

115 年旺宏館路易莎咖啡滿意度調查

壹、為瞭解教職員生對學餐櫃位的價格、衛生、口味及服務態度等感受及評價，希望透過滿意度調查，進而讓櫃位有所提升及改善，本次調查結果，也將作為今年度廠商續約的評鑑參考。

貳、調查工作

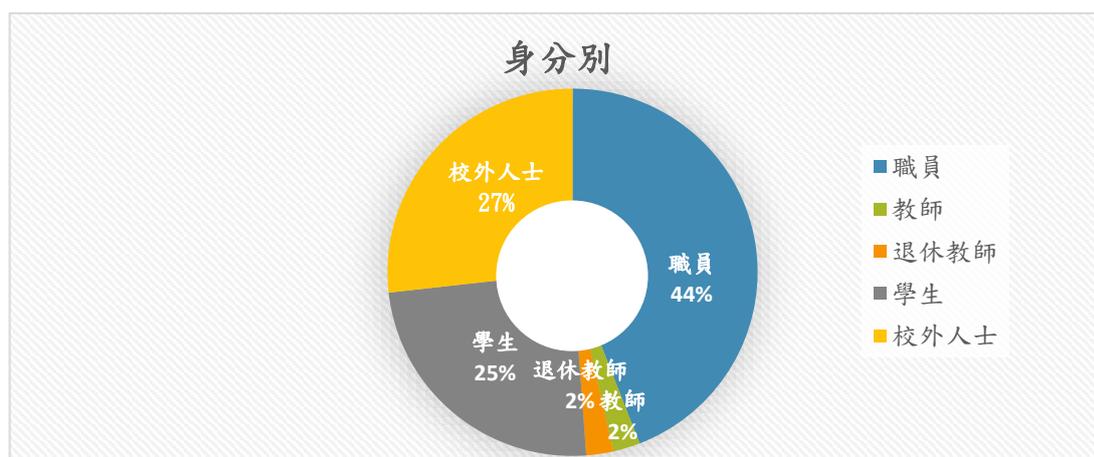
- 一、調查對象：校內教職員生。
- 二、調查方式：使用 google 表單問卷，將 QR Code 張貼於旺宏館路易莎咖啡結帳處。
- 三、調查時間：115 年 3 月 2 日至 115 年 3 月 16 日止。
- 四、問卷回收情形：本次回收 127 份。

參、調查結果

一、基本資料：本次調查受訪者以「職員」44.1%最多；「校外人士」26%居次。以「女性」74%居多，平均消費次數多為「偶爾」41.7%居多，「一週 2-3 次」17.3%居次。一般情況下選擇本餐廳的因素以「地緣關係/方便」80%為多。

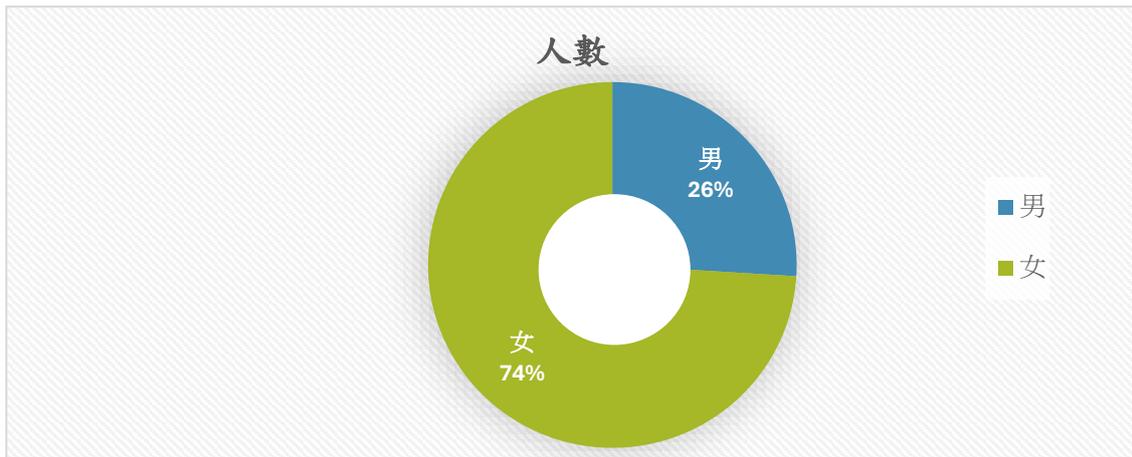
(一) 身分別：

身分別	職員	教師	退休教師	學生	校外人士
人數	56	3	3	31	34
百分比	44%	2%	2%	25%	27%



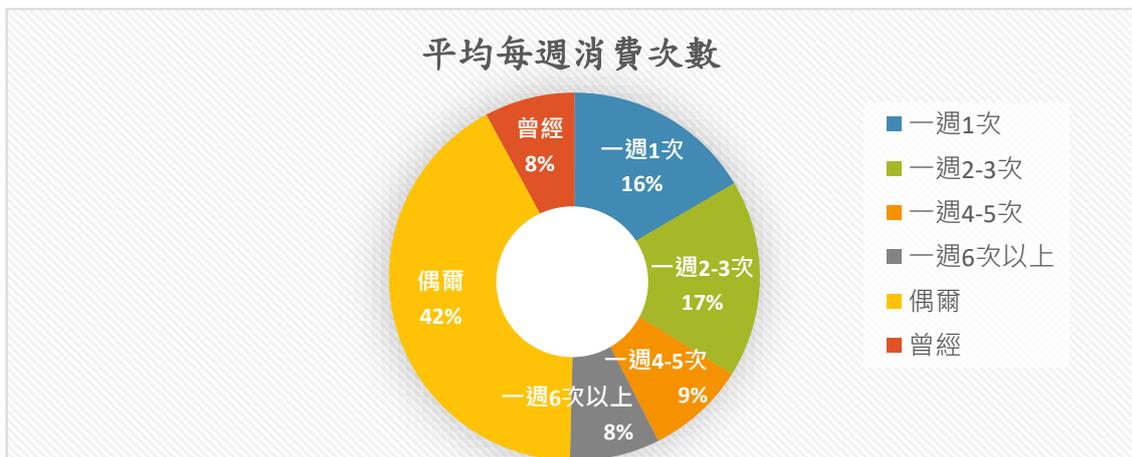
(二) 性別：

性別	男	女
人數	33	94
百分比	74%	26%



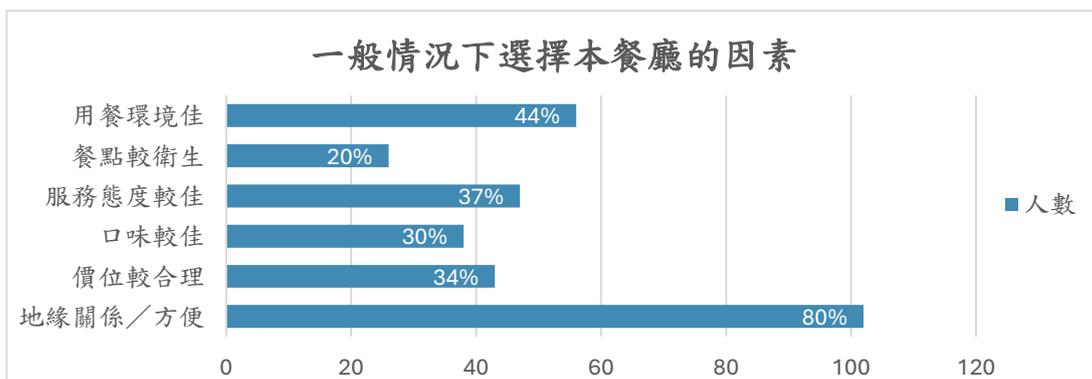
(三) 平均每週消費次數：

	一週 1 次	一週 2-3 次	一週 4-5 次	一週 6 次以上	偶爾	曾經
人數	21	22	11	10	53	10
百分比	16.5%	17.3%	8.7%	7.9%	41.7%	7.9%



(四) 一般情況下選擇本餐廳的因素(可複選)

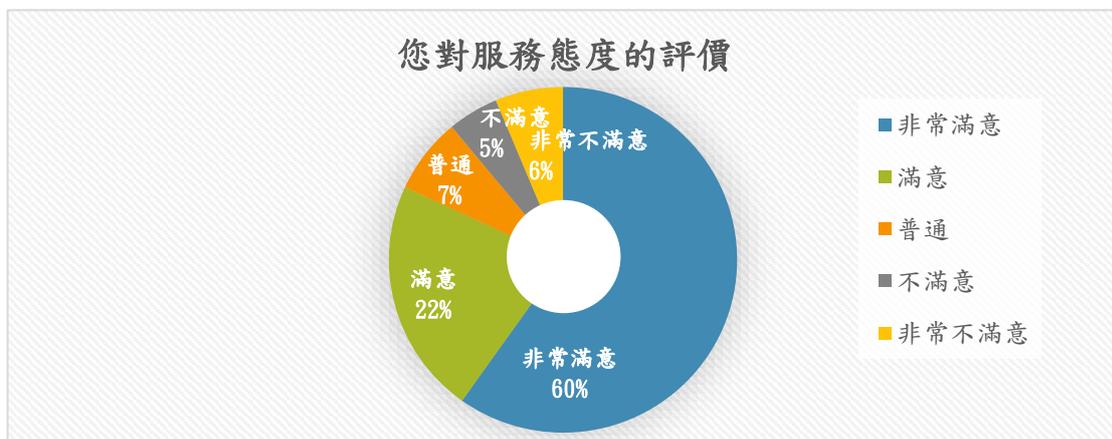
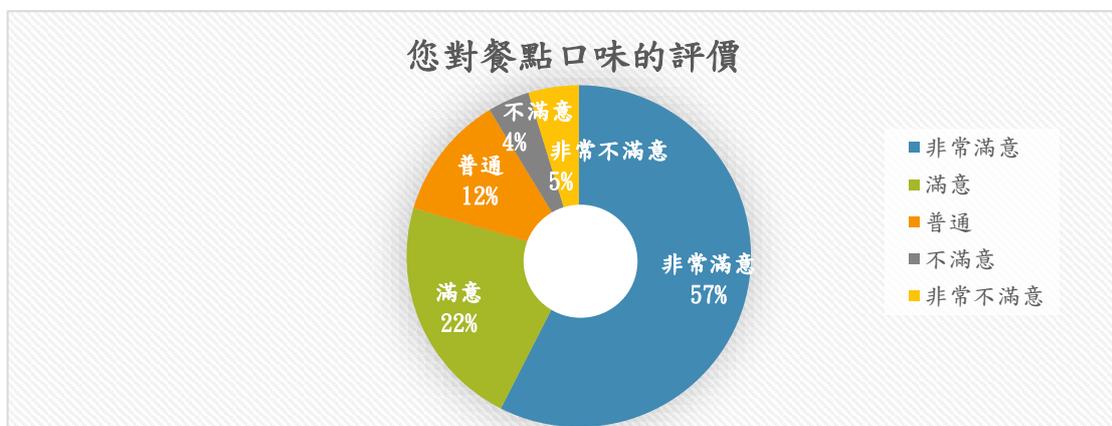
因素	地緣關係/ 方便	價位較 合理	口味 較佳	服務態 度較佳	餐點 較衛生	用餐環 境佳
人數	102	43	38	47	26	56
百分比	80%	34%	30%	37%	20%	44%

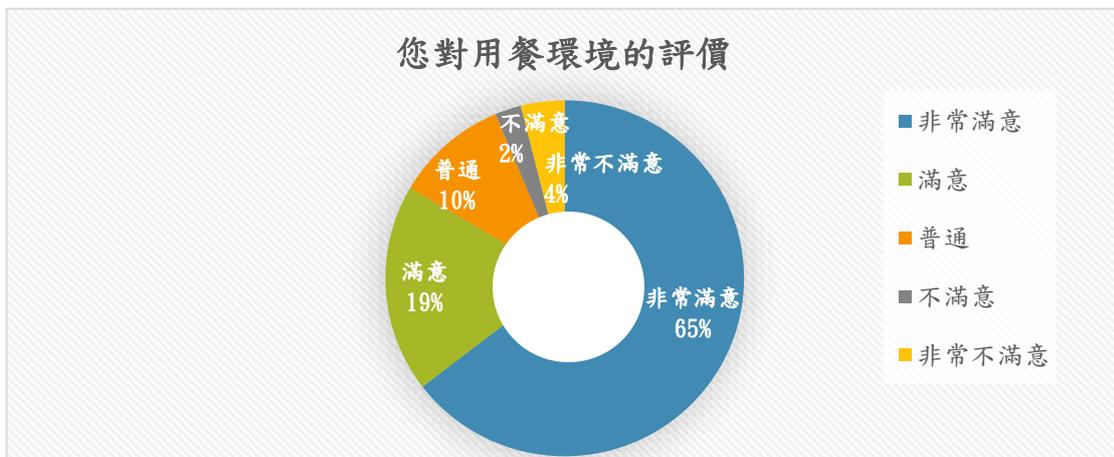
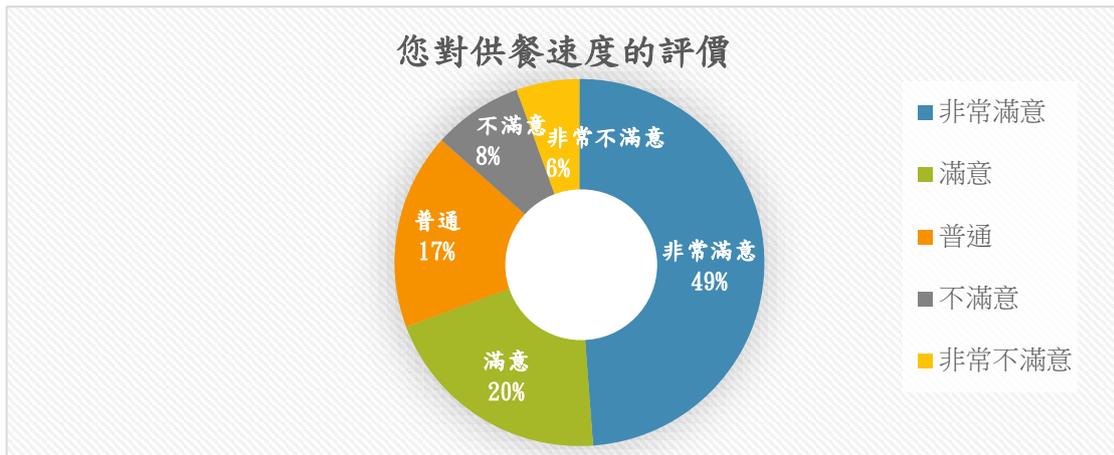


二、滿意度調查：

本次依「價格」、「口味」、「服務」、「供餐速度」、「用餐環境」五項評估指標對櫃位進行滿意度調查，調查結果四項在 75%以上，一項在 75%以下。整體滿意度達 78.2%。

	餐點價位	餐點口味	服務態度	供餐速度	用餐環境
份數	99	101	104	88	106
百分比	77.9%	79.5%	81.8%	69.3%	83.5%





二、給店家的建議：

- (一) 可以再更有活力一點招呼，現場很忙，大家都辛苦了，加油！
- (二) 店員們都辛苦了，加油。
- (三) 服務很好耶。
- (四) 建議當然是續約啊。
- (五) 沒有這間店我活不下去…
- (六) 超棒的～
- (七) 店員都很親切！
- (八) 辦理活動已提早 4 天向店家訂購，取貨的當天上午卻被告知沒有看到
訂單！人員工作交接有問題，希望能改善。
- (九) 蠻多椅子表面都有皮革脫落的情形，建議可修補或更換。
- (十) 清大週邊休閒小憩的好地方。
- (十一) 很適合跟朋友聊天 謝謝。
- (十二) Improve internet availability and speed.
- (十三) 用餐尖峰時段需等候較久，出餐區看起來很擠。
- (十四) 可以的話口味變得更好吃，提供更多折扣優惠。
- (十五) 若能搭配推廣或是優惠會更有吸引力。
- (十六) 店長的咖啡很好喝！

- (十七) 餐點不行，飲料稀到像水，拜託!!!!!! 換一家 cama 也比他好。
- (十八) 我很喜歡你們的咖啡，你們的店長很可愛。
- (十九) 需要有服務熱忱。
- (二十) 餐點品質不穩定、供餐速度慢。
- (二十一) 點餐與供餐速度不盡理想，遇到用餐多人就會很慢。
- (二十二) 態度請改善，不是在校園就可以這樣隨便。
- (二十三) 店內若有優惠活動，希望有管道可以知道。
- (二十四) 椅子已經很破爛了..帶朋友去用餐..覺得很丟臉丫。
- (二十五) 很棒。
- (二十六) 咖啡常常只有 6 分滿，可以改善一下。