

103 年晶華捷絲旅臺大尊賢館顧客滿意度調查結果分析

調查時間：103 年 8 月 1 日至 9 月 15 日止。

取樣方式：以實際入住臺大尊賢館使用者為研究調查對象，問卷發放方式分二種，曾經入住者以網路問卷調查，調查期間入住者以紙本問卷調查。

取樣回收：

取樣方式	發放份數	有效問卷	無效問卷	回收率
網路問卷	100	49	0	49%
紙本問卷	213	211	2	100%
總計	313	260	2	83.1%

總體滿意度：(非常滿意選項個數+滿意選項個數/實際總填答數)

項目	非常滿意+滿意	實際總填答數	百分比
住宿服務	1472	1560	94.4%
餐廳服務	1329	1560	85.2%
總計	2801	3120	89.8%

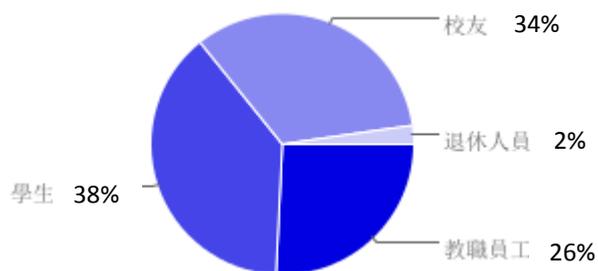
總體不滿意度：(非常不滿意選項個數+不滿意選項個數/實際總填答數)

項目	非常不滿意+不滿意	實際總填答數	百分比
住宿服務	4	1560	0.3%
餐廳服務	23	1560	1.5%
總計	27	3210	0.8 %

問卷第一部份 基本資料

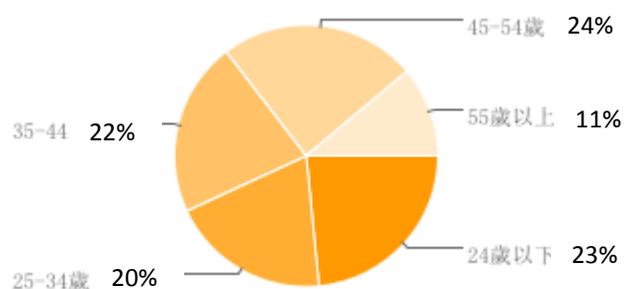
1.身份

身份別	人數	百分比
教職員工	67	26%
學生	100	38%
校友	87	34%
退休人員	6	2%
小計	260	100%



2.年齡

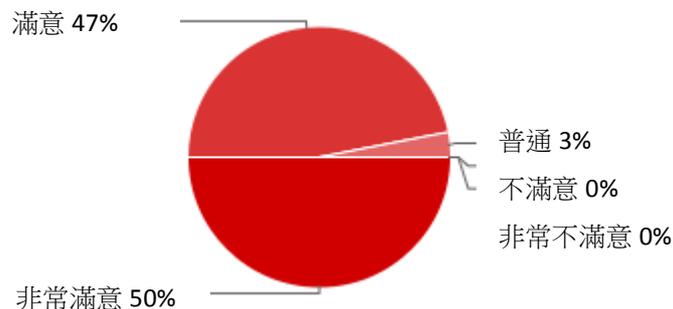
身分別	人數	百分比
24 歲以下	61	23%
25-34 歲	51	20%
35-44 歲	56	22%
45-54 歲	63	24%
55 歲以上	29	11%
小計	260	100%



問卷第二部份 住宿服務

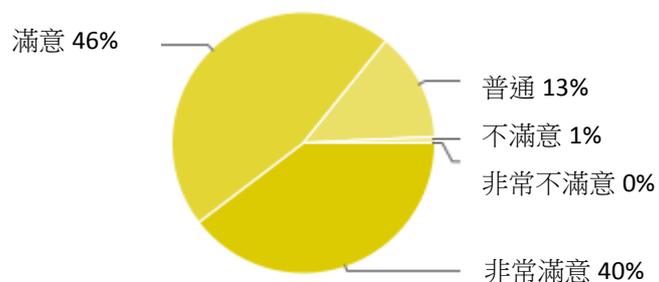
1.請問您對捷絲旅臺大尊賢館整體滿意度？

滿意程度	人數	百分比
非常滿意	130	50%
滿意	122	47%
普通	8	3%
不滿意	0	0%
非常不滿意	0	0%



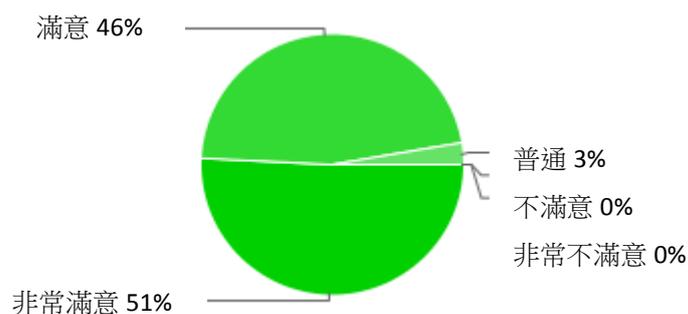
2.客房整體價格

滿意程度	人數	百分比
非常滿意	103	40%
滿意	120	46%
普通	35	13%
不滿意	2	1%
非常不滿意	0	0%



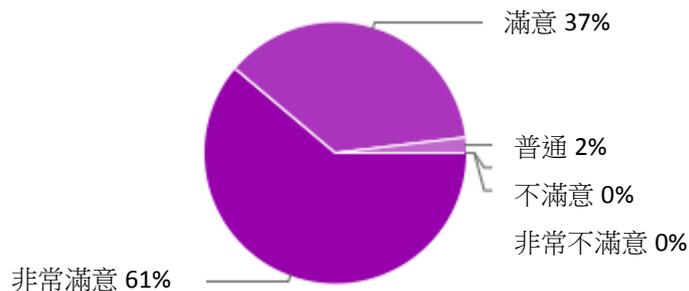
3.訂房服務正確性

滿意程度	人數	百分比
非常滿意	132	51%
滿意	121	46%
普通	7	3%
不滿意	0	0%
非常不滿意	0	0%



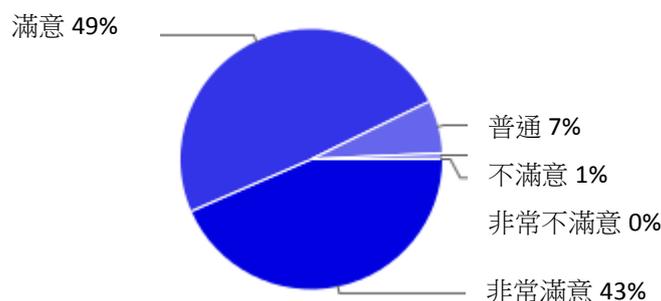
4.服務人員態度

滿意程度	人數	百分比
非常滿意	159	61%
滿意	96	37%
普通	5	2%
不滿意	0	0%
非常不滿意	0	0%



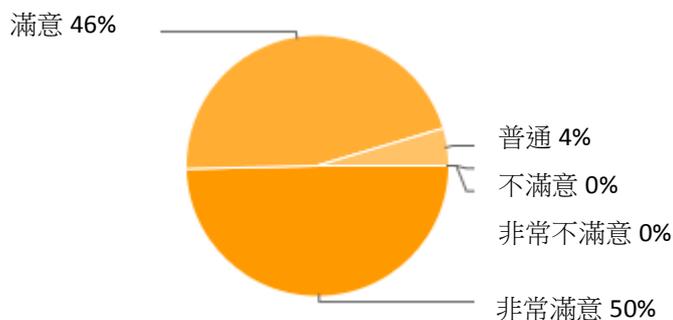
5.客房設施周全性

滿意程度	人數	百分比
非常滿意	113	43%
滿意	128	49%
普通	17	7%
不滿意	2	1%
非常不滿意	0	0%



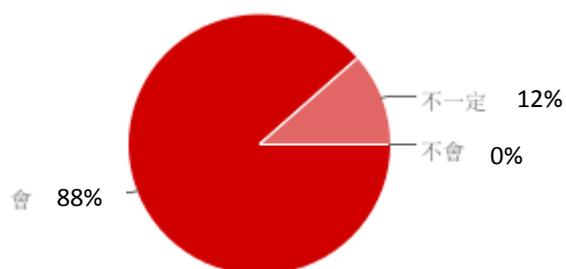
6.客房環境清潔性

滿意程度	人數	百分比
非常滿意	129	50%
滿意	119	46%
普通	12	4%
不滿意	0	0%
非常不滿意	0	0%



7.請問您會再度回到捷絲旅臺大尊賢館住宿？

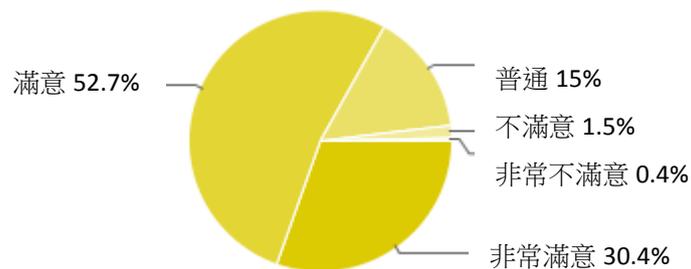
意願程度	人數	百分比
會	230	88%
不一定	30	12%
不會	0	0%



第三部份 餐廳服務

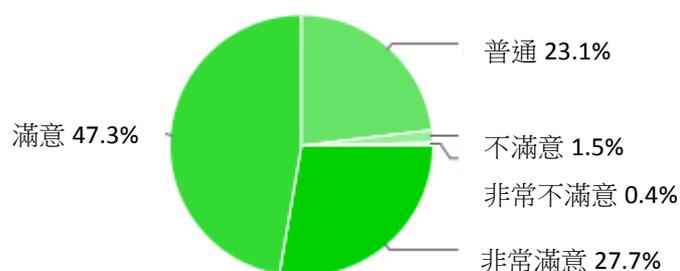
1.請問您對義饗食堂整體滿意度？

滿意程度	人數	百分比
非常滿意	79	30.4%
滿意	137	52.7%
普通	39	15%
不滿意	4	1.5%
非常不滿意	1	0.4%



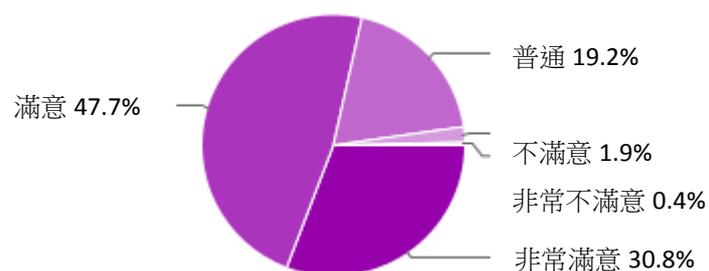
2.餐廳整體價格

滿意程度	人數	百分比
非常滿意	72	27.7%
滿意	123	47.3%
普通	60	23.1%
不滿意	4	1.5%
非常不滿意	1	0.4%



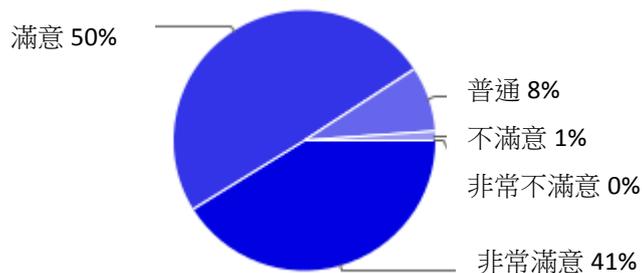
3.餐廳食材品質

滿意程度	人數	百分比
非常滿意	80	30.8%
滿意	124	47.7%
普通	50	19.2%
不滿意	5	1.9%
非常不滿意	1	0.4%



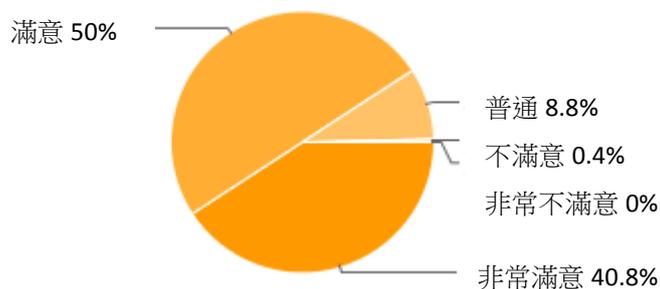
4.餐廳服務人員態度

滿意程度	人數	百分比
非常滿意	107	41%
滿意	129	50%
普通	21	8%
不滿意	3	1%
非常不滿意	0	0%



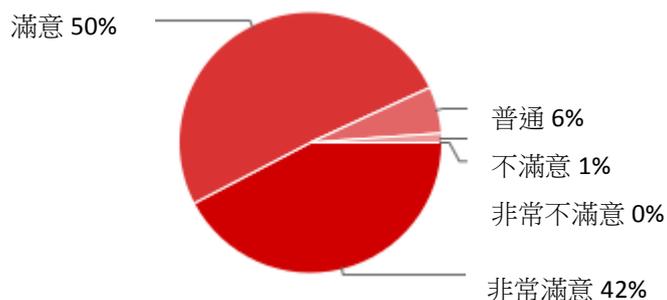
5.餐廳服務效率

滿意程度	人數	百分比
非常滿意	106	40.8%
滿意	130	50%
普通	23	8.8%
不滿意	1	0.4%
非常不滿意	0	0%



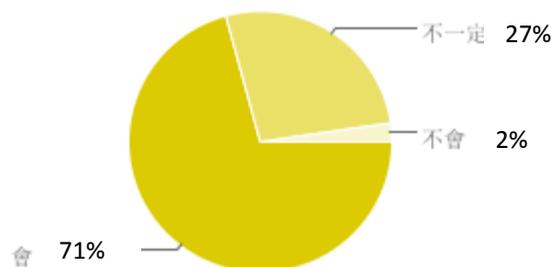
6.餐廳環境舒適度

滿意程度	人數	百分比
非常滿意	110	42%
滿意	132	51%
普通	15	6%
不滿意	3	1%
非常不滿意	0	0%



7.請問您會再度回到義饗食堂用餐?

意願程度	人數	百分比
會	184	71%
不一定	70	27%
不會	6	2%



請問你對捷絲旅臺大尊賢館其他意見或建議？

台北室內電話應免費

很棒!

nice

非常滿意! 會推薦給朋友。我第一次來台灣留下了點好回憶，祝福台灣同胞幸福。

室內燈光偏黃偏暗，可否將立燈燈泡調為白光

早餐偏西餐，可增加中餐。

很棒的住宿體驗，早餐可以再多一點選擇

空調聲音太大聲

洗臉盆水管不通

很乾淨舒適又美觀(有設計感)

無書桌

很好，如可長期住下去。

Awesome Service!

沒有身體乳及洗面乳，電視太小

早餐種類及熱食份量太少

早餐用餐時間應可考慮再延後至 10:30，餐服人員不應說只剩五分鐘用餐時間給我們就要收拾了，感覺好像在趕人，不太尊重的不舒服感。

good

義饗食堂的空間回音很大。明明有時客人並不太多，我們也只有三四個人，每次約朋友吃飯都要大聲講話才能聽到，一小時下來實在很吃力。我喜歡這家餐廳，但請改善吸音效果。

早餐素食可增列(不加肉蒜韭菜蔥即可，薑辣椒可)

沒有小書桌和椅子不方便工作

機場接送價格甚不合理，如有可能調降將會增加系所接待的使用率

增加飲水機

早餐豐富度可再進步

wifi 頻頻掉線,早餐太少,可適當增加付費選項

或可增加健身房等運動設施。

1.住房的燈照明度可有改善的空間，商務旅行通常需要在客房閱讀或工作，住房白天照明度足夠，但晚上則不易閱讀。2.房間被單使用，建議節能減碳考量，朝向綠色旅館的可能，例如住房旅客可以有不清洗被單套以及不需整理房間的選擇。

服務很好，環境乾淨。

很專業也很敬業服務品質很好很用心

床有點太軟，明年再來。

浴室浴盆龍頭有時會卡住無法出水(R909)

great

以客房品質及餐點種類(早餐&晚餐)論，價格稍高，再訪意願低。

台大員工生用餐應再優惠。