

115 年度餐廳滿意度調查結果彙整說明

一、本學期於 115 年 4 月 27 日~5 月 15 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 666 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」49 人，以 617 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 (20%)、女性 533 人 (80%)
- 2.身份：學生 548 人 (82.3%)、教職員工 118 人 (17.7%)。
- 3.消費頻率：以每週 1~2 次 (35.6%) 及每週 3~4 次 (23%) 佔最高比例，其次為每週少於 1 次 (20.4%)、其餘為每週 5 次以上 (13.7%)，近一個月從未至學生餐廳消費者占 7.4%。

(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 666 人為分母計算。
- 2.以價格較合理 (85.9%) 佔最高比例，其次為餐飲口味較佳 (68.8%)、地緣關係/方便 (62.2%) 及餐飲較衛生 (54.5%)，其餘為餐飲較健康 (43.1%) 及其他 (0.7%)。

(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 666 人為分母計算。
- 2.以地緣關係/方便 (87.8%)、價格較合理 (50.9%) 比例最高，兩項皆達 5~8 成，其次為餐飲較衛生 (12.5%) 及餐飲較健康 (15.8%)，其餘為餐飲口味較佳 (11.3%) 及其他 (0.6%)。

(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「服務態度」之得分最高 (4.35 分；換算為滿意度為 87.0 分)、其次「衛生」及「新鮮度」滿意度分別為 86.0 分及 85.0 分，「價格」得分最低 (3.83 分；換算為滿意度為 76.6 分)。
- 3.各店家整體滿意度得分，依高低排序：好吃派(85.8 分)、拉亞漢堡 (84.0 分)、全家便利商店(83.6 分)、四季排骨(83.0 分)、米卡(82.8 分)、麥子田(82.2 分)、茶叔(81.2 分)、好地方自助餐 (79.4 分)，全場店家的滿意度總平均為 82.75 分。

表 1：參與問卷調查者基本資料(N=666)

項目	人數	百分比(%)
性別		
男	133	20.0
女	533	80.0
身分		
學生	548	82.3
教職員工	118	17.7
消費次數		
近一個月從未至學生餐廳消費	49	7.4
每週少於 1 次	136	20.4
每週 1~2 次(含)	237	35.6
每週 3~4 次(含)	153	23
每週 5 次(含)以上	91	13.7

表 2：選擇餐飲店時，優先考慮因素(N=666)¹

項目	人數	百分比(%)
價格較合理	572	85.9
餐飲口味較佳	458	68.8
地緣關係/方便	414	62.2
餐飲較衛生	362	54.4
餐飲較健康	287	43.1
其他	4	0.7

註 1：本題為複選題，百分比以受訪者 666 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=666)¹

項目	人數	百分比(%)
地緣關係/方便	585	87.8
價格較合理	339	50.9
餐飲較衛生	83	12.5
餐飲較健康	105	15.8
餐飲口味較佳	75	11.3
其他	3	0.6

註 1：本題為複選題，百分比以受訪者 666 人為分母所計算

表 4：各店家滿意度(N=617)¹

攤商 項目 ²	自助餐	米卡	四季排骨	拉亞漢堡	茶叔	麥子田	好吃派	全家超商	總平均
新鮮度	4.0±0.7	4.3±0.7	4.2±0.7	4.3±0.7	4.2±0.8	4.2±0.7	4.5±0.6	4.3±0.8	4.25
衛生	4.0±0.8	4.3±0.7	4.3±0.7	4.4±0.7	4.3±0.7	4.2±0.7	4.5±0.6	4.4±0.7	4.30
口味	3.8±0.8	4.0±0.8	4.0±0.9	4.2±0.8	3.6±1.0	3.8±0.9	4.5±0.7	4.2±0.8	4.01
價格	3.8±1.0	3.7±0.9	4.0±0.9	3.5±1.0	3.9±1.0	4.0±0.8	3.6±0.9	4.1±0.8	3.83
服務態度	4.3±0.8	4.4±0.7	4.4±0.7	4.6±0.6	4.3±0.8	4.3±0.8	4.5±0.7	4.0±1.0	4.35
填答人次	485	340	136	473	250	166	245	604	
各攤商平均	3.97±0.64	4.14±0.65	4.15±0.61	4.20±0.58	4.06±0.72	4.11±0.62	4.29±0.55	4.18±0.64	
滿意度分數 ³	79.4	82.8	83.0	84.0	81.2	82.2	85.8	83.6	82.75

註 1：滿意度分數之計算，已排除填寫問卷者中近一個月未曾至餐廳消費者。

註 2：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 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 自助餐	● 起司條好吃 ● 空心菜和高麗菜好吃	● 太油(27) ● 計價方式不清楚 (8) ● 調味太鹹 (6) ● 價格太高 (4) ● 餐盤/夾子清潔不佳(4) ● 菜沒持續加熱 (3) ● 烹調品質不穩定(3) ● 湯品不佳(2) ● 烹調口味欠佳(2) ● 葷食放到素食區(2) ● 晚餐菜色少 ● 肉類選擇少 ● 地板髒 ● 用過的夾子整理菜盤	● 菜色多元化(3) ● 排隊動線再規劃(2) ● 增加魚類的菜色 ● 增加熱銷的菜 ● 免費湯 ● 免費炒麵
米卡		● 太油 (5) ● 太常出現冬粉(2) ● 太鹹(3) ● 餐點出錯 ● 份量比對面米卡少 ● 曾有果蠅	● 提供替換地瓜的選項(2) ● 增加五穀飯的選項 ● 菜色多樣性
四季	● 主菜好吃	● 太油(3) ● 配菜太鹹 ● 飯太多 ● 排骨不夠熱	● 增加蔬菜份量(7) ● 增加半飯換菜選項 ● 增加配菜多樣性 ● 菜飯有參到小塊肉

商家	優點	缺點	建議
拉亞漢堡		● 加熱不完全	
麥子田	● 喜歡原先的菜色(2) ● 之前的滷肉飯好吃 ● 服務態度好 ● 喜歡椒麻雞 ● 老闆用心	● 出餐速度太慢(3) ● 餐點不夠熱 ● 烹飪品質不穩定 ● 菜偏油 ● 飯太多	● 增加不辣餐點(2) ● 高麗菜不要加蝦米 ● 增加蔬菜 ● 加快出餐速度
好吃派	無	無	無
全家		● 店員態度不佳(11) ● 微波爐衛生不佳(3) ● 排隊時間長(2) ● 自備杯子放在咖啡機出水口不衛生 ● 友善時光飯糰臭酸	● 延長營業時間
餐廳整體	● 都很好 ● 店員熱情	● 價格昂貴(9) ● 桌面清潔不佳(5) ● 份量少(2) ● 餐廳太小 ● 衛生不佳 ● 外部人占用座位補眠	● 引進新店家(4) ● 增加素食品項(4) ● 增加學生優惠 ● 食物的選擇性少(2) ● 支付方式多元化 ● 新增雙語菜單

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