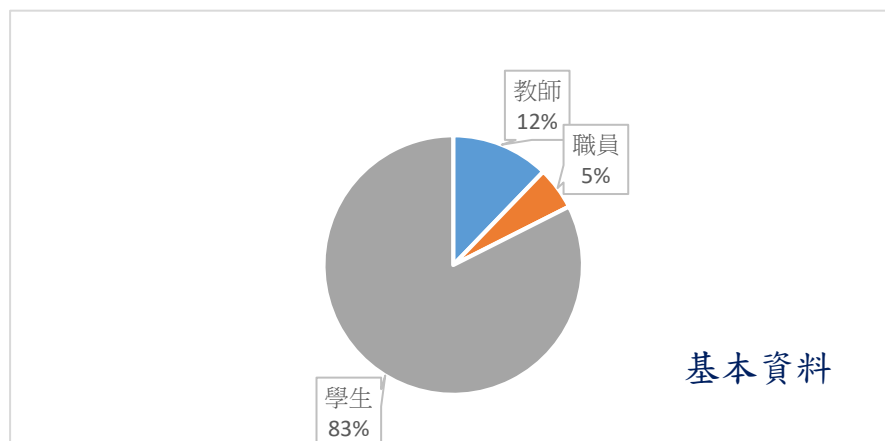


馬偕醫學院 113 學年度第一次學餐滿意度調查問卷分析

本次問卷為電子問卷形式進行調查，調查日期為 113 年 9 月 24 日至 10 月 7 日，共回收 122 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。此次調查中這學期學餐整體滿意度平均 81 分（上學期平均分數：85 分），各項次平均得分排序前三高為：「餐點價格」、「工作人員服務態度」、「工作人員衛生習慣」；得分最低三項次依序為：「食物份量」、「用油適量及食物調味」、「餐點的多元選擇性」。

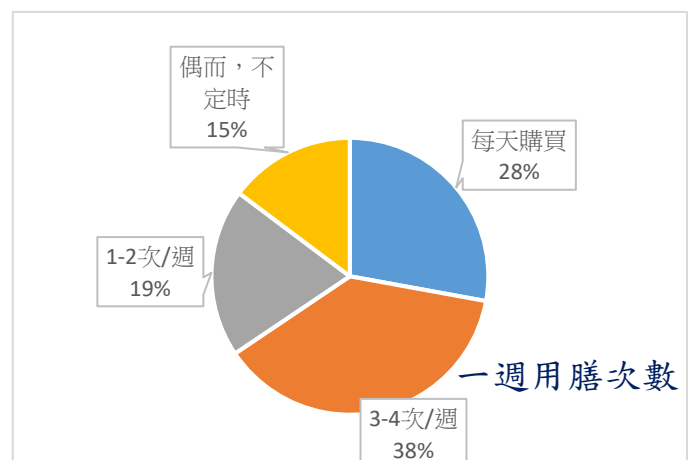
一、基本資料

1. 填寫者身分「教師」共有 16 位，佔 12%；「職員（含計畫助理）」共有 7 位，佔 5%；「學生」共有 99 位，佔 83%。



2. 填寫者用膳次數：每天用餐有 34 人；3~4 次/週有 46 人；1~2 次/週及不定時用餐者有 42 人。

一週用膳	次數
每天購買	34
3-4 次/週	46
1-2 次/週	24
偶而，不定時	18
總計	122

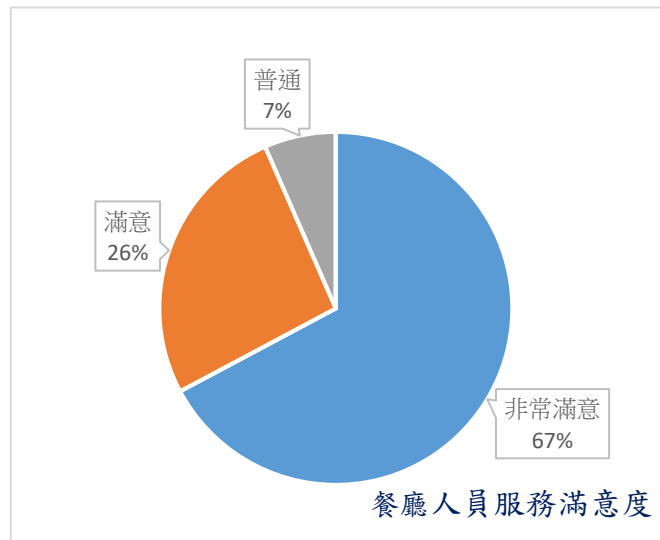


二、對餐廳膳食服務的滿意度調查

1. 工作人員服務態度

此項目得分為 92 分，為此次滿意度調查次高分項次。在問卷回饋方面，同學多給予正向肯定，表示「學餐的阿姨們人很好，價格很棒」。

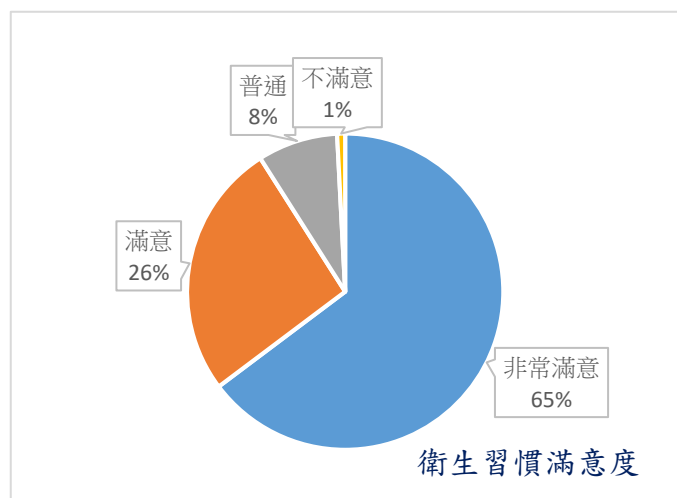
滿意度	人數
非常滿意	82
滿意	32
普通	8
不滿意	0
非常不滿意	0
總計	122



2. 工作人員衛生習慣

此項得分為 90 分，回饋表示「有時候會在菜中看到睫毛」。

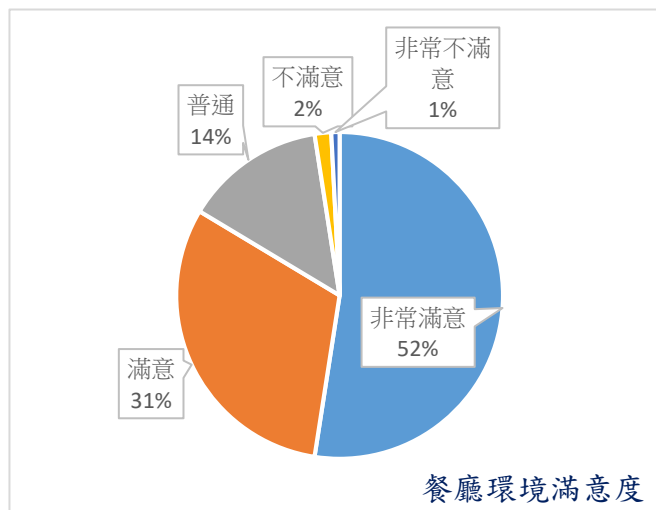
滿意度	人數
非常滿意	79
滿意	32
普通	10
不滿意	1
非常不滿意	0
總計	122



3. 餐廳環境滿意度

此項目得分為 86 分，回饋表示「學餐有時很熱」、「希望用餐環境應可以更乾淨整潔」、「是師生用餐、放鬆甚至討論的空間，感覺可以有更多規劃」、「座位的數量也非常不夠，時常排隊人龍還很長，但座位都已經滿了」。

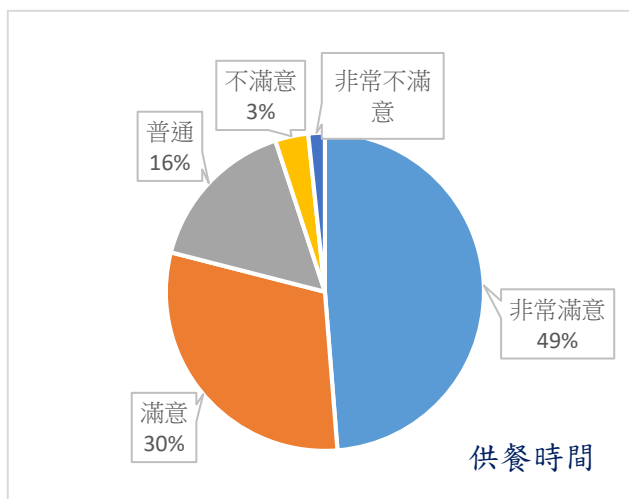
滿意度	人數
非常滿意	64
滿意	38
普通	17
不滿意	2
非常不滿意	1
總計	122



4. 餐廳供餐時間

此項目得分為 83 分，上學期為 82 分，問卷回饋：「12:10 到學餐就沒有菜」、「晚餐供餐時間不足」

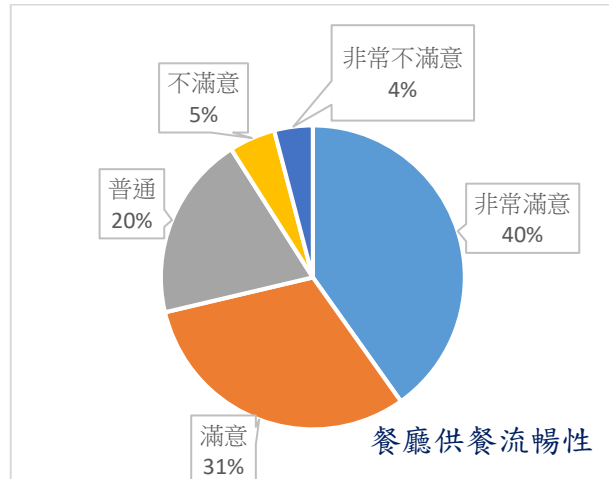
滿意度	人數
非常滿意	58
滿意	36
普通	19
不滿意	4
非常不滿意	5
總計	122



5. 餐廳供餐流暢滿意度

此項得分為 79 分，問卷回饋：「中午供餐方式可能要規劃一下，因為學生多很多，很混亂，而且排隊時間也很長」、「希望可準時下課、學生可以分流」、「排隊購買的動線有時候比較亂（會被插隊）」、「人力不足導致收錢的阿姨分身乏術，需要離開崗位導致收錢的隊伍塞車」。

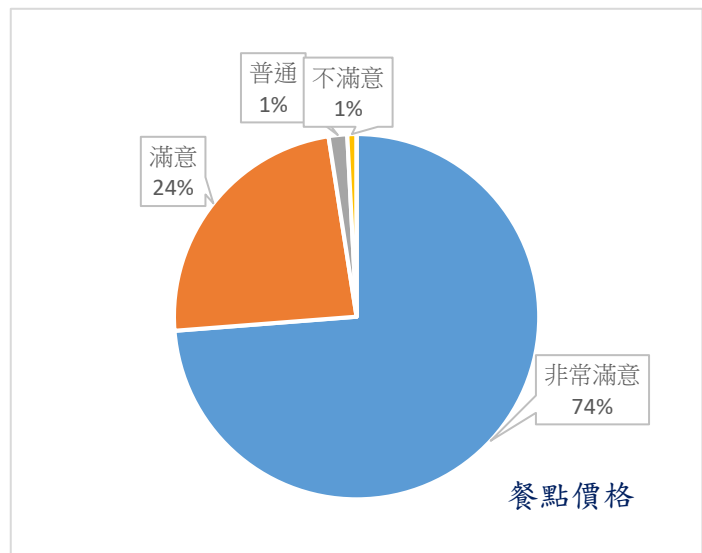
滿意度	人數
非常滿意	49
滿意	38
普通	24
不滿意	6
非常不滿意	5
總計	122



6. 餐點價格

此項得分為 94 分，此次滿意度調查最高分項次，較上學期進步，正向回饋，表示：「價格便宜親民」、「我覺得以這個價位來看味道很好，我很喜歡」、「配菜份量過少，建議適當的漲價」。

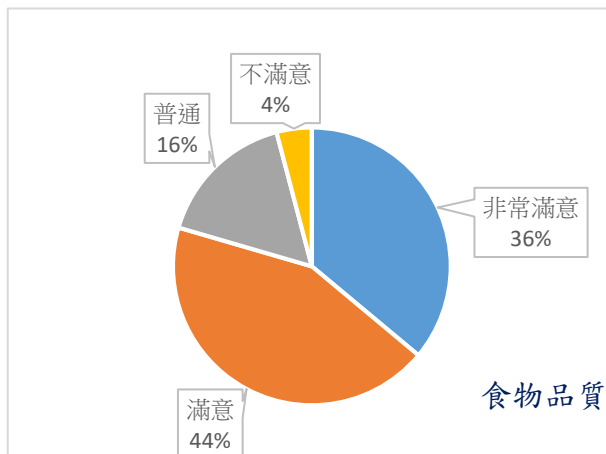
滿意度	人數
非常滿意	90
滿意	29
普通	2
不滿意	1
非常不滿意	0
總計	122



7. 食物品質

此項得分為 82 分，上學期為 84 分，回饋意見：「米很多都呈現粉色狀態，似乎因保存不當，米的品質需改進」、「不喜歡一直有加工食品」、「青菜常常不是青江菜就是小白菜不然就是大陸妹，青菜明明很多樣，要變化一下」。

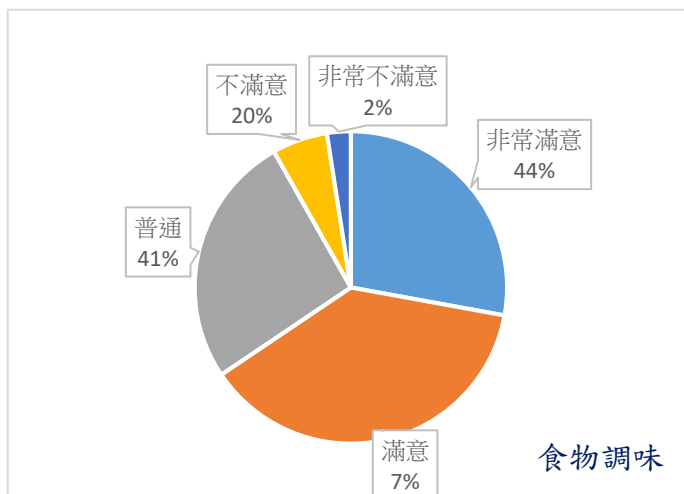
滿意度	人數
非常滿意	44
滿意	53
普通	20
不滿意	5
非常不滿意	0
總計	122



8. 食物調味

此項得分為 76 分，回饋表示：有 7 份問卷表示味道太淡，2 份問卷表示太鹹。

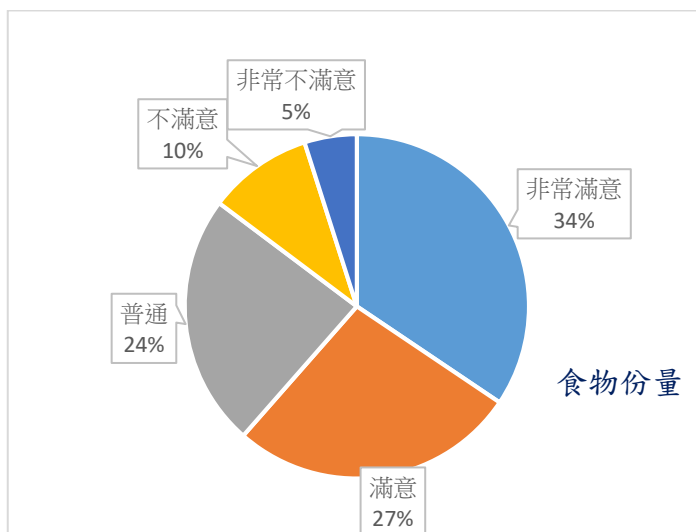
滿意度	人數
非常滿意	34
滿意	46
普通	32
不滿意	7
非常不滿意	3
總計	122



9. 食物份量

此項得分 75 分，為本次滿意度調查最低分項目。回饋意見：有 16 份問卷提出希望肉類及青菜增量」。

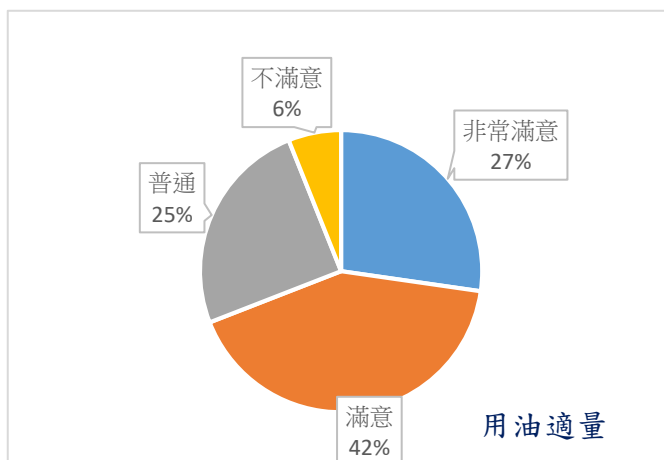
滿意度	人數
非常滿意	42
滿意	33
普通	29
不滿意	12
非常不滿意	6
總計	122



10. 用油適量(不油膩)

此項目得分為 76，為此次滿意度調查次低分項目，回饋意見:有 7 份問卷表示青菜有點油，希望可以調整油量。

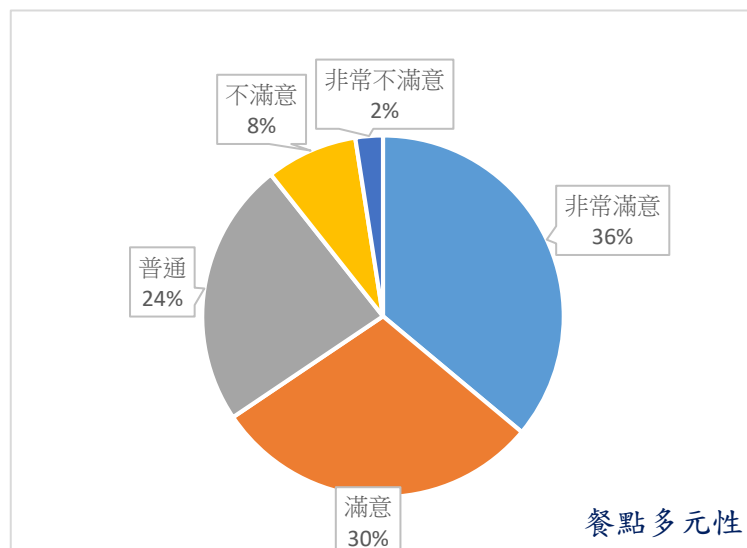
滿意度	人數
非常滿意	38
滿意	41
普通	29
不滿意	10
非常不滿意	4
總計	122



11. 餐點的多元選擇性

此項得分為 77，回饋意見：「肥肉及油炸食物過多」、「青菜要多樣化」、「希望可新增配菜」。

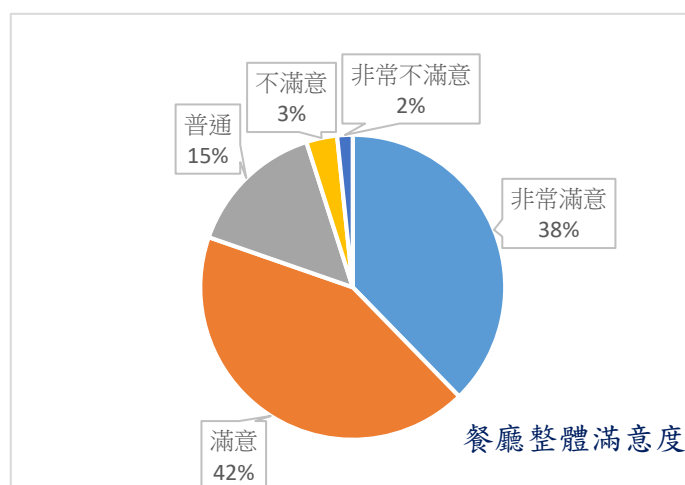
滿意度	人數
非常滿意	44
滿意	36
普通	29
不滿意	10
非常不滿意	3
總計	122



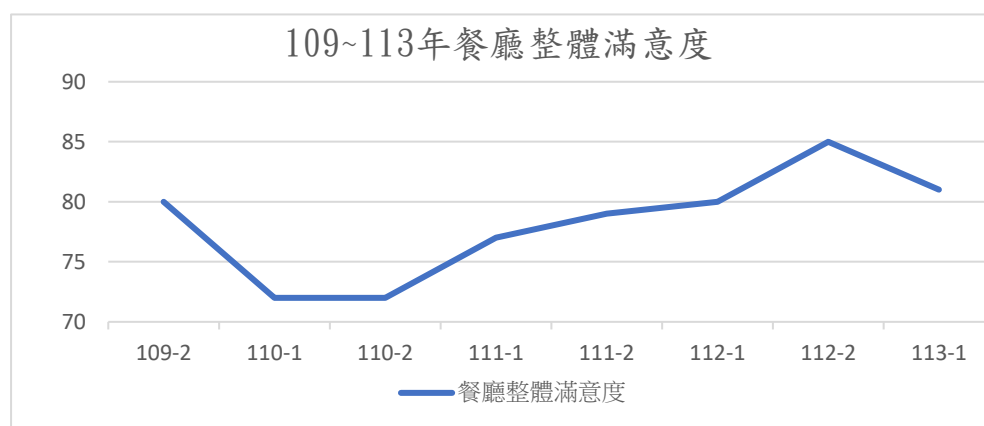
12. 對餐廳整體的滿意度

此項目得分為 81，上學期為 85 分，回饋多為鼓勵且正向，表示「感謝學餐的阿姨很盡力的消化龐大的人潮」。

滿意度	人數
非常滿意	46
滿意	52
普通	18
不滿意	4
非常不滿意	2
總計	122



四、近五年滿意度調查



五、滿意度最高的項目統計

113-1			112-2	
	項目	分數	項目	分數
第一名	餐點價格	94	工作人員服務態度	92
第二名	工作人員服務態度	92	餐廳環境清潔 餐點價格、工作人員衛生習慣	89
第三名	工作人員衛生習慣	90	對餐廳整體的滿意度	85

六、滿意度最低的項目統計

113-1			112-2	
	項目	分數	項目	分數
第一名	食物份量	75	食物份量	77
第二名	用油適量 食物調味	76	用油適量(不油膩)	78
第三名	餐點的多元選擇性	77	餐點的多元選擇性	78

三、問卷填答者之建議與回饋

建議

- (1)增加主餐及青菜份量(16 份)
- (2)增加菜色多元性(11 份)
- (2)調整菜色調味(7 份)(3)學生餐廳空間規劃調整(5 份)
- (4)