



FREEWAY
BUREAU
M O T C
高公局

「110 年度服務區民眾滿意度問卷調查」 成果報告書（定稿）

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 110 年 12 月

目 次

壹、 調查計畫概述.....	1
一、 研究背景與目的.....	1
二、 研究方法.....	1
三、 應用統計方法.....	7
四、 調查內容.....	8
五、 信效度檢驗.....	10
六、 資料檢核及複查.....	11
貳、 樣本結構分析.....	12
一、 各服務區回收樣本數及問卷填答日期.....	12
二、 性別.....	13
三、 年齡.....	14
四、 教育程度.....	15
五、 乘坐車型及身份.....	16
六、 最近三個月到訪服務區次數.....	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、 近一年內曾到訪之服務區（複選）.....	37
十三、 問卷施測時間.....	38
十四、 問卷施測時溫度.....	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	47
三、	服務項目重要度與滿意度分析排序暨管理矩陣	57
四、	服務區意見與建議彙整	62
五、	未來期待服務區新增之服務意見彙整	63
肆、	服務區各服務項目滿意度分數分析	65
一、	各項目排名總表	66
二、	服務區整體服務項目分析	67
三、	戶外休憩區各項目滿意度分數排名	68
四、	停車場各項目滿意度分數排名	69
五、	公共廁所設備各項目滿意度分數排名	70
六、	用餐區各項目滿意度分數排名	72
七、	密封包裝食品各項目滿意度分數排名	73
八、	熱熟食各項目滿意度分數排名	74
九、	其他服務設施各項目滿意度分數排名 I	75
十、	其他服務設施各項目滿意度分數排名 II	76
十一、	防疫應變作為各項目滿意度分數排名	77
十二、	服務區歷年調查結果比較	79
十三、	小結	86
伍、	各服務區綜合分析	87
一、	中壢服務區	87
二、	湖口服務區	108
三、	泰安服務區	129
四、	西螺服務區	150
五、	新營服務區	171
六、	仁德服務區	192
七、	關西服務區	213
八、	西湖服務區	234

九、	清水服務區	255
十、	南投服務區	276
十一、	古坑服務區	298
十二、	東山服務區	320
十三、	關廟服務區	342
十四、	石碇服務區	363
十五、	蘇澳服務區	384
陸、	各服務區公共廁所滿意度	405
一、	公共廁所整體使用狀況及滿意度	405
二、	廁間清潔滿意度	406
三、	廁間設備貼心滿意度	406
四、	洗手台清潔滿意度	406
五、	免治馬桶滿意度	407
六、	不同廁所使用者之滿意度差異	408
七、	小結	411
柒、	結論與建議	412
一、	結論	412
二、	建議	414
附錄一：	問卷	417
附錄二：	各項目排名總表	422
附錄三：	各服務區平假日重要度滿意度分析管理矩陣	423
一、	中壢服務區	423
二、	湖口服務區	425
三、	泰安服務區	427
四、	西螺服務區	429
五、	新營服務區	431
六、	仁德服務區	433

七、	關西服務區	435
八、	西湖服務區	437
九、	清水服務區	439
十、	南投服務區	441
十一、	古坑服務區	443
十二、	東山服務區	445
十三、	關廟服務區	447
十四、	石碇服務區	449
十五、	蘇澳服務區	451
附錄四：	問卷稽核方式暨調查時間表	453
一、	督導準則與問卷稽核方式	453
二、	問卷施測時間記錄	454
附錄五：	各服務區 AMOS 分析圖	456
一、	全體服務區	456
二、	中壢服務區	457
三、	湖口服務區	458
四、	泰安服務區	459
五、	西螺服務區	460
六、	新營服務區	461
七、	仁德服務區	462
八、	關西服務區	463
九、	西湖服務區	464
十、	清水服務區	465
十一、	南投服務區	466
十二、	古坑服務區	467
十三、	東山服務區	468
十四、	關廟服務區	469

十五、 石碇服務區	470
十六、 蘇澳服務區	471

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 2-16：一年內到過哪些服務區	37
表 2-17：填寫問卷花費時間	38
表 2-18：填寫問卷時溫度.....	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：公共廁所各分項滿意度分數.....	42
表 3-5：用餐區各分項滿意度分數	42
表 3-6：密封包裝食品滿意度分數	43
表 3-7：熱熟食滿意度分數	43
表 3-8：其他服務設施滿意度分數	44
表 3-9：服務區防疫應變作為滿意度分數.....	45
表 3-10：各服務項目滿意度分數評比小結.....	46
表 3-11：戶外休憩區滿意度評價分析	47
表 3-12：停車場滿意度評價分析	48
表 3-13：公共廁所設備滿意度評價分析	49
表 3-14：用餐區滿意度評價分析	50
表 3-15：密封包裝食品滿意度評價分析	51
表 3-16：熱熟食滿意度評價分析	52
表 3-17：其他服務設施滿意度評價分析	53
表 3-18：服務區防疫應變作為滿意度評價分析	54
表 3-19：服務項目滿意度評價分析小結	55
表 3-20：服務項目滿意度卡方分析檢定結果	56
表 3-21：服務區管理矩陣各項目	60
表 3-22：服務區意見與建議	62
表 3-23：未來期待服務區新增之服務意見彙整	63

表 3-23-1：未來期待服務區新增之服務意見彙整(續完).....	63
表 4-1：各項目排名總表	66
表 4-2：服務區整體服務品質平均評分排名	67
表 4-3：戶外休憩區各項目滿意度分數排名	68
表 4-4：停車場各項目滿意度分數排名	69
表 4-5：公共廁所設備各項目滿意度分數排名	71
表 4-6：用餐區各項目滿意度分數排名	72
表 4-7：密封包裝食品各項目滿意度分數排名	73
表 4-8：熱熟食各項目滿意度分數排名	74
表 4-9：其他服務設施各項目滿意度分數排名 I	75
表 4-10：其他服務設施各項目滿意度分數排名 II	76
表 4-11：防疫應變作為各項目滿意度分數排名	78
表 4-12：服務區服務項目分數歷年比較	79
表 4-13：服務區整體服務項目平均分數歷年比較表	81
表 4-14：服務區整體服務項目平均分數排名與分數變動（31 項）	82
表 4-15：服務區整體服務項目平均分數排名與分數變動（46 項）	83
表 5-1-1：中壢服務區戶外休憩區評價分析	93
表 5-1-2：中壢服務區停車場評價分析.....	94
表 5-1-3：中壢服務區公共廁所設備評價分析	95
表 5-1-4：中壢服務區用餐區評價分析.....	95
表 5-1-5：中壢服務區密封包裝食品評價分析.....	96
表 5-1-6：中壢服務區熱熟食評價分析.....	97
表 5-1-7：中壢服務區其他服務設施評價分析.....	98
表 5-1-8：中壢服務區防疫應變作為滿意度評價分析	99
表 5-1-9：中壢服務區意見與建議.....	100
表 5-1-10：中壢服務區管理矩陣各項目	102
表 5-1-11：中壢服務區整體項目平均分數歷年比較.....	104
表 5-1-12：中壢服務區 110 年與 109 年平假日分數比較	105
表 5-1-13：中壢服務區未來期待新增服務	106
表 5-1-14：中壢服務區分析小結	107

表 5-2-1：湖口服務區戶外休憩區評價分析	114
表 5-2-2：湖口服務區停車場評價分析	115
表 5-2-3：湖口服務區公共廁所設備評價分析	116
表 5-2-4：湖口服務區用餐區評價分析	116
表 5-2-5：湖口服務區密封包裝食品評價分析	117
表 5-2-6：湖口服務區熱熟食評價分析	118
表 5-2-7：湖口服務區其他服務設施評價分析	119
表 5-2-8：湖口服務區防疫應變作為滿意度評價分析	120
表 5-2-9：湖口服務區意見與建議	121
表 5-2-10：湖口服務區管理矩陣各項目	123
表 5-2-11：湖口服務區整體服務項目平均分數歷年比較	125
表 5-2-12：湖口服務區 110 年與 109 年平假日分數比較	126
表 5-2-13：湖口服務區未來期待新增服務	127
表 5-2-14：湖口服務區分析小結	128
表 5-3-1：泰安服務區戶外休憩區評價分析	135
表 5-3-2：泰安服務區停車場評價分析	136
表 5-3-3：泰安服務區公共廁所設備評價分析	137
表 5-3-4：泰安服務區用餐區評價分析	137
表 5-3-5：泰安服務區密封包裝食品評價分析	138
表 5-3-6：泰安服務區熱熟食評價分析	139
表 5-3-7：泰安服務區其他服務設施評價分析	140
表 5-3-8：泰安服務區防疫應變作為滿意度評價分析	141
表 5-3-9：泰安服務區意見與建議	142
表 5-3-10：泰安服務區管理矩陣各項目	144
表 5-3-11：泰安服務區整體服務項目平均分數歷年比較	146
表 5-3-12：泰安服務區 110 年與 109 年平假日分數比較	147
表 5-3-13：泰安服務區未來期待新增服務	148
表 5-3-14：泰安服務區分析小結	149
表 5-4-1：西螺服務區戶外休憩區評價分析	156
表 5-4-2：西螺服務區停車場評價分析	157

表 5-4-3：西螺服務區公共廁所設備評價分析	158
表 5-4-4：西螺服務區用餐區評價分析	158
表 5-4-5：西螺服務區密封包裝食品評價分析	159
表 5-4-6：西螺服務區熱熟食評價分析	160
表 5-4-7：西螺服務區其他服務設施評價分析	161
表 5-4-8：西螺服務區防疫應變作為滿意度評價分析	162
表 5-4-9：西螺服務區意見與建議	163
表 5-4-10：西螺服務區管理矩陣各項目	165
表 5-4-11：西螺服務區整體服務項目平均分數歷年比較	167
表 5-4-12：西螺服務區 110 年與 109 年平假日分數比較	168
表 5-4-13：西螺服務區未來期待新增服務	169
表 5-4-14：西螺服務區分析小結	170
表 5-5-1：新營服務區戶外休憩區評價分析	177
表 5-5-2：新營服務區停車場評價分析	178
表 5-5-3：新營服務區公共廁所設備評價分析	179
表 5-5-4：新營服務區用餐區評價分析	179
表 5-5-5：新營服務區密封包裝食品評價分析	180
表 5-5-6：新營服務區熱熟食評價分析	181
表 5-5-7：新營服務區其他服務設施評價分析	182
表 5-5-8：新營服務區防疫應變作為滿意度評價分析	183
表 5-5-9：新營服務區意見與建議	184
表 5-5-10：新營服務區管理矩陣各項目	186
表 5-5-11：新營服務區整體服務項目平均分數歷年比較	188
表 5-5-12：新營服務區 110 年與 109 年平假日分數比較	189
表 5-5-13：新營服務區未來期待新增服務	190
表 5-5-14：新營服務區分析小結	191
表 5-6-1：仁德服務區戶外休憩區評價分析	198
表 5-6-2：仁德服務區停車場評價分析	199
表 5-6-3：仁德服務區公共廁所設備評價分析	200
表 5-6-4：仁德服務區用餐區評價分析	200

表 5-6-5：仁德服務區密封包裝食品評價分析	201
表 5-6-6：仁德服務區熱熟食評價分析	202
表 5-6-7：仁德服務區其他服務設施評價分析	203
表 5-6-8：仁德服務區防疫應變作為滿意度評價分析	204
表 5-6-9：仁德服務區意見與建議	205
表 5-6-10：仁德服務區管理矩陣各項目	207
表 5-6-11：仁德服務區整體服務項目平均分數歷年比較	209
表 5-6-12：仁德服務區 110 年與 109 年平假日分數比較	210
表 5-6-13：仁德服務區未來期待新增服務	211
表 5-6-14：仁德服務區分析小結	212
表 5-7-1：關西服務區戶外休憩區評價分析	219
表 5-7-2：關西服務區停車場評價分析	220
表 5-7-3：關西服務區公共廁所設備評價分析	221
表 5-7-4：關西服務區用餐區評價分析	221
表 5-7-5：關西服務區密封包裝食品評價分析	222
表 5-7-6：關西服務區熱熟食評價分析	223
表 5-7-7：關西服務區其他服務設施評價分析	224
表 5-7-8：關西服務區防疫應變作為滿意度評價分析	225
表 5-7-9：關西服務區意見與建議	226
表 5-7-10：關西服務區管理矩陣各項目	228
表 5-7-11：關西服務區整體服務項目平均分數歷年比較	230
表 5-7-12：關西服務區 110 年與 109 年平假日分數比較	231
表 5-7-13：關西服務區未來期待新增服務	232
表 5-7-14：關西服務區分析小結	233
表 5-8-1：西湖服務區戶外休憩區評價分析	240
表 5-8-2：西湖服務區停車場評價分析	241
表 5-8-3：西湖服務區公共廁所設備評價分析	242
表 5-8-4：西湖服務區用餐區評價分析	242
表 5-8-5：西湖服務區密封包裝食品評價分析	243
表 5-8-6：西湖服務區熱熟食評價分析	244

表 5-8-7：西湖服務區其他服務設施評價分析	245
表 5-8-8：西湖服務區防疫應變作為滿意度評價分析	246
表 5-8-9：西湖服務區意見與建議	247
表 5-8-10：西湖服務區管理矩陣各項目	249
表 5-8-11：西湖服務區整體服務品質平均評分歷年比較	251
表 5-8-12：西湖服務區 110 年與 109 年平假日分數比較	252
表 5-8-13：西湖服務區未來期待新增服務	253
表 5-8-14：西湖服務區分析小結	254
表 5-9-1：清水服務區戶外休憩區評價分析	261
表 5-9-2：清水服務區停車場評價分析	262
表 5-9-3：清水服務區公共廁所設備評價分析	263
表 5-9-4：清水服務區用餐區評價分析	263
表 5-9-5：清水服務區密封包裝食品評價分析	264
表 5-9-6：清水服務區熱熟食評價分析	265
表 5-9-7：清水服務區其他服務設施評價分析	266
表 5-9-8：清水服務區防疫應變作為滿意度評價分析	267
表 5-9-9：清水服務區意見與建議	268
表 5-9-10：清水服務區管理矩陣各項目	270
表 5-9-11：清水服務區整體服務項目平均分數歷年比較	272
表 5-9-12：清水服務區 110 年與 109 年平假日分數比較	273
表 5-9-13：清水服務區未來期待新增服務	274
表 5-9-14：清水服務區分析小結	275
表 5-10-1：南投服務區戶外休憩區評價分析	283
表 5-10-2：南投服務區停車場評價分析	284
表 5-10-3：南投服務區公共廁所設備評價分析	285
表 5-10-4：南投服務區用餐區評價分析	285
表 5-10-5：南投服務區密封包裝食品評價分析	286
表 5-10-6：南投服務區熱熟食評價分析	287
表 5-10-7：南投服務區其他服務設施評價分析	288
表 5-10-8：南投服務區防疫應變作為滿意度評價分析	289

表 5-10-9：南投服務區意見與建議.....	290
表 5-10-10：南投服務區管理矩陣各項目.....	292
表 5-10-11：南投服務區整體服務項目平均分數歷年比較.....	294
表 5-10-12：南投服務區 110 年與 109 年平假日分數比較.....	295
表 5-10-13：南投服務區未來期待新增服務.....	296
表 5-10-14：南投服務區分析小結.....	297
表 5-11-1：古坑服務區戶外休憩區評價分析.....	305
表 5-11-2：古坑服務區停車場評價分析.....	306
表 5-11-3：古坑服務區公共廁所設備評價分析.....	307
表 5-11-4：古坑服務區用餐區評價分析.....	307
表 5-11-5：古坑服務區密封包裝食品評價分析.....	308
表 5-11-6：古坑服務區熱熟食評價分析.....	309
表 5-11-7：古坑服務區其他服務設施評價分析.....	310
表 5-11-8：古坑服務區防疫應變作為滿意度評價分析.....	311
表 5-11-9：古坑服務區意見與建議.....	312
表 5-11-10：古坑服務區管理矩陣各項目.....	314
表 5-11-11：古坑服務區整體服務項目平均分數歷年比較.....	316
表 5-11-12：古坑服務區 110 年與 109 年平假日分數比較.....	317
表 5-11-13：古坑服務區未來期待新增服務.....	318
表 5-11-14：古坑服務區分析小結.....	319
表 5-12-1：東山服務區戶外休憩區評價分析.....	327
表 5-12-2：東山服務區停車場評價分析.....	328
表 5-12-3：東山服務區公共廁所設備評價分析.....	329
表 5-12-4：東山服務區用餐區評價分析.....	329
表 5-12-5：東山服務區密封包裝食品評價分析.....	330
表 5-12-6：東山服務區熱熟食評價分析.....	331
表 5-12-7：東山服務區其他服務設施評價分析.....	332
表 5-12-8：東山服務區防疫應變作為滿意度評價分析.....	333
表 5-12-9：東山服務區意見與建議.....	334
表 5-12-10：東山服務區管理矩陣各項目.....	336

表 5-12-11：東山服務區整體服務項目平均分數歷年比較	338
表 5-12-12：東山服務區 110 年與 109 年平假日分數比較	339
表 5-12-13：東山服務區未來期待新增服務	340
表 5-12-14：東山服務區分析小結	341
表 5-13-1：關廟服務區戶外休憩區評價分析	348
表 5-13-2：關廟服務區停車場評價分析	349
表 5-13-3：關廟服務區公共廁所設備評價分析	350
表 5-13-4：關廟服務區用餐區評價分析	350
表 5-13-5：關廟服務區密封包裝食品評價分析	351
表 5-13-6：關廟服務區熱熟食評價分析	352
表 5-13-7：關廟服務區其他服務設施評價分析	353
表 5-13-8：關廟服務區防疫應變作為滿意度評價分析	354
表 5-13-9：關廟服務區意見與建議	355
表 5-13-10：關廟服務區管理矩陣各項目	357
表 5-13-11：關廟服務區整體服務項目平均分數歷年表現	359
表 5-13-12：關廟服務區 110 年與 109 年平假日分數比較	360
表 5-13-13：關廟服務區未來期待新增服務	361
表 5-13-14：關廟服務區分析小結	362
表 5-14-1：石碇服務區戶外休憩區評價分析	369
表 5-14-2：石碇服務區停車場評價分析	370
表 5-14-3：石碇服務區公共廁所設備評價分析	371
表 5-14-4：石碇服務區用餐區評價分析	371
表 5-14-5：石碇服務區密封包裝食品評價分析	372
表 5-14-6：石碇服務區熱熟食評價分析	373
表 5-14-7：石碇服務區其他服務設施評價分析	374
表 5-14-8：石碇服務區防疫應變作為滿意度評價分析	375
表 5-14-9：石碇服務區意見與建議	376
表 5-14-10：石碇服務區管理矩陣各項目	378
表 5-14-11：石碇服務區整體服務項目平均分數歷年比較	380
表 5-14-12：石碇服務區 110 年與 109 年平假日分數比較	381

表 5-14-13：石碇服務區未來期待新增服務	382
表 5-14-14：石碇服務區分析小結	383
表 5-15-1：蘇澳服務區戶外休憩區評價分析	390
表 5-15-2：蘇澳服務區停車場評價分析.....	391
表 5-15-3：蘇澳服務區公共廁所設備評價分析.....	392
表 5-15-4：蘇澳服務區用餐區評價分析.....	392
表 5-15-5：蘇澳服務區密封包裝食品評價分析.....	393
表 5-15-6：蘇澳服務區熱熟食評價分析.....	394
表 5-15-7：蘇澳服務區其他服務設施評價分析.....	395
表 5-15-8：蘇澳服務區防疫應變作為滿意度評價分析.....	396
表 5-15-9：蘇澳服務區意見與建議.....	397
表 5-15-10：蘇澳服務區管理矩陣各項目.....	399
表 5-15-11：蘇澳服務區整體服務項目平均分數歷年比較	401
表 5-15-12：蘇澳服務區 110 年與 109 年平假日分數比較.....	402
表 5-15-13：蘇澳服務區未來期待新增服務	403
表 5-15-14：蘇澳服務區分析小結	404
表 6-1：使用公共廁所類別	405
表 6-2：男女廁整體滿意度分數差距.....	408
表 6-3-1：各服務區男女廁評價分析	409
表 6-3-2：各服務區男女廁評價分析（續完）	410

圖

次

圖 1-1：標準化作業流程	6
圖 3-1：服務區管理矩陣	58
圖 3-2：服務項目重要性與滿意度排名	59
圖 4-1：服務區各項服務整體滿意度歷年比較	84
圖 4-2：服務區人員服務項目滿意度歷年比較	84
圖 4-3：服務區軟硬體設施服務項目滿意度歷年比較	85
圖 5-1-1：中壢服務區各項設施滿意度分數	87
圖 5-1-2：中壢服務區戶外休憩區各分項滿意度分數	88
圖 5-1-3：中壢服務區停車場各分項滿意度分數	88
圖 5-1-4：中壢服務區公共廁所各分項滿意度分數	89
圖 5-1-5：中壢服務區用餐區各分項滿意度分數	89
圖 5-1-6：中壢服務區密封包裝食品滿意度分數	90
圖 5-1-7：中壢服務區熱熟食滿意度分數	90
圖 5-1-8：中壢服務區其他服務設施滿意度分數	91
圖 5-1-9：中壢服務區防疫應變作為滿意度分數	92
圖 5-1-10：中壢服務區管理矩陣	101
圖 5-1-11：中壢服務區趨勢圖	104
圖 5-2-1：湖口服務區各項設施滿意度分數	108
圖 5-2-2：湖口服務區戶外休憩區各分項滿意度分數	109
圖 5-2-3：湖口服務區停車場各分項滿意度分數	109
圖 5-2-4：湖口服務區公共廁所各分項滿意度分數	110
圖 5-2-5：湖口服務區用餐區各分項滿意度分數	110
圖 5-2-6：湖口服務區密封包裝食品滿意度分數	111
圖 5-2-7：湖口服務區熱熟食滿意度分數	111
圖 5-2-8：湖口服務區其他服務設施滿意度分數	112
圖 5-2-9：湖口服務區防疫應變作為滿意度分數	113
圖 5-2-10：湖口服務區管理矩陣	122

圖 5-2-11：湖口服務區趨勢圖	125
圖 5-3-1：泰安服務區各項設施滿意度分數	129
圖 5-3-2：泰安服務區戶外休憩區各分項滿意度分數	130
圖 5-3-3：泰安服務區停車場各分項滿意度分數	130
圖 5-3-4：泰安服務區公共廁所各分項滿意度分數.....	131
圖 5-3-5：泰安服務區用餐區各分項滿意度分數	132
圖 5-3-6：泰安服務區密封包裝食品滿意度分數	132
圖 5-3-7：泰安服務區熱熟食滿意度分數	133
圖 5-3-8：泰安服務區其他服務設施滿意度分數	133
圖 5-3-9：泰安服務區防疫應變作為滿意度分數	134
圖 5-3-10：泰安服務區管理矩陣	143
圖 5-3-11：泰安服務區趨勢圖	146
圖 5-4-1：西螺服務區各項設施滿意度分數	150
圖 5-4-2：西螺服務區戶外休憩區各分項滿意度分數	151
圖 5-4-3：西螺服務區停車場各分項滿意度分數	151
圖 5-4-4：西螺服務區公共廁所各分項滿意度分數.....	152
圖 5-4-5：西螺服務區用餐區各分項滿意度分數	153
圖 5-4-6：西螺服務區密封包裝食品滿意度分數	153
圖 5-4-7：西螺服務區熱熟食滿意度分數	154
圖 5-4-8：西螺服務區其他服務設施滿意度分數	154
圖 5-4-9：西螺服務區防疫應變作為滿意度分數	155
圖 5-4-10：西螺服務區管理矩陣	164
圖 5-4-11：西螺服務區趨勢圖	167
圖 5-5-1：新營服務區各項設施滿意度分數	171
圖 5-5-2：新營服務區戶外休憩區各分項滿意度分數	172
圖 5-5-3：新營服務區停車場各分項滿意度分數	172
圖 5-5-4：新營服務區公共廁所各分項滿意度分數.....	173
圖 5-5-5：新營服務區用餐區各分項滿意度分數	173
圖 5-5-6：新營服務區密封包裝食品滿意度分數	174
圖 5-5-7：新營服務區熱熟食滿意度分數	174

圖 5-5-8：新營服務區其他服務設施滿意度分數	175
圖 5-5-9：新營服務區防疫應變作為滿意度分數	176
圖 5-5-10：新營服務區管理矩陣	185
圖 5-5-11：新營服務區趨勢圖	188
圖 5-6-1：仁德服務區各項設施滿意度分數	192
圖 5-6-2：仁德服務區戶外休憩區各分項滿意度分數	193
圖 5-6-3：仁德服務區停車場各分項滿意度分數	193
圖 5-6-4：仁德服務區公共廁所各分項滿意度分數	194
圖 5-6-5：仁德服務區用餐區各分項滿意度分數	194
圖 5-6-6：仁德服務區密封包裝食品滿意度分數	195
圖 5-6-7：仁德服務區熱熟食滿意度分數	195
圖 5-6-8：仁德服務區其他服務設施滿意度分數	196
圖 5-6-9：仁德服務區防疫應變作為滿意度分數	197
圖 5-6-10：仁德服務區管理矩陣	206
圖 5-6-11：仁德服務區趨勢圖	209
圖 5-7-1：關西服務區各項設施滿意度分數	213
圖 5-7-2：關西服務區戶外休憩區各分項滿意度分數	214
圖 5-7-3：關西服務區停車場各分項滿意度分數	214
圖 5-7-4：關西服務區公共廁所各分項滿意度分數	215
圖 5-7-5：關西服務區用餐區各分項滿意度分數	215
圖 5-7-6：關西服務區密封包裝食品滿意度分數	216
圖 5-7-7：關西服務區熱熟食滿意度分數	216
圖 5-7-8：關西服務區其他服務設施滿意度分數	217
圖 5-7-9：關西服務區防疫應變作為滿意度分數	218
圖 5-7-10：關西服務區管理矩陣	227
圖 5-7-11：關西服務區趨勢圖	230
圖 5-8-1：西湖服務區各項設施滿意度分數	234
圖 5-8-2：西湖服務區戶外休憩區各分項滿意度分數	235
圖 5-8-3：西湖服務區停車場各分項滿意度分數	235
圖 5-8-4：西湖服務區公共廁所各分項滿意度分數	236

圖 5-8-5：西湖服務區用餐區各分項滿意度分數	236
圖 5-8-6：西湖服務區密封包裝食品滿意度分數	237
圖 5-8-7：西湖服務區熱熟食滿意度分數	237
圖 5-8-8：西湖服務區其他服務設施滿意度分數	238
圖 5-8-9：西湖服務區防疫應變作為滿意度分數	239
圖 5-8-10：西湖服務區管理矩陣	248
圖 5-8-11：西湖服務區趨勢圖	251
圖 5-9-1：清水服務區各項設施滿意度分數	255
圖 5-9-2：清水服務區戶外休憩區各分項滿意度分數	256
圖 5-9-3：清水服務區停車場各分項滿意度分數	256
圖 5-9-4：清水服務區公共廁所各分項滿意度分數.....	257
圖 5-9-5：清水服務區用餐區各分項滿意度分數	257
圖 5-9-6：清水服務區密封包裝食品滿意度分數	258
圖 5-9-7：清水服務區熱熟食滿意度分數	258
圖 5-9-8：清水服務區其他服務設施滿意度分數	259
圖 5-9-9：清水服務區防疫應變作為滿意度分數	260
圖 5-9-10：清水服務區管理矩陣	269
圖 5-9-11：清水服務區趨勢圖	272
圖 5-10-1：南投服務區各項設施滿意度分數	276
圖 5-10-2：南投服務區戶外休憩區各分項滿意度分數.....	277
圖 5-10-3：南投服務區停車場各分項滿意度分數	277
圖 5-10-4：南投服務區公共廁所各分項滿意度分數.....	278
圖 5-10-5：南投服務區用餐區各分項滿意度分數	279
圖 5-10-6：南投服務區密封包裝食品滿意度分數	279
圖 5-10-7：南投服務區熱熟食滿意度分數.....	280
圖 5-10-8：南投服務區其他服務設施滿意度分數	281
圖 5-10-9：南投服務區防疫應變作為滿意度分數	282
圖 5-10-10：南投服務區管理矩陣	291
圖 5-10-11：南投服務區趨勢圖	294
圖 5-11-1：古坑服務區各項設施滿意度分數	298

圖 5-11-2：古坑服務區戶外休憩區各分項滿意度分數	299
圖 5-11-3：古坑服務區停車場各分項滿意度分數	299
圖 5-11-4：古坑服務區公共廁所各分項滿意度分數	300
圖 5-11-5：古坑服務區用餐區各分項滿意度分數	301
圖 5-11-6：古坑服務區密封包裝食品滿意度分數	301
圖 5-11-7：古坑服務區熱熟食滿意度分數	302
圖 5-11-8：古坑服務區其他服務設施滿意度分數	303
圖 5-11-9：古坑服務區防疫應變作為滿意度分數	304
圖 5-11-10：古坑服務區管理矩陣	313
圖 5-11-11：古坑服務區趨勢圖	316
圖 5-12-1：東山服務區各項設施滿意度分數	320
圖 5-12-2：東山服務區戶外休憩區各分項滿意度分數	321
圖 5-12-3：東山服務區停車場各分項滿意度分數	321
圖 5-12-4：東山服務區公共廁所各分項滿意度分數	322
圖 5-12-5：東山服務區用餐區各分項滿意度分數	323
圖 5-12-6：東山服務區密封包裝食品滿意度分數	323
圖 5-12-7：東山服務區熱熟食滿意度分數	324
圖 5-12-8：東山服務區其他服務設施滿意度分數	325
圖 5-12-9：東山服務區防疫應變作為滿意度分數	326
圖 5-12-10：東山服務區管理矩陣	335
圖 5-12-11：東山服務區趨勢圖	338
圖 5-13-1：關廟服務區各項設施滿意度分數	342
圖 5-13-2：關廟服務區戶外休憩區各分項滿意度分數	343
圖 5-13-3：關廟服務區停車場各分項滿意度分數	343
圖 5-13-4：關廟服務區公共廁所各分項滿意度分數	344
圖 5-13-5：關廟服務區用餐區各分項滿意度分數	344
圖 5-13-6：關廟服務區密封包裝食品滿意度分數	345
圖 5-13-7：關廟服務區熱熟食滿意度分數	345
圖 5-13-8：關廟服務區其他服務設施滿意度分數	346
圖 5-13-9：關廟服務區防疫應變作為滿意度分數	347

圖 5-13-10：關廟服務區管理矩陣	356
圖 5-13-11：關廟服務區趨勢圖	359
圖 5-14-1：石碇服務區各項設施滿意度分數	363
圖 5-14-2：石碇服務區戶外休憩區各分項滿意度分數	364
圖 5-14-3：石碇服務區停車場各分項滿意度分數	364
圖 5-14-4：石碇服務區公共廁所各分項滿意度分數	365
圖 5-14-5：石碇服務區用餐區各分項滿意度分數	365
圖 5-14-6：石碇服務區密封包裝食品滿意度分數	366
圖 5-14-7：石碇服務區熱熟食滿意度分數	366
圖 5-14-8：石碇服務區其他服務設施滿意度分數	367
圖 5-14-9：石碇服務區防疫應變作為滿意度分數	368
圖 5-14-10：石碇服務區管理矩陣	377
圖 5-14-11：石碇服務區趨勢圖	380
圖 5-15-1：蘇澳服務區各項設施滿意度分數	384
圖 5-15-2：蘇澳服務區戶外休憩區各分項滿意度分數	385
圖 5-15-3：蘇澳服務區停車場各分項滿意度分數	385
圖 5-15-4：蘇澳服務區公共廁所各分項滿意度分數	386
圖 5-15-5：蘇澳服務區用餐區各分項滿意度分數	386
圖 5-15-6：蘇澳服務區密封包裝食品滿意度分數	387
圖 5-15-7：蘇澳服務區熱熟食滿意度分數	387
圖 5-15-8：蘇澳服務區其他服務設施滿意度分數	388
圖 5-15-9：蘇澳服務區防疫應變作為滿意度分數	389
圖 5-15-10：蘇澳服務區管理矩陣	398
圖 5-15-11：蘇澳服務區趨勢圖	401
圖 7-1：服務區整體重要程度與滿意度排名比較	412

壹、 調查計畫概述

一、 研究背景與目的

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

本調查主要之調查目的有以下三項：

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

二、 研究方法

(一) 調查範圍

國道 1 號中壢、湖口、泰安、西螺、新營、仁德服務區。國道 3 號關西、西湖、清水、南投、古坑、東山、關廟服務區及國道 5 號石碇、蘇澳服務區等 15 處服務區。

(二) 調查對象

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

(三) 調查樣本分配與完成有效樣本數

1. 樣本需求規劃

本調查計畫於 110 年執行一次。110 年度平假日樣本預計各完成 4,050 份，以及備用問卷 5%，各服務區應完成之有效樣本數由交通部高速公路局規劃樣本表，請見表 1-1。

表 1-1：各服務區調查樣本數分配表

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

15 個服務區於 110 年 5 月 1 日至 9 月 12 日¹之平假日執行，平日共執行 21 日（5/3、5/4、5/5、5/6、5/7、5/11、5/12、5/13、5/14、8/4、8/5、8/6、8/11、8/12、8/13、8/19、8/20、8/26、8/27、9/7、9/8），假日共執行 16 日（5/1、5/2、5/8、5/9、5/15、8/7、8/8、8/14、8/15、8/21、8/22、8/28、8/29、9/4、9/5、9/12）。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 8,619 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)	145 (5/6~7)	306 (5/6、8/4)	359 (5/13~5/14 、8/6)	416 (8/11~8/12)	308 (8/19~8/20)	266 (8/19~8/20)	388 (5/7、 5/11~12)	343 (5/11~5/12 、8/5)
	清水	南投	古坑	東山	關廟	石碇	蘇澳	
完成有效 樣本數 (日期)	485 (5/13~5/14 、8/6、8/26、 9/7)	257 (8/12~8/13 、8/26)	270 (8/12~8/13)	269 (8/19~8/20 、9/8)	273 (8/19~8/20 、8/27)	126 (5/4~5)	106 (5/3)	
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 (5/9、8/8)	307 (5/8、8/7)	362 (5/15、 9/4~9/5)	424 (8/14~8/15)	305 (8/21~8/22)	253 (8/28~8/29)	387 (5/8~5/9、 8/7)	342 (9/4~9/5)
	清水	南投	古坑	東山	關廟	石碇	蘇澳	
完成有效 樣本數 (日期)	485 (5/15、 8/28~8/29)	257 (8/14~8/15)	264 (8/14~8/15)	269 (8/21~8/22 、9/12)	266 (8/21~8/22 、8/28~8/29)	127 (5/1)	111 (5/2)	

¹ 原定訪問期間為 110 年 5 月 1 日至 110 年 6 月 30 日，為因應新冠肺炎疫情警戒標準升為第三級，於 110 年 5 月 15 日起到 8 月 2 日全面暫緩服務區民眾滿意度調查工作，故將「110 年度服務區民眾滿意度問卷調查」執行期間順延至 9 月底。其中石碇、蘇澳等服務區在疫情升級(5/15)之前完成訪問，中壢、關西、湖口、泰安、西湖、清水等服務區在疫情升級前後皆有進行訪問，西螺、新營、仁德、南投、古坑、東山、關廟等服務區則是在疫情降級(8/3)之後進行訪問。

表 1-3：各服務區實際完成調查樣本數

服務區		中壢				湖口				泰安			
調查時間	調查地點	平日小車	平日大車	假日小車	假日大車	平日小車	平日大車	假日小車	假日大車	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	32	1	40	0	75	0	73	1	96	7	109	1
	停車區	13	1	7	1	22	1	22	0	31	0	36	1
12:30~15:00	飲食休憩區	40	2	37	1	73	1	72	3	107	5	103	3
	停車區	9	1	10	0	29	2	34	0	32	1	25	0
15:00~17:30	飲食休憩區	34	2	37	0	72	1	73	3	46	1	64	0
	停車區	9	1	7	3	25	5	25	1	33	0	20	0
合計		137	8	138	5	296	10	299	8	345	14	357	5
平假日總計		145		143		306		307		359		362	
服務區總計		288				613				721			

服務區		西螺				新營				仁德			
調查時間	調查地點	平日小車	平日大車	假日小車	假日大車	平日小車	平日大車	假日小車	假日大車	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	106	4	106	1	71	2	82	3	59	6	62	1
	停車區	29	2	40	0	29	3	39	0	35	1	33	0
12:30~15:00	飲食休憩區	100	5	108	1	83	1	76	1	68	2	64	1
	停車區	39	1	46	1	34	4	24	1	15	1	20	0
15:00~17:30	飲食休憩區	104	5	102	3	54	1	50	1	54	2	51	1
	停車區	19	2	16	0	24	2	28	0	21	2	20	0
合計		397	19	418	6	295	13	299	6	252	14	250	3
平假日總計		416		424		308		305		266		253	
服務區總計		840				613				519			

服務區		關西				西湖				清水			
調查時間	調查地點	平日小車	平日大車	假日小車	假日大車	平日小車	平日大車	假日小車	假日大車	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	115	2	120	0	79	6	85	0	126	10	129	3
	停車區	24	2	25	1	28	4	31	1	21	0	27	0
12:30~15:00	飲食休憩區	99	5	102	4	89	4	99	0	147	0	148	2
	停車區	24	2	25	1	29	4	22	0	21	1	20	1
15:00~17:30	飲食休憩區	89	0	83	0	80	6	81	3	134	6	129	2
	停車區	26	0	26	0	13	1	20	0	19	0	23	1
合計		377	11	381	6	318	25	338	4	468	17	476	9
平假日總計		388		387		343		342		485		485	
服務區總計		775				685				970			

服務區		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	平日小車	平日大車	假日小車	假日大車	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	64	1	74	1	64	2	65	1	77	1	76	0
	停車區	30	0	13	0	23	1	17	0	17	0	17	0
12:30~15:00	飲食休憩區	78	0	81	0	83	3	81	1	74	1	73	1
	停車區	8	0	14	1	19	0	21	0	21	0	21	0
15:00~17:30	飲食休憩區	56	0	48	2	54	2	62	0	63	0	66	1
	停車區	18	2	23	0	18	1	16	0	15	0	14	0
合計		254	3	253	4	261	9	262	2	267	2	267	2
平假日總計		257		257		270		264		269		269	
服務區總計		514				534				538			

服務區		關廟				石碇				蘇澳			
調查時間	調查地點	平日小車	平日大車	假日小車	假日大車	平日小車	平日大車	假日小車	假日大車	平日小車	平日大車	假日小車	假日大車
10:00~12:30	飲食休憩區	83	2	67	0	28	4	33	3	32	0	34	0
	停車區	20	3	21	0	9	1	8	2	11	0	11	0
12:30~15:00	飲食休憩區	71	3	71	0	32	0	27	0	30	2	34	0
	停車區	34	1	25	1	10	0	9	1	9	1	11	0
15:00~17:30	飲食休憩區	37	0	60	1	31	1	34	0	10	0	10	0
	停車區	19	0	20	0	8	2	10	0	5	6	11	0
合計		264	9	264	2	118	8	121	6	97	9	111	0
平假日總計		273		266		126		127		106		111	
服務區總計		539				253				217			

(四) 調查方式

採面對面接觸，以問卷調查法之自填問卷為主，遇特殊原因受訪者無法自行填寫時，訪員以面對面訪問方式為輔，讀出問卷題目並圈選受訪者答案，完成問卷填答。

(五) 抽樣方法

1. 按交通部高速公路局規劃，各服務區(除中壢、關西、清水、南投、古坑、東山、石碇、蘇澳)外，分為南、北兩個執行地點，每天劃分為上午(10:00~12:29)、中午(12:30~14:59)、下午(15:00~17:30)三個時段，每個時段於室內：飲食休憩區及室外：停車場、廣場輪流進行調查。
2. 採隨機抽選方式，盡量依照各區應完成數與人數／桌次分配計算訪問，秉持一桌訪問一人、一車訪問一人原則，同行者不得接受訪問。以求讓調查結果涵蓋性更高，能反映整體之樣貌。

(六) 調查日期

平假日樣本調查由 110 年 5 月 1 日至 9 月 12 日期間執行²，平日共執行 21 天，假日共執行 16 天。從每日上午 10 點至下午 5 點 30 分執行。

(七) 抽樣誤差

以 95%信賴度估計，抽樣誤差的理論值暨最大值為為 $\pm 1.06\%$ 。

(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。

² 原定訪問期間為 110 年 5 月 1 日至 110 年 6 月 30 日，為因應新冠肺炎疫情警戒標準升為第三級，已於 110 年 5 月 15 日起到 8 月 2 日全面暫緩服務區民眾滿意度調查工作，故將「110 年度服務區民眾滿意度問卷調查」執行期間順延至 9 月底。其中石碇、蘇澳等服務區在疫情升級(5/15)之前完成訪問，中壢、關西、湖口、泰安、西湖、清水等服務區在疫情升級前後皆有進行訪問，西螺、新營、仁德、南投、古坑、東山、關廟等服務區則是在疫情降級(8/3)之後進行訪問。

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。

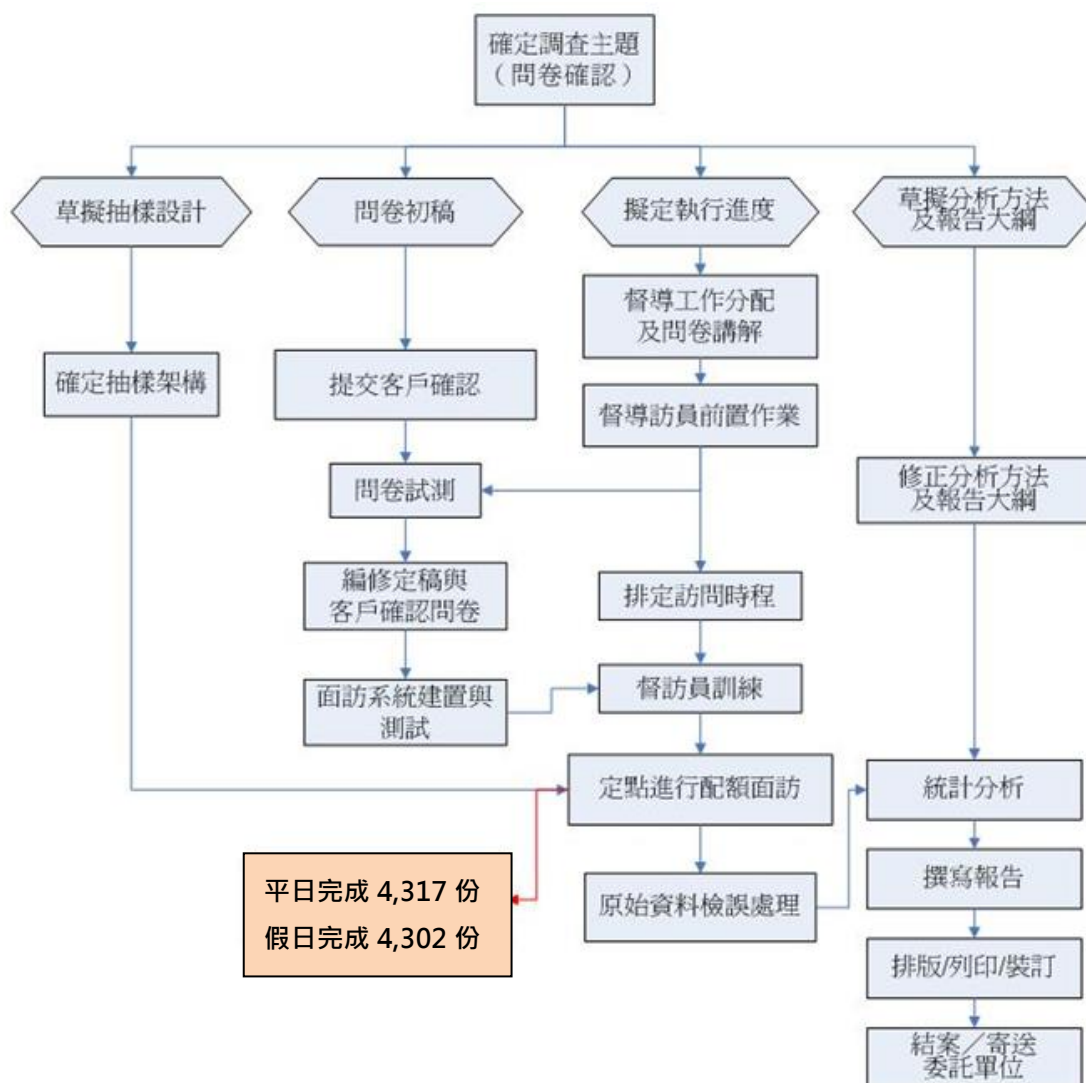


圖 1-1：標準化作業流程

三、 應用統計方法

本調查所應用之統計方法³，分別說明如下：

(一) 卡方檢定 Chi-square test (χ^2 test)

探討兩個類別或次序變項之關係，由於間斷變項都是以次數或百分比來表示，因此卡方檢定的目的就是在考驗變項間之各類別的實際觀察次數 (observed frequency, O) 和期望次數 (expected frequency, E) 間是否一致 (相關) 或有所差異的問題 (以 $\sum (O-E)^2/E$ 算得所有類別之檢定用統計量 χ^2 值，再依自由度與顯著水準條件對照「卡方分佈表」，判定 χ^2 值是否落於拒絕區域)。當期望次數小於 5 的細格 (cell) 比例不超過 25%，而且每一細格的期望次數都至少是 1 時，即適合使用卡方檢定⁴。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 α 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。

³ 王保進，1999。視窗版 SPSS 與行為科學研究。台北市，心理出版社。

⁴ 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响因果關係，並希望藉此研究，找出影响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，箭頭是影响力。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、公共廁所設備、用餐區、熱熟食、其他服務設施及防疫應變作為等項目之滿意度，各大項目重要度排序，以及各項目細項滿意度，詳細問項如下：

(一) 戶外休憩區項目

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

(二) 停車場滿意度項目

1. 停車場整體滿意程度
2. 各項目滿意程度 (停車場清潔度、停車場行車引導及管理、ePARKING 停車導引、ePARKING 停車協尋⁵)
3. 不滿意原因及建議

(三) 公共廁所設備項目

1. 使用的公廁屬性
2. 公共廁所設備整體滿意程度
3. 各項目滿意程度 (廁間清潔度、廁間設備貼心度、洗手台清潔度、免治馬桶滿意度⁶)

⁵ ePARKING 停車導引、ePARKING 停車協尋等問題僅詢問關西、南投及東山三個服務區。

4. 不滿意原因及建議

(四) 用餐區項目

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

(五) 密封包裝食品項目

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

(六) 熱熟食項目

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

(七) 六項服務區設施及服務的重要程度排序

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

(八) 其他服務設施項目

1. 詢問受訪者有使用的其他服務設施滿意度，包含服務區賣場內指引標示、無線上網、服務台所提供的各項服務、服務台人員服務態度、銷售人員服務態度、哺集乳室之滿意度、駕駛人休息室滿意度⁷、漂書站滿意度、胎紋胎壓檢測儀器借用服務滿意度、行動支付便利性滿意度及友善環境設施滿意度。
2. 不滿意原因及建議
3. 未來期待服務區新增之服務

(九) 服務區防疫應變作為滿意度

1. 詢問受訪者對服務區防疫應變作為滿意度，包含量體溫、戴口罩、提供乾洗液或酒精消毒、餐桌設隔板、地上標示安全距離及防疫措施整體滿意度。

(十) 旅運目的與行為

1. 本次行車旅次主要目的
2. 最近三個月到訪本服務區次數
3. 本次至服務區目的

⁶ 免治馬桶滿意度僅詢問關西、南投及石碇三個服務區。

⁷ 除石碇服務區無設立駕駛人休息室無詢問外，其餘服務區均有詢問。

4. 一年內曾到訪過的服務區

5. 再訪意願

(十一) 基本資料

包含性別、年齡、教育程度、出發地、居住地、目的地、乘坐車型、乘車身份、乘車人數等。

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。110 年沿用相同問卷，以能進行跨年比較。

表面效度檢驗係指受測者與測驗結果的使用者及一般社會大眾對於該測驗的試題和形式等所做的主觀判斷，判斷此一測驗能否達成其所宣稱的目的，一個具有高表面效度的測驗比低表面效度的測驗更能贏得受測者的合作及提高作答意願。檢測方式為邀請專家、調查研究人員針對設計好之整份問卷進行評估建議及試填，確保問卷設計使受訪者填答過程流暢。

(二) 信度檢驗

根據 110 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 α 統計量，計算所有題項 Cronbach's α 值，並觀察係數，Cronbach's α 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 α 要在 0.7 以上。而 110 年度檢驗結果 Cronbach's α 值為 0.981，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	同一人同一天同服務區重複接受訪問 ⁸ 同行者同時接受訪問 (時間相近，留同樣電話資料)	只保留時間最早的一份，其餘份數作廢，不納入分析資料	34
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 5,961 份。

「督導現場複查」方式：現場於訪問後，由督導檢查受訪者填寫狀況，並再次跟受訪者確認是否有其他意見需要補充；「電話複查」方式：針對有明確留下電話號碼的資料數，進行各服務區隨機撥打，按應完成複查數依各服務區配額，撥通後詢問受訪者是否有在調查日期中，於該服務區接受訪問，整體複查結果如下表。

表 1-5：複查結果

	份數	佔完訪總數百分比
完訪總數	8,619	100.0%
複查總數	5,910	68.6%
督導現場複查	1,801	20.9%
督導隨同訪問	2,793	32.4%
電話複查	1,299	15.1%
服務區人員隨同訪問	17	0.2%

表 1-6：電話複查結果

	份數	百分比
實際撥打	1,299	100.0%
複查成功	1,136	87.5%
無人接聽、電話錯誤、空號...等無法接觸	163	12.5%

⁸ 古坑刪除 8 份，清水刪除 7 份，東山刪除 5 份，西螺刪除 4 份，新營刪除 3 份，湖口刪除 2 份，關西刪除 2 份，關廟刪除 2 份，中壢刪除 1 份，

貳、 樣本結構分析

以下章節將分述 110 年度服務區滿意度調查樣本結構各項目。樣本結構與 109 下半年度調查相近，比例大致接近，並無顯著差異。因四捨五入進位之故，所列表格百分比數字加總可能不為 100%。調查中題目為複選題之題項，於數據呈現中採用觀察值百分比方式呈現，其計算方式為選擇該選項的受訪者人數佔所有應回答之受訪者的比例。於數據解讀上，其代表意義為每百人中有多少人選擇該選項，因每位受訪者可選擇一項以上，故複選題百分比加總會超過 100%。

一、 各服務區回收樣本數及問卷填答日期

本次調查總共完成 8,916 份有效樣本，其中以清水服務區所佔樣本最多(970 份)，其次二到五名分別為西螺服務區(840 份)、關西服務區(775 份)、泰安服務區(721 份)、西湖服務區(685 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	145(5/6~7)	3.4%	143(5/9、8/8)	3.3%	288	3.3%
湖口	306(5/6、8/4)	7.1%	307(5/8、8/7)	7.1%	613	7.1%
泰安	359(5/13~14、8/6)	8.3%	362(5/15、9/4~5)	8.4%	721	8.4%
西螺	416(8/11~12)	9.6%	424(8/14~15)	9.9%	840	9.7%
新營	308(8/19~20)	7.1%	305(8/21~22)	7.1%	613	7.1%
仁德	266(8/19~20)	6.2%	253(8/28~29)	5.9%	519	6.0%
關西	388(5/7、5/11~12)	9.0%	387(5/8~9/7)	9.0%	775	9.0%
西湖	343(5/11~12、8/5)	7.9%	342(9/4~5)	7.9%	685	7.9%
清水	485(5/13~14、8/6、8/26、9/7)	11.2%	485(5/15、8/28~29)	11.3%	970	11.3%
南投	257(8/12~13、8/26)	6.0%	257(8/14~15)	6.0%	514	6.0%
古坑	270(8/12~13)	6.3%	264(8/14~15)	6.1%	534	6.2%
東山	269(8/19~20、9/8)	6.2%	269(8/21~22、9/12)	6.3%	538	6.2%
關廟	273(8/19~20、8/27)	6.3%	269(8/21~22、8/28~29)	6.2%	539	6.3%
石碇	126(5/4~5)	2.9%	127(5/1)	3.0%	253	2.9%
蘇澳	106(5/3)	2.5%	111(5/2)	2.6%	217	2.5%
總計	4317	100.0%	4302	100.0%	8619	100.0%

二、 性別

本次調查中，男性樣本為 4,768 位，佔 55.3%，女性樣本為 3,851 位，佔 44.7%。在中壢、湖口、泰安、西螺、仁德、關西、西湖、清水、南投、古坑、石碇、蘇澳等服務區中以男性受訪者比率較高，其中中壢服務區男性受訪者比率較高，有超過六成九為男性受訪者；新營、東山、關廟等服務區則是以女性受訪者比率較高，其中以東山服務區女性受訪者比率最高（56.7%）。

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	199	69.1%	89	30.9%	288
湖口	376	61.3%	237	38.7%	613
泰安	455	63.1%	266	36.9%	721
西螺	444	52.9%	396	47.1%	840
新營	300	48.9%	313	51.1%	613
仁德	294	56.6%	225	43.4%	519
關西	467	60.3%	308	39.7%	775
西湖	392	57.2%	293	42.8%	685
清水	523	53.9%	447	46.1%	970
南投	274	53.3%	240	46.7%	514
古坑	285	53.4%	249	46.6%	534
東山	233	43.3%	305	56.7%	538
關廟	257	47.7%	282	52.3%	539
石碇	145	57.3%	108	42.7%	253
蘇澳	124	57.1%	93	42.9%	217
總計	4768	55.3%	3851	44.7%	8619

三、 年齡

受訪者中，以「30-39 歲」比率最高（28.4%），其次為「40-49 歲」（27.4%）及「18-29 歲」（27.1%），「50-59 歲」受訪者佔 13.1%，而「60 歲以上」受訪者僅佔 3.9%⁹。在各服務區中，西螺、南投、古坑、關廟等服務區受訪者比率以「18-29 歲」最高，中壢、東山、石碇等服務區受訪者比率以「40-49 歲」最高以外，其他服務區受訪者皆以「30-39 歲」比率最高。

表 2-3：服務區與年齡交叉表

服務區	18-29 歲		30-39 歲		40-49 歲		50-59 歲		60 歲以上		總計 樣本數
	樣本 數	百分比 %	樣本 數	百分比 %	樣本 數	百分比 %	樣本 數	百分比 %	樣本 數	百分比 %	
中壢	55	19.1%	60	20.8%	83	28.8%	60	20.8%	30	10.4%	288
湖口	157	25.6%	188	30.7%	147	24.0%	104	17.0%	17	2.8%	613
泰安	214	29.7%	231	32.0%	169	23.4%	82	11.4%	25	3.5%	721
西螺	286	34.0%	200	23.8%	242	28.8%	99	11.8%	13	1.5%	840
新營	187	30.5%	208	33.9%	169	27.6%	43	7.0%	6	1.0%	613
仁德	142	27.4%	159	30.6%	153	29.5%	56	10.8%	9	1.7%	519
關西	170	21.9%	243	31.4%	217	28.0%	101	13.0%	44	5.7%	775
西湖	160	23.4%	206	30.1%	190	27.7%	98	14.3%	31	4.5%	685
清水	282	29.1%	292	30.1%	264	27.2%	102	10.5%	30	3.1%	970
南投	166	32.3%	129	25.1%	132	25.7%	72	14.0%	15	2.9%	514
古坑	175	32.8%	133	24.9%	123	23.0%	72	13.5%	31	5.8%	534
東山	107	19.9%	139	25.8%	195	36.2%	76	14.1%	21	3.9%	538
關廟	149	27.6%	137	25.4%	148	27.5%	76	14.1%	29	5.4%	539
石碇	56	22.1%	49	19.4%	66	26.1%	56	22.1%	26	10.3%	253
蘇澳	30	13.8%	74	34.1%	67	30.9%	34	15.7%	12	5.5%	217
總計	2336	27.1%	2448	28.4%	2365	27.4%	1131	13.1%	339	3.9%	8619

⁹ 65 歲以上共 144 位，佔 1.7%。

四、 教育程度

在總體受訪者中，以「大學」學歷者比率最高（46.2%），其次為「高中職以下」（24.4%）、再其次為「專科」（15.8%），「研究所以上」所佔比率則最低（13.7%）。在各服務區中，以泰安服務區受訪者「大學」學歷者比率最高（48.7%），石碇服務區受訪者「大學」學歷者比率最低（40.3%）。

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	64	22.2%	52	18.1%	138	47.9%	34	11.8%	288
湖口	136	22.2%	111	18.1%	291	47.5%	75	12.2%	613
泰安	170	23.6%	98	13.6%	351	48.7%	102	14.1%	721
西螺	227	27.0%	123	14.6%	379	45.1%	111	13.2%	840
新營	148	24.1%	88	14.4%	291	47.5%	86	14.0%	613
仁德	138	26.6%	82	15.8%	232	44.7%	67	12.9%	519
關西	174	22.5%	119	15.4%	346	44.6%	136	17.5%	775
西湖	146	21.3%	114	16.6%	331	48.3%	94	13.7%	685
清水	231	23.8%	161	16.6%	432	44.5%	146	15.1%	970
南投	135	26.3%	82	16.0%	243	47.3%	54	10.5%	514
古坑	132	24.7%	82	15.4%	247	46.3%	73	13.7%	534
東山	125	23.2%	90	16.7%	239	44.4%	84	15.6%	538
關廟	151	28.0%	81	15.0%	251	46.6%	56	10.4%	539
石碇	75	29.6%	48	19.0%	102	40.3%	28	11.1%	253
蘇澳	53	24.4%	27	12.4%	105	48.4%	32	14.7%	217
總計	2105	24.4%	1358	15.8%	3978	46.2%	1178	13.7%	8619

五、 乘坐車型及身份

本次調查中，以「小型車」比率最高，有 92.9%的受訪者駕駛或搭乘小型車，其次為「大客車（含遊覽車）」，佔 4.3%，駕駛或搭乘「小貨車」的比率有 1.2%，駕駛或搭乘「大貨車」的比率有 1.0%，至於駕駛或搭乘「聯結車」的比率為 0.5%。分別從平假日來看，假日駕駛或搭乘小型車的比例（95.7%）較平日（90.1%）多。而在受訪者中，整體來看有 56.1%的受訪者身分為「駕駛」，43.9%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（49.3%）較平日（38.5%）多。110 年平日大客車比例為 5.9%，高於前兩年平日的 2.3%及 2.4%。對照 110 年到過服務區 3 次以上比例皆比前兩年比例低，進一步推論可能是這些不常到服務區的用路人比較多數是搭乘遊覽車等大客車至服務區，故連帶使得乘坐車型的大客車比例增加。

表 2-5：服務區與乘坐車型交叉表（全樣本）

服務區	小型車		大客車 (含遊覽車)		小貨車		大貨車		聯結車		總計 樣本數
	樣本 數	百分比 %	樣本 數	百分比 %	樣本 數	百分比 %	樣本 數	百分比 %	樣本 數	百分比 %	
中壢	263	91.3%	12	4.2%	7	2.4%	5	1.7%	1	0.3%	288
湖口	565	92.2%	30	4.9%	12	2.0%	6	1.0%	0	0.0%	613
泰安	666	92.4%	36	5.0%	9	1.2%	7	1.0%	3	0.4%	721
西螺	771	91.8%	44	5.2%	10	1.2%	10	1.2%	5	0.6%	840
新營	564	92.0%	30	4.9%	4	0.7%	7	1.1%	8	1.3%	613
仁德	482	92.9%	20	3.9%	3	0.6%	7	1.3%	7	1.3%	519
關西	725	93.5%	33	4.3%	11	1.4%	2	0.3%	4	0.5%	775
西湖	623	90.9%	33	4.8%	7	1.0%	17	2.5%	5	0.7%	685
清水	908	93.6%	36	3.7%	12	1.2%	8	0.8%	6	0.6%	970
南投	481	93.6%	26	5.1%	4	0.8%	1	0.2%	2	0.4%	514
古坑	501	93.8%	22	4.1%	4	0.7%	6	1.1%	1	0.2%	534
東山	520	96.7%	14	2.6%	2	0.4%	1	0.2%	1	0.2%	538
關廟	510	94.6%	18	3.3%	6	1.1%	5	0.9%	0	0.0%	539
石碇	226	89.3%	13	5.1%	11	4.3%	2	0.8%	1	0.4%	253
蘇澳	202	93.1%	6	2.8%	4	1.8%	5	2.3%	0	0.0%	217
總計	8007	92.9%	373	4.3%	106	1.2%	89	1.0%	44	0.5%	8619

表 2-5-1：服務區與乘坐車型交叉表（平日）

服務區	小型車		大客車 (含遊覽車)		小貨車		大貨車		聯結車		總計
	樣本數	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	127	87.6%	10	6.9%	2	1.4%	5	3.4%	1	0.7%	145
湖口	279	91.2%	17	5.6%	5	1.6%	5	1.6%	0	0.0%	306
泰安	316	88.0%	29	8.1%	5	1.4%	7	1.9%	2	0.6%	359
西螺	368	88.5%	29	7.0%	5	1.2%	9	2.2%	5	1.2%	416
新營	276	89.6%	19	6.2%	2	0.6%	5	1.6%	6	1.9%	308
仁德	237	89.1%	15	5.6%	1	0.4%	6	2.3%	7	2.6%	266
關西	355	91.5%	22	5.7%	7	1.8%	2	0.5%	2	0.5%	388
西湖	295	86.0%	23	6.7%	7	2.0%	14	4.1%	4	1.2%	343
清水	445	91.8%	23	4.7%	8	1.6%	5	1.0%	4	0.8%	485
南投	236	91.8%	18	7.0%	3	1.2%	0	0.0%	0	0.0%	257
古坑	247	91.5%	14	5.2%	3	1.1%	5	1.9%	1	0.4%	270
東山	257	95.5%	10	3.7%	1	0.4%	1	0.4%	0	0.0%	269
關廟	253	92.7%	11	4.0%	5	1.8%	4	1.5%	0	0.0%	273
石碇	107	84.9%	11	8.7%	6	4.8%	1	0.8%	1	0.8%	126
蘇澳	92	86.8%	5	4.7%	4	3.8%	5	4.7%	0	0.0%	106
總計	3890	90.1%	256	5.9%	64	1.5%	74	1.7%	33	0.8%	4317

表 2-5-2：服務區與乘坐車型交叉表（假日）

服務區	小型車		大客車 (含遊覽車)		小貨車		大貨車		聯結車		總計
	樣本數	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	136	95.1%	2	1.4%	5	3.5%	0	0.0%	0	0.0%	143
湖口	286	93.2%	13	4.2%	7	2.3%	1	0.3%	0	0.0%	307
泰安	350	96.7%	7	1.9%	4	1.1%	0	0.0%	1	0.3%	362
西螺	403	95.0%	15	3.5%	5	1.2%	1	0.2%	0	0.0%	424
新營	288	94.4%	11	3.6%	2	0.7%	2	0.7%	2	0.7%	305
仁德	245	96.8%	5	2.0%	2	0.8%	1	0.4%	0	0.0%	253
關西	370	95.6%	11	2.8%	4	1.0%	0	0.0%	2	0.5%	387
西湖	328	95.9%	10	2.9%	0	0.0%	3	0.9%	1	0.3%	342
清水	463	95.5%	13	2.7%	4	0.8%	3	0.6%	2	0.4%	485
南投	245	95.3%	8	3.1%	1	0.4%	1	0.4%	2	0.8%	257
古坑	254	96.2%	8	3.0%	1	0.4%	1	0.4%	0	0.0%	264
東山	263	97.8%	4	1.5%	1	0.4%	0	0.0%	1	0.4%	269
關廟	257	96.6%	7	2.6%	1	0.4%	1	0.4%	0	0.0%	266
石碇	119	93.7%	2	1.6%	5	3.9%	1	0.8%	0	0.0%	127
蘇澳	110	99.1%	1	0.9%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	111
總計	4117	95.7%	117	2.7%	42	1.0%	15	0.3%	11	0.3%	4302

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	192	66.7%	96	33.3%	288
湖口	350	57.1%	263	42.9%	613
泰安	433	60.1%	288	39.9%	721
西螺	471	56.1%	369	43.9%	840
新營	311	50.7%	302	49.3%	613
仁德	302	58.2%	217	41.8%	519
關西	450	58.1%	325	41.9%	775
西湖	411	60.0%	274	40.0%	685
清水	488	50.3%	482	49.7%	970
南投	283	55.1%	231	44.9%	514
古坑	293	54.9%	241	45.1%	534
東山	298	55.4%	240	44.6%	538
關廟	289	53.6%	250	46.4%	539
石碇	139	54.9%	114	45.1%	253
蘇澳	128	59.0%	89	41.0%	217
總計	4838	56.1%	3781	43.9%	8619

表 2-6-1：服務區與身份交叉表（平日）

服務區	駕駛		乘客		總計
	樣本數	百分比%	樣本數	百分比%	樣本數
中壢	115	79.3%	30	20.7%	145
湖口	192	62.7%	114	37.3%	306
泰安	243	67.7%	116	32.3%	359
西螺	246	59.1%	170	40.9%	416
新營	171	55.5%	137	44.5%	308
仁德	181	68.0%	85	32.0%	266
關西	234	60.3%	154	39.7%	388
西湖	247	72.0%	96	28.0%	343
清水	277	57.1%	208	42.9%	485
南投	144	56.0%	113	44.0%	257
古坑	153	56.7%	117	43.3%	270
東山	149	55.4%	120	44.6%	269
關廟	154	56.4%	119	43.6%	273
石碇	84	66.7%	42	33.3%	126
蘇澳	67	63.2%	39	36.8%	106
總計	2657	61.5%	1660	38.5%	4317

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	77	53.8%	66	46.2%	143
湖口	158	51.5%	149	48.5%	307
泰安	190	52.5%	172	47.5%	362
西螺	225	53.1%	199	46.9%	424
新營	140	45.9%	165	54.1%	305
仁德	121	47.8%	132	52.2%	253
關西	216	55.8%	171	44.2%	387
西湖	164	48.0%	178	52.0%	342
清水	211	43.5%	274	56.5%	485
南投	139	54.1%	118	45.9%	257
古坑	140	53.0%	124	47.0%	264
東山	149	55.4%	120	44.6%	269
關廟	135	50.8%	131	49.2%	266
石碇	55	43.3%	72	56.7%	127
蘇澳	61	55.0%	50	45.0%	111
總計	2181	50.7%	2121	49.3%	4302

六、最近三個月到訪服務區次數¹⁰

有三成九的受訪者在過去三個月曾到受訪服務區 2 次或以上（2 次 20.5%、3 次及以上 18.6%），有近三成五的受訪者（35.4%）在過去三個月中曾到受訪服務區一次；另外，有近二成六的受訪者（25.5%）之前從未到過受訪服務區。其中以中壢服務區（31.6%）受訪者在過去三個月到過 3 次以上比例最高。關廟服務區（36.9%）及新營服務區（32.0%）受訪者之前從未到過的比例較高。與前兩年相比，108 年下半年平日來過 3 次以上佔 27.6%，108 年下半年假日來過 3 次以上佔 24.5%；109 年上半年平日來過 3 次以上佔 34.4%，109 年下半年假日來過 3 次以上佔 20.2%；110 年平日來過 3 次以上佔 22.4%，110 年假日來過 3 次以上佔 14.9%。可以發現 110 年服務區到訪次數 3 次以上比例比前兩年來的低，可以推估因疫情影響使得原本固定到服務區的用路人減少，首度到訪及來過一次的比例增加。

表 2-7：服務區與到訪次數交叉表（全樣本）

服務區	沒來過		來過 1 次		來過 2 次		來過 3 次以上		總計
	樣本數	百分比%	樣本數	百分比%	樣本數	百分比%	樣本數	百分比%	樣本數
中壢	53	18.4%	91	31.6%	53	18.4%	91	31.6%	288
湖口	171	27.9%	219	35.7%	130	21.2%	93	15.2%	613
泰安	193	26.8%	272	37.7%	139	19.3%	117	16.2%	721
西螺	215	25.6%	300	35.7%	182	21.7%	143	17.0%	840
新營	196	32.0%	224	36.5%	104	17.0%	89	14.5%	613
仁德	119	22.9%	166	32.0%	127	24.5%	107	20.6%	519
關西	112	14.5%	263	33.9%	195	25.2%	205	26.5%	775
西湖	162	23.6%	227	33.1%	143	20.9%	153	22.3%	685
清水	229	23.6%	382	39.4%	212	21.9%	147	15.2%	970
南投	153	29.8%	170	33.1%	109	21.2%	82	16.0%	514
古坑	129	24.2%	196	36.7%	106	19.9%	103	19.3%	534
東山	134	24.9%	199	37.0%	102	19.0%	103	19.1%	538
關廟	199	36.9%	201	37.3%	67	12.4%	72	13.4%	539
石碇	64	25.3%	76	30.0%	49	19.4%	64	25.3%	253
蘇澳	65	30.0%	68	31.3%	47	21.7%	37	17.1%	217
總計	2194	25.5%	3054	35.4%	1765	20.5%	1606	18.6%	8619

¹⁰ 石碇、蘇澳等服務區在疫情升級(5/15)之前完成訪問，中壢、關西、湖口、泰安、西湖、清水等服務區在疫情升級前後皆有進行訪問，西螺、新營、仁德、南投、古坑、東山、關廟等服務區則是在疫情降級(8/3)之後進行訪問。

表 2-7-1：服務區與到訪次數交叉表（平日）

服務區	沒來過		來過 1 次		來過 2 次		來過 3 次以上		總計
	樣本數	百分比%	樣本數	百分比%	樣本數	百分比%	樣本數	百分比%	樣本數
中壢	25	17.2%	40	27.6%	27	18.6%	53	36.6%	145
湖口	83	27.1%	111	36.3%	60	19.6%	52	17.0%	306
泰安	91	25.3%	125	34.8%	81	22.6%	62	17.3%	359
西螺	113	27.2%	138	33.2%	82	19.7%	83	20.0%	416
新營	96	31.2%	111	36.0%	42	13.6%	59	19.2%	308
仁德	36	13.5%	81	30.5%	74	27.8%	75	28.2%	266
關西	53	13.7%	133	34.3%	87	22.4%	115	29.6%	388
西湖	60	17.5%	95	27.7%	80	23.3%	108	31.5%	343
清水	93	19.2%	183	37.7%	126	26.0%	83	17.1%	485
南投	59	23.0%	73	28.4%	63	24.5%	62	24.1%	257
古坑	75	27.8%	94	34.8%	56	20.7%	45	16.7%	270
東山	61	22.7%	90	33.5%	52	19.3%	66	24.5%	269
關廟	87	31.9%	106	38.8%	40	14.7%	40	14.7%	273
石碇	20	15.9%	36	28.6%	28	22.2%	42	33.3%	126
蘇澳	26	24.5%	30	28.3%	29	27.4%	21	19.8%	106
總計	978	22.7%	1446	33.5%	927	21.5%	966	22.4%	4317

表 2-7-2：服務區與到訪次數交叉表（假日）

服務區	沒來過		來過 1 次		來過 2 次		來過 3 次以上		總計
	樣本數	百分比%	樣本數	百分比%	樣本數	百分比%	樣本數	百分比%	樣本數
中壢	28	19.6%	51	35.7%	26	18.2%	38	26.6%	143
湖口	88	28.7%	108	35.2%	70	22.8%	41	13.4%	307
泰安	102	28.2%	147	40.6%	58	16.0%	55	15.2%	362
西螺	102	24.1%	162	38.2%	100	23.6%	60	14.2%	424
新營	100	32.8%	113	37.0%	62	20.3%	30	9.8%	305
仁德	83	32.8%	85	33.6%	53	20.9%	32	12.6%	253
關西	59	15.2%	130	33.6%	108	27.9%	90	23.3%	387
西湖	102	29.8%	132	38.6%	63	18.4%	45	13.2%	342
清水	136	28.0%	199	41.0%	86	17.7%	64	13.2%	485
南投	94	36.6%	97	37.7%	46	17.9%	20	7.8%	257
古坑	54	20.5%	102	38.6%	50	18.9%	58	22.0%	264
東山	73	27.1%	109	40.5%	50	18.6%	37	13.8%	269
關廟	112	42.1%	95	35.7%	27	10.2%	32	12.0%	266
石碇	44	34.6%	40	31.5%	21	16.5%	22	17.3%	127
蘇澳	39	35.1%	38	34.2%	18	16.2%	16	14.4%	111
總計	1216	28.3%	1608	37.4%	838	19.5%	640	14.9%	4302

七、至服務區之目的（複選）¹¹

受訪者至服務區的目的，以「如廁」的比率最高（32.0%），其次為「用餐」（28.2%）、「休息」（24.4%）、購物（10.3%），加油（4.1%）、再者則是哺乳（0.6%），其他事項（0.3%）不到一個百分點¹²。以平假日來看，平日受訪者至服務區前三名的目的為如廁（31.6%）、用餐（29.2%）、休息（24.7%），假日受訪者至服務區前三名的目的也是如廁（32.4%）、用餐（27.2%）、休息（24.1%）。

對照前兩年資料，108 下半年平日 62.4%如廁，55.6%用餐，60.4%休息；108 下半年假日 58.6%如廁，63.3%用餐，60.9%休息；109 上半年平日 63.1%如廁，61.9%用餐，60.7%休息；109 下半年假日 61.4%如廁，60.0%用餐，58.9%休息；110 年至服務區如廁、用餐、休息的比例則降至三成左右。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、休息、用餐等等的比例都減少了一半左右。

¹¹ 原定訪問期間為 110 年 5 月 1 日至 110 年 6 月 30 日，為因應新冠肺炎疫情警戒標準升為第三級，已於 110 年 5 月 15 日起到 8 月 2 日全面暫緩服務區民眾滿意度調查工作，故將「110 年度服務區民眾滿意度問卷調查」執行期間順延至 9 月底。其中石碇、蘇澳等服務區在疫情升級(5/15)之前完成訪問，中壢、關西、湖口、泰安、西湖、清水等服務區在疫情升級前後皆有進行訪問，西螺、新營、仁德、南投、古坑、東山、關廟等服務區則是在疫情降級(8/3)之後進行訪問。

¹² 包括上班工作、辦 etag、ETC 繳費、和親友會面集合、遛小孩等等。

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		其他		總計
	回答數	百分比%	回答數	百分比%	回答數	百分比%	回答數	百分比%	回答數	百分比%	回答數	百分比%	回答數	百分比%	樣本數
中壢	157	27.6%	184	32.3%	146	25.7%	39	6.9%	33	5.8%	4	0.7%	6	1.1%	569
湖口	401	34.4%	346	29.7%	265	22.7%	92	7.9%	53	4.5%	5	0.4%	4	0.3%	1166
泰安	401	30.0%	425	31.8%	346	25.9%	120	9.0%	36	2.7%	5	0.4%	3	0.2%	1336
西螺	553	33.7%	407	24.8%	386	23.5%	219	13.3%	68	4.1%	8	0.5%	2	0.1%	1643
新營	423	38.2%	266	24.0%	237	21.4%	141	12.7%	33	3.0%	6	0.5%	2	0.2%	1108
仁德	377	36.4%	247	23.9%	247	23.9%	98	9.5%	56	5.4%	8	0.8%	2	0.2%	1035
關西	449	27.7%	592	36.5%	387	23.8%	118	7.3%	58	3.6%	13	0.8%	6	0.4%	1623
西湖	425	32.4%	373	28.5%	328	25.0%	145	11.1%	28	2.1%	9	0.7%	3	0.2%	1311
清水	561	28.7%	599	30.7%	465	23.8%	211	10.8%	95	4.9%	16	0.8%	5	0.3%	1952
南投	292	31.9%	257	28.1%	225	24.6%	90	9.8%	39	4.3%	7	0.8%	5	0.5%	915
古坑	364	33.4%	263	24.2%	268	24.6%	133	12.2%	53	4.9%	8	0.7%	0	0.0%	1089
東山	314	27.1%	341	29.5%	293	25.3%	122	10.5%	76	6.6%	5	0.4%	6	0.5%	1157
關廟	384	37.5%	195	19.0%	264	25.8%	112	10.9%	63	6.2%	4	0.4%	2	0.2%	1024
石碇	181	33.8%	139	25.9%	157	29.3%	47	8.8%	8	1.5%	2	0.4%	2	0.4%	536
蘇澳	155	29.4%	163	30.9%	137	26.0%	56	10.6%	6	1.1%	8	1.5%	2	0.4%	527
總計	5437	32.0%	4797	28.2%	4151	24.4%	1743	10.3%	705	4.1%	108	0.6%	50	0.3%	16991

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		其他		總計
	回答數	百分比%	回答數	百分比%	回答數	百分比%	回答數	百分比%	回答數	百分比%	回答數	百分比%	回答數	百分比%	樣本數
中壢	77	26.7%	89	30.9%	79	27.4%	12	4.2%	25	8.7%	2	0.7%	4	1.4%	288
湖口	203	35.4%	182	31.7%	136	23.7%	29	5.1%	21	3.7%	2	0.3%	1	0.2%	574
泰安	186	28.7%	225	34.7%	173	26.7%	45	6.9%	17	2.6%	2	0.3%	0	0.0%	648
西螺	280	35.7%	207	26.4%	171	21.8%	88	11.2%	33	4.2%	5	0.6%	1	0.1%	785
新營	225	40.1%	129	23.0%	119	21.2%	67	11.9%	17	3.0%	2	0.4%	2	0.4%	561
仁德	201	36.5%	125	22.7%	126	22.9%	51	9.3%	41	7.4%	6	1.1%	1	0.2%	551
關西	225	28.2%	285	35.7%	199	24.9%	55	6.9%	26	3.3%	6	0.8%	3	0.4%	799
西湖	184	28.7%	214	33.3%	169	26.3%	49	7.6%	15	2.3%	8	1.2%	3	0.5%	642
清水	275	27.7%	321	32.3%	232	23.4%	100	10.1%	54	5.4%	9	0.9%	2	0.2%	993
南投	126	27.4%	136	29.6%	121	26.3%	44	9.6%	26	5.7%	2	0.4%	5	1.1%	460
古坑	168	32.0%	144	27.4%	131	25.0%	56	10.7%	21	4.0%	5	1.0%	0	0.0%	525
東山	162	27.1%	166	27.8%	143	23.9%	75	12.5%	44	7.4%	3	0.5%	5	0.8%	598
關廟	194	38.5%	98	19.4%	141	28.0%	39	7.7%	28	5.6%	3	0.6%	1	0.2%	504
石碇	96	34.8%	75	27.2%	81	29.3%	21	7.6%	3	1.1%	0	0.0%	0	0.0%	276
蘇澳	79	29.4%	82	30.5%	76	28.3%	27	10.0%	3	1.1%	2	0.7%	0	0.0%	269
總計	2681	31.6%	2478	29.2%	2097	24.7%	758	8.9%	374	4.4%	57	0.7%	28	0.3%	8473

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		其他		總計
	回答數	百分比%	回答數	百分比%	回答數	百分比%	回答數	百分比%	回答數	百分比%	回答數	百分比%	回答數	百分比%	樣本數
中壢	80	28.5%	95	33.8%	67	23.8%	27	9.6%	8	2.8%	2	0.7%	2	0.7%	281
湖口	198	33.4%	164	27.7%	129	21.8%	63	10.6%	32	5.4%	3	0.5%	3	0.5%	592
泰安	215	31.3%	200	29.1%	173	25.1%	75	10.9%	19	2.8%	3	0.4%	3	0.4%	688
西螺	273	31.8%	200	23.3%	215	25.1%	131	15.3%	35	4.1%	3	0.3%	1	0.1%	858
新營	198	36.2%	137	25.0%	118	21.6%	74	13.5%	16	2.9%	4	0.7%	0	0.0%	547
仁德	176	36.4%	122	25.2%	121	25.0%	47	9.7%	15	3.1%	2	0.4%	1	0.2%	484
關西	224	27.2%	307	37.3%	188	22.8%	63	7.6%	32	3.9%	7	0.8%	3	0.4%	824
西湖	241	36.0%	159	23.8%	159	23.8%	96	14.3%	13	1.9%	1	0.1%	0	0.0%	669
清水	286	29.8%	278	29.0%	233	24.3%	111	11.6%	41	4.3%	7	0.7%	3	0.3%	959
南投	166	36.5%	121	26.6%	104	22.9%	46	10.1%	13	2.9%	5	1.1%	0	0.0%	455
古坑	196	34.8%	119	21.1%	137	24.3%	77	13.7%	32	5.7%	3	0.5%	0	0.0%	564
東山	152	27.2%	175	31.3%	150	26.8%	47	8.4%	32	5.7%	2	0.4%	1	0.2%	559
關廟	190	36.5%	97	18.7%	123	23.7%	73	14.0%	35	6.7%	1	0.2%	1	0.2%	520
石碇	85	32.7%	64	24.6%	76	29.2%	26	10.0%	5	1.9%	2	0.8%	2	0.8%	260
蘇澳	76	29.5%	81	31.4%	61	23.6%	29	11.2%	3	1.2%	6	2.3%	2	0.8%	258
總計	2756	32.4%	2319	27.2%	2054	24.1%	985	11.6%	331	3.9%	51	0.6%	22	0.3%	8518

八、 本次行車目的¹³

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 41.9%，其次依序為「公務出差」（20.6%）、「訪友、探親」（14.0%）、「返鄉」（13.2%）以及「通勤／上下班／上下課」（9.3%），至於其他行車目的所佔比率僅 1.0%¹⁴。平日行車目的前三名為「公務出差」（34.1%）、「旅遊」（31.0%）、「訪友、探親」（11.1%）；假日最高的行車目的仍是「旅遊」（52.8%），其次則為「訪友、探親」（16.9%）與「返鄉」（15.5%），「公務出差」（7.1%）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	91	31.6%	80	27.8%	30	10.4%	24	8.3%	55	19.1%	8	2.8%	288
湖口	152	24.8%	177	28.9%	113	18.4%	95	15.5%	73	11.9%	3	0.5%	613
泰安	245	34.0%	184	25.5%	116	16.1%	86	11.9%	70	9.7%	20	2.8%	721
西螺	328	39.0%	193	23.0%	116	13.8%	106	12.6%	86	10.2%	11	1.3%	840
新營	269	43.9%	122	19.9%	81	13.2%	77	12.6%	61	10.0%	3	0.5%	613
仁德	215	41.4%	118	22.7%	74	14.3%	49	9.4%	57	11.0%	6	1.2%	519
關西	330	42.6%	155	20.0%	102	13.2%	124	16.0%	58	7.5%	6	0.8%	775
西湖	228	33.3%	183	26.7%	99	14.5%	102	14.9%	66	9.6%	7	1.0%	685
清水	435	44.8%	178	18.4%	136	14.0%	142	14.6%	69	7.1%	10	1.0%	970
南投	225	43.8%	92	17.9%	71	13.8%	69	13.4%	54	10.5%	3	0.6%	514
古坑	239	44.8%	80	15.0%	82	15.4%	88	16.5%	42	7.9%	3	0.6%	534
東山	287	53.3%	60	11.2%	65	12.1%	84	15.6%	39	7.2%	3	0.6%	538
關廟	282	52.3%	85	15.8%	80	14.8%	51	9.5%	41	7.6%	0	0.0%	539
石碇	140	55.3%	52	20.6%	20	7.9%	11	4.3%	27	10.7%	3	1.2%	253
蘇澳	143	65.9%	19	8.8%	22	10.1%	26	12.0%	7	3.2%	0	0.0%	217
總計	3609	41.9%	1778	20.6%	1207	14.0%	1134	13.2%	805	9.3%	86	1.0%	8619

¹³ 原定訪問期間為 110 年 5 月 1 日至 110 年 6 月 30 日，為因應新冠肺炎疫情警戒標準升為第三級，已於 110 年 5 月 15 日起到 8 月 2 日全面暫緩服務區民眾滿意度調查工作，故將「110 年度服務區民眾滿意度問卷調查」執行期間順延至 9 月底。其中石碇、蘇澳等服務區在疫情升級(5/15)之前完成訪問，中壢、關西、湖口、泰安、西湖、清水等服務區在疫情升級前後皆有進行訪問，西螺、新營、仁德、南投、古坑、東山、關廟等服務區則是在疫情降級(8/3)之後進行訪問。

¹⁴ 包括辦 etag、返校開學、專程來用餐、進香拜拜、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		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	71	49.0%	17	11.7%	9	6.2%	8	5.5%	38	26.2%	2	1.4%	145
湖口	138	45.1%	55	18.0%	34	11.1%	36	11.8%	42	13.7%	1	0.3%	306
泰安	153	42.6%	93	25.9%	39	10.9%	28	7.8%	38	10.6%	8	2.2%	359
西螺	149	35.8%	114	27.4%	50	12.0%	37	8.9%	58	13.9%	8	1.9%	416
新營	95	30.8%	116	37.7%	28	9.1%	34	11.0%	35	11.4%	0	0.0%	308
仁德	97	36.5%	71	26.7%	27	10.2%	23	8.6%	44	16.5%	4	1.5%	266
關西	140	36.1%	116	29.9%	41	10.6%	48	12.4%	39	10.1%	4	1.0%	388
西湖	164	47.8%	73	21.3%	28	8.2%	38	11.1%	38	11.1%	2	0.6%	343
清水	147	30.3%	143	29.5%	67	13.8%	81	16.7%	41	8.5%	6	1.2%	485
南投	75	29.2%	79	30.7%	29	11.3%	31	12.1%	42	16.3%	1	0.4%	257
古坑	63	23.3%	115	42.6%	36	13.3%	31	11.5%	25	9.3%	0	0.0%	270
東山	52	19.3%	111	41.3%	40	14.9%	39	14.5%	26	9.7%	1	0.4%	269
關廟	65	23.8%	127	46.5%	36	13.2%	20	7.3%	25	9.2%	0	0.0%	273
石碇	46	36.5%	47	37.3%	5	4.0%	5	4.0%	21	16.7%	2	1.6%	126
蘇澳	19	17.9%	61	57.5%	12	11.3%	8	7.5%	6	5.7%	0	0.0%	106
總計	1474	34.1%	1338	31.0%	481	11.1%	467	10.8%	518	12.0%	39	0.9%	4317

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	74	51.7%	21	14.7%	16	11.2%	9	6.3%	17	11.9%	6	4.2%	143
湖口	97	31.6%	79	25.7%	59	19.2%	39	12.7%	31	10.1%	2	0.7%	307
泰安	152	42.0%	77	21.3%	58	16.0%	31	8.6%	32	8.8%	12	3.3%	362
西螺	214	50.4%	66	15.5%	69	16.2%	44	10.4%	28	6.6%	3	0.7%	424
新營	153	50.2%	53	17.4%	43	14.1%	27	8.9%	26	8.5%	3	1.0%	305
仁德	144	56.9%	47	18.6%	26	10.3%	21	8.3%	13	5.1%	2	0.8%	253
關西	214	55.3%	61	15.8%	76	19.6%	15	3.9%	19	4.9%	2	0.5%	387
西湖	155	45.3%	71	20.8%	64	18.7%	19	5.6%	28	8.2%	5	1.5%	342
清水	292	60.2%	69	14.2%	61	12.6%	31	6.4%	28	5.8%	4	0.8%	485
南投	146	56.8%	42	16.3%	38	14.8%	17	6.6%	12	4.7%	2	0.8%	257
古坑	124	47.0%	46	17.4%	57	21.6%	17	6.4%	17	6.4%	3	1.1%	264
東山	176	65.4%	25	9.3%	45	16.7%	8	3.0%	13	4.8%	2	0.7%	269
關廟	155	58.3%	44	16.5%	31	11.7%	20	7.5%	16	6.0%	0	0.0%	266
石碇	93	73.2%	15	11.8%	6	4.7%	6	4.7%	6	4.7%	1	0.8%	127
蘇澳	82	73.9%	10	9.0%	18	16.2%	0	0.0%	1	0.9%	0	0.0%	111
總計	2271	52.8%	726	16.9%	667	15.5%	304	7.1%	287	6.7%	47	1.1%	4302

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	連江縣	國外	
	百分比%																						
中壢	2.4%	20.1%	13.5%	1.7%	34.0%	4.9%	4.5%	2.8%	4.5%	1.0%	0.7%	0.3%	0.0%	0.3%	3.5%	4.5%	0.3%	0.3%	0.3%	0.0%	0.0%	0.0%	288
湖口	4.1%	18.6%	17.3%	1.3%	12.1%	5.9%	3.3%	3.9%	17.6%	4.2%	0.5%	1.5%	1.0%	0.5%	1.5%	4.9%	1.1%	0.3%	0.3%	0.0%	0.2%	0.0%	613
泰安	2.1%	19.6%	13.3%	0.4%	13.6%	4.0%	4.3%	4.4%	16.8%	4.0%	1.2%	1.5%	1.0%	0.8%	5.5%	5.8%	0.8%	0.0%	0.3%	0.1%	0.0%	0.3%	721
西螺	2.0%	10.2%	7.9%	0.8%	9.5%	3.1%	3.3%	2.5%	16.9%	3.2%	0.2%	6.1%	1.5%	3.5%	12.7%	12.9%	2.7%	0.1%	0.2%	0.2%	0.1%	0.1%	840
新營	1.5%	8.6%	6.4%	0.7%	7.8%	2.1%	2.8%	2.4%	16.0%	5.7%	1.0%	2.8%	0.8%	1.5%	17.3%	20.1%	2.4%	0.0%	0.0%	0.2%	0.0%	0.0%	613
仁德	1.0%	4.0%	2.5%	0.2%	3.1%	1.3%	2.5%	1.7%	10.2%	3.3%	1.0%	2.5%	2.9%	2.5%	17.3%	39.9%	2.7%	0.0%	0.6%	0.4%	0.4%	0.0%	519
關西	2.2%	27.6%	14.7%	3.1%	8.6%	4.3%	3.9%	3.0%	16.3%	3.9%	1.0%	1.7%	0.8%	1.4%	2.7%	2.8%	0.6%	0.4%	0.5%	0.1%	0.1%	0.3%	775
西湖	1.6%	23.1%	10.8%	2.3%	11.7%	3.9%	3.6%	5.3%	13.3%	6.4%	5.1%	2.2%	1.0%	0.9%	3.1%	4.2%	1.0%	0.0%	0.1%	0.0%	0.3%	0.0%	685
清水	2.2%	23.3%	8.9%	1.9%	13.9%	4.5%	4.6%	2.4%	14.5%	4.9%	1.6%	2.1%	0.8%	1.2%	4.2%	6.2%	1.9%	0.0%	0.4%	0.0%	0.3%	0.1%	970
南投	1.0%	9.7%	6.2%	1.8%	6.0%	2.7%	1.9%	2.7%	24.7%	6.6%	9.5%	2.7%	1.6%	1.6%	5.8%	8.6%	5.4%	0.2%	0.4%	0.4%	0.0%	0.4%	514
古坑	2.1%	5.6%	3.2%	1.3%	5.6%	2.1%	3.9%	3.4%	20.4%	2.6%	3.9%	7.1%	2.4%	3.0%	12.5%	13.1%	6.0%	0.0%	0.0%	0.6%	0.2%	0.9%	534
東山	0.7%	3.7%	3.5%	0.2%	3.0%	1.3%	1.3%	1.7%	17.1%	3.5%	2.8%	2.0%	2.0%	3.0%	24.7%	20.3%	7.1%	0.0%	0.7%	1.1%	0.0%	0.2%	538
關廟	1.3%	4.3%	3.5%	0.0%	4.5%	2.4%	0.9%	1.9%	16.0%	4.8%	0.9%	4.1%	4.5%	4.5%	19.7%	17.6%	8.0%	0.0%	0.4%	0.9%	0.0%	0.0%	539
石碇	3.2%	32.0%	12.3%	12.3%	12.3%	2.8%	2.8%	0.8%	11.9%	0.8%	1.2%	1.6%	1.2%	0.0%	1.6%	0.8%	0.0%	0.0%	2.8%	0.0%	0.0%	0.0%	253
蘇澳	3.7%	31.3%	14.3%	9.7%	12.4%	3.7%	2.8%	0.9%	5.5%	0.9%	0.5%	0.0%	0.9%	0.0%	3.2%	1.8%	0.0%	0.0%	7.4%	0.9%	0.0%	0.0%	217
總計	2.0%	15.6%	9.1%	1.8%	9.9%	3.4%	3.2%	2.9%	15.7%	4.1%	2.1%	2.8%	1.5%	1.8%	9.2%	11.1%	2.7%	0.1%	0.6%	0.3%	0.1%	0.2%	8619

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	3.5%	12.8%	14.2%	2.1%	38.9%	4.5%	8.0%	1.0%	5.9%	1.4%	0.0%	0.0%	0.7%	0.3%	1.4%	4.9%	0.0%	0.3%	0.0%	288
湖口	2.6%	9.0%	15.7%	0.7%	10.9%	10.6%	8.5%	6.9%	16.5%	4.4%	2.6%	1.8%	2.8%	1.8%	1.3%	3.6%	0.5%	0.0%	0.0%	613
泰安	1.4%	9.0%	13.7%	0.3%	10.0%	2.8%	5.7%	7.4%	26.2%	4.6%	1.4%	3.6%	2.6%	1.8%	3.1%	4.3%	1.1%	1.0%	0.1%	721
西螺	1.7%	3.9%	4.9%	0.4%	4.9%	1.3%	2.1%	3.6%	16.3%	4.8%	1.0%	8.6%	8.2%	5.5%	16.0%	11.7%	4.0%	0.2%	1.1%	840
新營	0.8%	2.1%	3.9%	1.3%	3.1%	0.7%	1.5%	2.0%	11.9%	4.4%	2.1%	3.1%	3.9%	3.4%	27.2%	21.2%	6.4%	0.3%	0.7%	613
仁德	0.6%	1.9%	1.0%	0.2%	0.8%	0.2%	0.2%	0.6%	7.5%	1.7%	1.3%	1.7%	2.9%	3.5%	27.6%	39.3%	7.3%	0.4%	1.3%	519
關西	1.4%	15.0%	12.4%	6.2%	7.9%	9.4%	10.1%	7.2%	12.9%	3.6%	2.5%	2.5%	1.3%	1.0%	3.6%	2.3%	0.1%	0.5%	0.1%	775
西湖	0.7%	10.2%	10.2%	1.6%	6.6%	4.7%	6.3%	13.6%	16.8%	5.1%	7.0%	3.8%	2.6%	1.5%	4.2%	3.6%	1.2%	0.1%	0.1%	685
清水	1.1%	7.4%	8.4%	2.1%	7.8%	2.9%	3.6%	4.9%	19.3%	6.2%	8.9%	5.4%	3.4%	2.1%	6.8%	6.6%	2.7%	0.1%	0.4%	970
南投	0.0%	2.5%	3.7%	0.6%	2.1%	1.0%	1.6%	1.4%	15.2%	3.1%	31.9%	6.2%	5.4%	4.5%	6.2%	7.4%	6.4%	0.0%	0.8%	514
古坑	0.7%	0.6%	1.7%	0.6%	2.8%	0.4%	1.9%	2.6%	14.0%	2.1%	9.7%	11.4%	10.9%	5.8%	13.9%	10.1%	9.2%	0.2%	1.5%	534
東山	0.2%	2.0%	0.9%	0.0%	1.9%	1.5%	1.7%	1.3%	9.7%	0.9%	10.0%	2.4%	6.7%	4.3%	31.6%	12.5%	8.9%	0.2%	3.3%	538
關廟	0.4%	1.3%	0.9%	0.4%	3.0%	1.1%	0.4%	0.2%	11.5%	1.3%	2.2%	2.4%	3.9%	3.7%	18.9%	18.9%	21.5%	0.9%	7.1%	539
石碇	1.6%	24.9%	7.9%	44.7%	2.0%	0.8%	0.4%	0.8%	5.5%	0.4%	1.2%	0.0%	0.4%	0.4%	0.0%	0.0%	0.0%	7.1%	2.0%	253
蘇澳	0.9%	9.7%	5.5%	30.9%	4.1%	1.4%	3.2%	0.0%	4.6%	0.0%	0.0%	0.0%	0.9%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	35.5%	3.2%	217
總計	1.1%	6.8%	7.2%	3.4%	6.5%	3.2%	3.9%	4.3%	14.5%	3.5%	5.7%	4.1%	4.1%	2.9%	11.4%	10.1%	4.7%	1.4%	1.2%	8619

表 2-12：服務區與上高速公路縣市交叉表

服務區	從哪個縣市上高速公路																	總計 樣本 數
	基隆市	新北市	台北市	宜蘭縣	桃園市	新竹縣	新竹市	苗栗縣	台中市	彰化縣	南投縣	雲林縣	嘉義縣	嘉義市	台南市	高雄市	屏東縣	
	百分比%																	
中壢	3.1%	16.3%	15.6%	1.0%	36.5%	6.6%	6.3%	0.7%	5.6%	2.1%	0.3%	0.0%	0.3%	0.0%	3.5%	2.1%	0.0%	288
湖口	4.6%	17.1%	20.6%	1.3%	10.9%	5.9%	5.5%	4.1%	15.5%	3.8%	0.8%	2.4%	1.0%	0.5%	2.0%	3.6%	0.5%	613
泰安	1.8%	11.8%	10.8%	0.3%	11.5%	3.2%	4.0%	4.2%	25.0%	3.7%	1.8%	3.3%	1.2%	1.2%	8.6%	6.2%	1.2%	721
西螺	2.4%	8.7%	6.1%	1.0%	7.7%	3.8%	2.7%	3.3%	16.4%	2.9%	0.2%	6.4%	4.6%	3.2%	13.3%	14.4%	2.7%	840
新營	1.3%	6.0%	4.7%	0.8%	6.5%	2.1%	2.0%	3.8%	15.5%	7.2%	0.7%	3.4%	1.5%	2.0%	20.6%	19.9%	2.1%	613
仁德	0.8%	2.1%	1.7%	0.2%	2.7%	0.2%	1.3%	1.9%	7.7%	2.7%	0.4%	3.7%	4.2%	1.9%	19.7%	45.7%	3.1%	519
關西	2.1%	28.6%	14.2%	4.8%	6.8%	6.3%	3.6%	3.7%	18.2%	3.1%	0.8%	1.9%	0.5%	1.2%	1.9%	1.4%	0.8%	775
西湖	1.6%	17.4%	11.1%	1.9%	9.6%	3.4%	4.4%	7.0%	15.2%	7.4%	6.0%	3.9%	1.8%	1.6%	3.1%	3.8%	0.9%	685
清水	2.3%	17.4%	8.2%	1.9%	11.2%	4.7%	4.5%	2.7%	16.7%	5.2%	4.7%	3.6%	2.0%	1.3%	6.2%	4.8%	2.5%	970
南投	1.0%	6.2%	6.8%	0.8%	5.1%	2.9%	2.5%	1.9%	24.9%	4.7%	12.8%	4.3%	3.1%	2.5%	6.6%	7.8%	6.0%	514
古坑	1.7%	5.4%	2.6%	1.1%	4.9%	2.2%	3.2%	2.6%	20.4%	2.6%	5.6%	6.6%	4.5%	2.1%	14.2%	12.0%	8.2%	534
東山	0.4%	2.4%	2.8%	0.2%	1.5%	1.1%	0.9%	1.7%	16.2%	2.8%	3.2%	3.2%	4.3%	3.5%	23.4%	21.2%	11.3%	538
關廟	0.9%	2.4%	1.9%	0.0%	2.6%	1.1%	1.3%	1.3%	11.7%	5.0%	1.1%	4.3%	5.6%	5.2%	14.5%	20.4%	20.8%	539
石碇	4.0%	23.3%	17.0%	25.3%	11.5%	2.8%	2.8%	0.4%	6.7%	1.6%	0.4%	1.2%	0.8%	0.4%	1.6%	0.4%	0.0%	253
蘇澳	3.7%	21.7%	14.3%	34.1%	11.5%	4.1%	1.4%	0.9%	2.8%	0.5%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	2.3%	1.4%	1.4%	217
總計	2.0%	12.3%	8.7%	2.8%	8.5%	3.4%	3.2%	3.1%	16.0%	4.0%	2.8%	3.6%	2.5%	1.9%	9.8%	11.2%	4.1%	8619

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，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 78.1 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 290.1 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 157.9 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 279.6 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 61.4 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 300.1 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 95.1 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	61.4	95.1	78.1
湖口	123.1	137.7	130.4
泰安	155.5	163.5	159.5
西螺	188.9	189.6	189.3
新營	200.1	179.1	189.6
仁德	117.0	135.1	125.8
關西	129.0	132.4	130.7
西湖	152.5	151.4	152.0
清水	173.9	165.2	169.5
南投	141.3	141.1	141.2
古坑	175.0	169.0	172.0
東山	164.3	159.6	161.9
關廟	179.3	170.3	174.9
石碇	101.2	89.4	95.3
蘇澳	279.6	300.1	290.1
平均	157.4	158.4	157.9

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%，再訪意願與 109 年下半年相同。

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	4258	98.6%	4258	99.0%	8516	98.8%
不會	59	1.4%	44	1.0%	103	1.2%
總計	4317	100.0%	4302	100.0%	8619	100.0%

各服務區的再訪意願皆超過九成七，其中蘇澳服務區的再訪意願最高，達 100%；至於再訪意願比率相對較低的服務區，則為湖口服務區（97.1%）。

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	97.9%	2.1%	99.3%	0.7%	98.6%	1.4%
湖口	97.4%	2.6%	96.7%	3.3%	97.1%	2.9%
泰安	98.3%	1.7%	98.9%	1.1%	98.6%	1.4%
西螺	98.3%	1.7%	99.1%	0.9%	98.7%	1.3%
新營	97.4%	2.6%	99.0%	1.0%	98.2%	1.8%
仁德	98.9%	1.1%	99.6%	0.4%	99.2%	0.8%
關西	99.5%	0.5%	99.5%	0.5%	99.5%	0.5%
西湖	99.4%	0.6%	98.8%	1.2%	99.1%	0.9%
清水	99.0%	1.0%	99.6%	0.4%	99.3%	0.7%
南投	99.2%	0.8%	98.4%	1.6%	98.8%	1.2%
古坑	99.3%	0.7%	98.9%	1.1%	99.1%	0.9%
東山	99.6%	0.4%	99.6%	0.4%	99.6%	0.4%
關廟	96.7%	3.3%	99.2%	0.8%	98.0%	2.0%
石碇	99.2%	0.8%	97.6%	2.4%	98.4%	1.6%
蘇澳	100.0%	0.0%	100.0%	0.0%	100.0%	0.0%
總計	98.6%	1.4%	99.0%	1.0%	98.8%	1.2%

十二、近一年內曾到訪之服務區（複選）

整體來看，詢問受訪者過去一年內曾經到訪過之服務區，其中以清水服務區到訪比率最高（36.5%）。其次則為泰安（30.9%）、西螺（28.3%）、關西（27.5%）與湖口（26.4%），石碇服務區（7.4%）及蘇澳服務區（6.2%）則是受訪者較少去的服務區。此外，未曾到過其他服務區的比率為 10.2%。

表 2-16：一年內到過哪些服務區

服務區	一年內到過哪些服務區																總計 樣本 數
	中壢	湖口	泰安	西螺	新營	仁德	關西	西湖	清水	南投	古坑	東山	關廟	石碇	蘇澳	未到 過其 他服 務區	
	百分比%																
中壢	55.2%	53.5%	48.6%	28.5%	17.0%	11.1%	37.5%	25.7%	37.8%	10.8%	11.5%	8.0%	7.3%	13.5%	10.4%	3.1%	288
湖口	29.9%	52.5%	46.3%	25.4%	14.5%	10.0%	30.3%	27.9%	32.3%	11.4%	11.1%	9.8%	7.8%	8.5%	6.5%	7.8%	613
泰安	18.7%	36.5%	49.9%	30.2%	17.3%	11.1%	28.4%	22.5%	35.1%	13.3%	11.7%	10.7%	7.6%	7.1%	5.1%	11.1%	721
西螺	13.2%	23.7%	33.2%	46.1%	21.3%	18.1%	21.0%	18.7%	32.3%	11.7%	15.6%	17.0%	9.9%	4.0%	3.3%	9.5%	840
新營	9.1%	19.2%	27.9%	35.9%	33.6%	23.5%	20.2%	14.8%	31.2%	10.8%	16.6%	21.9%	12.2%	3.9%	3.1%	11.6%	613
仁德	8.1%	13.3%	22.0%	33.5%	35.3%	43.9%	14.6%	14.8%	25.2%	12.9%	19.5%	27.7%	22.9%	3.9%	2.7%	12.9%	519
關西	16.6%	33.0%	37.2%	25.9%	12.3%	9.4%	52.0%	29.4%	44.4%	14.7%	12.8%	9.7%	8.1%	9.9%	7.7%	6.3%	775
西湖	15.6%	32.8%	33.4%	25.8%	14.9%	10.8%	35.3%	46.3%	45.1%	17.1%	15.8%	13.0%	10.9%	7.6%	8.3%	9.1%	685
清水	10.3%	24.4%	27.3%	25.4%	10.6%	8.4%	28.2%	25.1%	43.1%	15.4%	15.4%	13.2%	8.4%	5.9%	5.5%	12.7%	970
南投	8.6%	18.1%	19.6%	19.8%	10.1%	8.8%	21.0%	20.2%	40.3%	39.7%	27.4%	22.0%	13.8%	5.6%	4.5%	9.7%	514
古坑	9.0%	15.5%	19.1%	22.8%	11.4%	10.1%	19.5%	15.0%	34.5%	22.1%	45.7%	31.8%	17.2%	3.6%	3.7%	12.7%	534
東山	5.6%	8.6%	14.5%	21.9%	22.1%	16.0%	14.1%	11.3%	29.2%	18.0%	37.9%	49.1%	26.4%	3.3%	3.0%	11.3%	538
關廟	8.0%	13.0%	16.7%	21.9%	23.7%	18.0%	16.5%	10.4%	28.8%	13.7%	25.8%	38.6%	32.1%	4.5%	3.5%	13.5%	539
石碇	23.7%	32.0%	38.3%	24.5%	14.2%	5.1%	42.3%	28.1%	45.1%	11.9%	14.6%	9.9%	10.7%	38.7%	22.9%	7.9%	253
蘇澳	18.4%	28.1%	30.4%	24.9%	7.8%	8.8%	42.4%	23.5%	47.0%	14.7%	11.1%	8.8%	7.8%	22.1%	29.5%	10.1%	217
總計	14.9%	26.4%	30.9%	28.3%	17.9%	14.4%	27.5%	22.5%	36.5%	15.8%	19.3%	19.4%	13.2%	7.4%	6.2%	10.2%	8619

十三、問卷施測時間

110 年調查，民眾平均填寫問卷所需花費時間約為 6 分 11 秒，依照花費時間來看，有 20.1% 受訪者花費 5~6 分鐘的比例最高，其次為 4~5 分鐘（19.9%）及 6~7 分鐘（15.5%）。

表 2-17：填寫問卷花費時間

		110 年	
項次	時間分類	次數	百分比
1	2~3 分鐘	324	3.8%
2	3~4 分鐘	982	11.4%
3	4~5 分鐘	1711	19.9%
4	5~6 分鐘	1733	20.1%
5	6~7 分鐘	1332	15.5%
6	7~8 分鐘	899	10.4%
7	8~9 分鐘	587	6.8%
8	9~10 分鐘	414	4.8%
9	10~11 分鐘	231	2.7%
10	11~12 分鐘	175	2.0%
11	12~13 分鐘	114	1.3%
12	13~14 分鐘	72	0.8%
13	超過 14 分鐘	45	0.5%
合計		8619	100.0%
平均完成時間		06:11	

十四、問卷施測時溫度

110年調查，民眾填寫問卷時的溫度介於21度~35度之間。以32~35度比率最高(24.6%)，其次為26~27度(22.1%)。整體而言，訪問期間觀察並無訪問時氣溫太高或太低導致拒訪比例增加的情形。

表 2-18：填寫問卷時溫度

服務區	21~25度		25~26度		26~27度		27~28度		28~29度	
	樣本數	百分比%	樣本數	百分比%	樣本數	百分比%	樣本數	百分比%	樣本數	百分比%
中壢		0.0%		0.0%	89	30.9%	36	12.5%	107	37.2%
湖口	145	23.7%	158	25.8%	162	26.4%		0.0%		0.0%
泰安		0.0%		0.0%	363	50.3%	13	1.8%	68	9.4%
西螺		0.0%		0.0%	239	28.5%		0.0%		0.0%
新營		0.0%		0.0%		0.0%	192	31.3%		0.0%
仁德		0.0%	93	17.9%	132	25.4%		0.0%		0.0%
關西	12	1.5%	227	29.3%		0.0%		0.0%	148	19.1%
西湖		0.0%		0.0%		0.0%		0.0%	243	35.5%
清水		0.0%	115	11.9%	180	18.6%		0.0%		0.0%
南投		0.0%	214	41.6%		0.0%		0.0%		0.0%
古坑		0.0%		0.0%	270	50.6%	186	34.8%		0.0%
東山		0.0%	94	17.5%	313	58.2%		0.0%	2	0.4%
關廟	119	22.1%		0.0%		0.0%	66	12.2%		0.0%
石碇		0.0%		0.0%	45	17.8%	81	32.0%		0.0%
蘇澳		0.0%	106	48.8%	111	51.2%		0.0%		0.0%
總計	276	3.2%	1007	11.7%	1904	22.1%	574	6.7%	568	6.6%

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	56	19.4%		0.0%		0.0%		0.0%	288
湖口		0.0%		0.0%	148	24.1%		0.0%	613
泰安	1	0.1%	78	10.8%		0.0%	198	27.5%	721
西螺		0.0%	172	20.5%		0.0%	429	51.1%	840
新營		0.0%		0.0%	308	50.2%	113	18.4%	613
仁德	98	18.9%	66	12.7%	42	8.1%	88	17.0%	519
關西	243	31.4%		0.0%		0.0%	145	18.7%	775
西湖		0.0%		0.0%	114	16.6%	328	47.9%	685
清水		0.0%		0.0%	280	28.9%	395	40.7%	970
南投		0.0%	112	21.8%	177	34.4%	11	2.1%	514
古坑		0.0%	78	14.6%		0.0%		0.0%	534
東山		0.0%		0.0%		0.0%	129	24.0%	538
關廟		0.0%		0.0%	73	13.5%	281	52.1%	539
石碇	127	50.2%		0.0%		0.0%		0.0%	253
蘇澳		0.0%		0.0%		0.0%		0.0%	217
總計	525	6.1%	506	5.9%	1142	13.2%	2117	24.6%	8619

參、 整體服務區滿意度分析

一、 各服務項目滿意度分數評比

(一) 各項設施滿意度分數評比

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

本次調查 15 個服務區整體表現中，以「防疫應變作為」整體滿意度分數最高，其分數為 92.09 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」(90.70 分)、「停車場」(90.62 分)、「密封包裝食品」(90.51 分)、「公共廁所」(90.45 分)、「用餐區」(90.02 分)及「服務區整體」(90.00 分)，至於整體分數最低的項目則為「熱熟食」(89.06 分)。整體而言，無論哪一個項目，110 年度的整體滿意度分數都超過 89 分。至於在平假日的表現上，除「防疫應變作為」與「公共廁所」平日表現皆優於假日外，其餘項目假日表現皆優於平日。

表 3-1：各項設施滿意度分數

服務項目	整體	平日	假日
防疫應變作為整體分數	92.09	92.14	92.04
	N=8619	N=4317	N=4302
戶外休憩區整體分數	90.70	90.54	90.86
	N=8619	N=4317	N=4302
停車場整體分數	90.62	90.32	90.93
	N=8619	N=4317	N=4302
密封包裝食品整體分數	90.51	90.23	90.78
	N=5372	N=2641	N=2731
公共廁所整體分數	90.45	90.60	90.29
	N=8367	N=4200	N=4167
用餐區整體分數	90.02	89.99	90.05
	N=7248	N=3670	N=3578
服務區整體分數	90.00	89.86	90.13
	N=8619	N=4317	N=4302
熱熟食整體分數	89.06	88.80	89.31
	N=6569	N=3294	N=3275

(二) 戶外休憩區

110年戶外休憩區整體滿意度分數為90.70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（91.18分），其次是「戶外休憩區景觀布置與環境美化」（90.49分）及「戶外休憩區動線安排」（89.80分），而「戶外休憩區座椅安排」分數則相對較低（89.18分）。此類別各評比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「戶外休憩區座椅安排」（平日：88.95分，假日：89.41分）¹⁵。

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	90.70 N=8619	90.54 N=4317	90.86 N=4302
戶外休憩區清潔度分數	91.18 N=8619	91.16 N=4317	91.19 N=4302
戶外休憩區景觀布置分數	90.49 N=8619	90.27 N=4317	90.70 N=4302
戶外休憩區動線安排分數	89.80 N=8619	89.60 N=4317	90.00 N=4302
戶外休憩區座椅安排分數	89.18 N=8619	88.95 N=4317	89.41 N=4302

(三) 停車場

110年停車場整體滿意度分數為90.62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（91.16分），其次是「ePARKING停車導引」（89.48分）及「ePARKING停車協尋」（89.39分）¹⁶，而「停車場行車引導及管理」（89.11分）分數則相對較低。「ePARKING停車導引」及「ePARKING停車協尋」平日分數高於假日，「停車場清潔」及「停車場行車引導及管理」則是假日分數高於平日。

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	90.62 N=8619	90.32 N=4317	90.93 N=4302
停車場清潔分數	91.16 N=8619	90.94 N=4317	91.38 N=4302
eParking停車導引分數	89.48 N=1827	90.11 N=914	88.85 N=913
eParking停車協尋分數	89.39 N=1827	89.98 N=914	88.81 N=913
停車場行車引導及管理分數	89.11 N=8619	88.73 N=4317	89.49 N=4302

¹⁵ 各服務區於5/15之後疫情期間因應防疫措施撤除戶外座椅區桌椅。

¹⁶ ePARKING停車導引滿意度及ePARKING停車協尋滿意度僅詢問關西、南投及東山等三個服務區。

(四) 公共廁所設備

在本次調查中，公共廁所整體滿意度分數為 90.45 分。在公共廁所各項目評比中，以「洗手台清潔度」的滿意度分數最高(90.33 分)，其次是「廁間設備貼心度」(90.11 分)及「廁間清潔度」(90.04 分)，滿意度分數較低的項目為「免治馬桶滿意度」(89.67 分)¹⁷。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 89~91 分，此類別各項目平日表現皆優於假日。

表 3-4：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	90.45 N=8367	90.60 N=4200	90.29 N=4167
洗手台清潔度分數	90.33 N=8367	90.39 N=4200	90.28 N=4167
廁間設備貼心度分數	90.11 N=8367	90.16 N=4200	90.06 N=4167
廁間清潔度分數	90.04 N=8367	90.28 N=4200	89.81 N=4167
免治馬桶滿意度分數	89.67 N=1503	89.74 N=756	89.61 N=747

(五) 用餐區

本次調查，用餐區之整體滿意度分數為 90.02 分。在用餐區各項目評比中，「用餐區服務人員儀容衛生」滿意度分數最高(91.17 分)，其次是「用餐區清潔度」(91.14 分)及「用餐區服務人員結帳速度」(90.28 分)。在在平假日的表現上，「用餐區服務人員儀容衛生」平日表現優於假日，「用餐區服務人員結帳速度」假日表現優於平日。

表 3-5：用餐區各分項滿意度分數

服務項目	整體	平日	假日
用餐區整體分數	90.02 N=7248	89.99 N=3670	90.05 N=3578
用餐區服務人員儀容衛生分數	91.17 N=7248	91.18 N=3670	91.16 N=3578
用餐區清潔度分數	91.14 N=7248	91.14 N=3670	91.14 N=3578
用餐區服務人員結帳速度分數	90.28 N=7248	90.17 N=3670	90.38 N=3578

¹⁷ 免治馬桶滿意度僅詢問關西、南投及石碇三個服務區。

(六) 密封包裝食品

在本次調查中，密封包裝食品整體滿意度分數為 90.51 分。在此類別各項目評比中，「密封包裝食品衛生」為滿意度分數最高的項目（90.89 分），其次是「密封包裝食品品質」（90.45 分）及「密封包裝食品多樣性」（90.13 分），而分數較低的則為「密封包裝食品價格」（88.95 分）。此類別所有項目假日分數皆高於平日分數。無論平日或假日，「密封包裝食品價格」都是分數最低的項目（平日 88.77 分；假日 89.12 分）

表 3-6：密封包裝食品滿意度分數

服務項目	整體	平日	假日
密封包裝食品整體分數	90.51 N=5372	90.23 N=2641	90.78 N=2731
密封包裝食品衛生分數	90.89 N=5372	90.71 N=2641	91.07 N=2731
密封包裝食品品質分數	90.45 N=5372	90.31 N=2641	90.60 N=2731
密封包裝食品多樣性分數	90.13 N=5372	89.89 N=2641	90.37 N=2731
密封包裝食品價格分數	88.95 N=5372	88.77 N=2641	89.12 N=2731

(七) 熱熟食

在本次調查，熱熟食是所有整體評比項目中分數最低分之類別，其整體滿意度分數為 89.06 分。至於各項目評比，滿意度分數最高的項目為「熱熟食衛生」（89.69 分），其次是「熱熟食品質」（88.70 分）及「熱熟食多樣性」（87.01 分），至於「熱熟食價格」（86.52 分）的滿意度分數則較低。此類別各項目假日分數皆高於平日分數。無論平日或假日，「熱熟食價格」都是得分最低的項目（平日 86.20 分；假日 86.85 分）。

表 3-7：熱熟食滿意度分數

服務項目	整體	平日	假日
熱熟食整體分數	89.06 N=6569	88.80 N=3294	89.31 N=3275
熱熟食衛生分數	89.69 N=6569	89.57 N=3294	89.81 N=3275
熱熟食品質分數	88.70 N=6569	88.48 N=3294	88.93 N=3275
熱熟食多樣性分數	87.01 N=6569	86.71 N=3294	87.32 N=3275
熱熟食價格分數	86.52 N=6569	86.20 N=3294	86.85 N=3275

(八) 其他服務設施¹⁸

在 110 年調查中，以整體樣本來看，有使用其他服務設施者對「服務台人員服務態度」滿意度分數最高(92.82 分)，其次依序為「行動支付便利性」(92.41 分)、「服務台所提供的各項服務」(92.09 分)、「銷售人員服務態度」、「服務區賣場內指引標示」(皆為 91.68 分)、「友善環境設施完整度」(89.50 分)、「無線上網」(88.91 分)、「哺集乳室」(87.02 分)、「駕駛人休息室」(86.52 分)、「胎紋胎壓檢測儀器借用服務」(84.59 分)，而滿意度分數較為落後的項目則為「漂書站」(82.42 分)。

整體而言，本類別所有評比項目之滿意度分數皆超過 82 分，並且民眾對於服務區人員(包含服務台以及銷售人員)之滿意度略高於其他硬體設施之滿意度(如哺集乳室、駕駛人休息室等設施)。至於平假日分數表現部分，除了「服務台所提供的各項服務」、「哺集乳室」及「漂書站」假日表現優於平日外，其餘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
服務台人員服務態度分數	92.82 N=900	93.13 N=454	92.51 N=446
行動支付便利性分數	92.41 N=906	92.47 N=457	92.34 N=449
服務台所提供的各項服務分數	92.09 N=1528	91.98 N=781	92.21 N=747
銷售人員服務態度分數	91.68 N=2543	91.96 N=1264	91.40 N=1279
服務區賣場內指引標示分數	91.68 N=3381	91.81 N=1673	91.56 N=1708
友善環境設施完整度分數	89.50 N=8619	89.55 N=4317	89.44 N=4302
無線上網分數	88.91 N=759	88.97 N=408	88.83 N=351
哺集乳室分數	87.02 N=282	87.01 N=134	87.03 N=148
駕駛人休息室分數	86.52 N=92	87.78 N=54	84.74 N=38
胎紋胎壓檢測儀器借用服務分數	84.59 N=148	85.92 N=71	83.38 N=77
漂書站分數	82.42 N=66	81.82 N=44	83.64 N=22

¹⁸ 各服務區於 5/15 之後疫情期間，包括駕駛人休息室、漂書站、祈禱室、淋浴間、娃娃機、按摩椅、國道資訊補給站 DM 及路況查詢(觸碰式螢幕)皆暫時停止服務，因此 8 月之後訪問的駕駛人休息室和漂書站資料皆予以刪除。

(九) 服務區防疫應變作為

在本次調查中，延續 109 年下半年新增詢問受訪者對服務區防疫應變作為的滿意度，「服務區配合防疫政策執行防疫應變作為整體滿意度」為 92.09 分。各項防疫應變作為中，以「配合政府防疫政策，要求進入大廳者一律配戴口罩」滿意度分數最高（92.67 分），其次則為「服務大廳入口處提供乾洗液或 75%酒精供民眾自行洗手消毒」（92.52 分）及「服務區公共使用餐桌加設隔板或採行間隔座位，防止飛沫傳染」（92.25 分），再其次為「服務區大廳統一管制用路人進出動線，進行全面體溫量測作業，並拒絕體溫超過 37.5 度者入內」（91.92 分）及「賣場結帳區，地上標示安全距離措施」（91.54 分）。此類別各項目平日分數皆高於假日分數。

表 3-9：服務區防疫應變作為滿意度分數

服務項目	整體	平日	假日
防疫應變作為整體分數	92.09 N=8619	92.14 N=4317	92.04 N=4302
配合政府防疫政策，要求進入大廳者一律配戴口罩	92.67 N=8619	92.78 N=4317	92.55 N=4302
服務大廳入口處提供乾洗液或75%酒精供民眾自行洗手消毒	92.52 N=8619	92.60 N=4317	92.45 N=4302
服務區公共使用餐桌加設隔板或採行間隔座位，防止飛沫傳染	92.25 N=8619	92.35 N=4317	92.14 N=4302
服務區大廳統一管制用路人進出動線，進行全面體溫量測作業，並拒絕體溫超過37.5度者入內	91.92 N=8619	91.93 N=4317	91.91 N=4302
賣場結帳區，地上標示安全距離措施	91.54 N=8619	91.57 N=4317	91.51 N=4302

(十) 小結

根據 110 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「服務台人員服務態度」滿意度分數最高（92.82 分）；而分數最低的項目則為「漂書站」（82.42 分），整體而言，各評比項目之滿意度分數皆超過 82 分。

表 3-10：各服務項目滿意度分數評比小結

服務項目滿意度評比（整體樣本）				
評比類別	最高分		最低分	
	項目	分數	項目	分數
各項設施滿意度	防疫應變作為整體	92.09	熱熟食整體	89.06
戶外休憩區	清潔度	91.18	座椅安排 ¹⁹	89.18
停車場	清潔度	91.16	行車引導及管理	89.11
公共廁所設備	洗手台清潔度	90.33	免治馬桶滿意度	89.67
用餐區	服務人員儀容衛生	91.17	服務人員結帳速度	90.28
密封包裝食品	衛生	90.89	價格	88.95
熱熟食	衛生	89.69	價格	86.52
其他服務設施	服務台人員服務態度	92.82	漂書站 ²⁰	82.42
防疫應變作為	配合政府防疫政策，要求進入大廳者一律配戴口罩	92.67	賣場結帳區，地上標示安全距離措施	91.54

¹⁹ 各服務區於 5/15 之後疫情期間因應防疫措施撤除戶外座椅區桌椅。

²⁰ 各服務區於 5/15 之後疫情期間，包括駕駛人休息室、漂書站、祈禱室、淋浴間、娃娃機、按摩椅、國道資訊補給站 DM 及路況查詢(觸碰式螢幕)皆暫時停止服務，因此 8 月之後訪問的駕駛人休息室和漂書站資料皆予以刪除。

二、 服務項目滿意度評價分析

在此章節中，針對整體滿意度評價，以及各項目與基本資料（性別、年齡、教育程度、乘坐車型、身份、乘車人數、到訪次數、再訪服務區意願）交叉分析。各項目與基本資料交叉分析後，發現大部分並未達到統計上顯著程度，或是不適用卡方檢定。若達顯著程度，將在本節敘述中點出，其餘請見光碟電子檔，附錄檔案滿意度問卷調查交叉分析表附表 1-1 至附表 1-47。

（一） 戶外休憩區（見表 3-11）

在本次調查，戶外休憩區整體滿意度有九成六的受訪者給予正面評價（96.38%），另外有 3.55%的受訪者認為表現尚可，0.07%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」（96.06%），其次依序為「戶外休憩區景觀布置與環境美化」（95.20%）及「戶外休憩區動線安排」（94.11%），至於「戶外休憩區座椅安排」的正面評價稍低，92.40%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 0.08%~0.30%之間。²¹

表 3-11：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=8619						
戶外休憩區整體滿意程度	57.21%	39.17%	96.38%	3.55%	0.07%		0.07%
戶外休憩區清潔度	59.94%	36.12%	96.06%	3.86%	0.05%	0.03%	0.08%
戶外休憩區景觀布置與環境美化	57.33%	37.87%	95.20%	4.72%	0.07%	0.01%	0.08%
戶外休憩區動線安排	55.05%	39.05%	94.11%	5.73%	0.16%		0.16%
戶外休憩區座椅安排	53.81%	38.59%	92.40%	7.30%	0.30%		0.30%

各項目與基本資料進行交叉分析，並經由卡方檢定後可得知（詳見交叉分析表附表 1-1~1-5），乘車人數對於「戶外休憩區整體」有顯著影響，乘車人數對於「戶外休憩區景觀布置與環境美化」有顯著影響，年齡、乘車人數、到訪次數、再訪意願對於「戶外休憩區座椅安排」有顯著影響，再訪意願對於「戶外休憩區動線安排」有顯著影響。除上述所提到之基本資料與項目達統計上顯著程度外，其餘各項目與基本資料交叉後未達統計顯著程度或不適合用卡方檢定（期望值低於 5 比率大於 25%）。

在性別方面：受訪者性別對於戶外休憩區各項目評價並無顯著影響，各項目男性滿意度皆略高於女性。

²¹ 各服務區於 5/15 之後疫情期間因應防疫措施撤除戶外座椅區桌椅。

在年齡方面：受訪者年齡對於戶外休憩區各項目評價大都無顯著影響，其中僅 30-39 歲對於「戶外休憩區座椅安排」滿意度顯著較高（93.3%）。

在教育程度方面：受訪者教育程度對於戶外休憩區各項目評價並無顯著影響，各教育程度對各項目滿意度都在九成以上。

（二） 停車場（見表 3-12）

在停車場類別中，有九成五的受訪者給予整體滿意程度正面評價（95.38%），4.37% 受訪者認為尚可，有 0.24% 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（96.48%）。有近九成三的受訪者給予「ePARKING 停車導引」（92.67%）與「ePARKING 停車協尋」（92.50%）項目正面評價。至於「停車場行車引導及管理」滿意度較為落後（92.25%）。在負面評價方面，此類別各項目之負面評價介於 0.12%~0.49% 之間。

表 3-12：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=8619						
停車場整體滿意程度	58.03%	37.35%	95.38%	4.37%	0.17%	0.07%	0.24%
停車場清潔滿意程度	59.44%	37.05%	96.48%	3.40%	0.09%	0.02%	0.12%
eParking 停車導引	55.01%	37.66%	92.67%	7.06%	0.27%		0.27%
eParking 停車協尋	54.73%	37.77%	92.50%	7.22%	0.27%		0.27%
停車場行車引導及管理	53.86%	38.39%	92.25%	7.26%	0.41%	0.08%	0.49%

而經由交叉分析及卡方檢定後可發現（詳見交叉分析表附表 1-6~1-10），教育程度及到訪次數對於「停車場整體」滿意度有顯著影響，**性別**、教育程度、身份（駕駛／乘客）、乘車人數、到訪次數、再訪意願對於「停車場行車引導及管理」滿意度有顯著影響。除上述所提到之基本資料與項目達統計上顯著程度外，其餘各項目與基本資料交叉後未達統計顯著程度或不適合用卡方檢定（期望值低於 5 比率大於 25%）。

在性別方面：**受訪者性別對於「停車場行車引導及管理」滿意度有顯著影響，女性（93.1%）滿意度顯著高於男性（91.6%）。**

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：受訪者教育程度對於「停車場整體」及「停車場行車引導及管理」有顯著影響，高中職以下對於「停車場整體」（96.6%）及「停車場行車引導及管理」（94.3%）滿意度顯著較高。

(三) 公共廁所設備 (見表 3-13)

公共廁所設備類別中，有近九成五的使用者在整體滿意程度項目上給予正面評價 (94.63%)，5.03%受訪者認為尚可，有 0.33%的受訪者給予負面評價。在此類別中，使用者正面評價最高的項目為「洗手台清潔度」(94.07%)，其次則為「廁間設備貼心度」(93.65%)及「免治馬桶滿意度」(93.48%)，最後則為「廁間清潔度」(93.12%)。在負面評價方面，此類別各項目之負面評價介於 0.13%~0.48%之間。

表 3-13：公共廁所設備滿意度評價分析

	很滿意	滿意	正面評價	尚可	不滿意	很不滿意	負面評價
	%						
	N=8367						
公共廁所整體滿意程度	57.97%	36.67%	94.63%	5.03%	0.30%	0.04%	0.33%
洗手台清潔度	57.87%	36.20%	94.07%	5.70%	0.18%	0.05%	0.23%
廁間設備貼心度	57.31%	36.35%	93.65%	6.00%	0.30%	0.05%	0.35%
免治馬桶滿意度	55.09%	38.39%	93.48%	6.39%	0.07%	0.07%	0.13%
廁間清潔度	57.63%	35.48%	93.12%	6.41%	0.43%	0.05%	0.48%

公共廁所設備各項目與基本資料進行交叉分析，並經由卡方檢定後可得知 (詳見交叉分析表附表 1-11~1-15)，性別、年齡對於「公共廁所整體」滿意度有顯著影響，性別、教育程度、身份 (駕駛/乘客)、再訪意願對於「廁間清潔度」滿意度有顯著影響，教育程度、再訪意願對於「廁間設備貼心度」滿意度有顯著影響，再訪意願對於「洗手台清潔度」滿意度有顯著影響。除上述所提到之基本資料與項目達統計上顯著程度外，其餘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 (95.2%) 顯著高於女性 (94.0%)，

男性對於「廁間清潔度」滿意度 (94.4%) 顯著高於女性 (91.5%)。

在年齡方面：30-39 歲對於「公共廁所整體」滿意度顯著較高 (95.5%)。

在教育程度方面：高中職以下對於「廁間清潔度」(94.1%) 及「廁間設備貼心度」

(95.2%) 滿意度顯著較高。

(四) 用餐區 (見表 3-14)

用餐區類別中，有近九成五的使用者在整體滿意度上給予正面評價 (94.99%)，4.86%使用者認為尚可，有 0.15%的使用者給予負面評價。而在用餐區各項目評比中，使用者給予正面評價最高的項目為「用餐區服務人員儀容衛生」(96.90%)，其次則為「用餐區清潔度」(96.12%)及「用餐區服務人員結帳速度」(95.49%)。在負面評價方面，此類別各項目之負面評價比率介於 0.10%~0.19%之間。

表 3-14：用餐區滿意度評價分析

	很滿意	滿意	正面評價	尚可	不滿意	很不滿意	負面評價
	%						
	N=7248						
用餐區整體滿意度	55.30%	39.69%	94.99%	4.86%	0.12%	0.03%	0.15%
用餐區服務人員儀容衛生	59.05%	37.84%	96.90%	3.01%	0.08%	0.01%	0.10%
用餐區清潔度	59.78%	36.34%	96.12%	3.68%	0.18%	0.01%	0.19%
用餐區服務人員結帳速度	56.06%	39.43%	95.49%	4.37%	0.11%	0.03%	0.14%

用餐區各項目與基本資料進行交叉分析，並經由卡方檢定後可得知 (詳見交叉分析表附表 1-16~1-19)，性別、身份 (駕駛/乘客) 對於「用餐區整體」滿意度有顯著影響，身份 (駕駛/乘客) 對於「用餐區服務人員結帳速度」滿意度有顯著影響，性別、身份 (駕駛/乘客) 於「用餐區清潔度」滿意度有顯著影響。除上述所提到之基本資料與項目達統計上顯著程度外，其餘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「用餐區整體」滿意度 (95.3%) 顯著高於女性 (94.6%)，男性對於「用餐區清潔度」滿意度 (97.0%) 顯著高於女性 (95.0%)。

在年齡方面：受訪者年齡對於用餐區各項目評價並無顯著影響，各項目皆以 30-39 歲滿意度最高。

在教育程度方面：各教育程度對於用餐區各項目評價並無顯著影響。

(五) 密封包裝食品 (見表 3-15)

密封包裝食品類別的整體滿意度獲得九成七的購買者給予正面評價(97.19%)，2.81%購買者認為尚可。此類別中，「密封包裝食品衛生」獲得購買者最高的正面評價(97.04%)，其次是「密封包裝食品品質」(96.33%)及「密封包裝食品多樣性」(95.59%)，而「密封包裝食品價格」項目所獲得之正面評價較低(92.39%)。至於負面評價部分，除「密封包裝食品衛生」無負面評價之外，此類別其餘項目之負面評價比率介於0.02%~0.11%之間。

表 3-15：密封包裝食品滿意度評價分析

	很滿意	滿意	正面評價	尚可	不滿意	很不滿意	負面評價
	%						
	N=5372						
密封包裝食品整體滿意度	55.36%	41.83%	97.19%	2.81%			0.00%
密封包裝食品衛生	57.41%	39.63%	97.04%	2.96%			0.00%
密封包裝食品品質	55.96%	40.38%	96.33%	3.65%	0.02%		0.02%
密封包裝食品多樣性	55.21%	40.38%	95.59%	4.30%	0.09%	0.02%	0.11%
密封包裝食品價格	52.46%	39.93%	92.39%	7.52%	0.07%	0.02%	0.09%

密封包裝食品各項目與基本資料進行交叉分析，並經由卡方檢定後可得知(詳見交叉分析表附表 1-20~1-24)，年齡、身份(駕駛/乘客)對於「密封包裝食品衛生」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：受訪者性別對於密封包裝食品各項目評價並無顯著影響，男性滿意度皆略高於或等於女性。

在年齡方面：30-39歲對於「密封包裝食品衛生」滿意度顯著較高(97.8%)。

在教育程度方面：各教育程度對於密封包裝食品各項目評價並無顯著影響。

(六) 熱熟食 (見表 3-16)

在本次調查中，有近九成四的購買者給予熱熟食整體滿意度正面評價(93.82%)，5.95%購買者認為尚可，有0.23%的購買者給予負面評價。而在熱熟食各項目評比部分，「熱熟食衛生」項目所獲得之正面評價最高(95.28%)，其次則為「熱熟食品質」(92.69%)；正面評價比率較低的項目則是「熱熟食多樣性」(87.05%)與「熱熟食價格」(86.51%)。在負面評價方面，此類別各項目之負面評價介於0.08%~0.72%之間。

表 3-16：熱熟食滿意度評價分析

	很滿意	滿意	正面評價	尚可	不滿意	很不滿意	負面評價
	%						
	N=6569						
熱熟食整體滿意度	51.74%	42.08%	93.82%	5.95%	0.18%	0.05%	0.23%
熱熟食衛生	53.27%	42.02%	95.28%	4.64%	0.06%	0.02%	0.08%
熱熟食品質	50.94%	41.76%	92.69%	7.20%	0.09%	0.02%	0.11%
熱熟食多樣性	48.79%	38.26%	87.05%	12.24%	0.67%	0.05%	0.72%
熱熟食價格	46.57%	39.95%	86.51%	13.09%	0.33%	0.06%	0.40%

熱熟食各項目與基本資料進行交叉分析，並經由卡方檢定後可得知（詳見交叉分析表附表 1-25~1-29），性別對於「熱熟食整體」滿意度有顯著影響，性別、年齡、教育程度、到訪次數、再訪意願對於「熱熟食多樣性」滿意度有顯著影響，年齡、教育程度、到訪次數、再訪意願對於「熱熟食價格」滿意度有顯著影響，再訪意願對於「熱熟食品質」滿意度有顯著影響。除上述所提到之基本資料與項目達統計上顯著程度外，其餘各項目與基本資料交叉後未達統計顯著程度或不適合用卡方檢定（期望值低於 5 比率大於 25%）。

在性別方面：男性對於「熱熟食整體」滿意度(94.5%)顯著高於女性(92.9%)，男性對於「熱熟食多樣性」滿意度(88.1%)顯著高於女性(85.7%)。

在年齡方面：18-29 歲對於「熱熟食多樣性」(89.0%)及「熱熟食價格」(88.5%)滿意度顯著較高，30-39 歲對於「熱熟食價格」滿意度顯著較高(87.9%)。

在教育程度方面：高中職以下對於「熱熟食多樣性」(90.6%)及「熱熟食價格」(89.8%)滿意度顯著較高。

(七) 其他服務設施²²

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（98.30%），其次依序為「服務台人員服務態度」（98.22%）、「銷售人員服務態度」（97.64%）、「服務區賣場內指引標示」（97.34%）、「行動支付便利性」（95.47%）、「友善環境設施完整度」（94.26%）、「無線上網」（88.93%）、「哺集乳室」（87.59%）、「駕駛人休息室」（83.70%）及「胎紋胎壓檢測儀器借用服務」（81.76%），而正面評價較低的項目則是「漂書站」（74.24%）。至於負面評價部分，除「銷售人員服務態度」、「哺集乳室」、「駕駛人休息室」、「胎紋胎壓檢測儀器借用服務」及「漂書站」無負面評價之外，其餘各項目之負面評價介於 0.01%~0.66%之間。

表 3-17：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	62.30%	35.99%	98.30%	1.64%		0.07%	0.07%	1528
服務台人員服務態度	66.22%	32.00%	98.22%	1.56%	0.11%	0.11%	0.22%	900
銷售人員服務態度	60.76%	36.89%	97.64%	2.36%			0.00%	2543
服務區賣場內指引標示	61.11%	36.23%	97.34%	2.63%	0.03%		0.03%	3381
行動支付便利性	66.67%	28.81%	95.47%	4.42%	0.11%		0.11%	906
友善環境設施完整度	53.23%	41.03%	94.26%	5.73%	0.01%		0.01%	8619
無線上網	56.39%	32.54%	88.93%	10.41%	0.53%	0.13%	0.66%	759
哺集乳室	47.52%	40.07%	87.59%	12.41%			0.00%	282
駕駛人休息室	48.91%	34.78%	83.70%	16.30%			0.00%	92
胎紋胎壓檢測儀器借用服務	41.22%	40.54%	81.76%	18.24%			0.00%	148
漂書站	37.88%	36.36%	74.24%	25.76%			0.00%	66

而經由交叉分析及卡方檢定後可得知（詳見交叉分析表附表 1-30~1-40），教育程度、身份（駕駛／乘客）對於「漂書站」滿意度有顯著影響，教育程度、身份（駕駛／乘客）對於「胎紋胎壓檢測儀器借用服務」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：受訪者年齡對於其他服務設施各項目評價並無顯著影響。

²² 各服務區於 5/15 之後疫情期間，包括駕駛人休息室、漂書站、祈禱室、淋浴間、娃娃機、按摩椅、國道資訊補給站 DM 及路況查詢（觸碰式螢幕）皆暫時停止服務，因此 8 月之後訪問的駕駛人休息室和漂書站資料皆予以刪除。

在教育程度方面：研究所以上對於「漂書站」（100.0%）滿意度顯著較高，高中職以下對於胎紋胎壓檢測儀器借用服務」（92.7%）滿意度顯著較高。

（八） 服務區防疫應變作為

110 年調查中，延續 109 年下半年新增針對服務區防疫應變作為詢問受訪者滿意度。「服務區配合防疫政策執行防疫應變作為整體滿意度」有 97.40%受訪者給予正面評價，有 2.55%的受訪者認為表現尚可，另有 0.05%的受訪者給予負面評價。各項防疫應變作為中以「配合政府防疫政策，要求進入大廳者一律配戴口罩」正面評價最高（97.82%），其次則為「服務大廳入口處提供乾洗液或 75%酒精供民眾自行洗手消毒」（97.53%）及「服務區公共使用餐桌加設隔板或採行間隔座位，防止飛沫傳染」（97.34%），再其次為「服務區大廳統一管制用路人進出動線，進行全面體溫量測作業，並拒絕體溫超過 37.5 度者入內」（97.27%）及「賣場結帳區，地上標示安全距離措施」（96.32%）。此類別各項目之負面評價介於 0.01%~0.10%之間。

表 3-18：服務區防疫應變作為滿意度評價分析

	很滿意	滿意	正面評價	尚可	不滿意	很不滿意	負面評價
	%						
	N=8619						
防疫應變作為整體滿意度	63.08%	34.32%	97.40%	2.55%	0.05%		0.05%
配合政府防疫政策，要求進入大廳者一律配戴口罩	65.52%	32.30%	97.82%	2.17%	0.01%		0.01%
服務大廳入口處提供乾洗液或 75%酒精供民眾自行洗手消毒	65.16%	32.37%	97.53%	2.41%	0.05%	0.01%	0.06%
服務區公共使用餐桌加設隔板或採行間隔座位，防止飛沫傳染	64.00%	33.34%	97.34%	2.56%	0.08%	0.01%	0.09%
服務區大廳統一管制用路人進出動線，進行全面體溫量測作業，並拒絕體溫超過37.5度者入內	62.37%	34.90%	97.27%	2.67%	0.06%		0.06%
賣場結帳區，地上標示安全距離措施	61.49%	34.83%	96.32%	3.57%	0.09%	0.01%	0.10%

而經由交叉分析及卡方檢定後可得知（詳見交叉分析表附表 1-41~1-46），身份（駕駛／乘客）對於「賣場結帳區，地上標示安全距離措施」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：受訪者性別對於服務區防疫應變作為各項目評價並無顯著影響。

在年齡方面：受訪者年齡對於服務區防疫應變作為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服務區防疫應變作為各項目評價並無顯著影響。

(九) 服務項目滿意度評價分析小結

根據本次調查結果，下表為服務區各服務類別中，正面評價最高及最低之服務項目。由下表 3-19 可得知，各評比項目中以「服務台人員服務態度」正面評價最高（正評 98.22%）；而正面評價最低的項目則為「漂書站」（正評 74.24%）。整體而言，除「熱熟食多樣性」項目負面評價（0.72%）超過 0.5% 之外，其餘各項目之負面評價皆不到 0.5 個百分點。

表 3-19：服務項目滿意度評價分析小結

服務項目滿意度評價分析						
評比類別	項目	正面評價最高		正面評價最低		
		正面評價	負面評價	項目	正面評價	負面評價
各項設施滿意度	防疫應變作為整體	97.40%	0.05%	熱熟食整體	93.82%	0.23%
戶外休憩區	清潔度	96.06%	0.19%	座椅安排 ²³	92.40%	0.30%
停車場	清潔度	96.48%	0.12%	行車引導及管理	92.25%	0.49%
公共廁所設備	洗手台清潔度	94.07%	0.23%	廁間清潔度	93.12%	0.48%
用餐區	服務人員儀容衛生	96.90%	0.10%	服務人員結帳速度	95.49%	0.14%
密封包裝食品	衛生	97.04%	0.00%	價格	92.39%	0.09%
熱熟食	衛生	95.28%	0.08%	價格	86.51%	0.40%
其他服務設施	服務台人員服務態度	98.22%	0.22%	漂書站 ²⁴	74.24%	0.00%
防疫應變作為	配合政府防疫政策，要求進入大廳者一律配戴口罩	97.82%	0.01%	賣場結帳區，地上標示安全距離措施	96.32%	0.10%

²³ 各服務區於 5/15 之後疫情期間因應防疫措施撤除戶外座椅區桌椅。

²⁴ 各服務區於 5/15 之後疫情期間，包括駕駛人休息室、漂書站、祈禱室、淋浴間、娃娃機、按摩椅、國道資訊補給站 DM 及路況查詢(觸碰式螢幕)皆暫時停止服務，因此 8 月之後訪問的駕駛人休息室和漂書站資料皆予以刪除。

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

表 3-20：服務項目滿意度卡方分析檢定結果

題目	檢定變項							
	性別	年齡	教育程度	車型	身份	乘車人數	到訪次數	再訪意願
戶外休憩區整體						*		
戶外休憩區景觀布置與環境美化						**		
戶外休憩區座椅安排		*				*	***	***
戶外休憩區動線安排								***
停車場整體			*				*	
停車場行車引導及管理	*		**		*	*	*	***
公共廁所整體	*	*						
廁間清潔度	***		*		***			***
廁間設備貼心度			*					***
洗手台清潔度								***
用餐區整體	*				***			
用餐區服務人結帳速度					**			
用餐區清潔度	***				***			
密封包裝食品衛生		*			*			
熱熟食整體	*							
熱熟食多樣性	*	*	***				**	***
熱熟食價格		**	***				*	***
熱熟食品質								***
胎紋胎壓檢測儀器借用服務			**		*			
賣場結帳區，地上標示安全距離措施					***			

*p<.05；**p<.01；***p<.001

三、 服務項目重要度與滿意度分析排序暨管理矩陣

延續往年之標準，110 年度服務項目重要度計算方式，同樣請受訪者直接針對戶外休憩區、停車場、公共廁所、用餐區、密封包裝食品與熱熟食等六項服務項目進行排名。上述六項服務項目，以數字 1 至 6 排名，1 代表最重要，6 代表最不重要，分別排序其重要性程度，藉此測量出民眾心目中認為最重要的服務區服務項目。在重要程度的計算上，則將民眾的排序轉換為 0~100 分，排序 1 者為 100 分，排序 2 為 83.3 分，排序 3 為 66.7 分，排序 4 為 50.0 分，排序 5 為 33.3 分，排序 6 為 16.7 分。並計算每位受訪者對於六個不同項目的平均分數，即為重要度分數。

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

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

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

本次調查發現，服務區的 6 大類、26 項服務項目（不包含其他服務設施項目），依重要度分析發現，重要程度排名分別為公共廁所設備、停車場、用餐區、戶外休憩區、熱熟食、密封包裝食品。在滿意度度評價方面，受訪者認為最滿意的前三項服務項目分別為「戶外休憩區清潔度」、「用餐區服務人員儀容衛生」以及「停車場清潔」；而最不满意的三個項目分別為「熱熟食品質」、「熱熟食多樣性」以及「熱熟食價格」。

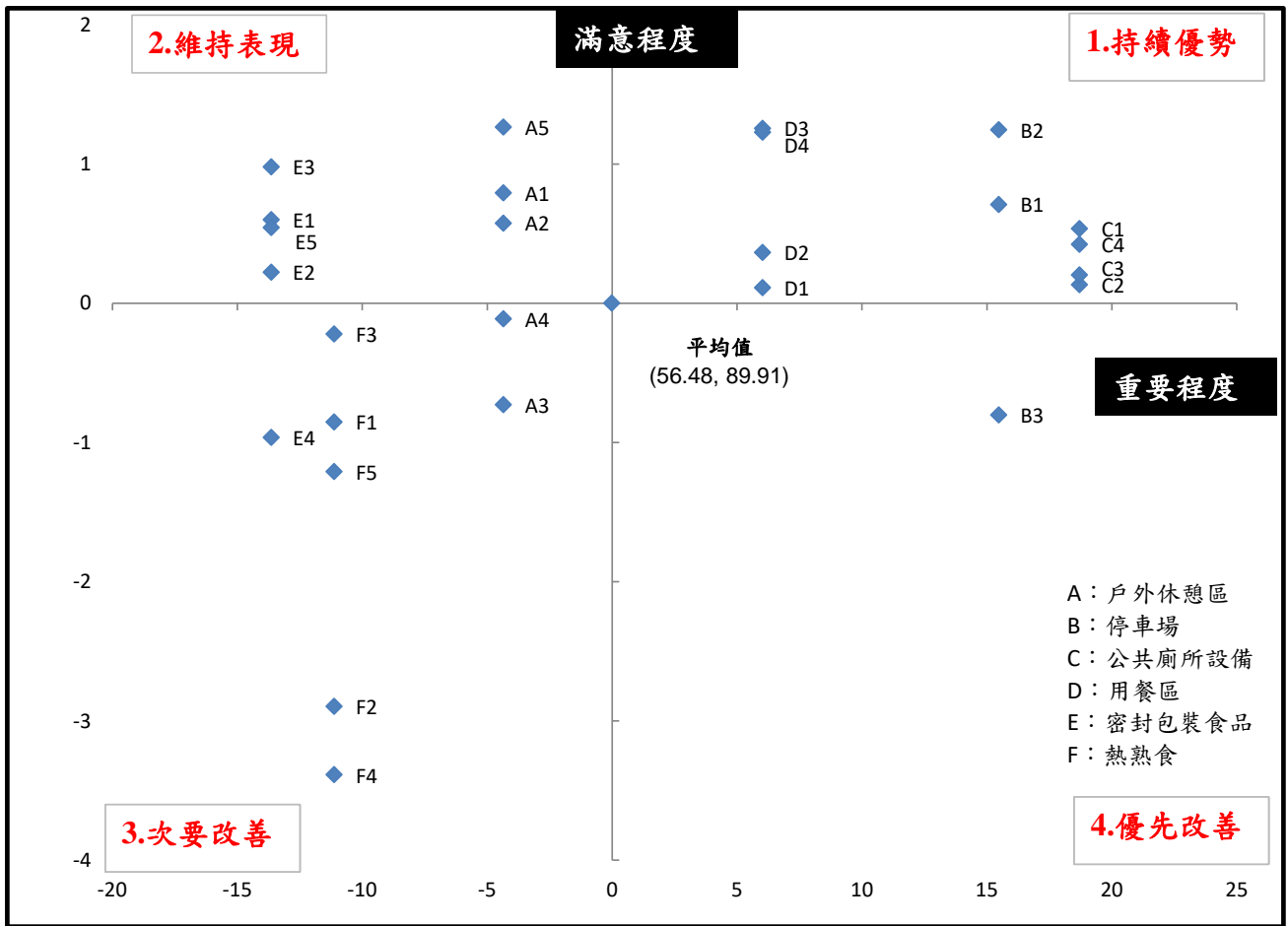


圖 3-1：服務區管理矩陣

受訪者對服務項目重要性與滿意度的排名不同，產生滿足感的落差，透過這個落差的認知，繪製管理矩陣，可以了解透過改善哪些項目，最有助於受訪者滿意度提升，服務項目重要性認知與滿意分數如下圖：（重要性平均分數為 56.48 分，滿意度平均分數為 89.91 分）

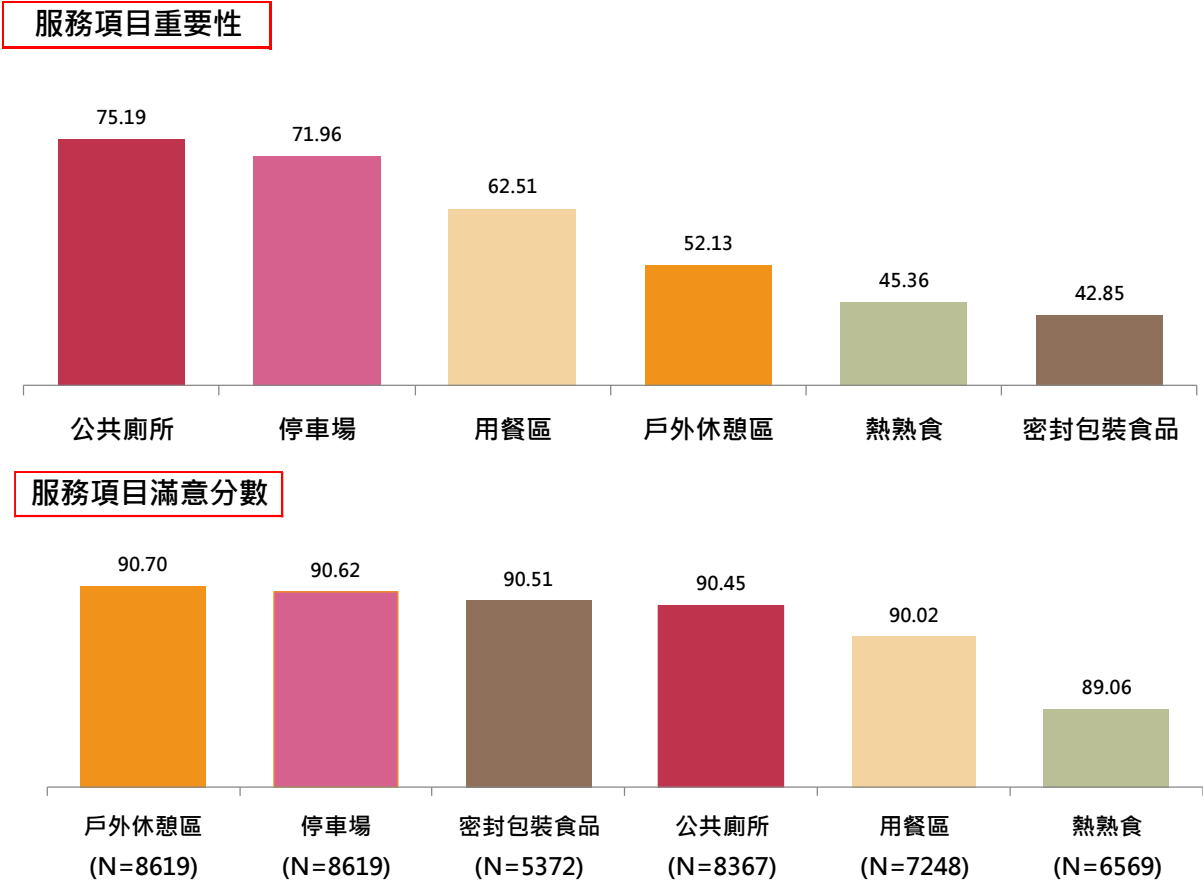


圖 3-2：服務項目重要性與滿意度排名

與前期調查（109 下半年）排名結果一致，「公共廁所」仍是受訪者認為最重要的服務項目。但「公共廁所」及「用餐區」重要度雖高，滿意度卻相對落後。「熱熟食」項目滿意度則是排名最後，相較其他項目明顯較低。

表 3-21：服務區管理矩陣各項目

	項目	重要度		滿意度	
		分數	排序	分數	排序
持續優勢 (重要度高、滿意度高)	D3用餐區服務人員儀容衛生	62.51	3	91.17	2
	B2停車場清潔滿意程度	71.96	2	91.16	3
	D4用餐區清潔度	62.51	3	91.14	4
	B1停車場整體滿意程度	71.96	2	90.62	7
	C1公共廁所整體滿意程度	75.19	1	90.45	10
	C4洗手台清潔度	75.19	1	90.33	12
	D2用餐區服務人員結帳速度	62.51	3	90.28	13
	C3廁間設備貼心度	75.19	1	90.11	15
	C2廁間清潔度	75.19	1	90.04	16
	D1用餐區整體滿意度	62.51	3	90.02	17
維持表現 (重要度低、滿意度高)	A5戶外休憩區清潔度	52.13	4	91.18	1
	E3密封包裝食品衛生	42.85	6	90.89	5
	A1戶外休憩區整體滿意程度	52.13	4	90.70	6
	E1密封包裝食品整體滿意度	42.85	6	90.51	8
	A2戶外休憩區景觀布置與環境美化	52.13	4	90.49	9
	E5密封包裝食品品質	42.85	6	90.45	10
	E2密封包裝食品多樣性	42.85	6	90.13	14
次要改善 (重要度低、滿意度低)	A4戶外休憩區動線安排	52.13	4	89.80	18
	F3熱熟食衛生	45.36	5	89.69	19
	A3戶外休憩區座椅安排	52.13	4	89.18	20
	F1熱熟食整體滿意度	45.36	5	89.06	22
	E4密封包裝食品價格	42.85	6	88.95	23
	F5熱熟食品質	45.36	5	88.70	24
	F2熱熟食多樣性	45.36	5	87.01	25
	F4熱熟食價格	45.36	5	86.52	26
優先改善 (重要度高、滿意度低)	B3停車場行車引導及管理	71.96	2	89.11	21

110 年度，服務區之服務項目管理矩陣表現如下：

(一) 持續優勢區

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

(二) 維持表現區

維持表現的服務項目，包含戶外休憩區清潔度、密封包裝食品衛生、戶外休憩區整體滿意程度、密封包裝食品整體滿意度、戶外休憩區景觀布置與環境美化、密封包裝食品品質及密封包裝食品多樣性。以上項目滿意度高，但受訪者重視程度卻較低，服務區可加強對這些項目的宣導，使受訪者對這些服務項目有更多認識，進一步提升至「持續優勢區」。

(三) 次要改善區

位於次要改善的服務項目，包含戶外休憩區動線安排、熱熟食衛生、戶外休憩區座椅安排、熱熟食整體滿意度、密封包裝食品價格、熱熟食品質、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「戶外休憩區座椅安排」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「廁間清潔度」滿意度最低，不過還維持在持續優勢區。

在用餐區方面：以「用餐區整體」及「用餐區服務人員結帳速度」滿意度最低，不過還維持在持續優勢區。

在密封包裝食品方面：以「密封包裝食品價格」滿意度最低，且落在次要改善區。

在熱熟食方面：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 258 位有明確提出對於各項服務之不滿意意見或建議，詳細意見可參見下表 3-22。

表 3-22：服務區意見與建議

序號	意見與建議	次數	百分比	序號	意見與建議	次數	百分比
1.戶外休憩區				4.用餐區			
1	座椅太少(中壢、湖口、泰安、西螺、新營、仁德、西湖、南投、關廟、石碇)	13	5.0%	1	用餐區不夠整潔衛生/未及時清潔/隔板不乾淨(湖口、泰安、關西、西湖、清水、東山、關廟)	14	5.4%
2	環境不整潔(西螺、關西、西湖、東山)	5	1.9%	2	用餐區服務人員臭臉(湖口)/麥當勞店員態度差(泰安)/有收銀員收錢後沒有消毒就拿食物(西湖)/對於梅花座告知一次就好，不需要一直重複過來告知，感覺會很不舒服(南投)	4	1.6%
3	動線標示不明不方便(中壢、泰安、西螺)	4	1.6%	3	結帳速度太慢(湖口、西湖)	4	1.6%
4	戶外景觀布置不佳(中壢、湖口、清水)	4	1.6%	4	座位太少(清水)	2	0.8%
5	動線設計不良(關廟)	3	1.2%	5	用餐選擇性太少(中壢)	1	0.4%
6	座椅接近垃圾桶，抽菸的很多空氣汙染(仁德)	1	0.4%	6	冷氣不夠冷(中壢)	1	0.4%
7	無雨遮(石碇)	1	0.4%	7	餐廳動線不好(泰安)	1	0.4%
2.停車場				5.密封包裝食品			
1	停車動線規劃不良/標示不明(中壢、湖口、泰安、西螺、仁德、關廟、石碇、蘇澳)	18	7.0%	1	選擇性少(中壢、仁德、西湖)素食比較少(泰安、南投)	5	1.9%
2	停車位太少/停車位難找(中壢、湖口、西螺、仁德、關西、石碇)	17	6.6%	2	價格太貴(湖口、西湖、清水)	4	1.6%
3	環境不整潔(泰安、仁德、關西、西湖、東山)	6	2.3%	3	化工添加物很多(湖口)	1	0.4%
4	缺乏空位引導燈(中壢、仁德)/車位指示燈螢幕顯示可停車數量和實際不符(南投、東山)	6	2.3%	6.熱熟食			
5	無人引導(中壢、關西、古坑)/交通指揮不合理(南投)	4	1.6%	1	選擇性太少(中壢、湖口、泰安、西螺、新營、仁德、西湖、清水、南投、東山、關廟、石碇)	43	16.7%
6	找不到eParking(關西)/沒感受到eParking(南投)	3	1.2%	2	價格太高(湖口、泰安、西螺、仁德、關西、西湖、清水、南投、東山、關廟、石碇、蘇澳)	16	21.0%
7	停車格太小(湖口、新營)	2	0.8%	3	口味不好(泰安)/雞肉飯是肉末(新營)/熱食拿出來一下就涼了(西湖)/分量太少沒有特色(清水)/米糕不好吃(東山)/餐點不好吃(關廟)	8	3.1%
8	小車占用大車車位(西螺、清水)	2	0.8%	7.其他設備			
3.公共廁所設備				1	無線上網訊號弱(湖口)/網路不穩定(關西、關廟)/網速太慢(西湖)	4	1.6%
1	環境髒亂/地板濕滑/有異味/有人在廁所抽菸(湖口、泰安、西螺、仁德、關西、西湖、清水、東山、關廟)	25	9.7%	2	友善環境設施不夠完整(湖口)	1	0.4%
2	維修施工中/流動廁所不方便(西螺)	12	4.7%	3	沒有提供老花眼鏡，服務台服務態度很差(泰安)	1	0.4%
3	洗手台水花四濺/洗手台堵塞(西螺)洗手台的水很小/沒洗手乳(仁德)洗手台水亂噴(南投)/洗手台沒水(蘇澳)	7	2.7%	4	室內廁所指示不清(西螺)	1	0.4%
4	廁所間數太少(中壢、西湖)/應全改為坐式馬桶(石碇)	3	1.2%	5	全家超商店員服服態度差，服務台態度也不好(新營)	1	0.4%
5	廁所設施不完善/清潔酒精是空的(泰安)/缺衛生紙(東山)	3	1.2%	6	無法使用 Apple pay(蘇澳)	1	0.4%
6	整修感覺廁所很遠，很不方便(泰安)	1	0.4%				
7	洗手乳都在牆邊，沒在水龍頭旁邊，很不方便(湖口)	1	0.4%				
8	小便斗太低(西螺)	1	0.4%				
9	離女廁太遠(西螺)	1	0.4%				
10	坐式馬桶扶手跟衛生紙靠太近有點不衛生(西湖)	1	0.4%				
11	免治遙控器應裝電池(石碇)	1	0.4%				
	[1] 提出意見或建議之受訪者共258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 200 位有明確提出意見或建議，其中有 65.9%的民眾表示希望未來服務區能夠「增加飲食的類型或餐廳」，有 20.0%的受訪者希望增設「兒童遊戲區與遊樂設施」，各有 12.9%的民眾希望「增加用餐區空間及座位」及「增設停車位」。其餘意見可參見下表 3-23 及表 3-23-1。

表 3-23：未來期待服務區新增之服務意見彙整

序號	意見與建議	次數	百分比%
	其他意見		
1	增加飲食的類型或餐廳(中壢、湖口、泰安、西螺、新營、仁德、關西、西湖、清水、南投、古坑、東山、關廟、石碇、蘇澳)	56	65.9%
2	增設兒童(親子)遊戲區/遊樂設施(湖口、西螺、新營、關西、西湖、清水、關廟、石碇、蘇澳)	17	20.0%
3	增加用餐區空間及座位(新營、關西、南投、東山)/頂樓太熱不想用餐(清水)/戶外用餐區(古坑)/兒童專用椅(古坑)/減少免洗餐具的使用，盡量提供環保餐具(蘇澳)	11	12.9%
4	增設停車位(湖口、西螺、仁德、石碇)/婦幼車位多一點，盡量靠近廁所(關西)/婦幼停車格太小(西湖)/無障礙停車位可以離賣場及廁所再近一些(南投)	11	12.9%
5	手機充電線販售(湖口)/增設手機無線充電(泰安)/手機充電站或借線站(新營、古坑、石碇、蘇澳)	7	8.2%
6	新增line pay功能(泰安、東山)/行動支付多元化如台灣pay(西螺、關廟、石碇、蘇澳)	7	8.2%
7	增加駕駛人休息室/盥洗室/淋浴間(中壢、泰安、西螺、仁德、石碇)	6	7.1%
8	防疫設施需要再加強(湖口)防疫座位隔壁隔成十字(泰安)/入口標示要放在正前方，告知左側進入(關西)/實名制電子化(清水)/廁所沖水建議採無接觸式(比照機場廁所模式)/感應洗手水龍頭(東山)	6	7.1%
9	廁所加強清潔趕快施工完成(西螺)/親子廁所可再標示清楚及增加數量(關西)/廁所加強清潔(關西)/公廁整修美化(西湖)	5	5.9%
10	停車區到賣場或廁所希望有遮雨棚(湖口、東山)/設置有棚架停車場(泰安)/停車區應增加遮蔭(關西、古坑)	5	5.9%
11	增設按摩椅(中壢、東山)/按摩區(湖口、蘇澳)	5	5.9%
12	景觀美化(湖口)/增加戶外休息區及景觀樹木區(新營)/綠色隧道(仁德)/戶外增設休息區(關廟)/當地文化藝廊或景點導覽(石碇)	5	5.9%
13	增加座位充電插座(仁德、南投、蘇澳)	4	4.7%
14	增加戶外休閒活動(泰安)/增加運動設備(清水)/增加表演活動(東山)/音樂表演等藝文活動(蘇澳)	4	4.7%
15	增設加油站(蘇澳)	4	4.7%
16	加強無線網路訊號及速度(中壢、西湖)	3	3.5%
17	增設電動車充電站(湖口、西螺、關西)	3	3.5%
18	加賣地方農特產品(湖口、新營)/商店多樣化(宜蘭紀念品專櫃)(蘇澳)	3	3.5%
19	公共電視可以播放新聞或電影，宣傳影片沒興趣看(清水)/當地活動訊息/景點介紹(蘇澳)/播放音樂(蘇澳)	3	3.5%
20	直接連接高速公路/增設連通通道(石碇)	3	3.5%
21	增設自動販賣機(關西、蘇澳)/口罩販賣機(石碇)	3	3.5%
22	增加空停車格指引(新營、蘇澳)	2	2.4%
23	哺乳室設置在二樓較不友善，希望改到一樓(仁德)/哺乳室建議裝冷氣(關西)	2	2.4%
24	增設自動點餐系統(中壢)/線上查看用餐區人數(清水)	2	2.4%
25	銷售人員態度更多笑容(泰安)/銷售人員的員工訓練需要加強(古坑)	2	2.4%

表

3-23-1：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		
26	提供老花眼鏡的服務(泰安)/出借雨傘(石碇)	2	2.4%
27	增加吸菸室(清水)	1	1.2%
28	希望飲水機能恢復有冰水(南投)	1	1.2%
29	量血壓服務(西螺)	1	1.2%
30	行動式服務人員指引(西螺)	1	1.2%
31	服務台遺失物或者臨時事項可在室外跑馬燈公告(湖口)	1	1.2%
32	北上往服務區標誌不夠容易意外(中壢)	1	1.2%
33	增設得來速取餐服務(關西)	1	1.2%
34	郵務寄送貨品服務(湖口)	1	1.2%
35	東西便宜一點(西湖)	1	1.2%
36	希望有專門的通道可以充氣跟檢查胎壓(清水)	1	1.2%
37	增設寵物用餐區(清水)	1	1.2%
38	增設快速洗車區(清水)	1	1.2%
39	增設美髮區(清水)	1	1.2%
40	廁所能提供吹風機(南投)	1	1.2%
41	小型手推車服務(東山)	1	1.2%
42	冷氣可以強一點(東山)	1	1.2%
43	增設書店(東山)	1	1.2%
44	新增泡湯池(石碇)	1	1.2%
45	像以前海洋生物展示水族箱這樣的還蠻不錯的(石碇)	1	1.2%

[1] 明確提出其他意見或建議之受訪者共200位。

肆、服務區各服務項目滿意度分數分析

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。

自 105 年度開始，服務區各服務項目總平均分數計算方式²⁵為計算每位到訪服務區受訪者於 31 項服務項目²⁶滿意分數之平均值。即計算所有受訪者對於服務區項目滿意度的平均，先加總受訪者所有回應項目的分數，再除以所有回應項目的個數，例如受訪者 A 回應了 30 個項目，先加總 30 個項目的總分，再除以 30，每位受訪者都會有一個平均分數。再計算所有受訪者之平均分數，即為該服務區滿意度之平均分數。110 年度整體服務區平均分數為 89.96 分（31 項），與 109 年度下半年的 88.45 分相比增加 1.51 分。自 109 年度下半年起也新增將所有服務項目全部列入計算之滿意分數平均值，110 年整體服務區平均分數為 90.32 分（46 項）²⁷。110 年度也新增詢問服務區整體滿意度，110 年服務區整體滿意度平均分數為 90.00 分。全體服務區分數與個別服務區各項目之平均分數如下表²⁸。

²⁵ 103 至 104 年服務項目滿意度平均分數計算方式為：加總所有項目滿意度分數(20~100)，再除以所有項目個數(31 項)的值。如果受訪者在任何一個項目的回應為遺漏值(未回答、拒答等)，在計算上會被排除，換句話說，所有項目皆有回答的受訪者才會列入計算。而自 105 年度起，改用受訪者平均項目分數方式計算。

²⁶ 105 年後新增駕駛人休息室、漂書站、胎紋胎壓檢測儀器借用服務等三個項目，108 年度新增行動支付便利性、友善環境設施完整度等兩個項目，109 年度上半年新增停車場整體滿意度、ePARKING 停車導引滿意度、ePARKING 停車協尋滿意度等三個項目，109 年度下半年新增防疫應變作為滿意度等六個項目，110 年度新增免治馬桶滿意度。但為求歷年比較一致性，這幾個新增項目都未列入平均分數計算。

²⁷ 各服務區於 5/15 之後疫情期間，包括駕駛人休息室、漂書站、祈禱室、淋浴間、娃娃機、按摩椅、國道資訊補給站 DM 及路況查詢(觸碰式螢幕)皆暫時停止服務，因此 8 月之後訪問的駕駛人休息室和漂書站資料皆予以刪除。

²⁸ 蘇澳服務區之戶外休憩區、停車場及公共廁所係由北區分局養護，故此三個類別之服務項目不列入蘇澳服務區滿意度總分計算。

一、 各項目排名總表

表 4-1：各項目排名總表

110年各項目排名總表	全體服務區平均分數	中壢	湖口	泰安	西螺	新營	仁德	關西	西湖	清水	南投	古坑	東山	關廟	石碇	蘇澳
戶外休憩區整體滿意程度	90.70	90.07	87.44	90.96	89.33	90.90	90.37	90.89	90.51	92.35	91.67	95.06	92.27	86.79	89.64	92.17
名次		10	13	5	12	6	9	7	8	2	4	1	3	14	11	
戶外休憩區景觀布置與環境美化	90.49	89.44	87.63	90.57	88.93	90.96	89.67	90.86	89.96	92.62	91.56	95.17	91.78	86.05	89.72	91.71
名次		11	13	7	12	5	10	6	8	2	4	1	3	14	9	
戶外休憩區座椅安排	89.18	87.43	87.08	89.29	88.05	89.85	87.21	88.95	88.99	90.78	90.00	94.19	90.48	85.27	88.77	91.24
名次		11	13	6	10	5	12	8	7	2	4	1	3	14	9	
戶外休憩區動線安排	89.80	88.54	87.67	89.85	88.17	90.41	88.79	89.55	89.69	91.63	90.62	94.34	91.52	85.42	89.25	91.52
名次		11	13	6	12	5	10	8	7	2	4	1	3	14	9	
戶外休憩區清潔度	91.18	89.93	88.55	91.57	89.19	91.78	91.87	90.53	90.95	92.68	92.57	94.91	91.67	88.46	90.75	93.09
名次		11	13	7	12	5	4	10	8	2	3	1	6	14	9	
停車場清潔滿意程度	91.16	89.93	88.84	91.07	89.62	91.55	90.06	90.71	90.25	92.41	92.65	95.32	92.68	89.68	90.04	93.36
名次		11	14	6	13	5	9	7	8	4	3	1	2	12	10	
停車場行車引導及管理	89.11	86.67	86.56	89.54	86.74	89.76	86.67	89.11	88.23	90.62	90.39	93.97	91.90	88.13	85.93	91.52
名次		12	13	6	10	5	11	7	8	3	4	1	2	9	14	
公共廁所整體滿意程度	90.45	90.36	87.71	87.70	85.12	90.88	90.16	90.17	90.59	92.71	93.21	95.87	92.48	89.00	92.60	93.49
名次		8	12	13	14	6	10	9	7	3	2	1	5	11	4	
廁所清潔度	90.04	90.64	87.37	87.61	84.47	90.72	89.13	89.49	90.29	92.23	92.89	95.17	91.76	89.04	92.60	93.58
名次		7	13	12	14	6	10	9	8	4	2	1	5	11	3	
廁所設備貼心地度	90.11	90.36	87.88	87.78	85.34	90.75	87.80	90.17	90.29	91.91	93.05	94.97	92.37	88.81	92.60	92.64
名次		8	12	14	15	7	13	10	9	6	2	1	5	11	4	
洗手台清潔度	90.33	90.71	88.74	88.13	85.93	90.58	89.92	89.46	90.47	91.41	92.93	95.32	92.56	89.42	91.95	92.92
名次		6	12	13	14	7	9	10	8	5	2	1	3	11	4	
用餐區整體滿意度	90.02	90.83	88.18	90.08	88.21	90.20	88.89	89.62	89.70	90.61	91.88	94.44	91.19	86.46	90.00	92.73
名次		5	14	8	13	7	12	11	10	6	3	1	4	15	9	2
用餐區服務人員結帳速度	90.28	91.28	88.14	90.23	89.19	90.73	88.18	89.54	89.66	91.65	91.64	94.11	91.93	87.79	89.19	91.31
名次		6	14	8	12	7	13	10	9	3	4	1	2	15	11	5
用餐區服務人員儀容衛生	91.17	91.95	89.34	90.88	90.20	91.52	90.56	90.19	90.41	91.84	92.80	94.93	92.39	88.67	91.53	92.73
名次		5	14	9	12	8	10	13	11	6	2	1	4	15	7	3
用餐區清潔度	91.14	92.18	89.50	91.03	89.66	91.66	90.61	89.67	91.02	91.84	93.04	95.36	90.91	89.03	91.89	93.33
名次		4	14	8	13	7	11	12	9	6	3	1	10	15	5	2
密封包裝食品整體滿意度	90.51	91.40	88.86	90.43	88.75	90.88	89.29	90.27	89.90	91.40	91.52	94.05	91.46	89.22	89.09	92.23
名次		6	14	8	15	7	11	9	10	5	3	1	4	12	13	2
密封包裝食品多樣性	90.13	89.16	87.71	89.67	88.23	90.60	89.42	89.94	89.17	91.75	90.91	93.94	91.99	88.38	88.96	92.09
名次		11	15	8	14	6	9	7	10	4	5	1	3	13	12	2
密封包裝食品衛生	90.89	90.28	88.61	90.72	89.57	91.00	90.45	90.61	90.24	91.91	91.38	94.46	92.04	89.70	90.13	92.52
名次		10	15	7	14	6	9	8	11	4	5	1	3	13	12	2
密封包裝食品價格	88.95	88.16	87.47	89.23	87.62	89.69	87.29	88.25	87.51	89.95	89.70	92.83	90.00	87.90	88.05	91.22
名次		9	14	7	12	6	15	8	13	4	5	1	3	11	10	2
密封包裝食品品質	90.45	89.94	88.31	90.33	88.99	90.66	89.48	90.15	89.66	91.18	91.31	94.23	92.18	89.04	89.61	92.52
名次		9	15	7	14	6	12	8	10	5	4	1	3	13	11	2
熱熟食整體滿意度	89.06	88.41	85.67	89.04	87.87	89.91	87.46	88.76	88.21	90.09	90.32	93.56	90.79	86.91	88.39	91.22
名次		9	15	7	12	6	13	8	11	5	4	1	3	14	10	2
熱熟食多樣性	87.01	84.67	82.63	86.24	86.91	88.22	83.89	87.76	86.41	88.85	87.53	92.68	89.21	83.60	85.08	88.15
名次		12	15	10	8	4	13	6	9	3	7	1	2	14	11	5
熱熟食衛生	89.69	89.35	86.83	89.40	88.51	90.00	88.97	89.10	88.85	90.79	91.42	94.55	90.79	87.43	89.02	91.32
名次		8	15	7	13	6	11	9	12	4	2	1	5	14	10	3
熱熟食價格	86.52	86.17	84.55	86.90	85.55	87.95	84.11	85.37	85.27	86.68	88.21	91.90	87.78	85.31	85.80	87.83
名次		8	14	6	10	3	15	11	13	7	2	1	5	12	9	4
熱熟食品質	88.70	88.60	86.16	88.75	87.93	89.54	87.78	87.67	87.60	89.29	90.21	93.87	89.39	86.57	88.39	90.48
名次		8	15	7	10	4	11	12	13	6	3	1	5	14	9	2
服務區賣場內指引標示	91.68	92.08	91.71	91.04	90.66	91.67	89.04	90.07	90.20	92.74	91.86	94.64	92.41	91.39	93.41	95.00
名次		6	8	11	12	9	15	14	13	4	7	2	5	10	3	1
無線上網	88.91	85.63	87.06	85.96	89.62	90.59	86.49	82.43	86.67	90.99	88.94	96.09	92.62	89.68	90.43	92.50
名次		14	10	13	8	5	12	15	11	4	9	1	2	7	6	3
服務台所提供的各項服務	92.09	91.58	89.50	90.50	91.37	94.10	89.63	91.36	91.02	92.58	92.08	94.95	94.91	91.43	94.87	94.29
名次		8	15	13	10	5	14	11	12	6	7	1	2	9	3	4
服務台人員服務態度	92.82	93.16	89.81	90.91	92.37	94.65	88.75	91.34	92.80	92.22	93.10	94.58	95.00	94.64	95.83	96.00
名次		7	14	13	10	4	15	12	9	11	8	6	3	5	2	1
銷售人員服務態度	91.68	91.82	89.52	91.51	90.08	91.83	90.79	90.22	89.42	92.43	93.14	95.73	92.35	91.85	93.33	94.89
名次		9	14	10	13	8	11	12	15	5	4	1	6	7	3	2
哺乳室	87.02	82.86	83.33	83.64	86.90	86.92	86.67	82.50	86.00	88.50	85.00	90.00	92.22	84.00	97.14	95.38
名次		14	13	12	7	6	8	15	9	5	10	4	3	11	1	2
總平均分數(31項)	89.86	89.50	87.53	89.34	87.94	90.28	88.71	89.40	89.49	91.27	91.39	94.24	91.30	87.41	89.87	91.78
名次		8	14	11	13	6	12	10	9	5	3	1	4	15	7	2
停車場整體滿意度	90.62	88.40	87.60	90.96	88.40	90.41	89.09	90.79	89.58	92.41	92.10	95.28	92.71	89.46	88.22	94.01
名次		12	14	5	11	7	10	6	8	3	4	1	2	9	13	
ePARKING停車導引滿意度	89.48							88.21			90.04		90.78			
名次								3			2		1			
ePARKING停車協尋滿意度	89.39							88.18			89.81		90.74			
名次								3			2		1			
免治馬桶滿意度	89.67							88.41			91.24				90.41	
名次								3			1				2	
防疫應變作為整體滿意度	92.09	90.63	89.59	92.34	91.71	91.81	91.56	91.23	92.06	93.05	93.31	95.17	93.46	89.80	93.04	93.27
名次		13	15	7	10	9	11	12	8	5	3	1	2	14	6	4
服務區大廳統一管制用路人進出動線，進行全面體溫量測作業，並拒絕體溫超過37.5度者入內	91.92	90.76	89.49	92.51	91.52	92.40	90.67	90.45	91.91	92.85	93.11	95.24	93.16	89.94	92.33	92.90
名次		11	15	6	10	7	12	13	9	5	3	1	2	14	8	4
配合政府防疫政策，要求進入大廳者一律配戴口罩	92.67	91.60	90.18	93.18	92.21	92.66	92.									

二、服務區整體服務項目分析

110 年度排名結果，若以前五名的服務區來看，古坑服務區為整體服務項目平均評分最高者（94.24 分／31 項、94.48 分／46 項），其次則為蘇澳服務區（91.78 分／20 項、92.43 分／46 項）、南投服務區（91.39 分／31 項、91.66 分／46 項）、東山服務區（91.30 分／31 項、91.69 分／46 項）以及清水服務區（91.27 分／31 項、91.67 分／46 項）。古坑服務區的整體服務品質平均評分超過 94 分，其餘服務區整體服務品質平均評分皆超過 87 分，而所有服務區之整體平均分數為 89.86 分（31 項）、90.32 分（46 項）。

表 4-2：服務區整體服務品質平均評分排名²⁹

服務區	整體服務 項目分數(31項)	名次	服務區	整體服務 項目分數(46項)	名次
古坑	94.24	1	古坑	94.48	1
蘇澳 ³⁰	91.78	2	蘇澳	92.43	2
南投	91.39	3	東山	91.69	3
東山	91.30	4	清水	91.67	4
清水	91.27	5	南投	91.66	5
新營	90.28	6	新營	90.65	6
石碇	89.87	7	石碇	90.48	7
中壢	89.50	8	泰安	90.07	8
西湖	89.49	9	西湖	89.99	9
關西	89.40	10	中壢	89.73	10
泰安	89.34	11	關西	89.60	11
仁德	88.71	12	仁德	89.23	12
西螺	87.94	13	西螺	88.75	13
湖口	87.53	14	關廟	88.14	14
關廟	87.41	15	湖口	87.96	15
整體	89.86		整體	90.32	

²⁹ 石碇、蘇澳等服務區在疫情升級(5/15)之前完成訪問，中壢、關西、湖口、泰安、西湖、清水等服務區在疫情升級前後皆有進行訪問，西螺、新營、仁德、南投、古坑、東山、關廟等服務區則是在疫情降級(8/3)之後進行訪問。

³⁰ 蘇澳服務區之戶外休憩區、停車場及公共廁所係由北區分局養護，故此三個類別之服務項目不列入蘇澳服務區滿意度總分計算。

三、 戶外休憩區各項目滿意度分數排名³¹

- 戶外休憩區整體滿意度分數上，表現最佳者為古坑服務區，其次為清水、東山、南投以及泰安服務區；較為落後者則為西螺、湖口以及關廟服務區。
 - 戶外休憩區景觀布置與環境美化滿意度分數中，表現最好者為古坑服務區，其次為清水、東山、南投以及新營服務區；較為落後者則為西螺、湖口以及關廟服務區。
 - 戶外休憩區座椅安排滿意度分數中，表現最好者為古坑服務區，接著則為清水、東山、南投以及新營服務區；較為落後者則為仁德、湖口以及關廟服務區。
 - 戶外休憩區動線安排滿意度分數中，表現最好者為古坑服務區，接著則為清水、東山、南投以及新營服務區；較為落後者則為西螺、湖口以及關廟服務區。
 - 戶外休憩區清潔度滿意度分數中，表現最好者為古坑服務區，接著則為清水、南投、仁德及新營服務區；較為落後者則為西螺、湖口以及關廟服務區。
- 戶外休憩區滿意度類別中，各項目的滿意度分數，皆以古坑服務區表現最佳。

表 4-3：戶外休憩區各項目滿意度分數排名

服務區	戶外休憩區 整體滿意度		戶外休憩區景觀 布置與環境美化		戶外休憩區 座椅安排		戶外休憩區 動線安排		戶外休憩區 清潔度	
	分數	名次	分數	名次	分數	名次	分數	名次	分數	名次
1 中壢	90.07	10	89.44	11	87.43	11	88.54	11	89.93	11
2 湖口	87.44	13	87.63	13	87.08	13	87.67	13	88.55	13
3 泰安	90.96	5	90.57	7	89.29	6	89.85	6	91.57	7
4 西螺	89.33	12	88.93	12	88.05	10	88.17	12	89.19	12
5 新營	90.90	6	90.96	5	89.85	5	90.41	5	91.78	5
6 仁德	90.37	9	89.67	10	87.21	12	88.79	10	91.87	4
7 關西	90.89	7	90.86	6	88.95	8	89.55	8	90.53	10
8 西湖	90.51	8	89.96	8	88.99	7	89.69	7	90.95	8
9 清水	92.35	2	92.62	2	90.78	2	91.63	2	92.68	2
10 南投	91.67	4	91.56	4	90.00	4	90.62	4	92.57	3
11 古坑	95.06	1	95.17	1	94.19	1	94.34	1	94.91	1
12 東山	92.27	3	91.78	3	90.48	3	91.52	3	91.67	6
13 關廟	86.79	14	86.05	14	85.27	14	85.42	14	88.46	14
14 石碇	89.64	11	89.72	9	88.77	9	89.25	9	90.75	9
15 蘇澳 ³²	92.17		91.71		91.24		91.52		93.09	

³¹ 各服務區於 5/15 之後疫情期間因應防疫措施撤除戶外座椅區桌椅。泰安服務區進行房舍修繕工程，西湖及清水服務區進行轄區零星修繕工程，關廟服務區進行房舍修繕及地坪整修工程，石碇服務區進行汙水廠新建工程。

³² 蘇澳服務區之戶外休憩區、停車場及公共廁所係由北區分局養護，故此三個類別之服務項目不列入排名計算。

四、停車場各項目滿意度分數排名

- 停車場**整體滿意度**分數上，表現最佳者為古坑服務區，其次為東山、清水、南投以及泰安服務區；較為落後者則為中壢、石碇以及湖口服務區。
- 停車場**清潔**項目中，滿意度分數表現最佳者為古坑服務區，接著為東山、南投、清水及新營服務區；較為落後者則是關廟、西螺及湖口服務區。
- 停車場**行車引導及管理**項目中，滿意度分數表現最佳者為古坑服務區，接著為東山、清水、南投及新營服務區；較為落後者則是中壢、湖口以及石碇服務區。
- **ePARKING 停車導引**³³項目中，滿意度分數表現最佳者為東山服務區，接著為南投服務區；較為落後者則是關西服務區。
- **ePARKING 停車協尋**項目中，滿意度分數表現最佳者為東山服務區，接著為南投服務區；較為落後者則是關西服務區。

停車場滿意度類別中，各項目的滿意度分數，皆以古坑服務區表現最佳。

表 4-4：停車場各項目滿意度分數排名

服務區	停車場整體滿意度		停車場清潔		停車場行車引導及管理		ePARKING 停車導引		ePARKING 停車協尋	
	分數	名次	分數	名次	分數	名次	分數	名次	分數	名次
1 中壢	88.40	12	89.93	11	86.67	12				
2 湖口	87.60	14	88.84	14	86.56	13				
3 泰安	90.96	5	91.07	6	89.54	6				
4 西螺	88.40	11	89.62	13	86.74	10				
5 新營	90.41	7	91.55	5	89.76	5				
6 仁德	89.09	10	90.06	9	86.67	11				
7 關西	90.79	6	90.71	7	89.11	7	88.21	3	88.18	3
8 西湖	89.58	8	90.25	8	88.23	8				
9 清水	92.41	3	92.41	4	90.62	3				
10 南投	92.10	4	92.65	3	90.39	4	90.04	2	89.81	2
11 古坑	95.28	1	95.32	1	93.97	1				
12 東山	92.71	2	92.68	2	91.90	2	90.78	1	90.74	1
13 關廟	89.46	9	89.68	12	88.13	9				
14 石碇	88.22	13	90.04	10	85.93	14				
15 蘇澳 ³⁴	94.01		93.36		91.52					

³³ ePARKING 停車導引滿意度及 ePARKING 停車協尋滿意度僅詢問關西、南投及東山等三個服務區民眾。

³⁴ 蘇澳服務區之戶外休憩區、停車場及公共廁所係由北區分局養護，故此三個類別之服務項目不列入排名計算。

五、 公共廁所設備各項目滿意度分數排名³⁵

- 公共廁所整體滿意度分數表現最佳者為古坑服務區，接著為南投、清水、石碇及東山服務區；較為落後者則是湖口、泰安及西螺服務區。
- 女生廁所整體滿意度分數表現最佳者為古坑服務區，接著為石碇、南投、清水以及東山服務區；較為落後者則是湖口、泰安及西螺服務區。
- 男生廁所整體滿意度分數表現最佳者為古坑服務區，接著為南投、清水、東山以及石碇服務區；較為落後者則是泰安、湖口及西螺服務區。
- 廁間清潔度項目中，滿意度分數表現最佳者為古坑服務區，接著為南投、石碇、清水及東山服務區；較為落後者則是泰安、湖口及西螺服務區。
- 廁間設備貼心度項目中，滿意度分數表現最佳者為古坑服務區，接著為南投、石碇、東山及清水服務區；較為落後者則是仁德、泰安及西螺服務區。
- 洗手台清潔度項目中，滿意度分數表現最佳者為古坑服務區，接著為南投、東山、石碇及清水服務區；較為落後者則是湖口、泰安及西螺服務區。
- 免治馬桶滿意度³⁶項目中，滿意度分數表現最佳者為南投服務區，接著為石碇服務區；較為落後者則是關西服務區。

公共廁所設備類別中，各項目的滿意度分數，同樣皆以古坑服務區表現最佳。

³⁵ 訪問期間中壢服務區進行南棟公廁整建工程，湖口服務區南下及北上站進行公廁新建工程，泰安服務區進行南、北站廁所增設免治馬桶工程與北站小客車停車場廁所增建及整建工程，西螺服務區進行南北站廁所整修工程，清水服務區進行北棟公廁排水孔阻塞改善工程，新營服務區進行坐式馬桶增設免治馬桶座工程，仁德服務區進行公廁免治馬桶更換工程，東山服務區進行坐式馬桶增設免治馬桶座工程，關廟服務區進行坐式免治馬桶增設免治馬桶座工程。

³⁶ 免治馬桶滿意度僅詢問關西、南投及石碇等三個服務區。

表 4-5：公共廁所設備各項目滿意度分數排名

服務區	公共廁所設備 整體滿意度		女生廁所 整體滿意度		男生廁所 整體滿意度		廁間清潔度		廁間設備 貼心度		洗手台 清潔度		免治馬桶 滿意度	
	分數	名次	分數	名次	分數	名次	分數	名次	分數	名次	分數	名次	分數	名次
1 中壢	90.36	8	88.42	10	91.04	8	90.64	7	90.36	7	90.71	6		
2 湖口	87.71	12	86.03	12	88.67	13	87.37	13	87.88	11	88.74	12		
3 泰安	87.70	13	86.02	13	88.80	12	87.61	12	87.78	13	88.13	13		
4 西螺	85.12	14	84.30	14	85.65	14	84.47	14	85.34	14	85.93	14		
5 新營	90.88	6	90.50	6	91.36	6	90.72	6	90.75	6	90.58	7		
6 仁德	90.16	10	89.46	8	90.56	10	89.13	10	87.80	12	89.92	9		
7 關西	90.17	9	89.09	9	90.84	9	89.49	9	90.17	9	89.46	10	88.41	3
8 西湖	90.59	7	89.55	7	91.31	7	90.29	8	90.29	8	90.47	8		
9 清水	92.71	3	92.02	4	93.58	3	92.23	4	91.91	5	91.41	5		
10 南投	93.21	2	92.12	3	94.21	2	92.89	2	93.05	2	92.93	2	91.24	1
11 古坑	95.87	1	95.29	1	96.28	1	95.17	1	94.97	1	95.32	1		
12 東山	92.48	5	91.50	5	93.14	4	91.76	5	92.37	4	92.56	3		
13 關廟	89.00	11	88.10	11	89.58	11	89.04	11	88.81	10	89.42	11		
14 石碇	92.60	4	92.34	2	92.92	5	92.60	3	92.60	3	91.95	4	90.41	2
15 蘇澳 ³⁷	93.49		94.29		92.41		93.58		92.64		92.92			

³⁷ 蘇澳服務區之戶外休憩區、停車場及公共廁所係由北區分局養護，此三個類別服務項目不列入排名。

六、 用餐區各項目滿意度分數排名

- 用餐區整體滿意度分數表現最佳者為古坑服務區，其次為蘇澳、南投、東山及中壠服務區；較為落後者則是西螺、湖口及關廟服務區。
- 用餐區服務人員結帳速度項目中，滿意度分數表現最佳者為古坑服務區，接著為東山、清水、南投及蘇澳服務區；較為落後者則是仁德、湖口及關廟服務區。
- 用餐區服務人員儀容衛生項目中，滿意度分數表現最佳者為古坑服務區，其次依序為南投、蘇澳、東山及中壠服務區；較為落後者則是關西、湖口及關廟服務區。
- 用餐區清潔度項目中，滿意度分數表現最佳者為古坑服務區，接著為蘇澳、南投、中壠及石碇服務區；較為落後者則是西螺、湖口及關廟服務區。

用餐區滿意度類別中，各項目的滿意度分數，都是古坑服務區表現最佳。

表 4-6：用餐區各項目滿意度分數排名

服務區	用餐區 整體滿意度		用餐區 服務人員結帳速度		用餐區 服務人員儀容衛生		用餐區清潔度	
	分數	名次	分數	名次	分數	名次	分數	名次
1 中壠	90.83	5	91.28	6	91.95	5	92.18	4
2 湖口	88.18	14	88.14	14	89.34	14	89.50	14
3 泰安	90.08	8	90.23	8	90.88	9	91.03	8
4 西螺	88.21	13	89.19	12	90.20	12	89.66	13
5 新營	90.20	7	90.73	7	91.52	8	91.66	7
6 仁德	88.89	12	88.18	13	90.56	10	90.61	11
7 關西	89.62	11	89.54	10	90.19	13	89.67	12
8 西湖	89.70	10	89.66	9	90.41	11	91.02	9
9 清水	90.61	6	91.65	3	91.84	6	91.84	6
10 南投	91.88	3	91.64	4	92.80	2	93.04	3
11 古坑	94.44	1	94.11	1	94.93	1	95.36	1
12 東山	91.19	4	91.93	2	92.39	4	90.91	10
13 關廟	86.46	15	87.79	15	88.67	15	89.03	15
14 石碇	90.00	9	89.19	11	91.53	7	91.89	5
15 蘇澳	92.73	2	91.31	5	92.73	3	93.33	2

七、 密封包裝食品各項目滿意度分數排名

- 密封包裝食品整體滿意度分數表現最佳者為古坑，其次依序為蘇澳、南投、東山及清水服務區；較為落後者則是石碇、湖口及西螺服務區。
- 密封包裝食品多樣性項目中，滿意度分數表現最佳者為古坑，其次依序為蘇澳、東山、清水及南投服務區；較為落後者則是關廟、西螺及湖口服務區。
- 密封包裝食品衛生項目中，滿意度分數表現最佳者為古坑，接著為蘇澳、東山、清水及南投服務區；較為落後者則是關廟、西螺及湖口服務區。
- 密封包裝食品價格項目中，滿意度分數表現最佳者為古坑，接著為蘇澳、東山、清水及南投服務區；較為落後者則是西湖、湖口及仁德服務區。
- 密封包裝食品品質項目中，滿意度分數表現最佳者為古坑，其次依序為蘇澳、東山、南投及清水服務區；較為落後者則是關廟、西螺及湖口服務區。

密封包裝食品滿意度類別中，各項目的滿意度分數，皆以古坑服務區表現最佳。

表 4-7：密封包裝食品各項目滿意度分數排名

服務區	密封包裝食品 整體滿意度		密封包裝 食品多樣性		密封包裝 食品衛生		密封包裝 食品價格		密封包裝 食品品質	
	分數	名次	分數	名次	分數	名次	分數	名次	分數	名次
1 中壢	91.40	6	89.16	11	90.28	10	88.16	9	89.94	9
2 湖口	88.86	14	87.71	15	88.61	15	87.47	14	88.31	15
3 泰安	90.43	8	89.67	8	90.72	7	89.23	7	90.33	7
4 西螺	88.75	15	88.23	14	89.57	14	87.62	12	88.99	14
5 新營	90.88	7	90.60	6	91.00	6	89.69	6	90.66	6
6 仁德	89.29	11	89.42	9	90.45	9	87.29	15	89.48	12
7 關西	90.27	9	89.94	7	90.61	8	88.25	8	90.15	8
8 西湖	89.90	10	89.17	10	90.24	11	87.51	13	89.66	10
9 清水	91.40	5	91.75	4	91.91	4	89.95	4	91.18	5
10 南投	91.52	3	90.91	5	91.38	5	89.70	5	91.31	4
11 古坑	94.05	1	93.94	1	94.46	1	92.83	1	94.23	1
12 東山	91.46	4	91.99	3	92.04	3	90.00	3	92.18	3
13 關廟	89.22	12	88.38	13	89.70	13	87.90	11	89.04	13
14 石碇	89.09	13	88.96	12	90.13	12	88.05	10	89.61	11
15 蘇澳	92.23	2	92.09	2	92.52	2	91.22	2	92.52	2

八、 熱熟食各項目滿意度分數排名

- 熱熟食整體滿意度分數表現最佳者為古坑，其次依序為蘇澳、東山、南投及清水服務區；較為落後者則是仁德、關廟及湖口服務區。
- 熱熟食多樣性項目中，滿意度分數表現最佳者為古坑，其次依序為東山、清水、新營及蘇澳服務區；較為落後者則是仁德、關廟及湖口服務區。
- 熱熟食衛生項目中，滿意度分數表現最佳者為古坑，接著為南投、蘇澳、清水、及東山服務區；較為落後者則是西螺、關廟及湖口服務區。
- 熱熟食價格項目中，滿意度分數表現最佳者為古坑，接著為南投、新營、蘇澳及東山服務區；較為落後者則是西湖、湖口及仁德服務區。
- 熱熟食品質項目中，滿意度分數表現最佳者為古坑，接著為蘇澳、南投、新營及東山服務區；較為落後者則是西湖、關廟及湖口服務區。

熱熟食滿意度類別中，各項目的滿意度分數，仍皆以古坑服務區表現最佳。

表 4-8：熱熟食各項目滿意度分數排名

服務區	熱熟食 整體滿意度		熱熟食 多樣性		熱熟食 衛生		熱熟食 價格		熱熟食 品質	
	分數	名次	分數	名次	分數	名次	分數	名次	分數	名次
1 中壢	88.41	9	84.67	12	89.35	8	86.17	8	88.60	8
2 湖口	85.67	15	82.63	15	86.83	15	84.55	14	86.16	15
3 泰安	89.04	7	86.24	10	89.40	7	86.90	6	88.75	7
4 西螺	87.87	12	86.91	8	88.51	13	85.55	10	87.93	10
5 新營	89.91	6	88.22	4	90.00	6	87.95	3	89.54	4
6 仁德	87.46	13	83.89	13	88.97	11	84.11	15	87.78	11
7 關西	88.76	8	87.76	6	89.10	9	85.37	11	87.67	12
8 西湖	88.21	11	86.41	9	88.85	12	85.27	13	87.60	13
9 清水	90.09	5	88.85	3	90.79	4	86.68	7	89.29	6
10 南投	90.32	4	87.53	7	91.42	2	88.21	2	90.21	3
11 古坑	93.56	1	92.68	1	94.55	1	91.90	1	93.87	1
12 東山	90.79	3	89.21	2	90.79	5	87.78	5	89.39	5
13 關廟	86.91	14	83.60	14	87.43	14	85.31	12	86.57	14
14 石碇	88.39	10	85.08	11	89.02	10	85.80	9	88.39	9
15 蘇澳	91.22	2	88.15	5	91.32	3	87.83	4	90.48	2

九、 其他服務設施各項目滿意度分數排名 I

- 服務區賣場內指引標示項目，表現最佳者為蘇澳，其次為古坑、石碇、清水及東山服務區；較為落後的服務區則為西湖、關西及仁德服務區。
- 無線上網項目，表現最佳為古坑，其次為東山、蘇澳、清水及新營服務區；較為落後的服務區則為泰安、中壠及關西服務區。
- 服務台所提供的各項服務項目中，滿意度分數表現最佳者為古坑，其次依序為東山、石碇、蘇澳及新營服務區；較落後的是泰安、仁德及湖口服務區。
- 服務台人員服務態度項目中，滿意度分數表現最佳者為蘇澳，接著為石碇、東山、新營及關廟服務區；較為落後者則是泰安、湖口及仁德服務區。
- 銷售人員服務態度項目中，表現最佳者為古坑，其次依序為蘇澳、石碇、南投及清水服務區；較落後者則是西螺、湖口及西湖服務區。
- 哺集乳室項目中，滿意度分數表現最佳者為石碇，其次依序為蘇澳、東山、古坑及清水服務區；較為落後者則是湖口、中壠及關西服務區。

表 4-9：其他服務設施各項目滿意度分數排名 I

服務區	服務區賣場內指引標示		無線上網		服務台所提供的各項服務		服務台人員服務態度		銷售人員服務態度		哺集乳室	
	分數	名次	分數	名次	分數	名次	分數	名次	分數	名次	分數	名次
1 中壠	92.08	6	85.63	14	91.58	8	93.16	7	91.82	9	82.86	14
2 湖口	91.71	8	87.06	10	89.50	15	89.81	14	89.52	14	83.33	13
3 泰安	91.04	11	85.96	13	90.50	13	90.91	13	91.51	10	83.64	12
4 西螺	90.66	12	89.62	8	91.37	10	92.37	10	90.08	13	86.90	7
5 新營	91.67	9	90.59	5	94.10	5	94.65	4	91.83	8	86.92	6
6 仁德	89.04	15	86.49	12	89.63	14	88.75	15	90.79	11	86.67	8
7 關西	90.07	14	82.43	15	91.36	11	91.34	12	90.22	12	82.50	15
8 西湖	90.20	13	86.67	11	91.02	12	92.80	9	89.42	15	86.00	9
9 清水	92.74	4	90.99	4	92.58	6	92.22	11	92.43	5	88.50	5
10 南投	91.86	7	88.94	9	92.08	7	93.10	8	93.14	4	85.00	10
11 古坑	94.64	2	96.09	1	94.95	1	94.58	6	95.73	1	90.00	4
12 東山	92.41	5	92.62	2	94.91	2	95.00	3	92.35	6	92.22	3
13 關廟	91.39	10	89.68	7	91.43	9	94.64	5	91.85	7	84.00	11
14 石碇	93.41	3	90.43	6	94.87	3	95.83	2	93.33	3	97.14	1
15 蘇澳	95.00	1	92.50	3	94.29	4	96.00	1	94.89	2	95.38	2

十、其他服務設施各項目滿意度分數排名 II³⁸

自 105 年度新增三個滿意度問項：駕駛人休息室、漂書站、胎紋胎壓檢測儀器借用服務，與 108 年新增兩個滿意度問項：行動支付便利性、友善環境設施完整度。除石碇服務區未設置駕駛人休息室不列入評比，其餘均詢問所有受訪者。考量歷年滿意度分數評比之一致性，因此未將此五項列入總平均分數之評比中。

- **駕駛人休息室**項目中，表現最佳的依序是蘇澳、湖口及清水服務區；較為落後的服務區則是西湖、中壢及關西服務區。
- **漂書站**項目，表現最佳的依序是蘇澳、湖口及清水服務區；較為落後的則是西湖、關西及泰安服務區。
- **胎紋胎壓檢測儀器借用服務**項目，表現最佳的服務區依序是石碇、東山、古坑、蘇澳及清水服務區；較為落後的則是關西及泰安服務區。
- **行動支付便利性**項目，表現最佳的依序是古坑、南投、蘇澳、清水及關西服務區；較為落後的則是湖口、泰安及西螺服務區。
- **友善環境設施完整度**項目，表現最佳的依序是古坑、蘇澳、石碇、東山及南投服務區；較為落後則是西螺、仁德及湖口服務區。

表 4-10：其他服務設施各項目滿意度分數排名 II

服務區	駕駛人休息室		漂書站		胎紋胎壓檢測儀器借用服務		行動支付便利性		友善環境設施完整度	
	分數	名次	分數	名次	分數	名次	分數	名次	分數	名次
1 中壢	85.00	6	83.33	5	80.00	11	90.77	12	88.96	9
2 湖口	88.89	2	93.33	1	80.00	11	90.63	13	87.08	15
3 泰安	87.78	4	72.00	8	76.36	15	88.89	14	88.57	10
4 西螺					84.00	9	88.29	15	88.12	13
5 新營					81.43	10	91.61	10	89.53	7
6 仁德					86.15	7	92.78	6	87.86	14
7 關西	83.57	7	76.25	7	77.50	14	93.33	5	88.21	12
8 西湖	86.15	5	82.50	6	80.00	11	91.89	9	89.23	8
9 清水	88.33	3	88.00	3	88.57	5	93.44	4	90.45	6
10 南投					86.67	6	94.62	2	90.58	5
11 古坑					90.00	3	96.57	1	93.75	1
12 東山					92.50	2	92.53	7	90.89	4
13 關廟					85.71	8	92.00	8	88.53	11
14 石碇			86.67	4	100.00	1	91.43	11	91.78	3
15 蘇澳	95.00	1	93.33	1	90.00	3	94.40	3	93.64	2

³⁸ 各服務區於 5/15 之後疫情期間，包括駕駛人休息室、漂書站、祈禱室、淋浴間、娃娃機、按摩椅、國道資訊補給站 DM 及路況查詢(觸碰式螢幕)皆暫時停止服務，因此 8 月之後訪問的駕駛人休息室和漂書站資料皆予以刪除。

十一、防疫應變作為各項目滿意度分數排名

110 年因應疫情，延續 109 年下半年新增服務區防疫應變作為滿意度六個問項。考量歷年滿意度分數評比之一致性，因此未將此六項列入總平均分數之評比中。

- 防疫應變作為整體滿意度分數表現最佳者為古坑服務區，接著為東山、南投、蘇澳及清水服務區；較為落後者則是中壢、關廟及湖口服務區。
- 服務區大廳統一管制用路人進出動線，進行全面體溫量測作業，並拒絕體溫超過 37.5 度者入內項目中，滿意度分數表現最佳者為古坑服務區，接著為東山、南投、蘇澳及清水服務區；較為落後者則是關西、關廟及湖口服務區。
- 配合政府防疫政策，要求進入大廳者一律配戴口罩項目中，滿意度分數表現最佳者為古坑服務區，接著為東山、蘇澳、清水及南投服務區；較為落後者則是關西、關廟及湖口服務區。
- 服務大廳入口處提供乾洗液或 75%酒精供民眾自行洗手消毒項目中，滿意度分數表現最佳者為古坑服務區，接著為清水、東山、南投及蘇澳服務區；較為落後者則是中壢、關廟及湖口服務區。
- 服務區公共使用餐桌加設隔板或採行間隔座位，防止飛沫傳染項目中，滿意度分數表現最佳者為古坑服務區，接著為蘇澳、南投、石碇及東山服務區；較為落後者則是仁德、關廟及湖口服務區。
- 賣場結帳區，地上標示安全距離措施項目中，滿意度分數表現最佳者為古坑服務區，接著為南投、東山、清水及蘇澳服務區；較為落後者則是仁德、關廟及湖口服務區。

防疫應變作為類別中，各項目的滿意度分數，同樣皆以古坑服務區表現最佳。

表 4-11：防疫應變作為各項目滿意度分數排名

服務區	防疫應變作為 整體滿意度		服務區大廳 統一管制用 路人進出動 線，進行全面 體溫量測作 業，並拒絕體 溫超過 37.5 度者入內		配合政府防疫 政策，要求進 入大廳者一律 配戴口罩		服務大廳入 口處提供乾 洗液或 75% 酒精供民眾 自行洗手消 毒		服務區公共 使用餐桌加 設隔板或採 行間隔座 位，防止飛 沫傳染		賣場結帳區， 地上標示安全 距離措施	
	分數	名次	分數	名次	分數	名次	分數	名次	分數	名次	分數	名次
1 中壢	90.63	13	90.76	11	91.60	12	91.25	13	91.88	11	90.49	11
2 湖口	89.59	15	89.49	15	90.18	15	89.53	15	89.79	15	89.10	15
3 泰安	92.34	7	92.51	6	93.18	7	92.93	6	92.45	7	92.21	6
4 西螺	91.71	10	91.52	10	92.21	10	92.38	9	92.05	9	91.45	9
5 新營	91.81	9	92.40	7	92.66	8	92.53	7	92.10	8	91.75	8
6 仁德	91.56	11	90.67	12	92.14	11	91.79	11	90.94	13	89.56	13
7 關西	91.23	12	90.45	13	91.41	13	91.56	12	91.56	12	90.25	12
8 西湖	92.06	8	91.91	9	92.32	9	92.23	10	91.97	10	91.42	10
9 清水	93.05	5	92.85	5	93.69	4	93.84	2	93.15	6	92.47	4
10 南投	93.31	3	93.11	3	93.66	5	93.50	4	93.27	3	92.92	2
11 古坑	95.17	1	95.24	1	95.77	1	95.62	1	95.43	1	95.09	1
12 東山	93.46	2	93.16	2	93.79	2	93.64	3	93.16	5	92.90	3
13 關廟	89.80	14	89.94	14	91.09	14	90.95	14	90.50	14	89.54	14
14 石碇	93.04	6	92.33	8	93.36	6	92.49	8	93.20	4	91.78	7
15 蘇澳	93.27	4	92.90	4	93.73	3	93.36	5	93.27	2	92.26	5

十二、服務區歷年調查結果比較

在歷年比較方面，採納由 107 年至 110 年度持續追蹤之問項(共 34 項)進一步進行比較，因 107 年上半年僅針對西螺、新營、西湖、清水、南投、古坑、東山及關廟等服務區調查，108 年上半年僅針對西湖、清水、南投及古坑等服務區調查，109 年上半年僅針對平日進行調查，109 年下半年僅針對假日進行調查，故歷年調查數據僅供參考，問項分別如下表所示：

表 4-12：服務區服務項目分數歷年比較

類別	項目	107 年 上半年	107 年 下半年	108 年 上半年	108 年 下半年	109 年 上半年 (1)	109 年 下半年 (2)	110 年 (3)	前期比較 (3)- (2)	同期比較 (3)- (1)
戶外休憩區	戶外休憩區整體滿意程度	89.22	88.43	95.71	88.71	89.50	89.23	90.70	1.47	1.20
	戶外休憩區景觀布置與環境美化	89.53	88.31	95.79	88.70	89.40	89.21	90.49	1.28	1.09
	戶外休憩區座椅安排 ³⁹	87.67	86.53	94.45	86.73	87.75	87.36	89.18	1.82	1.43
	戶外休憩區動線安排	88.19	87.55	94.74	87.15	88.07	87.81	89.80	1.99	1.73
	戶外休憩區清潔度	89.25	88.69	96.23	88.58	89.99	89.13	91.18	2.05	1.19
停車場	停車場清潔滿意程度	89.53	89.22	93.36	88.79	89.67	89.11	91.16	2.05	1.49
	停車場行車引導及管理	87.23	87.05	93.72	86.19	87.15	86.56	89.11	2.55	1.96
公共廁所設備	公共廁所整體滿意程度	89.68	88.74	96.76	88.94	90.23	89.39	90.45	1.06	0.22
	廁間清潔度	89.05	88.22	96.27	88.20	89.60	88.67	90.04	1.37	0.44
	廁所設備貼心度	89.06	88.03	96.14	88.48	89.59	89.13	90.11	0.98	0.52
	洗手台清潔度	88.51	87.97	96.59	88.36	89.69	89.26	90.33	1.07	0.64
用餐區	用餐區整體滿意程度	87.92	87.17	93.96	86.88	88.56	87.93	90.02	2.09	1.46
	用餐區服務人員結帳速度	88.13	88.09	93.67	87.73	89.12	88.54	90.28	1.74	1.16
	用餐區服務人員儀容衛生	89.05	88.81	94.98	88.52	89.95	89.56	91.17	1.61	1.22
	用餐區清潔度	88.73	87.81	95.17	87.57	89.73	88.55	91.14	2.59	1.41

³⁹ 各服務區於 5/15 之後疫情期間因應防疫措施撤除戶外座椅區桌椅。

類別	項目	107年 上半年	107年 下半年	108年 上半年	108年 下半年	109年 上半年 (1)	109年 下半年 (2)	110年 (3)	前期比較 (3)-(2)	同期比較 (3)-(1)
密封包裝食品	密封包裝食品整體滿意程度	87.81	87.68	93.41	87.68	89.36	88.75	90.51	1.76	1.15
	密封包裝食品多樣性	87.06	86.96	94.74	87.21	88.58	88.33	90.13	1.80	1.55
	密封包裝食品衛生	88.76	88.09	95.70	88.52	89.98	89.58	90.89	1.31	0.91
	密封包裝食品價格	85.13	85.21	94.22	84.90	86.94	86.29	88.95	2.66	2.01
	密封包裝食品品質	87.56	87.33	95.93	87.55	89.06	88.91	90.45	1.54	1.39
熱熟食	熱熟食整體滿意程度	85.78	85.35	92.76	86.19	87.07	87.47	89.06	1.59	1.99
	熱熟食多樣性	83.76	82.85	92.48	84.14	84.76	85.24	87.01	1.77	2.25
	熱熟食衛生	86.56	86.08	93.96	87.01	88.11	87.88	89.69	1.81	1.58
	熱熟食價格	82.05	81.92	91.85	82.64	83.85	83.93	86.52	2.59	2.67
	熱熟食品質	84.75	84.30	93.45	85.33	86.39	86.56	88.70	2.14	2.31
其他服務滿意度	服務區賣場內指引標示	90.71	89.98	95.78	90.18	90.63	90.15	91.68	1.53	1.05
	無線上網	87.79	86.32	94.20	87.29	87.87	87.16	88.91	1.75	1.04
	服務台所提供的各項服務	90.94	90.23	96.82	90.64	91.41	90.54	92.09	1.55	0.68
	服務台人員服務態度	91.67	91.39	97.28	91.63	92.57	91.60	92.82	1.22	0.25
	銷售人員服務態度	91.05	90.61	96.41	91.15	92.00	91.27	91.68	0.41	-0.32
	哺集乳室	88.84	87.32	94.50	88.78	89.27	87.64	87.02	-0.62	-2.25
	駕駛人休息室 ⁴⁰	88.36	86.95	93.45	88.44	89.46	87.64	86.52	-1.12	-2.94
	漂書站	88.47	86.72	92.60	87.78	88.66	87.19	82.42	-4.77	-6.24
	胎紋胎壓檢測儀器借用服務	88.01	86.55	93.78	88.22	89.22	87.25	84.59	-2.66	-4.63
總體		88.14	88.54	89.93	87.81	88.84	88.45	89.86	1.41	1.02

⁴⁰ 各服務區於 5/15 之後疫情期間，包括駕駛人休息室、漂書站、祈禱室、淋浴間、娃娃機、按摩椅、國道資訊補給站 DM 及路況查詢(觸碰式螢幕)皆暫時停止服務，因此 8 月之後訪問的駕駛人休息室和漂書站資料皆予以刪除。

與前期（109 下半年）相較，整體服務區平均分數增加 1.41 分（詳見表 4-12），其中進步幅度最大的服務項目為「密封包裝食品價格」，共上升 2.65 分；其餘進步較大之項目依序為「熱熟食價格」、「用餐區清潔度」以及「停車場停車引導及管理」，分別上升 2.59 分、2.59 分、2.55 分。至於退步的服務項目則分別為「漂書站」、「胎紋胎壓檢測儀器借用服務」、「駕駛人休息室」、以及「哺集乳室」，分別減少 4.77 分、2.66 分、1.12 分、及 0.62 分⁴¹。就整體而言，與 109 下半年相比，除其他服務項目四個項目退步之外，其餘各項服務滿意度皆有所進步。

從服務區整體服務項目平均分數表現來看（詳見表 4-13），與前期（109 下半年）相比，湖口服務區平均分數成長幅度最大，共上升 5.69 分，其次則是石碇（上升 4.01 分）、關西（上升 2.89 分）、南投服務區（上升 2.74 分）以及東山服務區（上升 2.56 分）；分數下降最多的是古坑服務區，共下降 3.90 分，其次則是西螺（下降 1.68 分）與西湖服務區（下降 0.28 分）。

表 4-13：服務區整體服務項目平均分數歷年比較表

服務區	107 年 上半年	107 年 下半年	108 年 上半年	108 年 下半年	109 年 上半年 (1)	109 年 下半年 (2)	110 年 (3)	前期比較 (3)-(2)	同期比較 (3)-(1)
中壢		84.59		86.11	82.80	87.45	89.50	2.05	6.70
湖口		86.84		88.77	87.74	81.84	87.53	5.69	-0.21
泰安		86.42		87.80	87.08	88.07	89.34	1.27	2.26
西螺	86.99	86.98		87.63	89.73	89.62	87.94	-1.68	-1.79
新營	87.22	85.14		87.87	88.83	88.18	90.28	2.10	1.45
仁德		85.31		81.65	88.34	87.83	88.71	0.88	0.37
關西		86.54		89.31	91.12	86.51	89.40	2.89	-1.72
西湖	87.86	87.99	88.01	87.59	87.79	89.77	89.49	-0.28	1.70
清水	87.36	87.93	89.16	87.85	89.14	89.46	91.27	1.81	2.13
南投	88.95	88.44	88.10	87.24	87.39	88.65	91.39	2.74	4.00
古坑	97.14	94.22	94.87	96.34	96.88	98.14	94.24	-3.90	-2.64
東山	88.06	88.87		87.42	88.65	88.74	91.30	2.56	2.65
關廟	84.05	88.03		86.86	88.71	86.65	87.41	0.76	-1.30
石碇		88.30		86.37	86.93	85.86	89.87	4.01	2.94
蘇澳					88.82	89.64	91.78	2.14	2.96
總體	88.14	88.54	89.93	87.81	88.84	88.45	89.86	1.41	1.02

⁴¹ 各服務區於 5/15 之後疫情期間，包括駕駛人休息室、漂書站、祈禱室、淋浴間、娃娃機、按摩椅、國道資訊補給站 DM 及路況查詢(觸碰式螢幕)皆暫時停止服務，因此 8 月之後訪問的駕駛人休息室和漂書站資料皆予以刪除。

各服務區近一年，服務區整體服務項目排名與平均分數變動（31項）如下表 4-14：

本次調查各服務區名次排名（31項）依序為古坑、蘇澳、南投、東山、清水、新營、石碇、中壢、西湖、關西、泰安、仁德、西螺、湖口及關廟。就各服務區排名來看，與前期（109下半年）相較，排名進步的服務區有石碇（上升7名）、南投（上升4名）、中壢、關西（皆上升3名）、東山、新營（皆上升2名）、蘇澳、湖口（上升1名）；而排名退步的服務區有西螺（下降9名）、西湖（下降7名）、關廟（下降3名）、泰安、仁德（皆下降2名）；古坑維持第1名，清水維持第5名。

表 4-14：服務區整體服務項目平均分數排名與分數變動（31項）

服務區	本次排名	上次排名	109年下半年 (31項)	110年(31項)
古坑	1	1	98.14	94.24
蘇澳	↑ 2	3	89.64	91.78
南投	↑ 3	7	88.65	91.39
東山	↑ 4	6	88.74	91.30
清水	5	5	89.46	91.27
新營	↑ 6	8	88.18	90.28
石碇	↑ 7	14	85.86	89.87
中壢	↑ 8	11	87.45	89.50
西湖	↓ 9	2	89.77	89.49
關西	↑ 10	13	86.51	89.40
泰安	↓ 11	9	88.07	89.34
仁德	↓ 12	10	87.83	88.71
西螺	↓ 13	4	89.62	87.94
湖口	↑ 14	15	81.84	87.53
關廟	↓ 15	12	86.65	87.41

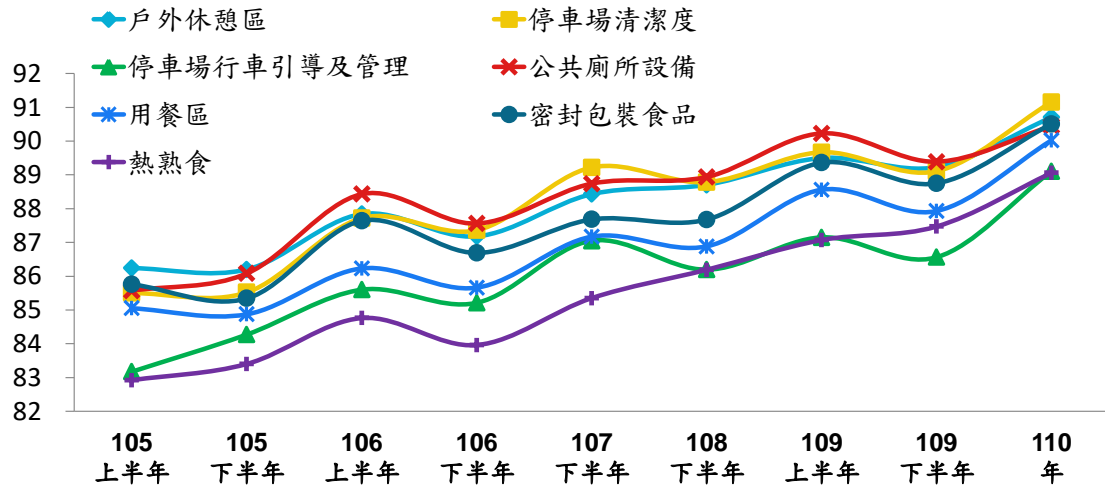
若以全部服務項目排序（46 項），則本次調查各服務區名次排名依序為古坑、蘇澳、東山、清水、南投、新營、石碇、泰安、西湖、中壢、關西、仁德、西螺、關廟及湖口。就各服務區排名來看，全部服務項目（46 項）與前期（109 下半年）（45 項）相較，排名進步的服務區有石碇（上升 7 名）、東山（上升 3 名）、南投、新營、關西（皆上升 2 名）、清水、泰安、中壢（皆上升 1 名）；而排名退步的服務區有西螺（下降 10 名）、西湖（下降 5 名）、仁德、關廟（皆下降 2 名）；古坑維持第 1 名，蘇澳維持第 2 名，湖口維持第 15 名。

表 4-15：服務區整體服務項目平均分數排名與分數變動（46 項）

服務區	本次排名	上次排名	109年下半年 (45項)	110年(46項)
古坑	1	1	98.35	94.48
蘇澳	2	2	91.19	92.43
東山	↑ 3	6	89.18	91.69
清水	↑ 4	5	89.87	91.67
南投	↑ 5	7	88.98	91.66
新營	↑ 6	8	88.72	90.65
石碇	↑ 7	14	86.22	90.48
泰安	↑ 8	9	88.49	90.07
西湖	↓ 9	4	89.92	89.99
中壢	↑ 10	11	87.84	89.73
關西	↑ 11	13	86.91	89.60
仁德	↓ 12	10	88.48	89.23
西螺	↓ 13	3	90.20	88.75
關廟	↓ 14	12	87.25	88.14
湖口	15	15	82.89	87.96

整體滿意度歷年分數比較

• 與前期（109年下半年）假日比較，整體而言，110年各項服務滿意度皆上升

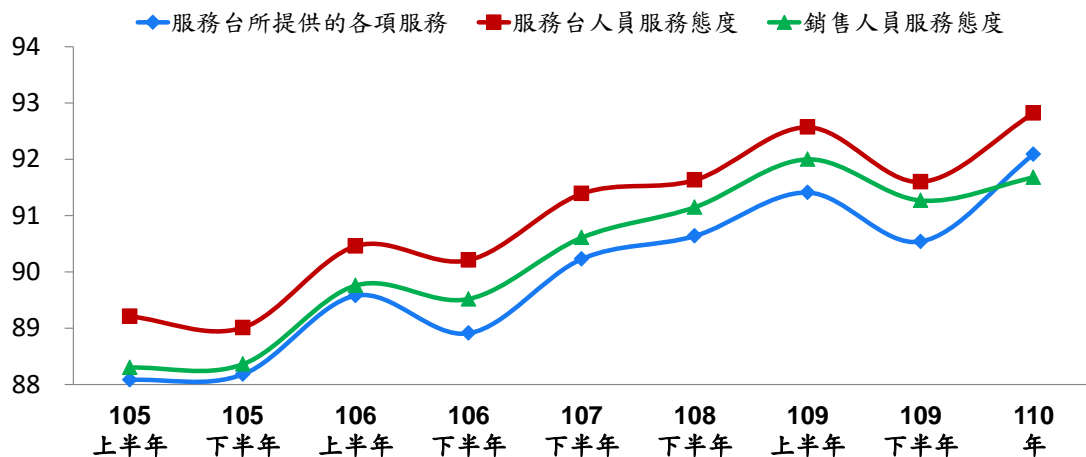


45

圖 4-1：服務區各項服務整體滿意度歷年比較

其他服務項目歷年分數比較-人員服務

• 與前期（109年下半年）假日相比，110年各項人員服務滿意分數皆上升。

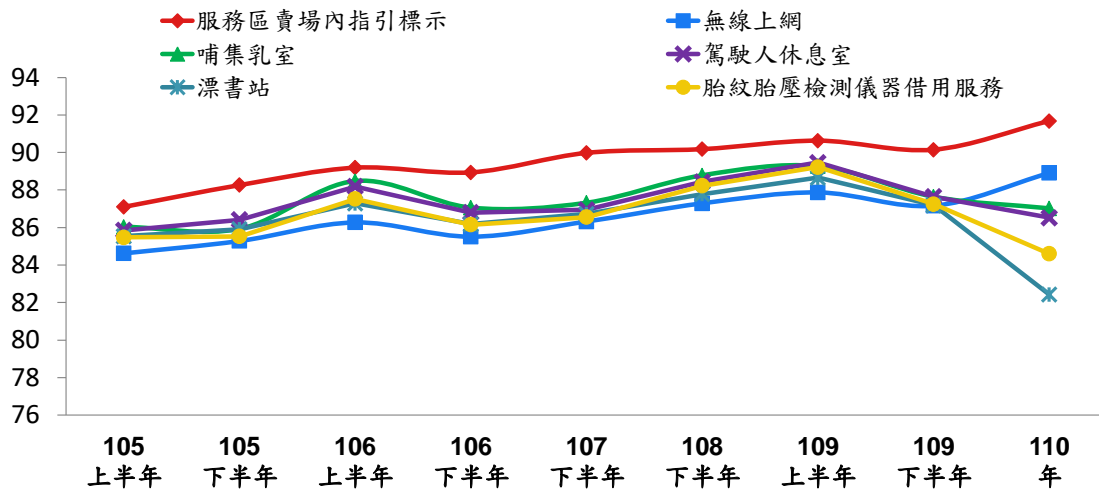


46

圖 4-2：服務區人員服務項目滿意度歷年比較

其他服務項目歷年分數比較-軟硬體設施

• 與前期（109年下半年）假日比較，110年軟硬體設施各項目除「服務區賣場內指引標示」及「無線上網」上升之外，其餘項目皆呈現下滑的趨勢



47

圖 4-3：服務區軟硬體設施服務項目滿意度歷年比較

十三、小結

110 年年度排名結果，若以前五名的服務區來看，古坑服務區為整體服務項目平均評分最高者（94.24 分／31 項、94.48 分／46 項），其次則為蘇澳服務區（91.78 分／20 項、92.43 分／46 項）、南投服務區（91.39 分／31 項、91.66 分／46 項）、東山服務區（91.30 分／31 項、91.69 分／46 項）以及清水服務區（91.27 分／31 項、91.67 分／46 項）。古坑服務區的整體服務品質平均評分超過 94 分，其餘服務區整體服務品質平均評分皆超過 87 分，而所有服務區之整體平均分數為 89.86 分（31 項）、90.32 分（46 項）。

而若與前期調查相較（109 下半年），本次調查各服務項目滿意度分數皆有所增加，僅其他服務項目四個項目退步。至於各服務區滿意度分數變動，本次調查湖口服務區平均分數成長幅度最大，共上升 5.69 分，其次則是石碇（上升 4.01 分）、關西（上升 2.89 分）、南投服務區（上升 2.74 分）以及東山服務區（上升 2.56 分）；分數下降最多的是古坑服務區，共下降 3.90 分，其次則是西螺（下降 1.68 分）與西湖服務區（下降 0.28 分）。

就各服務區排名來看，相較於前期調查，本次調查排名進步最多的服務區為石碇服務區，共上升 7 名；而排名退步最多的服務區為西螺服務區，共下降 9 名。

伍、各服務區綜合分析

一、中壢服務區⁴²

(一) 各服務項目滿意度分數評比

1. 各項設施滿意度評分

中壢服務區整體評比項目中，滿意度分數排名依序為密封包裝食品整體滿意度（91.40分）、用餐區整體滿意度（90.83分）、防疫應變作為整體滿意度（90.63分）、公共廁所整體滿意度（90.36分）、戶外休憩區整體滿意度（90.07分）、熱熟食整體滿意度（88.41分），而停車場整體滿意度分數最低（88.40分）。

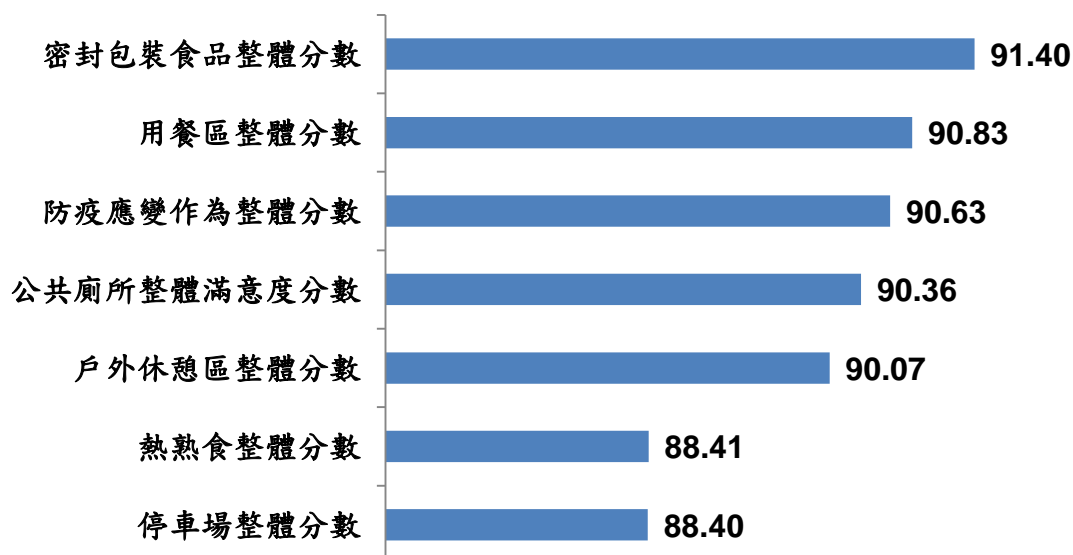


圖 5-1-1：中壢服務區各項設施滿意度分數

2. 戶外休憩區

中壢服務區戶外休憩區類別整體滿意度分數為 90.07 分，在此項類別中，「戶外休憩區清潔度」得到的分數最高（89.93分），其次則為「戶外休憩區景觀布置與環境美化」（89.44分）、「戶外休憩區動線安排」（88.54分），得分最低的則為「戶外休憩區座椅安排」（87.43分）。

⁴² 中壢服務區在 5/15 疫情升級前及 8/3 疫情降級後皆有進行訪問。110 年 3 月 25 日至 110 年 12 月底進行南棟公廁整建工程。

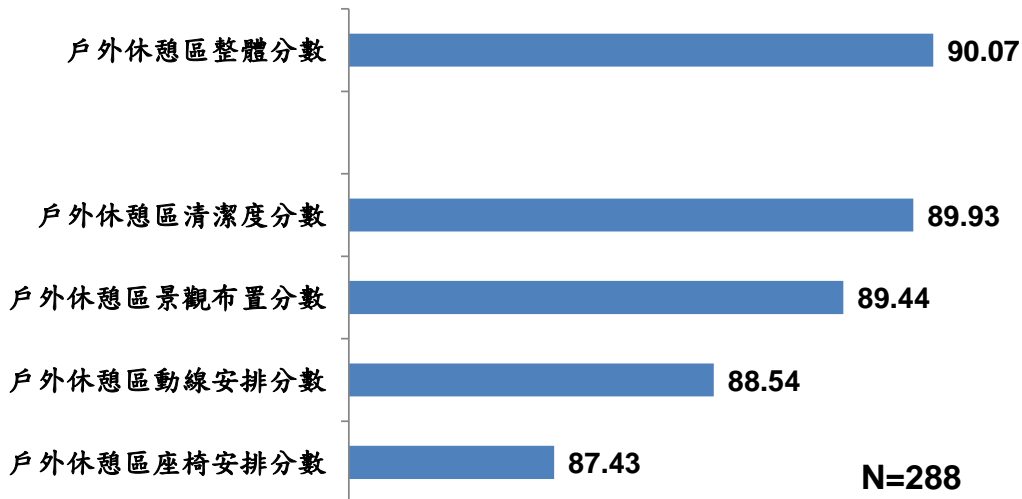


圖 5-1-2：中壢服務區戶外休憩區各分項滿意度分數

3. 停車場

中壢服務區停車場類別整體滿意度分數為 88.40 分，在此項類別中，「停車場清潔」滿意度分數為 89.93 分，高於「停車場行車引導及管理」的 86.67 分。

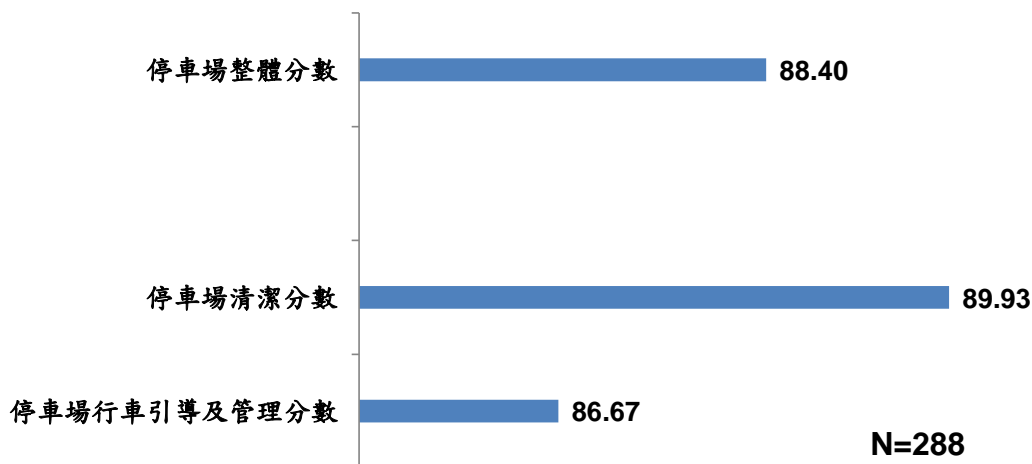


圖 5-1-3：中壢服務區停車場各分項滿意度分數

4. 公共廁所設備⁴³

在公共廁所設備類別中，本次受訪曾使用公共廁所的受訪者共有 280 位，對於公共廁所設備的整體滿意分數為 90.36 分。而在各項目評比中，滿意度分

⁴³ 中壢服務區在 110 年 3 月 25 日至 110 年 12 月底進行南棟公廁整建工程。

數最高的項目為「洗手台清潔度」（90.71分），其次是「廁間清潔度」（90.64分）及「廁間設備貼心度」（90.36分）。另分別針對有使用男女生廁所者，計算其對於公共廁所整體滿意度，男廁整體滿意度為91.04分，女廁整體滿意度為88.42分，兩者分數經檢定後無顯著差異。

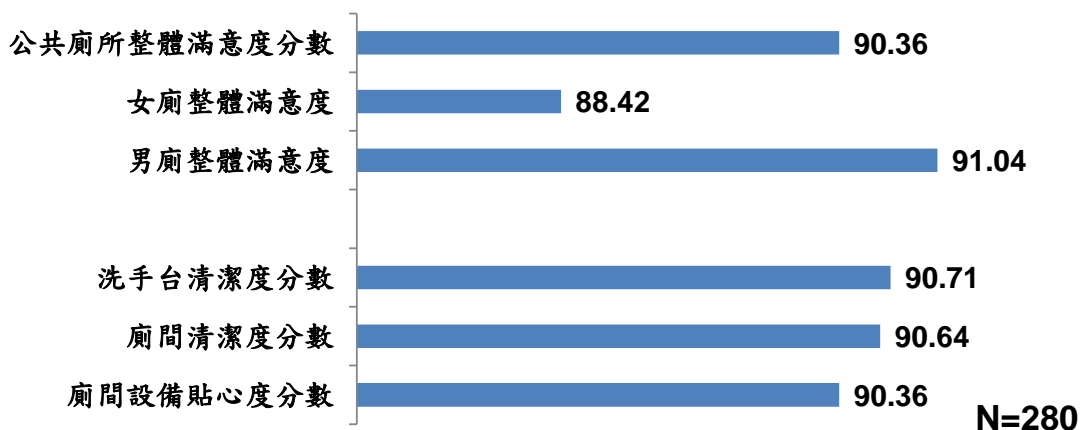


圖 5-1-4：中壢服務區公共廁所各分項滿意度分數

5. 用餐區

在中壢服務區曾使用用餐區的受訪者共有 266 位，整體滿意度分數為 90.83 分。在各項目評比中，滿意度分數最高的項目為「用餐區清潔度」（92.18分），其次是「用餐區服務人員儀容衛生」（91.95分），最低分項目為「用餐區服務人員結帳速度」（91.28分）。

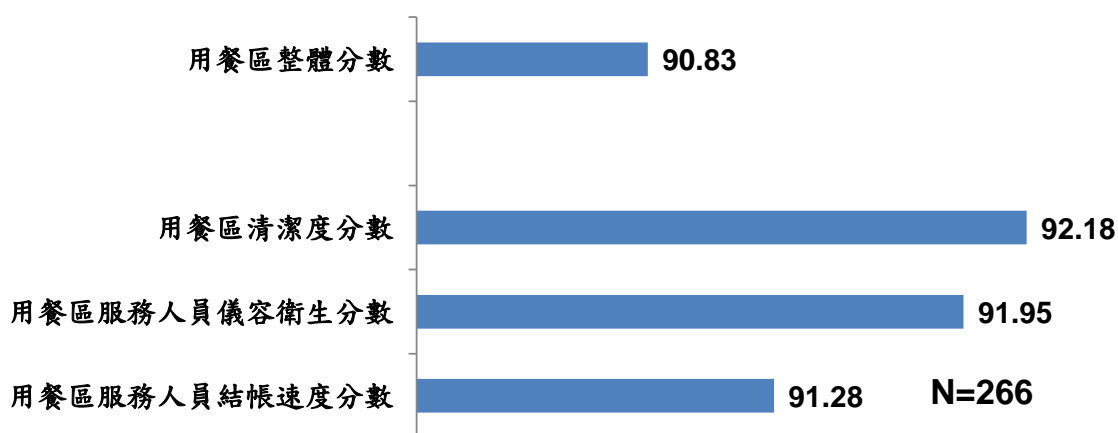


圖 5-1-5：中壢服務區用餐區各分項滿意度分數

6. 密封包裝食品

在中壢服務區曾購買密封包裝食品的受訪者共有 179 位，整體滿意度分數為 91.40 分，在此類別中，「密封包裝食品衛生」滿意度分數最高（90.28 分），其次是「密封包裝食品品質」（89.94 分）及「密封包裝食品多樣性」（89.16 分），而分數最低的則為「密封包裝食品價格」項目（88.16 分）。

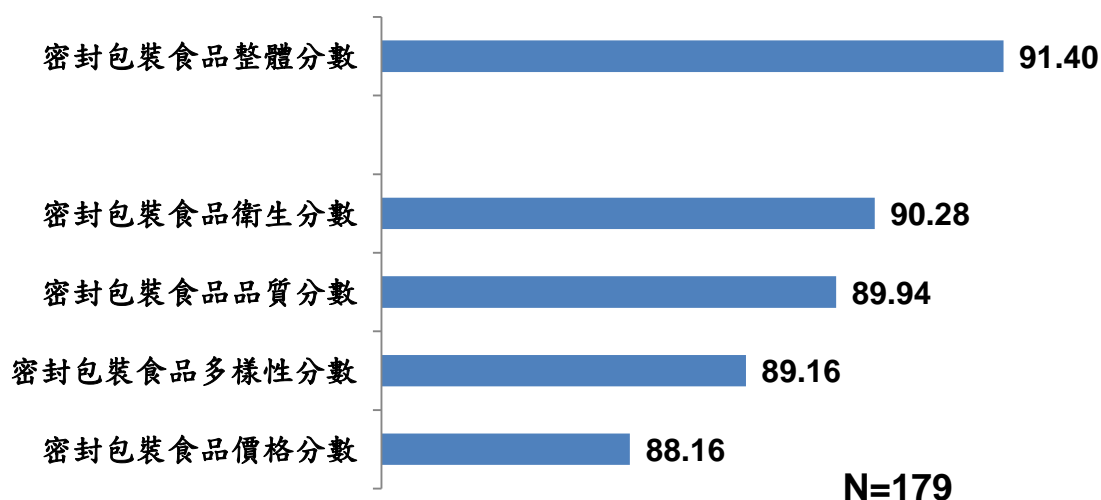


圖 5-1-6：中壢服務區密封包裝食品滿意度分數

7. 熱熟食

在中壢服務區曾購買熱熟食的受訪者共有 214 位，整體滿意度分數為 88.41 分，在此類別中，「熱熟食衛生」項目滿意度分數最高（89.35 分），其次是「熱熟食品質」（88.60 分）及「熱熟食價格」（86.17 分），「熱熟食多樣性」分數則最低（84.67 分）。

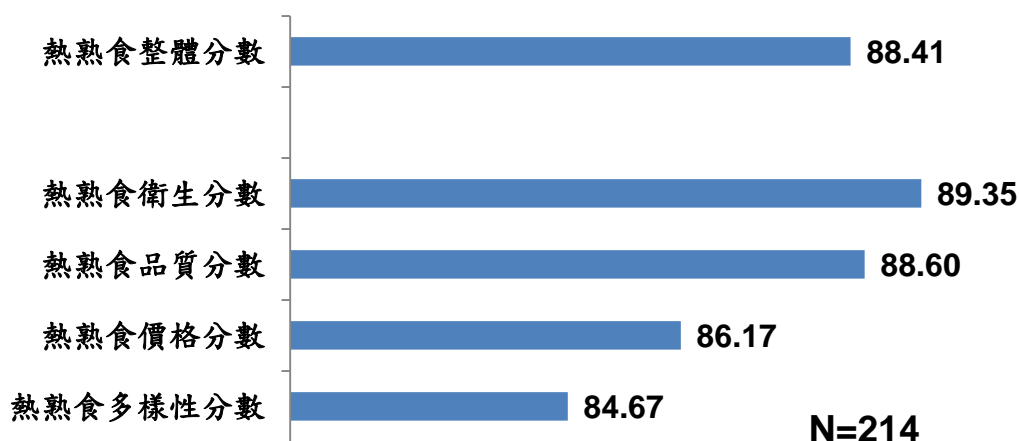


圖 5-1-7：中壢服務區熱熟食滿意度分數

8. 其他服務設施⁴⁴

中壢服務區受訪者中，有使用其他服務設施者，對「服務台人員服務態度」滿意度分數最高(93.16分)，其次則為「服務區賣場內指引標示」(92.08分)、「銷售人員服務態度」(91.82分)、「服務台所提供的各項服務」(91.58分)、「行動支付便利性」(90.77分)、「友善環境設施完整度」(88.96分)、「無線上網」(85.63分)、「駕駛人休息室」(85.00分)、「漂書站」(83.33分)及「哺集乳室」(82.86分)，較為落後的服務項目則是「胎紋胎壓檢測儀器借用服務」(80.00分)。

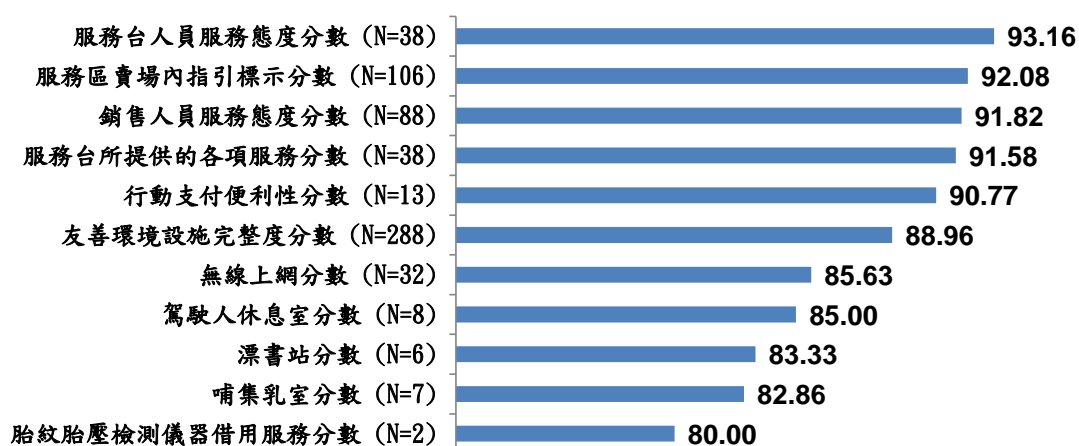


圖 5-1-8：中壢服務區其他服務設施滿意度分數

9. 防疫應變作為

中壢服務區受訪者中，對服務區防疫應變作為的整體滿意度分數為 90.63 分，各項防疫應變作為中，以「服務區公共使用餐桌加設隔板或採行間隔座位，防止飛沫傳染」滿意度分數最高(91.88分)，其次則為「配合政府防疫政策，要求進入大廳者一律配戴口罩」(91.60分)及「服務大廳入口處提供乾洗液或 75%酒精供民眾自行洗手消毒」(91.25分)，再其次為「服務區大廳統一管制用路人進出動線，進行全面體溫量測作業，並拒絕體溫超過 37.5 度者入內」(90.76分)與「賣場結帳區，地上標示安全距離措施」(90.49分)。

⁴⁴ 各服務區於 5/15 之後疫情期間，包括駕駛人休息室、漂書站、祈禱室、淋浴間、娃娃機、按摩椅、國道資訊補給站 DM 及路況查詢(觸碰式螢幕)皆暫時停止服務，因此 8 月之後訪問的駕駛人休息室和漂書站資料皆予以刪除。

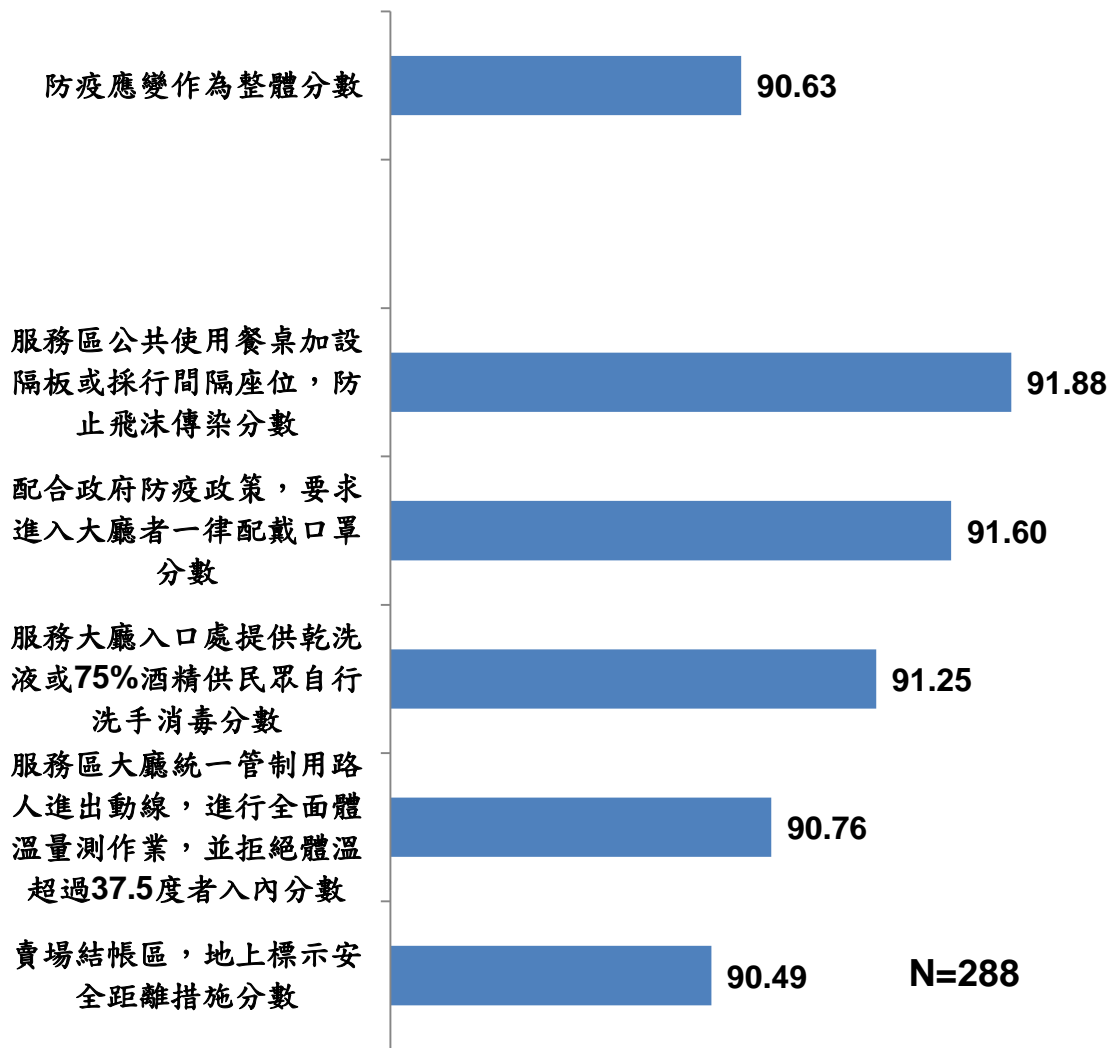


圖 5-1-9：中壢服務區防疫應變作為滿意度分數

(二) 中壢服務區滿意度評價分析

1. 戶外休憩區

在戶外休憩區類別中，有九成四的受訪者在整體滿意程度上給予正面評價（94.10%），有5.56%的受訪者認為尚可，0.35%有負面評價。戶外休憩區類別中，正面評價最高的項目為「戶外休憩區清潔度」（94.10%），其次是「戶外休憩區景觀布置與環境美化」（93.75%）及「戶外休憩區動線安排」（90.28%）；正面評價最低的項目則為「戶外休憩區座椅安排」（89.93%）。此類別各項目負面評價介於0.35%~1.04%之間。

各項目與基本資料進行交叉分析，並經由卡方檢定後可得知（詳見交叉分析表附表 2-1~2-5），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：受訪者性別對於戶外休憩區各項目評價並無顯著影響。

在年齡方面：受訪者年齡對於戶外休憩區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戶外休憩區各項目評價並無顯著影響。

表 5-1-1：中壢服務區戶外休憩區評價分析

	很滿意	滿意	正面評價	尚可	不滿意	很不滿意	負面評價
	%						
	N=288						
戶外休憩區整體滿意程度	56.60%	37.50%	94.10%	5.56%	0.35%		0.35%
戶外休憩區清潔度	55.56%	38.54%	94.10%	5.90%			0.00%
戶外休憩區景觀布置與環境美化	54.17%	39.58%	93.75%	5.56%	0.69%		0.69%
戶外休憩區動線安排	52.78%	37.50%	90.28%	9.38%	0.35%		0.35%
戶外休憩區座椅安排	48.26%	41.67%	89.93%	9.03%	1.04%		1.04%

2. 停車場

在停車場類別中，有八成九的受訪者給予整體滿意程度正面評價（89.24%），8.68%受訪者認為尚可，2.08%有負面評價。在此類別中，有九成二的受訪者給予「停車場清潔滿意程度」項目正面評價（92.36%），7.64%受訪者認為尚可。至於「停車場行車引導及管理」項目，有八成六的受訪者給予正面評價（86.46%），10.76%受訪者認為尚可，2.78%有負面評價。

各項目與基本資料進行交叉分析，並經由卡方檢定後可得知（詳見交叉分析表附表 2-6~2-8），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：受訪者教育程度對於停車場各項目評價並無顯著影響。

表 5-1-2：中壢服務區停車場評價分析

	很滿意	滿意	正面評價	尚可	不滿意	很不滿意	負面評價
	%						
	N=288						
停車場整體滿意程度	55.90%	33.33%	89.24%	8.68%	1.04%	1.04%	2.08%
停車場清潔滿意程度	57.29%	35.07%	92.36%	7.64%			0.00%
停車場行車引導及管理	50.00%	36.46%	86.46%	10.76%	2.43%	0.35%	2.78%

3. 公共廁所設備⁴⁵

公共廁所設備類別中，近九成六的使用者給予整體滿意程度正面評價（95.71%），3.57%的使用者認為尚可，0.71%有負面評價。其中有使用女生廁所者有 90.79%給予正面評價，有使用男生廁所者有 97.40%給予正面評價，兩者間分數經檢定後有顯著差異。在此類別中，正面評價比率最高的項目為「洗手台清潔度」（95.36%），其次是「廁間清潔度」（95.00%）及「廁間設備貼心度」（93.93%）。在負面評價方面，此類別各項目負面評價介於 0.36%~1.32%之間。

各項目與基本資料進行交叉分析，並經由卡方檢定後可得知（詳見交叉分析表附表 2-9~2-12），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：受訪者性別對於公共廁所設備各項目評價並無顯著影響。

在年齡方面：受訪者年齡對於公共廁所設備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設備各項目評價並無顯著影響。

⁴⁵ 中壢服務區在 110 年 3 月 25 日至 110 年 12 月底進行南棟公廁整建工程。

表 5-1-3：中壢服務區公共廁所設備評價分析

	很滿意	滿意	正面評價	尚可	不滿意	很不滿意	負面評價
	%						
	N=280						
公共廁所整體滿意程度	56.79%	38.93%	95.71%	3.57%	0.71%		0.71%
女廁整體滿意程度	52.63%	38.16%	90.79%	7.89%	1.32%		1.32%
男廁整體滿意程度	58.33%	39.06%	97.40%	2.08%	0.52%		0.52%
洗手台清潔度	58.57%	36.79%	95.36%	4.29%	0.36%		0.36%
廁間清潔度	58.57%	36.43%	95.00%	4.64%	0.36%		0.36%
廁間設備貼心度	58.21%	35.71%	93.93%	5.71%	0.36%		0.36%

4. 用餐區

用餐區類別整體滿意度中，近九成六的使用者給予正面評價（95.86%），3.76%的受訪者認為尚可，0.38%有負面評價。在此類別中，正面評價比率最高的項目為「用餐區清潔度」（98.87%），其次是「用餐區服務人員儀容衛生」（98.50%）；正面評價比率較低的項目為「用餐區服務人員結帳速度」（97.37%）。在負面評價方面，此類別各項目皆無負面評價。

各項目與基本資料進行交叉分析，並經由卡方檢定後可得知（詳見交叉分析表附表 2-13~2-16），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：受訪者性別對於用餐區各項目評價並無顯著影響。

在年齡方面：受訪者年齡對於用餐區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用餐區各項目評價並無顯著影響。

表 5-1-4：中壢服務區用餐區評價分析

	很滿意	滿意	正面評價	尚可	不滿意	很不滿意	負面評價
	%						
	N=266						
用餐區整體滿意度	58.65%	37.22%	95.86%	3.76%	0.38%		0.38%
用餐區清潔度	62.03%	36.84%	98.87%	1.13%			0.00%
用餐區服務人員儀容衛生	61.28%	37.22%	98.50%	1.50%			0.00%
用餐區服務人員結帳速度	59.02%	38.35%	97.37%	2.63%			0.00%

5. 密封包裝食品

在密封包裝食品類別的整體滿意度上，九成七的購買者給予正面評價(97.21%)，2.79%的購買者認為尚可。在類別各項目中，正面評價比率最高者為「密封包裝食品衛生」(96.09%)，其次是「密封包裝食品品質」(93.85%)及「密封包裝食品多樣性」(92.74%)；正面評價比率最低者則為「密封包裝食品價格」(89.39%)。在負面評價方面，僅「密封包裝食品多樣性」有負面評價(0.56%)。

各項目與基本資料進行交叉分析，並經由卡方檢定後可得知(詳見交叉分析表附表 2-17~2-21)，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：受訪者性別對於密封包裝食品各項目評價並無顯著影響。

在年齡方面：受訪者年齡對於密封包裝食品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密封包裝食品各項目評價並無顯著影響。

表 5-1-5：中壢服務區密封包裝食品評價分析

	很滿意	滿意	正面評價	尚可	不滿意	很不滿意	負面評價
	%						
	N=179						
密封包裝食品整體滿意度	59.78%	37.43%	97.21%	2.79%			0.00%
密封包裝食品衛生	55.31%	40.78%	96.09%	3.91%			0.00%
密封包裝食品品質	55.87%	37.99%	93.85%	6.15%			0.00%
密封包裝食品多樣性	53.63%	39.11%	92.74%	6.70%	0.56%		0.56%
密封包裝食品價格	51.40%	37.99%	89.39%	10.61%			0.00%

6. 熱熟食

九成三購買者給予熱熟食整體滿意度項目正面評價(93.46%)，6.54%的購買者評價尚可。此類別中各項目，正面評價比率最高的為「熱熟食衛生」(93.93%)，其次為「熱熟食品質」(92.52%)及「熱熟食價格」(84.11%)；比率最低的則為「熱熟食多樣性」(81.31%)。在負面評價方面，僅「熱熟食多樣性」有負面評價(2.34%)。

各項目與基本資料進行交叉分析，並經由卡方檢定後可得知(詳見交叉分析表附表 2-22~2-26)，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：受訪者性別對於熱熟食各項目評價並無顯著影響。

在年齡方面：受訪者年齡對於熱熟食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熱熟食各項目評價並無顯著影響。

表 5-1-6：中壢服務區熱熟食評價分析

	很滿意	滿意	正面評價	尚可	不滿意	很不滿意	負面評價
	%						
	N=214						
熱熟食整體滿意度	48.60%	44.86%	93.46%	6.54%			0.00%
熱熟食衛生	52.80%	41.12%	93.93%	6.07%			0.00%
熱熟食品質	50.47%	42.06%	92.52%	7.48%			0.00%
熱熟食價格	46.73%	37.38%	84.11%	15.89%			0.00%
熱熟食多樣性	44.39%	36.92%	81.31%	16.36%	2.34%		2.34%

7. 其他服務設施⁴⁶

在其他服務設施中，「服務台所提供的各項服務」正面評價比率最高(100.00%)，其次依序為「服務區賣場內指引標示」(99.06%)、「銷售人員服務態度」(98.86%)、「服務台人員服務態度」(97.37%)、「友善環境設施完整度」(94.10%)、「行動支付便利性」(92.31%)、「駕駛人休息室」(87.50%)、「哺集乳室」(85.71%)、「漂書站」(83.33%)及「無線上網」(81.25%)；正面評價比率較落後的項目則為「胎紋胎壓檢測儀器借用服務」(50.00%)。在負面評價方面，此類別各項目皆無負面評價。

各項目與基本資料進行交叉分析，並經由卡方檢定後可得知（詳見交叉分析表附表 2-27~2-37），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：受訪者性別對於其他服務設施各項目評價並無顯著影響。

在年齡方面：受訪者年齡對於其他服務設施各項目評價並無顯著影響。

在教育程度方面：受訪者教育程度對於其他服務設施各項目評價並無顯著影響。

⁴⁶ 各服務區於 5/15 之後疫情期間，包括駕駛人休息室、漂書站、祈禱室、淋浴間、娃娃機、按摩椅、國道資訊補給站 DM 及路況查詢(觸碰式螢幕)皆暫時停止服務，因此 8 月之後訪問的駕駛人休息室和漂書站資料皆予以刪除。

表 5-1-7：中壢服務區其他服務設施評價分析

	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	57.89%	42.11%	100.00%				0.00%	38
服務區賣場內指引標示	61.32%	37.74%	99.06%	0.94%			0.00%	106
銷售人員服務態度	60.23%	38.64%	98.86%	1.14%			0.00%	88
服務台人員服務態度	68.42%	28.95%	97.37%	2.63%			0.00%	38
友善環境設施完整度	50.69%	43.40%	94.10%	5.90%			0.00%	288
行動支付便利性	61.54%	30.77%	92.31%	7.69%			0.00%	13
駕駛人休息室	37.50%	50.00%	87.50%	12.50%			0.00%	8
哺集乳室	28.57%	57.14%	85.71%	14.29%			0.00%	7
漂書站	33.33%	50.00%	83.33%	16.67%			0.00%	6
無線上網	46.88%	34.38%	81.25%	18.75%			0.00%	32
胎紋胎壓檢測儀器借用服務	50.00%		50.00%	50.00%			0.00%	2

8. 服務區防疫應變作為

防疫應變作為類別中，「服務區配合防疫政策執行防疫應變作為整體滿意度」有 95.14% 受訪者給予正面評價，有 4.86% 的受訪者認為表現尚可。各項防疫應變作為中以「配合政府防疫政策，要求進入大廳者一律配戴口罩」正面評價最高（96.53%），其次則為「服務區公共使用餐桌加設隔板或採行間隔座位，防止飛沫傳染」及「服務大廳入口處提供乾洗液或 75% 酒精供民眾自行洗手消毒」（皆為 96.18%），再其次為「服務區大廳統一管制用路人進出動線，進行全面體溫量測作業，並拒絕體溫超過 37.5 度者入內」（95.83%）及「賣場結帳區，地上標示安全距離措施」（94.79%）。在負面評價方面，此類別各項目皆無負面評價。

各項目與基本資料進行交叉分析，並經由卡方檢定後可得知（詳見交叉分析表附表 2-38~2-43），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：受訪者性別對於防疫應變作為各項目評價並無顯著影響。

在年齡方面：受訪者年齡對於防疫應變作為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防疫應變作為各項目評價並無顯著影響。

表 5-1-8：中壢服務區防疫應變作為滿意度評價分析

	很滿意	滿意	正面評價	尚可	不滿意	很不滿意	負面評價
	%						
	N=288						
防疫應變作為整體滿意度	57.99%	37.15%	95.14%	4.86%			0.00%
配合政府防疫政策，要求進入大廳者一律配戴口罩	61.46%	35.07%	96.53%	3.47%			0.00%
服務區公共使用餐桌加設隔板或採行間隔座位，防止飛沫傳染	63.19%	32.99%	96.18%	3.82%			0.00%
服務大廳入口處提供乾洗液或 75%酒精供民眾自行洗手消毒	60.07%	36.11%	96.18%	3.82%			0.00%
服務區大廳統一管制用路人進出動線，進行全面體溫量測作業，並拒絕體溫超過 37.5 度者入內	57.99%	37.85%	95.83%	4.17%			0.00%
賣場結帳區，地上標示安全距離措施	57.64%	37.15%	94.79%	5.21%			0.00%

(三) 中壢服務區意見與建議彙整

以下為 110 年度調查中，於中壢服務區填答問卷之民眾，共有 21 位受訪者對該服務區各項目不滿意而提出之意見與建議，依各類別項目彙整如下：

表 5-1-9：中壢服務區意見與建議

序號	意見與建議	次數
	1.戶外休憩區	
1	座椅太少 (5/7, 12:44) (5/9, 13:31)	2
2	空間感不佳 (5/7, 13:11)	1
3	設備老舊 (5/9, 13:41)	1
4	圍籬動線不清楚，應加強 (5/7, 10:05)	1
	2.停車場	
1	停車位太少 (5/7, 12:41) (5/7, 13:08) (5/7, 13:16)	3
2	車位已滿沒顯示 (5/6, 15:30)、停車場缺乏空位導引燈 (5/6, 16:49)	2
3	用餐時間難停車 (5/7, 10:06)、很難找車位，要一直繞 (5/7, 12:34)	2
4	沒有人員引導 (5/9, 13:41)	1
5	動線不明 (5/6, 10:15)	1
	3.公共廁所	
1	廁所間數太少 (5/7, 13:51)	1
	4.用餐區	
1	冷氣太不冷了，用餐環境差，快要熱死了 (5/7, 12:41)	1
2	東西太少 (5/9, 10:33)	1
	5.密封包裝食品	
1	選擇少 (5/6, 12:34)	1
	6.熱熟食	
1	櫃位及產品多樣性不夠豐富 (5/6, 10:01) 選擇少 (5/6, 12:34) (5/9, 10:33) (5/9, 11:28) (5/9, 15:26)	5

(四) 中壢服務區重要度與滿意度分析排序暨管理矩陣

本次調查中，中壢服務區的 6 大類、26 項服務項目（不包含其他服務設施項目），依重要度分析發現，6 大類重要程度排名分別為停車場、公共廁所、用餐區、戶外休憩區、熱熟食、密封包裝食品。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「用餐區清潔度」、「用餐區服務人員儀容衛生」、「密封包裝食品整體」；而最不滿意的三項項目分別為「停車場行車引導及管理」、「熱熟食價格」、「熱熟食多樣性」。

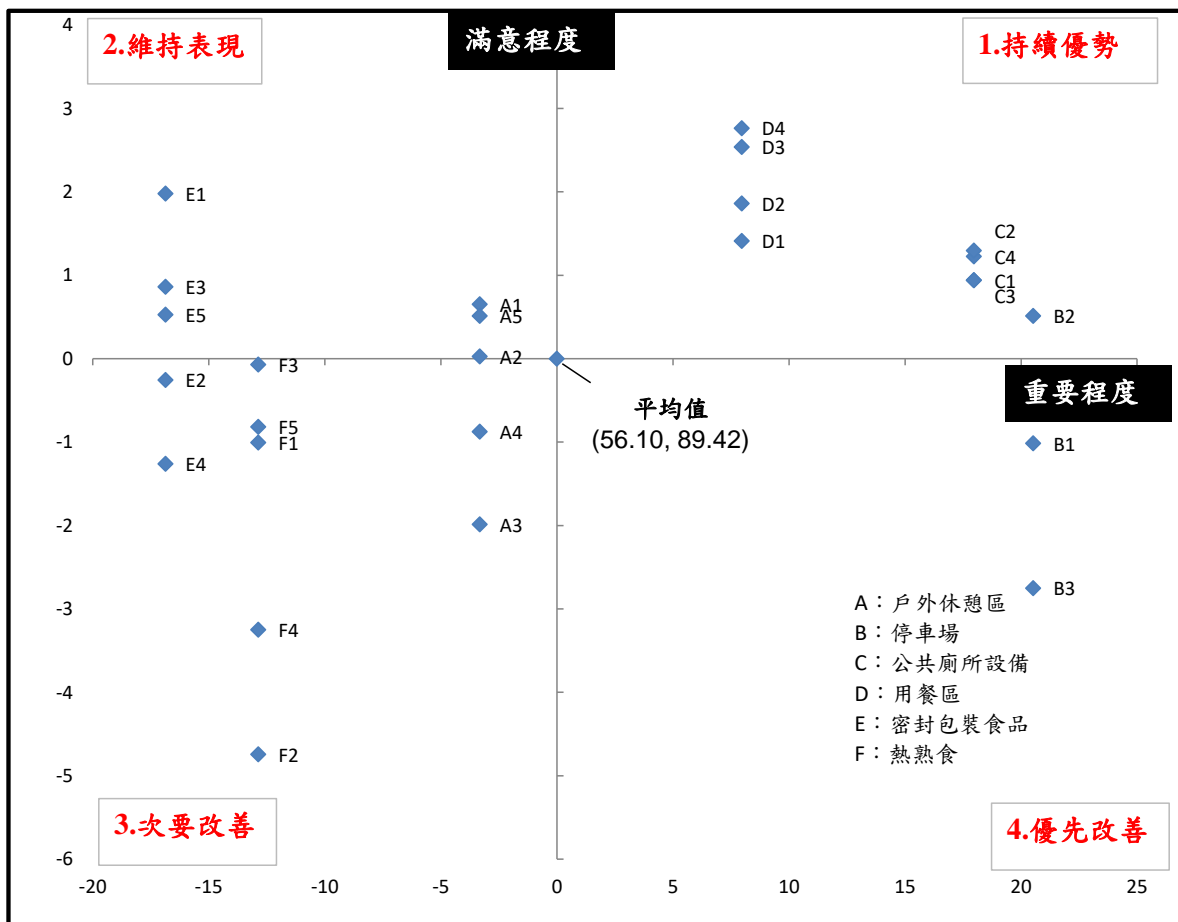


圖 5-1-10：中壢服務區管理矩陣

表 5-1-10：中壢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	D4 用餐區清潔度	64.06	3	92.18	1
	D3 用餐區服務人員儀容衛生	64.06	3	91.95	2
	D2 用餐區服務人員結帳速度	64.06	3	91.28	4
	D1 用餐區整體	64.06	3	90.83	5
	C4 洗手台清潔度	74.07	2	90.71	6
	C2 廁間清潔度	74.07	2	90.64	7
	C1 公共廁所整體滿意度	74.07	2	90.36	8
	C3 廁間設備貼心度	74.07	2	90.36	8
	B2 停車場清潔	76.62	1	89.93	13
維持表現	E1 密封包裝食品整體	39.24	6	91.40	3
	E3 密封包裝食品衛生	39.24	6	90.28	10
	A1 戶外休憩區整體	52.78	4	90.07	11
	E5 密封包裝食品品質	39.24	6	89.94	12
	A5 戶外休憩區清潔度	52.78	4	89.93	13
	A2 戶外休憩區景觀布置	52.78	4	89.44	15
次要改善	F3 熱熟食衛生	43.23	5	89.35	16
	E2 密封包裝食品多樣性	39.24	6	89.16	17
	F5 熱熟食品質	43.23	5	88.60	18
	A4 戶外休憩區動線安排	52.78	4	88.54	19
	F1 熱熟食整體	43.23	5	88.41	20
	E4 密封包裝食品價格	39.24	6	88.16	22
	A3 戶外休憩區座椅安排	52.78	4	87.43	23
	F4 熱熟食價格	43.23	5	86.17	25
優先改善	F2 熱熟食多樣性	43.23	5	84.67	26
	B1 停車場整體	76.62	1	88.40	21
	B3 停車場行車引導及管理	76.62	1	86.67	24

中壢服務區之服務項目管理矩陣表現如下:

1. 持續優勢區

用餐區清潔度、用餐區服務人員儀容衛生、用餐區服務人員結帳速度、用餐區整體、洗手台清潔度、廁間清潔度、公共廁所整體、廁間設備貼心度及停車場清潔。上述項目是受訪者重視且滿意度高之項目，需持續維持優勢表現。

2. 維持表現區

密封包裝食品整體、密封包裝食品衛生、戶外休憩區整體、密封包裝食品品質、戶外休憩區清潔及戶外休憩區景觀布置與環境美化。以上項目滿意度高，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」。

3. 次要改善區

熱熟食衛生、密封包裝食品多樣性、熱熟食品質、戶外休憩區動線安排、熱熟食整體、密封包裝食品價格、戶外休憩區座椅安排、熱熟食價格及熱熟食多樣性。以上項目受訪者的滿意度及重視度均較低，應設法了解受訪者是真的不重視這些項目，或是不知道這些項目，或是認知度較低。

4. 優先改善區

停車場整體與停車場行車引導及管理。以上項目為受訪者重視，但滿意度（表現）相對較落後之服務，應為服務區提升服務品質之重點項目，同時，改善此區域品質對提升亦有最大之正面影響。

(五) 中壢服務區歷年比較

在歷年比較方面，使用由 105 年至 110 年均有詢問之問項（共 31 項）進行整體服務項目平均分數計算。與前期（109 年下半年）調查結果相較，中壢服務區平均分數上升 2.05 分，來到歷年來新高點的 89.50 分。與去年同期（109 上半年）調查結果相較，中壢服務區平均分數也上升 6.70 分。（全部 46 項平均分數為 89.73 分⁴⁷）

表 5-1-11：中壢服務區整體項目平均分數歷年比較

中壢服務區整體服務品質平均評分										
105 年 上半年 (1)	105 年 下半年 (2)	106 年 上半年 (3)	106 年 下半年 (4)	107 年 下半年 (5)	108 年 下半年 (6)	109 年 上半年 (7)	109 年 下半年 (8)	110 年 (9)	前期比較 (9)-(8)	同期比較 (9)-(7)
85.80	82.68	84.44	82.81	84.59	86.11	82.80	87.45	89.50	2.05	6.70

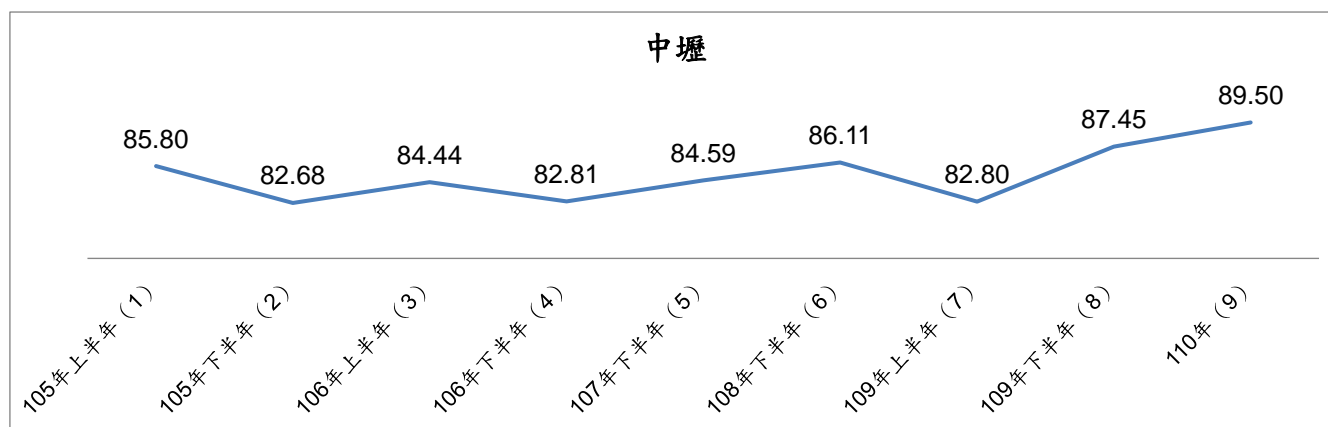


圖 5-1-11：中壢服務區趨勢圖

⁴⁷ 不包括 ePARKING 停車導引滿意度、ePARKING 停車協尋滿意度及免治馬桶滿意度等三個項目。

(六) 中壢服務區分數比較 (110年與109年平假日比較)

表 5-1-12：中壢服務區 110 年與 109 年平假日分數比較

類別	項目	110年整體	109上半年平日 (1)	109下半年假日 (2)	110年平日 (3)	110年假日 (4)	平日分數差距 (3)-(1)	假日分數差距 (4)-(2)
戶外休憩區	戶外休憩區整體滿意程度	90.07	82.92	86.92	88.28	91.89	5.35	4.97
	戶外休憩區景觀布置與環境美化	89.44	82.46	86.77	87.03	91.89	4.57	5.12
	戶外休憩區座椅安排	87.43	80.77	86.17	85.10	89.79	4.33	3.62
	戶外休憩區動線安排	88.54	81.38	86.92	85.79	91.33	4.41	4.41
	戶外休憩區清潔度	89.93	82.62	88.27	87.72	92.17	5.11	3.90
停車場	停車場整體滿意程度	88.40	82.31	87.37	84.55	92.31	2.24	4.94
	停車場清潔滿意程度	89.93	84.15	89.17	87.86	92.03	3.71	2.86
	停車場行車引導及管理	86.67	81.23	86.92	83.17	90.21	1.94	3.29
公共廁所設備	公共廁所整體滿意程度	90.36	85.92	85.69	89.30	91.45	3.38	5.76
	廁間清潔度	90.64	85.60	86.50	89.86	91.45	4.26	4.95
	廁間設備貼心度	90.36	85.76	86.50	89.72	91.01	3.96	4.51
	洗手台清潔度	90.71	86.24	87.15	89.86	91.59	3.62	4.44
用餐區	用餐區整體滿意程度	90.83	80.95	88.00	89.55	92.09	8.59	4.09
	用餐區服務人員結帳速度	91.28	84.00	88.67	89.09	93.43	5.09	4.76
	用餐區服務人員儀容衛生	91.95	84.95	89.83	90.15	93.73	5.20	3.90
	用餐區清潔度	92.18	83.62	90.00	90.76	93.58	7.14	3.58
密封包裝食品	密封包裝食品整體滿意程度	91.40	83.00	87.94	88.75	93.54	5.75	5.60
	密封包裝食品多樣性	89.16	82.67	87.06	87.00	90.91	4.33	3.85
	密封包裝食品衛生	90.28	83.67	88.24	87.25	92.73	3.58	4.49
	密封包裝食品價格	88.16	82.00	84.71	85.50	90.30	3.50	5.59
	密封包裝食品品質	89.94	83.00	86.47	87.50	91.92	4.50	5.45
熱熟食	熱熟食整體滿意程度	88.41	79.60	87.35	86.21	90.45	6.61	3.10
	熱熟食多樣性	84.67	76.83	83.88	82.14	87.03	5.30	3.15
	熱熟食衛生	89.35	80.40	87.55	86.99	91.53	6.59	3.98
	熱熟食價格	86.17	76.83	82.45	83.30	88.83	6.47	6.38
	熱熟食品質	88.60	78.81	85.10	85.83	91.17	7.01	6.07
其他服務滿意度	服務區賣場指引標示	92.08	80.95	89.12	90.59	93.45	9.64	4.33
	無線上網	85.63	80.98	86.29	81.11	91.43	0.14	5.14
	服務台所提供的各項服務	91.58	89.14	89.25	90.00	93.00	0.86	3.75
	服務台人員服務態度	93.16	90.82	90.80	92.94	93.33	2.12	2.53
	銷售人員服務態度	91.82	89.90	90.83	88.95	94.00	-0.95	3.17
	哺集乳室	82.86	84.32	86.18	73.33	90.00	-10.99	3.82
	駕駛人休息室	85.00		87.74	80.00	90.00		2.26
	漂書站	83.33	80.54	86.98	70.00	90.00	-10.54	3.02
	胎紋胎壓檢測儀器借用服務分數	80.00	84.21	86.90	60.00	100.00	-24.21	13.10
	行動支付便利性分數	90.77	85.83	88.00	91.43	90.00	5.60	2.00
友善環境設施完整度分數	88.96	85.85	91.28	86.76	91.19	0.91	-0.09	

(七) 中壢服務區未來期待新增服務意見彙整

本次調查共有 10 位受訪者明確表達意見，有 3 位希望能「增加用餐種類」，各有 2 位希望「增加投幣式按摩椅」、「加強無線網路訊號及速度」，各有 1 位希望「增設自動點餐系統」、「增設沐浴盥洗室」及提醒「北上往服務區標誌不夠容易意外」。

表 5-1-13：中壢服務區未來期待新增服務

序號	意見與建議	次數
	未來期待服務區新增之服務	
1	增加用餐種類	3
2	增加投幣式按摩椅	2
3	加強無線網路訊號及速度	2
4	增設自動點餐系統	1
5	增設沐浴盥洗室	1
6	北上往服務區標誌不夠容易意外	1

(八) 中壢服務區分析小結

110 年度調查，中壢服務區整體服務項目平均分數為 89.50 分(共 31 項)，若與前期調查結果相較，平均分數增加 2.05 分，與去年同期調查結果相較，平均分數也增加 6.70 分。下表為中壢服務區各類別評比最高分及最低分的項目，以及矩陣分析須「優先改善」項目，整體來說，中壢服務區評比分數較高分的項目皆與清潔或衛生有關。

根據下表可得知，中壢服務區本次調查中，滿意度分數最高的項目為「服務台人員服務態度」(93.16 分)；而滿意度分數最低的項目為「胎紋胎壓檢測儀器借用服務」(80.00 分)。

而經由矩陣分析後，中壢服務區優先改善的項目為「停車場整體」以及「停車場行車引導及管理」，建議服務區後續可針對這些項目持續加強。

表 5-1-14：中壢服務區分析小結

服務項目滿意度評比						
評比類別	最高分項目			最低分項目		
	項目	分數	正面評價 (%)	項目	分數	正面評價 (%)
各項設施滿意度	密封包裝食品整體	91.40	97.21%	停車場整體	88.40	89.24%
戶外休憩區	清潔度	89.93	94.10%	座椅安排	87.43	89.93%
停車場	清潔度	89.93	92.36%	行車引導及管理	86.67	86.46%
公共廁所設備	洗手台清潔度	90.71	95.36%	廁間設備貼心度	90.36	93.93%
用餐區	清潔度	92.18	98.87%	服務人員結帳速度	91.28	97.37%
密封包裝食品	衛生	90.28	96.09%	價格	88.16	89.39%
熱熟食	衛生	89.35	93.93%	多樣性	84.67	81.31%
其他服務設施	服務台人員服務態度	93.16	97.37%	胎紋胎壓檢測儀器借用服務	80.00	50.00%
防疫應變作為	服務區公共使用餐桌加設隔板或採行間隔座位，防止飛沫傳染	91.88	96.18%	賣場結帳區，地上標示安全距離措施	90.49	94.79%
矩陣分析						
優先改善項目 (重要度高、滿意度低)		停車場整體、停車場行車引導及管理				

二、 湖口服務區⁴⁸

(一) 各服務項目滿意度分數評比

1. 各項設施滿意度評分

湖口服務區各類別滿意度分數中，「防疫應變作為」整體滿意度分數最高（89.59 分），其次依序為「密封包裝食品」整體滿意度（88.86 分）、「用餐區」整體滿意度（88.18 分）、「公共廁所」整體滿意度（87.71 分）、「停車場」整體滿意度（87.60 分）、「戶外休憩區」整體滿意度（87.44 分），而「熱熟食」整體滿意度分數為排名較落後的項目（85.67 分）。

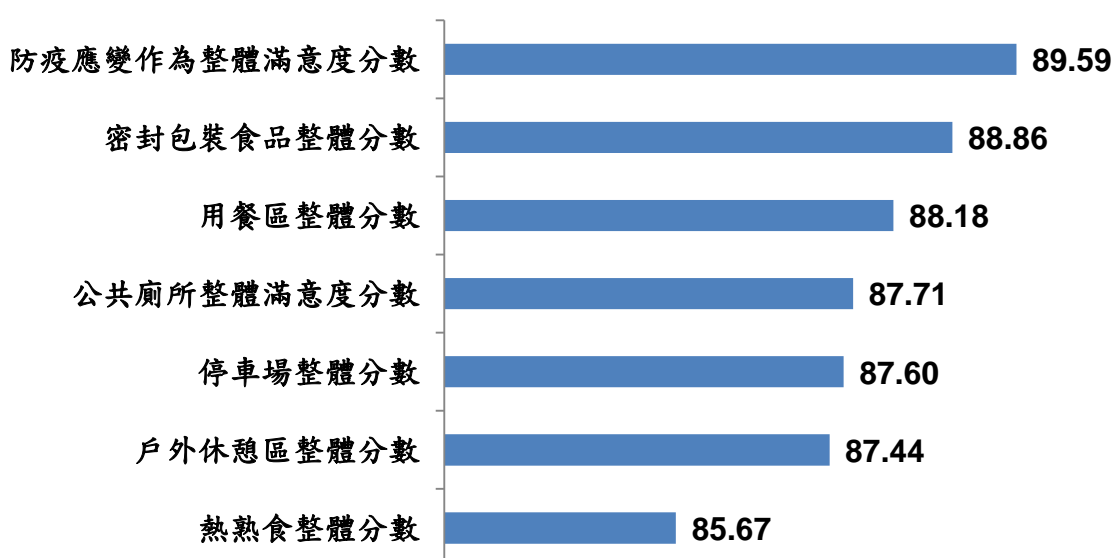


圖 5-2-1：湖口服務區各項設施滿意度分數

2. 戶外休憩區

戶外休憩區整體滿意度分數為 87.44 分。在此類別中，「戶外休憩區清潔度」得到的分數最高（88.55 分），其次則為「戶外休憩區動線安排」（87.67 分）、「戶外休憩區景觀布置與環境美化」（87.63 分），而「戶外休憩區座椅安排」項目得分最低（87.08 分）。

⁴⁸ 湖口服務區在 5/15 疫情升級前及 8/3 疫情降級後皆有進行訪問。訪問期間進行公廁新建工程，(南下)109 年 10 月 14 日至 110 年 12 月底，(北上)109 年 8 月 3 日至 110 年 12 月底。

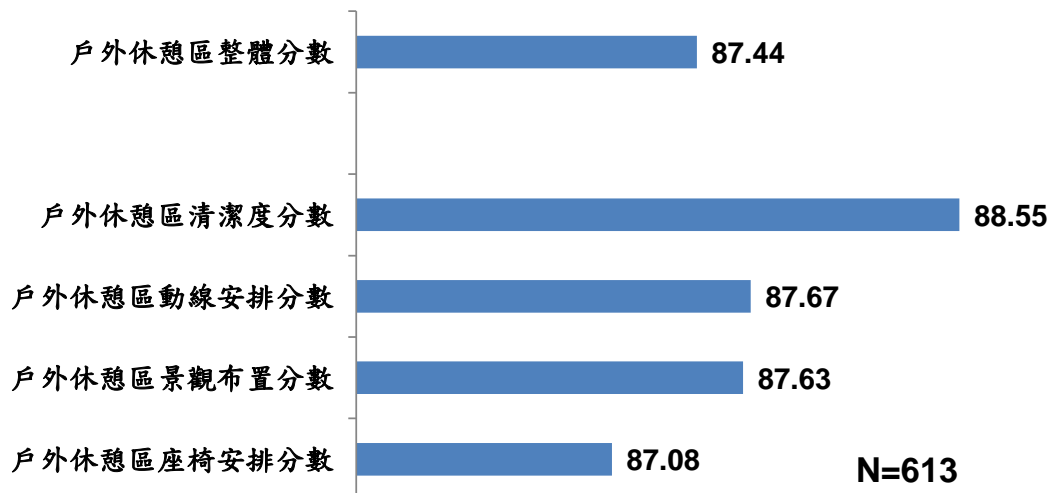


圖 5-2-2：湖口服務區戶外休憩區各分項滿意度分數

3. 停車場

在停車場類別中，湖口服務區的停車場整體滿意度分數為 87.60 分。「停車場清潔」滿意度分數為 88.84 分，高於「停車場行車引導及管理」的 86.56 分。

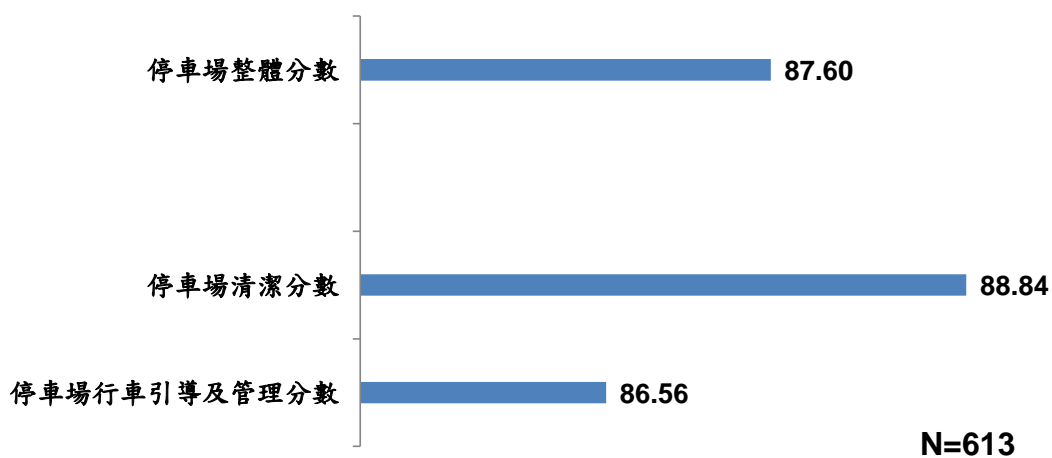


圖 5-2-3：湖口服務區停車場各分項滿意度分數

4. 公共廁所設備⁴⁹

在公共廁所設備類別中，湖口服務區本次受訪曾使用公共廁所的受訪者共有 581 位，對於公共廁所設備之整體滿意分數為 87.71 分。而在各項目評比中，滿意度分數最高的項目是「洗手台清潔度」（88.74 分），其次為「廁間設備貼心度」（87.88 分），最低分的項目則為「廁間清潔度」（87.37 分）。另

⁴⁹ 湖口服務區在訪問期間進行公廁新建工程，(南下)109 年 10 月 14 日至 110 年 12 月底，(北上)109 年 8 月 3 日至 110 年 12 月底。

分別針對有使用男女生廁所者，計算其對於公共廁所整體滿意度，男廁整體滿意度為 88.67 分，女廁整體滿意度為 86.03 分，兩者分數經檢定後無顯著差異。

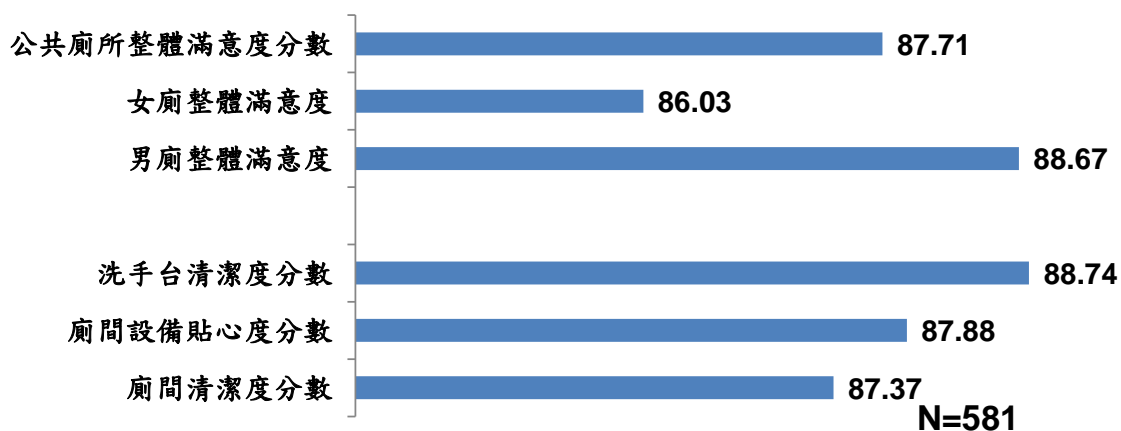


圖 5-2-4：湖口服務區公共廁所各分項滿意度分數

5. 用餐區

湖口服務區本次受訪曾使用用餐區的受訪者共有 499 位，用餐區之整體滿意度分數為 88.18 分。其中最高分的項目為「用餐區清潔度」（89.50 分），其次為「用餐區服務人員儀容衛生」（89.34 分），最低分的項目則為「用餐區服務人員結帳速度」（88.14 分）。

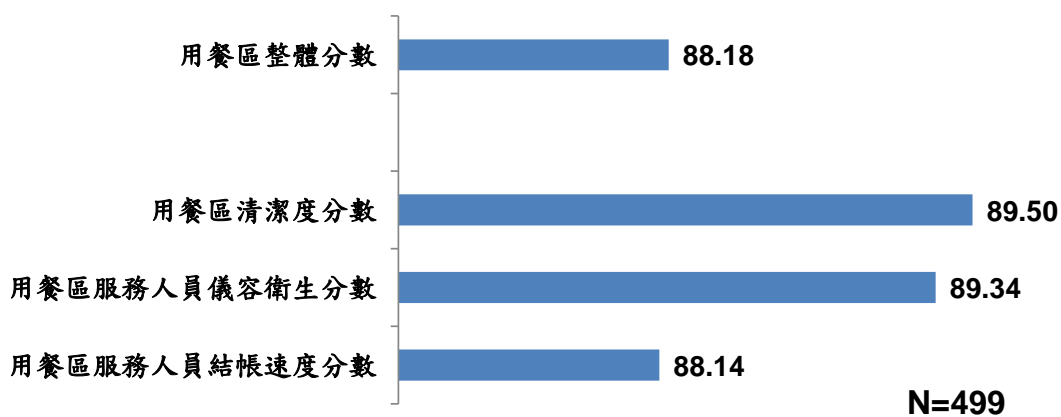


圖 5-2-5：湖口服務區用餐區各分項滿意度分數

6. 密封包裝食品整體滿意度

湖口服務區本次受訪曾購買密封包裝食品的受訪者共有 332 位，密封包裝食品整體滿意度分數為 88.86 分。在此項目中，「密封包裝食品衛生」分數最高（88.61 分），其次是「密封包裝食品品質」（88.31 分）及「密封包裝食品多樣性」（87.71 分），而分數相對較低的項目則為「密封包裝食品價格」，其滿意度分數為 87.47 分。

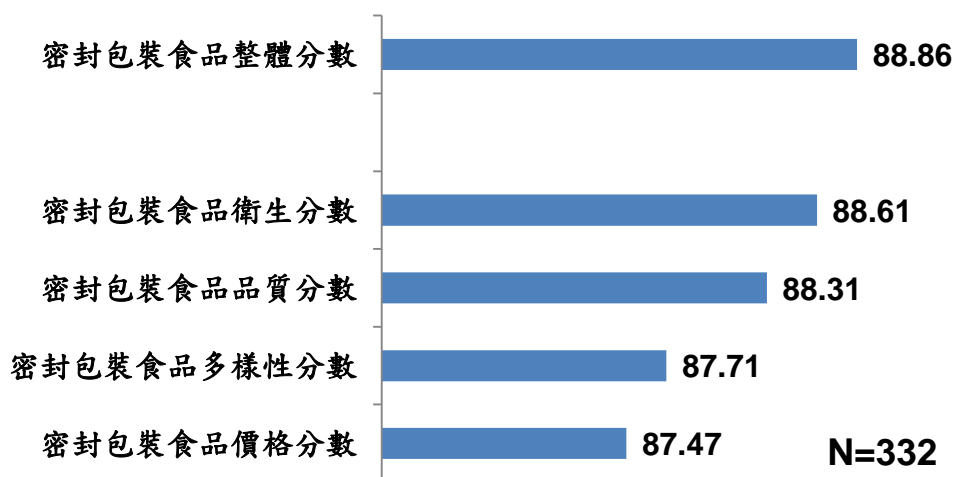


圖 5-2-6：湖口服務區密封包裝食品滿意度分數

7. 熱熟食整體滿意度

湖口服務區本次受訪曾購買熱熟食的受訪者共有 448 位，熱熟食整體滿意度分數為 85.67 分。在此項目中，「熱熟食衛生」滿意度分數最高（86.83 分）其次是「熱熟食品質」（86.16 分）及「熱熟食價格」（84.55 分），而「熱熟食多樣性」分數最低（82.63 分）。

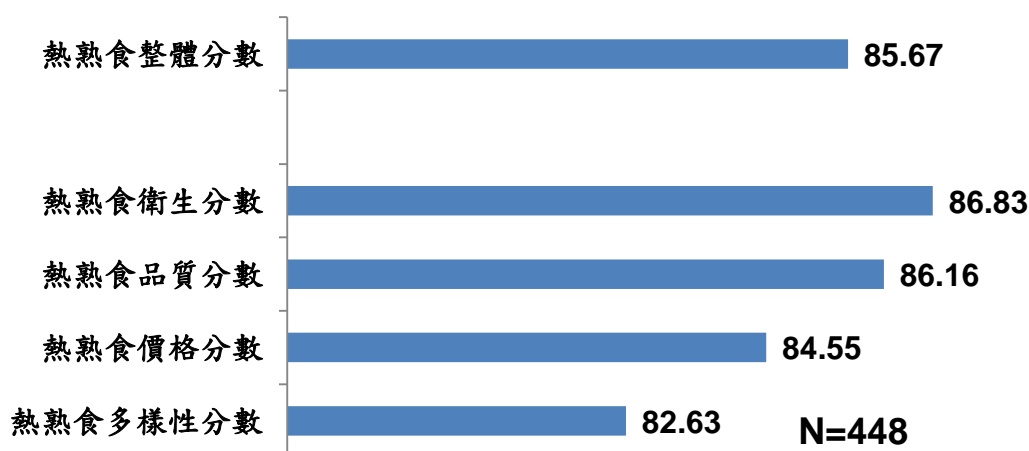


圖 5-2-7：湖口服務區熱熟食滿意度分數

8. 其他服務設施⁵⁰

湖口服務區受訪者中，有使用其他服務設施者，對「漂書站」滿意度分數最高（93.33分）。其次依序為「服務區賣場內指引標示」（91.71分）、「行動支付便利性」（90.63分）、「服務台人員服務態度」（89.81分）、「銷售人員服務態度」（89.52分）、「服務台所提供的各項服務」（89.50分）、「駕駛人休息室」（88.89分）、「友善環境設施完整度」（87.08分）、「無線上網」（87.06分）及「哺集乳室」（83.33分），較為落後的服務項目則為「胎紋胎壓檢測儀器借用服務」（80.00分）。

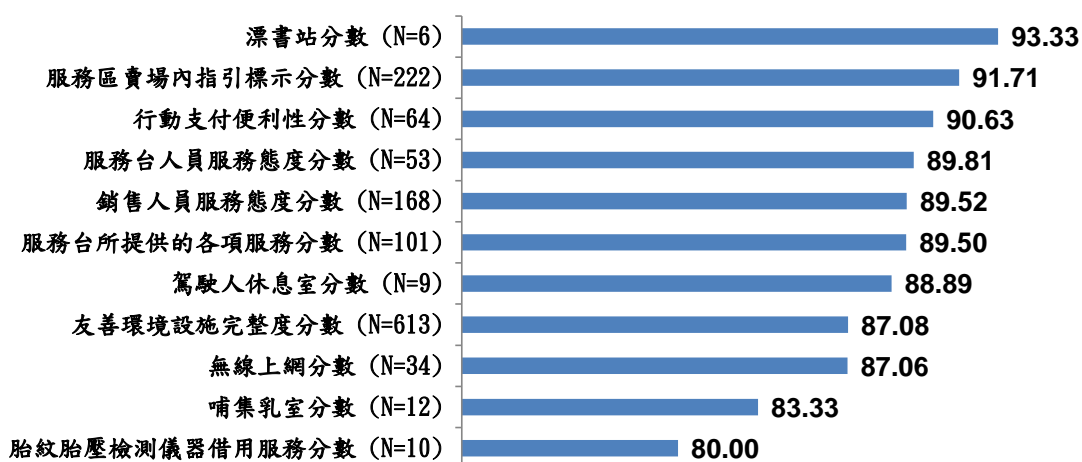


圖 5-2-8：湖口服務區其他服務設施滿意度分數

9. 防疫應變作為

湖口服務區受訪者中，對服務區防疫應變作為的整體滿意度分數為 89.59 分，各項防疫應變作為中，以「配合政府防疫政策，要求進入大廳者一律配戴口罩」滿意度分數最高（90.18 分），其次則為「服務區公共使用餐桌加設隔板或採行間隔座位，防止飛沫傳染」（89.79 分）及「服務大廳入口處提供乾洗液或 75%酒精供民眾自行洗手消毒」（89.53 分），再其次為「服務區大廳統一管制用路人進出動線，進行全面體溫量測作業，並拒絕體溫超過 37.5 度者入內」（89.49 分）與「賣場結帳區，地上標示安全距離措施」（89.10 分）。

⁵⁰ 各服務區於 5/15 之後疫情期間，包括駕駛人休息室、漂書站、祈禱室、淋浴間、娃娃機、按摩椅、國道資訊補給站 DM 及路況查詢(觸碰式螢幕)皆暫時停止服務，因此 8 月之後訪問的駕駛人休息室和漂書站資料皆予以刪除。

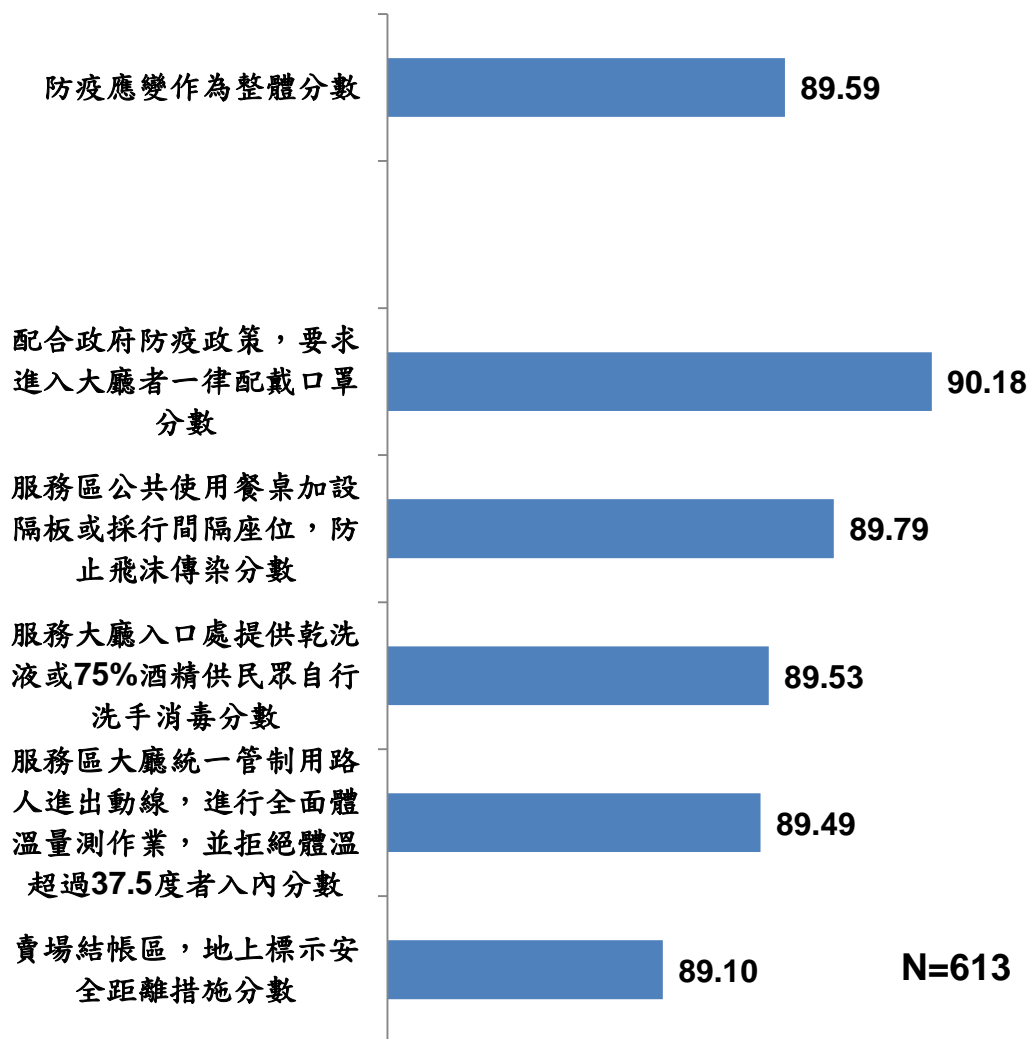


圖 5-2-9：湖口服務區防疫應變作為滿意度分數

(二) 湖口服務區滿意度評價分析

1. 戶外休憩區

在戶外休憩區類別中，有近九成三的受訪者給予整體滿意程度正面評價（92.50%），7.18%受訪者認為尚可，0.33%有負面評價。戶外休憩區各項目中，正面評價最高的項目為「戶外休憩區清潔度」（93.96%），其次是「戶外休憩區景觀布置與環境美化」（93.47%）及「戶外休憩區動線安排」（92.33%），正面評價較低的項目則為「戶外休憩區座椅安排」（91.52%）。在負面評價方面，此類別各項目的負面評價介於 0.16%~0.33%之間。

各項目與基本資料進行交叉分析，並經由卡方檢定後可得知（詳見交叉分析表附表 3-1~3-5），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：受訪者性別對於戶外休憩區各項目評價並無顯著影響。

在年齡方面：受訪者年齡對於戶外休憩區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戶外休憩區各項目評價並無顯著影響。

表 5-2-1：湖口服務區戶外休憩區評價分析

	很滿意	滿意	正面評價	尚可	不滿意	很不滿意	負面評價
	%						
	N=613						
戶外休憩區整體滿意程度	45.02%	47.47%	92.50%	7.18%	0.33%		0.33%
戶外休憩區清潔度	48.78%	45.19%	93.96%	6.04%			0.00%
戶外休憩區景觀布置與環境美化	44.86%	48.61%	93.47%	6.36%	0.16%		0.16%
戶外休憩區動線安排	46.17%	46.17%	92.33%	7.50%	0.16%		0.16%
戶外休憩區座椅安排	44.21%	47.31%	91.52%	8.16%	0.33%		0.33%

2. 停車場

在停車場類別中，有九成二的受訪者給予整體滿意程度正面評價（92.01%），7.50%受訪者認為尚可，0.49%有負面評價。在此類別中，有九成五的受訪者給予「停車場清潔滿意程度」項目正面評價（95.11%），4.89%受訪者認為尚可。至於「停車場行車引導及管理」項目，則有近九成一的受訪者給予正面評價（90.54%），8.97%受訪者認為尚可，0.49%有負面評價。

各項目與基本資料進行交叉分析，並經由卡方檢定後可得知（詳見交叉分析表附表 3-6~3-8），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：受訪者教育程度對於停車場各項目評價並無顯著影響。

表 5-2-2：湖口服務區停車場評價分析

	很滿意	滿意	正面評價	尚可	不滿意	很不滿意	負面評價
	%						
	N=613						
停車場整體滿意程度	46.49%	45.51%	92.01%	7.50%	0.49%		0.49%
停車場清潔滿意程度	49.10%	46.00%	95.11%	4.89%			0.00%
停車場行車引導及管理	42.74%	47.80%	90.54%	8.97%	0.49%		0.49%

3. 公共廁所設備⁵¹

公共廁所設備類別中，九成二的使用者給予整體滿意程度正面評價(92.43%)，7.57%使用者認為尚可。其中有使用女生廁所者有 89.50%給予正面評價，有使用男生廁所者有 94.10%給予正面評價，兩者間分數經檢定後有顯著差異。在此類別中，正面評價最高的項目為「洗手台清潔度」(93.63%)，其次為「廁間設備貼心度」(91.39%)，最低的項目則為「廁間清潔度」(90.36%)。在負面評價方面，僅「廁間設備貼心度」與「廁間清潔度」有負面評價(皆為 0.17%)。

各項目與基本資料進行交叉分析，並經由卡方檢定後可得知（詳見交叉分析表附表 3-9~3-12），除受訪者性別對於公共廁所整體有顯著差異之外，其餘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：受訪者性別對於公共廁所整體有顯著差異，男性滿意度(94.3%)顯著高於女性(89.5%)，其餘各項目評價並無顯著影響。

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。

⁵¹ 湖口服務區在訪問期間進行公廁新建工程，(南下)109年10月14日至110年12月底，(北上)109年8月3日至110年12月底。

表 5-2-3：湖口服務區公共廁所設備評價分析

	很滿意	滿意	正面評價	尚可	不滿意	很不滿意	負面評價
	%						
	N=581						
公共廁所整體滿意程度	46.13%	46.30%	92.43%	7.57%			0.00%
女廁整體滿意程度	40.64%	48.86%	89.50%	10.50%			0.00%
男廁整體滿意程度	49.26%	44.84%	94.10%	5.90%			0.00%
洗手台清潔度	50.09%	43.55%	93.63%	6.37%			0.00%
廁間設備貼心度	48.19%	43.20%	91.39%	8.43%	0.17%		0.17%
廁間清潔度	46.64%	43.72%	90.36%	9.47%	0.17%		0.17%

4. 用餐區

用餐區類別整體滿意度中，有近九成三的使用者給予正面評價（92.79%），7.01%使用者認為尚可，0.20%給予負面評價。在此類別中，正面評價比率最高的項目為「用餐區清潔度」及「用餐區服務人員儀容衛生」（皆為 94.39%），至於「用餐區服務人員結帳速度」比例相對較低（91.98%）。在負面評價方面，僅「用餐區清潔度」（0.20%）及「用餐區服務人員結帳速度」（0.60%）有負面評價。

各項目與基本資料進行交叉分析，並經由卡方檢定後可得知（詳見交叉分析表附表 3-13~3-16），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：受訪者性別對於用餐區各項目評價並無顯著影響。

在年齡方面：受訪者年齡對於用餐區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用餐區各項目評價並無顯著影響。

表 5-2-4：湖口服務區用餐區評價分析

	很滿意	滿意	正面評價	尚可	不滿意	很不滿意	負面評價
	%						
	N=499						
用餐區整體滿意度	48.30%	44.49%	92.79%	7.01%	0.20%		0.20%
用餐區清潔度	53.31%	41.08%	94.39%	5.41%	0.20%		0.20%
用餐區服務人員儀容衛生	52.30%	42.08%	94.39%	5.61%			0.00%
用餐區服務人員結帳速度	49.50%	42.48%	91.98%	7.41%	0.40%	0.20%	0.60%

5. 密封包裝食品

在密封包裝食品類別的整體滿意度上，有九成五的購買者給予正面評價（95.48%），4.52%購買者認為尚可。在類別各項目中，正面評價比率最高者為「密封包裝食品衛生」（96.08%），其次是「密封包裝食品品質」（94.58%），正面評價比率最低者則為「密封包裝食品多樣性」及「密封包裝食品價格」（皆為 92.77%）。在負面評價方面，僅「密封包裝食品品質」及「密封包裝食品價格」有負面評價（皆為 0.30%）。

各項目與基本資料進行交叉分析，並經由卡方檢定後可得知（詳見交叉分析表附表 3-17~3-21），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：受訪者性別對於密封包裝食品各項目評價並無顯著影響。

在年齡方面：受訪者年齡對於密封包裝食品各項目評價並無顯著影響。

在教育程度方面：受訪者教育程度對密封包裝食品各項目評價無顯著影響。

表 5-2-5：湖口服務區密封包裝食品評價分析

	很滿意	滿意	正面評價	尚可	不滿意	很不滿意	負面評價
	%						
	N=332						
密封包裝食品整體滿意度	48.80%	46.69%	95.48%	4.52%			0.00%
密封包裝食品衛生	46.99%	49.10%	96.08%	3.92%			0.00%
密封包裝食品品質	47.29%	47.29%	94.58%	5.12%	0.30%		0.30%
密封包裝食品多樣性	45.78%	46.99%	92.77%	7.23%			0.00%
密封包裝食品價格	44.88%	47.89%	92.77%	6.93%	0.30%		0.30%

6. 熱熟食

熱熟食類別的整體滿意度，有近八成八購買者給予正面評價（87.50%），11.61%購買者認為尚可，0.89%給予負面評價。類別中各項目，正面評價比率最高的項目為「熱熟食衛生」（90.63%），其次是「熱熟食品質」（87.95%）及「熱熟食價格」（83.04%），比率較低的項目則為「熱熟食多樣性」（76.12%）。至於負面評價部分，除「熱熟食品質」無負面評價之外，其餘各項目之負面評價介於 0.22%~2.46%之間。

各項目與基本資料進行交叉分析，並經由卡方檢定後可得知（詳見交叉分析表附表 3-22~3-26），年齡對於「熱熟食品質」滿意度有顯著影響，其餘各項目

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：受訪者性別對於熱熟食各項目評價並無顯著影響。

在年齡方面：60 歲以上對於「熱熟食品質」滿意度「尚可」顯著較高（41.7%）。

在教育程度方面：受訪者教育程度對於熱熟食各項目評價並無顯著影響。

表 5-2-6：湖口服務區熱熟食評價分析

	很滿意	滿意	正面評價	尚可	不滿意	很不滿意	負面評價
	%						
	N=448						
熱熟食整體滿意度	41.74%	45.76%	87.50%	11.61%	0.89%		0.89%
熱熟食衛生	43.75%	46.88%	90.63%	9.15%	0.22%		0.22%
熱熟食品質	42.86%	45.09%	87.95%	12.05%			0.00%
熱熟食價格	40.40%	42.63%	83.04%	16.29%	0.67%		0.67%
熱熟食多樣性	39.51%	36.61%	76.12%	21.43%	2.46%		2.46%

7. 其他服務設施⁵²

在其他服務設施中，「漂書站」正面評價比率最高（100.00%），其次依序為「服務台人員服務態度」（98.11%）、「服務台所提供的各項服務」（98.02%）、「服務區賣場內指引標示」（97.75%）、「銷售人員服務態度」（94.64%）、「友善環境設施完整度」（90.38%）、「行動支付便利性」（89.06%）、「駕駛人休息室」（88.89%）、「無線上網」（88.24%）及「哺集乳室」（83.33%）；正面評價比率較落後的項目則為「胎紋胎壓檢測儀器借用服務」（70.00%）。

至於負面評價部分，僅「友善環境設施完整度」（0.16%）以及「無線上網」（2.94%）有負面評價。

各項目與基本資料進行交叉分析，並經由卡方檢定後可得知（詳見交叉分析表附表 3-27~3-37），身份（（駕駛／乘客）對於「服務台人員服務態度」滿意度有顯著影響，其餘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：受訪者性別對於其他服務設施各項目評價並無顯著影響。

在年齡方面：受訪者年齡對於其他服務設施各項目評價並無顯著影響。

⁵² 各服務區於 5/15 之後疫情期間，包括駕駛人休息室、漂書站、祈禱室、淋浴間、娃娃機、按摩椅、國道資訊補給站 DM 及路況查詢（觸碰式螢幕）皆暫時停止服務，因此 8 月之後訪問的駕駛人休息室和漂書站資料皆予以刪除。

在教育程度方面：受訪者教育程度對其他服務設施各項目評價無顯著影響。

表 5-2-7：湖口服務區其他服務設施評價分析

	很滿意	滿意	正面評價	尚可	不滿意	很不滿意	負面評價	N=
	%							
漂書站	66.67%	33.33%	100.00%				0.00%	6
服務台人員服務態度	50.94%	47.17%	98.11%	1.89%			0.00%	53
服務台所提供的各項服務	49.50%	48.51%	98.02%	1.98%			0.00%	101
服務區賣場內指引標示	60.81%	36.94%	97.75%	2.25%			0.00%	222
銷售人員服務態度	52.98%	41.67%	94.64%	5.36%			0.00%	168
友善環境設施完整度	45.19%	45.19%	90.38%	9.46%	0.16%		0.16%	613
行動支付便利性	64.06%	25.00%	89.06%	10.94%			0.00%	64
駕駛人休息室	55.56%	33.33%	88.89%	11.11%			0.00%	9
無線上網	50.00%	38.24%	88.24%	8.82%	2.94%		2.94%	34
哺集乳室	33.33%	50.00%	83.33%	16.67%			0.00%	12
胎紋胎壓檢測儀器借用服務	30.00%	40.00%	70.00%	30.00%			0.00%	10

8. 服務區防疫應變作為

防疫應變作為類別中，「服務區配合防疫政策執行防疫應變作為整體滿意度」有 95.76%受訪者給予正面評價，有 4.24%的受訪者認為表現尚可。各項防疫應變作為中以「配合政府防疫政策，要求進入大廳者一律配戴口罩」正面評價最高（96.08%），其次則為「服務區公共使用餐桌加設隔板或採行間隔座位，防止飛沫傳染」（95.76%）、「服務大廳入口處提供乾洗液或 75%酒精供民眾自行洗手消毒」及「服務區大廳統一管制用路人進出動線，進行全面體溫量測作業，並拒絕體溫超過 37.5 度者入內」（皆為 95.11%），再其次為「賣場結帳區，地上標示安全距離措施」（94.45%）。在負面評價方面，除「服務區大廳統一管制用路人進出動線，進行全面體溫量測作業，並拒絕體溫超過 37.5 度者入內」無負面評價外，其餘各項目負面評價介於 0.16%~0.49%之間。

各項目與基本資料進行交叉分析，並經由卡方檢定後可得知（詳見交叉分析表附表 3-38~3-43），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：受訪者性別對於防疫應變作為各項目評價並無顯著影響。

在年齡方面：受訪者年齡對於防疫應變作為各項目評價並無顯著影響。

在教育程度方面：受訪者教育程度對防疫應變作為各項目評價無顯著影響。

表 5-2-8：湖口服務區防疫應變作為滿意度評價分析

	很滿意	滿意	正面評價	尚可	不滿意	很不滿意	負面評價
	%						
	N=613						
防疫應變作為整體滿意度	52.20%	43.56%	95.76%	4.24%			0.00%
配合政府防疫政策，要求進入大廳者一律配戴口罩	54.81%	41.27%	96.08%	3.92%			0.00%
服務區公共使用餐桌加設隔板或採行間隔座位，防止飛沫傳染	53.34%	42.41%	95.76%	4.08%	0.16%		0.16%
服務大廳入口處提供乾洗液或 75%酒精供民眾自行洗手消毒	52.69%	42.41%	95.11%	4.73%	0.16%		0.16%
服務區大廳統一管制用路人進出動線，進行全面體溫量測作業，並拒絕體溫超過 37.5 度者入內	52.37%	42.74%	95.11%	4.89%			0.00%
賣場結帳區，地上標示安全距離措施	51.55%	42.90%	94.45%	5.06%	0.49%		0.49%

(三) 意見與建議彙整

以下為 110 年度調查中，於湖口服務區填答問卷之民眾，共有 23 位受訪者對該服務區各項目不滿意而提出之意見與建議，依各類別項目彙整如下：

表 5-2-9：湖口服務區意見與建議

序號	意見與建議	次數
	1.戶外休憩區	
1	顏色單調，沒什麼燈光造景（北站 5/8，15:44）	1
2	戶外座位太少（南站 8/4，13:14）	1
	2.停車場	
1	停車格太小（北站 5/6，13:20）	1
2	停車格太少（南站 8/4，13:25）	1
3	單向沒得迴轉（南站 8/4，13:16）	1
4	大小車分開（北站 5/8，15:44）	1
	3.公共廁所	
1	地板有尿漬（北站 8/4，12:36）	1
2	洗手乳都在牆邊，沒在水龍頭旁邊，很不方便（南站 8/7，11:28）	1
	4.用餐區	
1	買一杯咖啡，不忙也買了 30 分鐘（北站 5/6，16:01）	1
2	上一個人使用後的桌子上留有殘渣（北站 5/8，15:16）	1
3	用餐區服務人員臭臉（北站 5/8，10:53）	1
4	結帳速度太慢（北站 5/8，13:06）	1
	5.密封包裝食品	
1	價格太貴（北站 5/6，14:25）	1
2	化工添加物很多（北站 5/6，16:01）	1
	6.熱熟食	
1	選擇太少（北站 5/6，12:47）（北站 5/6，14:25）（北站 5/6，16:01）（北站 5/8，10:53）（南站 5/8，11:48）（北站 5/8，12:56）（北站 5/8，13:50）（北站 8/4，12:38）（南站 8/4，16:26）（南站 8/7，13:18）	10
2	裝潢很美，可是東西太少，只有摩斯漢堡、四海遊龍和一家便當店。應該要多一些輕食沙拉類、雞胸肉這方面的（北站 5/6，13:26）	1
3	價格太貴（北站 5/8，15:16）	1
	7.其他設備	
1	無線上網訊號弱（南站 5/8，16:02）	1
2	友善環境設施不夠完整（北站 5/8，15:44）	1

(四) 湖口服務區重要度與滿意度分析排序暨管理矩陣

本次調查發現，湖口服務區的 6 大類、26 項服務項目（不包含其他服務設施項目），依重要度分析發現，6 大類重要程度排名依序為公共廁所、停車場、用餐區、戶外休憩區、熱熟食、密封包裝食品。而滿意度評價方面，受訪者認為最滿意的前三項服務項目分別為「用餐區清潔度」、「用餐區服務人員儀容衛生」及「密封包裝食品整體」。而最不滿意的三項項目分別為「熱熟食整體」、「熱熟食價格」、「熱熟食多樣性」。

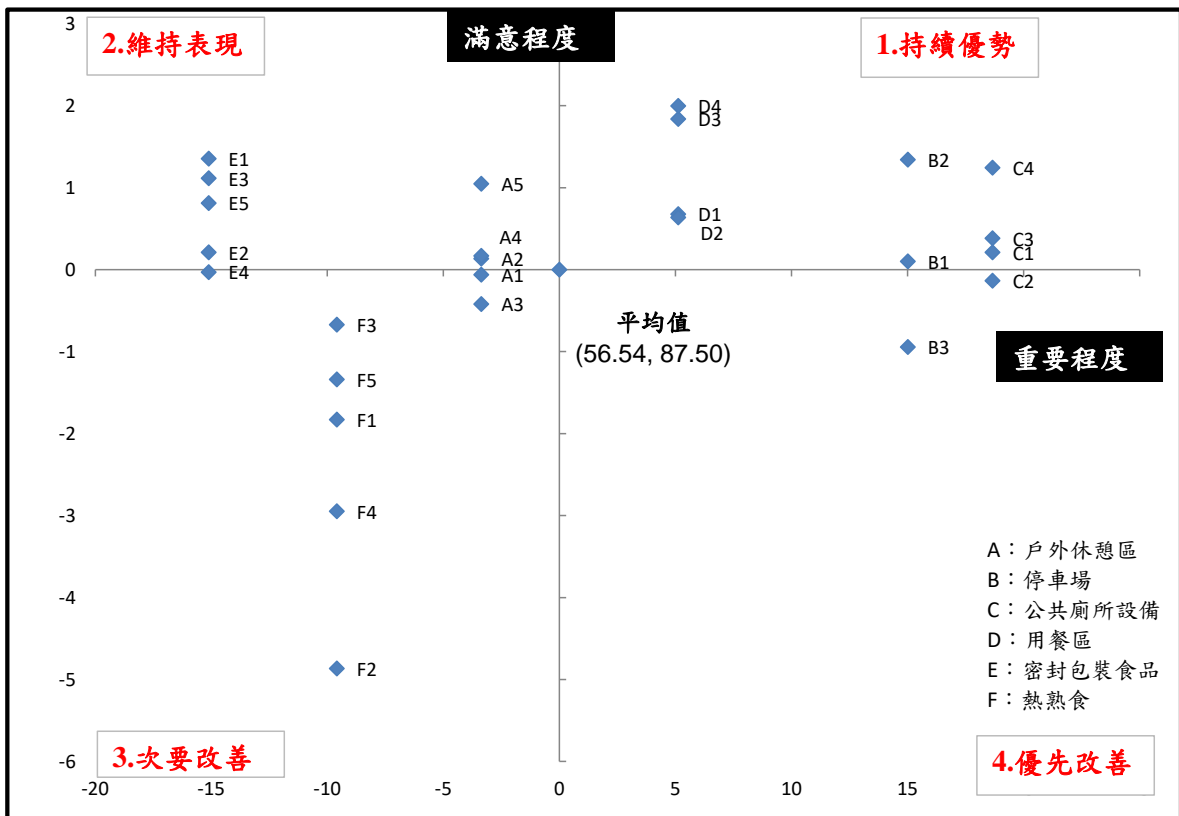


圖 5-2-10：湖口服務區管理矩陣

表 5-2-10：湖口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	D4 用餐區清潔度	61.66	3	89.50	1
	D3 用餐區服務人員儀容衛生	61.66	3	89.34	2
	B2 停車場清潔	71.56	2	88.84	4
	C4 洗手台清潔度	75.20	1	88.74	5
	D1 用餐區整體	61.66	3	88.18	9
	D2 用餐區服務人員結帳速度	61.66	3	88.14	10
	C3 廁間設備貼心度	75.20	1	87.88	11
	C1 公共廁所整體滿意度	75.20	1	87.71	12
	B1 停車場整體	71.56	2	87.60	16
維持表現	E1 密封包裝食品整體	41.44	6	88.86	3
	E3 密封包裝食品衛生	41.44	6	88.61	6
	A5 戶外休憩區清潔度	53.18	4	88.55	7
	E5 密封包裝食品品質	41.44	6	88.31	8
	E2 密封包裝食品多樣性	41.44	6	87.71	12
	A4 戶外休憩區動線安排	53.18	4	87.67	14
	A2 戶外休憩區景觀布置	53.18	4	87.63	15
次要改善	E4 密封包裝食品價格	41.44	6	87.47	17
	A1 戶外休憩區整體	53.18	4	87.44	18
	A3 戶外休憩區座椅安排	53.18	4	87.08	20
	F3 熱熟食衛生	46.95	5	86.83	21
	F5 熱熟食品質	46.95	5	86.16	23
	F1 熱熟食整體	46.95	5	85.67	24
	F4 熱熟食價格	46.95	5	84.55	25
	F2 熱熟食多樣性	46.95	5	82.63	26
優先改善	C2 廁間清潔度	75.20	1	87.37	19
	B3 停車場行車引導及管理	71.56	2	86.56	22

湖口服務區之服務項目管理矩陣表現如下：

1. 持續優勢區

用餐區清潔度、用餐區服務人員儀容衛生、停車場清潔、洗手台清潔度、用餐區整體、用餐區服務人員結帳速度、廁間設備貼心度、公共廁所整體及停車場整體滿意度。上述項目是受訪者重視且滿意度高之項目，需持續維持優勢表現。

2. 維持表現區

密封包裝食品整體、密封包裝食品衛生、戶外休憩區清潔度、密封包裝食品品質、密封包裝食品多樣性、戶外休憩區動線安排及戶外休憩區景觀布置。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」。

3. 次要改善區

密封包裝食品價格、戶外休憩區整體、戶外休憩區座椅安排、熱熟食衛生、熱熟食品質、熱熟食整體、熱熟食價格及熱熟食多樣性。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。

4. 優先改善區

廁間清潔度與停車場行車引導及管理，此兩個項目為受訪者重視，但滿意度(表現)相對較落後之服務，應為服務區提升服務品質之重點項目，同時，改善此區域品質對提升亦有最大之正面影響。

(五) 湖口服務區歷年比較

在歷年比較方面，使用由 105 年至 110 年均有詢問之問項（共 31 項）進行整體服務項目平均分數計算。與前期調查（109 年下半年）結果相較，湖口服務區平均分數增加 5.69 分，與去年同期調查（109 上半年）結果相較，平均分數則是減少 0.21 分。從趨勢圖來看，湖口服務區從 105 上半年至 106 上半年，平均分數呈現穩定上昇的趨勢，但在 106 年下半年有所下降，107 年下半年之後回升，109 年下半年降至 81.84 的新低點，本次調查則回升至 87.53。（全部 46 項平均分數為 87.95 分⁵³）

表 5-2-11：湖口服務區整體服務項目平均分數歷年比較

湖口服務區整體服務品質平均評分										
105 年 上半年 (1)	105 年 下半年 (2)	106 年 上半年 (3)	106 年 下半年 (4)	107 年 下半年 (5)	108 年 下半年 (6)	109 年 上半年 (7)	109 年 下半年 (8)	110 年(9)	前期 比較 (9)-(8)	同期 比較 (9)-(7)
84.39	85.51	88.25	86.42	86.84	88.77	87.74	81.84	87.53	5.69	-0.21

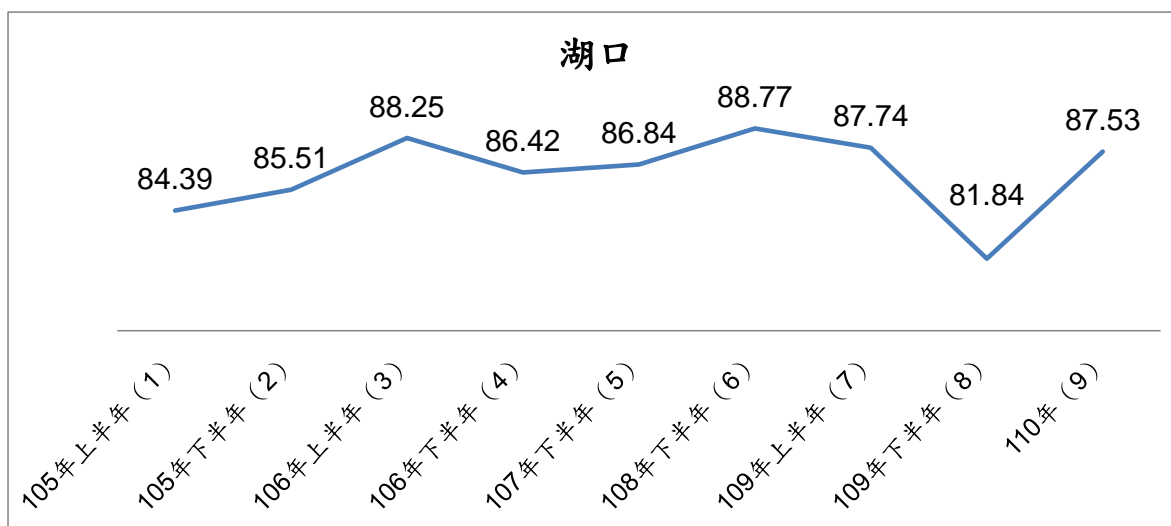


圖 5-2-11：湖口服務區趨勢圖

⁵³ 不包括 ePARKING 停車導引滿意度、ePARKING 停車協尋滿意度、免治馬桶滿意度等三個項目。

(六) 湖口服務區分數比較 (110年與109年平假日比較)

表 5-2-12：湖口服務區 110 年與 109 年平假日分數比較

類別	項目	110年整體	109上半年平日 (1)	109下半年假日 (2)	110年平日 (3)	110年假日 (4)	平日分數差距 (3)-(1)	假日分數差距 (4)-(2)
戶外休憩區	戶外休憩區整體滿意程度	87.44	88.59	82.43	87.45	87.43	-1.14	5.00
	戶外休憩區景觀布置與環境美化	87.63	88.59	80.55	87.71	87.56	-0.88	7.01
	戶外休憩區座椅安排	87.08	86.88	80.71	87.25	86.91	0.38	6.20
	戶外休憩區動線安排	87.67	87.73	79.84	87.84	87.49	0.11	7.65
	戶外休憩區清潔度	88.55	89.22	82.20	88.63	88.47	-0.59	6.27
停車場	停車場整體滿意程度	87.60	86.95	83.84	87.32	87.88	0.37	4.04
	停車場清潔滿意程度	88.84	86.95	84.55	88.37	89.32	1.41	4.77
	停車場行車引導及管理	86.56	85.31	80.47	85.95	87.17	0.64	6.70
公共廁所設備	公共廁所整體滿意程度	87.71	88.93	82.34	87.76	87.67	-1.18	5.33
	廁間清潔度	87.37	88.62	80.16	87.62	87.11	-1.00	6.95
	廁間設備貼心度	87.88	88.06	82.10	88.10	87.67	0.03	5.57
	洗手台清潔度	88.74	90.04	83.39	89.05	88.43	-0.99	5.04
用餐區	用餐區整體滿意程度	88.18	87.06	79.91	87.64	88.73	0.57	8.82
	用餐區服務人員結帳速度	88.14	88.17	82.86	87.95	88.33	-0.22	5.47
	用餐區服務人員儀容衛生	89.34	88.43	83.48	89.21	89.47	0.79	5.99
	用餐區清潔度	89.50	88.00	81.61	89.37	89.63	1.37	8.02
密封包裝食品	密封包裝食品整體滿意程度	88.86	88.24	83.88	87.47	90.11	-0.77	6.23
	密封包裝食品多樣性	87.71	87.29	81.09	86.33	88.97	-0.97	7.88
	密封包裝食品衛生	88.61	88.71	84.03	87.22	89.89	-1.49	5.86
	密封包裝食品價格	87.47	86.47	81.24	86.08	88.74	-0.39	7.50
	密封包裝食品品質	88.31	87.76	84.19	87.22	89.31	-0.55	5.12
熱熟食	熱熟食整體滿意程度	85.67	85.92	81.07	85.21	86.11	-0.72	5.04
	熱熟食多樣性	82.63	83.11	76.98	82.28	82.97	-0.82	5.99
	熱熟食衛生	86.83	86.70	81.27	86.03	87.60	-0.67	6.33
	熱熟食價格	84.55	83.59	78.54	83.74	85.33	0.15	6.79
	熱熟食品質	86.16	85.53	80.20	85.39	86.90	-0.15	6.70
其他服務滿意度	服務區賣場指引標示	91.71	90.31	84.44	92.18	91.25	1.88	6.81
	無線上網	87.06	86.18	80.00	88.57	86.67	2.39	6.67
	服務台所提供的各項服務	89.50	90.71	83.74	88.72	90.00	-1.99	6.26
	服務台人員服務態度	89.81	91.71	85.38	88.00	90.53	-3.71	5.15
	銷售人員服務態度	89.52	91.60	84.57	89.35	89.67	-2.25	5.10
	哺乳室	83.33	88.42	82.14	80.00	84.00	-8.42	1.86
	駕駛人休息室	88.89	88.45	81.99	100.00	87.50	11.55	5.51
	漂書站	93.33	88.66	80.72		93.33		12.61
	胎紋胎壓檢測儀器借用服務分數	80.00	89.09	81.59	73.33	82.86	-15.76	1.27
	行動支付便利性分數	90.63	89.82	82.50	91.82	90.00	2.00	7.50
	友善環境設施完整度分數	87.08	90.55	85.80	87.32	86.84	-3.23	1.04

(七) 湖口服務區未來期待新增服務意見彙整

本次調查共有 16 位受訪者明確表達意見，有 5 位受訪者希望能「增加飲食的種類」，分別各有 1 位受訪者希望「景觀美化」、「兒童遊戲區」、「增加停車位」、「汽車充電座」、「停車區到賣場或廁所希望有遮雨棚」、「服務台遺失物或者臨時事項可在室外跑馬燈公告」、「郵務寄送貨品服務」、「加賣地方特產品」、「希望有手機充電線販售」、「按摩區」及「防疫設施需要再加強」。

表 5-2-13：湖口服務區未來期待新增服務

序號	意見與建議	次數
	未來期待服務區新增之服務	
1	增加飲食的種類	5
2	景觀美化	1
3	兒童遊戲區	1
4	增加停車位	1
5	汽車充電座	1
6	停車區到賣場或廁所希望有遮雨棚，下大雨都濕了	1
7	服務台遺失物或者臨時事項可在室外跑馬燈公告	1
8	郵務寄送貨品服務	1
9	加賣地方特產品	1
10	希望有手機充電線販售	1
11	按摩區	1
12	防疫設施需要再加強	1

(八) 湖口服務區分析小結

110 年度調查，湖口服務區整體服務項目平均分數為 87.53 分(共 31 項)，若與前期調查結果相較，平均分數增加 5.69 分，與去年同期相比，分數則減少 0.21 分。下表為湖口服務區各類別評比最高分及最低分的項目，以及矩陣分析須「優先改善」項目，整體來說，湖口服務區評比分數較高分的項目大都與清潔衛生有關。

在本次調查中，湖口服務區各評比項目中以「漂書站」滿意度分數最高(93.33 分)⁵⁴；而分數最低的項目則為「胎紋胎壓檢測儀器借用服務」(80.00 分)。

而經由矩陣分析後，湖口服務區優先改善的項目為「廁間清潔度」以及「停車場行車引導及管理」，建議服務區後續可針對這些項目持續加強。

表 5-2-14：湖口服務區分析小結

服務項目滿意度評比						
評比類別	最高分項目			最低分項目		
	項目	分數	正面評價 (%)	項目	分數	正面評價 (%)
各項設施滿意度	防疫應變作為整體	89.59	95.76%	熱熟食整體	85.67	87.50%
戶外休憩區	清潔度	88.55	93.96%	座椅安排	87.08	91.52%
停車場	清潔度	88.84	95.11%	行車引導及管理	86.56	90.54%
公共廁所設備	洗手台清潔度	88.74	93.63%	廁間清潔度	87.37	90.36%
用餐區	清潔度	89.50	94.39%	服務人員結帳速度	88.14	91.98%
密封包裝食品	衛生	88.61	96.08%	價格	87.47	92.77%
熱熟食	衛生	86.83	90.63%	多樣性	82.63	76.12%
其他服務設施	漂書站	93.33	100.00%	胎紋胎壓檢測儀器借用服務	80.00	70.00%
防疫應變作為	配合政府防疫政策，要求進入大廳者一律配戴口罩	90.18	96.08%	賣場結帳區，地上標示安全距離措施	89.10	94.45%
矩陣分析						
優先改善項目 (重要度高、滿意度低)		廁間清潔度、停車場行車引導及管理				

⁵⁴ 各服務區於 5/15 之後疫情期間，包括駕駛人休息室、漂書站、祈禱室、淋浴間、娃娃機、按摩椅、國道資訊補給站 DM 及路況查詢(觸碰式螢幕)皆暫時停止服務，因此 8 月之後訪問的駕駛人休息室和漂書站資料皆予以刪除。

三、 泰安服務區⁵⁵

(一) 各服務項目滿意度分數評比

1. 各項設施滿意度評分

泰安服務區評比項目中，以「防疫應變作為」整體滿意度分數最高（92.34分），其他項目滿意度分數依序為「停車場」整體滿意度、「戶外休憩區」整體滿意度（皆為90.96分）、「密封包裝食品」整體滿意度（90.43分）、「用餐區」整體滿意度（90.08分）及「熱熟食」整體滿意度（89.04分），而以「公共廁所」整體滿意度分數最低（87.70分）。

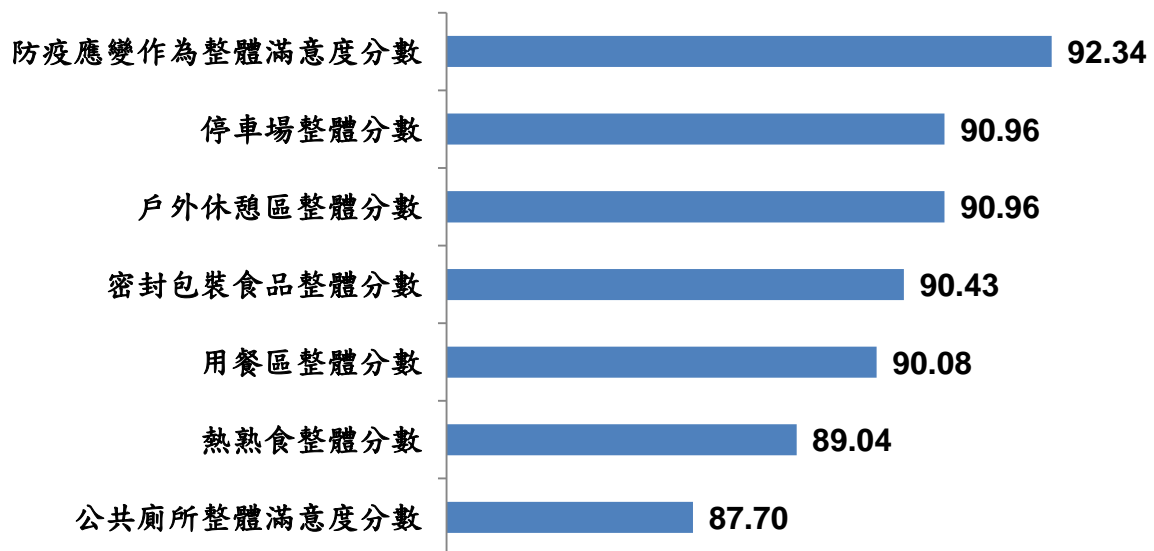


圖 5-3-1：泰安服務區各項設施滿意度分數

2. 戶外休憩區

泰安服務區戶外休憩區整體滿意度分數為90.96分。在此項類別中，「戶外休憩區清潔度」得到的分數最高（91.57分），其次則為「戶外休憩區景觀布置與環境美化」（90.57分）及「戶外休憩區動線安排」（89.85分），而「戶外休憩區座椅安排」得分最低（89.29分）。

⁵⁵ 泰安服務區在5/15疫情升級前及8/3疫情降級後皆有進行訪問。110年3月2日至110年10月31日進行北站小客車停車場廁所增建及整建工程，110年7月13日至110年11月10日進行房舍修繕與南、北站廁所增設免治馬桶工程。

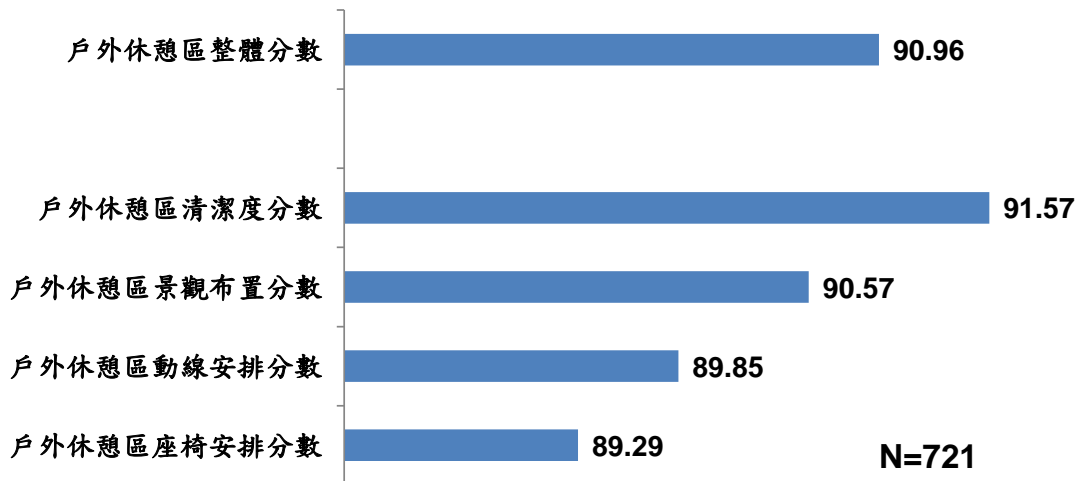


圖 5-3-2：泰安服務區戶外休憩區各分項滿意度分數

3. 停車場⁵⁶

在停車場類別中，泰安服務區的停車場整體滿意度分數為 90.96 分。「停車場清潔」滿意度分數為 91.07 分，高於「停車場行車引導及管理」的 89.54 分。

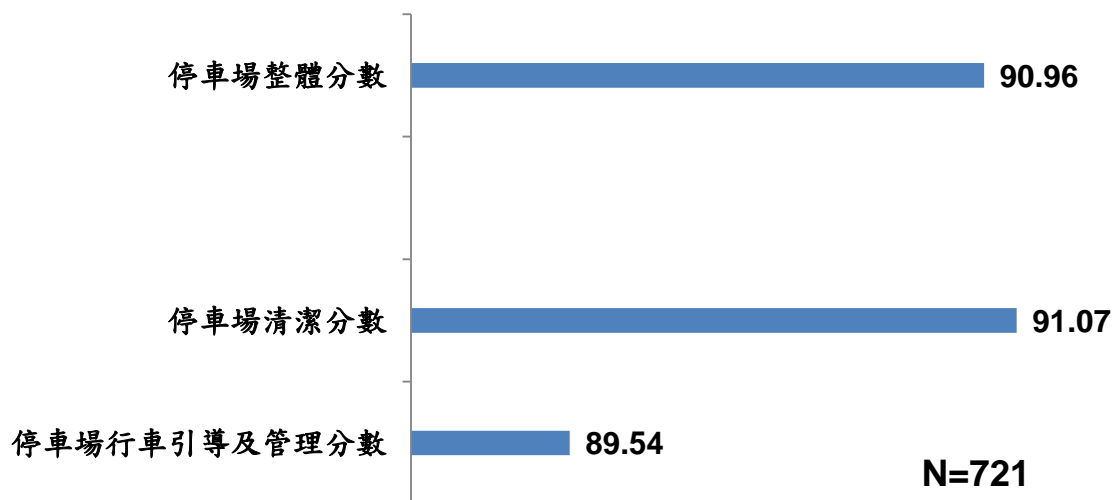


圖 5-3-3：泰安服務區停車場各分項滿意度分數

⁵⁶ 泰安服務區在 110 年 3 月 2 日至 110 年 10 月 31 日進行北站小客車停車場廁所增建及整建工程。

4. 公共廁所設備⁵⁷

在公共廁所設備滿意度方面，本次受訪曾使用公共廁所的受訪者共有 686 位，整體滿意度分數為 87.70 分，為泰安服務區所有整體服務評比項目當中，滿意度分數最低的類別。就分項項目來看，滿意度分數最高的項目為「洗手台清潔度」（88.13 分），其次是「廁間設備貼心度」（87.78 分），最低的項目則是「廁間清潔度」（87.61 分）。另分別針對有使用男女生廁所者，計算其對於公共廁所整體滿意度，男廁整體滿意度為 88.80 分，女廁整體滿意度為 86.02 分，兩者分數經檢定後無顯著差異。

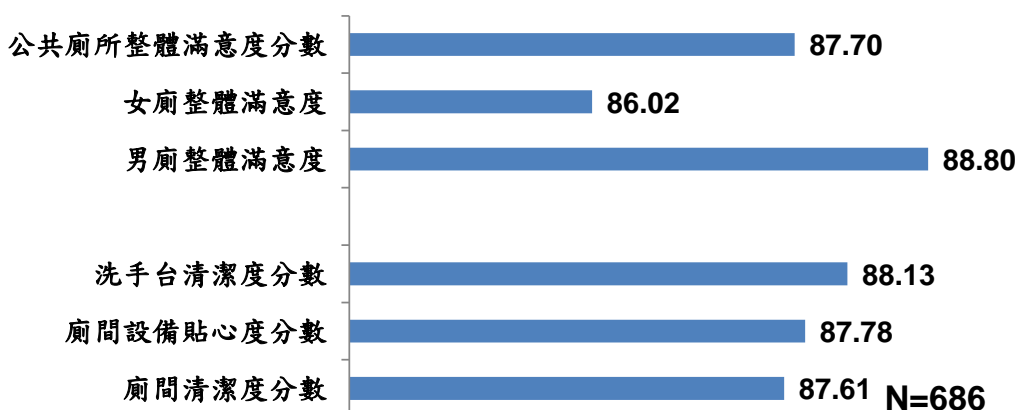


圖 5-3-4：泰安服務區公共廁所各分項滿意度分數

5. 用餐區

泰安服務區本次受訪曾使用用餐區的受訪者共有 649 位，用餐區之整體滿意度分數為 90.08 分。至於用餐區各項目評比中，最高分項目為「用餐區清潔度」（91.03 分），其次是「用餐區服務人員儀容衛生」（90.88 分）及「用餐區服務人員結帳速度」（90.23 分）。

⁵⁷ 泰安服務區在 110 年 3 月 2 日至 110 年 10 月 31 日進行北站小客車停車場廁所增建及整建工程，110 年 7 月 13 日至 110 年 11 月 10 日進行南、北站廁所增設免治馬桶工程。

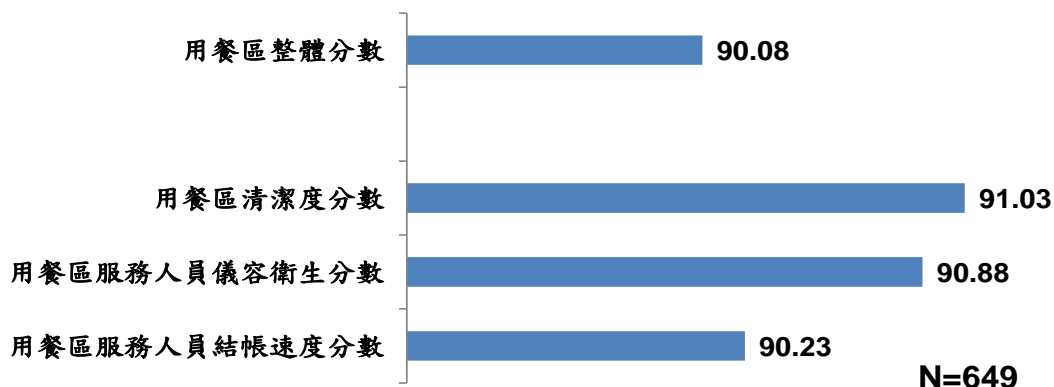


圖 5-3-5：泰安服務區用餐區各分項滿意度分數

6. 密封包裝食品整體滿意度

泰安服務區本次受訪曾購買密封包裝食品的受訪者共有 418 位，密封包裝食品整體滿意度分數為 90.43 分。而在此類別中，「密封包裝食品衛生」滿意度分數最高（90.72 分），其次是「密封包裝食品品質」（90.33 分）及「密封包裝食品多樣性」（89.67 分），而分數最低的則為「密封包裝食品價格」（89.23 分）。

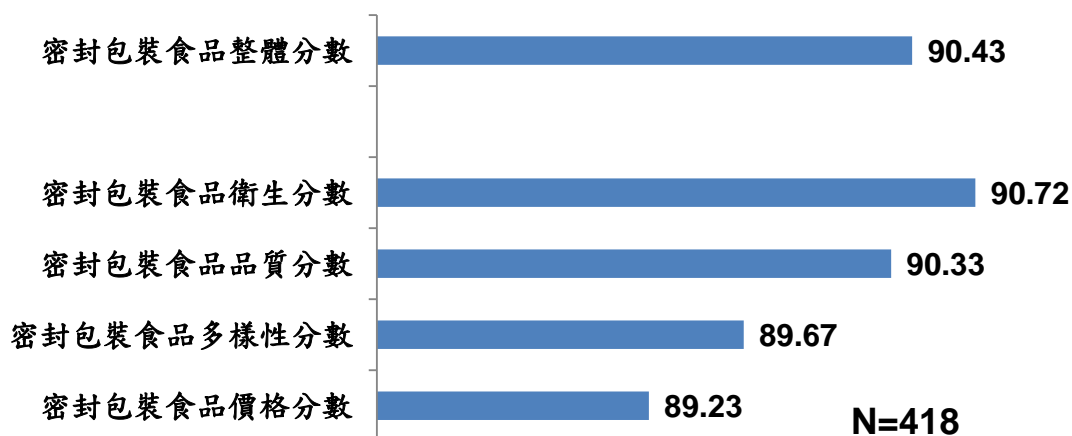


圖 5-3-6：泰安服務區密封包裝食品滿意度分數

7. 熱熟食整體滿意度

泰安服務區本次受訪曾購買熱熟食的受訪者共有 551 位，熱熟食整體滿意度分數為 89.04 分。至於熱熟食各項目評比，以「熱熟食衛生」滿意度分數最高（89.40 分），其次是「熱熟食品質」（88.75 分）及「熱熟食價格」（86.90 分），而「熱熟食多樣性」（86.24 分）分數較低。

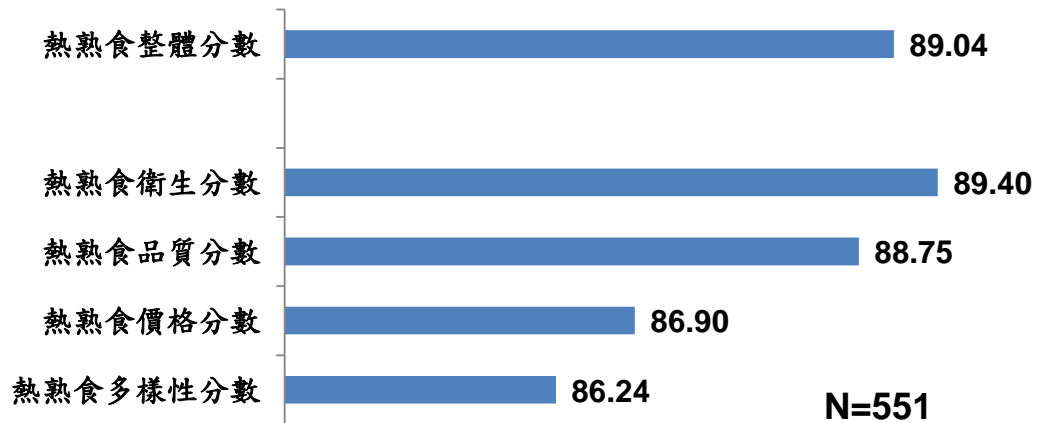


圖 5-3-7：泰安服務區熱熟食滿意度分數

8. 其他服務設施⁵⁸

泰安服務區受訪者中，有使用其他服務設施者，對「銷售人員服務態度」滿意度分數最高（91.51 分），其次依序為「服務區賣場內指引標示」（91.04 分）、「服務台人員服務態度」（90.91 分）、「服務台所提供的各項服務」（90.50 分）、「行動支付便利性」（88.89 分）、「友善環境設施完整度」（88.57 分）、「駕駛人休息室」（87.78 分）、「無線上網」（85.96 分）、「哺集乳室」（83.64 分）及「胎紋胎壓檢測儀器借用服務」（76.36 分），分數最低的服務設施則是「漂書站」（72.00 分）。

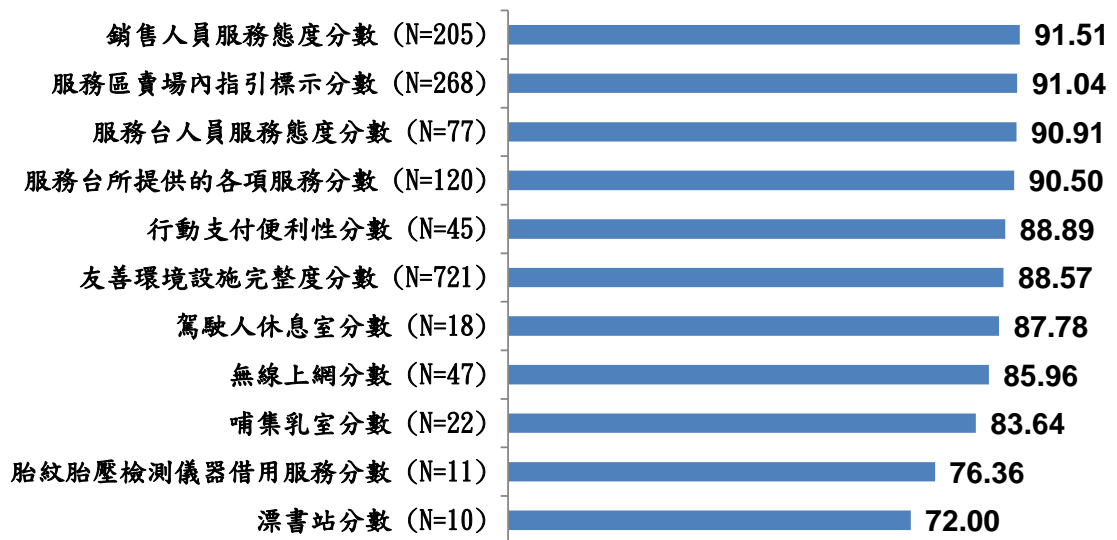


圖 5-3-8：泰安服務區其他服務設施滿意度分數

⁵⁸ 各服務區於 5/15 之後疫情期間，包括駕駛人休息室、漂書站、祈禱室、淋浴間、娃娃機、按摩椅、國道資訊補給站 DM 及路況查詢(觸碰式螢幕)皆暫時停止服務，因此 8 月之後訪問的駕駛人休息室和漂書站資料皆予以刪除。

9. 防疫應變作為

泰安服務區受訪者中，對服務區防疫應變作為的整體滿意度分數為 92.34 分，各項防疫應變作為中，以「配合政府防疫政策，要求進入大廳者一律配戴口罩」滿意度分數最高（93.18 分），其次則為「服務大廳入口處提供乾洗液或 75%酒精供民眾自行洗手消毒」（92.93 分）與「服務區大廳統一管制用路人進出動線，進行全面體溫量測作業，並拒絕體溫超過 37.5 度者入內」（92.51 分），再其次為「服務區公共使用餐桌加設隔板或採行間隔座位，防止飛沫傳染」（92.45 分）及「賣場結帳區，地上標示安全距離措施」（92.21 分）。

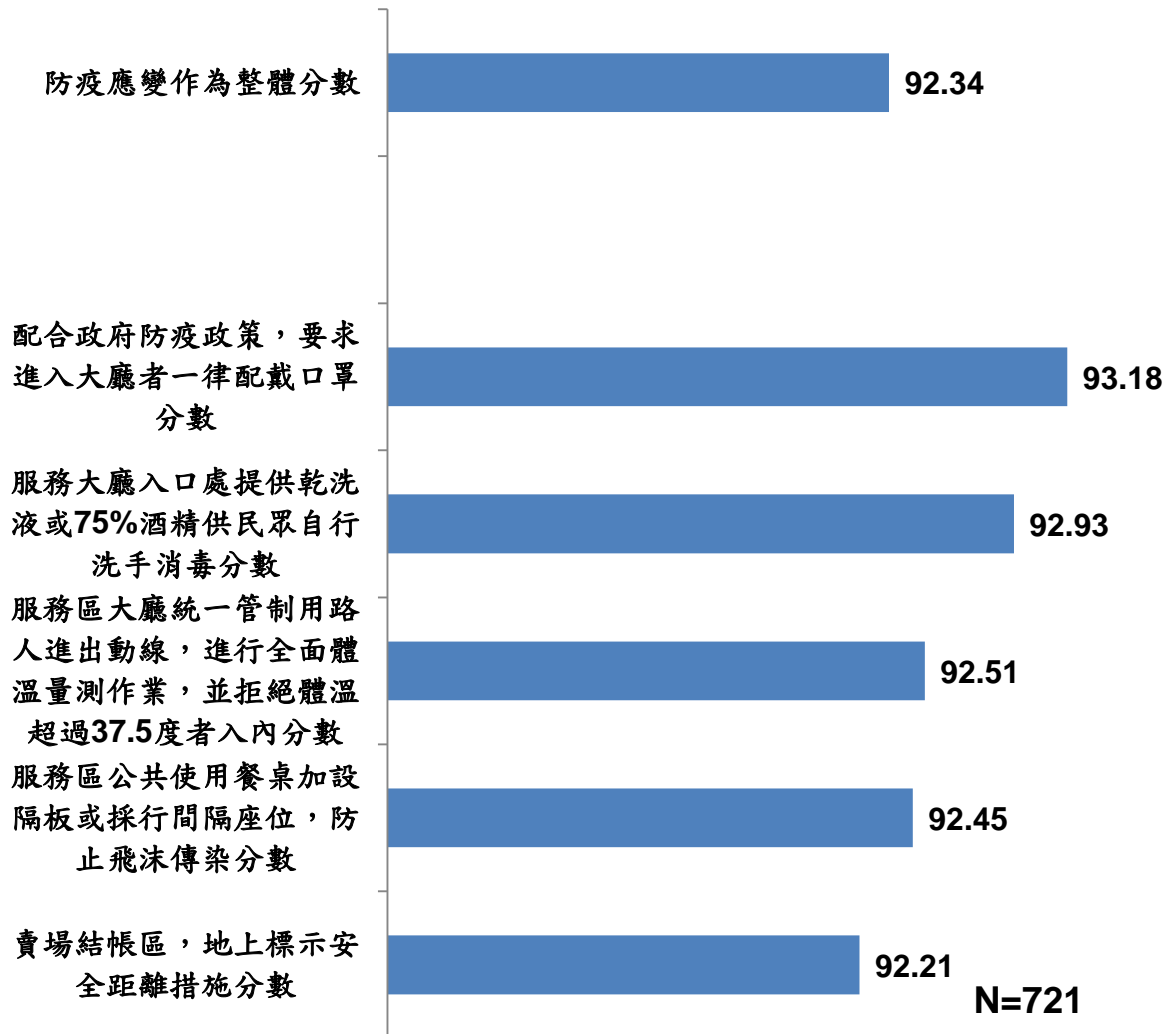


圖 5-3-9：泰安服務區防疫應變作為滿意度分數

(二) 泰安服務區滿意度評價分析

1. 戶外休憩區⁵⁹

在戶外休憩區類別中，有近九成六的受訪者對於整體滿意程度給予正面評價（95.98%），4.02%受訪者認為尚可。在各分項評比中，戶外休憩區正面評價最高的項目為「戶外休憩區清潔度」（96.81%），其次為「戶外休憩區景觀布置與環境美化」及「戶外休憩區動線安排」（皆為94.04%），正面評價較低的項目則為「戶外休憩區座椅安排」（91.82%）。至於負面評價部分，除「戶外休憩區景觀布置與環境美化」無負面評價外，其餘各項目負面評價皆為0.14%。

各項目與基本資料進行交叉分析，並經由卡方檢定後可得知（詳見交叉分析表附表4-1~4-5），到訪次數對於「戶外休憩區景觀布置與環境美化」滿意度有顯著差異，其餘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：受訪者性別對於戶外休憩區各項目評價並無顯著影響。

在年齡方面：受訪者年齡對於戶外休憩區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戶外休憩區各項目評價並無顯著影響。

表 5-3-1：泰安服務區戶外休憩區評價分析

	很滿意	滿意	正面評價	尚可	不滿意	很不滿意	負面評價
	%						
	N=721						
戶外休憩區整體滿意程度	58.81%	37.17%	95.98%	4.02%			0.00%
戶外休憩區清潔度	61.17%	35.64%	96.81%	3.05%	0.14%		0.14%
戶外休憩區景觀布置與環境美化	58.81%	35.23%	94.04%	5.96%			0.00%
戶外休憩區動線安排	55.34%	38.70%	94.04%	5.83%	0.14%		0.14%
戶外休憩區座椅安排	54.79%	37.03%	91.82%	8.04%	0.14%		0.14%

2. 停車場

在停車場類別中，有近九成六的受訪者給予整體滿意程度正面評價（95.98%），3.88%受訪者認為尚可，0.14%有負面評價。在此類別中，有九成六的受訪者給予「停車場清潔滿意程度」項目正面評價（96.39%），3.33%受訪者認為尚可，0.28%有

⁵⁹ 泰安服務區在110年7月13日至110年11月10日110年進行房舍修繕工程，110年3月2日至110年10月31日進行北站小客車停車場廁所增建及整建工程。

負面評價。至於「停車場行車引導及管理」項目，則有九成三的受訪者給予正面評價（93.34%），6.24%受訪者認為尚可，0.42%有負面評價。

各項目與基本資料進行交叉分析，並經由卡方檢定後可得知（詳見交叉分析表附表 4-6~4-8），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：受訪者教育程度對於停車場各項目評價並無顯著影響。

表 5-3-2：泰安服務區停車場評價分析

	很滿意	滿意	正面評價	尚可	不滿意	很不滿意	負面評價
	%						
	N=721						
停車場整體滿意程度	58.95%	37.03%	95.98%	3.88%	0.14%		0.14%
停車場清潔滿意程度	59.22%	37.17%	96.39%	3.33%	0.28%		0.28%
停車場行車引導及管理	54.79%	38.56%	93.34%	6.24%	0.42%		0.42%

3. 公共廁所設備⁶⁰

在公共廁所設備類別中，近九成的使用者給予整體滿意程度正面評價（89.50%），9.91%使用者認為尚可，0.58%給予負面評價。其中有使用女生廁所者有 87.40%給予正面評價，有使用男生廁所者有 90.67%給予正面評價，兩者間分數經檢定後無顯著差異。在此類別各項目中，正面評價比率依序為「洗手台清潔度」（89.80%）、「廁間設備貼心度」（88.78%）及「廁間清潔度」（88.34%）。至於負面評價部分，此類別各項目負面評價介於 0.24%~1.22%之間。

各項目與基本資料進行交叉分析，並經由卡方檢定後可得知（詳見交叉分析表附表 4-9~4-12），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：受訪者性別對於公共廁所設備各項目評價並無顯著影響。

在年齡方面：受訪者年齡對於公共廁所設備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設備各項目評價並無顯著影響。

⁶⁰ 泰安服務區在 110 年 3 月 2 日至 110 年 10 月 31 日進行北站小客車停車場廁所增建及整建工程，110 年 7 月 13 日至 110 年 11 月 10 日進行南、北站廁所增設免治馬桶工程。

表 5-3-3：泰安服務區公共廁所設備評價分析

	很滿意	滿意	正面評價	尚可	不滿意	很不滿意	負面評價
	%						
	N=686						
公共廁所整體滿意程度	49.56%	39.94%	89.50%	9.91%	0.58%		0.58%
女廁整體滿意程度	43.90%	43.50%	87.40%	11.38%	1.22%		1.22%
男廁整體滿意程度	53.59%	37.08%	90.67%	9.09%	0.24%		0.24%
洗手台清潔度	51.17%	38.63%	89.80%	9.91%	0.29%		0.29%
廁間設備貼心度	50.44%	38.34%	88.78%	10.93%	0.29%		0.29%
廁間清潔度	50.29%	38.05%	88.34%	11.08%	0.58%		0.58%

4. 用餐區

用餐區類別整體滿意度中，有近九成六的使用者給予正面評價(95.38%)，4.47%使用者認為尚可，0.15%給予負面評價。在此類別中，正面評價比率最高的項目為「用餐區服務人員儀容衛生」(96.46%)，其次是「用餐區清潔度」(96.15%)，正面評價比率較低的項目則為「用餐區服務人員結帳速度」(95.53%)。在負面評價方面，此類別各項目負面評價介於 0.15%~0.31%之間。

各項目與基本資料進行交叉分析，並經由卡方檢定後可得知(詳見交叉分析表附表 4-13~4-16)，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：受訪者性別對於用餐區各項目評價並無顯著影響。

在年齡方面：受訪者年齡對於用餐區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用餐區各項目評價並無顯著影響。

表 5-3-4：泰安服務區用餐區評價分析

	很滿意	滿意	正面評價	尚可	不滿意	很不滿意	負面評價
	%						
	N=649						
用餐區整體滿意度	55.16%	40.22%	95.38%	4.47%	0.15%		0.15%
用餐區服務人員儀容衛生	58.40%	38.06%	96.46%	3.24%	0.15%	0.15%	0.31%
用餐區清潔度	59.17%	36.98%	96.15%	3.70%	0.15%		0.15%
用餐區服務人員結帳速度	55.93%	39.60%	95.53%	4.31%		0.15%	0.15%

5. 密封包裝食品

在密封包裝食品類別的整體滿意度上，九成七的購買者給予正面評價(97.37%)，2.63%購買者認為尚可。在類別各項目中，正面評價比率最高者為「密封包裝食品衛生」(97.13%)，其次是「密封包裝食品多樣性」(95.93%)及「密封包裝食品品質」(95.69%)，正面評價比率較低者則為「密封包裝食品價格」(93.54%)。在負面評價方面，僅「密封包裝食品多樣性」有負面評價(0.24%)。

各項目與基本資料進行交叉分析，並經由卡方檢定後可得知(詳見交叉分析表附表 4-17~4-21)，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：受訪者性別對於密封包裝食品各項目評價並無顯著影響。

在年齡方面：受訪者年齡對於密封包裝食品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密封包裝食品各項目評價並無顯著影響。

表 5-3-5：泰安服務區密封包裝食品評價分析

	很滿意	滿意	正面評價	尚可	不滿意	很不滿意	負面評價
	%						
	N=418						
密封包裝食品整體滿意度	54.78%	42.58%	97.37%	2.63%			0.00%
密封包裝食品衛生	56.46%	40.67%	97.13%	2.87%			0.00%
密封包裝食品多樣性	52.63%	43.30%	95.93%	3.83%	0.24%		0.24%
密封包裝食品品質	55.98%	39.71%	95.69%	4.31%			0.00%
密封包裝食品價格	52.63%	40.91%	93.54%	6.46%			0.00%

6. 熱熟食

熱熟食類別的整體滿意度，九成五的購買者給予正面評價(95.10%)，4.72%購買者認為尚可，0.18%給予負面評價。在此類別各項目評比中，正面評價比率最高的項目為「熱熟食衛生」(95.46%)，其次是「熱熟食品質」(94.37%)及「熱熟食價格」(87.30%)，比率較低的項目則為「熱熟食多樣性」(86.39%)。在負面評價方面，除「熱熟食衛生」無負面評價外，其餘各項目負面評價介於 0.36%~1.45%之間。

各項目與基本資料進行交叉分析，並經由卡方檢定後可得知(詳見交叉分析表附表 4-22~4-26)，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：受訪者性別對於熱熟食各項目評價並無顯著影響。

在年齡方面：受訪者年齡對於熱熟食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熱熟食各項目評價並無顯著影響。

表 5-3-6：泰安服務區熱熟食評價分析

	很滿意	滿意	正面評價	尚可	不滿意	很不滿意	負面評價
	%						
	N=551						
熱熟食整體滿意度	50.27%	44.83%	95.10%	4.72%	0.18%		0.18%
熱熟食衛生	51.54%	43.92%	95.46%	4.54%			0.00%
熱熟食品質	49.73%	44.65%	94.37%	5.26%	0.36%		0.36%
熱熟食價格	47.73%	39.56%	87.30%	12.34%	0.18%	0.18%	0.36%
熱熟食多樣性	46.28%	40.11%	86.39%	12.16%	1.45%		1.45%

7. 其他服務設施⁶¹

在其他服務設施中，「銷售人員服務態度」正面評價比率最高（99.02%），其次依序為「服務台所提供的各項服務」（97.50%）、「服務區賣場內指引標示」（95.52%）、「服務台人員服務態度」（94.81%）、「友善環境設施完整度」（91.82%）、「行動支付便利性」（91.11%）、「駕駛人休息室」（83.33%）、「無線上網」（78.72%）、「哺集乳室」（77.27%）及「胎紋胎壓檢測儀器借用服務」（63.64%）；正面評價比率較落後的項目則為「漂書站」（40.00%）。在負面評價方面，僅「服務台人員服務態度」（1.30%）及「服務台所提供的各項服務」（0.83%）有負面評價。

各項目與基本資料進行交叉分析，並經由卡方檢定後可得知（詳見交叉分析表附表 4-27~4-37），身份（駕駛／乘客）對於「友善環境設施完整度」滿意度有顯著影響，其餘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：受訪者性別對於其他服務設施各項目評價並無顯著影響。

在年齡方面：受訪者年齡對於其他服務設施各項目評價並無顯著影響。

在教育程度方面：受訪者教育程度對於其他服務設施各項目評價並無顯著影響。

⁶¹ 各服務區於 5/15 之後疫情期間，包括駕駛人休息室、漂書站、祈禱室、淋浴間、娃娃機、按摩椅、國道資訊補給站 DM 及路況查詢（觸碰式螢幕）皆暫時停止服務，因此 8 月之後訪問的駕駛人休息室和漂書站資料皆予以刪除。

表 5-3-7：泰安服務區其他服務設施評價分析

	很滿意	滿意	正面評價	尚可	不滿意	很不滿意	負面評價	N=
	%							
銷售人員服務態度	58.54%	40.49%	99.02%	0.98%			0.00%	205
服務台所提供的各項服務	56.67%	40.83%	97.50%	1.67%		0.83%	0.83%	120
服務區賣場內指引標示	59.70%	35.82%	95.52%	4.48%			0.00%	268
服務台人員服務態度	62.34%	32.47%	94.81%	3.90%		1.30%	1.30%	77
友善環境設施完整度	51.04%	40.78%	91.82%	8.18%			0.00%	721
行動支付便利性	53.33%	37.78%	91.11%	8.89%			0.00%	45
駕駛人休息室	55.56%	27.78%	83.33%	16.67%			0.00%	18
無線上網	51.06%	27.66%	78.72%	21.28%			0.00%	47
哺集乳室	40.91%	36.36%	77.27%	22.73%			0.00%	22
胎紋胎壓檢測儀器借用服務	18.18%	45.45%	63.64%	36.36%			0.00%	11
漂書站	20.00%	20.00%	40.00%	60.00%			0.00%	10

8. 服務區防疫應變作為

防疫應變作為類別中，「服務區配合防疫政策執行防疫應變作為整體滿意度」有 97.09%受訪者給予正面評價，有 2.77%的受訪者認為表現尚可，0.14%給予負面評價。各項防疫應變作為中以「服務區大廳統一管制用路人進出動線，進行全面體溫量測作業，並拒絕體溫超過 37.5 度者入內」正面評價最高（97.78%），其次則為「配合政府防疫政策，要求進入大廳者一律配戴口罩」（97.64%）及「服務大廳入口處提供乾洗液或 75%酒精供民眾自行洗手消毒」（97.50%），再其次為「服務區公共使用餐桌加設隔板或採行間隔座位，防止飛沫傳染」（97.36%）及「賣場結帳區，地上標示安全距離措施」（96.95%）。在負面評價方面，僅「服務區公共使用餐桌加設隔板或採行間隔座位，防止飛沫傳染」（0.42%）及「服務區大廳統一管制用路人進出動線，進行全面體溫量測作業，並拒絕體溫超過 37.5 度者入內」（0.14%）有負面評價。

各項目與基本資料進行交叉分析，並經由卡方檢定後可得知（詳見交叉分析表附表 4-38~4-43），身份（駕駛／乘客）對於「配合政府防疫政策，要求進入大廳者一律配戴口罩」及「服務大廳入口處提供乾洗液或 75%酒精供民眾自行洗手消毒」滿意度有顯著影響，其餘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：受訪者性別對於防疫應變作為各項目評價並無顯著影響。

在年齡方面：受訪者年齡對於防疫應變作為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防疫應變作為各項目評價並無顯著影響。

表 5-3-8：泰安服務區防疫應變作為滿意度評價分析

	很滿意	滿意	正面評價	尚可	不滿意	很不滿意	負面評價
	%						
	N=721						
防疫應變作為整體滿意度	64.77%	32.32%	97.09%	2.77%	0.14%		0.14%
服務區大廳統一管制用路人 進出動線，進行全面體溫量測 作業，並拒絕體溫超過 37.5 度者入內	64.91%	32.87%	97.78%	2.08%	0.14%		0.14%
配合政府防疫政策，要求進入 大廳者一律配戴口罩	68.24%	29.40%	97.64%	2.36%			0.00%
服務大廳入口處提供乾洗液 或 75%酒精供民眾自行洗手 消毒	67.13%	30.37%	97.50%	2.50%			0.00%
服務區公共使用餐桌加設隔 板或採行間隔座位，防止飛沫 傳染	65.33%	32.04%	97.36%	2.22%	0.42%		0.42%
賣場結帳區，地上標示安全距 離措施	64.08%	32.87%	96.95%	3.05%			0.00%

(三) 意見與建議彙整

以下為 110 年度調查中，於泰安服務區填答問卷之民眾，共有 21 位受訪者對該服務區各項目不滿意而提出之意見與建議，依各類別項目彙整如下：

表 5-3-9：泰安服務區意見與建議

序號	意見與建議	次數
	1.戶外休憩區	
1	座椅太少 (北站 9/4, 16:16)	1
2	指標不明 (北站 5/15, 13:20)	1
	2.停車場	
1	動線標示不明 (北站 5/15, 12:53)	1
2	分大客車小客車，過頭了不能停 (北站 5/15, 12:57)	1
3	機車很難找到停車的位子地方 (北站 5/15, 12:01)	1
4	菸蒂亂丟，造成環境髒亂 (南站 5/14, 11:21)	1
	3.公共廁所設備	
1	廁所髒亂不乾淨 (南站 5/15, 15:21) (南站 5/15, 15:35) (南站 9/5, 11:37) (北站 9/5, 12:38)	4
2	整修感覺廁所很遠，很不方便 (北站 9/5, 12:24)	1
3	廁所設施不完善 (北站 9/5, 11:35)	1
4	男廁清潔馬桶座的酒精是空的，連跑兩間廁所都是空的 (南站 5/14, 12:15)	1
	4.用餐區	
1	桌子隔板不乾淨 (北站 8/6, 11:44)	1
2	餐廳動線不好 (北站 5/14, 14:25)	1
3	麥當勞店員態度差 (南站 5/14, 13:46)	1
	5.密封包裝食品	
1	素食比較少 (北站 5/15, 13:20)	1
	6.熱熟食	
1	種類選擇太少 (南站 5/13, 17:12) (北站 5/14, 10:48) (北站 5/14, 12:22) (南站 5/15, 17:14) (北站 8/6, 11:45) (北站 9/4, 16:16)	6
2	價格貴 (北站 5/13, 16:33) (南站 5/13, 17:12)	2
3	幾乎都吃過不好吃 (南站 5/13, 17:12) (北站 5/14, 14:25)	2
4	素食比較少 (北站 5/15, 13:20)	1
	7 其他服務	
1	沒有提供老花眼鏡，服務台服務態度很差 (北站 9/4, 10:06)	1

(四) 泰安服務區重要度與滿意度分析排序暨管理矩陣

本次調查發現，泰安服務區的 6 大類、26 項服務項目（不包含其他服務設施項目），依重要度分析發現，6 大類重要程度排名分別為公共廁所設備、停車場、用餐區、戶外休憩區、熱熟食、密封包裝食品。而滿意度評價方面，受訪者認為最滿意的前三項服務項目分別為「戶外休憩區清潔」、「停車場清潔」以及「用餐區清潔」。而最不滿意的三個項目分別為「廁間清潔度」、「熱熟食價格」以及「熱熟食多樣性」。

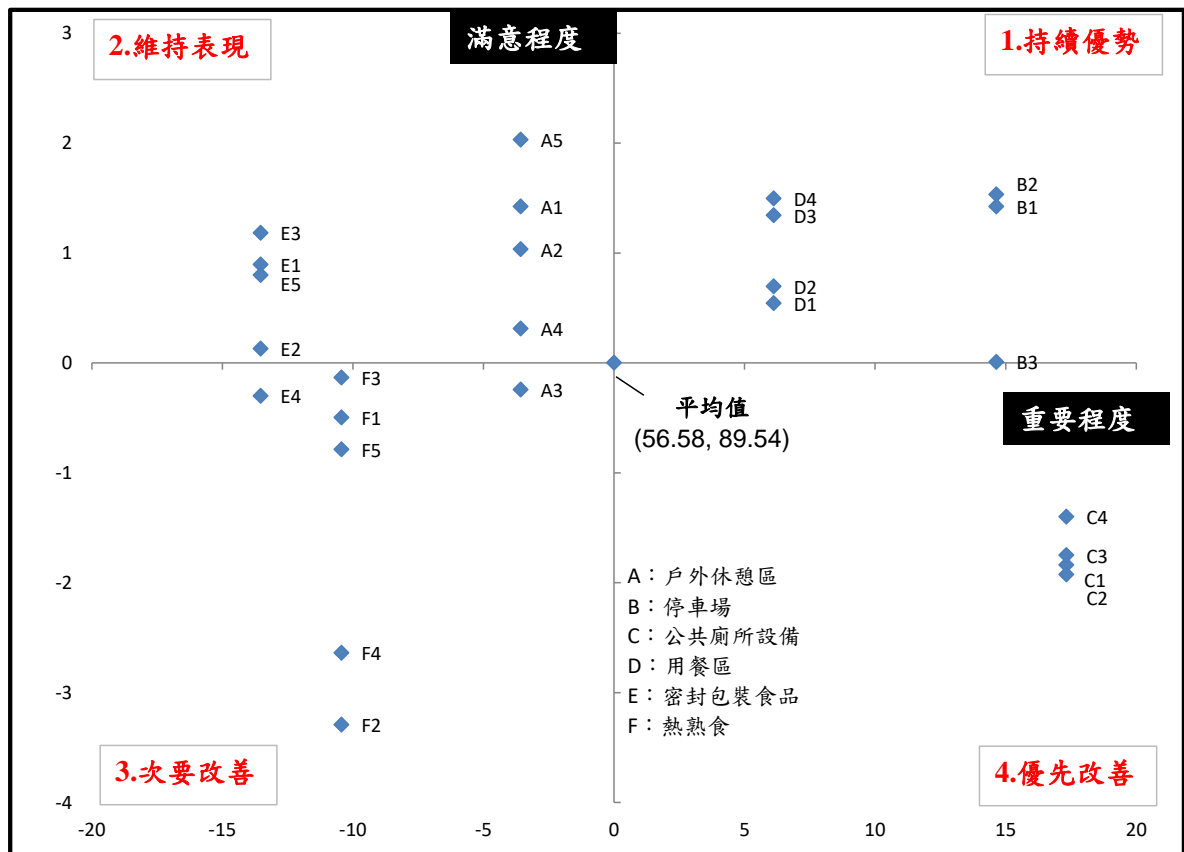


圖 5-3-10：泰安服務區管理矩陣

表 5-3-10：泰安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	B2 停車場清潔	71.22	2	91.07	2
	D4 用餐區清潔度	62.69	3	91.03	3
	B1 停車場整體	71.22	2	90.96	4
	D3 用餐區服務人員儀容衛生	62.69	3	90.88	6
	D2 用餐區服務人員結帳速度	62.69	3	90.23	11
	D1 用餐區整體	62.69	3	90.08	12
	B3 停車場行車引導及管理	71.22	2	89.54	15
維持表現	A5 戶外休憩區清潔度	53.01	4	91.57	1
	A1 戶外休憩區整體	53.01	4	90.96	4
	E3 密封包裝食品衛生	43.04	6	90.72	7
	A2 戶外休憩區景觀布置	53.01	4	90.57	8
	E1 密封包裝食品整體	43.04	6	90.43	9
	E5 密封包裝食品品質	43.04	6	90.33	10
	A4 戶外休憩區動線安排	53.01	4	89.85	13
	E2 密封包裝食品多樣性	43.04	6	89.67	14
次要改善	F3 熱熟食衛生	46.14	5	89.40	16
	A3 戶外休憩區座椅安排	53.01	4	89.29	17
	E4 密封包裝食品價格	43.04	6	89.23	18
	F1 熱熟食整體	46.14	5	89.04	19
	F5 熱熟食品質	46.14	5	88.75	20
	F4 熱熟食價格	46.14	5	86.90	25
	F2 熱熟食多樣性	46.14	5	86.24	26
優先改善	C4 洗手台清潔度	73.90	1	88.13	21
	C3 廁間設備貼心度	73.90	1	87.78	22
	C1 公共廁所整體滿意度	73.90	1	87.70	23
	C2 廁間清潔度	73.90	1	87.61	24

泰安服務區之服務項目管理矩陣表現如下：

1. 持續優勢區

停車場清潔、用餐區清潔度、停車場整體、用餐區服務人員儀容衛生、用餐區服務人員結帳速度、用餐區整體及停車場行車引導及管理。上述項目是受訪者所重視，並且滿意度相對較高之項目，需持續維持優勢表現。

2. 維持表現區

戶外休憩區清潔度、戶外休憩區整體、密封包裝食品衛生、戶外休憩區景觀布置與環境美化、密封包裝食品整體、密封包裝食品品質、戶外休憩區動線安排及密封包裝食品多樣性。這些項目滿意度高，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」。

3. 次要改善區

熱熟食衛生、戶外休憩區座椅安排、密封包裝食品價格、熱熟食整體、熱熟食品質、熱熟食價格及熱熟食多樣性。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。

4. 優先改善區

洗手台清潔度、廁間設備貼心度、公共廁所整體與廁間清潔度。以上項目為受訪者關心，但滿意度（表現）相對較落後之項目，應為服務區提升服務品質最重視之項目，同時，改善此區域品質對提升亦有最大之正面影響。

(五) 泰安服務區歷年比較

在歷年比較方面，使用由 105 年至 110 年均有詢問之問項（共 31 項）進行整體服務項目平均分數計算。與前期（109 年下半年）調查結果相較，泰安服務區整體服務項目平均分數增加 1.27 分，與去年同期（109 年上半年）調查結果相較，平均分數也增加 2.26 分。由平均分數趨勢圖看來，自 105 年下半年分數顯著提升之後，經兩期下滑後又再次提升，本次調查更來到歷年的新高點 89.34 分。（全部 46 項平均分數為 90.07 分⁶²）

表 5-3-11：泰安服務區整體服務項目平均分數歷年比較

泰安服務區整體服務品質平均評分										
105 年 上半年 (1)	105 年 下半年 (2)	106 年 上半年 (3)	106 年 下半年 (4)	107 年 下半年 (5)	108 年 下半年 (6)	109 年 上半年 (7)	109 年 下半年 (8)	110 年 (9)	前期比較 (9)-(8)	同期比較 (9)-(7)
80.51	85.74	85.68	85.09	86.42	87.80	87.08	88.07	89.34	1.27	2.26

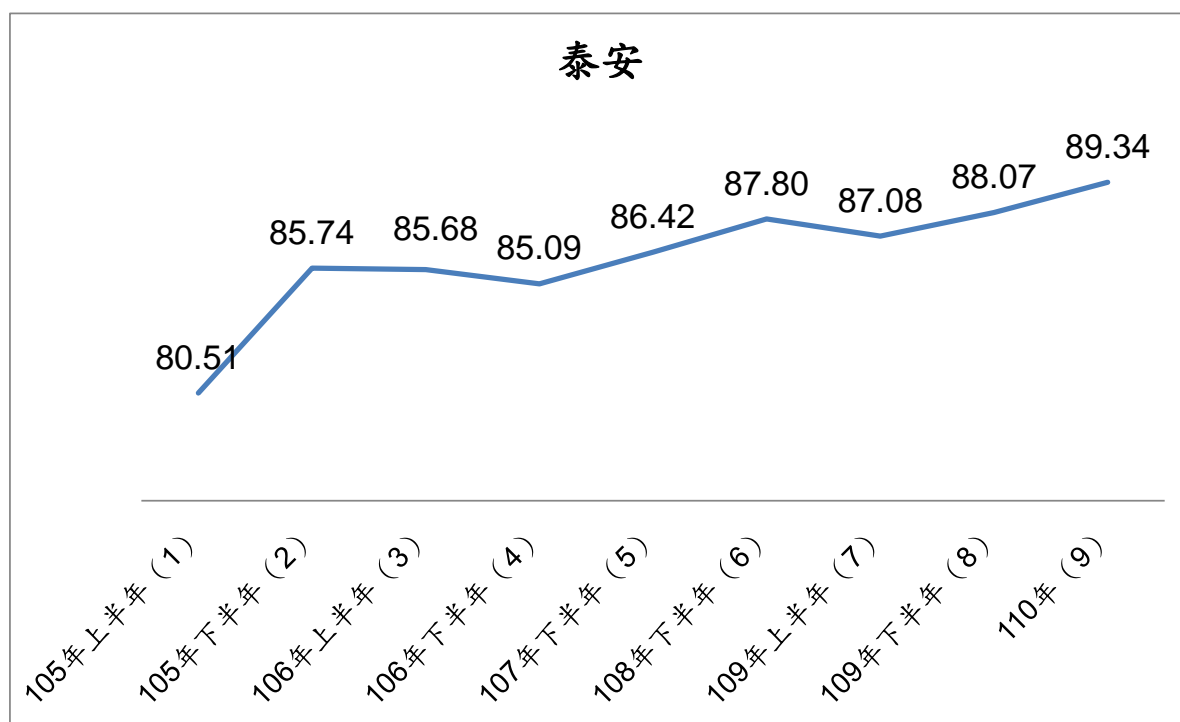


圖 5-3-11：泰安服務區趨勢圖

⁶² 不包括 ePARKING 停車導引滿意度、ePARKING 停車協尋滿意度、免治馬桶滿意度等三個項目。

(六) 泰安服務區分數比較 (110 年與 109 年平假日比較)

表 5-3-12：泰安服務區 110 年與 109 年平假日分數比較

類別	項目	110年整體	109上半年平日 (1)	109下半年假日 (2)	110年平日 (3)	110年假日 (4)	平日分數差距 (3)-(1)	假日分數差距 (4)-(2)
戶外休憩區	戶外休憩區整體滿意程度	90.96	87.02	88.98	90.86	91.05	3.84	2.07
	戶外休憩區景觀布置與環境美化	90.57	85.83	89.04	90.64	90.50	4.81	1.46
	戶外休憩區座椅安排	89.29	85.83	87.31	89.08	89.50	3.25	2.19
	戶外休憩區動線安排	89.85	85.52	87.68	89.81	89.89	4.29	2.21
	戶外休憩區清潔度	91.57	88.09	88.30	91.48	91.66	3.39	3.36
停車場	停車場整體滿意程度	90.96	87.65	88.05	90.81	91.10	3.16	3.05
	停車場清潔滿意程度	91.07	89.03	88.79	90.75	91.38	1.72	2.59
	停車場行車引導及管理	89.54	85.83	86.07	89.47	89.61	3.64	3.54
公共廁所設備	公共廁所整體滿意程度	87.70	86.75	86.53	87.99	87.41	1.24	0.88
	廁間清潔度	87.61	86.11	86.05	88.05	87.18	1.93	1.13
	廁間設備貼心度	87.78	86.56	87.22	87.69	87.87	1.13	0.65
	洗手台清潔度	88.13	86.37	87.42	88.11	88.16	1.74	0.74
用餐區	用餐區整體滿意程度	90.08	87.93	89.89	89.70	90.47	1.76	0.58
	用餐區服務人員結帳速度	90.23	87.93	90.19	90.12	90.34	2.19	0.15
	用餐區服務人員儀容衛生	90.88	88.34	90.34	90.79	90.97	2.45	0.63
	用餐區清潔度	91.03	88.34	90.19	90.98	91.09	2.64	0.90
密封包裝食品	密封包裝食品整體滿意程度	90.43	87.26	90.31	89.42	91.42	2.16	1.11
	密封包裝食品多樣性	89.67	86.07	89.94	89.03	90.28	2.96	0.34
	密封包裝食品衛生	90.72	87.50	90.57	90.00	91.42	2.50	0.85
	密封包裝食品價格	89.23	85.48	88.30	88.74	89.72	3.26	1.42
	密封包裝食品品質	90.33	87.14	89.81	89.81	90.85	2.66	1.04
熱熟食	熱熟食整體滿意程度	89.04	85.69	89.20	89.52	88.57	3.83	-0.63
	熱熟食多樣性	86.24	83.16	87.35	86.64	85.86	3.48	-1.49
	熱熟食衛生	89.40	86.40	89.20	89.67	89.14	3.26	-0.06
	熱熟食價格	86.90	82.77	86.37	87.23	86.57	4.47	0.20
	熱熟食品質	88.75	85.14	88.23	88.86	88.64	3.72	0.41
其他服務滿意度	服務區賣場指引標示	91.04	87.73	90.16	92.20	90.07	4.46	-0.09
	無線上網	85.96	84.62	87.29	85.60	86.36	0.98	-0.93
	服務台所提供的各項服務	90.50	89.22	90.93	91.19	89.84	1.97	-1.09
	服務台人員服務態度	90.91	90.46	92.17	89.44	92.20	-1.01	0.03
	銷售人員服務態度	91.51	90.64	92.29	91.68	91.35	1.04	-0.94
	哺集乳室	83.64	85.30	88.29	86.67	81.54	1.37	-6.75
	駕駛人休息室分數	87.78	85.88	87.30	86.00	90.00	0.12	2.70
	漂書站分數	72.00	85.35	86.57	71.43	73.33	-13.92	-13.24
	胎紋胎壓檢測儀器借用服務分數	76.36	86.75	86.95	80.00	70.00	-6.75	-16.95
	行動支付便利性分數	88.89	87.32	90.00	85.71	91.67	-1.60	1.67
	友善環境設施完整度分數	88.57	88.40	90.03	88.64	88.51	0.23	-1.52

(七) 泰安服務區未來期待新增服務意見彙整

本次調查共有 11 位受訪者明確表達意見，分析後發現，各有 2 位受訪者希望能「熟食櫃多種化、希望能有手搖飲進入」、「增設手機無線充電」，分別各有 1 位受訪者希望「設置有棚停車場」、「短暫時間駕駛休息室」、「增加戶外休閒活動」、「防疫座位隔壁隔成十字」、「銷售人員態度更多笑容」、「提供老花眼鏡的服務」及「新增 line pay 功能」。

表 5-3-13：泰安服務區未來期待新增服務

序號	意見與建議	次數
	未來期待服務區新增之服務	
1	熟食櫃多種化、希望能有手搖飲進入	2
2	增設手機無線充電	2
3	設置有棚停車場	1
4	短暫時間駕駛休息室	1
5	增加戶外休閒活動	1
6	防疫座位隔壁隔成十字	1
7	銷售人員態度更多笑容	1
8	提供老花眼鏡的服務	1
9	新增 line pay 功能	1

(八) 泰安服務區分析小結

110 年度調查，泰安服務區整體服務項目平均分數為 89.34 分(共 31 項)，若與前期調查結果相較，平均分數增加 1.27 分，與去年同期調查結果相較，平均分數也增加 2.26 分。下表為泰安服務區各類別評比最高分及最低分的項目，以及矩陣分析須「優先改善」項目。

在本次調查中，泰安服務區各評比項目以「配合政府防疫政策，要求進入大廳者一律配戴口罩」滿意度分數最高（93.18 分）；而分數最低的項目則為「漂書站」（72.00 分）⁶³。

而經由矩陣分析後發現，泰安服務區優先改善的項目為「洗手台清潔度」、「廁間設備貼心度」、「公共廁所整體」以及「廁間清潔度」，建議服務區後續可針對上述項目持續加強。

表 5-3-14：泰安服務區分析小結

服務項目滿意度評比						
評比類別	最高分項目			最低分項目		
	項目	分數	正面評價 (%)	項目	分數	正面評價 (%)
各項設施滿意度	防疫應變作為整體	92.34	97.09%	公共廁所整體	87.70	89.50%
戶外休憩區	清潔度	91.57	96.81%	座椅安排	89.29	91.82%
停車場	清潔度	91.07	96.39%	行車引導及管理	89.54	93.34%
公共廁所設備	洗手台清潔度	88.13	89.80%	廁間清潔度	87.61	88.34%
用餐區	清潔度	91.03	96.15%	服務人員結帳速度	90.23	95.53%
密封包裝食品	衛生	90.72	97.13%	價格	89.23	93.54%
熱熟食	衛生	89.40	95.46%	多樣性	86.24	86.39%
其他服務設施	銷售人員服務態度	91.51	99.02%	漂書站	72.00	40.00%
防疫應變作為	配合政府防疫政策，要求進入大廳者一律配戴口罩	93.18	97.64%	賣場結帳區，地上標示安全距離措施	92.21	96.95%
矩陣分析						
優先改善項目 (重要度高、滿意度低)		洗手台清潔度、廁間設備貼心度、公共廁所整體、廁間清潔度				

⁶³ 各服務區於 5/15 之後疫情期間，包括駕駛人休息室、漂書站、祈禱室、淋浴間、娃娃機、按摩椅、國道資訊補給站 DM 及路況查詢(觸碰式螢幕)皆暫時停止服務，因此 8 月之後訪問的駕駛人休息室和漂書站資料皆予以刪除。

四、 西螺服務區⁶⁴

(一) 各服務項目滿意度分數評比

1. 各項設施滿意度評分

西螺服務區評比項目中，「防疫應變作為」整體滿意度最高（91.71 分），其他項目滿意度排名依序為「戶外休憩區」整體滿意度（89.33 分）、「密封包裝食品」整體滿意度（88.75 分）、「停車場」整體滿意度（88.40 分）、「用餐區」整體滿意度（88.21 分）、「熱熟食」整體滿意度（87.87 分），而「公共廁所」整體滿意度分數則較低，為 85.12 分。

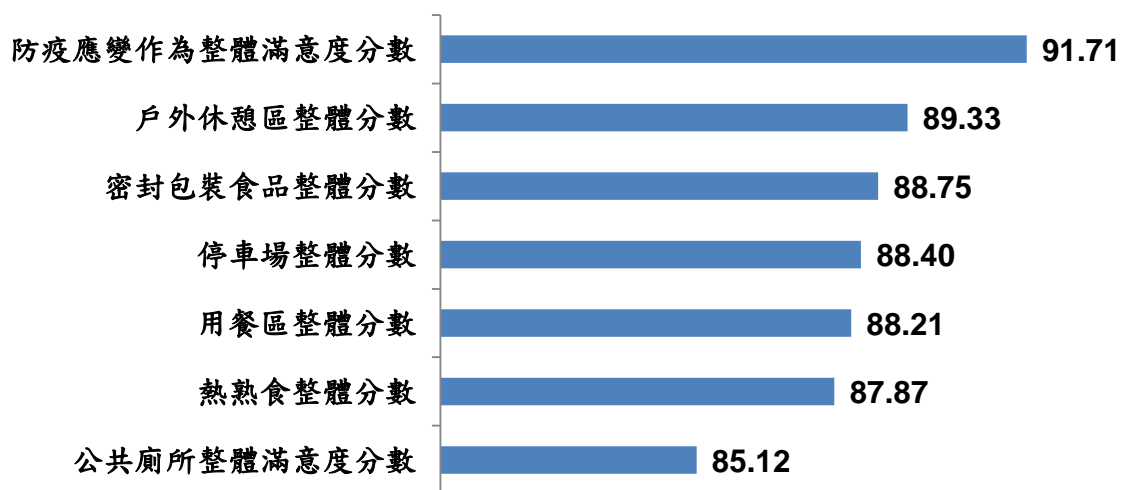


圖 5-4-1：西螺服務區各項設施滿意度分數

2. 戶外休憩區

西螺服務區戶外休憩區類別整體滿意度分數為 89.33 分，在此項類別中，「戶外休憩區清潔度」得到的分數最高（89.19 分），其次則為「戶外休憩區景觀布置與環境美化」（88.93 分）及「戶外休憩區動線安排」（88.17 分），而「戶外休憩區座椅安排」得分最低（88.05 分）。

⁶⁴ 西螺服務區是在疫情降級(8/3)之後進行訪問。110 年 3 月 2 日至 110 年 12 月 31 日進行北站廁所整修工程，110 年 8 月 2 日至 111 年 2 月 28 日進行南站廁所整修工程。

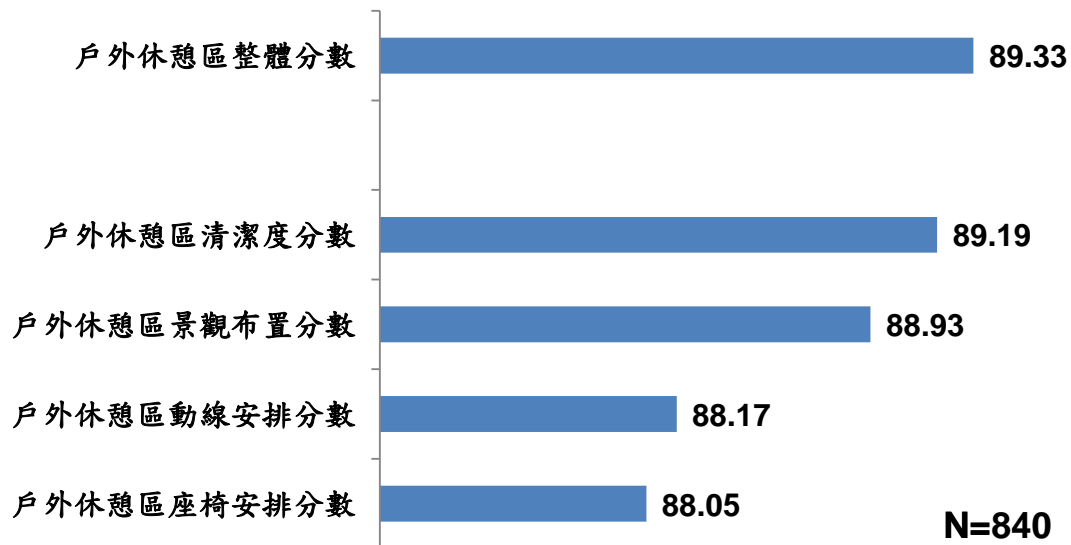


圖 5-4-2：西螺服務區戶外休憩區各分項滿意度分數

3. 停車場

在停車場類別中，西螺服務區的停車場整體滿意度分數為 88.40 分。「停車場清潔」滿意度分數為 89.62 分，高於「停車場行車引導及管理」的 86.74 分。

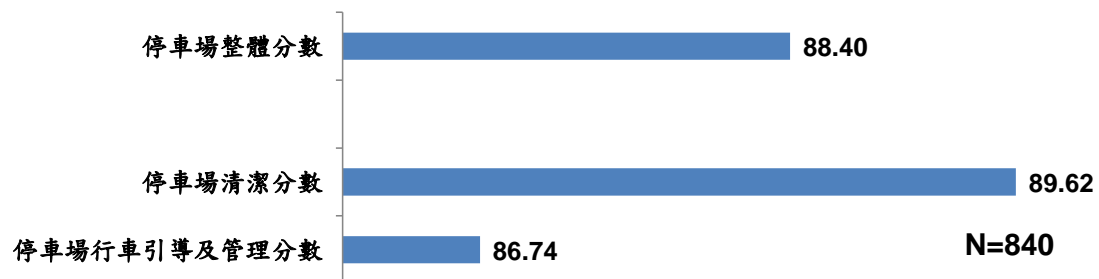


圖 5-4-3：西螺服務區停車場各分項滿意度分數

4. 公共廁所設備⁶⁵

在公共廁所設備滿意度評比部分，西螺服務區本次訪問曾使用公共廁所的受訪者共有 809 位，整體滿意度分數為 85.12 分。各項目評比中，滿意度最高的為「洗手台清潔度」（85.93 分），其次是「廁間設備貼心度」（85.34 分），最低的則是「廁間清潔度」（84.47 分）。另分別針對有使用男女生廁所者，計算其對於公共廁所整體滿意度，男廁整體滿意度為 85.65 分，女廁整體滿意度為 84.30 分，兩者分數經檢定後無顯著差異。

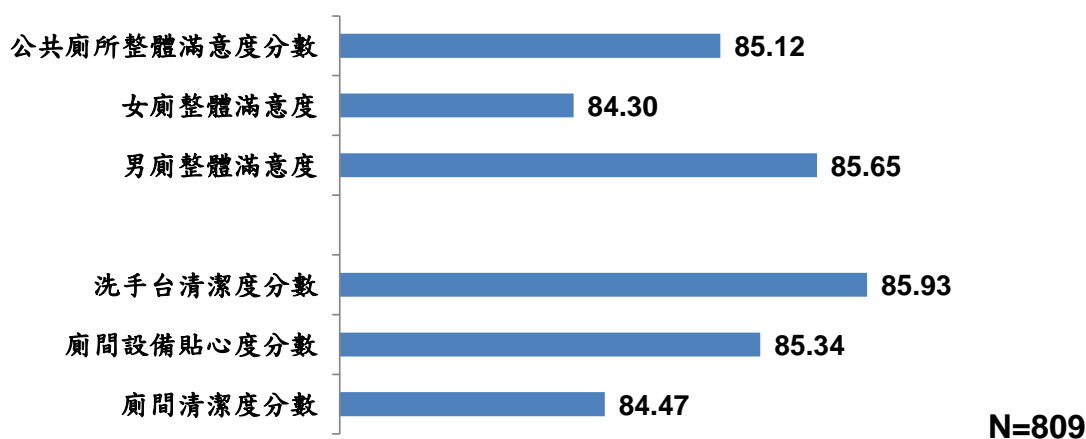


圖 5-4-4：西螺服務區公共廁所各分項滿意度分數

5. 用餐區

西螺服務區本次訪問曾使用用餐區的受訪者共有 714 位，用餐區之整體滿意度分數為 88.21 分。就分項項目來看，分數最高的為「用餐區服務人員儀容衛生」（90.20 分），其次是「用餐區清潔度」（89.66 分），最低的為「用餐區服務人員結帳速度」項目（89.19 分）。

⁶⁵ 西螺服務區在 110 年 3 月 2 日至 110 年 12 月 31 日進行北站廁所整修工程，110 年 8 月 2 日至 111 年 2 月 28 日進行南站廁所整修工程。

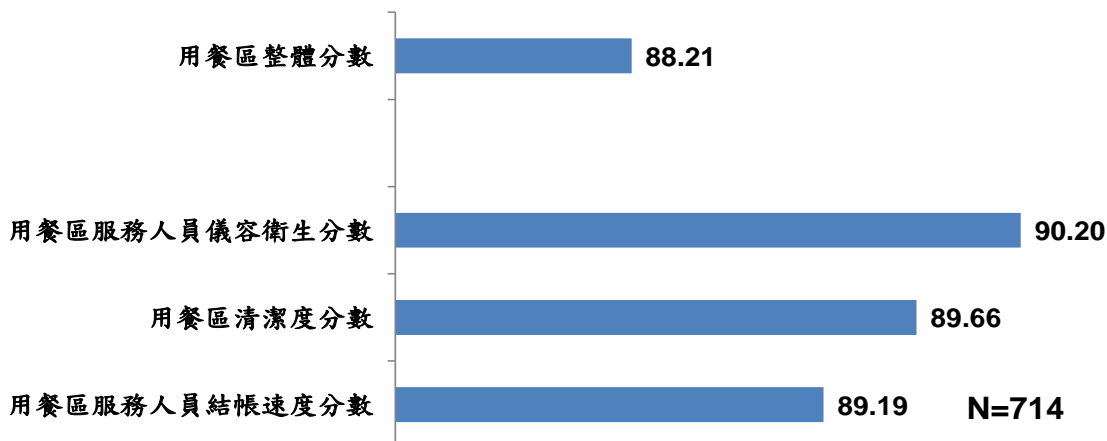


圖 5-4-5：西螺服務區用餐區各分項滿意度分數

6. 密封包裝食品整體滿意度

西螺服務區本次訪問曾購買密封包裝食品的受訪者共有 583 位，密封包裝食品整體滿意度分數為 88.75 分，此類別中，「密封包裝食品衛生」滿意度分數最高（89.57 分），其次是「密封包裝食品質」（88.99 分）及「密封包裝食品多樣性」（88.23 分），而分數最低的則為「密封包裝食品價格」項目（87.62 分）。

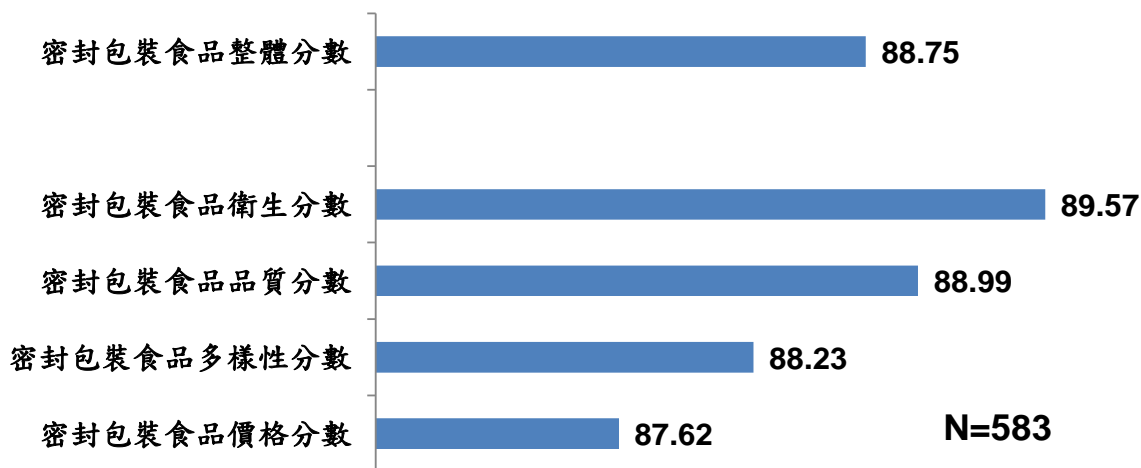


圖 5-4-6：西螺服務區密封包裝食品滿意度分數

7. 熱熟食整體滿意度

西螺服務區本次訪問曾購買熱熟食的受訪者共有 663 位，熱熟食整體滿意度分數為 87.87 分，在此項目中，「熱熟食衛生」滿意度分數最高（88.51 分），其次是「熱熟食品質」（87.93 分）及「熱熟食多樣性」（86.91 分），而「熱熟食價格」分數則最低（85.55 分）。

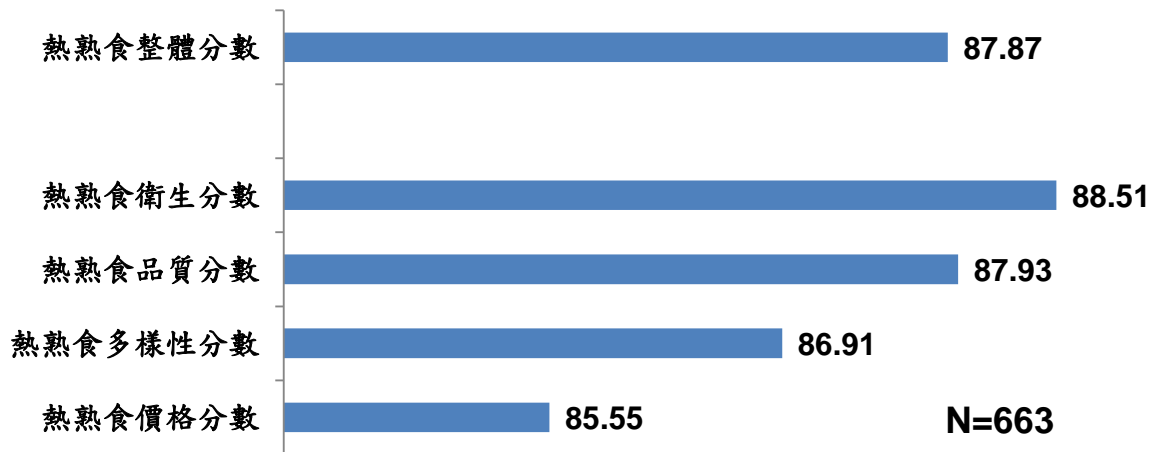


圖 5-4-7：西螺服務區熱熟食滿意度分數

8. 其他服務設施⁶⁶

西螺服務區受訪者中，有使用其他服務設施者，對「服務台人員服務態度」滿意度分數最高（92.37 分），其次依序為「服務台所提供的各項服務」（91.37 分）、「服務區賣場內指引標示」（90.66 分）、「銷售人員服務態度」（90.08 分）、「無線上網」（89.62 分）、「行動支付便利性」（88.29 分）、「友善環境設施完整度」（88.12 分）、「哺集乳室」（86.90 分）及「胎紋胎壓檢測儀器借用服務」（84.00 分）。

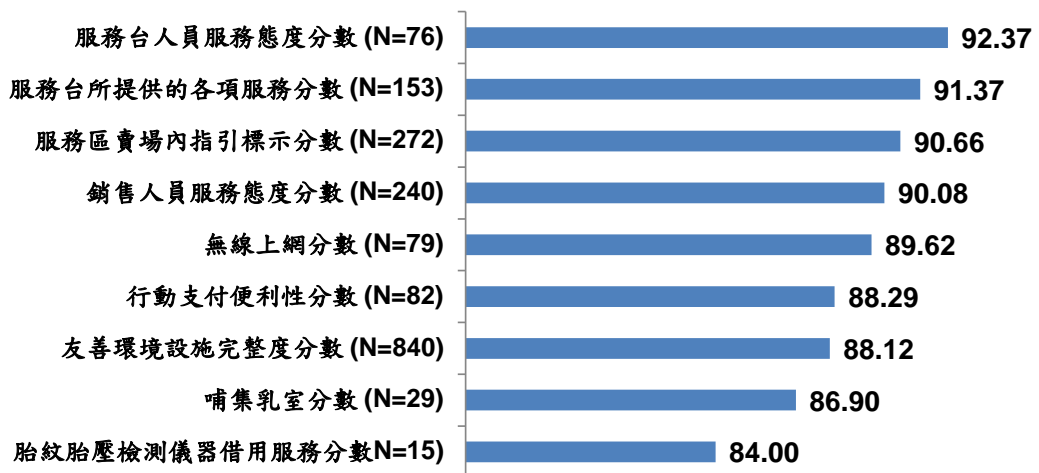


圖 5-4-8：西螺服務區其他服務設施滿意度分數

⁶⁶ 各服務區於 5/15 之後疫情期間，包括駕駛人休息室、漂書站、祈禱室、淋浴間、娃娃機、按摩椅、國道資訊補給站 DM 及路況查詢(觸碰式螢幕)皆暫時停止服務，因此 8 月之後訪問的駕駛人休息室和漂書站資料皆予以刪除。

9. 防疫應變作為

西螺服務區受訪者中，對服務區防疫應變作為的整體滿意度分數為 91.71 分，各項防疫應變作為中，以「服務大廳入口處提供乾洗液或 75%酒精供民眾自行洗手消毒」滿意度分數最高（92.38 分），其次則為「配合政府防疫政策，要求進入大廳者一律配戴口罩」（92.21 分）及「服務區公共使用餐桌加設隔板或採行間隔座位，防止飛沫傳染」（92.05 分），再其次為「服務區大廳統一管制用路人進出動線，進行全面體溫量測作業，並拒絕體溫超過 37.5 度者入內」（91.52 分）及「賣場結帳區，地上標示安全距離措施」（91.45 分）。

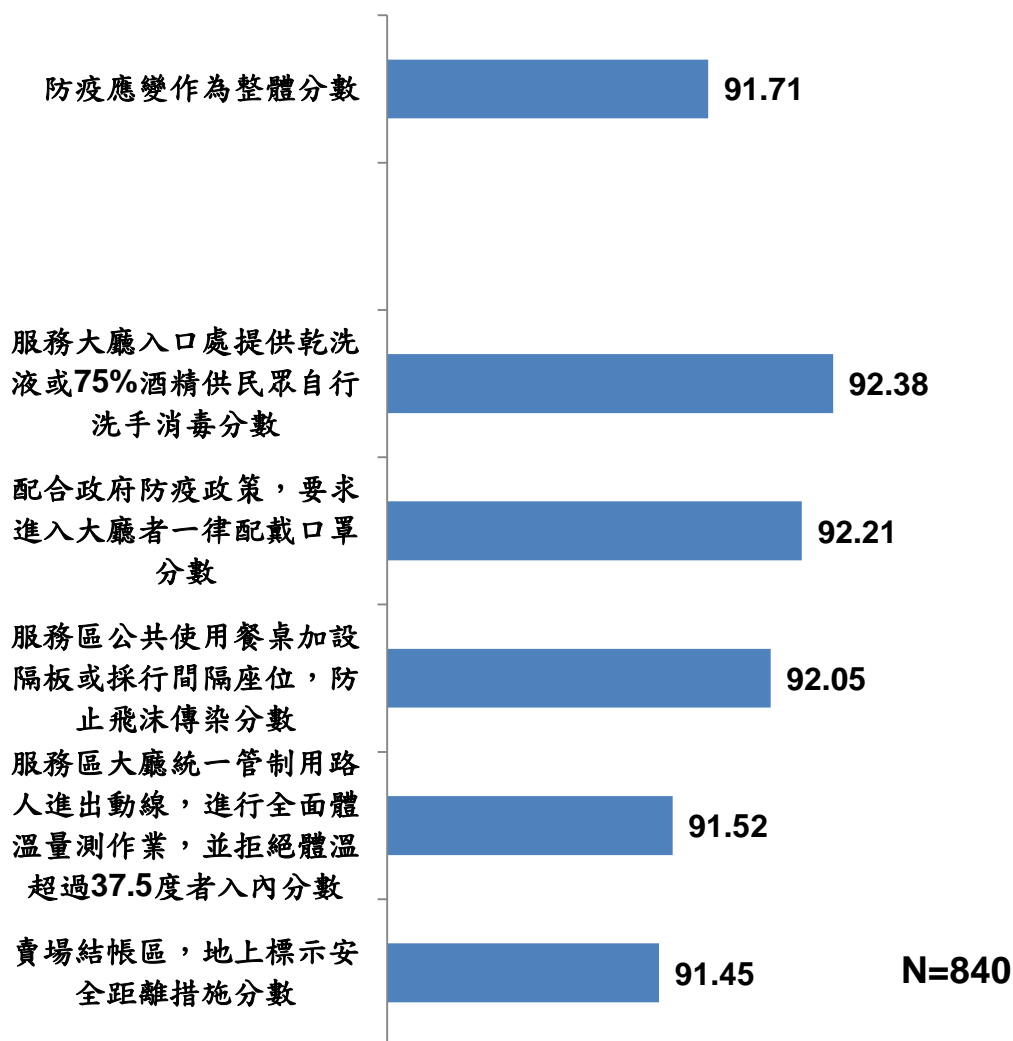


圖 5-4-9：西螺服務區防疫應變作為滿意度分數

(二) 西螺服務區滿意度評價分析

1. 戶外休憩區

在戶外休憩區類別中，有近九成六受訪者給予整體滿意程度正面評價（95.60%），4.29%受訪者認為尚可，0.12%有負面評價。在此類別中，正面評價比率最高的項目為「戶外休憩區景觀布置與環境美化」（94.29%），其次是「戶外休憩區清潔度」（93.69%）及「戶外休憩區動線安排」（92.86%），正面評價比率最低的項目則為「戶外休憩區座椅安排」（91.19%）。在負面評價方面，除「戶外休憩區景觀布置與環境美化」無負面評價之外，其餘各項目之負面評價在 0.12%~0.36%之間。

各項目與基本資料進行交叉分析，並經由卡方檢定後可得知（詳見交叉分析表附表 5-1~5-5），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：受訪者性別對於戶外休憩區各項目評價並無顯著影響。

在年齡方面：受訪者年齡對於戶外休憩區各項目評價並無顯著影響。

在教育程度方面：受訪者教育程度對戶外休憩區各項目評價並無顯著影響。

表 5-4-1：西螺服務區戶外休憩區評價分析

	很滿意	滿意	正面評價	尚可	不滿意	很不滿意	負面評價
	%						
	N=840						
戶外休憩區整體滿意程度	51.19%	44.40%	95.60%	4.29%	0.12%		0.12%
戶外休憩區景觀布置與環境美化	50.36%	43.93%	94.29%	5.71%			0.00%
戶外休憩區清潔度	52.50%	41.19%	93.69%	6.19%		0.12%	0.12%
戶外休憩區動線安排	48.33%	44.52%	92.86%	6.79%	0.36%		0.36%
戶外休憩區座椅安排	49.40%	41.79%	91.19%	8.45%	0.36%		0.36%

2. 停車場

在停車場類別中，有九成二的受訪者給予整體滿意程度正面評價（92.26%），7.38%受訪者認為尚可，0.36%有負面評價。在此類別中，有九成六的受訪者給予「停車場清潔滿意程度」項目正面評價（96.07%），3.93%受訪者認為尚可。至於「停車場行車引導及管理」項目，則有八成九的受訪者給予正面評價（89.40%），9.64%受訪者認為尚可，0.95%有負面評價。

各項目與基本資料進行交叉分析，並經由卡方檢定後可得知（詳見交叉分析表附表 5-6~5-8），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：受訪者教育程度對於停車場各項目評價並無顯著影響。

表 5-4-2：西螺服務區停車場評價分析

	很滿意	滿意	正面評價	尚可	不滿意	很不滿意	負面評價
	%						
	N=840						
停車場整體滿意程度	50.24%	42.02%	92.26%	7.38%	0.24%	0.12%	0.36%
停車場清潔滿意程度	52.02%	44.05%	96.07%	3.93%			0.00%
停車場行車引導及管理	45.36%	44.05%	89.40%	9.64%	0.83%	0.12%	0.95%

3. 公共廁所設備⁶⁷

公共廁所設備類別中，有近八成四受訪者給予整體滿意程度正面評價（83.93%），13.60%使用者認為尚可，2.47%有負面評價。其中有使用女生廁所者有 82.96%給予正面評價，有使用男生廁所者有 84.35%給予正面評價，兩者間分數經檢定後無顯著差異。在此類別中，「洗手台清潔度」（86.16%）正面評價最高，其次為「廁間設備貼心度」（84.80%），正面評價較為落後的是「廁間清潔度」（82.08%）。在負面評價方面，本類別各項目之負面評價在 1.36%~2.84%之間。

各項目與基本資料進行交叉分析，並經由卡方檢定後可得知（詳見交叉分析表附表 5-9~5-12），教育程度對於「公共廁所整體」及「廁間清潔度」滿意度有顯著差異，其餘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：受訪者性別對於公共廁所設備各項目評價並無顯著影響。

在年齡方面：受訪者年齡對於公共廁所設備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「公共廁所整體」（90.0%）及「廁間清潔度」（90.0%）滿意度顯著較高。

⁶⁷ 西螺服務區在 110 年 3 月 2 日至 110 年 12 月 31 日進行北站廁所整修工程，110 年 8 月 2 日至 111 年 2 月 28 日進行南站廁所整修工程。

表 5-4-3：西螺服務區公共廁所設備評價分析

	很滿意	滿意	正面評價	尚可	不滿意	很不滿意	負面評價
	%						
	N=809						
公共廁所整體滿意程度	44.50%	39.43%	83.93%	13.60%	2.10%	0.37%	2.47%
女廁整體滿意程度	41.90%	41.06%	82.96%	14.53%	1.68%	0.84%	2.51%
男廁整體滿意程度	46.50%	37.85%	84.35%	13.08%	2.57%		2.57%
洗手台清潔度	45.12%	41.04%	86.16%	12.48%	1.11%	0.25%	1.36%
廁間設備貼心度	44.50%	40.30%	84.80%	13.10%	1.61%	0.49%	2.10%
廁間清潔度	43.63%	38.44%	82.08%	15.08%	2.35%	0.49%	2.84%

4. 用餐區

用餐區類別整體滿意度中，有九成四使用者給予正面評價（94.12%），5.88%使用者認為尚可。在此類別中，正面評價比率最高的項目為「用餐區服務人員儀容衛生」（97.90%），其次依序為「用餐區清潔度」（95.80%）以及「用餐區服務人員結帳速度」（95.38%）。此類別各項目皆無負面評價。

各項目與基本資料進行交叉分析，並經由卡方檢定後可得知（詳見交叉分析表附表 5-13~5-16），身份（駕駛／乘客）對於「用餐區服務人員結帳速度」滿意度有顯著影響，其餘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：受訪者性別對於用餐區各項目評價並無顯著影響。

在年齡方面：受訪者年齡對於用餐區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用餐區各項目評價並無顯著影響。

表 5-4-4：西螺服務區用餐區評價分析

	很滿意	滿意	正面評價	尚可	不滿意	很不滿意	負面評價
	%						
	N=714						
用餐區整體滿意度	46.92%	47.20%	94.12%	5.88%			0.00%
用餐區服務人員儀容衛生	53.08%	44.82%	97.90%	2.10%			0.00%
用餐區清潔度	52.52%	43.28%	95.80%	4.20%			0.00%
用餐區服務人員結帳速度	50.56%	44.82%	95.38%	4.62%			0.00%

5. 密封包裝食品

在密封包裝食品類別的整體滿意度上，近九成七購買者給予正面評價（96.74%），3.26%購買者認為尚可。在各類別項目中，正面評價比率最高者為「密封包裝食品衛生」（96.57%），其次為「密封包裝食品品質」（96.40%）及「密封包裝食品多樣性」（94.17%），正面評價比率最低者則為「密封包裝食品價格」（91.42%）。在負面評價方面，僅「密封包裝食品多樣性」有負面評價（0.17%）。

各項目與基本資料進行交叉分析，並經由卡方檢定後可得知（詳見交叉分析表附表 5-17~5-21），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：受訪者性別對於密封包裝食品各項目評價並無顯著影響。

在年齡方面：受訪者年齡對於密封包裝食品各項目評價並無顯著影響。

在教育程度方面：受訪者教育程度對密封包裝食品各項目評價無顯著影響。

表 5-4-5：西螺服務區密封包裝食品評價分析

	很滿意	滿意	正面評價	尚可	不滿意	很不滿意	負面評價
	%						
	N=583						
密封包裝食品整體滿意度	47.00%	49.74%	96.74%	3.26%			0.00%
密封包裝食品衛生	51.29%	45.28%	96.57%	3.43%			0.00%
密封包裝食品品質	48.54%	47.86%	96.40%	3.60%			0.00%
密封包裝食品多樣性	47.17%	47.00%	94.17%	5.66%	0.17%		0.17%
密封包裝食品價格	46.66%	44.77%	91.42%	8.58%			0.00%

6. 熱熟食

熱熟食類別的整體滿意度，有近九成四購買者給予正面評價（93.97%），5.88%購買者認為尚可，0.15%有負面評價。此類別中各項目，正面評價比率最高的為「熱熟食衛生」（96.38%），其次是「熱熟食品質」（93.67%）及「熱熟食多樣性」（90.05%），比率最低的則為「熱熟食價格」（87.63%）。在負面評價方面，本類別各項目之負面評價在 0.15%~0.30%之間。

各項目與基本資料進行交叉分析，並經由卡方檢定後可得知（詳見交叉分析表附表 5-22~5-26），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：受訪者性別對於熱熟食各項目評價並無顯著影響。

在年齡方面：受訪者年齡對於熱熟食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熱熟食各項目評價並無顯著影響。

表 5-4-6：西螺服務區熱熟食評價分析

	很滿意	滿意	正面評價	尚可	不滿意	很不滿意	負面評價
	%						
	N=663						
熱熟食整體滿意度	45.70%	48.27%	93.97%	5.88%		0.15%	0.15%
熱熟食衛生	46.46%	49.92%	96.38%	3.47%		0.15%	0.15%
熱熟食品質	46.30%	47.36%	93.67%	6.18%		0.15%	0.15%
熱熟食多樣性	44.80%	45.25%	90.05%	9.80%		0.15%	0.15%
熱熟食價格	40.57%	47.06%	87.63%	12.07%	0.15%	0.15%	0.30%

7. 其他服務設施⁶⁸

在其他服務設施中，「服務台人員服務態度」與「服務台所提供的各項服務」正面評價比率最高(皆為100.00%)，其次為「服務區賣場內指引標示」(97.06%)、「銷售人員服務態度」(96.25%)、「行動支付便利性」(92.68%)、「友善環境設施完整度」(92.50%)、「無線上網」(91.14%)及「胎紋胎壓檢測儀器借用服務」(86.67%)，而「哺集乳室」正面評價比率最低(82.76%)。在負面評價方面，僅「服務區賣場內指引標示」有負面評價(0.37%)。

各項目與基本資料進行交叉分析，並經由卡方檢定後可得知(詳見交叉分析表附表 5-27~5-37)，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：受訪者性別對於其他服務設施各項目評價並無顯著影響。

在年齡方面：受訪者年齡對於其他服務設施各項目評價並無顯著影響。

在教育程度方面：受訪者教育程度對其他服務設施各項目評價無顯著影響。

⁶⁸ 各服務區於5/15之後疫情期間，包括駕駛人休息室、漂書站、祈禱室、淋浴間、娃娃機、按摩椅、國道資訊補給站 DM 及路況查詢(觸碰式螢幕)皆暫時停止服務，因此8月之後訪問的駕駛人休息室和漂書站資料皆予以刪除。

表 5-4-7：西螺服務區其他服務設施評價分析

	很滿意	滿意	正面評價	尚可	不滿意	很不滿意	負面評價	N=
	%							
服務台人員服務態度	61.84%	38.16%	100.00%				0.00%	76
服務台所提供的各項服務	56.86%	43.14%	100.00%				0.00%	153
服務區賣場內指引標示	56.62%	40.44%	97.06%	2.57%	0.37%		0.37%	272
銷售人員服務態度	54.17%	42.08%	96.25%	3.75%			0.00%	240
行動支付便利性	48.78%	43.90%	92.68%	7.32%			0.00%	82
友善環境設施完整度	48.10%	44.40%	92.50%	7.50%			0.00%	840
無線上網	56.96%	34.18%	91.14%	8.86%			0.00%	79
胎紋胎壓檢測儀器借用服務	33.33%	53.33%	86.67%	13.33%			0.00%	15
哺集乳室	51.72%	31.03%	82.76%	17.24%			0.00%	29

8. 服務區防疫應變作為

防疫應變作為類別中，「服務區配合防疫政策執行防疫應變作為整體滿意度」有 97.02%受訪者給予正面評價，有 2.86%的受訪者認為表現尚可，0.12%有負面評價。各項防疫應變作為中以「服務大廳入口處提供乾洗液或 75%酒精供民眾自行洗手消毒」正面評價最高（97.62%），其次則為「配合政府防疫政策，要求進入大廳者一律配戴口罩」（97.50%）、及「服務區大廳統一管制用路人進出動線，進行全面體溫量測作業，並拒絕體溫超過 37.5 度者入內」（97.14%），再其次為「服務區公共使用餐桌加設隔板或採行間隔座位，防止飛沫傳染」（96.79%）及「賣場結帳區，地上標示安全距離措施」（96.43%）。在負面評價方面，僅「服務區大廳統一管制用路人進出動線，進行全面體溫量測作業，並拒絕體溫超過 37.5 度者入內」及「賣場結帳區，地上標示安全距離措施」有負面評價（皆為 0.12%）。

各項目與基本資料進行交叉分析，並經由卡方檢定後可得知（詳見交叉分析表附表 5-38~5-43），身份（駕駛／乘客）對於「配合政府防疫政策，要求進入大廳者一律配戴口罩」、「服務大廳入口處提供乾洗液或 75%酒精供民眾自行洗手消毒」及「服務區公共使用餐桌加設隔板或採行間隔座位，防止飛沫傳染」滿意度有顯著影響，其餘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：受訪者性別對於防疫應變作為各項目評價並無顯著影響。

在年齡方面：受訪者年齡對於防疫應變作為各項目評價並無顯著影響。

在教育程度方面：受訪者教育程度對防疫應變作為各項目評價無顯著影響。

表 5-4-8：西螺服務區防疫應變作為滿意度評價分析

	很滿意	滿意	正面評價	尚可	不滿意	很不滿意	負面評價
	%						
	N=840						
防疫應變作為整體滿意度	61.67%	35.36%	97.02%	2.86%	0.12%		0.12%
服務大廳入口處提供乾洗液或 75%酒精供民眾自行洗手消毒	64.29%	33.33%	97.62%	2.38%			0.00%
配合政府防疫政策，要求進入大廳者一律配戴口罩	63.57%	33.93%	97.50%	2.50%			0.00%
服務區大廳統一管制用路人進出動線，進行全面體溫量測作業，並拒絕體溫超過 37.5 度者入內	60.60%	36.55%	97.14%	2.74%	0.12%		0.12%
服務區公共使用餐桌加設隔板或採行間隔座位，防止飛沫傳染	63.45%	33.33%	96.79%	3.21%			0.00%
賣場結帳區，地上標示安全距離措施	60.95%	35.48%	96.43%	3.45%	0.12%		0.12%

(三) 意見與建議彙整

以下為 110 年度調查中，於西螺服務區填答問卷之民眾，共有 38 位受訪者對該服務區各項目不滿意而提出之意見與建議，依各類別項目彙整如下：

表 5-4-9：西螺服務區意見與建議

序號	意見與建議	次數
	1.戶外休憩區	
1	洗手間用餐區位置不明（北站 8/15，13:23）標示不清楚（南站 8/14，13:37）	2
2	座椅太少（南站 8/11，13:41）	1
3	不夠清潔（南站 8/15，10:27）	1
	2.停車場	
1	停車位太少（南站 8/11，13:05）（北站 8/14，11:11）（北站 8/14，11:23）（南站 8/14，13:37）（南站 8/14，15:45）	5
2	停車動線不良（北站 8/14，15:06）（南站 8/15，15:27）	2
3	停車場小轎車佔用大車車位（南站 8/11，14:46）	1
4	標示太少（南站 8/12，10:54）	1
	3.公共廁所	
1	廁所髒臭不乾淨（北站 8/11，11:15）（北站 8/11，11:31）（北站 8/11，13:39）（南站 8/13，13:24）（北站 8/14，11:11）（北站 8/14，11:23）（北站 8/14，15:22）（北站 8/14，15:23） 兩間女廁都有尿液和衛生紙未沖入馬桶（南站 8/11，10:44） 連進了兩間蹲式廁所都有便便在馬桶裡未沖淨（南站 8/15，15:13）	10
2	維修施工中（北站 8/11，15:55）（北站 8/11，16:04）（北站 8/14，11:22）（北站 8/14，12:30）（北站 8/14，15:30）（北站 8/14，16:15）（南站 8/15，10:27）	7
3	流動廁所不方便（北站 8/12，13:06）（北站 8/14，16:42）（北站 8/15，13:49）	3
4	地板濕滑，洗手檯水花四濺（南站 8/11，16:51）（北站 8/14，15:12）	2
5	有人在廁所抽菸（南站 8/11，11:26）	1
6	洗手台堵塞（北站 8/11，13:38）	1
7	小便斗太低（北站 8/15，15:22）	1
8	離女廁太遠（南站 8/12，11:14）	1
9	設備老舊（南站 8/11，15:37）	1
10	清蜘蛛絲時掉到我頭上，隔離沒做好（南站 8/11，15:49）	1
	6.熱熟食	
1	價格太貴（南站 8/15，13:59）	1
2	選擇太少（南站 8/15，10:27）	1
	7.其他服務設施	
1	室內廁所指示不清（北站 8/11，11:35）	1

(四) 西螺服務區重要度與滿意度分析排序暨管理矩陣

本次調查發現，西螺服務區的 6 大類、26 項服務項目（不包含其他服務設施項目），依重要度分析發現，6 大類重要程度排名分別為公共廁所、停車場、用餐區、戶外休憩區、熱熟食、密封包裝食品。而滿意度評價方面，受訪者認為最滿意的前三項服務項目分別為「用餐區服務人員儀容衛生」、「用餐區清潔度」、「停車場清潔」。而最不滿意的三項項目分別為「廁間設備貼心度」、「公共廁所整體」、「廁間清潔度」。

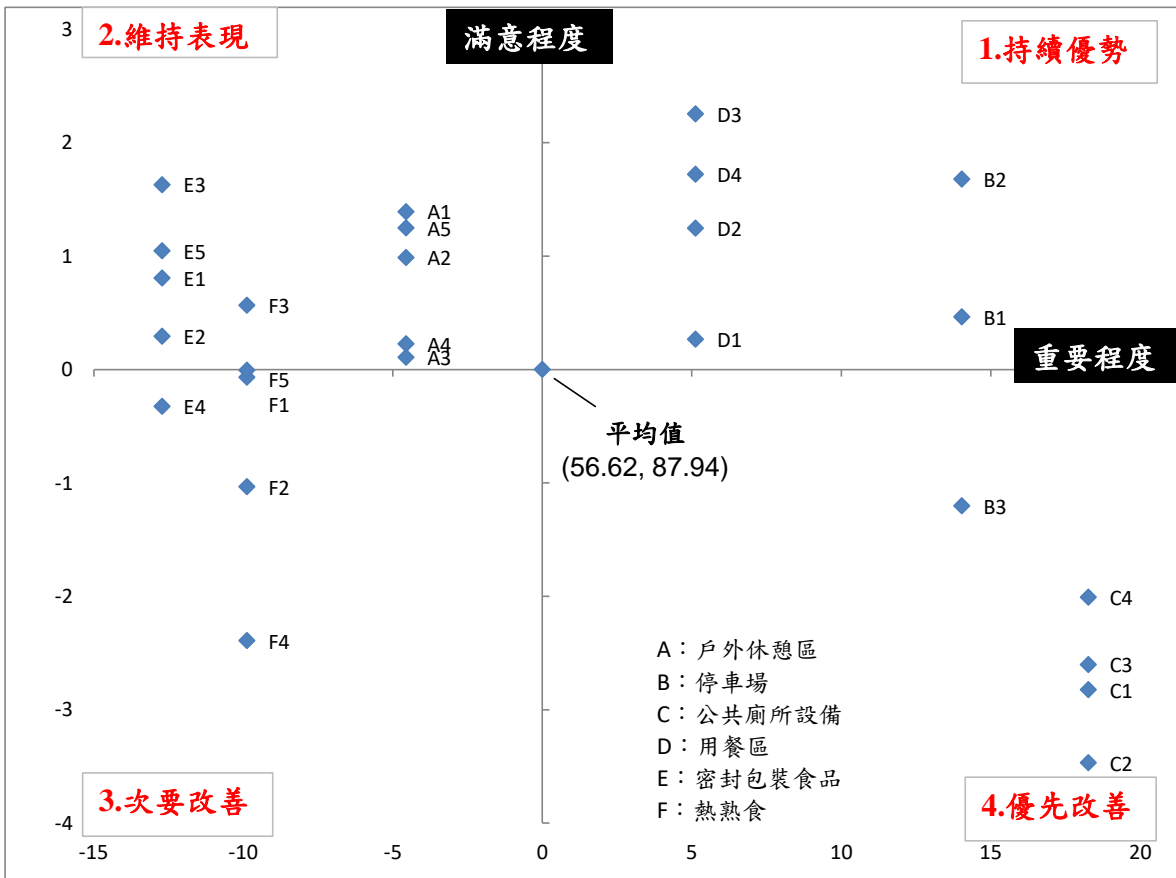


圖 5-4-10：西螺服務區管理矩陣

表 5-4-10：西螺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	D3 用餐區服務人員儀容衛生	61.75	3	90.20	1
	D4 用餐區清潔度	61.75	3	89.66	2
	B2 停車場清潔	70.65	2	89.62	3
	D2 用餐區服務人員結帳速度	61.75	3	89.19	6
	B1 停車場整體	70.65	2	88.40	12
	D1 用餐區整體	61.75	3	88.21	14
維持表現	E3 密封包裝食品衛生	43.91	6	89.57	4
	A1 戶外休憩區整體	52.06	4	89.33	5
	A5 戶外休憩區清潔度	52.06	4	89.19	6
	E5 密封包裝食品品質	43.91	6	88.99	8
	A2 戶外休憩區景觀布置	52.06	4	88.93	9
	E1 密封包裝食品整體	43.91	6	88.75	10
	F3 熱熟食衛生	46.75	5	88.51	11
	E2 密封包裝食品多樣性	43.91	6	88.23	13
	A4 戶外休憩區動線安排	52.06	4	88.17	15
	A3 戶外休憩區座椅安排	52.06	4	88.05	16
次要改善	F5 熱熟食品質	46.75	5	87.93	17
	F1 熱熟食整體	46.75	5	87.87	18
	E4 密封包裝食品價格	43.91	6	87.62	19
	F2 熱熟食多樣性	46.75	5	86.91	20
	F4 熱熟食價格	46.75	5	85.55	23
優先改善	B3 停車場行車引導及管理	70.65	2	86.74	21
	C4 洗手台清潔度	74.88	1	85.93	22
	C3 廁間設備貼心度	74.88	1	85.34	24
	C1 公共廁所整體滿意度	74.88	1	85.12	25
	C2 廁間清潔度	74.88	1	84.47	26

西螺服務區之服務項目管理矩陣表現如下：

1. 持續優勢區

用餐區服務人員儀容衛生、用餐區清潔度、停車場清潔、用餐區服務人員結帳速度、停車場整體及用餐區整體。上述項目是受訪者所重視，並且滿意度相對較高之項目，需持續維持優勢表現。

2. 維持表現區

密封包裝食品衛生、戶外休憩區整體、戶外休憩區清潔度、密封包裝食品品質、戶外休憩區景觀布置與環境美化、密封包裝食品整體、熱熟食衛生、密封包裝食品多樣性、戶外休憩區動線安排及戶外休憩區座椅安排。以上項目滿意度高，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」。

3. 次要改善區

熱熟食品質、熱熟食整體、密封包裝食品價格、熱熟食多樣性及熱熟食價格。以上項目受訪者的滿意度及重視度均較低，應設法了解受訪者是否不重視這些項目，或是認知度較低。

4. 優先改善區

停車場行車引導及管理、洗手台清潔度、廁間設備貼心度、公共廁所整體滿意度及廁間清潔度。上述項目為受訪者關心，但滿意度（表現）不佳者，應為服務區提升服務品質最重視之項目，同時，改善此區域品質對提升亦有最大之正面影響。

(五) 西螺服務區歷年比較

在歷年比較方面，使用由 105 年至 110 年均有詢問之問項（共 31 項）進行整體服務項目平均分數計算。與前期（109 下半年）分數比較，分數減少 1.68 分，與去年同期（109 上半年）分數比較，分數也減少 1.79 分。觀察整體趨勢，從 106 下半年顯著下降後，109 年分數有所回升，今年又小幅下滑至 87.94%。（全部 46 項平均分數為 88.74 分⁶⁹）

表 5-4-11：西螺服務區整體服務項目平均分數歷年比較

西螺服務區整體服務品質平均評分											
105 年 上半年 (1)	105 年 下半年 (2)	106 年 上半年 (3)	106 年 下半年 (4)	107 年 上半年 (5)	107 年 下半年 (6)	108 年 下半年 (7)	109 年 上半年 (8)	109 年 下半年 (9)	110 年 (10)	前期 比較 (10)-(9)	同期 比較 (10)-(8)
86.40	87.23	89.14	87.02	86.99	86.98	87.63	89.73	89.62	87.94	-1.68	-1.79

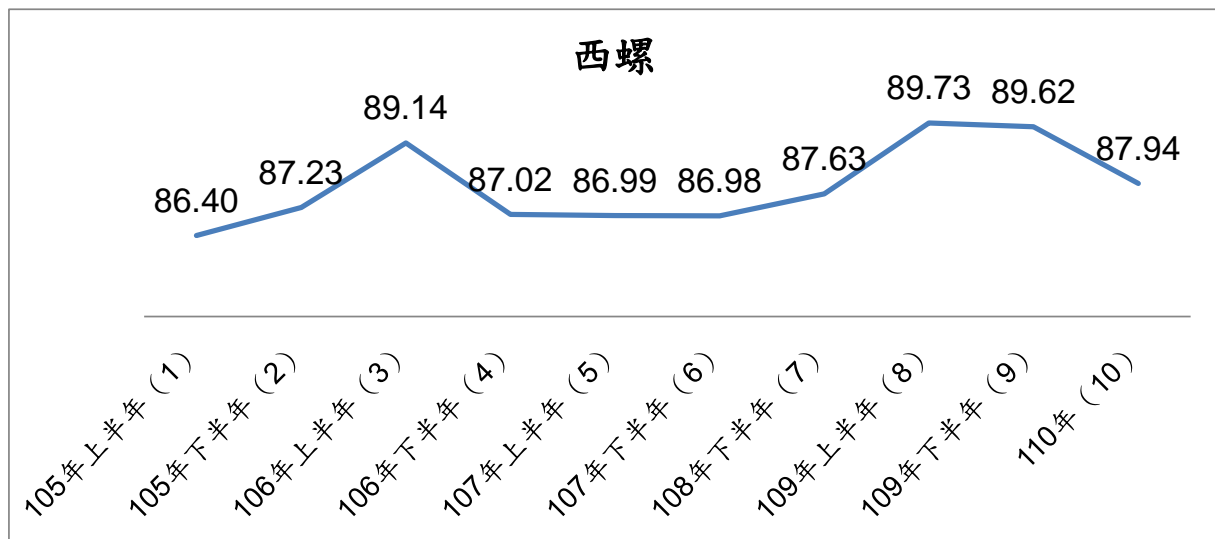


圖 5-4-11：西螺服務區趨勢圖

⁶⁹ 不包括 ePARKING 停車導引滿意度、ePARKING 停車協尋滿意度、免治馬桶滿意度等三個項目。

(六) 西螺服務區分數比較 (110年與109年平假日比較)

表 5-4-12：西螺服務區 110 年與 109 年平假日分數比較

類別	項目	110年整體	109上半年平日 (1)	109下半年假日 (2)	110年平日 (3)	110年假日 (4)	平日分數差距 (3)-(1)	假日分數差距 (4)-(2)
戶外休憩區	戶外休憩區整體滿意程度	89.33	90.19	89.94	90.14	88.54	-0.04	-1.40
	戶外休憩區景觀布置與環境美化	88.93	90.00	89.68	89.28	88.58	-0.72	-1.10
	戶外休憩區座椅安排	88.05	88.18	88.04	89.23	86.89	1.05	-1.15
	戶外休憩區動線安排	88.17	89.56	89.24	89.71	86.65	0.15	-2.59
	戶外休憩區清潔度	89.19	90.19	90.38	90.38	88.02	0.20	-2.36
停車場	停車場整體滿意程度	88.40	88.30	87.59	89.23	87.59	0.93	0.00
	停車場清潔滿意程度	89.62	89.43	88.67	90.53	88.73	1.09	0.06
	停車場行車引導及管理	86.74	87.48	86.65	87.50	85.99	0.02	-0.66
公共廁所設備	公共廁所整體滿意程度	85.12	90.22	89.87	85.94	84.30	-4.28	-5.57
	廁間清潔度	84.47	89.71	89.01	85.74	83.21	-3.97	-5.80
	廁間設備貼心度	85.34	90.54	90.07	86.29	84.40	-4.26	-5.67
	洗手台清潔度	85.93	89.65	90.26	86.88	84.99	-2.77	-5.27
用餐區	用餐區整體滿意程度	88.21	88.99	89.18	88.73	87.73	-0.26	-1.45
	用餐區服務人員結帳速度	89.19	90.27	90.14	89.62	88.80	-0.65	-1.34
	用餐區服務人員儀容衛生	90.20	91.01	90.82	90.62	89.81	-0.39	-1.01
	用餐區清潔度	89.66	89.60	90.27	89.73	89.60	0.14	-0.67
密封包裝食品	密封包裝食品整體滿意程度	88.75	88.60	89.90	88.93	88.58	0.33	-1.32
	密封包裝食品多樣性	88.23	88.50	89.70	87.79	88.65	-0.72	-1.05
	密封包裝食品衛生	89.57	89.44	91.82	89.50	89.64	0.06	-2.18
	密封包裝食品價格	87.62	87.10	88.18	88.00	87.26	0.90	-0.92
	密封包裝食品品質	88.99	88.60	91.41	89.07	88.91	0.47	-2.50
熱熟食	熱熟食整體滿意程度	87.87	88.28	88.65	88.09	87.67	-0.20	-0.98
	熱熟食多樣性	86.91	85.75	87.20	86.90	86.92	1.15	-0.28
	熱熟食衛生	88.51	88.96	90.25	88.78	88.26	-0.18	-1.99
	熱熟食價格	85.55	86.04	86.04	86.33	84.83	0.29	-1.21
	熱熟食品質	87.93	87.69	88.65	88.15	87.73	0.46	-0.92
其他服務滿意度	服務區賣場指引標示	90.66	92.83	91.20	91.21	90.14	-1.61	-1.06
	無線上網	89.62	91.37	86.67	87.43	91.36	-3.95	4.69
	服務台所提供的各項服務	91.37	94.50	92.91	92.63	90.13	-1.87	-2.78
	服務台人員服務態度	92.37	95.15	94.06	91.18	93.33	-3.97	-0.73
	銷售人員服務態度	90.08	94.97	92.67	91.58	88.73	-3.39	-3.94
	哺乳室	86.90	91.92	88.78	88.00	86.32	-3.92	-2.46
	駕駛人休息室分數		91.56	88.49				
	漂書站分數		91.57	88.16				
	胎紋胎壓檢測儀器借用服務分數	84.00	90.54	87.38	85.71	82.50	-4.83	-4.88
	行動支付便利性分數	88.29	92.58	90.78	88.42	88.18	-4.16	-2.60
	友善環境設施完整度分數	88.12	93.71	92.03	88.41	87.83	-5.30	-4.20

(七) 西螺服務區未來期待新增服務意見彙整

本次調查共有 15 位受訪者明確表達意見，有 4 位受訪者希望能「增加飲食種類」，有 2 位受訪者希望能「增加停車位」、「廁所加強清潔趕快施工完成」、「行動支付多元化」，分別各有 1 位受訪者希望能「增設駕駛人盥洗室」、「行動式服務人員指引」、「增加兒童遊樂設施」、「增設充電站」及「量血壓服務」。

表 5-4-13：西螺服務區未來期待新增服務

序號	意見與建議	次數
	未來期待服務區新增之服務	
1	增加飲食種類（如素食、炸物、在地雲林美食）	4
2	增加停車位	2
3	廁所加強清潔趕快施工完成	2
4	行動支付多元化	2
5	增設駕駛人盥洗室	1
6	行動式服務人員指引	1
7	增加兒童遊樂設施	1
8	增設充電站	1
9	量血壓服務	1

(八) 西螺服務區分析小結

110 年度調查，西螺服務區整體服務項目平均分數為 87.94 分(共 31 項)，與前期調查結果相較，平均分數減少 1.68 分，與前一年度同期調查結果相較，平均分數也減少 1.79 分。下表為西螺服務區各類別評比最高分及最低分的項目，以及矩陣分析須「優先改善」項目。

根據本次調查結果，西螺服務區各評比項目中，以「服務大廳入口處提供乾洗液或 75%酒精供民眾自行洗手消毒」滿意度分數最高（92.38 分）；而分數最低的項目則為「胎紋胎壓檢測儀器借用服務」（84.00 分）。

而經由矩陣分析後發現，西螺服務區優先改善的項目分別為「停車場行車引導及管理」、「洗手台清潔度」、「廁間設備貼心度」、「廁間清潔度」及「公共廁所整體」，以上為民眾評比重要度高，但滿意度相對較低分之服務項目，建議服務區後續可將上述項目列為重點改善項目。

表 5-4-14：西螺服務區分析小結

服務項目滿意度評比						
評比類別	最高分項目			最低分項目		
	項目	分數	正面評價 (%)	項目	分數	正面評價 (%)
各項設施滿意度	防疫應變作為整體	91.71	97.02%	公共廁所整體	85.12	83.93%
戶外休憩區	清潔度	89.19	93.69%	座椅安排	88.05	91.19%
停車場	清潔度	89.62	96.07%	行車引導及管理	86.74	89.40%
公共廁所設備	洗手台清潔度	85.93	86.16%	廁間清潔度	84.47	82.08%
用餐區	服務人員儀容衛生	90.20	97.90%	服務人員結帳速度	89.19	95.38%
密封包裝食品	衛生	89.57	96.57%	價格	87.62	91.42%
熱熟食	衛生	88.51	96.38%	價格	85.55	87.63%
其他服務設施	服務台人員服務態度	92.37	100.00%	胎紋胎壓檢測儀器借用服務	84.00	86.67%
防疫應變作為	服務大廳入口處提供乾洗液或 75%酒精供民眾自行洗手消毒	92.38	97.62%	賣場結帳區，地上標示安全距離措施	91.45	96.43%
矩陣分析						
優先改善項目 (重要度高、滿意度低)		停車場行車引導及管理、洗手台清潔度、廁間設備貼心度、公共廁所整體、廁間清潔度				

五、 新營服務區⁷⁰

(一) 各服務項目滿意度分數評比

1. 各項設施滿意度評分

新營服務區評比項目中，「防疫應變作為」整體滿意度分數最高（91.81分），其他項目滿意度分數依序為「戶外休憩區」整體滿意度（90.90分）、「密封包裝食品」整體滿意度及「公共廁所」整體滿意度（皆為90.88分）、「停車場」整體滿意度（90.41分）、「用餐區」整體滿意度（90.20分），至於「熱熟食」整體滿意度（89.91分）則是分數相對落後的項目。

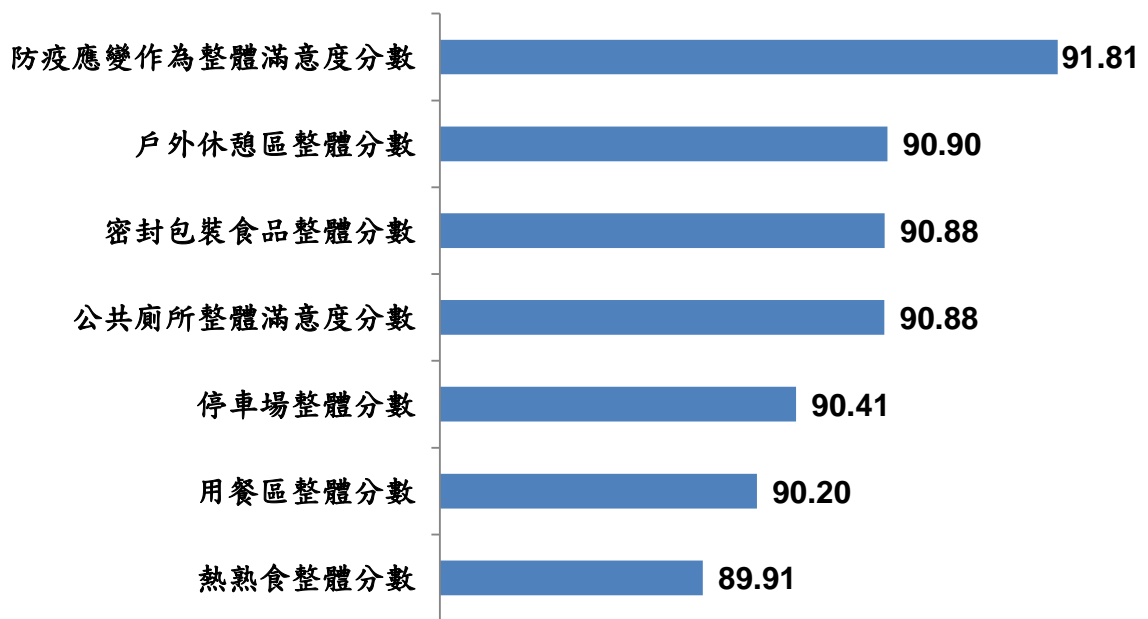


圖 5-5-1：新營服務區各項設施滿意度分數

2. 戶外休憩區

新營服務區戶外休憩區類別整體滿意度分數為 90.90 分。在此項類別中，「戶外休憩區清潔度」得到的分數最高（91.78 分），其次則為「戶外休憩區景觀布置與環境美化」（90.96 分）、「戶外休憩區動線安排」（90.41 分）、而「戶外休憩區座椅安排」得分最低（89.85 分）。

⁷⁰ 新營服務區是在疫情降級(8/3)之後進行訪問。110年8月17日至110年10月30日進行坐式馬桶增設免治馬桶座工程。

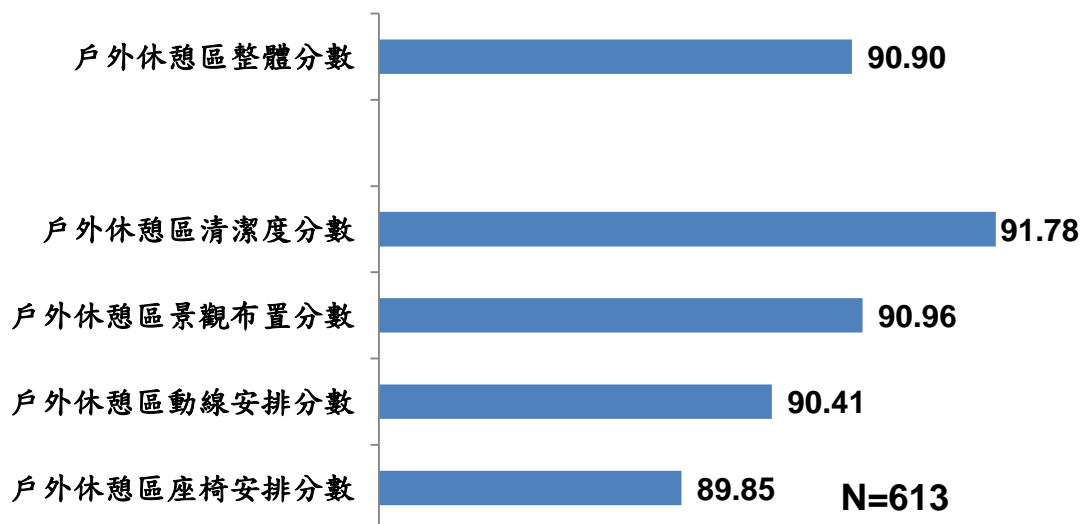


圖 5-5-2：新營服務區戶外休憩區各分項滿意度分數

3. 停車場

在停車場類別中，新營服務區的停車場整體滿意度分數為 90.41 分。「停車場清潔」滿意度分數為 91.55 分，高於「停車場行車引導及管理」的 89.76 分。

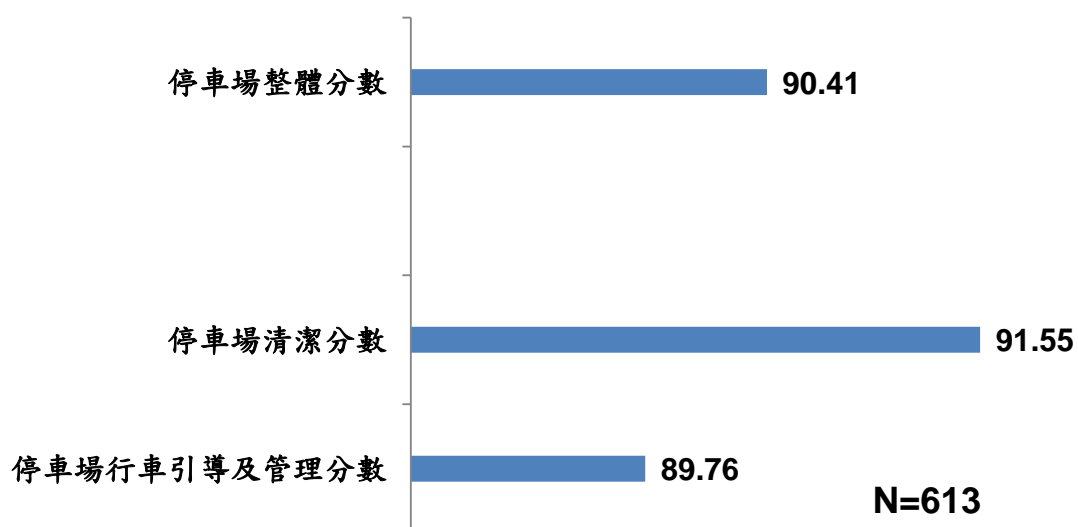


圖 5-5-3：新營服務區停車場各分項滿意度分數

4. 公共廁所設備⁷¹

新營服務區公共廁所設備類別整體滿意度分數為 90.88 分。在本次訪問中，曾使用公共廁所的受訪者共有 601 位，在各項目評比中，滿意度最高的項目為「廁間設備貼心度」（90.75 分），其次是「廁間清潔度」（90.72 分），最低分的項目則是「洗手台清潔度」（90.58 分）。另分別針對有使用男女生廁所者，計算其對於公共廁所整體滿意度，男廁整體滿意度為 91.36 分，女廁整體滿意度為 90.50 分，兩者分數經檢定後無顯著差異。

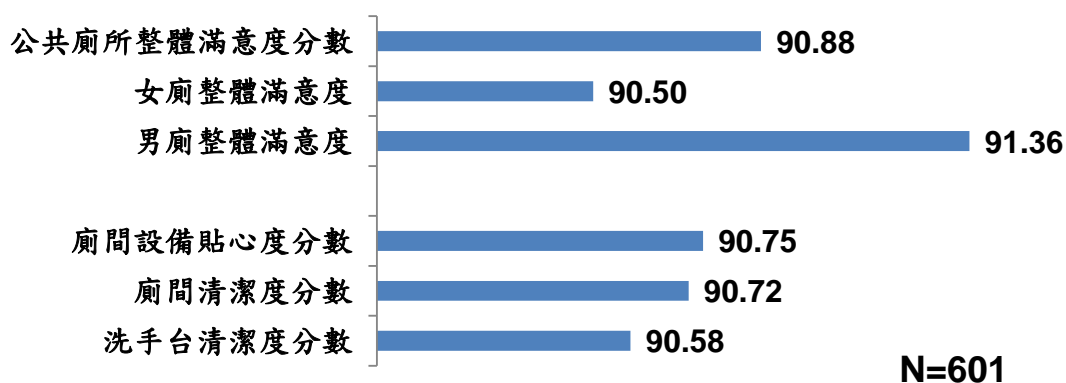


圖 5-5-4：新營服務區公共廁所各分項滿意度分數

5. 用餐區

新營服務區在本次訪問中曾使用用餐區的受訪者共有 453 位，用餐區之整體滿意度分數為 90.20 分。在此類別中，最高分的項目是「用餐區清潔度」（91.66 分），其次是「用餐區服務人員儀容衛生」（91.52 分），而較低分的項目則為「用餐區服務人員結帳速度」（90.73 分）。

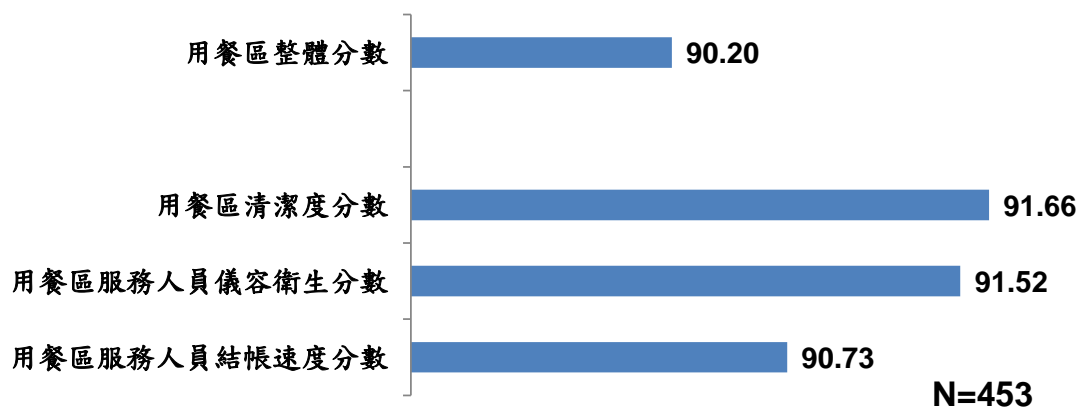


圖 5-5-5：新營服務區用餐區各分項滿意度分數

⁷¹ 新營服務區在 110 年 8 月 17 日至 110 年 10 月 30 日進行坐式馬桶增設免治馬桶座工程。

6. 密封包裝食品整體滿意度

新營服務區在本次訪問中曾購買密封包裝食品的受訪者共有 351 位，在密封包裝食品類別中，整體滿意度分數為 90.88 分。在此類別中，「密封包裝食品衛生」滿意度分數最高（91.00 分），其次是「密封包裝食品品質」（90.66 分）及「密封包裝食品多樣性」（90.60 分），而分數最低的項目則為「密封包裝食品價格」（89.69 分）。

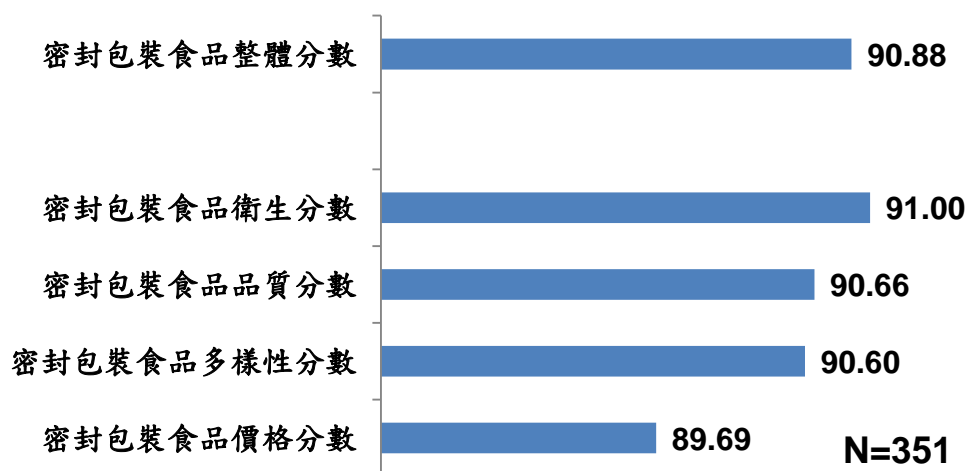


圖 5-5-6：新營服務區密封包裝食品滿意度分數

7. 熱熟食整體滿意度

新營服務區在本次訪問中曾購買熱熟食的受訪者共有 438 位，熱熟食整體滿意度分數為 89.91 分。在此項目中，「熱熟食衛生」滿意度分數最高（90.00 分），其次是「熱熟食品質」（89.54 分）及「熱熟食多樣性」（88.22 分），而「熱熟食價格」分數較低（87.95 分）。

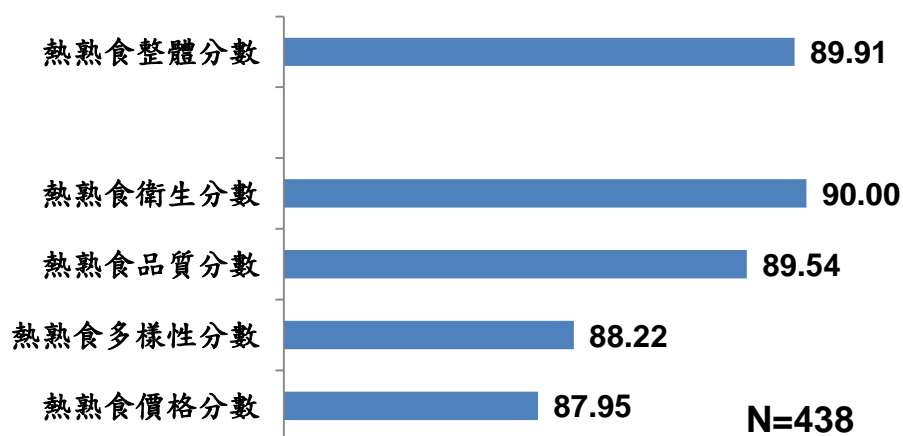


圖 5-5-7：新營服務區熱熟食滿意度分數

8. 其他服務設施⁷²

新營服務區受訪者中，有使用其他服務設施者，對「服務台人員服務態度」滿意度分數最高（94.65 分），其次依序為「服務台所提供的各項服務」（94.10 分）、「銷售人員服務態度」（91.83 分）、「服務區賣場內指引標示」（91.67 分）、「行動支付便利性」（91.61 分）、「無線上網」（90.59 分）、「友善環境設施完整度」（89.53 分及「哺集乳室」（86.92 分）；較為落後的服務項目則是「胎紋胎壓檢測儀器借用服務」（81.43 分）。

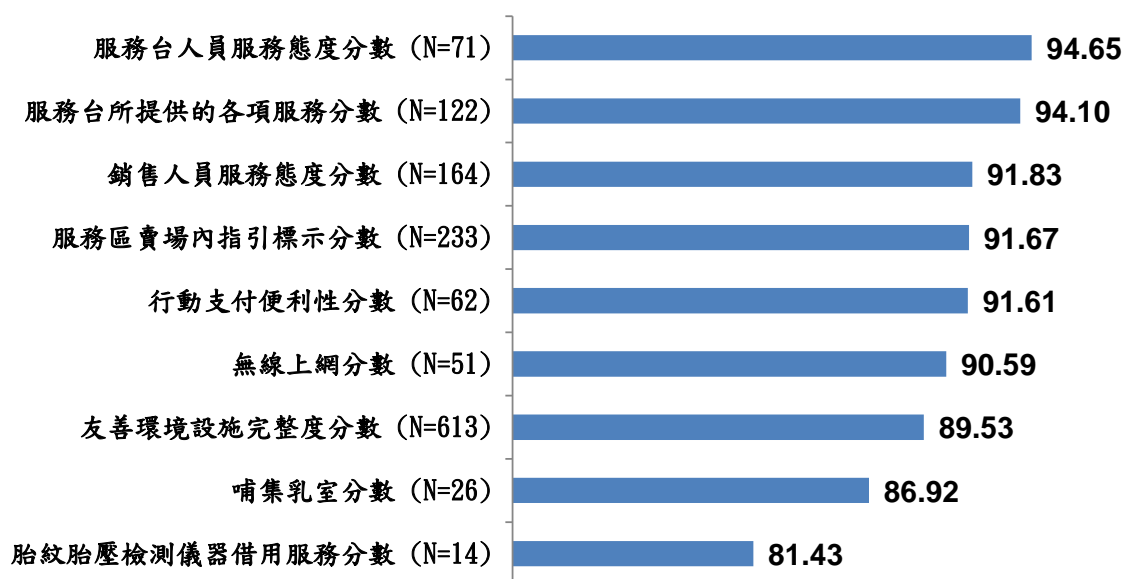


圖 5-5-8：新營服務區其他服務設施滿意度分數

9. 防疫應變作為

新營服務區受訪者中，對服務區防疫應變作為的整體滿意度分數為 91.81 分，各項防疫應變作為中，以「配合政府防疫政策，要求進入大廳者一律配戴口罩」滿意度分數最高（92.66 分），其次則為「服務大廳入口處提供乾洗液或 75%酒精供民眾自行洗手消毒」（92.53 分）及「服務區大廳統一管制用路人進出動線，進行全面體溫量測作業，並拒絕體溫超過 37.5 度者入內」（92.40 分），再其次為「服務區公共使用餐桌加設隔板或採行間隔座位，防止飛沫傳染」（92.10 分）及「賣場結帳區，地上標示安全距離措施」（91.75 分）。

⁷² 各服務區於 5/15 之後疫情期間，包括駕駛人休息室、漂書站、祈禱室、淋浴間、娃娃機、按摩椅、國道資訊補給站 DM 及路況查詢(觸碰式螢幕)皆暫時停止服務，因此 8 月之後訪問的駕駛人休息室和漂書站資料皆予以刪除。

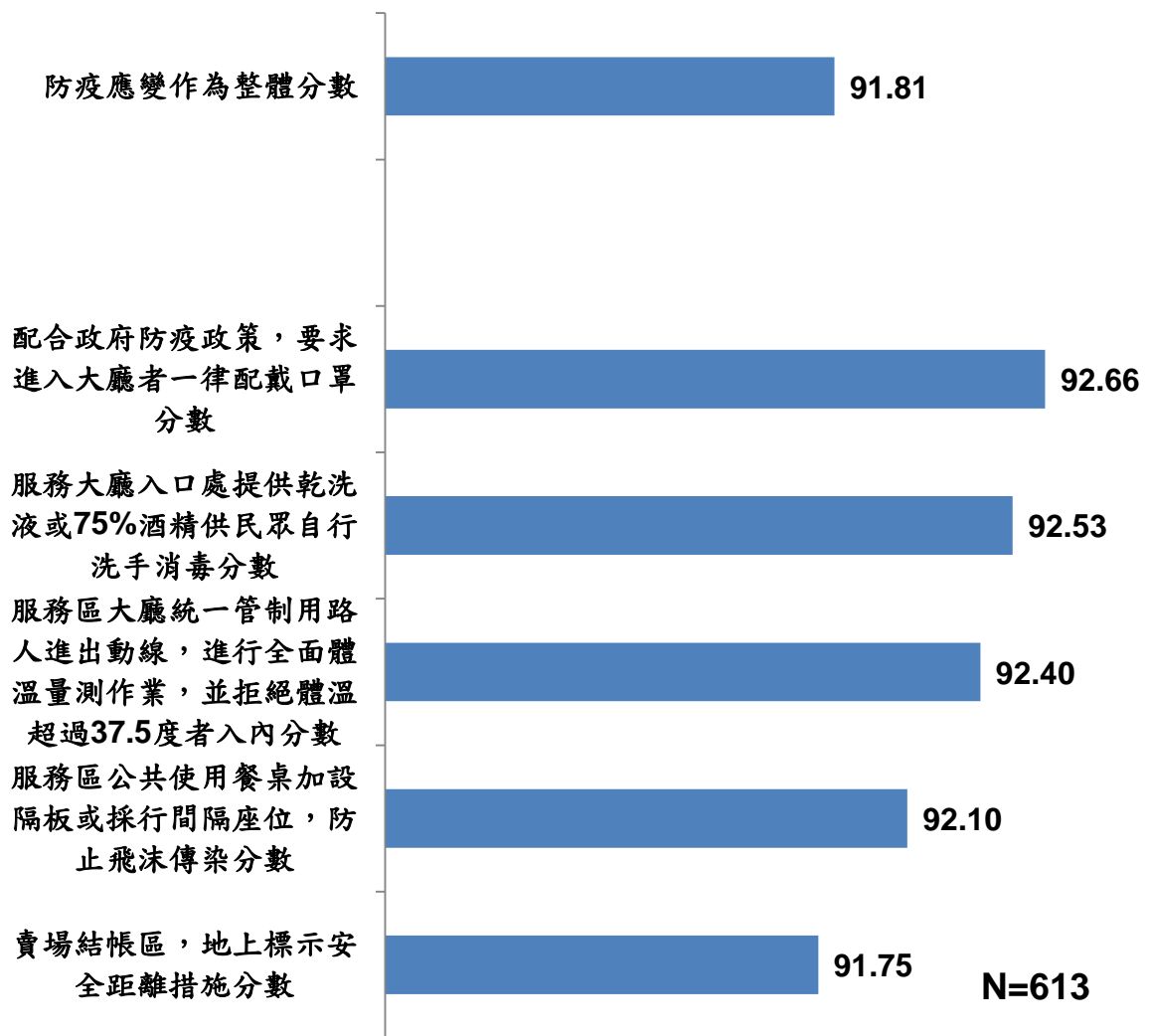


圖 5-5-9：新營服務區防疫應變作為滿意度分數

(二) 新營服務區滿意度評價分析

1. 戶外休憩區

在戶外休憩區類別中，九成七的受訪者給予整體滿意程度正面評價(97.23%)，2.61%受訪者認為尚可，0.16%有負面評價。而在各項目評比中，正面評價最高的項目為「戶外休憩區清潔度」(96.74%)，其次是「戶外休憩區景觀布置與環境美化」(96.25%)及「戶外休憩區動線安排」(94.78%)，最低的項目則是「戶外休憩區座椅安排」(94.62%)。在負面評價方面，除「戶外休憩區清潔度」無負面評價之外，其餘各項目負面評價介於0.16%~0.33%之間。

各項目與基本資料進行交叉分析，並經由卡方檢定後可得知(詳見交叉分析表附表6-1~6-5)，年齡對於「戶外休憩區清潔度」滿意度有顯著差異，其餘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：受訪者性別對於戶外休憩區各項目評價並無顯著影響。

在年齡方面：30-39歲對於「戶外休憩區清潔度」滿意度顯著較高(99.0%)。

在教育程度方面：受訪者教育程度對戶外休憩區各項目評價並無顯著影響。

表 5-5-1：新營服務區戶外休憩區評價分析

	很滿意	滿意	正面評價	尚可	不滿意	很不滿意	負面評價
	%						
	N=613						
戶外休憩區整體滿意程度	57.42%	39.80%	97.23%	2.61%	0.16%		0.16%
戶外休憩區清潔度	62.15%	34.58%	96.74%	3.26%			0.00%
戶外休憩區景觀布置與環境美化	58.73%	37.52%	96.25%	3.59%	0.16%		0.16%
戶外休憩區動線安排	57.42%	37.36%	94.78%	5.06%	0.16%		0.16%
戶外休憩區座椅安排	54.98%	39.64%	94.62%	5.06%	0.33%		0.33%

2. 停車場

在停車場類別中，有九成五的受訪者給予整體滿意程度正面評價(95.27%)，4.40%受訪者認為尚可，0.33%有負面評價。在此類別中，有近九成七的受訪者給予「停車場清潔滿意程度」項目正面評價(96.74%)，3.10%受訪者認為尚可，0.16%有負面評價。至於「停車場行車引導及管理」項目，則有近九成三的受訪者給予正面評價(92.66%)，7.18%受訪者認為尚可，0.16%有負面評價。

各項目與基本資料進行交叉分析，並經由卡方檢定後可得知（詳見交叉分析表附表 6-6~6-8），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：受訪者教育程度對於停車場各項目評價並無顯著影響。

表 5-5-2：新營服務區停車場評價分析

	很滿意	滿意	正面評價	尚可	不滿意	很不滿意	負面評價
	%						
	N=613						
停車場整體滿意程度	57.26%	38.01%	95.27%	4.40%	0.16%	0.16%	0.33%
停車場清潔滿意程度	61.34%	35.40%	96.74%	3.10%		0.16%	0.16%
停車場行車引導及管理	56.44%	36.22%	92.66%	7.18%		0.16%	0.16%

3. 公共廁所設備⁷³

公共廁所設備類別中，近九成七使用者給予整體滿意程度正面評價(96.51%)，3.49%使用者認為尚可。其中有使用女生廁所者有 96.45%給予正面評價，有使用男生廁所者有 96.26%給予正面評價，兩者間之分數經檢定無顯著差異。在此類別中，「廁間設備貼心度」正面評價最高(95.34%)，其次為「洗手台清潔度」(95.17%)及「廁間清潔度」(94.68%)。在負面評價方面，此類別各項目皆無負面評價。

各項目與基本資料進行交叉分析，並經由卡方檢定後可得知（詳見交叉分析表附表 6-9~6-12），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：受訪者性別對於公共廁所設備各項目評價並無顯著影響。

在年齡方面：受訪者年齡對於公共廁所設備各項目評價並無顯著影響。

在教育程度方面：受訪者教育程度對公共廁所設備各項目評價無顯著影響。

⁷³ 新營服務區在 110 年 8 月 17 日至 110 年 10 月 30 日進行坐式馬桶增設免治馬桶座工程。

表 5-5-3：新營服務區公共廁所設備評價分析

	很滿意	滿意	正面評價	尚可	不滿意	很不滿意	負面評價
	%						
	N=601						
公共廁所整體滿意程度	57.90%	38.60%	96.51%	3.49%			0.00%
女廁整體滿意程度	56.03%	40.43%	96.45%	3.55%			0.00%
男廁整體滿意程度	60.54%	35.71%	96.26%	3.74%			0.00%
廁間設備貼心度	58.40%	36.94%	95.34%	4.66%			0.00%
洗手台清潔度	57.74%	37.44%	95.17%	4.83%			0.00%
廁間清潔度	58.90%	35.77%	94.68%	5.32%			0.00%

4. 用餐區

用餐區類別整體滿意度中，近九成六使用者給予正面評價（95.58%），4.19%使用者認為尚可，0.22%有負面評價。在此類別中，正面評價比率最高的項目為「用餐區服務人員儀容衛生」（97.57%），其次為「用餐區清潔度」（97.13%），而「用餐區服務人員結帳速度」正面評價相對較低（96.47%）。在負面評價方面，此類別各項目皆無負面評價。

各項目與基本資料進行交叉分析，並經由卡方檢定後可得知（詳見交叉分析表附表 6-13~6-16），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：受訪者性別對於用餐區各項目評價並無顯著影響。

在年齡方面：受訪者年齡對於用餐區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用餐區各項目評價並無顯著影響。

表 5-5-4：新營服務區用餐區評價分析

	很滿意	滿意	正面評價	尚可	不滿意	很不滿意	負面評價
	%						
	N=453						
用餐區整體滿意度	55.63%	39.96%	95.58%	4.19%	0.22%		0.22%
用餐區服務人員儀容衛生	60.04%	37.53%	97.57%	2.43%			0.00%
用餐區清潔度	61.15%	35.98%	97.13%	2.87%			0.00%
用餐區服務人員結帳速度	57.17%	39.29%	96.47%	3.53%			0.00%

5. 密封包裝食品

在密封包裝食品類別的整體滿意度上，有九成七的購買者給予正面評價（97.44%），2.56%購買者認為尚可。在類別各項目中，正面評價比率最高的項目為「密封包裝食品衛生」（96.87%），其次是「密封包裝食品多樣性」及「密封包裝食品品質」（皆為96.30%），正面評價比率最低者則為「密封包裝食品價格」（94.02%）。在負面評價方面，此類別各項目皆無負面評價。

各項目與基本資料進行交叉分析，並經由卡方檢定後可得知（詳見交叉分析表附表 6-17~6-21），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：受訪者性別對於密封包裝食品各項目評價並無顯著影響。

在年齡方面：受訪者年齡對於密封包裝食品各項目評價並無顯著影響。

在教育程度方面：受訪者教育程度對密封包裝食品各項目評價無顯著影響。

表 5-5-5：新營服務區密封包裝食品評價分析

	很滿意	滿意	正面評價	尚可	不滿意	很不滿意	負面評價
	%						
	N=351						
密封包裝食品整體滿意度	56.98%	40.46%	97.44%	2.56%			0.00%
密封包裝食品衛生	58.12%	38.75%	96.87%	3.13%			0.00%
密封包裝食品多樣性	56.70%	39.60%	96.30%	3.70%			0.00%
密封包裝食品品質	56.98%	39.32%	96.30%	3.70%			0.00%
密封包裝食品價格	54.42%	39.60%	94.02%	5.98%			0.00%

6. 熱熟食

熱熟食類別的整體滿意度，有近九成五的購買者給予正面評價（94.52%），5.25%購買者認為尚可，0.23%有負面評價。此類別中各項目，正面評價比率最高的為「熱熟食衛生」（94.98%），其次為「熱熟食品質」（93.15%）及「熱熟食價格」（89.27%），比率較低的項目則為「熱熟食多樣性」（89.04%）。在負面評價方面，此類別各項目皆無負面評價。

各項目與基本資料進行交叉分析，並經由卡方檢定後可得知（詳見交叉分析表附表 6-22~6-26），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：受訪者性別對於熱熟食各項目評價並無顯著影響。

在年齡方面：受訪者年齡對於熱熟食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熱熟食各項目評價並無顯著影響。

表 5-5-6：新營服務區熱熟食評價分析

	很滿意	滿意	正面評價	尚可	不滿意	很不滿意	負面評價
	%						
	N=438						
熱熟食整體滿意度	55.25%	39.27%	94.52%	5.25%	0.23%		0.23%
熱熟食衛生	55.02%	39.95%	94.98%	5.02%			0.00%
熱熟食品質	54.57%	38.58%	93.15%	6.85%			0.00%
熱熟食價格	50.46%	38.81%	89.27%	10.73%			0.00%
熱熟食多樣性	52.05%	36.99%	89.04%	10.96%			0.00%

7. 其他服務設施⁷⁴

在其他服務設施中，「服務台人員服務態度」正面評價比率最高（100.00%），其次依序為「服務台所提供的各項服務」（97.54%）、「銷售人員服務態度」（96.34%）、「服務區賣場內指引標示」（96.14%）、「友善環境設施完整度」（93.80%）、「行動支付便利性」（93.55%）、「無線上網」（92.16%）、「哺集乳室」（84.62%）；至於較為落後的項目則為「胎紋胎壓檢測儀器借用服務」（71.43%）。在負面評價方面，此類別各項目皆無負面評價。

各項目與基本資料進行交叉分析，並經由卡方檢定後可得知（詳見交叉分析表附表 6-27~6-37），教育程度對於「友善環境設施完整度」滿意度有顯著影響，其餘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：受訪者性別對於其他服務設施各項目評價並無顯著影響。

在年齡方面：受訪者年齡對於其他服務設施各項目評價並無顯著影響。

在教育程度方面：「研究所以上」對於「友善環境設施完整度」滿意度顯著較高（100.0%）。

⁷⁴ 各服務區於 5/15 之後疫情期間，包括駕駛人休息室、漂書站、祈禱室、淋浴間、娃娃機、按摩椅、國道資訊補給站 DM 及路況查詢(觸碰式螢幕)皆暫時停止服務，因此 8 月之後訪問的駕駛人休息室和漂書站資料皆予以刪除。

表 5-5-7：新營服務區其他服務設施評價分析

	很滿意	滿意	正面評價	尚可	不滿意	很不滿意	負面評價	N=
	%							
服務台人員服務態度	73.24%	26.76%	100.00%				0.00%	71
服務台所提供的各項服務	72.95%	24.59%	97.54%	2.46%			0.00%	122
銷售人員服務態度	62.80%	33.54%	96.34%	3.66%			0.00%	164
服務區賣場內指引標示	62.23%	33.91%	96.14%	3.86%			0.00%	233
友善環境設施完整度	53.83%	39.97%	93.80%	6.20%			0.00%	613
行動支付便利性	64.52%	29.03%	93.55%	6.45%			0.00%	62
無線上網	60.78%	31.37%	92.16%	7.84%			0.00%	51
哺集乳室	50.00%	34.62%	84.62%	15.38%			0.00%	26
胎紋胎壓檢測儀器借用服務	35.71%	35.71%	71.43%	28.57%			0.00%	14

8. 服務區防疫應變作為

防疫應變作為類別中，「服務區配合防疫政策執行防疫應變作為整體滿意度」有 96.90%受訪者給予正面評價，有 3.10%的受訪者認為表現尚可。各項防疫應變作為中以「服務區大廳統一管制用路人進出動線，進行全面體溫量測作業，並拒絕體溫超過 37.5 度者入內」正面評價最高（98.37%），其次則為「配合政府防疫政策，要求進入大廳者一律配戴口罩」（98.04%）、「服務大廳入口處提供乾洗液或 75%酒精供民眾自行洗手消毒」（97.72%），再其次為「服務區公共使用餐桌加設隔板或採行間隔座位，防止飛沫傳染」（97.23%）及「賣場結帳區，地上標示安全距離措施」（96.41%）。在負面評價方面，僅「服務區公共使用餐桌加設隔板或採行間隔座位，防止飛沫傳染」及「賣場結帳區，地上標示安全距離措施」有負面評價（皆為 0.16%）。

各項目與基本資料進行交叉分析，並經由卡方檢定後可得知（詳見交叉分析表附表 6-38~6-43），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：受訪者性別對於防疫應變作為各項目評價並無顯著影響。

在年齡方面：受訪者年齡對於防疫應變作為各項目評價並無顯著影響。

在教育程度方面：受訪者教育程度對防疫應變作為各項目評價無顯著影響。

表 5-5-8：新營服務區防疫應變作為滿意度評價分析

	很滿意	滿意	正面評價	尚可	不滿意	很不滿意	負面評價
	%						
	N=613						
防疫應變作為整體滿意度	62.15%	34.75%	96.90%	3.10%			0.00%
服務區大廳統一管制用路人 進出動線，進行全面體溫量測 作業，並拒絕體溫超過 37.5 度者入內	63.62%	34.75%	98.37%	1.63%			0.00%
配合政府防疫政策，要求進入 大廳者一律配戴口罩	65.25%	32.79%	98.04%	1.96%			0.00%
服務大廳入口處提供乾洗液 或 75%酒精供民眾自行洗手 消毒	64.93%	32.79%	97.72%	2.28%			0.00%
服務區公共使用餐桌加設隔 板或採行間隔座位，防止飛沫 傳染	63.46%	33.77%	97.23%	2.61%	0.16%		0.16%
賣場結帳區，地上標示安全距 離措施	62.48%	33.93%	96.41%	3.43%	0.16%		0.16%

(三) 意見與建議彙整

以下為 110 年度調查中，於新營服務區填答問卷之民眾，共有 5 位受訪者對該服務區各項目不滿意而提出之意見與建議，依各類別項目彙整如下：

表 5-5-9：新營服務區意見與建議

序號	意見與建議	次數
	1.戶外休憩區	
1	座椅太少 (北站 8/20, 10:54)(北站 8/20, 15:51)	2
	2.停車場	
1	停車位太小 (南站 8/19, 16:02)	1
	6.熱熟食	
1	雞肉飯是肉末 (北站 8/19, 12:40)	1
2	選擇性太少 (南站 8/20, 13:57)	1
	7.其他設備	
1	全家超商店員服務態度差，服務台態度也不好 (南站 8/20, 13:57)	1

(四) 新營服務區重要度與滿意度分析排序暨管理矩陣

本次調查發現，新營服務區的 6 大類、26 項服務項目（不包含其他服務設施項目），依重要度分析發現，6 大類重要程度排名分別為公共廁所設備、停車場、用餐區、戶外休憩區、密封包裝食品、熱熟食。而滿意度評價方面，受訪者認為最滿意的前三項服務項目分別為「戶外休憩區清潔度」、「用餐區清潔度」、「停車場清潔度」。而最不滿意的三個項目分別為「熱熟食品質」、「熱熟食多樣性」、「熱熟食價格」。

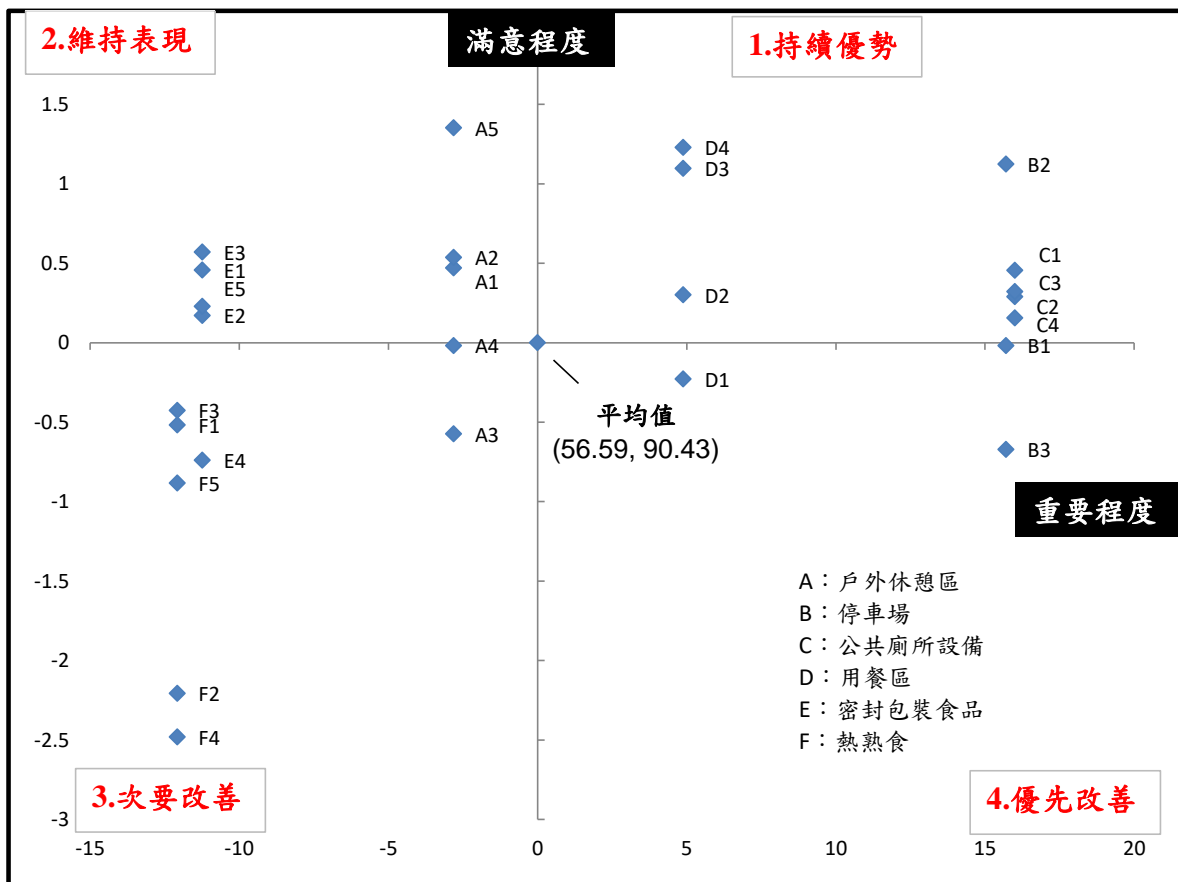


圖 5-5-10：新營服務區管理矩陣

表 5-5-10：新營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	D4 用餐區清潔度	61.47	3	91.66	2
	B2 停車場清潔	72.29	2	91.55	3
	D3 用餐區服務人員儀容衛生	61.47	3	91.52	4
	C1 公共廁所整體滿意度	72.59	1	90.88	8
	C3 廁間設備貼心度	72.59	1	90.75	10
	D2 用餐區服務人員結帳速度	61.47	3	90.73	11
	C2 廁間清潔度	72.59	1	90.72	12
	C4 洗手台清潔度	72.59	1	90.58	15
維持表現	A5 戶外休憩區清潔度	53.78	4	91.78	1
	E3 密封包裝食品衛生	45.35	5	91.00	5
	A2 戶外休憩區景觀布置	53.78	4	90.96	6
	A1 戶外休憩區整體	53.78	4	90.90	7
	E1 密封包裝食品整體	45.35	5	90.88	8
	E5 密封包裝食品品質	45.35	5	90.66	13
	E2 密封包裝食品多樣性	45.35	5	90.60	14
次要改善	A4 戶外休憩區動線安排	53.78	4	90.41	16
	F3 熱熟食衛生	44.51	6	90.00	19
	F1 熱熟食整體	44.51	6	89.91	20
	A3 戶外休憩區座椅安排	53.78	4	89.85	21
	E4 密封包裝食品價格	45.35	5	89.69	23
	F5 熱熟食品質	44.51	6	89.54	24
	F2 熱熟食多樣性	44.51	6	88.22	25
	F4 熱熟食價格	44.51	6	87.95	26
優先改善	B1 停車場整體	72.29	2	90.41	16
	D1 用餐區整體	61.47	3	90.20	18
	B3 停車場行車引導及管理	72.29	2	89.76	22

新營服務區之服務項目管理矩陣表現如下：

1. 持續優勢區

用餐區清潔度、停車場清潔度、用餐區服務人員儀容衛生、公共廁所整體、廁間設備貼心度、用餐區服務人員結帳速度、廁間清潔度及洗手台清潔度。上述服務是受訪者所重視並且表現較佳的項目，需持續維持優勢表現。

2. 維持表現區

戶外休憩區清潔度、密封包裝食品衛生、戶外休憩區景觀布置與環境美化、戶外休憩區整體、密封包裝食品整體、密封包裝食品品質及密封包裝食品多樣性。以上項目滿意度高，但受訪者重視程度卻較低，服務區可加強對這些項目的宣導，使受訪者對這些服務項目有更多認識，進一步提升至「持續優勢區」。

3. 次要改善區

戶外休憩區動線安排、熱熟食衛生、熱熟食整體、戶外休憩區座椅安排、密封包裝食品價格、熱熟食品質、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。

4. 優先改善區

停車場整體、用餐區整體與停車場行車引導及管理。以上為受訪者重視，但滿意度（表現）相對較低的項目，應為服務區提升服務品質最重視之項目，同時，改善此區域品質對提升亦有最大之正面影響。

(五) 新營服務區歷年比較

在歷年比較方面，使用由 105 年至 110 年均有詢問之問項（共 31 項）進行整體服務項目平均分數計算。與前期（109 下半年）分數比較，分數增加 2.10 分，與去年同期（109 上半年）分數比較，分數也上升 1.45 分。就整體趨勢來看，自 105 下半年開始逐步上升，本次調查來到 90.28 分的新高點。（全部 46 項平均分數為 90.64 分⁷⁵）

表 5-5-11：新營服務區整體服務項目平均分數歷年比較

新營服務區整體服務品質平均評分											
105 年 上半年 (1)	105 年 下半年 (2)	106 年 上半年 (3)	106 年 下半年 (4)	107 年 上半年 (5)	107 年 下半年 (6)	108 年 下半年 (7)	109 年 上半年 (8)	109 年 下半年 (9)	110 年 (10)	前期 比較 (10)-(9)	同期 比較 (10)-(8)
84.26	81.85	85.19	84.55	87.22	85.14	87.87	88.83	88.18	90.28	2.10	1.45

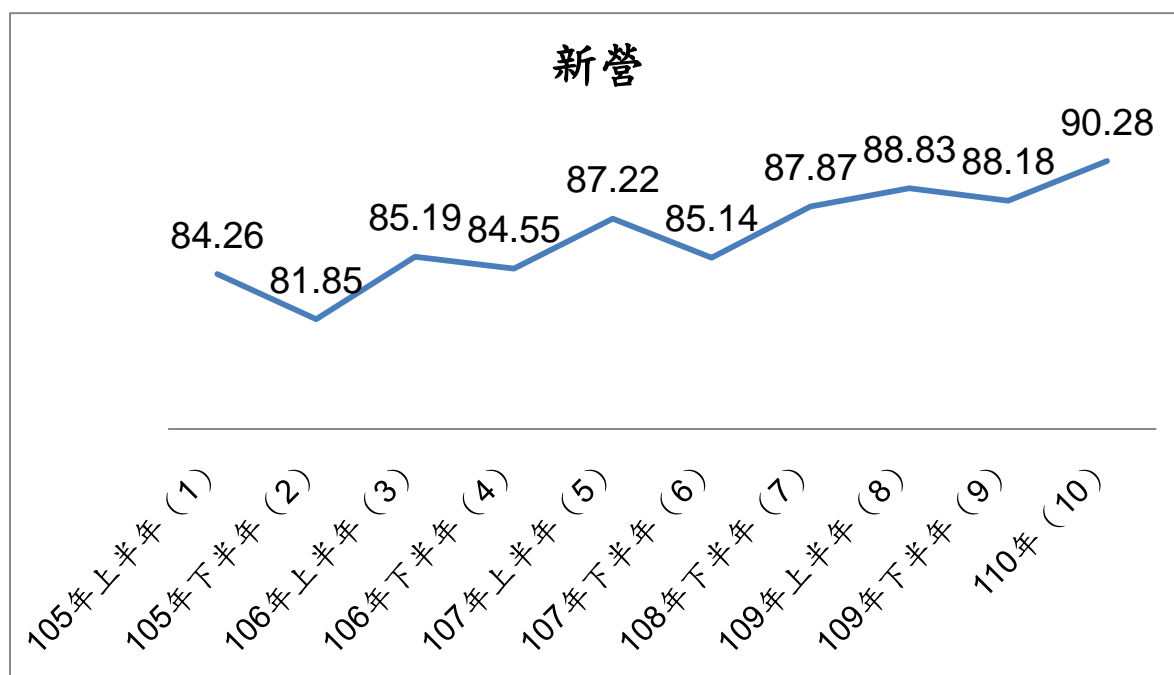


圖 5-5-11：新營服務區趨勢圖

⁷⁵ 不包括 ePARKING 停車導引滿意度、ePARKING 停車協尋滿意度、免治馬桶滿意度等三個項目。

(六) 新營服務區分數比較 (110 年與 109 年平假日比較)

表 5-5-12：新營服務區 110 年與 109 年平假日分數比較

類別	項目	110年整體	109上半年平日 (1)	109下半年假日 (2)	110年平日 (3)	110年假日 (4)	平日分數差距 (3)-(1)	假日分數差距 (4)-(2)
戶外休憩區	戶外休憩區整體滿意程度	90.90	89.53	87.20	90.84	90.95	1.32	3.75
	戶外休憩區景觀布置與環境美化	90.96	89.62	88.34	90.65	91.28	1.03	2.94
	戶外休憩區座椅安排	89.85	87.55	86.07	89.29	90.43	1.74	4.36
	戶外休憩區動線安排	90.41	87.64	87.68	90.39	90.43	2.75	2.75
	戶外休憩區清潔度	91.78	89.91	88.91	91.49	92.07	1.59	3.16
停車場	停車場整體滿意程度	90.41	89.06	86.64	89.55	91.28	0.49	4.64
	停車場清潔滿意程度	91.55	90.38	88.53	91.17	91.93	0.79	3.40
	停車場行車引導及管理	89.76	87.26	86.16	89.29	90.23	2.02	4.07
公共廁所設備	公共廁所整體滿意程度	90.88	89.69	90.05	90.60	91.17	0.91	1.12
	廁間清潔度	90.72	90.00	89.47	90.60	90.84	0.60	1.37
	廁間設備貼心度	90.75	89.06	89.66	90.86	90.64	1.80	0.98
	洗手台清潔度	90.58	89.58	88.79	90.26	90.90	0.68	2.11
用餐區	用餐區整體滿意程度	90.20	88.04	88.14	89.54	90.80	1.49	2.66
	用餐區服務人員結帳速度	90.73	89.13	88.81	90.00	91.39	0.87	2.58
	用餐區服務人員儀容衛生	91.52	88.15	89.60	90.93	92.07	2.77	2.47
	用餐區清潔度	91.66	89.35	87.80	91.30	91.98	1.95	4.18
密封包裝食品	密封包裝食品整體滿意程度	90.88	90.39	89.22	90.41	91.32	0.02	2.10
	密封包裝食品多樣性	90.60	89.41	89.57	90.30	90.88	0.88	1.31
	密封包裝食品衛生	91.00	90.78	89.22	90.89	91.10	0.10	1.88
	密封包裝食品價格	89.69	88.63	88.87	90.18	89.23	1.55	0.36
	密封包裝食品品質	90.66	90.00	89.57	90.53	90.77	0.53	1.20
熱熟食	熱熟食整體滿意程度	89.91	86.80	88.18	89.43	90.35	2.63	2.17
	熱熟食多樣性	88.22	83.14	85.32	88.29	88.16	5.15	2.84
	熱熟食衛生	90.00	86.27	88.18	89.71	90.26	3.44	2.08
	熱熟食價格	87.95	81.70	85.06	88.57	87.37	6.87	2.31
	熱熟食品質	89.54	86.41	87.53	89.05	90.00	2.64	2.47
其他服務 滿意度	服務區賣場指引標示	91.67	92.22	89.54	91.30	92.03	-0.92	2.49
	無線上網	90.59	89.06	85.17	93.64	88.28	4.58	3.11
	服務台所提供的各項服務	94.10	92.25	89.94	93.44	94.75	1.19	4.81
	服務台人員服務態度	94.65	93.96	91.18	96.00	93.33	2.04	2.15
	銷售人員服務態度	91.83	93.30	91.79	92.47	91.14	-0.82	-0.65
	哺集乳室	86.92	90.82	88.07	93.33	83.53	2.51	-4.54
	駕駛人休息室		90.93	88.68				
	漂書站		88.28	87.29				
	胎紋胎壓檢測儀器借用服務	81.43	91.19	88.32	86.67	80.00	-4.52	-8.32
	行動支付便利性分數	91.61	89.49	90.31	91.61	91.61	2.12	1.30
	友善環境設施完整度分數	89.53	91.98	91.56	89.48	89.57	-2.50	-1.99

(七) 新營服務區未來期待新增服務意見彙整

本次調查共有 7 位受訪者明確表達意見，分別各有 1 位受訪者希望能「增加戶外休息區及景觀樹木區」、「增加飲食種類」、「增加內用桌數」、「增加空停車格指引」、「增設親子遊戲區」、「手機充電站／借線站」及「增加地方農特產品」。

表 5-5-13：新營服務區未來期待新增服務

序號	意見與建議	次數
	未來期待服務區新增之服務	
1	增加戶外休息區及景觀樹木區	1
2	增加飲食種類	1
3	增加內用桌數	1
4	增加空停車格指引	1
5	增設親子遊戲區	1
6	手機充電站／借線站	1
7	增加地方農特產品	1

(八) 新營服務區分析小結

110 年度調查，新營服務區整體服務項目平均分數為 90.28 分(共 31 項)，若與前期調查結果相較，平均分數增加 2.10 分，與去年同期相比，平均分數也上升 1.45 分。下表為新營服務區各類別評比最高分及最低分的項目，以及矩陣分析須「優先改善」項目。

而根據本次調查結果，新營服務區各評比項目中，以「服務台人員服務態度」滿意度分數最高(94.65 分)；而分數最低的項目則為「胎紋胎壓檢測儀器借用服務」(81.43 分)。

而經由矩陣分析後發現，新營服務區優先改善的項目分別為「停車場整體」、「用餐區整體滿意度」以及「停車場行車引導及管理」，以上為民眾評比重要度高，但滿意度相對較低分之服務項目，建議服務區後續可將上述項目列為重點改善項目。

表 5-5-14：新營服務區分析小結

服務項目滿意度評比						
評比類別	最高分項目			最低分項目		
	項目	分數	正面評價 (%)	項目	分數	正面評價 (%)
各項設施滿意度	防疫應變作為整體	91.81	96.90%	熱熟食整體	89.91	94.52%
戶外休憩區	清潔度	91.78	96.74%	座椅安排	89.85	94.62%
停車場	清潔度	91.55	96.74%	行車引導及管理	89.76	92.66%
公共廁所設備	廁間設備貼心度	90.75	95.34%	洗手台清潔度	90.58	95.17%
用餐區	清潔度	91.66	97.13%	服務人員結帳速度	90.73	96.47%
密封包裝食品	衛生	91.00	96.87%	價格	89.69	94.02%
熱熟食	衛生	90.00	94.98%	價格	87.95	89.27%
其他服務設施	服務台人員服務態度	94.65	100.00%	胎紋胎壓檢測儀器借用服務	81.43	71.43%
防疫應變作為	配合政府防疫政策，要求進入大廳者一律配戴口罩	92.66	98.04%	賣場結帳區，地上標示安全距離措施	91.75	96.41%
矩陣分析						
優先改善項目 (重要度高、滿意度低)		停車場整體、用餐區整體、停車場行車引導及管理				

六、 仁德服務區⁷⁶

(一) 各服務項目滿意度分數評比

1. 各項設施滿意度評分

仁德服務區評比項目中，「防疫應變作為」整體滿意度分數最高（91.56分），其他項目滿意度排名依序為「戶外休憩區」整體滿意度（90.37分）、「公共廁所」整體滿意度（90.16分）、「密封包裝食品」整體滿意度（89.29分）、「停車場」整體滿意度（89.09分）、「用餐區」整體滿意度（88.89分），而「熱熟食」整體滿意度分數則相對較低（87.46分）。

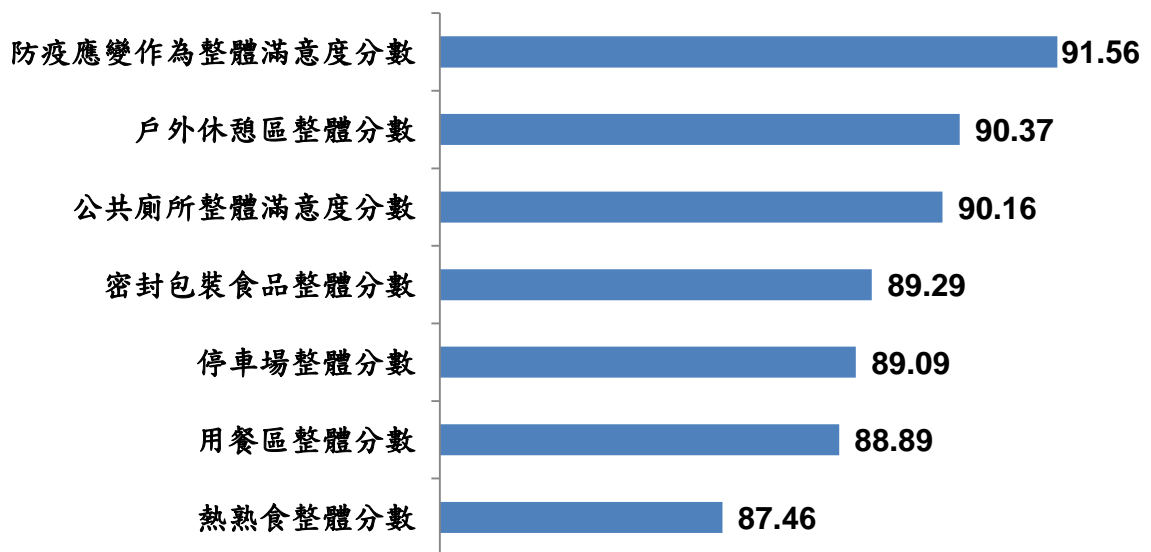


圖 5-6-1：仁德服務區各項設施滿意度分數

2. 戶外休憩區

仁德服務區戶外休憩區類別整體滿意度分數為 90.37 分。在此項類別中，「戶外休憩區清潔度」（91.87 分）得到的分數最高，其次依序為「戶外休憩區景觀布置與環境美化」（89.67 分）及「戶外休憩區動線安排」（88.79 分），而「戶外休憩區座椅安排」滿意度分數較低（87.21 分）。

⁷⁶ 仁德服務區是在疫情降級(8/3)之後進行訪問。110 年 7 月 28 日至 110 年 10 月 30 日進行公廁免治馬桶更換工程。

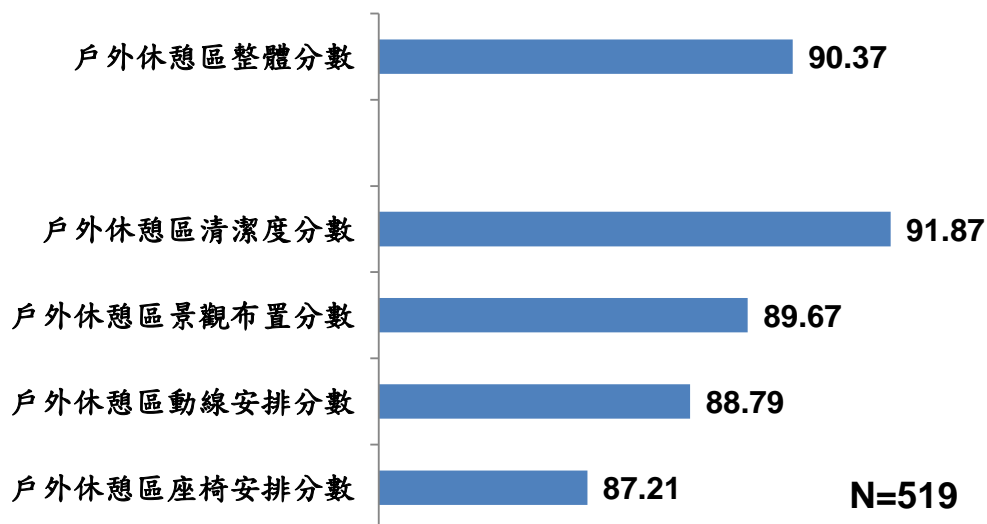


圖 5-6-2：仁德服務區戶外休憩區各分項滿意度分數

3. 停車場

在停車場類別中，仁德服務區的停車場整體滿意度分數為 89.09 分。「停車場清潔」滿意度分數為 90.06 分，高於「停車場行車引導及管理」的 86.67 分。

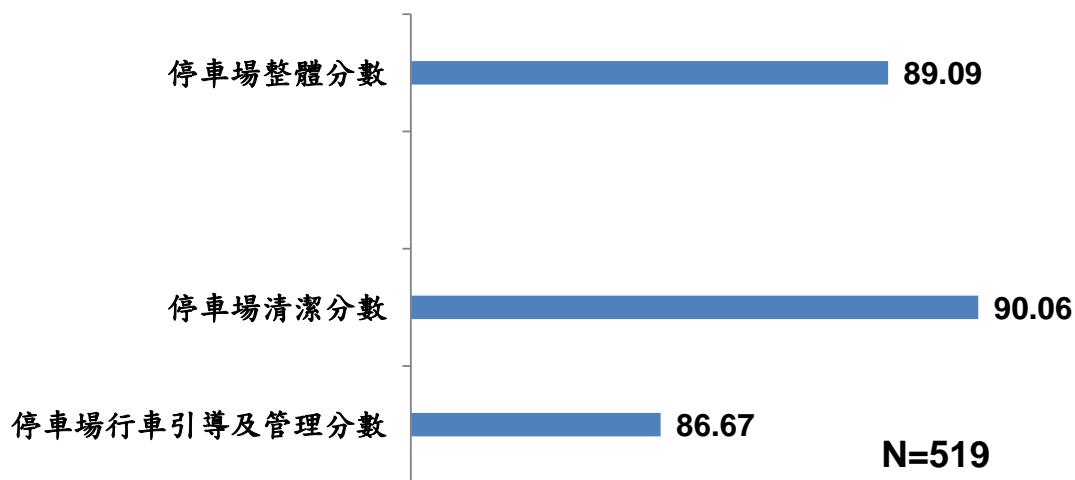


圖 5-6-3：仁德服務區停車場各分項滿意度分數

4. 公共廁所設備⁷⁷

在公共廁所設備類別中，仁德服務區本次受訪曾使用公共廁所的受訪者共有 508 位，整體滿意度分數為 90.16 分。在各項目評比中，滿意度最高的項目為「洗手台清潔度」（89.92 分），其次是「廁間清潔度」（89.13 分），分

⁷⁷ 仁德服務區在 110 年 7 月 28 日至 110 年 10 月 30 日進行公廁免治馬桶更換工程。

數較低的項目則是「廁間設備貼心度」（87.80 分）。另分別針對有使用男女生廁所者，計算其對於公共廁所整體滿意度，男廁整體滿意度為 90.56 分，女廁整體滿意度為 89.46 分，兩者分數經檢定後無顯著差異。

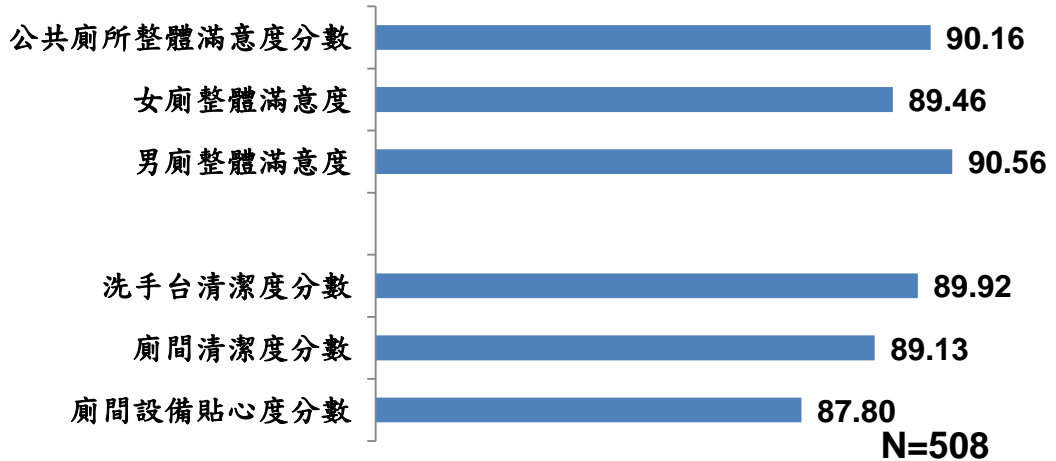


圖 5-6-4：仁德服務區公共廁所各分項滿意度分數

5. 用餐區

仁德服務區本次受訪曾使用用餐區的受訪者共有 396 位，用餐區之整體滿意度分數為 88.89 分。此類別下的分項項目中，分數最高的項目為「用餐區清潔度」（90.61 分），其次是「用餐區服務人員儀容衛生」（90.56 分），分數較低的則為「用餐區服務人員結帳速度」（88.18 分）。

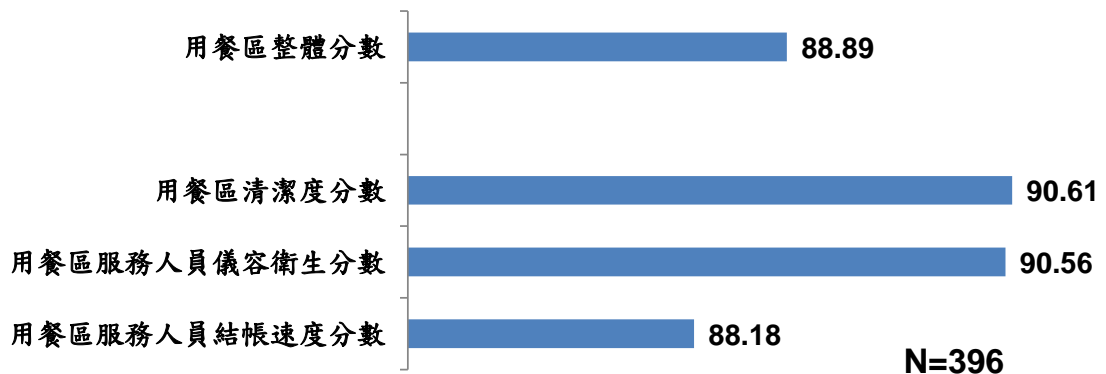


圖 5-6-5：仁德服務區用餐區各分項滿意度分數

6. 密封包裝食品整體滿意度

仁德服務區本次受訪曾購買密封包裝食品的受訪者共有 310 位，密封包裝食品整體滿意度分數為 89.29 分。在此類別中，「密封包裝食品衛生」為滿意度分數最高的項目（90.45 分），其次是「密封包裝食品品質」（89.48 分）及「密封包裝食品多樣性」（89.42 分），而分數最低的項目則為「密封包裝食品價格」（87.29 分）。

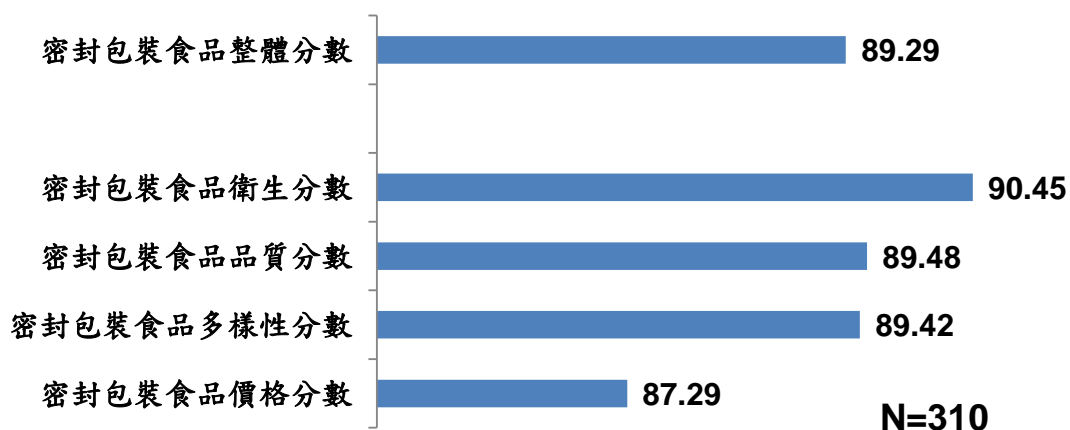


圖 5-6-6：仁德服務區密封包裝食品滿意度分數

7. 熱熟食整體滿意度

仁德服務區本次受訪曾購買熱熟食的受訪者共有 370 位，熱熟食整體滿意度為 87.46 分。在熱熟食各項目中，「熱熟食衛生」滿意度分數最高（88.97 分），其次是「熱熟食品質」（87.78 分）及「熱熟食價格」（84.11 分），「熱熟食多樣性」分數則最低（83.89 分）。

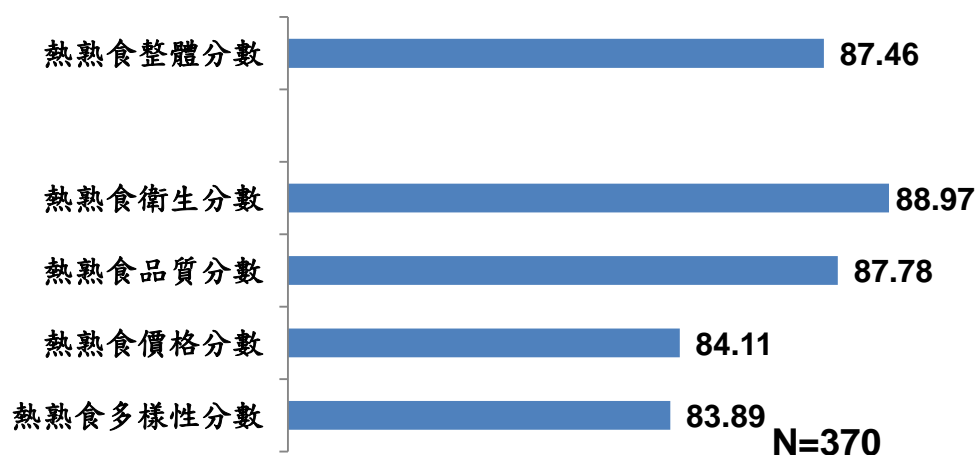


圖 5-6-7：仁德服務區熱熟食滿意度分數

8. 其他服務設施⁷⁸

仁德服務區受訪者中，有使用其他服務設施者，對「行動支付便利性」(92.78 分)滿意度最高，其次依序為「銷售人員服務態度」(90.79 分)、「服務台所提供的各項服務」(89.63 分)、「服務區賣場內指引標示」(89.04 分)、「服務台人員服務態度」(88.75 分)、「友善環境設施完整度」(87.86 分)、「哺集乳室」(86.67 分)以及「無線上網」(86.49 分)；滿意度相對落後的項目為「胎紋胎壓檢測儀器借用服務」(86.15 分)。

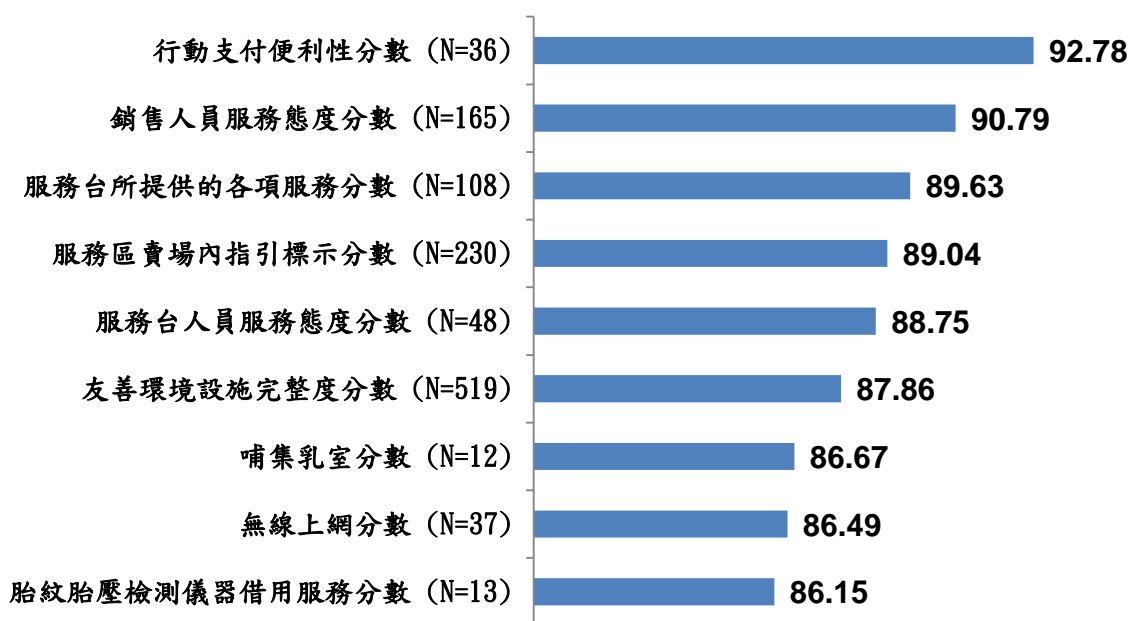


圖 5-6-8：仁德服務區其他服務設施滿意度分數

9. 防疫應變作為

仁德服務區受訪者中，對服務區防疫應變作為的整體滿意度分數為 91.56 分，各項防疫應變作為中，以「配合政府防疫政策，要求進入大廳者一律配戴口罩」及滿意度分數最高(92.14 分)，其次則為「服務大廳入口處提供乾洗液或 75%酒精供民眾自行洗手消毒」(91.79 分)及「服務區公共使用餐桌加設隔板或採行間隔座位，防止飛沫傳染」(90.94 分)，再其次為「服務區大廳統一管制用路人進出動線，進行全面體溫量測作業，並拒絕體溫超過 37.5 度者入內」(90.67 分)及「賣場結帳區，地上標示安全距離措施」(89.56 分)。

⁷⁸ 各服務區於 5/15 之後疫情期間，包括駕駛人休息室、漂書站、祈禱室、淋浴間、娃娃機、按摩椅、國道資訊補給站 DM 及路況查詢(觸碰式螢幕)皆暫時停止服務，因此 8 月之後訪問的駕駛人休息室和漂書站資料皆予以刪除。

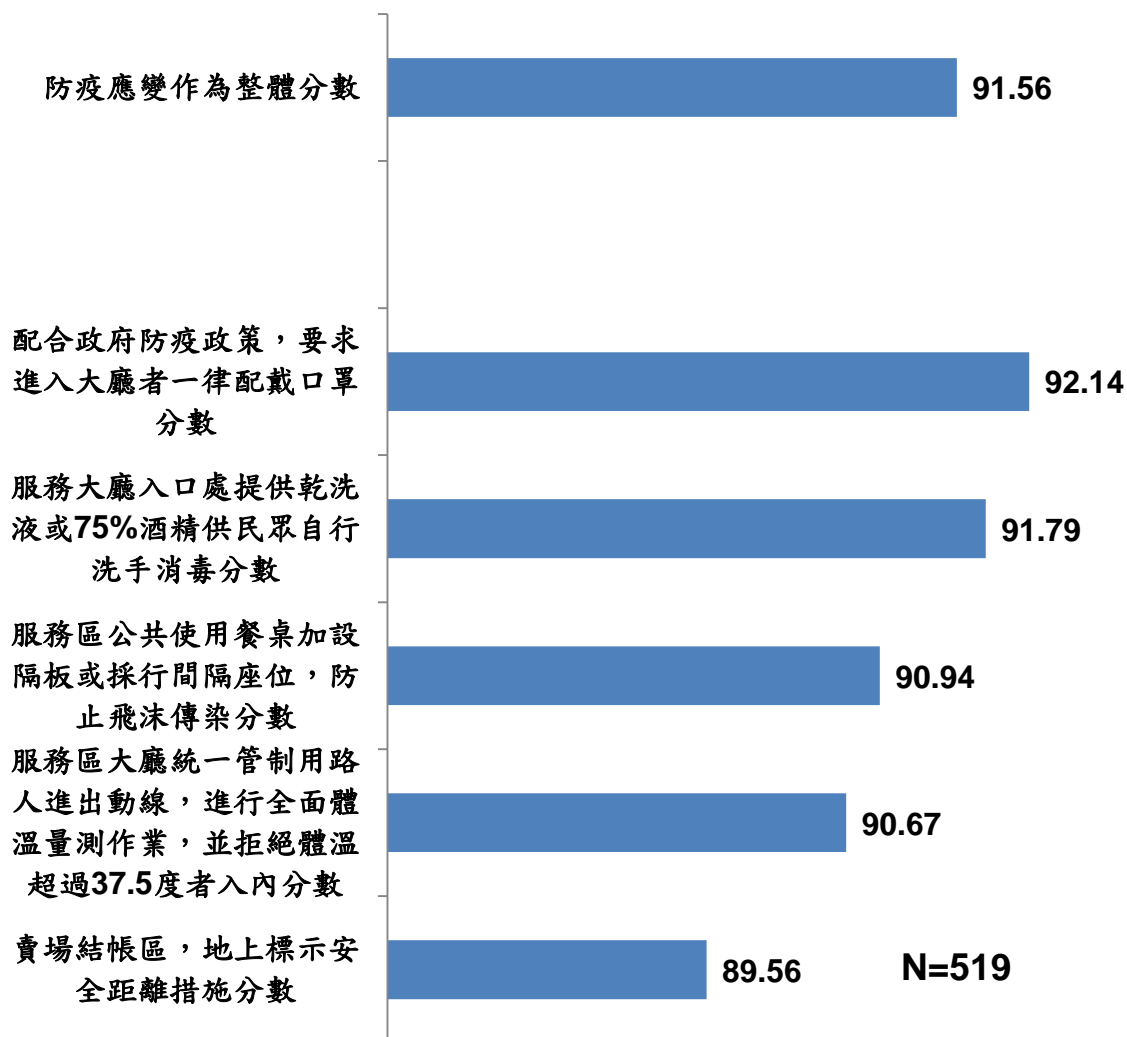


圖 5-6-9：仁德服務區防疫應變作為滿意度分數

(二) 仁德服務區滿意度評價分析

1. 戶外休憩區

在戶外休憩區類別中，九成七的受訪者給予整體滿意程度正面評價(97.11%)，2.89%受訪者認為尚可。戶外休憩區類別中，正面評價最高的項目為「戶外休憩區清潔度」(96.34%)，其次為「戶外休憩區景觀布置與環境美化」(93.45%)及「戶外休憩區動線安排」(91.71%)，正面評價最低的項目則為「戶外休憩區座椅安排」(88.25%)。在負面評價方面，僅「戶外休憩區動線安排」(0.19%)及「戶外休憩區座椅安排」(0.39%)有負面評價。

各項目與基本資料進行交叉分析，並經由卡方檢定後可得知(詳見交叉分析表附表 7-1~7-5)，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：受訪者性別對於戶外休憩區各項目評價並無顯著影響。

在年齡方面：受訪者年齡對於戶外休憩區各項目評價並無顯著影響。

在教育程度方面：受訪者教育程度對戶外休憩區各項目評價並無顯著影響。

表 5-6-1：仁德服務區戶外休憩區評價分析

	很滿意	滿意	正面評價	尚可	不滿意	很不滿意	負面評價
	%						
	N=519						
戶外休憩區整體滿意程度	54.72%	42.39%	97.11%	2.89%			0.00%
戶外休憩區清潔度	63.01%	33.33%	96.34%	3.66%			0.00%
戶外休憩區景觀布置與環境美化	54.91%	38.54%	93.45%	6.55%			0.00%
戶外休憩區動線安排	52.41%	39.31%	91.71%	8.09%	0.19%		0.19%
戶外休憩區座椅安排	48.17%	40.08%	88.25%	11.37%	0.39%		0.39%

2. 停車場

在停車場類別中，有近九成三的受訪者給予整體滿意程度正面評價(92.68%)，6.74%受訪者認為尚可，0.58%有負面評價。在此類別中，有近九成六的受訪者給予「停車場清潔滿意程度」項目正面評價(95.76%)，3.85%受訪者認為尚可，0.39%有負面評價。至於「停車場行車引導及管理」項目，則有近八成七的受訪者給予正面評價(86.90%)，12.33%受訪者認為尚可，0.77%有負面評價。

各項目與基本資料進行交叉分析，並經由卡方檢定後可得知(詳見交叉分析表附表 7-6~7-8)，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：受訪者教育程度對於停車場各項目評價並無顯著影響。

表 5-6-2：仁德服務區停車場評價分析

	很滿意	滿意	正面評價	尚可	不滿意	很不滿意	負面評價
	%						
	N=519						
停車場整體滿意程度	53.37%	39.31%	92.68%	6.74%	0.58%		0.58%
停車場清潔滿意程度	54.91%	40.85%	95.76%	3.85%	0.39%		0.39%
停車場行車引導及管理	47.21%	39.69%	86.90%	12.33%	0.77%		0.77%

3. 公共廁所設備⁷⁹

公共廁所設備類別中，近九成五的受訪者給予「公共廁所整體滿意程度」項目正面評價(94.69%)，5.31%受訪者認為尚可。其中有使用女生廁所者有 94.63% 給予正面評價，有使用男生廁所者有 94.44% 給予正面評價，兩者間經檢定後無顯著差異。在此類別中，正面評價最高的為「洗手台清潔度」(94.49%)，其次是「廁間清潔度」(91.93%)，而「廁間設備貼心度」(88.98%) 正面評價較低。負面評價部分，此類別各項目之負面評價介於 0.20%~0.59%之間。

各項目與基本資料進行交叉分析，並經由卡方檢定後可得知（詳見交叉分析表附表 7-9~7-12），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：受訪者性別對於公共廁所設備各項目評價並無顯著影響。
 在年齡方面：受訪者年齡對於公共廁所設備各項目評價並無顯著影響。
 在教育程度方面：受訪者教育程度對公共廁所設備各項目評價無顯著影響。

⁷⁹ 仁德服務區在 110 年 7 月 28 日至 110 年 10 月 30 日進行公廁免治馬桶更換工程。

表 5-6-3：仁德服務區公共廁所設備評價分析

	很滿意	滿意	正面評價	尚可	不滿意	很不滿意	負面評價
	%						
	N=508						
公共廁所整體滿意程度	56.10%	38.58%	94.69%	5.31%			0.00%
女廁整體滿意程度	52.68%	41.95%	94.63%	5.37%			0.00%
男廁整體滿意程度	58.33%	36.11%	94.44%	5.56%			0.00%
洗手台清潔度	55.51%	38.98%	94.49%	5.31%		0.20%	0.20%
廁間清潔度	54.33%	37.60%	91.93%	7.48%	0.59%		0.59%
廁間設備貼心度	50.39%	38.58%	88.98%	10.63%	0.39%		0.39%

4. 用餐區

用餐區類別整體滿意度中，有九成五的使用者給予正面評價（95.20%），4.80%使用者認為尚可。在此類別中，正面評價最高的項目為「用餐區清潔度」（95.96%），其次為「用餐區服務人員儀容衛生」（95.71%），至於「用餐區服務人員結帳速度」（92.93%）正面評價較低。負面評價部分，此類別各項目皆無負面評價。

各項目與基本資料進行交叉分析，並經由卡方檢定後可得知（詳見交叉分析表附表 7-13~7-16），年齡對於「用餐區服務人員結帳速度」滿意度有顯著差異，其餘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：受訪者性別對於用餐區各項目評價並無顯著影響。

在年齡方面：30-39 歲對於「用餐區服務人員結帳速度」滿意度顯著較高（98.2%）。

在教育程度方面：受訪者教育程度對於用餐區各項目評價並無顯著影響。

表 5-6-4：仁德服務區用餐區評價分析

	很滿意	滿意	正面評價	尚可	不滿意	很不滿意	負面評價
	%						
	N=396						
用餐區整體滿意度	49.24%	45.96%	95.20%	4.80%			0.00%
用餐區清潔度	57.07%	38.89%	95.96%	4.04%			0.00%
用餐區服務人員儀容衛生	57.07%	38.64%	95.71%	4.29%			0.00%
用餐區服務人員結帳速度	47.98%	44.95%	92.93%	7.07%			0.00%

5. 密封包裝食品

在密封包裝食品類別的整體滿意度上，九成六的購買者給予正面評價（96.13%），3.87%購買者認為尚可。在此類別各項目中，正面評價比率較高的項目為「密封包裝食品衛生」（97.42%），其次是「密封包裝食品品質」及「密封包裝食品多樣性」（皆為 93.87%），正面評價相對落後的項目為「密封包裝食品價格」（88.71%）。在負面評價方面，僅「密封包裝食品多樣性」及「密封包裝食品價格」有負面評價（皆為 0.32%）。

各項目與基本資料進行交叉分析，並經由卡方檢定後可得知（詳見交叉分析表附表 7-17~7-21），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：受訪者性別對於密封包裝食品各項目評價並無顯著影響。

在年齡方面：受訪者年齡對於密封包裝食品各項目評價並無顯著影響。

在教育程度方面：受訪者教育程度對密封包裝食品各項目評價無顯著影響。

表 5-6-5：仁德服務區密封包裝食品評價分析

	很滿意	滿意	正面評價	尚可	不滿意	很不滿意	負面評價
	%						
	N=310						
密封包裝食品整體滿意度	50.32%	45.81%	96.13%	3.87%			0.00%
密封包裝食品衛生	54.84%	42.58%	97.42%	2.58%			0.00%
密封包裝食品品質	53.55%	40.32%	93.87%	6.13%			0.00%
密封包裝食品多樣性	53.55%	40.32%	93.87%	5.81%	0.32%		0.32%
密封包裝食品價格	48.39%	40.32%	88.71%	10.97%		0.32%	0.32%

6. 熱熟食

熱熟食類別的整體滿意度，有近九成二的購買者給予正面評價（91.62%），8.38%購買者認為尚可。此類別中各項目，正面評價比率最高的項目為「熱熟食衛生」（95.14%），其次是「熱熟食品質」（90.54%）及「熱熟食價格」（82.70%），正面評價相對落後的項目為「熱熟食多樣性」（80.81%）。在負面評價方面，僅「熱熟食價格」（0.54%）及「熱熟食多樣性」（0.81%）有負面評價。

各項目與基本資料進行交叉分析，並經由卡方檢定後可得知（詳見交叉分析表附表 7-22~7-26），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：受訪者性別對於熱熟食各項目評價並無顯著影響。
 在年齡方面：受訪者年齡對於熱熟食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熱熟食各項目評價並無顯著影響。

表 5-6-6：仁德服務區熱熟食評價分析

	很滿意	滿意	正面評價	尚可	不滿意	很不滿意	負面評價
	%						
	N=370						
熱熟食整體滿意度	45.68%	45.95%	91.62%	8.38%			0.00%
熱熟食衛生	49.73%	45.41%	95.14%	4.86%			0.00%
熱熟食品質	48.38%	42.16%	90.54%	9.46%			0.00%
熱熟食價格	38.38%	44.32%	82.70%	16.76%	0.54%		0.54%
熱熟食多樣性	39.46%	41.35%	80.81%	18.38%	0.81%		0.81%

7. 其他服務設施⁸⁰

在其他服務設施中，「胎紋胎壓檢測儀器借用服務」及「行動支付便利性」正面評價比率最高（皆為 100.00%），其次依序為「服務台人員服務態度」（97.92%）、「銷售人員服務態度」（96.97%）、「服務區賣場內指引標示」（96.52%）、「服務台所提供的各項服務」（94.44%）、「友善環境設施完整度」（93.45%）及「無線上網」（91.89%），至於較為落後的項目則為「哺集乳室」（91.67%）。在負面評價方面，此類別各項目皆無負面評價。

各項目與基本資料進行交叉分析，並經由卡方檢定後可得知（詳見交叉分析表附表 7-27~7-37），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：受訪者性別對於其他服務設施各項目評價並無顯著影響。
 在年齡方面：受訪者年齡對於其他服務設施各項目評價並無顯著影響。
 在教育程度方面：受訪者教育程度對其他服務設施各項目評價無顯著影響。

⁸⁰ 各服務區於 5/15 之後疫情期間，包括駕駛人休息室、漂書站、祈禱室、淋浴間、娃娃機、按摩椅、國道資訊補給站 DM 及路況查詢(觸碰式螢幕)皆暫時停止服務，因此 8 月之後訪問的駕駛人休息室和漂書站資料皆予以刪除。

表 5-6-7：仁德服務區其他服務設施評價分析

	很滿意	滿意	正面評價	尚可	不滿意	很不滿意	負面評價	N=
	%							
胎紋胎壓檢測儀器借用服務	30.77%	69.23%	100.00%				0.00%	13
行動支付便利性	63.89%	36.11%	100.00%				0.00%	36
服務台人員服務態度	45.83%	52.08%	97.92%	2.08%			0.00%	48
銷售人員服務態度	56.97%	40.00%	96.97%	3.03%			0.00%	165
服務區賣場內指引標示	48.70%	47.83%	96.52%	3.48%			0.00%	230
服務台所提供的各項服務	53.70%	40.74%	94.44%	5.56%			0.00%	108
友善環境設施完整度	45.86%	47.59%	93.45%	6.55%			0.00%	519
無線上網	40.54%	51.35%	91.89%	8.11%			0.00%	37
哺集乳室	41.67%	50.00%	91.67%	8.33%			0.00%	12

8. 服務區防疫應變作為

防疫應變作為類別中，「服務區配合防疫政策執行防疫應變作為整體滿意度」有 96.72%受訪者給予正面評價，有 3.28%的受訪者認為表現尚可。各項防疫應變作為中以「配合政府防疫政策，要求進入大廳者一律配戴口罩」正面評價最高（97.69%），其次則為「服務區公共使用餐桌加設隔板或採行間隔座位，防止飛沫傳染」及「服務大廳入口處提供乾洗液或 75%酒精供民眾自行洗手消毒」（皆為 96.34%），再其次為「服務區大廳統一管制用路人進出動線，進行全面體溫量測作業，並拒絕體溫超過 37.5 度者入內」（95.76%）及「賣場結帳區，地上標示安全距離措施」（93.64%）。在負面評價方面，僅「服務大廳入口處提供乾洗液或 75%酒精供民眾自行洗手消毒」有負面評價（0.19%）。

各項目與基本資料進行交叉分析，並經由卡方檢定後可得知（詳見交叉分析表附表 7-38~7-43），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：受訪者性別對於防疫應變作為各項目評價並無顯著影響。

在年齡方面：受訪者年齡對於防疫應變作為各項目評價並無顯著影響。

在教育程度方面：受訪者教育程度對防疫應變作為各項目評價無顯著影響。

表 5-6-8：仁德服務區防疫應變作為滿意度評價分析

	很滿意	滿意	正面評價	尚可	不滿意	很不滿意	負面評價
	%						
	N=519						
防疫應變作為整體滿意度	61.08%	35.65%	96.72%	3.28%			0.00%
配合政府防疫政策，要求進入大廳者一律配戴口罩	63.01%	34.68%	97.69%	2.31%			0.00%
服務區公共使用餐桌加設隔板或採行間隔座位，防止飛沫傳染	58.38%	37.96%	96.34%	3.66%			0.00%
服務大廳入口處提供乾洗液或 75%酒精供民眾自行洗手消毒	62.81%	33.53%	96.34%	3.47%	0.19%		0.19%
服務區大廳統一管制用路人進出動線，進行全面體溫量測作業，並拒絕體溫超過 37.5 度者入內	57.61%	38.15%	95.76%	4.24%			0.00%
賣場結帳區，地上標示安全距離措施	54.14%	39.50%	93.64%	6.36%			0.00%

(三) 意見與建議彙整

以下為 110 年度調查中，於仁德服務區填答問卷之民眾，共有 17 位受訪者對該服務區各項目不滿意而提出之意見與建議，依各類別項目彙整如下：

表 5-6-9：仁德服務區意見與建議

序號	意見與建議	次數
	1.戶外休憩區	
1	座位太少 (北站 8/28, 13:55)	1
2	座椅接近垃圾桶, 抽菸的很多空氣汙染 (北站 8/19, 11:22)	1
	2.停車場	
1	停車位太少 (北站 8/19, 11:45) (南站 8/19, 13:27) (南站 8/19, 13:29)	3
2	動線不良 (南站 8/19, 14:05) 停車位置在一開始的入口, 造成塞車且有安全疑慮 (南站 8/29, 10:22)	2
3	沒導覽, 不知那裡還有位置 (北站 8/20, 14:10)	1
4	有時候蠻髒的 (南站 8/28, 16:38)	1
	3.公共廁所	
1	清潔度要加強 (南站 8/19, 13:27) 廁所內髒亂, 設備老舊 (南站 8/20, 10:37)	2
2	洗手台的水很小 (北站 8/20, 16:54)	1
3	沒洗手乳 (北站 8/28, 11:43)	1
	5.密封包裝食品	
1	種類少 (南站 8/28, 11:22)	1
	6.熱熟食	
1	選擇性少 (北站 8/20, 13:04) (北站 8/20, 14:10) (南站 8/28, 16:22)	3
2	價格太高 (北站 8/20, 12:39) (北站 8/29, 12:43)	2

(四) 仁德服務區重要度與滿意度分析排序暨管理矩陣

本次調查發現，仁德服務區的 6 大類、26 項服務項目（不包含其他服務設施項目），依重要度分析發現，6 大類重要程度排名分別為公共廁所設備、停車場、用餐區、戶外休憩區、熱熟食、密封包裝食品。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「戶外休憩區清潔度」、「用餐區清潔度」、「用餐區服務人員儀容衛生」。而最不滿意的三個項目分別為「停車場行車引導及管理」、「熱熟食價格」、「熱熟食多樣性」。

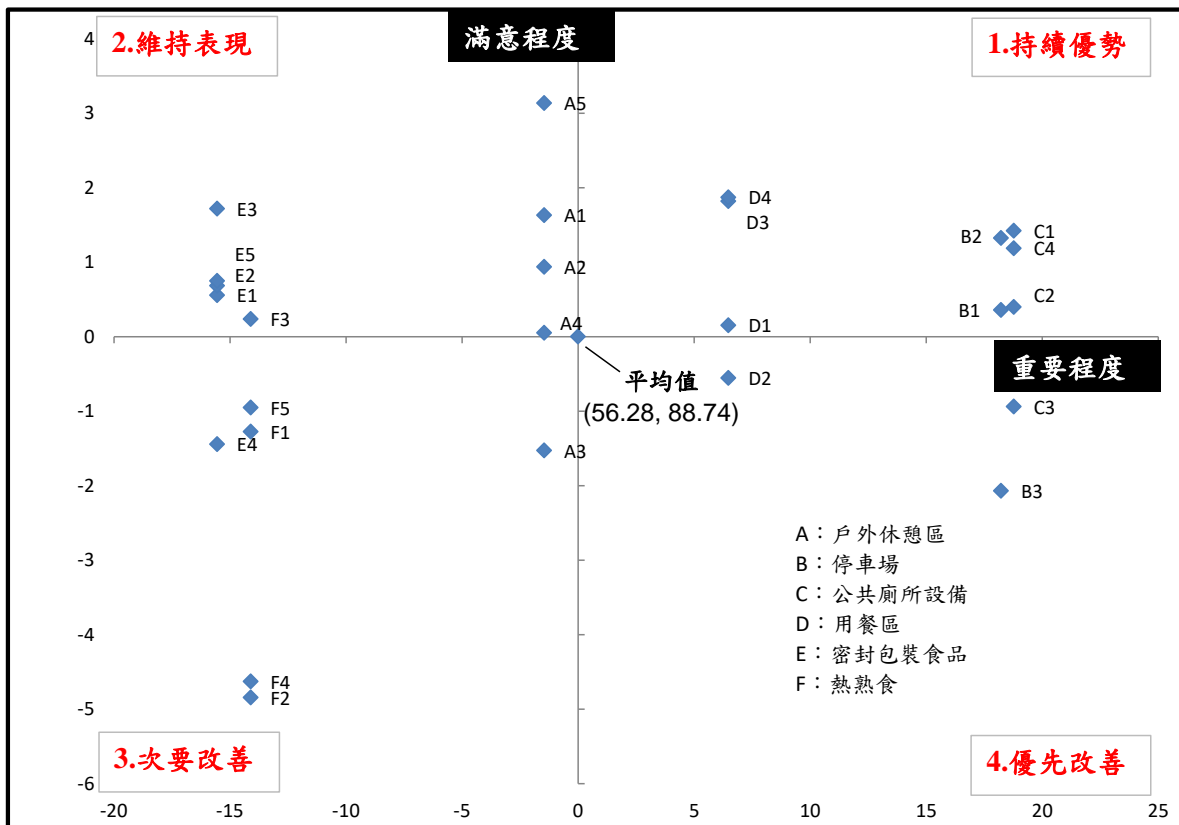


圖 5-6-10：仁德服務區管理矩陣

表 5-6-10：仁德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	D4 用餐區清潔度	62.75	3	90.61	2
	D3 用餐區服務人員儀容衛生	62.75	3	90.56	3
	C1 公共廁所整體滿意度	75.05	1	90.16	6
	B2 停車場清潔	74.50	2	90.06	7
	C4 洗手台清潔度	75.05	1	89.92	8
	C2 廁間清潔度	75.05	1	89.13	13
	B1 停車場整體	74.50	2	89.09	14
	D1 用餐區整體	62.75	3	88.89	16
維持表現	A5 戶外休憩區清潔度	54.82	4	91.87	1
	E3 密封包裝食品衛生	40.72	6	90.45	4
	A1 戶外休憩區整體	54.82	4	90.37	5
	A2 戶外休憩區景觀布置	54.82	4	89.67	9
	E5 密封包裝食品品質	40.72	6	89.48	10
	E2 密封包裝食品多樣性	40.72	6	89.42	11
	E1 密封包裝食品整體	40.72	6	89.29	12
	F3 熱熟食衛生	42.16	5	88.97	15
	A4 戶外休憩區動線安排	54.82	4	88.79	17
次要改善	F5 熱熟食品質	42.16	5	87.78	20
	F1 熱熟食整體	42.16	5	87.46	21
	E4 密封包裝食品價格	40.72	6	87.29	22
	A3 戶外休憩區座椅安排	54.82	4	87.21	23
	F4 熱熟食價格	42.16	5	84.11	25
	F2 熱熟食多樣性	42.16	5	83.89	26
優先改善	D2 用餐區服務人員結帳速度	62.75	3	88.18	18
	C3 廁間設備貼心度	75.05	1	87.80	19
	B3 停車場行車引導及管理	74.50	2	86.67	24

仁德服務區之服務項目管理矩陣表現如下：

1. 持續優勢區

用餐區清潔度、用餐區服務人員儀容衛生、公共廁所整體滿意度、停車場清潔、洗手台清潔度、廁間清潔度、停車場整體及用餐區整體。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。

2. 維持表現區

戶外休憩區清潔度、密封包裝食品衛生、戶外休憩區整體、戶外休憩區景觀布置與環境美化、密封包裝食品品質、密封包裝食品多樣性、密封包裝食品整體、熱熟食衛生及戶外休憩區動線安排。以上項目滿意度高，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」。

3. 次要改善區

熱熟食品質、熱熟食整體、密封包裝食品價格、戶外休憩區座椅安排、熱熟食價格及熱熟食多樣性。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。

4. 優先改善區

用餐區服務人員結帳速度、廁間設備貼心度與停車場行車引導及管理。以上項目為受訪者重視，但滿意度（表現）相對較低之項目，應為服務區提升服務品質最重視之項目，同時，改善此區域品質對提升亦有最大之正面影響。

(五) 仁德服務區歷年比較

在歷年比較方面，使用由 105 年至 110 年均有詢問之問項（共 31 項）進行整體服務項目平均分數計算，仁德服務區整體服務項目平均分數為 88.71 分。與前期（109 下半年）調查結果相比，仁德服務區整體服務項目平均評分增加 0.88 分，與去年同期（109 上半年）分數比較，分數也上升 0.37 分。就整體趨勢而言，自 105 年下半年度起，仁德服務區的整體服務品質皆超過 85 分（除 108 年下半年因整修中分數較低外），本次調查來到 88.71 分的新高點。（全部 46 項平均分數為 89.23 分⁸¹）

表 5-6-11：仁德服務區整體服務項目平均分數歷年比較

仁德服務區整體服務品質平均評分										
105 年 上半年 (1)	105 年 下半年 (2)	106 年 上半年 (3)	106 年 下半年 (4)	107 年 下半年 (5)	108 年 下半年 (6)	109 年 上半年 (7)	109 年 下半年 (8)	110 年 (9)	前期 比較 (9)-(8)	同期 比較 (9)-(7)
82.66	85.63	85.13	85.90	85.31	81.65	88.34	87.83	88.71	0.88	0.37

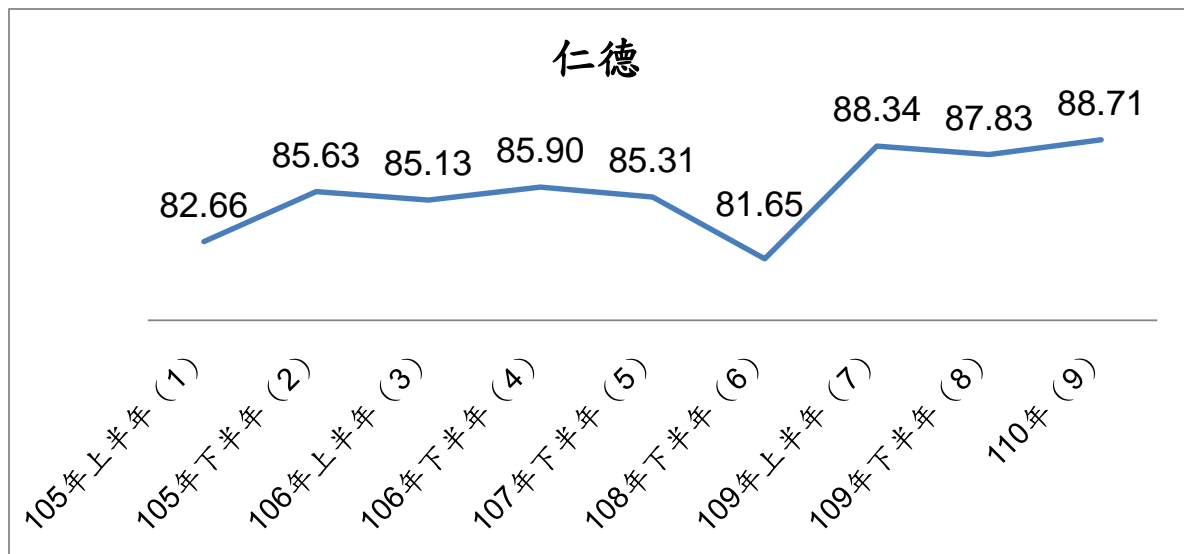


圖 5-6-11：仁德服務區趨勢圖

⁸¹ 不包括 ePARKING 停車導引滿意度、ePARKING 停車協尋滿意度、免治馬桶滿意度等三個項目。

(六) 仁德服務區分數比較 (110年與109年平假日比較)

表 5-6-12：仁德服務區 110 年與 109 年平假日分數比較

類別	項目	110年整體	109上半年平日 (1)	109下半年假日 (2)	110年平日 (3)	110年假日 (4)	平日分數差距 (3)-(1)	假日分數差距 (4)-(2)
戶外休憩區	戶外休憩區整體滿意程度	90.37	90.28	88.54	89.55	91.23	-0.73	2.69
	戶外休憩區景觀布置與環境美化	89.67	89.53	87.79	88.42	90.99	-1.11	3.20
	戶外休憩區座椅安排	87.21	85.79	87.42	85.11	89.41	-0.68	1.99
	戶外休憩區動線安排	88.79	85.98	86.95	87.22	90.43	1.24	3.48
	戶外休憩區清潔度	91.87	91.59	88.26	91.28	92.49	-0.31	4.23
停車場	停車場整體滿意程度	89.09	86.17	85.92	88.12	90.12	1.95	4.20
	停車場清潔滿意程度	90.06	89.35	88.26	89.25	90.91	-0.10	2.65
	停車場行車引導及管理	86.67	84.49	83.47	84.66	88.77	0.18	5.30
公共廁所設備	公共廁所整體滿意程度	90.16	90.24	88.49	89.58	90.78	-0.66	2.29
	廁間清潔度	89.13	88.44	87.90	88.67	89.63	0.23	1.73
	廁間設備貼心度	87.80	88.15	87.22	86.62	89.06	-1.54	1.84
	洗手台清潔度	89.92	89.10	88.39	89.51	90.37	0.41	1.98
用餐區	用餐區整體滿意程度	88.89	87.80	88.27	88.20	89.63	0.39	1.36
	用餐區服務人員結帳速度	88.18	88.29	87.49	87.22	89.21	-1.07	1.72
	用餐區服務人員儀容衛生	90.56	90.73	89.94	90.24	90.89	-0.49	0.95
	用餐區清潔度	90.61	89.88	88.94	90.44	90.79	0.56	1.85
密封包裝食品	密封包裝食品整體滿意程度	89.29	85.62	87.67	88.45	90.20	2.83	2.53
	密封包裝食品多樣性	89.42	85.39	88.17	88.45	90.47	3.05	2.30
	密封包裝食品衛生	90.45	88.54	89.00	90.56	90.34	2.02	1.34
	密封包裝食品價格	87.29	80.67	85.00	86.34	88.32	5.66	3.32
	密封包裝食品品質	89.48	86.07	88.50	88.20	90.87	2.13	2.37
熱熟食	熱熟食整體滿意程度	87.46	85.96	87.07	87.26	87.67	1.31	0.60
	熱熟食多樣性	83.89	79.72	82.00	83.68	84.11	3.97	2.11
	熱熟食衛生	88.97	88.65	88.13	89.37	88.56	0.72	0.43
	熱熟食價格	84.11	80.85	83.07	84.00	84.22	3.15	1.15
	熱熟食品質	87.78	86.10	86.00	88.11	87.44	2.01	1.44
其他服務滿意度	服務區賣場指引標示	89.04	89.58	90.95	87.63	90.54	-1.95	-0.41
	無線上網	86.49	87.11	87.76	83.81	90.00	-3.30	2.24
	服務台所提供的各項服務	89.63	90.56	91.13	86.67	92.59	-3.89	1.46
	服務台人員服務態度	88.75	92.28	92.10	88.18	89.23	-4.09	-2.87
	販賣區服務人員滿意度	90.79	92.34	92.81	89.86	91.52	-2.47	-1.29
	哺集乳室	86.67	87.80	88.82	83.33	90.00	-4.46	1.18
	駕駛人休息室		85.19	88.98				
	漂書站		86.67	87.71				
	胎紋胎壓檢測儀器借用服務	86.15	86.79	88.21	86.67	85.00	-0.12	-3.21
	行動支付便利性分數	92.78	90.10	90.76	93.04	92.31	2.94	1.55
	友善環境設施完整度分數	87.86	91.40	91.46	86.39	89.41	-5.01	-2.05

(七) 仁德服務區未來期待新增服務意見彙整

本次調查共有 9 位受訪者明確表達意見，有 4 位受訪者希望能「增加飲食種類」，有 2 位受訪者希望能「增加停車位」，分別各有 1 位受訪者希望能「增設女性駕駛人休息室」、「哺乳室設置在二樓較不友善，希望改到一樓」及佈置「綠色隧道」。

表 5-6-13：仁德服務區未來期待新增服務

序號	意見與建議	次數
	未來期待服務區新增之服務	
1	增加飲食種類	4
2	增加停車位	2
3	增設女性駕駛人休息室	1
4	哺乳室設置在二樓較不友善，希望改到一樓	1
5	綠色隧道	1

(八) 仁德服務區分析小結

110 年度調查，仁德服務區整體服務項目平均分數為 88.71 分(共 31 項)，若與前期調查結果相較，平均分數增加 0.88 分，與去年同期分數比較，分數也上升 0.37 分。下表為仁德服務區各類別評比最高分及最低分的項目，以及矩陣分析須「優先改善」項目。

而根據本次調查結果，仁德服務區各評比項目中，以「行動支付便利性」滿意度分數最高(92.78 分)；而分數最低的項目則為「熱熟食多樣性」(83.89 分)。

透過矩陣分析後發現，仁德服務區優先改善的項目為「用餐區服務人員結帳速度」、「廁間設備貼心度」與「停車場行車引導及管理」，這些項目為民眾評比重要度高，但滿意度相對較低分之服務項目，建議服務區後續可針對此項目持續進行加強。

表 5-6-14：仁德服務區分析小結

服務項目滿意度評比						
評比類別	最高分項目			最低分項目		
	項目	分數	正面評價 (%)	項目	分數	正面評價 (%)
各項設施滿意度	防疫應變作為整體	91.56	96.72%	熱熟食整體	87.46	91.62%
戶外休憩區	清潔度	91.87	96.34%	座椅安排	87.21	88.25%
停車場	清潔度	90.06	95.76%	行車引導及管理	86.67	86.90%
公共廁所設備	洗手台清潔度	89.92	94.49%	廁間設備貼心度	87.80	88.98%
用餐區	清潔度	90.61	95.96%	服務人員結帳速度	88.18	92.93%
密封包裝食品	衛生	90.45	97.42%	價格	87.29	88.71%
熱熟食	衛生	88.97	95.14%	多樣性	83.89	80.81%
其他服務設施	行動支付便利性	92.78	100.00%	胎紋胎壓檢測儀器借用服務	86.15	91.67%
防疫應變作為	配合政府防疫政策，要求進入大廳者一律配戴口罩	92.14	97.69%	賣場結帳區，地上標示安全距離措施	89.56	93.64%
矩陣分析						
優先改善項目 (重要度高、滿意度低)		用餐區服務人員結帳速度、廁間設備貼心度、停車場行車引導及管理				

七、 關西服務區⁸²

(一) 各服務項目滿意度分數評比

1. 各項設施滿意度評分

關西服務區評比項目中，「防疫應變作為」整體滿意度分數最高（91.23分），其他項目滿意度排名依序為「戶外休憩區」整體滿意度（90.89分）、「停車場」整體滿意度（90.79分）、「密封包裝食品」整體滿意度（90.27分）、「公共廁所」整體滿意度（90.17分）、「用餐區」整體滿意度（89.62分），而「熱熟食」整體滿意度分數則相對較低（88.76分）。

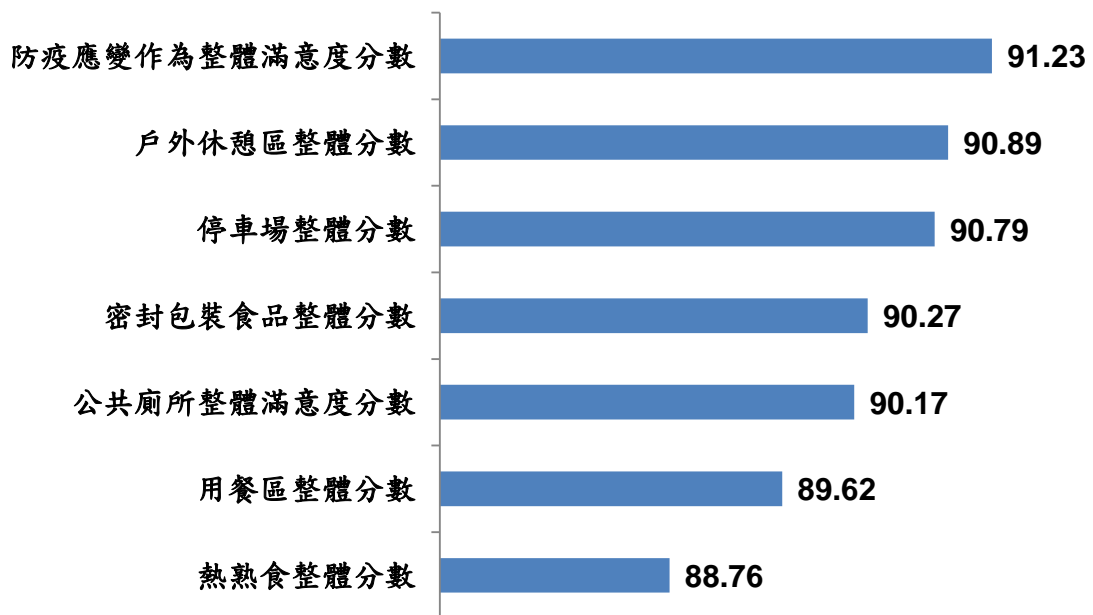


圖 5-7-1：關西服務區各項設施滿意度分數

2. 戶外休憩區

關西服務區戶外休憩區類別整體滿意度分數為 90.89 分。在此項類別中，「戶外休憩區景觀布置與環境美化」得到的分數最高（90.86 分），其次則為「戶外休憩區清潔度」（90.53 分）、「戶外休憩區動線安排」（89.55 分），而「戶外休憩區座椅安排」得分最低（88.95 分）。

⁸² 關西服務區在 5/15 疫情升級前及 8/3 疫情降級後皆有進行訪問。

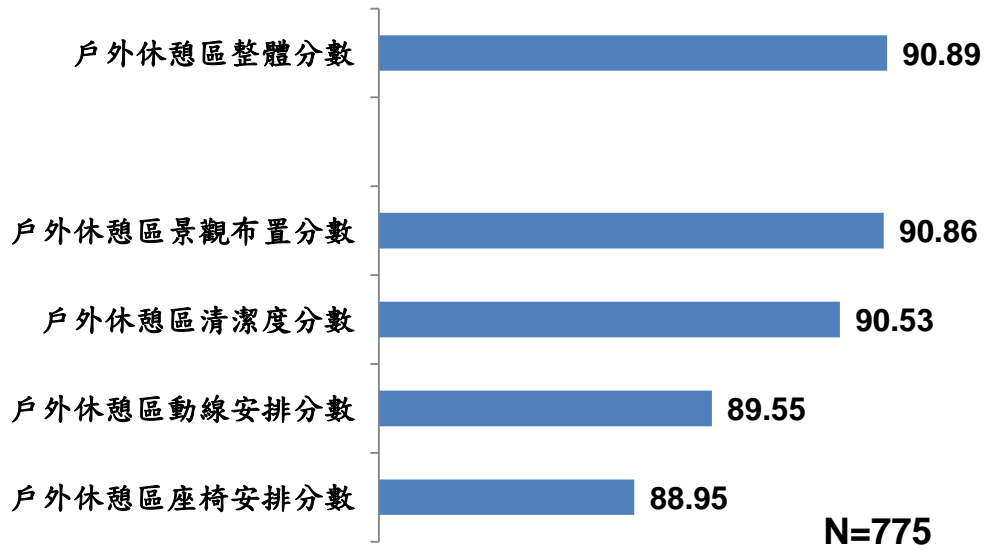


圖 5-7-2：關西服務區戶外休憩區各分項滿意度分數

3. 停車場

關西服務區停車場類別整體滿意度分數為 90.79 分，在此項類別中，「停車場清潔滿意程度」得到的分數最高（90.71 分），其次為「停車場行車引導及管理」（89.11 分），而「ePARKING 停車導引」（88.21 分）與「ePARKING 停車協尋」（88.18 分）分數較低。

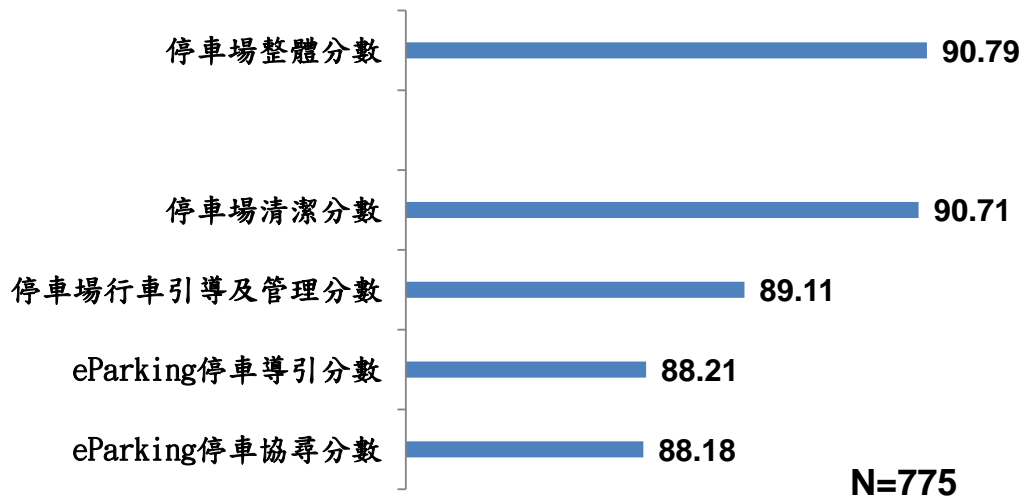


圖 5-7-3：關西服務區停車場各分項滿意度分數

4. 公共廁所設備

公共廁所設備類別中，關西服務區本次受訪曾使用公共廁所的受訪者共有 759 位，公共廁所設備之整體滿意度分數為 90.17 分。公共廁所各項目，滿意度分數最高者為「廁間設備貼心度」（90.17 分），其次是「廁間清潔度」（89.49 分）及「洗手台清潔度」（89.46 分），滿意度分數相對較低者為「免治馬桶滿意度」（88.41 分）。另分別針對有使用男女生廁所者，計算其對於公共廁所整體滿意度，男廁整體滿意度為 90.84 分，女廁整體滿意度為 89.09 分，兩者分數經檢定後無顯著差異。

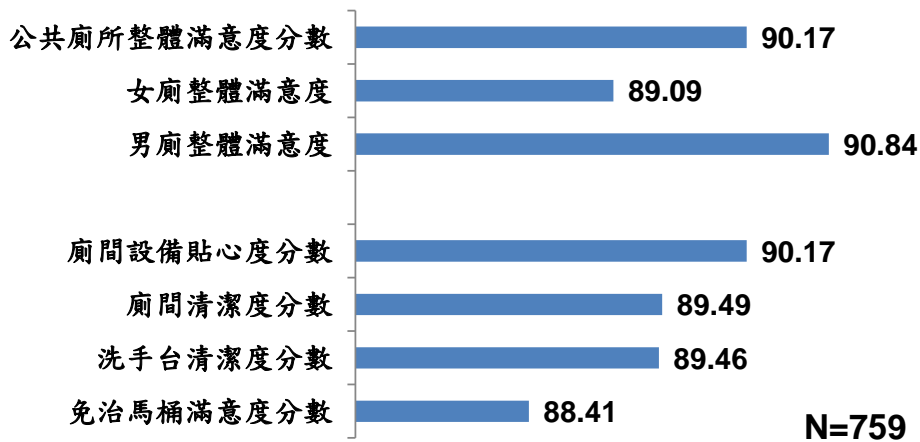


圖 5-7-4：關西服務區公共廁所各分項滿意度分數

5. 用餐區

關西服務區本次受訪曾使用用餐區的受訪者共有 736 位，用餐區之整體滿意度分數為 89.62 分。就用餐區各分項來看，「用餐區服務人員儀容衛生」滿意度分數最高（90.19 分），其次為「用餐區清潔度」（89.67 分），而「用餐區服務人員結帳速度」分數則最低（89.54 分）。

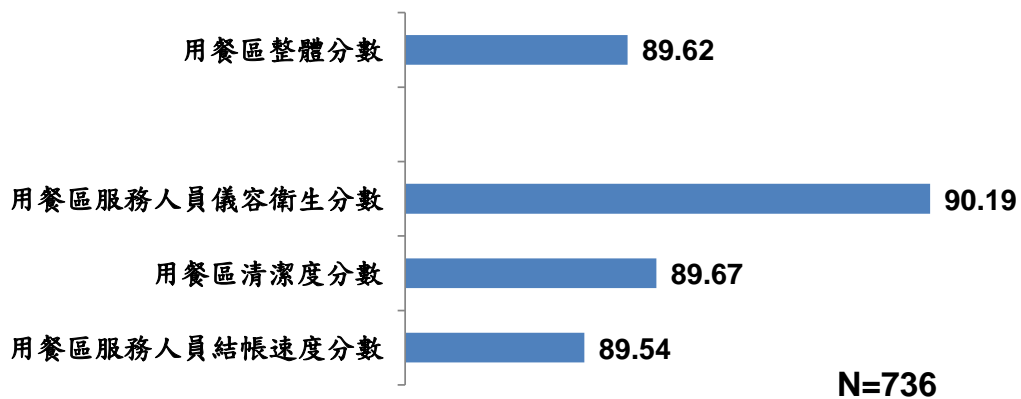


圖 5-7-5：關西服務區用餐區各分項滿意度分數

6. 密封包裝食品整體滿意度

關西服務區本次受訪曾購買密封包裝食品的受訪者共有 475 位，密封包裝食品整體滿意度為 90.27 分。在此類別中，「密封包裝食品衛生」滿意度分數最高（90.61 分），其次是「密封包裝食品品質」（90.15 分）及「密封包裝食品多樣性」（89.94 分），而分數較低的項目則為「密封包裝食品價格」（88.25 分）。

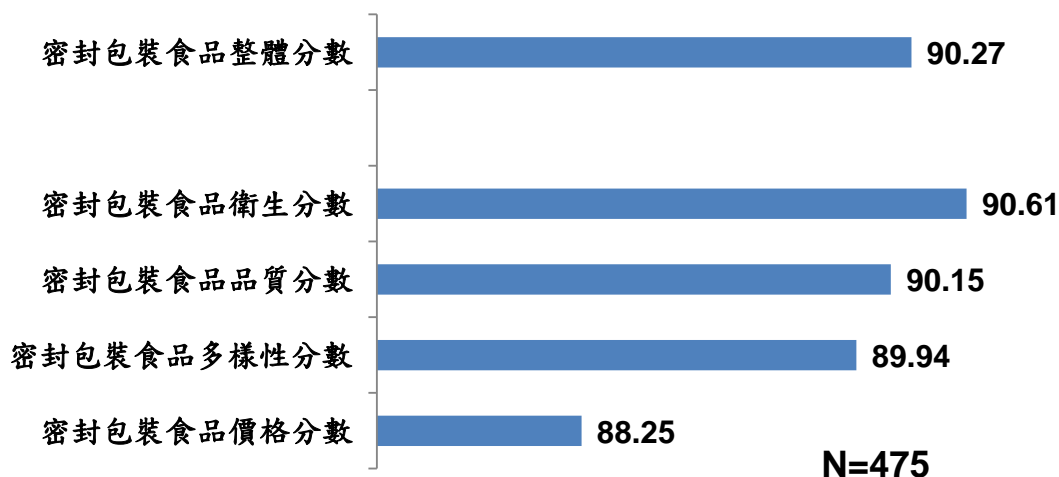


圖 5-7-6：關西服務區密封包裝食品滿意度分數

7. 熱熟食整體滿意度

關西服務區本次受訪曾購買熱熟食的受訪者共有 644 位，熱熟食整體滿意度為 88.76 分。而在熱熟食各項目評比中，以「熱熟食衛生」項目之滿意度分數最高（89.10 分），其次是「熱熟食多樣性」（87.76 分）及「熱熟食品質」（87.67 分），至於分數較低的項目則是「熱熟食價格」（85.37 分）。

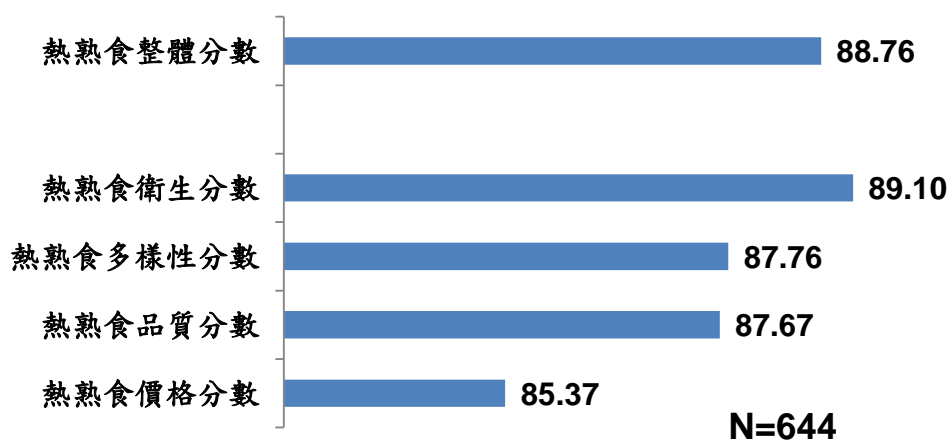


圖 5-7-7：關西服務區熱熟食滿意度分數

8. 其他服務設施

在關西服務區有使用其他服務設施之受訪民眾中，對「行動支付便利性」滿意度最高（93.33 分），其次依序為「服務台所提供的各項服務」（91.36 分）、「服務台人員服務態度」（91.34 分）、「銷售人員服務態度」（90.22 分）、「服務區賣場內指引標示」（90.07 分）、「友善環境設施完整度」（88.21 分）、「駕駛人休息室」（83.57 分）、「哺集乳室」（82.50 分）、「無線上網」（82.43 分）、「胎紋胎壓檢測儀器借用服務」（77.50 分）；分數相對落後的項目則是「漂書站」（76.25 分）。

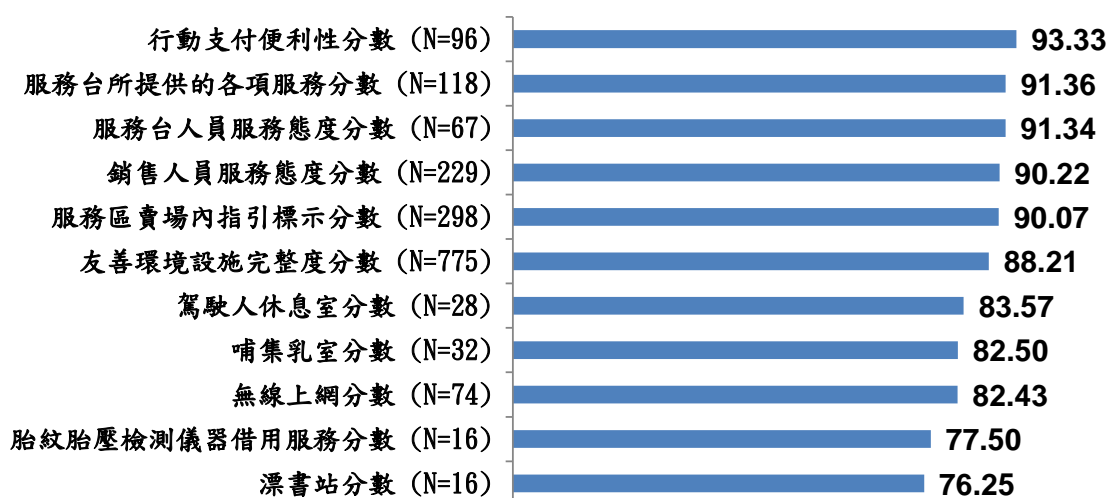


圖 5-7-8：關西服務區其他服務設施滿意度分數

9. 防疫應變作為

關西服務區受訪者中，對服務區防疫應變作為的整體滿意度分數為 91.23 分，各項防疫應變作為中，以「服務大廳入口處提供乾洗液或 75%酒精供民眾自行洗手消毒」及「服務區公共使用餐桌加設隔板或採行間隔座位，防止飛沫傳染」滿意度分數最高（皆為 91.56 分），其次則為「配合政府防疫政策，要求進入大廳者一律配戴口罩」（91.41 分），再其次為「服務區大廳統一管制用路人進出動線，進行全面體溫量測作業，並拒絕體溫超過 37.5 度者入內」（90.45 分）及「賣場結帳區，地上標示安全距離措施」（90.25 分）。

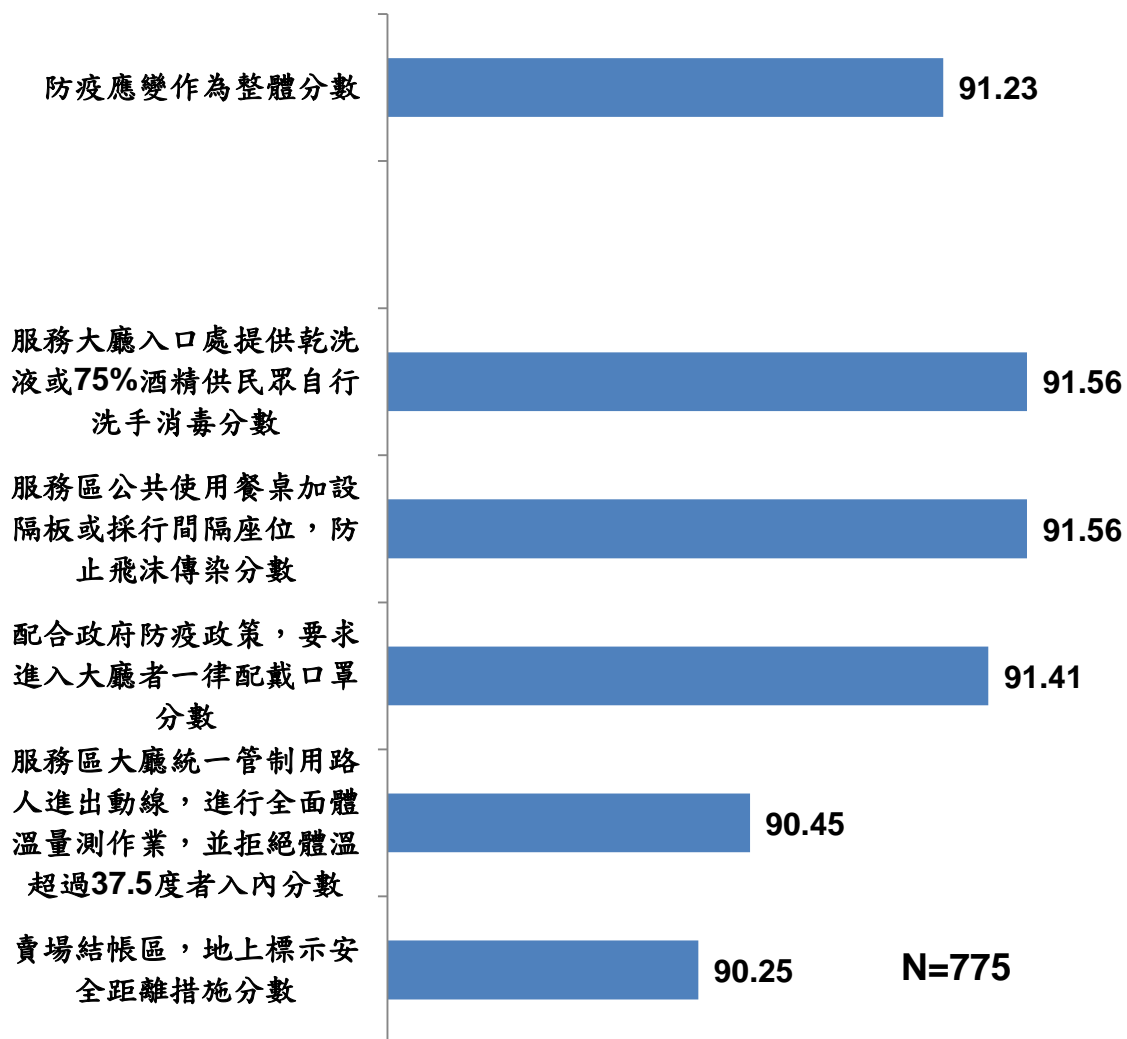


圖 5-7-9：關西服務區防疫應變作為滿意度分數

(二) 關西服務區滿意度評價分析

1. 戶外休憩區

在戶外休憩區類別中，有九成八的受訪者給予整體滿意程度正面評價（98.19%），1.81%受訪者認為尚可。在各項目評比中，正面評價最高的項目為「戶外休憩區景觀布置與環境美化」（97.29%），其次為「戶外休憩區清潔度」（95.61%）及「戶外休憩區動線安排」（94.84%），而正面評價較低的項目則為「戶外休憩區座椅安排」（92.13%）。在負面評價方面，此類別各項目之負面評價介於0.13%~0.26%之間。

各項目與基本資料進行交叉分析，並經由卡方檢定後可得知（詳見交叉分析表附表 8-1~8-5），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：受訪者性別對於戶外休憩區各項目評價並無顯著影響。

在年齡方面：受訪者年齡對於戶外休憩區各項目評價並無顯著影響。

在教育程度方面：受訪者教育程度對戶外休憩區各項目評價無顯著影響。

表 5-7-1：關西服務區戶外休憩區評價分析

	很滿意	滿意	正面評價	尚可	不滿意	很不滿意	負面評價
	%						
	N=775						
戶外休憩區整體滿意程度	56.26%	41.94%	98.19%	1.81%			0.00%
戶外休憩區景觀布置與環境美化	57.16%	40.13%	97.29%	2.58%	0.13%		0.13%
戶外休憩區清潔度	57.29%	38.32%	95.61%	4.26%		0.13%	0.13%
戶外休憩區動線安排	53.03%	41.81%	94.84%	5.03%	0.13%		0.13%
戶外休憩區座椅安排	52.90%	39.23%	92.13%	7.61%	0.26%		0.26%

2. 停車場

停車場類別中，有九成六的受訪者給予整體滿意程度正面評價（96.00%），4.00%受訪者認為尚可。在各項目評比中，近九成六的受訪者給予「停車場清潔滿意程度」項目正面評價（95.74%）。有近九成二的受訪者給予「停車場行車引導及管理」項目正面評價（91.74%）。至於「ePARKING 停車導引」（90.45%）與「ePARKING 停車協尋」（89.94%）滿意度相對較低。在負面評價方面，此類別各項目負面評價介於0.26%~0.52%之間。

各項目與基本資料進行交叉分析，並經由卡方檢定後可得知（詳見交叉分析表附表 8-6~8-10），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：受訪者教育程度對於停車場各項目評價並無顯著影響。

表 5-7-2：關西服務區停車場評價分析

	很滿意	滿意	正面評價	尚可	不滿意	很不滿意	負面評價
	%						
	N=775						
停車場整體滿意程度	57.94%	38.06%	96.00%	4.00%			0.00%
停車場清潔滿意程度	58.06%	37.68%	95.74%	4.00%	0.26%		0.26%
停車場行車引導及管理	54.06%	37.68%	91.74%	8.00%	0.26%		0.26%
eParking 停車導引滿意度	51.10%	39.35%	90.45%	9.03%	0.52%		0.52%
eParking 停車協尋滿意度	51.48%	38.45%	89.94%	9.55%	0.52%		0.52%

3. 公共廁所設備

在公共廁所設備類別中，九成六的受訪者給予整體滿意程度正面評價（96.05%），3.95%受訪者認為尚可。其中有使用女生廁所者有 94.18%給予正面評價，有使用男生廁所者有 97.14%給予正面評價，兩者間分數經檢定後有顯著差異。在此類別中，正面評價比率最高的項目為「廁間設備貼心度」（95.39%），其次是「洗手台清潔度」（93.41%）、「廁間清潔度」（92.89%）及「免治馬桶滿意度」（91.30%）。在負面評價方面，僅「廁間清潔度」（0.26%）及「免治馬桶滿意度」（0.13%）有負面評價。

各項目與基本資料進行交叉分析，並經由卡方檢定後可得知（詳見交叉分析表附表 8-11~8-15），年齡對於「公共廁所整體」滿意度有顯著差異，其餘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：受訪者性別對於公共廁所設備各項目評價並無顯著影響。

在年齡方面：50-59 歲對於「公共廁所整體」滿意度「尚可」顯著較高（9.9%）。

在教育程度方面：受訪者教育程度對公共廁所設備各項目評價無顯著影響。

表 5-7-3：關西服務區公共廁所設備評價分析

	很滿意	滿意	正面評價	尚可	不滿意	很不滿意	負面評價
	%						
	N=759						
公共廁所整體滿意程度	54.81%	41.24%	96.05%	3.95%			0.00%
女廁整體滿意程度	51.27%	42.91%	94.18%	5.82%			0.00%
男廁整體滿意程度	57.05%	40.09%	97.14%	2.86%			0.00%
廁間設備貼心度	55.47%	39.92%	95.39%	4.61%			0.00%
洗手台清潔度	53.89%	39.53%	93.41%	6.59%			0.00%
廁間清潔度	54.81%	38.08%	92.89%	6.85%	0.26%		0.26%
免治馬桶滿意度	50.86%	40.45%	91.30%	8.56%	0.13%		0.13%

4. 用餐區

在用餐區類別整體滿意度中，有近九成四的使用者給予正面評價(93.75%)，6.25%使用者認為尚可。在此類別中，正面評價比率最高的項目為「用餐區服務人員儀容衛生」(95.79%)，其次是「用餐區清潔度」(94.70%)及「用餐區服務人員結帳速度」(94.16%)。在負面評價方面，僅「用餐區清潔度」有負面評價(0.41%)。

各項目與基本資料進行交叉分析，並經由卡方檢定後可得知(詳見交叉分析表附表 8-16~8-19)，身份(駕駛/乘客)對於「用餐區服務人員結帳速度」滿意度有顯著差異，其餘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：受訪者性別對於用餐區各項目評價並無顯著影響。

在年齡方面：受訪者年齡對於用餐區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用餐區各項目評價並無顯著影響。

表 5-7-4：關西服務區用餐區評價分析

	很滿意	滿意	正面評價	尚可	不滿意	很不滿意	負面評價
	%						
	N=736						
用餐區整體滿意度	54.35%	39.40%	93.75%	6.25%			0.00%
用餐區服務人員儀容衛生	55.16%	40.63%	95.79%	4.21%			0.00%
用餐區清潔度	54.08%	40.63%	94.70%	4.89%	0.41%		0.41%
用餐區服務人員結帳速度	53.53%	40.63%	94.16%	5.84%			0.00%

5. 密封包裝食品

在密封包裝食品類別的整體滿意度中，有九成六購買者給予正面評價（96.21%），3.79%購買者認為尚可。在此類別各項目中，正面評價比率最高者為「密封包裝食品品質」（95.79%），其次是「密封包裝食品衛生」（95.58%）及「密封包裝食品多樣性」（95.37%），而正面評價比率較低者為「密封包裝食品價格」（91.16%）。在負面評價方面，此類別各項目皆無負面評價。

各項目與基本資料進行交叉分析，並經由卡方檢定後可得知（詳見交叉分析表附表 8-20~8-24），性別對於「密封包裝食品整體」及「密封包裝食品品質」滿意度有顯著差異，身份（駕駛／乘客）對於「密封包裝食品整體」及「密封包裝食品衛生」滿意度有顯著差異，到訪次數對於「密封包裝食品價格」滿意度有顯著差異，其餘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：男性對於「密封包裝食品整體」滿意度（98.3%）顯著高於女性（92.9%），男性對於「密封包裝食品品質」滿意度（97.3%）顯著高於女性（93.4%）。

在年齡方面：受訪者年齡對於密封包裝食品各項目評價並無顯著影響。

在教育程度方面：受訪者教育程度對密封包裝食品各項目評價無顯著影響。

表 5-7-5：關西服務區密封包裝食品評價分析

	很滿意	滿意	正面評價	尚可	不滿意	很不滿意	負面評價
	%						
	N=475						
密封包裝食品整體滿意度	55.16%	41.05%	96.21%	3.79%			0.00%
密封包裝食品品質	54.95%	40.84%	95.79%	4.21%			0.00%
密封包裝食品衛生	57.47%	38.11%	95.58%	4.42%			0.00%
密封包裝食品多樣性	54.32%	41.05%	95.37%	4.63%			0.00%
密封包裝食品價格	50.11%	41.05%	91.16%	8.84%			0.00%

6. 熱熟食

在熱熟食類別的整體滿意度中，近九成四的購買者給予正面評價（93.94%），6.06%購買者認為尚可。在此類別各項目中，正面評價比率最高的項目為「熱熟食衛生」（94.88%），其次是「熱熟食品質」（90.68%）及「熱熟食多樣性」（89.44%），而比率較低的項目則為「熱熟食價格」（83.70%）。在負面評價部分，僅「熱熟食價格」有負面評價（0.31%）。

各項目與基本資料進行交叉分析，並經由卡方檢定後可得知（詳見交叉分析表附表 8-25~8-29），性別對於「熱熟食整體」、「熱熟食多樣性」、「熱熟食衛生」及「熱熟食品質」滿意度有顯著差異，年齡對於「熱熟食品質」滿意度有顯著差異，教育程度對於「熱熟食多樣性」及「熱熟食品質」滿意度有顯著差異，其餘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：男性對於「熱熟食整體」(95.9%)、「熱熟食多樣性」(92.1%)、「熱熟食衛生」(96.4%)及「熱熟食品質」(93.4%)滿意度顯著高於女性。

在年齡方面：50-59 歲對於「熱熟食品質」滿意度「尚可」顯著較高(15.3%)。

在教育程度方面：高中職以下對於「熱熟食多樣性」(95.9%)及「熱熟食品質」(95.9%)滿意度顯著較高。

表 5-7-6：關西服務區熱熟食評價分析

	很滿意	滿意	正面評價	尚可	不滿意	很不滿意	負面評價
	%						
	N=644						
熱熟食整體滿意度	49.84%	44.10%	93.94%	6.06%			0.00%
熱熟食衛生	50.62%	44.25%	94.88%	5.12%			0.00%
熱熟食品質	47.67%	43.01%	90.68%	9.32%			0.00%
熱熟食多樣性	49.38%	40.06%	89.44%	10.56%			0.00%
熱熟食價格	43.48%	40.22%	83.70%	15.99%	0.31%		0.31%

7. 其他服務設施

在其他服務設施中，「銷售人員服務態度」正面評價比率最高(98.69%)，其次依序為「服務台所提供的各項服務」(98.31%)、「行動支付便利性」(97.92%)、「服務區賣場內指引標示」(97.65%)、「服務台人員服務態度」(97.01%)、「友善環境設施完整度」(93.94%)、「哺集乳室」(78.13%)、「無線上網」(77.03%)及「駕駛人休息室」(75.00%)；正面評價相對落後的項目則是「胎紋胎壓檢測儀器借用服務」及「漂書站」(皆為 62.50%)在負面評價方面，僅「無線上網」有負面評價(1.35%)。

各項目與基本資料進行交叉分析，並經由卡方檢定後可得知（詳見交叉分析表附表 8-30~8-40），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：受訪者性別對於其他服務設施各項目評價並無顯著影響。

在年齡方面：受訪者年齡對於其他服務設施各項目評價並無顯著影響。

在教育程度方面：受訪者教育程度對其他服務設施各項目評價無顯著影響。

表 5-7-7：關西服務區其他服務設施評價分析

	很滿意	滿意	正面評價	尚可	不滿意	很不滿意	負面評價	N=
	%							
銷售人員服務態度	52.40%	46.29%	98.69%	1.31%			0.00%	229
服務台所提供的各項服務	58.47%	39.83%	98.31%	1.69%			0.00%	118
行動支付便利性	68.75%	29.17%	97.92%	2.08%			0.00%	96
服務區賣場內指引標示	52.68%	44.97%	97.65%	2.35%			0.00%	298
服務台人員服務態度	59.70%	37.31%	97.01%	2.99%			0.00%	67
友善環境設施完整度	47.10%	46.84%	93.94%	6.06%			0.00%	775
哺集乳室	34.38%	43.75%	78.13%	21.88%			0.00%	32
無線上網	36.49%	40.54%	77.03%	21.62%	1.35%		1.35%	74
駕駛人休息室	42.86%	32.14%	75.00%	25.00%			0.00%	28
胎紋胎壓檢測儀器借用服務	25.00%	37.50%	62.50%	37.50%			0.00%	16
漂書站	18.75%	43.75%	62.50%	37.50%			0.00%	16

8. 服務區防疫應變作為

防疫應變作為類別中，「服務區配合防疫政策執行防疫應變作為整體滿意度」有 97.03%受訪者給予正面評價，有 2.97%的受訪者認為表現尚可。各項防疫應變作為中以及「配合政府防疫政策，要求進入大廳者一律配戴口罩」正面評價最高（97.55%），其次則為「服務區公共使用餐桌加設隔板或採行間隔座位，防止飛沫傳染」（97.03%）及「服務大廳入口處提供乾洗液或 75%酒精供民眾自行洗手消毒」（96.65%），再其次為「服務區大廳統一管制用路人進出動線，進行全面體溫量測作業，並拒絕體溫超過 37.5 度者入內」（95.87%）及「賣場結帳區，地上標示安全距離措施」（95.74%）。在負面評價方面，僅「服務區公共使用餐桌加設隔板或採行間隔座位，防止飛沫傳染」及「服務大廳入口處提供乾洗液或 75%酒精供民眾自行洗手消毒」有負面評價（皆為 0.13%）。

各項目與基本資料進行交叉分析，並經由卡方檢定後可得知（詳見交叉分析表附表 8-41~8-46），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：受訪者性別對於防疫應變作為各項目評價並無顯著影響。

在年齡方面：受訪者年齡對於防疫應變作為各項目評價並無顯著影響。

在教育程度方面：受訪者教育程度對防疫應變作為各項目評價無顯著影響。

表 5-7-8：關西服務區防疫應變作為滿意度評價分析

	很滿意	滿意	正面評價	尚可	不滿意	很不滿意	負面評價
	%						
	N=775						
防疫應變作為整體滿意度	59.10%	37.94%	97.03%	2.97%			0.00%
配合政府防疫政策，要求進入大廳者一律配戴口罩	59.48%	38.06%	97.55%	2.45%			0.00%
服務區公共使用餐桌加設隔板或採行間隔座位，防止飛沫傳染	61.03%	36.00%	97.03%	2.84%		0.13%	0.13%
服務大廳入口處提供乾洗液或 75%酒精供民眾自行洗手消毒	61.29%	35.35%	96.65%	3.23%	0.13%		0.13%
服務區大廳統一管制用路人進出動線，進行全面體溫量測作業，並拒絕體溫超過 37.5 度者入內	56.39%	39.48%	95.87%	4.13%			0.00%
賣場結帳區，地上標示安全距離措施	55.48%	40.26%	95.74%	4.26%			0.00%

(三) 意見與建議彙整

以下為 110 年度調查中，於關西服務區填答問卷之民眾，共有 12 位受訪者對該服務區各項目不滿意而提出之意見與建議，依各類別項目彙整如下：

表 5-7-9：關西服務區意見與建議

序號	意見與建議	次數
	1.戶外休憩區	
1	清潔不足 (5/9, 12:16)	1
	2.停車場	
1	地上有垃圾 (5/9, 12:16) 有菸蒂 (5/7, 15:46)	2
2	找不到 eParking (5/8, 12:07) (5/12, 12:33)	2
3	找不到停車位 (5/7, 15:15)	1
4	沒有引導 (5/9, 16:12)	1
	3.公共廁所	
1	廁所很髒有菸蒂(5/8, 11:08) 有的馬桶很髒(5/7, 15:23)	2
	4.用餐區	
1	桌上有蒼蠅 (5/8, 13:46) (5/11, 12:50) 桌上有螞蟻 (5/11, 13:51)	3
	6.熱熟食	
1	價格太貴 (5/11, 15:51)	1
	7.其他設備	
1	網路不穩定 (5/9, 15:02)	1

(四) 關西服務區重要度與滿意度分析排序暨管理矩陣

本次調查發現，關西服務區的 6 大類、26 項服務項目（不包含其他服務設施項目），依重要度分析發現，6 大類重要程度排名分別為停車場、公共廁所設備、用餐區、戶外休憩區、熱熟食、密封包裝食品。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「戶外休憩區整體滿意程度」、「戶外休憩區景觀布置與環境美化」、「停車場整體滿意程度」。而最不满意的三個項目分別為「熱熟食多樣性」、「熱熟食品質」、「熱熟食價格」。

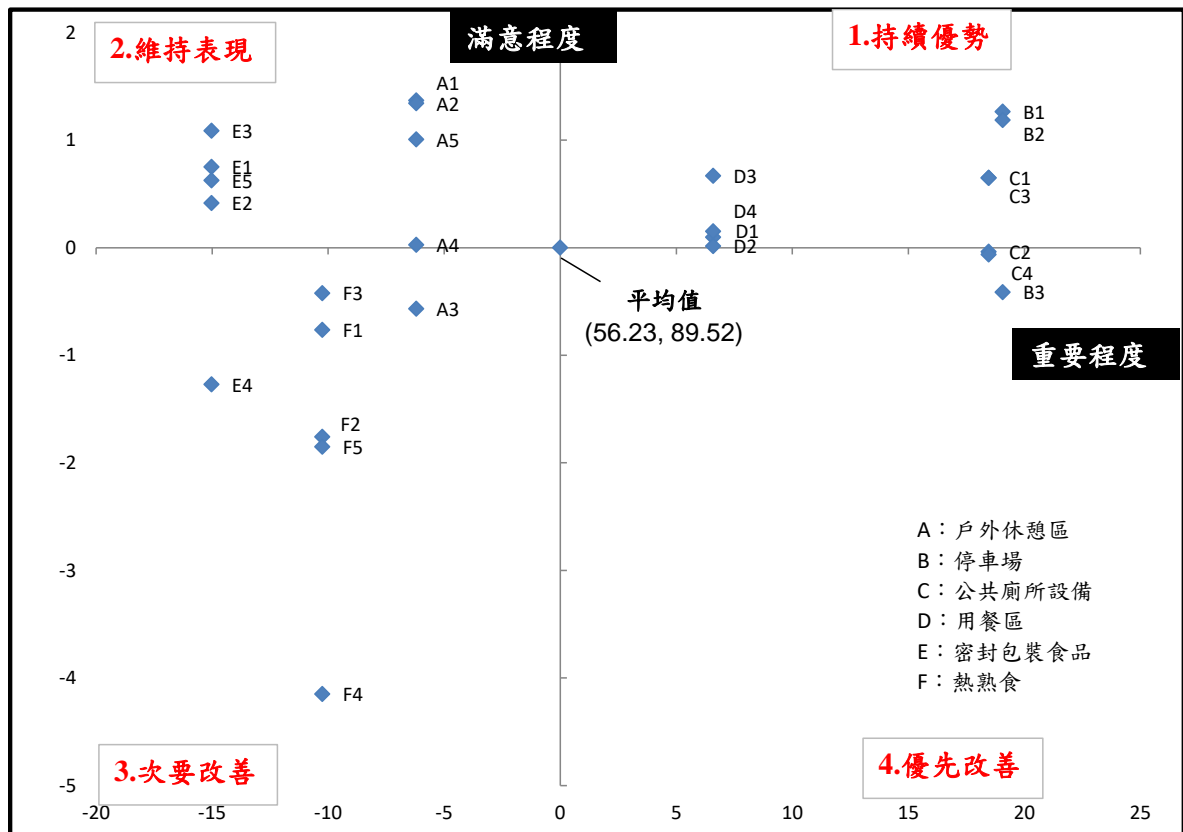


圖 5-7-10：關西服務區管理矩陣

表 5-7-10：關西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	B1 停車場整體	75.29	1	90.79	3
	B2 停車場清潔	75.29	1	90.71	4
	D3 用餐區服務人員儀容衛生	62.82	3	90.19	8
	C1 公共廁所整體滿意度	74.69	2	90.17	9
	C3 廁間設備貼心度	74.69	2	90.17	9
	D4 用餐區清潔度	62.82	3	89.67	13
	D1 用餐區整體	62.82	3	89.62	14
	D2 用餐區服務人員結帳速度	62.82	3	89.54	16
維持表現	A1 戶外休憩區整體	50.02	4	90.89	1
	A2 戶外休憩區景觀布置	50.02	4	90.86	2
	E3 密封包裝食品衛生	41.20	6	90.61	5
	A5 戶外休憩區清潔度	50.02	4	90.53	6
	E1 密封包裝食品整體	41.20	6	90.27	7
	E5 密封包裝食品品質	41.20	6	90.15	11
	E2 密封包裝食品多樣性	41.20	6	89.94	12
	A4 戶外休憩區動線安排	50.02	4	89.55	15
次要改善	F3 熱熟食衛生	45.98	5	89.10	20
	A3 戶外休憩區座椅安排	50.02	4	88.95	21
	F1 熱熟食整體	45.98	5	88.76	22
	E4 密封包裝食品價格	41.20	6	88.25	23
	F2 熱熟食多樣性	45.98	5	87.76	24
	F5 熱熟食品質	45.98	5	87.67	25
	F4 熱熟食價格	45.98	5	85.37	26
優先改善	C2 廁間清潔度	74.69	2	89.49	17
	C4 洗手台清潔度	74.69	2	89.46	18
	B3 停車場行車引導及管理	75.29	1	89.11	19

關西服務區之服務項目管理矩陣表現如下：

1. 持續優勢區

停車場整體滿意度、停車場清潔、用餐區服務人員儀容衛生、公共廁所整體滿意度、廁間設備貼心度、用餐區清潔度、用餐區整體及用餐區服務人員結帳速度。以上項目是受訪者重視，並且滿意度較高之項目，需持續維持優勢表現。

2. 維持表現區

戶外休憩區整體滿意度、戶外休憩區景觀布置與環境美化、密封包裝食品衛生、戶外休憩區清潔度、密封包裝食品整體、密封包裝食品品質、密封包裝食品多樣性及戶外休憩區動線安排。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」。

3. 次要改善區

熱熟食衛生、戶外休憩區座椅安排、熱熟食整體、密封包裝食品價格、熱熟食多樣性、熱熟食品質及熱熟食價格。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。

4. 優先改善區

廁間清潔度、洗手台清潔度與停車場行車引導及管理。上述三個項目為受訪者重視，但滿意度（表現）相對較低之項目，應為服務區提升服務品質最重視之項目，同時，改善此區域品質對提升亦有最大之正面影響。

(五) 關西服務區歷年比較

在歷年比較方面，使用由 105 年至 110 年均有詢問之問項（共 31 項）進行整體服務項目平均分數計算。與前期（109 年下半年）調查結果相比，關西服務區整體服務項目評分增加 2.89 分，與去年同期（109 上半年）相比，分數則是減少 1.72 分。從整體趨勢來看，雖然關西服務區在 105 年下半年之後分數呈現下滑趨勢，但 107 年下半年之後回升至 109 年上半年的最高點，109 年下半年下滑，本次調查則是回升至 89.40 分。（全部 46 項平均分數為 89.60 分）

表 5-7-11：關西服務區整體服務項目平均分數歷年比較

關西服務區整體服務品質平均評分										
105 年 上半年 (1)	105 年 下半年 (2)	106 年 上半年 (3)	106 年 下半年 (4)	107 年 下半年 (5)	108 年 下半年 (6)	109 年 上半年 (7)	109 年 下半年 (8)	110 年 (9)	前期 比較 (9)-(8)	同期 比較 (9)-(7)
84.93	86.80	86.45	85.87	86.54	89.31	91.12	86.51	89.40	2.89	-1.72

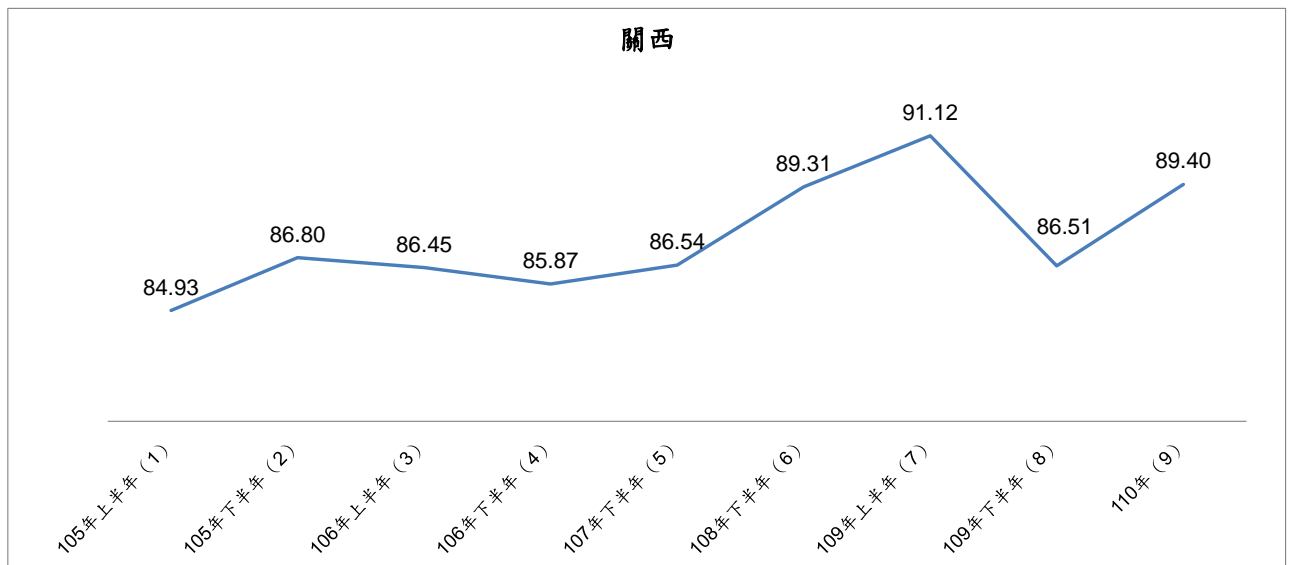


圖 5-7-11：關西服務區趨勢圖

(六) 關西服務區分數比較 (110年與109年平假日比較)

表 5-7-12：關西服務區 110 年與 109 年平假日分數比較

類別	項目	110年整體	109上半年平日 (1)	109下半年假日 (2)	110年平日 (3)	110年假日 (4)	平日分數差距 (3)-(1)	假日分數差距 (4)-(2)
戶外休憩區	戶外休憩區整體滿意程度	90.89	92.52	87.66	91.65	90.13	-0.87	2.47
	戶外休憩區景觀布置與環境美化	90.86	92.65	88.54	90.98	90.75	-1.67	2.21
	戶外休憩區座椅安排	88.95	90.75	84.41	89.33	88.58	-1.42	4.17
	戶外休憩區動線安排	89.55	91.29	85.90	89.95	89.15	-1.34	3.25
	戶外休憩區清潔度	90.53	93.33	87.25	91.29	89.77	-2.04	2.52
停車場	停車場整體滿意程度	90.79	92.11	86.44	91.65	89.92	-0.46	3.48
	停車場清潔滿意程度	90.71	92.38	87.73	91.29	90.13	-1.09	2.40
	停車場行車引導及管理	89.11	90.34	84.95	89.90	88.32	-0.44	3.37
公共廁所設備	公共廁所整體滿意程度	90.17	92.99	88.13	90.96	89.36	-2.03	1.23
	廁間清潔度	89.49	92.57	87.56	90.39	88.56	-2.18	1.00
	廁間設備貼心度	90.17	92.99	87.92	90.91	89.41	-2.08	1.49
	洗手台清潔度	89.46	91.74	87.56	90.13	88.77	-1.61	1.21
用餐區	用餐區整體滿意程度	89.62	91.23	83.96	90.65	88.59	-0.57	4.63
	用餐區服務人員結帳速度	89.54	90.78	85.64	90.82	88.26	0.03	2.62
	用餐區服務人員儀容衛生	90.19	91.67	86.74	91.30	89.08	-0.37	2.34
	用餐區清潔度	89.67	92.42	85.27	90.54	88.80	-1.87	3.53
密封包裝食品	密封包裝食品整體滿意程度	90.27	91.25	86.05	90.72	89.83	-0.53	3.78
	密封包裝食品多樣性	89.94	90.91	86.17	90.55	89.33	-0.36	3.16
	密封包裝食品衛生	90.61	91.14	86.79	91.15	90.08	0.01	3.29
	密封包裝食品價格	88.25	88.52	83.95	88.77	87.75	0.24	3.80
	密封包裝食品品質	90.15	89.89	85.93	90.81	89.50	0.92	3.57
熱熟食	熱熟食整體滿意程度	88.76	88.72	85.24	89.16	88.36	0.43	3.12
	熱熟食多樣性	87.76	87.49	83.95	88.29	87.24	0.80	3.29
	熱熟食衛生	89.10	89.55	85.49	89.60	88.61	0.05	3.12
	熱熟食價格	85.37	85.27	82.15	85.11	85.63	-0.16	3.48
	熱熟食品質	87.67	86.50	83.86	88.10	87.24	1.60	3.38
其他服務滿意度	服務區賣場指引標示	90.07	92.09	86.99	90.41	89.74	-1.68	2.75
	無線上網	82.43	88.51	84.31	82.86	81.88	-5.65	-2.44
	服務台所提供的各項服務	91.36	92.04	86.73	92.00	90.57	-0.04	3.84
	服務台人員服務態度	91.34	93.07	87.30	93.33	88.57	0.26	1.27
	銷售人員服務態度	90.22	91.63	87.60	90.81	89.52	-0.82	1.92
	哺集乳室	82.50	89.34	84.17	84.29	81.11	-5.06	-3.06
	駕駛人休息室	83.57	89.54	84.16	92.31	76.00	2.77	-8.16
	漂書站	76.25	88.35	83.50	80.00	70.00	-8.35	-13.50
	胎紋胎壓檢測儀器借用服務分數	77.50	89.03	83.52	83.33	74.00	-5.70	-9.52
	行動支付便利性分數	93.33	92.27	87.09	94.40	92.17	2.13	5.08
友善環境設施完整度分數	88.21	92.65	89.36	88.51	87.91	-4.15	-1.45	

(七) 關西服務區未來期待新增服務意見彙整

本次調查共有 21 位受訪者明確表達意見，分析後發現，有 7 位受訪者希望能「增加餐飲種類及店家」，分別各有 2 位受訪者希望「親子廁所可再標示清楚及增加數量」、「室外多點親子設施，加強安全設備」及「增加用餐區座位」，分別各有 1 位受訪者希望「婦幼車位多一點，盡量靠近廁所」、「停車區應增加遮蔭」、「增設得來速車道」、「設立汽車充電站」、「加強廁所清潔」、「建議哺乳室裝冷氣」、「增設自動販賣機」及「入口標示要放在正前方，告知左側進入」。

表 5-7-13：關西服務區未來期待新增服務

序號	意見與建議	次數
	未來期待服務區新增之服務	
1	增加餐飲種類及店家(如素食、咖啡廳)	7
2	親子廁所可再標示清楚及增加數量	2
3	室外多點親子設施，加強安全設備	2
4	增加用餐區座位	2
5	婦幼車位多一點，盡量靠近廁所	1
6	停車區應增加遮蔭	1
7	增設得來速車道	1
8	可否每個國道休息站都設立汽車充電站	1
9	廁所清潔加強	1
10	哺乳室建議裝冷氣	1
11	增設自動販賣機	1
12	入口標示要放在正前方,告知左側進入	1

(八) 關西服務區分析小結

110 年度調查，關西服務區整體服務項目平均分數為 89.40 分(共 31 項)，與前期調查結果相較，平均分數增加 2.89 分，與去年同期調查結果相較，平均分數則是減少 1.72 分。下表為關西服務區各類別評比最高分及最低分的項目，以及矩陣分析須「優先改善」項目。

而根據下表可得知，關西服務區各評比項目中，以「行動支付便利性」滿意度分數最高(93.33 分)；而分數最低的項目則為「漂書站」(76.25 分)。

此外，經由矩陣分析後發現，關西服務區優先改善的項目分別為「廁間清潔度」、「洗手台清潔度」及「停車場行車引導及管理」，以上項目為民眾評比重要度高，但滿意度相對較低分之服務項目，建議服務區往後可針對上述項目持續進行加強。

表 5-7-14：關西服務區分析小結

服務項目滿意度評比						
評比類別	最高分項目			最低分項目		
	項目	分數	正面評價 (%)	項目	分數	正面評價 (%)
各項設施滿意度	防疫應變作為整體	91.23	97.03%	熱熟食整體	88.76	93.94%
戶外休憩區	景觀布置與環境美化	90.86	97.29%	座椅安排	88.95	92.13%
停車場	清潔度	90.71	95.74%	eParking 停車協尋	88.18	89.94%
公共廁所設備	廁間設備貼心度	90.17	95.39%	免治馬桶滿意度	88.41	91.30%
用餐區	服務人員儀容衛生	90.19	95.79%	用餐區服務人員結帳速度	89.54	94.16%
密封包裝食品	衛生	90.61	95.58%	價格	88.25	91.16%
熱熟食	衛生	89.10	94.88%	價格	85.37	83.70%
其他服務設施	行動支付便利性	93.33	97.92%	漂書站	76.25	62.50%
防疫應變作為	服務大廳入口處提供乾洗液或75%酒精供民眾自行洗手消毒分數 服務區公共使用餐桌加設隔板或採行間隔座位，防止飛沫傳染分數	91.56	96.65% 97.03%	賣場結帳區，地上標示安全距離措施	90.25	95.74%
矩陣分析						
優先改善項目 (重要度高、滿意度低)		廁間清潔度、洗手台清潔度、停車場行車引導及管理				

八、 西湖服務區⁸³

(一) 各服務項目滿意度分數評比

1. 各項設施滿意度評分

西湖服務區評比項目中，「防疫應變作為」整體滿意度分數最高（92.06分），其他項目滿意度排名依序為「公共廁所」整體滿意度（90.59分）、「戶外休憩區」整體滿意度（90.51分）、「密封包裝食品」整體滿意度（89.90分）、「用餐區」整體滿意度（89.70分）、「停車場」整體滿意度（89.58分），而「熱熟食」整體滿意度分數則相對較低（88.21分）。

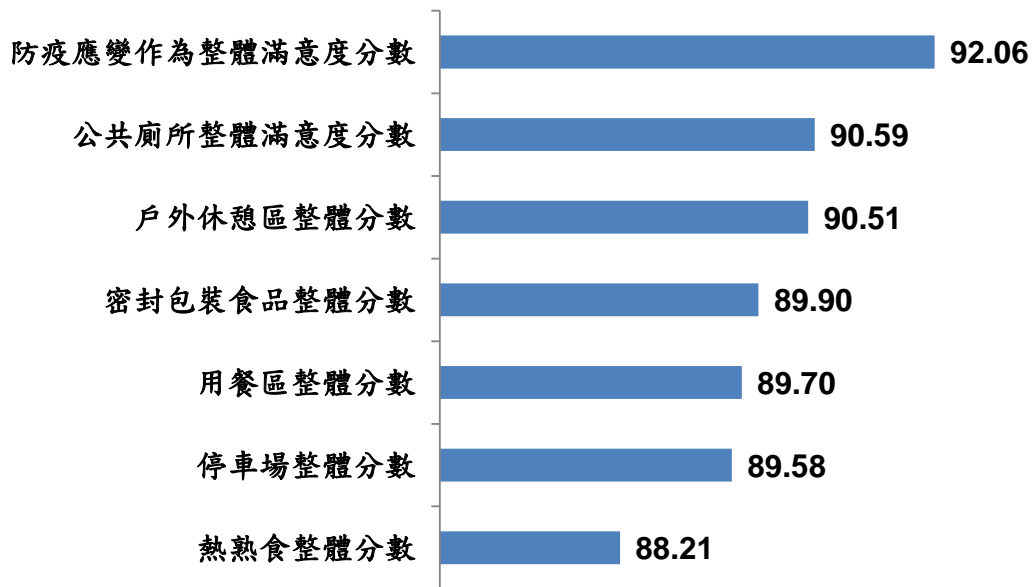


圖 5-8-1：西湖服務區各項設施滿意度分數

2. 戶外休憩區

西湖服務區戶外休憩區整體滿意度分數為 90.51 分，在戶外休憩區各項目評比中，滿意度分數最高的項目為「戶外休憩區清潔度」（90.95 分），其次為「戶外休憩區景觀布置與環境美化」（89.96 分）及「戶外休憩區動線安排」（89.69 分），滿意度相對較低的項目是「戶外休憩區座椅安排」（88.99 分）。

⁸³ 西湖服務區在 5/15 疫情升級前及 8/3 疫情降級後皆有進行訪問。110 年 4 月 1 日至 110 年 11 月 30 日進行轄區零星修繕工程(含北站金字塔填縫(漏水)、區站部分大理石牆面更新、月橋外圍地磚損壞部分更新)。

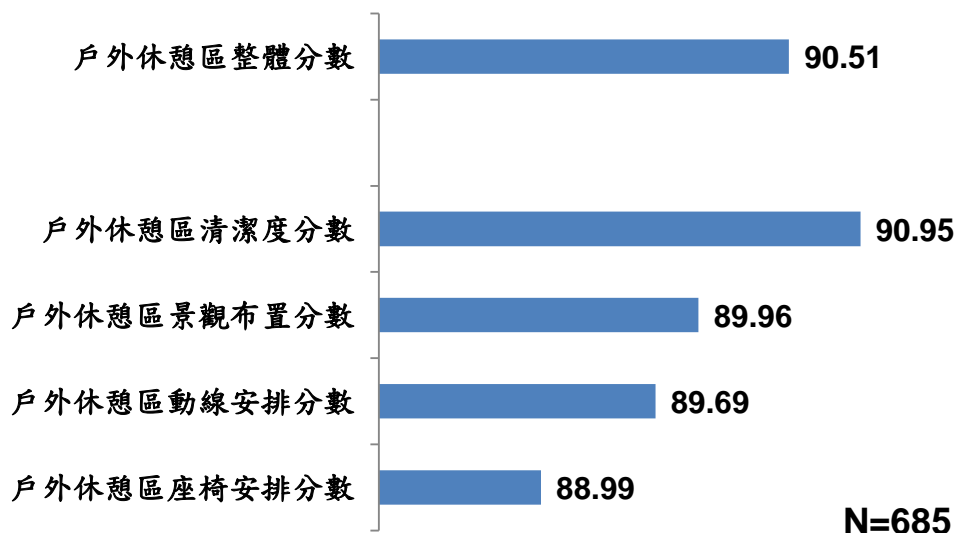


圖 5-8-2：西湖服務區戶外休憩區各分項滿意度分數

3. 停車場

在停車場類別中，西湖服務區的停車場整體滿意度分數為 89.58 分。「停車場清潔」滿意度分數為 90.25 分，高於「停車場行車引導及管理」的 88.23 分。

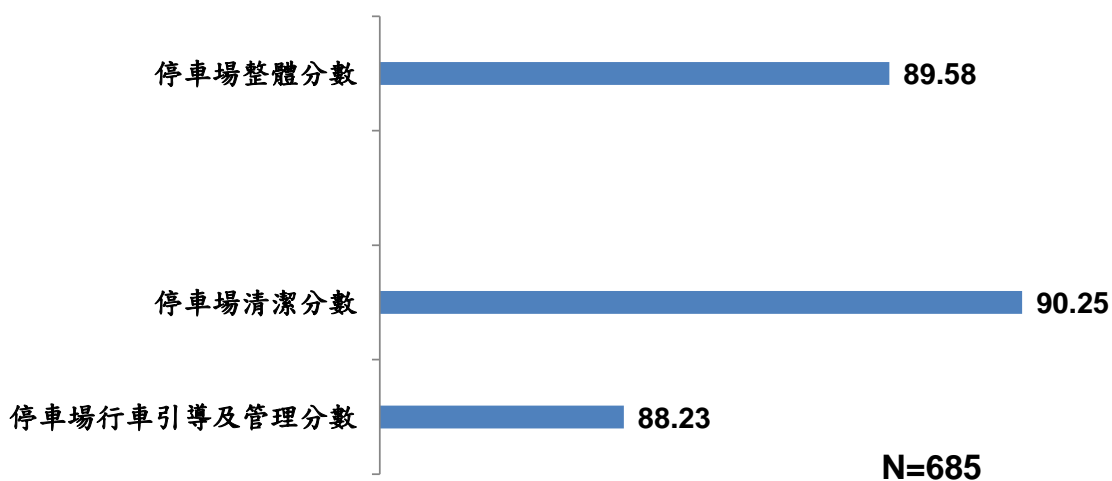


圖 5-8-3：西湖服務區停車場各分項滿意度分數

4. 公共廁所設備

公共廁所設備類別中，西湖服務區本次受訪曾使用公共廁所的受訪者共有 678 位，整體滿意分數為 90.59 分。在各項目評比中，滿意度分數最高的項目為「洗手台清潔度」（90.47 分），其次是「廁間設備貼心度」及「廁間清潔度」（皆為 90.29 分）。另分別針對有使用男女生廁所者，計算其對於公共廁

所整體滿意度，男廁整體滿意度為 91.31 分，女廁整體滿意度為 89.55 分，兩者分數經檢定後無顯著差異。

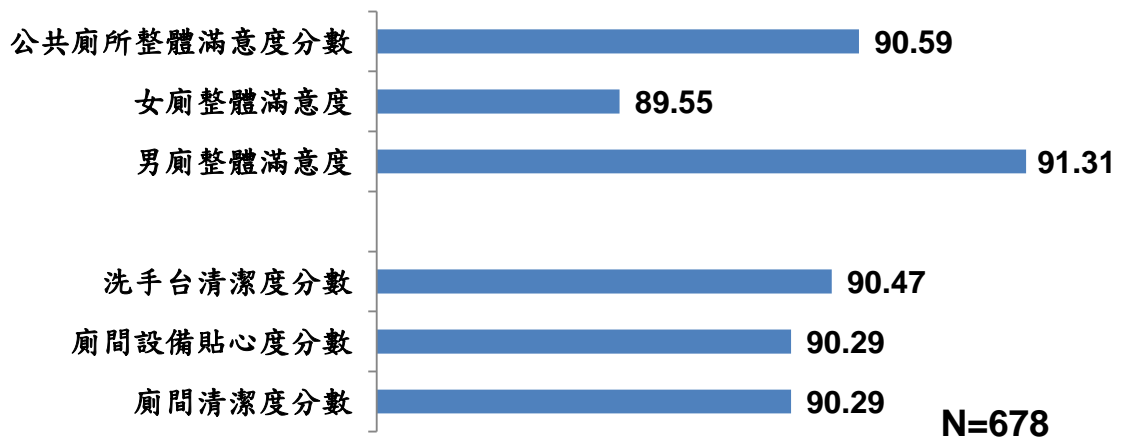


圖 5-8-4：西湖服務區公共廁所各分項滿意度分數

5. 用餐區

西湖服務區本次受訪曾使用用餐區的受訪者共有 561 位，用餐區之整體滿意度分數為 89.70 分。此類別各項目中，滿意度分數最高的項目為「用餐區清潔度」（91.02 分），其次是「用餐區服務人員儀容衛生」（90.41 分），最低分的項目則為「用餐區服務人員結帳速度」（89.66 分）。

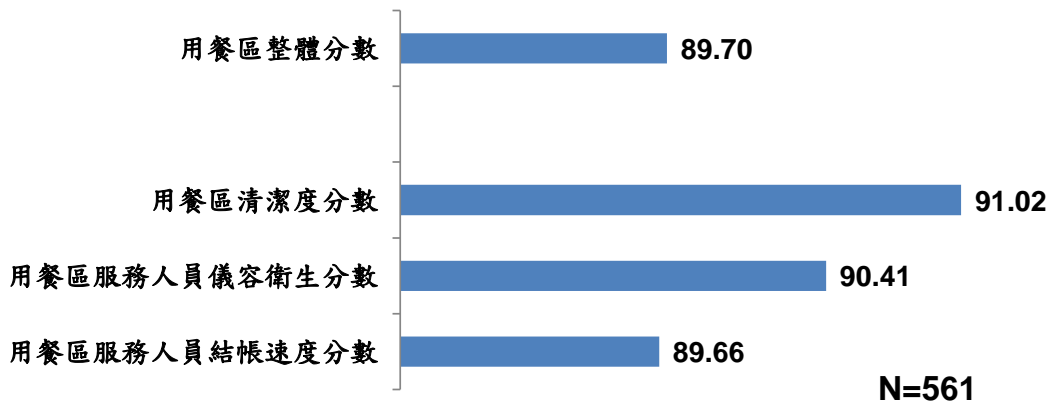


圖 5-8-5：西湖服務區用餐區各分項滿意度分數

6. 密封包裝食品整體滿意度

西湖服務區本次受訪曾購買密封包裝食品的受訪者共有 410 位，密封包裝食品整體滿意度分數為 89.90 分。在此類別中，「密封包裝食品衛生」項目滿意度分數最高（90.24 分），其次是「密封包裝食品品質」（89.66 分）及「密封包裝食品多樣性」（89.17 分），而分數最低的項目則為「密封包裝食品價格」（87.51 分）。

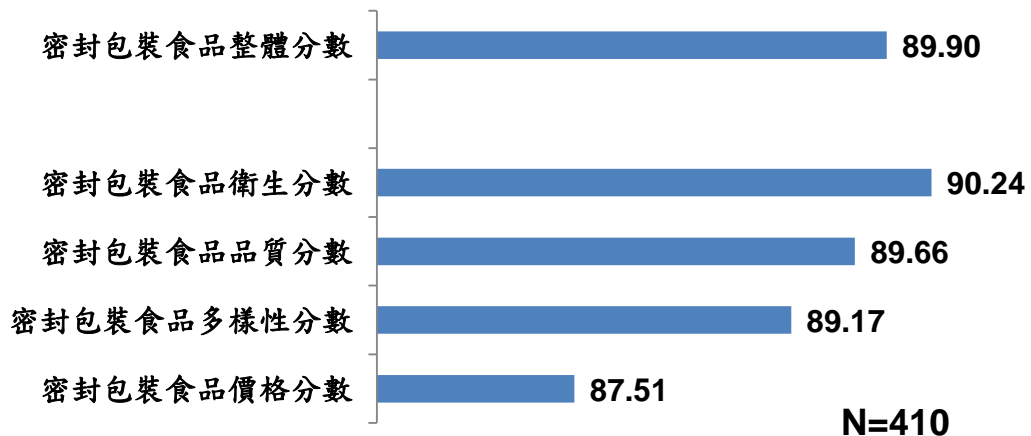


圖 5-8-6：西湖服務區密封包裝食品滿意度分數

7. 熱熟食整體滿意度

西湖服務區本次受訪曾購買熱熟食的受訪者共有 524 位，熱熟食整體滿意度是西湖服務區本次調查中，整體滿意度分數最低的項目（88.21 分）。在熱熟食各項目中，「熱熟食衛生」滿意度分數最高（88.85 分），其次是「熱熟食品質」（87.60 分）及「熱熟食多樣性」（86.41 分），而「熱熟食價格」（85.27 分）分數則較低。

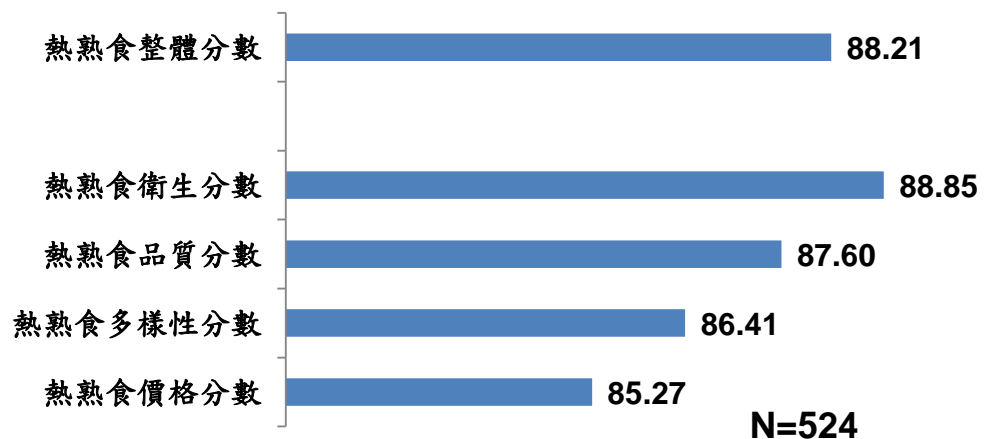


圖 5-8-7：西湖服務區熱熟食滿意度分數

8. 其他服務設施⁸⁴

西湖服務區在使用其他服務設施的受訪者中，對於「服務台人員服務態度」滿意度分數最高（92.80 分），其次依序為「行動支付便利性」（91.89 分）、「服務台所提供的各項服務」（91.02 分）、「服務區內賣場指引標示」（90.20

⁸⁴ 各服務區於 5/15 之後疫情期間，包括駕駛人休息室、漂書站、祈禱室、淋浴間、娃娃機、按摩椅、國道資訊補給站 DM 及路況查詢(觸碰式螢幕)皆暫時停止服務，因此 8 月之後訪問的駕駛人休息室和漂書站資料皆予以刪除。

分)、「銷售人員服務態度」(89.42分)、「友善環境設施完整度」(89.23分)、「無線上網」(86.67分)、「駕駛人休息室」(86.15分)、「哺集乳室」(86.00分)及「漂書站」(82.50分)；較為落後的項目為「胎紋胎壓檢測儀器借用服務」(80.00分)。

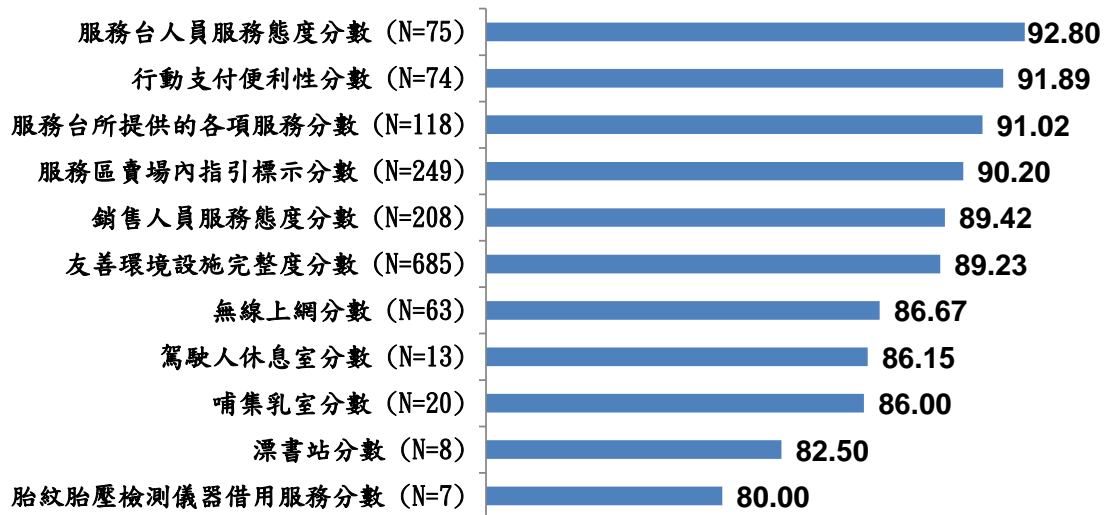


圖 5-8-8：西湖服務區其他服務設施滿意度分數

9. 防疫應變作為

西湖服務區受訪者中，對服務區防疫應變作為的整體滿意度分數為 92.06 分，各項防疫應變作為中，以「配合政府防疫政策，要求進入大廳者一律配戴口罩」滿意度分數最高 (92.32 分)，其次則為「服務大廳入口處提供乾洗液或 75%酒精供民眾自行洗手消毒」(92.23 分)及「服務區公共使用餐桌加設隔板或採行間隔座位，防止飛沫傳染」(91.97 分)，再其次為「服務區大廳統一管制用路人進出動線，進行全面體溫量測作業，並拒絕體溫超過 37.5 度者入內」(91.91 分)及「賣場結帳區，地上標示安全距離措施」(91.42 分)。

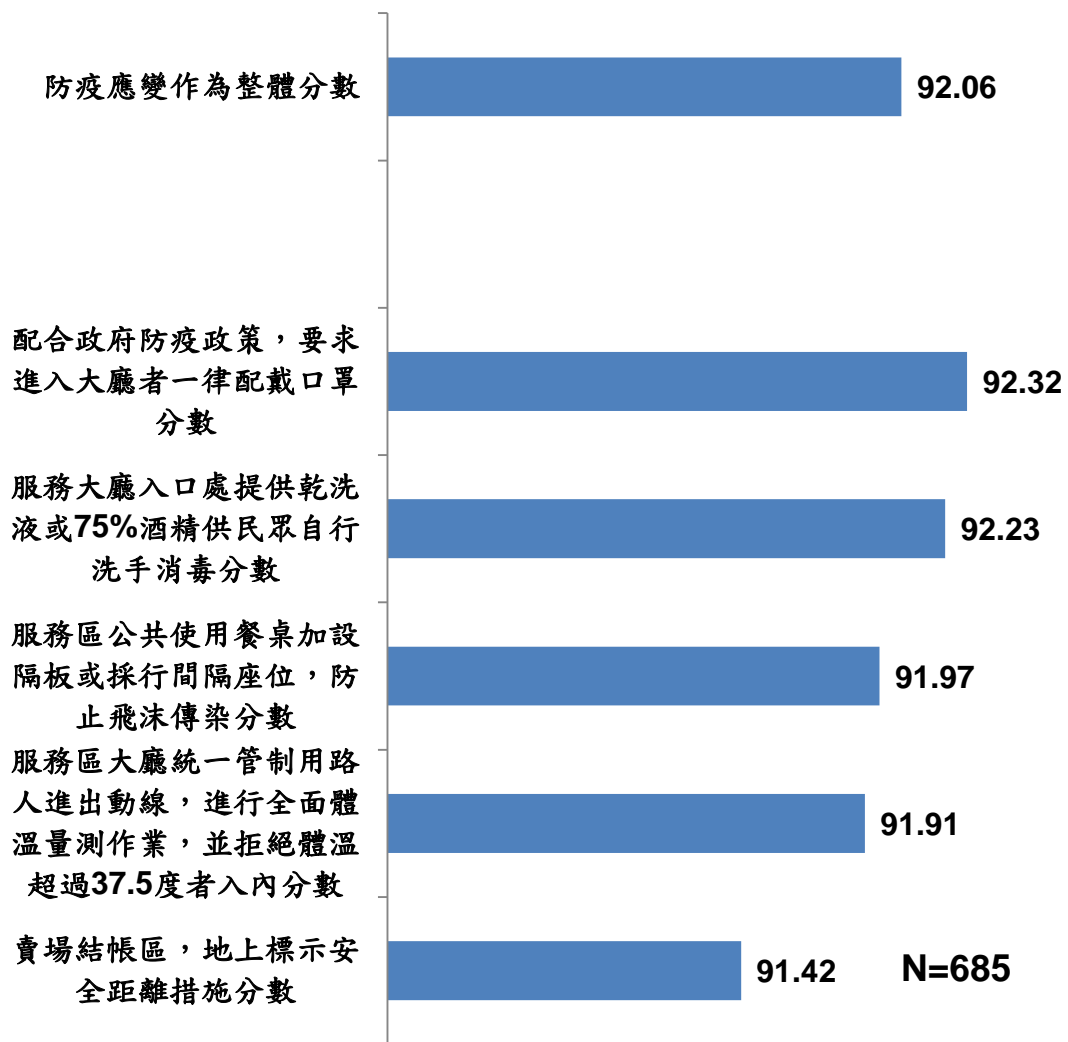


圖 5-8-9：西湖服務區防疫應變作為滿意度分數

(二) 西湖服務區滿意度評價分析

1. 戶外休憩區⁸⁵

在戶外休憩區類別中，有九成七的受訪者給予整體滿意程度正面評價（97.23%），2.77%受訪者認為尚可。本類別各項目評比中，正面評價最高的項目為「戶外休憩區清潔度」（97.52%），其次是「戶外休憩區景觀布置與環境美化」及「戶外休憩區動線安排」（皆為95.18%），正面評價較低的項目則為「戶外休憩區座椅安排」（93.14%）。至於負面評價部分，僅「戶外休憩區清潔度」（0.15%）及「戶外休憩區座椅安排」（0.29%）有負面評價。

各項目與基本資料進行交叉分析，並經由卡方檢定後可得知（詳見交叉分析表附表 9-1~9-5），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：受訪者性別對於戶外休憩區各項目評價並無顯著影響。

在年齡方面：受訪者年齡對於戶外休憩區各項目評價並無顯著影響。

在教育程度方面：受訪者教育程度對戶外休憩區各項目評價無顯著影響。

表 5-8-1：西湖服務區戶外休憩區評價分析

	很滿意	滿意	正面評價	尚可	不滿意	很不滿意	負面評價
	%						
	N=685						
戶外休憩區整體滿意程度	55.33%	41.90%	97.23%	2.77%			0.00%
戶外休憩區清潔度	57.52%	40.00%	97.52%	2.34%		0.15%	0.15%
戶外休憩區景觀布置與環境美化	54.60%	40.58%	95.18%	4.82%			0.00%
戶外休憩區動線安排	53.28%	41.90%	95.18%	4.82%			0.00%
戶外休憩區座椅安排	52.12%	41.02%	93.14%	6.57%	0.29%		0.29%

2. 停車場

在停車場類別中，有近九成六的受訪者給予整體滿意程度正面評價（95.91%），4.09%受訪者認為尚可。在此類別中，有近九成七的受訪者給予「停車場清潔滿意程度」項目正面評價（96.50%），3.36%受訪者認為尚可，0.15%有負面評價。至於「停車場行車引導及管理」項目，則有近九成二的受訪者給予正面評價（91.53%），8.47%受訪者認為尚可。

⁸⁵ 西湖服務區在 110 年 4 月 1 日至 110 年 11 月 30 日進行轄區零星修繕工程(含北站金字塔填縫(漏水)、區站部分大理石牆面更新、月橋外圍地磚損壞部分更新)。

各項目與基本資料進行交叉分析，並經由卡方檢定後可得知（詳見交叉分析表附表 9-6~9-8），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：受訪者教育程度對於停車場各項目評價並無顯著影響。

表 5-8-2：西湖服務區停車場評價分析

	很滿意	滿意	正面評價	尚可	不滿意	很不滿意	負面評價
	%						
	N=685						
停車場整體滿意程度	51.97%	43.94%	95.91%	4.09%			0.00%
停車場清潔滿意程度	54.89%	41.61%	96.50%	3.36%	0.15%		0.15%
停車場行車引導及管理	49.64%	41.90%	91.53%	8.47%			0.00%

3. 公共廁所設備

公共廁所設備類別中，有九成六的使用者給予整體滿意程度正面評價（96.02%），3.98%使用者認為尚可。其中有使用女生廁所者有 94.40%給予正面評價，有使用男生廁所者有 96.78%給予正面評價，兩者間經檢定後無顯著差異。在此類別中，「洗手台清潔度」及「廁間設備貼心度」使用者正面評價比率最高（皆為 95.87%），其次是「廁間清潔度」（93.95%）。在負面評價方面，僅「廁間設備貼心度」（0.29%）與「廁間清潔度」（0.15%）有負面評價。

各項目與基本資料進行交叉分析，並經由卡方檢定後可得知（詳見交叉分析表附表 9-9~9-12），性別、身份（駕駛／乘客）對於「洗手台清潔度」滿意度有顯著差異，其餘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：男性對於「洗手台清潔度」滿意度（98.2%）顯著高於女性（92.7%）。

在年齡方面：受訪者年齡對於公共廁所設備各項目評價並無顯著影響。

在教育程度方面：受訪者教育程度對公共廁所設備各項目評價無顯著影響。

表 5-8-3：西湖服務區公共廁所設備評價分析

	很滿意	滿意	正面評價	尚可	不滿意	很不滿意	負面評價
	%						
	N=678						
公共廁所整體滿意程度	56.93%	39.09%	96.02%	3.98%			0.00%
女廁整體滿意程度	53.36%	41.04%	94.40%	5.60%			0.00%
男廁整體滿意程度	59.79%	37.00%	96.78%	3.22%			0.00%
洗手台清潔度	56.49%	39.38%	95.87%	4.13%			0.00%
廁間設備貼心度	55.90%	39.97%	95.87%	3.83%	0.29%		0.29%
廁間清潔度	57.67%	36.28%	93.95%	5.90%	0.15%		0.15%

4. 用餐區

用餐區類別中，近九成六的使用者給予整體滿意程度正面評價（95.54%），4.46%使用者認為尚可。用餐區各項目評比，正面評價比率最高的項目為「用餐區清潔度」（97.15%），其後依序為「用餐區服務人員儀容衛生」（96.43%）及「用餐區服務人員結帳速度」（95.90%）。在負面評價方面，此類別各項目之負面評價介於 0.18%~0.36%之間。

各項目與基本資料進行交叉分析，並經由卡方檢定後可得知（詳見交叉分析表附表 9-13~9-16），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：受訪者性別對於用餐區各項目評價並無顯著影響。

在年齡方面：受訪者年齡對於用餐區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用餐區各項目評價並無顯著影響。

表 5-8-4：西湖服務區用餐區評價分析

	很滿意	滿意	正面評價	尚可	不滿意	很不滿意	負面評價
	%						
	N=561						
用餐區整體滿意度	52.94%	42.60%	95.54%	4.46%			0.00%
用餐區清潔度	58.11%	39.04%	97.15%	2.67%	0.18%		0.18%
用餐區服務人員儀容衛生	55.79%	40.64%	96.43%	3.39%	0.18%		0.18%
用餐區服務人員結帳速度	52.76%	43.14%	95.90%	3.74%	0.36%		0.36%

5. 密封包裝食品

在密封包裝食品類別的整體滿意度上，有近九成七的購買者給予正面評價（96.83%），3.17%購買者認為尚可。在此類別各項目中，正面評價比率最高者為「密封包裝食品衛生」（96.83%），其後依序為「密封包裝食品品質」（96.10%）及「密封包裝食品多樣性」（94.63%），正面評價比率最低者則為「密封包裝食品價格」（90.49%）。在負面評價方面，僅「密封包裝食品多樣性」及「密封包裝食品價格」有負面評價（皆為0.24%）。

各項目與基本資料進行交叉分析，並經由卡方檢定後可得知（詳見交叉分析表附表 9-17~9-21），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：受訪者性別對於密封包裝食品各項目評價並無顯著影響。

在年齡方面：受訪者年齡對於密封包裝食品各項目評價並無顯著影響。

在教育程度方面：受訪者教育程度對密封包裝食品各項目評價無顯著影響。

表 5-8-5：西湖服務區密封包裝食品評價分析

	很滿意	滿意	正面評價	尚可	不滿意	很不滿意	負面評價
	%						
	N=410						
密封包裝食品整體滿意度	52.68%	44.15%	96.83%	3.17%			0.00%
密封包裝食品衛生	54.39%	42.44%	96.83%	3.17%			0.00%
密封包裝食品品質	52.20%	43.90%	96.10%	3.90%			0.00%
密封包裝食品多樣性	51.46%	43.17%	94.63%	5.12%	0.24%		0.24%
密封包裝食品價格	47.32%	43.17%	90.49%	9.27%	0.24%		0.24%

6. 熱熟食

熱熟食類別的整體滿意度，近九成四購買者給予正面評價（93.70%），5.92%購買者認為尚可，0.38%有負面評價。此類別中各項目，正面評價比率最高的項目為「熱熟食衛生」（94.85%），其次是「熱熟食品質」（91.22%）及「熱熟食多樣性」（87.79%），比率較低的項目則為「熱熟食價格」（84.54%）。在負面評價方面，僅「熱熟食多樣性」（0.57%）及「熱熟食價格」（1.15%）有負面評價。

各項目與基本資料進行交叉分析，並經由卡方檢定後可得知（詳見交叉分析表附表 9-22~9-26），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：受訪者性別對於熱熟食各項目評價並無顯著影響。
 在年齡方面：受訪者年齡對於熱熟食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熱熟食各項目評價並無顯著影響。

表 5-8-6：西湖服務區熱熟食評價分析

	很滿意	滿意	正面評價	尚可	不滿意	很不滿意	負面評價
	%						
	N=524						
熱熟食整體滿意度	47.71%	45.99%	93.70%	5.92%	0.38%		0.38%
熱熟食衛生	49.43%	45.42%	94.85%	5.15%			0.00%
熱熟食品質	46.76%	44.47%	91.22%	8.78%			0.00%
熱熟食多樣性	44.85%	42.94%	87.79%	11.64%	0.57%		0.57%
熱熟食價格	43.32%	41.22%	84.54%	14.31%	0.76%	0.38%	1.15%

7. 其他服務設施⁸⁶

在其他服務設施中，「服務台人員服務態度」所獲得之正面評價比率最高（98.67%），其次依序為「服務台所提供的各項服務」（98.31%）、「行動支付便利性」（97.30%）、「銷售人員服務態度」（96.63%）、「服務區賣場內指引標示」（95.98%）、「友善環境設施完整度」（94.60%）、「哺集乳室」（90.00%）、「無線上網」（87.30%）、「駕駛人休息室」（84.62%）及「漂書站」（75.00%）；正面評價比率最低的項目則是「胎紋胎壓檢測儀器借用服務」（71.43%）。在負面評價方面，僅「無線上網」有負面評價（3.17%）。

各項目與基本資料進行交叉分析，並經由卡方檢定後可得知（詳見交叉分析表附表 9-27~9-37），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：受訪者性別對於其他服務設施各項目評價並無顯著影響。
 在年齡方面：受訪者年齡對於其他服務設施各項目評價並無顯著影響。
 在教育程度方面：受訪者教育程度對其他服務設施各項目評價無顯著影響。

⁸⁶ 各服務區於 5/15 之後疫情期間，包括駕駛人休息室、漂書站、祈禱室、淋浴間、娃娃機、按摩椅、國道資訊補給站 DM 及路況查詢(觸碰式螢幕)皆暫時停止服務，因此 8 月之後訪問的駕駛人休息室和漂書站資料皆予以刪除。

表 5-8-7：西湖服務區其他服務設施評價分析

	很滿意	滿意	正面評價	尚可	不滿意	很不滿意	負面評價	N=
	%							
服務台人員服務態度	65.33%	33.33%	98.67%	1.33%			0.00%	75
服務台所提供的各項服務	56.78%	41.53%	98.31%	1.69%			0.00%	118
行動支付便利性	62.16%	35.14%	97.30%	2.70%			0.00%	74
銷售人員服務態度	50.48%	46.15%	96.63%	3.37%			0.00%	208
服務區賣場內指引標示	55.02%	40.96%	95.98%	4.02%			0.00%	249
友善環境設施完整度	51.53%	43.07%	94.60%	5.40%			0.00%	685
哺集乳室	40.00%	50.00%	90.00%	10.00%			0.00%	20
無線上網	49.21%	38.10%	87.30%	9.52%	3.17%		3.17%	63
駕駛人休息室	46.15%	38.46%	84.62%	15.38%			0.00%	13
漂書站	37.50%	37.50%	75.00%	25.00%			0.00%	8
胎紋胎壓檢測儀器借用服務	28.57%	42.86%	71.43%	28.57%			0.00%	7

8. 服務區防疫應變作為

防疫應變作為類別中，「服務區配合防疫政策執行防疫應變作為整體滿意度」有 97.66%受訪者給予正面評價，有 2.34%的受訪者認為表現尚可。各項防疫應變作為中以及「配合政府防疫政策，要求進入大廳者一律配戴口罩」正面評價最高（98.54%），其次則為「服務區大廳統一管制用路人進出動線，進行全面體溫量測作業，並拒絕體溫超過 37.5 度者入內」（98.10%）及「服務區公共使用餐桌加設隔板或採行間隔座位，防止飛沫傳染」（97.96%），再其次為「服務大廳入口處提供乾洗液或 75%酒精供民眾自行洗手消毒」（97.81%）及「賣場結帳區，地上標示安全距離措施」（96.64%）。在負面評價方面，僅「服務區公共使用餐桌加設隔板或採行間隔座位，防止飛沫傳染」有負面評價（0.15%）。

各項目與基本資料進行交叉分析，並經由卡方檢定後可得知（詳見交叉分析表附表 9-38~9-43），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：受訪者性別對於防疫應變作為各項目評價並無顯著影響。

在年齡方面：受訪者年齡對於防疫應變作為各項目評價並無顯著影響。

在教育程度方面：受訪者教育程度對防疫應變作為各項目評價無顯著影響。

表 5-8-8：西湖服務區防疫應變作為滿意度評價分析

	很滿意	滿意	正面評價	尚可	不滿意	很不滿意	負面評價
	%						
	N=685						
防疫應變作為整體滿意度	62.63%	35.04%	97.66%	2.34%			0.00%
配合政府防疫政策，要求進入大廳者一律配戴口罩	63.07%	35.47%	98.54%	1.46%			0.00%
服務區大廳統一管制用路人進出動線，進行全面體溫量測作業，並拒絕體溫超過 37.5 度者入內	61.46%	36.64%	98.10%	1.90%			0.00%
服務區公共使用餐桌加設隔板或採行間隔座位，防止飛沫傳染	62.04%	35.91%	97.96%	1.90%	0.15%		0.15%
服務大廳入口處提供乾洗液或 75%酒精供民眾自行洗手消毒	63.36%	34.45%	97.81%	2.19%			0.00%
賣場結帳區，地上標示安全距離措施	60.44%	36.20%	96.64%	3.36%			0.00%

(三) 意見與建議彙整

以下為 110 年度調查中，於西湖服務區填答問卷之民眾，共有 18 位受訪者對該服務區各項目不滿意而提出之意見與建議，依各類別項目彙整如下：

表 5-8-9：西湖服務區意見與建議

序號	意見與建議	次數
	1.戶外休憩區	
1	建議戶外桌椅可以多些（北站 5/12，14:17） 戶外無座椅（南站 8/5，12:44）	2
2	有蒼蠅（北站 5/11，13:27）	1
	2.停車場	
1	一坨大便在我的車門外（北站 5/12，13:01）	1
	3.公共廁所	
1	坐式馬桶扶手跟衛生紙靠太近有點不衛生（北站 5/12，14:17）	1
2	廁所間數太少（南站 5/12，12:33）	1
3	廁所地板溼答答（南站 5/12，15:17）	1
	4.用餐區	
1	結帳速度慢（南站 5/11，13:20）（南站 5/12，11:45）	2
2	有蒼蠅（北站 5/11，13:27）	1
3	有收銀員收錢後沒有消毒就拿食物 （南站 5/12，15:17）	1
	5.密封包裝食品	
1	價格太貴（南站 5/12，10:24）	1
2	種類太少（北站 8/5，15:03）	1
	6.熱熟食	
1	價格太貴（南站 5/11，13:11）（北站 5/12，13:55） （北站 8/5，15:03）（北站 9/5，12:40）	4
2	選擇少（北站 5/11，14:14）（北站 5/11，16:07）	2
3	熱食拿出來一下就涼了（北站 5/11，10:40）	1
	7.其他服務設施	
1	網路速度太慢（南站 9/4，13:07）	1

(四) 西湖服務區重要度與滿意度分析排序暨管理矩陣

本次調查發現，西湖服務區的 6 大類、26 項服務項目（不包含其他服務設施項目），依重要度分析發現，6 大類重要程度排名分別為公共廁所設備、停車場、用餐區、戶外休憩區、熱熟食、密封包裝食品。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「用餐區清潔度」、「戶外休憩區清潔度」及「公共廁所整體滿意度」。而最不滿意的三個項目分別為「密封包裝食品價格」、「熱熟食多樣性」以及「熱熟食價格」。

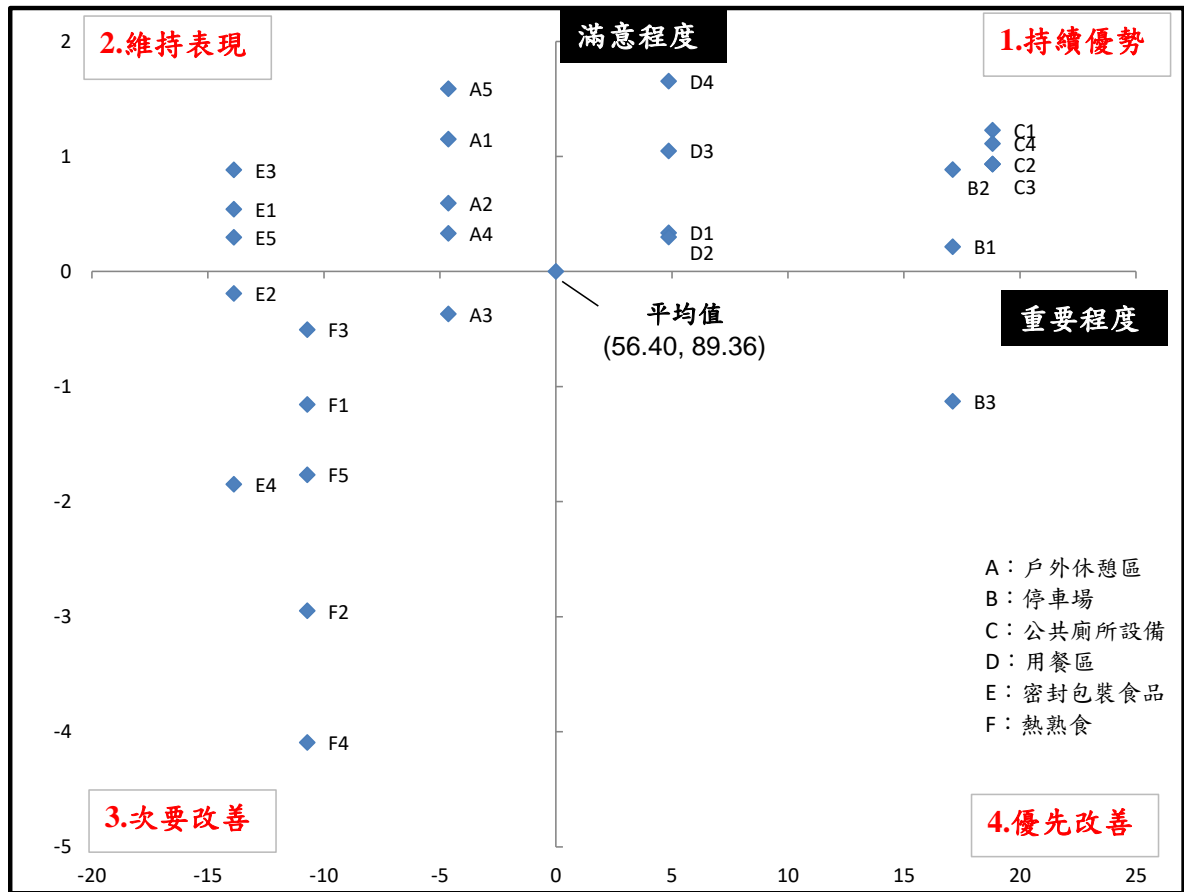


圖 5-8-10：西湖服務區管理矩陣

表 5-8-10：西湖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	D4 用餐區清潔度	61.27	3	91.02	1
	C1 公共廁所整體滿意度	75.23	1	90.59	3
	C4 洗手台清潔度	75.23	1	90.47	5
	D3 用餐區服務人員儀容衛生	61.27	3	90.41	6
	C3 廁間設備貼心度	75.23	1	90.29	7
	C2 廁間清潔度	75.23	1	90.29	7
	B2 停車場清潔	73.50	2	90.25	9
	D1 用餐區整體	61.27	3	89.70	13
	D2 用餐區服務人員結帳速度	61.27	3	89.66	15
	B1 停車場整體	73.50	2	89.58	17
維持表現	A5 戶外休憩區清潔度	51.78	4	90.95	2
	A1 戶外休憩區整體	51.78	4	90.51	4
	E3 密封包裝食品衛生	42.53	6	90.24	10
	A2 戶外休憩區景觀布置	51.78	4	89.96	11
	E1 密封包裝食品整體	42.53	6	89.90	12
	A4 戶外休憩區動線安排	51.78	4	89.69	14
	E5 密封包裝食品品質	42.53	6	89.66	15
次要改善	E2 密封包裝食品多樣性	42.53	6	89.17	18
	A3 戶外休憩區座椅安排	51.78	4	88.99	19
	F3 熱熟食衛生	45.69	5	88.85	20
	F1 熱熟食整體	45.69	5	88.21	22
	F5 熱熟食品質	45.69	5	87.60	23
	E4 密封包裝食品價格	42.53	6	87.51	24
	F2 熱熟食多樣性	45.69	5	86.41	25
	F4 熱熟食價格	45.69	5	85.27	26
優先改善	B3 停車場行車引導及管理	73.50	2	88.23	21

西湖服務區之服務項目管理矩陣表現如下：

1. 持續優勢區

用餐區清潔度、公共廁所整體、洗手台清潔度、用餐區服務人員儀容衛生、廁間設備貼心度、廁間清潔度、停車場清潔、用餐區整體、用餐區服務人員結帳速度及停車場整體。上述項目是受訪者重視，並且滿意度分數相對較高之項目，需持續維持優勢表現。

2. 維持表現區

戶外休憩區清潔度、戶外休憩區整體、密封包裝食品衛生、戶外休憩區景觀布置與環境美化、密封包裝食品整體、戶外休憩區動線安排及密封包裝食品品質。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」。

3. 次要改善區

密封包裝食品多樣性、戶外休憩區座椅安排、熱熟食衛生、熱熟食整體、熱熟食品質、密封包裝食品價格、熱熟食多樣性及熱熟食價格。以上項目受訪者的滿意度及重視度均較低，應設法了解受訪者是否不重視這些項目，或是認知度較低。

4. 優先改善區

停車場行車引導及管理為受訪者關心，但滿意度分數相對較低分之項目，應為服務區提升服務品質最重視之項目，同時，改善此區域品質對分數提升亦有最大之正面影響。

(五) 西湖服務區歷年比較

在歷年比較方面，使用由 105 年至 110 年均有詢問之題目（共 31 項）進行整體服務項目平均分數計算。與前期（109 年下半年）調查結果相較，西湖服務區整體服務項目平均分數減少 0.28 分，而與去年同期（109 上半年）分數比較，分數則是上升 1.70 分。就整體趨勢來看，西湖服務區自 107 年之後平均分數穩定維持在 87.5~88 分左右，109 年下半年達到 89.77 分的最高點，本次調查則是 88.49 分的次高點。（全部 46 項平均分數為 89.98 分⁸⁷）

表 5-8-11：西湖服務區整體服務品質平均評分歷年比較

西湖服務區整體服務品質平均評分												
105 年 上半年 (1)	105 年 下半年 (2)	106 年 上半年 (3)	106 年 下半年 (4)	107 年 上半年 (5)	107 年 下半年 (6)	108 年 上半年 (7)	108 年 下半年 (8)	109 年 上半年 (9)	109 年 下半年 (10)	110 年 (11)	前期 比較 (11) - (10)	同期 比較 (11) - (9)
82.99	86.12	87.06	84.90	87.86	87.99	88.01	87.59	87.79	89.77	89.49	-0.28	1.70

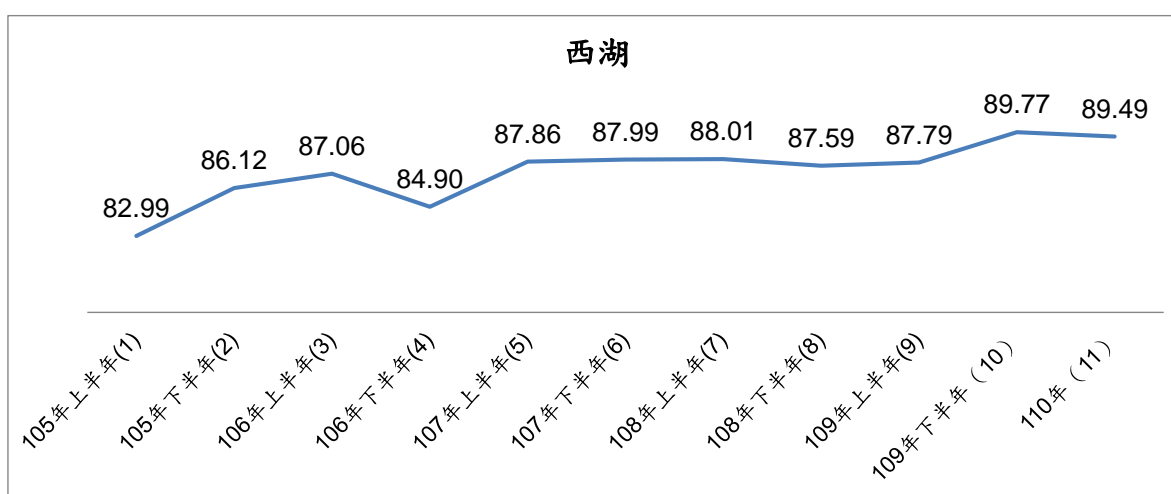


圖 5-8-11：西湖服務區趨勢圖

⁸⁷ 不包括 ePARKING 停車導引滿意度、ePARKING 停車協尋滿意度、免治馬桶滿意度等三個項目。

(六) 西湖服務區分數比較 (110年與109年平假日比較)

表 5-8-12：西湖服務區 110 年與 109 年平假日分數比較

類別	項目	110年整體	109上半年平日 (1)	109下半年假日 (2)	110年平日 (3)	110年假日 (4)	平日分數差距 (3)-(1)	假日分數差距 (4)-(2)
戶外休憩區	戶外休憩區整體滿意程度	90.51	87.62	90.87	89.97	91.05	2.35	0.18
	戶外休憩區景觀布置與環境美化	89.96	87.78	90.79	89.45	90.47	1.67	-0.32
	戶外休憩區座椅安排	88.99	88.02	89.05	88.63	89.36	0.61	0.31
	戶外休憩區動線安排	89.69	87.62	89.05	89.45	89.94	1.83	0.89
	戶外休憩區清潔度	90.95	88.49	90.87	90.67	91.23	2.18	0.36
停車場	停車場整體滿意程度	89.58	87.54	88.97	89.15	90.00	1.61	1.03
	停車場清潔滿意程度	90.25	88.33	90.56	89.62	90.88	1.29	0.32
	停車場行車引導及管理	88.23	86.27	87.38	88.05	88.42	1.78	1.04
公共廁所設備	公共廁所整體滿意程度	90.59	90.16	91.36	90.30	90.88	0.14	-0.48
	廁間清潔度	90.29	88.96	90.56	90.00	90.59	1.04	0.03
	廁間設備貼心度	90.29	88.88	90.24	90.06	90.53	1.18	0.29
	洗手台清潔度	90.47	89.92	91.04	90.12	90.82	0.20	-0.22
用餐區	用餐區整體滿意程度	89.70	86.77	89.74	89.07	90.42	2.30	0.68
	用餐區服務人員結帳速度	89.66	87.79	90.43	88.93	90.50	1.14	0.07
	用餐區服務人員儀容衛生	90.41	88.72	91.22	89.60	91.34	0.88	0.12
	用餐區清潔度	91.02	88.51	90.96	90.40	91.72	1.89	0.76
密封包裝食品	密封包裝食品整體滿意程度	89.90	90.91	88.79	89.22	90.51	-1.69	1.72
	密封包裝食品多樣性	89.17	89.42	88.33	88.39	89.86	-1.03	1.53
	密封包裝食品衛生	90.24	90.41	89.39	89.12	91.24	-1.29	1.85
	密封包裝食品價格	87.51	88.26	87.58	86.74	88.20	-1.53	0.62
	密封包裝食品品質	89.66	90.25	88.94	89.12	90.14	-1.13	1.20
熱熟食	熱熟食整體滿意程度	88.21	86.44	87.25	87.13	89.40	0.69	2.15
	熱熟食多樣性	86.41	83.84	85.99	84.87	88.11	1.03	2.12
	熱熟食衛生	88.85	87.68	88.50	88.07	89.72	0.39	1.22
	熱熟食價格	85.27	84.29	84.25	83.71	86.99	-0.58	2.74
	熱熟食品質	87.60	86.21	86.47	86.47	88.84	0.26	2.37
其他服務滿意度	服務區賣場指引標示	90.20	89.23	91.76	89.37	90.87	0.14	-0.89
	無線上網	86.67	88.35	87.33	89.27	81.82	0.92	-5.51
	服務台所提供的各項服務	91.02	90.37	90.40	88.92	93.58	-1.45	3.18
	服務台人員服務態度	92.80	90.99	91.71	94.05	91.58	3.07	-0.13
	銷售人員服務態度	89.42	89.30	92.22	89.90	88.99	0.60	-3.23
	哺集乳室	86.00	88.51	89.25	85.71	86.67	-2.80	-2.58
	駕駛人休息室	86.15	89.04	88.07	86.15		-2.88	
	漂書站	82.50	88.32	89.16	82.50		-5.82	
	胎紋胎壓檢測儀器借用服務	80.00	88.86	88.60	84.00	70.00	-4.86	-18.60
	行動支付便利性分數	91.89	90.73	90.51	92.50	91.18	1.77	0.67
	友善環境設施完整度分數	89.23	89.13	91.51	88.80	89.65	-0.32	-1.86

(七) 西湖服務區未來期待新增服務意見彙整

本次調查共有 7 位受訪者明確表達意見，有 2 位受訪者希望「增加餐飲種類及廠商」，分別各有 1 位受訪者認為「婦幼停車位很小格」、希望「增設兒童遊樂區」、「公廁整修美化」、「東西便宜一點」及「加快上網速度」。

表 5-8-13：西湖服務區未來期待新增服務

序號	意見與建議	次數
	未來期待服務區新增之服務	
1	增加餐飲種類及廠商	2
2	婦幼停車位很小格	1
3	兒童遊樂區	1
4	公廁整修美化	1
5	東西便宜一點	1
6	加快上網速度	1

(八) 西湖服務區分析小結

110 年度調查，西湖服務區整體服務項目平均分數為 89.49 分(共 31 項)，與前期調查結果相較，平均分數減少 0.28 分，若與去年同期調查結果相較，平均分數則是上升 1.70 分。下表為西湖服務區各類別評比最高分及最低分的項目，以及矩陣分析須「優先改善」項目。

根據下表可得知，西湖服務區各評比項目中，以「服務台人員服務態度」滿意度分數最高（92.80 分）；而分數最低的項目則為「胎紋胎壓檢測儀器借用服務」（80.00 分）。

此外，經由矩陣分析後發現，西湖服務區優先改善的項目為「停車場行車引導及管理」，這兩個項目為民眾評比重要度高，但滿意度相對較低分之服務項目，建議服務區往後可針對上述項目持續進行加強。

表 5-8-14：西湖服務區分析小結

服務項目滿意度評比						
評比類別	最高分項目			最低分項目		
	項目	分數	正面評價 (%)	項目	分數	正面評價 (%)
各項設施滿意度	防疫應變作為整體	92.06	97.66%	熱熟食整體	88.21	93.70%
戶外休憩區	清潔度	90.95	97.52%	座椅安排	88.99	93.14%
停車場	清潔度	90.25	96.50%	行車引導及管理	88.23	91.53%
公共廁所設備	洗手台清潔度	90.47	95.87%	廁間設備貼心度 廁間清潔度	90.29	95.87% 93.95%
用餐區	清潔度	91.02	97.15%	服務人員結帳速度	89.66	95.90%
密封包裝食品	衛生	90.24	96.83%	價格	87.51	90.49%
熱熟食	衛生	88.85	94.85%	價格	85.27	84.54%
其他服務設施	服務台人員服務態度	92.80	98.67%	胎紋胎壓檢測儀器借用服務	80.00	71.43%
防疫應變作為	配合政府防疫政策， 要求進入大廳者一律 配戴口罩	92.32	98.54%	賣場結帳區，地上標 示安全距離措施	91.42	96.64%
矩陣分析						
優先改善項目 (重要度高、滿意度低)		停車場行車引導及管理				

九、 清水服務區⁸⁸

(一) 各服務項目滿意度分數評比

1. 各項設施滿意度評分

清水服務區評比項目中，「防疫應變作為」整體（93.05 分）分數最高，其他項目滿意度排名依序為「公共廁所」整體滿意程度（92.71 分）、「停車場」整體滿意度（92.41 分）、「戶外休憩區」整體滿意度（92.35 分）、「密封包裝食品」整體（91.40 分）、「用餐區」整體（90.61 分），排名較落後的項目為「熱熟食」整體滿意度（90.09 分）。

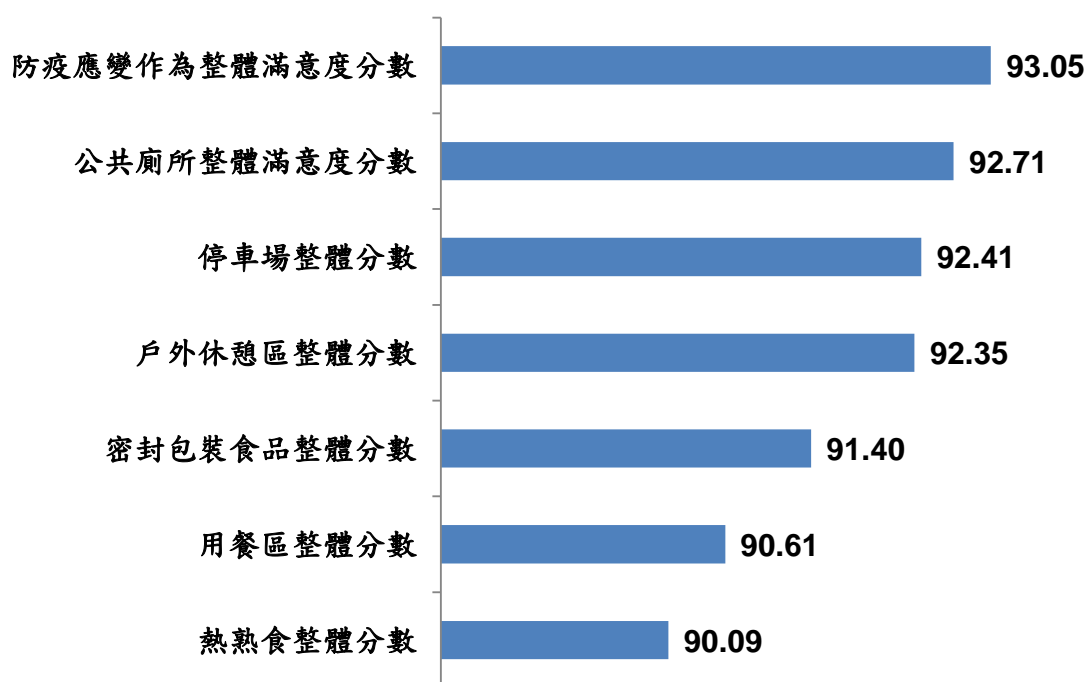


圖 5-9-1：清水服務區各項設施滿意度分數

2. 戶外休憩區

清水服務區戶外休憩區類別整體滿意度分數為 92.35 分，在此項類別中，「戶外休憩區清潔度」得到的分數最高（92.68 分），其次則為「戶外休憩區景觀布置與環境美化」（92.62 分）、「戶外休憩區動線安排」（91.63 分），而「戶外休憩區座椅安排」得分則最低（90.78 分）。

⁸⁸ 清水服務區在 5/15 疫情升級前及 8/3 疫情降級後皆有進行訪問。110 年 4 月 1 日至 110 年 11 月 30 日進行轄區零星修繕工程(含北棟公廁排水孔阻塞改善、原清水詩路坡道大理石填縫)。

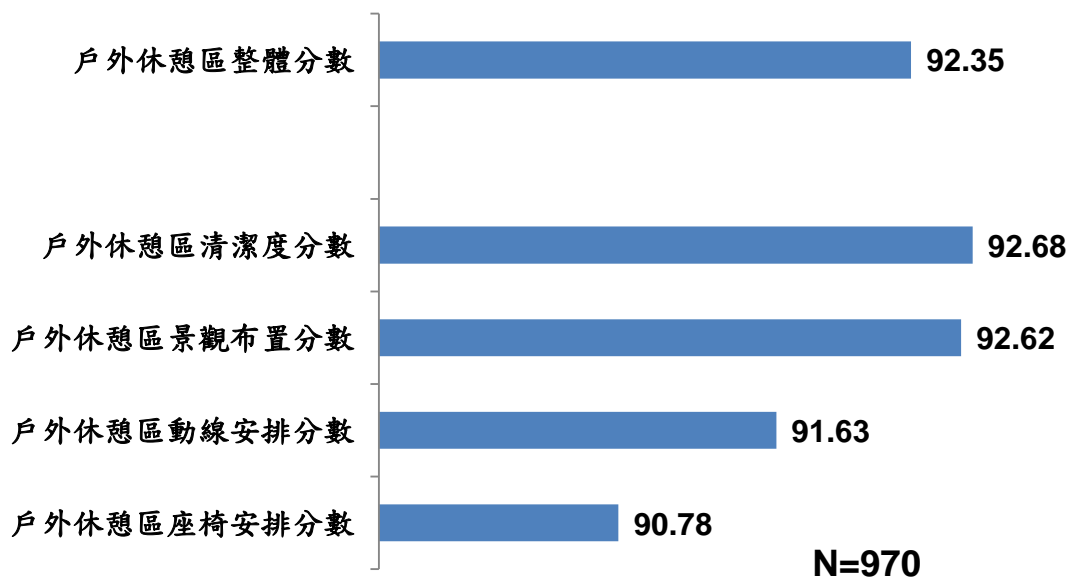


圖 5-9-2：清水服務區戶外休憩區各分項滿意度分數

3. 停車場

在停車場類別中，清水服務區的停車場整體滿意度分數為 92.41 分。「停車場清潔」滿意度分數為 92.41 分，高於「停車場行車引導及管理」的 90.62 分。

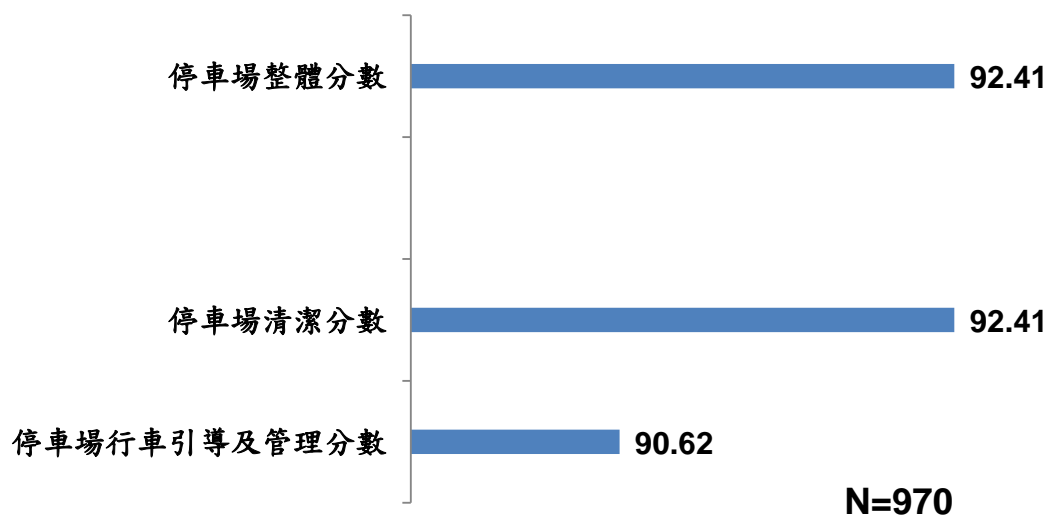


圖 5-9-3：清水服務區停車場各分項滿意度分數

4. 公共廁所設備

公共廁所設備類別中，清水服務區本次受訪曾使用公共廁所的受訪者共有 952 位，整體滿意程度為 92.71 分。在各項目評比部分，滿意度最高的為「廁間清潔度」（92.23 分），其次是「廁間設備貼心度」（91.91 分），最低的

則是「洗手台清潔度」（91.41 分）。另分別針對有使用男女生廁所者，計算其對於公共廁所整體滿意度，男廁整體滿意度為 93.58 分，女廁整體滿意度為 92.02 分，兩者分數經檢定後無顯著差異。

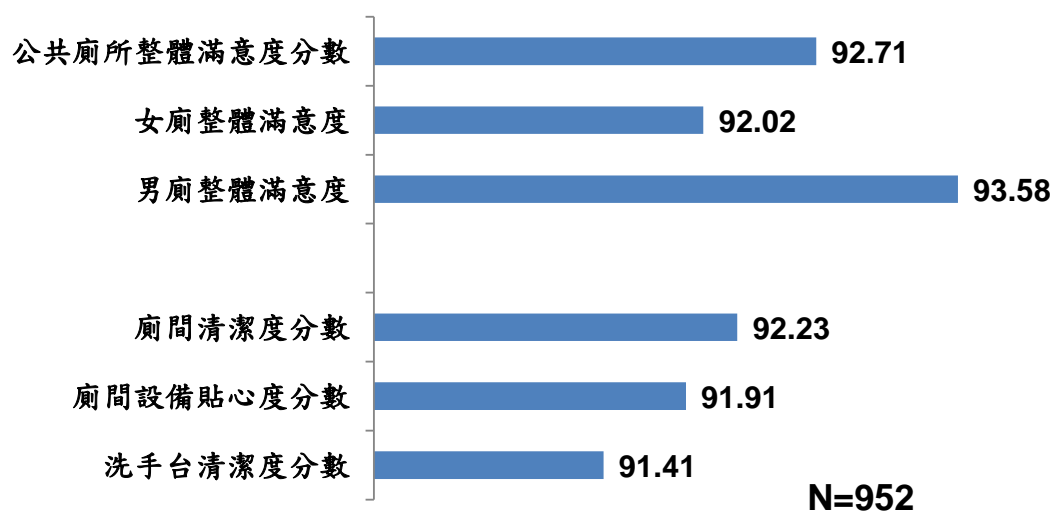


圖 5-9-4：清水服務區公共廁所各分項滿意度分數

5. 用餐區

清水服務區本次受訪曾使用用餐區的受訪者共有 850 位，用餐區之整體滿意度為 90.61 分。此類別各項目評比中，最高分的項目為「用餐區清潔度」及「用餐區服務人員儀容衛生」（皆為 91.84 分），其次是「用餐區服務人員結帳速度」（91.65 分）。

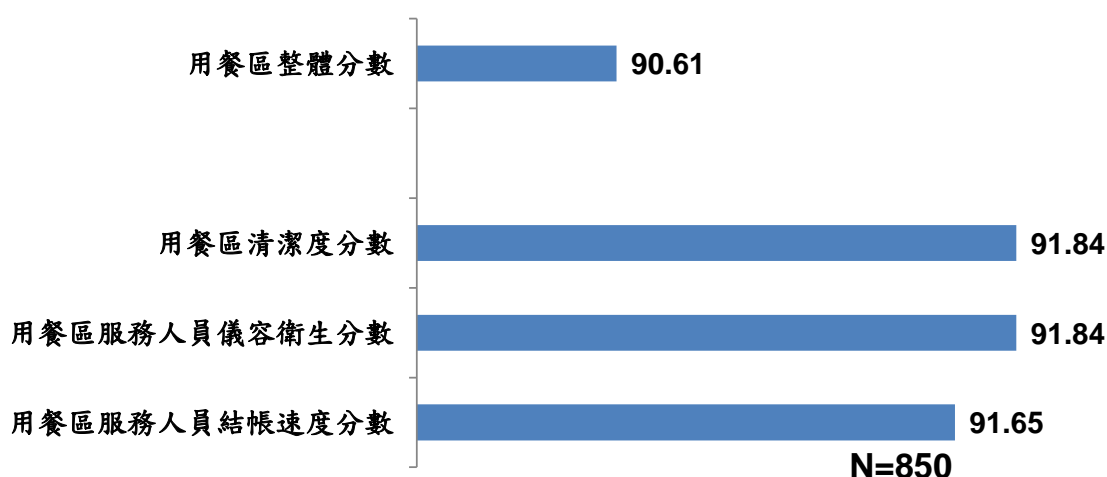


圖 5-9-5：清水服務區用餐區各分項滿意度分數

6. 密封包裝食品整體滿意度

清水服務區本次受訪曾購買密封包裝食品的受訪者共有 635 位，密封包裝食品整體滿意度分數為 91.40 分，在此類別中，「密封包裝食品衛生」滿意度分數最高（91.91 分），其次是「密封包裝食品多樣性」（91.75 分）及「密封包裝食品品質」（91.18 分），而滿意度分數最低的項目則為「密封包裝食品價格」（89.95 分）。

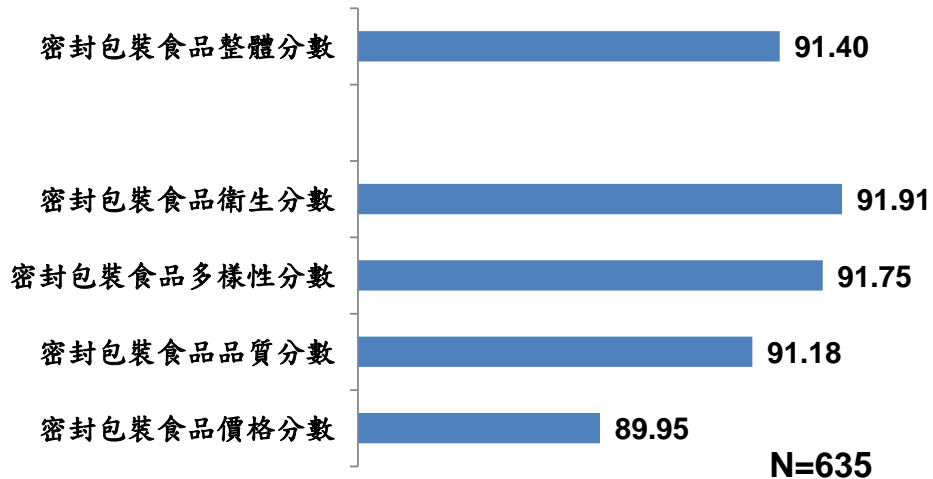


圖 5-9-6：清水服務區密封包裝食品滿意度分數

7. 熱熟食整體滿意度

清水服務區本次受訪曾購買熱熟食的受訪者共有 775 位，熱熟食整體滿意度分數為 90.09 分。在此項目中，「熱熟食衛生」滿意度分數最高（90.79 分），其次是「熱熟食品質」（89.29 分）及「熱熟食多樣性」（88.85 分），而「熱熟食價格」分數最低（86.68 分）。

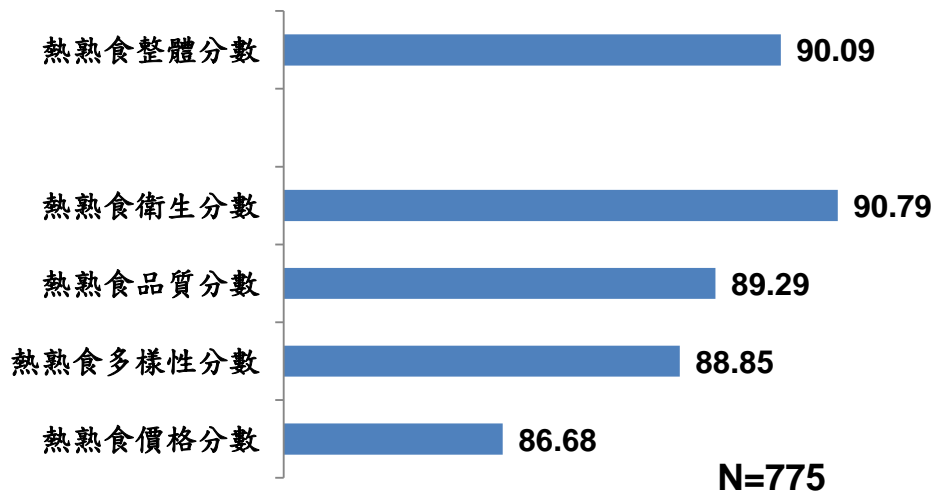


圖 5-9-7：清水服務區熱熟食滿意度分數

8. 其他服務設施⁸⁹

清水服務區曾使用其他服務設施的受訪者中，「行動支付便利性」滿意度分數最高（93.44 分），其次則為「服務區賣場內指引標示」（92.74 分）、「服務台所提供的各項服務」（92.58 分）、「銷售人員服務態度」（92.43 分）、「服務台人員服務態度」（92.22 分）、「無線上網」（90.99 分）、「友善環境設施完整度」（90.45 分）、「胎紋胎壓檢測儀器借用服務」（88.57 分）、「哺集乳室」（88.50 分）及「駕駛人休息室」（88.33 分），至於「漂書站」滿意度分數則最低（88.00 分）。

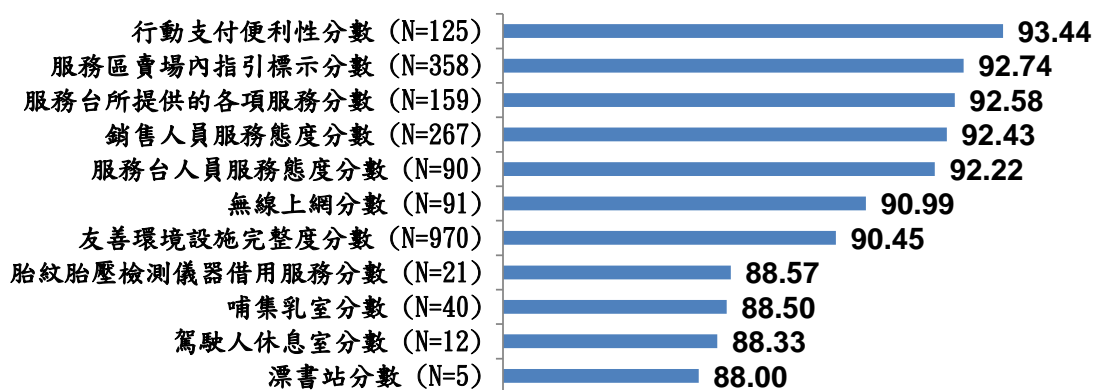


圖 5-9-8：清水服務區其他服務設施滿意度分數

9. 防疫應變作為

清水服務區受訪者中，對服務區防疫應變作為的整體滿意度分數為 93.05 分，各項防疫應變作為中，以「服務大廳入口處提供乾洗液或 75%酒精供民眾自行洗手消毒」滿意度分數最高（93.84 分），其次則為「配合政府防疫政策，要求進入大廳者一律配戴口罩」（93.69 分）及「服務區公共使用餐桌加設隔板或採行間隔座位，防止飛沫傳染」（93.15 分），再其次為及「服務區大廳統一管制用路人進出動線，進行全面體溫量測作業，並拒絕體溫超過 37.5 度者入內」（92.85 分）及「賣場結帳區，地上標示安全距離措施」（92.47 分）。

⁸⁹ 各服務區於 5/15 之後疫情期間，包括駕駛人休息室、漂書站、祈禱室、淋浴間、娃娃機、按摩椅、國道資訊補給站 DM 及路況查詢(觸碰式螢幕)皆暫時停止服務，因此 8 月之後訪問的駕駛人休息室和漂書站資料皆予以刪除。

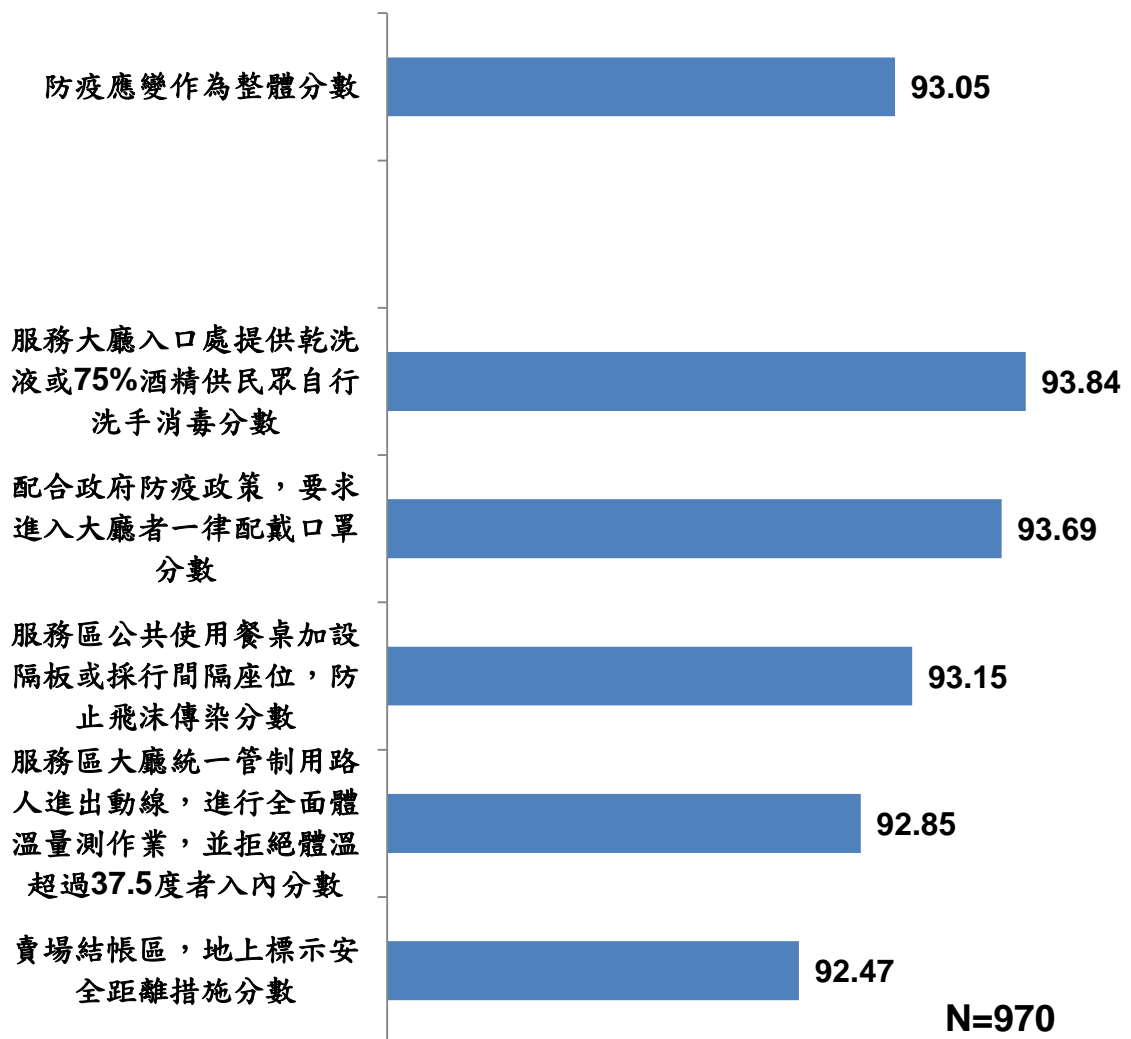


圖 5-9-9：清水服務區防疫應變作為滿意度分數

(二) 清水服務區滿意度評價分析

1. 戶外休憩區⁹⁰

在戶外休憩區類別中，有近九成八受訪者給予整體滿意程度正面評價（97.53%），2.37%受訪者認為尚可，0.10%有負面評價。在各項目評比部分，正面評價最高的項目為「戶外休憩區環境布置與環境美化」（97.63%），其次是「戶外休憩區清潔度」（97.53%）及「戶外休憩區動線安排」（95.67%），正面評價最低的項目則為「戶外休憩區座椅安排」（93.92%）。在負面評價部分，除「戶外休憩區動線安排」無負面評價外，其餘各項目之負面評價皆為0.10%。

各項目與基本資料進行交叉分析，並經由卡方檢定後可得知（詳見交叉分析表附表 10-1~10-5），年齡對於「戶外休憩區動線安排」滿意度有顯著差異，其餘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：受訪者性別對於戶外休憩區各項目評價並無顯著影響。

在年齡方面：30-39 歲對於「戶外休憩區動線安排」滿意度顯著較高（97.9%）。

在教育程度方面：受訪者教育程度對戶外休憩區各項目評價並無顯著影響。

表 5-9-1：清水服務區戶外休憩區評價分析

	很滿意	滿意	正面評價	尚可	不滿意	很不滿意	負面評價
	%						
	N=970						
戶外休憩區整體滿意程度	64.33%	33.20%	97.53%	2.37%	0.10%		0.10%
戶外休憩區景觀布置與環境美化	65.67%	31.96%	97.63%	2.27%		0.10%	0.10%
戶外休憩區清潔度	65.98%	31.55%	97.53%	2.37%	0.10%		0.10%
戶外休憩區動線安排	62.47%	33.20%	95.67%	4.33%			0.00%
戶外休憩區座椅安排	60.10%	33.81%	93.92%	5.98%	0.10%		0.10%

2. 停車場

在停車場類別中，有九成七的受訪者給予整體滿意程度正面評價（97.32%），2.68%受訪者認為尚可。在此類別中，有近九成七的受訪者給予「停車場清潔滿意程度」項目正面評價（96.91%），3.09%受訪者認為尚可。至於「停車場行車

⁹⁰ 清水服務區在 110 年 4 月 1 日至 110 年 11 月 30 日進行轄區零星修繕工程(含北棟公廁排水孔阻塞改善、原清水詩路坡道大理石填縫)。

引導及管理」項目，則有近九成四的受訪者給予正面評價（93.61%），6.29%受訪者認為尚可，0.10%有負面評價。

各項目與基本資料進行交叉分析，並經由卡方檢定後可得知（詳見交叉分析表附表 10-6~10-8），到訪次數對於「停車場整體」及「停車場清潔」滿意度有顯著差異，其餘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：受訪者教育程度對於停車場各項目評價並無顯著影響。

表 5-9-2：清水服務區停車場評價分析

	很滿意	滿意	正面評價	尚可	不滿意	很不滿意	負面評價
	%						
	N=970						
停車場整體滿意程度	64.74%	32.58%	97.32%	2.68%			0.00%
停車場清潔滿意程度	65.15%	31.75%	96.91%	3.09%			0.00%
停車場行車引導及管理	59.69%	33.92%	93.61%	6.29%		0.10%	0.10%

3. 公共廁所設備

公共廁所設備類別中，近九成八的使用者給予整體滿意程度正面評價（97.58%），2.31%使用者認為尚可，0.11%有負面評價。其中有使用女生廁所者有 97.86%給予正面評價，有使用男生廁所者有 98.17%給予正面評價，兩者間無顯著差異。在此類別中，「廁間清潔度」使用者正面評價比率最高（96.32%），其次是「廁間設備貼心度」（96.01%），「洗手台清潔度」（94.54%）正面評價比率最低。在負面評價部分，此類別各項目之負面評價介於 0.11%~0.21%之間。

各項目與基本資料進行交叉分析，並經由卡方檢定後可得知（詳見交叉分析表附表 10-9~10-12），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：受訪者性別對於公共廁所設備各項目評價並無顯著影響。

在年齡方面：受訪者年齡對於公共廁所設備各項目評價並無顯著影響。

在教育程度方面：受訪者教育程度對公共廁所設備各項目評價無顯著影響。

表 5-9-3：清水服務區公共廁所設備評價分析

	很滿意	滿意	正面評價	尚可	不滿意	很不滿意	負面評價
	%						
	N=952						
公共廁所整體滿意程度	66.07%	31.51%	97.58%	2.31%	0.11%		0.11%
女廁整體滿意程度	62.23%	35.63%	97.86%	2.14%			0.00%
男廁整體滿意程度	69.72%	28.46%	98.17%	1.83%			0.00%
廁間清潔度	65.02%	31.30%	96.32%	3.47%	0.21%		0.21%
廁間設備貼心度	63.66%	32.35%	96.01%	3.89%	0.11%		0.11%
洗手台清潔度	62.61%	31.93%	94.54%	5.36%	0.11%		0.11%

4. 用餐區

用餐區類別整體滿意度中，有近九成六使用者給予正面評價（95.65%），3.88%使用者認為尚可，0.47%有負面評價。在此類別中，正面評價比率最高的項目為「用餐區服務人員結帳速度」及「用餐區服務人員儀容衛生」（皆為97.53%），而「用餐區清潔度」使用者正面評價比率較低（96.24%）。在負面評價部分，此類別各項目之負面評價皆為0.24%。

各項目與基本資料進行交叉分析，並經由卡方檢定後可得知（詳見交叉分析表附表 10-13~10-16），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：受訪者性別對於用餐區各項目評價並無顯著影響。

在年齡方面：受訪者年齡對於用餐區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用餐區各項目評價並無顯著影響。

表 5-9-4：清水服務區用餐區評價分析

	很滿意	滿意	正面評價	尚可	不滿意	很不滿意	負面評價
	%						
	N=850						
用餐區整體滿意度	58.00%	37.65%	95.65%	3.88%	0.35%	0.12%	0.47%
用餐區服務人員結帳速度	60.94%	36.59%	97.53%	2.24%	0.24%		0.24%
用餐區服務人員儀容衛生	61.88%	35.65%	97.53%	2.24%	0.24%		0.24%
用餐區清潔度	63.18%	33.06%	96.24%	3.53%	0.24%		0.24%

5. 密封包裝食品

在密封包裝食品類別的整體滿意度上，近九成八購買者給予正面評價（97.64%），2.36%購買者認為尚可。此類別各項目中，正面評價比率最高者為「密封包裝食品衛生」（98.11%），其次是「密封包裝食品品質」（97.80%）及「密封包裝食品多樣性」（97.48%），正面評價比率最低者則為「密封包裝食品價格」（92.13%）。在負面評價部分，僅「密封包裝食品價格」有負面評價（0.31%）。

各項目與基本資料進行交叉分析，並經由卡方檢定後可得知（詳見交叉分析表附表 10-17~10-21），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：受訪者性別對於密封包裝食品各項目評價並無顯著影響。

在年齡方面：受訪者年齡對於密封包裝食品各項目評價並無顯著影響。

在教育程度方面：受訪者教育程度對密封包裝食品各項目評價無顯著影響。

表 5-9-5：清水服務區密封包裝食品評價分析

	很滿意	滿意	正面評價	尚可	不滿意	很不滿意	負面評價
	%						
	N=635						
密封包裝食品整體滿意度	59.37%	38.27%	97.64%	2.36%			0.00%
密封包裝食品衛生	61.42%	36.69%	98.11%	1.89%			0.00%
密封包裝食品品質	58.11%	39.69%	97.80%	2.20%			0.00%
密封包裝食品多樣性	61.26%	36.22%	97.48%	2.52%			0.00%
密封包裝食品價格	57.95%	34.17%	92.13%	7.56%	0.31%		0.31%

6. 熱熟食

熱熟食類別的整體滿意度，九成六購買者給予正面評價（96.13%），3.74%購買者認為尚可，0.13%有負面評價。此類別中各項目，正面評價比率最高的項目為「熱熟食衛生」（96.65%），其次是「熱熟食品質」（94.19%）及「熱熟食多樣性」（90.84%），正面評價比率最低的則為「熱熟食價格」（85.29%）。在負面評價方面，此類別各項目之負面評價介於 0.13%~0.39%之間。

各項目與基本資料進行交叉分析，並經由卡方檢定後可得知（詳見交叉分析表附表 10-22~10-26），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：受訪者性別對於熱熟食各項目評價並無顯著影響。
 在年齡方面：受訪者年齡對於熱熟食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熱熟食各項目評價並無顯著影響。

表 5-9-6：清水服務區熱熟食評價分析

	很滿意	滿意	正面評價	尚可	不滿意	很不滿意	負面評價
	%						
	N=775						
熱熟食整體滿意度	54.45%	41.68%	96.13%	3.74%	0.13%		0.13%
熱熟食衛生	57.42%	39.23%	96.65%	3.23%	0.13%		0.13%
熱熟食品質	52.39%	41.81%	94.19%	5.68%	0.13%		0.13%
熱熟食多樣性	53.81%	37.03%	90.84%	8.77%	0.39%		0.39%
熱熟食價格	48.39%	36.90%	85.29%	14.45%	0.26%		0.26%

7. 其他服務設施⁹¹

在其他服務設施中，「服務台人員服務態度」及「漂書站」正面評價比率最高（皆為 100.00%），其次為「服務區賣場內指引標示」（99.16%）、「服務台所提供的各項服務」（98.74%）、「銷售人員服務態度」（97.75%）、「行動支付便利性」（97.60%）、「友善環境設施完整度」（96.08%）、「胎紋胎壓檢測儀器借用服務」（95.24%）、「哺集乳室」（95.00%）及「無線上網」（93.41%），「駕駛人休息室」項目之正面評價最低（91.67%）。在負面評價部分，此類別各項目皆無負面評價。

各項目與基本資料進行交叉分析，並經由卡方檢定後可得知（詳見交叉分析表附表 10-27~10-37），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：受訪者性別對於其他服務設施各項目評價並無顯著影響。
 在年齡方面：受訪者年齡對於其他服務設施各項目評價並無顯著影響。
 在教育程度方面：受訪者教育程度對其他服務設施各項目評價無顯著影響。

⁹¹ 各服務區於 5/15 之後疫情期間，包括駕駛人休息室、漂書站、祈禱室、淋浴間、娃娃機、按摩椅、國道資訊補給站 DM 及路況查詢(觸碰式螢幕)皆暫時停止服務，因此 8 月之後訪問的駕駛人休息室和漂書站資料皆予以刪除。

表 5-9-7：清水服務區其他服務設施評價分析

	很滿意	滿意	正面評價	尚可	不滿意	很不滿意	負面評價	N=
	%							
服務台人員服務態度	61.11%	38.89%	100.00%				0.00%	90
漂書站	40.00%	60.00%	100.00%				0.00%	5
服務區賣場內指引標示	64.53%	34.64%	99.16%	0.84%			0.00%	358
服務台所提供的各項服務	64.15%	34.59%	98.74%	1.26%			0.00%	159
銷售人員服務態度	64.42%	33.33%	97.75%	2.25%			0.00%	267
行動支付便利性	69.60%	28.00%	97.60%	2.40%			0.00%	125
友善環境設施完整度	56.19%	39.90%	96.08%	3.92%			0.00%	970
胎紋胎壓檢測儀器借用服務	47.62%	47.62%	95.24%	4.76%			0.00%	21
哺集乳室	47.50%	47.50%	95.00%	5.00%			0.00%	40
無線上網	61.54%	31.87%	93.41%	6.59%			0.00%	91
駕駛人休息室	50.00%	41.67%	91.67%	8.33%			0.00%	12

8. 服務區防疫應變作為

防疫應變作為類別中，「服務區配合防疫政策執行防疫應變作為整體滿意度」有 98.66%受訪者給予正面評價，有 1.34%的受訪者認為表現尚可。各項防疫應變作為中以「服務大廳入口處提供乾洗液或 75%酒精供民眾自行洗手消毒」正面評價最高(98.66%)，其次則為「服務區公共使用餐桌加設隔板或採行間隔座位，防止飛沫傳染」、「配合政府防疫政策，要求進入大廳者一律配戴口罩」及「服務區大廳統一管制用路人進出動線，進行全面體溫量測作業，並拒絕體溫超過 37.5 度者入內」(皆為 98.35%)，再其次為「賣場結帳區，地上標示安全距離措施」(97.22%)。在負面評價方面，僅「服務區大廳統一管制用路人進出動線，進行全面體溫量測作業，並拒絕體溫超過 37.5 度者入內」及「賣場結帳區，地上標示安全距離措施」有負面評價(皆為 0.10%)。

各項目與基本資料進行交叉分析，並經由卡方檢定後可得知(詳見交叉分析表附表 10-38~10-43)，身份(駕駛/乘客)對於「服務區配合防疫政策執行防疫應變作為整體」滿意度有顯著差異，其餘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：受訪者性別對於防疫應變作為各項目評價並無顯著影響。

在年齡方面：受訪者年齡對於防疫應變作為各項目評價並無顯著影響。

在教育程度方面：受訪者教育程度對防疫應變作為各項目評價無顯著影響。

表 5-9-8：清水服務區防疫應變作為滿意度評價分析

	很滿意	滿意	正面評價	尚可	不滿意	很不滿意	負面評價
	%						
	N=970						
防疫應變作為整體滿意度	66.60%	32.06%	98.66%	1.34%			0.00%
服務大廳入口處提供乾洗液或 75%酒精供民眾自行洗手消毒	70.52%	28.14%	98.66%	1.34%			0.00%
服務區公共使用餐桌加設隔板或採行間隔座位，防止飛沫傳染	67.42%	30.93%	98.35%	1.65%			0.00%
配合政府防疫政策，要求進入大廳者一律配戴口罩	70.10%	28.25%	98.35%	1.65%			0.00%
服務區大廳統一管制用路人進出動線，進行全面體溫量測作業，並拒絕體溫超過 37.5 度者入內	65.98%	32.37%	98.35%	1.55%	0.10%		0.10%
賣場結帳區，地上標示安全距離措施	65.36%	31.86%	97.22%	2.68%		0.10%	0.10%

(三) 意見與建議彙整

以下為 110 年度調查中，於清水服務區填答問卷之民眾，共有 11 位受訪者對該服務區各項目不滿意而提出之意見與建議，依各類別項目彙整如下：

表 5-9-9：清水服務區意見與建議

序號	意見與建議	次數
	1.戶外休憩區	
1	可以有展覽或藝術品，增加吸引人潮的活動(8/28, 12:50)	1
	2.停車場	
1	大型車位常常停了一堆小型車都不處理或處罰(非假日也是)，導致大型車沒停車格,只能亂停(5/15, 12:53)	1
	3.公共廁所設備	
1	有異味，環境潮濕(8/28, 12:50)	1
1	坐式馬桶每間都是積滿尿(5/13, 11:30)	1
	4.用餐區	
1	座位區少，用餐不易，降低用餐意願(8/28, 13:18) 座位不夠(8/28, 16:46)	2
2	不夠乾淨(8/28, 12:50)	1
	5.密封包裝食品	
1	價格太貴(5/13, 10:22) (8/28, 11:17)	2
	6.熱熟食	
1	選擇太少(5/13, 13:53) (5/14, 13:41)	2
2	沒有特色(8/28, 12:50)	1
3	份量太少(5/15, 11:31)	1

(四) 清水服務區重要度與滿意度分析排序暨管理矩陣

本次調查發現，清水服務區的 6 大類、26 項服務項目（不包含其他服務設施項目），依重要度分析發現，6 大類重要程度排名分別為公共廁所設備、停車場、用餐區、戶外休憩區、熱熟食、密封包裝食品。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「公共廁所整體滿意程度」、「戶外休憩區清潔度」、「戶外休憩區景觀布置與環境美化」。而最不滿意的三個項目為「熱熟食品質」、「熱熟食多樣性」、「熱熟食價格」。

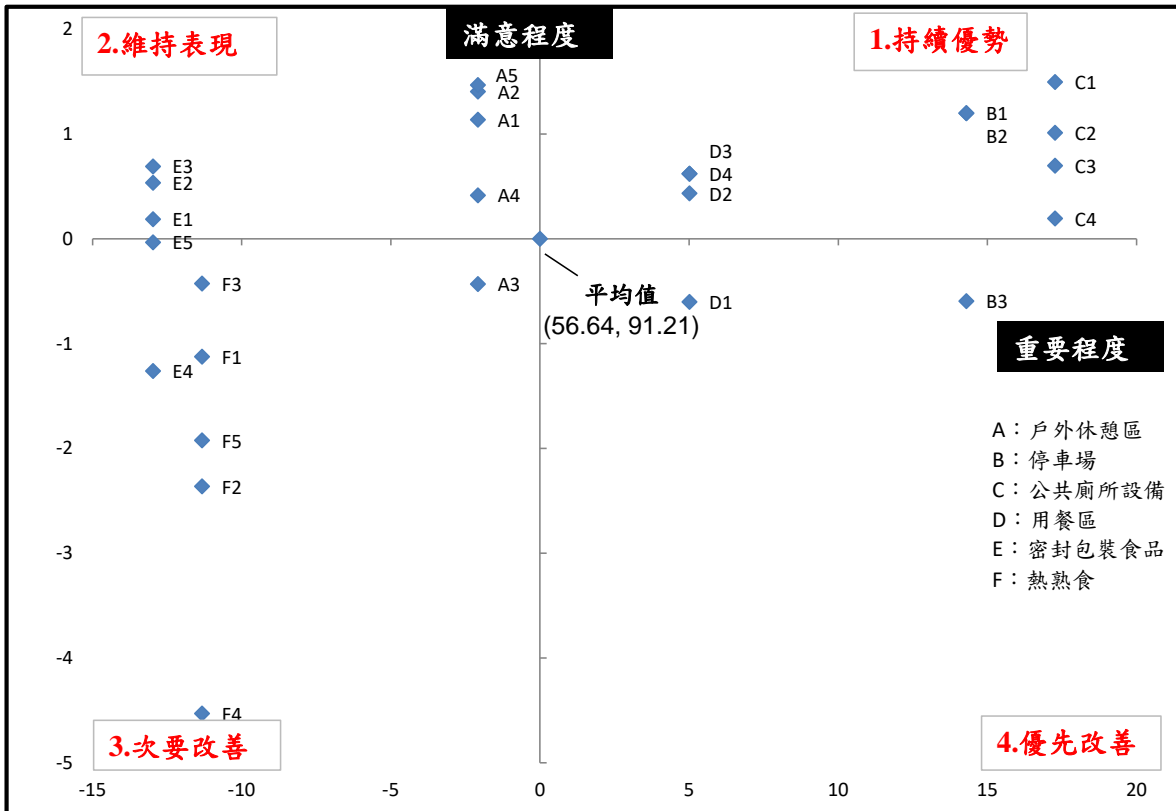


圖 5-9-10：清水服務區管理矩陣

表 5-9-10：清水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	C1 公共廁所整體滿意度	73.90	1	92.71	1
	B1 停車場整體	70.93	2	92.41	4
	B2 停車場清潔	70.93	2	92.41	4
	C2 廁間清潔度	73.90	1	92.23	7
	C3 廁間設備貼心度	73.90	1	91.91	8
	D3 用餐區服務人員儀容衛生	61.65	3	91.84	10
	D4 用餐區清潔度	61.65	3	91.84	10
	D2 用餐區服務人員結帳速度	61.65	3	91.65	13
	C4 洗手台清潔度	73.90	1	91.41	15
維持表現	A5 戶外休憩區清潔度	54.55	4	92.68	2
	A2 戶外休憩區景觀布置	54.55	4	92.62	3
	A1 戶外休憩區整體	54.55	4	92.35	6
	E3 密封包裝食品衛生	43.66	6	91.91	9
	E2 密封包裝食品多樣性	43.66	6	91.75	12
	A4 戶外休憩區動線安排	54.55	4	91.63	14
	E1 密封包裝食品整體	43.66	6	91.40	16
次要改善	E5 密封包裝食品品質	43.66	6	91.18	17
	F3 熱熟食衛生	45.31	5	90.79	18
	A3 戶外休憩區座椅安排	54.55	4	90.78	19
	F1 熱熟食整體	45.31	5	90.09	22
	E4 密封包裝食品價格	43.66	6	89.95	23
	F5 熱熟食品質	45.31	5	89.29	24
	F2 熱熟食多樣性	45.31	5	88.85	25
	F4 熱熟食價格	45.31	5	86.68	26
優先改善	B3 停車場行車引導及管理	70.93	2	90.62	20
	D1 用餐區整體	61.65	3	90.61	21

清水服務區之服務項目管理矩陣表現如下：

1. 持續優勢區

公共廁所整體滿意度、停車場整體、停車場清潔、廁間清潔度、廁間設備貼心度、用餐區服務人員儀容衛生、用餐區清潔度、用餐區服務人員結帳速度及洗手台清潔度。上述項目是受訪者所關心的，需持續維持優勢表現。

2. 維持表現區

戶外休憩區清潔度、戶外休憩區景觀布置與環境美化、戶外休憩區整體、密封包裝食品衛生、密封包裝食品多樣性、戶外休憩區動線安排及密封包裝食品整體。以上項目滿意度高，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」。

3. 次要改善區

密封包裝食品品質、熱熟食衛生、戶外休憩區座椅安排、熱熟食整體、密封包裝食品價格、熱熟食品質、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。

4. 優先改善區

停車場行車引導及管理與用餐區整體為受訪者關心，但滿意度(表現)不佳者，應為服務區提升服務品質最重視之項目，同時，改善此區域品質對提升亦有最大之正面影響。

(五) 清水服務區歷年比較

在歷年比較方面，使用由 105 年至 110 年均有詢問之題目（共 31 項）進行整體服務項目平均分數計算。與前期（109 下半年）調查結果相較，清水服務區整體服務項目平均分數上升 1.81 分，而與去年同期（109 上半年）分數比較，分數也上升 2.13 分。由 105 年至今，除 108 下半年略為下滑之外，清水服務區整體呈現逐步上升的趨勢，今年更來到 91.27 的新高點。（全部 46 項平均分數為 91.67 分⁹²）

表 5-9-11：清水服務區整體服務項目平均分數歷年比較

清水服務區整體服務品質平均評分												
105 年 上半年 (1)	105 年 下半年 (2)	106 年 上半年 (3)	106 年 下半年 (4)	107 年 上半年 (5)	107 年 下半年 (6)	108 年 上半年 (7)	108 年 下半年 (8)	109 年 上半年 (9)	109 年 下半年 (10)	110 年 (11)	前期 比較 (11)- (10)	同期 比較 (11)- (9)
84.55	83.98	86.36	86.86	87.36	87.93	89.16	87.85	89.14	89.46	91.27	1.81	2.13

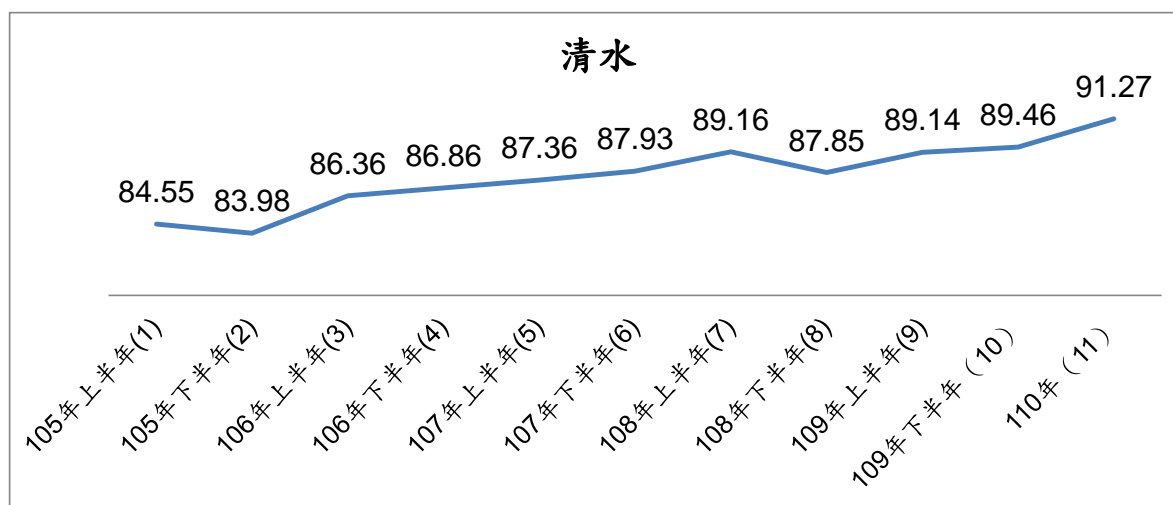


圖 5-9-11：清水服務區趨勢圖

⁹² 不包括 ePARKING 停車導引滿意度、ePARKING 停車協尋滿意度、免治馬桶滿意度等三個項目。

(六) 清水服務區分數比較 (110年與109年平假日比較)

表 5-9-12：清水服務區 110 年與 109 年平假日分數比較

類別	項目	110年整體	109上半年平日 (1)	109下半年假日 (2)	110年平日 (3)	110年假日 (4)	平日分數差距 (3)-(1)	假日分數差距 (4)-(2)
戶外休憩區	戶外休憩區整體滿意程度	92.35	89.80	91.28	91.51	93.20	1.71	1.92
	戶外休憩區景觀布置與環境美化	92.62	90.57	91.24	91.88	93.36	1.31	2.12
	戶外休憩區座椅安排	90.78	88.22	88.64	90.14	91.42	1.93	2.78
	戶外休憩區動線安排	91.63	88.62	89.09	90.72	92.54	2.10	3.45
	戶外休憩區清潔度	92.68	89.19	89.96	92.08	93.28	2.89	3.32
停車場	停車場整體滿意程度	92.41	89.64	89.67	91.67	93.15	2.03	3.48
	停車場清潔滿意程度	92.41	88.99	90.17	91.75	93.07	2.76	2.90
	停車場行車引導及管理	90.62	87.45	88.31	89.77	91.46	2.32	3.15
公共廁所設備	公共廁所整體滿意程度	92.71	90.10	91.55	92.77	92.65	2.67	1.10
	廁間清潔度	92.23	89.65	90.80	92.14	92.32	2.49	1.52
	廁間設備貼心度	91.91	89.20	90.84	91.46	92.36	2.26	1.52
	洗手台清潔度	91.41	88.78	89.62	90.99	91.82	2.21	2.20
用餐區	用餐區整體滿意程度	90.61	88.97	87.79	90.93	90.27	1.96	2.48
	用餐區服務人員結帳速度	91.65	89.38	88.83	91.48	91.82	2.10	2.99
	用餐區服務人員儀容衛生	91.84	89.79	89.93	91.98	91.68	2.19	1.75
	用餐區清潔度	91.84	89.48	87.49	91.80	91.87	2.32	4.38
密封包裝食品	密封包裝食品整體滿意程度	91.40	89.41	89.12	91.15	91.64	1.74	2.52
	密封包裝食品多樣性	91.75	88.90	88.74	91.67	91.83	2.77	3.09
	密封包裝食品衛生	91.91	89.63	89.94	91.54	92.26	1.91	2.32
	密封包裝食品價格	89.95	86.84	85.22	89.87	90.03	3.03	4.81
	密封包裝食品品質	91.18	89.19	87.92	91.15	91.21	1.96	3.29
熱熟食	熱熟食整體滿意程度	90.09	87.56	88.16	89.77	90.42	2.22	2.26
	熱熟食多樣性	88.85	87.25	86.85	87.86	89.89	0.61	3.04
	熱熟食衛生	90.79	88.23	88.00	90.48	91.11	2.25	3.11
	熱熟食價格	86.68	83.65	83.78	85.89	87.51	2.24	3.73
	熱熟食品質	89.29	87.10	87.01	88.66	89.95	1.57	2.94
其他服務滿意度	服務區賣場指引標示	92.74	90.61	90.40	92.18	93.30	1.56	2.90
	無線上網	90.99	87.44	88.34	93.33	88.70	5.89	0.36
	服務台所提供的各項服務	92.58	90.93	90.76	92.82	92.35	1.89	1.59
	服務台人員服務態度	92.22	92.02	91.58	91.63	92.77	-0.40	1.19
	銷售人員服務態度	92.43	91.80	90.92	92.12	92.77	0.32	1.85
	哺乳室	88.50	89.95	85.96	84.76	92.63	-5.18	6.67
	駕駛人休息室	88.33	90.05	86.76	87.27	100.00	-2.78	13.24
	漂書站	88.00	89.16	86.35	85.00	100.00	-4.16	13.65
	胎紋胎壓檢測儀器借用服務	88.57	89.13	87.08	90.00	88.00	0.87	0.92
	行動支付便利性分數	93.44	91.76	90.67	93.79	93.13	2.04	2.46
	友善環境設施完整度分數	90.45	91.26	90.95	90.52	90.39	-0.74	-0.56

(七) 清水服務區未來期待新增服務意見彙整

本次調查共有 17 位受訪者明確表達意見，有 4 位受訪者希望能「增加餐飲種類（如麥當勞、星巴克）」，有 2 位受訪者希望能「增加兒童遊樂設施／更大的親子空間」，分別各有 1 位受訪者希望「素食餐更多元化」、「線上查看用餐區人潮」、「寵物用餐區」、「增加吸菸室」、「增加運動設備」、「快速洗車」、「美髮區」、「實名制電子化」、「頂樓很熱，不想用餐」、「希望有專門的通道可以充氣跟檢查胎壓」及「公共電視可以播放新聞或電影」。

表 5-9-13：清水服務區未來期待新增服務

序號	意見與建議	次數
	未來期待服務區新增之服務	
1	增加餐飲種類（如麥當勞、星巴克）	4
2	增加兒童遊樂設施／更大的親子空間	2
3	素食餐更多元化	1
4	線上查看用餐區人潮之類的（人數）	1
5	寵物用餐區	1
6	增加吸菸室	1
7	增加運動設備	1
8	快速洗車	1
9	美髮區	1
10	實名制電子化	1
11	頂樓很熱，不想用餐	1
12	希望有專門的通道可以充氣跟檢查胎壓	1
13	公共電視可以播放新聞或電影，宣傳影片沒興趣看	1

(八) 清水服務區分析小結

110 年度調查，清水服務區整體服務項目平均分數為 91.27 分(共 31 項)，若與前期調查結果相較，平均分數上升 1.81 分，與去年同期調查結果相較，平均分數也上升 2.13 分。下表為清水服務區各類別評比最高分及最低分的項目，以及矩陣分析須「優先改善」項目。

而根據下表可得知，清水服務區各評比項目中，以「服務大廳入口處提供乾洗液或 75%酒精供民眾自行洗手消毒」滿意度分數最高（93.84 分）；而分數最低的項目則為「熱熟食價格」（86.68 分）。

經由矩陣分析後發現，清水服務區優先改善的項目分別為「停車場行車引導及管理」及「用餐區整體」，以上項目為民眾評比重要度高，但滿意度相對較低分之服務項目，建議服務區往後可將上述項目列為重點加強項目。

表 5-9-14：清水服務區分析小結

服務項目滿意度評比						
評比類別	最高分項目			最低分項目		
	項目	分數	正面評價 (%)	項目	分數	正面評價 (%)
各項設施滿意度	防疫應變作為整體	93.05	98.66%	熱熟食整體	90.09	96.13%
戶外休憩區	清潔度	92.68	97.53%	座椅安排	90.78	93.92%
停車場	清潔度	92.41	96.91%	行車引導及管理	90.62	93.61%
公共廁所設備	廁間清潔度	92.23	96.32%	洗手台清潔度	91.41	94.54%
用餐區	清潔度	91.84	96.24%	服務人員結帳速度	91.65	97.53%
密封包裝食品	衛生	91.91	98.11%	價格	89.95	92.13%
熱熟食	衛生	90.79	96.65%	價格	86.68	85.29%
其他服務設施	行動支付便利性	93.44	97.60%	漂書站 ⁹³	88.00	100.00%
防疫應變作為	服務大廳入口處提供乾洗液或 75%酒精供民眾自行洗手消毒	93.84	98.66%	賣場結帳區，地上標示安全距離措施	92.47	97.22%
矩陣分析						
優先改善項目 (重要度高、滿意度低)		停車場行車引導及管理、用餐區整體				

⁹³ 各服務區於 5/15 之後疫情期間，包括駕駛人休息室、漂書站、祈禱室、淋浴間、娃娃機、按摩椅、國道資訊補給站 DM 及路況查詢(觸碰式螢幕)皆暫時停止服務，因此 8 月之後訪問的駕駛人休息室和漂書站資料皆予以刪除。

十、 南投服務區⁹⁴

(一) 各服務項目滿意度分數評比

1. 各項設施滿意度評分

南投服務區整體評比項目中，「防疫應變作為」整體滿意度（93.31 分）分數最高，其他項目滿意度排名依序為「公共廁所」整體滿意度（93.21 分）、「停車場」整體滿意度（92.10 分）、「用餐區」整體滿意度（91.88 分）、「戶外休憩區」整體滿意度（91.67 分）以及「密封包裝食品」整體滿意度（91.52 分），而「熱熟食」整體滿意度（90.32 分）分數則最低。

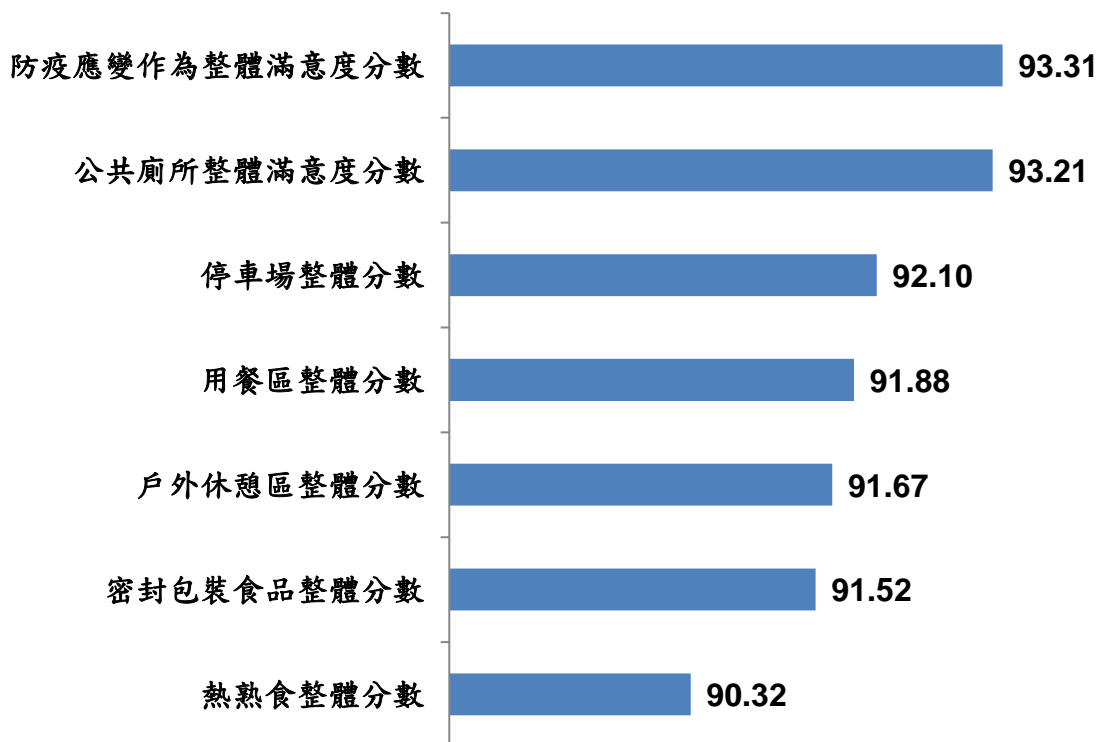


圖 5-10-1：南投服務區各項設施滿意度分數

2. 戶外休憩區

南投服務區戶外休憩區類別整體滿意度分數為 91.67 分，在此項類別中，「戶外休憩區清潔度」得到的分數最高（92.57 分），其次為「戶外休憩區景觀布置與環境美化」（91.56 分）及「戶外休憩區動線安排」（90.62 分），而「戶外休憩區座椅安排」得分最低（90.00 分）。

⁹⁴ 南投服務區是在疫情降級(8/3)之後進行訪問。

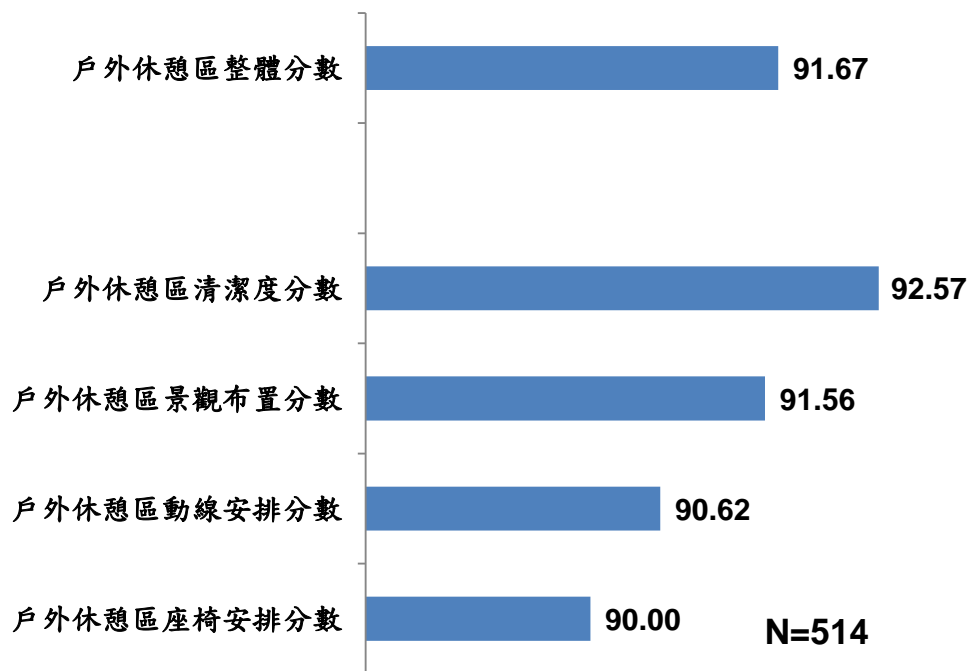


圖 5-10-2：南投服務區戶外休憩區各分項滿意度分數

3. 停車場

南投服務區停車場類別整體滿意度分數為 92.10 分，在此項類別中，「停車場清潔滿意程度」得到的分數最高（92.65 分），其次為「停車場行車引導及管理」（90.39 分）與「ePARKING 停車導引」（90.04 分），而「ePARKING 停車協尋」（89.81 分）分數較低。

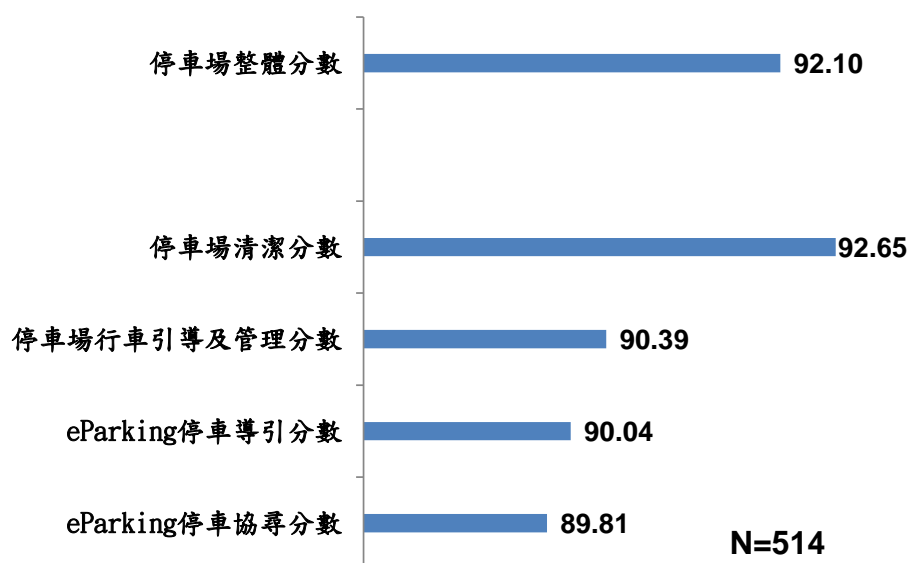


圖 5-10-3：南投服務區停車場各分項滿意度分數

4. 公共廁所設備

在公共廁所設備類別中，南投服務區本次受訪曾使用公共廁所的受訪者共有 498 位，整體滿意度為 93.21 分，在各項目評比中，滿意度分數最高的項目為「廁間設備貼心度」（93.05 分），其次是「洗手台清潔度」（92.93 分）及「廁間清潔度」（92.89 分），最低的則是「免治馬桶滿意度」（91.24 分）。另分別針對有使用男女生廁所者，計算其對於公共廁所整體滿意度，男廁整體滿意度為 94.21 分，女廁整體滿意度為 92.12 分，兩者分數經檢定後無顯著差異。

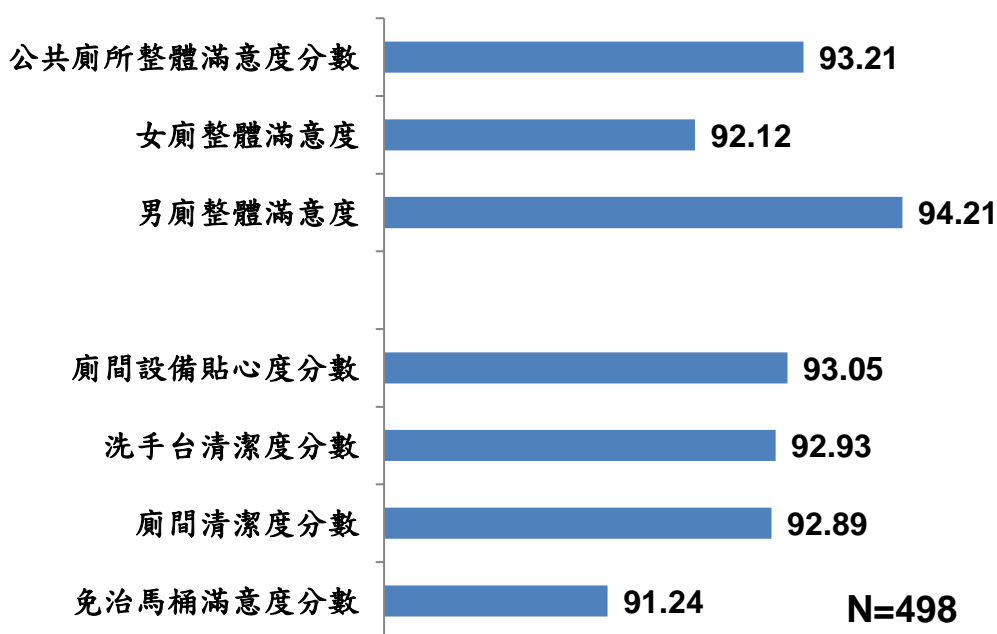


圖 5-10-4：南投服務區公共廁所各分項滿意度分數

5. 用餐區

南投服務區本次受訪曾使用用餐區的受訪者共有 414 位，用餐區之整體滿意度分數為 91.88 分，就此類別下分項項目來看，滿意度分數最高的項目為「用餐區清潔度」（93.04 分），其次是「用餐區服務人員儀容衛生」（92.80 分），最低分的項目則為「用餐區服務人員結帳速度」（91.64 分）。

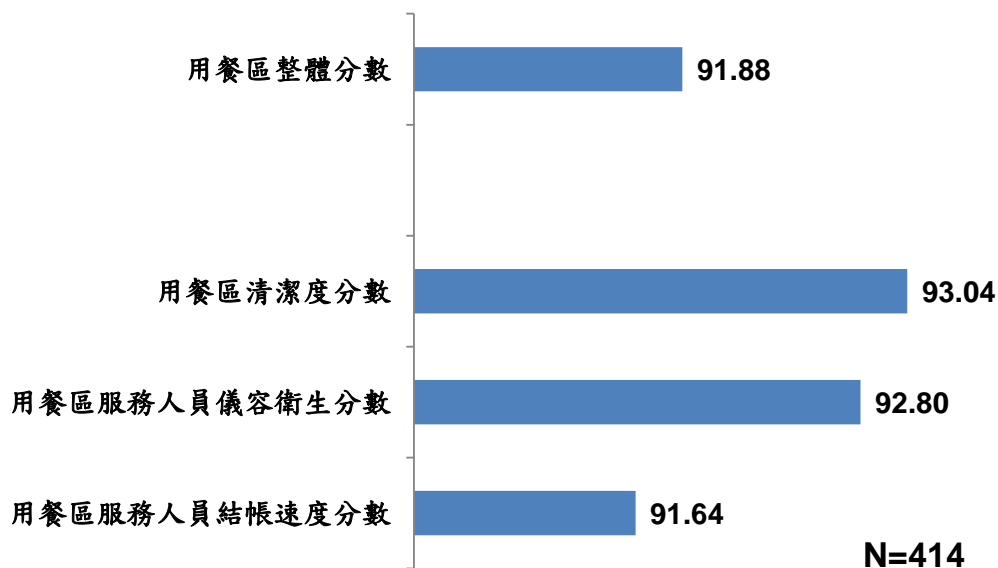


圖 5-10-5：南投服務區用餐區各分項滿意度分數

6. 密封包裝食品整體滿意度

南投服務區本次受訪曾購買密封包裝食品的受訪者共有 297 位，密封包裝食品整體滿意度分數為 91.52 分，在此項目中，「密封包裝食品衛生」滿意度分數最高（91.38 分），其次是「密封包裝食品品質」（91.31 分）及「密封包裝食品多樣性」（90.91 分），而分數最低的項目則為「密封包裝食品價格」（89.70 分）。

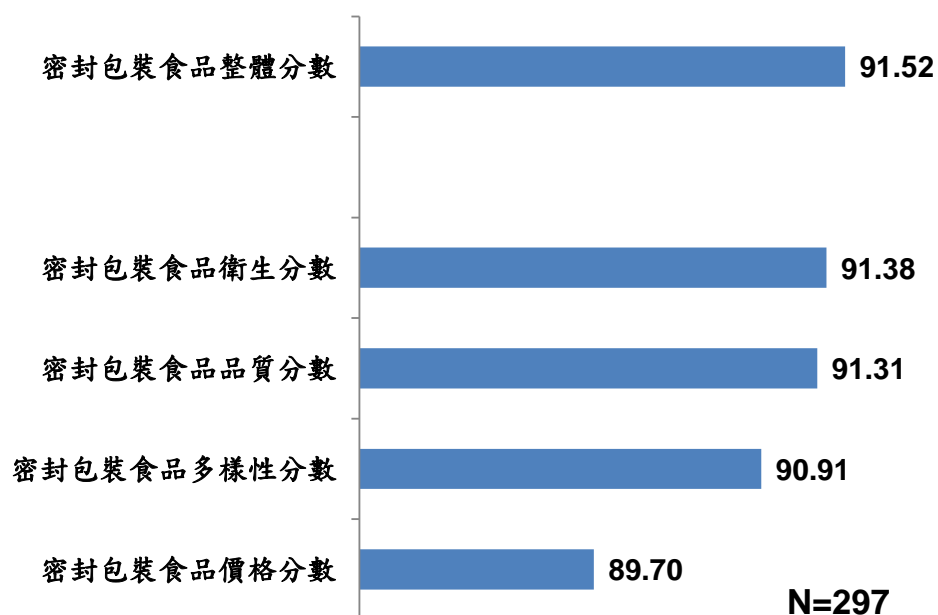


圖 5-10-6：南投服務區密封包裝食品滿意度分數

7. 熱熟食整體滿意度

南投服務區本次受訪曾購買熱熟食的受訪者共有 380 位，熱熟食整體滿意度分數為 90.32 分，在此項目中，「熱熟食衛生」滿意度分數最高（91.42 分），其次是「熱熟食品質」（90.21 分）及「熱熟食價格」（88.21 分），而「熱熟食多樣性」分數最低（87.53 分）。

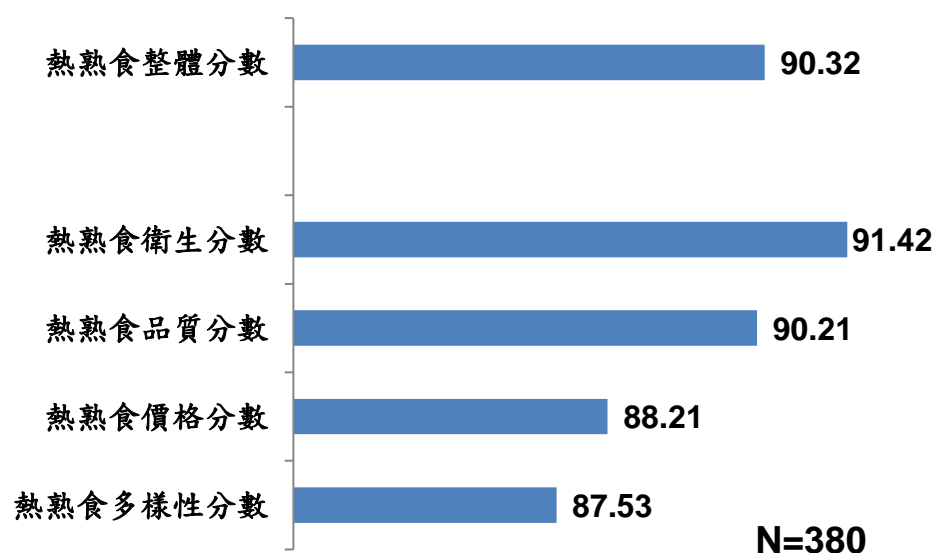


圖 5-10-7：南投服務區熱熟食滿意度分數

8. 其他服務設施⁹⁵

南投服務區的受訪者對「行動支付便利性」滿意度分數最高（94.62 分），其次則為「銷售人員服務態度」（93.14 分）、「服務台人員服務態度」（93.10 分）、「服務台所提供的各項服務」（92.08 分）、「服務區賣場內指引標示」（91.86 分）、「友善環境設施完整度」（90.58 分）、「無線上網」（88.94 分）及「胎紋胎壓檢測儀器借用服務」（86.67 分），至於「哺集乳室」項目分數則最低（85.00 分）。

⁹⁵ 各服務區於 5/15 之後疫情期間，包括駕駛人休息室、漂書站、祈禱室、淋浴間、娃娃機、按摩椅、國道資訊補給站 DM 及路況查詢(觸碰式螢幕)皆暫時停止服務，因此 8 月之後訪問的駕駛人休息室和漂書站資料皆予以刪除。

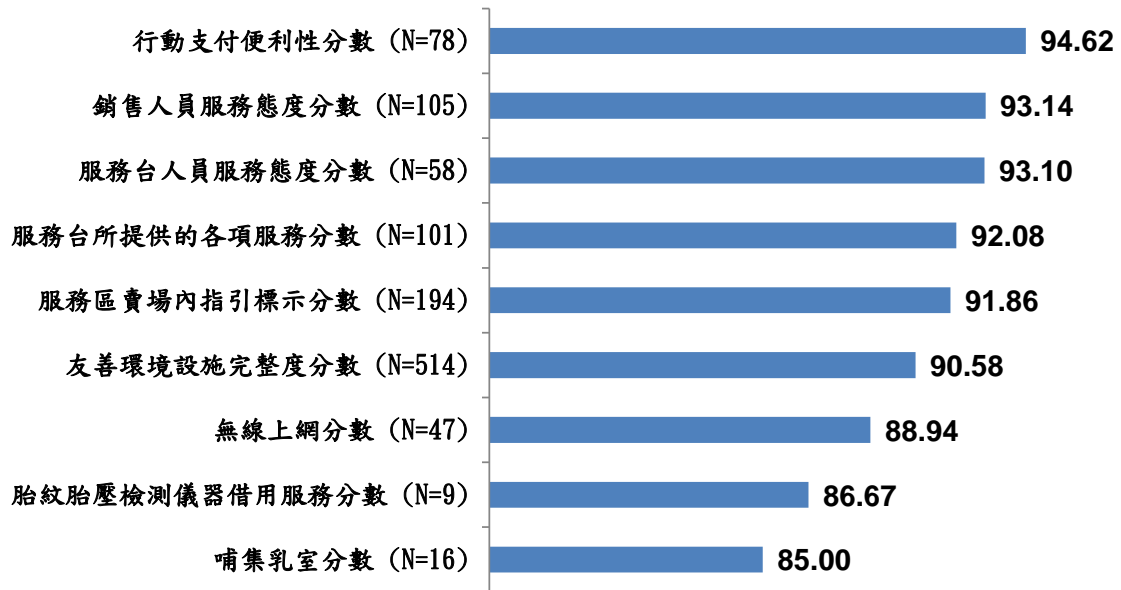


圖 5-10-8：南投服務區其他服務設施滿意度分數

9. 防疫應變作為

南投服務區受訪者中，對服務區防疫應變作為的整體滿意度分數為 93.31 分，各項防疫應變作為中，以「配合政府防疫政策，要求進入大廳者一律配戴口罩」滿意度分數最高（93.66 分），其次則為「服務大廳入口處提供乾洗液或 75%酒精供民眾自行洗手消毒」（93.50 分）及「服務區公共使用餐桌加設隔板或採行間隔座位，防止飛沫傳染」（93.27 分），再其次為「服務區大廳統一管制用路人進出動線，進行全面體溫量測作業，並拒絕體溫超過 37.5 度者入內」（93.11 分）及「賣場結帳區，地上標示安全距離措施」（92.92 分）。

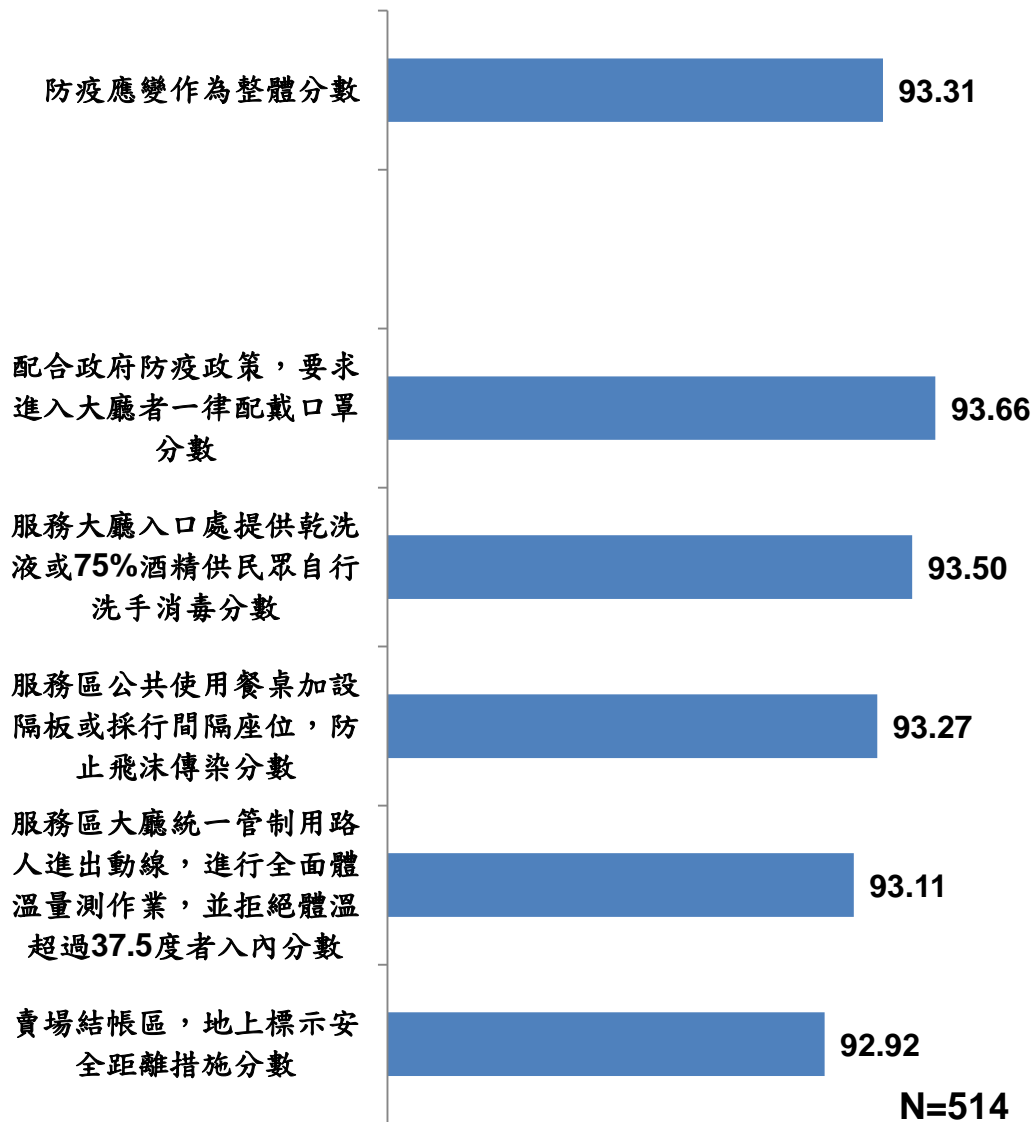


圖 5-10-9：南投服務區防疫應變作為滿意度分數

(二) 南投服務區滿意度評價分析

1. 戶外休憩區

在戶外休憩區類別中，近九成九的受訪者給予整體滿意程度正面評價（98.64%），1.36%受訪者認為尚可。戶外休憩區類別中，正面評價最高的項目為「戶外休憩區清潔度」（98.25%），其次是「戶外休憩區景觀布置與環境美化」（97.47%）及「戶外休憩區動線安排」（96.50%），正面評價最低的項目則為「戶外休憩區座椅安排」（95.14%）。在負面評價方面，僅「戶外休憩區座椅安排」有負面評價（0.19%）。

各項目與基本資料進行交叉分析，並經由卡方檢定後可得知（詳見交叉分析表附表 11-1~11-5），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：受訪者性別對於戶外休憩區各項目評價並無顯著影響。

在年齡方面：受訪者年齡對於戶外休憩區各項目評價並無顯著影響。

在教育程度方面：受訪者教育程度對戶外休憩區各項目評價無顯著影響。

表 5-10-1：南投服務區戶外休憩區評價分析

	很滿意	滿意	正面評價	尚可	不滿意	很不滿意	負面評價
	%						
	N=514						
戶外休憩區整體滿意程度	59.73%	38.91%	98.64%	1.36%			0.00%
戶外休憩區清潔度	64.59%	33.66%	98.25%	1.75%			0.00%
戶外休憩區景觀布置與環境美化	60.31%	37.16%	97.47%	2.53%			0.00%
戶外休憩區動線安排	56.61%	39.88%	96.50%	3.50%			0.00%
戶外休憩區座椅安排	55.06%	40.08%	95.14%	4.67%	0.19%		0.19%

2. 停車場

停車場類別中，有近九成九的受訪者給予整體滿意程度正面評價（98.83%），1.17%受訪者認為尚可。在此類別各項目評比中，「停車場清潔滿意程度」的正面評價最高（98.83%）。其次是「停車場行車引導及管理」（96.11%）與「ePARKING 停車協尋」（94.36%）。至於「ePARKING 停車導引」滿意度相對較低（94.16%）。至於負面評價部分，除「停車場清潔滿意程度」無負面評價之外，其餘各項目負面評價介於 0.19%~0.39%之間。

各項目與基本資料進行交叉分析，並經由卡方檢定後可得知（詳見交叉分析表附表 11-6~11-10），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：受訪者教育程度對於停車場各項目評價並無顯著影響。

表 5-10-2：南投服務區停車場評價分析

	很滿意	滿意	正面評價	尚可	不滿意	很不滿意	負面評價
	%						
	N=514						
停車場整體滿意程度	61.67%	37.16%	98.83%	1.17%			0.00%
停車場清潔滿意程度	64.40%	34.44%	98.83%	1.17%			0.00%
停車場行車引導及管理	56.23%	39.88%	96.11%	3.50%	0.39%		0.39%
eParking 停車協尋滿意度	54.86%	39.49%	94.36%	5.45%	0.19%		0.19%
eParking 停車導引滿意度	56.23%	37.94%	94.16%	5.64%	0.19%		0.19%

3. 公共廁所設備

公共廁所設備類別中，有九成八使用者給予整體滿意程度正面評價（98.39%），1.61%使用者認為尚可。其中有使用女生廁所者有 96.90%給予正面評價，有使用男生廁所者有 99.60%給予正面評價，兩者間分數經檢定後有顯著差異。在此類別中，「廁間設備貼心度」使用者正面評價比率最高（97.99%），其次是「廁間清潔度」（97.79%）及「洗手台清潔度」（97.19%），「免治馬桶滿意度」滿意度相對較低（95.98%）。在負面評價方面，僅「洗手台清潔度」有負面評價（0.40%）。

各項目與基本資料進行交叉分析，並經由卡方檢定後可得知（詳見交叉分析表附表 11-11~11-15），性別、年齡、身份（駕駛／乘客）對於「免治馬桶滿意度」有顯著差異，其餘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：男性對於「免治馬桶滿意度」（97.8%）顯著高於女性（93.9%）。

在年齡方面：60 歲以上對於「免治馬桶滿意度」為「尚可」顯著較高（20.0%）。

在教育程度方面：受訪者教育程度對公共廁所各項目評價並無顯著影響。

表 5-10-3：南投服務區公共廁所設備評價分析

	很滿意	滿意	正面評價	尚可	不滿意	很不滿意	負面評價
	%						
	N=498						
公共廁所整體滿意程度	67.67%	30.72%	98.39%	1.61%			0.00%
女廁整體滿意程度	63.72%	33.19%	96.90%	3.10%			0.00%
男廁整體滿意程度	71.43%	28.17%	99.60%	0.40%			0.00%
廁間設備貼心度	67.27%	30.72%	97.99%	2.01%			0.00%
廁間清潔度	66.67%	31.12%	97.79%	2.21%			0.00%
洗手台清潔度	68.07%	29.12%	97.19%	2.41%	0.20%	0.20%	0.40%
免治馬桶滿意度	60.24%	35.74%	95.98%	4.02%			0.00%

4. 用餐區

有近九成七的使用者給予用餐區整體滿意度正面評價（96.62%），2.90%使用者認為尚可，0.48%有負面評價。在此類別中，正面評價比率最高的項目為「用餐區服務人員儀容衛生」（98.31%），其次是「用餐區清潔度」（98.07%），而「用餐區服務人員結帳速度」正面評價比率略低（95.41%）。在負面評價方面，此類別各項目皆無負面評價。

各項目與基本資料進行交叉分析，並經由卡方檢定後可得知（詳見交叉分析表附表 11-16~11-19），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：受訪者性別對於用餐區各項目評價並無顯著影響。

在年齡方面：受訪者年齡對於用餐區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用餐區各項目評價並無顯著影響。

表 5-10-4：南投服務區用餐區評價分析

	很滿意	滿意	正面評價	尚可	不滿意	很不滿意	負面評價
	%						
	N=414						
用餐區整體滿意度	63.53%	33.09%	96.62%	2.90%	0.24%	0.24%	0.48%
用餐區服務人員儀容衛生	65.70%	32.61%	98.31%	1.69%			0.00%
用餐區清潔度	67.15%	30.92%	98.07%	1.93%			0.00%
用餐區服務人員結帳速度	62.80%	32.61%	95.41%	4.59%			0.00%

5. 密封包裝食品

在密封包裝食品類別的整體滿意度上，有近九成九的購買者給予正面評價（98.65%），1.35%購買者認為尚可。在此類別項目中，正面評價比率最高者為「密封包裝食品衛生」（97.31%），其次是「密封包裝食品品質」（96.97%）及「密封包裝食品多樣性」（96.30%），正面評價比率最低的項目則為「密封包裝食品價格」（92.93%）。在負面評價方面，僅「密封包裝食品多樣性」有負面評價（0.34%）。

各項目與基本資料進行交叉分析，並經由卡方檢定後可得知（詳見交叉分析表附表 11-20~11-24），年齡、身份（駕駛／乘客）對於「密封包裝食品價格」有顯著差異，其餘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：受訪者性別對於密封包裝食品各項目評價並無顯著影響。

在年齡方面：50-59 歲對於「密封包裝食品價格」滿意度「尚可」顯著較高（16.4%）。

在教育程度方面：受訪者教育程度對密封包裝食品各項目評價無顯著影響。

表 5-10-5：南投服務區密封包裝食品評價分析

	很滿意	滿意	正面評價	尚可	不滿意	很不滿意	負面評價
	%						
	N=297						
密封包裝食品整體滿意度	58.92%	39.73%	98.65%	1.35%			0.00%
密封包裝食品衛生	59.60%	37.71%	97.31%	2.69%			0.00%
密封包裝食品品質	59.60%	37.37%	96.97%	3.03%			0.00%
密封包裝食品多樣性	58.92%	37.37%	96.30%	3.37%		0.34%	0.34%
密封包裝食品價格	55.56%	37.37%	92.93%	7.07%			0.00%

6. 熱熟食

熱熟食類別的整體滿意度，九成五購買者給予正面評價（95.00%），4.21%使用者認為尚可，0.79%有負面評價。此類別中各項目，正面評價比率最高的為「熱熟食衛生」（97.11%），其次是「熱熟食品質」（95.26%）及「熱熟食價格」（90.79%），比率較低的項目則為「熱熟食多樣性」（87.89%）。在負面評價方面，僅「熱熟食衛生」（0.26%）與「熱熟食多樣性」（0.79%）有負面評價。

各項目與基本資料進行交叉分析，並經由卡方檢定後可得知（詳見交叉分析表附表 11-25~11-29），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：受訪者性別對於熱熟食各項目評價並無顯著影響。

在年齡方面：受訪者年齡對於熱熟食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熱熟食各項目評價並無顯著影響。

表 5-10-6：南投服務區熱熟食評價分析

	很滿意	滿意	正面評價	尚可	不滿意	很不滿意	負面評價
	%						
	N=380						
熱熟食整體滿意度	57.63%	37.37%	95.00%	4.21%	0.53%	0.26%	0.79%
熱熟食衛生	60.26%	36.84%	97.11%	2.63%	0.26%		0.26%
熱熟食品質	55.79%	39.47%	95.26%	4.74%			0.00%
熱熟食價格	50.26%	40.53%	90.79%	9.21%			0.00%
熱熟食多樣性	51.05%	36.84%	87.89%	11.32%	0.26%	0.53%	0.79%

7. 其他服務設施⁹⁶

在其他服務設施中，「服務台人員服務態度」（100.00%）正面評價比率最高，其次為「銷售人員服務態度」（99.05%）、「行動支付便利性」（97.22%）、「服務台所提供的各項服務」（97.03%）、「服務區賣場內指引標示」（96.91%）、「友善環境設施完整度」（96.49%）、「無線上網」（89.36%）及「胎紋胎壓檢測儀器借用服務」（83.33%），正面評價比率最低的項目則為「哺集乳室」（81.25%）。在負面評價方面，此類別各項目皆無負面評價。

各項目與基本資料進行交叉分析，並經由卡方檢定後可得知（詳見交叉分析表附表 11-30~11-40），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：受訪者性別對於其他服務設施各項目評價並無顯著影響。

在年齡方面：受訪者年齡對於其他服務設施各項目評價並無顯著影響。

在教育程度方面：受訪者教育程度對其他服務設施各項目評價無顯著影響。

⁹⁶ 各服務區於 5/15 之後疫情期間，包括駕駛人休息室、漂書站、祈禱室、淋浴間、娃娃機、按摩椅、國道資訊補給站 DM 及路況查詢(觸碰式螢幕)皆暫時停止服務，因此 8 月之後訪問的駕駛人休息室和漂書站資料皆予以刪除。

表 5-10-7：南投服務區其他服務設施評價分析

	很滿意	滿意	正面評價	尚可	不滿意	很不滿意	負面評價	N=
	%							
服務台人員服務態度	65.52%	34.48%	100.00%				0.00%	58
銷售人員服務態度	66.67%	32.38%	99.05%	0.95%			0.00%	105
行動支付便利性	74.36%	24.36%	97.22%	1.28%			0.00%	78
服務台所提供的各項服務	63.37%	33.66%	97.03%	2.97%			0.00%	101
服務區賣場內指引標示	62.37%	34.54%	96.91%	3.09%			0.00%	194
友善環境設施完整度	56.81%	39.30%	96.49%	3.89%			0.00%	514
無線上網	55.32%	34.04%	89.36%	10.64%			0.00%	47
胎紋胎壓檢測儀器借用服務	44.44%	44.44%	83.33%	11.11%			0.00%	9
哺集乳室	43.75%	37.50%	81.25%	18.75%			0.00%	16

8. 服務區防疫應變作為

防疫應變作為類別中，「服務區配合防疫政策執行防疫應變作為整體滿意度」有 98.25%受訪者給予正面評價，有 1.56%的受訪者認為表現尚可，0.19%有負面評價。各項防疫應變作為中以「配合政府防疫政策，要求進入大廳者一律配戴口罩」（99.22%）正面評價最高，其次則為「服務大廳入口處提供乾洗液或 75%酒精供民眾自行洗手消毒」（98.83%）及「服務區大廳統一管制用路人進出動線，進行全面體溫量測作業，並拒絕體溫超過 37.5 度者入內」（98.64%），再其次為「服務區公共使用餐桌加設隔板或採行間隔座位，防止飛沫傳染」（98.05%）及「賣場結帳區，地上標示安全距離措施」（97.67%）。此類別各項目負面評價皆為 0.19%。

各項目與基本資料進行交叉分析，並經由卡方檢定後可得知（詳見交叉分析表附表 11-41~11-46），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：受訪者性別對於防疫應變作為各項目評價並無顯著影響。

在年齡方面：受訪者年齡對於防疫應變作為各項目評價並無顯著影響。

在教育程度方面：受訪者教育程度對防疫應變作為各項目評價無顯著影響。

表 5-10-8：南投服務區防疫應變作為滿意度評價分析

	很滿意	滿意	正面評價	尚可	不滿意	很不滿意	負面評價
	%						
	N=514						
防疫應變作為整體滿意度	68.48%	29.77%	98.25%	1.56%	0.19%		0.19%
配合政府防疫政策，要求進入大廳者一律配戴口罩	69.26%	29.96%	99.22%	0.58%	0.19%		0.19%
服務大廳入口處提供乾洗液或 75%酒精供民眾自行洗手消毒	68.87%	29.96%	98.83%	0.97%	0.19%		0.19%
服務區大廳統一管制用路人進出動線，進行全面體溫量測作業，並拒絕體溫超過 37.5 度者入內	67.12%	31.52%	98.64%	1.17%	0.19%		0.19%
服務區公共使用餐桌加設隔板或採行間隔座位，防止飛沫傳染	68.48%	29.57%	98.05%	1.75%	0.19%		0.19%
賣場結帳區，地上標示安全距離措施	67.12%	30.54%	97.67%	2.14%	0.19%		0.19%

(三) 意見與建議彙整

以下為 110 年度調查中，於南投服務區填答問卷之民眾，共有 10 位受訪者對該服務區各項目不滿意而提出之意見與建議，依各類別項目彙整如下：

表 5-10-9：南投服務區意見與建議

序號	意見與建議	次數
	1.戶外休憩區	
1	座椅少 (8/13, 11:56)	1
	2.停車場	
1	螢幕顯示之可停數量與實際不符，待加強 (8/13, 12:57)	1
2	交通指揮擋的不合理，明明有位置停車位置限制不太合理 (8/14, 12:48)	1
3	沒感受到 eParking (8/15, 12:58)	1
	3.公共廁所	
1	洗手台使用節水器，洗手水噴的到處都是！讓人非常不舒服 (8/13, 16:12) 洗手台水亂噴整個衣服都是 (8/13, 16:26)	2
	4.用餐區	
1	對於梅花座告知一次就好，不需要一直重複過來告知，感覺會很不舒服 (8/14, 12:04)	1
	5.密封包裝食品	
1	純素食太少 (8/15, 10:57)	1
	6.熱熟食	
1	選擇太少 (8/13, 13:52) (8/14, 10:43)	2
2	價格太貴 (8/15, 12:58)	1
3	純素食太少 (8/15, 10:57)	1

(四) 南投服務區重要度與滿意度分析排序暨管理矩陣

本次調查發現，南投服務區的 6 大類、26 項服務項目（不包含其他服務設施項目），依重要度分析發現，6 大類重要程度排名分別為公共廁所設備、停車場、用餐區、戶外休憩區、熱熟食、密封包裝食品。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「公共廁所整體滿意程度」、「廁間設備貼心度」、「用餐區清潔度」。而最不滿意的三個項目為「密封包裝食品價隔」、「熱熟食價格」、「熱熟食多樣性」。

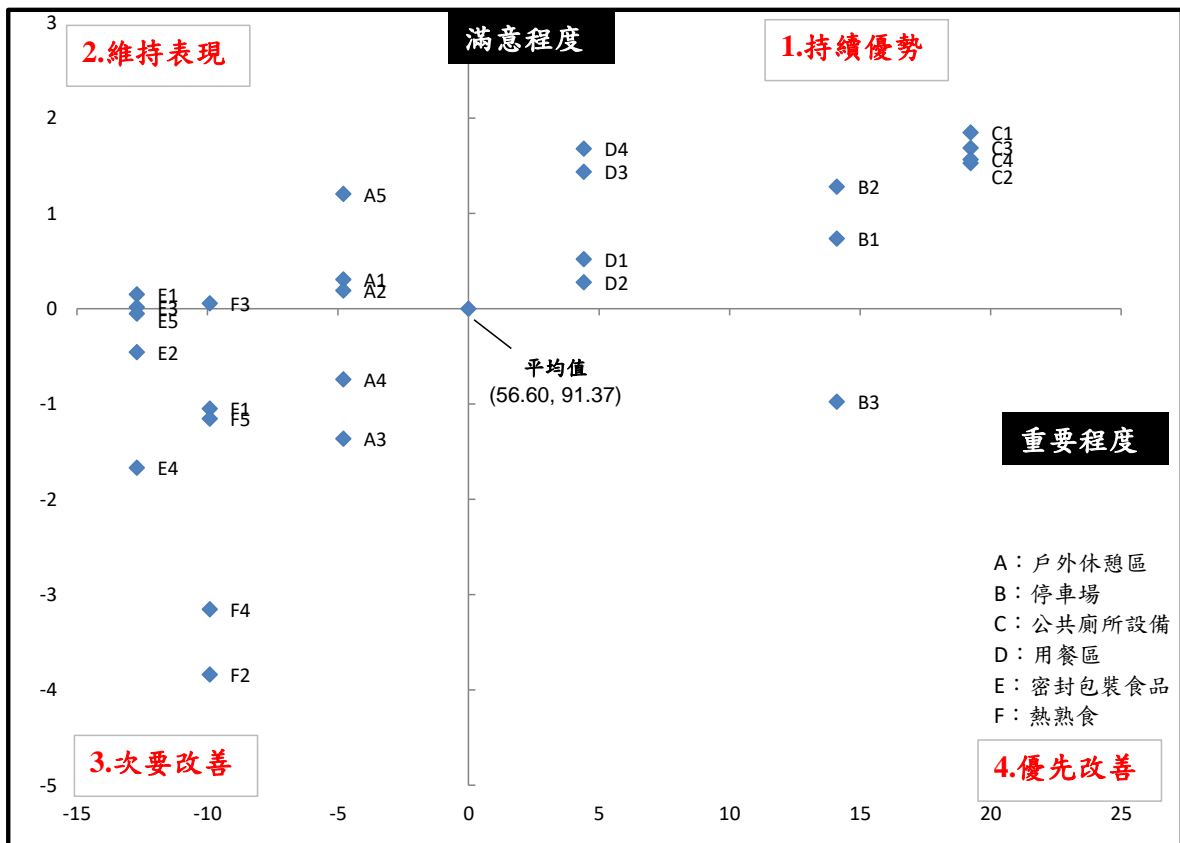


圖 5-10-10：南投服務區管理矩陣

表 5-10-10：南投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	C1 公共廁所整體滿意度	75.84	1	93.21	1
	C3 廁間設備貼心度	75.84	1	93.05	2
	D4 用餐區清潔度	61.02	3	93.04	3
	C4 洗手台清潔度	75.84	1	92.93	4
	C2 廁間清潔度	75.84	1	92.89	5
	D3 用餐區服務人員儀容衛生	61.02	3	92.80	6
	B2 停車場清潔	70.72	2	92.65	7
	B1 停車場整體	70.72	2	92.10	9
	D1 用餐區整體	61.02	3	91.88	10
	D2 用餐區服務人員結帳速度	61.02	3	91.64	12
維持表現	A5 戶外休憩區清潔度	51.82	4	92.57	8
	A1 戶外休憩區整體	51.82	4	91.67	11
	A2 戶外休憩區景觀布置	51.82	4	91.56	13
	E1 密封包裝食品整體	43.90	6	91.52	14
	F3 熱熟食衛生	46.69	5	91.42	15
	E3 密封包裝食品衛生	43.90	6	91.38	16
次要改善	E5 密封包裝食品品質	43.90	6	91.31	17
	E2 密封包裝食品多樣性	43.90	6	90.91	18
	A4 戶外休憩區動線安排	51.82	4	90.62	19
	F1 熱熟食整體	46.69	5	90.32	21
	F5 熱熟食品質	46.69	5	90.21	22
	A3 戶外休憩區座椅安排	51.82	4	90.00	23
	E4 密封包裝食品價格	43.90	6	89.70	24
	F4 熱熟食價格	46.69	5	88.21	25
	F2 熱熟食多樣性	46.69	5	87.53	26
優先改善	B3 停車場行車引導及管理	70.72	2	90.39	20

南投服務區之服務項目管理矩陣表現如下：

1. 持續優勢區

公共廁所整體滿意度、廁間設備貼心度、用餐區清潔度、洗手台清潔度、廁間清潔度、用餐區服務人員儀容衛生、停車場清潔、停車場整體、用餐區整體及用餐區服務人員結帳速度。上述項目是受訪者所關心的，需持續維持優勢表現。

2. 維持表現區

戶外休憩區清潔度、戶外休憩區整體、戶外休憩區景觀布置與環境美化、密封包裝食品整體、熱熟食衛生及密封包裝食品衛生。以上項目滿意度高，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」。

3. 次要改善區

密封包裝食品品質、密封包裝食品多樣性、戶外休憩區動線安排、熱熟食整體、熱熟食品質、戶外休憩區座椅安排、密封包裝食品價格、熱熟食價格及熱熟食多樣性。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。

4. 優先改善區

本次調查中，停車場行車引導及管理為受訪者關心，但滿意度(表現)分數相對較低分之項目，應為服務區提升服務品質最重視之項目，同時，改善此區域品質對分數提升亦有最大之正面影響。

(五) 南投服務區歷年比較

在歷年比較方面，使用由 105 年至 110 年均有詢問之題目（共 31 項）進行整體服務項目平均分數計算。與前期（109 下半年）調查結果相較，南投服務區整體服務項目平均分數上升 2.74 分，而與去年同期（109 上半年）分數比較，分數也上升 4.00 分。就整體趨勢而言，從 106 年下半年到 107 年上半年有上升趨勢，107 年下半年至 108 年下半年則是緩慢下降，109 年逐步回升，今年來到 91.39 分的新高點。（全部 46 項平均分數為 91.65 分）

表 5-10-11：南投服務區整體服務項目平均分數歷年比較

南投服務區整體服務品質平均評分												
105 年 上半年 (1)	105 年 下半年 (2)	106 年 上半年 (3)	106 年 下半年 (4)	107 年 上半年 (5)	107 年 下半年 (6)	108 年 上半年 (7)	108 年 下半年 (8)	109 年 上半年 (9)	109 年 下半年 (10)	110 年 (11)	前期 比較 (11)- (10)	同期 比較 (11)- (9)
81.88	86.76	85.23	87.14	88.95	88.44	88.10	87.24	87.39	88.65	91.39	2.74	4.00

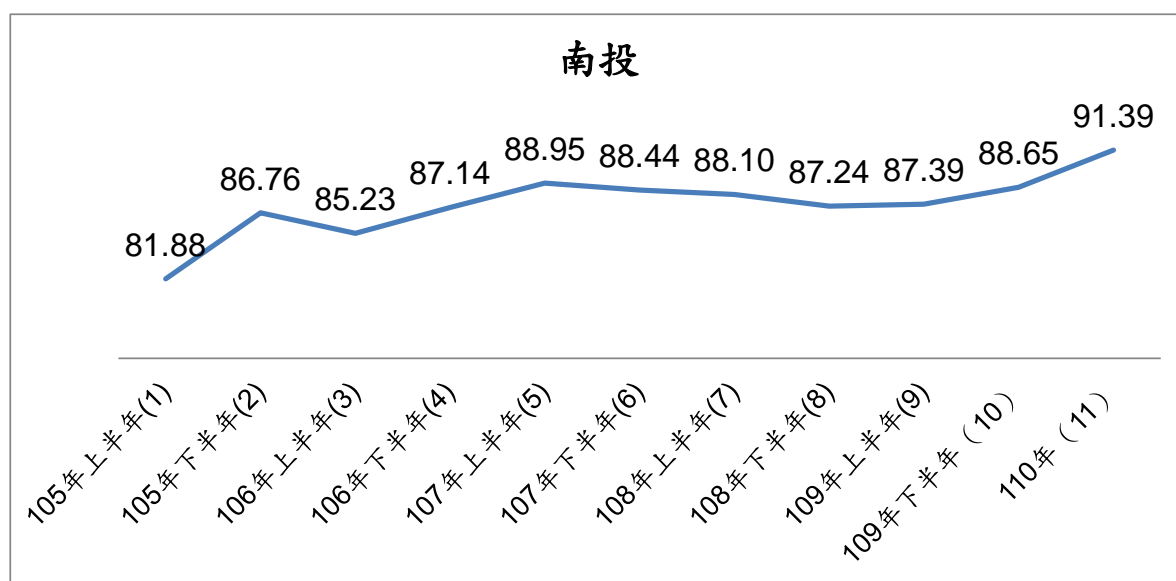


圖 5-10-11：南投服務區趨勢圖

(六) 南投服務區分數比較 ((110年與109年平假日比較))

表 5-10-12：南投服務區 110 年與 109 年平假日分數比較

類別	項目	110年整體	109上半年平日 (1)	109下半年假日 (2)	110年平日 (3)	110年假日 (4)	平日分數差距 (3)-(1)	假日分數差距 (4)-(2)
戶外休憩區	戶外休憩區整體滿意程度	91.67	88.52	89.14	91.13	92.22	2.61	3.08
	戶外休憩區景觀布置與環境美化	91.56	88.61	89.62	91.67	91.44	3.06	1.82
	戶外休憩區座椅安排	90.00	87.04	86.76	89.81	90.19	2.77	3.43
	戶外休憩區動線安排	90.62	87.59	87.71	90.51	90.74	2.91	3.03
	戶外休憩區清潔度	92.57	88.80	90.10	92.53	92.61	3.73	2.51
停車場	停車場整體滿意程度	92.10	88.33	89.43	92.45	91.75	4.12	2.32
	停車場清潔滿意程度	92.65	88.52	90.10	93.00	92.30	4.48	2.20
	停車場行車引導及管理	90.39	86.02	87.05	90.58	90.19	4.57	3.14
公共廁所設備	公共廁所整體滿意程度	93.21	89.86	90.87	93.23	93.20	3.37	2.33
	廁間清潔度	92.89	89.30	90.49	92.98	92.80	3.69	2.31
	廁間設備貼心度	93.05	89.58	90.10	93.15	92.96	3.57	2.86
	洗手台清潔度	92.93	88.64	90.97	92.98	92.88	4.35	1.91
用餐區	用餐區整體滿意程度	91.88	87.12	88.08	92.31	91.41	5.19	3.33
	用餐區服務人員結帳速度	91.64	88.17	88.81	92.04	91.21	3.87	2.40
	用餐區服務人員儀容衛生	92.80	88.90	89.53	93.24	92.32	4.34	2.79
	用餐區清潔度	93.04	87.85	88.91	93.15	92.93	5.29	4.02
密封包裝食品	密封包裝食品整體滿意程度	91.52	86.26	88.15	92.00	91.08	5.74	2.93
	密封包裝食品多樣性	90.91	85.57	87.69	91.00	90.83	5.43	3.14
	密封包裝食品衛生	91.38	87.48	88.92	92.29	90.57	4.81	1.65
	密封包裝食品價格	89.70	84.70	86.15	89.43	89.94	4.73	3.79
	密封包裝食品品質	91.31	86.26	88.77	91.71	90.96	5.45	2.19
熱熟食	熱熟食整體滿意程度	90.32	85.77	86.51	90.16	90.48	4.39	3.97
	熱熟食多樣性	87.53	82.44	84.46	86.91	88.15	4.48	3.69
	熱熟食衛生	91.42	86.54	86.27	91.31	91.53	4.77	5.26
	熱熟食價格	88.21	82.44	82.41	87.75	88.68	5.31	6.27
	熱熟食品質	90.21	84.23	84.70	89.95	90.48	5.72	5.78
其他服務滿意度	服務區賣場指引標示	91.86	88.59	90.18	92.37	91.34	3.78	1.16
	無線上網	88.94	85.00	86.72	89.33	88.24	4.33	1.52
	服務台所提供的各項服務	92.08	88.36	89.68	91.70	92.50	3.33	2.82
	服務台人員服務態度	93.10	89.40	91.48	93.53	92.50	4.12	1.02
	銷售人員服務態度	93.14	89.31	90.93	92.31	93.96	3.00	3.03
	哺集乳室	85.00	84.95	88.85	86.67	82.86	1.72	-5.99
	駕駛人休息室		85.88	88.19				
	漂書站		84.33	88.33				
	胎紋胎壓檢測儀器借用服務	86.67	85.92	87.81	88.00	85.00	2.08	-2.81
	行動支付便利性分數	94.62	88.59	89.62	94.88	94.29	6.29	4.67
	友善環境設施完整度分數	90.58	90.74	92.00	91.36	89.81	0.62	-2.19

(七) 南投服務區未來期待新增服務意見彙整

本次調查共有 6 位受訪者明確表達意見，分析後發現，有 2 位受訪者希望能「增加飲食的類型或餐廳」，各有 1 位受訪者希望「用餐區擴大」、「飲水機能提供冰水」、「廁所能提供吹風機」及「無障礙停車位可以離賣場及廁所再近一些」。

表 5-10-13：南投服務區未來期待新增服務

序號	意見與建議	次數
	未來期待服務區新增之服務	
1	更多不同的攤商進駐/熟食種類再多一些	2
2	希望吃飯區域能大一些	1
3	飲水機能提供冰水	1
4	廁所能提供吹風機	1
5	無障礙停車位可以離賣場及廁所再近一些	1

(八) 南投服務區分析小結

110 年度調查，南投服務區整體服務項目平均分數為 91.39 分(共 31 項)，若與前期調查結果相較，平均分數上升 2.74 分，與去年同期調查結果相較，平均分數也上升 4.00 分。下表為南投服務區各類別評比最高分及最低分的項目，以及矩陣分析須「優先改善」項目。

而根據下表可得知，南投服務區各評比項目中，以「行動支付便利性」滿意度分數最高(94.62 分)；而分數最低的項目則為「哺集乳室」(85.00 分)。

經由矩陣分析後發現，南投服務區優先改善的項目為「停車場行車引導及管理」，此項目為民眾評比重要度高，但滿意度相對較低分之服務項目，建議服務區往後可將此項目列為重點加強項目。

表 5-10-14：南投服務區分析小結

服務項目滿意度評比						
評比類別	最高分項目			最低分項目		
	項目	分數	正面評價 (%)	項目	分數	正面評價 (%)
各項設施滿意度	防疫應變作為整體	93.91	98.25%	熱熟食整體	90.32	95.00%
戶外休憩區	清潔度	92.57	98.25%	座椅安排	90.00	95.14%
停車場	清潔度	92.65	98.83%	eParking 停車協尋	89.81	94.36%
公共廁所設備	廁間設備貼心度	93.05	97.99%	免治馬桶滿意度	91.24	95.98%
用餐區	清潔度	93.04	98.07%	服務人員結帳速度	91.64	95.41%
密封包裝食品	衛生	91.38	97.31%	價格	89.70	92.93%
熱熟食	衛生	91.42	97.11%	多樣性	87.53	87.89%
其他服務設施	行動支付便利性	94.62	97.22%	哺集乳室	85.00	81.25%
防疫應變作為	配合政府防疫政策，要求進入大廳者一律配戴口罩	93.66	99.22%	賣場結帳區，地上標示安全距離措施	92.92	97.67%
矩陣分析						
優先改善項目 (重要度高、滿意度低)		停車場行車引導及管理				

十一、古坑服務區⁹⁷

(一) 各服務項目滿意度分數評比

1. 各項設施滿意度評分

古坑服務區評比項目中，「公共廁所」整體（95.87 分）滿意度最高，其他項目排名依序為「停車場」整體滿意度（95.28 分）、「防疫應變作為」整體滿意度（95.17 分）、「戶外休憩區」整體滿意度（95.06 分）、「用餐區」整體滿意度（94.44 分）、「密封包裝食品」整體滿意度（94.05 分），而「熱熟食」整體滿意度分數最低（93.56 分）。

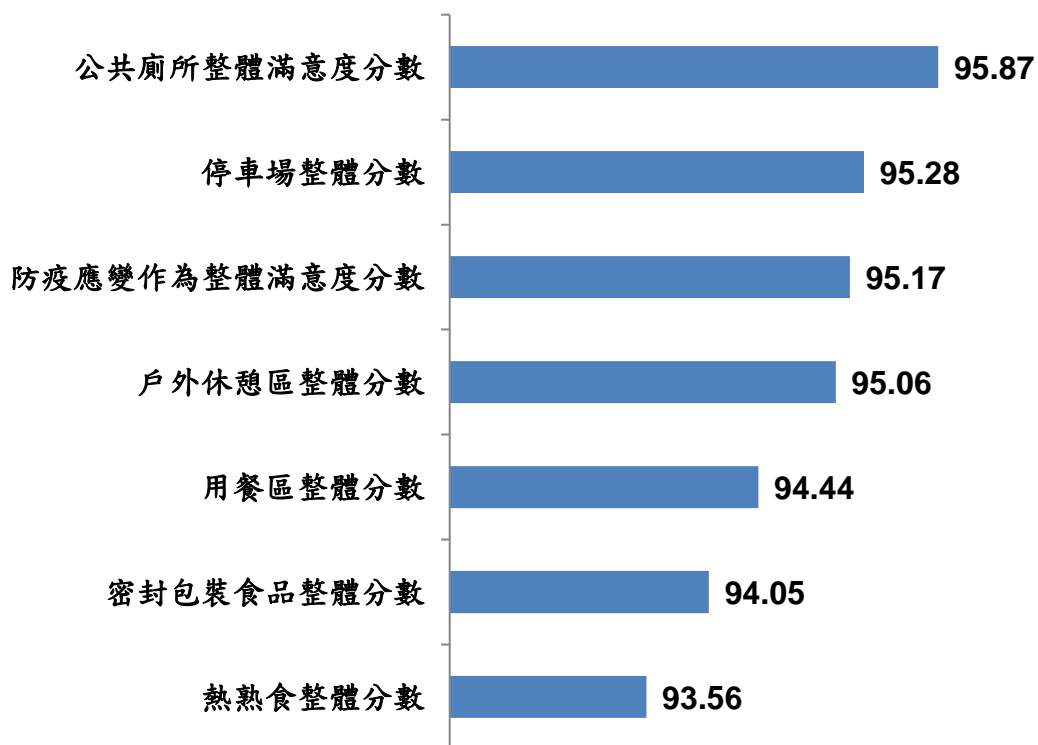


圖 5-11-1：古坑服務區各項設施滿意度分數

2. 戶外休憩區

戶外休憩區整體滿意度分數為 95.06 分，在此類別各項目中，「戶外休憩區景觀布置與環境美化」分數最高（95.17 分），其次為「戶外休憩區清潔度」（94.91 分）及「戶外休憩區動線安排」（94.34 分），而「戶外休憩區座椅安排」得分相對較低（94.19 分）。

⁹⁷古坑服務區是在疫情降級(8/3)之後進行訪問。

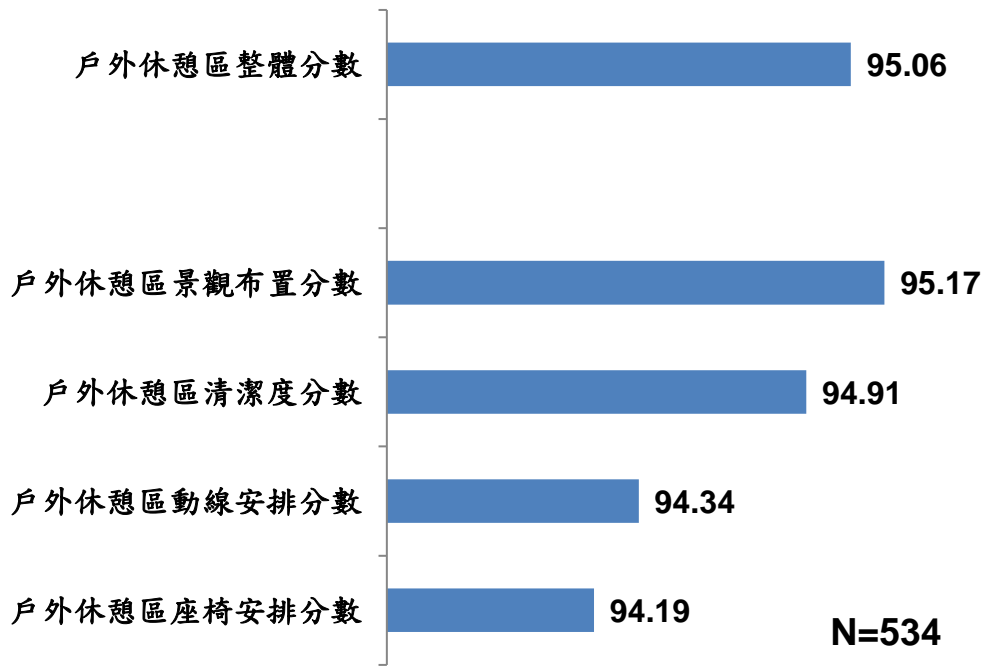


圖 5-11-2：古坑服務區戶外休憩區各分項滿意度分數

3. 停車場

在停車場類別中，古坑服務區的停車場整體滿意度分數為 95.28 分。「停車場清潔」滿意度分數為 95.32 分，高於「停車場行車引導及管理」的 93.97 分。

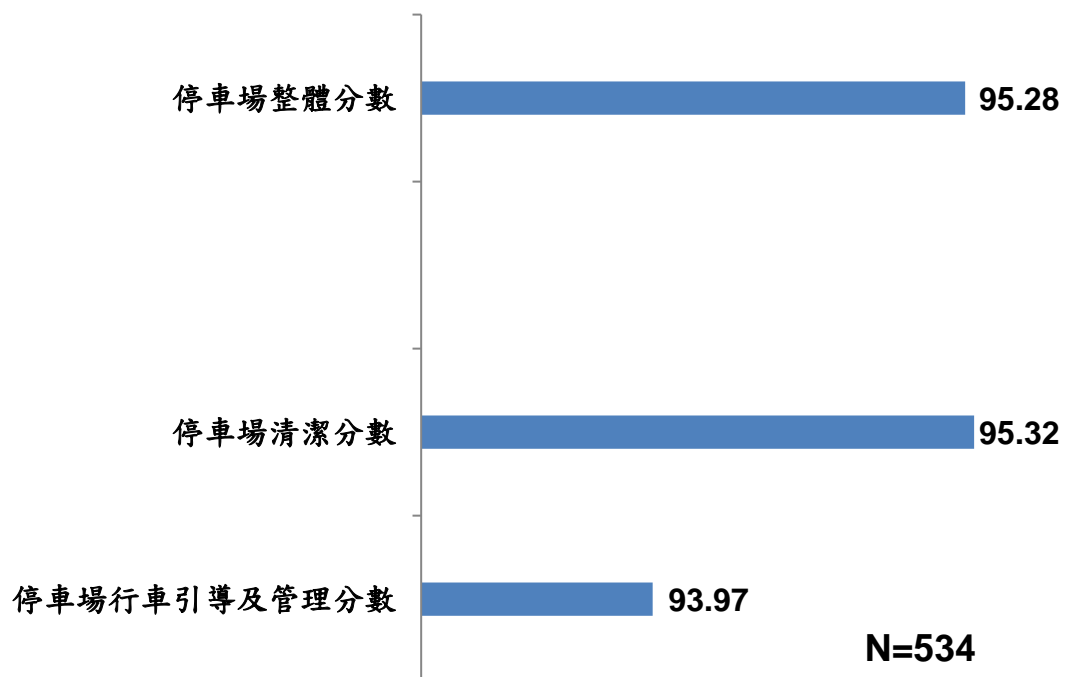


圖 5-11-3：古坑服務區停車場各分項滿意度分數

4. 公共廁所設備

在公共廁所設備類別中，古坑服務區本次受訪曾使用公共廁所的受訪者共有 513 位，整體滿意度分數為 95.87 分。公共廁所各項評比項目，滿意度分數最高的為「洗手台清潔度」（95.32 分），其次是「廁間清潔度」（95.17 分）及「廁間設備貼心度」（94.97 分）。另分別針對有使用男女生廁所者，計算其對於公共廁所整體滿意度，男廁整體滿意度為 96.28 分，女廁整體滿意度為 95.29 分，兩者分數經檢定後無顯著差異。

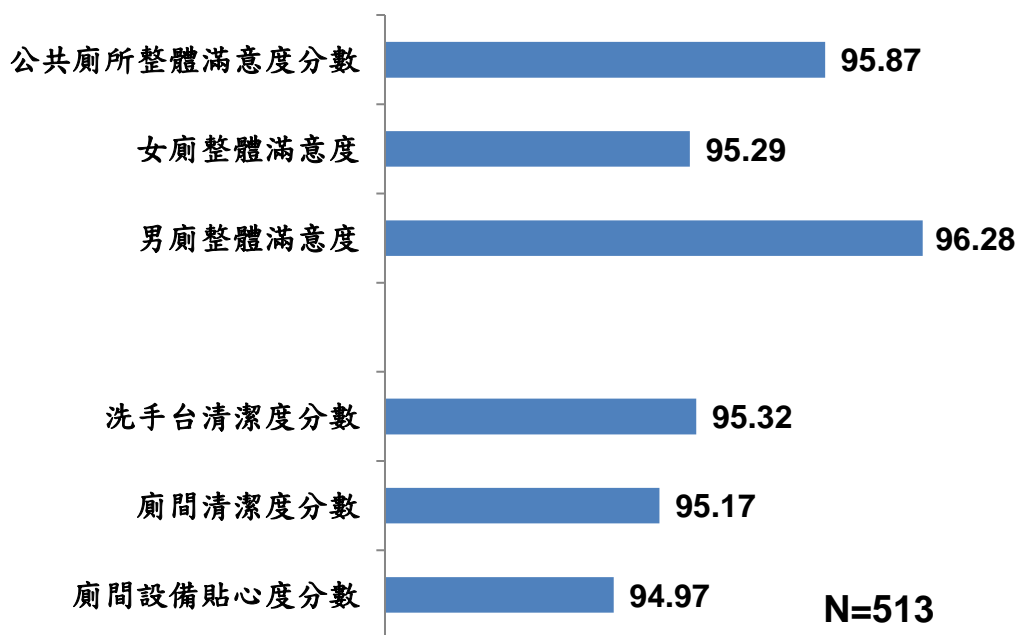


圖 5-11-4：古坑服務區公共廁所各分項滿意度分數

5. 用餐區

古坑服務區本次受訪曾使用用餐區的受訪者共有 414 位，用餐區之整體滿意度分數為 94.44 分。就分項項目來看，「用餐區清潔度」得分最高（95.36 分），其次是「用餐區服務人員儀容衛生」（94.93 分）及「用餐區服務人員結帳速度」（94.11 分）。

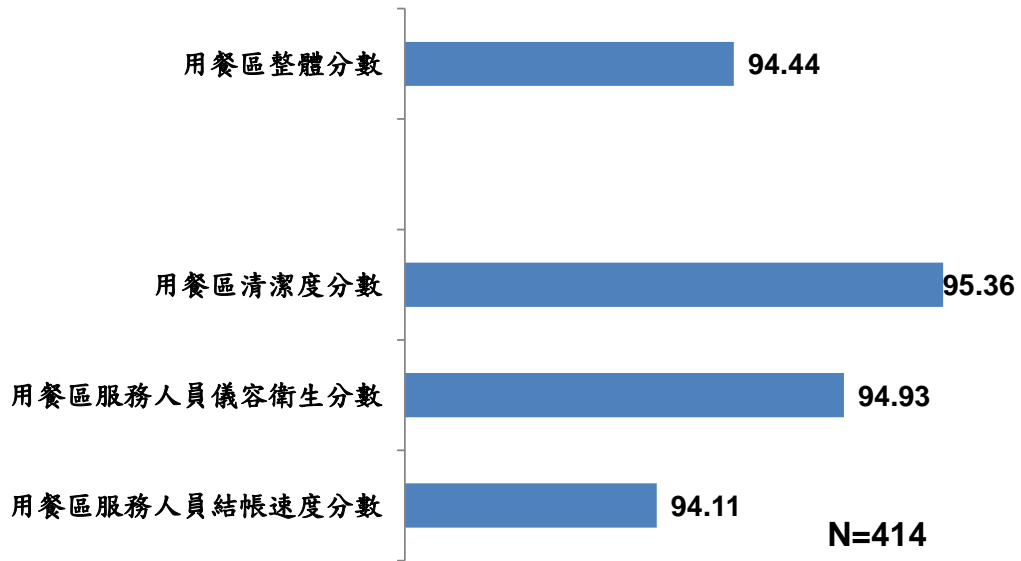


圖 5-11-5：古坑服務區用餐區各分項滿意度分數

6. 密封包裝食品整體滿意度

古坑服務區本次受訪曾購買密封包裝食品的受訪者共有 343 位，密封包裝食品整體滿意度分數為 94.05 分。在此分類各項目中，「密封包裝食品衛生」滿意度分數最高（94.46 分），其次是「密封包裝食品品質」（94.23 分）及「密封包裝食品多樣性」（93.94 分），而分數較低的項目則為「密封包裝食品價格」（92.83 分）。

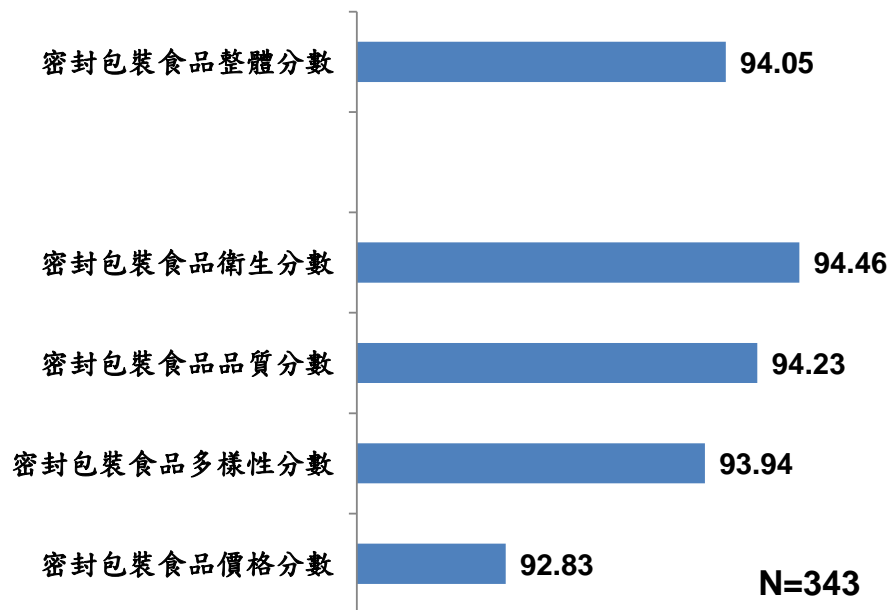


圖 5-11-6：古坑服務區密封包裝食品滿意度分數

7. 熱熟食整體滿意度

古坑服務區本次受訪曾購買熱熟食的受訪者共有 385 位，熱熟食整體滿意度為 93.56 分。在熱熟食類別中，「熱熟食衛生」滿意度分數最高（94.55 分），其次是「熱熟食品質」（93.87 分）及「熱熟食多樣性」（92.68 分），而「熱熟食價格」分數則最低（91.90 分）。

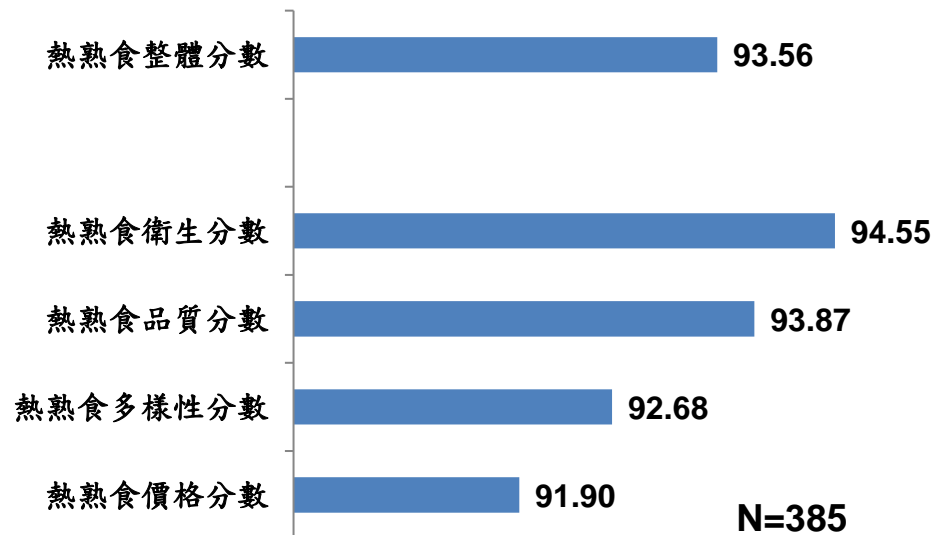


圖 5-11-7：古坑服務區熱熟食滿意度分數

8. 其他服務設施⁹⁸

古坑服務區曾使用其他服務設施的受訪者中，對「行動支付便利性」滿意度最高（96.57 分），其次則為「無線上網」（96.09 分）、「銷售人員服務態度」（95.73 分）、「服務台所提供的各項服務」（94.95 分）、「服務區賣場內指引標示」（94.64 分）、「服務台人員服務態度」（94.58 分）、「友善環境設施完整度」（93.75 分），「胎紋胎壓檢測儀器借用服務」及「哺集乳室」分數相對較低（皆為 90.00 分）。

⁹⁸ 各服務區於 5/15 之後疫情期間，包括駕駛人休息室、漂書站、祈禱室、淋浴間、娃娃機、按摩椅、國道資訊補給站 DM 及路況查詢(觸碰式螢幕)皆暫時停止服務，因此 8 月之後訪問的駕駛人休息室和漂書站資料皆予以刪除。

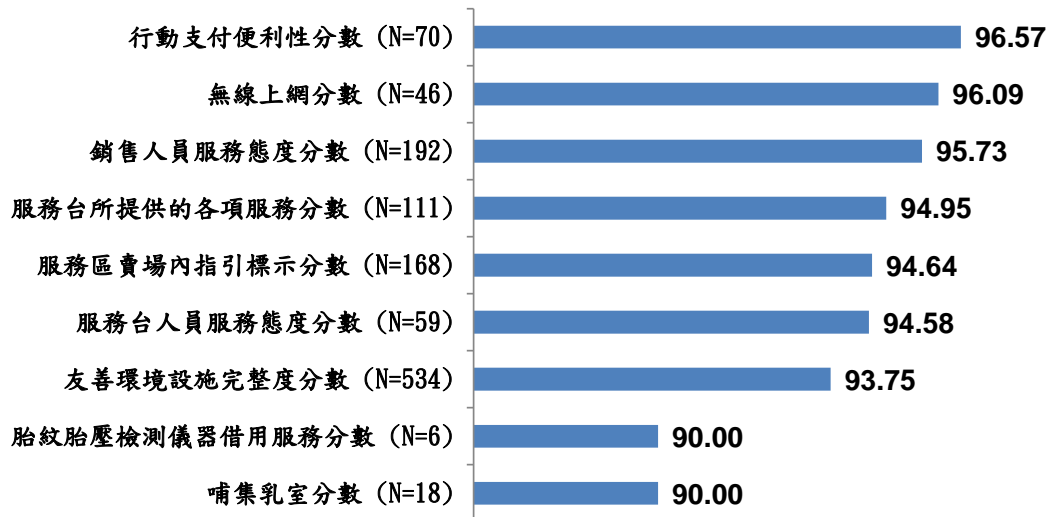


圖 5-11-8：古坑服務區其他服務設施滿意度分數

9. 防疫應變作為

古坑服務區受訪者中，對服務區防疫應變作為的整體滿意度分數為 95.17 分，各項防疫應變作為中，以「配合政府防疫政策，要求進入大廳者一律配戴口罩」滿意度分數最高（95.77 分），其次則為「服務大廳入口處提供乾洗液或 75%酒精供民眾自行洗手消毒」（95.62 分）及「服務區公共使用餐桌加設隔板或採行間隔座位，防止飛沫傳染」（95.43 分），再其次為「服務區大廳統一管制用路人進出動線，進行全面體溫量測作業，並拒絕體溫超過 37.5 度者入內」（95.24 分）及「賣場結帳區，地上標示安全距離措施」（95.09 分）。

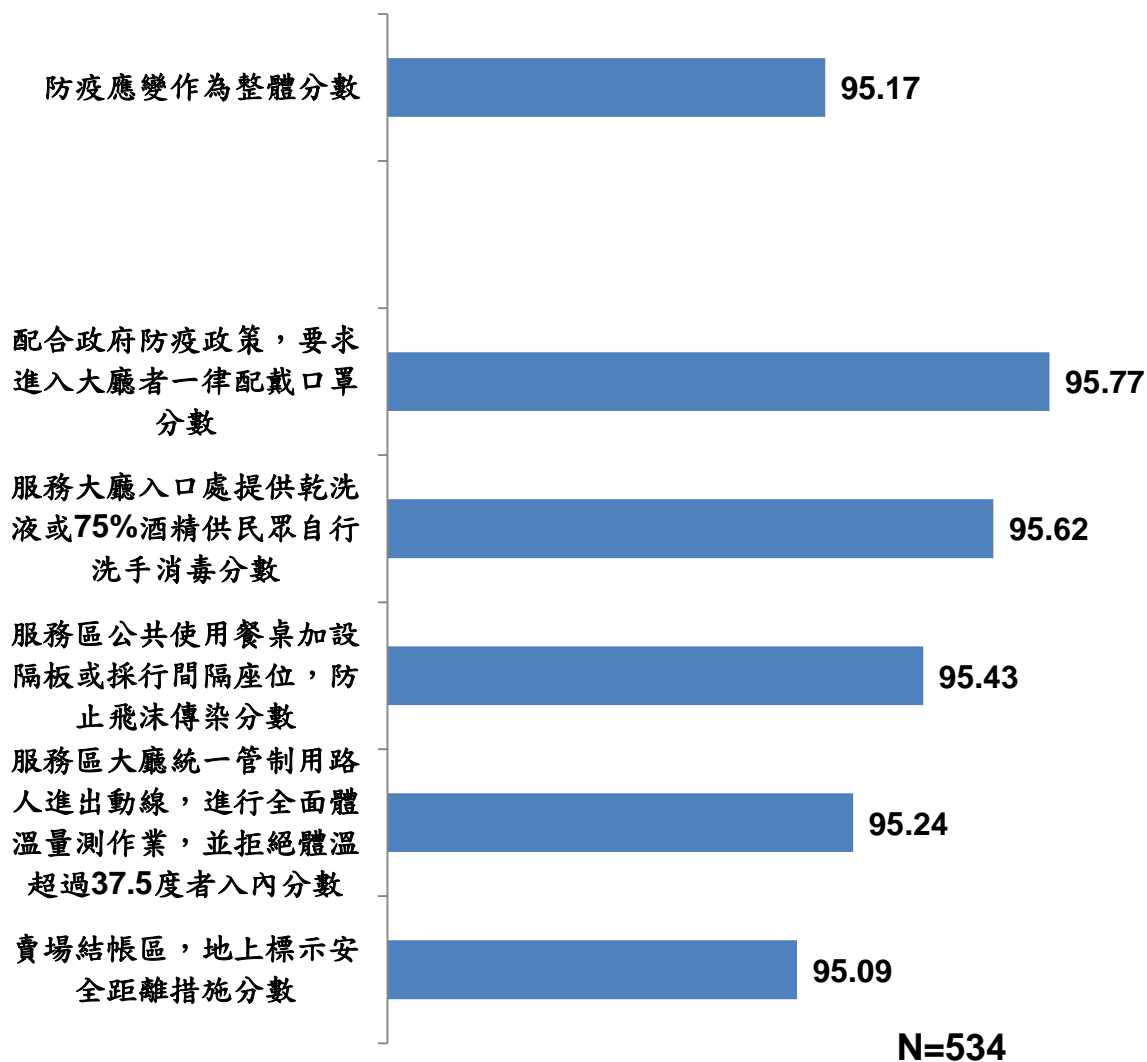


圖 5-11-9：古坑服務區防疫應變作為滿意度分數

(二) 古坑服務區滿意度評價分析

1. 戶外休憩區

在戶外休憩區類別中，近九成九的受訪者給予整體滿意程度正面評價（98.69%），1.31%受訪者認為尚可。戶外休憩區類別中，正面評價最高的項目為「戶外休憩區景觀布置與環境美化」（98.31%），其次依序為「戶外休憩區動線安排」（98.13%）、「戶外休憩區清潔度」（97.75%）及「戶外休憩區座椅安排」（97.38%）。在負面評價方面，此類別各項目皆無負面評價。

各項目與基本資料進行交叉分析，並經由卡方檢定後可得知（詳見交叉分析表附表 12-1~12-5），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：受訪者性別對於戶外休憩區各項目評價並無顯著影響。

在年齡方面：受訪者年齡對於戶外休憩區各項目評價並無顯著影響。

在教育程度方面：受訪者教育程度對戶外休憩區各項目評價並無顯著影響。

表 5-11-1：古坑服務區戶外休憩區評價分析

	很滿意	滿意	正面評價	尚可	不滿意	很不滿意	負面評價
	%						
	N=534						
戶外休憩區整體滿意程度	76.59%	22.10%	98.69%	1.31%			0.00%
戶外休憩區景觀布置與環境美化	77.53%	20.79%	98.31%	1.69%			0.00%
戶外休憩區動線安排	73.60%	24.53%	98.13%	1.87%			0.00%
戶外休憩區清潔度	76.78%	20.97%	97.75%	2.25%			0.00%
戶外休憩區座椅安排	73.60%	23.78%	97.38%	2.62%			0.00%

2. 停車場

在停車場類別中，九成八的受訪者給予整體滿意程度正面評價（98.13%），1.87%受訪者認為尚可。在此類別中，九成八的受訪者給予「停車場清潔滿意程度」正面評價（98.31%），1.69%受訪者認為尚可。近九成七的受訪者給予「停車場行車引導及管理」項目正面評價（96.82%），3.00%受訪者認為尚可，0.19%有負面評價。

各項目與基本資料進行交叉分析，並經由卡方檢定後可得知（詳見交叉分析表附表 12-6~12-8），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：受訪者教育程度對於停車場各項目評價並無顯著影響。

表 5-11-2：古坑服務區停車場評價分析

	很滿意	滿意	正面評價	尚可	不滿意	很不滿意	負面評價
	%						
	N=534						
停車場整體滿意程度	78.28%	19.85%	98.13%	1.87%			0.00%
停車場清潔滿意程度	78.28%	20.04%	98.31%	1.69%			0.00%
停車場行車引導及管理	73.22%	23.60%	96.82%	3.00%	0.19%		0.19%

3. 公共廁所設備

公共廁所設備類別中，九成九使用者給予整體滿意程度正面評價(99.42%)，0.58%使用者認為尚可。其中有使用女生廁所者有 99.10%給予正面評價，有使用男生廁所者有 99.63%給予正面評價，兩者間經檢定無顯著差異。在此類別中，正面評價比率最高的項目為「廁間清潔度」(99.03%)，其次是「洗手台清潔度」(98.83%)及「廁間設備貼心度」(98.25%)。在負面評價方面，此類別各項目皆無負面評價。

各項目與基本資料進行交叉分析，並經由卡方檢定後可得知(詳見交叉分析表附表 12-9~12-12)，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：受訪者性別對於公共廁所設備各項目評價並無顯著影響。

在年齡方面：受訪者年齡對於公共廁所設備各項目評價並無顯著影響。

在教育程度方面：受訪者教育程度對公共廁所設備各項目評價無顯著影響。

表 5-11-3：古坑服務區公共廁所設備評價分析

	很滿意	滿意	正面評價	尚可	不滿意	很不滿意	負面評價
	%						
	N=513						
公共廁所整體滿意程度	79.92%	19.49%	99.42%	0.58%			0.00%
女廁整體滿意程度	77.38%	21.72%	99.10%	0.90%			0.00%
男廁整體滿意程度	81.78%	17.84%	99.63%	0.37%			0.00%
廁間清潔度	76.80%	22.22%	99.03%	0.97%			0.00%
洗手台清潔度	77.78%	21.05%	98.83%	1.17%			0.00%
廁間設備貼心度	76.61%	21.64%	98.25%	1.75%			0.00%

4. 用餐區

用餐區類別整體滿意度中，九成八使用者給予整體滿意程度正面評價（98.07%），1.93%使用者認為尚可。在此類別中，正面評價比率最高的項目為「用餐區服務人員儀容衛生」（98.55%），其次是「用餐區清潔度」（97.83%）及「用餐區服務人員結帳速度」（97.10%）。在負面評價方面，此類別各項目皆無負面評價。

各項目與基本資料進行交叉分析，並經由卡方檢定後可得知（詳見交叉分析表附表 12-13~12-16），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：受訪者性別對於用餐區各項目評價並無顯著影響。

在年齡方面：受訪者年齡對於用餐區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用餐區各項目評價並無顯著影響。

表 5-11-4：古坑服務區用餐區評價分析

	很滿意	滿意	正面評價	尚可	不滿意	很不滿意	負面評價
	%						
	N=414						
用餐區整體滿意度	74.15%	23.91%	98.07%	1.93%			0.00%
用餐區服務人員儀容衛生	76.09%	22.46%	98.55%	1.45%			0.00%
用餐區清潔度	78.99%	18.84%	97.83%	2.17%			0.00%
用餐區服務人員結帳速度	73.43%	23.67%	97.10%	2.90%			0.00%

5. 密封包裝食品

在密封包裝食品類別的整體滿意度中，九成七使用者給予整體滿意程度正面評價（97.38%），2.62%使用者認為尚可。在類別各項目評比中，正面評價比率最高的項目為「密封包裝食品衛生」及「密封包裝食品品質」（皆為97.08%），其次是「密封包裝食品多樣性」（96.79%）與「密封包裝食品價格」（94.75%）。在負面評價方面，此類別各項目皆無負面評價。

各項目與基本資料進行交叉分析，並經由卡方檢定後可得知（詳見交叉分析表附表 12-17~12-21），各項目與基本資料交叉後皆未達統計顯著程度或不適合同卡方檢定（期望值低於 5 比率大於 25%）。

在性別方面：受訪者性別對於密封包裝食品各項目評價並無顯著影響。

在年齡方面：受訪者年齡對於密封包裝食品各項目評價並無顯著影響。

在教育程度方面：受訪者教育程度對密封包裝食品各項目評價無顯著影響。

表 5-11-5：古坑服務區密封包裝食品評價分析

	很滿意	滿意	正面評價	尚可	不滿意	很不滿意	負面評價
	%						
	N=343						
密封包裝食品整體滿意度	72.89%	24.49%	97.38%	2.62%			0.00%
密封包裝食品衛生	75.22%	21.87%	97.08%	2.92%			0.00%
密封包裝食品品質	74.05%	23.03%	97.08%	2.92%			0.00%
密封包裝食品多樣性	72.89%	23.91%	96.79%	3.21%			0.00%
密封包裝食品價格	69.39%	25.36%	94.75%	5.25%			0.00%

6. 熱熟食

熱熟食類別的整體滿意度，九成六的購買者給予正面評價（96.10%），3.64%購買者認為尚可，0.26%有負面評價。此類別中各項目，正面評價比率最高的項目為「熱熟食衛生」（97.66%），其次是「熱熟食品質」（96.36%）及「熱熟食多樣性」（93.77%），比率最低的項目則為「熱熟食價格」（92.99%）。在負面評價方面，此類別各項目皆無負面評價。

各項目與基本資料進行交叉分析，並經由卡方檢定後可得知（詳見交叉分析表附表 12-22~12-26），到訪次數對於「熱熟食價格」滿意度有顯著差異，身份（駕駛／乘客）對於「熱熟食品質」滿意度有顯著差異，其餘各項目與基本資料

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：受訪者性別對於熱熟食各項目評價並無顯著影響。

在年齡方面：受訪者年齡對於熱熟食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熱熟食各項目評價並無顯著影響。

表 5-11-6：古坑服務區熱熟食評價分析

	很滿意	滿意	正面評價	尚可	不滿意	很不滿意	負面評價
	%						
	N=385						
熱熟食整體滿意度	72.21%	23.90%	96.10%	3.64%		0.26%	0.26%
熱熟食衛生	75.06%	22.60%	97.66%	2.34%			0.00%
熱熟食品質	72.99%	23.38%	96.36%	3.64%			0.00%
熱熟食多樣性	69.61%	24.16%	93.77%	6.23%			0.00%
熱熟食價格	66.49%	26.49%	92.99%	7.01%			0.00%

7. 其他服務設施⁹⁹

在其他服務設施中，「銷售人員服務態度」正面評價比率最高（99.48%），其次為「服務台所提供的各項服務」（99.10%）、「服務區賣場內指引標示」（98.21%）、「無線上網」（97.83%）、「行動支付便利性」（97.14%）、「友善環境設施完整度」（96.44%）、「服務台人員服務態度」（94.92%）、「哺乳室」（94.44%），正面評價比率最低的項目則是「胎紋胎壓檢測儀器借用服務」（83.33%）。在負面評價方面，僅「服務台人員服務態度」有負面評價（1.69%）。

各項目與基本資料進行交叉分析，並經由卡方檢定後可得知（詳見交叉分析表附表 12-27~12-37），性別對於「友善環境設施完整度」滿意度有顯著差異，其餘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：男性對於「友善環境設施完整度」滿意度（98.2%）顯著高於女性（94.4%）。

在年齡方面：受訪者年齡對於其他服務設施各項目評價並無顯著影響。

在教育程度方面：受訪者教育程度對其他服務設施各項目評價無顯著影響。

⁹⁹ 各服務區於 5/15 之後疫情期間，包括駕駛人休息室、漂書站、祈禱室、淋浴間、娃娃機、按摩椅、國道資訊補給站 DM 及路況查詢(觸碰式螢幕)皆暫時停止服務，因此 8 月之後訪問的駕駛人休息室和漂書站資料皆予以刪除。

表 5-11-7：古坑服務區其他服務設施評價分析

	很滿意	滿意	正面評價	尚可	不滿意	很不滿意	負面評價	N=
	%							
銷售人員服務態度	79.17%	20.31%	99.48%	0.52%			0.00%	192
服務台所提供的各項服務	75.68%	23.42%	99.10%	0.90%			0.00%	111
服務區賣場內指引標示	75.00%	23.21%	98.21%	1.79%			0.00%	168
無線上網	82.61%	15.22%	97.83%	2.17%			0.00%	46
行動支付便利性	85.71%	11.43%	97.14%	2.86%			0.00%	70
友善環境設施完整度	72.28%	24.16%	96.44%	3.56%			0.00%	534
服務台人員服務態度	79.66%	15.25%	94.92%	3.39%	1.69%		1.69%	59
哺集乳室	55.56%	38.89%	94.44%	5.56%			0.00%	18
胎紋胎壓檢測儀器借用服務	66.67%	16.67%	83.33%	16.67%			0.00%	6

8. 服務區防疫應變作為

防疫應變作為類別中，「服務區配合防疫政策執行防疫應變作為整體滿意度」有 98.31%受訪者給予正面評價，有 1.69%的受訪者認為表現尚可。各項防疫應變作為中以「服務區大廳統一管制用路人進出動線，進行全面體溫量測作業，並拒絕體溫超過 37.5 度者入內」正面評價最高（98.50%），其次則為「配合政府防疫政策，要求進入大廳者一律配戴口罩」（98.31%）及「服務大廳入口處提供乾洗液或 75%酒精供民眾自行洗手消毒」（98.13%）。再其次為「服務區公共使用餐桌加設隔板或採行間隔座位，防止飛沫傳染」及「賣場結帳區，地上標示安全距離措施」（皆為 97.94%）。在負面評價方面，此類別各項目皆無負面評價。

各項目與基本資料進行交叉分析，並經由卡方檢定後可得知（詳見交叉分析表附表 12-38~12-43），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：受訪者性別對於防疫應變作為各項目評價並無顯著影響。

在年齡方面：受訪者年齡對於防疫應變作為各項目評價並無顯著影響。

在教育程度方面：受訪者教育程度對防疫應變作為各項目評價無顯著影響。

表 5-11-8：古坑服務區防疫應變作為滿意度評價分析

	很滿意	滿意	正面評價	尚可	不滿意	很不滿意	負面評價
	%						
	N=534						
防疫應變作為整體滿意度	77.53%	20.79%	98.31%	1.69%			0.00%
服務區大廳統一管制用路人 進出動線，進行全面體溫量測 作業，並拒絕體溫超過 37.5 度者入內	77.72%	20.79%	98.50%	1.50%			0.00%
配合政府防疫政策，要求進入 大廳者一律配戴口罩	80.52%	17.79%	98.31%	1.69%			0.00%
服務大廳入口處提供乾洗液 或 75%酒精供民眾自行洗手 消毒	79.96%	18.16%	98.13%	1.87%			0.00%
服務區公共使用餐桌加設隔 板或採行間隔座位，防止飛沫 傳染	79.21%	18.73%	97.94%	2.06%			0.00%
賣場結帳區，地上標示安全距 離措施	77.53%	20.41%	97.94%	2.06%			0.00%

(三) 意見與建議彙整

110 年度調查中，於古坑服務區填答問卷之民眾，有 1 位受訪者對該服務區各項目不滿意而提出之意見與建議，依各類別項目彙整如下：

表 5-11-9：古坑服務區意見與建議

序號	意見與建議	次數
	2.停車場	
1	沒有人員在外面管理(8/15，10:19)	1

(四) 古坑服務區重要度與滿意度分析排序暨管理矩陣

本次調查發現，古坑服務區的 6 大類、26 項服務項目（不包含其他服務設施項目），依重要度分析發現，6 大類重要程度排名分別為公共廁所設備、停車場、用餐區、戶外休憩區、熱熟食、密封包裝食品。滿意度評價方面，受訪者認為最滿意的前四項服務項目分別為「公共廁所整體」、「用餐區清潔度」、「洗手台清潔度」、「停車場清潔度」（此兩個項目同分數）。而最不滿意的三個項目則為「密封包裝食品價格」、「熱熟食多樣性」、「熱熟食價格」。

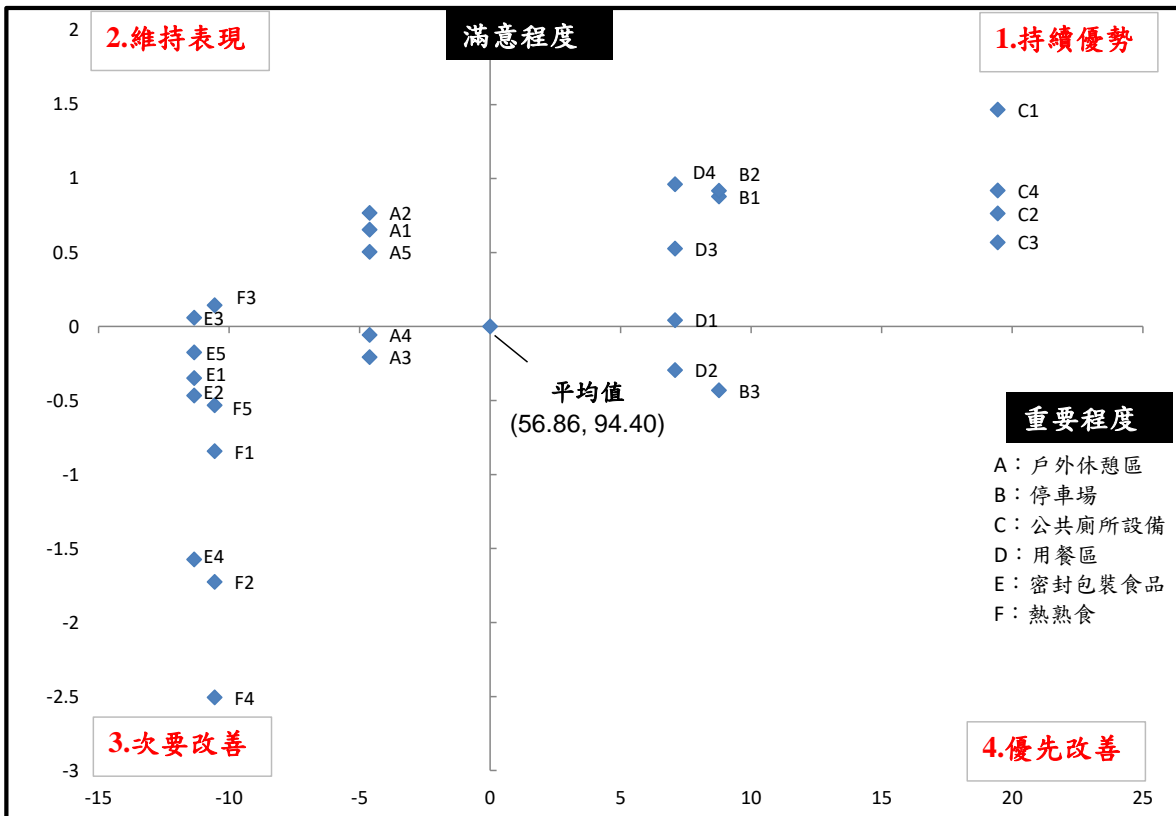


圖 5-11-10：古坑服務區管理矩陣

表 5-11-10：古坑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	C1 公共廁所整體滿意度	76.31	1	95.87	1
	D4 用餐區清潔度	63.95	3	95.36	2
	C4 洗手台清潔度	76.31	1	95.32	3
	B2 停車場清潔	65.64	2	95.32	3
	B1 停車場整體	65.64	2	95.28	5
	C2 廁間清潔度	76.31	1	95.17	6
	C3 廁間設備貼心度	76.31	1	94.97	9
	D3 用餐區服務人員儀容衛生	63.95	3	94.93	10
	D1 用餐區整體	63.95	3	94.44	14
維持表現	A2 戶外休憩區景觀布置	52.25	4	95.17	6
	A1 戶外休憩區整體	52.25	4	95.06	8
	A5 戶外休憩區清潔度	52.25	4	94.91	11
	F3 熱熟食衛生	46.32	5	94.55	12
	E3 密封包裝食品衛生	45.54	6	94.46	13
次要改善	A4 戶外休憩區動線安排	52.25	4	94.34	15
	E5 密封包裝食品品質	45.54	6	94.23	16
	A3 戶外休憩區座椅安排	52.25	4	94.19	17
	E1 密封包裝食品整體	45.54	6	94.05	19
	E2 密封包裝食品多樣性	45.54	6	93.94	21
	F5 熱熟食品質	46.32	5	93.87	22
	F1 熱熟食整體	46.32	5	93.56	23
	E4 密封包裝食品價格	45.54	6	92.83	24
	F2 熱熟食多樣性	46.32	5	92.68	25
	F4 熱熟食價格	46.32	5	91.90	26
優先改善	D2 用餐區服務人員結帳速度	63.95	3	94.11	18
	B3 停車場行車引導及管理	65.64	2	93.97	20

古坑服務區之服務項目管理矩陣表現如下：

1. 持續優勢區

公共廁所整體滿意度、用餐區清潔度、洗手台清潔度、停車場清潔、停車場整體、廁間清潔度、廁間設備貼心度、用餐區服務人員儀容衛生及用餐區整體。上述項目是受訪者所關心的，需持續維持優勢表現。

2. 維持表現區

戶外休憩區景觀布置與環境美化、戶外休憩區整體、戶外休憩區清潔度、熱熟食衛生及密封包裝食品衛生。以上項目滿意度高，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」。

3. 次要改善區

戶外休憩區動線安排、密封包裝食品品質、戶外休憩區座椅安排、密封包裝食品整體、密封包裝食品多樣性、熱熟食品質、熱熟食整體、密封包裝食品價格、熱熟食多樣性及熱熟食價格。以上項目受訪者的滿意度及重視度均較低，應設法了解受訪者是否不重視這些項目，或是認知度較低。

4. 優先改善區

用餐區服務人員結帳速度及停車場行車引導及管理，以上項目為受訪者關心，但滿意度（表現）相對較落後者，應為服務區提升服務品質最重視之項目，同時，改善此區域品質對提升亦有最大之正面影響。

(五) 古坑服務區歷年比較

在歷年比較方面，使用由 105 年至 110 年均有詢問之問項（共 31 項）進行整體服務項目平均分數計算。與前期（109 年下半年）調查結果相較，古坑服務區整體服務項目平均分數減少 3.90 分；若與去年同期（109 上半年）分數比較，分數也減少 2.64 分。自 105 年至今，從趨勢圖可知從 105 年下半年起大致呈現穩定成長趨勢（除 107 年上半年分數較高外），整體維持在 92 分以上的高水準表現，本次調查分數則是下滑至 94.24 分。（全部 46 項平均分數為 94.48 分¹⁰⁰）

表 5-11-11：古坑服務區整體服務項目平均分數歷年比較

古坑服務區整體服務品質平均評分												
105 年 上半年 (1)	105 年 下半年 (2)	106 年 上半年 (3)	106 年 下半年 (4)	107 年 上半年 (5)	107 年 下半年 (6)	108 年 上半年 (7)	108 年 下半年 (8)	109 年 上半年 (9)	109 年 下半年 (10)	110 年 (11)	前期 比較 (11)- (10)	同期 比較 (11)- (9)
94.91	89.42	92.16	93.20	97.14	94.22	94.87	96.34	96.88	98.14	94.24	-3.90	-2.64

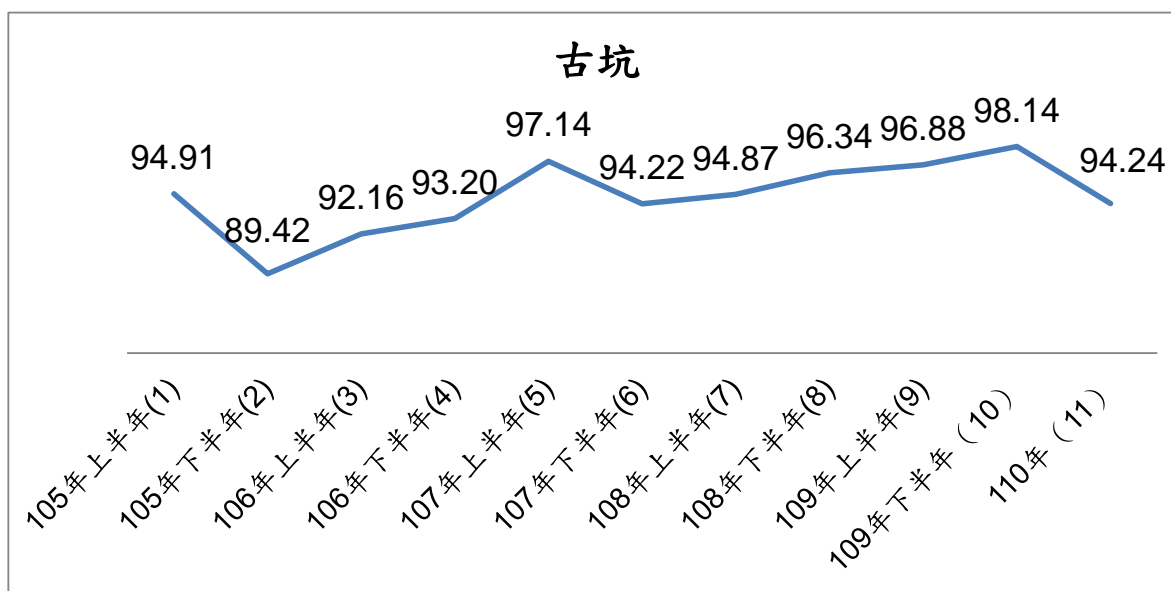


圖 5-11-11：古坑服務區趨勢圖

¹⁰⁰ 不包括 ePARKING 停車導引滿意度、ePARKING 停車協尋滿意度、免治馬桶滿意度等三個項目。

(六) 古坑服務區分數比較 (110年與109年平假日比較)

表 5-11-12：古坑服務區 110 年與 109 年平假日分數比較

類別	項目	110年整體	109上半年平日 (1)	109下半年假日 (2)	110年平日 (3)	110年假日 (4)	平日分數差距 (3)-(1)	假日分數差距 (4)-(2)
戶外休憩區	戶外休憩區整體滿意程度	95.06	97.23	98.87	94.22	95.91	-3.01	-2.96
	戶外休憩區景觀布置與環境美化	95.17	97.62	98.15	94.74	95.61	-2.88	-2.54
	戶外休憩區座椅安排	94.19	96.93	97.85	93.56	94.85	-3.38	-3.00
	戶外休憩區動線安排	94.34	96.73	98.05	93.70	95.00	-3.03	-3.05
	戶外休憩區清潔度	94.91	96.44	98.15	94.44	95.38	-1.99	-2.77
停車場	停車場整體滿意程度	95.28	96.24	98.56	94.59	95.98	-1.65	-2.58
	停車場清潔滿意程度	95.32	96.44	97.03	95.11	95.53	-1.32	-1.50
	停車場行車引導及管理	93.97	95.35	98.05	93.48	94.47	-1.87	-3.58
公共廁所設備	公共廁所整體滿意程度	95.87	97.11	98.95	95.71	96.03	-1.41	-2.92
	廁間清潔度	95.17	97.11	98.64	94.56	95.79	-2.56	-2.85
	廁間設備貼心度	94.97	96.92	98.43	94.02	95.95	-2.89	-2.48
	洗手台清潔度	95.32	96.62	98.43	94.87	95.79	-1.75	-2.64
用餐區	用餐區整體滿意程度	94.44	96.84	98.74	93.45	95.57	-3.38	-3.17
	用餐區服務人員結帳速度	94.11	96.94	97.36	93.09	95.26	-3.85	-2.10
	用餐區服務人員儀容衛生	94.93	97.14	98.39	94.27	95.67	-2.87	-2.72
	用餐區清潔度	95.36	97.04	98.39	95.09	95.67	-1.95	-2.72
密封包裝食品	密封包裝食品整體滿意程度	94.05	96.73	98.83	93.15	95.09	-3.57	-3.74
	密封包裝食品多樣性	93.94	97.08	97.81	92.83	95.22	-4.25	-2.59
	密封包裝食品衛生	94.46	97.89	99.12	93.26	95.85	-4.63	-3.27
	密封包裝食品價格	92.83	97.31	96.93	91.41	94.47	-5.90	-2.46
	密封包裝食品品質	94.23	97.43	98.98	93.15	95.47	-4.27	-3.51
熱熟食	熱熟食整體滿意程度	93.56	96.51	98.39	92.44	94.78	-4.07	-3.61
	熱熟食多樣性	92.68	95.56	95.78	90.95	94.57	-4.61	-1.21
	熱熟食衛生	94.55	97.57	98.88	93.83	95.33	-3.74	-3.55
	熱熟食價格	91.90	95.34	97.02	90.65	93.26	-4.70	-3.76
	熱熟食品質	93.87	95.87	97.27	93.23	94.57	-2.64	-2.70
其他服務滿意度	服務區賣場指引標示	94.64	98.65	98.56	93.49	95.85	-5.16	-2.71
	無線上網	96.09	97.93	98.43	94.62	98.00	-3.31	-0.43
	服務台所提供的各項服務	94.95	98.59	99.08	94.18	95.71	-4.41	-3.37
	服務台人員服務態度	94.58	98.84	99.44	93.50	96.84	-5.34	-2.60
	銷售人員服務態度	95.73	98.45	99.01	94.53	96.91	-3.92	-2.10
	哺集乳室	90.00	98.00	97.81	90.77	88.00	-7.23	-9.81
	駕駛人休息室		97.44	98.06				
	漂書站		97.66	98.11				
	胎紋胎壓檢測儀器借用服務	90.00	97.89	98.53	85.00	100.00	-12.89	1.47
	行動支付便利性分數	96.57	97.88	98.42	93.33	98.26	-4.54	-0.16
	友善環境設施完整度分數	93.75	98.02	99.18	93.26	94.24	-4.76	-4.94

(七) 古坑服務區未來期待新增服務意見彙整

本次調查共有 5 位受訪者明確表達意見，分別各有 1 位受訪者希望「加強銷售人員的員工訓練」、「希望增加手搖飲」、「增設手機充電設備」、「增加停車場遮蔭處」及「增設戶外用餐區」。

表 5-11-13：古坑服務區未來期待新增服務

序號	意見與建議	次數
	未來期待服務區新增之服務	
1	銷售人員的員工訓練需要加強	1
2	希望可有手搖飲	1
3	手機充電設備	1
4	停車格的樹葉太少，車曬得好燙	1
5	戶外用餐區	1

(八) 古坑服務區分析小結

110 年度調查，古坑服務區整體服務項目平均分數為 94.24 分(共 31 項)，若與前期調查結果相較，平均分數減少 3.90 分，與去年同期調查結果相較，平均分數也減少 2.64 分。下表為古坑服務區各類別評比最高分及最低分的項目，以及矩陣分析須「優先改善」項目。

而根據下表可得知，古坑服務區各評比項目中，以「行動支付便利性」滿意度分數最高（96.57 分）；而分數最低的項目則為「哺集乳室」及「胎紋胎壓檢測儀器借用服務」（皆為 90.00 分）。

此外，經由矩陣分析後發現，古坑服務區優先改善的項目為「用餐區服務人員結帳速度」及「停車場行車引導及管理」，上述項目為民眾評比重要度高，但滿意度相對較低分之服務項目，建議服務區後續可針對以上項目持續進行加強。

表 5-11-14：古坑服務區分析小結

服務項目滿意度評比						
評比類別	最高分項目			最低分項目		
	項目	分數	正面評價 (%)	項目	分數	正面評價 (%)
各項設施滿意度	公共廁所整體	95.87	99.42%	熱熟食整體	93.56	96.10%
戶外休憩區	景觀布置與環境美化	95.17	98.31%	座椅安排	94.19	97.38%
停車場	清潔度	95.32	98.31%	行車引導及管理	93.57	96.82%
公共廁所設備	洗手台清潔度	95.32	98.83%	廁間設備貼心度	94.97	98.25%
用餐區	清潔度	95.36	97.83%	服務人員結帳速度	94.11	97.10%
密封包裝食品	衛生	94.46	97.08%	價格	92.83	94.75%
熱熟食	衛生	94.55	97.66%	價格	91.90	92.99%
其他服務設施	行動支付便利性	96.57	97.14%	哺集乳室 胎紋胎壓檢測儀器 借用服務	90.00	94.44% 83.33%
防疫應變作為	配合政府防疫政策， 要求進入大廳者一律 配戴口罩	95.77	98.31%	賣場結帳區，地上 標示安全距離措施	95.09	97.94%
矩陣分析						
優先改善項目 (重要度高、滿意度低)		用餐區服務人員結帳速度、停車場行車引導及管理				

十二、東山服務區¹⁰¹

(一) 各服務項目滿意度分數評比

1. 各項設施滿意度評分

東山服務區評比項目中，「防疫應變作為」整體（93.46 分）滿意度分數最高，其他項目分數依序為「停車場」整體滿意度（92.71 分）、「公共廁所」整體滿意度（92.48 分）、「戶外休憩區」整體滿意度（92.27 分）、「密封包裝食品」整體滿意度（91.46 分）、「用餐區」整體滿意度（91.19 分），分數較落後的項目為「熱熟食」整體滿意度（90.79 分）。

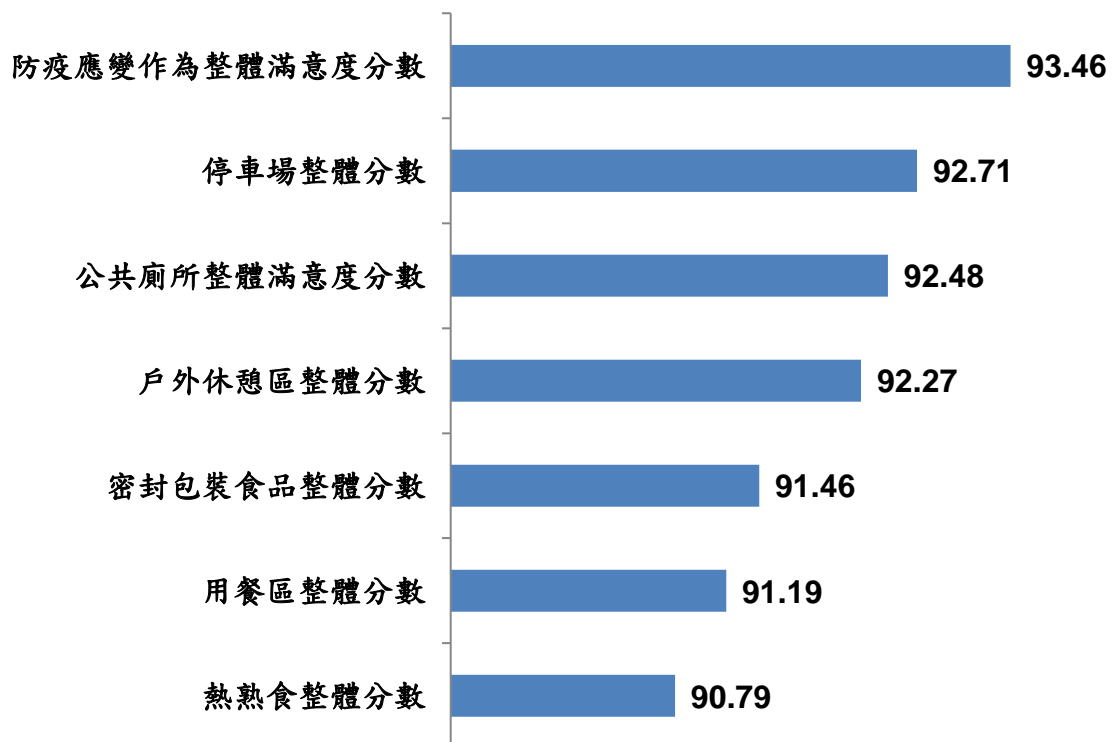


圖 5-12-1：東山服務區各項設施滿意度分數

2. 戶外休憩區

東山服務區戶外休憩區整體滿意度分數為 92.27 分。在此項類別中，「戶外休憩區景觀布置與環境美化」得到的分數最高（91.78 分），其次依序為「戶外休憩區清潔度」（91.67 分）及「戶外休憩區動線安排」（91.52 分），而滿意度較落後的項目為「戶外休憩區座椅安排」（90.48 分）。

¹⁰¹ 東山服務區是在疫情降級(8/3)之後進行訪問，110 年 8 月 17 日至 110 年 10 月 30 日進行坐式馬桶增設免治馬桶座工程。

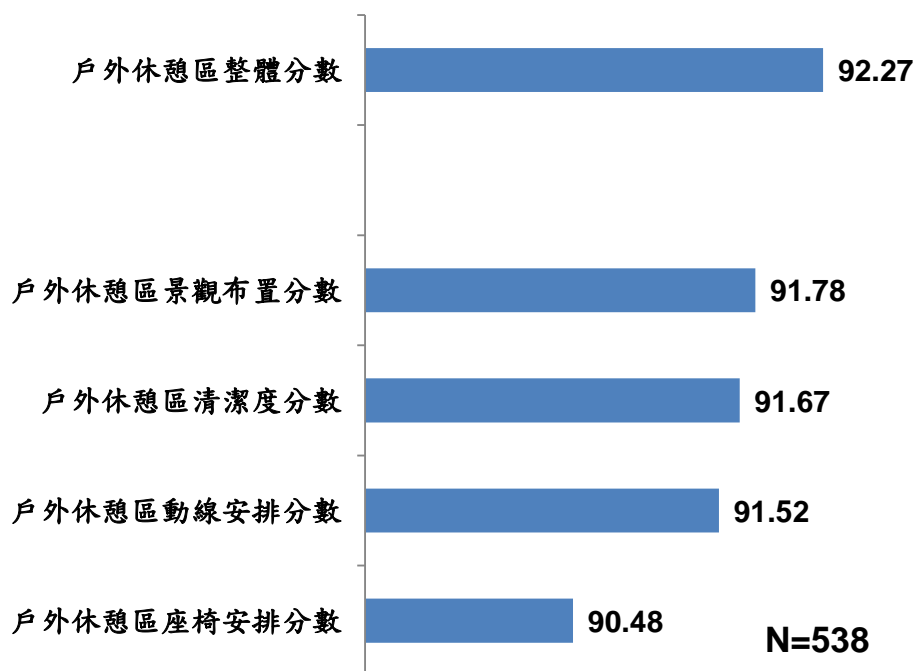


圖 5-12-2：東山服務區戶外休憩區各分項滿意度分數

3. 停車場

東山服務區停車場類別整體滿意度分數為 92.71 分，在此項類別中，「停車場清潔滿意程度」得到的分數最高（92.68 分），其次為「停車場行車引導及管理」（91.90 分），而「ePARKING 停車導引」（90.78 分）與「ePARKING 停車協尋」（90.74 分）分數較低。

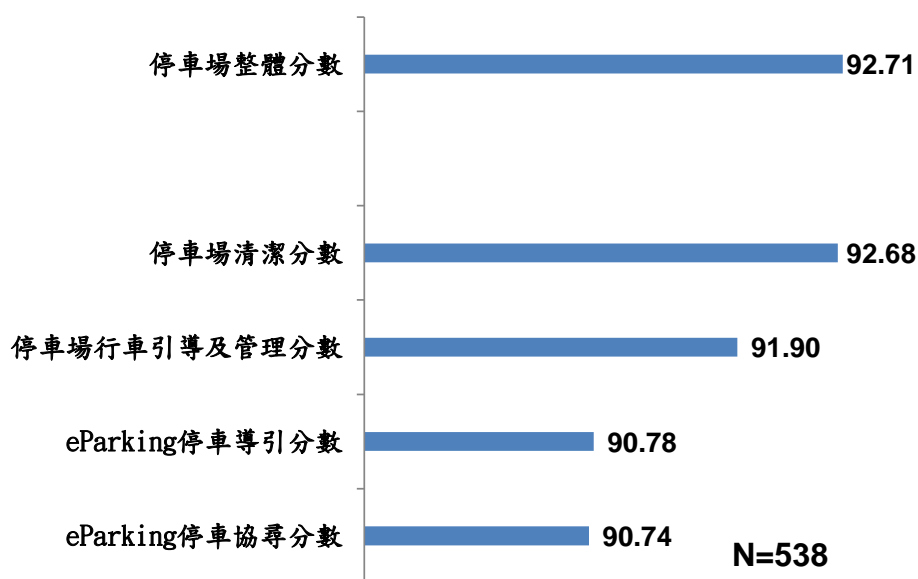


圖 5-12-3：東山服務區停車場各分項滿意度分數

4. 公共廁所設備¹⁰²

在公共廁所設備類別中，東山服務區本次受訪曾使用公共廁所的受訪者共有 524 位，整體滿意度分數為 92.48 分。在各項目評比中，滿意度最高的項目為「洗手台清潔度」（92.56 分），其次是「廁間設備貼心度」（92.37 分）滿意度相對較低的項目是「廁間清潔度」（91.76 分）。另分別針對有使用男女生廁所者，計算其對於公共廁所整體滿意度，男廁整體滿意度為 93.14 分，女廁整體滿意度為 91.50 分，兩者分數經檢定後無顯著差異。

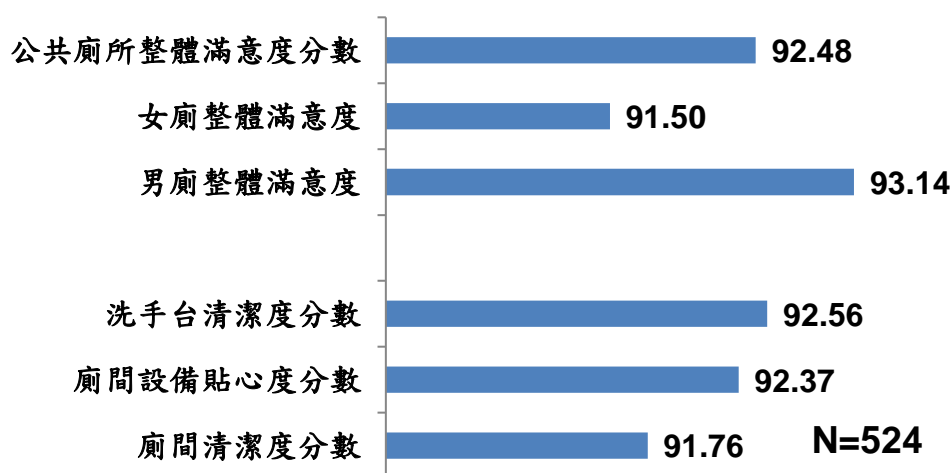


圖 5-12-4：東山服務區公共廁所各分項滿意度分數

5. 用餐區

東山服務區本次受訪曾使用用餐區的受訪者共有 486 位，整體滿意度分數為 91.19 分。在各項目評比中，滿意度分數最高的項目為「用餐區服務人員儀容衛生」（92.39 分），其次是「用餐區服務人員結帳速度」（91.93 分），最低分項目為「用餐區清潔度」（90.91 分）。

¹⁰² 東山服務區在 110 年 8 月 17 日至 110 年 10 月 30 日進行坐式馬桶增設免治馬桶座工程。

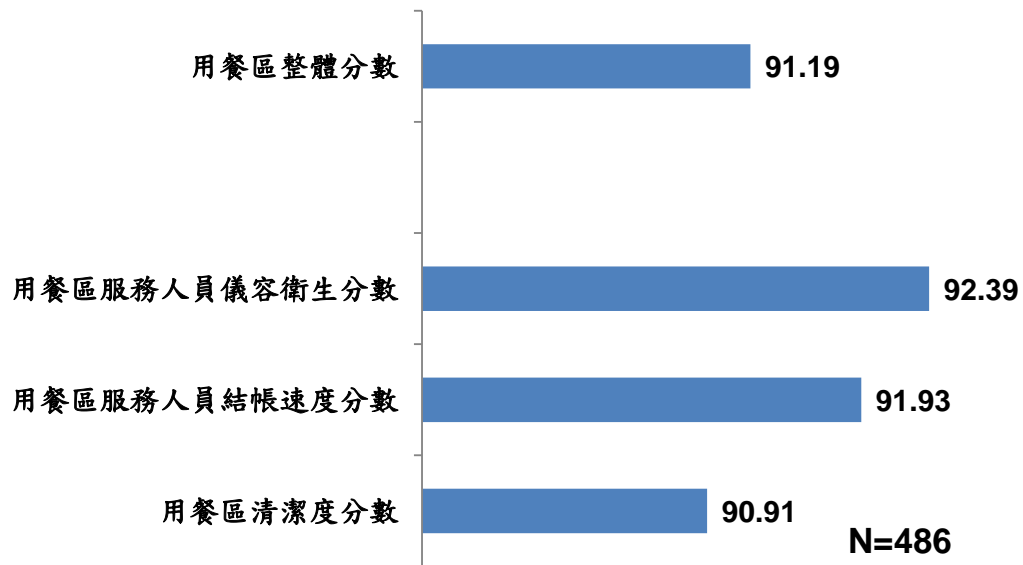


圖 5-12-5：東山服務區用餐區各分項滿意度分數

6. 密封包裝食品整體滿意度

東山服務區本次受訪曾購買密封包裝食品的受訪者共有 412 位，密封包裝食品整體滿意度分數為 91.46 分。在密封包裝食品各項目評比中，滿意度最高的項目為「密封包裝食品品質」（92.18 分），其次為「密封包裝食品衛生」（92.04 分）及「密封包裝食品多樣性」（91.99 分），而分數較為落後的項目則為「密封包裝食品價格」（90.00 分）。

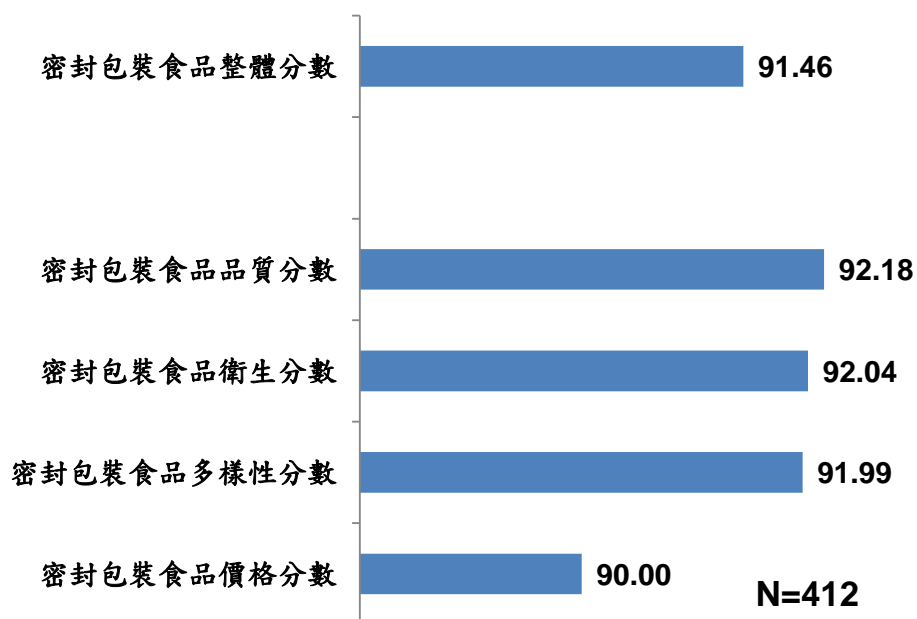


圖 5-12-6：東山服務區密封包裝食品滿意度分數

7. 熱熟食整體滿意度

東山服務區本次受訪曾購買熱熟食的受訪者共有 445 位，熱熟食整體滿意度分數為 90.79 分。在此項目中，「熱熟食衛生」滿意度分數最高(90.79 分)，其次為「熱熟食品質」(89.39 分)及「熱熟食多樣性」(89.21 分)，而分數最低的項目則是「熱熟食價格」(87.78 分)。

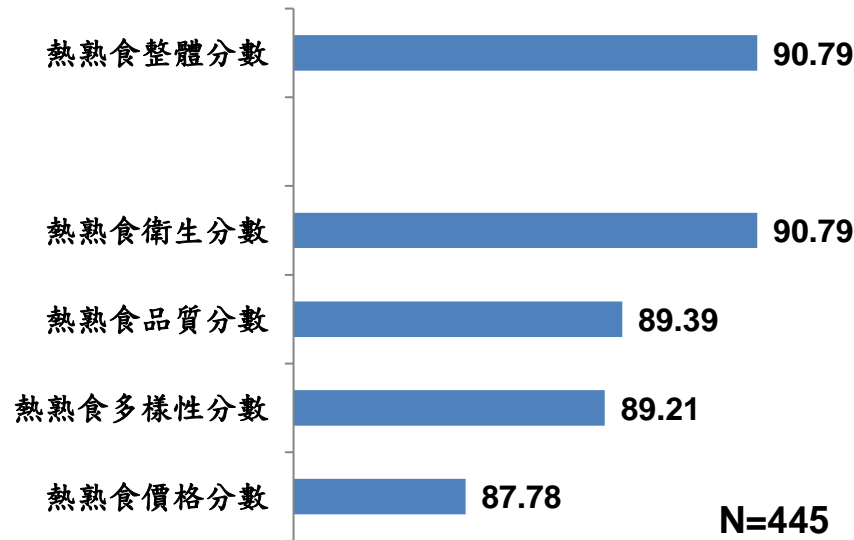


圖 5-12-7：東山服務區熱熟食滿意度分數

8. 其他服務設施¹⁰³

東山服務區曾使用其他服務設施的受訪者，對「服務台人員服務態度」滿意度分數最高(95.00 分)，其次依序為「服務台所提供的各項服務」(94.91 分)、「無線上網」(92.62 分)、「行動支付便利性」(92.53 分)、「胎紋胎壓檢測儀器借用服務」(92.50 分)、「服務區賣場內指引標示」(92.41 分)、「銷售人員服務態度」(92.35 分)、「哺集乳室」(92.22 分)，較為落後的項目為「友善環境設施完整度」(90.89 分)。

¹⁰³ 各服務區於 5/15 之後疫情期間，包括駕駛人休息室、漂書站、祈禱室、淋浴間、娃娃機、按摩椅、國道資訊補給站 DM 及路況查詢(觸碰式螢幕)皆暫時停止服務，因此 8 月之後訪問的駕駛人休息室和漂書站資料皆予以刪除。

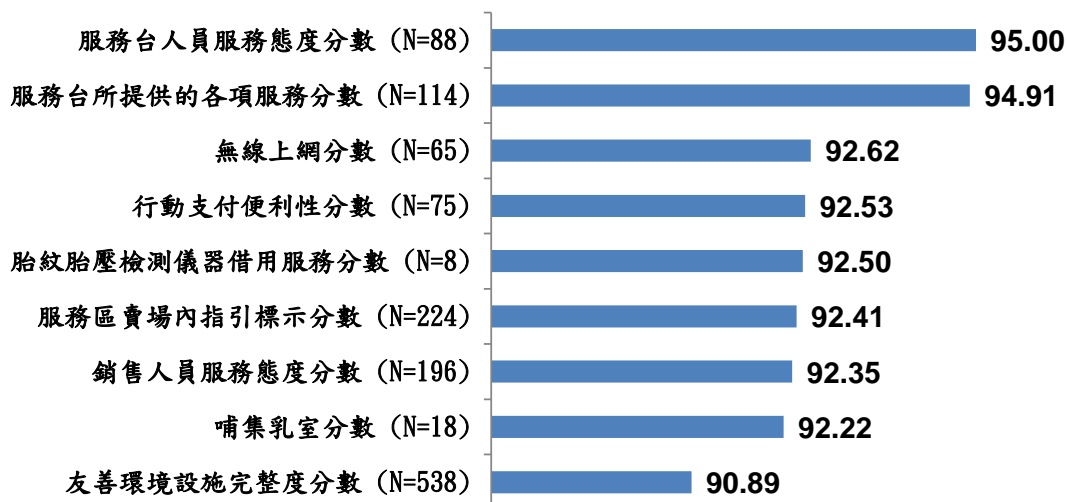


圖 5-12-8：東山服務區其他服務設施滿意度分數

9. 防疫應變作為

東山服務區受訪者中，對服務區防疫應變作為的整體滿意度分數為 93.46 分，各項防疫應變作為中，以「配合政府防疫政策，要求進入大廳者一律配戴口罩」滿意度分數最高（93.79 分），其次則為「服務大廳入口處提供乾洗液或 75%酒精供民眾自行洗手消毒」（93.64 分）及「服務區大廳統一管制用路人進出動線，進行全面體溫量測作業，並拒絕體溫超過 37.5 度者入內」、「服務區公共使用餐桌加設隔板或採行間隔座位，防止飛沫傳染」（皆為 93.16 分），再其次為「賣場結帳區，地上標示安全距離措施」（92.90 分）。

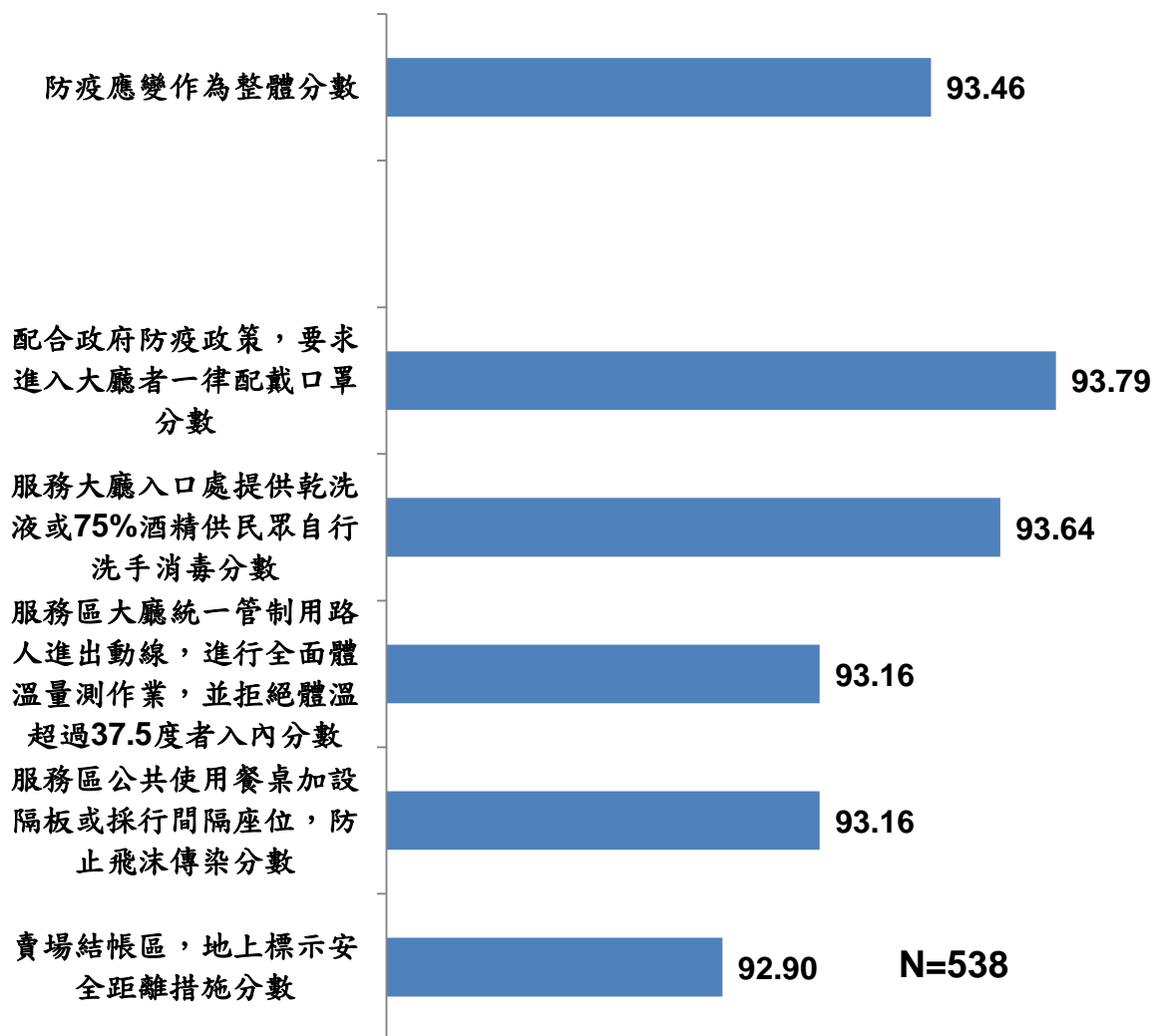


圖 5-12-9：東山服務區防疫應變作為滿意度分數

(二) 東山服務區滿意度評價分析

1. 戶外休憩區

在戶外休憩區類別中，近九成八的受訪者給予整體滿意程度正面評價（97.58%），2.42%受訪者認為尚可。至於各項目評比部分，正面評價最高的項目為「戶外休憩區景觀布置與環境美化」（97.03%），其次是「戶外休憩區動線安排」（96.10%）及「戶外休憩區清潔度」（95.72%），正面評價最低的項目則為「戶外休憩區座椅安排」（94.80%）。在負面評價方面，僅「戶外休憩區清潔度」（0.19%）及「戶外休憩區座椅安排」（0.37%）有負面評價。

各項目與基本資料進行交叉分析，並經由卡方檢定後可得知（詳見交叉分析表附表 13-1~13-5），身份（駕駛／乘客）對於「戶外休憩區景觀布置與環境美化」滿意度有顯著差異，其餘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：受訪者性別對於戶外休憩區各項目評價並無顯著影響。

在年齡方面：受訪者年齡對於戶外休憩區各項目評價並無顯著影響。

在教育程度方面：受訪者教育程度對戶外休憩區各項目評價無顯著影響。

表 5-12-1：東山服務區戶外休憩區評價分析

	很滿意	滿意	正面評價	尚可	不滿意	很不滿意	負面評價
	%						
	N=538						
戶外休憩區整體滿意程度	63.75%	33.83%	97.58%	2.42%			0.00%
戶外休憩區景觀布置與環境美化	61.90%	35.13%	97.03%	2.97%			0.00%
戶外休憩區動線安排	61.52%	34.57%	96.10%	3.90%			0.00%
戶外休憩區清潔度	62.83%	32.90%	95.72%	4.09%	0.19%		0.19%
戶外休憩區座椅安排	57.99%	36.80%	94.80%	4.83%	0.37%		0.37%

2. 停車場

停車場類別中，有近九成八的受訪者給予整體滿意程度正面評價（97.77%），2.23%受訪者認為尚可。在此類別各項目評比中，近九成八的受訪者給予「停車場清潔滿意程度」項目正面評價（97.77%），其次是「停車場行車引導及管理」（96.47%），至於「ePARKING 停車導引」及「ePARKING 停車協尋」滿意度相對較低（皆為 94.42%）。在負面評價方面，僅「停車場清潔滿意程度」及「停車場行車引導及管理」有負面評價（皆為 0.19%）。

各項目與基本資料進行交叉分析，並經由卡方檢定後可得知（詳見交叉分析表附表 13-6~13-10），身份（駕駛／乘客）對於「停車場整體」滿意度有顯著差異，其餘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：受訪者教育程度對於停車場各項目評價並無顯著影響。

表 5-12-2：東山服務區停車場評價分析

	很滿意	滿意	正面評價	尚可	不滿意	很不滿意	負面評價
	%						
	N=538						
停車場整體滿意程度	65.80%	31.97%	97.77%	2.23%			0.00%
停車場清潔滿意程度	65.80%	31.97%	97.77%	2.04%	0.19%		0.19%
停車場行車引導及管理	63.20%	33.27%	96.47%	3.35%	0.19%		0.19%
eParking 停車導引滿意度	59.48%	34.94%	94.42%	5.58%			0.00%
eParking 停車協尋滿意度	59.29%	35.13%	94.42%	5.58%			0.00%

3. 公共廁所設備¹⁰⁴

在公共廁所設備類別中，有近九成七的使用者給予整體滿意程度正面評價（96.95%），2.86%使用者認為尚可，0.19%有負面評價。其中有使用女生廁所者有 95.97%給予正面評價，有使用男生廁所者有 98.07%給予正面評價，兩者間經檢定無顯著差異。在此類別中，正面評價最高的項目為「廁間設備貼心度」（97.33%），其次為「洗手台清潔度」（96.76%）與「廁間清潔度」（95.99%）。在負面評價方面，除「洗手台清潔度」無負面評價之外，其餘各項目之負面評價介於 0.19%~0.38%之間。

各項目與基本資料進行交叉分析，並經由卡方檢定後可得知（詳見交叉分析表附表 13-11~13-14），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：受訪者性別對於公共廁所設備各項目評價並無顯著影響。

在年齡方面：受訪者年齡對於公共廁所設備各項目評價並無顯著影響。

在教育程度方面：受訪者教育程度對公共廁所設備各項目評價無顯著影響。

¹⁰⁴ 東山服務區在 110 年 8 月 17 日至 110 年 10 月 30 日進行坐式馬桶增設免治馬桶座工程。

表 5-12-3：東山服務區公共廁所設備評價分析

	很滿意	滿意	正面評價	尚可	不滿意	很不滿意	負面評價
	%						
	N=524						
公共廁所整體滿意程度	65.65%	31.30%	96.95%	2.86%	0.19%		0.19%
女廁整體滿意程度	61.90%	34.07%	95.97%	3.66%	0.37%		0.37%
男廁整體滿意程度	67.63%	30.43%	98.07%	1.93%			0.00%
廁間設備貼心度	64.69%	32.63%	97.33%	2.48%	0.19%		0.19%
洗手台清潔度	66.03%	30.73%	96.76%	3.24%			0.00%
廁間清潔度	63.17%	32.82%	95.99%	3.63%	0.38%		0.38%

4. 用餐區

用餐區類別整體滿意度中，有九成六的受訪者給予正面評價（96.30%），3.50%使用者認為尚可，0.21%有負面評價。在此類別中，正面評價比率最高的項目為「用餐區服務人員結帳速度」及「用餐區服務人員儀容衛生」（皆為 97.94%），其次是「用餐區清潔度」（93.83%）。在負面評價方面，此類別各項目之負面評價介於 0.21%~1.23%之間。

各項目與基本資料進行交叉分析，並經由卡方檢定後可得知（詳見交叉分析表附表 13-15~13-18），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：受訪者性別對於用餐區各項目評價並無顯著影響。

在年齡方面：受訪者年齡對於用餐區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用餐區各項目評價並無顯著影響。

表 5-12-4：東山服務區用餐區評價分析

	很滿意	滿意	正面評價	尚可	不滿意	很不滿意	負面評價
	%						
	N=486						
用餐區整體滿意度	59.88%	36.42%	96.30%	3.50%	0.21%		0.21%
用餐區服務人員結帳速度	61.93%	36.01%	97.94%	1.85%	0.21%		0.21%
用餐區服務人員儀容衛生	64.20%	33.74%	97.94%	1.85%	0.21%		0.21%
用餐區清潔度	62.14%	31.69%	93.83%	4.94%	1.03%	0.21%	1.23%

5. 密封包裝食品

在密封包裝食品類別的整體滿意度上，有九成九的購買者給予正面評價（99.03%），0.97%購買者認為尚可。在類別各項目評比中，正面評價比率最高者為「密封包裝食品品質」及「密封包裝食品多樣性」（皆為 98.30%），其次為「密封包裝食品衛生」（98.06%），正面評價比率較低者則為「密封包裝食品價格」（93.93%）。在負面評價方面，此類別各項目皆無負面評價。

各項目與基本資料進行交叉分析，並經由卡方檢定後可得知（詳見交叉分析表附表 13-19~13-23），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：受訪者性別對於密封包裝食品各項目評價並無顯著影響。

在年齡方面：受訪者年齡對於密封包裝食品各項目評價並無顯著影響。

在教育程度方面：受訪者教育程度對密封包裝食品各項目評價無顯著影響。

表 5-12-5：東山服務區密封包裝食品評價分析

	很滿意	滿意	正面評價	尚可	不滿意	很不滿意	負面評價
	%						
	N=412						
密封包裝食品整體滿意度	58.25%	40.78%	99.03%	0.97%			0.00%
密封包裝食品品質	62.62%	35.68%	98.30%	1.70%			0.00%
密封包裝食品多樣性	61.65%	36.65%	98.30%	1.70%			0.00%
密封包裝食品衛生	62.14%	35.92%	98.06%	1.94%			0.00%
密封包裝食品價格	56.07%	37.86%	93.93%	6.07%			0.00%

6. 熱熟食

熱熟食類別的整體滿意度，有近九成六的購買者給予正面評價（95.73%），4.27%購買者認為尚可。而熱熟食各項目評比中，正面評價比率最高的項目為「熱熟食衛生」（96.63%），其次為「熱熟食品質」（93.71%）及「熱熟食多樣性」（91.46%），正面評價比率較低的項目則為「熱熟食價格」（88.76%）。在負面評價方面，僅「熱熟食品質」及「熱熟食多樣性」有負面評價（皆為 0.22%）。

各項目與基本資料進行交叉分析，並經由卡方檢定後可得知（詳見交叉分析表附表 13-24~13-28），身份（駕駛／乘客）對於「熱熟食整體」滿意度有顯著差異，年齡對於「熱熟食價格」滿意度有顯著差異，其餘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：受訪者性別對於熱熟食各項目評價並無顯著影響。

在年齡方面：60歲以上對於「熱熟食價格」滿意度「尚可」顯著較高(29.4%)。

在教育程度方面：受訪者教育程度對於熱熟食各項目評價並無顯著影響。

表 5-12-6：東山服務區熱熟食評價分析

	很滿意	滿意	正面評價	尚可	不滿意	很不滿意	負面評價
	%						
	N=445						
熱熟食整體滿意度	58.20%	37.53%	95.73%	4.27%			0.00%
熱熟食衛生	57.30%	39.33%	96.63%	3.37%			0.00%
熱熟食品質	53.48%	40.22%	93.71%	6.07%	0.22%		0.22%
熱熟食多樣性	54.83%	36.63%	91.46%	8.31%	0.22%		0.22%
熱熟食價格	50.11%	38.65%	88.76%	11.24%			0.00%

7. 其他服務設施¹⁰⁵

在其他服務設施評比中，以「服務台所提供的各項服務」項目之正面評價比率最高（100.00%），其次依序為「銷售人員服務態度」（97.45%）、「服務區賣場內指引標示」（97.32%）、「服務台人員服務態度」（96.59%）、「友善環境設施完整度」（96.47%）、「哺集乳室」（94.44%）、「行動支付便利性」（92.00%）及「無線上網」（90.77%）；正面評價相對落後的項目則為「胎紋胎壓檢測儀器借用服務」（87.50%）。在負面評價方面，此類別各項目皆無負面評價。

各項目與基本資料進行交叉分析，並經由卡方檢定後可得知（詳見交叉分析表附表 13-29~13-39），身份（駕駛／乘客）對於「友善環境設施完整度」滿意度有顯著差異，其餘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：受訪者性別對於其他服務設施各項目評價並無顯著影響。

在年齡方面：受訪者年齡對於其他服務設施各項目評價並無顯著影響。

在教育程度方面：受訪者教育程度對其他服務設施各項目評價無顯著影響。

¹⁰⁵ 各服務區於 5/15 之後疫情期間，包括駕駛人休息室、漂書站、祈禱室、淋浴間、娃娃機、按摩椅、國道資訊補給站 DM 及路況查詢(觸碰式螢幕)皆暫時停止服務，因此 8 月之後訪問的駕駛人休息室和漂書站資料皆予以刪除。

表 5-12-7：東山服務區其他服務設施評價分析

	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	74.56%	25.44%	100.00%				0.00%	114
銷售人員服務態度	64.29%	33.16%	97.45%	2.55%			0.00%	196
服務區賣場內指引標示	64.73%	32.59%	97.32%	2.68%			0.00%	224
服務台人員服務態度	78.41%	18.18%	96.59%	3.41%			0.00%	88
友善環境設施完整度	57.99%	38.48%	96.47%	3.53%			0.00%	538
哺集乳室	66.67%	27.78%	94.44%	5.56%			0.00%	18
行動支付便利性	70.67%	21.33%	92.00%	8.00%			0.00%	75
無線上網	72.31%	18.46%	90.77%	9.23%			0.00%	65
胎紋胎壓檢測儀器借用服務	75.00%	12.50%	87.50%	12.50%			0.00%	8

8. 服務區防疫應變作為

防疫應變作為類別中，「服務區配合防疫政策執行防疫應變作為整體滿意度」有 98.33%受訪者給予正面評價，有 1.67%的受訪者認為表現尚可。各項防疫應變作為中以「配合政府防疫政策，要求進入大廳者一律配戴口罩」正面評價最高（98.33%），其次則為「服務大廳入口處提供乾洗液或 75%酒精供民眾自行洗手消毒」（98.14%）及「服務區公共使用餐桌加設隔板或採行間隔座位，防止飛沫傳染」、「服務區大廳統一管制用路人進出動線，進行全面體溫量測作業，並拒絕體溫超過 37.5 度者入內」（皆為 97.96%），再其次為「賣場結帳區，地上標示安全距離措施」（97.40%）。在負面評價方面，僅「賣場結帳區，地上標示安全距離措施」有負面評價（0.19%）。

各項目與基本資料進行交叉分析，並經由卡方檢定後可得知（詳見交叉分析表附表 13-40~13-45），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：受訪者性別對於防疫應變作為各項目評價並無顯著影響。

在年齡方面：受訪者年齡對於防疫應變作為各項目評價並無顯著影響。

在教育程度方面：受訪者教育程度對防疫應變作為各項目評價無顯著影響。

表 5-12-8：東山服務區防疫應變作為滿意度評價分析

	很滿意	滿意	正面評價	尚可	不滿意	很不滿意	負面評價
	%						
	N=538						
防疫應變作為整體滿意度	68.96%	29.37%	98.33%	1.67%			0.00%
配合政府防疫政策，要求進入大廳者一律配戴口罩	70.63%	27.70%	98.33%	1.67%			0.00%
服務大廳入口處提供乾洗液或 75%酒精供民眾自行洗手消毒	70.07%	28.07%	98.14%	1.86%			0.00%
服務區公共使用餐桌加設隔板或採行間隔座位，防止飛沫傳染	67.84%	30.11%	97.96%	2.04%			0.00%
服務區大廳統一管制用路人進出動線，進行全面體溫量測作業，並拒絕體溫超過 37.5 度者入內	67.84%	30.11%	97.96%	2.04%			0.00%
賣場結帳區，地上標示安全距離措施	67.29%	30.11%	97.40%	2.42%	0.19%		0.19%

(三) 意見與建議彙整

以下為 110 年度調查中，於東山服務區填答問卷之民眾，共有 12 位受訪者對該服務區各項目不滿意而提出之意見與建議，依各類別項目彙整如下：

表 5-12-9：東山服務區意見與建議

序號	意見與建議	次數
	1.戶外休憩區	
1	位置整潔及座椅妥善度須加強 (8/22, 11:06)	1
2	用餐桌面清理速度慢 (8/20, 12:05)	1
	2.停車場	
1	車位指示燈與實際車位數量不符 (8/21, 17:00)	1
2	垃圾多 (9/8, 14:28)	1
	3.公共廁所	
1	很多廁所未清潔 (8/19, 12:00)	1
2	沒有衛生紙地上都是尿跟水 (8/21, 11:26)	1
	4.用餐區	
1	桌面沒清理 (8/20, 12:05) 清潔人員未擦拭桌面(尚可見食物殘渣,屑屑) (8/20, 14:03) 桌面殘留食物的醬汁 (8/20, 16:30) 座位太髒 (8/21, 10:06) 桌上還有汙漬 (8/21, 10:28) 餐具凌亂無人收拾 (8/22, 13:47)	6
	6.熱熟食	
1	廠商建議多一點 (8/19, 13:29)	1
2	米糕不好吃 (8/20, 12:05)	1

(四) 東山服務區重要度與滿意度分析排序暨管理矩陣

本次調查發現，東山服務區的 6 大類、26 項服務項目（不包含其他服務設施項目），依重要度分析發現，6 大類重要程度排名分別為公共廁所設備、停車場、用餐區、戶外休憩區、熱熟食、密封包裝食品。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「停車場整體」、「停車場清潔」及「洗手台清潔度」。而最不滿意的三個項目分別為「熱熟食品質」、「熱熟食多樣性」以及「熱熟食價格」。

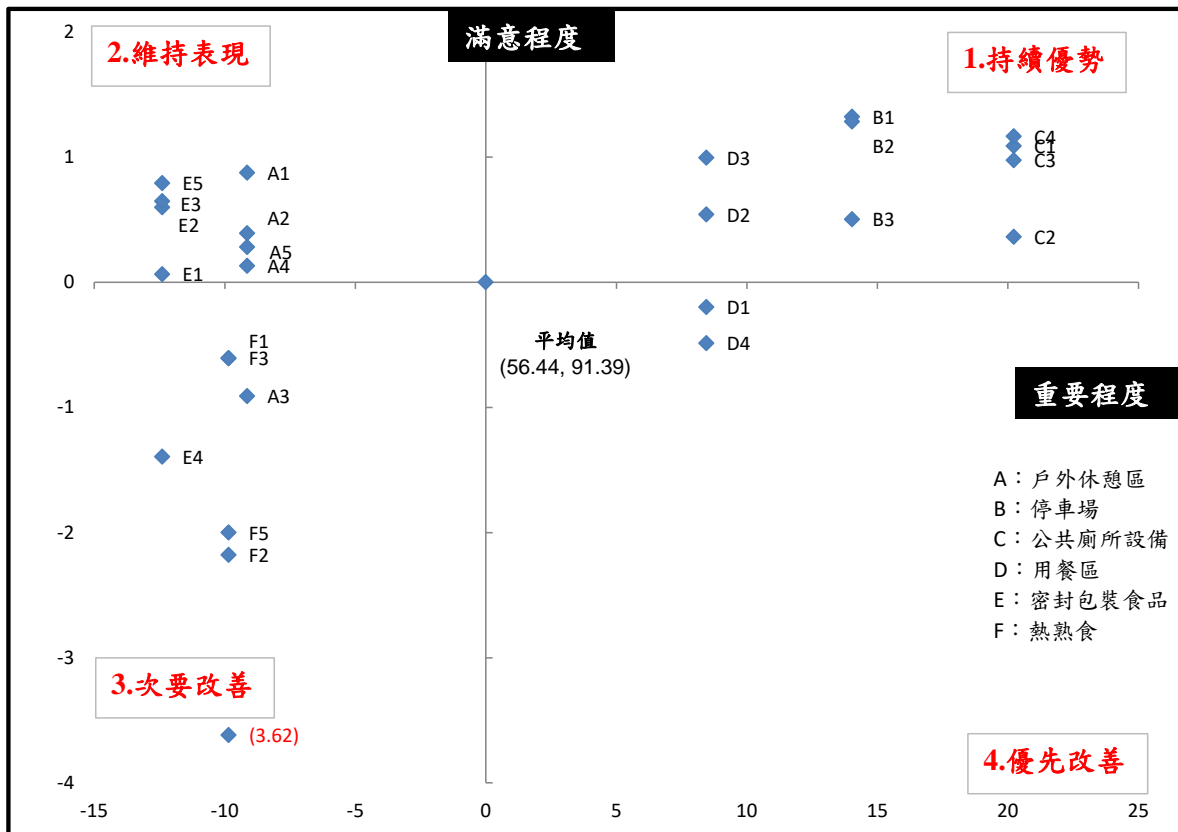


圖 5-12-10：東山服務區管理矩陣

表 5-12-10：東山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	B1 停車場整體	70.48	2	92.71	1
	B2 停車場清潔	70.48	2	92.68	2
	C4 洗手台清潔度	76.67	1	92.56	3
	C1 公共廁所整體滿意度	76.67	1	92.48	4
	D3 用餐區服務人員儀容衛生	64.90	3	92.39	5
	C3 廁間設備貼心度	76.67	1	92.37	6
	D2 用餐區服務人員結帳速度	64.90	3	91.93	11
	B3 停車場行車引導及管理	70.48	2	91.90	12
	C2 廁間清潔度	76.67	1	91.76	14
維持表現	A1 戶外休憩區整體	47.30	4	92.27	7
	E5 密封包裝食品品質	44.05	6	92.18	8
	E3 密封包裝食品衛生	44.05	6	92.04	9
	E2 密封包裝食品多樣性	44.05	6	91.99	10
	A2 戶外休憩區景觀布置	47.30	4	91.78	13
	A5 戶外休憩區清潔度	47.30	4	91.67	15
	A4 戶外休憩區動線安排	47.30	4	91.52	16
	E1 密封包裝食品整體	44.05	6	91.46	17
次要改善	F1 熱熟食整體	46.59	5	90.79	20
	F3 熱熟食衛生	46.59	5	90.79	20
	A3 戶外休憩區座椅安排	47.30	4	90.48	22
	E4 密封包裝食品價格	44.05	6	90.00	23
	F5 熱熟食品質	46.59	5	89.39	24
	F2 熱熟食多樣性	46.59	5	89.21	25
	F4 熱熟食價格	46.59	5	87.78	26
優先改善	D1 用餐區整體	64.90	3	91.19	18
	D4 用餐區清潔度	64.90	3	90.91	19

東山服務區之服務項目管理矩陣表現如下：

1. 持續優勢區

停車場整體、停車場清潔、洗手台清潔度、公共廁所整體滿意度、用餐區服務人員儀容衛生、廁間設備貼心度、用餐區服務人員結帳速度、停車場行車引導及管理及廁間清潔度。以上項目是受訪者重視，並且滿意度相對較高分之項目，需持續維持優勢表現。

2. 維持表現區

戶外休憩區整體、密封包裝食品品質、密封包裝食品衛生、密封包裝食品多樣性、戶外休憩區景觀布置與環境美化、戶外休憩區清潔度、戶外休憩區動線安排及密封包裝食品整體。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」。

3. 次要改善區

熱熟食整體、熱熟食衛生、戶外休憩區座椅安排、密封包裝食品價格、熱熟食品質、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。

4. 優先改善區

用餐區整體及用餐區清潔度。以上兩個項目為受訪者關心，但滿意度（表現）相對較落後者，應為服務區提升服務品質最重視之項目，同時，改善此區域品質對提升亦有最大之正面影響。

(五) 東山服務區歷年比較

在歷年比較方面，使用由 105 年至 110 年均有詢問之問項（共 31 項）進行整體服務項目平均分數計算，東山服務區的整體服務品質分數為 91.30 分。與前期（109 下半年）分數比較，分數上升 2.56 分，與去年同期（109 上半年）分數比較，分數上升 2.65 分。就整體趨勢來看，從 105 年至今，除 108 年下半年小幅下滑外，東山服務區滿意度呈現逐步上升的趨勢，本次來到 91.30 分的新高點。（全部 46 項平均分數為 91.68 分¹⁰⁶）

表 5-12-11：東山服務區整體服務項目平均分數歷年比較

東山服務區整體服務品質平均評分											
105 年 上半年 (1)	105 年 下半年 (2)	106 年 上半年 (3)	106 年 下半年 (4)	107 年 上半年 (5)	107 年 下半年 (6)	108 年 下半年 (7)	109 年 上半年 (8)	109 年 下半年 (9)	110 年 (10)	前期 比較 (10)- (9)	同期 比較 (10)- (8)
85.60	85.10	86.58	86.85	88.06	88.87	87.42	88.65	88.74	91.30	2.56	2.65

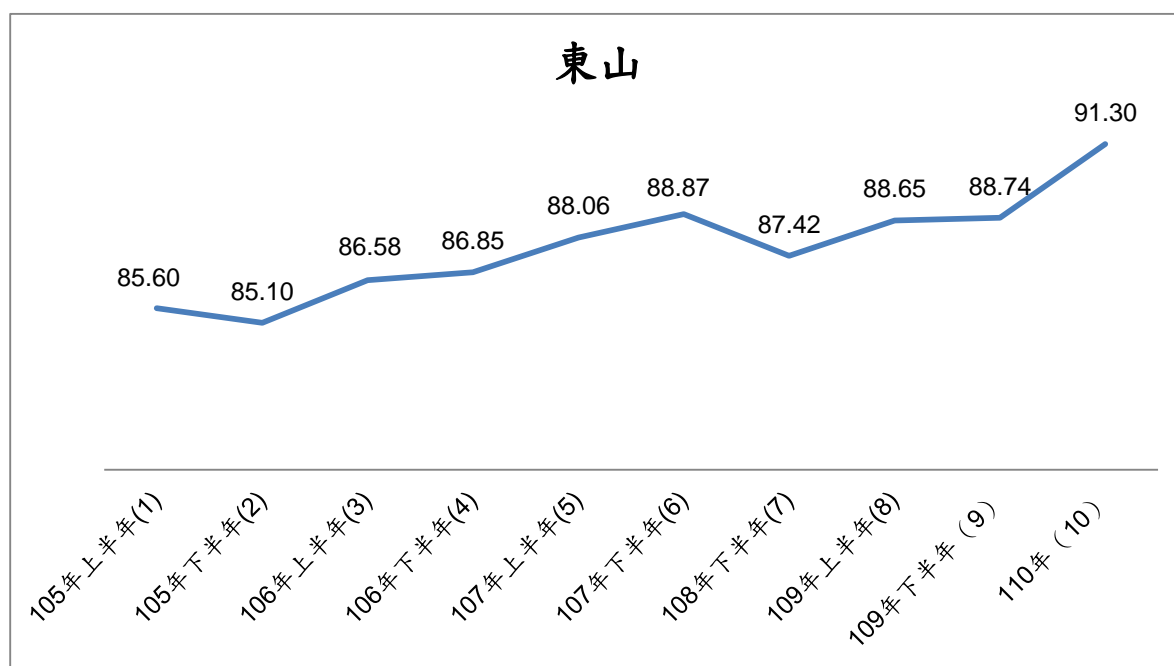


圖 5-12-11：東山服務區趨勢圖

¹⁰⁶ 不包括免治馬桶滿意度項目。

(六) 東山服務區分數比較 (110年與109年平假日比較)

表 5-12-12：東山服務區 110 年與 109 年平假日分數比較

類別	項目	110年整體	109上半年平日 (1)	109下半年假日 (2)	110年平日 (3)	110年假日 (4)	平日分數差距 (3)-(1)	假日分數差距 (4)-(2)
戶外休憩區	戶外休憩區整體滿意程度	92.27	89.29	90.71	92.34	92.19	3.05	1.48
	戶外休憩區景觀布置與環境美化	91.78	89.43	91.32	92.04	91.52	2.62	0.20
	戶外休憩區座椅安排	90.48	86.73	88.27	90.63	90.33	3.90	2.06
	戶外休憩區動線安排	91.52	87.54	89.83	91.82	91.23	4.28	1.40
	戶外休憩區清潔度	91.67	90.51	89.63	91.97	91.38	1.47	1.75
停車場	停車場整體滿意程度	92.71	90.17	89.90	92.71	92.71	2.54	2.81
	停車場清潔滿意程度	92.68	89.97	88.75	92.27	93.09	2.30	4.34
	停車場行車引導及管理	91.90	87.34	87.46	92.04	91.75	4.70	4.29
公共廁所設備	公共廁所整體滿意程度	92.48	90.88	88.92	93.03	91.94	2.15	3.02
	廁間清潔度	91.76	89.39	88.08	92.57	90.95	3.18	2.87
	廁間設備貼心度	92.37	89.26	88.64	93.33	91.41	4.08	2.77
	洗手台清潔度	92.56	89.73	89.41	93.26	91.86	3.53	2.45
用餐區	用餐區整體滿意程度	91.19	88.40	88.07	91.19	91.20	2.78	3.13
	用餐區服務人員結帳速度	91.93	88.03	87.20	92.12	91.76	4.09	4.56
	用餐區服務人員儀容衛生	92.39	90.48	89.60	92.71	92.08	2.23	2.48
	用餐區清潔度	90.91	90.26	87.78	91.02	90.80	0.76	3.02
密封包裝食品	密封包裝食品整體滿意程度	91.46	89.56	88.68	92.11	90.75	2.55	2.07
	密封包裝食品多樣性	91.99	88.57	88.49	92.68	91.26	4.10	2.77
	密封包裝食品衛生	92.04	90.66	90.19	92.86	91.16	2.20	0.97
	密封包裝食品價格	90.00	83.52	84.06	91.17	88.74	7.66	4.68
	密封包裝食品品質	92.18	89.01	89.25	92.86	91.46	3.85	2.21
熱熟食	熱熟食整體滿意程度	90.79	86.81	88.25	91.01	90.57	4.20	2.32
	熱熟食多樣性	89.21	85.95	86.90	90.28	88.19	4.33	1.29
	熱熟食衛生	90.79	89.40	88.10	91.65	89.96	2.25	1.86
	熱熟食價格	87.78	82.50	82.22	89.17	86.43	6.67	4.21
	熱熟食品質	89.39	86.12	87.30	90.83	88.02	4.70	0.72
其他服務滿意度	服務區賣場指引標示	92.41	90.27	90.93	94.26	90.46	3.99	-0.47
	無線上網	92.62	85.33	87.82	92.68	92.50	7.35	4.68
	服務台所提供的各項服務	94.91	90.00	92.52	96.18	93.04	6.18	0.52
	服務台人員服務態度	95.00	91.83	93.22	96.98	92.00	5.15	-1.22
	銷售人員服務態度	92.35	90.75	92.40	94.37	90.11	3.62	-2.29
	哺乳室	92.22	88.04	90.30	90.91	94.29	2.87	3.99
	駕駛人休息室		87.93	89.24				
	漂書站		85.71	89.43				
	胎紋胎壓檢測儀器借用服務	92.50	86.54	89.09	91.43	100.00	4.89	10.91
	行動支付便利性分數	92.53	89.04	91.60	93.21	90.91	4.16	-0.69
	友善環境設施完整度分數	90.89	91.18	92.41	92.04	89.74	0.87	-2.67

(七) 東山服務區未來期待新增服務意見彙整

本次調查共有 13 位受訪者明確表達意見，分別各有 2 位受訪者希望能「增加飲食種類（如麥當勞）」、「增加室內用餐區」及「廁所沖水建議採無接觸式（比照機場廁所模式）／感應洗手龍頭」，分別各有 1 位受訪者希望「小型手推車服務」、「增加按摩椅」、「停車場到販賣區希望有遮陽遮雨設施」、「冷氣可以強一點」、「增設書店」、「表演活動」及「增加行動支付 LINE pay」。

表 5-12-13：東山服務區未來期待新增服務

序號	意見與建議	次數
	未來期待服務區新增之服務	
1	增加飲食種類（如麥當勞）	2
2	增加室內用餐區	2
3	廁所沖水建議採無接觸式（比照機場廁所模式）／感應洗手龍頭	2
4	小型手推車服務	1
5	增加按摩椅	1
6	停車場到販賣區希望有遮陽遮雨設施	1
7	冷氣可以強一點	1
8	增設書店	1
9	表演活動	1
10	沒有行動支付 LINE pay	1

(八) 東山服務區分析小結

110 年度調查，東山服務區整體服務項目平均分數為 91.30 分(共 31 項)，若與前期調查結果相較，平均分數上升 2.56 分，與去年同期調查結果相較，平均分數也上升 2.65 分。下表為東山服務區各類別評比最高分及最低分的項目，以及矩陣分析須「優先改善」項目。

本次調查，東山服務區各評比項目中，以「服務台人員服務態度」滿意度分數最高(95.00 分)；而分數最低的項目則為「熱熟食價格」(87.78 分)。

此外，經由矩陣分析後發現，東山服務區優先改善的項目為「用餐區整體」以及「用餐區清潔度」，上述項目為民眾評比重要度高，但滿意度相對較低分之服務項目，建議服務區後續可針對以上項目持續進行加強。

表 5-12-14：東山服務區分析小結

服務項目滿意度評比						
評比類別	最高分項目			最低分項目		
	項目	分數	正面評價 (%)	項目	分數	正面評價 (%)
各項設施滿意度	防疫應變作為整體	93.46	98.33%	熱熟食整體	90.79	95.73%
戶外休憩區	景觀布置與環境美化	91.78	97.03%	座椅安排	90.48	94.80%
停車場	清潔度	92.68	97.77%	eParking 停車協尋	90.74	94.42%
公共廁所設備	洗手台清潔度	92.56	96.76%	廁間清潔度	91.76	95.99%
用餐區	服務人員儀容衛生	92.39	97.94%	清潔度	90.91	93.83%
密封包裝食品	品質	92.18	98.30%	價格	90.00	93.93%
熱熟食	衛生	90.79	96.63%	價格	87.78	88.76%
其他服務設施	服務台人員服務態度	95.00	96.59%	友善環境設施 完整度	90.89	96.47%
防疫應變作為	配合政府防疫政策， 要求進入大廳者一律 配戴口罩	93.79	98.33%	賣場結帳區，地上 標示安全距離措施	92.90	97.40%
矩陣分析						
優先改善項目 (重要度高、滿意度低)		用餐區整體、用餐區清潔度				

十三、 關廟服務區¹⁰⁷

(一) 各服務項目滿意度分數評比

1. 各項設施滿意度評分

關廟服務區整體評比項目中，「防疫應變作為」整體滿意度分數最高(89.80分)，其他項目滿意度分數依序為「停車場」整體滿意度(89.46分)、「密封包裝食品」整體滿意度(89.22分)、「公共廁所」整體滿意度(89.00分)、「熱熟食」整體滿意度(86.91分)、「戶外休憩區」整體滿意度(86.79分)、「用餐區」整體滿意度分數則最低(86.46分)。

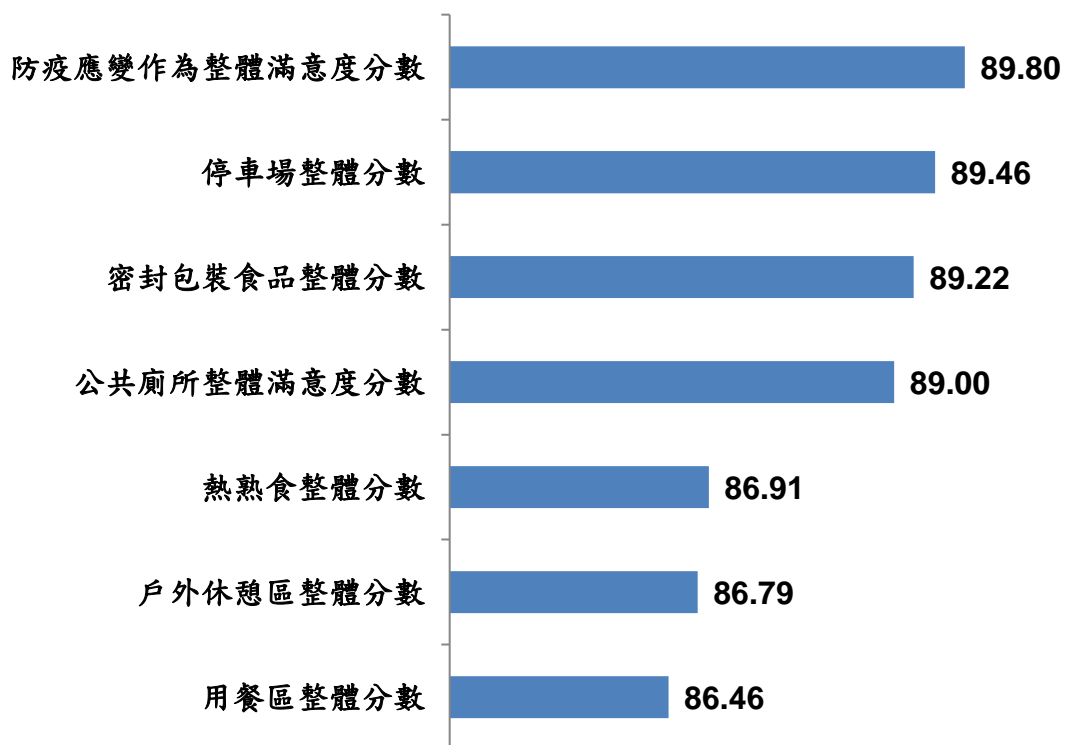


圖 5-13-1：關廟服務區各項設施滿意度分數

2. 戶外休憩區

關廟服務區戶外休憩區整體滿意度分數為 86.79 分。在此項類別中，「戶外休憩區清潔度」得到的分數最高(88.46分)，其次是「戶外休憩區景觀布置與環境美化」(86.05分)及「戶外休憩區動線安排」(85.42分)，而「戶外休憩區座椅安排」得分較低(85.27分)。

¹⁰⁷ 關廟服務區是在疫情降級(8/3)之後進行訪問，110年1月27日至110年11月30日進行服務區房舍修繕及地坪整修工程。

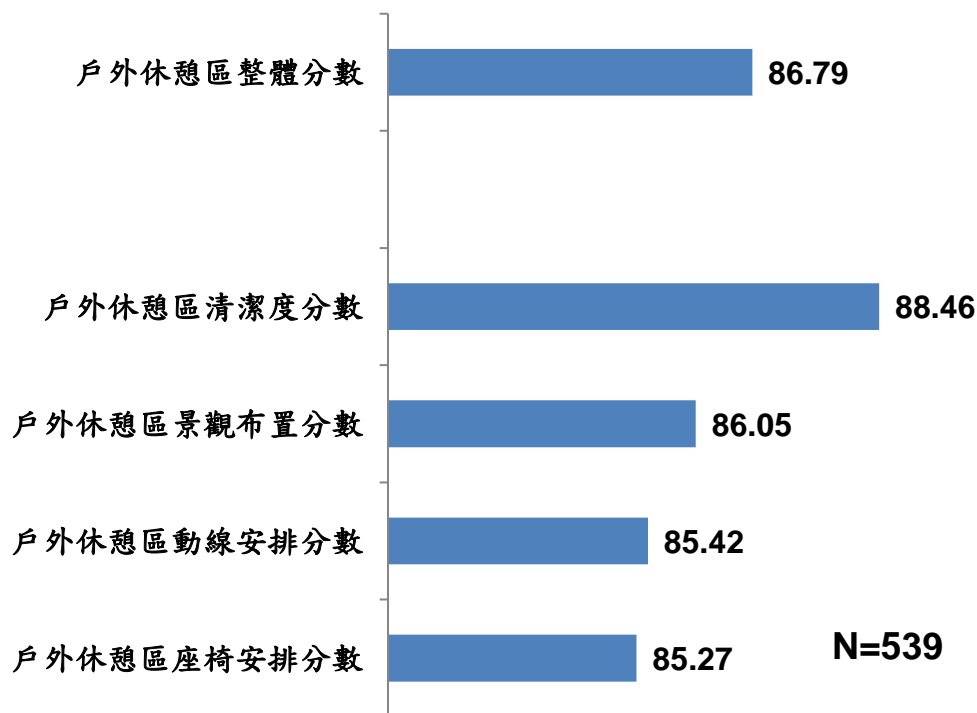


圖 5-13-2：關廟服務區戶外休憩區各分項滿意度分數

3. 停車場

在停車場類別中，關廟服務區的停車場整體滿意度分數為 89.46 分。「停車場清潔」滿意度分數為 89.68 分，高於「停車場行車引導及管理」的 88.13 分。

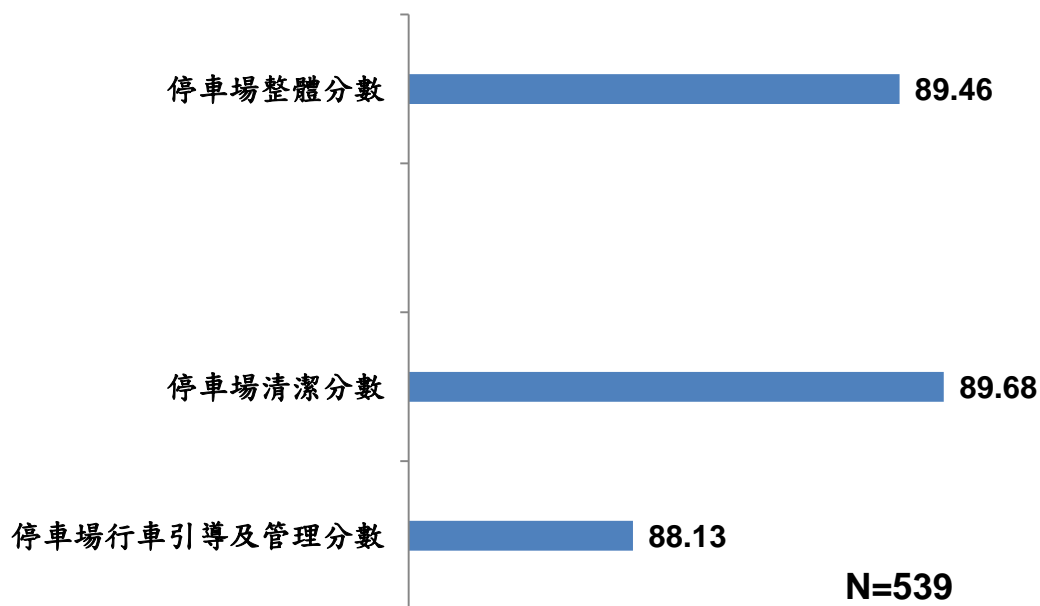


圖 5-13-3：關廟服務區停車場各分項滿意度分數

4. 公共廁所設備

在公共廁所設備類別中，關廟服務區本次受訪曾使用公共廁所的受訪者共有 520 位，整體滿意分數為 89.00 分。在此類別各項目評比中，滿意度分數最高的項目為「洗手台清潔度」（89.42 分），其次是「廁間清潔度」（89.04 分），最低的項目則是「廁間設備貼心度」（88.81 分）。另分別針對有使用男女生廁所者，計算其對於公共廁所整體滿意度，男廁整體滿意度為 89.58 分，女廁整體滿意度為 88.10 分，兩者分數經檢定後無顯著差異。

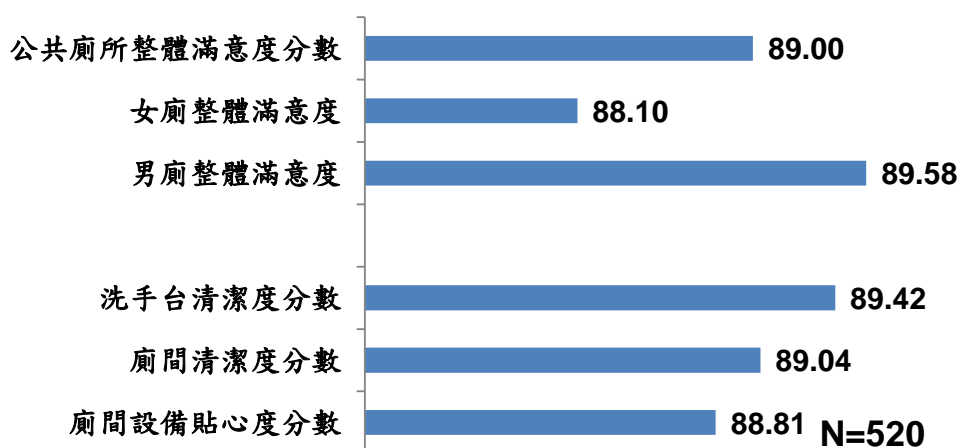


圖 5-13-4：關廟服務區公共廁所各分項滿意度分數

5. 用餐區

關廟服務區本次受訪曾使用用餐區的受訪者共有 390 位，用餐區之整體滿意度分數為 86.46 分。就用餐區分項來看，滿意度分數最高的項目為「用餐區清潔度」（89.03 分），其次依序為「用餐區服務人員儀容衛生」（88.67 分）以及「用餐區服務人員結帳速度」（87.79 分）。

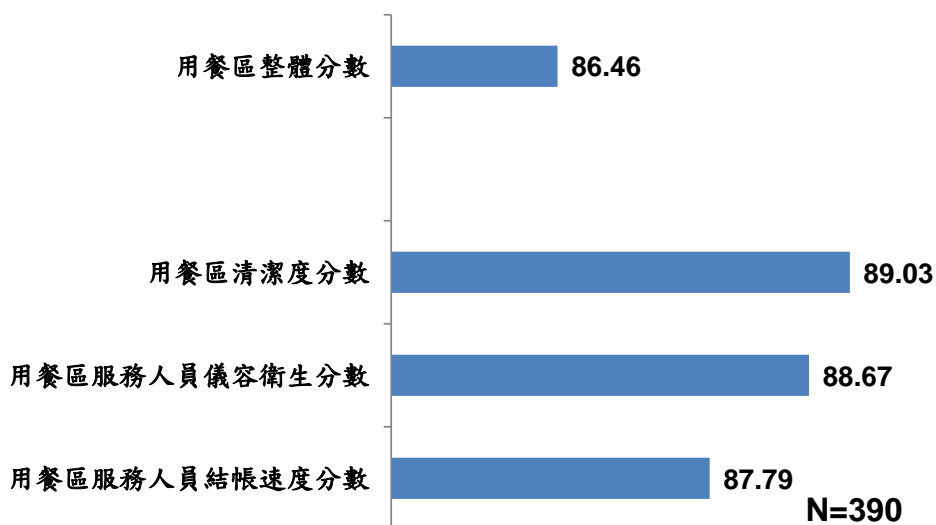


圖 5-13-5：關廟服務區用餐區各分項滿意度分數

6. 密封包裝食品整體滿意度

關廟服務區本次受訪曾購買密封包裝食品的受訪者共有 334 位，密封包裝食品之整體滿意度分數為 89.22 分。在此類別中，「密封包裝食品衛生」之滿意度分數最高（89.70 分），其次為「密封包裝食品品質」（89.04 分）及「密封包裝食品多樣性」（88.38 分），而分數較低的項目則為「密封包裝食品價格」（87.90 分）。

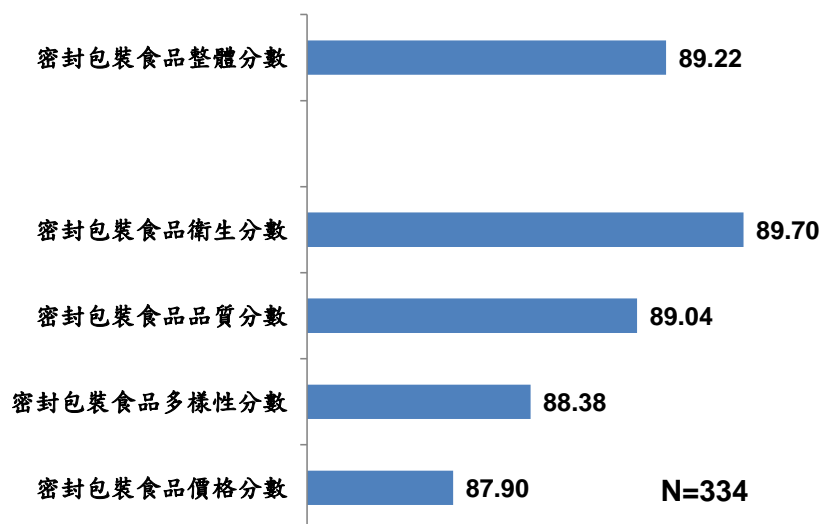


圖 5-13-6：關廟服務區密封包裝食品滿意度分數

7. 熱熟食整體滿意度

關廟服務區本次受訪曾購買熱熟食的受訪者共有 350 位，熱熟食之整體滿意度分數為 86.91 分。在此類別中，「熱熟食衛生」之滿意度分數最高（87.43 分），其次為「熱熟食品質」（86.57 分）及「熱熟食價格」（85.31 分），分數較為落後的項目則為「熱熟食多樣性」（83.60 分）。

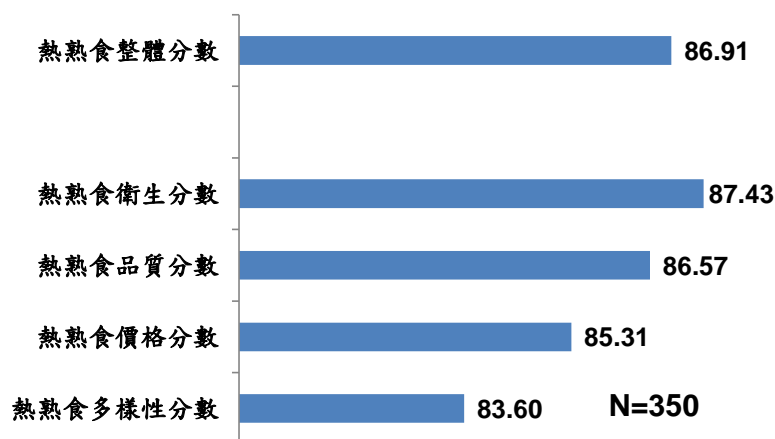


圖 5-13-7：關廟服務區熱熟食滿意度分數

8. 其他服務設施¹⁰⁸

關廟服務區有使用其他服務設施的受訪者，對「服務台人員服務態度」滿意度分數最高（94.64 分），其次依序為「行動支付便利性」（92.00 分）、「銷售人員服務態度」（91.85 分）、「服務台所提供的各項服務」（91.43 分）、「服務區賣場內指引標示」（91.39 分）、「無線上網」（89.68 分）、「友善環境設施完整度」（88.53 分）及「胎紋胎壓檢測儀器借用服務」（85.71 分），較為落後的服務項目則是「哺集乳室」（84.00 分）。

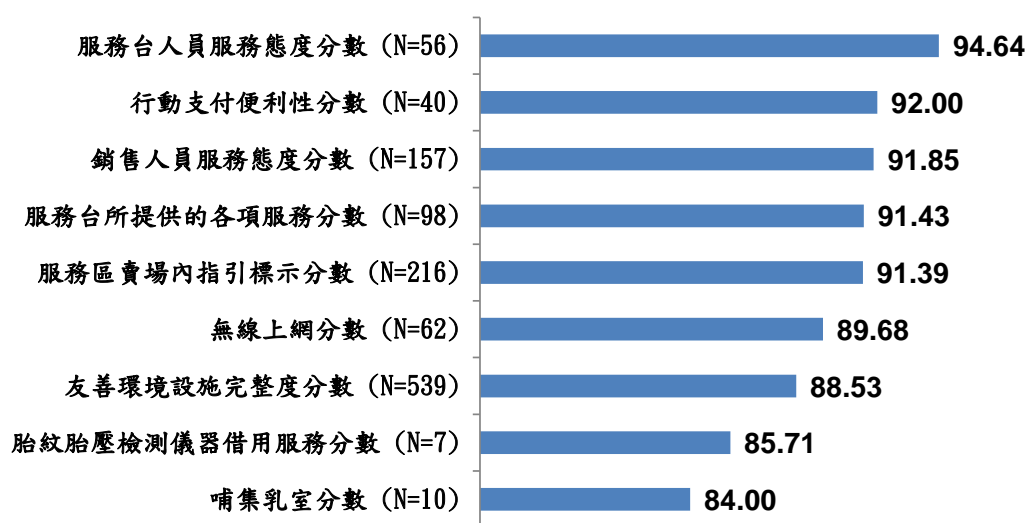


圖 5-13-8：關廟服務區其他服務設施滿意度分數

9. 防疫應變作為

關廟服務區受訪者中，對服務區防疫應變作為的整體滿意度分數為 89.80 分，各項防疫應變作為中，以「配合政府防疫政策，要求進入大廳者一律配戴口罩」滿意度分數最高（91.09 分），其次則為「服務大廳入口處提供乾洗液或 75%酒精供民眾自行洗手消毒」（90.95 分）及「服務區公共使用餐桌加設隔板或採行間隔座位，防止飛沫傳染」（90.50 分），再其次為「服務區大廳統一管制用路人進出動線，進行全面體溫量測作業，並拒絕體溫超過 37.5 度者入內」（89.94 分）及「賣場結帳區，地上標示安全距離措施」（89.54 分）。

¹⁰⁸ 各服務區於 5/15 之後疫情期間，包括駕駛人休息室、漂書站、祈禱室、淋浴間、娃娃機、按摩椅、國道資訊補給站 DM 及路況查詢(觸碰式螢幕)皆暫時停止服務，因此 8 月之後訪問的駕駛人休息室和漂書站資料皆予以刪除。

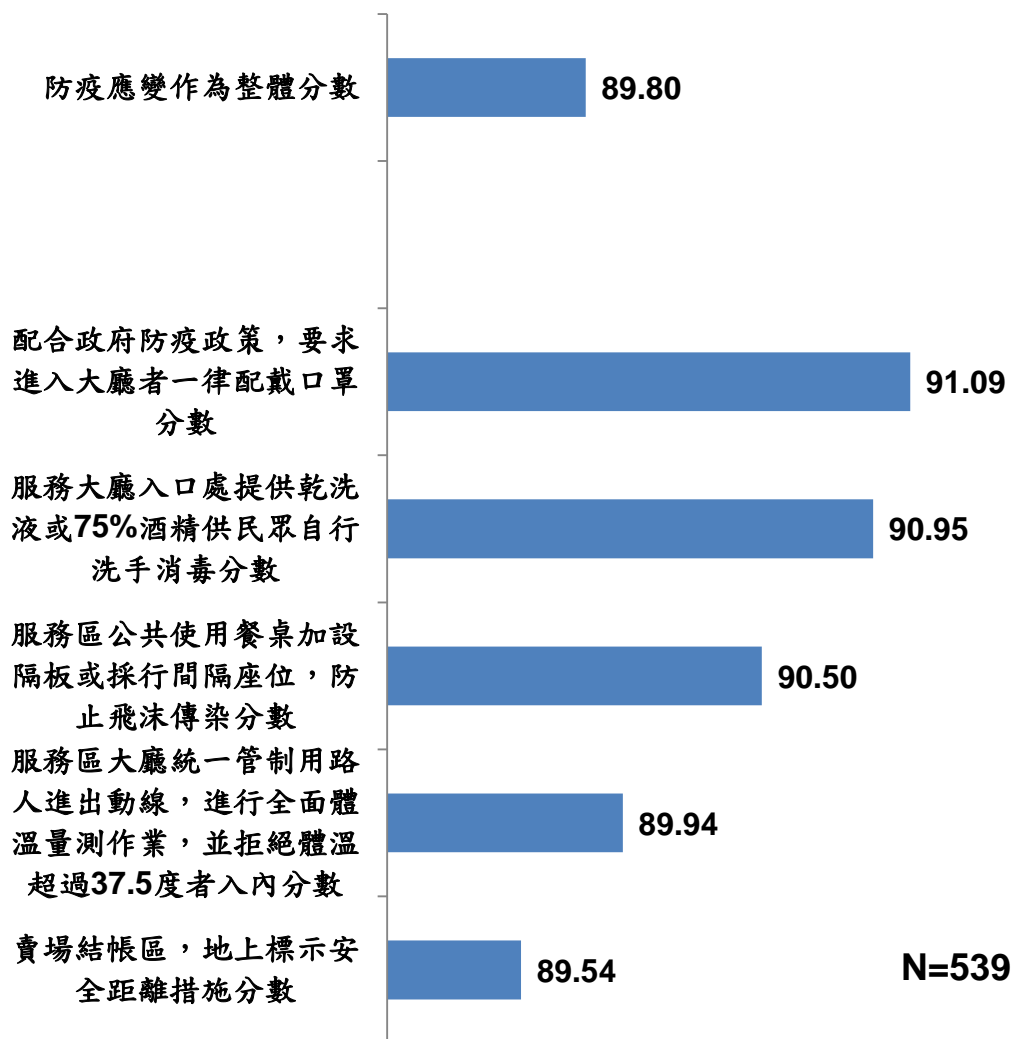


圖 5-13-9：關廟服務區防疫應變作為滿意度分數

(二) 關廟服務區滿意度評價分析

1. 戶外休憩區¹⁰⁹

在戶外休憩區類別中，九成一的受訪者給予整體滿意程度正面評價(91.47%)，8.53%受訪者認為尚可。在各項目評比中，正面評價最高的項目為「戶外休憩區清潔度」(93.32%)，其次為「戶外休憩區景觀布置與環境美化」及「戶外休憩區動線安排」(皆為87.38%)，正面評價較低的項目為「戶外休憩區座椅安排」(85.16%)。負面評價部分，僅除「戶外休憩區清潔度」無負面評價之外，其餘各項目之負面評價介於0.19%~0.74之間。

各項目與基本資料進行交叉分析，並經由卡方檢定後可得知(詳見交叉分析表附表14-1~14-5)，年齡、教育程度、再訪意願對於「戶外休憩區整體」滿意度有顯著差異，教育程度、身份(駕駛/乘客)對於「戶外休憩區清潔度」滿意度有顯著差異，其餘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：受訪者性別對於戶外休憩區各項目評價並無顯著影響。

在年齡方面：18-29歲對於「戶外休憩區整體」滿意度顯著較高(96.0%)。

在教育程度方面：研究所以上對於「戶外休憩區整體」滿意度「尚可」顯著較高(21.4%)，研究所以上對於「戶外休憩區清潔度」滿意度「尚可」顯著較高(14.3%)。

表 5-13-1：關廟服務區戶外休憩區評價分析

	很滿意	滿意	正面評價	尚可	不滿意	很不滿意	負面評價
	%						
	N=539						
戶外休憩區整體滿意程度	42.49%	48.98%	91.47%	8.53%			0.00%
戶外休憩區清潔度	48.98%	44.34%	93.32%	6.68%			0.00%
戶外休憩區景觀布置與環境美化	43.04%	44.34%	87.38%	12.43%	0.19%		0.19%
戶外休憩區動線安排	40.45%	46.94%	87.38%	11.87%	0.74%		0.74%
戶外休憩區座椅安排	41.74%	43.41%	85.16%	14.29%	0.56%		0.56%

2. 停車場

在停車場類別中，有九成六的受訪者給予整體滿意程度正面評價(96.10%)，3.90%受訪者認為尚可。在此類別中，有近九成六的受訪者給予「停車場清潔滿

¹⁰⁹ 關廟服務區在110年1月27日至110年11月30日進行服務區房舍修繕及地坪整修工程。

意程度」項目正面評價（95.73%），4.27%受訪者認為尚可。至於「停車場行車引導及管理」項目，則有近九成三的受訪者給予正面評價（92.58%），7.24%受訪者認為尚可，0.19%給予負面評價。

各項目與基本資料進行交叉分析，並經由卡方檢定後可得知（詳見交叉分析表附表 14-6~14-8），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：受訪者教育程度對於停車場各項目評價並無顯著影響。

表 5-13-2：關廟服務區停車場評價分析

	很滿意	滿意	正面評價	尚可	不滿意	很不滿意	負面評價
	%						
	N=539						
停車場整體滿意程度	51.21%	44.90%	96.10%	3.90%			0.00%
停車場清潔滿意程度	52.69%	43.04%	95.73%	4.27%			0.00%
停車場行車引導及管理	48.24%	44.34%	92.58%	7.24%	0.19%		0.19%

3. 公共廁所設備

公共廁所設備類別中，有近九成五的使用者給予整體滿意程度正面評價（94.81%），5.19%使用者認為尚可。其中有使用女生廁所者有 94.05%給予正面評價，有使用男生廁所者有 95.00%給予正面評價，兩者間經檢定後無顯著差異。在此類別中，「洗手台清潔度」所獲得之正面評價比率最高（94.23%），其次是「廁間設備貼心度」及「廁間清潔度」（皆為 93.08%）。至於負面評價部分，僅「廁間清潔度」有負面評價（0.19%）。

各項目與基本資料進行交叉分析，並經由卡方檢定後可得知（詳見交叉分析表附表 14-9~14-12），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：受訪者性別對於公共廁所設備各項目評價並無顯著影響。

在年齡方面：受訪者年齡對於公共廁所設備各項目評價並無顯著影響。

在教育程度方面：受訪者教育程度對公共廁所設備各項目評價無顯著影響。

表 5-13-3：關廟服務區公共廁所設備評價分析

	很滿意	滿意	正面評價	尚可	不滿意	很不滿意	負面評價
	%						
	N=520						
公共廁所整體滿意程度	50.19%	44.62%	94.81%	5.19%			0.00%
女廁整體滿意程度	46.43%	47.62%	94.05%	5.95%			0.00%
男廁整體滿意程度	52.92%	42.08%	95.00%	5.00%			0.00%
洗手台清潔度	52.88%	41.35%	94.23%	5.77%			0.00%
廁間設備貼心度	50.96%	42.12%	93.08%	6.92%			0.00%
廁間清潔度	52.31%	40.77%	93.08%	6.73%	0.19%		0.19%

4. 用餐區

用餐區類別整體滿意度中，有近八成九的使用者給予正面評價（88.72%），11.28%使用者認為尚可。在用餐區各項目評比中，正面評價比率較高的項目為「用餐區服務人員儀容衛生」（94.10%），其次是「用餐區清潔度」（93.59%）及「用餐區服務人員結帳速度」（93.08%）。在負面評價方面，僅「用餐區服務人員儀容衛生」有負面評價（0.26%）。

各項目與基本資料進行交叉分析，並經由卡方檢定後可得知（詳見交叉分析表附表 14-13~14-16），年齡對於「用餐區服務人員結帳速度」滿意度有顯著差異，其餘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：受訪者性別對於用餐區各項目評價並無顯著影響。

在年齡方面：40-49 歲對於「用餐區服務人員結帳速度」滿意度顯著較高（98.2%），50-59 歲對於「用餐區服務人員結帳速度」滿意度「尚可」顯著較高（21.3%）。

在教育程度方面：受訪者教育程度對於用餐區各項目評價並無顯著影響。

表 5-13-4：關廟服務區用餐區評價分析

	很滿意	滿意	正面評價	尚可	不滿意	很不滿意	負面評價
	%						
	N=390						
用餐區整體滿意度	43.59%	45.13%	88.72%	11.28%			0.00%
用餐區服務人員儀容衛生	49.49%	44.62%	94.10%	5.64%	0.26%		0.26%
用餐區清潔度	51.54%	42.05%	93.59%	6.41%			0.00%
用餐區服務人員結帳速度	45.90%	47.18%	93.08%	6.92%			0.00%

5. 密封包裝食品

密封包裝食品的整體滿意度，有九成六的購買者給予正面評價（96.41%），3.59%購買者認為尚可。在各項目評比中，正面評價比率較高者為「密封包裝食品衛生」（96.41%），其次為「密封包裝食品品質」（95.81%）及「密封包裝食品多樣性」（94.01%），而正面評價較低的項目則為「密封包裝食品價格」（92.22%）。在負面評價方面，此類別各項目皆無負面評價。

各項目與基本資料進行交叉分析，並經由卡方檢定後可得知（詳見交叉分析表附表 14-17~14-21），各項目與基本資料交叉後皆未達統計顯著程度或不適合同卡方檢定（期望值低於 5 比率大於 25%）。

在性別方面：受訪者性別對於密封包裝食品各項目評價並無顯著影響。

在年齡方面：受訪者年齡對於密封包裝食品各項目評價並無顯著影響。

在教育程度方面：受訪者教育程度對密封包裝食品各項目評價無顯著影響。

表 5-13-5：關廟服務區密封包裝食品評價分析

	很滿意	滿意	正面評價	尚可	不滿意	很不滿意	負面評價
	%						
	N=334						
密封包裝食品整體滿意度	49.70%	46.71%	96.41%	3.59%			0.00%
密封包裝食品衛生	52.10%	44.31%	96.41%	3.59%			0.00%
密封包裝食品品質	49.40%	46.41%	95.81%	4.19%			0.00%
密封包裝食品多樣性	47.90%	46.11%	94.01%	5.99%			0.00%
密封包裝食品價格	47.31%	44.91%	92.22%	7.78%			0.00%

6. 熱熟食

熱熟食類別的整體滿意度，九成的購買者給予正面評價（90.00%），10.00%購買者認為尚可。在熱熟食各項目評比中，正面評價比率較高的項目為「熱熟食衛生」（91.43%），其次是「熱熟食品質」（89.14%）及「熱熟食價格」（85.14%），正面評價較低項目為「熱熟食多樣性」（77.43%）。至於負面評價部分，除「熱熟食衛生」無負面評價之外，其餘各項目之負面評價比率介於 0.29%~1.71%之間。

各項目與基本資料進行交叉分析，並經由卡方檢定後可得知（詳見交叉分析表附表 14-22~14-26），各項目與基本資料交叉後皆未達統計顯著程度或不適合同卡方檢定（期望值低於 5 比率大於 25%）。

在性別方面：受訪者性別對於熱熟食各項目評價並無顯著影響。

在年齡方面：受訪者年齡對於熱熟食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熱熟食各項目評價並無顯著影響。

表 5-13-6：關廟服務區熱熟食評價分析

	很滿意	滿意	正面評價	尚可	不滿意	很不滿意	負面評價
	%						
	N=350						
熱熟食整體滿意度	44.57%	45.43%	90.00%	10.00%			0.00%
熱熟食衛生	45.71%	45.71%	91.43%	8.57%			0.00%
熱熟食品質	44.00%	45.14%	89.14%	10.57%	0.29%		0.29%
熱熟食價格	43.14%	42.00%	85.14%	13.14%	1.71%		1.71%
熱熟食多樣性	41.43%	36.00%	77.43%	21.71%	0.86%		0.86%

7. 其他服務設施¹¹⁰

在其他服務設施中，以「服務台人員服務態度」正面評價比率最高(100.00%)，其次依序為「服務台所提供的各項服務」(97.96%)、「服務區賣場內指引標示」(97.69%)、「行動支付便利性」(97.50%)、「銷售人員服務態度」(97.45%)、「友善環境設施完整度」(94.62%)、「無線上網」(93.55%)及「哺集乳室」(90.00%);正面評價較低的項目則是「胎紋胎壓檢測儀器借用服務」(85.71%)。在負面評價方面，僅「無線上網」有使用者給予負面評價(1.61%)。

各項目與基本資料進行交叉分析，並經由卡方檢定後可得知(詳見交叉分析表附表 14-27~14-37)，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：受訪者性別對於其他服務設施各項目評價並無顯著影響。

在年齡方面：受訪者年齡對於其他服務設施各項目評價並無顯著影響。

在教育程度方面：受訪者教育程度對其他服務設施各項目評價無顯著影響。

¹¹⁰ 各服務區於 5/15 之後疫情期間，包括駕駛人休息室、漂書站、祈禱室、淋浴間、娃娃機、按摩椅、國道資訊補給站 DM 及路況查詢(觸碰式螢幕)皆暫時停止服務，因此 8 月之後訪問的駕駛人休息室和漂書站資料皆予以刪除。

表 5-13-7：關廟服務區其他服務設施評價分析

	很滿意	滿意	正面評價	尚可	不滿意	很不滿意	負面評價	N=
	%							
服務台人員服務態度	73.21%	26.79%	100.00%				0.00%	56
服務台所提供的各項服務	59.18%	38.78%	97.96%	2.04%			0.00%	98
服務區賣場內指引標示	59.26%	38.43%	97.69%	2.31%			0.00%	216
行動支付便利性	62.50%	35.00%	97.50%	2.50%			0.00%	40
銷售人員服務態度	61.78%	35.67%	97.45%	2.55%			0.00%	157
友善環境設施完整度	48.05%	46.57%	94.62%	5.38%			0.00%	539
無線上網	58.06%	35.48%	93.55%	4.84%		1.61%	1.61%	62
哺集乳室	30.00%	60.00%	90.00%	10.00%			0.00%	10
胎紋胎壓檢測儀器借用服務	42.86%	42.86%	85.71%	14.29%			0.00%	7

8. 服務區防疫應變作為

防疫應變作為類別中，「服務區配合防疫政策執行防疫應變作為整體滿意度」有 97.40%受訪者給予正面評價，有 2.41%的受訪者認為表現尚可，0.19%有負面評價。各項防疫應變作為中以「服務大廳入口處提供乾洗液或 75%酒精供民眾自行洗手消毒」正面評價最高（98.33%），其次則為「服務區公共使用餐桌加設隔板或採行間隔座位，防止飛沫傳染」及「配合政府防疫政策，要求進入大廳者一律配戴口罩」（皆為 97.96%），再其次為「服務區大廳統一管制用路人進出動線，進行全面體溫量測作業，並拒絕體溫超過 37.5 度者入內」（96.66%）及「賣場結帳區，地上標示安全距離措施」（96.10%）。在負面評價方面，僅「服務區大廳統一管制用路人進出動線，進行全面體溫量測作業，並拒絕體溫超過 37.5 度者入內」及「賣場結帳區，地上標示安全距離措施」有負面評價（皆為 0.19%）。

各項目與基本資料進行交叉分析，並經由卡方檢定後可得知（詳見交叉分析表附表 14-38~14-43），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：受訪者性別對於防疫應變作為各項目評價並無顯著影響。

在年齡方面：受訪者年齡對於防疫應變作為各項目評價並無顯著影響。

在教育程度方面：受訪者教育程度對防疫應變作為各項目評價無顯著影響。

表 5-13-8：關廟服務區防疫應變作為滿意度評價分析

	很滿意	滿意	正面評價	尚可	不滿意	很不滿意	負面評價
	%						
	N=539						
防疫應變作為整體滿意度	51.76%	45.64%	97.40%	2.41%	0.19%		0.19%
服務大廳入口處提供乾洗液或 75%酒精供民眾自行洗手消毒	56.40%	41.93%	98.33%	1.67%			0.00%
服務區公共使用餐桌加設隔板或採行間隔座位，防止飛沫傳染	54.55%	43.41%	97.96%	2.04%			0.00%
配合政府防疫政策，要求進入大廳者一律配戴口罩	57.51%	40.45%	97.96%	2.04%			0.00%
服務區大廳統一管制用路人進出動線，進行全面體溫量測作業，並拒絕體溫超過 37.5 度者入內	53.25%	43.41%	96.66%	3.15%	0.19%		0.19%
賣場結帳區，地上標示安全距離措施	51.76%	44.34%	96.10%	3.71%	0.19%		0.19%

(三) 意見與建議彙整

以下為 110 年度調查中，於關廟服務區填答問卷之民眾，共有 15 位受訪者對該服務區各項目不滿意而提出之意見與建議，依各類別項目彙整如下：

表 5-13-9：關廟服務區意見與建議

序號	意見與建議	次數
	1.戶外休憩區	
1	買東西要繞一圈（北站 8/28，17:04） 繞了一大圈（南站 8/27，14:27） 不方便（南站 8/27，12:13）	3
2	施工都沒座椅（南站 8/27，11:15）	1
	2.停車場	
1	應開放後門方便停車場 2 人員進入（北站 8/28，12:06）	1
	3.公共廁所設備	
1	沒清潔（南站 8/20，11:44）	1
	4.用餐區	
1	衛生需注意（南站 8/20，10:35）	1
	6.熱熟食	
1	價格太貴（南站 8/20，10:35）（北站 8/27，13:37） （北站 8/28，14:48） 熟食套餐太貴，應要有百元以下熟食（北站 8/28，15:01）	4
2	選擇性少（北站 8/27，15:53）（北站 8/28，14:05） 熟食區要多種選擇，品質可再加強（北站 8/19，11:21）	3
3	餐點不好吃（南站 8/27，12:41）	1
	7.其他服務	
1	網路不穩定（南站 8/21，13:30）	1

(四) 關廟服務區重要度與滿意度分析排序暨管理矩陣

本次調查發現，關廟服務區的 6 大類、26 項服務項目（不包含其他服務設施項目），依重要度分析發現，6 大類重要程度排名分別為公共廁所設備、停車場、用餐區、戶外休憩區、熱熟食、密封包裝食品。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「密封包裝食品衛生」、「停車場清潔」以及「停車場整體滿意度」。而最不滿意的三個項目分別為「熱熟食價格」、「戶外休憩區座椅安排」以及「熱熟食多樣性」。

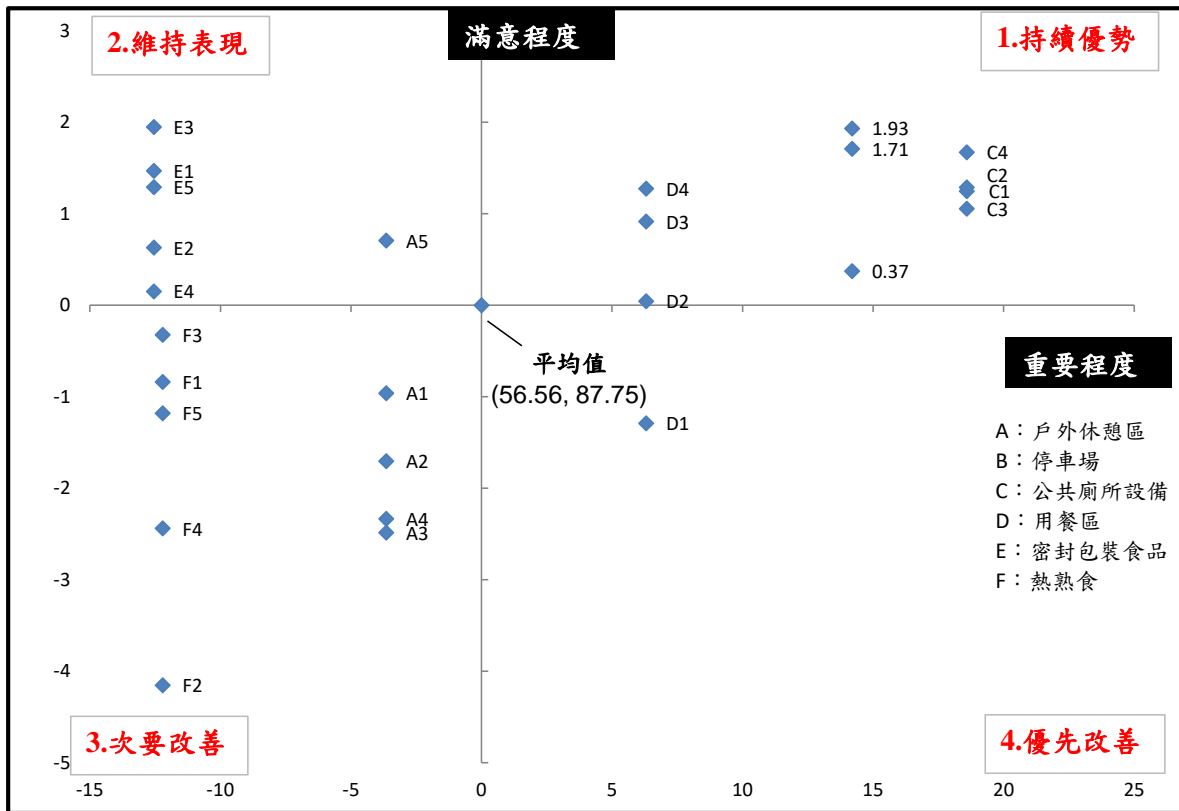


圖 5-13-10：關廟服務區管理矩陣

表 5-13-10：關廟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	B2 停車場清潔	70.75	2	89.68	2
	B1 停車場整體	70.75	2	89.46	3
	C4 洗手台清潔度	75.14	1	89.42	4
	C2 廁間清潔度	75.14	1	89.04	6
	D4 用餐區清潔度	62.86	3	89.03	8
	C1 公共廁所整體滿意度	75.14	1	89.00	9
	C3 廁間設備貼心度	75.14	1	88.81	10
	D3 用餐區服務人員儀容衛生	62.86	3	88.67	11
	B3 停車場行車引導及管理	70.75	2	88.13	14
	D2 用餐區服務人員結帳速度	62.86	3	87.79	16
維持表現	E3 密封包裝食品衛生	44.00	6	89.70	1
	E1 密封包裝食品整體	44.00	6	89.22	5
	E5 密封包裝食品品質	44.00	6	89.04	6
	A5 戶外休憩區清潔度	52.91	4	88.46	12
	E2 密封包裝食品多樣性	44.00	6	88.38	13
	E4 密封包裝食品價格	44.00	6	87.90	15
次要改善	F3 熱熟食衛生	44.34	5	87.43	17
	F1 熱熟食整體	44.34	5	86.91	18
	A1 戶外休憩區整體	52.91	4	86.79	19
	F5 熱熟食品質	44.34	5	86.57	20
	A2 戶外休憩區景觀布置	52.91	4	86.05	22
	A4 戶外休憩區動線安排	52.91	4	85.42	23
	F4 熱熟食價格	44.34	5	85.31	24
	A3 戶外休憩區座椅安排	52.91	4	85.27	25
	F2 熱熟食多樣性	44.34	5	83.60	26
優先改善	D1 用餐區整體	62.86	3	86.46	21

關廟服務區之服務項目管理矩陣表現如下：

1. 持續優勢區

停車場清潔、停車場整體、洗手台清潔度、廁間清潔度、用餐區清潔度、公共廁所整體、廁間設備貼心度、用餐區服務人員儀容衛生、停車場行車引導及管理與用餐區服務人員結帳速度。以上項目是受訪者重視，並且滿意度相對較高分之項目，需持續維持優勢表現。

2. 維持表現區

密封包裝食品衛生、密封包裝食品整體、密封包裝食品品質、戶外休憩區清潔度、密封包裝食品多樣性及密封包裝食品價格。以上項目是滿意度高，但受訪者重視程度卻較低之項目，服務區可加強對此項目的宣導，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」。

3. 次要改善區

熱熟食衛生、熱熟食整體、戶外休憩區整體、熱熟食品質、戶外休憩區景觀布置與環境美化、戶外休憩區動線安排、熱熟食價格、戶外休憩區座椅安排及熱熟食多樣性。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。

4. 優先改善區

用餐區整體為關廟服務區受訪者關心，但滿意度（表現）相對較落後者，應為服務區提升服務品質最重視之項目，同時，改善此區域品質對提升亦有最大之正面影響。

(五) 關廟服務區歷年比較

在歷年比較方面，使用由 105 年至 110 年均有詢問之問項（共 31 項）進行整體服務項目平均分數計算。與前期（109 下半年）分數比較，分數增加 0.76 分，與去年同期（109 上半年）分數比較，分數減少 1.30 分。就整體趨勢來看，從 106 年上半年至 107 年上半年皆維持在 84 分左右，107 年下半年達到 88.03 分，108 年下半年小幅下降至 86.86 分，109 上半年來到 88.71 分的新高點，本次調查又略降至 87.41 分。（全部 46 項平均分數為 88.14 分¹¹¹）

表 5-13-11：關廟服務區整體服務項目平均分數歷年表現

關廟服務區整體服務品質平均評分											
105 年 上半年 (1)	105 年 下半年 (2)	106 年 上半年 (3)	106 年 下半年 (4)	107 年 上半年 (5)	107 年 下半年 (6)	108 年 下半年 (7)	109 年 上半年 (8)	109 年 下半年 (9)	110 年 (10)	前期 比較 (10)- (9)	同期 比較 (10)- (8)
83.61	86.12	84.14	84.07	84.05	88.03	86.86	88.71	86.65	87.41	0.76	-1.30

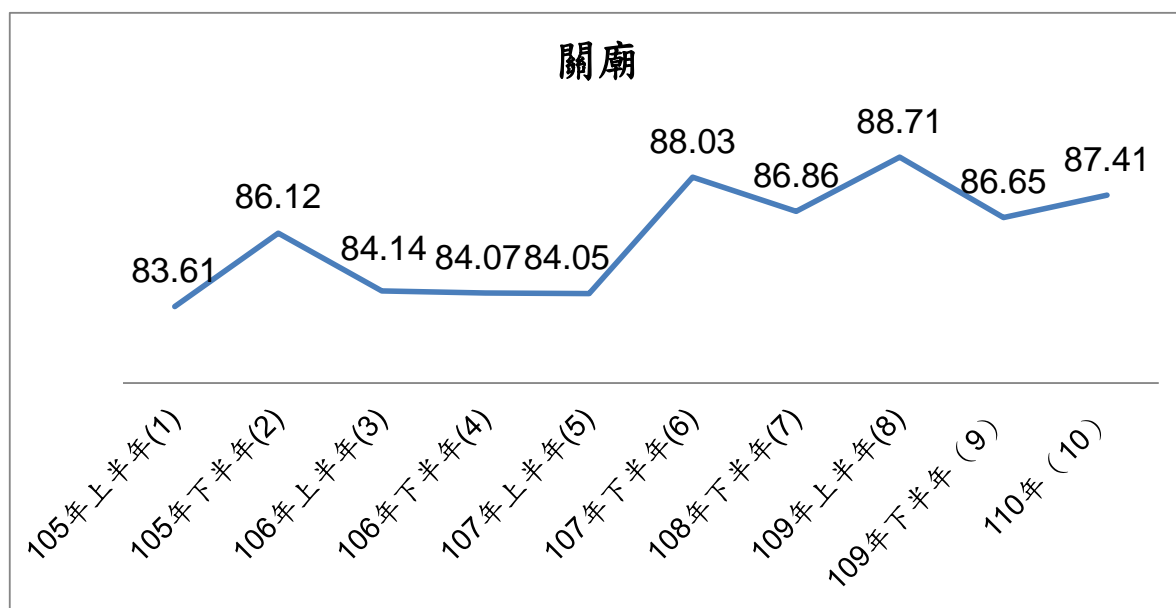


圖 5-13-11：關廟服務區趨勢圖

¹¹¹ 不包括 ePARKING 停車導引滿意度、ePARKING 停車協尋滿意度、免治馬桶滿意度等三個項目。

(六) 關廟服務區分數比較 (110年與109年平假日比較)

表 5-13-12：關廟服務區 110 年與 109 年平假日分數比較

類別	項目	110年整體	109上半年平日 (1)	109下半年假日 (2)	110年平日 (3)	110年假日 (4)	平日分數差距 (3)-(1)	假日分數差距 (4)-(2)
戶外休憩區	戶外休憩區整體滿意程度	86.79	89.81	87.26	87.33	86.24	-2.49	-1.02
	戶外休憩區景觀布置與環境美化	86.05	89.91	87.26	86.52	85.56	-3.39	-1.70
	戶外休憩區座椅安排	85.27	87.48	85.75	85.35	85.19	-2.13	-0.56
	戶外休憩區動線安排	85.42	87.29	84.43	84.62	86.24	-2.67	1.81
	戶外休憩區清潔度	88.46	91.21	85.85	89.01	87.89	-2.20	2.04
停車場	停車場整體滿意程度	89.46	91.12	87.55	89.74	89.17	-1.38	1.62
	停車場清潔滿意程度	89.68	91.50	87.83	90.11	89.25	-1.39	1.42
	停車場行車引導及管理	88.13	88.79	85.57	87.47	88.80	-1.31	3.23
公共廁所設備	公共廁所整體滿意程度	89.00	90.97	88.16	89.66	88.33	-1.31	0.17
	廁間清潔度	89.04	90.19	87.09	89.81	88.25	-0.38	1.16
	廁間設備貼心度	88.81	90.19	88.74	89.51	88.09	-0.69	-0.65
	洗手台清潔度	89.42	90.00	88.64	89.81	89.03	-0.19	0.39
用餐區	用餐區整體滿意程度	86.46	86.50	86.30	86.80	86.09	0.29	-0.21
	用餐區服務人員結帳速度	87.79	87.85	86.91	87.77	87.83	-0.09	0.92
	用餐區服務人員儀容衛生	88.67	89.08	87.16	88.64	88.70	-0.44	1.54
	用餐區清潔度	89.03	89.57	85.93	89.42	88.59	-0.15	2.66
密封包裝食品	密封包裝食品整體滿意程度	89.22	89.03	86.50	89.37	89.09	0.34	2.59
	密封包裝食品多樣性	88.38	85.84	85.83	89.11	87.73	3.27	1.90
	密封包裝食品衛生	89.70	88.85	86.17	90.38	89.09	1.53	2.92
	密封包裝食品價格	87.90	84.96	85.50	87.97	87.84	3.02	2.34
	密封包裝食品品質	89.04	88.32	86.67	89.37	88.75	1.05	2.08
熱熟食	熱熟食整體滿意程度	86.91	83.80	83.88	85.73	88.24	1.93	4.36
	熱熟食多樣性	83.60	79.27	80.86	82.81	84.48	3.54	3.62
	熱熟食衛生	87.43	84.82	83.60	86.70	88.24	1.89	4.64
	熱熟食價格	85.31	79.71	81.01	84.22	86.55	4.51	5.54
	熱熟食品質	86.57	82.77	83.60	85.84	87.39	3.06	3.79
其他服務滿意度	服務區賣場指引標示	91.39	91.80	89.04	91.67	90.95	-0.13	1.91
	無線上網	89.68	84.42	87.56	91.35	87.20	6.93	-0.36
	服務台所提供的各項服務	91.43	91.28	89.47	92.28	90.24	1.01	0.77
	服務台人員服務態度	94.64	93.33	90.33	94.38	95.00	1.04	4.67
	銷售人員服務態度	91.85	92.31	90.74	92.93	90.67	0.62	-0.07
	哺集乳室	84.00	90.91	87.87	80.00	90.00	-10.91	2.13
	駕駛人休息室		90.22	87.38				
	漂書站		89.26	87.58				
	胎紋胎壓檢測儀器借用服務	85.71	89.51	87.24	60.00	90.00	-29.51	2.76
	行動支付便利性分數	92.00	90.09	88.00	94.17	88.75	4.08	0.75
	友善環境設施完整度分數	88.53	92.24	90.75	89.23	87.82	-3.01	-2.93

(七) 關廟服務區未來期待新增服務意見彙整

本次調查共有 7 位受訪者明確表達意見，有 3 位受訪者希望能「增加飲食種類（如麥當勞）」，有 2 位受訪者希望能「增設兒童遊樂設施」，分別各有 1 位受訪者希望能「戶外增設休息區」及「增加台灣 pay 或其它行動支付」。

表 5-13-13：關廟服務區未來期待新增服務

序號	意見與建議	次數
	未來期待服務區新增之服務	
1	增加飲食種類（如麥當勞）	3
2	增設兒童遊樂設施	2
3	戶外增設休息區	1
4	增加台灣 pay 或其它行動支付	1

(八) 關廟服務區分析小結

110 年度調查，關廟服務區整體服務項目平均分數為 87.41 分(共 31 項)，若與前期調查結果相較，平均分數增加 0.76 分，與去年同期比較，分數減少 1.30 分。下表為關廟服務區各類別評比最高分及最低分的項目，以及矩陣分析須「優先改善」項目。

本次調查，關廟服務區各評比項目中，以「服務台人員服務態度」滿意度分數最高(94.64 分)；而分數最低的項目則為「熱熟食多樣性」(83.60 分)。

而經由矩陣分析後發現，關廟服務區優先改善的項目為「用餐區整體」，此項目為民眾評比重要度高，但滿意度相對較低分之服務項目，建議服務區往後可將此項目列為重點加強項目。

表 5-13-14：關廟服務區分析小結

服務項目滿意度評比						
評比類別	最高分項目			最低分項目		
	項目	分數	正面評價 (%)	項目	分數	正面評價 (%)
各項設施滿意度	防疫應變作為整體	89.80	97.40%	用餐區整體	86.46	88.72%
戶外休憩區	清潔度	88.46	93.32%	座椅安排	85.27	85.16%
停車場	清潔度	89.68	95.73%	行車引導及管理	88.13	92.58%
公共廁所設備	洗手台清潔	89.42	94.23%	廁間設備貼心度	88.81	93.08%
用餐區	清潔度	89.03	93.59%	服務人員結帳速度	87.79	93.08%
密封包裝食品	衛生	89.70	96.41%	價格	87.90	92.22%
熱熟食	衛生	87.43	91.43%	多樣性	83.60	77.43%
其他服務設施	服務台人員服務態度	94.64	100.00%	哺集乳室	84.00	90.00%
防疫應變作為	配合政府防疫政策， 要求進入大廳者一律 配戴口罩	91.09	97.96%	賣場結帳區，地上 標示安全距離措施	89.54	96.10%
矩陣分析						
優先改善項目 (重要度高、滿意度低)		用餐區整體				

十四、石碇服務區¹¹²

(一) 各服務項目滿意度分數評比

1. 各項設施滿意度評分

石碇服務區評比項目中，防疫應變作為整體滿意度分數最高(93.04分)，其他項目滿意度分數依序為公共廁所整體(92.60分)、用餐區整體(90.00分)、戶外休憩區整體(89.64分)、密封包裝食品整體(89.09分)、熱熟食整體(88.39分)及停車場整體(88.22分)。

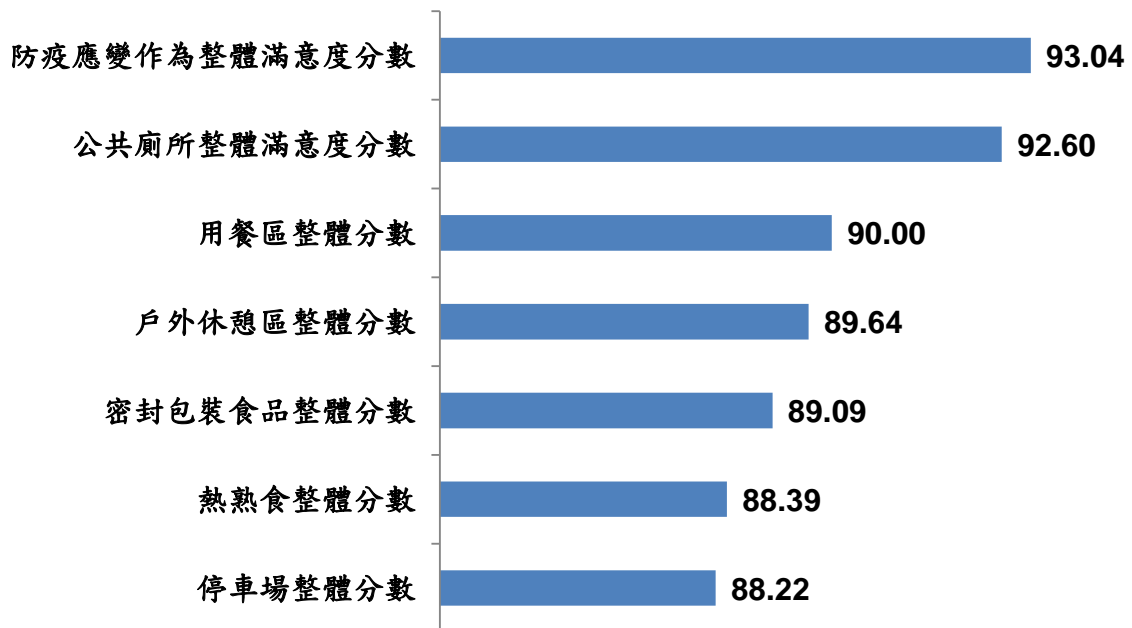


圖 5-14-1：石碇服務區各項設施滿意度分數

2. 戶外休憩區

本次調查中，石碇服務區的戶外休憩區整體滿意度分數為 89.64 分。在各項目評比中，「戶外休憩區清潔度」滿意度分數最高(90.75分)，其次是「戶外休憩區景觀布置與環境美化」(89.72分)及「戶外休憩區動線安排」(89.25分)，而分數最低的項目則為「戶外休憩區座椅安排」(88.77分)。

¹¹² 石碇服務區在疫情升級(5/15)之前完成訪問，110年4月6日至111年4月6日進行汙水廠新建工程。

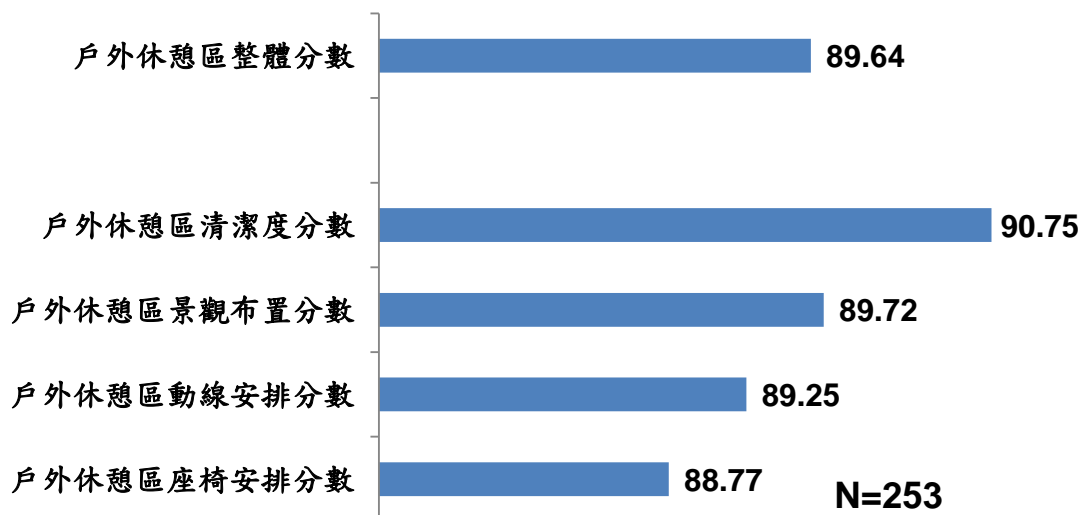


圖 5-14-2：石碇服務區戶外休憩區各分項滿意度分數

3. 停車場

在停車場類別中，石碇服務區的停車場整體滿意度分數為 88.22 分。「停車場清潔」滿意度分數為 90.04 分，高於「停車場行車引導及管理」的 85.93 分。

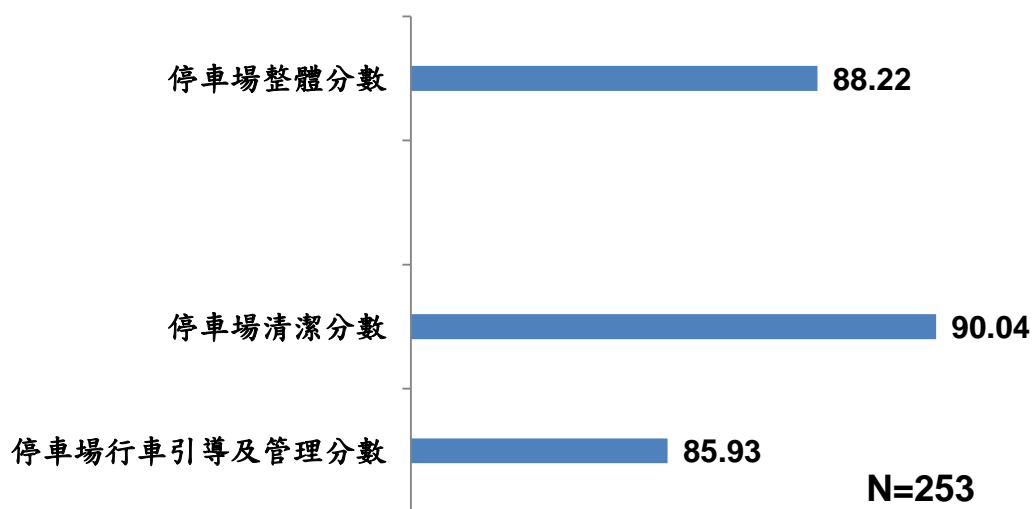


圖 5-14-3：石碇服務區停車場各分項滿意度分數

4. 公共廁所設備

在公共廁所設備類別中，石碇服務區本次受訪曾使用公共廁所的受訪者共有 246 位，整體滿意度分數為 92.60 分。在各項目評比中，滿意度分數最高的項目為「廁間設備貼心度」及「廁間清潔度」（皆為 92.60 分），其次是「洗手台清潔度」（91.95 分），今年新詢問的「免治馬桶滿意度」分數相對較低

(90.41 分)。另分別針對有使用男女生廁所者，計算其對於公共廁所整體滿意度，女廁整體滿意度為 92.92 分，男廁整體滿意度為 92.34 分，兩者分數經檢定後無顯著差異。

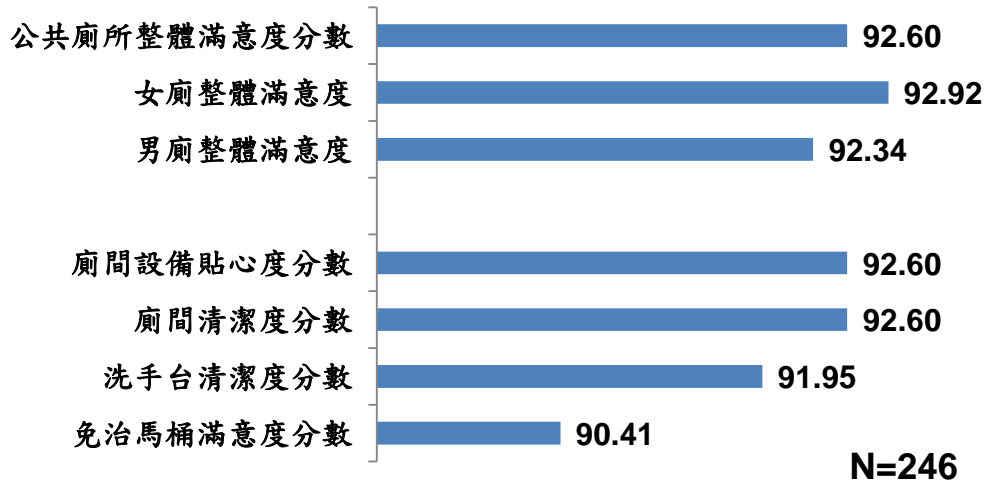


圖 5-14-4：石碇服務區公共廁所各分項滿意度分數

5. 用餐區

石碇服務區本次受訪曾使用用餐區的受訪者共有 222 位，用餐區之整體滿意度分數為 90.00 分。在各項目評比中，分數最高的項目為「用餐區清潔度」（91.89 分），其次是「用餐區服務人員儀容衛生」（91.53 分），分數較低的項目則為「用餐區服務人員結帳速度」（89.19 分）。

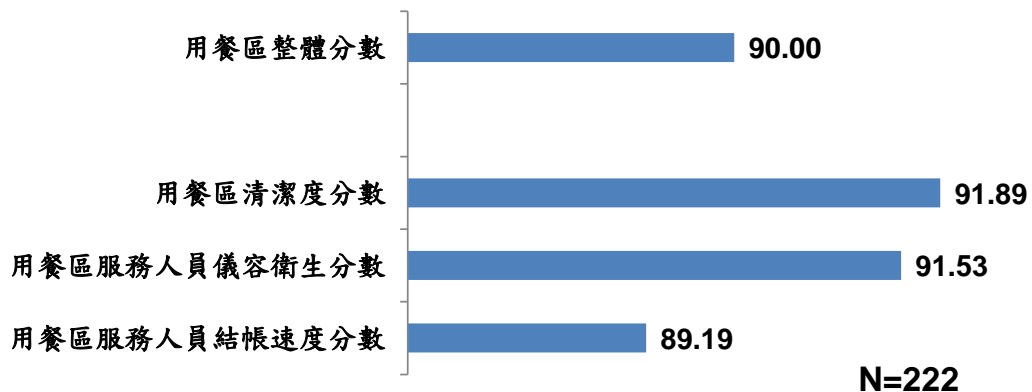


圖 5-14-5：石碇服務區用餐區各分項滿意度分數

6. 密封包裝食品整體滿意度

石碇服務區本次受訪曾購買密封包裝食品的受訪者共有 154 位，密封包裝食品整體滿意度分數為 89.09 分。在此項目中，「密封包裝食品衛生」滿意度分數最高（90.13 分），其次為「密封包裝食品品質」（89.61 分）及「密封

包裝食品多樣性」(88.96分)，而分數較低的項目則為「密封包裝食品價格」(88.05分)。

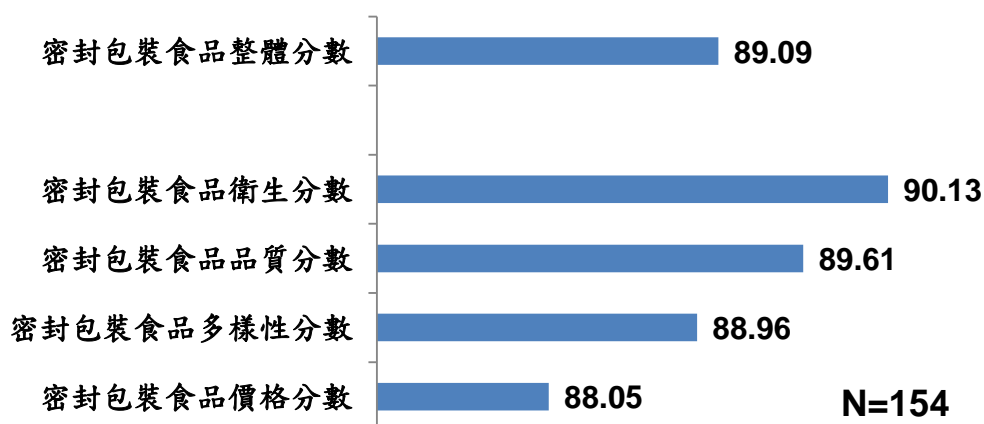


圖 5-14-6：石碇服務區密封包裝食品滿意度分數

7. 熱熟食整體滿意度

石碇服務區本次受訪曾購買熱熟食的受訪者共有 193 位，熱熟食整體滿意度分數為 88.39 分。在熱熟食各項目評比中，「熱熟食衛生」滿意度分數最高(89.02分)，其次為「熱熟食品質」(88.39分)及「熱熟食價格」(85.80分)，分數較低的項目則為「熱熟食多樣性」(85.08分)。

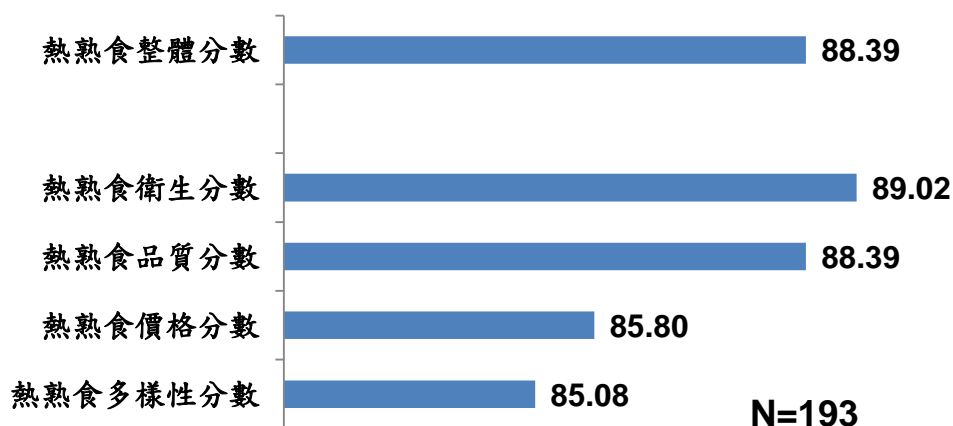


圖 5-14-7：石碇服務區熱熟食滿意度分數

8. 其他服務設施

石碇服務區使用其他服務設施的受訪者，除「友善環境設施完整度」、「服務區賣場內指引標示」、「銷售人員服務態度」及「服務台人員服務態度」使用較高之外，其餘服務有使用比例較低，數據僅供參考。對「胎紋胎壓檢測儀器借用服務」滿意度分數最高(100.00分)，其次依序為「哺集乳室」(97.14分)、「服務台人員服務態度」(95.83分)、「服務台所提供的各項服務」

(94.87 分)、「服務區賣場內指引標示」(93.41 分)、「銷售人員服務態度」(93.33 分)、「友善環境設施完整度」(91.78 分)、「行動支付便利性」(91.43 分)及「無線上網」(90.43 分)；滿意度較為落後的項目為「漂書站」(86.67 分)。

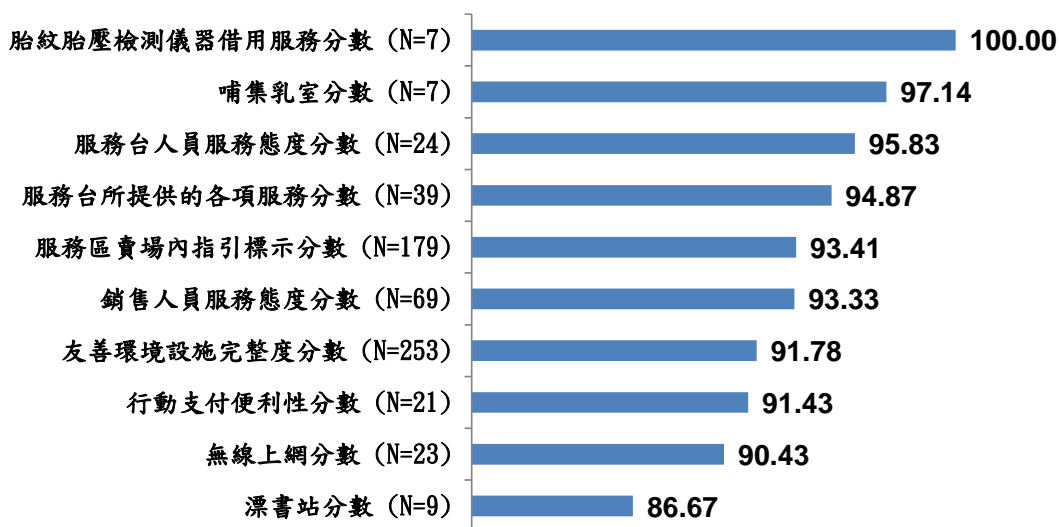


圖 5-14-8：石碇服務區其他服務設施滿意度分數

9. 防疫應變作為

石碇服務區受訪者中，對服務區防疫應變作為的整體滿意度分數為 93.04 分，各項防疫應變作為中，以「配合政府防疫政策，要求進入大廳者一律配戴口罩」滿意度分數最高 (93.36 分)，其次則為「服務區公共使用餐桌加設隔板或採行間隔座位，防止飛沫傳染」(93.20 分)及「服務大廳入口處提供乾洗液或 75%酒精供民眾自行洗手消毒」(92.49 分)，再其次為「服務區大廳統一管制用路人進出動線，進行全面體溫量測作業，並拒絕體溫超過 37.5 度者入內」(92.33 分)及「賣場結帳區，地上標示安全距離措施」(91.78 分)。

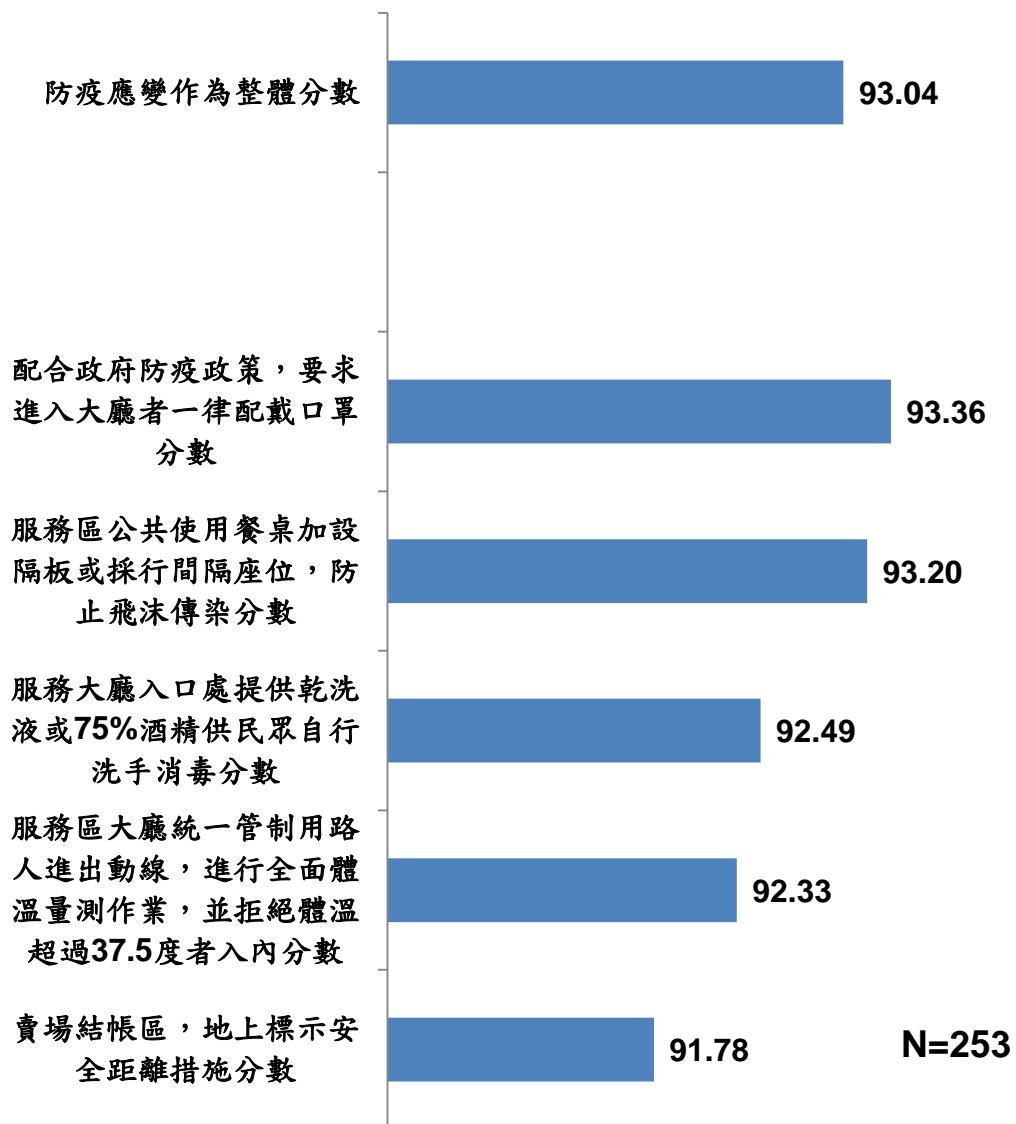


圖 5-14-9：石碇服務區防疫應變作為滿意度分數

(二) 石碇服務區滿意度評價分析

1. 戶外休憩區¹¹³

在戶外休憩區類別中，有九成三受訪者給予整體滿意程度正面評價(93.28%)，6.72%受訪者認為尚可。在此類別中，正面評價最高的項目為「戶外休憩區清潔度」(96.05%)，其次為「戶外休憩區景觀布置與環境美化」(94.07%)及「戶外休憩區動線安排」(93.68%)，而正面評價最低的項目則為「戶外休憩區座椅安排」(91.70%)。在負面評價方面，除「戶外休憩區景觀布置與環境美化」無負面評價外，其餘各項目的負面評價在0.40%~0.79%之間。

各項目與基本資料進行交叉分析，並經由卡方檢定後可得知(詳見交叉分析表附表 15-1~15-5)，身份(駕駛/乘客)對於「戶外休憩區景觀布置與環境美化」滿意度有顯著差異，其餘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：受訪者性別對於戶外休憩區各項目評價並無顯著影響。

在年齡方面：受訪者年齡對於戶外休憩區各項目評價並無顯著影響。

在教育程度方面：受訪者教育程度對戶外休憩區各項目評價無顯著影響。

表 5-14-1：石碇服務區戶外休憩區評價分析

	很滿意	滿意	正面評價	尚可	不滿意	很不滿意	負面評價
	%						
	N=253						
戶外休憩區整體滿意程度	54.94%	38.34%	93.28%	6.72%			0.00%
戶外休憩區清潔度	58.10%	37.94%	96.05%	3.56%	0.40%		0.40%
戶外休憩區景觀布置與環境美化	54.55%	39.53%	94.07%	5.93%			0.00%
戶外休憩區動線安排	52.96%	40.71%	93.68%	5.93%	0.40%		0.40%
戶外休憩區座椅安排	52.96%	38.74%	91.70%	7.51%	0.79%		0.79%

2. 停車場

在停車場類別中，有近九成二的受訪者給予整體滿意程度正面評價(91.70%)，7.11%受訪者認為尚可，1.19%有負面評價。在此類別中，有九成六的受訪者給予「停車場清潔滿意程度」項目正面評價(96.44%)，3.16%受訪者認為尚可，0.40%有負面評價。至於「停車場行車引導及管理」項目，則有近八成七的受訪者給予正面評價(86.56%)，11.46%受訪者認為尚可，1.98%有負面評價。

¹¹³ 石碇服務區在 110 年 4 月 6 日至 111 年 4 月 6 日進行污水廠新建工程。

各項目與基本資料進行交叉分析，並經由卡方檢定後可得知（詳見交叉分析表附表 15-6~15-8），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：受訪者教育程度對於停車場各項目評價並無顯著影響。

表 5-14-2：石碇服務區停車場評價分析

	很滿意	滿意	正面評價	尚可	不滿意	很不滿意	負面評價
	%						
	N=253						
停車場整體滿意程度	50.99%	40.71%	91.70%	7.11%	0.79%	0.40%	1.19%
停車場清潔滿意程度	54.55%	41.90%	96.44%	3.16%		0.40%	0.40%
停車場行車引導及管理	46.25%	40.32%	86.56%	11.46%	0.79%	1.19%	1.98%

3. 公共廁所設備

在公共廁所類別中，有近九成九的使用者給予公共廁所整體滿意程度正面評價（98.78%），1.22%受訪者認為尚可。其中有使用女生廁所者有 98.96%給予正面評價，有使用男生廁所者有 98.58%給予正面評價，兩者間無顯著差異。在各項目評比中，「廁間清潔度」所獲得之正面評價最高（98.78%），其次是「洗手台清潔度」與「廁間設備貼心度」（皆為 97.56%），而正面評價最低的項目則為「免治馬桶清潔度」（95.12%）。在負面評價方面，僅「廁間設備貼心度」與「免治馬桶清潔度」有負面評價（皆為 0.41%）。

各項目與基本資料進行交叉分析，並經由卡方檢定後可得知（詳見交叉分析表附表 15-9~15-13），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：受訪者性別對於公共廁所設備各項目評價並無顯著影響。

在年齡方面：受訪者年齡對於公共廁所設備各項目評價並無顯著影響。

在教育程度方面：受訪者教育程度對公共廁所設備各項目評價無顯著影響。

表 5-14-3：石碇服務區公共廁所設備評價分析

	很滿意	滿意	正面評價	尚可	不滿意	很不滿意	負面評價
	%						
	N=246						
公共廁所整體滿意程度	64.23%	34.55%	98.78%	1.22%			0.00%
女廁整體滿意程度	65.63%	33.33%	98.96%	1.04%			0.00%
男廁整體滿意程度	63.12%	35.46%	98.58%	1.42%			0.00%
廁間清潔度	64.23%	34.55%	98.78%	1.22%			0.00%
洗手台清潔度	62.20%	35.37%	97.56%	2.44%			0.00%
廁間設備貼心度	65.85%	31.71%	97.56%	2.03%	0.41%		0.41%
免治馬桶滿意度	57.72%	37.40%	95.12%	4.47%		0.41%	0.41%

4. 用餐區

在用餐區類別中，有近九成六使用者給予整體滿意度正面評價（95.95%），4.05%使用者認為尚可。在用餐區各項目評比中，正面評價最高者為「用餐區清潔度」（98.65%），其次是「用餐區服務人員儀容衛生」（98.20%），正面評價較低者則為「用餐區服務人員結帳速度」（95.50%）。各項目無負面評價。

各項目與基本資料進行交叉分析，並經由卡方檢定後可得知（詳見交叉分析表附表 15-14~15-17），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：受訪者性別對於用餐區各項目評價並無顯著影響。

在年齡方面：受訪者年齡對於用餐區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用餐區各項目評價並無顯著影響。

表 5-14-4：石碇服務區用餐區評價分析

	很滿意	滿意	正面評價	尚可	不滿意	很不滿意	負面評價
	%						
	N=222						
用餐區整體滿意度	54.05%	41.89%	95.95%	4.05%			0.00%
用餐區清潔度	60.81%	37.84%	98.65%	1.35%			0.00%
用餐區服務人員儀容衛生	59.46%	38.74%	98.20%	1.80%			0.00%
用餐區服務人員結帳速度	50.45%	45.05%	95.50%	4.50%			0.00%

5. 密封包裝食品

密封包裝食品類別整體滿意度方面，有九成八的購買者給予正面評價（98.05%），1.95%受訪者認為尚可。在此類別中，正面評價比率較高的項目為「密封包裝食品衛生」（98.05%），其次是「密封包裝食品品質」（96.75%）及「密封包裝食品多樣性」（96.10%），而正面評價較低的項目則為「密封包裝食品價格」（94.81%）。此類別各項目無負面評價。

各項目與基本資料進行交叉分析，並經由卡方檢定後可得知（詳見交叉分析表附表 15-18~15-22），各項目與基本資料交叉後皆未達統計顯著程度或不適合同卡方檢定（期望值低於 5 比率大於 25%）。

在性別方面：受訪者性別對於密封包裝食品各項目評價並無顯著影響。

在年齡方面：受訪者年齡對於密封包裝食品各項目評價並無顯著影響。

在教育程度方面：受訪者教育程度對密封包裝食品各項目評價無顯著影響。

表 5-14-5：石碇服務區密封包裝食品評價分析

	很滿意	滿意	正面評價	尚可	不滿意	很不滿意	負面評價
	%						
	N=154						
密封包裝食品整體滿意度	47.40%	50.65%	98.05%	1.95%			0.00%
密封包裝食品衛生	52.60%	45.45%	98.05%	1.95%			0.00%
密封包裝食品品質	51.30%	45.45%	96.75%	3.25%			0.00%
密封包裝食品多樣性	48.70%	47.40%	96.10%	3.90%			0.00%
密封包裝食品價格	45.45%	49.35%	94.81%	5.19%			0.00%

6. 熱熟食

熱熟食類別整體滿意度方面，九成一的購買者給予正面評價（91.19%），8.81%受訪者認為尚可。熱熟食類別項目中，正面評價最高的項目為「熱熟食衛生」（94.82%），其次是「熱熟食品質」（93.26%）及「熱熟食價格」（87.05%），正面評價較低項目則為「熱熟食多樣性」（82.38%）。在負面評價方面，僅「熱熟食多樣性」有負面評價（2.07%）。

各項目與基本資料進行交叉分析，並經由卡方檢定後可得知（詳見交叉分析表附表 15-23~15-27），各項目與基本資料交叉後皆未達統計顯著程度或不適合同卡方檢定（期望值低於 5 比率大於 25%）。

在性別方面：受訪者性別對於熱熟食各項目評價並無顯著影響。

在年齡方面：受訪者年齡對於熱熟食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熱熟食各項目評價並無顯著影響。

表 5-14-6：石碇服務區熱熟食評價分析

	很滿意	滿意	正面評價	尚可	不滿意	很不滿意	負面評價
	%						
	N=193						
熱熟食整體滿意度	50.78%	40.41%	91.19%	8.81%			0.00%
熱熟食衛生	50.26%	44.56%	94.82%	5.18%			0.00%
熱熟食品質	48.70%	44.56%	93.26%	6.74%			0.00%
熱熟食價格	41.97%	45.08%	87.05%	12.95%			0.00%
熱熟食多樣性	45.08%	37.31%	82.38%	15.54%	2.07%		2.07%

7. 其他服務設施

石碇服務區內其他服務設施中，除「友善環境設施完整度」、「服務區賣場內指引標示」、「銷售人員服務態度」及「服務台所提供的各項服務」使用較高之外，其餘服務有使用比例較低，數據僅供參考。正面評價最高者為「服務台所提供的各項服務」、「哺集乳室」、「胎紋胎壓檢測儀器借用服務」、「服務台人員服務態度」及「銷售人員服務態度」，全部使用者都給予正面評價（100.00%），其次依序為「服務區賣場內指引標示」（97.21%）、「友善環境設施完整度」（95.26%）、「行動支付便利性」（95.24%）及「無線上網」（86.96%）；正面評價最低者為「漂書站」（77.78%）。在負面評價方面，此類別各項目無負面評價。

各項目與基本資料進行交叉分析，並經由卡方檢定後可得知（詳見交叉分析表附表 15-28~15-37），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：受訪者性別對於其他服務設施各項目評價並無顯著影響。

在年齡方面：受訪者年齡對於其他服務設施各項目評價並無顯著影響。

在教育程度方面：受訪者教育程度對其他服務設施各項目評價無顯著影響。

表 5-14-7：石碇服務區其他服務設施評價分析

	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	74.36%	25.64%	100.00%				0.00%	39
哺集乳室	85.71%	14.29%	100.00%				0.00%	7
胎紋胎壓檢測儀器借用服務	100.00%		100.00%				0.00%	7
服務台人員服務態度	79.17%	20.83%	100.00%				0.00%	24
銷售人員服務態度	66.67%	33.33%	100.00%				0.00%	69
服務區賣場內指引標示	69.83%	27.37%	97.21%	2.79%			0.00%	179
友善環境設施完整度	63.64%	31.62%	95.26%	4.74%			0.00%	253
行動支付便利性	61.90%	33.33%	95.24%	4.76%			0.00%	21
無線上網	65.22%	21.74%	86.96%	13.04%			0.00%	23
漂書站	55.56%	22.22%	77.78%	22.22%			0.00%	9

8. 服務區防疫應變作為

防疫應變作為類別中，「服務區配合防疫政策執行防疫應變作為整體滿意度」有 97.63%受訪者給予正面評價，有 2.37%的受訪者認為表現尚可。各項防疫應變作為中以「服務區公共使用餐桌加設隔板或採行間隔座位，防止飛沫傳染」、「配合政府防疫政策，要求進入大廳者一律配戴口罩」及「服務大廳入口處提供乾洗液或 75%酒精供民眾自行洗手消毒」正面評價最高（皆為 96.44%），其次則為「賣場結帳區，地上標示安全距離措施」及「服務區大廳統一管制用路人進出動線，進行全面體溫量測作業，並拒絕體溫超過 37.5 度者入內」（皆為 96.05%）。在負面評價方面，僅「服務大廳入口處提供乾洗液或 75%酒精供民眾自行洗手消毒」有負面評價（0.40%）。

各項目與基本資料進行交叉分析，並經由卡方檢定後可得知（詳見交叉分析表附表 15-38~15-43），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：受訪者性別對於防疫應變作為各項目評價並無顯著影響。

在年齡方面：受訪者年齡對於防疫應變作為各項目評價並無顯著影響。

在教育程度方面：受訪者教育程度對防疫應變作為各項目評價無顯著影響。

表 5-14-8：石碇服務區防疫應變作為滿意度評價分析

	很滿意	滿意	正面評價	尚可	不滿意	很不滿意	負面評價
	%						
	N=253						
防疫應變作為整體滿意度	67.59%	30.04%	97.63%	2.37%			0.00%
服務區公共使用餐桌加設隔板或採行間隔座位，防止飛沫傳染	69.57%	26.88%	96.44%	3.56%			0.00%
配合政府防疫政策，要求進入大廳者一律配戴口罩	70.36%	26.09%	96.44%	3.56%			0.00%
服務大廳入口處提供乾洗液或75%酒精供民眾自行洗手消毒	66.80%	29.64%	96.44%	3.16%		0.40%	0.40%
賣場結帳區，地上標示安全距離措施	62.85%	33.20%	96.05%	3.95%			0.00%
服務區大廳統一管制用路人進出動線，進行全面體溫量測作業，並拒絕體溫超過37.5度者入內	65.61%	30.43%	96.05%	3.95%			0.00%

(三) 意見與建議彙整

以下為 110 年調查中，於石碇服務區填答問卷之民眾，共有 11 位受訪者對該服務區各項目不滿意而提出之意見與建議，依各類別項目彙整如下：

表 5-14-9：石碇服務區意見與建議

序號	意見與建議	次數
	1.戶外休憩區	
1	戶外找不到座椅 (5/4, 10:19)	1
2	無雨遮 (5/5, 12:48)	1
	2.停車場	
1	動線單一，無法迴轉停車，需再繞行外部道路，效率極差。入場前停車空位標示不清，若無車位需繞出再大迴轉，極度不便 (5/1, 10:58) (5/4, 10:48) (5/5, 12:48)	3
2	B 區停車分成兩區，若沒找到就要繞一大圈，不方便。設計有明顯瑕疵，容易造成一區有停車位，另一區卻沒位，駕駛只能猜測入場 (5/5, 12:46) (5/5, 12:52)	2
3	停車位太少 (5/5, 15:33)	1
	3.公共廁所	
1	能把免治遙控器裝電池嗎 (5/1, 12:25)	1
2	改全坐式吧！蹲式對年長者很不友善。遊客一多根本無法使用數量超少的坐式馬桶 (5/4, 10:48)	1
	6.熱熟食	
1	選擇性太少 (5/1, 16:18) (5/4, 15:38)	2
2	沒有素食 (5/1, 10:58) (5/1, 15:53)	2

(四) 石碇服務區重要度與滿意度分析排序暨管理矩陣

本次調查發現，石碇服務區的 6 大類、26 項服務項目（不包含其他服務設施項目），依重要度分析發現，6 大類重要程度排名分別為公共廁所設備、停車場、用餐區、戶外休憩區、熱熟食、密封包裝食品。而滿意度度評價方面，受訪者認為最滿意的前三項服務項目分別為「廁間設備貼心度」、「公共廁所整體」以及「廁間清潔度」；而最不滿意的三個項目則分別為「停車場行車引導及管理」、「熱熟食價格」以及「熱熟食多樣性」。

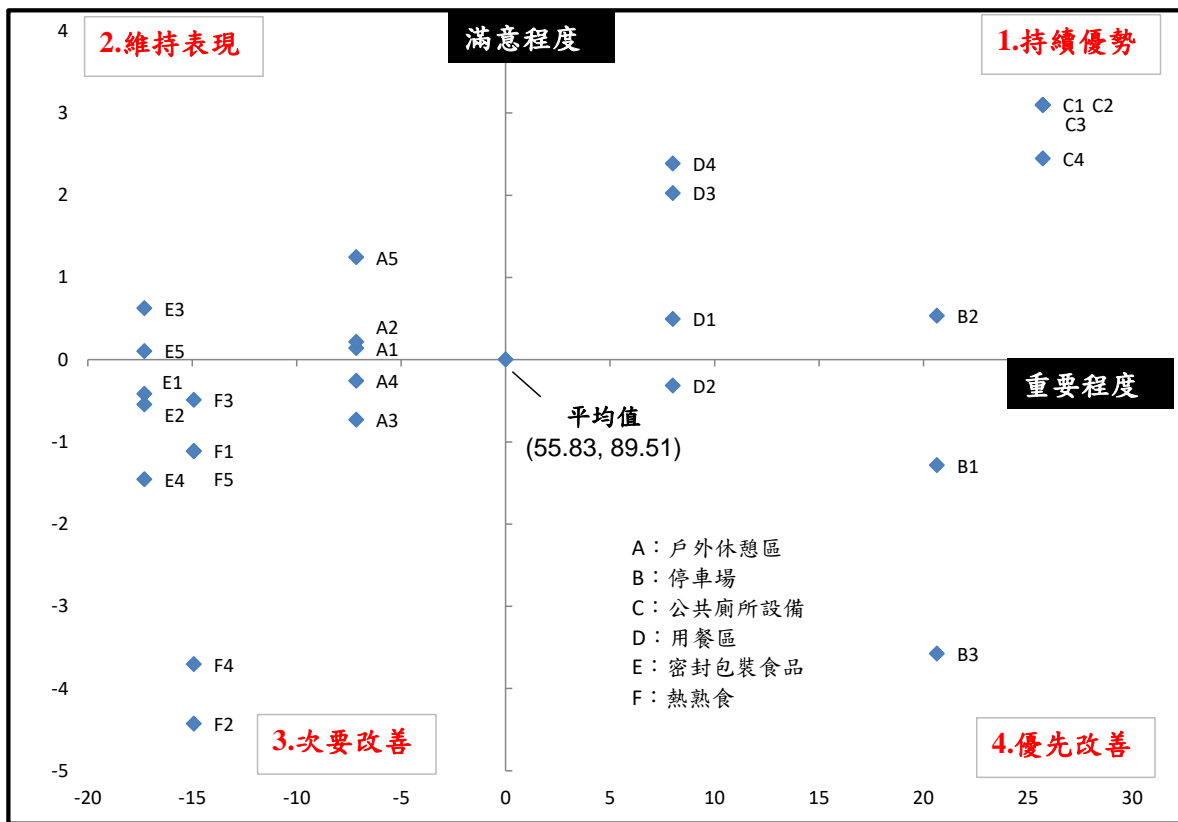


圖 5-14-10：石碇服務區管理矩陣

表 5-14-10：石碇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	C3廁間設備貼心度	81.55	1	92.60	1
	C1公共廁所整體滿意度	81.55	1	92.60	1
	C2廁間清潔度	81.55	1	92.60	1
	C4洗手台清潔度	81.55	1	91.95	4
	D4用餐區清潔度	63.83	3	91.89	5
	D3用餐區服務人員儀容衛生	63.83	3	91.53	6
	B2停車場清潔	76.48	2	90.04	9
	D1用餐區整體	63.83	3	90.00	10
維持表現	A5戶外休憩區清潔度	48.68	4	90.75	7
	E3密封包裝食品衛生	38.54	6	90.13	8
	A2戶外休憩區景觀布置	48.68	4	89.72	11
	A1戶外休憩區整體	48.68	4	89.64	12
	E5密封包裝食品品質	38.54	6	89.61	13
次要改善	A4戶外休憩區動線安排	48.68	4	89.25	14
	E1密封包裝食品整體	38.54	6	89.09	16
	F3熱熟食衛生	40.91	5	89.02	17
	E2密封包裝食品多樣性	38.54	6	88.96	18
	A3戶外休憩區座椅安排	48.68	4	88.77	19
	F1熱熟食整體	40.91	5	88.39	20
	F5熱熟食品質	40.91	5	88.39	20
	E4密封包裝食品價格	38.54	6	88.05	23
	F4熱熟食價格	40.91	5	85.80	25
	F2熱熟食多樣性	40.91	5	85.08	26
優先改善	D2用餐區服務人員結帳速度	63.83	3	89.19	15
	B1停車場整體	76.48	2	88.22	22
	B3停車場行車引導及管理	76.48	2	85.93	24

石碇服務區之服務項目管理矩陣表現如下：

1. 持續優勢區

廁間設備貼心度、公共廁所整體滿意度、廁間清潔度、洗手台清潔度、用餐區清潔度、用餐區服務人員儀容衛生、停車場清潔及用餐區整體。以上項目是受訪者重視，並且滿意度相對較高分之項目，需持續維持優勢表現。

2. 維持表現區

戶外休憩區清潔度、密封包裝食品衛生、戶外休憩區景觀布置與環境美化、戶外休憩區整體及密封包裝食品品質。以上項目滿意度高，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」。

3. 次要改善區

戶外休憩區動線安排、密封包裝食品整體、熱熟食衛生、密封包裝食品多樣性、戶外休憩區座椅安排、熱熟食整體、熱熟食品質、密封包裝食品價格、熱熟食價格及熱熟食多樣性。以上項目受訪者的滿意度及重視度均較低，應設法了解受訪者是真的不重視這些項目，或是不知道這些項目，或是認知度較低。

4. 優先改善區

用餐區服務人員結帳速度、停車場整體與停車場行車引導及管理。以上三個項目是受訪者重視，但滿意度（表現）相對較低分之項目，應為服務區提升服務品質最重視之項目，同時，改善此區域品質對提升亦有最大之正面影響。

(五) 石碇服務區歷年比較

在歷年比較方面，使用由 105 年至 110 年均有詢問之問項（共 31 項）進行整體服務項目平均分數計算。與前期（109 下半年假日）調查結果相較，石碇服務區整體服務品質平均分數滿意度增加 4.01 分，與去年同期（109 上半年平日）調查結果相較，平均分數滿意度則是增加 2.94 分。就整體趨勢來看，石碇服務區自 105 上半年至 106 下半年，整體服務品質平均分數介於 81 ~84 分之間，107 年下半年上升至次高點，之後小幅下滑，但仍維持在 85 分以上。110 年則上升至 89.87 的新高點。（全部 46 項平均分數為 90.48 分¹¹⁴）

表 5-14-11：石碇服務區整體服務項目平均分數歷年比較

石碇服務區整體服務品質平均評分										
105 年 上半年 (1)	105 年 下半年 (2)	106 年 上半年 (3)	106 年 下半年 (4)	107 年 下半年 (5)	108 年 下半年 (6)	109 年 上半年 (7)	109 年 下半年 (8)	110 年 (9)	前期 比較 (9)-(8)	同期 比較 (9)-(7)
83.05	81.89	83.54	82.03	88.30	86.37	86.93	85.86	89.87	4.01	2.94

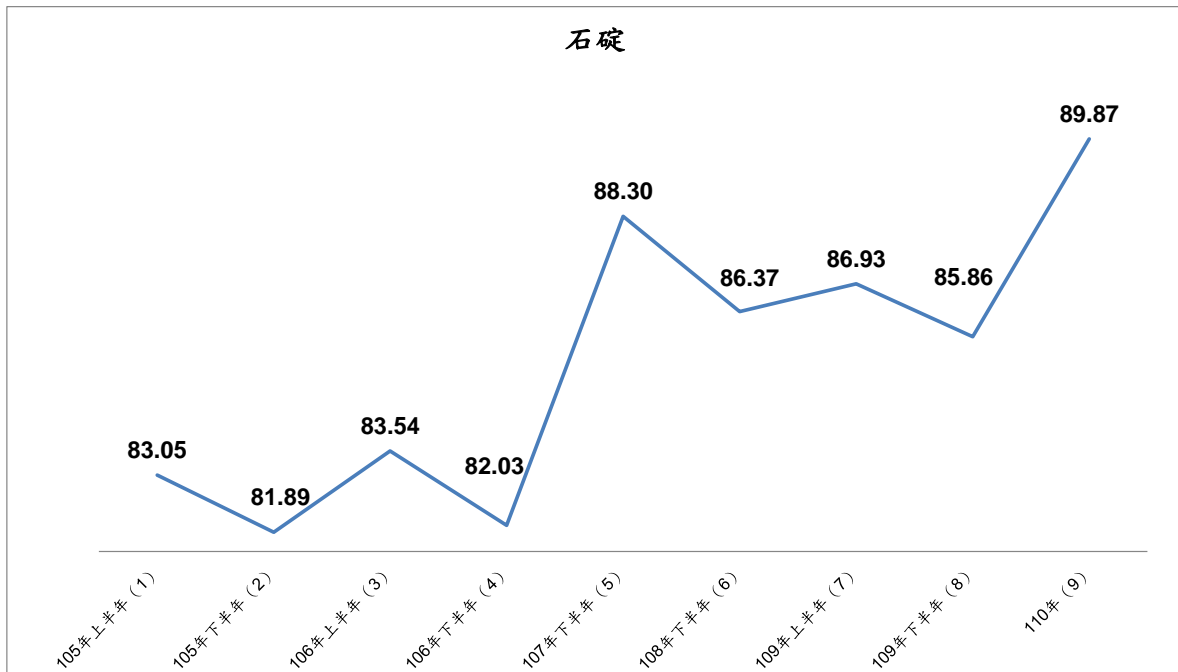


圖 5-14-11：石碇服務區趨勢圖

¹¹⁴ 不包括駕駛人休息室、ePARKING 停車導引滿意度、ePARKING 停車協尋滿意度三個項目。

(六) 石碇服務區分數比較 (110 年與 109 年)

表 5-14-12：石碇服務區 110 年與 109 年平假日分數比較

類別	項目	110年整體	109上半年平日 (1)	109下半年假日 (2)	110年平日 (3)	110年假日 (4)	平日分數差距 (3)-(1)	假日分數差距 (4)-(2)
戶外休憩區	戶外休憩區整體滿意程度	89.64	88.25	85.98	89.05	90.24	0.79	4.26
	戶外休憩區景觀布置與環境美化	89.72	86.35	86.14	89.68	89.76	3.33	3.62
	戶外休憩區座椅安排	88.77	85.40	84.41	88.41	89.13	3.02	4.72
	戶外休憩區動線安排	89.25	85.71	83.94	88.41	90.08	2.70	6.14
	戶外休憩區清潔度	90.75	89.21	88.03	90.79	90.71	1.59	2.68
停車場	停車場整體滿意程度	88.22	83.33	82.20	86.19	90.24	2.86	8.04
	停車場清潔滿意程度	90.04	86.67	85.35	88.73	91.34	2.06	5.99
	停車場行車引導及管理	85.93	82.70	79.37	84.13	87.72	1.43	8.35
公共廁所設備	公共廁所整體滿意程度	92.60	88.23	87.48	92.36	92.85	4.13	5.37
	廁間清潔度	92.60	88.55	86.99	92.20	93.01	3.65	6.02
	廁間設備貼心度	92.60	88.06	87.32	91.87	93.33	3.81	6.01
	洗手台清潔度	91.95	90.48	87.32	91.06	92.85	0.57	5.53
用餐區	用餐區整體滿意程度	90.00	87.36	84.11	90.18	89.81	2.82	5.70
	用餐區服務人員結帳速度	89.19	87.36	85.98	89.82	88.52	2.47	2.54
	用餐區服務人員儀容衛生	91.53	88.87	86.92	92.28	90.74	3.41	3.82
	用餐區清潔度	91.89	89.25	86.54	92.11	91.67	2.86	5.13
密封包裝食品	密封包裝食品整體滿意程度	89.09	87.54	83.95	88.80	89.37	1.26	5.42
	密封包裝食品多樣性	88.96	86.23	82.89	89.07	88.86	2.84	5.97
	密封包裝食品衛生	90.13	88.85	85.26	90.40	89.87	1.55	4.61
	密封包裝食品價格	88.05	85.57	80.53	87.47	88.61	1.89	8.08
	密封包裝食品品質	89.61	86.89	84.74	90.40	88.86	3.51	4.12
熱熟食	熱熟食整體滿意程度	88.39	83.53	82.82	89.29	87.45	5.76	4.63
	熱熟食多樣性	85.08	80.00	80.00	86.46	83.62	6.46	3.62
	熱熟食衛生	89.02	84.24	85.18	89.49	88.51	5.26	3.33
	熱熟食價格	85.80	79.76	79.29	85.66	85.96	5.89	6.67
	熱熟食品質	88.39	83.29	83.76	88.89	87.87	5.59	4.11
其他服務滿意度	服務區賣場指引標示	93.41	87.92	88.62	93.85	93.07	5.93	4.45
	無線上網	90.43	82.86	84.00	84.62	98.00	1.76	14.00
	服務台所提供的各項服務	94.87	88.60	87.37	93.68	96.00	5.08	8.63
	服務台人員服務態度	95.83	90.11	88.78	92.50	97.50	2.39	8.72
	銷售人員服務態度	93.33	90.00	88.68	92.50	94.05	2.50	5.37
	哺集乳室	97.14	85.65	85.22	100.00	95.00	14.35	9.78
	漂書站	86.67	86.40	84.72	87.50	80.00	1.10	-4.72
	胎紋胎壓檢測儀器借用服務	100.00	87.06	85.88	100.00	100.00	12.94	14.12
	行動支付便利性分數	91.43	86.09	88.09	91.43	91.43	5.34	3.34
	友善環境設施完整度分數	91.83	89.37	89.61	92.16	91.50	2.79	1.89

(七) 石碇服務區未來期待新增服務意見彙整

本次調查共有 26 位受訪者明確表達意見，分析後發現，有 9 位受訪者希望能「餐飲種類多一點」，各有 3 位受訪者希望能「增設連通通道」及「增加停車位」，各有 2 位受訪者希望能「增設駕駛人休息室」及「遊憩室」，各有 1 位受訪者希望能增設「雨傘租借」、「口罩販賣機」、「手機充電站」、「泡湯池」、「當地文化藝廊或景點導覽」、「增加行動支付種類」及「海洋生物展示水族箱」。

表 5-14-13：石碇服務區未來期待新增服務

序號	意見與建議	次數
	未來期待服務區新增之服務	
1	餐飲種類多一點（素食、手搖飲、鐵路便當、在地餐飲）	9
2	直接連接高速公路／增設連通通道	3
3	增加停車位	3
4	駕駛人休息室	2
5	遊憩室	2
6	雨傘租借	1
7	口罩販賣機	1
8	手機充電站	1
9	泡湯池	1
10	當地文化藝廊或景點導覽	1
11	行動支付可以增加多樣性	1
12	像以前海洋生物展示水族箱這樣的還蠻不錯的，可惜取消了	1

(八) 石碇服務區分析小結

110 年度調查，石碇服務區整體服務項目平均分數為 89.87 分(共 31 項)，若與前期調查結果相較，平均分數增加 4.01 分，與去年同期調查結果相較，平均分數也增加 2.94 分。下表為石碇服務區各類別評比最高分及最低分的項目，以及矩陣分析須「優先改善」項目。

本次調查，石碇服務區各評比項目中，以「胎紋胎壓檢測儀器借用服務」滿意度分數最高(100.00 分)；而分數最低的項目則為「熱熟食多樣性」(85.08 分)。

而經由矩陣分析後發現，石碇服務區優先改善的項目分別為「用餐區服務人員結帳速度」、「停車場整體」以及「停車場行車引導及管理」，上述項目為民眾評比重要度高，但滿意度相對較低分之服務項目，建議服務區往後可將以上項目列為重點加強項目。

表 5-14-14：石碇服務區分析小結

服務項目滿意度評比						
評比類別	最高分項目			最低分項目		
	項目	分數	正面評價 (%)	項目	分數	正面評價 (%)
各項設施滿意度	防疫應變作為整體	93.04	97.63%	停車場整體	88.22	91.70%
戶外休憩區	清潔度	90.75	96.05%	座椅安排	88.77	91.70%
停車場	清潔度	90.04	96.44%	行車引導及管理	85.93	86.56%
公共廁所設備	廁間設備貼心度	92.60	97.56%	免治馬桶滿意度	90.41	95.12%
	廁間清潔度		98.78%			
用餐區	用餐區清潔度	91.89	98.65%	服務人員結帳速度	89.19	95.50%
密封包裝食品	衛生	90.13	98.05%	價格	88.05	94.81%
熱熟食	衛生	89.02	94.82%	多樣性	85.08	82.38%
其他服務設施	胎紋胎壓檢測儀器借用服務	100.00	100.00%	漂書站	86.67	77.78%
防疫應變作為	配合政府防疫政策，要求進入大廳者一律配戴口罩	93.36	96.44%	賣場結帳區，地上標示安全距離措施	91.78	96.05%
矩陣分析						
優先改善項目 (重要度高、滿意度低)		用餐區服務人員結帳速度、停車場整體、 停車場行車引導及管理				

十五、蘇澳服務區¹¹⁵

(一) 各服務項目滿意度分數評比

1. 各項設施滿意度評分

蘇澳服務區評比項目中，停車場整體滿意度分數最高（94.01 分），其他項目滿意度分數依序為公共廁所整體（93.49 分）、防疫應變作為整體（93.27 分）、用餐區整體（92.73 分）、密封包裝食品整體（92.23 分）、戶外休憩區整體（92.17 分）及熱熟食整體（91.22 分）。

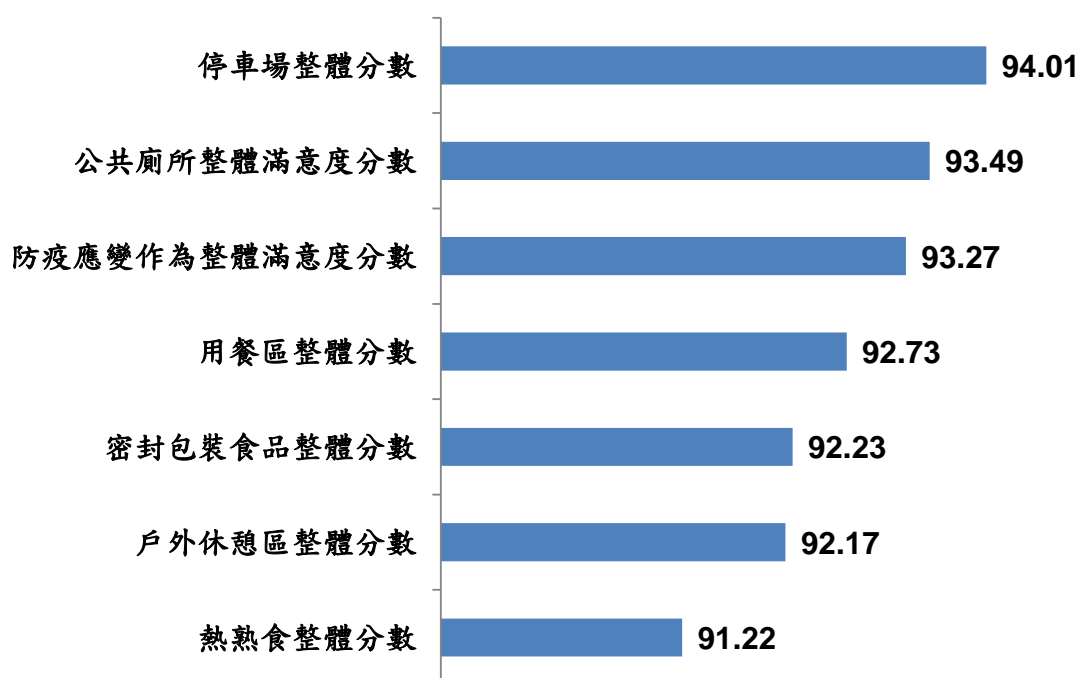


圖 5-15-1：蘇澳服務區各項設施滿意度分數

2. 戶外休憩區

本次調查中，蘇澳服務區的戶外休憩區整體滿意度分數為 92.17 分。在各項目評比中，「戶外休憩區清潔度」滿意度分數最高（93.09 分），其次是「戶外休憩區景觀布置與環境美化」（91.71 分）及「戶外休憩區動線安排」（91.52 分），而分數最低的項目則為「戶外休憩區座椅安排」（91.24 分）。

¹¹⁵蘇澳服務區在疫情升級(5/15)之前完成訪問。

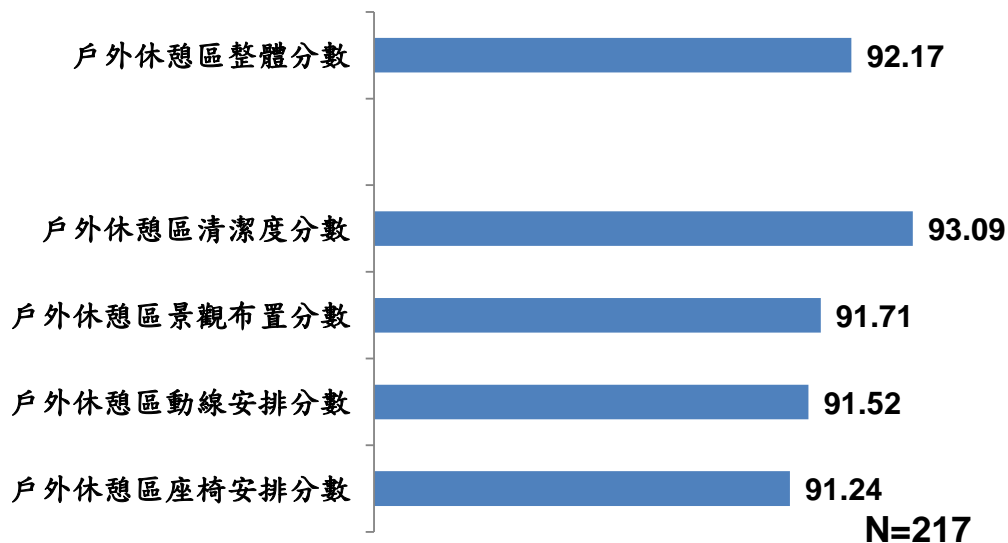


圖 5-15-2：蘇澳服務區戶外休憩區各分項滿意度分數

3. 停車場

在停車場類別中，蘇澳服務區的停車場整體滿意度分數為 94.01 分。「停車場清潔」滿意度分數為 93.36 分，高於「停車場行車引導及管理」的 91.52 分。

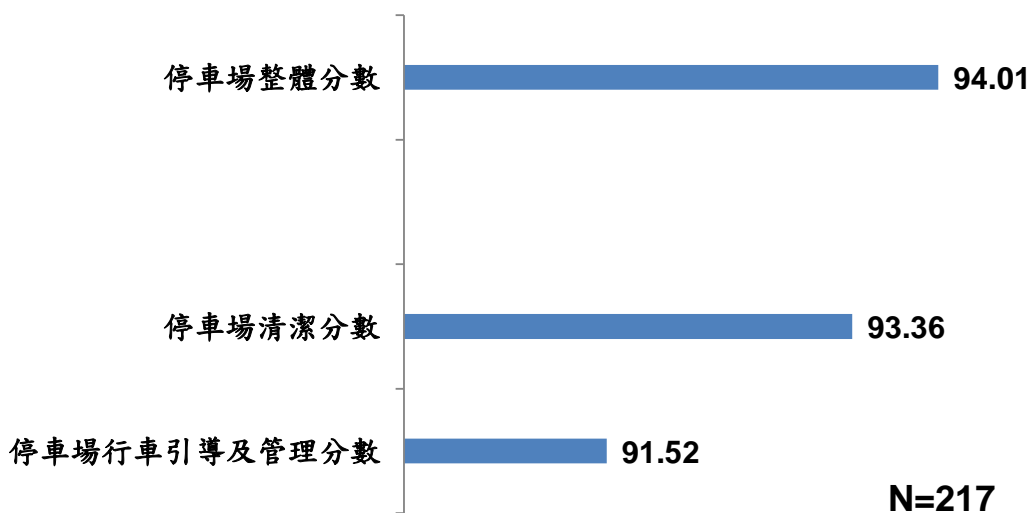


圖 5-15-3：蘇澳服務區停車場各分項滿意度分數

4. 公共廁所設備

在公共廁所設備類別中，蘇澳服務區本次受訪曾使用公共廁所的受訪者共有 212 位，整體滿意度分數為 93.49 分。在各項目評比中，滿意度分數最高的項目為「廁間清潔度」（93.58 分），其次是「洗手台清潔度」（92.92 分），而「廁間設備貼心度」分數較低（92.64 分）。另分別針對有使用男女生廁所

者，計算其對於公共廁所整體滿意度，女廁整體滿意度為 92.41 分，男廁整體滿意度為 94.29 分，兩者分數經檢定後無顯著差異。

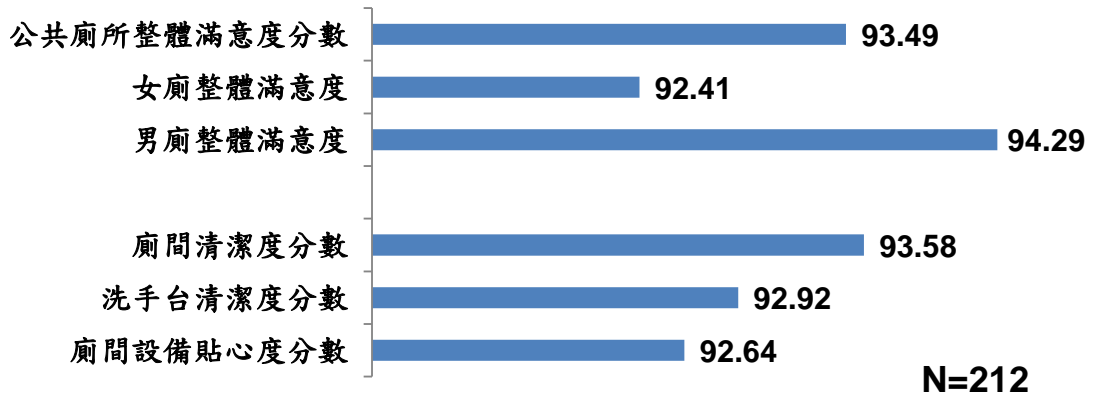


圖 5-15-4：蘇澳服務區公共廁所各分項滿意度分數

5. 用餐區

蘇澳服務區本次受訪曾使用用餐區的受訪者共有 198 位，用餐區之整體滿意度分數為 92.73 分。在各項目評比中，分數最高的項目為「用餐區清潔度」（93.33 分），其次是「用餐區服務人員儀容衛生」（92.73 分），分數較低的項目則為「用餐區服務人員結帳速度」（91.31 分）。

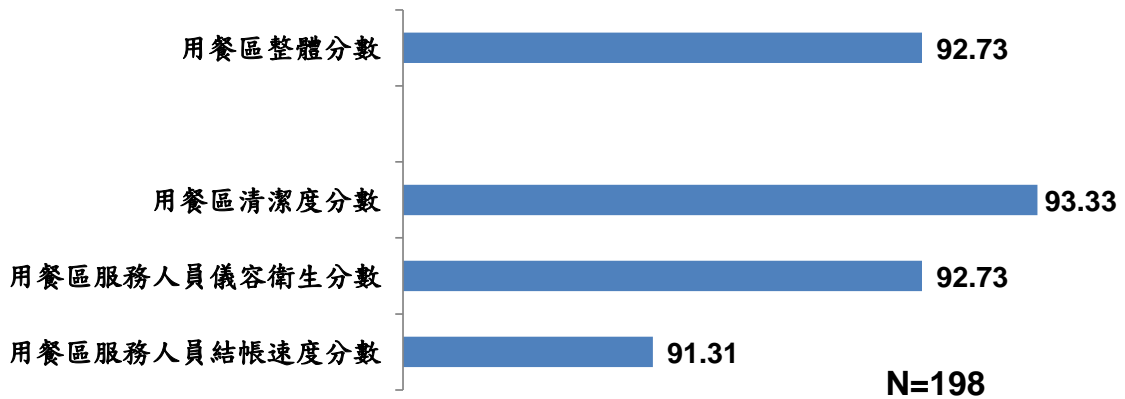


圖 5-15-5：蘇澳服務區用餐區各分項滿意度分數

6. 密封包裝食品整體滿意度

蘇澳服務區本次受訪曾購買密封包裝食品的受訪者共有 139 位，密封包裝食品整體滿意度分數為 92.23 分。在此項目中，「密封包裝食品品質」及「密封包裝食品衛生」滿意度分數最高（皆為 92.52 分），其次為「密封包裝食品多樣性」（92.09 分），而分數較低的項目則為「密封包裝食品價格」（91.22 分）。

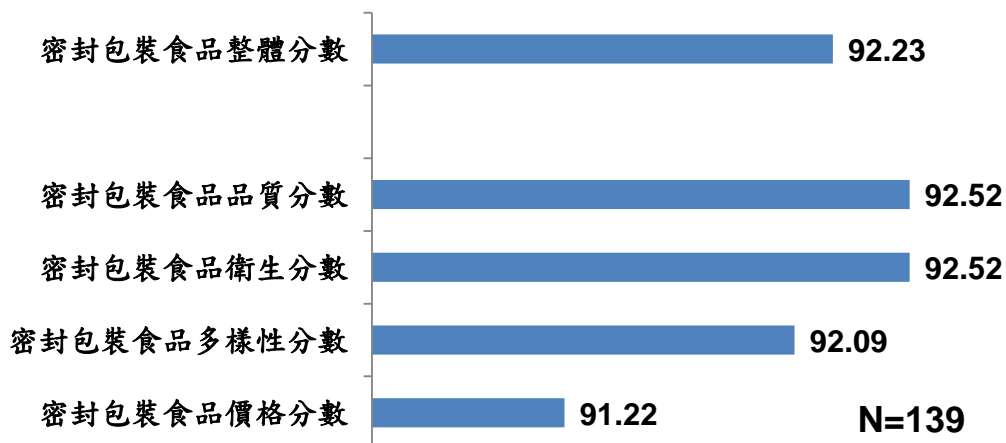


圖 5-15-6：蘇澳服務區密封包裝食品滿意度分數

7. 熱熟食整體滿意度

蘇澳服務區本次受訪曾購買熱熟食的受訪者共有 189 位，熱熟食整體滿意度分數為 91.22 分。在熱熟食各項目評比中，「熱熟食衛生」滿意度分數最高（91.32 分），其次為「熱熟食品質」（90.48 分）及「熱熟食多樣性」（88.15 分），分數較低的項目則為「熱熟食價格」（87.83 分）。

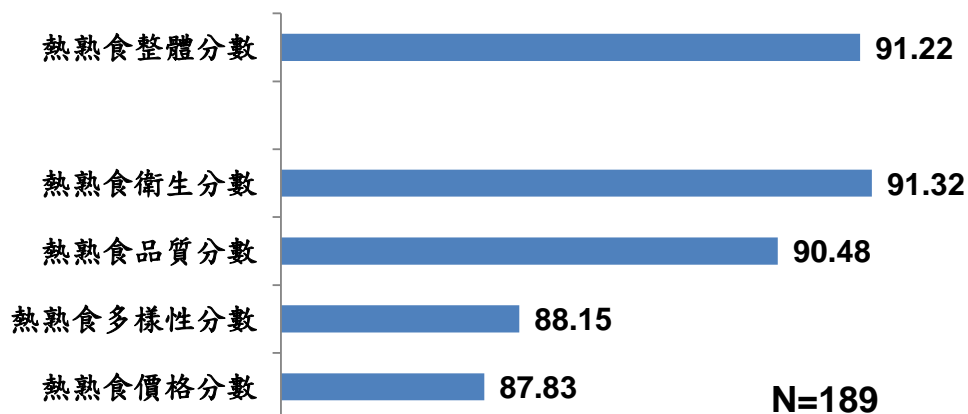


圖 5-15-7：蘇澳服務區熱熟食滿意度分數

8. 其他服務設施

蘇澳服務區使用其他服務設施中，除「友善環境設施完整度」、「服務區賣場內指引標示」及「銷售人員服務態度」使用較高之外，其餘服務有使用比例較低，數據僅供參考。對「服務台人員服務態度」滿意度分數最高（96.00 分），其次依序為「哺集乳室」（95.38 分）、「駕駛人休息室」、「服務區賣場內指引標示」（皆為 95.00 分）、「銷售人員服務態度」（94.89 分）、「行動支付便利性」（94.40 分）、「服務台所提供的各項服務」（94.29 分）、「友善環境設施完整度」（93.64 分）、「漂書站」（93.33 分）及「無線上

網」(92.50 分);滿意度較為落後的項目為胎紋胎壓檢測儀器借用服務」(90.00 分)。

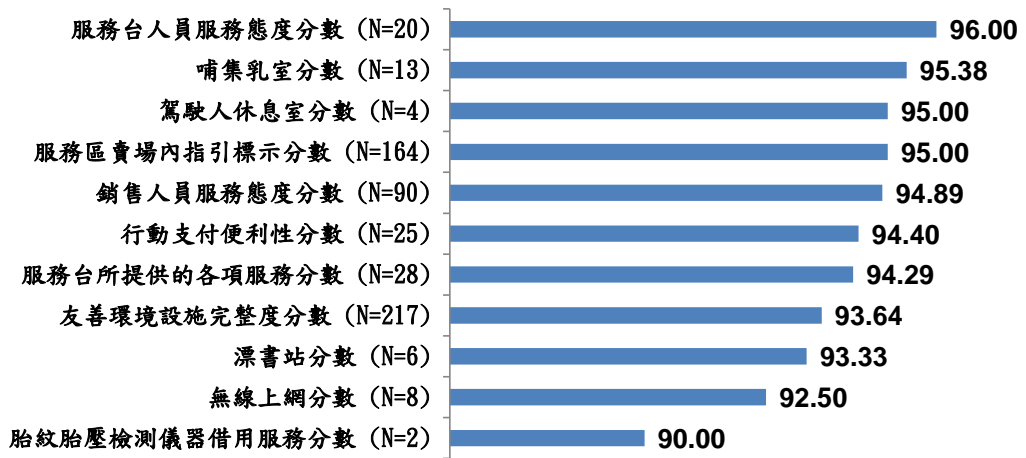


圖 5-15-8：蘇澳服務區其他服務設施滿意度分數

9. 防疫應變作為

蘇澳服務區受訪者中，對服務區防疫應變作為的整體滿意度分數為 93.27 分，各項防疫應變作為中，以「配合政府防疫政策，要求進入大廳者一律配戴口罩」滿意度分數最高（93.73 分），其次則為「服務大廳入口處提供乾洗液或 75%酒精供民眾自行洗手消毒」（93.36 分）及「服務區公共使用餐桌加設隔板或採行間隔座位，防止飛沫傳染」（93.27 分），再其次為「服務區大廳統一管制用路人進出動線，進行全面體溫量測作業，並拒絕體溫超過 37.5 度者入內」（92.90 分）及「賣場結帳區，地上標示安全距離措施」（92.26 分）。

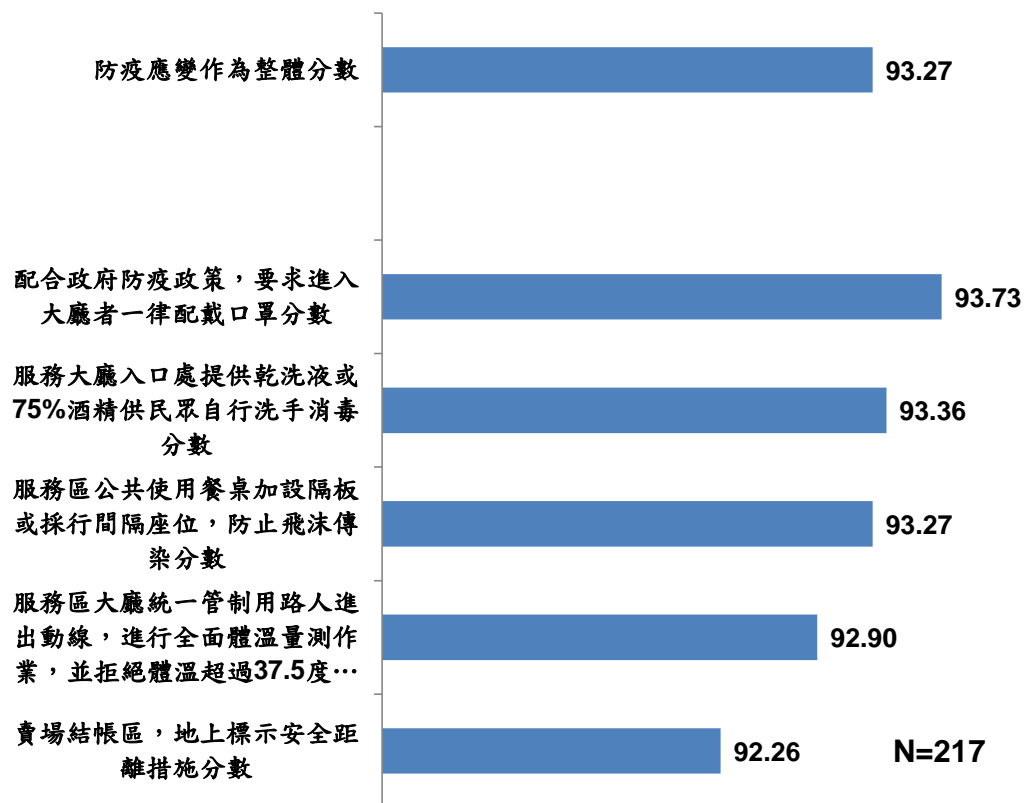


圖 5-15-9：蘇澳服務區防疫應變作為滿意度分數

(二) 蘇澳服務區滿意度評價分析

1. 戶外休憩區

在戶外休憩區類別中，有九成八受訪者給予整體滿意程度正面評價(98.16%)，1.84%受訪者認為尚可。在此類別中，正面評價最高的項目為「戶外休憩區清潔度」(97.24%)，其次是「戶外休憩區動線安排」(96.77%)及「戶外休憩區景觀布置與環境美化」(95.39%)，而正面評價最低的項目則為「戶外休憩區座椅安排」(94.47%)。此類別各項目皆無受訪者給予負面評價。

各項目與基本資料進行交叉分析，並經由卡方檢定後可得知(詳見交叉分析表附表 16-1~16-5)，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：受訪者性別對於戶外休憩區各項目評價並無顯著影響。

在年齡方面：受訪者年齡對於戶外休憩區各項目評價並無顯著影響。

在教育程度方面：受訪者教育程度對戶外休憩區各項目評價無顯著影響。

表 5-15-1：蘇澳服務區戶外休憩區評價分析

	很滿意	滿意	正面評價	尚可	不滿意	很不滿意	負面評價
	%						
	N=217						
戶外休憩區整體滿意程度	62.67%	35.48%	98.16%	1.84%			0.00%
戶外休憩區清潔度	68.20%	29.03%	97.24%	2.76%			0.00%
戶外休憩區動線安排	60.83%	35.94%	96.77%	3.23%			0.00%
戶外休憩區景觀布置與環境美化	63.13%	32.26%	95.39%	4.61%			0.00%
戶外休憩區座椅安排	61.75%	32.72%	94.47%	5.53%			0.00%

2. 停車場

在停車場類別中，有九成九的受訪者給予整體滿意程度正面評價(99.08%)，0.92%受訪者認為尚可。在此類別中，有九成八的受訪者給予「停車場清潔滿意程度」項目正面評價(98.16%)。至於「停車場行車引導及管理」項目，則有近九成七的受訪者給予正面評價(96.77%)。在負面評價方面，僅「停車場行車引導及管理」有負面評價(0.92%)。

各項目與基本資料進行交叉分析，並經由卡方檢定後可得知(詳見交叉分析表附表 16-6~16-8)，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：受訪者教育程度對於停車場各項目評價並無顯著影響。

表 5-15-2：蘇澳服務區停車場評價分析

	很滿意	滿意	正面評價	尚可	不滿意	很不滿意	負面評價
	%						
	N=217						
停車場整體滿意程度	70.97%	28.11%	99.08%	0.92%			0.00%
停車場清潔滿意程度	68.66%	29.49%	98.16%	1.84%			0.00%
停車場行車引導及管理	61.75%	35.02%	96.77%	2.30%	0.92%		0.92%

3. 公共廁所設備

在公共廁所類別中，有九成七的使用者給予公共廁所整體滿意程度正面評價（97.17%），2.83%受訪者認為尚可。其中有使用女生廁所者有 96.20%給予正面評價，有使用男生廁所者有 98.21%給予正面評價，兩者間無顯著差異。在各項目評比中，「廁間清潔度」所獲得之正面評價最高（99.06%），而正面評價相對較低的項目則為「廁間設備貼心度」與「洗手台清潔度」（皆為 98.11%）。在負面評價方面，僅「廁間設備貼心度」與「洗手台清潔度」有負面評價（皆為 0.47%）。

各項目與基本資料進行交叉分析，並經由卡方檢定後可得知（詳見交叉分析表附表 16-9~16-12），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：受訪者性別對於公共廁所設備各項目評價並無顯著影響。

在年齡方面：受訪者年齡對於公共廁所設備各項目評價並無顯著影響。

在教育程度方面：受訪者教育程度對公共廁所設備各項目評價無顯著影響。

表 5-15-3：蘇澳服務區公共廁所設備評價分析

	很滿意	滿意	正面評價	尚可	不滿意	很不滿意	負面評價
	%						
	N=212						
公共廁所整體滿意程度	70.28%	26.89%	97.17%	2.83%			0.00%
女廁整體滿意程度	65.82%	30.38%	96.20%	3.80%			0.00%
男廁整體滿意程度	73.21%	25.00%	98.21%	1.79%			0.00%
廁間清潔度	68.87%	30.19%	99.06%	0.94%			0.00%
廁間設備貼心度	65.57%	32.55%	98.11%	1.42%	0.47%		0.47%
洗手台清潔度	66.98%	31.13%	98.11%	1.42%	0.47%		0.47%

4. 用餐區

在用餐區類別中，有近九成八使用者給予整體滿意度正面評價（97.98%），2.02%受訪者認為尚可。在用餐區各項目評比中，正面評價最高者為「用餐區清潔度」（97.98%），其次是「用餐區服務人員儀容衛生」（97.47%），正面評價較低者則為「用餐區服務人員結帳速度」（95.45%）。在負面評價方面，僅「用餐區服務人員結帳速度」有負面評價（0.51%）。

各項目與基本資料進行交叉分析，並經由卡方檢定後可得知（詳見交叉分析表附表 16-13~16-16），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：受訪者性別對於用餐區各項目評價並無顯著影響。

在年齡方面：受訪者年齡對於用餐區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用餐區各項目評價並無顯著影響。

表 5-15-4：蘇澳服務區用餐區評價分析

	很滿意	滿意	正面評價	尚可	不滿意	很不滿意	負面評價
	%						
	N=198						
用餐區整體滿意度	65.66%	32.32%	97.98%	2.02%			0.00%
用餐區清潔度	68.69%	29.29%	97.98%	2.02%			0.00%
用餐區服務人員儀容衛生	66.16%	31.31%	97.47%	2.53%			0.00%
用餐區服務人員結帳速度	61.62%	33.84%	95.45%	4.04%	0.51%		0.51%

5. 密封包裝食品

密封包裝食品類別整體滿意度方面，有近九成九的購買者給予正面評價（98.56%），1.44%受訪者認為尚可。在此類別中，正面評價比率較高的項目為「密封包裝食品衛生」（99.28%），其次是「密封包裝食品多樣性」及「密封包裝食品品質」（皆為 98.56%），而正面評價較低的項目則為「密封包裝食品價格」（97.12%）。此類別各項目皆無受訪者給予負面評價。

各項目與基本資料進行交叉分析，並經由卡方檢定後可得知（詳見交叉分析表附表 16-17~16-21），各項目與基本資料交叉後皆未達統計顯著程度或不適合同卡方檢定（期望值低於 5 比率大於 25%）。

在性別方面：受訪者性別對於密封包裝食品各項目評價並無顯著影響。

在年齡方面：受訪者年齡對於密封包裝食品各項目評價並無顯著影響。

在教育程度方面：受訪者教育程度對密封包裝食品各項目評價無顯著影響。

表 5-15-5：蘇澳服務區密封包裝食品評價分析

	很滿意	滿意	正面評價	尚可	不滿意	很不滿意	負面評價
	%						
	N=139						
密封包裝食品整體滿意度	62.59%	35.97%	98.56%	1.44%			0.00%
密封包裝食品衛生	63.31%	35.97%	99.28%	0.72%			0.00%
密封包裝食品多樣性	61.87%	36.69%	98.56%	1.44%			0.00%
密封包裝食品品質	64.03%	34.53%	98.56%	1.44%			0.00%
密封包裝食品價格	58.99%	38.13%	97.12%	2.88%			0.00%

6. 熱熟食

熱熟食類別整體滿意度方面，九成六的購買者給予正面評價（96.30%），3.17%受訪者認為尚可，0.53%有負面評價。熱熟食類別項目中，正面評價最高的項目為「熱熟食衛生」（97.35%），其次是「熱熟食品質」（94.71%）及「熱熟食多樣性」（89.42%），正面評價較低項目則為「熱熟食價格」（87.30%）。在負面評價方面，此類別各項目負面評價介於 0.53%~1.06%之間。

各項目與基本資料進行交叉分析，並經由卡方檢定後可得知（詳見交叉分析表附表 16-22~16-26），各項目與基本資料交叉後皆未達統計顯著程度或不適合同卡方檢定（期望值低於 5 比率大於 25%）。

在性別方面：受訪者性別對於熱熟食各項目評價並無顯著影響。

在年齡方面：受訪者年齡對於熱熟食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熱熟食各項目評價並無顯著影響。

表 5-15-6：蘇澳服務區熱熟食評價分析

	很滿意	滿意	正面評價	尚可	不滿意	很不滿意	負面評價
	%						
	N=189						
熱熟食整體滿意度	60.32%	35.98%	96.30%	3.17%	0.53%		0.53%
熱熟食衛生	59.79%	37.57%	97.35%	2.12%	0.53%		0.53%
熱熟食品質	58.20%	36.51%	94.71%	4.76%	0.53%		0.53%
熱熟食多樣性	52.38%	37.04%	89.42%	9.52%	1.06%		1.06%
熱熟食價格	52.38%	34.92%	87.30%	12.17%	0.53%		0.53%

7. 其他服務設施

蘇澳服務區內其他服務設施中，除「友善環境設施完整度」、「服務區賣場內指引標示」及「銷售人員服務態度」使用較高之外，其餘服務有使用比例較低，數據僅供參考。正面評價最高者為「哺集乳室」、「服務台人員服務態度」、「駕駛人休息室」、「服務台所提供的各項服務」、「胎紋胎壓檢測儀器借用服務」、「無線上網」及「漂書站」，所有使用者都給予正面評價(100.00%)，其次依序為「銷售人員服務態度」(98.89%)、「服務區賣場內指引標示」(98.78%)、「友善環境設施完整度」(98.16%)及「行動支付便利性」(96.00%)。此類別各項目皆無受訪者給予負面評價。

各項目與基本資料進行交叉分析，並經由卡方檢定後可得知（詳見交叉分析表附表 16-27~16-37），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：受訪者性別對於其他服務設施各項目評價並無顯著影響。

在年齡方面：受訪者年齡對於其他服務設施各項目評價並無顯著影響。

在教育程度方面：受訪者教育程度對其他服務設施各項目評價無顯著影響。

表 5-15-7：蘇澳服務區其他服務設施評價分析

	很滿意	滿意	正面評價	尚可	不滿意	很不滿意	負面評價	N=
	%							
哺集乳室	76.92%	23.08%	100.00%				0.00%	13
服務台人員服務態度	80.00%	20.00%	100.00%				0.00%	20
駕駛人休息室	75.00%	25.00%	100.00%				0.00%	4
服務台所提供的各項服務	71.43%	28.57%	100.00%				0.00%	28
胎紋胎壓檢測儀器借用服務	50.00%	50.00%	100.00%				0.00%	2
無線上網	62.50%	37.50%	100.00%				0.00%	8
漂書站	66.67%	33.33%	100.00%				0.00%	6
銷售人員服務態度	75.56%	23.33%	98.89%	1.11%			0.00%	90
服務區賣場內指引標示	76.22%	22.56%	98.78%	1.22%			0.00%	164
友善環境設施完整度	70.05%	28.11%	98.16%	1.84%			0.00%	217
行動支付便利性	80.00%	16.00%	96.00%		4.00%		4.00%	25

8. 服務區防疫應變作為

防疫應變作為類別中，「服務區配合防疫政策執行防疫應變作為整體滿意度」有 98.62%受訪者給予正面評價，有 1.38%的受訪者認為表現尚可。各項防疫應變作為中以「服務大廳入口處提供乾洗液或 75%酒精供民眾自行洗手消毒」正面評價最高(98.62%)，其次則為「服務區公共使用餐桌加設隔板或採行間隔座位，防止飛沫傳染」及「配合政府防疫政策，要求進入大廳者一律配戴口罩」（皆為 97.70%），再其次為「服務區大廳統一管制用路人進出動線，進行全面體溫量測作業，並拒絕體溫超過 37.5 度者入內」（97.24%）及「賣場結帳區，地上標示安全距離措施」（95.39%）。此類別各項目皆無受訪者給予負面評價。

各項目與基本資料進行交叉分析，並經由卡方檢定後可得知（詳見交叉分析表附表 16-38~16-43），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：受訪者性別對於防疫應變作為各項目評價並無顯著影響。

在年齡方面：受訪者年齡對於防疫應變作為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防疫應變作為各項目評價無顯著影響。

表 5-15-8：蘇澳服務區防疫應變作為滿意度評價分析

	很滿意	滿意	正面評價	尚可	不滿意	很不滿意	負面評價
	%						
	N=217						
防疫應變作為整體滿意度	67.74%	30.88%	98.62%	1.38%			0.00%
服務大廳入口處提供乾洗液或75%酒精供民眾自行洗手消毒	68.20%	30.41%	98.62%	1.38%			0.00%
服務區公共使用餐桌加設隔板或採行間隔座位，防止飛沫傳染	68.66%	29.03%	97.70%	2.30%			0.00%
配合政府防疫政策，要求進入大廳者一律配戴口罩	70.97%	26.73%	97.70%	2.30%			0.00%
服務區大廳統一管制用路人進出動線，進行全面體溫量測作業，並拒絕體溫超過37.5度者入內	67.28%	29.95%	97.24%	2.76%			0.00%
賣場結帳區，地上標示安全距離措施	65.90%	29.49%	95.39%	4.61%			0.00%

(三) 意見與建議彙整

以下為 110 年調查中，於蘇澳服務區填答問卷之民眾，共有 4 位受訪者對該服務區各項目不滿意而提出之意見與建議，依各類別項目彙整如下：

表 5-15-9：蘇澳服務區意見與建議

序號	意見與建議	次數
	2.停車場	
1	小型車停車指示不夠清楚明確 (5/2, 14:00)	1
2	動線規劃不順暢 (5/3, 12:35)	1
	3.公共廁所	
1	洗手台沒水 (5/3, 16:06)	1
	7.其他服務設施	
1	無法使用 Apple pay (5/3, 13:59)	1

(四) 蘇澳服務區重要度與滿意度分析排序暨管理矩陣

本次調查發現，蘇澳服務區的 6 大類、26 項服務項目（不包含其他服務設施項目），依重要度分析發現，6 大類重要程度排名分別為公共廁所設備、停車場、用餐區、戶外休憩區、熱熟食、密封包裝食品。而滿意度度評價方面，受訪者認為最滿意的前三項服務項目分別為「停車場整體滿意度」、「廁間清潔度」以及「公共廁所整體滿意度」；而最不滿意的三個項目則分別為「熱熟食品質」、「熱熟食多樣性」以及「熱熟食價格」。

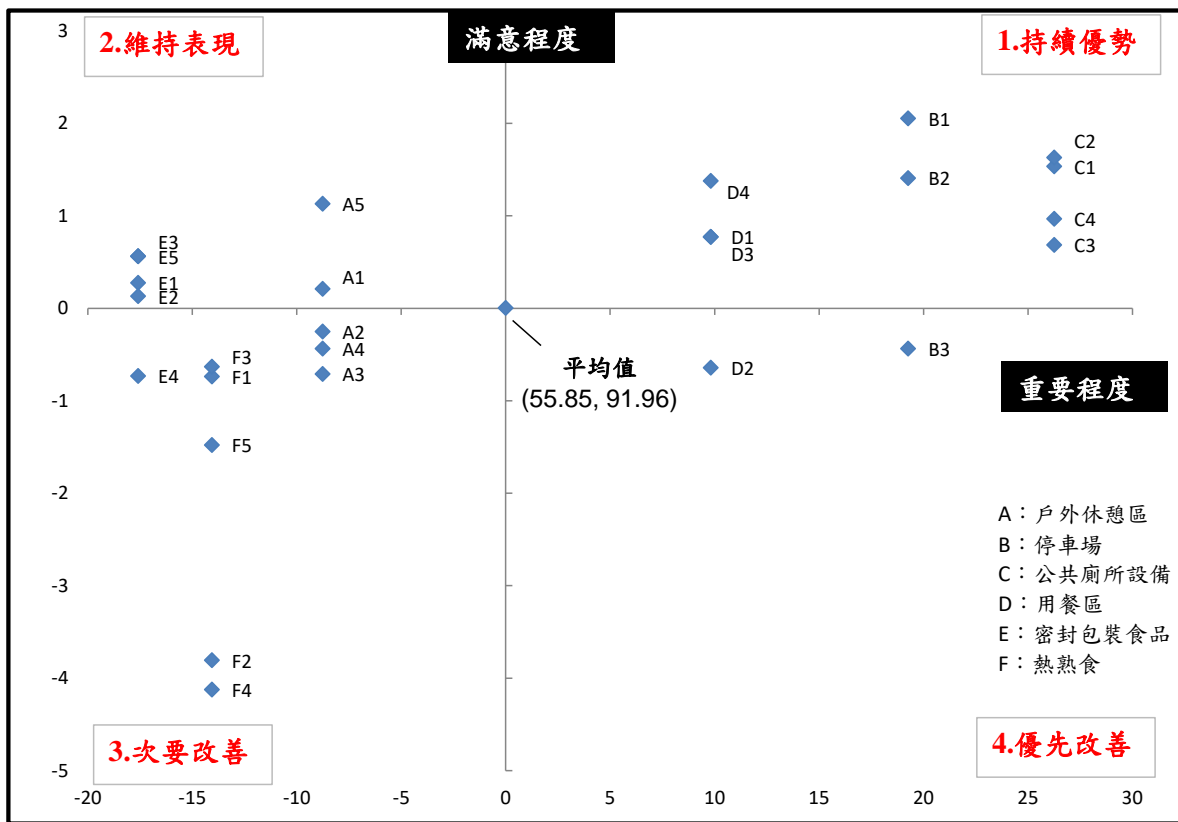


圖 5-15-10：蘇澳服務區管理矩陣

表 5-15-10：蘇澳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	B1停車場整體	75.12	2	94.01	1
	C2廁間清潔度	82.10	1	93.58	2
	C1公共廁所整體滿意度	82.10	1	93.49	3
	B2停車場清潔	75.12	2	93.36	4
	D4用餐區清潔度	65.67	3	93.33	5
	C4洗手台清潔度	82.10	1	92.92	7
	D1用餐區整體	65.67	3	92.73	8
	D3用餐區服務人員儀容衛生	65.67	3	92.73	8
	C3廁間設備貼心度	82.10	1	92.64	10
維持表現	A5戶外休憩區清潔度	47.08	4	93.09	6
	E5密封包裝食品品質	38.25	6	92.52	11
	E3密封包裝食品衛生	38.25	6	92.52	12
	E1密封包裝食品整體	38.25	6	92.23	13
	A1戶外休憩區整體	47.08	4	92.17	14
	E2密封包裝食品多樣性	38.25	6	92.09	15
次要改善	A2戶外休憩區景觀布置	47.08	4	91.71	16
	A4戶外休憩區動線安排	47.08	4	91.52	17
	F3熱熟食衛生	41.78	5	91.32	19
	A3戶外休憩區座椅安排	47.08	4	91.24	21
	E4密封包裝食品價格	38.25	6	91.22	22
	F1熱熟食整體	41.78	5	91.22	23
	F5熱熟食品質	41.78	5	90.48	24
	F2熱熟食多樣性	41.78	5	88.15	25
優先改善	F4熱熟食價格	41.78	5	87.83	26
	B3停車場行車引導及管理	75.12	2	91.52	18
	D2用餐區服務人員結帳速度	65.67	3	91.31	20

蘇澳服務區之服務項目管理矩陣表現如下：

1. 持續優勢區

停車場整體、廁間清潔度、公共廁所整體滿意度、停車場清潔、用餐區清潔度、洗手台清潔度、用餐區整體、用餐區服務人員儀容衛生及廁間設備貼心度。以上項目是受訪者重視，並且滿意度相對較高分之項目，需持續維持優勢表現。

2. 維持表現區

戶外休憩區清潔度、密封包裝食品品質、密封包裝食品衛生、密封包裝食品整體、戶外休憩區整體及密封包裝食品多樣性。以上項目滿意度高，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」。

3. 次要改善區

戶外休憩區景觀布置、戶外休憩區動線安排、熱熟食衛生、戶外休憩區座椅安排、密封包裝食品價格、熱熟食整體、熱熟食品質、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真的不重視這些項目，或是不知道這些項目，或是認知度較低。

4. 優先改善區

停車場行車引導及管理與用餐區服務人員結帳速度是受訪者重視，但滿意度（表現）相對較低分之項目，應為服務區提升服務品質最重視之項目，同時，改善此區域品質對提升亦有最大之正面影響。

(五) 蘇澳服務區歷年比較

在歷年比較方面，使用由 109 年與 110 年均有詢問之問項（共 20 項）¹¹⁶ 進行整體服務項目平均分數計算。與前期（109 下半年假日）調查結果相較，蘇澳服務區整體服務品質平均分數滿意度增加 2.14 分，與去年同期（109 上半年平日）調查結果相較，平均分數滿意度則是增加 2.96 分。（全部 46 項平均分數為 92.43 分¹¹⁷）

表 5-15-11：蘇澳服務區整體服務項目平均分數歷年比較

蘇澳服務區整體服務品質平均評分				
109 年上半年 (1)	109 年下半年 (2)	110 年 (3)	前期比較 (3) - (2)	同期比較 (3) - (1)
88.82	89.64	91.78	2.14	2.96

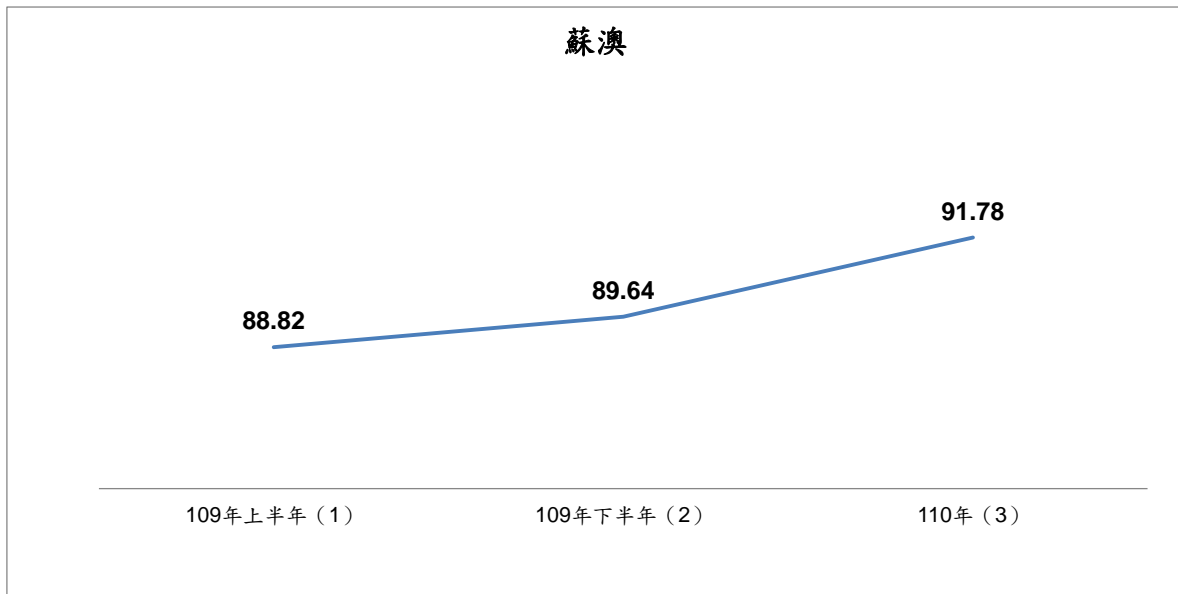


圖 5-15-11：蘇澳服務區趨勢圖

¹¹⁶ 蘇澳服務區之戶外休憩區、停車場及公共廁所係由北區分局養護，故此三個類別之服務項目不列入蘇澳服務區滿意度總分計算。

¹¹⁷ 不包括 ePARKING 停車導引滿意度、ePARKING 停車協尋滿意度、免治馬桶滿意度等三個項目。

(六) 蘇澳服務區分數比較 (110 年與 109 年)

表 5-15-12：蘇澳服務區 110 年與 109 年平假日分數比較

類別	項目	110年整體	109上半年平日 (1)	109下半年假日 (2)	110年平日 (3)	110年假日 (4)	平日分數差距 (3)-(1)	假日分數差距 (4)-(2)
戶外休憩區	戶外休憩區整體滿意程度	92.17	86.43	90.00	92.83	91.53	6.40	1.53
	戶外休憩區景觀布置與環境美化	91.71	85.24	90.22	92.08	91.35	6.84	1.13
	戶外休憩區座椅安排	91.24	85.71	90.44	92.26	90.27	6.55	-0.17
	戶外休憩區動線安排	91.52	84.52	90.22	92.64	90.45	8.12	0.23
	戶外休憩區清潔度	93.09	87.86	93.78	92.83	93.33	4.97	-0.44
停車場	停車場整體滿意程度	94.01	90.00	92.22	94.15	93.87	4.15	1.65
	停車場清潔滿意程度	93.36	89.29	92.67	93.40	93.33	4.11	0.67
	停車場行車引導及管理	91.52	86.90	90.00	92.08	90.99	5.17	0.99
公共廁所設備	公共廁所整體滿意程度	93.49	89.76	92.44	94.67	92.34	4.91	-0.10
	廁間清潔度	93.58	88.29	91.95	94.29	92.90	5.99	0.95
	廁間設備貼心度	92.64	89.51	93.17	93.14	92.15	3.63	-1.02
	洗手台清潔度	92.92	89.51	92.93	93.52	92.34	4.01	-0.59
用餐區	用餐區整體滿意程度	92.73	88.92	90.98	93.81	91.68	4.90	0.71
	用餐區服務人員結帳速度	91.31	88.38	89.27	91.75	90.89	3.37	1.62
	用餐區服務人員儀容衛生	92.73	90.00	90.24	92.99	92.48	2.99	2.23
	用餐區清潔度	93.33	90.27	92.68	93.81	92.87	3.54	0.19
密封包裝食品	密封包裝食品整體滿意程度	92.23	89.17	87.73	92.73	91.61	3.56	3.89
	密封包裝食品多樣性	92.09	87.92	89.55	92.47	91.61	4.55	2.07
	密封包裝食品衛生	92.52	90.42	91.36	92.99	91.94	2.57	0.57
	密封包裝食品價格	91.22	86.25	87.27	91.95	90.32	5.70	3.05
	密封包裝食品品質	92.52	88.33	90.00	92.73	92.26	4.39	2.26
熱熟食	熱熟食整體滿意程度	91.22	86.35	87.20	91.58	90.85	5.23	3.65
	熱熟食多樣性	88.15	84.44	84.00	89.47	86.81	5.03	2.81
	熱熟食衛生	91.32	89.52	87.73	91.79	90.85	2.27	3.12
	熱熟食價格	87.83	85.71	81.87	88.00	87.66	2.29	5.79
	熱熟食品質	90.48	87.30	85.87	90.53	90.43	3.22	4.56
其他服務滿意度	服務區賣場指引標示	95.00	89.55	91.05	96.75	93.33	7.20	2.28
	無線上網	92.50	85.71	87.03	88.00	100.00	2.29	12.97
	服務台所提供的各項服務	94.29	90.00	93.22	95.71	92.86	5.71	-0.36
	服務台人員服務態度	96.00	91.69	94.71	97.78	94.55	6.09	-0.16
	銷售人員服務態度	94.89	91.67	92.89	96.15	93.16	4.49	0.26
	哺集乳室	95.38	88.24	90.97	95.00	95.56	6.76	4.59
	駕駛人休息室	95.00	87.03	92.26	90.00	100.00	2.97	7.74
	漂書站	93.33	87.89	91.25	92.00	100.00	4.11	8.75
	胎紋胎壓檢測儀器借用服務	90.00	88.11	91.03	90.00		1.89	-91.03
	行動支付便利性分數	94.40	87.56	89.79	88.89	97.50	1.33	7.71
友善環境設施完整度分數	93.64	90.71	93.33	95.09	92.25	4.38	-1.08	

(七) 蘇澳服務區未來期待新增服務意見彙整

本次調查共有 29 位受訪者明確表達意見，分析後發現，有 6 位受訪者希望能「增加餐飲種類」，各有 4 位受訪者希望能增設「兒童遊戲區」及「加油站」，各有 2 位受訪者希望能「商店多樣化」、「設置兒童專用椅」及「傳達當地活動訊息／景點介紹」，各有 1 位受訪者希望能「設置按摩區」、「普遍化行動支付」、「增加音樂表演活動」、「桌子附設手機充電」、「播放音樂」、「提供環保餐具」、「設置籃球機」、「增設自動販賣機」及「顯示車位數量」。

表 5-15-13：蘇澳服務區未來期待新增服務

序號	意見與建議	次數
	未來期待服務區新增之服務	
1	增加餐飲種類（如星巴克、手搖飲）	6
2	增設兒童遊戲區	4
3	增設加油站	4
4	商店多樣化（宜蘭紀念品專櫃）	2
5	設置兒童專用椅	2
6	當地活動訊息／景點介紹	2
7	設置按摩區	1
8	行動支付的普遍化	1
9	音樂表演等藝文活動	1
10	手機充電附設在桌子	1
11	播放音樂	1
12	減少免洗餐具的使用，盡量提供環保餐具	1
13	設置籃球機	1
14	增設自動販賣機	1
15	如果有車位數量顯示更好	1

(八) 蘇澳服務區分析小結

110 年度調查，蘇澳服務區整體服務項目平均分數為 91.78 分（共 20 項）¹¹⁸，若與去年下半年假日調查結果相較，平均分數增加 2.14 分，與去年上半年平日調查結果相較，平均分數也增加 2.96 分。下表為蘇澳服務區各類別評比最高分及最低分的項目，以及矩陣分析須「優先改善」項目。

本次調查，蘇澳服務區各評比項目中，以「服務台人員服務態度」滿意度分數最高（96.00 分）；而分數最低的項目則為「熱熟食價格」（87.83 分），。

而經由矩陣分析後發現，蘇澳服務區優先改善的項目為「停車場行車引導及管理」與「用餐區服務人員結帳速度」，上述項目為民眾評比重要度高，但滿意度相對較低分之服務項目，建議服務區可將以上項目列為重點加強項目。

表 5-15-14：蘇澳服務區分析小結

服務項目滿意度評比						
評比類別	最高分項目			最低分項目		
	項目	分數	正面評價 (%)	項目	分數	正面評價 (%)
各項設施滿意度	停車場整體	94.01	99.08%	熱熟食整體	91.22	96.30%
戶外休憩區	清潔度	93.09	97.24%	座椅安排	91.24	94.47%
停車場	清潔度	93.36	98.16%	行車引導及管理	91.52	96.77%
公共廁所設備	廁間清潔度	93.58	99.06%	廁間設備貼心度	92.64	98.11%
用餐區	清潔度	93.33	97.98%	服務人員結帳速度	91.31	95.45%
密封包裝食品	衛生 品質	92.52	99.28% 98.56%	價格	91.22	97.12%
熱熟食	衛生	91.32	97.35%	價格	87.83	87.30%
其他服務設施	服務台人員服務態度	96.00	100.00%	胎紋胎壓檢測儀器 借用服務	90.00	100.00%
防疫應變作為	配合政府防疫政策， 要求進入大廳者一律 配戴口罩	93.73	97.70%	賣場結帳區，地上 標示安全距離措施	92.26	95.39%
矩陣分析						
優先改善項目 (重要度高、滿意度低)		停車場行車引導及管理、用餐區服務人員結帳速度				

¹¹⁸蘇澳服務區之戶外休憩區、停車場及公共廁所係由北區分局養護，故此三個類別之服務項目不列入蘇澳服務區滿意度總分計算。

陸、各服務區公共廁所滿意度

一、公共廁所整體使用狀況及滿意度

本次調查 8619 位受訪者中，有 8367 位受訪者有使用公共廁所，其中 52.2% 使用男廁，40.6% 使用女廁，3.7% 使用親子廁所，0.7% 使用友善廁所，0.3% 使用無障礙廁所。

表 6-1：使用公共廁所類別

	本次使用的公共廁所	
	個數	%
女廁	3497	40.6%
男廁	4499	52.2%
無障礙廁所	27	0.3%
親子廁所	287	3.7%
友善廁所	57	0.7%
未使用公共廁所	252	2.9%
總和	8619	100.0%

整體來看（詳見附表 1-11），對於「公共廁所整體滿意度」，有使用公共廁所的受訪者有 57.96% 表示很滿意，36.67% 表示滿意，合計有 94.6% 的受訪者有正面評價，另有 5.0% 認為尚可，0.3% 有負面評價。

與基本資料進行交叉分析，並經由卡方檢定後可得知（詳見附表 1-11），性別、年齡對於「公共廁所整體」滿意度有顯著影響，男性受訪者對「公共廁所整體」的滿意度（95.2%）顯著高於女性受訪者（94.0%），30-39 歲對於「公共廁所整體」滿意度顯著較高（95.5%）。其餘基本資料（教育程度、乘坐車型、身份、乘車人數、到訪次數及再訪意願）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%）。

二、 廁間清潔滿意度

整體來看（詳見附表 1-12），對於「廁間清潔度」，有使用公共廁所的受訪者有 57.6%表示很滿意，35.5%表示滿意，合計有 93.1%的受訪者有正面評價，另有 6.4%認為尚可，0.5%有負面評價。

與基本資料進行交叉分析，並經由卡方檢定後可得知（詳見附表 1-12），性別、教育程度、身份（駕駛／乘客）及再訪意願對於「廁間清潔度」滿意度有顯著影響，男性對於「廁間清潔度」滿意度(94.4%)顯著高於女性(91.5%)，高中職以下對於「廁間清潔度」（94.1%）滿意度顯著較高，駕駛對「廁間清潔度」的滿意度（94.0%）顯著高於乘客（91.9%）。其餘基本資料（年齡、乘坐車型、乘車人數及到訪次數）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%）。

三、 廁間設備貼心滿意度

整體來看（詳見附表 1-13），對於「廁間設備貼心度」，有使用公共廁所的受訪者有 57.31%表示很滿意，36.35%表示滿意，合計有 93.7%的受訪者有正面評價，另有 6.0%認為尚可，0.4%有負面評價。

與基本資料進行交叉分析，並經由卡方檢定後可得知（詳見附表 1-13），教育程度及再訪意願對於「廁間設備貼心度」滿意度有顯著影響，高中職以下對於「廁間設備貼心度」（95.2%）滿意度顯著較高。其餘基本資料（性別、年齡、乘坐車型、身份、乘車人數、到訪次數）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%）。

四、 洗手台清潔滿意度

整體來看（詳見附表 1-14），對於「洗手台清潔度」，有使用公共廁所的受訪者有 57.9%表示很滿意，36.2%表示滿意，合計有 94.1%的受訪者有正面評價，另有 5.7%認為尚可，0.2%有負面評價。

與基本資料進行交叉分析，並經由卡方檢定後可得知（詳見附表 1-14），再訪意願對於「洗手台清潔度」滿意度有顯著影響，願意再訪者對「洗手台清潔度」的滿意度（94.2%）顯著高於不願意再訪者（81.4%）。其餘基本資料

(性別、年齡、教育程度、乘坐車型、身份、乘車人數及到訪次數)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%)。

五、 免治馬桶滿意度¹¹⁹

整體來看(詳見附表 1-15)，對於「免治馬桶滿意度」，有使用免治馬桶的受訪者有 55.1%表示很滿意，38.4%表示滿意，合計有 93.5%的受訪者有正面評價，另有 6.4%認為尚可，0.1%有負面評價。

與基本資料進行交叉分析，並經由卡方檢定後可得知(詳見附表 1-15)，「免治馬桶滿意度」與基本資料(性別、年齡、教育程度、乘坐車型、身份、乘車人數、到訪次數及再訪意願)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%)。

¹¹⁹ 免治馬桶滿意度僅詢問關西、南投及石碇三個服務區。

六、 不同廁所使用者之滿意度差異

本次調查為了解使用不同廁所者滿意度是否有差異，分別將使用男生或女生廁所者計算其對於公共廁所整體滿意度之分數¹²⁰。整體來看，以男生廁所滿意度分數較女生廁所高 1.45 分，兩者滿意度分數經檢定達顯著差異。

若以各服務區來看，男生與女生對公共廁所整體滿意度均未達顯著差異。除石碇服務區女生廁所滿意度分數較高外，其餘服務區皆以男生廁所滿意度分數較高，其中泰安服務區男生廁所整體滿意度較女生廁所高出 2.78 分，湖口服務區男生廁所整體滿意度較女生廁所高出 2.64 分，中壢服務區男生廁所整體滿意度也較女生廁所高出 2.62 分，至於石碇服務區則是女生廁所整體滿意度較男生廁所高出 0.58 分。

表 6-2：男女廁整體滿意度分數差距

服務區	公共廁所設備整體分數	男生廁所整體滿意分數 (1)	女生廁所整體滿意分數 (2)	男女廁滿意分數差距 (1) - (2)	無障礙無障礙廁所整體滿意分數	親子廁所整體滿意分數	友善廁所整體滿意分數
中壢	90.36	91.04	88.42	2.62	--	90.91	100.00
湖口	87.71	88.67	86.03	2.64	80.00	94.29	83.33
泰安	87.70	88.80	86.02	2.78	60.00	85.00	92.00
西螺	85.12	85.65	84.30	1.35	80.00	92.00	80.00
新營	90.88	91.36	90.50	0.86	80.00	88.57	100.00
仁德	90.16	90.56	89.46	1.10	--	91.67	93.33
關西	90.17	90.84	89.09	1.75	90.00	89.17	95.00
西湖	90.59	91.31	89.55	1.76	90.00	91.25	86.67
清水	92.71	93.58	92.02	1.56	100.00	88.67	86.67
南投	93.21	94.21	92.12	2.09	100.00	90.00	100.00
古坑	95.87	96.28	95.29	0.99	--	96.19	100.00
東山	92.48	93.14	91.50	1.64	100.00	96.25	91.11
關廟	89.00	89.58	88.10	1.48	85.00	91.58	100.00
石碇	92.60	92.34	92.92	-0.58	--	93.33	--
蘇澳	93.49	94.29	92.41	1.88	100.00	92.94	90.00
整體	90.45	91.04	89.59	1.45	88.89	91.50	91.58

¹²⁰ 親子廁所、無障礙廁所及友善廁所使用比率較低，數據僅供參考，此處不列入比較。

從男女廁評價分析來看，正面評價部分，僅新營、仁德、石碇服務區女生廁所正面評價比率較男性廁所高，其餘各服務區則以男性廁所正面評價比率較女性廁所高，其中以中壢服務區男生廁所正面評價較女生廁所高 6.61 個百分點為最多。經 T 檢定過後，中壢、湖口、關西、南投服務區男廁正面評價顯著高於女廁，其餘各服務區男女廁正面評價間無顯著差異。(詳見表 6-3-1、表 6-3-2)

表 6-3-1：各服務區男女廁評價分析

		很滿意	滿意	正面評價	尚可	不滿意	很不滿意	負面評價
中壢	女廁整體滿意程度	52.63%	38.16%	90.79%	7.89%	1.32%		1.32%
	男廁整體滿意程度	58.33%	39.06%	97.40%	2.08%	0.52%		0.52%
	男女廁差異(女廁-男廁)			-6.61%				
湖口	女廁整體滿意程度	40.64%	48.86%	89.50%	10.50%			0.00%
	男廁整體滿意程度	49.26%	44.84%	94.10%	5.90%			0.00%
	男女廁差異(女廁-男廁)			-4.60%				
泰安	女廁整體滿意程度	43.90%	43.50%	87.40%	11.38%	1.22%		1.22%
	男廁整體滿意程度	53.59%	37.08%	90.67%	9.09%	0.24%		0.24%
	男女廁差異(女廁-男廁)			-3.27%				
西螺	女廁整體滿意程度	41.90%	41.06%	82.96%	14.53%	1.68%	0.84%	2.51%
	男廁整體滿意程度	46.50%	37.85%	84.35%	13.08%	2.57%		2.57%
	男女廁差異(女廁-男廁)			-1.39%				
新營	女廁整體滿意程度	56.03%	40.43%	96.45%	3.55%			0.00%
	男廁整體滿意程度	60.54%	35.71%	96.26%	3.74%			0.00%
	男女廁差異(女廁-男廁)			0.19%				
仁德	女廁整體滿意程度	52.68%	41.95%	94.63%	5.37%			0.00%
	男廁整體滿意程度	58.33%	36.11%	94.44%	5.56%			0.00%
	男女廁差異(女廁-男廁)			0.19%				
關西	女廁整體滿意程度	51.27%	42.91%	94.18%	5.82%			0.00%
	男廁整體滿意程度	57.05%	40.09%	97.14%	2.86%			0.00%
	男女廁差異(女廁-男廁)			-2.96%				
西湖	女廁整體滿意程度	53.36%	41.04%	94.40%	5.60%			0.00%
	男廁整體滿意程度	59.79%	37.00%	96.78%	3.22%			0.00%
	男女廁差異(女廁-男廁)			-2.38%				

表 6-3-2：各服務區男女廁評價分析（續完）

		很滿意	滿意	正面評價	尚可	不滿意	很不滿意	負面評價
清水	女廁整體滿意程度	62.23%	35.63%	97.86%	2.14%			0.00%
	男廁整體滿意程度	69.72%	28.46%	98.17%	1.83%			0.00%
	男女廁差異(女廁-男廁)			-0.31%				
南投	女廁整體滿意程度	63.72%	33.19%	96.90%	3.10%			0.00%
	男廁整體滿意程度	71.43%	28.17%	99.60%	0.40%			0.00%
	男女廁差異(女廁-男廁)			-2.70%				
古坑	女廁整體滿意程度	77.38%	21.72%	99.10%	0.90%			0.00%
	男廁整體滿意程度	81.78%	17.84%	99.63%	0.37%			0.00%
	男女廁差異(女廁-男廁)			-0.53%				
東山	女廁整體滿意程度	61.90%	34.07%	95.97%	3.66%	0.37%		0.37%
	男廁整體滿意程度	67.63%	30.43%	98.07%	1.93%			0.00%
	男女廁差異(女廁-男廁)			-2.10%				
關廟	女廁整體滿意程度	46.43%	47.62%	94.05%	5.95%			0.00%
	男廁整體滿意程度	52.92%	42.08%	95.00%	5.00%			0.00%
	男女廁差異(女廁-男廁)			-0.95%				
石碇	女廁整體滿意程度	65.63%	33.33%	98.96%	1.04%			0.00%
	男廁整體滿意程度	63.12%	35.46%	98.58%	1.42%			0.00%
	男女廁差異(女廁-男廁)			0.38%				
蘇澳	女廁整體滿意程度	65.82%	30.38%	96.20%	3.80%			0.00%
	男廁整體滿意程度	73.21%	25.00%	98.21%	1.79%			0.00%
	男女廁差異(女廁-男廁)			-2.01%				

七、 小結

本次調查 8619 位受訪者中，有 8367 位受訪者有使用公共廁所，其中 52.2% 使用男廁，40.6% 使用女廁，使用親子廁所、友善廁所與無障礙廁所的比率較低。

受訪者的基本資料中，除性別、年齡對於「公共廁所整體」滿意度有顯著影響，性別、教育程度、身份（駕駛／乘客）、再訪意願對於「廁間清潔度」滿意度有顯著影響，教育程度、再訪意願對於「廁間設備貼心度」滿意度有顯著影響，再訪意願對於「洗手台清潔度」滿意度有顯著影響外，其餘各項目與基本資料交叉後皆無顯著差異。

至於不同廁所者滿意度是否有差異，整體來看，以男生廁所滿意度分數較女生廁所高 1.45 分，兩者滿意度分數經檢定達顯著差異。除蘇澳服務區女生廁所滿意度分數較高外，其餘服務區皆以男生廁所滿意度分數較高，其中泰安服務區男生廁所整體滿意度較女生廁所高出 2.78 分，湖口服務區男生廁所整體滿意度較女生廁所高出 2.64 分，中壢服務區男生廁所整體滿意度也較女生廁所高出 2.62 分，至於石碇服務區則是女生廁所整體滿意度較男生廁所高出 0.58 分。

從男女廁評價分析來看，經 T 檢定過後，中壢、湖口、關西、南投服務區男廁正面評價顯著高於女廁，其餘各服務區男女廁正面評價間無顯著差異。

柒、結論與建議

一、 結論

(一) 各服務類別重要度

就整體服務區各服務項目重要程度來看，對於受訪民眾而言，各類別重要程度依序為公共廁所設備（75.19分）、停車場（71.96分）、用餐區（62.51分）、戶外休憩區（52.13分）、熱熟食（45.36分）及密封包裝食品（42.85分）。而其整體滿意度排名依序是戶外休憩區（90.70分）、停車場（90.62分）、密封包裝食品（90.51分）、公共廁所（90.45分）、用餐區（90.02分）及熱熟食（89.06分），如下圖 7-1。

在本期調查中，各項目之重要度及滿意度排名，與前期調查（109 下半年）排名結果一致，「公共廁所設備」仍是受訪者心目中認為最為重要的服務項目，而根據下圖 7-1 可得知，「公共廁所設備」以及「用餐區」兩項目雖分居重要度第一與第三名，但在滿意度表現上卻相對落後，其滿意度排名分別為第四及第五名；此外，「熱熟食」項目滿意度排名敬陪末座，並且與其他項目相比在分數上有較明顯之落差，建議服務區可針對上述三項目持續加強服務品質。

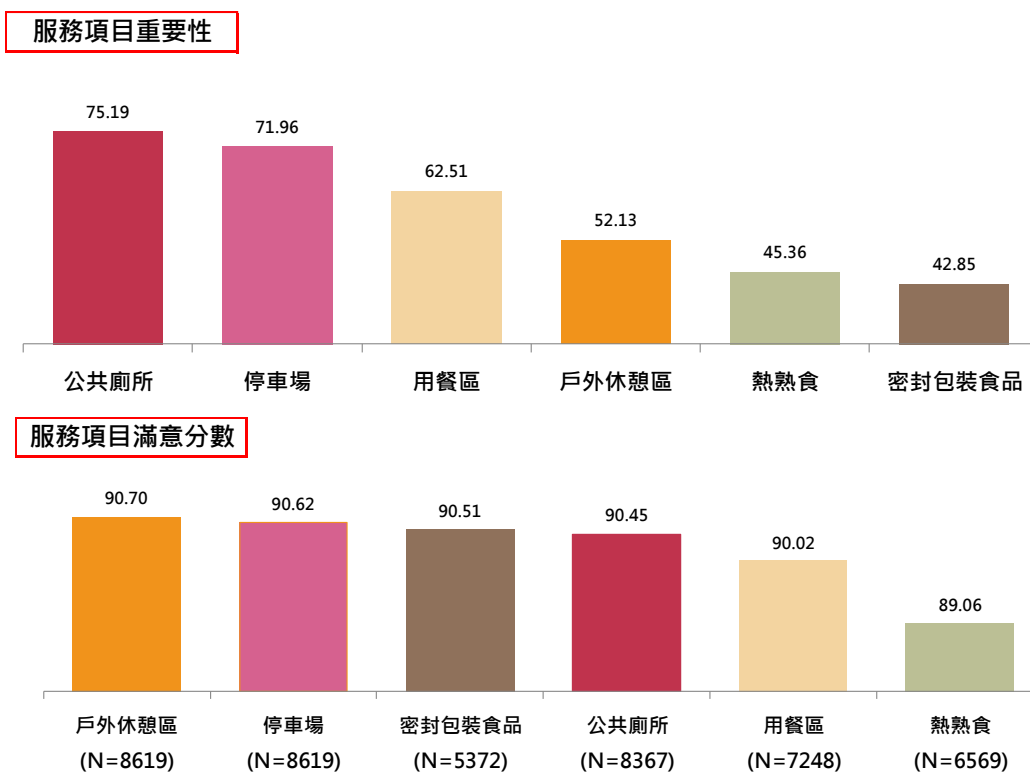


圖 7-1：服務區整體重要程度與滿意度排名比較

(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「戶外休憩區清潔度」、「用餐區服務人員儀容衛生」、「停車場清潔」、「用餐區清潔度」以及「密封包裝食品衛生」；而排名倒數三名（第24~26名）的項目則是「熱熟食品質」、「熱熟食多樣性」與「熱熟食價格」。（詳見表 3-21）

110 年度調查結果，滿意度分數第一至第五名之項目有三項與清潔度相關，由此可見民眾對於服務區之清潔工作給予相當高的肯定。而熱熟食各項目雖排名敬陪末座，但各項滿意分數仍達八十六分以上，整體來說，受訪民眾對於熱熟食各項目評比仍傾向於滿意。

至於在卡方檢定結果部分，受訪者性別、年齡、教育程度、身份（駕駛／乘客）、乘車人數、到訪次數以及再訪意願，對於各評比項目滿意度造成顯著影響的可能性較大，其中又以再訪意願之影響最為顯著。（詳見表 3-20）

以性別來看，男性受訪者對於「公共廁所整體」、「廁間清潔度」、「用餐區整體」、「用餐區清潔度」、「熱熟食整體」及「熱熟食多樣性」的滿意度都顯著高於女性受訪者。女性受訪者則是在「停車場行車引導及管理」的滿意度顯著高於男性受訪者。

(三) 服務區服務項目重要度與滿意度評比

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

而本次調查服務區須優先改善的項目為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 110 年度持續追蹤之問項（共 31 項），若與前期調查相較（109 年下半年），除其他服務項目四個項目退步之外，其餘各項服務滿意度皆有所進步。

至於本次調查各服務區平均滿意度分數，則以古坑服務區平均分數最高，分數為 94.24 分位居第一名，而第二到五名依序為蘇澳服務區（91.78 分）、南投服務區（91.39 分）、東山服務區（91.30 分）及清水服務區（91.27 分）。就各服務區排名來看，相較於前期調查，本次調查排名進步最多的服務區為石碇服務區，共上升 7 名；而排名退步最多的服務區為西螺服務區，共下降 9 名。

從服務區整體服務項目平均分數表現來看，與前期（109 年下半年）相比，本次調查湖口服務區平均分數成長幅度最大，共上升 5.69 分，其次則是石碇（上升 4.01 分）、關西（上升 2.89 分）、南投服務區（上升 2.74 分）以及東山服務區（上升 2.56 分）；分數下降最多的是古坑服務區，共下降 3.90 分，其次則是西螺（下降 1.68 分）與西湖服務區（下降 0.28 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「停車動線規畫不良／標示不明」、「停車位太少／停車位難找」、「環境不整潔」、「缺乏空位引導燈／車位指示燈螢幕顯示可停數量和實際不符」、「無人引導」、「找不到 eParking」、「停車位太小」及「小車占用大車車位」，其中「停車動線規畫不良／標示不明」以及「停車位太少／停車位難找」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「停車位置在一開始的入口，造成塞車且有安全疑慮」（仁德）、「應開放後門方便停車場 2 人員進入」（關廟）、「動線單一，無法迴轉停車，需再繞行外部道路，效率極差」（石碇）、「入場前停車空位標示不清，若無車位需繞出再大迴轉，極度不便入場前停車空位標示不清，若無車位需繞出再大迴轉，極度不便」（石碇）、「B 區停車分成兩區，若沒找到就要繞一大圈，不方便。設計有明顯瑕疵，容易造成一區有停車位，另一區卻沒位，駕駛只能猜測入場」（石碇）。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「螢幕顯示之可停數量與實際不符」（南投）、「車位指示燈與實際車位數量不符」（東山），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，熱熟食各項目之滿意度分數雖有進步，但仍是位於相對落後的排名，其中又以「熱熟食品質」、「熱熟食多樣性」與「熱熟食價格」，以上三項目一直為滿意度較為低分的項目。而從本次調查民眾對於熱熟食項目之不滿意見及回饋中可得知，不滿意的前三名主要因為「選擇性太少」、「價格太高」以及「口味不好」。

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

部分服務區有受訪者明確指出對於店家菜色不滿意之處，如雞肉飯是肉末（新營）、米糕不好吃（東山）、份量太少沒有特色（清水）、熱食拿出來一下就涼了（西湖）、口味不好（泰安）、餐點不好吃（關廟），也提供該服務區作為調整服務廠商參考。

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

（三） 持續改善公共廁所清潔度及設備

公共廁所為民眾認為重要度高，但滿意度較為落後的項目，針對「公共廁所」有部分受訪者提出「環境髒亂／地板濕滑／有異味」、「洗手台水花四濺／洗手台堵塞／洗手台的水很小／洗手台沒水」、「缺衛生紙／洗手乳／清潔酒精是空的」等意見。另外也有受訪者提出希望服務區能全面加裝免治馬桶的建議，各服務區也可以參酌改進，以提升民眾對服務區的整體滿意度。

此外，針對性別差異部分，女性受訪者對於公共廁所整體及廁間清潔度滿意程度顯著低於男性受訪者。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、增加行動支付種類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。

此外，雖多數服務區皆已提供駕駛人休息室的服務，但有時仍供不應求。因此，受訪者建議能設法增加駕駛人休息室數量，並可考慮增加淋浴及盥洗設備，以期提供給駕駛更好的休憩空間的品質，同時也能提升駕駛者使用的意願與滿意度。

最後，受訪者也提出增加用餐區空間及桌椅、增設按摩椅、增設自動點餐系統，以及希望提供寄送物品、量血壓、出借老花眼鏡及雨傘...等等建議，各服務區也可斟酌考量採納，以求進一步提升用路人對服務區的滿意程度。

附錄一：問卷

頁面一

A0.所在服務區【訪員自填】 (石碇不回答 G7 駕駛人休息室) (關西、南投、東山才回答 B4-B5， eParking 問題) (關西、南投、石碇才回答 C5 免治馬桶 問題)	<input type="checkbox"/> (1)中壢 <input type="checkbox"/> (2)湖口北站 <input type="checkbox"/> (3)湖口南站 <input type="checkbox"/> (4)泰安北站 <input type="checkbox"/> (5)泰安南站 <input type="checkbox"/> (6)西螺北站 <input type="checkbox"/> (7)西螺南站 <input type="checkbox"/> (8)新營北站 <input type="checkbox"/> (9)新營南站 <input type="checkbox"/> (10)仁德北站 <input type="checkbox"/> (11)仁德南站 <input type="checkbox"/> (12)關西 <input type="checkbox"/> (13)西湖北站 <input type="checkbox"/> (14)西湖南站 <input type="checkbox"/> (15)清水 <input type="checkbox"/> (16)南投 <input type="checkbox"/> (17)古坑 <input type="checkbox"/> (18)東山 <input type="checkbox"/> (19)關廟北站 <input type="checkbox"/> (20)關廟南站 <input type="checkbox"/> (21)石碇 <input type="checkbox"/> (22)蘇澳
L0.訪問地點【訪員自填】	<input type="checkbox"/> 室內(飲食休憩區) <input type="checkbox"/> 室外(停車場、廣場)

下一頁按鈕

頁面二

親愛的旅客您好：

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

第一部分：服務區滿意度

一、戶外休憩區					
A1.戶外休憩區整體滿意程度	<input type="checkbox"/> 很滿意	<input type="checkbox"/> 滿意	<input type="checkbox"/> 尚可	<input type="checkbox"/> 不滿意	<input type="checkbox"/> 很不滿意
A2.戶外休憩區景觀布置與環境美化	<input type="checkbox"/> 很滿意	<input type="checkbox"/> 滿意	<input type="checkbox"/> 尚可	<input type="checkbox"/> 不滿意	<input type="checkbox"/> 很不滿意
A3.戶外休憩區座椅安排	<input type="checkbox"/> 很滿意	<input type="checkbox"/> 滿意	<input type="checkbox"/> 尚可	<input type="checkbox"/> 不滿意	<input type="checkbox"/> 很不滿意
A4.戶外休憩區動線安排	<input type="checkbox"/> 很滿意	<input type="checkbox"/> 滿意	<input type="checkbox"/> 尚可	<input type="checkbox"/> 不滿意	<input type="checkbox"/> 很不滿意
A5.戶外休憩區清潔度	<input type="checkbox"/> 很滿意	<input type="checkbox"/> 滿意	<input type="checkbox"/> 尚可	<input type="checkbox"/> 不滿意	<input type="checkbox"/> 很不滿意
A6.不滿意原因和建議：(針對以上任一項選不滿意、很不滿意，請簡述說明原因或建議) ↩					
二、停車場					
B1.停車場整體滿意程度	<input type="checkbox"/> 很滿意	<input type="checkbox"/> 滿意	<input type="checkbox"/> 尚可	<input type="checkbox"/> 不滿意	<input type="checkbox"/> 很不滿意
B2.停車場清潔滿意程度	<input type="checkbox"/> 很滿意	<input type="checkbox"/> 滿意	<input type="checkbox"/> 尚可	<input type="checkbox"/> 不滿意	<input type="checkbox"/> 很不滿意
B3.停車場行車引導及管理	<input type="checkbox"/> 很滿意	<input type="checkbox"/> 滿意	<input type="checkbox"/> 尚可	<input type="checkbox"/> 不滿意	<input type="checkbox"/> 很不滿意
B4.eParking 停車導引滿意程度	<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 12、16、18 才問 B4					
B5.eParking 停車協尋滿意程度	<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 12、16、18 才問 B5					
B6.不滿意原因和建議：(針對以上任一項選不滿意、很不滿意，請簡述說明原因或建議) ↩					
三、公共廁所設備					
C0.請問您是使用哪一種公共廁所					
<input type="checkbox"/> (1)女廁 <input type="checkbox"/> (2)男廁 <input type="checkbox"/> (3)無障礙廁所 <input type="checkbox"/> (4)親子廁所 <input type="checkbox"/> (5)友善廁所 <input type="checkbox"/> (98)未使用公共廁所【請跳答 D1】					
C1.公共廁所整體滿意程度	<input type="checkbox"/> 很滿意	<input type="checkbox"/> 滿意	<input type="checkbox"/> 尚可	<input type="checkbox"/> 不滿意	<input type="checkbox"/> 很不滿意
C2.廁間清潔度	<input type="checkbox"/> 很滿意	<input type="checkbox"/> 滿意	<input type="checkbox"/> 尚可	<input type="checkbox"/> 不滿意	<input type="checkbox"/> 很不滿意

C3.廁間設備貼心度	<input type="checkbox"/> 很滿意	<input type="checkbox"/> 滿意	<input type="checkbox"/> 尚可	<input type="checkbox"/> 不滿意	<input type="checkbox"/> 很不滿意
C4.洗手台清潔度	<input type="checkbox"/> 很滿意	<input type="checkbox"/> 滿意	<input type="checkbox"/> 尚可	<input type="checkbox"/> 不滿意	<input type="checkbox"/> 很不滿意
C5.免治馬桶滿意度(A0 回答 12、16、21 才問 C5)	<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
C6.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

四、用餐區					
D1.用餐區整體滿意程度	<input type="checkbox"/> 未使用【請跳答 E1】	<input type="checkbox"/> 很滿意	<input type="checkbox"/> 滿意	<input type="checkbox"/> 尚可	<input type="checkbox"/> 不滿意 <input type="checkbox"/> 很不滿意
D2.用餐區服務人員結帳速度	<input type="checkbox"/> 很滿意	<input type="checkbox"/> 滿意	<input type="checkbox"/> 尚可	<input type="checkbox"/> 不滿意	<input type="checkbox"/> 很不滿意
D3.用餐區服務人員儀容衛生	<input type="checkbox"/> 很滿意	<input type="checkbox"/> 滿意	<input type="checkbox"/> 尚可	<input type="checkbox"/> 不滿意	<input type="checkbox"/> 很不滿意
D4.用餐區清潔度	<input type="checkbox"/> 很滿意	<input type="checkbox"/> 滿意	<input type="checkbox"/> 尚可	<input type="checkbox"/> 不滿意	<input type="checkbox"/> 很不滿意
D5.不滿意原因和建議：(針對以上任一項選不滿意、很不滿意，請簡述說明原因或建議)					
五、密封包裝食品					
E1.密封包裝食品整體滿意程度	<input type="checkbox"/> 未購買【請跳答 F1】	<input type="checkbox"/> 很滿意	<input type="checkbox"/> 滿意	<input type="checkbox"/> 尚可	<input type="checkbox"/> 不滿意 <input type="checkbox"/> 很不滿意
E2.密封包裝食品多樣性	<input type="checkbox"/> 很滿意	<input type="checkbox"/> 滿意	<input type="checkbox"/> 尚可	<input type="checkbox"/> 不滿意	<input type="checkbox"/> 很不滿意
E3.密封包裝食品衛生	<input type="checkbox"/> 很滿意	<input type="checkbox"/> 滿意	<input type="checkbox"/> 尚可	<input type="checkbox"/> 不滿意	<input type="checkbox"/> 很不滿意
E4.密封包裝食品價格	<input type="checkbox"/> 很滿意	<input type="checkbox"/> 滿意	<input type="checkbox"/> 尚可	<input type="checkbox"/> 不滿意	<input type="checkbox"/> 很不滿意
E5.密封包裝食品品質	<input type="checkbox"/> 很滿意	<input type="checkbox"/> 滿意	<input type="checkbox"/> 尚可	<input type="checkbox"/> 不滿意	<input type="checkbox"/> 很不滿意
E6.不滿意原因和建議：(針對以上任一項選不滿意、很不滿意，請簡述說明原因或建議)					
六、熱熟食食品					
F1.熱熟食整體滿意程度	<input type="checkbox"/> 未購買【請跳答 F7】	<input type="checkbox"/> 很滿意	<input type="checkbox"/> 滿意	<input type="checkbox"/> 尚可	<input type="checkbox"/> 不滿意 <input type="checkbox"/> 很不滿意
F2.熱熟食多樣性	<input type="checkbox"/> 很滿意	<input type="checkbox"/> 滿意	<input type="checkbox"/> 尚可	<input type="checkbox"/> 不滿意	<input type="checkbox"/> 很不滿意
F3.熱熟食衛生	<input type="checkbox"/> 很滿意	<input type="checkbox"/> 滿意	<input type="checkbox"/> 尚可	<input type="checkbox"/> 不滿意	<input type="checkbox"/> 很不滿意
F4.熱熟食價格	<input type="checkbox"/> 很滿意	<input type="checkbox"/> 滿意	<input type="checkbox"/> 尚可	<input type="checkbox"/> 不滿意	<input type="checkbox"/> 很不滿意
F5.熱熟食品質	<input type="checkbox"/> 很滿意	<input type="checkbox"/> 滿意	<input type="checkbox"/> 尚可	<input type="checkbox"/> 不滿意	<input type="checkbox"/> 很不滿意
F6.不滿意原因和建議：(針對以上任一項選不滿意、很不滿意，請簡述說明原因或建議)					
F7.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					
七、服務區設施及服務重要度					
F8.請填寫六項服務區設施及服務的重要程度 (請填入數字 1~6，1 代表最重要，6 代表最不重要)	戶外休憩區	<input type="button" value="請選擇"/>	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"/>			
	用餐區	<input type="button" value="請選擇"/>			
	密封包裝食品	<input type="button" value="請選擇"/>			
	熱熟食	<input type="button" value="請選擇"/>			

下一頁按鈕

頁面四

G0. 您本次到訪有無使用以下這些服務區的設施或服務？（複選）					
<input type="checkbox"/> (01)接觸賣場內各項指引標示 <input type="checkbox"/> (02)無線上網 <input type="checkbox"/> (03)服務台各項服務 <input type="checkbox"/> (04)接觸服務台人員					
<input type="checkbox"/> (05)接觸銷售人員 <input type="checkbox"/> (06)哺集乳室 <input type="checkbox"/> (07)駕駛人休息室 <input type="checkbox"/> (08)漂書站					
<input type="checkbox"/> (09)借用胎紋胎壓檢測儀器 <input type="checkbox"/> (10)行動支付 <input type="checkbox"/> (96)都沒有使用【請跳答 G11】					
八、其他服務滿意度					
G1.服務區賣場內指引標示	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
G2.無線上網	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
G3.服務台所提供的各項服務	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
G4.服務台人員服務態度	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
G5.銷售人員服務態度	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
G6.哺集乳室	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
A0 回答 21 者不問 G7					
G7.駕駛人休息室(石碇不問此題)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
G8.漂書站	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
G9.胎紋胎壓檢測儀器借用服務	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
G10.行動支付便利性	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
G11.友善環境設施完整度(包括無障礙停車位、無障礙廁所、無障礙坡道、無障礙電梯、無障礙用餐空間、輪椅專用充電插座、輪椅借用、無障礙公共電話與無障礙書寫台等設施)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
G12.不滿意原因和建議：（針對以上任一項選不滿意、很不滿意，請簡述說明原因或建議）					
G13.未來期待服務區新增之服務					
九、服務區防疫應變作為滿意度					
H1. 服務區大廳統一管制用路人進出動線，進行全面體溫量測作業，並拒絕體溫超過 37.5 度者入內。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
H2. 配合政府防疫政策，要求進入大廳者一律佩戴口罩	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
H3. 服務大廳入口處提供乾洗液或 75%酒精供民眾自行洗手消毒	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
H4. 服務區公共使用餐桌加設隔板或採行間隔座位，防止飛沫傳染	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
H5. 賣場結帳區，地上標示社交安全距離措施	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
H6. 您對於服務區配合防疫政策執行防疫應變作為整體滿意度	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

頁面五

第二部分：旅運目的與行為

11. 請問您本次行車旅次主要目的為何？(單選·請選出最主要的一個原因)

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

12. 請問您最近三個月內到過本服務區幾次？(單選·不包括本次)

- (1) 沒來過 (2) 1 次 (3) 2 次 (4) 3 次以上

13. 請問您或同車至本服務區的目的為何？(複選)

- (1) 如廁 (2) 哺乳 (3) 用餐 (4) 購物 (5) 休息 (6) 加油
 (7) 其他(請填寫原因)_____

14_1. 請問您從哪個縣市上高速公路？(單選)

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

14_2. 請問您的目的地是哪個縣市？(單選)

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

15. 請問您會不會想再次到訪本服務區？(單選) (1) 會 (2) 不會

16. 請問不包括本次·您一年內曾到過的服務區有哪些？(複選)

- (1) 中壢 (2) 湖口 (3) 泰安 (4) 西螺 (5) 新營 (6) 仁德 (7) 關西
 (8) 西湖 (9) 清水 (10) 南投 (11) 古坑 (12) 東山 (13) 關廟 (14) 石碇 (15) 蘇澳
 (96) 未到過任何服務區

第三部分：基本資料

J1. 性別： (1) 男 (2) 女

J2. 年齡： (1) 18~19 歲 (2) 20~24 歲 (3) 25~29 歲 (4) 30~34 歲 (5) 35~39 歲
 (6) 40~44 歲 (7) 45~49 歲 (8) 50~54 歲 (9) 55~59 歲 (10) 60~64 歲
 (11) 65 歲以上

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

J4. 居住地：

- (1) 基隆市 (2) 新北市 (3) 台北市 (4) 宜蘭縣 (5) 桃園市 (6) 新竹縣 (7) 新竹市 (8) 苗栗縣
 (9) 台中市 (10) 彰化縣 (11) 南投縣 (12) 雲林縣 (13) 嘉義縣 (14) 嘉義市 (15) 台南市 (16) 高雄市
 (17) 屏東縣 (18) 澎湖縣 (19) 花蓮縣 (20) 台東縣 (21) 金門縣 (22) 連江縣 (23) 其他_____

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

J6. 身分： (1) 駕駛 (2) 乘客

J7. 乘車人數：_____人(包含您在內)

(以下資料僅供複查使用，會對您的個人資訊進行保密)

K1.受訪者姓名或稱謂：_____

K2.電話：_____

K3.E-mail：_____

訪問到此結束，感謝您的合作，敬祝您旅途愉快
請將平板電腦交還予訪員，我們會敬贈一份小禮物給您！(字體加大)

送出按鈕

頁面六

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

L1.訪員代號：_____

L2.訪問日期：2021年□月□日，□□:□□(系統帶入時間)

L3.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

L4.訪問地點：(系統帶入 GPS 經緯度)

送出按鈕

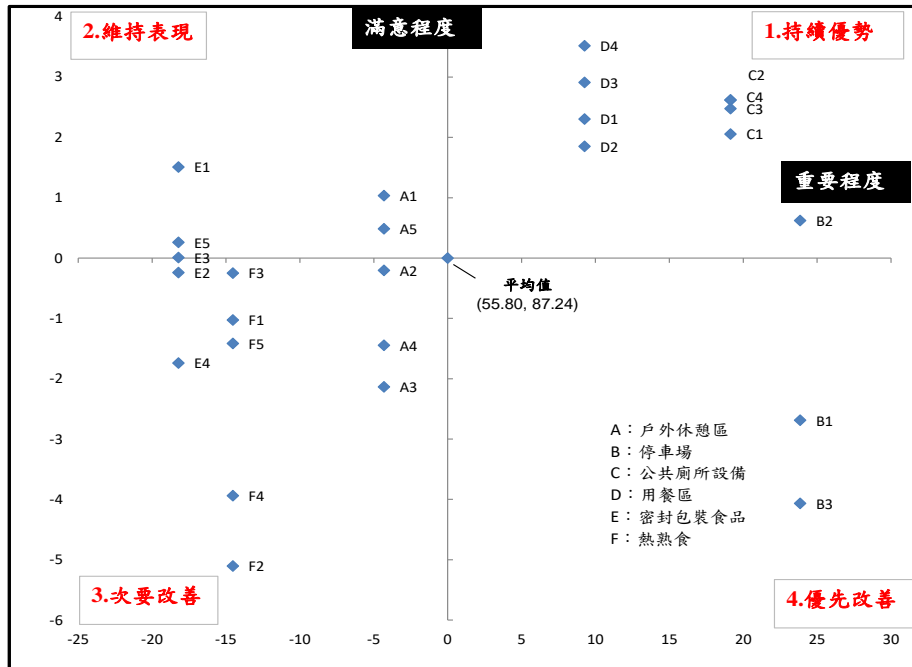
附錄二：各項目排名總表

110年各項目排名總表	全體服務區 平均分數	中壢	湖口	泰安	西螺	新營	仁德	關西	西湖	清水	南投	古坑	東山	關廟	石碇	蘇澳
戶外休憩區整體滿意程度	90.70	87.44	90.96	89.33	90.90	90.37	90.89	90.51	92.35	91.67	95.06	92.27	86.79	89.64	92.17	
名次		10	13	5	12	6	9	7	8	2	4	1	3	14	11	
戶外休憩區景觀布置與環境美化	90.49	89.44	87.63	90.57	88.93	90.96	89.67	90.86	89.96	92.62	91.56	95.17	91.78	86.05	89.72	91.71
名次		11	13	7	12	5	10	6	8	2	4	1	3	14	9	
戶外休憩區座椅安排	89.18	87.43	87.08	89.29	88.05	89.85	87.21	88.95	88.99	90.78	90.00	94.19	90.48	85.27	88.77	91.24
名次		11	13	6	10	5	12	8	7	2	4	1	3	14	9	
戶外休憩區動線安排	89.80	88.54	87.67	89.85	88.17	90.41	88.79	89.55	89.69	91.63	90.62	94.34	91.52	85.42	89.25	91.52
名次		11	13	6	12	5	10	8	7	2	4	1	3	14	9	
戶外休憩區清潔度	91.18	89.93	88.55	91.57	89.19	91.78	91.87	90.53	90.95	92.68	92.57	94.91	91.67	88.46	90.75	93.09
名次		11	13	7	12	5	4	10	8	2	3	1	6	14	9	
停車場清潔滿意程度	91.16	89.93	88.84	91.07	89.62	91.55	90.06	90.71	90.25	92.41	92.65	95.32	92.68	89.68	90.04	93.36
名次		11	14	6	13	5	9	7	8	4	3	1	2	12	10	
停車場行車引導及管理	89.11	86.67	86.56	89.54	86.74	89.76	86.67	89.11	88.23	90.62	90.39	93.97	91.90	88.13	85.93	91.52
名次		12	13	6	10	5	11	7	8	3	4	1	2	9	14	
公共廁所整體滿意程度	90.45	90.36	87.71	87.70	85.12	90.88	90.16	90.17	90.59	92.71	93.21	95.87	92.48	89.00	92.60	93.49
名次		8	12	13	14	6	10	9	7	3	2	1	5	11	4	
廁間清潔度	90.04	90.64	87.37	87.61	84.47	90.72	89.13	89.49	90.29	92.23	92.89	95.17	91.76	89.04	92.60	93.58
名次		7	13	12	14	6	10	9	8	4	2	1	5	11	3	
廁間設備貼心度	90.11	90.36	87.88	87.78	85.34	90.75	87.80	90.17	90.29	91.91	93.05	94.97	92.37	88.81	92.60	92.64
名次		8	12	14	15	7	13	10	9	6	2	1	5	11	4	
洗手台清潔度	90.33	90.71	88.74	88.13	85.93	90.58	89.92	89.46	90.47	91.41	92.93	95.32	92.56	89.42	91.95	92.92
名次		6	12	13	14	7	9	10	8	5	2	1	3	11	4	
用餐區整體滿意度	90.02	90.83	88.18	90.08	88.21	90.20	88.89	89.62	89.70	90.61	91.88	94.44	91.19	86.46	90.00	92.73
名次		5	14	8	13	7	12	11	10	6	3	1	4	15	9	
用餐區服務人員結帳速度	90.28	91.28	88.14	90.23	89.19	90.73	88.18	89.54	89.66	91.65	91.64	94.11	91.93	87.79	89.19	91.31
名次		6	14	8	12	7	13	10	9	3	4	1	2	15	11	
用餐區服務人員儀容衛生	91.17	91.95	89.34	90.88	90.20	91.52	90.56	90.19	90.41	91.84	92.80	94.93	92.39	88.67	91.53	92.73
名次		5	14	9	12	8	10	13	11	6	2	1	4	15	7	
用餐區清潔度	91.14	92.18	89.50	91.03	89.66	91.66	90.61	89.67	91.02	91.84	93.04	95.36	90.91	89.03	91.89	93.33
名次		4	14	8	13	7	11	12	9	6	3	1	10	15	5	
密封包裝食品整體滿意度	90.51	91.40	88.86	90.43	88.75	90.88	89.29	90.27	89.90	91.40	91.52	94.05	91.46	89.22	89.09	92.23
名次		6	14	8	15	7	11	9	10	5	3	1	4	12	13	
密封包裝食品多樣性	90.13	89.16	87.71	89.67	88.23	90.60	89.42	89.94	89.17	91.75	90.91	93.94	91.99	88.38	88.96	92.09
名次		11	15	8	14	6	9	7	10	4	5	1	3	13	12	
密封包裝食品衛生	90.89	90.28	88.61	90.72	89.57	91.00	90.45	90.61	90.24	91.91	91.38	94.46	92.04	89.70	90.13	92.52
名次		10	15	7	14	6	9	8	11	4	5	1	3	13	12	
密封包裝食品價格	88.95	88.16	87.47	89.23	87.62	89.69	87.29	88.25	87.51	89.95	89.70	92.83	90.00	87.90	88.05	91.22
名次		9	14	7	12	6	15	8	13	4	5	1	3	11	10	
密封包裝食品品質	90.45	89.94	88.31	90.33	88.99	90.66	89.48	90.15	89.66	91.18	91.31	94.23	92.18	89.04	89.61	92.52
名次		9	15	7	14	6	12	8	10	5	4	1	3	13	11	
熱熟食整體滿意度	89.06	88.41	85.67	89.04	87.87	89.91	87.46	88.76	88.21	90.09	90.32	93.56	90.79	86.91	88.39	91.22
名次		9	15	7	12	6	13	8	11	5	4	1	3	14	10	
熱熟食多樣性	87.01	84.67	82.63	86.24	86.91	88.22	83.89	87.76	86.41	88.85	87.53	92.68	89.21	83.60	85.08	88.15
名次		12	15	10	8	4	13	6	9	3	7	1	2	14	11	
熱熟食衛生	89.69	89.35	86.83	89.40	88.51	90.00	88.97	89.10	88.85	90.79	91.42	94.55	90.79	87.43	89.02	91.32
名次		8	15	7	13	6	11	9	12	4	2	1	5	14	10	
熱熟食價格	86.52	86.17	84.55	86.90	85.55	87.95	84.11	85.37	85.27	86.68	88.21	91.90	87.78	85.31	85.80	87.83
名次		8	14	6	10	3	15	11	13	7	2	1	5	12	9	
熱熟食品質	88.70	88.60	86.16	88.75	87.93	89.54	87.78	87.67	87.60	89.29	90.21	93.87	89.39	86.57	88.39	90.48
名次		8	15	7	10	4	11	12	13	6	3	1	5	14	9	
服務區賣場內指引標示	91.68	92.08	91.71	91.04	90.66	91.67	89.04	90.07	90.20	92.74	91.86	94.64	92.41	91.39	93.41	95.00
名次		6	8	11	12	9	15	14	13	4	7	2	5	10	3	
無線上網	88.91	85.63	87.06	85.96	89.62	90.59	86.49	82.43	86.67	90.99	88.94	96.09	92.62	89.68	90.43	92.50
名次		14	10	13	8	5	12	15	11	4	9	1	2	7	6	
服務台所提供的各項服務	92.09	91.58	89.50	90.50	91.37	94.10	89.63	91.36	91.02	92.58	92.08	94.95	94.91	91.43	94.87	94.29
名次		8	15	13	10	5	14	11	12	6	7	1	2	9	3	
服務台人員服務態度	92.82	93.16	89.81	90.91	92.37	94.65	88.75	91.34	92.80	92.22	93.10	94.58	95.00	94.64	95.83	96.00
名次		7	14	13	10	4	15	12	9	11	8	6	3	5	2	
銷售人員服務態度	91.68	91.82	89.52	91.51	90.08	91.83	90.79	90.22	89.42	92.43	93.14	95.73	92.35	91.85	93.33	94.89
名次		9	14	10	13	8	11	12	15	5	4	1	6	7	3	
哺乳室	87.02	82.86	83.33	83.64	86.90	86.92	86.67	82.50	86.00	88.50	85.00	90.00	92.22	84.00	97.14	95.38
名次		14	13	12	7	6	8	15	9	5	10	4	3	11	1	
總平均分數(31項)	89.86	89.50	87.53	89.34	87.94	90.28	88.71	89.40	89.49	91.27	91.39	94.24	91.30	87.41	89.87	91.78
名次		8	14	11	13	6	12	10	9	5	3	1	4	15	7	
停車場整體滿意度	90.62	88.40	87.60	90.96	88.40	90.41	89.09	90.79	89.58	92.41	92.10	95.28	92.71	89.46	88.22	94.01
名次		12	14	5	11	7	10	6	8	3	4	1	2	9	13	
ePARKING停車引導滿意度	89.48							88.21			90.04		90.78			
名次								3			2		1			
ePARKING停車協尋滿意度	89.39							88.18			89.81		90.74			
名次								3			2		1			
免治馬桶滿意度	89.67							88.41			91.24				90.41	
名次								3			1				2	
防疫應變作為整體滿意度	92.09	90.63	89.59	92.34	91.71	91.81	91.56	91.23	92.06	93.05	93.31	95.17	93.46	89.80	93.04	93.27
名次		13	15	7	10	9	11	12	8	5	3	1	2	14	6	4
服務區大廳統一管制用路人進出動線，進行全面體溫量測作業，並拒絕體溫超過37.5度者入內	91.92	90.76	89.49	92.51	91.52	92.40	90.67	90.45	91.91	92.85	93.11	95.24	93.16	89.94	92.33	92.90
名次		11	15	6	10	7	12	13	9	5	3	1	2	14	8	4
配合政府防疫政策，要求進入大廳者一律配戴口罩	92.67	91.60	90.18	93.18	92.21	92.66	92.14	91.41	92.32	93.69	93.66	95.77	93.79	91.09	93.36	93.73
名次		12	15	7	10	8	11	13	9	4	5	1	2	14	6	3
服務區入口處提供乾洗液或75%酒精供民眾自行洗手																

附錄三：各服務區平假日重要度滿意度分析管理矩陣

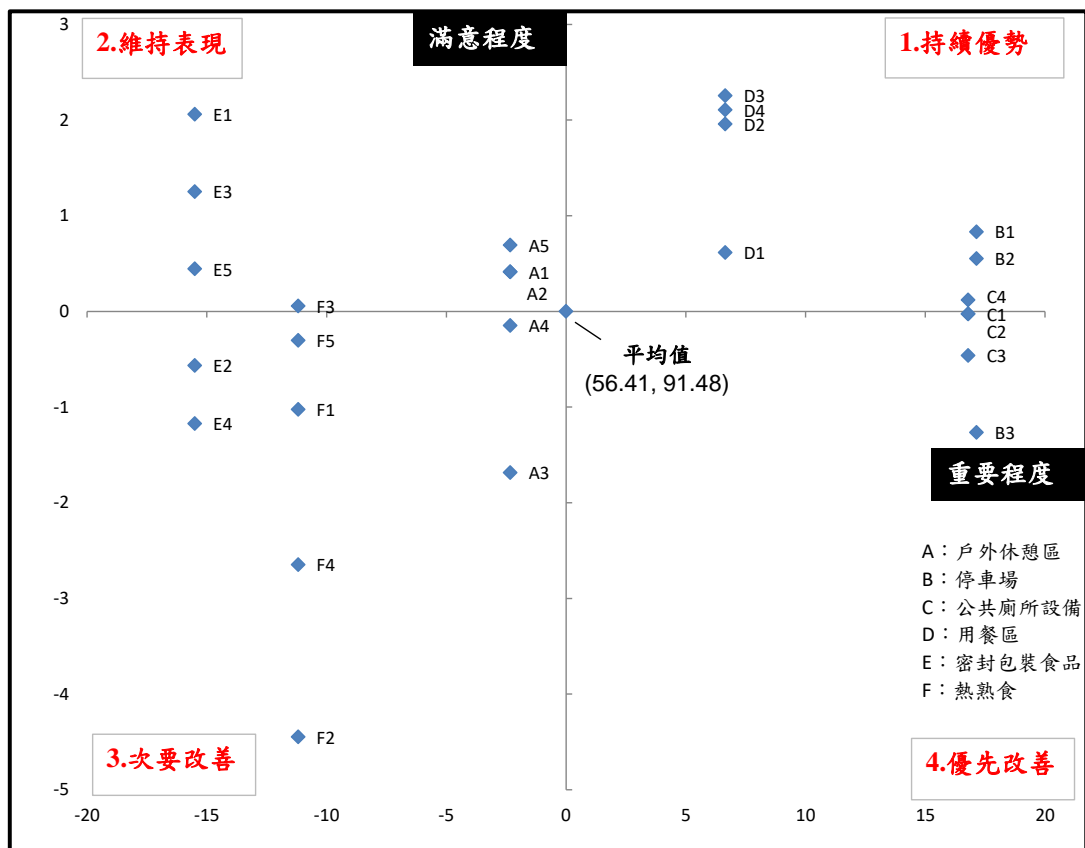
一、中壢服務區

(一) 平日



	項目	重要度		滿意度	
		分數	排序	分數	排序
持續優勢	D4用餐區清潔度	65.06	3	90.76	1
	D3用餐區服務人員儀容衛生	65.06	3	90.15	2
	C2廁間清潔度	74.94	2	89.86	3
	C4洗手台清潔度	74.94	2	89.86	3
	C3廁間設備貼心度	74.94	2	89.72	5
	D1用餐區整體	65.06	3	89.55	6
	C1公共廁所整體滿意度	74.94	2	89.30	7
	D2用餐區服務人員結帳速度	65.06	3	89.09	8
	B2停車場清潔	79.66	1	87.86	11
維持表現	E1密封包裝食品整體	37.59	6	88.75	9
	A1戶外休憩區整體	51.49	4	88.28	10
	A5戶外休憩區清潔度	51.49	4	87.72	12
	E5密封包裝食品品質	37.59	6	87.50	13
	E3密封包裝食品衛生	37.59	6	87.25	14
次要改善	A2戶外休憩區景觀布置	51.49	4	87.03	15
	E2密封包裝食品多樣性	37.59	6	87.00	16
	F3熱熟食衛生	41.26	5	86.99	17
	F1熱熟食整體	41.26	5	86.21	18
	F5熱熟食品質	41.26	5	85.83	19
	A4戶外休憩區動線安排	51.49	4	85.79	20
	E4密封包裝食品價格	37.59	6	85.50	21
	A3戶外休憩區座椅安排	51.49	4	85.10	22
	F4熱熟食價格	41.26	5	83.30	24
F2熱熟食多樣性	41.26	5	82.14	26	
優先改善	B1停車場整體	79.66	1	84.55	23
	B3停車場行車引導及管理	79.66	1	83.17	25

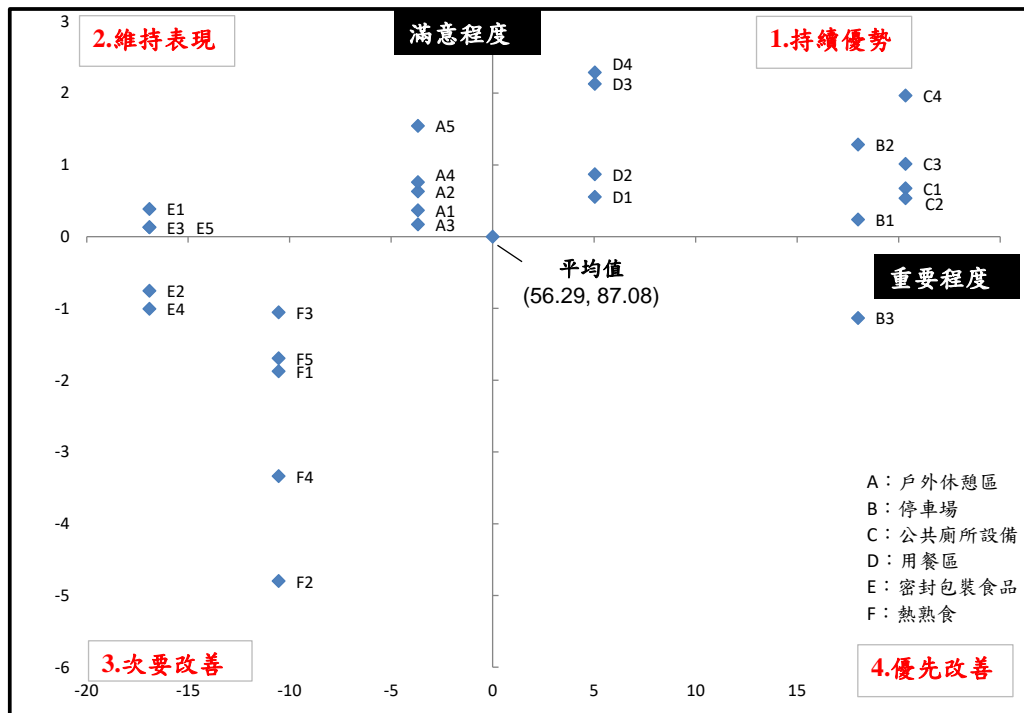
(二) 假日



	項目	重要度		滿意度	
		分數	排序	分數	排序
持續優勢	D3用餐區服務人員儀容衛生	63.05	3	93.73	1
	D4用餐區清潔度	63.05	3	93.58	2
	D2用餐區服務人員結帳速度	63.05	3	93.43	4
	B1停車場整體	73.54	1	92.31	6
	D1用餐區整體	63.05	3	92.09	8
	B2停車場清潔	73.54	1	92.03	9
	C4洗手台清潔度	73.19	2	91.59	13
維持表現	E1密封包裝食品整體	40.91	6	93.54	3
	E3密封包裝食品衛生	40.91	6	92.73	5
	A5戶外休憩區清潔度	54.08	4	92.17	7
	E5密封包裝食品品質	40.91	6	91.92	10
	A2戶外休憩區景觀布置	54.08	4	91.89	11
	A1戶外休憩區整體	54.08	4	91.89	11
	F3熱熟食衛生	45.22	5	91.53	14
次要改善	A4戶外休憩區動線安排	54.08	4	91.33	17
	F5熱熟食品質	45.22	5	91.17	18
	E2密封包裝食品多樣性	40.91	6	90.91	20
	F1熱熟食整體	45.22	5	90.45	21
	E4密封包裝食品價格	40.91	6	90.30	22
	A3戶外休憩區座椅安排	54.08	4	89.79	24
	F4熱熟食價格	45.22	5	88.83	25
	F2熱熟食多樣性	45.22	5	87.03	26
優先改善	C1公共廁所整體滿意度	73.19	2	91.45	15
	C2廁間清潔度	73.19	2	91.45	15
	C3廁間設備貼心度	73.19	2	91.01	19
	B3停車場行車引導及管理	73.54	1	90.21	23

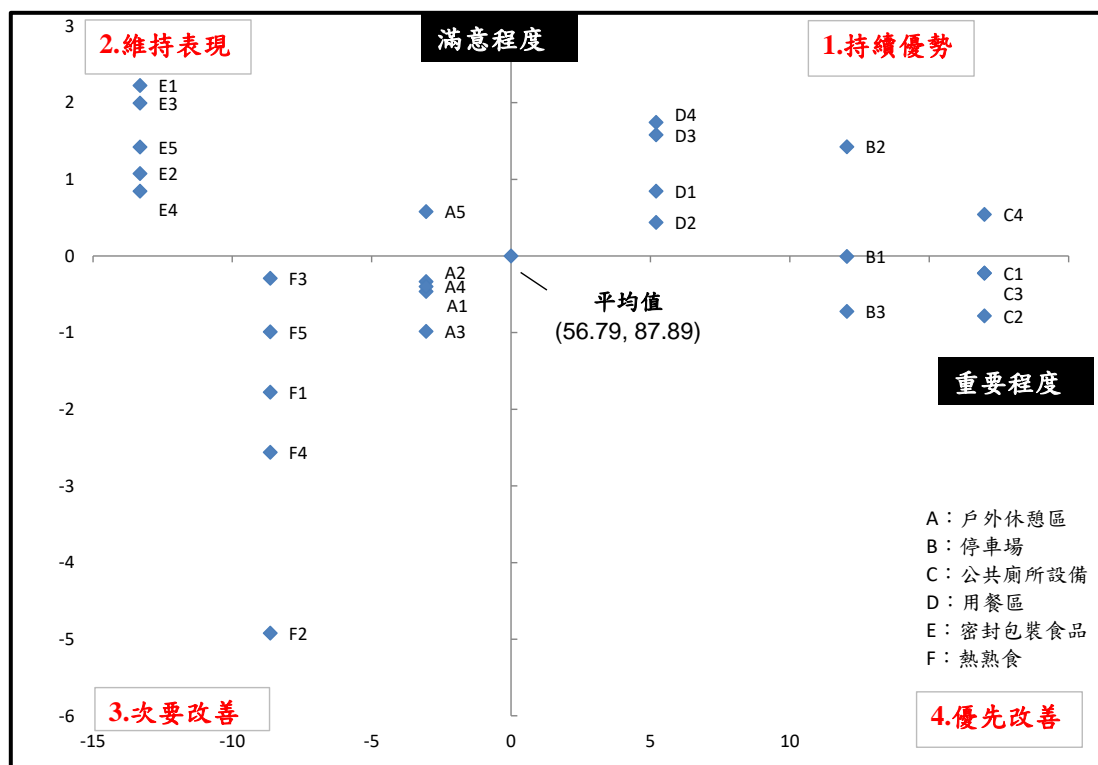
二、湖口服務區

(一) 平日



	項目	重要度		滿意度	
		分數	排序	分數	排序
持續優勢	D4用餐區清潔度	61.33	3	89.37	1
	D3用餐區服務人員儀容衛生	61.33	3	89.21	2
	C4洗手台清潔度	76.63	1	89.05	3
	B2停車場清潔	74.29	2	88.37	5
	C3廁間設備貼心度	76.63	1	88.10	6
	D2用餐區服務人員結帳速度	61.33	3	87.95	7
	C1公共廁所整體滿意度	76.63	1	87.76	9
	D1用餐區整體	61.33	3	87.64	11
	C2廁間清潔度	76.63	1	87.62	12
B1停車場整體	74.29	2	87.32	15	
維持表現	A5戶外休憩區清潔度	52.61	4	88.63	4
	A4戶外休憩區動線安排	52.61	4	87.84	8
	A2戶外休憩區景觀布置	52.61	4	87.71	10
	E1密封包裝食品整體	39.38	6	87.47	13
	A1戶外休憩區整體	52.61	4	87.45	14
	A3戶外休憩區座椅安排	52.61	4	87.25	16
	E3密封包裝食品衛生	39.38	6	87.22	17
	E5密封包裝食品品質	39.38	6	87.22	17
次要改善	E2密封包裝食品多樣性	39.38	6	86.33	19
	E4密封包裝食品價格	39.38	6	86.08	20
	F3熱熟食衛生	45.75	5	86.03	21
	F5熱熟食品質	45.75	5	85.39	23
	F1熱熟食整體	45.75	5	85.21	24
	F4熱熟食價格	45.75	5	83.74	25
F2熱熟食多樣性	45.75	5	82.28	26	
優先改善	B3停車場行車引導及管理	74.29	2	85.95	22

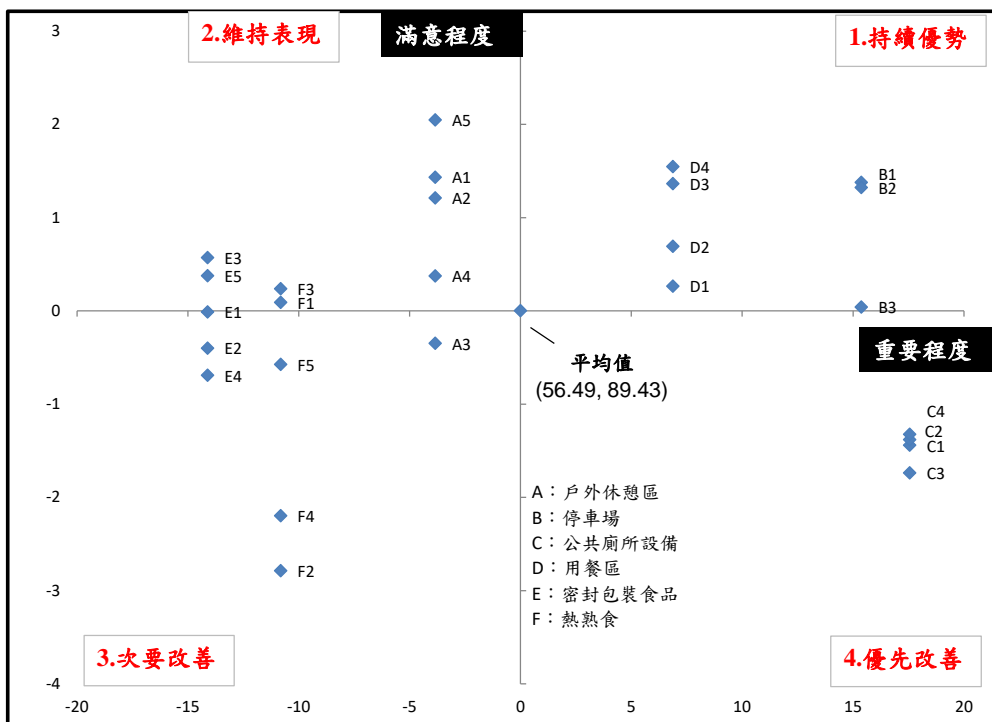
(二) 假日



	項目	重要度		滿意度	
		分數	排序	分數	排序
持續優勢	D4用餐區清潔度	62.00	3	89.63	3
	D3用餐區服務人員儀容衛生	62.00	3	89.47	4
	B2停車場清潔	68.84	2	89.32	5
	D1用餐區整體	62.00	3	88.73	9
	C4洗手台清潔度	73.78	1	88.43	11
	D2用餐區服務人員結帳速度	62.00	3	88.33	12
維持表現	E1密封包裝食品整體	43.49	6	90.11	1
	E3密封包裝食品衛生	43.49	6	89.89	2
	E5密封包裝食品品質	43.49	6	89.31	6
	E2密封包裝食品多樣性	43.49	6	88.97	7
	E4密封包裝食品價格	43.49	6	88.74	8
	A5戶外休憩區清潔度	53.75	4	88.47	10
次要改善	F3熱熟食衛生	48.15	5	87.60	16
	A2戶外休憩區景觀布置	53.75	4	87.56	17
	A4戶外休憩區動線安排	53.75	4	87.49	18
	A1戶外休憩區整體	53.75	4	87.43	19
	A3戶外休憩區座椅安排	53.75	4	86.91	22
	F5熱熟食品質	48.15	5	86.90	23
	F1熱熟食整體	48.15	5	86.11	24
	F4熱熟食價格	48.15	5	85.33	25
	F2熱熟食多樣性	48.15	5	82.97	26
優先改善	B1停車場整體	68.84	2	87.88	13
	C1公共廁所整體滿意度	73.78	1	87.67	14
	C3廁間設備貼心度	73.78	1	87.67	14
	B3停車場行車引導及管理	68.84	2	87.17	20
	C2廁間清潔度	73.78	1	87.11	21

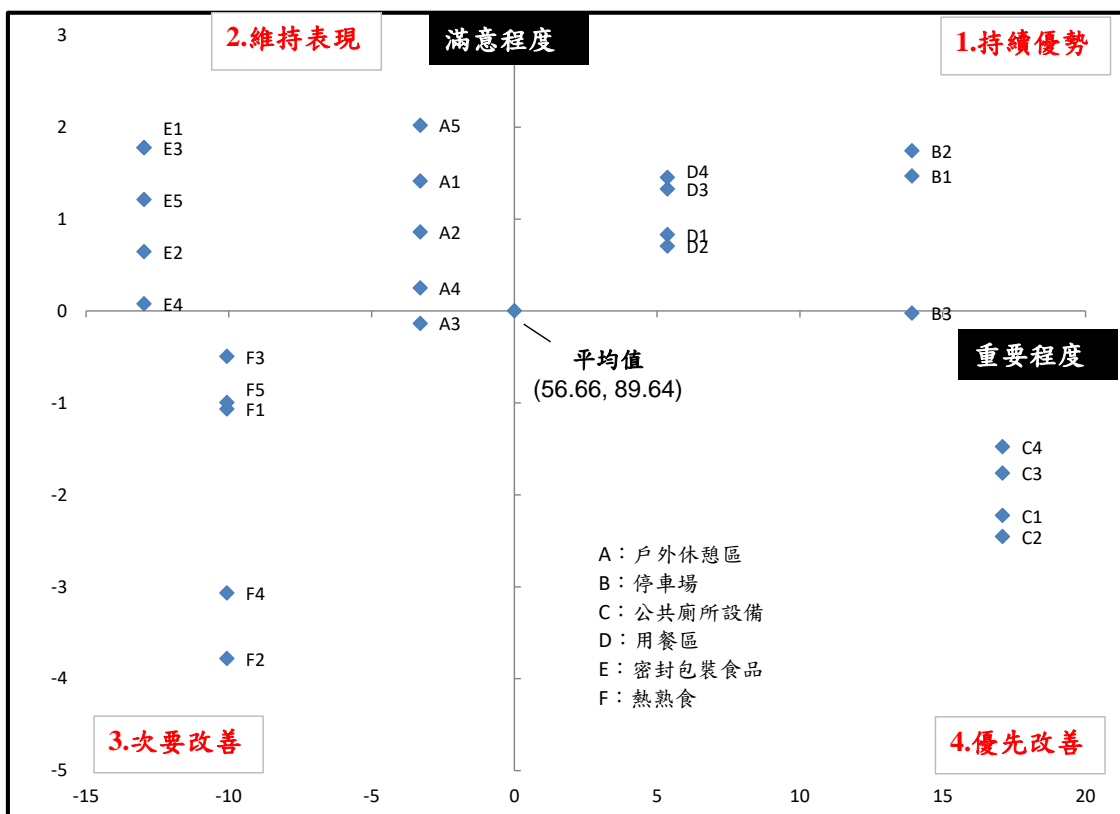
三、泰安服務區

(一) 平日



	項目	重要度		滿意度	
		分數	排序	分數	排序
持續優勢	D4用餐區清潔度	63.37	3	90.98	2
	B1停車場整體	71.87	2	90.81	4
	D3用餐區服務人員儀容衛生	63.37	3	90.79	5
	B2停車場清潔	71.87	2	90.75	6
	D2用餐區服務人員結帳速度	63.37	3	90.12	8
	D1用餐區整體	63.37	3	89.70	12
	B3停車場行車引導及管理	71.87	2	89.47	15
維持表現	A5戶外休憩區清潔度	52.65	4	91.48	1
	A1戶外休憩區整體	52.65	4	90.86	3
	A2戶外休憩區景觀布置	52.65	4	90.64	7
	E3密封包裝食品衛生	42.39	6	90.00	9
	E5密封包裝食品品質	42.39	6	89.81	10
	A4戶外休憩區動線安排	52.65	4	89.81	10
	F3熱熟食衛生	45.68	5	89.67	13
	F1熱熟食整體	45.68	5	89.52	14
次要改善	E1密封包裝食品整體	42.39	6	89.42	16
	A3戶外休憩區座椅安排	52.65	4	89.08	17
	E2密封包裝食品多樣性	42.39	6	89.03	18
	F5熱熟食品質	45.68	5	88.86	19
	E4密封包裝食品價格	42.39	6	88.74	20
	F4熱熟食價格	45.68	5	87.23	25
	F2熱熟食多樣性	45.68	5	86.64	26
優先改善	C4洗手台清潔度	74.05	1	88.11	21
	C2廁間清潔度	74.05	1	88.05	22
	C1公共廁所整體滿意度	74.05	1	87.99	23
	C3廁間設備貼心度	74.05	1	87.69	24

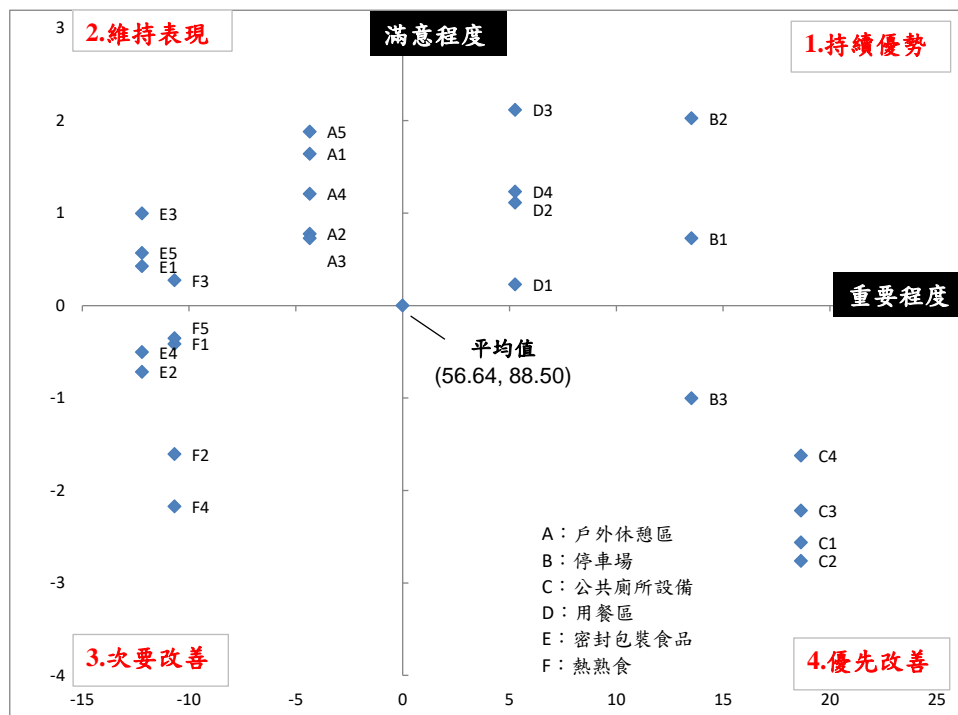
(二) 假日



	項目	重要度		滿意度	
		分數	排序	分數	排序
持續優勢	B2停車場清潔	70.58	2	91.38	4
	B1停車場整體	70.58	2	91.10	5
	D4用餐區清潔度	62.02	3	91.09	6
	D3用餐區服務人員儀容衛生	62.02	3	90.97	8
	D1用餐區整體	62.02	3	90.47	11
	D2用餐區服務人員結帳速度	62.02	3	90.34	12
維持表現	A5戶外休憩區清潔度	53.36	4	91.66	1
	E1密封包裝食品整體	43.69	6	91.42	2
	E3密封包裝食品衛生	43.69	6	91.42	2
	A1戶外休憩區整體	53.36	4	91.05	7
	E5密封包裝食品品質	43.69	6	90.85	9
	A2戶外休憩區景觀布置	53.36	4	90.50	10
	E2密封包裝食品多樣性	43.69	6	90.28	13
	A4戶外休憩區動線安排	53.36	4	89.89	14
	E4密封包裝食品價格	43.69	6	89.72	15
次要改善	A3戶外休憩區座椅安排	53.36	4	89.50	17
	F3熱熟食衛生	46.59	5	89.14	18
	F5熱熟食品質	46.59	5	88.64	19
	F1熱熟食整體	46.59	5	88.57	20
	F4熱熟食價格	46.59	5	86.57	25
	F2熱熟食多樣性	46.59	5	85.86	26
優先改善	B3停車場行車引導及管理	70.58	2	89.61	16
	C4洗手台清潔度	73.76	1	88.16	21
	C3廁間設備貼心度	73.76	1	87.87	22
	C1公共廁所整體滿意度	73.76	1	87.41	23
	C2廁間清潔度	73.76	1	87.18	24

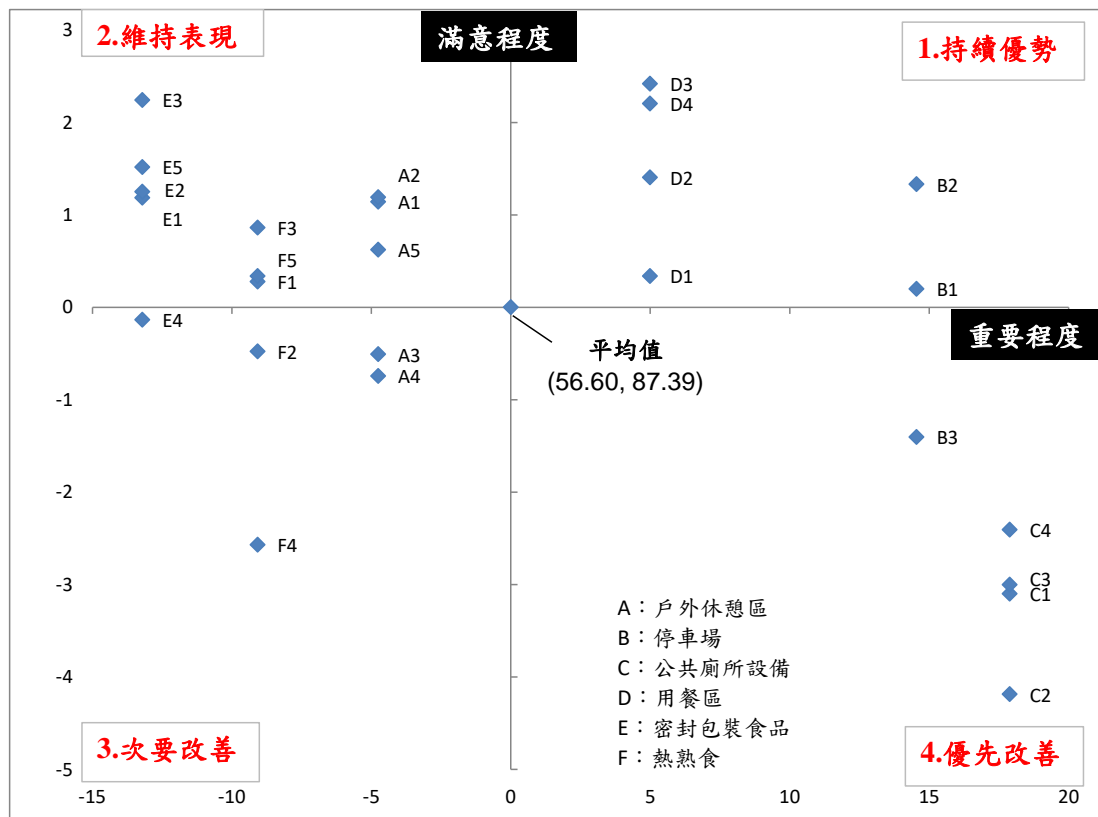
四、西螺服務區

(一) 平日



	項目	重要度		滿意度	
		分數	排序	分數	排序
持續優勢	D3用餐區服務人員儀容衛生	61.90	3	90.62	1
	B2停車場清潔	70.15	2	90.53	2
	D4用餐區清潔度	61.90	3	89.73	5
	D2用餐區服務人員結帳速度	61.90	3	89.62	7
	B1停車場整體	70.15	2	89.23	10
	D1用餐區整體	61.90	3	88.73	15
維持表現	A5戶外休憩區清潔度	52.28	4	90.38	3
	A1戶外休憩區整體	52.28	4	90.14	4
	A4戶外休憩區動線安排	52.28	4	89.71	6
	E3密封包裝食品衛生	44.43	6	89.50	8
	A2戶外休憩區景觀布置	52.28	4	89.28	9
	A3戶外休憩區座椅安排	52.28	4	89.23	10
	E5密封包裝食品品質	44.43	6	89.07	12
	E1密封包裝食品整體	44.43	6	88.93	13
	F3熱熟食衛生	45.95	5	88.78	14
次要改善	F5熱熟食品質	45.95	5	88.15	16
	F1熱熟食整體	45.95	5	88.09	17
	E4密封包裝食品價格	44.43	6	88.00	18
	E2密封包裝食品多樣性	44.43	6	87.79	19
	F2熱熟食多樣性	45.95	5	86.90	21
	F4熱熟食價格	45.95	5	86.33	23
優先改善	B3停車場行車引導及管理	70.15	2	87.50	20
	C4洗手台清潔度	75.28	1	86.88	22
	C3廁間設備貼心度	75.28	1	86.29	24
	C1公共廁所整體滿意度	75.28	1	85.94	25
	C2廁間清潔度	75.28	1	85.74	26

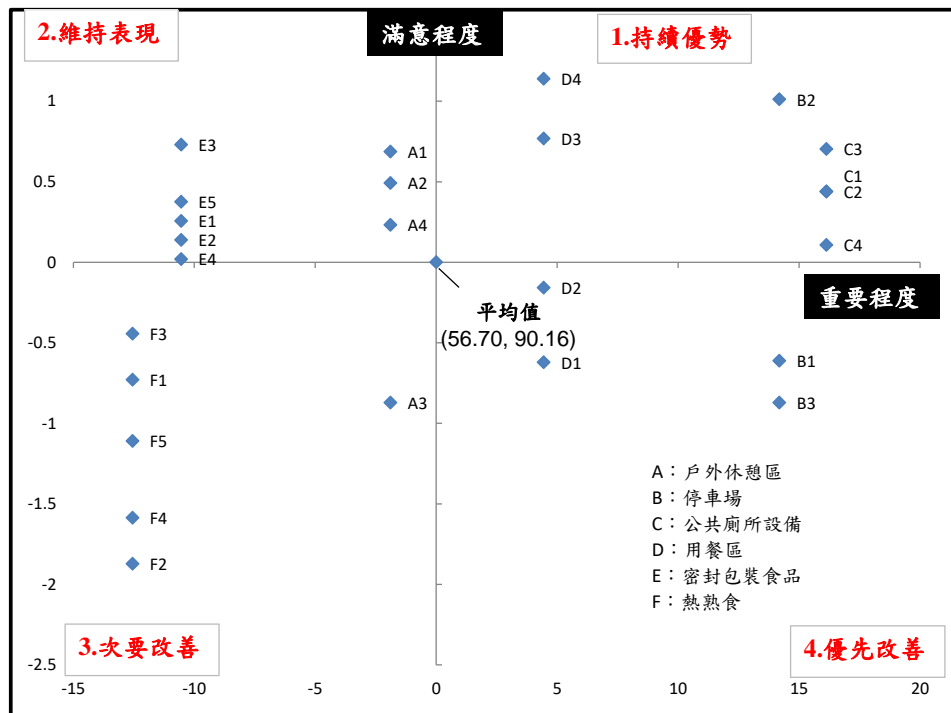
(二) 假日



	項目	重要度		滿意度	
		分數	排序	分數	排序
持續優勢	D3用餐區服務人員儀容衛生	61.60	3	89.81	1
	D4用餐區清潔度	61.60	3	89.60	3
	D2用餐區服務人員結帳速度	61.60	3	88.80	5
	B2停車場清潔	71.15	2	88.73	6
	D1用餐區整體	61.60	3	87.73	13
	B1停車場整體	71.15	2	87.59	16
維持表現	E3密封包裝食品衛生	43.40	6	89.64	2
	E5密封包裝食品品質	43.40	6	88.91	4
	E2密封包裝食品多樣性	43.40	6	88.65	7
	A2戶外休憩區景觀布置	51.85	4	88.58	8
	E1密封包裝食品整體	43.40	6	88.58	8
	A1戶外休憩區整體	51.85	4	88.54	10
	F3熱熟食衛生	47.52	5	88.26	11
	A5戶外休憩區清潔度	51.85	4	88.02	12
	F5熱熟食品質	47.52	5	87.73	13
F1熱熟食整體	47.52	5	87.67	15	
次要改善	E4密封包裝食品價格	43.40	6	87.26	17
	F2熱熟食多樣性	47.52	5	86.92	18
	A3戶外休憩區座椅安排	51.85	4	86.89	19
	A4戶外休憩區動線安排	51.85	4	86.65	20
	F4熱熟食價格	47.52	5	84.83	23
優先改善	B3停車場行車引導及管理	71.15	2	85.99	21
	C4洗手台清潔度	74.49	1	84.99	22
	C3廁間設備貼心度	74.49	1	84.40	24
	C1公共廁所整體滿意度	74.49	1	84.30	25
	C2廁間清潔度	74.49	1	83.21	26

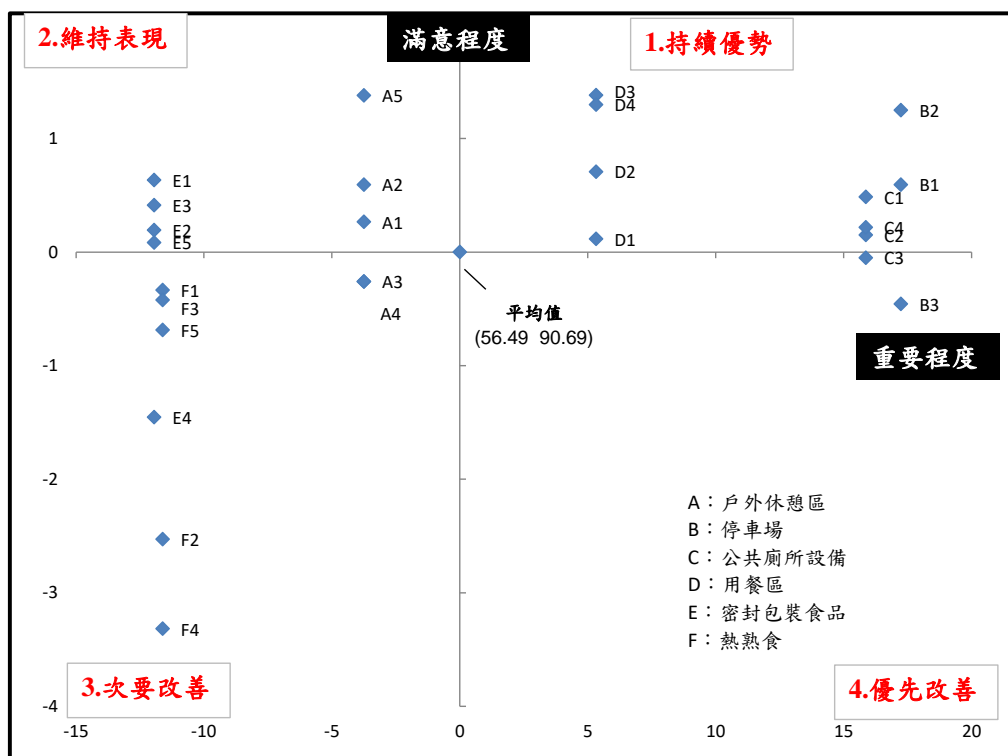
五、新營服務區

(一) 平日



	項目	重要度		滿意度	
		分數	排序	分數	排序
持續優勢	D4用餐區清潔度	61.15	3	91.30	2
	B2停車場清潔	70.89	2	91.17	3
	D3用餐區服務人員儀容衛生	61.15	3	90.93	4
	C3廁間設備貼心度	72.84	1	90.86	6
	C1公共廁所整體滿意度	72.84	1	90.60	9
	C2廁間清潔度	72.84	1	90.60	9
	C4洗手台清潔度	72.84	1	90.26	15
維持表現	A5戶外休憩區清潔度	54.82	4	91.49	1
	E3密封包裝食品衛生	46.16	5	90.89	5
	A1戶外休憩區整體	54.82	4	90.84	7
	A2戶外休憩區景觀布置	54.82	4	90.65	8
	E5密封包裝食品品質	46.16	5	90.53	11
	E1密封包裝食品整體	46.16	5	90.41	12
	A4戶外休憩區動線安排	54.82	4	90.39	13
	E2密封包裝食品多樣性	46.16	5	90.30	14
次要改善	E4密封包裝食品價格	46.16	5	90.18	16
	F3熱熟食衛生	44.16	6	89.71	18
	F1熱熟食整體	44.16	6	89.43	21
	A3戶外休憩區座椅安排	54.82	4	89.29	22
	F5熱熟食品質	44.16	6	89.05	24
	F4熱熟食價格	44.16	6	88.57	25
優先改善	F2熱熟食多樣性	44.16	6	88.29	26
	D2用餐區服務人員結帳速度	61.15	3	90.00	17
	B1停車場整體	70.89	2	89.55	19
	D1用餐區整體	61.15	3	89.54	20
	B3停車場行車引導及管理	70.89	2	89.29	22

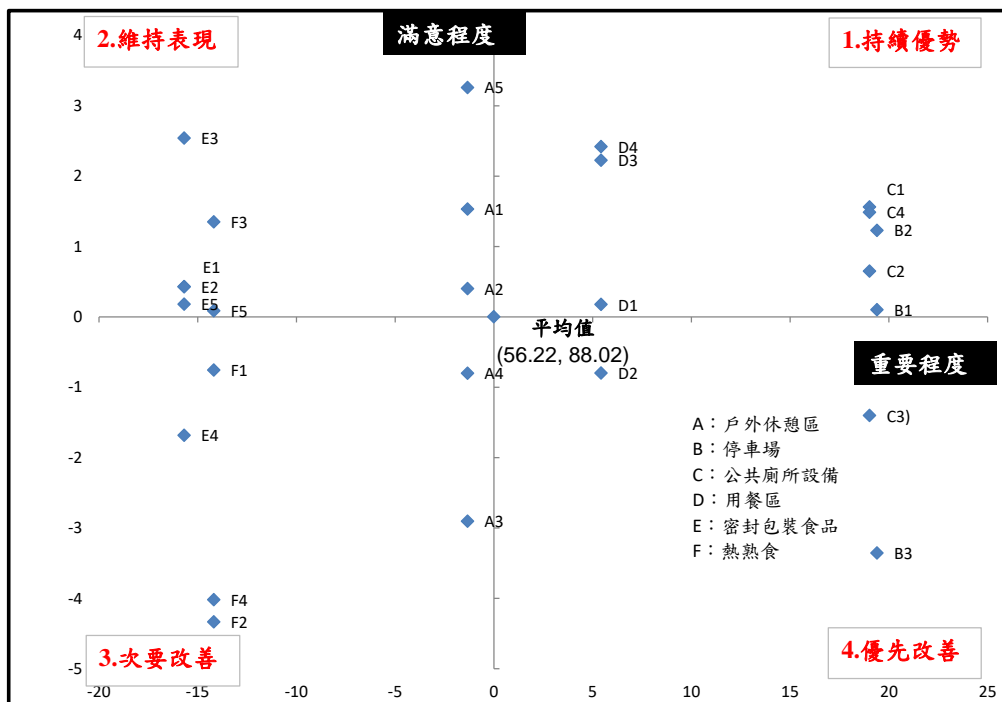
(二) 假日



	項目	重要度		滿意度	
		分數	排序	分數	排序
持續優勢	D3用餐區服務人員儀容衛生	61.80	3	92.07	1
	D4用餐區清潔度	61.80	3	91.98	3
	B2停車場清潔	73.72	1	91.93	4
	D2用餐區服務人員結帳速度	61.80	3	91.39	5
	B1停車場整體	73.72	1	91.28	7
	C1公共廁所整體滿意度	72.35	2	91.17	9
	C4洗手台清潔度	72.35	2	90.90	12
	C2廁間清潔度	72.35	2	90.84	14
維持表現	D1用餐區整體	61.80	3	90.80	15
	A5戶外休憩區清潔度	52.73	4	92.07	1
	E1密封包裝食品整體	44.54	6	91.32	6
	A2戶外休憩區景觀布置	52.73	4	91.28	7
	E3密封包裝食品衛生	44.54	6	91.10	10
	A1戶外休憩區整體	52.73	4	90.95	11
	E2密封包裝食品多樣性	44.54	6	90.88	13
次要改善	E5密封包裝食品品質	44.54	6	90.77	16
	A3戶外休憩區座椅安排	52.73	4	90.43	18
	A4戶外休憩區動線安排	52.73	4	90.43	18
	F1熱熟食整體	44.86	5	90.35	20
	F3熱熟食衛生	44.86	5	90.26	21
	F5熱熟食品質	44.86	5	90.00	23
	E4密封包裝食品價格	44.54	6	89.23	24
優先改善	F2熱熟食多樣性	44.86	5	88.16	25
	F4熱熟食價格	44.86	5	87.37	26
	C3廁間設備貼心度	72.35	2	90.64	17
	B3停車場行車引導及管理	73.72	1	90.23	22

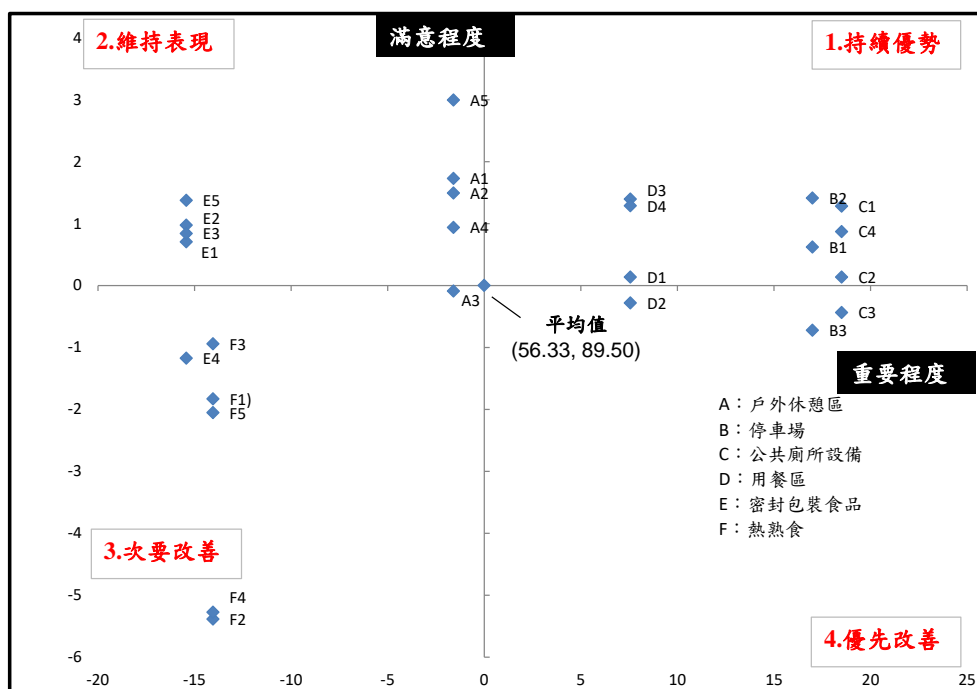
六、仁德服務區

(一) 平日



	項目	重要度		滿意度	
		分數	排序	分數	排序
持續優勢	D4用餐區清潔度	61.65	3	90.44	3
	D3用餐區服務人員儀容衛生	61.65	3	90.24	4
	C1公共廁所整體滿意度	75.25	2	89.58	5
	C4洗手台清潔度	75.25	2	89.51	7
	B2停車場清潔	75.63	1	89.25	9
	C2廁間清潔度	75.25	2	88.67	10
	D1用餐區整體	61.65	3	88.20	14
	B1停車場整體	75.63	1	88.12	16
維持表現	A5戶外休憩區清潔度	54.89	4	91.28	1
	E3密封包裝食品衛生	40.54	6	90.56	2
	A1戶外休憩區整體	54.89	4	89.55	6
	F3熱熟食衛生	42.04	5	89.37	8
	E1密封包裝食品整體	40.54	6	88.45	11
	E2密封包裝食品多樣性	40.54	6	88.45	11
	A2戶外休憩區景觀布置	54.89	4	88.42	13
	E5密封包裝食品品質	40.54	6	88.20	14
	F5熱熟食品質	42.04	5	88.11	17
次要改善	F1熱熟食整體	42.04	5	87.26	18
	A4戶外休憩區動線安排	54.89	4	87.22	19
	E4密封包裝食品價格	40.54	6	86.34	22
	A3戶外休憩區座椅安排	54.89	4	85.11	23
	F4熱熟食價格	42.04	5	84.00	25
優先改善	F2熱熟食多樣性	42.04	5	83.68	26
	D2用餐區服務人員結帳速度	61.65	3	87.22	19
	C3廁間設備貼心度	75.25	2	86.62	21
	B3停車場行車引導及管理	75.63	1	84.66	24

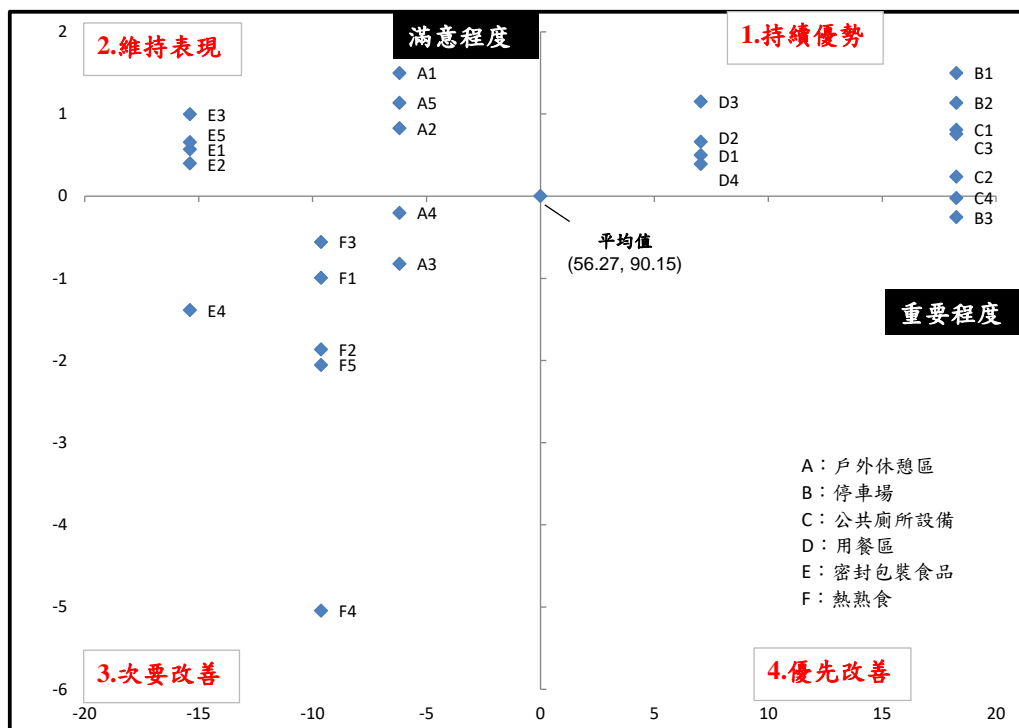
(二) 假日



	項目	重要度		滿意度	
		分數	排序	分數	排序
持續優勢	B2停車場清潔	73.32	2	90.91	4
	D3用餐區服務人員儀容衛生	63.90	3	90.89	5
	D4用餐區清潔度	63.90	3	90.79	7
	C1公共廁所整體滿意度	74.84	1	90.78	8
	C4洗手台清潔度	74.84	1	90.37	11
	B1停車場整體	73.32	2	90.12	14
	D1用餐區整體	63.90	3	89.63	15
	C2廁間清潔度	74.84	1	89.63	15
維持表現	A5戶外休憩區清潔度	54.74	4	92.49	1
	A1戶外休憩區整體	54.74	4	91.23	2
	A2戶外休憩區景觀布置	54.74	4	90.99	3
	E5密封包裝食品品質	40.91	6	90.87	6
	E2密封包裝食品多樣性	40.91	6	90.47	9
	A4戶外休憩區動線安排	54.74	4	90.43	10
	E3密封包裝食品衛生	40.91	6	90.34	12
	E1密封包裝食品整體	40.91	6	90.20	13
次要改善	A3戶外休憩區座椅安排	54.74	4	89.41	17
	F3熱熟食衛生	42.29	5	88.56	21
	E4密封包裝食品價格	40.91	6	88.32	22
	F1熱熟食整體	42.29	5	87.67	23
	F5熱熟食品質	42.29	5	87.44	24
	F4熱熟食價格	42.29	5	84.22	25
	F2熱熟食多樣性	42.29	5	84.11	26
優先改善	D2用餐區服務人員結帳速度	63.90	3	89.21	18
	C3廁間設備貼心度	74.84	1	89.06	19
	B3停車場行車引導及管理	73.32	2	88.77	20

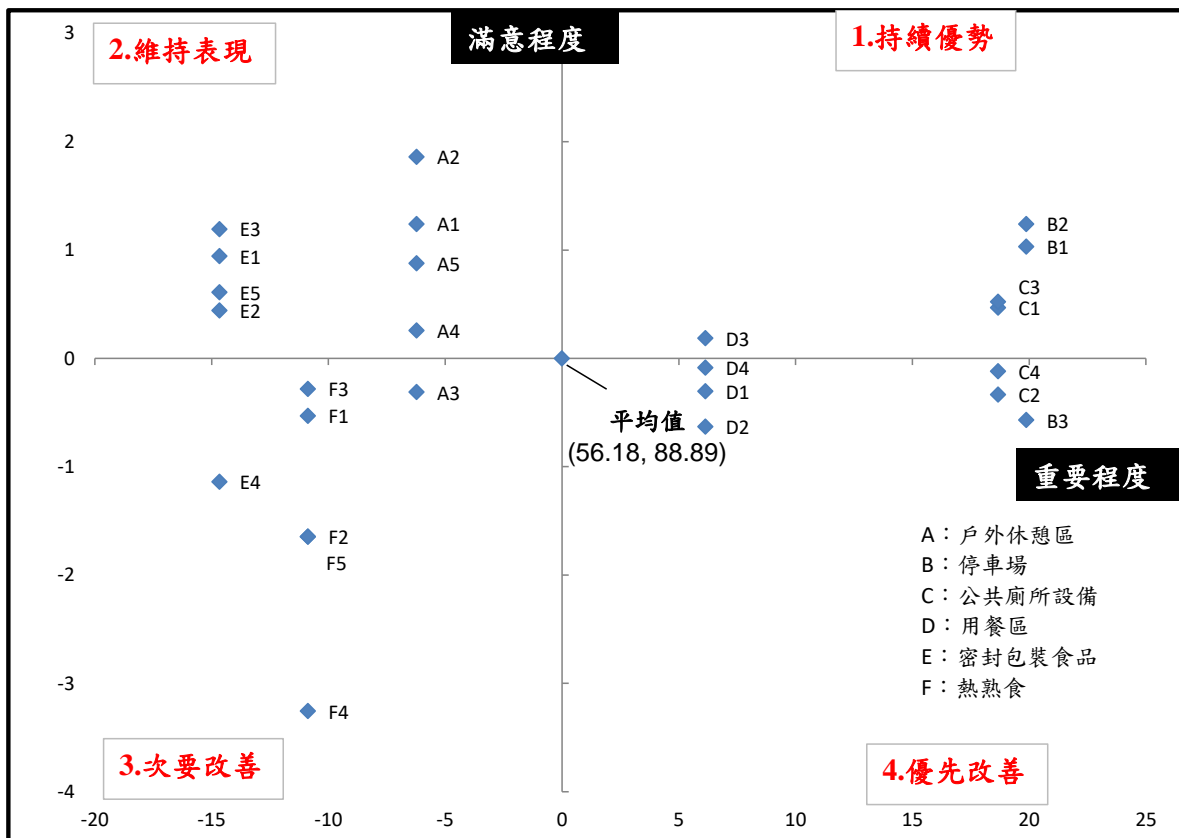
七、關西服務區

(一) 平日



	項目	重要度		滿意度	
		分數	排序	分數	排序
持續優勢	B1停車場整體	74.53	2	91.65	1
	D3用餐區服務人員儀容衛生	63.32	3	91.30	3
	B2停車場清潔	74.53	2	91.29	4
	C1公共廁所整體滿意度	74.53	1	90.96	8
	C3廁間設備貼心度	74.53	1	90.91	9
	D2用餐區服務人員結帳速度	63.32	3	90.82	10
	D1用餐區整體	63.32	3	90.65	13
	D4用餐區清潔度	63.32	3	90.54	15
	C2廁間清潔度	74.53	1	90.39	16
維持表現	A1戶外休憩區整體	50.09	4	91.65	1
	A5戶外休憩區清潔度	50.09	4	91.29	4
	E3密封包裝食品衛生	40.89	6	91.15	6
	A2戶外休憩區景觀布置	50.09	4	90.98	7
	E5密封包裝食品品質	40.89	6	90.81	11
	E1密封包裝食品整體	40.89	6	90.72	12
	E2密封包裝食品多樣性	40.89	6	90.55	14
次要改善	A4戶外休憩區動線安排	50.09	4	89.95	18
	F3熱熟食衛生	46.65	5	89.60	20
	A3戶外休憩區座椅安排	50.09	4	89.33	21
	F1熱熟食整體	46.65	5	89.16	22
	E4密封包裝食品價格	40.89	6	88.77	23
	F2熱熟食多樣性	46.65	5	88.29	24
	F5熱熟食品質	46.65	5	88.10	25
	F4熱熟食價格	46.65	5	85.11	26
優先改善	C4洗手台清潔度	74.53	1	90.13	17
	B3停車場行車引導及管理	74.53	2	89.90	19

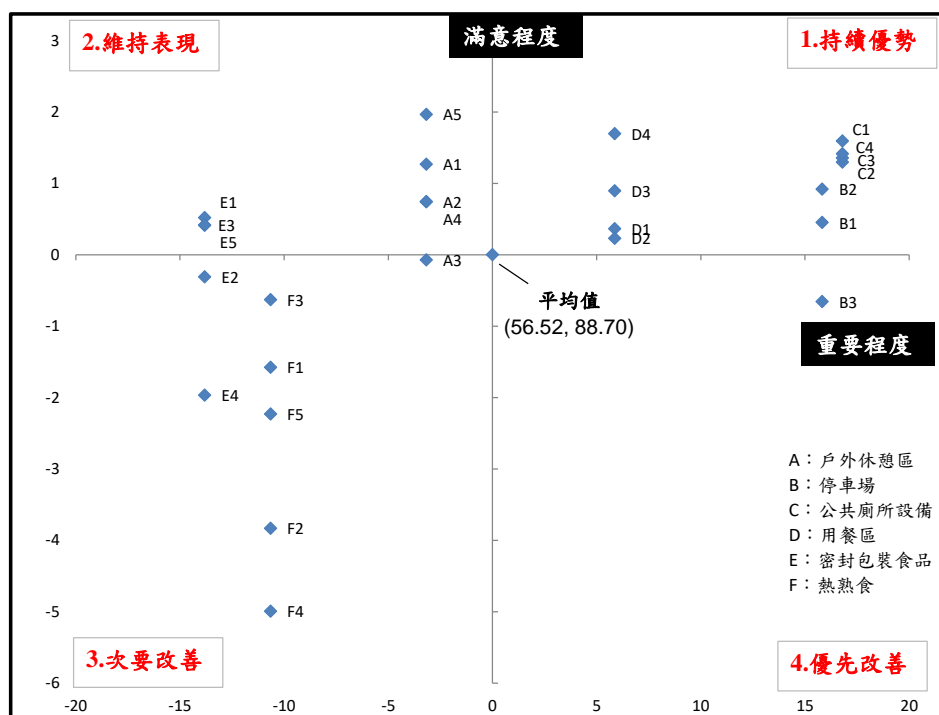
(二) 假日



	項目	重要度		滿意度	
		分數	排序	分數	排序
持續優勢	B2停車場清潔	76.06	1	90.13	2
	B1停車場整體	76.06	1	89.92	5
	C3廁間設備貼心度	74.85	2	89.41	9
	C1公共廁所整體滿意度	74.85	2	89.36	10
	D3用餐區服務人員儀容衛生	62.32	3	89.08	13
維持表現	A2戶外休憩區景觀布置	49.96	4	90.75	1
	A1戶外休憩區整體	49.96	4	90.13	2
	E3密封包裝食品衛生	41.52	6	90.08	4
	E1密封包裝食品整體	41.52	6	89.83	6
	A5戶外休憩區清潔度	49.96	4	89.77	7
	E5密封包裝食品品質	41.52	6	89.50	8
	E2密封包裝食品多樣性	41.52	6	89.33	11
	A4戶外休憩區動線安排	49.96	4	89.15	12
次要改善	F3熱熟食衛生	45.31	5	88.61	16
	A3戶外休憩區座椅安排	49.96	4	88.58	18
	F1熱熟食整體	45.31	5	88.36	20
	E4密封包裝食品價格	41.52	6	87.75	23
	F5熱熟食品質	45.31	5	87.24	24
	F2熱熟食多樣性	45.31	5	87.24	24
	F4熱熟食價格	45.31	5	85.63	26
優先改善	D4用餐區清潔度	62.32	3	88.80	14
	C4洗手台清潔度	74.85	2	88.77	15
	D1用餐區整體	62.32	3	88.59	17
	C2廁間清潔度	74.85	2	88.56	19
	B3停車場行車引導及管理	76.06	1	88.32	21
	D2用餐區服務人員結帳速度	62.32	3	88.26	22

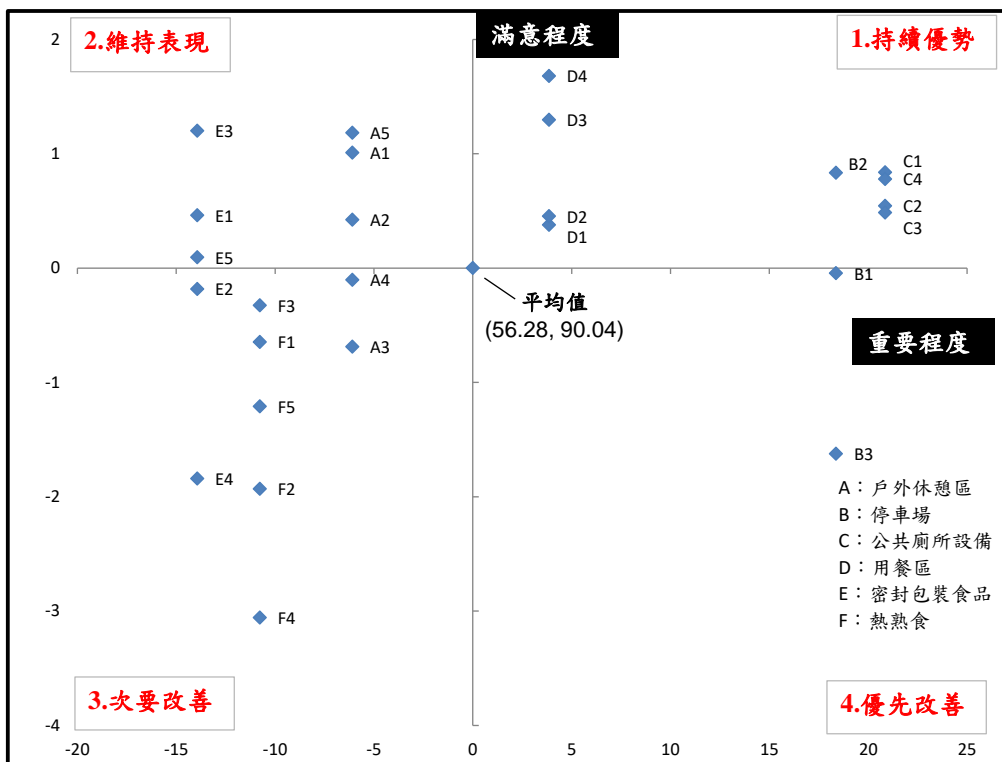
八、西湖服務區

(一) 平日



	項目	重要度		滿意度	
		分數	排序	分數	排序
持續優勢	D4用餐區清潔度	62.39	3	90.40	2
	C1公共廁所整體滿意度	73.32	1	90.30	3
	C4洗手台清潔度	73.32	1	90.12	4
	C3廁間設備貼心度	73.32	1	90.06	5
	C2廁間清潔度	73.32	1	90.00	6
	B2停車場清潔	72.35	2	89.62	8
	D3用餐區服務人員儀容衛生	62.39	3	89.60	9
	B1停車場整體	72.35	2	89.15	13
	D1用餐區整體	62.39	3	89.07	16
	D2用餐區服務人員結帳速度	62.39	3	88.93	17
	維持表現	A5戶外休憩區清潔度	53.35	4	90.67
A1戶外休憩區整體		53.35	4	89.97	7
A2戶外休憩區景觀布置		53.35	4	89.45	10
A4戶外休憩區動線安排		53.35	4	89.45	10
E1密封包裝食品整體		42.71	6	89.22	12
E3密封包裝食品衛生		42.71	6	89.12	14
E5密封包裝食品品質		42.71	6	89.12	14
次要改善	A3戶外休憩區座椅安排	53.35	4	88.63	18
	E2密封包裝食品多樣性	42.71	6	88.39	19
	F3熱熟食衛生	45.87	5	88.07	20
	F1熱熟食整體	45.87	5	87.13	22
	E4密封包裝食品價格	42.71	6	86.74	23
	F5熱熟食品質	45.87	5	86.47	24
	F2熱熟食多樣性	45.87	5	84.87	25
	F4熱熟食價格	45.87	5	83.71	26
優先改善	B3停車場行車引導及管理	72.35	2	88.05	21

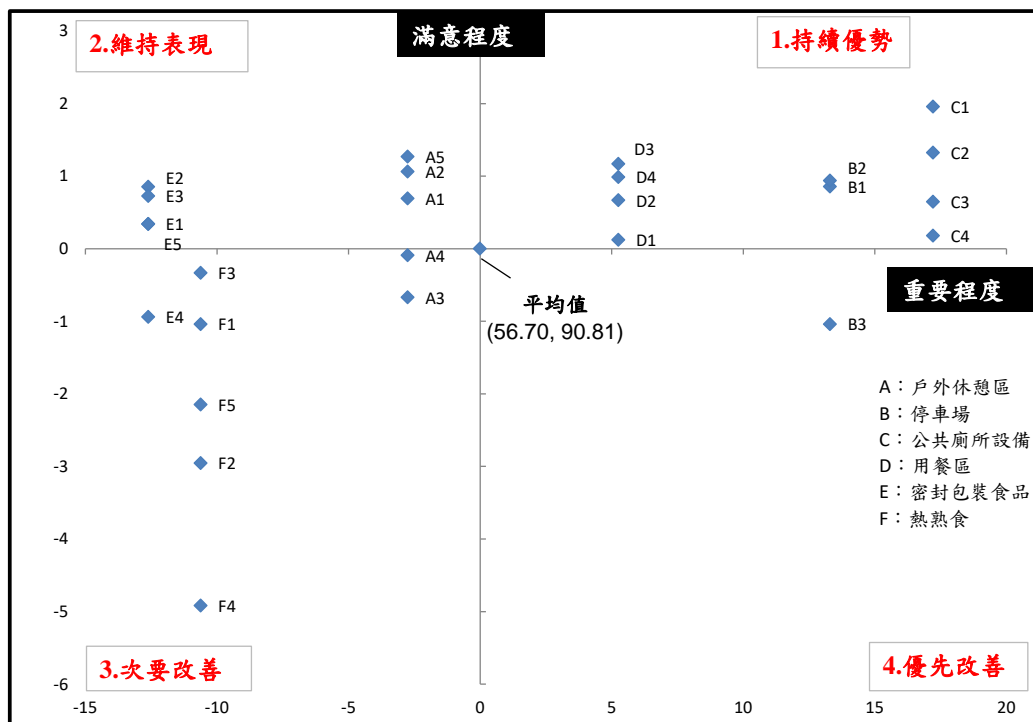
(二) 假日



	項目	重要度		滿意度	
		分數	排序	分數	排序
持續優勢	D4用餐區清潔度	60.14	3	91.72	1
	D3用餐區服務人員儀容衛生	60.14	3	91.34	2
	C1公共廁所整體滿意度	77.14	1	90.88	6
	B2停車場清潔	74.66	2	90.88	6
	C4洗手台清潔度	77.14	1	90.82	8
	C2廁間清潔度	77.14	1	90.59	9
	C3廁間設備貼心度	77.14	1	90.53	10
	D2用餐區服務人員結帳速度	60.14	3	90.50	12
	D1用餐區整體	60.14	3	90.42	14
維持表現	E3密封包裝食品衛生	42.35	6	91.24	3
	A5戶外休憩區清潔度	50.19	4	91.23	4
	A1戶外休憩區整體	50.19	4	91.05	5
	E1密封包裝食品整體	42.35	6	90.51	11
	A2戶外休憩區景觀布置	50.19	4	90.47	13
	E5密封包裝食品品質	42.35	6	90.14	15
次要改善	A4戶外休憩區動線安排	50.19	4	89.94	17
	E2密封包裝食品多樣性	42.35	6	89.86	18
	F3熱熟食衛生	45.52	5	89.72	19
	F1熱熟食整體	45.52	5	89.40	20
	A3戶外休憩區座椅安排	50.19	4	89.36	21
	F5熱熟食品質	45.52	5	88.84	22
	E4密封包裝食品價格	42.35	6	88.20	24
	F2熱熟食多樣性	45.52	5	88.11	25
優先改善	F4熱熟食價格	45.52	5	86.99	26
	B1停車場整體	74.66	2	90.00	16
	B3停車場行車引導及管理	74.66	2	88.42	23

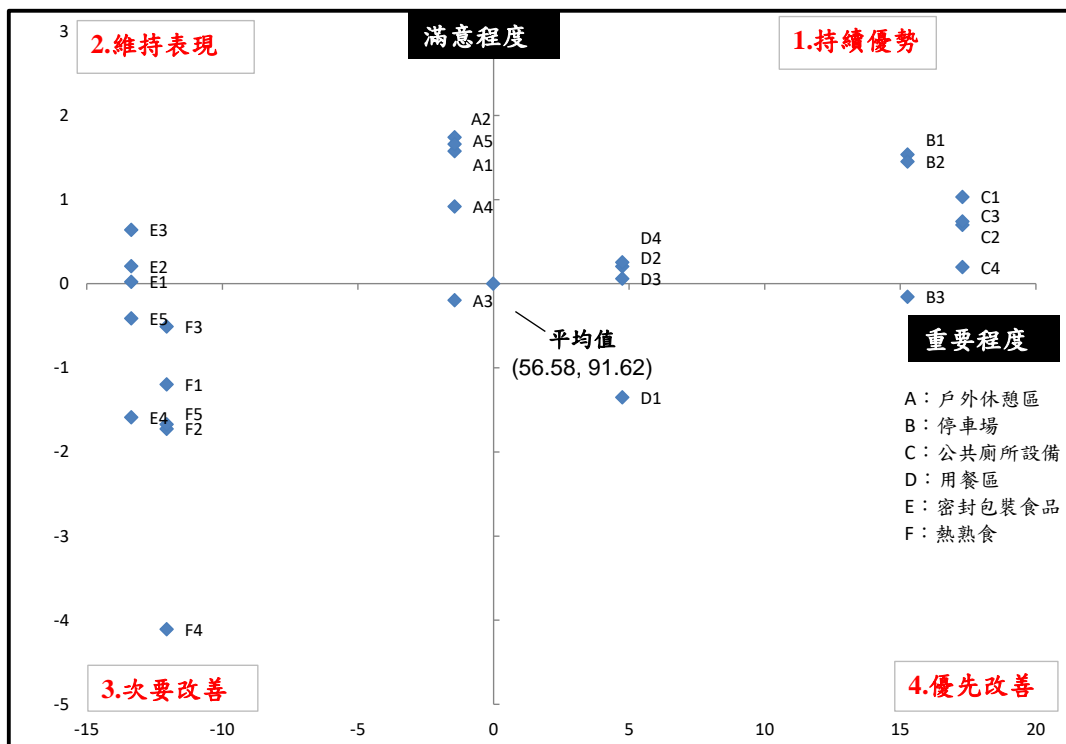
九、清水服務區

(一) 平日



	項目	重要度		滿意度	
		分數	排序	分數	排序
持續優勢	C1公共廁所整體滿意度	73.92	1	92.77	1
	C2廁間清潔度	73.92	1	92.14	2
	D3用餐區服務人員儀容衛生	61.96	3	91.98	4
	D4用餐區清潔度	61.96	3	91.80	6
	B2停車場清潔	70.00	2	91.75	7
	B1停車場整體	70.00	2	91.67	8
	D2用餐區服務人員結帳速度	61.96	3	91.48	12
	C3廁間設備貼心度	73.92	1	91.46	13
	C4洗手台清潔度	73.92	1	90.99	16
	D1用餐區整體	61.96	3	90.93	17
維持表現	A5戶外休憩區清潔度	53.95	4	92.08	3
	A2戶外休憩區景觀布置	53.95	4	91.88	5
	E2密封包裝食品多樣性	44.09	6	91.67	8
	E3密封包裝食品衛生	44.09	6	91.54	10
	A1戶外休憩區整體	53.95	4	91.51	11
	E1密封包裝食品整體	44.09	6	91.15	14
次要改善	E5密封包裝食品品質	44.09	6	91.15	14
	A4戶外休憩區動線安排	53.95	4	90.72	18
	F3熱熟食衛生	46.08	5	90.48	19
	A3戶外休憩區座椅安排	53.95	4	90.14	20
	E4密封包裝食品價格	44.09	6	89.87	21
	F1熱熟食整體	46.08	5	89.77	22
	F5熱熟食品質	46.08	5	88.66	24
	F2熱熟食多樣性	46.08	5	87.86	25
優先改善	F4熱熟食價格	46.08	5	85.89	26
	B3停車場行車引導及管理	70.00	2	89.77	22

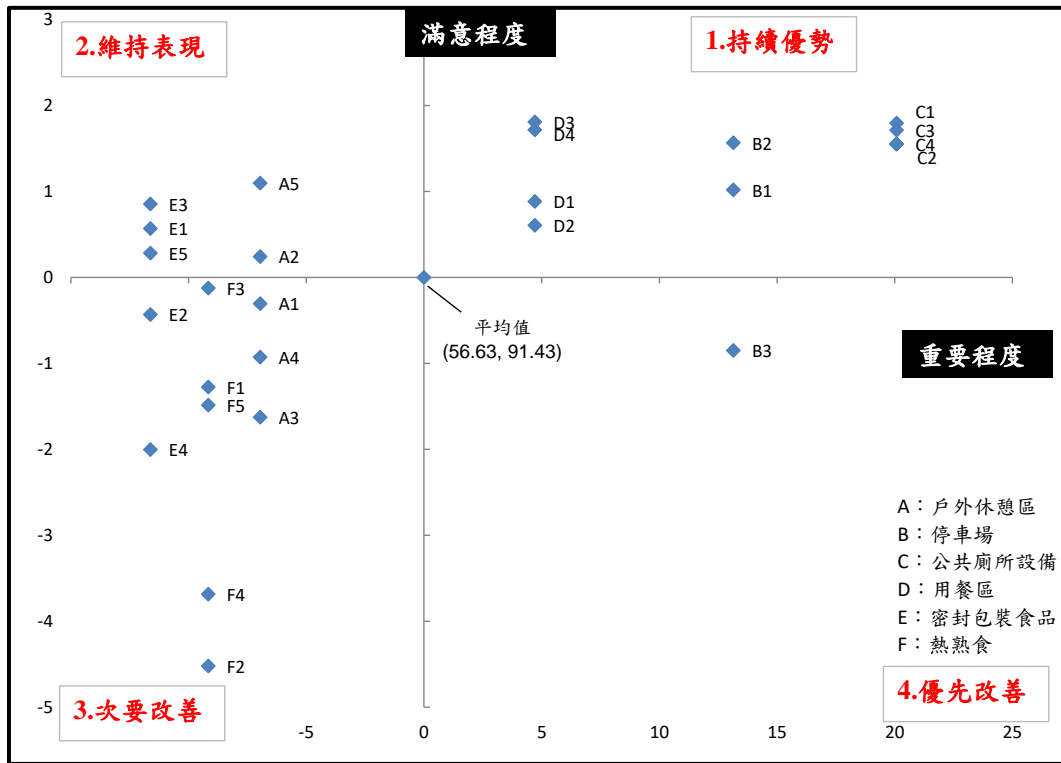
(二) 假日



	項目	重要度		滿意度	
		分數	排序	分數	排序
持續優勢	B1停車場整體	71.86	2	93.15	4
	B2停車場清潔	71.86	2	93.07	5
	C1公共廁所整體滿意度	73.88	1	92.65	6
	C3廁間設備貼心度	73.88	1	92.36	8
	C2廁間清潔度	73.88	1	92.32	9
	D4用餐區清潔度	61.34	3	91.87	11
	D2用餐區服務人員結帳速度	61.34	3	91.82	13
	C4洗手台清潔度	73.88	1	91.82	13
	D3用餐區服務人員儀容衛生	61.34	3	91.68	15
維持表現	A2戶外休憩區景觀布置	55.15	4	93.36	1
	A5戶外休憩區清潔度	55.15	4	93.28	2
	A1戶外休憩區整體	55.15	4	93.20	3
	A4戶外休憩區動線安排	55.15	4	92.54	7
	E3密封包裝食品衛生	43.23	6	92.26	10
	E2密封包裝食品多樣性	43.23	6	91.83	12
	E1密封包裝食品整體	43.23	6	91.64	16
次要改善	A3戶外休憩區座椅安排	55.15	4	91.42	18
	E5密封包裝食品品質	43.23	6	91.21	19
	F3熱熟食衛生	44.54	5	91.11	20
	F1熱熟食整體	44.54	5	90.42	21
	E4密封包裝食品價格	43.23	6	90.03	23
	F5熱熟食品質	44.54	5	89.95	24
	F2熱熟食多樣性	44.54	5	89.89	25
	F4熱熟食價格	44.54	5	87.51	26
優先改善	B3停車場行車引導及管理	71.86	2	91.46	17
	D1用餐區整體	61.34	3	90.27	22

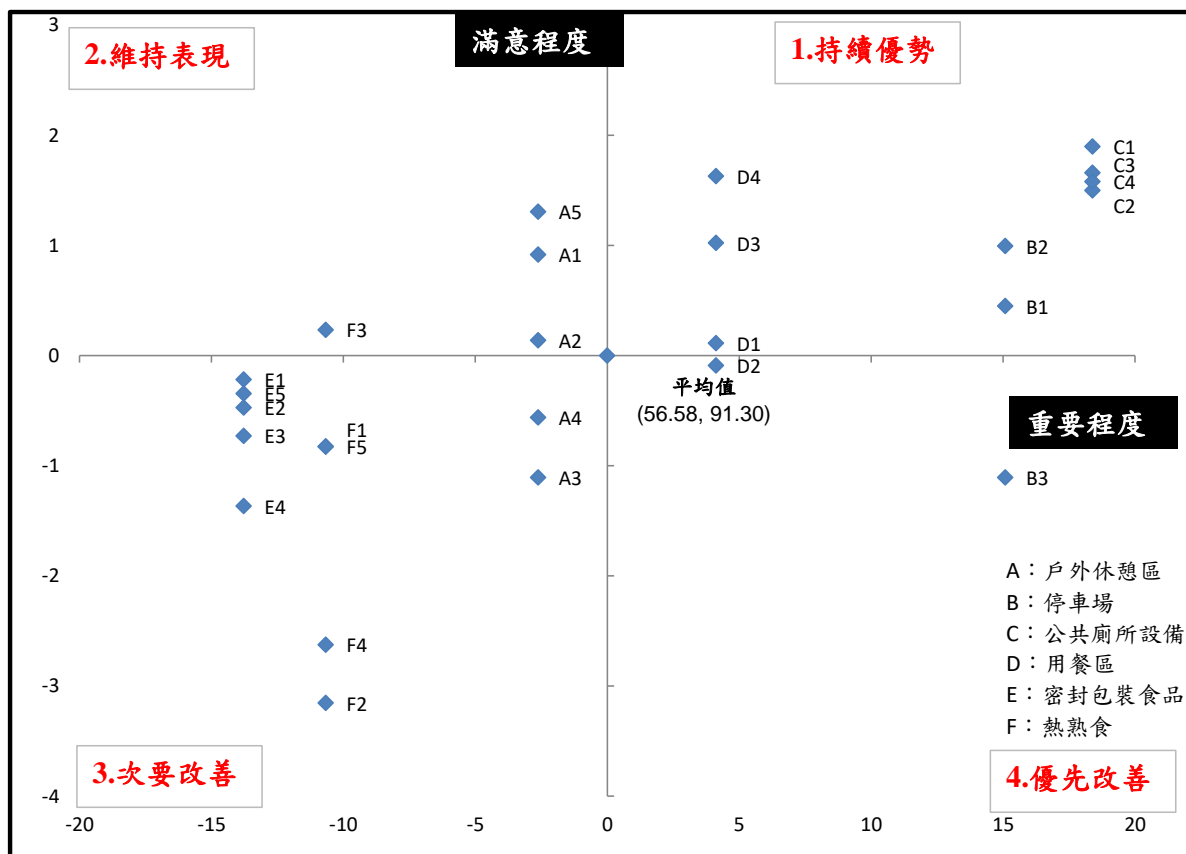
十、南投服務區

(一) 平日



	項目	重要度		滿意度	
		分數	排序	分數	排序
持續優勢	D3用餐區服務人員儀容衛生	61.35	3	93.24	1
	C1公共廁所整體滿意度	76.72	1	93.23	2
	D4用餐區清潔度	61.35	3	93.15	3
	C3廁間設備貼心度	76.72	1	93.15	3
	B2停車場清潔	69.78	2	93.00	5
	C2廁間清潔度	76.72	1	92.98	6
	C4洗手台清潔度	76.72	1	92.98	6
	B1停車場整體	69.78	2	92.45	9
	D1用餐區整體	61.35	3	92.31	10
	D2用餐區服務人員結帳速度	61.35	3	92.04	12
維持表現	A5戶外休憩區清潔度	49.68	4	92.53	8
	E3密封包裝食品衛生	45.01	6	92.29	11
	E1密封包裝食品整體	45.01	6	92.00	13
	E5密封包裝食品品質	45.01	6	91.71	14
	A2戶外休憩區景觀布置	49.68	4	91.67	15
次要改善	F3熱熟食衛生	47.47	5	91.31	16
	A1戶外休憩區整體	49.68	4	91.13	17
	E2密封包裝食品多樣性	45.01	6	91.00	18
	A4戶外休憩區動線安排	49.68	4	90.51	20
	F1熱熟食整體	47.47	5	90.16	21
	F5熱熟食品質	47.47	5	89.95	22
	A3戶外休憩區座椅安排	49.68	4	89.81	23
	E4密封包裝食品價格	45.01	6	89.43	24
	F4熱熟食價格	47.47	5	87.75	25
F2熱熟食多樣性	47.47	5	86.91	26	
優先改善	B3停車場行車引導及管理	69.78	2	90.58	19

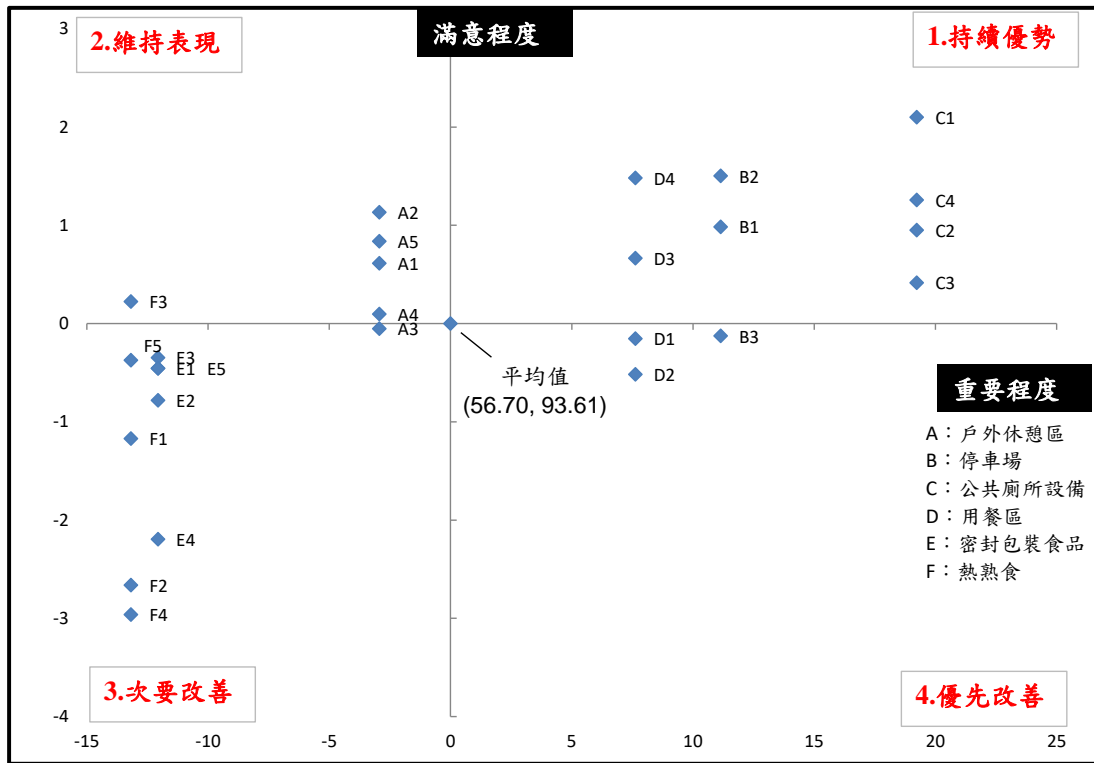
(二) 假日



	項目	重要度		滿意度	
		分數	排序	分數	排序
持續優勢	C1公共廁所整體滿意度	74.97	1	93.20	1
	C3廁間設備貼心度	74.97	1	92.96	2
	D4用餐區清潔度	60.70	3	92.93	3
	C4洗手台清潔度	74.97	1	92.88	4
	C2廁間清潔度	74.97	1	92.80	5
	D3用餐區服務人員儀容衛生	60.70	3	92.32	7
	B2停車場清潔	71.66	2	92.30	8
	B1停車場整體	71.66	2	91.75	10
	D1用餐區整體	60.70	3	91.41	13
維持表現	A5戶外休憩區清潔度	53.96	4	92.61	6
	A1戶外休憩區整體	53.96	4	92.22	9
	F3熱熟食衛生	45.91	5	91.53	11
	A2戶外休憩區景觀布置	53.96	4	91.44	12
次要改善	E1密封包裝食品整體	42.80	6	91.08	15
	E5密封包裝食品品質	42.80	6	90.96	16
	E2密封包裝食品多樣性	42.80	6	90.83	17
	A4戶外休憩區動線安排	53.96	4	90.74	18
	E3密封包裝食品衛生	42.80	6	90.57	19
	F5熱熟食品質	45.91	5	90.48	20
	F1熱熟食整體	45.91	5	90.48	20
	A3戶外休憩區座椅安排	53.96	4	90.19	22
	E4密封包裝食品價格	42.80	6	89.94	24
	F4熱熟食價格	45.91	5	88.68	25
F2熱熟食多樣性	45.91	5	88.15	26	
優先改善	D2用餐區服務人員結帳速度	60.70	3	91.21	14
	B3停車場行車引導及管理	71.66	2	90.19	22

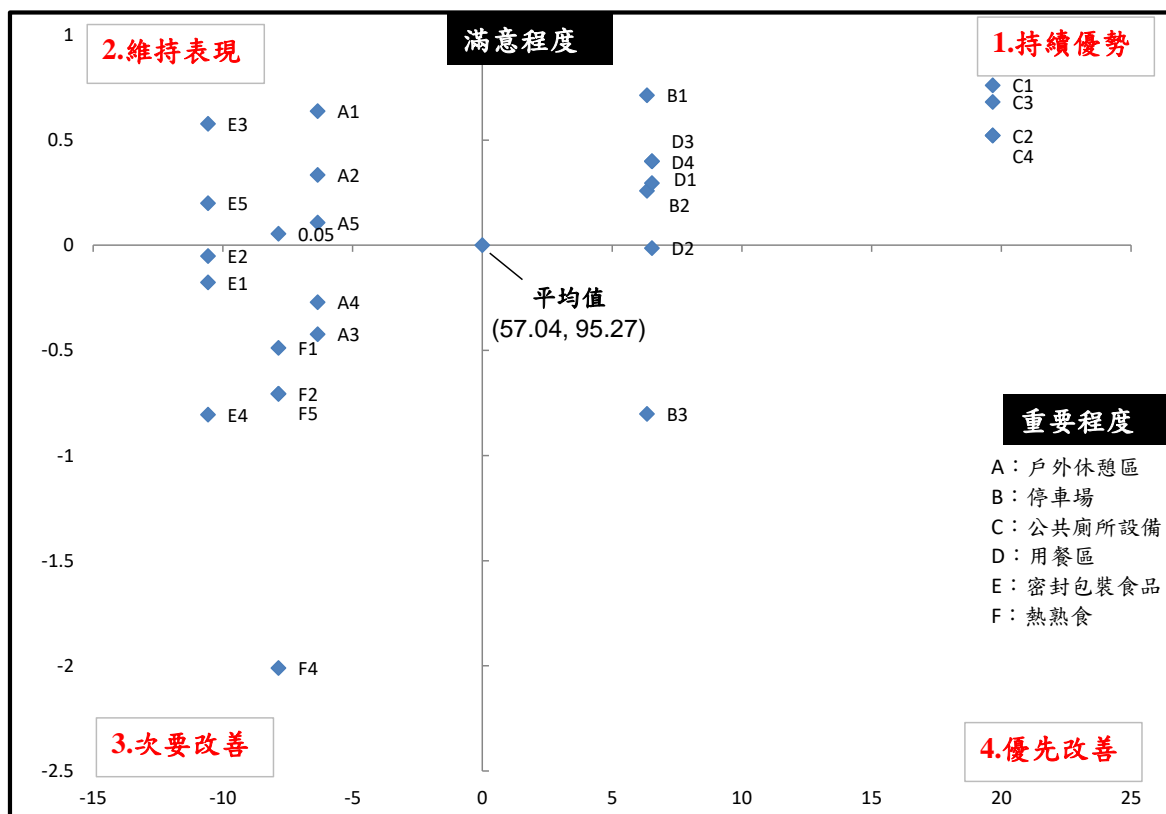
十一、古坑服務區

(一) 平日



	項目	重要度		滿意度	
		分數	排序	分數	排序
持續優勢	C1公共廁所整體滿意度	75.93	1	95.71	1
	B2停車場清潔	67.84	2	95.11	2
	D4用餐區清潔度	64.32	3	95.09	3
	C4洗手台清潔度	75.93	1	94.87	4
	B1停車場整體	67.84	2	94.59	6
	C2廁間清潔度	75.93	1	94.56	7
	D3用餐區服務人員儀容衛生	64.32	3	94.27	9
	C3廁間設備貼心度	75.93	1	94.02	11
維持表現	A2戶外休憩區景觀布置	53.77	4	94.74	5
	A5戶外休憩區清潔度	53.77	4	94.44	8
	A1戶外休憩區整體	53.77	4	94.22	10
	F3熱熟食衛生	43.52	6	93.83	12
	A4戶外休憩區動線安排	53.77	4	93.70	13
次要改善	A3戶外休憩區座椅安排	53.77	4	93.56	14
	E3密封包裝食品衛生	44.63	5	93.26	17
	F5熱熟食品質	43.52	6	93.23	18
	E1密封包裝食品整體	44.63	5	93.15	19
	E5密封包裝食品品質	44.63	5	93.15	19
	E2密封包裝食品多樣性	44.63	5	92.83	22
	F1熱熟食整體	43.52	6	92.44	23
	E4密封包裝食品價格	44.63	5	91.41	24
	F2熱熟食多樣性	43.52	6	90.95	25
	F4熱熟食價格	43.52	6	90.65	26
優先改善	B3停車場行車引導及管理	67.84	2	93.48	15
	D1用餐區整體	64.32	3	93.45	16
	D2用餐區服務人員結帳速度	64.32	3	93.09	21

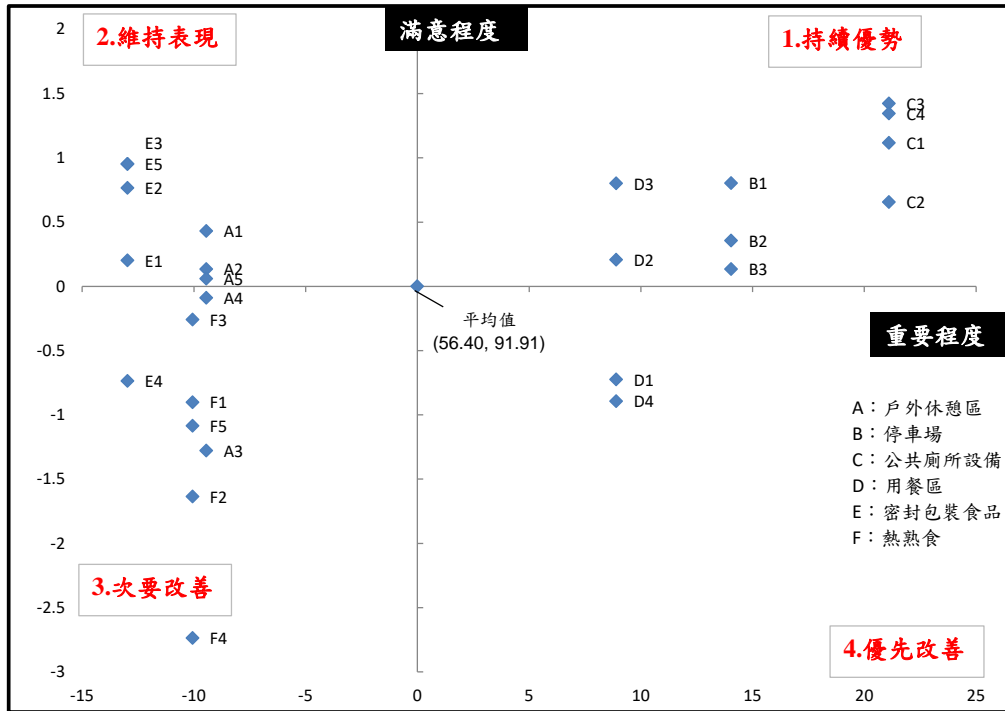
(二) 假日



	項目	重要度		滿意度	
		分數	排序	分數	排序
持續優勢	C1公共廁所整體滿意度	76.70	1	96.03	1
	B1停車場整體	63.38	3	95.98	2
	C3廁間設備貼心度	76.70	1	95.95	3
	C4洗手台清潔度	76.70	1	95.79	6
	C2廁間清潔度	76.70	1	95.79	6
	D3用餐區服務人員儀容衛生	63.57	2	95.67	8
	D4用餐區清潔度	63.57	2	95.67	8
	D1用餐區整體	63.57	2	95.57	11
	B2停車場清潔	63.38	3	95.53	12
維持表現	A1戶外休憩區整體	50.69	4	95.91	4
	E3密封包裝食品衛生	46.46	6	95.85	5
	A2戶外休憩區景觀布置	50.69	4	95.61	10
	E5密封包裝食品品質	46.46	6	95.47	13
	A5戶外休憩區清潔度	50.69	4	95.38	14
	F3熱熟食衛生	49.18	5	95.33	15
次要改善	E2密封包裝食品多樣性	46.46	6	95.22	17
	E1密封包裝食品整體	46.46	6	95.09	18
	A4戶外休憩區動線安排	50.69	4	95.00	19
	A3戶外休憩區座椅安排	50.69	4	94.85	20
	F1熱熟食整體	49.18	5	94.78	21
	F2熱熟食多樣性	49.18	5	94.57	22
	F5熱熟食品質	49.18	5	94.57	22
	E4密封包裝食品價格	46.46	6	94.47	24
	F4熱熟食價格	49.18	5	93.26	26
優先改善	D2用餐區服務人員結帳速度	63.57	2	95.26	16
	B3停車場行車引導及管理	63.38	3	94.47	24

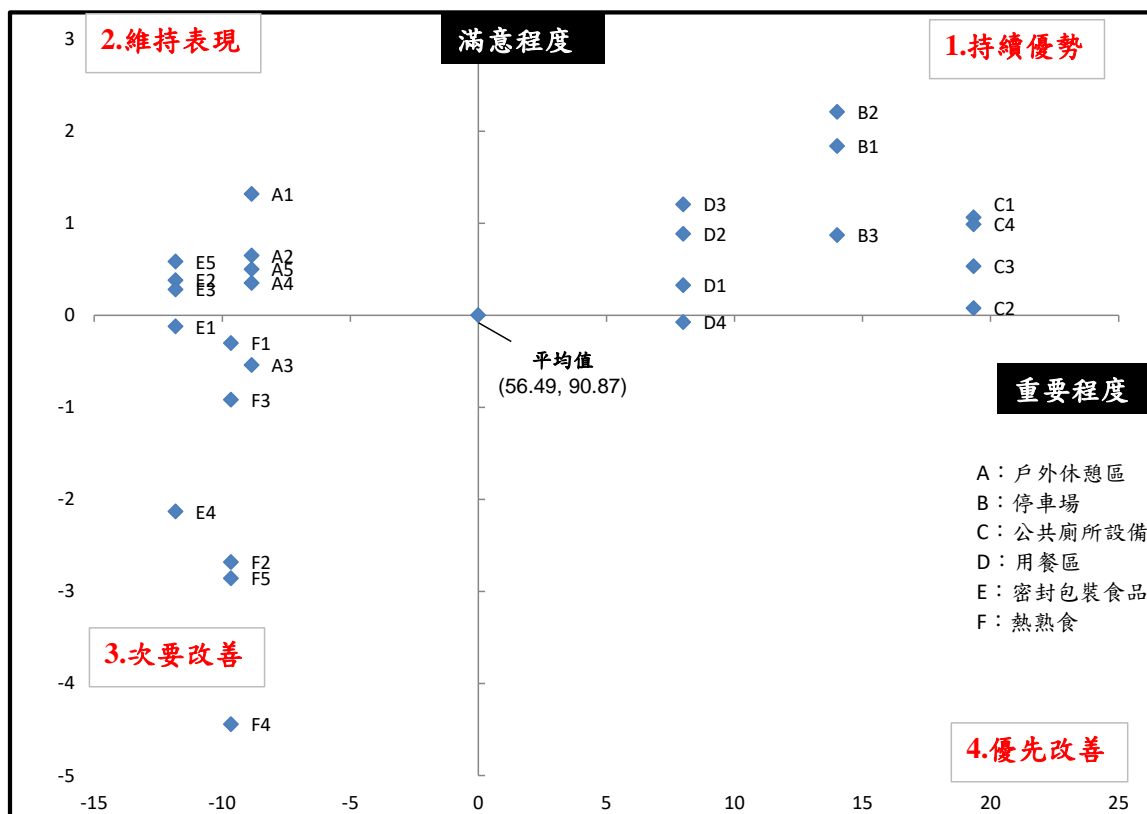
十二、東山服務區

(一) 平日



	項目	重要度		滿意度	
		分數	排序	分數	排序
持續優勢	C3廁間設備貼心度	77.51	1	93.33	1
	C4洗手台清潔度	77.51	1	93.26	2
	C1公共廁所整體滿意度	77.51	1	93.03	3
	B1停車場整體	70.45	2	92.71	6
	D3用餐區服務人員儀容衛生	65.30	3	92.71	6
	C2廁間清潔度	77.51	1	92.57	9
	B2停車場清潔	70.45	2	92.27	11
	D2用餐區服務人員結帳速度	65.30	3	92.12	12
維持表現	B3停車場行車引導及管理	70.45	2	92.04	14
	E3密封包裝食品衛生	43.43	6	92.86	4
	E5密封包裝食品品質	43.43	6	92.86	4
	E2密封包裝食品多樣性	43.43	6	92.68	8
	A1戶外休憩區整體	46.96	4	92.34	10
	E1密封包裝食品整體	43.43	6	92.11	13
	A2戶外休憩區景觀布置	46.96	4	92.04	14
	A5戶外休憩區清潔度	46.96	4	91.97	16
次要改善	A4戶外休憩區動線安排	46.96	4	91.82	17
	F3熱熟食衛生	46.34	5	91.65	18
	E4密封包裝食品價格	43.43	6	91.17	20
	F1熱熟食整體	46.34	5	91.01	22
	F5熱熟食品質	46.34	5	90.83	23
	A3戶外休憩區座椅安排	46.96	4	90.63	24
	F2熱熟食多樣性	46.34	5	90.28	25
	F4熱熟食價格	46.34	5	89.17	26
優先改善	D1用餐區整體	65.30	3	91.19	19
	D4用餐區清潔度	65.30	3	91.02	21

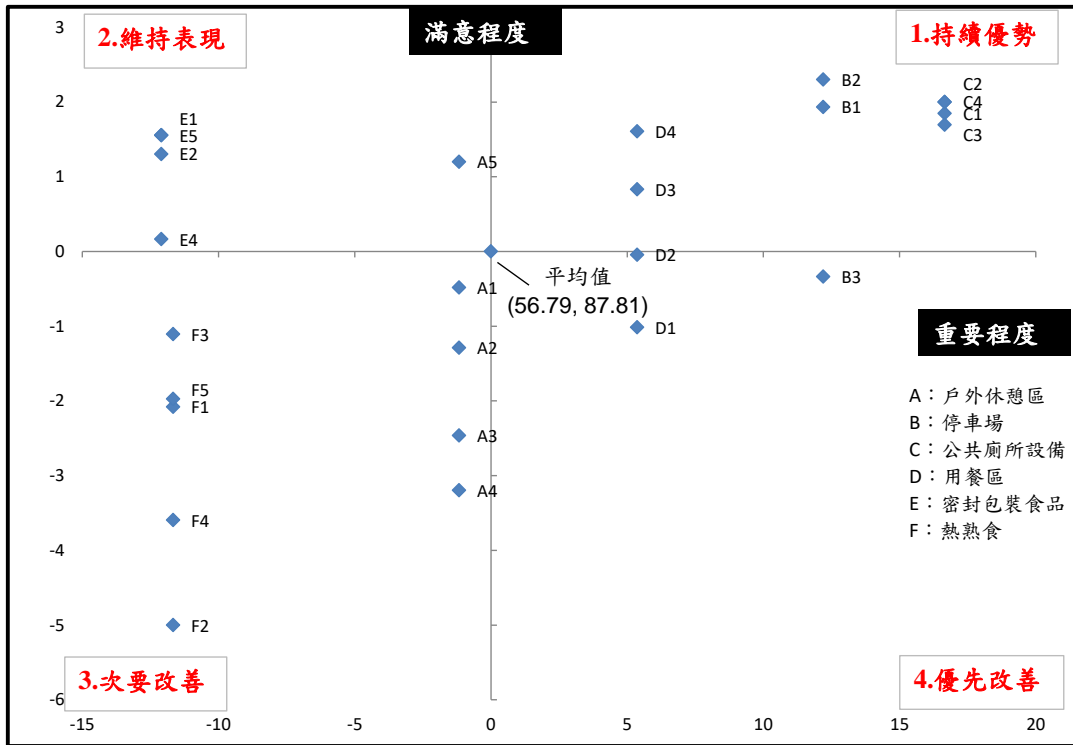
(二) 假日



	項目	重要度		滿意度	
		分數	排序	分數	排序
持續優勢	B2停車場清潔	70.51	2	93.09	1
	B1停車場整體	70.51	2	92.71	2
	D3用餐區服務人員儀容衛生	64.50	3	92.08	4
	C1公共廁所整體滿意度	75.84	1	91.94	5
	C4洗手台清潔度	75.84	1	91.86	6
	D2用餐區服務人員結帳速度	64.50	3	91.76	7
	B3停車場行車引導及管理	70.51	2	91.75	8
	C3廁間設備貼心度	75.84	1	91.41	11
	D1用餐區整體	64.50	3	91.20	15
C2廁間清潔度	75.84	1	90.95	17	
維持表現	A1戶外休憩區整體	47.65	4	92.19	3
	A2戶外休憩區景觀布置	47.65	4	91.52	9
	E5密封包裝食品品質	44.67	6	91.46	10
	A5戶外休憩區清潔度	47.65	4	91.38	12
	E2密封包裝食品多樣性	44.67	6	91.26	13
	A4戶外休憩區動線安排	47.65	4	91.23	14
	E3密封包裝食品衛生	44.67	6	91.16	16
次要改善	E1密封包裝食品整體	44.67	6	90.75	19
	F1熱熟食整體	46.84	5	90.57	20
	A3戶外休憩區座椅安排	47.65	4	90.33	21
	F3熱熟食衛生	46.84	5	89.96	22
	E4密封包裝食品價格	44.67	6	88.74	23
	F2熱熟食多樣性	46.84	5	88.19	24
	F5熱熟食品質	46.84	5	88.02	25
優先改善	D4用餐區清潔度	64.50	3	90.80	18

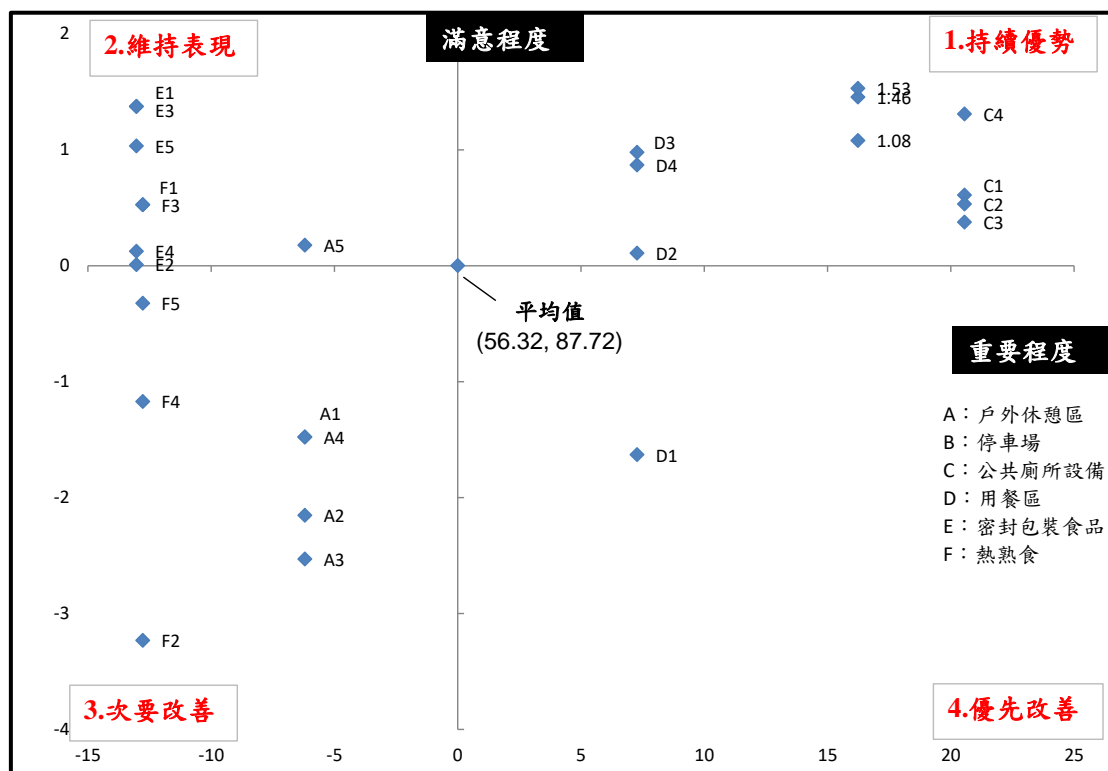
十三、關廟服務區

(一) 平日



	項目	重要度		滿意度	
		分數	排序	分數	排序
持續優勢	B2停車場清潔	68.99	2	90.11	2
	C4洗手台清潔度	73.44	1	89.81	3
	C2廁間清潔度	73.44	1	89.81	3
	B1停車場整體	68.99	2	89.74	5
	C1公共廁所整體滿意度	73.44	1	89.66	6
	C3廁間設備貼心度	73.44	1	89.51	7
	D4用餐區清潔度	62.15	3	89.42	8
	D3用餐區服務人員儀容衛生	62.15	3	88.64	13
維持表現	E3密封包裝食品衛生	44.69	6	90.38	1
	E1密封包裝食品整體	44.69	6	89.37	9
	E5密封包裝食品品質	44.69	6	89.37	9
	E2密封包裝食品多樣性	44.69	6	89.11	11
	A5戶外休憩區清潔度	55.62	4	89.01	12
	E4密封包裝食品價格	44.69	6	87.97	14
次要改善	A1戶外休憩區整體	55.62	4	87.33	17
	F3熱熟食衛生	45.12	5	86.70	19
	A2戶外休憩區景觀布置	55.62	4	86.52	20
	F5熱熟食品質	45.12	5	85.84	21
	F1熱熟食整體	45.12	5	85.73	22
	A3戶外休憩區座椅安排	55.62	4	85.35	23
	A4戶外休憩區動線安排	55.62	4	84.62	24
	F4熱熟食價格	45.12	5	84.22	25
F2熱熟食多樣性	45.12	5	82.81	26	
優先改善	D2用餐區服務人員結帳速度	62.15	3	87.77	15
	B3停車場行車引導及管理	68.99	2	87.47	16
	D1用餐區整體	62.15	3	86.80	18

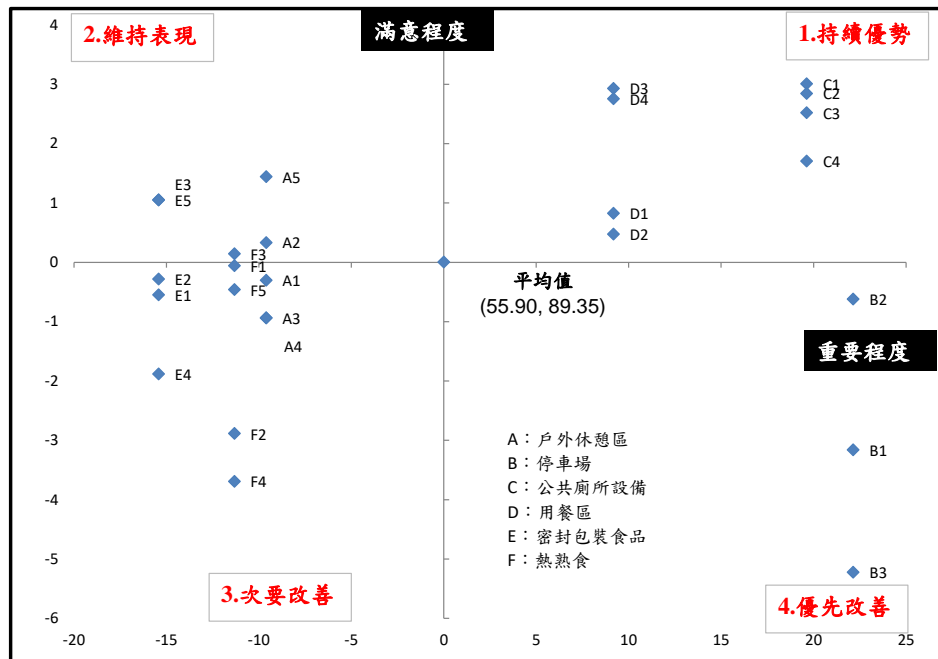
(二) 假日



	項目	重要度		滿意度	
		分數	排序	分數	排序
持續優勢	B2停車場清潔	72.56	2	89.25	1
	B1停車場整體	72.56	2	89.17	2
	C4洗手台清潔度	76.88	1	89.03	5
	B3停車場行車引導及管理	72.56	2	88.80	6
	D3用餐區服務人員儀容衛生	63.60	3	88.70	8
	D4用餐區清潔度	63.60	3	88.59	9
	C1公共廁所整體滿意度	76.88	1	88.33	10
	C2廁間清潔度	76.88	1	88.25	11
	C3廁間設備貼心度	76.88	1	88.09	14
	D2用餐區服務人員結帳速度	63.60	3	87.83	17
維持表現	E3密封包裝食品衛生	43.30	6	89.09	3
	E1密封包裝食品整體	43.30	6	89.09	3
	E5密封包裝食品品質	43.30	6	88.75	7
	F1熱熟食整體	43.55	5	88.24	12
	F3熱熟食衛生	43.55	5	88.24	12
	A5戶外休憩區清潔度	50.13	4	87.89	15
	E4密封包裝食品價格	43.30	6	87.84	16
	E2密封包裝食品多樣性	43.30	6	87.73	18
次要改善	F5熱熟食品質	43.55	5	87.39	19
	F4熱熟食價格	43.55	5	86.55	20
	A1戶外休憩區整體	50.13	4	86.24	21
	A4戶外休憩區動線安排	50.13	4	86.24	21
	A2戶外休憩區景觀布置	50.13	4	85.56	24
	A3戶外休憩區座椅安排	50.13	4	85.19	25
	F2熱熟食多樣性	43.55	5	84.48	26
優先改善	D1用餐區整體	63.60	3	86.09	23

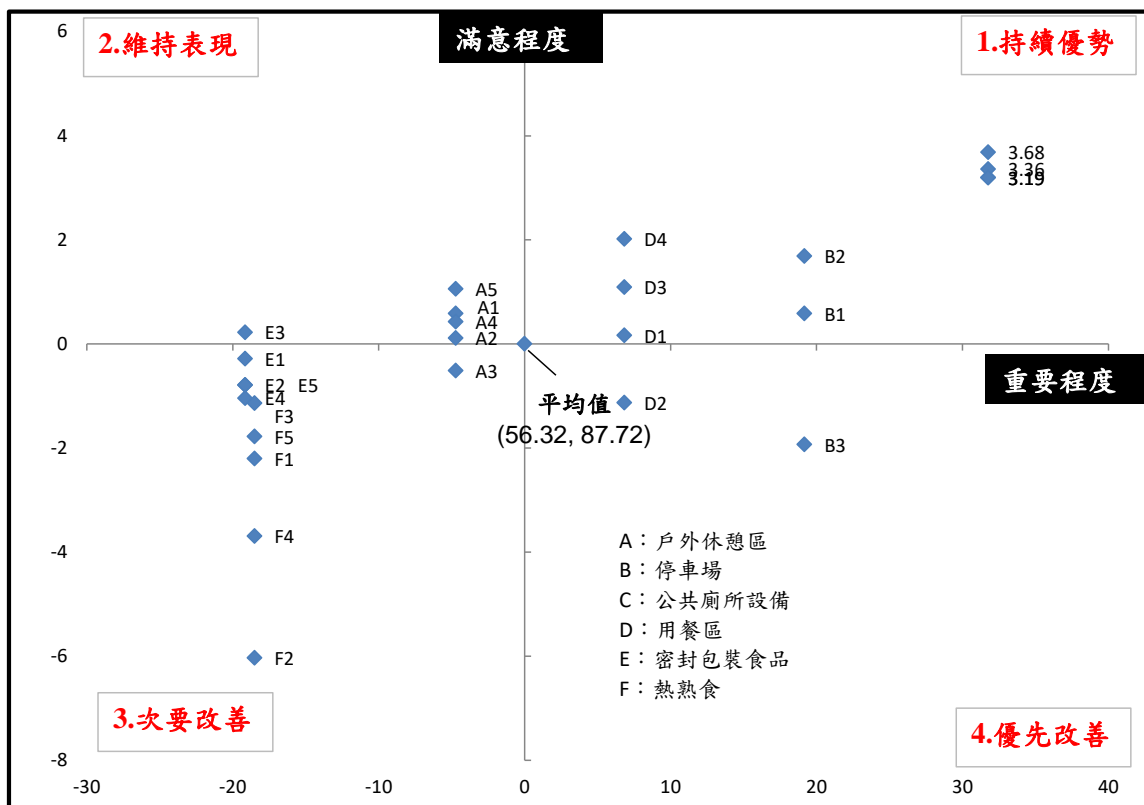
十四、石碇服務區

(一) 平日



	項目	重要度		滿意度	
		分數	排序	分數	排序
持續優勢	C1公共廁所整體滿意度	75.53	2	92.36	1
	D3用餐區服務人員儀容衛生	65.08	3	92.28	2
	C2廁間清潔度	75.53	2	92.20	3
	D4用餐區清潔度	65.08	3	92.11	4
	C3廁間設備貼心度	75.53	2	91.87	5
	C4洗手台清潔度	75.53	2	91.06	6
	D1用餐區整體	65.08	3	90.18	10
	D2用餐區服務人員結帳速度	65.08	3	89.82	11
維持表現	A5戶外休憩區清潔度	46.30	4	90.79	7
	E3密封包裝食品衛生	40.48	6	90.40	8
	E5密封包裝食品品質	40.48	6	90.40	8
	A2戶外休憩區景觀布置	46.30	4	89.68	12
	F3熱熟食衛生	44.58	5	89.49	13
次要改善	F1熱熟食整體	44.58	5	89.29	14
	E2密封包裝食品多樣性	40.48	6	89.07	15
	A1戶外休憩區整體	46.30	4	89.05	16
	F5熱熟食品質	44.58	5	88.89	17
	E1密封包裝食品整體	40.48	6	88.80	18
	A4戶外休憩區動線安排	46.30	4	88.41	20
	A3戶外休憩區座椅安排	46.30	4	88.41	21
	E4密封包裝食品價格	40.48	6	87.47	22
	F2熱熟食多樣性	44.58	5	86.46	23
F4熱熟食價格	44.58	5	85.66	25	
優先改善	B2停車場清潔	78.04	1	88.73	19
	B1停車場整體	78.04	1	86.19	24
	B3停車場行車引導及管理	78.04	1	84.13	26

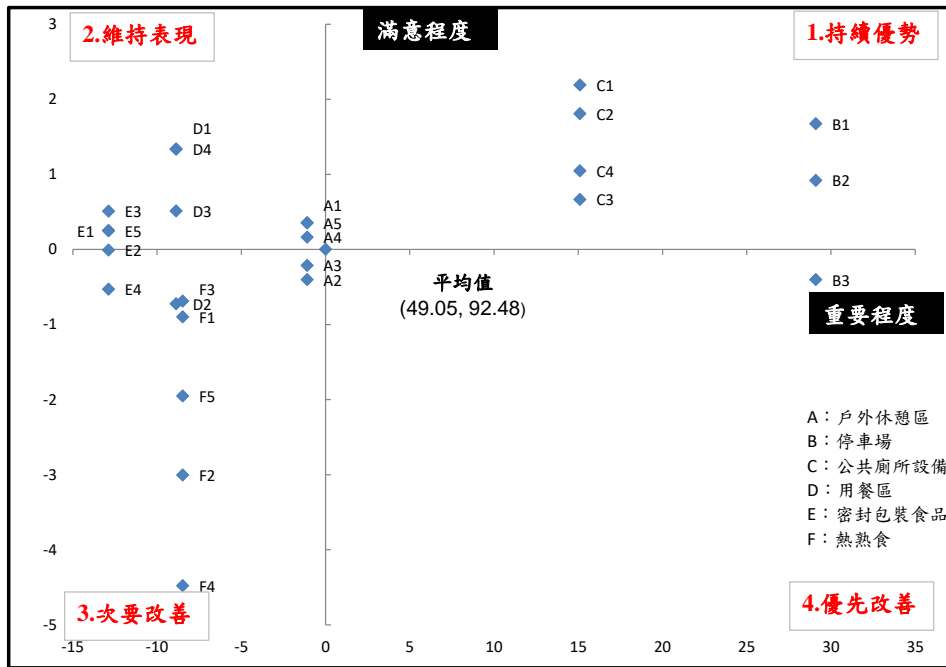
(二) 假日



	項目	重要度		滿意度	
		分數	排序	分數	排序
持續優勢	C3廁間設備貼心度	87.53	1	93.33	1
	C2廁間清潔度	87.53	1	93.01	2
	C1公共廁所整體滿意度	87.53	1	92.85	3
	C4洗手台清潔度	87.53	1	92.85	3
	D4用餐區清潔度	62.60	3	91.67	5
	B2停車場清潔	74.93	2	91.34	6
	D3用餐區服務人員儀容衛生	62.60	3	90.74	7
	B1停車場整體	74.93	2	90.24	9
	D1用餐區整體	62.60	3	89.81	13
維持表現	A5戶外休憩區清潔度	51.05	4	90.71	8
	A1戶外休憩區整體	51.05	4	90.24	9
	A4戶外休憩區動線安排	51.05	4	90.08	11
	E3密封包裝食品衛生	36.61	6	89.87	12
	A2戶外休憩區景觀布置	51.05	4	89.76	14
次要改善	E1密封包裝食品整體	36.61	6	89.37	15
	A3戶外休憩區座椅安排	51.05	4	89.13	16
	E5密封包裝食品品質	36.61	6	88.86	17
	E2密封包裝食品多樣性	36.61	6	88.86	18
	E4密封包裝食品價格	36.61	6	88.61	19
	F3熱熟食衛生	37.27	5	88.51	21
	F5熱熟食品質	37.27	5	87.87	22
	F1熱熟食整體	37.27	5	87.45	24
	F4熱熟食價格	37.27	5	85.96	25
	F2熱熟食多樣性	37.27	5	83.62	26
優先改善	D2用餐區服務人員結帳速度	62.60	3	88.52	20
	B3停車場行車引導及管理	74.93	2	87.72	23

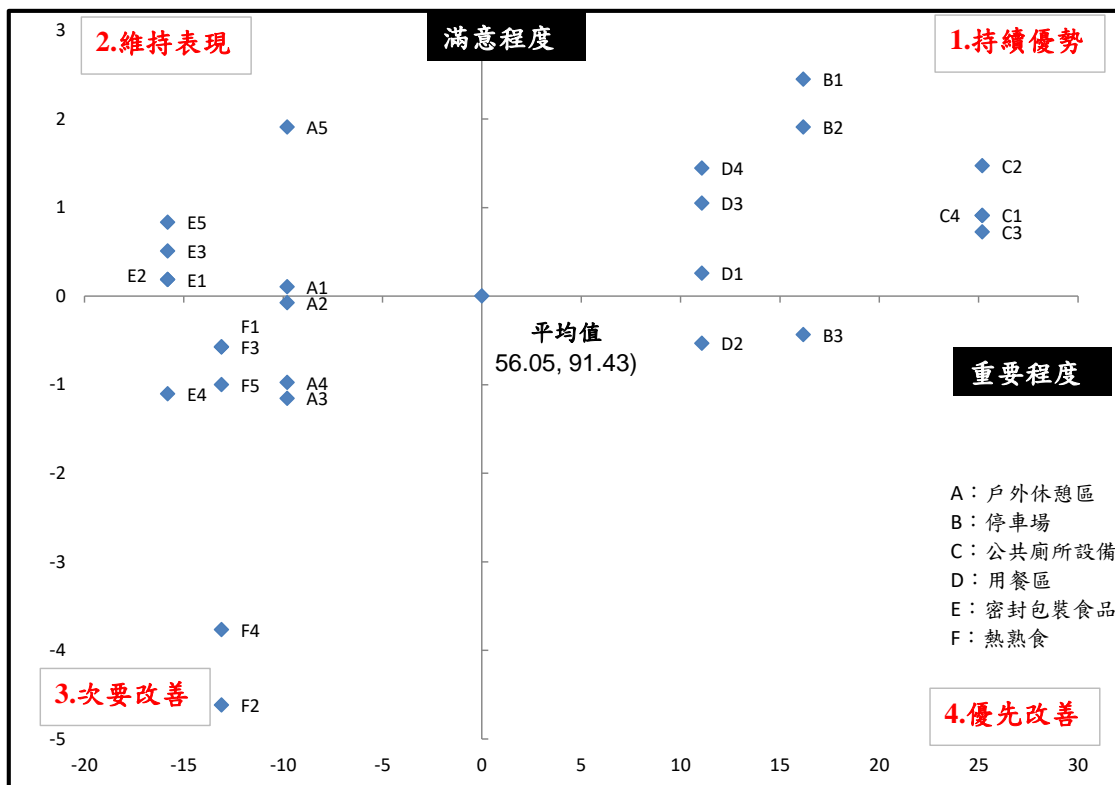
十五、蘇澳服務區

(三) 平日



	項目	重要度		滿意度	
		分數	排序	分數	排序
持續優勢	C1公共廁所整體滿意度	64.15	2	94.67	1
	C2廁間清潔度	64.15	2	94.29	2
	B1停車場整體	78.14	1	94.15	3
	C4洗手台清潔度	64.15	2	93.52	6
	B2停車場清潔	78.14	1	93.40	7
	C3廁間設備貼心度	64.15	2	93.14	8
維持表現	D1用餐區整體	40.19	5	93.81	4
	D4用餐區清潔度	40.19	5	93.81	5
	D3用餐區服務人員儀容衛生	40.19	5	92.99	9
	E3密封包裝食品衛生	36.16	6	92.99	10
	A1戶外休憩區整體	47.96	3	92.83	11
	A5戶外休憩區清潔度	47.96	3	92.83	11
	E1密封包裝食品整體	36.16	6	92.73	13
	E5密封包裝食品品質	36.16	6	92.73	14
次要改善	A4戶外休憩區動線安排	47.96	3	92.64	15
	E2密封包裝食品多樣性	36.16	6	92.47	16
	A3戶外休憩區座椅安排	47.96	3	92.26	17
	A2戶外休憩區景觀布置	47.96	3	92.08	18
	E4密封包裝食品價格	36.16	6	91.95	20
	F3熱熟食衛生	40.57	4	91.79	21
	D2用餐區服務人員結帳速度	40.19	5	91.75	22
	F1熱熟食整體	40.57	4	91.58	23
	F5熱熟食品質	40.57	4	90.53	24
	F2熱熟食多樣性	40.57	4	89.47	25
優先改善	F4熱熟食價格	40.57	4	88.00	26
	B3停車場行車引導及管理	78.14	1	92.08	19

(四) 假日



	項目	重要度		滿意度	
		分數	排序	分數	排序
持續優勢	B1停車場整體	72.22	2	93.87	1
	B2停車場清潔	72.22	2	93.33	2
	C2廁間清潔度	81.23	1	92.90	4
	D4用餐區清潔度	67.12	3	92.87	5
	D3用餐區服務人員儀容衛生	67.12	3	92.48	6
	C1公共廁所整體滿意度	81.23	1	92.34	7
	C4洗手台清潔度	81.23	1	92.34	7
	C3廁間設備貼心度	81.23	1	92.15	10
D1用餐區整體	67.12	3	91.68	12	
維持表現	A5戶外休憩區清潔度	46.25	4	93.33	3
	E5密封包裝食品品質	40.24	6	92.26	9
	E3密封包裝食品衛生	40.24	6	91.94	11
	E2密封包裝食品多樣性	40.24	6	91.61	13
	E1密封包裝食品整體	40.24	6	91.61	14
	A1戶外休憩區整體	46.25	4	91.53	15
次要改善	A2戶外休憩區景觀布置	46.25	4	91.35	16
	F3熱熟食衛生	42.94	5	90.85	19
	F1熱熟食整體	42.94	5	90.85	20
	A4戶外休憩區動線安排	46.25	4	90.45	21
	F5熱熟食品質	42.94	5	90.43	22
	E4密封包裝食品價格	40.24	6	90.32	23
	A3戶外休憩區座椅安排	46.25	4	90.27	24
	F4熱熟食價格	42.94	5	87.66	25
	F2熱熟食多樣性	42.94	5	86.81	26
優先改善	B3停車場行車引導及管理	72.22	2	90.99	17
	D2用餐區服務人員結帳速度	67.12	3	90.89	18

附錄四：問卷稽核方式暨調查時間表

一、督導準則與問卷稽核方式

(一) 督導準則

1. 本案執行期間，每天皆由督導開車載訪員到服務區，並依照排班表內時間，駐留在服務區即時監督訪問員。
2. 督導於問卷開始施測時，便即時現場監督，並在開始執行前 20 分鐘內，完整檢查每位訪員整份問卷的執行流程無誤。
3. 於開始執行內一小時完成檢查最少 3 份問卷，並在每個服務區現場督導 2.5~3 小時，每小時每位訪員隨機輪調於室內：飲食休憩區、室外：停車場、廣場，且同時進行抽查以及旁聽最少 4 份。
4. 確認訪員執行時，平板電腦操作功能正常。訪員接觸民眾時應保持溫和禮貌的態度，並確認訪員有隨機接觸，並且無同車同行人填寫的情形發生。
5. 督導於執行過程中，若有需要會隨時協助訪員及受訪者了解問卷填寫，此外，督導亦協助受訪者處理禮物不良更換一事。
6. 為避免民眾刻意填寫問卷，督導於執行過程中隨時觀察是否有人刻意要求填寫問卷等事宜。
7. 如有廠商關心執行狀況，督導亦出面確認無干擾訪員之情事。
8. 嚴格要求訪員於休息時，不得使用平板避免誤會，如發現則立即停職。

(二) 問卷稽核方式

1. 在執行期間，研究員每日於當天 12:30、15:30、17:00 三個時段，利用通訊軟體以及電話聯繫方式，即時與現場督導確認實際施測份數是否與系統後台數字無誤。
2. 若遇到民眾在執行期間，積極主動要求填寫問卷時，會先由訪員直接拒絕，若民眾堅持要填寫問卷，則由督導與高公局人員出面婉拒。
3. 研究員在清楚回報資料時，若發現當天有超過平均施測時間過多的樣本，亦立即向現場督導確認是訪員點選操作失誤，或是民眾作答過久，並及時提出糾正。
4. 承第 3 點，若是訪員操作不正確（如先點選第一頁面進入問卷內容，系統便會開始計時），導致時間偏離平均值過大時，研究員除了會先與現場督導告知此事，

先由督導矯正該訪員之操作流程外，同時會請督導確認該份問卷品質是否無誤（民眾實際填寫問卷屬正常時間），若沒有問題才能採用該份問卷。

5. 如遇漏答情況過多的問卷，將會進行樣本剔除不列入計算，但因本次調查採用電子問卷形式，在跳題邏輯以及漏答提醒上，皆有請問卷系統廠商進行設定。因此，本次調查並無因民眾人為之漏答，而導致該份問卷無效之情事。
6. 研究員於每日問卷施測結束時，於系統後台檢查是否有因網路連線不穩導致重複送出之問卷，並進行重複問卷之刪除。

二、問卷施測時間記錄

（一）施測時間次數分配表

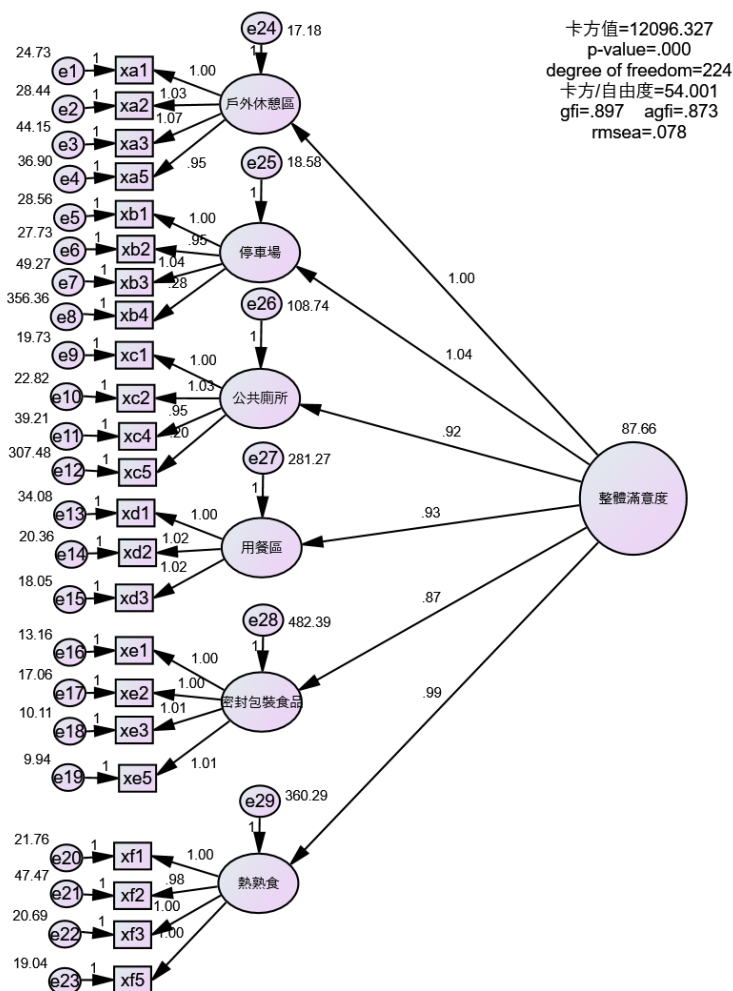
		109 下半年		110 年	
項次	時間分類	次數	百分比	次數	百分比
1	未滿 2 分鐘	55	1.5%	0	0.0%
2	2~3 分鐘	108	3.0%	324	3.8%
3	3~4 分鐘	342	9.5%	982	11.4%
4	4~5 分鐘	594	16.5%	1711	19.9%
5	5~6 分鐘	694	19.2%	1733	20.1%
6	6~7 分鐘	588	16.3%	1332	15.5%
7	7~8 分鐘	411	11.4%	899	10.4%
8	8~9 分鐘	265	7.3%	587	6.8%
9	9~10 分鐘	210	5.8%	414	4.8%
10	10~11 分鐘	121	3.4%	231	2.7%
11	11~12 分鐘	76	2.1%	175	2.0%
12	12~13 分鐘	65	1.8%	114	1.3%
13	13~14 分鐘	39	1.1%	72	0.8%
14	超過 14 分鐘	43	1.2%	45	0.5%
合計		3611	100.0%	8619	100.0%
平均完成時間		06:27		06:11	

(二) 各服務區問卷平均施測時間

項次	服務區	109年下半年 問卷平均完成時間 (分鐘/份) (1)	110年 問卷平均完成時間 (分鐘/份) (2)	差異 (分鐘/份) (2) - (1)
1	泰安	6:27	6:16	-0:11
2	南投	6:32	6:16	-0:16
3	湖口	6:40	6:03	-0:37
4	關西	6:21	6:15	-0:06
5	仁德	6:48	6:57	0:09
6	蘇澳	6:29	6:00	-0:29
7	東山	7:17	6:16	-1:01
8	石碇	6:31	6:30	-0:01
9	西螺	6:40	5:58	-0:42
10	關廟	6:29	5:45	-0:44
11	中壢	6:40	7:55	1:15
12	新營	5:50	5:38	-0:12
13	清水	6:24	5:56	-0:28
14	西湖	6:20	6:08	-0:12
15	古坑	4:54	6:02	1:08
	平均	6:27	6:11	-0:16

附錄五：各服務區 AMOS 分析圖

一、全體服務區



對全體服務區整體滿意度影響最大的是停車場，其次依序為戶外休憩區、熱熟食、用餐區、公共廁所及密封包裝食品。

戶外休憩區類別，影響力依序為戶外休憩區座椅安排、戶外休憩區景觀布置與環境美化、戶外休憩區整體及戶外休憩區清潔度。

停車場類別，影響力依序為停車場行車引導及管理、停車場整體、停車場清潔及 eParking 停車導引滿意程度。

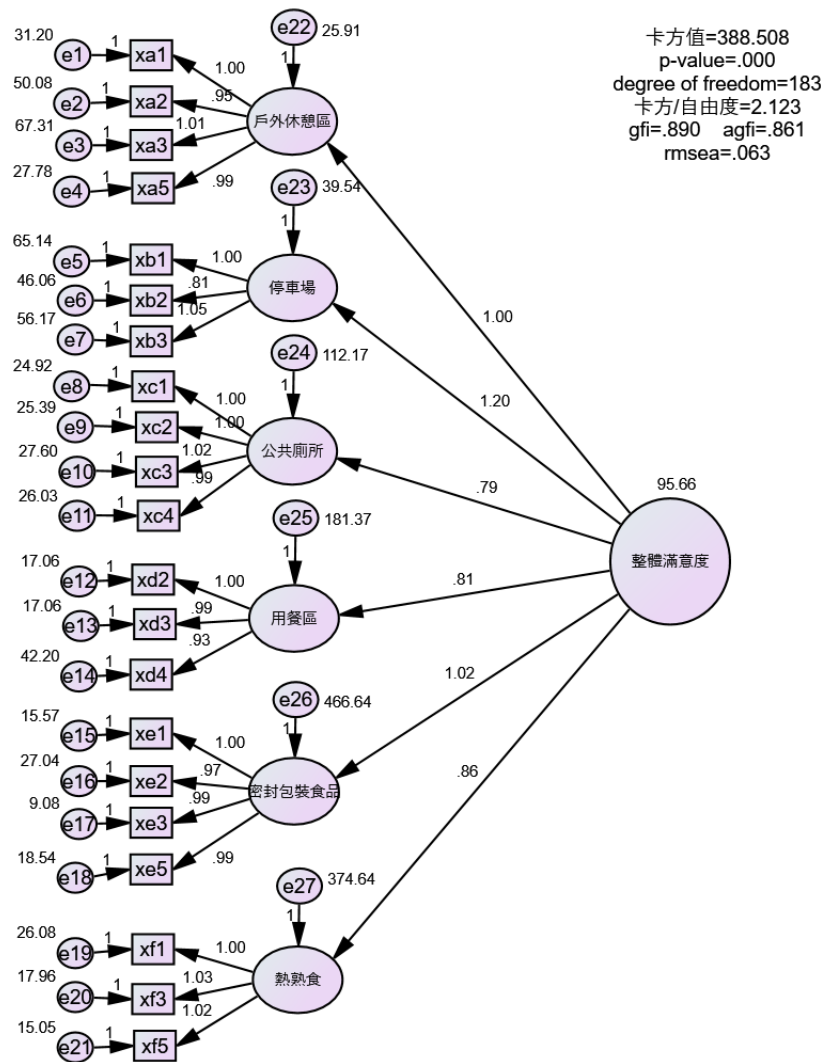
公共廁所類別，影響力依序為廁間清潔度、公共廁所整體、洗手台清潔度及免治馬桶滿意度。

用餐區類別，影響力依序為用餐區服務人員結帳速度、用餐區服務人員儀容衛生及用餐區整體。

密封包裝食品類別，影響力依序為密封包裝食品衛生、密封包裝食品品質、密封包裝食品整體及密封包裝食品多樣性。

熱熟食類別，影響力依序為熱熟食整體、熱熟食衛生、熱熟食品質及熱熟食多樣性。

二、中壢服務區



對中壢服務區整體滿意度影響最大的是停車場，其次依序為密封包裝食品、戶外休憩區、熱熟食、用餐區及公共廁所。

戶外休憩區類別，影響力依序為戶外休憩區座椅安排、戶外休憩區整體、戶外休憩區清潔度及戶外休憩區景觀布置與環境美化。

停車場類別，影響力依序為停車場行車引導及管理、停車場整體及停車場清潔。

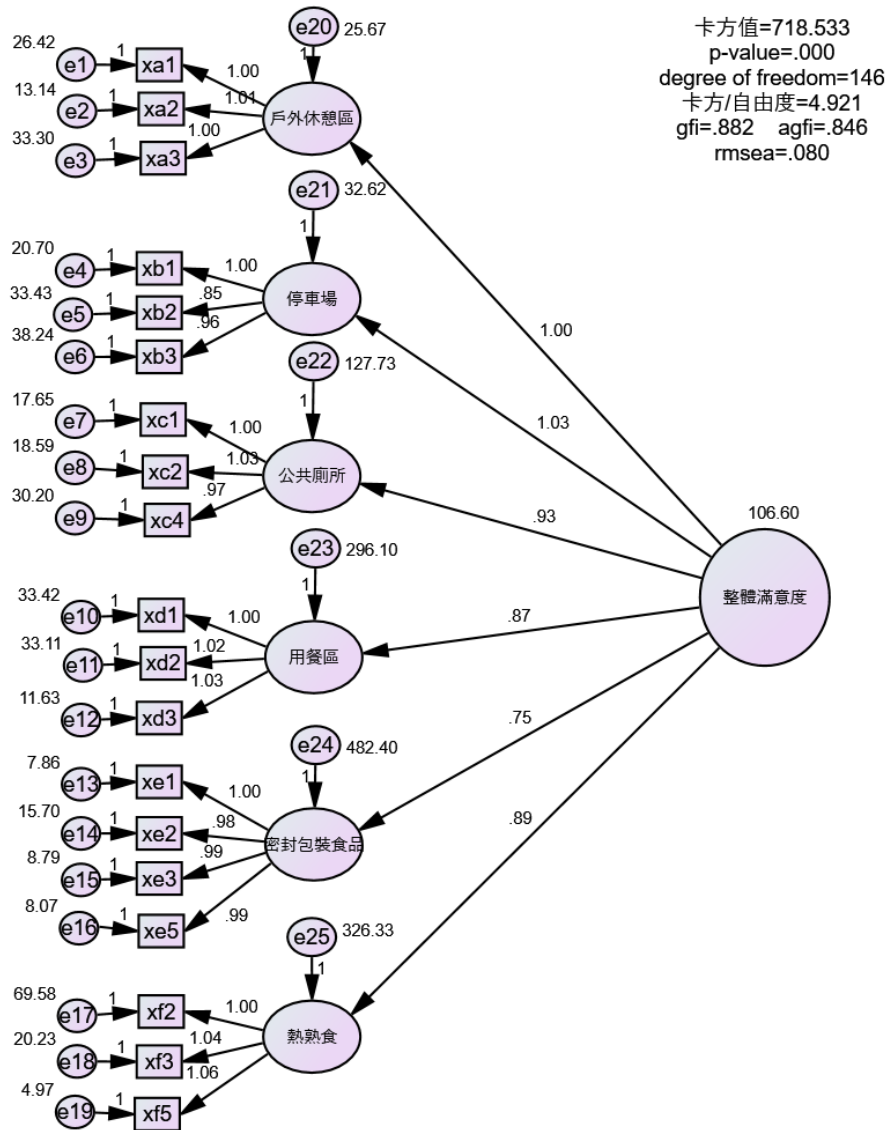
公共廁所類別，影響力依序為廁間設備貼心度、公共廁所整體、廁間清潔度及洗手台清潔度。

用餐區類別，影響力依序為用餐區服務人員結帳速度、用餐區服務人員儀容衛生及用餐區清潔度。

密封包裝食品類別，影響力依序為密封包裝食品整體、密封包裝食品衛生、密封包裝食品品質及密封包裝食品多樣性。

熱熟食類別，影響力依序為熱熟食衛生、熱熟食品質及熱熟食整體。

三、湖口服務區



對湖口服務區整體滿意度影響最大的是停車場，其次依序為戶外休憩區、公共廁所、熱熟食、用餐區及密封包裝食品。

戶外休憩區類別，影響力依序為戶外休憩區景觀布置與環境美化、戶外休憩區整體及戶外休憩區座椅安排。

停車場類別，影響力依序為停車場整體、停車場行車引導及管理及停車場清潔。

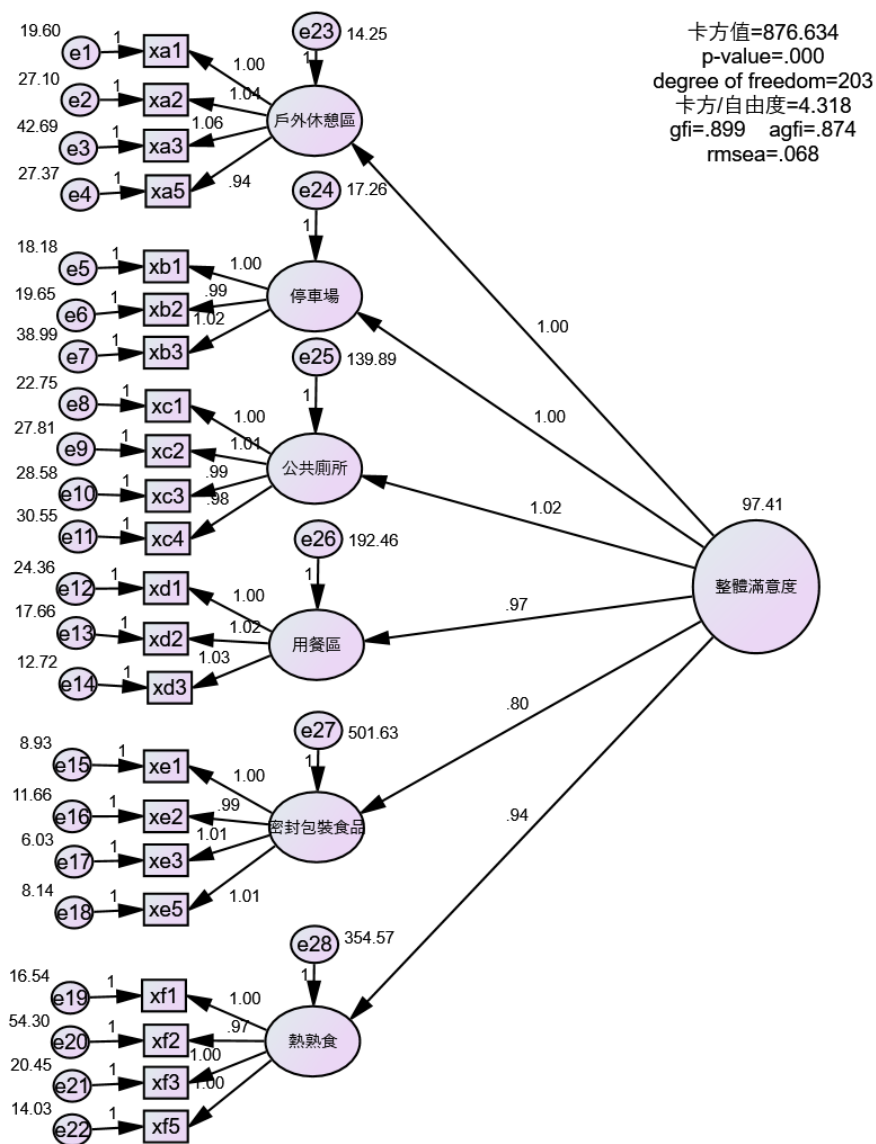
公共廁所類別，影響力依序為廁間清潔度、公共廁所整體及洗手台清潔度。

用餐區類別，影響力依序為用餐區服務人員儀容衛生、服務人員結帳速度及用餐區整體。

密封包裝食品類別，影響力依序為密封包裝食品整體、密封包裝食品衛生、密封包裝食品品質及密封包裝食品多樣性。

熱熟食類別，影響力依序為熱熟食品質、熱熟食衛生及熱熟食多樣性。

四、泰安服務區



對泰安服務區整體滿意度影響最大的是公共廁所，其次依序為戶外休憩區、停車場、用餐區、熱熟食及密封包裝食品。

戶外休憩區類別，影響力依序為戶外休憩區座椅安排、戶外休憩區景觀布置與環境美化、戶外休憩區整體及戶外休憩區清潔度。

停車場類別，影響力依序為停車場行車引導及管理、停車場整體及停車場清潔。

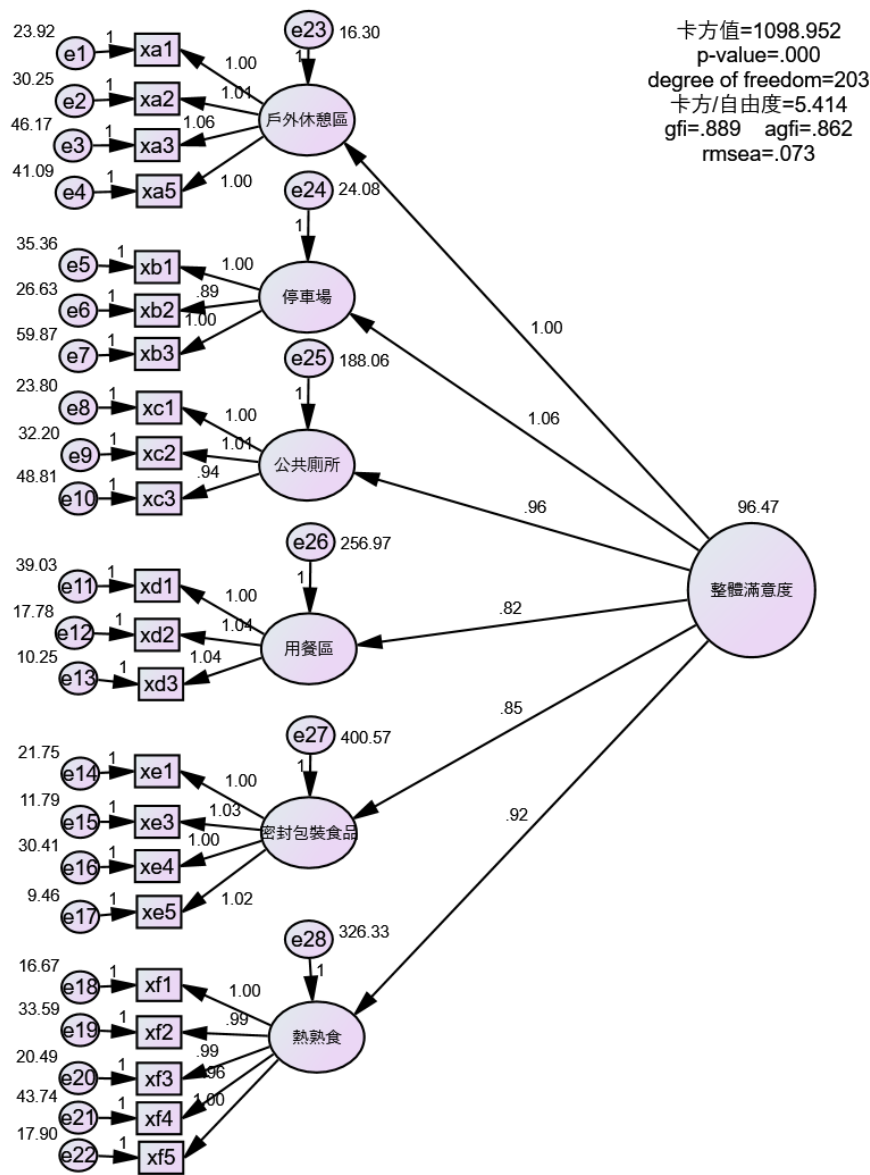
公共廁所類別，影響力依序為廁間清潔度、公共廁所整體、廁間設備貼心度及洗手台清潔度。

用餐區類別，影響力依序為用餐區服務人員儀容衛生、服務人員結帳速度及用餐區整體。

密封包裝食品類別，影響力依序為密封包裝食品衛生、密封包裝食品品質、密封包裝食品整體及密封包裝食品多樣性。

熱熟食類別，影響力依序為熱熟食整體、熱熟食衛生、熱熟食品質及熱熟食多樣性。

五、西螺服務區



對西螺服務區整體滿意度影響最大的是停車場，其次依序為戶外休憩區、公共廁所、熱熟食、密封包裝食品及用餐區。

戶外休憩區類別，影響力依序為戶外休憩區座椅安排、戶外休憩區景觀布置與環境美化、戶外休憩區整體及戶外休憩區清潔度。

停車場類別，影響力依序為停車場整體、停車場行車引導及管理及停車場清潔。

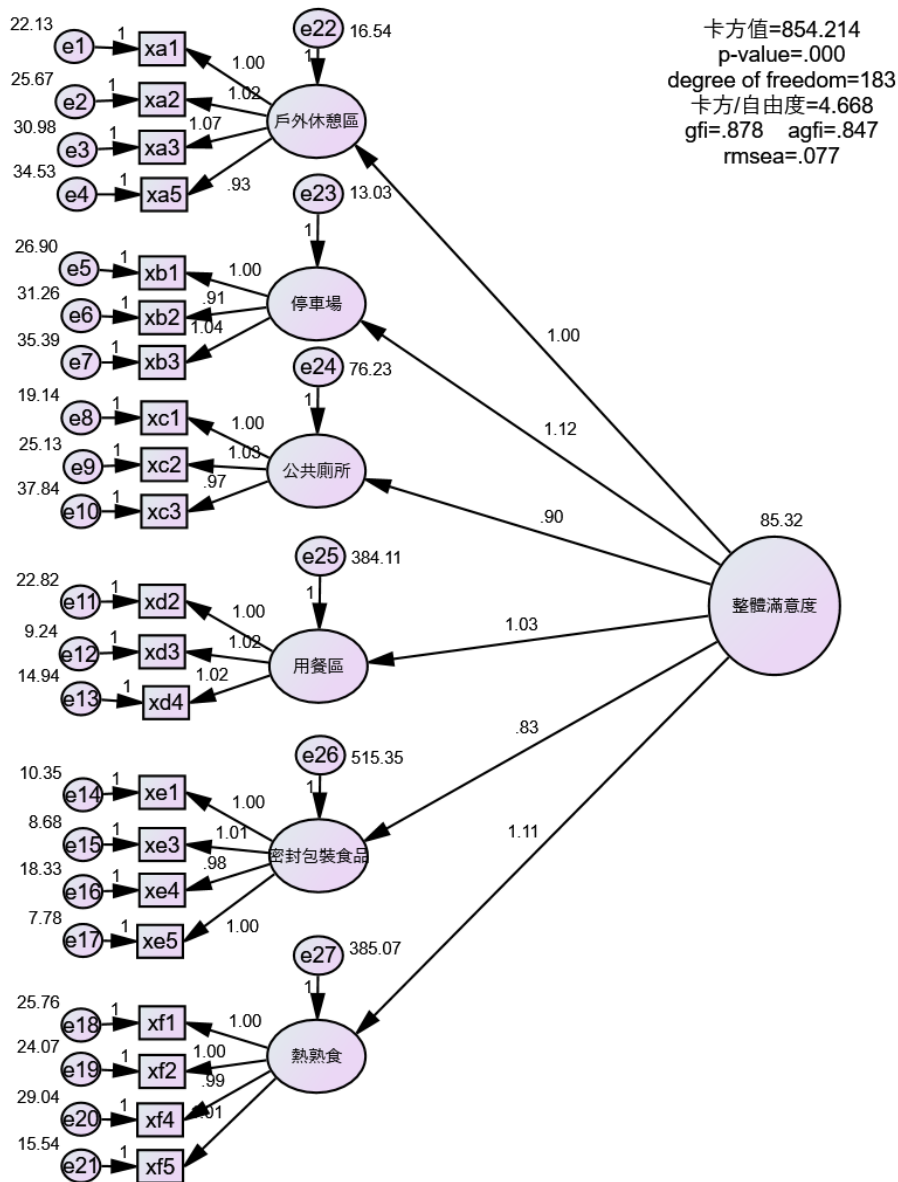
公共廁所類別，影響力依序為廁間清潔度、公共廁所整體及廁間設備貼心度。

用餐區類別，影響力依序為用餐區服務人員結帳速度、用餐區整體及用餐區服務人員儀容衛生。

密封包裝食品類別，影響力依序為密封包裝食品衛生、密封包裝食品品質、密封包裝食品整體及密封包裝食品價格。

熱熟食類別，影響力依序為熱熟食品質、熱熟食整體、熱熟食多樣性、熱熟食衛生及熱熟食價格。

六、新營服務區



對新營服務區整體滿意度影響最大的是停車場，其次依序為熱熟食、用餐區、戶外休憩區、公共廁所及密封包裝食品。

戶外休憩區類別，影響力依序為戶外休憩區座椅安排、戶外休憩區景觀布置與環境美化、戶外休憩區整體及戶外休憩區清潔度。

停車場類別，影響力依序為停車場行車引導及管理、停車場整體及停車場清潔。

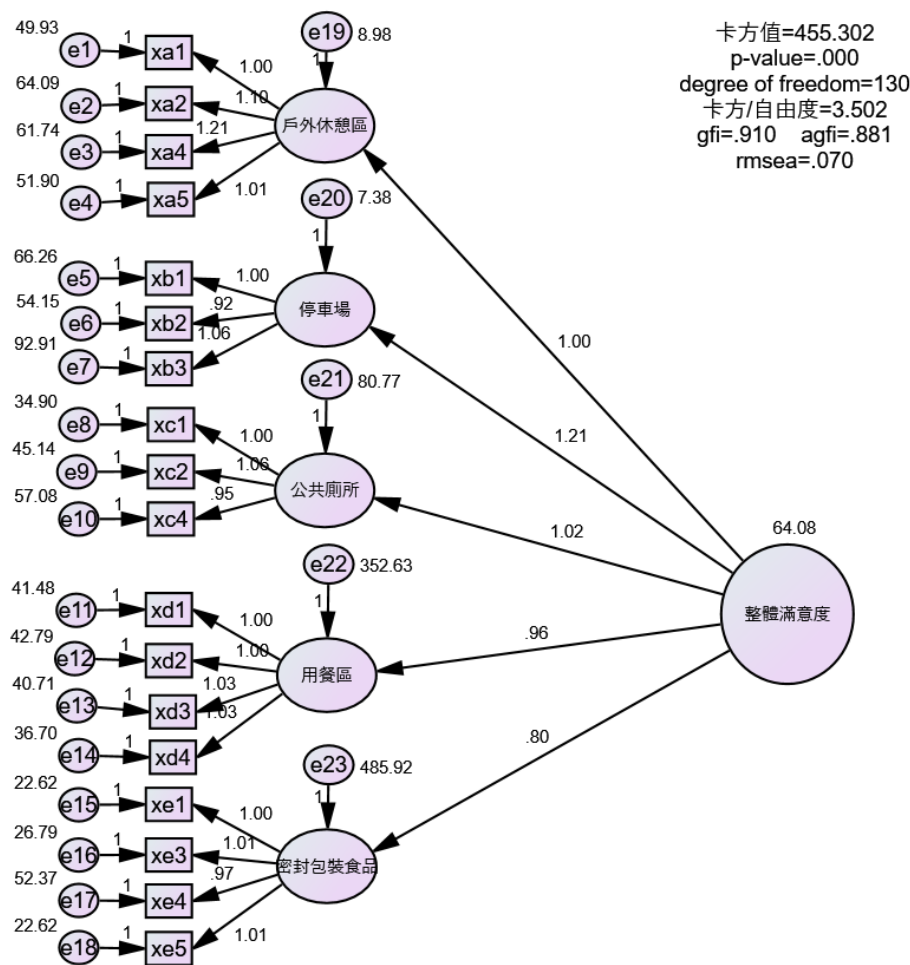
公共廁所類別，影響力依序為廁間清潔度、公共廁所整體及廁間設備貼心度。

用餐區類別，影響力依序為用餐區服務人員儀容衛生、用餐區清潔度及用餐區服務人員結帳速度。

密封包裝食品類別，影響力依序為密封包裝食品衛生、密封包裝食品整體、密封包裝食品品質及密封包裝食品價格。

熱熟食類別，影響力依序為熱熟食品質、熱熟食整體、熱熟食多樣性及熱熟食價格。

七、仁德服務區



對仁德服務區整體滿意度影響最大的是停車場，其次依序為公共廁所、戶外休憩區、用餐區及密封包裝食品。熱熟食影響力與其他服務項目相關性較高被模型排除。

戶外休憩區類別，影響力依序為戶外休憩區動線安排、戶外休憩區景觀布置與環境美化、戶外休憩區清潔度及戶外休憩區整體。

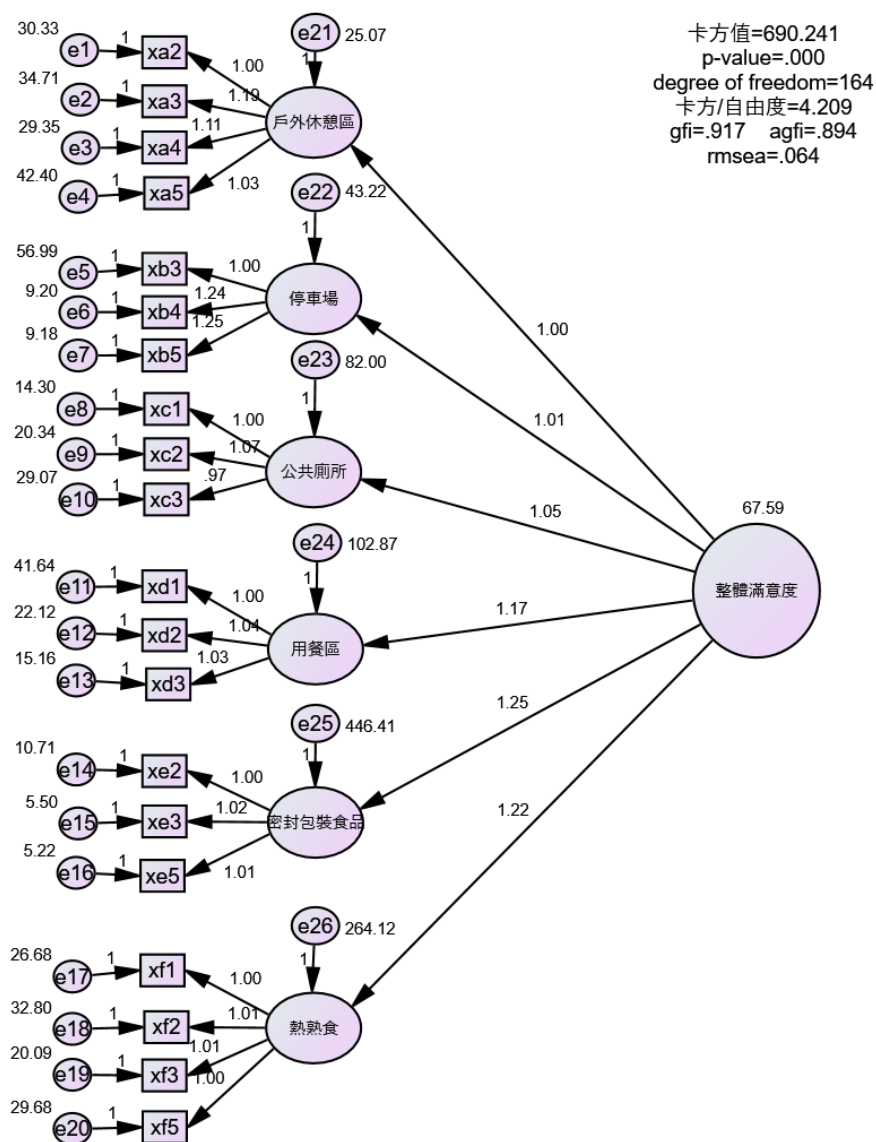
停車場類別，影響力依序為停車場行車引導及管理、停車場整體及停車場清潔。

公共廁所類別，影響力依序為廁間清潔度、公共廁所整體及洗手台清潔度。

用餐區類別，影響力依序為用餐區服務人員儀容衛生、用餐區清潔度、用餐區整體及用餐區服務人員結帳速度。

密封包裝食品類別，影響力依序為密封包裝食品衛生、密封包裝食品品質、密封包裝食品整體及密封包裝食品價格。

八、關西服務區



對關西服務區整體滿意度影響最大的是密封包裝食品，其次依序為熱熟食、用餐區、公共廁所、停車場及戶外休憩區。

戶外休憩區類別，影響力依序為戶外休憩區座椅安排、戶外休憩區動線安排、戶外休憩區清潔度及戶外休憩區景觀布置與環境美化。

停車場類別，影響力依序為 ePARKING 停車協尋滿意程度、ePARKING 停車導引滿意程度及停車場行車引導及管理。

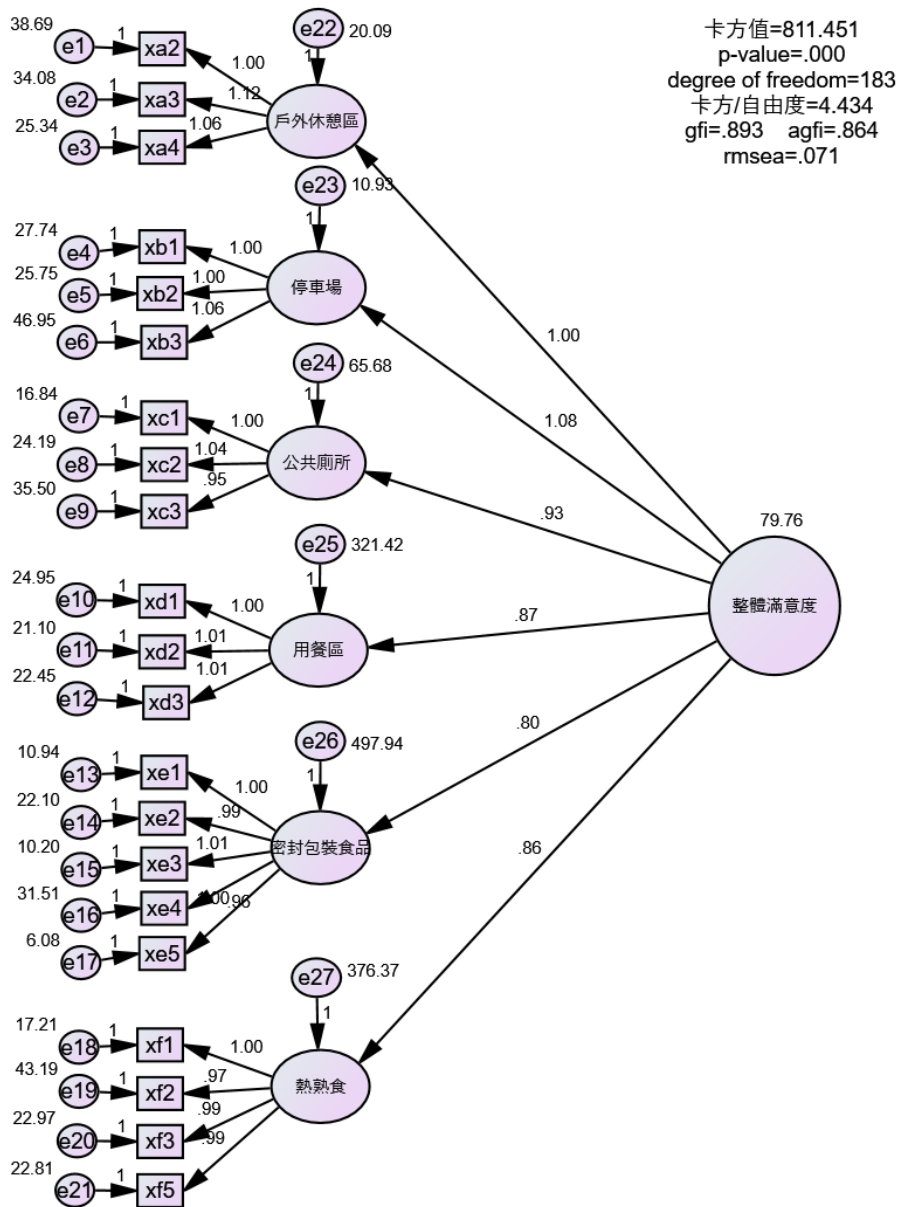
公共廁所類別，影響力依序為廁間清潔度、公共廁所整體及廁間設備貼心度。

用餐區類別，影響力依序為用餐區服務人員結帳速度、用餐區服務人員儀容衛生及用餐區整體。

密封包裝食品類別，影響力依序為密封包裝食品衛生、密封包裝食品品質及密封包裝食品多樣性。

熱熟食類別，影響力依序為熱熟食多樣性、熱熟食衛生、熱熟食整體及熱熟食品質。

九、 西湖服務區



對西湖服務區整體滿意度影響最大的是停車場，其次依序為戶外休憩區、公共廁所、用餐區、熱熟食及密封包裝食品。

戶外休憩區類別，影響力依序為戶外休憩區座椅安排、戶外休憩區動線安排及戶外休憩區景觀布置與環境美化。

停車場類別，影響力依序為停車場行車引導及管理、停車場整體及停車場清潔。

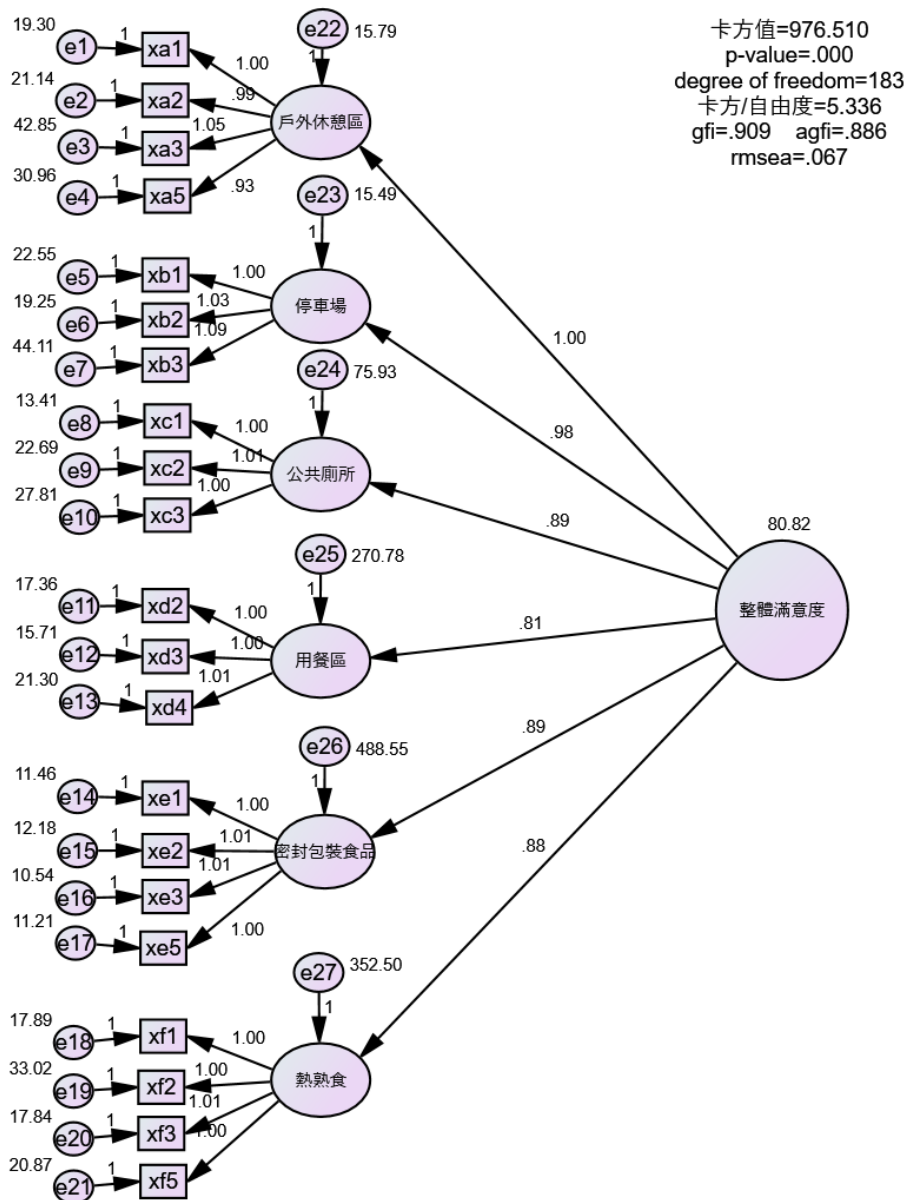
公共廁所類別，影響力依序為廁間清潔度、公共廁所整體及廁間設備貼心度。

用餐區類別，影響力依序為用餐區服務人員結帳速度、用餐區服務人員儀容衛生及用餐區整體。

密封包裝食品類別，影響力依序為密封包裝食品衛生、密封包裝食品整體、密封包裝食品價格、密封包裝食品多樣性及密封包裝食品品質。

熱熟食類別，影響力依序為熱熟食整體、熱熟食衛生、熱熟食品質及熱熟食多樣性。

十、清水服務區



對清水服務區整體滿意度影響最大的是戶外休憩區，其次依序為停車場、公共廁所、密封包裝食品、熱熟食及用餐區。

戶外休憩區類別，影響力依序為戶外休憩區座椅安排、戶外休憩區整體、戶外休憩區景觀布置與環境美化及戶外休憩區清潔度。

停車場類別，影響力依序為停車場行車引導及管理、停車場清潔及停車場整體。

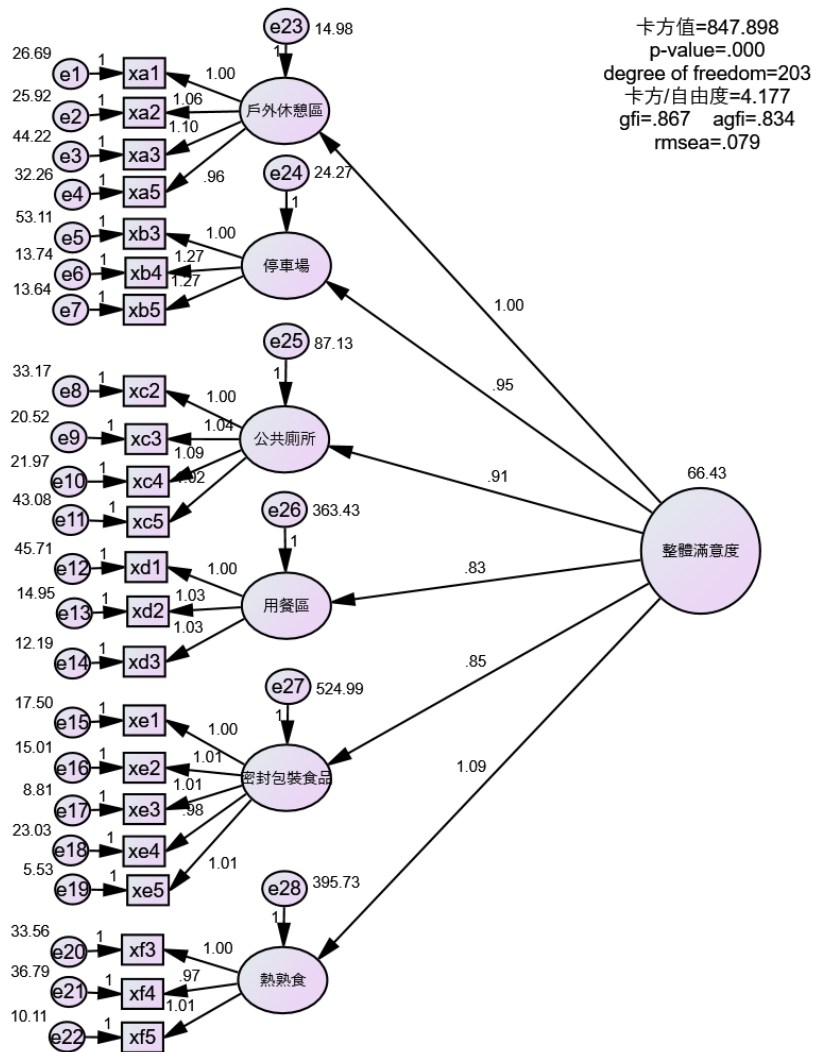
公共廁所類別，影響力依序為廁間清潔度、公共廁所整體及廁間設備貼心度。

用餐區類別，影響力依序為用餐區清潔度、用餐區服務人員結帳速度及用餐區服務人員儀容衛生。

密封包裝食品類別，影響力依序為密封包裝食品多樣性、密封包裝食品衛生、密封包裝食品整體及密封包裝食品品質。

熱熟食類別，影響力依序為熱熟食衛生、熱熟食整體、熱熟食多樣性及熱熟食品質。

十一、南投服務區



對南投服務區整體滿意度影響最大的是熱熟食，其次依序為戶外休憩區、停車場、公共廁所、密封包裝食品及用餐區。

戶外休憩區類別，影響力依序為戶外休憩區座椅安排、戶外休憩區景觀布置與環境美化、戶外休憩區整體及戶外休憩區清潔度。

停車場類別，影響力依序為ePARKING 停車導引滿意程度、ePARKING 停車協尋滿意程度及停車場行車引導及管理。

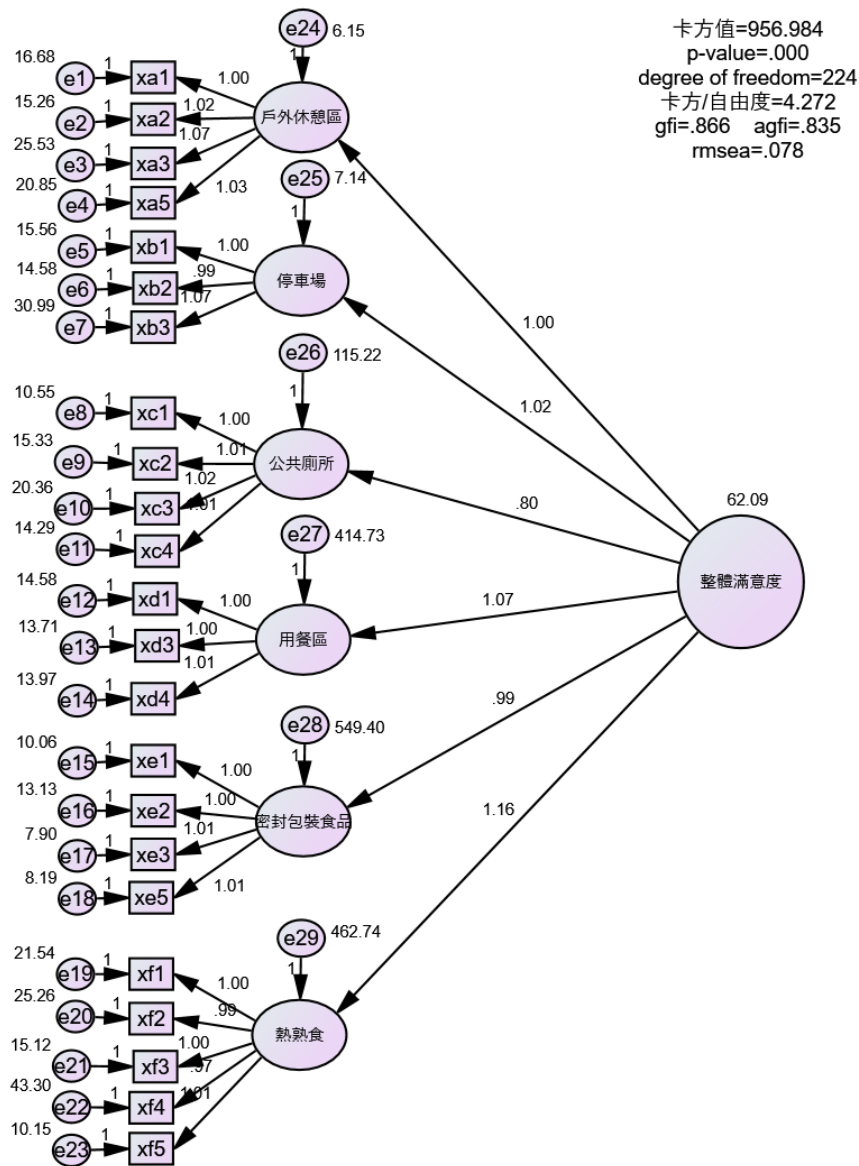
公共廁所類別，影響力依序為洗手台清潔度、廁間設備貼心度、免治馬桶滿意度及廁間清潔度。

用餐區類別，影響力依序為用餐區服務人員結帳速度、用餐區服務人員儀容衛生及用餐區整體。

密封包裝食品類別，影響力依序為密封包裝食品多樣性、密封包裝食品衛生、密封包裝食品品質、密封包裝食品整體及密封包裝食品價格。

熱熟食類別，影響力依序為熱熟食品質、熱熟食衛生及熱熟食價格。

十二、古坑服務區



對古坑服務區整體滿意度影響最大的是熱熟食，其次依序為用餐區、停車場、戶外休憩區、密封包裝食品及公共廁所。

戶外休憩區類別，影響力依序為戶外休憩區座椅安排、戶外休憩區清潔度、戶外休憩區景觀布置與環境美化及戶外休憩區整體。

停車場類別，影響力依序為停車場行車引導及管理、停車場整體及停車場清潔。

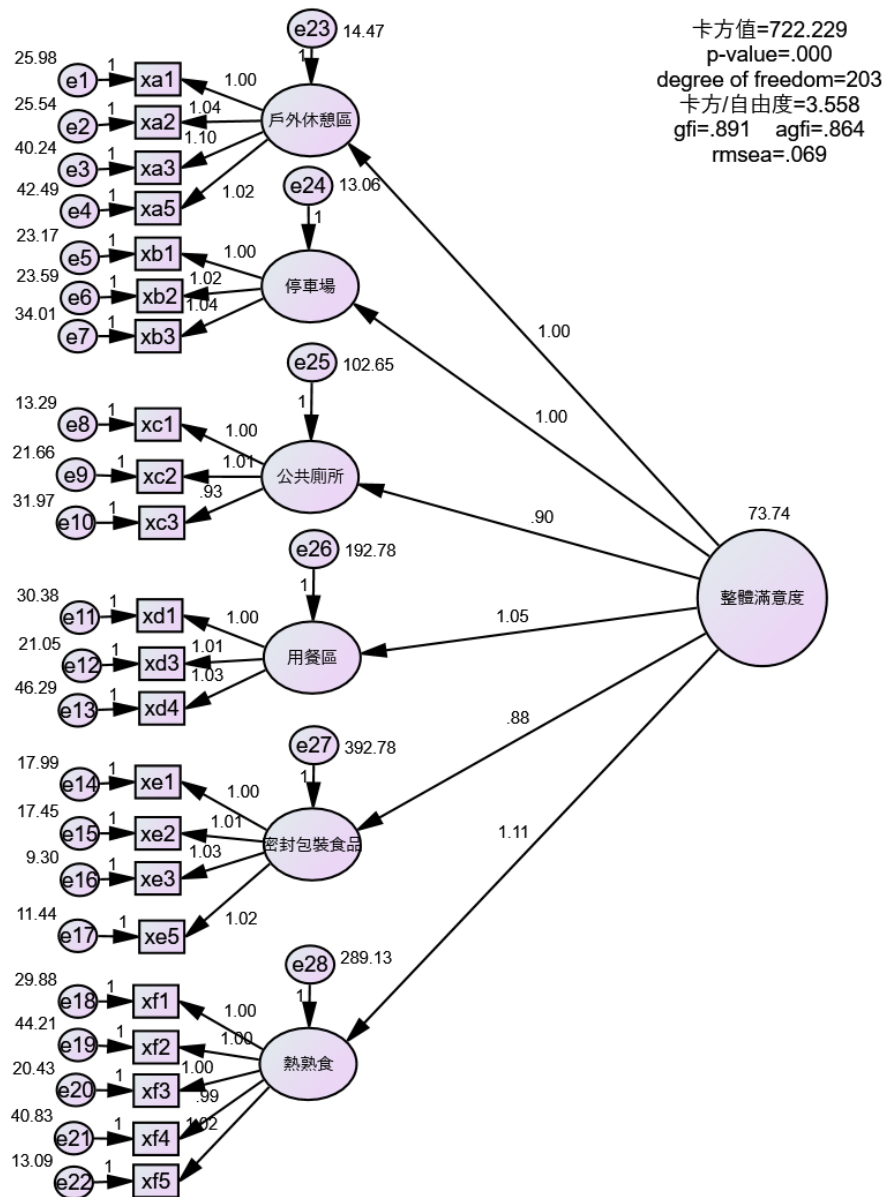
公共廁所類別，影響力依序為廁間設備貼心度、廁間清潔度、洗手台清潔度及公共廁所整體。

用餐區類別，影響力依序為用餐區清潔度、用餐區整體及用餐區服務人員儀容衛生。

密封包裝食品類別，影響力依序為密封包裝食品衛生、密封包裝食品品質、密封包裝食品整體及密封包裝食品多樣性。

熱熟食類別，影響力依序為熱熟食品質、熱熟食整體、熱熟食衛生、熱熟食多樣性及熱熟食價格。

十三、東山服務區



對東山服務區整體滿意度影響最大的是熱熟食，其次依序為用餐區、戶外休憩區、停車場、公共廁所及密封包裝食品。

戶外休憩區類別，影響力依序為戶外休憩區座椅安排、戶外休憩區景觀布置與環境美化、戶外休憩區清潔度及戶外休憩區整體。

停車場類別，影響力依序為停車場行車引導及管理、停車場清潔及停車場整體。

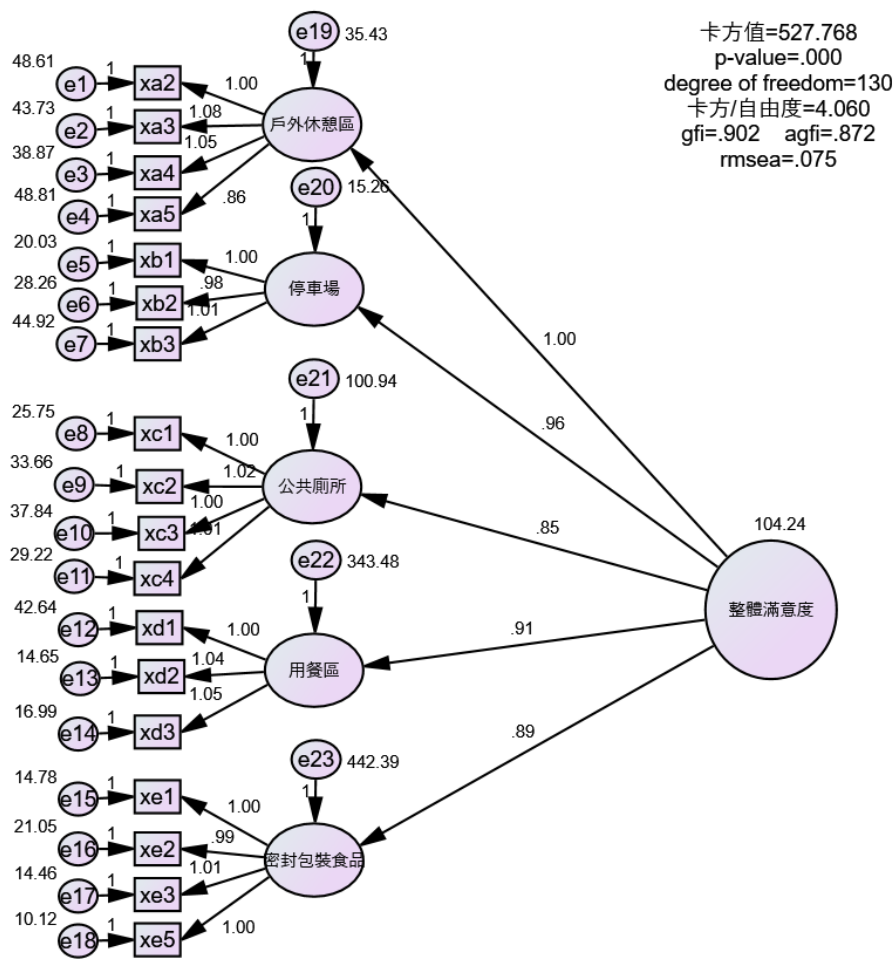
公共廁所類別，影響力依序為廁間清潔度、公共廁所整體及廁間設備貼心度。

用餐區類別，影響力依序為用餐區清潔度、用餐區服務人員儀容衛生及用餐區整體。

密封包裝食品類別，影響力依序為密封包裝食品衛生、密封包裝食品品質、密封包裝食品多樣性及密封包裝食品整體。

熱熟食類別，影響力依序為熱熟食品質、熱熟食整體、熱熟食多樣性、熱熟食衛生及熱熟食價格。

十四、關廟服務區



對關廟服務區整體滿意度影響最大的是戶外休憩區，其次依序為停車場、用餐區、密封包裝食品及公共廁所。熱熟食影響力與其他服務項目相關性較高被模型排除。

戶外休憩區類別，影響力依序為戶外休憩區座椅安排、戶外休憩區動線安排、戶外休憩區景觀布置與環境美化及戶外休憩區清潔度。

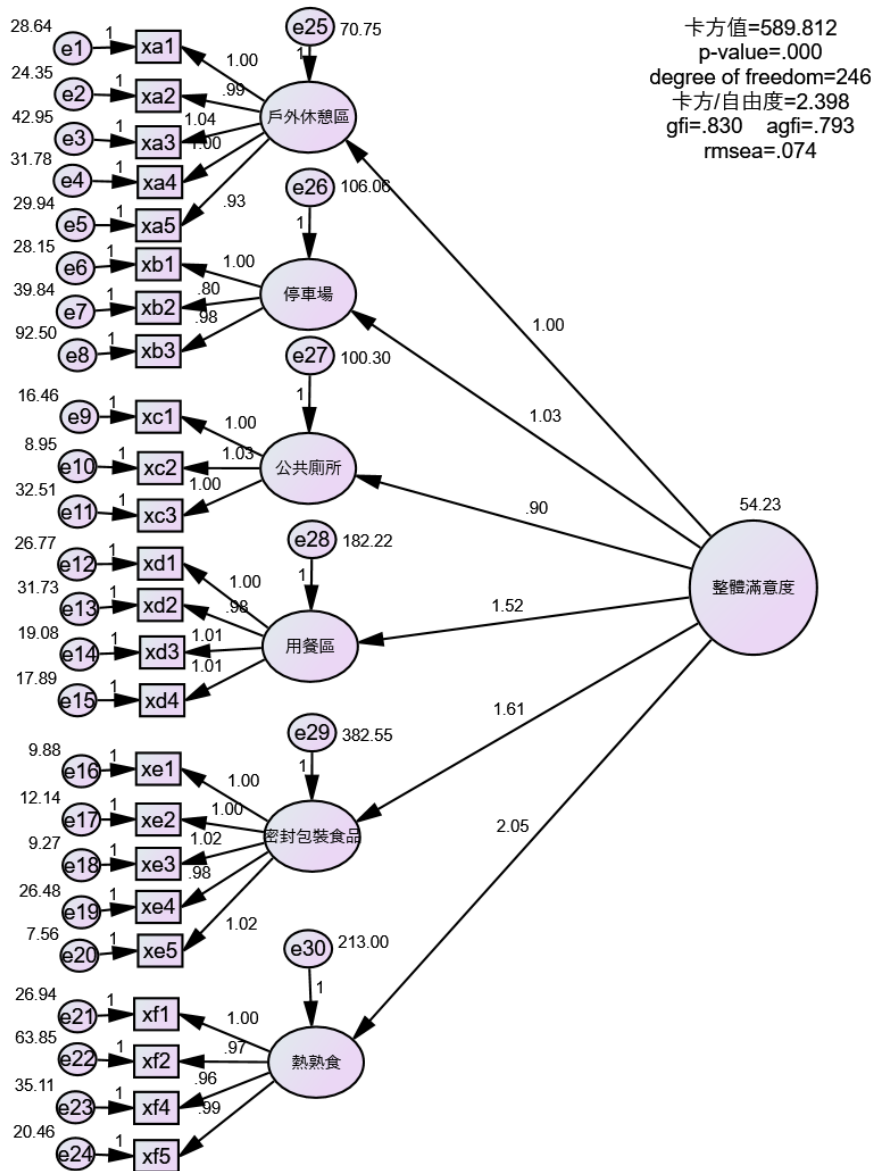
停車場類別，影響力依序為停車場行車引導及管理、停車場整體及停車場清潔。

公共廁所類別，影響力依序為廁間清潔度、洗手台清潔度、公共廁所整體及廁間設備貼心度。

用餐區類別，影響力依序為用餐區服務人員儀容衛生、用餐區服務人員結帳速度及用餐區整體。

密封包裝食品類別，影響力依序為密封包裝食品衛生、密封包裝食品整體、密封包裝食品品質及密封包裝食品多樣性。

十五、石碇服務區



對石碇服務區整體滿意度影響最大的是熱熟食，其次依序為密封包裝食品、用餐區、停車場、戶外休憩區及公共廁所。

戶外休憩區類別，影響力依序為戶外休憩區座椅安排、戶外休憩區整體、戶外休憩區動線安排、戶外休憩區景觀布置與環境美化及戶外休憩區清潔度。

停車場類別，影響力依序為停車場整體、停車場行車引導及管理及停車場清潔。

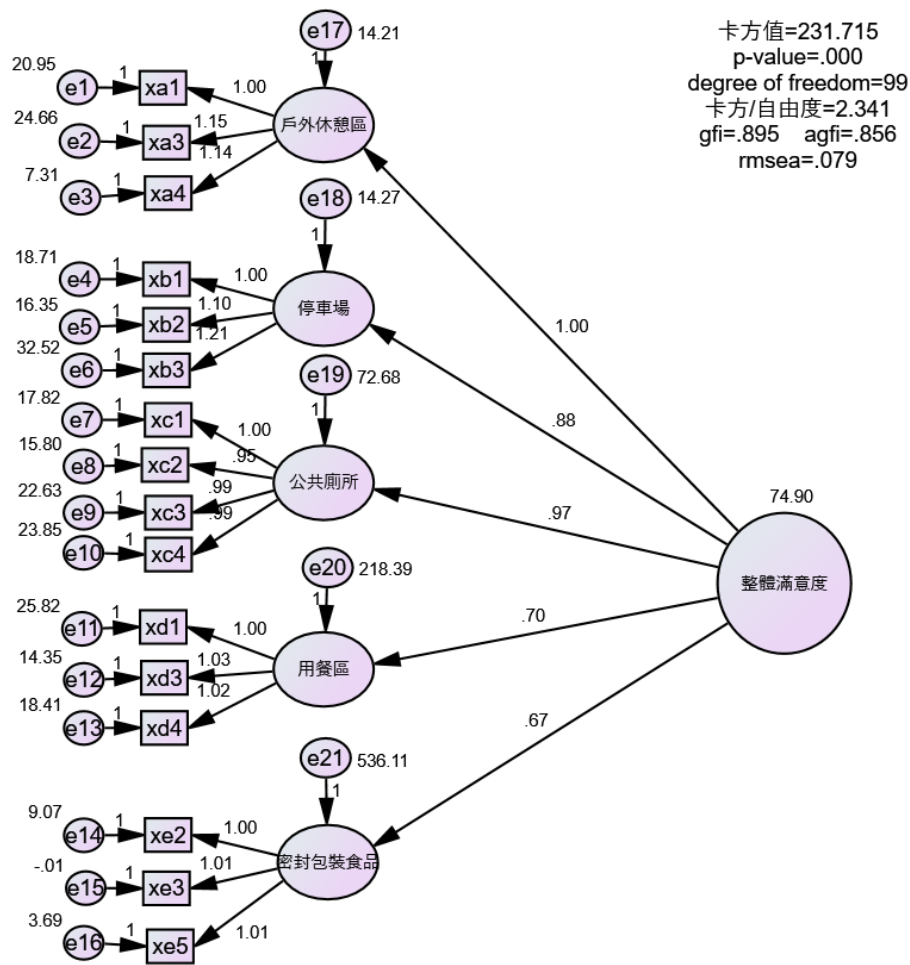
公共廁所類別，影響力依序為廁間清潔度、公共廁所整體及廁間設備貼心度。

用餐區類別，影響力依序為用餐區服務人員儀容衛生、用餐區清潔度、用餐區整體及用餐區服務人員結帳速度。

密封包裝食品類別，影響力依序為密封包裝食品衛生、密封包裝食品品質、密封包裝食品整體、密封包裝食品多樣性及密封包裝食品價格。

熱熟食類別，影響力依序為熱熟食整體、熱熟食品質、熱熟食多樣性及熱熟食價格。

十六、蘇澳服務區



對蘇澳服務區整體滿意度影響最大的是戶外休憩區，其次依序為公共廁所、停車場、用餐區及密封包裝食品。熱熟食影響力與其他服務項目相關性較高被模型排除。

戶外休憩區類別，影響力依序為戶外休憩區座椅安排、戶外休憩區動線安排及戶外休憩區整體。

停車場類別，影響力依序為停車場行車引導及管理、停車場清潔及停車場整體。

公共廁所類別，影響力依序為公共廁所整體、廁間設備貼心度、洗手台清潔度及廁間清潔度。

用餐區類別，影響力依序為用餐區服務人員儀容衛生、用餐區清潔度及用餐區整體。

密封包裝食品類別，影響力依序為密封包裝食品衛生、密封包裝食品品質及密封包裝食品多樣性。



交通部高速公路局
FREEWAY BUREAU, MOTC

