

嘉南藥理科技大學專題研究計畫成果報告

強化餐飲指導委員會功能之研究

計畫類別：個別型計畫 整合型計畫

計畫編號：CNCS 92-02

執行期間：92年1月1日至92年12月31日

計畫主持人：楊朝成

共同主持人：陳美惠

計畫參與人員：

執行單位：化粧品應用與管理系

中華民國93年2月29日

摘要

本問卷主要目的在於加強落實校內餐飲指導委員會之功能，並瞭解全體師生在校用餐習慣，督促改善餐飲場所用餐環境、提昇服務品質、注重食品衛生、加強食品品質以維護飲食健康。

前言

各級學校除了傳授學生各種專業知能外，常配合各類軟硬體設施以照顧學生之食衣住行娛樂的日常生活所需。因此，設有餐飲指導委員會負責督導全校各餐飲場所之各項品質，以維護全校師生吃得健康、吃得愉快。

學校現有餐飲場所分佈各處也提供不同種類飲食供全體師生選擇，餐飲指導委員會每學期配合健康中心舉辦餐飲營業人員衛生講習，另外，由食品系老師實地作各項品質檢查並公告，以確保本校師生飲食之品質，且規定其價格需較校外便宜，以減少家長之負擔；但我們發現有許多同學在校外用餐，而校外用餐需經省道公路，危險又無衛生保障。

為了探討校外飲食人口之因素，我們設計一問卷調查，探討校內餐飲場所之問題，以提高餐飲指導委員會之功能，維護全體師生飲食之品質。

結果與討論

本次設計問卷(如附件)，共 B4 一張兩頁，共有 20 道題目，針對本校師生對選擇校內各餐飲營業場所之用餐之影響因素調查。採開放式，提供各系師生問卷，請各系師生填寫完成後送回。本次共發出 1000 份問卷，回收 302 件有效問卷。其結果統計如下：

1. 你平時在學校時間主要的消費場所：

0 無圈選 1 校內 2 校外 3 自帶便當 4 不一定

統計量

主要消費場所

個數	有效的	302
	遺漏值	0

主要消費場所

	次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的	0	4	1.3	1.3
	1	63	20.9	20.9
	2	112	37.1	59.3
	3	8	2.6	61.9
	4	115	38.1	100.0
總和	302	100.0	100.0	

2. 當你再用餐時，你面對各式餐點，你通常會點選：

- 0 無圈選 1 大同小異 2 經常更換 3 參考朋友點餐 4 其它

面對各式餐點會如何點選

	次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的				
0	4	1.3	1.3	1.3
1	155	51.3	51.3	52.6
2	98	32.5	32.5	85.1
3	42	13.9	13.9	99.0
4	3	1.0	1.0	100.0
總和	302	100.0	100.0	

3. 當你選定消費場所，但面對大排長龍之盛況時，你會：

- 0 無圈選 1 參與排隊 2 更換場所 3 等會再來 4 其它

面對大排長龍之情況

	次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的				
0	8	2.6	2.6	2.6
1	51	16.9	16.9	19.5
2	204	67.5	67.5	87.1
3	33	10.9	10.9	98.0
4	6	2.0	2.0	100.0
總和	302	100.0	100.0	

4. 你在校內主要的早餐消費場所，依消費率為：〔依消費率多寡分別為1、2、3、4、...〕

- 1 給予權重13 2 給予權重12 3 給予權重11 4 給予權重10
依此類推

敘述統計

	個數	最小值	最大值	平均數	標準差
AB棟餐廳	302	0	13	1.35	3.51
充電瓶早餐店	302	0	13	5.81	5.94
中式餐廳	302	0	13	2.86	4.71
藝術家餐廳	302	0	13	6.94	5.77
Las Piano	302	0	13	1.04	2.92
紅蜻蜓	302	0	12	.58	2.01
韓幸館	302	0	13	.97	2.81
活力麵館	302	0	13	1.41	3.51
珍香帝	302	0	13	.68	2.12
冰果室	302	0	12	.79	2.39
咖啡廣場	302	0	13	.83	2.57
女一舍餐廳	302	0	13	.78	2.53
7-11店	302	0	13	10.54	4.61
有效的 N (完整)	302				

5. 你在校內主要的午餐消費場所，依消費率為：〔依消費率多寡分別為1、2、3、4、、、〕

1 給予權重 13， 2 給予權重 12， 3 給予權重 11， 4 給予權重 10
依此類推

敘述統計

	個數	最小值	最大值	平均數	標準差
AB棟餐廳	302	0	13	1.65	3.73
充電瓶早餐店	302	0	13	3.64	5.32
藝術家餐廳	302	0	13	4.91	5.72
中式餐廳	302	0	13	4.87	5.64
Las Piano	302	0	13	2.23	4.47
紅蜻蜓	302	0	13	.98	2.73
韓幸館	302	0	13	1.96	4.15
活力麵館	302	0	13	4.10	5.55
珍香帝	302	0	13	1.28	3.29
冰果室	302	0	11	.75	2.24
咖啡廣場	302	0	13	.77	2.45
女一舍餐廳	302	0	13	.62	2.18
7-11店	302	0	13	7.42	5.83
有效的 N (完全	302				

6. 你在校內主要的晚餐消費場所，依消費率為：〔依消費率多寡分別為1、2、3、4、、、〕

1 給予權重 13， 2 給予權重 12， 3 給予權重 11， 4 給予權重 10，
依此類推

敘述統計

	個數	最小值	最大值	平均數	標準差
AB棟餐廳	302	0	13	1.02	3.00
充電瓶早餐	302	0	13	2.43	4.69
藝術家餐廳	302	0	13	2.84	4.90
中式餐廳	302	0	13	2.39	4.52
Las Piano	302	0	13	.96	2.93
紅蜻蜓	302	0	13	.72	2.28
韓幸館	302	0	13	1.44	3.49
活力麵館	302	0	13	2.45	4.52
珍香帝	302	0	13	.94	2.79
冰果室	301	0	13	.74	2.34
咖啡廣場	302	0	13	.52	1.89
女一舍餐廳	302	0	13	.71	2.37
7-11店	302	0	13	4.57	5.93
有效的 N (完	301				

7. 就食物品質而言，你對本校內各餐飲場所之評鑑為：

非常好 給予權重 5， 好 給予權重 4， 普通 給予權重 3，
差 給予權重 2， 非常差 給予權重 1

敘述統計

	個數	最小值	最大值	平均數	標準差
AB棟餐廳	302	0	5	2.90	.79
充電瓶早餐店	302	0	5	2.85	.86
藝術家餐廳	302	0	12	2.95	.91
中式餐廳	302	0	5	2.79	.88
Las Piano	302	0	5	2.74	1.03
紅蜻蜓	301	0	5	2.76	.90
韓幸館	302	0	5	2.78	.96
活力麵館	302	0	12	2.84	1.08
珍香帝	302	0	13	2.79	1.06
冰果室	302	0	11	2.82	.98
咖啡廣場	302	0	5	2.81	.95
女一舍餐廳	302	0	5	2.72	.94
7-11店	302	0	5	2.94	1.17
AB棟超商	302	0	5	2.75	.89
活動中心地下	302	0	5	2.86	.80
有效的 N (完全)	301				

8. 就服務品質而言，你對本校內各餐飲場所之評鑑為：

非常好 給予權重 5， 好 給予權重 4， 普通 給予權重 3，
差 給予權重 2， 非常差 給予權重 1

敘述統計

	個數	最小值	最大值	平均數	標準差
AB棟餐廳	302	0	5	2.87	.83
充電瓶早餐店	302	0	5	2.87	.85
藝術家餐廳	302	1	5	3.00	.61
中式餐廳	302	0	5	2.92	.78
Las Piano	302	0	5	2.78	.93
紅蜻蜓	302	0	5	2.79	.90
韓幸館	302	0	5	2.79	.91
活力麵館	302	0	5	2.80	.93
珍香帝	302	0	5	2.77	.91
冰果室	302	0	5	2.79	.88
咖啡廣場	302	0	5	2.79	.95
女一舍餐廳	302	0	5	2.74	.98
7-11店	302	0	5	3.00	1.11
AB棟超商	302	0	5	2.80	.92
活動中心地下室	302	0	5	2.92	.83
有效的 N (完全)	302				

9. 就產品價格而言，你對本校內各餐飲場所之評鑑為：

非常好 給予權重 5， 好 給予權重 4， 普通 給予權重 3，
差 給予權重 2， 非常差 給予權重 1

敘述統計

	個數	最小值	最大值	平均數	標準差
AB棟餐廳	302	0	5	2.90	.88
充電瓶早餐店	302	0	5	2.89	.92
藝術家餐廳	302	0	5	2.95	.77
中式餐廳	302	0	5	2.81	.91
Las Piano	302	0	5	2.73	.96
紅蜻蜓	302	0	5	2.79	.95
韓幸館	302	0	5	2.80	.93
活力麵館	302	0	5	2.79	.92
珍香帝	302	0	5	2.74	.96
冰果室	302	0	5	2.79	.90
咖啡廣場	302	0	5	2.75	.96
女一舍餐廳	302	0	5	2.74	1.00
7-11店	302	0	5	2.92	.95
AB棟超商	302	0	5	2.79	.89
活動中心地下室	302	0	5	2.90	.78
有效的 N (完全	302				

10. 環境衛生而言，你對本校內各餐飲場所之評鑑為：

非常好 給予權重 5， 好 給予權重 4， 普通 給予權重 3，
差 給予權重 2， 非常差 給予權重 1

敘述統計

	個數	最小值	最大值	平均數	標準差
AB棟餐廳	302	0	5	2.72	.94
充電瓶早餐店	302	0	5	2.81	.83
藝術家餐廳	302	0	5	2.94	.75
中式餐廳	302	0	5	2.77	.85
Las Piano	302	0	5	2.67	1.01
紅蜻蜓	302	0	5	2.73	.92
韓幸館	302	0	5	2.75	.93
活力麵館	302	0	5	2.72	.89
珍香帝	302	0	5	2.76	.90
冰果室	302	0	5	2.74	.90
咖啡廣場	302	0	5	2.78	1.02
女一舍餐廳	302	0	5	2.69	1.01
7-11店	302	0	5	2.95	1.16
AB棟超商	302	0	5	2.74	.90
活動中心地下室	302	0	5	2.83	.83
有效的 N (完全	302				

11. 就環境舒適性而言，你對本校內各餐飲場所之評鑑為：

非常好 給予權重 5， 好 給予權重 4， 普通 給予權重 3，
差 給予權重 2， 非常差 給予權重 1

敘述統計

	個數	最小值	最大值	平均數	標準差
AB棟餐廳	302	0	5	2.74	1.01
充電瓶早餐店	302	0	5	2.84	.88
藝術家餐廳	302	0	5	2.93	.82
中式餐廳	302	0	5	2.77	.93
Las Piano	302	0	5	2.76	1.10
紅蜻蜓	302	0	5	2.76	.94
韓幸館	302	0	5	2.75	.94
活力麵館	302	0	5	2.79	.87
珍香帝	302	0	5	2.74	.94
冰果室	302	0	5	2.76	.96
咖啡廣場	302	0	5	2.77	1.07
女一舍餐廳	302	0	5	2.76	1.01
7-11店	302	0	5	2.93	1.07
AB棟超商	302	0	5	2.74	.91
活動中心地下室	302	0	5	2.87	.77
有效的 N (完全排)	302				

12. 就地點方便性而言，你對本校內各餐飲場所之評鑑為：

非常好 給予權重 5， 好 給予權重 4， 普通 給予權重 3，
差 給予權重 2， 非常差 給予權重 1

敘述統計

	個數	最小值	最大值	平均數	標準差
AB棟餐廳	302	0	5	2.95	.94
充電瓶早餐店	302	0	5	2.85	.89
藝術家餐廳	302	0	5	2.89	.82
中式餐廳	301	0	5	2.82	.90
Las Piano	302	0	5	2.74	1.01
紅蜻蜓	302	0	5	2.79	.94
韓幸館	302	0	5	2.82	.90
活力麵館	302	0	5	2.79	.90
珍香帝	302	0	5	2.75	.93
冰果室	302	0	5	2.78	.91
咖啡廣場	302	0	5	2.81	.96
女一舍餐廳	302	0	5	2.75	1.02
7-11店	302	0	5	2.89	1.44
AB棟超商	302	0	5	2.85	1.00
活動中心地下室	302	0	5	2.93	.88
有效的 N (完全排)	301				

13. 就選擇多樣性而言，你對本校內各餐飲場所之評鑑為：

非常好 給予權重 5， 好 給予權重 4， 普通 給予權重 3，
 差 給予權重 2， 非常差 給予權重 1

敘述統計

	個數	最小值	最大值	平均數	標準差
AB棟餐廳	302	0	5	2.83	.85
充電瓶早餐店	302	0	5	2.87	.87
藝術家餐廳	302	0	5	2.93	.73
中式餐廳	302	0	5	2.83	.89
Las Piano	302	0	5	2.77	.91
紅蜻蜓	302	0	5	2.79	.87
韓幸館	302	0	5	2.83	.85
活力麵館	302	0	5	2.80	.87
珍香帝	302	0	5	2.76	.88
冰果室	302	0	5	2.80	.87
咖啡廣場	302	0	5	2.79	.91
女一舍餐廳	301	0	5	2.70	.93
7-11店	302	1	5	3.01	1.08
AB棟超商	302	0	5	2.85	.91
活動中心地下室	302	0	5	2.93	.80
有效的 N (完全	301				

14. 整體而言，你對本校內各餐飲場所之評鑑為：

非常好 給予權重 5， 好 給予權重 4， 普通 給予權重 3，
 差 給予權重 2， 非常差 給予權重 1

敘述統計

	個數	最小值	最大值	平均數	標準差
AB棟餐廳	302	0	5	2.87	.79
充電瓶早餐店	302	0	5	2.88	.85
藝術家餐廳	302	0	5	2.95	.70
中式餐廳	302	0	5	2.85	.88
Las Piano	302	0	5	2.78	.95
紅蜻蜓	302	0	5	2.85	.83
韓幸館	302	0	5	2.84	.82
活力麵館	302	0	5	2.80	.87
珍香帝	302	0	5	2.84	.85
冰果室	302	0	5	2.83	.85
咖啡廣場	302	0	5	2.82	.92
女一舍餐廳	302	0	5	2.78	.94
7-11店	302	0	13	3.00	1.29
AB棟超商	302	0	5	2.87	.82
活動中心地下室	302	0	5	2.90	.79
文具百貨部	302	0	5	2.89	.79
眼鏡部	302	0	5	2.88	.87
美容美髮部	302	0	5	2.81	.88
有效的 N (完全	302				

15. 你挑選消費場所所考慮因素為：〔依重要程度分別填入1、2、3、、、、〕
 1 給予權重 8， 2 給予權重 7， 3 給予權重 6， 4 給予權重 5，
 依此類推

敘述統計

	個數	最小值	最大值	平均數	標準差
食物品質	302	0	8	5.44	2.70
服務品質	302	0	8	3.96	2.47
產品價格	302	0	8	5.06	2.50
環境衛生	302	0	8	4.88	2.74
環境舒適性	302	0	8	3.12	2.45
地點方便性	302	0	8	4.19	2.99
選擇多樣性	302	0	8	3.42	2.53
其他	302	0	8	.22	.72
有效的 N (完整)	302				

16. 你若對本校營業場所感到不滿意時，你會有何反應表現：

0 無圈選 1 向營業人員反映 2 列為拒絕往來戶 3 向校方反映 4
 不知向誰反映 5 無所謂 6 其它

對營業場所不滿意之反映表現

	次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的				
0	8	2.6	2.6	2.6
1	21	7.0	7.0	9.6
2	207	68.5	68.5	78.1
3	14	4.6	4.6	82.8
4	30	9.9	9.9	92.7
5	19	6.3	6.3	99.0
6	3	1.0	1.0	100.0
總和	302	100.0	100.0	

17. 你認為你的寶貴意見，反映後其結果：

0 無圈選 1 校方很重視，並督導廠商改善 2 未見具體改善 3
 不知道，未曾反映過

意見反映後結果

	次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的				
0	8	2.6	2.6	2.6
1	45	14.9	14.9	17.5
2	71	23.5	23.5	41.1
3	178	58.9	58.9	100.0
總和	302	100.0	100.0	

18. 學校每學期定期舉辦餐飲場所衛生檢查及講習工作，你認為美回檢查報告：
- 0 無圈選 1 很詳細，廠商也有改善 2 很詳細，但廠商改善不佳 3 檢查不完善 4 不清楚、不知有檢查報告

餐飲場所檢查報告

	次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的 0	5	1.7	1.7	1.7
1	27	8.9	8.9	10.6
2	43	14.2	14.2	24.8
3	27	8.9	8.9	33.8
4	200	66.2	66.2	100.0
總和	302	100.0	100.0	

19. 以你實際消費經驗來評估這學期校內的餐飲營業場所，整體而言，你覺得：
- 0 無圈選 1 非常滿意 2 滿意 3 普通 4 不滿意 5 非常不滿意

餐飲場所整體表現

	次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的 0	4	1.3	1.3	1.3
1	4	1.3	1.3	2.6
2	55	18.2	18.2	20.9
3	197	65.2	65.2	86.1
4	35	11.6	11.6	97.7
5	7	2.3	2.3	100.0
總和	302	100.0	100.0	

20. 以你本學期的消費經驗與以往比較，你認為這學期校內的餐飲營業場所的表現：

- 0 無圈選 1 進步很多 2 有進步 3 差不多 4 退步 5 退步很多

和以往比較這學期餐飲場所的表現

	次數	百分比	有效百分比	累積百分比
有效的 0	4	1.3	1.3	1.3
1	13	4.3	4.3	5.6
2	103	34.1	34.1	39.7
3	160	53.0	53.0	92.7
4	14	4.6	4.6	97.4
5	8	2.6	2.6	100.0
總和	302	100.0	100.0	

由統計結果指出，大部分師生皆為外食人口(佔96.1%)，而其中在校內用餐者約佔其中之21.7%，選擇校外者為38.6，不固定者有39.7%，其中以中餐需求量最高，而本校校內13處場所提供師生飲食中，前三名依序為：7-11(權重7.42)，藝術家餐廳(權重4.91)、中式餐廳(權重4.87)，最低者為女一舍餐廳(權重0.62)，權重小於1者有四家，顯示校內餐飲對消費者吸引力有待提昇。

而我們發現一般消費者面對各式餐點，其點餐有其固定選擇(佔51.3%)，顯示消費者口味有其堅持。另外，可能學生中午用餐時間有

限(1小時)，因此，當面對大排長龍時，會選擇更換場所(67.5%)，所以餐飲場所必須提供多量之場地或是加強外帶用餐之優惠配套方式。

消費者對餐飲場所提供之食物品質而言，其權重皆小於3(普通級)以下，其中以藝術家餐廳最高(2.94)，而最低女一舍餐廳為(2.72)，相差不多，顯示消費者對食物品質要求很重視，皆需努力加強。

服務品質而言，問卷顯示以7-11及藝術家餐廳最高(3.00)，最低者為女一舍餐廳(2.74)。物品價格藝術家餐廳表現最佳(2.95)，Las Piano最貴(2.73)；環境衛生方面以7-11最好(2.95)，最差者為Las Piano(2.67)；環境舒適度表現，以7-11及藝術家餐廳最高(2.93)，而最低者為AB棟餐廳(2.74)；就食品選擇性以7-11(3.01)最佳，女一舍餐廳(2.70最低)；整體表現而言，以7-11最佳(3.00)，藝術家餐廳第二(2.95)，女一舍及Las Piano餐廳較差(2.78)。

針對消費者選擇用餐考慮因素最重要依序，食物品質(5.44)、產品價格(5.06)、環境衛生(4.88)；而較不計較者為環境舒適性(3.12)及服務品質(3.96)；顯示消費者選擇餐飲較重視本身口味喜好，且因為學生其經濟能力有限，因此價格常為其考慮重要因素，另外，用餐時間有限，也就對環境舒適性及服務品質較忽略考慮。這一點從消費者對餐飲營業場所不滿意時，所作之表現以列入拒絕往來戶(68.5%)為最常，其次約一成(9.9%)會向校方反應，向營業人員反應者佔便宜7%)；而意見反應後，校方很重視並督導其改善者為38.8%；顯示消費者認為餐飲指導委員會功能有代加強。而學生對餐飲指導委員會所作餐飲衛生檢查報告，顯示不清楚、不知有檢查報告者佔66.2%，表現出消費者平時不關心學校公告事務，需加強宣導。

綜合以上，消費者對92年上學期校內營業場所整體表現，滿意以上者佔20.9%，不滿意者佔13.9%，認為普通可以接受者為最多65.2%；本學期對餐飲指導委員會猜採廢除餐券、開放場所營業項目、督促改善營業場所環境後，與以往比較，有進步者為39.7%，一樣者53%，較差者為7.2%，顯示餐飲指導委員會有其存在價值。

結 論

校方照顧全體師生之日常生活，提昇校內餐飲品質環境，責無旁貸，藉由本問卷調查顯示餐飲指導委員會之功能有其加強與宣導之需要，以確保師生之飲食健康。