

亞東技術學院 108 學年度第一學期學校餐廳滿意度調查統計分析

問卷日期：108 年 10 月 02 日至 11 月 29 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	65	50%
	女	66	50%
身分別	教職員	36	27%
	同學	95	73%
學校餐廳 用餐頻率	5 次以上/週	3	2%
	1-4 次/週	38	29%
	少於 1 次/週	90	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(%) (n=131)	排名
食品的口味	104(28%)	1
食品的價格	100(27%)	2
餐飲衛生管理	86(23%)	3
食品的量	49(13%)	4
服務人員的態度	30(8%)	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	22(17%)	55(42%)	45(34%)	9(7%)	0(0%)
(2) 我對餐廳提供的菜餚口味感到	14(11%)	49(37%)	47(36%)	19(15%)	2(2%)
(3) 我對餐廳提供的菜餚種類感到	13(10%)	42(32%)	60(46%)	15(11%)	1(1%)
(4) 我對餐廳食物的價格感到	23(18%)	52(40%)	42(32%)	12(9%)	2(2%)
(5) 我對餐廳食物的品質感到	18(14%)	45(34%)	57(44%)	10(8%)	1(1%)
(6) 我對餐廳供餐的速度感到	28(21%)	60(46%)	38(29%)	3(2%)	2(2%)
(7) 我對餐廳供餐的時間感到	25(19%)	58(44%)	43(33%)	5(4%)	0(0%)
(8) 我對餐廳提供的用餐環境感到	19(15%)	50(38%)	54(41%)	7(5%)	1(1%)
(9) 我對工作人員的衛生感到	37(28%)	48(37%)	41(31%)	5(4%)	0(0%)
(10) 我對工作人員的服務態度	46(35%)	51(39%)	31(24%)	3(2%)	0(0%)
(11) 我對餐廳的整體感覺	25(19%)	58(44%)	40(31%)	8(6%)	0(0%)

*說明：

本次問卷項目中平均餐廳滿意度為滿意，非常滿意與滿意百分比前三名為①服務人員態度②餐廳供餐速度③餐廳服務人員衛生；滿意度最低項目：① 餐廳菜餚種類； ② 菜餚的口味、食物的品質③提供的用餐環境，依問卷顯示比起上學期統計整體滿意度提升，對餐廳整體平均滿意度由 52%提升為 58。

項目	人數(%)	排名
	(平均滿意度百分比, n=131)	
服務人員態度	74%	1
餐廳供餐速度	67%	2
餐廳服務人員的衛生	65%	3
餐廳供餐時間	63%	4
餐廳整體感覺	63%	4
空間及硬體設備環境	59%	5
食物的價格	57%	6
提供的用餐環境	53%	7
餐廳菜餚品質	48%	8
供應菜餚的口味	48%	8
供應菜餚的種類	42%	9

108學年度第一學期餐廳滿意度分析圖表

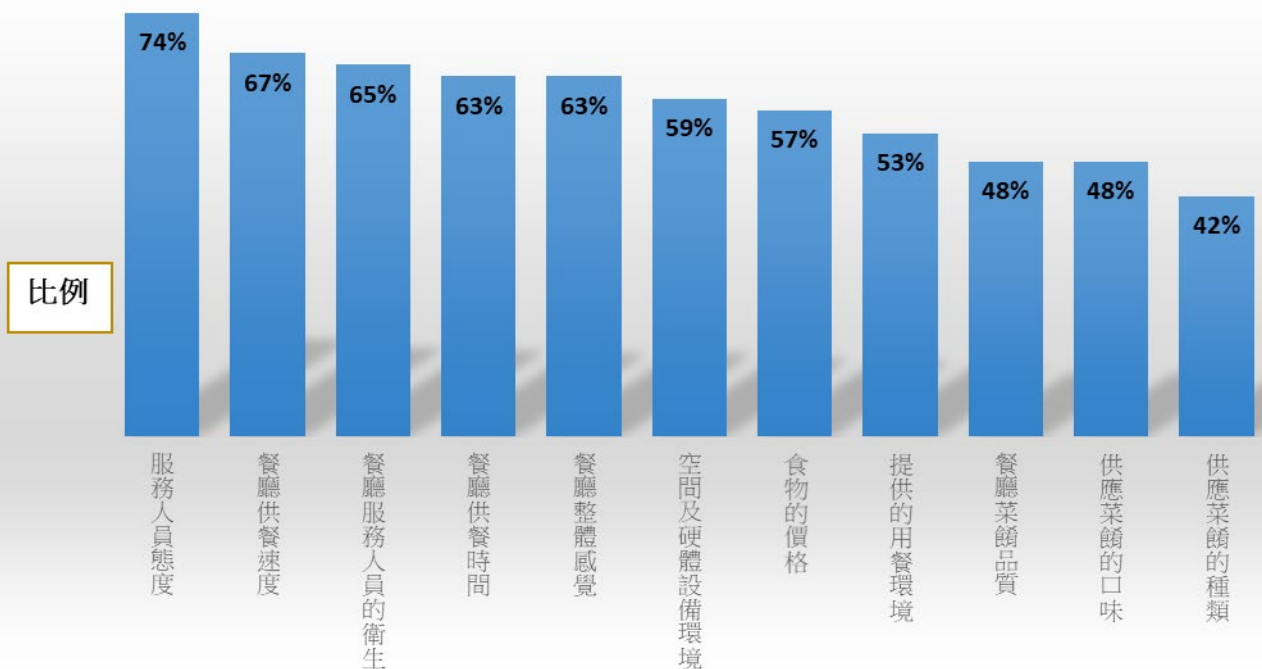


圖:108 學年第一學期餐廳滿意度比較分析圖

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. 主食口味偏鹹，配菜沒變化。
2. 加強原本的菜色，多改變種類為主。

(二) 食品的量方面:建議有加飯、加蛋選擇。

(三) 希望增加菜色

1. 麵食類食物如炒麵、湯麵、義大利麵等。
2. 便當口味增加如:雞腿飯、丼飯類、燒肉飯、打拋豬肉飯、糖醋排骨飯、韓式料理等。

3. 湯類、飲料多點選擇。
4. 增加蛋類食物如蒸蛋、菜脯蛋等。
5. 輕食點心類(如水餃、蒸餃、玉米、雞塊、涼拌馬鈴薯、炭烤雞排等)、滷味、清粥小菜等
6. 建議提供健康餐食(低脂、減重餐)。

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。

(二) 其他

1. 能不定期更新菜單或舉辦本月特價商品活動，學生也想要有優惠，建議餐廳舉辦優惠活動增加買氣。
2. 便當種類價格落差有點大，\$55 再上去的價格就變\$75。
3. 若素食便當可以當天購買，不需提前預訂會更好。
4. 若可以增加晚餐時間銷售。