



## SERVQUAL 企業服務品質量測與分析

### 探討個案：La Pasta 義麵屋

指導老師：王超弘 教授

學生：企三 C 06153352 許培沅

東吳大學企業管理學系

全面品質管理報告

# 目錄

壹、緒論.....	3
一、研究背景、動機、目的.....	3
● 研究背景.....	3
● 研究動機.....	3
● 研究目的.....	3
二、研究流程.....	4
三、研究個案簡介.....	4
貳、調查方法與結果分析.....	7
一、問卷內容及調查方式.....	7
● 問卷設計.....	7
● 調查方式.....	8
● 測試對象.....	8
● 受測時間.....	8
● 實際接受服務狀況.....	8
二、調查結果.....	10
三、SERVQUAL 分析.....	10
參、建議與改善方法.....	17
肆、結論與心得.....	18

# 壹、緒論

## 一、研究背景、動機、目的

### ● 研究背景

在現今快速生活步調的生活下，不論是學生或是上班族，忙碌的一天中最常聽見的問題即為：「午餐(晚餐)，要吃什麼？」這個常常碰到，卻似乎無法輕易解決的問題。而在這各式各樣餐廳相互競爭的狀況下，消費者會選擇到哪家餐廳用餐，各自會考慮的因素也不同，可能是餐廳外觀、價格、地點方便度、食物美味度或是 cp 值等等，更多的也可能只是因為「習慣」這個因素。在這樣激烈競爭的情況下，店家要怎麼吸引到新的客戶客群，且又保有舊有顧客的忠誠度，就是個很重要的問題。

### ● 研究動機

在這學期修的全面品質管理課程中就有提到，在產品本身的價格外，擁有好的品質更可以讓企業在激烈的競爭環境中得以生存甚至脫穎而出。而當我們沒有去過這家店時，除了透過 FB 及 Google 上的評價來決定外，經過人們口耳相傳的消息更是關鍵的指標。而不論是網路上的評價、口碑甚至衍伸到產品或是服務的滿意度、忠誠度，皆可從全面品質方面所進行的控管來改善。

由於我是一個會因為「習慣」而一直吃同幾家餐廳的人，因此想知道是怎麼樣的餐廳，可以吸引到消費者，甚至是能抓住消費者的心，於是便在中山站周圍的眾多店家中，選擇搜尋到的一家評價不錯且在捷運站商圈中的義大利麵餐廳—La Pasta 義麵屋，藉由和朋友一同到店用餐，除了嘗試到新店外，也想知道究竟是什麼樣的特色，能在競爭激烈的環境下，吸引到來來往往的遊客。希望能透過這次研究，了解到這家店的成功之道或是可以加以改善的地方。

### ● 研究目的

以 SERVQUAL 服務品質調查表作為問卷，藉由邀請受測者於用餐前後做問卷填答，獲得受測者事前期望值與事後認知值之差異數據，進而了解受測者對 La Pasta 義麵屋中山南西店的服務滿意度及再訪度之評估。且藉由 SERVQUAL 調查表中的「實體、可靠、反應、保證、同理心」五大構面，可依各構面再加以細部分析，從中獲得需改善之部分並進一步找出改善方法。

## 二、 研究流程



## 三、 研究個案簡介



- 店家名稱：La Pasta 義麵屋 中山南西店
- 營業時間：周一至周日 11:10 - 21:10
- 餐廳電話：02-2555-3818
- 餐廳地址：台北市大同區南京西路 25 巷 4-3 號

■ 交通方式：

捷運中山站 4 號出口 向右後方走路 38 秒

捷運中山站 12、52、266、282、288、292、306、539、622、711



■ 店內實景





■ 商業午餐菜單

**飲料**  
Drinks

- 紅茶 Red tea
- 美式咖啡 Light
- 特選經典奶茶 Special classic奶茶
- 特選經典奶茶 冰凍加糖款 Special classic iced tea with sugar 45元
- 特選黑糖布丁冰凍加糖款 Special classic iced tea with brown sugar 45元
- 冰釀檸檬蘇打汁 冰凍加糖款 Iced lemon juice with sugar 45元
- 檸檬佛手蘇打 Lemon with soda
- 可口可樂 / 雪碧 Coca Cola / Sprite
- 可樂冰茶 Cola
- 檸檬果汁 Lemon juice



**義麵屋**  
LA PASTA

**天母店**  
Tianmu Store  
台北市天母康寧路102號  
TEL: 02-2872-1436

**東區店**  
Amenity Store  
台北市東區百景路25號4-3樓  
TEL: 02-2555-3818

**內湖店**  
Inhu Store  
台北市內湖區廣光路104號  
TEL: 02-2792-0208



**義麵屋**  
商業午餐  
Lunch Special

**LA PASTA**

● 午飯及下午茶均限堂食 ● 每人限取1份(已包含稅則)  
● 商業午餐恕不送外 ● 歡迎外賣及訂座  
● 最低訂座人數2位 ● A 10% Service Charge will be Added to your Final Bill.

**Lunch Menu**  
【週一至週五供應 Monday to Friday only】

**NT\$ 249** 新菜(8選1)+主餐+飲料

**NT\$ 289** 新菜(8選2不重複)+主餐+飲料

**前菜**  
Soup or salad or appetizer

  
香蒜肉茸湯  
Cafe soup

  
香滑什錦湯  
Tangyenneise soup

  
今日濃湯  
Daily soup

  
芥藍湯  
Green soup

  
蒜皇皇油湯  
Aglio olio soup

  
田園沙拉  
Basil

  
水果沙拉  
Fruit salad

  
西芹薯沙拉  
Potato salad

**主餐**  
Main Course

  
醬汁野菇意大利麵  
Spaghetti with wild mushroom

  
吉西肉醬肉醬意大利麵  
Spaghetti with tomato and beef sauce

  
辣味醬汁辣醬意麵  
Penne with special sauce and chicken parmesan

  
醬和式辣味雞肉意大利麵  
Spaghetti with special sauce and chicken and mushroom

  
奶油洋菇培根意大利麵  
Spaghetti with mushroom and tomato sauce

  
香蒜白醬鮑魚麵  
Spaghetti with olive oil and white sauce

  
香蒜起司辣醬雞肉意大利麵  
Spaghetti with special sauce and chicken

  
包圍洋菇香蒜什錦義大利麵  
Spaghetti with special sauce and mushroom

  
新力心燻沙拉  
Mushroom special sauce salad

  
三芝士的PIZZA  
【比薩特價45元】  
Red top

  
高麗青PIZZA  
Shanghai pizza

  
帕尼尼肉醬飯  
Spaghetti with special sauce and chicken

**NT\$289** 可選以下主餐  
Main Course

  
新力心燻沙拉  
Mushroom special sauce salad

  
三芝士的PIZZA  
【比薩特價45元】  
Red top

  
高麗青PIZZA  
Shanghai pizza

  
帕尼尼肉醬飯  
Spaghetti with special sauce and chicken

● 午飯及下午茶均限堂食 ● 每人限取1份(已包含稅則)  
● 商業午餐恕不送外 ● 歡迎外賣及訂座  
● 最低訂座人數2位 ● A 10% Service Charge will be Added to your Final Bill.



- **調查方式**

於問卷設計完成後，確認朋友沒有去過 La Pasta 義麵屋或其其他分店，並邀請朋友中午下課後一同去用餐，並給予 SERVQUAL 事前預期問卷作填寫，以獲得受測者對 La Pasta 預期的服務品質水準。在受測者用餐過後再給予 SERVQUAL 事後認知問卷作填寫，以獲得受測者接受服務後，對 La Pasta 實際認知的服務品質水準。

透過填寫事前預期問卷，可獲得受測者事前透過聽聞或藉由網路資料等所獲得的資訊，建構成之「預期的服務品質水準」。而填寫事前預期問卷則可獲得受測者「實際認知的服務品質水準」。

因此這份調查可藉由接受服務前後所填寫的問卷結果，計算出期望值與認知值之差異，以其判斷 La Pasta 品質之優、缺點和可改善的方面，並從中進一步分析並給予改善方法。

- **測試對象**

測試之五位皆為東吳大學企管系的學生，一年級、四年級同學各一位和三年級同學三位五位測試對象，五位皆為我的朋友，因此在邀請他們用餐時我也參與其中，一同聊天吃飯。

- **受測時間**

事前問卷：2019/11/12 21:00~21:15

事前問卷：2019/11/13 14:10~14:20

- **實際接受服務狀況**

當天抵達店門口時，因無事前定位且一位朋友尚未抵達，我們並未直接進入店內，而是在店門口等待。在門口 2 分鐘左右，便有店員推開店門詢問有無定位並邀請我們店內之等待區椅子等待朋友。





我們的用餐時間為平日中午，因為是在接運中山站周邊之商業區內，距離捷運站非常近，不乏有上班族與周遭住戶也來用餐，但店內空間足夠，所以我們雖然沒有訂位但也不需要併桌即順利入座。因我們坐的是一樓的座位，故可接收到戶外的自然光，令店內採光良好、空間配置舒適，且與附近其他顧客都有足夠距離，以享有私人空間。



當天我們點的是平日中午限定的商業午餐組合，(如下右圖)，有 249 與 289 兩種價位，可依菜單上的選項選擇前菜、主餐與飲料各一樣，飲料可補差價，若選擇 289 價位的組合可多選擇一樣前菜。下左圖即則為我們點的主餐之一——香蒜白酒蛤蠣細麵。



當天上菜速度很快，店員依序上了香蒜麵包、前菜、飲料及主餐。餐點分量十分足夠和甚至可說是偏多，我們有三個人沒把餐點吃完。而在飯後，店員還送上馬卡龍作為招待的小點心，令同學驚呼：「怎麼這麼好，還送點心」。而邊吃邊聊天的我們從當天的 12 點半一直聊到下午 2 點都不自覺，店內沒有限制用餐時間，店員收走餐盤時也讓我們慢慢聊，讓客人可以自在的在店內用餐及交談。

## 二、 調查結果

下表為受測者填寫的問卷回答之平均結果。

(分數從 1~7 分，分別為極度不同意、非常不同意、不同意、沒意見、同意、非常同意以及極度同意。)

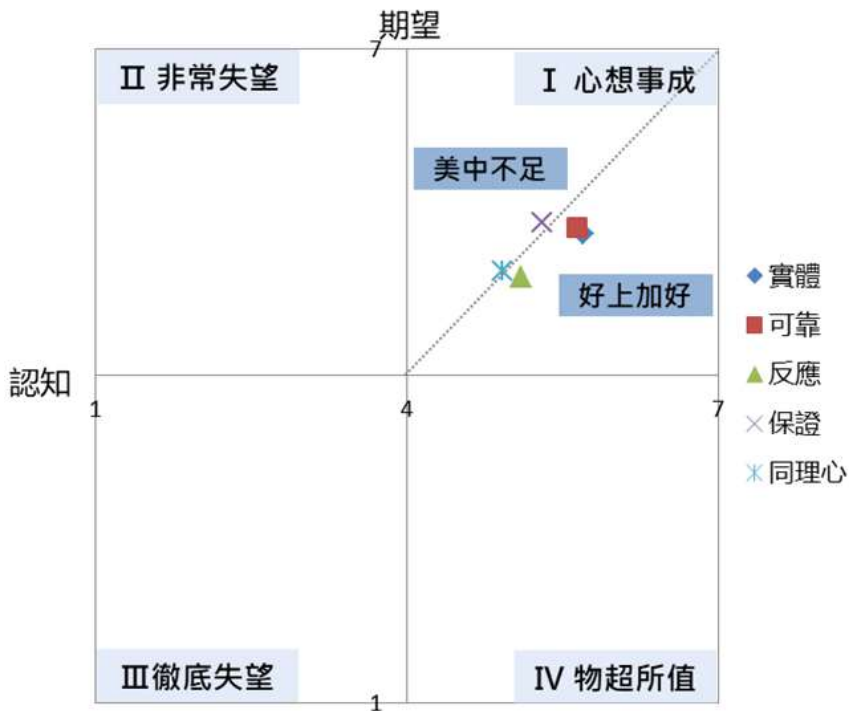
題目	認知	期望	差異
1. 你認為 La Pasta 有外觀先進的設備。	5.2	4.8	0.4
2. 你認為 La Pasta 的實體設備看起來具吸引力。	5.2	5.4	-0.2
3. 你認為 La Pasta 的員工儀容整齊體面。	6.2	5.4	0.8
4. 你認為 La Pasta 的簡章資料美觀實用。	6.2	5.6	0.6
5. 你認為 La Pasta 能履行在約定時間內提供服務。	6.2	5.2	1
6. 你認為 La Pasta 有解決問題的誠意與熱忱。	5.8	5.8	0
7. 你認為 La Pasta 能在第一時間完成服務。	6	6	0
8. 你認為 La Pasta 能在允諾的時間內完成服務。	5.6	5.2	0.4
9. 你認為 La Pasta 能提供零缺點的紀錄。	4.6	4.6	0
10. 你認為 La Pasta 的員工能明確告知完成服務的時間。	4.2	4.2	0
11. 你認為 La Pasta 的員工提供服務敏捷迅速。	6	5	1
12. 你認為 La Pasta 的員工樂意幫助顧客。	5.6	5.4	0.2
13. 你認為 La Pasta 的員工不會太忙而忽略顧客要求。	4.6	5	-0.4
14. 你認為 La Pasta 的員工表現總是令人有信心。	4.8	5.4	-0.6
15. 你認為與 La Pasta 交易時會讓感到舒適。	5.2	5.4	-0.2
16. 你認為 La Pasta 的員工對顧客永遠保持禮貌。	5.8	5.6	0.2
17. 你認為 La Pasta 的員工有足夠知識回答顧客的問題。	5.4	5.2	0.2
18. 你認為 La Pasta 會關注每一位顧客。	4.4	5.2	-0.8
19. 你認為 La Pasta 的員工能給顧客個人的關心。	4.4	4.8	-0.4
20. 你認為 La Pasta 將顧客最在意的事放在心上。	5	4.8	0.2
21. 你認為 La Pasta 的員工能了解顧客的個別需求。	4.6	4.4	0.2
22. 你認為 La Pasta 的營業時間便利於顧客。	6.2	5.6	0.6

## 三、 SERVQUAL 分析

	認知	期望	差異(認知-期望)
實體構面	5.7	5.3	0.4
可靠構面	5.64	5.36	0.28
反應構面	5.1	4.9	0.2
保證構面	5.3	5.4	-0.1
同理心構面	4.92	4.96	-0.04

上表為 SERVQUAL 分析的五大構面之結果，將其個構面之數值對應到下方的座標圖及雷達圖中可看到。

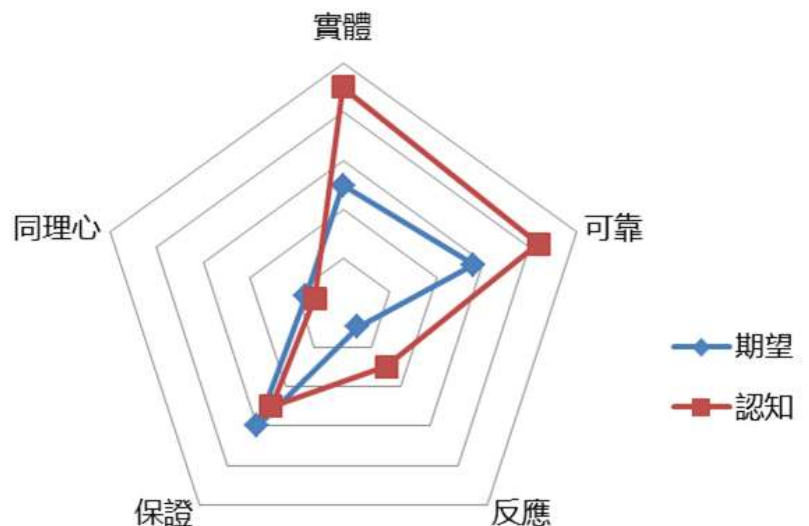
## La Pasta 義麵屋 SERQUVAL分析



在座標圖中，其值皆落在第一象限，且都在 45 度線附近，代表受測者對於 La Pasta 的期望與認知整題而言皆為正面的評價與感受，其中實體、可靠和反應構面在好上加好的區域，而保證和同理心構面則是落在美中不足的區域，但藉由上表之數據可發現這兩構面的差異值雖為負數但差距值並不大。

此點我們也可藉由右方雷達圖看出，同理心與保證構面縮小的幅度小於實體、可靠與反應構面所增加的幅度。且整體差異值範圍落在 $-0.1 \sim 0.4$ ，整體而言，受測者接受服務前的期望和接受服務後的認知差異不大，甚至大多是認知高於期望，由此可看出 La Pasta 的服務品質是處於正面評價的，但除了實體與可靠構面差異值相對較大，可能是此餐廳可著重發展的優勢外，La Pasta 仍有可改善之處，以下就五大構面做更進一步的分析。

## La Pasta 五大構面雷達圖



## 1. 實體構面

實體構面主要是指企業提供服務的器材設備、環境、服裝、網站、文宣等，下表為 La Pasta 在實體構面的評分。

題目	認知	期望	差異
1. 你認為 La Pasta 有外觀先進的設備。	5.2	4.8	0.4
2. 你認為 La Pasta 的實體設備看起來具吸引力。	5.2	5.4	-0.2
3. 你認為 La Pasta 的員工儀容整齊體面。	6.2	5.4	0.8
4. 你認為 La Pasta 的簡章資料美觀實用。	6.2	5.6	0.6
實體構面	5.7	5.3	0.4

La Pasta 在實體構面的認知平均分數為 5.7 分，期望平均分數為 5.3 分，差異分數為 0.4 分。

由上方表格可發現此構面中唯一差異分數為負值的題目是「實體設備看起來吸引人」，差異分數為-0.2，其餘三題皆為相對高分的正數。由於全部受測者皆沒去過 La Pasta，故我們事先可得到的資訊即來自店家自身的官網和 Google 地圖上的評分，網頁上除了有詳細的菜單資訊外，同時也有官方自身提供的餐廳的外觀照片，照片中呈現為傍晚的餐廳，在周遭一片漆黑中，自身散發出暖色燈光閃耀的畫面，宛如梵谷的名畫「夜晚露天咖啡座」一般，在黑夜的襯托下表露出悠閒且溫暖溫馨的環境，令人易抱持較高的期待。但由於我們前往的店內的時間為平日正中午，儘管因為坐在一樓而可以感受到自然光照進店面的良好採光，但難免仍與官方照片中的氛圍有所差異，無法表現出照片中的溫馨與悠閒，以至於這題目的差異分數為負數。

但 La Pasta 官網給予的菜單資訊是相當清楚的，官網上依據開胃菜、主餐、甜點、飲料等項目分別可點入觀看照片、簡單文字介紹和其價位，而到現場店員給予的兩本菜單，分別為商業午餐組合的雙面菜單以及一整本一般菜單，菜單上皆附有圖片，整體的排版、介紹與價錢等都滿清楚的，但一般菜單的頁數不少，且一般菜單也有套餐組，讓第一次到店內的我們需花些時間翻閱菜單內容。

La Pasta 店面外觀與店內皆為白色為主體，配合上些許橄欖綠，整體來說頗有義式餐廳的風格，店內環境滿乾淨得，由於有地下一樓與一樓兩層，算上相當寬敞可容納多組客人，平日中午去的我們即使沒訂位也可以立即入座不需要等候。且位置間的空間足夠，各組顧客間仍可保有私人的



空間,不會覺得跟隔壁顧客距離很近,但可能是一樓為了採光多為落地窗,再加上因為開冷氣而不會開窗戶的關係,聲音易產生反射,導致整體空間的聲音些許吵雜。店內餐廳的部分僅看得到開放的一吧檯區,實際觀察下吧檯環境後發現為明亮且乾淨的,有加分的效果。

店內員工的衣服有統一制服,觀察後推測應分為白色衣著為外場紅紅色衣著為內場的服務人員,帶位和點餐皆為白色衣著的服務人員,但上菜則不一定,且較少看到紅色衣著的服務人員,女生頭髮有紮起來,男生頭髮也無雜亂者,配合上統一的制服,以員工儀容來說可表現出其統一感,對於顧客的觀感來說是加分的。

整體來說,La Pasta 在實體構面上為認知分數高於期待分數,儘管細項中有-0.2 的負分,但可能是受測者受到網路照片影響再加上用餐時段與照片拍攝時段不同之結果,且由於其店面環境整潔、場地寬敞採光良好、且員工儀容統一。因此整體差異仍有全部中最高的 0.4 分,配合上 5.7 分的認知分數,可見 La Pasta 在實體構面上有一定的水準,也是表現狀況最超乎顧客所期待的方面。

## 2. 可靠構面

可靠構面是指完成服務的承諾實現程度,包括正確度及效率,如工作內容、結果、準時、一次到位、零誤差等等,下表為 La Pasta 在可靠構面的評分。

題目	認知	期望	差異
1. 你認為 La Pasta 能履行在約定時間內提供服務。	6.2	5.2	1
2. 你認為 La Pasta 有解決問題的誠意與熱忱。	5.8	5.8	0
3. 你認為 La Pasta 能在第一時間完成服務。	6	6	0
4. 你認為 La Pasta 能在允諾的時間內完成服務。	5.6	5.2	0.4
5. 你認為 La Pasta 能提供零缺點的紀錄。	4.6	4.6	0
可靠構面	5.64	5.36	0.28

La Pasta 在可靠構面的認知平均分數為 5.64 分,期望平均分數為 5.36 分,差異分數為 0.28 分。

從上方表格可發現每題的差異值不是正值就是零,且認知與期望皆大於 4,代表在可靠構面的表現是合乎顧客期望的。且沒有出現不合期待的表現,但「有解決問題的誠意與熱忱」、「能在第一時間內完成服務」以及「零缺點的紀錄」三項題目的差異值皆為零,代表在這方面 La Pasta 可



能沒有比期望更佳突出的表現。

從實際上到店內用餐來說，我們用餐的時間為平日中午，雖然沒有事先訂位的，但到店內仍然有空位。當天因為要等晚到的一位同學，店員先邀請我們在店內等候區等候，但我們5人到齊時，卻也因為門口人員沒注意到，沒能及時回應我們的需求帶我們入座。

在店員帶我們入座時，座位上的餐具、茶水等用具並沒有準備好，是店員帶我們到位置旁時才當著我們的面布置的，給予我們菜單時，也並沒有詢問我們是否第一次來用餐、需不需要介紹，以至於我們研究了一下子頁數不少的菜單，且在我們思考的時候店員就來詢問第一次是否可以點餐了，但回應說要思考一下也沒有推薦任何餐點，直到我們自己思考完舉手吸引店員注意才出現再次為我們點餐。點餐的速度相當迅速，且點餐完後飲料和沙拉前菜便送來了，整體上餐的速度是滿快的，甚至有點緊湊了，且沒有上錯餐點。因此在時間方面的差異值皆為正值的。

整體來說，由於 La Pasta 至少算是中偏高價位的義大利餐廳，因此對於其的事先期望值自然有一定的高度，標準也會相對提高，但實際上的服務表現可能只到一般水準，甚至可說普通而已，僅在速度上並沒有讓人失望，所以在期待分數本身就不低的狀況下，受測者的認知給分無更加再提高，只能說有符合期待，但相對實體面沒有更加突出太多的表現。

### 3. 反應構面

反應構面是員工服務顧客的熱忱度、親切度、積極度、主動、意願、速度(立即性)等，下表為 La Pasta 在反應構面的評分。

題目	認知	期望	差異
1. 你認為 La Pasta 的員工能明確告知完成服務的時間。	4.2	4.2	0
2. 你認為 La Pasta 的員工提供服務敏捷迅速。	6	5	1
3. 你認為 La Pasta 的員工樂意幫助顧客。	5.6	5.4	0.2
4. 你認為 La Pasta 的員工不會太忙而忽略顧客要求。	4.6	5	-0.4
反應構面	5.1	4.9	0.2

La Pasta 在反應構面的認知平均分數為 5.1 分，期望平均分數為 4.9 分，差異分數為 0.2 分。

從上方表格可發現僅有「員工不會太忙而忽略顧客要求」這項為負數，最主要反應出的是我們在等候帶位時出現了，已向店員舉手表示要帶位，卻沒獲得回應，中間其實也有疑似內場人員的店員經過但仍沒有注意到，

等候了一下後，仍需要我們更進一步走至帶位的店員旁邊，才發現並準備替我們帶位，且在位置旁等待店員整理好我們的座位才入座。

但 La Pasta 的店員服務速度和效率算高，點餐後即快速的送上飲料和麵包等可快速備好的餐點，且在收餐盤時的速度也算快速俐落，因此在「員工提供服務敏捷迅速」認知值就比期望值提高了 1 分。但店員服務時，並不會主動對於菜單介紹，餐點上了也很快離去，相較起來雖然有速度，儘管我們提出要求時店員會受理，卻也缺少了熱忱與親切度，故在「樂意幫助顧客」這點差異值僅有 0.2 分，而對於「明確告知服務時間」這項目即為零。

整體來說，反應構面的差異值排名在五大構面之正中間，儘管差異值呈現正值，但其認知與期望的平均數值卻為五大構面中倒數第二的，也就是說，受測者對於反應構面的原先預期就不高了，到事後的評價也沒有增加太多，代表 La Pasta 在反應構面的表現並不是太突出，因此雖然差異值為正值，日後也需注意如何提升這構面為好。

#### 4. 保證構面

保證構面是服務的知識、禮儀與能力、口碑、安全等因而獲得顧客的信任，如對顧客的禮貌與尊重等，下表為 La Pasta 在保證構面的評分。

題目	認知	期望	差異
1. 你認為 La Pasta 的員工表現總是令人有信心。	4.8	5.4	-0.6
2. 你認為與 La Pasta 交易時會感到舒適。	5.2	5.4	-0.2
3. 你認為 La Pasta 的員工對顧客永遠保持禮貌。	5.8	5.6	0.2
4. 你認為 La Pasta 的員工有足夠知識回答顧客的問題。	5.4	5.2	0.2
保證構面	5.3	5.4	-0.1

La Pasta 在保證構面的認知平均分數為 5.3 分，期望平均分數為 5.4 分，差異分數為 -0.1 分。

從上表可發現保證構面是五大構面中差異值分數最低的，最主要造成差異值為負數的項目為「員工表現總是令人有信心」以及「交易時會感到舒適」這兩點，其餘差異值皆為正數，由於店員在服務時皆保持一定的禮貌，但因我們並沒有主動的就菜單詢問問題、且也沒什麼特殊需求，因此並沒有跟店員有太多的交流，故對於禮貌及足夠知識方面較少資訊可以評斷，因此僅有保守增加 0.2 分。而對員工表現的信心這點分數，詢問了受測者的意見得到的回應是，由於這家店為中高價位，但除了帶位人員未

能及時反應、點餐人員急切來點餐這兩點外，有受測者反應他的餐點並不符合這價位的期許程度，且有在收盤時，誤收了餐具才回問說時否要留著，因此可推論為受測者對於廚房人員、收餐人員的表現評價，不符合其預期值。

整體而言，La Pasta 的員工態度是有禮貌的，主要是因為以價格為基礎考量時，店員的服務品質可以再更好，導致認知與期望的落差，故認為儘管平均的差異值僅有-0.1，但卻以是全部構面中差異值最低分的構面了，在座標圖中也落在美中不足的區塊，因此仍須多加注意此構面的表現，考量價格基礎的標準，進而獲得顧客的信任。

## 5. 同理心構面

同理心構面是服務單位所提供給顧客的個人化關懷與照顧，下表為 La Pasta 在同理心構面的評分。

題目	認知	期望	差異
1. 你認為 La Pasta 會關注每一位顧客。	4.4	5.2	-0.8
2. 你認為 La Pasta 的員工能給顧客個人的關心。	4.4	4.8	-0.4
3. 你認為 La Pasta 將顧客最在意的事放在心上。	5	4.8	0.2
4. 你認為 La Pasta 的員工能了解顧客的個別需求。	4.6	4.4	0.2
5. 你認為 La Pasta 的營業時間便利於顧客。	6.2	5.6	0.6
同理心構面	4.92	4.96	-0.04

La Pasta 在保證構面的認知平均分數為 4.92 分，期望平均分數為 4.96 分，差異分數為-0.04 分。

從上表可發現，La Pasta 在這構面的差異分雖僅有-0.04 分，但在「關注每一位顧客」與「給予顧客個人的關心」這兩點的負數是最高的。當天用餐時顧客人數並不少，員工除了自身忙碌外，也沒有跟我們有過多的接觸，更別提個別關心顧客了，原因如同在反應構面提到過的，店員服務迅速，卻也缺少了對顧客的熱忱與親切度，尤其是在他的價位基礎下跟其他店家的比較更凸現出來，因此更不會讓顧客在這兩項有認知高於期望的評價。

而「將顧客最在意的事放在心上」與「了解顧客的個別需求」兩點差異值雖皆為 0.2 正值，但因其期望分數本身就不高，可判斷為受測者對其之標準本身就無特別期許，故在接受服務後仍有些許成長。但，讓人感到加分的是，La Pasta 的營業時間是從 11. 半到晚上時間，中間並不休息，

對我們相約去吃飯的學生來說，能夠不用擔心時間，一直聊天聊到下午茶時間也不會有人趕，且他周一至周日皆有營業，相對其他周日就不營業的店家，這樣的營業時間是加分且符合顧客的。

但因其同理心構面的整體平均分數是五大構面中最低的，差異值又為負數，表示 La Pasta 在這方面的表現仍需要在多多加強，多站在顧客角度思考顧客所想要的服務，才更有所改進。

## 參、 建議與改善方法

### 一、 增加員工人數或改善配置狀況

當天雖是平日中午，但用餐人數不算少，La Pasta 雖有配置一位店員在門口招攬客戶，這位店員卻需要完全負責接待的工作，同時間負責帶位及整理桌面和給予菜單等服務，在沒有特別多配置人員的狀況下，若同時間又有多組客人到來，就會造成阻塞，因此我認為若再顛峰時間選擇多增派接待人員，或是提點周遭服務人員可進行支援，不僅可以快速接待顧客入座、避免阻塞，同時也能減輕單一接待人員的壓力，進而提升服務品質。

### 二、 環境改善

La Pasta 的店內空間其實相當寬敞，配合上整間店的落地窗，給人非常舒適的視覺空間，且各桌子間的距離也足夠，能讓顧客輕鬆地暢談，但也因此容易造成聲音的反射，配合上店內不大不小的配景音樂，導致整體空間的聲音些許吵雜，在聊天時需花以更大的音量去講話，因此造成惡性循環。故建議可在店內多擺設植物裝飾或沙發椅等會吸收聲音且阻擋反射的材質或裝飾品，如此來就能保持店內悠閒的氛圍不被影響。

### 三、 員工訓練

從 SERVQUAL 的結果分析中可看到，受訪者對於員工的服務評價基礎是建立在 La Pasta 的中高價位上的，因此對於員工服務品質的標準自然會與同價位的其他店家做比較，對於員工的親切度、熱忱度、主動的服務態度等等都會比較出差異，甚至因此而不會讓人再來光顧，因此建議管理者以顧客的角度去思考並找出與競爭者的差異，從其方向去增強改善，以增加顧客的忠誠度。

## 肆、 結論與心得

整題來說，我個人對於 La Pasta 義麵屋 西南屋的感想不算到好評，儘管其服務可說是有一定的標準，沒有失去到應有的禮貌，但因其走的是中高價位，自然顧客對其的標準就會再提高，且因當天我們所食用的餐點中，並沒有得到好吃的評價，心中對這家餐廳的評價又會再下修，儘管 La Pasta 在網路上的評價不低，官網照片等等都很漂亮、很吸引人，會讓人想來嘗試看看，在這樣的服務體驗狀況下，我認為 La Pasta 義麵屋 西南屋無法藉此抓住我們這幾位顧客，顧客回流率無法增加，進而流逝顧客忠誠度與口耳相傳、推廣自身的機會。

因此希望 La Pasta 能多注重小細節，除了餐點可以改善外，對於其店內環境與店員的服務品質應可以再多加琢磨，餐點的好吃與否已經是現今市場必備的條件了，因此除了餐點外，希望 La Pasta 對於店員服務的要求可以像是店內環境一樣用心，像是店員對於顧客的服務態度、主動詢問、介紹餐點等等，若以顧客的角度去解析顧客所想要的，以及跟競爭對手的差別，以此改善自己不足的部分、維持好自己加分的部分，不要讓因其網路曝光度不低的網站優勢，所吸引過來顧客就此流失掉，因此希望其可以不斷檢討、思考自身店面的優缺點，進而改善，才能在這競爭激烈的捷運中山站商圈中生存下來。

因為修了這堂全面品質管理課才接觸到品質調查與管理等等之細節，也才發現品質調查的問卷原來有這麼多細節可以去探討與分析，跟這學期修的另外一門行銷問卷又是不同的思考方式，而我也藉由這次作業學習到如何使用 SERVQUAL 問卷來分析與評價一家企業的服務品質，進而找出優缺點，使企業可以藉此分析結果來維持自身優點、改善自身缺點，以維持自身的競爭力，在現代競爭激烈的市場中脫穎而出，這樣的經驗果然要實際去做過才會知道實際上該怎麼去運用，因此很开心有這此機會學習。