

# 國立陽明大學學生會

## 992 福利部學餐問卷成果報告書

### 一、 問卷基本資料:

1 月份設計問卷時，有先與兩家廠商老闆洽談，先初步解釋廠商對問卷的疑問，以及詢問是否有無相關問題想代為詢問學生意見，並且具體反應上半學期收集同學們之間流傳的意見。

於 3 月初發放問卷 400 份至隨機抽樣的各系級，實際回收 286 份有效問卷，並於三月底統計完成，以利生輔組廠商招標作業的參考數據運作。

(1) 問卷內容詳見附件一。

(2) 廠商洽談結果報告見附件二。

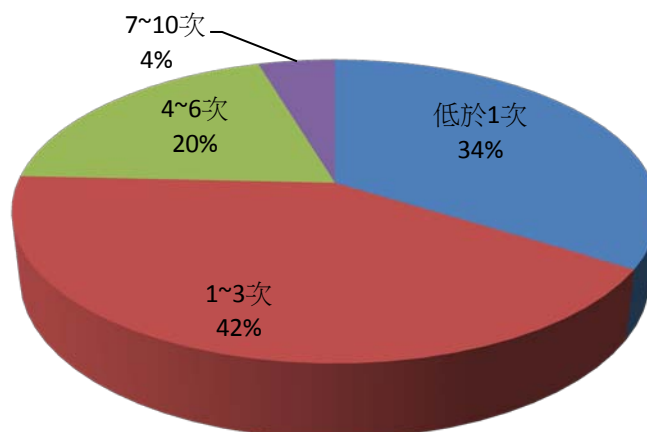
### 二、 問卷結果與討論:

#### (一)飲食生活型態調查

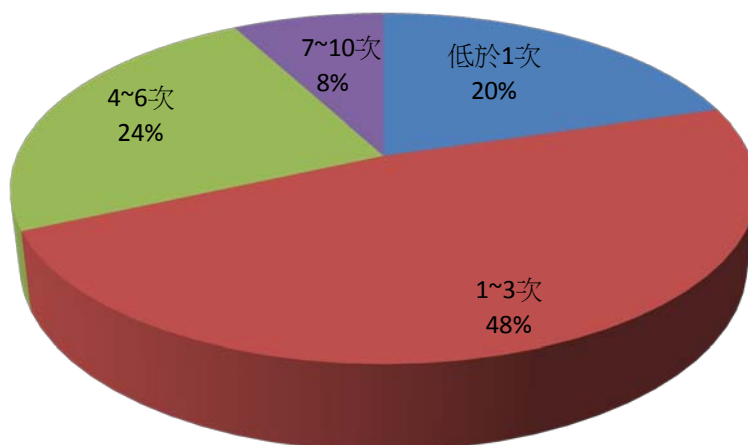
1. 這學期是否曾到校內餐廳消費？



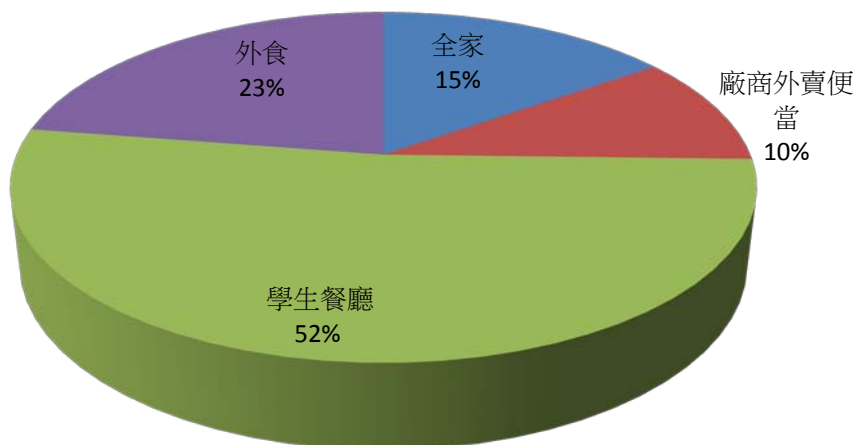
2. 平均一週到樓上學生餐廳(福氣)消費的頻率？(沒去過免填)



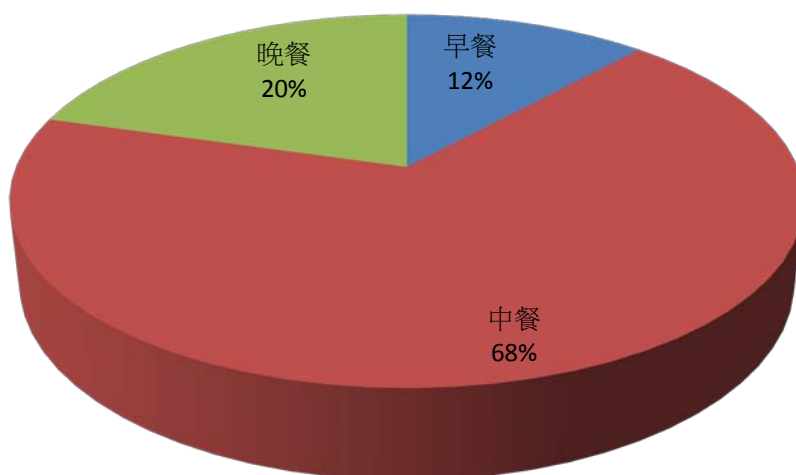
3. 平均一週到樓下學生餐廳(立樂)消費的頻率？(沒去過免填)



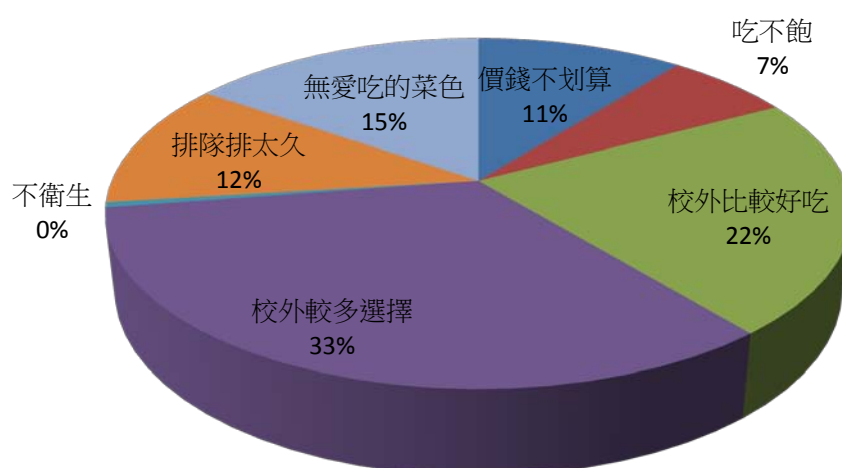
4. 若需用餐，大多選擇



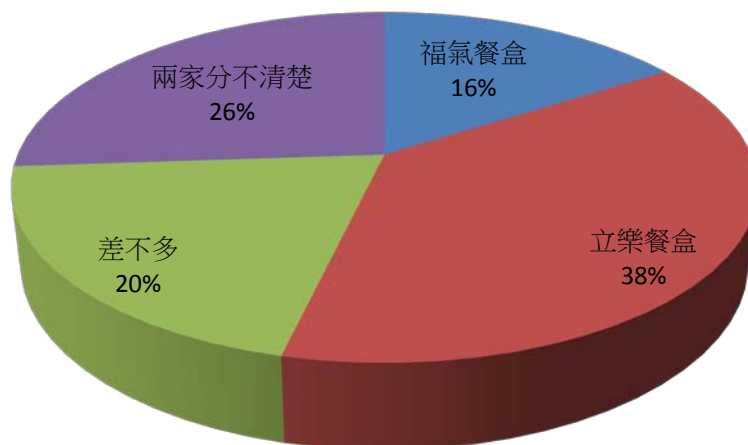
5. 在校內餐廳消費，主要以哪一餐為主？



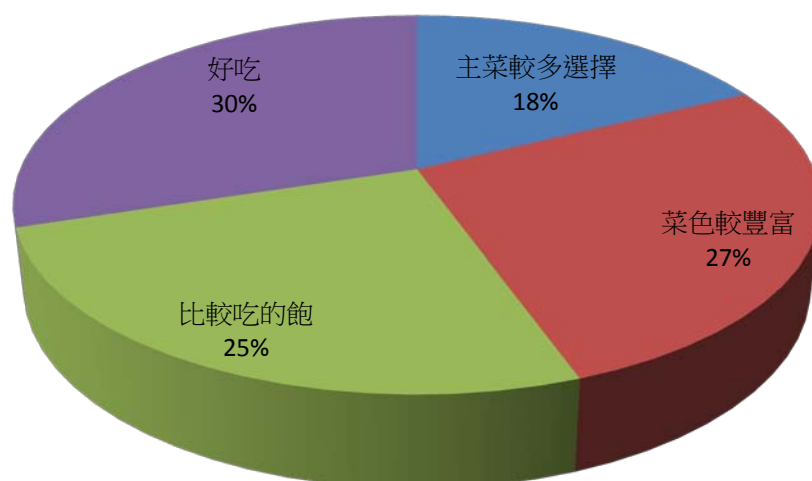
6. 如果未在校內餐廳消費，請問原因是？



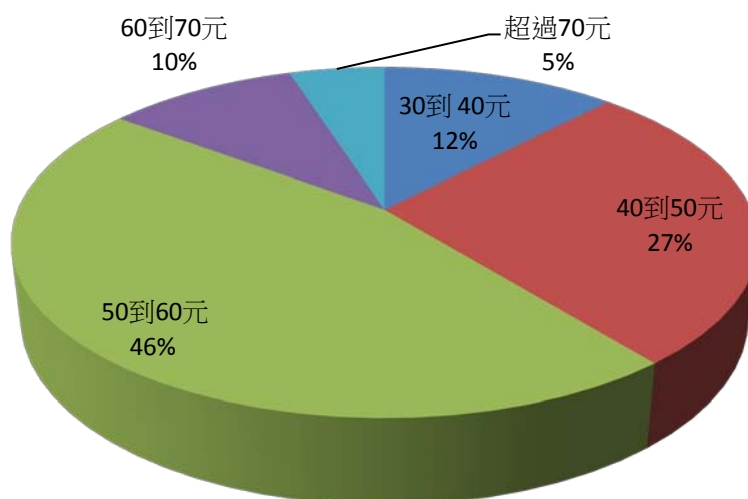
7. 若依菜色選擇便當，較常買的廠商是：



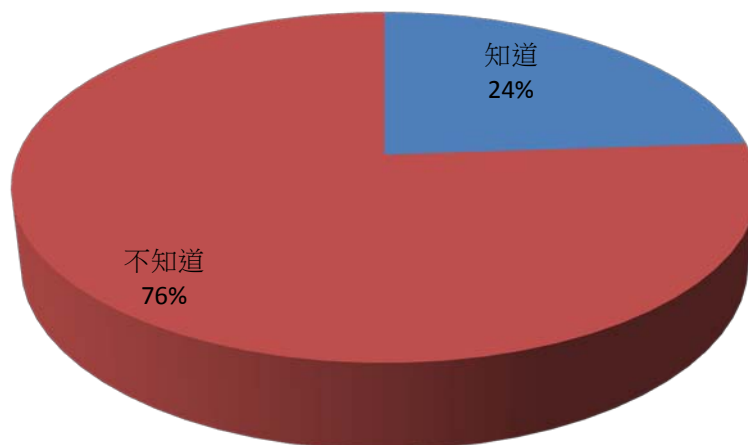
8. 承上題，原因是：



9. 平日之中餐或晚餐消費約多少錢？

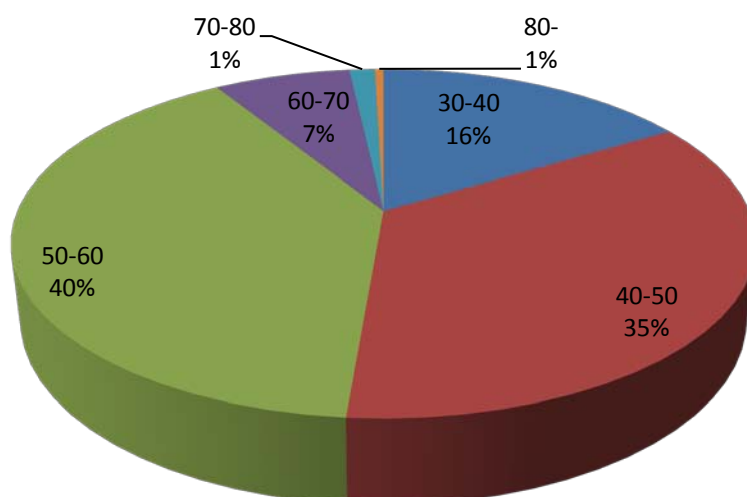


10. 你知道生輔組每週都會到學生餐廳抽查衛生狀況嗎？

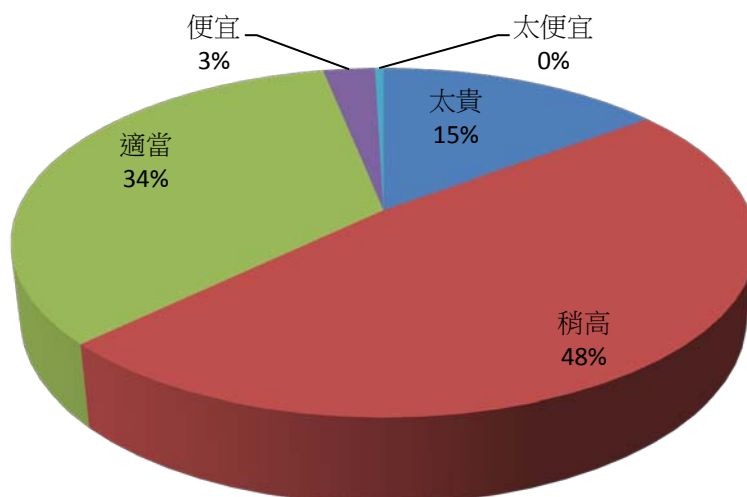


## (二)二樓福氣餐廳意見調查

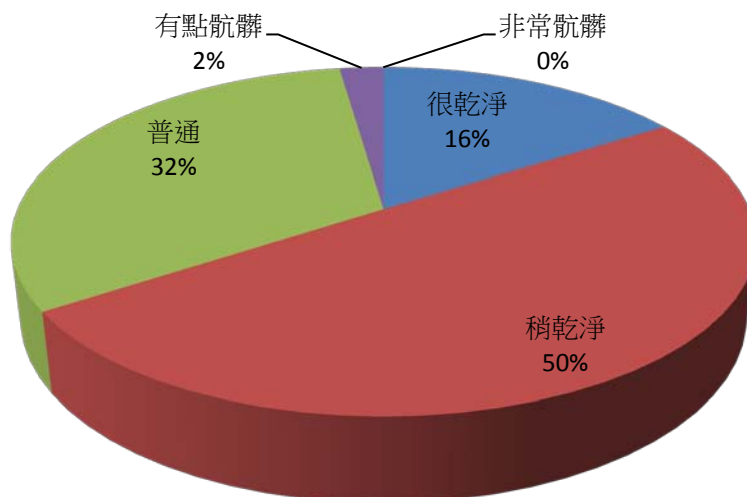
1. 你平均自助餐一餐花多少錢？



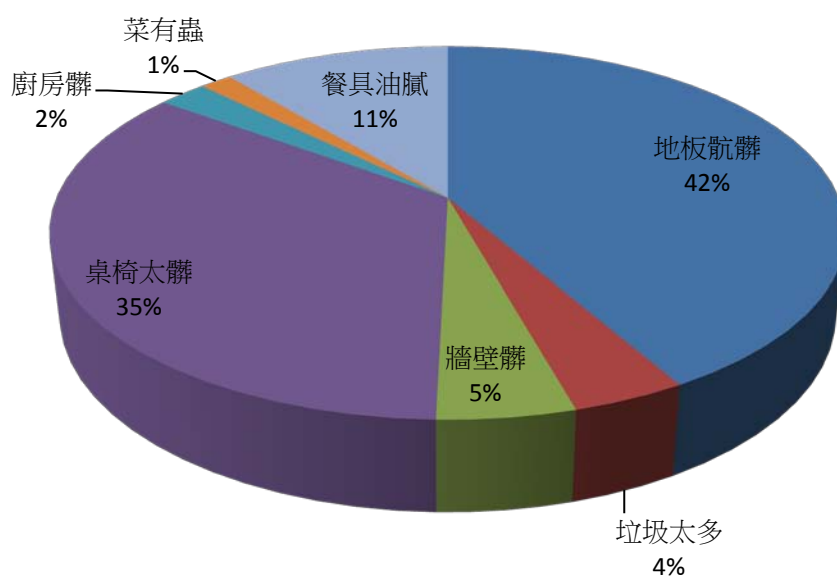
2. 認為價錢划不划算呢？



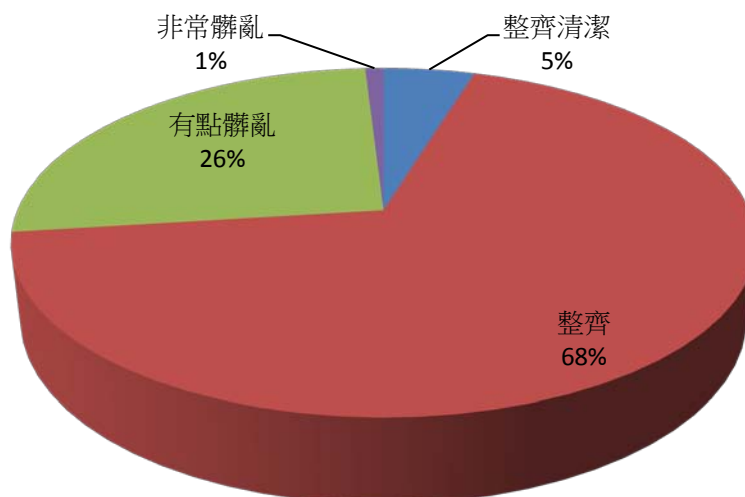
3. 該餐廳是否讓你感到清潔？



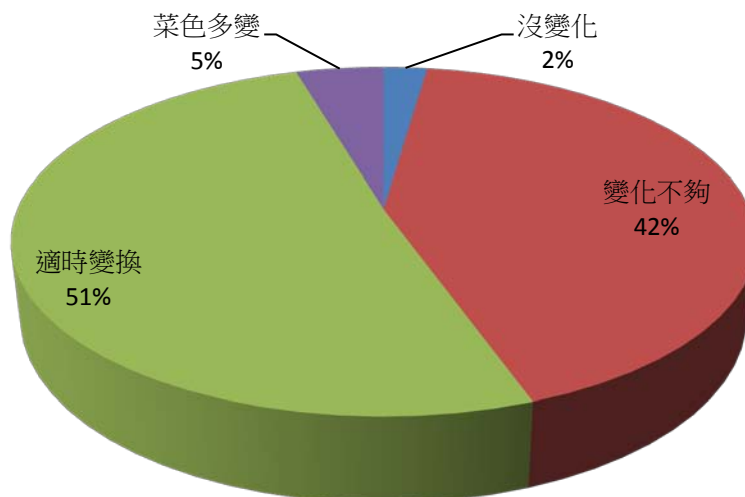
4. 你覺得哪裡髒呢？



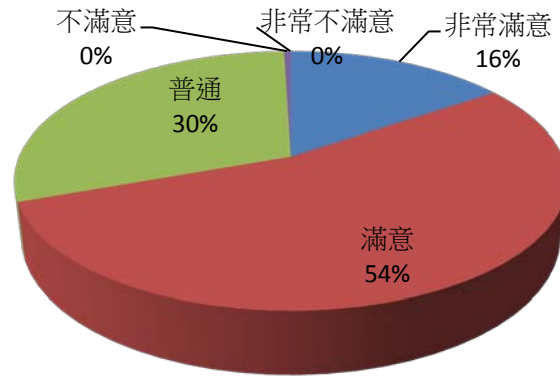
5. 餐盤回收區是否整潔？



6. 自助餐每週菜色變化？



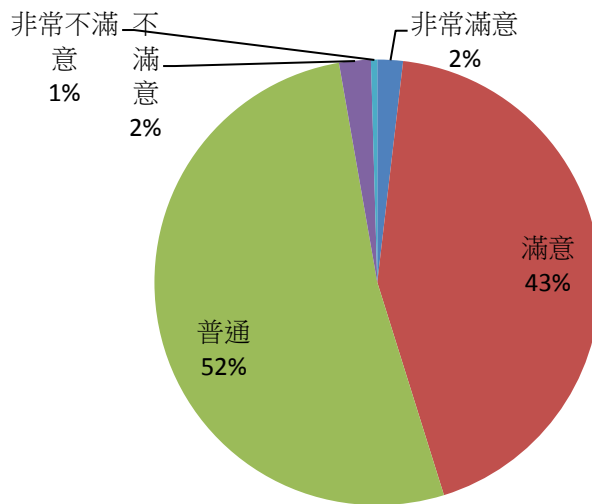
7. 你對服務態度是否感到滿意？



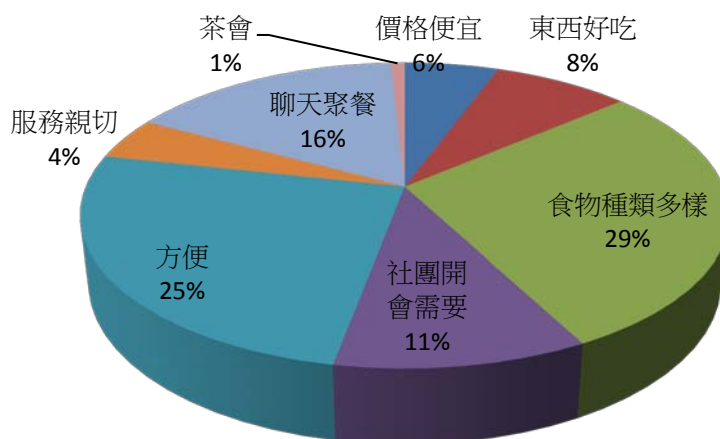
8. 曾向老闆反應福氣餐廳任何意見嗎？ 態度如何？

不理人	有回應但未改善	反應多次才改善	立刻改善
1	5	2	3

9. 整體來說對目前福氣餐廳評分為：

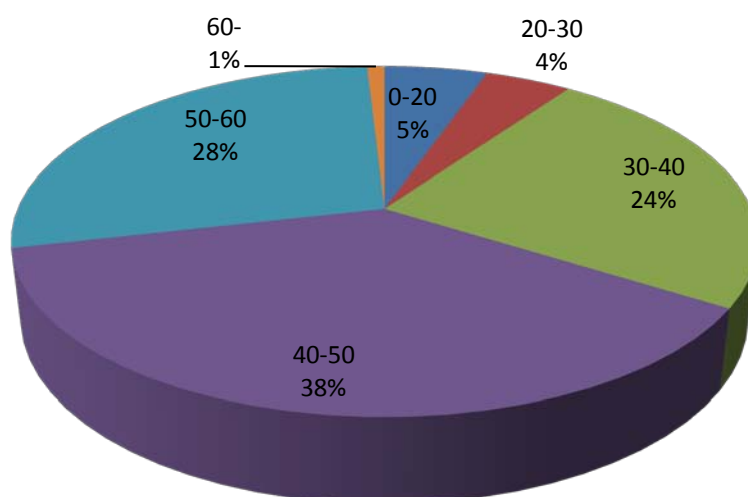


10. 選擇去福氣餐廳吃飯的原因（可複選）

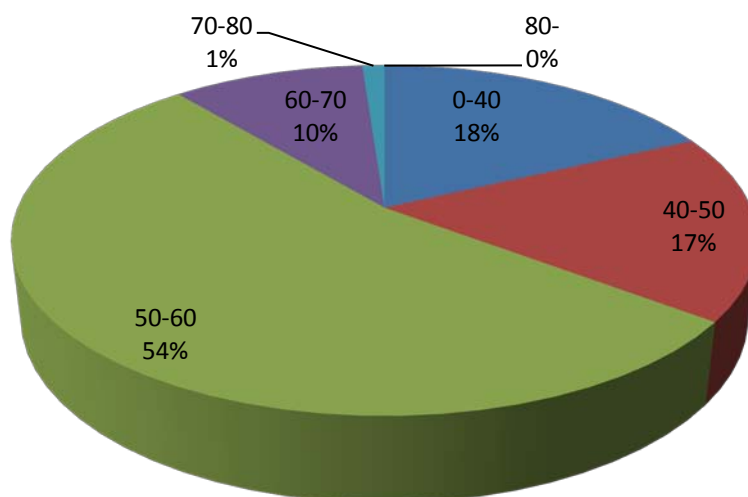


### (三)一樓立樂餐廳意見調查

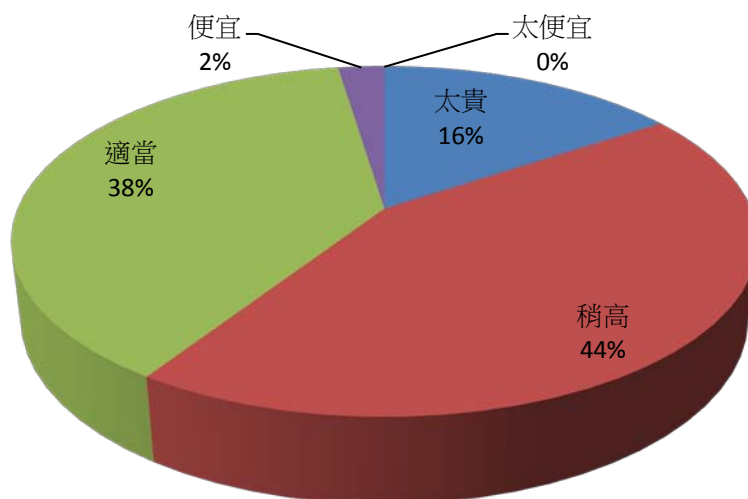
1. 你平均在立樂餐廳的早餐花多少錢？



2. 你平均在立樂餐廳的中、晚餐花多少錢？

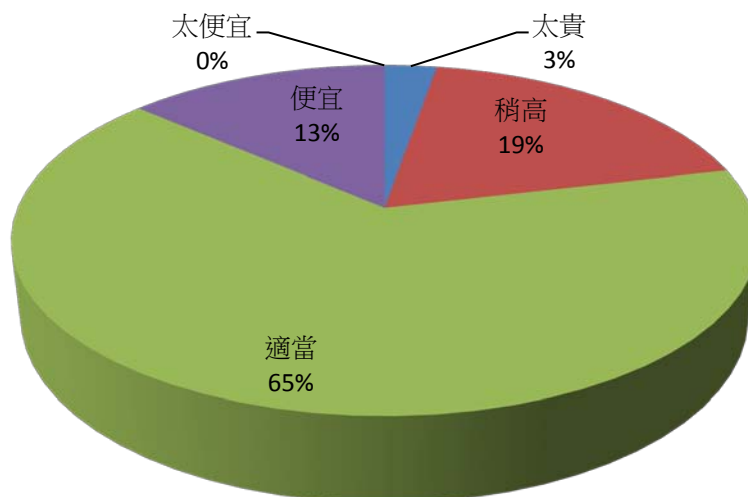


3. 認為早餐部價錢划不划算呢？

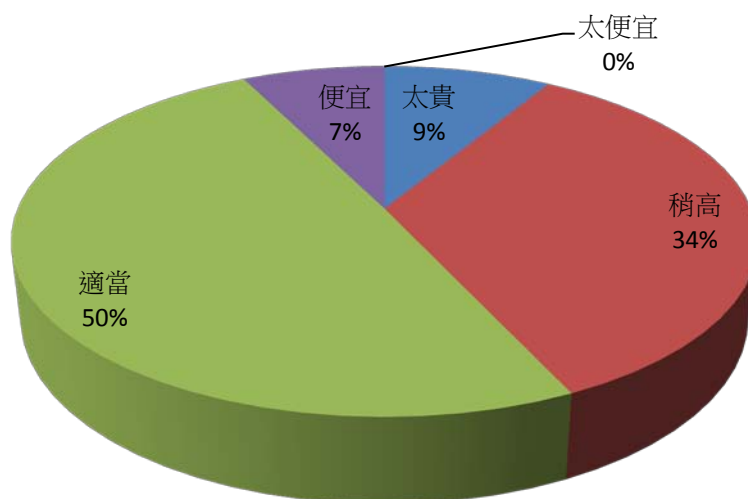




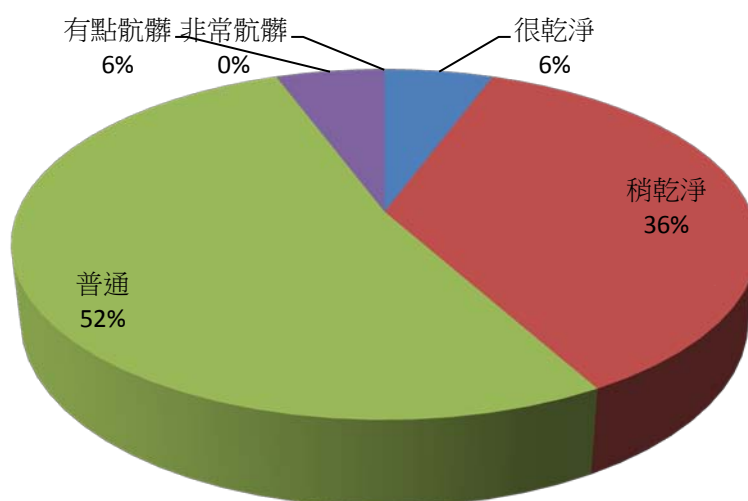
4. 認為燒臘麵食部價錢划不划算呢？



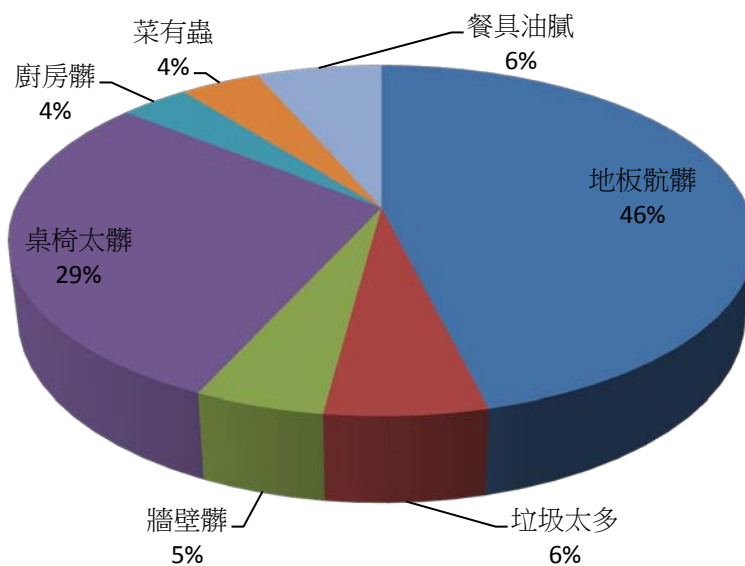
5. 認為果汁冷飲部價錢划不划算呢？



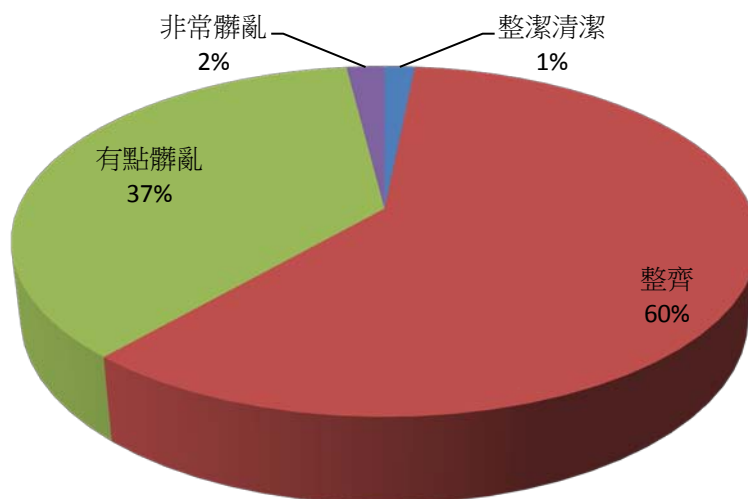
6. 該餐廳是否讓你感到清潔？



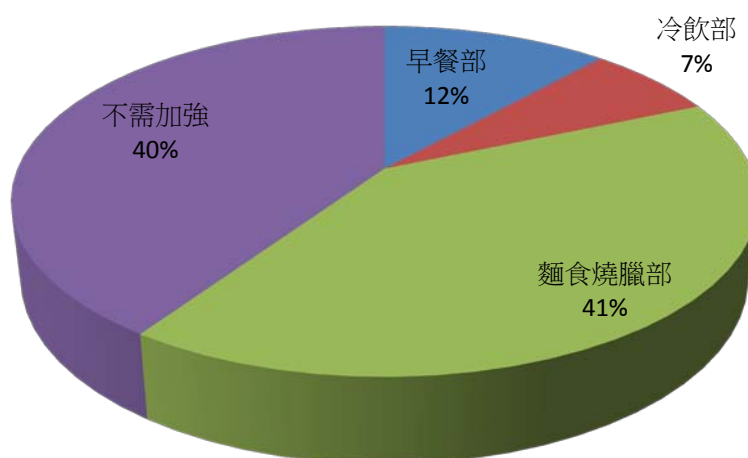
7. 你覺得哪裡髒呢？



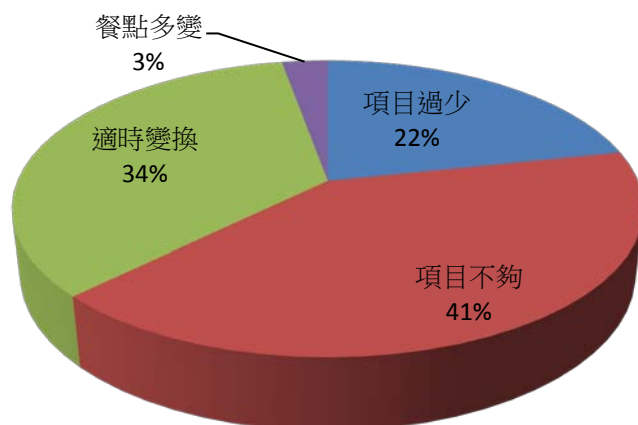
8. 餐盤回收區是否整潔？



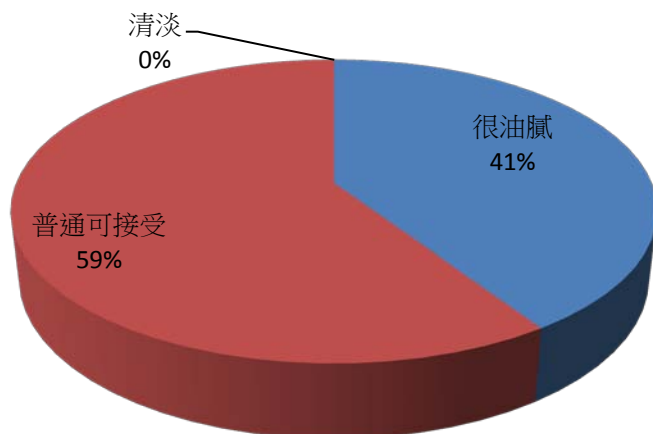
9. 你覺得哪裡的衛生需加強？(可複選)



10. 目前立樂廠商餐點的選擇？



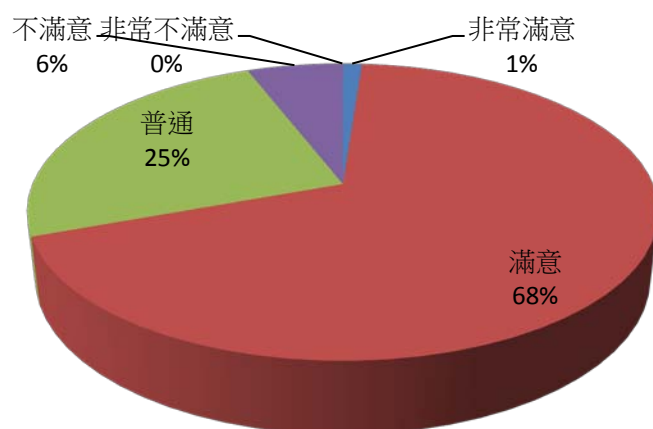
11. 會覺得立樂餐廳的菜色過油嗎？



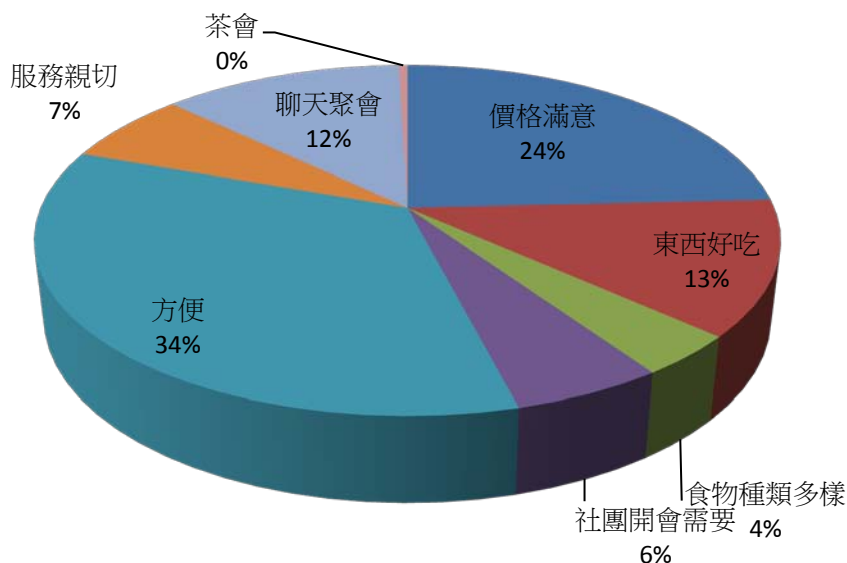
12. 曾向老闆反應立樂餐廳任何意見嗎？ 態度如何？(未曾反應可不填)

不理人	有回應但未改善	反應多次才改善	立刻改善
1	5	1	8

13. 整體來說對目前立樂餐廳評分為：



#### 14. 選擇去立樂餐廳吃飯的原因（可複選）：



#### 三、 餐廳建議：

請見附件三、四，分述立樂、福氣廠商建議狀況。並分送建議至兩間廠商老闆。

#### 四、 學校建議：

針對用餐環境問題，希望學校可以與學餐老闆討論油煙是否可以透過改善學餐硬體設計來解決。學校公告學餐特殊假日不營業的資訊可以更提早，並請工讀生轉 BBS 板上。

#### 五、 福利部檢討：

原本計畫是在三月再來發放問卷調查，但經過玉玲姐提醒才得知學餐滿意度分數應該要在廠商招標會議前就要出來，以利評估學生對學餐之反應，也請下屆福利部長提早學餐問卷作業時程。本次問卷前有先和學餐老闆討論目前學餐狀況，感覺是在互信的結果之下一起完成問卷，也將討論結果 PO 版和同學分享，目的在於希望可以將學餐老闆想問的問題也設計進去問卷之外，讓同學對於學餐的意見可以更開放的討論，也希望下一屆福利部可以朝這方向努力。本次統計問卷的部分和生輔組做了很好的配搭，感謝生輔組願意請工讀生四名協助，得以將這 280 份問卷於三小時內統整完畢。學生意見多元，但平心而論有些意見不切實際，討論過後決定將原始建議存案備查，可行建議提供學校與兩家廠商參考。

## 校內餐廳意見調查表

※ 此問卷的對象為本校大學部一~四年級的同學隨機抽樣調查，問卷結果將提供改善餐廳品質或變更廠商的參考依據，請謹慎填選。

※ 福氣廠商：樓上的自助餐      立樂廠商：樓下燒臘、麵食、早餐、冷飲部

1. 這學期是否曾到校內餐廳消費？  
從未去過    去過樓上(自助餐-福氣)    去過樓下(燒臘-立樂)    兩家都去過
2. 平均一週到樓上學生餐廳(福氣)消費的頻率？(沒去過免填)  
低於 1 次    1~3 次    4~6 次    7~10 次
3. 平均一週到樓下學生餐廳(立樂)消費的頻率？(沒去過免填)  
低於 1 次    1~3 次    4~6 次    7~10 次
4. 若需用餐，大多選擇 全家    廠商外賣便當    學生餐廳    外食    其他：
5. 在校內餐廳消費，主要以哪一餐為主？早餐    中餐    晚餐
6. 如果從未在校內餐廳消費，請問原因是？(可複選)  
價錢不划算    吃不飽    校外比較好吃    校外較多選擇    不衛生  
排隊排太久    無愛吃的菜色    希望廠商增加什麼菜色？\_\_\_\_\_
7. 若依菜色選擇便當，較常買的廠商是：福氣餐盒    立樂餐盒    差不多    兩家分不清楚
8. 承上題，原因是：主菜較多選擇    菜色較豐富    比較吃的飽    好吃    其他：
9. 平日之中餐或晚餐消費約多少錢？  
30 到 40 元    40 到 50 元    50 到 60 元    60 到 70 元    超過 70 元
10. 你知道生輔組每週都會到學生餐廳抽查衛生狀況嗎？  
知道    不知道

### 樓上 福氣自助餐部分(未曾消費勿填)

1. 你平均自助餐一餐花多少錢？  
30 到 40 元    40 到 50 元    50 到 60 元    60 到 70 元    70 到 80 元    超過 80
2. 認為價錢划不划算呢？ 太貴    稍高    適當    便宜    太便宜
3. 該餐廳是否讓你感到清潔？ 很乾淨    稍乾淨    普通    有點骯髒    非常骯髒
4. 你覺得哪裡髒呢？(可複選或不填)  
地板骯髒    垃圾太多    牆壁髒    桌椅太髒    廚房髒    菜有蟲  
餐具油膩    其他：\_\_\_\_\_
5. 餐盤回收區是否整潔？整齊清潔    整齊    有點髒亂    非常髒亂
6. 自助餐每週菜色變化？ 沒變化    變化不夠    適時變換    菜色多變
7. 你對服務態度是否感到滿意？ 非常滿意    滿意    普通    不滿意    非常不滿意
8. 曾向老闆反應福氣餐廳任何意見嗎？ 態度如何？(未曾反應可不填)  
不理人    有回應，但沒改善    反應多次才改善    立刻改善    其他：

9. 整體來說對目前福氣餐廳評分為：

- 非常滿意 滿意 普通 不滿意 非常不滿意

10. 選擇去福氣餐廳吃飯的原因 (可複選)：

- 價格便宜 東西好吃 食物種類多樣 社團開會需要 方便 服務親切  
聊天聚餐 茶會 其他：\_\_\_\_\_

11. 期待福氣餐廳提供什麼服務？\_\_\_\_\_

---

### 樓下 立樂整體問卷(未曾消費勿填)

1. 你平均在立樂餐廳的早餐花多少錢？

- 20 以下 20 到 30 元 30 到 40 元 40 到 50 元 50 到 60 元 超過 60 元

2. 你平均在立樂餐廳的中、晚餐花多少錢？

- 40 以下 40 到 50 元 50 到 60 元 60 到 70 元 70 到 80 元 超過 80 元

3. 認為早餐部價錢划不划算呢？ 太貴 稍高 適當 便宜 太便宜

4. 認為燒臘麵食部價錢划不划算呢？ 太貴 稍高 適當 便宜 太便宜

5. 認為果汁冷飲部價錢划不划算呢？ 太貴 稍高 適當 便宜 太便宜

6. 該餐廳是否讓你感到清潔？ 很乾淨 稍乾淨 普通 有點骯髒 非常骯髒

7. 你覺得哪裡髒呢？ (可複選或不填)

- 地板骯髒 垃圾太多 牆壁髒 桌椅太髒 廚房髒 菜有蟲  
餐具油膩 其他：\_\_\_\_\_

8. 餐盤回收區是否整潔？ 整齊清潔 整齊 有點髒亂 非常髒亂

9. 你覺得哪裡的衛生需加強？ (可複選) 早餐部 冷飲部 燒臘麵食部 不需加強

10. 目前立樂廠商餐點的選擇？ 項目過少 項目不夠 適時變換 餐點多變

11. 會覺得立樂餐廳的菜色過油嗎？ 很油膩 普通，還可以接受 清淡

12. 曾向老闆反應立樂餐廳任何意見嗎？ 態度如何？ (未曾反應可不填)

- 不理人 有回應，但沒改善 反應多次才改善 立刻改善 其他：

13. 整體來說對目前立樂餐廳評分為：

- 非常滿意 滿意 普通 不滿意 非常不滿意

14. 選擇去立樂餐廳吃飯的原因 (可複選)：

- 價格便宜 東西好吃 食物種類多樣 社團開會需要 方便 服務親切  
聊天聚餐 茶會 其他：\_\_\_\_\_

15. 期待立樂餐廳提供什麼服務？\_\_\_\_\_

---

### 如果有其他問題...

一、關於餐點、菜色的建議：(學餐老闆們都十分歡迎同學直接向他們建議菜色，或推薦新菜)

二、關於用餐環境的建議：

三、關於餐點衛生的建議：

四、其他

學餐老闆討論 Q&A

一、早餐部

1. 吃早餐時油煙很重，吃完衣服都會有油煙味

學餐一樓通風原本就比較差，再加上最近天氣冷，同學在裡面用餐常會把門關起來，可能使狀況更嚴重。阿姨表示，這學期她已經換了一台抽油煙機，功能比較強之外，噪音也比較少，不知道同學們有沒有注意到～

阿姨很努力也很誠懇的想要改善，如果同學有其他建議也可以跟她說喔！

2. 早餐營業時間可否延長

經過同學的反應，現在已經改成賣到 13:00 囉！同學可以先打電話預約

3. 希望早餐部可以跟果汁聯合→組合餐之類

因為他們是由不同廠商負責的（果汁部跟燒臘熱食部是同一家），所以沒辦法，如果很喜歡什麼飲料之類的也可以跟阿姨建議喔！

4. 外送新服務

最近推出 150 元外送服務，大約 8:00 之後就可以打電話約了。阿姨說就算下雨也願意送，真是太感動了！（希望大家雨天不要打…？）

5. 學餐新菜色建議與宣傳=w=+

學餐阿姨很高興的跟我們說，她打算下學期要換菜單，想推出多種新套餐。也希望同學如果在學餐吃到喜歡的特餐，而菜單上又沒有的話，可以跟阿姨說，以後它就會變成特餐了喔！

另外，阿姨有幾個新 idea 想問問大家意見～

1. 將一般漢堡麵包換成五穀堡，加價 10 元以內

2. 將一般漢堡麵包換成起士乳酪堡，加價 10 元以內

補充：

早餐部阿姨真的是很讓我們感動，態度很友善又和藹可親。跟我們討論新菜色和規劃時，阿姨相當的興奮，很希望可以為同學設計出更多美味的菜單。而在討論油煙等問題時，阿姨一直向我們說抱歉，讓我們覺得不好意思之外，也感受到阿姨的誠意。希望同學們也可以感受到阿姨的用心，在用餐之時，可以給阿姨鼓勵和微笑，也順便把喜歡吃的東西跟阿姨說 XD

## 二、冷飲部

1. 常常會沒有人可以點飲料：  
人手不足所致，以後可向熱食燒臘部的阿姨們反應，她們會盡速幫你點飲料
2. 飲料的冷藏是否有期限，也不知道新鮮與否  
→ 這個沒問題
3. 水果種類多種，覺得果汁部價錢太高（也因此生意不好）  
老闆說價錢沒有辦法再壓低，希望大家多點當季水果的果汁（特價的）

## 三、麵食部

1. 有時候會無預警的不開  
麵食部沒開通常是因為客人不多，或是人手不足。老闆表示，這學期麵食部生意很好，他打算再多請一個阿姨，盡量滿足大家的需求
2. 經濟實惠，麵量足夠，很好吃

## 四、燒臘熱食部

1. 有時候中午的菜色和晚上重覆率頗高，中午晚上都吃學餐者會覺得選擇減少  
因為菜是大量購買，也為了新鮮，原料基本上應該差不多。不過老闆表示會請廚師多做點變化
2. 冬天很多菜都是冷的  
一樓的菜並沒有保溫設備，老闆目前是採取看到同學大量出現時，再請師傅快炒的方式，希望可以讓同學吃到比較熱的菜
3. 每個阿姨盛菜的量都不一樣，有時候太多有時候太少  
這學期有新的阿姨進來，可能不太能掌握好量。老闆表示會再多注意，也訓練新進人員盛菜量的統一
4. 推出新的主菜，比如最近推出的秋刀魚、泡菜燒肉  
老闆計畫下學期對菜單做大修改（雞排部分改成泰式雞腿排和檸檬雞腿排等等），會增加魚的主菜（ex: 肉魚、白帶魚），也希望同學多建議喜歡的菜色
5. 冬天或下雨的時候可以增加山上賣便當的量(學生需求很大)  
老闆表示，他們在便當快賣完時都會打電話補，有時候也會問同學願不願意等個五分鐘之類的。老闆也怕便當賣不完很浪費，因為不能隔餐也只好丟掉
6. 菜色還是太油  
老闆表示，這學期一開始都是他自己炒的，很不好意思讓大家覺得太油～。學期中請了一個



他覺得不錯的廚師，不知道同學覺得有沒有改善。不過最近又多請了一個新廚師，老闆自己覺得他的菜比較油，會再跟他溝通。也希望同學多反應，老闆是很願意改善的。

#### 7. 午晚餐營業時間(待問卷結果)

目前營業時間：平日到 19:30。假日及周五晚上到 19:00。

如果人很少才會提前一點收，另外，周五晚上沒有麵食。

#### 8. 油煙問題

跟早餐部一樣，老闆持續改善中，但很難完全解決

### 五、福氣自助餐餐廳

#### 1. 同學反應晚上的菜色和中午相似

老闆說，中午賣剩下的蛋類和蔬菜，他們全部都會丟掉；肉類的部分會再重新調味及加熱。

(這部分老闆表示是核可的，不會有衛生安全的疑慮)

同學覺得菜色相近，可能是因為大量採購原料的關係。但不會吃到剩菜的

#### 2. 希望青菜的選擇可以再多一點

老闆表示會增加種類，也希望同學可以多反應

#### 3. 有同學冬天時候反應餐盤有時候油油的沒洗乾淨

老闆表示，所有的餐具他們都是外包給專業清洗餐具的廠商清潔，雖然成本較高，但他們有較完整的清潔殺菌系統等等。所以可以確保不會有油的殘留，偶爾若看到一些其他不乾淨的部分，可以向他們反應。

另外，也建議同學自己帶餐具，阿姨說可以折個 2 元之類的～

餐點菜色建議	
早餐部	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 建議增加:中式早餐,如水煎包、燒餅油條、小籠包、刈包、飯糰、燒餅</li> <li>2. 賣牛奶</li> </ol>
麵食部	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 希望可以提供拉麵,不要只限牛肉拉麵,如 35 元貢丸拉麵或是 25 元的陽春拉麵、醬油拉麵、味噌拉麵</li> <li>2. 麵食種類多一點,如麻醬麵、炒米粉、義大利麵、pizza、鍋貼、炒麵、意麵(外面有在賣,60 元有蛋、海鮮、貢丸)</li> <li>3. 牛肉麵有點辣,配料不要加油豆腐,可改加滷蛋或貢丸</li> <li>4. 希望可以賣粥</li> <li>5. 可否提供水煮食物,如清燙青菜,以因應腸胃不適或飲食控制的同學</li> </ol>
燒臘部	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 建議可以賣蓋飯、燴飯,更多元化的餐點,如滷味、炸物小點心</li> <li>2. 建議菜色:麻婆豆腐、蛋包飯、滷排骨、爌肉、豬腳、蚵仔煎(蛋多一點)紅燒牛腩、咖哩雞肉、南瓜蛋、海帶結、蒸蛋、地瓜泥、春捲、炒飯、梅干扣肉、糖醋咕咾肉</li> <li>3. 可以推出鮮魚肉(虱目魚、鮭魚、剝皮魚),期望價格在 25 元左右</li> <li>4. 青菜多樣化,如青椒、甜椒、綠色花椰菜、南瓜、絲瓜、地瓜、芥菜、龍鬚菜、芋頭類的;也可以推出水煮蔬菜。</li> <li>5. 推出如早餐部的今日特餐 50 元(主菜每天都不同)</li> <li>6. 可否提供兩種湯(一甜一鹹),或可否提供紅茶或檸檬水(如果怕影響冷飲部生意可至少提供白開水)</li> <li>7. 三道配菜選擇時有時候竟然一顆蛋或一個海帶就算是一道菜、或一根炸物就算是一道菜感覺很差;此外可以多一些含肉的配菜</li> <li>8. 低油鹽飲食</li> <li>9. 多提供無肉(方便素)或素食的便當</li> <li>10. 主菜像是雞排或鹹酥雞的骨頭太多,建議多做去骨的主菜</li> </ol>
冷飲部	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 建議可以賣些小甜點,如鬆餅、剉冰、紅豆餅、可麗餅、章魚燒</li> <li>2. 增加自由配水果茶,如巧克力香蕉牛奶</li> <li>3. 可以賣珍珠鮮奶茶、熱巧克力、柳橙汁</li> </ol>
用餐環境建議	
一樓區域	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 燈光再明亮一點</li> <li>2. 餐桌要定時擦拭,常發生前一位用餐者的飯粒、湯汁殘留在桌上,觀感不佳</li> <li>3. 可以放流行音樂</li> <li>4. 地板油膩或是有積水</li> <li>5. 回收餐盤區有點髒亂</li> <li>6. 油煙味很重,衣服會有味道</li> <li>7. 回收餐盤區的動線可以更順暢些</li> </ol>

	<ol style="list-style-type: none"> <li>8. 電視再大一點</li> <li>9. 盡可能每桌提供衛生紙</li> <li>10. 可否定時請人擦空桌，以利下一位同學有乾淨的桌子使用</li> </ol>
<b>餐點衛生建議</b>	
一樓區域	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 湯有時會有小蟲游來游去，請注意衛生</li> <li>2. 曾看過收錢的硬幣掉進油豆腐裡</li> <li>3. 餐具有時會有消毒水味</li> <li>4. 菜有蟲、希望可以再洗乾淨一點</li> <li>5. 希望立樂收款時能比照福氣，將收款位置再左移，因發生零錢在收取時，掉入醬汁中</li> </ol>
<b>期待立樂餐廳提供的服務</b>	
早餐部	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 飲料不好喝又貴(相較於冷飲部)期待改善，常常會覺得飲料每天品質不一</li> <li>2. 再降價，很多都 50-60 元，一般 30-40 元較合理</li> <li>3. 可以帶三明治或是常見可以帶得走的在宿舍區賣，也附養樂多</li> </ol>
麵食部	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 增加麵食部人員，有時排隊沒人理會，也希望麵食部出餐可以更快速</li> </ol>
燒臘部	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 飯量對有些人來說太多，應問要吃多少飯量，免得後來倒掉浪費</li> <li>2. 菜有梗或柄可否切碎，否則難咬</li> <li>3. 少加點油，如炒豆乾或是炒青菜總是有很多油水漂浮(很多學生的意見)</li> <li>4. 肉的份量可再多一點，配菜份量越給越少</li> <li>5. 價格壓低或是份量再少些</li> <li>6. 外送服務</li> <li>7. 菜洗乾淨一點，也不要嘗試用蒜味掩飾沒洗淨或是品質不好的青菜</li> <li>8. 有些阿姨態度親切很會招呼關心學生，但最近有新進的阿姨態度敷衍、不親切、打菜又給的比較少，希望工作人員態度可以改善些</li> <li>9. 希望廠商參考台大醫學院內的學餐採秤重計價的方式，價格較低廉，且菜色更多</li> </ol>
冷飲部	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 飲料部果汁或牛奶加太多水，味道很稀</li> <li>2. 果汁的渣太多，有時候多到 1/3 杯</li> <li>3. 果汁品質有待加強、可以再便宜一些</li> <li>4. 希望可以有買餐點搭配果汁有折扣</li> </ol>

### 餐點菜色建議

1. 有些人菜夾很少、各個員工給的量皆不一
2. 增加:點心類、鬆餅；青菜；麵食，菜色變化可再多一點
3. 夏天可以供應冰的甜點、冬天可供應熱湯外的甜點、飲料更多樣
4. 晚上也有十穀飯
5. 無限白飯
6. 建議菜色:麻婆豆腐、蛋包飯、滷排骨、爌肉、豬腳、蚵仔煎(蛋多一點)紅燒牛腩、咖哩雞肉、南瓜蛋、海帶結、蒸蛋、地瓜泥、春捲、炒飯、梅干扣肉、糖醋咕咾肉
7. 青菜多樣化，如青椒、甜椒、綠色花椰菜、南瓜、絲瓜、地瓜、芥菜、龍鬚菜、芋頭類的；也可以推出水煮蔬菜。
8. 可以推出鮮魚肉(虱目魚、鮭魚、剝皮魚)，期望價格在 25 元左右

### 用餐環境建議

1. 廚餘回收區有點髒亂、地板油膩
2. 無法得知廚房情況

### 餐點衛生建議

1. 菜洗乾淨一點，不要用蒜味來掩飾菜沒有洗乾淨
2. 餐點衛生佳

### 期待立樂餐廳提供的服務

1. 取消「最低消費限制」
2. 食物減油、減鹽
3. 價格可再調低一些(尤其是肉類、花椰菜、高麗菜、番茄炒蛋)
4. 公道的價格+菜量(菜量和價格之間要取得平衡)
  - 給菜太少、飯量和價格不符
  - 菜能夠保持熱度、糙米飯不加價、湯料豐盛好喝不油膩(ex. 綠豆薏仁湯 good)
  - 每道菜都要標價
  - 菜切的大小，適合有帶牙套的同學咬的大小，不要太長
  - 某些食物可考慮升級到歐式自助餐等級(ex. 羊小排)
5. 促銷活動、特價
  - 午餐任意 1 主菜+3 配菜=50 元、便宜的組合餐
  - 選兩種主菜有折扣 or 滿 50 元送一顆小丸子或雞塊
  - 餐券的套票(ex. 預購多少張就送一張)
  - 價格單位盡量以 5、10 為主，不要有 12、24 等價格(零錢會很多)
  - 電話外送