

國立臺灣大學生物資源暨農學院

生物產業傳播暨發展學系

碩士論文



Department of Bio-Industry Communication and Development

College of Bio-Resources and Agriculture

National Taiwan University

Master Thesis

學校午餐城鄉滿意度之探討研究

A Study on the Satisfaction of School Lunch in Urban
and Rural Areas in Taiwan

杜迪鴻

Ti-Hong Tu

指導教授：黃麗君 博士

Advisor: Li-Chun Huang, Ph.D.

中華民國 112 年 9 月

September, 2023

摘要



本研究主要在探討城鄉學校午餐服務品質與滿意度之關聯性。以臺北市及宜蘭縣國小學童的家長為母體，從中抽取受訪者做為樣本。採用問卷調查方式蒐集資料，問卷回收後剔除填答方式不完整及無效問卷後，共得有效問卷 585 份，所得資料輸入 SPSS22.0 統計套裝軟體進行內部一致性檢定、描述性統計、獨立樣本 t 檢定、單因子變異數分析、成對樣本 t 檢定及迴歸分析，藉此驗證本研究架構與研究假設。研究結果顯示，城鄉學校的學童家長對學校午餐之「反應性」、「保證性」及「同理心」服務品質認知與滿意度有顯著差異，且台北市學童家長的認知與滿意度皆高於宜蘭縣學童的家長。不同平均月收入之國小學童家長對於學校午餐的「可靠性」、「保證性」及「整體」服務品質認知與滿意度有顯著差異，且台北市的國小學童家長之認知與滿意度皆高於宜蘭縣的國小學童的家長。台北市的國小學童家長之學校午餐「有形性」、「可靠性」、「反應性」及「同理心」服務品質認知對滿意度有顯著之正向影響。宜蘭縣的國小學童家長之學校午餐「有形性」及「同理心」服務品質認知對滿意度有顯著之正向影響。台北市與宜蘭縣的國小學童家長之學校午餐「有形性」、「反應性」、「保證性」及「同理心」服務品質認知與滿意度之間皆有顯著缺口，且認知大於滿意度，表示台北市與宜蘭縣之國小學校午餐的服務品質皆有改善的空間。

關鍵字：城鄉、學校午餐、服務品質認知、服務品質滿意度

Abstract



This study mainly explores the relationship between the quality of school lunch service and satisfaction in urban and rural areas. This study took the parents of elementary school children in Taipei City and Yilan County as the parent group, and selected respondents as samples. This study used questionnaires to collect data. After the questionnaires were collected and incomplete and invalid questionnaires were eliminated, a total of 585 valid questionnaires were obtained. The obtained data were input into SPSS 22.0 statistical package software for internal consistency test, descriptive statistics, and independent samples. t-test, one-way analysis of variance, paired sample t-test and regression analysis to verify the research framework and research hypotheses. The research results are as follows: The research results show that there are significant differences in the perception and satisfaction of parents of students in urban and rural schools with the service quality of school lunches in terms of "responsiveness", "guaranteedness" and "empathy", and the perception and satisfaction of parents of students in Taipei City All are higher than the parents of school children in Yilan County. There are significant differences in the perception and satisfaction of parents of elementary school children with different average monthly incomes regarding the "reliability", "guaranteeability" and "overall" service quality of school lunches, and the perceptions and satisfaction of parents of elementary school children in Taipei City The degree is higher than that of parents of primary school children in Yilan County. The service quality perceptions of "tangibility", "reliability", "responsiveness" and "empathy" of school lunch among parents of elementary school children in Taipei City have a significant positive impact on satisfaction. The "tangibility" and "empathy" service quality perceptions of parents of elementary school children in Yilan County have a significant positive impact on

satisfaction. There are significant gaps between the perception and satisfaction of school lunch service quality in terms of "tangibility", "responsiveness", "guarantee" and "empathy" among parents of elementary school children in Taipei City and Yilan County, and the perceptions Greater than satisfaction, indicating that there is room for improvement in the lunch service quality of Zhiguo Primary School in Taipei City and Yilan County.

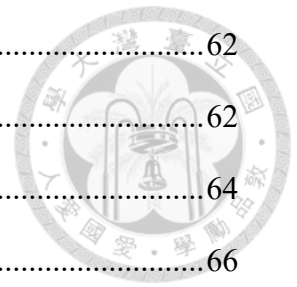
Keywords: urban and rural areas, school lunch, service quality perception, service quality satisfaction

目錄



摘要.....	I
Abstract.....	II
目錄.....	IV
表次.....	VI
圖次.....	VIII
第一章 緒論.....	1
第二章 文獻探討.....	11
第一節 學校午餐.....	11
第二節 服務品質.....	16
第三節 滿意度.....	21
第四節 小結.....	24
第三章 研究方法.....	25
第一節 研究架構及假設.....	25
第二節 研究對象與抽樣方法.....	27
第三節 研究設計.....	28
第四節 統計分析方法.....	31
第四章 研究結果與討論.....	33
第一節 內部一致性信度分析.....	33
第二節 描述性統計分析.....	35
第三節 不同背景對變數之差異分析.....	38
第四節 迴歸分析與缺口分析.....	52
第五章 結論與建議.....	58
第一節 研究結論.....	58
第二節 建議.....	60

參考文獻.....	62
一、中文部分.....	62
二、英文部分.....	64
附錄一、「學校午餐城鄉滿意度」問卷.....	66



表次



表 2-1-1 我國學校營養午餐發展.....	12
表 2-1-2 我國近年推行學校午餐重要政策整理.....	13
表 2-2-1 DINERSERV 量表.....	18
表 2-2-2 學校午餐服務品質相關研究.....	19
表 3-1-1 學校午餐服務品質認知與滿意度量表內容.....	28
表 4-1-1 「學校午餐服務品質認知」量表信度檢定結果摘要.....	33
表 4-1-2 學校午餐服務品質滿意度量表信度檢定結果摘要.....	34
表 4-2-1 居住地區分布統計.....	35
表 4-2-2 年齡分布統計.....	35
表 4-2-3 教育程度分布統計.....	36
表 4-2-4 平均月入分布統計.....	36
表 4-2-5 學校午餐服務品質認知平均值現況.....	37
表 4-2-6 學校午餐服務品質滿意度平均值現況.....	37
表 4-3-1 居住地區對學校午餐服務品質認知之 t 檢定.....	38
表 4-3-2 居住地區對學校午餐服務品質滿意度之 t 檢定.....	39
表 4-3-3 年齡對服務品質認知之差異分析（台北市）.....	40
表 4-3-4 年齡對服務品質滿意度之差異分析（台北市）.....	41
表 4-3-5 教育程度對服務品質認知之差異分析（台北市）.....	42
表 4-3-6 教育程度對服務品質滿意度之差異分析（台北市）.....	43
表 4-3-7 平均月入對服務品質認知之差異分析（台北市）.....	44
表 4-3-8 平均月入對服務品質滿意度之差異分析（台北市）.....	45
表 4-3-9 年齡對服務品質認知之差異分析（宜蘭縣）.....	46
表 4-3-10 年齡對服務品質滿意度之差異分析（宜蘭縣）.....	47

表 4-3-11 教育程度對服務品質認知之差異分析（宜蘭縣）	48
表 4-3-12 教育程度對服務品質滿意度之差異分析（宜蘭縣）	49
表 4-3-13 平均月入對服務品質認知之差異分析（宜蘭縣）	50
表 4-3-14 平均月入對服務品質滿意度之差異分析（宜蘭縣）	51
表 4-4-1 服務品質認知各層面對滿意度的迴歸（台北市）	52
表 4-4-2 有形性服務品質認知與「滿意度」成對樣本 t 檢定（台北市）	53
表 4-4-3 可靠性服務品質認知與滿意度成對樣本 t 檢定（台北市）	53
表 4-4-4 反應性服務品質認知與滿意度成對樣本 t 檢定（台北市）	54
表 4-4-5 保證性服務品質認知與滿意度成對樣本 t 檢定（台北市）	54
表 4-4-6 同理心服務品質認知與滿意度成對樣本 t 檢定（台北市）	54
表 4-4-7 服務品質認知各構面對滿意度的迴歸（宜蘭縣）	55
表 4-4-8 有形性服務品質認知與滿意度成對樣本 t 檢定（宜蘭縣）	56
表 4-4-9 可靠性服務品質認知與滿意度成對樣本 t 檢定（宜蘭縣）	56
表 4-4-10 反應性服務品質認知與滿意度成對樣本 t 檢定（宜蘭縣）	57
表 4-4-11 保證性服務品質認知與滿意度成對樣本 t 檢定（宜蘭縣）	57
表 4-4-12 同理心服務品質認知與滿意度成對樣本 t 檢定（宜蘭縣）	57

圖次

圖 3-1-1 研究架構.....	25
-------------------	----





第一章 緒論

1950年代透過國際組織的援助，我國開始在部分偏遠地區學校提供午餐，濟助家庭經濟困頓的學童，改善學童營養不良的問題（吳仁宇，2013）。隨著臺灣經濟蓬勃發展、教育政策進步提升，至2022年學校供應午餐的已呈現多項目標，已不只在於照顧家境弱勢的學生，希望更進一步藉由國小教師對學童午餐教育，養成國內學童對於營養飲食有正確的知識與行為，並培養群體抬餐分菜的團體生活觀念以及養成飯前洗手飯後漱口的良好衛生習慣（鍾建民，2002）。本文主要在探究城鄉國小之學校午餐服務品質與城鄉學校午餐滿意度的關聯性。本章旨在闡述研究的實際背景以及具體動機，並闡明研究的主要目的。

由於全球經濟快速發展，一般家庭生活水準提升，普遍呈現生活條件富足與環境優渥，雙薪家庭的比率逐漸提高，致父母均忙於工作，無暇準備完善的飲食、照顧正處於發育期的孩子，匆匆忙忙的一餐就是漢堡、麵包或叫外賣，常此下來，在缺少家庭良好飲食的關懷教育下，逐漸浮現出學生挑食的問題（Madden et al., 2013；Dhillon & Arendt, 2021）。為確保學童能在學校午餐攝取足夠的營養與挑起食欲的味蕾，許多先進國家積極地研發學童飲食均衡的菜單與食物品質的確保，並在用餐情境中帶入良好的飲食習慣（Wandel & Bugg, 1997; Dhillon & Arendt, 2021）。例如日本將學校午餐定位為正式教育活動，除了立法規定政府財政補貼，也任命具有營養師執照的專業人員建立膳食營養師資體系，確保成長中的孩子能夠獲得充足的營養與用餐的喜悅（顏睦庭，2020）。

日本教育部門在兒童心理發育階段，提供學校午餐，其目的不但要滿足學生用餐的需求，而且要培育學童營養均衡的觀念，以及強化對身體有益的重要觀念、健全學童的身心發展，而且還被賦予培養具有強健體魄與豐富創造力的下一代。提升國民健康指標（Dunning et al., 2000）。改善兒童均衡營養，已是全球公認屬於公共營養計劃的內容（張宗光等人，2010）。



台灣的學校午餐目前由各縣市政府自主管理，亦即6個直轄市加上16個縣市，共計有22種學校午餐的管理模式。為凸顯各縣市學校午餐的差異性，其中主要涉及採購價格、食材種類、督導管理、營養教育以及飲食習慣等整體規劃的不同調。根據立委蔡培慧與其他立委在2019年3月21日共同提出「學校午餐促進條例草案」，在教育與文化委員會討論中，立委們根據「教育部校園食材登錄平台」資料指出，學校午餐的內容呈現明顯的城鄉差距，臺北市大安區某校提供壽喜燒肉、橙汁排骨午餐，而在南投縣仁愛鄉學校午餐的主菜是酸菜麵腸，唯一的蛋白質來源是洋蔥炒蛋。台北市小學生最喜歡學校午餐主菜前三名分別是雞腿、雞排和排骨，這些主菜對於部分偏鄉地區的中、小學童來說，可能無法常態供應，只能由校長募到善心人士的資源。

全國學校午餐收費，因每個地區家庭的兒童數與經濟狀況不同，致產生各校收費標準不一，整體而言，2022年平均每位學生的學校午餐費用，一餐約35~37元。其中收費最高的地區為大台北地區，一餐約為42~60元，偏鄉地區大約落在30~35元，收費最低的地區屬全國農業大縣雲林縣及嘉義縣地區，平均一餐僅27元。但這並不表示價格低學童就吃的不好，而是農業大縣蔬果、肉食品、魚食品產地價格較低。

從2017年9月起學校開始全面推動「四章一Q」的國產，具體能夠追溯其源食材的政策，即選擇以「CAS台灣優良農產品」標章、「CAS有機農產品」標章、「產銷履歷認證」標章、「吉園圃」標章及臺灣農產品生產追溯的「QR Code」，以確保校園內的午餐所提供之蔬果的安全性。此外，農政單位為了讓產銷具體流程相關資訊更公開且透明，並具備能夠追溯的特性以與所謂的「協力廠商驗證」，於2019年6月15日起，將「吉園圃」標章併入產銷履歷，將「四章一Q」更改為「三章一Q」的補助規定，容易落實產地直銷，為提升學校自設廚房的比率，導致農業生產大縣的午餐品質甚至還超過大都市的菜色內容。

學校午餐感覺上好像與一般家常午餐雷同，但實際上其所牽涉的內容多元且複雜，辦理學校午餐要考慮的重要課題包括下列各項：

學校午餐品質的呈現牽涉甚廣，其中包括品質的監督：家長會代表監督學校午餐的整個製作過程，如有缺失隨時反映並適時修正。在衛生品質方面必須符合廚房動線

衛生管理法規。其他如食譜規劃的新穎性、食材運送之區域供應鏈的健全性、當天食材水果品質的確保、食物庫存保鮮冷凍的管理、廚房器材用具設備之清潔安置管理、煮餐的專業能力執照、廚師及廚工衛生條件自我管理、採用農委會(現為農業部)當地「三章一Q」食材所降低的費用成本、每月學生午餐費用之繳交及中央教育局與地方政府補助款之申請等程序。

更重要的是要在和悅用餐氣氛下，促使學生都把飯菜吃光光，而且讚不絕口，期待下一餐的來臨。要達到這樣的午餐品質，其中牽涉到環環相扣的複雜因素，辦理學校午餐的成員必須互相合作，隨時互相支援，直到午餐順利送到學生的手中，才能放下心來。在校長的帶領下，有這樣的學校午餐團隊，才能呈現學校優質的午餐品質。這些條件的具備是都會城市學校午餐品質良好的總合寫照。

偏鄉地區學校學生人數少，學校午餐招標困難、廚工留不住、人力資源有限、水土保護區的食材資源有限，簡易廚房稱不上可以煮出美味佳餚的場所，地方缺乏熱心人士組成「三章一Q」食材供應鏈。校長是一個人的團隊，每日需翻過幾個山頭張羅學校午餐的資源，學生對於午餐只期待有沒有煮熟，雖然會把飯菜吃光光，但有沒有營養均衡還是另外一個問題，只期待下一節的體育課來臨時可以鬥牛打籃球。

偏鄉兒童黃金成長期若學校午餐的營養程度及食材品質與城市學校午餐差距過大，產生缺少生長期所需要的營養元素，造成體型過小或是只能吃澱粉食品而過胖，不僅是教育部對於偏鄉身心正在發育的學童照顧有所不公，而且偏鄉地區學童無法攝取足夠的均衡食材，連帶課程學習成效也會與城市的學童產生差距。這些偏鄉學童成年後所面臨的社會化競爭力，能否勝任工作勞動力或工作所需的創造力，此對臺灣未來人力發展將帶來不利之影響。要縮短這種城鄉學校午餐的差距，其中涉及攸關偏鄉兒童的生理與心理的發展。根據劉金花(1999)指出未被政府照顧到的偏鄉兒童通常會出現自卑心理，常會激發出前途無所謂的態度。

目前在學期間國中、小的午餐經費結構來源有6種：1.學童家庭繳交午餐費；2.地方政府鄉公所減免中低戶收入家庭午餐費；3.直轄市政府區公所減免中低戶家庭午餐費；4.直轄市政府透過公務預算補助每位學童的午餐費；5.農委會(現為農業部)「三

章一Q」政策為了有機農業的發展有條件補助每位學童與團膳業者的午餐費；6.比較富有的地方政府（如澎湖有觀光收益、金門有酒廠收益）透過公營收益補助每位學童的午餐費。而偏鄉地區學校可以得到的補助款有限，尤其是海拔較高還要翻過幾個山頭的山區學校以及群聚人口稀少地區的學校，偏鄉學校午餐經費的來源僅學童家庭繳交學校午餐費，以及公所代繳中低收入戶的學校午餐費兩項。所以偏鄉地區每位學童的午餐可支配費用大約落在30~35元之間。而且人數少，實際可以買到的食材只能進行稀釋分配。

學校午餐受到地理環境、城鄉差距、地方自治及地方財政等因素影響，有不同供餐的型態及規模，造成學校午餐在都會地區與偏鄉地區明顯有別。直轄市、財力較好的縣（市）對學校午餐都會追加預算，如台北市、新北市、桃園市、台中市等縣市有統籌分配款以及天價房地產相關稅收可協助學校午餐的支出，此是偏鄉地區地方政府望塵莫及之處。另一方面，臺灣是高海拔山區平原少的狹長地形，氣候是每年都會有約5-8個颱風來侵襲農作物，又因處於亞熱帶，因此各地農業產區的生產種類與收成狀況大不相同。

農委會(現為農業部)提出校園內的午餐採購「三章一Q」補助政策，在校園內的午餐，其菜單必須符合「學校午餐食物內容及營養基準」，透過補貼的相關政策，刺激學校增加選擇以「地產地消」之國產的能夠追溯源頭之食材。並要求校園內的午餐應質量並重，且應注重營養、安全及衛生之相關規定，並追求烹調的高超技藝，使學校的午餐更為可口美味，各個學校皆以三菜一湯之「規劃循環式菜單」對外進行招標。

從另一個角度來觀察，依「中央補助地方政府推動學校午餐採用國產可溯源食材經費支用要點」之規定，經費所缺需要藉由地方政府依據學校的實際需求，以編足其所需經費來看，顯有不足之處。以屏東為例，「偏鄉地區有機農產品」標章、「CAS優良農產品」標章、「產銷履歷農產品」標章以及「農產品生產追溯條碼」的食材有限，偏鄉學校為獲得三章一Q的政策補貼，大多所謂的標章食材都需由雲林縣運達，此有違地產地消政策的美意。

在農委會(現為農業部)三章一Q的解疑專區，已有學校曾提過這個問題，尤其是

東部地區，長年需要仰賴西部地區的魚類食材，運輸成本甚高，希望農委會(現為農業部)加以補助。但農委會的回答也是愛莫能助，並指出鼓勵校園內的午餐採用「國產可溯源食材之補助」，其目的是要縮短採購能夠溯源的農產品，以及「慣行生產農產品」之間的價格差異，東部與離島地區以往就有從西部和南部採購食材之習慣，因此，食材補助未再特別加碼。

教育部為解決偏鄉地區食材採購問題，希望各校也能得到「三章一Q」補助，2012年教育部之「學校午餐改善計畫」，2022年已針對偏遠地區採取「大校綁小校」、「城市學校綁偏遠地區學校」或「平地學校綁離島學校」等多種方式進行統籌，以辦理學校午餐招標作業，以解決食材供應問題。這項政策在各校長的支持下，極為讚同，但團膳業者要滿足各校營養師所開出來的食譜菜單需求，只能傾其所有資源要求食材中間商配合，才能將統籌辦理採購效能發揮到極致。

農委會(現為農業部)為解決偏鄉地區學校午餐食材採購亦能得到「三章一Q」補助，招集地方政府朝向「分區整合」方向進行招標的辦理，並由農糧署各個區分署，增進輔導離島地區或是偏鄉的團膳業者、生產者、以及相關食材供應商能夠獲得「QR Code」，方便就近向學樣提供「三章一Q」的產品。

自2016年起農委會(現為農業部)輔導各地區農作物就近生產標章食材，推廣城鄉在地食材自產自消，其好處是食用當季在地食材絕對新鮮，食材不僅便宜也具備食材品質，在地的當季食材採收後，就送到附近的學校廚房或團膳業者手上，產量豐碩充足。重要的是，可省去長距離的運費以及中間盤商的哄抬價格，可省下一些非食材的開銷，以利購買蛋白質較高的肉類、魚類等食材。

「三章一Q」立法本意良善，為了讓農民能改善我國有機農作的生產意願，地產地消的行銷策略讓小農收入增加，讓我國農業政策推向更高的國際水準。但農委會(現為農業部)「三章一Q」補助款介入校園後啟動了波瀾性的紛擾，不僅學校為了補助款加重了老師繁雜的報表作業與各方機關不斷地督察，獨厚團膳業者的補助款引起輿論關注。

偏鄉地區為了國土水土保持，大部分山區只能栽種樹木禁止農業蔬果開墾，無法

發展農業、畜牧業，實際上偏遠地區(尤其是離島、山區)有機蔬果與肉類蛋白質的採購供應鏈缺乏，並無法享受到「三章一Q」的好處。如果「三章一Q」的好處能抵達偏鄉地區的學校，校長何以需要到處奔波找尋學校午餐資源？有機食材生產的農民、團膳業者的社會責任、農產品中間商的營私，營養師的專業目標、校長辦學的績效之間，具環繞在我國未來人才培養的成效上，其中有很強的結構性問題，並非農委會(現為農業部)無止盡地用錢補助所能解決。

團膳業者有專業的營養師，有證照合格的廚工，有標準化的烹飪SOP，有完備的運送系統，這是團膳業者的優勢。團膳業者首要任務就是需依學校營養師開出的菜單，達成烹飪食材品質要求的使命，遵守學校對食材規格、食物安全衛生以及美味可口的要求。但團膳業者對標案有成本與利潤的盤算，位於山區地方、漁村亦或是交通不便的偏遠地區、規模較小的學校，以及人數少的學校不願承接。偏鄉學校只能自備簡易廚房，應聘當地廚工，由校長到處募集資源，解決學校午餐的問題，在菜色品質上不容易與城市資源較豐的學校相比。這是城鄉學校午餐品質差異的主要原因。

營養師是學校午餐的靈魂人物，學校午餐食譜設計對午餐品質呈現是很重要的部份，營養師主要工作就是食譜規劃。校園內針對午餐食譜方面的規劃、設計、食物的營養以及食材成份的相關分析等，均由營養師準備，並交給團膳業者(或學校廚房)依據相關規定進行採購的執行，若沒有經過學校的同意，不可任意進行更改。營養師在開立菜單時需思考，再營養的食物，也得要好吃、適口性，學生們願意開口嘗試，讓學校午餐能成為學生每日最期待的時刻。

為達上述目的，學校營養師要規劃以及設計校園食譜的色、香、味，保障其在三方面皆佳，以及營養的均衡，為在校生提供具優良品質之午餐。在中午用餐時間，營養師要監督學生抬餐，若有班級吃不夠，則要及時補餐，並在餐後倒廚餘時，觀察學生是否喜歡當日的菜單，作為調整的依據。因為有些學生總是特別挑食，由於學校午餐的烹調方式都為大鍋炒，因此菜單設計得新穎有趣，才能讓學生讚不絕口。然而，全國中、小學有3612校，而營養師僅有475位，營養師人數嚴重不足，無法照顧到偏鄉地區學校，這也是城鄉學校午餐品質差異的原因之一。

偏鄉學校午餐秘書通常由學校校長指派教師以減課方式擔任，學校午餐秘書幾乎包下學校午餐的所有工作，而且還要教課改作業，工作繁重。要使偏鄉地區的學校廚房，達到學校午餐品質高、味道好的任務，是一件不容易的事情。而且偏鄉地區能找到的廚工大多未經過專業訓練，僅憑自身之烹調經驗煮學校午餐，這也是偏鄉地區的學校人力資源不足，造成午餐品質不佳的原因。

2021年前行政院長蘇貞昌提出「偏鄉學校中央廚房計畫」，此為其贈予偏鄉學生之兒童節禮物，此計畫預計將投入三十五億元的經費，期以提升對偏鄉學校的食材費用方面之補助。該計畫針對那些人數較多的偏鄉學校，構建所謂的「中央廚房」，提供餐食給予其鄰近的且人數較少之學校，以此分擔午餐食材的準備成本，並進行「中央廚房」的擴建，構建「食材聯合採購」的機制，並由教育部針對「中央廚房」進行統籌規劃，對其所需的營養師、以及廚工等等人力，涵蓋載送食材、運送午餐至各個學校之控溫餐車、冷鏈保鮮車，期以使90%以上午餐費，皆可真正用於食材方面。

2022年4月19日三讀通過正式實施《食農教育法》，行政院通過2022年5月起，將校園內午餐採用「國產可溯源食材」補助學校學生和團膳業者，從當前的每位學生每餐補貼6元，提升至補貼10元，偏遠地區的學校則藉由之前的10元補貼，提升至補貼14元，進一步增強對於校園內午餐採購「三章一Q」的雜糧、水果的推動，並且提升使用在地水產品，諸如魚片、魚排、國產非基改豆奶、豆漿等等的供應次數。

至於陪同學生用餐的老師，原本自付的食材獎勵金，也改由政府負擔，估計全國超過180萬師生受惠，新制於2022年5月上路。雖然政策面有利偏鄉地區，但新的計劃於實際執行的過程中面遭遇諸多困難，例如，設立專法後的人事費、設備費的預算要如何勻支、煮好的午餐配送到偏鄉地區學校的運輸問題，有些還要翻過幾個山頭，偏鄉不易招募到優秀的廚工，到偏鄉服務的營養師多數意願不高，當地的廚工煮出的菜色與味道亦有待商榷。

綜上所述，由於時代變遷，速食食品的普遍化與方便性，導致飲食習慣產生很大的變化，學校午餐所扮演的角色，已不只是讓學童吃飽而已，而是要吃得均衡、吃出健康，提供均衡營養午餐是國家努力的目標，除了在政策面與教育面之外，基於「營

養原則」，午餐除了讓在校生吃飽，並且蔬果、魚肉等的均衡；而「衛生原則」則是食品以及餐點皆需確保無污染、乾淨與新鮮；至於「安全原則」是需保障學童身體以及心理之健康，促進學童的成長、增進其快樂。因此，提供學童一份安全且營養的午餐，學校扮演著極為重要的角色。

另一方面城鄉差距、區域資源失衡，以及離島、偏遠地區的嚴重落差，學校午餐也因此受地理環境、城鄉差距、地方自治及地方財政等因素的影響，有不同供餐的型態及規模，造成學校午餐在都會地區與偏鄉地區存在明顯的差異性，此一城鄉學校午餐之差異雖由來已久，但鮮有專家學者進行完整的研究，此為本研究動機之一。

由於提供學童一份安全且營養的午餐，學校扮演著極為重要的角色，再者，各校的校內午餐亦有不同之供應方式，有學校選擇自設廚房、亦有外包團膳的供餐，因此，城鄉供餐方式的差異，對服務品質與滿意度是否會呈現差異，亦是一個值得人們深思之議題。此為動機之二。

此外，當前雙薪家庭的忙碌使得大部分學童無法享用父母愛心準備的午餐，在少子女化的衝擊下，為滿足子女的需求卻忽略了應有的均衡飲食教育，因此對於學校午餐而言，家長應該扮演協助者、旁觀者抑或是監督者之角色？以家長的立場而論，哪些向度是家長希望學校午餐的辦理應該重視的，而不同背景的家長對於學校午餐關注的焦點是否也隨之不同，此為動機之三。

另一方面，我國開辦學校午餐的原本目的是為解決偏遠地區學童用餐及營養不良的問題(吳仁宇，2013；吳佩陵，2014)，並且改善學童的營養攝取狀況，及提升學童健康飲食的環境。時至今日隨著社會經濟的變化，學校午餐最重要的功能已轉變成解決多數雙薪家庭無法為孩子準備午餐的問題(吳佩陵，2014)。由於學校午餐的目的已呈現多元化的政策目標，要考慮的層面也越來越多，要注意的細節也更要用心去面對，才能健全學校午餐的發展。

學校提供教育及學童學習的環境，希望學童能專心學習，此必須有具備健康且有活力的身體。可見食用營養的午餐能維持人體的健康，進一步影響學習的成果(楊淑惠，2012)，由於本研究並非侷限於食材的安全性或加工食品安全性，而是包含城市

與偏鄉學童所吃的學校午餐內容的差異性，例如：品質、份量、口味、菜色、服務、價格、教育及時間的差異，因為城市學校的菜單常常可見香酥鱈魚或是香菇燉雞湯，而偏鄉學校午餐只有幾天才能吃到煎魚排或是炸雞排，而且好不好吃，是否難以下嚥，學生挑不挑食，也是品質把關的重點。

另根據陳儒瑋(2018)將學校午餐分成兩個時期，其中第一時期(2005-2007)為校園午餐家長培力運動，第二時期(2008-2011)為「食農教育萌芽及在地食材供應計畫」。在第一時期建構出「校園午餐國策化之基本論述及五大主張」，其中第一個主張是家長關心校內午餐，並且有義務、有權對於此進行監督，以保障各位學生能夠獲得安全、衛生且健康、營養均衡之午餐服務。此充分顯示校內午餐與學童之間是存在緊密的服務關係。另從顧客導向的構面來檢視，決定「顧客滿意度」的關鍵所在，即為「服務品質」(黃惠婷，2015)，服務品質是消費者因個人情緒主觀判定的滿意程度，而良好的服務品質為消費者滿意度的重要指標，進而影響再次消費的行為。無論營利與否，提昇服務品質已成為提高組織效率的重要方法(浦青青，2014)。

在服務品質理論中以服務品質模式最具代表性(Parasuraman, Zeithaml&Berry, 1985)，該模式簡稱PZB 模式，其對「服務品質滿意度」的定義是指實際獲得之服務與期望之間的差距，根據 PZB 模式，顧客對「服務品質滿意度」取決於其真實獲得的服務感覺與其早先對於服務的期待之衡量(Parasuraman, et al., 1985)，這些期待的基礎包括個人需求、口碑、以往的經驗、以及外部的溝通。當實際的感受大於期待時，就是成功的服務，其滿意度較高；反之，當服務品質未達期待的標準，顧客當然就視為是失敗的服務，其滿意度較低；若服務剛好符合期待，則表示服務品質是可接受的。

為精確衡量服務品質，Parasuraman, et al. (1988) 提出保證性(Assurance)、同理心(Empathy)、可靠性(Reliability)、反應力(Responsiveness)及有形性(Tangibles)等5個衡量服務品質決定構面，稱為SERVQUAL，作為「服務品質」的衡量指標。

承載前言實際背景以及具體動機所述，擬下列目的：

一、以「SERVQUAL服務品質衡量模式」為基礎，探討受測者對於校內午餐「服務品質的認知」，是否會因為受測者不同背景而有顯著差異。

二、探討受測者對「城鄉學校午餐服務品質的滿意度」，是否會因為受測者不同背景而有顯著差異。

三、探討城鄉學校午餐「服務品質」各構面與學校午餐「滿意度」是否有缺口差異。



第二章 文獻探討



本研究主要以臺北市及宜蘭縣國小學童的家長為研究對象，探討城鄉學校午餐服務品質與滿意度之關聯性。本章係依據研究目的，就學校午餐、服務品質及滿意度等相關文獻進行整理與探討。本章分四節論述，第一節說明學校午餐；第二節探討服務品質；第三節探討滿意度理論；第四節為本章小結。

第一節 學校午餐

一、學校午餐的緣由

所謂學校午餐、校內午餐、學生午餐、學童午餐或營養午餐名稱不一，其演變歷史在不同階段有其背景意義。1991年教育部報行政院核定，並實施「發展與改進國民小學學校午餐五年計畫」為校內午餐揭開序幕，使校內午餐邁入新的里程碑，並將學校為學生準備之午餐統一稱為「學校午餐」。有鑒於此，本研究亦將國小學校營養午餐稱之為「學校午餐」(吳仁宇，2013)。

二、學校午餐發展概況

我國學校午餐始於1951年，在國際組織援救下開始提供學童午餐，發展至今已60餘年，由學校午餐發展歷史觀之，其主要任務，由早期濟貧性質社會救助開始，旋以改善學童及青少年營養情況，而近代因應社會環境需要，除持續照顧經濟弱勢學童外，更實施營養教育、生活教育，成為學校行政及社會民眾關注之主要教育措施(吳仁宇，2013)。學校午餐的發展從早期為了改善學生營養問題，至目前學校午餐之目的為提升學生營養知識及生活教育，並調節農產品供銷以促進國民飲食健康、改善國民營養狀況及養成正確的飲食習慣。茲將我國校內午餐之發展整理於表2-1-1及我國近年推行學校午餐重要政策彙整於表2-1-2。

表 2-1-1 我國學校營養午餐發展

年期	紀事
1951	起源於國際組織援助撥贈脫脂奶粉，供應營養不良的學生飲用，改善營養狀態。
1957	學校午餐於由五所學校開始試辦。
1954	接受美國國際開發總署「援助美援學童實施午餐計畫」。
1972	改由聯合國糧農組織的援助實施世糧方案學童午餐計畫。
1973	結束聯合國援助自籌經費接辦學校午餐。
1991	教育部實施「發展改進國民教育五年計畫」、「發展與改進國民教育六年計畫」。使午餐之普及率達到 95%。計畫項目包括：調節「農產品供銷」及建立「農產品直銷」管道、充實以及改善現有午餐學校的設備及建築、提升行政組織與人力、補助貧困生的午餐費、實施營養、衛生與生活教育、逐年增加供應校、研訂相關管理規定與研究、評估學校午餐相關工作。
1997	教育部於訂定之「學校午餐食物內容及營養基準」，規定校園內午餐供應的熱量，依此基準進行食譜的設計，給予校內午餐的供餐之參考。
2002	公布之「學校衛生法」提及：校內提供膳食者，應向學校提供安全、衛生以及營養均衡的餐食，給予營養方面的相關教育，並透過營養師進行督導與執行，以提昇校內午餐之品質，各國民中小學校辦理學校午餐至今已達全面化。
2011	行政院衛生署修正公布「國民飲食指標及每日飲食指南」，修改校內午餐的食物具體內容以及飲養標準。
2015	1. 「學校衛生法」第 23 條第 2 項明定修正：高中以下學校辦理校園內午餐，應該成立「學校午餐供應會」或者具相當性質的相關組織，其構成、評選、迴避、供應等等原則，由各個主管部門進行規定，具體的人員構成，現任家長應佔總體的 1/4 以上。 2. 「學校餐廳廚房員生消費合作社衛生管理法辦法」修正：將「營養教育」或「健康教育」修正為「健康飲食教育」，並將其中所提及之「營養」修改成「健康飲食」。（「修正條文」第 3、5、20 條） 3. 「學校衛生法修正條文」第 23 條第 3 項，增加列明校園內所提供之膳食，禁止使用含「基因改造」生鮮食材及禁止使用「初級加工品」。

資料來源：吳仁宇（2013）

表 2-1-2 我國近年推行學校午餐重要政策整理

年期	政策名稱	推行內容
2016	國產食材供應學校午餐	國產食材供應學校午餐」措施，經行政院會通過，自 2017 年元旦起，期望臺灣各個國中國小學校所提供之營養午餐，強制使用「可追溯的國產食材」，六都則期望每週至少供應一餐有營養的「國產有機食材」午餐，以保障學生食用安全。預計六都的營養午餐，其成本將增長 1.6 億元，總計 133 萬學生能夠受惠（中時電子報，2016）。
2016	讓學童吃到新鮮好吃的米飯	2016 年起全面以「冷藏國產公糧稻穀供應學校營養午餐食米」，且每批校內午餐食米都需要藉由各個區的分署作品質與新鮮度方面的檢驗，經合格後才能夠供貨。校內收到的每一包的米皆有「縫繫檢驗合格」標籤，能夠追溯至原料稻穀的來源、期別、加工日期、加工廠、驗收人員等等相關資訊，食米安全以及品質等皆受到嚴格的把關（聯合報，記者彭宣雅，2017）。
2017	採用三章一 Q 生鮮食材政策	教育部及農委會(現為農業部)等一起推進學生的校園午餐「優先選用可追溯性食材」之政策，鼓勵校園內午餐選擇採用有機、產銷履歷、「吉園圃安全蔬果」、「台灣優良農產品 CAS」等標章，亦或是具生產追溯 QR code 的相關農產品生鮮食材（行政院農糧署，2017）。
2017	國產生鮮禽肉溯源制度	副處長王忠恕提及：106 年 9 月份學校開學，營養午餐需要使用四章一 Q 食材，以往雞肉並無 QR Code 能進行溯源，本次新政策出臺後，可以構建雞肉溯源之供應管道（中國時報記者楊騰凱，2017）。

資料來源：本研究整理。

我國學校午餐歷經近 60 年的演進，初期開辦的營養午餐，主要是以濟貧或改善學生的營養不良為主，故大多選擇以偏遠地區的學校作為政策之推動重點。但隨著經濟發展與社會環境的變遷，校園午餐之辦理日益擴大，由早先的偏遠地區逐步推廣到都會區，負責辦理學校午餐之業務人員，也從原先的由教師進行兼辦，拓展至專門特設專業營養師負責。一方面此規模日益龐大，另一方面制度與法令亦逐漸趨於健全。學校午餐的發展宗旨從早期為了改善學生營養問題，逐漸調整至目前(2022 年)之目的為提升學生營養知識及生活教育，並調節農產品供銷，以促進國民飲食健康、改善國民營養狀況及養成良好的飲食習慣（林秀美，2012）。

三、學校午餐的辦理方式

李怡青（2003）指出學校餐廳提供學生飲食的方式亦屬於團體膳食之一環，而學校午餐的開辦方式有中央廚房、午餐自辦、團體膳食業者提供外訂桶餐、餐盒或公辦民營等四種，其所生產餐食涵蓋桶餐、盒餐等兩類供應方式。根據蔡永富（2013）與教育部（2002）的研究國中小學供應午餐分為公設中央廚房、外訂餐盒、自辦營養午餐、委外經營等 4 種類型，茲將上述各種類型整理如下：

（一）自辦午餐

學校自行購置午餐器具與設備，興建午餐廚房，自行成立校園「午餐工作推行委員會」，以針對校園午餐進行管理，供應全體師生。由學校校長專門指派某位教師任午餐秘書，以承辦本校的午餐相關工作，包括前期的食材採購、以及之後的廚工製煮技術之指導，而營養方面的教育、午餐費用的繳納、以及菜金的相關結算，則由行政人員及級任教師一起分攤完成。即通常所謂之「公辦公營」。

（二）公設中央廚房

學校規模相對較小，人員配置不足，設備欠佳，亦或是其地理位置偏遠交通不便，無法單獨承擔學校午餐的實施，由此聯合附近幾所學校共同辦理校園午餐，指由多校聯合，共同成立「中央廚房」（亦稱為學生午餐供應中心），並委由其中某個學校主辦中央廚房業務。由中央廚房烹調完成後，再分送到其他周邊鄰近的學校。

（三）委外辦理

由學校自行購置午餐器具與設備，每年對外招商以承辦本校的午餐工作，同時校內成立管理委員會進行監督，承包商則主要負責食材方面的採購、製煮工作以及廚工的管理，學校則重點負責功能表的擬定、收取費用以及最終結算。亦稱為「委外經營」。

（四）外訂餐盒

指學校因各種限制因素無法置廚房，依照法規公開招標遴選登記合格之團膳業者供應學童午餐，目前供應方式在小學主要為桶餐打菜。

第二節 服務品質

一、服務品質的定義

「品質」的觀念起先源自製造業，Levitt（1972）率先將品質和服務相結合，服務品質是指服務結果能夠符合設定之標準，提出「服務品質」是人們原先預期之期望值與享受服務後的結果是否相符合，Sasser, Olsen & Wyckoff（1978）則以材料、設備和人員這三構面定義出服務品質，而Parasuraman et al.（1988）提出「服務品質」乃是一種非常主觀的感受，並非一種客觀的評價，「服務品質」的產生乃是人們在接受服務之前對於服務之期盼，和實際接收到服務後所感受的差異。Rust & Oliver（1993）定義服務品質乃是衡量提供服務者的服務與服務接受者所預期的程度落差。Kotler（2003）提出「服務」是：「無形的，是由提供一方向接受一方提供的活動或是利益，在接受服務後不產生所有權轉變。其產生可能與某一實體相關，亦可能無相關」。

林燈燦（2003）指出「美國國家標準協會」（ANSI）定義「品質」為一種產品亦或是服務具有滿足人們需求之輪廓以及特質。日本學者石川馨認為「品質」是令人們或是使用者獲得滿足，且樂於進行購買的一種特質。鄭華清（2003）指出服務品質不同於實體物品規格之客觀衡量或針對適用性的主觀認定，若想對服務品質進行衡量或管理，則需將服務品質概念、具體化與指標化後，由消費者判斷。黃國旗（2018）認為「服務品質」是企業所給予顧客的服務水準，能否符合其期待之一種評估衡量標準，而提供有品質的服務，即為能夠符合甚至超過顧客期待值或是需求。

二、服務品質的特性與衡量構面

（一）PZB缺口模型、PZB認知服務品質模式與SERVQUAL量表

相較於一般實體產品，Parasuraman, Zeithaml & Berry（PZB，1985）認為服務具有四種特性，具體指異質性、無形性、不可儲藏性、不可分割性。Parasuraman, Zeithaml and Berry（1985）進一步認為人們是透過比較前期對於服務的期望值，與事後對於服務所知覺到的價值之間的差距（五個缺口），進而判定自身對於服務品質高低之認知，這些缺口有可能是企業試圖給予顧客高品質服務之主要障礙。業者如果期



以滿足顧客對服務品質方面的需求，即需盡力消除這些缺口。各缺口的意義分述如下：

缺口1: 顧客期望的「服務品質」與商家管理層所感知的差距。

缺口2: 商家管理層所感知的顧客期望，與商家實際給予顧客的「服務品質」形成的差距。

缺口3: 管理階層所制定的「服務品質」規格與商家實際傳遞「服務品質」的差距。

缺口4: 商家實際傳送的「服務品質」與顧客所感知「服務品質」的差距。

缺口5: 顧客所期望的「服務品質」與顧客所感知「服務品質」的差距。

1988年Parasuraman、Zeithaml & Berry為精準衡量「服務品質」，提出保證性（Assurance）、同理心（Empathy）、可靠性（Reliability）、反應力（Responsiveness）及有形性（Tangibles）等5個衡量服務品質決定構面，稱為SERVQUAL，敘述如下：

- 1.保證性：提供服務者具備專業知識、技術、能力且有禮貌，可使消費者安心和信任。
- 2.同理心：提供服務的組織易於接觸，提供服務者能夠對顧客用心、親切、關心，使其感受到極大尊重以及關懷。
- 3.可靠性：能讓顧客信賴與滿意服務者有能力，並且準時且正確進行執行，最終達成所承諾的服務。
- 4.反應力：能讓顧客信賴與滿意服務者有能力，並且準時且正確進行執行，最終達成所承諾的服務。
- 5.有形性：提供服務的組織，提供的硬體設施及提供服務者的儀表。

顧客藉由前述5構面以衡量服務品質，其基於比較期望的服務、與顧客所感知服務二者之間的差距，作出「服務品質」的評估。

（二）DINERSERV服務品質量表

Stevens et al. (1995)提出專為衡量餐飲「服務品質」的量表-DINERSERV（如表2-2-1）。該量表藉由因素分析法由40個屬性中總結出消費者對於餐廳服務的29個期望，並據此量表的5個構面作出歸類，Stevens et al.則將餐飲業分成三類，即涵蓋高級餐廳、休閒餐廳、速食餐廳，期以探究此量表對於餐廳類型的適用度，其研究結果呈現此3種餐廳之可信度均逾90%，故DINERSERV量表適用於評估各類型的餐廳之「服

務品質」，而此與SERVQUAL量表相同，消費者最重視的構面為可靠度服務品質，但在餐飲業之顧客較其他服務業更為重視有形性服務品質（余金鳳，2009）。



表 2-2-1 DINERSERV 量表

構面	項目
有形性	01.「具有良好的停車場及吸引人的外觀。」
	02.「有吸引人的用餐區。」
	03.「員工穿著整潔。」
	04.「裝潢價格與餐廳形象能夠搭配。」
	05.「菜單清晰。」
	06.「菜單的外表吸引人並符合餐廳形象。」
	07.「有舒適開闊的用餐區。」
	08.「洗手間十分清潔。」
	09.「用餐區十分清潔。」
	10.「座位舒適。」
確實性	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	16.「忙碌時員工互相支援來保持服務品質。」
	17.「提供迅速的服務。」
	18.「盡量滿足顧客特殊的要求。」
保證性	19.「員工能夠解答顧客的問題。」
	20.「能夠讓顧客感到自在安心。」
	21.「員工樂於介紹菜單內容及烹調方法。」
	22.「使顧客感到安全。」
	23.「員工都經過良好訓練且經驗豐富。」
	24.「餐廳給員工足夠的支持以利工作的完成。」
關懷性	25.「員工不會僅遵守公司的規定而忽略顧客個別的需求。」
	26.「使顧客感覺特殊。」
	27.「員工不會預先考量顧客的需要。」
	28.「在不順利時員工會表達出體諒。」
	29.「以顧客的利益為依歸。」

資料來源：「Stevens, Knudsen & Patton」（1995）

三、學校午餐服務品質相關研究

學校午餐問題近年來受到普遍的關注。學校午餐無論營利與否，提昇服務品質已成為提高組織效率的重要方法（浦青青，2014）。為瞭解對國內於有關學校午餐服務品質相關之研究，本研究依作者（年代）、研究主題、評量工具及結果進行整理並製作成一覽表（表 2-2-2），以利瞭解針對學校午餐相關研究之概況。

表 2-2-2 學校午餐服務品質相關研究

研究者	主題	評量工具	結果
梁祐實 (2008)	研究國小學生學校午餐之服務品質	SERVQUAL 量表	國小學生對午餐期望與實際服務品質有差異，顯示午餐服務品質有改善空間。
蔡永富 (2013)	國民小學學校午餐之服務品質滿意度	SERVQUAL 量表	1.不同性別在關懷性、有形性、整體滿意度的感受上有顯著的不同。 2.學生對公辦民營之學校午餐服務品質的感受，顯著高於公辦公營的學生。 3.在關懷性、保證性、有形性、反應性、整體滿意度的感受上，不同性別的學生均有顯著差異。 4.不同年級的學生在關懷性、保證性、有形性、整體滿意度的感受上有差異。
張中榕 (2016)	台中市國民小學學校午餐之服務品質	學校午餐服務品質重要度與滿意度問卷調查	1.自有廚房的校園午餐服務品質滿意度顯著高於外訂餐盒者。 2.每個構面重要度的平均數均高於滿意度，其中重視程度最高的是「安全與衛生」。 3.IPGA 矩陣中，有 17 個因素需加強改善，其中以「安全與衛生」、「品質與分量」因數最多。

表 2-2-2 學校午餐服務品質相關研究（續）

研究者	主題	評量工具	結果
黃建誠 (2018)	校園內午餐的公辦公營滿意度、以及外訂餐盒方面的滿意度	滿意度差異調查問卷	1.外訂餐盒及公辦公營午餐學校午餐模式的國小學生對服務品質五大構面的滿意程度均以「可靠性」最高；對「保證性」的滿意度最低。 2.不同性別學生在學校午餐服務品質滿意度的存在顯著差異。
楊淑君 (2021)	臺南市國小學校午餐服務品質以及午餐滿意度	國小學校午餐服務品質以及午餐滿意度之調查研究問卷	1.學校午餐自辦與午餐外包團膳之國小教職員工對學校午餐服務品質以及午餐滿意度之五大構面均無顯著差異。 2.學校午餐自辦之與午餐外包團膳之國小學生對學校午餐服務品質以及午餐滿意度之五大構面，在「有形性」、「可靠性」與「關懷性」有差異；「反應性」與「保證性」無顯著差異。

根據表2-2-2可發現，對學校午餐的研究方法以用文獻分析與問卷調查法為主。然而，綜觀各家針對學校午餐的研究，以學生為主要研究對象，鮮少以學生的家長為對象研究其對學校午餐關注的相關探討，且發現無同時探討城鄉學校的差異及服務品質與滿意度之缺口。故本研究以城鄉學校之學生家長為研究對象，除了探討學生家長屬性對於學校午餐服務品質認知與滿意度之差異，並分析服務品質與滿意度之缺口。

第三節 滿意度

一、滿意度的定義

「滿意度」是人們所感知到的愉悅感受、亦或是失望度，其源自其對於產品的性能、或是結果方面的知覺，與其自身對於產品之期望值（Kolter, 2003）。

二、顧客滿意度

滿意度是評價企業服務品質或產品品質管理的重要工具，同時也是學術研究的熱門研究議題。滿意度理論的提出可追溯到1965年Cardozo第一次將「顧客滿意」這一概念引入行銷學，Cardozo認為顧客滿意度不只取決於產品，而且涵蓋整個消費過程。提升滿意度可以提高顧客重複購買率並傳遞正面口碑（Cardozo, 1965）。自Cardozo將「顧客滿意」帶進行銷學的相關領域之後，其已然成為組織經營績效之衡量的一項重要指標，並成為新的產品開發之導引性的指標，以及對於新服務給予之修正動力。首次將「滿意度」應用在消費者理論上的學者專家為Howard & Sheth(1969)對於滿意度的定義有以下二種不同的觀點：

（一）滿意度是事先的期望與事後感知差距的衡量

Tse&Wiltonl（1988）在其研究中將滿意度定義為購買行為前對商品所形成的預期與購買後的感知之間的差異評價。

（二）滿意度是一種事後感受與心裡的過程

Churchill&Surprenant（1982）認為滿意度是顧客對預期結果的回報，與其前期所投入的成本，二者間作出衡量而產生之心理狀況，其可能會產生的愉悅或失望的感受。

Kristensen *et al.*（2000）則說明「顧客滿意度」是顧客對所購買到的商品與購買經驗之間差異的評價反應，這種反應則是來源於其本身的期望值與其實際所得間之比較。Zeithaml *et al.*（2008）認為「顧客滿意度」是消費者對於產品亦或是服務，能否滿足自身的需求以及期望之評價，而知覺服務品質為消費者滿意的重要組成部分之一。Kotler *et al.*（2013）指出顧客滿意度是人們對於產品所產生的期望值與從此商品所感



知的績效或是結果之間作出比較，進而感受到的狀態。陳靜娟（2014）指出，以心理因素而論，「顧客滿意度」是指人們對購買產品的預期心理因素、對其認知及期望、經驗等主觀的整體性滿意程度。

三、學校午餐滿意度

Smith et al.（2015）研究美國中學午餐計劃參與者和非參與者對學校午餐體驗的滿意度，其將每週吃午餐三天或三天以上的人定義為午餐計劃的參與者，而每週吃學校午餐少於三天的人定義為午餐計劃非參與者。採用描述性統計和 Cronbach 的 alpha 探討樣本的可靠性係數，利用變異數分析（ANOVA）比較參與者性別、年級和學校的調查因子平均值的差異性。結果顯示，學生認為所提供食物的視覺吸引力（色）、香氣和味道等方面需要改進。有超過 50% 的非參與者同意或強烈同意 10 項食品品質中的 6 項。對學童營養專業人士的應用：兩組受訪者的回應顯示，透過改善與食品品質相關的因素，如風味、香氣、視覺吸引力和所提供食品的新鮮度，有機會在午餐計劃中吸引和留住更多學生。

Maietta & Gorgitano（2016）研究義大利國小學校膳食和學生滿意度，以公立小學為對象，設定兩份問卷，一份針對學校校長，另一份針對五年級學生（10-11 歲）。餐飲企業資訊來源為義大利 AIDA 資料庫。並用兩個關鍵變量來衡量學生的滿意度：在學校吃東西的愉快程度和食物的味道。所採用的人口背景資料為學生、家庭、學校、餐飲服務和餐飲公司的特徵。其所獲結論是餐飲公司規模對學生餐飲服務的滿意度呈現負面的影響，而估計的膳食平均生產成本與學生滿意度呈正相關。

Kwon et al.（2018）研究韓國學校膳食計劃的滿意度對學生在校幸福感的影響。其研究結果發現：小學生對校餐的平均滿意度為 4.1 分（滿分 5 分），高於初中生和高中生，不同校級之間亦呈現顯著的差異。此外，小學生的學校幸福感和整體幸福感均高於初中生和高中生。學校膳食運營因素對學生在校幸福感的影響最大，其次是學校膳食環境因素和學校膳食品質因素。整體滿意度和學校膳食衛生因素對學生的學校幸福感也有顯著影響。

Dhillon & Arendt（2021）研究美國學童監護人對購買學校午餐的影響因素和動

機的認知，其研究結果發現，學童的偏好或要求會影響監護人訂購學校午餐的決定。並指出美國大約有 40% 的學齡兒童仍自帶午餐帶到學校（美國農業部，2017 年），雖其對於學童自帶盒飯的原因可能有很多解釋，但仍建議學校營養總監透過向學童介紹學校午餐計劃來提高學童的參與率，了解監護人可能會受到影響他們訂購學校午餐動機的外部影響，學校營養主管可以利用這些信息來營銷這些計劃，並可能增加參與度。此外，透過食品品嚐可以鼓勵學生品嚐不熟悉的食物，並可鼓勵挑食學童參與學校午餐計劃。

由於滿意度是衡量服務態度或服務品質最重要的指標，其影響性屬於全方位，本研究所指的「滿意度」是指使用學校午餐後的評價，所以可用滿意度作為評量學校午餐品質的指標，因此，本研究將城鄉國小學生與家長對學校午餐所稱之服務品質即指對學校午餐在關懷性、有形性、可靠性、保證性、反應性（Parasuraman et al., 1988）之五個服務構面之實際感受的程度。



第四節 小結

校園內的午餐供應一方面能夠減輕家庭負擔，另一方面使學生免於無飯可食之窘境，更關鍵的是一份營養均衡的午餐，能夠有助於學生之健康成長（楊朝祥，2007）。

目前政府積極推動學校午餐食品安全，在校園午餐登錄平臺可得知全臺灣中小學學校午餐供應狀況，且能得知每天的菜色及午餐供應食材來源，也提供了許多食品安全相關的資訊，讓家長透過此平臺就能了解（簡翊倫，2017）。現今學校辦理午餐不僅以上述為目標，藉由政府的政策以持續照顧貧困學童，亦期望藉由教師針對午餐方面的指導，構建正確的營養知識、以及飲食行為給予學生，同時培養團隊合作精神，並養成良好衛生習慣（翁崇文，2018）。

在前述第二節服務品質可知，對於國民小學學校午餐之服務品質，會由於個人背景變項的差異性而有所不同。在第三節滿意度可知，個體對服務的品質或產品的品質之認定，會在滿意度上直接反映出來，而滿意程度是透過由認知的產品績效與對產品的預期相互比較而得。

第三章 研究方法



本研究採用量化研究，依據具體動機、實際目的及文獻探討做為基礎，提出研究架構，進行抽樣設計及說明問卷調查之實施方式，以臺北市及宜蘭縣國小學童的家長進行抽樣施測。最後以問卷調查結果進行資料分析。本章分為四節，第一節為架構及假說；第二節為調查對象與抽樣設計；第三節為研究設計；第四節為統計分析之方法。

第一節 研究架構及假設

一、研究架構

本文以國小學童家長為研究對象，以問卷調查方式從不同研究對象之屬性探討城鄉學校午餐之差異及學童家長對學校午餐之滿意度。茲將架構繪製如圖3-1-1所示。

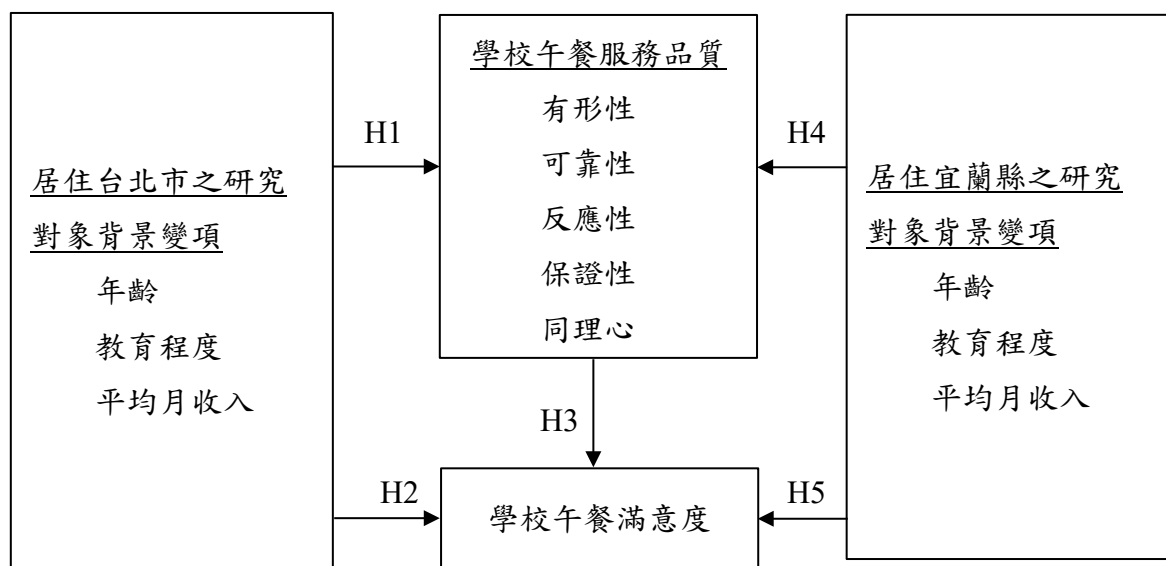


圖3-1-1 研究架構

茲將所牽涉到的構面，提出相關假設如下：

二、研究假設

(一) 台北市



H1：人口背景對學校午餐「服務品質」有顯著差異。

H1-1：年齡對午餐「服務品質」有顯著差異。

H1-2：教育程度對午餐「服務品質」有顯著差異。

H1-3：平均月收入對午餐「服務品質」有顯著差異。

H2：人口背景對學校午餐「滿意度」有顯著差異。

H2-1：年齡對午餐「滿意度」有顯著差異。

H2-2：教育程度對午餐「滿意度」有顯著差異。

H2-3：平均月收入對午餐「滿意度」有顯著差異。

H3：服務品質對學校午餐「滿意度」具有正面影響。

H3-1：有形性服務對午餐的「滿意度」具有顯著的缺口差異。

H3-2：可靠性服務對學校午餐的「滿意度」具有顯著的缺口差異

H3-3：反應性服務學校午餐的「滿意度」具有顯著的缺口差異。

H3-4：保證性服務對學校午餐的「滿意度」具有顯著的缺口差異。

H3-5：同理心服務對學校午餐的「滿意度」具有顯著的缺口差異。

(二) 宜蘭縣

H4：人口背景對學校午餐「服務品質」有顯著差異。

H4-1：年齡對午餐「服務品質」有顯著差異。

H4-2：教育程度對午餐「服務品質」有顯著差異。

H4-3：平均月收入對午餐「服務品質」有顯著差異。

H5：人口背景對學校午餐「滿意度」有顯著差異。

H5-1：年齡對午餐「滿意度」有顯著差異。

H5-2：教育程度對午餐「滿意度」有顯著差異。

H5-3：平均月收入對午餐「滿意度」有顯著差異。

第二節 研究對象與抽樣方法

一、研究地區

依據內政部2016年度「國土計畫-城鄉發展模式與行政區劃關係檢討委託技術服務案」，在「期中報告書」指出，從空間鄰近性與發展相容性角度出發，將其設為「都會」、「鄉村」、「城鎮」及「離島」等四類區域空間型態，臺北市屬於北臺都會區域之區域，而宜蘭縣則亦位於北臺區域，其涵蓋有都市發展地區之城鎮區域與非都市發展地區鄉村區域。為凸顯城鄉學校之落差，本研究城鄉學校之選定，城市是以臺北市為代表，鄉村是以宜蘭縣為代表。

二、調查對象

本研究調查對象以臺北市及宜蘭縣國小學童的家長為母體，從中抽取受訪者做為樣本。

三、抽樣方法

本研究以隨機抽樣法來進行資料的收集。資料收集期間為2023年4月20日至2023年5月15日，本研究共發出正式問卷400份，實際回收問卷389份，回收率達97.3%；剔除無效問卷18份後，共回收有效問卷371份，有效回收率達92.8%。



第三節 研究設計



一、「個人基本資料」

(一) 居住地區可分為「台北市(城)」、「宜蘭縣(鄉)」二個地區。

(二) 年齡可分為「30 歲或以下」、「31 歲~40 歲」、「41 歲~50 歲」、「51 歲~60 歲」、「61 歲或以上」等五種類別。

(三) 教育程度可分為「國中(含以下)」、「高中職」、「大學/專科」、「研究所以以上」等四種類別。

(四) 平均月收入可分為「4 萬元以下」、「4 萬元~6 萬元」、「6 萬元~8 萬元」、「8 萬元~10 萬元」、「10 萬元或以上」等五種類別。

(五) 家中是否有國小孩童可分為「是」、「否」二種類別。

二、學校午餐服務品質認知與滿意度

本研究主要探討學校午餐服務品質認知與滿意度，依據 Parasuraman, et al. (1985、1988)發展的 SERVQUAL 量表作為本研究問卷設計基礎，並參考 Smith et al. (2015)、Maietta & Gorgitano (2016)、Kwon et al. (2018)、Dhillon & Arendt (2021)及張中榕 (2016)、黃建誠 (2018)、楊淑君 (2021)之學校午餐相關研究，有關各題項內容整理如表 3-3-1。

表 3-1-1 學校午餐服務品質認知與滿意度量表內容

構面	題項	參考文獻
口味與菜色 (有形性)	01.學校午餐食物的口味鹹淡度。 02.學校午餐菜色搭配均衡營養。 03.學校午餐提供的當季蔬菜。 04.學校午餐「菜色」種類的變化。 05.學校午餐「湯」種類的變化。 06.學校午餐餐後「水果」種類的變化。 07.學校午餐料理方式符合少油。	Parasuraman, et al. (1988)、Smith et al. (2015)、Maietta & Gorgitano (2016)、楊淑君 (2021)、張中榕 (2016)、蔡淑卿 (2012)

表 3-1-1 學校午餐服務品質認知與滿意度量表內容（續）

構面	題項	參考文獻
	08.每周實施一次環保餐(無肉日)。	
安全與衛生 (可靠性)	09.學校午餐食材新鮮度。 10.學校午餐食物乾淨衛生的程度。 11.廚工(送餐人員)服裝儀容乾淨與衛生 12.廚房(餐車)環境的清潔與衛生。 13.學校午餐打菜餐具、盛裝容器的清潔衛生。	Kwon et al. (2018)、 Maietta&Gorgitano (2016) 、Parasuraman et al. (1988)、楊淑君 (2021)、張中榕 (2016)、蔡淑卿 (2012)
品質與份量 (反應性)	14.學校午餐食用時飯菜的冷熱溫度。 15.學校午餐「主餐」(飯、麵)的供應份量。 16.學校午餐「主餐」(飯、麵)的品質。 17.學校午餐「配菜」的供應份量 18.學校午餐「配菜」的供應品質。 19.學校午餐「湯」的供應份量。 20.學校午餐「湯」的品質。 21.學校午餐「水果」的供應份量。 22.學校午餐「水果」的品質。	Dhillon & Arendt (2021)、Kwon et al. (2018) 、Parasuraman et al. (1988)、楊淑君 (2021)、張中榕 (2016)、蔡淑卿 (2012)
價格與服務 (保證性)	23.餐後廚餘處理方式。 24.學校午餐菜色能與菜單相符。 25.廚工(送餐人員)的態度和服務。 26.午餐送達時間準時。 27.學校午餐繳交金額(每月約台幣 640 元)。 28.廚工(送餐人員)處理突發狀況的能力(如:份量不足、餐食有異物)。	Dhillon & Arendt (2021)、Kwon et al. (2018) 、Parasuraman et al. (1988)、楊淑君 (2021)、張中榕 (2016)、蔡淑卿 (2012)
教育與時間 (同理心)	29.老師教導午餐營養和衛生知識。 30.老師教導用餐禮儀。 31.午餐時間老師陪同用餐。 32.午餐用餐時間足夠。 33.午餐飯後清理的時間足夠。	Dhillon & Arendt (2021)、Kwon et al. (2018) 、Parasuraman et al. (1988)、張中榕

	34.午餐公差(抬餐、打菜、清理等)的指派方式。	(2016)、蔡淑卿 (2012)
--	--------------------------	----------------------



資料來源：本研究整理

學校午餐服務品質「認知」與「滿意」分別各有 34 題，此表採用 Likert 式五點量表法讓受訪者作答，在服務品質認知各選項的評量依序給予 1 至 5 分，依「非常不重要」1 分、「不重要」2 分、「普通」3 分、「重要」4 分、「非常重要」5 分等 5 個選項，若該問卷題項的得分越高，代表受訪者對該題項敘述之認知程度越高；在滿意度方面，各選項的評量依序給予 1 至 5 分，依「非常不重要」1 分、「不重要」2 分、「普通」3 分、「重要」4 分、「非常重要」5 分等 5 個選項，若該問卷題項的得分越高，代表受訪者對該題項敘述之滿意度越高，檢附問卷題項如附錄一。

第四節 統計分析方法



將有效問卷填答所得進行編碼，輸入「SPSS 統計軟體」作分析。各項分析的顯著水準均設定在 $p\text{-value}<.05$ ，本研究所運用之統計分析法進行分述：

一、內部一致性

問卷以「Cronbach's α 值」檢驗題目的一致性。Cronbach's α 值介於 0 到 1 之間， α 值高內部一致性佳。若 α 值低於 0.35，為低信度，剔除該問項以提升整體問卷的可信度；高於 0.7 則代表內部一致性高，具有高信度。

二、描述性統計分析

依據問卷題目的填答，依個人背景資料進行次數分配，以及百分比等描述資料分佈狀況。

三、獨立樣本 t 檢定

單因子變異數分析(One-way ANOVA)係比較三組(含)以上之母體平均數差異性檢定，在本研究中三組(含)以上之母體在背景變項中有年齡、教育程度、平均月收入、職業別、家庭人口數等項，檢視其對「學校午餐服務品質認知」及「學校午餐滿意度」的平均數是否有顯著差異。若其結果達到顯著水準($p<0.05$)，再以雪費法(Scheffe)作事後比較，以進行組內各因素間的兩兩比較，其目的是要探討造成顯著差異的原因。

四、單因子變異數分析

比較三組(含)以上之母體平均數的不同性，在本研究中三組(含)以上之母體在「個人背景變項」中有年齡、教育程度及月均收入，以檢視其對「學校午餐服務品質認知」及「學校午餐滿意度」的平均數是否呈現出顯著的差異效果。如果其結果達到 $p<0.05$ 的顯著水準，再以雪費法(Scheffe)作事後的比較，以進行組內各因素間的兩兩比較，其目的是要探討造成顯著差異的原因。

五、成對樣本 t 檢定

本研究以此瞭解國小午餐服務品質之認知與滿意度之缺口差異，即個別針對台北市、宜蘭縣之國小學童家長對於學校午餐的認知與滿意度是否存有顯著缺口，檢驗 t

值是否達顯著水準。

六、迴歸分析

主要用於解釋甚至預測，解釋功能在於藉由所得樣本資料而估計出「迴歸方程式」，由此解釋自變數（Independent variable）或控制變數（Control variable）對依變數（Dependent variable）的影響效果；預測功能是指若自變數有所變動，能夠據此變動量，以預測依變數的變動量。



第四章 研究結果與討論



第一節 內部一致性信度分析

一、「學校午餐服務品質認知」

「學校午餐服務品質認知」量表之信度檢定，如表 4-1-1，Cronbach's α 值方面，「有形性」服務品質認知為 0.802；「可靠性」服務品質認知為 0.868；「反應性」服務品質認知為 0.873；「保證性」服務品質認知為 0.772；「同理心服務品質認知為 0.808；整體「學校午餐服務品質認知」量表為 0.947，皆大於 0.7，表示所使用的「學校午餐服務品質認知」量表具有高信度。

表 4-1-1 「學校午餐服務品質認知」量表信度檢定結果摘要

量表	層面	題數	Cronbach's α 值	
			層面	整體
服務品質認知	有形性	8	0.802	0.947
	可靠性	5	0.868	
	反應性	9	0.873	
	保證性	6	0.772	
	同理心	6	0.808	

二、「學校午餐服務品質滿意度」

「學校午餐服務品質滿意度」量表之信度檢定，如表 4-1-2，滿意度 Cronbach's α 值方面，「有形性服務品質」為 0.853；「可靠性服務品質」為 0.866；「反應性服務品質」為 0.892；「保證性服務品質」為 0.791；「同理心服務品質」為 0.827；整體「學校午餐服務品質滿意度」量表為 0.954，皆大於 0.7，表示所使用的「學校午餐服務品質滿意度」量表具有高度信度。

質滿意度」量表具有高信度。



表 4-1-2 學校午餐服務品質滿意度量表信度檢定結果摘要

量表	層面	題數	Cronbach's α 值	
			層面	整體
服務品質滿意度	有形性	8	0.853	0.954
	可靠性	5	0.866	
	反應性	9	0.892	
	保證性	6	0.791	
	同理心	6	0.827	

第二節 描述性統計分析



一、樣本分布統計

根據居住地區、年齡、教育程度及平均月入等人口統計分布描述。

(一) 居住地區

居住地區分布(表 4-2-1): 台北市有 310 人, 占 83.6%; 宜蘭縣有 61 人, 占 16.4%。

表 4-2-1 居住地區分布統計

居住地區	人數	%	有效%	累積%
台北市	310	83.6	83.6	83.6
宜蘭縣	61	16.4	16.4	100.0
總計	371	100.0	100.0	

(二) 年齡

年齡分布(表 4-2-2): 「31 歲-40 歲」最多, 有 212 人, 占 57.1%, 其次依序為「41 歲-50 歲」有 98 人, 占 26.4%; 「30 歲或以下」有 51 人, 占 13.7%; 「51 歲-60 歲」有 10 人, 占 2.7%。

表 4-2-2 年齡分布統計

年齡	人數	%	有效%	累積%
30 歲或以下	51	13.7	13.7	13.7
31 歲-40 歲	212	57.1	57.1	70.8
41 歲-50 歲	98	26.4	26.4	97.2
51 歲-60 歲	10	2.8	2.8	100.0
總計	371	100.0	100.0	

(三) 教育程度

教育程度分布（表 4-2-3）：以「大專」最多，有 273 人，占 73.6%，其次為「高中職（含）以下」有 58 人，占 15.6%；「研究所以以上」有 40 人，占 10.8%；「國中以下」有 2 人，占 0.5%。



表 4-2-3 教育程度分布統計

年齡	人數	%	有效%	累積%
高中職或以下	58	15.6	15.6	15.6
大專	273	73.6	73.6	89.2
研究所或以上	40	10.8	10.8	100.0
總計	371	100.0	100.0	

(四) 平均月入

平均月入分布（表 4-2-4）：以 4-6 萬元最多，有 155 人，占 41.8%，其次依序為 4 萬元以下有 137 人，占 36.9%；6-8 萬元有 55 人，占 14.8%；8-10 萬元有 12 人，占 3.2%；10 萬元以上也有 12 人，占 3.2%。

表 4-2-4 平均月入分布統計

年齡	人數	%	有效%	累積%
4 萬元以下	137	36.9	36.9	36.9
4-6 萬元	155	41.8	41.8	78.7
6-8 萬元	55	14.8	14.8	93.5
8-10 萬元	12	3.2	3.2	96.8
10 萬元以上	12	3.2	3.2	100.0
總計	371	100.0	100.0	

二、學校午餐服務品質認知

本部分主要在瞭解「學校午餐服務品質認知」平均值現況，如表 4-2-5，台北市之平均值為 4.80；宜蘭縣之平均值為 3.91，台北市之「學校午餐服務品質認知」平均值高於宜蘭縣。



表 4-2-5 學校午餐服務品質認知平均值現況

居住地區	N	最小值	最大值	平均數	標準差
台北市	310	3	5	4.08	0.430
宜蘭縣	61	3	5	3.91	0.445
總計	371	3	5	4.06	0.437

三、學校午餐服務品質滿意度

本部分主要在瞭解「學校午餐服務品質滿意度」平均值現況，如表 4-2-6，台北市之平均值為 3.80；宜蘭縣之平均值為 3.63，台北市之「學校午餐服務品質滿意度」平均值高於宜蘭縣。

表 4-2-6 學校午餐服務品質滿意度平均值現況

居住地區	N	最小值	最大值	平均數	標準差
台北市	310	3	5	3.80	0.460
宜蘭縣	61	3	5	3.63	0.492
總計	371	3	5	3.77	0.469

第三節 不同背景對變數之差異分析

本節進行背景基本資料對「服務品質認知」與「滿意度」之差異分析；居住地區進行獨立樣本 t 檢定；年齡、教育程度及平均月入則進行單因子變異數分析。

一、居住地區

(一) 學校午餐服務品質認知

居住地區對「學校午餐服務品質認知」進行 t 檢定，如表 4-3-1，居住地區對於「反應性」、「保證性」、「同理心」之統計水準，皆達到 $p < 0.05$ 顯著水準，表示不同居住地區的國小學童家長在「學校午餐服務品質認知」之「反應性」、「保證性」及「同理心」有顯著差異，而且進一步比較平均數發現，台北市的國小學童的家長在學校午餐之「反應性」、「保證性」及「同理心」服務品質認知皆高於宜蘭縣的國小學童的家長。

表 4-3-1 居住地區對學校午餐服務品質認知之 t 檢定

層面	居住地區	人數	平均值	標準差	t 值	p 值
有形性	台北市	310	3.95	0.484	1.964	0.053
	宜蘭縣	61	3.81	0.504		
可靠性	台北市	310	4.38	0.558	1.868	0.066
	宜蘭縣	61	4.21	0.658		
反應性	台北市	310	4.06	0.488	2.113	0.038*
	宜蘭縣	61	3.91	0.521		
保證性	台北市	310	4.09	0.489	3.443	0.001**
	宜蘭縣	61	3.87	0.441		
同理心	台北市	310	4.04	0.523	2.745	0.007**
	宜蘭縣	61	3.84	0.499		

* $p < 0.05$; ** $p < 0.01$; *** $p < 0.001$

(二) 學校午餐服務品質滿意度

居住地區對「學校午餐服務品質滿意度」之 t 檢定，如表 4-3-2，不同居住地在「反應性」、「保證性」、「同理心」之統計水準，皆達到 $p < 0.05$ 顯著水準，表示不同居住地的國小學童家長在「學校午餐服務品質滿意度」之「反應性」、「保證性」及「同理心」有顯著差異，且台北市的國小學童家長在「反應性」、「保證性」及「同理心」服務品質滿意度皆高於宜蘭縣。

表 4-3-2 居住地區對學校午餐服務品質滿意度之 t 檢定

層面	居住地區	人數	平均值	標準差	t 值	p 值
有形性	台北市	310	3.63	0.544	1.942	0.056
	宜蘭縣	61	3.47	0.604		
可靠性	台北市	310	4.38	0.558	1.868	0.066
	宜蘭縣	61	4.21	0.658		
反應性	台北市	310	3.80	0.529	2.030	0.046*
	宜蘭縣	61	3.64	0.588		
保證性	台北市	310	3.87	0.491	3.853	0.000***
	宜蘭縣	61	3.63	0.436		
同理心	台北市	310	3.87	0.528	2.745	0.018*
	宜蘭縣	61	3.69	0.518		

* $p < 0.05$; ** $p < 0.01$; *** $p < 0.001$

二、台北市地區

(一) 年齡

年齡對服務品質認知之差異分析（表4-3-3），不同年齡在服務品質認知各構面皆未達到 $p < 0.05$ 之顯著水準，表示台北市不同年齡之國小學童的家長對學校午餐服

務品質認知皆沒有顯著差異。因此，假設H1-1未獲得支持。



表 4-3-3 年齡對服務品質認知之差異分析（台北市）

層面	年齡	人數	平均數	標準差	F值	p值
有形性	30歲以下	43	3.87	.522	.561	.691
	31歲-40歲	173	3.94	.491		
	41歲-50歲	87	3.95	.474		
	51歲-60歲以上	7	3.80	.459		
可靠性	30歲以下	43	4.27	.565	1.356	.249
	31歲-40歲	173	4.37	.574		
	41歲-50歲	87	4.38	.608		
	51歲-60歲以上	7	4.18	.219		
反應性	30歲以下	43	4.02	.537	.470	.758
	31歲-40歲	173	4.06	.495		
	41歲-50歲	87	4.01	.496		
	51歲-60歲以上	7	3.93	.286		
保證性	30歲以下	43	4.11	.512	1.624	.168
	31歲-40歲	173	4.07	.484		
	41歲-50歲	87	4.00	.491		
	51歲-60歲以上	7	3.92	.247		
同理心	30歲以下	43	4.00	.587	.603	.660
	31歲-40歲	173	4.03	.524		
	41歲-50歲	87	3.98	.504		
	51歲-60歲以上	7	3.79	.344		
整體服務 品質認知	30歲以下	43	4.04	.442	.779	.540
	31歲-40歲	173	4.07	.439		
	41歲-50歲	87	4.04	.445		
	51歲-60歲以上	7	3.91	.199		

年齡對服務品質滿意度之差異分析（表4-3-4），不同年齡在服務品質滿意度各構面皆未達到 $p < 0.05$ 之顯著水準，表示台北市不同年齡之國小學童的家長對學校午餐服務品質滿意度皆沒有顯著差異。因此，假設H2-1未獲得支持。

表 4-3-4 年齡對服務品質滿意度之差異分析（台北市）

層面	年齡	人數	平均數	標準差	F值	p值
有形性	30歲以下	43	3.59	.582	.228	.922
	31歲-40歲	173	3.60	.573		
	41歲-50歲	87	3.63	.525		
	51歲-60歲以上	6	3.50	.433		
可靠性	30歲以下	43	4.27	.565	1.356	.249
	31歲-40歲	173	4.37	.574		
	41歲-50歲	87	4.38	.608		
	51歲-60歲以上	7	4.18	.219		
反應性	30歲以下	43	3.80	.512	.373	.828
	31歲-40歲	173	3.76	.562		
	41歲-50歲	87	3.81	.522		
	51歲-60歲以上	7	3.64	.521		
保證性	30歲以下	43	3.90	.542	1.034	.389
	31歲-40歲	173	3.84	.498		
	41歲-50歲	87	3.81	.453		
	51歲-60歲以上	7	3.60	.333		
同理心	30歲以下	43	3.79	.646	.780	.539
	31歲-40歲	173	3.85	.522		
	41歲-50歲	87	3.87	.486		
	51歲-60歲以上	7	3.63	.457		
整體服務 品質滿意度	30歲以下	43	3.77	.481	.546	.702
	31歲-40歲	173	3.77	.480		
	41歲-50歲	87	3.80	.450		
	51歲-60歲以上	7	3.60	.350		

（二）教育程度

教育程度對服務品質認知之差異分析（表4-3-5），不同教育程度在服務品質認知各構面皆未達到 $p < 0.05$ 的統計顯著水準，表示台北市不同教育程度之國小學童的家長對學校午餐服務品質認知皆沒有顯著差異。因此，研究假設H1-2未獲得支持。

表 4-3-5 教育程度對服務品質認知之差異分析（台北市）

層面	教育程度	人數	平均數	標準差	F值	p值
有形性	高中職(含)以下	43	3.92	.552	1.154	.327
	大專	235	3.93	.478		
	研究所(含)以上	32	3.89	.468		
可靠性	高中職(含)以下	41	4.32	.654	1.963	.119
	大專	235	4.37	.552		
	研究所(含)以上	32	4.26	.623		
反應性	高中職(含)以下	43	4.03	.556	.289	.833
	大專	235	4.04	.492		
	研究所(含)以上	32	4.02	.451		
保證性	高中職(含)以下	43	4.04	.524	1.833	.141
	大專	235	4.08	.479		
	研究所(含)以上	32	3.92	.485		
同理心	高中職(含)以下	43	4.05	.516	1.108	.346
	大專	235	4.01	.525		
	研究所(含)以上	32	3.91	.523		
整體服務品質 認知	高中職(含)以下	43	4.12	.497	1.309	.271
	大專	235	4.06	.426		
	研究所(含)以上	32	3.99	.418		

教育程度對服務品質滿意度之差異分析（表4-3-6），不同教育程度在服務品質滿意度各層面皆未達到 $p < 0.05$ 之顯著水準，表示台北市不同教育程度之國小學童的家長對學校午餐服務品質滿意度皆沒有顯著差異。因此，假設H2-2未獲得支持。

表 4-3-6 教育程度對服務品質滿意度之差異分析（台北市）

層面	教育程度	人數	平均數	標準差	F值	p值
有形性	高中職(含)以下	43	3.66	.542	.581	.628
	大專	235	3.59	.568		
	研究所(含)以上	32	3.62	.507		
可靠性	高中職(含)以下	43	4.32	.654	1.963	.119
	大專	235	4.37	.552		
	研究所(含)以上	32	4.26	.623		
反應性	高中職(含)以下	43	3.84	.523	.454	.715
	大專	235	3.76	.554		
	研究所(含)以上	32	3.80	.501		
保證性	高中職(含)以下	43	3.81	.523	.077	.972
	大專	235	3.83	.492		
	研究所(含)以上	32	3.86	.444		
同理心	高中職(含)以下	43	3.83	.641	.045	.987
	大專	235	3.84	.513		
	研究所(含)以上	32	3.87	.492		
整體服務品質 滿意度	高中職(含)以下	43	3.80	.498	.257	.856
	大專	235	3.76	.470		
	研究所(含)以上	32	3.80	.432		

（三）平均月入

平均月入對服務品質認知之差異分析（表4-3-7），不同平均月入在可靠性、保證性及整體服務品質認知達到 $p < 0.05$ 之顯著水準，表示台北市不同年齡之國小學童的家長對學校午餐可靠性、保證性及整體服務品質認知有顯著差異。因此，研究假設H1-3獲得支持。

表 4-3-7 平均月入對服務品質認知之差異分析（台北市）

層面	平均月入	人數	平均數	標準差	F值	p值	Scheffe事後檢定
有形性	4萬元以下	111	3.89	.510	2.072	.084	-
	4-6萬元	133	4.00	.459			
	6-8萬元	44	3.80	.514			
	8-10萬元	12	3.93	.339			
	10萬元以上	10	3.94	.534			
可靠性	4萬元以下	111	4.31	.574	3.291*	.011	未達顯著
	4-6萬元	133	4.47	.527			
	6-8萬元	44	4.22	.681			
	8-10萬元	12	4.12	.455			
	10萬元以上	10	4.18	.624			
反應性	4萬元以下	111	3.98	.523	1.710	.147	-
	4-6萬元	133	4.12	.468			
	6-8萬元	44	3.98	.482			
	8-10萬元	12	4.01	.505			
	10萬元以上	10	3.99	.529			
保證性	4萬元以下	111	4.05	.483	2.857*	.024	未達顯著
	4-6萬元	133	4.13	.443			
	6-8萬元	44	3.88	.547			
	8-10萬元	12	3.99	.601			
	10萬元以上	10	3.99	.543			
同理心	4萬元以下	111	3.99	.558	.843	.498	-
	4-6萬元	133	4.05	.466			
	6-8萬元	44	3.90	.582			
	8-10萬元	12	4.03	.585			
	10萬元以上	10	4.03	.486			
整體服務品質認知	4萬元以下	111	4.02	.449	2.462*	.045	未達顯著
	4-6萬元	133	4.13	.399			
	6-8萬元	44	3.94	.477			
	8-10萬元	12	4.00	.426			
	10萬元以上	10	4.01	.477			

* $p < 0.05$; ** $p < 0.01$; *** $p < 0.001$

平均月收入對服務品質滿意度之差異分析（表4-3-8），不同平均月入在可靠性達到 $p < 0.05$ 之顯著水準，表示台北市不同年齡之國小學童的家長對學校午餐可靠性

有顯著差異，但在整體服務品質未達 $p < 0.05$ 顯著水準，因此，假設H2-3獲得部分支持。

表 4-3-8 平均月入對服務品質滿意度之差異分析（台北市）

層面	平均月入	人數	平均數	標準差	F值	p值
有形性	4萬元以下	111	3.63	.582	1.225	.300
	4萬元-6萬元	133	3.62	.549		
	6萬元-8萬元	44	3.46	.552		
	8萬元-10萬元	12	3.76	.404		
	10萬元以上	10	3.63	.474		
可靠性	4萬元以下	111	4.31	.574	3.291*	.011
	4萬元-6萬元	133	4.47	.527		
	6萬元-8萬元	44	4.22	.681		
	8萬元-10萬元	12	4.12	.455		
	10萬元以上	10	4.18	.624		
反應性	4萬元以下	111	3.77	.534	.374	.827
	4萬元-6萬元	133	3.81	.541		
	6萬元-8萬元	44	3.71	.556		
	8萬元-10萬元	12	3.78	.637		
	10萬元以上	10	3.74	.537		
保證性	4萬元以下	111	3.82	.517	1.144	.335
	4萬元-6萬元	133	3.87	.458		
	6萬元-8萬元	44	3.72	.545		
	8萬元-10萬元	12	3.93	.399		
	10萬元以上	10	3.79	.349		
同理心	4萬元以下	111	3.82	.595	.713	.584
	4萬元-6萬元	133	3.88	.477		
	6萬元-8萬元	44	3.78	.559		
	8萬元-10萬元	12	3.93	.351		
	10萬元以上	10	3.69	.382		
整體服務 品質滿意度	4萬元以下	111	3.77	.493	.883	.474
	4萬元-6萬元	133	3.80	.449		
	6萬元-8萬元	44	3.68	.486		
	8萬元-10萬元	12	3.85	.394		
	10萬元以上	10	3.72	.419		

* $p < 0.05$ ；** $p < 0.01$ ；*** $p < 0.001$

三、宜蘭縣地區

(一) 年齡

年齡對服務品質認知之差異分析（表4-3-9），在各構面皆未達 $p < 0.05$ 顯著，表示宜蘭縣不同年齡之國小學童的家長對學校午餐服務品質認知皆沒有顯著差異。因此，假設H4-1未獲得支持。

表 4-3-9 年齡對服務品質認知之差異分析（宜蘭縣）

層面	年齡	人數	平均數	標準差	F值	p值
有形性	30歲以下	8	3.77	.522	.551	.681
	31歲-40歲	39	3.84	.491		
	41歲-50歲	11	3.85	.474		
	51歲-60歲以上	3	3.65	.459		
可靠性	30歲以下	8	4.17	.565	1.346	.239
	31歲-40歲	39	4.27	.574		
	41歲-50歲	11	4.28	.608		
	51歲-60歲以上	3	3.94	.219		
反應性	30歲以下	8	4.02	.537	.460	.748
	31歲-40歲	39	4.06	.495		
	41歲-50歲	11	4.01	.496		
	51歲-60歲以上	3	3.88	.286		
保證性	30歲以下	8	4.11	.512	1.614	.178
	31歲-40歲	39	4.07	.484		
	41歲-50歲	11	4.00	.491		
	51歲-60歲以上	3	3.80	.247		
同理心	30歲以下	8	4.00	.587	.593	.650
	31歲-40歲	39	4.03	.524		
	41歲-50歲	11	3.98	.504		
	51歲-60歲以上	3	3.78	.344		
整體服務品質認知	30歲以下	8	4.04	.442	.769	.530
	31歲-40歲	39	4.07	.439		
	41歲-50歲	11	4.04	.445		
	51歲-60歲以上	3	3.84	.199		

年齡對服務品質滿意度之差異分析（表4-3-10），不同年齡在服務品質滿意度各構面皆未達 $p < 0.05$ 顯著，表示宜蘭縣不同年齡之國小學童的家長對學校午餐服務品質滿意度皆沒有顯著差異。因此，本研究假設H5-1未獲得支持。



表 4-3-10 年齡對服務品質滿意度之差異分析（宜蘭縣）

層面	年齡	人數	平均數	標準差	F值	p值
有形性	30歲以下	8	3.59	.582	.218	.912
	31歲-40歲	39	3.60	.573		
	41歲-50歲	11	3.63	.525		
	51歲-60歲以上	3	3.46	.433		
可靠性	30歲以下	8	4.27	.565	1.346	.239
	31歲-40歲	39	4.37	.574		
	41歲-50歲	11	4.38	.608		
	51歲-60歲以上	3	4.04	.219		
反應性	30歲以下	8	3.80	.512	.363	.818
	31歲-40歲	39	3.76	.562		
	41歲-50歲	11	3.81	.522		
	51歲-60歲以上	3	3.60	.521		
保證性	30歲以下	8	3.90	.542	1.024	.379
	31歲-40歲	39	3.84	.498		
	41歲-50歲	11	3.81	.453		
	51歲-60歲以上	3	3.56	.333		
同理心	30歲以下	8	3.79	.646	.779	.529
	31歲-40歲	39	3.85	.522		
	41歲-50歲	11	3.87	.486		
	51歲-60歲以上	3	3.57	.457		
整體服務 品質滿意度	30歲以下	8	3.77	.481	.536	.692
	31歲-40歲	39	3.77	.480		
	41歲-50歲	11	3.80	.450		
	51歲-60歲以上	3	3.56	.350		

(二) 教育程度

教育程度對服務品質認知之差異分析（表4-3-11），不同教育程度在服務品質認知各構面皆未達 $p < 0.05$ 顯著，表示宜蘭縣不同教育程度之國小學童的家長對學校午餐服務品質認知皆沒有顯著差異。因此，假設H4-2未獲得支持。

表 4-3-11 教育程度對服務品質認知之差異分析（宜蘭縣）

層面	教育程度	人數	平均數	標準差	F值	p值
有形性	高中職(含)以下	15	3.85	.552	1.144	.317
	大專	38	3.93	.478		
	研究所(含)以上	8	3.88	.468		
可靠性	高中職(含)以下	15	4.26	.654	1.863	.109
	大專	38	4.27	.552		
	研究所(含)以上	8	4.16	.623		
反應性	高中職(含)以下	15	4.04	.556	.279	.823
	大專	38	4.04	.492		
	研究所(含)以上	8	4.02	.451		
保證性	高中職(含)以下	15	4.06	.524	1.713	.101
	大專	38	4.08	.479		
	研究所(含)以上	8	3.92	.485		
同理心	高中職(含)以下	15	4.07	.516	1.068	.336
	大專	38	4.01	.525		
	研究所(含)以上	8	3.91	.523		
整體服務品質認知	高中職(含)以下	15	3.97	.497	1.209	.281
	大專	38	3.96	.426		
	研究所(含)以上	8	3.89	.418		

教育程度對服務品質滿意度之差異分析（表4-3-12），不同教育程度在服務品質滿意度各構面皆未達到 $p < 0.05$ 之顯著水準，表示宜蘭縣不同教育程度之國小學童的家長對學校午餐服務品質滿意度皆沒有顯著差異。因此，本研究假設H5-2未獲得支持。

表 4-3-12 教育程度對服務品質滿意度之差異分析（宜蘭縣）

層面	教育程度	人數	平均數	標準差	F值	p值
有形性	高中職(含)以下	15	3.68	.542	.571	.618
	大專	38	3.59	.568		
	研究所(含)以上	8	3.62	.507		
可靠性	高中職(含)以下	15	4.36	.654	1.933	.129
	大專	38	4.37	.552		
	研究所(含)以上	8	4.26	.623		
反應性	高中職(含)以下	15	3.85	.523	.451	.705
	大專	38	3.76	.554		
	研究所(含)以上	8	3.80	.501		
保證性	高中職(含)以下	15	3.81	.523	.087	.962
	大專	38	3.83	.492		
	研究所(含)以上	8	3.86	.444		
同理心	高中職(含)以下	15	3.83	.641	.046	.977
	大專	38	3.84	.513		
	研究所(含)以上	8	3.87	.492		
整體服務品質滿意度	高中職(含)以下	15	3.81	.498	.267	.846
	大專	38	3.76	.470		
	研究所(含)以上	8	3.80	.432		

（三）平均月入

平均月入對服務品質認知之差異分析（表4-3-13），不同平均月入在可靠性、保證性及整體服務品質認知達到 $p < 0.05$ 之顯著水準，表示宜蘭縣不同年齡之國小學童的家長對學校午餐可靠性、保證性及整體服務品質認知有顯著差異。因此，假設H4-3獲得支持。

表 4-3-13 平均月入對服務品質認知之差異分析（宜蘭縣）

層面	平均月入	人數	平均數	標準差	F值	p值	Scheffe事後檢定
有形性	4萬元以下	26	3.89	.510	2.052	.089	-
	4-6萬元	22	4.00	.459			
	6-8萬元以上	13	3.82	.514			
可靠性	4萬元以下	26	4.31	.574	3.091*	.039	未達顯著
	4-6萬元	22	4.47	.527			
	6-8萬元以上	11	4.21	.681			
反應性	4萬元以下	26	3.98	.523	1.710	.147	-
	4-6萬元	22	4.12	.468			
	6-8萬元以上	13	3.98	.482			
保證性	4萬元以下	26	4.05	.483	2.657*	.034	未達顯著
	4-6萬元	22	4.13	.443			
	6-8萬元以上	13	3.89	.547			
同理心	4萬元以下	26	3.99	.558	.843	.498	-
	4-6萬元	22	4.05	.466			
	6-8萬元以上	13	3.92	.582			
整體服務品質認知	4萬元以下	26	4.02	.449	2.432*	.047	未達顯著
	4-6萬元	22	4.13	.399			
	6-8萬元以上	13	3.95	.477			

* $p < 0.05$; ** $p < 0.01$; *** $p < 0.001$

平均月收入對服務品質滿意度之差異分析（表4-3-14），不同平均月入在可靠性達到 $p < 0.05$ 之顯著水準，表示宜蘭縣不同平均月入之國小學童的家長對學校午餐可靠性有顯著差異，但在整體服務品質未達 $p < 0.05$ 顯著水準，因此，假設H5-3獲得部分支持。

表 4-3-14 平均月入對服務品質滿意度之差異分析（宜蘭縣）

構面	平均月入	人數	平均數	標準差	F值	p值
有形性	4萬元以下	26	3.63	.582	1.235	.299
	4-6萬元	22	3.62	.549		
	6-8萬元以上	13	3.49	.552		
可靠性	4萬元以下	26	4.31	.574	3.291*	.011
	4-6萬元	22	4.47	.527		
	6-8萬元以上	13	4.21	.681		
反應性	4萬元以下	26	3.77	.534	.384	.817
	4-6萬元	22	3.81	.541		
	6-8萬元以上	13	3.71	.556		
保證性	4萬元以下	26	3.82	.517	1.045	.305
	4-6萬元	22	3.87	.458		
	6-8萬元以上	13	3.73	.545		
同理心	4萬元以下	26	3.82	.595	.713	.584
	4-6萬元	22	3.88	.477		
	6-8萬元以上	13	3.77	.559		
整體服務品質 滿意度	4萬元以下	26	3.77	.493	.883	.474
	4-6萬元	22	3.80	.449		
	6-8萬元以上	13	3.69	.486		

* $p < 0.05$; ** $p < 0.01$; *** $p < 0.001$

第四節 迴歸分析與缺口分析

針對「服務品質認知」與「滿意度」兩個變項之間建立迴歸模型，分析迴歸 β 係數自變數對依變數之影響力，並以成對樣本 t 檢定分析認知與實際滿意度是否有顯著缺口。

一、台北市學校午餐「服務品質認知」對「滿意度」的迴歸與缺口

(一)「服務品質認知」各構面對「滿意度」的迴歸

「服務品質認知」對「滿意度」的迴歸，如表 4-4-1 所示可知，有形性、可靠性、反應性、及同理心服務品質認知 β 值分別為.198 ($p < 0.001$)、.103 ($p < 0.05$)、.193 ($p < 0.05$)，顯示台北市之受測者對「學校午餐服務品質滿意度」會受到「有形性」、「可靠性」、「反應性」服務品質認知的顯著影響。因此，研究假設 H3-1、研究假設 H3-2 及研究假設 H3-3 獲得支持。

表 4-4-1 服務品質認知各層面對滿意度的迴歸（台北市）

解釋變數	β	P
常數	1.357	.000***
有形性	.198	.004**
可靠性	.103	.044*
反應性	.193	.010*
保證性	.056	.473
同理心	.273	.000***
樣本數	310	
R^2	.376	
F	36.643***	

* $p < 0.05$; ** $p < 0.01$; *** $p < 0.001$

(二) 服務品質認知各構面與「滿意度」的缺口

1. 「有形性」服務品質認知與「滿意度」的缺口

成對樣本「有形性服務品質認知」與「滿意度」t 檢定，如表 4-2-2 所示，「有形性」服務品質認知與「滿意度」成對樣本 t 檢定之統計顯著水準達到 $p < 0.001$ ，表示學生家長對學校午餐「有形性」服務品質認知與實際「滿意度」存有顯著缺口，顯示學校午餐之「有形性」服務品質有改善的空間。

表 4-4-2 有形性服務品質認知與「滿意度」成對樣本 t 檢定（台北市）

構面	認知平均數	滿意度平均數	平均差	標準差	<i>t</i>	df	<i>p</i> 值
有形性	3.95	3.63	0.32	0.527	10.634	309	.000***

* $p < 0.05$ ；** $p < 0.01$ ；*** $p < 0.001$

2. 「可靠性」服務品質認知與「滿意度」的缺口

成對樣本「可靠性服務品質認知」與「滿意度」t 檢定，如表 4-4-3 所示，表示學生家長對學校午餐「可靠性」服務品質認知與實際滿意度沒有顯著缺口。

表 4-4-3 可靠性服務品質認知與滿意度成對樣本 t 檢定（台北市）

構面	認知平均數	滿意度平均數	平均差	標準差	<i>t</i>	df	<i>p</i> 值
可靠性	4.38	4.38	0.000	0.000	NA	309	NA

3. 「反應性」服務品質認知與「滿意度」的缺口

成對樣本「反應性服務品質認知」與「滿意度」t 檢定，如表 4-4-4 所示，「反應性」服務品質認知與「滿意度」成對樣本 t 檢定之統計顯著水準達到 $p < 0.001$ ，表示學生家長對學校午餐「反應性」服務品質認知與實際「滿意度」存有顯著缺口，顯示學校午餐之「反應性」服務品質有改善的空間。

表 4-4-4 反應性服務品質認知與滿意度成對樣本 t 檢定（台北市）

構面	認知平均數	滿意度平均數	平均差	標準差	<i>t</i>	df	<i>p</i> 值
反應性	4.06	3.80	0.26	0.503	9.021	309	.000***

* $p < 0.05$; ** $p < 0.01$; *** $p < 0.001$

4. 「保證性」服務品質認知與「滿意度」的缺口

成對樣本「保證性服務品質認知」與「滿意度」t 檢定，如表 4-4-5 所示，「保證性」服務品質認知與「滿意度」成對樣本 t 檢定之統計顯著水準達到 $p < 0.001$ ，表示學生家長對學校午餐「保證性」服務品質認知與實際「滿意度」存有顯著缺口，顯示學校午餐之「保證性」服務品質有改善的空間。

表 4-4-5 保證性服務品質認知與滿意度成對樣本 t 檢定（台北市）

構面	認知平均數	滿意度平均數	平均差	標準差	<i>t</i>	df	<i>p</i> 值
保證性	4.09	3.87	0.22	0.477	8.100	309	.000***

* $p < 0.05$; ** $p < 0.01$; *** $p < 0.001$

5. 「同理心」服務品質認知與「滿意度」的缺口

成對樣本「同理心服務品質認知」與「滿意度」t 檢定，如表 4-6-6 所示，「同理心」服務品質認知與「滿意度」成對樣本 t 檢定之統計顯著水準達到 $p < 0.001$ ，表示學生家長對學校午餐「同理心」服務品質認知與實際「滿意度」存有顯著缺口，顯示學校午餐之「同理心」服務品質有改善的空間。

表 4-4-6 同理心服務品質認知與滿意度成對樣本 t 檢定（台北市）

構面	認知平均數	滿意度平均數	平均差	標準差	<i>t</i>	df	<i>p</i> 值
同理心	4.04	3.87	0.17	0.470	6.404	309	.000***

* $p < 0.05$; ** $p < 0.01$; *** $p < 0.001$



二、宜蘭縣學校午餐服務品質認知對「滿意度」的迴歸與缺口

(一) 服務品質認知各構面對「滿意度」的迴歸

服務品質認知對「滿意度」的迴歸，如表 4-4-7 所示可知，「有形性」、「同理心」服務品質認知的 β 值分別為 .347 ($p < 0.05$)、.456 ($p < 0.01$)，顯示宜蘭縣之受測者對「學校午餐服務品質滿意度」會受到「有形性」及「同理心」服務品質認知的顯著正向影響。因此，本研究假設 H6-1 及 H6-5 獲得支持。

表 4-4-7 服務品質認知各構面對滿意度的迴歸（宜蘭縣）

解釋變數	β	p
常數	1.088	.018*
有形性	.347	.032*
可靠性	.050	.639
反應性	.159	.308
保證性	.243	.286
同理心	.456	.009**
樣本數	61	
R ²	.457	
F	9.261***	

* $p < 0.05$; ** $p < 0.01$; *** $p < 0.001$

(二) 服務品質認知各構面與「滿意度」的缺口

1. 「有形性」服務品質認知與「滿意度」的缺口

成對樣本「有形性服務品質認知」與「滿意度」t 檢定，如表 4-4-8 所示，「有形性」服務品質認知與「滿意度」成對樣本 t 檢定之統計顯著水準達到 $p < 0.001$ ，表示學生家長對學校午餐「有形性」服務品質認知與實際「滿意度」存有顯著缺口，顯示宜蘭縣學校午餐之「有形性」服務品質有改善的空間。

表 4-4-8 有形性服務品質認知與滿意度成對樣本 t 檢定（宜蘭縣）

構面	認知平均數	滿意度平均數	平均差	標準差	<i>t</i>	df	<i>p</i> 值
有形性	3.81	3.47	0.34	0.546	4.897	60	.000***

* $p < 0.05$ ；** $p < 0.01$ ；*** $p < 0.001$

2. 「可靠性」服務品質認知與「滿意度」的缺口

成對樣本「可靠性服務品質認知」與「滿意度」t 檢定，如表 4-4-9，學生家長對學校午餐「可靠性」服務品質認知與實際「滿意度」的服務品質沒有顯著缺口。

表 4-4-9 可靠性服務品質認知與滿意度成對樣本 t 檢定（宜蘭縣）

構面	認知平均數	滿意度平均數	平均差	標準差	<i>t</i>	df	<i>p</i> 值
可靠性	4.21	4.21	0.000	0.000	NA	60	NA

3. 「反應性」服務品質認知與「滿意度」的缺口

成對樣本「反應性服務品質認知」與「滿意度」t 檢定，如表 4-4-10 所示，「反應性」服務品質認知與「滿意度」成對樣本 t 檢定之統計顯著水準達到 $p < 0.01$ ，表示學生家長對學校午餐「反應性」服務品質認知與實際「滿意度」存有顯著缺口，顯示宜蘭縣學校午餐之「反應性」服務品質有改善的空間。

表 4-4-10 反應性服務品質認知與滿意度成對樣本 t 檢定（宜蘭縣）

構面	認知平均數	滿意度平均數	平均差	標準差	<i>t</i>	df	<i>p</i> 值
反應性	3.91	3.64	0.27	0.573	4.897	60	.001**

* $p < 0.05$; ** $p < 0.01$; *** $p < 0.001$

4. 「保證性」服務品質認知與「滿意度」的缺口

成對樣本「保證性服務品質認知」與「滿意度」t 檢定，如表 4-4-11，「保證性」服務品質認知與「滿意度」成對樣本 t 檢定之統計顯著水準達到 $p < 0.001$ ，表示學生家長對學校午餐「保證性」服務品質認知與實際「滿意度」存有顯著缺口，顯示學校午餐之「保證性」服務品質有改善的空間。

表 4-4-11 保證性服務品質認知與滿意度成對樣本 t 檢定（宜蘭縣）

構面	認知平均數	滿意度平均數	平均差	標準差	<i>t</i>	df	<i>p</i> 值
保證性	3.87	3.63	0.24	0.405	4.684	60	.000***

* $p < 0.05$; ** $p < 0.01$; *** $p < 0.001$

5. 「同理心」服務品質認知與「滿意度」的缺口

同理心服務品質認知與「滿意度」成對樣本 t 檢定，如表 4-4-12，「同理心」服務品質認知與「滿意度」成對樣本 t 檢定之統計顯著水準達到 $p < 0.05$ ，表示學生家長對學校午餐「同理心」服務品質認知與實際「滿意度」存有顯著缺口，顯示學校午餐之「同理心」服務品質有改善的空間。

表 4-4-12 同理心服務品質認知與滿意度成對樣本 t 檢定（宜蘭縣）

構面	認知平均數	滿意度平均數	平均差	標準差	<i>t</i>	df	<i>p</i> 值
同理心	3.84	3.69	0.15	0.460	2.599	60	.012*

* $p < 0.05$; ** $p < 0.01$; *** $p < 0.001$

第五章 結論與建議



本章依據前章所得到的相關結果與討論中之數據統計與分析，本研究整理相關研究結論並據以提出建議。本章分二節論述，一為論述研究結論，二為說明建議。

第一節 研究結論

一、城鄉學校之午餐服務品質認知部分存有明顯差異

根據實證研究發現，不同居住地區的國小學童家長在學校午餐「同理心」、「保證性」及「反應性」服務品質的認知上存有明顯差異，而且台北市的國小學童家長對學校午餐「同理心」、「保證性」及「反應性」服務品質的認知皆高於宜蘭縣的國小學童的家長。

二、城鄉學校之午餐服務品質滿意度部分存有明顯差異

根據實證研究發現，不同居住地區的國小學童家長對於學校午餐「同理心」、「保證性」及「反應性」服務品質的「滿意度」存有明顯差異，而且台北市的國小學童家長對學校午餐「同理心」、「保證性」及「反應性」服務品質的「滿意度」皆高於宜蘭縣的國小學童的家長。

三、不同平均月入對學校午餐之可靠性、保證性及整體服務品質認知存有明顯差異

依據第四章研究結果可得，無論是台北市或宜蘭縣之國小學童家長，其不同平均月入對學校午餐之「可靠性」、「保證性」及整體服務品質認知有顯著差異，表示國小學童的家長在學校午餐之「可靠性」、「保證性」及整體服務品質認知，會因為平均月收入的不同而存有明顯差異，但其不同年齡對服務品質認知各層面及整體服務品質認知沒有顯著差異，表示國小學童的家長在學校午餐服務品質認知各構面，不會因為年齡差異而存有明顯不同。不同教育程度對學校午餐之「同理心服務品質認知」呈現顯著的差異效果，但對整體的「服務品質認知」沒有顯著差異，表示國小學童的家長在學校午餐服務品質認知各構面，不會因為教育程度的不同而存有明顯差異。

四、不同平均月入對學校午餐之可靠性、保證性及整體服務品質滿意度存有明顯差異

依據第四章研究結果可得，無論是台北市或宜蘭縣之國小學童家長，其不同平均月入對學校午餐之「可靠性」、「保證性」及「整體服務品質滿意度」呈現顯著的差異效果，表示國小學童的家長在「可靠性」、「保證性」及「整體服務品質滿意度」，會因為月均收入的不同而存有明顯差異，但其不同年齡對「服務品質滿意度」各層面及「整體服務品質滿意度」沒有呈現顯著的差異效果，表示國小學童的家長在學校午餐「服務品質滿意度」各層面，不會因為年齡的不同而存有明顯差異，而不同教育程度對學校午餐之「同理心服務品質滿意度」呈現顯著的差異效果，但對「整體服務品質滿意度」沒有呈現顯著的差異效果，表示國小學童的家長在學校午餐「服務品質滿意度」各構面，不會因為教育程度的不同而存有明顯的差異效果。

五、台北市之國小學童家長的學校午餐「有形性」、「可靠性」、「反應性」及「同理心」

服務品質認知對於服務品質滿意度有正向影響

根據實證發現，台北市之國小學童家長的學校午餐「有形性」、「同理心」、「保證性」及「反應性」服務品質認知對於「服務品質滿意度」有正向影響。換句話說，台北市之國小學童家長對於學校午餐有形性、可靠性、反應性及同理心服務品質認知程度越高，對學校午餐服務品質的滿意度會越佳。

六、宜蘭縣之國小學童家長的學校午餐「有形性」及「同理心」服務品質認知對於服務品質滿意度皆有正向影響。

根據實證發現，宜蘭縣之國小學童家長的學校午餐「有形性」、「同理心」服務品質認知對於服務品質滿意度有正向影響。換句話說，宜蘭縣之國小學童家長對於學校午餐「有形性」及「同理心」服務品質認知程度越高，對服務品質滿意度會越佳。

七、學校午餐之「有形性」、「反應性」、「保證性」及「同理心」服務品質認知與滿意度存有明顯缺口

根據實證研究發現，不論是台北市或宜蘭縣之國小學童家長的學校午餐「有形性」、「同理心」、「保證性」及「反應性」服務品質認知與「服務品質滿意度」有明顯缺口，且認知大於滿意度。換句話說，不論是台北市或宜蘭縣之國小學校午餐的「服

務品質」皆有改善的空間。



第二節 建議

基於上述第一節研究結論，研究者提出對於國小在午餐服務品質方面的實務建議，以及後續對此相關議題有興趣研究的建議，以供相關人員及政府單位在實務政策分析與學術研究上的參考。

一、實務建議

（一）改善並提升學校午餐服務品質

本研究利用國小午餐的「有形性」、「同理心」、「可靠性」、「保證性」及「反應性」服務品質認知與實際滿意度缺口，分析國小午餐之 34 個服務品質要素。實證發現，「服務品質認知」與「實際滿意度」的之缺口，從大到小依次分別為「有形性」、「反應性」、「保證性」及「同理心」，即「服務品質認知」與「實際滿意度」缺口最大的是「有形性」服務品質。據此，建議應優先改善的為「有形性」服務品質，即優先改善「口味與菜色」，包含「口味鹹淡度」、「菜色搭配均衡營養」、「提供的當季蔬菜」、「菜色種類的變化」、「湯種類的變化」、「餐後水果種類的變化」、「料理方式符合少油」及「每周實施一次環保餐（無肉日）」共 8 項。

（二）改善城鄉學校午餐的品質落差

由於學校午餐受限於城鄉差距、地理位置、地方財政與法治等因素影響，產生不同規模的供餐模式與繁重的行政負荷。目前政府雖已推動偏鄉學校中央廚房計畫，建議加強以大校帶小校的方式將校際資源整合，提昇午餐供應系統集中化，以確保午餐品質及形成規模效益，亦可減輕教師兼辦行政的負荷，並有充裕時間教育學生健康飲食的概念。此外，在標章食材之取得上，亦存在城鄉差距問題，因此對偏鄉小校無法充分取得標章食材的困境，應採取因地制宜的因應措施。整體而言，政府相關單位應將城鄉地區性差異之因素考量在補助與法令的不同，若能協助食材運送、烹調人力及廚房設備等費用，將食材交由當地學校家長支付，以利逐步解決城鄉學校午餐的品質落差。

二、對未來的研究建議

（一）研究母群體擴大

日後對此方面議題感興趣者，可選擇擴大研究母群體及增加研究對象，以進一步獲得更詳細、更多及更具客觀意見，以作出研究。

此外，基於人力、物力及資源限制，為凸顯城鄉學校午餐「服務品質」與「滿意度」之落差，本次選定城鄉學校進行探討，城市是以臺北市為代表，鄉村是以宜蘭縣為代表。

基於上述，本次研究所得結論，並不合適直接推論至其他城鄉地區，建議日後對此方面議題感興趣者可以擴大研究的母群體，用以比較不同區域與不同背景之差異性，將更具代表性。

（二）輔以質性訪談

本研究是以量化研究為主，建議後續對此相關議題有興趣之研究者可以輔以質性訪談，以期能更進一步探討學校午餐城鄉認知及滿意度，以取得比較全面性的資料進行研究。



參考文獻



一、中文部分

內政部內政部營建署城鄉發展分署 (2016)。105 年度「國土計畫-城鄉發展模式與行政區劃關係檢討委託技術服務案」期中報告書。中華民國內政部。

全國法規資料庫。(2015 年 12 月 30 日)。學校衛生法。2022 年 7 月 8 日擷取自
<http://law.moj.gov.tw/Law/LawSearchResult.aspx?p=A&k1=%E5%AD%B8%E6%A0%A1%E8%A1%9B%E7%94%9F%E6%B3%95&t=E1F1A1&TPage=1>.

吳仁宇 (2013)。我國學校營養午餐發展紀要。學校衛生，63，89-102。

吳佩陵 (2014)。臺灣學校午餐的形塑與發展 (1951~2014) (未出版之碩士論文)。
高雄師範大學，高雄市。

李怡青 (2003)。臺中市餐盒工廠生產即食餐食之營養與生命週期評估 (未出版之碩士論文)。中山醫學大學，高雄市。

林秀美 (2012)。蔬食無肉日對營養午餐滿意度影響之研究—以高雄市某國中為例 (未出版之碩士論文)。義守大學，高雄市。

林燈燦 (2013)。觀光導遊與領隊：理論與實務。臺北：五南。

浦青青 (2014)。博物館服務品質之研究：以國立科學工藝博物館為例。科技博物，18(2)，39-65。

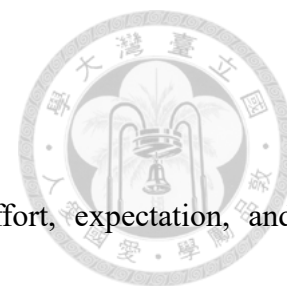
張中榕 (2016)。以 IPGA 模式探討國民小學學校午餐服務品質之研究-以台中市為例 (未出版之碩士論文)。私立中華大學，新竹市。

梁祐實 (2008)。以品質機能展開法探討彰化縣員林國民小學學生學校午餐之服務品質 (未出版之碩士論文)。私立大葉大學，彰化縣。

陳儒瑋 (2018)。臺灣民間學校午餐運動之路 (2005-2011)。大享食育協會，
<https://www.foodiedu.org/news/269>，2022/10/27 瀏覽。

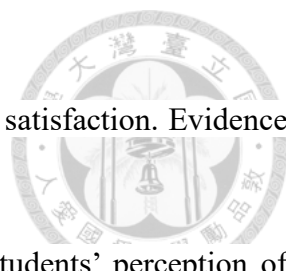
- 陳靜娟 (2014)。服務品質、顧客滿意度及影響消費者購買行為意向之研究—以花蓮縣龍鳳甲良質稻米運銷合作社『哇好米』為例(未出版之碩士論文)。國立屏東科技大學，屏東縣。
- 黃建誠 (2018) 學校午餐公辦公營及外訂餐盒之滿意度差異研究—以桃園市國民小學為例(未出版之碩士論文)。萬能科技大學，桃園市。
- 黃國旗 (2018)。品牌形象、服務品質、知覺價值與顧客忠誠度關係之研究—以臺南市洗衣服務業為例(未出版之碩士論文)。國立屏東科技大學，屏東縣。
- 楊淑君 (2021)。國小學校午餐服務品質與滿意度之研究—以臺南市為例。遠東科技大學，臺南市。
- 楊朝祥 (2007)。國中小學童午餐問題與紓解。財團法人國家政策研究基金會。2022年7月8日取自<https://www.npf.org.tw/2/1872>。
- 蔡永富 (2013)。國民小學學校午餐服務品質滿意度之調查研究(未出版之碩士論文)。大仁科技大學，屏東縣。
- 蔡淑卿 (2012)。自辦午餐學校服務品質之重要度與滿意度分析-以彰化縣為例(未出版之碩士論文)。私立中華大學，新竹市。
- 鄭華清 (2003)。行銷管理(初版，188-211)。台北市：全華圖書公司。
- 賴秀琴 (2013)。臺中市國民小學學校午餐供應滿意度之研究(未出版之碩士論文)。私立中台科技大學，臺中市。
- 鍾建民 (2002)。高雄縣國民中學學校午餐相關問題之研究(未出版之碩士論文)。國立中山大學，高雄市。
- 簡翊倫 (2017)。學童營養午餐使用安全蔬菜願付價格之研究(未出版之碩士論文)。國立中興大學，臺中市。
- 顏睦庭 (2020)。臺灣與日本學校營養午餐政策與法律比較之研究(未出版之碩士論文)。國立臺灣大學，臺北市。

二、英文部分



- Cardozo, R. N. (1965). An experimental study of customer effort, expectation, and satisfaction. *Journal of Marketing Research*, 2(3), 244-249.
- Churchill Jr, G. A., & Surprenant, C. (1982). An investigation into the determinants of customer satisfaction. *Journal of Marketing Research*, 19(4), 491-504.
- Dhillon, S., & Arendt, S. (2021). Perceptions held by guardians of elementary school children about the influencers and motivators for purchasing school lunch meals, *Journal of Child Nutrition and Management*, 45(1), 16-30.
- Harrington, J. M., Fitzgerald, A. P., Kearney, P. M., McCarthy, V. J., Madden, J., Browne, G., & Perry, I. J. (2013). DASH diet score and distribution of blood pressure in middle-aged men and women. *American Journal of Hypertension*, 26(11), 1311-1320.
- Howard, J. A., & Sheth, J. N. (1969). *The theory of buyer behavior*. NY: Wiley Marketing Science.
- Kotler, P. (2003). *Marketing management: Analysis, planning, implementation and control* (9th ed.). NJ: Prentice Hall.
- Kotler, P., Ang, S. H., Leong, S. M., & Tan, C. T. (2013). *Marketing management: An Asian perspective* (6th ed). NY: Prentice Hall.
- Kristensen, K., Martensen, A., & Gronholdt, L. (2000). Customer satisfaction measurement at post Denmark: results of application of the European customer satisfaction index methodology. *Total Quality Management*, 11(7), 1007-1015.
- Kwon, S., Kim, O., & Lee, Y. (2018). Effects of students' satisfaction with school meal programs on school happiness in South Korea. *Nutrition Research and Practice*, 12(4), 342-347.
- Levitt, T. (1972). Production-line approach to service. *Havard Business Review*, 50(5),

41-52.

- 
- Maietta, O. W., & Gorgitano, M. T. (2016). School meals and pupil satisfaction. Evidence from Italian primary schools. *Food Policy*, 62, 41-55.
- Meyer, M. K. (2000). Influence of food choices on high school students' perception of school foodservice. *Journal of the Academy of Nutrition and Dietetics*, 100(8), 952-954.
- Parasuraman, A. B. L. L., Zeithaml, V. A., & Berry, L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50.
- Rust, R. T., & Oliver, R. L. (1993). *Service quality: New directions in theory and practice*. NY: Sage Publications.
- Sasser, W. E., Olsen, R. P., & Wyckoff, D. D. (1978). *Management of service operations: text and cases*. Boston: Allyn and Bacon.
- Smith, S., Cunningham-Sabo, L., & Auld, G. (2015). Satisfaction of middle school lunch program participants and non-participants with the school lunch experience. *Journal of Child Nutrition and Management*, 39(2), 10-15.
- Stevens, P., Knutson, B., & Patton, M. (1995). DINESERV: A tool for measuring service quality in restaurants. *Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, 36(2), 56-60.
- Tse, D. K., & Wilton, P. C. (1988). Models of consumer satisfaction formation: An extension. *Journal of Marketing Research*, 25(2), 204-212.
- Wandel, M., & Bugge, A. (1997). Environmental concern in consumer evaluation of food quality. *Food Quality and Preference*, 8(1), 19-26.

附錄一、「學校午餐城鄉滿意度」問卷



親愛的朋友您好：

這是一份關於「學校午餐城鄉滿意度」問卷，目的是瞭解您對學校午餐的滿意度。請仔細閱讀每一個題目，再從右邊的數字中圈選適合的答案。本問卷之資料採不記名方式，所有資料內容將保密不對外公開，請您放心作答。您所填寫的內容將對本研究有很大的貢獻。問卷總共有兩個部分，請依據您個人認知及感受圈選，非常感謝您的協助。

敬祝

健康快樂萬事如意

國立臺灣大學生物產業傳播暨發展學系碩士在職專班

指導教授：黃麗君博士

研究生：杜迪鴻

第一部分：個人基本資料

（說明：下列問題皆為單選題，請依您的實際情況，在□中打勾回答。）

1. 居住地區

☐ 台北市 ☐ 宜蘭縣

2. 年齡

☐ 30歲或以下 ☐ 31歲~40歲 ☐ 41歲~50歲 ☐ 51~60歲 ☐ 61歲或以上

3.教育程度

☐國中(含以下) ☐高中職 ☐大專 ☐研究所以上

4.平均月收入

☐4萬元以下 ☐4~6萬元 ☐6~8萬元 ☐8~10萬元 ☐10萬元以上

5.家中是否有國小孩童

☐是 ☐否



第二部分：學校午餐服務品質認知性與滿意度

填答說明：此部份內容包含您對學校午餐服務品質的認知重要程度及您對學校午餐在服務品質的表現滿意程度等二個部分，請您分別在每個問題後面圈選或勾選相對應數字。	認知性					滿意度				
	非常重要	重要	普通	不重要	非常不重要	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意
01.學校午餐食物的口味鹹淡度。	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
02.學校午餐菜色搭配均衡營養。	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
03.學校午餐提供的當季蔬菜。	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
04.學校午餐「菜色」種類的變化。	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
05.學校午餐「湯」種類的變化。	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
06.學校午餐餐後「水果」種類的變化。	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
07.學校午餐料理方式符合少油。	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
08.每周實施一次環保餐(無肉日)。	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1

09.學校午餐食材新鮮度。	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
10.學校午餐食物乾淨衛生的程度。	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
11.廚工(送餐人員)服裝儀容乾淨與衛生。	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
12.廚房(餐車)環境的清潔與衛生。	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
13.學校午餐打菜餐具、盛裝容器的清潔衛生。	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
14.學校午餐食用時飯菜的冷熱溫度。	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
15.學校午餐「主餐」(飯、麵)的供應份量。	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
16.學校午餐「主餐」(飯、麵)的品質優良。	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
17.學校午餐「配菜」的供應份量足夠。	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
18.學校午餐「配菜」的供應品質優良。	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
19.學校午餐「湯」的供應份量足夠。	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
20.學校午餐「湯」的品質優良。	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
21.學校午餐「水果」的供應份量足夠。	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
22.學校午餐「水果」的品質優良。	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
23.餐後廚餘處理方式妥適。	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
24.學校午餐菜色能與菜單相符。	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
25.廚工(送餐人員)的態度和服務良好。	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
26.午餐送達時間準時。	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1

第二部分：學校午餐服務品質認知性與滿意度（續）

填答說明：此部份內容包含您對學校午餐服務品質的認知重要程度及您對學校午餐在服務品質的表現滿意程度等二個部分，請您分別在每個問題後面圈選或勾選相對應數字。	認知性					滿意度				
	非常重要	重要	普通	不重要	非常不重要	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意
27.學校午餐繳交的金額太高、高、適中、低、太低(每月約台幣 640 元)。	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
28.廚工(送餐人員)處理突發狀況的能力適當(如：份量不足、餐食有異物)。	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
29.老師教導午餐營養和衛生知識。	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
30.老師教導用餐禮儀。	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
31.午餐時間老師會陪同用餐。	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
32.午餐用餐時間足夠。	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
33.午餐飯後清理的時間足夠。	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
34.午餐公差(抬餐、打菜、清理等)指派方式妥切。	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1

～本問卷已結束，感謝您的耐心協助～