



東吳大學企業管理學系 全面品質管理

SERVQUAL 企業服務品質量測與分析

探討個案: 巷好食 SUN HOME SWEET

指導教授:王超弘 教授

企三 C 陳怡君 06153334

目錄

壹、緒論	3
一、研究動機、背景與目的	3
1. 研究動機.....	3
2. 研究背景.....	3
3. 研究目的.....	3
二、研究流程	4
三、研究個案簡介	5
四、餐廳內部照片	7
貳、調查內容與結果分析	8
一、問卷內容及調查方式	8
1. 問卷設計.....	8
2. 調查方式.....	8
3. 測驗對象.....	8
4. 受測時間.....	8
5. 問卷內容.....	9
參、SERVQUAL 調查分析及分析	10
一、SERVQUAL 結果分析	10
1. 調查結果	10
2. SERVQUAL 五個構面之雷達圖及認知、期望的平均分數和差異	11
3. SERVQUAL 象限分析判讀	12
二、調查結果分析	13
肆、建議與改善方法	18
伍、心得	19

壹、緒論

一、研究動機、背景與目的

1. 研究動機

企業需要擁有好的品質，才可以在激烈的競爭環境下脫穎而出，如果可以適當地推動全面品質管理，則可以為公司帶來眾多的利益，全面品質管理在現今的企業是不可疏忽的一個環節，如同重大的企業改善計畫，全面品質管理需要仔細的規劃。推動全面品質管理，意味著改變，而改變就會帶來風險及收穫。要如何成功的吸引消費者，創造品牌價值和突出產品特色就變成企業該重視的課題。

巷好食是一間距離學校步行不到五分鐘的義大利麵店，店內供應餐點的時間有早午餐及下午茶，在我的印象中，早午餐及下午茶的價格都比較高，但每當經過巷好食的門口，都可以看到站在店門口的排隊人潮，因此讓我非常好奇會在巷好食用餐的消費族群及他們選擇在巷好食用餐的原因，希望可以透過此次的研究，探討巷好食吸引消費者的誘因和巷好食可以加以改善的地方。

2. 研究背景

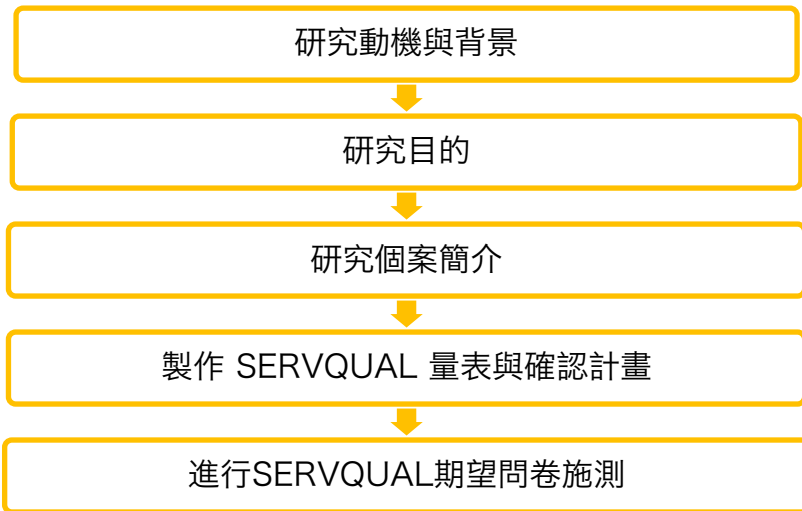
在東吳大學就讀三年來，從來沒有到巷好食用餐過，除了因為排隊人潮太多外，也擔心價格會不會太過昂貴，剛好藉著全面品質管理的研究報告，讓我可以首次到巷好食用餐，並且檢測巷好食的服務及用餐品質以及探討品質與價格間會不會有太大的落差。

3. 研究目的

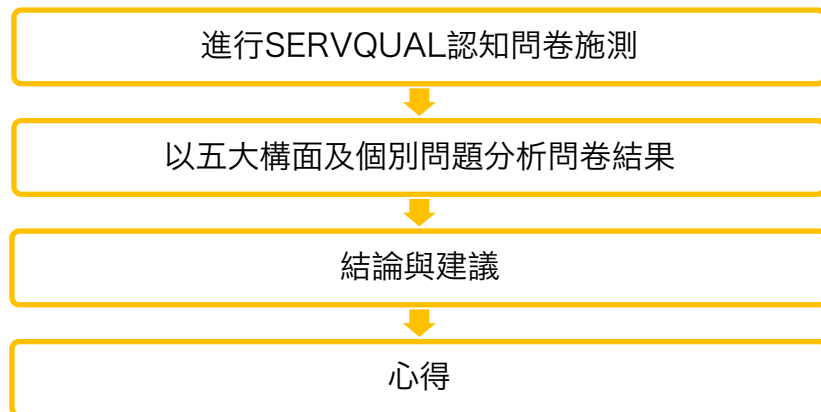
- (1) 透過調查消費者在實際前往餐廳的前後態度轉變程度去了解消費者對於巷好食的滿意度。
- (2) 藉由 SERVQUAL 問卷調查去進行實體、可靠、反應、保證及同理心五個構面的分析，找出巷好食有什麼地方需要加強改進，並進一步提出改善的方法。
- (3) 透過此次研究，能夠為台灣早午餐、下午茶餐廳品質建立一套可測量之標準，讓整體餐廳素質能夠更為提升。

二、研究流程

實際接受服務前



實際接受服務後



三、研究個案簡介

- 店家名稱：巷好食 SUN HOME SWEET
- 營業時間：週一到週五上午 10:00~下午 3:00、週末未營業
- 電話：(02) 2388-6002
- 地址：台北市中華路一段 85 巷 14 號
- 交通方式：捷運小南門站 1 號出口步行約 4 分鐘（東吳大學城中校區旁）
- 地圖：



● 內用菜單：

<h3>香酥千層蛋餅套餐</h3> <p>韓式泡菜燒肉 <input type="checkbox"/></p> <p>德式厚火腿 <input type="checkbox"/></p> <p>起司肉鬆煉乳 <input type="checkbox"/></p> <p>酥酥薯餅起司 <input type="checkbox"/></p> <p>起司咕咕菇菇 <input type="checkbox"/></p> <p>起司薯泥 <input type="checkbox"/></p> <p>美國脆薯 <input type="checkbox"/></p> <p>雞柳條 <input type="checkbox"/></p> <p>三角薯餅 <input type="checkbox"/></p> <p>黃金雞塊 <input type="checkbox"/></p> <p>薯泥沙拉 <input type="checkbox"/></p> <p>附：飲料自助吧 生菜沙拉</p> <p> \$129</p>		<h3>義大利麵套餐</h3> <p>蒜香蛤蜊 <input type="checkbox"/></p> <p>綠咖哩雞肉 <input type="checkbox"/></p> <p>附：飲料自助吧</p> <p> \$149</p>		<h3>燉飯套餐</h3> <p>蒜香蛤蜊 <input type="checkbox"/></p> <p>綠咖哩雞肉 <input type="checkbox"/></p> <p>附：飲料自助吧</p> <p> \$149</p>		<h3>巷好色 桌號</h3> <p>訂餐請用Line@或電話 趕時間請電話訂餐 ->23886002 租借場地->請洽櫃台 活動講座->請洽櫃台</p> <p>加入LINE@ 訂餐訂位 獲得最新資訊</p>	
<h3>加點區</h3> <p>美國脆薯 <input type="checkbox"/></p> <p>雞柳條 <input type="checkbox"/></p> <p>三角薯餅 <input type="checkbox"/></p> <p>黃金雞塊 <input type="checkbox"/></p> <p>薯泥蛋沙拉 <input type="checkbox"/></p> <p>均一價 \$40</p> <p>塔香雞肉 \$50 <input type="checkbox"/> 卡啦脆雞 \$50 <input type="checkbox"/></p>		<h3>白葡萄酒</h3> <p>蒜香蛤蜊 <input type="checkbox"/></p> <p>綠咖哩雞肉 <input type="checkbox"/></p> <p>附：飲料自助吧</p> <p> \$149</p>		<h3>隨意料理套餐</h3> <p>泰式綠咖哩飯 \$130 (搭配老闆私饒嫩雞)</p> <p>附：荷包蛋 飲料自助吧</p> <p> \$149</p>			

● 外帶菜單：

<h3>香酥千層蛋餅</h3> <p>韓式泡菜燒肉 \$65 <input type="checkbox"/></p> <p>德式厚火腿 \$55 <input type="checkbox"/></p> <p>起司肉鬆煉乳 \$55 <input type="checkbox"/></p> <p>酥酥薯餅起司 \$55 <input type="checkbox"/></p> <p>起司咕咕菇菇 \$60 <input type="checkbox"/></p> <p>起司薯泥 \$60 <input type="checkbox"/></p> <p>+超可片 +10元</p> <p>附：飲料自助吧</p> <p> \$129</p>		<h3>義大利麵</h3> <p>蒜香蛤蜊 \$130 <input type="checkbox"/></p> <p>綠咖哩雞肉 \$130 <input type="checkbox"/></p> <p>野菇時蔬 \$120 <input type="checkbox"/></p> <p>培根 \$120 <input type="checkbox"/></p> <p>蒜香蛤蜊 \$130 <input type="checkbox"/></p> <p>嫩雞 \$120 <input type="checkbox"/></p> <p>野菇時蔬 \$110 <input type="checkbox"/></p> <p>培根 \$110 <input type="checkbox"/></p> <p>德式香腸 \$120 <input type="checkbox"/></p> <p>蒜香蛤蜊 \$130 <input type="checkbox"/></p> <p>嫩雞 \$120 <input type="checkbox"/></p> <p>野菇時蔬 \$110 <input type="checkbox"/></p> <p>培根 \$110 <input type="checkbox"/></p> <p>德式香腸 \$120 <input type="checkbox"/></p> <p>白葡萄酒 蒜香蛤蜊 \$130 <input type="checkbox"/></p> <p>泰式 綠咖哩雞 \$130 <input type="checkbox"/></p>		<h3>燉飯</h3> <p>蒜香蛤蜊 \$130 <input type="checkbox"/></p> <p>綠咖哩雞肉 \$130 <input type="checkbox"/></p> <p>野菇時蔬 \$120 <input type="checkbox"/></p> <p>培根 \$120 <input type="checkbox"/></p> <p>蒜香蛤蜊 \$130 <input type="checkbox"/></p> <p>嫩雞 \$120 <input type="checkbox"/></p> <p>野菇時蔬 \$110 <input type="checkbox"/></p> <p>培根 \$110 <input type="checkbox"/></p> <p>德式香腸 \$120 <input type="checkbox"/></p> <p>蒜香蛤蜊 \$130 <input type="checkbox"/></p> <p>嫩雞 \$120 <input type="checkbox"/></p> <p>野菇時蔬 \$110 <input type="checkbox"/></p> <p>培根 \$110 <input type="checkbox"/></p> <p>德式香腸 \$120 <input type="checkbox"/></p> <p>隨意料理套餐 泰式綠咖哩飯 \$130 (搭配老闆私饒嫩雞) 有荷包蛋-</p>		<h3>巷好色 外帶</h3> <p>訂餐請用Line@或電話 趕時間請電話訂餐 ->23886002 租借場地->請洽櫃台 活動講座->請洽櫃台</p> <p>加入LINE@ 訂餐訂位 獲得最新資訊</p> <p>飲品 一律 \$20 一律大杯L 飲品不定期更換</p>	
<h3>加點區</h3> <p>美國脆薯 <input type="checkbox"/></p> <p>雞柳條 <input type="checkbox"/></p> <p>三角薯餅 <input type="checkbox"/></p> <p>黃金雞塊 <input type="checkbox"/></p> <p>薯泥沙拉 <input type="checkbox"/></p> <p>均一價 \$40</p> <p>塔香雞肉 \$50 <input type="checkbox"/> 卡啦脆雞 \$50 <input type="checkbox"/></p>		<h3>白葡萄酒</h3> <p>蒜香蛤蜊 \$130 <input type="checkbox"/></p> <p>泰式 綠咖哩雞 \$130 <input type="checkbox"/></p>		<h3>隨意料理套餐</h3> <p>泰式綠咖哩飯 \$130 (搭配老闆私饒嫩雞) 有荷包蛋-</p>			

四、餐廳內部照片



貳、調查內容與結果分析

一、問卷內容及調查方式

1. 問卷設計

以 SERVQUAL 服務品質調查表為基礎設計，將巷好食的用餐服務品質分為五大構面「實體、服務可靠度、回應、保證、同理心」來進行問卷設計。

- (1) 實體 (Tangibles)：提供服務的器材設施、環境、服裝、用具、網站、文宣等。
- (2) 服務可靠度 (Service Reliability)：完成服務的承諾實現度，如工作內容、結果、準時、一次做好等。
- (3) 回應 (Responsiveness)：服務的熱忱、積極、主動、意願、快速與有效率等。
- (4) 保證 (Assurance)：服務的知識、禮儀與能力、口碑、安全等因而獲致的信任。
- (5) 同理心 (Empathy)：服務單位所提供的個人化關懷與照顧。

2. 調查方式

先確認受測者沒有去吃過巷好食，並在用餐前發下問卷給受測者填寫，了解用餐者對於用餐品質的期待，歸納出期望值。用餐結束後在發下認知量表，調查受測者在實際用餐後的感受與想法。服務品質的測量標準是來自於接受服務前的期望和接受服務後認知之間的差異，因此調查需要針對同一批消費者在接受服務前後做兩份問卷。

3. 測驗對象

東吳大學企業管理學系三年級的五位學生。

4. 受測時間

事前期望問卷施策時間：2019 年 11 月 12 日 中午十二點

事前認知問卷施策時間：2019 年 11 月 12 日 下午兩點

5. 問卷內容

以 SERVQUAL 服務品質調查表為基礎設計，共 22 題，分別調查五大構面。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。而同意程度為 7 等分，分別為極度同意、非常同意、同意、普通、不同意、非常不同意、極度不同意。

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

參、SERVQUAL 調查分析及分析

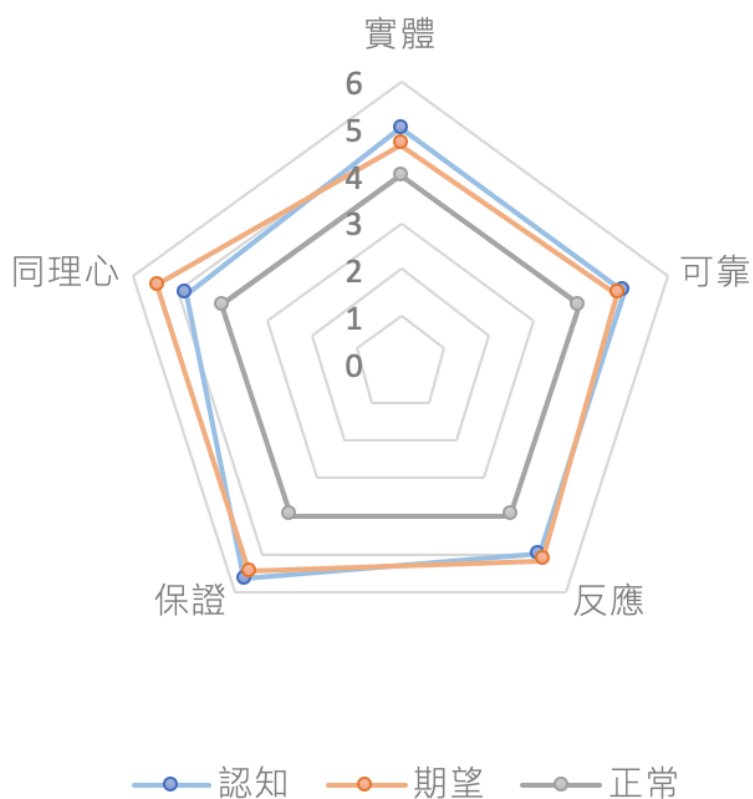
一、SERVQUAL 結果分析

1. 調查結果

此表格程度由極度同意至極度不同意依序為 7、6、5、4、3、2、1 分

項目	認知	期望	差異
1. 巷好食有外觀先進的設備	4.8	4.6	0.2
2. 巷好食的實體設備看起來具吸引力	4.8	4.4	0.4
3. 巷好食的員工儀容整齊體面	5.4	5	0.4
4. 巷好食的簡章資料美觀實用	5	4.6	0.4
5. 巷好食能履行約定的服務內容	5.2	5	0.2
6. 巷好食有解決問題的誠意與熱忱	5.6	5	0.6
7. 巷好食能在第一時間完成服務	4.6	4.6	0
8. 巷好食能在允諾的時間內完成服務	4.8	4.4	0.4
9. 巷好食能提供零缺點的記錄	4.8	5.2	-0.4
10. 巷好食員工能明確告知完成服務的時間	4.4	4.8	-0.4
11. 巷好食員工提供服務敏捷迅速	5.2	5.2	0
12. 巷好食員工樂意幫助顧客	5.2	5.4	-0.2
13. 巷好食員工不會太忙而忽視顧客要求	5.2	5.2	0
14. 巷好食員工表現總是令人有信心	5.4	5	0.4
15. 與巷好食員工互動時會感到舒適	5.8	5.6	0.2
16. 巷好食員工對顧客永遠保持禮貌	5.8	6	-0.2
17. 巷好食員工有足夠知識回答顧客的問題	5.6	5.2	0.4
18. 巷好食會關注每一位顧客	4.6	5.4	-0.8
19. 巷好食員工能給顧客個人的關心	4.6	5.2	-0.6
20. 巷好食將顧客最在意的事放在心上	4.6	5.6	-1
21. 巷好食員工能瞭解顧客的個別需求	5.2	5.2	0
22. 巷好食營業時間便利於顧客	5	5.8	-0.8

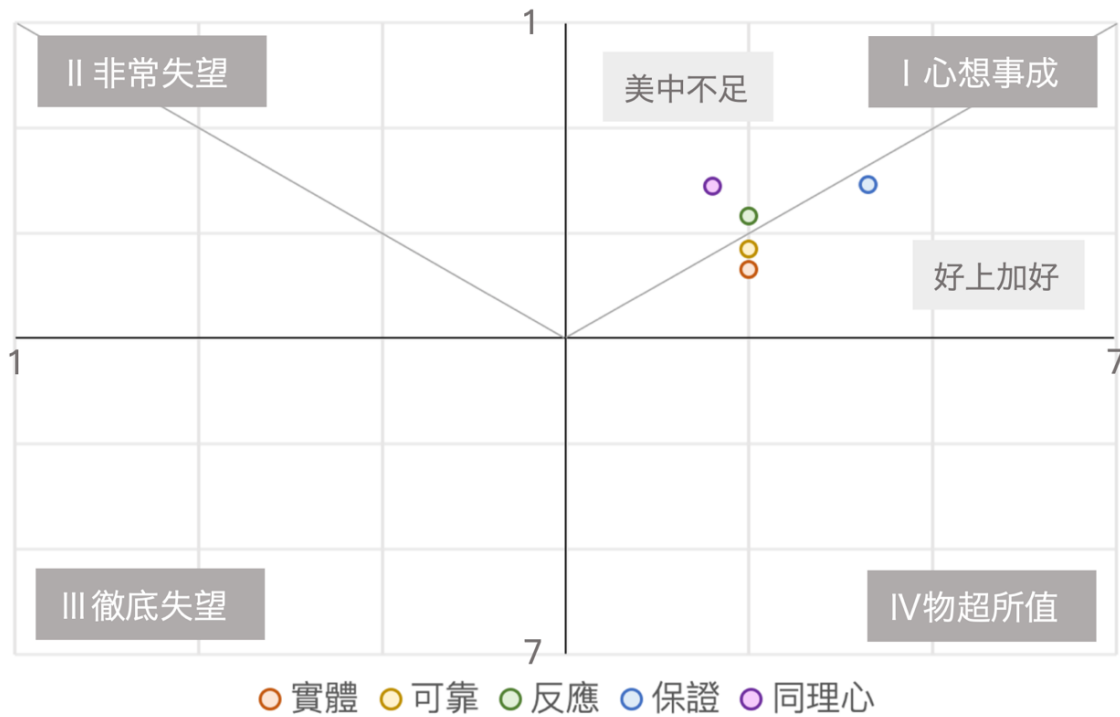
2. SERVQUAL 五個構面之雷達圖及認知、期望的平均分數和差異



	認知	期望	差異
實體	5	4.65	0.35
可靠	5	4.84	0.16
反應	5	5.15	-0.15
保證	5.65	5.45	0.2
同理心	4.8	5.44	-0.64

由上面雷達圖和表格數據可以看出，實體、可靠和保證構面的差異為正值（認知大於期望）；反應和同理心構面的差異為負值（認知小於期望）。

3. SERVQUAL 象限分析判讀



從上面 SERVQUAL 五大構面的座標圖來看，受測者對巷好食的五個構面皆為滿意的狀況，所有座標都落在第一象限，而其中保證、實體和可靠構面在好上加好的區域，反應和同理心構面則在美中不足的區域。

此結果代表受測者對巷好食雖為滿意，但仍然覺得有可以改進之處，在接受服務前受訪者都抱有一定程度的期望，接受服務後有些出乎意料的好，有些則認為可以更好。另外，可以注意到可靠和反應構面的期望和認知間的差異是為最小，這反映出受測者在前往店家前的期望和實際前往後的認知是相差不多的。總體來看的話，巷好食的服務是有正面效益的，但依然可以再更好。

二、調查結果分析

1. 實體面

實體面指的是公司實際有形的設施、設備、員工、以及外在溝通資料。下方表格為該公司在實體層面的評比。

項目	認知	期望	差異
1. 巷好食有外觀先進的設備	4.8	4.6	0.2
2. 巷好食的實體設備看起來具吸引力	4.8	4.4	0.4
3. 巷好食的員工儀容整齊體面	5.4	5	0.4
4. 巷好食的簡章資料美觀實用	5	4.6	0.4
實體面四項平均	5	4.84	0.16

巷好食的實體構面認知分數為 5，期望分數為 4.84，差異值為 0.16。由認知和期望的差異可以發現在用餐後整體的滿意度是比用餐前的期望值還高的，其中實體設備的吸引力、員工儀容整齊和簡章資料美觀實用又偏高。由於是在學校旁的早午餐，所以我們對於巷好食的設備、裝潢以及服務人員的儀容比較沒有太大的要求，雖然在學校旁巷好食算是偏中高價位的餐廳，但因為周遭的餐廳都不是以設備、裝潢以及服務人員的儀容為主打，相較之下巷好食的表現是超乎我們預期的。

與上述的三點相比，我們入店消費的時候並沒有特別覺得外觀非常先進，由於整間店給我們的感覺走的是溫馨路線，木桌椅、溫馨的裝潢配色，餐點的擺設也不像外面高級餐廳那樣有「距離感」，飲料區、醬料和餐具的部分都是採自助的方式，讓人有種把餐廳當成自己家的感覺，但在人潮較多時，難免會因為這樣的設計造成人群集中在這兩個區域，在走道較狹小的空間裡，這會是值得店家思考如何解決的問題。

服務人員儀容的部分，店家是沒有制服的，但每個人的儀容都是乾淨整潔，讓人感到舒服的，由於整家店走溫馨風格，所以這樣的打扮非常恰到好處。巷好食的簡章資料整齊美觀，各個品項都清楚明瞭，但由於餐點品項不多，應該可以多加點圖片描述會更加分。

整體而言，巷好食的實體方面與我們的期待是符合的，在象限圖上也落在好上加好，希望店家可以一直保有這樣的品質。

2. 可靠面

可靠面指的是該公司能夠可靠地而且正確地執行已承諾的服務之能力。下方表格為該公司在可靠性層面的評比。

項目	認知	期望	差異
5. 巷好食能履行約定的服務內容	5.2	5	0.2
6. 巷好食有解決問題的誠意與熱忱	5.6	5	0.6
7. 巷好食能在第一時間完成服務	4.6	4.6	0
8. 巷好食能在允諾的時間內完成服務	4.8	4.4	0.4
9. 巷好食能提供零缺點的記錄	4.8	5.2	-0.4
可靠面五項平均	5	4.84	0.16

巷好食的可靠構面認知分數為 5，期望分數為 4.84，差異值為 0.16。在可靠面的差異值可以看到唯一一項負值是提供零缺點的紀錄，而第一時間完成服務這樣則是沒有任何差異，表示認知和期望相符。

在解決問題的誠意與熱忱可以看到差異為可靠面中最大的，其中原因在於套餐裡會附餐為生菜沙拉，但我們之中有人不敢吃生菜，向店家反應後他們表示雖然沒有東西可以完全替代，但可以將生菜減少、水果和玉米增加，從對談中可以知道店家也不希望我們浪費食物，並且有真的替顧客考量，這樣的服務雖然讓人滿意，但還是希望之後可以在餐點上做一些改變，避免食物浪費，也減少每次這樣溝通上的問題。

再入店前就發現巷好食的服務人員不多，所以在等候餐點的時候並沒有期望餐點可以很快速地送來，而且慢慢到了午餐時間，進來用餐的客人越來越多，店家送上餐點的時間比我們預期的慢一些，雖然不是每個人的餐點都很晚送來，且考量到店家規模及人手的因素，這是在我們可以包容的範圍，但若是趕時間的人，或是只有一個小時的用餐時間的學生，時間上就會相當緊迫，這就是我們在提供零缺點的紀錄這項差異為負值的原因。

整體而言，巷好食的可靠度方面表現得相當優秀，雖然還是有些瑕疵，但由於處理顧客需求的積極度和誠意真的非常值得讚賞。

3. 反應面

反應面指的是公司員工提供服務的意願及服務的敏捷度。下方表格為該公司在反應層面的評比。

項目	認知	期望	差異
10. 巷好食員工能明確告知完成服務的時間	4.4	4.8	-0.4
11. 巷好食員工提供服務敏捷迅速	5.2	5.2	0
12. 巷好食員工樂意幫助顧客	5.2	5.4	-0.2
13. 巷好食員工不會太忙而忽視顧客要求	5.2	5.2	0
反應面四項平均	5	5.15	-0.15

巷好食的實體構面認知分數為 5，期望分數為 5.15，差異值為-0.15。巷好食在反應面的差異是負值或是零。雖然數值不是非常大，但還是有非常大的檢討及改善空間。

第一項的部分，認知和期望值都較其他項低，且差異為反應面中最大的，造成這項數據的原因是因為當天到巷好食消費時，雖然員工服務態度與做事效率都不錯，但在點餐後並未告知我們什麼時候會把餐點送到，若是在尖峰時段有的人可能會因此擔心自己的餐點被遺漏了，又或是如果有人只有一個小時的用餐時間，但由於餐點過多無法出餐，在點餐時可以稍做提醒，如此一來就可以避免影響到他人的時間、和一些不必要的紛爭。

第三項的部分，由於店家人手較少，所以在點餐以外的時間，比較沒有空可以注意到顧客，像是有些人可能不知道飲料區、醬料和餐具區在哪裡，若是有多餘的人手就可以免除這些困擾，但礙於店家人力成本的問題，可能需要設想其他方案（改變動線、將飲料區、醬料和餐具區標注清楚…）。

整體而言，其實認知和期望值的平均數在中上，但兩者之間的差異值卻是負值或是零，表示巷好食在反應面這項服務品質雖然有達到水準，但和預期的還是有落差，若是店家可以更細心一點考量到顧客的需求，可以增加顧客願意再光臨的意願。

4. 保證面

保證面指的是員工是否具有足夠的知識、禮節以及是否可以表達出自信與可信的能力。下表為該公司在保證面的評比。

項目	認知	期望	差異
14. 巷好食員工表現總是令人有信心	5.4	5	0.4
15. 與巷好食員工互動時會感到舒適	5.8	5.6	0.2
16. 巷好食員工對顧客永遠保持禮貌	5.8	6	-0.2
17. 巷好食員工有足夠知識回答顧客的問題	5.6	5.2	0.4
保證面四項平均	5.65	5.45	0.2

巷好食的實體構面認知分數為 5.65，期望分數為 5.45，差異值為 0.2。由上方表格可以看到巷好食幾乎每一項的差異值都是正值只有一樣是負值，但認知和期望值的平均數卻是五個構面中最高的，表示巷好食雖然在保證面沒有完全符合故料的期望，但整體還是值得讚賞。

就差異值唯一一個負值先討論，員工對顧客永遠保持禮貌這點雖然差異為負值，但他的認知和期望值都是保證面裡最高，而且高於平均值，其實整個用餐過程中，會接觸到店員的時間只有剛入店、點餐、送餐和離開的時候，外場也不是一直都有服務生的狀態，在接觸店員的過程中，整體讓人感覺是舒服的，但由於接觸時間真的過短，若光看這項的差異值就對員工態度扣分我認為是有些牽強的。

其他三項，由於替我們點餐的人是老闆娘，所以對於餐點我相信他一定有足夠的信心回答，但不知道店家是不是一直都是老闆娘在點餐，若換一個人還能不能給人這麼有自信的感覺，這是我認為店家可以好好檢視的。而員工擁有足夠知識回答顧客問題也是一樣的道理，由於全程和我們接觸的人都是老闆娘，我認為她是必須有足夠知識回答，但如何訓練其他人也向老闆娘一樣得心應手就是店家該注意的。

整體而言，保證面的認知、期望值和差異的平均都是五個構面中最高的，就連象限圖中保證面也是落在整體最好的位置，由此可知，整家店給人的感覺是非常安心的，這方面我認為店家表現得非常優異也希望可以持續保持，若是未來在人手方面考慮應聘新員工，應該更著重注意這方面的訓練。

5. 同理心

同理心指的是公司能給予顧客每人個人化的關懷。下方表格為該公司在同理心層面的評比。

項目	認知	期望	差異
18. 巷好食會關注每一位顧客	4.6	5.4	-0.8
19. 巷好食員工能給顧客個人的關心	4.6	5.2	-0.6
20. 巷好食將顧客最在意的事放在心上	4.6	5.6	-1
21. 巷好食員工能瞭解顧客的個別需求	5.2	5.2	0
22. 巷好食營業時間便利於顧客	5	5.8	-0.8
同理心五項平均	4.8	5.44	-0.64

巷好食的實體構面認知分數為 4.8，期望分數為 5.44，差異值為-0.64。從上方表格我們可以看到同理心是在五個構面中認知與期望值差異最多且是負值，在象限圖上也可以看到同理心是落在美中不足的部分，且各項的差異值除了一項是零其餘都是負數，更有低至-1 的情況，可見公司在同理心這個層面實在是有待加強且必須盡快改善。

從同理心的第一項來說，由於人手不足的原因，基本上巷好食的店員要關注每一位顧客真的是非常困難，更不用說第二項要員工給顧客個人的關心，在巷好食我相信他們主要是把餐點做好，對於這方面難以兼顧，這方面也互映了為什麼第三項將顧客最在意的是放在心上的差異會如此多，若不是餐點上的問題，店家基本上沒有多餘的時間可以處理，而最後一項營業時間的部分差異會這麼大的原因在於巷好食是早午餐，但他的餐點其實不受限於哪個時段，若他可以延長營業時間，不僅可以吸引到東吳大學的學生，更能吸引到喜歡這樣風格的顧客。

整體而言，在同理心這部分雖然可以理解為什麼巷好食滿意度這麼低，但這並不是巷好食可以忽略客戶權益的理由，希望未來巷好食可以更加注重客人的權益，讓顧客覺得自己是被擺在第一順位，如此一來，才可以更吸引多方的顧客。

肆、建議與改善方法

一、實體面

將飲料區、醬料區和餐具區的擺放位置稍做調整，可以將這些統一擺放在空曠一點的區域，如此一來就可以避免尖峰時間的推擠和糾紛。

二、可靠面

在尖峰時刻上菜速度方面應該更嚴格把關，或是應該提醒用餐的客人，等餐的時間可能比較久，避免耽誤客人的時間。

三、反應面

若是尖峰時刻真的無法改善上餐的速度，建議可以設置一個像麥當勞的餐點顯示器，讓客人可以清楚知道哪些餐點已經準備好，也可以讓店家知道還有哪些餐點未完成。

飲料區、醬料和餐具區的位置若是太過隱密，建議可以設置大一點的字牌。

四、保證面

若未來有要聘請員工的需求，應該加強對各項餐點的名稱、特色以及各項細節的記憶，以防萬一可以為達顧客的問題。

五、同理心

由於店內人手的較少的關係，建議若是非尖峰時段，員工還是可以在用餐區多注意顧客的活動和需求，以免顧客每次有問題都要主動詢問，而營業時間的便利性，由於是早午餐，若只想專注在早午餐，我認為不用做變動，但因為店內餐點即使不限制是早午餐也無違和，只延長開店時間，餐點不做變動也是可以的。

伍、心得

這次會決定以巷好食作為此次探討的個案主題，主要原因是因為我自己也還沒去巷好食用餐過，可以透過這次的 SERVQUAL 研究分析更加了解這間店，從這 22 題問題中進行評比與分析，提出應該改善的地方和替代的方案，而且這個研究讓我學到把服務品質分為實體面、可靠面、反應面、保證面以及同理心五大構面，和利用象限圖和雷達圖的分析。

在一開始做這個報告時，最擔心的不是找人做問卷，而是用 Excel 做分析以及做圖，在這部分我也的確下了蠻多功夫，才作出圖表、雷達圖及象限圖，而且在分析圖表的時候也很苦惱，但到後來越來越得心應手，能完成這整個報告非常有成就感，很謝謝老師讓我們執行這麼有趣的問卷研究分析作業，讓我不只在報告上學習，也學到很多 Excel 的使用方法，以及讓我瞭解到 SERVQUAL 研究分析的流程以及該注意的細節，做完這個研究後，知識也能滿載而歸！