

112 年度餐廳滿意度調查結果

問卷統計結果彙整說明：

一、本學期於 112 年 4 月 12 日~5 月 12 日期間，以線上問卷方式進行問卷調查，對象為全校師生，共有 677 人填答；餐飲滿意度題項數據扣除「近一個月從未至學生餐廳消費」133 人，以 544 人進行分析。

二、調查結果

(一) 參與問卷調查之基本資料 (表 1)

1. 填答者：男性 109 人 (16.1%)、女性 568 人 (83.9%)
2. 身份：學生 560 人 (82.7%)、教職員工 117 人 (17.3%)。
3. 消費頻率：以每週 1~2 次 (30.3%) 及每週少於 1 次 (23.5%) 佔最高比例，其次為每週 3~4 次 (17.6%)、其餘為每週 5 次以上 (9.0%)，近一個月從未至學生餐廳消費者占 19.6%。

(二) 在一般狀況下，選擇餐飲店時，優先考慮的因素 (可複選) (表 2)

1. 本題為複選題，各選項百分比以受訪者 677 人為分母計算。
2. 以價格較合理 (84.3%) 佔最高比例，其次為餐飲口味較佳 (66.2%)、地緣關係/方便 (65.4%) 及餐飲較衛生 (54.1%)，其餘為餐飲較健康 (38.0%)。

(三) 與學校附近餐飲店相比，會傾向選擇在學生餐廳用餐的原因 (可複選) (表 3)

1. 本題為複選題，各選項百分比以受訪者 677 人為分母計算。
2. 以地緣關係/方便 (87.7%)、價格較合理 (47.7%) 比例最高，其次為餐飲較衛生 (10.3%) 及餐飲較健康 (10.0%)，其餘為餐飲口味較佳 (7.2%)。

(四) 各店家滿意度調查 (表 4)

1. 問卷滿意度評估的項目包含：新鮮度、衛生、口味、價格及服務態度。
2. 依據評估項目分析：滿分為 5 分，整體平均得分以「衛生」之得分最高 (4.20 分；換算為滿意度為 84.0 分)，「價格」得分最低 (3.77 分；換算為滿意度為 75.4 分)。
3. 比較各店家整體滿意度得分，依高低排序：7-11 (84.2 分)、呆熊 (76.8 分)，全場店家的滿意度總平均為 80.5 分。

表 1：參與問卷調查者基本資料(N=677)

項目	人數	百分比(%)
性別		
男	109	16.1
女	568	83.9
身分		
學生	560	82.7
教職員工	117	17.3
消費次數		
近一個月從未至學生餐廳消費	133	19.6
每週少於 1 次	159	23.5
每週 1~2 次(含)	205	30.3
每週 3~4 次(含)	119	17.6
每週 5 次(含)以上	61	9.0

表 2：選擇餐飲店時，優先考慮因素(N=677)¹

項目	人數	百分比(%)
價格較合理	571	84.3
餐飲口味較佳	448	66.2
地緣關係/方便	443	65.4
餐飲較衛生	366	54.1
餐飲較健康	257	38.0

註 1：本題為複選題，百分比以受訪者 677 人為分母所計算

表 3：與學校附近之餐飲店相比，傾向選擇在學生餐廳用餐的原因(N=677)¹

項目	人數	百分比(%)
地緣關係/方便	594	87.7
價格較合理	323	47.7
餐飲較健康	68	10.0
餐飲較衛生	70	10.3
餐飲口味較佳	49	7.2

註 1：本題為複選題，百分比以受訪者 677 人為分母所計算

表 4：各店家滿意度(N=544)

	新鮮度	衛生	口味	價格	態度	平均 ²	滿意度分數 ³
呆熊	3.96±0.8	3.95±0.8	3.86±0.8	3.68±0.9	3.84±1.0	3.84±0.7	77.2
7-11	4.36±0.7	4.46±0.6	4.20±0.8	3.85±0.9	4.39±0.8	4.21±0.60	85.0
總平均	4.16	4.21	4.03	3.77	4.12	4.06	81.1

註 1：調查五個項目(題)，每一項目給分為 1~5 分(非常不滿意=1；不滿意=2；尚可=3；滿意=4；非常滿意=5)。

註 2：計算各攤商總平均時，將「口味」及「價格」兩項得分各加權 1.5 倍。

註 3：問卷得分以滿分 5 分代表滿意度為 100 分；1 分代表滿意度為 20 分，各攤商滿意度分數以此比例換算。

餐廳滿意度問卷調查意見彙整

商家	缺點	建議
7-11	<ul style="list-style-type: none"> ● 便利商店動線不佳(4) 	<ul style="list-style-type: none"> ● 擴增超商面積
呆熊	<ul style="list-style-type: none"> ● 價格漲價多次(3) ● 健康餐的選擇變少 ● 線上訂餐備餐易出錯 	<ul style="list-style-type: none"> ● 加強食材保存(2) ● 提供熱飲 ● 減少免洗餐具 ● 增加健康餐
餐廳整體	<ul style="list-style-type: none"> ● 明亮度低(19) ● 用餐環境不佳(9) ● 空調有時悶熱(7) ● 價格不優惠(3) ● 學餐座位區電燈過早關(3) ● 座位區椅子過少(2) ● 有異味 ● 餐廳入口處地毯邊角翹起，易絆倒 ● 二樓沒有廚餘桶 ● 電視音響壞掉 	<ul style="list-style-type: none"> ● 店家/餐廳方面： 增加多樣性食物與餐廳選擇(69) 增加自助餐(17) 進駐速度加快(12) 增加素食品項 (8) 增加飲料店商家(4) 增加簡餐店 增加其他早餐店 進駐湘記（學校附近店家） ● 環境方面： 座位與排隊動線改善(7) 垃圾分配標註確實(3) 出入口不分開(3) 整修學餐內部環境(3) 下午座位區不要關燈 二樓增設電視 ● 飲食方面： 價格便宜合理(15) 營養均衡的餐點(6) 提高食物的品質(2) 清楚明確之營養標示 增加魚類的選擇 ● 其他： 全面實施線上訂餐系統(3) 辦理促銷活動 禁止外面人士進入買午餐 新增多元支付、 增加循環外帶杯借用服務。

註：各項目後方之括弧內為反映人數，無括弧的項目表示 1 人反映