

# 景文科技大學 99 學年度餐飲服務滿意度問卷調查活動成果報告

## 壹、活動依據：

本校中長程計畫及餐飲衛生管理辦法，併入本學期「餐飲安全衛生管理系列活動」執行之。

## 貳、活動目的：

為了解本校教職員工生對於餐飲服務滿意程度，特針對美食街供餐品質與服務態度，學校餐飲活動認知情況等，進行網路問卷調查，以作為日後改進之參考。

## 參、活動計畫：

一、調查期間：100 年 3 月 21 日【星期一】至 100 年 4 月 10 日【星期日】止。

二、參加對象：本校教職員工生。

三、施行方法：

1. 教職員工生全面進行網路問卷調查，預計目標數 500 份，4 月 10 日 24:00 關閉填答系統。
2. 參加路徑：登入 CIP→應用系統→問卷調查，選擇「99 學年度餐飲滿意度調查活動」進行填答。
3. 參加問卷調查者可以參加抽獎，並有機會得到精美禮物。於 4 月 11 日統計網路填答人數後，擇期請「學生會」派 2 人監督，於「健康中心」進行電腦「隨機」抽獎，得獎名單將公布在健康中心公佈欄及 CIP 發布。
4. 本活動抽獎禮物預計有超商禮卷、保溫杯等。

肆、主辦單位：學務處衛保組

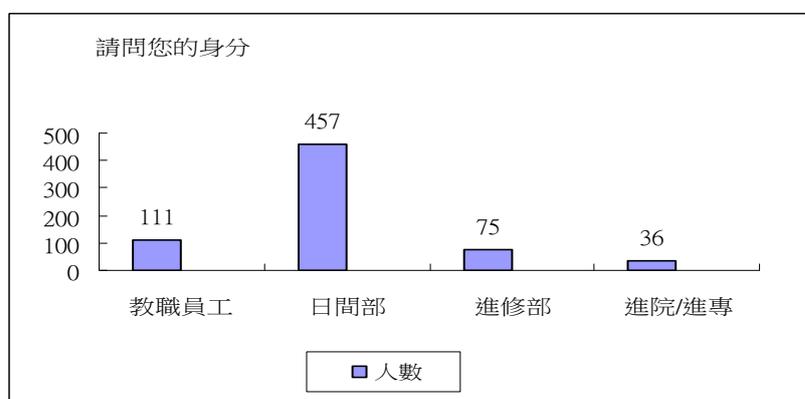
協辦單位：健康大使社、學生會、進修部、進修學院暨進修專校。

## 伍、問卷成果統計

### 第一部份：基本資料

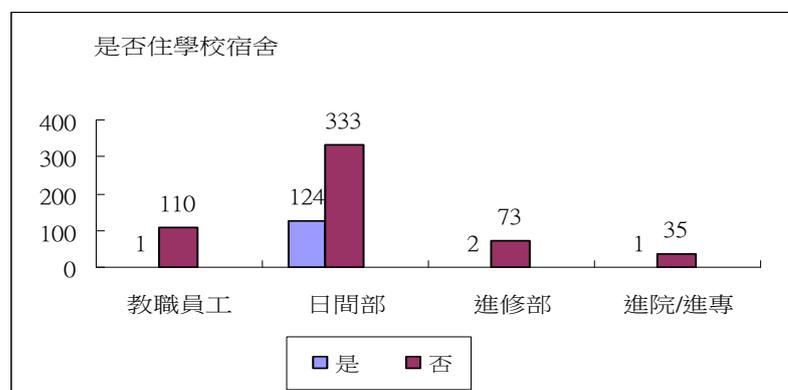
#### 1 請問您的身分

項目	教職員工	日間部	進修部	進院/進專	總計
人數	111	457	75	36	679
百分比	16.3%	67.3%	11.0%	5.3%	100%



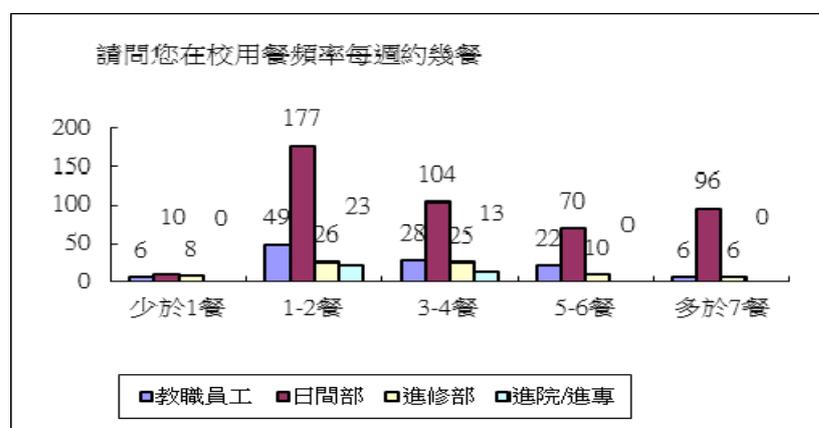
## 2 是否住學校宿舍

項目	教職員工	日間部	進修部	進院/進專	總計
是	1	124	2	1	128
否	110	333	73	35	551
合計	111	457	75	36	679
百分比	16.3%	67.3%	11%	5.3%	100%



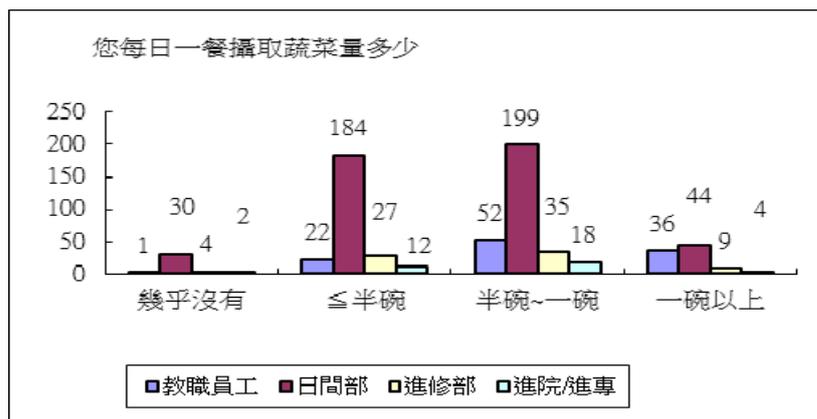
## 3 請問您在校用餐頻率每週約幾餐

項目	少於1餐	1-2餐	3-4餐	5-6餐	多於7餐	總計
教職員工	6	49	28	22	6	111
日間部	10	177	104	70	96	457
進修部	8	26	25	10	6	75
進院/進專	0	23	13	0	0	36
合計	24	275	170	102	108	679
百分比	3.5%	40.5%	25%	15%	15.9%	100%



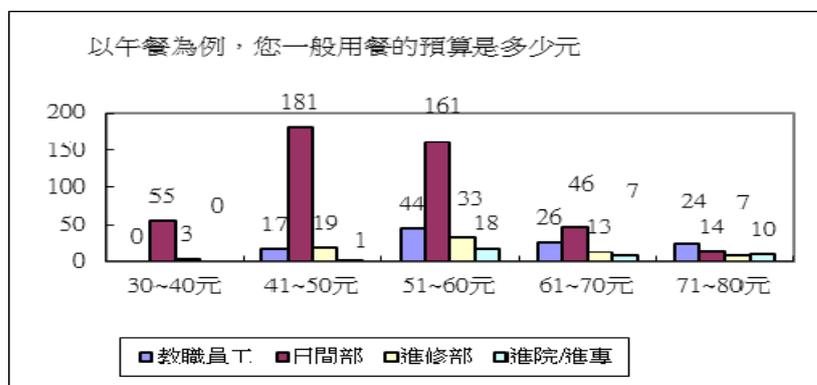
#### 4 您每日一餐攝取蔬菜量多少

項目	幾乎沒有	≤半碗	半碗~一碗	一碗以上	總計
教職員工	1	22	52	36	111
日間部	30	184	199	44	457
進修部	4	27	35	9	75
進院/進專	2	12	18	4	36
小計	37	245	304	93	679
百分比	5.4%	36.1%	44.8%	13.7%	100%



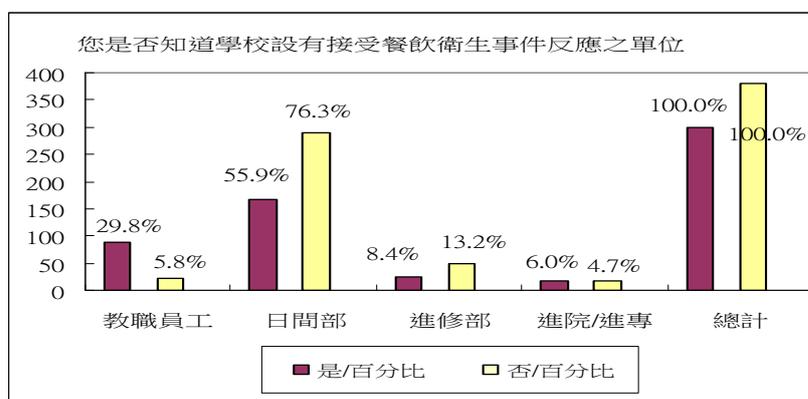
#### 5 以午餐為例，您一般用餐的預算約是多少元

項目	30~40元	41~50元	51~60元	61~70元	71~80元	總計
教職員工	0	17	44	26	24	111
日間部	55	181	161	46	14	457
進修部	3	19	33	13	7	75
進院/進專	0	1	18	7	10	36
小計	58	218	256	92	55	679
百分比	8.5%	32.1%	37.7%	13.5%	8.1%	100%



6 您是否知道學校設有接受餐飲衛生事件(如餐點有餒、腐、異物等)反應之單位

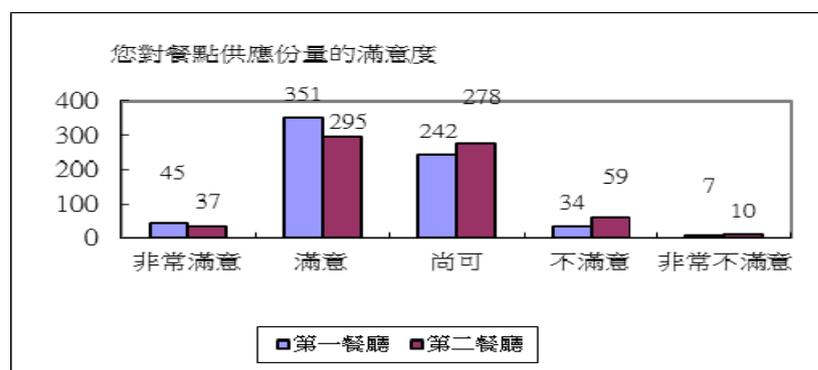
項目	教職員工	日間部	進修部	進院/進專	總計
是	89	167	25	18	299
是/百分比	29.8%	55.9%	8.4%	6.0%	100.0%
否	22	290	50	18	380
否/百分比	5.8%	76.3%	13.2%	4.7%	100.0%



第二部份：餐點品質

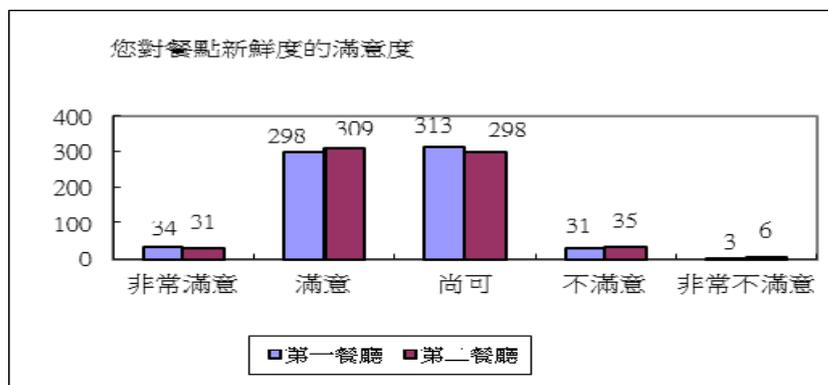
1 您對餐點供應份量的滿意度

項目	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意	總計
第一餐廳	45	351	242	34	7	679
百分比	6.6%	51.7%	35.6%	5.0%	1.0%	100%
第二餐廳	37	295	278	59	10	679
百分比	5.4%	43.4%	40.9%	8.7%	1.5%	100%



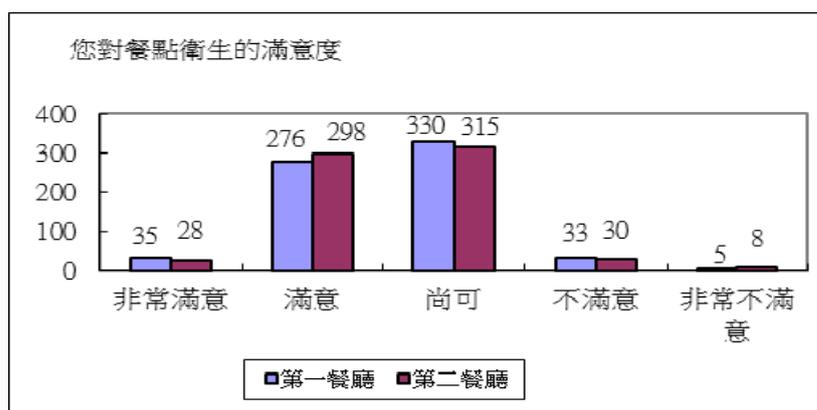
## 2 您對餐點新鮮度的滿意度

項目	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意	總計
第一餐廳	34	298	313	31	3	679
百分比	5.0%	43.9%	46.1%	4.6%	0.4%	100%
第二餐廳	31	309	298	35	6	679
百分比	4.6%	45.5%	43.9%	5.2%	0.9%	100%



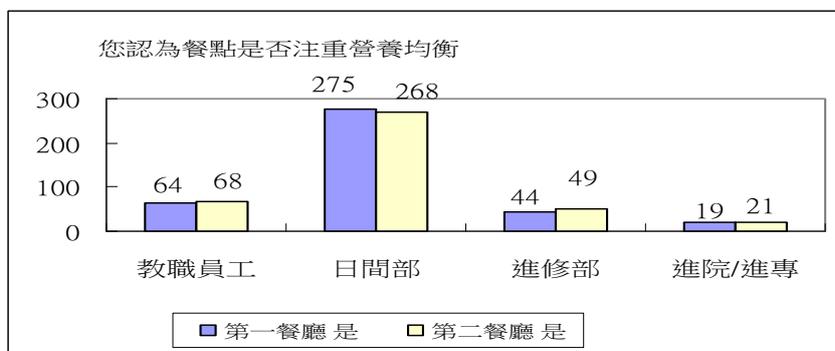
## 3 您對餐點衛生的滿意度

項目	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意	總計
第一餐廳	35	276	330	33	5	679
百分比	5.2%	40.6%	48.6%	4.9%	0.7%	100%
第二餐廳	28	298	315	30	8	679
百分比	4.1%	43.9%	46.4%	4.4%	1.2%	100%



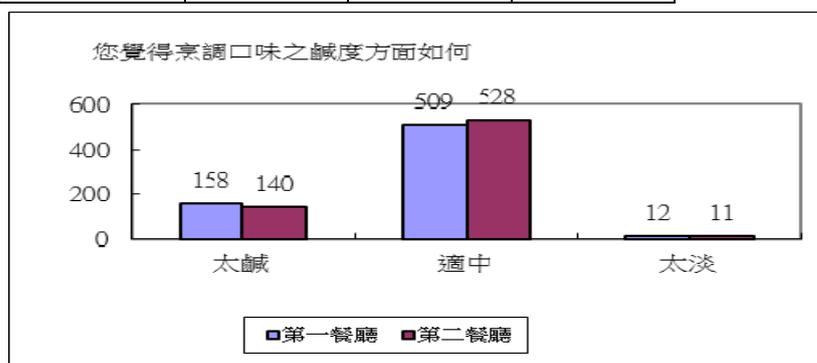
#### 4 您認為餐點是否注重營養均衡

項目		教職員工	日間部	進修部	進院/進專	總計
第一餐廳	是	64	275	44	19	402
	否	47	182	31	17	277
第二餐廳	是	68	268	49	21	406
	否	43	189	26	15	273



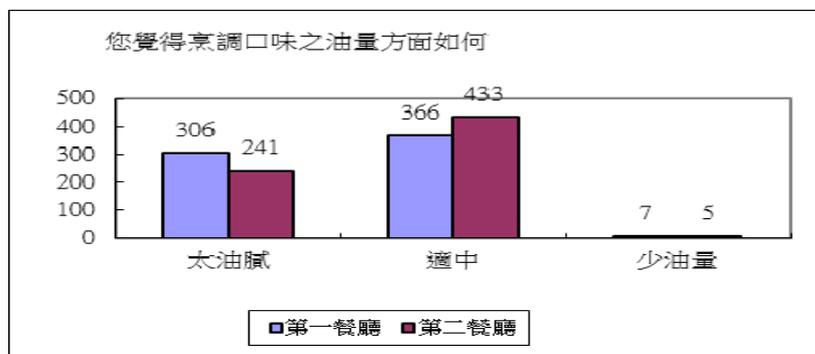
#### 5 您覺得烹調口味之鹹度方面如何

項目	太鹹	適中	太淡	總計
第一餐廳	158	509	12	679
百分比	23.3%	75.0%	1.8%	100%
第二餐廳	140	528	11	679
百分比	20.6%	77.8%	1.6%	100%



### 6 您覺得烹調口味之油量方面如何

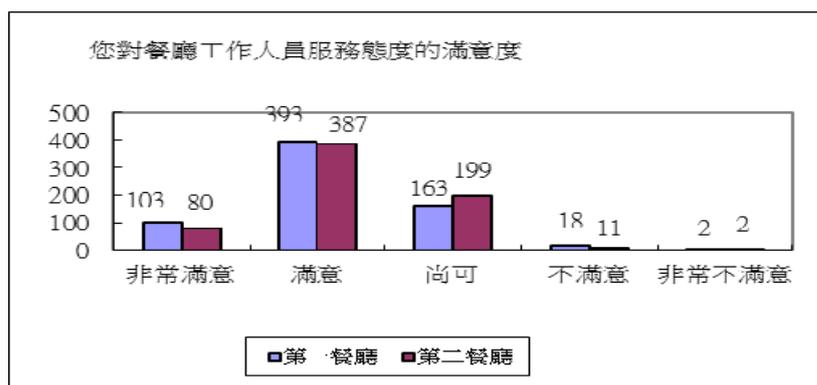
項目	太油膩	適中	少油量	總計
第一餐廳	306	366	7	679
百分比	45.1%	53.9%	1.0%	100%
第二餐廳	241	433	5	679
百分比	35.5%	63.8%	0.7%	100%



### 第三部份：服務品質

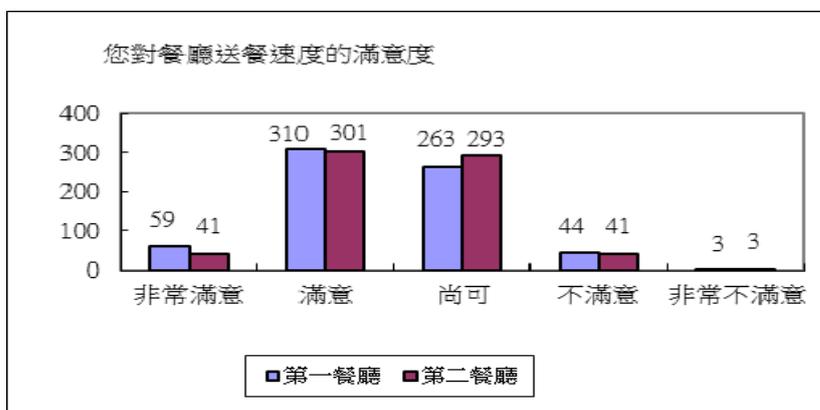
#### 1 您對餐廳工作人員服務態度的滿意度

項目	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意	總計
第一餐廳	103	393	163	18	2	679
百分比	15.2%	57.9%	24.0%	2.7%	0.3%	100%
第二餐廳	80	387	199	11	2	679
百分比	11.8%	57.0%	29.3%	1.6%	0.3%	100%



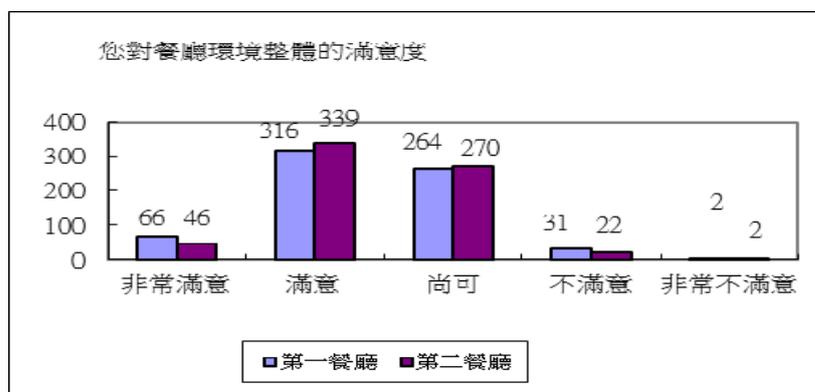
## 2 您對餐廳送餐速度的滿意度

項目	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意	總計
第一餐廳	59	310	263	44	3	679
百分比	8.7%	45.7%	38.7%	6.5%	0.4%	100%
第二餐廳	41	301	293	41	3	679
百分比	6.0%	44.3%	43.2%	6.0%	0.4%	100%



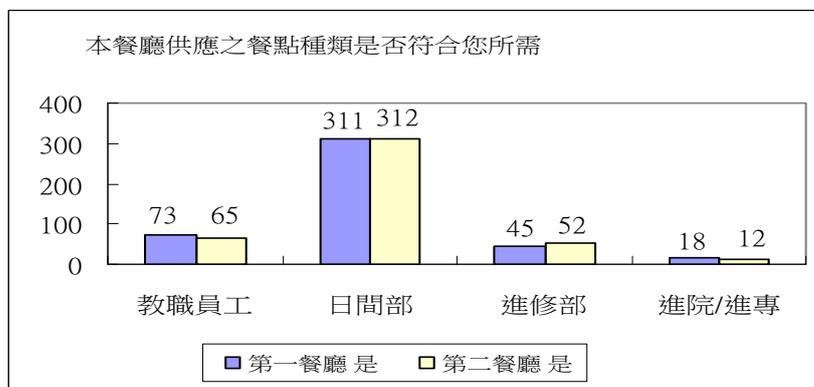
## 3 您對餐廳環境整體的滿意度

項目	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意	總計
第一餐廳	66	316	264	31	2	679
百分比	9.7%	46.5%	38.9%	4.6%	0.3%	100%
第二餐廳	46	339	270	22	2	679
百分比	6.8%	49.9%	39.8%	3.2%	0.3%	100%



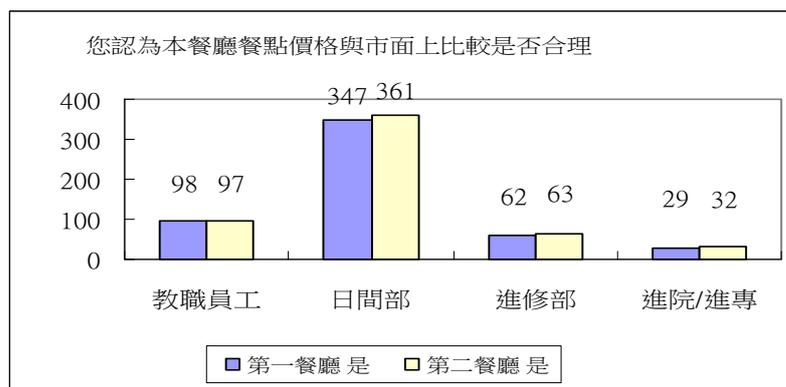
#### 4 本餐廳供應之餐點種類是否符合您所需

項目		教職員工	日間部	進修部	進院/進專	總計
第一餐廳	是	73	311	45	18	447
	否	38	146	30	18	232
第二餐廳	是	65	312	52	12	441
	否	46	145	23	24	238



#### 5 您認為本餐廳餐點價格與市面上比較是否合理

項目		教職員工	日間部	進修部	進院/進專	總計
第一餐廳	是	98	347	62	29	536
	否	13	110	13	7	143
第二餐廳	是	97	361	63	32	553
	否	14	96	12	4	126



#### 第四部份：您的寶貴意見

寶貴意見內容	人數
餐廳賣販內容能多樣化，希望選擇可以再多一點。	51
價錢有點貴，希望能提供更實在的價格。	45
大多的商家所提供的餐飲過度油膩、口味太鹹。	42
應該再多注意衛生方面問題，有發現好幾家衛生條件不是很好，希望能確實落實戴口罩及不邊做食物的手又找零或摸衣褲。	34
少部份員工態度不佳，員工要有笑容。	29
要求學生排隊點餐，發了號碼牌就要盡量按照順序先後取餐。	21
出餐速度太慢，時常延誤上課	20
希望各攤位能增加綠色蔬菜種類；除自助餐與加熱滷味(可以自行挑選菜色)外，其他商家所提供的餐飲非常不注重營養均衡。	18
希望能設有專門賣粥的店面；就好早餐就可以開始營業，清淡又健康。	18
用餐場所是提供用餐的，應該加強宣導勿霸佔位置聊天打牌；7-11 那裏可以規劃排出更多位置。	14
美食街可以增加設有麵包店，文具店或書店。	11
回饋學生可不定期舉辦活動並做公益 EX:10 張發票折抵五元	9
希望降低出餐的錯誤率	9
素食幾乎無選擇，希望能有一家素食店。	9
披薩份量少，價格應該調降	5
水晶指甲店是多餘。	5
內用請店家都提供餐具不要使用免洗餐具，尤其第一餐廳幾乎都使用免洗餐具很不環保，希望可響應環保將垃圾減量！希望以後有攜帶環保筷可以有點折扣。	5
賣芭樂的價格太不合理了	5
新增全家	4
第一餐廳飯不要先裝袋，因為飯會冷掉而且黏在袋子上。	4
是否能讓承包商對店家的租金調低，讓店家賣的東西價格也能降低店家有點少，選擇有些少有些店面從去年開學到現在就始終租不出去	4
第二餐廳選擇少，不宜再做類似的餐點。	3
假日學校餐點種類較少，有些店家假日都沒營業。	3
希望有專門賣水果及現打果汁的店	3
第一餐廳油膩的部份是「小阿姨」店家，雖然便宜又大碗，但太過重油、重鹹了；煮麵燙菜的鍋子裡的水，要換一換。不要一鍋煮到關店。	3
有些店家的老闆真的要注意一下自己本身的服儀，要乾乾淨淨才會讓人家覺得安心才會有說服力！	2
第二餐廳故鄉魯肉飯，油豆腐都有一種酸味，好像不太乾淨，魯蛋則是都冰的；故鄉的老闆娘臉好臭。	2

寶貴意見內容	人數
第二餐廳那家賣飯捲的 我覺得：1. 送餐速度太慢 2. 學生沒有好好排隊 他們也不管 後面來的都比前面來的先買 3. 最後拿餐點的時候還拿錯的給我們 標籤紙也貼錯 4. 服務態度不佳 5. 價格有點貴 不過個人覺得甜不辣蠻好吃的^^	2
吃飯時阿姨拖地不要撞桌子	1
阿水的珍珠換回原本的	1
之前吃八方雲集的時候有吃到鍋貼感覺是沒熟得很反胃。然後之前喝萊爾富對面那間飲料店的飲料蜂蜜蘆薈感覺蘆薈酸酸的壞掉了害我不敢再去買了	1
7-11 那邊空出不只 4-5 個店面，可見無利可圖就無人承租。此外本問卷針對消費者者調查，消費者傾向選擇有利自己如價格便宜，也應針對供給者調查，有些商家若競爭激烈辛苦無利可圖，自然會選擇退出換人經營，不過頻繁換廠商會有空窗期不見得有利學校師生。	1
第一部分第六點您是否知道學校設有接受餐飲衛生事件反應之單位這點我個人認為很多學生都不知道，另外如果遇到餐廳除了衛生事件以外糾紛，如金錢方面等糾紛同學因該也不知道該像學校哪單位反應。	1
自助餐磅秤是不是有問題呀！明明就沒裝多少卻這麼貴。還有 o k 超商到下午都會促銷買一送一，但是該食品的有效日期卻是當天到期，甚至有些麵包吃起來酸酸或者發霉都照常販售。	1
為何 Ok 這的小阿姨要換掉，義士料理賣餃子新的那家也賣餃子，也太膩了吧！可不可以開些正常的台灣小吃便宜又大碗 可以賣些炒飯炒麵滷肉飯等等，不要以為我們是學生就愛吃那些有的沒的。	1
7-11 結帳有時候有打 9 折，有時沒有不清楚是部份東西有打折還是 7-11 員工忘了打折	1
怎麼沒有宿舍餐廳的問卷, 賣便當的點湯麵類常常吃到小蟲, 真的有在檢查環境嗎?	1
另外餐廳電視也不應該播連續劇，如果不看新聞不如看卡通吧!!	1