

中山女高熱食部 111 學年度第 2 學期

午餐滿意度調查結果

本學期調查時間為 112 年 4 月 21 日至 4 月 30 日，使用 Google 表單進行調查，本校共 560 名教職員生填答，高一 348 人；高二 118 人；高三 92 人；教職員 2 人，熱食部整體滿意度為 87.3%，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 74%、滷味區整體滿意度為 78.2%、線上訂餐系統整體滿意度為 68.2%及早餐區整體滿意度為 85.9%。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	39.8%	47.5%	12.1%	0.5%	0
服務態度	72.1%	22%	5.6%	0.4%	0
價格	27.4%	36.5%	28%	7.8%	0.4%

(一) 對熱食部整體有無其他意見或改善建議

1. 動線相關：

- (1) 熱食部炸物區跟儲值的動線希望能被改善，不然第三第四節下課如果要儲值或借碗都要等很久
- (2) 買冰常常排很久
- (3) 排隊動線，快餐區更改位置後**加值借碗及買餐點全部都卡在一起**，希望能規劃更適合的動線避免排隊隊伍過長。
- (4) 希望可以有一個**買冰專用的自助結帳區** 不然跟取餐區一起排隊要等好久
- (5) 現在借碗都要跟買現成食物的人一起排很長的隊伍，但借完碗還要去排其

他的，有時候上課就會遲到

2. 營業時間相關：

- (1) 放學時間可以多延長一點時間
- (2) 希望熱食部可以營業到晚一點，這樣晚自習也有機會吃到好吃便宜又營養的食物
- (3) 希望午休時間可以營業
- (4) 12:30 以後就不能點感覺時間有點短
- (5) 可否延長蘿蔔糕供應時間？
- (6) 希望 12:30 之後可以進去買午餐吃 不然中午都有社團班排很常沒吃到午餐快死了
- (7) 開放午休時間皆可購買熱食部商品
- (8) 可以延長營業時間，就是放學後可以營業久一點
- (9) 希望中午可以延長到至少 12:50，不然練社團的人買不到
- (10) 開放午休時間皆可購買熱食部商品
- (11) 希望 12:30 之後可以進去買午餐吃 不然中午都有社團班排很常沒吃到午餐快死了

3. 品項相關：

- (1) 加一片起司要 10 元
- (2) 有點太貴，價格跟校外的早餐店差不多了，有時候還會更貴
- (3) 炸的東西可以不要那麼多嗎==會胖
- (4) 可以出像是小火鍋這種，就是更多不同的餐點！
- (5) 覺得雞排應 60
- (6) 可以進統一布丁嗎
- (7) 有無供應包子/饅頭/披薩/芋頭包等等的可能（早餐類或點心類）
- (8) 希望可以新增炸小湯圓
- (9) 請問月亮蝦餅可以多多出現嗎☺只買過一次很好吃
- (10) 早餐時段想要有更多其他的選擇，只在早餐時間供應的。ex: 豆漿 薏仁漿 肉包
- (11) 希望可以蒸蛋！一格一格的那種

3. 其他：

- (1) 炸物、滷味太貴，滷味除了主食比較便宜，其他的東西都偏貴，尤其是金針菇、甜不辣之類的

- (2) 請問外校的同學可以付現金嗎？
- (3) 越來越貴><但還是會買☑因為會餓
- (4) 我覺得刷卡有點麻煩 可以刷卡現金並用
- (5) 早餐類偏貴份量少
- (6) 刷卡系統希望和悠遊卡結合
- (7) 刷卡跟悠遊卡分開計算有點麻煩
- (8) 滷味價錢幾乎跟外面店家差不多 在學校裡我認為不太合理
- (9) 各品項減少 5 元☑
- (10) 之前刷卡作業問題 卡裡的錢被下一個人刷了完了 退費過程也很麻煩 希望可以改善這種問題
- (11) 希望工作人員注意我們的點單內容不要弄錯
- (12) 只有循環杯感覺用起來怕怕的，還是喜歡以前塑膠罐的模式
- (13) 餐點裡曾看過頭髮
- (14) 有同學吃到過鋼絲球
- (15) 會發生被誤刷的狀況
- (16) 可以多一處儲值大眾運輸悠遊卡的地點
- (17) 希望在餐點介紹解釋部分可以更具體
- (18) 希望有沒帶學生證的替代方法，肚子很餓又忘記帶學生證連儲值都沒辦法
不知道現在有沒有新的替代方案但我上次去沒有學生證什麼都買不了
- (19) 自從紅茶綠茶改為循環杯，變得很麻煩不想用
- (20) 希望有儲值機

(21) 可不可以增加報學號就能刷卡的功能？不然學生證不見或是沒帶就有點麻煩

(22) 可以增加加值據點

(23) 收錢跟做食物的人要分開 放入袋子時可以用夾子不要用手

4. 烹調相關：

(1) 有一次吃訂餐系統的水餃 結果有一顆只有皮沒有肉

(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. 阿姨們辛苦了

6. 辛苦了，東西很好吃，但是雞腿蛋吐司的蛋變成起司有點失望

7. 之前反彈的豆芽菜氣味真的改善了謝謝

8. 叔叔阿姨辛苦了！

9. 阿姨叔叔們你們辛苦了，謝謝你們讓我們每天都有好吃的東西吃，我吃很飽很开心謝謝！

10. 超喜歡你們的！

11. 謝謝你們每天為我們做的餐點，真的很謝謝你們

12. 叔叔阿姨們，真的非常謝謝你們，我真的好喜歡熱食部，從高一就超級喜歡，而

且鮭魚抓餅是我週末兩天都會超級想念的，而且你們在忙碌都好好跟我們講話，人都好多，謝謝你們

13. 阿姨和叔叔們人超好，超棒！謝謝你們的付出
14. 辛苦了 你們人都好好 愛你們♥️☑️
15. 謝謝你們這麼用心準備我們的飯菜
16. 謝謝阿姨陪我三年 25000 好貴
17. 我真的從來沒有吃過這麼平價好吃的漢堡
18. 辛苦了 你們很棒是中山女高的特色之一！
19. 謝謝阿姨 肉鬆蛋吐司很好吃
20. 謝謝熱食部阿姨陪伴我三年！
21. 謝謝你們為我們每天的食物努力！
22. 謝謝熱食部的叔叔阿姨們 你們人都好好最喜歡了！謝謝阿姨每次都幫我撿我的悠遊卡然後打電話請我去拿 假如沒有阿姨們我的悠遊卡大概重辦好幾次了☐
23. 辛苦了！**熱食部是我在中山數一數二喜歡**的地方！！！

(三) 需要調整價格的品項

1. 認為需要調降價格的品項
 - (1) 現在漢堡或抓餅價格都偏貴，常常都在 60~70 元間，希望可以調整一下，謝謝
 - (2) 覺得雞排應 60
 - (3) 各品項減少 5 元☑️
 - (4) 自助餐加個主菜就要 20 元 覺得大幅度超過原本午餐 50 元左右的預算

(5) 炸物區的食品普遍都偏貴，例如：辣味炸雞球，雞排等等，希望可以調降價格。

二、自助餐區(本區整體滿意度為 74%)

本區有 322 人填寫，9 人填寫不完全為無效問卷，有效問卷共 313 份。

滿意度項目	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意
整體	39.8%	34.2%	24.2%	1.9%	0
菜色選擇	31.3%	36.7%	29.4%	2.2%	0.3%
餐點新鮮度	31.9%	39.3%	25.9%	2.9%	0
口味	29.7%	38.7%	28.8%	2.2%	0.6%

(二) 對自助餐區的其他意見或改善建議

1. 希望量稍微少一點
2. 菜色時好時壞
3. 無，整體很優
4. 太讚啦
5. 有點太油了
6. 阿姨真的不要給我這麼多我吃不完
7. 保溫可以更好，要不然中午就冷掉了
8. 菜太油，吃多了容易膩，而且洗便當盒要用很多清潔劑才洗得掉
9. 多一點選擇
10. 之前買過有些菜有加辣椒，雖然可以增加風味，但我覺得有點太辣了
11. 白飯有時候很硬很難吃

12. 有時候會塞車

13. 會有很多買冰或者炸物的人跑來自助餐區刷卡，導致打肉的伯伯常常要去幫她們，但是這樣要打肉的人就會堵住，所以會變得很慢

14. 有些涼了

(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) 有時菜色選擇很多都是青菜類，期許看到更多蛋類製品（蒸蛋等）
- (2) 想吃紫米飯～
- (3) 希望有蛋 例如 多一點紅蘿蔔炒蛋 海帶炒蛋等
- (4) 不太喜歡甜不辣麵筋等加工食品
- (5) 希望可以有蒸蛋！一格一格的那種

2. 其他意見：

- (1) 我覺得雞腿可以在滷久一點點
- (2) 菜量有時多有時少，希望能平均一點
- (3) 有些涼了
- (4) 茄子！我想吃茄子！自助餐的茄子真的好好吃
- (5) 有時候飯太多，菜太少，然後菜又只有那幾樣變化不大

(四) 餐點新鮮度其他意見或改善建議

1. 曾經吃過不只一次有不新鮮味道的豬血
2. 感覺菜普遍偏硬 有些菜裡面有薑絲感覺不太搭
3. 12.多的時候肉會有點涼
4. 保溫可以更好，要不然中午就冷掉了

(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。

三、滷味區(本區整體滿意度為 78.2%)

本區有 404 人填寫，5 人填寫不完全為無效問卷，有效問卷共 399 份。

滿意度項目	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意
整體	34.9%	43.3%	19.8%	2%	0
品項選擇	33.7%	41.9%	21.8%	2%	0.5%
餐點新鮮度	36.1%	36.8%	23.1%	3.8%	0.3%
口味	34.9%	39.2%	22.4%	3%	0.5%

(一) 對滷味區的其他意見或改善建議

1. 塑膠袋外面黏黏的有點髒
2. 數量多一點
3. 鐵碗拿來拿去有點不衛生，希望可以自己拿袋子就直接夾入自己的袋子裡再結帳
4. 希望夾子不要油油的
5. 通常排隊都排很多人
6. 袋子每次拿到的時候都油油的
7. 衛生有待加強 例如醬料或食物可以增加防護 不要直接放在那裡感覺髒髒的
8. 可以熱一點
9. 希望可以多放一點鐵碗不然有時候會卡住
10. 寫點單的工作人員會算錯金額、搞錯品項

11. 阿姨要戴手套
12. 不確定杏鮑菇「一份」的份量，可以標明清楚
13. 阿姨的手都一直戳我的食物
14. 希望可以在滷味區旁邊增設借碗的地方

(二) 品項的選擇其他意見或希望新增或減少何種品項

1. 王子麵可以多一點~~~
2. 可多增加青菜
3. 我很喜歡王子麵但他卻只出現過幾次而已，沒有必要一直追求健康而減少菜品的選擇
4. 最近多了很多東西 但感覺腸類可以增加
5. 希望多一點鴨血、出辣的口味
6. 希望可以常常有杏鮑菇
7. 有點鹹但我很喜歡海帶 希望可以多一點 因為常常沒有
8. 有更多樣的菜色比如說肉片、火鍋料、泡麵

(三) 餐點新鮮度其他意見或改善建議

1. 衛生有待加強 例如醬料或食物可以增加防護 不要直接放在那裡感覺髒髒的
2. 會有切成四分之一的高麗菜 會擔心沒有清洗乾淨
3. 甜不辣沒熟 袋子都油油的 可以提升衛生 至少夾子不是油的
4. 之前買過乾滷味（沒有加湯）但是各種菜都是冷的，希望能吃到熱的滷味不管有

沒有湯

5. 有時候滷味菜品的新鮮度很差，豬血糕時軟時硬
6. 滷味不熱，希望滷味熱一點

(四) 口味滿意度其他意見或改善建議

1. 好油....
2. 太油了*5
3. 有點鹹*6

四、線上訂餐系統(本區整體滿意度為 68.2%)

本區有 479 人填寫，7 人填寫不完全為無效問卷，有效問卷共 472 份。

滿意度項目	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意
整體	27.3%	40.9%	28.4%	2.7%	0.6%
餐點選擇	13.5%	33.1%	40.4%	11.4%	1.7%
飯菜供應量	4.7%	30.1%	53.6%	11%	0.6%

(一) 對線上訂餐系統的其他意見或改善建議

1. 希望增加訂餐系統的選項（早餐類）
2. 希望可以增加水餃的品項！！
3. 菜的種類可以多元
4. 我覺得有一些熟食部的常駐品項也可以放上訂餐系統！像是滷肉飯、餛飩麵等等的
5. 可供應數量增加，尤其是熱門菜色，不然開放到 10 點多也沒用，因為 9 點就數量 0 了
6. 12 點去拿餐的時候，餐點溫度溫溫甚至是涼的，這在早餐類的餐點尤其明顯，希望可以讓箱子更保溫，或是晚一點再做
7. 系統跑太慢常常要查看菜色要跑很久
8. 可以多一些選擇 可能一天提供 8 種餐讓我們選之類的
9. 希望蘿蔔糕抓餅可以多多出現在線上訂餐系統，這學期到目前為止還沒出現在菜單過
10. 增添早餐類品項

11. 和自助餐相比 感覺線上訂購的菜量可以再增加
12. 希望滷味可以每天都有線上點餐，供應量可以主菜多一點
13. 便當有時候會有頭髮或塑膠包裝碎片
14. 希望增加選項或是直接全部菜單都可以點
15. 之前有吃過幾次類似蟑螂腳的東西，漢堡裡也常常有眼睫毛，衛生方面希望能改進
16. 新增吐司類

(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) 希望減少很苦的菜
- (2) 希望能增加更多元的主食，像板條或是燴飯
- (3) 飯太多了
- (4) 少一點湯類的像肉羹、鴨血，抬餐會漏
- (5) 可以多增加「帕尼尼」的數量跟出現次數
- (6) 多點肉臊米粉和冬粉，然後量可以多一點
- (7) 希望鴨血煲可以出現的頻繁一點
- (8) 菜可以不加薑
- (9) 希望新增米漢堡
- (10) 希望新增飯糰，三角飯糰或長條形的飯捲都很棒

(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. 有些聽起來很好吃但其實不怎麼樣
2. 味道跟想像的不一樣
3. 希望便當主菜能減少炸物，用滷、煎、炒代替。
4. 湯麵或湯飯的湯有點少，拿到都沒有湯了
5. 品項多一些
6. 希望便當菜色多變:豆腐 高麗菜 蛋
7. 飯可以多一點或者提供「飯多」、「飯少」的選項
8. 不建議線上訂餐出現湯泡飯 因為抬餐的時候灑出來弄的很噁心會沾到其他漢堡類等只用紙袋裝起來的食物，而且送到我們手中的時候飯都已經把湯吸飽了吃起來不是很喜歡

五、早餐區(本區整體滿意度為 85.9%)

本區有 452 人填寫，3 人填寫不完全為無效問卷，有效問卷共 449 份。

滿意度項目	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意
整體	43.6%	42.3%	13.3%	0.9%	0
品項選擇	46.4%	36.4%	14.7%	2.2%	0.2%
餐點新鮮度	52.2%	35.8%	11.3%	0.7%	0

口味	51.7%	34.5%	12.5%	1.1%	0.2%
----	-------	-------	-------	------	------

(一) 對早餐區的其他意見或改善建議

(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