

# 中山女高熱食部 112 學年度第 1 學期

## 午餐滿意度調查結果

本學期調查時間為 112 年 11 月 3 日至 11 月 12 日，使用 Google 表單進行調查，本校共 645 名教職員生填答，高一 291 人；高二 170 人；高三 168 人；教職員 16 人，熱食部整體滿意度為 **86.8%**，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 **83.1%**、滷味區整體滿意度為 **84%**、線上訂餐系統整體滿意度為 **65.2%** 及早餐區整體滿意度為 **85.3%**。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	38.4	48.4	12.6	0.6	0
服務態度	70	25	4.8	0.2	0
價格	33.9	37.6	23.9	4.4	0.2

#### (一)對熱食部整體有無其他意見或改善建議

##### 1. 動線相關：

- (1)可以做一台儲值機 因為只有一個阿姨幫忙儲值 每次都大排長龍
- (2)希望可以自動化？感覺阿姨顧那邊很忙
- (3)使用自動儲值機
- (4)儲值區可以跟炸物結帳櫃檯分開口
- (5)加裝顯示燈避免因環境嘈雜導致沒聽到叫號
- (6)我是比較希望能跟悠遊卡共用，因為熱食部儲值每次都排很多人，導致買飯時間耽誤上課。或是像冷氣卡充值一樣，額外放一台可以自助加值的機器
- (7)希望可以 and 快速取餐的部分分開

##### 2. 營業時間相關：

- (1)12.-12.半加開 不然真的整個午休都耗在排隊還不一定買得到
- (2)炸物可以增加至早餐區整天都可以點嗎
- (3)希望可以營業到 5. 後，因為有時候留在學校後想要買東西會趕不上 4.30 <<
- (4)中午睡覺時間如果有活動（像大隊接力）可以繼續營業
- (5)12:30-13:00 開放前往熱食部
- (6)夜自習的時候也想吃正餐
- (7)希望能開到 5:30 且希望價錢便宜點
- (8)希望放學可以賣久一點
- (9)是否可取消 12:30~13:00 禁止點餐這項規定 有時練完球或是參加小社結束後會沒東西吃 還要等到下節下課
- (10) 希望午休還可以點餐
- (11) 希望可以開到五點
- (12) 有的時候社團或競賽等中午 12:00~12:30 沒有時間去買午餐，線上訂餐的餐點選擇也較少且很容易被搶光
- (13) 希望熱食部可以開到五點，賣點心，如：蛋糕、豆花等

##### 3. 品項相關：

- (1) 新增剉冰/豆花類
- (2) 新增鮮奶茶

- (3) 新增 巧克力飲
- (4) 新增牛肉麵
- (5) 新增 鐵板麵
- (6) 新增茶葉蛋
- (7) 新增米苔目
- (8) 新增 小籠包、新增 刈包
- (9) 新增鍋燒意麵
- (10) 三明治 (三角形的那種)
- (11) 新增珍奶
- (12) 肉包
- (13) 新增小火鍋
- (14) 新增關東煮
- (15) 新增 飯糰 水果 有珍珠或布丁或椰果的飲料 茉莉茶凍 咖啡凍
- (16) 新增 蔬菜蛋餅
- (17) 新增 小蛋糕
- (18) 新增飯糰
- (19) 新增 米漿 有糖豆漿
- (20) 麻辣燙
- (21) 新增焗烤義大利麵 (飯)
- (22) 加回法式吐司品項
- (23) 新增河粉
- (24) 新增包子、饅頭、飯糰
- (25) 新增燒仙草
- (26) 新增蘿蔔糕抓餅
- (27) 新增/玉米布丁蘇 之前好像有但沒再看過了
- (28) 新增可麗餅
- (29) 新增月亮蝦餅
- (30) 新增蛋包飯

#### 4. 其他：

- (1) 可以改成所有儲值的錢都可以買餐嗎，像是捷運儲值的那種，現在好像不能在學校用 (除了販賣機可以)
- (2) 訂餐系統之錢直接結合悠遊卡
- (3) 希望可以擺一個電腦可以看一下卡裡剩多少錢，有時候只是想看一下餘額但還是要排隊不太方便
- (4) 滷味有點貴
- (5) 希望借碗也可以在點餐區刷卡
- (6) 離高三太遠了 不想過去
- (7) 地板很滑
- (8) 加料的價錢。只要加料就會變很貴…不加料又吃不飽
- (9) 排隊要排很久 高三過去很遠
- (10) 熟食區的餐點，要麼應該放更多的配料，否則應依照品項、斟酌減少 5~10 元不等
- (11) 滷味希望可以便宜一點
- (12) 衛生：捲捲的生菜不要有沙子或菜蟲
- (13) 可以不用一定在學校才能儲值

- (14) 餐點都很衛生 但碗的外部很常油油髒髒的
- (15) 經常充值後卡片內金額卻全部消失
- (16) 希望可以賣像便利商店的零食之類的，不要只有販賣機
- (17) 人太多的時候容易聽不到阿姨他們叫號碼
- (18) 每個刷卡機都可以儲值之後點餐的速度慢了很多
- (19) 刷卡怕被盜刷（？例如後面的不小心沒刷到他的卡之類的
- (20) 地板常常很滑 也看過很多同學滑倒 希望可以改善～

5. 烹調相關：

- (1) 生菜上有蝸牛 嗚嗚
- (2) 對衛生部分 偶爾會在滷味中找到好像不是食物的碎屑
- (3) 衛生：捲捲的生菜不要有沙子或菜蟲

(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. 辛苦了！每天忙進忙出處理中山學生的飲食
- 6. 以前國中連福利社都沒有，這裡真的超讚的
- 7. 辛苦了!!! 每天都在廚房裡汗流浹背的幫我準備食物
- 8. 謝謝阿姨 我吃了三年胖很多也很開心
- 9. 阿姨都很熱情很喜歡！很體貼也很溫柔
- 10. 你們人都好好嗚嗚嗚 每次去心情都很棒
- 11. 阿北阿姨妳們辛苦了～每天都準備熱騰騰的食物給我們吃～
- 12. 阿姨們辛苦了！謝謝你們一直努力提供我們便宜又大碗的餐點。
- 13. 好喜歡中山熱食部 謝謝所有叔叔阿姨和幫忙的同學😊
- 14. 辛苦了 謝謝您們（鞠躬
- 15. 謝謝你們讓我每天都有便宜又好吃的午餐！！沒有你們我會餓死在學校，真的非常感謝！！
- 16. 謝謝你們日常工作的辛勞，使我們每天都有好吃的東西，超級幸福的(´▽`)
- 17. 謝謝你們!! 辛苦了 讓我每天都會期待午餐
- 18. 阿姨們人都超好的👍而且現在都有韓團電視可以看😍真的超愛阿姨們的!!!
- 19. 各位叔叔阿姨們都辛苦了👍謝謝你們平常為我們準備好吃的每一餐👍畢業以後最懷念的一定是熱食部
- 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!

(三) 需要調整價格的品項：認為需要調降價格的品項

- 1. 滷味有點貴
- 2. 炸物區的品項普遍偏貴
- 3. 滷味希望可以便宜一點
- 4. 月亮蝦餅有點小貴，我覺得 40 比較合理
- 5. 訂餐餐點希望不超過 70 元
- 6. 希望整體價格下降 10 元
- 7. 有點貴可以降 5-10 塊呵呵

8. 很多東西 那種有肉的 都是肉好小一塊 然後賣 75

## 二、自助餐區(本區整體滿意度為 83.1%)

本區有 255 人填寫，9 人填寫不完全為無效問卷，有效問卷共 246 份。

滿意度項目	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意
整體	42.7%	40.4%	16.1%	0.8%	0%
菜色選擇	38.6%	35.8%	23.2%	2.4%	0%
餐點新鮮度	44.8%	34.7%	19.8%	0.8%	0%
口味	32.1%	39.4%	23.7%	4.4%	0.4%

### (一)對自助餐區的其他意見或改善建議

1. 希望茄子能多一點 有時候太晚下去就沒了 🍆 茄子真的真的會拯救我一個下午
2. 有時候十五分就沒菜可以挑了
3. 太讚啦
4. 有點太油了
5. 希望菜色選擇再多一點
6. 保溫可以更好，要不然中午就冷掉了
7. 菜太油，吃多了容易膩
8. 多一點選擇
9. 配菜可以多一點選擇

### (二)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) 希望可以變化多一點
  - (2) 可以少一點便當菜 多一點主食材
  - (3) 希望可以有蒸蛋！一格一格的那種
2. 其他意見：
  - (1) 太多料理有薑絲
  - (2) 飯太黏
  - (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

### (三)餐點新鮮度其他意見或改善建議

1. 雞腿有時候不夠熱
2. 高麗菜可以再熟一點 菜色（非主菜）有點太油
3. 雞腿很乾有腥味
4. 高麗菜請煮熟煮軟，有時候太硬太生
5. 有時候蔬菜會有消毒水的味道
6. 蔬菜類的味道很雜，感覺很像各種味道混合在一起，吃起來有反胃的感覺
7. 飯太濕 菜有點油 點麵的醬汁太水了

### (四)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. 菜品太清淡沒有味道：之前選了三個看起來最有味道的菜結果沒味道到完全配不

下飯

5. 覺得有一點點點的鹹（菜的部分）
6. 像三色豆或胡蘿蔔炒蛋等菜色有時候會太鹹，建議可以稍微清淡一點點
7. 減少裹粉油炸的主菜
8. 菜類能盡量少油 菜色能更豐富
9. 有些東西會太辣，但都很好吃！
10. 有些太鹹
11. 肉太油

### 三、滷味區(本區整體滿意度為 84%)

本區有 395 人填寫，1 人填寫不完全為無效問卷，有效問卷共 394 份。

滿意度項目	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意
整體	39.2%	44.8%	14.4%	1.5%	0%
品項選擇	40%	38.5%	18.7%	2.8%	0%
餐點新鮮度	43.9%	34.8%	16.8%	4.1%	0.5%
口味	40.5%	35.4%	21.5%	1.8%	0.8%

#### (一)對滷味區的其他意見或改善建議

1. 有點冷
2. 蔬菜類的供應量和品項可以多一點，之前有一次中午去看就發現幾乎都沒了，必須 11 點就來品項才完整
3. 那些蔬菜類太貴了，例如外面市場一條紅蘿蔔可能才 10~20，這裡半條就 20，這非常不合理
4. 想改善不會拿夾子和排隊的學妹...
5. 碗跟夾子多一些
6. 可以更多風味
7. 品項有時候會比較少，可以多一點！
8. 11 月 3 日在食用時發現滷味內有約兩公分的一截竹籤，相信安全度上可再改善
9. 夾子和袋子都會油油的，感覺可以注意一下
10. 太油 連外側塑膠袋都是油的 每次放桌上吃完都會很油
11. 太忙的時候會被混進一些奇怪的東西，像是別人的生麵之類的(ಥ\_ಥ)
12. 有時候自己帶碗去，阿姨都不小心給我太多湯汁
13. 希望接近中午時可以補菜 有點太鹹
14. 可以新增火鍋料/也可以在滷味區的地方放碗 因為每次要去排碗再來排滷味真的很麻煩 要排好久 可以在滷味區直接放碗這樣排一次就好比較不會耽誤時間 阿姨算錢的時候再加五元就好

#### (二)品項的選擇其他意見或希望新增或減少何種品項

1. 可增賣豬頭皮、鹽水雞
2. 我想吃王子麵
3. 龍蝦沙拉丸、鮮香菇
4. 新增王子麵（可以不用碗）
5. 可以增加肉的品項嗎 像是豬肉片
6. 可以增加一些滷味選項 例如豬頭皮之類的 不是完全加工食品的食物
7. 品項可以少油，也開發新的青菜類
8. 希望可以多點肉食

9. 希望可以百葉豆腐
10. 希望增加蔬菜類
11. 想要有肉片之類的
12. 希望可以增加滷蛋、高麗菜、菜卷等品項，謝謝

(三)餐點新鮮度其他意見或改善建議

1. 之前有幾天可能天氣太熱吧 魯味醬汁好像有點壞掉都酸酸的…超噁
2. 鑫鑫腸有時候會有筋還什麼的 甜不辣有時候會爛爛的
3. 水晶餃有個怪怪勾味道 魚丸有點硬
4. 有點甜
5. 裝的碗很髒

(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
4. 覺得有點油
5. 蘿蔔想要軟一點的！
6. 有時候配菜會太鹹
7. 可以在淡一點
8. 太油而且太鹹了
9. 醬汁有點鹹
10. 太鹹，比上學期的鹹很多
11. 希望花椰菜可以沒有水水的味道
12. 有些很鹹有些很淡

#### 四、線上訂餐系統(本區整體滿意度為 65.2%)

本區有 443 人填寫，1 人填寫不完全為無效問卷，有效問卷共 442 份。

滿意度項目	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意
整體	22.9%	42.3%	26.2%	7.7%	0.9%
餐點選擇	12.9%	30.9%	39.5%	13.3%	3.4%
飯菜供應量	6.9%	32.2%	50.7%	8.9%	1.3%

(一)對線上訂餐系統的其他意見或改善建議

1. 增加牙套使用者可食用的品項，如：稀飯、湯類
2. 希望可以增加選項數量
3. 飯麵類供應可減少並降低相映價格
4. 早餐部的品項可以多一點數量
5. 請問有辦法盡量不要加薑嗎？
6. 供應數量太少 導致常常訂不到餐點 希望增加數量 或是先行數調
7. 不要把好吃的餐點都集中在同一天
8. 希望增加單點薯餅，有些餐點太鹹
9. 高三的餐桶沒有按照班級順序排，還要花時間找，不方便
10. 拿到手的餐食比高二的時候還冷，連裝在不鏽鋼碗裡的都是溫的
11. 除了三小菜跟便當，其他 8 點多 9 點就賣完了，可以增加其他的品項
12. 有時候熱門的餐點如果沒有在 8.10 前訂就會沒了
13. 系統介面設計不直觀且功能並不完備

14. 查詢個人訂餐】的日期區間設定建議改為日期選擇（例如 Google Calendar 的模式）
15. 建議將下課時間列入預訂取餐時段，並開放預訂輕食早餐類商品，緩解中午時間熱食部人潮擁擠的壓力
16. 可以增加不用碗的餐點
17. 希望時蔬更常輪替
18. 認為品項可以再增多，因為有很多餐點已經重複多次了。
19. 希望可以增加一些蛋餅類（不是千層蛋餅）在點餐區/內容供應的部分
20. 午餐「其他」的選項應該把付上的紙袋去掉 只留下塑膠袋 因為很不環保浪費紙袋

(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) 鐵板麵黑胡椒加太多了…太鹹太辣…
- (2) 希望不要再有菜色跟寫的不一樣的情況發生…
- (3) 希望可以新增麵條的選項
- (4) 不要高麗菜或豆芽菜
- (5) 有些餐點含香菜並未寫出，且香菜混合於主菜中難以挑出，希望可以將有香菜的品項，食材列表寫上香菜，以便學生了解餐點組成。
- (6) 蝦仁炒飯 蔬菜湯麵 香椿炒麵
- (7) 希望有白醬義大利麵~~
- (8) 大多的肉因為是炸物 所以很油 不想要吃到熱量太高的又只能吃三小菜和其他品項 希望能多一點熱量不會太高的品項
- (9) 希望新增小火鍋、減肥餐和水煮蔬菜！
- (10) 希望增加滷味之類熱門品項 有些品項口味過鹹
- (11) 泰式麵什麼時候出現
- (12) 滷味可以多出現一點，希望可以像早餐類一樣變成每天有
- (13) 增加捲捲、乳酪餅、蛋餅

(三) 餐點新鮮度其他意見或改善建議

1. 飯太多，菜太少、爛爛的，肉不太新鮮有腥味、種類少
2. 味道太淡太油
3. 水餃有時候會沒有熟 😊

(四) 口味滿意度其他意見或改善建議

1. 增加一些品項 供應量太多，可以分成大份小份
2. 主要就是太清淡了 雖然不常吃三小菜 但有時候吃時 覺得有點清淡 且其他餐點有時也會有時蔬 對我來說比較沒什麼味道
3. 米飯太濕潤爛爛的
4. 有時候菜爛爛的、太油
5. 雞肉有時候有騷味
6. 之前在漢堡裡發現蝸牛

## 五、早餐區(本區整體滿意度為 85.3%)

本區有 490 人填寫，2 人填寫不完全為無效問卷，有效問卷共 488 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%	40.3%	13.7%	1%	0%

品項選擇	54.5%	31.8%	10.9%	2.9%	0%
餐點新鮮度	58.3%	31.5%	9.4%	0.8%	0%
口味	56.4%	34.2%	8.4%	1%	0%

(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. 希望可以增加品項，或偶爾更換選項
2. 記得之前好像有一陣子有月亮蝦餅後來就沒有了，還想再吃 TT 還有希望早上時段外也可以點蘿蔔糕
3. 希望可以在培根吐司加花生醬 🥜🥜
4. 希望能增加“蘿蔔糕抓餅”到常設菜單中
5. 熱壓吐司
6. 加回本來舊有的法式吐司品項
7. 希望可以有豆漿 小餐包等
8. 捲捲料感覺變少了 希望選擇能增加 澱粉能減少 加工食品 and 炸物不用那麼多
9. 希望可以多一點甜的點心 ex. 小蛋糕
10. 飯糰 🍙
11. 巧克力卡拉雞、三角飯糰、茶葉蛋
12. 希望捲捲裡面可以將過多的高麗菜換成其他配料
13. 希望可以增加飲料品項：鮮奶茶

(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
2. 生菜有時候有怪味
3. 蛋餅的油…可以放少一點嗎
4. 有幾次捲餅的蔬菜不太新鮮
5. 可以不要燒焦
6. 漢堡的麵包太硬

(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
2. 希望有多一點新菜色
3. 希望能有沒有蛋的蛋餅(\*ㄟ\*)可能改成起司之類的

## 六、販賣機

本區有 108 人填寫，為學生建議新增/刪減品項調查。

建議新增品項，統計如下：

麵包\*4、布丁\*4、豆漿\*3、麥仔茶、Gummy、文具（立可帶的替換帶）\*2、洋芋片、桂格顆粒燕麥\*2、蘋果汁\*2、方便麵、柳橙汁、原萃之類的茶、立可帶的替換帶、無糖飲料、茉莉茶園-蜜蘋香橙伯爵 450ml、Oreo、35 元水蜜桃優格、飯糰\*5、甜品類、瓶裝水、養樂多\*2、巧克力、茶凍、貝納頌之類有甜的咖啡、木瓜牛奶、樂事、珍珠奶茶、麥香紅茶、衛生棉、文具、光圈牛奶麥片、果凍\*2?、奶酪、檸檬紅茶、蜂蜜檸檬、冷萃蜜香紅茶、無糖優格\*2、健達巧克力、多多綠、比菲多、咖啡因飲料；拿鐵或美式、軟/硬糖、純喫茶紅茶、雷神巧克力、統一布丁、麵包、豆花、健達繽紛樂、冬瓜茶、每朝健康、多多、寒天、飲冰室茶集奶綠、純萃喝醇乳奶茶、可樂果、寒天檸檬、運動飲料