

投稿類別：觀光餐旅類

篇名：

台中馬岡豆花顧客滿意度之探討

作者：

陳亭妤。私立葳格高級中學。觀三乙班
施盈君。私立葳格高級中學。觀三乙班

指導老師：林于安老師

壹●前言

一、研究動機

在炎熱的夏天每個人都會來碗冰涼又消暑的豆花，寒冷的冬天也會點一杯熱呼呼的豆花，豆花不管夏天還是冬天都會適合吃的甜品，也是大人小孩都愛吃的，豆花陸續研究創新的新口味，消費者吃的特別，又可口涼爽讓愈來愈多人，想要吃新鮮可口的豆花豆花從單店經營，轉變為特色、品牌、規模經營，而顧客消費以營健康為趨向。本組所研究的店是台中有名的馬岡豆花以獨家的特色，就是多了以豆漿為湯底的豆花，讓顧客品嚐到更健康的豆花。

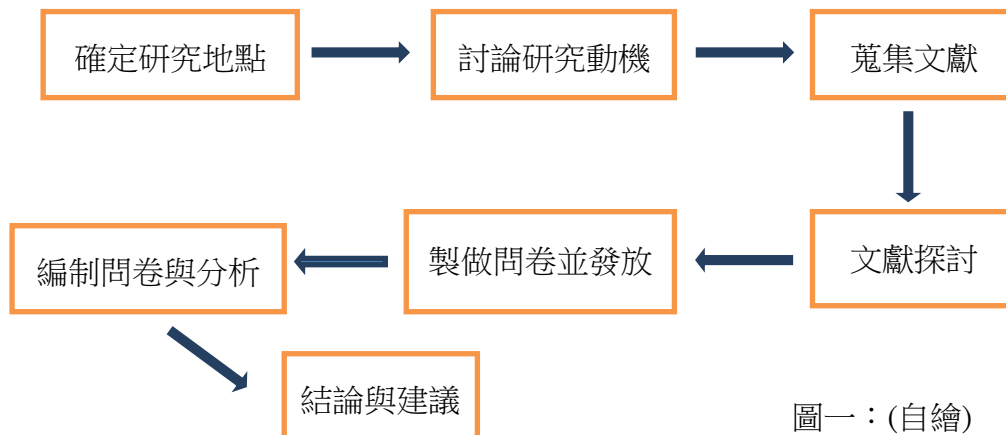
二、研究目的

- (一)探討點心的定義。
- (二)認識馬岡豆花的起源與歷史。
- (三)分析各縣市的豆花比較。
- (四)探討顧客對馬岡豆花的顧客滿意度。

三、研究方法

- (一)文獻蒐集法：運用網際網路以及文件分析研究統計蒐集馬岡豆花資料並且加以統整。
- (二)問卷調查法：實際前往馬岡豆花發放問卷，採用不記名的方式，並且當日收回問卷。

四、研究流程



圖一：(自繪)

貳●正文

一、點心的定義

「是糕餅糖品之類的體型較小但又有一定分量、味道好的（固態）食物，比零食正式，一般不能單獨地作為正餐。最初的定義是在略有些飢餓的時候食用的小食品。」(維基百科，2011)由此可知，點心可以分很多類的糕點，有些食物可以做出精緻的裝飾，甜點及點心最大的不同就是甜點是屬於蛋糕類的，例如：英式下午茶，而點心是肚子餓充飢用的，例如：三明治。

二、馬岡豆花的歷史

「30 年前阿寶師當兵時，有位長年離鄉背景的老營長，因懷念故鄉的[阿好伯豆花]，伙房阿兵哥及到市集買回當地有名的豆花讓長官解饞由於阿寶師生長於台中縣大雅鄉的馬岡厝，為了感念故鄉，飲水思源，因而取名「馬岡豆花。」(馬岡豆花網頁，2013)藉由這個故事本研究明白了阿寶師是個很持之以恆的師傅，伙房裡的阿兵哥到各個市集去買著名的豆花都未成功，阿寶師還是努力不懈的做出長官懷念的那個滋味，也用了故鄉的名字做為他成功的象徵。

三、馬岡豆花的簡介

「馬岡豆花堅持採用純手工製造豆花，衛生與健康是馬岡始終不變的信念，美味則是馬岡傳承古早味的責任。」(馬岡豆花網頁，2013)馬岡豆花不只以現代人喜歡的糖水為底，還包含了美味健康的豆漿為湯底，不以劣質的原料製成的豆花，而是以傳統純手工製成豆花，衛生與健康是馬岡豆花的信念，讓消費者吃的滿足，也吃的安心，馬岡豆花的用餐環境簡單乾淨、舒適、好停車，還有書籍，雜誌可以閱覽，也是三五好友小聚的好地方，馬岡豆花吸引人的地方，就是口味眾多，除了冷熱豆花之外，還有芋圓、湯圓、仙草、飲品、讓人有更多的選擇不會很快吃膩，而本店的配料紅豆、綠豆、大豆鬆軟、水果酸甜、珍珠軟 Q、花生香濃入口即化，各種配料都非常值得一試，馬岡豆花在夏天還可以加入很細的碎冰，讓人吃起來清涼、爽口並消暑，而在寒冷的冬天，也可以加入熱熱的薑汁，暖胃又溫心，現代人注重養生，馬岡豆花秉持著非基因改造黃豆及純手工製作的口味，讓客人吃起來多了一份安心也是非常吸引人的地方馬岡豆花的口感，真的印證了杯子上寫的「尋回那份感動的滋味」。

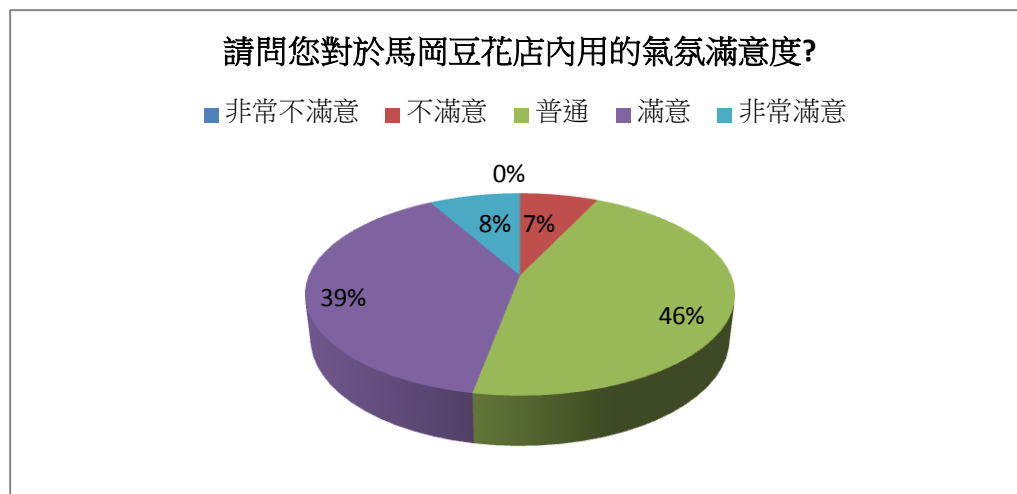
四、台灣各地豆花比較

縣市	豆花名稱	產品介紹	口感說明
新北市新店區	豆花工房	1.招牌・宇治金時嫩豆花 2.獨創商品・冰沙黑豆花 3.芝麻糊椰香紫米雙主打 4.夏季凍飲新主打商	1.灑上紅豆、玄米，吃進一口同時嚐到甘甜與香味，外面沒的。 2.以黑豆製成的黑豆花，比起傳統豆花更加紮實。 3.椰香紫米粥將紫米、圓糯米以冰糖熬煮。(大台灣旅遊網，2014)
台中北屯區	馬岡豆花	1.綜合豆花 6.芋圓嫩仙草 2.紅豆豆花 7.薏仁湯 3.珍珠豆花 8.平裝豆漿 4.花生豆花 5.水果豆花	1.混合著傳統黑糖水，綜合豆花是您帶夏清涼在心頭的。 2.新鮮的香蕉，混合著傳統豆花美味，讓您意猶未盡。 3.精選優質非基因改造黃豆，純手工研發製造道地口味。(馬岡豆花網站，2014)
台南市安平區	同記安平豆花	1.傳統白豆花 2.炭黑豆豆花 3.香濃鮮奶豆花 4.古早粉圓冰 5.雪花冰	1.遵循古法精製，成品的豆花香嫩細軟加上甘蔗所熬製的水，原汁原味，令人垂涎三尺。 2.竹炭黑豆豆花以純黑豆+養身竹炭所精製。 3.除了傳統的豆花香外，再加上香醇的林鳳營鮮奶，口感滑潤、奶香帶出豆香。(安平豆花，2013)
花蓮市民國路	蔡記豆花	1.仙草奶凍 2.傳統豆花 3.檸檬愛玉 4.薏仁牛奶	1.老闆親自製成豆花，吃起來就是要順口香滑。 2.堅持傳統「客家仙草」的老做法，有濃濃的仙草味。 3.愛玉清涼解熱，顆顆滿滿的薏仁淋上特調的牛奶香濃的口感。(花蓮旅人誌網，2012)

資料來源：研究者自行整理。

五、問卷分析

(二)馬岡豆花店內用餐氣氛滿意度分佈結果

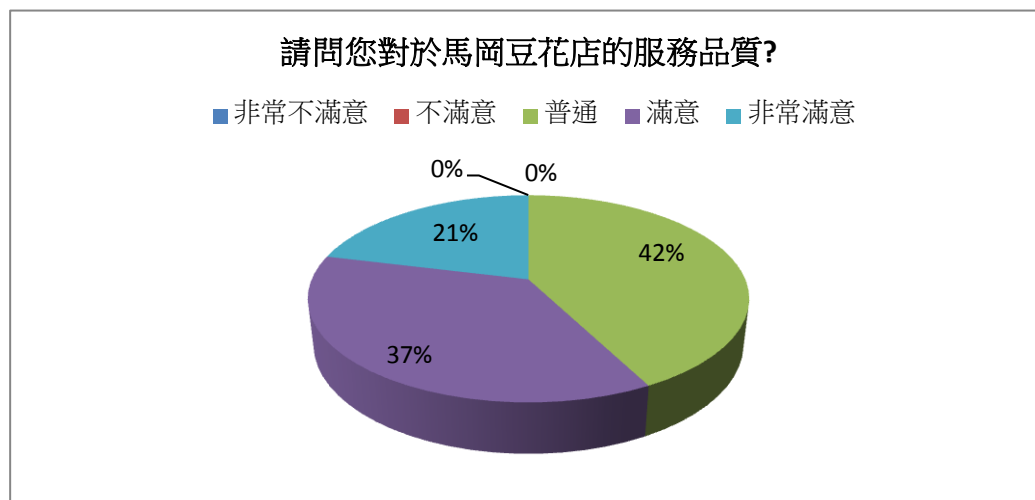


▲圖二：馬岡豆花店內用餐氣氛滿意度分佈結果

資料來源：(自製)

由圖二可得知，主要顧客對於馬岡豆花店內用餐氣氛滿意度，「普通」的顧客佔總樣本 46% 為最多數；其次「滿意」的顧客佔 39%；「非常滿意」的顧客佔 8%；「不滿意」佔 7%；「非常不滿意」佔 0%。由此可知，馬岡豆花店內用的氣氛滿意度，大多數顧客覺得普通是因為店內的環境跟一般的小吃店差不多，本研究推測少部分的顧客會覺得不滿意的原因，是因為店內悶熱，空氣不太流通的關係而覺得不喜歡。

(三)馬岡豆花店的服務品質滿意度分佈結果

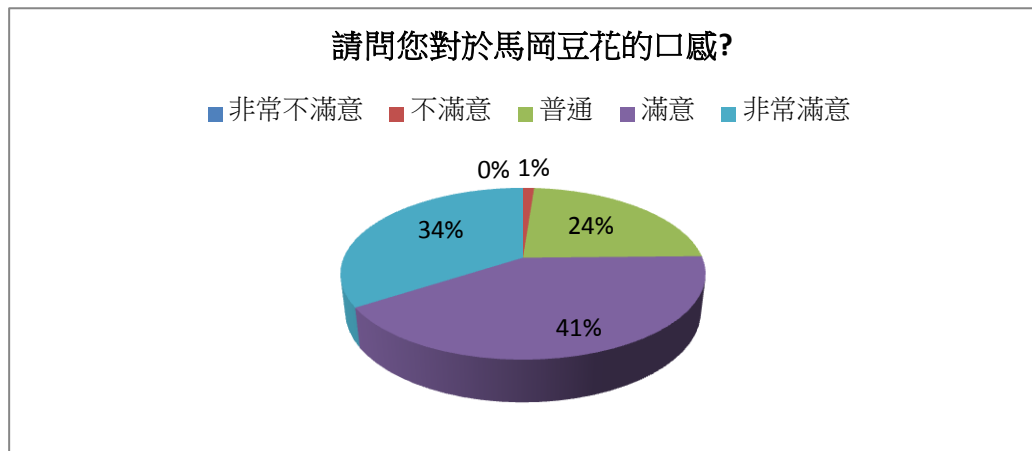


▲圖三：馬岡豆花店的服務品質滿意度分佈結果

資料來源：(自製)

由圖三可得知主要顧客對於馬岡豆花店的服務品質滿意度，「普通」的顧客佔總樣本 42%為最多數;其次「滿意」的顧客佔 37%；「非常滿意」的顧客佔 21%；「不滿意」、「非常不滿意」佔 0%。由上圖調查可知，馬岡豆花的服務品質滿意度，大多數顧客覺得店內的服務品質普通是因為服務人員沒有什麼特別突出的服務，本研究推測少部分的顧客會覺得非常滿意的原因是，因為他們覺得服務人員會用親切的笑容來迎接每一位顧客。

(四)馬岡豆花的口感滿意度分佈結果

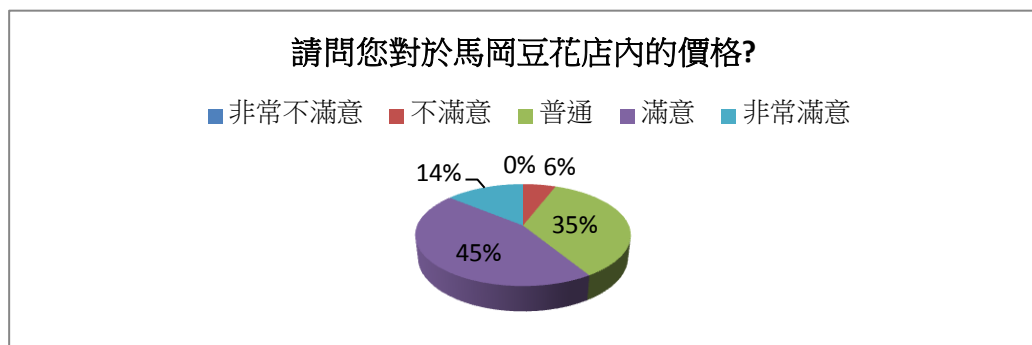


▲圖四：馬岡豆花的口感滿意度分佈結果

資料來源：(自製)

由圖四可得知主要顧客對於馬岡豆花的口感，「滿意」的顧客佔總樣本 41%為最多數;其次「非常滿意」的顧客佔 34%；「普通」的顧客佔 24%；「不滿意」佔 1%；「非常不滿意」佔 0%。由此圖分析可見，馬岡豆花的口感，大多數顧客覺得滿意是因為豆花煮的軟硬度剛剛好，既不會太軟或著太硬，本研究推測少部分的顧客會覺得不滿意的原因可能是，因為味道可能不夠到位而不喜歡。

(五)馬岡豆花店內的價格滿意度分佈結果

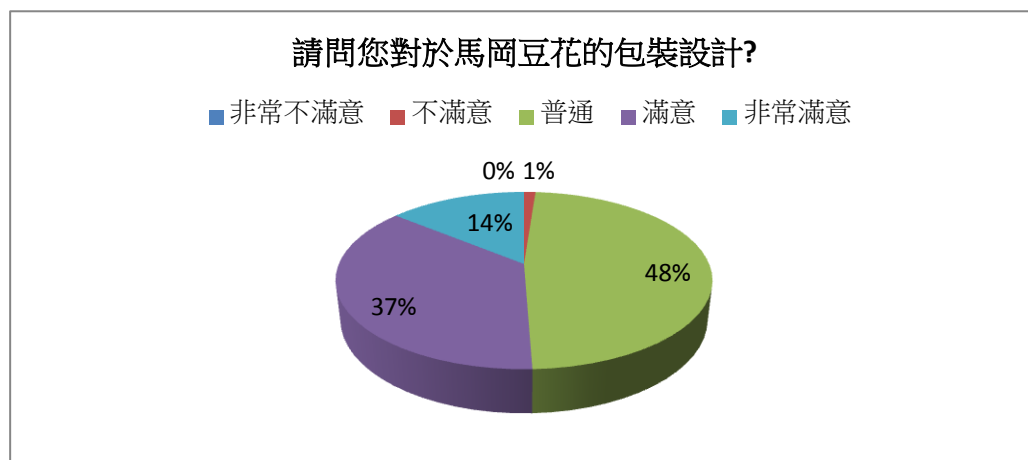


▲圖五：馬岡豆花店內的價格滿意度分佈結果

資料來源：(自製)

由圖五可得知主要顧客對於馬岡豆花店內的價格，「滿意」的顧客佔總樣本 45%為最多數；其次「普通」的顧客佔 35%；「非常滿意」的顧客佔 14%；「不滿意」佔 6%；「非常不滿意」佔 0%。由本研究調查，馬岡豆花店內的價格，大多數顧客覺得滿意是因為豆花的份量及配料剛剛好價錢也合理，本研究推測少部分的顧客會覺得不滿意的原因是，因為豆花的份量較少，而且價錢又有點小貴而不喜歡。

(六)馬岡豆花的包裝設計滿意度分佈結果

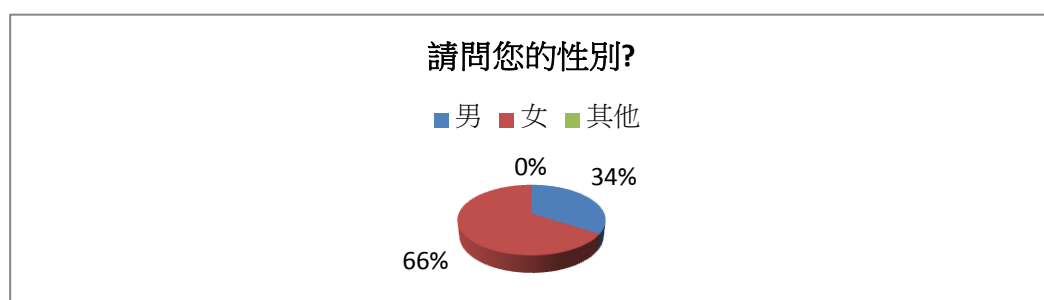


▲圖六：馬岡豆花的包裝設計滿意度分佈結果

資料來源：(自製)

由圖六可得知主要顧客對於馬岡豆花的包裝設計，「普通」的顧客佔總樣本 48%為最多數；其次「滿意」的顧客佔 37%；「非常滿意」的顧客佔 14%；「不滿意」佔 1%；「非常不滿意」佔 0%。由上圖可見，馬岡豆花的包裝設計，大多數顧客覺得普通是因為包裝設計的部分，沒有甚麼創意或有特別突出的地方，本研究推測少部分的顧客會覺得不滿意的原因是，可能在設計的部分可以在更好，讓每位顧客可以留下深刻的印象，口耳相傳。

(七)顧客性別分佈調查結果

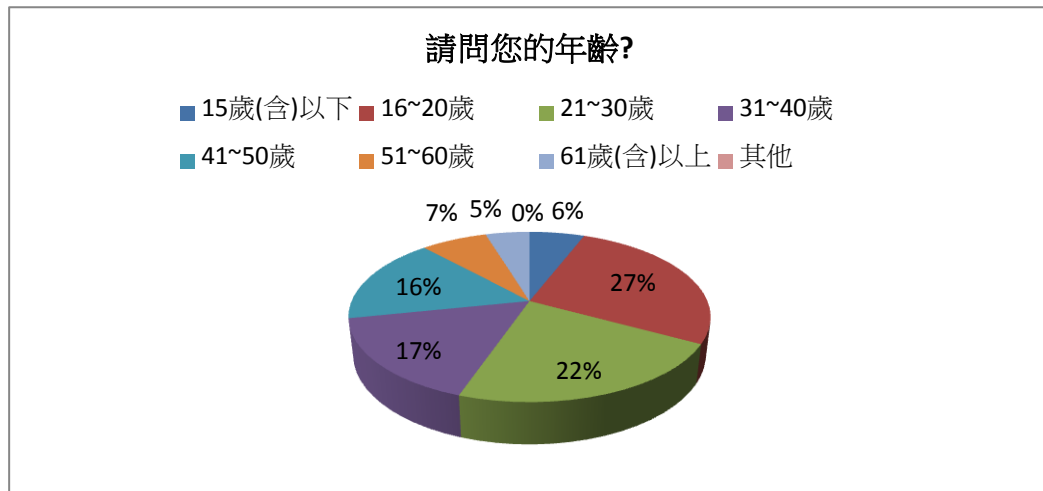


▲圖七：顧客性別分佈調查結果

資料來源：(自製)

由圖七可得知主要顧客性別分布在「女性」的顧客佔總樣本的 66%；「男性」的顧客佔 34%。由上圖分析可見，較多的女性喜愛吃甜點美食而購買豆花，本研究推測少部分的男性可能覺得太甜而不喜歡吃豆花。甜食對女性而言，在生活上是個好消除壓力的美食之一。

(八)顧客年齡分佈調查結果

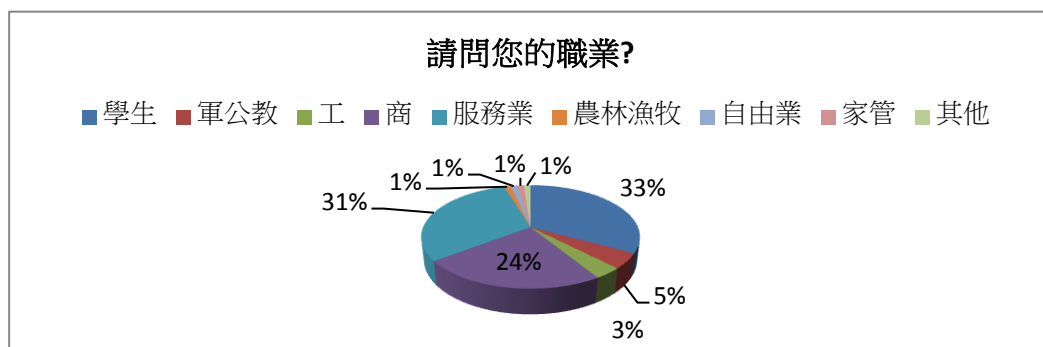


▲圖八：顧客年齡分佈調查結果

資料來源：(自製)

由圖八可得知主要顧客年齡分布在「16~20 歲」佔總樣本 27%；其次依序為「21~30 歲」佔 22%；「31~40 歲」佔 17%；「41~50 歲」佔 16%；「51~60 歲」佔 7%；「15 歲(含)以下」佔 6%；「61 歲(含)以上」佔 5%；「其他」佔 0%。由本調查推論，較多的年輕族群較喜愛吃甜食，本研究推測少部分的老年族群較少吃甜品的原因因為顧及自身的身體大不如年輕時而較少購買。而年輕人會利用空閒的時間買份甜食解解饞。

(九)顧客職業分佈調查結果

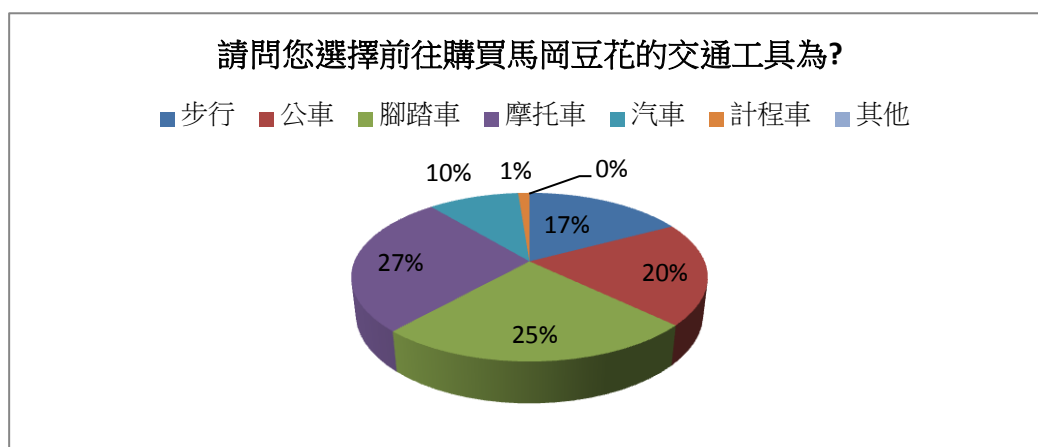


▲圖九：顧客職業分佈調查結果

資料來源：(自製)

由圖九可得知主要顧客職業分布在「學生」佔總樣本 33%；其次依序為「服務業」佔 31%；「商」佔 24%；「軍公教」佔 5%；「工」佔 3%；「農林漁牧」、「自由業」、「家管」、「其他」佔 1%。由上圖調查推論，較多的學生活動量比較大容易肚子餓所以會購買豆花來吃，本研究推測少部分職業的族群可能工時較長常常加班而較少購買。

(十)選擇前往購買馬岡豆花交通工具分佈調查結果



▲圖十：選擇前往購買馬岡豆花交通工具分佈調查結果

資料來源：(自製)

由圖十可得知主要顧客選擇前往購買馬岡豆花交通工具分布在「摩托車」佔總樣本 27%；其次依序為「腳踏車」佔 25%；「公車」佔 20%；「步行」佔 17%；「汽車」佔 10%；「計程車」佔 1%；「其他」0%。由本題結論，較多顧客選擇摩托車的原因是交通工具較小，也比較好方便停車，本研究推測少部分的顧客覺得購買的地點離家較遠，而選擇開車或搭計程車前往購買。

參●結論與建議

根據本研究的結果發現，有許多台灣的年輕人喜歡吃甜食，而豆花是其一的選擇，在炎熱的夏天裡，豆花是一種清涼又消暑的美食，也廣受大家的喜愛，而隨著時間的變化，為了符合大眾口味的需求而越變越多，研發出更多種口味給大眾選擇，有了更多元的選擇，而讓台灣的美食更進一步，台灣可是外國人俗稱的「美食王國」，這樣可以讓大家享受好吃又健康的甜點。

一、研究結論

(一)馬岡豆花店的服務品質結論

馬岡豆花店的服務品質大部分的顧客覺得滿意，因為有著乾淨的環境以及好吃的豆花，還有著用真誠的笑容來迎接每一位顧客的服務生，讓每位顧客感受到好的服務以及心情來店裡購買豆花，而且店員們都很親切，也對顧客們的互動都非常的好，所以才會有很多老顧客來這裡購買豆花。

(二)馬岡豆花的性別年齡結論

就性別及年齡總結來看，性別的部分以女性占多數，而年齡的部分是以16~20歲的顧客佔多數，從性別來看大部分的女性比較喜愛吃甜點美食；年齡的部分來看16~20歲的顧客族群較喜愛在休閒的時間來買份豆花吃，在這16~20年齡的顧客都是高中生或大學生，他們會與朋友或同事們相約一起去吃一份好吃的甜點，也可以享受美好的下午茶時光。

(三)馬岡豆花店內用餐環境

馬岡豆花店的環境，大部分的顧客都覺得滿意，店裡面的環境一直都很乾淨，也沒有甚麼蚊蟲，店內的空氣也很流通，不僅可以安心的用餐不用受蚊蟲干擾之外，還可以享受一份好吃的豆花，店裡其中特別的地方在於，吃完後的碗筷還有盤子都自行拿到店裡專門設置的地方回收，這也是一個讓顧客們共同守護好環境的設想法。

(四)顧客選擇前往購買馬岡豆花交通工具的結論

就根據調查來看，大部分的顧客去購買豆花都是騎乘摩托車及腳踏車占多數，摩托車和腳踏車體積較小，也好方便停車，但腳踏車的部分佔多數，這樣可以節能減碳，又很環保，而且豆花店本身沒有設置專門的停車場，就

像一般小吃店那種店面大小，而且顧客們也不會久留，往往都是這兩項交通工具較多人選擇。

二、研究建議

(一)給相關政府建議：

本研究建議觀光局相關部門可以在觀光旅遊手冊或網站上多多介紹台灣好吃又平價的甜點「豆花」，讓許多外國客可以嚐嚐台灣傳統純手工製造美味又健康的豆花。把豆花的傳統美食發揚到國外去，這樣也可以帶來經濟發展，順便也可以藉此介紹台灣傳統的文化之美。

(二)給店家建議：

店家可以將設置在店內資源回收的地方可以移到外面去，這樣不容易滋生蚊蟲叮咬，也可以維持乾淨的環境，還有店內的位置部份可以再增加一點，在尖峰時段時，顧客們也不用等座位，在用餐的顧客們也不會有壓力，想要趕快吃完讓下一位顧客使用，這樣就享受不到好吃的豆花了。

(三)給顧客們建議：

希望每一位顧客可以一起維護店家的整潔，做好資源回收的部分，也請勿亂倒廚餘在水槽裡，倒在水槽裡不僅會讓食物臭掉還會引來許多的蚊蟲，這樣不僅僅會造成店家的麻煩，也會造成其他店內裡的客人麻煩，還請一同守護環境，這樣大家也會用的開心，不會有其他的困擾。

肆●引註資料

註一：朱秋樺 (2008)。天然豆腐·豆漿·豆花：90 道健康營養、100%非基因改造、無添加的手工美味自己做。台灣；出版菊。

註二：點心維基百科〈檢索日期:2014/11/02〉

<http://zh.wikipedia.org/wiki/%E9%BB%9E%E5%BF%83>

註三：馬岡豆花〈檢索日期:2014/10/23〉 <http://www.makang.com.tw/index.html>

註四：安平豆花〈檢索日期:2014/10/23〉 <http://www.tongji.com.tw/>

註五：大台灣旅遊網〈檢索日期:2014/11/02〉 <http://0229126883.tw.tranews.com/>

註六：花蓮旅人誌網〈檢索日期:2014/11/02〉

<http://www.hl-net.com.tw/food/food26.html>