

# 中山女高熱食部 109 學年度第 2 學期 午餐滿意度調查結果

本學期調查時間為 110 年 5 月 11 日至 5 月 25 日，使用 Google 表單進行調查，本校共 491 名教職員生填答，高一 218 人；高二 181 人；高三 92 人；教職員 0 人，熱食部**整體滿意度**為 **90.4%**，個別滿意度部分以「有使用才填寫」方式計算滿意度，自助餐區**整體滿意度**為 **84.3%**、滷味區**整體滿意度**為 **82.5%**、線上訂餐系統**整體滿意度**為 **65.2%**及早餐區**整體滿意度**為 **87.6%**。填寫不完全則為無效問卷，有效問卷結果分析如下。

## 一、整體滿意度

滿意度項目	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意
整體	44.2%	46.2%	9.4%	0.2%	0%
服務態度	66.6%	28.2%	4.4%	0.8%	0%
價格	39%	41.3%	18%	1.7%	0%

### (一)對熱食部整體有無其他意見或改善建議

#### 1. 動線相關：

- (1)動線規劃有點混亂。
- (2)隊伍可以明顯一點。
- (3)動線可以重新設計過，目前這樣繁忙的時候會有點堵塞。
- (4)燴飯區的領餐動線會卡卡的。
- (5)碗和夾子的取用流程不順，現在如果取用區的被拿完後，主要還是得靠排隊的人主動到放置區拿回，在動線上不順暢，也容易造成其他排隊的人的困擾

#### 2. 營業時間相關：

- (1)希望熱食部可以準時 18：00 關門，因為常常 17：45 分去就已經歇業了~
- (2)希望賣米食、麵食、自助餐能延到 13：00~13：10 這節下課

#### 3. 品項相關：

- (1)希望可以增加品項\*3。
- (2)熱食的部分希望可以增加種類以及炸物！
- (3)我想要薯餅。
- (4)我愛熱食部嗚嗚嗚嗚嗚嗚嗚，每個食物都好好吃，簡直是靈魂的進補，吃了熱食部的美食我感覺煩惱都沒了，我愛熱食部，但如果能賣薯餅蛋餅會更好。
- (5)希望梅粉薯條可以多出現~
- (6)希望每天都有地瓜薯條
- (7)想吃蛋糕

- (8) 販售冰品\*2、增加飲料品項\*3。
- (9) 麵改成油麵(黃色那種)。
- (10) 自助餐的菜色變少很多。
- (11) 食物的組合可以更多樣，舉例來說，像是明明熱食有蜂蜜和乳酪餅，但卻不能點蜂蜜乳酪餅，還有希望能新增薯餅蛋餅的選項。
- (12) 應該要販售其他不需烹飪的食物，ex: 泡麵、冰棒、零食。
- (13) 我希望冷飲部可以一早時就有飲料可以買，早練完很渴想買飲料，但通常都空掉了，想喝運動飲料。
- (14) 希望能常常有鴨血和豆皮～

#### 4. 其他：

- (1) 可以寫出各品項會加哪些醬料，以便同學做選擇。
- (2) 兩張菜單變換的有點快。
- (3) 可擴大線上訂餐數量範圍，減少第3節下課時間與中午時間的人潮。
- (4) 可不可以賣一些水果？可不可以一次顯示全部菜單，像是印出來自行翻閱或印成海報等？早餐可不可以也有隨時的線上訂購系統？
- (5) 好多隱藏版美食，菜單方面要不要改改？
- (6) 刷卡機可以敏感一點。
- (7) 地板有點黏黏的。
- (8) 現場排滷味的話袋子跟碗都會油油的，希望能改善。
- (9) 可以有預定功能？
- (10) 蛋餅給叔叔煎啦！
- (11) 我有一次買早餐錢被熱食部的阿姨多扣……希望下次我不會再遇到了。
- (12) 人潮在三四節下課真的非常多，所以常常買排隊排很久，買到東西時已經上課了。
- (13) 高三班級離熱食部太遠了。
- (14) 我覺得熱食部很棒！\*3

#### 5. 烹調相關：

- (1) 煮糙米飯的水可以加少一點。
- (2) 咖喱等醬汁類食物實在是太水了，不能因為省成本這麼做啊！就像洗髮精變水狀，好用嗎？
- (3) 起司可以用到融化再拿起？幾乎沒融化啦哭:(。
- (4) 巧花醬多一點。
- (5) 訂餐系統給的澱粉(飯麵)都太多了，班上大部分同學表示希望可以減少飯量，增加蔬菜量，或是可以選擇飯多、飯少。
- (6) 飯的整體份量可以再少一點。
- (7) 希望米食類可以多放一點飯。
- (8) 鹽巴可以加多一點^\_^。

(9)麵建議蒸煮麵或王子麵

(10) 高麗菜切太大片 有時太硬

(11) 滷汁可以不用給那麼多，一來吃到後面很鹹，二來是剩下的滷汁也要

另外倒掉

## (二)想對工作人員說的話

1. 辛苦了！\*112
2. 謝謝！\*54
3. 愛你們！\*10
4. 很棒！\*6
5. 非常親切！\*5
6. 加油！\*4
7. 你們好可愛！\*2
8. 自助餐打菜跟結帳的阿伯人超好，辛苦了。
9. 阿姨好漂亮。
10. 都不會吝嗇食物的份量，好喜歡。
11. 我想要醬多多。
12. 每個人煎的蛋餅厚度都不一樣，我喜歡叔叔煎的，他煎的蛋液最平均，鮪魚也抹的很平整不會一直流出來。
13. 辛苦叔叔阿姨了！有個建議，是有時候預訂比較晚時間的餐，我過去拿時都會還沒開始做，但也還好，謝謝叔叔阿姨。
14. 辛苦了，希望可以讓差 1、2 塊的學生買，當下沒有帶錢儲值那種。

## (三)需要調整價格的品項

1. 認為需要調降價格的品項：
  - (1)鬆餅的價格有點過高
  - (2)巧克力厚片調整為 23 元以下。(原價：23 元)
  - (3)雞腿捲捲調整為 50 元或 55 元。(原價：52 元)
  - (4)煉乳捲捲調整為 32 元。(原價：35 元)
  - (5)甜的捲捲調整為 32 元。(原價：35 元)
  - (6)抓餅蛋雞腿調整為 50 元。(原價：63 元)
  - (7)巧二調整為 15 元。(原價：18 元)
  - (8)巧酪調整為最多 20 元。(原價：28 元)
  - (9)單點雞腿調整為 25 元。(原價：35 元)
  - (10)滷味區金針菇\*2 及青菜類調整為 15 元。(原價：20 元)
  - (11)滷味區年糕調整為 5 條 10 元。(原價：4 條 13 元)
  - (12)起司蛋餅調整為 25 元。(原價：28 元)
  - (13)自助餐加肉調整為 50 元。(原價：60 元)
2. 其他意見：
  - (1)刷卡機器的感應不好，有時刷不太出來

- (2)我的湯裡面常有蟲
- (3)真的不能賣冰嗎 可以專門擺一個販賣機賣冰吧 快熱死了ㄟ
- (4)刷卡很麻煩 (熱食部跟販賣機分開，但是只有熱食部有增值機
- (5)刷卡有時候會不小心刷到別人的就會很麻煩
- (6) 可以使用零錢購買嗎 沒有卡會很麻煩
- (7) 增加增值機
- (8) 買麵食時湯汁很常弄到碗的外面 但了解是因為阿姨們很忙
- (9) 有在食物裡面吃到過蝸牛。
- (10)有時候刷卡會卡卡的
- (11)環保餐碗有時候沒洗乾淨
- (12)希望可以有辦法不用每次發現自己卡裡餘額不足都得跑下去加值。
- (13)希望以後用現金交易即可
- (14)或許可以增設段考線上點餐服務 (就是線上填要吃什麼，中午直接去取)。
- (15)阿姨的指甲真的要修然後那個筆拜託不要碰到食物
- (16)選項感覺有點少而且都以火鍋料為主題，希望能增加其他品項
- (17)有的料要碗才能吃例如鴨血
- (18)因為大部分人會使用塑膠袋取餐，建議切酸菜可以切大塊一點以方便從塑膠袋裡面吃，不然吃不到的就浪費了

## 二、自助餐區(本區整體滿意度為 84.3%)

本區有 332 人填寫，2 人填寫不完全為無效問卷，有效問卷共 330 份。

滿意度項目	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意
整體	48.8%	35.5%	15.7%	0%	0%
菜色選擇	36.4%	42.3%	19.4%	1.9%	0%
餐點新鮮度	44.4%	38.2%	15.8%	1.6%	0%
口味	32.7%	43.2%	22.2%	1.9%	0%

### (二)對自助餐區的其他意見或改善建議

1. 冬天時自助餐的菜通常都是冷的
2. 希望可以晚一點收。
3. 糙米飯好吃。
4. 想要偶爾可以有紫米飯。
5. 現場的取餐方式還可以更進，像是便條紙可以改成線上訂單，不容易遺失且好追溯買家；另外點麵食類時經常有送錯餐的情形，且櫃檯的伯伯似乎對餐點價錢不熟悉，若能提供菜單給伯伯看的話，點餐過程會更順暢
6. 盛菜的速度有點慢造成塞車。
7. 可以單點菜，例如：高麗菜 20 元、蒸蛋 15 元、炸雞腿 40 元，就不用一定要一整套(飯+三樣菜)。
8. 中午去買都不熱了 可能是放太久
9. 有些熱門菜真的晚去一點就買不到了 希望可以多準備一些那些菜

### (三)菜色的選擇其他意見、希望新增或減少何種菜色

1. 希望新增菜色：炒水蓮、紅蘿蔔蛋、紅糟肉、控肉筍絲、豆干絲、炸地瓜、炸甜不辣、炸薯條、洋蔥蛋、芥菜、絲瓜、青菜的種類、蛋、炒蛋、滷汁、紫米飯。
2. 其他意見：
  - (1)多一點馬鈴薯、綠色蔬菜、葉菜類、蛋類、鹹酥雞、蒸蛋。
  - (2)高麗菜不要加薑。
  - (3)可以不要每種青菜都有薑嗎？
  - (4)我喜歡茄子。
  - (5)蛋類的一概滿意。
  - (6)12 點時菜色選擇太少。
  - (7)增加菜色\*3。
  - (8)某幾天菜色偏暗沉，令人有些退卻。

### (四)餐點新鮮度其他意見或改善建議

1. 菜跟肉有點太油了，可以減少油量
2. 自助餐區有時候裝的時候可以把湯汁瀝掉，不然會很鹹
3. 希望每天都有至少一樣深綠色的蔬菜

4. 太油且醬汁太多 不大健康 常常飯底下會有一大層油水和醬汁 甚至淹過飯量 真的吃不下去
5. 舀菜建議使用有漏勺，避免過多菜汁流入便當，影響食物口感
6. 希望可以不要吃到已經冷掉很久的菜。
7. 肉類 12 點時常常就冷了。

(五)口味滿意度其他意見或改善建議

1. 太油\*5。
2. 有點油\*8。
3. 好吃\*6。
4. 整體偏油膩，可以少一點油。
5. 菜色有時候太油。
6. 自助餐超好吃，唯一缺點是有點太油，除此之外都很好！
7. 有些菜比較油。
8. 菜偏鹹及油。
9. 肉類商品都有些過鹹。
10. 有點太重口味了。
11. 少一點會辣的菜色，並且告知清楚。
12. 希望盡量不要放香菜、減少使用辣椒。
13. 雞腿好吃、菜美味。

### 三、滷味區(本區整體滿意度為 82.5%)

本區有 384 人填寫，4 人填寫不完全為無效問卷，有效問卷共 380 份。

滿意度項目	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意
整體	42.4%	40.1%	16.1%	1.3%	0%
品項選擇	39.1%	38.3%	19.7%	2.4%	0.5%
餐點新鮮度	44.2%	36.3%	17.2%	2.4%	0%
口味	38.2%	38.4%	19.7%	3.2%	0.5%

#### (一)對滷味區的其他意見或改善建議

1. 有點太鹹
2. 有點貴\*2。
3. 袋子好油\*3。
4. 覺得金針菇有點太酸
5. 有限定購買的數量不太方便，例如：甜不辣要買 8 根。
6. 前面說的價格改好算一點，之前阿姨少算我錢，耽誤了一些時間。
7. 醬料可以分有蒜頭和沒有蒜頭。
8. 選項感覺有點少而且都以火鍋料為主題，希望能增加其他品項
9. 新增辣油 非辣醬。
10. 有的料要碗才能吃例如鴨血

#### (二)品項的選擇其他意見或希望新增或減少何種品項

1. 希望新增品項：王子麵\*8、烏龍麵、肉類\*5(雞翅\*2、豬肉片、滷肉)、素雞\*2、貢丸、起司丸、魚板、蟹肉棒、魚蛋、火鍋料、雞心、蛋白、水蓮、蒟蒻(一整塊)、蔬菜\*4、大豆乾(比較黑而且很大塊的那種)。
2. 希望減少品項：蘿蔔。
3. 其他意見：
  - (1)花乾、海帶切小塊一點然後有點太鹹。
  - (2)新增王子麵、冬粉單點。
  - (3)希望能常常有鴨血和豆皮。
  - (4)煮完已放涼的鴨血。
  - (5)蒟蒻可以多增加次數。
  - (6)可以多多出現娃娃菜！
  - (7)希望可以常常有白蘿蔔。
  - (8)甜不辣可以用一片一片的。
  - (9)金針菇和青菜可以便宜一點。
  - (10)便宜美味、CP 值高。

#### (三)餐點新鮮度其他意見或改善建議

1. 因夏季天氣較為炎熱，若無進行加熱，恐有新鮮之虞；建議能在夏季時能夠進行保溫或是將食物存放在保冰室，減少細菌滋生。

2. 有時候會吃起來酸酸的。
3. 蘿蔔常常很老，外層纖維很粗。
4. 之前吃蘿蔔有藥水味，雖然不確定後來還有沒有，但是希望可以請相關工作人員幫忙注意一下，感謝！
5. 冬粉可以不一定要帶碗裝嗎？

(四)口味滿意度其他意見或改善建議

1. 太鹹\*6。
2. 海帶太鹹\*4。
3. 海帶有時候很鹹。
4. 湯汁有點太鹹。
5. 有的太鹹，有的沒味道。
6. 品項鹹淡不均。
7. 有時候滷的味道不夠，年糕常沒味道，可以試試看滷更久或是換廠商。
8. 雞蛋跟蘿蔔可以滷透一點。
9. 麵沒味道。
10. 烏龍麵不好吃。
11. 最近的滷汁好辣。
12. 可多辣的口味。
13. 夏天的泰式酸辣醬希望可以多出現！
14. 餐點有點硬(ex:甜不辣、豬血糕)，是否可以做軟一點。
15. 希望不要放太多油\*3。
16. 有時候會太油。
17. 我覺得加熱滷味的湯有點油。
18. 太好吃了\*2。
19. 香菜醬料可以分開裝嗎？



四、線上訂餐系統(本區整體滿意度為 65.2%)

本區有 440 人填寫，4 人填寫不完全為無效問卷，有效問卷共 436 份。

滿意度項目	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意
整體	25%	40.2%	30.5%	3.9%	0%
餐點選擇	12.5%	36.4%	39%	10.5%	1.6%
飯菜供應量	5.8%	32.6%	47.9%	12.4%	1.4%

(一)對線上訂餐系統的其他意見或改善建議

1. 希望可以 po 出滷味 a. b. c. d. e 餐各包含什麼。
2. 訂餐時間不夠長。
3. 系統本身很方便，另外在三菜便當的菜色方面，希望可以藉由調高價格增加菜色的豐富度。
4. 便當的飯減量後感覺太少\*2，原本的飯量比較剛好。
5. 飯量可以多一點點！但沒有的話也沒關係其實。
6. 飯量有點多，會剩廚餘。
7. 開放其他時間讓學生查詢餘額。
8. 可以多增加一些餐點，有些可以附上照片。
9. 名額開放多一點，經常晚一點就沒東西了。
10. 希望可以不要限份數，因為這樣段考就不用排隊了。。
11. 加強流暢度（點擊之後常有延遲）
12. 可以增加品項豐富以及預購服務。
13. 改為可以取消訂餐。
14. 太慢 而且每個人的帳號沒設密碼 很容易被其他人盜用
15. 有時候會當機。
16. 有時會當機，卡當；很多時候品項分類都亂掉，很常焗烤類項目底下都沒有東西、早餐歸類到便當，建議做好分類或直接不分類，放在同一個頁面比較好挑選
17. 由於學校早上並沒有開放網路，手機訂餐變得有點困難（因為只能用學校網路……常常會有錯誤情形發生）。

(二)餐點的選擇其他意見或希望新增或減少何種餐點

1. 希望新增餐點：炸雞、巧花、咖哩水餃、烤肉吐司、燒賣、蛋餅類、水餃、抓餅蛋、魚排、蒸蛋、有湯的滷味\*2、早餐餐點\*3、早餐區的吐司、捲捲、雞腿飯、排骨飯。
2. 希望減少餐點：菜脯蛋、青豆、鐵板麵、古早味鹹粥、泰式打拋豬、有起司的餐點。
3. 其他意見：
  - (1)提供更多選擇\*6、開放米粉湯類訂餐。
  - (2)抓餅不要那麼貴。

- (3)有湯汁或醬汁類的常盛太滿。
- (4)多一些有青菜的飯類。
- (5)增加蔬菜量、減少澱粉（太多澱粉、太少蔬菜）。
- (6)希望餐點可以多一些蔬菜。
- (7)有些餐真的缺乏蔬菜。
- (8)滷味可以減少麵，多增加一些料。
- (9)滷味可以加鴨血嗎？
- (10)增加自助餐更多選擇。
- (11)白醬類餐點改用較濃稠奶味較濃的白醬。
- (12)飯和麵可以少一點，價格也跟著降低。
- (13)有時候飯太硬，不知道為什麼會這樣。
- (14)豚骨拉麵可以多出一點嗎？太限量了。
- (15)粥品類，例如香菇瘦肉粥之類的，1 個星期可以供應至少 1 次（粥品愛好者的福利）。
- (16)不常出現好吃的。
- (17)有一些不太好吃。

#### (三)餐點新鮮度其他意見或改善建議

1. 在線上點餐中偏西式的餐點都不太理想，但滷肉是真的讚。
2. 每次拿到都冷冷的。
3. 希望菜可以新鮮一點。

#### (四)口味滿意度其他意見或改善建議

1. 飯太多
2. 銀絲卷可以變為常規菜單
3. 有些飯類品項相較於之前 給的越來越少（炒飯居多）
4. 太油勾芡太多
5. 希望增加滷味(可以加湯
6. 希望麵食類可以多樣有點，早餐不用那麼多沒關係
7. 希望在燴飯區的菜色可以多加一點青菜，燙青菜的份量可以多一點，青菜湯的湯不要只給清水
8. 希望蔬菜種類可以多元一點
9. 訂餐的量和好吃程度跟自助餐差太多
10. 三菜小便當份量太少
11. 可選擇品項太少/餐點限量讓學生只能下去排隊買餐點
12. 希望可以有更健康不油膩的飲食選項，例如雞胸肉等主食
13. 餐點標誌:希望能表明會不會辣

## 五、早餐區(本區整體滿意度為 87.8%)

本區有 437 人填寫，3 人填寫不完全為無效問卷，有效問卷共 434 份。

滿意度項目	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意
整體	45.3%	42.3%	11.7%	0.5%	0.2%
品項選擇	51.8%	37.2%	10.1%	0.9%	0%
餐點新鮮度	61.1%	31.3%	7.4%	0.2%	0%
口味	56%	36.7%	7.1%	0.2%	0%

### (一)對早餐區的其他意見或改善建議

1. 可以增加自動點餐系統
2. 可以下課前 15 分鐘能線上點餐 然後下課領取 能減少排隊跟料理時間
3. 不同人做的吃起來差太多 應該統一做法及內容量
4. 排隊買太久 建議可以標示哪些品項可以做比較快或先做好可以直接買了拿走，盡量讓買東西的人可以趕快離開
5. 常常一不注意就被拿走或有人拿錯，但我不知道可以怎麼改善
6. 菜單可以考慮換新不然我剛進中山女高一個學期就全部吃膩了

### (二)品項的選擇其他意見或希望新增或減少何種品項

1. 希望新增品項：無骨雞排、梅粉地瓜、包子、耶香巧克力、非肉排的
2. 其他意見：
  - (1)為何有些口味吐司有，法式吐司卻不能有，例如有菲力吐司，但沒有菲力法式；有蜂蜜捲捲，卻沒有蜂蜜乳酪餅。為何材料不能共用呢？還是有考慮到其他因素？求解。
  - (2)增加抓餅+紐奧良雞及抓餅+雞腿的選項(線上訂餐系統有，但熱食部現場沒有)，增加食物組合，像是蜂蜜乳酪餅之類的。
  - (3)果醬類可不可以不要限制加什麼。
  - (4)希望蘿蔔糕\*4 和蛋餅下午也買得到
  - (5)增加蘿蔔糕的量。

### (三)餐點新鮮度其他意見或改善建議

1. 捲捲生菜裡面有蟲。

### (四)口味滿意度其他意見或改善建議

1. 醬料偏向極端。
2. 漢堡肉希望有非肉排，而是新鮮肉片。
3. 鮭魚的魚肉太少，感覺都在吃醬。
4. 甜得早餐選項多一點。
5. 能否有生菜沙拉、水果類

六、 幸福日餐點

(一) 飲料類(425 人次填寫)

茶類	咖啡	果汁	汽水類	中式飲料(豆漿、米漿之類)
51.5%	20%	55.8%	32.2%	36.2%

(二) 食物類(每人 3 項)(459 人次)

地瓜球	拔絲地瓜	薯餅	雞塊薯條	甜甜圈	起司馬鈴薯	炸彈蔥油餅	鹹酥雞類	炸湯圓	可麗餅
40.1%	36.2%	22.9%	34%	24.6%	31.6%	18.7%	36.8%	34.2%	29.6%

(三) 日期選擇(443 人次)

星期一	星期二	星期三	星期四	星期五
21.4%	19.2%	49.9%	28.7%	38.1%

※分析如下:

1. 學生重視的幸福日日期為禮拜三，且呈現幾乎過半數的投票，猜測因為下午自主學習，能選修喜愛的課程外加能有喜愛的點心。
2. 飲料部分本校學生以果汁及茶類為過半數，顯示並不會只喝一些含糖飲料，乃是會注重營養攝取，這方面可以多加考慮。
3. 食物部分參考各班級外食訂購明細選出最多訂購次數來統計，學生最喜愛為地瓜球，次之為拔絲地瓜及鹹酥雞類，建議可以把地瓜做多樣變化，如之前地瓜餅蠻受好評，加之地瓜為不錯的澱粉食物。