

# 應用服務藍圖與現場作業巡查分析博物館服務 - 以國立科學工藝博物館為例

施雅惠, 李曉雯

餐旅管理學系

觀光學院

yahui shih@chu.edu.tw

## 摘要

WtA(Walk-through audit) 現場作業巡查是一種積極的管理工具，可以系統性的調查消費者對於所提供的服務之觀感，讓消費者仔細評估整個體驗的過程，協助管理階層瞭解現場的服務作業流程。在進行調查前，本研究針對博物館服務流程設計一套服務藍圖，再依據服務藍圖設計現場作業巡查分析的檢測項目。本研究以國立科學工藝博物館作為施測標的，分別針對外部顧客和內部員工進行問卷調查。研究中發現科工館的服務流程可以獲得外部觀眾和內部員工認同，但是館內的員工對各項服務措施和服務流程的分數偏低，顯示館內人員會用較嚴格的方式審視服務流程。研究建議科工館應針對內部員工開闢意見交流專區，讓員工提出好的想法和建議，協助博物館改善服務品質。此外，外部觀眾和內部員工對於委外的餐廳、禮品中心服務態度的分數皆偏低，顯示顧客並不滿意委外單位的服務表現，研究建議博物館應再加強委外廠商的服務教育訓練，或是將服務態度等項目植入廠商的評鑑指標中，以提高博物館的整體服務品質。

關鍵字：博物館、現場作業巡查、服務藍圖