

## 亞東技術學院 107 學年度第二學期學校餐廳滿意度調查記錄統計

問卷日期: 108 年 04 月 02 日至 05 月 28 日, 共有 131 份有效問卷

### 一、本校受試者之基本資料:

說明: 本次問卷受試者以男女比例相當, 用餐身分以學生為主、用餐頻率少於 1 次/週者居多。

| 項目           |          | 人數(n=131) | 百分比(%) |
|--------------|----------|-----------|--------|
| 性別           | 男        | 66        | 50%    |
|              | 女        | 65        | 50%    |
| 身分別          | 教職員      | 30        | 23%    |
|              | 同學       | 101       | 77%    |
| 學校餐廳<br>用餐頻率 | 5 次以上/週  | 5         | 4%     |
|              | 1-4 次/週  | 35        | 27%    |
|              | 少於 1 次/週 | 91        | 69%    |

### 二、用餐時最為注意及在意的條件之優先順序:

說明: 本次問卷受試者最在意之項目前三名為食品口味、食品價格及餐廳的衛生管理。

| 項目(複選題) | 人數(%)<br>(n=131) | 排名 |
|---------|------------------|----|
| 食品的口味   | 113(32%)         | 1  |
| 食品的價格   | 87(24%)          | 2  |
| 餐飲衛生管理  | 75(21%)          | 3  |
| 食品的量    | 50(14%)          | 4  |
| 服務人員的態度 | 31(9%)           | 5  |

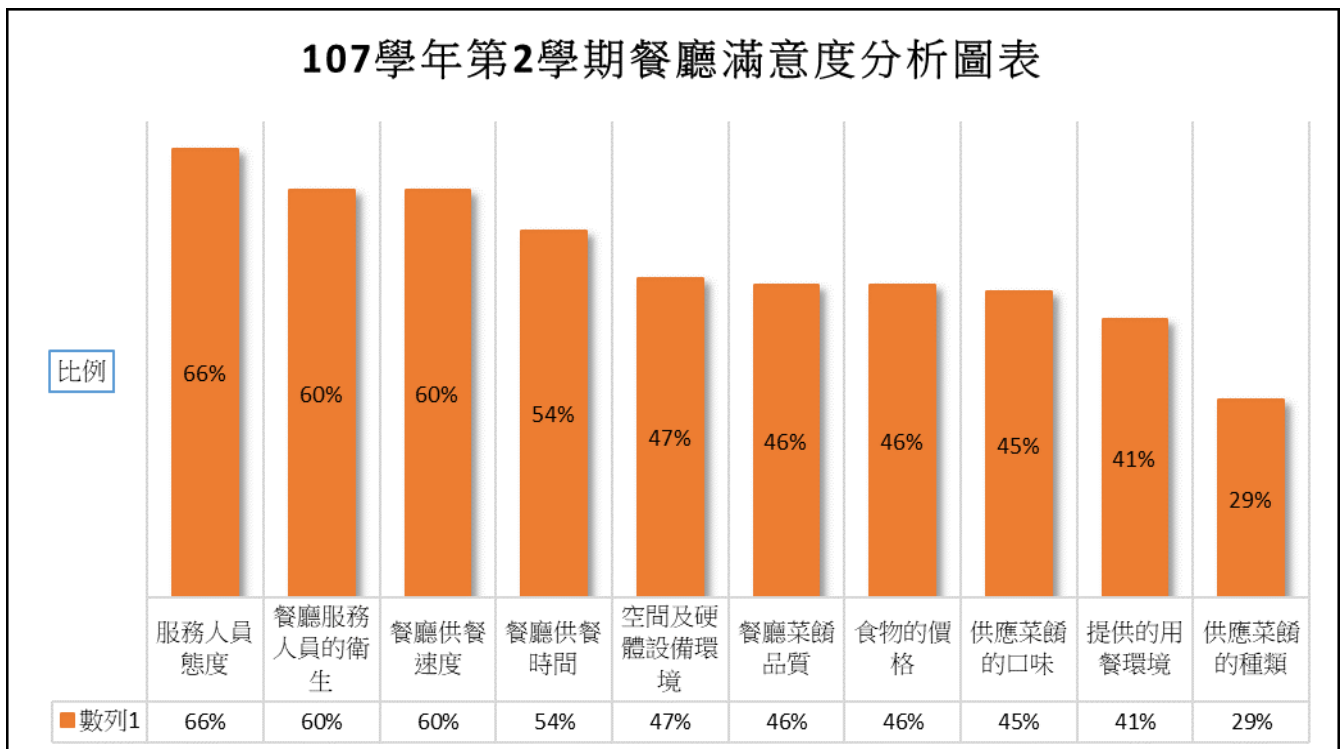
### 三、問卷內容與統計(n=131):

| 項目                | 非常滿意  | 滿意    | 尚可    | 不滿意   | 非常不滿意 |
|-------------------|-------|-------|-------|-------|-------|
| (1) 我對餐廳的硬體設備環境感到 | 15(%) | 32(%) | 49(%) | 3(%)  | 2(%)  |
| (2) 我對餐廳提供的菜餚口味感到 | 9(%)  | 21(%) | 56(%) | 12(%) | 3(%)  |
| (3) 我對餐廳提供的菜餚種類感到 | 8(%)  | 20(%) | 56(%) | 14(%) | 3(%)  |
| (4) 我對餐廳食物的價格感到   | 16(%) | 30(%) | 50(%) | 3(%)  | 2(%)  |
| (5) 我對餐廳食物的品質感到   | 11(%) | 35(%) | 48(%) | 3(%)  | 3(%)  |
| (6) 我對餐廳供餐的速度感到   | 25(%) | 35(%) | 38(%) | 1(%)  | 1(%)  |
| (7) 我對餐廳供餐的時間感到   | 18(%) | 36(%) | 39(%) | 4(%)  | 3(%)  |
| (8) 我對餐廳提供的用餐環境感到 | 16(%) | 25(%) | 51(%) | 5(%)  | 3(%)  |
| (9) 我對工作人員的衛生感到   | 24(%) | 36(%) | 39(%) | 0(%)  | 2(%)  |
| (10) 我對工作人員的服務態度  | 33(%) | 33(%) | 31(%) | 1(%)  | 2(%)  |
| (11) 我對餐廳的整體感覺    | 16(%) | 36(%) | 44(%) | 3(%)  | 2(%)  |

#### \*說明:

本次問卷項目中平均餐廳滿意度為尚可, 非常滿意與滿意百分比前三名為①服務人員態度②餐廳服務人員衛生③餐廳供餐速度; 滿意度最低項目: ①菜餚的口味②提供的用餐環境③餐廳菜餚種類; 依問卷顯示比起上學期統計大同小異, 唯一落差較大者為菜餚種類, 比例創新低, 對餐廳整體平均滿意度為 52%。

| 項目        | 人數(%)             | 排名 |
|-----------|-------------------|----|
|           | (平均滿意度百分比, n=131) |    |
| 服務人員態度    | 66%               | 1  |
| 餐廳服務人員的衛生 | 60%               | 2  |
| 餐廳供餐速度    | 60%               | 2  |
| 餐廳供餐時間    | 54%               | 3  |
| 空間及硬體設備環境 | 47%               | 4  |
| 餐廳菜餚品質    | 46%               | 5  |
| 食物的價格     | 46%               | 5  |
| 供應菜餚的口味   | 45%               | 6  |
| 提供的用餐環境   | 41%               | 7  |
| 供應菜餚的種類   | 29%               | 8  |



圖表二:107 學年第二學期餐廳滿意度比較分析圖表

#### 四、餐廳的菜單建議之意見統整一覽表

##### (一) 食品的口味方面

1. 便當配菜重複性質太高，菜梗又多，有時纖維粗，請改善。
2. 配菜類可以保持翠綠，不要看起來黑黑爛爛的嗎，看到就沒食慾了。
3. 雞肉絲偏柴，豬肉有時候也是，品質不一定。

##### (二) 食品的量方面

無。

##### (三) 希望增加菜色或其他

主食：炒飯及炒麵、糖醋排骨、水餃。

早餐：薯餅。

配菜：先加強原本的菜色，多葉菜不要梗多的青菜，多改變種類為主。

其他：清淡的蔬食料理、小點心熱食如：蒸餃、蒸包、希望能提供湯。

## 五、其他缺點或建議? (此項可作為要求餐廳改善依據, 請具體提出)

### (一) 用餐空間方面

1. 桌上沒人擦拭, 用餐區地板沒有拖, 有黑黑的感覺。

### (二) 其他

1. 能不定期更新菜單或可以舉辦本月特價商品等活動。
2. 主菜很好~但是配菜真的非常不佳, 如果是為了成本, 寧願提高 5-10 元價格使配菜提升多樣性, 別單一都是瓜類及菜類(例如:小白菜)的低價配菜。
3. 每次訂購的便當, 副菜幾乎都一樣, 希望能有改變。
4. 覺得便當種類價格落差有點大, \$55 再上去的價格就變\$75。
5. 環境整潔要再注意一些, 有看到蟑螂在餐廳外面爬過。
6. 希望能有室內打飯區以及龐大空間的食堂, 或者學校內部有便利商店, 否則其實學校外的餐廳等等對於趕時間的學生非常不利。