

景文科技大學 102 學年度餐廳滿意度調查結果

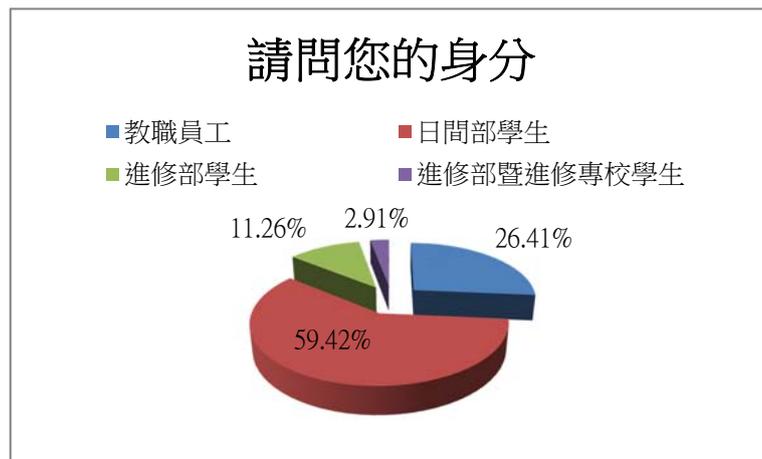
為了解本校教職員工生對學校餐廳服務滿意度，本組結合環安中心及進修部於 103/5/6 至 103/5/19 日止進行餐廳滿意度調查，以做為日後餐廳管理改善及攤商續約之參考，分析結果如下：

(一) 基本資料

填寫本問卷的對象為景文科技大學教職員工生，共計 515 名，其中以日間部學生居多(佔 59.4%)，教職員工其次(佔 26.4%)，近八成的填卷者未住宿，大部分的人每週在校用餐頻率介於 3-4 餐之間，多數人用餐時間落於平常日的中午，近 5 成的人每餐用餐預算為 61-70 元，超過半數以上的人不清楚學校有餐飲衛生事件反應單位(環安中心)，詳細分析如下：

1. 請問您的身份

	職員工	日間部學生	進修部學生	進修部暨進修專校學生	總計
人數	136	306	58	15	515
百分比	26.41%	59.42%	11.26%	2.91%	



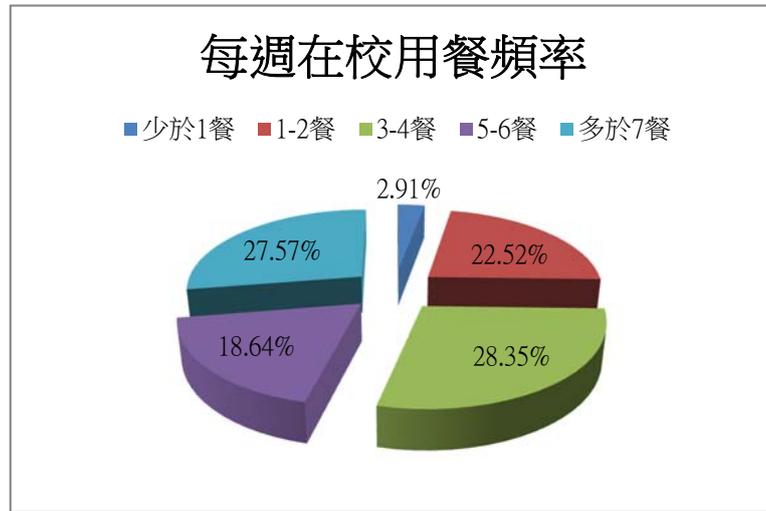
2. 是否住學校宿舍

	是	否	總計
人數	104	411	515
百分比	20.19%	79.81%	



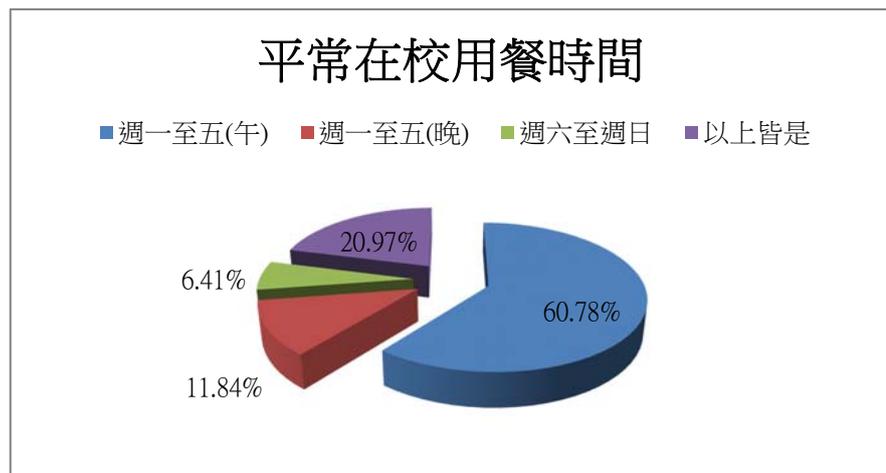
3. 請問您在校用餐頻率每週幾餐

	少於1餐	1-2餐	3-4餐	5-6餐	多於7餐	總計
人數	15	116	146	96	142	515
百分比	2.91%	22.52%	28.35%	18.64%	27.57%	



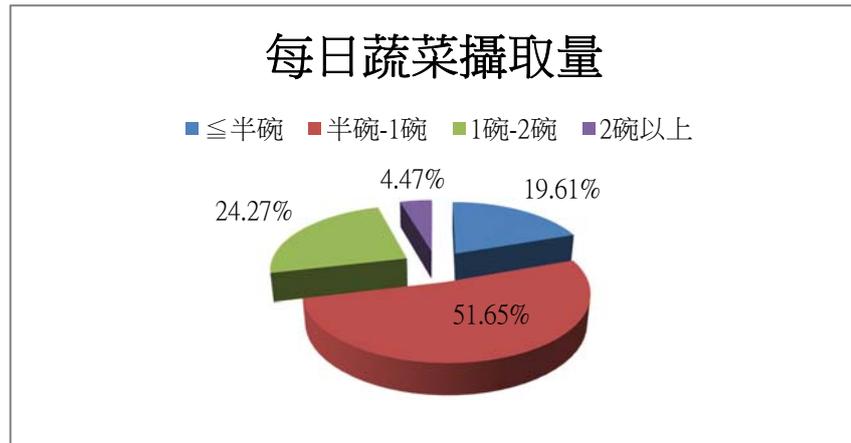
4. 請問您平常在校用餐時間

	週一至五 (午)	週一至五(晚)	週六至週日	以上皆是	總計
人數	313	61	33	108	515
百分比	60.78%	11.84%	6.41%	20.97%	



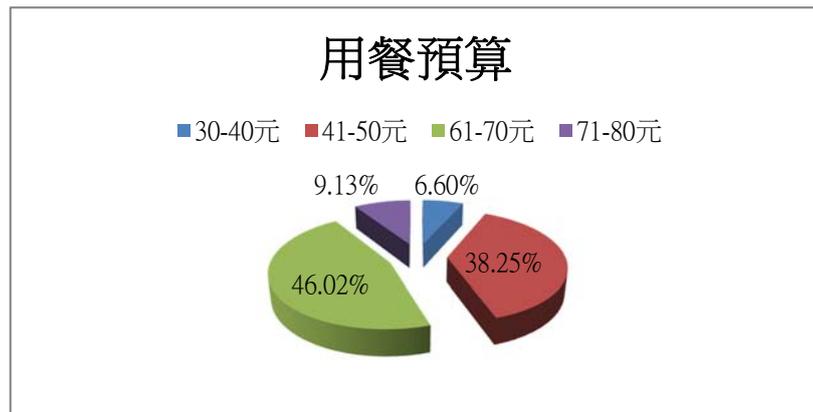
5. 您每日攝取蔬菜量

	≤半碗	半碗-1碗	1碗-2碗	2碗以上	總計
人數	101	266	125	23	515
百分比	19.61%	51.65%	24.27%	4.47%	



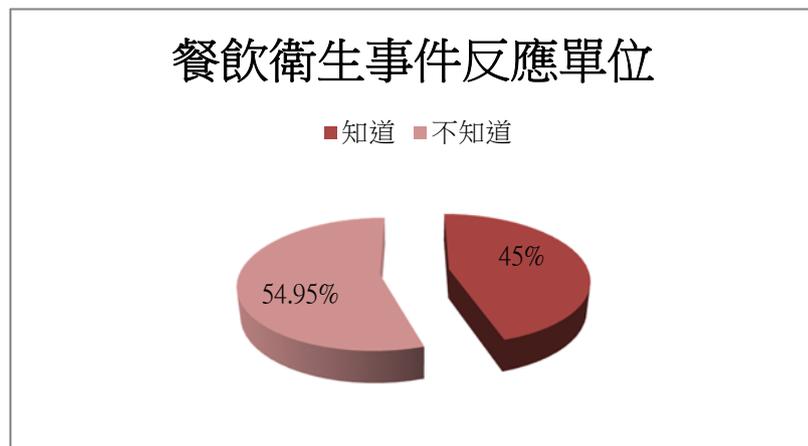
6. 以午餐為例，您一般用餐預算為何

	30-40元	41-50元	61-70元	71-80元	總計
人數	34	197	237	47	515
百分比	6.6%	38.25%	46.02%	9.13%	



7. 您是否知道學校環安中心為接受「餐飲衛生事件反應」之單位

	知道	不知道	總計
人數	232	283	515
百分比	45.05%	54.95%	

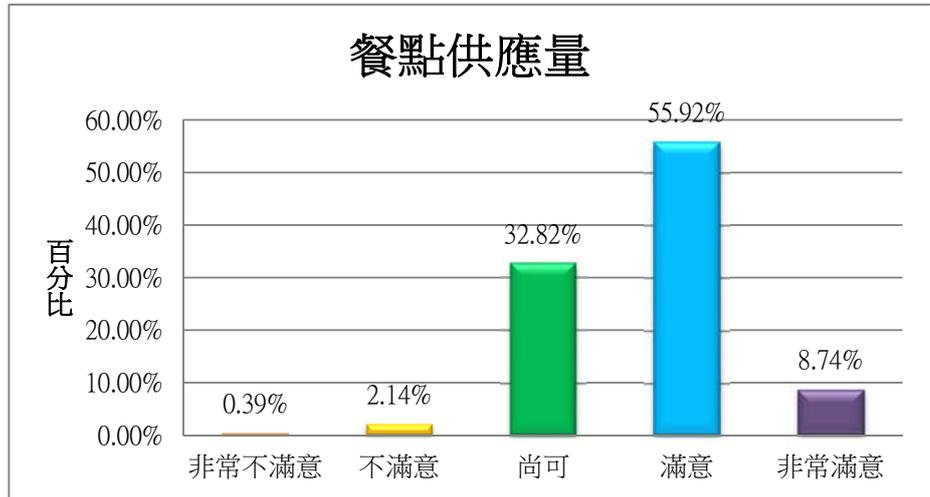


(二) 餐點品質

餐點品質將針對餐點份量、餐點新鮮度、餐點衛生、營養均衡度、餐點口味及蔬菜供應量進行分析。

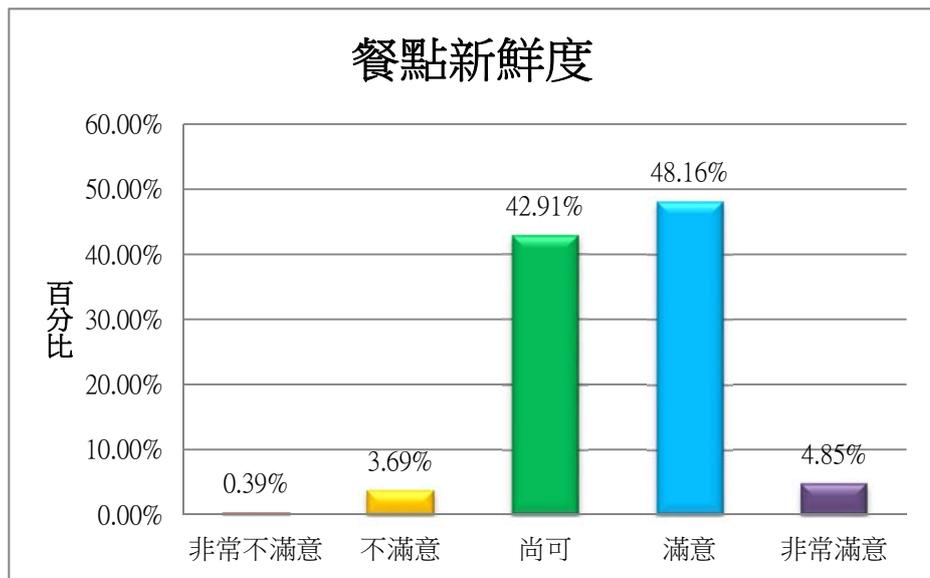
1. 餐點供應份量以滿意者居多(佔 55.9%)，尚可者其次(佔 32.8%)

	非常不滿意	不滿意	尚可	滿意	非常滿意	總計
人數	2	11	169	288	45	515
百分比	0.39%	2.14%	32.82%	55.92%	8.74%	



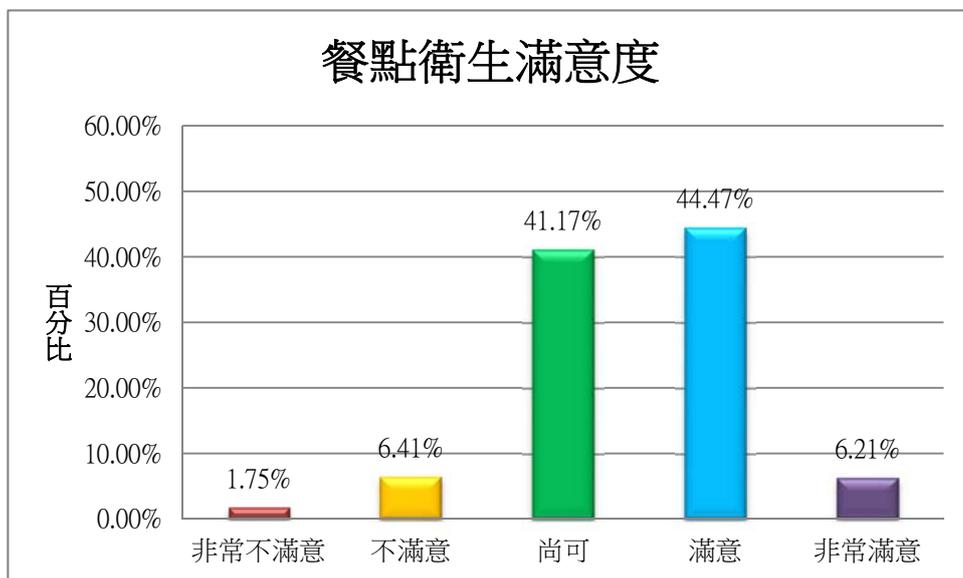
2. 餐點新鮮度以滿意者居多(佔 48.2%)，尚可者其次(佔 42.9%)

	非常不滿意	不滿意	尚可	滿意	非常滿意	總計
人數	2	19	221	248	25	515
百分比	0.39%	3.69%	42.91%	48.16%	4.85%	



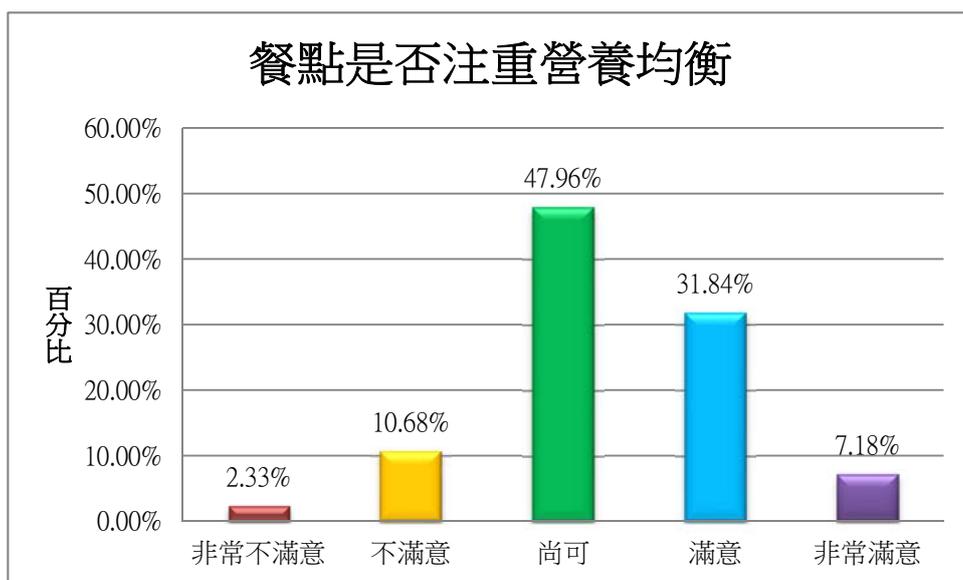
3. 餐點衛生滿意度以滿意者居多(佔 44.5%)，尚可者其次(佔 41.2%)

	非常不滿意	不滿意	尚可	滿意	非常滿意	總計
人數	9	33	212	229	32	515
百分比	1.75%	6.41%	41.17%	44.47%	6.21%	



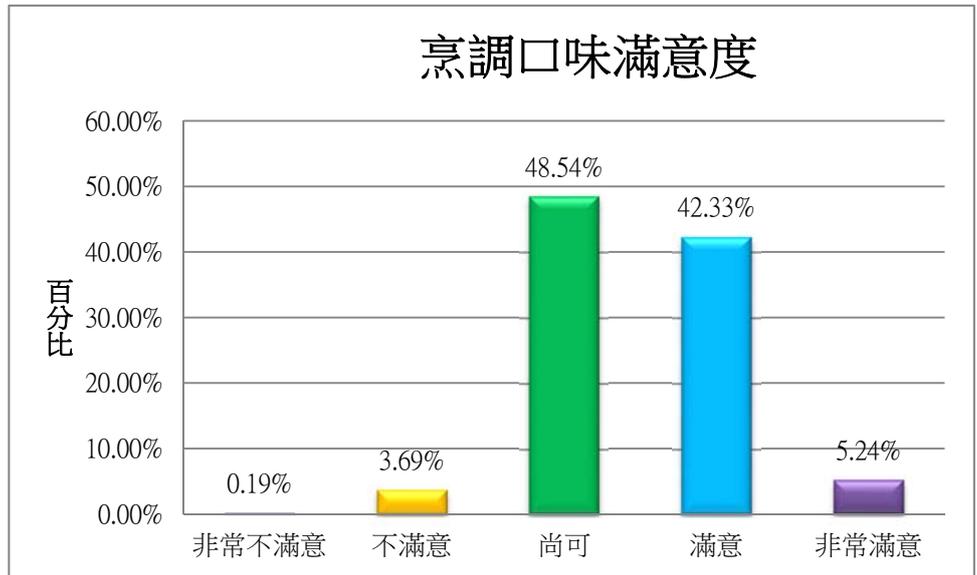
4. 整體來說學校餐點是否注重營養均衡，39.0%感到滿意、48%覺得尚可、13%覺得不滿意

	非常不滿意	不滿意	尚可	滿意	非常滿意	總計
人數	12	55	247	164	37	515
百分比	2.33%	10.68%	47.96%	31.84%	7.18%	



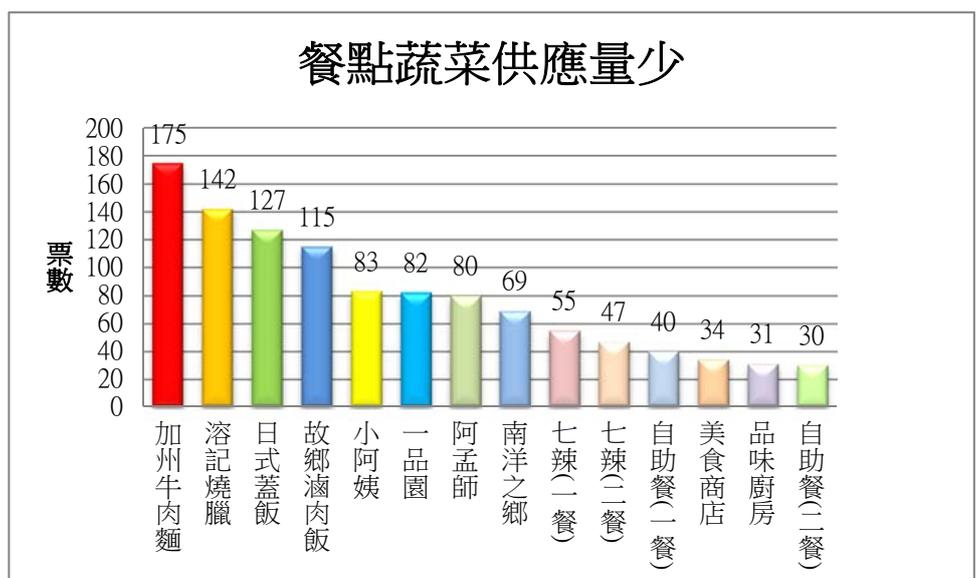
5. 學校餐點烹調口味滿意程度以回答尚可者居多，佔 48.5%，回答非常不滿意/不滿意者有 14 人覺得餐點過油，過油攤商前兩名依序自助餐(一餐)及溶劑燒臘；有 12 人覺得口味偏鹹，前兩名攤商依序為溶劑燒臘及自助餐(一餐)。

	非常不滿意	不滿意	尚可	滿意	非常滿意	總計
人數	1	19	250	218	27	515
百分比	0.19%	3.69%	48.54%	42.33%	5.24%	



6. 蔬菜量供應太少的商家

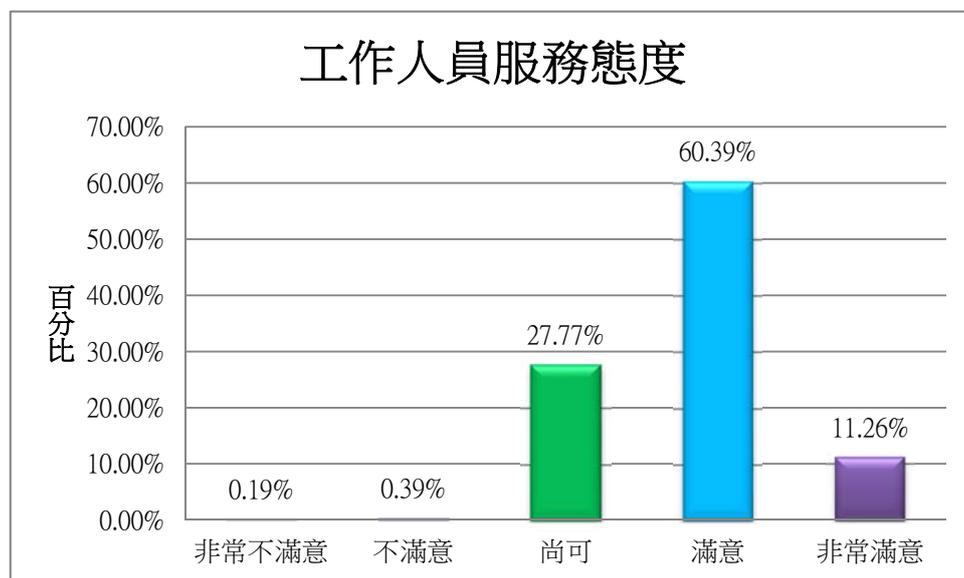
排除飲料店、早餐店及鍋貼水餃店，分析學校蔬菜供應量較少之攤商，前 3 名依序為加州牛肉麵、溶劑燒臘及日式蓋飯，票數依序為 175 票、142 票及 127 票，然而加州牛肉麵以販賣麵食類為主，能夠供應之蔬菜量有限，未來考慮不納入此題分析。



(三) 服務品質

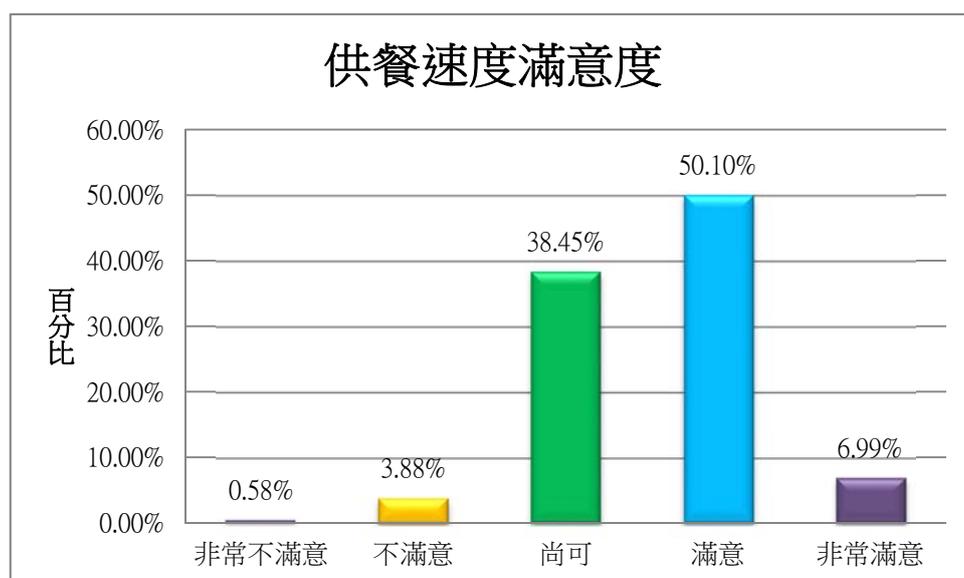
1. 工作人員態度滿意者佔 71.7%、尚可佔 27.8%、不滿意者佔 0.58%

	非常不滿意	不滿意	尚可	滿意	非常滿意	總計
人數	1	2	143	311	58	515
百分比	0.19%	0.39%	27.77%	60.39%	11.26%	



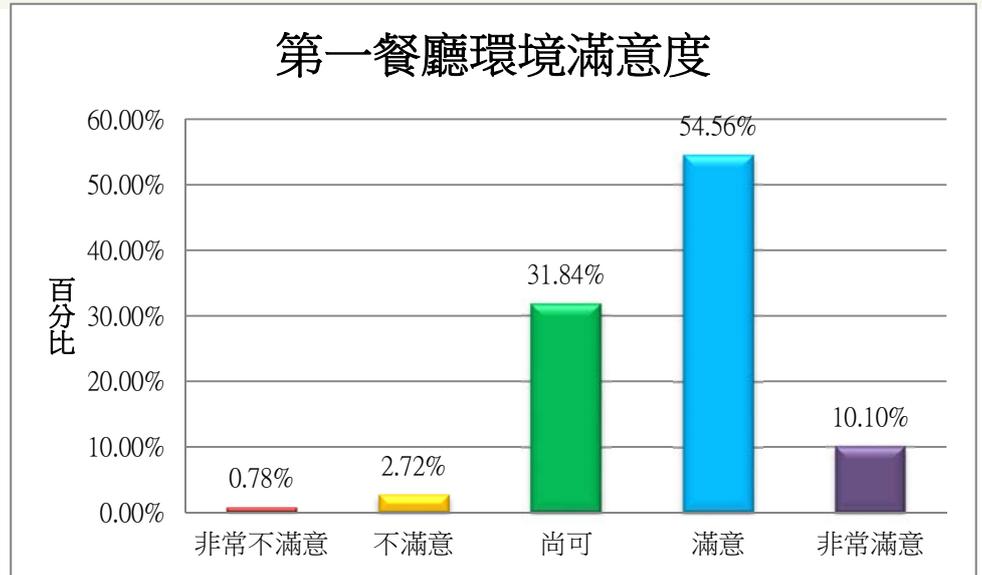
2. 供餐速度滿意者佔 57.1%、尚可者佔 38.5%、不滿意者佔 4.5%

	非常不滿意	不滿意	尚可	滿意	非常滿意	總計
人數	3	20	198	258	36	515
百分比	0.58%	3.88%	38.45%	50.1%	6.99%	



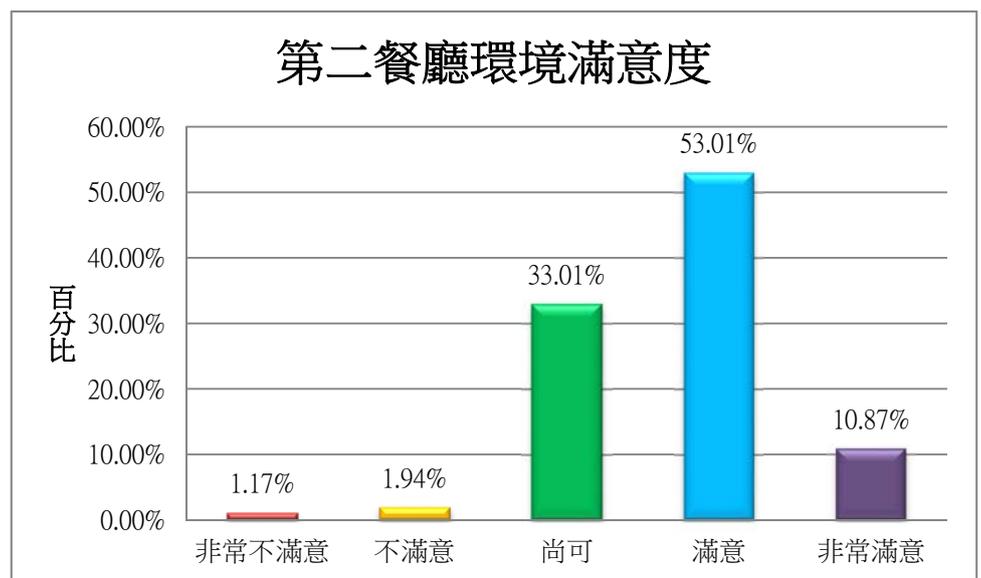
3. 第一餐廳環境滿意度滿意者佔 64.6%、尚可佔 31.8%、不滿意佔 3.5%

	非常不滿意	不滿意	尚可	滿意	非常滿意	總計
人數	4	14	164	281	52	515
百分比	0.78%	2.72%	31.84%	54.56%	10.1%	



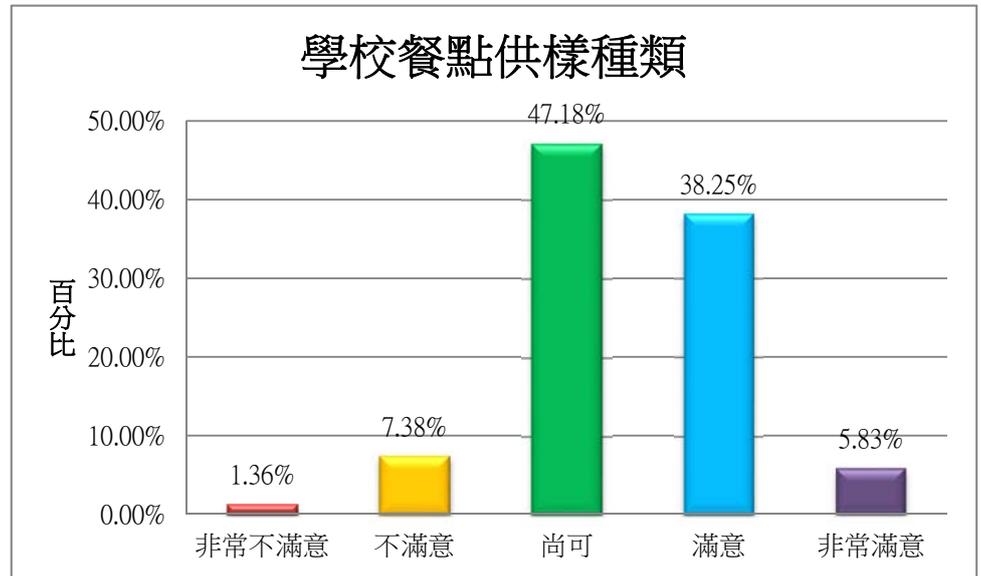
4. 第二餐廳環境環境滿意度滿意者佔 63.1%、尚可佔 31.0%、不滿意佔 3.1%

	非常不滿意	不滿意	尚可	滿意	非常滿意	總計
人數	6	10	170	273	56	515
百分比	1.17%	1.94%	33.01%	53.01%	10.87%	



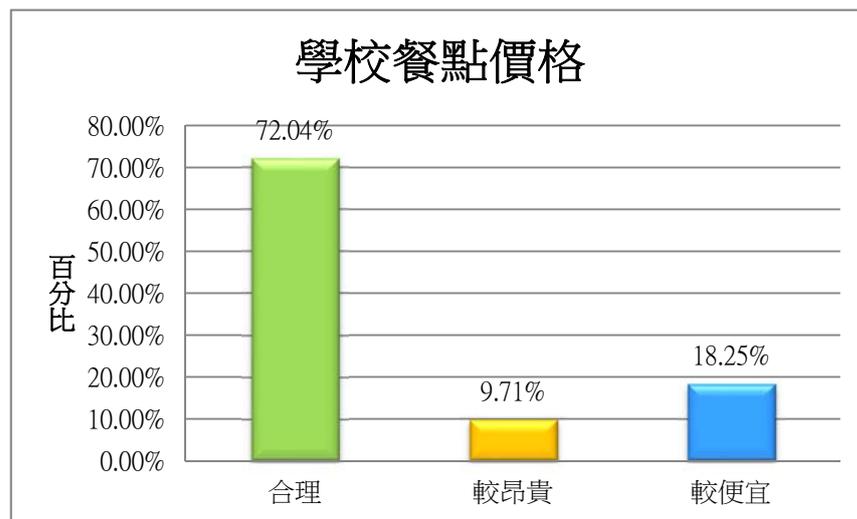
5. 對學校餐廳餐點供應種類感到滿意者佔 44.1%、尚可佔 47.2%、不滿意佔 8.8%

	非常不滿意	不滿意	尚可	滿意	非常滿意	總計
人數	7	38	243	197	30	515
百分比	1.36%	7.38%	47.18%	38.25%	5.83%	



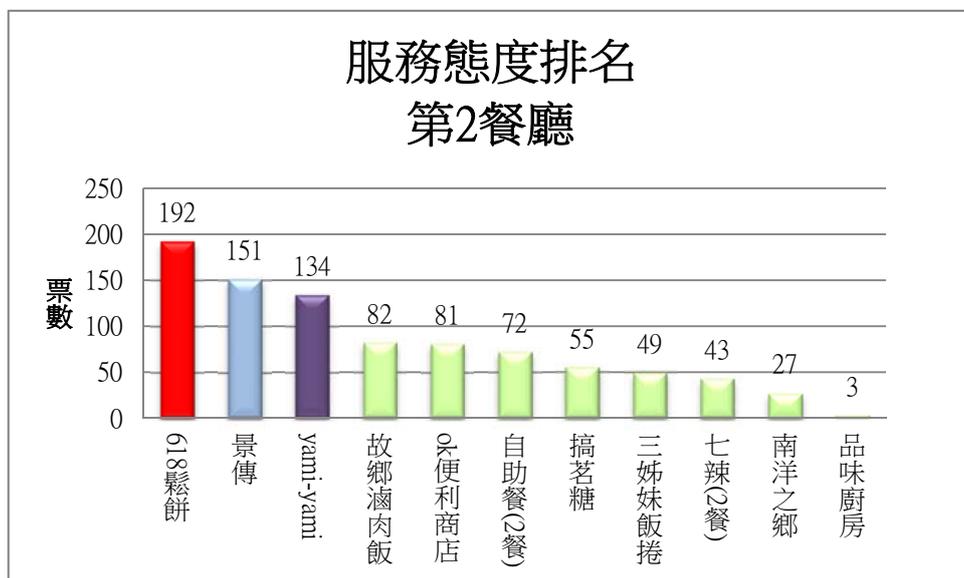
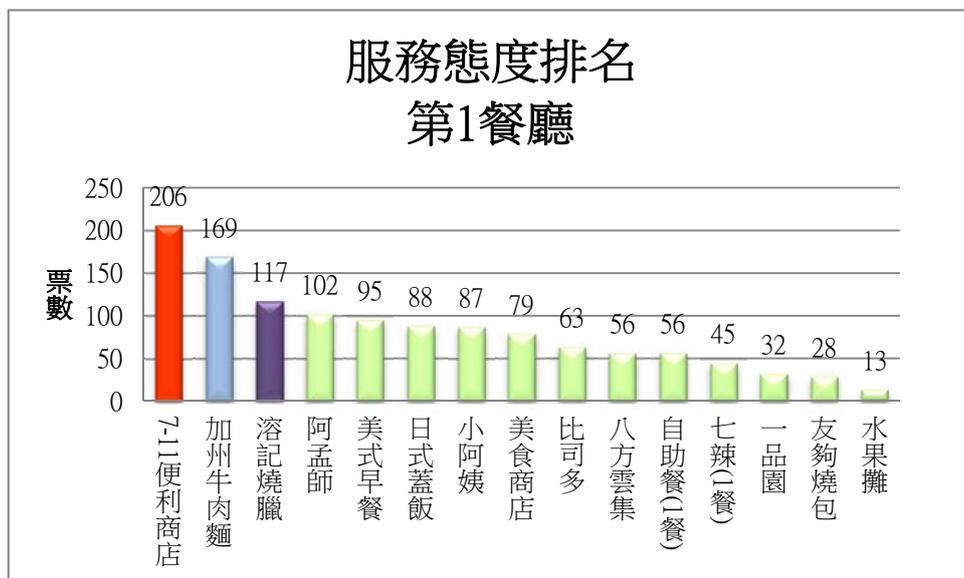
6. 與市面上比較，認為學校餐廳餐點價格合理者佔 72%，認為較昂貴者佔 10%，較便宜者佔 18.3%

	合理	較昂貴	較便宜	總計
人數	371	50	94	515
百分比	72.04%	9.71%	18.25%	

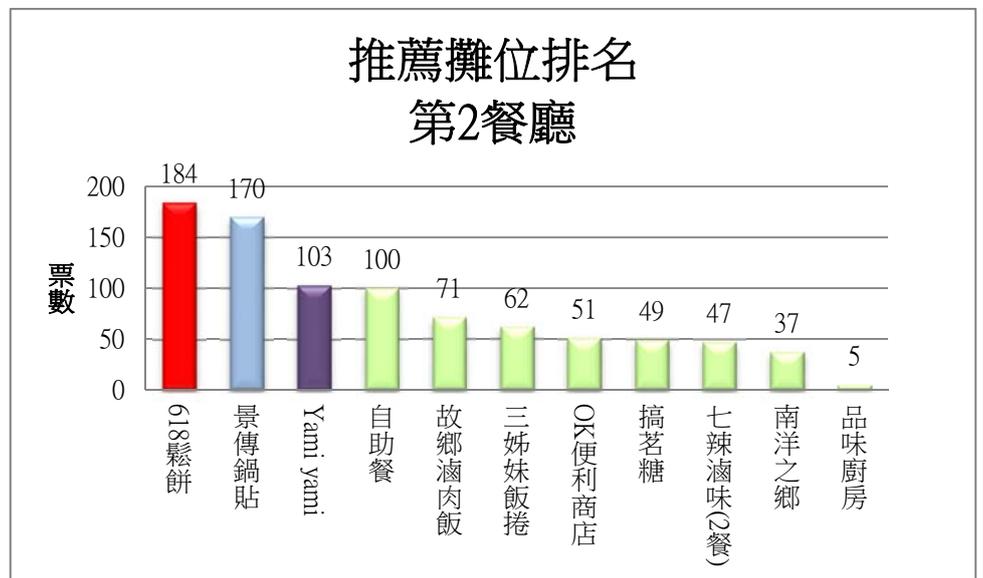
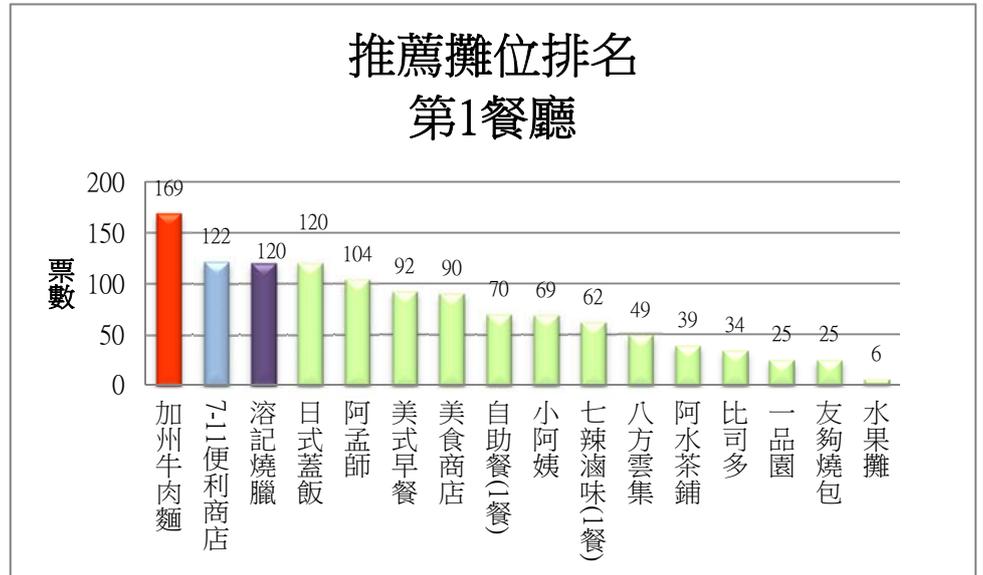


(四)各攤商整體滿意度

1. 分析兩大餐廳服務態度最好的攤位，結果顯示第1餐廳服務態度最好的攤位依序為7-11便利商店(206票)、加州牛肉麵(169票)及溶記燒臘(117票)，第2餐廳依序為618鬆餅(192票)、景傳(151票)及Yami yami 早餐店(134票)。



2. 分析兩大餐廳會推薦給朋友用餐之攤位排名，結果顯示第 1 餐廳前三名依序為加州牛肉麵(169 票)、7-11 便利商店(122 票)、溶記燒臘(120 票)及平價日式蓋飯(120 票)，第 2 餐廳前三名依序為 618 鬆餅(184 票)、景傳鍋貼水餃(170 票)、Yami yami 早餐店(103 票)。



(五)您的寶貴意見

消費者反應事項

1. 增加蔬菜品目

2. OK 超商假日都未營業照成假日班學生購物極為不便，既然便利商店就應該以服務為導向，不能假日班學生少就不營業已經連續 2 年多，既然不能提供服務又佔著地方，便利商店品牌多的是不
只有一家 OK 超商，學校是否盡早尋覓其他超商，不然每次做這種問卷意義何在？

3. 沒什麼可以挑剔的地方呢。如果有賣雞蛋糕或鯛魚燒之類的我會更喜歡!

4. 只要能真的改善，相信會越來越好！

5. 學校的自助餐菜色要改進,越來越差

6. 午餐平均預算再 51-60 元之間，可考慮上下餐的攤位互換

7. 必須再加強環境衛生

8. 希望少油,少鹽

9. 已經很不錯了

10. 尚無缺點

11. 一品園的鍋燒麵湯頭拜託拜託油再少一點，我是一個愛喝湯的人，每次聞到很香的湯卻太多油下不了口好痛苦喔拜託拜託，少油。

12. 可請餐廳定期或不定期推出特餐，否則天天吃都不知道該吃甚麼。

13. 其實學校餐廳近期的改善都不錯,已淘汰學生不滿意的店家,進駐的店家和本來的店家都有逐漸提升品質,感覺還不錯。

14. 我是假日班的學生，每當學期將結束之前我們這群學生，常常因只剩少許的餐飲無法滿足我們的需求。

15. 早餐店的餐點都偏貴：yami yami 套餐部分沒有比較划算，僅方便點餐，希望可以調降 5 元

16. 到第一餐廳 手機毫無訊號 建議改善

17. 整體來說,商家普遍衛生習慣欠佳,同時找錢與碰觸食物,與校外無差

18. 自助餐的菜色可以換新，不然每天的菜色都一樣，了無新意。加州牛肉麵...肉少湯頭淡，沒有吃牛肉麵的感覺。

19. 教職員午餐大多以自助餐為主。兩餐廳相較之下，無論在菜色與口味甚至是服務品質方面；第二餐廳自助餐都比第一餐廳好很多，希望第一餐廳自助餐能參照第二餐廳自助餐改進。

20. 希望可以宣導各攤商盡量不要用味精

21. 溶記燒臘看到蟑螂

22. 故鄉滷肉飯老闆態度不佳，隔夜飯菜；品味廚房不受歡迎，應該

23. 要賣學生需要的東西，而不市賣學生廣泛不接受不參考的餐點。

24. 學校餐廳價錢便宜份量也算足夠還不錯但希望青菜量可再多些

25. 青菜選擇少，建議賣燙青菜分量多一些，價錢便宜些

26. 繼續保持

27. 整體上以目前各攤位提供的餐飲品質是符合售價的,但如果要提升競爭力,是可以再多元化吸引每天都需要用餐的同學,是否可以考量規劃也是實際教訓練餐飲科的學生來創辦餐飲店面實際經營,規劃如何做生意.
28. 第二餐廳用餐環境衛生需注意
29. 學校 7-11 的店員態度不佳,像沒有受過員工訓練習一樣,請改進!!
30. 自己平常帶便當,較少消費,較無法提供客觀之意見
31. 第一餐廳後門內外常有學生聚眾吸菸,學校應主動取締~要求老師或同學照相取締,無異是陷 取締者於危險中~有同學問,若是他們照相取締吸菸同學而遭報復,學校是否會負責到底?為什麼不直接在該處裝設監視器?
32. 好吃~ 謝謝~
33. 有些東西太油吃起來感覺不健康. 三姐妹飯捲的粥太鹹. 身體不舒服時想吃粥. 但太鹹吃得很痛苦 7-11 的服務態度不錯 yami yami 早餐店玉米濃湯好喝. 但有點貴
34. 可提供中式早餐謝謝
35. 我覺得很多餐廳都是價錢很高但是分量很少,對我們學生而言吃不飽 !! 而且蔬菜的選擇很少 這樣感覺有點不均衡
36. 請增加餐點內青菜的份量,還有請自助餐把青菜煮熟煮透,不然味道很噁心,最後拜託各個攤位烹調食物的時候油還有鹽巴不要加太多,如果有加味精的就別再加了,相當不健康,謝謝!!!
37. 大多數服務人員態度良好
38. 其實都還蠻好吃的不錯!
39. 第一餐廳和第二餐廳的容量明顯差異很大,建議第二餐廳能多點電視讓大家能夠觀看。
40. 老闆們都很用心餐都很好吃
41. 假日班未享受到自助餐美食
42. 希望蔬菜能增加,真的很油
43. 第一餐廳的地版 看起來總是油油的
44. 八方雲集出餐很慢點餐人員記性非常差
45. 中午人太多,都要排隊很久才買的到飯
46. 第二餐廳的店面在周末時候可以輪流開店,包括便利商店! 不然每個周末有開店的店家就固定那兩三家,選擇性實在有點少
47. 希望價格可以在少一點點(第一餐廳)
48. 學校的東西真的太油了... 幾乎很多家都是這樣。
49. 景傳的阿姨人超好超親切,東西也好吃!!! 以後畢業還要回來光顧,希望會一直都在!
50. 問卷介面有優化,不錯希望能透過大家填問卷的結果去執行該改進的部分這樣才有意義。謝~
51. 多些蔬菜和水果
52. 比司多真的覺得套餐換奶茶不能加五元這麼貴其他都覺得還不錯 分量又多
53. 內用應該落實 "內用餐具" 不要內用又用一堆的免洗餐具

54. 大部分的食物都太油了，是否可以控管一下
55. 菜色能多樣化
56. 電視頻道應多樣化。
57. 第一餐廳加州與小阿姨麵攤與七辣加熱滷味使用的味素(調味粉)用太多,牛肉湯頭不全是天然熬煮,長期食用對身體健康易造成負擔,可否建立檢測(使用調味粉用量的)規範標準!!
58. 基本上所有攤位都還不錯,品質及服務態度比起外面實在好太多。但是因為餐廳開設於校內,然而會有服務人員不足的狀況,即使學生提早點餐,也可能導致等候時間耽誤到上課時間。
59. 自助餐賣的白飯份量給的非常少,學生吃飯也不求多美味,但願能吃飽,兩家餐廳的白飯都給的過於吝嗇,成本相對低廉,但小碗量卻不足一個碗大(添滿是凹下去的)。吃的好壞是學生的選擇,讓學生吃飽是業者及學校要負責,起碼白飯不能少於外面自助餐。
60. 第一餐廳與第二餐廳的自助餐,菜餚種類希望能夠增加,尤其是晚餐時段,幾乎都是中午所剩下的菜,看了讓人有點倒胃口。
61. 總感覺第二餐廳(H棟)的環境較為幽暗,擁擠... 可能是空間小了點,用餐環境沒有第一餐廳佳,有改善空間嗎?
62. 可多注重食品衛生安全部分及菜的溫度
63. 對學生來說 很多東西價錢都偏高也無法均衡攝取飲食還有假日開的店家希望可以多一點也希望假日不要因為省電就把學餐弄得暗暗的這樣住宿生很可憐沒地方用餐還晚一點就沒東西吃過著泡麵人生~~
64. 希望學校能有多元食物的店家自助餐菜色能多變化
65. 希望餐廳人員多帶點笑容,並且親切服務,學生並沒有虧欠他們希望每個攤位都能注重青菜的量,並且落實低油、低鹽、無添加味精
66. 餐廳還是過於髒亂油膩,衛生環境應該須再改善!
67. 學生餐廳,價格應該可以壓低一些,我認為滷味部分餐點可以再調降
68. 餐食盡量不要太油太鹹
69. 希望能一段時間就出一種新的料理,吃了三年了,感覺都差不多
70. 學校東西應該賣比較便宜一點吧?更何況我們學校在這麼偏遠的地方,隨便吃一餐都 70、80 學生並不富有 請體諒我們
71. 水果攤的種類多一點就好了
72. 素食部分可增量
73. 可增設素食餐廳
74. 應該便宜一點,少油、多一點蔬菜
75. 請學校派人抽查油及醬料的合法性
76. 可以多提供餐具,減少衛生筷、餐盒的使用。規劃排隊的位置,才不會造成人擠人的跡象。可以增加素食餐廳,以供想吃素或有吃素需求的學生使用。
76. 希望多進駐蔬果選擇性較多的店面

- 77.有些意見難以解決例如:用餐時間，餐廳擁擠，需要等很久
- 78.故鄉滷肉飯的飯菜不夠熱，飯都冷冷的，不太好。
- 79.希望增加西式餐點
- 80.希望可多多推廣同學自行將用畢的餐盤碗筷拿到回收放置處，而不是留在餐桌上讓下一個要用的人處理掉。
- 81.既過去一年來我看到日常食物垃圾製造的情形，我發現有進行一些宣導，今年稍有改善，就連問卷的形式也變很好答，很棒。雖然我個人希望所有人都能培養自備餐具的習慣以及餐廳內全面使用環保餐盤或碗(包括飲料也採用內用杯或自備)，不得已製造出垃圾的時候也要沖洗、拆解、壓扁、分類，但這是一種從裡到外，從內在價值觀整個改變、為自然環境著想，到真正將環保落實在生活中的這種公民素養，需要長遠的計畫和時間。不好意思說這麼多
- 82.第一餐廳自助餐太貴了 攤位能增加
- 83.滷味價格有點偏高溶記燒臘的小朋友太皮了 會搶別人東西 影響他人用餐
- 84.學校租給攤位的租金不要一直漲
- 85.有些店家味素加太多吃得很不健康 嘴巴也會不舒服 為了吃蔬菜 但自助餐夾菜因為有菜汁 價錢就因此很高 這樣就會選擇吃少一點青菜能吃青菜的店幾乎只有自助餐 其他的店真的算是根本沒有 滷味的青菜又貴所以不會選擇友夠騷包的老闆爺爺 服務態度超好 饅頭跟米糕超好吃 非常值得跟大家分享!!
- 86.希望學校的餐廳可以努力提供健康衛生的餐點給學生
- 87.希望自助餐可以變換更多菜色，還有大部分攤位的配菜量可以增加。
- 88.希望餐廳在夏天能涼一點
- 89.收掉一家餐廳留一餐就好有些重複地就換掉
- 90.為什麼電視新聞常是中天新聞，換個不會亂作新聞的電視台吧
- 91.收費是否可更便宜
- 92.希望能像之前一樣，有影印店，對學生來說比較方便!!
- 93.第一餐廳阿水茶鋪飲料店 營業時間大生播放音樂，餐廳內電視很常發生不同頻道播放音樂卻開很大聲，導致聲音多方，噪音大又很複雜，請改善! 應請商家若有小孩，請督促〔不要在餐廳內奔跑〕!以免被撞到受傷!得不償失~
- 94.希望餐點價格能夠再壓低一點~~
- 95.第一餐廳自助餐貴的要命
- 96.假日都沒開吃毛喔 沒甚麼好比的吃到後面寧願去吃便利商店的微波難吃的還是得吃 不然就要下山去 偏偏空閒時間又很少 為了不要肚子餓才要吃
- 97.整個學期下來,個人覺得第一餐廳自助餐的菜有點油和鹹
- 98.希望再多一些蔬菜的種類跟菜色的推出，早餐店的價格可以再便宜一點。
- 99.建議有多點素食餐點，吃素的同學也可以享用更多美食

100.希望學校的餐廳進駐廠商可以增加，以第一餐廳來說選擇較少。價格可以再做調整，菜色可以多做變化。

101.非常滿意...