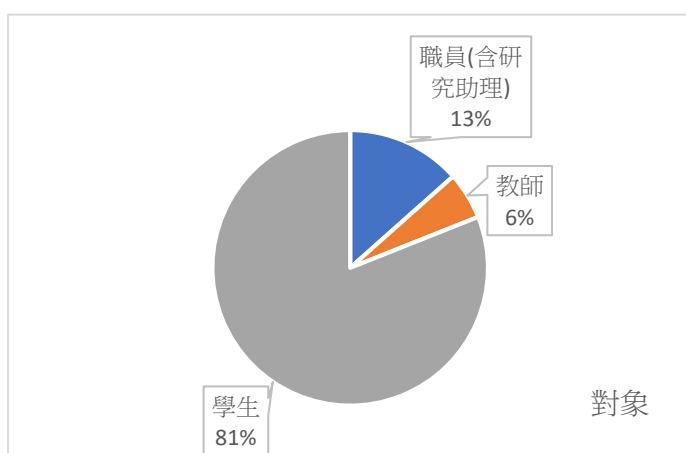


馬偕醫學院 111 學年度第一次學餐滿意度調查問卷分析

本次問卷為電子問卷形式進行調查，調查日期為 111 年 10 月 5 日至 10 月 19 日，共回收 253 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 76 分(上學期之平均分數：78 為分)，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」、「餐廳整體滿意度」；得分最低三項次依序為：「食物份量」、「餐點的多元選擇性」、「用油適量(不油膩)」。

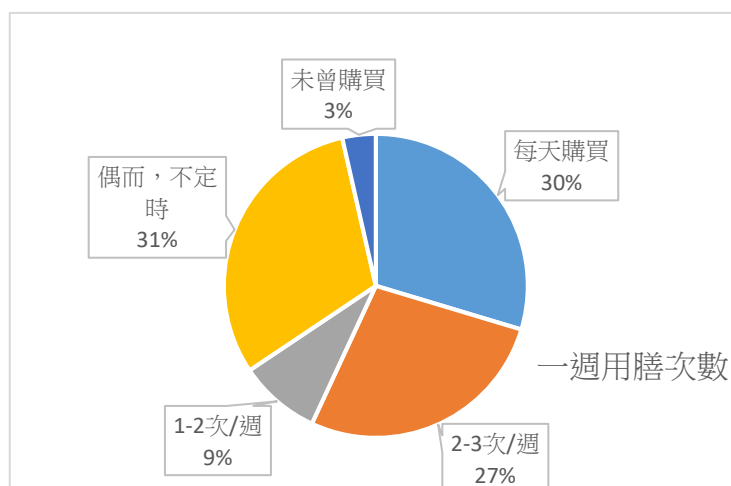
一、基本資料

1. 填寫者身分「教師」共有 14 位，佔 6%；「職員(含計畫助理)」共有 34 位，佔 13%「學生」共有 205 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 22 人；3~4 次有 69 人；每天用餐有 75 人；偶爾，不定期用餐者有 78 人。

一週用膳	次數
每天購買	75
2-3 次/週	69
1-2 次/週	22
偶爾，不定時	78
未曾購買	9
總計	253

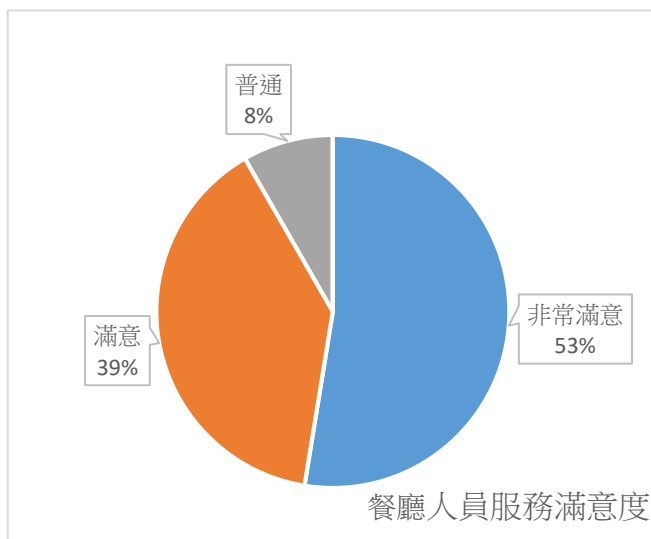


二、對餐廳膳食服務的滿意度調查

1. 工作人員服務態度

此項目得分為 91 分，為此次滿意度調查最高分項次，上學期為 86 分。在問卷回饋方面，同學多給予正向肯定，表示「謝謝你們」、「謝謝阿姨、環境很乾淨」、「謝謝阿姨每次都熱情為我們分裝便當，熟的阿姨也會關心我們近況真的很溫馨」、「服務態度很好，謝謝」、「學餐讚讚 學餐阿姨我愛你」。

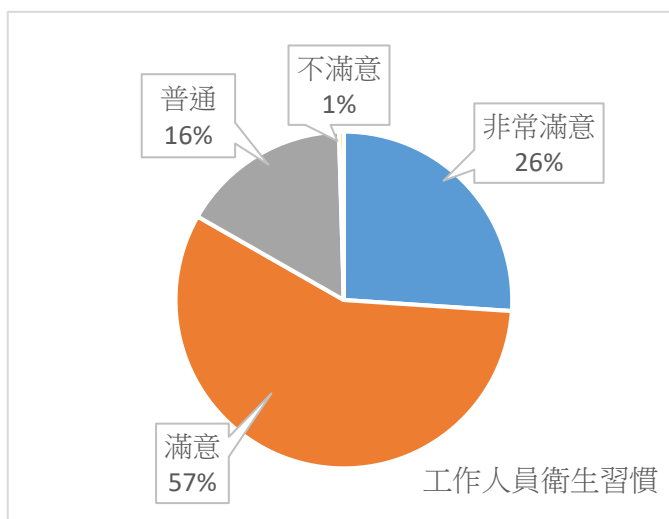
滿意度	人數
非常滿意	133
滿意	99
普通	21
不滿意	0
非常不滿意	0
總計	253



2. 工作人員衛生習慣

此項得分為 85 分，為此次滿意度調查第二高分項次，與上學期同分。餐廳工作人員製餐、打菜時皆會戴口罩、帶髮帽。

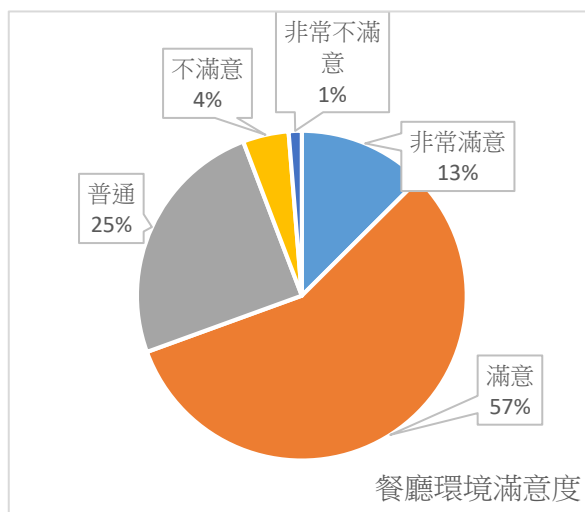
滿意度	人數
非常滿意	106
滿意	109
普通	37
不滿意	1
非常不滿意	0
總計	253



3. 餐廳環境清潔

此項目得分為 73 分，較上學期 83 分低，問卷中有 2 份反應餐桌太油及油煙過重及希望能美化餐廳環境。

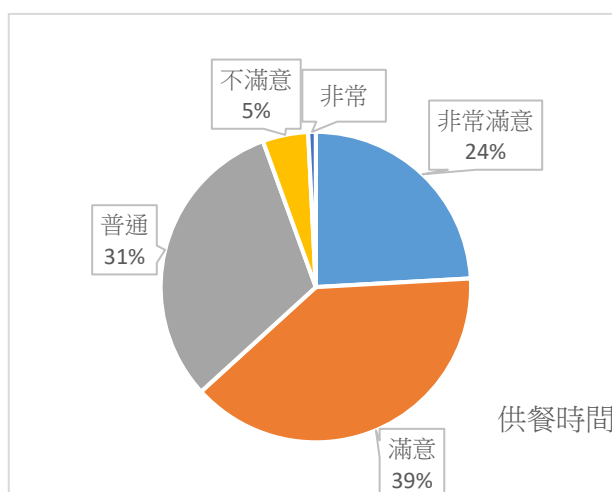
滿意度	人數
非常滿意	39
滿意	119
普通	77
不滿意	14
非常不滿意	4
總計	253



4. 餐廳供餐時間

此項目得分為 76 分，與上學期分數 78 分退步，大部份用餐者滿意供餐時間，問卷中 4 份反應「12 點 10 分主菜只剩一種、配菜剩 2-3 種」，「午餐排隊等候時間過長，希望午餐能提供線上訂餐」、「希望取餐動線可以更流暢」、有三份問卷提出希望早餐時間延長。

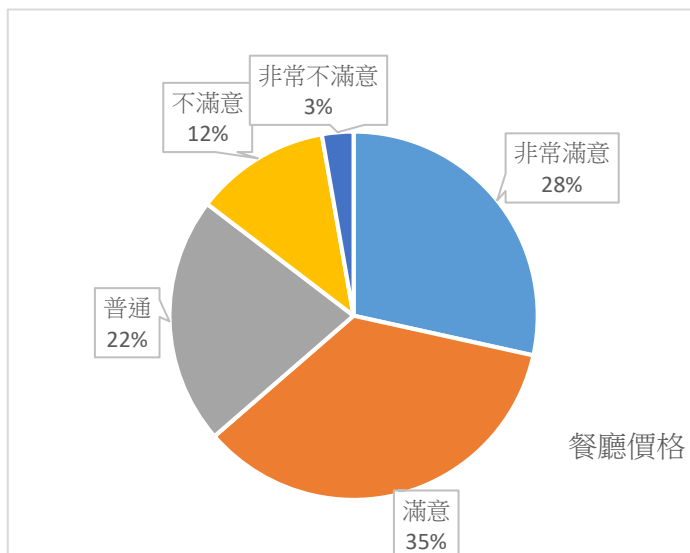
滿意度	人數
非常滿意	61
滿意	99
普通	79
不滿意	12
非常不滿意	2
總計	253



5. 餐點價格

此項得分為 75 分，上學期 84 分，問卷中 20 份反應早餐價格太高，表示比外面還貴、希望早餐價錢可以更符合學餐的意義；還有提到餐點份量與價格不符，如：主餐肉只有幾塊，配菜油豆腐也很小塊

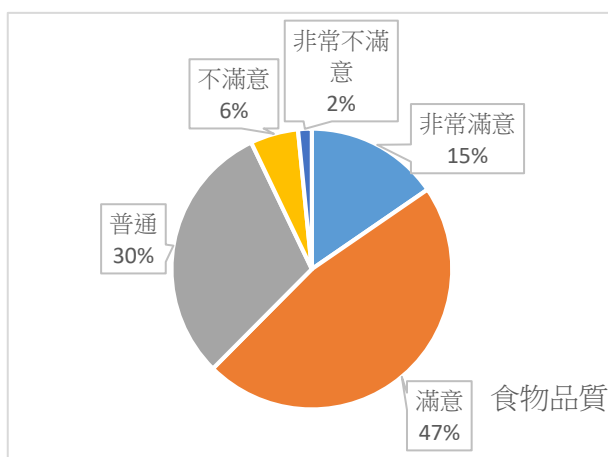
滿意度	人數
非常滿意	72
滿意	89
普通	55
不滿意	31
非常不滿意	7
總計	253



6. 食物品質

此項得分為 73.8 分，上學期為 75 分，回饋意見：「覺得食材沒有很新鮮」、「希望魚可以把刺去掉」。

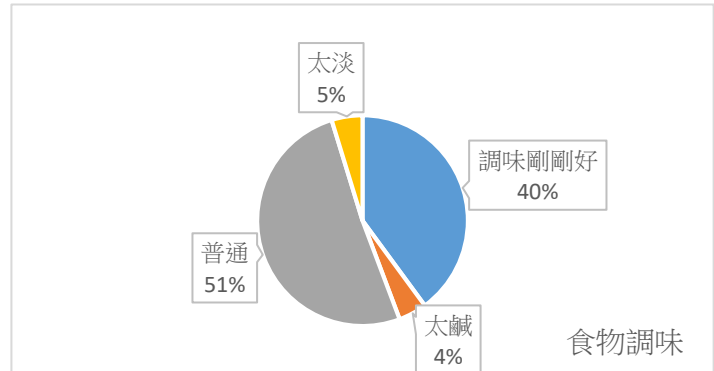
滿意度	人數
非常滿意	39
滿意	119
普通	77
不滿意	14
非常不滿意	4
總計	253



7. 食物調味

「味道剛剛好」共有 101 位占 40%，去年為 36%，「普通」共有 129 位占 51%，去年占 51%，「太淡」共有 12 位占 5%，「太鹹」有 11 位占 4%，去年為 6%。

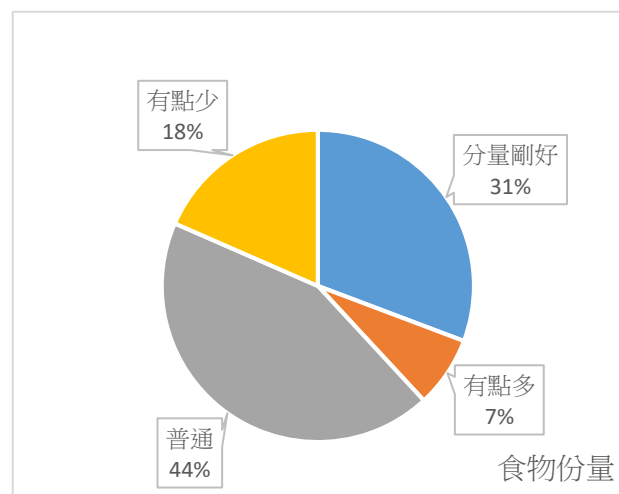
滿意度	人數
味道剛剛好	101
太鹹	11
普通	129
太淡	12



8. 食物份量

此項得分 68 分，相較上學期 70 分退步，為本次滿意度調查最低分項目。回饋意見建議：「大部份提出菜量太少，希望能多給一點」，「主餐份量不固定，有時多有時少，希望主餐能多準備一點」、「份量有點少，青菜僅有兩三口的量，可以再多一點」。

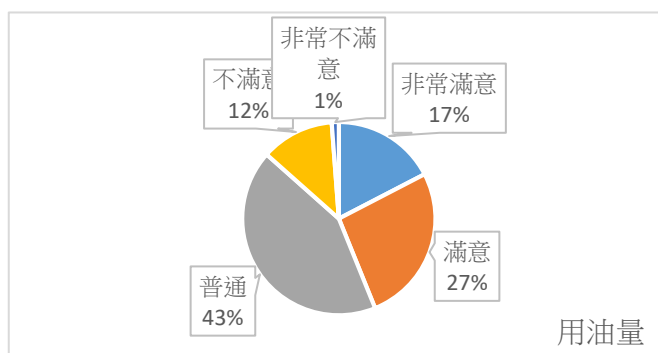
滿意度	人數
份量剛好	75
有點多	18
普通	106
有點少	45
太少	9
總計	253



9. 用油適量(不油膩)

此項目得分為 69 分，較上學期 72 分退步，有 10 份回饋意見建議表示菜色過油，回饋意見：「菜好像都是從油撈出來的，希望可以清淡點」、「便當紙盒都摸得出油油的」。

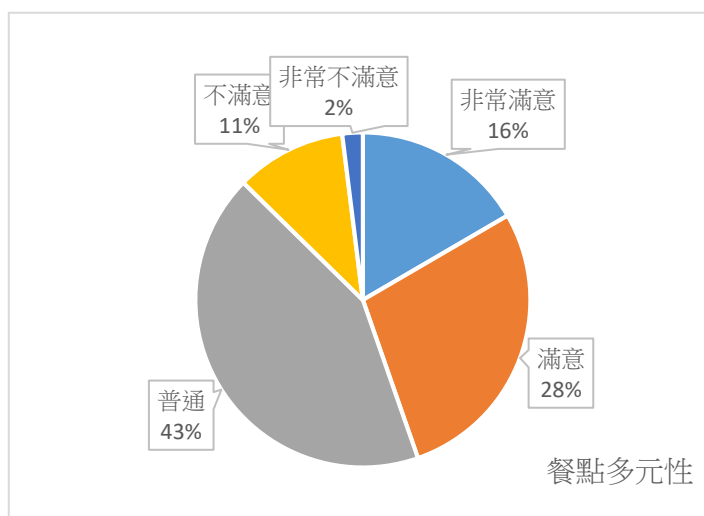
滿意度	人數
非常滿意	44
滿意	67
普通	108
不滿意	31
非常不滿意	3
總計	253



10. 餐點的多元選擇性

此項得分為 69 分，上學期 70 分。此次為滿意度調查次低分項目，回饋意見：「配菜希望可以多元一點」、「希望可以多一點泰式料理」、「可以增加蒲燒鯛魚的頻率」、「晚餐重複率太高」、「希望少一點茄子」。

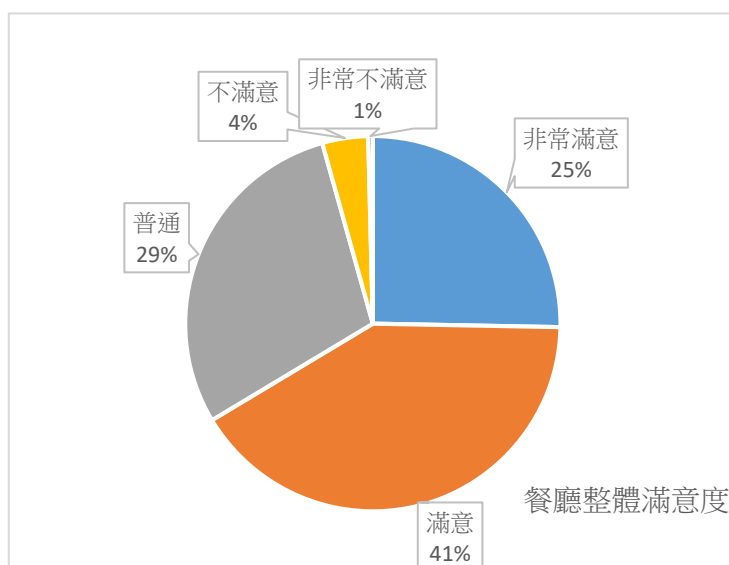
滿意度	人數
非常滿意	42
滿意	71
普通	108
不滿意	27
非常不滿意	5
總計	253



11. 對餐廳整體的滿意度

此項目得分為 77 分，上學期 72.2 分，以往調查結果落於 64~78 分之間，雖部分選項給予建議，希望加油改善，但也有無意見，約 104 位給予積極正面回饋。

滿意度	人數
非常滿意	64
滿意	104
普通	74
不滿意	10
非常不滿意	1
總計	215



三、滿意度最高的項目統計

	111-1		110-2	
	項目	分數	項目	分數
第一名	工作人員服務態度	91	工作人員服務態度	86
第二名	工作人員衛生習慣	85	工作人員衛生習慣	85
第三名	餐廳整體滿意度	77	餐廳環境整潔	83

四、滿意度最低的項目統計

	111-1		110-2	
	項目	分數	項目	分數
第一名	食物份量	68	餐點的多元選擇性	70
第二名	餐點的多元選擇性	69	食物份量	70
第三名	用油適量(不油膩)	69	用油適量(不油膩)	72

五、問卷填答者之建議與回饋

1. 正向回饋(104 人填寫文字回饋，節錄如下)

- (1) 阿姨們辛苦了
- (2) 希望繼續進步，辛苦了
- (3) 餐點很棒！
- (4) 辛苦了！感謝在馬偕還有學餐
- (5) 阿姨很親切
- (6) 阿姨午餐給的很阿薩力
- (7) 謝謝阿姨們那麼辛苦的幫大家裝備午餐，我們也知道大量的分量不好煮，希望你們不要因為許多同學可能說的一些話而重傷～辛苦了！！
- (8) 請繼續保持！辛苦了
- (9) 學餐讚讚 學餐阿姨我愛你
- (10) 物美價廉，物超所值。辦伙食的同仁辛苦了。
- (11) 餐廳阿姨人都特別好～
- (12) 便宜!還比軍營裡的好吃!讚
- (13) 學餐阿姨人都好好，有時候晚餐還會多給小零食，大感恩，辛苦你們了！
- (14) 比上學期進步很多而且味道也進步。謝謝努力。

2. 建議

- (1) 菜色可以更多元化(28 份)
- (2) 主食及菜量偏少(約 10 份)
- (3) 午餐排隊等候時間過長(約 5 份)
- (4) 食物調味料過鹹(約 4 份)
- (5) 午餐提供線上訂餐 (約 2 份)
- (6) 食物太過油膩(約 2 份)
- (7) 增加水果及甜湯販賣(約 5 份)
- (8) 增加商店選擇或與護專合作 (約 2 份)
- (9) 餐點多樣化如:烏龍麵、韓國炒年糕、湯麵、湯餃、燴飯(約 2 份)
- (10) 價格建議可調漲但分量增加方案(加菜 1 樣 10 元，加肉維持 20 元)(約 2 份)
- (11) 建議假日可以開一兩間，讓住宿學生或在職專班學生購買。