

◆ 企業管理學系 ◆

# 全面品質管理報告

Quality Management



## SERVQUAL

企業服務品質量測與分析

個案探討 / 春天素食餐廳

指導教授 / 王超弘 教授

學生 / 企三 D 05153439 黃詣晴

日期 / 2018 年 11 月 03 日

# 目錄

壹、緒論 .....	- 3 -
一、研究背景、動機、方法 .....	- 3 -
研究背景 .....	- 3 -
研究動機 .....	- 3 -
研究方法 .....	- 3 -
二、研究流程 .....	- 4 -
三、個案之簡介 .....	- 5 -
貳、調查方法與結果分析 .....	- 6 -
一、調查方法與過程 .....	- 6 -
問卷內容 & 設計 .....	- 6 -
調查方式 .....	- 7 -
測試時間 .....	- 7 -
二、調查結果 .....	- 7 -
三、SERVQUAL 問卷分析 .....	- 8 -
SERVQUAL 象限判讀 .....	- 8 -
實體面分析 .....	- 9 -
可靠面分析 .....	- 10 -
反應面分析 .....	- 11 -
保證面分析 .....	- 12 -
同理心面分析 .....	- 13 -
參、建議改善方案 .....	- 14 -
肆、心得 .....	- 15 -

# 壹、緒論

## 一、研究背景、動機、方法

### ■ 研究背景

不斷進步的時代下，許多人接受到各種資訊，可能是藉由互聯網、學習的課程、與朋友交談等等的方式獲取資訊，在大一的一堂通識課程，老師播了一部講述美國食物產業高度機械化大量生產處理過程的電影，一個美味的漢堡所付出的是多麼大的代價，讓我們去思考當食下你眼前的這份餐點，背後是經過如此可怕的過程，因此，透過這次的報告我選擇了一間主張蔬食主義的餐廳，在享受餐點時能去試著體驗較自然、接近原食的食材，或許能吃得更健康、更安心。

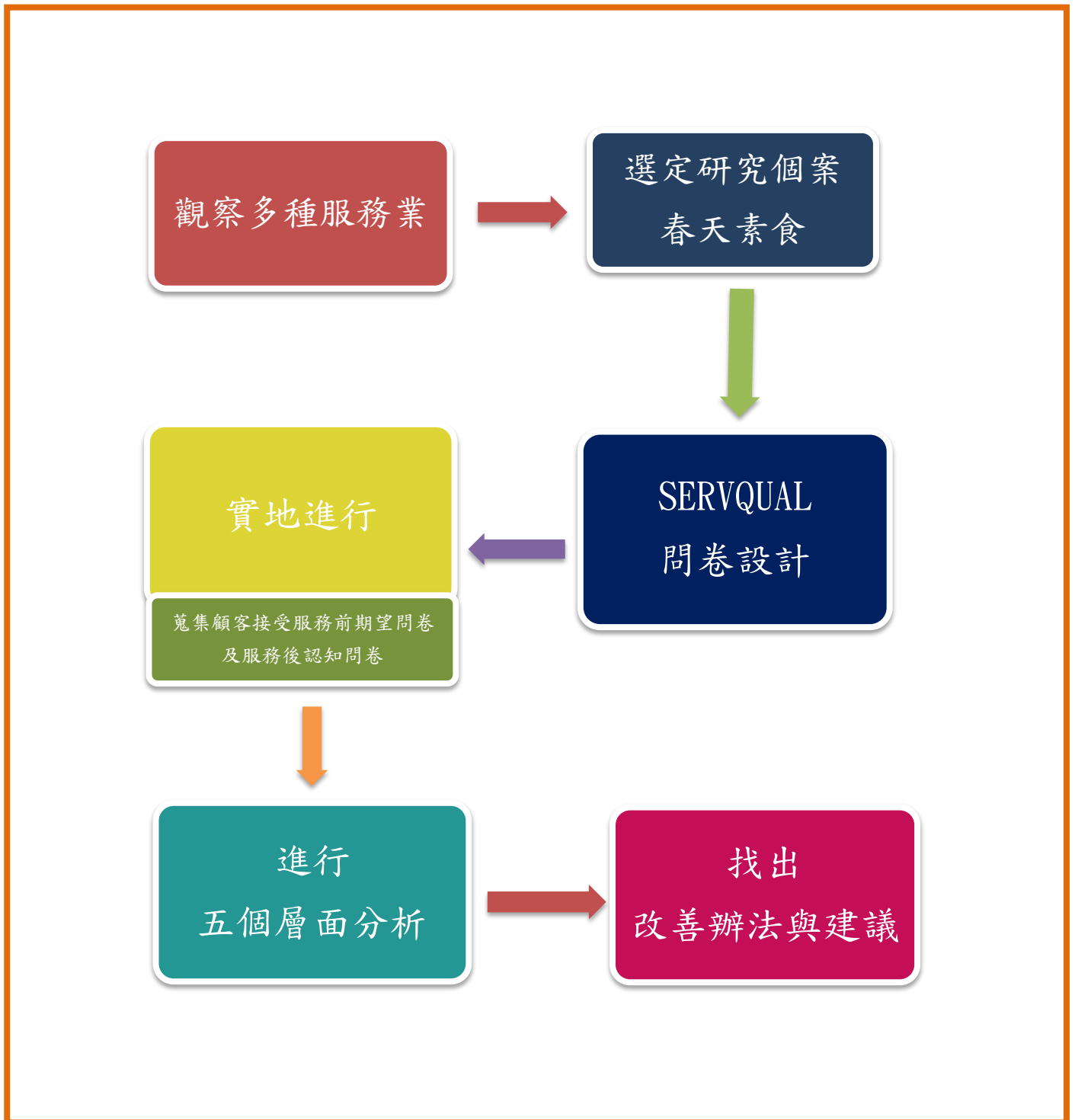
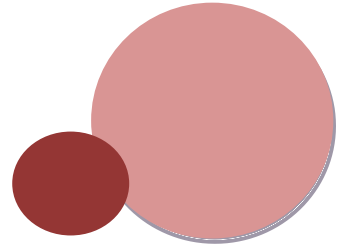
### ■ 研究動機

過去，到了一間餐廳只是聽聞這間餐點不錯吃，就和朋友們約了一起嘗鮮看看，往往吃完餐點後服務生便拿了回饋單給了消費者，我們只是被動地接受然後寫完回饋單，而這次能透過這堂課的企業服務品質量測進行 SERVQUAL 的分析，來更深入了解一個服務業在品質上的各層面之間的優劣，究竟一個企業有哪些方面做得優於其他同業，而又有哪些方面是劣於其他同業，藉由一層一層的分析，找出問題並積極從有問題的部分著手改進。

### ■ 研究方法

要了解服務品質是如何，藉由顧客在接受服務前的顧客期望和接受服務後的顧客認知，在這兩者間的差異去看有哪些部份能提升，使用 SERVQUAL 服務品質表的五個層面分別是實體、可靠、反應、保證、同理心，將這幾個層面設計幾個問題讓顧客填答，再把得到的數據利用象限亦或雷達圖進行五個層面個別分析之，也可將 22 個問題做更仔細的分析。

## 二、研究流程



### 三、個案之簡介



/餐廳名稱/	春天素食餐廳
/地址/	台中市西屯區大墩十七街 88 號 2 樓
/營業時間/	11:45 - 14:00、14:30 - 16:30、17:45 - 21:00
/電話/	04-2328-0956、04-2328-0958

**A** bout: 享名「蔬食界的歐式自助餐」的春天素食餐廳，蔬食的餐廳特殊之處在於將習以為常的蔬菜甚至平常較少品嚐到的蔬菜種類製成一道道色香味俱全的佳餚，每日輸送新鮮食材及有機芽菜讓消費者吃得健康，並且特別標示蛋奶素使相費者做選擇，以蔬食理念經營，希望讓不管是葷食或者蔬食的消費者都能享受到健康又美味無負擔的料理，愛上蔬食的佳餚。

## 貳、調查方法與結果分析

### 一、調查方法與過程

#### ■ 問卷內容 & 設計

依據 SERVQUAL 卓越服務品質表作為問卷設計，總共 22 個題目，五個層面，分別是「實體、可靠、反應、保證、同理心」，1-4 題為實體面；5-9 題為可靠面；10-13 題為反應面；14-17 題為保證面；18-22 題為同理心面；評分以五個等級，1-5 分，非常同意為五分、非常不同意為一分。

項目	非常同意	同意	沒意見	不同意	非常不同意
1. 春天餐廳有外觀先進的設備	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. 春天餐廳的實體設備看起來具吸引力	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. 春天餐廳的員工儀容整齊體面	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. 春天餐廳的簡章資料美觀實用	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. 春天餐廳能履行約定的服務內容	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. 春天餐廳有解決問題的誠意與熱忱	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. 春天餐廳能在第一時間完成服務	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. 春天餐廳能在允諾的時間內完成服務	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. 春天餐廳能提供零缺點的記錄	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. 春天餐廳員工能明確告知完成服務的時間	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. 春天餐廳員工提供服務敏捷迅速	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. 春天餐廳員工樂意幫助顧客	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. 春天餐廳員工不會太忙而忽視顧客要求	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14. 春天餐廳員工表現總是令人有信心	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15. 春天餐廳與員工互動時會感到舒適	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16. 春天餐廳員工對顧客永遠保持禮貌	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17. 春天餐廳員工有足夠知識回答顧客的問題	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18. 春天餐廳公司會關注每一位顧客	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19. 春天餐廳員工能給顧客個人的關心	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20. 春天餐廳公司將顧客最在意的事放在心上	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21. 春天餐廳員工能瞭解顧客的個別需求	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22. 春天餐廳公司營業時間便利於顧客	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## ■ 調查方式

藉由一個週末和家人一同到餐廳用餐的機會，這次的聚餐剛好是慶祝父親生日，我選擇前往聚餐前的一天將問卷事先給予家人填答，先蒐集 SERVQUAL 服務品質表顧客期望的問卷，等該天用餐完畢後，接受完服務業的服務之後再將顧客認知的問卷給予家人填答。

在受試前先問參與者之前是否有來過此店用餐過，也在受試前和受試者說明該次的調查方式是如何進行，有兩份相同題目的問卷是依 SERVQUAL 服務品質表設計出來的問題，透過受試前的問卷填答及受試後的問卷填答來分析，在服務業上，未接受服務前的顧客期望和接受服務後的顧客認知之間的差異，以實際數據來深入探討其中的差異。

## ■ 測試時間

接受服務前的顧客期望：2018 年 10 月 20 日

接受服務後的顧客認知：2018 年 10 月 22 日

## 二、調查結果

(分為非常不同意/不同意/無意見/同意/非常同意，程度為 1 到 5)

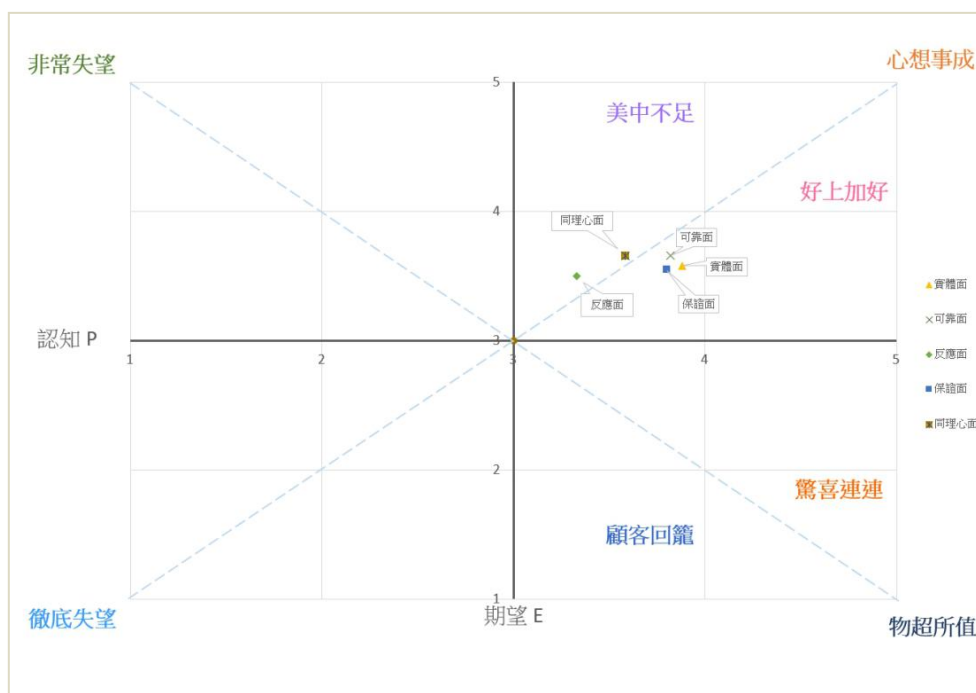
項目	顧客認知	顧客期望	差異
1. 春天有外觀先進的設備	3.5	3.8	-0.3
2. 春天餐廳的實體設備看起來具吸引力	3.4	3.5	-0.1
3. 春天餐廳的員工儀容整齊體面	4.4	3.5	0.9
4. 春天餐廳的簡章資料美觀實用	4.2	3.5	0.7
5. 春天餐廳能履行約定的服務內容	4.4	3.7	0.7
6. 春天餐廳有解決問題的誠意與熱忱	4.8	3.7	1.1
7. 春天餐廳能在第一時間完成服務	3.4	3.7	-0.3
8. 春天餐廳能在允諾的時間內完成服務	3.3	3.7	-0.4
9. 春天餐廳能提供零缺點的記錄	3.2	3.5	-0.3
10. 春天餐廳員工能明確告知完成服務的時間	3.4	3.7	-0.3
11. 春天餐廳員工提供服務敏捷迅速	3.2	3.5	-0.3

12. 春天餐廳員工樂意幫助顧客	3.5	3.3	0.2
13. 春天餐廳員工不會太忙而忽視顧客要求	3.2	3.5	-0.3
14. 春天餐廳員工表現總是令人有信心	3.4	3.5	-0.1
15. 春天餐廳與員工互動時會感到舒適	3.8	3.7	0.1
16. 春天餐廳員工對顧客永遠保持禮貌	4.0	3.3	0.7
17. 春天餐廳員工有足夠知識回答顧客的問題	4.0	3.7	0.3
18. 春天餐廳公司會關注每一位顧客	3.3	3.7	-0.4
19. 春天餐廳員工能給顧客個人的關心	3.0	3.7	-0.7
20. 春天餐廳公司將顧客最在意的事放在心上	3.8	3.5	0.3
21. 春天餐廳員工能瞭解顧客的個別需求	3.8	3.7	0.1
22. 春天餐廳公司營業時間便利於顧客	4.0	3.7	0.3

### 三、SERVQUAL 問卷分析

	顧客認知	顧客期望	差異
實體	3.88	3.58	0.3
可靠	3.82	3.66	0.8
反應	3.33	3.50	-0.18
保證	3.80	3.55	0.25
同理心	3.58	3.66	0.08

#### ■ SERVQUAL 象限判讀





## ■ 實體面分析

項目	顧客認知	顧客期望	差異
春天有外觀先進的設備	3.5	3.8	-0.3
春天餐廳的實體設備看起來具吸引力	3.4	3.5	-0.1
春天餐廳的員工儀容整齊體面	4.4	3.5	0.9
春天餐廳的簡章資料美觀實用	4.2	3.5	0.7
實體面四項平均	3.88	3.58	0.3

實體面主要為一間企業的外觀、整個環境、店內員工、餐廳菜單設計等等，問卷中的這四個問題為實體面分析。

春天餐廳在此構面的認知平均為 3.88，期望為 3.58，差異分數為 0.3。春天餐廳實體構面部分分數並無太高，這間餐廳位於台中市市中心靠近台中市政府附近，鄰近為住宅或些許高級餐廳，因此空間有限，春天餐廳是在一間量販店樓上的一間餐廳，一般來說餐廳若位於非一樓的店面，和在一樓的店面往往會少了顧客注意，這間餐廳是在 2007 年啟業，大約有十年歷史的餐廳，剛到餐廳實對於他們的實體設備，相對來說是比較老舊一點，所以具吸引力的設施認知比期望低；由於這次到餐廳是家庭聚餐，比較多年齡較高的長輩，選擇這間是以中國古典風為主要風格，外觀上並較無先進、有現代感的那種設計，所以顧客認知分數相對比期望來得低，他們的座椅是比較舒適的那種座位，品嚐佳餚時可以好好享受，而餐廳動線有些許不方便，這間餐廳特殊之處在於除了有吃到飽的蔬食自助餐還提供婚宴桌席，他們將洗手間設在一個較靠近角落的地方，故會先經過自助吧的空間才會到達洗手間，這樣的空間設計對於顧客來說會有些許不便之處；在員工儀容部分，他們都穿著較正式服裝，是較整齊端莊的制服，而這樣的穿著完整展現春天餐廳是屬於比較中式風格。整體而言，春天餐廳實體面的顧客認知和顧客期望沒有差異太大。

## ■ 可靠面分析

項目	顧客認知	顧客期望	差異
春天餐廳能履行約定的服務內容	4.4	3.7	0.7
春天餐廳有解決問題的誠意與熱忱	4.8	3.7	1.1
春天餐廳能在第一時間完成服務	3.4	3.7	-0.3
春天餐廳能在允諾的時間內完成服務	3.3	3.7	-0.4
春天餐廳能提供零缺點的記錄	3.2	3.5	-0.3
可靠面五項平均	3.82	3.66	0.8

可靠面為企業能讓顧客感受到服務的內容、員工是否能有熱情的解決顧客問題、在第一時間就能提供好服務等等。

春天餐廳在此構面的顧客認知平均為 3.32，而顧客期望為 3.66，差異分數為-0.34。顧客認知分數比期望來得較低，在這個構面上能看到春天餐廳提供服務時有相當的誠意和熱情來解決問題，他們的員工都能展現微笑且具親切感地幫顧客上菜。我們選擇以桌菜的用餐方式不是蔬食自助吧，故是以一道道菜緊接上菜的方式，而在第一時間完成服務的這個部分顧客認知相對期望來得低很多，在未上菜時他們會很誠懇地問顧客是否為您提供上菜服務，而後在我們家庭所有成員到齊後上了第一道菜，而一般而言會大約算顧客食用時間接著上第二道菜，不用顧客提醒餐廳服務人員會在第一時間就完成服務，或是關心顧客用餐目前狀況，依顧客需求接著送下一個餐點，由於當天較忙碌所以在第二道菜上菜時間慢了比較久的時間，讓顧客在等待下一道菜時間稍微久了一些，也因此填答零缺點紀錄得這個問題上，也給予了較低的分數。整體而言來看此餐廳的可靠構面，分數並非太高，由於餐廳有兩種用餐方式和一般餐廳較為不同，因此較無法第一時間完成服務。

## ■ 反應面分析

項目	顧客認知	顧客期望	差異
春天餐廳員工能明確告知完成服務的時間	3.4	3.7	-0.3
春天餐廳員工提供服務敏捷迅速	3.2	3.5	-0.3
春天餐廳員工樂意幫助顧客	3.5	3.3	0.2
春天餐廳員工不會太忙而忽視顧客要求	3.2	3.5	-0.3
反應面四項平均	3.33	3.5	-0.18

反應面為企業在面對顧客時提供服務的及時應對反應，是否能提供敏捷的服務，會不會因為忙碌而忽略顧客需求等等，問卷中的這四個問題為反應面分析。

春天餐廳在此構面的顧客認知平均分數為 3.33，而顧客期望為 3.5，差異分數為-0.18。明顯在平均來看，顧客認知平均分數比期望來得較低，在進餐廳用餐後，由於我們人員未到齊時間上比預定時間晚一點，在整個用餐時間上都比原定晚了一些，而餐廳內服務人員在服務用餐上較無明確告知幾點結束用餐時間，因為當天用餐的那個時間恰好有另一個婚宴宴席，他們在人手分配上較不足，員工服務上菜的速度也比較緩慢些，因此，在員工不會太忙而忽視顧客要求上的這個問題，顧客在接受服務前和服務後有顯著差異，這次的用餐恰逢春天餐廳較為忙碌的用餐時段，在前幾道菜上菜的速度較為緩慢，在我們向餐廳說明上菜速度可以稍加快一點，他們的服務生非常樂意地為顧客服務，以親切口吻和顧客表示會盡快上菜速度，當我們和服務生反應後，後續幾道菜便以顧客正常用餐速度上菜，如果我們有幾道菜尚未食用完，桌菜方式用餐由於桌子空間有限，他們也非常樂意為顧客將料理換成小碗盤，讓我們在用餐上有舒適的食用空間，所以在反應面上，餐廳員工樂意為顧客服務的層面上顧客認知比顧客期望來得高，不過在其他問題上顧客認知分數相對期望是比較低的。

## ■ 保證面分析

項目	顧客認知	顧客期望	差異
春天餐廳員工表現總是令人有信心	3.4	3.5	-0.1
春天餐廳與員工互動時會感到舒適	3.8	3.7	0.1
春天餐廳員工對顧客永遠保持禮貌	4.0	3.3	0.7
春天餐廳員工有足夠知識回答顧客的問題	4.0	3.7	0.3
保證面四項平均	3.8	3.55	0.25

保證面為企業在面對顧客所表現的態度是否有信心、有禮貌，互動時是否讓顧客感到舒適等等，問卷中的這四個問題為保證面分析。

春天餐廳在此構面的顧客認知平均分數為 3.80，而顧客期望為 3.55，差異分數為 0.25。在保證面上，春天餐廳的顧客認知平均分數是比顧客期望高，這次的聚餐是與家中長輩一同前往用餐，他們對於這間餐廳的料理有許多興趣，好奇上菜的每一道料理的名稱，在其中一道料理上菜完，有位長輩就詢問服務生這道料理的名稱是什麼，那服務生很迅速的回應我們，表示這間餐廳員工具有足夠的知識來回答顧客的問題，非常清楚了解餐廳內每一道美味佳餚的料理名稱，在最後接近用餐尾聲，即將上甜點及水果拼盤時，他們餐廳內的員工非常有禮貌地問候顧客是否要上甜點了，且在桌上上有未食用完的餐點也非常有禮貌地詢問是否還需食用，以迅速的服務將餐點收拾完上最後甜點的部分；奈在員工表現令人有信心的這個問題上，顧客認知比顧客期望低了些許分數，由於在我們尚未用餐前，餐廳內的服務生詢問我們：「這邊有提供飲料，是否需加點飲料」，當時服務生說了有兩種選擇，而其中為烏梅汁與類似青草茶的飲品，那時候聽到另一種飲品時，大家並不太清楚那是什麼樣的飲品，員工部沒有直接向顧客說明而是等待顧客詢問員工才告訴我們。不過，整體而言，保證構面的顧客認知是比較高的。

## ■ 同理心面分析

項目	顧客認知	顧客期望	差異
春天餐廳公司會關注每一位顧客	3.3	3.7	-0.4
春天餐廳員工能給顧客個人的關心	3.0	3.7	-0.7
春天餐廳公司將顧客最在意的事放在心上	3.8	3.5	0.3
春天餐廳員工能瞭解顧客的個別需求	3.8	3.7	0.1
春天餐廳公司營業時間便利於顧客	4.0	3.7	0.3
同理心面五項平均	3.58	3.66	0.08

同理心面為企業是否能站在顧客角度為他們服務，將顧客在意的事情擺在第一位，以客為尊，問卷中的這五個問題為同理心面分析。

春天餐廳在此構面的顧客認知平均分數為 3.58，而顧客期望為 3.66，差異分數為 0.08。在同理心面上，顧客認知平均分數比顧客期望低。春天餐廳員工能將顧客在意的事情擺在第一位，在這次用餐能在一些細節能看到餐廳員工能做到，我們會舉辦這次的家庭用餐是由於家中的長輩生日，我們想以驚喜的方式給予壽星一個驚喜，我們準備了一個精美蛋糕，在進餐廳前向服務生事先告知，在用餐接近尾聲時將蛋糕送過來我們用餐處，並且把蛋糕放置類似托車的那種裝置送進來，餐廳員工很用心地將我們提醒他們的細節做到，也讓壽星感到滿滿驚喜，在這個事情上可看出員工能了解顧客的個別需求；而春天餐廳是否關注每一位顧客的問題，因為此次用餐方式以桌菜別於一般餐廳，不像是提供個人火鍋的餐飲店會特別注意每個用餐者的特殊問題，可能有人是蔬食者或是不吃牛肉等特殊因素，桌菜的話可能比較無法完全地關注在每一位顧客，也因此較難給予顧客個人的貼心關心。營業的時間，春天分為三個時段這樣的設計能讓用餐者明確知道用餐時間，可以讓下一個顧客清楚自己用餐時間，避免等待時間過長的問題，顧客也能方便安排下一個行程時間，這次的用餐春天餐廳並未趕著顧客用餐時間，不會在時間內和顧客頻率高地說明剩餘用餐時間，能讓顧客好好享用餐點。整體而言，雖然顧客認知平均略比顧客期望低了一些，不過整個用餐是有感受到春天餐廳將顧客在意的部分做好且了解顧客需求。

## 參、建議改善方案

### 一、實體面

- 設計風格 / 原本餐廳內是現代風和中國古典風融合的感覺，若能讓餐廳內風格更加明顯，加強傳統中國元素在餐廳的裝飾，例如：用中國華麗屏風做隔間取代一般木板等等，以更有自己餐廳風格來吸引顧客上門。
- 內部空間 / 由於餐廳內位於二樓，能使用空間並非太大，加上除了蔬食自助吧還有桌菜方式用餐，若能將洗手間設計兩個地方分別給不同用餐者使用，避免顧客用餐地方和洗手間距離太遠，增加顧客便利性。

### 二、可靠面

- 服務時間 / 公司內的員工必須多加留意每個顧客用餐時間，第一時間務必將好的服務提供給顧客，避免顧客再次提醒服務生上菜速度，在顧客享受餐飲的時刻將店內最好的品質呈現出來。

### 三、反應面

- 改善人員配置 / 這間餐廳提供兩種用餐方式，因此，可將餐廳員工分為兩個部分，一個負責蔬食自助吧另一個負責桌菜用餐，而桌菜的部分可以分配一位主要的桌長，隨時注意顧客用餐進度。

### 四、保證面

- 培訓員工能力 / 服務業最重要的就是員工代表公司呈現的一種態度，而穿天餐廳員工較缺乏讓顧客有信心的能力，可以安排課程模擬顧客上門，隨機測驗員工隨機應變的能力。

### 五、同理心面

- 員工多關心每一位顧客 / 儘管是以桌菜方式用餐，亦需要關心每一次來用餐的顧客，可以適時地詢問顧客是否喜歡這道菜的風味或是有哪一道菜目前是最喜歡的，多與顧客互動，讓顧客有賓至如歸的感覺是非常重要的。





## 肆、心得



日常生活我們會接觸到許多服務業的企業，一早起床到超商購買早餐，下午到寧靜的書店度過悠閒午後，晚上與好友們一同前往有名餐廳吃頓豪華晚餐，身為顧客時的角色，我們只是去享受服務，企業提供服務而顧客給予金錢的交換模式，往往不清楚服務業的品質可以用怎麼樣方式去調查。藉由這次的 SERVQUAL 卓越服務品質表製作問卷設計，設計專屬於自己研究的問卷，在問卷上，由於資訊時代爆炸，每個人幾乎都使用手機、電腦，因此自己特別製作 google 表單問卷，讓參與這次的受試者只要用手機便能填答，亦有設計傳統紙張問卷，可以給較不熟悉手機操作的長輩方便填答，這是自己第一次完成問卷表單的全部過程，這次調查過程中，在蒐集問卷很幸運地順利完成。剛開始接收到這次報告研究的作業時，內心覺得充滿疑惑和擔心，不知道該怎麼進行研究，後來將研究流程準備完後，就比較瞭解可以怎麼樣研究去做此次的調查，原本繁瑣的流程也能簡單明瞭去實施它。

透過問卷將服務業分為五個層面來分析，從實體、可靠、反應、保證、同理心進行研究，讓以往對服務業空泛的印象，有了更深入探討，先將問題分門別類經過一連串觀察，了解原來服務業品質是可以怎麼去看出問題的。這次的經驗讓自己對服務業有很大的學習，可以藉由一間餐廳的研究來探究能如何改善缺點，而這些缺點是怎麼發生，哪個部份出了問題，一步步找出問題。這次研究個案選擇餐飲業，而在廣大市場還有許多服務業值得我們去研究，相信一定能有更多的發現。