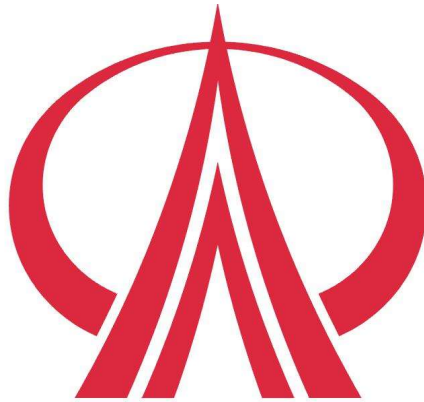


修平科技大學
工業工程與管理系

專題研究論文

指導老師：張燦明 老師

探討學校餐廳服務品質滿意度與再購意願



學生：紀廷亞	學號：BE103039
學生：林梓元	學號：BE103008
學生：林泰宇	學號：BE103042
學生：張鎮儒	學號：BE103015
學生：林享毅	學號：BE103032

中華民國 一〇七 年 五 月 十 六 日

修平科技大學
工業工程與管理系

專 題 研 究 論 文

指導老師：張燦明 老師

探討學校餐廳服務品質滿意度與再購意願

學生：紀廷亞	學號：BE103039
學生：林梓元	學號：BE103008
學生：林泰宇	學號：BE103042
學生：張鎮儒	學號：BE103015
學生：林享毅	學號：BE103032

本專題經審查及口試合格特此證明

口試委員：

張燦明

陳建學

何詠瑜

中華民國一〇七年五月十六日

摘要

『學校餐廳』指提供食品供教職員工、學生進食之固定場所（學校餐廳廚房員工消費合作社衛生管理辦法，2003），顧客主要為教職員工及學生兩大族群，教職員工及學生於校內用餐的可能性非常大，探討教職員工及學生對於學校餐廳『服務品質』、『滿意度』的體認與差異性，做進一步分析，提出改善方案，增加顧客忠誠度與再購意願，是關鍵且值得深入探討之議題。

研究以位於臺中市大里區修平科技大學為例，修平科技大學學生餐廳依區域劃分，共有五處分散於校園全境，實地考察分佈校內五處學校餐廳，走訪共計 18 間店家，實地瞭解現況，依據餐飲內容、服務方式做出分類，亦有針對個別商家、商家所在區域、價位、營業時間、餐飲分類之詳細介紹。

亦採用問卷調查方式，採隨機發放不重複抽樣，調查對象為修平科技大學教職員工、學生，有效問卷共 208 份；使用 SPSS 統計套裝軟體進行敘述統計分析、單一樣本 T 檢定、單因子變異數分析、信度分析等，進行各項資料分析，「滿意度」、「服務品質」與「再購意願」三位一體，彼此互相有連結，以問卷調查結果、受訪者各異看法和觀點為佐，探討「滿意度」、「服務品質」與「再購意願」各項課題，讓學校餐廳在各方面都能夠有更好的提升。

關鍵字：學校餐廳、服務品質、滿意度、再購意願

誌謝

首先要感謝張燦明老師，給予研究方向指導，不厭其煩教導我們，指引我們一步步完成專題論文，研究過程遭遇瓶頸，若沒有老師幫忙，研究便會窒礙難行，老師總是適時給予幫助，為我們排疑解惑，認識老師之前，甲班同學雖然不曾給老師教過，二〇一七年五月，因緣際會之下，我們主動找上老師，尋求專題製作指導，老師二話不說就答應，專題組員不斷變動，老師仍是予以接納，寬宏大量令人敬佩。

我們還要感謝兩位口試委員，陳建榮老師及何境峰老師，不吝給予指教，分享自身寶貴經驗，提出專業見解，為專題論文內容糾正檢錯，使這份專題論文更臻完美，最後要感謝學校餐廳所有店家，以及所有接受問卷調查同學和老師，實地考察過程中，受到許多學校餐廳店家歡迎，有些店家熱情向我們介紹店內大小事，還有老師在填寫問卷後，向我們提出學術上建議，要感謝的人太多，無法一一列出，沒有你們成就我們，無法完成這份專題論文。

修平科技大學

工業工程與管理系 學生

紀廷亞、林梓元、林堯宇、張鎮儒、孫嘉毅

中華民國 107 年 5 月 16 日

目 錄

摘要	I
誌謝	II
目錄	III
圖目錄	V
表目錄	VII
第一章、緒論	
1.1 研究背景與動機	2
1.2 研究問題與目的	3
1.3 研究流程	3
第二章、理論與相關文獻探討	
2.1 學校餐廳探討	6
2.2 學校餐廳類型	17
2.2.1 茶飲類	17
2.2.2 綜合商店	19
2.2.3 滷味類	20
2.2.4 自助餐	22
2.2.5 早午餐	23
2.2.6 自動販賣機	25
2.2.7 混合式餐點	26
2.2.8 特色小吃	30
2.3 滿意度理論	32
2.3.1 滿意度的定義與測量	32
2.3.2 滿意度相關文獻	33
2.4 學校餐廳服務品質	35
2.4.1 服務品質的界定	36
2.4.2 衡量服務品質	36
2.4.3 服務品質的範圍	38
2.5 再購意願	40

2.5.1 再購意願的定義	40
2.5.2 影響再購意願因素之探討	40

第三章、研究方法

3.1 研究方法與架構	43
3.2 研究假設	45
3.3 問卷設計	45

第四章、資料分析

4.1 敘述性統計分析	49
4.1.1 問卷回收情形	49
4.1.2 基本資料分析	49
4.2 服務品質重要性、滿意度及再購意願之項目分析	52
4.2.1 服務品質項目重要性及滿意度分析	52
4.2.2 再購意願項目及整體滿意度分析	54
4.3 成對 T 檢定分析	56
4.4 人格屬性不同變項差異性分析	58
4.4.1 性別之差異分析	58
4.4.2 不同年級、身份別之差異分析	62
4.4.3 住宿情況之差異分析	70
4.4.4 消費店家間數之差異分析	74
4.4.5 用餐時段之差異分析	83
4.4.6 單次消費金額之差異分析	88
4.4.7 用餐天數之差異分析	94
4.5 重要度、滿意度再購意願因果分析	104
4.5.1 重要程度對滿意度因果分析	104
4.5.2 重要程度對再購意願因果分析	106
4.5.3 滿意程度對再購意願因果分析	108

第五章、結論與建議

5.1 結論	110
5.2 建議	112

參考文獻

參考文獻	113
------	-----

附錄

附錄	118
----	-----

圖目錄

圖-1 本研究流程圖	4
圖-2 餐飲工作人員的衛生影響您我的健康系列海報(合成圖)	6
圖-3 禁用免洗餐具公告(合成圖)	7
圖-4 學校餐廳資源回收區(合成圖)	7
圖-5 學校餐廳資源回收區(合成圖)	8
圖-6 學校餐飲從業人員體檢一覽表	8
圖-7 學校餐廳組圖(合成圖)	9
圖-8 修平科技大學學生餐廳分佈鳥瞰圖	10
圖-9 哈拉休閒站招牌	11
圖-10 哈拉休閒站(A棟-樹德樓B1)店家平面圖	11
圖-11 美食廣場(F棟-崇禮樓B1)招牌、店家平面圖	12
圖-12 兩間鄰近的全家便利商店(網頁截圖)	13
圖-13 販賣機機身上貼紙,詳載公司資訊。	13
圖-14 販賣機機身上貼紙,說明消費糾紛處置方式。	14
圖-15 統一速邁自販(股)公司販賣機(C棟-樹藝樓1F及D棟-德鄰樓1F兩處)店家平面圖	14
圖-16 修平科技大學「霧太達利夢想家創意中心」網站	15
圖-17 鐵兜販賣部	15
圖-18 修平科大校園平面圖(學校餐廳分佈標示)	16
圖-19 MVP時尚手搖飲、菜單(組圖)	17
圖-20 鐵兜販賣部店面	18
圖-21 鐵兜販賣部菜單	18
圖-22 鐵兜販賣部燈籠	18
圖-23 OK便利商店	19
圖-24 OK便利商店商標	19
圖-25 修平福利社自助商店(組圖)	20
圖-26 修平福利社自助商店附設體力補給站(組圖)	20
圖-27 小胡同【滷味·鹽酥雞】、菜單(組圖)	21
圖-28 湯才滷味、菜單(合成圖)	21
圖-29 自助餐	22
圖-30 自助餐秤重結帳	23
圖-31 金盃美而美精緻早午餐、菜單(合成圖)	23
圖-32 金盃美而美精緻早午餐廣告看板	24
圖-33 活力早餐	24
圖-34 統一速邁自販(股)公司販賣機—C棟	25

圖-35 販賣機機身上廣告	26
圖-36 統一速邁自販(股)公司販賣機-D棟	26
圖-37 呷佰利、菜單(合成圖)	27
圖-38 一番屋美食、菜單(合成圖)	27
圖-39 和風日式麵食 蓋飯·咖哩、菜單(組圖)	28
圖-40 貞新一鐵扒廚房 牛豬排飯·意大利麵、菜單(組圖)	28
圖-41 大丸精饌美食	29
圖-42 宜蘭羅東赤肉羹	30
圖-43 八方雲集鍋貼水餃專賣店	31
圖-44 八方雲集鍋貼水餃專賣店菜單	31
圖-45 八方雲集鍋貼水餃專賣店商標	31
圖-46 倫西斯·李克特 (Rensis Likert)	32
圖-47 新聞報導照片	35
圖-48 本研究架構圖	44
圖-49 實際問卷樣式	45
圖-50 性別比例圖	50
圖-51 身分別比例圖	50
圖-52 住宿情況比例圖	50
圖-53 曾消費過店家間數比例圖	50
圖-54 用餐時段比例圖	50
圖-55 單次消費金額比例圖	50
圖-56 在校用餐天數比例圖	50
圖-57 重要度、滿意度再購意願因果分析	104

表 目 錄

表-1 MVP 時尚手搖飲基本資料	17
表-2 鐵兜販賣部基本資料	18
表-3 OK 便利商店基本資料	19
表-4 修平福利社自助商店基本資料	20
表-5 小胡同【滷味·鹽酥雞】基本資料	21
表-6 湯才滷味基本資料	22
表-7 自助餐基本資料	22
表-8 金盃美而美精緻早午餐基本資料	23
表-9 活力早餐基本資料	24
表-10 統一速邁自販(股)公司販賣機—C棟基本資料	25
表-11 統一速邁自販(股)公司販賣機—D棟基本資料	26
表-12 呷佰利基本資料	26
表-13 一番屋美食基本資料	27
表-14 和風日式麵食 蓋飯·咖哩基本資料	28
表-15 貞新一鐵扒廚房 牛豬排飯·意大利麵基本資料	29
表-16 大丸精饌美食基本資料	29
表-17 宜蘭羅東赤肉羹基本資料	30
表-18 八方雲集鍋貼水餃專賣店基本資料	31
表-19 李克特量表 (Likert Scale)	32
表-20 修平科技大學學校餐廳影響服務品質的因素及其範圍簡表	39
表-21 研究問卷問項	46
表-22 基本資料分析	50
表-23 服務品質滿意度之重要程度項目分析	52
表-24 服務品質項目之滿意程度分析	54
表-25 再購意願項目分析	55
表-26 整體滿意度分析	55
表-27 服務品質項目重要、滿意程度之成對 T 檢定分析	56
表-28 服務品質項目不同構面重要、滿意程度之成對 T 檢定分析	57
表-29 服務品質項目重要程度性別之差異分析	58
表-30 服務品質項目滿意程度性別之差異分析	59
表-31 再購意願項目性別之差異分析	61
表-32 整體滿意度之差異分析	62
表-33 服務品質項目重要程度不同年級、身份別之差異分析	62
表-34 服務品質項目滿意程度不同年級、身份別之差異分析	65

表-35	再購意願項目不同年級、身份別之差異分析	69
表-36	不同年級、身份別整體滿意度之差異分析	69
表-37	服務品質項目重要程度住宿情況之差異分析	70
表-38	服務品質項目滿意程度住宿情況之差異分析	71
表-39	再購意願項目住宿情況之差異分析	73
表-40	整體滿意度住宿情況之差異分析	73
表-41	服務品質項目重要程度消費店家間數之差異分析	74
表-42	服務品質項目滿意程度消費店家間數之差異分析	78
表-43	再購意願項目消費店家間數之差異分析	82
表-44	整體滿意度消費店家間數之差異分析	82
表-45	服務品質項目重要程度用餐時段之差異分析	83
表-46	服務品質項目滿意程度用餐時段之差異分析	85
表-47	再購意願項目用餐時段之差異分析	87
表-48	用餐時段整體滿意度之差異分析	88
表-49	服務品質項目重要程度單次消費金額之差異分析	88
表-50	服務品質項目滿意程度單次消費金額之差異分析	91
表-51	再購意願項目單次消費金額之差異分析	94
表-52	整體滿意度單次消費金額之差異分析	94
表-53	服務品質項目重要程度用餐天數之差異分析	95
表-54	服務品質項目滿意程度用餐天數之差異分析	99
表-55	再購意願項目用餐天數之差異分析	102
表-56	整體滿意度用餐天數之差異分析	103
表-57	重要程度對滿意度因果分析之係數表	105
表-58	重要程度對滿意度因果分析之摘要表	105
表-59	重要程度對滿意度因果分析之 Anova 檢定表	106
表-60	重要程度對再購意願因果分析之係數表	107
表-61	重要程度對再購意願因果分析之摘要表	107
表-62	重要程度對再購意願因果分析之 Anova 檢定表	107
表-63	滿意程度對再購意願因果分析之係數表	108
表-64	滿意程度對再購意願因果分析之摘要表	109
表-65	滿意程度對再購意願因果分析之 Anova 檢定表	109
表-66	顯著差異、非常顯著差異分佈表	121

第一章

探討 學校餐廳服務品質 滿意度與再購意願

緒論

- ◆ 研究背景與動機
- ◆ 研究問題與目的
- ◆ 研究流程



1.1 研究背景與動機

教職員工及學生基於各種原因，在學校餐廳用餐的可能性相當高，那這麼多的店家，我們該如何選擇呢？這就很重要了，我們的研究動機在於瞭解，為什麼這麼多的店家，有些店家會吸引顧客回流，有些店家卻很少，這就是我們深入研究的動機。

第一點、首先我們可以從幾個區塊去探討，在校內用餐學生

- 一、在校住宿生：多半是從外地來到學校住宿，對於學校附近不是很熟悉，三餐通常都以學校餐廳的店家為主要。
- 二、通勤的學生：通常都是住在臺中市或是臨近縣市，對於臺中市也是有相當程度的熟悉，所以會以學校外面的店家為主，比較少會以校內的店家為主食，在校內用餐的時間，可能都在下午有課、有空堂的時候，以方便為導向。
- 三、住在學校旁邊：這類型的學生通常都是住學校的旁邊，也比較不會以學校的店家為主食，因為中午可以回家休息，吃家裡的食物，有時候甚至可以去家裡附近比較熟悉的店家為主。

第二點、教職員工為甚麼要去學校餐廳吃東西

如上一點所提到的會吃學校餐廳的學生通常都是在校住宿生和通勤的學生，再來可能就是教職員會到學校餐廳吃東西，主要原因：方便、好吃、有很大的空間，可以跟同事、學生一起聊天，教職員工也可能因為早上或下午有課因此在學餐吃會比較方便。

第三點、探討飲食健康的問題、宣導健康飲食

大學生三餐大都不正常，每天吃三餐的學生可能不到一半。許多人三餐飲食不規律，沒吃早餐、午餐或者晚餐，相當多的學生每週至少會有幾天吃宵夜，學校餐廳責無旁貸，應提供健康的飲食，讓學生減少攝取高脂、高糖、高熱量的食物，多吃蔬果類的食物。

第四點、學校餐廳要怎麼做才會更好

藉由問卷調查研究，輔以實地考察、訪問，找出教職員工及學生所重視之問題，找出更好的解決方法，彙整後向學校有關單位提交建議，讓教職員工及學生對於學校餐廳滿意度提升。

1.2 研究問題與目的

走訪學校餐廳各店家，實地觀察人事時地物，瞭解研究之所需和限制，發想欲研究之問題，結合理論與相關文獻，來做進一步探討。

研究同時採用問卷調查方式進行，問卷設計除了以李克特量表(Likert Scale) 量化問卷調查結果，將問卷調查結果加以整理數據，做各項資料分析，透過發放問卷訪談教職員工及學生，從中得知調查對象對於學校餐廳真實的看法，聽取各種不同的看法和觀點，做為研究方向指引。

「滿意度」、「服務品質」與「再購意願」三位一體，彼此互相有連結，以問卷調查結果、受訪者各異看法和觀點為佐，探討「滿意度」、「服務品質」與「再購意願」各項課題，讓學校餐廳在各方面都能夠有更好的提升。

1.3 研究流程

如圖—1 所示，本研究流程如下：

步驟一→確立研究主題

步驟二→實地探訪考察

步驟三→相關文獻探討

步驟四→問卷調查

步驟五→資料分析

步驟六→結論與建議

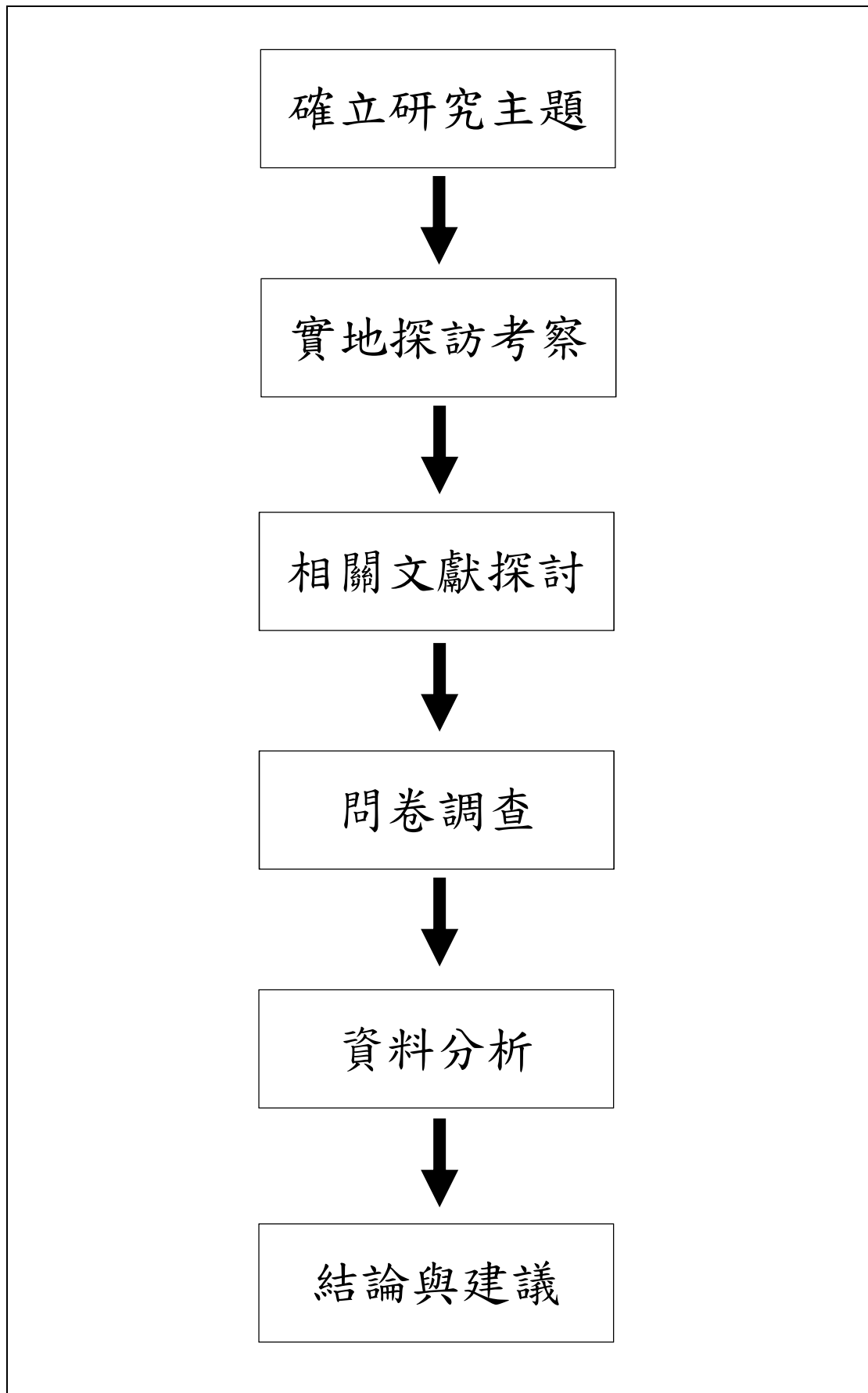


圖-1 本研究流程圖

第二章

探討 學校餐廳服務品質 滿意度與再購意願

理論與相關文獻探討

- ◆ 學校餐廳探討
- ◆ 學校餐廳類型
- ◆ 滿意度理論
- ◆ 學校餐廳服務品質
- ◆ 再購意願

2.1 學校餐廳探討

想要釐清任何事物結果，要先瞭解事物之間關連性，進一步探討服務品質滿意度與再購意願之前，若事物沒有主體，伴隨事物主體的任何議題，就沒有探討價值，沒有學校餐廳這個主體，就不需要探討滿意度與再購意願，深入探討學校餐廳必要，重要性不言而喻。

我國教育部對於學校餐廳之定義：指提供食品供教職員工、學生進食之固定場所（學校餐廳廚房員生消費合作社衛生管理辦法，2003）。只要是在校園內提供食品、食物之固定場所，受眾為教職員工、學生，在這邊我們都可稱之為學校餐廳，對於固定場所的解釋，無人自動販賣機固定置放於特定場所，也可視為學校餐廳的一種，學校餐廳的種類，也可以是非人們所認定傳統型態的餐廳，學校周圍餐廳，同樣有可能為教職員工、學生進食的場所，是否要擴大認定為學校餐廳，這點是存在爭議。



圖—2 餐飲工作人員的衛生影響您我的健康系列海報
(合成圖)，攝於修平科技大學。

餐飲工作人員的衛生影響您我的健康，學校餐廳只要是非直接販售食品的店家，有販賣熟食、或是調製手搖飲料的店家，都一定會配有餐飲工作人員，餐飲業者工作時，宜穿淺色衣，頭髮要有覆蓋，不得穿拖鞋，工作前手部用清潔劑洗淨，直接接觸食品時，須配戴丟棄式工作手套，不得蓄留指甲、塗抹指甲油及配戴飾物，供膳時不得有吸菸、嚼檳榔、嚼口香糖、飲食，餐飲工作人員若能確實遵守，可保障教職員工、學生飲食健康。

全臺各地方政府，為落實學校餐廳禁用免洗餐具政策，以推動節能減碳、垃圾源頭減量，進而提升學習環境品質，訂定法規積極宣導，禁用一次即丟無法重複使用，推廣使用可重複清洗環保餐具，免洗餐具，指下列一次即丟無法

重複使用之產品：

- (一) 塑膠杯、紙杯。
 - (二) 塑膠碗、紙碗。
 - (三) 塑膠盤、紙盤。
 - (四) 塑膠碟、紙碟。
 - (五) 塑膠餐盒、紙餐盒、竹製餐盒。
 - (六) 塑膠內盤、紙內盤。
 - (七) 塑膠湯匙。
 - (八) 塑膠刀、塑膠叉、竹叉。
 - (九) 塑膠攪拌棒、竹製攪拌。
 - (十) 免洗筷。
 - (十一) 杯水。
- (新北市立各級學校禁用免洗餐具實施要點，2011)。

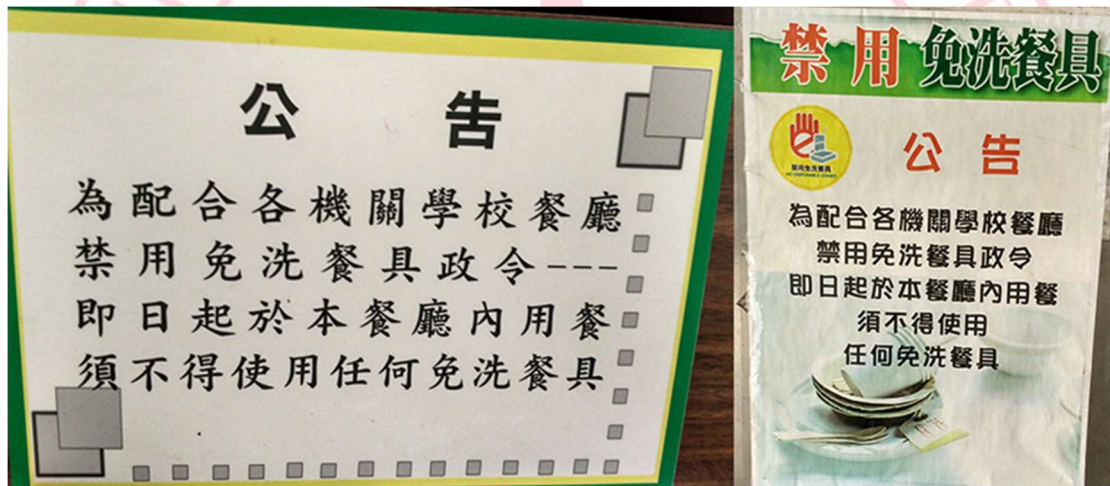


圖-3 禁用免洗餐具公告 (合成圖)，攝於修平科技大學。

可重複清洗環保餐具、廚餘回收，以修平科技大學學校餐廳為例，依店家做分類，每一間店家，都有獨立回收桶，回收可重複清洗環保餐具，教職員工、學生用餐完畢後，採自助式把餐具、餐盤、垃圾拿去回收區置放。



圖-4 學校餐廳資源回收區 (合成圖)，攝於修平科技大學 A 棟。



圖—5 學校餐廳資源回收區（合成圖），攝於修平科技大學崇禮堂。

學校餐飲從業人員應於每學年開學前二週內或新進用前接受健康檢查，合格者始得從事餐飲工作；每學年並應參加衛生（健康飲食）講習至少八小時（學校餐廳廚房員生消費合作社衛生管理辦法，2003）。

位名稱	人員姓名	體檢繳交	檢查結果
1 自助餐	夏福蔭	105.05.14	合格
	李學瑛	105.05.14	合格
	楊文忠	105.08.13	合格
	林俞吟	105.08.30	合格
2 和風料理	謝澤均	106.01.16	合格
	許玉鳳	105.08.30	合格
	熊子琦	105.08.30	合格
	劉維華	105.08.30	合格
3 金嘉美而美	許雅婷	105.10.05	合格
	謝雅華	105.08.30	合格
	阮氏梅敏	105.08.30	合格
4 一番屋	謝雅華	105.08.30	合格
	陳志義	105.08.30	合格
5 吉里味小吃	林志豪	105.11.23	合格
	黃子沂	105.10.28	合格
6 小湖河	陳志益	105.08.30	合格

位名稱	人員姓名	體檢繳交	檢查結果
8 自助餐-鐵扒廚房	黃治貞	106.01.24	合格
	林德成	105.08.30	合格
10 活力早餐	黃幸福	105.08.15	合格
	由雅琪	105.08.30	合格
	李桂馨	105.08.30	合格
11 大丸美食	林佳慧	106.02.27	合格
	吳素月	105.08.25	合格
	梁雅雯	106.02.17	合格
	梁紫韻	106.02.17	合格
12 八方雲集	孫夢雲	106.02.17	合格
	李章輝	105.07.18	合格
13 馮才滷味	林碧如	105.09.28	合格
	李素芳	105.08.30	合格
14 修平福利社	林素娟	105.08.30	合格
	阮氏金萍	105.08.30	合格

圖—6 學校餐飲從業人員體檢一覽表，攝於修平科技大學。

除了配合政府政策之外，學校餐廳不乏也有一些自治性規定，為維護餐廳消費同學權益，禁止外食入內、室內抽菸，訂定冷氣開放時間，未經許可不得自行開關；店家自主性為食安把關，使用檢驗合格之食材，來製作餐點；餐廳周圍可見餐點廣告看板、海報，用餐環境提供電視機，教職員工、學生收視，重視消費者意見表達的權利，設有餐飲衛生意見箱，滅火器放置明顯處，發生意外當下，可及時發揮作用，專業、熱忱餐飲從業人員，結合軟硬設施，為教職員工、學生提供舒適用餐環境。



圖-7 學校餐廳組圖（合成圖），攝於修平科技大學。

圖一7，學校餐廳組圖（合成圖）中，圖片依照分幅編號 1~12 分別為：

1. 餐飲衛生意見箱。
2. 餐點廣告看板。
3. 美食廣場招牌、無障礙坡道告示。
4. 店家自主性為食安把關宣言。
5. 禁止外食入內公告、室內禁菸告示。
6. 冷氣開放時間。
7. 餐點廣告海報-1。
8. 餐點廣告海報-2。
9. 學校餐廳（修平科技大學 A 棟）門口。
10. 學校餐廳（修平科技大學 A 棟），室內用餐環境。
11. 學校餐廳（修平科技大學崇禮堂），室內用餐環境-1。
12. 學校餐廳（修平科技大學崇禮堂），室內用餐環境-2。



圖一8 修平科技大學學生餐廳分佈鳥瞰圖。

原始圖片來源：修平科技大學資訊管理系-聯絡方式

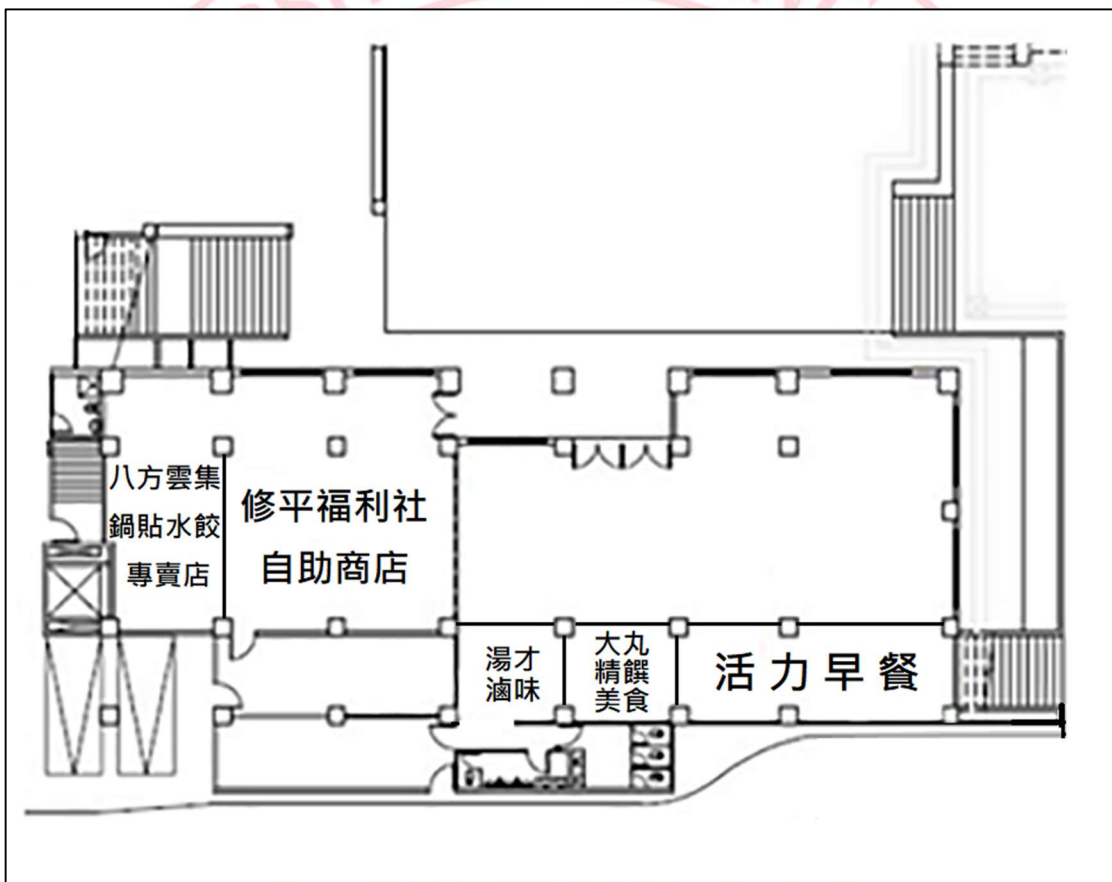
http://www.im.hust.edu.tw/contact_us.asp

本次研究以位於臺中市大里區修平科技大學為例，如圖一8所示，修平科技大學學生餐廳依區域劃分，共有五處分散於校園全境，分別為：哈拉休閒站（A棟-樹德樓B1）、統一速邁自販（股）公司販賣機（C棟-樹藝樓1F及D棟-德鄰樓1F兩處）、美食廣場（F棟-崇禮樓B1）、鐵兜販賣部（獨棟建築）。五處學校餐廳店家合計有 18 間，不同商家各自為政，僅共用餐廳空間，主要聚集哈拉休閒站、美食廣場兩處，亦有店家位於獨立區域，以自動販賣機型式運作無人商

店—統一速邁自販（股）公司販賣機，鐵兜販賣部位於修平科技大學松月書室旁的歐式小木屋，是一棟獨棟建築。



圖—9 哈拉休閒站招牌，攝於修平科技大學。



圖—10 哈拉休閒站（A棟-樹德樓B1）店家平面圖。

原始圖片來源：校園無線網路訊號-修平科技大學資訊處

http://www.cc.hust.edu.tw/AP_floor_plan/105_2/Wireless_A.asp

哈拉休閒站，位於修平科技大學 A 棟-樹德樓 B1，該處計有五間店家（調查日期：2017 年 6 月 22 日）進駐於此，分別為：八方雲集鍋貼水餃專賣店、修平福利社自助商店、湯才滷味、大丸精饌美食、活力早餐。修平福利社自助商店為該區域佔地最大者，湯才滷味佔地最小。

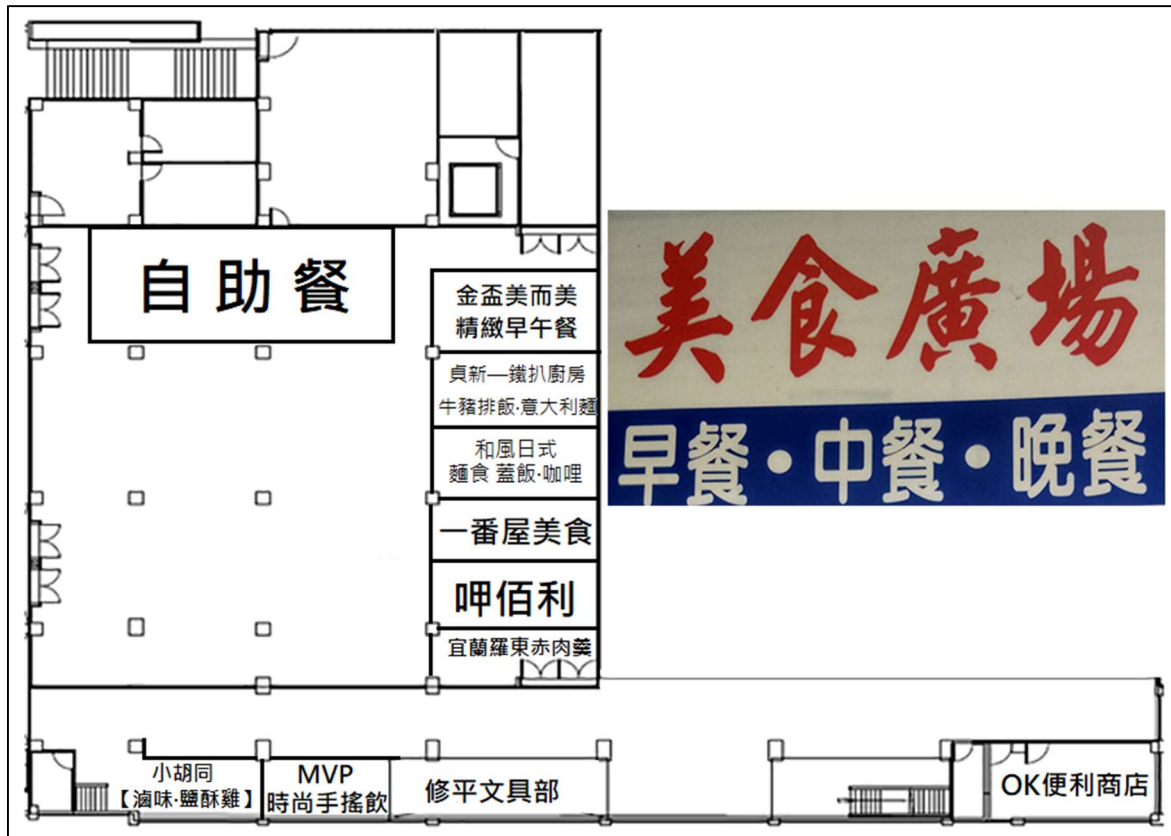


圖-11 美食廣場 (F棟-崇禮樓 B1) 招牌、店家平面圖。

原始圖片來源：校園無線網路訊號-修平科技大學資訊處

http://www.cc.hust.edu.tw/AP_floor_plan/105_2/Wireless_A.asp

美食廣場，位於修平科技大學 F 棟-崇禮樓 B1，排除修平文具部，該處計有 10 間店家（調查日期：2017 年 6 月 22 日）進駐於此，分別為：OK 便利商店、MVP 時尚手搖飲、小胡同【滷味·鹽酥雞】、宜蘭羅東赤肉羹、呷佰利、一番屋美食、和風日式麵食 蓋飯·咖哩、貞新一鐵扒廚房 牛豬排飯·意大利麵、金盃美而美精緻早午餐、自助餐。自助餐為該區域佔地最大者，同時亦是校園五處學校餐廳當中，單一店家佔地最大者，崇禮樓作為體育館使用，有著非常寬闊的空間，美食廣場位於崇禮樓 B1，是校園最大學校餐廳，該處 OK 便利商店配合美食廣場營業時間，並不像一般門市 24 小時營業，每日晚上十點打烊，此處位置雖偏離學校其他教學大樓，不過作為最大學校餐廳，仍可吸引眾多師生前往用餐，鄰近社團辦公室、學生宿舍、操場，也是有利因素。



圖-12 兩間鄰近的全家便利商店（網頁截圖）。

資料來源：Google 地圖

<https://www.google.com.tw/maps>

如圖-12 所示，兩間鄰近全家便利商店，富康店位於臺北市南港區富康街 86 號，力行店位於新北市汐止區力行街 1 號，兩間店實際距離不到一百公尺，正常目視範圍可相互遙視，兩間雖然距離相近，又是同一品牌加盟體系加盟店，但我們並不會將其視為同一店家，會依所在地分類為兩間店：全家便利商店富康店、全家便利商店力行店。統一速邁自販（股）公司販賣機於修平科技大學校園內，C 棟-樹藝樓 1F 及 D 棟-德鄰樓 1F 兩處分別設點自動販賣機，雖然距離相近，又是同一公司販賣機，仍應該依所在地分類為兩間店家。



圖-13 販賣機機身上貼紙，詳載公司資訊。

統一速邁自販（股）公司販賣機，駐點修平科技大學校園兩處，分別為 C 棟-樹藝樓 1F 及 D 棟-德鄰樓 1F，兩處駐點自動販賣機數量不同，機型也各異，以鄰境工業路的修平科技大學校門口為北方，哈拉休閒站位於校園北側，美食廣場位於校園南側，一南一北，兩者距離數百公尺，位於校園地理位置中部樹藝樓、德鄰樓，並沒有像是哈拉休閒站、美食廣場，如此擁有數間店家集散的大型學生餐廳，為使區域平衡，才會引進統一速邁自販（股）公司販賣機，設置於樹藝樓、德鄰樓，自動販賣機是為典型的無人商店，因不需人力值守，無營業時間限制，夜間亦不斷電，為全校唯一 24 小時不打烊學生餐廳，方便住宿學

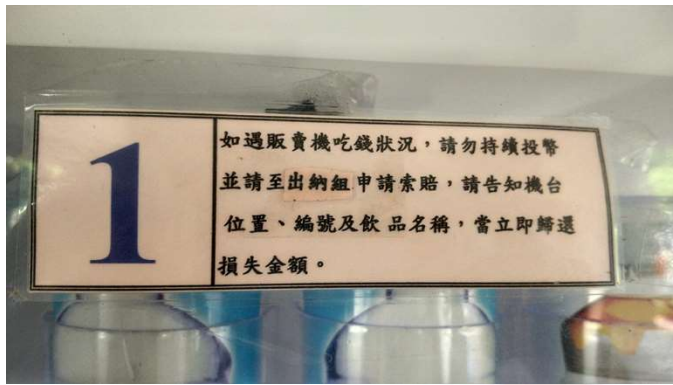


圖-14 販賣機機身上貼紙，說明消費糾紛處置方式。

生深夜外出購買，自動販賣機偶爾會有吃錢的情況發生，教職員工、學生可向學校出納組代位求償，每部自動販賣機皆有專屬編號，可於販賣機機身上貼紙找到，欲申請求償時，須向出納組告知機台位置、編號及飲品名稱，出納組會立即歸還損失金額。

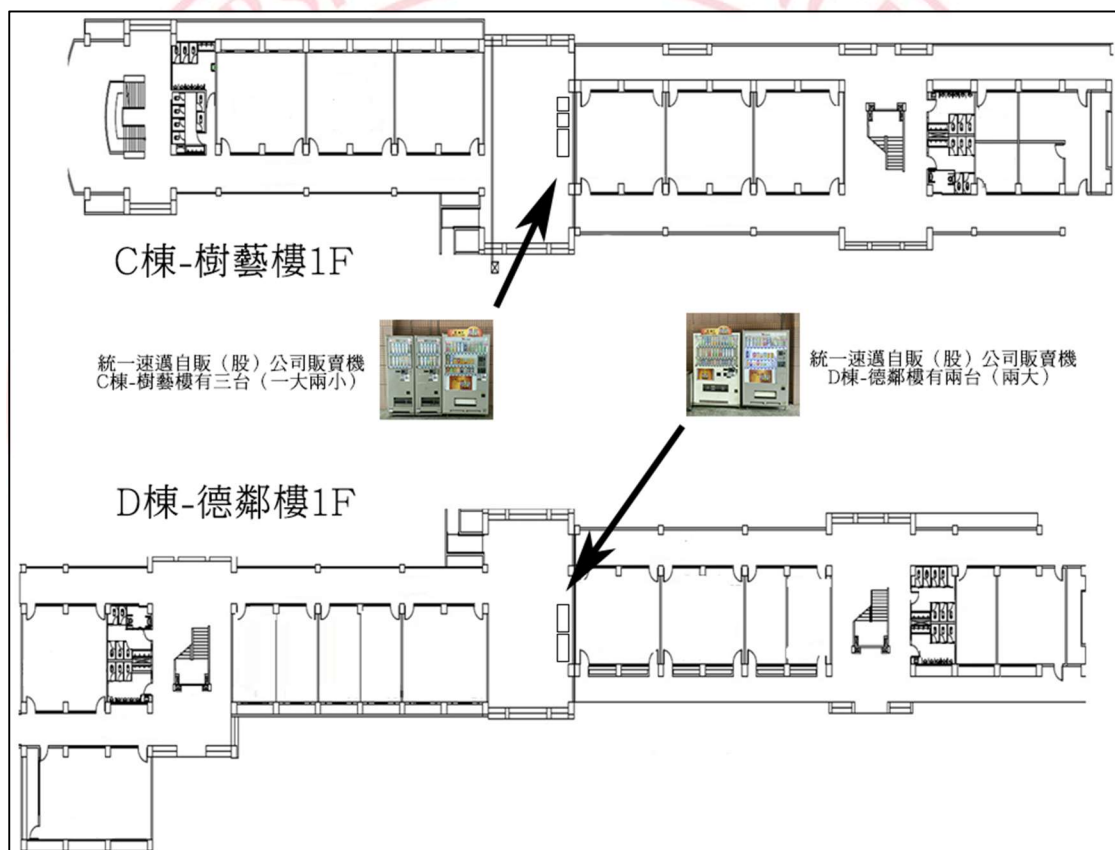


圖-15 統一速邁自販(股)公司販賣機(C棟-樹藝樓1F及D棟-德鄰樓1F兩處)店家平面圖。

原始圖片來源：校園無線網路訊號-修平科技大學資訊處

http://www.cc.hust.edu.tw/AP_floor_plan/105_2/Wireless_A.asp

鐵兜販賣部，為一獨棟建築，外觀為一歐式小木屋，位於修平科技大學校園內，鄰近D棟-德鄰樓和G棟-圖書館，前身為夢田輕食館，由修平科技大學霧太達利辦公室出資興建，為學生創業培育空間，霧太達利辦公室全名為「霧太達利夢想家創意中心」，成立於2014年6月17日，成立宗旨為培育學生創

新、創業技能，並落實教育部「智慧生活創新創業育成平臺試辦計畫」，辦公室位於東魯樓 E105。



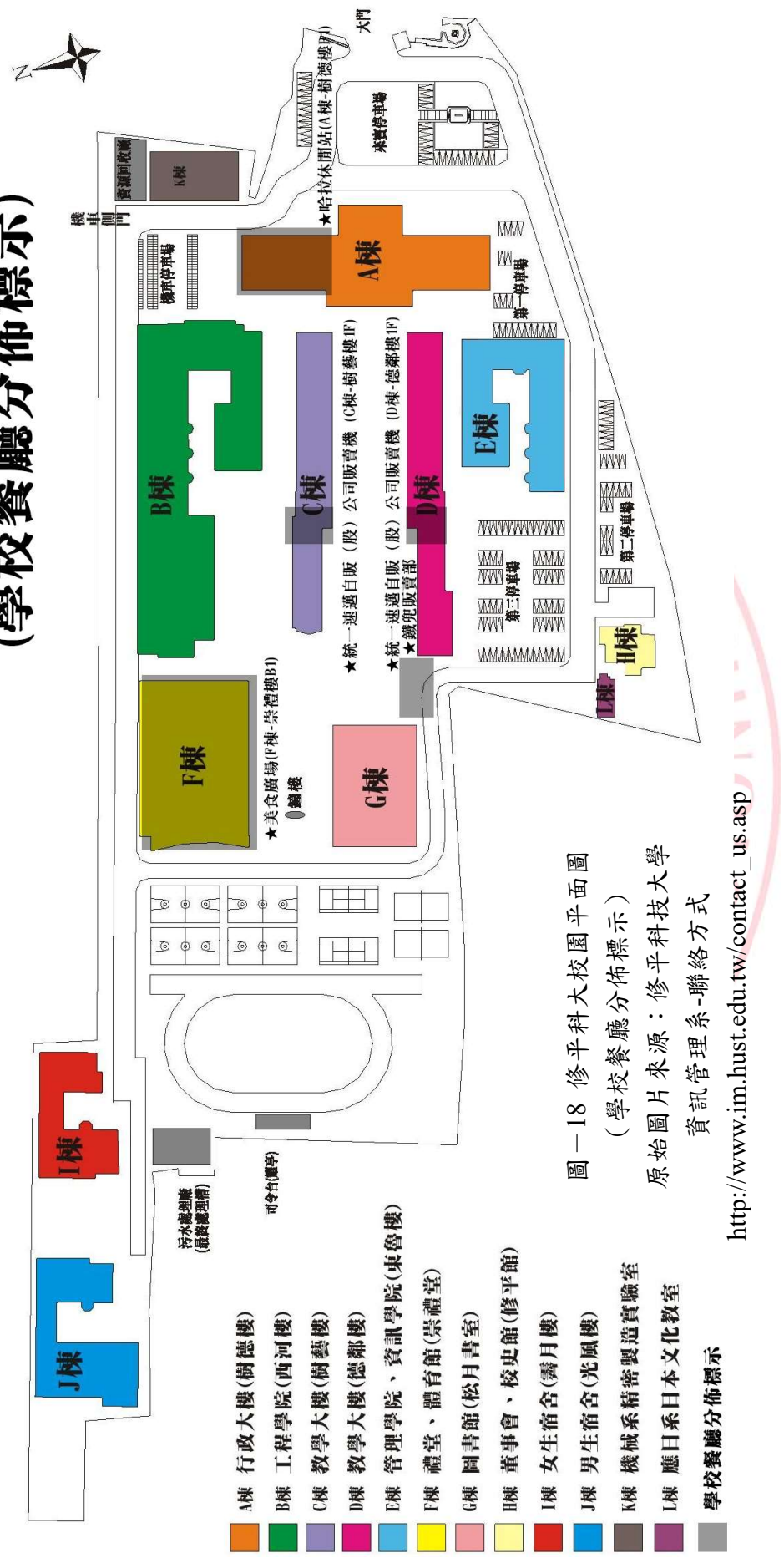
圖一16 修平科技大學「霧太達利夢想家創意中心」網站。
網址：<http://dreamer.hust.edu.tw/>（瀏覽日期：2017年8月4日）



圖一17 鐵兜販賣部，攝於修平科技大學。

修平科技大學校園平面圖

(學校餐廳分佈標示)



2.2 學校餐廳類型

研究以位於臺中市大里區修平科技大學學校餐廳為例，我們把校內 18 家店，依據餐飲內容、服務方式，做出以下分類：茶飲類、綜合商店、滷味店、自助餐店、早餐店、自動販賣機、混合式餐點、特色小吃共八項，將於本章節詳細介紹。

2.2.1 茶飲類

表-1 MVP 時尚手搖飲基本資料

MVP 時尚手搖飲	
分類	茶飲類
商家所在區域	美食廣場 (F 棟-崇禮樓 B1)
價位 (新台幣)	20~40 元
營業時間	平日早上 6 點~晚上 9 點

MVP 時尚手搖飲

MVP 時尚手搖飲，位於美食廣場 (F 棟-崇禮樓 B1)，販售餐飲以茶飲類為主，茶飲飲料分類有：純茶系列、氣泡飲品、童話奶香、MVP 特調、風味飲品、有料奶茶、嚴選系列、冬季限定，細分茶飲品項有 41 種，價位 (新台幣) 介於 20~40 元，點飲料時，糖度、冰度須事先告知，所有飲品加熱不加價，可於飲品中選擇加入珍珠、椰果、咖啡凍、布丁、紅豆、蘆薈，須加價 5 元~10 元不等，冬季限定飲品：薑汁撞奶、獨家燒仙草，可選擇加入珍珠、湯圓、芋圓、番薯圓、紅豆、薏仁、花生，營業時間早上 6 點~晚上 9 點，店家使用獲得衛生福利部「健康食品」認證養樂多活菌發酵乳，作為調配飲品原料。



圖-19 MVP 時尚手搖飲、菜單 (組圖)，攝於修平科技大學。

養樂多，是一種活菌發酵乳，因日本京都大學醫學部的微生物學教授代田稔於 1930 年成功培養出對人體腸道有益健康的乳酸菌，其後以其名字命名為「代田菌」，並於 1935 年開始生產及銷售養樂多產品 (養

樂多- 維基百科，自由的百科全書

<https://zh.wikipedia.org/wiki/%E7%9B%8A%E5%8A%9B%E5%A4%9A>)。

鐵兜販賣部

表-2 鐵兜販賣部基本資料

鐵兜販賣部	
分類	茶飲類
商家所在區域	鐵兜販賣部
價位 (新台幣)	15~70 元
營業時間	平日上午 11 點~晚上 10 點



圖-20 鐵兜販賣部店面，攝於修平科技大學。

鐵兜販賣部，為一獨棟建築，鄰近 D 棟-德鄰樓和 G 棟-圖書館，前身為夢田輕食館，販售餐飲以茶飲類為主，亦有提供熱食餐點，餐點分類有：經典清鮮茶、鐵兜蓋屋根、精粹咖啡系列、小食スナック(小吃)、鐵兜鮮乳拿鐵、鐵兜特調、獨家親子丼，細分餐點品項有 30 多種，價位(新台幣)介於 15~70 元，作為校園內唯一獨棟學校餐廳店家，店面周圍有許多匠心獨具裝飾，如圖一暫 21，寫有「鐵兜」字樣燈籠，設有露天用餐區、吧檯，哈拉休閒站、美食廣場兩處學校餐廳，並無類似經營模式店家。



圖-21 鐵兜販賣部菜單



圖-22 鐵兜販賣部燈籠

●○●○● 2.2.2 綜合商店

OK 便利商店



圖-23 OK 便利商店，攝於修平科技大學。

表-3 OK 便利商店基本資料



圖-24 OK 便利商店商標。

圖片來源：

OK 超商- 維基百科，自由的百科全書
<https://zh.wikipedia.org/wiki/OK%E8%B6%85%E5%95%86>

OK 便利商店	
分類	綜合商店 美食廣場
商家所在區域	(F 棟-崇禮樓 B1)
價位 (新台幣)	不適用
營業時間	早上 6 點~晚上 10 點

OK 超商 (來來超商股份有限公司) 是一個成立於臺灣的超商加盟體系，原與美國 Circle K 合作，目前已是獨立便利商店品牌。(OK 超商- 維基百科，自由的百科全書
<https://zh.wikipedia.org/wiki/OK%E8%B6%85%E5%95%86>)。

值得注意的是，校內 OK 便利商店，配合美食廣場營業時間，並不像一般連鎖店 24 小時營業。

修平福利社自助商店



圖—25 修平福利社自助商店（組圖），攝於修平科技大學。

表—4 修平福利社自助商店基本資料

修平福利社自助商店	
分類	綜合商店
商家所在區域	哈拉休閒站 (A 棟-樹德樓 B1)
價位 (新台幣)	不適用
營業時間	平日早上 6 點~ 晚上 9 點

修平福利社自助商店，位於哈拉休閒站 (A 棟-樹德樓 B1)，為一綜合商店類型店家，哈拉休閒站店家占地最者，除販賣包裝食品、各類生活用品外，另附設體力補給站，賣有多樣熱食，餐點分類有：香 Q 美食、高湯類、小菜類、點心類，體力補給站熱食價位 (新台幣) 10~30 元，提供修平科技大學教職員、學生，優質、廉價熱食。



圖—26 修平福利社自助商店附設體力補給站（組圖），攝於修平科技大學。

●○●○● 2.2.3 滷味類

小胡同【滷味·鹽酥雞】



圖-27 小胡同【滷味·鹽酥雞】、菜單（組圖），攝於修平科技大學。

表-5 小胡同【滷味·鹽酥雞】基本資料

小胡同【滷味·鹽酥雞】	
分類	滷味店
商家所在區域	美食廣場 (F棟-崇禮樓 B1)
價位 (新台幣)	10~30 元
營業時間	平日上午 11 點~晚上 10 點

小胡同【滷味·鹽酥雞】，位於美食廣場(F棟-崇禮樓 B1)，店面位置鄰近操場，販售餐飲以滷味為主，另有販賣鹽酥雞，細分滷料、餐點品項有 45 項，價位 (新台幣) 介於 10~30 元，營業時間上午 11 點~晚上 10 點，校園內唯二滷味店店家，該店家同時為美食廣場唯一滷味類店家。

湯才滷味



圖-28 湯才滷味、菜單（合成圖），攝於修平科技大學。

湯才滷味，位於哈拉休閒站（A 棟-樹德樓 B1），販售餐飲以滷味為主，細分滷料、餐點品項有 51 項，價位（新台幣）介於 10~30 元，營業時間上午 11 點~晚上 10 點，校園內唯二滷味店店家，該店家同時為哈拉休閒站唯一滷味類店家。

表-6 湯才滷味基本資料

湯才滷味	
分類	滷味店
商家所在區域	哈拉休閒站（A 棟-樹德樓 B1）
價位（新台幣）	10~30 元
營業時間	平日上午 11 點~晚上 9 點

2.2.4 自助餐



圖-29 自助餐，攝於修平科技大學。

表-7 自助餐基本資料

自助餐	
分類	自助餐店
商家所在區域	美食廣場 (F 棟-崇禮樓 B1)
價位（新台幣）	最低消費 30 元
營業時間	平日上午 11 點~晚上 8 點

自助餐

自助餐，位於美食廣場（F 棟-崇禮樓 B1），店家佔地面積相當大，為學校餐廳單一店家佔地面積最大者，採自助餐模式經營，菜色非常多樣，採秤重方式計價，可參見圖-30，100 公克

17 元，設有最低消費 30 元，白飯大碗 7 元，小碗則是 5 元，自助餐為校園內唯一一家自助餐店家。



圖—30 自助餐秤重結帳，攝於修平科技大學。

●○●○● 2.2.5 早午餐

金盃美而美精緻早午餐

金盃美而美精緻早午餐，位於美食廣場（F 棟-崇禮樓 B1），販售餐飲以早餐類為主，亦有販賣至中午時段，餐點分類有：超值套餐、漢堡類、吐司類、潛艇堡、墨西哥生菜捲，點心類、飲料類，細分餐點品項 60 幾項，價位（新台幣）

表—8 金盃美而美精緻早午餐基本資料

金盃美而美精緻早午餐	
分類	早餐店
商家所在區域	美食廣場 (F 棟-崇禮樓 B1)
價位 (新台幣)	10~75 元
營業時間	平日早上 6 點半~下午 1 點



圖—31 金盃美而美精緻早午餐、菜單（合成圖），攝於修平科技大學。



圖-32 金盃美而美精緻早午餐廣告看板，攝於修平科技大學。

幣) 介於 10~75 元，店家於美食廣場外，立有廣告看板，寫有標語：「美而美早午餐，助思鄉學子平安健康。」，並注明營業時間，早上 6 點半~下午 1 點，可見圖-32。

活力早餐

表-9 活力早餐基本資料

活力早餐	
分類	早餐店
商家所在區域	哈拉休閒站 (A 棟-樹德樓 B1)
價位 (新台幣)	15~69 元
營業時間	平日早上 6 點~下午 1 點

活力早餐，位於哈拉休閒站 (A 棟-樹德樓 B1)，販售餐飲以早餐類為主，亦有販賣至中午時段，餐點分類有：漢堡類、點心類

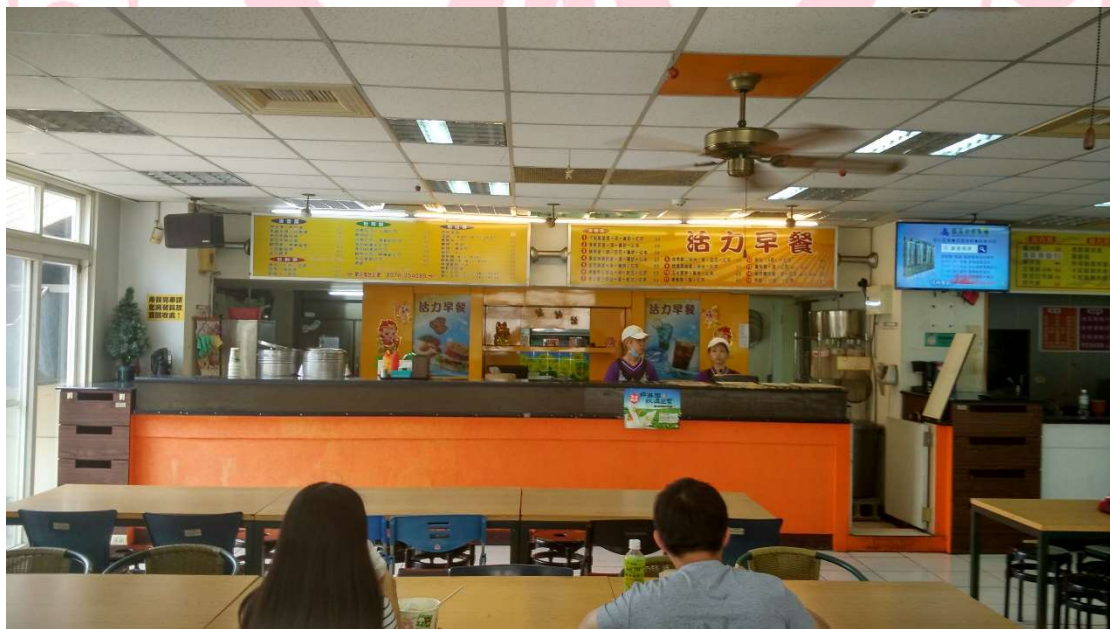


圖-33 活力早餐，攝於修平科技大學。

吐司類、飲料類、套餐類，細分餐點品項 60 幾項，價位 (新台幣) 介於 15~69 元，營業時間早上 6 點~下午 1 點。

●○●○● 2.2.6 自動販賣機

統一速邁自販（股）公司販賣機—C 棟



圖—34 統一速邁自販（股）公司販賣機—C 棟，攝於修平科技大學。

表—10 統一速邁自販（股）公司販賣機—C 棟基本資料

統一速邁自販（股）公司販賣機—C 棟	
分類	自動販賣機
商家所在區域	C 棟-樹藝樓 1F
價位（新台幣）	10~30 元
營業時間	24 小時無休

統一速邁自販（股）公司販賣機—C 棟，為自動販賣機型式商店，此處設有一大兩小自動販賣機台，除販售飲料之外，還有洋芋片，價位（新台幣）10~30 元，營業時間 24 小時無休，自動販賣機為統一速邁自販（股）公

司販賣機財產，學校出納組為代理單位，出納組於販賣機身上貼有貼紙，標有機台編號，此處販賣機編號 3、4、5。

統一速邁自販（股）公司販賣機—D 棟

統一速邁自販（股）公司販賣機—D 棟，為自動販賣機型式商店，此處設有兩部自動販賣機機台，除販售飲料之外，亦有販賣食品，價位（新台幣）10~30 元，營業時間 24 小時無休，自動販賣機為統一速邁自販（股）公司販賣機財產，學校出納組為代理單位，出納組於販賣機身上貼有貼紙，標有機台

編號，此處販賣機編號 1、2。

表-11 統一速邁自販(股)公司販賣機
—D棟基本資料

統一速邁自販(股)公司販賣機—D棟	
分類	自動販賣機
商家所在區域	D棟-德鄰樓 1F
價位(新台幣)	10~30元
營業時間	24小時無休



圖-35 販賣機機身上廣告，攝於修平科技大學。



圖-36 統一速邁自販(股)公司販賣機—D棟，攝於修平科技大學。

●○●○● 2.2.7 混合式餐點

呷佰利

表-12 呷佰利基本資料

呷佰利，位於美食廣場(F棟-崇禮樓 B1)，販售餐飲內容混雜，無法詳細分類，所以歸類為混合式餐點，餐點品項有 13 項，有飯、麵還有點心類，以熱食為主，價位(新台幣) 10~70 元，營業時間中午 11

呷佰利	
分類	混合式餐點
商家所在區域	美食廣場 (F棟-崇禮樓 B1)
價位(新台幣)	10~70元
營業時間	平日中午 11 點半~晚上 9 點



圖-37 呷佰利、菜單（合成圖），攝於修平科技大學。

一番屋美食

表-13 一番屋美食基本資料

一番屋美食	
分類	混合式餐點
商家所在區域	美食廣場 (F棟-崇禮樓 B1)
價位(新台幣)	50~60元
營業時間	平日中午11點半~晚上 9點

一番屋美食，位於美食廣場（F棟-崇禮樓 B1），販售餐飲內容混雜，無法詳細分類，所以歸類為混合式餐點，餐點品項有 23 項，以熱食為主，有麵類、鐵板燒、有小火鍋，價位（新台幣）50~60 元，營業時間中午 11 點半~晚上 9 點。



圖-38 一番屋美食、菜單（合成圖），攝於修平科技大學。

和風日式麵食 蓋飯・咖哩



圖-39 和風日式麵食 蓋飯・咖哩、菜單（組圖），攝於修平科技大學。

和風日式麵食 蓋飯・咖哩，位於美食廣場（F棟-崇禮樓 B1），雖店名有日式字樣，實際販售餐飲內容，不僅僅只有日式料理，所以歸類為混合式餐點，餐點分類有：湯麵・泡飯、乾麵、湯類、飯類，細分餐點品項 19 項，價位（新台幣）35~65 元，營業時間中午 11 點半~晚上 9 點。

表-14 和風日式麵食 蓋飯・咖哩基本資料

和風日式麵食 蓋飯・咖哩	
分類	混合式餐點
商家所在區域	美食廣場 (F棟-崇禮樓 B1)
價位(新台幣)	35~65 元
營業時間	平日中午 11 點半~晚上 9 點

貞新一鐵扒廚房 牛豬排飯・意大利麵



圖-40 貞新一鐵扒廚房 牛豬排飯・意大利麵、菜單（組圖），攝於修平科技大學。

表-15 貞新一鐵扒廚房 牛豬排飯・意大利麵
基本資料

貞新一鐵扒廚房 牛豬排飯・意大利麵	
分類	混合式餐點
商家所在區域	美食廣場 (F棟-崇禮樓 B1)
價位(新台幣)	60~110元
營業時間	平日中午11點半~晚上9點

項 26 項，價位(新台幣) 60~100 元，營業時間中午 11 點半~晚上 9 點。

貞新一鐵扒廚房 牛豬排飯・意大利麵，位於美食廣場(F棟-崇禮樓 B1)，販售餐飲內容混雜，無法詳細分類，所以歸類為混合式餐點，餐點分類有：香煎、酥炸、超值雙拼、超值單點，細分餐點品

大丸精饌美食



圖-41 大丸精饌美食，攝於修平科技大學。

表-16 大丸精饌美食基本資料

大丸精饌美食	
分類	混合式餐點
商家所在區域	哈拉休閒站(A棟-樹德樓 B1)
價位(新台幣)	3~70元
營業時間	平日中午12點~下午 7點

大丸精饌美食，位於哈拉休閒站(A棟-樹德樓 B1)，販售餐飲內容混雜，無法詳細分類，所以歸類為混合式餐點，餐點分類有：豬肉類、雞肉類、海鮮類、鍋燒類、其他，細分餐點品項 32 項，價位(新台幣) 3~70 元，營業時間中午 12 點半~晚上 7 點。

●○●○● 2.2.8 特色小吃

宜蘭羅東赤肉羹



圖-42 宜蘭羅東赤肉羹，攝於修平科技大學。

表-17 宜蘭羅東赤肉羹基本資料

宜蘭羅東赤肉羹	
分類	特色小吃
商家所在區域	美食廣場 (F棟-崇禮樓 B1)
價位(新台幣)	10~65 元
營業時間	平日上午 11 點~晚上 9 點

宜蘭羅東赤肉羹，位於美食廣場(F棟-崇禮樓 B1)，餐飲品項僅有 9 項，店家，店家主打赤肉羹料理，赤肉羹是宜蘭縣羅東鎮特色小吃，該鎮有數家赤肉羹餐廳，位於美食廣場的宜蘭羅東赤肉羹，價位(新台幣)10~65 元，營業時間上午 11 點~晚上 9 點。

八方雲集鍋貼水餃專賣店



圖-43 八方雲集鍋貼水餃專賣店，攝於修平科技大學。

表-18 八方雲集鍋貼水餃專賣店基本資料

八方雲集鍋貼水餃專賣店	
分類	特色小吃
商家所在區域	哈拉休閒站 (A棟-樹德樓 B1)
價位 (新台幣)	17~80 元
營業時間	平日中午 11 點半~晚上 8 點



圖-44 八方雲集鍋貼水餃專賣店菜單。



圖-45 八方雲集鍋貼水餃專賣店商標。

原始圖片：八方雲集
<https://www.8way.com.tw/>

八方雲集鍋貼水餃專賣店，創立於 1998 年 6 月，全台灣有連鎖加盟分店 700 餘家，「扶弱」、「分享」、「利他」是八方雲集對加盟主、員工的核心精神，只要肯努力，水餃也能變元寶，八方雲集是必須流汗吃苦的行業，雖無暴利，但絕對足以溫飽。專賣鍋貼水餃，修平科大店，位於哈拉休閒站 (A棟-樹德樓 B1)，價位 (新台幣) 17~80 元，營業時間中午 11 點半~晚上 9 點。

2.3 滿意度理論

滿意度的定義與理論，正是這個章節所要討論，「滿意度」、「服務品質」與「再購意願」三者間休戚相關，故才會放在一起做探討，滿意度調查對象，有可能是學生、教職員工、消費者、顧客……等，本次調查主要對象學生、教職員工，瞭解學生、教職員工對於學校餐廳滿意度。

2.3.1 滿意度的定義與測量

學校餐廳為學生、教職員工提供餐飲服務，餐點口味喜好、價位高低、飲料溫度、服務品質好壞……諸多的「因素」，都有可能直接影響學生、教職員對於學校餐廳整體滿意程度，進一步影響再購意願。

表-19 李克特量表 (Likert Scale)

<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
非常不滿意	不滿意	普通	滿意	非常滿意

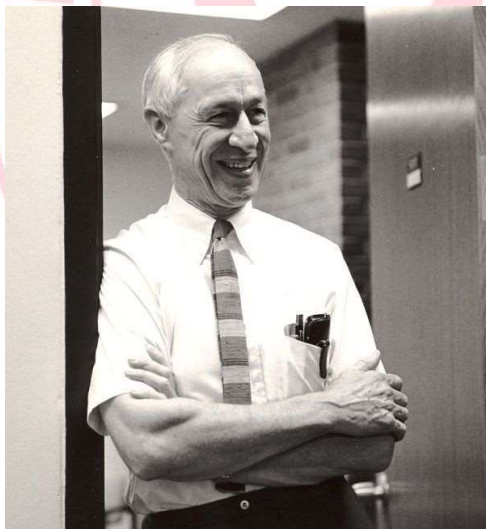


圖-46 倫西斯·李克特 (Rensis Likert)

圖片來源：Rensis Likert (1903 - 1981) - Find A Grave Memorial
<https://www.findagrave.com/cgi-bin/fg.cgi?page=gr&GRid=31839737>

倫西斯·李克特 (Rensis Likert, 1903-1981)，美國教育工作者和組織心理學者，以管理模式的研究而聞名。發明李克特量表而廣為人知，李克特量表是一種心理測量量表，通常涉及使用問卷調查和多重聯結模型的研究 (Rensis Likert (1903 - 1981) - Find A Grave Memorial ; <https://www.findagrave.com/cgi-bin/fg.cgi?page=gr&GRid=31839737>)。

如表-19 所示，常見於問卷調查李克特量表 (Likert Scale)，以非常不滿意、不滿意、普通、滿意、非常滿意五個量度，來定義滿意度。

各家學者對於滿意度的定義，意見存在分歧並無共識，我們引用倫西斯·

李克特 (Rensis Likert) 的李克特量表 (Likert Scale) 為例，以淺寫易懂方式，來說明滿意度的定義與測量。

●○●○● 2.3.2 滿意度相關文獻

顧客滿意度

顧客滿意度是指當顧客在消費前，認為需要此項產品或服務，而在消費後，產品或服務能滿足消費者的慾望程度。許多學者也對顧客滿意度的定義提出自己的見解。

Howard & Sheth 的定義是購買者面對以犧牲(如時間、金錢...)所換得來的報酬，評估是否足夠的一種認知狀態 (Howard, J. A. & Sheth, J. N., "The Theory of Buyer Behavior", New York: John Wiley and Sons, 1969.)。Churchill & Surprenant 認為是一種購買與使用產品的結果，經由消費者比較購買時所付出的成本與預期使用的效益所產生的 (Churchill, G. A. & Surprenant, C., "An Investigation into the Determinants of Customer Satisfaction", Journal of Marketing Research, Vol.19, Nov, p.492, 1982.)。Kotler 的觀點是個人在比較了對服務或產品的績效認知與自身的期望之後，所產生的一種愉快或失望的感知狀態；顧客所知覺的產品績效與個人期望之差異程度，因此顧客滿意為知覺績效與期望的函數 (Kotler, P., "Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation and Control, 9th ed", Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall Inc., 1999.)。

參考資料：

[1] 張燦明，臺中地區量販店顧客滿意度與忠誠度關係之研究 The Relation between Consumer Satisfaction and Loyalty of Warehouse Supermarkets in Taichung。修平學報，第 10 期，p.157，2005。

李克特量表 (Likert Scale)

李克特量表 (Likert Scale) 係由心理學家 Rensis Likert 所創，是一種心理測量量表，通常用於問卷設計，為目前最受調查研究者廣泛使用的測量方法。李克特量表主要用來測量受試者對於一項描述的主觀或客觀判斷，通常是對該描述同意或不同意的程度。李克特量表雖然不是唯一的測量表，但由於已普遍用於各種調查研究，常與「評等量表」一詞交替使用。

典型的李克特量表將受試者的判斷結果分為五種：非常不滿意、不滿意、普通（即：不同意也不反對）、滿意、非常滿意。有些研究者會採用更詳細的評量分數，如：七種或九種程度的測量；另外則有些研究者直接省略「無意見」的選項，強迫受試者一定要在兩種不同的傾向（如：滿意、不滿意）中選擇。

一般而言，李克特量表的編製流程如下：

(1) 針對研究議題擬訂與態度相關的陳述。這些語句應能反應個人的正負向態度（即贊成或反對該議題），每一項陳述的答案均以相同等級（五等、七等或九等）測量。

(2) 根據陳述語句的傾向給予各等級不同分數。對正向陳述而言，答案越正向分數越高（如：「非常滿意」為 5 分，「滿意」為 4 分，以此類推）；對負向陳述而言，答案越負向分數越高（如：「非常不滿意」為 5 分，「不滿意」為 4 分，以此類推）。

(3) 選定若干受訪者進行前測，根據填答的情況調整或選擇陳述語句。前測時必須注意陳述語句是否具有鑑別力，若受試者對每一題都給予相同答案，則表示該份量表無法辨別差異。

(4) 以所選取的陳述或項目組成正式量表，當量表建置完成後，即可用來了解研究對象對某一議題的態度或意見。研究者只要將每一陳述語句的答案轉換成分數，以累加或平均的方式加以計算，就可獲得這群受訪者的態度分數。由於李克特量表容易了解、方便使用，使得其成為量化研究中最受歡迎，也是最普遍使用的量表。

參考資料：

[1] Likert, R. (1932). A Technique for the Measurement of Attitudes. Archives of Psychology, 140, 1-55.

[2] Likert Scale - 李克特量表—

國家教育研究院雙語詞彙、學術名詞暨辭書資訊網

<http://terms.naer.edu.tw/detail/1678776/>

2.4 學校餐廳服務品質



圖-47 新聞報導照片

高雄一間豬腳專賣店日前有女客人，單點幾道菜分開放，又點了一份滷肉飯同樣要求滷汁跟白飯分開，由於店家當時都忙，雙方口氣都有點衝，沒想到事後客人在粉絲頁留言店家態度囂張，結果老闆不但親自回應，更兩度錄影片說明立場，強調自己餐飲業不是服務業，不要拿他們跟連鎖餐飲集團相比，沒想到獲得網友按讚猛推。

豬腳專賣店老闆：「不要跟我講服務業啦，服務業是你認為、是戴勝益認為、是楊紀華認為。」

豬腳專賣店老闆一開口就把餐飲業大老闆扯進來，因為他要強調自己是餐飲業，不是服務業，老闆越講越激動，甚至把憲法都搬了出來，要強調顧客跟店家得相互尊重。

豬腳專賣店老闆：「你可不要再來吃呀，絕對可以，絕對尊重你們，台灣那麼自由，我們憲法哪一條規定說你吃一次，我一定還要讓你再來，沒有嘛。」

讓老闆自拍五分鐘影片澄清，都是因為粉絲頁這篇留言，對方虧店家生意太好，又指責員工的態度很差勁，囂張又惡劣的態度，讓她再也不想上門光顧，其實這起糾紛一開始，是女網友到店裡買了一份豬腳飯，結果每一樣菜單點分開裝，連滷肉飯也要湯汁跟白飯分離。

豬腳專賣店老闆：「我如果講得是錯的，我一定也被網友裱爆，那如果我講的也是有人這樣認為，那或許他們就會挺啊。」

其實其他店家很少遇到類似要求，但如果有人開口還是會盡量滿足，而遭投訴的店家最後依照女顧客要求分開裝，仍被留言指責，為了維護員工尊嚴及店家立場，老闆才會親上火線，自錄影片要說個清楚。

參考資料：

[1] 包便當每一道菜分開裝 業者霸氣回嗆 | TVBS 新聞網

<http://news.tvbs.com.tw/local/731317>

學校餐廳店家眾多，部分店家人力吃緊，老闆一人身兼多職，既是廚師又兼店員，老闆自身具備餐飲方面專業的能力，卻不一定擁有服務客人的熱忱，

一般而言仍是會以客為尊，當顧客有所要求時，在不超出能力範圍情況下，客人開口還是會盡量滿足，豬腳專賣店老闆指出，「我們是餐飲業，不是服務業」，對於學校餐廳服務品質，是否也要以服務業高標準來做服務品質衡量？若是在老闆身兼多職情況下，在第一線與顧客互動時，服務顧客的態度，恐怕沒有專職的店員來得親切，學校餐廳服務品質應考量的構面，需要更為多元，不能單以店家服務顧客的態度，判定服務品質優劣。

●○●○● 2.4.1 服務品質的界定

Regan 最早進行服務品質之研究，提出服務品質四大特性，分別為無形性(intangibility)、不可分割性(inseparability)或稱同時性、異質性(heterogeneity)與易消逝性(perish ability)。(Regan, W. J., "The Service Revolution," Journal of Marketing, Vol. 27, July, pp.57-62, 1963.) Crosby, Evans & Cowles 認為服務品質係指顧客對於所期望服務與實際知覺服務之間，相互比較的結果。(Crosby, L. A., Evans, K. R. & and Cowles, D., "Relationship Quality in Services Selling: An Interpersonal Influence Perspective", Journal of Marketing, Vol.54, pp.68-81, 1990.) Parasuraman, Zeithaml & Berry 提出服務品質為一連續構面，至於消費者對服務品質的認知會落在哪一點上，則取決於期望被滿足的程度。(Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. & Berry, L. L., "Problems and Strategies in Service Marketing", Journal of Marketing, Vol.49, Spring, pp.33-46, 1985.) 服務品質是指顧客對整體服務的優劣性之主觀判斷。

在顧客的心目中，服務品質可以分為兩種：執行服務品質與技術服務品質。於執行服務品質方面乃有問必答和將心比心等客戶服務因素；而技術服務品質方面則是產品的性能和可靠性。

參考資料：

- [1] 張燦明，臺中地區量販店顧客滿意度與忠誠度關係之研究 The Relation between Consumer Satisfaction and Loyalty of Warehouse Supermarkets in Taichung。修平學報，第 10 期，p.156-157，2005。

●○●○● 2.4.2 衡量服務品質

衡量服務品質的重要工具—SERVQUAL，這個工具即是以服務品質缺口為基本概念而發展出來的。SERVQUAL 為英文“Service Quality”（服務質量）的縮寫。

SERVQUAL 量表是由美國教授 A. Parasuraman、Valarie A. Zeithaml 及 Leonard L. Berry (簡稱 PZB) 三人於 1985 年所提出的「服務品質概念模式」(PZB 模式) 中提及服務品質的十種屬性演化而來的。

PZB 三位學者於 1988 年根據 1985 年提出的服務品質概念化模式，再做研究，抽樣及重新定義。將原有的 10 個構面加以純化，整合為 5 個構面，稱之為「SERVQUAL」量表。

服務品質的構面

Parasuram, Zeithaml 以及 Berry 三位學者考慮服務的無形性、異質性、同時性等特性，於 1985 年選擇銀行、信用卡公司、證券經紀商、和維修廠四種產業進行一項探索性研究，經過與顧客的群組訪談 (focus group interviews)，提出服務品質的十項構面：可靠性、反應性、勝任性、接近性、禮貌、溝通性、信用性、安全性、瞭解顧客及有形性。1988 年進一步進行實證研究，挑選電器維修業、銀行、長途電話公司、證券經紀商和信用卡公司五種服務業為研究對象，將十個構面精鍊為五個構面：可靠性、回應性、確實性、關懷性與有形性。(依重要性排序) 顧客即使用這五個構面比較認知與期望間的差距，來衡量服務品質。

1. 可靠性：代表可靠地與正確地執行已承諾的服務之能力。可信賴的服務績效是顧客的期望，意謂著每一次均能準時地、一致地、無失誤地完成服務工作。
2. 回應性：代表協助顧客與提供立即服務之意願。讓顧客等待會造成不必要之負面認知；當服務失敗發生時，秉持著專業精神迅速地恢復服務則可造成非常正面的品質認知。例如在誤點的班機上提供補償的飲料，可以使一些顧客潛在的不滿經驗轉成難忘的回憶。
3. 確實性：代表員工的知識、禮貌，以及傳達信任與信心的能力。其特徵包括：執行服務的能力、對顧客應有的禮貌與尊重、與顧客有效地溝通以及時時考量顧客之最佳利益的態度。
4. 關懷性：代表提供顧客個人化關心之能力。此構面之特徵包括：平易近人、敏感度高、以及盡力地瞭解顧客的需要。
5. 有形性：代表實際的設施、設備、員工、以及外在溝通資料。周遭實體的狀態是對顧客表示關心的外顯證明。這個構面也牽涉到服務提供中其他顧客所建立的部份。

顧客使用上述五個構面來判斷服務品質，其背後基礎是藉著比較期望的服務與認知的服務兩者間的差距來衡量服務品質，所獲得之服務品質滿意度不是負向即是正向的。

參考資料：

- [1] Parasurman, A., Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49(Fall), 41-50.
- [2] Parasuraman, A., Leonard L. Berry, Valarie A. Zeithaml, (1988)., SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64,12-40
- [3] Fitzsimmons, James and Mona Fitzsimmons. *Service Management: Operations, Strategy, and Information Technology*. 2nd Edition. Boston: Irwin/McGraw Hill, 1998. chapt.10: Service Quality.
- [4] SERVQUAL 量表 - 維基百科，自由的百科全書
<https://zh.wikipedia.org/wiki/SERVQUAL%E9%87%8F%E8%A1%A8>
- [5] 服務管理
<http://www.lis.ntu.edu.tw/~pnhsieh/courses/servmgt/lecture7.htm#%E4%B8%80%E3%80%81SERVQUAL>

●○●○● 2.4.3 服務品質的範圍

服務品質的範圍，必須從廣泛的角度來看服務系統。可以從以下五個觀點來看服務品質：內容、過程、結構、結果、與影響。

- 1.內容：是否遵循標準的程序？對於例行性的服務工作，公司經常會發展出標準的作業程序，且期望服務人員能遵循這些已建立的程序。例如醫療保健方面，同儕評論系統—Professional Standards Review Organization 已經發展成為自我約束的方法，在此系統下，社區的醫生與專家建立其執業標準，且定期聚會來評論同儕績效以確保標準被確實遵循。
- 2.過程：服務過程中事件的順序是否適當？主要關心的是活動的邏輯順序與服務資源的調和利用，顧客與服務員的互動應該受到監督，另外要注意的是服務人員之間的互動與溝通，檢定表是最常用的衡量工具。
- 3.結構：對於所提供的服務而言，實際的設施與組織設計是否足夠？除了實際的設施與支援的設備外，合格的員工與組織設計也是重要的

品質構面。

- 4.結果：服務對狀態有何改變？服務品質的最後衡量即是研究最終的結果，消費者是否滿意？顧客的抱怨是品質結果面向之最有效衡量，對公共服務而言，它通常假設現況是可以接受的，除非有大量的抱怨湧進。藉著追蹤某些衡量來監督產出品質的觀念已廣泛地被採用。在衡量結果品質方面最容易被忽略的是，應該同時調查被授權員工對自己績效的滿意度。
- 5.影響：服務對消費者生活的長期影響為何？例如要衡量警察績效所造成的影響，可以用居民是否可以在夜晚安全地在街道上行走的答案來衡量。要注意的是，影響的衡量必須包括服務及其可接近性，通常即是單位面積的服務人口。例如美國醫療保健服務之可接近性低，影響造成嬰兒死亡率高與平均壽命低。

參考資料：

- [1] Fitzsimmons, James and Mona Fitzsimmons. Service Management: Operations, Strategy, and Information Technology. 2nd Edition. Boston: Irwin/McGraw Hill, 1998. chapt. 10: Service Quality.
- [2] 服務管理
<http://www.lis.ntu.edu.tw/~pnhsieh/courses/servmgt/lecture7.htm#%E4%B8%80%E3%80%81SERVQUAL>

表—20 修平科技大學學校餐廳影響服務品質的因素及其範圍簡表

影響服務品質的因素	服務品質的範圍
用餐環境 (商家所在區域)	哈拉休閒站 (A 棟-樹德樓 B1)、統一速邁自販 (股) 公司販賣機 (C 棟-樹藝樓 1F 及 D 棟-德鄰樓 1F 兩處)、美食廣場 (F 棟-崇禮樓 B1)、鐵兜販賣部 (獨棟建築)
價位	3~110 元 (新臺幣)
營業時間	00:00~23:59
餐飲分類	茶飲類、綜合商店、滷味店、自助餐店、早餐店、自動販賣機、混合式餐點、特色小吃
餐飲工作人員	廚師、店員

以修平科技大學學校餐廳為例，服務品質的範圍，不應單純考量店家服務顧客的態度，需做多方面的考量因素，如：用餐環境、餐點內容、價位高低、餐飲工作人員、所在區域……等。

2.5 再購意願

『再購意願的定義』、『影響再購意願因素之探討』影響再購意願之因素甚多，再購意願又是如何定義，教職員工、學生都有可能是學校餐廳顧客，學校餐廳是否存在再購意願議題，正是這個章節所要探討。

2.5.1 再購意願的定義

根據 Cronin(2000)與 Morris(1989)等學者說法：所謂再購意願(Repurchase intention)是指顧客使用過產品或服務後，心理上產生對該產品或服務的承諾，並有再次進行消費的一種念頭。Bowen & Shoemaker(1998)認為顧客忠誠度必須是一個廣泛的涵意，不僅是購買意願的強度，尚包括顧客願意成為此企業的一份子。Jones & Sasser(1995)進一步指出顧客忠誠是指顧客對某特定產品或服務的再購意願。

參考資料：

- [1] Cronin, J. J. and Morris, M. H. (1989), Satisfying customer expectations: The effect on conflict and repurchase intentions in industrial marketing channels. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 17(1), pp. 41-49.
- [2] Cronin, J. J., Brady, M. K. and Hult, G. T. M. (2000), Assessing the effects of quality, value, and customer satisfaction on consumer behavioral intentions in service environments
- [3] Bowen, J. T., & Shoemaker, K., Loyalty: A strategic commitment, *Cornell Hotel & Restaurant Administration Quarterly*, 1998, 39, 12-27.
- [4] Jones, T. O. & Sasser, W. E., Jr., Why Satisfied Consumers Defect, *Harvard Business Review*, 1995, 88-99.

2.5.2 影響再購意願因素之探討

以修平科技大學學校餐廳為例，「滿意度」、「服務品質」與「再購意願」三者之間密不可分，於前一章節 2.4.3 服務品質的範圍中，整理出影響服務品質的因素，同樣亦是影響再購意願之因素。

用餐環境（商家所在區域）：

哈拉休閒站（A 棟-樹德樓 B1）、統一速邁自販（股）公司販賣機（C

棟-樹藝樓 1F 及 D 棟-德鄰樓 1F 兩處)、美食廣場 (F 棟-崇禮樓 B1)、鐵兜販賣部 (獨棟建築)。

價位：

3~110 元 (新臺幣)。

營業時間：

00:00~23:59。

餐飲分類：

茶飲類、綜合商店、滷味店、自助餐店、早餐店、自動販賣機、混合式餐點、特色小吃。

餐飲工作人員：

廚師、店員。

用餐環境 (商家所在區域)、價位、營業時間、餐飲分類、餐飲工作人員，影響再購意願之因素，參見章節 2.1 學校餐廳探討、2.2 學校餐廳類型，有針對個別商家、商家所在區域、價位、營業時間、餐飲分類之詳細介紹。

第三章

探討 學校餐廳服務品質 滿意度與再購意願

研究方法

- ◆ 研究方法與架構
- ◆ 研究假設
- ◆ 問卷設計



3.1 研究方法與架構

研究過程依實際需要，使用包括：實地考察、文獻研究、問卷調查、問卷資料分析，上述幾種研究方法，並根據研究目的，建立研究架構。

實地考察研究

本研究以位於臺中市大里區修平科技大學為例，實地考察分佈校內五處學校餐廳，走訪共計 18 間店家，經實地瞭解現況，依據餐飲內容、服務方式做出以下分類：茶飲類、綜合商店、滷味店、自助餐店、早餐店、自動販賣機、混合式餐點、特色小吃共八項，於章節 2.2 學校餐廳類型，有針對個別商家、商家所在區域、價位、營業時間、餐飲分類之詳細介紹。

文獻研究

依研究需要，將「學校餐廳」、「服務品質」、「滿意度」及「再購意願」分作四個部分，進行理論與相關文獻探討，詳細請參閱：2.1 學校餐廳探討、2.3 滿意度理論、2.4 學校餐廳服務品質、2.5 再購意願。

問卷調查

以簡單隨機抽樣(Simple random sampling)之抽樣方式，針對修平科技大學教職員工、學生進行調查，專題研究小組五人分工合作，採隨機發放不重複抽樣進行問卷調查。

問卷資料分析

SPSS 統計套裝軟體，為一套用於研究統計科學之軟體，可應用於解決各項統計問題，如：問卷調查、民調資料分析。研究使用 SPSS 統計套裝軟體進行敘述統計分析、單一樣本 T 檢定、單因子變異數分析、信度分析等，進行各項統計資料分析。

研究架構

本研究之架構如圖—48 所示。

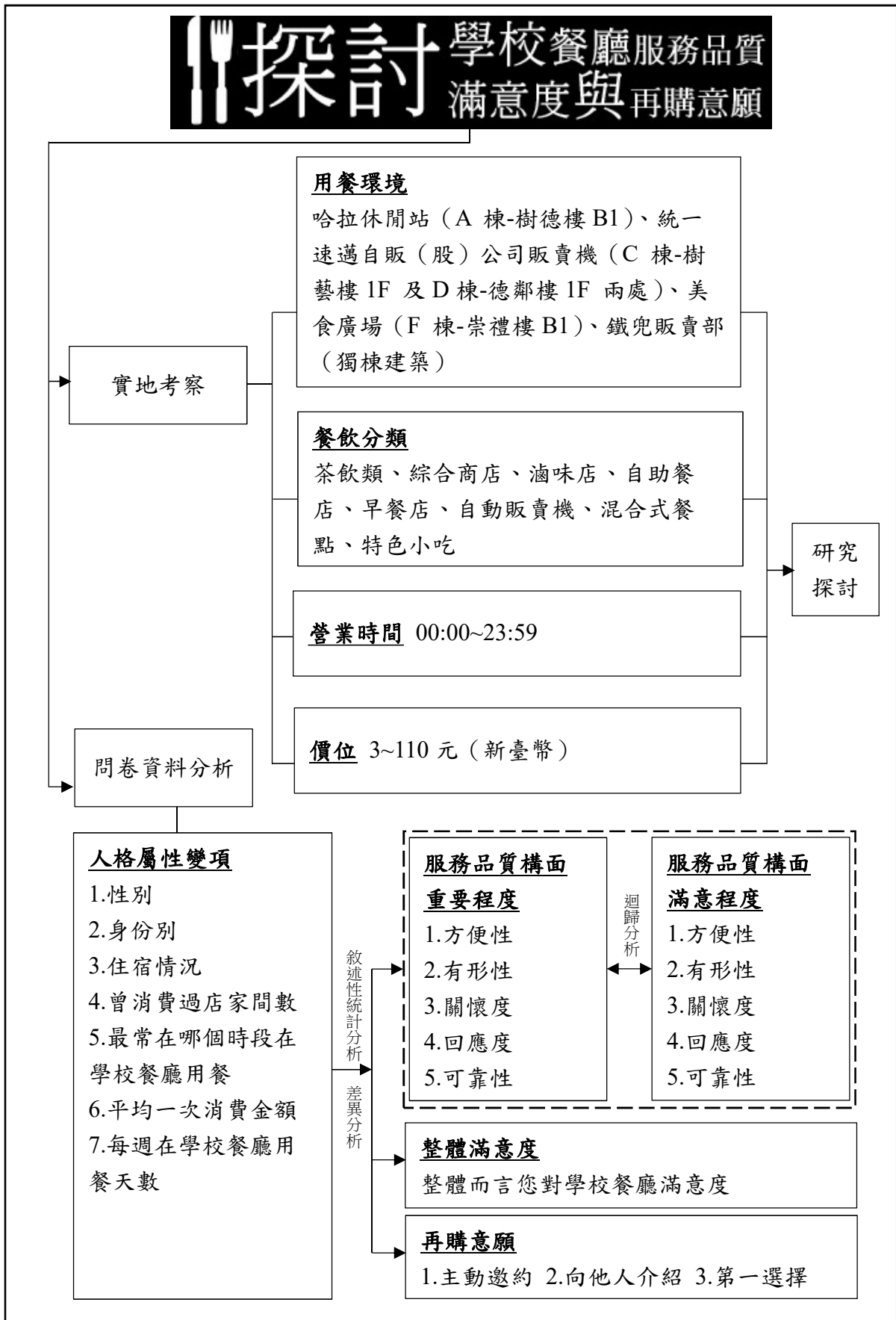


圖-48 本研究架構圖

3.2 研究假設

假設 1：不同人格屬性變項之間，其服務品質滿意度並無顯著差異。

假設 2：不同人格屬性變項之間，再購意願並無顯著差異。

假設 3：不同人格屬性變項之間，整體滿意度並無顯著差異。

3.3 問卷設計

圖 49 展示了問卷的樣式，包含服務品質滿意度與再購意願調查的第一部分（20 個 Likert 量表項目）以及第二部分（基本資料調查，包括性別、年級、用餐頻率及預算等）。問卷設計清晰，包含說明文字、題項、量尺及作答區域。

圖 49 實際問卷樣式

本研究問卷問項分作「方便性」、「有形性」、「關懷度」、「回應度」及「可靠性」五大構面，如表 21 所示，採用李克特量表（Likert Scale）五點量尺度量表，數字 1~5 數值越大，表示同意程度越高，為方便受訪者填寫，問卷內容經過排版，實際問卷樣式採紙本 A4 尺寸單張雙面，填答區域分為兩個部分，如圖 49 所示。

第一部分為服務品質滿意度與再購意願調查，有 3 個欄位，欄位 1 問項 1~20，雖置於同一欄位，但包括「方便性」、「有形性」、「關懷度」、「回應度」及「可靠性」五大構面問項，各構面問項隨機分散，細分重要程度及滿意程度，欄位 2 問項則有 3 題，屬於「再購意願」層面，欄位 3 問項僅有 1 題，做為檢查用途。

表-21 研究問卷問項

欄位	構面	問項 編號	問題項目 (操作型定義)
服務品質 &滿意度	方便性	1	餐廳地點方便
		10	餐點外帶方便
		17	用餐後餐具回收方便
		20	用餐後廚餘處理方便
	有形性	5	餐廳店家間數
		13	空調設備舒適
		19	用餐座位充足
	關懷度	6	餐點精緻
		7	餐點保溫度佳
		14	餐點美味可口
		15	服務態度親切
	回應度	3	餐廳用餐氣氛佳
		4	顧客抱怨處理快速
		11	餐點價格合理
		12	餐點選擇多樣化
		18	供餐速度快
可靠性	2	餐點份量充足	
	8	餐點食品的衛生	
	9	用餐區域衛生	
	16	餐具清潔衛生	
再購意願	—	1	請問您會主動邀請同學到學校餐廳一起用餐
	—	2	請問您會介紹同學到學校餐廳用餐
	—	3	請問學校餐廳是否為您在校用餐第一選擇
整體滿意度	—	—	整體而言您對學校餐廳滿意度

參考資料：

- [1] 田靜惠，學校餐廳之顧客滿意屬性矩陣與再消費意願之研究，中華大學經營管理研究所，2009。
- [2] 林怡青，921 地震教育園區服務品質動態滿意及因果模式之研究，修平科技大學精實生產管理碩士班，2017。

第二部分為基本資料，主要調查人格屬性變項，問項包括：性別、年級(身分別)、住宿情況、曾消費過店家間數、最常在哪個時段在學校餐廳用餐、平均一次消費金額、每週在學校餐廳用餐天數。

第二部分問項詳細內容，如下所示：

1. 性別：男 女
2. 請問您目前就讀年級：一年級 二年級 三年級 四年級 研究所 教職員
3. 請問您目前是否於學校宿舍內住宿：是 否
4. 請問您曾在學校消費過餐廳店家間數：1 間 2 間 3 間 4 間
5 間 6 間以上
5. 請問您在學校消費是以哪餐為主：早餐 午餐 晚餐
6. 請問您平均一次至學校餐廳消費的金額：50 元以下 51~100 元
101~150 元 151~200 元 200 元以上
7. 請問您一週有幾天會在學校餐廳用餐：1 天 2 天 3 天 4 天
5 天 6 天以上

附註：以上問題皆為單選題。

第四章

探討 學校餐廳服務品質 滿意度與再購意願

資料分析

- ◆ 敘述性統計分析
- ◆ 服務品質重要性、滿意度及再購意願之項目分析
- ◆ 成對 T 檢定分析
- ◆ 人格屬性不同變項差異性分析
- ◆ 重要度、滿意度再購意願因果分析



4.1 敘述性統計分析

本章節內容有問卷回收情形、基本資料分析、敘述性統計及項目分析。問卷回收情形：探討包括抽樣設計、問卷調查期間、無效問卷篩選；基本資料分析：將問卷基本資料之問題，做簡單統計及分析；敘述性統計及項目分析：針對問卷有關服務品質重要度、滿意度與再購意願之間項，做敘述性統計及項目分析。

4.1.1 問卷回收情形

研究是以簡單隨機抽樣(Simple random sampling)之抽樣方式，針對修平科技大學教職員工、學生進行調查，專題研究小組五人分工合作，採隨機發放不重複抽樣進行問卷調查。

為求慎重起見，維護問卷資料之可靠性，凡是有下列情況者，均視為無效問卷，不予以採計：

1. 填答完全一致，全部填一樣答案。
2. 遺漏選項未填答、空白卷。
3. 問卷嚴重汙損導致無法辨識填答。

問卷調查時間：

第一時段；民國 106 年 10 月 23 日起，截止至民國 106 年 11 月 3 日，一共 12 天。

第二時段；民國 107 年 1 月 9 日起，截止至民國 107 年 1 月 12 日，一共 4 天。

專題研究小組成員依照問卷上姓名先後順序排列，以英文字母編號 A、B、C、D、E 代表，問卷一共發放 260 份，A 回收 50 份、B 回收 49 份、C 回收 54 份、D 回收 50 份、E 回收 50 份，回收問卷數共 253 份，遺失毀損 7 份，有效問卷共 208 份，有效問卷率為 80.00%。

4.1.2 基本資料分析

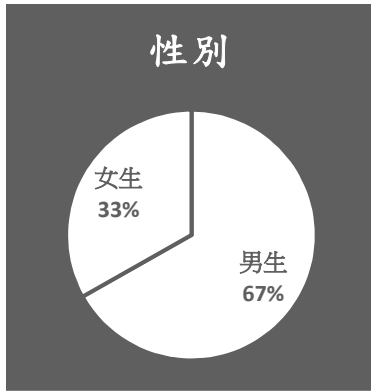


圖-50 性別比例圖

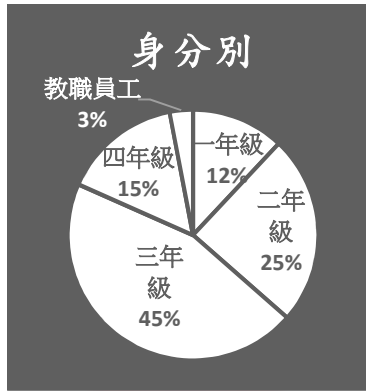


圖-51 身分別比例圖

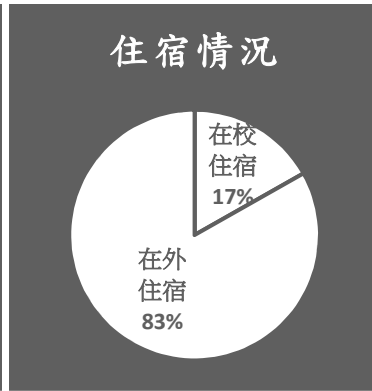


圖-52 住宿情況比例圖

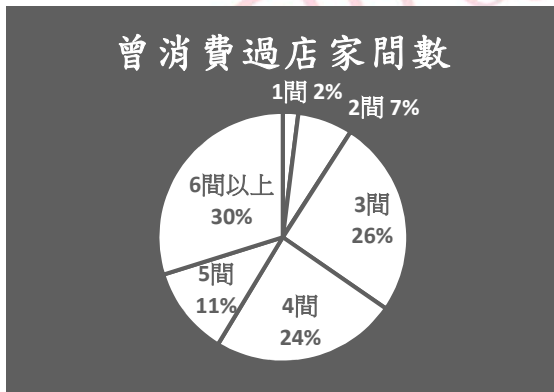


圖-53 曾消費過店家間數比例圖

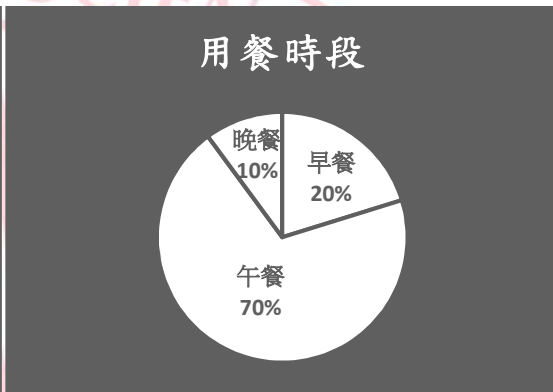


圖-54 用餐時段比例圖

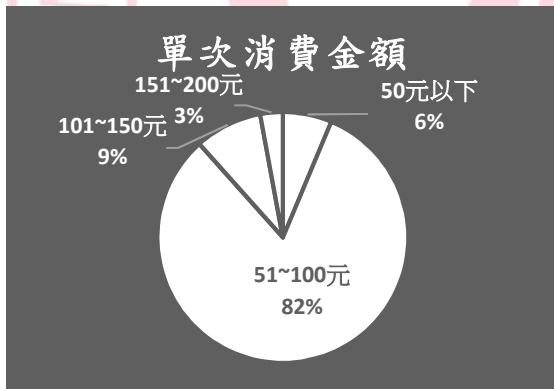


圖-55 單次消費金額比例圖

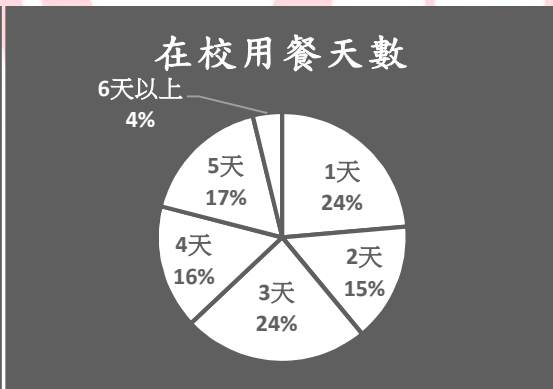


圖-56 在校用餐天數比例圖

本研究基本資料分析如表-22 所示。

表-22 基本資料分析

資料來源：本研究整理。

統計、分析結果	樣本數	百分比 %	累計百分比 %
基本資料			

接下一頁 ↓

接上一頁↑

性別	男	139	66.8	66.8
	女	69	33.2	100
身份別	1 年級	24	11.5	11.5
	2 年級	51	24.5	36.1
	3 年級	94	45.2	81.3
	4 年級	32	15.4	96.6
	研究所	—	—	—
	教職員工	7	3.4	100
住宿情況	在校住宿	35	16.8	16.8
	在外住宿	173	83.2	100
曾消費過店家間數	1 間	4	1.9	1.9
	2 間	15	7.2	9.1
	3 間	53	25.5	34.6
	4 間	50	24.0	58.7
	5 間	24	11.5	70.2
	6 間以上	62	29.8	100
最常在哪個時段在 學校餐廳用餐	早餐	42	20.2	20.2
	午餐	145	69.7	89.9
	晚餐	21	10.1	100
平均一次消費金額	50 元以下	13	6.3	6.3
	51~100 元	171	82.2	88.5
	101~150 元	18	8.7	97.1
	151~200 元	6	2.9	100
	200 元以上	—	—	—
每週在學校餐廳用 餐天數	1 天	49	23.6	23.6
	2 天	32	15.4	38.9
	3 天	50	24.0	63.0
	4 天	33	15.9	78.8
	5 天	36	17.3	96.2
	6 天以上	8	3.8	100



4.2 服務品質重要性、滿意度及再購意願之

項目分析

「平均數」或稱均數指將總和除以個數；「標準差 (σ)」用以測量數據離散程度之用；「重要程度分數總和」將所有受訪者對問題之評分總和；「單一樣本 T 檢定」用來檢定平均數，是否跟常數不一樣，研究所用檢定值，為所有受訪者對各項目之問題評分總和後取之平均數；「P-value」用以檢定數值是否具顯著性，研究所用檢定值，為所有受訪者對各項目之問題評分總和後取之平均數；「偏態係數」用以指出一個分配以其平均值為中心不對稱程度；「峰度係數」係顯示與常態分配相較時，尖峰集中或平坦分布部份。

4.2.1 服務品質項目重要性及滿意度分析

服務品質項目之重要程度分析

本研究分析結果如表-23 所示，服務品質項目各項議題，多數教職員工及學生認為是重要。『用餐區域衛生』、『餐具清潔衛生』是教職員工及學生，最為重視之議題，『餐廳用餐氣氛佳』、『餐點精緻』則是教職員工及學生，最不重視之議題。問項中重要程度有顯著差異、非常顯著差異諸項議題：餐廳店家間數、餐點精緻、餐點美味可口、餐廳用餐氣氛佳、顧客抱怨處理快速、餐點食品的衛生、用餐區域衛生、餐具清潔衛生。其中餐點美味可口、餐點食品的衛生、用餐區域衛生、餐具清潔衛生，是被教職員工及學生特別所重視，而餐廳店家間數、餐點精緻、餐廳用餐氣氛佳、顧客抱怨處理快速，則是不被教職員工及學生所重視。

表-23 服務品質項目之重要程度分析

資料來源：本研究整理。

構面 / 問項	分析結果		重要程度分數總和	單一 樣本 T 檢定	P-value	偏態 係數	峰度 係數	
	平均數	標準差						
方便性	1.餐廳地點方便	4.01	0.846	834	-0.518	0.605	-0.793	1.001

接下一頁 ↓

接上一頁 ↑

方便性	10.餐點外帶方便	3.98	0.807	827	-1.144	0.254	-0.624	0.705
	17.用餐後餐具回收方便	3.95	0.779	822	-1.631	0.104	-0.226	-0.284
	20.用餐後廚餘處理方便	4.03	0.738	839	-0.124	0.901	-0.199	-0.724
有形性	5.餐廳店家間數	3.71	0.909	771	-5.287	0.000**	-0.319	-0.122
	13.空調設備舒適	4.01	0.771	835	-0.479	0.633	-0.217	-0.789
	19.用餐座位充足	4.02	0.792	836	-0.378	0.706	-0.152	-0.786
關懷度	6.餐點精緻	3.67	0.879	764	-6.023	0.000**	-0.043	-0.763
	7.餐點保溫度佳	4.07	0.796	846	0.495	0.621	-0.412	-0.564
	14.餐點美味可口	4.15	0.712	864	2.305	0.022*	-0.233	-1.006
	15.服務態度親切	4.09	0.802	851	0.923	0.357	-0.677	0.682
回應度	3.餐廳用餐氣氛佳	3.68	0.925	766	-5.572	0.000**	-0.252	-0.263
	4.顧客抱怨處理快速	3.90	0.846	812	-2.322	0.021*	-0.009	-0.971
	11.餐點價格合理	4.15	0.837	864	1.961	0.051	-0.546	-0.718
	12.餐點選擇多樣化	4.14	0.819	861	1.750	0.082	-0.636	-0.013
	18.供餐速度快	4.00	0.765	833	-0.664	0.508	-0.139	-0.930
可靠性	2.餐點份量充足	4.03	0.754	838	-0.213	0.831	-0.457	0.303
	8.餐點食品的衛生	4.39	0.760	913	6.634	0.000**	-0.922	-0.198
	9.用餐區域衛生	4.45	0.747	925	7.863	0.000**	-1.012	-0.216
	16.餐具清潔衛生	4.42	0.718	920	7.693	0.000**	-0.833	-0.619

* 表示(P-value)<(α=0.05)顯著差異 ** 表示(P-value)<(α=0.01)非常顯著差異

服務品質項目之滿意程度分析

本研究分析結果如表-24 所示，服務品質項目各項議題，多數教職員工及學生滿意程度普通。『用餐後廚餘處理方便』、『服務態度親切』是教職員工及學生，最為滿意之項目，『餐廳店家間數』、『餐點精緻』則是教職員工及學生，最不滿意之項目。問項中滿意程度有顯著差異、非常顯著差異諸項議題：餐點外帶方便、用餐後餐具回收方便、用餐後廚餘處理方便、服務態度親切、餐具清潔衛生、餐廳店家間數、餐點精緻、餐廳用餐氣氛佳、餐點選擇多樣化。其中餐點外帶方便、用餐後餐具回收方便、用餐後廚餘處理方便、服務態度親切、餐具清潔衛生，是被教職員工及學生特別所滿意項目，而餐廳店家間數、餐點精緻、餐廳用餐氣氛佳、餐點選擇多樣化，則是教職員工及學生較為不滿意項目。

表-24 服務品質項目之滿意程度分析

資料來源：本研究整理。

構面 / 問項		分析結果			單一 樣本 T 檢定	P-value	偏態 係數	峰度 係數
		平均 數	標準 差	滿意 程度 分數 總和				
					檢定值=3.60			
方便性	1.餐廳地點方便	3.59	0.737	746	-0.263	0.792	-0.412	1.113
	10.餐點外帶方便	3.83	0.814	797	4.106	0.000**	-0.170	-0.336
	17.用餐後餐具回收方便	3.77	0.758	784	3.220	0.001**	0.010	-0.208
	20.用餐後廚餘處理方便	3.85	0.781	801	4.632	0.000**	0.022	-0.864
有形性	5.餐廳店家間數	3.26	0.869	679	-5.567	0.000**	-0.052	-0.087
	13.空調設備舒適	3.53	0.889	735	-1.076	0.283	-0.435	0.487
	19.用餐座位充足	3.59	0.869	746	-0.223	0.824	-0.291	0.269
關懷度	6.餐點精緻	3.41	0.841	709	-3.283	0.001**	-0.004	0.357
	7.餐點保溫度佳	3.62	0.837	753	0.348	0.728	-0.236	0.504
	14.餐點美味可口	3.58	0.813	744	-0.409	0.683	0.049	-0.247
	15.服務態度親切	3.86	0.712	803	5.278	0.000**	0.047	-0.672
回應度	3.餐廳用餐氣氛佳	3.42	0.800	711	-3.275	0.001**	-0.101	0.363
	4.顧客抱怨處理快速	3.57	0.842	743	-0.477	0.634	0.064	0.097
	11.餐點價格合理	3.61	0.873	750	0.095	0.924	-0.240	0.027
	12.餐點選擇多樣化	3.44	0.931	716	-2.444	0.015*	-0.229	-0.123
	18.送餐速度快	3.57	0.865	743	-0.465	0.643	-0.180	0.037
可靠性	2.餐點份量充足	3.56	0.752	741	-0.719	0.473	-0.455	0.947
	8.餐點食品的衛生	3.62	0.854	753	0.341	0.733	-0.310	0.189
	9.用餐區域衛生	3.60	0.805	748	-0.069	0.945	-0.429	0.574
	16.餐具清潔衛生	3.75	0.757	781	2.951	0.004**	0.172	-0.761

* 表示(P-value)<(α=0.05)顯著差異 ** 表示(P-value)<(α=0.01)非常顯著差異

4.2.2 再購意願項目及整體滿意度分析

再購意願項目分析

本研究分析結果如表-25 所示，再購意願的三項問題，多數教職員工及學生贊同程度普通，問項『請問您會主動邀請同學到學校餐廳一起用餐』贊同程度

有非常顯著差異，是問項當中最為被教職員工及學生所贊同。

表-25 再購意願項目分析

資料來源：本研究整理。

問項	分析結果	平均數	標準差	贊同程度分數總和	單一 樣本 T 檢定	P-value	偏態 係數	峰度 係數
					檢定值=3.35			
1.請問您會主動邀請同學到學校餐廳一起用餐		3.50	0.736	727	2.847	0.005**	0.090	0.135
2.請問您會介紹同學到學校餐廳用餐		3.28	0.710	683	-1.348	0.179	-0.061	0.531
3.請問學校餐廳是否為您在校用餐第一選擇		3.27	0.825	680	-1.412	0.160	-0.225	0.320

* 表示(P-value)<(α=0.05)顯著差異 ** 表示(P-value)<(α=0.01)非常顯著差異

整體滿意度分析

分析結果如表-26 所示，整體滿意度問項，用作檢查用途，分析所用檢定值，為服務品質項目之滿意程度總平均值，分析結果有非常顯著差異，顯示教職員工及學生，對於服務品質項目部份議題，滿意度高於整體滿意度。

表-26 整體滿意度分析

資料來源：本研究整理。

問項	分析結果	平均數	標準差	滿意程度分數總和	單一 樣本 T 檢定	P-value	偏態 係數	峰度 係數
					檢定值=3.60			
整體而言您對學校餐廳滿意度		3.47	0.741	721	-2.600	0.010**	-0.925	1.514

* 表示(P-value)<(α=0.05)顯著差異 ** 表示(P-value)<(α=0.01)非常顯著差異

4.3 成對 T 檢定分析

「成對樣本 T 檢定」用來比較來自相同受訪者，針於同一問題兩個項目的回答，觀察兩個項目的回答之間的差異，是否具顯著差異，本次研究中，用以比較問卷受訪者，對於服務品質問項，重要程度及滿意程度認定之間的差異，並依照構面做進一步分析。

服務品質項目重要、滿意程度之成對 T 檢定分析

本研究分析結果如表-27 所示，重要程度和滿意程度之間有非常顯著差異，重要程度大於滿意程度，等於整體滿意程度為不滿意。

表-27 服務品質項目重要、滿意程度之成對 T 檢定分析

資料來源：本研究整理。

構面 / 問項		分析結果			
		平均數	標準差	T檢定	P-value
方便性	1.餐廳地點方便	0.423	1.019	5.990	0.000**
	10.餐點外帶方便	0.144	1.025	2.028	0.044**
	17.用餐後餐具回收方便	0.183	1.033	2.550	0.012**
	20.用餐後廚餘處理方便	0.183	0.914	2.882	0.004**
有形性	5.餐廳店家間數	0.442	1.357	4.700	0.000**
	13.空調設備舒適	0.481	1.069	6.361	0.000**
	19.用餐座位充足	0.433	0.982	5.600	0.000**
關懷度	6.餐點精緻	0.264	1.037	3.568	0.000**
	7.餐點保溫度佳	0.447	0.919	6.570	0.000**
	14.餐點美味可口	0.577	1.060	8.021	0.000**
	15.服務態度親切	0.231	1.036	3.621	0.000**
回應度	3.餐廳用餐氣氛佳	0.264	1.215	3.599	0.000**
	4.顧客抱怨處理快速	0.332	1.036	4.619	0.000**
	11.餐點價格合理	0.548	1.215	6.506	0.000**
	12.餐點選擇多樣化	0.697	1.278	7.869	0.000**
	18.供餐速度快	0.433	1.132	5.515	0.000**
可靠性	2.餐點份量充足	0.466	1.081	6.223	0.000**
	8.餐點食品的衛生	0.769	1.038	10.690	0.000**
	9.用餐區域衛生	0.851	1.013	12.116	0.000**
	16.餐具清潔衛生	0.668	0.928	10.390	0.000**

* 表示(P-value)<(α=0.05)顯著差異 ** 表示(P-value)<(α=0.01)非常顯著差異

服務品質項目不同構面重要、滿意程度之成對 T 檢定分析

本研究分析結果如表-28 所示，服務品質項目不同構面，重要程度和滿意程度之間有非常顯著差異。

表-28 服務品質項目不同構面重要、滿意程度之成對 T 檢定分析

資料來源：本研究整理。

構面	分析結果			
	平均數	標準差	T檢定	P-value
方便性	0.233	0.640	5.250	0.000**
有形性	0.451	0.859	7.585	0.000**
關懷度	0.379	0.731	7.493	0.000**
回應度	0.454	0.763	8.596	0.000**
可靠性	0.688	0.719	13.813	0.000**

* 表示(P-value)<(α=0.05)顯著差異 ** 表示(P-value)<(α=0.01)非常顯著差異



4.4 人格屬性不同變項差異性分析

人格屬性變項，包括：性別、年級(身分別)、住宿情況、曾消費過店家間數、最常在哪個時段在學校餐廳用餐、平均一次消費金額、每週在學校餐廳用餐天數，依據不同的人格屬性變項，使用獨立樣本分析、單因子變異數分析(ANOVA)進行差異性分析，瞭解各項議題所顯現的差異，是否具有顯著差異。

4.4.1 性別之差異分析

服務品質項目重要程度性別之差異分析

本研究分析結果如表-29 所示，性別變項男女兩群體，服務品質項目重要程度並無顯著差異，顯示男女之間認知相近。

表-29 服務品質項目重要程度性別之差異分析
資料來源：本研究整理。

分析結果 構面 / 問項		性別	平均數	標準差	Levene 檢定		T 檢定 (假設變異數不相等)	
					F 檢定	P-value	T 值	P-value
方便性	1.餐廳地點方便	男	4.01	0.881	0.646	0.423	-0.061	0.951
		女	4.01	0.776				
	10.餐點外帶方便	男	4.01	0.798	1.296	0.256	0.964	0.337
		女	3.90	0.825				
	17.用餐後餐具回收方便	男	3.94	0.754	0.079	0.779	-0.423	0.673
		女	3.99	0.831				
20.用餐後廚餘處理方便	男	4.08	0.762	1.657	0.199	1.310	0.192	
	女	3.94	0.684					
有形性	5.餐廳店家間數	男	3.75	0.877	2.348	0.127	0.902	0.369
		女	3.62	0.972				
	13.空調設備舒適	男	4.06	0.773	0.386	0.535	1.346	0.181
		女	3.91	0.762				
	19.用餐座位充足	男	4.04	0.788	0.129	0.720	0.613	0.541
		女	3.97	0.804				
關懷度	6.餐點精緻	男	3.66	0.913	2.585	0.109	-0.271	0.787

接下一頁↓

接上一頁 ↑

關懷度	6.餐點精緻	女	3.70	0.810	2.585	0.109	-0.271	0.787
	7.餐點保溫度佳	男	4.08	0.771	1.213	0.272	0.294	0.769
		女	4.04	0.848				
	14.餐點美味可口	男	4.12	0.707	0.855	0.356	-0.898	0.371
		女	4.22	0.725				
15.服務態度親切	男	4.14	0.804	1.633	0.203	1.348	0.180	
	女	3.99	0.795					
回應度	3.餐廳用餐氣氛佳	男	3.69	0.900	0.193	0.661	0.171	0.865
		女	3.67	0.980				
	4.顧客抱怨處理快速	男	3.89	0.857	0.123	0.726	-0.2781	0.774
		女	3.93	0.828				
	11.餐點價格合理	男	4.14	0.853	0.022	0.881	-0.426	0.671
		女	4.19	0.809				
	12.餐點選擇多樣化	男	4.12	0.835	0.214	0.644	-0.618	0.538
女		4.19	0.791					
18.供餐速度快	男	3.99	0.789	0.871	0.352	-0.530	0.597	
	女	4.04	0.716					
可靠性	2.餐點份量充足	男	4.02	0.785	0.404	0.526	-0.205	0.838
		女	4.04	0.695				
	8.餐點食品的衛生	男	4.37	0.773	0.767	0.382	-0.419	0.676
		女	4.42	0.736				
	9.用餐區域衛生	男	4.44	0.762	0.412	0.522	-0.231	0.818
		女	4.46	0.719				
16.餐具清潔衛生	男	4.43	0.702	0.819	0.367	0.238	0.812	
	女	4.41	0.754					

* 表示(P-value)<(α=0.05)顯著差異 ** 表示(P-value)<(α=0.01)非常顯著差異

服務品質項目滿意程度性別之差異分析

本研究分析結果如表-30所示，性別變項男女兩群體，服務品質項目滿意程度並無顯著差異，顯示男女之間認知相近。

表-30 服務品質項目滿意程度性別之差異分析

資料來源：本研究整理。

接下一頁 ↓

分析結果 構面 / 問項		性別	平均數	標準差	Levene 檢定		T 檢定 (假設變異數不相等)	
					F 檢定	P-value	T 值	P-value
方便性	1.餐廳地點方便	男	3.57	0.743	0.014	0.907	-0.507	0.613
		女	3.62	0.730				
	10.餐點外帶方便	男	3.76	0.839	3.474	0.064	-1.817	0.071
		女	3.97	0.747				
	17.用餐後餐具回收方便	男	3.81	0.779	0.112	0.738	1.016	0.311
		女	3.70	0.713				
20.用餐後廚餘處理方便	男	3.85	0.798	0.678	0.411	-0.054	0.957	
	女	3.86	0.753					
有形性	5.餐廳店家間數	男	3.29	0.903	2.414	0.122	0.571	0.569
		女	3.22	0.802				
	13.空調設備舒適	男	3.58	0.901	0.167	0.683	0.976	0.331
		女	3.45	0.867				
	19.用餐座位充足	男	3.62	0.888	0.264	0.608	0.773	0.441
		女	3.52	0.833				
關懷度	6.餐點精緻	男	3.47	0.854	1.571	0.211	1.652	0.101
		女	3.28	0.802				
	7.餐點保溫度佳	男	3.62	0.863	1.052	0.306	-0.037	0.970
		女	3.62	0.788				
	14.餐點美味可口	男	3.58	0.789	1.795	0.182	-0.034	0.973
		女	3.58	0.864				
15.服務態度親切	男	3.90	0.725	0.012	0.913	1.136	0.258	
	女	3.78	0.683					
回應度	3.餐廳用餐氣氛佳	男	3.46	0.836	2.801	0.096	1.134	0.259
		女	3.33	0.721				
	4.顧客抱怨處理快速	男	3.59	0.867	0.284	0.595	0.444	0.657
		女	3.54	0.797				
	11.餐點價格合理	男	3.58	0.860	0.169	0.681	-0.697	0.487
		女	3.67	0.902				
	12.餐點選擇多樣化	男	3.42	0.916	0.255	0.614	-0.540	0.590
		女	3.49	0.964				
18.供餐速度快	男	3.60	0.865	0.151	0.698	0.760	0.448	
	女	3.51	0.868					

接下一頁 ↓

接上一頁 ↑

可靠性	2.餐點份量充足	男	3.50	0.793	3.707	0.056	-1.717	0.088
		男	3.68	0.653				
	8.餐點食品的衛生	男	3.66	0.839	0.642	0.424	0.981	0.328
		女	3.54	0.884				
	9.用餐區域衛生	男	3.65	0.788	0.644	0.423	1.283	0.202
		女	3.49	0.834				
	16.餐具清潔衛生	男	3.81	0.760	0.250	0.618	1.391	0.166
		男	3.65	0.744				

* 表示(P-value)<(α=0.05)顯著差異 ** 表示(P-value)<(α=0.01)非常顯著差異

再購意願項目性別之差異分析

本研究分析結果如表-31 所示，性別變項男女兩群體，再購意願項目並無顯著差異，顯示男女之間認知相近。

表-31 再購意願項目性別之差異分析

資料來源：本研究整理。

分析結果 構面 / 問項	性別	平均數	標準差	Levene 檢定		T 檢定 (假設變異數不相等)	
				F 檢定	P-value	T 值	P-value
1. 請問您會主動邀請同學到學校餐廳一起用餐	男	3.49	0.736	0.055	0.815	-0.166	0.869
	女	3.51	0.740				
2. 請問您會介紹同學到學校餐廳用餐	男	3.26	0.674	1.097	0.296	-0.676	0.500
	女	3.33	0.780				
3. 請問學校餐廳是否為您在校用餐第一選擇	男	3.24	0.806	0.726	0.395	-0.595	0.553
	女	3.32	0.866				

* 表示(P-value)<(α=0.05)顯著差異 ** 表示(P-value)<(α=0.01)非常顯著差異

整體滿意度性別之差異分析

本研究分析結果如表-32 所示，性別變項男女兩群體，整體滿意度並無顯著差異，顯示男女之間滿意程度相近。

表-32 整體滿意度之差異分析
資料來源：本研究整理。

分析結果 構面 / 問項	性別	平均數	標準差	Levene 檢定		T 檢定 (假設變異數不相等)	
				F 檢定	P-value	T 值	P-value
整體而言您對學校餐廳滿意度	男	3.40	0.739	0.039	0.843	-1.766	0.080
	女	3.59	0.734				

* 表示(P-value)<(α=0.05)顯著差異 ** 表示(P-value)<(α=0.01)非常顯著差異

4.4.2 不同年級、身份別之差異分析

服務品質項目重要程度不同年級、身份別之差異分析

本研究分析結果如表-33 所示，不同年級學生、教職員工對於服務品質項目各議題重視程度，大致上看法一致，諸項議題中標準差有顯著差異、非常顯著差異問項：用餐後廚餘處理方便、餐廳店家間數、用餐座位充足、餐點精緻、餐點美味可口。顯示即使是相同年級學生以及教職員工群體，對於同一議題重視程度仍是存在歧見。

表-33 服務品質項目重要程度不同年級、身份別之差異分析
資料來源：本研究整理。

分析結果 構面 / 問項	年級、 身份別	平均數	標準差	ANOVA 檢定		Levene 檢定	
				F 檢定	P-value	F 檢定	P-value
方便性	1.餐廳地點方便	一年級	3.88	0.972	0.424	1.148	0.335
	二年級	3.94					
	三年級	4.09					
	四年級	3.91					
	教職員工	4.43					
10.餐點外帶方便	一年級	3.96	0.751	2.135	0.078	1.088	0.364
	二年級	4.18					
	三年級	3.99					
	四年級	3.66					
	教職員工	3.86					
17.用餐後餐具回收方便	一年級	4.25	0.737	1.534	0.194	1.531	0.195

接下一頁 ↓

接上一頁 ↑

方便性	17. 用餐後餐具回收方便	二年級	4.00	0.825	1.534	0.194	1.531	0.195
		三年級	3.93	0.779				
		四年級	3.75	0.762				
		教職員工	3.86	0.378				
	20. 用餐後廚餘處理方便	一年級	4.08	0.717	0.060	0.993	2.720	0.031*
		二年級	4.00	0.800				
		三年級	4.04	0.732				
		四年級	4.03	0.782				
教職員工		4.00	0.000					
有形性	5. 餐廳店家間數	一年級	3.58	0.974	1.912	0.110	3.214	0.014*
		二年級	3.92	0.744				
		三年級	3.70	0.960				
		四年級	3.41	0.946				
		教職員工	4.00	0.577				
	13. 空調設備舒適	一年級	4.04	0.751	0.121	0.975	0.387	0.818
		二年級	4.04	0.824				
		三年級	3.98	0.762				
		四年級	4.03	0.782				
		教職員工	4.14	0.690				
	19. 用餐座位充足	一年級	4.04	0.859	0.872	0.482	4.309	0.002**
		二年級	4.06	0.858				
		三年級	4.07	0.751				
		四年級	3.78	0.832				
教職員工		4.00	0.000					
關懷度	6. 餐點精緻	一年級	3.67	0.963	0.602	0.662	2.499	0.044*
		二年級	3.78	0.856				
		三年級	3.61	0.918				
		四年級	3.63	0.793				
		教職員工	4.00	0.577				
	7. 餐點保溫度佳	一年級	3.88	0.797	1.482	0.209	0.402	0.807
		二年級	3.96	0.871				
		三年級	4.14	0.770				
		四年級	4.06	0.759				
		教職員工	4.57	0.535				
14. 餐點美味可口	一年級	4.25	0.794	0.604	0.660	2.680	0.033*	

接下一頁 ↓

接上一頁 ↑

關懷度	14.餐點美味可口	二年級	4.20	0.800	0.604	0.660	2.680	0.033*
		三年級	4.12	0.670				
		四年級	4.06	0.669				
		教職員工	4.43	0.535				
	15.服務態度親切	一年級	4.04	0.751	0.679	0.607	0.384	0.820
		二年級	4.22	0.730				
		三年級	4.01	0.874				
		四年級	4.13	0.793				
教職員工		4.29	0.488					
回應度	3.餐廳用餐氣氛佳	一年級	3.54	0.977	1.213	0.306	1.296	0.273
		二年級	3.80	1.059				
		三年級	3.73	0.894				
		四年級	3.41	0.756				
		教職員工	3.86	0.690				
	4.顧客抱怨處理快速	一年級	3.92	0.881	0.402	0.807	1.257	0.288
		二年級	3.88	0.765				
		三年級	3.90	0.881				
		四年級	3.84	0.920				
		教職員工	4.29	0.488				
	11.餐點價格合理	一年級	4.29	0.806	0.442	0.778	1.531	0.194
		二年級	4.22	0.901				
		三年級	4.11	0.823				
		四年級	4.06	0.878				
		教職員工	4.29	0.488				
	12.餐點選擇多樣化	一年級	4.17	0.761	0.097	0.983	1.868	0.117
二年級		4.10	0.831					
三年級		4.14	0.784					
四年級		4.16	1.019					
教職員工		4.29	0.488					
18.供餐速度快	一年級	4.13	0.741	1.080	0.368	1.591	0.178	
	二年級	4.14	0.800					
	三年級	3.95	0.753					
	四年級	3.84	0.808					
	教職員工	4.14	0.378					
可靠性	2.餐點份量充足	一年級	4.08	0.717	0.097	0.983	0.135	0.969

接下一頁 ↓

接上一頁 ↑

可靠性	2.餐點份量充足	二年級	4.04	0.692	0.097	0.983	0.135	0.969
		三年級	4.01	0.796				
		四年級	4.00	0.803				
		教職員工	4.14	0.690				
	8.餐點食品的衛生	一年級	4.25	0.847	0.647	0.629	0.746	0.562
		二年級	4.33	0.792				
		三年級	4.39	0.751				
		四年級	4.53	0.718				
	9.用餐區域衛生	教職員工	4.57	0.535	0.455	0.768	0.507	0.730
		一年級	4.33	0.761				
		二年級	4.53	0.731				
		三年級	4.40	0.766				
		四年級	4.50	0.762				
	16.餐具清潔衛生	教職員工	4.57	0.535	0.300	0.878	2.402	0.051
		一年級	4.42	0.776				
		二年級	4.35	0.820				
		三年級	4.43	0.695				
		四年級	4.53	0.621				

* 表示(P-value)<(α=0.05)顯著差異 ** 表示(P-value)<(α=0.01)非常顯著差異

服務品質項目滿意程度不同年級、身份別之差異分析

本研究分析結果如表-34 所示，不同年級學生、教職員工對於服務品質項目各議題滿意程度，大致上看法一致，諸項議題中標準差有顯著差異、非常顯著差異問項：餐點外帶方便、服務態度親切、用餐區域衛生。顯示即使是相同年級學生以及教職員工群體，對於同一議題滿意程度仍是存在差異。

表-34 服務品質項目滿意程度不同年級、身份別之差異分析

資料來源：本研究整理。

構面 / 問項	分析結果	年級、身份別	平均數	標準差	ANOVA 檢定		Levene 檢定	
					F 檢定	P-value	F 檢定	P-value
方便性	1.餐廳地點方便	一年級	3.42	0.654	2.110	0.081	1.113	0.351
		二年級	3.39	0.568				

接下一頁 ↓

接上一頁 ↑

方便性	1.餐廳地點方便	三年級	3.66	0.824	2.110	0.081	1.113	0.351
		四年級	3.75	0.718				
		教職員工	3.86	0.690				
方便性	10.餐點外帶方便	一年級	3.71	0.751	0.395	0.812	3.108	0.016*
		二年級	3.82	0.793				
		三年級	3.84	0.807				
		四年級	3.84	0.987				
		教職員工	4.14	0.378				
	17.用餐後餐具回收方便	一年級	3.67	0.868	0.481	0.749	1.787	0.133
		二年級	3.71	0.701				
		三年級	3.78	0.690				
		四年級	3.91	0.963				
		教職員工	3.86	0.690				
	20.用餐後廚餘處理方便	一年級	3.83	0.868	0.129	0.972	2.290	0.061
		二年級	3.80	0.693				
		三年級	3.87	0.806				
		四年級	3.84	0.847				
		教職員工	4.00	0.577				
有形性	5.餐廳店家間數	一年級	3.08	0.717	0.398	0.810	1.664	0.160
		二年級	3.31	0.761				
		三年級	3.27	0.941				
		四年級	3.34	0.937				
		教職員工	3.14	0.900				
	13.空調設備舒適	一年級	3.17	0.868	2.149	0.076	1.227	0.301
		二年級	3.63	0.848				
		三年級	3.50	0.948				
		四年級	3.63	0.751				
		教職員工	4.14	0.690				
	19.用餐座位充足	一年級	3.46	0.977	1.604	0.175	1.647	0.164
		二年級	3.39	0.918				
		三年級	3.70	0.827				
		四年級	3.56	0.840				
		教職員工	4.00	0.577				
關懷度	6.餐點精緻	一年級	3.17	0.816	0.676	0.609	0.724	0.577
		二年級	3.37	0.824				

接下一頁 ↓

接上一頁 ↑

關懷度	6.餐點精緻	三年級	3.47	0.839	0.676	0.609	0.724	0.577
		四年級	3.47	0.950				
		教職員工	3.43	0.535				
關懷度	7.餐點保溫度佳	一年級	3.50	0.780	0.827	0.509	0.561	0.691
		二年級	3.51	0.809				
		三年級	3.68	0.806				
		四年級	3.63	1.008				
		教職員工	4.00	0.816				
	14.餐點美味可口	一年級	3.42	0.717	0.486	0.746	0.971	0.424
		二年級	3.55	0.832				
		三年級	3.61	0.858				
		四年級	3.59	0.756				
		教職員工	3.86	0.690				
	15.服務態度親切	一年級	3.75	0.608	0.271	0.897	2.545	0.041*
		二年級	3.84	0.857				
		三年級	3.89	0.679				
		四年級	3.84	0.677				
		教職員工	4.00	0.577				
回應度	3.餐廳用餐氣氛佳	一年級	3.21	0.721	2.058	0.088	1.487	0.207
		二年級	3.33	0.683				
		三年級	3.39	0.858				
		四年級	3.75	0.842				
		教職員工	3.57	0.535				
	4.顧客抱怨處理快速	一年級	3.38	0.647	0.432	0.786	1.673	0.158
		二年級	3.55	0.783				
		三年級	3.62	0.856				
		四年級	3.63	1.040				
		教職員工	3.57	0.787				
	11.餐點價格合理	一年級	3.58	0.776	0.617	0.651	1.996	0.096
		二年級	3.49	0.834				
		三年級	3.64	0.902				
		四年級	3.63	0.976				
		教職員工	4.00	0.577				
12.餐點選擇多樣化	一年級	3.33	0.868	0.383	0.821	0.503	0.734	
	二年級	3.57	0.855					

接下一頁 ↓

接上一頁 ↑

回應度	12.餐點選擇多樣化	三年級	3.41	0.966	0.383	0.821	0.503	0.734
		四年級	3.44	0.948				
		教職員工	3.29	1.254				
	18.供餐速度快	一年級	3.29	0.751	1.554	0.188	0.862	0.488
		二年級	3.47	0.946				
三年級		3.67	0.822					
四年級		3.56	0.914					
教職員工		4.00	0.816					
可靠性	2.餐點份量充足	一年級	3.54	0.779	0.674	0.611	1.492	0.206
		二年級	3.51	0.674				
		三年級	3.57	0.783				
		四年級	3.53	0.803				
		教職員工	4.00	0.577				
	8.餐點食品的衛生	一年級	3.54	0.721	1.381	0.242	2.401	0.051
		二年級	3.43	0.878				
		三年級	3.72	0.809				
		四年級	3.59	1.043				
		教職員工	4.00	0.577				
	9.用餐區域衛生	一年級	3.63	0.770	0.922	0.452	5.580	0.000**
		二年級	3.45	0.879				
		三年級	3.62	0.705				
		四年級	3.66	1.035				
		教職員工	4.00	0.000				
16.餐具清潔衛生	一年級	3.58	0.717	1.678	0.157	1.477	0.210	
	二年級	3.61	0.695					
	三年級	3.79	0.788					
	四年級	3.97	0.782					
	教職員工	4.00	0.577					

* 表示(P-value)<(α=0.05)顯著差異 ** 表示(P-value)<(α=0.01)非常顯著差異

再購意願項目不同年級、身份別之差異分析

本研究分析結果如表-35 所示，再購意願『請問學校餐廳是否為您在校用餐第一選擇』問項，有顯著差異，顯示不同年級學生、教職員工，對於是否以在校用餐作為第一選擇，贊同程度存在差異。

表-35 再購意願項目不同年級、身份別之差異分析

資料來源：本研究整理。

問項	分析結果	年級、身份別	平均數	標準差	ANOVA 檢定		Levene 檢定	
					F 檢定	P-value	F 檢定	P-value
1.請問您會主動邀請同學到學校餐廳一起用餐	一年級	3.71	0.624	0.843	0.500	1.413	0.231	
	二年級	3.41	0.829					
	三年級	3.48	0.744					
	四年級	3.47	0.671					
	教職員工	3.71	0.488					
2.請問您會介紹同學到學校餐廳用餐	一年級	3.29	0.624	0.793	0.531	0.352	0.843	
	二年級	3.18	0.793					
	三年級	3.34	0.696					
	四年級	3.22	0.706					
	教職員工	3.57	0.535					
3.請問學校餐廳是否為您在校用餐第一選擇	一年級	3.42	0.830	2.640	0.035*	0.119	0.975	
	二年級	3.08	0.868					
	三年級	3.36	0.760					
	四年級	3.06	0.840					
	教職員工	3.86	0.900					

* 表示(P-value)<(α=0.05)顯著差異 ** 表示(P-value)<(α=0.01)非常顯著差異

不同年級、身份別整體滿意度之差異分析

本研究分析結果如表-36 所示，不同年級學生、教職員工整體滿意度，並無顯著差異，顯示不同年級學生、教職員工整體滿意度相近。

表-36 不同年級、身份別整體滿意度之差異分析

資料來源：本研究整理。

問項	分析結果	年級、身份別	平均數	標準差	ANOVA 檢定		Levene 檢定	
					F 檢定	P-value	F 檢定	P-value
整體而言您對學校餐廳滿意度	一年級	3.67	0.702	0.717	0.581	0.322	0.863	
	二年級	3.43	0.728					
	三年級	3.47	0.758					
	四年級	3.34	0.787					
	教職員工	3.57	0.535					

* 表示(P-value)<(α=0.05)顯著差異 ** 表示(P-value)<(α=0.01)非常顯著差異

4.4.3 住宿情況之差異分析

服務品質項目重要程度住宿情況之差異分析

本研究分析結果如表-37 所示，學生、教職員工無論在校住宿與否，服務品質項目重要程度並無顯著差異，顯示學生、教職員工無論在校住宿與否，對於服務品質項目議題重視程度相近。

表-37 服務品質項目重要程度住宿情況之差異分析

資料來源：本研究整理。

分析結果 構面 / 問項		住宿情況	平均數	標準差	Levene 檢定		T 檢定 (假設變異數不相等)	
					F 檢定	P-value	T 值	P-value
方便性	1.餐廳地點方便	校內	3.77	0.808	0.502	0.480	-1.897	0.064
		校外	4.06	0.847				
	10.餐點外帶方便	校內	3.94	0.838	0.050	0.823	-0.258	0.798
		校外	3.98	0.803				
	17.用餐後餐具回收方便	校內	3.94	0.802	0.572	0.450	-0.074	0.942
		校外	3.95	0.776				
20.用餐後廚餘處理方便	校內	3.86	0.648	0.829	0.364	-1.717	0.092	
	校外	4.07	0.752					
有形性	5.餐廳店家間數	校內	3.86	0.772	2.373	0.125	1.217	0.229
		校外	3.68	0.933				
	13.空調設備舒適	校內	3.97	0.785	0.041	0.841	-0.356	0.723
		校外	4.02	0.770				
	19.用餐座位充足	校內	3.77	0.843	0.636	0.426	-1.932	0.059
		校外	4.07	0.774				
關懷度	6.餐點精緻	校內	3.71	0.893	0.215	0.643	0.300	0.765
		校外	3.66	0.878				
	7.餐點保溫度佳	校內	3.97	0.747	2.000	0.159	-0.821	0.415
		校外	4.09	0.806				
	14.餐點美味可口	校內	4.26	0.701	0.088	0.767	0.953	0.345
		校外	4.13	0.715				
15.服務態度親切	校內	4.14	0.701	0.105	0.747	0.429	0.670	
	校外	4.08	0.715					

接下一頁↓

接上一頁 ↑

回應度	3.餐廳用餐氣氛佳	校內	3.57	0.979	0.145	0.704	-0.745	0.460
		校外	3.71	0.915				
	4.顧客抱怨處理快速	校內	3.86	0.810	0.388	0.534	-0.371	0.712
		校外	3.91	0.855				
	11.餐點價格合理	校內	4.11	0.867	0.708	0.401	-0.298	0.767
		校外	4.16	0.833				
12.餐點選擇多樣化	校內	4.00	0.840	1.298	0.256	-1.082	0.285	
	校外	4.17	0.815					
18.供餐速度快	校內	3.94	0.725	0.188	0.665	-0.548	0.586	
	校外	4.02	0.774					
可靠性	2.餐點份量充足	校內	3.89	0.718	0.016	0.899	-1.280	0.206
		校外	4.06	0.760				
	8.餐點食品的衛生	校內	4.40	0.736	0.106	0.746	0.093	0.927
		校外	4.39	0.766				
	9.用餐區域衛生	校內	4.46	0.701	0.526	0.469	0.092	0.927
		校外	4.45	0.758				
	16.餐具清潔衛生	校內	4.31	0.718	0.060	0.807	-0.983	0.331
		校外	4.45	0.718				

* 表示(P-value)<(α=0.05)顯著差異 ** 表示(P-value)<(α=0.01)非常顯著差異

服務品質項目滿意程度住宿情況之差異分析

本研究分析結果如表一38 所示，學生、教職員工無論在校住宿與否，對於服務品質項目各議題滿意程度，大致上看法一致，諸項議題中標準差有顯著差異、非常顯著差異問項：餐廳店家間數、空調設備舒適、用餐座位充足、餐具清潔衛生。顯示學生、教職員工即使同是在校住宿或校外住宿，對於同一議題滿意程度仍是存在差異。供餐速度快、餐廳用餐氣氛佳問項滿意程度有顯著差異，學生、教職員工在校住宿，滿意程度較差，校外住宿滿意程度較佳。

表一38 服務品質項目滿意程度住宿情況之差異分析

資料來源：本研究整理。

分析結果 構面 / 問項		住宿情況	平均數	標準差	Levene 檢定		T 檢定 (假設變異數不相等)	
					F 檢定	P-value	T 值	P-value
方便性	1.餐廳地點方便	校內	3.63	0.646	0.703	0.403	0.410	0.684

接下一頁 ↓

接上一頁↑

方便性	1.餐廳地點方便	校外	3.58	0.756	0.703	0.403	0.410	0.684	
	10.餐點外帶方便	校內	3.69	0.718	0.125	0.724	-1.283	0.205	
		校外	3.86	0.831					
	17.用餐後餐具回收方便	校內	3.63	0.690	0.045	0.833	-1.297	0.200	
		校外	3.80	0.770					
	20.用餐後廚餘處理方便	校內	3.80	0.719	0.346	0.557	-0.451	0.654	
		校外	3.86	0.795					
	有形性	5.餐廳店家間數	校內	3.17	0.707	4.650	0.032*	-0.812	0.420
校外			3.28	0.899					
13.空調設備舒適		校內	3.71	0.707	4.587	0.033*	1.634	0.107	
		校外	3.50	0.925					
19.用餐座位充足		校內	3.71	0.667	0.005	0.946*	0.932	0.356	
		校外	3.56	0.865					
關懷度	6.餐點精緻	校內	3.49	0.702	1.407	0.237	0.683	0.498	
		校外	3.39	0.867					
	7.餐點保溫度佳	校內	3.54	0.780	0.104	0.748	-0.633	0.529	
		校外	3.64	0.849					
	14.餐點美味可口	校內	3.40	0.775	0.555	0.457	-1.468	0.148	
		校外	3.61	0.818					
	15.服務態度親切	校內	3.83	0.664	0.283	0.596	-0.308	0.759	
		校外	3.87	0.723					
	回應度	3.餐廳用餐氣氛佳	校內	3.29	0.572	7.215	0.008**	-1.376	0.173
			校外	3.45	0.838				
4.顧客抱怨處理快速		校內	3.51	0.702	2.307	0.130	-0.512	0.611	
		校外	3.58	0.869					
11.餐點價格合理		校內	3.71	0.789	0.830	0.363	0.873	0.387	
		校外	3.58	0.889					
12.餐點選擇多樣化		校內	3.43	0.979	0.124	0.725	-0.092	0.927	
		校外	3.45	0.924					
18.送餐速度快	校內	3.49	0.658	4.339	0.038*	-0.795	0.430		
	校外	3.59	0.902						
可靠性	2.餐點份量充足	校內	3.63	0.690	0.780	0.378	0.610	0.545	
		校外	3.55	0.766					
	8.餐點食品的衛生	校內	3.63	0.910	0.521	0.471	0.060	0.952	
		校外	3.62	0.845					

接下一頁↓

接上一頁↑

可靠性	9.用餐區域衛生	校內	3.60	0.812	0.032	0.858	0.031	0.976
		校外	3.60	0.806				
	16.餐具清潔衛生	校內	3.49	0.702	0.007	0.936	-2.454	0.018*
		校外	3.81	0.758				

* 表示(P-value)<(α=0.05)顯著差異 ** 表示(P-value)<(α=0.01)非常顯著差異

再購意願項目住宿情況之差異分析

本研究分析結果如表-39 所示，再購意願問項『請問您會介紹同學到學校餐廳用餐』標準差有非常顯著差異，顯示學生、教職員工即使同是在校住宿或校外住宿，對於是否介紹同學、同事到學校餐廳用餐存在歧見。

表-39 再購意願項目住宿情況之差異分析

資料來源：本研究整理。

問項	分析結果	住宿情況	平均數	標準差	Levene 檢定		T 檢定 (假設變異數不相等)	
					F 檢定	P-value	T 值	P-value
1.請問您會主動邀請同學到學校餐廳一起用餐	校內	3.57	0.698	0.209	0.648	0.700	0.487	
	校外	3.48	0.744					
2.請問您會介紹同學到學校餐廳用餐	校內	3.23	0.490	8.068	0.005**	-0.659	0.512	
	校外	3.29	0.747					
3.請問學校餐廳是否為您在校用餐第一選擇	校內	3.11	0.718	3.401	0.067	-1.357	0.180	
	校外	3.30	0.843					

* 表示(P-value)<(α=0.05)顯著差異 ** 表示(P-value)<(α=0.01)非常顯著差異

整體滿意度住宿情況之差異分析

本研究分析結果如表-40 所示，學生、教職員工無論在校住宿與否，整體滿意度並無顯著差異，顯示學生、教職員工無論在校住宿與否，整體滿意程度相近。

表-40 整體滿意度住宿情況之差異分析

資料來源：本研究整理。

接下一頁↓

問項	分析結果	住宿情況	平均數	標準差	Levene 檢定		T 檢定 (假設變異數不相等)	
					F 檢定	P-value	T 值	P-value
					整體而言您對學校餐廳滿意度	校內	3.49	0.818
	校外	3.46	0.727					

* 表示(P-value)<(α=0.05)顯著差異 ** 表示(P-value)<(α=0.01)非常顯著差異

4.4.4 消費店家間數之差異分析

服務品質項目重要程度消費店家間數之差異分析

本研究分析結果如表-41 所示，學生、教職員工無論曾消費店家間數多寡，對於服務品質項目各議題重視程度，大致上看法一致，諸項議題中標準差有顯著差異、非常顯著差異問項：餐廳地點方便、餐點外帶方便、餐點份量充足、餐點食品的衛生、用餐區域衛生。顯示學生、教職員工即使曾消費店家間數相同，對於同一議題重視程度仍是存在歧見。

表-41 服務品質項目重要程度消費店家間數之差異分析

資料來源：本研究整理。

構面 / 問項	分析結果	曾消費 店家間數	平均數	標準差	ANOVA 檢定		Levene 檢定	
					F 檢定	P-value	F 檢定	P-value
					方便性	1.餐廳地點方便	1 間	3.75
2 間	4.00	0.756						
3 間	4.00	0.650						
4 間	4.08	0.778						
5 間	4.17	1.049						
6 間以上	3.92	0.911						
10.餐點外帶方便	1 間	3.75	1.893	1.333		0.252	3.143	0.009**
	2 間	4.07	0.704					
	3 間	4.13	0.680					
	4 間	3.80	0.926					
	5 間	3.79	0.588					
	6 間以上	4.05	0.798					
方便性	17.用餐後餐具回收方便	1 間	3.75	0.957	0.187	0.967	0.841	0.522

接下一頁↓

接上一頁 ↑

方便性	17.用餐後餐具回收方便	2 間	3.93	0.704	0.187	0.967	0.841	0.522
		3 間	3.94	0.818				
		4 間	3.94	0.793				
		5 間	3.88	0.612				
		6 間以上	4.02	0.820				
	20.用餐後廚餘處理方便	1 間	3.50	1.291	1.429	0.215	1.742	0.127
		2 間	4.33	0.724				
		3 間	4.02	0.693				
		4 間	4.12	0.773				
		5 間	3.83	0.565				
有形性	5.餐廳店家間數	1 間	3.75	1.500	1.079	0.373	1.424	0.217
		2 間	4.07	0.884				
		3 間	3.68	0.894				
		4 間	3.84	0.955				
		5 間	3.50	0.659				
		6 間以上	3.61	0.930				
	13.空調設備舒適	1 間	4.00	0.816	0.069	0.997	0.783	0.563
		2 間	3.93	0.799				
		3 間	4.06	0.718				
		4 間	4.00	0.728				
		5 間	4.00	0.780				
		6 間以上	4.02	0.859				
19.用餐座位充足	1 間	3.75	1.500	1.526	0.183	1.564	0.172	
	2 間	4.33	0.724					
	3 間	4.13	0.735					
	4 間	3.92	0.778					
	5 間	3.75	0.794					
	6 間以上	4.05	0.798					
關懷度	6.餐點精緻	1 間	3.75	1.500	1.404	0.224	1.634	0.152
		2 間	3.87	0.915				
		3 間	3.60	0.906				
		4 間	3.86	0.783				
		5 間	3.33	0.917				
		6 間以上	3.66	0.848				

接下一頁 ↓

接上一頁 ↑

關懷度	7.餐點保溫度佳	1 間	4.00	1.155	0.679	0.640	0.673	0.644
		2 間	4.27	0.799				
		3 間	4.04	0.831				
		4 間	4.12	0.746				
		5 間	3.83	0.816				
		6 間以上	4.10	0.783				
關懷度	14.餐點美味可口	1 間	3.75	0.957	1.348	0.246	1.394	0.228
		2 間	4.07	0.884				
		3 間	4.00	0.707				
		4 間	4.26	0.664				
		5 間	4.33	0.565				
		6 間以上	4.18	0.736				
關懷度	15.服務態度親切	1 間	3.25	1.258	1.355	0.243	0.674	0.643
		2 間	4.27	0.594				
		3 間	4.11	0.776				
		4 間	4.20	0.756				
		5 間	4.00	0.722				
		6 間以上	4.03	0.886				
回應度	3.餐廳用餐氣氛佳	1 間	4.25	0.957	1.875	0.100	0.256	0.936
		2 間	3.80	0.862				
		3 間	3.70	0.952				
		4 間	3.82	0.873				
		5 間	3.21	1.021				
		6 間以上	3.68	0.883				
回應度	4.顧客抱怨處理快速	1 間	4.00	1.414	0.626	0.680	0.708	0.618
		2 間	3.93	0.799				
		3 間	3.94	0.842				
		4 間	3.84	0.866				
		5 間	3.67	0.702				
		6 間以上	4.00	0.868				
回應度	11.餐點價格合理	1 間	3.75	1.258	0.713	0.614	1.115	0.354
		2 間	4.13	0.990				
		3 間	4.09	0.791				
		4 間	4.26	0.803				
		5 間	4.33	0.868				

接下一頁 ↓

接上一頁 ↑

回應度	11.餐點價格合理	6 間以上	4.08	0.836	0.713	0.614	1.115	0.354	
	12.餐點選擇多樣化	1 間	4.00	0.816	0.578	0.717	0.966	0.440	
		2 間	4.20	0.862					
		3 間	4.21	0.743					
		4 間	4.18	0.720					
		5 間	4.25	0.847					
		6 間以上	4.00	0.941					
	18.供餐速度快	1 間	3.75	0.957	0.144	0.981	1.347	0.246	
		2 間	4.00	0.845					
		3 間	4.06	0.691					
		4 間	4.00	0.756					
		5 間	4.00	0.659					
		6 間以上	3.98	0.859					
	可靠性	2.餐點份量充足	1 間	3.75	1.893	0.747	0.589	3.218	0.008**
			2 間	3.93	0.799				
			3 間	4.13	0.680				
			4 間	4.00	0.670				
			5 間	3.83	0.702				
6 間以上			4.08	0.795					
8.餐點食品的衛生		1 間	3.75	1.500	1.899	0.096	3.538	0.004**	
		2 間	4.67	0.724					
		3 間	4.32	0.779					
		4 間	4.54	0.613					
		5 間	4.17	0.761					
		6 間以上	4.39	0.776					
9.用餐區域衛生		1 間	3.75	1.500	1.733	0.129	7.618	0.000**	
		2 間	4.87	0.352					
		3 間	4.45	0.748					
		4 間	4.40	0.756					
		5 間	4.46	0.721					
		6 間以上	4.42	0.737					
16.餐具清潔衛生	1 間	4.00	1.155	1.311	0.261	1.965	0.085		
	2 間	4.60	0.737						
	3 間	4.45	0.667						
	4 間	4.26	0.777						

接下一頁 ↓

接上一頁 ↑

可靠性	16. 餐具清潔衛生	5 間	4.38	0.770	1.311	0.261	1.965	0.085
		6 間以上	4.53	0.646				

* 表示(P-value)<(α=0.05)顯著差異 ** 表示(P-value)<(α=0.01)非常顯著差異

服務品質項目滿意程度消費店家間數之差異分析

本研究分析結果如表-42 所示，學生、教職員工無論曾消費店家間數多寡，對於服務品質項目各議題滿意程度，大致上看法一致，諸項議題中標準差有顯著差異、非常顯著差異問項：餐廳店家間數、空調設備舒適、餐廳用餐氣氛佳。顯示學生、教職員工即使曾消費店家間數相同，對於同一議題滿意程度仍是存在差異。滿意程度有顯著差異、非常顯著差異問項：顧客抱怨處理快速、餐點食品的衛生。學生、教職員工曾消費店家間數越多滿意程度越差，曾消費店家間數較少滿意程度相對佳。

表-42 服務品質項目滿意程度消費店家間數之差異分析

資料來源：本研究整理。

分析結果 構面 / 問項		曾消費 店家間數	平均 數	標準 差	ANOVA 檢定		Levene 檢定	
					F 檢定	P-value	F 檢定	P-value
方便性	1. 餐廳地點方便	1 間	4.00	0.816	1.214	0.304	0.699	0.625
		2 間	3.53	0.640				
		3 間	3.45	0.774				
		4 間	3.60	0.639				
		5 間	3.46	0.721				
		6 間以上	3.73	0.793				
	10. 餐點外帶方便	1 間	4.50	0.577	1.927	0.091	0.153	0.979
		2 間	3.80	0.775				
		3 間	3.87	0.856				
		4 間	3.78	0.764				
		5 間	3.46	0.721				
		6 間以上	3.95	0.838				
	17. 用餐後餐具回收方便	1 間	3.50	1.000	0.289	0.918	1.237	0.293
		2 間	3.80	0.676				
		3 間	3.72	0.818				
		4 間	3.74	0.633				
		5 間	3.88	0.947				
		6 間以上	3.81	0.743				

接下一頁 ↓

接上一頁 ↑

方便性	20.用餐後廚餘處理 方便	1 間	3.75	0.957	0.274	0.927	0.324	0.898
		2 間	3.87	0.834				
		3 間	3.81	0.735				
		4 間	3.96	0.781				
		5 間	3.83	0.816				
		6 間以上	3.81	0.807				
有形性	5.餐廳店家間數	1 間	3.25	1.500	0.725	0.606	2.738	0.020*
		2 間	3.47	1.125				
		3 間	3.30	0.932				
		4 間	3.14	0.729				
		5 間	3.08	0.830				
		6 間以上	3.35	0.832				
	13.空調設備舒適	1 間	4.00	0.000	0.483	0.789	2.631	0.025*
		2 間	3.60	0.986				
		3 間	3.43	0.991				
		4 間	3.50	0.789				
		5 間	3.50	0.978				
		6 間以上	3.61	0.856				
	19.用餐座位充足	1 間	4.00	0.816	0.190	0.966	0.945	0.453
		2 間	3.53	0.834				
		3 間	3.58	0.908				
		4 間	3.58	0.758				
		5 間	3.58	1.018				
		6 間以上	3.58	0.897				
關懷度	6.餐點精緻	1 間	3.75	0.500	0.618	0.686	1.066	0.380
		2 間	3.53	0.915				
		3 間	3.49	0.933				
		4 間	3.42	0.702				
		5 間	3.21	0.932				
		6 間以上	3.35	0.832				
	7.餐點保溫度佳	1 間	4.00	0.816	1.823	0.110	1.568	0.171
		2 間	3.87	0.640				
		3 間	3.68	0.915				
		4 間	3.56	0.675				
5 間		3.21	0.884					

接下一頁 ↓

接上一頁 ↑

關懷度	7.餐點保溫度佳	6 間以上	3.69	0.879	1.823	0.110	1.568	0.171	
	14.餐點美味可口	1 間	3.50	1.291	1.608	0.159	0.744	0.592	
		2 間	3.67	0.816					
		3 間	3.75	0.830					
		4 間	3.46	0.788					
		5 間	3.25	0.737					
		6 間以上	3.63	0.794					
	15.服務態度親切	1 間	4.00	1.155	0.337	0.890	1.923	0.092	
		2 間	4.00	0.655					
		3 間	3.92	0.730					
		4 間	3.82	0.691					
		5 間	3.83	0.868					
		6 間以上	3.81	0.649					
	回應度	3.餐廳用餐氣氛佳	1 間	4.00	0.000	1.259	0.283	2.806	0.018*
			2 間	3.60	0.737				
3 間			3.36	0.736					
4 間			3.32	0.741					
5 間			3.25	0.847					
6 間以上			3.53	0.900					
4.顧客抱怨處理快速		1 間	3.75	0.957	2.437	0.036*	2.240	0.052	
		2 間	3.93	0.704					
		3 間	3.70	0.799					
		4 間	3.42	0.702					
		5 間	3.17	0.868					
		6 間以上	3.65	0.943					
11.餐點價格合理		1 間	3.25	0.500	0.601	0.699	0.811	0.543	
		2 間	3.53	0.743					
		3 間	3.58	0.887					
		4 間	3.58	0.950					
		5 間	3.46	0.932					
		6 間以上	3.74	0.828					
12.餐點選擇多樣化	1 間	3.75	0.500	0.394	0.853	0.853	0.514		
	2 間	3.33	1.113						
	3 間	3.40	0.884						
	4 間	3.54	0.885						

接下一頁 ↓

接上一頁 ↑

回應度	12.餐點選擇多樣化	5 間	3.29	0.999	0.394	0.853	0.853	0.514
		6 間以上	3.47	0.970				
	18.供餐速度快	1 間	3.25	0.500	0.524	0.758	1.084	0.370
		2 間	3.87	0.915				
		3 間	3.53	0.823				
		4 間	3.60	0.833				
		5 間	3.50	1.063				
6 間以上		3.56	0.861					
可靠性	2.餐點份量充足	1 間	4.00	0.816	0.761	0.579	0.640	0.670
		2 間	3.73	0.884				
		3 間	3.55	0.798				
		4 間	3.64	0.631				
		5 間	3.50	0.834				
		6 間以上	3.47	0.740				
	8.餐點食品的衛生	1 間	4.00	0.816	2.832	0.017*	1.158	0.331
		2 間	4.13	0.743				
		3 間	3.60	0.743				
		4 間	3.58	0.785				
		5 間	3.17	1.129				
		6 間以上	3.69	0.841				
	9.用餐區域衛生	1 間	3.25	0.500	1.637	0.152	2.181	0.058
		2 間	3.80	0.561				
		3 間	3.68	0.754				
		4 間	3.52	0.735				
		5 間	3.25	1.113				
		6 間以上	3.69	0.801				
	16.餐具清潔衛生	1 間	3.50	0.577	0.334	0.892	2.100	0.067
		2 間	3.87	0.640				
		3 間	3.74	0.788				
4 間		3.68	0.621					
5 間		3.83	0.761					
6 間以上		3.79	0.871					

* 表示(P-value)<(α=0.05)顯著差異 ** 表示(P-value)<(α=0.01)非常顯著差異

再購意願項目消費店家間數之差異分析

本研究分析結果如表-43 所示，再購意願問項『請問您會介紹同學到學校餐廳用餐』標準差有顯著差異，顯示學生、教職員工即使曾消費店家間數相同，對於是否介紹同學、同事到學校餐廳用餐存在歧見。

表-43 再購意願項目消費店家間數之差異分析

資料來源：本研究整理。

問項	分析結果 曾消費 店家間數	平均 數	標準 差	ANOVA 檢定		Levene 檢定	
				F 檢定	P-value	F 檢定	P-value
1. 請問您會主動邀請同學到學校餐廳一起用餐	1 間	3.00	0.816	1.108	0.357	0.601	0.699
	2 間	3.60	0.737				
	3 間	3.53	0.696				
	4 間	3.44	0.644				
	5 間	3.29	0.908				
	6 間以上	3.60	0.757				
2. 請問您會介紹同學到學校餐廳用餐	1 間	3.25	1.708	0.758	0.581	2.407	0.038*
	2 間	3.33	0.724				
	3 間	3.28	0.690				
	4 間	3.28	0.640				
	5 間	3.04	0.806				
	6 間以上	3.37	0.659				
3. 請問學校餐廳是否為您在校用餐第一選擇	1 間	3.00	1.633	0.313	0.905	1.334	0.251
	2 間	3.33	0.900				
	3 間	3.28	0.841				
	4 間	3.36	0.827				
	5 間	3.21	0.932				
	6 間以上	3.21	0.704				

* 表示(P-value)<(α=0.05)顯著差異 ** 表示(P-value)<(α=0.01)非常顯著差異

整體滿意度消費店家間數之差異分析

本研究分析結果如表-44 所示，學生、教職員工無論曾消費店家間數多寡，整體滿意度並無顯著差異，顯示學生、教職員工無論曾消費店家間數多寡，整體滿意度並無太大差異。

表-44 整體滿意度消費店家間數之差異分析

資料來源：本研究整理。

接下一頁↓

問項	分析結果 曾消費 店家間數	平均數	標準差	ANOVA 檢定		Levene 檢定	
				F 檢定	P-value	F 檢定	P-value
整體而言您對學校餐廳滿意度	1 間	3.50	0.577	0.662	0.653	0.369	0.870
	2 間	3.60	0.632				
	3 間	3.58	0.795				
	4 間	3.46	0.676				
	5 間	3.33	0.868				
	6 間以上	3.39	0.732				

* 表示(P-value)<(α=0.05)顯著差異 ** 表示(P-value)<(α=0.01)非常顯著差異

4.4.5 用餐時段之差異分析

服務品質項目重要程度用餐時段之差異分析

本研究分析結果如表-45 所示，學生、教職員工依個人需求，早、午晚餐不同時段在校用餐，對於服務品質項目各議題重視程度，大致上看法一致，除「餐點價格合理」、「餐點食品的衛生」問項，存有顯著差異，顯示不同時段在校用餐學生、教職員工，對於價格、食品衛生重視程度不一。

表-45 服務品質項目重要程度用餐時段之差異分析

資料來源：本研究整理。

構面 / 問項	分析結果 用餐時段	平均數	標準差	ANOVA 檢定		Levene 檢定		
				F 檢定	P-value	F 檢定	P-value	
方便性	1.餐廳地點方便	早餐	4.12	0.701	0.497	0.379	0.685	
		午餐	4.00					0.074
		晚餐	3.86					0.159
	10.餐點外帶方便	早餐	3.98	0.258	0.773	1.618	0.201	
		午餐	3.99					0.064
		晚餐	3.86					0.159
	17.用餐後餐具回收方便	早餐	4.19	2.853	0.060	0.524	0.593	
		午餐	3.91					0.066
		晚餐	3.76					0.136
20.用餐後廚餘處理方便	早餐	4.14	1.066	0.346	1.589	0.207		
	午餐	4.03					0.065	

接下一頁↓

接上一頁 ↑

方便性	20.用餐後廚餘處理方便	晚餐	3.86	0.143	1.066	0.346	1.589	0.207
有形性	5.餐廳店家間數	早餐	3.81	0.119	0.787	0.456	2.553	0.080
		午餐	3.66	0.080				
		晚餐	3.86	0.173				
	13.空調設備舒適	早餐	3.98	0.120	0.351	0.705	0.080	0.923
		午餐	4.04	0.063				
		晚餐	3.90	0.181				
	19.用餐座位充足	早餐	4.26	0.113	2.882	0.058	0.052	0.949
		午餐	3.94	0.067				
		晚餐	4.10	0.168				
關懷度	6.餐點精緻	早餐	3.69	0.130	1.267	0.284	1.091	0.338
		午餐	3.63	0.075				
		晚餐	3.95	0.176				
	7.餐點保溫度佳	早餐	4.02	0.110	0.156	0.855	1.418	0.244
		午餐	4.07	0.067				
		晚餐	4.14	0.199				
	14.餐點美味可口	早餐	4.26	0.097	1.783	0.171	0.460	0.632
		午餐	4.16	0.060				
		晚餐	3.90	0.168				
	15.服務態度親切	早餐	4.17	0.113	0.240	0.787	1.193	0.305
		午餐	4.07	0.065				
		晚餐	4.10	0.228				
回應度	3.餐廳用餐氣氛佳	早餐	3.57	0.137	1.564	0.212	0.501	0.606
		午餐	3.67	0.078				
		晚餐	4.00	0.195				
	4.顧客抱怨處理快速	早餐	3.69	0.130	2.011	0.136	1.500	0.225
		午餐	3.94	0.071				
		晚餐	4.10	0.153				
	11.餐點價格合理	早餐	4.14	0.116	3.440	0.034*	1.984	0.140
		午餐	4.22	0.069				
		晚餐	3.71	0.209				
	12.餐點選擇多樣化	早餐	4.33	0.121	1.531	0.219	0.032	0.969
午餐		4.08	0.068					
晚餐		4.14	0.186					
18.供餐速度快	早餐	4.10	0.122	0.630	0.534	1.240	0.292	

接下一頁 ↓

接上一頁 ↑

回應度	18.供餐速度快	午餐	3.97	0.061	0.630	0.534	1.240	0.292
		晚餐	4.10	0.194				
可靠性	2.餐點份量充足	早餐	4.14	0.105	0.791	0.455	0.178	0.837
		午餐	3.99	0.064				
		晚餐	4.10	0.168				
	8.餐點食品的衛生	早餐	4.36	0.107	3.418	0.035*	1.228	0.295
		午餐	4.46	0.062				
		晚餐	4.00	0.195				
	9.用餐區域衛生	早餐	4.45	0.114	0.551	0.577	2.514	0.083
		午餐	4.47	0.060				
		晚餐	4.29	0.197				
	16.餐具清潔衛生	早餐	4.43	0.103	0.182	0.834	0.749	0.474
		午餐	4.43	0.060				
		晚餐	4.33	0.174				

* 表示(P-value)<(α=0.05)顯著差異 ** 表示(P-value)<(α=0.01)非常顯著差異

服務品質項目滿意程度用餐時段之差異分析

本研究分析結果如表-46 所示，學生、教職員工依個人需求，早、午晚餐不同時段在校用餐，對於服務品質項目各議題滿意程度，大致上看法一致，除『餐廳店家間數』問項，標準差存有顯著差異，顯示即使相同時段在校用餐學生、教職員工，對於餐廳店家間數滿意程度存在差異。

表-46 服務品質項目滿意程度用餐時段之差異分析

資料來源：本研究整理。

構面 / 問項		分析結果	用餐時段	平均數	標準差	ANOVA 檢定		Levene 檢定	
						F 檢定	P-value	F 檢定	P-value
方便性	1.餐廳地點方便	早餐	3.57	0.124	0.981	0.377	1.161	0.315	
		午餐	3.62	0.057					
		晚餐	3.38	0.201					
	10.餐點外帶方便	早餐	3.93	0.125	0.543	0.582	0.191	0.827	
		午餐	3.79	0.067					
		晚餐	3.90	0.194					
17.用餐後餐具回收方便	早餐	3.86	0.116	0.374	0.688	0.586	0.558		
	午餐	3.75	0.065						

接下一頁 ↓

接上一頁 ↑

方便性	17.用餐後餐具回收方便	晚餐	3.71	0.140	0.374	0.688	0.586	0.558
	20.用餐後廚餘處理方便	早餐	3.81	0.124	0.126	0.882	1.416	0.245
		午餐	3.87	0.066				
		晚餐	3.81	0.148				
有形性	5.餐廳店家間數	早餐	3.33	0.126	0.282	0.755	3.733	0.026*
		午餐	3.23	0.069				
		晚餐	3.33	0.261				
	13.空調設備舒適	早餐	3.60	0.149	0.152	0.859	0.406	0.667
		午餐	3.52	0.074				
		晚餐	3.48	0.164				
	19.用餐座位充足	早餐	3.83	0.152	2.144	0.120	0.634	0.531
		午餐	3.52	0.069				
		晚餐	3.52	0.190				
關懷度	6.餐點精緻	早餐	3.60	0.128	1.314	0.271	0.788	0.456
		午餐	3.37	0.067				
		晚餐	3.33	0.232				
	7.餐點保溫度佳	早餐	3.62	0.123	0.341	0.711	1.161	0.315
		午餐	3.60	0.068				
		晚餐	3.76	0.228				
	14.餐點美味可口	早餐	3.69	0.138	0.767	0.466	2.141	0.120
		午餐	3.53	0.063				
		晚餐	3.67	0.222				
	15.服務態度親切	早餐	3.95	0.113	0.543	0.582	0.997	0.371
		午餐	3.83	0.060				
		晚餐	3.90	0.136				
回應度	3.餐廳用餐氣氛佳	早餐	3.52	0.119	0.666	0.515	0.158	0.854
		午餐	3.41	0.066				
		晚餐	3.29	0.197				
	4.顧客抱怨處理快速	早餐	3.74	0.132	1.157	0.316	1.824	0.164
		午餐	3.52	0.066				
		晚餐	3.62	0.234				
	11.餐點價格合理	早餐	3.67	0.131	0.133	0.876	0.079	0.924
		午餐	3.59	0.072				
晚餐		3.57	0.213					
12.餐點選擇多樣化	早餐	3.67	0.159	1.846	0.161	0.382	0.683	

接下一頁 ↓

接上一頁 ↑

回應度	12.餐點選擇多樣化	午餐	3.41	0.073	1.846	0.161	0.382	0.683
		晚餐	3.24	0.228				
	18.供餐速度快	早餐	3.71	0.138	1.928	0.148	0.182	0.834
		午餐	3.50	0.070				
晚餐		3.81	0.203					
可靠性	2.餐點份量充足	早餐	3.55	0.114	1.164	0.314	0.115	0.891
		午餐	3.60	0.061				
		晚餐	3.33	0.187				
	8.餐點食品的衛生	早餐	3.64	0.127	0.049	0.953	1.068	0.345
		午餐	3.62	0.071				
		晚餐	3.57	0.213				
	9.用餐區域衛生	早餐	3.71	0.129	0.598	0.551	0.109	0.897
		午餐	3.57	0.067				
		晚餐	3.52	0.164				
	16.餐具清潔衛生	早餐	3.81	0.104	1.129	0.325	1.445	0.238
		午餐	3.77	0.065				
		晚餐	3.52	0.164				

* 表示(P-value)<(α=0.05)顯著差異 ** 表示(P-value)<(α=0.01)非常顯著差異

再購意願項目用餐時段之差異分析

本研究分析結果如表-47 所示，再購意願問項『請問學校餐廳是否為您在校用餐第一選擇』贊同程度有顯著差異，顯示學生、教職員工用餐第一選擇，會受用餐時段不同影響。

表-47 再購意願項目用餐時段之差異分析

資料來源：本研究整理。

問項	分析結果	用餐時段	平均數	標準差	ANOVA 檢定		Levene 檢定	
					F 檢定	P-value	F 檢定	P-value
1.請問您會主動邀請同學到學校餐廳一起用餐	早餐	3.57	0.137	0.330	0.719	1.929	0.148	
	午餐	3.48	0.058					
	晚餐	3.43	0.148					
2.請問您會介紹同學到學校餐廳用餐	早餐	3.19	0.119	0.467	0.627	0.586	0.558	
	午餐	3.30	0.056					
	晚餐	3.33	0.174					

接下一頁 ↓

接上一頁 ↑

3. 請問學校餐廳是否為您在校用餐第一選擇	早餐	2.98	0.147	3.422	0.035*	0.313	0.732
	午餐	3.34	0.064				
	晚餐	3.38	0.176				

* 表示(P-value)<(α=0.05)顯著差異 ** 表示(P-value)<(α=0.01)非常顯著差異

用餐時段整體滿意度之差異分析

本研究分析結果如表-48 所示，學生、教職員工依個人偏好，早、午晚餐不同時段在校用餐，整體滿意度並無顯著差異，顯示學生、教職員工無論用餐時段，整體滿意程度相近。

表-48 用餐時段整體滿意度之差異分析
資料來源：本研究整理。

問項	分析結果	用餐時段	平均數	標準差	ANOVA 檢定		Levene 檢定	
					F 檢定	P-value	F 檢定	P-value
整體而言您對學校餐廳滿意度	早餐	3.38	0.118	0.350	0.705	1.257	0.287	
	午餐	3.49	0.059					
	晚餐	3.48	0.203					

* 表示(P-value)<(α=0.05)顯著差異 ** 表示(P-value)<(α=0.01)非常顯著差異

4.4.6 單次消費金額之差異分析

服務品質項目重要程度單次消費金額之差異分析

本研究分析結果如表-49 所示，學生、教職員工，單次消費金額不同，對於服務品質項目各議題重視程度，除『餐點精緻』問項，標準差存有顯著差異，大致上看法一致。

表-49 服務品質項目重要程度單次消費金額之差異分析
資料來源：本研究整理。

構面 / 問項	分析結果	單次平均消費金額	平均數	標準差	ANOVA 檢定		Levene 檢定	
					F 檢定	P-value	F 檢定	P-value
方便性	1. 餐廳地點方便	50 元以下	3.85	1.144	1.231	0.300	0.839	0.474
		51~100 元	4.04	0.821				
		101~150 元	3.72	0.826				
		151~200 元	4.33	0.816				

接下一頁 ↓

接上一頁 ↑

方便性	10.餐點外帶方便	50 元以下	4.00	1.080	1.176	0.320	1.358	0.257
		51~100 元	4.01	0.767				
		101~150 元	3.78	0.943				
		151~200 元	3.50	0.837				
	17.用餐後餐具回收方便	50 元以下	3.92	0.862	1.775	0.153	0.846	0.470
		51~100 元	3.94	0.768				
		101~150 元	4.28	0.826				
		151~200 元	3.50	0.548				
	20.用餐後廚餘處理方便	50 元以下	4.15	0.801	0.507	0.678	0.064	0.979
		51~100 元	4.05	0.734				
		101~150 元	3.89	0.758				
		151~200 元	3.83	0.753				
有形性	5.餐廳店家間數	50 元以下	3.62	0.961	0.633	0.595	0.130	0.942
		51~100 元	3.74	0.903				
		101~150 元	3.56	0.922				
		151~200 元	3.33	1.033				
	13.空調設備舒適	50 元以下	4.08	0.760	0.140	0.936	0.010	0.999
		51~100 元	4.02	0.771				
		101~150 元	4.00	0.840				
		151~200 元	3.83	0.753				
	19.用餐座位充足	50 元以下	3.77	1.013	0.825	0.482	2.041	0.109
		51~100 元	4.02	0.778				
		101~150 元	4.22	0.808				
		151~200 元	4.00	0.632				
關懷度	6.餐點精緻	50 元以下	3.46	0.967	0.366	0.778	2.711	0.046*
		51~100 元	3.69	0.849				
		101~150 元	3.61	1.145				
		151~200 元	3.83	0.753				
	7.餐點保溫度佳	50 元以下	3.92	0.760	0.548	0.650	0.884	0.450
		51~100 元	4.10	0.795				
		101~150 元	3.89	0.900				
		151~200 元	4.00	0.632				
	14.餐點美味可口	50 元以下	4.00	0.816	0.330	0.804	0.154	0.927
		51~100 元	4.16	0.706				
		101~150 元	4.17	0.707				

接下一頁 ↓

接上一頁 ↑

關懷度	14.餐點美味可口	151~200 元	4.33	0.816	0.330	0.804	0.154	0.927
	15.服務態度親切	50 元以下	4.08	0.954	0.366	0.778	0.732	0.534
		51~100 元	4.09	0.803				
		101~150 元	4.22	0.647				
151~200 元	3.83	0.983						
回應度	3.餐廳用餐氣氛佳	50 元以下	3.92	0.760	1.457	0.228	0.753	0.522
		51~100 元	3.68	0.925				
		101~150 元	3.39	0.979				
		151~200 元	4.17	0.983				
	4.顧客抱怨處理快速	50 元以下	3.77	0.927	0.685	0.562	0.498	0.684
		51~100 元	3.94	0.855				
		101~150 元	3.83	0.707				
		151~200 元	3.50	0.837				
	11.餐點價格合理	50 元以下	4.00	1.000	0.265	0.851	0.366	0.778
		51~100 元	4.18	0.814				
		101~150 元	4.06	0.873				
		151~200 元	4.17	1.169				
	12.餐點選擇多樣化	50 元以下	4.00	0.816	1.116	0.344	2.443	0.065
		51~100 元	4.18	0.765				
		101~150 元	4.00	1.029				
		151~200 元	3.67	1.506				
18.供餐速度快	50 元以下	3.85	0.801	1.227	0.301	0.786	0.503	
	51~100 元	4.04	0.746					
	101~150 元	3.94	0.802					
	151~200 元	3.50	1.049					
可靠性	2.餐點份量充足	50 元以下	4.15	1.144	1.606	0.189	1.719	0.164
		51~100 元	4.06	0.700				
		101~150 元	3.67	0.767				
		151~200 元	4.00	1.095				
	8.餐點食品的衛生	50 元以下	4.23	0.927	0.456	0.714	0.751	0.523
		51~100 元	4.42	0.750				
		101~150 元	4.33	0.686				
		151~200 元	4.17	0.983				
	9.用餐區域衛生	50 元以下	4.46	0.877	1.715	0.165	1.828	0.143
		51~100 元	4.49	0.706				

接下一頁 ↓

接上一頁 ↑

可靠性	9.用餐區域衛生	101~150 元	4.11	0.900	1.715	0.165	1.828	0.143
		151~200 元	4.17	0.983				
	16.餐具清潔衛生	50 元以下	4.08	0.862	1.469	0.224	1.040	0.376
		51~100 元	4.43	0.711				
		101~150 元	4.61	0.608				
		151~200 元	4.33	0.816				

* 表示(P-value)<(α=0.05)顯著差異 ** 表示(P-value)<(α=0.01)非常顯著差異

服務品質項目滿意程度單次消費金額之差異分析

本研究分析結果如表-50 所示，學生、教職員工，單次消費金額不同，對於服務品質項目各議題滿意程度，大致上看法一致，諸項議題中標準差有顯著差異、非常顯著差異問項：餐點外帶方便、用餐後餐具回收方便、用餐後廚餘處理方便、餐點美味可口、餐點份量充足。顯示學生、教職員工即使是單次消費金額相同，對於同一議題滿意程度仍是存在差異。『餐廳用餐氣氛佳』問項，滿意程度存有顯著差異，學生、教職員工，單次消費金額不同，對於用餐氣氛滿意程度各異。

表-50 服務品質項目滿意程度單次消費金額之差異分析

資料來源：本研究整理。

分析結果 構面 / 問項		單次平均 消費金額	平均 數	標準 差	ANOVA 檢定		Levene 檢定	
					F 檢定	P-value	F 檢定	P-value
方便性	1.餐廳地點方便	50 元以下	3.85	0.899	0.631	0.596	0.931	0.427
		51~100 元	3.56	0.720				
		101~150 元	3.61	0.850				
		151~200 元	3.67	0.516				
	10.餐點外帶方便	50 元以下	4.00	0.577	0.632	0.595	2.782	0.042*
		51~100 元	3.84	0.822				
		101~150 元	3.72	0.895				
		151~200 元	3.50	0.837				
	17.用餐後餐具回收方便	50 元以下	4.08	0.641	1.013	0.388	2.952	0.034*
		51~100 元	3.77	0.738				
		101~150 元	3.61	0.979				
		151~200 元	3.67	0.816				
20.用餐後廚餘處理方便	50 元以下	3.92	0.494	0.452	0.716	2.719	0.046*	
	51~100 元	3.85	0.795					

接下一頁 ↓

接上一頁 ↑

方便性	20. 用餐後廚餘處理方便	101~150 元	3.89	0.832	0.452	0.716	2.719	0.046*																																																																																																																																														
		151~200 元	3.50	0.837					有形性	5. 餐廳店家間數	50 元以下	3.62	0.650	1.079	0.359	0.604	0.613	51~100 元	3.26	0.885	101~150 元	3.11	0.758	151~200 元	3.00	1.095	13. 空調設備舒適	50 元以下	3.62	0.768	0.359	0.783	0.450	0.718	51~100 元	3.55	0.902	101~150 元	3.33	0.840	151~200 元	3.50	1.049	19. 用餐座位充足	50 元以下	3.54	0.660	0.110	0.954	1.885	0.133	51~100 元	3.60	0.850	101~150 元	3.50	1.098	151~200 元	3.50	1.225	關懷度	6. 餐點精緻	50 元以下	3.77	1.092	0.909	0.437	1.301	0.275	51~100 元	3.39	0.821	101~150 元	3.33	0.686	151~200 元	3.50	1.225	7. 餐點保溫度佳	50 元以下	3.77	0.725	0.264	0.851	1.362	0.256	51~100 元	3.62	0.848	101~150 元	3.50	0.707	151~200 元	3.67	1.211	14. 餐點美味可口	50 元以下	3.92	0.862	1.187	0.316	3.255	0.023*	51~100 元	3.56	0.798	101~150 元	3.44	0.705	151~200 元	3.83	1.329	15. 服務態度親切	50 元以下	3.92	0.641	0.962	0.412	0.632	0.595	51~100 元	3.84	0.722	101~150 元	3.83	0.707	151~200 元	4.33	0.516	回應度	3. 餐廳用餐氣氛佳	50 元以下	3.54	0.877	2.875	0.037*	0.705	0.550	51~100 元	3.44	0.783	101~150 元	2.94	0.802	151~200 元	3.83	0.753		4. 顧客抱怨處理快速	50 元以下
有形性	5. 餐廳店家間數	50 元以下	3.62	0.650	1.079	0.359	0.604	0.613																																																																																																																																														
		51~100 元	3.26	0.885																																																																																																																																																		
		101~150 元	3.11	0.758																																																																																																																																																		
		151~200 元	3.00	1.095																																																																																																																																																		
	13. 空調設備舒適	50 元以下	3.62	0.768	0.359	0.783	0.450	0.718																																																																																																																																														
		51~100 元	3.55	0.902																																																																																																																																																		
		101~150 元	3.33	0.840																																																																																																																																																		
		151~200 元	3.50	1.049																																																																																																																																																		
	19. 用餐座位充足	50 元以下	3.54	0.660	0.110	0.954	1.885	0.133																																																																																																																																														
		51~100 元	3.60	0.850																																																																																																																																																		
		101~150 元	3.50	1.098																																																																																																																																																		
		151~200 元	3.50	1.225																																																																																																																																																		
關懷度	6. 餐點精緻	50 元以下	3.77	1.092	0.909	0.437	1.301	0.275																																																																																																																																														
		51~100 元	3.39	0.821																																																																																																																																																		
		101~150 元	3.33	0.686																																																																																																																																																		
		151~200 元	3.50	1.225																																																																																																																																																		
	7. 餐點保溫度佳	50 元以下	3.77	0.725	0.264	0.851	1.362	0.256																																																																																																																																														
		51~100 元	3.62	0.848																																																																																																																																																		
		101~150 元	3.50	0.707																																																																																																																																																		
		151~200 元	3.67	1.211																																																																																																																																																		
	14. 餐點美味可口	50 元以下	3.92	0.862	1.187	0.316	3.255	0.023*																																																																																																																																														
		51~100 元	3.56	0.798																																																																																																																																																		
		101~150 元	3.44	0.705																																																																																																																																																		
		151~200 元	3.83	1.329																																																																																																																																																		
15. 服務態度親切	50 元以下	3.92	0.641	0.962	0.412	0.632	0.595																																																																																																																																															
	51~100 元	3.84	0.722																																																																																																																																																			
	101~150 元	3.83	0.707																																																																																																																																																			
	151~200 元	4.33	0.516																																																																																																																																																			
回應度	3. 餐廳用餐氣氛佳	50 元以下	3.54	0.877	2.875	0.037*	0.705	0.550																																																																																																																																														
		51~100 元	3.44	0.783																																																																																																																																																		
101~150 元		2.94	0.802																																																																																																																																																			
151~200 元		3.83	0.753																																																																																																																																																			
	4. 顧客抱怨處理快速	50 元以下	3.92	0.641	0.842	0.472	2.015	0.113																																																																																																																																														

接下一頁 ↓

接上一頁 ↑

回應度	4.顧客抱怨處理快速	51~100 元	3.54	0.849	0.842	0.472	2.015	0.113
		101~150 元	3.61	0.916				
		151~200 元	3.50	0.837				
	11.餐點價格合理	50 元以下	3.77	0.725	1.159	0.326	1.084	0.357
		51~100 元	3.56	0.862				
		101~150 元	3.83	0.924				
		151~200 元	4.00	1.265				
	12.餐點選擇多樣化	50 元以下	3.85	0.689	0.891	0.447	1.476	0.222
		51~100 元	3.42	0.932				
		101~150 元	3.39	0.916				
		151~200 元	3.33	1.366				
	18.供餐速度快	50 元以下	3.77	0.832	1.717	0.165	1.498	0.216
51~100 元		3.58	0.860					
101~150 元		3.22	0.943					
151~200 元		4.00	0.632					
可靠性	2.餐點份量充足	50 元以下	4.00	0.707	1.882	0.134	2.925	0.035*
		51~100 元	3.54	0.761				
		101~150 元	3.39	0.608				
		151~200 元	3.67	0.816				
	8.餐點食品的衛生	50 元以下	3.77	0.599	0.148	0.931	1.247	0.294
		51~100 元	3.61	0.870				
		101~150 元	3.61	0.850				
		151~200 元	3.67	1.033				
	9.用餐區域衛生	50 元以下	3.62	0.650	0.362	0.780	0.470	0.703
		51~100 元	3.59	0.809				
		101~150 元	3.72	0.895				
		151~200 元	3.33	0.816				
16.餐具清潔衛生	50 元以下	3.69	0.630	0.321	0.810	0.705	0.550	
	51~100 元	3.76	0.756					
	101~150 元	3.67	0.840					
	151~200 元	4.00	0.894					

* 表示(P-value)<(α=0.05)顯著差異 ** 表示(P-value)<(α=0.01)非常顯著差異

再購意願項目單次消費金額之差異分析

本研究分析結果如表-51 所示，學生、教職員工，單次消費金額不同，對於再購意願項目各議題贊同程度，沒有顯著差異，大致上看法一致。

表-51 再購意願項目單次消費金額之差異分析

資料來源：本研究整理。

問項	分析結果	單次平均消費金額	平均數	標準差	ANOVA 檢定		Levene 檢定	
					F 檢定	P-value	F 檢定	P-value
1.請問您會主動邀請同學到學校餐廳一起用餐	50 元以下	3.46	0.519	0.111	0.954	1.015	0.387	
	51~100 元	3.50	0.747					
	101~150 元	3.50	0.707					
	151~200 元	3.33	1.033					
2.請問您會介紹同學到學校餐廳用餐	50 元以下	3.54	0.877	1.058	0.368	0.883	0.451	
	51~100 元	3.26	0.691					
	101~150 元	3.39	0.608					
	151~200 元	3.00	1.095					
3.請問學校餐廳是否為您在校用餐第一選擇	50 元以下	3.54	0.776	0.694	0.557	1.760	0.156	
	51~100 元	3.26	0.851					
	101~150 元	3.11	0.583					
	151~200 元	3.33	0.816					

* 表示(P-value)<(α=0.05)顯著差異 ** 表示(P-value)<(α=0.01)非常顯著差異

整體滿意度單次消費金額之差異分析

本研究分析結果如表-52 所示，學生、教職員工，單次消費金額不同，整體滿意度沒有顯著差異，多為不滿意。

表-52 整體滿意度單次消費金額之差異分析

資料來源：本研究整理。

問項	分析結果	單次平均消費金額	平均數	標準差	ANOVA 檢定		Levene 檢定	
					F 檢定	P-value	F 檢定	P-value
整體而言您對學校餐廳滿意度	50 元以下	3.62	0.506	0.569	0.636	1.427	0.236	
	51~100 元	3.47	0.738					
	101~150 元	3.39	0.850					
	151~200 元	3.17	0.983					

* 表示(P-value)<(α=0.05)顯著差異 ** 表示(P-value)<(α=0.01)非常顯著差異



4.4.7 用餐天數之差異分析

服務品質項目重要程度用餐天數之差異分析

本研究分析結果如表-53 所示，學生、教職員工在校用餐天數不同，服務品質項目重視程度，大致上看法一致，諸項議題中標準差有顯著差異、非常顯著差異問項：餐點保溫度佳、餐點份量充足。顯示學生、教職員工在校用餐天數即使相同，對於同一議題重視程度仍是存在歧見。

表-53 服務品質項目重要程度用餐天數之差異分析

資料來源：本研究整理。

分析結果 構面 / 問項		在校用 餐天數	平 均 數	標 準 差	ANOVA 檢定		Levene 檢定	
					F 檢定	P-value	F 檢定	P-value
方便性	1.餐廳地點方便	1 天	4.06	0.944	0.980	0.431	2.212	0.055
		2 天	4.00	0.622				
		3 天	4.18	0.748				
		4 天	3.79	0.820				
		5 天	3.94	1.013				
		6 天以上	3.88	0.835				
	10.餐點外帶方便	1 天	4.08	0.932	0.670	0.647	1.873	0.100
		2 天	3.81	0.693				
		3 天	4.00	0.728				
		4 天	3.85	0.619				
		5 天	4.06	0.984				
		6 天以上	4.00	0.756				
	17.用餐後餐具 回收方便	1 天	3.96	0.763	0.440	0.820	1.233	0.295
		2 天	3.78	0.906				
		3 天	3.96	0.669				
		4 天	3.97	0.847				
		5 天	4.06	0.791				
		6 天以上	4.00	0.756				
	20.用餐後廚餘處 理方便	1 天	4.16	0.773	0.818	0.538	0.495	0.780
		2 天	4.06	0.759				
3 天		4.02	0.714					
4 天		3.91	0.723					
5 天		3.92	0.732					
6 天以上		4.25	0.707					
有形性	5.餐廳店家間數	1 天	3.88	1.013	0.781	0.565	1.859	0.103

接下一頁 ↓

接上一頁 ↑

有形性	5.餐廳店家間數	2 天	3.63	0.871	0.781	0.565	1.859	0.103
		3 天	3.60	0.926				
		4 天	3.61	0.864				
		5 天	3.72	0.882				
		6 天以上	4.00	0.535				
	13.空調設備舒適	1 天	4.20	0.707	1.391	0.229	0.618	0.686
		2 天	3.88	0.871				
		3 天	4.10	0.763				
		4 天	3.88	0.740				
		5 天	3.94	0.791				
		6 天以上	3.75	0.707				
	19.用餐座位充足	1 天	4.04	0.841	0.571	0.722	0.778	0.567
		2 天	4.19	0.780				
		3 天	4.04	0.755				
		4 天	3.97	0.770				
5 天		3.89	0.854					
6 天以上		3.88	0.641					
關懷度	6.餐點精緻	1 天	3.73	0.884	1.015	0.410	1.366	0.239
		2 天	3.78	0.870				
		3 天	3.66	0.798				
		4 天	3.45	0.938				
		5 天	3.61	0.964				
		6 天以上	4.13	0.641				
	7.餐點保溫度佳	1 天	4.12	0.857	1.128	0.347	2.429	0.036*
		2 天	4.13	0.793				
		3 天	4.20	0.700				
		4 天	3.97	0.684				
		5 天	3.94	0.924				
		6 天以上	3.63	0.744				
14.餐點美味可口	1 天	4.14	0.764	1.268	0.279	1.212	0.305	
	2 天	4.06	0.669					
	3 天	4.10	0.735					
	4 天	4.06	0.659					
	5 天	4.42	0.692					
	6 天以上	4.13	0.641					

接下一頁 ↓

接上一頁 ↑

關懷度	15.服務態度親切	1 天	4.16	0.898	0.211	0.957	1.005	0.416
		2 天	4.09	0.893				
		3 天	4.12	0.746				
		4 天	4.06	0.747				
		5 天	4.00	0.793				
		6 天以上	4.00	0.535				
回應度	3.餐廳用餐氣氛佳	1 天	3.92	0.909	1.440	0.211	1.088	0.368
		2 天	3.59	0.798				
		3 天	3.70	0.909				
		4 天	3.45	0.938				
		5 天	3.56	1.054				
		6 天以上	4.00	0.756				
	4.顧客抱怨處理快速	1 天	4.14	0.816	1.592	0.164	1.195	0.313
		2 天	3.75	0.762				
		3 天	3.98	0.845				
		4 天	3.70	0.770				
		5 天	3.81	0.951				
		6 天以上	3.88	0.991				
	11.餐點價格合理	1 天	4.22	0.896	0.868	0.503	1.563	0.172
		2 天	4.03	0.695				
		3 天	4.08	0.853				
		4 天	4.03	0.847				
		5 天	4.33	0.862				
		6 天以上	4.38	0.744				
12.餐點選擇多樣化	1 天	4.24	0.804	1.236	0.294	0.447	0.815	
	2 天	4.13	0.751					
	3 天	4.24	0.797					
	4 天	3.97	0.847					
	5 天	4.14	0.867					
	6 天以上	3.63	0.916					
18.供餐速度快	1 天	4.06	0.827	0.642	0.668	1.206	0.308	
	2 天	4.13	0.751					
	3 天	4.02	0.769					
	4 天	4.00	0.661					
	5 天	3.86	0.798					

接下一頁 ↓

接上一頁 ↑

回應度	18. 供餐速度快	6 天以上	3.75	0.707	0.642	0.668	1.206	0.308
可靠性	2. 餐點份量充足	1 天	4.04	0.912	0.918	0.470	2.642	0.024*
		2 天	3.94	0.669				
		3 天	3.94	0.712				
		4 天	3.97	0.585				
		5 天	4.25	0.806				
		6 天以上	4.13	0.641				
	8. 餐點食品的衛生	1 天	4.47	0.793	0.468	0.800	0.819	0.538
		2 天	4.38	0.833				
		3 天	4.28	0.757				
		4 天	4.33	0.692				
		5 天	4.47	0.774				
		6 天以上	4.50	0.535				
	9. 用餐區域衛生	1 天	4.53	0.767	1.003	0.417	1.021	0.406
		2 天	4.31	0.780				
		3 天	4.38	0.780				
		4 天	4.33	0.736				
		5 天	4.61	0.688				
		6 天以上	4.63	0.518				
	16. 餐具清潔衛生	1 天	4.43	0.764	0.470	0.798	0.542	0.744
		2 天	4.47	0.671				
		3 天	4.42	0.731				
		4 天	4.27	0.761				
		5 天	4.53	0.654				
		6 天以上	4.38	0.744				

* 表示(P-value)<(α=0.05)顯著差異 ** 表示(P-value)<(α=0.01)非常顯著差異

服務品質項目滿意程度用餐天數之差異分析

本研究分析結果如表-54 所示，學生、教職員工在校用餐天數不同，服務品質項目滿意程度，大致上看法一致，諸項議題中標準差有顯著差異、非常顯著差異問項：空調設備舒適、服務態度親切。顯示學生、教職員工在校用餐天數即使相同，對於同一議題重視程度仍是存在歧見。『餐廳店家間數』問項，滿意程度存有顯著差異，學生、教職員工在校用餐天數不同，對於餐廳店家間數滿意程度存在差異。

表—54 服務品質項目滿意程度用餐天數之差異分析

資料來源：本研究整理。

分析結果 構面 / 問項		在校用 餐天數	平 均 數	標 準 差	ANOVA 檢定		Levene 檢定	
					F 檢定	P-value	F 檢定	P-value
方便性	1.餐廳地點方便	1 天	3.47	0.960	0.904	0.480	2.202	0.056
		2 天	3.72	0.634				
		3 天	3.66	0.658				
		4 天	3.52	0.667				
		5 天	3.53	0.609				
		6 天以上	3.88	0.835				
	10.餐點外帶方便	1 天	3.86	0.816	0.886	0.491	0.461	0.805
		2 天	3.88	0.707				
		3 天	3.94	0.913				
		4 天	3.67	0.777				
		5 天	3.69	0.786				
		6 天以上	4.13	0.835				
	17.用餐後餐具 回收方便	1 天	3.73	0.700	0.419	0.835	1.575	0.169
		2 天	3.81	0.738				
		3 天	3.84	0.792				
		4 天	3.67	0.816				
		5 天	3.72	0.815				
		6 天以上	4.00	0.535				
	20.用餐後廚餘處 理方便	1 天	3.80	0.763	2.157	0.060	1.660	0.146
		2 天	3.94	0.759				
		3 天	4.00	0.728				
4 天		3.79	0.893					
5 天		3.58	0.770					
6 天以上		4.38	0.518					
有形性	5.餐廳店家間數	1 天	3.08	0.954	2.841	0.017*	1.940	0.089
		2 天	3.53	0.879				
		3 天	3.46	0.885				
		4 天	3.09	0.678				
		5 天	3.06	0.791				
		6 天以上	3.75	0.707				
	13.空調設備舒適	1 天	3.45	1.042	0.788	0.559	2.413	0.038*

接下一頁↓

接上一頁 ↑

有形性	13. 空調設備舒適	2 天	3.66	0.745	0.788	0.559	2.413	0.038*
		3 天	3.52	0.931				
		4 天	3.58	0.751				
		5 天	3.42	0.906				
		6 天以上	4.00	0.535				
	19. 用餐座位充足	1 天	3.73	0.836	2.228	0.053	1.131	0.345
		2 天	3.91	0.689				
		3 天	3.54	0.838				
		4 天	3.42	0.936				
		5 天	3.31	0.951				
		6 天以上	3.63	0.916				
關懷度	6. 餐點精緻	1 天	3.27	0.884	1.671	0.143	0.661	0.654
		2 天	3.50	0.803				
		3 天	3.50	0.839				
		4 天	3.45	0.869				
		5 天	3.22	0.722				
		6 天以上	4.00	0.926				
	7. 餐點保溫度佳	1 天	3.61	0.786	0.910	0.476	1.035	0.398
		2 天	3.69	0.644				
		3 天	3.72	0.927				
		4 天	3.48	0.939				
		5 天	3.47	0.845				
		6 天以上	4.00	0.756				
	14. 餐點美味可口	1 天	3.49	0.869	1.864	0.102	1.226	0.298
		2 天	3.63	0.751				
		3 天	3.70	0.839				
		4 天	3.48	0.566				
		5 天	3.42	0.874				
		6 天以上	4.25	0.886				
15. 服務態度親切	1 天	3.84	0.746	1.434	0.213	2.904	0.015*	
	2 天	3.75	0.718					
	3 天	4.02	0.622					
	4 天	3.73	0.626					
	5 天	3.81	0.856					
	6 天以上	4.25	0.463					

接下一頁 ↓

接上一頁 ↑

回應度	3.餐廳用餐氣氛佳	1 天	3.37	0.951	0.597	0.703	0.814	0.541
		2 天	3.59	0.756				
		3 天	3.40	0.782				
		4 天	3.42	0.792				
		5 天	3.31	0.668				
		6 天以上	3.63	0.744				
	4.顧客抱怨處理快速	1 天	3.49	0.845	0.665	0.651	0.614	0.689
		2 天	3.63	0.751				
		3 天	3.72	0.948				
		4 天	3.48	0.834				
		5 天	3.47	0.774				
		6 天以上	3.75	0.886				
	11.餐點價格合理	1 天	3.53	0.938	0.317	0.902	0.708	0.618
		2 天	3.59	0.837				
		3 天	3.68	0.844				
		4 天	3.61	0.998				
		5 天	3.56	0.773				
		6 天以上	3.88	0.835				
	12.餐點選擇多樣化	1 天	3.45	1.022	0.759	0.581	0.982	0.430
		2 天	3.56	0.914				
		3 天	3.44	0.951				
		4 天	3.42	0.830				
		5 天	3.25	0.937				
		6 天以上	3.88	0.641				
18.供餐速度快	1 天	3.45	0.843	1.374	0.236	0.421	0.834	
	2 天	3.66	0.745					
	3 天	3.76	0.916					
	4 天	3.55	0.869					
	5 天	3.36	0.867					
	6 天以上	3.88	0.991					
可靠性	2.餐點份量充足	1 天	3.59	0.956	1.307	0.262	2.247	0.051
		2 天	3.50	0.568				
		3 天	3.68	0.683				
		4 天	3.48	0.755				
		5 天	3.39	0.645				

接下一頁 ↓

接上一頁 ↑

可靠性	2.餐點份量充足	6 天以上	4.00	0.756	1.307	0.262	2.247	0.051
	8.餐點食品的衛生	1 天	3.61	0.812	0.765	0.576	1.823	0.110
		2 天	3.75	0.718				
		3 天	3.70	0.995				
		4 天	3.45	0.833				
		5 天	3.50	0.878				
		6 天以上	3.88	0.641				
	9.用餐區域衛生	1 天	3.53	0.793	0.339	0.889	1.320	0.257
		2 天	3.72	0.634				
		3 天	3.58	0.883				
		4 天	3.64	0.783				
		5 天	3.53	0.910				
		6 天以上	3.75	0.707				
	16.餐具清潔衛生	1 天	3.78	0.771	1.520	0.185	1.556	0.174
		2 天	3.84	0.723				
		3 天	3.90	0.763				
		4 天	3.58	0.751				
		5 天	3.56	0.773				
		6 天以上	4.00	0.535				

* 表示(P-value)<(α=0.05)顯著差異 ** 表示(P-value)<(α=0.01)非常顯著差異

再購意願項目用餐天數之差異分析

本研究分析結果如表-55 所示，再購意願『請問您會主動邀請同學到學校餐廳一起用餐』問項，標準差有顯著差異，學生、教職員工在校即使用餐天數相同，對於是否主動邀請同學到學校餐廳一起用餐存在歧見。『請問學校餐廳是否為您在校用餐第一選擇』問項，贊同程度有顯著差異，學生、教職員工在校用餐天數越多，月有可能以學校餐廳做為用餐第一選擇。

表-55 再購意願項目用餐天數之差異分析
資料來源：本研究整理。

問項	分析結果	在校用餐天數	平均數	標準差	ANOVA 檢定		Levene 檢定	
					F 檢定	P-value	F 檢定	P-value

接下一頁 ↓

接上一頁↑

1. 請問您會主動邀請同學到學校餐廳一起用餐	1 天	3.24	0.723	1.867	0.102	2.512	0.031*
	2 天	3.59	0.560				
	3 天	3.60	0.833				
1. 請問您會主動邀請同學到學校餐廳一起用餐	4 天	3.61	0.827	1.867	0.102	2.512	0.031*
	5 天	3.44	0.652				
	6 天以上	3.75	0.463				
2. 請問您會介紹同學到學校餐廳用餐	1 天	3.16	0.874	0.991	0.424	1.898	0.096
	2 天	3.44	0.504				
	3 天	3.40	0.782				
	4 天	3.24	0.561				
	5 天	3.19	0.624				
	6 天以上	3.25	0.707				
3. 請問學校餐廳是否為您在校用餐第一選擇	1 天	2.86	0.979	3.848	0.002**	1.166	0.327
	2 天	3.28	0.581				
	3 天	3.50	0.814				
	4 天	3.42	0.751				
	5 天	3.31	0.710				
	6 天以上	3.50	0.756				

* 表示(P-value)<(α=0.05)顯著差異 ** 表示(P-value)<(α=0.01)非常顯著差異

整體滿意度用餐天數之差異分析

本研究分析結果如表-56 所示，學生、教職員工在校用餐天數不同，整體滿意度並無顯著差異，顯示學生、教職員工在校用餐天數不同，整體滿意程度接近。

表-56 整體滿意度用餐天數之差異分析

資料來源：本研究整理。

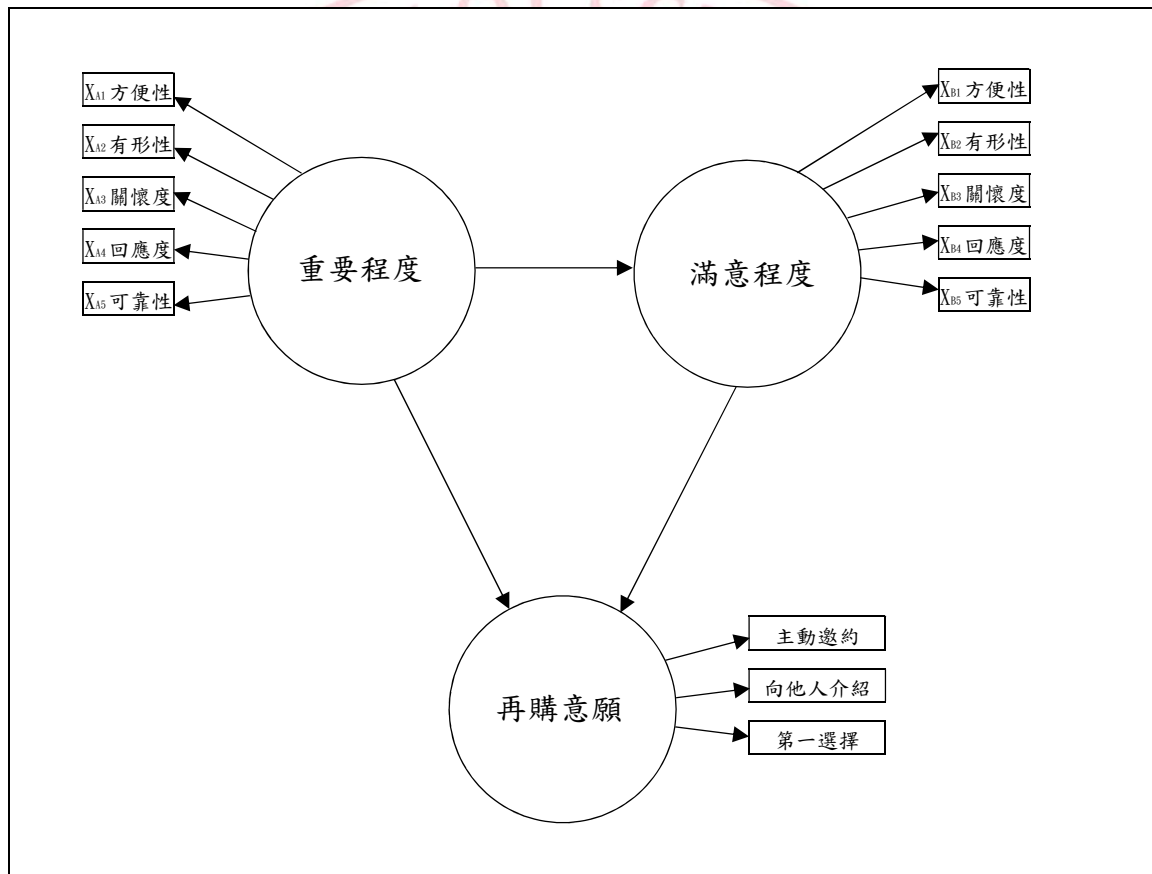
問項	分析結果			ANOVA 檢定		Levene 檢定	
	在校用餐天數	平均數	標準差	F 檢定	P-value	F 檢定	P-value
整體而言您對學校餐廳滿意度	1 天	3.24	0.902	1.377	0.234	1.719	0.132
	2 天	3.53	0.621				
	3 天	3.50	0.814				
	4 天	3.64	0.549				
	5 天	3.47	0.609				
	6 天以上	3.63	0.744				

* 表示(P-value)<(α=0.05)顯著差異 ** 表示(P-value)<(α=0.01)非常顯著差異



4.5 重要度、滿意度再購意願因果分析

深入探討學校餐廳服務品質項目包括「方便性」、「有形性」、「關懷度」、「回應度」及「可靠性」五大構面的重要性，是否會影響服務品質項目「方便性」、「有形性」、「關懷度」、「回應度」及「可靠性」五大構面的滿意度，瞭解和再購意願「主動邀約」、「向他人介紹」、「第一選擇」三項問項之因果關係，本研究以複迴歸分析變數之間的因果關係，並且找出變數的顯著影響進行因果分析。



圖—57 重要度、滿意度再購意願因果分析

資料來源：本研究整理。



4.5.1 重要程度對滿意度因果分析

多元迴歸理論模型及其假定

$$Y_1 = \beta_0^1 + \beta_1^1 X_{A1} + \beta_2^1 X_{A2} + \beta_3^1 X_{A3} + \beta_4^1 X_{A4} + \beta_5^1 X_{A5}$$

學校餐廳服務品質項目包括「方便性」、「有形性」、「關懷度」、「回應度」及「可靠性」五大構面的重要性，是否會影響服務品質項目「方便性」、「有形性」、「關懷度」、「回應度」及「可靠性」五大構面的滿意度。

整體檢驗假設

$$H_0: \beta_1 = \beta_2 = \beta_3 = \beta_4 = 0$$

$$H_0: \beta_i \text{ 不完全為 } 0, i=1,2,3,4$$

資料分析及結論

迴歸方程式： $Y=2.552+0.263 \times \text{方便性(重要)}$

表—57 重要程度對滿意度因果分析之係數表
資料來源：本研究整理。

分析結果 模式	未標準化係數		標準化係數	T 檢定	P-value
	B 之估計值	標準誤差	Beta 分配		
1 (常數)	2.552	0.259	—	9.853	0.000**
方便性_重要	0.263	0.064	0.274	4.088	0.000**

* 表示(P-value)<(α=0.05)顯著影響 ** 表示(P-value)<(α=0.01)非常顯著影響

理論模型： $Y=0.274X_2$

服務品質項目滿意程度=0.274*服務品質項目重要程度之平均數

表—58 重要程度對滿意度因果分析之摘要表
資料來源：本研究整理。

分析結果 模式	R 檢定	R 平方	調過後 的 R 平方	估計的標 準誤	變更統計量				
					R 平方 改變量	F 改變	組間 自由度 (df1)	組內 自由度 (df2)	顯著性 F 改變
1	0.274	0.075	0.071	0.50357	0.075	16.715	1	206	0.000**

* 表示(P-value)<(α=0.05)顯著影響 ** 表示(P-value)<(α=0.01)非常顯著影響

R 相關係數=0.274

解釋變異量 R 平方=0.071

多元迴歸的引數可以大約解釋 7.1% 因變數的變化

表—59 重要程度對滿意度因果分析之 Anova 檢定表

資料來源：本研究整理。

模式	分析結果	平方和	自由度 (df)	平均平方和	Anova 檢定	
					F 檢定	P-value
1	迴歸	4.239	1	4.239	16.715	0.000**
	殘差	52.238	206	0.254		
	總數	56.477	207	—		

* 表示(P-value)<(α=0.05)顯著影響 ** 表示(P-value)<(α=0.01)非常顯著影響

學校餐廳服務品質項目包括「方便性」、「有形性」、「關懷度」、「回應度」及「可靠性」五大構面，服務品質項目五大構面重要性是否會影響滿意度，經過因果分析，結果如表—57 重要程度對滿意度因果分析之係數表、表—58 重要程度對滿意度因果分析之摘要表、表—59 重要程度對滿意度因果分析之 Anova 檢定表所示，學校餐廳服務品質項目重要性五大構面中，重要性「方便性」、「有形性」、「關懷度」三大構面呈顯著影響或是非常顯著影響，亦即學校餐廳服務品質項目五大構面重要性會直接影響滿意度。

4.5.2 重要程度對再購意願因果分析

多元迴歸理論模型及其假定

$$Y_2 = \beta_0^3 + \beta_1^3 X_{A1} + \beta_2^3 X_{A2} + \beta_3^3 X_{A3} + \beta_4^3 X_{A4} + \beta_5^3 X_{A5}$$

學校餐廳服務品質項目包括「方便性」、「有形性」、「關懷度」、「回應度」及「可靠性」五大構面的重要性，是否會影響再購意願「主動邀約」、「向他人介紹」、「第一選擇」三項問項的贊同度。

整體檢驗假設

$$H_0 : \beta_1 = \beta_2 = \beta_3 = \beta_4 = 0$$

$$H_0 : \beta_i \text{ 不完全為 } 0, i=1,2,3,4$$

資料分析及結論

β_i 不顯著，迴歸方程式不存在

表-60 重要程度對再購意願因果分析之係數表
資料來源：本研究整理。

分析結果 模式		未標準化係數		標準化係數	T 檢定	P-value
		B 之估計值	標準誤差	Beta 分配		
1	(常數)	3.411	0.397	—	8.600	0.000**
	方便性_重要	0.100	0.119	0.087	0.838	0.403
	有形性_重要	-0.037	0.106	-0.034	-0.345	0.730
	關懷度_重要	0.056	0.116	0.051	0.484	0.629
	回應度_重要	0.075	0.129	0.065	0.583	0.561
	可靠性_重要	-0.194	0.103	-0.171	-1.893	0.060

* 表示(P-value)<(α=0.05)顯著影響 ** 表示(P-value)<(α=0.01)非常顯著影響

理論模型： $Y=0.146X_2$

再購意願贊同程度=0.146*服務品質項目重要程度之平均數

表-61 重要程度對再購意願因果分析之摘要表
資料來源：本研究整理。

分析 結果 模式	R 檢定	R 平方	調過後 的 R 平方	估計的標 準誤	變更統計量				
					R 平方 改變量	F 改變	組間 自由度 (df1)	組內 自由度 (df2)	顯著性 F 改變
1	0.146	0.021	-0.003	0.62497	0.021	0.877	5	202	0.498

* 表示(P-value)<(α=0.05)顯著影響 ** 表示(P-value)<(α=0.01)非常顯著影響

R 相關係數=0.146

解釋變異量 R 平方=-0.003

多元迴歸的引數無法解釋因變數的變化

表-62 重要程度對再購意願因果分析之 Anova 檢定表
資料來源：本研究整理。

分析 結果 模式		平方和	自由度 (df)	平均平方和	Anova 檢定	
					F 檢定	P-value
1	迴歸	1.712	5	0.342	0.877	0.498
	殘差	78.901	202	0.391		
	總數	80.613	207	—		

* 表示(P-value)<(α=0.05)顯著影響 ** 表示(P-value)<(α=0.01)非常顯著影響

學校餐廳服務品質項目五大構面重要性，是否會影響再購意願「主動邀約」、「向他人介紹」、「第一選擇」三項問項的贊同度，經過因果分析，結果如表-60 重要程度對再購意願因果分析之係數表、表-61 重要程度對再購意願因果分析之摘要表、表-62 重要程度對再購意願因果分析之 Anova 檢定表所示，學校餐廳服務品質項目五大構面重要性，皆無顯著影響或是非常顯著影響，亦即學校餐廳服務品質項目五大構面重要性並不會直接影響再購意願「主動邀約」、「向他人介紹」、「第一選擇」三項問項的贊同度。

4.5.3 滿意程度對再購意願因果分析

多元迴歸理論模型及其假定

$$Y_3 = \beta_0^2 + \beta_1^2 X_{B1} + \beta_2^2 X_{B2} + \beta_3^2 X_{B3} + \beta_4^2 X_{B4} + \beta_5^2 X_{B5}$$

學校餐廳服務品質項目包括「方便性」、「有形性」、「關懷度」、「回應度」及「可靠性」五大構面的滿意度，是否會影響再購意願「主動邀約」、「向他人介紹」、「第一選擇」三項問項的贊同度。

整體檢驗假設

$$H_0 : \beta_1 = \beta_2 = \beta_3 = \beta_4 = 0$$

$$H_0 : \beta_i \text{ 不完全為 } 0, i=1,2,3,4$$

資料分析及結論

迴歸方程式：Y=1.846+0.427*回應度(滿意)

表-63 滿意程度對再購意願因果分析之係數表
資料來源：本研究整理。

模式	分析結果	未標準化係數		標準化係數	T 檢定	P-value
		B 之估計值	標準誤差	Beta 分配		
1	(常數)	1.846	.227	—	8.135	0.000**
	回應度_滿意	0.427	0.063	0.424	6.723	0.000**

* 表示(P-value)<(α=0.05)顯著影響 ** 表示(P-value)<(α=0.01)非常顯著影響

理論模型： $Y=0.424X_2$

再購意願贊同程度=0.424*服務品質項目滿意程度之平均數

表—64 滿意程度對再購意願因果分析之摘要表

資料來源：本研究整理。

分析 結果 模式	R 檢定	R 平方	調過後 的 R 平方	估計的標 準誤	變更統計量				
					R 平方 改變量	F 改變	組間 自由度 (df1)	組內 自由度 (df2)	顯著性 F 改變
1	0.424	0.180	0.176	0.56648	0.180	45.203	1	206	0.000**

* 表示(P-value)<(α=0.05)顯著影響 ** 表示(P-value)<(α=0.01)非常顯著影響

R 相關係數=0.424

解釋變異量 R 平方=0.176

多元迴歸的引數可以大約解釋 17.6%因變數的變化

表—65 滿意程度對再購意願因果分析之 Anova 檢定表

資料來源：本研究整理。

分析 結果 模式	平方和	自由度 (df)	平均平方和	Anova 檢定	
				F 檢定	P-value
1	迴歸	14.506	1	14.506	45.203 0.000**
	殘差	66.107	206	0.321	
	總數	80.613	207	—	

* 表示(P-value)<(α=0.05)顯著影響 ** 表示(P-value)<(α=0.01)非常顯著影響

學校餐廳服務品質項目五大構面滿意度，是否會影響再購意願「主動邀約」、「向他人介紹」、「第一選擇」三項問項的贊同度，經過因果分析，結果如表—63 滿意程度對再購意願因果分析之係數表表—64 滿意程度對再購意願因果分析之摘要表、表—65 滿意程度對再購意願因果分析之 Anova 檢定表所示，學校餐廳服務品質項目滿意度五大構面中，「方便性」、「回應度」兩大構面呈現顯著影響或是非常顯著影響，亦即學校餐廳服務品質項目五大構面滿意度會直接影響再購意願「主動邀約」、「向他人介紹」、「第一選擇」三項問項的贊同度。

第五章

探討 學校餐廳服務品質 滿意度與再購意願

結論與建議

◆ 結論

◆ 建議

5.1 結論

本研究主要探討學生及教職員工對於學校餐廳服務品質、滿意度與再購意願體認，研究假設不同人格屬性變項之間，服務品質滿意度、再購意願、整體滿意度並無顯著差異，依據資料分析結果，加以探討結論。

人格屬性變項，包括：性別、年級(身分別)、住宿情況、曾消費過店家間數、最常在哪個時段在學校餐廳用餐、平均一次消費金額、每週在學校餐廳用餐天數，依據不同的人格屬性變項，可再細分作 30 項變項，排除無受測者勾選項目，人格屬性變項共計有 28 項變項。占比過半具代表性前幾項人格屬性變項，依占比由大至小排列分別為：校外住宿 83.2%、平均一次消費金額 51~100 元 82.2%、午餐用餐時段 69.7%、男性 66.8%。藉此結果可得知，多數受測者為男性，且在校外住宿，平均一次在學校餐廳消費金額坐落在 51~100 元，多選擇在午餐時段在校用餐。

項目分析結果，服務品質項目各項議題，多數教職員工及學生認為是重要，『用餐區域衛生』、『餐具清潔衛生』為學生及教職員工，最為重視之議題，『餐廳用餐氣氛佳』、『餐點精緻』則是最不被學生及教職員工重視之議題。服務品質項目各項議題，多數教職員工及學生滿意程度普通，『用餐後廚餘處理方便』、『服務態度親切』是教職員工及學生，最為滿意之項目，『餐廳店家間數』、『餐點精緻』則是教職員工及學生，最不满意之項目。再購意願項目各項議題，多數教職員工及學生贊同程度普通，問項『請問您會主動邀請同學到學校餐廳一起用餐』贊同程度，有非常顯著差異，是問項當中最為被教職員工及學生所贊同。

藉由成對 T 檢定分析結果得知，服務品質項目重要程度和滿意程度之間有非常顯著差異，不同構面重要程度和滿意程度之間也有非常顯著差異，重要程度大於滿意程度，學生及教職員工對學校餐廳整體滿意程度為不滿意。

人格屬性不同變項差異性分析，依據不同的人格屬性變項，使用獨立樣本分析、單因子變異數分析(ANOVA)進行差異性分析，瞭解各項議題所顯現的差異，是否具有顯著差異，研究結果否定研究假設。服務品質項目各項議題，在超過三項人格屬性不同變項差異性分析結果，皆有顯著差異、非常顯著差異指標性議題分別為：餐廳店家間數、餐點外帶方便、空調設備舒適、餐廳用餐氣氛佳、餐點份量充足、餐點食品的衛生。服務品質項目各項構面，在不同人格屬性變項差異性分析結果，擁有兩項以上議題顯著差異、非常顯著差異之構面分別為：有形性、可靠性。再購意願項目各項議題，在不同人格屬性變項差異性分析結果，『請問

學校餐廳是否為您在校用餐第一選擇』是擁有最多顯著差異、非常顯著差異之議題。

重要度、滿意度再購意願因果分析，深入探討學校餐廳服務品質項目包括「方便性」、「有形性」、「關懷度」、「回應度」及「可靠性」五大構面的重要性，是否會影響服務品質項目「方便性」、「有形性」、「關懷度」、「回應度」及「可靠性」五大構面的滿意度，標準化係數 Beta 分配會影響再購意願。重要程度對滿意度因果分析結果，學校餐廳服務品質項目重要性五大構面中，重要性「方便性」、「有形性」、「關懷度」三大構面呈顯著影響或是非常顯著影響，亦即學校餐廳服務品質項目五大構面重要性會直接影響滿意度。重要程度對再購意願因果分析結果，學校餐廳服務品質項目五大構面重要性，皆無顯著影響或是非常顯著影響，亦即學校餐廳服務品質項目五大構面重要性並不會直接影響再購意願「主動邀約」、「向他人介紹」、「第一選擇」三項問項的贊同度。滿意程度對再購意願因果分析結果，學校餐廳服務品質項目滿意度五大構面中，「方便性」、「回應度」兩大構面呈現顯著影響或是非常顯著影響，亦即學校餐廳服務品質項目五大構面滿意度會直接影響再購意願「主動邀約」、「向他人介紹」、「第一選擇」三項問項的贊同度。

5.2 建議

學生及教職員工在學校餐廳，平均一次在消費金額坐落在 51~100 元，學校餐廳店家餐點訂價上，建議以此價格區間為佳，學生及教職員工選擇午餐時段在學校餐廳用餐高達 69.7%，實地考察結果，多數店家中午時段也都有營業，用餐區域衛生以及餐具清潔衛生，為學生及教職員工，最為重視之議題，學校餐廳應加強這方面的管理，教職員工及學生，不滿意之課題，目前學校餐廳店家數為 18 家，應當還可以再做增加，餐點精緻度雖不被學生及教職員工重視，卻被學生及教職員工不滿意，非積極需要改善之項目，但可以漸進式做改善。

參考文獻

探討 學校餐廳服務品質 滿意度與再購意願

◆ 參考文獻

 參考文獻

- [1] 修平科技大學資訊管理系-聯絡方式
http://www.im.hust.edu.tw/contact_us.asp (瀏覽日期：2017年7月4日)。
- [2] 修平科技大學-校園導覽圖
http://ccsys.hust.edu.tw/school_map/# (瀏覽日期：2017年7月4日)。
- [3] 學校餐廳廚房員工消費合作社衛生管理辦法／臺教綜(五)字第 1050067194B 號;部授食字第 1051302054A 號
(2003年05月02日發佈，2016年07月06日修正)。
- [4] 新北市立各級學校禁用免洗餐具實施要點
(2011年10月13日訂定)。
- [5] 校園無線網路訊號-修平科技大學資訊處
http://www.cc.hust.edu.tw/AP_floor_plan/105_2/Wireless_A.asp (瀏覽日期：2017年7月29日)。
- [6] Google 地圖
<https://www.google.com.tw/maps> (瀏覽日期：2017年7月30日)。
- [7] 修平培育學生創業團隊 營造創業友善空間
<http://www.ensit.tw/?p=4476> (瀏覽日期：2017年8月4日)。
- [8] 修平科大「霧太達利夢想家創意中心」揭牌 | 中央社訊息平台
<http://www.cna.com.tw/postwrite/Detail/150574.aspx#.WYRcOylLfiU> (瀏覽日期：2017年8月4日)。
- [9] 霧太達利在地創業計畫-霧太達利夢想+
<http://dreamer.hust.edu.tw/> (瀏覽日期：2017年8月4日)。
- [10] 養樂多- 維基百科，自由的百科全書
<https://zh.wikipedia.org/wiki/%E7%9B%8A%E5%8A%9B%E5%A4%9A> (瀏覽日期：2017年8月12日)。

- [11] OK 超商- 維基百科，自由的百科全書
<https://zh.wikipedia.org/wiki/OK%E8%B6%85%E5%95%86> (瀏覽日期：
2017 年 8 月 12 日)。
- [12] 出國深造看過來！八方雲集招賢納士提供海外就業機會| ETNEWS 財經|
ETNEWS 新聞雲
<http://www.ettoday.net/news/20170512/922556.htm?t=%E5%87%BA%E5%9C%8B%E6%B7%B1%E9%80%A0%E7%9C%8B%E9%81%8E%E4%BE%86%EF%BC%81%E5%85%AB%E6%96%B9%E9%9B%B2%E9%9B%86%E6%8B%9B%E8%B3%A2%E7%B4%8D%E5%A3%AB%E3%80%80%E6%8F%90%E4%BE%9B%E6%B5%B7%E5%A4%96%E5%B0%B1%E6%A5%AD%E6%A9%9F%E6%9C%83> (瀏覽日期：2017 年 8 月 12 日)。
- [13] 八方雲集
<https://www.8way.com.tw/> (瀏覽日期：2017 年 8 月 12 日)。
- [14] Rensis Likert (1903 - 1981) - Find A Grave Memorial
<https://www.findagrave.com/cgi-bin/fg.cgi?page=gr&GRid=31839737> (瀏覽日期：
2017 年 8 月 12 日)。
- [15] Likert, R. (1932). A Technique for the Measurement of Attitudes. Archives
of Psychology, 140, 1-55.
- [16] Likert Scale - 李克特量表—國家教育研究院雙語詞彙、學術名詞暨辭書資
訊網
<http://terms.naer.edu.tw/detail/1678776/> (瀏覽日期：2017 年 8 月 15 日)。
- [17] Howard, J. A. & Sheth, J. N., “The Theory of Buyer Behavior” , New York :
John Willy and Sons, 1969.
- [18] Churchill, G. A. & Surprenant, C., “An Investigation into the Determinants of
Customer Satisfaction”, Journal of Marketing Research, Vol.19, Nov, p.492,
1982.
- [19] Kotler , P. , “Marketing Management: Analysis. Planning, Implementation and
Control, 9th ed”, Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall Inc., 1999.
- [20] 張燦明，臺中地區量販店顧客滿意度與忠誠度關係之研究 The Relation

- between Consumer Satisfaction and Loyalty of Warehouse Supermarkets in Taichung。修平學報第 10 期，p.157，2005。
- [21] 包便當每一道菜分開裝 業者霸氣回嗆 | TVBS 新聞網
<http://news.tvbs.com.tw/local/731317> (瀏覽日期：2017 年 8 月 29 日)。
- [22] Regan, W. J., "The Service Revolution," *Journal of Marketing*, Vol. 27, July, pp.57-62, 1963.
- [23] Crosby, L. A., Evans, K. R. & Cowles, D., "Relationship Quality in Services Selling : An Interpersonal Influence Perspective", *Journal of Marketing*, Vol.54, pp.68-81, 1990.
- [24] Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. & Berry, L. L., " Problems and Strategies in Service Marketing" , *Journal of Marketing*, Vol.49, Spring, pp.33-46, 1985.
- [25] Parasuraman, A., Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49(Fall), 41-50.
- [26] Parasuraman, A., Leonard L. Berry, Valarie A. Zeithaml, (1988)., SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64, 12-40
- [27] Fitzsimmons, James and Mona Fitzsimmons. *Service Management: Operations, Strategy, and Information Technology*. 2nd Edition. Boston: Irwin/McGraw Hill, 1998. chapt.10: Service Quality.
- [28] SERVQUAL 量表 - 維基百科，自由的百科全書
<https://zh.wikipedia.org/wiki/SERVQUAL%E9%87%8F%E8%A1%A8> (瀏覽日期：2017 年 8 月 29 日)。
- [29] 服務管理
<http://www.lis.ntu.edu.tw/~pnhsieh/courses/servmgt/lecture7.htm#%E4%B8%80%E3%80%81SERVQUAL> (瀏覽日期：2017 年 8 月 29 日)。
- [30] Cronin, J. J. and Morris, M. H. (1989), Satisfying customer expectations: The effect on conflict and repurchase intentions in industrial marketing channels.

- [31] Journal of the Academy of Marketing Science, 17(1), pp. 41-49.
- [32] Cronin, J. J., Brady, M. K. and Hult, G. T. M. (2000), Assessing the effects of quality, value, and customer satisfaction on consumer behavioral intentions in service environments
- [33] Bowen, J. T., & Shoemaker, K., Loyalty: A strategic commitment, Cornell Hotel & Restaurant Administration Quarterly, 1998, 39, 12-27.
- [34] Jones, T. O. & Sasser, W. E., Jr., Why Satisfied Consumers Defect, Harvard Business Review, 1995, 88-99.
- [35] 田靜惠，學校餐廳之顧客滿意屬性矩陣與再消費意願之研究，中華大學經營管理研究所，2009。
- [36] 林怡青，921地震教育園區服務品質動態滿意及因果模式之研究，修平科技大學精實生產管理碩士班，2017。
- [37] 楊世瑩，SPSS 統計分析實務 第二版，旗標出版股份有限公司，2008。
- [38] 林玉芳，以 TQM 觀點探討教學品保對學習成效之影響—以修平科技大學為例，修平科技大學精實生產管理碩士班，2016。

附錄

探討 學校餐廳服務品質 滿意度與再購意願

- ◆ 學校餐廳服務品質滿意度與再購意願調查問卷
- ◆ 顯著差異、非常顯著差異分佈表

調查日期： 年 月 日 編號：

學校餐廳服務品質滿意度與再購意願調查問卷

親愛的同學／老師您好：

首先感謝您撥冗填答，這是一份學術研究問卷，其研究目的在於瞭解消費者對學校餐廳服務品質滿意度與再購意願，資料僅供學術研究之用，不做其他用途，亦不會洩漏個人資料，再次感謝您協助本問卷填答。

敬祝 萬事如意 平安順心

修平科技大學 工業工程與管理系

指導教授：張燦明 博士

專題學生：林梓元、張鎮儒、紀廷亞、林泰宇、林享毅 謹啟

第一部分：服務品質滿意度與再購意願調查

◎重要程度					問項(兩邊均請畫記或圈選)	◎滿意程度				
非常 不重 要	不 重 要	普 通	重 要	非 常 重 要	說明：請在數字上畫記或圈選，數字 1~5 數值越大，表示重要或滿意程度越高；◎重要程度：對您而言，該問項對您之重要程度；◎滿意程度：對您而言，您對該問項的滿意程度。	非 常 不 滿 意	不 滿 意	普 通	滿 意	非 常 滿 意
1	2	3	4	5	1.餐廳地點方便	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	2.餐點份量充足	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	3.餐廳用餐氣氛佳	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	4.顧客抱怨處理快速	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	5.餐廳店家間數	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	6.餐點精緻	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	7.餐點保溫度佳	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	8.餐點食品的衛生	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	9.用餐區域衛生	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	10.餐點外帶方便	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	11.餐點價格合理	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	12.餐點選擇多樣化	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	13.空調設備舒適	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	14.餐點美味可口	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	15.服務態度親切	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	16.餐具清潔衛生	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	17.用餐後餐具回收方便	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	18.供餐速度快	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	19.用餐座位充足	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	20.用餐後廚餘處理方便	1	2	3	4	5

問項(請畫記或圈選)
◎贊同程度

說明：下列問項在於調查學校餐廳消費者的再購意願，請在數字上畫記或圈選，數字 1~5 數值越大，表示贊同程度越高。

非常不贊同
不贊同
普通
贊同
非常贊同

1.請問您會主動邀請同學到學校餐廳一起用餐	1	2	3	4	5
2.請問您會介紹同學到學校餐廳用餐	1	2	3	4	5
3.請問學校餐廳是否為您在校用餐第一選擇	1	2	3	4	5

問項(請畫記或圈選)
◎滿意程度

說明：請在數字上畫記或圈選，數字 1~5 數值越大，表示滿意程度越高。

非常不滿意
不滿意
普通
滿意
非常滿意

整體而言您對學校餐廳滿意度	1	2	3	4	5
---------------	---	---	---	---	---

第二部分：基本資料(請您在□內打✓)

- 性別：男 女
- 請問您目前就讀年級：一年級 二年級 三年級 四年級 研究所 教職員
- 請問您目前是否於學校宿舍內住宿：是 否
- 請問您曾在學校消費過餐廳店家間數：1 間 2 間 3 間 4 間 5 間 6 間以上
- 請問您在學校消費是以哪餐為主：早餐 午餐 晚餐
- 請問您平均一次至學校餐廳消費的金額：50 元以下 51~100 元
101~150 元 151~200 元 200 元以上
- 請問您一週有幾天會在學校餐廳用餐：1 天 2 天 3 天 4 天 5 天 6 天以上

謝謝您的配合參與！

表-66 顯著差異、非常顯著差異分佈表

資料來源：本研究整理。

項目/構面		問題	分析結果		性別		身份別		住宿情況		曾消費店家間數		用餐時段		單次消費金額		用餐天數		
			重	滿	重	滿	重	滿	重	滿	重	滿	重	滿	重	滿	重	滿	
			要	意	要	意	要	意	要	意	要	意	要	意	要	意	要	意	
服務品質	方便性	1.餐廳地點方便									**								
		10.餐點外帶方便		**			*				**					*			
		17.用餐後餐具回收方便		**												*			
		20.用餐後廚餘處理方便		**			*									*			
	有形性	5.餐廳店家間數	**	**			*			*	*	*	*						*
		13.空調設備舒適								*	*								*
		19.用餐座位充足					**			*									
	關懷度	6.餐點精緻	**	**			*									*			
		7.餐點保溫度佳																	*
		14.餐點美味可口	*				*									*			
		15.服務態度親切		**			*												*
	回應度	3.餐廳用餐氣氛佳	**	**						**	*	*	*	*		*			
		4.顧客抱怨處理快速	*								*								
		11.餐點價格合理										*							
		12.餐點選擇多樣化		*															
		18.供餐速度快								*									
可靠性	2.餐點份量充足									**					*	*			
	8.餐點食品的衛生	**								**	*	*							
	9.用餐區域衛生	**				**				**									
	16.餐具清潔衛生	**	**						*										
再購意願	1.請問您會主動邀請同學到學校餐廳一起用餐	*																*	
	2.請問您會介紹同學到學校餐廳用餐							**	*										
	3.請問學校餐廳是否為您在校用餐第一選擇					*					*						**		
整體滿意度	整體而言您對學校餐廳滿意度	**																	

* 表示(P-value)<(α=0.05)顯著差異 ** 表示(P-value)<(α=0.01)非常顯著差異