



## SERVQUAL 企業服務品質量測與分析

探討個案：麓鳩

指導老師：王超弘 教授

學生：企三 A 07153121 陳筱喻

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.....	5
貳、 調查方法與結果解析.....	6
一、 問卷內容及調查方式.....	6
● 問卷設計.....	6
● 調查方式.....	7
● 測試對象.....	7
● 受測時間.....	7
二、 調查結果.....	8
三、 SERVQUAL 分析.....	9
參、 建議與改善方法.....	16
肆、 結論與心得.....	17

# 壹、緒論

## 一、研究背景、動機、目的

### ● 研究背景

在台灣，咖啡廳提供了一個輕鬆悠閒的環境給消費者，不僅成為多數學生念書聊天的好去處，也成為上班族討論業務或開會的場所，更成為一群三五好友外出聚會的地點。而近年來隨著咖啡廳數量快速增加，在台灣隨處可見，因此若消費者需要在還未去過的眾多咖啡廳中做選擇時，只能透過網路上的評價或是親友的建議，挑選符合或接近自己期望的咖啡廳進行消費。而此時利用 SERVQUAL 問卷調查，能夠使消費者更深入的了解店家，進一步提高持續選擇該店家的機會。

### ● 研究動機

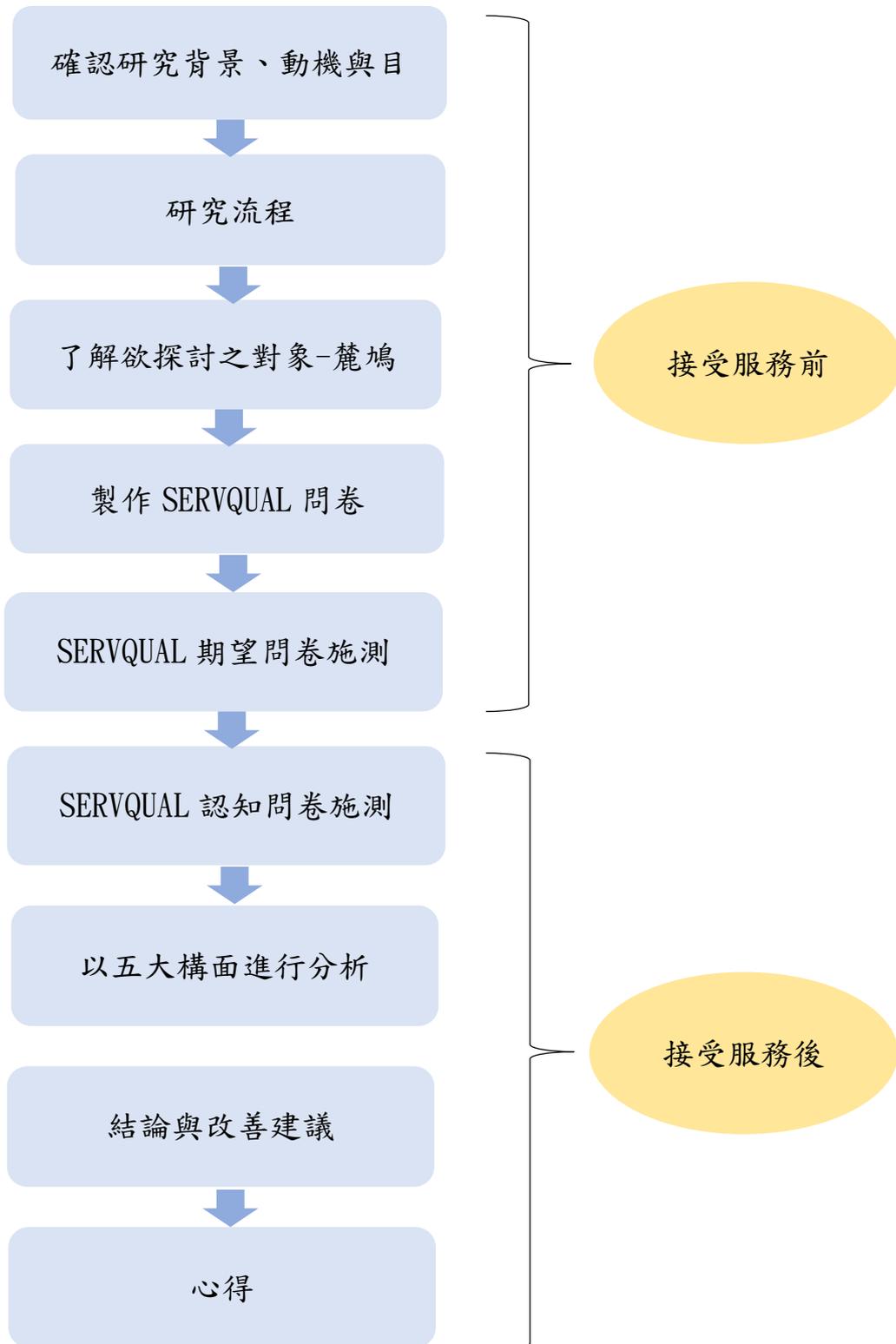
在學習全面品質管理後，漸漸了解到品質對於一家企業的重要性之高，好的品質能夠為企業帶來莫大的利益，除了留住曾前來的顧客，提升顧客忠誠度，也可透過他們的口碑行銷，帶來新的顧客源，進而使店家能長久經營。

而我本身也喜歡在咖啡廳念書，透過網路搜尋發現家附近有一家小而精緻且不限消費時間的咖啡廳，加上在網路上的評價也不錯，因此決定將該店家作為此次研究對象，和朋友一同前往消費，希望能藉此了解，將店開在不太起眼的位址，卻能夠不斷吸引顧客前來的原因，。

### ● 研究目的

- (1) 施測對象在消費前後，分別填寫 SERVQUAL 問卷，了解受測者在事前期望與事後認知的差異，得知其滿意度後，進一步得知是否願意再一次光顧該店家。
- (2) 透過實體、可靠、反映、保證、同理心五大構面的結果分析，找出與探討店家的優缺點，且針對缺點提出有建設性的改善方法。

## 二、 研究流程



### 三、研究個案簡介



1. 店家名稱：麓鳩 Aruchuu
2. 營業時間：週一至週日 13：00-23：00
3. 地址：105 台北市松山區光復南路 32 巷 18 號
4. 電話：02-2577-3218
5. 交通方式：從國父紀念館一號出口步行約 10 分鐘



# 貳、 調查方法與結果解析

## 一、 問卷內容及調查方式

### ● 問卷設計

問卷內容以 SERVQUAL 卓越服務品質調查表為依據設計而成，共 22 題，分為五大構面進行六扇門此店家服務品質之探討。問題 1~4 為 實體面；問題 5~9 為 可靠面；問題 10~13 為反應面；問題 14 ~17 為保 證面；問題 18 ~22 為同理 心面。

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

## ● 調查方式

確認研究個案為麓鳩後，尋找五位受測者，確保他們皆未曾在該店接受服務過，接著請他們在接受服務前先填寫該問卷，了解其對於該店服務品質的期望；接受服務後，再請受試者填寫第二次相同的問卷，以了解受試者在接受服務之後對該店服務品質的實際認知。

透過此方法得知受試者對於該店服務品質的事前期望與事後認知之間的落差，進而找出該店的優點以及那些地方可以改善。

## ● 測試對象

同為東吳大學的五位同班同學

## ● 受測時間

事前期望問卷： 2020/11/4 12：00

事後認知問卷： 2020/11/5 19：30

## 二、 調查結果

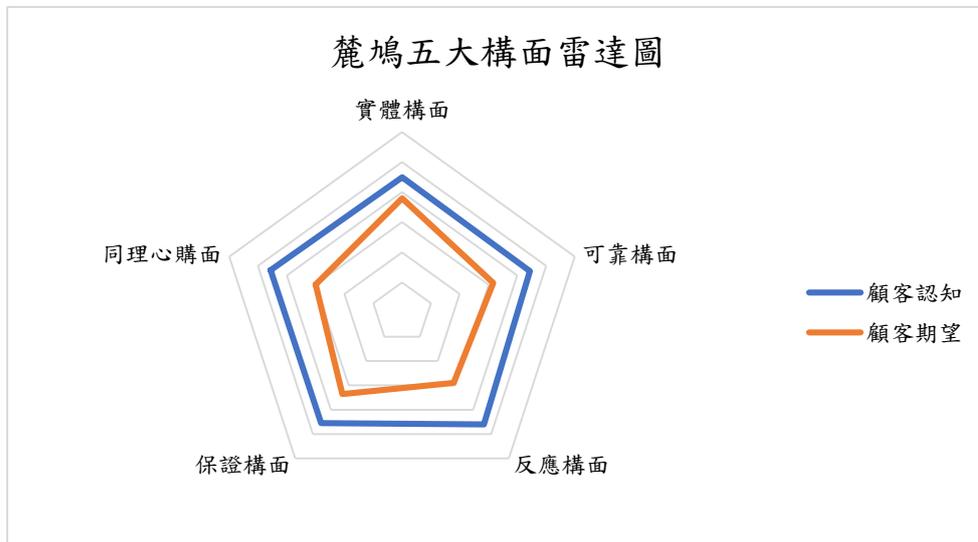
下表為五位受測者填寫的問卷回答之平均結果。

(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。)

項目	顧客認知	顧客期望	差異
1. 麓鳩有外觀先進的設備	5.4	4.8	0.6
2. 麓鳩的實體設備看起來具有吸引力	6.2	5	1.2
3. 麓鳩的員工儀容整齊體面	5.4	5	0.4
4. 麓鳩的簡章資料美觀實用	5	4.4	0.6
5. 麓鳩能履行約定的服務內容	5.4	4.6	0.8
6. 麓鳩有解決問題的誠意與熱忱	5.8	4.2	1.6
7. 麓鳩能在第一時間完成服務	5.6	4.2	1.4
8. 麓鳩能在允諾的時間內完成服務	5.6	4.4	1.2
9. 麓鳩能提供零缺點的記錄	4.8	3.4	1.4
10. 麓鳩的員工能明確告知完成服務的時間	5	4.2	0.8
11. 麓鳩的員工提供服務敏捷迅速	5.8	3.6	2.2
12. 麓鳩的員工樂意幫助顧客	6	4	2
13. 麓鳩的員工不會因為太忙而忽視顧客要求	5.6	3.8	1.8
14. 麓鳩的員工表現總是令人有信心	5.4	4.2	1.2
15. 與麓鳩的員工互動時會感到舒適	5.8	4.4	1.4
16. 麓鳩的員工對顧客永遠保持禮貌	5.6	4.4	1.2
17. 麓鳩的員工有足夠知識回答顧客的問題	5.4	4.4	1
18. 麓鳩會關注每一位顧客	5.4	3.8	1.6
19. 麓鳩的員工能給顧客個人的關心	5.2	3.4	1.8
20. 麓鳩會將顧客最在意的事放在心上	5.2	3.6	1.6
21. 麓鳩的員工能瞭解顧客的個別需求	5.4	3.8	1.6
22. 麓鳩的營業時間便利於顧客	6.6	5.4	1.2

### 三、SERVQUAL 分析

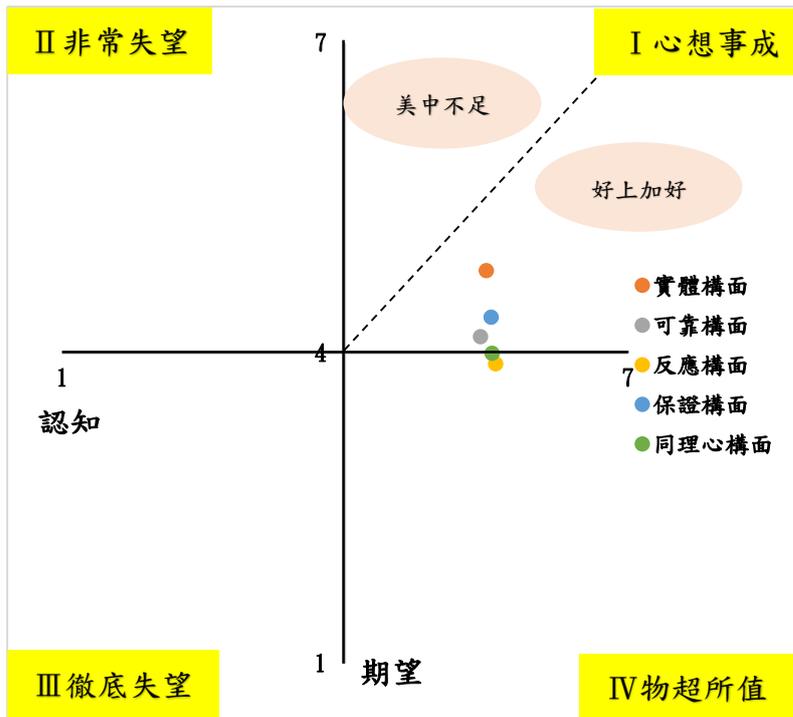
	顧客認知	顧客期望	差異
實體構面	5.5	4.8	0.7
可靠構面	5.44	4.16	1.28
反應構面	5.6	3.9	1.7
保證構面	5.55	4.35	1.2
同理心構面	5.56	4	1.56



由上述圖表可知，以五個構面來看，顧客在來店消費並接受服務後的感受明顯比原本所期望的還來的高，

而在五個構面中，實體構面的差異是最小的，雖然評價不低，但若想要吸引新的顧客群或是留住舊顧客，在這方面還是可以有改善的空間。另外差異較大的在反應構面以及同理心構面，由此可知該店的店員在對待顧客的態度是積極、親切，且也有顧及到顧客的感受。

因此就整體而言，該店家在品質的保持上還是有一定水準的，也希望其在較凸出的優勢能夠保持，並改善或更精進實體構面的問題。



由以上座標圖可知，五大構面的值大部分都落在第一象限，且位於小於 45 度的「好上加好」範圍中，因此可以發現客人給予該店的評價都是正向的，其中反應構面以及同理心構面的值甚至落在第四象限的

物超所值區域中。因此同雷達圖的分析所述，麓鳩在品質管理者方面有維持在一定程度水準，而以下將上述的五個構面分別作更細部的分析。

## 1. 實體構面

實體構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。

下方表格為麓鳩在實體構面的評分。

項目	顧客認知	顧客期望	差異
1. 麓鳩有外觀先進的設備	5.4	4.8	0.6
2. 麓鳩的實體設備看起來具有吸引力	6.2	5	1.2
3. 麓鳩的員工儀容整齊體面	5.4	5	0.4
4. 麓鳩的簡章資料美觀實用	5	4.4	0.6
實體構面	5.5	4.8	0.7

麓鳩在實體構面的認知平均分數為 5.5 分，期望平均分數為 4.8 分，差異分數為 0.7 分。

由上表可知，麓鳩在實體構面的整體的評價都是高且正面的，而其中「實體設備看起來具有吸引力」這方面在消費者認知與期望的差異是最大的，差異

最小的則是「員工儀容整齊體面」。差異最大的項目可能是由於受測者未曾去過麓鳩，只能由網路上的評價及圖片得知，而在實際感受到整家店的氛圍後是超乎受測者原本所預期的。

麓鳩的店家位址雖然在相對不顯眼的轉角，且在外觀上是一間L型的一層式建築，但一進到店裡，率先映入眼簾的是有質感的吧檯，以及老闆娘親手做的甜點，然而往後走到



座位區時，所呈現的又是全然不同的環境，不僅被夢幻粉白色的牆所圍繞，加



上黃色的暖色系燈光，使整個環境呈現出溫馨但又不失質感的氛圍，適合一個人享受寧靜的時光，或是與朋友邊享用甜點及飲品，邊聊天分享生活趣事。

而麓鳩員工的制服在一般咖啡廳也是常見的，在整體上也是呈現出乾淨整齊體面，因此消費者在該項目的認知與期待值不會相差太多。

而在麓鳩的菜單上，總共有飲品菜單以及有品菜單各一份，每份都只有一張，寫書寫整齊，在瀏覽上不會耗費太多時間，且簡潔明瞭，另外甜點方面，則是直接到吧檯的甜點櫃選擇。

## 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，下表為麓鳩在可靠構面的評分。

項目	顧客認知	顧客期望	差異
5. 麓鳩能履行約定的服務內容	5.4	4.6	0.8
6. 麓鳩有解決問題的誠意與熱忱	5.8	4.2	1.6
7. 麓鳩能在第一時間完成服務	5.6	4.2	1.4
8. 麓鳩能在允諾的時間內完成服務	5.6	4.4	1.2
9. 麓鳩能提供零缺點的記錄	4.8	3.4	1.4
可靠構面	5.44	4.16	1.28

麓鳩在可靠構面的認知平均分數為 5.44 分，期望平均分數為 4.16 分，差異分數為 1.28 分。

由上表可知，麓鳩在可靠構面的各個項目都符合且比起原先的期望還要高出許多，而其中認知和期望相差最大的是「有解決問題的誠意與熱忱」此一項目，差異最小的則是「能履行約定的服務內容」，

「能履行約定的服務內容」差異最小的原因可能在於我們消費當天是現場排隊而不是事先預約，因此沒有體驗到預約這方面的服務，而在上飲品方面的正確度及效率上也有做到確實，對於飲品的也不會為了趕著要將飲品呈現給客人而忽略品質，因此在評分上不會太低，但差異也不會到太大。

而當我們對於菜單有不清楚想要詢問時，店員也會在第一時間給予回應，解決我們的問題，因此在「有解決問題的誠意與熱忱」此項目的評價是在可靠構面中最高的，且在準備結帳離開時，店員也會詢問我們對於今天的飲品如何，是否還習慣。

### 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，下表為麓鳩在反應構面的評分。

項目	顧客認知	顧客期望	差異
10. 麓鳩的員工能明確告知完成服務的時間	5	4.2	0.8
11. 麓鳩的員工提供服務敏捷迅速	5.8	3.6	2.2
12. 麓鳩的員工樂意幫助顧客	6	4	2
13. 麓鳩的員工不會因為太忙而忽視顧客要求	5.6	3.8	1.8
<b>反應構面</b>	<b>5.6</b>	<b>3.9</b>	<b>1.7</b>

**麓鳩在反應構面的認知平均分數為 5.6 分，期望平均分數為 3.9 分，差異分數為 1.7 分。**

由上表可知，在差異上都為正數，大致上反應構面的整體在評價上是非常突出的，其中差異較大的是「員工提供服務敏捷迅速」，以及「員工樂意幫助顧客」，而差異最小以及認知分數最低的項目則是「員工能明確告知完成服務的時間」。

在「員工能明確告知完成服務的時間」這方面，我們在點完餐時，店員並沒有明確告訴我們大約需要等待多久時間，但也或許是當天剛好只有我們這組客人，不會有等待過久的問題，因此在認知的評價上也是中偏上，差異也相對不會那麼大。

而在「員工提供服務敏捷迅速」這方面，我們認為店員在上飲品的速度非常適當，而且當我們對飲品有問題時，店員也親切且有耐心的回答我們；此外，店裡有一隻店貓，當我們想要看時，店員不僅親切告訴貓的位置，更將貓抱過來給我們看，由此不僅可以顯示出麓鳩店員的親切度，更顯示出其對於顧客所展現出積極以及主動的態度，也許這也是我受測者給予麓鳩的反應構面高分的原因。



## 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，下表為麓鳩在保證構面的評分。

項目	顧客認知	顧客期望	差異
14. 麓鳩的員工表現總是令人有信心	5.4	4.2	1.2
15. 與麓鳩的員工互動時會感到舒適	5.8	4.4	1.4
16. 麓鳩的員工對顧客永遠保持禮貌	5.6	4.4	1.2
17. 麓鳩的員工有足夠知識回答顧客的問題	5.4	4.4	1
<b>保證構面</b>	<b>5.55</b>	<b>4.35</b>	<b>1.2</b>

**麓鳩在保證構面的認知平均分數為 5.55 分，期望平均分數為 4.35 分，差異分數為 1.2 分。**

保證構面對一家店而言，可以說是代表其對外的形象，也是服務顧客基本的態度。從上表來看，麓鳩在此構面的表現為受測者在來店接受服務前便對該店有著一定的期望，且在接受服務後，店員也沒讓受測者失望，甚至高於原先的期望，再者，從細項來看每一個項目的表現也是平均的好，更是在每個構面中表現最穩定的。

雖然相對而言，「員工有足夠知識回答顧客的問題」此項目為所有項目中最底的，此原因可能為我們在消費當時並沒有訊問店員太多問題，因此在評價上不會那麼突出。

我和朋友到麓鳩消費時，店員也是始終保持對客人的尊重與禮貌，從我們一進到店裡，無論是點餐，結帳或是詢問問題時，店員總是面帶微笑，加上在我們準備離開時才詢問餐點是否滿意，我覺得這對客人來說是好的，因為在咖啡廳通常為與友人聚會或是希望獨自享受寧靜的時光，若在用完餐時直接來詢問，有可能會使客人的談天因此被打斷，或是使客人覺得被打擾，因此我認為這也是店員對於客人的尊重。

## 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，下表為麓鳩在同理心構面的評分。

項目	顧客認知	顧客期望	差異
18. 麓鳩會關注每一位顧客	5.4	3.8	1.6
19. 麓鳩的員工能給顧客個人的關心	5.2	3.4	1.8
20. 麓鳩會將顧客最在意的事放在心上	5.2	3.6	1.6
21. 麓鳩的員工能瞭解顧客的個別需求	5.4	3.8	1.6
22. 麓鳩的營業時間便利於顧客	6.6	5.4	1.2
同理心構面	5.56	4	1.56

麓鳩在同理心構面的認知平均分數為 5.56 分，期望平均分數為 4 分，差異分數為 1.56 分。

同理心構面為五大構面中最突出的兩的構面之一，受測者的認知與期望之差異較大的原因，在於受測者在施測前未曾在麓鳩消費過，一切資訊都只能仰賴網路上的評價，但同理心構面的大部份項目是要在實際接受過服務才能體會到，因此在期望的評分可能會趨於保守。上述數據顯示，在施測後受測者明顯感受到店員對於顧客的關心，因此認知的評分都偏高。

「營業時間便利於顧客」是同理心構面中差異最小的項目，但其實在期望以及認知的評分都是在所有項目中最高的，這是由於營業時間在網路上可以搜尋到，且較特別的是麓鳩營業至晚上 11 點，加上沒有像其他咖啡廳會限制用餐時間，因此讓顧客能夠不受到時間限制，悠閒地享受時光。

而之所以能夠使每位受測者感受到店員的個人化關懷與照顧可能是由於店面本身就不大，座位區也較少，再者，我們去消費時剛好只有我們一組客人，因此店員可以比較專注在每個人身上，甚至是像在反應構面所提及的，儘管我們只是向店員說想看貓，不久便看到店員將貓抱到我們座位旁，由此便可知顧客的一句話，店員也會放在心上，因此我們認為在同理心構面這方面麓鳩的表現是很優秀的。

# 參、建議與改善方法

## 1. 改善店裡的動線安排

該店將飲水機，雜誌區皆放置在吧檯區到座位區的通道上，由於該通道並沒有很寬敞，只能容納約一至兩人，當有顧客在裝水時，若其他顧客欲經過該通道，很有可能會堵住。而每個座位相鄰較近，當顧客多且說話的音量較大時，會容易被鄰桌影響。

## 2. 甜品的份量稍小且價錢偏貴

由於麓鳩規定每人的低銷為一杯飲品，而飲品的價錢大約落在 200 元上下，且大多數甜品的價錢與一杯飲品的價錢相差不遠，因此若想再選擇甜品時，常常會因價格而退卻。建議店家可以推出一份甜品與飲品的優惠套餐，滿足想要同時享用兩種餐點的顧客，或是可以將低銷更改為一定價錢以上的飲品或甜品，滿足希望只想享用飲品或甜品的顧客。

## 3. 保持原有的優勢

麓鳩所擁有的優勢其實不少，首先是結束營業的時間較其他咖啡廳晚了一至兩個小時，且沒有用餐時間限制，再來是店員對顧客所抱持的禮貌尊重與主動積極，以及能夠照顧到每位顧客的需求，若能夠維持住優勢，不但可以提升顧客的忠誠度，也可以透過舊顧客的介紹獲推薦而帶來新的顧客。

## 肆、 結論與心得

總體而言我認為麓鳩是一家值得推薦的咖啡廳，除了飲品的品質高，沒有用餐時限對於學生也是充滿吸引力，可以點一杯飲品後靜靜地念書，或和朋友聚會。此外，受測者在對於麓鳩的認知評價上也是很高，超過原先的期望值，尤其是在網路評論所看不到的反應與同理心構面，像重視顧客需求、對顧客展現尊重禮貌與積極的態度，這都是要接受服務後才能實際感受到的，由此可知該店的品質管理是有一定水準的。

之前我去咖啡廳都僅僅是去念書或是與朋友聊天，對於店的整體也不會做太過深入的了解，但在學習全面品質管理後，到一家店消費會看到更完整的面向，也更清楚品質管理好壞對於一家店的影響之大。

像是透過此份報告，並利用 SERVQUAL 問卷調查，開始注意到一家店的實體、可靠、反應、保證、同理心五大構面，進而透過問卷的認知與期望的值以及兩者的差異去做分析，了解一家店在品質管理上的好壞，發現自身優勢並持續維持，若發現有需要改善的地方，可以從何下手等。

實際將 SERVQUAL 問卷調查應用在店面的品質管理上，比起理論能夠更快了解品質的重要性，以及店家需要維持優點，改善缺點，使店家能夠營運的更長久。