

修平科技大學
工業工程與管理系

專 題 研 究 論 文

指導老師：沈觀雄老師

彰化小吃「過溝仔肉圓王」滿意度調查
與行銷手法之研究



學生：吳昌憲	學號：BE99008
學生：王竣泓	學號：BE99009
學生：楊琢麟	學號：BE99022
學生：劉霆洲	學號：BE99027
學生：蔡岳峰	學號：BE99028

中華民國一〇二年十二月二十日

摘要

擁有福爾摩沙美名的台灣，蘊藏著豐厚的自然資源和多采多姿的人文風貌。台灣在地的人文風情，更是具備閩南、客家、外省及原住民…等不同族群的特色。因此，無論在宗教信仰、建築、語言、生活習慣或飲食風味上，處處都展現了和諧共榮的繽紛景象，其中又以「台灣小吃」更是獨步全球，成為最具台灣特色的飲食代表，舉凡肉圓、蚵仔煎、炒米粉、滷肉飯…等，都是深具台灣風味的知名小吃，不但價位便宜又美味，更可展現出台灣多元且豐富的地方特色。

因此我們針對彰化小吃「過溝仔肉圓王」的店舖管理以及服務品質進行研究，採取實地訪查、問卷調查和文獻探討的方式加以研究，探討顧客所著重的地方，並且提出方法改善，經由問題點分析、改善對策與顧客抱怨處理，改善店舖內部管理缺失，促進營運順暢，使其經營者能夠更有效的掌握顧客所需。透過此次研究來瞭解彰化過溝仔肉圓王在販售以來，消費者對於商品以及服務上有何看法，是否會間接影響到顧客再次蒞臨本店的意願。

此次研究發現，顧客對店家的滿意度大多感到沒意見，這就顯示出店家沒有特色好吸引住顧客的第一印象，且店家動線規劃與店內整潔也有待加強；然而服務品質對顧客滿意度有正面影響，當服務品質提升時，顧客滿意度也會隨著提升；服務品質和行銷手法兩者對顧客滿意度有正向影響。

根據研究結果，此次研究提出以下建議：(1)提升服務品質：包括用餐環境、服務態度。(2)重新考量動線的安排。(3)改善停車需求問題

誌謝

專題的完成，代表我們求學階段的到達一個里程碑，也完成了此階段的學習目標，經由組員們的一起共同合作，期間經歷過不少的挫折、困難以及疑惑，但排除萬難的始終還是完成了此專題，也替這四年來的學習歷程劃下完美句點。

同時也要感謝全組組員，付出寶貴的時間與共同合作的精神，也要謝謝沈觀雄老師的指導，給予我們寶貴的建議與教導，才能使專題能夠如期順利的完成，使專題能夠如期順利的完成，不僅僅是一本心血，這也是學習過程中一份珍貴的回憶。

目錄

摘要	i
誌謝	ii
目錄	iii
第一章 緒論	1
1-1 研究動機	1
1-2 研究目的	2
1-3 研究方法	3
1-4 研究限制	4
1-5 研究架構表	5
1-6 研究進度表	6
第二章 文獻探討	7
2-1 肉圓介紹	7
2-2 顧客滿意度探討	10
2-3 行銷理論與種類	12
第三章 問卷設計調查與統計	15
3-1 問卷設計	15
3-2 問卷調查流程	16
3-3 問卷統計數據分析	17
3-4 統計結論分析	20
3-5 SWOT 分析	24
第四章 個案研究討論	27
4-1 店家簡介	27
4-2 製作流程	28
4-3 原料介紹	29
4-4 常見的顧客抱怨事件與處理	31
4-5 對待顧客原則	32

4-6	改善的價值	33
4-7	如何行銷彰化過溝仔肉圓王	34
第五章	結論與探討	35
參考文獻	36
附錄	37

第一章 緒論

1-1 研究動機

台灣美食到處都有，但是要平價又料好實在的美食實在不得提到位於彰化市的「過溝仔肉圓王」，擁有八十年歷史的老店，不但成為彰化傳統的特色小吃，更在台灣建立起口碑，肉圓外皮微微透光，咬下去那Q彈的口感，醬料也不會過於死鹹或太甜膩，嘗一口醬汁帶有微甜的花生香味，並且還飄有淡淡的蒜頭香氣，肉圓也不小顆，吃一個就很有飽足感，CP 值極高，才會如此受到附近地方民眾愛戴。是服務品質上讓客人感受到親切又自在的感覺，還是食品簡單料理美味的家鄉味因此我們猜測了各種因素而設計了問卷訪查，來探討彰化小吃過溝仔肉圓王的魅力。

1-2 研究目的

台灣各地方都有其特色小吃，當然少不了彰化的傳統小吃，現在我們就來探究彰化的小吃－過溝仔肉圓王。

1. 探討肉圓的製作流程和材料以及人潮的尖峰和離峰期，與目前的行銷手法與消費者分布。
2. 分析探討彰化肉圓的優勢與劣勢從中找出問題點所在，以尋求對策去做改善之建議，使店家受到更多消費者青睞。
3. 進行問卷消費者調查對肉圓認知與偏好，並蒐集消費者意見。

1-3 研究方法

1. 個案研究

- (1). 蒐集一切與肉圓相關的資料
- (2). 探討肉圓的製作過程及材料

2. 文獻研究

- (1). 研讀與肉圓相關書籍與文獻
- (2). 研究過溝仔肉圓的店家歷史

3. 問卷調查法

- (1). 對於肉圓的認知
- (2). 對於肉圓的喜好以及口味
- (3). 對本店的肉圓有何建議

4. 電腦程式分析 spss 統計軟體

1-4 研究限制

1. 時間限制：

本組全體組員因家分佈各地、工作也繁忙，一同討論研究個案的時間點並非充裕。

2. 人力限制：

製作肉圓的流程步驟過多，涵蓋問題也過廣，因本組人員稍嫌不足，且參訪時間次數也有限。

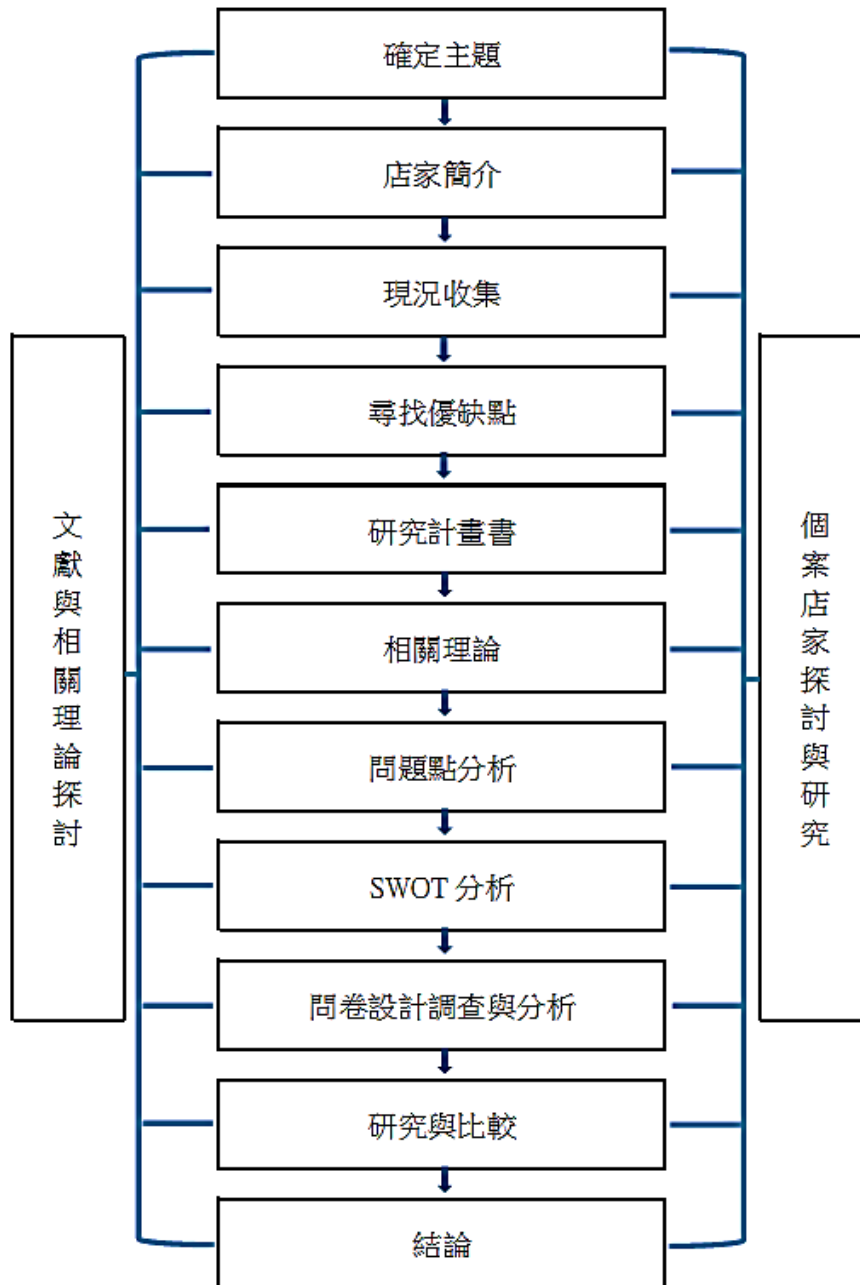
3. 認知限制：

由於對肉圓行銷管理的認識有限，可能會分析得不夠透徹，恐有偏差的情形發生。

4. 營業時間及人潮限制

由於人潮都集中在中午或下午,可是中午並無營業導致錯失不少人潮，以及毒澱粉風暴對生意影響更是雪上加霜。

1-5 研究架構表



1-6 研究進度表

項目	工作項目	負責人	工作內容	時間進度
1.	主題選定	全體組員	依組員興趣進而選出的主題	3/01~3/15
2.	店家簡介	王竣泓、吳昌憲、楊琢麟、劉霆洲	實際前往店家瞭解現況及收集資料	3/16~4/09
3.	相關理論探討	全體組員	針對主題尋找資料並討論	4/10~5/22
4.	撰寫研究企劃書	全體組員	完成企劃書	5/20~6/16
5.	尋找優缺點	吳昌憲、楊琢麟、劉霆洲、蔡岳峰	尋找店家之特色、陳設、口味、經營方向等各項優點	7/15~8/02
6.	問題點分析	王竣泓、吳昌憲、楊琢麟、劉霆洲	將店家現有的缺點進行分析討論	8/01~8/24
7.	SWOT 分析	王竣泓、吳昌憲、楊琢麟、劉霆洲	以 SWOT 分析店家優點和缺點發展及潛在危險	8/30~9/21
8.	問卷設計調查	王竣泓、吳昌憲、楊琢麟、劉霆洲	針對局部民眾設計問卷進行調查與分析	9/22~10/3
9.	研究與比較	全體組員	利用收集資料和現有資源進行研究和比較	10/3~10/30
10.	撰寫結論	全體組員	寫個案研究之理論	11/1~11/25
11.	製作投影片	劉霆洲、蔡岳峰	製作 PPT 投影片	11/26~11/28
12.	排版與校正及裝訂	王竣泓、吳昌憲、楊琢麟	編排、統整、裝訂之工作	11/28~12/15

第二章 文獻探討

2-1 肉圓介紹

1. 肉圓歷史

現在普遍存在台灣各地的肉圓，一般認為其原型乃是清末在北斗地區擔任文筆生的范萬居所創的。當年北斗地區發生大水災，范萬居因此把蕃薯曬乾磨成粉，之後再揉成三角狀煮熟給災民食用，當時並無包餡料，這就是現代肉圓的前身了。後來這種形式的肉圓又經過改良，加進筍子和豬肉等內餡，發展成現今的北斗肉圓。之後肉圓這項食品流傳到台灣各地，外皮和內餡的用料各地的發展也進而成各自特色，變成許多地方的特色小吃。北部大多內餡加入筍絲、豬肉等，店家會剪開肉圓方便顧客食用；南部則包裹香菇、筍角、豬肉等，食用時大多不會剪開，較能保存肉汁原味；現今也出現紅糟肉餡等不同以往的肉圓特色呈現。【1】

2. 肉圓種類

北部肉圓

(1). 九份紅糟肉圓

九份的紅糟素肉圓以豆粉製作素肉，浸泡紅糟，再加入中藥炒香，以筍絲、香菇為內餡，以糯米漿、地瓜粉製作外皮，是九份著名小吃之一。

(2). 新竹肉圓

外皮特色是皮有透明感且有咬勁，主要以在來米的米漿佐以蕃薯粉跟太白粉製成。它另外一項更為顯著的特色就是內餡以紅糟調味，豬肉餡料佐以紅糟、糖跟醬油，再加上剁碎的青蔥，就是新竹肉圓的基本餡料。調理時會將餡料包入米漿中，然後先蒸再炸，起鍋後佐以醬油、辣椒醬等調味，是新竹居民平日常吃的小吃之一。

中部肉圓

(3). 南投肉圓

南投、埔里、水裡肉圓最為知名，吃法特色為先吃肉圓外皮，留著內餡，再倒入店家免費提供的大骨湯（亦有柴魚湯）一並享用。

(4). 彰化肉圓

彰化肉圓外皮多以甘薯粉製作，內餡視各家口味不同而有差異，但多數店家用豬後腿肉製成的絞肉，佐以香菇為主。調理方法先將肉圓連同容器放入蒸籠蒸熟，固定外型，待食用時，再油炸而成。

(5). 北斗肉圓

北斗肉圓跟彰化肉圓最大的不同在於外觀與內餡。兩者的料理方式一樣是油炸，但北斗肉圓外型較小，為三角形；且內餡只使用竹筍及豬肉。製作過程完全手工，先捏出外觀近似寶島形狀後，以高溫蒸氣蒸熟後即可食用，再經過油炸後口感更佳。

南部肉圓

(6). 屏東肉圓

起源於屏東而得名，並且與其他肉圓的做法有些不同，因此聞名。屏東肉圓是臺灣最早以「蒸」的方式調理的肉圓，內餡以生豬肉加上其他調味料，外皮則以在來米漿和地瓜粉揉成圓狀，再送入蒸籠裡蒸熟，再淋上甜鹹醬即可食用。一般會習慣吃完後用殘汁殘肉再去盛清湯來喝。

3. 肉圓醬汁

醬汁方面分為甜、鹹兩種。北部肉圓醬汁為以蕃茄醬為主的甜香口味，南部肉圓則較傳統，以醬油為主搭配蒜泥等配料調製成鹹味十足的醬汁。

4. 肉圓調理

烹調方面，分為清蒸或油炸兩種。清蒸肉圓Q彈富有嚼勁，口感較為清爽不油膩；油炸肉圓，經由炸的程序，鎖住內餡香氣，口感較為酥脆。

5. 肉圓稱呼

肉圓在台灣各地都有不同的稱呼，像是鹿港地區就把肉圓稱呼為「肉回」，這個「回」字是取其外皮包內餡的形狀，再加上炸肉圓時會在起鍋後把肉圓上的炸油撥回油鍋裡，因此稱之。除此之外還有的地方會把肉圓叫做「肉丸」，這和世界上其他地區普遍把碎肉所捏成的丸狀食品稱呼相同，但外觀和食用的口感卻是大相逕庭。

2-2 顧客滿意度探討

顧客滿意度是指當顧客在購買產品或接受服務之後，將實際的結果和預期相比較後，顧客對服務後的滿意度評價做出的主觀性判斷。

(一)顧客滿意度的定義

顧客對於產品品質的知覺或預期績效，會影響到的滿意度。當顧客再購買一項產品，產生一定的期望，影響顧客對這項服務的品質評價，當接受服務後的結果比預期好或差不多時，顧客會有滿足的感覺；若不能達到預期時，顧客就會有不滿意的情形發生。

顧客滿意度是指顧客對所購買的產品和服務的滿意程度，並且是根據期待與現實的關係來做決定，如果實際結果超過原來的期待或能夠符合原來的期待，即可稱之為滿意；反之，若未能達到事前期待，就會感到不滿意，也就是說滿意度是事前期待與實際評價的關係。

顧客對於所購買產品和服務是否滿意，在於顧客對產品的預期與實際的比較結果，透過顧客本身的使用和他人的評價，來反應出喜歡或不喜歡程度，判斷對此購買是否滿意。

顧客對於大多數產品和服務都有一定價值的預期，會受到周遭許多因素的影響，當產品與服務達到顧客所預期的價值觀時，就會產生良好的印象，如果無法達到顧客所預期的結果，就無法再次獲得顧客的信任。再購買的過程中，服務人員應盡量減少購買者的不滿意情緒，應隨時與顧客保持良好互動，並且適時提供顧客的需求，以增價顧客的滿意度。

(二)服務品質與顧客滿意度之關係

服務品質與顧客滿意度之間的影響是指兩者間是屬於因果關係。要明顯區分兩者之間的關係，是有某種程度困難，服務品質會影響顧客滿意度；反之，顧客滿意度也會影響顧客對服務品質的評價，也就是說服務品質與顧客滿意度兩者間的相關性是密不可分。

服務品質與顧客滿意度之間的關係分為相同點、相異點，相同點是指兩者都是建立在顧客期望，顧客滿意度是著重在與服務人員提供的服務之比較上；但服務品質則是著重在與顧客感受的對比上。而這兩者所產生的結果，可以用在預測未來顧客購買的意願。相異點是顧客對服務品質的感受評估是偏向長期性與整體性，顧客對於滿意度的方式是以特定交易作為依據；服務品質的認知不需要有實際的消費，而顧客滿意度需要有實際被服務感受。【5】

2-3 行銷理論與種類

行銷是一門大學問，牽涉的理論範圍甚廣，簡單來說可分為行銷、行銷學、行銷管理三部分。所謂行銷是一種新的思考方法，讓公司或組織能夠從尋找滿足需求的目標客戶中，創造互利的交易行為。行銷學的目標就是決定要生產什麼樣產品給客戶，包括選擇切入的市場、提供何種商品、如何定價、經銷通路的安排，以及產品想要傳遞的訊息。【2】

而工業革命之後，利用有效的產品獲取更大的營收，因此，行銷的觀念因運而生，只要是客戶想要的產品並有合理的價格、方便的購買方式以及足夠的數量，此項產品就足以成功。

美國行銷學會對於行銷學的定義為：「指引物品及服務從生產到消費的流程」以及「讓交易行為變得更完美、更容易」。行銷學的本質，包括了解滿足顧客，並創造對自己最大的利潤，在開發中的國家，專心致力在生產物品的同時，也都注意到了行銷的重要性，這說明了行銷是各種產業的焦點，而在行銷學之後，為因應龐大產業體制的需要，行銷管理便應運而生。

行銷管理的定義如下：「為了提供特定人士想要的東西，以分析、計畫、成形和控制等方式設計這項產品，產品交易是否能夠得到客戶有效的回應，產品本身、價格、促銷及銷售地點等要項，都必須協調得宜。」

簡單來說，販賣只是行銷的一部分而已，販賣是交換商品或服務的行為。販賣的重點在於販賣者的需求；而行銷的重點在於客戶的需求，所謂的販賣觀念，是以現有的產品，配合各種促銷方式來銷售，賺取利潤；而行銷觀念是針對現有以及潛在的客戶，發覺這些人的需求，並發展能夠滿足這些需求的產品，透過客戶的滿足，創造營運利潤。綜觀行銷發展史，從簡單的行銷概念到複雜的相關觀念，都是一次又一次演化，一次又一次蛻變與延伸，行銷不但能滿足客戶需求，也能替自己賺取最大的利潤。

行銷的種類

1. 網路行銷

網路行銷 (Cyberspace Marketing)，係指藉由電腦網路來傳送廣告訊息，在網頁刊登定期或不定期之促銷活動或廣告以吸引消費者，乃至於完成交易、付款等事宜。但因整個行銷的過程包括產品發展、研究、溝通、訂價、配銷及服務等，有些活動公司不願其暴露在大庭廣眾之下，有些活動因其性質特殊而無法在網路上進行，例如：商品實質的轉移，除部份資訊產品如軟體，可以透過網路轉移給購買者，其餘大部份的商品都無法在網路上進行轉移。因此，網路行銷的定義必須適當地加以放寬，所以可以將網路行銷廣義定義：「利用電腦網路進行部份的行銷活動。」換言之，只要行銷活動的某個任務透過網路達成就可以算是網路行銷。

2. 媒體行銷

可利用電視媒體報導或租路口大型電視牆廣告看板，提高過溝仔肉圓王的曝光率。

3. 報章雜誌採訪

利用各大類報紙或雜誌讓讀者可以更加深入了解店家資訊與簡介，藉此衍生出消費者的好奇心。

4. 社群網站行銷

利用 Facebook 或是推特這類型的社交平台，達到口耳相傳的功效，不過進入這市場前，要先做好一定功課，不然一個店家的名聲，很容易毀於一旦。

5. 部落格行銷

- (1). 自己成為部落格達人，需要時間與持續不斷的撰寫文章，所費的時間也相對比較長。
- (2). 部落格廣告商提供佣金抽成，讓部落客放置廣告，賺取廣告點擊的費用
- (3). 付錢給知名部落客，協助撰寫推薦文章，行銷產品。

6. 影音行銷

利用拍攝好玩的影片，造成大家瘋狂點閱，這樣的影片是最有可能上新聞版面，也最有機會讓消費者看到創新的一個管道。

7. 口碑行銷

所謂的口碑行銷就是利用口頭傳播，A 與 B 說某小吃店很有名十分好吃，就是口碑行銷的一個簡單的例子。

8. 置入性行銷

這是近年來常見的行銷手法，結合媒體的力量，在廣告、電視電影劇集中，適當的讓產品曝光，或是配合媒體藝人作為代言以增加產品的知名度。

第三章 問卷設計調查與統計

3-1 問卷設計

1. 消費動機之設計

我們的目的是在於了解消費者是基於什麼樣的因素，而去過溝仔肉圓王消費。

2. 滿意度調查之設計

相信每個人對於過溝仔肉圓王滿意的人、事、物都不盡相同，所以對於一個好的肉圓店滿意度的看法一定或有所差異，本組因此設計這部份來了解消費者對於過溝仔肉圓店哪幾項條件最重視，以便於後面的分析。

3. 基本資料設計：

在這個部份，我們以性別、年齡、職業、教育程度及受訪者月收入所得等，五項問題來將受訪者做分類。

3-2 問卷調查流程

1. 選擇主題：

探討如何將彰化過溝仔肉圓王行銷，讓更多消費者看見及品嚐到中部各式小吃以及讓大眾更加了解肉圓這樣地方小吃。

2. 背景探討：

以文獻收集尋找相關資料，包括報章雜誌及網路上的資料來做為參考，以及實地做問卷調查和老闆討論相關過程，充實自己的知識好讓大家更加了解。

3. 陳述問題：

讓我們了解民眾對於過溝仔肉圓的食品偏好，和哪裡需要改善以及消費和年齡層也可知道顧客大約哪個時間點會比較多以提早做準備，好讓商家作業更加流暢，亦可了解消費者是否願意回來再次消費，和如何得知從哪裡知道本店，在較不完美的部分做加強，使知名度提升。

4. 問卷發出與回收：

我們問卷一共發出了兩百三十份，實際回收份數以兩百二十四份，回收比例一共有九十七個百分比，其中有效問卷有兩百零三份，回收比例算是高的，其中有幾張是因為客人不小心打翻湯品以至於整張作廢，但是整體來說效率算是相當的高。

3-3 問卷統計數據分析

1. 消費動機

(1). 如何得知過溝仔肉圓王的資訊？

親朋好友推薦 39% ，網路資訊 5% ，書報雜誌 9% ，媒體報導 6% ，
路過 35% ，其他 6% 。

(2). 請問您如何前來過溝仔肉圓王？

步行 4% ，腳踏車 2% ，機車 60% ，汽車 31% ，大眾運輸 3% 。

(3). 請問您認為過溝仔肉圓王比其他肉圓店的消費高或低？

高 4% ，低 62% ，一樣 20% ，不清楚 14% 。

(4). 請問您認為過溝仔肉圓王比其他肉圓店的消費高或低？

15:00~17:00 67% ，17:01~1900 21% ，19:00 後 12% 。

(5). 請問您大概多久會來過溝仔肉圓王消費一次？

3 天以內 6% ，3~5 天 13% ，一星期 24% ，一個月 41% ，一個月以上 16% 。

(6). 請問您每次在過溝仔肉圓王大約消費多少金額？

30 元(含)以下 22% ，31~50 元 43% ，51~100 元 27% ，100 元以上 8% 。

(7). 請問是什麼樣的因素吸引您來過溝仔肉圓王消費？(可複選)

店內裝潢 6% ，衛生環境 21% ，口碑 31% ，物美價廉 35% ，排隊人潮 5% ，
其他 2% 。

2. 滿意度調查

(1). 請問您對於過溝仔肉圓王的店內裝潢？

非常滿意 11% ，滿意 7% ，沒意見 72% ，不滿意 4% ，非常不滿意 6% 。

(2). 請問您對於過溝仔肉圓王的環境衛生？

非常滿意 37% ，滿意 41% ，沒意見 14% ，不滿意 5% ，非常不滿意 3% 。

(3). 請問您對於過溝仔肉圓王的販售價格？

非常滿意 46% ，滿意 32% ，沒意見 20% ，不滿意 1% ，非常不滿意 1% 。

(4). 請問您對於過溝仔肉圓王的服務態度？

非常滿意 22% ，滿意 50% ，沒意見 15% ，不滿意 6% ，非常不滿意 7% 。

(5). 請問您對於過溝仔肉圓王的動線安排？

非常滿意 19% ，滿意 32% ，沒意見 26% ，不滿意 16% ，非常不滿意 7% 。

(6). 請問您對於過溝仔肉圓王的食品口味？

非常滿意 25% ，滿意 36% ，沒意見 18% ，不滿意 11% ，非常不滿意 10% 。

(7). 請問您對於過溝仔肉圓王的出餐速度？

非常滿意 39% ，滿意 44% ，沒意見 11% ，不滿意 1% ，非常不滿意 5% 。

(8). 請問您對於過溝仔肉圓王的食材新鮮度？

非常滿意 42% ，滿意 34% ，沒意見 16% ，不滿意 3% ，非常不滿意 5% 。

(9). 請問您對於過溝仔肉圓王的停車是否感到方便？

非常滿意 19% ，滿意 25% ，沒意見 8% ，不滿意 32% ，非常不滿意 16% 。

(10). 請問您對於過溝仔肉圓王的公共設施是否便利且完整？

非常滿意 21% ，滿意 26% ，沒意見 12% ，不滿意 16% ，非常不滿意 25% 。

(11). 請問您對於過溝仔肉圓王的整體滿意度？

非常滿意 24% ，滿意 37% ，沒意見 14% ，不滿意 19% ，非常不滿意 6% 。

(12). 請問您是否還會再光臨過溝仔肉圓王？

會 71% ，不會 29% 。

3. 基本資料

(1). 性別

男 60% ，女 40% 。

(2). 年齡

10 以下 10% ，10~20 歲 18% ，21~30 歲 15% ，31~40 歲 26% ，41~50 歲 20% ，
50 歲以上 11% 。

(3). 職業

農業 18% ，工業 28% ，服務業 12% ，軍公教 11% ，上班族 15% ，學生
10% ，其他 6% 。

3-4 統計結論分析

根據本小組問卷調查統計後，總結以下分析：

1. 消費動機

(1). 如何得知過溝仔肉圓王的資訊？

由親朋好友推薦與路過得知偏高，店家行銷做得不夠多，從網路或報章媒體雜誌獲得資訊並不多，導致民眾多以口耳相傳做為介紹。可以從簡單的發 DM 先下手，使民眾快速得知店家近期有什麼活動促銷，進而提高曝光率

(2). 請問您如何前來過溝仔肉圓王？

由於店家位於小巷弄內，汽車停車位一位難求，而民眾求方便，幾乎都是騎機車前往。可規劃出停車位，以便於購買民眾停車方便

(3). 請問您認為過溝仔肉圓王比其他肉圓店的消費高或低？

一分錢一分貨，無法要顧到品質又要顧到客人的荷包，但購買需求每個人都不一樣，重要是要先把握原有的顧客，再去拓展其他客源

(4). 請問您大概是什麼時間來過溝仔肉圓消費？

大多人潮集中在下班下課時間，反觀晚餐過後民眾購買相對較低許多。店家可以考慮營業時間提早開始，把握住中午休息時間出來用餐的民眾跟附近的觀光人潮。

(5). 請問您每次在過溝仔肉圓王大約消費多少金額？

肉圓並非正餐，大多民眾都是買個一兩顆果腹。可以推出其他菜色或是套餐搭配，讓民眾有多的選擇可以考慮。

(6). 請問是什麼樣的因素吸引您來過溝仔肉圓王消費？(可複選)

對於室內裝潢並無特別講究，所以就大致上感覺乾淨俐落就解決了，所以缺乏了一點獨特性，雖然說大多數的小吃店都是樣子的，但是在這競爭力強大的中部市場，就要更顯得獨特，若是將來有機會在重新裝潢的話希望老闆能在這方面多加強一下，在這方面凸顯自家特色。

2. 滿意度調查

(1). 請問您對於過溝仔肉圓王的店內裝潢？

大多民眾對小吃店不太講究店內裝潢，如果店家裝潢擺設可以呈現復古風，用木桌，板凳，取代現在的白鐵桌跟塑膠椅，和其他懷舊物品使客人第一眼就加深印象。

(2). 請問您對於過溝仔肉圓王的環境衛生？

衛生環境大致上還可以，只是當人潮多時，上菜不慎灑到地上的湯湯水水，以及客人所留下的油漬，導致下批客人進來用餐時，可能環境上就會稍加不足，所以在未來希望可以多雇用計時人員來整理，在環境整潔上就可獲得改善。

(3). 請問您對於過溝仔肉圓王的服務態度？

服務態度是留住客人的重要環節之一，有時客人吃東西是吃一種感覺，和客人打好感情也是推銷的一個重要環節，另外當客人多時，可能就會造成工作環境混亂，心就會煩躁，但是這時就不該把情緒帶到工作上，這方面就需要老闆和員工多加以溝通，就可獲得改善。

(4). 請問您對於過溝仔肉圓王的動線安排？

舊店址空間狹小，遷至新店址後動線混亂稍稍獲得了改善，但是還是應付不了絡繹不絕的人潮，在室內動線上希望客人能在外稍加等候，以免造成室內上餐以及客人離開時的困擾，是為可分成外帶以及內用區域，並且建議客人排好隊，這樣子才可盡快享用到美味的肉圓，室內室外動線設計好，才不會混亂，使流程更加簡潔分明效率才會快，另外一個方法就是在找一個更大的新店，以應付大量的人潮。

(5). 請問您對於過溝仔肉圓王的食品口味？

肉圓品項單一，沒有其他選擇，客人只能自行添加佐料去調味來滿足自己的口味，希望未來可以研發出其他口味的肉圓，從內餡或是外皮去做變化，不單單只有醬料在陪襯肉圓。

(6). 請問您對於過溝仔肉圓王的出餐速度？

小吃店翻桌率高，客人流動量大，出餐速度雖然快速，但人潮一多，勢必會忘記顧客點過哪些東西。店家可以採用點餐系統，方便又快速的記錄下每一位顧客的餐點，以免搞混。

(7). 請問您對於過溝仔肉圓王的食材新鮮度？

食材新鮮料理出來的東西才會好吃，進而綁住顧客的胃。現今社會食安風暴越演越烈，民眾紛紛自危，用油用料應出示檢驗合格書，好讓民眾能夠吃得安心。

(8). 請問您對於過溝仔肉圓王的停車是否感到方便？

這是新舊店址面臨的共同的問題，舊店址因為處於熱鬧的大馬路旁，所以車流量很大，客人一多車子相對就多，當客人車子開始亂停時，就會阻礙到交通造成危險，新店址位於巷內，鄰居們都是住家，客人亂停車時也會妨礙到他人，巷弄內本來就狹小，當車子一多也是會妨礙到巷弄內的車輛通行也容易造成紛爭以及危險，最佳的解決方法請老闆在店前規畫好停車位，或者在附近租一塊空地當作專用停車場但是這屬於小本生意，租一塊空地當停車場似乎太過於大費周章，只好請老闆多向客人勸導不要亂停車，才是上策。

(9). 請問您對於過溝仔肉圓王的整體滿意度？

對一些顧客的批評指教是店家的苦口良藥，虛心的接受並去改善，一個良好的店家不只要有妥善的規劃，也要有親切的服務態度。

3-5 SWOT 分析

以過溝仔肉圓王進行分析所得知如下：

1. 優勢：

(1). 地理位置

鄰近大馬路並且附近有彰化古蹟扇形車庫所帶來的觀光人潮，所以處於熱鬧地帶，也進而帶動附近店家商機。【4】

(2). 八十年老店

從第一代開店到現在已經傳承到第三代了，在地方開店多年，口耳相傳的好滋味，也有許多忠實的老客戶，累積了不少人氣與好口碑，並且部落客評價也都不錯。

(3). CP 值高

一顆分量不小的肉圓賣三十元，和一碗料好實在的湯只賣十元，跟其他地區互相比較之下，在份量上就有許多優勢，在這麼都漲的年代競爭力也提升許多。

(4). 貨真價實

秉持良心製作肉圓的皮、內餡和炸油，一路歷經過了病死豬事件、毒澱粉風暴與黑心油爆發，仍屹立不搖，更能證明老店的價值所在。

2. 劣勢：

(1). 停車不方便

店家位於巷弄內不好停車也沒有停車場，亂停車的話容意造成交通阻塞，也會擾亂到鄰居，如果長期這樣下去的話必定會引起警方關注，也會造成大家的不方便。

(2). 缺乏創新

肉圓口味單一，可能缺乏選擇性，長期下來客人會乏味導致客人流失，所以可能要想辦法改善，以留住客源。

(3). 內部裝潢較無特色

內部設計可能需要再多設計，增添設計感，可以招攬客人，亦可留住客源。動線需要再加強。當人潮來襲時，客人容易擠在一起，造成店家和客人不便，這方面需要再多加規劃。

(4). 店家衛生細部需要再多加加強

整體來說已經算是可以。但是廁所和桌面整潔需要再加強，人潮多的時候，換桌時可能會有上一桌客人留下來的油漬，桌面清潔方面要多加強，廁所也是，人潮少時還好，多的時候也容易髒亂。

(5). 點單時容易混亂

因為店家採用人臉辨識系統，所以人多時非常容易混亂，容易忘記送餐或者是送錯。

3. 機會：

(1). 推出外帶買十送一的活動，增加客人一次大量購買的慾望以增進業績，也可達到廣告功效並且吸引人潮。

(2). 集點活動方案買一顆肉圓集一點的活動，集滿十點即可兌換一顆肉圓。

(3). 到附近發傳單，以增進知名度，讓過溝仔肉圓，知名度大為增廣。

(4). 到 Facebook 上發到店打卡送湯品的活動，以網路來打廣告來吸引客戶，也可招攬台灣各地區的客人。

4. 威脅：

- (1). 新店家開幕打促銷活動，民眾有多樣選擇性就會造成客源流失。
- (2). 附近大多是住宅區，顧客流動大多固定，較難吸引外地客源。
- (3). 原物料和店面租金上漲，成本相對性提高。
- (4). 新店址遷至巷弄內，店面較不顯眼，不能利用之前大馬路旁的地理優勢來吸引客人。
- (5). 彰化競爭者眾多，需要闖出自己的一片天需要有相當的實力。
- (6). 近年來食品調味料，加工原料添加許多致癌物質，導致民眾人心惶惶，不敢吃該類原料的食品。

SWOT 結論：

善用在地人的好口碑與觀光景點所帶來的人潮，多設立廣告招牌與推出促銷活動，不只能穩固老顧客，還能拉攏新客源。研發或改良出新口味，吸引顧客嘗鮮，並加以改善店內整潔與動線，添加懷舊特色擺設，好加深顧客印象，並且增加停車位以利於顧客方便購買。

第四章 個案研究討論

4-1 店家簡介

「過溝仔肉圓王」從日治時期第一代老闆 王允 先生到南投草屯鎮拜師學習怎麼製造肉圓後，就挑著扁擔沿著市場、廟會、小巷內叫賣，每天下午都可以聽到熱絡的叫賣聲，於民國三十四年，在彰化扇形車庫對面，民生地下道旁熱鬧的開店了，後來傳承給第二代老闆 王金塗 先生，並加技術成他父親那完全的傳承下來，並加以磨練使技術更加成熟，而目前經營的是第三代 王凱信 先生，經營至今已有八十餘年了，肉圓內餡是使用新鮮溫體豬的後腿肉，再搭配油蔥頭、蝦米、絞肉、肉絲與香菇，先爆香熱炒過，內部的餡料也會因季節不同加入各種不同的餡料來增添風味，之後再用番薯粉包覆起來，放置蒸籠蒸約二十分鐘左右，熟透後再放涼了即完成，客人在食用時再炸熟，淋上獨門的特製醬汁，即可熱騰騰的送到客人桌上。除了肉圓之外，還有蝦丸湯、貢丸湯、脆丸湯、油豆腐湯和綜合湯，每一種搭配肉圓都是無可挑剔。

「過溝仔肉圓王」之所以會這樣取不是因為它是肉圓界的翹楚，大家不要誤會，而是因為老闆姓王，所以才叫肉圓王，而過溝仔則是彰化貓羅溪的溪水從「快官」引水進來「東西二圳」繞過八卦山，經過柴坑仔，再進入彰化市，兩百年這條溝源源不絕的供水給「彰化」、「和美」與「線西」的大片良田已孕育這塊肥沃的禿地。而由於有這條水溝，所以彰化市通過水溝的地方叫「過溝仔」。

因租地被收回而遷店至彰美路一段3巷內，遷店至巷子內雖然失去原地點的能見度高、曝高量大，可是客源一樣沒有中斷過，肉圓的好滋味也依舊沒有改變，老顧客們也依舊到店裡繼續品嚐這美味。

4-2 製作流程

1. 外皮

一開始先加入冰糖在加入沸騰的熱水，大約過了 30 分後熱水會將冰糖完全溶解，水在這時也會冷卻許多，之後再加入一定比例太白粉與番薯粉與熱水，至於比例就是獨家配方就不方便透露了，再來就把配方攪拌均勻，然而因為配方中有番薯粉與太白粉這兩種食材，它們融合加水之後它會凝固，但這時外皮原料還是熱的，所以還要讓他在常溫中冷卻 40 分鐘，這時就要注意溫度是否下降，如果溫度許可在加入太白粉還有番薯粉以及熱開水，再次努力將它攪拌均勻然後放著，最後外皮原料表面會變成平滑，就大功告成了。

2. 內餡

由老闆娘早上親自去三民市場，到有政府 GMP 食品衛生認證與 CAS 優良肉品認證的店家中溫體豬的後腿肉部分，回到店中再搭配油蔥頭、蝦米、太白粉、醬油以一定比例下去醃漬，醃漬完成之後，再用蕃薯漿包起來，放置蒸籠約二十分鐘，檢查熟透了之後，再放置常溫中，等裡外都徹底涼透了之後，肉圓就完成了。

3. 醬汁

甜醬的部分，是由花生粉、麵粉、黑糖，以獨家比例下去用大火熬煮 30 分鐘，放涼之後，就完成了。而醬油部分是採用彰芳醬油，此家醬油是採用新鮮黑豆純釀而成，而不是市面上一般的醬油是由黃豆釀造而成，所以此家醬油特別的香。蒜頭醬部分則是把新鮮蒜頭去皮然後整顆放入果汁機中打到成泡沫狀之後，再加入些許埔里水即可完成。

4-3 原料介紹

1. 冰糖

冰糖又分為單晶冰糖和多晶冰糖這兩種。

單晶冰糖又稱顆粒狀冰糖，是由20世紀60年代由天津市新華食品廠研製成功，最後推廣到全世界，也成為中國首家冰糖出口廠家。做法則是將白砂糖放入適當水再加熱溶解，過濾後輸入結晶罐，使糖液達到過飽和的程度，再投入晶種進行養晶，待晶粒養大後取出進行脫蜜及離心甩乾，經通風乾燥、過篩，就完成了。

多晶冰糖又稱為盒冰糖、老冰糖這兩種別稱，是採用傳統工藝製成，由多顆晶體並聚而成的蔗糖晶體，是中國傳統產品。做法則是將白砂糖放入適量的水中在加熱溶解，進行煮糖這個動作，之後達到一定濃度之後再輸入結晶盆，在結晶室內養晶大約一周後，取出將母液控盡，去掉砂底敲碎乾燥後，多晶冰糖就完成了。【3】

2. 太白粉

亦做馬鈴薯粉，分成台灣太白粉跟日本太白粉，台灣的太白粉是以樹薯製成，黏性較為溫和而日本太白粉則是以馬鈴薯製成，黏性較佳以水調和而成的話會比較滑膩、細緻，從外觀會很好分辨這兩種太白粉。

3. 番薯粉

一般番薯分成顆粒狀，有分為粗粒和細粒兩種，一般家庭酥炸用是以粗粒為主效果也較好，番薯粉至於水中然後加熱後會呈現黏稠狀，其黏稠度會比太白粉高上許多，彈性也較好，是台灣小吃的主要原料之一。

4. 花生粉

花生粉是由花生經由研磨，或者由果菜機打成粉而成，食用起來會有濃郁的花生香味，常用與各是台灣小吃中，但經由醫學實驗，食用過量會導致身體中殘留過量的毒素。

5. 麵粉

麵粉是由穀物磨成粉的一種食材，常用於各式食品的原料之中，他們又用蛋白質含量來區分他們，大致上分為特高筋麵粉、高筋麵粉、中筋麵粉、低筋麵粉、無筋麵粉，每種蛋白質含量的麵粉都有各自的特性，用於不同種的食材上面。

6. 黑糖

黑糖比其他糖類的營養價值來高的許多，糖的含量以及熱量卻比其他糖類低的許多堪稱最營養的醣類，黑糖是一種味精提煉的純糖含有豐富的鈣鐵、核黃素、尼克酸以及錳、鋅、鎂等微量元素，有極高的營養價值。

7. 醬油

醬油是一種亞洲地區的特色調味料，除了中國人使用之外，日本人以及東南亞地區的民族也普遍使用，製造醬油的主要原料是以大豆加入水、食鹽經過制麴以及發酵，在各種微生物繁殖時所分泌的酶的作用下，所釀成的一種液體。

4-4 常見的顧客抱怨事件與處理

根據本小組問卷調查與實地訪查店家得知：

1. 常見問題

- (1). 由於業者在繁忙時容易心浮氣躁加上要顧及眾多顧客，所以在回應顧客時可能會語氣不夠婉轉造成顧客感受到不優質的態度服務
- (2). 由於業者在繁忙中有時無法立刻幫忙剛到的顧客收拾桌面或迅速清潔店內打翻的食物，造成顧客在第一時間對店內的衛生環境觀感不佳
- (3). 由於店內採用人臉辨識加上人潮眾多時容易忘記和搞混以至於遺漏部分顧客的點餐，造成延誤顧客用餐時間
- (4). 由於店內為開放式空間附近又有水溝蓋容易滋生蚊蟲，導致顧客在等待餐點或用餐時被蚊蟲叮咬而感受不適

2. 針對顧客抱怨事件的處理

- (1). 無論在怎麼繁忙都一定要用較溫柔婉約的口氣來對待顧客
- (2). 業者如果真的無法在繁忙中幫助客人清潔環境需考慮增加計時人員解決人潮尖峰時刻的環境問題
- (3). 如果無法完整的記下客人的需求的話須用紙筆記下，甚至製作點餐單來記錄客人完整的需求
- (4). 找出蚊蟲溫床並加以撲滅，或增加紗窗避免蚊蟲跑進店內影響客人用餐時的心情與舒適度

4-5 對待顧客原則

根據本小組與店家詳細討論之結果：

1. 態度好一點

真誠的道歉，不可以與顧客爭執，善用肢體語言及面部表情。

2. 耐心多一點

恭敬並仔細聆聽顧客抱怨的內容，切勿打斷顧客的話語；應對時，常用『好的』、『是的』……等用語。應虛心接受顧客反應的問題，不可表現出不耐煩的樣子。

3. 動作快一點

了解顧客反應的問題後，應迅速且積極的處理，勿讓顧客等候太久，以免再次影響消費感受。

4. 補償多一點

當顧客反應問題時，除了立即處理外，應視事情狀況給予適當的補償，使顧客有備受尊重的感受。

4-6 改善的價值

任何一家店在對顧客服務的過程中，難免會遇到顧客抱怨的事件，因此對於顧客抱怨事件的處理，對於業者來說，亦構成經營上重要的一環，若是對於客訴事件能有效的處理，將為經營上反應出各種深具參考價值的個案：

1. 能產生顧客對業者的信賴：

若一家店能夠處理顧客抱怨的事件，對業者而言能表現出經營的誠意，對於顧客來說，如有抱怨事件發生，業者能幫其解決，將建立顧客來店內消費的信賴感。

2. 能反應出業者的經營弱點：

經由顧客抱怨事件的反應，可以顯示出業者經營上較弱之處，而提供業者經營上的改進，若業者能確實的根據客訴事件加以改進的話，必能提高經營管理績效。

3. 能培養出業者的基本顧客：

透過對顧客抱怨事件的處理，業者在經營上將逐漸改善，並且能建立顧客與業者之間的情感，如此將培養出基本顧客。

4-7 如何行銷彰化過溝仔肉圓王

1. 多利用廣告媒體增加知名度，許多人是因為親友介紹、網路報章雜誌得知。可以透過更多美食節目或是電視廣告來做其他更有效的宣傳，也可以透過傳播媒體或部落客提供更多過溝仔肉圓王的介紹，例如：拍照上傳、建立網頁或是拍成創意廣告電影等等。適時的應用免費的社會資源與知識來做宣傳可以提高更多的知名度也可以減少許多廣告費用。
2. 可聘請工讀生或是一有空閒時，到附近向居民發放傳單宣傳，
3. 不定期的做出打折優惠活動，例如：肉圓買五送一、打卡按讚優惠 88 折等，讓消費者不僅能吃到肉圓，還能享有各種不同的優惠。
4. 可設置肉圓的獨立網站與張貼資訊，也可以提供網購與宅配服務，由於很多人不清楚肉圓可以網購，也很少店家使用這項銷售方式，可以往觀光客或是外地人做網購推薦，讓不愛出門或是住在較遠地區的消費者享有宅配服務，甚至可以建立一個網頁，使更多消息透過網路讓更多消費者輕易得知。

第五章 結論與探討

從消費者的基本需求分析完過溝仔肉圓王之後，發現一個店家要成功的背後確實是有相當完整動線規劃和內部運作系統，而且經營理念以及行銷手法非常的重要，尤其是服務業最重視的親切、微笑、服務態度，通通都是店家基本必須擁有的東西，讓去過溝仔肉圓王消費的顧客不單單只有食物的享受還有服務至上的感受，讓服務不只是服務，它也可以具體化當成商品行銷出去。

於是我們經由問卷調查統計後，再加以分析得到以下結論

- (1). 店內動線需要加強，要規劃好外帶及內用路線，以便舒緩人潮多的混亂。
- (2). 服務態度已客為尊，禮貌的問候，客氣的回應與委婉的處理事情。
- (3). 自我把關商品的品質，讓顧客能使用的滿意且安心。
- (4). 抱持的謙虛的態度聆聽顧客的抱怨，並加以改善
- (5). 解決顧客停車不便的困擾，減少顧客的困擾
- (6). 大多民眾對新奇的口味較具好奇，可以研發其他口味來吸引顧客購買慾望。

參考文獻

- 【1】李宜芳，彰化市地方小吃（肉圓）經營策略之研究”，國立彰化師範大學，2005年。
- 【2】吳英偉，“中部地區量販店賣場管理與行銷手法之研究”，修平技術學院專題研究論文，2001年12月。
- 【3】林淑妮、江春梅，“探討不同澱粉製成肉圓皮最適配方”，98學年度東區技專校院與高職（含綜高）建立策略聯盟辦理專題製作計畫，2010年5月。
- 【4】曾光華、楊堤雅，行銷概論，東大圖書 2001年。
- 【5】黃玉菁，“服務品質與顧客滿意度之研究 以台灣高鐵為例”，修平技術學院專題研究論文，2007年12月。

附錄

您好：

我們是修平科技大學的學生，正在進行「彰化過溝仔肉圓王滿意度調查與行銷手法之研究」的專題問卷調查，懇請您能撥冗時間填答此問卷，您的寶貴意見將提供我們做為依據。誠摯 感謝您配合填卷

修平科技大學工業工程與管理系 指導老師：沈觀雄老師

學生：吳昌憲、王竣泓、楊琢麟、劉霆洲、蔡岳峰 敬上

問卷內容

一、消費動機（請在內打✓）

1. 請問您如何得知過溝仔肉圓王的資訊？
<input type="checkbox"/> 親朋好友推薦 <input type="checkbox"/> 網路資訊 <input type="checkbox"/> 媒體報導 <input type="checkbox"/> 書報雜誌 <input type="checkbox"/> 路過 <input type="checkbox"/> 其它_____
2 請問您如何前來過溝仔肉圓王？
<input type="checkbox"/> 步行 <input type="checkbox"/> 腳踏車 <input type="checkbox"/> 機車 <input type="checkbox"/> 汽車 <input type="checkbox"/> 大眾運輸 <input type="checkbox"/> 其它_____
3. 請問您認為過溝仔肉圓王與其它肉圓店的消費高或低？
<input type="checkbox"/> 高 <input type="checkbox"/> 低 <input type="checkbox"/> 一樣 <input type="checkbox"/> 不清楚
4. 請問您大概是什麼時間來過溝仔肉圓王消費？
<input type="checkbox"/> 下午 15：00~下午 17：00 <input type="checkbox"/> 下午 17：01~晚上 19：00 <input type="checkbox"/> 晚上 19：01 後
5. 請問您大概多久會來過溝仔肉圓王消費一次？
<input type="checkbox"/> 3~5 天 <input type="checkbox"/> 一星期 <input type="checkbox"/> 一個月 <input type="checkbox"/> 一個月以上
6. 請問您每次在過溝仔肉圓王大約消費多少金額？
<input type="checkbox"/> 30 元(含)以下 <input type="checkbox"/> 30~50 元 <input type="checkbox"/> 51~100 元 <input type="checkbox"/> 100 以上
7. 請問是什麼樣的因素吸引您來過溝仔肉圓王消費？
<input type="checkbox"/> 店內裝潢 <input type="checkbox"/> 衛生環境 <input type="checkbox"/> 口碑 <input type="checkbox"/> 物美價廉 <input type="checkbox"/> 排隊人潮 <input type="checkbox"/> 其它_____

二、滿意度調查(請在□內打✓)

1. 請問您對於過溝仔肉圓王的店內裝潢？ <input type="checkbox"/> 非常滿意 <input type="checkbox"/> 滿意 <input type="checkbox"/> 沒意見 <input type="checkbox"/> 不滿意 <input type="checkbox"/> 非常不滿意
2. 請問您對於過溝仔肉圓王的環境衛生？ <input type="checkbox"/> 非常滿意 <input type="checkbox"/> 滿意 <input type="checkbox"/> 沒意見 <input type="checkbox"/> 不滿意 <input type="checkbox"/> 非常不滿意
3. 請問您對於過溝仔肉圓王的販售價格？ <input type="checkbox"/> 非常滿意 <input type="checkbox"/> 滿意 <input type="checkbox"/> 沒意見 <input type="checkbox"/> 不滿意 <input type="checkbox"/> 非常不滿意
4. 請問您對於過溝仔肉圓王的服務態度？ <input type="checkbox"/> 非常滿意 <input type="checkbox"/> 滿意 <input type="checkbox"/> 沒意見 <input type="checkbox"/> 不滿意 <input type="checkbox"/> 非常不滿意
5. 請問您對於過溝仔肉圓王的動線安排？ <input type="checkbox"/> 非常滿意 <input type="checkbox"/> 滿意 <input type="checkbox"/> 沒意見 <input type="checkbox"/> 不滿意 <input type="checkbox"/> 非常不滿意
6. 請問您對於過溝仔肉圓王的食品口味？ <input type="checkbox"/> 非常滿意 <input type="checkbox"/> 滿意 <input type="checkbox"/> 沒意見 <input type="checkbox"/> 不滿意 <input type="checkbox"/> 非常不滿意
7. 請問您對於過溝仔肉圓王的出餐速度？ <input type="checkbox"/> 非常滿意 <input type="checkbox"/> 滿意 <input type="checkbox"/> 沒意見 <input type="checkbox"/> 不滿意 <input type="checkbox"/> 非常不滿意
8. 請問您對於過溝仔肉圓王的食材新鮮度？ <input type="checkbox"/> 非常滿意 <input type="checkbox"/> 滿意 <input type="checkbox"/> 沒意見 <input type="checkbox"/> 不滿意 <input type="checkbox"/> 非常不滿意
9. 請問您對於過溝仔肉圓王的停車是否感到方便？ <input type="checkbox"/> 非常滿意 <input type="checkbox"/> 滿意 <input type="checkbox"/> 沒意見 <input type="checkbox"/> 不滿意 <input type="checkbox"/> 非常不滿意
10. 請問您對於過溝仔肉圓王的公共設施是否便利且完整？ <input type="checkbox"/> 非常滿意 <input type="checkbox"/> 滿意 <input type="checkbox"/> 沒意見 <input type="checkbox"/> 不滿意 <input type="checkbox"/> 非常不滿意
11. 請問您對於過溝仔肉圓王的整體滿意度？ <input type="checkbox"/> 非常滿意 <input type="checkbox"/> 滿意 <input type="checkbox"/> 沒意見 <input type="checkbox"/> 不滿意 <input type="checkbox"/> 非常不滿意
12. 請問您下次是否還會再光臨過溝仔肉圓王？ <input type="checkbox"/> 會 <input type="checkbox"/> 不會

三、基本資料(請在□內打✓)

1. 性別： <input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女
2. 年齡： <input type="checkbox"/> 10~20歲 <input type="checkbox"/> 21~30歲 <input type="checkbox"/> 31~40歲 <input type="checkbox"/> 41~50歲 <input type="checkbox"/> 50歲以上
3. 職業： <input type="checkbox"/> 農業 <input type="checkbox"/> 工業 <input type="checkbox"/> 服務業 <input type="checkbox"/> 軍公教 <input type="checkbox"/> 上班族 <input type="checkbox"/> 學生 <input type="checkbox"/> 其它____

本問卷到此結束，謝謝您百忙抽空來填這份問卷，祝您順心愉快！！