

中山女高熱食部 113 學年度第 2 學期 熱食部滿意度調查結果

本學期調查時間為 114 年 4 月 18 日至 4 月 27 日，使用 Google 表單進行調查，本校共 437 名教職員生填答，高一 201 人；高二 113 人；高三 123 人；教職員 0 人，熱食部**整體滿意度**為 **95.9%**，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 **87.2%**、滷味區**整體滿意度**為 **89.6%**、線上訂餐系統**整體滿意度**為 **76.4%**及早餐區**整體滿意度**為 **90.6%**。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	53.1%	42.8%	3.2%	0.7%	0.2%
服務態度	71.2%	24%	4%	0.5%	0.2%
價格	39.8%	42.2%	15.9%	1.7%	0.5%

(一)對熱食部整體有無其他意見或改善建議

1. 動線相關：

- (1) 炸物區人潮堵塞 希望可以換成兩邊都可以拿取的桌子
- (2) 因為下課時間通常都只有 10 分鐘，所以如果是人多的時候，排早餐區特別容易排到上課打鐘，希望能增加一條排早餐區

2. 營業時間相關：

- (1) 營業到晚一點*7，可以買晚餐
- (2) 希望熱食部能夠延後到 12:40，每次 12:00~12:30 會被叫去做一些有的沒的事，然後就會沒辦法吃飯，希望可以開久一點，不然下午下課也沒時間買

3. 品項相關：

- (1) 可賣甜點類(蛋糕麵包)、韭菜盒、單獨買蔬菜、手搖飲
- (2) 希望 12 點去的時候還有炸物
- (3) 棉花糖巧克力吐司希望可以不要只在下午賣

4. 其他：

- (1) 衛生或異物*5：(1)同學有在餐點裡面發現蝸牛、(2)朋友吃到好幾次餐點裡有異物、(3)注意菜裡面的死蟲，(4)很常在大群看到熱食部的衛生問題，像是餐裡有鋼刷或是菜瓜布
- (2) 價格貴*2：(1)鬆餅很好吃但有點太貴了…感覺 40 幾就差不多還是其實原物料就很貴、(2)線上點餐的早餐類有點微貴
- (3) 希望自助加值
- (4) 希望刷卡可以負值一次，金額在 50 元以下就夠。

- (5) 希望可以開設分部就不用跑那麼遠
- (6) 有時候會在點餐點到一半和旁邊的人大聲吵架，有點尷尬
- (7) 冰品那邊的結帳櫃台 可以提示同學先刷卡再刷商品條碼 被別人誤刷過真的很困擾
- (8) 若允許看看是否能放置預備卡 如果有人沒有卡想付現的話就從那張卡刷
- (9) 希望下午茶限定的東西早上也能吃或是出早餐限定的東西
- (10) 地板有時黏黏的或滑滑的
- (11) 取餐時間可不可以稍微拉長，還有線上訂餐時間可不可以也延長，如果可以，那麼減少一點延後時段的餐點選項沒關係。
- (12) 棉花糖厚片 可以推只有半塊的 然後價錢只要一半
- (13) 為什麼三小菜訂餐系統是 50 但自己下去加碗要 55
- (14) 焗烤飯燒焦程度太高

(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. 阿姨叔叔不要在熱食部吵架…
6. 阿姨們辛苦了！蛋餅真的很好吃
7. 希望可以開設分部
8. 感謝你們！你們人真的很好！有一種餓是阿姨覺得我餓
9. 謝謝叔叔阿姨 你們最可愛了！辛苦了
10. Mua
11. 謝謝熱情部的叔叔阿姨們，食物都很好吃
12. 謝謝辛苦了
13. 辛苦叔叔阿姨們！
14. 謝謝阿姨叔叔們！我每天都吃的很開心～畢業後最想念的一定是熱食部♡👉♡👉😊😊
15. 謝謝叔叔阿姨讓我們每天都有東西可以吃，不會餓死，中山有你們真好
~~~
16. 謝謝您們為我們提供美味的食物
17. 阿姨們都好熱情！！我好喜歡阿姨每次都笑笑的跟我說話，然後問我要吃什麼，而且會給我建議！錢不夠的時候也會讓我先欠著，下次再還...身體暖暖的！謝謝阿姨們，你們辛苦了！辛苦
18. 謝謝阿姨叔叔們每天做好吃的給我們！讓我們每天都吃飽，真的很開心 太好吃了
19. 阿姨超親切~

20. 謝謝阿姨和叔叔們，在中山能吃到那麼好吃的午餐，是一件很幸福的事情！而且剛開學時，阿姨叔叔們對搞不清楚的高一生都很包容，謝謝你們！
21. 謝謝您們讓我們有熱騰騰的午餐可以吃
22. 辛苦了！畢業後應該會很想回來吃
23. 好愛你們呀對我們真的好好 有時候聊八卦內容也很好笑 希望你們不要吵架不要罵叔叔呀
24. 講早安很開心！
25. 謝謝每天都給我上學的動力 辛苦了
26. 謝謝阿姨叔叔們！我終於要畢業了！有機會一定會再回來吃！
27. 謝謝三小菜區的伯伯 我愛你
28. 謝謝叔叔阿姨煮好吃的給我們吃！
29. 乾爹乾媽們辛苦了！！！！
30. 阿姨叔叔辛苦了 沒有你們我的午餐都不知道該怎麼辦
31. 謝謝你們平常照顧我們的兩餐，熱食部的東西真的都很好吃！
32. 阿姨聽到我要學測了還幫我加玉米，阿姨真好
33. 阿姨們好棒 每次滷味都弄得特別快然後自助餐夾很多
34. 最近幾年有好多不認識的叔叔增加，一點點陌生但還是很喜歡大家
35. 阿姨叔叔我愛你們 熱食部是我溫暖的第二個家 🏠
36. 熱食部好溫暖 ❤️❤️ 我喜歡吃的不只是食物，還有阿姨叔叔們的愛 🍷
37. 謝謝你們每個溫暖又親切的問候 再37天就要畢業了 🏠 好捨不得
38. 阿姨叔叔很可愛 雖然好像常常吵架？但還是好可愛
39. 辛苦了！！非常敬佩您們能有條不紊且高效率的製作餐點，也感謝您們不管再忙，都會很溫暖的對待同學們。真的非常感謝每個熱食部的阿姨叔叔！！
40. 還是少罵大哥一點吧
41. 謝謝你們每天在熱食部辛苦的付出，讓我午餐時間能享用美味的午餐，而且大家都和善，是中山女高不可或缺的一部分

## 二、自助餐區(本區整體滿意度為 87.2%)

本區有 219 人填寫，2 人填寫不完全為無效問卷，有效問卷共 217 份。

| 滿意度項目 | 非常滿意  | 滿意    | 尚可    | 不滿意  | 非常不滿意 |
|-------|-------|-------|-------|------|-------|
| 整體    | 49.3% | 37.9% | 11%   | 0.9% | 0.9%  |
| 菜色選擇  | 45.6% | 39.2% | 13.4% | 0.9% | 0.9%  |
| 餐點新鮮度 | 50.9% | 34.4% | 13.3% | 0.9% | 0.5%  |
| 口味    | 44.3% | 36.1% | 16.4% | 2.3% | 0.9%  |

(一)對自助餐區的其他意見或改善建議

1. 或許可以增加取餐窗口
2. 喜歡吃的常常吃不到
3. 有時候人手太少的時候會卡在主餐區，希望可以多一個人讓動線順一點。
4. 12點下課時去買的話餐點常常都有點冷掉，希望可以增加保溫的設備

#### (二)菜色的選擇其他意見、希望新增或減少何種菜色

1. 希望可以有更多非油炸主菜選項並提高出現頻率，現在幾乎每天都只有蒜泥白肉。蒜泥白肉很好吃，但每天吃還是有點膩
2. 之前連續三天吃過同一個豬肉片，到了第二天就已經能感覺到豬肉變的黏黏的，不是很新鮮
3. 希望可以多一些菜色選擇；然後像糖醋之類的菜色有的會太鹹
4. 豬肝有的時候不熟 希望多出蒸蛋
5. 主菜可以少一點炸的，多一點比較健康的烹調方式
6. 滷的食品可以稍微增加，把炸的替換掉一些，這樣比較健康
7. 可以多一點咖哩和蒸蛋嗎
8. 希望可以多出現番茄炒蛋
9. 新增水煮花椰菜
10. 糖醋雞丁可以多一點

#### (三)餐點新鮮度其他意見或改善建議

1. 買到時已經冷掉了\*2，12點下課時去買的話餐點常常都有點冷掉，希望可以增加保溫的設備
2. 菜看起來不太新鮮
3. 口味清淡一點
4. 豬肝有的時候不熟
5. 之前連續三天吃過同一個豬肉片，到了第二天就已經能感覺到豬肉變的黏黏的，不是很新鮮
6. 希望在阿姨幫忙夾菜時能使用不同的湯匙，不然有時候會混到很多味道

#### (四)口味滿意度其他意見或改善建議

1. 太油\*5：(1)有點太油，不過很好吃、(2)自助餐的菜太油、(3)菜比較油膩、(4)油少一點
2. 太鹹了\*3，淡一點、有一些料理調味感覺太重了（太鹹、太辣）
3. 麻婆豆腐太辣\*2
4. 自助餐湯汁太多\*2，導致飯會很濕，希望可以少一點菜汁
5. 希望在阿姨幫忙夾菜時能使用不同的湯匙，不然有時候會混到很多味

道

6. 可以加入適當的調味劑進行調味
7. 菜色變化不多，重點是品質（新鮮度、鹹度）高低不一，希望能加強品控
8. 飯太濕
9. 希望糙米飯可以多準備一點，謝謝！

### 三、滷味區(本區整體滿意度為 **89.6%**)

本區有 289 人填寫，1 人填寫不完全為無效問卷，有效問卷共 288 份。

| 滿意度項目 | 非常滿意  | 滿意    | 尚可    | 不滿意  | 非常不滿意 |
|-------|-------|-------|-------|------|-------|
| 整體    | 46.7% | 42.9% | 9.3%  | 0.7% | 0.3%  |
| 品項選擇  | 47.8% | 36.7% | 13.8% | 1.4% | 0.3%  |
| 餐點新鮮度 | 50.3% | 32.6% | 15.6% | 1%   | 0.3%  |
| 口味    | 44.3% | 34.9% | 18.3% | 1.7% | 0.7%  |

#### (一)對滷味區的其他意見或改善建議

1. 有點鹹\*8，金針菇真的太鹹了、有時候會太鹹、滷味湯汁較鹹，口味可以清淡一點、有點太鹹，每一種食物的味道都一樣、滷味有點太鹹，可以淡一點、有的時候會很鹹、蔬菜或是花干等容易吸收湯汁的料有點太鹹了
2. 有點油\*3
3. 希望有肉\*3
4. 處理瑕疵\*10，蘿蔔有的時候中間是生的、食材有時候會有點冷冷的、之前蘿蔔沒有熟、麵有點爛、海帶有時沒有滷入味、菜可以再滷爛一點、可以把百葉豆腐滷入味一點、豆干感覺有點老了、有時候甜不辣很硬、有時候滷味很冰
5. 希望可以有個通道 不然大家都卡在結帳區很擠
6. 希望品項還可以再多一點？
7. 高麗菜太少了
8. 希望點王子麵不需要借碗
9. 希望能開發不同的品項（例如：香菇、娃娃菜…）
10. 水晶餃時而好吃時而難吃，希望不要有八角
11. 花椰菜多一點
12. 菜選擇多一點
13. 可以多一點人幫忙
14. 味道會太淡
15. 有的品項上面品項卡有，但實際上都沒有看到；
16. 那個醬油很好很好很好吃

17. 希望鴨血能夠多幾塊，每次 12：10 左右去排隊就沒有了
18. 我覺得價格可以表示的清楚一點，有時候標籤離太遠看不太到
19. 吃過有一點酸酸的豆腐，不知道是不是我的問題
20. 動線非常擁擠
21. 才點小小一碗就要 90 塊錢而且還吃不飽(囧)可以推套餐嗎
22. 希望可以增加那種肉丸、滷肉之類的選擇
23. 希望現有的料的份量可以多一點
24. 希望醬料區可以加蔥和辣椒。
25. 供應時間可以再拉長嗎
26. 常常午休下課睡著了就吃不到午餐了..
27. 很多商品都不是每天出現
28. 有時候會卡在取餐那裡不方便出來
29. 要煮的常會塞車，想要烏龍麵
30. 滷味有時候太鹹有時候沒味道
31. 水晶餃換廠商了嗎嗚嗚嗚嗚味道不一樣，喜歡原本的
32. 我遇過有一個品項是 3 個一份，我去的時候只有兩個，希望不是一個一份的品項數量可以整除。
33. 希望一個選項不要規定要買幾個，或是少一點
34. 有一些品項的價錢沒有標示出來，希望可以標示
35. 有時候某些滷味品項感覺加熱過很多次（例如水晶餃的外皮吃起來是加熱多次的感覺
36. 有些品項可以小塊一點然後比較便宜這樣（這樣一次可以吃到比較多種）
37. 我跟同學有時候會被忘記加麵或菜
38. 百頁有一段時間吃起來跟之前不一樣 以前的比較好吃不知道是不是因為是不同牌子的

#### 四、線上訂餐系統(本區整體滿意度為 76.4%)

本區有 318 人填寫，2 人填寫不完全為無效問卷，有效問卷共 316 份。

| 滿意度項目 | 非常滿意  | 滿意    | 尚可    | 不滿意   | 非常不滿意 |
|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| 整體    | 30.5% | 45.9% | 20.4% | 2.2%  | 0.9%  |
| 餐點選擇  | 17.6% | 47.6% | 28.2% | 5%    | 1.6%  |
| 飯菜供應量 | 5.7%  | 20.6% | 61.4% | 10.8% | 1.5%  |

##### (一)對線上訂餐系統的其他意見或改善建議

1. 取消驗證碼\*5
2. 改善網路穩定度\*2
3. 不要只能用學校網路才能登入\*3

4. 沒辦法確認訂餐\*2
5. 頁面點一下就會跳到最初界面 操作麻煩
6. 增加大份小份
7. 訂餐步驟可以再精簡一點
8. 可以變漂亮
9. 有時候明明沒了卻還顯示有
10. 我的手機目前按不進去，需要把網址複製到 Safari，希望能改一下 bug
11. 行動裝置不太好操作
12. 讓不能使用的機率再小一點
13. 要確認的按鈕有點多有點麻煩 例如「是否確定進行下一步」
14. 很常會出現美元（？）
15. 希望可以每日有每日特點餐
16. 有些人沒辦法查購買紀錄
17. 餐點可以全部放同一頁
18. 版面顏色可以再更順眼
19. 可以多新增菜色圖片
20. 每個商品都附圖片，不然僅憑文字描述，不知道會不會跟想像落差太大

(二) 餐點的選擇其他意見或希望新增或減少何種餐點

1. 希望增加各種餐點，如各式蛋餅、吐司類（巧藍）、炸物（炸甜不辣）
2. 肉類可以減少油炸類，飯或麵的量可以減少，蔬菜類增加
3. 增加炒飯 乾麵
4. 想要增加「油飯」這個選項
5. 希望增加有香酥鍋貼的頻率
6. 新增鍋燒意麵/湯滷味 因為我覺得很好吃
7. 希望可以雞米花小披薩真的太好吃了好想再吃一次
8. 梅粉南瓜 梅粉要多一點
9. 希望焗烤燉飯或焗烤類多一點
10. 多一點品項會更好
11. 薯餅蛋吐司
12. 希望可以增加麵食類，例如烏龍麵、炒麵、焗烤筆管麵等等
13. 可以增加一些熱食部賣的固定品項（水餃、羹飯）
14. 能增加那種早餐類的主食配飯，像是紐奧良雞腿排飯之類的
15. 炒泡麵
16. 增加健康餐盒類的餐點（青菜增加、澱粉減少）
17. 減少百頁豆腐
18. 想要吃蛋包飯，多一點炒飯

19. 醃焗滷肉！
20. 訂餐系統好像沒有咖哩 求求了新增咖哩
21. 希望有多一點不同風味的（辣味、泰式酸辣）
22. 希望可以新增蒸蛋！
23. 希望每個餐都能有菜
24. 希望增加吐司類的東西（鮭魚蛋吐司！）

(三) 餐點新鮮度其他意見或改善建議

1. 希望口味清淡一點，炒飯有些地方沒有很熟
2. 有時候沒有熟，餛飩味道有時候怪怪的

(四) 口味滿意度其他意見或改善建議

1. 飯菜供應量問題\*5，菜太少\*2、飯太多\*2、麵份量太多
2. 太油\*4
3. 薑太多\*3
4. 調味問題\*5：(1)葉菜類調味有點怪、(2)麻婆豆腐太辣 超辣 那不是可以寫微辣的程度 建議在點餐後面括號超辣 不然我有時候忘記會點到、(3)麵的鹹淡度過於極端、(4)鹹度把控可以再精準些，統一一下用量？(5)偏鹹
5. 時蔬可以輪流，一直都是同一種會膩
6. 飯菜（尤其三小菜）會乾掉
7. 澱粉都爛爛的
8. 蔬菜可以多換一下，不是一直重複那種深綠色、莖比較粗的菜
9. 有時候中午要吃的時候，飯都是濕濕黏黏的，麵也是全部一坨分不開，但是我不確定要怎麼改善
10. 湯麵類都爛爛的 口味大多太淡 但辣的特別辣

五、早餐區(本區整體滿意度為 90.6%)

本區有 350 人填寫，2 人填寫不完全為無效問卷，有效問卷共 348 份。

| 滿意度項目 | 非常滿意  | 滿意    | 尚可   | 不滿意  | 非常不滿意 |
|-------|-------|-------|------|------|-------|
| 整體    | 44.9% | 45.7% | 8%   | 0.9% | 0.6%  |
| 品項選擇  | 52.9% | 35.7% | 9.4% | 1.4% | 0.6%  |
| 餐點新鮮度 | 59.9% | 32.1% | 6.9% | 0.6% | 0.6%  |
| 口味    | 55.2% | 37.4% | 6.6% | 0.6% | 0.3%  |

(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. 捲捲皮超好吃！希望可以單點捲捲皮

2. 希望早上也可以有冰淇淋鬆餅
3. 早餐類的想要添加薯條!!!
4. 新增飯糰類
5. 希望增加鹹厚片，像是鮭魚口味
6. 例如線上點餐有時候會有的檸檬雞柳堡或香酥雞排抓餅
7. 希望新增鐵板麵（蘑菇/黑胡椒）
8. 芋泥類的如芋泥吐司、乳酪餅、蛋餅

(三)餐點新鮮度其他意見或改善建議

1. 之前吃到有死老鼠味的蛋餅 超噁
2. 薯餅都會先做好，但是冷掉再煎或冷掉直接不煎的薯餅不好吃，希望可以換回之前的現煎，我們都下去買了，會願意等的
3. 薯餅有時候煎得太焦了

(四)口味滿意度其他意見或改善建議

1. 新菜單\*3：(1)我覺得可以更新一下菜單，從高一到高二都是一樣的菜單，都不知道要吃什麼，會讓人不想再去消費、(2)多一點有青菜的品項、(3)希望新增更多單點的品項
2. 可以增加其他口味，例如每一~2個月舉行品項選舉，前三名的食物可以列入那兩個月的菜單，下次選舉時再把那三個品項換成新的前三名品項
3. 希望可以增加有加辣的品項

## 六、熱食部新增或刪除產品

本區由班級統一填寫，為學生建議新增/刪減品項調查，統計如下：

建議新增：新增御飯糰、饅頭、涼麵、小火鍋、牛奶、小披薩、熱壓吐司、芋泥乳酪餅、雞肉沙拉、韓式泡飯、壽司