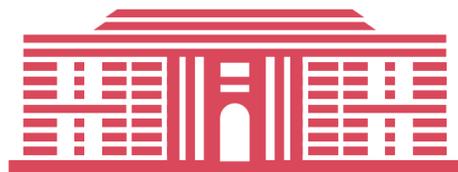


國立臺灣大學

禮賢1-2樓商場

服務品質滿意度調查

調查時間：113年9月16日至10月31日
樣本數：654份



國立臺灣大學 總務處

Office of General Affairs, National Taiwan University

經營管理組製

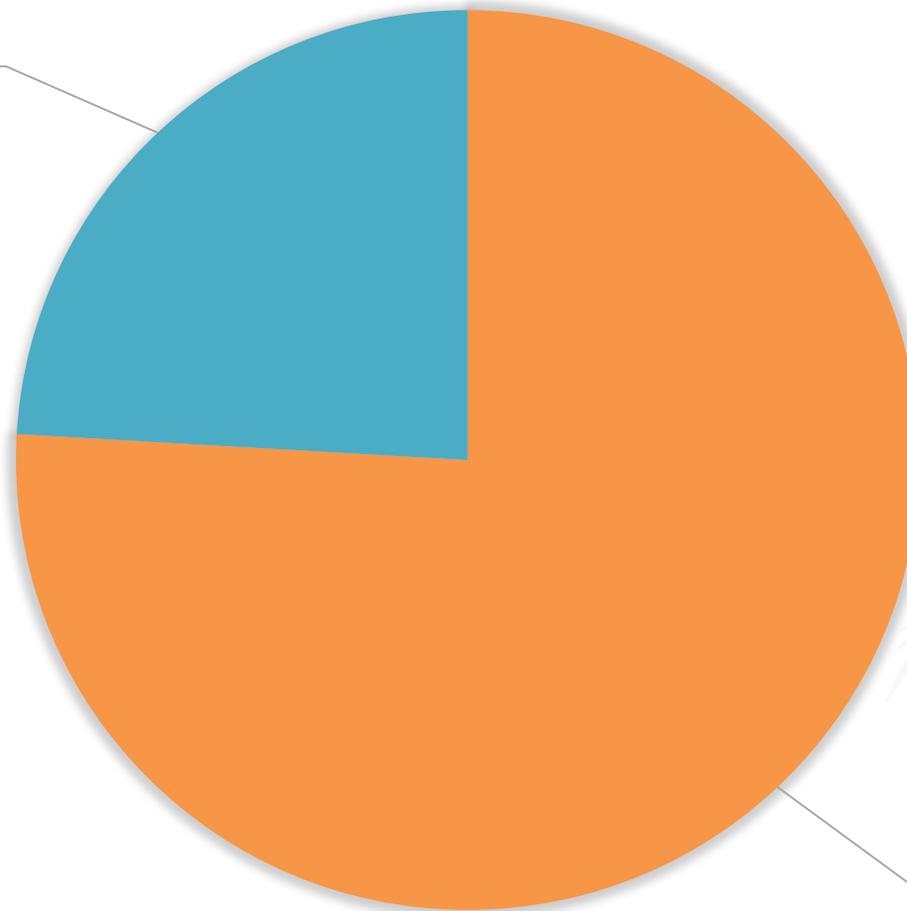


□ 題1、身分類別

身分類別		
身分	人數	佔比
學生	495	75.92%
教職員	157	24.08%
總計	652	100.00%

教職員

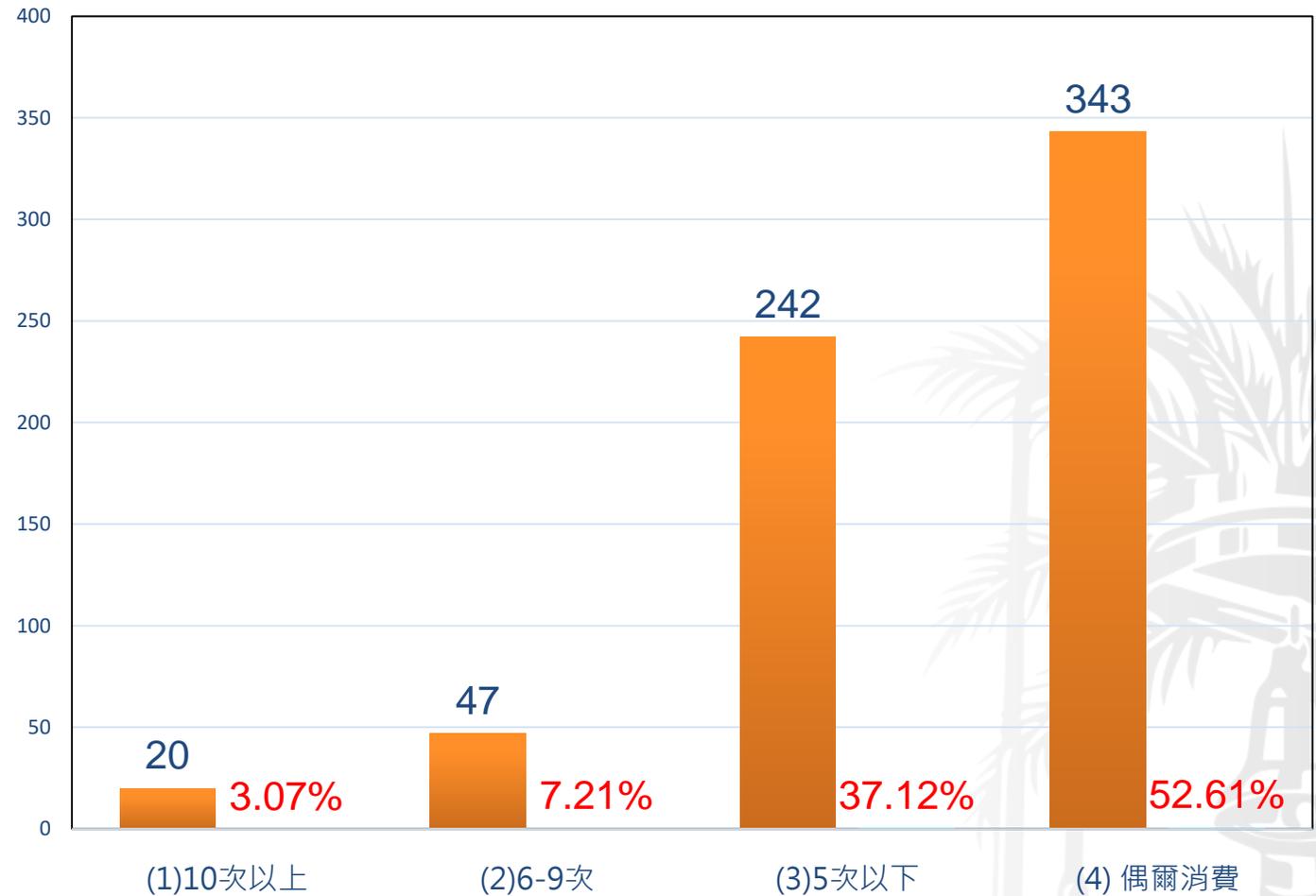
24%



學生
76%

□ 題2、消費頻率

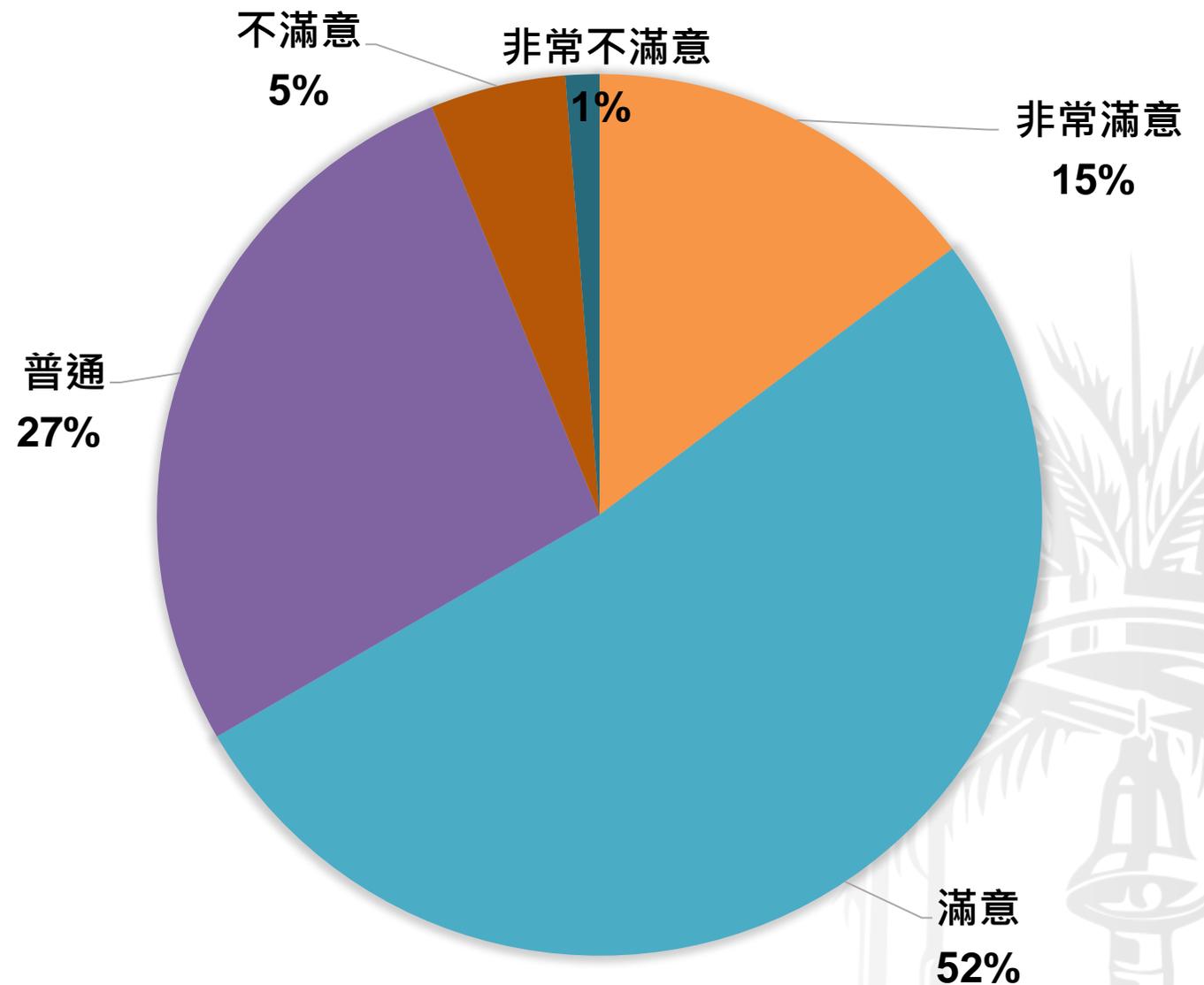
至禮賢商場消費頻率		
項目	人數	佔比
10次以上	20	3.07%
6-9次	47	7.21%
5次以下	242	37.12%
偶爾	343	52.61%
總數	652	100%



□ 題3、消費經驗滿意程度

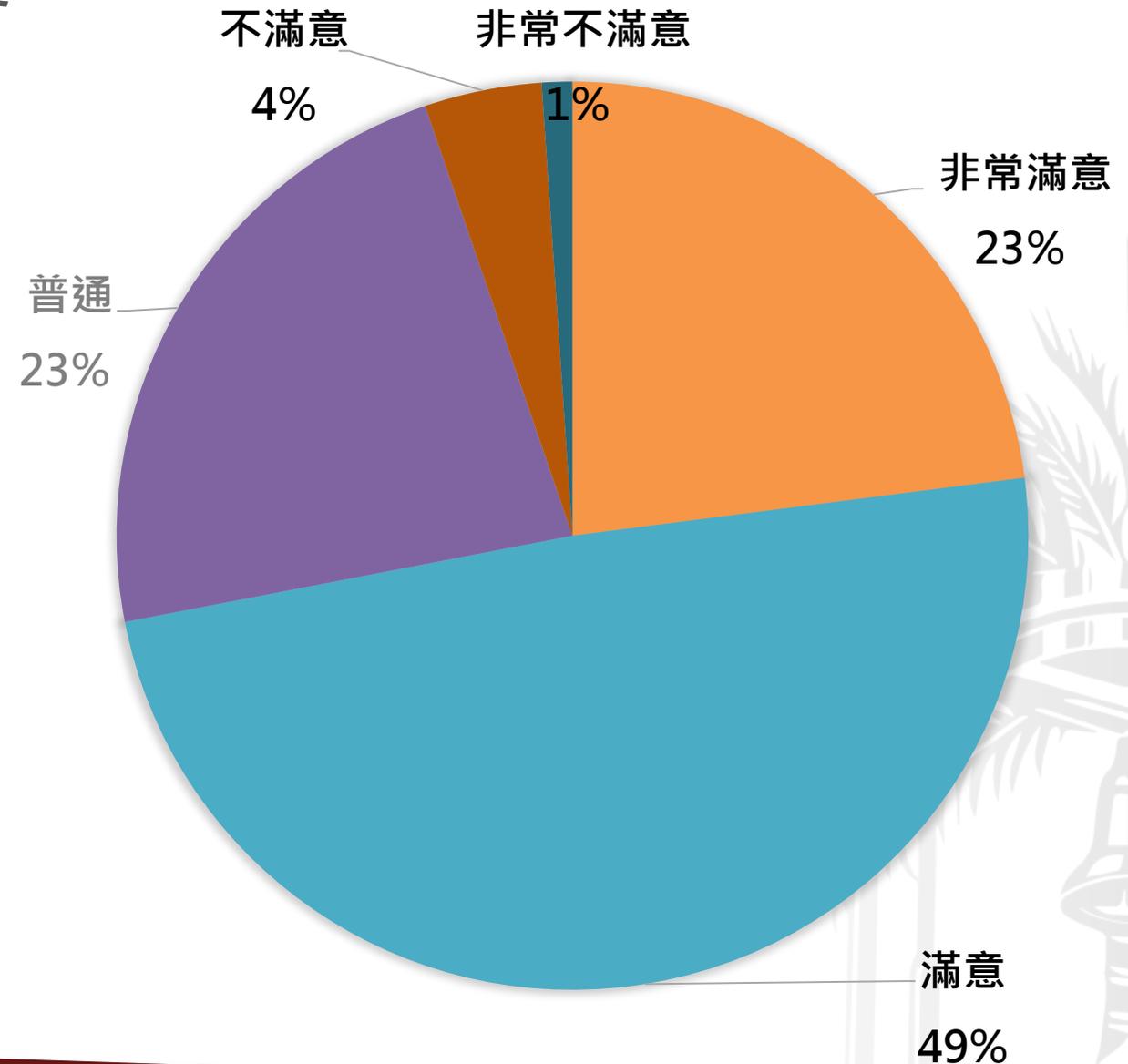
您對禮賢商場的消費經驗的滿意程度。

項目	人數	佔比
非常滿意	95	14.68%
滿意	336	51.93%
普通	176	27.20%
不滿意	32	4.95%
非常不滿意	8	1.24%
總計	647	100.00%



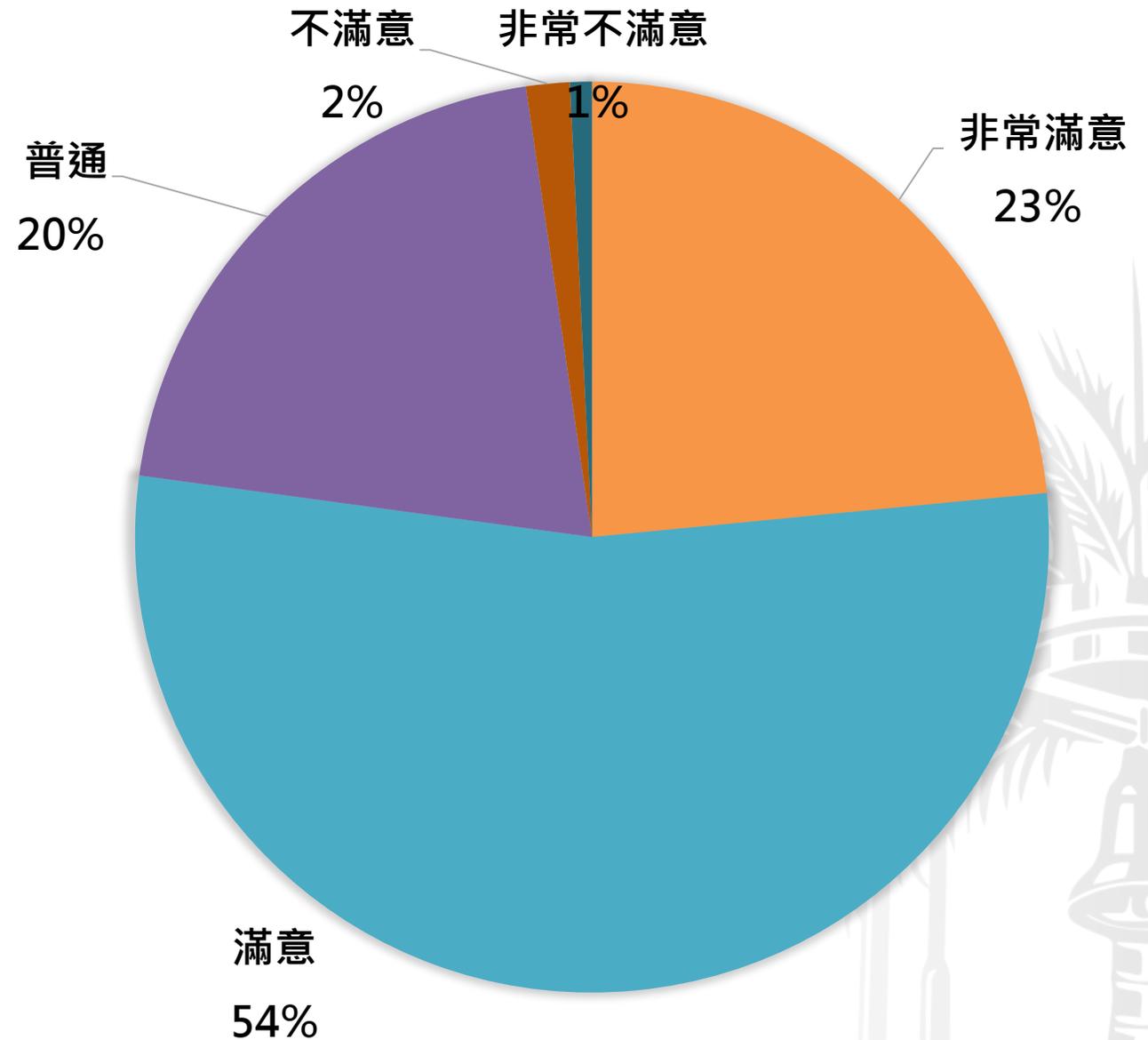
□ 題4、商場環境整潔滿意程度

商場環境整潔(含廁所)的滿意程度		
項目	人數	佔比
非常滿意	149	22.96%
滿意	318	49.00%
普通	148	22.80%
不滿意	27	4.16%
非常不滿意	7	1.08%
總計	649	100.00%



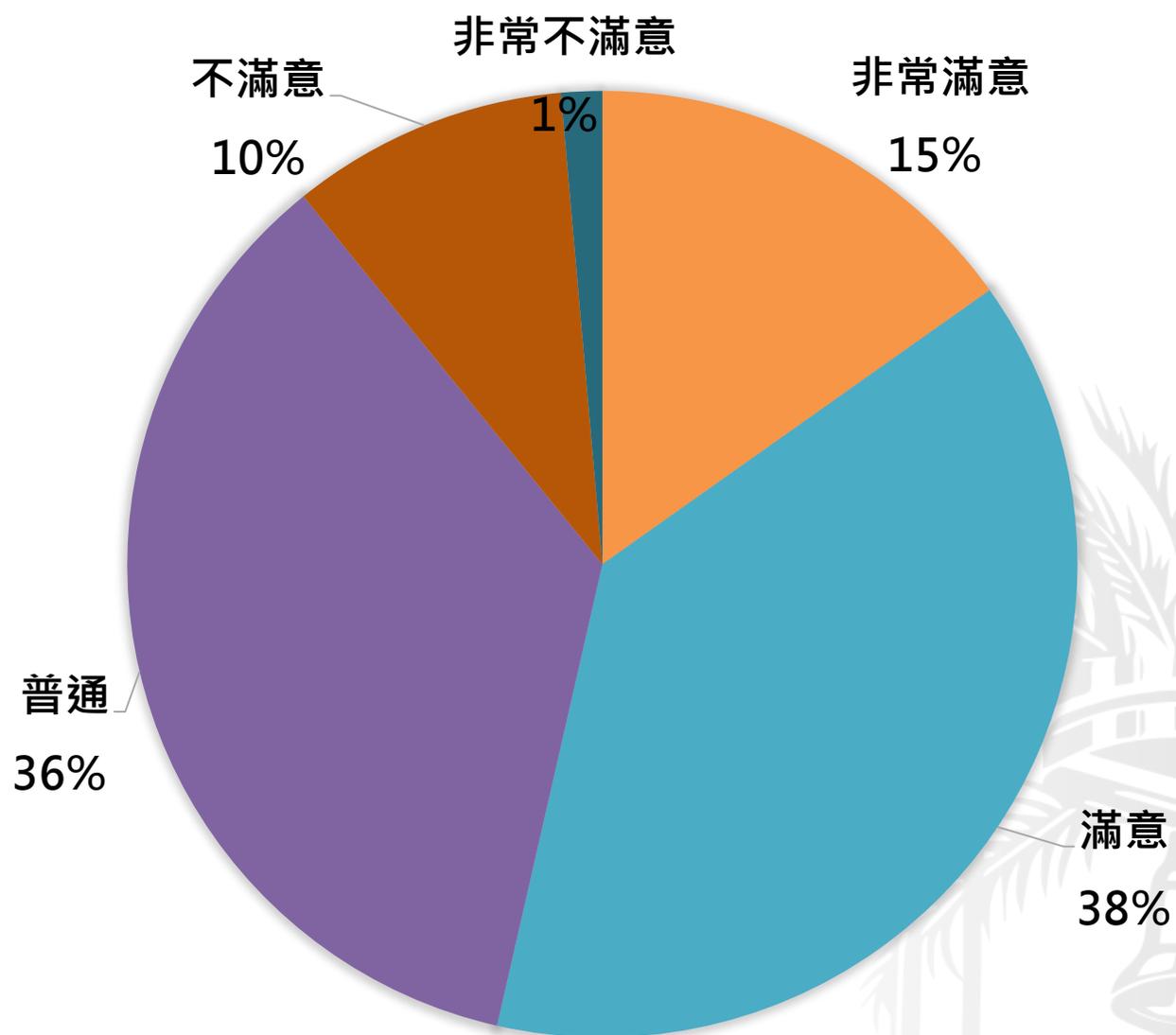
□ 題5、商場服務滿意程度

您對禮賢商場服務人員的滿意程度		
項目	人數	佔比
非常滿意	152	23.46%
滿意	348	53.70%
普通	133	20.52%
不滿意	10	1.54%
非常不滿意	5	0.77%
總計	648	100.00%



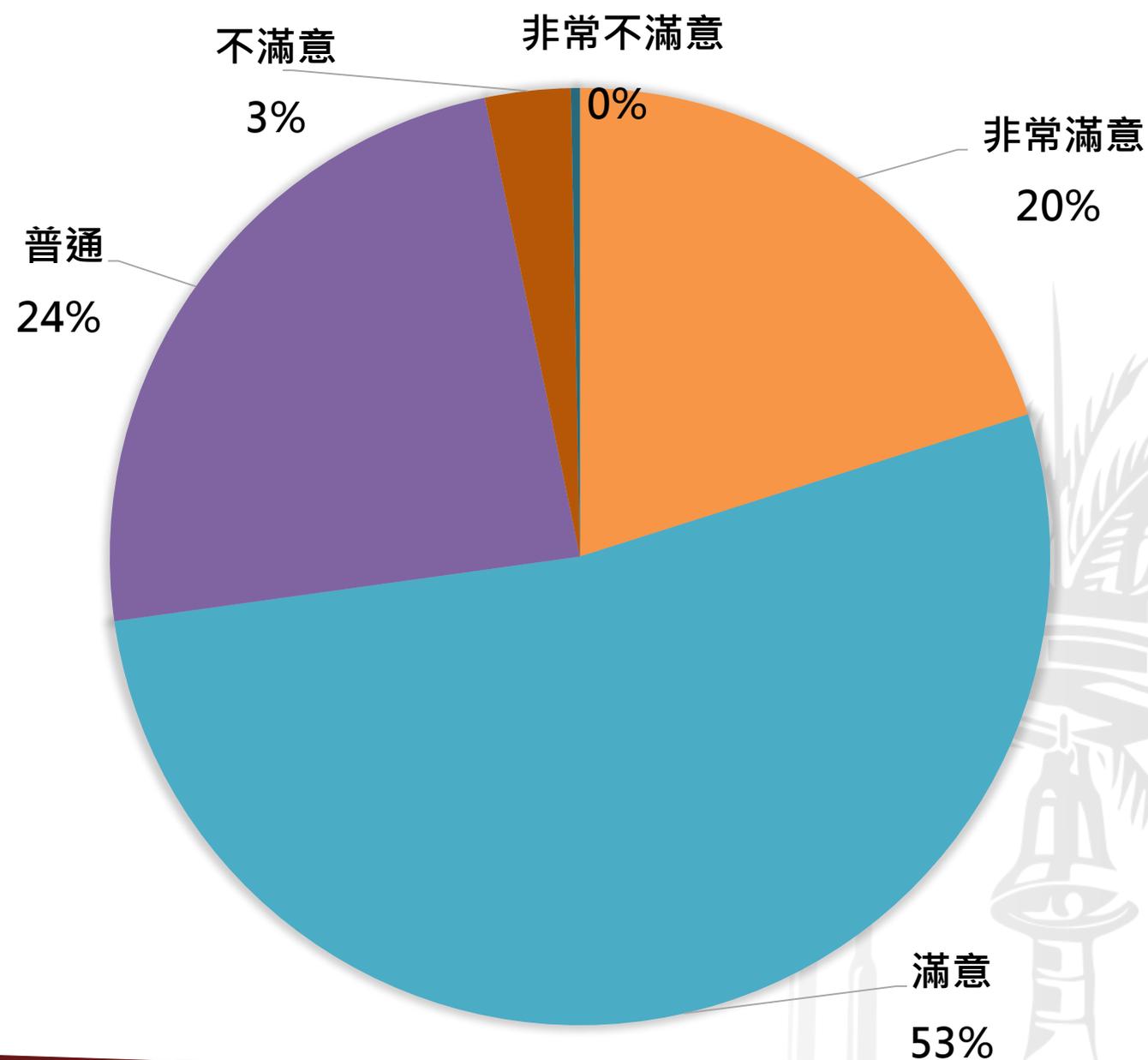
□ 題6、餐飲櫃商， 其產品價格之滿意程度

您對商場餐飲櫃位，餐飲價格滿意程度		
項目	人數	佔比
非常滿意	98	15.17%
滿意	248	38.39%
普通	230	35.60%
不滿意	61	9.44%
非常不滿意	9	1.39%
總計	646	



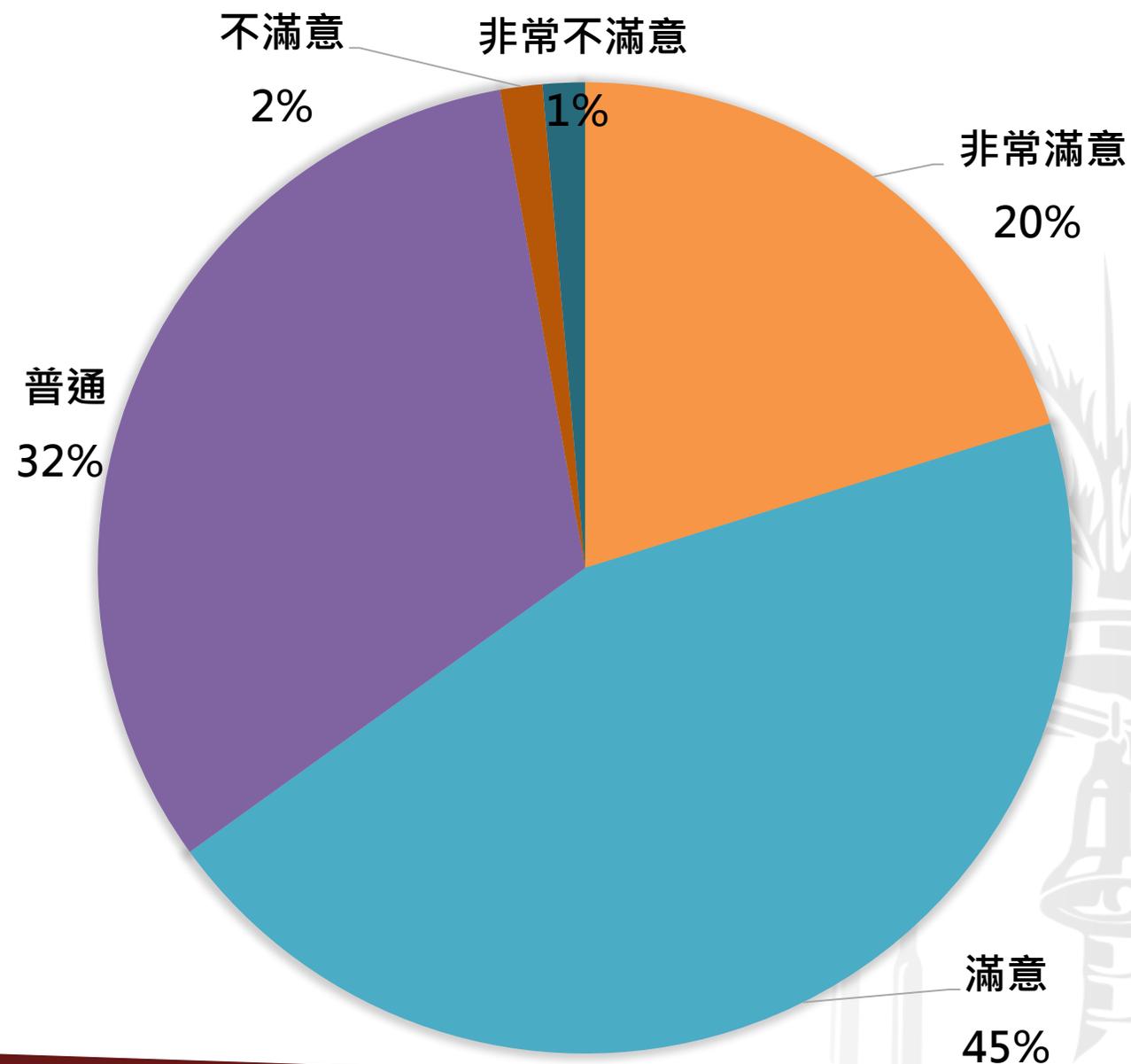
□ 題7、供餐速度滿意程度

您對商場之餐飲櫃位供餐速度滿意程度		
項目	人數	佔比
非常滿意	130	20.09%
滿意	341	52.70%
普通	155	23.96%
不滿意	19	2.94%
非常不滿意	2	0.31%
總計	647	100.00%



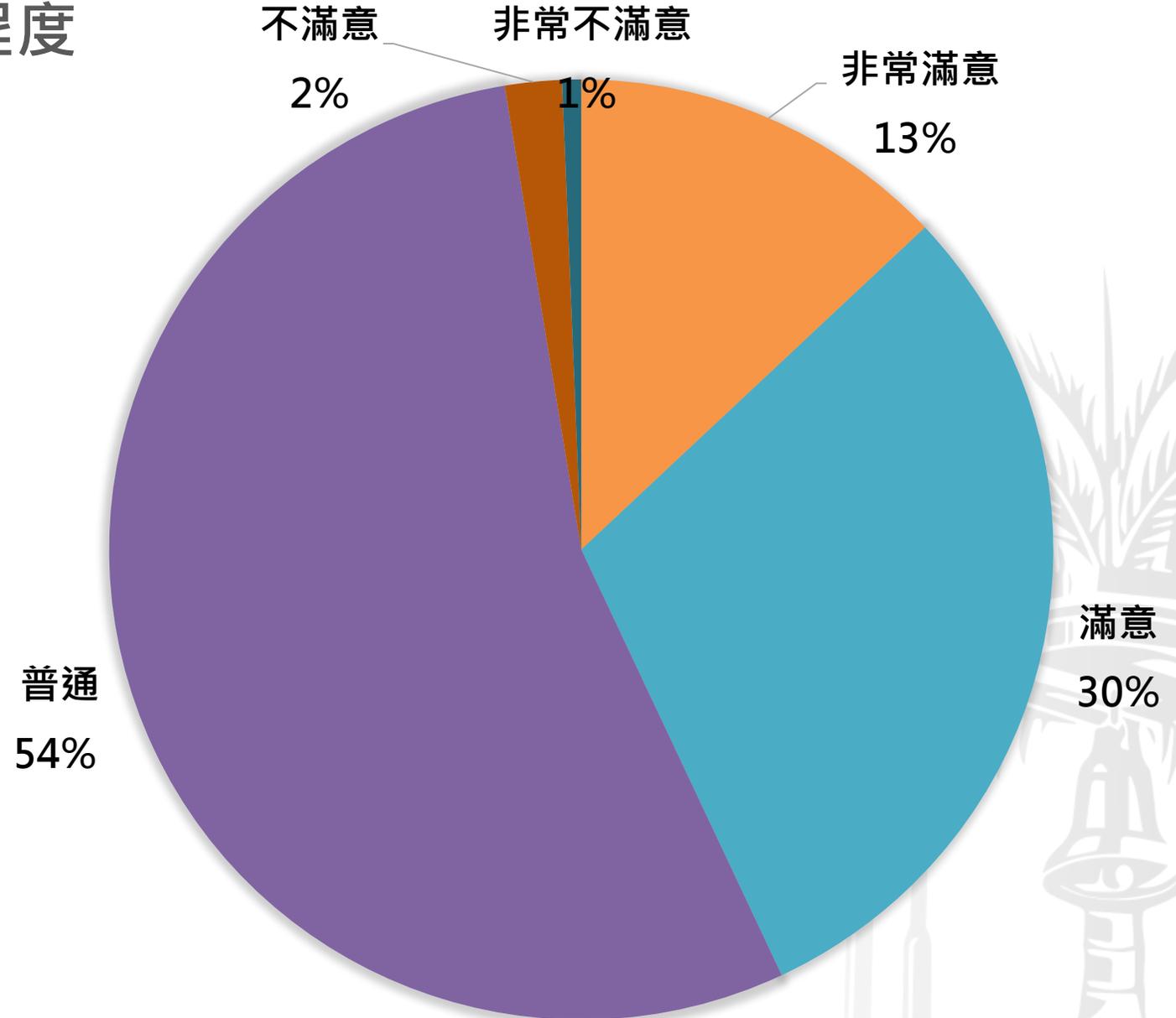
□ 題8、餐飲櫃商之 永續食材滿意程度

您對餐飲櫃位之永續食材 (低碳、7-11i珍食)滿意程度		
項目	人數	佔比
非常滿意	130	20.19%
滿意	289	44.88%
普通	207	32.14%
不滿意	9	1.40%
非常不滿意	9	1.40%
總計	644	100.00%



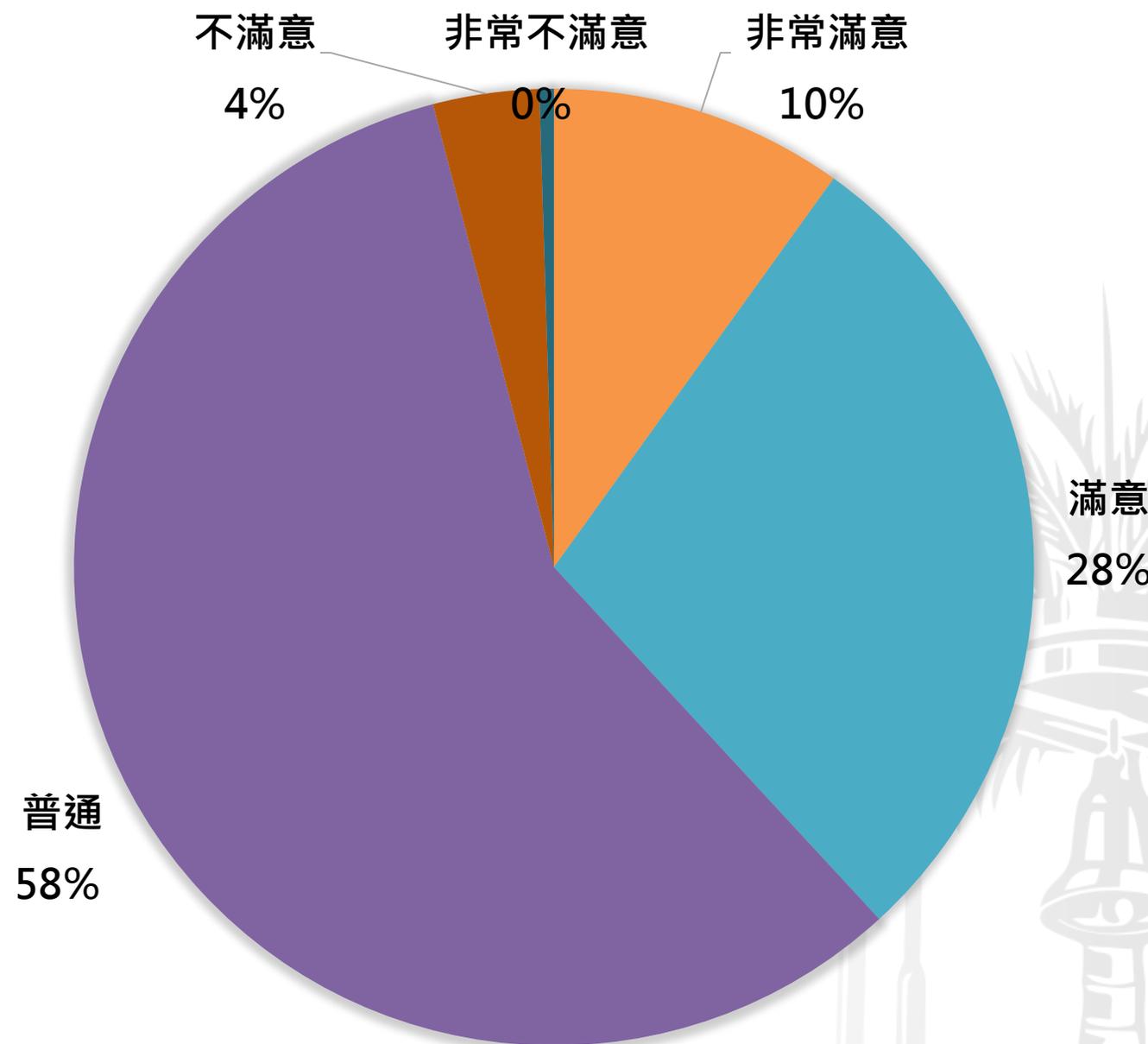
□ 題9、生活服務櫃商滿意程度

您對商場提供生活服務(眼鏡、三星、快照)之滿意程度		
項目	人數	佔比
非常滿意	80	12.99%
滿意	185	30.03%
普通	335	54.38%
不滿意	12	1.95%
非常不滿意	4	0.65%
總計	616	100.00%



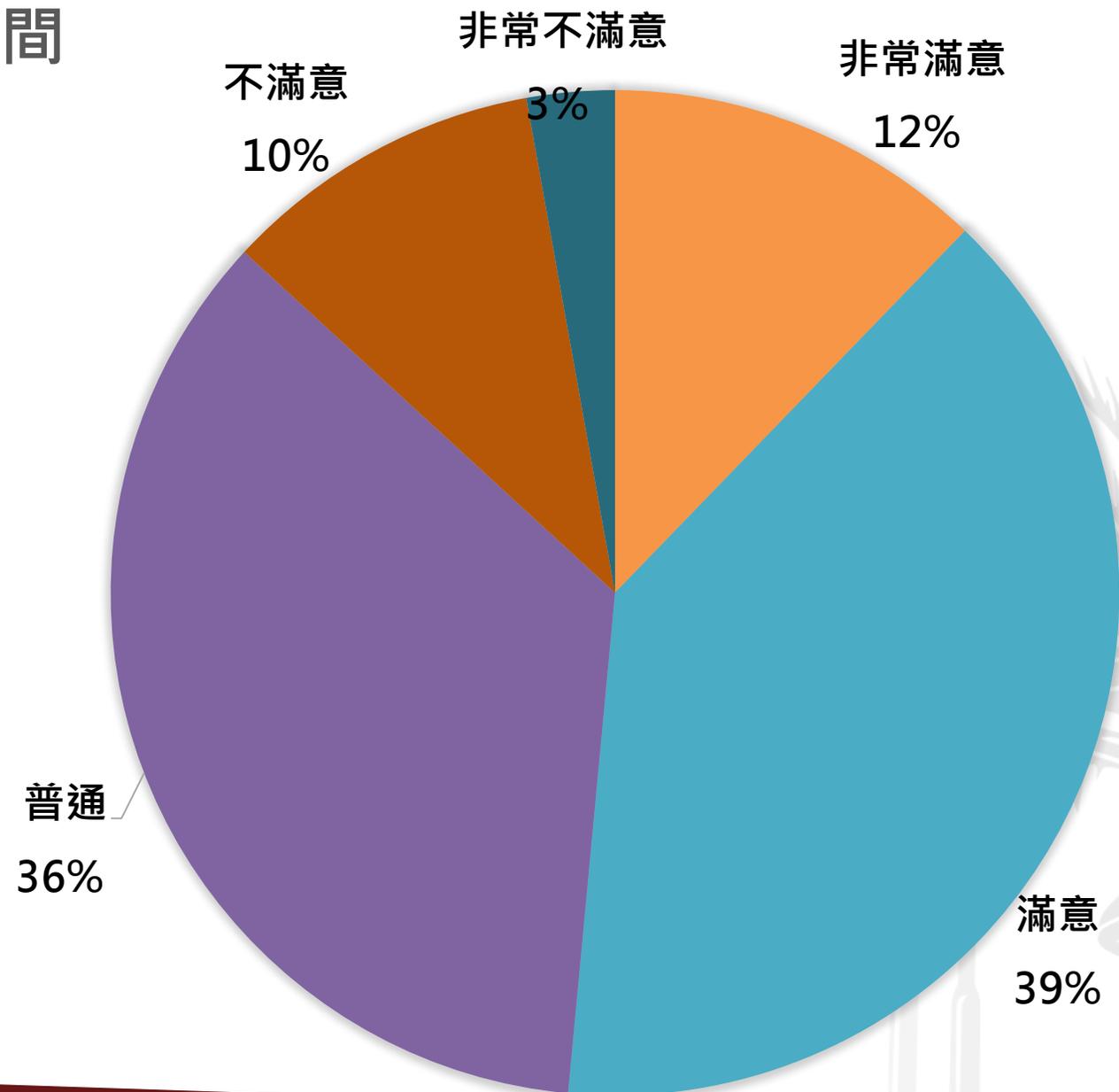
□ 題10、生活服務櫃商，其產品價格之滿意程度

您對商場提供生活服務(眼鏡、三星、證件)櫃商，其產品價格滿意程度		
項目	人數	佔比
非常滿意	61	9.90%
滿意	174	28.25%
普通	356	57.79%
不滿意	22	3.57%
非常不滿意	3	0.49%
總計	616	100.00%



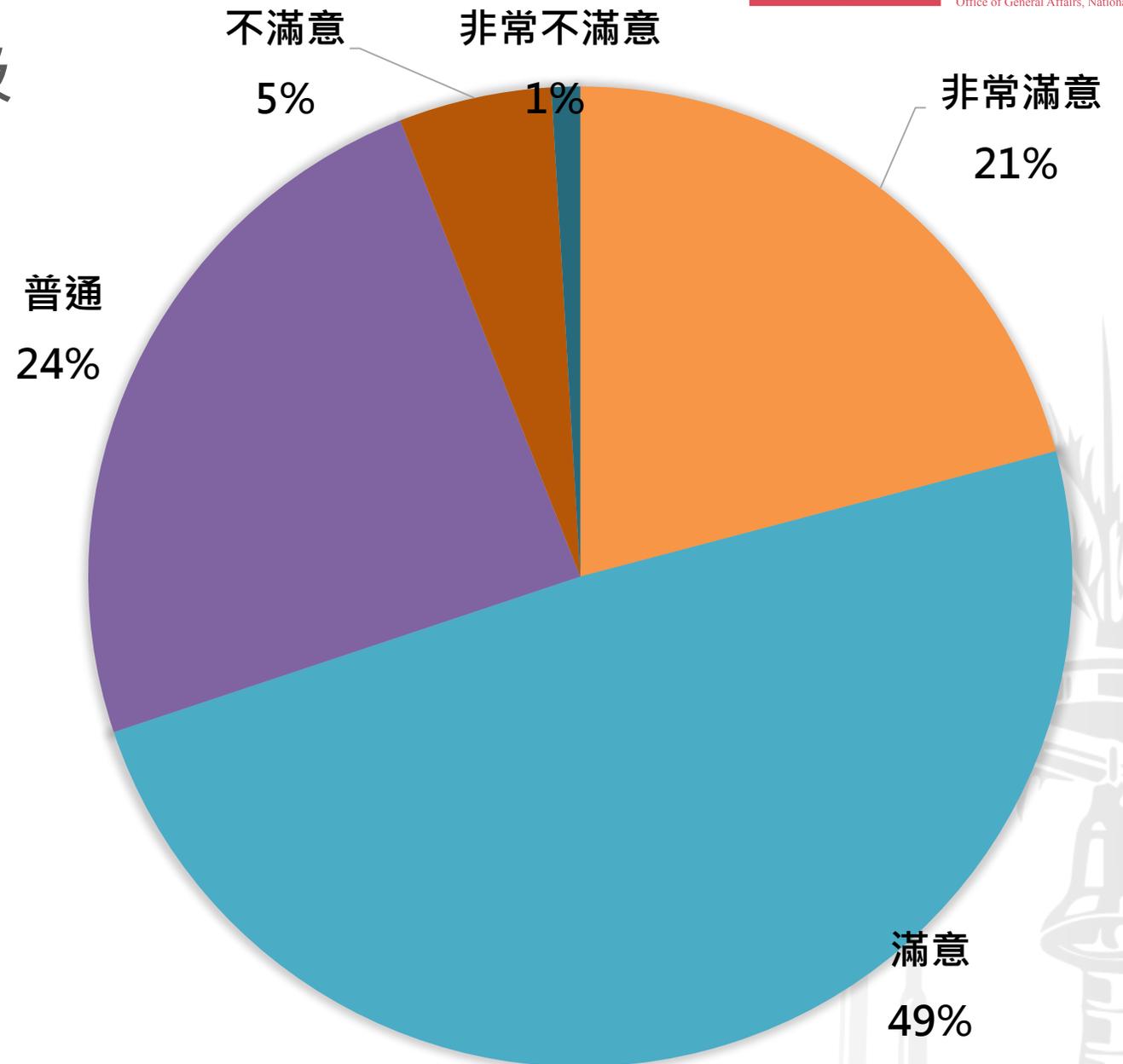
□ 題11、商場各櫃商服務時間滿意程度

您對禮賢商場各櫃商服務時間滿意程度		
項目	人數	佔比
非常滿意	78	12.21%
滿意	251	39.28%
普通	226	35.37%
不滿意	66	10.33%
非常不滿意	18	2.82%
總計	639	100.00%



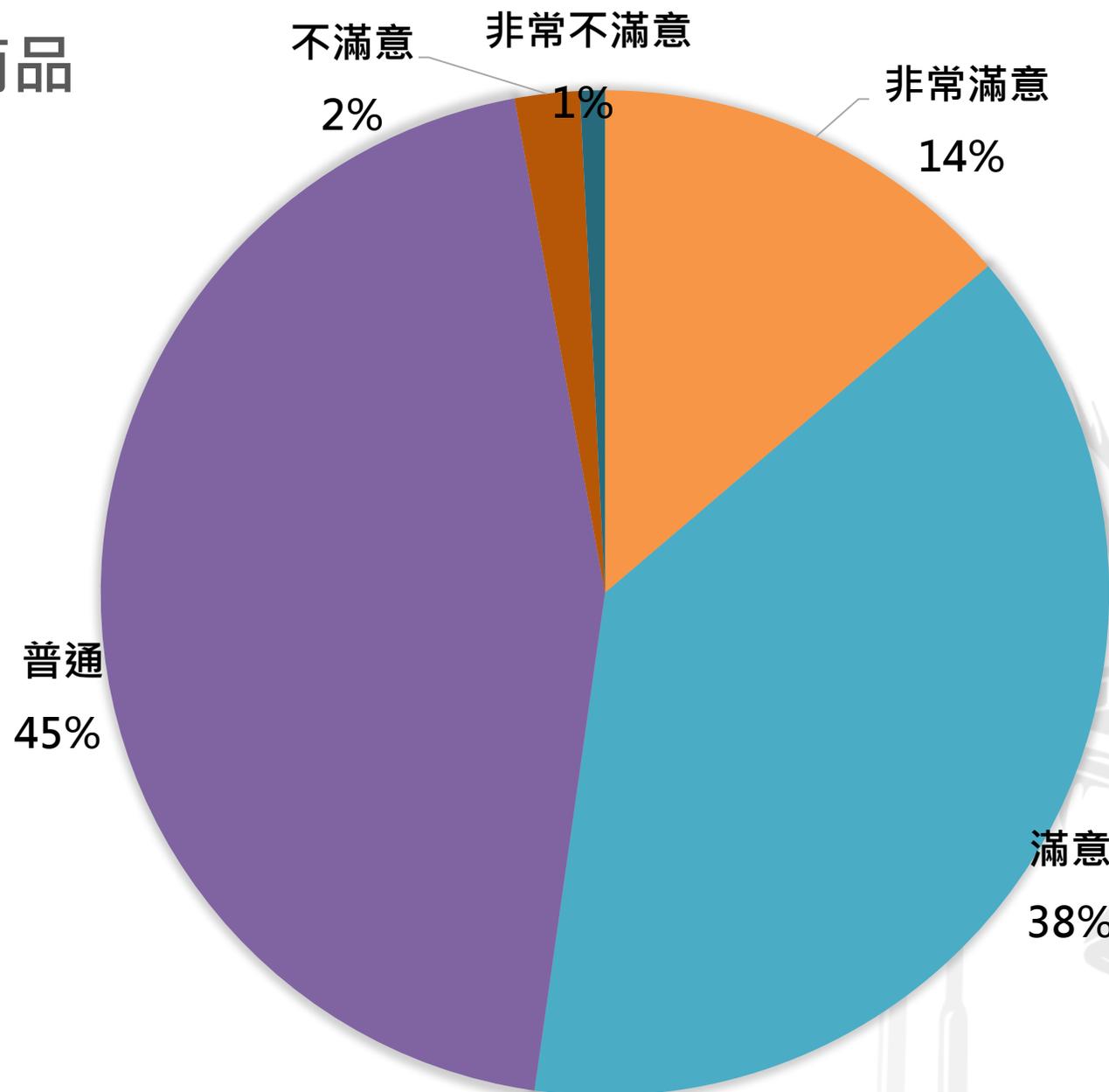
□ 題12、商場的便利服務及位置指引性滿意程度

商場所提供之便利服務性滿意程度		
項目	人數	佔比
非常滿意	133	20.88%
滿意	312	48.98%
普通	154	24.18%
不滿意	32	5.02%
非常不滿意	6	0.94%
總計	637	100.00%



□ 題13、商場之售後服務(商品瑕疵更換)滿意程度

您對商場各櫃商提供的售後服務 (例：餐飲過鹹或商品瑕疵)滿意程度		
項目	人數	佔比
非常滿意	86	13.74%
滿意	241	38.50%
普通	281	44.89%
不滿意	13	2.08%
非常不滿意	5	0.80%
總計	626	100.00%



□ 題14、最喜歡之前3名店家

名稱	票數			總計	名次
7-11	472	0	0	472	1
路易莎	75	245	116	436	2
重慶抄手	17	105	96	218	3
丹堤	60	150	0	210	4
品軒樓	10	67	128	205	5
飲料店	0	16	79	95	6
三星	2	11	48	61	7
快照	0	1	42	43	8
眼鏡行	1	3	33	37	9

□ 題15、最需改進之前3名店家

名稱	票數			總計	名次
重慶抄手	98	45	12	155	1
品軒樓	45	75	29	149	2
飲料店	43	42	53	138	3
三星	6	91	40	137	4
7-11	112	0	0	112	5
快照	13	3	89	105	6
丹堤	79	25	0	104	7
眼鏡行	25	43	32	100	8
路易莎	36	31	7	74	9

綜合評比各項指標

指標	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意	總計	滿意度
整體環境及位置指引 (題4、題12)	149	318	148	27	7	649	94.40%
	22.96%	49.00%	22.80%	4.16%	1.08%	100.00%	
	133	312	154	32	6	637	
	20.88%	48.98%	24.18%	5.02%	0.94%	100.00%	
服務品質及態度 (題5、題9)	152	348	133	10	5	648	97.54%
	23.46%	53.70%	20.52%	1.54%	0.77%	100.00%	
	80	185	335	12	4	616	
	12.99%	30.03%	54.38%	1.95%	0.65%	100.00%	
販售產品之價格 (題6、題10)	98	248	230	61	9	646	92.55%
	15.17%	38.39%	35.60%	9.44%	1.39%	100.00%	
	61	174	356	22	3	616	
	9.90%	28.25%	57.79%	3.57%	0.49%	100.00%	
售後服務 (題13)	86	241	281	13	5	626	97.12%
	13.74%	38.50%	44.89%	2.08%	0.80%	100.00%	
消費經驗滿意 (題3)	95	336	176	32	8	647	93.82%
	14.68%	51.93%	27.20%	4.95%	1.24%	100.00%	

滿意度公式：100%-【(非常不滿意度選項+不滿意度選項)/實際總填答數】*100%



服務指標滿意度

