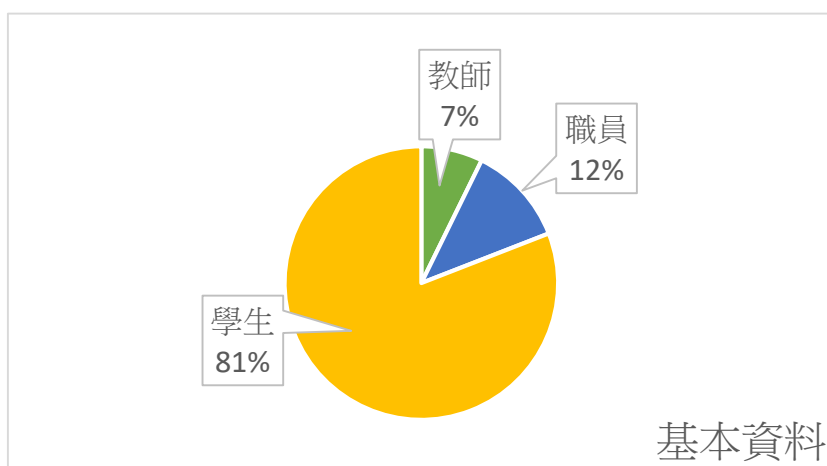


## 馬偕醫學院 109 學年度第二次學餐滿意度調查問卷分析

本次問卷為電子問卷形式進行調查，調查日期為 110 年 3 月 9 日至 3 月 16 日，共回收 220 份有效問卷。問卷以五分計量：「非常滿意」、「滿意」、「普通」、「不滿意」、「非常不滿意」，分別給予 5 分、4 分、3 分、2 分、1 分，將以填寫滿意以上者之得分百分比以及得分進行報告與比較。此次調查中對學餐整體滿意度平均 80.1 分(上學期之平均分數：109-1 為 71.1 分)，各項次平均得分排序前三高為：「工作人員服務態度」、「工作人員衛生習慣」、「食物品質」；得分最低三項次依序為：「食物份量」、「用油適量(不油膩)」、「餐廳供應時間」。

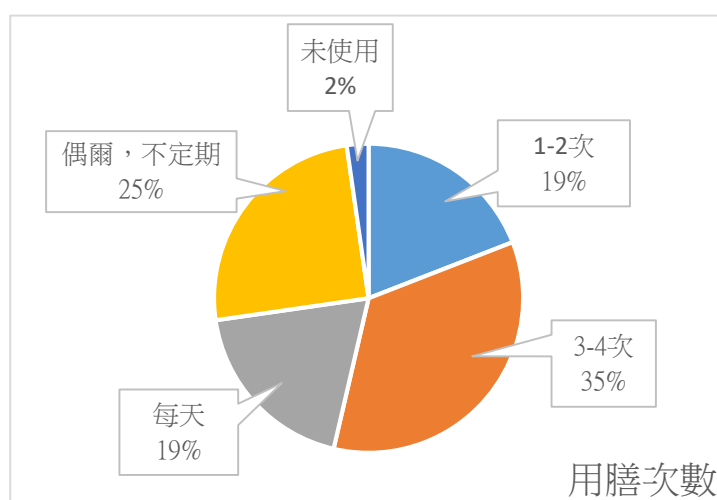
### 一、基本資料

1. 填寫者身分「教師」共有 16 位，佔 7%；「職員(含計畫助理)」共有 26 位，佔 12% 「學生」共有 178 位，佔 81%。



2. 填寫者用膳次數：一週中至學餐用餐次數 1~2 次有 43 人；3~4 次有 76 人；每天用餐有 42 人；偶爾，不定期用餐者有 55 人。

一周用膳	次數
1-2 次	42
3-4 次	76
每天	42
偶爾，不定期	55
未使用	5
總計	220

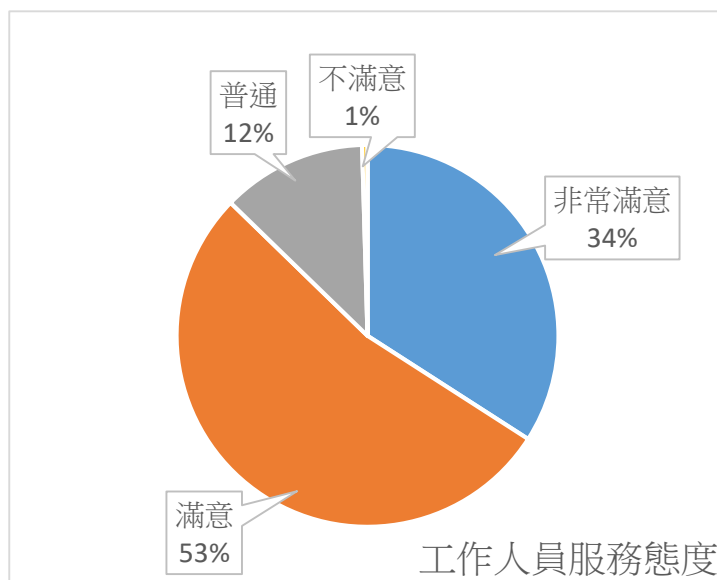


## 二、對餐廳膳食服務的滿意度調查

### 1. 工作人員服務態度

此項目得分為 84.1 分，為此次滿意度調查最高分項次，去年為 76.3 分，可見同學大多肯定工作人員之服務態度。在問卷回饋方面，同學多給予正向肯定，表示「謝謝你們」、「加油」、「餐廳的阿姨叔叔，您們辛苦了」，也有部分同學表示學餐午餐有進步等肯定話語。

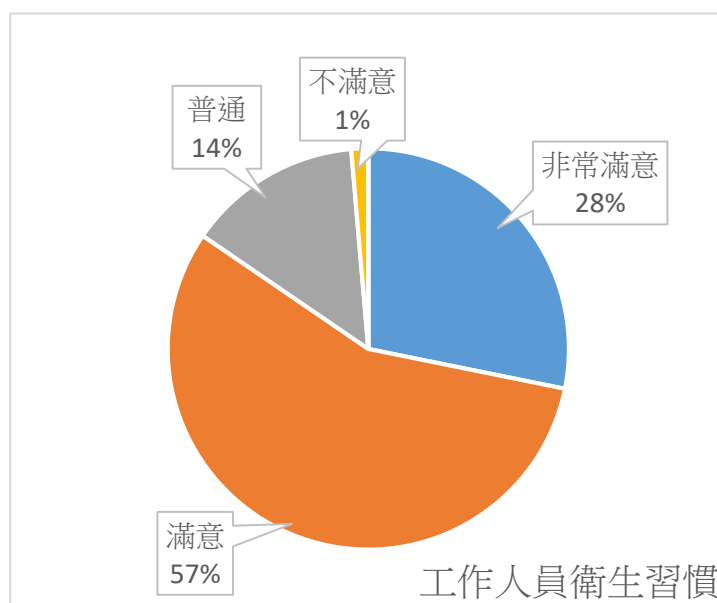
滿意度	人數
非常滿意	75
滿意	117
普通	27
不滿意	1
非常不滿意	0
總計	220



### 2. 工作人員衛生習慣

此項得分為 82.2 分，為此次滿意度調查第二高分項次，相較於去年為 80 分，此項進步。餐廳工作人員製餐、打菜時皆會戴口罩，問卷中 1 份反應早餐阿姨會徒手收取零錢，再用同樣的手(未清洗及未戴手套)徒手做餐點，希望此衛生習慣可以改善。

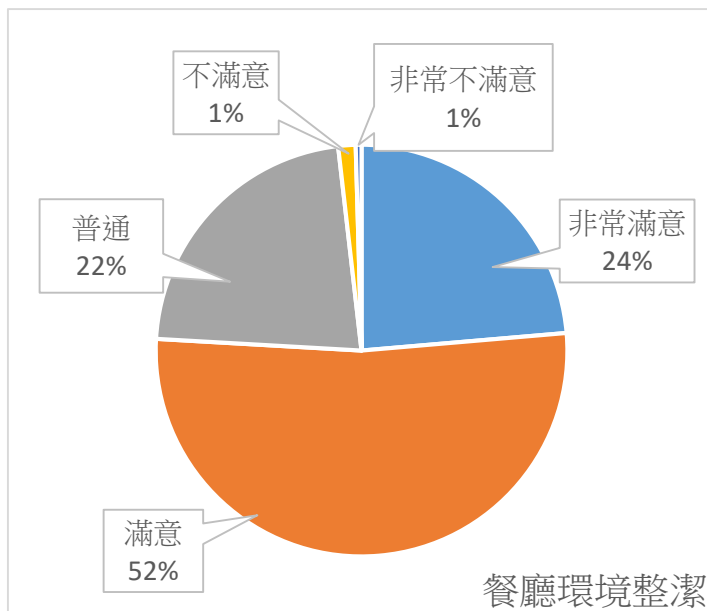
滿意度	人數
非常滿意	62
滿意	124
普通	31
不滿意	3
非常不滿意	0
總計	220



### 3. 餐廳環境清潔

此項目得分為 79.4 分，較去年 73.7 分，此項進步，問卷中有 4 份反應餐桌油膩及餐具清潔度不夠。

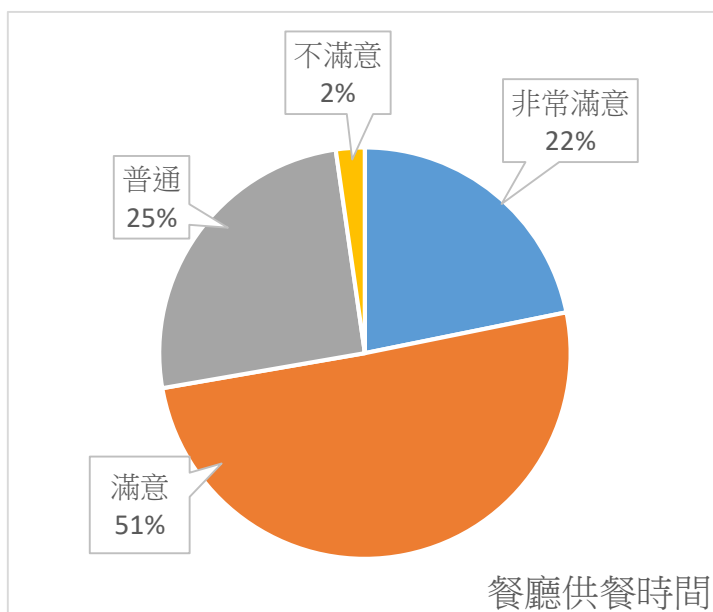
滿意度	人數
非常滿意	52
滿意	115
普通	49
不滿意	3
非常不滿意	1
總計	220



### 4. 餐廳供餐時間

此項目得分為 78.3 分，較去年 68.6 分高，此次滿意度調查第三低分項次，大部分用餐者滿意供餐時間，但仍有部份回饋意見表示 12 點 10 分排隊 12 點 20 分就沒菜了，或僅剩幾樣菜，且反應午餐排隊等候時間過長。

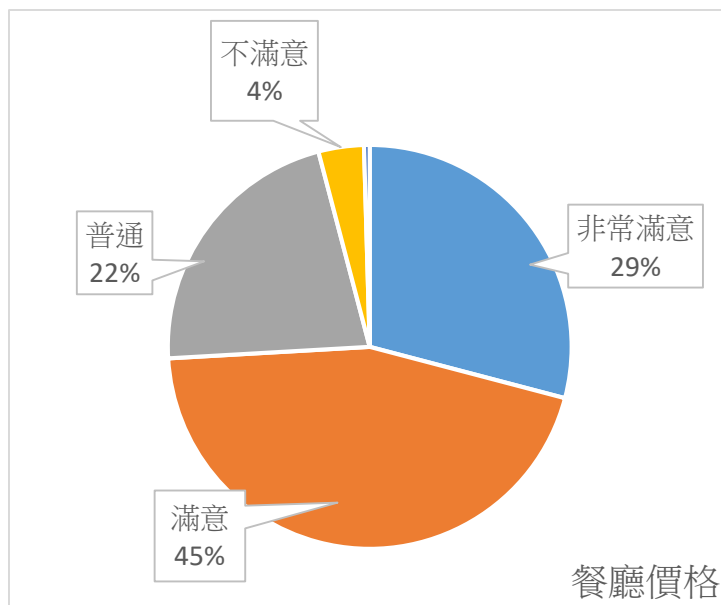
滿意度	人數
非常滿意	48
滿意	111
普通	56
不滿意	5
非常不滿意	0
總計	220



### 5. 餐點價格

此項得分為 79.7 分，較去年 71 分高，問卷中 5 份反應價格不符合菜量，例如：與之前早餐店價格一樣，但份量有落差，以前有生菜和番茄，現在只有一點點小黃瓜。

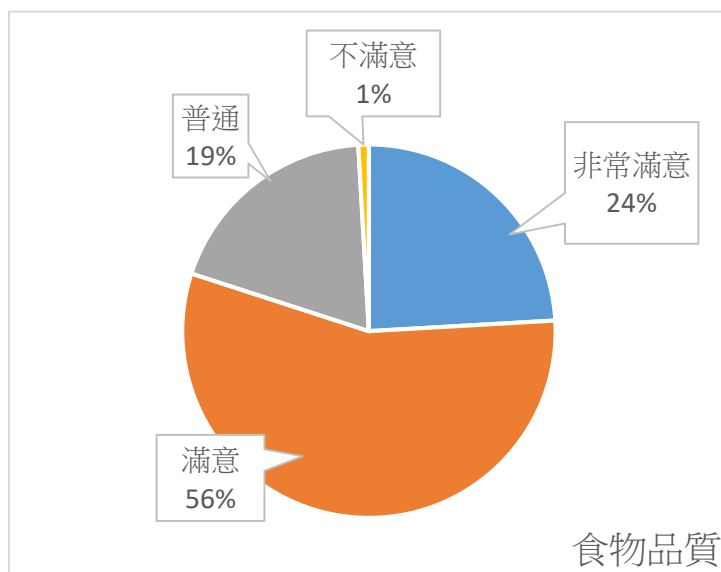
滿意度	人數
非常滿意	64
滿意	99
普通	48
不滿意	8
非常不滿意	1
總計	220



### 6. 食物品質

此項得分為 80.6 分，高於去年 76 分，以往調查結果坐落於 69~74 分之間，為此次滿意度調查結果第三名，問卷中 1 份反應希望維持菜色品質之穩定性。

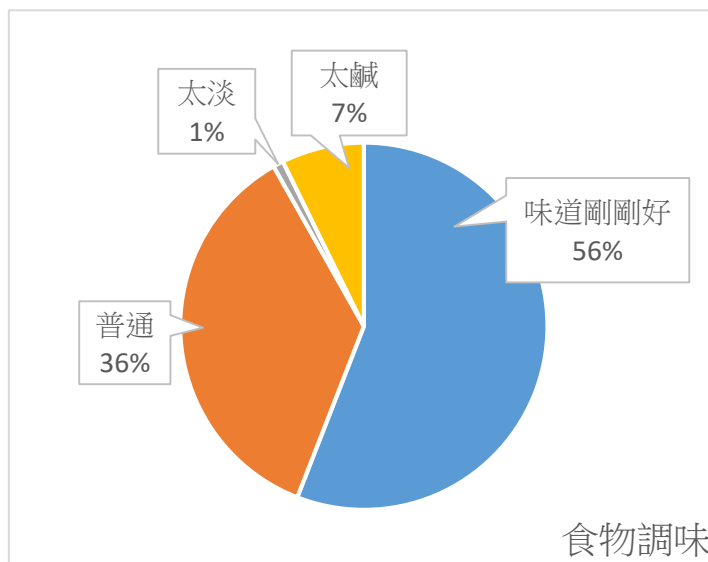
滿意度	人數
非常滿意	53
滿意	123
普通	42
不滿意	2
非常不滿意	0
總計	220



### 7. 食物調味

「味道剛剛好」共有 123 位，佔 56%，去年佔 30%，「普通」共有 79 位，佔 36%，「太淡」共有 2 位，佔 1%，「太鹹」共有 16 位，佔 7%，去年佔 12%，相較於去年進步。問卷中 4 份反應調味較鹹。

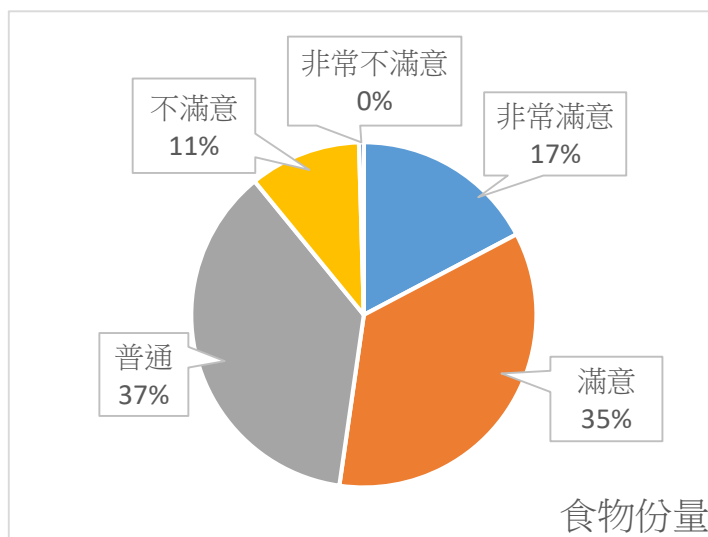
滿意度	人數
味道剛剛好	123
普通	79
太淡	2
太鹹	16



### 8. 食物份量

此項得分為 71.6 分，明顯高於去年 56.3 分，但為本次滿意度調查最低項目，亦是去年調查結果之低分項目。回饋意見建議：早餐部分反應生菜量偏少，若價位高，食物份量成正比是可接受的，故對於目前份量及價位為不滿意，午餐部分則多人反應主菜、蔬菜份量太少(拿到三塊肉，吃的時候，發現只有一塊肉其他兩塊為炸過的骨頭)，幫忙打菜的人給的份量不一。菜量份量是歷次調查中一直被討論的，不管是份量(前面一個和後面一個拿到的份量不同)或品質(油炸類)都是反應較多的部分。

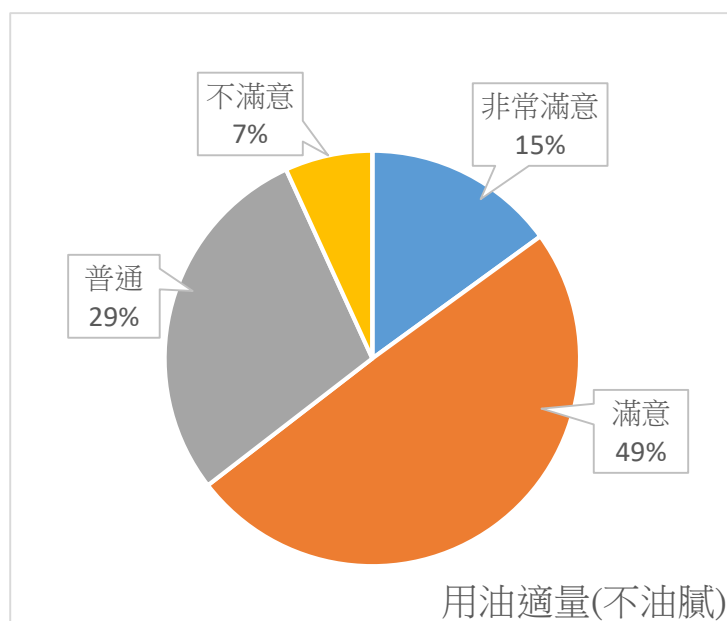
滿意度	人數
非常滿意	38
滿意	77
普通	81
不滿意	23
非常不滿意	1
總計	220



### 9. 用油適量(不油膩)

此項目得分為 74.5 分，較去年 69 分高，為本次滿意度調查次低項次，有 3 份回饋意見建議表示菜色過油。

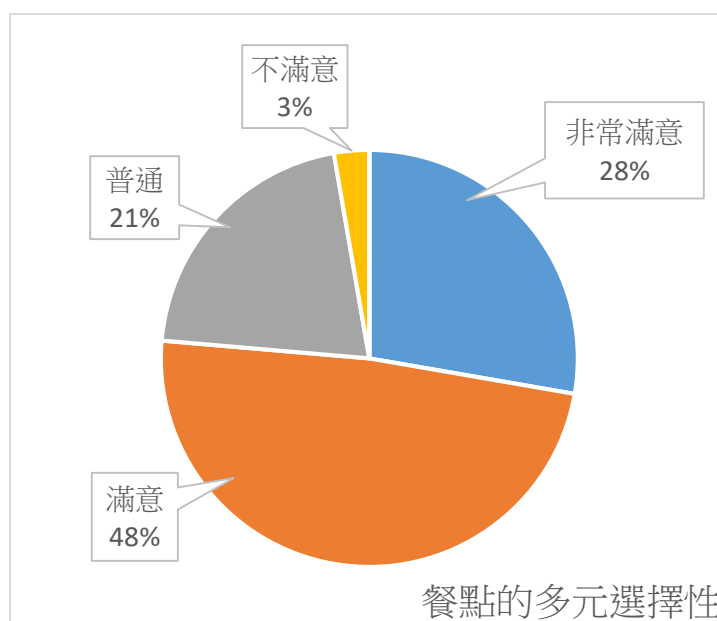
滿意度	人數
非常滿意	33
滿意	109
普通	63
不滿意	15
非常不滿意	0
總計	220



### 10. 餐點的多元選擇性

此項得分為 80.2 分，較去年 71.8 分高。問卷中 1 份反應希望早餐可以多出一些組合優惠，部分回饋意見：「跟之前學餐相比真的超好吃，而且很多樣化，每天都會期待午餐吃什麼！」、「謝謝廚師很貼心與學生互動，設計很多不同的菜單」

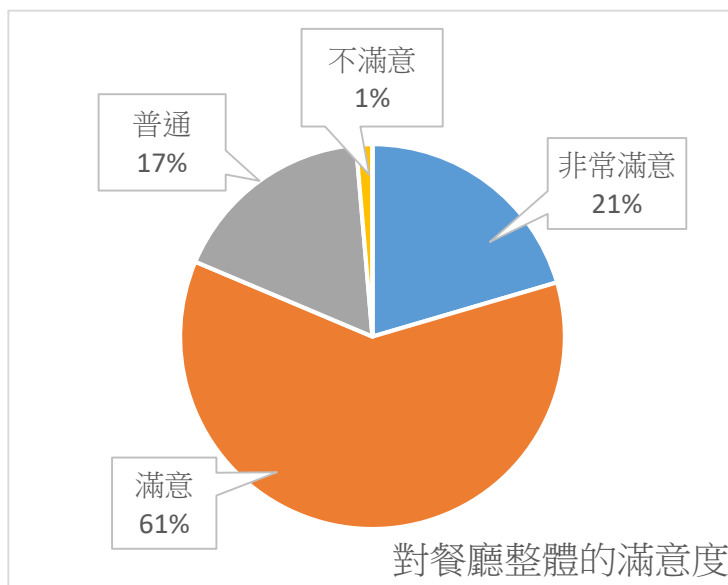
滿意度	人數
非常滿意	61
滿意	107
普通	46
不滿意	6
非常不滿意	0
總計	220



### 11. 對餐廳整體的滿意度

此項目得分為 80.1 分，明顯高於去年 71.1 分，以往調查結果落於 64~78 分之間，雖部分選項給予建議，希望改善，但給予積極正面回者亦在多數，表示有看見本學期起餐廳的改變，感覺菜變好吃了，給予廚房工作人員正向肯定。

滿意度	人數
非常滿意	45
滿意	134
普通	38
不滿意	3
非常不滿意	0
總計	220



### 三、滿意度最高的項目統計

109-2		109-1	
項目	分數	項目	分數
第一名 工作人員服務態度	84.1	工作人員衛生習慣	80
第二名 工作人員衛生習慣	82.2	工作人員服務態度	76.3
第三名 食物品質	80.6	食物品質	76

### 四、滿意度最低的項目統計

109-2		109-1	
項目	分數	項目	分數
第一名 食物份量	71.6	食物份量	56.3
第二名 用油適量(不油膩)	74.5	餐廳供應時間	68.6
第三名 餐廳供應時間	78.3	用油適量(不油膩)	69

## 問卷填答者之建議與回饋

### 1. 正向回饋(184 人填寫文字回饋，節錄如下)

- (1)餐點十分有變化而且又好吃
- (2)感謝學餐的各位工作人員，很認真的追求各種進步，不管是食物的調味或是種類，都有感覺到改變
- (3)每天都很期待午餐時間，謝謝你們
- (4)謝謝早餐都會配合我們的備註客製化，而且最近還推出限定口味，很好吃也很酷！
- (5)辛苦了！謝謝你們讓我們每天都有好吃的飯～每天上課的動力！
- (6)感謝涂大哥和餐廳阿姨們，每天的午餐儼然是我的快樂來源之一
- (7)謝謝學餐大哥大姐的努力和用心讓我們有好吃、有營養又吃得飽的食物

### 2. 建議

- (1)主食及菜量偏少(約 25 份)
- (2)打菜份量不穩定，每個人拿到份量不一樣(約 11 份)
- (3)餐具清潔度不夠(約 14 份)
- (4)午餐排隊等候時間過長(約 9 份)
- (5)食物調味料過鹹(約 4 份)
- (6)食物太過油膩(約 3 份)
- (7)增加早餐櫃台人手(約 3 份)
- (8)增加晚餐種類增加(約 2 份)