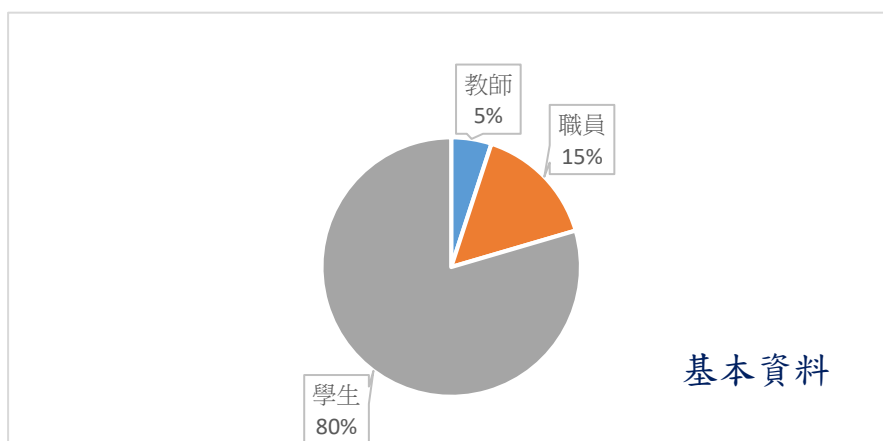


## 馬偕醫學院 112 學年度第一次學餐滿意度調查問卷分析

1. 本次問卷為電子問卷形式進行調查，調查日期為 112 年 10 月 2 日至 10 月 16 日，共回收 259 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，將以填寫滿意度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 分（上學期之平均分數：79 為分），各項次平均得分排序前三高為：「工作人員服務態度」、「餐廳環境清潔」、「工作人員衛生習慣」；得分最低三項次依序為：「用油適量(不油膩)」、「食物份量」、「餐點的多元選擇性」。

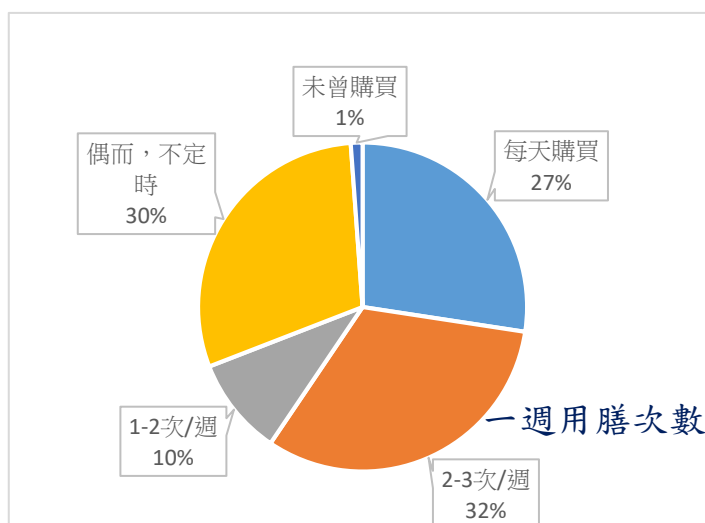
### 二、基本資料

1. 填寫者身分「教師」共有 13 位，佔 5%；「職員（含計畫助理）」共有 40 位，佔 15%；「學生」共有 206 位，佔 80%。



2. 填寫者用膳次數：每天用餐有 71 人；2~3 次有 83 人；偶爾，不定期用餐者有 77 人。

一週用膳	次數
每天購買	71
2-3 次/週	83
1-2 次/週	25
偶而，不定時	77
未曾購買	3
總計	259

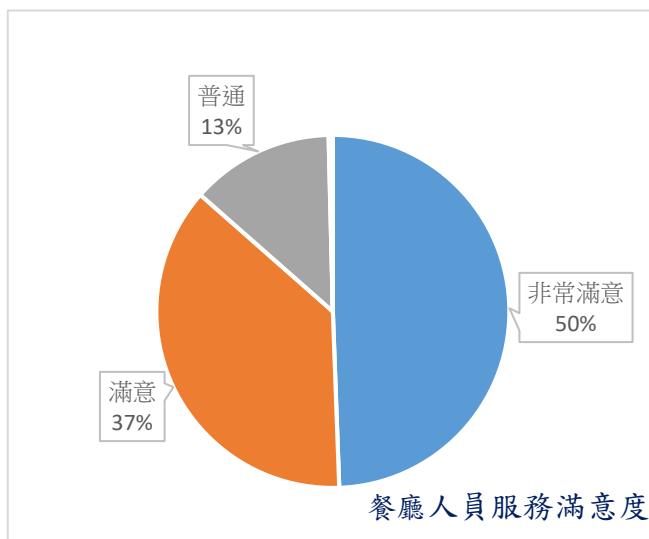


### 三、對餐廳膳食服務的滿意度調查

#### 1. 工作人員服務態度

此項目得分為 87 分，為此次滿意度調查最高分項次，上學期為 90 分。在問卷回饋方面，同學多給予正向肯定，表示「阿姨很親切」、「阿姨人都很好」、「謝謝阿姨們總是很熱情～辛苦了！」、「阿姨辛苦了！謝謝妳們總是很親切的和我們相處」。

滿意度	人數
非常滿意	128
滿意	96
普通	34
不滿意	1
非常不滿意	0
總計	259

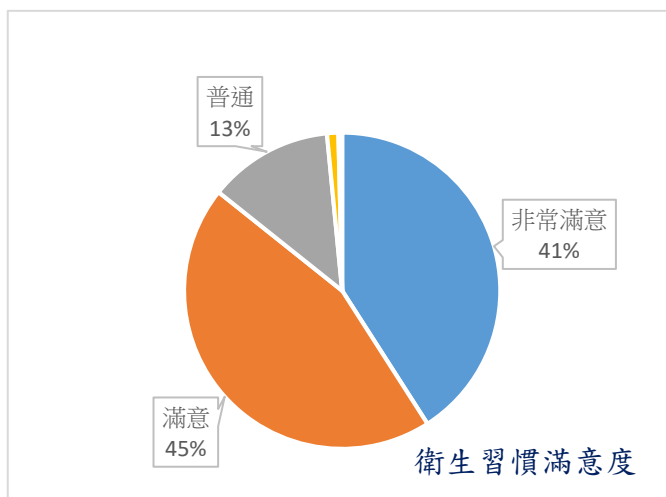


#### 2. 工作人員衛生習慣

此項得分為 84 分，為此次滿意度調查第二高分項次，上學期同分。

問卷回饋表示：「看過阿姨打菜的時候用手拿大菜盤中的菜起來吃」。

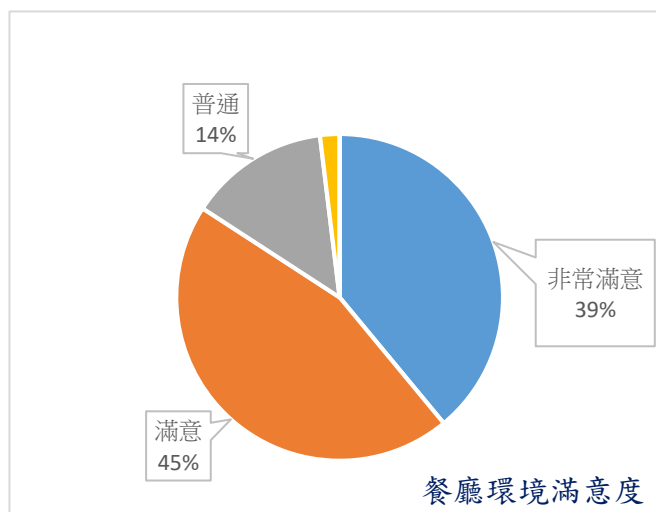
滿意度	人數
非常滿意	106
滿意	116
普通	33
不滿意	3
非常不滿意	1
總計	259



### 3. 餐廳環境清潔

此項目得分為 84 分，較上學期 86 分退步，回饋表示「桌上常有昆蟲的遺骸且前一位使用者無維持環境整潔」，建議「在餐廳的每桌上放一包衛生紙」。

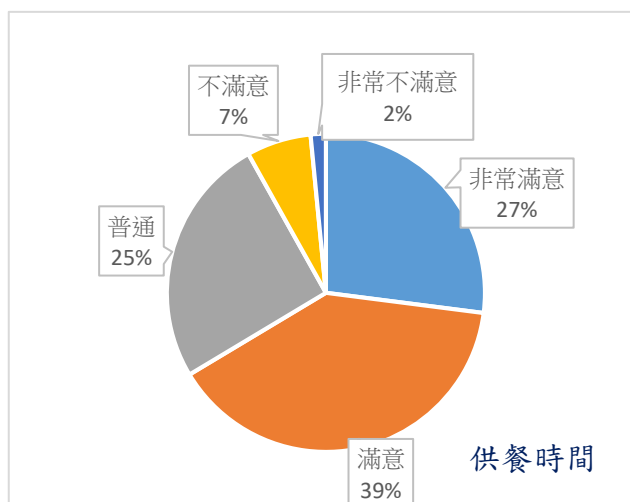
滿意度	人數
非常滿意	101
滿意	117
普通	36
不滿意	5
非常不滿意	0
總計	259



### 4. 餐廳供餐時間

此項目得分為 76 分，上學期為 78 分，大部份用餐者滿意供餐時間，問卷回饋：「供餐時段短 如果錯過就只能買微波食品或泡麵」、「中午發生要排 10~15 分鐘；或者晚到沒有主餐要額外再等 5~10 分鐘，對於下午第一節有課的人來說不是太友善」、「排隊常常排很長」，及有 2 份問卷表示「許多職員於 11:00 出頭就去購買午餐，常常學生 12:00 下課時去學餐已經沒菜色可以選，甚至是沒菜的情況，希望能夠明確規定可開始購買時間」。

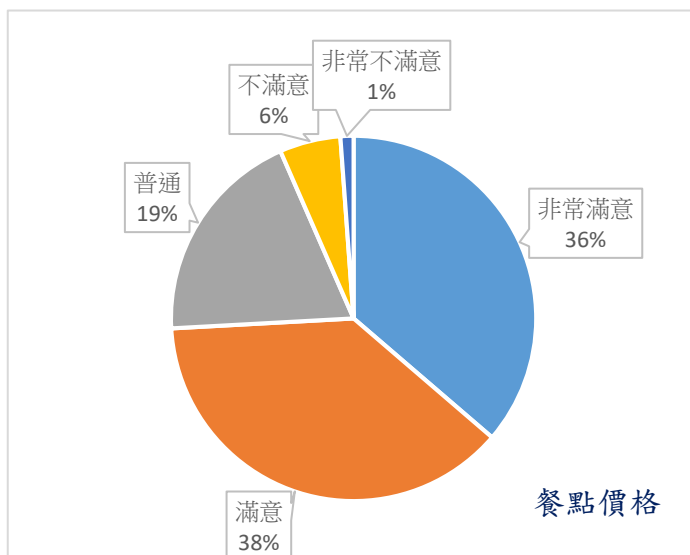
滿意度	人數
非常滿意	70
滿意	102
普通	66
不滿意	17
非常不滿意	4
總計	259



### 5. 餐點價格

此項得分為 80 分，較上學期進步，回饋表示：「早餐價格偏貴」、「不吃白飯的女同學跟吃兩碗飯的男同學應該要有價格上的差異」、「早餐價格略貴，不如自行解決，中餐考量價格，菜色供應合理」，也有給予正向回饋表示：「cp 值很高👍👍」、「好好吃 很便宜 加油👏」及表示可調整價格 10-20 元。

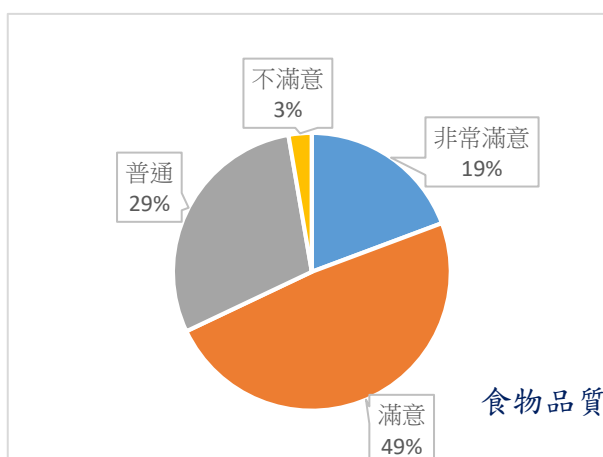
滿意度	人數
非常滿意	94
滿意	98
普通	50
不滿意	14
非常不滿意	3
總計	259



### 6. 食物品質

此項得分為 76 分，上學期為 79 分，回饋意見：「晚餐可能較不新鮮，偶爾食用後發生腹痛情形，且部分供餐主食（如飯、麵）添加過多」、「希望可以使用的蔬菜，上次看到黑黑的豆芽菜！！」，有 3 份問卷表示「吃到菜蟲及「上次看到菜裡有疑似是洗碗的那個鋼絲球一根絲」。

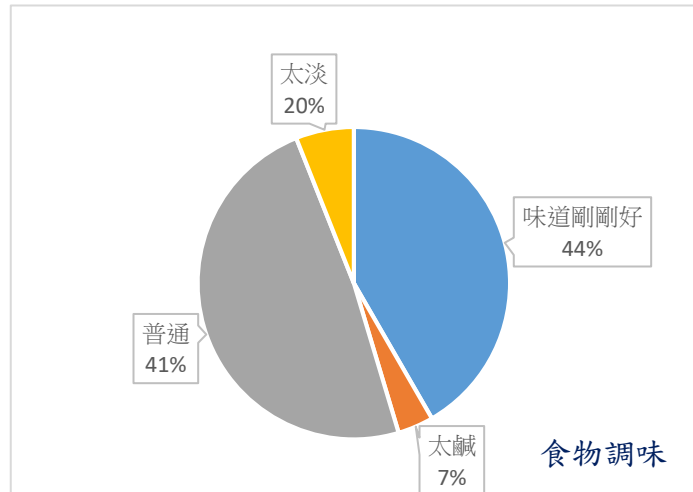
滿意度	人數
非常滿意	50
滿意	126
普通	76
不滿意	7
非常不滿意	0
總計	259



### 7. 食物調味

「味道剛剛好」佔 44%，去年為 42%，太鹹佔 7%，去年為 8%，回饋表示：「晚餐有時候會太鹹」、「有時候午餐會太油或太鹹」。

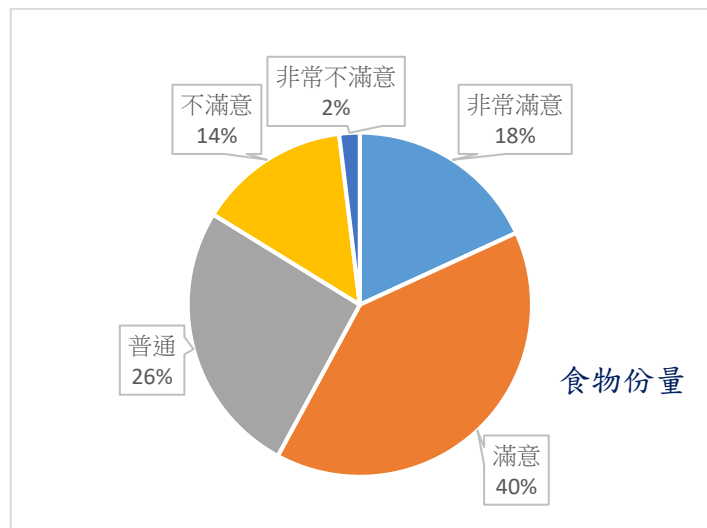
滿意度	人數
味道剛剛好	113
太鹹	20
普通	107
太淡	19
總計	259



### 8. 食物份量

此項得分 71 分，與上學期同分，為本次滿意度調查次低分項目。回饋意見建議：「主菜都有點少」、「感覺便當的三個配菜量可以再多一點~」、「菜的份量偏少，也不太固定；主菜肉量少，有時候裹粉太厚」、「希望給主菜配菜的份量可以再多一點（馬鈴薯只有三小塊真的太少）」。

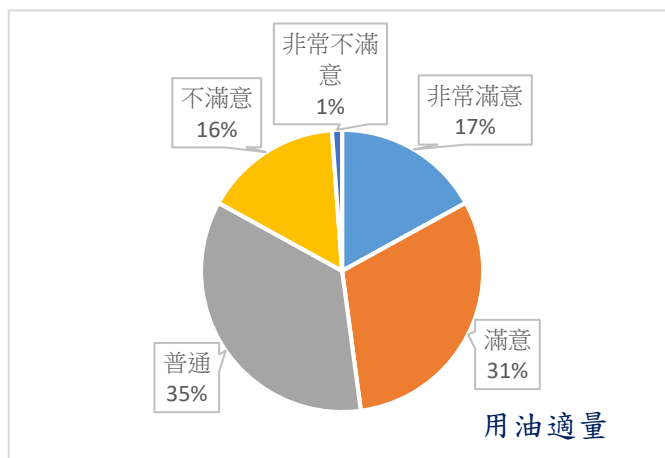
滿意度	人數
非常滿意	47
滿意	103
普通	67
不滿意	37
非常不滿意	5
總計	259



### 9. 用油適量(不油膩)

此項目得分為 69 分，與上學期同分，此次為滿意度調查最低分項目，回饋意見：「早餐鹹食的吐司有點油~~」、「有時候午餐會太油或太鹹，早餐一些鹹食吐司也有點油，但整體還是好吃的」。

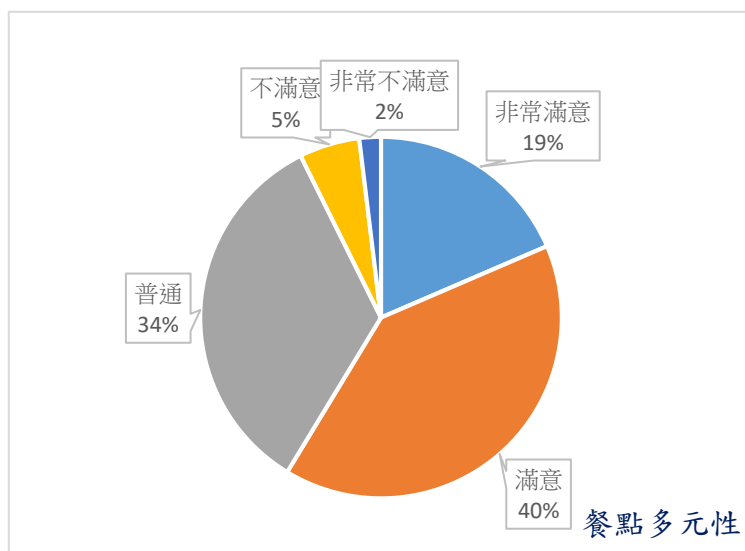
滿意度	人數
非常滿意	44
滿意	80
普通	91
不滿意	41
非常不滿意	3
總計	259



### 10. 餐點的多元選擇性

此項得分為 73 分，較上學期 72 分進步。回饋意見：「廠商是否能參考普羅大眾能接受的自助餐菜色」、「菜色都是那幾樣，茄子沒有入味」、「可以有麵食專區」。

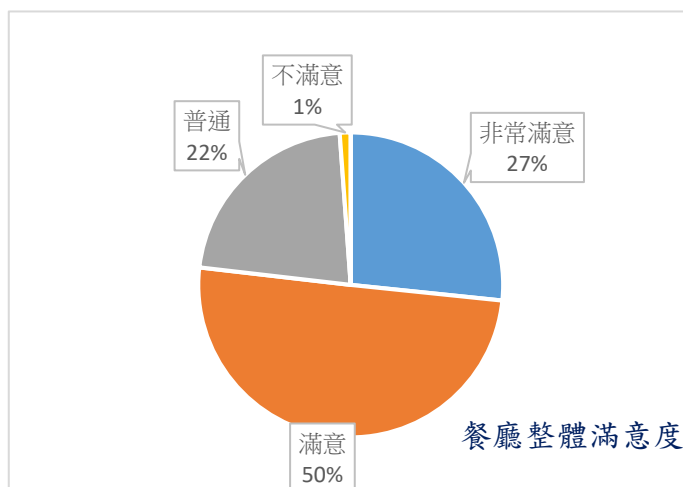
滿意度	人數
非常滿意	48
滿意	104
普通	88
不滿意	14
非常不滿意	5
總計	259



### 11. 對餐廳整體的滿意度

此項目得分為 80 分，較上學期進步，以往調查結果落於 64~78 分之間，回饋多為鼓勵且正向，也有建議提出希望改善。

滿意度	人數
非常滿意	69
滿意	130
普通	57
不滿意	3
非常不滿意	0
總計	259



### 四、滿意度最高的項目統計

	112-1		111-2	
	項目	分數	項目	分數
第一名	工作人員服務態度	87	工作人員服務態度	90
第二名	餐廳環境清潔	84	餐廳環境清潔	86
第三名	工作人員衛生習慣	84	工作人員衛生習慣	84

### 五、滿意度最低的項目統計

	112-1		111-2	
	項目	分數	項目	分數
第一名	用油適量(不油膩)	69	用油適量(不油膩)	69
第二名	食物份量	71	食物份量	71
第三名	餐點的多元選擇性	73	餐點的多元選擇性	72

## 六、問卷填答者之建議與回饋

### 1. 正向回饋

- (1) 阿姨們辛苦了
- (2) 希望繼續進步，辛苦了
- (3) 餐點很棒！
- (4) 大致都很棒！謝謝
- (5) 謝謝阿姨讓我們在三芝有飯吃
- (6) 辛苦餐廳所有人員~出社會後才發現學餐那麼美味
- (7) 負責餐廳工作同仁，辛苦了
- (8) 阿姨們親切熱情~感謝

### 2. 建議

- (1) 主食及菜量增量(約 19 份)
- (2) 菜色可以更多元化(12 份)
- (3) 午餐排隊等候時間過長、希望能調整動線(11 份)
- (4) 增加晚餐選擇性及合餐便當天數(9 份)
- (5) 希望改善早餐餐點錯誤率及流程(7 份)
- (6) 表示早餐價格偏高(3 份)
- (7) 調整供餐時間(3 份)
- (8) 可調漲價格，份量增加(2 份)