南投	247	94.3%	8	3.1%	6	2.3%	1	0.4%	0	0.0%	262
古坑	252	95.1%	7	2.6%	4	1.5%	2	0.8%	0	0.0%	265
東山	249	91.9%	9	3.3%	11	4.1%	2	0.7%	0	0.0%	271
關廟	247	93.6%	9	3.4%	7	2.7%	1	0.4%	0	0.0%	264
石碇	112	87.5%	2	1.6%	12	9.4%	2	1.6%	0	0.0%	128
蘇澳	101	93.5%	1	0.9%	5	4.6%	1	0.9%	0	0.0%	108
楊梅	29	90.6%	1	3.1%	1	3.1%	0	0.0%	1	3.1%	32
總計	4098	94.2%	87	2.0%	106	2.4%	41	0.9%	19	0.4%	4351

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	188	66.0%	97	34.0%	285
湖口	368	59.9%	246	40.1%	614
泰安	428	58.4%	305	41.6%	733
西螺	477	56.9%	361	43.1%	838
新營	345	56.0%	271	44.0%	616
仁德	356	69.9%	153	30.1%	509
關西	459	59.5%	313	40.5%	772
西湖	368	54.1%	312	45.9%	680
清水	533	54.4%	446	45.6%	979
南投	278	53.5%	242	46.5%	520
古坑	276	52.0%	255	48.0%	531
東山	312	57.7%	229	42.3%	541
關廟	304	57.1%	228	42.9%	532
石碇	140	54.3%	118	45.7%	258
蘇澳	113	52.3%	103	47.7%	216
楊梅	46	73.0%	17	27.0%	63
總計	4991	57.5%	3696	42.5%	8687

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	101	71.1%	41	28.9%	142
湖口	207	67.6%	99	32.4%	306
泰安	237	64.9%	128	35.1%	365
西螺	245	58.8%	172	41.2%	417
新營	189	61.8%	117	38.2%	306
仁德	184	73.0%	68	27.0%	252
關西	250	64.8%	136	35.2%	386
西湖	196	57.8%	143	42.2%	339
清水	291	59.1%	201	40.9%	492
南投	137	53.1%	121	46.9%	258
古坑	155	58.3%	111	41.7%	266
東山	173	64.1%	97	35.9%	270
關廟	168	62.7%	100	37.3%	268
石碇	83	63.8%	47	36.2%	130
蘇澳	62	57.4%	46	42.6%	108
楊梅	27	87.1%	4	12.9%	31
總計	2705	62.4%	1631	37.6%	4336

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	87	60.8%	56	39.2%	143
湖口	161	52.3%	147	47.7%	308
泰安	191	51.9%	177	48.1%	368
西螺	232	55.1%	189	44.9%	421
新營	156	50.3%	154	49.7%	310
仁德	172	66.9%	85	33.1%	257
關西	209	54.1%	177	45.9%	386
西湖	172	50.4%	169	49.6%	341
清水	242	49.7%	245	50.3%	487
南投	141	53.8%	121	46.2%	262
古坑	121	45.7%	144	54.3%	265
東山	139	51.3%	132	48.7%	271
關廟	136	51.5%	128	48.5%	264
石碇	57	44.5%	71	55.5%	128
蘇澳	51	47.2%	57	52.8%	108
楊梅	19	59.4%	13	40.6%	32
總計	2286	52.5%	2065	47.5%	4351

## 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 (50.6%)，有二成三的受訪者 (22.9%) 每月 2 次左右，6.6% 每周 1 次以上；另外，有二成的受訪者 (19.9%) 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 (12.6%)。蘇澳服務區 (34.3%)、關廟服務區 (26.3%)、南投服務區 (25.8%) 及新營服務區 (25.2%) 受訪者之前從未到過的比例較高。

表 2-7：服務區與到訪次數交叉表 (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	55	19.3%	134	47.0%	60	21.1%	36	12.6%	285
湖口	137	22.3%	311	50.7%	136	22.1%	30	4.9%	614
泰安	143	19.5%	370	50.5%	165	22.5%	55	7.5%	733
西螺	175	20.9%	443	52.9%	161	19.2%	59	7.0%	838
新營	155	25.2%	282	45.8%	130	21.1%	49	8.0%	616
仁德	64	12.6%	224	44.0%	164	32.2%	57	11.2%	509
關西	129	16.7%	392	50.8%	204	26.4%	47	6.1%	772
西湖	131	19.3%	370	54.4%	141	20.7%	38	5.6%	680
清水	158	16.1%	588	60.1%	178	18.2%	55	5.6%	979
南投	134	25.8%	222	42.7%	139	26.7%	25	4.8%	520
古坑	69	13.0%	306	57.6%	125	23.5%	31	5.8%	531
東山	94	17.4%	271	50.1%	140	25.9%	36	6.7%	541
關廟	140	26.3%	252	47.4%	104	19.5%	36	6.8%	532
石碇	59	22.9%	104	40.3%	81	31.4%	14	5.4%	258
蘇澳	74	34.3%	106	49.1%	34	15.7%	2	0.9%	216
楊梅	13	20.6%	21	33.3%	23	36.5%	6	9.5%	63
總計	1730	19.9%	4396	50.6%	1985	22.9%	576	6.6%	8687

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	26	18.3%	52	36.6%	33	23.2%	31	21.8%	142
湖口	46	15.0%	148	48.4%	87	28.4%	25	8.2%	306
泰安	73	20.0%	167	45.8%	79	21.6%	46	12.6%	365
西螺	87	20.9%	200	48.0%	91	21.8%	39	9.4%	417
新營	66	21.6%	134	43.8%	71	23.2%	35	11.4%	306
仁德	24	9.5%	92	36.5%	94	37.3%	42	16.7%	252
關西	54	14.0%	189	49.0%	107	27.7%	36	9.3%	386
西湖	65	19.2%	175	51.6%	75	22.1%	24	7.1%	339
清水	79	16.1%	285	57.9%	91	18.5%	37	7.5%	492
南投	61	23.6%	113	43.8%	71	27.5%	13	5.0%	258
古坑	38	14.3%	144	54.1%	66	24.8%	18	6.8%	266
東山	43	15.9%	125	46.3%	82	30.4%	20	7.4%	270
關廟	71	26.5%	107	39.9%	60	22.4%	30	11.2%	268
石碇	25	19.2%	46	35.4%	46	35.4%	13	10.0%	130
蘇澳	33	30.6%	50	46.3%	24	22.2%	1	0.9%	108
楊梅	4	12.9%	10	32.3%	13	41.9%	4	12.9%	31
總計	795	18.3%	2037	47.0%	1090	25.1%	414	9.5%	4336

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	29	20.3%	82	57.3%	27	18.9%	5	3.5%	143
湖口	91	29.5%	163	52.9%	49	15.9%	5	1.6%	308
泰安	70	19.0%	203	55.2%	86	23.4%	9	2.4%	368
西螺	88	20.9%	243	57.7%	70	16.6%	20	4.8%	421
新營	89	28.7%	148	47.7%	59	19.0%	14	4.5%	310
仁德	40	15.6%	132	51.4%	70	27.2%	15	5.8%	257
關西	75	19.4%	203	52.6%	97	25.1%	11	2.8%	386
西湖	66	19.4%	195	57.2%	66	19.4%	14	4.1%	341
清水	79	16.2%	303	62.2%	87	17.9%	18	3.7%	487
南投	73	27.9%	109	41.6%	68	26.0%	12	4.6%	262
古坑	31	11.7%	162	61.1%	59	22.3%	13	4.9%	265
東山	51	18.8%	146	53.9%	58	21.4%	16	5.9%	271
關廟	69	26.1%	145	54.9%	44	16.7%	6	2.3%	264
石碇	34	26.6%	58	45.3%	35	27.3%	1	0.8%	128
蘇澳	41	38.0%	56	51.9%	10	9.3%	1	0.9%	108
楊梅	9	28.1%	11	34.4%	10	31.3%	2	6.3%	32
總計	935	21.5%	2359	54.2%	895	20.6%	162	3.7%	4351

## 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（72.4%），其次為「用餐」（59.1%）、「休息」（56.5%）、購物（20.3%），加油（11.1%）、再者則是哺乳（1.2%），車輛充電（0.8%）。以平假日來看，平日受訪者至服務區前三名的目的為如廁（71.3%）、用餐（57.9%）、休息（56.5%），假日受訪者至服務區前三名的目的也是如廁（73.4%）、用餐（60.3%）、休息（56.5%）。

對照前幾年資料，108 年下半年平日 62.4%如廁，55.6%用餐，60.4%休息；108 年下半年假日 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 年下半年假日 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 年至服務區如廁、用餐、休息的比例與 110 年及 111 年類似。顯示疫情的確影響用路人至服務區的停留時間及目的，至服務區如廁比例增加，用餐、休息的比例則較為減少。

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		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
中壢	188	66.0%	171	60.0%	156	54.7%	42	14.7%	32	11.2%	1	0.4%	0	0.0%	285
湖口	465	75.7%	320	52.1%	372	60.6%	109	17.8%	59	9.6%	1	0.2%	6	1.0%	614
泰安	505	68.9%	517	70.5%	367	50.1%	149	20.3%	80	10.9%	9	1.2%	7	1.0%	733
西螺	588	70.2%	487	58.1%	428	51.1%	145	17.3%	86	10.3%	15	1.8%	8	1.0%	838
新營	484	78.6%	280	45.5%	324	52.6%	130	21.1%	64	10.4%	3	0.5%	4	0.6%	616
仁德	388	76.2%	291	57.2%	288	56.6%	98	19.3%	66	13.0%	5	1.0%	2	0.4%	509
關西	583	75.5%	502	65.0%	431	55.8%	151	19.6%	82	10.6%	8	1.0%	8	1.0%	772
西湖	538	79.1%	410	60.3%	361	53.1%	158	23.2%	39	5.7%	7	1.0%	6	0.9%	680
清水	654	66.8%	725	74.1%	522	53.3%	204	20.8%	133	13.6%	10	1.0%	8	0.8%	979
南投	414	79.6%	282	54.2%	303	58.3%	74	14.2%	46	8.8%	7	1.3%	4	0.8%	520
古坑	323	60.8%	210	39.5%	418	78.7%	143	26.9%	73	13.7%	13	2.4%	1	0.2%	531
東山	354	65.4%	373	68.9%	299	55.3%	130	24.0%	92	17.0%	10	1.8%	10	1.8%	541
關廟	379	71.2%	314	59.0%	307	57.7%	115	21.6%	70	13.2%	6	1.1%	1	0.2%	532
石碇	219	84.9%	116	45.0%	177	68.6%	42	16.3%	19	7.4%	1	0.4%	3	1.2%	258
蘇澳	148	68.5%	116	53.7%	119	55.1%	54	25.0%	19	8.8%	6	2.8%	2	0.9%	216
楊梅	56	88.9%	21	33.3%	35	55.6%	23	36.5%	0	0.0%	1	1.6%	0	0.0%	63
總計	6286	72.4%	5135	59.1%	4907	56.5%	1767	20.3%	960	11.1%	103	1.2%	70	0.8%	8687

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		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
中壢	82	57.7%	79	55.6%	74	52.1%	23	16.2%	19	13.4%	0	0.0%	0	0.0%	142
湖口	242	79.1%	149	48.7%	191	62.4%	60	19.6%	31	10.1%	1	0.3%	5	1.6%	306
泰安	239	65.5%	253	69.3%	167	45.8%	74	20.3%	41	11.2%	3	0.8%	5	1.4%	365
西螺	294	70.5%	247	59.2%	209	50.1%	69	16.5%	47	11.3%	6	1.4%	2	0.5%	417
新營	236	77.1%	148	48.4%	158	51.6%	58	19.0%	39	12.7%	3	1.0%	2	0.7%	306
仁德	192	76.2%	131	52.0%	161	63.9%	39	15.5%	35	13.9%	3	1.2%	1	0.4%	252
關西	290	75.1%	241	62.4%	219	56.7%	62	16.1%	44	11.4%	5	1.3%	3	0.8%	386
西湖	259	76.4%	208	61.4%	177	52.2%	76	22.4%	23	6.8%	3	0.9%	4	1.2%	339
清水	325	66.1%	358	72.8%	275	55.9%	98	19.9%	64	13.0%	4	0.8%	5	1.0%	492
南投	197	76.4%	139	53.9%	132	51.2%	33	12.8%	22	8.5%	4	1.6%	2	0.8%	258
古坑	153	57.5%	105	39.5%	202	75.9%	62	23.3%	29	10.9%	6	2.3%	0	0.0%	266
東山	180	66.7%	175	64.8%	153	56.7%	64	23.7%	47	17.4%	6	2.2%	3	1.1%	270
關廟	189	70.5%	158	59.0%	159	59.3%	56	20.9%	41	15.3%	4	1.5%	1	0.4%	268
石碇	112	86.2%	52	40.0%	94	72.3%	23	17.7%	10	7.7%	0	0.0%	3	2.3%	130
蘇澳	73	67.6%	61	56.5%	56	51.9%	28	25.9%	11	10.2%	5	4.6%	1	0.9%	108
楊梅	28	90.3%	8	25.8%	23	74.2%	14	45.2%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	31
總計	3091	71.3%	2512	57.9%	2450	56.5%	839	19.3%	503	11.6%	53	1.2%	37	0.9%	4336

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		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
中壢	106	74.1%	92	64.3%	82	57.3%	19	13.3%	13	9.1%	1	0.7%	0	0.0%	143
湖口	223	72.4%	171	55.5%	181	58.8%	49	15.9%	28	9.1%	0	0.0%	1	0.3%	308
泰安	266	72.3%	264	71.7%	200	54.3%	75	20.4%	39	10.6%	6	1.6%	2	0.5%	368
西螺	294	69.8%	240	57.0%	219	52.0%	76	18.1%	39	9.3%	9	2.1%	6	1.4%	421
新營	248	80.0%	132	42.6%	166	53.5%	72	23.2%	25	8.1%	0	0.0%	2	0.6%	310
仁德	196	76.3%	160	62.3%	127	49.4%	59	23.0%	31	12.1%	2	0.8%	1	0.4%	257
關西	293	75.9%	261	67.6%	212	54.9%	89	23.1%	38	9.8%	3	0.8%	5	1.3%	386
西湖	279	81.8%	202	59.2%	184	54.0%	82	24.0%	16	4.7%	4	1.2%	2	0.6%	341
清水	329	67.6%	367	75.4%	247	50.7%	106	21.8%	69	14.2%	6	1.2%	3	0.6%	487
南投	217	82.8%	143	54.6%	171	65.3%	41	15.6%	24	9.2%	3	1.1%	2	0.8%	262
古坑	170	64.2%	105	39.6%	216	81.5%	81	30.6%	44	16.6%	7	2.6%	1	0.4%	265
東山	174	64.2%	198	73.1%	146	53.9%	66	24.4%	45	16.6%	4	1.5%	7	2.6%	271
關廟	190	72.0%	156	59.1%	148	56.1%	59	22.3%	29	11.0%	2	0.8%	0	0.0%	264
石碇	107	83.6%	64	50.0%	83	64.8%	19	14.8%	9	7.0%	1	0.8%	0	0.0%	128
蘇澳	75	69.4%	55	50.9%	63	58.3%	26	24.1%	8	7.4%	1	0.9%	1	0.9%	108
楊梅	28	87.5%	13	40.6%	12	37.5%	9	28.1%	0	0.0%	1	3.1%	0	0.0%	32
總計	3195	73.4%	2623	60.3%	2457	56.5%	928	21.3%	457	10.5%	50	1.1%	33	0.8%	4351

## 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 44.3%，其次依序為「公務出差」（19.7%）、「訪友、探親」（13.9%）、「返鄉」（12.8%）以及「通勤／上下班／上下課」（8.7%），至於其他行車目的所佔比率僅 0.6%<sup>6</sup>。平日行車目的前三名為「公務出差」（32.7%）、「旅遊」（32.4%）、「通勤／上下班／上下課」（12.5%）；假日最高的行車目的仍是「旅遊」（56.2%），其次則為「訪友、探親」（16.0%）與「返鄉」（15.4%），「公務出差」（6.7%）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	92	32.3%	81	28.4%	36	12.6%	13	4.6%	60	21.1%	3	1.1%	285
湖口	260	42.3%	162	26.4%	83	13.5%	62	10.1%	46	7.5%	1	0.2%	614
泰安	244	33.3%	167	22.8%	119	16.2%	112	15.3%	86	11.7%	5	0.7%	733
西螺	382	45.6%	189	22.6%	83	9.9%	99	11.8%	78	9.3%	7	0.8%	838
新營	278	45.1%	95	15.4%	91	14.8%	83	13.5%	67	10.9%	2	0.3%	616
仁德	181	35.6%	141	27.7%	87	17.1%	30	5.9%	66	13.0%	4	0.8%	509
關西	344	44.6%	147	19.0%	115	14.9%	104	13.5%	56	7.3%	6	0.8%	772
西湖	217	31.9%	133	19.6%	142	20.9%	153	22.5%	33	4.9%	2	0.3%	680
清水	451	46.1%	146	14.9%	119	12.2%	186	19.0%	63	6.4%	14	1.4%	979
南投	251	48.3%	79	15.2%	95	18.3%	69	13.3%	26	5.0%	0	0.0%	520
古坑	273	51.4%	72	13.6%	68	12.8%	69	13.0%	47	8.9%	2	0.4%	531
東山	303	56.0%	83	15.3%	50	9.2%	46	8.5%	53	9.8%	6	1.1%	541
關廟	266	50.0%	113	21.2%	64	12.0%	35	6.6%	54	10.2%	0	0.0%	532
石碇	148	57.4%	47	18.2%	26	10.1%	25	9.7%	11	4.3%	1	0.4%	258
蘇澳	141	65.3%	24	11.1%	19	8.8%	25	11.6%	7	3.2%	0	0.0%	216
楊梅	18	28.6%	29	46.0%	8	12.7%	3	4.8%	5	7.9%	0	0.0%	63
總計	3849	44.3%	1708	19.7%	1205	13.9%	1114	12.8%	758	8.7%	53	0.6%	8687

<sup>6</sup> 包括辦 etag、大學面試、考試、比賽、專程來用餐、拜拜、看病...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	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	63	44.4%	15	10.6%	50	35.2%	6	4.2%	8	5.6%	0	0.0%	142
湖口	136	44.4%	66	21.6%	33	10.8%	40	13.1%	31	10.1%	0	0.0%	306
泰安	140	38.4%	91	24.9%	64	17.5%	33	9.0%	32	8.8%	5	1.4%	365
西螺	160	38.4%	134	32.1%	51	12.2%	31	7.4%	37	8.9%	4	1.0%	417
新營	79	25.8%	100	32.7%	50	16.3%	46	15.0%	30	9.8%	1	0.3%	306
仁德	118	46.8%	45	17.9%	44	17.5%	38	15.1%	7	2.8%	0	0.0%	252
關西	135	35.0%	119	30.8%	45	11.7%	46	11.9%	40	10.4%	1	0.3%	386
西湖	99	29.2%	88	26.0%	19	5.6%	64	18.9%	69	20.4%	0	0.0%	339
清水	115	23.4%	186	37.8%	41	8.3%	61	12.4%	85	17.3%	4	0.8%	492
南投	69	26.7%	101	39.1%	26	10.1%	35	13.6%	27	10.5%	0	0.0%	258
古坑	57	21.4%	109	41.0%	36	13.5%	36	13.5%	27	10.2%	1	0.4%	266
東山	63	23.3%	128	47.4%	34	12.6%	24	8.9%	18	6.7%	3	1.1%	270
關廟	94	35.1%	97	36.2%	39	14.6%	23	8.6%	15	5.6%	0	0.0%	268
石碇	45	34.6%	54	41.5%	7	5.4%	16	12.3%	7	5.4%	1	0.8%	130
蘇澳	19	17.6%	69	63.9%	2	1.9%	8	7.4%	10	9.3%	0	0.0%	108
楊梅	24	77.4%	1	3.2%	3	9.7%	1	3.2%	2	6.5%	0	0.0%	31
總計	1416	32.7%	1403	32.4%	544	12.5%	508	11.7%	445	10.3%	20	0.5%	4336

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	77	53.8%	30	21.0%	5	3.5%	18	12.6%	10	7.0%	3	2.1%	143
湖口	194	63.0%	43	14.0%	31	10.1%	26	8.4%	13	4.2%	1	0.3%	308
泰安	153	41.6%	86	23.4%	80	21.7%	27	7.3%	22	6.0%	0	0.0%	368
西螺	248	58.9%	52	12.4%	62	14.7%	29	6.9%	27	6.4%	3	0.7%	421
新營	178	57.4%	45	14.5%	53	17.1%	16	5.2%	17	5.5%	1	0.3%	310
仁德	136	52.9%	49	19.1%	23	8.9%	23	8.9%	22	8.6%	4	1.6%	257
關西	225	58.3%	69	17.9%	64	16.6%	12	3.1%	11	2.8%	5	1.3%	386
西湖	129	37.8%	78	22.9%	84	24.6%	34	10.0%	14	4.1%	2	0.6%	341
清水	265	54.4%	58	11.9%	101	20.7%	31	6.4%	22	4.5%	10	2.1%	487
南投	150	57.3%	60	22.9%	42	16.0%	10	3.8%	0	0.0%	0	0.0%	262
古坑	164	61.9%	32	12.1%	42	15.8%	15	5.7%	11	4.2%	1	0.4%	265
東山	175	64.6%	26	9.6%	28	10.3%	20	7.4%	19	7.0%	3	1.1%	271
關廟	169	64.0%	41	15.5%	20	7.6%	19	7.2%	15	5.7%	0	0.0%	264
石碇	94	73.4%	10	7.8%	18	14.1%	2	1.6%	4	3.1%	0	0.0%	128
蘇澳	72	66.7%	11	10.2%	15	13.9%	5	4.6%	5	4.6%	0	0.0%	108
楊梅	17	53.1%	7	21.9%	1	3.1%	5	15.6%	2	6.3%	0	0.0%	32
總計	2446	56.2%	697	16.0%	669	15.4%	292	6.7%	214	4.9%	33	0.8%	4351

## 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	2.5%	23.9%	10.9%	2.1%	28.4%	5.3%	3.5%	2.5%	8.4%	1.1%	2.1%	0.4%	2.1%	1.8%	2.5%	1.8%	0.4%	0.0%	0.0%	0.0%	0.7%	0.0%	0.0%	285
湖口	3.4%	23.3%	12.7%	1.6%	12.4%	4.2%	3.1%	2.4%	18.1%	3.7%	1.1%	1.8%	1.3%	1.6%	4.1%	3.6%	0.3%	0.2%	0.7%	0.2%	0.0%	0.0%	0.2%	614
泰安	2.0%	19.6%	11.5%	1.0%	12.4%	3.7%	3.8%	3.8%	18.1%	2.6%	1.2%	2.7%	1.5%	2.2%	6.3%	5.5%	0.7%	0.0%	0.5%	0.3%	0.0%	0.1%	0.4%	733
西螺	1.8%	9.2%	5.1%	0.1%	7.5%	2.4%	2.4%	2.9%	17.1%	3.9%	0.4%	3.8%	1.3%	2.0%	16.8%	19.8%	1.8%	0.2%	0.2%	0.4%	0.4%	0.5%	0.0%	838
新營	1.1%	8.4%	4.5%	1.5%	5.7%	3.1%	3.7%	2.9%	13.3%	7.3%	0.5%	2.9%	1.6%	2.1%	13.5%	23.5%	3.2%	0.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.5%	0.2%	616
仁德	1.0%	2.9%	1.4%	0.0%	3.1%	0.6%	4.1%	1.6%	10.6%	4.9%	0.6%	3.1%	2.0%	2.9%	15.1%	40.9%	4.1%	0.2%	0.2%	0.0%	0.0%	0.4%	0.2%	509
關西	3.2%	27.5%	9.7%	3.8%	7.1%	3.6%	1.7%	2.2%	18.3%	4.9%	2.7%	1.9%	1.3%	2.5%	4.8%	3.4%	0.4%	0.3%	0.4%	0.1%	0.1%	0.1%	0.0%	772
西湖	2.5%	22.6%	12.5%	2.9%	13.1%	2.9%	3.5%	3.7%	12.1%	5.7%	3.2%	2.8%	1.9%	2.1%	2.8%	3.4%	1.5%	0.0%	0.3%	0.0%	0.1%	0.0%	0.3%	680
清水	2.1%	20.8%	8.4%	1.6%	17.2%	4.1%	3.6%	3.8%	14.2%	3.9%	1.8%	1.8%	1.4%	1.7%	6.0%	5.6%	1.2%	0.2%	0.0%	0.0%	0.2%	0.2%	0.0%	979
南投	1.3%	10.0%	3.1%	1.5%	5.0%	3.5%	5.8%	6.2%	21.9%	4.8%	3.8%	2.5%	3.7%	2.5%	5.8%	12.5%	5.2%	0.2%	0.2%	0.2%	0.2%	0.2%	0.0%	520
古坑	2.1%	6.2%	8.1%	0.8%	4.0%	1.7%	4.7%	5.5%	18.1%	4.3%	1.7%	6.8%	4.7%	4.7%	10.5%	11.3%	4.0%	0.0%	0.0%	0.6%	0.4%	0.0%	0.0%	531
東山	0.9%	2.6%	2.6%	0.0%	2.0%	1.1%	0.7%	0.7%	16.5%	2.4%	4.4%	1.8%	3.0%	3.7%	26.8%	23.7%	5.9%	0.0%	0.0%	0.6%	0.0%	0.6%	0.0%	541
關廟	0.9%	5.8%	2.4%	0.2%	4.5%	1.1%	1.1%	0.9%	15.6%	4.3%	2.6%	3.0%	2.4%	2.4%	17.5%	22.4%	8.6%	0.2%	1.1%	2.4%	0.0%	0.2%	0.0%	532
石碇	3.5%	22.9%	10.1%	19.4%	10.9%	1.2%	3.9%	2.3%	8.1%	5.0%	1.9%	1.2%	0.0%	0.8%	3.1%	1.9%	0.0%	0.0%	3.5%	0.4%	0.0%	0.0%	0.0%	258
蘇澳	3.2%	29.2%	14.8%	7.4%	15.3%	2.3%	3.2%	0.5%	6.5%	1.9%	0.0%	0.0%	0.0%	1.4%	1.4%	1.4%	0.5%	0.0%	8.8%	2.3%	0.0%	0.0%	0.0%	216
楊梅	3.2%	30.2%	20.6%	0.0%	3.2%	0.0%	1.6%	1.6%	27.0%	1.6%	0.0%	0.0%	3.2%	1.6%	4.8%	1.6%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	63
總計	2.1%	15.4%	7.7%	2.0%	9.4%	2.8%	3.2%	3.0%	15.5%	4.2%	1.9%	2.6%	1.9%	2.3%	9.6%	12.3%	2.5%	0.1%	0.6%	0.4%	0.1%	0.2%	0.1%	8687

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	1.1%	16.5%	11.2%	1.8%	30.2%	4.6%	4.9%	5.6%	11.9%	0.4%	4.2%	1.4%	1.1%	0.0%	1.4%	3.2%	0.0%	0.7%	0.0%	285
湖口	3.3%	10.9%	13.4%	1.1%	12.4%	6.5%	7.3%	7.3%	18.6%	2.9%	2.1%	2.1%	2.0%	1.8%	3.4%	4.1%	0.8%	0.0%	0.0%	614
泰安	0.7%	9.0%	9.8%	1.2%	10.0%	2.7%	5.9%	7.0%	22.8%	5.2%	2.3%	4.8%	3.7%	2.5%	6.5%	4.5%	0.8%	0.5%	0.1%	733
西螺	1.3%	4.3%	5.1%	0.4%	4.1%	1.3%	1.7%	3.9%	19.1%	7.8%	0.2%	9.2%	5.6%	3.8%	15.8%	13.4%	2.1%	0.5%	0.5%	838
新營	0.8%	4.2%	4.1%	0.5%	2.6%	1.3%	4.2%	3.7%	13.0%	3.4%	1.0%	4.7%	3.6%	5.4%	24.7%	16.7%	4.7%	0.0%	1.5%	616
仁德	0.2%	1.0%	1.0%	0.2%	1.4%	0.2%	0.4%	0.4%	6.1%	2.2%	1.8%	3.5%	2.4%	3.1%	28.3%	45.4%	2.0%	0.2%	0.4%	509
關西	2.1%	18.0%	11.9%	7.6%	9.5%	5.7%	6.0%	5.6%	18.0%	1.8%	3.2%	2.1%	2.1%	1.2%	2.3%	1.9%	0.1%	0.9%	0.0%	772
西湖	2.4%	11.9%	11.2%	4.4%	7.9%	2.9%	4.4%	7.6%	15.4%	8.1%	6.3%	4.0%	3.5%	2.1%	3.4%	2.6%	1.5%	0.3%	0.0%	680
清水	0.7%	10.6%	5.5%	0.9%	8.9%	3.1%	3.7%	5.3%	18.3%	6.9%	7.9%	4.6%	3.4%	3.1%	7.2%	7.4%	2.5%	0.1%	0.1%	979
南投	0.4%	2.1%	3.3%	1.2%	1.9%	0.6%	1.0%	1.5%	12.3%	2.3%	23.7%	6.5%	7.1%	5.8%	10.6%	11.0%	8.3%	0.2%	0.4%	520
古坑	0.6%	0.9%	0.4%	0.9%	1.9%	0.2%	1.5%	1.5%	13.2%	2.8%	6.6%	10.0%	12.2%	10.9%	13.9%	11.3%	10.4%	0.2%	0.6%	531
東山	0.7%	2.0%	1.3%	0.2%	1.7%	0.4%	0.0%	1.7%	11.8%	3.0%	8.3%	2.6%	9.6%	6.5%	25.9%	12.2%	11.5%	0.0%	0.7%	541
關廟	0.8%	0.9%	1.1%	0.0%	0.8%	0.0%	0.6%	0.9%	7.7%	1.7%	4.9%	0.9%	3.9%	2.8%	22.6%	21.6%	24.6%	0.2%	3.9%	532
石碇	0.8%	16.3%	15.1%	39.1%	7.0%	1.2%	3.9%	1.2%	4.3%	1.2%	1.2%	0.4%	1.2%	0.0%	0.0%	1.2%	0.4%	5.8%	0.0%	258
蘇澳	0.9%	4.6%	4.6%	31.9%	4.2%	0.0%	0.9%	0.0%	0.9%	0.0%	0.0%	0.5%	0.0%	0.5%	0.0%	0.5%	0.5%	47.2%	2.8%	216
楊梅	0.0%	0.0%	6.3%	0.0%	4.8%	4.8%	19.0%	9.5%	38.1%	6.3%	0.0%	0.0%	1.6%	1.6%	3.2%	3.2%	0.0%	0.0%	1.6%	63
總計	1.2%	7.5%	6.5%	3.5%	6.6%	2.3%	3.4%	4.1%	14.8%	4.0%	5.0%	4.3%	4.3%	3.5%	11.5%	10.6%	4.6%	1.6%	0.6%	8687

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	2.8%	22.5%	16.1%	2.1%	28.8%	5.3%	3.5%	1.1%	7.4%	0.7%	2.5%	0.0%	2.5%	1.4%	1.8%	1.4%	0.4%	285
湖口	3.7%	18.6%	17.1%	1.5%	13.8%	4.4%	5.0%	3.4%	17.8%	3.9%	2.6%	1.0%	0.5%	0.8%	3.1%	2.3%	0.5%	614
泰安	2.2%	14.9%	10.9%	0.4%	10.6%	4.1%	5.3%	4.1%	22.9%	3.8%	1.8%	3.0%	2.7%	0.8%	6.5%	4.5%	1.4%	733
西螺	1.3%	6.3%	5.5%	0.6%	7.3%	2.1%	2.6%	3.1%	17.4%	3.9%	0.5%	5.5%	3.0%	2.3%	18.7%	18.1%	1.7%	838
新營	1.9%	5.2%	3.7%	0.8%	4.5%	1.5%	2.3%	1.5%	11.7%	6.0%	0.5%	2.1%	2.6%	2.1%	17.2%	30.4%	6.0%	616
仁德	1.0%	2.0%	1.0%	0.0%	2.6%	1.2%	3.9%	1.4%	8.8%	5.1%	0.0%	3.1%	2.8%	3.1%	20.4%	39.9%	3.7%	509
關西	3.9%	23.1%	10.1%	3.8%	6.9%	4.0%	1.9%	2.7%	17.6%	7.0%	3.1%	2.2%	2.1%	1.8%	6.1%	3.4%	0.4%	772
西湖	2.5%	17.6%	10.3%	2.8%	12.1%	2.5%	3.7%	4.6%	14.1%	7.2%	6.0%	3.2%	2.8%	1.6%	4.1%	3.5%	1.3%	680
清水	2.1%	13.9%	8.4%	1.6%	15.2%	3.7%	3.4%	4.8%	15.8%	3.8%	4.5%	2.6%	3.4%	1.1%	7.9%	5.8%	2.0%	979
南投	1.9%	10.0%	2.9%	1.7%	5.2%	3.8%	6.3%	6.5%	21.7%	5.0%	4.6%	2.3%	3.8%	1.3%	5.4%	12.9%	4.4%	520
古坑	2.4%	6.0%	9.6%	1.1%	3.8%	1.5%	6.2%	6.4%	17.9%	4.7%	4.0%	5.3%	5.1%	3.0%	9.0%	9.6%	4.3%	531
東山	1.3%	1.5%	2.2%	0.2%	1.5%	1.1%	0.9%	0.6%	13.7%	2.0%	4.6%	1.8%	3.9%	4.3%	25.1%	26.6%	8.7%	541
關廟	0.9%	3.2%	1.7%	0.0%	3.6%	1.3%	0.4%	1.1%	10.7%	3.8%	3.2%	2.1%	3.9%	1.9%	20.1%	22.4%	19.7%	532
石碇	1.6%	18.6%	10.1%	31.8%	14.0%	1.9%	1.6%	2.3%	8.1%	3.9%	0.8%	0.8%	0.4%	0.0%	3.1%	1.2%	0.0%	258
蘇澳	5.1%	24.1%	18.5%	20.8%	13.0%	3.2%	4.2%	0.9%	6.5%	1.4%	0.0%	0.0%	0.0%	0.9%	0.9%	0.5%	0.0%	216
楊梅	4.8%	33.3%	34.9%	6.3%	7.9%	0.0%	3.2%	0.0%	7.9%	0.0%	0.0%	0.0%	1.6%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	63
總計	2.3%	12.0%	8.2%	2.8%	8.9%	2.8%	3.4%	3.2%	15.3%	4.4%	2.8%	2.6%	2.8%	1.8%	10.6%	12.5%	3.6%	8687

## 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 99.7 公里，而蘇澳服務區受訪者由出發交流道至服務區之平均距離最長，為 340.4 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 165.3 公里。以平假日來看，平日以蘇澳服務區受訪者由出發交流道至服務區之平均距離最長，為 333.2 公里，中壢服務區受訪者由出發交流道至目的地之平均距離最短，為 73.1 公里。假日以蘇澳服務區受訪者由出發交流道至服務區之平均距離最長，為 347.6 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 93.5 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	73.1	126.6	99.9
湖口	137.0	147.9	142.4
泰安	169.4	163.5	166.5
西螺	184.3	183.1	183.7
新營	189.7	196.9	193.3
仁德	128.2	121.8	124.9
關西	146.0	162.2	154.1
西湖	158.4	172.1	165.3
清水	184.3	165.9	175.1
南投	168.5	176.8	172.7
古坑	180.9	180.4	180.7
東山	164.0	135.7	149.8
關廟	169.1	148.1	158.7
石碇	105.7	93.5	99.7
蘇澳	333.2	347.6	340.4
楊梅	109.5	154.1	132.1
平均	165.2	165.4	165.3

## 十一、再訪意願

整體來看，詢問受訪者會不會想再次到訪本服務區（受訪服務區），有意願再次到訪的受訪者有 98.8%，沒有意願再次到訪的受訪者為 1.2%，再訪意願比 111 年略升 0.2%。

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	4278	98.7%	4303	98.9%	8581	98.8%
不會	58	1.3%	48	1.1%	106	1.2%
總計	4336	100.0%	4351	100.0%	8687	100.0%

各服務區的再訪意願皆超過九成六，其中東山服務區的再訪意願最高，達 99.6%；至於再訪意願比率相對較低的服務區，則為新營服務區（96.3%）。

表 2-15：各服務區再訪意願

服務區	各服務區再訪意願					
	平日		假日		全樣本	
	會	不會	會	不會	會	不會
	%		%		%	
	中壢	98.6%	1.4%	99.3%	0.7%	98.9%
湖口	100.0%	0.0%	99.0%	1.0%	99.5%	0.5%
泰安	99.5%	0.5%	98.9%	1.1%	99.2%	0.8%
西螺	99.3%	0.7%	98.8%	1.2%	99.0%	1.0%
新營	93.5%	6.5%	99.0%	1.0%	96.3%	3.7%
仁德	98.8%	1.2%	98.8%	1.2%	98.8%	1.2%
關西	99.2%	0.8%	99.7%	0.3%	99.5%	0.5%
西湖	97.6%	2.4%	98.8%	1.2%	98.2%	1.8%
清水	99.2%	0.8%	99.0%	1.0%	99.1%	0.9%
南投	98.8%	1.2%	98.5%	1.5%	98.7%	1.3%
古坑	99.2%	0.8%	99.6%	0.4%	99.4%	0.6%
東山	100.0%	0.0%	99.3%	0.7%	99.6%	0.4%
關廟	98.1%	1.9%	96.2%	3.8%	97.2%	2.8%
石碇	98.5%	1.5%	100.0%	0.0%	99.2%	0.8%
蘇澳	99.1%	0.9%	100.0%	0.0%	99.5%	0.5%
楊梅	100.0%	0.0%	93.8%	6.3%	96.8%	3.2%
總計	98.7%	1.3%	98.9%	1.1%	98.8%	1.2%

## 十二、問卷施測時間

112年調查，民眾平均填寫問卷所需花費時間約為4分46秒，依照花費時間來看，有23.2%受訪者花費3~4分鐘的比例最高，其次為4~5分鐘(22.2%)、2~3分鐘(14.8%)及5~6分鐘(14.6%)。

表 2-16：填寫問卷花費時間

		112年	
項次	時間分類	次數	百分比
1	1~2分鐘	266	3.1%
2	2~3分鐘	1282	14.8%
3	3~4分鐘	2014	23.2%
4	4~5分鐘	1927	22.2%
5	5~6分鐘	1271	14.6%
6	6~7分鐘	815	9.4%
7	7~8分鐘	473	5.4%
8	8~9分鐘	262	3.0%
9	9~10分鐘	138	1.6%
10	10~11分鐘	112	1.3%
11	11~12分鐘	50	0.6%
12	12~13分鐘	44	0.5%
13	超過13分鐘	33	0.4%
合計		8603	100.0%
平均完成時間		04:46	

### 十三、問卷施測時溫度

112年調查，民眾填寫問卷時的溫度介於25度~35度之間。以32~35度比率最高(25.7%)，其次為25度以下(16.0%)及30~31度(15.7%)。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	25度以下		25~26度		26~27度		27~28度		28~29度	
	樣本數	百分比%	樣本數	百分比%	樣本數	百分比%	樣本數	百分比%	樣本數	百分比%
中壢		0.0%		0.0%	24	0.0%		0.0%	118	41.4%
湖口	226	36.8%		0.0%	183	0.0%		0.0%	123	20.0%
泰安	284	38.7%	179	24.4%		36.8%	270	36.8%		0.0%
西螺		0.0%		0.0%		0.0%		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	191	24.7%		0.0%	195	0.0%		0.0%		0.0%
西湖	198	29.1%		0.0%	141	50.1%	341	50.1%		0.0%
清水	492	50.3%	64	6.5%		20.8%	204	20.8%		0.0%
南投		0.0%		0.0%		13.8%	72	13.8%		0.0%
古坑		0.0%		0.0%		0.0%		0.0%	122	23.0%
東山		0.0%		0.0%		0.0%		0.0%		0.0%
關廟		0.0%		0.0%		0.0%		0.0%	268	50.4%
石碇		0.0%		0.0%	130	0.0%		0.0%		0.0%
蘇澳		0.0%		0.0%		0.0%		0.0%		0.0%
楊梅		0.0%		0.0%		0.0%		0.0%	63	100.0%
總計	1391	16.0%	243	2.8%	673	7.7%	887	10.2%	694	8.0%

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	143	50.2%		0.0%		0.0%		0.0%	285
湖口	82	13.4%		0.0%		0.0%		0.0%	614
泰安		0.0%		0.0%		0.0%		0.0%	733
西螺		0.0%	662	79.0%		0.0%	176	21.0%	838
新營		0.0%		0.0%		0.0%	616	100.0%	616
仁德		0.0%		0.0%	172	33.8%	337	66.2%	509
關西	155	20.1%	231	29.9%		0.0%		0.0%	772
西湖		0.0%		0.0%		0.0%		0.0%	680
清水		0.0%	219	22.4%		0.0%		0.0%	979
南投	139	26.7%	119	22.9%		0.0%	190	36.5%	520
古坑		0.0%	136	25.6%	273	51.4%		0.0%	531
東山		0.0%		0.0%		0.0%	541	100.0%	541
關廟		0.0%		0.0%		0.0%	264	49.6%	532
石碇	128	49.6%		0.0%		0.0%		0.0%	258
蘇澳		0.0%		0.0%	108	50.0%	108	50.0%	216
楊梅		0.0%		0.0%		0.0%		0.0%	63
總計	647	7.4%	1367	15.7%	553	6.4%	2232	25.7%	8687

#### 十四、拒訪情形

112 年服務區滿意度調查總計完成 8687 份樣本，總拒訪數為 8996 份。拒訪數最多的是西螺服務區（1135 份拒訪），其次是清水服務區（1094 份拒訪）及東山服務區（1038 份拒訪）。其中湖口服務區、仁德服務區、關西服務區、西湖服務區、古坑服務區、關廟服務區、石碇服務區、蘇澳服務區及楊梅休息站，成功樣本數皆高於拒訪數。

整體而言，假日拒訪數略高於平日，但仁德、西湖、清水、關廟服務區及楊梅休息站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	299	48.8%	142	132	143	167
湖口	614	505	54.9%	306	151	308	354
泰安	733	922	44.3%	365	281	368	641
西螺	838	1135	42.5%	417	513	421	622
新營	616	637	49.2%	306	283	310	354
仁德	509	401	55.9%	252	216	257	185
關西	772	700	52.4%	386	266	386	434
西湖	680	611	52.7%	339	374	341	237
清水	979	1094	47.2%	492	659	487	435
南投	520	653	44.3%	258	249	262	404
古坑	531	316	62.7%	266	114	265	202
東山	541	1038	34.3%	270	514	271	524
關廟	532	322	62.3%	268	176	264	146
石碇	258	223	53.6%	130	86	128	137
蘇澳	216	103	67.7%	108	51	108	52
楊梅	63	37	63.0%	31	26	32	11
總計	8687	8996	49.1%	4336	4091	4351	4905

## 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 個服務區整體表現中，以「公共廁所」整體滿意度分數最高，其分數為 91.21 分，其他各項評比項目依滿意度分數高低排名分別為「戶外休憩區」（90.40 分）、「停車場」（90.38 分）、「服務區整體」（89.50 分）及「商品銷售服務」（89.14 分），至於整體分數最低的項目則為「熱熟食及用餐區」（88.70 分）。整體而言，無論哪一個項目，112 年度的整體滿意度分數都超過 88 分。至於在平假日的表現上，除「戶外休憩區」假日表現皆優於平日外，其餘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	91.21 N=8479	91.60 N=4250	90.82 N=4229
戶外休憩區整體分數	90.40 N=8687	90.31 N=4336	90.48 N=4351
停車場整體分數	90.38 N=8687	90.39 N=4336	90.37 N=4351
服務區整體分數	89.50 N=8687	89.69 N=4336	89.31 N=4351
商品銷售服務整體分數	89.14 N=7102	89.26 N=3587	89.01 N=3515
熱熟食及用餐區整體分數	88.70 N=7014	88.79 N=3519	88.61 N=3495

## (二) 戶外休憩區

112年戶外休憩區整體滿意度分數為90.40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（90.70分），其次是「戶外休憩區景觀布置及動線規劃」（89.85分）及「戶外休憩區座椅數量及位置」（88.76分）。此類別各評比項目，除「戶外休憩區清潔度」平日分數高於假日外，其餘各項目假日的分數皆略高於平日分數。而無論平假日，滿意度分數最低的項目皆為「戶外休憩區座椅數量及位置」（平日88.73分；假日88.80分）。

表 3-2：戶外休憩區各分項滿意度分數

服務項目	整體	平日	假日
戶外休憩區整體分數	90.40 N=8687	90.31 N=4336	90.48 N=4351
戶外休憩區清潔度分數	90.70 N=8687	90.90 N=4336	90.49 N=4351
戶外休憩區景觀布置及動線規劃分數	89.85 N=8687	89.74 N=4336	89.96 N=4351
戶外休憩區座椅數量與位置分數	88.76 N=8687	88.73 N=4336	88.80 N=4351

## (三) 停車場

112年停車場整體滿意度分數為90.38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（91.21分），其次是「停車場行車引導及管理」（89.03分）。此類別各項目平日分數皆高於假日。

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	90.38 N=8687	90.39 N=4336	90.37 N=4351
停車場清潔分數	91.21 N=8687	91.29 N=4336	91.13 N=4351
停車場行車引導及管理分數	89.03 N=8687	89.10 N=4336	88.97 N=4351

## (四) 電動車充電樁<sup>7</sup>

112年電動車充電樁整體滿意度分數為89.46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（89.31分），其次是「電動車充電樁導引路線」（89.16分），而「電動車充電樁充電價格」（89.14分）分數則相對較低。此類別各項目平日分數皆高於假日。

<sup>7</sup> 電動車充電樁滿意度僅詢問湖口、清水、東山及西螺北站等四個服務區。

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	89.46 N=799	89.83 N=403	89.09 N=396
電動車充電樁充電速度分數	89.31 N=799	89.88 N=403	88.74 N=396
電動車充電樁導引路線分數	89.16 N=799	89.63 N=403	88.69 N=396
電動車充電樁充電價格分數	89.14 N=799	89.58 N=403	88.69 N=396

#### (五) 公共廁所

在本次調查中，公共廁所整體滿意度分數為 91.21 分。在公共廁所各項目評比中，以「廁間設備貼心度」的滿意度分數最高（91.76 分），其次是「免治馬桶滿意度」（91.70 分）及「公共廁所(含洗手台)清潔度」（91.23 分）。整體來看，公共廁所各項目之滿意度分數差異不大，且分數皆維持在 91~92 分，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	91.21 N=8479	91.60 N=4250	90.82 N=4229
廁間設備貼心度分數	91.76 N=8479	92.00 N=4250	91.52 N=4229
免治馬桶滿意度分數	91.70 N=3574	91.75 N=1905	91.64 N=1669
公共廁所(含洗手台)清潔度分數	91.23 N=8479	91.44 N=4250	91.01 N=4229

#### (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 89.14 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（90.62 分），其次是「商品銷售服務衛生」（90.12 分）及「商品多樣性」（86.52 分），而分數較低的則為「商品價格」（86.05 分）。此類別各項目平日分數皆高於假日分數。無論平日或假日，「商品銷售服務價格」都是得分最低的項目（平日 86.10 分；假日 85.99 分）。

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	89.14 N=7102	89.26 N=3587	89.01 N=3515
商品銷售人員服務態度分數	90.56 N=7102	90.62 N=3587	90.50 N=3515
商品衛生分數	90.12 N=7102	90.24 N=3587	90.00 N=3515
商品多樣性分數	86.52 N=7102	86.52 N=3587	86.51 N=3515
商品價格分數	86.05 N=7102	86.10 N=3587	85.99 N=3515

### (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 88.70 分。至於各項目評比，滿意度分數最高的項目為「用餐區服務人員結帳速度及儀容衛生」（90.45 分），其次是「用餐區清潔度」（89.72 分）「熱熟食衛生」（89.34 分）及「熱熟食多樣性」（85.38 分），至於「熱熟食價格」（85.08 分）的滿意度分數則較低。此類別各項目平日分數皆高於假日分數。無論平日或假日，「熱熟食價格」都是得分最低的項目（平日 85.18 分；假日 84.97 分）。

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	88.70 N=7014	88.79 N=3519	88.61 N=3495
用餐區服務人員結帳速度及儀容衛生分數	90.45 N=7014	90.63 N=3519	90.27 N=3495
用餐區清潔度分數	89.72 N=7014	90.00 N=3519	89.44 N=3495
熱熟食衛生分數	89.34 N=7014	89.45 N=3519	89.24 N=3495
熱熟食多樣性分數	85.38 N=7014	85.41 N=3519	85.34 N=3495
熱熟食價格分數	85.08 N=7014	85.18 N=3519	84.97 N=3495

### (八) 其他服務設施<sup>8</sup>

在 112 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（92.02 分），其次依序為「哺集乳室」（91.58 分）、「駕駛人休息室」（91.34 分）及「友善環境設施完整度」（91.15 分）。

整體而言，本類別所有評比項目之滿意度分數皆超過 91 分，至於平假日分數表現部分，此類別各項目之平日表現分數皆優於假日分數。

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	92.02 N=1656	92.39 N=865	91.61 N=791
哺集乳室分數	91.58 N=171	92.86 N=70	90.69 N=101
駕駛人休息室分數	91.34 N=372	91.52 N=191	91.16 N=181
友善環境設施完整度分數	91.15 N=1170	91.46 N=562	90.86 N=608

### (九) 小結

根據 112 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（92.02 分）；而分數最低的項目則為「熱熟食價格」（85.08 分），整體而言，各評比項目之滿意度分數皆超過 85 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	91.21	熱熟食及用餐區整體	88.70
戶外休憩區	清潔度	90.70	座椅數量與位置	88.76
停車場	清潔度	91.21	行車引導及管理	89.03
電動車充電樁	充電速度	89.31	充電價格	89.14
公共廁所	廁間設備貼心度	91.76	公共廁所(含洗手台) 清潔度	91.23
商品銷售服務	銷售人員服務態度	90.62	商品價格	86.05
熱熟食及用餐服務	結帳速度及儀容衛生	90.45	熱熟食價格	85.08
其他服務設施	服務台所提供的各項服務	92.02	友善環境設施完整度	91.15

<sup>8</sup> 112 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「友善環境設施完整度」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六的受訪者給予正面評價（96.09%），另外有 3.71%的受訪者認為表現尚可，0.21%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」（95.40%），其次依序為「戶外休憩區景觀布置及動線規劃」（94.83%）及「戶外休憩區座椅數量及位置」（91.10%）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 0.23%~0.52%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=8687						
戶外休憩區整體滿意程度	56.16%	39.92%	96.09%	3.71%	0.15%	0.06%	0.21%
戶外休憩區清潔度	58.39%	37.01%	95.40%	4.37%	0.17%	0.06%	0.23%
戶外休憩區景觀布置及動線規劃	54.78%	40.05%	94.83%	4.88%	0.21%	0.08%	0.29%
戶外休憩區座椅數量與位置	53.31%	37.79%	91.10%	8.38%	0.45%	0.07%	0.52%

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），性別對於「戶外休憩區整體」有顯著影響，性別、年齡、再訪意願對於「戶外休憩區景觀布置及動線規劃」有顯著影響，年齡、教育程度、再訪意願對於「戶外休憩區座椅數量及位置」有顯著影響，性別對於「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 25%）。

在性別方面：男性對於「戶外休憩區整體」滿意度（96.7%）顯著高於女性（95.2%）。男性對於「戶外休憩區景觀布置及動線規劃」滿意度（95.6%）顯著高於女性（93.8%）。男性對於「戶外休憩區清潔度」滿意度（95.9%）顯著高於女性（94.7%）。

在年齡方面：30-39 歲對於「戶外休憩區景觀布置及動線規劃」滿意度顯著較高（96.0%）。30-39 歲對於「戶外休憩區座椅數量及位置」滿意度顯著較高（92.7%）。

在教育程度方面：高中職以下對於「戶外休憩區座椅數量及位置」滿意度顯著較高（92.0%）。

## （二）停車場（見表 3-11）

在停車場類別中，有近九成五的受訪者給予整體滿意程度正面評價（94.87%），4.75%受訪者認為尚可，有 0.38%的受訪者給予負面評價。在各項目評比中，九成六的受訪者給予「停車場清潔滿意程度」項目正面評價（96.36%），0.16%有負面評價。有近九成二的受訪者給予「停車場行車引導及管理」（91.56%）項目正面評價，0.63%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=8687						
停車場整體滿意程度	57.55%	37.32%	94.87%	4.75%	0.23%	0.15%	0.38%
停車場清潔滿意程度	59.93%	36.43%	96.36%	3.48%	0.09%	0.07%	0.16%
停車場行車引導及管理	54.39%	37.17%	91.56%	7.80%	0.47%	0.16%	0.63%

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)，教育程度、到訪次數、再訪意願對於「停車場整體」滿意度有顯著影響，教育程度、再訪意願對於「停車場行車引導及管理」滿意度有顯著影響。除上述所提到之基本資料與項目達統計上顯著程度外，其餘各項目與基本資料交叉後未達統計顯著程度或不適合用卡方檢定（期望值低於 5 比率大於 25%）。

在性別方面：訪者性別對於停車場各項目評價並無顯著影響。

在年齡方面：受訪者年齡對於停車場各項目評價並無顯著影響。

在教育程度方面：高中職以下對於「停車場整體」滿意度顯著較高（95.8%）。高中職以下對於「停車場行車引導及管理」滿意度顯著較高（93.5%）。

### (三) 電動車充電樁 (見表 3-12)<sup>9</sup>

在電動車充電樁類別中，有近九成三的受訪者給予整體滿意程度正面評價 (92.87%)，7.01%受訪者認為尚可，有 0.13%的受訪者給予負面評價。在各項目評比中，各有近九成三的受訪者給予「電動車充電樁充電速度」、「電動車充電樁導引路線」及「電動車充電樁充電價格」項目正面評價 (皆為 92.62%)。在負面評價方面，此類別各項目之負面評價介於 0.38%~0.50%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=799						
電動車充電樁整體滿意度	54.69%	38.17%	92.87%	7.01%		0.13%	0.13%
電動車充電樁充電速度滿意度	54.57%	38.05%	92.62%	7.01%	0.13%	0.25%	0.38%
電動車充電樁導引路線滿意度	53.94%	38.67%	92.62%	6.88%	0.25%	0.25%	0.50%
電動車充電樁充電價格滿意度	53.69%	38.92%	92.62%	7.01%	0.13%	0.25%	0.38%

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 25%)。

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。

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，有近九成六的使用者在整體滿意程度項目上給予正面評價 (95.72%)，3.90%受訪者認為尚可，有 0.38%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」(96.41%)，其次則為「公共廁所(含洗手台)清潔度」(95.70%)及「免治馬桶滿意度」(95.52%)。在負面評價方面，此類別各項目之負面評價介於 0.17%~0.56%之間。其中有使用女生廁所者有 94.87%給予正面評價，有使用男生廁所者有 96.35%給予正面評價，兩者間經 t 檢定後有顯著差異。

<sup>9</sup> 電動車充電樁滿意度僅詢問湖口、清水、東山及西螺北站等四個服務區。

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=8479						
公共廁所整體滿意程度	60.79%	34.93%	95.72%	3.90%	0.31%	0.07%	0.38%
女廁整體滿意程度	57.57%	37.30%	94.87%	4.74%	0.27%	0.12%	0.39%
男廁整體滿意程度	62.85%	33.50%	96.35%	3.35%	0.26%	0.04%	0.30%
廁間設備貼心度	62.68%	33.73%	96.41%	3.37%	0.12%	0.09%	0.21%
公共廁所(含洗手台)清潔度	60.67%	35.03%	95.70%	4.14%	0.11%	0.06%	0.17%
免治馬桶滿意度	63.68%	31.84%	95.52%	3.92%	0.39%	0.17%	0.56%

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），性別對於「公共廁所整體」滿意度有顯著影響，性別、身份（駕駛／乘客）對於「公共廁所(含洗手台)清潔度」滿意度有顯著影響，性別對於「廁間設備貼心度」滿意度有顯著影響。除上述所提到之基本資料與項目達統計上顯著程度外，其餘項目與基本資料交叉後未達統計顯著程度或不適合用卡方檢定（期望值低於 5 比率大於 25%）。

在性別方面：男性對於「公共廁所整體」滿意度（96.3%）顯著高於女性（95.0%），男性對於「公共廁所(含洗手台)清潔度」滿意度（96.2%）顯著高於女性（95.1%），男性對於「廁間設備貼心度」不滿意度（0.1%）顯著低於女性（0.4%）。

在年齡方面：受訪者年齡對於公共廁所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公共廁所各項目評價並無顯著影響。

#### （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九成五的購買者給予正面評價（95.33%），4.52%購買者認為尚可，有 0.15%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（96.48%），其次是「商品銷售人員服務態度」（95.78%）及「商品多樣性」（86.65%），而「商品價格」項目所獲得之正面評價較低（86.55%）。至於負面評價部分，此類別各項目之負面評價比率介於 0.14%~0.70%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=7102						
商品銷售服務整體滿意度	50.54%	44.79%	95.33%	4.52%	0.13%	0.03%	0.15%
商品衛生	54.34%	42.14%	96.48%	3.38%	0.08%	0.06%	0.14%
商品銷售人員服務態度	57.25%	38.52%	95.78%	4.04%	0.14%	0.04%	0.18%
商品多樣性	46.73%	39.92%	86.65%	12.64%	0.61%	0.10%	0.70%
商品價格	44.40%	42.16%	86.55%	12.84%	0.49%	0.11%	0.61%

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、身份（駕駛／乘客）對於「商品銷售服務整體」滿意度有顯著影響，性別、身份（駕駛／乘客）對於「商品衛生」滿意度有顯著影響，年齡、再訪意願對於「商品價格」滿意度有顯著影響，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）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 25%）。

在性別方面：男性對於「商品銷售服務整體」滿意度（96.1%）顯著高於女性（94.3%），男性對於「商品衛生」滿意度（97.1%）顯著高於女性（95.6%），男性對於「商品銷售人員服務態度」滿意度（96.5%）顯著高於女性（94.8%）。

在年齡方面：50-59 歲對於「商品價格」滿意度顯著偏低（81.3%）。50-59 歲對於「商品多樣性」滿意度顯著偏低（82.4%）。

在教育程度方面：高中職以下對於「商品多樣性」滿意度顯著較高（89.5%）。

#### （六） 熱熟食及用餐服務（見表 3-15）

在本次調查中，有九成四的購買者給予熱熟食及用餐服務整體滿意度正面評價（94.15%），5.52%購買者認為尚可，有 0.33%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，「用餐區服務人員結帳速度及儀容衛生」項目所獲得之正面評價最高（95.91%），其次則為「熱熟食衛生」（95.20%）「用餐區清潔度」（94.28%）；正面評價比率較低的項目則是「熱熟食多樣性」（83.58%）與「熱熟食價格」（83.52%）。在負面評價方面，此類別各項目之負面評價介於 0.17%~1.23%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=7014						
熱熟食及用餐區整體滿意度	49.74%	44.41%	94.15%	5.52%	0.24%	0.09%	0.33%
用餐區服務人員結帳速度及儀容衛生	56.57%	39.34%	95.91%	3.92%	0.11%	0.06%	0.17%
熱熟食衛生	51.81%	43.38%	95.20%	4.58%	0.16%	0.07%	0.23%
用餐區清潔度	54.82%	39.46%	94.28%	5.35%	0.24%	0.13%	0.37%
熱熟食多樣性	44.74%	38.84%	83.58%	15.20%	1.03%	0.20%	1.23%
熱熟食價格	42.84%	40.68%	83.52%	15.65%	0.68%	0.14%	0.83%

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、身份（駕駛／乘客）、到訪次數對於「熱熟食及用餐服務整體」滿意度有顯著影響，性別、身份（駕駛／乘客）、再訪意願對於「熱熟食衛生」滿意度有顯著影響，年齡、教育程度、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、再訪意願對於「熱熟食多樣性」滿意度有顯著影響，性別、身份（駕駛／乘客）對於「用餐區清潔度」滿意度有顯著影響，性別對於「用餐區服務人員結帳速度及儀容衛生」滿意度有顯著影響。除上述所提到之基本資料與項目達統計上顯著程度外，其餘各項目與基本資料交叉後未達統計顯著程度或不適合用卡方檢定（期望值低於 5 比率大於 25%）。

在性別方面：男性對於「熱熟食及用餐服務整體」滿意度（94.7%）顯著高於女性（93.4%）。男性對於「熱熟食衛生」滿意度（95.9%）顯著高於女性（94.2%）。男性對於「熱熟食多樣性」滿意度（84.6%）顯著高於女性（82.2%）。男性對於「用餐區清潔度」滿意度（95.3%）顯著高於女性（92.9%）。男性對於「用餐區服務人員結帳速度及儀容衛生」滿意度（96.6%）顯著高於女性（94.9%）。

在年齡方面：60 歲以上對於「熱熟食及用餐服務整體」滿意度顯著較高（95.7%）。18-29 歲對於「熱熟食價格」滿意度顯著較高（87.6%）。18-29 歲對於「熱熟食多樣性」滿意度顯著較高（87.8%）。

在教育程度方面：高中職以下對於「熱熟食價格」（85.6%）及「熱熟食多樣性」（87.6%）滿意度顯著較高。

### (七) 其他服務設施<sup>10</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(97.58%)，其次依序為「友善環境設施完整度」(96.84%)、「哺集乳室」(95.32%)及「駕駛人休息室」(94.09%)。至於負面評價部分，僅「服務台所提供的各項服務」有負面評價(0.06%)。

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	62.56%	35.02%	97.58%	2.36%	0.06%		0.06%	1656
友善環境設施完整度	58.89%	37.95%	96.84%	3.16%			0.00%	1170
哺集乳室	62.57%	32.75%	95.32%	4.68%			0.00%	171
駕駛人休息室	62.63%	31.45%	94.09%	5.91%			0.00%	372

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)，年齡對於「友善環境設施完整度」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 25%)。

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：60 歲以上對於「友善環境設施完整度」滿意度顯著較高(98.7%)。

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。

### (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 97.58%)；而正面評價最低的項目則為「熱熟食價格」(正評 83.52%)。整體而言，除「熱熟食價格」(0.83%)、「停車場行車引導及管理」(0.63%)、「商品價格」(0.61%)、「免治馬桶滿意度」(0.56%)及「戶外休憩區座椅數量與位置」(0.52%)負面評價超過 0.5%之外，其餘各項目之負面評價皆不到 0.5 個百分點。

<sup>10</sup> 112 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「友善環境設施完整度」四個項目。

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	戶外休憩區整體	96.09%	0.21%	熱熟食及用餐區整體	94.15%	0.33%
戶外休憩區	清潔度	95.40%	0.23%	座椅數量與位置	91.10%	0.52%
停車場	清潔度	96.36%	0.16%	行車引導及管理	91.56%	0.63%
電動車充電樁	充電速度	92.62%	0.38%	充電價格	92.62%	0.38%
公共廁所設備	廁間設備貼心度	96.41%	0.21%	免治馬桶滿意度	95.52%	0.56%
商品銷售服務	商品衛生	96.48%	0.14%	商品價格	86.55%	0.61%
熱熟食及用餐服務	服務人員結帳速度及 儀容衛生	95.91%	0.17%	熱熟食價格	83.52%	0.83%
其他服務設施	服務台所提供的各項 服務	97.58%	0.06%	駕駛人休息室	94.09%	0.00%

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	乘車人數	到訪次數	再訪意願
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	*							
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	*	***	***					***
用餐區清潔度	***				*			
用餐區服務人員結帳速度及儀容衛生	**							
友善環境設施完整度		*						

\*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

112 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「廁間設備貼心度」、「免治馬桶滿意度」以及「公共廁所(含洗手台)清潔度」；而最不滿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」。

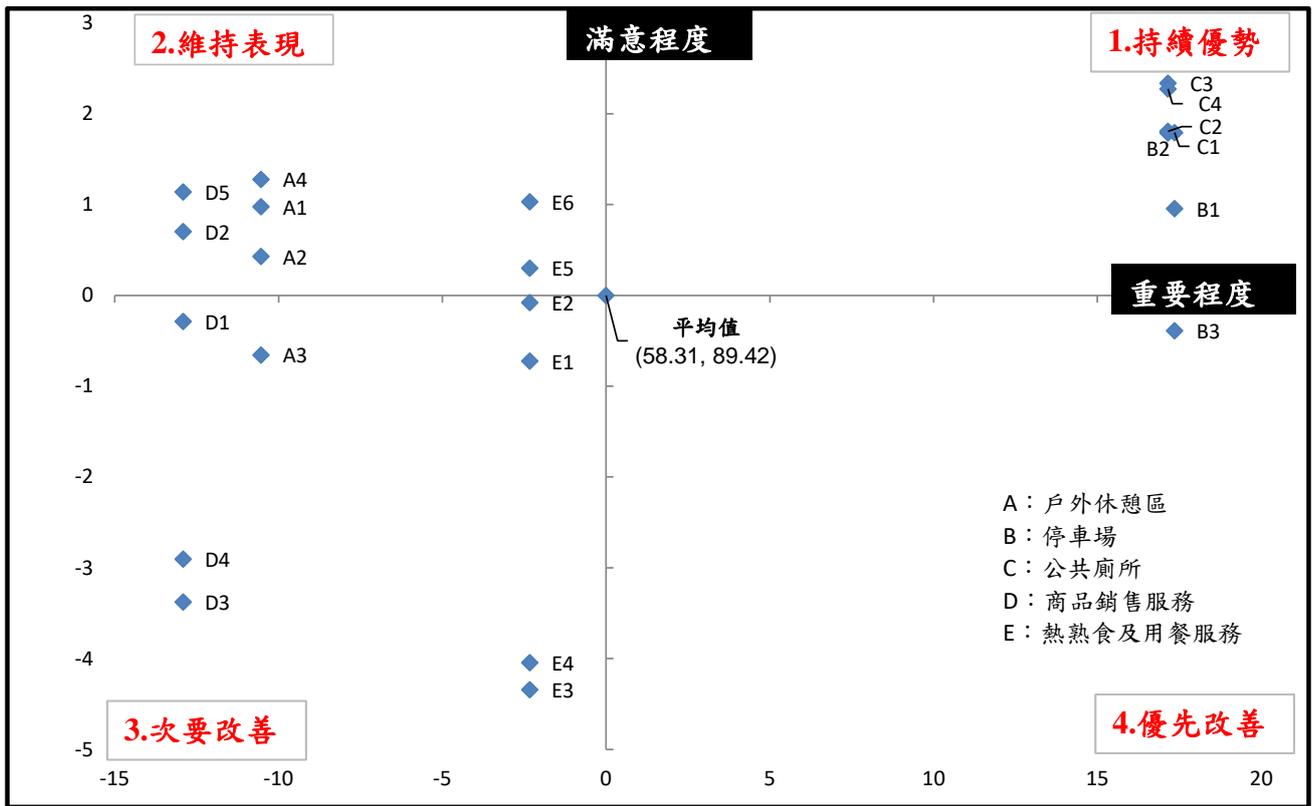


圖 3-1：服務區管理矩陣

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 58.31 分，滿意度平均分數為 89.42 分）

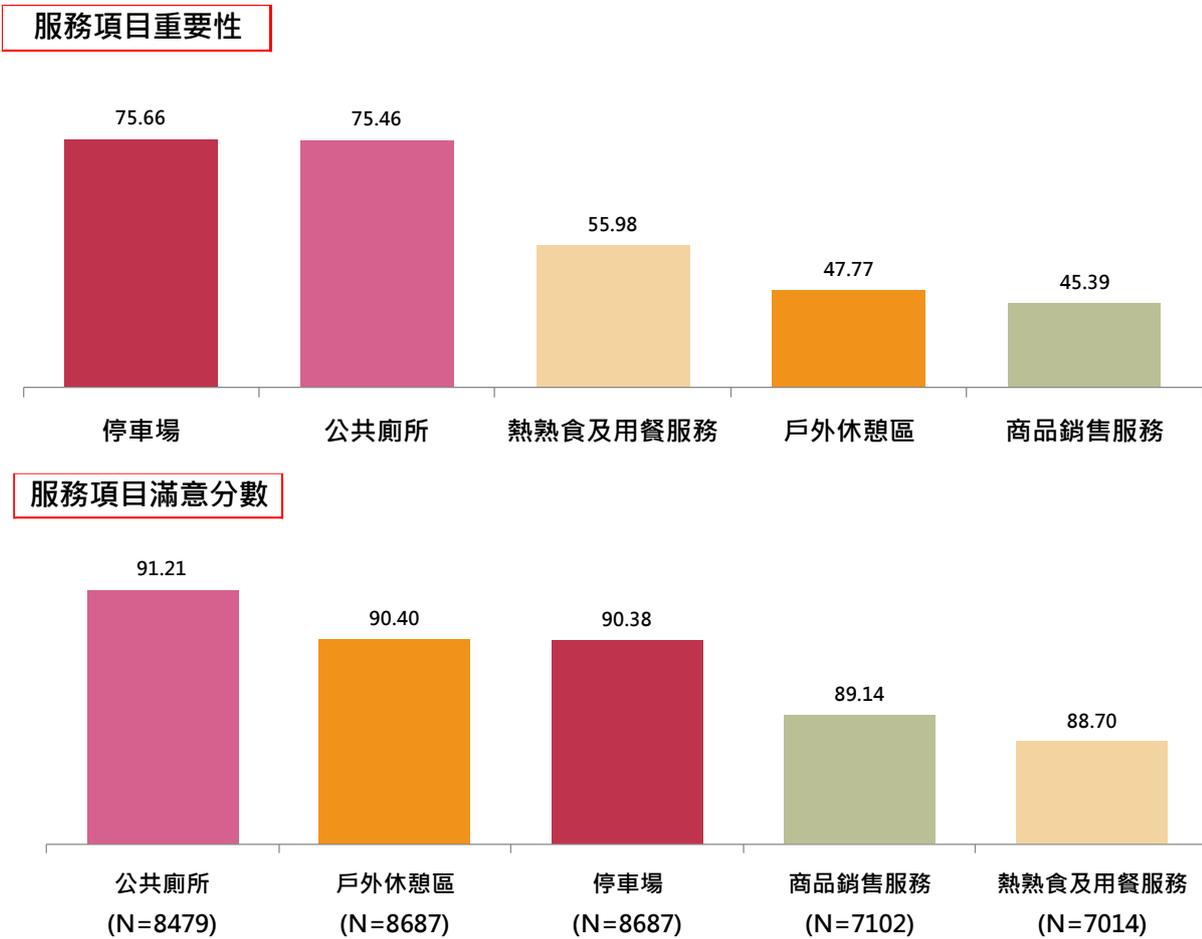


圖 3-2：服務項目重要性與滿意度排名

112 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」項目滿意度則是排名最後，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)	C3廁間設備貼心度	75.46	2	91.76	1
	C4免治馬桶滿意度	75.46	2	91.70	2
	C2公共廁所(含洗手台)清潔度	75.46	2	91.23	3
	B2停車場清潔	75.66	1	91.21	4
	C1公共廁所整體	75.46	2	91.21	4
	B1停車場整體	75.66	1	90.38	10
維持表現 (重要度低、滿意度高)	A4戶外休憩區清潔度	47.77	4	90.70	6
	D5商品銷售人員服務態度	45.39	5	90.56	7
	E6用餐區服務人員結帳速度及儀容衛生	55.98	3	90.45	8
	A1戶外休憩區整體	47.77	4	90.40	9
	D2商品衛生	45.39	5	90.12	11
	A2戶外休憩區景觀布置與動線規劃	47.77	4	89.85	12
	E5用餐區清潔度	55.98	3	89.72	13
次要改善 (重要度低、滿意度低)	E2熱熟食衛生	55.98	3	89.34	14
	D1商品銷售服務整體	45.39	5	89.14	15
	A3戶外休憩區座椅數量與位置	47.77	4	88.76	17
	E1熱熟食及用餐區整體	55.98	3	88.70	18
	D4商品多樣性	45.39	5	86.52	19
	D3商品價格	45.39	5	86.05	20
	E4熱熟食多樣性	55.98	3	85.38	21
	E3熱熟食價格	55.98	3	85.08	22
優先改善 (重要度高、滿意度低)	B3停車場行車引導及管理	75.66	1	89.03	16

112 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，包含廁間設備貼心度、免治馬桶滿意度、公共廁所(含洗手台)清潔度、停車場清潔、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，包含戶外休憩區清潔度、商品銷售人員服務態度、用餐區服務人員結帳速度及儀容衛生、戶外休憩區整體、商品衛生、戶外休憩區景觀布置與動線規劃及用餐區清潔度。以上項目滿意度高，但受訪者重視程度卻較低，服務區可加強對這些項目的宣導，使受訪者對這些服務項目有更多認識，進一步提升至「持續優勢區」。

### (三) 次要改善區

位於次要改善的服務項目，包含熱熟食衛生、商品銷售服務整體、戶外休憩區座椅數量與位置、熱熟食及用餐區整體、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「公共廁所整體」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 370 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6、西螺5、新營4、仁德4、湖口2、清水2、南投2、泰安1、西湖1、東山1)	28	7.6%	1	選擇性少(湖口7、仁德7、關廟7、泰安5、古坑4、新營3、西螺2、西湖2、中壢1、關西1)	39	10.5%
2	整修中不方便(新營2、關西2、南投1)	5	1.4%	2	價格太貴(清水6、東山6、新營3、西湖3、關廟3、湖口2、西螺2、關西2、泰安1、仁德1)	29	7.8%
3	動線不良(新營2、西螺1、關廟1)	4	1.1%	3	整修中環境不整潔(新營2)	2	0.5%
4	環境不整潔(西螺1、仁德1、東山1)	3	0.8%	4	不好吃(泰安1)	1	0.3%
5	垃圾桶不夠(泰安1、古坑1)	2	0.5%	5	熊厚呷的櫃位都不怎麼理人、態度不好等很久乾脆不買了(關西1)	1	0.3%
6	設備老舊(新營2)	2	0.5%	6	Juice bear沒有服務熱忱(清水1)	1	0.3%
7	休憩設施不足(新營2)	2	0.5%	7	諾貝爾櫃檯小姐感覺不太專業，待客臉色較不好，試吃覺得甜沒買，有點瞪人的感覺(蘇澳1)	1	0.3%
8	沒有什麼景觀設計可言(關西1)	1	0.3%	<b>5.熱熟食及用餐服務</b>			
<b>2.停車場</b>				1	選擇性太少(關廟13、仁德11、清水10、湖口8、泰安7、西螺6、新營4、關西2、南投2、西湖1、古坑1、東山1、石碇1)	67	18.1%
1	停車位太少(西螺13、泰安3、西湖3、湖口2、新營1)/殘障車位太少(新營1/東山1)/沒有身心障礙車位(西湖1)/大型車位太少(新營1)/聯結車停放位置太少(中壢1)	27	7.3%	2	價格太高(關廟9、東山8、清水5、關西3、西螺2、泰安1、新營1、仁德1、西湖1、石碇1、蘇澳1)	33	8.9%
2	停車動線規劃不良/標示不明(西螺10、泰安6、湖口2、中壢1、新營1、清水1、南投1、關廟1)	23	6.2%	3	環境不整潔(東山4、泰安3、關廟3、西螺2、仁德2、古坑2、中壢1)	17	4.6%
3	無人引導(西湖4)	4	1.1%	4	出餐速度太慢(關廟3)	3	0.8%
4	停車格大小(西螺3)	3	0.8%	5	座位太少(西螺2)	2	0.5%
5	停車區綠燈，可是卻沒位置(清水2)	2	0.5%	6	結帳態度差(關西1)/結帳很慢(西湖1)	2	0.5%
6	聯結車車位都被17、26噸的停走(中壢1)	1	0.3%	7	冷氣不夠冷(東山2)	2	0.5%
7	建議提供剩餘車位數量，方便停車參考(西湖1)	1	0.3%	8	整修中(新營1)	1	0.3%
8	停車場煙蒂太多(東山1)	1	0.3%	9	不好吃(仁德1)	1	0.3%
<b>3.公共廁所</b>				10	路易莎飲品要少冰給很多冰塊。要熱咖啡給燙咖啡(湖口1)	1	0.3%
1	環境髒亂(東山10、泰安4、關西4、西螺3、西湖3、清水3、新營2、關廟2、仁德1、蘇澳1)	33	8.9%	11	海瑞貢丸套餐，豆干內容物有銅絲異物(西湖1)	1	0.3%
2	免治馬桶故障(新營2、關西2、西湖2、西螺1、仁德1、石碇1、蘇澳1)	10	2.7%	12	大貢丸有尖銳異物(清水1)	1	0.3%
3	衛生紙不足(東山2、關廟2、湖口1)	5	1.4%	<b>6.其他設備</b>			
4	廁所間數太少(關廟2、清水1)	3	0.8%	1	服務人員在後臺小房間滑手機(仁德1)	1	0.3%
5	水龍頭感應不靈敏，廁所衛生紙抽取方式不太好抽(西螺1)/衛生紙在背後很難拉(關西1)	2	0.5%				
6	廁所空間太小(關廟1)	1	0.3%				
7	親子廁所不應區分性別 父母可共同進去才方便(泰安1)	1	0.3%				
[1] 提出意見或建議之受訪者共370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 231 位有明確提出期待服務區新增之服務意見或建議，其中有 66 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 22 位受訪者希望「增加用餐區及戶外座椅」，17 位民眾希望「增設停車位」，14 位民眾希望「增設兒童遊樂設施」，12 位民眾希望「注重環境衛生」。

與此同時，給予服務區正面鼓勵意見共有 76 位，15 位表示「Good」，10 位表示「很棒」，9 位認為「OK」，各有 7 位表示「滿意」、「加油，繼續保持」、「不錯/讚/Nice/佳/謝謝」，其餘意見可參見下表 3-21、表 3-21-1 及表 3-21-2。

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13、新營9、湖口7、仁德7、關西5、泰安4、西湖4、石碇4、中壢3、西螺3、清水2、南投1、古坑1、東山1、蘇澳1)	66	28.6%
2	增加用餐區座椅(西螺10、關西6、新營2、湖口1、清水1)/改善座椅(泰安1)/增加戶外座位(石碇1)	22	9.5%
3	增設停車位(西螺6、中壢4、泰安1、新營1、仁德1、關西1、西湖1)/增加親子車位(西螺1)/停車位大一點(新營1)	17	7.4%
4	增設兒童(親子)遊戲區/遊樂設施(東山4、西螺3、關西2、關廟2、西湖1、古坑1、蘇澳1)	14	6.1%
5	注重環境衛生/有蒼蠅(東山7、新營3、仁德1)/淋浴間維持乾淨(東山1)	12	5.2%
6	冷氣不夠冷(東山8、清水1、關廟1)	10	4.3%
7	增設按摩椅(東山2、西螺1、新營1、關西1)/增設真人按摩(西湖1、關廟1、石碇1)	8	3.5%
8	增加親子廁所及尿布台(清水4)/增加親子廁所(關西1、南投1)/親子廁所安全椅加強管理(湖口1)	7	3.0%
9	增設電動車充電樁(古坑2、關西1、西湖1、清水1、蘇澳1)	6	2.6%
10	增加手機充電設施(清水2、東山1、關廟1、石碇1)	5	2.2%
11	增設吸菸區(泰安1、關西1、清水1、關廟1)/宣導吸菸區及禁菸區(西湖1)	5	2.2%
12	增設寵物友善區(蘇澳2、新營1、西湖1)	4	1.7%
13	增加哺集乳室(泰安1、清水1)/哺集乳室洗手台過小(西螺1)	3	1.3%
14	廁所重新改建(泰安1)/洗手台水量太小(泰安1)/免治馬桶無法噴水(蘇澳1)	3	1.3%
15	增設咖啡廳(關西2/清水1)	3	1.3%
16	駕駛人休息室不明顯(西螺1)/增加駕駛人休息室(新營1、關廟1)	3	1.3%
17	增加垃圾桶數量(湖口1)/入口處設垃圾桶(蘇澳1)	2	0.9%
18	停車格數量通知/車位顯示(湖口1/關廟1)	2	0.9%
19	增加商品多樣性(清水1)/多一些市集可供選購(古坑1)	2	0.9%
20	加強網路訊號(泰安1/關西1)	2	0.9%

表 3-21-1：未來期待服務區新增之服務意見彙整（續一）

序號	意見與建議	次數	百分比%
	其他意見		
21	推廣在地農產品(西湖1)/地區特色標誌不夠(關廟1)	2	0.9%
22	設置無障礙動線(泰安1)/動線可再改善(石碇1)	2	0.9%
23	衛生紙改用抽取式(關西1)/提供公共衛生紙(西湖1)	2	0.9%
24	定期消毒(清水1)/除草(蘇澳1)	2	0.9%
25	靠近停車處有凹洞容易摔倒(西螺1)/廁所外面地不平(清水1)	2	0.9%
26	用餐處會滴水(西螺1)/很多地方會漏水(新營1)	2	0.9%
27	飲水機沒有立即修理(新營1)/增設飲水機且勿設在自動門口(東山1)	2	0.9%
28	無法淋浴，沒有枕頭，沒有冷氣被。以上湖口都有(中壢2)	2	0.9%
29	專人引導車輛停放(泰安1)	1	0.4%
30	廁所太遠又是上下坡不方便(關廟1)	1	0.4%
31	增設唱歌設備(石碇1)	1	0.4%
32	提供拍網美照的地方(清水1)	1	0.4%
33	增加藥局藥師服務(關廟1)	1	0.4%
34	新增親子車位違規按鈴服務(西湖1)	1	0.4%
35	北站親子車位入口與車交會時會有危險(西湖1)	1	0.4%
36	增設機車停車場遮雨棚(南投1)	1	0.4%
37	商品價格親民一點(仁德1)	1	0.4%
38	增加樹木(關廟1)	1	0.4%
39	餐具回收機器人主動回收餐具(關西1)	1	0.4%
40	明亮度可再提升(清水1)	1	0.4%
41	增加英文服務(關西1)	1	0.4%
42	音響設備欠佳(關廟1)	1	0.4%
43	恢復賣麵包(東山1)	1	0.4%
44	大客車停車處應增設便利商店(關廟1)	1	0.4%
45	白天天色亮不用開服務區的燈(關廟1)	1	0.4%
46	服務員拉椅子聲音太大(石碇1)	1	0.4%
47	幼童馬桶沒有酒精消毒(關廟1)	1	0.4%

[1] 明確提出其他意見或建議之受訪者共231位。

表 3-21-2：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		
1	Good(關西3、東山3、中壢2、西螺2、清水2、湖口1、新營1、蘇澳1)	15	19.7%
2	很棒(南投3、湖口2、西螺1、新營1、仁德1、關廟1、蘇澳1)	10	13.2%
3	OK(新營2、中壢1、泰安1、西螺1、仁德1、關西1、東山1、蘇澳1)	9	11.8%
4	滿意(新營2、西螺1、仁德1、關西1、東山1、石碇1)	7	9.2%
5	加油、繼續保持(泰安2、西螺2、湖口1、新營1、關西1)	7	9.2%
6	不錯(蘇澳2)/讚(新營1、清水1)/Nice(新營1)/佳(清水1)/謝謝(關西1)	7	9.2%
7	很好(湖口1、泰安1、西螺1、清水1、石碇1)	5	6.6%
8	服務親切(湖口1、西螺1、古坑1)	3	3.9%
9	可以(關西1、清水1、南投1)	3	3.9%
10	第一次來訪，感覺很舒服(中壢1)/很舒服(西湖1)	2	2.6%
11	吃的部分很完善，吃的很滿足(清水1)	1	1.3%
12	便當很棒(西螺1)	1	1.3%
13	很開心，下次要再來(東山1)	1	1.3%
14	很溫馨(關廟1)	1	1.3%
15	環境乾淨舒適(關西1)	1	1.3%
16	讓開車累累的我們有好棒的休息站可以休息真的很棒(東山1)	1	1.3%
17	保持初衷祝福吉祥(東山1)	1	1.3%
18	問卷調查員很用心很認真(西湖1)	1	1.3%

[1] 明確提出其他意見或建議之受訪者共76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 89.41 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：

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，有 59.4% 表示滿意（非常滿意 3.4%，還算滿意 56.0%）；30.4% 表示不滿意（不太滿意 22.3%，非常不滿意 8.1%）<sup>11</sup>。

財政部關務署基隆關調查進出口業者及通關業者，83.8% 的業者對於基隆關的整體服務方面傾向滿意<sup>12</sup>。

國立臺灣圖書館 109 年 8 月至 9 月實行讀者滿意度暨服務品質調查研究，整體滿意度為 87.3%<sup>13</sup>。

110 年郵政服務顧客滿意度調查，110 年中華郵政公司對顧客服務綜合評分為 89.9 分<sup>14</sup>。

台灣自來水公司顧客滿意度調查，111 年度滿意度為 94.39%<sup>15</sup>。

臺北大眾捷運股份有限公司 111 年度臺北捷運旅客滿意度調查，臺北捷運整體滿意度達 97.0%<sup>16</sup>。

以服務區服務項目滿意度觀察，公共廁所(91.21%)、戶外休憩區(90.40%)及停車場(90.38%)滿意度都在九成上。其中受訪者所重視，並且滿意度相對較高之項目，包含廁間設備貼心度、免治馬桶滿意度、公共廁所(含洗手台)清潔度、停車場清潔、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>11</sup> [臺灣民眾對檢察體系之認知與滿意度 調查成果報告書](#)

<sup>12</sup> [基隆關 111 年度為民服務意見調查之調查報告](#)

<sup>13</sup> [國立臺灣圖書館 109 年度讀者滿意度調查報告](#)

<sup>14</sup> [110 年郵政服務顧客滿意度調查](#)

<sup>15</sup> [台灣自來水公司顧客滿意度調查](#)

<sup>16</sup> [臺北大眾捷運股份有限公司 111 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（75.66 分）、公共廁所（75.46 分）、熱熟食及用餐服務（55.98 分）、戶外休憩區（47.77 分）及商品銷售服務（45.39 分）。而其整體滿意度排名依序是公共廁所（91.21 分）、戶外休憩區（90.40 分）、停車場（90.38 分）、商品銷售服務（89.14 分）及熱熟食及用餐服務（88.70 分），如下圖 7-1。

112 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。

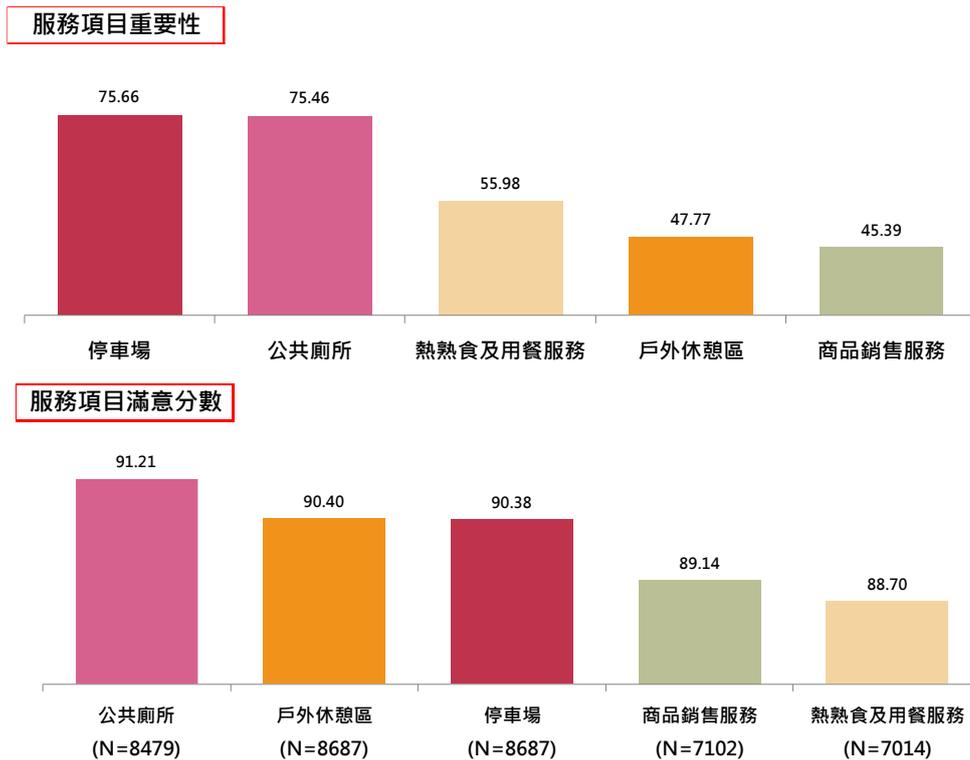


圖 7-1：服務區整體重要程度與滿意度排名比較

## (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「廁間設備貼心度」、「免治馬桶滿意度」、「公共廁所(含洗手台)清潔度」、「停車場清潔」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）

112 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八十五分以上，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」、「戶外休憩區清潔度」、「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」、「熱熟食多樣性」、「用餐區清潔度」及「用餐區服務人員結帳速度及儀容衛生」的滿意度都顯著高於女性受訪者。

## (三) 服務區服務項目重要度與滿意度評比

交叉重要度與滿意度分析後發現，本次調查維持優勢的服務項目，包含廁間設備貼心度、免治馬桶滿意度、公共廁所(含洗手台)清潔度、停車場清潔、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 112 年度持續追蹤之問項（共 22 項），若與去年同期調查相較（111 年），整體服務區平均分數增加 0.04 分，其中進步幅度較多的服務項目為「廁所設備貼心度」、「免治馬桶滿意度」、「公共廁所(含洗手台)清潔度」、「戶外休憩區整體滿意程度」以及「公共廁所整體滿意程度」。

至於本次調查各服務區平均滿意度分數，則以南投服務區平均分數最高，分數為 92.32 分位居第一名，而第二到五名依序為石碇服務區（91.66 分）、蘇澳休息站（91.60 分）、中壠服務區（91.14 分）及湖口服務區（90.21 分）。就各服務區排名來看，相較於去年同期（111 年）調查，本次調查排名進步最多的服務區為中壠、湖口、泰安、東山及關廟服務區，皆上升 6 名；而排名退步最多的服務區為清水服務區及新營服務區，皆下降 10 名。

從服務區整體服務項目平均分數表現來看，與去年同期（111 年）相比，東山服務區平均分數成長幅度最大，共上升 2.87 分，其次則是關廟（上升 2.74 分）以及泰安服務區（上升 2.68 分）；分數下降最多的是新營服務區，共下降 3.37 分，其次則是古坑（下降 3.04 分）與清水服務區（下降 2.58 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，建議可針對停車場行車引導及管理做通盤的檢討，並且針對不同服務區特性做不同的因應措施：

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

而從本次民眾的不滿意見與回饋中可得知，停車場行車引導及管理的問題主要集中在「停車位太少」、「停車動線規畫不良／標示不明」、「無人引導」、「停車格太小」、「小車占用大車車位」、「停車空位顯示有誤」及「環境不整潔」，其中「停車位太少」以及「停車動線規畫不良／標示不明」兩項意見為民眾反應最多的問題。

針對上述現象，建議各服務區持續於車流量較大的時間（如中午用餐時間或傍晚遊客回家）加強相關配套作法，包含增派交通指揮人力進行車輛引導適時疏導車流，並可對違規臨停或是占用大車車位的小車車主主動進行柔性勸導，

例如透過站內廣播系統即時提醒車主移動車輛，以藉此避免少數違規民眾影響其他用路人之服務體驗。此外，服務區亦可在停車場主要路口張貼停車場使用須知以及動線指引，以及適時設立簡易三角錐路障引導車流方向等，以藉此確保整體動線流暢。

部分服務區受訪者明確指出動線規畫不良之處，如「道路行車指引不明確，且無迴轉空間」、「入口處進來沒有標號引導，很容易變成逆向」（泰安）。「進出甚至到加油站路線不好，易錯過」、「動線很亂，從高速公路進來不知道要左線還是右線」（西螺）。也提供該服務區作為調整行車動線參考。

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

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

## （二） 設法引進多樣化的平價美食

本次調查結果中，熱熟食及用餐服務各項目之滿意度仍是位於相對落後的排名，其中又以「熱熟食多樣性」與「熱熟食價格」，以上項目一直為滿意度較為低分的項目。而從本次調查民眾對於熱熟食及用餐服務項目之不滿意見及回饋中可得知，不滿意的前三名主要原因為「選擇性太少」、「價格太高」以及「環境不整潔」。

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

部分服務區有受訪者明確指出對於店家服務態度不滿意之處，如「路易莎飲品要少冰給很多冰塊。要熱咖啡給燙咖啡(湖口)」、「熊厚呷的櫃位都不怎麼理人、態度不好等很久乾脆不買了(關西)」、「Juice bear 沒有服務熱忱(清水)」、「諾貝爾櫃檯小姐感覺不太專業，待客臉色較不好，試吃覺得甜沒買，

有點瞪人的感覺(蘇澳)」。以及指出店家菜色有問題之處，如「海瑞貢丸套餐，豆干內容物有鋼絲異物(西湖)」、「大貢丸有尖銳異物(清水)」。也提供該服務區作為調整服務廠商參考。

此外，民眾也反映「希望增加飲食的類型或餐廳」，建議可以定期更換美食區內店家或設法增加美食區店家種類，以期能有不同的商家進入服務區設櫃。

### (三) 持續改善公共廁所清潔度及設備

公共廁所為民眾認為重要度次高的項目，針對「公共廁所」有部分受訪者提出「環境髒亂」、「免治馬桶故障」、「衛生紙不足」等意見。各服務區也可以參酌改進，以提升民眾對服務區的整體滿意度。

此外，針對性別差異部分，女性受訪者對於「公共廁所整體」、「公共廁所(含洗手台)清潔度」及「廁間清潔度」滿意程度顯著低於男性受訪者。女廁使用頻率比男廁高，因此若以相同的清潔頻率來看，女廁發生髒亂情形的可能性會高於男廁，因此建議各服務區可優先考慮增加女廁清潔頻率及補充備品，以提升女性受訪者對於公共廁所的滿意程度。

### (四) 強化國道服務區各項功能

本次調查，詢問受訪者未來希望服務區新增的項目，仍有部分民眾表示希望增加兒童(親子)遊戲區及遊樂設施，因此建議各服務區可持續針對較具地方特色的景觀布置及造景打造各地室內(外)的親子遊憩區。

其次，提供免費或付費的手機充電設施以及提升無線網路的速度與穩定性，也是受訪者提出的需求之一。

最後，受訪者也提出增設電動車充電樁、增設按摩椅、增加用餐區座位，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、 <b>西螺北站</b> 才回答 B4-B7·電動車充電樁問題) <b>(石碇不回答 G3 駕駛人休息室)</b> <b>(楊梅不問 E-G 題組·F2 只排序 ABCD)</b>	<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
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、 <b>廁所</b> )

**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

<b>一、戶外休憩區(包含戶外餐桌椅、造景及公共藝術展區等等)</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 <b>景觀布置及動線規劃</b>	<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 <b>行車引導及管理</b>	<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、 <b>6</b> 、15、18 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、 <b>6</b> 、15、18 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、 <b>6</b> 、15、18 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、 <b>6</b> 、15、18 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</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.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
E6.用餐區服務人員結帳速度及儀容衛生	<input type="checkbox"/> 很滿意	<input type="checkbox"/> 滿意	<input type="checkbox"/> 尚可	<input type="checkbox"/> 不滿意	<input type="checkbox"/> 很不滿意
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

G0. 您本次到訪使用過下列哪些設施或服務？(複選)
<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)友善環境設施
<input type="checkbox"/> (96)都沒有使用【請跳答 H1】

七、其他服務滿意度				
G1.服務台所提供的各項服務	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
G2.哺集乳室	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
A0 回答 21 者不問 G3				
G3.駕駛人休息室(石碇不問此題)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
G4.友善環境設施完整度	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
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				

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\_\_\_\_\_

15.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

16.身分： (1) 駕駛  (2) 乘客

17.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)

按鈕

頁面六

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

K1.訪員代號：\_\_\_\_\_

K2.訪問日期：2023 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)

按鈕





交通部高速公路局  
FREEWAY BUREAU, MOTC

