

陸軍官校餐廳服務品質對用餐滿意度之研究

黃寶慧 王紫芸 許翔宇 許祐慈

陸軍軍官學校管理科學系

摘要

近年來政府非常注重部隊的福利，推出了興安專案，以改善營舍的生活環境和生活品質，這其中包括了用餐品質的提升。因此，軍校也必須跟進，重視學生飲食衛生與均衡，以提升學生用餐滿意度。本文探討陸軍官校學生對「餐廳服務品質」與「用餐滿意度」兩大構面的同意程度、相關性與解釋能力等相關議題。

研究發現，「陸軍官校餐廳服務品質對用餐滿意度之研究」整體問卷平均同意程度為 2.952 未傾向同意；「餐廳服務品質」同意度高於「用餐滿意度」。再者，一年級學生的平均同意程度顯著大於其他年級學生。其中，餐廳服務品質以設備使用恰當(如冷氣、音樂等)同意程度 3.520 最高，以用餐座位數足夠同意程度 2.360 最低；用餐滿意度以伙食安全同意程度 3.100 最高，以伙食供應量同意程度 2.390 最低，最後，「餐廳服務品質」與「用餐滿意度」相關性為 0.604，「餐廳服務品質」對「用餐滿意度」的解釋能力是 0.611 倍。故餐廳服務品質越高，用餐滿意度也越高，為正向影響。

關鍵字：餐廳服務品質、用餐滿意度、陸軍官校。

一、緒論

(一)研究背景

謝榮光[1]認為對餐廳業來說，顧客是餐廳永續經營的支柱，如何讓顧客能夠有賓至如歸的感覺，並在舒適愉快的心情下用餐，完全要視餐廳的服務品質而定。服務是餐廳外場的主要工作，要作好餐廳服務，務必要了解各種不同的服務方式；每一種服務方式各有其特色和優缺點。其次，要清楚餐廳的市場定位與種類。高秋英[2]說明餐廳的產品包含有形和無形兩大類，有形產品係指餐廳裝潢、座位、設備、菜單、制服、食物種類與品質等；無形產品包含餐廳氣氛、人員之服務、清潔、衛生或心理的舒適感覺等，由於產品品質直接影響消費者再次消費的意願，因此將直接影響餐廳經營的成敗。

秦宜婕[3]認為餐飲業屬於高度服務接觸的產業，這代表當餐廳價格愈高，顧客愈重視服務品質，國內餐飲業長期以來

被列為熱門產業，主要是因為競爭性高，餐飲業者必須面對同業連鎖化的經營競爭、以及顧客不斷要求服務品質提高，藉以提升顧客滿意度與再消費意願。蕭玉倩[4]提到顧客在用餐的層次已經從吃個溫飽的生理需求轉變成為追求更高層次的滿足，其餐廳的食物美味、食物特色、建築景觀、用餐環境、服務品質、衛生安全、用餐音樂氣氛、以及餐廳裝潢變得愈加重要。Schmitt[5]於 1999 年提出「體驗行銷」的論述，其內容為：顧客想要的是能夠讓他們感官目眩神迷、能觸動他們內心深處的心弦、與刺激他們的觀感思維的產品或服務活動。顧客選擇餐飲的重要考量因素除了美味的食物、個人化的服務、菜單的變化、等候的時間、衛生條件、價格等，還會有無形品質的考量：整體形象與感官知覺（整體環境的感覺以及和服務人員之間的互動。）甚至於一場完美的餐飲演出便足以銘記終生。

樊期斌[6]則認為學校基於方便性、衛生性、營養性等各方面的考量，而設立學校餐廳提供飲食方面的服務，所以學校餐廳成為學校基本的設備。因為大專院校餐廳之發展於組織、經營方式，以及食材應用等層面已趨於多元化與複雜化，行政院便修正「大專院校餐廳衛生改善方案」，核頒「大專院校餐廳衛生管理方案」，以俾其實施得以符合時宜。該案主要修正要點在於健全學校餐廳管理組織、輔導聘用合格專責人員、落實餐飲衛生教育與指導、充實學校餐廳設備、加強從業人員之健康管理、個人衛生及專業證照、強化督導制度等，期能提供良好之飲食環境，預防食物中毒，以維護學生健康。

洪麗美等[7]調查正修科技大學學校餐廳滿意度，研究發現學生到校用餐的主要動機，以「便利性」占多數。另外，學校餐廳需改善的因素則有下列七項：菜色多樣化、食品的衛生新鮮度、環境整潔衛生、等候時間、足夠的等待空間、足夠的用餐座位與用餐空間舒適性。樊期斌[6]探討學生對於學校餐廳服務品質的需求，其研究發現學生對於餐廳所提供的菜色種類和創新的菜色略有不滿，長期呆板的菜色無法滿足學生的需求；外帶餐食是基本服務；空間環境及用具的整潔是影響服務品質的因子，讓人覺得髒亂、擁擠感，就會造成整體品質認同的下降；友善的服務態度、處理顧客抱怨的能力、排隊結帳時間等則會影響學生對於學校餐廳的滿意度。

石秀華[8]報導三軍九校院聯合入伍訓練軍官班隊 2000 多人在陸軍官校訓練，17 日傳出 251 名入伍生用晚餐後出現腸胃不適及腹瀉症狀，疑集體食物中毒，其中 14 人急性腸胃炎送醫；有學生事後在臉書社團貼文懷疑是米血沒熟，導致一堆人拉了一夜肚子，衛生局則指已採集 53 件食物

檢體及學生排泄物送驗追查原因。王炯華[9]報導空軍屏東基地所屬 6 聯隊在 8 月 17 日爆發有 137 人食物中毒送醫治療事件，亦即空軍第六聯隊官兵當日中午在吃完軍方自製的午餐之後，約下午 2 點陸續有官兵出現嘔吐、拉肚子的情況，總計有 137 人送醫治療後，目前均已返回部隊。朱怡玟[10]報導空軍官校傳出疑似集體食物中毒！100 多位學生喝完餐廳提供的優酪乳後，出現上吐下瀉，甚至發燒情況，其中更有 4 名學生送往醫院就醫，學生突然腸胃不適，疑似是早餐的優酪乳，從冷藏櫃取出後，放置常溫釀成細菌滋生，高雄市衛生局已經派員檢驗並採樣檢體，同時要求提供膳食的餐廳限期改善。

綜合以上報導，會發現不論是在一般民間的餐廳，亦或是學校內、營區內的餐廳，都會發生食物中毒、食物不新鮮及不衛生的事件；另外，也有一些問題是關於顧客用餐後對於餐廳的設備、氣氛感到生理及心理的不適，且有些設備長年未修繕、未更換，也會造成使用上的危安問題。因此，本文認為「陸軍官校餐廳服務品質對用餐滿意度之研究」是一個值得研究的議題，期望研究結果能對學校餐廳服務品質提出建言，並提升用餐滿意度。

(二)研究動機

東方美食[11]認為餐飲作為服務業，它的產品之一就是服務，服務質量的好壞直接決定了酒店生意的好壞。對餐飲業來說服務是一個系統的工程，包括了餐飲經營業務的一切要素和環節。目前，顧客的消費模式出現個性化和多元化趨勢，顧客不僅重視酒店飯菜的質量和特色，更重視從消費過程中獲得精神滿足。

他說明提升餐廳服務質量的一些做法：「建立檔案培養回頭客」：1.立即對全員進行系統的服務培訓，有必要時聘請專業

老師來培訓。2.加強員工心態培訓，提高全員工作熱情，用心去工作。3.加強員工服務技能培訓，包括菜名與特色、個人衛生、服裝形象、禮貌用語、端菜動作要領、酒水服務標準、微笑服務規範。4.在大門口設立迎賓人員，熱情接待並引導消費者。5.開晨會和班後會，及時總結經驗，發現問題，立即改進。6.建立健全服務管理制度，加強員工工作質量考評，獎優罰劣，淘汰低素質、低能力者。「互動服務讓顧客嘗鮮」：服務的個性化就是要滿足顧客的個性化需求，要求一切從顧客的要求出發，對每一位顧客開展差異性服務。現代經濟已經是體驗經濟，體驗經濟是企業與顧客交流信息和情感要點的集合。「人性服務讓顧客為你宣傳」：鄭州有一家以火鍋為特色的全國連鎖店叫「海底撈」，他們細緻入微的服務可以讓顧客感動，真正感到的不是「賓至如歸」，而是「賓至勝歸」。由於生意太好，顧客經常需要等座，所以專門在入口處開闢一候餐處，並有服務員熱情接待。顧客坐下後立即遞上飲料，等有空位時，根據顧客的候餐牌號碼的先後順序，及時引導就坐，每位服務員都笑容滿面，充滿熱情。

曹信財[12]認為近年來提供更優質的服務品質及高質量的產品來維持顧客滿意度及顧客忠誠度，已經成為企業所努力的目標。提高顧客的滿意度是提高顧客忠誠度的不二法門。透過顧客滿意度調查，更瞭解顧客目前最需要的是什麼；滿足顧客的需求，就會影響到顧客再購買的慾望。

鄧秀美[13]以 Z 學校餐廳為研究對象，表示其用餐族群為學生與老師。對於時常外食的學生與老師而言，越來越講求食物的原味、食材的新鮮度及減少太複雜的調味等，也因為這些特殊目的，而逐漸在餐廳的選擇上越來越趨講究，開始傾向選擇菜色好、服務好、品質好以及具有特

色之餐廳進行消費，即使是在學生餐廳中，也希望在用餐後能夠從餐點及服務獲得滿足。黃啟揚等[14]研究學校周遭餐廳的清潔衛生意識、服務態度、菜餚質量、用餐環境與硬體設施的滿意度。研究顯示校方或承攬商對校內餐廳之「就餐環境」，即「硬體及裝潢」等需要做更進一步的投資與改善；校外餐廳業者應更注重「清潔衛生」的管理；校方及承攬商在「清潔衛生意識」及「菜餚質量」也要制定可行與能達到設定目標之改善方法；同時，應透過宣導來加強師生對餐飲衛生與營養方面的意識。洪麗美[7]研究弘光大學學校餐廳服務品質重視度與滿意度。研究顯示最常在學校餐廳用餐時段是「午餐」，在學校餐廳用餐之動機以「方便性」最為普遍。重視度前三項為「餐飲用具清潔度」、「環境整潔」和「食品衛生與新鮮度合乎需求標準」。滿意度前三項為「餐飲價格合理」、「服務人員對產品之熟悉、認識與專業性」和「餐飲外帶服務」。最後，學校餐廳應該將「餐飲用具清潔度」、「環境整潔」、「食品衛生與新鮮度合乎需求標準」等列為急需加強改善服務品質的重點項目。

林文宏[15]在研究中提出國軍伙食的良窳，攸關部隊官兵健康及整體戰力，因此國軍各餐廳內工作人員，對於餐廳各項作業情形均極為重視，尤其是餐廳作業流程及品檢工作，更是關切的重點所在。不但為官兵「吃」的問題嚴格把關，確保食品品質，也讓國軍官兵吃得健康、吃得安心，進而具體提升部隊士氣與戰力，餐廳也將此視為其成立以來的自我要求與期許。

因此，本研究的第一個動機是以陸軍軍官學校全體學生為研究主體，探討陸軍軍官學校學生對於「餐廳服務品質」平均同意程度。

再者，郭漢森[16]認為顧客對於餐廳由內至外所營造或提供的各種有形及無形服務的感受，會因為對其中某項內容的滿意程度與否，來決定是否會有再次消費的意向，因此，顧客滿意度對於餐飲管理而言，特別值得重視與探討。顧客從餐廳的內外環境塑造之特色，以及進入餐廳後所感受到的服務過程，都是顧客衡量服務品質的指標。周秀蓉[17]尤其發現近年來台灣人飲食習慣多變化與多元化，餐飲業者為了迎合顧客多變需求與口味，除了不斷開發新菜色之外，也引進了世界各國當地具特色及文化代表的餐點。在餐廳的種類上，因為國人飲食型態改變，對於異國飲食的接受度也越見提升。賴紀彤[18]也表示顧客的飲食需求方式與認知價值觀不斷在改變，讓飲食習慣已經不同於以往，因此為了提升消費者的用餐滿意度，希望從消費者的角度切入，探討餐廳所提供的食材品質、服務品質、網路行銷對顧客滿意度的影響程度，期望能不斷加強並提升顧客對餐廳的滿意度，提供最好的食材與服務品質，給顧客最好的享受與滿足，並作為未來經營類似餐廳或自創品牌餐飲之決策與管理的參考。

此外，黃淑惠[19]發現國內學者對餐飲服務品質之探討，研究對象大多偏重於連鎖經營店、觀光旅館業或是速食業，而以學校餐廳作為研究對象之篇幅較少。然而，學校教職員與學生對於餐食的要求相對更高，對於學校餐廳經營者更是一項挑戰，因此欲探討教職員與學生對學校餐廳的滿意情形，以瞭解學生對於現有學校餐廳的認知，有助於學校餐廳經營之參考，以做為行銷策略及服務改善之依據，以欲瞭解學生對於學校餐廳認知、掌握學生的需求。此外，透過瞭解學生再消費意願有助於瞭解學生是否願意再到學校餐廳用

餐，而讓學校能發揮保障學生及服務學生之效用。田靜惠[20]則表示要有效經營學校餐廳，吸引學生至校內用餐，並提高其滿意度，可藉由學生消費滿意度的調查，以瞭解學生對於現有學校餐廳的認知，有助於學校餐廳經營之參考。若欲瞭解學生對於學校餐廳認知並有效管理學校餐廳，可藉由顧客滿意屬性矩陣比較學校餐廳屬性的重要性與滿意度的積分，進一步掌握學生的需求；而且透過瞭解學生再消費意願有助於瞭解學生是否願意再到學校餐廳用餐，讓學校能發揮保障學生及服務學生之效用。

綜合以上相關報導及學者的研究，在飲食方面，不管是哪個年齡層或者是性別，已經不僅僅只要求食物的調味以及美味程度了。在用餐的同時，當下的用餐環境、氣氛及設備，都是會影響著用餐滿意度的因素，又加上消費者平時也能接觸到一些異國料理，舉凡西式料理、日式料理、法式料理等，食物的種類也成為了用餐滿意度的依據。另外，學校餐廳、團膳的食物中毒事件也層出不窮，食物的真實性、衛生、新鮮度也成為大眾重視的議題。

因此，本研究的第二個動機是以陸軍官校學生為研究主體，探討陸軍官校學生對「用餐滿意度」平均同意程度。

此外，本研究欲探討研究對象的「性別」、「年級」、「科系」、「您早上平均花多少時間用餐」與「您中午平均花多少時間用餐」及「您晚上平均花多少時間用餐」背景變項對「陸軍官校餐廳服務品質對用餐滿意度之研究」二大構面之差異性分析，以檢視其呈現結果是否有差異性，此為本研究的第三個動機。

再者，本研究欲探討陸軍官校學生對「陸軍官校餐廳服務品質對用餐滿意度之研究」二大構面與整體同意度之相關分析，

此為本研究的第四個動機。

接著，本研究以陸軍官校學生為研究主體，探討「餐廳服務品質」構面對「用餐滿意度」構面的解釋和預測性，此為本研究的第五個動機。

(三)研究目的

本研究的目的是希望研究的成果，可以在學校為提升學校餐廳服務品質、學生用餐滿意度等議題制定對策時，做為參考的依據。關於本研究的工作要項，分述如下：

1. 探討陸軍官校「餐廳服務品質對用餐滿意度之研究」之「餐廳服務品質」構面的同意程度。
2. 探討陸軍官校「餐廳服務品質對用餐滿意度之研究」之「用餐滿意度」構面的同意程度。
3. 探討陸軍官校學生之不同「性別」、「年級」、「科系」、「早上平均花多少時間用餐」、「中午平均花多少時間用餐」與「晚上平均花多少時間用餐」變項對「陸軍官校餐廳服務品質對用餐滿意度之研究」兩大構面之差異性分析，以檢視其呈現結果是否有差異性。
4. 探討「陸軍官校餐廳服務品質對用餐滿意度之研究」兩大構面與整體同意度之相關分析。
5. 探討「餐廳服務品質」構面對「用餐滿意度」構面的解釋或預測性。本文採用迴歸法，分析自變項「餐廳服務品質」一個構面對因變數「用餐滿意度」構面的解釋力。

二、文獻探討

(一)餐廳服務品質

1. 定義與內涵

Levitt[21]是最早期提出服務品質定義，也是最先將「服務」與「品質」兩者連結在一起的學者，他認為服務品質是經

由服務後之結果能否滿足餐廳消費者所期望之標準。Parasuraman [22]將品質定義為某一產品或服務的優良或卓越程度；而認知服務品質則可定義為消費者主觀評斷一產品或服務的整體優良或傑出程度。

Power[23]將餐廳服務品質，區分為以下三大類：(1)機械式 (Mechanical)：機械式服務大多是為了降低餐廳的人力需求而設，由於能增加便利性，亦普遍受到顧客的歡迎。(2)間接式 (Indirect)：其服務方式是服務人員利用通訊設備如電話、傳真機等，為顧客服務。(3)面對面式 (Face to Face)：最能夠讓顧客留下深刻印象的就是面對面式的服務，這種服務包含了服務人員的儀容、服務的技巧、專業知識以至於服務的熱誠，雖然 Power 將餐飲服務品質區分為三類，但其實際的運作卻是密不可分，而且是相輔相成的。Martin[24]強調服務品質應設定的標準有兩個構面：(1)程序構面 (Procedural Dimension)，其內容指作業技術面，在傳遞系統上應有的實在性，包含七項：便利、預備、即時有組織的流程、溝通、顧客、回饋、監督。(2)歡樂構面 (Convivial Dimension)，其內容指服務人員與顧客建立友善關係的能力，包括九項：態度、注意說話的聲調、肢體語言、叫得出顧客的名字、引導、建議性銷售、解決問題、機智。

總而言之，餐廳服務品質是業者為了滿足顧客需求，創造顧客價值，增進公司利潤的營運策略。多年來行銷學者對於服務品質的研究界定出甚多的觀點，大致上以業者和消費者的立場來詮釋，有些學者認為服務品質是消費者對於服務的期望與績效之間的知覺差異，並且對服務進行的評估。

2. 服務品質調查方法

Parasuraman [22]提出服務品質模型

(簡稱 PZB 模型)，認為服務品質的產生是由消費者本身對服務的預期以及其對服務實際感受的二種知覺之比較而來，並發展出服務品質觀念模式，依據此模式，服務品質的發生主要是由於服務產生與傳遞的各環節中有缺口的存在，而服務提供者為了滿足顧客的需求，必須強化正向缺口、消弭負向缺口。

洪彰鴻與徐欽賢[25]則指出雖然 PZB 服務品質的概念廣為學術界與業界所接受，其概念主要在強調顧客是服務品質的決定者，服務品質是由服務接受者的期望與實際感受之間的落差來決定，也就是從顧客期望服務與知覺服務間的差距，建立顧客服務品質的知覺系統，PZB 認為要使顧客對服務品質滿意，就必須縮小品質缺口 (Gap)。PZB 的服務品質模式雖可衡量

出服務品質缺口，但對於服務品質缺口未能提出明確的改善方向與策略。因此，許多研究採用 PZB 服務品質的概念，以 SERVQUAL 量表為衡量服務品質的主軸，並結合其它品質衡量的方法，以作為提升服務品質策略的判斷依據。顧客滿意度調查是最積極有效的評估方法，問卷是最常見的方式。問卷內容須按照餐廳不同的需求而訂定，可以由郵寄、電話或親自訪談等方式進行調查。由於 SERVQUAL 是針對一般服務業而設計的，Stevens 等[26]進而提出了專為衡量餐飲服務品質的 DINESERV 衡量表，該表係利用因素分析的方式，從四十個屬性中歸納出二十九個顧客對餐廳服務的期望，並以 SERVQUAL 的四個構面加以歸類，如表 1 所示。

表 1 SERVQUAL 服務品質衡量表

有形性 Tangible	(1)具有良好的停車場及吸引人的外觀。 (2)有吸引人的用餐區。 (3)員工穿著整齊。 (4)裝潢價格與餐廳形象能夠搭配。 (5)菜單清晰。 (6)菜單的外表吸引人並符合餐廳形象。 (7)有舒適開闊的用餐區。 (8)洗手間十分清潔。 (9)用餐區十分清潔。 (10)座位舒適。 (11)準時提供服務。 (12)迅速的更正錯誤。 (13)服務值得信賴。 (14)提供正確的帳單。 (15)菜的內容火候符合要求。
反應性 Responsiveness	(1)忙碌時員工互相支援來保持服務的品質。 (2)提供迅速的服務。 (3)盡量滿足顧客特殊的要求。
保證性 Reliability	(1)員工能夠解答顧客的問題。 (2)能讓顧客感到自在安心。

	(3)員工樂於介紹菜單內容及烹調方法。 (4)使顧客感到安全。 (5)員工都經過良好訓練並且經驗豐。 (6)餐廳給員工足夠的支持以利工作的完成。
關懷性 Empathy	(1)員工不會僅遵守公司的規定而忽略顧客個別的需求。 (2)使顧客感覺特殊。 (3)員工會預先考量顧客的需要。 (4)在不順利時員工會表達出體諒。 (5)以顧客的利益為依歸。

資料來源：Stevens 等[26]

3.服務品質相關實證研究

曹信財[12]針對西堤顧客進行調查，結果顯示西提牛排餐廳在「服務品質五構面」如「有形性」包括：擁有現代化裝潢、環境很乾淨舒適、穿落打扮很得體；「可靠性」包括：事情總是能迅速達成、關心並提供協助、能正確紀錄點的餐食；「反應性」包括：抱怨回應與處理、不會忘記您交代的事情；「保證性」包括：值得信賴、很有禮貌、提供更好的服務；「關懷性」包括：關心用餐情況、把您的問題放在心上、瞭解您的額外需求、賓至如歸的感覺、以您的權益優先考量，皆獲得不同背景的族群消費者肯定，而且服務品質五構面對顧客滿意度都有極高顯著的直接影響效果。

呂孟育[27]透過 DINESERV 問卷之精神，建構並設計適用於中式餐廳消費者感受之問卷，針對消費者對於各項服務提供之重要性，以及對於個案餐廳用餐後之表現程度之滿意性進行探討。透過實證研究之調查，獲得相關之結論包括如下：(1)透過有形性、反應性、可靠性、確實性、關懷性等五個構面共 28 個題項，可有效捕捉消費者心中對於餐飲服務之重要性及滿意度評價。(2)針對「能穩定確實地提供所承諾的服務」及「願意幫助顧客並提供快速的服務」之項目較為重視。其中「盡量滿足顧客特殊的需求」之客製化調整彈性為

中式傳統餐廳的特色，亦為所有題項中消費者最為重視之一項。(3)從個案餐廳在服務表現之滿意度可發現，包括「提供正確的帳單」、「準時提供服務」乃至於「使顧客感到安全」等題項，皆與個案餐廳之營運管理與人員派遣調度有關。因此可知中式餐廳如能引進科學化的帳務管理模式，輔以現場服務人員專業訓練，亦可在講究成本效益考量的消費者心中，獲得高度服務滿意之評價。

蘇慧芸[28]針對連鎖餐廳顧客調查，發現在服務品質的調查當中，平均最高是「有形性」構面，受訪者對於「餐廳用餐環境舒適」、「服務人員穿著整齊乾淨」同意程度平均值較高；但在「關懷性」構面顯示消費者對「提供物超所值的服務」、「能主動詢問是否需要協助」較不認同。賴紀彤[18]對大漠紅火鍋店的消費者進行研究，發現服務品質各子構面的有形性、反應性、保證性和關懷性對整體滿意度有正向顯著的影響。消費者在餐廳用餐時，在餐廳內感受到的服務品質愈高，滿意度也會隨之提升。因此，餐廳若能創造更好的用餐環境，服務生能提升迅速、專業的服務，並多給予顧客關心與照顧的服務，就能提高消費者的滿意度。林文宏[15]針對空軍基地成員調查，顯示「服務品質構面」確實對「滿意度構面」有著顯著的正向關

係影響，不同的服務品質對滿意度具相關性。

(二) 用餐滿意度

1. 定義與內涵

Fornell[29]表示滿意度是一種可以直接評估的全面性整體感覺，顧客將其產品、服務與其顧客自身的理想標準進行比較所產生的感覺。Kotler 與 Keller[30]認為滿意度是指消費者所感覺愉快或失望的程度，也就是產品的性能或產品的認知與個人對產品的期望比較而來的程度差異。若產品的性能不符合消費者的期望，消費者會覺得不滿意；若性能符合消費者的期望，他們則會感到滿意；若產品性質超過消費者期待，那消費者會有高度的滿意度。Oliver[31]認為滿意度來自於顧客某次的消費經驗，並且會融入消費顧客的整體態度之中。因此消費者第一次對一個新的標的心理態度是以期望為其基礎，在接下來的消費經驗將是以滿意或不滿意的程度高低來調整其態度。

黃士滔與傅和彥[32]表示當顧客懷著某種期望而購買服務，同時對所提供的服務品質進行評量，不論顧客所懷著的期望是否達成，均會對其實際感受到的服務品質有重大的影響。服務品質是由顧客來衡量的，亦可說是業者提供的服務水準是否符合顧客所期望的一種評量，當顧客呈現消費經驗累積後的主觀評價與整體情緒感受的結果，就是用餐滿意度。總之，滿意度是指可直接評估的整體感受，且大多都被各學者套用在顧客或消費者與產品或服務之間，即為產品或服務是否能符合顧客或消費者的需求與期望，也統稱為用餐滿意度。

Peter 等[33]指出就顧客而言，服務品質與顧客滿意度來自於組織的服務，而不論是服務人員的表現、產品的品質，亦是

組織整體的形象，對於消費顧客而言都是一樣重要的，也都會影響滿意程度。Zeithaml 與 Bitner[34]指出雖然服務品質與知覺顧客滿意度可個別被視為單獨的服務接觸水準，不過亦可被視為一整體性的水準。但是由於「滿意度」一般被視為比「服務品質評量」更寬廣的概念，因此在該研究中「服務品質」被視為是「滿意」組成中重要的一項因素。「服務品質」來自於消費者對於可靠性、反應性、確實性、關懷性以及有形性間的相互影響，而「顧客滿意」則是受到服務品質、產品品質、價格、情境因素與個人因素等五個要件的影響。

周華泰[35]、林言誠[36]指出用餐滿意度主要是由「事前期望」與「事後實際評價」兩者來決定消費者滿意之程度。而此影響顧客滿意度之過程，可分為四個階段：(1)期望：消費者會先對產品績效或服務事先預期，乃期望產品能夠達到預期水準，而此預期會影響消費者對產品態度與購買傾向。(2)知覺績效：「知覺績效」是消費者利用其來與「事前預期」做比較，而對產品各屬性上的績效有新認知。(3)失驗：「失驗」係指績效與期望的差距，此被視為一種主要中介變數。(4)滿意：「滿意」為一種購買後的產出，「滿意」程度與「失驗」有關，而失驗又與消費前之期望有關。當購後產品績效多於事前期望，則失驗是正的，表示滿意。當購後產品績效低於事前期望，則失驗是負的，表示不滿意。而且用餐滿意度並不單指顧客感覺的好壞而已，決定顧客滿意的要素眾多，且常因產業有異，故難一概而論。其中最常見影響顧客滿意之因素，包括價格、品質、數量、環境、出餐時間、與售後服務等。

2. 用餐滿意度相關實證研究

Meyer[37]針對學生對學校食物供應

滿意度調查，研究顯示六年級學生滿意度會高於七、八年級；而選用學校午餐頻率較高的學生，其滿意度會較高；當學校食物供應提供學生選擇時，其滿意度也會高於沒有選擇者。

吳雯卿[38]針對台北地區高中(職)以上學生與上班族選購市售餐盒之重視度，與用餐後之滿意度進行調查，結果顯示消費者選購餐盒品質重視度前五項因素為：「食物清潔衛生的程度」、「食物的新鮮程度」、「包裝標示明確」、「服務人員態度」及「販賣或用餐的環境」。而最不受重視的前五項因素依序為：「附贈飲料或水果」、「盒餐包裝方式與外觀」、「商家是否提供外送服務」、「提供顧客特殊的需求」及「食物的熱量成份」。消費者最滿意的前五項因素依序為：「食物清潔衛生的程度」、「盒餐份量足夠」、「商家的供餐速度」、「商家服務方式」及「食物的新鮮度」。而最不滿意的前五項因素為：「包裝的標示明確」、「提供每週或週期性菜單」、「盒餐的菜色是否經常變換」、「提供顧客的特殊需求」及「菜單上的菜式從不缺貨」。而且不同的重視程度對顧客滿意度會有差異存在，且重視程度愈高對顧客滿意度之差距也愈大。

方聖華[39]針對北縣三峽國中午餐偏好及滿意度之研究，結果顯示針對學生食物偏好所設計之菜單，可以增加學生午餐之攝取。在偏好度與食用頻率方面，主食類、乳製品與水果皆高於副食類；但在滿意度方面水果與乳製品之供應次數滿意度最差。

黃淑惠[19]指出學校除了提供良好服務與用餐環境之外，應該著重餐點的品質與菜色的多樣化呈現，提升校內師生和教職員的整體滿意度、推薦與再購意願，亦可舉辦各項行銷活動，維持良好互動關係，建立正面學校餐廳品牌形象。由於每個人

對於品質的認知存有差異，學校及餐廳管理當局應進一步了解各群體的特質與需求，建立暢通溝通管道，進而了解學生與教職員的需求、評價，提供符合各個顧客群的服務定位。

三、研究方法

(一)研究對象

本研究對象為陸軍官校一到四年級學生，並利用問卷發放的方式，針對陸軍官校全校學生共 1228 人，其中男學生 933 人，女學生 295 人作為施測對象。本研究共計發出 1228 份問卷，回收 1204 份問卷，回收率 98.045%，有效問卷 1082 份，有效問卷率 89.867%。

(二)研究工具

本次研究主要採問卷調查法，依據黃淑惠[19]、賴紀彤[18]、曹信財[12]等相關文獻，依本文研究題材，完成本研究之問卷。編製方式採用結構化問卷，以李克特(Likert)五點量表為測量尺度，分別由「非常同意」到「非常不同意」，給予分數 5 分到 1 分，由研究對象依其認知填答，並根據填答的資料，使用 SPSS 進行統計分析。

問卷內容分為二大部分，第一部份為個人基本資料，其中包括「性別」、「年級」、「科系」、「早上平均花多少時間用餐」、「中午平均花多少時間用餐」及「晚上平均花多少時間用餐」；第二部分首先為學生對「餐廳服務品質」構面的同意程度，量表共計 23 題；再者為學生對「用餐滿意度」構面的同意程度，量表共計 11 題。

本研究問卷第一構面——「餐廳服務品質」。其問題設計係參考賴紀彤[18]、曹信財[12]等文獻，藉此了解陸軍官校學生對於「餐廳服務品質」之同意程度。本研究將以下 4 個構面 23 個衡量變項來衡量陸軍官校餐廳服務品質對用餐滿意度之研究，彙整並綜合前述之服務要素，作為服

務效能構面之衡量要素：1.有形性(Tangible)：包括餐飲區環境美觀大方、座位舒適，員工穿著整齊、餐飲區消潔、衛生提供等。2.反應性(Responsiveness)：主動提供及時的服務。3.保證性(Reliability)：有能力提供穩定確實的服務。(4)關懷性(Empathy)：包括音響聲音程度的高低、用餐時間的長短等。

本研究問卷第二構面——「用餐滿意度」。其問題設計係依據黃淑惠[19]、賴紀彤[18]、曹信財[12]等文獻，藉此了解陸軍官校學生對於「用餐滿意度」之同意程度。本研究將滿意度定義為學生於餐廳用餐後，學生對於餐廳服務品質實際體驗後的知覺，與他用餐前的期望，兩者之間在認知上的一種差異程度。如果學生用餐前的期待，在用餐後得到滿足，那麼消費者就會有高的滿意度，反之則否。

(三)資料分析方法

本文根據研究目的，將回收之有效問卷，利用統計 SPSS 套裝軟體，進行資料分析。資料分析所採統計方法如下(吳明隆、涂金堂[40])：

1.樣本基本資料分析

根據本研究回收之有效問卷分析結果，分別就「性別」、「年級」、「科系」、「早餐平均花多少時間用餐」、「中午平均花多少時間用餐」及「晚上平均花多少時間用餐」的分佈情形作整理，計算次數及百分比，以了解本研究分析之樣本結構。

2.信度分析

信度分析的檢定，以了解問卷的可靠性與有效性。以 Cronbach's α 衡量分析問卷中各變項題目的中間內在一致性。所謂信度是指一群受訪者在同樣測驗卷上測量

多次的結果，都具有一致性(可靠性)。Cronbach's α 值若是小於 0.35 則表示為低信度；若是介於 0.35 至 0.70 則表示為信度尚可；若是大於 0.70 則表示高信度。

3.描述性統計

分別就陸軍官校「餐廳服務品質」對「用餐滿意度」兩大構面，計算平均數、標準差，以瞭解學生陸軍官校「餐廳服務品質」與「用餐滿意度」的同意程度平均值。

4.變異數分析

分別以不同「性別」、「年級」、「科系」、「早餐平均花多少時間用餐」、「中午平均花多少時間用餐」及「晚上平均花多少時間用餐」等之學生背景資料為變數，針對陸軍官校學生對「餐廳服務品質」、「用餐滿意度」兩大構面的同意程度，進行變異數分析，以檢視其所呈現結果是否具有差異性。

5.相關性分析

針對陸軍官校「餐廳服務品質」對「用餐滿意度」兩大構面的同意程度，進行相關性分析，以探討二大構面相關之程度。當相關係數絕對值小於 0.3 時，為低度相關；絕對值介於 0.3~0.7 時，即為中度相關；達 0.7~0.8 時，即為高度相關；若達 0.8 以上時，即為非常高度相關。

6.迴歸分析

將「用餐滿意度」設為因變數，「餐廳服務品質」同意程度設為自變數，進行迴歸分析，以探討「餐廳服務品質」構面對「用餐滿意度」構面之解釋能力。

(四)研究架構圖

以下為陸軍官校餐廳服務品質對用餐滿意度之研究架構圖，如圖 1。

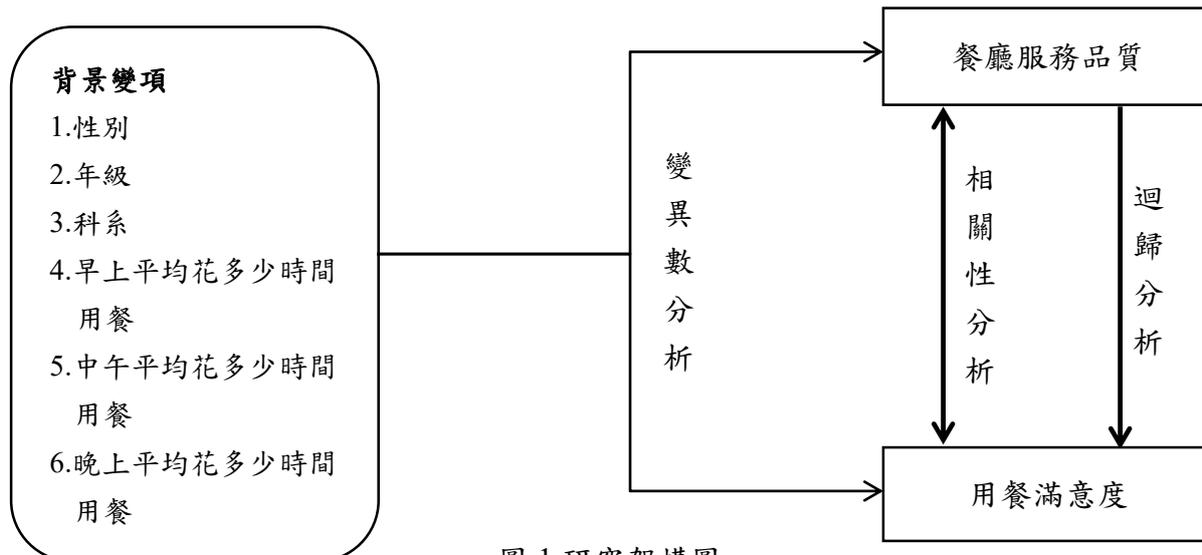


圖 1 研究架構圖

四、研究分析結果

(一)樣本基本資料分析

本研究發出 1219 份問卷，實際回收 1200 份，回收率為 98.44%，剔除回答不完整者 86 份，最後樣本人數為 1114 人，問卷有效率為 91.38%。根據本研究回收之有效問卷分析結果，就性別、年級、科系、您早上平均花多少時間用餐、您中午平均花多少時間用餐及您晚上平均花多少時間用餐的分佈情形作整理，如表 2 所示。「性別」資料統計：男學生所占比例較高，共計 929 人，所占百分比為 83.400%；女學生所占比例較低，共計 185 人，所占百分比為 16.600%。「年級」樣本資料：四年級學生所占比例較高，共計 328 人，所占百分比為 29.400%；一年級學生所占比例最低共計 171 人，所占百分比為 15.400%。「科系」樣本資料：機械系學生所占比例最低，共計 70 員，所占比例為 6.300%，

其次為電機系及化學系，共計 82 人，所占百分比為 7.400%；管科系學生所占比例最高，共計 163 人，所占百分比為 14.600%，次高為資訊系學生，共計 116 人，所占百分比為 10.400%。「您早上平均花多少時間用餐」樣本資料：10 分鐘以上，20 分鐘以下所占比例較高，共計 614 人，所占百分比合計為 55.100%；20 分鐘以上所占比例較低共計 54 人，所占百分比為 4.800%。「您中午平均花多少時間用餐」樣本資料：10 分鐘以上，20 分鐘以下所占比例較高，共計 837 人，所占百分比合計為 75.100%；20 分鐘以上所占比例較低共計 104 人，所占百分比為 9.300%。「您晚上平均花多少時間用餐」樣本資料：10 分鐘以上，20 分鐘以下所占比例較高，共計 775 人，所占百分比合計為 69.600%；20 分鐘以上所占比例較低共計 99 人，所占百分比為 8.900%。

表 2 樣本基本資料分析

構面	內容	內容	百分比
性別	男	929	83.400
	女	185	16.600
年級	一年級	171	15.400
	二年級	321	28.800
	三年級	294	26.400

	四年級	328	29.400
科系	電機系	82	7.400
	資訊系	116	10.400
	運科系	84	7.500
	管科系	163	14.600
	機械系	70	6.300
	化學系	82	7.400
	土木系	100	9.000
	物理系	84	7.500
	政治系	130	11.700
	應外系	91	8.200
		不分系(一年級)	112
您早上平均花多少時間用餐	10 分鐘以下	446	40.000
	10 分鐘以上，20 分鐘以下	614	55.100
	20 分鐘以上	54	4.800
您中午平均花多少時間用餐	10 分鐘以下	173	15.500
	10 分鐘以上，20 分鐘以下	837	75.100
	20 分鐘以上	104	9.300
您晚上平均花多少時間用餐	10 分鐘以下	240	21.500
	10 分鐘以上，20 分鐘以下	775	69.600
	20 分鐘以上	99	8.900

(二)信度分析

本文探討陸軍官校學生實施「陸軍官校餐廳服務品質對用餐滿意度影響之研究」之「餐廳服務品質」與「用餐滿意度」的同意程度。在表 3 中，可以看到兩個構面與整體問卷變數之量表信度 Cronbach's α 係數皆在 0.800 以上，顯示各變項題目的中間內在一致性良好。

表 3 研究問卷整體與各構面 Cronbach's α

構面	Cronbach's α 值	題數
餐廳服務品質	0.953	23
用餐滿意度	0.941	11
整體	0.969	34

(三)「陸軍官校餐廳服務品質對用餐滿意度影響之研究」同意度分析

以下說明陸軍官校學生對於「陸軍官

校餐廳服務品質對用餐滿意度影響之研究」之「餐廳服務品質」與「用餐滿意度」兩個大構面與整體同意度分析結果。由表 4 可得知「餐廳服務品質」構面同意度最高，平均值為 3.054；最低為「用餐滿意度」構面，平均值為 2.851。

表 4 「陸軍官校餐廳服務品質對用餐滿意度影響之研究」之「餐廳服務品質」與「用餐滿意度」兩大構面與整體同意度分析表

項目	平均數	標準差
餐廳服務品質	3.054	0.818
用餐滿意度	2.851	0.888
整體	2.952	0.812

表 5 為「陸軍官校餐廳服務品質對用餐滿意度影響之研究」中，在「餐廳服務

品質」構面的同意度分析結果。同意度平均值為 3.054，顯示平均同意程度未傾向同意。又以第 8 題「設備使用恰當(如冷氣、音樂等)」平均值為 3.520 最高，以第 13 題「食勤人員打扮得體」平均值為 3.500 第二高，以第 22 題「定期以問卷方式了解伙食與服務滿意度」平均值為 3.390 第三高；以第 2 題「用餐座位數足夠」平均值為

2.360 為最低，以第 3 題「排隊等待空間足夠」平均值為 2.410 第二低，以第 5 題「餐盤碗筷乾淨衛生」平均值為 2.560 第三低。簡而言之，餐廳服務品質偏低主要來自「用餐座位數足夠」、「排隊等待空間足夠」與「餐盤碗筷乾淨衛生」。而這些卻是餐廳服務品項最為基礎的項目。

表 5 「陸軍官校餐廳服務品質對用餐滿意度影響之研究」在「餐廳服務品質」構面的同意度分析表

題號	題目	平均數	標準差
A1	動線指示標誌清楚	3.250	0.915
A2	用餐座位數足夠	2.360	1.050
A3	排隊等待空間足夠	2.410	0.960
A4	前後批次等候用餐時間適當	2.640	1.068
A5	餐盤碗筷乾淨衛生	2.560	1.065
A6	用餐環境衛生整潔	3.050	1.034
A7	用餐空間寬敞舒適	3.150	1.001
A8	設備使用恰當(如冷氣、音樂等)	3.520	1.006
A9	裝潢設備令人舒適	3.130	0.984
A10	食勤人員出餐有效率	2.970	1.039
A11	食勤人員能即時清理配膳台	3.160	1.043
A12	食勤人員衛生習慣良好	3.330	0.951
A13	食勤人員打扮得體	3.500	0.940
A14	食勤人員關心伙食量足夠狀況	2.910	1.152
A15	食勤人員能解決問題且態度良好	3.070	1.052
A16	食勤人員了解學生額外需求(如衛生紙、酒精等)	2.730	1.075
A17	提供伙食成分清單與熱量	2.950	1.044
A18	出餐時，涵蓋素食料理	3.240	0.950
A19	出餐時，涵蓋健康餐	3.330	1.069
A20	出餐時，涵蓋他國料理	3.290	1.183
A21	形象、聲譽和食勤人員是值得信賴的	3.120	1.061
A22	定期以問卷方式了解伙食與服務滿意度	3.390	1.049
A23	重視滿意度問卷並進行調整	3.200	1.161

表 6 為「陸軍官校餐廳服務品質對用餐滿意度影響之研究」中，在「用餐滿意度」構面的同意度分析結果。同意度平均

值為 2.851，顯示平均同意程度未傾向同意。又以第 3 題「伙食衛生安全」平均值為 3.100 最高，以第 5 題「伙食搭配營養

均衡」及第 11 題「整體一切令我感到滿意」平均值為 3.000 並列第二高，以第 10 題「用餐時感到愉快」平均值為 2.940 第三高；以第 1 題「伙食供應量」平均值為 2.390 最低，以第 7 題「飲料冰品種類多元」平均值為 2.680 第二低，以第 7 題「伙

食種類多元化」平均值為 2.700 第三低。簡而言之，用餐滿意度偏低主要來自「伙食供應量」、「飲料冰品種類多元」、「伙食種類多元化」，顯示「供應量」與「多元化」是極需要改善的。

表 6 「陸軍官校餐廳服務品質對用餐滿意度影響之研究」在「用餐滿意度」構面的同意度分析表

題號	題目	平均數	標準差
B1	伙食供應量	2.390	1.053
B2	伙食擺放位置(如水果、滷汁等)	3.060	0.949
B3	伙食衛生安全	3.100	0.939
B4	伙食可口美味	2.780	1.030
B5	伙食搭配營養均衡	3.000	0.971
B6	伙食種類多元化	2.700	1.007
B7	飲料冰品種類多元	2.680	1.099
B8	舉辦餐會活動得當	2.850	1.107
B9	食勤人員會迅速達成我的需求	2.870	0.988
B10	用餐時感到愉快	2.940	0.963
B11	整體一切令我感到滿意	3.000	0.986

(四)研究對象之不同背景變項對「陸軍官校餐廳服務品質對用餐滿意度影響之研究」兩大構面之差異性分析

由表 7 可以得知，研究對象的「性別」變項對「陸軍官校餐廳服務品質對用餐滿意度影響之研究」之「餐廳服務品

質」與「用餐滿意度」的差異性分析結果。女性學生同意程度平均數大於男性學生為「餐廳服務品質」、「用餐滿意度」與「整體問卷」，而且在「餐廳服務品質」統計上為顯著。

表 7 陸軍官校學生「性別」對「陸軍官校餐廳服務品質對用餐滿意度影響之研究」之「餐廳服務品質」與「用餐滿意度」的差異性分析

構面	組別	內容	平均數	標準差	F 值	顯著性
餐廳服務品質	1	男	3.194	0.901	6.766	0.009**
	2	女	3.378	0.739		
用餐滿意度	1	男	2.683	0.898	0.971	0.325
	2	女	2.754	0.839		
整體	1	男	3.101	0.826	3.518	0.061
	2	女	3.224	0.735		

*P<0.050 **P<0.010 ***P<0.001

表 8 可以得知對不同「年級」學生「餐廳服務品質」與「用餐滿意度」兩個構面

與整體的差異性分析，其平均同意程度皆有顯著差異，而且在統計上，利用雪費(Scheffe)法分析比較後發現，在「餐廳服務品質」的構面上，一年級學生平均同意程度顯著大於二年級、三年級和四年級學生。在「用餐滿意度」的構面上，一年級學生

平均同意程度顯著大於二年級、三年級和四年級學生，二年級學生平均同意程度顯著大於三年級學生。在整體問卷，一年級學生平均同意程度顯著大於二年級、三年級及四年級學生。

表 8 陸軍官校學生「年級」對「陸軍官校餐廳服務品質對用餐滿意度影響之研究」之兩大構面(餐廳服務品質、用餐滿意度)之差異性分析

構面	組別	內容	平均數	標準差	F 值	顯著性	Scheffe 事後比較
餐廳服務品質	1	一年級	3.564	0.844	11.228	0.000 ***	1>2 1>3 1>4
	2	二年級	3.224	0.755			
	3	三年級	3.156	0.885			
	4	四年級	3.111	0.958			
用餐滿意度	1	一年級	3.210	0.890	27.753	0.000 ***	1>2 1>3 1>4 2>3
	2	二年級	2.727	0.807			
	3	三年級	2.528	0.860			
	4	四年級	2.544	0.886			
整體	1	一年級	3.459	0.794	12.607	0.000 ***	1>2 1>3 1>4
	2	二年級	3.112	0.698			
	3	三年級	3.028	0.780			
	4	四年級	3.039	0.907			

*P<0.050 **P<0.010 ***P<0.001

接著表 9 可以得知對不同「科系」學生「餐廳服務品質」、「用餐滿意度」構面與整體問卷的差異性分析，其平均同意程度皆有顯著差異，而且在統計上，利用雪費(Scheffe)法分析比較後發現，在「餐廳服務品質」的構面上，不分系學生平均同意程度顯著大於電機、資訊、運科、管科、

機械、化學、土木、物理、政治、應外系學生。在「用餐滿意度」構面上，不分系學生平均同意程度顯著大於電機、資訊、運科、管科、機械、政治、應外系學生。在「整體」問卷，不分系學生平均同意程度顯著大於機械系學生。

表 9 陸軍官校學生「科系」對「陸軍官校餐廳服務品質對用餐滿意度影響之研究」之兩大構面(餐廳服務品質、用餐滿意度)之差異性分析

構面	組別	內容	平均數	標準差	F 值	顯著性	Scheffe 事後比較
餐廳	1	電機系	3.152	1.002	4.628	0.000 ***	11>1 11>2
	2	資訊系	3.495	0.814			

服務品質	3	運科系	3.053	0.912			11>3
	4	管科系	3.165	0.870			11>4
	5	機械系	2.992	0.870			11>5
	6	化學系	3.207	0.753			11>6
	7	土木系	3.390	1.069			11>7
	8	物理系	3.154	0.914			11>8
	9	政治系	3.119	0.741			11>9
	10	應外系	3.049	0.885			11>10
	11	不分系 (一年級)	3.544	3.225			
用餐滿意度	1	電機系	2.591	0.797	6.473	0.000 ***	11>1
	2	資訊系	2.685	0.858			11>2
	3	運科系	2.654	0.945			11>3
	4	管科系	2.414	0.945			11>4
	5	機械系	2.414	0.829			11>5
	6	化學系	2.737	0.805			11>9
	7	土木系	2.805	1.027			11>10
	8	物理系	2.756	0.945			
	9	政治系	2.650	0.740			
	10	應外系	2.340	0.822			
	11	不分系 (一年級)	3.200	0.871			
整體	1	電機系	3.018	0.862	4.098	0.000 ***	11>5
	2	資訊系	3.288	0.777			
	3	運科系	2.958	0.776			
	4	管科系	3.076	0.838			
	5	機械系	2.900	0.836			
	6	化學系	3.122	0.664			
	7	土木系	3.255	1.067			
	8	物理系	3.160	0.761			
	9	政治系	3.023	0.634			
	10	應外系	2.978	0.812			
	11	不分系 (一年級)	3.437	0.732			

*P<0.050 **P<0.010 ***P<0.001

由表 10 可以得知對不同「您早上平均花多少時間用餐」學生「餐廳服務品質」、「用餐滿意度」構面與整體問卷的差異性

分析，其平均同意程度皆有顯著差異，而且在統計上，利用雪費(Scheffe)法分析比較後發現，在「餐廳服務品質」的構面上，

「20 分鐘以上」平均同意程度皆顯著大於「10 分鐘以下」。在整體問卷，「20 分鐘以上」平均同意程度皆顯著大於「10 分鐘以下」、「10 分鐘以上，20 分鐘以下」。在「用餐滿意度」的構面上，「10 分鐘以上，20 分鐘以下」平均同意程度顯

表 10 陸軍官校學生「您早上平均花多少時間用餐」對「陸軍官校餐廳服務品質對用餐滿意度之研究」之兩大構面(餐廳服務品質、用餐滿意度)之差異性分析

構面	組別	內容	平均數	標準差	F 值	顯著性	Scheffe 事後比較
餐廳服務品質	1	10 分鐘以下	3.159	0.838	9.739	0.000 ***	3>1 3>2
	2	10 分鐘以上， 20 分鐘以下	3.230	0.857			
	3	20 分鐘以上	3.713	1.238			
用餐滿意度	1	10 分鐘以下	2.615	0.878	3.082	0.046 *	2>1
	2	10 分鐘以上， 20 分鐘以下	2.752	0.899			
	3	20 分鐘以上	2.703	0.803			
整體	1	10 分鐘以下	3.049	0.769	15.123	0.000 ***	3>1 3>2
	2	10 分鐘以上， 20 分鐘以下	3.120	0.782			
	3	20 分鐘以上	3.685	0.812			

*P<0.050 **P<0.010 ***P<0.001

(五)「陸軍官校餐廳服務品質對用餐滿意度影響之研究」兩大構面與整體同意度之相關分析

以下將「餐廳服務品質」與「用餐滿意度」構面以及整體問卷進行 Pearson 相關分析。當相關係數之絕對值小於 0.300 時，為低度相關；絕對值介於 0.300~0.700

時，即為中度相關；達 0.700~0.800 時，即為高度相關；若達 0.800 以上時，即為非常高度相關。

分析「餐廳服務品質」與「用餐滿意度」兩大構面彼此兩兩相關性，其相關係數 0.604，為中度相關。

表 11「餐廳服務品質」與「用餐滿意度」兩大構面及整體問卷同意度相關分析

構面	分析	餐廳服務品質	用餐滿意度	整體
餐廳服務品質	Pearson 相關	1***	0.604**	0.909***
	顯著性(雙尾)	0.000	0.000	0.000
	個數	1114	1114	1114
用餐滿意度	Pearson 相關	0.604**	1***	0.769***
	顯著性(雙尾)	0.000	0.000	0.000
	個數	1114	1114	1114
整體	Pearson 相關	0.852***	0.748***	1***
	顯著性(雙尾)	0.000	0.000	0.000

	個數	1114	1114	1114
--	----	------	------	------

***表示在顯著水準為 0.010 時(雙尾)，相關性顯著。

(六)「陸軍官校餐廳服務品質對用餐滿意度影響之研究」中「餐廳服務品質」構面對「用餐滿意度」的迴歸分析
後，「餐廳服務品質」構面對「用餐滿意度」構面的解釋量達到 36.4%。也就是說由「餐廳服務品質」構面變項來預測「用餐滿意度」有 36.4%的解釋能力。

由表 12 可以得知，經過迴歸分析之
表 12「陸軍官校餐廳服務品質對用餐滿意度影響之研究」中「餐廳服務品質」構面對「用餐滿意度」構面的迴歸分析模式摘要(a)

模式	R	R 平方	調過後的 R 平方	估計的標準誤
1	0.604(b)	0.364	0.364	0.708

(a)應變數：用餐滿意度

(b)解釋變數：(常數)，餐廳服務品質

由表 13 變異數分析摘要表可以得知：0.001，可以得知線性迴歸達顯著水準。
模式 1 之 F 檢定值為 637.456，顯著值為

表 13「餐廳服務品質」構面對「用餐滿意度」的迴歸模式變異數分析(a)

模式	平方和	自由度	平均平方和	F 檢定	顯著性	
1	迴歸	320.388	1	320.388	637.456	0.001(b)***
	殘差	558.897	1112	0.503		
	總數	879.285	1113			

(a)應變數：用餐滿意度

(b)解釋變數：(常數)，餐廳服務品質

*P<0.050 **P<0.010 ***P<0.001

根據表 14 之結果，建立逐步迴歸方程式，模式 1 即為此分析所建立之迴歸模型。而估計迴歸方程式如下：

$$y=0.726+0.611x$$

y：用餐滿意度

x：餐廳服務品質

表示餐廳服務品質增加 1 單位，用餐滿意度會提升 0.611 單位。亦即當餐廳服務品質提升時，用餐滿意度會越佳。

表 14「餐廳服務品質」構面對「用餐滿意度」構面的迴歸模式係數(a)

模式	未標準化係數		標準化係數	t	顯著性
	B 之估計值	標準誤差	Beta 分配		
1	(常數)	0.726	0.081	8.981	0.000***
	餐廳服務品質	0.611	0.024	0.604	25.248

(a)應變數：用餐滿意度

*P<0.050 **P<0.010 ***P<0.001

五、結論與建議

(一)研究結論

由表 15 綜合分析表得知，「餐廳服務

品質」構面同意度為 3.054；「用餐滿意度」構面同意度為 2.851；「整體」構面同意度為 2.952。

表 15 陸軍官校學生對於「陸軍官校餐廳服務品質對用餐滿意度影響之研究」的「餐廳服務品質」、「用餐滿意度」同意度之綜合分析表

構面	同意度平均值	排名	各構面細項	
餐廳服務品質	3.054 (未傾向同意)	1	最高	定期以問卷方式了解伙食與服務滿意度(3.874)
			最低	用餐座位數足夠(2.360)
用餐滿意度	2.851 (未傾向同意)	2	最高	伙食衛生安全(3.100)
			最低	伙食供應量(2.390)
整體	2.952			

資料來源：本研究自行整理

1. 餐廳服務品質

「餐廳服務品質」構面平均同意度為 3.054，其中以「設備使用恰當(如冷氣、音樂等)」的平均同意度最高達到 3.520，可能的原因為餐廳內的設備都有發揮功用，且運用得宜，例如：餐廳的冷氣在用餐期間會開放並調整到大多人都能接受的溫度；餐廳的播音設備會播放輕音樂或流行樂，使學生們能在輕鬆、愉快的氣氛下用餐；餐廳的投影幕也會播映一些近期學校舉辦活動的相關照片供學生欣賞，也能當作學生用餐時的娛樂；以上餐廳設備的運用使學生不會因官校的餐廳禮儀而需要在嚴謹且精神緊繃的情況下用餐，故其平均同意度最高。其次，「食勤人員打扮得體」的平均同意度達到 3.500，可能的原因為配膳檯所擺放的餐桶更換頻率相當高，所以食勤人員經常需要在學生看得到的地方實施更換餐桶及撤收空餐桶的工作，這時食勤人員的穿著及衛生就很容易成為學生的焦點，而陸軍官校餐廳食勤人員都是統一穿著乾淨的白色制服並確實配戴手套及口罩，讓用餐的學生看到後感受大多是認為其打扮乾淨整齊且在衛生方面是安全無虞，故平均同意度達到第二高。最後，「定期以問卷方式了解伙食與服務滿意度」的平均同意度達到 3.390，可能的原因為學校會定期在學期末的時候請學生們填寫對於

餐廳伙食、衛生、設備等各面向的問卷，問卷內容不僅僅只有讓學生填寫滿意程度，也提供學生可以自由得對餐廳的菜色提出建議，故平均同意度達到第三高。

相反地，「用餐座位數足夠」的平均同意度達到 2.360，可能的原因為學校人數漸增，即使各連隊分為兩批次上餐廳，也會出現至餐廳用餐的學生沒有座位須站在餐廳空曠處等待空座位的狀況，故平均同意度達到倒數第一高。「排隊等待空間足夠」的平均同意度達到 2.410，可能的原因為學生在排隊打菜時，排隊的隊伍會阻礙到學生通過的動線，故平均同意度達到倒數第二高。「餐盤碗筷乾淨衛生」的平均同意度達到 2.560，可能的原因為學生拿取餐盤碗筷時，有些餐盤摸起來仍有油膩感，少數的餐盤甚至還有菜渣殘留，故平均同意度達到倒數第三高。

2. 用餐滿意度

「用餐滿意度」構面平均同意度為 2.851，其中以「伙食衛生安全」的平均同意度最高達到 3.100，可能原因為伙食烹煮時都會由軍士官在一旁督伙，確保伙食烹煮過程是衛生乾淨的；另外，盛裝伙食的餐桶及放置餐桶的配膳檯都會由伙房的士兵來做清潔的工作，因此衛生程度又更加提升，故其平均同意度最高。其次，「伙食擺放位置(如水果、滷汁等)」的平均同意度

是 3.060，可能原因為伙食擺放的位置會將主食、菜、肉等放在通一個配膳檯，湯、飲料等也會被擺至同個區塊，水果、滷汁也會被另外放置在別的配膳檯上，各類食物都有被分類擺放好，故平均同意度達到第二高。最後，「伙食搭配營養均衡」的平均同意度達到 3.000，可能的原因為餐廳在每餐供應的伙食中，主食方面多為米飯、麵食，附餐有肉、菜、蛋等，水果則是橘子、香蕉、芭樂等，林林總總的菜色包含了五穀根莖類、豆蛋魚肉類、蔬菜類、水果類等，各種人們所需的營養素，故平均同意度達到第三高；「整體一切令我滿意」的平均同意度達到 3.000。平均而言是無意見的程度，顯示平時規定皆須在學校餐廳用餐的學生，似乎長久以來有些無可奈何的意味。因為一些重要與基本的用餐要求，經過反覆的反映後，也無法獲得解決，所以只能妥協接受。

相反地，「伙食供應量」的平均同意度達到 2.390，可能的原因為學生在打菜時，會明顯得被餐廳的食勤人員控管菜量，若未按照示範盤的菜量打，就會被食勤人員警告；另外，若按照示範盤的菜量打，大部分的學生都有吃不飽的狀況，故平均同意度達到倒數第一高。其次，「飲料冰品種類多元」的平均同意度達到 2.680，可能的原因為餐廳供應的飲品幾乎都以紅茶、綠茶、調味牛奶為主，偶爾提供鋁箔包或瓶裝飲料，但仍以相同飲品為主，故平均同意度達到倒數第二高。最後，「伙食種類多元化」的平均同意度達到 2.700，可能的原因為餐廳三餐所提供的伙食都較為固定，如早餐多為粥、蛋、加工罐頭食品、饅頭等，午餐及晚餐則為家常菜，雖然菜色營養均衡，但每週都不會有太大的變化，故表 16 陸軍官校學生背景變項對「餐廳服務品質」、「用餐滿意度」差異性分析綜合分析

表

平均同意度達到倒數第三高。

3. 差異性分析

由表 16 綜合分析得知，餐廳服務品質平均同意度男學生顯著低於女學生。就年級而言，可能是一年級學生在入伍訓期間，餐廳內較無安排太多活動，且大多人是第一次歷經由民轉軍的過程，第一次接觸軍中的餐廳禮儀，更無法以輕鬆愉快的心情用餐，但是進入學校學年教育，本校餐廳安排了較多的節目及活動，且一定會在用餐期間播放輕音樂及流行樂，偶爾也會播映學校相關影片，又加上一年級對餐廳禮儀已有相當程度的熟練度，所以一年級學生對餐廳服務品質與用餐滿意度的平均同意度最高。

再者，「早上、中午、晚上平均用餐時間不到 10 分鐘」的「餐廳服務品質」、「早上平均用餐時間不到 10 分鐘」的「用餐滿意度」同意度皆為最低，其顯示學生對用餐品質感覺欠佳。此外，進餐廳要分梯次，還需踢正步上餐廳，也可能壓縮到用餐時間，由此也推論會影響學生用餐品質。在「用餐滿意度」的構面上，數據結果顯示，中午、晚上平均花多少時間用餐平均同意程度皆為不顯著。

最後，在科系方面，其平均同意程度皆有顯著差異，且由表 12 得知，在「餐廳服務品質」的構面上，不分系學生平均同意程度顯著大於電機、資訊、運科、管科、機械、化學、土木、物理、政治、應外系學生。在「用餐滿意度」構面上，不分系學生平均同意程度顯著大於電機、資訊、運科、管科、機械、政治、應外系學生。因不分系學生皆為一年級學生，故原因與前述分析年級時相同。

背景 變項 構面	性別	年級	科系	您早上平均 花多少時間 用餐	您中午平 均花多少 時間用餐	您晚上平 均花多少 時間用餐
餐廳服務 品質	** 女>男	*** 一年級最高	*** 不分系	*** 10分鐘以 下最低	*** 10分鐘以 下最低	*** 10分鐘以 下最低
用餐 滿意度	不顯著	*** 一年級最高	*** 不分系	* 10分鐘以 下最低	不顯著	不顯著

資料來源：本研究自行整理

4. 相關分析

餐廳服務品質與用餐滿意度是正相關，符合學者結論結果。就用餐滿意度而言，「餐廳服務品質」構面對其相關係數為 0.604 為中度正相關。

5. 迴歸分析

由估計迴歸方程式(如下)：

$$y=0.726+0.611x$$

y：用餐滿意度

x：餐廳服務品質

表示餐廳服務品質增加 1 單位，用餐滿意度會提升 0.611 單位。亦即當餐廳服務品質提升時，用餐滿意度會越佳。

(二) 研究建議

針對陸軍官校學生對於「陸軍官校餐廳服務品質對用餐滿意度影響之研究」的研究建議說明如下述：

1. 確實增加學生用餐經費

現在學校正在整修學生餐廳提升硬體設施，相對地，軟體也應該一併考量。增加金費在改善學生用餐品質。

2. 鼓勵打餐盒回連隊用餐

座位數不足的問題，並不是再添購桌椅擺放就能解決，有可能還會延伸出其他問題，如用餐、排隊空間擁擠、阻礙動線等，因此建議學校可以鼓勵學生自備便當盒至餐廳打菜，打完菜後隨即可回至連隊

用餐，就無需使用到餐廳內的座位；另外，若學校不想讓學生將「在連隊用餐」變成習慣，也可以用每週輪替的方式，讓學生仍能輪流至餐廳用餐。

3. 增加用餐空間

因目前北營區餐廳在進行施工，故將餐廳移至北體育館，排隊的空間、學生打菜的動線都相當擁擠，而這個問題即便是在北營區餐廳，仍持續存在著；因此在北營區餐廳施工完畢後，建議也可以保留北體育館的餐廳，並依據兩個用餐場地的空間大小均分給各連隊使用。

4. 外包廠商處理餐廳環境及餐具清潔工作

因目前餐廳的環境整潔及餐具清潔工作多由各連隊分配人員處理，畢竟連上人員有限，要用少量的人力完成較大的工作量，同時又要求在時限內做完，自然而然在品質方面是無法做到最完善的，因此建議學校可以外包廠商來實施餐廳相關清潔工作，在此領域外包廠商較為熟練也不受時間的限制，在品質上也會有一定的水準。

5. 持續宣導「吃多少盛多少」

雖然目前餐廳伙食供應量不足，但仍會有學生因吃不完或是盛到自己不喜歡的菜色而將吃剩的食物倒進廚餘桶造成伙食的浪費，學生在抱怨伙食供應量不足的同

時卻也在浪費食物，反而是本末倒置，因此，建議學校可以在因經費限制而無法增加伙食供應量的情況下，向學生加強宣導打菜時，要評估自己的食量大小及不會食用的菜色，如此既能讓原本會變成廚餘的食物轉為能提供學生食用的伙食，也能使食物浪費的狀況得到趨緩。

6.增設冷飲部、冰品攤販使學生在其選擇上更加多元化

餐廳在飲品、冰品的供應上可能因經費上的問題，大多只能提供固定的品項，因此，建議餐廳可以另外設立冷飲部，提供對飲品有額外需求的學生自行購買，冰品的部分可在旁設立加料區，例如：紅豆、綠豆、仙草、芋圓等。

7.每週提供隔週的菜單任學生挑選

學生對於伙食的種類上大多感受到的是不夠多樣化，建議學校餐廳與其自行新增菜色，不如直接讓學生選擇自己想要的菜色，直接採納學生的意見，滿足大多數學生的訴求，也能增加他們對菜色的滿意度，同時，餐廳也必須要確保這些菜色是經費能負擔並保證是營養衛生的。

六、參考文獻

- [1]謝榮光，“餐廳服務品質之研究—以花蓮立川漁場為例”，國立屏東科技大學農企業管理系碩士論文，2009。
- [2]高秋英，餐飲管理：理論與實務，台北：揚智文化，1999。
- [3]秦宜婕，台灣餐飲業創業管理之關鍵成功因素之探討，佛光人文社會學院管理學研究所碩士論文，2005。
- [4]蕭玉倩，餐飲概論 I，台北：揚智文化事業股份有限公司，2000。
- [5]Schmitt, B.H, “How to Get Customers to Sense, Feel, Think, Act, Relate to Your Company and Brands.”, The Free Press, New York., pp.201-220, 1999.
- [6]樊期斌，餐飲管理服務品質之研究—以國立雲林科技大學學校餐廳為例，國立雲林科技大學工業工程與管理研究所碩士論文，2000。
- [7]洪麗美、沈如鳳、胡庭禎、蔡雅涵、盤瑞文、李奇、鄭莉蓉，“服務品質重視度與滿意度之探討-以某大學學校餐廳為例”，弘光學報，51，pp.195-209，2007。
- [8]石秀華，“陸軍官校 251 名入伍生疑食物中毒，網傳禍首是「它」”，聯合新聞網，2022，<https://today.line.me/tw/v2/article/qoY7GJ9>。
- [9]王炯華，“屏東空軍基地發生 137 人食物中毒，陸軍官校也爆 14 人到醫院診療”，菱媒體，2022，<https://rwnews.tw/article.php?news=471>。
- [10]朱怡玟，“空軍官校疑似食物中毒，上百學生腸胃不適”，奇摩新聞，2021，<https://reurl.cc/DjY9De>。
- [11]東方美食，“提升餐廳服務質量五個經典案例”，每日頭條，2017，<https://kknews.cc/zh-tw/society/ovamagm.html>。
- [12]曹信財，探討餐廳服務品質、顧客滿意度、顧客忠誠度之關係-以西堤牛排為例，東南科技大學產業經營管理研究所碩士論文，2021。
- [13]鄧秀美，餐廳服務品質、顧客滿意與再購意願其關聯性之研究-以 Z 學校餐廳為例，萬能科技大學經營管理研究所碩士論文，2017。
- [14]黃啟揚、劉姚伶、鄒慧芬、黃韶顏，“大專院校學生對校內、校外餐廳滿意度之研究”，中華家政學刊，36，pp.60-78，2004。
- [15]林文宏，軍隊餐廳服務品質對滿意度與忠誠度影響關係之研究-以某空軍基地地勤餐廳為例，美和科技大學經營管理研究所碩士論文，2013。
- [16]郭漢森，運用 IPA 方法探討異國主題餐廳服務品質重視度之研究-以台中美術館綠園道與一中商圈為例，朝陽科

- 技大學休閒事業管理系碩士論文，2011。
- [17]周秀蓉，“不同世代對異國美食選擇偏好、生活型態與消費行為探討”，第十屆餐飲學術研討會論文集，2005。
- [18]賴紀彤，餐廳產品品質、服務品質、網路行銷、與消費者滿意度之研究~以大漠紅火鍋店為例，開南大學觀光運輸學院碩士在職專班碩士論文，2021。
- [19]黃淑惠，學校餐廳顧客滿意之研究-以國立高雄餐旅大學為例，國立高雄餐旅大學研究所碩士論文，2018。
- [20]田靜惠，學校餐廳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碩士論文，2009。
- [21]Levitt, “Production Line Approach” , Harvard Business Review,9, pp.41-52, 1972.
- [22]Parasuraman “A conceptual model of service quality and its implications for future research” , Journal of Marketing, 49(1), pp. 41-50, 1985.
- [23] Power, “Introduction to Management in the Hospitality Industry” ,NY: John Wiley & Sons. Inc.,pp.58-69, 1922.
- [24]Martin, “Measuring and Improving your Service Quality” , The Cornell Hotel and Restarant Administration Quarterly, 1986.
- [25]洪彰鴻、徐欽賢，“論PZB服務品質概念之演進及國內運動休閒研究之應用”，勤益學報，35，pp.30-58，2005。
- [26]Stevens、Knutson & Patton, “DINESERV: a tool for measuring service 64 quality in restaurants,” The Cornell Hotel and Restaurant Adminstration Quarterly, 1995.
- [27]呂孟育，以重要-表現分析法探討中式餐廳服務品質及消費者滿意度，萬能科技大學經營管理研究所碩士論文，2020。
- [28]蘇慧芸，連鎖餐廳服務品質、顧客滿意度、與再消費意願之研究-以巴沙諾為例，國立高雄應用科技大學觀光管理系碩士論文，2015。
- [29]Fornell, “A national customer satisfaction barometer, the Swedish experience” , The Journal of Marketing, 97(2), pp.6-21,1992.
- [30]Kotler & Keller, Dirección de marketing , Pearson educación,2009.
- [31] Oliver, "Measurement and Evaluation of Satisfaction Processes in Retail Settings", Journal of Retailing,57(4),pp.25-48,1981.
- [32]黃士滔、傅和彥，品質管理，台北：前程，pp.43-45，2004。
- [33]Peter, Danuta & Ellen, “Service quality and customer satisfaction: An assessment and future direction” , Journal of Academic Librarianship, 25 (1), 9-17,1999.
- [34]Zeithaml & Bitner, “Service marketing :Integrating customer focus across the firm” ,New York: McGraw-Hill,pp.365-367,2000.
- [35]周華泰，“服務品質與顧客滿意度評量模式之比較研究”，輔仁管理評論，21，pp.20-38，1999。
- [36]林言誠，“台中市餐飲業的行銷組合及消費者滿意度的探討與研究”，大明學報，38，pp.14-40，2005。
- [37]Meyer, “Influence of food choices on high school students’ perception of school foodservice” , Journal of American Dietetic Association, 98(4), pp.952-954,2000.
- [38]吳雯卿，盒餐品質、顧客滿意度與消費行為之研究，中國文化大學生活應用科學所碩士論文，1998。
- [39]方聖華，國中學生對學校午餐偏好及滿意度之研究-以台北縣三峽國中為例，臺灣師範大學家政教育研究所碩士論文，2002。
- [40]吳明隆、涂金堂，SPSS 與統計應用分析，五南圖書出版股份有限公司，pp.40-72，2005。

A Study on the Restaurant Service Quality and Meal Satisfaction at the R.O.C. Military Academy

Huang Bao Huey, Wang Tzu Yun, Hsu Siang Yu, Hsu Yu Tzu

Department of Management Science, R.O.C. Military Academy

Abstract

In recent years, the government has placed significant emphasis on the welfare of military personnel, launching the Xing'an Project to improve living conditions and quality of life in barracks, including enhancements to dining quality. Consequently, military academies must also follow suit, prioritizing students' dietary hygiene and balance to enhance meal satisfaction. This study explores the level of agreement, correlation, and explanatory power regarding the two main dimensions of "restaurant service quality" and "meal satisfaction" among students at the R.O.C. military academy.

The research found that the overall average agreement level on the "Study of Restaurant Service Quality and Meal Satisfaction at the R.O.C. Military Academy" questionnaire was 2.952, falling short of agreement. Agreement on "restaurant service quality" surpassed that of "meal satisfaction." Furthermore, first-year students showed significantly higher average agreement levels compared to students in other years. Among them, agreement on the appropriateness of equipment usage (such as air conditioning, music, etc.) scored the highest at 3.520, while agreement on sufficient dining seating scored the lowest at 2.360. meal satisfaction scored highest for food safety at 3.100 and lowest for food supply quantity at 2.390. Finally, the correlation between "restaurant service quality" and "meal satisfaction" was 0.604, with "restaurant service quality" explaining 0.611 times the variance in "dining satisfaction." Thus, higher restaurant service quality positively influences meal satisfaction.

Keywords : restaurant service quality, meal satisfaction, R.O.C. Military Academy.