**馬偕醫學院112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113年3月4日至3月14日，共回收165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85分（上學期之平均分數：80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：「食物份量」、「用油適量(不油膩」、「餐點的多元選擇性」。

1. 基本資料
   1. 填寫者身分「教師」共有25位，佔12%；「職員（含計畫助理）」共有32位，佔10%；「學生」共有108位，佔78%。
   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 | 52 |
| 2-3次/週 | 45 |
| 1-2次/週 | 15 |
| 偶而，不定時 | 53 |
| 未曾購買 | 0 |
| 總計 | 165 |

1. 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，為此次滿意度調查最高分項次，上學期為81分。在問卷回饋方面，同學多給予正向肯定，表示「阿姨們都很辛苦, 感謝大家的付出」、「感謝學餐阿姨們每天把我餵飽飽🥰 也有感受到這學期便當份量有變多了～謝謝阿姨們」等。

|  |  |
| --- | --- |
| 滿意度 | 人數 |
| 非常滿意 | 102 |
| 滿意 | 58 |
| 普通 | 5 |
| 不滿意 | 0 |
| 非常不滿意 | 0 |
| 總計 | 165 |

* 1. 工作人員衛生習慣

此項得分為89分，為此次滿意度調查第二高分項次。

|  |  |
| --- | --- |
| 滿意度 | 人數 |
| 非常滿意 | 84 |
| 滿意 | 71 |
| 普通 | 10 |
| 不滿意 | 0 |
| 非常不滿意 | 0 |
| 總計 | 165 |

* 1. 餐廳環境清潔

此項目得分為89分，較上學期84分進步，回饋表示「環境乾淨」，「學餐乾淨整潔，謝謝阿姨們的辛勞讓我們能有乾淨且便宜健康的學餐」。

|  |  |
| --- | --- |
| 滿意度 | 人數 |
| 非常滿意 | 83 |
| 滿意 | 71 |
| 普通 | 11 |
| 不滿意 | 0 |
| 非常不滿意 | 0 |
| 總計 | 165 |

* 1. 餐廳供餐時間

　　　此項目得分為82分，上學期為76分，問卷回饋:「12點不到5分就沒菜了」、「12點多來的話主餐很常已經沒有，要等待學餐阿姨弄新的」、「可能是因為開學第一週未能準確預估供餐量，若學生在12點準時下課去學餐排隊時，常常剩下少數菜色，不僅排得久還要額外等菜，若下午還有課堂則有些來不及。」，有三份問卷提出希望可延長午餐時段 。

|  |  |
| --- | --- |
| 滿意度 | 人數 |
| 非常滿意 | 65 |
| 滿意 | 66 |
| 普通 | 25 |
| 不滿意 | 7 |
| 非常不滿意 | 2 |
| 總計 | 165 |

* 1. 餐點價格

此項得分為89分，較上學期進步，此次多回正向回饋，表示:「謝謝提供大家實惠又均衡的餐點」、「通膨年代, 價錢實惠, 無限感恩~」、「謝謝學餐阿姨給我們便宜的學餐吃」、「菜的份量有時給的過少加菜一樣15元但加肉20元，建議加菜能調整為10元較合理」；有兩份問卷提出建議可調整價格，增加菜色多元性。

|  |  |
| --- | --- |
| 滿意度 | 人數 |
| 非常滿意 | 95 |
| 滿意 | 58 |
| 普通 | 11 |
| 不滿意 | 1 |
| 非常不滿意 | 0 |
| 總計 | 165 |

6.食物品質

　此項得分為84分，上學期為76分，回饋意見:「地瓜葉煮的過於軟爛，希望能煮硬一點也沒關係」、「青菜葉菜類曾發現蝸牛，葉菜類洗菜可以再加強會更好些」。

|  |  |
| --- | --- |
| 滿意度 | 人數 |
| 非常滿意 | 59 |
| 滿意 | 83 |
| 普通 | 23 |
| 不滿意 | 0 |
| 非常不滿意 | 0 |
| 總計 | 165 |

7.食物調味

此項得分為81分，回饋表示:「味道有時候很淡或很鹹」、「這學期餐廳配菜的調味大部分過鹹/過淡」。

|  |  |
| --- | --- |
| 滿意度 | 人數 |
| 非常滿意 | 49 |
| 滿意 | 81 |
| 普通 | 30 |
| 不滿意 | 5 |
| 非常不滿意 | 0 |
| 總計 | 165 |

8.食物份量

　 此項得分77分，為本次滿意度調查最低分項目。回饋意見：「份量也不夠讓大學男生吃飽，建議可以漲10元」、「不論蔬菜份量或主菜都有點太少、餐點重複率蠻高的」、有11份問卷表示「主餐及青菜量太少，希望可以增加份量。

|  |  |
| --- | --- |
| 滿意度 | 人數 |
| 非常滿意 | 45 |
| 滿意 | 67 |
| 普通 | 40 |
| 不滿意 | 12 |
| 非常不滿意 | 1 |
| 總計 | 165 |

9.用油適量(不油膩)

此項目得分為78，比上學期進步，次為滿意度調查最次低分項目，回饋意見:「油量太多」、「常常會太油」。

|  |  |
| --- | --- |
| 滿意度 | 人數 |
| 非常滿意 | 45 |
| 滿意 | 69 |
| 普通 | 41 |
| 不滿意 | 10 |
| 非常不滿意 | 0 |
| 總計 | 165 |

10.餐點的多元選擇性

此項得分為78，較上學期進步，回饋意見：有13份問卷提出「菜色重複性高」、「與外面便當店相比選擇少且菜量少」、「菜色不夠多元, 青菜常呈現黃褐色, 油炸類主食多為再製品」。

|  |  |
| --- | --- |
| 滿意度 | 人數 |
| 非常滿意 | 47 |
| 滿意 | 68 |
| 普通 | 36 |
| 不滿意 | 13 |
| 非常不滿意 | 1 |
| 總計 | 165 |

11.對餐廳整體的滿意度

　此項目得分為85，較上學期進步，以往調查結果落於70~80分之間，回饋多為鼓勵且正向，表示學餐阿姨都很用心在製作每一道餐點 辛苦了」。

|  |  |
| --- | --- |
| 滿意度 | 人數 |
| 非常滿意 | 70 |
| 滿意 | 73 |
| 普通 | 19 |
| 不滿意 | 3 |
| 非常不滿意 | 0 |
| 總計 | 165 |

四、109~112年滿意度調查

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 112-2 | | 112-1 | |
|  | 項目 | 分數 | 項目 | 分數 |
| 第一名 | 工作人員服務態度 | 92 | 工作人員服務態度 | 87 |
| 第二名 | 餐廳環境清潔  餐點價格、工作人員衛生習慣 | 89 | 餐廳環境清潔 | 84 |
| 第三名 | 對餐廳整體的滿意度 | 85 | 工作人員衛生習慣 | 84 |

五、滿意度最高的項目統計

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 112-2 | | 112-1 | |
|  | 項目 | 分數 | 項目 | 分數 |
| 第一名 | 食物份量 | 77 | 用油適量(不油膩) | 69 |
| 第二名 | 用油適量(不油膩) | 78 | 食物份量 | 71 |
| 第三名 | 餐點的多元選擇性 | 78 | 餐點的多元選擇性 | 73 |

六、滿意度最低的項目統計

1. 問卷填答者之建議與回饋

1.正向回饋

1. 阿姨們辛苦了
2. 謝謝學餐阿姨們辛苦的備餐!辛苦了
3. 菜色多樣化，廚師很認真發展菜色
4. 謝謝阿姨們提供我們營養好吃的學餐
5. 調味不會過油過鹹很讚 馬偕有學餐真好，謝謝學餐的存在

2.建議

(1)菜色重複性高、單調，希望更多元(13份)

(2)中午12點就沒菜，希望可多準備(11份)

(3)增加主餐及青菜份量(10份)

(4)減少用油量(7份)

(5)改善動線，提供中午線上訂餐(4份)

(6)延長供餐時間(3份)

(7)希望提供素食(2份)

(8)建議調整價格，增加菜色多元性(2份)