

## 114 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 114 年 5 月 7 日~6 月 1 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 613 人填答；餐飲滿意度題之統計數據，扣除「近一個月從未至學生餐廳消費」40 人，以 573 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 133 人 (21.7%)、女性 480 人 (78.3%)
- 2.身份：學生 494 人 (80.6%)、教職員工 119 人 (19.4%)。
- 3.消費頻率：以每週 1~2 次 (37.2%) 及每週 3~4 次 (24.1%) 佔最高比例，其次為每週少於 1 次 (19.4%)、其餘為每週 5 次以上 (12.7%)，近一個月從未至學生餐廳消費者占 6.5%。

#### (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 613 人為分母計算。
- 2.以價格較合理 (88.3%) 佔最高比例，其次為餐飲口味較佳 (67.2%)、地緣關係/方便 (64.8%) 及餐飲較衛生 (54.5%)，其餘為餐飲較健康 (45.5%) 及其他 (1.3%)。

#### (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 660 人為分母計算。
- 2.以地緣關係/方便 (87.4%)、價格較合理 (54.6%) 比例最高，兩項皆達 5~8 成，其次為餐飲較衛生 (16.0%) 及餐飲較健康 (15.8%)，其餘為餐飲口味較佳 (10.3%) 及其他(1.3%)。

#### (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 (4.30 分；換算為滿意度為 86.0 分)、其次「新鮮度」、「服務態度」滿意度分別為 85.6 分及 85.0 分，「價格」得分最低 (3.72 分；換算為滿意度為 74.4 分)。
- 3.比較各店家**整體滿意度**得分，依高低排序：好吃派(86.4 分)、全家便利商店(84.2 分)、拉亞漢堡/米卡 (83.8 分)、麥子田(80.4 分)、茶叔(80.0 分)、稻禾(79.0 分)、自助餐 (78.8 分)，全場店家的滿意度總平均為 82.05 分。

**表 1：參與問卷調查者基本資料(N=613)**

項目	人數	百分比(%)
<b>性別</b>		
男	133	21.7
女	480	78.3
<b>身分</b>		
學生	494	80.6
教職員工	119	19.4
<b>消費次數</b>		
近一個月從未至學生餐廳消費	40	6.5
每週少於 1 次	119	19.4
每週 1~2 次(含)	228	37.2
每週 3~4 次(含)	148	24.1
每週 5 次(含)以上	78	12.7

**表 2：選擇餐飲店時，優先考慮因素(N=613)<sup>1</sup>**

項目	人數	百分比(%)
價格較合理	541	88.3
餐飲口味較佳	412	67.2
地緣關係/方便	397	64.8
餐飲較衛生	334	54.5
餐飲較健康	279	45.5
其他	8	1.3

註 1：本題為複選題，百分比以受訪者 613 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=613)<sup>1</sup>**

項目	人數	百分比(%)
地緣關係/方便	536	87.4
價格較合理	335	54.6
餐飲較衛生	98	16.0
餐飲較健康	97	15.8
餐飲口味較佳	63	10.3
其他	8	1.3

註 1：本題為複選題，百分比以受訪者 613 人為分母所計算

表 4：各店家滿意度(N=613)

攤商 項目 <sup>1</sup>	自助餐	米卡	稻禾	拉亞漢堡	茶叔	麥子田	好吃派	全家便利商店	總平均
新鮮度	4.0±0.7	4.3±0.7	4.0±0.8	4.4±0.7	4.1±0.7	4.2±0.8	4.5±0.6	4.3±0.7	4.25
衛生	3.9±0.8	4.4±0.7	4.2±0.7	4.4±0.7	4.1±0.7	4.3±0.7	4.6±0.6	4.4±0.7	4.30
口味	3.9±0.8	4.0±0.8	3.7±0.9	4.3±0.7	4.0±0.8	3.9±1.1	4.4±0.7	4.2±0.8	4.10
價格	3.7±1.1	3.7±0.9	3.5±0.9	3.4±1.0	3.8±0.8	3.7±1.0	3.6±0.9	4.1±0.9	3.72
服務態度	4.2±0.8	4.4±0.7	4.3±0.7	4.5±0.6	4.0±0.	4.0±1.3	4.6±0.5	4.0±0.9	4.28
填答人次	455	351	192	423	10	28	234	565	
各攤商平均	3.94±0.65	4.19±0.62	3.95±0.66	4.19±0.58	4.00±0.63	4.02±0.86	4.32±0.50	4.21±0.64	
滿意度分數 <sup>2</sup>	78.8	83.8	79.0	83.8	80.0	80.4	86.4	84.2	82.05

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：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	優點	缺點	建議
好地方 自助餐	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 午餐菜色多元</li> <li>● 紅糟肉好吃</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 價格太高 (22)</li> <li>● 太油(20)</li> <li>● 調味太重太鹹(7)</li> <li>● 湯的味道很怪(2)</li> <li>● 服務效率問題(2)</li> <li>● 餐盤清潔不佳(2)</li> <li>● 重複計算疑慮</li> <li>● 會議便當菜份量太少</li> <li>● 湯不夠</li> <li>● 炒蛋有焦味、蛋殼</li> <li>● 菜沒持續加熱</li> <li>● 晚餐菜色差</li> <li>● 油煙味過重</li> <li>● 員工忘記戴口罩</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 菜色多元化(7)</li> <li>● 增加增肌減脂食材(2)</li> <li>● 增加青菜的選擇</li> <li>● 加快結帳速度</li> <li>● 排隊動線再規劃</li> <li>● 貼禁止說話標語</li> <li>● 折扣時間提前</li> </ul>
米卡		<ul style="list-style-type: none"> <li>● 太油 (5)</li> <li>● 配菜不好吃(2)</li> <li>● 校內的米卡份量較少(2)</li> <li>● 肉片太柴</li> <li>● 蒜泥醬太少</li> <li>● 校內的米卡份量較少</li> <li>● 價格偏貴</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 希望價格便宜一些</li> <li>● 希望可以增加米飯的選項</li> <li>● 增加飯換地瓜的選項</li> <li>● 口味可以更好</li> </ul>
稻禾	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 主食好吃</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 太油(3)</li> <li>● 調味太重太鹹(2)</li> <li>● 份量與價格不成正比</li> <li>● 蔬菜太少</li> <li>● 排骨皮炸太厚</li> <li>● 蔬菜品質不穩定</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 增加蔬菜多樣性</li> <li>● 增加糙米和紅藜麥的選項</li> <li>● 建議多推非油炸類主食</li> </ul>
拉亞漢堡		<ul style="list-style-type: none"> <li>● 價格太貴(3)</li> <li>● 德腸堡的德腸份量太少</li> <li>● 吐司內餡少</li> <li>● 漢堡肉太硬</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 希望給師生多一些優惠(3)</li> </ul>
麥子田		<ul style="list-style-type: none"> <li>● 出餐速度太慢(3)</li> <li>● 機器與付款的協調性不佳</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 提升員工教育訓練</li> </ul>
好吃派		<ul style="list-style-type: none"> <li>● 甜派的皮太硬</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 建議減糖</li> </ul>

商家	優點	缺點	建議
全家		<ul style="list-style-type: none"> <li>●店員態度不佳(5)</li> <li>●微波爐衛生不佳(2)</li> <li>●自備杯子塞在出水口不衛生</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●提高與校內單位的互動</li> </ul>
餐廳整體	<ul style="list-style-type: none"> <li>●營養師用心檢查</li> <li>●店家都很棒</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●價格昂貴(6)</li> <li>●桌面清潔不佳(5)</li> <li>●二樓較熱(2)</li> <li>●份量少(2)</li> <li>●男廁超髒超臭</li> <li>●味道過鹹</li> <li>●與周圍餐飲價格差異較小</li> <li>●二樓偏熱</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●商家多元化(4)</li> <li>●增加學生優惠(2)</li> <li>●食物的選擇性少(2)</li> <li>●派專人隨時清理桌面</li> <li>●銅板價餐點</li> <li>●增加原型食物</li> <li>●增加素食品項</li> <li>●學生太多座位不足</li> <li>●寒暑假延長營業時間</li> <li>●餐廳衛生評等位置需更清楚</li> <li>●希望星期六其他店家也能營業</li> </ul>

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