

SERVQUAL 企業服務品質

東吳大學企業管理學系 全面品質管理



研究個案：銀湯匙泰式火鍋

企三 D

04153439

蔣佳諭

目錄

壹、研究流程	2
貳、研究個案簡介	3
參、調查方式與內容	3
一、調查方式	3
1. 測驗對象	3
2. 測驗時間	3
3. 調查方式	3
二、問卷內容	4
肆、SERVQUAL 調查結果分析	5
一、SERVQUAL 結果分析	5
1. 調查結果	5
2. SERVQUAL 象限分析判讀	6
二、調查結果分析	7
1. 實體面	7
2. 可靠面	8
3. 反應面	9
4. 保證面	10
5. 同理心	11
伍、建議改善方案	12
陸、心得	14

壹、研究流程

接受服務之前

了解 SERVQUAL 服務品質量測分析



決定研究個案-銀湯匙泰式火鍋



製作 SERVQUAL 服務品質量測問卷



SERVQUAL 服務品質前測問卷施測

接受服務之後



SERVQUAL 服務品質後測問卷施測



根據五大面向分析個案研究結果



提出改善方案



心得分享

貳、研究個案簡介

銀湯匙泰式火鍋以食材提煉湯頭，研發出泰式酸辣、青醬咖哩、檸檬香茅、泰北香辣等口味，配合時節不定期推出季節性鍋物。餐廳提供無限量供應時蔬、新鮮肉片及自助飲料吧。

餐廳名稱	銀湯匙泰式火鍋 (新竹巨城店)
電話	03 - 531 0279
營業時間	週日~週四：11:00-21:30 週五、週六：11:00-22:00
地址	300 新竹市東區中央路 229 號

參、調查方式與內容

一、調查方式

1. 測驗對象

家人，共 5 人，2 男 3 女。

2. 測驗時間

測驗日期：2017. 11. 19 (日)

填寫前測問卷時間：18:42~18:50

填寫後測問卷時間：20:27~20:55

3. 調查方式

找尋五位受試者，確認他們並未到過「銀湯匙泰式火鍋」消費。在入店消費前請受試者填寫前測問卷，消費過後再請受試者填寫後測問卷。由於此研究的目的為分析「銀湯匙泰式火鍋」的服務品質，而服務品質是來自於顧客在入店消費前的期望與消費後認知間的差異，因此分為前測問卷測試「接受服務前的期望」與後測問卷測試「接受服務後的認知」。此後再將「期望與認知的差異」做分析，研究出店內的服務品質與改善方向。

二、問卷內容

問卷由 22 項題目所組成，題目均根據 SERVQUAL 卓越的服務品質調查表設計而成。其中 1~4 題為實體面，5~9 題為可靠面，10~13 為反應面，14~17 為保證面，18~22 題為同理心層面。而同意程度為 5 等分，分別為非常同意、同意、沒意見、不同意、非常不同意。

	極度同意	非常同意	同意	沒意見	不同意	非常不同意	極度不同意
1. 您認為銀湯匙有外觀先進的設備。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. 您認為銀湯匙的實體設備看起來具有吸引力。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. 您認為銀湯匙的員工儀容整齊體面。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. 您認為銀湯匙的簡章資料美觀實用。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. 您認為銀湯匙能履行在約定時間內提供服務。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. 您認為銀湯匙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"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. 您認為銀湯匙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"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. 您認為銀湯匙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"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. 您認為銀湯匙能提供零缺點的記錄。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. 您認為銀湯匙的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"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. 您認為銀湯匙的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"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. 您認為銀湯匙的員工樂意幫助顧客。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. 您認為銀湯匙的員工不會因為太忙而忽視顧客要求。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14. 您認為銀湯匙的員工表現是令人有信心的。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15. 您認為與銀湯匙交易時會感到舒適。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16. 您認為銀湯匙的員工會對顧客永遠保持禮貌。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17. 您認為銀湯匙的員工有足夠的知識回答顧客的問題。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18. 您認為銀湯匙會關注每一位顧客。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19. 您認為銀湯匙的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"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20. 您認為銀湯匙會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"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21. 您認為銀湯匙的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"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22. 您認為銀湯匙的營業時間便利於顧客。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

肆、SERVQUAL 調查結果分析

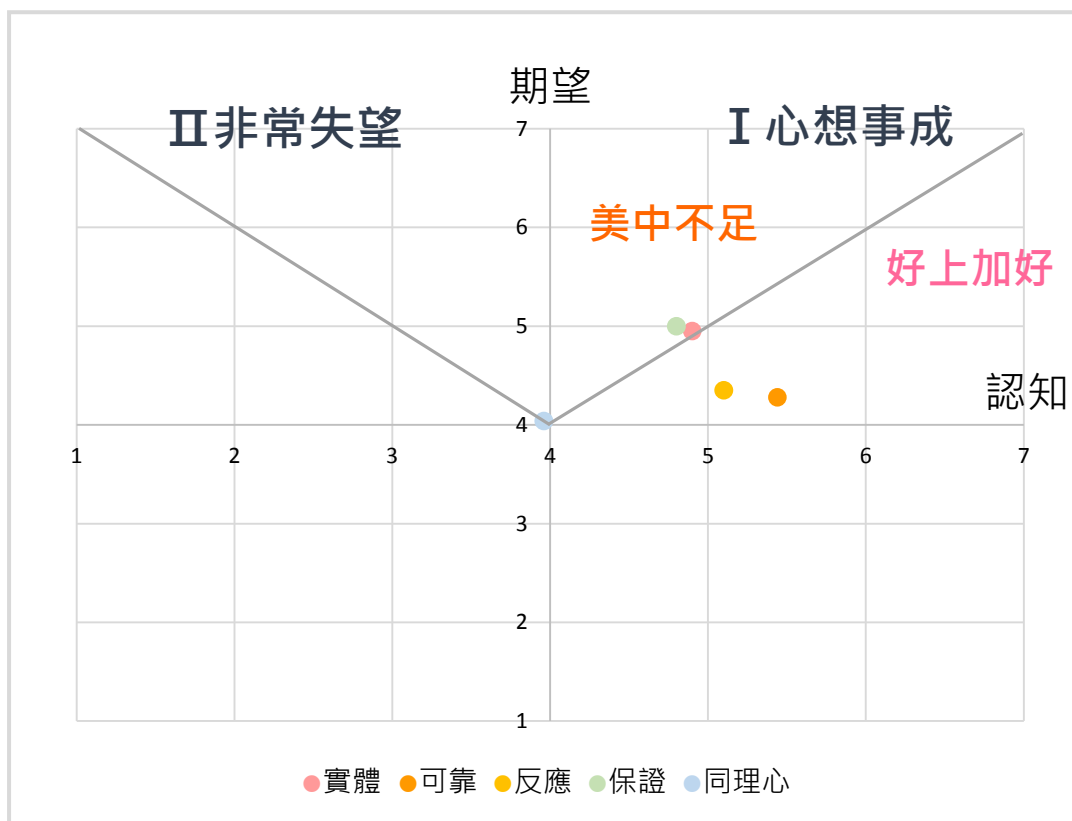
一、SERVQUAL 結果分析

1. 調查結果

	認知	期望	差異
1. 公司有外觀先進的設備。	5	4.8	0.2
2. 公司的實體設備看起來具有吸引力。	4.8	5	-0.2
3. 公司的員工儀容整齊體面。	5	5.4	-0.4
4. 公司的簡章資料美觀實用。	4.8	4.6	0.2
5. 公司能履行在約定時間內提供服務。	6.4	5	1.4
6. 公司有解決問題的誠意與熱忱。	5.6	4.4	1.2
7. 公司能在第一時間完成服務。	5.6	4.2	1.4
8. 公司能在允諾的時間內完成服務。	5.6	4.8	0.8
9. 公司能提供零缺點的記錄。	4	3	1
10. 員工能明確告知完成服務的時間。	3.8	3.6	0.2
11. 員工提供服務敏捷迅速。	5.2	4.6	0.6
12. 員工樂意幫助顧客。	5.4	5.4	0
13. 員工不會太忙而忽視顧客要求。	6	3.8	2.2
14. 員工表現總是令人有信心。	4.6	4.4	0.2
15. 與公司交易時會感到舒適。	5.2	5.6	-0.4
16. 員工會對顧客永遠保持禮貌。	4.8	5.4	-0.6
17. 員工有足夠的知識回答顧客的問題。	4.6	4.6	0
18. 公司會關注每一位顧客。	3.6	4.2	-0.6
19. 員工能給顧客個人的關心。	3.8	3.8	0
20. 公司將顧客最在意的事放在心上。	4	3.4	0.6
21. 員工能瞭解顧客的個別需求。	3	3.4	-0.4
22. 公司營業時間便利於顧客。	5.4	5.4	0

2. SERVQUAL 象限分析判讀

	認知	期望	差異
實體	4.9	4.95	-0.05
可靠	5.44	4.28	1.16
反應	5.1	4.35	0.75
保證	4.8	5	-0.2
同理心	3.96	4.04	-0.08



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. 公司有外觀先進的設備。	5	4.8	0.2
2. 公司的實體設備看起來具有吸引力。	4.8	5	-0.2
3. 公司的員工儀容整齊體面。	5	5.4	-0.4
4. 公司的簡章資料美觀實用。	4.8	4.6	0.2
實體面四項平均	4.9	4.95	-0.05

消費者對於一個店家會有多大的期望，通常以店家產品的價位來決定，而我們也是如此。當我們並未進入餐廳消費時，因為已得知銀湯匙為一家價格並不便宜的火鍋吃到飽店，因此對於他們的裝潢、設備以及服務人員的儀容都有較高的期待。又再加上銀湯匙是一家在全省各大百貨公司都有進駐的飲食品牌，全台連鎖多家，因此對於銀湯匙的實體面期待都較高，會較以高價位的水準來看待這家店。

當我們進入店裡消費時，發現銀湯匙的確具有外觀先進的設備與裝潢，但在吸引力的方面表現卻沒有那麼的突出。例如在飲料吧以及蔬菜、熟食吧的部分，擺設均非常的實用、乾淨，但是卻缺少了「精緻感」。蔬菜、熟食吧、飲料吧的擺設缺少能吸引顧客的外觀，雖然並無造成任何不便，但是能有個吸引人的擺設會更好。

服務人員儀容的部分，他們個人都打扮得乾淨整潔，但可能因為服務人員制服設計的關係，穿著牛仔上衣、黑褲以及咖啡色的圍裙，使他們的儀容稍顯隨便以及缺乏專業感，並無我們期待中的得體以及整齊。

銀湯匙的簡章資料整齊美觀，除了能讓顧客看懂每項餐點的訊息以外，菜單的圖片也十分好看。在每項商品的文字旁邊均附圖展示餐點外觀，對於顧客們是個十分貼心的設計。因此在這一項目，銀湯匙的表現是超越我們的期待的。

整體來說，銀湯匙在實體方面與我們的期待還是稍有落差的。由第 5 頁的四象限分析圖可以看到，銀湯匙在實體面的座標是落在第一象限「美中不足」的部分，因此若能稍做點改善，相信銀湯匙的生意會更好，顧客會更願意再次入店消費。

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. 公司能履行在約定時間內提供服務。	6.4	5	1.4
6. 公司有解決問題的誠意與熱忱。	5.6	4.4	1.2
7. 公司能在第一時間完成服務。	5.6	4.2	1.4
8. 公司能在允諾的時間內完成服務。	5.6	4.8	0.8
9. 公司能提供零缺點的記錄。	4	3	1
可靠面五項平均	5.44	4.28	1.16

從銀湯匙在可靠面平均的數字就可以得知他們在這一方面的表現是遠遠超過我們的期望的，可靠面五項平均更是所有五個層面差異值為正值中差異最大的一項。

第一個項目，能履行在約定時間內提供服務方面，認知為 6.4。不但是可靠面五個項目中認知值最高的一項，更是在整張問卷 22 項中認知分數最高的一項，可見銀湯匙在這個服務項目的表現是十分優秀的。例如當天在店內消費時有向服務人員提出要加湯的需求，過不久後就把湯馬上送上來，十分的有效率，這個表現讓我們覺得非常驚艷。雖然我們本來對於這個項目就有較高的要求，但是在服務人員的這個舉動後又讓我們對他們的服務態度更滿意了。

銀湯匙的服務人員做事效率十分快速，總能在第一時間完成我們的要求。在這個項目中差異高達 1.4，可見我們對於他們能有這樣的表現是遠遠超乎預期的。服務人員也都能在允諾的時間內完成服務。

在最後一個項目，提供零缺點的記錄，銀湯匙的表現較無其他項優異。原因可能在於當我們詢問服務人員每項餐點的名稱時，他們無法提供確切答案。這點是比較可惜的，但這一項的差異仍然為正，表示實際的服務狀況並未如我們想像中的差。

整體來說，銀湯匙在可靠度方面表現時相當優秀的，雖有一點小缺失但瑕不掩瑜，仍然是超乎我們期待的。

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. 員工能明確告知完成服務的時間。	3.8	3.6	0.2
11. 員工提供服務敏捷迅速。	5.2	4.6	0.6
12. 員工樂意幫助顧客。	5.4	5.4	0
13. 員工不會太忙而忽視顧客要求。	6	3.8	2.2
反應面四項平均	5.1	4.35	0.75

銀湯匙在反應面的部份差異都是正值或為零，數值都非常小。表示他們在這方面的表現雖然是超過我們所期待的，但仍有進步空間。

就第一項來說，期望與認知都是低於 4，表示銀湯匙在這一項的表現有待加強。當天於銀湯匙消費時，雖然員工服務態度與做事效率都不錯，但是卻未告知過我們甚麼時候能把餐點送到，讓我們擔心他們是否會因為太忙而忽略我們的需求。

第二和三項的部分，銀湯匙服務良好，表現算是在我們的期待之內。銀湯匙的員工動作都非常敏捷迅速，態度也很好，樂於傾聽我們的需求並且主動幫助我們，因此在這部分的服務是讓人安心的。

銀湯匙在反應面最後一項的表現可以說是十分值得鼓勵的。我們從上表可以看出，雖然原本在前測時期望值較低，但最後的差異值卻高達有 2.2。除了為反應面中差異最大的一項，更是這次研究的 22 個項目中，所有為正的差異值最高分的一項。我們對於這樣的「火鍋吃到飽」店都有一種印象，店內人滿為患，服務生自顧不暇，來不及服務所有的顧客，導致這家店的服務讓消費者覺得不甚滿意，甚至讓消費者認為根本沒有接受到任何服務。但銀湯匙的表現卻讓我們驚艷，別於其他的「火鍋吃到飽」店，銀湯匙的員工服務非常良好，不會因為太忙而忽視我們的要求，甚至重視它，把它做好。我認為這跟銀湯匙的顧客人數管理有關；銀湯匙會妥善安排每一個時段的顧客人數，且店內空間不大，也無法容納太多客人，因此銀湯匙能管理好他們的服務品質，使他們的服務品質維持在水準之上。

整體而言，雖然銀湯匙在第四項的表現十分優異，但就反應面四項平均來說，差異為正值但差異較小。表示銀湯匙在反應面這項服務品質有到達水準但仍有些許進步空間。

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. 員工表現總是令人有信心。	4.6	4.4	0.2
15. 與公司交易時會感到舒適。	5.2	5.6	-0.4
16. 員工會對顧客永遠保持禮貌。	4.8	5.4	-0.6
17. 員工有足夠的知識回答顧客的問題。	4.6	4.6	0
保證面四項平均	4.8	5	-0.2

從上方表格中可以發現，幾乎每一項的差異值都是負值，即使認知與期望值均大於 4，但是仍然處於警報狀態。表示銀湯匙在保證面這個層面的表現符合顧客之期望但仍有進步空間。

直接就差異為負值的第二跟三項分析，發現雖然分數均有 5 分左右，但是期望與認知上仍有些許差異。其實銀湯匙的服務品質並不差，就如我在之前的可靠與反應面項所分析的，都在水準之上，那為甚麼在這裡的差異值為負呢？我認為並不是他們的服務差，而是還可以再更好。如我在實體面的分析中所提到的，由於銀湯匙這家店的消費水準是較高的，因此我們對於他們的服務期待也會較高。可能就是由於我們對銀湯匙有這樣的高期望而導致後來在認知上的分數較低，差異為負。表示銀湯匙在這兩項還可以有進步的空間。

而在第一項與第四項中，銀湯匙的表現較普通。員工的服務良好，也具備一定的知識能回答我們的問題，算是有到達水準。但這兩項的分數均在約 4 分而已，代表員工在於服務的自信與知識上還可以再更好。

就整體保證面向而言，我們可以從上方表格中看到保證面四項平均差異為負值，表示銀湯匙在這一個面向的表現需要再完整。由第 5 頁的四象限圖中可以看到，保證面的座標雖落於第一象限，但是也落在「美中不足」這個區域。這是非常可惜的，若銀湯匙能改善這個大項目，相信生意會更好，顧客會更容易回流；反之，若沒有進一步進行處理與改善，很有可能將會開始流失顧客。

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. 公司會關注每一位顧客。	3.6	4.2	-0.6
19. 員工能給顧客個人的關心。	3.8	3.8	0
20. 公司將顧客最在意的事放在心上。	4	3.4	0.6
21. 員工能瞭解顧客的個別需求。	3	3.4	-0.4
22. 公司營業時間便利於顧客。	5.4	5.4	0
同理心五項平均	3.96	4.04	-0.08

從上方表格我們可以看到，銀湯匙在同理心層面總體來說是所有五項評比中分數最低的，包含了許多低於 4 的分數。且從四象限分析圖（第 5 頁）也可以看出這一個層面是唯一一個落在第二象限的座標，可見公司在同理心這個層面表現有待加強且必須盡快改善。

在同理心層面的第一項，差異值為負 0.6，除了為同理心層面中差異最大的一項，更為此研究的 22 個項目中，差異為負值又差最多的一項。此項日期望值為 4.2，表示我們對他們的這一項服務原本就不抱太大的期望，在入店消費過後，更發現銀湯匙完全沒有做到這一項服務。雖然可能會關心整桌的客人，但是卻在顧客「個人」上沒有多花心思。第二與四項的認知與期望值均低於 4，差異為零甚至為負值。這兩項的問題就如上段所說，銀湯匙的員工並沒有任何關心顧客個人的動作，也沒有去深入了解顧客個人的需求，因此在這兩項的分數是非常低的。

第三項較為特別，是這個層面中唯一差異值為正的項目。這個項目的認知分數為 3.4，原因與之前在「反應面」分析所提及的相同，由於認為員工多會因為忙碌而忽略客人需求，因此在這個項目也沒有抱有太大期待。但為甚麼在入店後認知分數可以來到 4 呢？我認為這與我們對員工的表現有信心有關，也就是受到保證面中第一項「員工表現總是令人有信心」影響。由於入店消費後，我們認為其實銀湯匙是可以做到將顧客最在意的事放在心上這件事，對銀湯匙的這項服務有信心，因此認知分數上稍有提升。至於第五項的部分，銀湯匙表現普通，剛好符合我們的期待但也沒有特別讓我們驚艷，因此分數平平。

總體來說，銀湯匙在同理心層面還有非常多進步空間，且因為此項目落於象限中的第二象限，因此必須盡快做處理與改善，否則顧客將會慢慢流失。

伍、建議改善方案

一、實體面

1. 改變員工制服設計：

建議員工制服的設計可以參考例如王品等，同樣為高價位餐廳的制服設計。多利用西裝等較挺的布料，避免出現如牛仔等令人覺得休閒的布料，這會讓員工的制服缺乏專業感。

2. 讓飲料吧的擺設更精緻好看：

可以改變飲料機的擺放位置，或引進更先進的飲料機增加時尚科技感。吧檯也可以多用點心思去設計，讓裝潢更吸引顧客。

二、可靠面

1. 讓員工熟記各項餐點的說明：

可以多多培訓員工去熟記各項餐點的名稱、特色以及各項細節，讓員工能清楚了解這些資訊，才不會造成客人詢問但員工卻一問三不知的情況發生。

三、反應面

1. 員工可主動告知服務完成時間：

員工在接受到顧客的要求後可主動告知服務完成的時間，例如「馬上來」、「5分鐘後為您送到」...等。增加了這句話可以讓消費者覺得更窩心且備受重視的感覺，不會讓顧客擔心是否會因為太過忙碌而忘記顧客的需求，讓顧客覺得安心。

四、保證面

1. 員工可多主動接近客人，增加親切感：

若員工能主動接近顧客，主動向顧客詢問是否需要任何幫忙，相信顧客對員工的服務會感到更有親切感，也認為員工會對顧客永遠保持禮貌。

五、同理心

1. 公司可主動詢問顧客是否對服務感到滿意：

公司可個別詢問每個顧客對於服務的滿意度，例如每人發放滿意度調查等。若客人對服務感到不甚滿意，則可以再給予個別的關心，讓客人覺得受到公司的重視。

在意見調查表的最後一欄更可以加上「對於銀湯匙是否有其他建議？」和「是否對餐點有其他個人需求？」，能使顧客覺得公司有在乎自己的想法與意見，有想要了解顧客個人需求的意願且能將顧客最在意的事放在心上。

2. 進一步詢問「每一位」客人是否需要幫忙：

除了主動關心一整桌的客人，還可以再更進一步詢問座位上的每一位客人是否需要其他服務。例如對客人說「需要加水嗎」、「對於餐點還滿意嗎」等關心的話語。這能使客人感受到員工給顧客個人的關心。

六、其他

增加廣告宣傳

我認為銀湯匙可以多做一點廣告宣傳，向消費者們傳達他們與其他的火鍋吃到飽店的不同與特色。可以多拍攝一點店內的裝潢或員工專業的服務等，讓消費者對於銀湯匙的印象更好，期望值就不會如某幾項一樣低分。不過這麼做也是有風險的，因為顧客們對於銀湯匙的期望值提高，因此服務必須更好，若服務並沒有進步，負差異值可能會增加。但這何嘗不是個讓公司進步的動力呢？也許有了這個壓力，公司更有動力去進行改善，並且變得比以前更好，使顧客更滿意公司的服務並願意再次消費。



陸、心得

透過這次的 SERVQUAL 研究分析，我從 22 題問題中進行評比與分析，了解了銀湯匙泰式火鍋應該要改進的地方以及提出了解決方案。這個研究讓我學到了如何利用 SERVQUAL 研究分析從實體面、可靠面、反應面、保證面以及同理心五大層面來了解銀湯匙泰式火鍋的服務品質，以及利用問卷數字分析、四象限圖來分析銀湯匙有哪些服務項目必須改進。

這個研究的完成讓我非常有成就感。想起當初從召集受試者就遇到重重困難，無法召集到五位好友，還好最後有家人的幫忙與配合讓我的研究得以繼續進行。在拿到了問卷要進行分析時又遇到了另一項困難，不擅長運用 Excel 的我，在製圖上花了許多功夫研究該如何操作，最後也終於繪出一張自己還算滿意的四象限圖。因此這次的 SERVQUAL 研究除了學到有關服務品質管理的知識，也學到了如何利用 Excel 繪製圖表等其他的能力。

能完成這個研究真的很開心，很謝謝老師給我們這樣有趣的研究作業，讓我可以從中學到很多，也讓我了解了 SERVQUAL 研究分析的流程以及該注意的細節，使我做完這個研究後，知識也能滿載而歸！