

## 第一學生活動中心餐廳

### 顧客滿意度問卷調查分析(107 年 12 月)

#### 一、問卷緣起

本組為提升對本校教職員工生之餐飲服務，加強管理及維護餐廳之餐飲品質與各項服務，了解本校教職員工生對餐飲之需求等，特製作顧客滿意度調查，以作為本組管理及改善第一學生活動中心餐廳之參考。

本次顧客滿意度調查依 99 年 1 月 18 日，「國立臺灣大學學生活動中心餐廳及福祉膳食督導小組會議(98 學年度第 1 次會議)」結論，請承辦單位與督導小組學生社團代表學生會、學代會、研協會、流唱社及國青社等社團討論後修訂，經 103 年 11 月 27 日「國立臺灣大學學生活動中心合味自助餐滿意度問卷調查會議」決議，每學期辦理「第一學生活動中心餐廳顧客滿意度問卷調查」題目相似部分整合精簡，並增加各櫃位個別滿意度調查之題目，並假本校「滿意度問卷管理系統」，採用網路調查。

#### 二、問卷目的

- (一) 了解本校教職員工生對餐廳的滿意程度，以及對餐廳經營的建議。
- (二) 改善一活餐廳現況課題，並維護餐廳膳食、服務等品質。

#### 三、調查設計與方法

- (一) 調查對象：臺灣大學全體教職員工生。
- (二) 調查時間：自 107 年 12 月 24 日至 108 年 1 月 14 日止。
- (三) 調查方式：運用本校「滿意度問卷管理系統」，採用網路問卷方式進行調查。

#### 四、問卷統計結果

- (一) 問卷回收率：問卷發放數計 33,195 人，總填答人數計 812 人，填答比率 2.45%。
- (二) 每週平均至活大餐廳消費次數

數據顯示本校教職員工生平均每週至活大餐廳每週消費 1-3 次占 60.10%，消費 4-6 次占 20.94%，消費 7-9 次占 5.17%，消費 10 次以上占 6.16%，以上合計 88.24%，顯示活大餐廳為本校教職員工生喜愛消費的餐廳之一，加上受訪者大多在本餐廳消費過，因此受訪者填答的結果將更具參考性。

表 1：每週平均消費次數統計表

| 每週平均消費次數              | 填答人數 | 百分比    |
|-----------------------|------|--------|
| 0 次(有消費過，但頻率未達每周 1 次) | 62   | 7.64%  |
| 1-3 次                 | 488  | 60.10% |
| 4-6 次                 | 170  | 20.94% |
| 7-9 次                 | 42   | 5.17%  |
| 10 次以上                | 50   | 6.16%  |

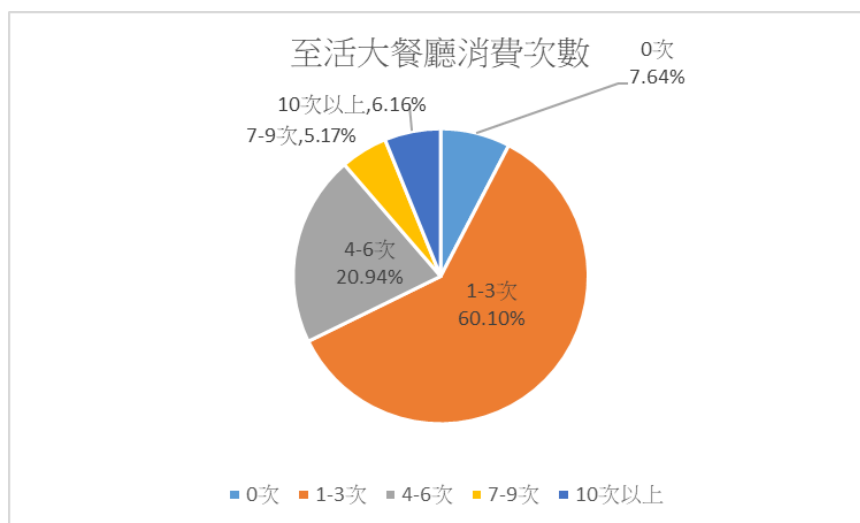


圖 1：每週平均消費次數比例圖

(三) 對第一學生活動中心餐廳（麗陽股份有限公司）環境衛生滿意度

1. 對餐廳用餐區環境清潔的滿意程度

對餐廳用餐區環境清潔覺得滿意及非常滿意者佔 54.93%，尚可占 36.45%(以上共計 91.38%)，顯示經餐廳於 106 年 8-9 月進行整修後，用餐區環境清潔部分消費者滿意程度高。未來本組亦將持續監督廠商麗陽股份有限公司加強清潔，創造更乾淨舒適的用餐環境。

表 2：用餐區環境清潔的滿意程度統計表

| 用餐區環境清潔的滿意程度 | 填答人數 | 百分比    |
|--------------|------|--------|
| 非常滿意         | 95   | 11.70% |
| 滿意           | 351  | 43.23% |
| 尚可           | 296  | 36.45% |
| 不滿意          | 53   | 6.53%  |
| 非常不滿意        | 17   | 2.09%  |
| 未填答          | 0    | 0%     |

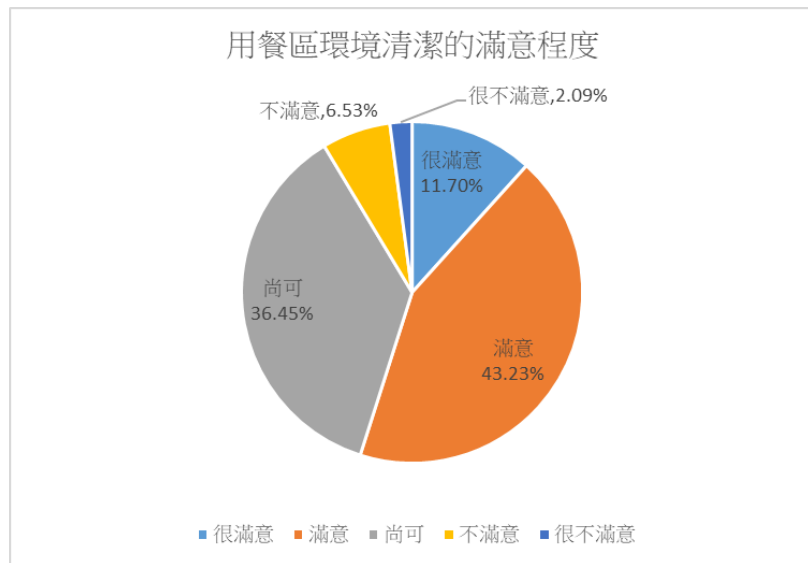


圖 2：用餐區環境清潔的滿意度比例圖

## 2.對餐廳資源回收區的整潔滿意程度

對餐廳用餐區環境清潔覺得滿意及很滿意者占 63.55%，尚可占 29.8%(以上共計 93.35%)，顯示用餐區環境清潔消費者尚稱滿意。本組將持續要求包商麗陽公司加強清潔，創造乾淨舒適的用餐環境。

表 3：餐廳資源回收區的整潔滿意程度統計表

| 餐廳資源回收區的整潔滿意程度 | 填答人數 | 百分比    |
|----------------|------|--------|
| 非常滿意           | 151  | 18.60% |
| 滿意             | 365  | 44.95% |
| 尚可             | 242  | 29.80% |
| 不滿意            | 42   | 5.17%  |
| 非常不滿意          | 12   | 1.48%  |
| 未填答            | 0    | 0.00%  |

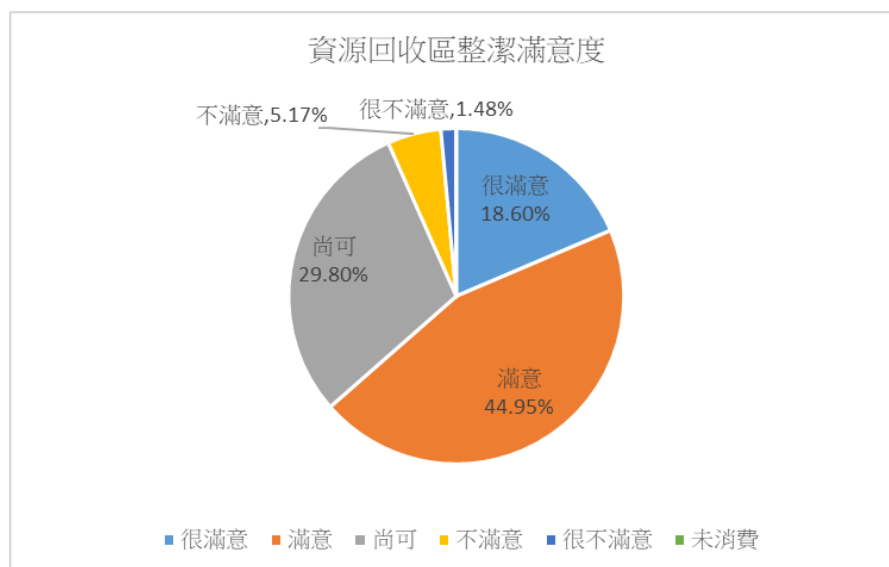


圖 3：餐廳資源回收區滿意度比例圖

### 3.對活大休閒區環境的整潔滿意程度

對活大休閒區環境清潔覺得滿意及很滿意合計 57.27%，尚可占 33.37%(以上共計 90.64%)，顯示消費者對餐廳休閒區環境清潔大致尚稱滿意，本組將請麗陽股份有限公司持續加強休閒區環境清潔，提供乾淨整潔的休閒區。

表 4：活大休閒區環境的整潔整潔滿意程度統計表

| 活大休閒區環境的整潔滿意程度 | 填答人數 | 百分比    |
|----------------|------|--------|
| 非常滿意           | 107  | 13.18% |
| 滿意             | 358  | 44.09% |
| 尚可             | 271  | 33.37% |
| 不滿意            | 56   | 6.90%  |
| 非常不滿意          | 20   | 2.46%  |
| 未填答            | 0    | 0.00%  |

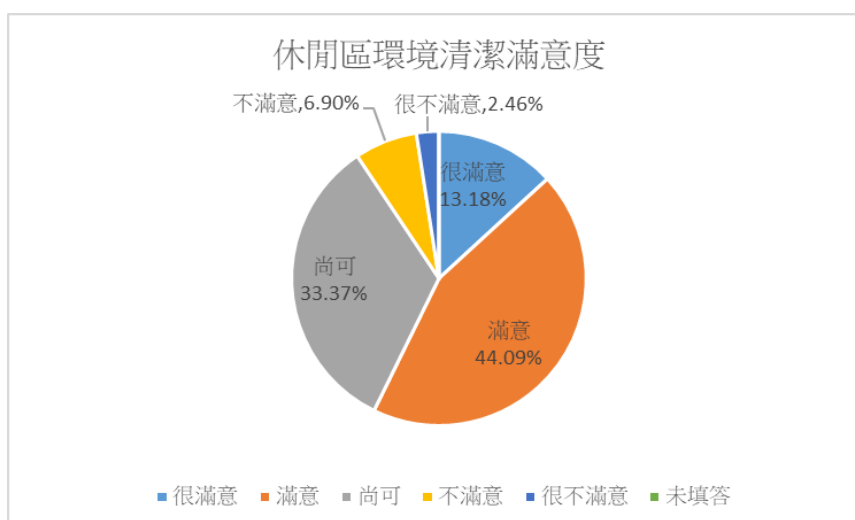


圖 4：活大休閒區環境滿意度比例圖

#### (四) 對一活餐廳攤位的評價

第一學生活動中心餐廳（麗陽股份有限公司及全家便利商店）共有以下 10 個攤位：(1)麥當勞、(2)純義麵包店、(3)御喜自助餐、(4) 韓風小舖、(5)食香園素食店、(6)金盃美而美、(7)阿諾廚房、(8)四海遊龍、(9)樂法 Le Phare、(10)全家便利商店。

##### 1. 服務品質良好的攤位

票選結果服務良好第 1 名為全家(392 票)，第 2 名為麥當勞(342 票)，以及韓風小舖(313 票)。

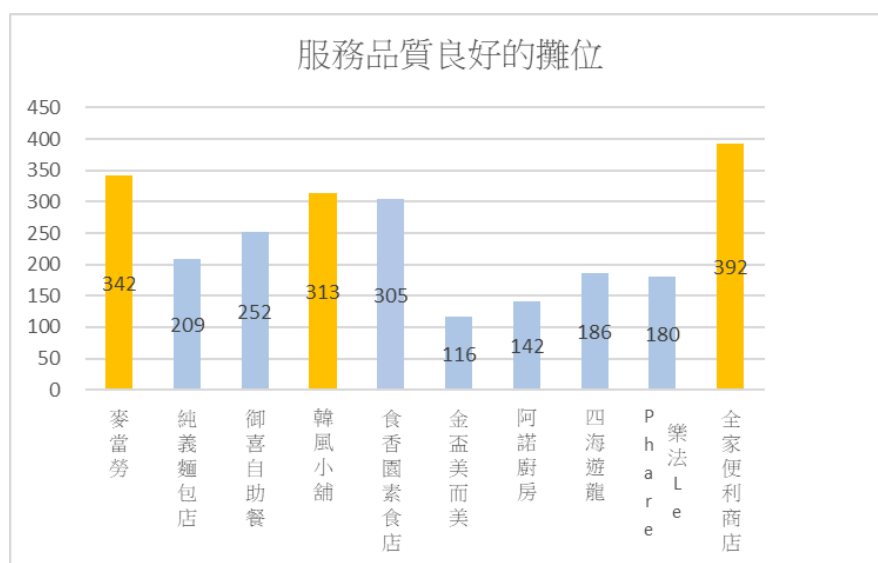


圖 5：各攤位服務品質比較圖

##### 2. 最需要改進的攤位

票選結果最需要改進的攤位分別為御喜自助餐(138 票)、四海遊龍(100 票)、純義麵包店(91 票)。

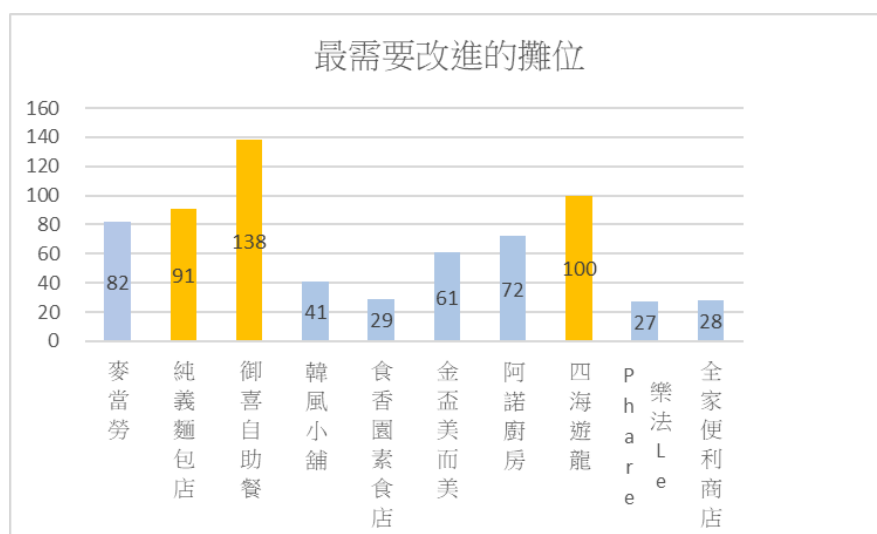


圖 6：各攤位最需改進比較圖

### 3. 餐點價格覺得滿意的攤位

餐點價格滿意第一名為食香園素食各得 301 票，第二名御喜自助餐 287 票，第三名純義麵包店 266 票。

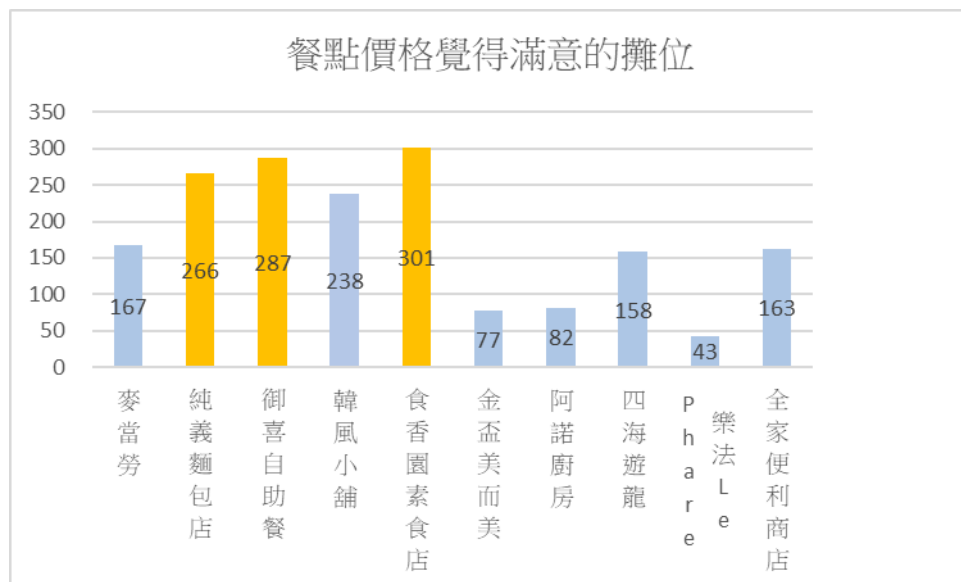


圖 7：各攤位餐點價格滿意度比較圖

### 4. 餐點衛生覺得滿意的攤位

衛生第一名麥當勞 381 票，第二名全家便利商店 320 票，第三名由食香園素食、韓風小舖 205 票並列。

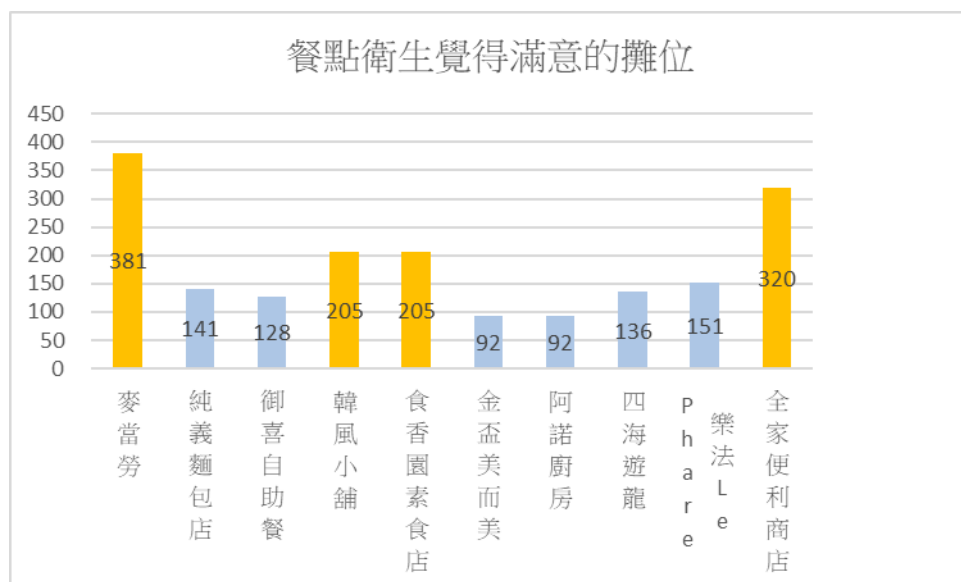


圖 8：餐點衛生滿意度比較圖

### 5. 餐點新鮮度滿意的攤位

餐點新鮮度第一名食香園素食 254 票，第二名麥當勞 213 票，第三名韓風小舖 191 票。

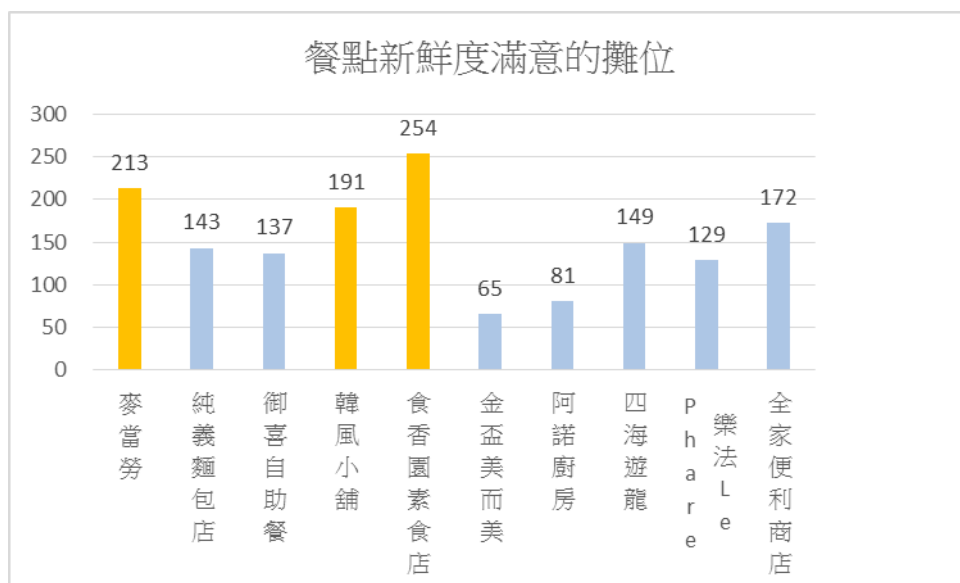


圖 9：各攤位餐點新鮮度比較圖

6. 供餐時段覺得滿意的攤位

供餐時段滿意度第一名全家便利商店 331 票，第二名麥當勞 329 票，第三名御喜自助餐 227 票。

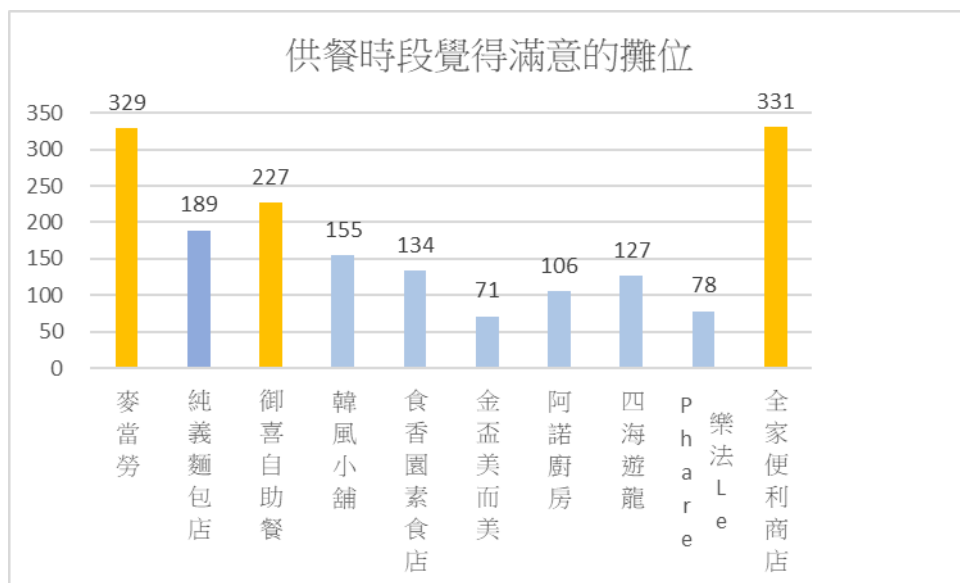


圖 10：各攤位供餐時段滿意度比較圖

7. 供餐速度覺得滿意的攤位

供餐速度滿意度第一名御喜自助餐 289 票，第二名麥當勞 276 票，第三名全家便利商店 265 票。

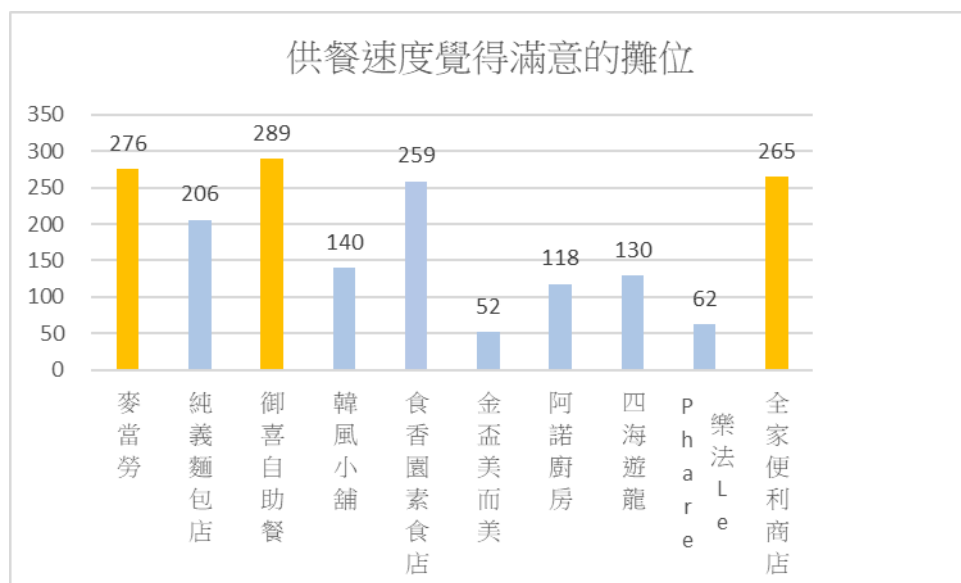


圖 11：各攤位供餐速度滿意度比較圖

#### 8. 餐點口味覺得滿意的攤位

餐點口味第一名麥當勞 319 票，第二名韓風小舖 253 票，第三名御喜自助餐 250 票。

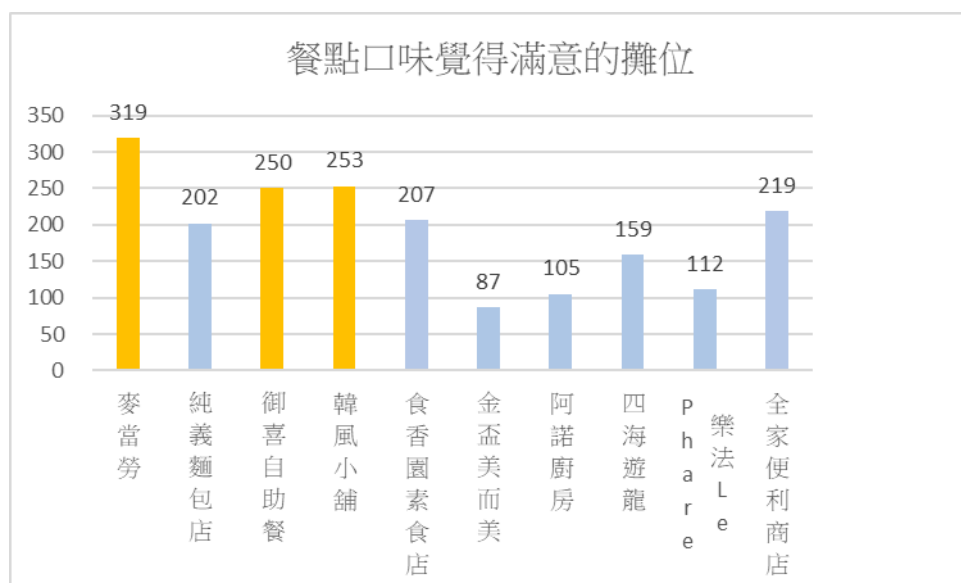


圖 12：各攤位餐點口味滿意度比較圖

#### (五) 對個別攤位的滿意程度

##### 1. 對麥當勞整體服務滿意度

對麥當勞提供的服務覺得很滿意及滿意占 60.59%，尚可占 24.63%，合計 85.22%。覺得不滿意及很不滿意合計 3.82%，無消費過的比例佔 10.96%。



表 5：麥當勞整體服務滿意度統計表

| 整體服務滿意度 | 填答人數 | 百分比    |
|---------|------|--------|
| 非常滿意    | 156  | 19.21% |
| 滿意      | 336  | 41.38% |
| 尚可      | 200  | 24.63% |
| 不滿意     | 15   | 1.85%  |
| 非常不滿意   | 16   | 1.97%  |
| 無消費過    | 89   | 10.96% |

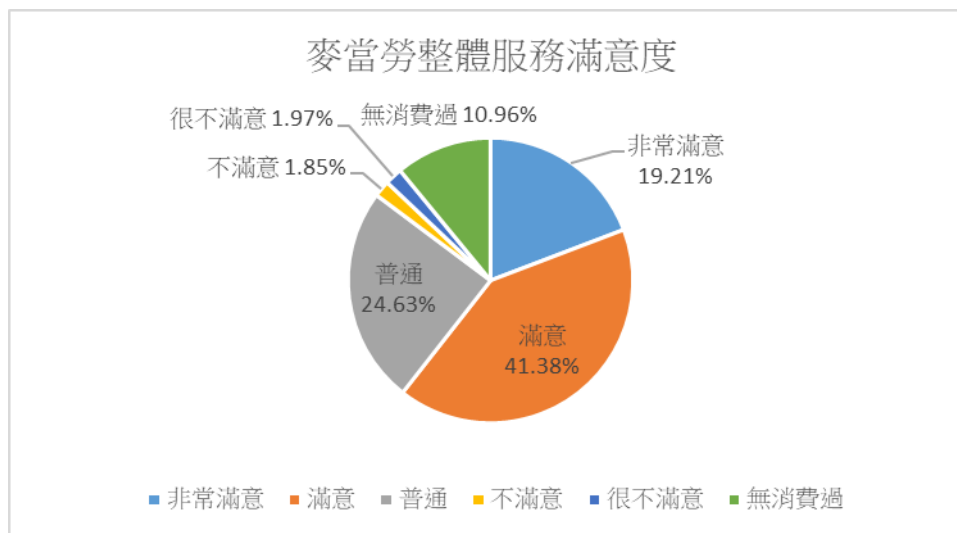


圖 13：麥當勞服務滿意度比較圖

## 2. 對純義麵包店整體服務滿意度

對純義麵包店提供的服務覺得很滿意及滿意占 53.82%，尚可占 26.23%，合計 80.05%。覺得不滿意及很不滿意合計 6.28%，無消費過的比例佔 13.67%。

表 6：純義麵包店整體服務滿意度統計表

| 整體服務滿意度 | 填答人數 | 百分比    |
|---------|------|--------|
| 非常滿意    | 115  | 14.16% |
| 滿意      | 322  | 39.66% |
| 尚可      | 213  | 26.23% |
| 不滿意     | 41   | 5.05%  |
| 非常不滿意   | 10   | 1.23%  |
| 無消費過    | 111  | 13.67% |

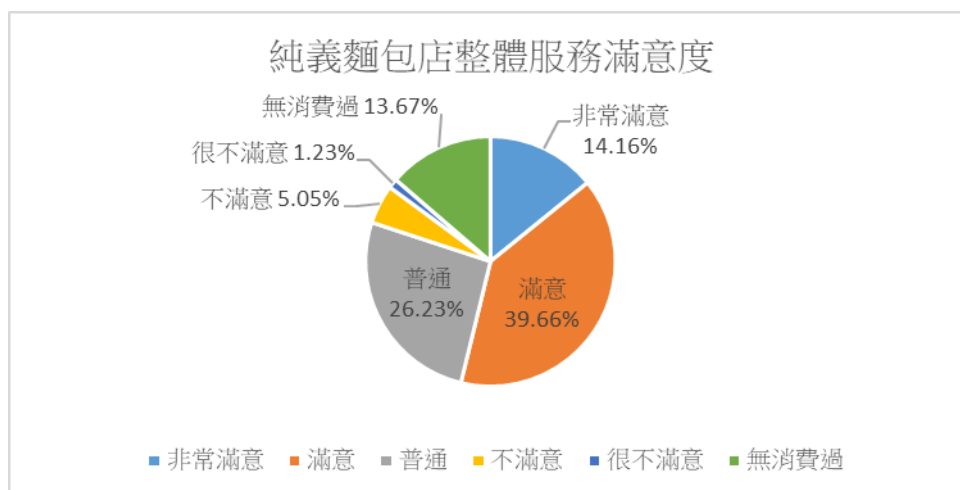


圖 14：純義麵包店服務滿意度比較圖

### 3. 對御喜自助餐整體服務滿意度

對御喜自助餐提供的服務覺得很滿意及滿意占 48.65%，尚可占 31.16%，合計 79.81%。覺得不滿意及很不滿意合計 9.73%，無消費過的比例佔 10.47%。

表 7：御喜自助餐整體服務滿意度統計表

| 整體服務滿意度 | 填答人數 | 百分比    |
|---------|------|--------|
| 非常滿意    | 98   | 12.07% |
| 滿意      | 297  | 36.58% |
| 尚可      | 253  | 31.16% |
| 不滿意     | 42   | 5.17%  |
| 非常不滿意   | 37   | 4.56%  |
| 無消費過    | 85   | 10.47% |

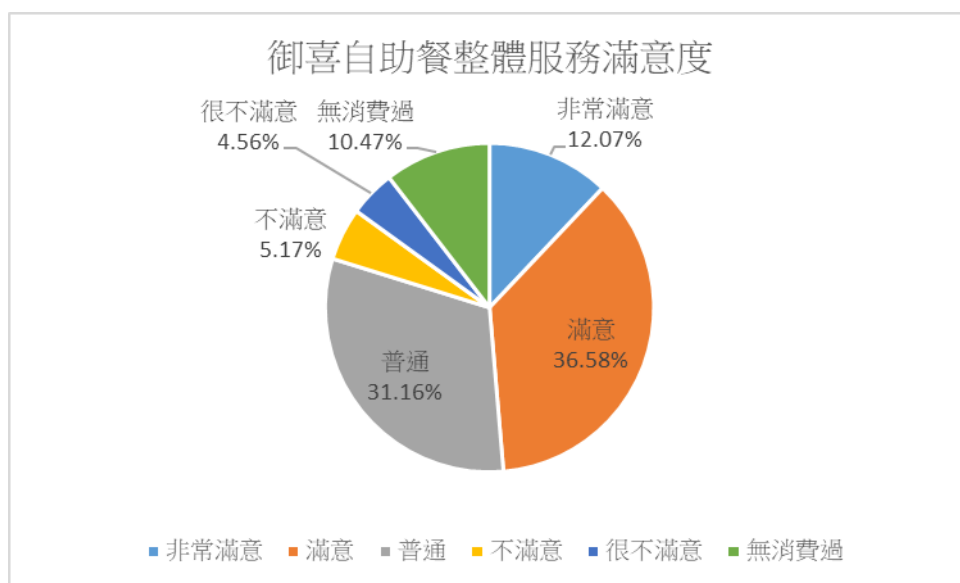


圖 15：御喜自助餐服務滿意度比較圖

#### 4. 對韓風小舖整體服務滿意度

對韓風小舖提供的服務覺得很滿意及滿意占 52.71%，尚可占 27.34%，合計 80.05%。覺得不滿意及很不滿意合計 4.43%，無消費過的比例佔 15.52%。

表 8：韓風小舖整體服務滿意度統計表

| 整體服務滿意度 | 填答人數 | 百分比    |
|---------|------|--------|
| 非常滿意    | 128  | 15.76% |
| 滿意      | 300  | 36.95% |
| 尚可      | 222  | 27.34% |
| 不滿意     | 23   | 2.83%  |
| 非常不滿意   | 13   | 1.60%  |
| 無消費過    | 126  | 15.52% |

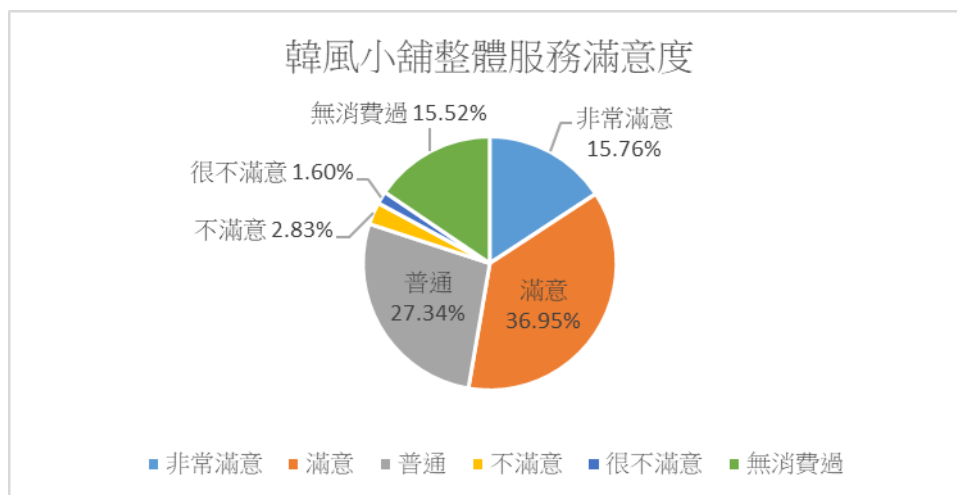


圖 16：韓風小舖服務滿意度比較圖

#### 5. 對食香園素食店整體服務滿意度

對食香園素食店提供的服務覺得很滿意及滿意占 52.71%，尚可占 20.57%，合計 73.28%。覺得不滿意及很不滿意合計 2.47%，無消費過的比例佔 24.26%。

表 9：韓風小舖整體服務滿意度統計表

| 整體服務滿意度 | 填答人數 | 百分比    |
|---------|------|--------|
| 非常滿意    | 156  | 19.21% |
| 滿意      | 272  | 33.50% |
| 尚可      | 167  | 20.57% |
| 不滿意     | 8    | 0.99%  |
| 非常不滿意   | 12   | 1.48%  |
| 無消費過    | 197  | 24.26% |

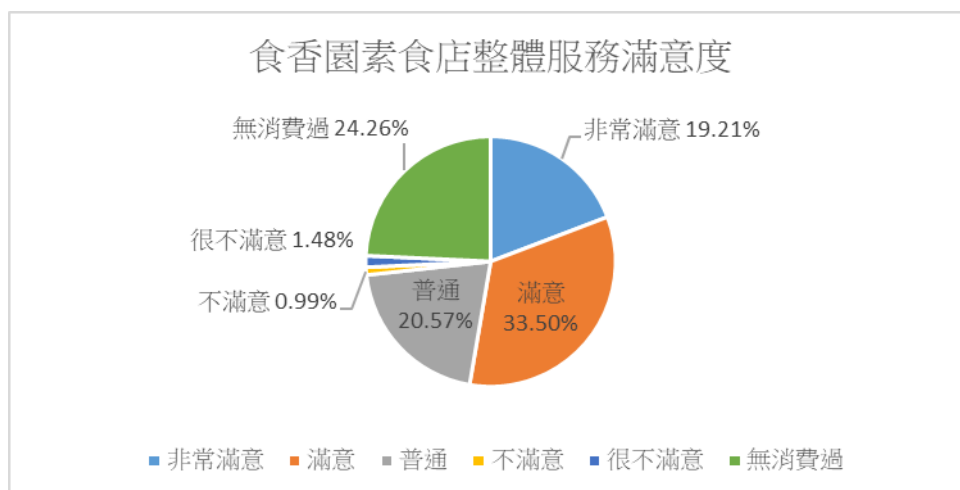


圖 17：食香園素食店服務滿意度比較圖

#### 6. 對金盃美而美整體服務滿意度

對金盃美而美提供的服務覺得很滿意及滿意占 30.91%，尚可占 31.77%，合計 62.68%。覺得不滿意及很不滿意合計 5.91%，無消費過的比例佔 31.4%。

表 10：金盃美而美整體服務滿意度統計表

| 整體服務滿意度 | 填答人數 | 百分比    |
|---------|------|--------|
| 非常滿意    | 47   | 5.79%  |
| 滿意      | 204  | 25.12% |
| 尚可      | 258  | 31.77% |
| 不滿意     | 31   | 3.82%  |
| 非常不滿意   | 17   | 2.09%  |
| 無消費過    | 255  | 31.40% |

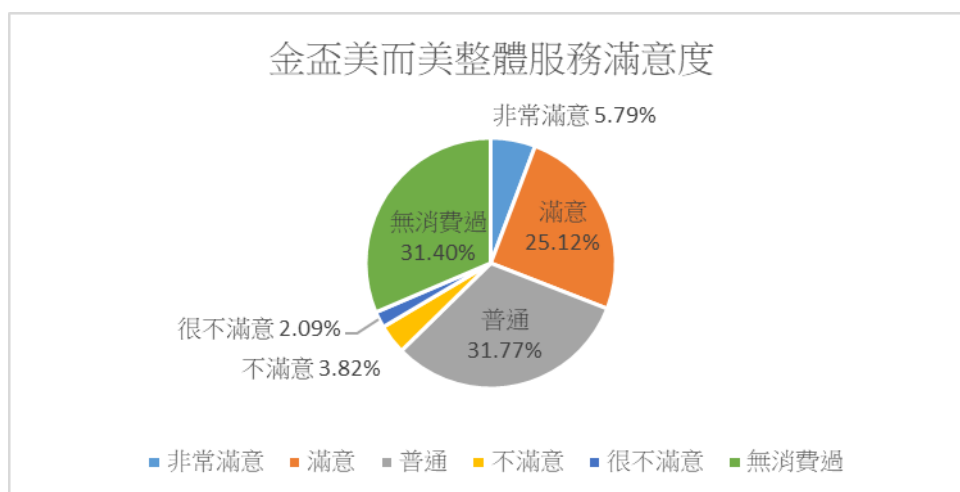


圖 18：金盃美而美服務滿意度比較圖

#### 7. 對阿諾廚房整體服務滿意度

對阿諾廚房提供的服務覺得很滿意及滿意占 32.02%，尚可占 32.27%，

合計 64.29%。覺得不滿意及很不滿意合計 7.76%，未消費過的比例佔 27.96%。

表 11：阿諾廚房整體服務滿意度統計表

| 整體服務滿意度 | 填答人數 | 百分比    |
|---------|------|--------|
| 非常滿意    | 51   | 6.28%  |
| 滿意      | 209  | 25.74% |
| 尚可      | 262  | 32.27% |
| 不滿意     | 48   | 5.91%  |
| 非常不滿意   | 15   | 1.85%  |
| 未消費過    | 227  | 27.96% |

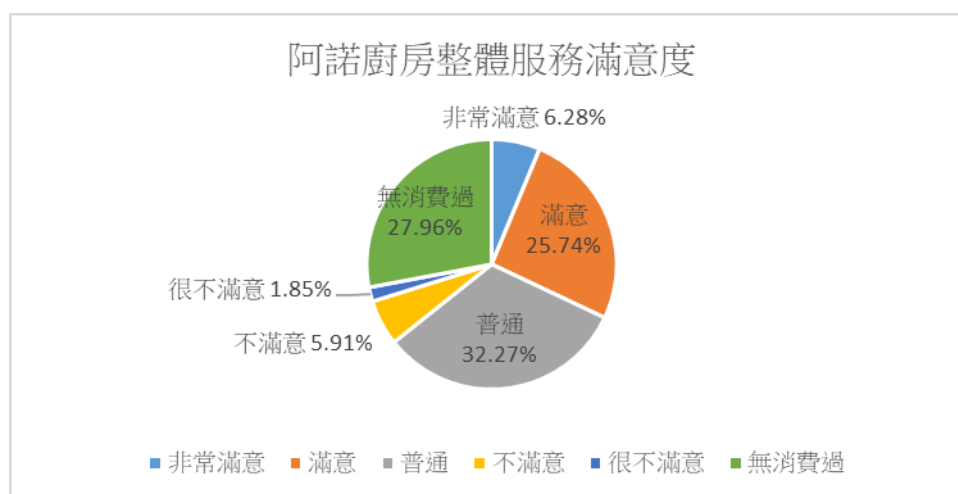


圖 19：阿諾廚房服務滿意度比較圖

#### 8. 對四海遊龍整體服務滿意度

對四海遊龍提供的服務覺得很滿意及滿意占 41.13%，尚可占 31.77%，合計 72.9%。覺得不滿意及很不滿意合計 6.77%，未消費過的比例佔 20.32%。

表 12：四海遊龍整體服務滿意度統計表

| 整體服務滿意度 | 填答人數 | 百分比    |
|---------|------|--------|
| 非常滿意    | 65   | 8.00%  |
| 滿意      | 269  | 33.13% |
| 尚可      | 258  | 31.77% |
| 不滿意     | 35   | 4.31%  |
| 非常不滿意   | 20   | 2.46%  |
| 未消費過    | 165  | 20.32% |

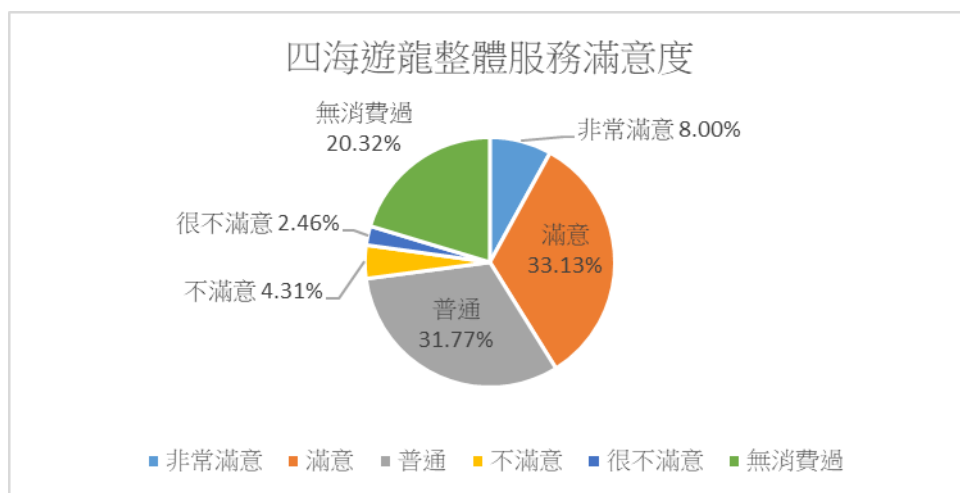


圖 20：四海遊龍服務滿意度比較圖

#### 9. 對樂法 Le Phare 整體服務滿意度

對樂法 Le Phare 提供的服務覺得很滿意及滿意占 35.1%，尚可占 28.08%，合計 63.18%。覺得不滿意及很不滿意合計 3.08%，未消費過的例佔 33.74%。

表 13：樂法 Le Phare 整體服務滿意度統計表

| 整體服務滿意度 | 填答人數 | 百分比    |
|---------|------|--------|
| 非常滿意    | 75   | 9.24%  |
| 滿意      | 210  | 25.86% |
| 尚可      | 228  | 28.08% |
| 不滿意     | 16   | 1.97%  |
| 非常不滿意   | 9    | 1.11%  |
| 未消費過    | 274  | 33.74% |

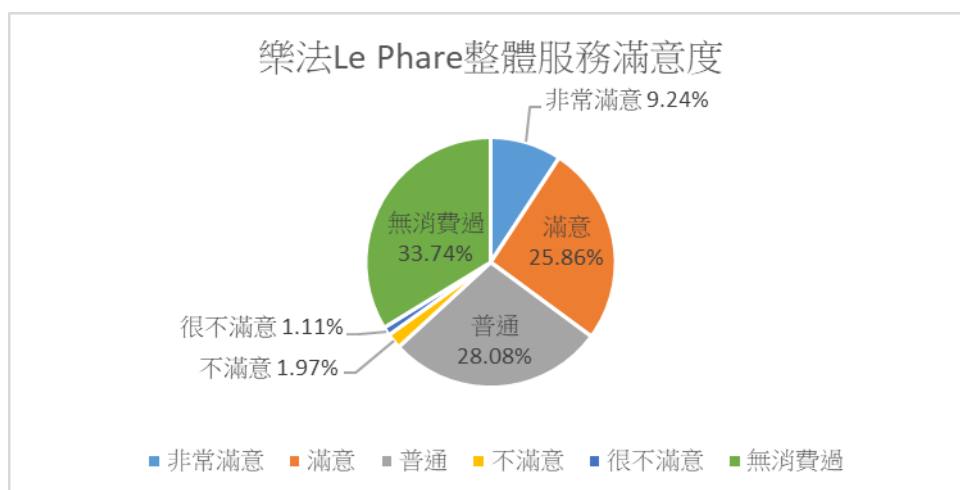


圖 21：樂法 Le Phare 服務滿意度比較圖

#### 10. 對全家便利商店整體服務滿意度

對全家便利商店提供的服務覺得很滿意及滿意占 68.72%，尚可占

24.75%，合計 93.47%。覺得不滿意及很不滿意合計 1.24%，其餘 5.3%為未填答比例。

表 14：全家便利商店整體服務滿意度統計表

| 整體服務滿意度 | 填答人數 | 百分比    |
|---------|------|--------|
| 非常滿意    | 158  | 19.46% |
| 滿意      | 400  | 49.26% |
| 尚可      | 201  | 24.75% |
| 不滿意     | 8    | 0.99%  |
| 非常不滿意   | 2    | 0.25%  |
| 未消費過    | 43   | 5.30%  |

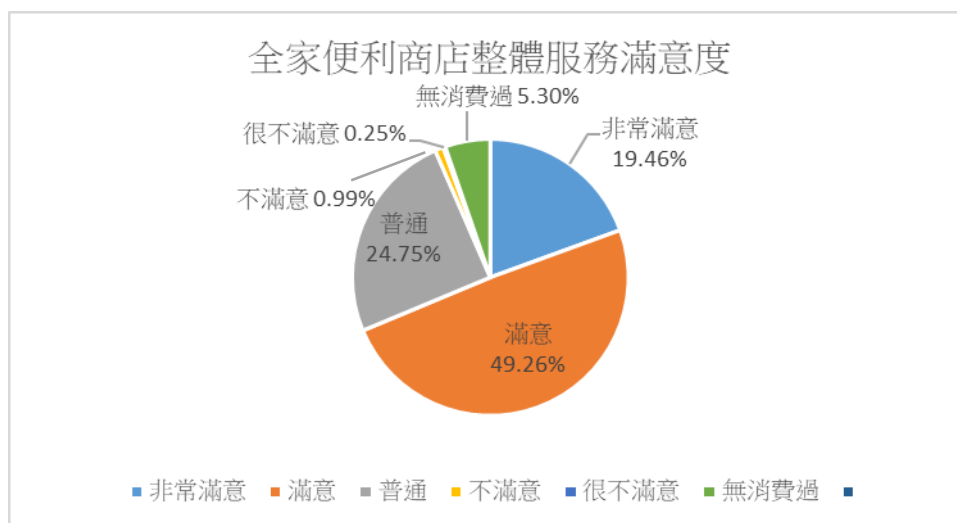


圖 22：全家便利商店服務滿意度比較圖

#### (六) 其他建議事項

本次意見調查申論目，師生建議之事項眾多(詳如附件)，有關於每個櫃位之建議事項，本組已要求麗陽股份有限公司針對各個櫃位之問題，分析改善。

有關同學反應問卷設計問題(詳第 13 大類)，針對一活各攤位的評價選項有一欄為「未消費過」，因為最後一個選項，同學恐較難注意，之後擬將「未消費過」移至第一選項，方便同學閱讀。

另有關 107 下半年度出現的鼠害問題(第 1 大類)，一活餐廳自 106 年 9 月重新整修後，並未出現鼠患如此嚴重的情況，經查恐與鄰近館舍「工學院綜合新館興建工程」有關(工地衛生未控管好，以致老鼠群聚，待入夜後移至鄰近館舍)，針對鼠害已請總務處營繕組協助監管工地衛生，同時加強一活滅鼠消毒作業頻率，以期解決鼠害問題。

### 附件 1- 其他建議事項統計表

\*因回覆意見過多，以下分為 15 類歸納。

\*另因部分意見包含類別較多，恐有重複情事，請參考序號，同一序號即表示為同一份問卷意見。

表 14：其他建議事項統計表

| 分類        | 序號 | 其他建議事項                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-----------|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. 餐廳環境衛生 | 1  | 1. 活大休閒區的清潔衛生需再加強，經常看到地板上很髒亂 2. 沙發區的桌子太低，且和沙發距離太遠，不方便使用                                                                                                                                                                                                                                  |
|           | 14 | 用餐時間出現老鼠爬竄，衛生環境需要加強                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|           | 19 | 用餐區與休閒區的環境髒亂，希望能改進                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|           | 20 | 休閒區的桌面整潔有待加強，開放用餐時段常造成桌上留下餐點的湯汁，但都沒人去清理。                                                                                                                                                                                                                                                 |
|           | 21 | 回收區其實有賴學生共同維護阿                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|           | 22 | 回收區空間太小 尖峰時間常常發生肢體碰撞                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|           | 23 | 有一天晚上（差不多七點多快八點），我跟學妹坐沙發區討論功課，發現一直有老鼠（大小都有）跑來跑去                                                                                                                                                                                                                                          |
|           | 24 | 有老鼠                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|           | 35 | 希望不要再有一堆麻雀跟老鼠了                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|           | 36 | 希望用餐區與回收區的整潔程度可以再提升，謝謝！                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|           | 41 | 希望活大用餐區要處理麻雀紛飛的情形。不應該讓麻雀進入室內。                                                                                                                                                                                                                                                            |
|           | 59 | 活大老鼠問題實在很嚴重 吃飯吃一吃就一隻跑過去                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|           | 61 | 活大的衛生條件頗差勁                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|           | 62 | 活大料理鼠王事件事發經過：還記得那天秋高氣爽的夜晚，一如往常邊緣的我，冥冥之中又自己一個人不小心走到了麥當勞，吃的是勁辣雞腿堡套餐(那天的紅茶超甜不好喝嗚嗚)，一個人在沙發區聽著成群的嘻鬧聲一邊用餐。突然，看到一隻小動物，起初以為是稀鬆平常的麻雀吧。然後，我的動態視力不小心掃到了不該看到的東西，心想:一隻麻雀怎麼會有尾巴？我開始冒了冷汗，身體不聽大腦使喚直接跳了起來，回過神來，我發現我跟那隻恐怖的生物對到眼了。心裡頓時充斥無助和恐懼，緊接著是一生所學會的髒話。我忘了自己已經跑了幾步，勁辣雞腿堡也掉了幾片生菜。自此之後我告訴自己絕對不要在踏入活大沙發區了。 |
|           | 63 | 活大清潔方面還是常常會有潮濕的感覺,其中一台電視台常常播高爾夫球等內容很無趣,希望能播國家地理頻道,動物星球,Discovery 等等                                                                                                                                                                                                                      |
|           | 68 | 座位每次都骯髒的，需改進一下                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|           | 71 | 桌子表面很少清理，尤其早餐時間                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|           | 80 | 蚊蟲很多，環境有待改善。                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 2. 麥當勞    | 58 | 拜託請麥當勞好好檢討，我每次去做出來的麵包都是爛爛的，放很久的感覺，疊也疊得歪七扭八，醬直接爆出來，真的很噁心                                                                                                                                                                                                                                  |
|           | 67 | 座位太窄太擠，走道過於狹小（通過困難且有公共安全之虞），托盤材質太軟（若遇食物與容器較重時托盤會彎折，非常危險），學校不該讓麥當勞這類加工食品及健康風險大的速食餐廳業者進駐。食香園素食店的湯不夠熱。內用全面採用不鏽鋼餐具很理想，外帶則應多多提倡減塑與不(主動)提供免洗餐具。                                                                                                                                                |



|         |     |                                                                                                                                                                             |
|---------|-----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|         | 85  | 移除過多桌椅 維持座位寬敞 嚴格要求自助餐改進品質 麥當勞的餐點非常不環保!!! 麵包店的塑膠袋也有待改進                                                                                                                       |
|         | 87  | 麥當勞有位看起來有點年紀的女性店員，只要點餐講話太小聲就會被兇。特別是用餐時段，活大裡面本來就會有很多學生，吵鬧聲會比較大，點餐的時候那位店員聽不清楚，就會脾氣很糟而且臉很臭，這件事不只經歷一次了。                                                                         |
|         | 88  | 麥當勞服務態度差勁，像家裡有人死掉一樣，門常常壞，還怪顧客用的                                                                                                                                             |
|         | 89  | 麥當勞的品質為什麼和校外的差這麼多,上次吃早餐真的有夠難吃,我從來沒吃過那麼難吃的麥當勞早餐                                                                                                                              |
|         | 90  | 麥當勞若部分餐點無法全時段供餐(如薯條、汽水)，請提前告知給消費者知道                                                                                                                                         |
| 3.純義麵包店 | 2   | 1.可否鼓勵消費者於麵包坊些費自備容器承裝食物(ex.自備即可有以點價格折扣)，以免消耗塑膠袋。 2.希望在自助餐取菜夾附近張貼"餐車兩側皆可夾菜"的告示，增快取餐效率。 3.有的全家店員會自顧自地聊天，不太理顧客。 4.用餐區兩台電視中其中一台撥放 NHK 節目，但聲音太小聽不懂，可否調高音量，並改撥 CNN 或 BBC 等頻道？ 謝謝！ |
|         | 3   | 1.自助餐衛生有待加強 2.麵包店的麵包太油了 3.真的太油了                                                                                                                                             |
|         | 8   | 不要為難麵包店老闆啦，漲一點點我可以接受的                                                                                                                                                       |
|         | 9   | 之前在麵包店看到有蒼蠅停在麵包上,可能是有些麵包熱騰騰的沒有用塑膠袋包覆起來,因此吸引蒼蠅的停留 後來下午有吃過幾次麵包店,發現晚上都會拉肚子,但不是每次都會這樣,後來就比較少去麵包店了 但不知道這有沒有關聯,因此不敢亂下結論                                                           |
|         | 44  | 希望麵包店內的空間可以再大一點，否則多位同學在裡面又背書包的話，很容易擁擠而且會怕碰到貨架上的麵包                                                                                                                           |
|         | 66  | 個人曾經吃壞肚子的店:純義麵包店、食香園素食                                                                                                                                                      |
|         | 73  | 純益麵包不知道是不是因為想壓低價格，吃了之後，覺得製作上的用料等覺得品質比較不好                                                                                                                                    |
|         | 74  | 純義的消費動線有點窄                                                                                                                                                                  |
|         | 75  | 純義麵包店和御喜自助餐有時候服務態度非常差，遇過好幾次略過我先幫排在後面的阿公阿嬤結帳、或是對長輩跟對學生的態度明顯差很多，整體消費經驗極差，令人感到很不舒服。                                                                                            |
|         | 76  | 純義麵包的麵包用料用油的品質需要提升，若只顧及價格低廉，犧牲口感與健康，可能很難吸引學生光顧。                                                                                                                             |
|         | 85  | 移除過多桌椅 維持座位寬敞 嚴格要求自助餐改進品質 麥當勞的餐點非常不環保!!! 麵包店的塑膠袋也有待改進                                                                                                                       |
|         | 111 | 麵包店服務態度差：例如結帳時臉色差、在客人面前疑似老闆的人在罵員工 ... 等。                                                                                                                                    |
|         | 112 | 麵包店的葷素希望可以分區 讓素食者較不擔心有葷食這方面的事 如夾子、商品牌上的葷素標明等                                                                                                                                |
|         | 113 | 麵包店結帳時可以問一下顧客是否包裝每一個麵包，有時塑膠袋真的用太多了，有些麵包其實可以放在一起。                                                                                                                            |
|         | 114 | 麵包店標誌品項的名牌中英文對不起來，出錯率很高。                                                                                                                                                    |
| 4.御喜自助餐 | 2   | 1.可否鼓勵消費者於麵包坊些費自備容器承裝食物(ex.自備即可有以點價格折扣)，以免消耗塑膠袋。 2.希望在自助餐取菜夾附近張貼"餐車兩側皆可夾菜"的告示，增快取餐效率。 3.有的全家店員會自顧自地聊天，不太理顧客。 4.用餐區兩台電視中其中一台撥放 NHK 節目，但聲音太小聽不懂，可否調高音量，並改撥 CNN 或 BBC 等頻道？ 謝謝！ |
|         | 3   | 1.自助餐衛生有待加強 2.麵包店的麵包太油了 3.真的太油了                                                                                                                                             |
|         | 25  | 自助餐、素食店的食物新鮮度不佳                                                                                                                                                             |
|         | 26  | 自助餐一位男服務員，把公共餐具丟下去地面也繼續用。。。感覺惡心                                                                                                                                             |
|         | 27  | 自助餐太油不好吃，麻煩提升自助餐料理程度，學生會更願意光臨                                                                                                                                               |

|         |     |                                                                                                                        |
|---------|-----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|         | 28  | 自助餐的菜色可再多元一點，不然每次幾乎都一樣                                                                                                 |
|         | 29  | 自助餐的菜品質非常不一定，像是菜脯蛋有時候非常鹹，有時候又裡面又有蛋殼，並且是非常大量的蛋殼，整塊蛋都有，希望能改善，做點品質管理                                                      |
|         | 30  | 自助餐的飯菜過鹹過冷希望可以處理                                                                                                       |
|         | 31  | 自助餐很油很難吃，換家自助餐吧                                                                                                        |
|         | 32  | 自助餐食物新鮮度與是否熟需要再留意                                                                                                      |
|         | 38  | 希望自助餐不要這麼鹹這麼油                                                                                                          |
|         | 39  | 希望自助餐的菜可以不要那麼鹹>                                                                                                        |
|         | 40  | 希望自助餐菜色變化能多一點。                                                                                                         |
|         | 75  | 純義麵包店和御喜自助餐有時候服務態度非常差，遇過好幾次略過我先幫排在後面的阿公阿嬤結帳、或是對長輩跟對學生的態度明顯差很多，整體消費經驗極差，令人感到很不舒服。                                       |
|         | 81  | 御喜自助餐的菜過於油膩，菜色可有更多變化                                                                                                   |
|         | 82  | 御喜自助餐價格相較大一女或男一舍自助餐都沒有比較便宜，但卻常常吃到特別柴的肉，除了一些比較容易苦的青菜之外，我甚至還吃過苦的高麗菜，有點不解為什麼高麗菜會苦...                                      |
|         | 83  | 御喜自助餐調味過度，靠勾芡賺重量會讓菜色口味變得噁心，因此越來越少吃了。                                                                                   |
|         | 84  | 清真友善區很棒，餐點多樣性可再加強。希望烹調少油少鹽少糖多蔬菜。                                                                                       |
|         | 85  | 移除過多桌椅 維持座位寬敞 嚴格要求自助餐改進品質 麥當勞的餐點非常不環保!!! 麵包店的塑膠袋也有待改進                                                                  |
|         | 91  | 麻煩自助餐提供不同菜色及主菜                                                                                                         |
|         | 93  | 想在御喜自助餐用悠遊卡。每次要付現金很麻煩。                                                                                                 |
| 5.韓風小舖  | 10  | 可以引進 八方雲集 肯德基 阿諾超油 吃了每次肚子痛 韓風小舖食材用超爛 吃了偶爾肚子痛 自助餐菜放超久 不新鮮 吃了偶爾肚子痛 四海游龍 吃過酸掉的水餃 鍋貼裡面的肉也不新鮮 新推出的菜色又貴量又少口為還很重想掩蓋食材不好 有時肚子痛 |
|         | 43  | 希望韓風小舖的菜可以做變換，或是告知客人可以選菜                                                                                               |
|         | 47  | 金盃出餐慢到靠北，前面 3 個人排隊，也可以讓我等 30 分鐘，從此沒再去過。 韓風的男櫃台態度不知道在踐甚麼。 活大裡面有鳥鳥在飛來飛去，每次在那吃都很怕鳥屎掉進碗裡。                                  |
|         | 92  | 期中考前一天晚餐吃韓風小舖結果拉肚子拉了兩三次，真的很爛，麻煩改進衛生水準。                                                                                 |
|         | 101 | 樂法太貴，阿諾食材粗糙，韓風小舖的用料可以再進步一點。                                                                                            |
|         | 107 | 韓風小舖的火鍋料超少，還貴。 活大的餐廳都蠻貴的還沒有很好吃，要不要考慮挖角台科大自助餐便宜好吃。只能吃全家。                                                                |
|         | 108 | 韓風小舖的泡菜跟原味鍋燒冬粉，湯頭喝起來就是水加鹽非常平淡，有次點原味的裡面沒什麼料，菜就一點點，不好吃，應多加改進。                                                            |
|         | 109 | 韓風小舖菜單寫的跟實際我們拿到的品項不符，有詐欺之嫌 說是煎的結果是炸的                                                                                   |
| 6.食香園素食 | 5   | 四海遊龍出餐的速度待加強 素食的選擇仍然少...                                                                                               |
|         | 25  | 自助餐、素食店的食物新鮮度不佳                                                                                                        |
|         | 65  | 食香園素食店有一點油，不過喜歡它的價位。 自助餐的菜常是冷的，不然就是重複加溫很容易涼掉，尖峰時的動線可能要再安排一下。 四海遊龍速度有點慢。 整體環境如果可以在乾淨一點更好。                               |
|         | 66  | 個人曾經吃壞肚子的店:純義麵包店、食香園素食                                                                                                 |

|                |     |                                                                                                                                                                             |
|----------------|-----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                | 67  | 座位太窄太擠，走道過於狹小（通過困難且有公共安全之虞），托盤材質太軟（若遇食物與容器較重時托盤會彎折，非常危險），學校不該讓麥當勞這類加工食品及健康風險大的速食餐廳業者進駐。食香園素食店的湯不夠熱。內用全面採用不鏽鋼餐具很理想，外帶則應多多提倡減塑與不(主動)提供免洗餐具。                                   |
|                | 72  | 真心希望假日也能提供素食餐點(不限店家)，不然每次吃素的窮學生只能啃麵包                                                                                                                                        |
|                | 77  | 素食好吃                                                                                                                                                                        |
|                | 78  | 素食真的超棒的嗚嗚大推                                                                                                                                                                 |
|                | 79  | 素食湯品放置位置不好，很多葷食的顧客也去食用，過程中湯杓受汙染，建議擺放位置可以再重新安排合適的地方                                                                                                                          |
|                | 94  | 想問素食自助餐有量比較少的自助餐組合嗎？每次想吃素食自助餐，但是都會被非常驚人的份量勸退，如果推出飯量小的自助餐組合的話會增進自己的消費意願。                                                                                                     |
|                | 95  | 想請食香園素食店的打菜阿姨，把菜打進顧客盤子裡後，就不要再從顧客的盤子裡把菜夾回去了，給人的觀感很不好。                                                                                                                        |
| 7.金盃美而美        | 47  | 金盃出餐慢到靠北，前面 3 個人排隊，也可以讓我等 30 分鐘，從此沒再去過。韓風的男櫃台態度不知道在踐甚麼。活大裡面有鳥鳥在飛來飛去，每次在那吃都很怕鳥屎掉進碗裡。                                                                                         |
| 8.阿諾廚房         | 48  | 阿諾廚房有時候太鹹                                                                                                                                                                   |
|                | 49  | 阿諾廚房的配菜菜色可以多一些，希望蔬菜多一點                                                                                                                                                      |
|                | 50  | 阿諾廚房的椒麻雞的醬料味道很奇怪....                                                                                                                                                        |
|                | 51  | 阿諾廚房的飯,煮的真的很不好吃,但菜是好吃的和價錢是公道的。                                                                                                                                              |
|                | 52  | 阿諾廚房配菜過油，茶類喝了會拉肚子...                                                                                                                                                        |
|                | 101 | 樂法太貴，阿諾食材粗糙，韓風小舖的用料可以再進步一點。                                                                                                                                                 |
| 9.四海遊龍         | 5   | 四海遊龍出餐的速度待加強 素食的選擇仍然少...                                                                                                                                                    |
|                | 10  | 可以引進 八方雲集 肯德基 阿諾超油 吃了每次肚子痛 韓風小舖食材用超爛 吃了偶爾肚子痛 自助餐菜放超久 不新鮮 吃了偶爾肚子痛 四海游龍 吃過酸掉的水餃 鍋貼裡面的肉也不新鮮 新推出的菜色又貴量又少口為還很重想掩蓋食材不好 有時肚子痛                                                      |
|                | 13  | 四海遊龍可以改成八方雲集嗎 謝謝                                                                                                                                                            |
|                | 65  | 食香園素食店有一點油，不過喜歡它的價位。自助餐的菜常是冷的，不然就是重複加溫很容易涼掉，尖峰時的動線可能要再安排一下。四海遊龍速度有點慢。整體環境如果可以在乾淨一點更好。                                                                                       |
| 10.樂法 Le Phare | 42  | 希望樂法(飲料店)的營業時間能再長一點~                                                                                                                                                        |
|                | 100 | 樂法 Le Phare 真的太貴了                                                                                                                                                           |
|                | 101 | 樂法太貴，阿諾食材粗糙，韓風小舖的用料可以再進步一點。                                                                                                                                                 |
| 11.全家          | 2   | 1.可否鼓勵消費者於麵包坊些費自備容器承裝食物(ex.自備即可有以點價格折扣)，以免消耗塑膠袋。 2.希望在自助餐取菜夾附近張貼"餐車兩側皆可夾菜"的告示，增快取餐效率。 3.有的全家店員會自顧自地聊天，不太理顧客。 4.用餐區兩台電視中其中一台撥放 NHK 節目，但聲音太小聽不懂，可否調高音量，並改撥 CNN 或 BBC 等頻道？ 謝謝！ |
| 11.餐廳整體意見      | 2   | 1.可否鼓勵消費者於麵包坊些費自備容器承裝食物(ex.自備即可有以點價格折扣)，以免消耗塑膠袋。 2.希望在自助餐取菜夾附近張貼"餐車兩側皆可夾菜"的告示，增快取餐效率。 3.有的全家店員會自顧自地聊天，不太理顧客。 4.用餐區兩台電視中其中一台撥放 NHK 節目，但聲音太小聽不懂，可否調高音量，並改撥 CNN 或 BBC 等頻道？ 謝謝！ |

|         |     |                                                                                                                                                                                           |
|---------|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|         | 4   | 1.希望衛生紙放置的地方可以多一點或明顯一點。2.便利商店的服務員很辛苦可以體諒，但可以再多點服務精神。3.清潔區的環境整理得很乾淨，工作人員都很認真和熱情，即使很忙碌依然親切又有條理為我們整理，很謝謝清潔的工作人員們!!4.希望有友善環境的店家，比如店家減少使用塑膠袋，麵團不再是一個塑膠袋一個麵團(知道了之後真的很難買下去)或是特別使用有機或沒有農藥的農產品。謝謝! |
|         | 6   | 不知學校對於餐點食材的清洗是否有監督之責                                                                                                                                                                      |
|         | 15  | 用餐時間可以延長到三點嗎？兩點以後的選擇太少了                                                                                                                                                                   |
|         | 16  | 用餐時間座位好擠,應增設座位                                                                                                                                                                            |
|         | 17  | 用餐區有點壅擠， 不方便移動                                                                                                                                                                            |
|         | 18  | 用餐區的桌子太少 太小 總是人擠人 跟對面的人面對面吃飯時很尷尬(靠太近                                                                                                                                                      |
|         | 37  | 希望有天能完全不使用外帶餐具                                                                                                                                                                            |
|         | 45  | 更多的座位。且希望能在午餐時間聽到更多的現場音樂                                                                                                                                                                  |
|         | 46  | 空間安排請改善謝謝，用餐時段幾乎沒位置可坐                                                                                                                                                                     |
|         | 53  | 非用餐尖峰時刻時，燈光有點暗。                                                                                                                                                                           |
|         | 54  | 建議事項：活大高峰時間的位置經常不能滿足，是否可考慮擴大位置數量？ 餐具回收區面積過小，用餐高峰時會遇到排長度，堵塞的情況，是否可考慮優化？                                                                                                                    |
|         | 56  | 很好. 我很滿意.                                                                                                                                                                                 |
|         | 57  | 很滿意!!!                                                                                                                                                                                    |
|         | 60  | 活大的食堂讓人絕望，作為距離圖書館最近的食堂，我們根本沒得選，但每次去都感覺到很失望                                                                                                                                                |
|         | 67  | 座位太窄太擠，走道過於狹小（通過困難且有公共安全之虞），托盤材質太軟（若遇食物與容器較重時托盤會彎折，非常危險），學校不該讓麥當勞這類加工食品及健康風險大的速食餐廳業者進駐。食香園素食店的湯不夠熱。內用全面採用不鏽鋼餐具很理想，外帶則應多多提倡減塑與不(主動)提供免洗餐具。                                                 |
|         | 69  | 座位很不好坐，尤其是高腳椅，建議可參考台科大學生餐廳座位                                                                                                                                                              |
|         | 70  | 座位過少且不夠寬敞,走道空間不足                                                                                                                                                                          |
|         | 96  | 感謝活大餐廳這麼努力為台大學生們的付出！ 我覺得活大餐廳已經裝潢到不能再好了，能在台大唸書真的很幸福！ 若真的要說建議的話，覺得可以蒐集餐廳店員們自己對於台大學生用餐習慣的建議調查，因為我覺得很多時候會是學生看見餐廳辛苦工作的店員們的缺點，但有時沒想到自己是否有甚麼該改進的地方，或許有機會也可以做這樣的問卷調查。                             |
|         | 102 | 熱湯可以離用餐區近一點                                                                                                                                                                               |
|         | 104 | 餐具回收動線待改善，時常卡在一起。                                                                                                                                                                         |
|         | 106 | 餐廳選擇少，座位少，動線不佳，建築物內部老舊，內用桌面無足夠人手清潔，用餐尖峰時段髒亂。                                                                                                                                              |
| 12.其他意見 | 11  | 可以有攤位像女一，一樣賣水果嗎??                                                                                                                                                                         |
|         | 12  | 可否不要在用餐人數很多的期間，在那洗筷子，吵得要死，用餐品質都被洗壞了。                                                                                                                                                      |
|         | 33  | 位置建議都開放，不要限定時間                                                                                                                                                                            |
|         | 34  | 免費的雜菜湯不好喝，換其他的鹹菜湯什麼的也行呀。                                                                                                                                                                  |
|         | 55  | 建議學校可以少抽店家的錢或把租金往下降，不要總想用學生的錢來豐富校務基金，把這些錢反應在學生上，讓餐點更便宜會更好                                                                                                                                 |
|         | 64  | 活大網路很糟糕，想用街口卻沒有網路                                                                                                                                                                         |
|         | 97  | 電視可不可以不要再播博斯體育台了根本沒人看 播緯來體育台的話一定會好很多 很吸引學生                                                                                                                                                |

|               |     |                                                                                                                                                                                                                       |
|---------------|-----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|               | 98  | 對於活大餐券的使用規則能夠再明確或是同統一，由於先前在某店家使用時，店員說不能找零，所以執意不能讓我使用餐券。不過由於我在其他店家使用的方式皆是：先點餐，依優惠價打折後若為 50 元，出示此券再減 10 元，即我僅付 40 元便可；而我在某家店消費時，在出示此券後，店員說此券不可用，因為不可找零什麼的，我當下就蒙了，看在列隊還有那麼多人，便放棄爭執了。雖只有十元，但每個十元累積起來還是一筆很可觀的數字。煩請協調統一 謝謝！ |
|               | 99  | 網路有夠爛，用街口支付結果沒有網路，刷半天跟智障一樣                                                                                                                                                                                            |
|               | 103 | 請問電視可以撥 CNN 或 BBC 嗎?                                                                                                                                                                                                  |
|               | 105 | 餐廳只有平價食品 鹿鳴堂關閉後只剩 living one 可以在校內吃好的 既然鹿鳴堂不拆 建議恢復營業 給學生更多選擇                                                                                                                                                          |
| 13.問卷設計<br>建議 | 110 | 覺得台大的學生真的很可憐，要吃這些這麼不健康的食物，如果去看看日本的大學可以看到他們的學生食堂都是很有制度吃起來又健康的，真的希望學校可以重視這一點!                                                                                                                                           |
|               | 7   | 不是每個人都有去每間店消費過，所以我認為這份問卷的設計有問題。                                                                                                                                                                                       |
|               | 86  | 這個問卷或許可以選店家填寫，不然有些店家真的沒去過。                                                                                                                                                                                            |