

以SERVQUAL模式評估博物館參觀品質滿意度之研究－以十三行博物館為例

李少甫, 陳義富

建築與都市計畫學系

建築與規劃學院

shaofu@chu.edu.tw

摘要

自1980年以來，消費者重視服務品質的意識隨著生活水準提高而增加，就博物館而言，當旅客進入博物館後，在相關展示設備間和周圍環境的互動，旅客感受的經驗對博物館之服務進行評價，進而影響旅客是否再度前來的決定。博物館的經營越來越重視遊憩品質與觀眾服務，期望能經由服務管理策略來提供令人滿意的遊憩體驗，且建立旅客願意再度參觀之忠誠度，以便正面影響博物館業者之經營績效，實為重要之研究課題。

本研究以十三行博物館為個案，運用目前最常來測量服務品質的SERVQUAL模式，調查旅客事前對博物館所提供之期望與實際參觀後對博物館各項服務的體驗感受，來衡量博物館之服務品質，並進而建構出服務品質與滿意度整合性衡量模式，探討影響旅客滿意度的關鍵因素，做為提供相關建議措施之參考。本研究目的如下：

- 一、建構服務品質與滿意度整合性衡量模式，檢定其缺口的大小，瞭解目前十三行博物館的服務品質。
- 二、探討旅客滿意度的關鍵因素與服務品質指標，作為改進服務品質與提升旅客滿意的基礎。
- 三、依據本研究所得之相關數據提供服務改善的建議，可供未來十三行博物館規劃營運時之參考。

關鍵字：