

# 運用服務藍圖於國小補校成人教育之研究

李友錚, 林少斌, 謝宜芳, 沈雅琳

科技管理學系

管理學院

ycl@chu.edu.tw

## 摘要

本研究旨在探討推展國小補校成人教育服務流程之程序及內容，期收預期之效。為了深入了解服務流程的實際運作情形及彼此差異點，透過實地訪談法、蒐集及分析相關文獻及現場觀察等途徑來取得資料，並藉由對服務現況的了解，依據Bitner, Ostrom and Morgan[8]所提出之服務藍圖構成要素作為研究主題之分析步驟，且分別由三條水平線，並藉由多層分析比較A學校與B指標學校在推展補校成人教育過程中兩者間的差異，試圖繪製出服務藍圖的標準程序，藉此提升服務品質。本研究依據研究結果，對A學校推展國小補校成人教育提出具體建議，藉以規劃完善之服務流程，建構適宜的辦學程序以實現理念初衷。

關鍵字：國小補校、成人教育、服務流程、服務藍圖。