

中山女高熱食部 114 學年度第 1 學期

午餐滿意度調查結果

本學期調查時間為 114 年 10 月 17 日至 10 月 27 日，使用 Google 表單進行調查，本校共 463 名教職員生填答，高一 286 人；高二 88 人；高三 78 人；教職員 11 人，熱食部**整體滿意度**為 **82.5%**，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 **75%**、滷味區**整體滿意度**為 **82.8%**、線上訂餐系統**整體滿意度**為 **65.9%**及早餐區**整體滿意度**為 **87.7%**。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	32.8%	49.7%	14.9%	2.2%	0.4%
服務態度	68.3%	24.7%	5.9%	0.7%	0.5%
價格	22.4%	33.6%	33.2%	9.4%	1.4%

(一)對熱食部整體有無其他意見或改善建議

1. 營業時間相關：

- (1)營業時間可以到更晚*7：延長 10 分鐘、延長營業到 1800、延至五點、段考前晚一點關
- (2)希望 12:30 之後還能買*5：中午可以營業到 12:40、開放 12:30~13:00 或~12:45
- (3)希望午休後的下課也買得到，但此時段供應量可以少一點

2. 品項相關：

- (1)希望可以增加菇類（例如香菇、金針菇）還有白菜的選擇~
- (2)品項可以再更多

3. 其他：

- (1)使用悠遊卡*3：希望熱食部的錢可以和悠遊卡的錢一起用
- (2)刷卡問題*2：點餐一定得刷卡，沒帶卡的就沒辦法吃飯、刷卡感應不良，電腦螢幕沒有顯示，所以又再刷了一次
- (3)價格問題*9：鬆餅類的可以再便宜一點、含有鮭魚的品項都漲價很多 先前的價格較合理、早餐類價格偏貴、希望起司不要那麼貴、抓餅價格可以再低一點嗎、價格希望降一點，不能降的話希望份量多一些，像是起司多半片之類的、搞不懂線上訂餐的價格邏輯、雞腿捲捲這學期開學買的時候 70 塊但後來又將到 63 塊現在又變成 66 塊，而且菜的份量也變很少！ 這樣讓消費者的感受有點不太好、粿條量與價格不成正比，希望改善分量(知道粿條都是一包包分裝，但漲價後的份量明顯變少非常多)
- (4)衛生問題*4：線上訂餐的便當與滷味曾經看到頭髮*2、有時候會吃到一些小蟲蟲、吃到類似菜瓜布
- (5)調味問題*2：湯麵的湯味道很淡 三小菜的菜色口味偏單調、湯頭的部分滷味太鹹 建議可以用高湯之類的
- (6)品項問題*4：鬆餅想吃厚一點的、希望中午也可以買到蘿蔔糕、炸物數量應減少、飲料品項可以增加
- (7)碗的問題*2：有時候碗有點髒、有時候碗外面有點油油的
- (8)滷味的價格可以標示明顯一點
- (9)販賣機可否與熱食部共用金錢，而非悠遊卡內的金額

- (10) 希望工作人員態度溫和一點
- (11) 希望可以開放更多數量的餐
- (12) 可以線上加值

(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. 非常感謝你們的付出，辛苦了！
6. 謝謝阿姨幫我儲值
7. 感謝~ 中午下課可以馬上吃到熱熱的飯菜，真是太好了
8. 叔叔阿姨辛苦了！愛你們
9. 阿姨們人都很好♡
10. 你們超棒
11. 辛苦了 謝謝你們做那麼多好吃的東西 帶給我們一天的能量
12. 熱食部的餐點比外食的好吃又便宜，當然要以行動支持熱食部啦！
13. 阿姨謝謝你上次請我吃玉米！很甜！鮪魚好吃，可是鮪魚常常會掉出來，在袋子裡面吃不到
14. 阿姨辛苦了 愛你們姆啊姆啊
15. 謝謝阿姨們的熱情和愛心 真的很喜歡妳們的餐點
16. 謝謝你們每天做出美味的食物讓我有動力繼續上課！！
17. 加油加油
18. 壓力很大，辛苦了
19. 謝謝阿姨 辛苦了 你們人都很好 很喜歡你們～～
20. 辛苦了，但是曾經把我們班的我玩餐放到別班的區域
21. 感謝叔叔阿姨，有時候超過營業時間還讓我點餐（好感動
22. 你們都好友善 喜歡去消費😊
23. 歐膩很可愛😍 很喜歡去熱食部
24. 阿姨叔叔們辛苦了！！開放外食後還是覺得熱食部比較好而且也便宜美味，尤其是最近剛出的雞排真的很好吃👍
25. 謝謝你們辛苦了你們總是很耐心溫柔
26. 阿姨我超級喜歡妳們！辛苦啦這陣子感覺你們壓力變大了
27. 你們人都很好！！超親切也超認真😘 很喜歡熱食部的哥哥姐姐們！！
28. 謝謝你們！！真的辛苦了謝謝！！小心不要切到手或是燙到！！
29. 辛苦叔叔阿姨了><熱食部的東西真的都很好吃 讓我有了不會餓死的三年 就算開放外食也還是會常常去買的
30. 謝謝辛苦的大哥大姐們幫我們準備美味的早餐中餐跟點心~

二、自助餐區(本區整體滿意度為 75%)

本區有 200 人填寫，5 人填寫不完全為無效問卷，有效問卷共 195 份。

滿意度項目	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意
整體	40.5%	34.5%	22.5%	1.5%	1%
菜色選擇	32.3%	36.9%	27.2%	2.1%	1.5%

餐點新鮮度	42.3%	30.1%	25%	1.5%	1%
口味	31.6%	35.7%	30.1%	1.5%	1%

(一)對自助餐區的其他意見或改善建議

1. 希望在 12:00 時可以多補一點菜色，我如果晚去就沒有東西吃
2. 希望蛋類的蛋可以多一點 份量也可以再給多一點 有時候太多人去後來去的份量就不夠 好吃的菜也都沒了 如果是裝到一半那個菜就沒了的話應該要再給另一樣菜的一半 不能就讓那到菜拿到比較少
3. 物美價廉 非常滿意 感謝優質的服務
4. 我覺得也許自助餐能增加主食麵的選項？

(二)菜色的選擇其他意見、希望新增或減少何種菜色

1. 希望可以出一些辣的
2. 牛肉
3. 可以有西紅柿炒雞蛋嗎
4. 我覺得也許自助餐能增加主食麵的選項？
5. 希望茄子、蒸蛋和糖醋雞丁可以多多出現～～
6. 蔬菜份量希望可以多一點
7. 想要多一點新菜色
8. 希望能確保至少有一道以蒸煮方式料理的主菜，希望有紅燒獅子頭、蒸蛋
9. 增加不同品種蔬菜
10. 希望熱門菜色（很快就沒有）份量多一點
11. 有一個油豆腐很好吃，希望可以多出現
12. 希望可以多一點會辣的，芹菜炒干絲的芹菜有點多，想要多一點甜不辣，最近出來的菜脯蛋很好吃
13. 增加異國料理

(三)餐點新鮮度其他意見或改善建議

希望可以加強保溫，中午 12 點去買都冷掉了

(四)口味滿意度其他意見或改善建議

1. 有點油*6：葉菜類太油了、湯汁瀝掉一些不然太油
2. 太辣*3：我喜歡麻婆豆腐但麻婆豆腐太辣了~XD 希望可以調整成小辣或微辣
3. 希望可以出一些辣的*2
4. 薑少一點*2
5. 每天幾乎都一樣
6. 少一點紅蘿蔔
7. 勾芡用少一點☹☹
8. 茄子經常還滿硬的
9. 茄子好少都點不到
10. 不通叔叔阿姨取得量不一樣 有時候多有時候少 可以盡量統一下！
11. 飯有時候偏硬
12. 希望能確保至少有一道以蒸煮方式料理的主菜
13. 希望有個小立牌之類的標示這個菜有沒有加辣椒
14. 有時候會有道菜太鹹(不是常態)，大部分都很好

15. 之前吃金針菇絲瓜覺得味道有點淡

三、滷味區(本區整體滿意度為 82.8%)

本區有 244 人填寫，1 人填寫不完全為無效問卷，有效問卷共 243 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%	39.8%	15.2%	0.8%	1.2%
品項選擇	38.5%	41%	16%	3.7%	0.8%
餐點新鮮度	42.8%	35.8%	18.1%	2.5%	0.8%
口味	39.5%	36.6%	17.7%	4.9%	1.2%

(一)對滷味區的其他意見或改善建議

1. 調味問題*8：乾的在調味上有點清淡、不夠入味、醬有時候比較清淡、有時候蘿蔔沒有味道、太鹹了、就算是沒有加醬汁，有時候還是會太鹹、鹹淡都不固定、豆乾的味道太淡
2. 衛生問題*6：請改善衛生、加湯就會出現蟑螂鐵釘、有時候會吃到類似菜瓜布的東西、設備可以更新或是定期清潔，常吃到不該吃到的東西、已有多位同學提出在餐點中吃過異物，希望衛生程度能再加強
3. 品項問題*6：青菜的選項有點少、希望可以增加菇類（例如香菇、金針菇）還有白菜的選擇～、可以加一些火鍋料、請問炸豆皮可以每天都有嗎🍲🍢、鵝鶉蛋丸子的種類、菜色可以加一點葷的
4. 量的問題*5：中午去的時候青菜都沒了 希望可以多準備一點、高麗菜太少每次都賣完、每次比較晚下去排隊，想吃的鴨血、鑫鑫腸就沒了，如果可以希望能再補充或多一點、粿條現在的份量比之前更少了，上次買來數過只有六條面，真的吃不飽ㄟ、我會希望湯加很多，但是我講湯多感覺湯都給蠻少的
5. 價格標示問題*3：可以把價錢完整顯示出來、希望價錢可以直接標在每個品項上 不然很容易少夾或多夾、價目可以清楚一點 漲多少我記得高一的時候買是 15 但高二變 17 但我也不知道哪些變 17 那些品項有漲 漲多少 希望可以有一個統整的價目表
6. 希望有肉片*3、多一點肉類選擇
7. 袋子或碗油膩*2：每次拿到袋子時都油油的、碗上面都油油的....
8. 碗好燙，每次都被燙到
9. 麵條糊掉
10. 希望可以解決每次買完都會堵塞的問題
11. 蘿蔔有時候有點老、雖然阿姨和伯伯動作都很快但買的人太多了，所以常常排不到🍲
12. 感覺都冷了
13. 高麗菜清燙就好
14. 太油了

四、線上訂餐系統(本區整體滿意度為 65.9%)

本區有 372 人填寫，29 人填寫不完全為無效問卷，有效問卷共 343 份。

滿意度項目	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意
整體	24.2%	41.7%	26.9%	5.6%	1.6%
餐點選擇	11.8%	30.3%	40.2%	16.4%	1.3%
飯菜供應量	3.7%	17.7%	61.1%	15%	2.4%

(一)對線上訂餐系統的其他意見或改善建議

1. 系統顯示*14：已售罄之品項建議可直接顯示剩餘數量為0（目前的都會顯示1或其他個位數*2、手機可以查詢訂單、現在「查詢訂單」沒辦法點開（跑不出來）我只能從取消訂單那裡查看我是否成功訂購、同樣的品項點兩次就會變成要訂兩份（有時候是不小心點到的 就變成多訂了）希望能改成手動修改數量、希望可以改善品項出現在錯誤的區域的問題、希望每個便當都有附照片*2、查詢訂餐不能用、沒辦法看到當天的訂餐情況、可以添加取消訂餐的功能、有時候送出結果沒訂到、可以在取消訂餐那邊寫一個時間，讓同學知道還能不能取消當日訂餐、單獨拉出來
2. 系統繁瑣*9：是為保護的網路，所以每按一個選項都要先按同意傳送資料，有點麻煩、不要每次都要登錄很麻煩、頁面設計可以更明瞭，確定鍵不要太多，不然可能以為自己訂了，結果沒成功、希望可以不用驗證碼*2、不用每次登入都重輸帳密、登入限制有點多、覺得可以簡化訂餐流程，目前訂餐需要按很多次確定，我覺得可以省略一些，反正可以取消訂餐，如有按錯再取消就好、可以讓每個人自己設密碼，因為真的很容易登到別人的
3. 網路問題*10：不要限制使用學校網路*5、網路很爛，常常進不去、有時候會當掉、有時候很卡、谷歌瀏覽器打不開 只能用 safari*2
4. 品項與數量*10：飯麵類份數太少了、可以增加食物訂購數、品項數量增加、8點來很多東西就沒了、不要限制數量、餐點限制數量太少了、可以多一點選項、希望品項能多一點，且每一項都包含蛋白質和纖維素、大份小份 把東西標示的更仔細、可以改成大家比較常點的比較多份嗎～
5. 新增功能*6：、可以新增自行取餐的線上訂餐選項，可以選擇想要的時間段去取餐，就和現在有些同學會早上先去熱食部預定午餐一樣、增設線上轉帳、讓早餐類也能訂*2、希望熱食部的其他餐點也能訂並送到班上、可以像悠遊卡那樣在卡裡有錢但是不夠的情況下先把餘額變成負的
6. 訂餐時間*5：訂購時間延長、可前一天先訂*2、可以增加時間、開放提前一週訂餐

(二)餐點的選擇其他意見或希望新增或減少何種餐點

1. 希望可以有更多品項
2. 希望能增加抓餅和捲捲的選項
3. 希望飯可以多一點 現在覺得菜和飯的比例有點不適合
4. 菜色中可以不要加薑嗎
5. 想吃義大利麵😊↓
6. 飯類有時候白飯跟青菜會太少、麵類的青菜太少、熱門品項很難搶（湯滷味、鍋貼等）希望能增加、希望麻婆滷肉飯出現的次數可以多一點
7. 除了50、80元的便當，其他幾乎都缺乏蔬菜
8. 很多漢堡都有加辣，希望可以不要加辣
9. 希望多一點例如水餃或是鍋類的
10. 清爽的選擇例如 雞胸（雞絲）、玉米、青菜 這種原型食物健康餐
11. 青菜希望可以多換種類 不太喜歡常駐的那種菜 豆芽菜、地瓜葉都很讚
12. 可以增加鬆餅類等甜點
13. 希望可以自行選擇餐點的大小份，避免廚餘過多

(三)餐點新鮮度其他意見或改善建議

1. 青菜都很苦不知道為什麼

2. 可以晚一點做 這樣就會熱熱的
3. 不衛生 經常在飯中看到頭髮
4. 米飯每次都會濕掉、糊掉

(四)口味滿意度其他意見或改善建議

1. 飯很少！ 然後之前的厚片其實吃不飽 雖然料很多
2. 份量不固定
3. 有時候黑胡椒會太多
4. 希望飯可以多一點 現在覺得菜和飯的比例有點不適合
5. 菜色中可以不要加薑嗎
6. 鐵板麵胡椒鹽過多，超辣
7. 有點太油、有時候肉很少
8. 三小菜便當不要有蛋，讓全素的同學也可以點；建議不要有薯塊，會因為便當內的水氣變得軟軟的
9. 很多漢堡都有加辣，希望可以不要加辣
10. 湯類都很淡
11. 希望有比較清爽的選擇 三小菜都有點過油
12. 希望口味清淡一些
13. 希望若該餐有香菜 辣 或是其他較特殊口味可以一併顯示 或是直接顯示原物料 可以讓有忌口的同學可以更好的去點到自己想吃的東西

五、早餐區(本區整體滿意度為 87.7%)

本區有 324 人填寫，1 人填寫不完全為無效問卷，有效問卷共 323 份。

滿意度項目	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意
整體	46%	41.7%	10.5%	1.5%	0.3%
品項選擇	45.1%	38%	14.8%	1.5%	0.6%
餐點新鮮度	53.9%	31.9%	13.6%	0.3%	0.3%
口味	47.2%	39.2%	12%	0.9%	0.6%

(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. 草莓醬肉鬆吐司
2. 想喝熱豆漿
3. 常態供應薯條
4. 饅頭夾蛋
5. 希望新增鐵板麵
6. 考慮販售粥品
7. 中午會想吃蘿蔔糕
8. 素食可以多一點
9. 想要藍帶起司豬排成為菜單上的選項
10. 吐司和漢堡類裡面的料可以多一點 例如生菜、番茄之類的
11. 生菜沙拉
12. 希望可以有多一點素食可以吃的鹹食品項

13. 希望增加無糖豆漿、三明治、貝果、有芋泥的食物

(三)餐點新鮮度其他意見或改善建議

1. 阿姨不要一直烤焦我的乳酪餅和吐司，很常拿到特別黑的
2. 就算是現場點漢堡，有時候拿到也是冷的，建議漢堡可以稍微熱一下
3. 鬆餅有時候是焦掉的
4. 注意衛生 也經常在早餐中看到頭髮

(四)口味滿意度其他意見或改善建議

1. 希望捲餅有蔥油餅的口感
2. 增加一些選項
3. 希望菜色可以再多一點
4. 份量有點少，希望可以多一點
5. 可以增加一些雞肉品項
6. 捲捲的醬料可以多一點
7. 吐司和漢堡類裡面的料可以多一點 例如生菜、番茄之類的

六、熱食部新增或刪除產品

1. 包餡泡芙
2. 蘑菇鐵板麵
3. 水煮青菜
4. 新增三明治(肉鬆或蛋沙拉)
5. 烤棉花糖
6. 豆漿
7. 蘇打棒棒冰
8. 可頌鬆餅
9. 抹茶鬆餅
10. 炒泡麵
11. 蔥油蛋餅
12. 酸辣粉
13. 芋泥肉鬆蛋餅
14. 珍珠類飲料
15. 湯圓或豆花
16. 茶葉蛋
17. 關東煮
18. 水煎包
19. 飯糰