

東吳大學商學院企業管理學系

全面品質管理報告

SERVQUAL 問卷調查分析

打呷生猛海鮮餐廳



班級：企三 B

學號：02153212

姓名：黃鈺庭

目 錄

壹、緒論	P2 ~ P4
一、研究動機、背景與目的	
二、研究流程	
三、研究對象簡介	
貳、調查方法與結果分析.....	P5 ~ P11
一、問卷內容及調查方式	
二、SERVQUAL 分析	
三、調查結果分析	
1. 實體面	
2. 可靠面	
3. 反應面	
4. 保證面	
5. 同理心	
參、建議與改善方法.....	P12
一、餐廳設施與動線的改善	
二、改善服務速度與員工熱忱	
三、建立顧客回饋制度	
肆、結論.....	P13
伍、心得.....	P14
陸、附錄 (12 份問卷調查)	

壹、緒論

一、研究動機、背景與目的

1. 研究動機

品質管理對一個企業的應用的範圍很廣泛，不論是生產事業、服務或銷售，凡能影響顧客滿意的一切屬性與特性，皆為企業對於品質管理範疇，而企業可以加以控制。在全面品質管理的這一門課當中，將課本的知識運用實際調查與分析，加以實現學以致用的精神。我在這一學期剛好籌辦系上羽球隊的隊聚，需要找一間可以容納二十五人的餐廳——打呷生猛海鮮餐廳，藉由這一次的研究，對於品質管理的施測與分析方式進行實際的操作，來看隊員們對於隊聚伙食及服務的滿意度以及餐廳在哪些部份可以加強。

2. 研究背景

每學期系上羽球隊都會辦一至兩次的隊聚，由於不希望隊員們花太昂貴的價錢參加活動，因次我們要找一間伙食乾淨美味，價格又合理的餐廳，來做為下一次是否再次來訪的依據。

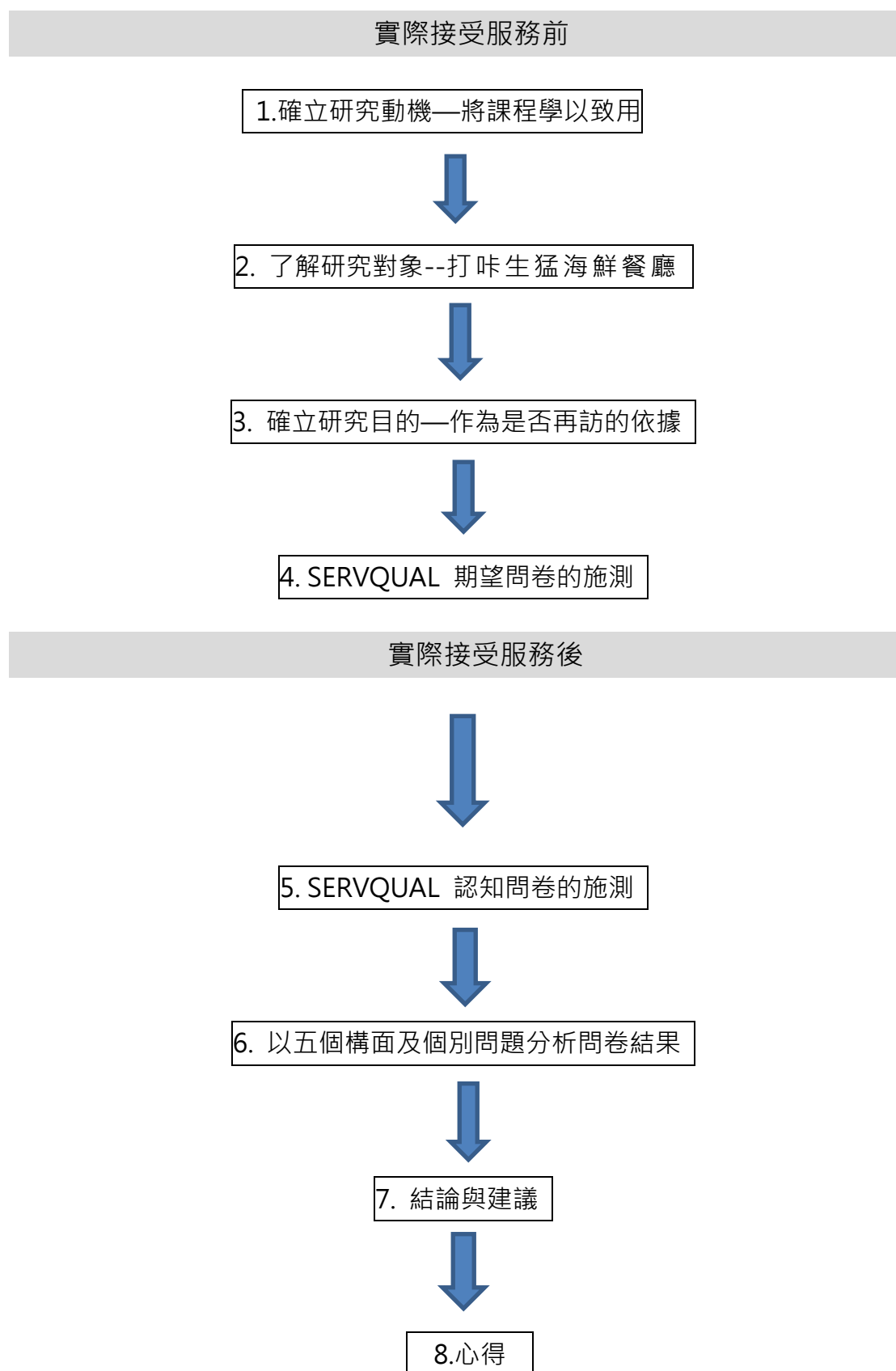
我們的隊聚通常選擇熱炒店的類型，因為在熱炒店音量比較不受限制，然而熱炒店的環境衛生不盡相同，且服務的周延性參差不齊，藉由問卷的調查，看出隊員們對於餐廳的期待與認知，以及業者改善服務經營的方向。

3. 研究目的

(1) 透過 SERVQUAL 問卷的施測，了解隊員們在體驗服務前的期望與實際認知之後，對於打呷生猛海鮮餐廳的服務品質的滿意程度，做為再訪的依據。

(2) 藉由服務品質調查表的五個構面「實體、可靠、反應、保證、同理心」分析 SERVQUAL 問卷，並對打呷生猛海鮮餐廳的服務品質提出改善的建議。

二、 研究流程



三、 研究對象簡介

打呷生猛海鮮餐廳鄰近於台北市捷運中正紀念堂，對許多大眾交通族可說是相當便利的地方，餐廳提供許多熱炒的選項，葷素都有供應，白飯、醬料無限供應的服務。

餐廳名稱	打呷生猛海鮮餐廳
營業時間	周一至周日 16:00~2:00
電話	02-3322-5589
地址	台北市中正區羅斯福路一段 43 號



<http://deliciouslife.pixnet.net/blog/post/224079053-%E3%80%90%E5%8F%B0%E5%8C%97%E4%B8%AD%E6%AD%A3%E5%8D%80%E3%80%91%E6%89%93%E5%92%94%E7%94%9F%E7%8C%9B%E6%B5%B7%E9%AE%AE%E9%A4%90%E5%B%B3> (圖片來源)

貳、調查方法與結果分析

一、問卷內容及調查方式

1. 問卷設計

以 SERVQUAL 服務品質調查表為依據，將打呷生猛海鮮餐廳的服務品質分為五個構面「實體、可靠、反應、保證、同理心」進行問卷的設計。

2. 調查方式

現場請隊員們填寫問卷，確認之前沒有去過打呷生猛海鮮餐廳的人給予填寫，做事前期望問卷，是隊員自己期待餐廳品質的程度來做調查，之後做的則是事後認知問卷，認知問卷為接受服務之後，實際認知到的結果。服務品質是來自於接受服務前的期望和接受服務後的認知之間的差異，因此調查需要針對同一批人在接受服務前後做兩份問卷的施測。

3. 測驗對象

系羽參加隊聚的隊員們。

4. 受測時間

事前期望調查時間：10/17(六) 14：00-14：20

事後認知調查時間：10/17(六) 19：20-19：40

5. 問卷內容

服務品質分為五大構面與題目分配：

(1)實體：提供服務的器材、設施、環境、服裝、網站、文宣等。	1-4 題
(2)可靠：完成服務承諾得實現度，如工作內容、結果、準時等。	5-9 題
(3)反應：服務的熱忱、積極、主動、意願及效率等。	10-13 題
(4)保證：服務的知識禮儀與能力、口碑、安全等。	14-17 題
(5)同理心：服務單位所提供的個人化關懷與照顧。	18-22 題

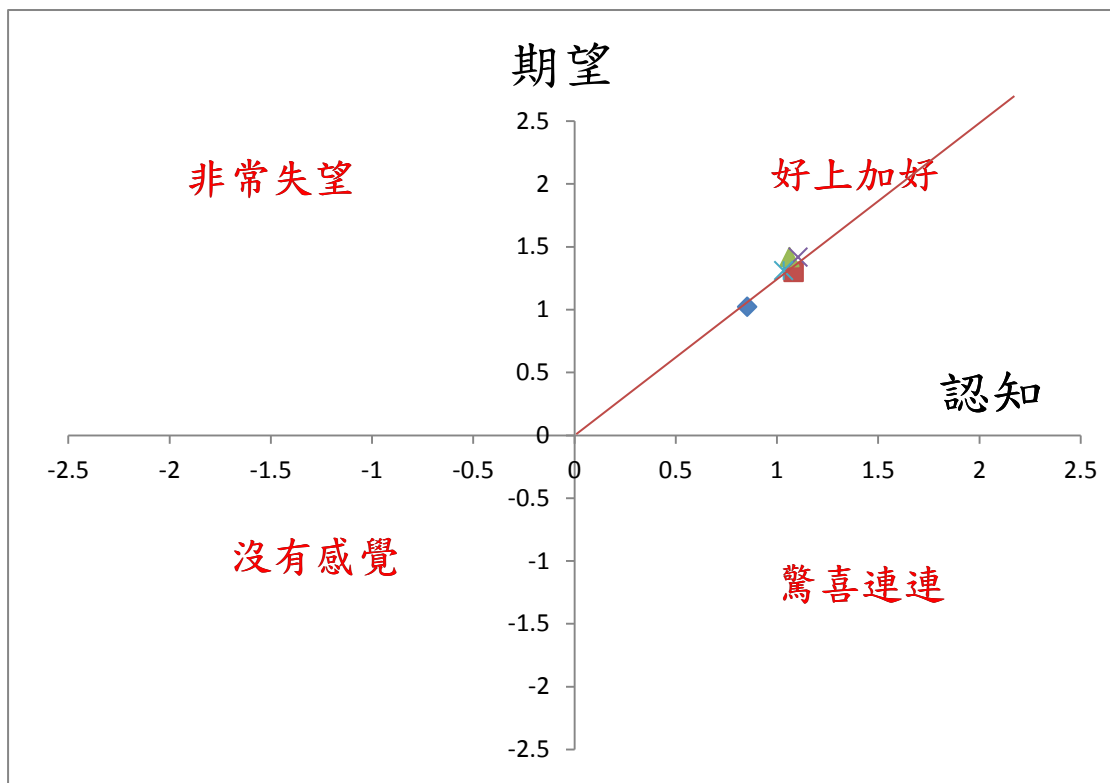
6. 調查結果

說明：程度為 5 到 1，分別是非常同意、同意、沒意見、不同意、非常不同意。

	認知	期望	差異
1. 打呔生猛海鮮餐廳具有外觀先進的設備。	3.000	3.833	-0.833
2. 打呔生猛海鮮餐廳的實體設施外觀吸引人。	3.333	3.417	-0.084
3. 打呔生猛海鮮餐廳員工儀容整齊體面。	3.500	3.417	0.083
4. 打呔生猛海鮮餐廳簡章資料美觀實用。	3.583	3.417	0.166
5. 打呔生猛海鮮餐廳履行在約定時間內提供服務。	3.583	4.167	-0.584
6. 打呔生猛海鮮餐廳有解決問題的熱忱。	3.833	4.083	-0.250
7. 打呔生猛海鮮餐廳能在第一時間完成任務。	3.500	3.750	-0.250
8. 打呔生猛海鮮餐廳能在允諾時間內完成任務。	3.583	3.667	-0.084
9. 打呔生猛海鮮餐廳堅持零缺點的工作紀錄。	3.417	3.333	0.084
10. 員工能明確告知完成服務的時間。	3.000	3.667	-0.667
11. 員工提供服務敏捷迅速。	3.917	3.833	0.084
12. 員工樂意幫助顧客。	4.167	3.917	0.250
13. 員工不會太忙而忽視顧客需求。	3.167	4.250	-1.083
14. 員工表現總令人有信心。	3.583	4.000	-0.417
15. 與打呔生猛海鮮餐廳交易時會感到安心。	3.667	4.083	-0.416
16. 員工對顧客永遠保持禮貌。	3.583	3.917	-0.334
17. 員工有足夠知識回答顧客的問題。	3.583	3.667	-0.084
18. 打呔生猛海鮮餐廳會關注每一個顧客。	3.333	3.883	-0.550
19. 打呔生猛海鮮餐廳營業時間便利於所有顧客。	3.833	3.583	0.250
20. 打呔生猛海鮮餐廳的員工能給顧客個人的關心。	3.583	4.000	-0.417
21. 打呔生猛海鮮餐廳將顧客最在意的事放在心上。	3.500	4.000	-0.500
22. 員工能了解顧客的個別需求。	3.417	3.583	-0.166

二、SERVQUAL 分析

	認知	期望	差異
實體	3.354167	3.521	-0.16683
可靠	3.583333	3.8	-0.21667
反應	3.5625	3.91675	-0.35425
保證	3.604167	3.91675	-0.31258
同理心	3.533333	3.8098	-0.27647



圖案標示說明：

實體：藍色 菱形

可靠：淺藍色 米字形

保證：綠色 三角形

反應：棕色 叉叉

同理心：暗紅色 方形

三、調查結果分析：

由整體結果中可以得知，所調查的五個構面皆為滿意的狀況，五個點皆落在第一象限，從認知與期望來看，雖然期望與認知落差並沒有太大，然而四個構面之差異都呈現期望分數大於認知分數，顯示隊員對餐廳的品質滿意度還是有抱著期待，卻沒有得到如預期的服務結果，因此差異呈現負值，由此可以推斷，餐廳在服務品質還有進步的空間。

以下透過問卷中的問題細項來進行分析，對餐廳五個構面進行更近一步的了解：

1. 實體構面

	認知	期望	差異
1.打呷生猛海鮮餐廳具有外觀先進的設備。	3.000	3.833	-0.833
2.打呷生猛海鮮餐廳的實體設施外觀吸引人。	3.333	3.417	-0.084
3.打呷生猛海鮮餐廳員工儀容整齊體面。	3.500	3.417	0.083
4.打呷生猛海鮮餐廳簡章資料美觀實用。	3.583	3.417	0.166

實體構面顯示的是餐廳的外觀及服務的設備，認知平均分數為 3.354167，期望的平均分數為 3.521，差異分數為-0.16683。由於大家在事前對於此餐廳的資訊幾乎來自網路的評價，以及業者在網路的圖片，因此大家填答的結果大同小異，從其四項實體方面逐一分析，除第一項與第二項差異為負值，其他皆是正值，我想會造成這一個現象在於——大家先瀏覽到到網路上商家的外觀圖片，而會放在網路上的圖片大多都是經過挑選的，因此大家產生比較大的期待，然而當我們一同抵達餐廳，約莫是下午五點半，當時商家未將照明設備開啟，整家店走進去的感覺並不明亮，而且設備也使一般的木桌和木椅，並無特別裝潢，感覺較為黯淡，因此具有外觀先進的設備的一項與原先預期產生落差；第四項呈現比原先想像的好，其可能原因是網路上的宣傳文，呈現的是令人垂涎欲地的美食。另外第三項造成第三項為差異為正值，其原因在於餐廳的魚蝦海鮮用很大的水族箱供給顧客挑選，且在製作生魚片或其他料理時是顧客可以看到的，會有食物非常新鮮的感覺，而且一般我們想到熱炒，有時候會想到店面的地板可能很油膩或工作人員穿著比較隨興，但在打呷熱炒的地面不會讓人在走進去有不舒服的感覺，我

想這也是大家對於認知分數會高於期望的原因之一。

整體而言，大家對於實體面的平均為負值，顯示大家對實體構面滿意程度有待，值得注意的是，實體構面雖然不是五個構面差異最大的，然而我們可以從五個構面的原始平均來看，實體構面不論在認知(3.354167)與期望(3.521)中，分數皆是最底的，其他構面原本就抱著比較高的期待，導致差異為負值較大。

2. 可靠構面

	認知	期望	差異
5. 打呔生猛海鮮餐廳能履行在約定時間內提供服務。	3.583	4.167	-0.584
6. 打呔生猛海鮮餐廳有解決問題的熱忱。	3.833	4.083	-0.250
7. 打呔生猛海鮮餐廳能在第一時間完成任務。	3.500	3.750	-0.250
8. 打呔生猛海鮮餐廳能在允諾時間內完成任務。	3.583	3.667	-0.084
9. 打呔生猛海鮮餐廳堅持零缺點的工作紀錄。	3.417	3.333	0.084

可靠構面為服務可靠度，係指餐廳完成服務的承諾實現度。認知平均分數為3.58333，期望平均分數為3.8，認知與期望的差異為-0.21667，從平均來看，前後差異並不大，但從逐一分析除了第九項差異為正數外，其他皆為負數，且能夠發現第五項的差異值為最大。

會造成第五項認知分數遠低於期望分數的原因有很多，當我們一行二十幾人浩浩蕩蕩走進餐廳，由於我們有事先訂位，原本以為可以做到餐廳裡面的圓桌，殊不知我們不能坐圓桌，而且老闆還跟我們說我們二十幾人要一起擠在兩張方形木桌，一張木桌大約只能坐七個人，而當時我們身上都有羽球拍，如果所有人要擠在兩張桌子是不可能的，我們一群人站在店裡等老闆幫我們安排位子，老闆並沒有在抵達之前就把我們的位子安排好，且我與老闆溝通一陣子之後，才再開一張木方桌給我們坐，當下讓我覺得該餐廳的服務流程有待改善，應在約定的時間就應該先幫我們準備好，我們到的時候就要能順利有位子坐，此一原因也可能是造成其他三項差異為負值的原因，另外會造成第五項分數差異大的原因也有可能是，本身我們對於他的期望很高，造成落差分數會比較大。而第九項的差異分數會為正的原因，在於我們人數多，且分三桌點菜，對於我們點的伙食並沒有送錯，

可見在點餐流程方面是清楚的。

3. 反應構面

	認知	期望	差異
10.員工能明確告知完成服務的時間。	3.000	3.667	-0.667
11.員工提供服務敏捷迅速。	3.917	3.833	0.084
12.員工樂意幫助顧客。	4.167	3.917	0.250
13.員工不會太忙而忽視顧客需求。	3.167	4.250	-1.083

反應構面是針對顧客對於服務者的積極、主動與意願的感受做調查，認知平均分數為 3.5625，期望平均分數 3.91675。此項認知與期望的差異為-0.35425，此項是五個構面中期望與認知差異最大的一項，以下逐一對四個選項作分析。

在我們入座以後，很快地就將就將點菜的單子交給櫃檯，然而隨著接近晚餐時間，客人漸漸變多，我們分三桌來坐，其中有一桌的菜餚一樣都沒有來，因此坐在那一桌的覺得上菜的速度非常慢，因此開始有人出現不耐煩，推測是因為員工太忙而來不及將餐點送上，因而造成第十項和第十三項的產生不滿意的結果；而在我們用餐開始沒多久，供應的白飯已經被盛完了，在我們向店員反映後，餐廳很快就將白飯補上，不像有些店家可能反映以後，而沒有立即處理，因此我們覺得他們的服務的反應是快速的(第十一項)，只是有可能是客人太多而延長送餐點的時間，但整體而言，我們仍然希望員工的服務能夠在積極一些。

4. 保證構面

	認知	期望	差異
14.員工表現總令人有信心。	3.583	4.000	-0.417
15.與打呷生猛海鮮餐廳交易時會感到安心。	3.667	4.083	-0.416
16.員工對顧客永遠保持禮貌。	3.583	3.917	-0.334
17.員工有足夠知識回答顧客的問題。	3.583	3.667	-0.084

保證構面是表示因為飯店員工的能力、禮儀等獲得顧客信任的程度。在此當中，認知平均分數為 3.604167，期望平均分數為 3.91675，差異平均為-0.31258，從個別項目來看除了第十七項員工有足夠知識回答顧客問題以外，其他皆為負值。以下對個別項目進行分析。

在第十五項與打呷海鮮餐廳交易感到安心呈現負值，我想其原因有二，其一

在於，飲料的部分沒有標價，我們是到結帳之後才知道我們每一罐飲料的價錢，其中我們有構面一桌有開酒，最後那一桌每一個人分攤下的費用是相較其他兩桌高很多的，如果餐廳能將每一項費用標示清楚，對我們來說會感到比較放心，其二在於我們對於餐點分量的大小無從得知，在一開始我們很難判斷要點多少才夠每一個人吃，而第十四點我們會對員工的表現不滿意的原因，推測仍是上述餐點送達的時間過長，導致我們對於員工的信心不足，但有趣的是，雖然我們在此的差異為負值，我們可以發現在五個構面中「保證構面」的原始平均分數呈現最高(3.83325)，顯示我們對於員工的服務之能力與禮儀相較其他四個構面最為滿意。

5. 同理心

	認知	期望	差異
18. 打呷生猛海鮮餐廳會關注每一個顧客。	3.333	3.883	-0.550
19. 打呷生猛海鮮餐廳營業時間便利於所有顧客。	3.833	3.583	0.250
20. 打呷生猛海鮮餐廳的員工能給顧客個人的關心。	3.583	4.000	-0.417
21. 打呷生猛海鮮餐廳將顧客最在意的事放在心上。	3.500	4.000	-0.500
22. 員工能了解顧客的個別需求。	3.417	3.583	-0.166

同理心構面探討的是飯店針對顧客個人所提供的服務與關懷程度。在此構面下，認知平均分數為 3.53333，期望分數為 3.8098，平均差異分數為-0.27674。上述除了的十九項以外其他皆為負值。以下一一做細項分析。

第十九項呈現滿意的是因為我們當時一起練完球，從小南門捷運站搭捷運至中正紀念堂站，他們的營業時間是我們在練完球飢腸轆轆的時刻，而我們吃飯的時間有可以坐兩個小時，讓我們有足夠的交流時間；至於第十八項與第二十一項呈現差異負值最大的原因，我想還是在於送餐的速度以及未將所有食物的標價清楚列上，且點餐服務的時候可以告知顧客食物份量的多寡，如此能讓我們覺得店家在服務方面還可以更有同理心。

參、建議與改善方法

一、餐廳設施與動線的改善

由分析可以看到，我們對餐廳的實體設備相較他四項明顯分數較為低落，我覺得店家可以增加照明設備，使店家的燈光看起來更加明亮，也會在視覺造成店家較乾淨的感覺，且在餐廳裡如果能稍加裝潢，避免水泥和水管直接外漏，會增加餐廳的品質。

此外，餐廳顧客走動的動線不佳，餐廳只設計一個出入口，其他幾乎擺滿桌椅，使進出的人不方便進出，且店家將點餐與白飯醬料區，全部都擺在出入口的那一個通道，導致人員進出之擁擠，且桌椅擺設實在太靠近，出入極為不方便，且對於逃生之出入安全亦是一項挑戰。

二、改善服務速度與員工熱忱

上述問題的差異為負值，造成的原因很大來自於員工的速度太慢，因為餐廳的人很多，本來就會降低服務速度，造成顧客抱怨，但如果商店評估成本與收益的考量，在合理估計預算下，應多聘請幾個員工，否則大多顧客不會直接對店家反應速度太慢，而是直接流失顧客，如此一來，對商家來說是得不償失。

如果員工真的太忙，會耽誤顧客上菜時間，應主動告知顧客，請顧客稍加等待，如此一來，儘管服務可能還是很慢，但顧客心理至少會覺得有被注意，而不是被商家所忽視。此外，商家有安排預約制度，應該在顧客抵達之前，將設備或事前工作準備妥當，顧客來就可以馬上使用，而不是現場還讓顧客等待。

三、建立顧客回饋制度

商家應建立一套完整顧客回饋系統，因為在用餐過程難免會出現一些問題，導致顧客對店家不滿意，然而鮮少顧客會直接向店家反映，通常選擇下次不再光顧，如果建立一套回饋系統，店家會比較清楚知道問題的癥結，能夠加以改善，這樣才能留住顧客，甚至忠實顧客會介紹其他人一起來消費，因此可以增加更多客源。

肆、結論

就整個分析結果，我覺得大家對於這間餐廳的服務品質有待改善，雖然在差異方面的分數不大，但實際上就餐廳設備還能在更好，及員工服務的速度，有許多細節的部分是可以加強，讓顧客感到店家的用心與貼心。

店家可以利用紙本或網路，建立回饋機制，如果在網路上獲得高評價，自然就會吸引來自不同地方的客源前來朝聖，然而在此之前，店家還是要先改善硬體之設備，以及菜餚在更精進，避免吸引來的新客源又再度流失，就此一結果判斷，下一次聚會的地點，可能會另覓一間不同的熱炒店。

服務業應該站在互惠互利的角度去發展服務關係，應在顧客的角度去思考，即使是改善一個入住時的小環節都能讓顧客未來十年都願意在此消費。因此，要看重每一位顧客的感受需求，瞭解到顧客需要的是哪一種服務，才能夠站穩腳跟，源遠流長。

伍、心得

這一次的研究我覺得比想像中的實用很多，可以從每一個問題裡面發現許多小細節，可以從每一項問題裡面去探討店家的缺失，佐證我們本來就覺得有待加強地方。

由於打呷熱炒是網路上評價相當多的一間，然而其正面、負面的評家皆有，且臨捷運站，因此，藉由這一次隊聚籌辦之機會，調查隊員們對這間「網路紅店」服務品質的滿意程度，更做為下一次我們聚會籌辦的地點，也因此讓我發現，服務業的速度是非常重要的，要是員工過於怠慢，調查結果很明顯是一面倒向失望，且現代人講求設備之舒適，如果在設備或人員服裝上面加以改進，我想對業績的提升有實質的助益。

在調查過程中，我非常謝謝隊員們願意配合我填寫二十二題的問卷，在調查那一天的下午，我們剛辦完活動準備要去練球，許多人的身上是沒有筆的，因此每一份問卷所用的筆，幾乎都是從我的鉛筆盒供出所有的筆，包括紅筆及鉛筆，所以有的問卷是用紅筆所填寫，而在飯後，我也請他們再次填寫問卷，雖然大家看起來都很疲倦，然而還是幫我填寫，能做出這一份調查結果，我真的非常感謝隊員的配合。

而在分析這十二份的問卷，讓我又再次複習 EXCEL 的工具，其中最讓我困擾的是繪出五構面的象限圖及一筆一筆輸入十二份資料，雖然過程有些繁瑣，然而整個過程和結果分析讓我覺得非常有趣。