

# 113 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 113 年 4 月 8 日~5 月 13 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 660 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」42 人，以 618 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 117 人 (17.7%)、女性 543 人 (82.3%)
- 2.身份：學生 540 人 (81.8%)、教職員工 120 人 (18.2%)。
- 3.消費頻率：以每週 1~2 次 (37.6%) 及每週 3~4 次 (23.2%) 佔最高比例，其次為每週少於 1 次 (20.0%)、其餘為每週 5 次以上 (12.9%)，近一個月從未至學生餐廳消費者占 6.4%。

### (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 660 人為分母計算。
- 2.以價格較合理 (88.3%) 佔最高比例，其次為地緣關係/方便 (69.5%)、餐飲口味較佳 (65.9%) 及餐飲較衛生 (56.0%)，其餘為餐飲較健康 (40.8%) 及其他 (0.45%)。

### (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 (88.8%)、價格較合理 (55.8%) 比例最高，兩項皆達 5~8 成，其次為餐飲較健康 (14.4%) 及餐飲較衛生 (12.6%)，其餘為餐飲口味較佳 (6.81%) 及其他(1.4%)。

### (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「新鮮度」之得分最高 (4.22 分；換算為滿意度為 84.4 分)，「價格」得分最低 (3.66 分；換算為滿意度為 73.2 分)。
- 3.比較各店家整體滿意度得分，依高低排序：全家便利商店(83.6)、米卡 (82.6 分)、自助餐 (80 分)、拉亞/COMEBUY (79.8 分)、BLUE 磚塊義大利麵 (76.8 分)、阿弟炒麵 (75 分)、玄仔 (74.2 分)，全場店家的滿意度總平均為 79.0 分。

**表 1：參與問卷調查者基本資料(N=660)**

| 項目            | 人數  | 百分比(%) |
|---------------|-----|--------|
| <b>性別</b>     |     |        |
| 男             | 117 | 17.7   |
| 女             | 543 | 82.3   |
| <b>身分</b>     |     |        |
| 學生            | 540 | 81.8   |
| 教職員工          | 120 | 18.2   |
| <b>消費次數</b>   |     |        |
| 近一個月從未至學生餐廳消費 | 42  | 6.4    |
| 每週少於 1 次      | 132 | 20.0   |
| 每週 1~2 次(含)   | 248 | 37.6   |
| 每週 3~4 次(含)   | 153 | 23.2   |
| 每週 5 次(含)以上   | 85  | 12.9   |

**表 2：選擇餐飲店時，優先考慮因素(N=660)<sup>1</sup>**

| 項目      | 人數  | 百分比(%) |
|---------|-----|--------|
| 價格較合理   | 583 | 88.3   |
| 地緣關係/方便 | 459 | 69.5   |
| 餐飲口味較佳  | 435 | 65.9   |
| 餐飲較衛生   | 370 | 56.0   |
| 餐飲較健康   | 269 | 40.8   |
| 其他      | 3   | 0.45   |

註 1：本題為複選題，百分比以受訪者 660 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=660)<sup>1</sup>**

| 項目      | 人數  | 百分比(%) |
|---------|-----|--------|
| 地緣關係/方便 | 586 | 88.8   |
| 價格較合理   | 368 | 55.8   |
| 餐飲較健康   | 95  | 14.4   |
| 餐飲較衛生   | 83  | 12.6   |
| 餐飲口味較佳  | 45  | 6.81   |
| 其他      | 9   | 1.4    |

註 1：本題為複選題，百分比以受訪者 660 人為分母所計算

表 4：各店家滿意度(N=618)

| 攤商<br>項目 <sup>1</sup> | 自助餐       | 米卡        | 阿弟炒麵      | 拉亞漢堡      | COMEBUY   | BLUE 磚塊<br>義大利麵 | 玄仔        | 全家便利商店    | 評分項目<br>總平均 |
|-----------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------------|-----------|-----------|-------------|
| 新鮮度                   | 4.1±0.7   | 4.3±0.7   | 4.0±0.7   | 4.3±0.7   | 4.1±0.8   | 4.1±0.8         | 3.9±0.8   | 4.3±0.7   | 4.18        |
| 衛生                    | 4.0±0.7   | 4.4±0.6   | 4.1±0.7   | 4.3±0.7   | 4.2±0.7   | 4.1±0.8         | 4.0±0.8   | 4.4±0.7   | 4.22        |
| 口味                    | 4.0±0.8   | 4.0±0.8   | 3.5±0.8   | 4.1±0.8   | 3.9±0.9   | 3.8±1.0         | 3.4±1.0   | 4.2±0.7   | 3.97        |
| 價格                    | 4.0±1.0   | 3.7±0.9   | 3.4±1.0   | 3.1±1.0   | 3.7±0.9   | 3.3±0.1.0       | 3.4±0.9   | 4.0±0.9   | 3.66        |
| 服務態度                  | 4.2±0.8   | 4.4±0.7   | 4.2±0.7   | 4.4±0.8   | 4.0±0.9   | 4.2±0.8         | 4.2±0.8   | 4.0±1.0   | 4.18        |
| 填答人次                  | 496       | 318       | 136       | 435       | 430       | 213             | 154       | 603       |             |
| 各攤商平均 <sup>2</sup>    | 4.00±0.63 | 4.13±0.63 | 3.75±0.64 | 3.99±0.66 | 3.96±0.60 | 3.84±0.71       | 3.71±0.70 | 4.18±0.64 |             |
| 滿意度分數 <sup>3</sup>    | 80        | 82.6      | 75        | 79.8      | 79.8      | 76.8            | 74.2      | 83.6      | 78.98       |

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               | 優點    | 缺點   | 建議  |
|------------------|-------|--|---|
| 好地方<br>自助餐       |       | <ul style="list-style-type: none"> <li>●有點油 (22)</li> <li>●菜品口味偏重 (9)</li> <li>●菜品調味不穩定 (8)</li> <li>●菜品不新鮮品質不穩 (7)</li> <li>●湯品品質不良 (7)</li> <li>●餐具清潔不佳 (6)</li> <li>●價格太高 (4)</li> <li>●價格不明確 (3)</li> <li>●菜品有重複加熱疑慮 (2)</li> <li>●肉品價格貴 (2)</li> <li>●海鮮類偏少</li> <li>●素食選擇少</li> <li>●服務效率問題</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>●菜色多元化(8)</li> <li>●餐盤要補充(3)</li> <li>●環境清潔問題</li> </ul>                       |
| 米卡               | ●主食好吃 | <ul style="list-style-type: none"> <li>●餐盒太油 (2)</li> <li>●地瓜常常是黑黑的</li> <li>●蔬菜品質不穩定</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>●可以提前說明當日配菜</li> <li>●希望香料雞胸能重新開賣</li> <li>●菜品希望多元化</li> <li>●提升菜份量</li> </ul> |
| 阿弟炒<br>麵         |       | <ul style="list-style-type: none"> <li>●炒麵分量太少(3)</li> <li>●餐點貴(2)</li> <li>●口味很鹹 (2)</li> <li>●餐點與圖片不符 (2)</li> <li>●蔬菜炒焦</li> <li>●太油</li> <li>●等太久</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>●希望能讓配料豐富化</li> </ul>  |
| 拉亞漢<br>堡         |       | <ul style="list-style-type: none"> <li>●價格貴(5)</li> <li>●價格與餐點不符(3)</li> <li>●紅茶苦澀</li> <li>●玄米茶味道奇怪</li> <li>●菜品咬不斷</li> <li>●餐點不新鮮</li> <li>●蔬菜量太少</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>●多元化套餐</li> <li>●要按取餐燈號</li> </ul>   |
| BLUE<br>義大利<br>麵 |       | <ul style="list-style-type: none"> <li>●價格貴(2)</li> <li>●燉飯品質不穩(2)</li> <li>●麵口感不佳</li> <li>●餐點有頭髮</li> <li>●義大利麵點不辣卻有辣</li> <li>●出餐速度慢</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>●希望可口頭點餐</li> </ul>  |

| 商家     | 優點   | 缺點   | 建議  |
|--------|--|--|---|
|        |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>●湯品勾芡太濃</li> <li>●線上點餐不方便</li> </ul>  |   |
| 玄仔     | <ul style="list-style-type: none"> <li>●章魚燒好吃</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>●油煙味過重(3)</li> <li>●出餐速度慢(2)</li> <li>●肉夾饅偏油</li> <li>●肉夾饅不新鮮</li> <li>●圖片與實物不符</li> <li>●餐點味道偏淡</li> <li>●餐點品質不穩</li> <li>●粥品調味太鹹</li> </ul>   |   |
| COMBUY |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>●沒開發票(2)</li> <li>●雙色圓品質不穩</li> <li>●飲料味道淡</li> <li>●價格貴</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>●建議新增人手(2)</li> <li>●設置服務鈴</li> <li>●要有學生優惠</li> </ul>   |
| 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(3)</li> <li>●價格標示不清易誤導</li> <li>●動線不佳</li> <li>●冰淇淋口感不佳</li> <li>●馬辣燙不好吃</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>●麵包區設置在其他地方</li> <li>●品項可以增加</li> <li>●多進全素或蛋奶素商品</li> </ul>   |
| 餐廳整體   |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>●價格昂貴(9)</li> <li>●油煙味很重(3)</li> <li>●衛生環境不佳(2)</li> <li>●二樓有蟑螂味(2)</li> <li>●份量少(2)</li> <li>●廁所超髒</li> <li>●托盤髒</li> <li>●菜品不好吃</li> <li>●味道過鹹</li> <li>●口味較重</li> <li>●用紙盒不環保</li> <li>●服務態度不佳</li> <li>●二樓偏熱</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>●商家多元化(2)</li> <li>●銅板價餐點(2)</li> <li>●推出多元行動支付方式</li> <li>●出入口不要限制</li> <li>●優惠希望經常辦</li> <li>●餐點要有客製化</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