

東吳大學商學院企業管理學系

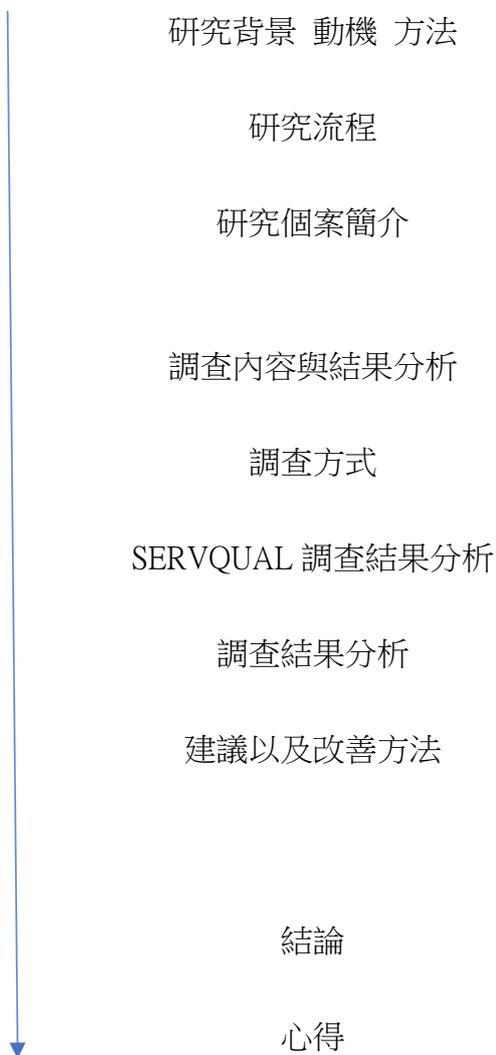
全面品質管理

SERVQUA-服務品質調查分析



指導教授:王超弘

學生：企三 B 05153242 江承勳



研究背景.動機.方法

背景

咖啡這種飲品原本起源於中亞地區，並在十五世紀流行。且透過土耳其在維也納戰役的撤退而流入歐洲為之流行，而台灣則是在 1884 年便由馬尼拉引入台灣，而中國在文革期間對咖啡文化的發展少許停滯，直到開革開放後的一些歐美企業進駐才逐漸認識，而台灣則是在 130 年間不停的蓬勃發展。

動機

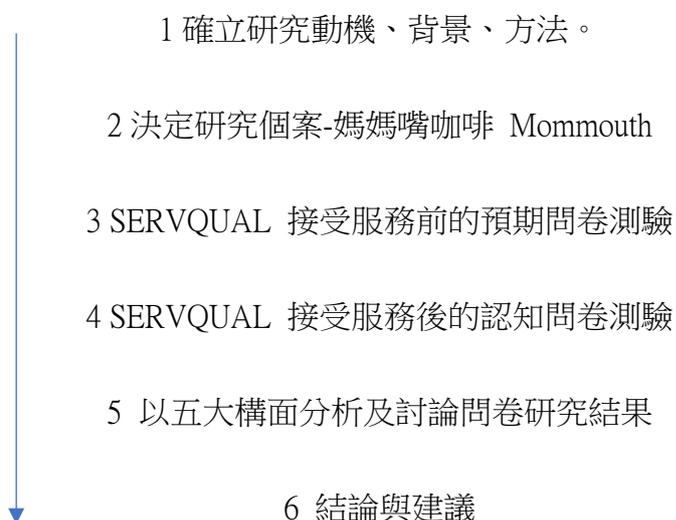
因為個人在大陸有就學的經驗，且會到台灣發現，台灣的咖啡文化是非常充沛的，且有一種百花齊放的形式，每一間咖啡店都具有其特色，不管是大集團下的連鎖咖啡店，亦或者是依靠個人興趣，想將自己的咖啡的生活品味與大眾分享的小型咖啡店，都能做出屬於自己的特色，又不失去咖啡本有的特質。反觀在大陸地區，咖啡飲品的市場皆由幾家大型企業做把持，其中包含 星巴克 85 度 C……所以我想知道陸籍同儕對於台灣的咖啡文化有什麼感覺。

方法

於是，我邀請了我有點頭之交的陸籍學生朋友，來到位於淡水的媽媽嘴咖啡來做一次問券調查，運用 SERVQUAL 卓越的服務品質調查表，讓他們在接受服務之前先做一份期望調查表，再在接受完服務後做一份認知調查表，進而了解在以星巴克為基礎的咖啡認知的顧客，在這次的滿意度和再訪性的可能性評估。

SERVQUAL 調查表將服務品質中的 22 個細項調查彙整成 5 構面，分別是「實體、可靠、反應、保證、同理心」，再從各個構面中進一步分析服務品質的水準與實質上迫切需要 加強的服務缺口。

二、研究流程



三、研究個案簡介

營業時間	11:00~19:00	電話	02-2618-3205
地址	86-9 龍米路二段八里區 新北市 249		
更多資訊	https://imnanako.pixnet.net/blog/post/28579173-%5B八里%E3%80%82下午茶%5D媽媽嘴咖啡		
	https://150740.pixnet.net/blog/post/40980181-【個性餐廳】八里左岸「媽媽嘴咖啡工作室」		

貳、調查內容與結果分析

一、問卷內容及調查方式

一、問卷設計

問卷的內容以 SERVQUAL 卓越的服務品質調查表為依據設計而成，共有 22 題，分別調查五大構面。其中 1-4 題為實體構面，5-9 題為可靠構面，10-13 為反應構面，14-17 題為保證構面，18-22 為同理心構面。

	極 度 不 同 意	非 常 不 同 意	不 同 意	沒 意 見	同 意	非 常 同 意	極 度 同 意
1.您認為媽媽嘴咖啡有外觀先進的設備嗎?							
2.媽媽嘴咖啡的實體設備看起來具吸引力							
3.媽媽嘴咖啡的員工儀容整齊體面							
4.媽媽嘴咖啡的簡章資料美觀實用							
5.媽媽嘴咖啡能履行在約定時間內提供服務							
6.媽媽嘴咖啡由解決問題的熱誠和誠意							
7.媽媽嘴咖啡能在第一時間完成服務							
8.媽媽嘴咖啡能在允諾的時間內完成服務的時間							
9.媽媽嘴咖啡能提供零缺點的記錄							

10.員工能明確告完成服務的時間							
11.員工能提供迅速敏捷的服務							
12.員工樂意幫助顧客							
13.員工不會太忙而忽視顧客的要求							
14.員工的表現總是令人有信心							
15.與媽媽嘴交易時是令人放心的							
16.員工對顧客永遠保持禮貌							
17.員工有足夠的相關知識回答顧客的問題							
18.媽媽嘴咖啡關注每一位顧客							
19.媽媽嘴咖啡的員工能給每一位顧客關心							
20.媽媽嘴咖啡將顧客嘴在意的事放在心上							
21.媽媽嘴咖啡瞭解顧客的個別需求							
22.媽媽嘴咖啡的營業時間便利於顧客							

二 調查方式

在邀請受測者去媽媽嘴咖啡前，並且確保他們之間不曾接受過此家咖啡店的相關服務，並請抽測者填寫關於期望品質的問卷，填寫完前測後，再一同前往媽媽嘴咖啡接受服務。

接受完服務後，受測人對整體的服務品質及滿意度認知進行問卷的後測。兩次測驗均使用同份問卷，在受測人填寫完後，將此 6 份問卷個別回收，此前後測分別為「接受服務的前後」及「期望與認知的差異」，再從問卷所得出的結果進行後一步的分析與建議。

三 測驗對像

六名陸籍交換學生,且之前沒有接觸過媽媽嘴咖啡,以及除了星巴克及罐裝以外的咖啡飲品。

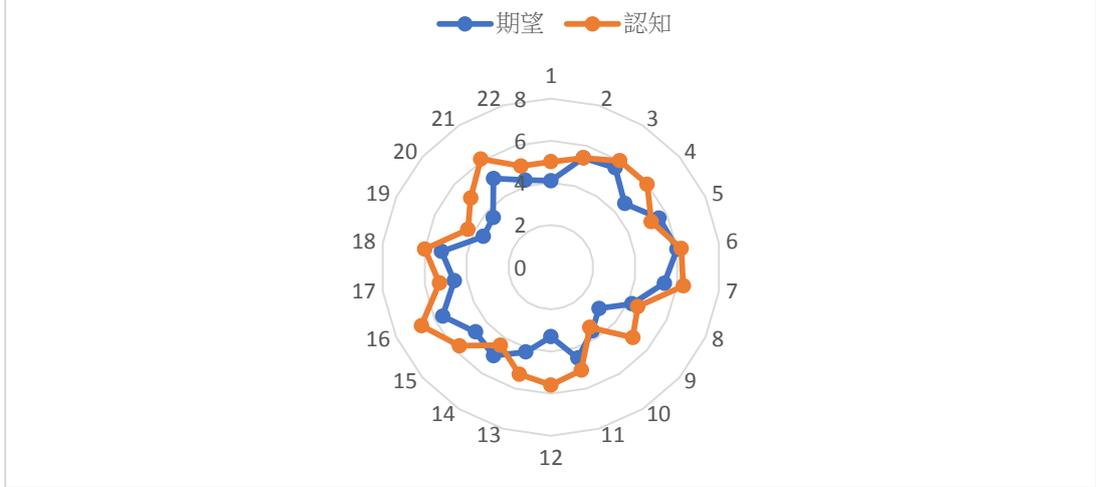
二、SERVQUAL 調查結果及分析

調查結果

(程度為 1 到 7,分別是極度不同意/非常不同意/不同意/沒意見/同意/非常同意/極度同意)

	期 望	認 知	差異
1.您認為媽媽嘴咖啡有外觀先進的設備嗎?	4.1	5.0	0.9
2.媽媽嘴咖啡的實體設備看起來具吸引力	5.4	5.4	0
3.媽媽嘴咖啡咖啡的員工儀容整齊體面	5.6	6.0	0.4
4.媽媽嘴咖啡的簡章資料美觀實用	4.6	6.0	1.4
5.媽媽嘴咖啡能履行在約定時間內提供服務	5.6	5.2	-0.4
6.媽媽嘴咖啡由解決問題的熱誠和誠意	6.0	6.2	0.2
7.媽媽嘴咖啡能在第一時間完成服務	5.4	6.3	0.9
8.媽媽嘴咖啡能在允諾的時間內完成服務的時間	4.2	4.5	0.3
9.媽媽嘴咖啡能提供零缺點的記錄	3.0	5.1	2.1
10.員工能明確告完成服務的時間	3.6	3.4	-0.2
11.員工能提供迅速敏捷的服務	4.5	5.1	0.6
12.員工樂意幫助顧客	3.3	5.6	2.3
13.員工不會太忙而忽視顧客的要求	4.2	5.3	0.9
14.員工的表現總是令人有信心	5.0	4.4	-0.6
15.與媽媽嘴交易時是令人放心的	4.7	5.7	1.0
16.媽媽嘴咖啡的員工對顧客永遠保持禮貌	5.6	6.7	1.1
17.媽媽嘴咖啡的員工有足夠的相關知識回答顧客的問題	4.6	5.3	0.7
18.媽媽嘴咖啡能夠關注每一位顧客	5.2	6.0	0.8
19.媽媽嘴咖啡的員工能給每一位顧客關心	3.5	4.3	0.8
20.媽媽嘴咖啡將顧客嘴在意的事放在心上	3.6	5.0	1.4
21.媽媽嘴咖啡瞭解顧客的個別需求	5.0	6.1	1.1
22.媽媽嘴咖啡的營業時間便利於顧客	4.3	5.0	0.7

調查結果：期望和認知的比較

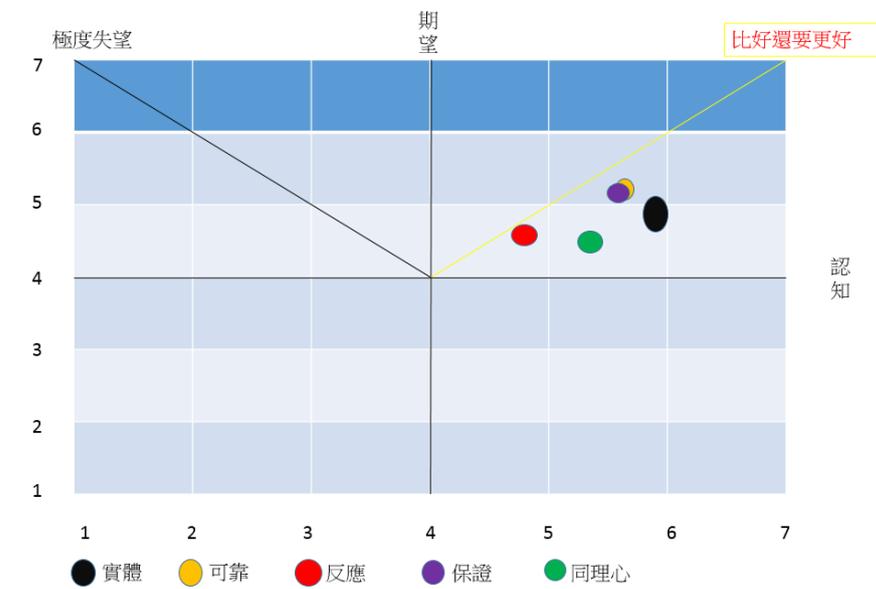


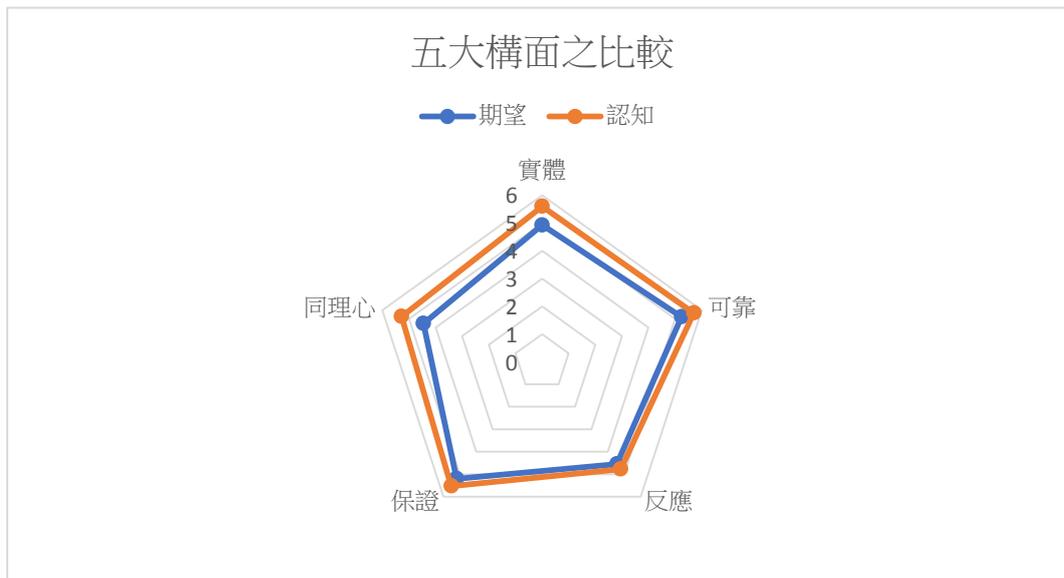
SERVQUAL 分析

五大構面的認知與期望分析及其差異值

	認知	期望	差異
實體	5.6	4.925	0.675
可靠	5.7	5.24	0.46
反應	4.775	4.55	0.225
保證	5.525	5.2	0.325
同理心	5.28	4.46	0.82

五大構面的認知與期望結果的判讀





三· 調查結果分析

由 SERVQUAL 五大構面的結果判讀與分析後，可以看出大致上落在第二象限的右下位置且居然沒有一項為負值，代表朋友們對於媽媽嘴咖啡的期望品質需求能達到滿足，然而其中反應構面上並沒有太大的落差由此可以推斷，店家不僅符合他們對於咖啡文化的理解，甚至還高出一些些，但也是有進步空間的，只要再稍加提升自身的總體實力，便能提升顧客再次光臨的意願。

實體構面

	期望	認知	差異
1.您認為媽媽嘴咖啡有外觀先進的設備嗎?	4.1	5.0	0.9
2.媽媽嘴咖啡的實體設備看起來具吸引力	5.4	5.4	0
3. 媽媽嘴咖啡的員工儀容整齊體面	5.6	6.0	0.4
4.媽媽嘴咖啡的簡章資料美觀實用	4.6	6.0	1.4
	4.925	5.6	0.675

實體構面顯示的是，以實體代表的服務顯示對顧客關心的證明，像是實際的設施、設備、員工、以及書面資料等等。其中媽媽嘴的認知平均分數為5.6，期望的平均分數為4.925，差異分數為0.675。

在選定媽媽嘴之前，我們藉由網路上的部落格與 Google 評價找到此店家，大部分的留言與評論皆為好評，雖然是中上水平，但進步的空間也很大，也讓我們抱持著期望決定要前往媽媽嘴。再加上媽媽嘴的地點剛好位在高爾夫球場，和一滴水博物館附近，所以這裡的環境偏重人文氣息，景觀也很好且比較安靜，所以我們認為能開設在這種文化地段的咖啡廳也一定具有相當水準的服務品質和人文氣息，所以在期望值上普遍都偏高。

實際走訪媽媽嘴後，在他的外觀設備上偏重原木和鄉間的氣息，但是店家的裝潢上卻算是小巧精緻，在櫃台與用餐區的地方佈滿了畫作和精美周邊，呈現舒適空間。然而在樓梯階上的二樓用餐區黃色燈光稍微昏暗了一些且不一定會一直開放，桌椅維持日式原木風，和黑色剛條做搭配，簡約且舒適的感覺。而員工儀容方面還算整齊體面，且身著統一圍裙，但也不會失去每個員工的個性。



可靠構面

	期 望	認 知	差異
5.媽媽嘴咖啡能履行在約定時間內提供服務	5.6	5.2	-0.4
6.媽媽嘴咖啡由解決問題的熱誠和誠意	6.0	6.2	0.2
7.媽媽嘴咖啡能在第一時間完成服務	5.4	6.3	0.9
8.媽媽嘴咖啡能在允諾的時間內完成服務的時間	4.2	4.5	0.3
9.媽媽嘴咖啡能提供零缺點的記錄	3.0	5.1	2.1
	5.24	5.7	0.46

可靠構面顯示的是，店家能夠可靠且正確地執行已承諾服務的能力。其中媽媽嘴的認知平均分數為5.7，期望的平均分數為5.24，差異分數為0.46，在五大構面中，差異值算是次高的。

因為當天我們點完餐點時，員工有確實的紀錄下我們所點的餐點與附餐部分，但是在之後並未告知我們大約何時來拿餐，雖然不至於等太久，但多多少少會增加顧客的不安感，以至於等待的感覺變長，從而感到少許不適。

值得注意的是在招待客人時的熱情是外溢而出的，令客人感受他們是發自內心的快樂，且如果我們要求一杯冰塊，他會及時為我們送上並準備較大的容器供你使用，這項行為不只馬上就能滿足客戶的期望，還超乎顧客所期待的，這便是為什麼能留給客戶可靠形象的原因之一。

反應構面

	期 望	認知	差異
10.員工能明確告完成服務的時間	3.6	3.4	-0.2
11.員工能提供迅速敏捷的服務	4.5	5.1	0.6
12.員工樂意幫助顧客	3.3	5.6	2.3
13.員工不會太忙而忽視顧客的要求	4.2	5.3	0.9
	4.55	4.775	0.225

反應構面顯示的是能夠協助顧客與提供立即服務之意願，其中媽媽嘴咖啡的認知平均分數為 4.775，期望的平均分數為 4.55，差異分數為 0.225。在認知分數上面是屬五大構面中次低的，而差異分數上則是五大構面當中最小的一項。正如上面所說的，他們未能告訴你具體的完成時間，會造成不安全感。但是也正如前面所說，你對他們提要求時只要語氣客氣，他們都會樂意，且馬上為你服務，有時候雖然很忙，人手不足，但仍能以人手協調，在整個團隊忙碌時迅速完成你的需求。

保證構面

	期望	認知	差異
14.媽媽嘴咖啡的員工的表現總是令人有信心	5.0	4.4	-0.6
15.與媽媽嘴交易時是令人放心的	4.7	5.7	1.0
16.媽媽嘴咖啡的員工對顧客永遠保持禮貌	5.6	6.7	1.1
17.媽媽嘴咖啡的員工有足夠的相關知識回答顧客的問題	4.6	5.3	0.7
	5.2	5.525	0.325

保證構面顯示的是員工的知識、禮貌，以及傳達信任與信心的能力，像是在執行服務的能力、對顧客保持的禮貌與尊重態度、能與顧客進行有效地溝通並考量顧客的最佳利益。其中媽媽嘴咖啡的認知平均分數為 5.525，期望的平均分數為 5.2，差異分數為 0.325。

在點餐的過程中，媽媽嘴咖啡的菜單上面餐點、附餐加價、飲料……都有標示明確價格，正如之前所說的拿餐時間，服務完成時間，人員無法告知你確切的時間，但仍然能盡快完成你需求，且當你詢問菜單詳細訊息時，他們總能微笑的介紹完以後，在提供自己的想法給顧客參考，使顧客和員工之間的距離增加，安心感增加。

同理心構面

	期望	認知	差異
18.媽媽嘴咖啡能夠關注每一位顧客	5.2	6.0	0.8
19.媽媽嘴咖啡的員工能給每一位顧客關心	3.5	4.3	0.8
20.媽媽嘴咖啡將顧客最在意的事放在心上	3.6	5.0	1.4
21.媽媽嘴咖啡瞭解顧客的個別需求	5.0	6.1	1.1
22.媽媽嘴咖啡的營業時間便利於顧客	4.3	5.0	0.7
	4.46	5.28	0.82

同理心構面顯示的是能敏銳地察覺顧客需求，且能夠提供顧客個人化的關心。其中媽媽嘴咖啡的認知平均分數為 45.28，期望的平均分數為 4.46，差異分數為 -0.82。

由於當天的顧客人數眾多，員工幾乎都在忙碌中，不太有機會關注到每一位顧客，然而當顧客有問題反映或需要服務時，員工的態度仍是保持很好，且會給予多加

地關注這位顧客的個人需求。總體而言，在前面所提及的員工雖然很忙，但員工之間依舊能互相配合，且迅速完成顧客的需求，所以在服務上並不會有太多的缺失。

叁·建議方法和改善

雖然就總體而言，問題是處於較為細節的部分，所以改善的幅度並不會需要影響這間咖啡店的主要構造，以及服務體系。

一 員工太有個性

雖然當天的員工大部分都面帶微笑，但有些員工並不會笑得特別開朗，而是以平靜的表情為你服務，雖然多了幾分自然，但在有些人眼中可能會成為扣分的項目。

二 新舊顧客的個別考量

其實當天有老顧客去光顧，他們便會特別熱衷和老顧客聊家常增進感情，雖然依舊為你服務，但難免會使一些平常的顧客產生落差感，就算是再好的服務，也會因為自己背負的熱忱不及其他人而感到不適，且聊天時一些較害羞的老顧客並不會太希望自己的私事給其他陌生人聽到。

肆·結論

在服務上面說不上是最好的，且有些顧客比較享受員工送餐點時的親切服務，但是就整體而言，由他們的設備，加上那個地區的人文氣息，以及員工的熱誠服務，是點綴整個咖啡廳聲譽的競爭優勢。且他們還是有進步空間的，只要之後確實做好設備上的翻新，員工的情緒表現穩定，再加上他們對於老顧客的在在意程度，簡直是如虎添翼，一定能使大量的顧客再度光臨，不管是台灣那人，還是外國人，包括在大型企業品牌咖啡熏陶已久的陸客也能在繁華中需找一份平靜的環境好好享受台灣的咖啡文化，這也算是把自身的優勢文化行銷到國外吧。

伍·心得

就問卷，以及在當天的聊天內容，我了解到大陸的咖啡文化，偏重的是在品牌光環下作競爭的配角文化，就他們而言，咖啡這種飲品象徵的是一種地位的訊號，表示我有經濟能力能夠購買這份產品，而非是注重其咖啡的本質而發展出來的文化，而台灣更注重的是從咖啡的特質中，尋找一種類似的生活步調，比如悠閒，思考，創意的概念總會在台灣的咖啡中找到。相比之下台灣的咖啡文化看似溫和，

其實在文化的競爭優勢上可能略勝很多籌，但如果將這種文件行銷到大陸可能還是要配合當地的風俗，價格要偏高一些，才能使他們符合他們對咖啡的概念。