

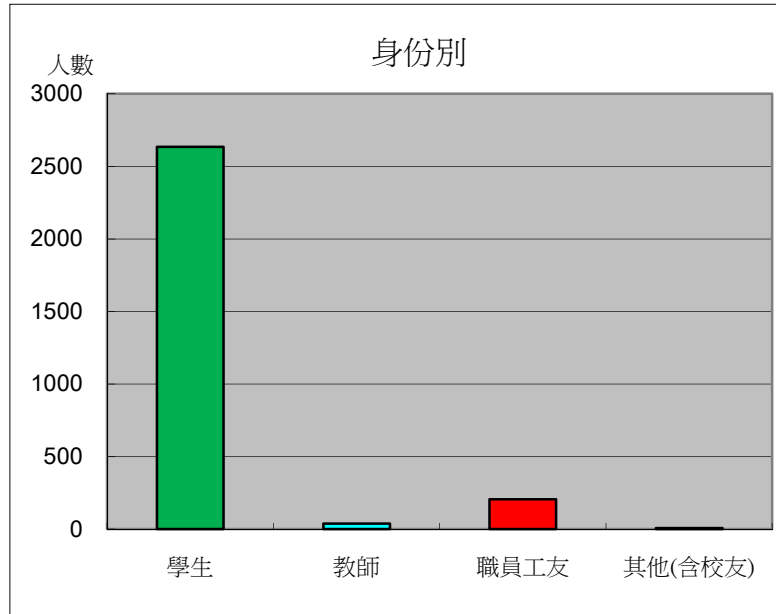
101年【鹿鳴堂】滿意度調查結果分析

問卷日期：9月24日起至10月12日止

問卷人數：2885人

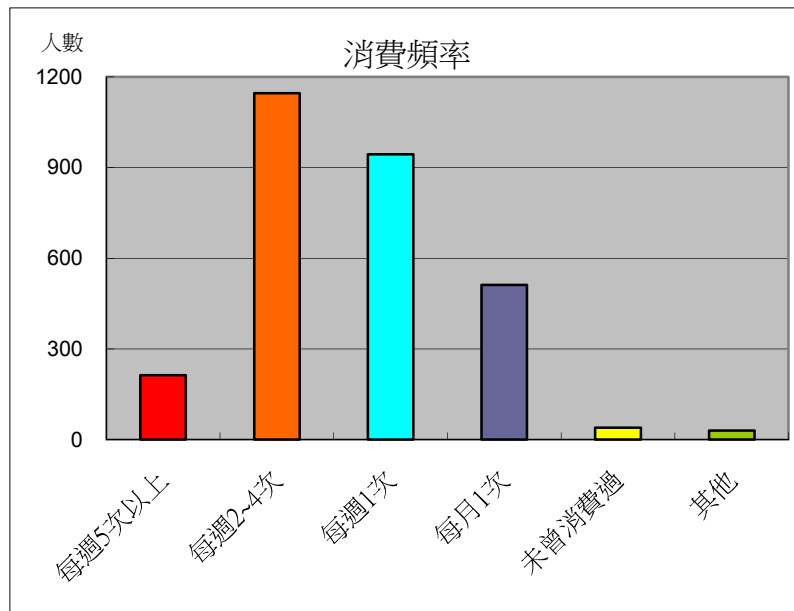
※請問您的身份別是？

身份別	人數	百分比
學生	2635	91.33%
教師	39	1.35%
職員工友	206	7.14%
其他(含校友)	8	0.28%



※請問您到鹿鳴堂消費的次數？

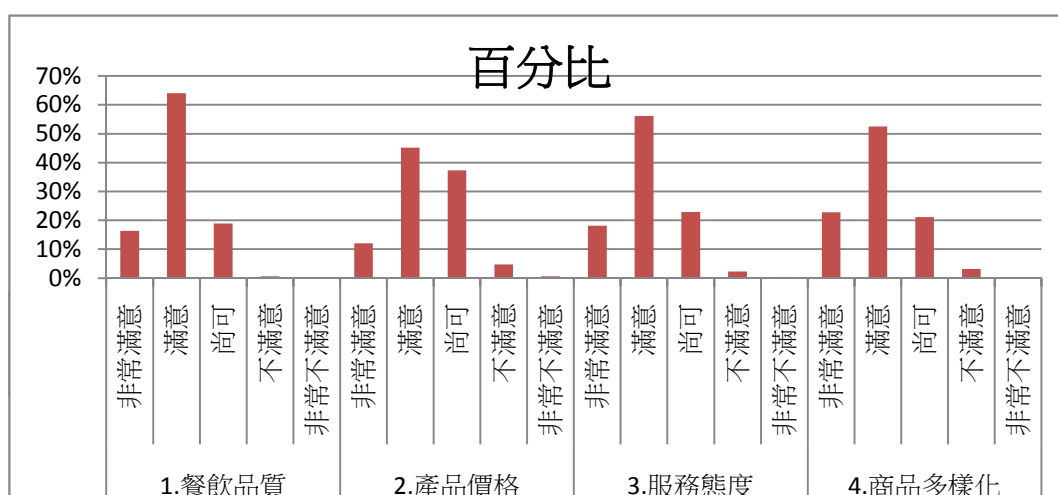
消費頻率	人數	百分比
每週5次以上	213	7%
每週2~4次	1146	40%
每週1次	944	33%
每月1次	512	18%
未曾消費過	40	1%
其他	30	1%



※請問您對7-11便利商店之服務滿意程度

問題	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意	不滿意度
1.餐飲品質	471	1847	546	17	4	0.73%
	16.33%	64.02%	18.93%	0.59%	0.14%	
2.產品價格	347	1305	1076	138	19	5.44%
	12.03%	45.23%	37.30%	4.78%	0.66%	
3.服務態度	524	1621	661	67	12	2.74%
	18.16%	56.19%	22.91%	2.32%	0.42%	
4.商品多樣化	658	1516	611	93	7	3.47%
	22.81%	52.55%	21.18%	3.22%	0.24%	

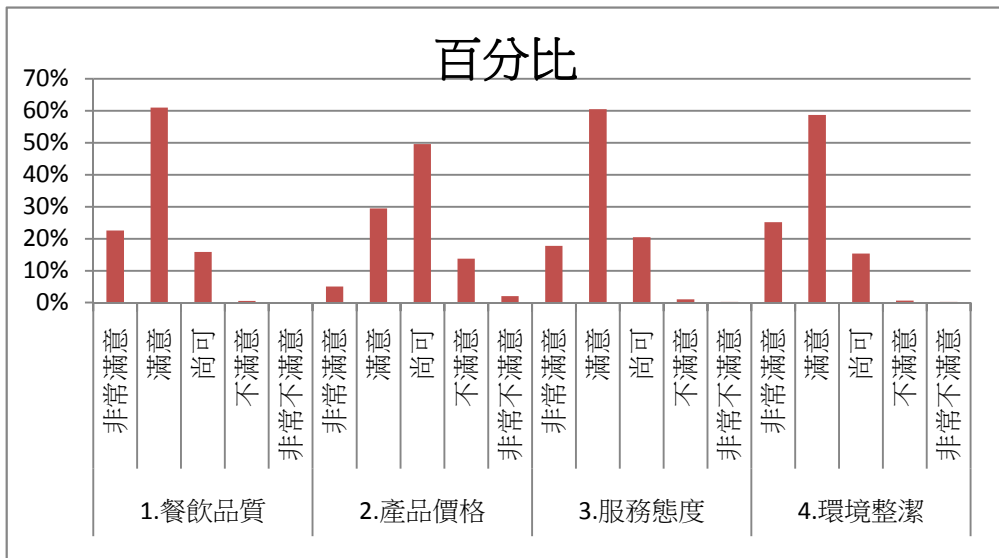
7-11便利商店平均不滿意度: (不滿意度+非常不滿意度)/實際總填答數
為 $(12.37\% \div 4) = 3.09\%$



※請問您對山崎麵包之服務滿意程度

問題	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意	不滿意度
1.餐飲品質	650	1758	456	17	4	0.73%
	22.53%	60.94%	15.81%	0.59%	0.14%	
2.產品價格	147	850	1431	397	60	15.84%
	5.10%	29.46%	49.60%	13.76%	2.08%	
3.服務態度	511	1746	591	30	7	1.28%
	17.71%	60.52%	20.49%	1.04%	0.24%	
4.環境整潔	727	1692	442	18	6	0.83%
	25.20%	58.65%	15.32%	0.62%	0.21%	

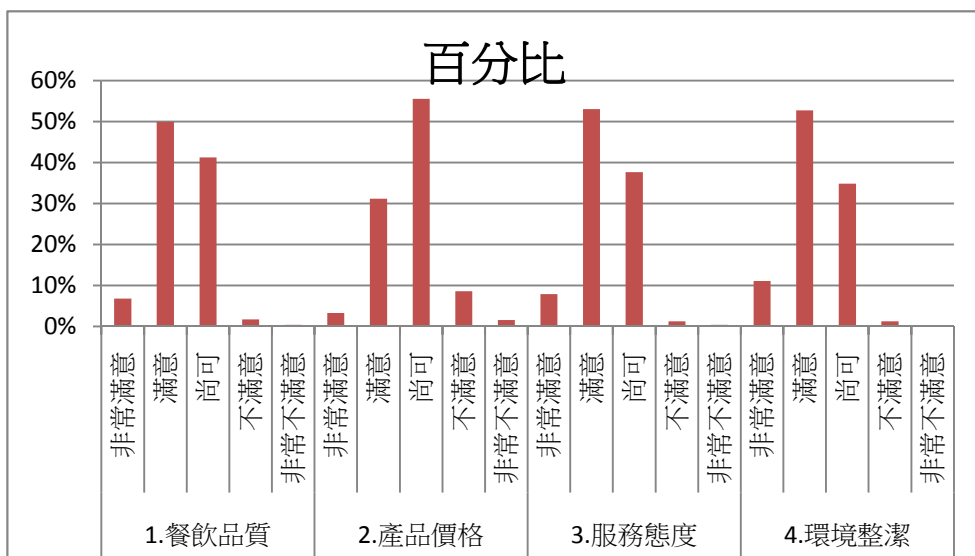
山崎麵包不滿意度: (不滿意度+非常不滿意度)/實際總填答數
為 $(18.68\% \div 4) = 4.67\%$



※請問您對富嵐迪咖啡廳之服務滿意程度

問題	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意	不滿意度
1. 餐飲品質	195	1441	1190	48	11	2.05%
	6.76%	49.95%	41.25%	1.66%	0.38%	
2. 產品價格	93	899	1603	246	44	10.05%
	3.22%	31.16%	55.56%	8.53%	1.53%	
3. 服務態度	226	1529	1086	34	10	1.53%
	7.83%	53.00%	37.64%	1.18%	0.35%	
4. 裝潢擺設	320	1521	1005	35	4	1.35%
	11.09%	52.72%	34.84%	1.21%	0.14%	

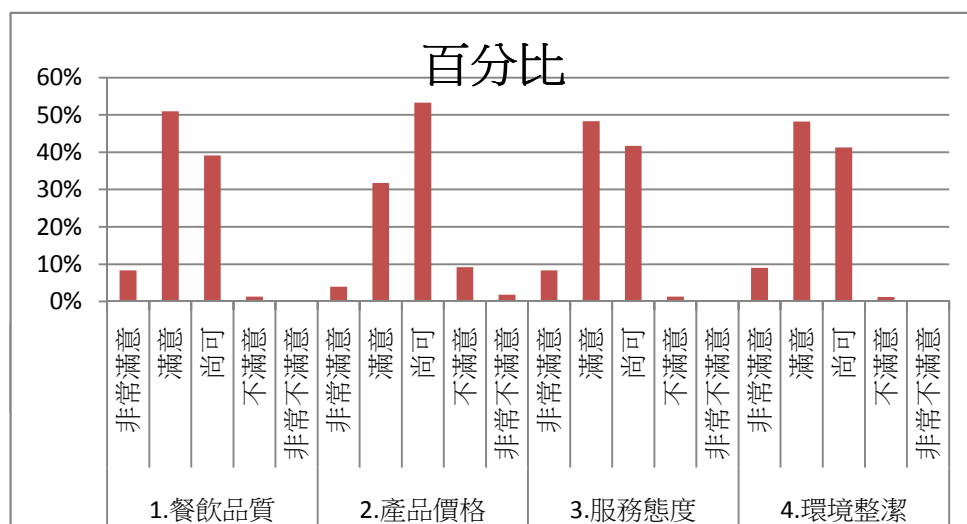
富嵐迪咖啡廳不滿意度: (不滿意度+非常不滿意度)/實際總填答數
為(14.97% ÷ 4) = 3.74%



※請問您對鹿鳴宴中餐廳之服務滿意程度

問題	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意	不滿意度
1.餐飲品質	241	1469	1129	37	9	1.59%
	8.35%	50.92%	39.13%	1.28%	0.31%	
2.產品價格	114	917	1537	265	52	10.99%
	3.95%	31.79%	53.28%	9.19%	1.80%	
3.服務態度	241	1393	1203	37	11	1.66%
	8.35%	48.28%	41.70%	1.28%	0.38%	
4.裝潢擺設	260	1392	1191	36	6	1.46%
	9.01%	48.25%	41.28%	1.25%	0.21%	

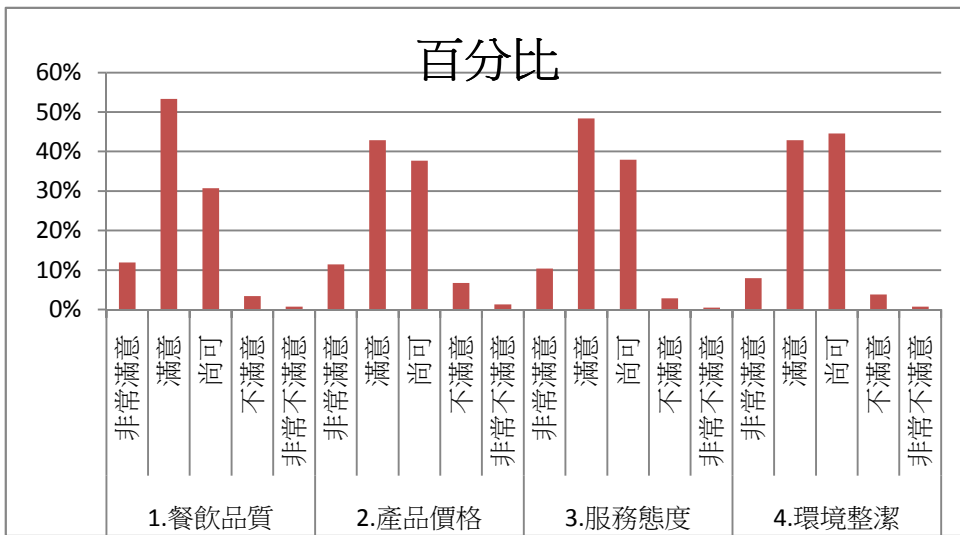
鹿鳴宴中餐廳不滿意度: (不滿意度+非常不滿意度)/實際總填答數
為(15.70% ÷ 4) = 3.93%



※請問您對牛筋學苑之服務滿意程度

問題	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意	不滿意度
1.餐飲品質	343	1539	885	98	20	4.09%
	11.89%	53.34%	30.68%	3.40%	0.69%	
2.產品價格	330	1238	1087	193	37	7.97%
	11.44%	42.91%	37.68%	6.69%	1.28%	
3.服務態度	300	1397	1094	81	13	3.26%
	10.40%	48.42%	37.92%	2.81%	0.45%	
4.裝潢擺設	228	1238	1287	110	22	4.58%
	7.90%	42.91%	44.61%	3.81%	0.76%	

牛筋學苑不滿意度: (不滿意度+非常不滿意度)/實際總填答數
為(19.90% ÷ 4) = 4.98%



鹿鳴堂商場總平均不滿意度為 $(3.09 + 4.67 + 3.74 + 3.93 + 4.98) \% \div 5 = 4.08\%$