

明新科技大學

企業管理系

畢業專題研究報告

在台越南餐廳之現況與消費者滿意度調查

學 生：阮玉兒 林詩瑜

范垂妝 吳文玉

武光忠

指導老師：林舒予老師

中華民國一百一十三年五月

摘 要

本研究旨在了解在新豐地區南餐廳的經營現況與消費者的滿意程度。本研究使用深入訪談與問卷調查的方式。深入訪談總共訪問四家越南餐廳的經營者(包含 1 家餐廳在明新科技大學的珊珍好味餐廳 (男舍忠舍餐廳內) 與 3 家校外餐廳)。消費者問卷調查對象是明新科技大學的越南學生與台灣學生, 總共收回 187 份有效問卷。

深入訪談的四家越南餐廳其經營者均為嫁來台灣的女性(越配), 她們經營餐廳的主要動機是經濟層面的, 往往由貼補家用的副業逐步轉型為主業, 對於離婚的越配而言就成了唯一的經濟來源。這種經營型態似乎仍是在台越南小吃店的主流。在經營的過程中, 業者都經歷了努力調整口味來適合本地人及越南人的口味的過程, 也都自認為獲得不錯的市場反應。多數業者也表示希望能在台灣傳播越南的飲食文化。

消費者問卷調查的主要結果如下: (一)整體消費者滿意度都很高, 介於滿意到非常滿意度之間。(二) 校外的滿意度比校內餐廳高, 所以對未來消費願意以及介紹給朋友意願都會比較高。

(三) 台灣跟越南消費者的主要差異: (1)台灣消費者重視因素依序餐點的價格合理、吸引力、服務人員很有禮貌、最滿意的依序為服務人員很有禮貌、餐點的價格合理、熱忱與主動關懷的態度。(2)越南消費者重視因素依序食品是新鮮的、餐點美味可口的、食物料理方式是健康的, 最滿意的依序為餐點的價格合理、空氣品質與通風良好、出餐的速度快。

(四) 消費行為最重要的影響因素: (1)影響過去消費頻率依序為: 出餐的速度快、整潔衛生。(2)影響未來再消費意願依序為: 美味可口、整潔衛生。(3) 影響介紹朋友的意願依序為: 價格合理、整潔衛生。

最後，依據調查的結果，本研究在結論中對於業者提出了經營上的建議。

【關鍵詞】 越南餐廳、消費者滿意度、消費行為