

交通部施政措施滿意度調查摘要分析

交通部統計處

中華民國 105 年 3 月

摘 要

本調查包括「民眾對交通部施政措施滿意度調查」及「海運服務業對我國港埠作業滿意度調查」2部分，茲分述如下：

壹、民眾對交通部施政措施滿意度調查

一、民眾對交通各業施政滿意度

民眾對交通各業之評價詳見第 8 頁，以下謹摘述近 5 年(100~104 年)變動較大項目；103 及 104 年新增問項不做歷年比較，其餘問項則以既有調查年度之資料進行分析，且各種比較期間統一略以「近年」稱之。

(一)本次調查交通各業的滿意度評價均較 103 年提升，其中以「郵局」、「民用航空」、「桃園國際機場」、「臺鐵」及「高速公路」等 5 業別提升較顯著。除了「公路監理所(站)」及「觀光局所轄國家風景區」外，其餘各業別的滿意度評價均為近年之冠。

(二)民眾對 104 年交通各業各項服務之看法歸納如下：

1.滿意度為近年之冠的服務項目占 4 成，分別為：郵局的「自動櫃員機提供之服務」等 7 項，民用航空的「航空站內環境整潔」等 3 項，桃園國際機場的「航空站服務台人員服務態度」等 9 項，公路監理所(站)的「環境整潔程度」等 2 項，臺鐵的「開放四大超商訂票及取票措施」等 10 項，高速公路的「高速公路標誌、標線之佈設及清楚程度」等 5 項，觀光局所轄國家風景區的「提供之旅遊資訊服務」等 4 項，氣象的「地震測報速度」等 2 項，共 42 項，占所有服務項目(扣除 103 及 104 年新問項後共 100 項)之 42.0%。

2.滿意度較 103 年顯著增加的服務項目占二成五(在 95%的信心水準下有顯著差異者，以下同)，分別為：郵局的「網路郵局提供之服務」等 2 項，民用航空的「航空站內廁所清潔程度」1 項，桃園國際機場的「航空站服務台人員服務態度」等 7 項，公路監理所(站)的「服務中心人員及巡迴人員的服務態度」等 3 項，臺鐵的「開放四大超商訂票及取票措施」等 9 項，高速公路的「服務區環境整潔」等 3 項，觀光局所轄國家風景區的「環境整潔」1 項，共 26 項，

占所有服務項目(扣除 104 年新問項後共 101 項)之 25.7%。

3. **滿意度較 103 年顯著減少的服務項目不到一成**，分別為：民用航空的「飛航資訊看板顯示到離站時間的即時性」等 4 項，桃園國際機場的「航空公司飛機準點情形」1 項，公路監理所(站)的「到郵局或超商繳納逾期未繳納的交通違規罰款」等 2 項，臺鐵的「上下班(學)時間提供之短程運輸服務品質」1 項，觀光局所轄國家風景區的「風景區辦理的活動」1 項，氣象的「發布地震報告的內容」1 項，共 10 項(占 9.9%)。
4. **民眾對交通各業不滿意度最高的項目**，分別為：郵局的「窗口服務等候時間」、民用航空及桃園國際機場的「航空站內餐飲及販售商品價格相對於品質之合理性」、公路監理所(站)的「窗口服務等候時間」、臺鐵的「網路訂票情形」、高速公路的「高速公路路面平整度」、觀光局所轄國家風景區的「停車位數量」及氣象的「颱風預報準確性」，各業主管機關應針對民眾不滿意的服務項目持續積極改善。
5. **各業整體滿意度的最關鍵影響因子**：以 CHAID 分析法發掘影響各業整體滿意度的最關鍵影響因子，分別為郵局的「窗口人員服務態度」、民用航空的「航空站內服務設施」、桃園國際機場的「航空站內引導指標或動線安排」、公路監理所(站)的「窗口人員服務態度」、臺鐵的「服務人員服務態度」、高速公路的「服務區民眾休憩空間」、觀光局所轄國家風景區的「環境整潔」及氣象的「颱風預報準確性」，各業別可針對最關鍵影響因子加強努力，以提升整體滿意度。

二、民眾對交通施政措施的認知程度與看法

- (一) **27.1%的民眾曾經使用過「郵局假日窗口營業服務」**，主要是辦理郵務及儲匯 2 項業務：調查結果顯示，曾經使用過「郵局假日窗口營業服務」的民眾中，辦理「郵務業務」和「儲匯業務」的比重相當，各占五成八，辦理「壽險業務」者較少，僅占 8.1%。
- (二) **有 13.7%的民眾使用過電動自行車，64.0%的民眾贊成將電動自行車歸類為小型輕型機車類別管理**：贊成將電動自行車歸類為小型輕型機車類別管理的民眾中，對於速限在 25 公里以下的小型輕型機車的考照年齡降為 16 歲的看法，正反兩面所占比率相當(48.4%贊成，49.0%不贊成)；此外，民眾認為騎電動自行車應「戴安全帽」的比例最高，占 82.8%，其次是「限 16 歲以上駕駛」，占 66.3%，再其

次依序為「掛牌」(54.2%)及「需考照」(50.6%)。

(三)僅 21.7%的民眾知道臺鐵多卡通電子票證擴增通行範圍：臺鐵自 104 年 6 月 30 日起，多卡通電子票證通行範圍擴增為蘇澳-基隆-臺北-屏東站之間，調查結果顯示，有 21.7%的民眾知道此項措施，不知道的比例則高達 78.3%，遠超過知道的比例，相關單位宜針對新的便民措施加強宣導，提高民眾的知悉度。

(四)民眾獲得最新修正道路交通安全法令或交通安全資訊的主要管道為「電視」：民眾獲得最新修正道路交通安全法令或交通安全資訊的管道，以「電視」的比例最高，占 62.6%，其次是「網路新聞」，占 37.1%，再其次依序為「社群網站」、「報紙雜誌」及「親朋好友」等，比例均超過一成。

(五)計程車相關議題

1.計程車服務滿意度為 77.8%：最近一個月曾搭乘計程車的民眾中，77.8%對計程車服務表示滿意，17.3%表示不滿意，另有 4.9%表示不知道/無意見。

2.47.0%的民眾知道目前有無障礙計程車：47.0%的民眾知道目前除了復康巴士外，還有一種無障礙計程車可方便行動不便者搭乘，53.0%表示不知道。

貳、海運服務業對我國港埠作業滿意度調查

一、海運服務業對臺灣港務公司整體服務品質滿意度評價為 80.04 分，較上年減少 1.22 分。

二、影響臺灣港務公司整體滿意度的最關鍵因子為「港區內道路交通」。

三、海運服務業對我國港埠各項服務的滿意度，居近年之冠的項目為「航政監理 BPR 系統」1 項；較 103 年顯著增加的項目為「港灣收費作業服務」及「各項棧埠作業服務」等 2 項；不滿意度最高的項目為「港區內道路交通」。

交通部施政措施滿意度調查結果分析

壹、調查方法概述

一、調查目的：為落實「加強交通部統計支援決策情報蒐集計畫」，辦理本調查以瞭解民眾及海運服務業者對交通各業之滿意度及對交通施政措施之看法，作為相關單位施政之重要參據。

二、調查範圍及對象：

(一)調查範圍：以臺灣地區市內電話之住宅用戶及我國海運服務業為調查範圍。

(二)調查對象：

1. 「民眾對交通部施政措施滿意度調查」：包括郵政、民用航空(不含桃園國際機場，下同)、桃園國際機場、公路監理、臺鐵、高速公路、觀光及氣象等業別；以普通住戶內年滿 20 歲以上之成員為調查對象。
2. 「海運服務業對我國港埠作業滿意度調查」：以最近一年與各港務分公司有業務往來之船舶運送業、船務代理業及船舶貨物裝卸承攬業者為調查對象。

三、調查項目：

(一)「民眾對交通部施政措施滿意度調查」：分為「對交通部施政滿意度」及「對交通部施政措施之看法」2 大類。其中「對交通部施政滿意度」部分細分為對郵政、民用航空、桃園國際機場、公路監理、臺鐵、高速公路、觀光及氣象等 8 個業別提供之各項服務的滿意度問項。

(二)「海運服務業對我國港埠作業滿意度調查」：分為對各港務公司及航港局提供之各項服務的滿意度問項。

各業別均包含「各服務項目滿意度」、「整體服務品質滿意度評價」

及「各服務項目重要度」等問項。

四、調查方法：

- (一)郵政、民用航空、桃園國際機場、公路監理、臺鐵、高速公路、觀光及氣象等業別：委託典通股份有限公司採用電腦輔助電話訪問系統（CATI）進行訪查。本次調查除氣象為訪問最近一個月內有接觸該項業務服務之民眾外，其餘各業別則請每位受訪者回答過去一年之接觸情形，並針對接觸過的業別受訪，若有接觸超過 2 種以上業別者，則最多訪問其中 2 種業別問項，並優先詢問整體較少人接觸的業別，至於其超過 2 種有接觸過的業別，仍併入計算民眾接觸過交通各項服務之比率中。本次調查所有成功接觸樣本均須回答施政措施問項。
- (二)港埠業：採用郵寄問卷方式；由本部統計處辦理，並委託全方位市場調查公司以電話進行催表。

五、調查期間：

- (一)郵政、民用航空、桃園國際機場、公路監理、臺鐵、高速公路、觀光及氣象等業別：於 104 年 11 月 13 日至 12 月 3 日，共執行 21 天電話訪問工作。
- (二)港埠業：於 104 年 10 月 1 日郵寄調查表，並輔以電話催表。

六、抽樣方法：

- (一)郵政、民用航空、桃園國際機場、公路監理、臺鐵、高速公路、觀光及氣象等業別：以臺灣地區住宅電話用戶名冊作為抽樣母體；採「分層隨機抽樣法」，將臺灣地區分為六直轄市及臺灣省北、中、南、東部共 10 個副母體，各副母體再以隨機抽樣法抽出樣本「戶」，並利用合格成人法隨機選取戶中成員進行訪問。

本次調查共成功訪問 7,381 位 20 歲以上民眾，並以此推估各業別接觸率，在 95% 信心水準下，抽樣誤差大約在正負 1.1 個

百分點之間；各業別則均完成至少 1,068 份有接觸該業別民眾的訪問，在 95% 信心水準下，抽樣誤差在正負 3 個百分點以內。

(二)港埠業：針對最近一年與各港務分公司有業務往來之船舶運送業、船務代理業及船舶貨物裝卸承攬業等海運服務業者，採全查方式調查；本次 3 種業別合計樣本數為 347 份；回收有效樣本數計 330 份，回收率為 95.1%，其中最近一年最常與基隆港(含臺北港及蘇澳港)往來者計 87 份，臺中港計 68 份，高雄港(含安平港、布袋港、馬公港)計 162 份，花蓮港計 13 份。

貳、調查結果分析

本篇分析歷年比較部分，係以近 5 年(100~104 年)調查結果進行比較；103~104 年新增問項不做歷年比較，其餘問項則以既有調查年度之資料進行分析，且各種比較期間統一略以「近年」稱之。

一、民眾對交通各業整體服務品質之評價

根據本次調查，民眾對本部所轄交通各業 104 年整體服務之評價介於 76 至 82 分之間，其中「郵局」(81.14 分)及「氣象」(81.03 分)均在 80 分以上，分居前 2 名，其餘依序為「民用航空」、「公路監理所(站)」、「桃園國際機場」、「臺鐵」、「高速公路」及「觀光局所轄國家風景區」。

若與 103 年調查結果比較，各業整體滿意度評價均呈上升，其中「郵局」、「民用航空」、「桃園國際機場」、「臺鐵」及「高速公路」等 5 業別在 95% 的信心水準下更為顯著提升。此外，除了「公路監理所(站)」及「觀光局所轄國家風景區」外，其餘各業別的滿意度評價均為近年之冠。

表 1 民眾對交通各業整體服務品質滿意度評價

單位：分

業別	104 年	103 年	102 年	101 年	100 年	104 年與 103 年比較	
						分數	檢定
郵局	81.14	<u>78.62</u>	79.89	79.19	78.99	2.52	*
氣象	81.03	80.52	<u>79.88</u>	80.01	79.93	0.51	
民用航空	79.54	78.34	79.03	77.99	<u>77.60</u>	1.20	*
公路監理所(站)	79.21	<u>78.22</u>	78.96	79.66	79.70	0.99	
桃園國際機場	78.97	76.68	77.98	75.97	<u>73.48</u>	2.29	*
臺鐵	78.05	76.16	76.11	76.10	<u>75.77</u>	1.89	*
高速公路	77.43	<u>74.82</u>	76.74	75.32	76.55	2.61	*
觀光局所轄國家風景區	76.84	76.73	<u>75.67</u>	76.51	78.04	0.11	

說明：粗體字表近年最高，底線表示近年最低，「*」表示在 95% 的信心水準下，前後兩個年度有顯著差異；以下各表同。

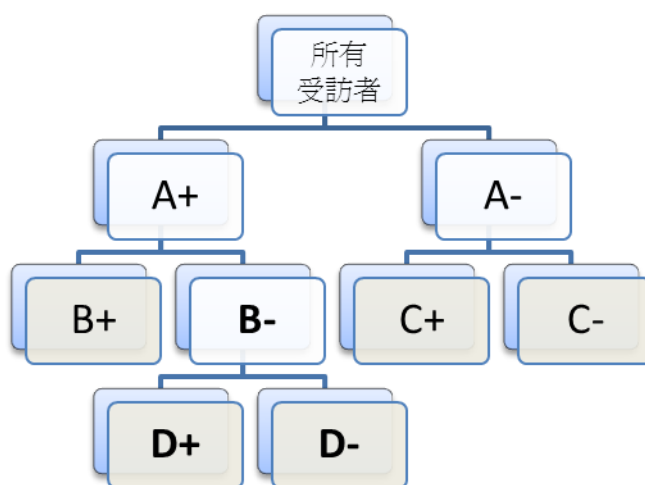
二、民眾對交通各業各項服務之滿意度

本篇分析採用 CHAID 分析法(卡方自動互動檢視法)探討各業別整體滿意度的關鍵影響因子，並據以掌握不滿意群體的特徵。CHAID 分析係針對過去一年有接觸各業的民眾進行分析，因變數為「該業別的整體滿意情形」(分為「滿意」、「不滿意」及「無反應」)，自變數則為該業別各項服務的滿意情形(區分為「正向態度」及「非正向態度」)。

CHAID 分析法希望能找出最關鍵的影響因子，依據關鍵影響因子將民眾分群，使得不同群民眾對該業整體滿意度具最大差異。首先逐項檢定所有服務項目對於整體滿意度的影響程度，篩選出對該業整體滿意度影響最大的服務項目(A 服務項目)作為第一層分類變數，並依 A 服務項目將受訪者區分為兩類(A+群：對 A 服務項目持正向態度者、A-群：對 A 服務項目持非正向態度者)，這兩群民眾對該業整體滿意度具最大差異。

接著，CHAID 分析依循同樣的原則，分別在 A+群下及 A-群下，各別找出該群的關鍵影響因素，作為第二層分類變數。以此類推，最終 CHAID 會將民眾依其特性區分為樹狀的分類圖。樹狀圖所示第一層分類變數(A)即為影響該業整體滿意度的最重要服務項目，出現在第二層的分類變數為次要影響因素，以此類推。(圖 1)

圖 1 各項服務滿意度對整體滿意度影響的 CHAID 分析示意圖



CHAID 除了能了解整體滿意度的關鍵影響因素外，也具有樣本分類的功能。若將無法繼續往下分類的群視為最終的分類結果(如圖 1 中的 B+、D+、D-、C+、C-)，CHAID 可以將受訪民眾依其特性分為幾個互斥的群，各群間的整體滿意度將有顯著差異，針對其中整體滿意度最低的群分析其性別、年齡、教育程度等特徵，將有助於掌握目標對象以提升整體滿意度。

假設圖 1 代表「郵局」的 CHAID 分析結果，則可作以下解讀：影響郵局整體服務滿意度的最關鍵因子為服務項目 A，次要因子為服務項目 B 和 C，再次要因子為服務項目 D。在眾多服務項目中，以對服務項目 A 持正向及非正向觀感的兩個群體，對郵局整體服務的滿意度相差最大；也就是說，對服務項目 A 持正向及非正向觀感的兩個群體，對郵局整體服務滿意度的差距，會分別高於服務項目 B、C、D 的正向及非正向兩群體對郵局整體滿意度的差距。而整體滿意度最低的群體，也就是我們需要掌握的目標對象，可針對該群體的特徵，研擬改進策略，以提升整體滿意度。

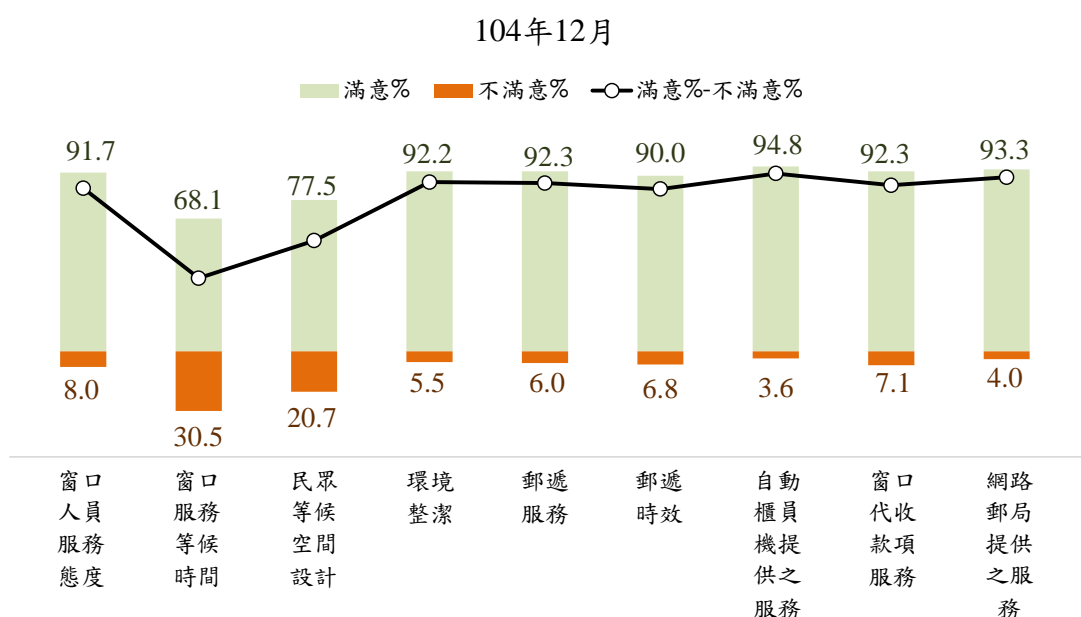
(一)郵局部分

本次調查結果，104 年到過郵局的有效樣本數計 1,068 人；惟因上述受訪民眾接觸郵局的服務項目不同，故各服務項目之樣本數不同（以下各業均同），以下僅以有接觸各服務項目的樣本進行滿意度分析。

1. 滿意度分析

本年度訪查郵局 9 個服務項目中，有 7 個項目的滿意度（含很滿意及還算滿意）達 9 成以上，其中以「自動櫃員機提供之服務」滿意度最高，占 94.8%，其次依序為「網路郵局提供之服務」（93.3%）、「窗口代收款項服務」及「郵遞服務」（92.3%）、「環境整潔」（92.2%）、「窗口人員服務態度」（91.7%）及「郵遞時效」（90.0%）；不滿意度較高的項目則為「窗口服務等候時間」及「民眾等候空間設計」，不滿意比率均在 2 成以上。

圖2 郵局各項服務滿意度



若與 103 年調查結果比較，「網路郵局提供之服務」及「窗口人員服務態度」等 2 項的滿意度有顯著增加。此外，除了「窗口代收款項服務」及「窗口服務等候時間」2 項外，其餘 7 項的滿意度均為近年之冠。

表 2 郵局各項服務滿意度近年比較

單位：%

項 目 別	104 年	103 年	102 年	101 年	100 年	104 年與 103 年 比較	
						百分點	檢定
1.自動櫃員機提供之服務	94.8	93.4	92.8	<u>91.7</u>	93.4	1.4	
2.網路郵局提供之服務	93.3	88.1	91.9	<u>86.6</u>	87.2	5.2	*
3.窗口代收款項服務	92.3	93.2	94.7	<u>90.2</u>	93.5	-0.9	
4.郵遞服務	92.3	<u>90.8</u>	92.1	92.3	91.0	1.5	
5.環境整潔	92.2	<u>90.4</u>	91.8	91.2	90.5	1.8	
6.窗口人員服務態度	91.7	<u>87.6</u>	88.5	88.8	89.4	4.1	*
7.郵遞時效	90.0	89.3	86.9	<u>86.6</u>	89.0	0.7	
8.民眾等候空間設計	77.5	74.2	76.8	73.6	<u>70.2</u>	3.3	
9.窗口服務等候時間	68.1	69.1	68.8	67.1	<u>65.6</u>	-1.0	

說明：虛線以上為滿意度在 90% 以上之項目；以下各表同。

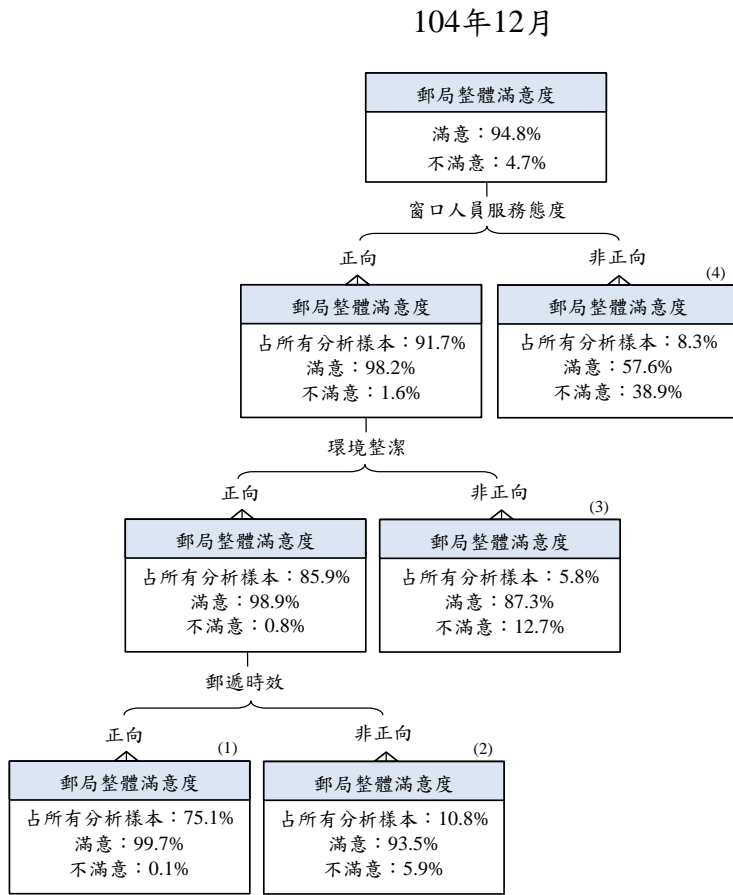
2. CHAID 分析

以 CHAID 分析法進一步探討郵局各服務項目的滿意度對其整體服務滿意度的影響，分析結果發現，「窗口人員服務態度」是影響郵局整體服務滿意度的最關鍵因素。對窗口人員服務態度持正向態度者，有高達 98.2% 對整體服務表示滿意，持非正向態度者，57.6% 表示滿意。(圖 3)

影響郵局整體滿意度的次要因素為「環境整潔」，再其次為「郵遞時效」。整體而言，第一線服務人員的服務態度、用郵環境及郵遞時效對郵局整體服務的滿意度均具有相當大程度的影響。

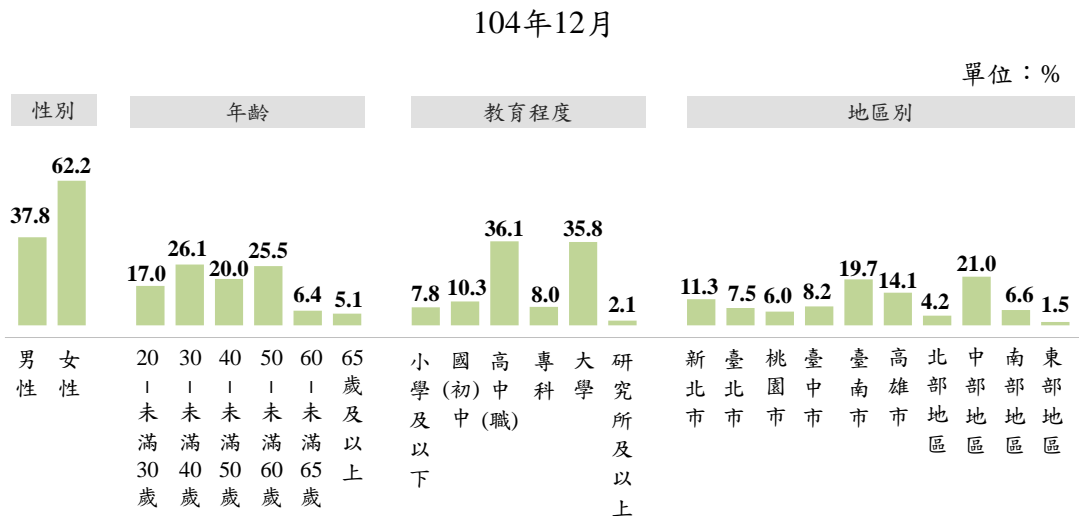
另外，依據 CHAID 分析結果將受訪民眾分為 4 群，其中第 4 群民眾對其整體服務滿意度最低(57.6%)，且對「窗口人員服務態度」抱持非正向態度，占郵局有效樣本的 8.3%；其特徵以女性(62.2%)較多，年齡以 30-未滿 40 歲(26.1%)及 50~未滿 60 歲(25.5%)為主，教育程度以高中職(36.1%)及大學(35.8%)較多，居住地區以中部地區(21.0%)、臺南市(19.7%)及高雄市(14.1%)較多，是未來提升郵局整體滿意度的重要目標對象。(圖 4)

圖3 郵局各項服務滿意度對其整體服務滿意度的影響



說明：為方便解讀與分析，將自變數「很滿意」及「還算滿意」歸為「正向態度」；「不太滿意」、「很不滿意」等歸為「非正向態度」；以下各表同。

圖4 郵局CHAID分析結果第4群民眾特徵



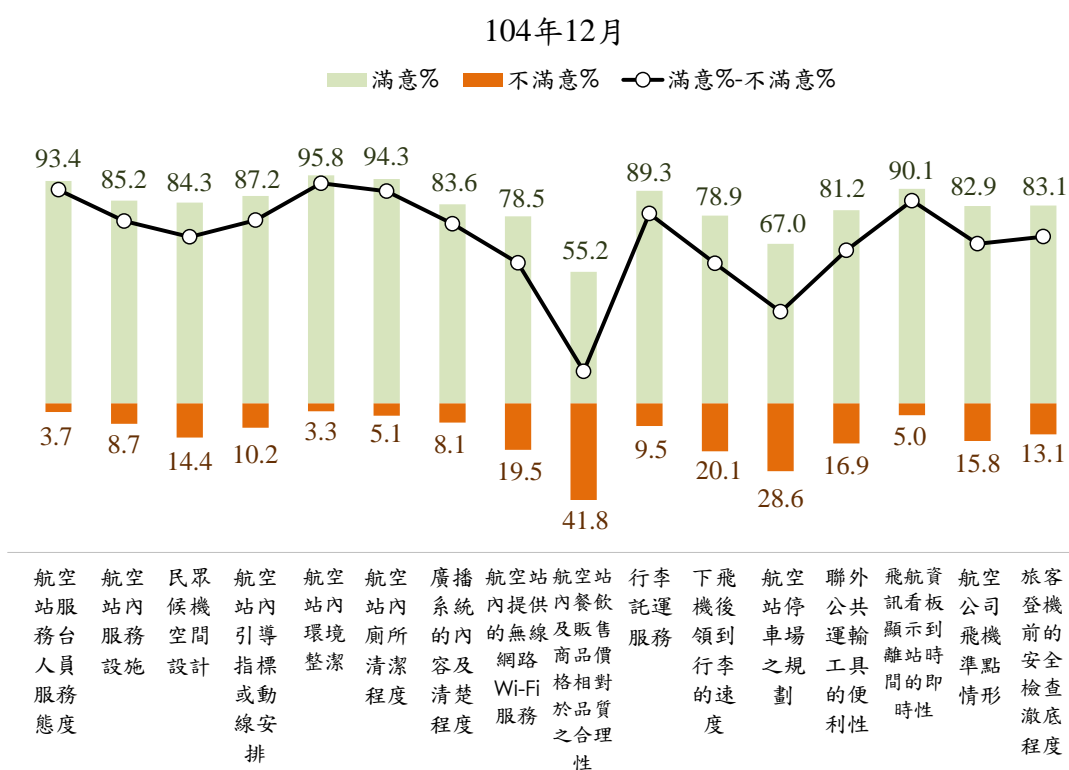
(二)民用航空部分

本次調查結果，104年曾於桃園國際機場以外之國內機場搭過飛機之有效樣本數計1,078人；以下僅以有接觸民用航空各項服務的樣本進行滿意度分析，並簡稱「民用航空」。

1. 滿意度分析

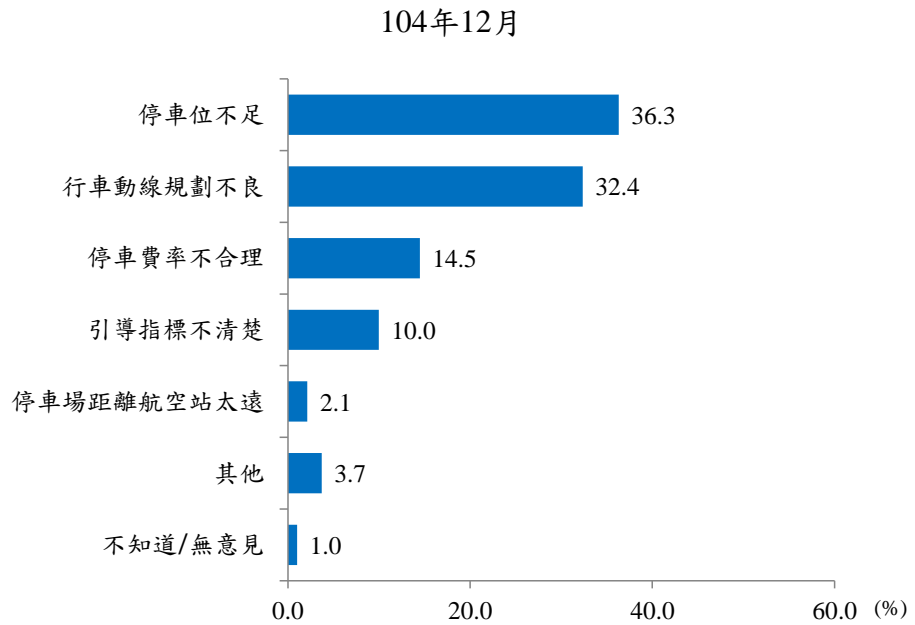
本年度訪查民用航空16個服務項目中，有4個項目的滿意度（含很滿意及還算滿意）達9成以上，其中以「航空站內環境整潔」滿意度最高，占95.8%，其次依序為「航空站內廁所清潔程度」（94.3%）、「航空站服務台人員服務態度」（93.4%）及「飛航資訊看板顯示到離站時間的即時性」（90.1%）；不滿意度較高的項目則為「航空站內餐飲及販售商品價格相對於品質之合理性」、
「航空站停車場之規劃」及「下飛機後領到行李的速度」，不滿意比率分別達41.8%、28.6%及20.1%。

圖5 民用航空各項服務滿意度



進一步探究民眾對「航空站停車場之規劃」不滿意的原因，以「停車位不足」比例最高，占36.3%，其次為「行車動線規劃不良」占32.4%，再其次依序為「停車費率不合理」（14.5%）、「引導指標不清楚」（10.0%）及「停車場距離航空站太遠」（2.1%）。

圖6 民用航空機場停車場規劃不滿意的原因



若與 103 年調查結果比較，「航空站內廁所清潔程度」的滿意度有顯著增加；「飛航資訊看板顯示到離站時間的即時性」、「廣播系統的內容及清楚程度」、「下飛機後領到行李的速度」及「航空站停車場之規劃」等 4 項的滿意度則有顯著減少。此外，「航空站內環境整潔」、「航空站內廁所清潔程度」及「民眾候機空間設計」等 3 項的滿意度均為近年之冠；「航空公司飛機準點情形」、「下飛機後領到行李的速度」及「航空站內提供的無線網路 Wi-Fi 服務」等 3 項的滿意度則均為近年最低。

表3 民用航空各項服務滿意度近年比較

單位：%

項目別	104年	103年	102年	101年	100年	104年與103年比較	
						百分點	檢定
1.航空站內環境整潔	95.8	94.1	92.1	<u>89.1</u>	91.3	1.7	
2.航空站內廁所清潔程度	94.3	91.5	90.8	92.3	<u>90.1</u>	2.8	*
3.航空站服務台人員服務態度	93.4	93.5	95.1	93.4	<u>92.0</u>	-0.1	
4.飛航資訊看板顯示到離站時間的即時性	90.1	92.5	90.6	87.0	<u>86.1</u>	-2.4	*
5.行李託運服務	89.3	90.5	90.3	89.2	<u>88.0</u>	-1.2	
6.航空站內引導指標或動線安排	87.2	88.5	85.6	<u>78.3</u>	81.5	-1.3	
7.航空站內服務設施	85.2	87.1	83.7	80.3	<u>76.1</u>	-1.9	
8.民眾候機空間設計	84.3	84.1	80.0	75.4	<u>75.0</u>	0.2	
9.廣播系統的內容及清楚程度	83.6	87.2	85.9	<u>83.0</u>	85.5	-3.6	*
10.旅客登機前的安全檢查澈底程度	83.1	84.5	83.5	83.8	<u>82.1</u>	-1.4	
11.航空公司飛機準點情形	<u>82.9</u>	84.1	85.9	84.9	83.7	-1.2	
12.聯外公共運輸工具的便利性	81.2	81.9	83.4	77.0	<u>73.7</u>	-0.7	
13.下飛機後領到行李的速度	<u>78.9</u>	85.3	80.8	81.6	82.4	-6.4	*
14.航空站內提供的無線網路Wi-Fi服務	<u>78.5</u>	81.5	80.1	-3.0	
15.航空站停車場之規劃	67.0	72.8	66.9	<u>59.4</u>	...	-5.8	*
16.航空站內餐飲及販售商品價格相對於品質之合理性	55.2	56.3	49.0	<u>38.8</u>	45.4	-1.1	

說明：1.本統計表的調查對象為：有使用桃園國際機場以外之國內機場者。

2.「...」表示當年度無此統計資料；以下各表同。

2. CHAID 分析

以 CHAID 分析法進一步探討民用航空各服務項目的滿意度對其整體服務滿意度的影響，分析結果發現，「航空站內服務設施」是影響民用航空整體服務滿意度的最關鍵因素。對航空站內服務設施持正向態度者，高達 97.2% 對整體服務表示滿意，持非正向態度者，82.1% 表示滿意。(圖 7)

影響民用航空整體滿意度的次要因素為「行李託運服務」及「下飛機後領到行李的速度」，再其次為「航空公司飛機準點情

形」。從分析結果發現，除了航空站內設施外，行李的託運和領取，以及飛機的準時與否，都與搭機民眾的時間安排息息相關，因此也相當大程度地決定了民眾對民用航空的滿意度。

另外，依據 CHAID 分析結果將受訪民眾分為 5 群，其中第 5 群民眾對其整體服務滿意度最低(67.0%)，且對「航空站內服務設施」及「下飛機後領到行李的速度」均抱持非正向態度，占民用航空有效樣本的 5.7%；其特徵以女性(61.0%)較多，年齡以 30-未滿 40 歲(30.4%)及 50~未滿 60 歲(23.1%)較多，教育程度以大學(40.3%)及專科(20.9%)為主，居住地區以新北市(25.6%)、高雄市(19.5%)及臺北市(11.3%)較多，是未來提升民用航空整體滿意度的重要目標對象。(圖 8)

圖7 民用航空各項服務滿意度對其整體服務滿意度的影響

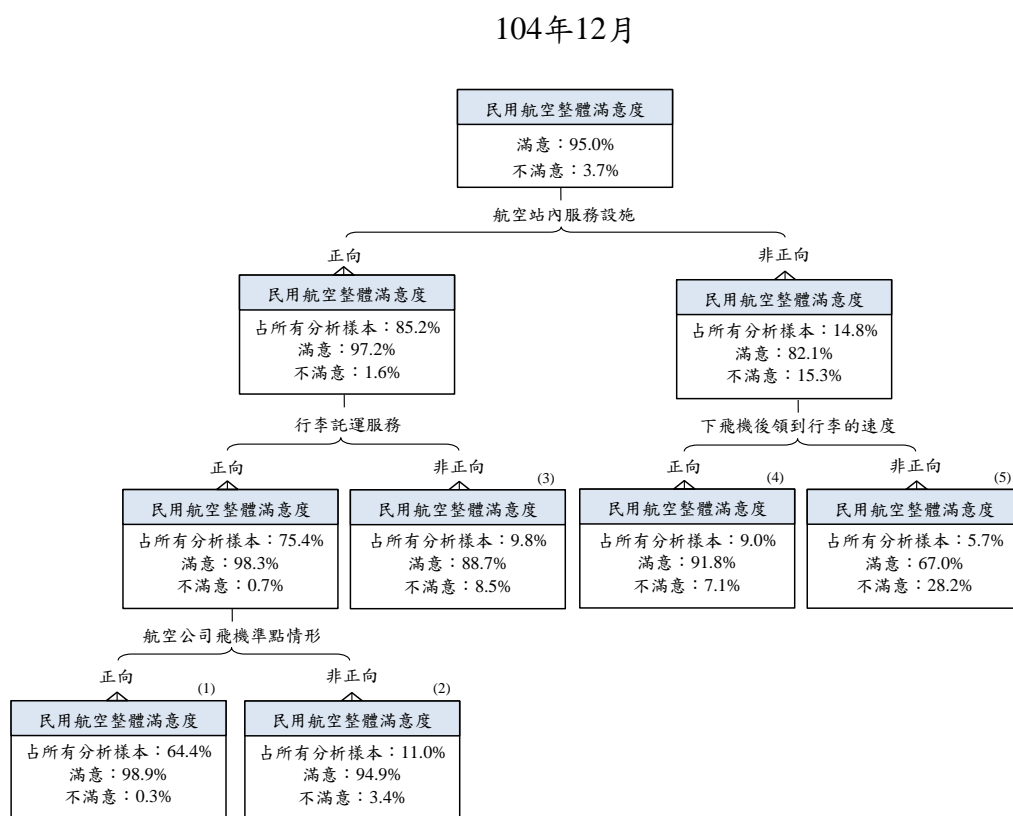
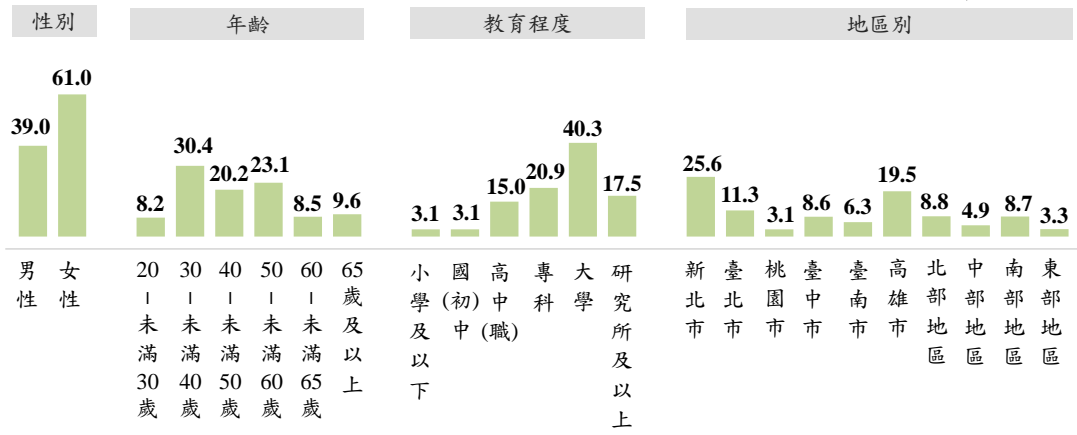


圖8 民用航空CHAID分析結果第5群民眾特徵

104年12月

單位：%



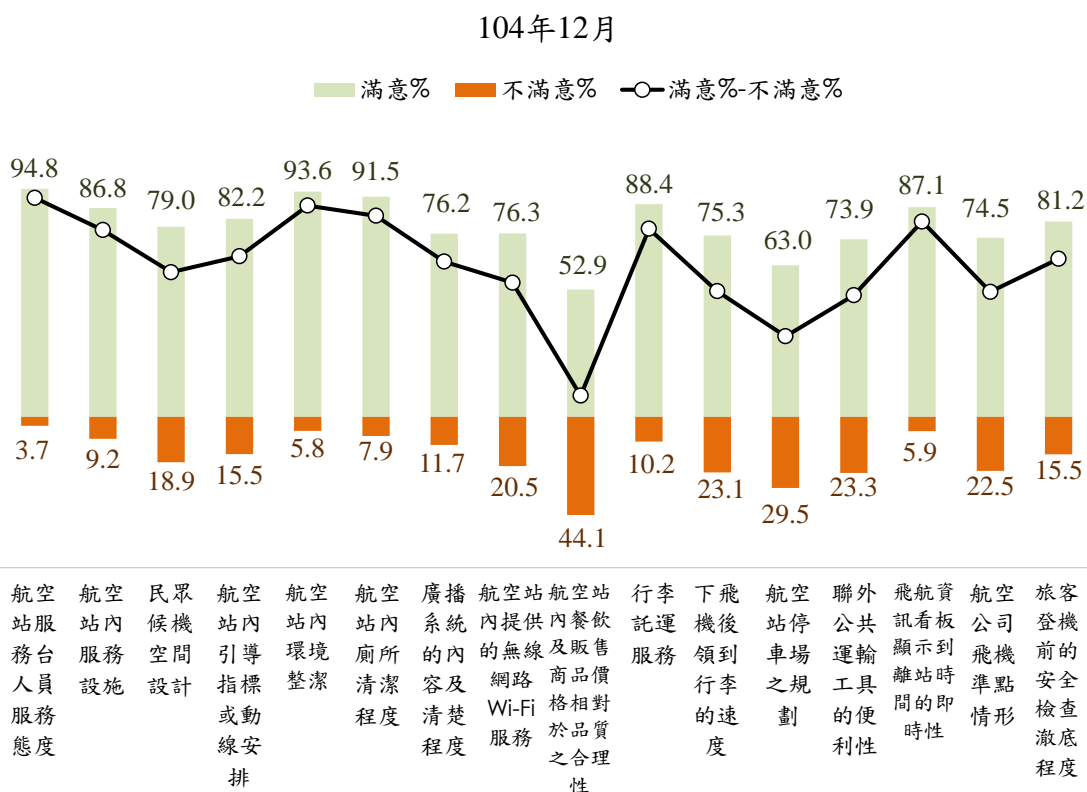
(三)桃園國際機場部分

本次調查結果，104年曾於桃園國際機場搭過飛機之有效樣本數計1,073人；以下僅以有接觸桃園國際機場各項服務的樣本進行滿意度分析。

1. 滿意度分析

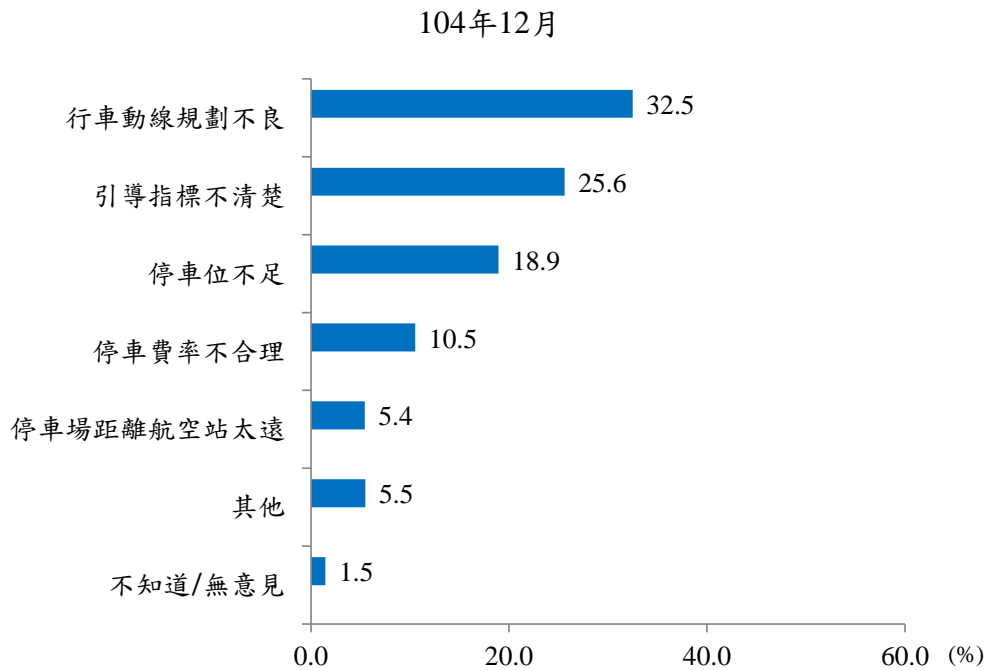
本年度訪查桃園國際機場16個服務項目中，有3個項目的滿意度（含很滿意及還算滿意）達9成以上，其中以「航空站服務台人員服務態度」滿意度最高，占94.8%，其次依序為「航空站內環境整潔」(93.6%)及「航空站內廁所清潔程度」(91.5%)；不滿意度在2成以上者有6項，其中以「航空站內餐飲及販售商品價格相對於品質之合理性」不滿意比率最高，達44.1%，其次是「航空站停車場之規劃」的29.5%，惟此2項不滿意的比率有逐年下降之趨勢，均較去年減少5個百分點以上。

圖9 桃園國際機場各項服務滿意度



進一步探究民眾對「航空站停車場之規劃」不滿意的原因，以「行車動線規劃不良」比例最高，占 32.5%，其次為「引導指標不清楚」占 25.6%，再其次依序為「停車位不足」(18.9%)、「停車費率不合理」(10.5%)及「停車場距離航空站太遠」(5.4%)。

圖10 對桃園國際機場停車場規劃不滿意的原因



若與 103 年調查結果比較，「航空站服務台人員服務態度」、「航空站內環境整潔」、「航空站內廁所清潔程度」、「航空站內服務設施」、「航空站內引導指標或動線安排」、「旅客登機前的安全檢查澈底程度」及「航空站內餐飲及販售商品價格相對於品質之合理性」等 7 項的滿意度有顯著增加；「航空公司飛機準點情形」的滿意度則有顯著減少。此外，「航空站服務台人員服務態度」、「航空站內環境整潔」、「航空站內廁所清潔程度」、「航空站內服務設施」、「航空站內引導指標或動線安排」、「民眾候機空間設計」、「航空站內提供的無線網路 Wi-Fi 服務」、「航空站停車場之規劃」及「航空站內餐飲及販售商品價格相對於品質之合理性」等 9 項的滿意度均為近年之冠；「航空公司飛機準點情形」的滿意度則為近年最低。

表4 桃園國際機場各項服務滿意度近年比較

單位：%

項 目 別	104 年	103 年	102 年	101 年	100 年	104 年與 103 年 比較	
						百分點	檢定
1.航空站服務台人員服務態度	94.8	92.4	93.3	92.8	<u>91.9</u>	2.4	*
2.航空站內環境整潔	93.6	86.4	86.4	78.3	<u>75.8</u>	7.2	*
3.航空站內廁所清潔程度	91.5	87.4	87.5	85.1	<u>82.7</u>	4.1	*
4.行李託運服務	88.4	89.9	89.4	86.9	<u>82.3</u>	-1.5	
5.飛航資訊看板顯示到離站時間的即時性	87.1	86.9	90.1	87.8	<u>86.0</u>	0.2	
6.航空站內服務設施	86.8	83.5	82.2	79.6	<u>69.9</u>	3.3	*
7.航空站內引導指標或動線安排	82.2	77.7	76.2	74.2	<u>70.9</u>	4.5	*
8.旅客登機前的安全檢查澈底程度	81.2	<u>75.1</u>	83.8	85.4	82.4	6.1	*
9.民眾候機空間設計	79.0	78.0	78.9	75.3	<u>69.8</u>	1.0	
10.航空站內提供的無線網路 Wi-Fi 服務	76.3	75.9	<u>74.4</u>	0.4	
11.廣播系統的內容及清楚程度	76.2	<u>76.0</u>	77.6	79.7	78.1	0.2	
12.下飛機後領到行李的速度	75.3	73.6	75.5	76.5	<u>70.0</u>	1.7	
13.航空公司飛機準點情形	<u>74.5</u>	80.6	86.8	88.3	87.2	-6.1	*
14.聯外公共運輸工具的便利性	73.9	72.0	80.7	68.9	<u>64.5</u>	1.9	
15.航空站停車場之規劃	63.0	59.0	58.8	<u>50.4</u>	...	4.0	
16.航空站內餐飲及販售商品價格相對於品質之合理性	52.9	48.3	41.7	35.7	<u>29.9</u>	4.6	*

說明：本統計表的調查對象為：有使用桃園國際機場者。

2. CHAID 分析

以 CHAID 分析法進一步探討桃園國際機場各服務項目的滿意度對其整體服務滿意度的影響，分析結果發現，「航空站內引導指標或動線安排」是影響桃園國際機場整體服務滿意度的最關鍵因素。對航空站內引導指標或動線安排持正向態度者，有高達 96.0% 對整體服務表示滿意，持非正向態度者，73.1% 表示滿意。(圖 11)

影響桃園國際機場整體滿意度的次要因素包含「航空站內廁所清潔程度」及「航空站內服務設施」，再其次為「民眾候機空

間設計」。由於國際機場為國家的大門，若能持續提升桃園國際機場的軟硬體設施，使之更舒適、方便，將對桃園國際機場整體服務的滿意度具有相當大程度的影響。

另外，依據 CHAID 分析結果將受訪民眾分為 6 群，其中第 6 群民眾對其整體服務滿意度最低(51.2%)，且對「航空站內引導指標或動線安排」及「航空站內服務設施」均抱持非正向態度，占桃園國際機場有效樣本的 5.6%；其特徵以女性(62.1%)較多；年齡以 30-未滿 40 歲(27.8%)及 40-未滿 50 歲(25.4%)為主；教育程度以大學(45.9%)最多；居住地區以新北市(25.6%)及臺北市(24.5%)較多，是未來提升桃園國際機場整體滿意度的重要目標對象。(圖 12)

圖 11 桃園國際機場各項服務滿意度對其整體服務滿意度的影響

104年12月

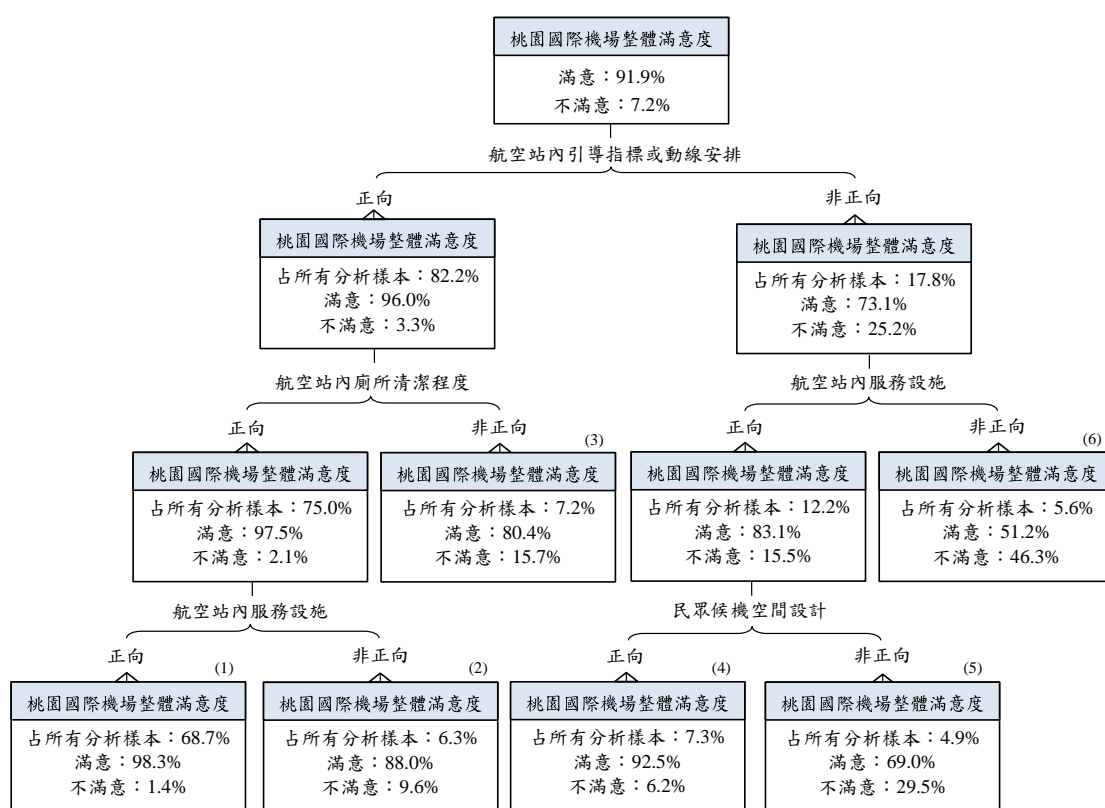
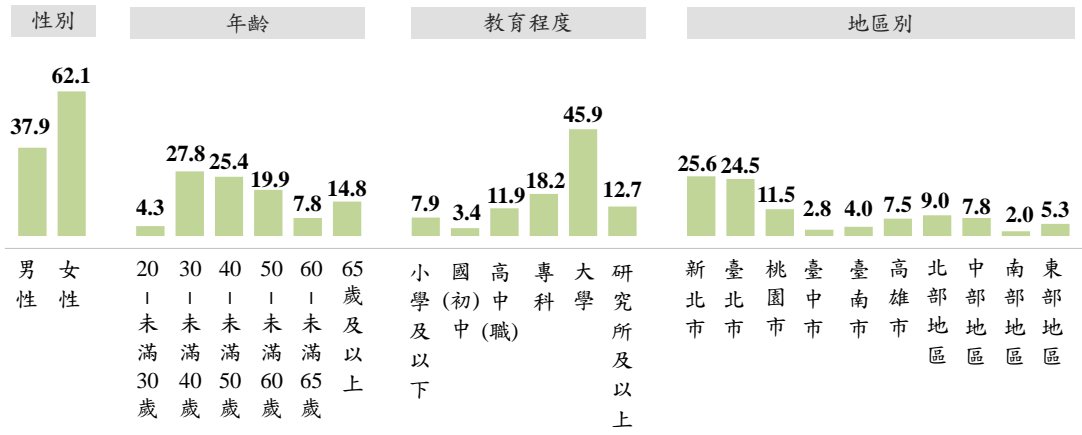


圖12 桃園國際機場CHAID分析結果第6群民眾特徵

104年12月

單位：%



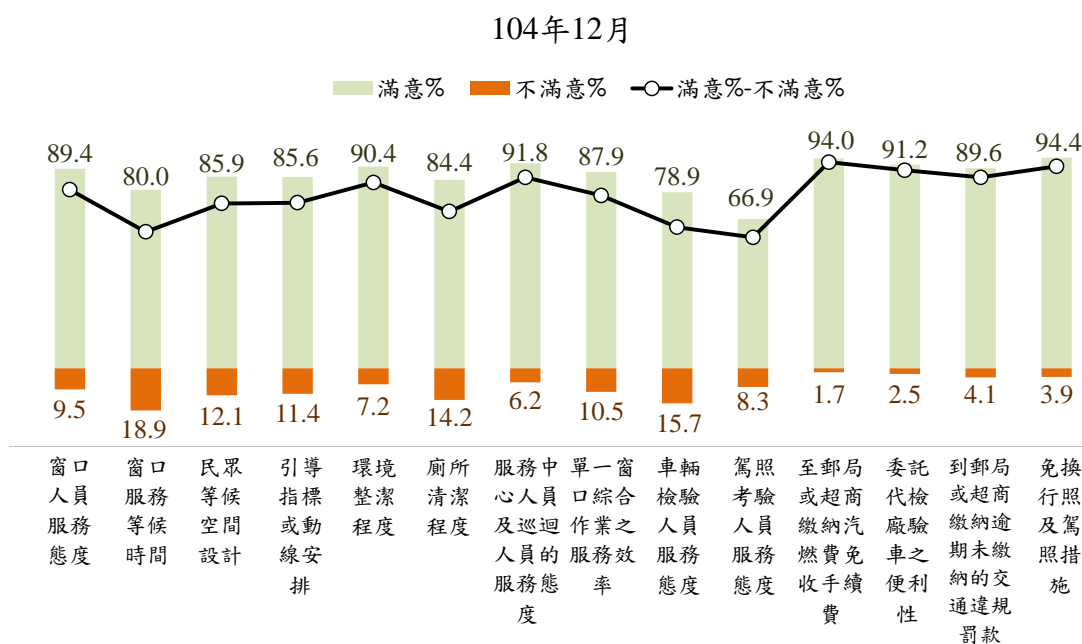
(四)公路監理部分

104 年有到過公路監理所(站)洽公之有效樣本數計 1,077 人；以下僅以有接觸各項服務的樣本進行滿意度分析。

1. 滿意度分析

本年度訪查公路監理 14 個服務項目中，有 5 個項目的滿意度（含很滿意及還算滿意）達 9 成以上，其中以「免換行照及駕照措施」滿意度最高，占 94.4%，其次依序為「至郵局或超商繳納汽燃費免收手續費」（94.0%）、「服務中心人員及巡迴人員的服務態度」（91.8%）、「委託代檢廠驗車之便利性」（91.2%）及「環境整潔程度」（90.4%）；不滿意度最高的項目則為「窗口服務等候時間」，不滿意比率為 18.9%，惟較去年減少了 3.1 個百分點。

圖 13 公路監理各項服務滿意度



若與 103 年調查結果比較，「服務中心人員及巡迴人員的服務態度」、「委託代檢廠驗車之便利性」、「單一窗口綜合作業之服務效率」等 3 項的滿意度有顯著增加；「到郵局或超商繳納逾期未繳納的交通違規罰款」及「駕照考驗人員服務態度」等 2 項的滿意度則顯著減少。此外，「環境整潔程度」及「引導指標或動線安排」等 2 項的滿意度均為近年之冠；「免換行照及駕照措施」、「車輛檢驗人員服務態度」及「駕照考驗人員服務態度」等 3 項的滿意度則均為近年最低。

表5 公路監理各項服務滿意度近年比較

單位：%

項目別	104年	103年	102年	101年	100年	104年與103年比較	
						百分點	檢定
1.免換行照及駕照措施	<u>94.4</u>	96.1	96.6	-1.7	
2.至郵局或超商繳納汽燃費免收手續費	94.0	95.3	93.1	93.1	<u>91.7</u>	-1.3	
3.服務中心人員及巡迴人員的服務態度	91.8	<u>88.4</u>	89.9	93.0	92.2	3.4	*
4.委託代檢廠驗車之便利性	91.2	88.0	<u>82.8</u>	92.4	93.4	3.2	*
5.環境整潔程度	90.4	<u>88.8</u>	89.2	90.2	90.4	1.6	
6.到郵局或超商繳納逾期未繳納的交通違規罰款	89.6	92.4	<u>86.6</u>	90.7	92.4	-2.8	*
7.窗口人員服務態度	89.4	<u>87.1</u>	87.9	90.7	90.5	2.3	
8.單一窗口綜合作業之服務效率	87.9	<u>84.8</u>	87.9	87.9	89.0	3.1	*
9.民眾等候空間設計	85.9	<u>84.3</u>	84.5	86.8	86.4	1.6	
10.引導指標或動線安排	85.6	83.2	83.9	<u>82.5</u>	85.4	2.4	
11.廁所清潔程度	84.4	<u>80.9</u>	84.5	83.5	83.3	3.5	
12.窗口服務等候時間	80.0	<u>76.8</u>	78.6	84.4	80.8	3.2	
13.車輛檢驗人員服務態度	<u>78.9</u>	<u>78.9</u>	80.7	80.2	82.6	0.0	
14.駕照考驗人員服務態度	<u>66.9</u>	75.3	76.6	79.5	78.9	-8.4	*

2. CHAID 分析

以 CHAID 分析法進一步探討監理所站各服務項目的滿意度對其整體服務滿意度的影響，分析結果發現，「窗口人員服務態度」是影響監理所站整體服務滿意度的最關鍵因素。對窗口人員服務態度持正向態度者，有高達 96.7% 對整體服務表示滿意，持非正向態度者，僅 50.5% 表示滿意。(圖 14)

影響監理所站整體滿意度的次要因素為「引導指標或動線安排」，再其次為「民眾等候空間設計」。從分析結果可發現，第一線服務人員的服務態度及洽公環境設計對監理所站整體服務的滿意度均具有相當大程度的影響。

另外，依據 CHAID 分析結果將受訪民眾分為 4 群，其中第 4 群民眾對其整體服務滿意度最低(50.5%)，且對「窗口人員服務態度」抱持非正向態度，占監理所站有效樣本的 10.9%；其特徵以男性(55.1%)較多，年齡以 40-未滿 50 歲(29.9%)及 30-未滿 40

歲(21.0%)為主，教育程度以大學(36.4%)及高中(職) (33.8%)較多，居住地區以高雄市(18.5%)、新北市(16.6%)及南部地區(13.4%)較多，是未來提升監理所站整體滿意度的重要目標對象。(圖 15)

圖14 公路監理各項服務滿意度對其整體服務滿意度的影響

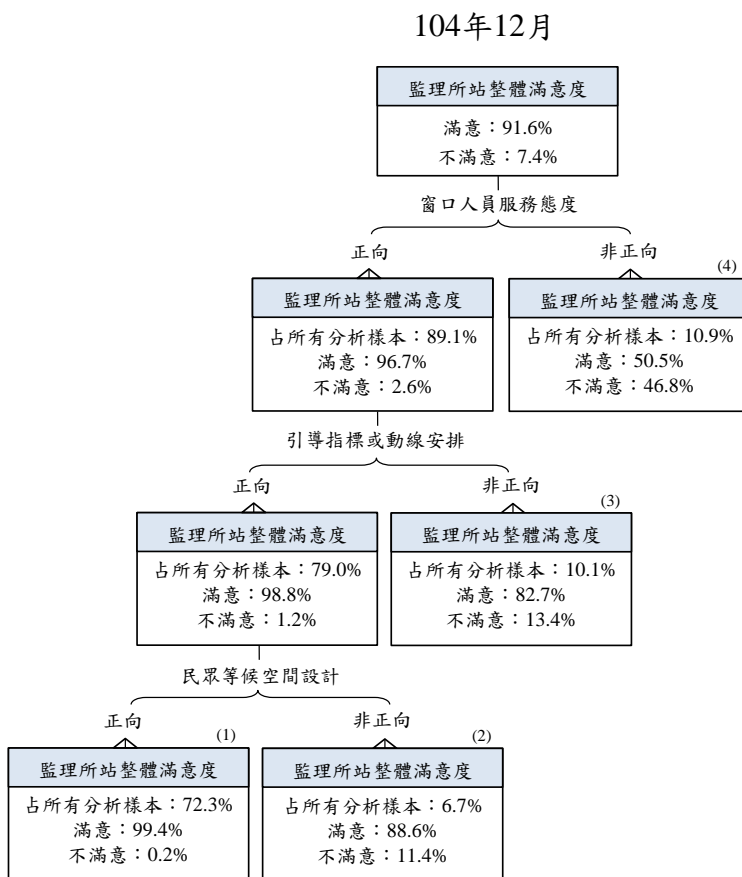
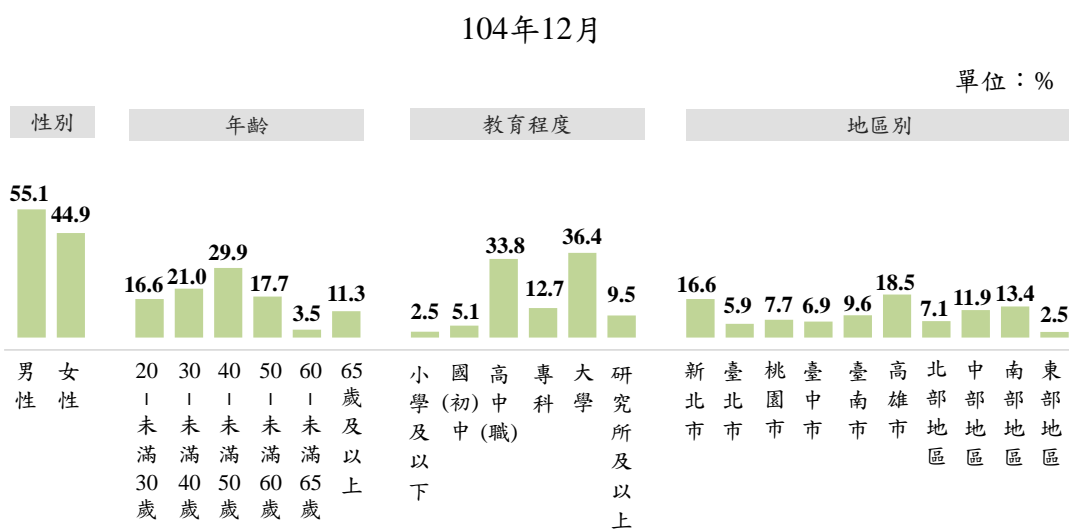


圖15 公路監理CHAID分析結果第4群民眾特徵



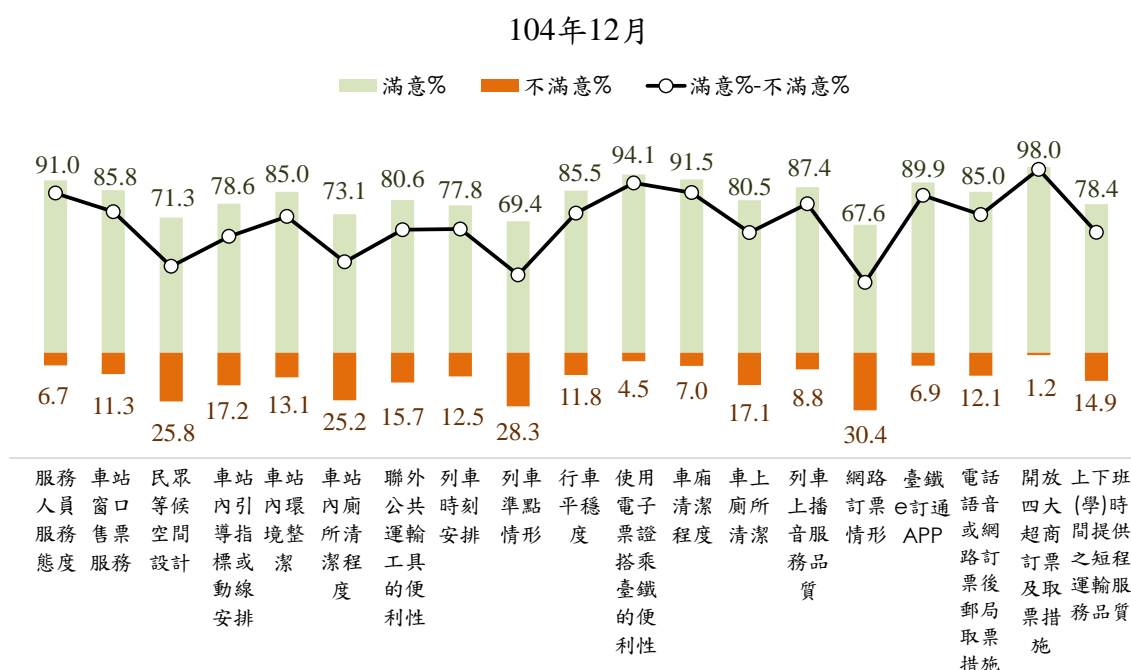
(五)臺鐵部分

本次調查結果，104 年有搭過臺鐵之有效樣本數計 1,120 人；以下僅以有接觸各項服務的樣本進行滿意度分析。

1. 滿意度分析

本年度訪查臺鐵 19 個服務項目中，有 4 個項目的滿意度(含很滿意及還算滿意)達 9 成以上，其中以「開放四大超商訂票及取票措施」滿意度最高，占 98.0%，其次依序為「使用電子票證搭乘臺鐵的便利性」(94.1%)、「車廂清潔程度」(91.5%)及「服務人員服務態度」(91.0%)；不滿意度較高的項目則為「網路訂票情形」、「列車準點情形」、「民眾等候空間設計」及「車站內廁所清潔程度」，不滿意比率均在 2 成 5 以上。

圖16 臺鐵各項服務滿意度



若與 103 年調查結果比較，「開放四大超商訂票及取票措施」、「服務人員服務態度」、「車站窗口售票服務」、「車站內環境整潔」、「車上廁所清潔」、「車站內引導指標或動線安排」、「車站內廁所清潔程度」、「民眾等候空間設計」及「列車準點情形」等 9 項的滿意度有顯著增加；「上下班(學)時間提供之短程運輸服務品質」的滿意度則有顯著減少。此外，「開放四大超商訂票及取票措施」等高達 10 個服務項目的滿意度為近年之冠；而「行車平穩度」的滿意度則為近年最低。

表 6 臺鐵各項服務滿意度近年比較

單位：%

項 目 別	104 年	103 年	102 年	101 年	100 年	104 年與 103 年 比較	
						百分點	檢定
1.開放四大超商訂票及取票措施	98.0	96.0	96.3	<u>94.2</u>	...	2.0	*
2.使用電子票證搭乘臺鐵的 便利性	94.1	92.6	94.3	91.5	<u>91.1</u>	1.5	
3.車廂清潔程度	91.5	91.6	88.6	88.2	<u>85.9</u>	-0.1	
4.服務人員服務態度	91.0	86.8	88.6	87.5	<u>83.3</u>	4.2	*
5.臺鐵e訂通APP	89.9	90.4	-0.5	
6.列車上播音服務品質	87.4	N/A	
7.車站窗口售票服務	85.8	<u>83.8</u>	84.8	2.0	*
8.行車平穩度	<u>85.5</u>	87.3	86.7	86.6	85.8	-1.8	
9.電話語音或網路訂票後郵局 取票措施	85.0	87.2	84.7	81.2	<u>73.5</u>	-2.2	
10.車站內環境整潔	85.0	80.5	82.3	82.9	<u>75.9</u>	4.5	*
11.聯外公共運輸工具的 便利性	80.6	80.8	85.0	<u>77.3</u>	78.3	-0.2	
12.車上廁所清潔	80.5	74.0	74.8	75.3	<u>70.2</u>	6.5	*
13.車站內引導指標或動線 安排	78.6	74.5	76.6	<u>69.0</u>	70.9	4.1	*
14.上下班(學)時間提供之 短程運輸服務品質	78.4	85.0	<u>75.5</u>	77.9	81.0	-6.6	*
15.列車時刻安排	77.8	77.1	<u>71.7</u>	74.7	73.5	0.7	
16.車站內廁所清潔程度	73.1	65.8	69.4	67.8	<u>63.1</u>	7.3	*
17.民眾等候空間設計	71.3	66.0	67.2	70.7	<u>64.4</u>	5.3	*
18.列車準點情形	69.4	<u>62.5</u>	64.5	66.6	64.1	6.9	*
19.網路訂票情形	67.6	69.6	<u>62.5</u>	65.2	63.5	-2.0	

說明：「N/A」代表缺乏歷史資料無法比較；以下各表同。

2. CHAID 分析

以 CHAID 分析法進一步探討臺鐵各服務項目的滿意度對其整體滿意度的影響，分析結果發現，「服務人員服務態度」是影響臺鐵整體服務滿意度的最關鍵因素。對服務人員服務態度持正向態度者，有高達 94.4% 對整體服務表示滿意，持非正向態度者，僅 65.3% 表示滿意。(圖 17)

影響臺鐵整體滿意度的次要因素包含「車站內環境整潔」及「列車準點情形」；再其次分別為「車站窗口售票服務」及「網路訂票情形」。第一線服務人員的服務態度、票務服務、車站內環境整潔及列車準點情形等因素對臺鐵整體服務的滿意度均具有相當大程度的影響。

另外，依據 CHAID 分析結果將受訪民眾分為 6 群，其中第 6 群民眾對其整體服務滿意度最低(47.6%)，且對「服務人員服務態度」及「列車準點情形」均抱持非正向態度，占臺鐵有效樣本的 6.0%；其特徵以男性(52.2%)較多，年齡以 50-未滿 60 歲(26.2%)及 40-未滿 50 歲(24.0%)為主，教育程度以大學(38.3%)及專科(21.8%)較多，居住地區以新北市(25.7%)、中部地區(14.7%)及臺北市(13.3%)較多，是未來提升臺鐵整體滿意度的重要目標對象。(圖 18)

圖 17 臺鐵各項服務滿意度對其整體服務滿意度的影響

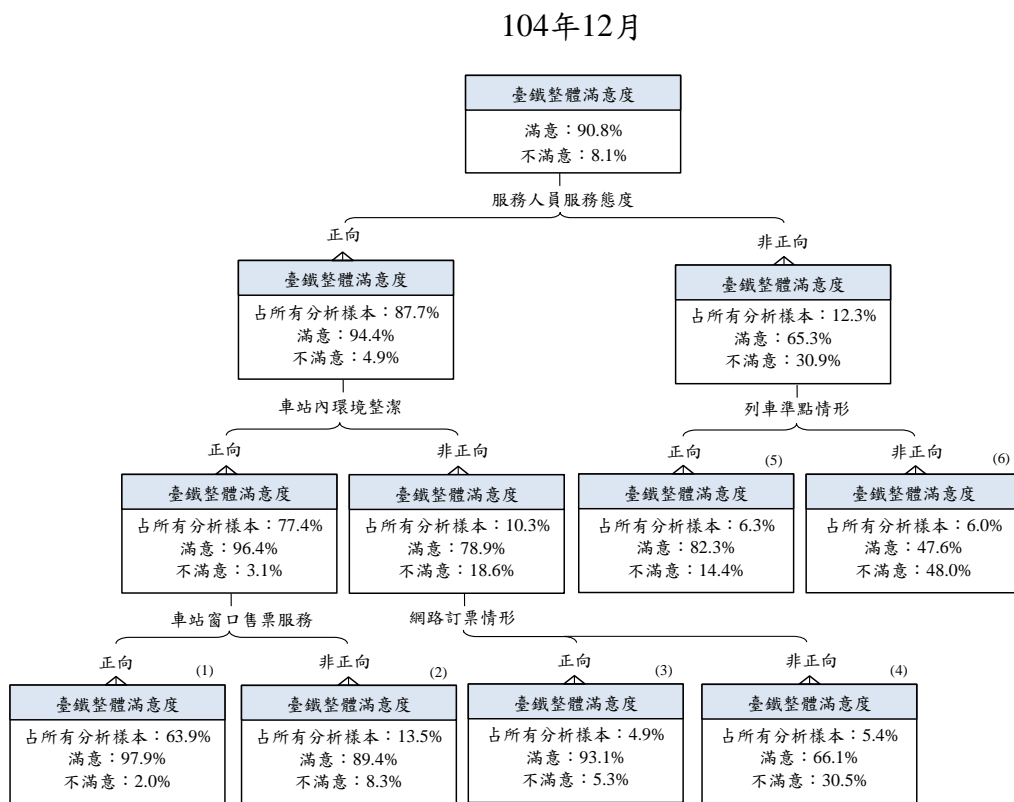
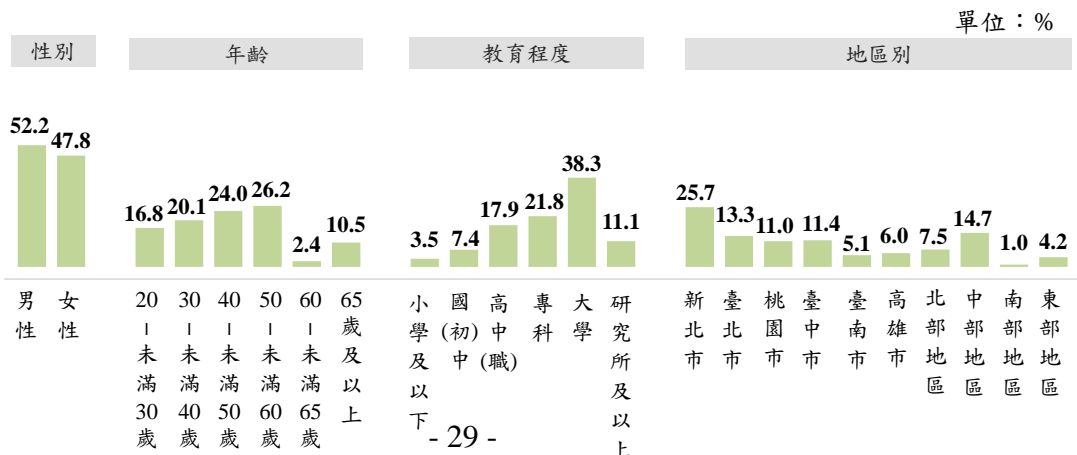


圖 18 臺鐵CHAID分析結果第6群民眾特徵

104年12月



(六)高速公路部分

本次調查結果，104 年有到過高速公路服務區之有效樣本數計 1,079 人；以下僅以有接觸各項服務的樣本進行滿意度分析。

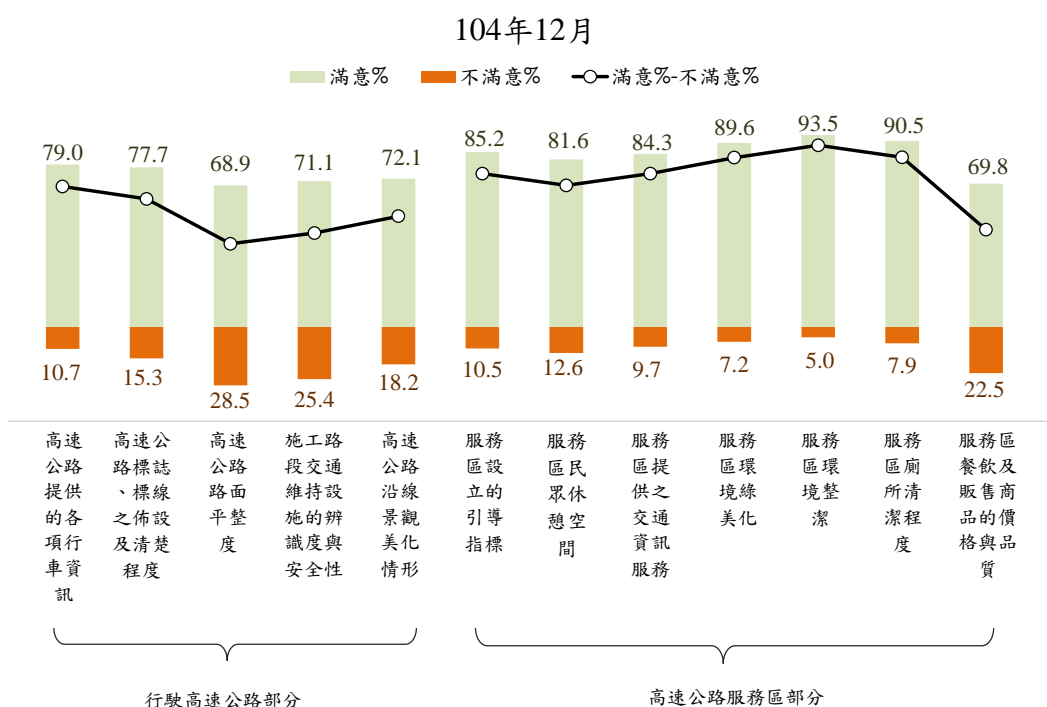
1. 滿意度分析

本年度訪查高速公路 12 個服務項目中，有 5 項屬行駛高速公路部分，7 項屬高速公路服務區部分，其中滿意度在 9 成以上者計 2 項，均屬服務區之服務項目。

在行駛高速公路方面，滿意度（含很滿意及還算滿意）均在 6 成 8 到 7 成 9 之間；不滿意度較高的項目則為「高速公路路面平整度」及「施工路段交通維持設施的辨識度與安全性」，不滿意比率均在 2 成 5 以上。

在高速公路服務區方面，以「服務區環境整潔」的滿意度（含很滿意及還算滿意）最高，占 93.5%，其次是「服務區廁所清潔程度」（90.5%）；不滿意度最高的項目則為「服務區餐飲及販售商品的價格與品質」，惟該項目滿意度已連續 6 年改善，不滿意比率由 98 年之 63.4% 下降至 104 年的 22.5%。

圖 19 高速公路各項服務滿意度



若與 103 年調查結果比較，「服務區環境整潔」、「服務區廁所清潔程度」及「服務區餐飲及販售商品的價格與品質」等 3 項的滿意度有顯著增加。此外，行駛高速公路方面的「高速公路標誌、標線之佈設及清楚程度」、「高速公路路面平整度」，以及高速公路服務區方面的「服務區環境整潔」、「服務區廁所清潔程度」、「服務區餐飲及販售商品的價格與品質」等 5 項的滿意度均為近年之冠；而「服務區環境綠美化」及「服務區民眾休憩空間」等 2 項的滿意度則均為近年最低。

表 7 高速公路各項服務滿意度近年比較

單位：%

項 目 別	104 年	103 年	102 年	101 年	100 年	104 年與 103 年比較	
						百分點	檢定
行駛高速公路部分							
1.高速公路提供的各項行車資訊	79.0	<u>76.0</u>	76.4	78.6	81.7	3.0	
2.高速公路標誌、標線之佈設及清楚程度	77.7	<u>75.5</u>	76.7	75.7	76.7	2.2	
3.高速公路沿線景觀美化情形	72.1	N/A	
4.施工路段交通維持設施的辨識度與安全性	71.1	68.4	74.4	68.2	<u>65.5</u>	2.7	
5.高速公路路面平整度	68.9	66.2	68.5	<u>63.1</u>	64.3	2.7	
服務區部分							
1.服務區環境整潔	93.5	<u>90.0</u>	92.6	91.7	91.1	3.5	*
2.服務區廁所清潔程度	90.5	87.1	<u>86.4</u>	86.9	87.5	3.4	*
3.服務區環境綠美化	<u>89.6</u>	89.8	92.0	91.2	91.2	-0.2	
4.服務區設立的引導指標	85.2	85.3	83.5	83.4	<u>82.9</u>	-0.1	
5.服務區提供之交通資訊服務	84.3	85.9	85.5	<u>81.8</u>	83.2	-1.6	
6.服務區民眾休憩空間	<u>81.6</u>	83.5	83.9	82.0	81.9	-1.9	
7.服務區餐飲及販售商品的價格與品質	69.8	57.8	54.3	50.7	<u>46.6</u>	12.0	*

2. CHAID 分析

以 CHAID 分析法進一步探討高速公路各服務項目的滿意度對其整體滿意度的影響，分析結果發現，「服務區民眾休憩空間」是影響高速公路整體服務滿意度的最關鍵因素。對服務區民眾休

憩空間持正向態度者，有高達 91.5%對整體服務表示滿意，持非正向態度者，74.7%表示滿意。(圖 20)

影響高速公路整體滿意度的次要因素為「服務區提供之交通資訊服務」，再其次包含「服務區設立的引導指標」及「服務區餐飲及販售商品的價格與品質」。

另外，依據 CHAID 分析結果將受訪民眾分為 5 群，其中第 4 群民眾對其整體服務滿意度最低(60.7%)，顯示民眾對「服務區民眾休憩空間」雖持正向態度，但若「服務區提供之交通資訊服務」及「服務區餐飲及販售商品的價格與品質」表現不佳，仍會使民眾對高速公路整體滿意度持非正向態度；為有效提升高速公路整體滿意度，前述三項之服務品質應兼具。第 4 群民眾占高速公路有效樣本的 6.3%；其特徵以男性(56.5%)居多，年齡以 50~未滿 60 歲(27.8%)及 30-未滿 40 歲(22.8%)較多，教育程度以大學(33.8%)及高中(職)(28.1%)為主，居住地區以新北市(21.8%)、臺北市(14.9%)及臺南市(14.5%)較多，是未來提升高速公路整體滿意度的重要目標對象。(圖 21)

圖20 高速公路各項服務滿意度對其整體服務滿意度的影響

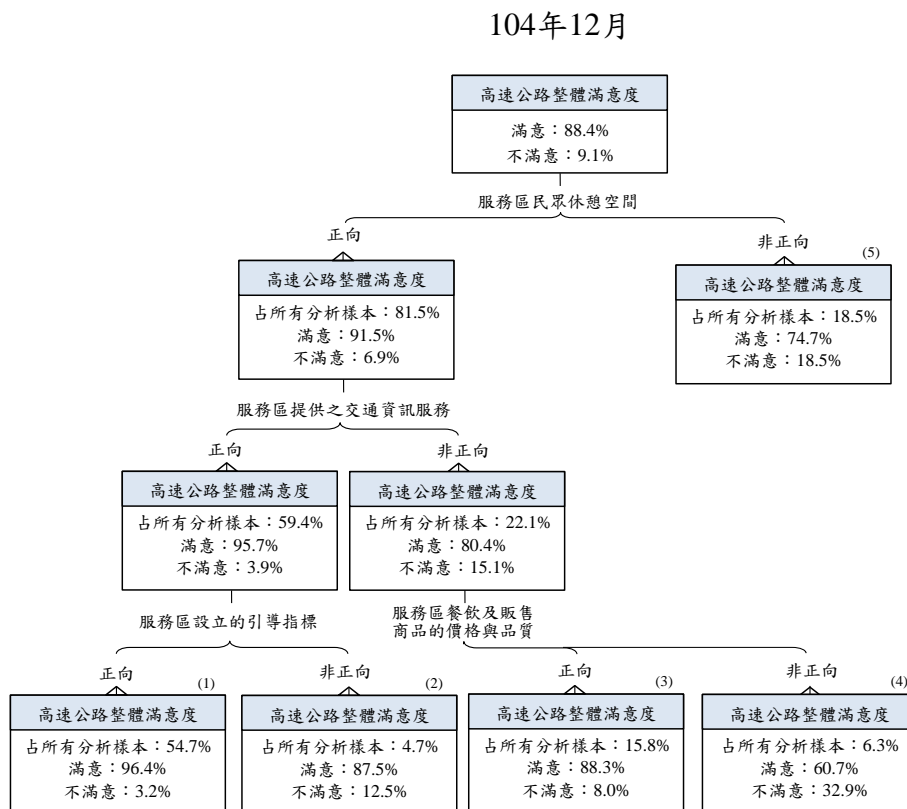
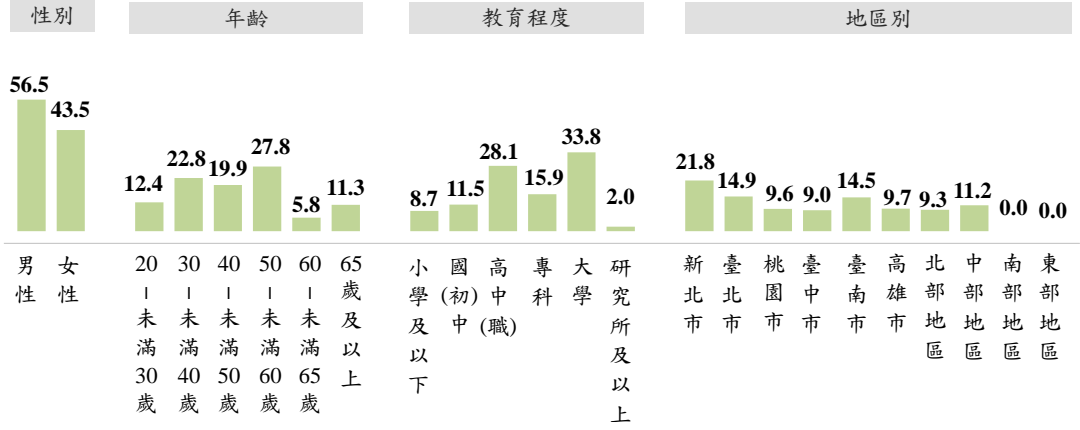


圖21 高速公路CHAID分析結果第4群民眾特徵

104年12月

單位：%



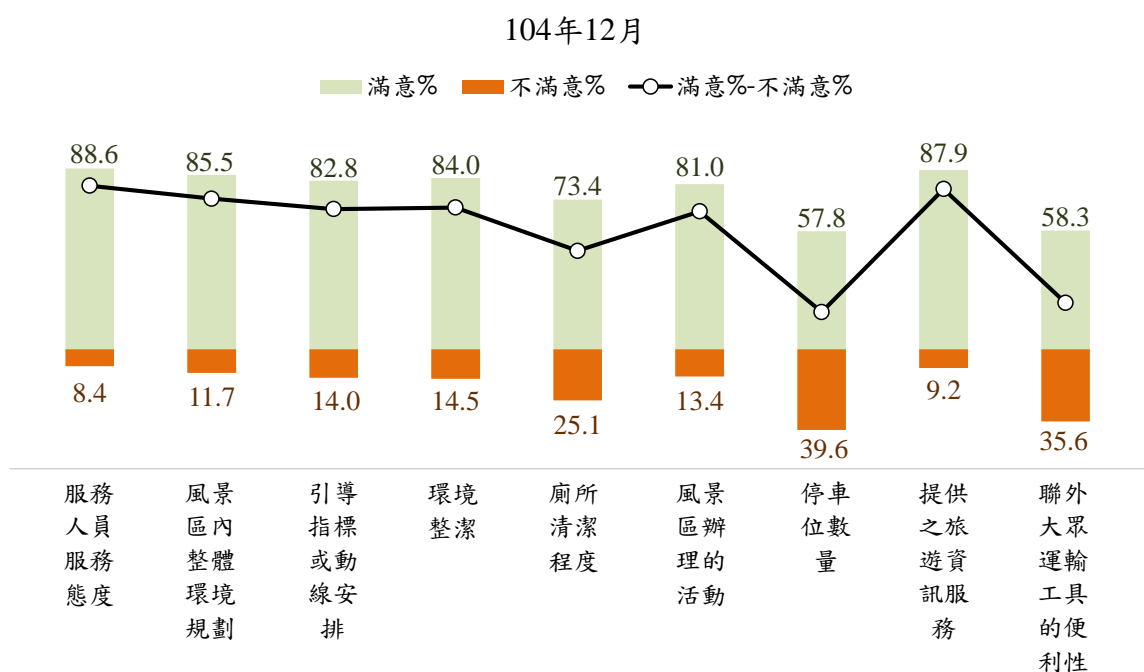
(七)觀光部分

本次調查結果，104 年有到過觀光局所轄國家風景區之有效樣本數計 1,087 人；以下僅以有接觸各項服務的樣本進行滿意度分析。

1. 滿意度分析

本年度訪查觀光 9 個服務項目中，以「服務人員服務態度」的滿意度最高，滿意（含很滿意及還算滿意）的比率為 88.6%；不滿意度較高的項目則為「停車位數量」、「聯外大眾運輸工具的便利性」及「廁所清潔程度」，均在 2 成 5 以上。

圖22 國家風景區各項服務滿意度



若與 103 年調查結果比較，「環境整潔」的滿意度有顯著增加；「風景區辦理的活動」的滿意度則有顯著減少。此外，「提供之旅遊資訊服務」、「引導指標或動線安排」、「廁所清潔程度」及「聯外大眾運輸工具的便利性」等 4 項的滿意度均為近年之冠；「風景區辦理的活動」及「停車位數量」等 2 項的滿意度則均為近年最低。

表 8 國家風景區各項服務滿意度近年比較

單位：%

項 目 別	104 年	103 年	102 年	101 年	100 年	104 年與 103 年 比較	
						百分點	檢定
1.服務人員服務態度	88.6	90.0	90.7	<u>86.5</u>	88.7	-1.4	
2.提供之旅遊資訊服務	87.9	86.8	87.6	<u>84.9</u>	86.9	1.1	
3.風景區內整體環境規劃	85.5	85.7	86.0	87.1	<u>85.4</u>	-0.2	
4.環境整潔	84.0	<u>80.6</u>	82.7	84.3	81.3	3.4	*
5.引導指標或動線安排	82.8	80.9	<u>76.8</u>	79.1	80.5	1.9	
6.風景區辦理的活動	<u>81.0</u>	89.7	86.4	81.7	83.9	-8.7	*
7.廁所清潔程度	73.4	73.4	72.8	<u>71.8</u>	72.0	0.0	
8.聯外大眾運輸工具的 便利性	58.3	58.0	<u>57.6</u>	0.3	
9.停車位數量	<u>57.8</u>	58.7	61.8	58.4	62.3	-0.9	

2. CHAID 分析

以 CHAID 分析法進一步探討國家風景區各服務項目的滿意度對其整體滿意度的影響，分析結果發現，「環境整潔」是影響國家風景區整體服務滿意度的最關鍵因素。對風景區環境整潔持正向態度者，有高達 93.9% 對整體服務表示滿意，持非正向態度者，僅 63.7% 表示滿意。(圖 23)

影響國家風景區整體滿意度的次要因素包含「引導指標或動線安排」及「服務人員服務態度」，再其次為「提供之旅遊資訊服務」。風景區的環境保持及規劃、服務人員的服務態度以及旅遊資訊的提供，都是影響民眾對國家風景區服務觀感的重要因素。

另外，依據 CHAID 分析結果將受訪民眾分為 6 群，其中第 6 群民眾對其整體服務滿意度最低(41.8%)，且對「環境整潔」及「服務人員服務態度」均抱持非正向態度，占觀光有效樣本的 7.4%；其特徵以男性略多(51.6%)，年齡以 40-未滿 50 歲(29.4%)及 50-未滿 60 歲(25.1%)為主，教育程度以大學(30.2%)及高中(職)(25.1%)較多，居住地區以臺北市(22.3%)、新北市(16.3%)及高雄市(13.9%)較多，是未來提升國家風景區整體滿意度的重要目標對象。(圖 24)

圖23 國家風景區各項服務滿意度對其整體服務滿意度的影響

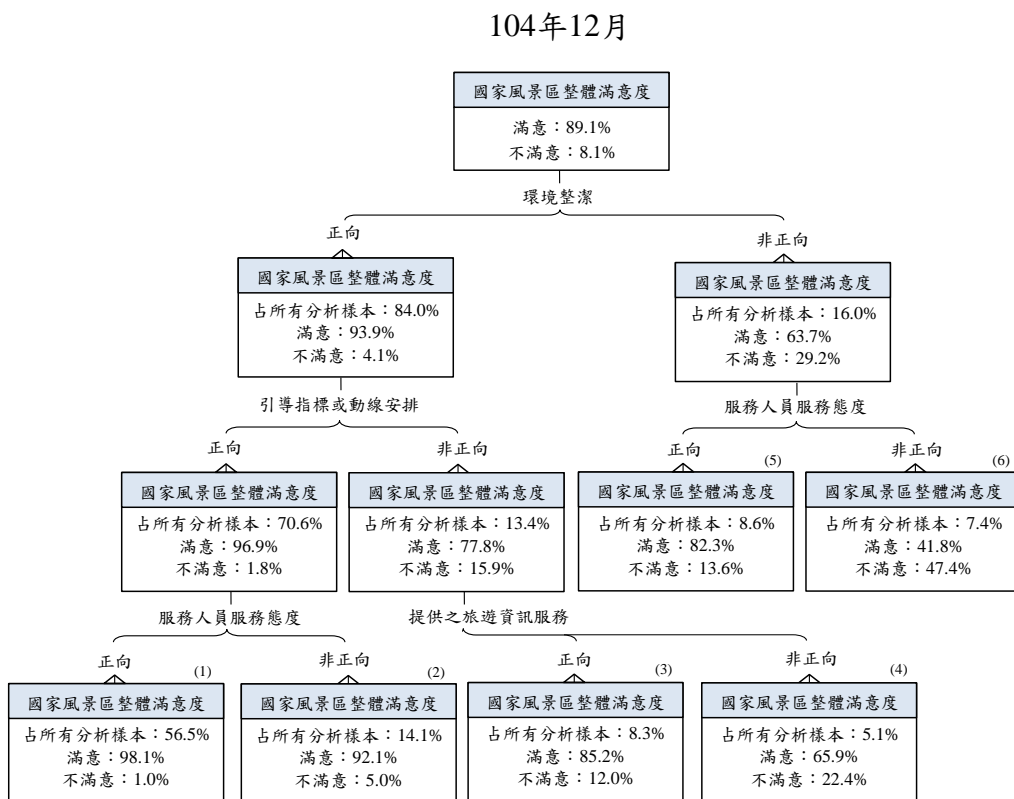
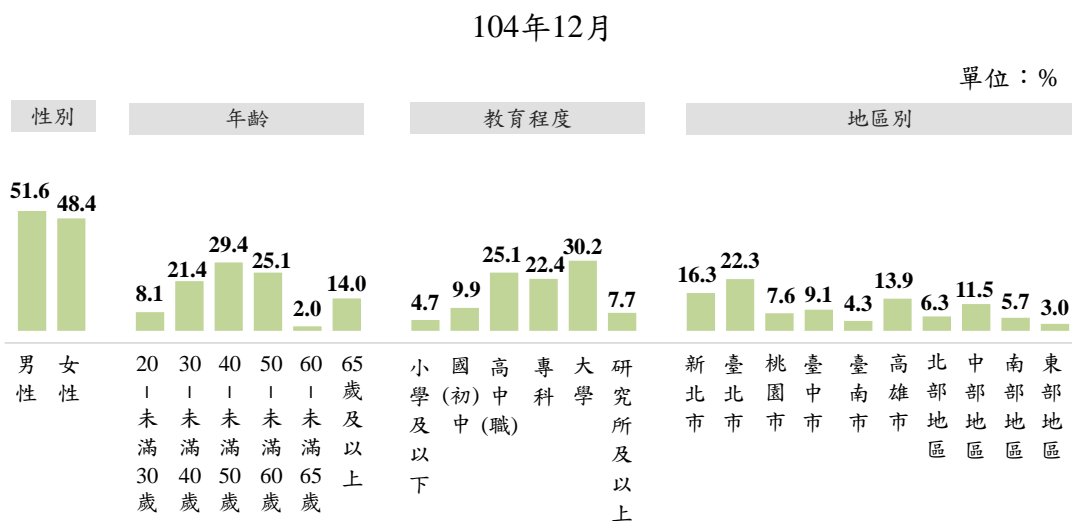


圖24 國家風景區CHAID分析結果第6群民眾特徵



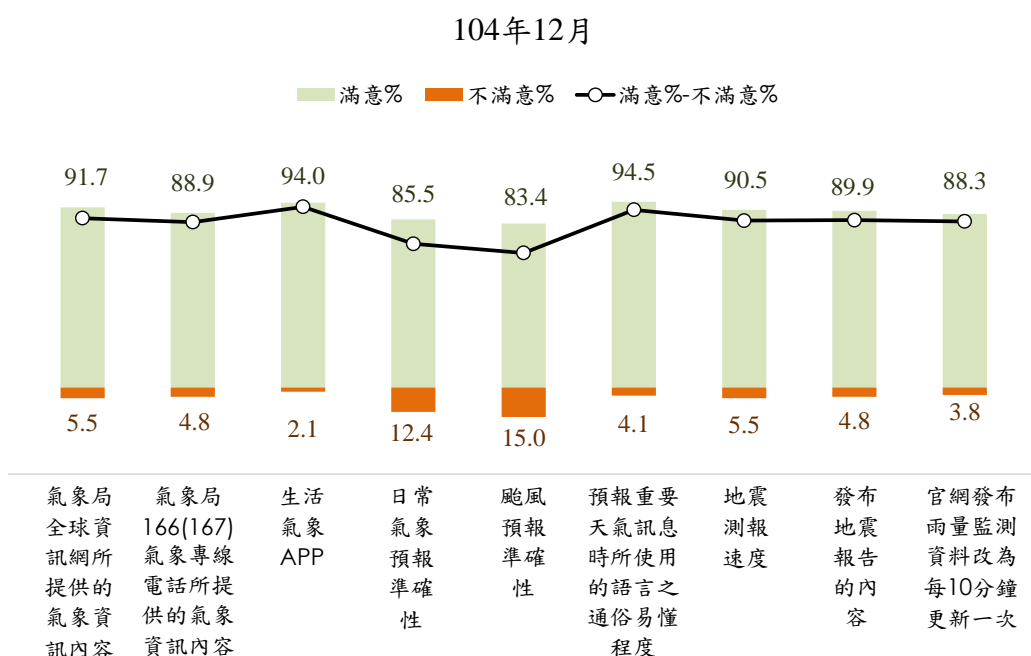
(八)氣象部分

本次調查結果，最近一個月有接觸過氣象服務之有效樣本數計1,084人；以下僅以有接觸各項服務的樣本進行滿意度分析。

1. 滿意度分析

本年度訪查氣象9個服務項目中，有4個項目的滿意度(含很滿意及還算滿意)達9成以上，其中以「預報重要天氣訊息時所使用的語言之通俗易懂程度」滿意度最高，占94.5%，其次依序為「生活氣象APP」(94.0%)、「氣象局全球資訊網所提供的氣象資訊內容」(91.7%)及「地震測報速度」(90.5%)。

圖25 氣象各項服務滿意度



若與103年調查結果比較，「發布地震報告的內容」的滿意度有顯著減少。此外，「地震測報速度」及「颱風預報準確性」等2項的滿意度均為近年之冠。

表 9 氣象各項服務滿意度近年比較

單位：%

項 目 別	104 年	103 年	102 年	101 年	100 年	104 年與 103 年比較	
						百分點	檢定
1.預報重要天氣訊息時所使用的語言之通俗易懂程度	94.5	95.0	94.5	95.4	<u>92.5</u>	-0.5	
2.生活氣象APP	94.0	N/A	
3.氣象局全球資訊網所提供的氣象資訊內容	91.7	93.0	89.4	<u>87.7</u>	90.7	-1.3	
4.地震測報速度	90.5	89.3	88.1	85.9	<u>83.9</u>	1.2	
5.發布地震報告的內容	89.9	92.9	91.1	87.3	<u>86.1</u>	-3.0	*
6.氣象局166(167)氣象專線電話所提供的氣象資訊內容	88.9	91.5	85.2	86.4	<u>82.7</u>	-2.6	
7.官網發布雨量監測資料改為每10分鐘更新一次	88.3	90.8	<u>87.5</u>	88.2	89.0	-2.5	
8.日常氣象預報準確性	85.5	85.6	<u>79.7</u>	84.7	80.6	-0.1	
9.颱風預報準確性	83.4	81.9	<u>77.7</u>	80.7	78.3	1.5	

2. CHAID 分析

以 CHAID 分析法進一步探討中央氣象局各服務項目的滿意度對其整體服務滿意度的影響，分析結果發現，「颱風預報準確性」是影響中央氣象局整體服務滿意度的最關鍵因素，主要係因 104 年發佈警報之颱風數為 103 年之 2 倍，為民眾較關切之議題。對颱風預報準確性持正向態度者，有高達 98.2% 對整體服務表示滿意，持非正向態度者，80.9% 表示滿意。(圖 26)

影響中央氣象局整體滿意度的次要因素為「發布地震報告的內容」，再其次為「日常氣象預報準確性」；可見氣象及地震資訊的內容和準確性對中央氣象局整體服務的滿意度具有相當大程度的影響。

另外，依據 CHAID 分析結果將受訪民眾分為 5 群，其中第 5 群民眾對其整體服務滿意度最低(58.2%)，且對「颱風預報準確性」及「發布地震報告的內容」均抱持非正向態度，占氣象有效樣本的 4.7%；其特徵以女性(63.1%)居多，年齡以 30-未滿 40 歲(27.1%)與 65 歲及以上(20.2%)較多，教育程度以大學(28.8%)及高中(職)(24.6%)為主，居住地區以新北市(19.6%)、臺中市(18.7%)及中部地區(14.8%)為主，是未來提升中央氣象局整體滿意度的重要目標對象。(圖 27)

圖26 氣象各項服務滿意度對其整體服務滿意度的影響

104年12月

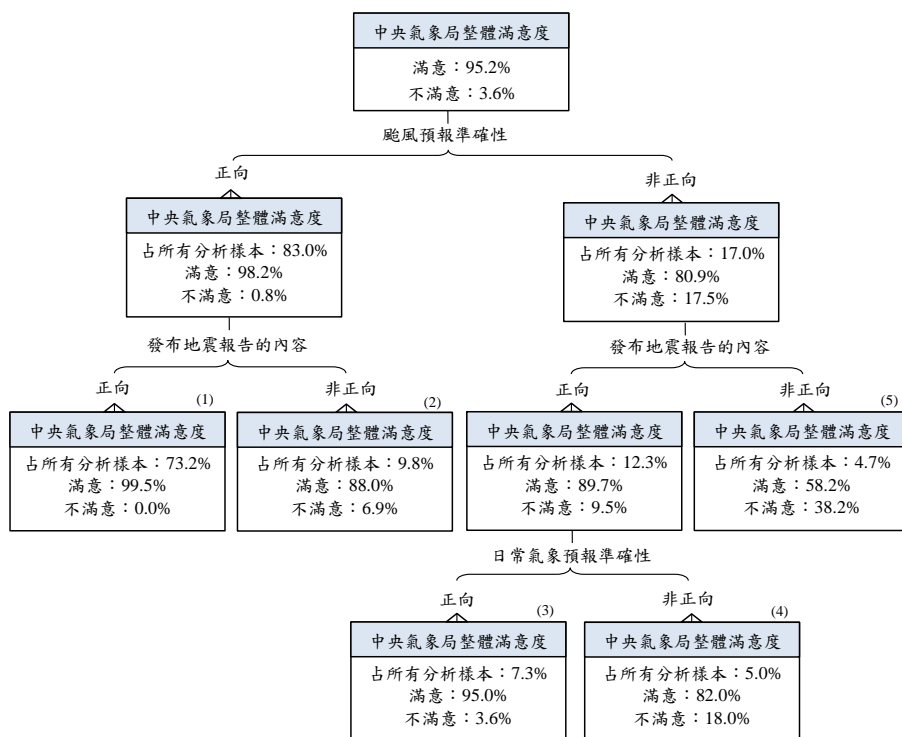
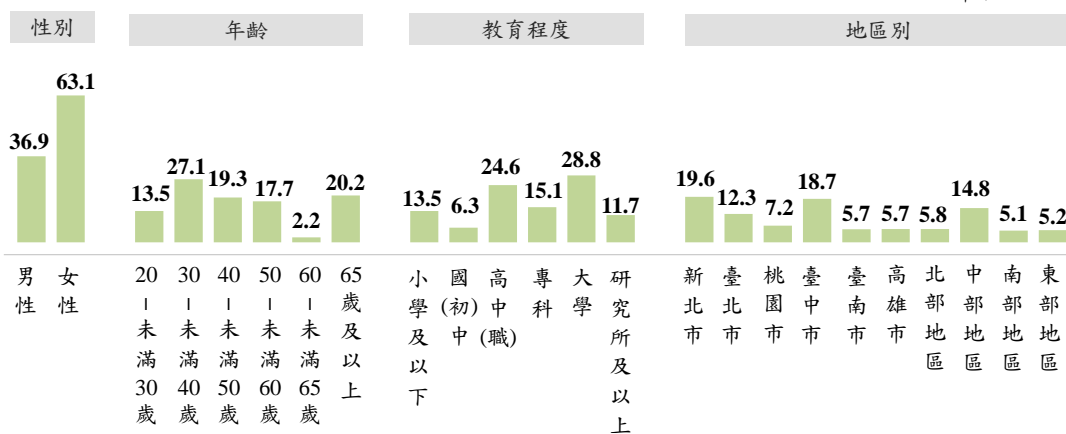


圖27 氣象CHAID分析結果第5群民眾特徵

104年12月

單位：%



三、民眾對交通施政措施之看法

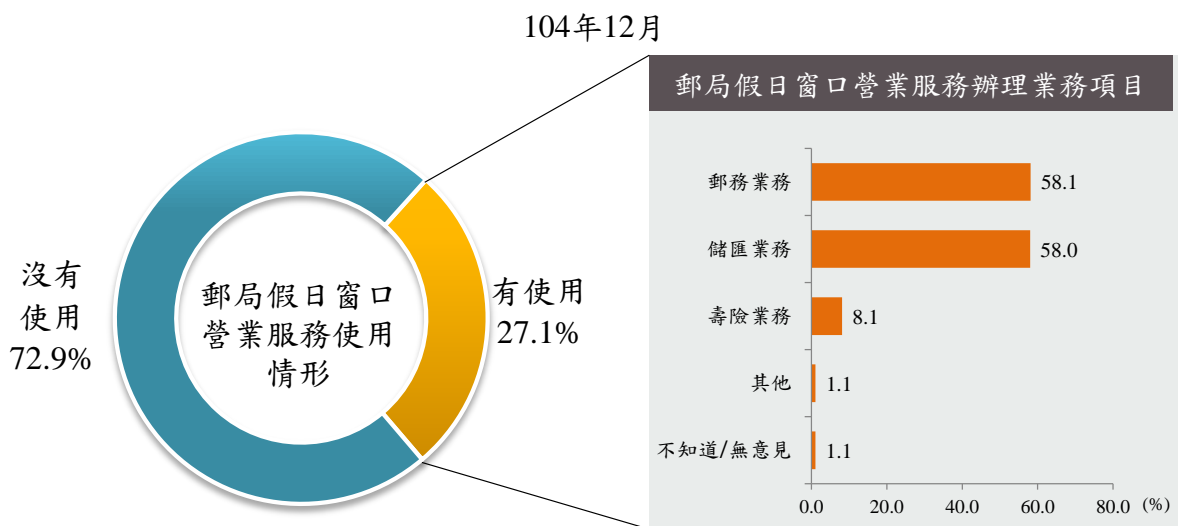
本次調查有關民眾對交通施政措施之看法，有效樣本數計 7,381 人。

(一)郵局假日窗口營業服務的使用情形

調查結果顯示，有 27.1% 的民眾曾經使用過「郵局假日窗口營業服務」，72.9% 未曾使用過。

曾經使用過「郵局假日窗口營業服務」的民眾中，辦理「郵務業務」和「儲匯業務」的比重相當，各占五成八，辦理「壽險業務」者較少，僅占 8.1%。

圖 28 郵局假日窗口營業服務的使用情形(複選)



(調查對象：郵局有效樣本，n=1,068 人)

(二)電動自行車相關議題

1. 民眾使用電動自行車的經驗

調查結果顯示，有 13.7% 的民眾使用過電動自行車，而 86.3% 的民眾不曾使用過電動自行車。

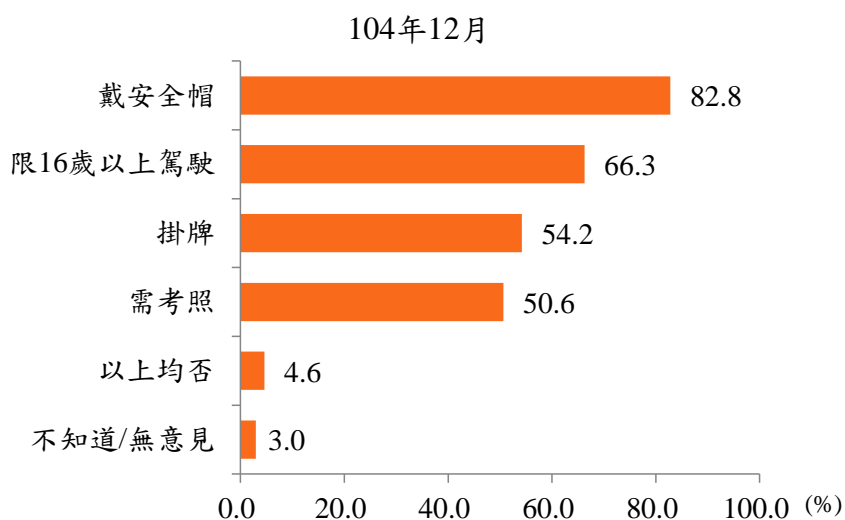
2. 對電動自行車管理措施的看法

(1) 民眾認為電動自行車應有之管理措施

民眾認為應有的管理措施，以「戴安全帽」的比例最高，占 82.8%，其次是「限 16 歲以上駕駛」，占 66.3%，再其次依序為「掛牌」(54.2%)及「需考照」(50.6%)；另有 4.6% 認為上

述管理措施皆不需要，3.0%表示不知道/無意見。

圖 29 民眾認為電動自行車應有之管理措施(複選)

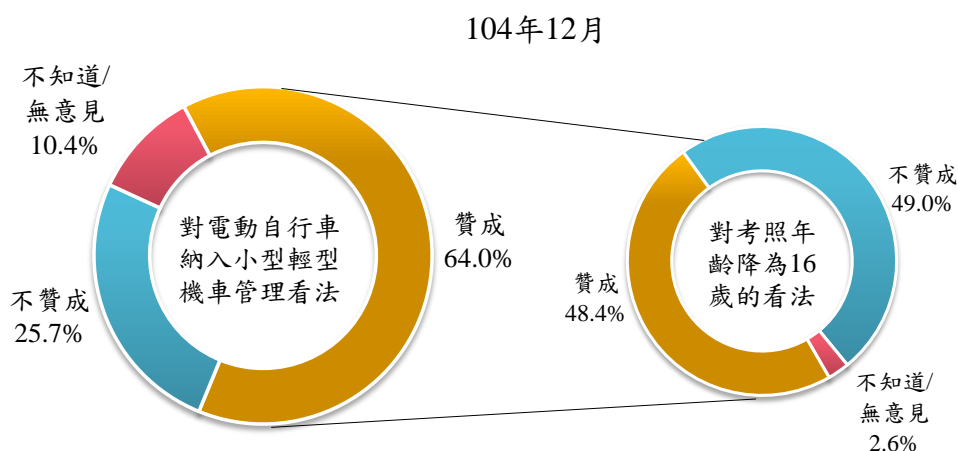


(調查對象：全體受訪者，n=7,381 人)

(2)對考照年齡的看法

64.0%的民眾贊成將電動自行車歸類為小型輕型機車類別管理，25.7%的民眾不贊成，另有 10.4%表示不知道/無意見。贊成將電動自行車歸類為小型輕型機車類別管理的民眾中，有 48.4%表示贊成將速限在 25 公里以下的小型輕型機車的考照年齡降為 16 歲，49.0%不贊成，另有 2.6%表示不知道/無意見，由調查結果可以看出，民眾對於此項政策規劃的看法較為分歧。

圖 30 對電動自行車管理措施的看法



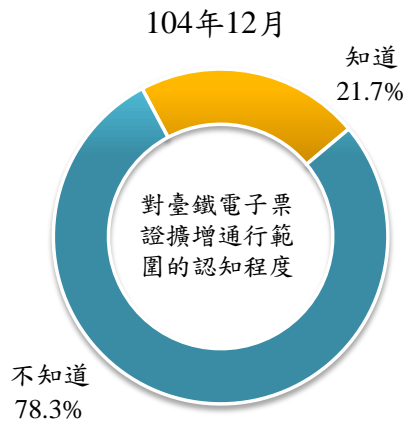
(調查對象：全體受訪者，n=7,381)

(調查對象：贊成將電動自行車歸小型輕型機車管理者，n=4,722)

(三)對臺鐵多卡通電子票證擴增通行範圍的認知程度

臺鐵自 104 年 6 月 30 日起，多卡通電子票證通行範圍擴增為蘇澳-基隆-臺北-屏東站之間，調查結果顯示，有 21.7% 的民眾知道此項措施，不知道的比例則高達 78.3%，遠超過知道的比例，相關單位宜針對新的便民措施加強宣導，提高民眾的知悉度。

圖 31 對臺鐵多卡通電子票證擴增通行範圍的認知程度

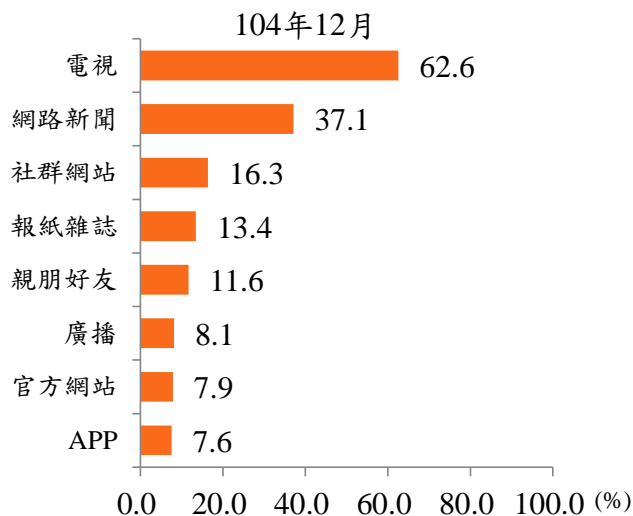


(調查對象：全體受訪者，n=7,381 人)

(四)獲得最新修正的道路交通安全法令或交通安全資訊的管道

民眾獲得最新修正道路交通安全法令或交通安全資訊的管道，以「電視」的比例最高，占 62.6%，其次是「網路新聞」，占 37.1%，再其次依序為「社群網站」、「報紙雜誌」及「親朋好友」等，比例均超過一成。

圖 32 獲得最新修正的道路交通安全法令或交通安全資訊的管道(複選)



(調查對象：全體受訪者，n=7,381 人)

說明：僅列出比例大於 7% 的項目。

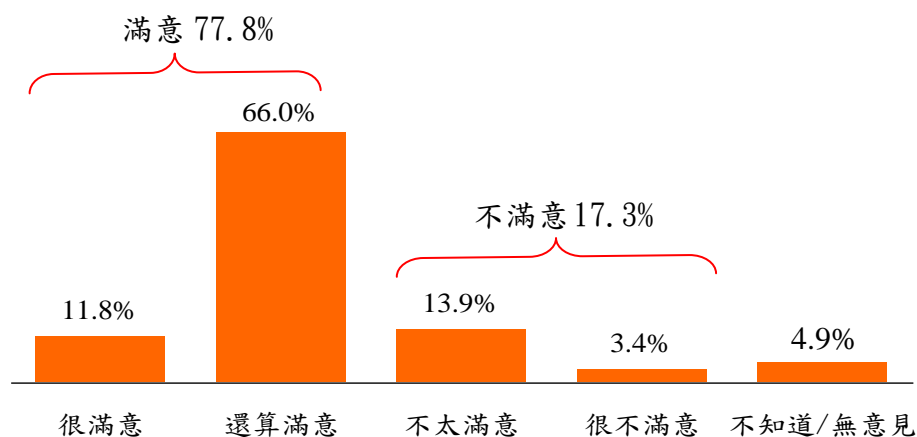
(五)計程車相關議題

1.搭乘計程車的滿意度

最近一個月曾搭過計程車者，有 77.8%對計程車服務表示滿意(很滿意 11.8%，還算滿意 66.0%)，17.3%表示不滿意(不太滿意 13.9%，很不滿意 3.4%)，另有 4.9%表示不知道/無意見。

圖33 搭乘計程車的滿意度

104 年 12 月



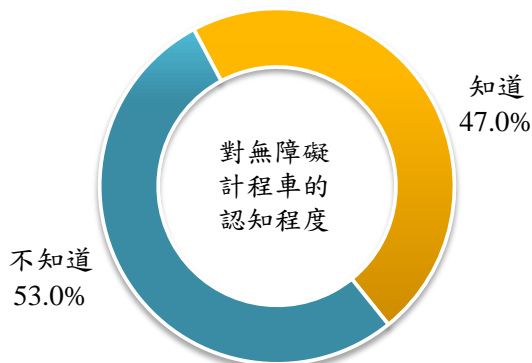
(調查對象：最近一個月曾搭過計程車者，n=1,989 人)

2.對無障礙計程車的認知程度

47.0%的民眾知道目前除了復康巴士外，還有一種無障礙計程車可方便行動不便者搭乘，53.0%表示不知道。目前無障礙計程車約 400 輛，雖較 103 年底倍增，惟在計程車中仍占極少數，因此民眾知道的比例不及半數；未來若持續推動補助政策以增加車輛數，建議相關單位宜多加宣導，以提高需用民眾的使用率。

圖34 對無障礙計程車的認知程度

104 年 12 月



(調查對象：全體受訪者，n=7,381 人)

四、海運服務業對我國港埠作業滿意度調查

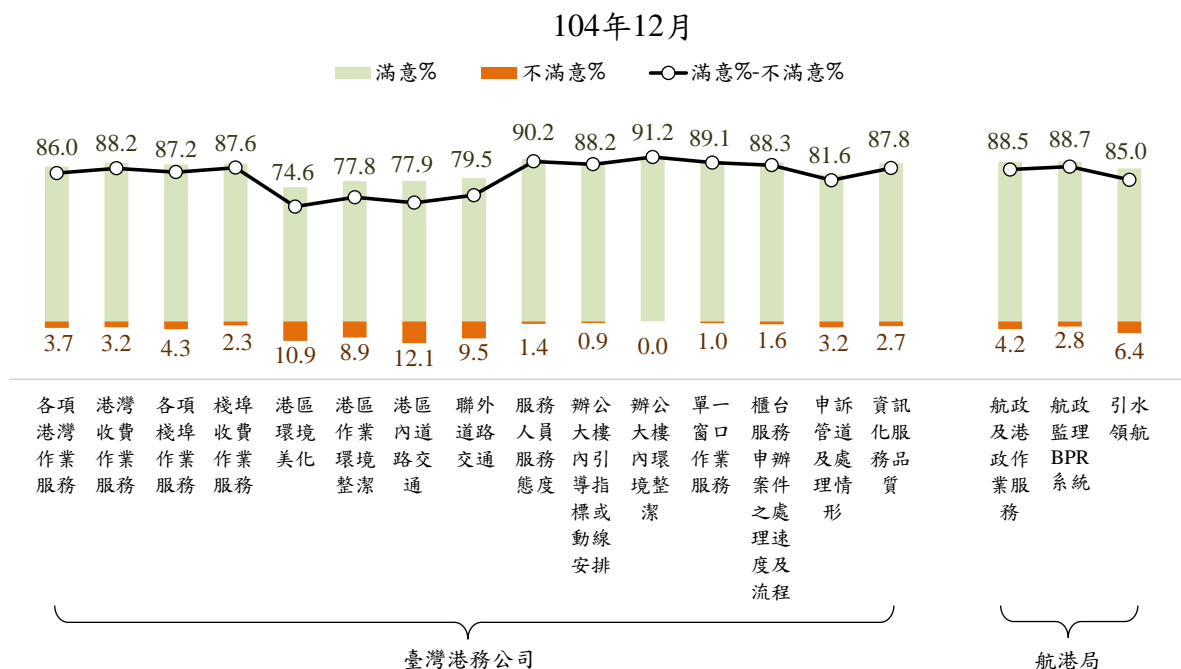
本次調查結果，最近一年與各港務分公司有業務往來的海運服務業之有效樣本共 330 家，其對臺灣港務公司整體服務品質滿意度評價為 80.04 分，較上年(81.26 分)減少 1.22 分。以下僅以有接觸各項服務的樣本進行滿意度分析。

(一) 滿意度分析

本年度訪查港埠 17 個服務項目中，有 15 項屬臺灣港務公司權責部分，2 項屬航港局權責部分。在臺灣港務公司權責方面，有 2 個項目的滿意度（含很滿意及還算滿意）達 9 成以上，以「辦公大樓內環境整潔」的滿意度最高，滿意（含很滿意及還算滿意）的比率為 91.2%，其次是「服務人員服務態度」（90.2%）。

在航港局權責方面，「航政監理 BPR 系統」及「航政及港政作業服務」的滿意度均在 8 成 8 以上。

圖35 港埠各項服務滿意度



若與 103 年調查結果比較，「港灣收費作業服務」及「各項棧埠作業服務」的滿意度有顯著增加。此外，「航政監理 BPR 系統」的滿意度為近年之冠；而「服務人員服務態度」、「單一窗口作業服務」、「辦公大樓內引導指標或動線安排」、「港區作業環境整潔」及「港區環境美化」等 5 項的滿意度則均較前 4 年低。

表 10 港埠各項服務滿意度近年比較

單位：%

項 目 別	104 年	103 年	102 年	101 年	100 年	104 年與 103 年 比較	
						百分點	檢定
臺灣港務公司權責方面							
1.辦公大樓內環境整潔	91.2	92.0	95.8	92.2	<u>88.6</u>	-0.8	
2.服務人員服務態度	<u>90.2</u>	93.7	95.1	93.3	92.1	-3.5	
3.單一窗口作業服務	<u>89.1</u>	92.9	91.9	<u>89.1</u>	92.8	-3.8	
4.櫃台服務申辦案件之處 理速度及流程	88.3	90.9	<u>88.0</u>	90.0	88.6	-2.6	
5.辦公大樓內引導指標或 動線安排	<u>88.2</u>	91.7	94.7	90.1	89.4	-3.5	
6.港灣收費作業服務	88.2	<u>81.7</u>	93.0	85.9	87.7	6.5	*
7.資訊化服務品質	87.8	87.9	<u>84.5</u>	90.4	89.8	-0.1	
8.棧埠收費作業服務	87.6	<u>84.7</u>	92.0	88.4	85.0	2.9	
9.各項棧埠作業服務	87.2	<u>76.8</u>	87.4	85.6	84.8	10.4	*
10.各項港灣作業服務	86.0	<u>82.4</u>	86.5	84.7	84.2	3.6	
11.申訴管道及處理情形	81.6	84.5	82.0	82.2	<u>81.0</u>	-2.9	
12.聯外道路交通	79.5	76.9	80.0	<u>76.0</u>	78.6	2.6	
13.港區內道路交通	77.9	80.9	77.8	<u>76.0</u>	76.8	-3.0	
14.港區作業環境整潔	<u>77.8</u>	83.1	83.6	81.9	83.0	-5.3	
15.港區環境美化	<u>74.6</u>	77.2	80.7	77.7	82.1	-2.6	
航港局權責方面							
1.航政監理BPR系統	88.7	88.5	83.8	86.5	<u>82.6</u>	0.2	
2.航政及港政作業服務	88.5	<u>86.4</u>	89.8	88.2	90.9	2.1	

(二) CHAID 分析

以 CHAID 分析法進一步探討港埠各服務項目的滿意度對其整體滿意度的影響，分析結果發現，「港區內道路交通」是影響港埠整體服務滿意度的最關鍵因素。對港區內道路交通持正向態度者，有 97.6% 對整體服務表示滿意，持非正向態度者，78.5% 表示滿意。其他服務項目對整體滿意度則沒有顯著影響。(圖 36)

另外，依據 CHAID 分析結果將受訪的海運服務業者分為 2 群，其中第 2 群業者對其整體滿意度較低(78.5%)，且對「港區內道路交通」抱持非正向態度，占海運業有效樣本的 23.7%；該群業者最常往來港口以高雄港(44.4%)及基隆港(26.3%)為主，主要經營業別以船務代理業(54.9%)居多，主要碼頭型態則以專用或租用碼頭(53.5%)較多，是未來提升海運服務整體滿意度的重要目標對象。(圖 37)

圖36 港埠各項服務滿意度對其整體服務滿意度的影響

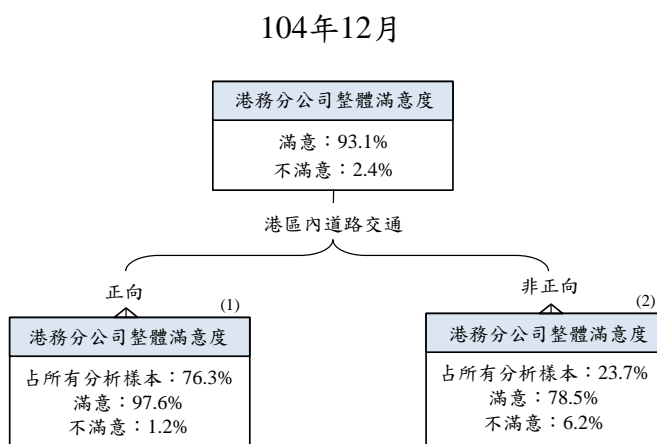
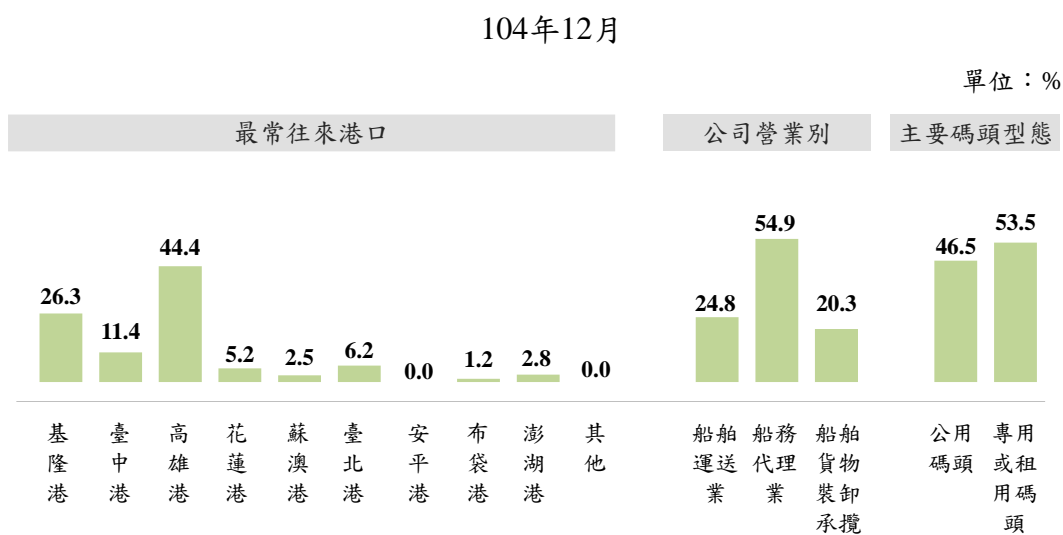


圖37 港埠CHAID分析結果第2群廠商特徵



參、結論

- 一、**民眾對郵局之服務品質評價最高**：民眾對本部 104 年交通各業整體服務品質滿意度之評價均在 76 分以上，得分依序為「郵局」(81.14 分)、「氣象」(81.03 分)、「民用航空」(79.54 分)、「公路監理所(站)」(79.21 分)、「桃園國際機場」(78.97 分)、「臺鐵」(78.05 分)、「高速公路」(77.43 分)及「觀光局所轄國家風景區」(76.84 分)；除了「公路監理所(站)」與「觀光局所轄國家風景區」外，其餘各業的滿意度評價均為近年之冠。
- 二、**民眾對交通各業最滿意的項目多集中在人員的服務態度、環境整潔和便民措施上**：依據調查結果，民眾對各業最滿意的項目分別為郵局的「自動櫃員機提供之服務」、民用航空的「航空站內環境整潔」、桃園國際機場的「航空站服務台人員服務態度」、公路監理的「免換行照及駕照措施」、臺鐵的「開放四大超商訂票及取票措施」、高速公路的「服務區環境整潔」、國家風景區的「服務人員服務態度」及氣象的「預報重要天氣訊息時所使用的語言之通俗易懂程度」。
- 三、**民眾對交通各業不滿意度最高的項目**，分別為：郵局的「窗口服務等候時間」、民用航空及桃園國際機場的「航空站內餐飲及販售商品價格相對於品質之合理性」、公路監理所(站)的「窗口服務等候時間」、臺鐵的「網路訂票情形」、高速公路的「高速公路路面平整度」、觀光局所轄國家風景區的「停車位數量」及氣象的「颱風預報準確性」，各業主管機關應針對民眾不滿意的服務項目持續積極改善。
- 四、**各業整體滿意度的關鍵影響因子**：以 CHAID 分析法，探討影響各業整體滿意度的關鍵影響因子分別為：
 - (一)郵局：最關鍵因子為「窗口人員服務態度」，其次為「環境整潔」，再其次為「郵遞時效」。
 - (二)民用航空：最關鍵因子為「航空站內服務設施」，其次為「行李託運服務」及「下飛機後領到行李的速度」，再其次為「航空公司飛機準點情形」。
 - (三)桃園國際機場：最關鍵因子為「航空站內引導指標或動線安排」，

其次為「航空站內廁所清潔程度」及「航空站內服務設施」，再其次為「民眾候機空間設計」。

- (四)公路監理所(站)：最關鍵因子為「窗口人員服務態度」，其次為「引導指標或動線安排」，再其次為「民眾等候空間設計」。
- (五)臺鐵：最關鍵因子為「服務人員服務態度」，其次為「車站內環境整潔」及「列車準點情形」，再其次為「車站窗口售票服務」及「網路訂票情形」。
- (六)高速公路：最關鍵因子為「服務區民眾休憩空間」，其次為「服務區提供之交通資訊服務」，再其次為「服務區設立的引導指標」及「服務區餐飲及販售商品的價格與品質」。
- (七)觀光局所轄國家風景區：最關鍵因子為「環境整潔」，其次為「引導指標或動線安排」及「服務人員服務態度」，再其次為「提供之旅遊資訊服務」。
- (八)氣象：最關鍵因子為「颱風預報準確性」，其次為「發布地震報告的內容」，再其次為「日常氣象預報準確性」。

五、民眾對交通施政措施的認知程度與看法

- (一)**27.1%**的民眾曾經使用過「郵局假日窗口營業服務」，主要是辦理郵務及儲匯 2 項業務：調查結果顯示，曾經使用過「郵局假日窗口營業服務」的民眾中，辦理「郵務業務」和「儲匯業務」的比重相當，各占五成八，辦理「壽險業務」者較少，僅占 8.1%。
- (二)有 **13.7%**的民眾使用過電動自行車，**64.0%**的民眾贊成將電動自行車歸類為小型輕型機車類別管理：贊成將電動自行車歸類為小型輕型機車類別管理的民眾中，對於速限在 25 公里以下的小型輕型機車的考照年齡降為 16 歲的想法，正反兩面所占比率相當(48.4%贊成，49.0%不贊成)；此外，民眾認為騎電動自行車應「戴安全帽」的比例最高，占 82.8%，其次是「限 16 歲以上駕駛」，占 66.3%，再其次依序為「掛牌」(54.2%)及「需考照」(50.6%)。
- (三)僅 **21.7%**的民眾知道臺鐵多卡通電子票證擴增通行範圍：臺鐵自 104 年 6 月 30 日起，多卡通電子票證通行範圍擴增為蘇澳-基隆-臺北-屏東站之間，調查結果顯示，有 21.7%的民眾知道此項措施，不知道的比例則高達 78.3%，遠超過知道的比例，相關單位宜針對新

的便民措施加強宣導，提高民眾的知悉度。

(四)民眾獲得最新修正道路交通安全法令或交通安全資訊的主要管道為「電視」：民眾獲得最新修正道路交通安全法令或交通安全資訊的管道，以「電視」的比例最高，占 62.6%，其次是「網路新聞」，占 37.1%，再其次依序為「社群網站」、「報紙雜誌」及「親朋好友」等，比例均超過一成。

(五)計程車相關議題

- 1.計程車服務滿意度為 77.8%：最近一個月曾搭乘計程車的民眾中，77.8%對計程車服務表示滿意(很滿意 11.8%，還算滿意 66.0%)，17.3%表示不滿意(不太滿意 13.9%，很不滿意 3.4%)，另有 4.9%表示不知道/無意見。
- 2.47.0%的民眾知道目前有無障礙計程車：47.0%的民眾知道目前除了復康巴士外，還有一種無障礙計程車可方便行動不便者搭乘，53.0%表示不知道。未來若持續推動補助政策以增加車輛數，建議相關單位宜多加宣導，以提高需用民眾的使用率。

六、海運服務業對我國港埠作業滿意度調查

- (一)海運服務業對臺灣港務公司整體服務品質滿意度評價為 80.04 分，為近 3 年最低(102 年 81.22 分，103 年 81.26 分)。
- (二)影響臺灣港務公司整體滿意度的最關鍵因子為「港區內道路交通」。
- (三)海運服務業對我國港埠各項服務的滿意度，居近年之冠的項目為「航政監理 BPR 系統」1 項；較 103 年顯著增加的項目為「港灣收費作業服務」及「各項棧埠作業服務」等 2 項；不滿意度最高的項目為「港區內道路交通」。

調 查 問 卷

交通部

民眾對交通部施政措施滿意度調查

(104 年 11 月)

壹、對交通部施政滿意度

郵局部分

1. 請問您今年有沒有到過「郵局」？

(1) 有 (續答第2題) (2) 沒有 (跳離郵政部分)

2. 請問您對郵局窗口人員的服務態度滿不滿意？

(1) 很滿意 (2) 還算滿意 (3) 不太滿意
 (4) 很不滿意 (5) 不知道/無意見 (6) 沒接觸過

3. 請問您對郵局窗口服務等候時間滿不滿意？

(1) 很滿意 (2) 還算滿意 (3) 不太滿意
 (4) 很不滿意 (5) 不知道/無意見 (6) 沒接觸過

4. 請問您對郵局的民眾等候空間設計滿不滿意？

(1) 很滿意 (2) 還算滿意 (3) 不太滿意
 (4) 很不滿意 (5) 不知道/無意見

5. 請問您對郵局內環境的整潔滿不滿意？

(1) 很滿意 (2) 還算滿意 (3) 不太滿意
 (4) 很不滿意 (5) 不知道/無意見

6. 請問您對郵局提供的郵遞服務（指寄信件及包裹的服務）滿不滿意？

(1) 很滿意 (2) 還算滿意 (3) 不太滿意
 (4) 很不滿意 (5) 不知道/無意見 (6) 沒接觸過

7. 請問您對郵局郵遞時效（如限時、快捷、平信、掛號有無依據規定的時間送達）

滿不滿意？(請提供各種郵件”規定送達時間”供訪員參考)

(1) 很滿意 (2) 還算滿意 (3) 不太滿意
 (4) 很不滿意 (5) 不知道/無意見 (6) 沒接觸過

8. 請問您對郵局自動櫃員機 (ATM) 提供之服務滿不滿意?

- (1) 很滿意 (2) 還算滿意 (3) 不太滿意
 (4) 很不滿意 (5) 不知道/無意見 (6) 沒接觸過

9. 請問您對郵局窗口的代收款項服務 (如國民年金、電信費用、電費、交通違規罰單、信用卡費等) 滿不滿意?

- (1) 很滿意 (2) 還算滿意 (3) 不太滿意
 (4) 很不滿意 (5) 不知道/無意見 (6) 沒接觸過

10. 請問您有沒有使用過郵局之假日窗口營業服務(如週六或週日)?

- (1) 有(續答第 10-1 題) (2) 沒有(跳答第 11 題)

10-1. 請問您使用之假日窗口營業服務係郵務業務、儲匯業務或壽險業務?(可複選)

- (1) 郵務業務 (2) 儲匯業務 (3) 壽險業務

11. 請問您對網路郵局提供之服務(如：網路轉帳、查詢帳戶明細、壽險業務服務、郵件查詢、營業據點查詢、各項資費查詢等)滿不滿意?(請提供“網路郵局之服務項目”

供訪員參考)

- (1) 很滿意 (2) 還算滿意 (3) 不太滿意
 (4) 很不滿意 (5) 不知道/無意見 (6) 沒接觸過

12. 整體而言，請問您對郵局之服務滿不滿意?

- (1) 很滿意 (2) 還算滿意 (3) 不太滿意
 (4) 很不滿意 (5) 不知道/無意見

13. 請您在 0-100 分之內對郵局整體服務做個滿意度評價_____分

14. 就前面所問的滿意度項目，請問您認為哪幾項是影響郵局服務品質較重要的因素?(複選最多選 5 項，先不提示，受訪者答不出時才提示)

- (1) 窗口人員的服務態度
 (2) 窗口服務等候時間
 (3) 民眾等候空間之設計
 (4) 郵局內環境的整潔
 (5) 郵遞服務
 (6) 郵遞時效
 (7) 自動櫃員機 (ATM) 提供之服務
 (8) 郵局窗口的代收款項服務

(9)網路郵局提供之服務

(10)其他_____

(99)不知道/無意見

民航局及桃園國際機場公司部分

1. 請問您今年有沒有搭過飛機？

- (1) 有 (續答第 2 題) (2) 沒有 (跳離民航部分)

2. 請問您今年最常 (或最近一次) 搭乘的班機是屬於國際線、國內線或兩岸航線？

- (1) 國際線 (含港澳航線) (2) 國內線 (3) 兩岸航線

3. 請問您在我國的機場中，今年使用次數較多的是哪一個？ (最多選 2 項，依頻率排序)

- | | | |
|---------------------------------------|-------------------------------------|--------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> (1) 臺灣桃園國際機場 | <input type="checkbox"/> (2) 臺北松山機場 | <input type="checkbox"/> (3) 高雄國際機場 |
| <input type="checkbox"/> (4) 花蓮機場 | <input type="checkbox"/> (5) 馬公機場 | <input type="checkbox"/> (6) 臺南機場 |
| <input type="checkbox"/> (7) 臺東機場 | <input type="checkbox"/> (8) 金門機場 | <input type="checkbox"/> (9) 臺中機場 |
| <input type="checkbox"/> (10) 嘉義機場 | <input type="checkbox"/> (11) 蘭嶼機場 | <input type="checkbox"/> (12) 馬祖南竿機場 |
| <input type="checkbox"/> (13) 馬祖北竿機場 | <input type="checkbox"/> (14) 綠島機場 | <input type="checkbox"/> (15) 七美機場 |
| <input type="checkbox"/> (16) 望安機場 | <input type="checkbox"/> (17) 恆春機場 | |

(如果選(1)及其他機場，則分別就 2 個機場問完整套民用航空的問項，如果均為(1)以外之機場，則僅就最常使用的機場回答一次民用航空相關問項)(請依第 2 題使用頻率勾稽第 3 題)

請就_____機場搭乘飛機的經驗，回答下列各滿意度問項

4. 請問您對航空站內民航局(桃園機場公司)服務台人員的服務態度滿不滿意？

- | | | |
|-----------------------------------|--------------------------------------|-----------------------------------|
| <input type="checkbox"/> (1) 很滿意 | <input type="checkbox"/> (2) 還算滿意 | <input type="checkbox"/> (3) 不太滿意 |
| <input type="checkbox"/> (4) 很不滿意 | <input type="checkbox"/> (5) 不知道/無意見 | <input type="checkbox"/> (6) 沒接觸過 |

5. 請問您對航空站內服務設施(如行李推車、公用電話、匯兌處、商店等)滿不滿意？

- | | | |
|-----------------------------------|--------------------------------------|-----------------------------------|
| <input type="checkbox"/> (1) 很滿意 | <input type="checkbox"/> (2) 還算滿意 | <input type="checkbox"/> (3) 不太滿意 |
| <input type="checkbox"/> (4) 很不滿意 | <input type="checkbox"/> (5) 不知道/無意見 | |

6. 請問您對航空站內民眾候機空間之設計滿不滿意？

- | | | |
|-----------------------------------|--------------------------------------|-----------------------------------|
| <input type="checkbox"/> (1) 很滿意 | <input type="checkbox"/> (2) 還算滿意 | <input type="checkbox"/> (3) 不太滿意 |
| <input type="checkbox"/> (4) 很不滿意 | <input type="checkbox"/> (5) 不知道/無意見 | |

7. 請問您對航空站內引導指標或動線安排等滿不滿意？

- (1) 很滿意 (2) 還算滿意 (3) 不太滿意
 (4) 很不滿意 (5) 不知道/無意見

8. 請問您對航空站內環境之整潔滿不滿意？

- (1) 很滿意 (2) 還算滿意 (3) 不太滿意
 (4) 很不滿意 (5) 不知道/無意見

9. 請問您對航空站內廁所之清潔程度滿不滿意？

- (1) 很滿意 (2) 還算滿意 (3) 不太滿意
 (4) 很不滿意 (5) 不知道/無意見 (6) 沒使用過

10. 請問您對航空站內廣播系統的內容及清楚程度滿不滿意？

- (1) 很滿意 (2) 還算滿意 (3) 不太滿意
 (4) 很不滿意 (5) 不知道/無意見

11. 請問您對航空站內提供之無線網路 Wi-Fi 服務滿不滿意？(目前每個航空站均已建置 Wi-Fi，問題在於速度和空間涵蓋率)

- (1) 很滿意 (2) 還算滿意 (3) 不太滿意
 (4) 很不滿意 (5) 不知道/無意見 (6) 沒使用過

12. 請問您對航空站內餐飲及販售商品價格相對於其品質之合理性滿不滿意？(包括販賣機)(必要時可提示：購買的價格與表現出來的品質合不合理？)

- (1) 很滿意 (2) 還算滿意 (3) 不太滿意
 (4) 很不滿意 (5) 不知道/無意見 (6) 沒接觸過

13. 請問您搭飛機時，對辦理行李託運服務滿不滿意？(指 check in 時托運行李的服務)

- (1) 很滿意 (2) 還算滿意 (3) 不太滿意
 (4) 很不滿意 (5) 不知道/無意見 (6) 沒接觸過

14. 請問您搭飛機時，對下飛機後領到行李的速度滿不滿意？

(桃園國際機場標準：全部行李要在飛機抵達後 45 分鐘內放到行李轉盤；桃機以外的國內機場標準：全部行李要在飛機抵達後 30 分鐘內放到行李轉盤)

- (1) 很滿意 (2) 還算滿意 (3) 不太滿意
 (4) 很不滿意 (5) 不知道/無意見 (6) 沒接觸過

15. 請問您對航空站停車場之規劃滿不滿意？

- (1) 很滿意 (2) 還算滿意 (3) 不太滿意
 (4) 很不滿意 (5) 不知道/無意見 (6) 沒接觸過

(回答(3)(4)者請續答第 15-1 題)

15-1. 請問您對航空站停車場之規劃不滿意的原因為：

- ①停車位不足 ②引導指標不清楚 ③行車動線規劃不良
 ④停車費率不合理 ⑤其他_____

16. 請問您對航空站聯外公共運輸工具之便利性滿不滿意？(公共運輸含計程車)

- (1) 很滿意 (2) 還算滿意 (3) 不太滿意
 (4) 很不滿意 (5) 不知道/無意見 (6) 沒接觸過

17. 請問您對航空站飛航資訊看板顯示到離站時間之即時性滿不滿意？

- (1) 很滿意 (2) 還算滿意 (3) 不太滿意
 (4) 很不滿意 (5) 不知道/無意見

18. 請問您對航空公司飛機準點情形滿不滿意？

- (1) 很滿意 (2) 還算滿意 (3) 不太滿意
 (4) 很不滿意 (5) 不知道/無意見

19. 請問您認為機場安檢人員在旅客登機前所做的安全檢查澈不澈底？

- (1) 很澈底 (2) 還算澈底 (3) 不太澈底
 (4) 很不澈底 (5) 不知道/無意見

20. 整體而言，請問您對民用航空（臺灣桃園國際機場）之服務滿不滿意？

- (1) 很滿意 (2) 還算滿意 (3) 不太滿意
 (4) 很不滿意 (5) 不知道/無意見

21. 請您在 0-100 分之內對民用航空（臺灣桃園國際機場）整體服務做個滿意度評價
_____分

22. 就前面所問的滿意度項目，請問您認為哪幾項是影響民用航空（臺灣桃園國際機場）服務品質較重要的因素？（複選最多選 5 項，先不提示，受訪者答不出時才提示）

- (1)航空站內民航局服務台人員的服務態度
 (2)航空站內服務設施

- (3)航空站內民眾候機空間之設計
- (4)航空站內引導指標或動線安排等
- (5)航空站內環境之整潔
- (6)航空站內廁所之清潔程度
- (7)航空站內廣播系統的內容及清楚程度
- (8)航空站內提供之無線網路 Wi-Fi 服務
- (9)航空站內餐飲及販售商品價格相對於其品質之合理性
- (10)行李託運服務
- (11)下飛機後領到行李的速度
- (12)航空站停車場之規劃
- (13)航空站聯外公共運輸工具之便利性
- (14)航空站飛航資訊看板顯示到離站時間之即時性
- (15)航空公司飛機準點情形
- (16)機場安檢人員在旅客登機前所做的安全檢查澈底程度
- (17)其他_____
- (99)不知道/無意見

公路總局各監理所（站）部分

1. 請問您今年有辦理過監理業務嗎？

- (1) 有 (續答第 1-1 題) (2) 沒有 (跳離公路監理部分)

1-1. 請問您今年有沒有到過監理所站？

- (1) 有 (回答第 2 至 19a 題，需 1,068 份)

- (2) 沒有 (跳答第 12~18、19b 題)

2. 請問您對監理所（站）窗口人員的服務態度滿不滿意？

- (1) 很滿意 (2) 還算滿意 (3) 不太滿意
 (4) 很不滿意 (5) 不知道/無意見 (6) 沒接觸過

3. 請問您對監理所（站）窗口服務等候時間滿不滿意？

- (1) 很滿意 (2) 還算滿意 (3) 不太滿意
 (4) 很不滿意 (5) 不知道/無意見

4. 請問您對監理所（站）民眾等候空間之設計滿不滿意？

- (1) 很滿意 (2) 還算滿意 (3) 不太滿意
 (4) 很不滿意 (5) 不知道/無意見

5. 請問您對監理所（站）內引導指標或動線安排等滿不滿意？

- (1) 很滿意 (2) 還算滿意 (3) 不太滿意
 (4) 很不滿意 (5) 不知道/無意見

6. 請問您對監理所（站）內環境整潔程度滿不滿意？

- (1) 很滿意 (2) 還算滿意 (3) 不太滿意
 (4) 很不滿意 (5) 不知道/無意見

7. 請問您對監理所（站）內廁所清潔程度滿不滿意？

- (1) 很滿意 (2) 還算滿意 (3) 不太滿意
 (4) 很不滿意 (5) 不知道/無意見 (6) 沒使用過

8. 請問您對監理所（站）服務中心（服務台）人員及巡迴人員的服務態度滿不滿意？

- (1) 很滿意 (2) 還算滿意 (3) 不太滿意
 (4) 很不滿意 (5) 不知道/無意見 (6) 沒接觸過

9. 請問您對監理所（站）實施單一窗口綜合作業之服務效率滿不滿意？

- (1) 很滿意 (2) 還算滿意 (3) 不太滿意
 (4) 很不滿意 (5) 不知道/無意見 (6) 沒接觸過

10. 請問您對監理所（站）車輛檢驗人員服務態度滿不滿意？
- (1) 很滿意 (2) 還算滿意 (3) 不太滿意
 (4) 很不滿意 (5) 不知道/無意見 (6) 沒接觸過
11. 請問您對監理所（站）駕照考驗人員的服務態度滿不滿意？
- (1) 很滿意 (2) 還算滿意 (3) 不太滿意
 (4) 很不滿意 (5) 不知道/無意見 (6) 沒接觸過
12. 請問您對民眾可至郵局、超商或利用金融機構約定扣款、語音/網路等方式繳納汽機車燃料使用費免收手續費的措施滿不滿意？
- (1) 很滿意 (2) 還算滿意 (3) 不太滿意
 (4) 很不滿意 (5) 不知道/無意見
13. 請問您對監理所（站）委託代檢廠驗車之便利性滿不滿意？
- (1) 很滿意 (2) 還算滿意 (3) 不太滿意
 (4) 很不滿意 (5) 不知道/無意見
14. 請問您對公路總局提供「交通違規罰款逾期未繳納，可以持催繳裁決書直接到郵局或超商繳納罰款」之措施滿不滿意？
- (1) 很滿意 (2) 還算滿意 (3) 不太滿意
 (4) 很不滿意 (5) 不知道/無意見
15. 請問您知不知道公路總局已實施「自用汽車與機車免定期換發行車執照(自 102 年 1 月 1 日起)」，以及「各類普通駕駛執照免定期換照(自 102 年 7 月 1 日起)」之措施？(電訪時括弧內不唸出)
- (1) 只知道免換行照措施 (2) 只知道免換駕照措施
 (3) 兩項措施都知道 (4) 兩項措施都不知道
16. 請問您對上述免換行照及駕照的措施滿不滿意？(知不知道都可回答)
- (1) 很滿意 (2) 還算滿意 (3) 不太滿意
 (4) 很不滿意 (5) 不知道/無意見
17. 整體而言，請問您對監理所（站）之服務滿不滿意？
- (1) 很滿意 (2) 還算滿意 (3) 不太滿意
 (4) 很不滿意 (5) 不知道/無意見
18. 請您在 0-100 分之內對監理所（站）整體服務做個滿意度評價_____分
- 19a. 就前面所問的滿意度項目，請問您認為哪幾項是影響監理所（站）服務品質較重要的因素？(複選最多選 5 項，先不提示，受訪者答不出時才提示)

- (1)窗口人員的服務態度
- (2)窗口服務等候時間
- (3)民眾等候空間之設計
- (4)引導指標或動線安排等
- (5)監理所（站）內環境整潔程度
- (6)廁所清潔程度
- (7)服務中心（服務台）人員及巡迴人員的服務態度
- (8)實施單一窗口綜合作業之服務效率
- (9)車輛檢驗人員服務態度
- (10)駕照考驗人員的服務態度
- (11)提供民眾可至郵局、超商或利用金融機構約定扣款、語音/網路等方式繳納汽機車燃料使用費免收手續費的措施
- (12)委託代檢廠驗車之便利性
- (13)提供「交通違規罰款逾期未繳納，可以持催繳裁決書直接到郵局或超商繳納罰款」之措施
- (14)免換行照、駕照之措施
- (15)其他_____
- (99)不知道/無意見

19b. 就前面所問的滿意度項目，請問您認為哪幾項是影響監理服務品質較重要的因素？（複選，先不提示，受訪者答不出時才提示）

- (1)提供民眾可至郵局、超商或利用金融機構約定扣款、語音/網路等方式繳納汽機車燃料使用費免收手續費的措施
- (2)委託代檢廠驗車之便利性
- (3)提供「交通違規罰款逾期未繳納，可以持催繳裁決書直接到郵局或超商繳納罰款」之措施
- (4)免換行照、駕照之措施
- (5)其他_____
- (99)不知道/無意見

臺鐵部分

1. 請問您今年有沒有搭過臺鐵火車（不含高鐵）？

- (1) 有（續答第2題） (2) 沒有（跳離臺鐵部分）

2. 請問您對臺鐵服務人員的服務態度滿不滿意？

- (1) 很滿意 (2) 還算滿意 (3) 不太滿意
 (4) 很不滿意 (5) 不知道/無意見 (6) 沒接觸過

3. 請問您對臺鐵車站窗口售票服務滿不滿意？

- (1) 很滿意 (2) 還算滿意 (3) 不太滿意
 (4) 很不滿意 (5) 不知道/無意見 (6) 沒接觸過

4. 請問您對臺鐵車站民眾等候空間之設計滿不滿意？

- (1) 很滿意 (2) 還算滿意 (3) 不太滿意
 (4) 很不滿意 (5) 不知道/無意見

5. 請問您對臺鐵車站內引導指標（含與公車、計程車、捷運、高鐵間之引導）或動線安排等滿不滿意？

- (1) 很滿意 (2) 還算滿意 (3) 不太滿意
 (4) 很不滿意 (5) 不知道/無意見

6. 請問您對臺鐵車站內環境之整潔滿不滿意？

- (1) 很滿意 (2) 還算滿意 (3) 不太滿意
 (4) 很不滿意 (5) 不知道/無意見

7. 請問您對臺鐵車站內廁所之清潔程度滿不滿意？

- (1) 很滿意 (2) 還算滿意 (3) 不太滿意
 (4) 很不滿意 (5) 不知道/無意見 (6) 沒使用過

8. 請問您對臺鐵車站聯外公共運輸工具之便利性滿不滿意？(公共運輸含計程車)

- (1) 很滿意 (2) 還算滿意 (3) 不太滿意
 (4) 很不滿意 (5) 不知道/無意見 (6) 沒接觸過

9. 請問您對臺鐵列車時刻安排滿不滿意？

- (1) 很滿意 (2) 還算滿意 (3) 不太滿意
 (4) 很不滿意 (5) 不知道/無意見

10. 請問您對臺鐵列車準點情形滿不滿意？

- (1) 很滿意 (2) 還算滿意 (3) 不太滿意
 (4) 很不滿意 (5) 不知道/無意見

11. 請問您對臺鐵行車平穩度滿不滿意？
- (1) 很滿意 (2) 還算滿意 (3) 不太滿意
 (4) 很不滿意 (5) 不知道/無意見
12. 請問您對使用電子票證(悠遊卡、臺灣通、遠通 ETC 及高雄捷運一卡通《I-PASS》)搭乘臺鐵的便利性滿不滿意？
- (1) 很滿意 (2) 還算滿意 (3) 不太滿意
 (4) 很不滿意 (5) 不知道/無意見 (6) 沒接觸過
13. 請問您對臺鐵車廂清潔程度滿不滿意？
- (1) 很滿意 (2) 還算滿意 (3) 不太滿意
 (4) 很不滿意 (5) 不知道/無意見
14. 請問您對臺鐵車上廁所清潔滿不滿意？
- (1) 很滿意 (2) 還算滿意 (3) 不太滿意
 (4) 很不滿意 (5) 不知道/無意見 (6) 沒使用過
15. 請問您對列車上的播音服務品質滿不滿意？
- (1) 很滿意 (2) 還算滿意 (3) 不太滿意
 (4) 很不滿意 (5) 不知道/無意見
16. 請問您對臺鐵網路訂票情形滿不滿意？
- (1) 很滿意 (2) 還算滿意 (3) 不太滿意
 (4) 很不滿意 (5) 不知道/無意見 (6) 沒接觸過
17. 臺鐵局為了方便民眾於手機或平板電腦上訂票及查詢列車相關資訊，推出《臺鐵 e 訂通》智慧型手機行動軟體(APP)，請問您對這個 APP 滿不滿意？
- (1) 很滿意 (2) 還算滿意 (3) 不太滿意
 (4) 很不滿意 (5) 不知道/無意見 (6) 沒接觸過
18. 請問您對臺鐵電話語音或網路訂票後郵局取票措施滿不滿意？(手續費每張 8 元，來回票算 2 張)
- (1) 很滿意 (2) 還算滿意 (3) 不太滿意
 (4) 很不滿意 (5) 不知道/無意見 (6) 沒接觸過
19. 請問您對臺鐵開放 7-11、全家、萊爾富及 OK 等四大超商訂票及取票之措施滿不滿意？(手續費每張 8 元，來回票算 2 張) (101 年 8 月 22 日開始超商訂票服務)
- (1) 很滿意 (2) 還算滿意 (3) 不太滿意
 (4) 很不滿意 (5) 不知道/無意見 (6) 沒使用過

20. 請問您對臺鐵於上下班(學)時間所提供之短程運輸服務品質滿不滿意？
- (1) 很滿意 (2) 還算滿意 (3) 不太滿意
 (4) 很不滿意 (5) 不知道/無意見 (6) 沒接觸過
21. 整體而言，請問您對臺鐵之服務滿不滿意？
- (1) 很滿意 (2) 還算滿意 (3) 不太滿意
 (4) 很不滿意 (5) 不知道/無意見
22. 請您在 0-100 分之內對臺鐵整體服務做個滿意度評價_____分
23. 就前面所問的滿意度項目，請問您認為哪幾項是影響臺鐵服務品質較重要的因素？（複選最多選5項，先不提示，受訪者答不出時才提示）
- (1)服務人員的服務態度
 (2)車站窗口售票服務
 (3)車站民眾等候空間之設計
 (4)車站內引導指標或動線安排等
 (5)車站內環境之整潔
 (6)車站內廁所之清潔程度
 (7)臺鐵車站聯外公共運輸工具之便利性
 (8)列車時刻安排
 (9)列車準點情形
 (10)臺鐵行車之平穩度
 (11)使用電子票證（悠遊卡、台灣通、遠通 ETC 及高雄捷運一卡通《I-PASS》）
 搭乘臺鐵的便利性
 (12)車廂清潔程度
 (13)車上廁所清潔
 (14)列車上的播音服務品質
 (15)網路訂票情形
 (16)臺鐵 e 訂通 APP
 (17)電話語音或網路訂票後郵局取票措施
 (18)超商訂票及取票服務措施
 (19)上下班(學)時間所提供之短程運輸服務品質
 (20)其他_____
- (99)不知道/無意見

高鐵部分

(高鐵部分為配合性別統計蒐集接觸率，滿意度部分由臺灣高鐵公司視需求自行辦理)

1. 請問您今年有沒有搭過臺灣高鐵？

- (1) 有 (跳離高鐵部分) (2) 沒有 (跳離高鐵部分)

高速公路部分

1. 請問您今年有沒有上過高速公路（含駕駛或乘客）？

(1) 有（續答第 2 題） (2) 沒有（跳離高速公路部分）

2. 請問您對高速公路提供之各項行車資訊（包括資訊看板、1968 網站、1968 免付費
客服專線、智慧型手機行動軟體(APP)及配合警廣提供之路況廣播等）滿不滿意？

(1) 很滿意 (2) 還算滿意 (3) 不太滿意
 (4) 很不滿意 (5) 不知道/無意見

3. 請問您對高速公路標誌、標線之佈設及清楚程度滿不滿意？

(1) 很滿意 (2) 還算滿意 (3) 不太滿意
 (4) 很不滿意 (5) 不知道/無意見

4. 請問您對高速公路路面平整度滿不滿意？

(1) 很滿意 (2) 還算滿意 (3) 不太滿意
 (4) 很不滿意 (5) 不知道/無意見

5. 請問您對高速公路施工路段之交通維持設施的辨識度與安全性（如施工區周邊警
示燈等相關設施）滿不滿意？

(1) 很滿意 (2) 還算滿意 (3) 不太滿意
 (4) 很不滿意 (5) 不知道/無意見 (6) 沒接觸過

6. 請問您對高速公路沿線景觀美化情形滿不滿意？

(1) 很滿意 (2) 還算滿意 (3) 不太滿意
 (4) 很不滿意 (5) 不知道/無意見

7. 請問您今年有沒有到過高速公路各服務區（含駕駛或乘客）？

(1) 有（續答第 8 至 20a 題，需 1,068 份）
 (2) 沒有（跳答第 18、19、20b 題）

8. 請問您對高速公路各服務區設立之引導指標（含人、車動線）滿不滿意？

(1) 很滿意 (2) 還算滿意 (3) 不太滿意
 (4) 很不滿意 (5) 不知道/無意見

9. 請問您對高速公路各服務區民眾休憩空間滿不滿意？

(1) 很滿意 (2) 還算滿意 (3) 不太滿意
 (4) 很不滿意 (5) 不知道/無意見

10. 請問您對高速公路服務區提供之交通資訊服務情形（包括提供路況資訊、鄰近旅遊景點相關資訊等）滿不滿意？

- (1) 很滿意 (2) 還算滿意 (3) 不太滿意
 (4) 很不滿意 (5) 不知道/無意見 (6) 沒接觸過

11. 請問您對高速公路各服務區環境之綠美化滿不滿意？

- (1) 很滿意 (2) 還算滿意 (3) 不太滿意
 (4) 很不滿意 (5) 不知道/無意見

12. 請問您對高速公路各服務區環境之整潔滿不滿意？

- (1) 很滿意 (2) 還算滿意 (3) 不太滿意
 (4) 很不滿意 (5) 不知道/無意見

13. 請問您對高速公路各服務區廁所清潔程度滿不滿意？

- (1) 很滿意 (2) 還算滿意 (3) 不太滿意
 (4) 很不滿意 (5) 不知道/無意見 (6) 沒使用過

14. 請問您最近一次是在_____服務區消費過？

國道一號：①中壢 ②湖口 ③泰安 ④西螺 ⑤新營 ⑥仁德

國道三號：⑦關西 ⑧西湖 ⑨清水 ⑩南投 ⑪古坑 ⑫東山 ⑬關廟

國道五號：⑭石碇

⑮不知道/忘記了（跳答第16題） ⑯沒有在服務區消費過（跳答第16題）

15. 高速公路服務區已全面推行「餐飲及販售商品價格不得高於鄰近地區店面販售價格」之平價餐飲措施，請問您對該服務區餐飲及販售商品之價格與品質滿不滿意？（包括販賣機）

- (1) 很滿意 (2) 還算滿意 (3) 不太滿意
 (4) 很不滿意 (5) 不知道/無意見

16. 整體而言，請問您對「高速公路服務區」之服務滿不滿意？

- (1) 很滿意 (2) 還算滿意 (3) 不太滿意
 (4) 很不滿意 (5) 不知道/無意見

17. 請您在 0-100 分之內對「高速公路服務區」整體服務做個滿意度評價_____分

18. 整體而言，請問您對「高速公路」之服務滿不滿意？

- (1) 很滿意 (2) 還算滿意 (3) 不太滿意
 (4) 很不滿意 (5) 不知道/無意見

19. 請您在 0-100 分之內對「高速公路」整體服務做個滿意度評價_____分

20a. 就前面所問的滿意度項目，請問您認為哪幾項是影響高速公路服務品質較重要的因素？（複選最多選 5 項，先不提示，受訪者答不出時才提示）

- (1)提供之各項行車資訊
 (2)標誌標線佈設及清楚程度
 (3)高速公路路面平整度
 (4)施工路段之交通維持設施（如施工區周邊警示燈等相關設施）
 (5)高速公路沿線景觀美化情形
 (6)服務區引導指標(含人、車動線)
 (7)服務區民眾休憩空間
 (8)服務區提供之交通資訊服務情形（包括提供路況資訊、鄰近旅遊景點相關資訊等）
 (9)服務區環境之綠美化
 (10)服務區環境之整潔
 (11)服務區廁所清潔程度
 (12)服務區餐飲及販售商品之價格與品質
 (13)其他_____
- (99)不知道/無意見

20b. 就前面所問的滿意度項目，請問您認為哪幾項是影響高速公路服務品質較重要的因素？（複選最多選 2 項，先不提示，受訪者答不出時才提示）

- (1)提供之各項行車資訊
 (2)標誌標線佈設及清楚程度
 (3)高速公路路面平整度
 (4)施工路段之交通維持設施（如施工區周邊警示燈等相關設施）
 (5)高速公路沿線景觀美化情形
 (6)其他_____
- (99)不知道/無意見

觀光部分

1. 請問您今年有沒有到過觀光局所轄之國家風景區旅遊（如東北角暨宜蘭海岸、東部海岸、澎湖、大鵬灣、花東縱谷、馬祖、日月潭、參山《獅頭山、梨山、八卦山》、阿里山、茂林、北海岸及觀音山、雲嘉南濱海、西拉雅等）旅遊？（註：西拉雅國家風景區包括關仔嶺風景區、曾文水庫風景區(含嘉義農場)、梅嶺風景區、尖山埤水庫、烏山頭水庫、虎頭埤風景區）

(1) 有（續答第2題） (2) 沒有（跳離觀光部分）

2. 請問您最常去(或最近一次去)哪個國家風景區旅遊？

(1) 東北角暨宜蘭海岸 (2) 東部海岸
 (3) 澎湖 (4) 大鵬灣
 (5) 花東縱谷 (6) 馬祖
 (7) 日月潭 (8) 參山《獅頭山、梨山、八卦山》
 (9) 阿里山 (10) 茂林
 (11) 北海岸及觀音山 (12) 雲嘉南濱海
 (13) 西拉雅

請就您今年最常去的(或最近一次去的)國家風景區旅遊經驗來回答下列各滿意度問項

3. 請問您對觀光局所轄之國家風景區服務人員之服務態度滿不滿意？

(1) 很滿意 (2) 還算滿意 (3) 不太滿意
 (4) 很不滿意 (5) 不知道/無意見 (6) 沒接觸過

4. 請問您對觀光局所轄之國家風景區內整體環境規劃滿不滿意？（含步道、硬體設施規劃、空間設計）

(1) 很滿意 (2) 還算滿意 (3) 不太滿意
 (4) 很不滿意 (5) 不知道/無意見

5. 請問您對觀光局所轄之國家風景區內引導指標或動線安排等滿不滿意？

(1) 很滿意 (2) 還算滿意 (3) 不太滿意
 (4) 很不滿意 (5) 不知道/無意見

6. 請問您對觀光局所轄之國家風景區內環境之整潔滿不滿意？

(1) 很滿意 (2) 還算滿意 (3) 不太滿意
 (4) 很不滿意 (5) 不知道/無意見

7. 請問您對觀光局所轄之國家風景區內廁所清潔程度滿不滿意？

(1) 很滿意 (2) 還算滿意 (3) 不太滿意
 (4) 很不滿意 (5) 不知道/無意見 (6) 沒使用過

8. 請問您對觀光局所轄之國家風景區辦理的活動（例如：福隆沙雕藝術季、秀姑巒溪泛舟觀光活動、日月潭國際花火音樂嘉年華、大鵬灣水上嘉年華、石門國際風箏節、茂林雙年賞蝶活動）滿不滿意？

- (1) 很滿意 (2) 還算滿意 (3) 不太滿意
 (4) 很不滿意 (5) 不知道/無意見 (6) 沒接觸過

9. 請問您對觀光局所轄之國家風景區內停車位數量滿不滿意？

- (1) 很滿意 (2) 還算滿意 (3) 不太滿意
 (4) 很不滿意 (5) 不知道/無意見 (6) 沒接觸過

10. 請問您對觀光局所轄之國家風景區提供之旅遊資訊服務滿不滿意？

- (1) 很滿意 (2) 還算滿意 (3) 不太滿意
 (4) 很不滿意 (5) 不知道/無意見 (6) 沒接觸過

11. 請問您對觀光局所轄之國家風景區聯外大眾運輸工具之便利性滿不滿意？(不含包車性質之計程車及團體旅遊之遊覽車)

- (1) 很滿意 (2) 還算滿意 (3) 不太滿意
 (4) 很不滿意 (5) 不知道/無意見 (6) 沒接觸過

12. 整體而言，請問您對觀光局所轄之國家風景區之服務滿不滿意？

- (1) 很滿意 (2) 還算滿意 (3) 不太滿意
 (4) 很不滿意 (5) 不知道/無意見

13. 請您在 0-100 分之內對觀光局所轄之國家風景區整體服務做個滿意度評價_____分

14. 就前面所問的滿意度項目，請問您認為哪幾項是影響觀光局所轄之國家風景區整體服務品質較重要的因素？(複選最多 5 項，先不提示，受訪者答不出時才提示)

- (1) 服務人員之服務態度
 (2) 風景區內整體環境規劃
 (3) 風景區內引導指標或動線安排等
 (4) 風景區內環境之整潔
 (5) 風景區內廁所清潔程度
 (6) 國家風景區辦理的活動
 (7) 風景區內停車位數量
 (8) 提供之旅遊資訊服務
 (9) 風景區聯外大眾運輸工具之便利性
 (10) 其他_____
- (99) 不知道/無意見

氣象部分

1. 請問您最近 1 個月是否曾經接觸過氣象或地震的資訊？

- (1) 有 (續答第 2 題) (2) 沒有 (跳離氣象部分)

2. 請問您對於中央氣象局全球資訊網所提供的氣象資訊內容滿不滿意？ (<http://www.cwb.gov.tw>)

- (1) 很滿意 (2) 還算滿意 (3) 不太滿意
 (4) 很不滿意 (5) 不知道/無意見 (6) 沒接觸過

3. 請問您對於中央氣象局 166(167)氣象專線電話所提供的氣象資訊內容滿不滿意？

- (1) 很滿意 (2) 還算滿意 (3) 不太滿意
 (4) 很不滿意 (5) 不知道/無意見 (6) 沒接觸過

4. 請問您對中央氣象局「生活氣象 APP」滿不滿意？

- (1) 很滿意 (2) 還算滿意 (3) 不太滿意
 (4) 很不滿意 (5) 不知道/無意見 (6) 沒接觸過

5. 請問您對目前中央氣象局提供的日常氣象預報準確性滿不滿意？

- (1) 很滿意 (2) 還算滿意 (3) 不太滿意
 (4) 很不滿意 (5) 不知道/無意見 (6) 沒接觸過

6. 請問您對目前中央氣象局的颱風預報準確性滿不滿意？

- (1) 很滿意 (2) 還算滿意 (3) 不太滿意
 (4) 很不滿意 (5) 不知道/無意見 (6) 沒接觸過

7. 請問您認為中央氣象局的預報員在預報重要天氣訊息時，所使用的語言夠不夠通俗易懂？ (必要時可提示：是指中央氣象局的預報員，非一般電視台的氣象主播)

- (1) 很通俗易懂 (2) 還算通俗易懂 (3) 不太通俗易懂
 (4) 很不通俗易懂 (5) 不知道/無意見 (6) 沒接觸過

8. 請問您當發生地震後，對於中央氣象局的地震測報速度滿不滿意？ (指從地震發生到公布有地震的速度)

- (1) 很滿意 (2) 還算滿意 (3) 不太滿意
 (4) 很不滿意 (5) 不知道/無意見 (6) 沒接觸過

9. 請問您對於中央氣象局所發布的地震報告內容滿不滿意？

- (1) 很滿意 (2) 還算滿意 (3) 不太滿意
 (4) 很不滿意 (5) 不知道/無意見 (6) 沒接觸過

10. 請問您對於中央氣象局在官網上發布的雨量監測資料已由每小時更新一次，改為每 10 分鐘更新一次滿不滿意？

- (1) 很滿意 (2) 還算滿意 (3) 不太滿意
 (4) 很不滿意 (5) 不知道/無意見 (6) 沒接觸過

11. 整體而言，請問您對中央氣象局之服務滿不滿意？

- (1) 很滿意 (2) 還算滿意 (3) 不太滿意
 (4) 很不滿意 (5) 不知道/無意見

12. 請您在 0-100 分之內對中央氣象局整體服務做個滿意度評價_____分

13. 就前面所問的滿意度項目，請問您認為哪幾項是影響氣象服務品質較重要的因素？（複選最多選 3 項，先不提示，受訪者答不出時才提示）

- (1) 中央氣象局全球資訊網所提供的氣象資訊內容
 (2) 中央氣象局 166(167) 氣象專線電話所提供的氣象資訊內容
 (3) 中央氣象局生活氣象 APP
 (4) 中央氣象局提供的日常氣象預報準確性
 (5) 中央氣象局的颱風預報準確性
 (6) 中央氣象局的預報員在預報重要天氣訊息時，所使用語言的通俗程度
 (7) 中央氣象局的地震測報速度
 (8) 中央氣象局所發布的地震報告的內容
 (9) 官網上發布的雨量監測資料每 10 分鐘更新一次
 (10) 其他 _____
 (99) 不知道/無意見

貳、對交通部施政措施之看法

電動自行車為經審驗合格，以電力為主，最大行駛速率在 25km/h 以下，且車重（不含電池）在 40 公斤以下之二輪車輛。目前電動自行車與一般腳踏自行車相同，無須掛牌、無須考照且未強制駕駛人戴安全帽。以下有幾題關於電動自行車的問題想請教您。

1. 請問您是否使用過電動自行車？

(1) 是 (2) 否

2. 目前電動自行車是屬於自行車類別，請問您是否贊成將電動自行車歸類為小型輕型機車類別管理？

(1) 贊成 (2) 不贊成

(回答贊成者，續問第 2-1 題；回答不贊成者續問第 2-2 題)

2-1. 請問您是否贊成將最大行駛速率在 25km/h 以下之小型輕型機車考照年齡降為 16 歲？

(1) 贊成 (2) 不贊成

2-2. 請問您認為電動自行車應有下列哪些管理措施？(可複選)

(1) 掛牌 (2) 戴安全帽 (3) 需考照

(4) 限 16 歲以上駕駛 (5) 以上均否

3. 請問您知不知道臺鐵自本年 6 月 30 日起，多卡通電子票證通行範圍擴增為蘇澳-基隆-臺北-屏東站之間？(註：電子票證包含高雄捷運一卡通《I-PASS》、悠遊卡、臺灣通卡、遠通 ETC 卡)

(1) 知道 (2) 不知道

4. 請問您通常會透過哪些管道獲得最新修正之道路交通安全法令或交通安全等資訊？（可複選，最多選4項）

- (1) 廣播 (2) 電視 (3) 報紙 (4) 海報
 (5) 官方網站(交通部、168 入口網...等)
 (6) 社群網站(FB、ptt、google+、youtube...)
 (7) 論壇(mobile01、伊莉論壇...)
 (8) 到政府機關洽公時看到(交通局、監理所站...)
 (9) App(line、遊戲...)
 (10) 其他_____

5. 請問您最近一個月內有沒有搭過計程車？（本題所有受訪者均問，調查結果供「性別統計」用）

- (1) 有 (2) 沒有

6. 整體而言，請問您對於計程車之服務滿不滿意？（要與上題交叉）

- (1) 很滿意 (2) 還算滿意 (3) 不太滿意
 (4) 很不滿意 (5) 不知道/無意見

7. 請問您知不知道目前除了復康巴士外，還有一種無障礙計程車，可方便行動不便者搭乘？

- (1) 知道 (2) 不知道

8. 請問您對「交通部整體施政表現」滿不滿意？

- (1) 很滿意 (2) 還算滿意 (3) 不太滿意
 (4) 很不滿意 (5) 不知道/無意見

9. 請您在 0-100 分之內對「交通部整體施政表現」做個滿意度評價_____分

參、受訪者基本資料

1. 受訪者性別（請訪問者自行判別勾選）：

- (1) 男 (2) 女

2. 請問您的年齡是：

- (1) 20-未滿 30 歲 (2) 30-未滿 40 歲 (3) 40-未滿 50 歲
 (4) 50-未滿 60 歲 (5) 60-未滿 65 歲 (6) 65 歲及以上

3. 請問您的教育程度是：

- (1) 小學及以下 (2) 國(初)中 (3) 高中(職)
 (4) 專科 (5) 大學 (6) 研究所及以上

4. 請問您目前所住的縣市是：

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