

全面品質管理

SERVQUAL 企業服務品質量測與分析

(分析對象:諾亞方舟主廚餐廳)



指導教授:王超弘

學生:涂志昇

系級&學號:企三 B & 98153255

目錄

第壹章 緒論

- 一、 研究動機與目的.....P. 3
- 二、 研究對象.....P. 4
- 三、 調查流程.....P. 5

第貳章 調查方法與結果分析

- 一、 問卷設計.....P. 6
 - (1) 問卷設計.....P. 6
 - (2) 抽樣方法.....P. 6
 - (3) 資料分析方法.....P. 6

第參章 結果統計與分析

- 一、 長條圖、個人次數分配表、問卷分數分配表.....P. 7-P. 9
- 二、 認知-期望圖表分析-次數比較、象限圖.....P. 10-P. 11

第肆章 結論與建議

- 一、 微觀論點-顧客個人習性.....P. 12-P. 15
- 二、 巨觀論點-顧客角度的總體分析.....P. 16
- 三、 管理者角度、結論.....P. 16-P. 17

第伍章 備註

- 問卷結果.....P. 18-P. 29

第壹章 緒論

一、 調查動機與目的

研究動機：

近期王品集團在台灣掛牌上市，股票一上線就衝上高點，讓許多人不禁驚嘆一個連鎖餐飲集團如何能夠在如此快得速度下站上股市的高點？是什麼原因使它能夠獲得廣大投資者的信心？是什麼樣的吸引力能夠讓王品集團獲得廣大顧客的青睞？

鑒於王品集團的成功，讓我思考目前服務業（特別是餐飲服務業）在台灣的重要性。在國人龐大的工作壓力下，一頓舒適美味的餐點可以幫助工作繁忙的人卸下後重的工作大衣，好好地與家人共進一頓美好的晚餐，釋放囤積已久的壓力。由此可見餐廳所提供的服務就顯得格外重要，不管規模的大小，餐廳的服務品質（美味的餐點、態度優良的服務生等等）將是決定餐廳能否成功吸引顧客的重要關鍵。基於想要探究餐飲業成功的原因及其對顧客休閒生活的關係，我選擇了一間位於台南市區中高價位的西餐廳-諾亞方舟主廚歐式餐廳來作為我的研究調查對象，希望能夠藉由這次的調查釐清餐廳的服務品質對顧客用餐的重要性。

研究目的：

利用 SERVQUAL 服務品質調查模型來釐清餐廳服務品質對顧客用餐的影響與重要性。並利用調查後的分析結果對餐廳作未來營運上的建議。

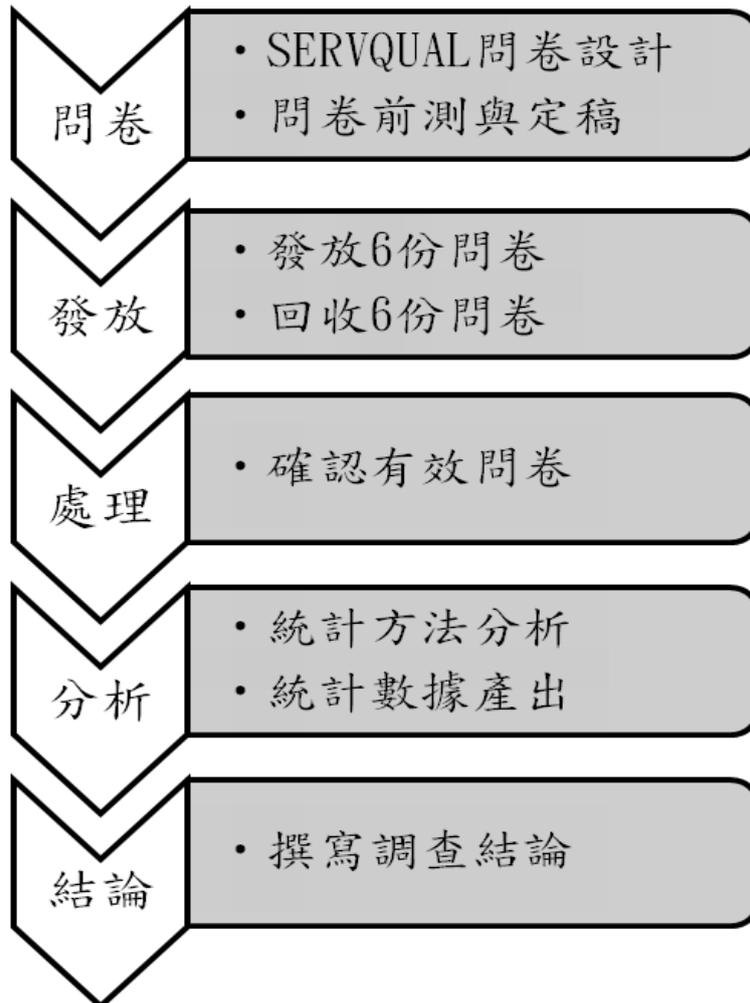
二、研究對象

餐廳名	諾亞方舟主廚餐廳 / Noah's Ark
電話	06-2381399
地址	台南市東區大學路 18 巷 11 號
簡介	位於台南成大附近的大學路十八巷中的諾亞方舟餐廳，自 2005 年成立至今已三年多，佔地近九十坪，能容納 100 多位用餐客人。寬闊木製條柵挑高空間，就有如聖經創世紀中的故事般浩壯，於眾多特色小餐廳攏聚的大學路十八巷中獨樹一格。室內特具線條簡約風，暖黃的燈光映和著格調的星夜吧台。隔了一面玻璃連合著半室外的無空調空間，木製裝潢和自然風搭配合宜，舒爽而能慵懶享受室外樂團表演所營造出的聲音空間感。
消費方式	《活力有氧早餐》35-180 元不等 《主廚午餐》190-450 元價位不等 《風味下午茶》60-199 元價位不等 《主廚晚餐》300-1550 元價位不等 《午夜酒吧》依不同飲品價位不等
營業時間	AM6:00~AM2:00

餐廳截影：



三、調查流程



第貳章 調查方法與結果分析

一、問卷設計

(1)問卷設計

本調查之問卷形式是以研究服務品質中最為常用的 SERVQUAL 模型為架構。問卷共分為兩大部分，第一部分為問卷的主要問題，其中問題分為五大構面，分別為實體面、可靠面、反應面、保證面以及同理心面。分別調查：

1. 實體面-餐廳設備是否提供顧客一個整潔、安全且完善的用餐空間。
2. 可靠面-餐廳服務人員是否能夠正確的回應顧客的需求。
3. 反應面-餐廳服務人員是否能夠在最短的時間內達到客人的要求。
4. 保證面-餐廳服務人員是否給予顧客安心可靠的服務。
5. 同理心面-面對不同顧客的需求，餐廳服務人員是否能耐心地提供客製化的服務給不同的顧客。

在每個構面底下共有 5~6 個子題來測定此構面的標準，每一個題目皆為封閉式題型。而在標準衡量上，我採用李克特的五點尺度，依照填問卷者用餐前與用餐後的實際感受給與評分。評分標準如下：

非常滿意	5 分
滿意	4 分
普通	3 分
不滿意	2 分
非常不滿意	1 分

第二部分則是需要填問卷者勾選自己的基本資料及回答有關餐廳用餐的相關問題，一樣皆為封閉式題型。

(2)抽樣方法

本次調查日期為民國一〇一年四月三日星期二。調查的對象為自己、母親以及一位朋友及朋友全家人共六人。調查時間為晚上用餐前與用餐後兩個時點。擬十二份問卷皆為有效樣本。因此皆可作為分析之樣本。(抽樣結果將於第五章-備註呈現)

(3)資料分析方法

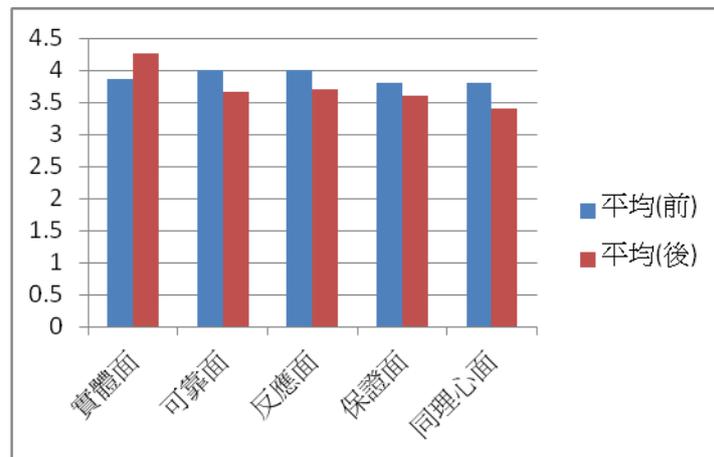
以建立期望-認知量表為目標，並將表格轉化為四象限的平面圖以方便分析。並透過 EXCEL 的分析統計方法分別計算出每一構面在用餐前的期望平均值，之後再計算出用餐後的認知平均值。最後再根據期望與認知的差異進行分析與建議。

第叁章 結果統計與分析

一、長條圖、個人次數分配表、問卷分數分配表

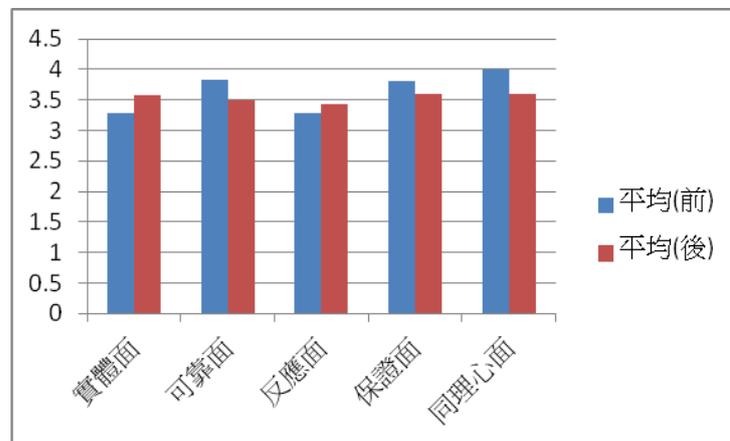
〈樣本一〉

	實體面	可靠面	反應面	保證面	同理心面
樣本一(前)	27	24	28	19	19
樣本一(後)	30	22	26	18	17
平均(前)	3.86	4	4	3.8	3.8
平均(後)	4.26	3.67	3.71	3.6	3.4



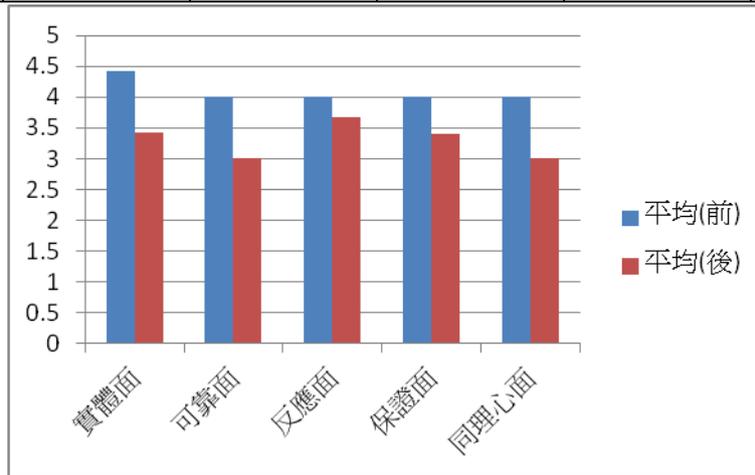
〈樣本二〉

	實體面	可靠面	反應面	保證面	同理心面
樣本二(前)	23	23	23	19	20
樣本二(後)	25	21	24	18	18
平均(前)	3.29	3.83	3.29	3.8	4
平均(後)	3.57	3.5	3.43	3.6	3.6



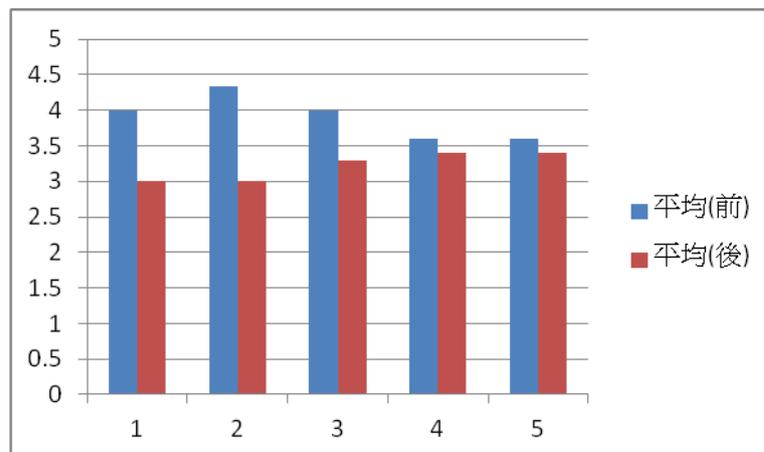
<樣本三>

	實體面	可靠面	反應面	保證面	同理心面
樣本三(前)	31	24	28	20	20
樣本三(後)	24	18	22	17	15
平均(前)	4.43	4	4	4	4
平均(後)	3.43	3	3.67	3.4	3



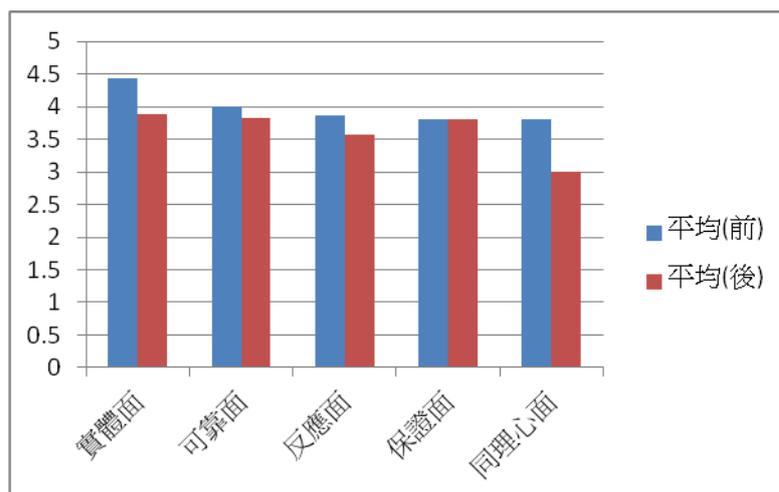
<樣本四>

	實體面	可靠面	反應面	保證面	同理心面
樣本四(前)	28	26	28	18	18
樣本四(後)	21	18	23	17	17
平均(前)	4	4.33	4	3.6	3.6
平均(後)	3	3	3.29	3.4	3.4



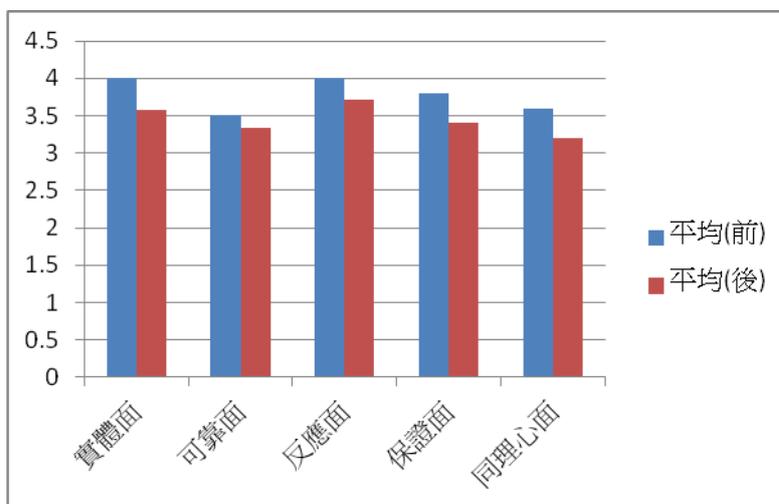
<樣本五>

	實體面	可靠面	反應面	保證面	同理心面
樣本五(前)	31	24	27	19	19
樣本五(後)	27	23	25	19	15
平均(前)	4.43	4	3.86	3.8	3.8
平均(後)	3.88	3.83	3.57	3.8	3



<樣本六>

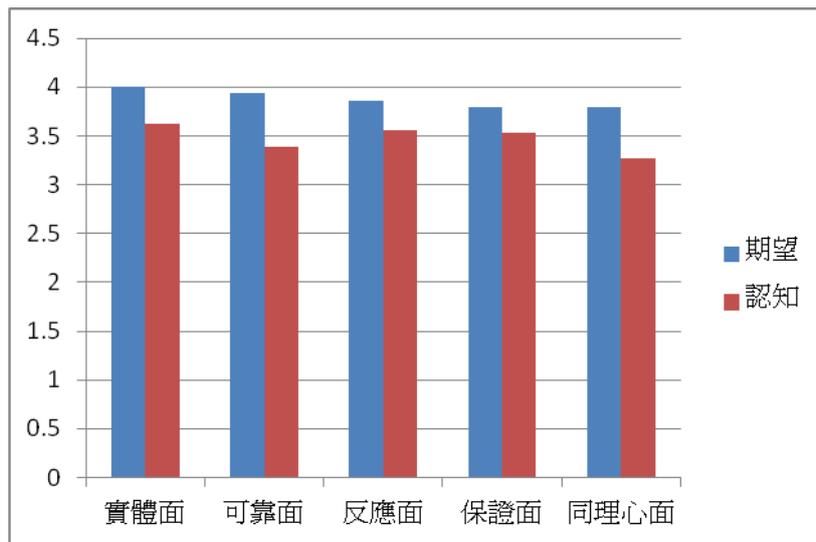
	實體面	可靠面	反應面	保證面	同理心面
樣本六(前)	28	21	28	19	18
樣本六(後)	25	20	26	17	16
平均(前)	4	3.5	4	3.8	3.6
平均(後)	3.57	3.33	3.71	3.4	3.2



二、 認知-期望圖表分析-次數比較、象限圖

<認知-期望圖表分析>

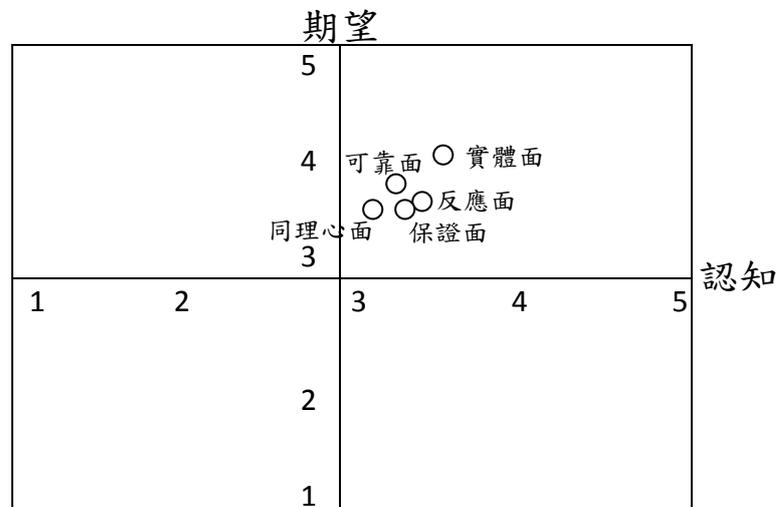
	實體面	可靠面	反應面	保證面	同理心面
期望	4	3.94	3.86	3.8	3.8
認知	3.62	3.39	3.56	3.53	3.27
差異	-0.38	-0.55	-0.3	-0.27	-0.53



<次數比較>

	實體面	可靠面	反應面	保證面	同理心面
期望 > 認知	4	6	6	5	6
期望 ≤ 認知	2	0	0	1	0

<象限圖>



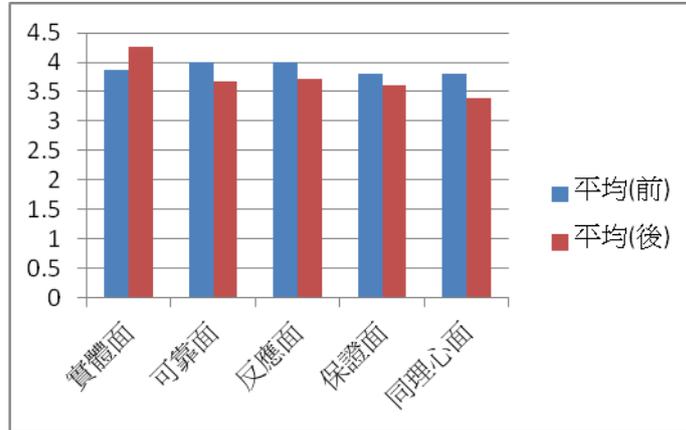
問卷分數分配表

樣本	實體面	可靠面	反應面	保證面	同理心面
樣本一(前)	27	24	28	19	19
樣本一(後)	30	22	26	18	17
平均(前)	3.86	4	4	3.8	3.8
平均(後)	4.26	3.67	3.71	3.6	3.4
樣本二(前)	23	23	23	19	20
樣本二(後)	25	21	24	18	18
平均(前)	3.29	3.83	3.29	3.8	4
平均(後)	3.57	3.5	3.43	3.6	3.6
樣本三(前)	31	24	28	20	20
樣本三(後)	24	18	22	17	15
平均(前)	4.43	4	4	4	4
平均(後)	3.43	3	3.67	3.4	3
樣本四(前)	28	26	28	18	18
樣本四(後)	21	18	23	17	17
平均(前)	4	4.33	4	3.6	3.6
平均(後)	3	3	3.29	3.4	3.4
樣本五(前)	31	24	27	19	19
樣本五(後)	27	23	25	19	15
平均(前)	4.43	4	3.86	3.8	3.8
平均(後)	3.88	3.83	3.57	3.8	3
樣本六(前)	28	21	28	19	18
樣本六(後)	25	20	26	17	16
平均(前)	4	3.5	4	3.8	3.6
平均(後)	3.57	3.33	3.71	3.4	3.2
期望	4	3.94	3.86	3.8	3.8
認知	3.62	3.39	3.56	3.53	3.27
差異	-0.38	-0.55	-0.3	-0.27	-0.53

第肆章 結論與建議

一、微觀論點-顧客個人習性

1. 樣本一:自己



從這張圖表可以得知自己除了實體構面有超出自己的預期外，其餘四個構面在用餐完畢後的認知皆低於用餐前的預期。

實體面:從自己的問卷上可以看出自己被餐廳的整體外觀及裝潢所吸引。依照它的硬體設計我認為它是一間極具特色的餐廳。

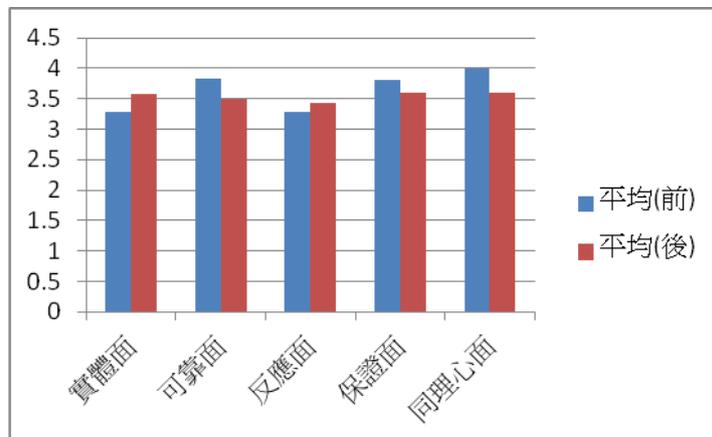
可靠面:我認為服務生無法在最快的速度內提供餐點，因為自己當天點的是套餐，根據之前用餐的經驗，服務生必須觀察用餐者是否用餐完畢才出第二道餐點，但我認為當天餐點的銜接並不迅速。

反應面:服務生的態度雖親切，但一些時候沒有告知較細微的細節也無告知明確的上菜時間。整體的反應是滿意的。

保證面:當詢問到餐點的細節問題，服務生無法及時回答。

同理心面:服務生面對我對餐點的需求，大致來說可以接受。

2. 樣本二:母親



從表中得知母親對於餐廳的服務品質在實體面及反應面上超出預期，但其他三個

構面則有不滿意之處。

實體面:從問卷裡頭得知能夠吸引母親的非餐廳的外觀，而是受到餐廳裡用餐環境的吸引。在用餐完畢後，母親對於餐廳裡的硬體設備與空間安排相當稱許。

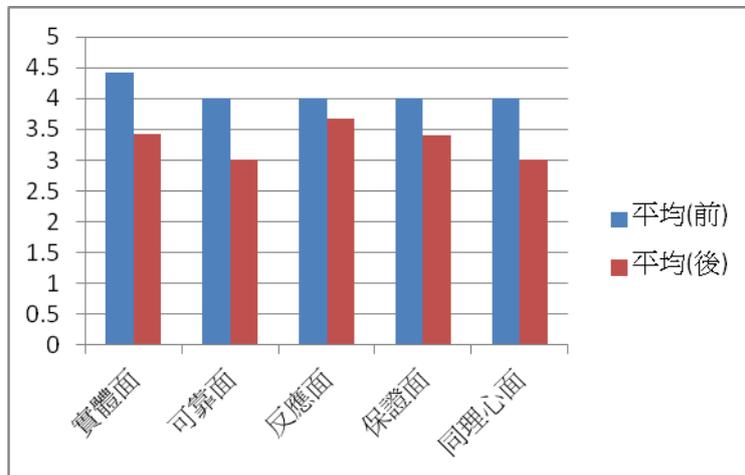
可靠面:母親同時認為服務生出餐有稍慢的情形。而服務生在某些時候也無法在第一時間回覆需求。如:餐點食材的細節。

反應面:服務生無告知母親何時能上餐，但母親對於平常服務生的反應是滿意的。

保證面:用餐完畢後，母親對於服務生的態度普遍上感到滿意。

同理心面:母親認為服務生還是有一些地方無法了解顧客的用餐狀況。例如:餐盤收時太快。

3. 樣本三:朋友



從朋友的圖表可看出餐廳的服務品質與朋友用餐前的期待有一定的落差。

實體面:朋友認為餐廳的消防安全設備不夠完備，廁所也有待加強。而戶外為露天的用餐環境，她發現屋頂有貓出沒，而貓可以經而易舉進入餐廳，因此對餐廳的設備不夠滿意。

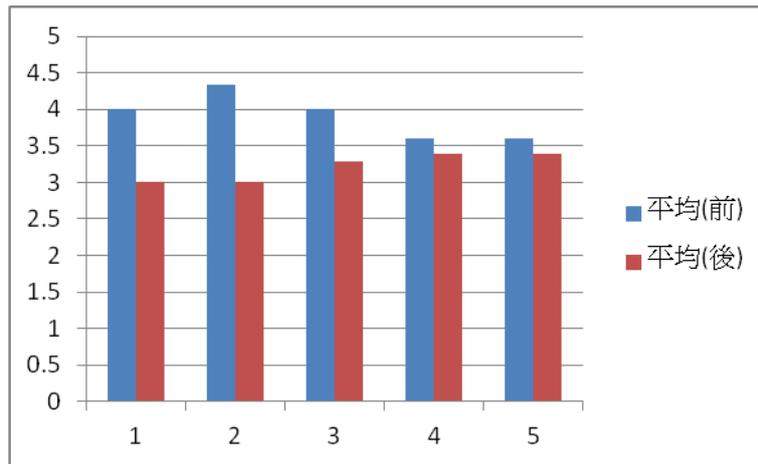
可靠面:朋友認為服務生的態度還不夠有熱忱。

反應面:在服務生的反應上，服務生也未確實告知正確的上菜時間，服務她的服務生動作也不夠迅速。與用餐前的預期有落差。

保證面:因為前述的原因，造成其對服務生溝通較不具信心，服務生也無足夠的知識在點餐時回答朋友的問題。

同理心面:綜合這次的經驗，其認為有些服務生的態度及專業能力還有待加強。

4. 樣本四:朋友的母親



從表中得知朋友母親對於餐廳的服務品質大致上是低於自己預期的。

實體面:在餐廳的市內設施來說，朋友母親的用餐環境稍嫌狹窄了點。其對於廁所清潔表示也有加強的空間。

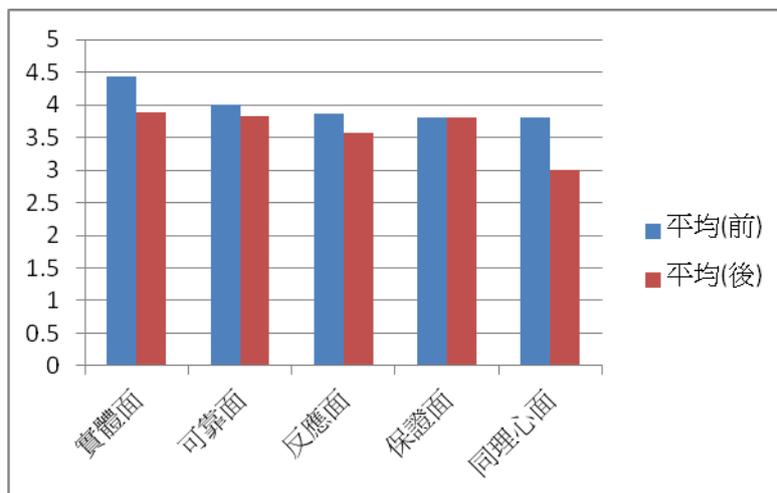
可靠面:餐廳服務生無法在最快的時間送出餐點。也無法在第一時間回答詢問的問題。

反應面:服務生無法確切告知出餐時間。而其也希望服務生的人數能夠提高來服務每個顧客。

保證面:服務生無法確實回答朋友母親詢問較細節的問題。如餐點的食材等等。

同理心面:綜合以上經驗，朋友母親認為餐廳的服務生素質還需加強，市內的設備與空間也還有進步的空間。

5. 樣本五:朋友的父親



從上圖中得知朋友父親對餐廳的服務品質不是相當滿意。

實體面:朋友父親認為餐廳的消防安全設施尚需改善。包括一些消防設備以及逃生通路等等。

可靠面:朋友父親對於服務生的反應還算滿意，與用餐前並無太大差別。

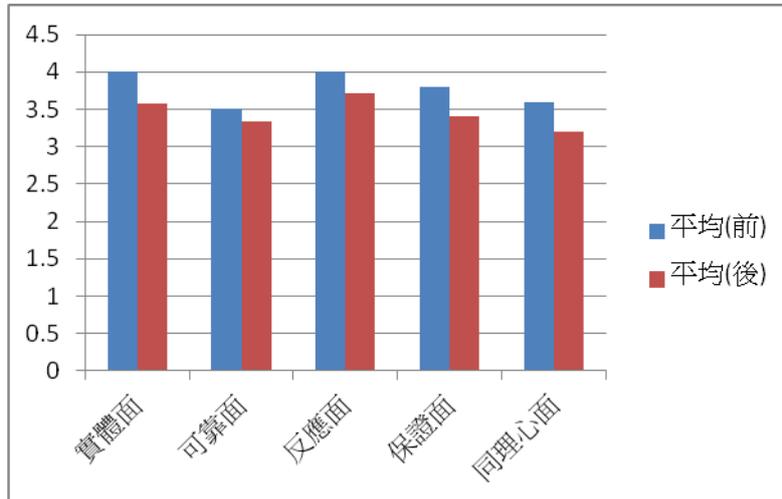
反應面:朋友父親同時對於服務生無法正確告知上餐時間感到不滿意。而服務生

的反應也沒有迅速的處理。

保證面:對於服務生的態度，朋友父親在用餐前與用餐後大致上是滿意的。

同理心面:朋友父親認為服務生還可以有進步的空間，包括服務生的專業知識與人元的協調調度等等事宜。

6. 樣本六:朋友的妹妹



從圖表可得知妹妹用餐後對於餐廳的服務品質還不甚滿意。

實體面:妹妹當時用餐的環境較小，因此其認為餐廳的餐桌與空間規畫可以有進步的空間。

可靠面:妹妹對於餐廳的可靠程度在用餐前與用餐後是無太大差別的。還不至滿意的程度。分數降低原因還是出在於服務生服務的敏捷性。

反應面:對於服務生的反應來說妹妹不甚滿意，因為服務生無確切告知上餐時間，服務也不夠迅速。

保證面:對於大人們的經驗，妹妹同樣對服務生的表現沒有足夠的信心。而服務生的專業知識也有待加強。

同理心面:妹妹認為服務生的素質應可以再向上提升，才能更貼近顧客進而了解顧客之個別需求。

二、巨觀論點-顧客角度的總體分析

在此將綜合上述意見試著提出以顧客角度為出發點的五項建議。

1. 用餐環境與空間規畫有重新設計的空間：

餐廳的硬體設備不管是外觀或是內裝大致上都還令顧客滿意。但需特別建議的是不管是哪一間餐廳，若是把用餐區分為戶外以及室內都必須做好包括溫度、空氣、燈光以及用餐環境安全的維護。特別是室外的用餐區，以諾亞方舟餐廳為例，即便屋頂以木板遮蓋以防止水滴滲漏，但還是必須注意屋頂邊緣的縫隙，因為餐廳周圍是以較矮的透天厝為鄰，需防範動物的攀爬進入。而室內與戶外的環境都必須有一致的用餐氣氛，餐廳必須針對市內的溫度，氣味等作一個有效的調控。而消防安全設施則是必須事先告知顧客的，這點在許多餐廳都未確實執行，因此我認為提供顧客美食之前也必須事先告知災害應變的措施，如此才能給顧客一個舒適又安全的用餐環境。

2. 餐點供應鏈的不間斷性：

一間餐廳裡頭最重要的供應鏈勢必是餐點從廚師透過服務生到顧客這一條線的連接。我建議每間餐廳都應該要重視這條生產供應鏈。雖然因為餐廳的類型無法像速食連鎖店般的快速供餐，但也必須使廚師、服務生與顧客間是無縫隙的。特別是廚師與服務生必須做好適當的配合，服務生與顧客間也必須有良好的溝通，如此相相接應才能讓美味的餐點及時送到顧客的眼前。

3. 服務生的服務品質需要加強：

在餐廳與顧客面對面接觸的莫過於服務生了。從一開始的接待到點餐、送餐至最後的結帳，每一個環節都與服務生密切相關。因此我認為在餐飲業的服務品質若要以權重衡量，服務生將占極大的比例。顧客希望自己受到最尊榮的對待，就希望有素質良好的服務生。不管是服務生對於餐廳的了解，或是餐點的認識到用餐期間適切的回應顧客之需求都是顧客所期望的。因此我希望餐廳能夠重視服務生的素質，從而能夠帶動整體餐廳的品質。

三、管理者角度、結論

在此將綜合上述意見試著提出以顧客角度為出發點的建議。

1. 由內而外的硬體設備總體檢：

面對顧客用餐的安心，除了餐廳裝潢要能夠吸引顧客外，比較重要的還是安全設施及衛生管理的部分。管理者應該要確實設置相關的消防安全設施，以應付緊急危難，也必須要在小細節下手，提升餐廳的整潔。再則，要有良好的用餐空間規劃才能提升餐廳的總體環境品質。

2. 提升服務生的服務品質：

透過教育訓練提升服務生的服務品質，從被動得替顧客排憂解難至主動發現顧客的需求，需要餐廳管理者向下推動。而在與顧客的互動上，也必須加強

禮貌等應對進退的方式，並提升服務生的專業知識。值得一提的是，餐廳需要有良好的顧客與服務生比率，服務生的人數應該要以能夠從容面對顧客為標準，如此才能照顧好每位顧客，做顧客最好的「隨侍」。

3. 除了提供自己的餐點外，也必須有以顧客為導向的服務模式。例如：顧客要為調餐點的口味等，都需要管理者傳授服務人員及廚師這方面的概念。如此服務能以顧客為依歸，更能用「優質的服務品質」替餐廳做最好的顧客關係管理。

結論

我認為無論餐廳的規模大小、經營模式的差異、供餐種類的不同，一間有水準的餐廳，它的美食與服務必須是相輔相成的。有好吃的美食但沒有良好的服務，則無法襯托出美食的可口；而有好的服務卻無令人垂涎三口的美食，餐廳則會顯得空洞，豪華無實。舉台灣的傳統小吃為例：台灣各地的傳統小吃經由媒體的行銷讓許多的觀光客都慕名而來，但儘管美食吸引人，但可以發現大部分的小吃都存在著環境衛生的問題。諸如：環保筷的使用、地面黏滑、牆面污垢、炊具老舊等等的問題，此等現象將會降低餐廳總體的服務品質。雖然許多觀光客只為了嚐一口美味，但基於餐廳永續長久經營的考量，勢必要在硬體及服務上面多花些功夫。

我認為類似這樣有美食但服務不及格的餐飲店家，應該提升兩項軟、硬體設施。硬體設施的改善譬如店面更新等，這個計畫需要較多資金的投入，但店家可以就平時進行餐廳的衛生清潔檢查。如此才能提供顧客一個乾淨、安全的用餐空間。第二項軟體改善建議是我想要強調的，就是服務生的服務品質。以本次調查對象諾亞方舟為例，其附有特色的主廚餐點挑起饕客的味蕾，但在旁的服務生卻無法替美食加分。我提倡自己稱作為「情感客製化」的服務模式。在餐廳的服務生必須要與顧客建立情感，而情感的建立基礎奠基於服務生有善的態度及同理心，若服務生以顧客的角度進行思考將很容易與顧客站在同一個情境，第二步是要提供客製化的服務，此客製化的服務必須是情感與專業的結合，而專業就必須要有良好的訓練，從訓練中培養迅速與可靠的服務品質(包括危機處理能力)及專業知識，如此才能替顧客解決用餐上的問題。在情感上提供服務能夠跳脫生硬的服務項目，一板一眼的服務態度，進而從顧客的角度去服務顧客。這樣才能讓顧客有尊榮般的享受與實在的歸屬感。

縱然提升服務品質需要許多資源的投入，但如同老師所說，品質的提升需要老闆由上而下領導，由這次的調查就可以發現，雖然這次樣本數偏少，但是樣本數卻涵蓋了各年齡層與不同消費習性的消費者，其訴求則離不開上述的幾項概念。如果餐廳領導者能夠以謙和的態度去檢視自己的服務品質並誠實去改進，掌控美食與服務兩項變數，那將會是餐廳業績蒸蒸日上的開始。

第五章 備註

問卷結果

諾亞方舟主廚餐廳

SERVQUAL 服務品質調查表

本問券之目的為調查諾亞方舟餐廳之總體服務品質。內容分為實體、可靠、反應、保證與同理心等五個構面及三十題子題。懇請您撥出短暫時間協助填寫，問券以匿名方式進行，結果僅供學術參考，謝謝。

【樣本一：自己；√(前)、∨(後)、√(相同)】

構面	問項	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意
實體面	餐廳有外觀先進的設備	√				
	餐廳的實體設備對您具吸引力	∨	√			
	餐廳安全設施是否完善(消防安全設備)		√			
	餐廳實體設備是否清潔(餐具、廁所)	∨	√			
	餐廳的硬體規劃是否理想(動線、桌距、位數)			√		
	員工的儀容整齊體面		√			
	餐廳的簡章及菜單資料美觀		∨	√		
可靠面	餐廳能在最快速度內提供餐點		√	∨		
	餐廳有解決問題的熱忱		√			
	餐廳能在第一時間回覆您的需求		√			
	餐廳能在允諾的時間內完成服務		√			
	餐廳能給您需要的服務		√			
	餐廳堅持零缺點的服務品質		√	∨		
反應面	服務生能明確告知服務內容及完成時間		√	∨		
	服務生有明確告知上菜時間		√	∨		
	服務生提供服務敏捷迅速		√			
	服務生樂意幫助顧客		√			
	服務生不會忽視顧客的需求		√			
	服務生與顧客的人數比適當		√			
	服務生能維持餐廳的整體用餐環境		√			
保證面	服務生的表現令您有信心		√			

	與服務生溝通時能感到安心		✓			
	用餐時能感受到尊敬		✓	✓		
	服務生對顧客永遠保持禮貌的態度		✓			
	服務生有足夠的相關知識回答顧客			✓		
同理心面	服務生會關注每一位顧客		✓	✓		
	餐廳營業時間便利所有的客群	✓				
	餐廳能給每個顧客客製化的服務		✓	✓		
	餐廳將顧客的每個需求都放在心上		✓	✓		
	服務生能了解顧客的期望		✓	✓		

受測者基本資料：

(1)性別：

男 女

(2)年齡：

20歲以下 21歲~30歲 31歲~40歲 41歲~50歲 51歲以上

(3)職業：

軍公教 工商企業負責人 民營企業受雇人 學生

(4)教育程度：

小學或小學以下 國中 高中(職) 大學 研究所或研究所以上

(5)月收入：

18000 以下 18001~25000 25001~40000 40000 以上

(6)用餐次數：

第一次 第二次 三次以上

(7)用餐原因：

家庭聚會 約會 紀念日 生日

(8)如何知道此餐廳：

網路 報章雜誌 電視節目 親朋好友

※感謝您的作答

亞方舟主廚餐廳

SERVQUAL 服務品質調查表

本問券之目的為調查諾亞方舟餐廳之總體服務品質。內容分為實體、可靠、反應、保證與同理心等五個構面及三十題子題。懇請您撥出短暫時間協助填寫，問券以匿名方式進行，結果僅供學術參考，謝謝。

【樣本二：母親；√(前)、√(後)、√(相同)】

構面	問項	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意
實體面	餐廳有外觀先進的設備	√				
	餐廳的實體設備對您具吸引力			√		
	餐廳安全設施是否完善(消防安全設備)			√		
	餐廳實體設備是否清潔(餐具、廁所)		√	√		
	餐廳的硬體規劃是否理想(動線、桌距、位數)			√		
	員工的儀容整齊體面		√			
	餐廳的簡章及菜單資料美觀		√	√		
可靠面	餐廳能在最快速度內提供餐點		√	√		
	餐廳有解決問題的熱忱		√			
	餐廳能在第一時間回覆您的需求		√	√		
	餐廳能在允諾的時間內完成服務		√			
	餐廳能給您需要的服務		√			
	餐廳堅持零缺點的服務品質			√		
反應面	服務生能明確告知服務內容及完成時間		√	√		
	服務生有明確告知上菜時間		√		√	
	服務生提供服務敏捷迅速		√	√		
	服務生樂意幫助顧客		√	√		
	服務生不會忽視顧客的需求		√	√		
	服務生與顧客的人數比適當		√	√		
	服務生能維持餐廳的整體用餐環境		√			
保證面	服務生的表現令您有信心		√	√		
	與服務生溝通時能感到安心		√			
	用餐時能感受到尊敬		√			
	服務生對顧客永遠保持禮貌的態度		√			

	服務生有足夠的相關知識回答顧客			✓		
同理心面	服務生會關注每一位顧客		✓			
	餐廳營業時間便利所有的客群	✓				
	餐廳能給每個顧客客製化的服務			✓		
	餐廳將顧客的每個需求都放在心上		✓	✓		
	服務生能了解顧客的期望		✓	✓		

受測者基本資料：

(1)性別：

男 女

(2)年齡：

20歲以下 21歲~30歲 31歲~40歲 41歲~50歲 51歲以上

(3)職業：

軍公教 工商企業負責人 民營企業受雇人 學生

(4)教育程度：

小學或小學以下 國中 高中(職) 大學 研究所或研究所以上

(5)月收入：

18000以下 18001~25000 25001~40000 40000以上

(6)用餐次數：

第一次 第二次 三次以上

(7)用餐原因：

家庭聚會 約會 紀念日 生日

(8)如何知道此餐廳：

網路 報章雜誌 電視節目 親朋好友

※感謝您的作答

諾亞方舟主廚餐廳

SERVQUAL 服務品質調查表

本問券之目的為調查諾亞方舟餐廳之總體服務品質。內容分為實體、可靠、反應、保證與同理心等五個構面及三十題子題。懇請您撥出短暫時間協助填寫，問券以匿名方式進行，結果僅供學術參考，謝謝。

【樣本三:朋友；√(前)、∨(後)、√(相同)】

構面	問項	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意
實體面	餐廳有外觀先進的設備	√				
	餐廳的實體設備對您具吸引力	√				
	餐廳安全設施是否完善(消防安全設備)		∨	∨		
	餐廳實體設備是否清潔(餐具、廁所)		∨	∨		
	餐廳的硬體規劃是否理想(動線、桌距、位數)		∨		∨	
	員工的儀容整齊體面		∨	∨		
	餐廳的簡章及菜單資料美觀	∨		∨		
可靠面	餐廳能在最快速度內提供餐點	∨		∨		
	餐廳有解決問題的熱忱		∨		∨	
	餐廳能在第一時間回覆您的需求		∨	∨		
	餐廳能在允諾的時間內完成服務		∨	∨		
	餐廳能給您需要的服務		√			
	餐廳堅持零缺點的服務品質		∨	∨		
反應面	服務生能明確告知服務內容及完成時間		∨		∨	
	服務生有明確告知上菜時間		∨		∨	
	服務生提供服務敏捷迅速		∨	∨		
	服務生樂意幫助顧客		√			
	服務生不會忽視顧客的需求		√			
	服務生與顧客的人數比適當		∨	∨		
	服務生能維持餐廳的整體用餐環境		√			
保證面	服務生的表現令您有信心		∨	∨		
	與服務生溝通時能感到安心		∨	∨		
	用餐時能感受到尊敬		√			
	服務生對顧客永遠保持禮貌的態度		√			

	服務生有足夠的相關知識回答顧客		✓	✓		
同理心面	服務生會關注每一位顧客		✓	✓		
	餐廳營業時間便利所有的客群		✓	✓		
	餐廳能給每個顧客客製化的服務		✓	✓		
	餐廳將顧客的每個需求都放在心上		✓	✓		
	服務生能了解顧客的期望		✓	✓		

受測者基本資料：

(1)性別：

男 女

(2)年齡：

20歲以下 21歲~30歲 31歲~40歲 41歲~50歲 51歲以上

(3)職業：

軍公教 工商企業負責人 民營企業受雇人 學生

(4)教育程度：

小學或小學以下 國中 高中(職) 大學 研究所或研究所以上

(5)月收入：

18000 以下 18001~25000 25001~40000 40000 以上

(6)用餐次數：

第一次 第二次 三次以上

(7)用餐原因：

家庭聚會 約會 紀念日 生日

(8)如何知道此餐廳：

網路 報章雜誌 電視節目 親朋好友

※感謝您的作答

諾亞方舟主廚餐廳

SERVQUAL 服務品質調查表

本問券之目的為調查諾亞方舟餐廳之總體服務品質。內容分為實體、可靠、反應、保證與同理心等五個構面及三十題子題。懇請您撥出短暫時間協助填寫，問券以匿名方式進行，結果僅供學術參考，謝謝。

【樣本四：朋友母親；√(前)、∨(後)、√(相同)】

構面	問項	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意
實體面	餐廳有外觀先進的設備		√	∨		
	餐廳的實體設備對您具吸引力		√	∨		
	餐廳安全設施是否完善(消防安全設備)		√	∨		
	餐廳實體設備是否清潔(餐具、廁所)		√	∨		
	餐廳的硬體規劃是否理想(動線、桌距、位數)		√	∨		
	員工的儀容整齊體面		√	∨		
	餐廳的簡章及菜單資料美觀		√	∨		
可靠面	餐廳能在最快速度內提供餐點		√	∨		
	餐廳有解決問題的熱忱			√		
	餐廳能在第一時間回覆您的需求		√	∨		
	餐廳能在允諾的時間內完成服務		√	∨		
	餐廳能給您需要的服務		√	∨		
	餐廳堅持零缺點的服務品質			√		
反應面	服務生能明確告知服務內容及完成時間		√	∨		
	服務生有明確告知上菜時間		√	∨		
	服務生提供服務敏捷迅速		√	∨		
	服務生樂意幫助顧客		√			
	服務生不會忽視顧客的需求		√			
	服務生與顧客的人數比適當		√		∨	
	服務生能維持餐廳的整體用餐環境		√			
保證面	服務生的表現令您有信心			√		
	與服務生溝通時能感到安心		√	∨		
	用餐時能感受到尊敬		√			
	服務生對顧客永遠保持禮貌的態度		√			

	服務生有足夠的相關知識回答顧客			✓		
同理心面	服務生會關注每一位顧客		✓			
	餐廳營業時間便利所有的客群		✓			
	餐廳能給每個顧客客製化的服務			✓	✓	
	餐廳將顧客的每個需求都放在心上		✓	✓		
	服務生能了解顧客的期望		✓	✓		

受測者基本資料：

(1)性別：

男 女

(2)年齡：

20歲以下 21歲~30歲 31歲~40歲 41歲~50歲 51歲以上

(3)職業：

軍公教 工商企業負責人 民營企業受雇人 學生

(4)教育程度：

小學或小學以下 國中 高中(職) 大學 研究所或研究所以上

(5)月收入：

18000以下 18001~25000 25001~40000 40000以上

(6)用餐次數：

第一次 第二次 三次以上

(7)用餐原因：

家庭聚會 約會 紀念日 生日

(8)如何知道此餐廳：

網路 報章雜誌 電視節目 親朋好友

※感謝您的作答

諾亞方舟主廚餐廳

SERVQUAL 服務品質調查表

本問券之目的為調查諾亞方舟餐廳之總體服務品質。內容分為實體、可靠、反應、保證與同理心等五個構面及三十題子題。懇請您撥出短暫時間協助填寫，問券以匿名方式進行，結果僅供學術參考，謝謝。

【樣本五:朋友父親；√(前)、∨(後)、√(相同)】

構面	問項	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意
實體面	餐廳有外觀先進的設備		√			
	餐廳的實體設備對您具吸引力	∨	∨			
	餐廳安全設施是否完善(消防安全設備)	∨		∨		
	餐廳實體設備是否清潔(餐具、廁所)		√			
	餐廳的硬體規劃是否理想(動線、桌距、位數)		√			
	員工的儀容整齊體面	∨	∨			
	餐廳的簡章及菜單資料美觀		√			
可靠面	餐廳能在最快速度內提供餐點		√			
	餐廳有解決問題的熱忱		√			
	餐廳能在第一時間回覆您的需求		√			
	餐廳能在允諾的時間內完成服務		√			
	餐廳能給您需要的服務		√			
	餐廳堅持零缺點的服務品質		∨	∨		
反應面	服務生能明確告知服務內容及完成時間		∨	∨		
	服務生有明確告知上菜時間		∨	∨		
	服務生提供服務敏捷迅速			√		
	服務生樂意幫助顧客		√			
	服務生不會忽視顧客的需求		√			
	服務生與顧客的人數比適當		√			
	服務生能維持餐廳的整體用餐環境		√			
保證面	服務生的表現令您有信心		√			
	與服務生溝通時能感到安心		√			
	用餐時能感受到尊敬		√			
	服務生對顧客永遠保持禮貌的態度		√			

	服務生有足夠的相關知識回答顧客			✓		
同理心面	服務生會關注每一位顧客			✓		
	餐廳營業時間便利所有的客群		✓	✓		
	餐廳能給每個顧客客製化的服務		✓	✓		
	餐廳將顧客的每個需求都放在心上		✓	✓		
	服務生能了解顧客的期望	✓		✓		

受測者基本資料：

(1)性別：

男 女

(2)年齡：

20歲以下 21歲~30歲 31歲~40歲 41歲~50歲 51歲以上

(3)職業：

軍公教 工商企業負責人 民營企業受雇人 學生

(4)教育程度：

小學或小學以下 國中 高中(職) 大學 研究所或研究所以上

(5)月收入：

18000 以下 18001~25000 25001~40000 40000 以上

(6)用餐次數：

第一次 第二次 三次以上

(7)用餐原因：

家庭聚會 約會 紀念日 生日

(8)如何知道此餐廳：

網路 報章雜誌 電視節目 親朋好友

※感謝您的作答

諾亞方舟主廚餐廳

SERVQUAL 服務品質調查表

本問券之目的為調查諾亞方舟餐廳之總體服務品質。內容分為實體、可靠、反應、保證與同理心等五個構面及三十題子題。懇請您撥出短暫時間協助填寫，問券以匿名方式進行，結果僅供學術參考，謝謝。

【樣本六:朋友妹妹；√(前)、∨(後)、√(相同)】

構面	問項	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意
實體面	餐廳有外觀先進的設備		√			
	餐廳的實體設備對您具吸引力		√			
	餐廳安全設施是否完善(消防安全設備)		√			
	餐廳實體設備是否清潔(餐具、廁所)		√			
	餐廳的硬體規劃是否理想(動線、桌距、位數)		∨	∨		
	員工的儀容整齊體面		∨	∨		
	餐廳的簡章及菜單資料美觀		∨	∨		
可靠面	餐廳能在最快速度內提供餐點		√			
	餐廳有解決問題的熱忱			√		
	餐廳能在第一時間回覆您的需求			√		
	餐廳能在允諾的時間內完成服務		∨	∨		
	餐廳能給您需要的服務		√			
	餐廳堅持零缺點的服務品質			√		
反應面	服務生能明確告知服務內容及完成時間		√			
	服務生有明確告知上菜時間		∨	∨		
	服務生提供服務敏捷迅速		∨	∨		
	服務生樂意幫助顧客		√			
	服務生不會忽視顧客的需求		√			
	服務生與顧客的人數比適當		√			
	服務生能維持餐廳的整體用餐環境		√			
保證面	服務生的表現令您有信心			∨		
	與服務生溝通時能感到安心			∨		
	用餐時能感受到尊敬		√			
	服務生對顧客永遠保持禮貌的態度		√			

	服務生有足夠的相關知識回答顧客			✓		
同理心面	服務生會關注每一位顧客			✓		
	餐廳營業時間便利所有的客群		✓	✓		
	餐廳能給每個顧客客製化的服務			✓		
	餐廳將顧客的每個需求都放在心上		✓	✓		
	服務生能了解顧客的期望			✓		

受測者基本資料：

(1)性別：

男 女

(2)年齡：

20歲以下 21歲~30歲 31歲~40歲 41歲~50歲 51歲以上

(3)職業：

軍公教 工商企業負責人 民營企業受雇人 學生

(4)教育程度：

小學或小學以下 國中 高中(職) 大學 研究所或研究所以上

(5)月收入：

18000 以下 18001~25000 25001~40000 40000 以上

(6)用餐次數：

第一次 第二次 三次以上

(7)用餐原因：

家庭聚會 約會 紀念日 生日

(8)如何知道此餐廳：

網路 報章雜誌 電視節目 親朋好友

※感謝您的作答