

## 亞東技術學院 108 學年度第二學期學校餐廳滿意度調查統計分析

問卷日期: 109 年 4 月 15 日至 5 月 31 日, 共有 56 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生多, 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=56)	百分比(%)
性別	男	36	64%
	女	20	36%
身分別	教職員	6	11%
	同學	50	89%
學校餐廳 用餐頻率	5 次以上/週	2	4%
	1-4 次/週	20	36%
	少於 1 次/週	34	61%

### 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價格、食品口味及餐廳的衛生管理。

項目(複選題)	人數(%) (n=56)	排名
食品的價格	46(29%)	1
食品的口味	41(25%)	2
餐飲衛生管理	38(24%)	3
食品的量	26(16%)	4
服務人員的態度	10(6%)	5

### 三問卷內容與統計(n=56):

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	8(14%)	21(38%)	25(45%)	1(2%)	1(2%)
(2) 我對餐廳提供的菜餚口味感到	8(14%)	17(30%)	26(46%)	3(5%)	2(4%)
(3) 我對餐廳提供的菜餚種類感到	8(14%)	17(30%)	27(48%)	2(4%)	2(4%)
(4) 我對餐廳食物的價格感到	9(16%)	19(34%)	23(41%)	4(7%)	1(2%)
(5) 我對餐廳食物的品質感到	10(18%)	17(30%)	26(46%)	3(5%)	0(0%)
(6) 我對餐廳供餐的速度感到	13(23%)	16(29%)	25(45%)	2(4%)	0(0%)
(7) 我對餐廳供餐的時間感到	13(23%)	14(25%)	25(45%)	4(7%)	0(0%)
(8) 我對餐廳提供的用餐環境感到	8(14%)	13(23%)	30(54%)	3(5%)	2(4%)
(9) 我對工作人員的衛生感到	10(18%)	21(38%)	23(41%)	1(2%)	1(2%)
(10) 我對工作人員的服務態度	11(20%)	20(36%)	25(45%)	0(0%)	0(0%)
(11) 我對餐廳的整體感覺	9(16%)	18(32%)	25(45%)	3(5%)	1(2%)

#### \*說明:

本次問卷項目中平均餐廳滿意度為滿意, 非常滿意百分比前三名為①服務人員態度、餐廳服務人員衛生②餐廳供餐速度、空間及硬體設備環境③食物的價格; 滿意度最低項目: ①提供的用餐環境②餐廳菜餚的口味、菜餚種類③餐廳整體感覺、餐廳供餐時間、食物的品質, 對餐廳整體平均滿意度為 49%。

項目	人數(%)	排名
	(平均滿意度百分比, n=56)	
服務人員態度	56%	1
餐廳服務人員的衛生	56%	1
餐廳供餐速度	52%	2
空間及硬體設備環境	52%	2
食物的價格	50%	3
餐廳菜餚品質	48%	4
餐廳供餐時間	48%	4
餐廳整體感覺	48%	4
供應菜餚的種類	44%	5
供應菜餚的口味	44%	5
提供的用餐環境	37%	6

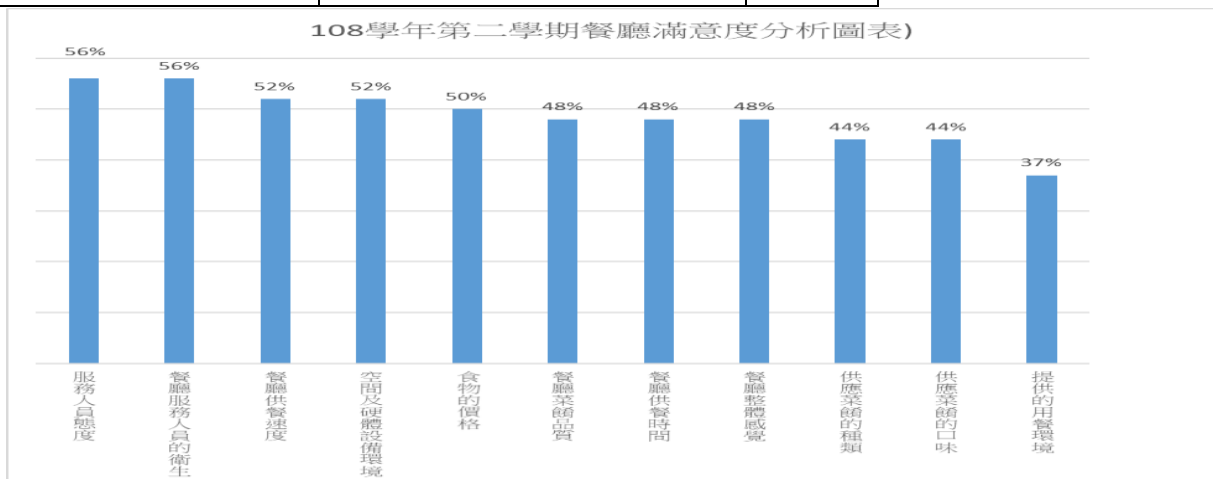


圖:108 學年第二學期餐廳滿意度比較分析圖

#### 四、餐廳的菜單建議之意見統整一覽表

1. 希望青菜有高麗菜、大陸妹、菠菜、季節蔬菜。
2. 希望能提供非便當類食物，如：輕食(滷味、水餃等)、健康餐餐盒(低脂餐盒、紫米飯、雞胸肉等)、麵食(義大利麵、炒麵、拉麵、雞絲麵、多種湯麵口味)等、主食(咖哩飯、牛肉井飯、焗烤、蝦仁炒飯等)。
3. 希望能增加飲料選擇(無糖、低糖系列)。
4. 希望早餐時段延長，若可以增加晚餐時間銷售。
5. 副菜煮得雜，味道不佳。

#### 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)

1. 建議早餐集點卡可以跟午餐一起使用。
2. 防疫期間餐廳沒開放，建議有戶外餐廳。
3. 食材少油，減少炸物油膩感。
4. 增加供餐速度，請工作人員確實戴手套。
5. 增加副菜種類變化。
6. 冷凍食品加熱不好吃 增加鮮食提高顧客滿意度。