

106 年度「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 107 年 1 月

摘 要

鑑於各業別之業務屬性、服務客群、民眾接觸頻率及資源豐吝歧異，不宜直接相互比較分數高低，以各業別跨年自我比較更有意義。本調查各業別整體服務品質得分由 0 至 100 分，得分愈高表示滿意程度愈高；細項則分為很滿意、還算滿意…等 5 分量。

一、106 年多數業別服務品質評價相較往年提升

「郵局」、「港埠」、「公路監理所(站)」、「民用航空」及「氣象」之評價均在 80 分以上，顯示前述服務品質讓大部分民眾留下好印象；另「桃園國際機場」及「高速公路」的服務品質也是近 5 年得分最高；「臺鐵」及「觀光局所轄國家風景區」雖分受網路訂票順暢及停車位數量滿意度較低影響而略降，整體評價仍維持在 77 分以上，為近 5 年得分次高。

表 1 交通各業整體服務品質評價

單位：分

業 別	106 年	105 年	104 年	103 年	102 年	106 年與 105 年比較	
						分數	檢定
郵局	81.24	80.51	81.14	<u>78.62</u>	79.89	0.73	
港埠	80.78	80.77	<u>80.04</u>	81.26	81.22	0.01	
公路監理所(站)	80.71	80.03	79.21	<u>78.22</u>	78.96	0.68	
民用航空	80.56	79.28	79.54	<u>78.34</u>	79.03	1.28	*
氣象	80.01	80.84	81.03	80.52	<u>79.88</u>	-0.83	
桃園國際機場	79.25	78.62	78.97	<u>76.68</u>	77.98	0.63	
臺鐵	78.94	79.25	78.05	76.16	<u>76.11</u>	-0.31	
高速公路	78.50	76.86	77.43	<u>74.82</u>	76.74	1.64	*
觀光局所轄國家風景區	77.44	77.62	76.84	76.73	<u>75.67</u>	-0.18	

說明：粗體字表示近年最高，底線表示近年最低，「*」表示在 95% 的信心水準下，106 年得分與 105 年有顯著差異。

二、軟實力較硬體設備受肯定

審視各業別名列前茅之服務項目，均屬軟實力，包括人員服務態度、整潔、網路資訊、周遭環境美化等支援服務措施，民眾均高度肯定；惟硬體設備所涉及服務，譬如等候時間、停車規劃、轄內商品與餐飲售價之合理性、聯外道路便利性等項目則尚有持續努力空間。

表 2 各業別滿意度最高及未達 75% 之最低項目

單位：%

業 別	滿意度最高項目		滿意度未達 75% 之最低項目	
	項 目	滿意度	項 目	滿意度
郵局	環境整潔	95.1	窗口服務等候時間	68.7
民用航空	機場的廁所清潔程度	95.1	餐飲及販售商品價格相對於其品質之合理性	67.1
桃園國際機場	機場服務台人員服務態度	96.3	餐飲及販售商品價格相對於其品質之合理性	56.6
公路監理所(站)	服務中心人員及巡迴人員的服務態度	94.1	(無)	
臺鐵	開放四大超商訂票及取票措施	97.9	車站內民眾等候空間設計	72.0
高速公路	服務區環境整潔	94.1	服務區餐飲及販售商品的價格與品質	67.7
國家風景區	服務人員服務態度	93.7	停車位數量	64.6
氣象	預報重要天氣訊息時使用口語化語言	92.4	(無)	
港埠	為民服務品質	94.6	港區聯外道路交通	74.1

三、部分項目滿意度存在地區性差異

(一)87 項無地區性顯著差異，16 項有顯著性差異

受訪民眾對 8 個業別 103 項調查細項(不含港埠調查)之回答，約 8 成 5(87 項)無地區性顯著差異，顯示北、中、南、東部受訪民眾之感受一致，僅有 1 成 5(16 項)具地區性差異。

(二)細項服務滿意度顯著較高之地區

滿意度具地區性顯著差異的 16 個項目中，南部地區民眾對 7 個項目(如下表)滿意度高於北、中、東部地區，以對臺鐵之滿意項目較多，包括服務人員服務態度、車站窗口售票服務、列車時刻安排等 3 項；中部地區民眾則有 5 項滿意度高於北、南、東部地區，其對桃園機場服務設施、引導指標或動線安排、無線網路 Wi-Fi 服務滿意度明顯較高。

表 3 各地區滿意度顯著差異項目

地區	滿意度高於其他地區項目		滿意度低於其他地區項目	
北部地區	民用航空	聯外公共運輸便利性	公路監理	單一窗口作業效率
	臺鐵	郵局取票措施		
中部地區	桃園機場	服務設施 引導指標或動線安排 無線網路 Wi-Fi 服務	民用航空	引導指標或動線安排 聯外公共運輸便利性 民眾候機空間設計
	臺鐵	網路訂票服務		
	國家風景區	聯外公共運輸便利性		
南部地區	民用航空	引導指標或動線安排	桃園機場	服務設施
	桃園機場	民眾候機空間設計	氣象	地震測報速度
	公路監理	單一窗口作業效率		
	臺鐵	服務人員服務態度 車站窗口售票服務 列車時刻安排		
	高速公路	標誌、標線清楚程度		
東部地區	民用航空	民眾候機空間設計	桃園機場	民眾候機空間設計 引導指標或動線安排 無線網路 Wi-Fi 服務
	氣象	地震測報速度		
			臺鐵	服務人員服務態度 車站窗口售票服務 郵局取票措施 列車時刻安排 網路訂票服務
			高速公路	標誌、標線清楚程度
			國家風景區	聯外公共運輸便利性

(三)細項服務滿意度顯著較低之地區

由上表，東部地區民眾對桃園機場民眾候機空間設計、臺鐵服務人員服務態度、高速公路標誌、標線清楚程度及國家風景區聯外公共運輸便利性等滿意度低於北、中、南地區，北部民眾則僅在公路監理之單一窗口作業效率項目上，滿意度低於中、南、東部地區民眾。

調查結果分析

壹、調查概述

一、調查目的

瞭解民眾與海運服務業者對本部所屬事業機構各項服務之滿意度及對交通施政措施之看法，作為考評各事業機構服務績效及研訂相關政策之重要參據。

二、調查方法

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：

	民眾部分	海運服務業部分
調查日期	106年11月15日至12月5日	106年10月中旬至12月上旬
有效樣本	各業均在1,000份以上	313份
抽樣誤差	在95%的信心水準下,約±3.1個百分點以內	全查
調查範圍	臺灣地區	臺灣地區
調查對象	普通住戶內年滿20歲以上成員	船舶運送業、船務代理業及船舶貨物裝卸承攬業者
抽樣架構	以住宅電話名冊為抽樣母體,分10個副母體分層隨機抽樣	全查
調查方式	電話訪問	郵寄問卷

三、本調查分析架構包含「對交通各業之整體服務品質評價」、「對交通各業之各項服務滿意度」、「對交通施政措施之看法」。有關分析歷年比較部分，係以近5年(102~106年)調查結果進行比較；105~106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。

貳、調查結果

一、交通各業之整體服務品質評價

106年「郵局」、「港埠」、「公路監理所(站)」、「民用航空」及「氣象」之評價均在80分以上，其餘各業亦在77分以上；若與105年相較，「民用航空」及「高速公路」得分顯著提升；此外，「郵局」、「公路監理所(站)」、「民用航空」、「桃園國際機場」及「高速公路」整體服務品質評價均為近年之冠。

表1 民眾對交通各業整體服務品質評價

單位：分

業別	106年	105年	104年	103年	102年	106年與105年比較	
						分數	檢定
郵局	81.24	80.51	81.14	<u>78.62</u>	79.89	0.73	
港埠	80.78	80.77	<u>80.04</u>	81.26	81.22	0.01	
公路監理所(站)	80.71	80.03	79.21	<u>78.22</u>	78.96	0.68	
民用航空	80.56	79.28	79.54	<u>78.34</u>	79.03	1.28	*
氣象	80.01	80.84	81.03	80.52	<u>79.88</u>	-0.83	
桃園國際機場	79.25	78.62	78.97	<u>76.68</u>	77.98	0.63	
臺鐵	78.94	79.25	78.05	76.16	<u>76.11</u>	-0.31	
高速公路	78.50	76.86	77.43	<u>74.82</u>	76.74	1.64	*
觀光局所轄國家風景區	77.44	77.62	76.84	76.73	<u>75.67</u>	-0.18	

說明：粗體字表示近年最高，底線表示近年最低，「*」表示在95%的信心水準下，106年與105年有顯著差異；以下各表同。

二、交通各業之各項服務滿意度



郵局 9 個服務項目中，有 5 項滿意度達 9 成以上，其中「環境整潔」及「自動櫃員機提供之服務」滿意度居近年之冠，「環境整潔」滿意度最高，為 95.1%，亦較 105 年顯著提升。不滿意度相對較高者為「窗口服務等候時間」及「民眾等候空間設計」，分別為 29.9% 及 21.1%。「網路郵局提供之服務」滿意度則為近年最低。

表 2 郵局各項服務滿意度近年比較

單位：%

項 目 別	106 年	105 年	104 年	103 年	102 年	106 年與 105 年比較	
						百分點	檢定
1.環境整潔	95.1	92.4	92.2	<u>90.4</u>	91.8	2.7	*
2.自動櫃員機提供之服務	94.8	94.8	94.8	93.4	<u>92.8</u>	0.0	
3.郵遞服務	93.0	94.4	92.3	<u>90.8</u>	92.1	-1.4	
4.窗口代收款項服務	92.7	93.8	<u>92.3</u>	93.2	94.7	-1.1	
5.窗口人員服務態度	91.3	91.8	91.7	<u>87.6</u>	88.5	-0.5	
6.郵遞時效	89.6	90.2	90.0	89.3	<u>86.9</u>	-0.6	
7.網路郵局提供之服務	<u>87.8</u>	92.1	93.3	88.1	91.9	-4.3	
8.民眾等候空間設計	77.1	77.3	77.5	<u>74.2</u>	76.8	-0.2	
9.窗口服務等候時間	68.7	69.2	<u>68.1</u>	69.1	68.8	-0.5	

說明：虛線以上為滿意度在 90% 以上之項目；以下各表同。



民用航空 16 個服務項目中，有 5 項滿意度達 9 成以上，6 項滿意度居近年之冠，其中以「機場的廁所清潔程度」滿意度最高，為 95.1%。不滿意度相對較高者為「機場的餐飲及販售商品價格相對於其品質之合理性」及「機場的停車場規劃」，分別為 29.2% 及 24.0%。「機場的餐飲及販售商品價格相對於其品質之合理性」的滿意度雖仍居所有項目之末，但較 105 年顯著提升 11.3 個百分點，另民眾對停車場規劃不滿意的主要原因為停車位不足。「飛航資訊看板顯示到離站時間的即時性」則為近年最低。

表 3 民用航空各項服務滿意度

單位：%

項目別	106 年	105 年	104 年	103 年	102 年	106 年與 105 年比較	
						百分點	檢定
1.機場的廁所清潔程度	95.1	94.3	94.3	91.5	<u>90.8</u>	0.8	
2.機場服務台人員服務態度	94.9	<u>93.0</u>	93.4	93.5	95.1	1.9	
3.機場的環境整潔	94.5	95.1	95.8	94.1	<u>92.1</u>	-0.6	
4.行李託運服務	92.9	92.1	<u>89.3</u>	90.5	90.3	0.8	
5.飛航資訊看板顯示到離站時間的即時性	<u>90.0</u>	90.2	90.1	92.5	90.6	-0.2	
6.旅客登機前的安全檢查澈底程度	89.0	86.4	<u>83.1</u>	84.5	83.5	2.6	
7.機場的引導指標或動線安排	86.5	88.3	87.2	88.5	<u>85.6</u>	-1.8	
8.航空公司飛機準點情形	86.1	85.4	<u>82.9</u>	84.1	85.9	0.7	
9.機場的服務設施	85.0	86.2	85.2	87.1	<u>83.7</u>	-1.2	
10.廣播系統內容及清楚程度	84.0	84.1	<u>83.6</u>	87.2	85.9	-0.1	
11.機場提供的無線網路 Wi-Fi 服務	83.0	80.4	<u>78.5</u>	81.5	80.1	2.6	
12.下飛機後領到行李的速度	82.8	81.1	<u>78.9</u>	85.3	80.8	1.7	
13.機場聯外公共運輸工具的便利性	81.8	<u>79.0</u>	81.2	81.9	83.4	2.8	
14.民眾候機空間設計	80.7	81.5	84.3	84.1	<u>80.0</u>	-0.8	
15.機場的停車場規劃	71.3	<u>66.0</u>	67.0	72.8	66.9	5.3	
16.機場的餐飲及販售商品價格相對於其品質之合理性	67.1	55.8	55.2	56.3	<u>49.0</u>	11.3	*

說明：本表調查對象為：有使用桃園國際機場以外之國內機場者。



桃園國際機場 16 個服務項目中，有 5 項滿意度達 9 成以上，8 項滿意度居近年之冠，其中以「機場服務台人員服務態度」滿意度最高，為 96.3%。不滿意度相對高之項目與民用航空相同，其中「機場的餐飲及販售商品價格相對於其品質之合理性」滿意度較 105 年顯著提升 7.8 個百分點，不滿意「機場的停車場規劃」的主要原因為行車動線規劃不良，另「下飛機後領到行李的速度」之不滿意度亦在 2 成以上。「機場聯外公共運輸工具的便利性」等 3 項滿意度較 105 年顯著增加，「機場提供的無線網路 Wi-Fi 服務」等 3 項則顯著減少。

表 4 桃園國際機場各項服務滿意度

單位：%

項目別	106 年	105 年	104 年	103 年	102 年	106 年與 105 年比較	
						百分點	檢定
1.機場服務台人員服務態度	96.3	96.2	94.8	<u>92.4</u>	93.3	0.1	
2.機場的廁所清潔程度	92.4	91.5	91.5	<u>87.4</u>	87.5	0.9	
3.行李託運服務	91.8	91.3	<u>88.4</u>	89.9	89.4	0.5	
4.機場的環境整潔	91.8	91.0	93.6	<u>86.4</u>	<u>86.4</u>	0.8	
5.飛航資訊看板顯示到離站時間的即時性	90.6	91.3	87.1	<u>86.9</u>	90.1	-0.7	
6.機場的服務設施	87.4	86.4	86.8	83.5	<u>82.2</u>	1.0	
7.旅客登機前的安全檢查澈底程度	85.8	87.1	81.2	<u>75.1</u>	83.8	-1.3	
8.機場聯外公共運輸工具的便利性	85.1	<u>70.5</u>	73.9	72.0	80.7	14.6	*
9.航空公司飛機準點情形	83.9	81.1	<u>74.5</u>	80.6	86.8	2.8	
10.民眾候機空間設計	82.4	82.1	79.0	<u>78.0</u>	78.9	0.3	
11.機場的引導指標或動線安排	80.8	85.2	82.2	<u>77.7</u>	<u>76.2</u>	-4.4	*
12.機場提供的無線網路 Wi-Fi 服務	80.1	84.7	76.3	75.9	<u>74.4</u>	-4.6	*
13.廣播系統內容及清楚程度	77.7	81.6	76.2	<u>76.0</u>	77.6	-3.9	*
14.下飛機後領到行李的速度	74.1	76.3	75.3	<u>73.6</u>	75.5	-2.2	
15.機場的停車場規劃	69.3	63.1	63.0	59.0	<u>58.8</u>	6.2	*
16.機場的餐飲及販售商品價格相對於其品質之合理性	56.6	48.8	52.9	48.3	<u>41.7</u>	7.8	*

說明：本表調查對象為：有使用桃園國際機場者。



公路監理 15 個服務項目中，有 6 項滿意度達 9 成以上，9 項滿意度居近年之冠，其中以「服務中心人員及巡迴人員的服務態度」滿意度最高，為 94.1%；各項服務不滿意度均在 2 成以下。「引導指標或動線安排」滿意度較 105 年顯著增加，惟「到郵局或超商繳納逾期未繳納的交通違規罰款」等 3 項滿意度則顯著減少。「至郵局或超商繳納汽燃費免收手續費」滿意度則為近年最低。

表 5 公路監理各項服務滿意度

單位：%

項 目 別	106 年	105 年	104 年	103 年	102 年	106 年與 105 年比較	
						百分點	檢定
1.服務中心人員及巡迴人員的服務態度	94.1	93.6	91.8	<u>88.4</u>	89.9	0.5	
2.至郵局或超商繳納汽燃費免收手續費	<u>92.0</u>	96.7	94.0	95.3	93.1	-4.7	*
3.窗口人員服務態度	91.2	89.9	89.4	<u>87.1</u>	87.9	1.3	
4.環境整潔程度	90.7	90.2	90.4	<u>88.8</u>	89.2	0.5	
5.道路駕駛考驗措施	90.3	N/A	
6.到郵局或超商繳納逾期未繳納的交通違規罰款	90.2	95.0	89.6	92.4	<u>86.6</u>	-4.8	*
7.高齡駕駛人駕照管理措施	89.5	N/A	
8.委託代檢廠驗車之便利性	89.0	93.2	91.2	88.0	<u>82.8</u>	-4.2	*
9.單一窗口綜合作業之服務效率	89.0	87.4	87.9	<u>84.8</u>	87.9	1.6	
10.廁所清潔程度	87.1	84.8	84.4	<u>80.9</u>	84.5	2.3	
11.引導指標或動線安排	86.8	83.4	85.6	<u>83.2</u>	83.9	3.4	*
12.民眾等候空間設計	85.2	87.0	85.9	<u>84.3</u>	84.5	-1.8	
13.車輛檢驗人員服務態度	84.8	83.7	<u>78.9</u>	<u>78.9</u>	80.7	1.1	
14.窗口服務等候時間	80.7	79.0	80.0	<u>76.8</u>	78.6	1.7	
15.駕照考驗人員服務態度	80.1	79.4	<u>66.9</u>	75.3	76.6	0.7	



臺鐵 18 個服務項目中，有 5 項滿意度達 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，為 97.9%。不滿意度相對較高者為「民眾等候空間設計」及「車站內廁所清潔程度」，分別為 26.0% 及 25.0%，另「網路訂票服務」及「列車準點情形」不滿意度亦在 2 成以上。「車廂清潔程度」及「網路訂票服務」的滿意度較 105 年顯著下降。「車站內引導指標或動線安排」及「列車準點情形」滿意度雖未達 8 成，但漸有改善而居近年之冠。

表 6 臺鐵各項服務滿意度

單位：%

項 目 別	106 年	105 年	104 年	103 年	102 年	106 年與 105 年比較	
						百分點	檢定
1.開放四大超商訂票及取票措施	97.9	98.4	98.0	<u>96.0</u>	96.3	-0.5	
2.使用電子票證搭乘臺鐵的便利性	95.9	97.2	94.1	<u>92.6</u>	94.3	-1.3	
3.服務人員服務態度	92.4	93.3	91.0	<u>86.8</u>	88.6	-0.9	
4.臺鐵 e 訂通 APP	91.9	92.2	<u>89.9</u>	90.4	...	-0.3	
5.車站內列車資訊顯示器顯示之到離站資訊的即時性	91.1	N/A	
6.車廂清潔程度	89.6	92.1	91.5	91.6	<u>88.6</u>	-2.5	*
7.車站窗口售票服務	88.5	90.2	85.8	<u>83.8</u>	84.8	-1.7	
8.電話語音或網路訂票後郵局取票措施	87.6	88.1	85.0	87.2	<u>84.7</u>	-0.5	
9.車站內環境整潔	84.5	86.7	85.0	<u>80.5</u>	82.3	-2.2	
10.上下班(學)時間提供之短程運輸服務品質	84.5	85.7	78.4	85.0	<u>75.5</u>	-1.2	
11.聯外公共運輸工具的便利性	80.8	<u>80.0</u>	80.6	80.8	85.0	0.8	
12.車上廁所清潔	80.2	80.8	80.5	<u>74.0</u>	74.8	-0.6	
13.列車時刻安排	80.0	80.3	77.8	77.1	<u>71.7</u>	-0.3	
14.車站內引導指標或動線安排	79.4	79.0	78.6	<u>74.5</u>	76.6	0.4	
15.網路訂票服務	77.1	84.5	67.6	69.6	<u>62.5</u>	-7.4	*
16.列車準點情形	76.0	75.5	69.4	<u>62.5</u>	64.5	0.5	
17.車站內廁所清潔程度	73.6	73.9	73.1	<u>65.8</u>	69.4	-0.3	
18.民眾等候空間設計	72.0	73.9	71.3	<u>66.0</u>	67.2	-1.9	



高速公路及服務區 11 個服務項目中，有 2 項滿意度達 9 成以上，5 項滿意度居近年之冠，其中以「服務區環境整潔」滿意度最高，為 94.1%。不滿意度相對較高者為「高速公路路面平整度」及「服務區餐飲及販售商品的價格與品質」，分別為 25.2% 及 23.4%，「服務區餐飲及販售商品的價格與品質」滿意度未能接續前 4 年漸升趨勢，於 105 年升破 7 成後下降，惟檢定結果與 105 年尚無顯著差異。

表 7 高速公路各項服務滿意度

單位：%

項 目 別	106 年	105 年	104 年	103 年	102 年	106 年與 105 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	82.1	81.7	79.0	<u>76.0</u>	76.4	0.4	
2.高速公路沿線綠美化情形	81.6	79.5	<u>72.1</u>	2.1	
3.高速公路標誌、標線之佈設及清楚程度	81.2	82.2	77.7	<u>75.5</u>	76.7	-1.0	
4.高速公路路面平整度	73.4	73.3	68.9	<u>66.2</u>	68.5	0.1	
服務區部分							
1.服務區環境整潔	94.1	94.3	93.5	<u>90.0</u>	92.6	-0.2	
2.服務區廁所清潔程度	91.8	90.4	90.5	87.1	<u>86.4</u>	1.4	
3.服務區環境綠美化	89.8	91.6	<u>89.6</u>	89.8	92.0	-1.8	
4.服務區提供之交通資訊服務	88.0	86.6	<u>84.3</u>	85.9	85.5	1.4	
5.服務區設立的引導指標	85.6	86.5	85.2	85.3	<u>83.5</u>	-0.9	
6.服務區民眾休憩空間	81.9	84.3	<u>81.6</u>	83.5	83.9	-2.4	
7.服務區餐飲及販售商品的價格與品質	67.7	70.3	69.8	57.8	<u>54.3</u>	-2.6	

觀光 10 個服務項目中，有 2 項滿意度達 9 成以上，6 項滿意度居近年之冠，其中以「服務人員服務態度」滿意度最高，為 93.7%。不滿意度相對較高者為「停車位數量」及「聯外公共運輸工具的便利性」，分別為 32.0% 及 30.0%。「停車位數量」滿意度雖仍居各項之末，但已較 105 年顯著提升 5.4 個百分點，「廁所清潔程度」滿意度亦顯著升至 8 成以上。

表 8 觀光各項服務滿意度

單位：%

項 目 別	106 年	105 年	104 年	103 年	102 年	106 年與 105 年比較	
						百分點	檢定
1.服務人員服務態度	93.7	93.4	<u>88.6</u>	90.0	90.7	0.3	
2.提供之旅遊資訊服務	90.1	87.7	87.9	<u>86.8</u>	87.6	2.4	
3.風景區辦理的活動	89.1	87.0	<u>81.0</u>	89.7	86.4	2.1	
4.風景區內整體環境規劃	88.5	88.8	<u>85.5</u>	85.7	86.0	-0.3	
5.環境整潔	87.7	87.0	84.0	<u>80.6</u>	82.7	0.7	
6.觀光局全球資訊網所提供的觀光資訊內容	84.8	N/A	
7.引導指標或動線安排	84.3	84.4	82.8	80.9	<u>76.8</u>	-0.1	
8.廁所清潔程度	80.4	76.4	73.4	73.4	<u>72.8</u>	4.0	*
9.聯外公共運輸工具的便利性	65.5	64.1	58.3	58.0	<u>57.6</u>	1.4	
10.停車位數量	64.6	59.2	<u>57.8</u>	58.7	61.8	5.4	*



氣象 8 個服務項目中，有 3 項滿意度達 9 成以上，其中以「預報重要天氣訊息時使用口語化語言」滿意度 92.4% 最高，惟與「生活氣象 APP 所提供的氣象資訊內容」及「地震測報速度」同屬近年最低。另「日常生活氣象預報準確性」滿意度居近年之冠，各項服務不滿意度均在 2 成以下。「氣象局全球資訊網所提供的氣象資訊內容」及「地震測報速度」滿意度則較 105 年顯著下降。

表 9 氣象各項服務滿意度

單位：%

項目別	106 年	105 年	104 年	103 年	102 年	106 年與 105 年比較	
						百分點	檢定
1. 預報重要天氣訊息時使用口語化語言	<u>92.4</u>	93.6	94.5	95.0	94.5	-1.2	
2. 發布的地震報告內容	92.1	92.0	<u>89.9</u>	92.9	91.1	0.1	
3. 氣象局全球資訊網所提供的氣象資訊內容	90.7	93.6	91.7	93.0	<u>89.4</u>	-2.9	*
4. 生活氣象 APP 所提供的氣象資訊內容	<u>89.8</u>	92.3	94.0	-2.5	
5. 166(167) 氣象專線電話所提供的氣象資訊內容	89.3	87.6	88.9	91.5	<u>85.2</u>	1.7	
6. 日常生活氣象預報準確性	87.4	86.6	85.5	85.6	<u>79.7</u>	0.8	
7. 地震測報速度	<u>82.7</u>	87.6	90.5	89.3	88.1	-4.9	*
8. 颱風預報準確性	81.1	82.2	83.4	81.9	<u>77.7</u>	-1.1	



港埠 13 個服務項目中，有 2 項滿意度達 9 成以上，其中以港公司「為民服務品質」及航港局「航政及港政作業服務」滿意度較高，分別為 94.6% 及 92.7%；各項服務不滿意度均在 2 成以下。「為民服務品質」、「各項港灣作業服務」及「港區環境美化」滿意度較 105 年顯著增加。「資訊化服務品質」及「航政及港政作業服務」滿意度居近年之冠；「港區聯外道路交通」及「引水領航服務」則為近年最低。

表 10 港埠各項服務滿意度

單位：%

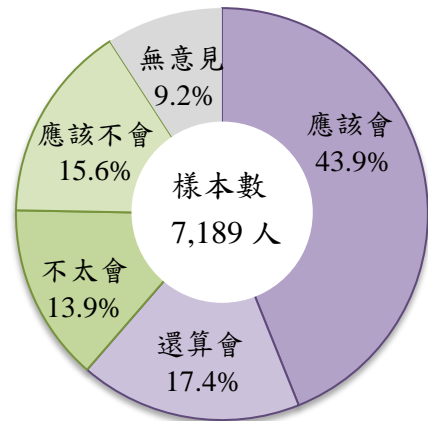
項目別	106 年	105 年	104 年	103 年	102 年	106 年與 105 年比較	
						百分點	檢定
臺灣港務公司權責方面							
1. 為民服務品質	94.6	89.7	4.9	*
2. 資訊化服務品質	88.8	86.7	87.8	87.9	<u>84.5</u>	2.1	
3. 棧埠收費作業服務	87.9	85.8	87.6	<u>84.7</u>	92.0	2.1	
4. 港灣收費作業服務	87.7	86.3	88.2	<u>81.7</u>	93.0	1.4	
5. 各項港灣作業服務	86.0	<u>76.6</u>	86.0	82.4	86.5	9.4	*
6. 各項棧埠作業服務	85.3	81.8	87.2	<u>76.8</u>	87.4	3.5	
7. 港區作業環境整潔	80.6	<u>76.8</u>	77.8	83.1	83.6	3.8	
8. 港區環境美化	79.1	<u>71.8</u>	74.6	77.2	80.7	7.3	*
9. 港區內道路交通	74.4	<u>73.9</u>	77.9	80.9	77.8	0.5	
10. 港區聯外道路交通	<u>74.1</u>	74.9	79.5	76.9	80.0	-0.8	
航港局權責方面							
1. 航政及港政作業服務	92.7	88.7	88.5	<u>86.4</u>	89.8	4.0	
2. 航政監理 BPR 系統	86.9	84.3	88.7	88.5	<u>83.8</u>	2.6	
3. 引水領航服務	<u>76.7</u>	77.1	85.0	-0.4	

三、民眾對交通施政措施之看法

(一)公共運輸轉乘優惠措施

61.4%的民眾表示「實施公共運輸轉乘優惠措施」會(包括應該會及還算會)增加其搭乘公共運輸的意願，另29.5%表示不會(包括不太會及應該不會)，9.2%表示不知道/無意見。

圖 1 公共運輸轉乘優惠是否增加搭乘意願



(二)計程車新式計費表收據提供

最近一年有搭乘計程車之民眾中，僅 23.7%表示駕駛會主動提供收據(幾乎都有占 14.1%，部分時候有占 9.6%)；當民眾向計程車駕駛人索取收據時，有 72.8%表示駕駛幾乎都會提供，11.3%表示部分時候會提供，15.9%表示幾乎都不提供；有 75.6%民眾表示未來搭乘計程車時會主動索取收據，17.8%不會索取，另有 6.6%不一定。

圖 2 計程車駕駛是否主動提供收據

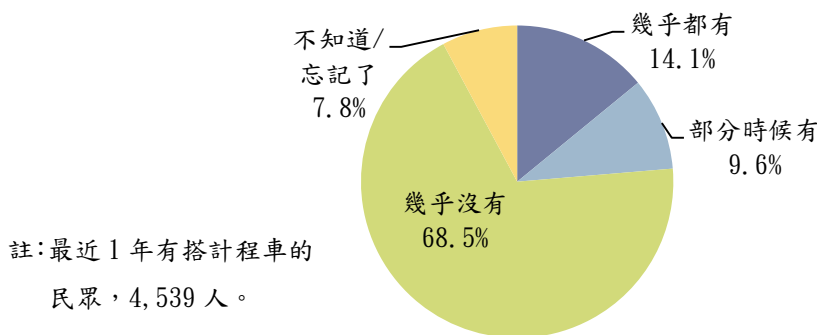
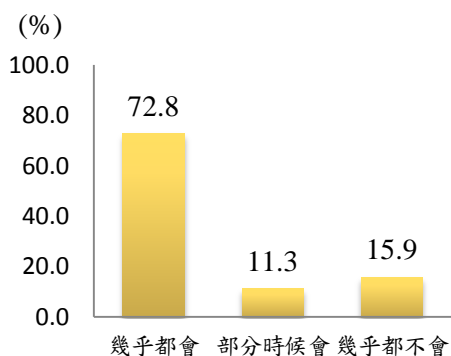
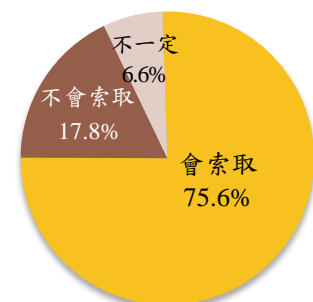


圖 3 民眾索取收據，駕駛是否提供



註：最近 1 年有主動索取收據的民眾，1,952 人。

圖 4 民眾未來是否主動索取收據



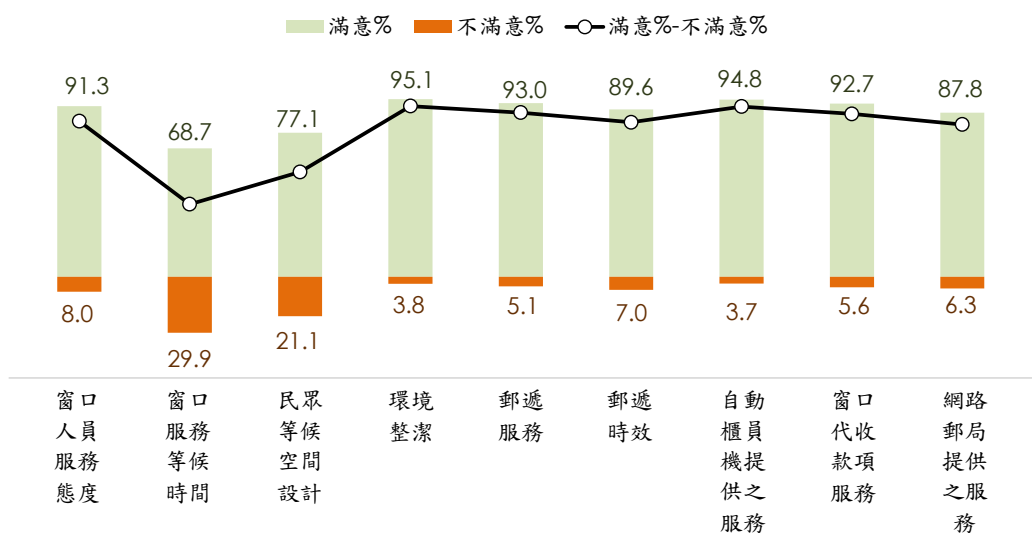
註：106 年樣本數：7,189 人。

【附錄】 各項服務滿意度及不滿意度

一、郵局

圖1 郵局各項服務滿意度

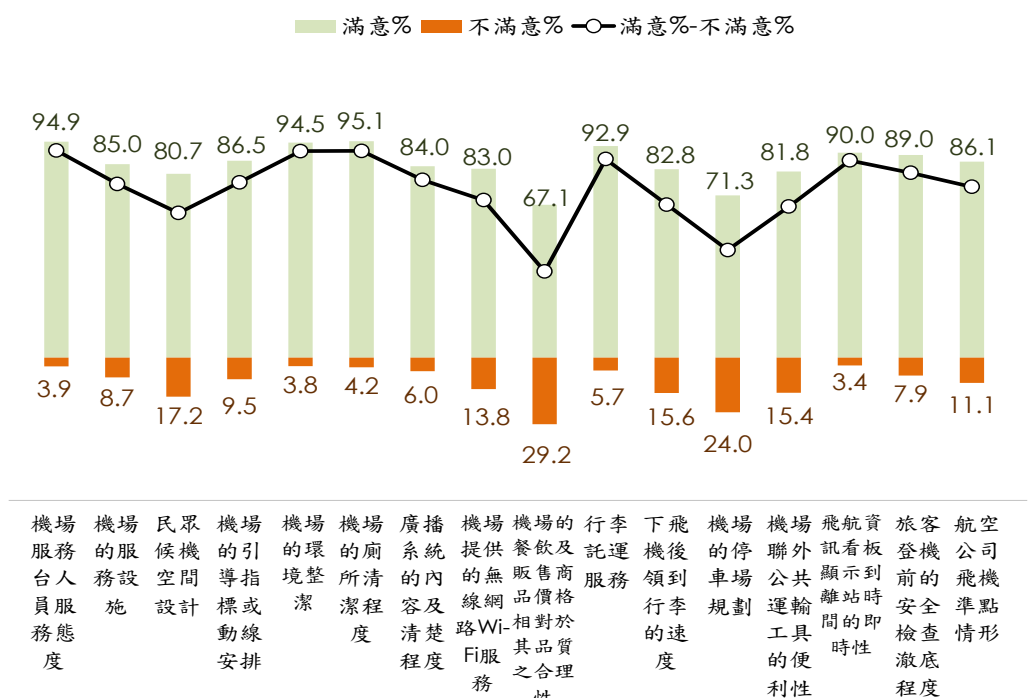
106年12月



二、民用航空

圖2 民用航空各項服務滿意度

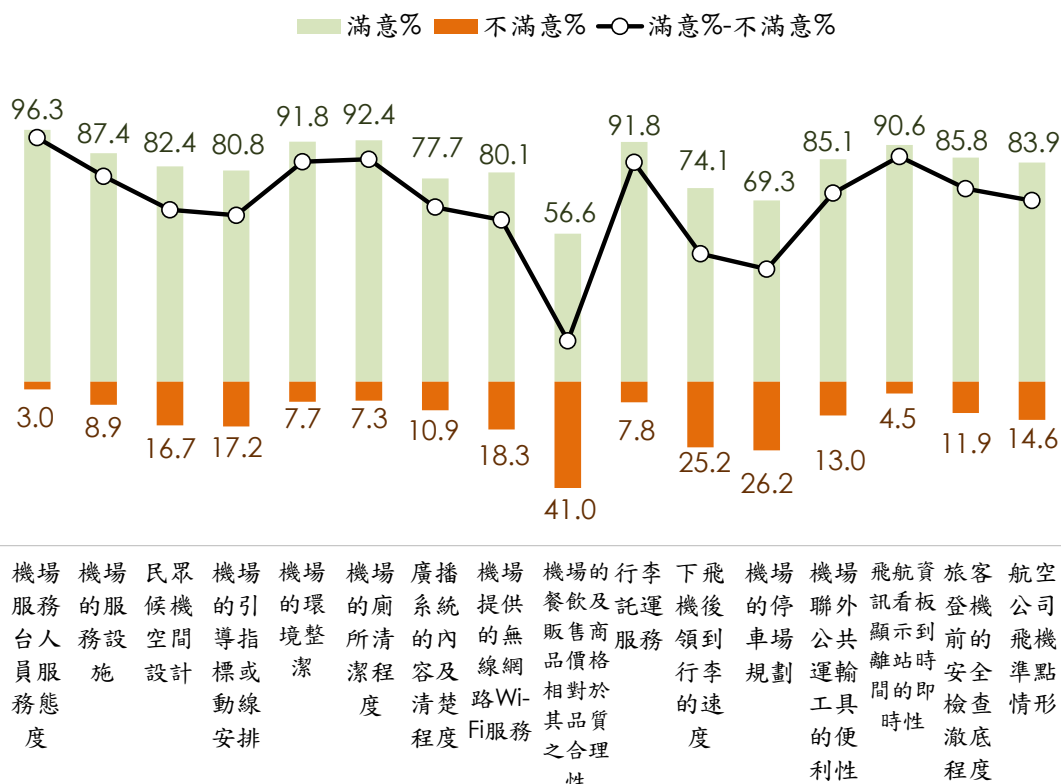
106年12月



三、桃園國際機場

圖3 桃園國際機場各項服務滿意度

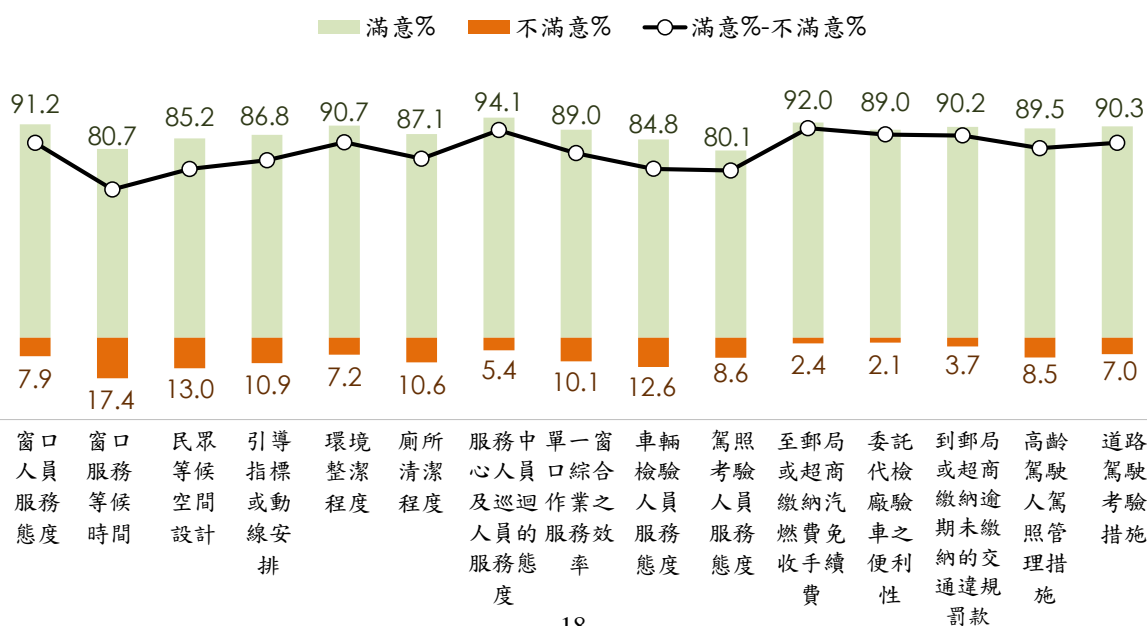
106年12月



四、監理所(站)

圖4 公路監理各項服務滿意度

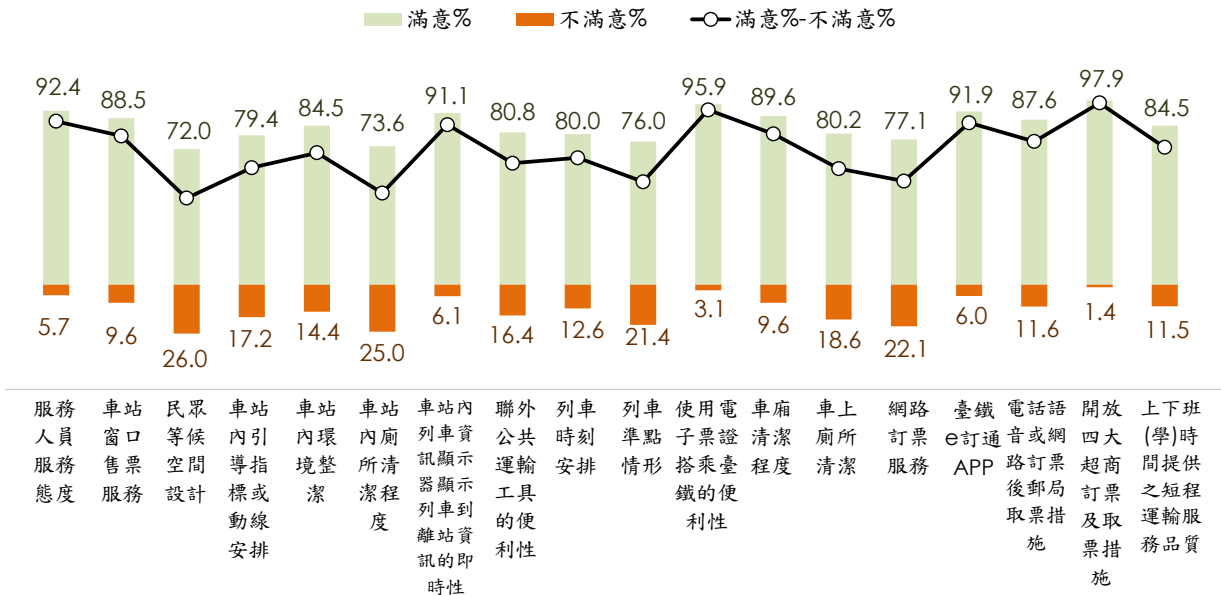
106年12月



五、臺鐵

圖5 臺鐵各項服務滿意度

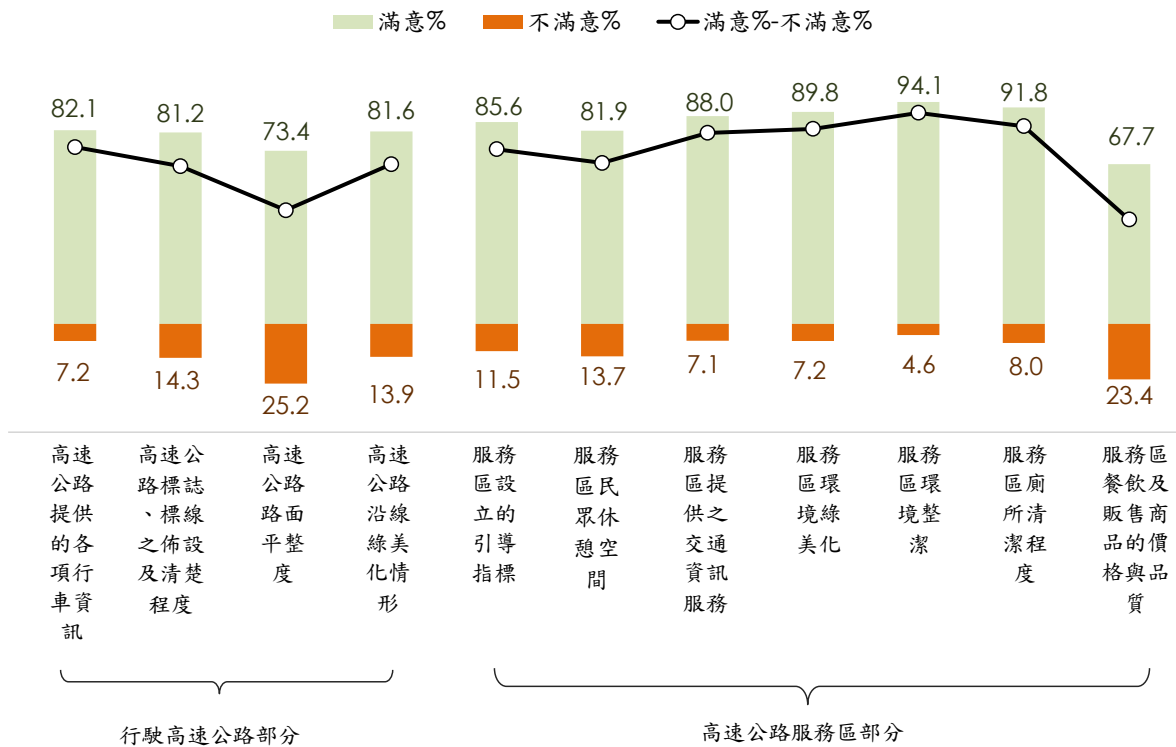
106年12月



六、高速公路

圖6 高速公路各項服務滿意度

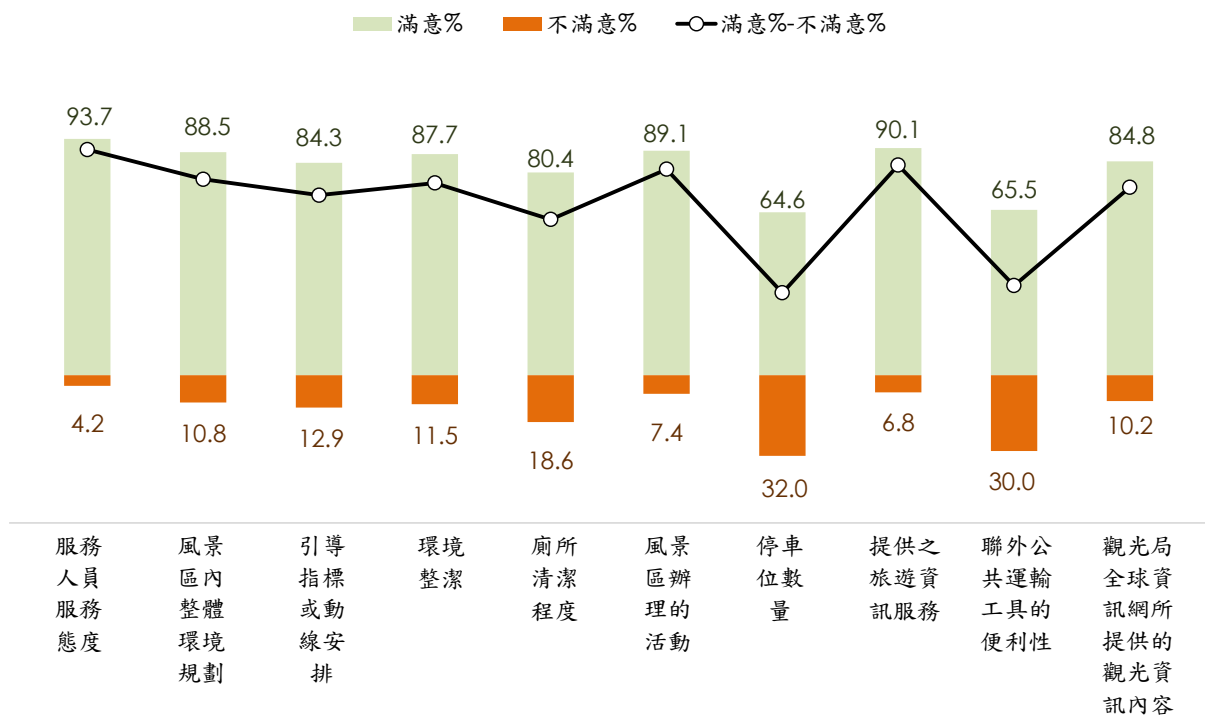
106年12月



七、觀光

圖7 觀光各項服務滿意度

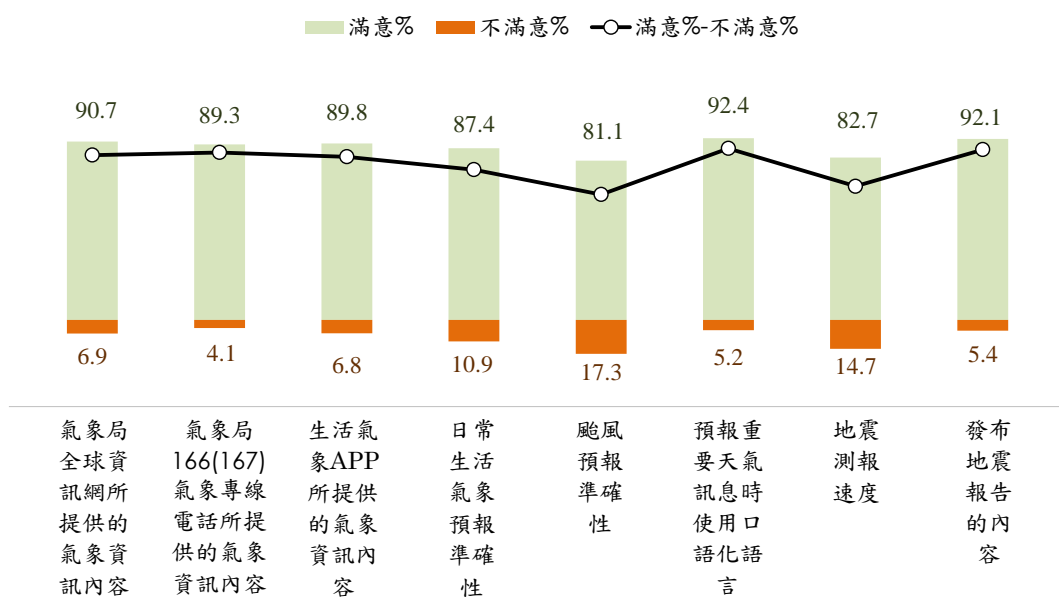
106年12月



八、氣象

圖8 氣象各項服務滿意度

106年12月



九、港埠

圖9 港埠各項服務滿意度

106年12月

