

作品簡介

桃園市高中(職)外包團膳服務品質 -滿意度之研究



現今的家庭結構由單薪家庭逐漸演變成雙薪家庭，而導致家長沒有多餘的時間為孩子準備便當，學校為減輕家長負擔而開辦營養午餐。

本組組員蒐集了團膳的發展歷程、法規政策、相關議題、桃園各高中職用餐方式情況，觀察近期桃園市高中職團膳的發展情形後，以問卷形式了解到全桃園學生對外包團膳的看法，並用IPA矩陣分析學生滿意及重要與否的部分，最後從餐飲質量、服務質量以及顧客質量三個面向歸納出結果，針對需改善的部分對桃園市高中職外包團膳提出建議。



本組根據動機分析及IPA分析結果提出以下建議

- (一) 增加菜色提升菜色豐富程度
- (二) 加強客服訓練，優化回應及處理方式
- (三) 採用更營養的食材提升營養程度
- (四) 提升午餐的衛生程度，進而精進用餐體驗