



2010

文化創意產業永續與前瞻研討會

文化、創意與在地產業：跨域、互依與整合



非都會區地方小吃餐廳推動服務創新之探討－以 A 個案為例

A Study on the Innovation of Service Quality for Local Cuisine Restaurants in Non-Metropolitan Areas

-A Case Study of A

李啟誠 正修科技大學副教授

高瑞新 國立中央大學企業管理學系博士候選人

葉勝雄 國立屏東科技大學科技管理研究所碩士研究生

吳國雄 高雄縣警察局林園分局偵查隊副隊長

地方小吃餐廳之經營除可推動地方美食外，亦兼具地方觀光、休閒與文化產業之發展，其經營具有多元價值且富有時代意義；然而小吃餐廳之服務品質一直受到極大的挑戰。本研究以個案研究方法探討非都會區地方小吃餐廳的服務品質實施情形，並據以研擬服務創新的作法。經由個案公司顧客之問卷調查，並利用敘述性統計、交叉分析、t 檢定、 F 檢定、單因子變異數分析、多元迴歸等方法進行資料處理。研究發現，非都會區小吃餐廳之經營，對顧客之關懷性不足；而影響顧客對服務品質整體知覺滿意度之構面依序為關懷性、可靠性、保證性。最後，就影響服務品質滿意度之因素提出服務創新作法，以提供相關業者參考。

關鍵詞：非都會區、餐飲業、地方小吃、服務品質、服務創新