

投稿類別: 商業類

篇名：

消費者對於選擇餐廳的重要因素

作者：

張芷瑄。國立蘭陽女中。高三 2 班

陳芷萱。國立蘭陽女中。高三 1 班

游于昀。國立蘭陽女中。高三 9 班

指導老師：

李健浩 老師

壹●前言

一、研究動機

現今社會，生活相較過去明顯較優渥，對於吃這方面人們擁有更多選擇，也大多會到餐廳吃飯。古人常說：「吃飯皇帝大。」可以看出吃飯是一件非常重要的事，同時也是生活上的重心。在馬斯洛的需求層次理論的金字塔當中，從最低層開始是生理需求、安全需求、愛與歸屬感需求、尊嚴需求以及自我實現需求，愈低層代表愈須被先填滿。吃飯是屬於生理需求，也是最基本的需求，因此，對於吃飯這件如此重大的事，人們是非常講究的。由於我們認識的朋友中有好幾個人的父母有著自己經營的餐廳，而每家餐廳都有其不同類型的客人，對於此現象讓我們感到無比好奇。現代社會大眾對於選擇餐廳到底是依據什麼樣的因素而下決定的，這值得我們去細細研究、思索與討論。

整體而言，本研究動機可歸納為下列 3 項：

1. 想了解各類餐廳所吸引的是哪類族群。
2. 了解消費者選擇餐廳的考量。
3. 了解不同族群因何種因素而選擇不同的餐廳。

二、研究目的

基於上述的研究機，本研究小組歸納出下列 3 項的研究目的：

1. 了解對不同年齡層的消費者在選擇餐廳時，主要考慮的因素。
2. 了解不同性別消費者在選擇餐廳時的觀點差異。
3. 了解消費者的收入是否會影響選擇餐廳的其他因素。

三、研究方法

爲了達到上述的研究目的，本研究小組先採用問卷調查的方式，針對宜蘭縣的消費者對於選擇餐廳的重要因素作為問卷的主題，本組利用 12/12~12/13 這個週末，到宜蘭市區的幾個定點做市場調查；之後，再廣泛的蒐集網際網路，另外還參考博碩士論文，對曾研究這方面的資訊，進行論點的整合，以方便做參考和資料上的依據。

本研究之問卷如下所示：

消費者對於選擇餐廳的重要因素

親愛的受訪者您好：

我們是蘭陽女中的學生，基於課程需要，現正進行『消費者對於選擇餐廳重要因素』的調查，非常需要您的協助，請在下列各問題勾選您的答案即可，本問卷純供課堂教學之用，保證不涉及個人隱私或移作其他用途，耽誤您寶貴時間，十分感謝。

國立蘭陽女中小論文研究小組

指導教師：李健浩

研究學生：游于昀

陳芷萱

張芷瑄敬上

一、基本資料

1.性別：男 女

2.年紀：12~20 歲 21~30 歲 31 歲~40 歲 41 歲~50 歲 51 歲以上

3.收入(包含零用錢)：200 以下 201~500 501~1000 1001~5000
5001~10000 10001~20000 20000 以上

二、題目

同意程度

	同意程度				
	5	4	3	2	1
1.您對餐廳的選擇主要取決於餐點價格					
2.您對餐廳的選擇主要取決於服務態度					
3.您對餐廳的選擇主要取決於餐廳的名氣					
4.您對餐廳的選擇主要取決於餐廳的衛生環境					
5.您對餐廳的選擇主要取決於停車方便					
6.您對餐廳的選擇主要取決於用餐氣氛					
7.您對餐廳的選擇主要取決於餐廳的外觀					
8.您對餐廳的選擇主要取決於餐廳內部的裝潢					
9.您對餐廳的選擇主要取決於個人口味					
10.您對餐廳的選擇主要取決於餐點量的多寡					
11.您對餐廳的選擇主要取決於餐點的精緻程度					
12.您對餐廳的選擇主要取決於餐點是否新鮮					

本問卷結束 再度感謝您的配合

四、研究限制

本研究考慮消費者須能為自己使用金錢所作的行為做出負責且具有判斷及選擇的能力，因此研究對象為至少 12 歲以上的消費者，並以宜蘭市區為調查範圍，利用假日沿街請店家或居民填寫問卷。

五、研究大綱

本 研 究	壹●前言	一、研究動機
		二、研究目的
		三、研究方法

消費者對於選擇餐廳的重要因素

架 構 圖		四、研究限制	
		五、研究大綱	
	貳●正文	一、文獻探討	1. 外食族造就餐廳商機 2. 消費者選擇餐廳的習慣及偏好 3. 引用資料來源說明
		二、問卷分析	1. 個人基本資料分析 2. 所有受訪者對各問題之看法 3. 不同類別受訪者對各問題的看法
	參●結論	一、研究發現	
		二、相關建議	
三、研究心得			
肆●引註資料			

貳●正文

一、文獻探討

1. 外食族造就餐廳商機

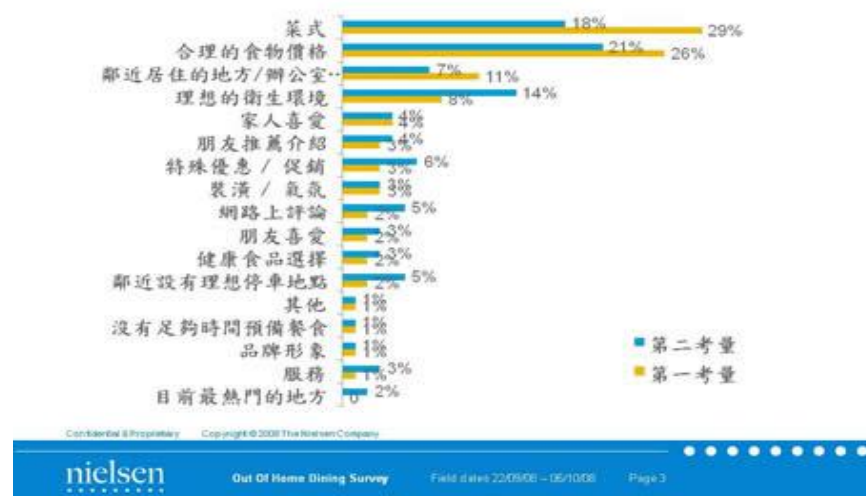
近年來，『經濟的快速成長、國民所得提升、家庭結構與社會型態的改變，連帶著外食人口的增加』(李劫翰，2006)可知，吃飯不再局限於家裡，大多數的人會選擇花些錢上餐廳用餐。『全球有近半數的消費者一周會上好幾次館子』(劉建町，2000)從尼爾森研究也可得知『亞太地區消費者外食的次數比起其他地區都要頻繁』(Nielsen，2009)而『台灣的比例則是 14%，也名列全球外食高頻率第五名。』(Nielsen，2009)因此，餐廳引發的無限商機吸引了許多人投身於此種事業，而大量外食族的出現使餐廳的數量以及種類也愈增愈多了。

2. 消費者選擇餐廳的習慣及偏好

每個人生活的環境及家庭的不同，而這也影響到每個人的價值觀，也因此對選擇餐廳都有其不同的習慣及偏好。根據尼爾森全球消費者線上調查可得知，在臺灣，普遍來說，消費者的第一考量大多為菜色，而第二考量大多為合理的價格。

消費者對於選擇餐廳的重要因素

在選擇餐廳的時候，您考慮的因素是什麼？-台灣



(表一圖源：Nielsen(2009)。影響全球外食族的決定因素：熟悉的食物及合理的價格。2010年1月14日，取自 <http://tw.cn.nielsen.com/site/news20090409.shtml>。)

3. 引用資料來源說明

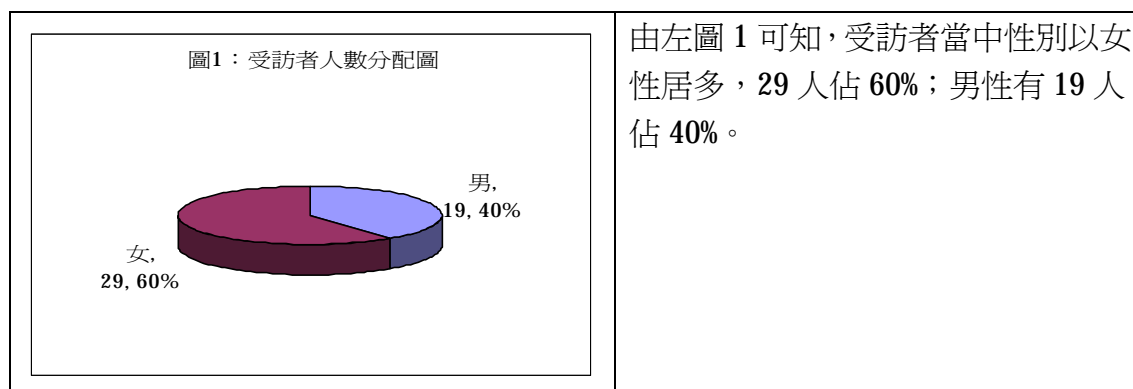
尼爾森全球消費者線上調查：尼爾森公司透過網路，在亞太地區、北美洲、歐洲、拉丁美洲、中東與波羅的海及非洲共 52 個市場進行的調查

二、問卷分析

1. 個人基本資料分析

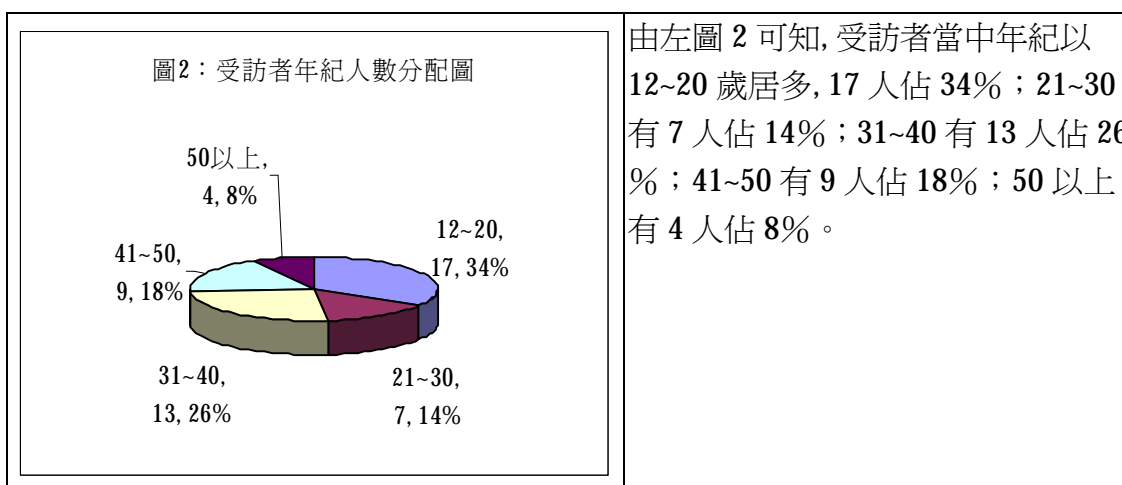
本次問卷訪談共發出 60 份回收 60 份，剔除無效問卷 10 份，有效回收率為 83%，依個人基本資料之不同，其分配情況如下：

A. 性別

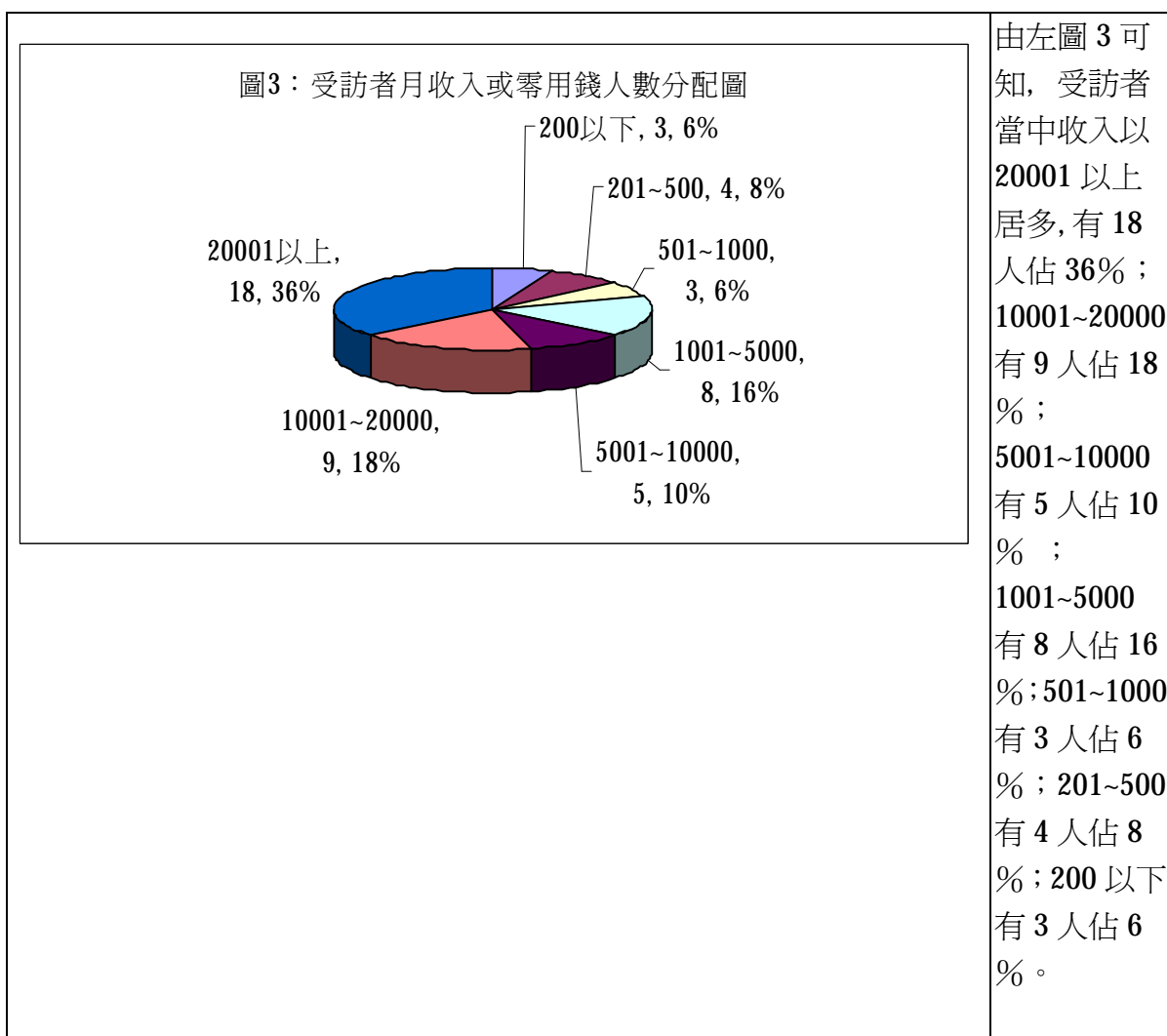


消費者對於選擇餐廳的重要因素

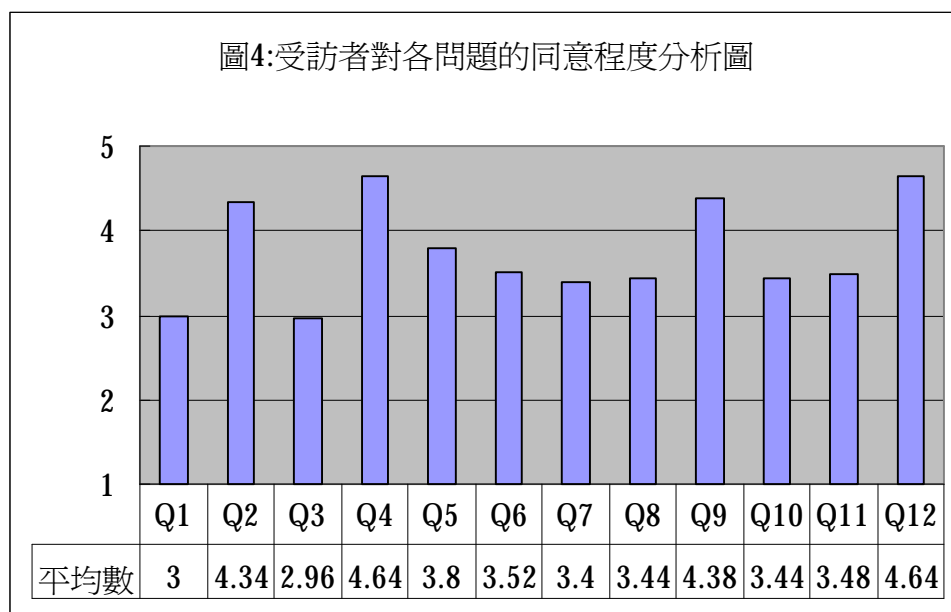
B. 年紀



C. 收入(包含零用錢)



2. 所有受訪者對各問題之看法

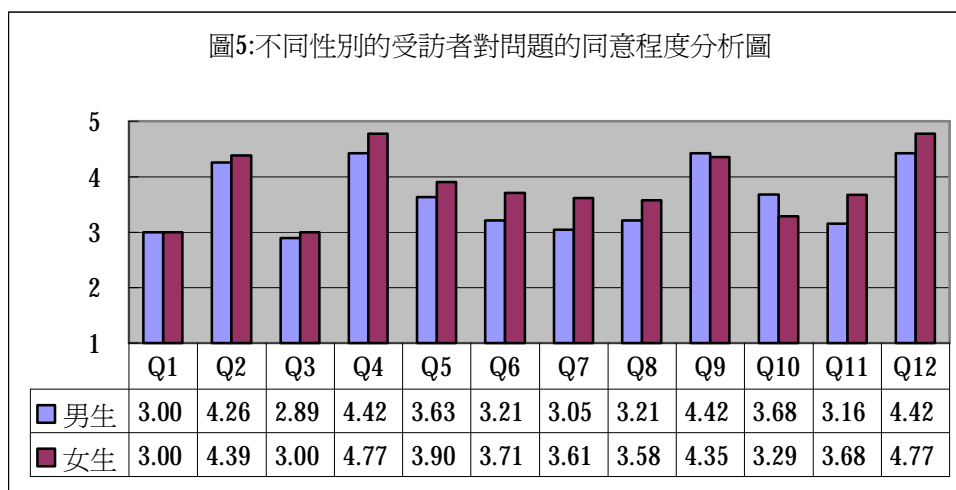


由上圖可知，受訪者對各問題依其同意程度由高至低分別為: Q 4 「您對餐廳的選擇主要取決於餐廳的衛生環境」和 Q 12 「您對餐廳的選擇主要取決於餐點是否新鮮」同意程度最高(4.64)、其次為 Q 9 「您對餐廳的選擇主要取決於個人口味」(4.38)、Q 2 「您對餐廳的選擇主要取決於服務態度」(4.34)、Q 5 「您對餐廳的選擇主要取決於停車方便」(3.8)、Q 6 「您對餐廳的選擇主要取決於用餐氣氛」(3.52)、Q 11 「您對餐廳的選擇主要取決於餐點的精緻程度」(3.48)；而無不同意程度；受訪者對其他(Q 1 「您對餐廳的選擇主要取決於餐點價格」、Q 3 「您對餐廳的選擇主要取決於餐廳的名氣」、Q 7 「您對餐廳的選擇主要取決於餐廳的外觀」、Q 8 「您對餐廳的選擇主要取決於餐廳內部的裝潢」、Q 10 「您對餐廳的選擇主要取決於餐點量的多寡」) 問題則呈中立意見。

3. 不同性別受訪者對各問題的看法

A. 性別

消費者對於選擇餐廳的重要因素

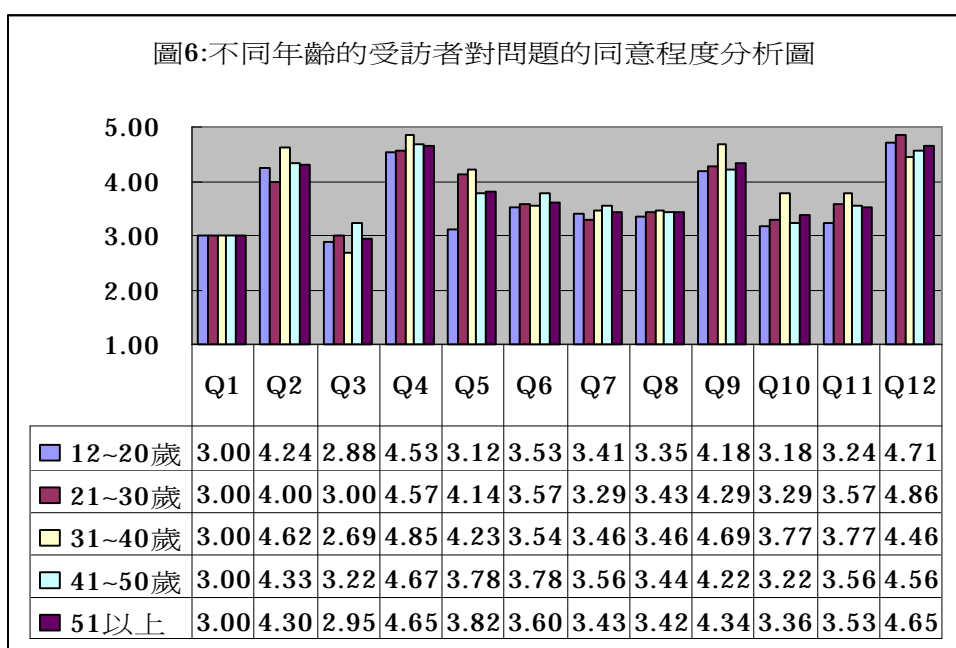


從上圖可知，不同性別受訪者針對 Q7「您對餐廳的選擇主要取決於餐廳的外觀」有最明顯差距（女生高於男生），其次 Q11「您對餐廳的選擇主要取決於餐點的精緻程度」（女生高於男生），不同性別受訪者在其他問題則無明顯差距。

推論：

推究 Q7 會出現明顯差異的原因，可能為女生在選擇餐廳時，比男生更注重外觀的第一印象；推究 Q11 會出現明顯差異的原因，可能為女生在選擇餐廳時，比男生更注重餐點的外觀。

B. 年紀



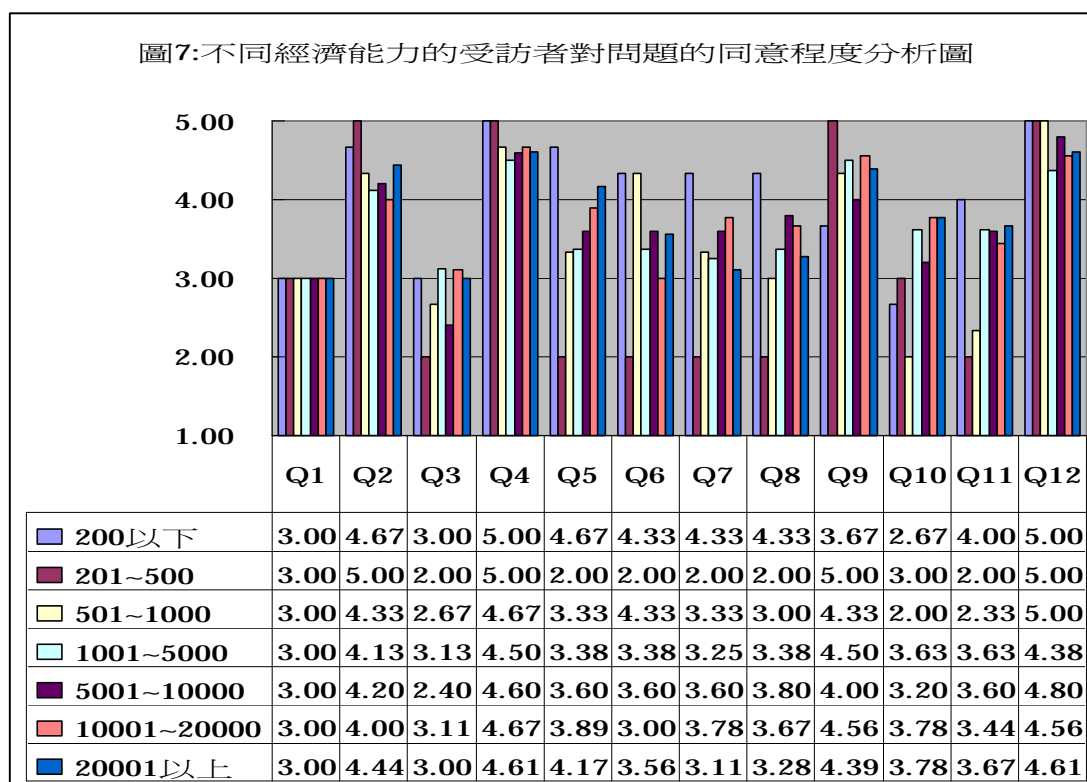
消費者對於選擇餐廳的重要因素

從上圖可知，不同年紀受訪者針對 Q5「您對餐廳的選擇主要取決於停車方便」有最明顯差距（12~20 歲低於其他族群），其次 Q2「您對餐廳的選擇主要取決於餐點的精緻程度」（21~30 歲低於其他族群），第三 Q10「您對餐廳的選擇主要取決於餐點量的多寡」（31~40 歲高於其他族群），不同年紀受訪者在其他問題則無明顯差距。

推論：

推究 Q5 會出現 12~20 歲低於其他族群的原因，其可能為 12~20 歲無法騎機車和開車，故沒有停車之憂；推究 Q2 會出現 21~30 歲低於其他族群的原因，其可能為其年齡層多為剛出社會的新鮮人，多注重於食物本身的內容，而非外觀的精緻；推究 Q3 會出現 31~40 歲高於其他族群的原因，其可能為該年齡層多已有家庭，考慮到家庭的經濟能力負擔，想法多有『俗又大碗的』的心態。

C. 收入(包含零用錢)



從上圖可知，不同年紀受訪者針對 Q5「您對餐廳的選擇主要取決於停車方便」有最明顯差距（201~500 元低於其他族群），其次 Q6「您對餐廳的選擇主要取決於餐點的精緻程度」、Q7「您對餐廳的選擇主要取決於餐廳的外觀」和 Q8「您對餐廳的選擇主要取決於餐廳內部的裝潢」（201~500 元低於其他族群），第三 Q11「您對餐廳的選擇主要取決於餐點的精緻程度」（201~500 元低於其他族

群)，不同年紀受訪者在其他問題則無明顯差距。

推論：

推究 Q5 會有 201~500 元低於其他族群的原因，其可能的經濟來源多為父母的零用錢，故該年齡多為國中生或高中生，自然的也無駕照，無法開車或騎機車；推究 Q6、Q7、Q8、Q11 會有 201~500 元低於其他族群的原因，其可能為收入或零用錢的經額很少，故消費能力不高，對於『餐廳的用餐氣氛』、『餐廳的外觀』、『餐廳內部的裝潢』、『餐點的精緻程度』等，這種較精緻路線的餐廳注重的部分，自然就比較少有消費機會，所以影響此年齡層消費的因素並不大。

叁●結論

一、研究發現

基於上述的文獻探討及問卷分析，本研究主要發現有 4 項，分述如下：

1. 大多數的女生在選擇餐廳時，都較注重餐廳美化的部份。例如：『餐廳的外觀』、『餐點的精緻程度』等。
2. 12~20 歲年齡層的人大多屬於國中生或高中，此年齡層在消費的行為上，能力有限。例如：此年齡層大多無駕照，所以無法騎機車或開車，故在選擇餐廳時，停車是否方便，對他們而言比較無直接關係；此年齡層的經濟來源大多都是父母給的零用錢，經額不可能太多，其消費的範圍有限，多數在消費時，都會以金額作為考量，所以較精緻路線一點的餐廳，對於此年齡層而言，屬於高級餐廳，故消費的意願並不高。
3. 21~30 歲年齡層的人大多屬於剛出社會的新鮮人，其經濟能力也較不穩定，所以在消費時，都會已經額做為考量，故在選擇餐廳時的因素，較不可能取決於餐點的精緻程度，大多都會以餐點的內容做為衡量的因素。
4. 31~40 歲年齡層的人大多屬於已有家庭的人，雖其經濟能力穩定，但衡量到家庭內部的經濟能力，故都會把餐點量的多寡納入選擇餐廳重要的因素裡，就是俗稱『俗又大碗』的心態。

二、相關建議

針對上述的研究發現，本研究提出下列 4 項建議：

1. 建議消費者在選擇餐廳時，可選擇價位較低廉的本地料理餐廳，因為其餐點的價格較能節省支出又可較符合自身的口味
2. 建議消費者在選擇餐廳時，不外乎注意餐廳的衛生條件，尤其在餐具的使用上，盡量使用由自己攜帶的環保筷。
3. 建議消費者在選擇餐廳時，選擇氣氛較和樂且無菸之餐廳，因為既可使用餐心

消費者對於選擇餐廳的重要因素

情愉悅又可避免菸的危害。

4. 建議消費者不可因價格便宜而不顧食物的新鮮度，即使是差一點，也有可能危害健康。

三、研究心得

一開始對於這個主題，是因為上了高中，大家的壓力逐漸變大，有趣的是本小組共同抒發壓力的方式，就是「吃」，不管是誰都會很喜歡吃吧！於是打開了對於「吃」的話匣子，開始討論比較偏愛哪間餐廳，為什麼？很顯然的大家都有不同的觀點，所以就突發奇想，開始著手於這方面的研究。在研究的過程中，不論遇到什麼挫折，我們都用很樂觀的心情去完成這個研究，於是了解了不同性別、不同年齡層、不同收入的人，他們對於選擇餐廳主觀的因素，這讓我們往後在選擇餐廳時，可以納入更多不同的選擇因素做為參考。例如：要如何吃的便宜、吃的飽，更重要的是吃的健康？

肆●引註資料

李劭翰(2006)。餐聽消費者購買涉入程度與購買決策關係之研究。銘傳大學觀光研究所論文：碩士論文。

劉建町(2000)。中式高級餐廳顧客滿意度之研究。中國文化大學生活應用科學研究所：碩士論文。

Nielsen(2009)。影響全球外食族的決定因素：熟悉的食物及合理的價格。2010年1月14日，取自 <http://tw.cn.nielsen.com/site/news20090409.shtml>。