

中山女高熱食部 111 學年度第 1 學期

午餐滿意度調查結果

本學期調查時間為 111 年 11 月 7 日至 11 月 14 日，使用 Google 表單進行調查，本校共 677 名教職員生填答，高一 363 人；高二 138 人；高三 166 人；教職員 10 人，熱食部整體滿意度為 86.3%，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 64.7%、滷味區整體滿意度為 75.6%、線上訂餐系統整體滿意度為 61.7%及早餐區整體滿意度為 84.2%。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	36.5%	49.8%	12.2%	1.5%	0%
服務態度	65.2%	25.1%	8.8%	0.8%	0.2%
價格	21.9%	35.3%	30.4%	11%	1.4%

(一) 對熱食部整體有無其他意見或改善建議

1. 動線相關：

- (1) 熱食部都要排很久 但是我也提不出具體要怎麼改善
- (2) 排隊有點長，希望可以解決方法。
- (3) 希望能改善付款動線，不然每次都要排隊很久
- (4) 購買的排隊路線可以調整一下，才不會導致高三到的時候(因距離熱食部較

遠通常到的時候熱食部已經一堆人了)，根本買不了午餐，只好餓肚子等下午再購買或是買販賣機的麵包充飢。

2. 營業時間相關：

- (1) 希望熱食部營業時間能延到 17 點
- (2) 因為還蠻多同學留晚自習的，早餐部也只營業到 5 點左右，希望可以提供午餐菜色至 15 點或 16 點
- (3) 希望中午可以開到 40 分 不然有活動的話來不及去買就被紀糾擋住了
- (4) 延長開設時間
- (5) 段考/模擬考 期間熱食部可以開到一點嗎 因為偶爾有突發狀況 像是一整班便當沒蒸 但是 12.多已經來不及進去買午餐了 但是下午一點馬上就要考試就只能吃沒熟的便當 謝謝！
- (6) 開放午休才不會每次都人擠人

3. 品項相關：

- (1) 每天有兩種不同種類的肉能夠選擇（餐點數量也分半）
- (2) 增加熱門餐點的數量：例如滷味、帕里尼，常常早自習便訂不到
- (3) 抓餅類可以多加一點沒有起司或者是火腿的品項
- (4) 名字可以取得更正確，像上次的滑蛋雞排烏龍麵，打開麵條根本不是烏龍麵，滑蛋也只是一堆洋蔥
- (5) 增加多一些豆腐豆乾類的菜色，份量也可再多一些
- (6) 希望油炸和非油炸的主菜比例可以各半。
- (7) 希望能增加帕里尼
- (8) 請問還有法式吐司嗎？
- (9) 希望熱食部能供應點心類，例如芝麻包、芋頭包等

3. 其他：

- (1) 期許訂餐系統可以訂購熱食部菜單上的食物（例如：乳酪餅、蛋餅、漢堡等），然後採取自取的方式，是否也能有機會如同訂午餐這樣直接扣錢，否則下課總是大排長龍，易導致上課遲到，
- (2) 改善卡頓問題
- (3) 密碼可以不用輸入兩次
- (4) 可以在訂購品項的旁邊加上圖片 以利同學參考

(5) 線上訂餐系統加素食選項

(6) 在切換點餐區域的時候希望快一點（例如：從便當區點到早餐區會有延遲）

(7) 取消訂單的選項

(8) 常常 8:10 左右，很多東西都已經剩餘 0 了，都搶不到，受歡迎的品項，可能可以多份一點份數

4. 烹調相關：

(1) 鬆餅的醬有時候會全部漏到袋子裡

(2) 太油 飯希望可以少一點

(3) 焗烤不是放一片起司在上面就好

(4) 有些食物太油、太辣

(5) 不要螢光咖喱

(6) 葉菜類爛爛的

(7) 起司大多已凝固

(8) 菜太油也太鹹

(9) 煎餃太乾，皮很硬，裡面都是碎雜肉

(10) 麵類（包括螺旋麵）大多太軟爛

(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. 阿姨很幽默哈哈😊

9. 辛苦了 謝謝妳們都每天早起開始做餐點

10. 剛來還不知道熱食部怎麼運作 很怕做錯事 還好工作人員們都很友善且有耐心
把什麼都不會的我教會了

11. 謝謝叔叔阿姨們～一直都很親為我們服務，幫我們做好吃的食物

12. 謝謝你們！！真的很用心在製作我們點的餐，而且阿姨還記得我每次都點玉米捲
捲，也太暖了吧😊😊❤️辛苦了！！

(三) 需要調整價格的品項

1. 認為需要調降價格的品項

(1) 希望乳酪餅的價錢可以低一點，和以前比漲了快十元

(2) 希望可以在以前的價格調漲 5 塊以內

(3) 覺得三蔡小便當加肉 70 有點高 65 是個不錯的數字

(4) 可以再便宜一些，像甜捲類 40 元有點太貴，應該要少個 10 元才合

理

- (5) 覺得鬆餅有點貴，若能降到 50 以下比較能接受
- (6) 豬排蛋餅 50 塊有點太貴了！我覺得 40 比較能接受
- (7) 花枝丸 40 塊太貴 我覺得 20~25 較好
- (8) 蛋餅類價格有點高 希望可以調降 3-5 元
- (9) 有時候抓餅類或是漢堡類份量較少卻通常比麵食類貴

2. 其他意見：

- (1) 有時候班上訂的數量和實際送的不符
- (2) 開放用其他網路也能進
- (3) 可以欠一餐~兩餐 因為平常不會太注意到餘額，餘額不足時只能跑去熱食部，若當天上午都是外堂，很不方便增加加值機
- (4) 希望能增加一些符號來表示網站正在加載
- (5) 有人會使用他人的名字訂餐 解決方法：訂餐時需輸入學號
- (6) 環保碗租用的費用可以再少一點
- (7) 平常鼓勵用卡 但真的忘記帶或卡沒錢可以用現金支付
- (8) 線上訂餐系統的抓餅是否可以只用一種袋子裝，像是只用紙袋或只用塑膠袋

二、自助餐區(本區整體滿意度為 64.7%)

本區有 360 人填寫，10 人填寫不完全為無效問卷，有效問卷共 350 份。

滿意度項目	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意
整體	30.8%	33.9%	34.2%	1.1%	0%
菜色選擇	26.4%	31.8%	39.5%	2%	0.3%
餐點新鮮度	31.4%	34%	33.1%	1.4%	0%
口味	23.3%	34.2%	37.6%	4.3%	0.6%

(二) 對自助餐區的其他意見或改善建議

1. 有些菜太油了
2. 烹調可以少油一點，自助餐主食類很常都是炸物，希望能有多一點清蒸或滷的主食食品
3. 可以少一點油炸，還有菜類多一些
4. 希望不要在很多菜品裡面加薑
5. 有時候盛的食物量不足，口味過重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：
 - (1) 可以增加多一些豆腐豆乾類的菜色，份量也可再多一些，不然 12 點下去常常沒什麼菜了
 - (2) 多一點主食的選擇
2. 其他意見：

- (1) 少用薑絲，是否能改成蔥蒜
- (2) 減少胡椒，有的胡椒放太多都吃不出原本的味道了
- (3) 清燙蔬菜（不調味）
- (4) 12 點的時候去想吃的菜已經賣光了
- (5) 12 點時菜色選擇太少。
- (6) 選主菜可以更自由。有時覺得主菜不錯，想吃雙主菜，取代小菜。建議可用加價的方式換配菜。
- (7) 似乎較少看到蛋類，例如炒蛋、蒸蛋、滷蛋
- (8) 人太多了 希望可以在各棟樓樓下都開一間小型熟食部

(四) 餐點新鮮度其他意見或改善建議

1. 有些菜會辣辣的，希望可以加牌子標示
2. 口味有點重 稍鹹
3. 可不可以每道菜都盡量不要辣？需要辣的辣椒、辣醬自取
4. 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
5. 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. 減少使用辣椒。

三、滷味區(本區整體滿意度為 75.6%)

本區有 423 人填寫，7 人填寫不完全為無效問卷，有效問卷共 416 份。

滿意度項目	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意
整體	36.4%	39.2%	22.5%	1.9%	0%
品項選擇	38.6%	34.4%	23.7%	3.3%	0%
餐點新鮮度	40.1%	32%	24.8%	2.9%	0.2%
口味	37.9%	35.1%	23.4%	3.1%	0.5%

(一) 對滷味區的其他意見或改善建議

1. 加湯太鹹，以及麵的口味好像偶爾紅蔥味較重，品質不穩定
2. 腐皮還有一些品項有點鹹
3. 菜太少了，很容易買不到想吃的東西
4. 高麗菜有時候去晚了都沒了 建議多一點
5. 太油 有時候菜有點辣
6. 增加芋角 大黑豆干
7. 希望鴨血能多一點 明明有點冬粉但常常被露放
8. 可以不要幾乎每項產品都要 3 個才計價，這樣一次都不能選多樣的東西，希望可以 1-2 個計價。
9. 滷蛋有時候有有時候沒有，我喜歡吃滷蛋希望多一點滷蛋

(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：希望可以增加肉類的品項

(三) 餐點新鮮度其他意見或改善建議

1. 菜頭有時候會苦苦的
2. 滷味常常冷掉 硬掉

(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. 希望不要放太多油*3。
8. 我覺得加熱滷味的湯有點油。

四、線上訂餐系統(本區整體滿意度為 61.7%)

本區有 592 人填寫，9 人填寫不完全為無效問卷，有效問卷共 583 份。

滿意度項目	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意
整體	22.8%	38.9%	32.8%	5.2%	0.3%
餐點選擇	9.8%	30.1%	41.6%	15.7%	2.9%
飯菜供應量	6.4%	28.6%	55.4%	8.7%	0.8%

(一) 對線上訂餐系統的其他意見或改善建議

1. 期許訂餐系統可以訂購熱食部菜單上的食物（例如：乳酪餅、蛋餅、漢堡等），然後採取自取的方式，是否也能有機會如同訂午餐這樣直接扣錢，否則下課總是大排長龍，易導致上課遲到
2. 輕食可以再有多一點選擇
3. 密碼可以不用輸入兩次
4. 可以在訂購品項的旁邊加上圖片 以利同學參考
5. 在切換點餐區域的時候希望快一點（例如：從便當區點到早餐區會有延遲）
6. 點心類也可以使用線上訂餐
7. 取消訂單的選項
8. 在選擇取餐時間後，希望可以不用要求重新登入
9. 希望班級訂餐可以做成手機版的，或是把個人訂餐修好。之前改了密碼之後卻不能用。
10. 餐點數量不均

11. 增加「取消購買」的選項
12. 步驟可以簡化
13. 可以把焗烤類別刪掉，因為沒有東西
14. 常常 8：10 左右，很多東西都已經剩餘 0 了，都搶不到，受歡迎的品項，可能可以多份一點份數
15. 有時候班上訂的數量和實際送的不符
16. 可以欠一餐～兩餐 因為平常不會太注意到餘額，餘額不足時只能跑去熱食部，若當天上午都是外堂，很不方便
17. 希望能增加一些符號來表示網站正在加載

(二) 餐點的選擇其他意見或希望新增或減少何種餐點

1. 其他意見：

- (1) 飯太多
- (2) 菜色選擇：希望能夠多一點雞腿便當，或是每天有兩種不同種類的肉能夠選擇（餐點數量也分半） 供應量：對於我（吃不完一個市售便當）而言飯太多 增加熱門餐點的數量：例如滷味、帕里尼，常常早自習便訂不到
- (3) 如果是麵食 有時候會太多
- (4) 抓餅類可以多加一點沒有起司或者是火腿的品項
- (5) 飯菜太油,飯太少菜太多
- (6) 希望能新增非經典義大利麵之義大利麵種類，建議加玉米，不要放胡椒，謝謝你們
- (7) 義大利麵太多，味道偏淡
- (8) 麵食類的味道比較單一，而且有的時候會有一種很奇怪的味道（尤其日式）

(9) 辣菜小菜蠻常見的，而且很多都不好嚼

(10) 太油 有時候飯會被菜的汁泡的濕濕的

(11) 不要三色豆

(12) 希望可以將餐點分成大小份，大份和現在一樣，消費可以少個三分之一

(13) 訂餐系統的菜口味可以清淡一點

(14) 捲捲的生菜太多了！！！！！！！！

(15) 希望午餐線上訂購也可以有乳酪餅&蛋餅

(三) 餐點新鮮度其他意見或改善建議

1. 餐點菜色選擇
2. 餐點的口味
3. 餐點的內容供應量。

(四) 口味滿意度其他意見或改善建議

1. 主食類量較多，增加廚餘量。
2. 有時候食物會冷掉
3. 有些飯類品項相較於之前 給的越來越少（炒飯居多）
4. 奶油義大利麵不是玉米濃湯義大利麵
5. 麵食類的內容物都是澱粉，建議可增加配料
6. 不要螢光咖喱 白醬紅醬也都不要 不好吃
7. 希望名字可以取得更正確，像上次的滑蛋雞排烏龍麵，打開麵條根本不是烏龍麵，

滑蛋也只是一堆洋葱

8. 飯很常破破的 就是米是碎的 然後吃起來就蠻可怕
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. 希望可以有更多口味的漢堡
12. 希望可以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 84.2%)

本區有 557 人填寫，7 人填寫不完全為無效問卷，有效問卷共 550 份。

滿意度項目	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意
整體	44%	40.2%	13.8%	2%	0%
品項選擇	52.7%	31%	14.1%	2.2%	0%
餐點新鮮度	58%	29.1%	12%	0.7%	0.2%

口味	54.4%	32.5%	11.4%	1.6%	0%
----	-------	-------	-------	------	----

(一) 對早餐區的其他意見或改善建議

1. 希望能增加帕里尼
2. 便條紙會飛走
3. 我覺得早餐可以有新鮮的食物，不要吃炸雞炸薯餅火腿香腸罐頭之類，除了煎蛋剩下的配料感覺都不是新鮮食物了
4. 捲捲生菜太多
5. 嗚嗚薯餅堡好貴喔...
6. 捲捲可以不要加花生醬嗎/ 捲捲的花生醬希望可以多一點
7. 增加排隊路線，早餐只有一個結帳的地方根本不夠，每次排隊都要排很久
8. 熱狗可以切一下
9. 可以重新規劃動線，現在這樣快餐自助餐早餐全部擠在一起很混亂
10. 可以弄一個早餐區的預約系統？先線上填要吃什麼，幾點拿，再自己過去 有點像看醫生掛號那樣
11. 增加線上預訂的早餐選項
12. 門口可以貼個取餐步驟和菜單，比較不會有人搞不清楚狀況

(二) 品項的選擇其他意見或希望新增或減少何種品項

1. 其他意見：
 - (1) 希望可以新增鐵板麵跟咖啡
 - (2) 希望有增加飯糰的機會
 - (3) 法式吐司嗎？螢幕上好像沒有...

(4) 煎餃

(三) 餐點新鮮度其他意見或改善建議

1. 太多炸物類或肉類/太油

(四) 口味滿意度其他意見或改善建議

1. 可多一點含有青菜的品項

六、 本學期開始販售冰品後，部分同學一早就吃冰或以冰品當午餐，引起膳委委員關切，請問你建議冰品的販售時間為？

整天	早上 (8 點以後)	午餐時段 (1200-	下午 (13 點以後)
----	---------------	----------------	----------------

		1300)	
449(66.1%)	71(10.5%)	20(2.9%)	139(20.5%)