

## 第一章 緒論

一、計畫背景與目的 .....	03
二、研究內容 .....	04
三、研究方向與流程 .....	05
四、研究進度與預期成果 .....	08

## 第二章 文獻探討：農會

一、農會的定義 .....	10
二、農會的歷史 .....	10
三、農會屬性概要 .....	13
四、農會與社會人群的關係 .....	14
五、農會信用部特性 .....	15

## 第三章 研究對象：臺南市大內區農會信用部

一、臺南市大內區概況 .....	18
二、臺南市大內區農會沿革與組織 .....	21
三、大內區農會信用部 .....	22
四、問卷統計.....	29

## 第四章 設計規劃重點：

一、信用部入口設計 .....	33
二、服務櫃台設計 .....	34
三、公佈欄設計與提款機內部包裝 .....	36

## 第五章 施工過程與成果：

一、 施工過程 .....	37
二、 施工成果 .....	41
三、 未施作項目之檢 .....	48
四、 經費使用說明 .....	49

## 第六章 結論與建議：

一、 使用成果分析與結論 .....	50
二、 合作模式 .....	52
三、 未來計畫推行建議 .....	53
四、 文獻參考 .....	54

附件一 問卷調查(工作夥伴版)

附件二 問卷調查 民眾版

附件三 期中審查意見回附表

附件四 期末審查意見回附表

附件五 本案設計相關圖說（相關細部依現況調整）

# 壹、緒論

## 一、計畫背景與目的

### （一）計畫背景

新政府上任後，對於兩岸經貿活動採取積極合作與有條件開放，活絡沉寂已久的台灣經濟。但同時受到美洲與歐洲的金融危機與歐債風暴影響，全世界經濟呈現負成長，連帶影響亞洲經濟體系，台灣亦成為受災國之一。在全球經濟低迷時期，台灣的金融復甦是更加艱難。以現有金融機構扣除公營單位，尚有各類在台所經營的金融機構，若再加上合作社等私人單位早已呈現飽和狀態。同時加入 WTO 與簽署 ECFA，兩岸諸多農漁政策相繼開放，原本期待互相刺激與成長，如今也造成台灣農漁民不少的壓力與競爭。而長期在地陪伴與支持的金融機構，更是倍感艱辛與艱困。

在金融機構競爭日漸激烈的環境下，農漁會除兼顧國內農漁業政策的協助與執行，並提供會員對各地農業產品生產、行銷、推廣與金融營運等。為提高服務範圍，大多農漁會位處於偏遠地區以便利在地農漁民使用。與其他金融機構相較之下，農漁會之信用部營業區除了協助金融需求，還提供諸多不同類型的服務，如創意農特產品的販賣與各式臨時繳費專櫃等等。但現今農漁會大多屬單一化經營，無統一的企業管理；與其他體系的金融機構相比，農漁會之信用部營業區域的整體空間利用與動線規劃尚有檢討與改善空間，故本研究將以農漁會信用部（以下稱信用部）為對象，規劃並建立最適當之營業空間。

## （二）計畫目的

本計畫於符合需求下擬調查信用部營業空間現況及區域特點，分析銀行營業部及信用部兩者在整體環境塑造、內部空間使用與服務動線規劃，深化空間現況課題之探討。透過歸納分析後提出適確的改善計畫，建立專屬於信用部之改善計畫。並在過程中以實際操作，實際改善受選單位。除提高信用部本身的優質親民形象，更積極達成拓展農漁會業務與提升農漁民營收雙贏之目標。

## 二、研究內容

本計畫參考過去兩年農金局所做過相關研究案中得知，全台三百多家的農漁會，大約分為「獨立型」和「複合型」兩類；同時將信用部的空間使用歸納為「出入口」、「營業大廳」、「民眾等候區」、「茶水區」、「辦公區」、「諮詢區」與「販賣區」。在本次研究案中團隊將持續依照此分類法，除可加強同類型研究之關連性，亦可方便之後的成果比較使用。

本計畫最後所選之農會信用部屬於「獨立型」的營業模式，內部設備較為老舊，所需改善範圍較廣。本所最後考慮將計畫研究重點放置在「民眾等候區」與「辦公區」中間的服務櫃檯，不論是民眾或辦公人員，在本信用部使用率最高的就是服務櫃檯，若其服務櫃檯透過改善可提升服務效率，亦可讓民眾更增加對信用部的信任。而本服務櫃檯亦相當於整體信用部室內的主要門面，加上本計畫案金費不高，希望能達到畫龍點睛之效果。

以下是本次計畫內容方向與項目：

（一）於全國選定 1 家信用部，提出營業空間具體改善建議及繪製設計圖

含平面圖、3D 透視圖與施工圖，進行實質局部改善，以照片或影像紀錄過程。

- (二) 信用部之選定，以提供民眾農業金融相關服務之營業區域，設施老舊或動線規劃不良亟需改善者為優先。選定對象由受委託單位及委託單位共同研商後確認，並須取得受研究之農漁會同意配合。
- (三) 實質局部改善方式，由受委託單位、委託單位及受研究之農漁會三方議定。所需材料部分費用由本研究案支應，其額度不得低於三十五萬元；經費不足部分由受研究之農漁會自行負擔。
- (四) 分析近年來所執行之信用部改善計畫，歸納未來信用部可運用的改善模式，嘗試擬定專屬於信用部的空間規劃運用。
- (五) 研究報告應包括摘要、主要問題重點、研究程序及方法、個案現況分析、規劃設計、改善前後對照圖、研究總結及建議事項等項目。
- (六) 撰寫期中及期末研究報告。

### **三、研究方向與流程**

#### **(一) 研究方向**

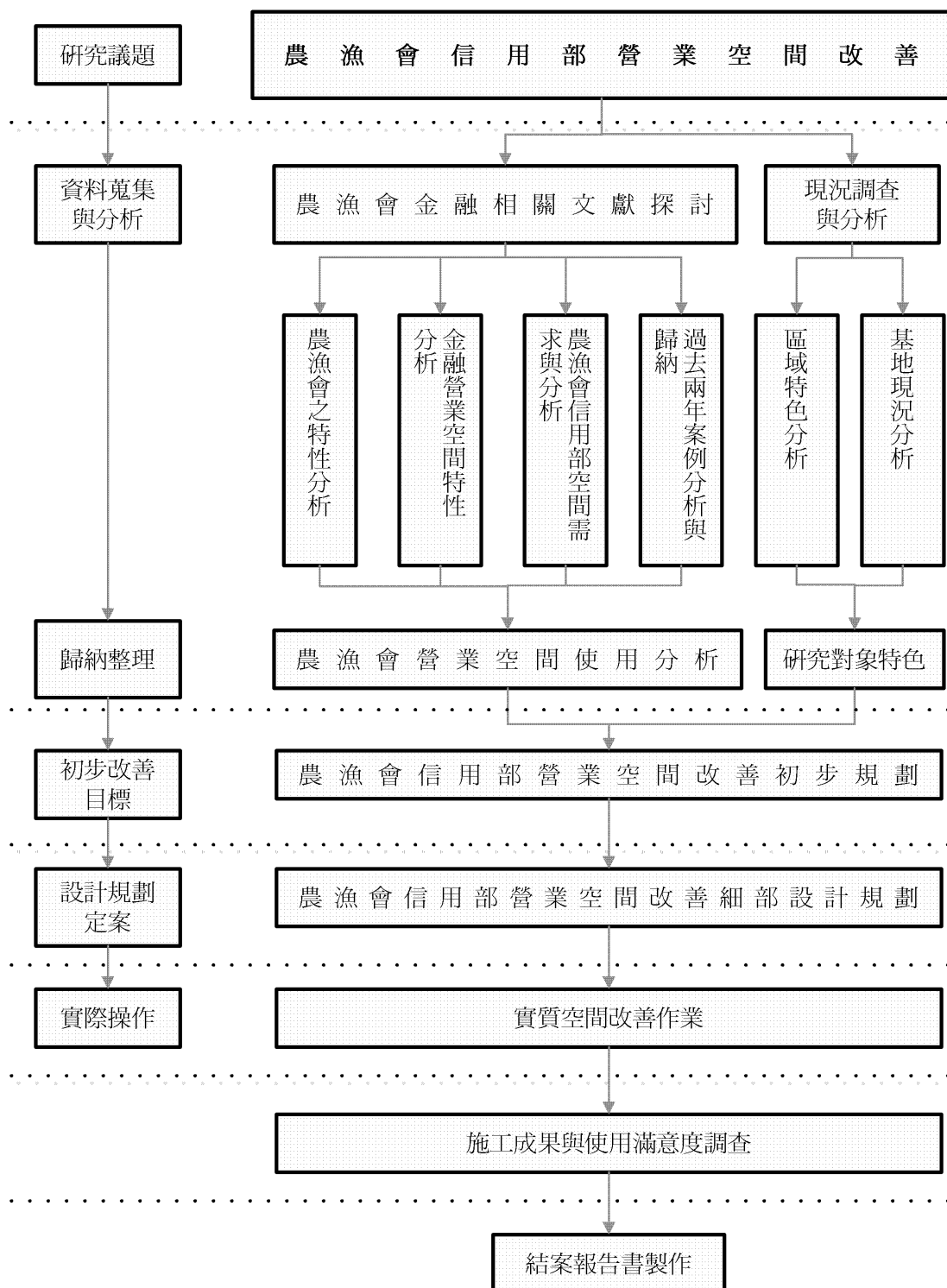
本計畫針對「信用部」部分，就其內部環境與使用狀況做現場調查，並整合所挑選之信用部所面臨的問題與期待，提出符合目前可做實質空間改善之項目與方法，之後再針對這三年之研究成果，相互比較並找出可作為往後農漁會空間改善之方向與模式，研究方向與流程如下：

- 1、整合過去相關研究報告，歸納有利於本案相關規劃執行項目。
- 2、研擬信用部營業空間規劃使用原則。

- 3、依現場調查結果與空間規劃原則，選定未來改善效益較顯著之國內信用部營業空間進行研究。
- 4、針對所挑選之信用部進行基地分析與現況調查。
- 5、提出實質空間改善方式，並繪製改善設計施工圖說與 3D 示意圖。
- 6、期中報告撰寫。
- 7、進行信用部實質空間局部改善，過程中透過攝影和相片，製作施工前、施工中與施工後之影像紀錄。
- 8、施工成果與使用後滿意度調查。
- 9、期末報告撰寫。

## (二) 研究流程

表一 研究流程表



## 四、研究進度與預期成果

### （一）研究進度

配合 貴局於招標文件上所規定時程，以日曆天為計算標準，本研究時程表如下：

#### 1、提交計畫說明書：101 年 5 月。

自決標之次日起 30 個日曆天完成期初報告，製作「計畫說明書」3 份，送交 貴局審查。

#### 2、期中報告：101 年 9 月。

期初報告通過 貴局審查後，次日起 90 個日曆天完成期中報告，製作期中報告書 3 份，送交 貴局審查。

#### 3、期末報告：101 年 12 月 15 日前完成。

期中報告通過 貴局審查後，次日起 75 個日曆天完成時值空間改造，提交期末報告，並製作期末報告書 3 份，送交 貴局審查。

上述送交 貴局審查之各階段報告書，於送交貴單位之次日起算至完成審查之日曆天不含在履約期限內。其有修正者，於貴單位正式函文通知之期限內完成並送交 貴局。逾期未修正以逾期論，但經貴局同意者不再此限。



## (二) 研究進度表

表二 研究進度時間表

階段	日期 項目	2012年									
		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	
提交計畫說明書	相關文獻回顧										
	確立研究方向										
完成期中報告書	相關文獻討論與分析										
	農漁會營業空間現況調查與分析										
	決定研究對象										
	實質基地分析與調查										
	提出實質空間改善策略										
	繪製初步設計圖說與討論										
完成期末報告書	細部設計與討論										
	進行實質空間改造										
	提交成果報告書										

## (三) 預期成果

本計畫擬分析信用部營業空間現況、提供空間規劃使用原則，並選定1處改善效益顯著之信用部，進行設計規劃與實質空間改善。並依照所選信用部之特色和過去經驗，發掘出不同於一般金融機構的信用部獨立特色。除彰顯信用部是以服務農漁民為主的重點金融機構外，更期待可以改善過去人們對於信用部之印象，提高服務品質並強化信用部對於在地的的重要性。

## 貳、文獻探討：農會

### 一、農會的定義

農會（英譯 farmers' association）是臺灣農民的社團法人組織，也是經營多功能、多目標、連環相輔性的綜合性事業體，其性質兼具政治性、教育性、經濟性、金融性、社會性。農會主管機關在中央為行政院農業委員會；在直轄市為直轄市政府；在縣（市）則為縣（市）政府。但其目的事業受各該事業之主管機關指導、監督。每個農會各自是法人，其人事、財務獨立，下級農會受其上級農會輔導，但上級農會對其下級農會的約束力，法定職權明顯不足，也難以有效貫徹。

### 二、農會的歷史

#### （一）台灣日治時期

台灣在日治時代已有農會組織。《三峽鎮誌》依據日人井出季和太 1937 年的文獻，記載 1900 年 9 月三角湧（即當今的新北市三峽區）曾發起設立三角湧農會，為全台首創，初名「三角湧農會署辦事處」。次年，新竹、和尚州（即當今的新北市蘆洲區）、彰化等地相繼成立農會，後來僅存新竹農會。之後，台灣各地陸續有不少農會成立。當時的農會，係任意的民間組織，無法律依據，也無經濟基礎，主要在謀互助合作，保障農田使用權利和減輕地租負擔。

1908 年日治政府頒布《台灣農會規則》、《台灣農會規則施行細則》，開始控制農會，也是農會邁入法制化的開始。1909 年將各地農會改組為

法人團體，農民須強制入會，並負擔定額會費。官方將各地農會合併為 10 個廳農會，1910 年增為 12 個廳農會。1920 年隨著地方行政區域變更，改為 5 個州農會及 3 個廳農會。

農會組織起初一直為單級制，會長由州廳首長兼任，州廳以下無農會組織，郡市設支會，街庄設地方委員。1937 年日治政府頒布《台灣農會令》，建立台灣農會和州廳農會的二級農會組織制度，會務完全由政府官員及其認可的民間代表為主，在官方主導運營下，農民雖是會員，卻無權過問，根本不能自己做主。並將各地各種農事小團體的組合、小組合、會、公司，一律改組為法定團體的農事實行組合，成為農業推廣事業的輔助或委託機構。

台灣農會係今日台灣省農會的最早前身，各州廳農會於台灣光復後隨行政區域調整劃分改組為數個縣市，為台北市、高雄市及多數縣市農會的最早前身。例如台北州農會係今日台北市農會、新北市農會、基隆市農會與宜蘭縣農會的共同最早前身。

稍後於農會的初創發展，在約略相當於今日鄉鎮市行政區域地位的各庄街市，各地民間陸續有信用組合的發起設立，後來，逐漸發展為兼營販賣、購買、利用的組合，是今日各地歷史悠久的鄉鎮市區農會的最早前身。

在第二次世界大戰末期，於 1943 年 12 月，日治政府頒布《台灣農業會令》，1944 年 1 月公佈施行細則，配合經濟統制，建立一元化的農業會。將產業組合、畜產會、青菜同業組合、米穀納入組合、肥料配給組合、農機具製造會社等全部併入農會系統。市街庄的信用、販賣、購買、利用組合及其他農業、米穀、肥料、青果、畜產、山林、農機具等產業組合合併，改成市街庄農業會，由此建立台灣農業會、州廳農業會、市街庄農業會的

三級組織體制，並在村裡加強農事實行組合為法人會員。

## （二）中華民國時期

各級農業會雖然於 1946 年 4 月完成改組，旋即奉政府命令劃分為農會及合作社，並於當年 8 月完成，其後，復於 1949 年 12 月合併稱為農會。因合併後的農會會員身份相當複雜，於 1952 年，行政院頒布改進台灣省各級農會暫行辦法，對於農民資格加以嚴格定義，農會會員資格及申請入會須經嚴格審查，不強制入會，目的在於改革並淨化農會組織，使農會成為農有、農治、農享的農民組織，並在農會日常事務運營上，由理事長責任制改為總幹事責任制至今，其後，法令歷經多次修正補充。

不過，1974 年 6 月 12 日修正公布《農會法》全文後，立法精神有很大變革，不但對農會會員資格條件，改採比以前遠為寬鬆的認定標準，不再限定農事收益必須佔個人總收益的一半以上的嚴格規定，而且改變農會組織體系原來豐富的自治功能，大幅減輕理監事職權，強化總幹事職責及遴選出任資格條件，卻加強主管機關的監督職權，並強化個別農會的自主性，弱化上級農會原有督導地位，造成整體農會體系自治精神的式微，更賦予中央主管機關有命令農會合併的法令依據，影響極其深遠。

此後，《農會法》歷經多次部分條文修正，增刪部分條文，大致上於 1988 年完成規制。主要都著重於強化政府的監督權限，規定農會會員、選任人員和總幹事遴選的資格條件及妨害農會選舉的刑律，其後再經多次修正，並增訂農會的任務和舉辦事業範圍以及信用部的規範條文等。

《農會法》最近一次部分修正，於 2012 年 1 月 30 日頒布，主要在於因應解決 2010 年 12 月 25 日高雄縣市、台南縣市、台中縣市分別合併為

直轄市及台北縣升格為直轄市位階的新北市後，轄下的農會組織調整合併問題，以及為省農會、直轄市農會、縣市農會共同創設全國農會，省農會並於全國農會設立時併入全國農會，訂定法律條文。

### **三、 農會屬性概要**

#### **(一) 組織屬性**

- 1、農會是公益性質的社團法人。不是公法人，不是行政法人，不是財團法人，也不是政府機構，性質上係屬於所謂的非政府組織。
- 2、農會是農民團體，是農民的代言人，也是保障農民權益的壓力團體，是政府與農民溝通的重要媒介，並傳播農事法令，接受政府農政相關計畫委辦執行。
- 3、農會組織的設立有普及性、排他性及永續性。各級農會以行政區域為其組織區域，但組織區域有排他性，同一區域內以組織一個農會為原則。農會除得合併外，如遭解散，依農會法規定應即重行組織。
- 4、農會以保障農民權益為宗旨，但農民未必是農會會員，也無強制入會。事實上，非會員的農民參加農保（農民健康保險）、全民健保，年紀 65 歲以上者並得領取政府發放的福利津貼等，係以戶籍所在地的基層農會為受理初審及投保單位，均屬農會服務非會員的農民例證。

#### **(二) 會員身份有單一性及排他性**

- 1、個人若想要取得基層農會會員身份者，僅能向戶籍所在地行政轄區基層農會提出申請，須具有中華民國國籍而且年齡滿二十歲，符合農會法規定資格者，經審查合格後取得該農會會員資格。

- 2、基層農會會員每戶以一人為限，一人最多只能擁有一個基層農會會員身份。但農會服務會員依法令規定得包括其同戶家屬。
- 3、一旦戶籍遷離該基層農會的組織區域，即為出會而喪失農會會員身份，如欲再取得農會會員身份，應重新向新戶籍地基層農會申請，資格須重新審查認定，會員年資重新起算，如果又再遷回原先基層農會組織區域內，入會手續仍須重行申辦審定，年資也重新起算。
- 4、上級農會以其下級農會為會員。

#### 四、農會與社會人群關係

- 1、農會受專屬的特別法（農會法）與國家公權力的強力深入規範及廣泛介入干預。
- 2、農會組織普及，農事小組及班會組織深入基層村裡，影響深遠。
- 3、農會結合農民，是促進農業、農村發展，影響農村社會安定的重要力量。
- 4、農會各級幹部及員工人數眾多，其集體動向，具舉足輕重不容忽視力量。
- 5、農會會員每戶雖以一人為限，但農會對會員的服務，依法令規定得包括其同戶家屬。也就是說，會員人數代表家庭戶數，此與農田水利會或其他農民組織及一般人民團體在法令規定上特別不同之處，值得注意。
- 6、農會辦理多功能、多目標事業，其業務與會員、非會員的一般農民、贊助會員、會員家屬、農業推廣組織班會員、客戶、及社會大眾消費者，有或多或少關連，也與地方土親、人親，佔地利人和之便，互動結合成長，影響層面廣泛。

## 五、農會信用部特性

農會信用部以非銀行機構經營金融業務，基於法令之特殊規定及其獨特的發展歷程，農會信用部與一般金融機構相較，具有其獨特之性質。

依農業金融法規定，本法所稱農業金融機構，包括農會信用部、漁會信用部（以下併稱信用部）及全國農業金庫。信用部指依農會法、漁會法及本法設立辦理信用業務者，其以辦理農、林、漁、牧融資及消費性貸款為任務；全國農業金庫為信用部之上層機構，其以輔導信用部業務發展，辦理農、林、漁、牧融資及穩定農業金融為任務。全國農業金庫開始營業前，信用部之業務輔導仍由合作金庫銀行辦理；資金融通及新增餘裕資金之轉存，則由合作金庫銀行、台灣土地銀行及中國農民銀行等三家農業銀行辦理。

依據農業金融法第三條規定：「本法所稱農業金融機構，包括農會信用部、漁會信用部及全國農業金庫。信用部指依農會法、漁會法及本法設立辦理信用業務者；全國農業金庫為信用部之上層機構」，復依該法第三條規定，為建立農業金融體系，全國農業金庫由各級農、漁會本合作之理念發起設立，由上述條文以觀，全國農業金庫為我國農業金融體系之重要組成部分。(楊德庸・李聰勇.台灣農家要覽 P400)

農會信用部具有地緣性與人緣性，結合因子是人而非資本，資金需求是小額借貸，期間短，屬於零售銀行性質。台灣農會信用部歷經日據時代與臺灣光復後多次的改組及改革，扮演政府與農民間的溝通橋樑，是早期的基層金融機構。農會的四大業務部門分別是信用部、保險部、推廣部與供銷部，而信用部是農民或農業的特殊金融體系，由於農會信用部之盈餘為農會收入主要來源，為推廣農會業務與農村發展，因此扮演著早期台灣

農業經濟發展的重要角色。

（資料來源：論農漁會信用部之改革，國政基金會科技經濟組政策委員林享能）

### 1、基層金融之特性

農會信用部是屬於農民間的金融機構，也可以是農民對外的商業合作組織，它屬於特殊團體的人合組織且又深入各基層，與一般商業金融體系實為不同特性。農會信用部是農民或農業的特殊金融體系，早期為台灣農業經濟發展的重要角色。

### 2、資金供輸機構的特性

農民透過農會，施行各類農產品生產、行銷、推廣的合作。農產品的合作與產銷其資金流通來源是透過農會信用部，農會提供資金供會員作更靈活的資金運用。農會信用部之盈餘為農會收入主要來源。

### 3、會員互助合作的特性

農會信用部屬於基層金融體系中的一種合作經濟，合作經濟運動是一種資本主義改造運動，經濟上弱勢族群的農民透過農漁會信用部，藉由彼此合作，以從事合作經濟活動來共享合作成果並提升其生活水平。



表 3 農會信用部與信用合作社及一般金融機構業務項目比較

	一般金融機構	信用合作社	農會信用部
業務項目	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.收受支票存款</li> <li>2.收受其他各種存款</li> <li>3.受託經理信託資金</li> <li>4.發行金融債券</li> <li>5.辦理放款</li> <li>6.辦理票據貼現</li> <li>7.投資有價證券</li> <li>8.直接投資生產事業</li> <li>9.投資住宅建築及業建築</li> <li>10.辦理國外匯兌</li> <li>11.辦理商業匯票承兌</li> <li>12.簽發信用狀</li> <li>13.辦理國內外保證業務</li> <li>14.代理收付款項</li> <li>15.承銷及自營買賣或代客買賣有價證券</li> <li>16.辦理債券發行之經理及顧問事項</li> <li>17.擔任股票及債券發行簽證人</li> <li>18.受託經理各種財產</li> <li>19.辦理證券投資信託有關業務</li> <li>20.買賣金塊、銀塊、金幣、銀幣及外國貨幣</li> <li>21.辦理與前列各款業務有關之倉庫、保險及代理服務業務</li> <li>22.經中央主管機關核准辦理之其他有關業務</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.收受支票存款</li> <li>2.收受活期存款</li> <li>3.收受定期存款</li> <li>4.收受儲蓄存款</li> <li>5.辦理短期、中期及長期放款</li> <li>6.辦理票據貼現</li> <li>7.投資公債、短期票券、公司債及金融債券</li> <li>8.辦理國內匯兌</li> <li>9.辦理信用卡業務及相類似業務</li> <li>10.辦理商業匯票之承兌</li> <li>11.簽發國內信用狀</li> <li>12.辦理國內保證業務</li> <li>13.代理收付款項</li> <li>14.代銷公債、國庫券、公司債券及公司股票</li> <li>15.辦理與前列各款業務有關之倉庫、保管及代理服務業務</li> <li>16.辦理一般銀行外匯業務之代收件</li> <li>17.其他經中央主管機關核准之有關業務</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.收受存款。</li> <li>2.辦理放款。</li> <li>3.會員（會員同戶家屬）及贊助會員從事農業產銷所需設備之租賃。</li> <li>4.國內匯款。</li> <li>5.代理收付款項。</li> <li>6.出租保管箱業務。</li> <li>7.代理服務業務。</li> <li>8.受託代理鄉（鎮、市）公庫。</li> <li>9.全國農業金庫委託業務。</li> <li>10.其他經中央主管機關核准辦理之業務。</li> </ol>

（資料來源：整理自銀行法第 3 條、信用合作社法第 15 條、農業金融法第 31 條）

# 參、研究對象：臺南市大內區農會信用部

## 一、大內區概況

總戶數：3,913 戶  
總人口數：12,441 人  
全鄉面積：9,210 公頃  
地理位置：位處台南市  
中央東鄰玉井西接善化  
北連六甲、官田,南隔曾  
文溪與山上區相望  
耕地面積：4,454.33 公  
頃  
主要農作物：芒果、柳  
橙、文旦、龍眼、胡麻、  
木瓜、酪梨、鳳梨



圖 01 台南市 大內區區域圖

### （一）大內區的地理位置

大內區位於臺南市中心偏東之處，是山區與嘉南平原的交界，北與六甲區為鄰，西與官田、善化為界，南接山上區，東與玉井、楠西相交。全區面積約 70.3125 平方公里，人口 11,000 多人。

本區土地百分之七十是低海拔山坡地，曾文溪蜿蜒曲折流經本區，因屬於中上游，尚未受到污染，所山明水秀，從空中鳥瞰一片翠綠，而曾文溪曲流切割山峻形成特殊的月世界地形非常迷人，溪中盛產魚蝦及蛤蜊。每當秋高氣爽之季，曾文溪兩岸蘆葦花盛開，一片白茫茫的花海，霎是好看，也增添一份美麗與哀愁的氣氛。

大內區境內有七成的地形屬於低海拔的山坡地，加上熱帶季風氣候相當適合農業的發展，是個農特產豐富的鄉鎮。大內區工商業不發達，沒有工廠，全鄉幾乎務農，鄉風淳樸，農業全部是熱帶水果，其中以芒果、酪梨、鳳梨、木瓜、番石榴、柳橙、白柚、文旦、荔枝、龍眼為大宗，還有部份香蕉、洋香瓜、楊桃、菠蘿蜜，其中酪梨種植 350 公頃，全國栽種面積最大地區，佔全國總量的 2/3。酪梨不需噴施大量農藥，污染少，營養價值在水果類中居冠。

酪梨油有快速滲透皮膚之優點，可作為自然的化妝品及天然防曬藥物。酪梨也被稱為「森林中的奶油」，其餘的 80% 則是亞油酸與亞麻酸，可降低血液中的膽固醇含量，因此對防止冠狀動脈硬化及預防老化都非常有效。5—12 月是生產期，每年 11 月份大內區公所與大內區農會，相互結合，共同舉辦。酪梨節活動中，配合辦理推廣酪梨吃的方式，多種變化。而最赫赫有名的是全國僅有的阿拉拍椰棗；這些水果品質都非常好、非常好，而且分佈在全年不同時間出產，因此一年四季都有水果可吃。

					
木瓜 一年四季	酪梨 5 月至 11 月	柳橙 11 月-12 月	文旦 9 月-10 月	芒果 5 月-8 月	白柚 10 月-12 月
					
香蕉 1 月-2 月	荔枝 6 月-7 月	鳳梨 4 月-5 月	龍眼 6 月-7 月	椰棗 7 月-8 月	洋香瓜 2 月-4 月

圖 02 台南地區水果生產圖

## （二）臺南市大內區的歷史發展

平埔族的拓墾－西拉雅社四大社的目加溜灣社（現址在善化市街）有三個支社，其中之一的「新社仔」大約在西元 1565 年（明永曆十年）沿曾文溪而上，侵入大武壠社故地的內霄裡、拔馬 二社，並分佈於本鄉今日的頭社、鳴頭、大山 腳、燒灰、竹圍等地都可發現供奉阿立祖（平埔族西拉雅社的守護神）的公廨，其中鳴頭、箴仔腳等地的公廨係由頭社公廨公，出祭祀儀式、日期、阿立祖（頭社的祀神）傳說都和頭社相同，實為本區珍貴的文化資產。

漢人在大內的拓墾始於清康熙年間，當時福建省漳州府龍溪縣楊氏家族有九位兄弟，其中的六位兄弟（老大、老二、老三、老四、老五、老九）隨楊氏宗親來台拓墾，最早從漚汪溪口登陸，同行的其他楊姓宗親在蕭壠（今佳裡鎮）拓墾，楊氏六兄弟則繼續沿著灣裡溪（今曾文溪）上行，到現今的石仔瀨登陸，老大至老五在現今的內庄墾植，老九則在現今的石仔瀨開墾。因此大內楊與佳裡北頭洋（楊）都是二鄉鎮的大姓。

楊氏六兄弟中的老大名楊內，住的村莊叫「內庄」，意思是「內的村莊」，老九名楊石，其開墾的地方為曾文溪邊的河川地，溪水易氾濫而成為「瀨地」，因此稱之為「石仔瀨」，當他人問楊石要去那裡時，他回答要去「大仔內仔那裡」，久而久之內庄就叫做「大內」。

明鄭時期鄭成功改台灣為安平，設一府二縣，總名東部，本鄉隸屬天興縣，永曆十八年，改東都為東寧，改二縣為二州，本鄉隸屬天興州。

## 二、臺南市大內區農會沿革與組織：

- 1、民國 12 年 6 月 13 日附有限責任大內信用組合設立
- 2、民國 24 年 2 月 28 日改為保證責任大內信用購買販賣利用組合
- 3、民國 33 年 1 月 27 日大內庄農業會設立
- 4、民國 35 年 11 月 8 日改為臺南縣大內鄉農會與合作社創立
- 5、民國 36 年 1 月 28 日合作社成立
- 6、民國 38 年 10 月 26 日合併改為現制之農會

組織：

會員數：3427 人 農事小組：10 小組 代表數：55 人 理事： 9 人

監事： 3 人 員工：55 人

本次研究之臺南市大內區農會信用部員工共 15 人。

### 三、臺南市大內區農會信用部

農會信用部之建築物於民國 55 年 3 月竣工，迄今屋齡已有 46 年，建材為鋼筋 3 層樓加強磚造，立面造型多採大片開窗。隔壁為一棟日據時代建築物，目前作為農會供銷部。由於造型特殊，加上門前有一株百年羅漢松，常常吸引許多觀光客來此地拍照留念。



圖 03 臺南市大內區農會：信用部



圖 04 臺南市大內區農會：供銷部

大內區農會信用部之營業空間無設置農特產品銷售區，亦無其他股部共同使用，營業空間完全以金融服務為主，屬於「獨立型信用部」。主要服務空間以 1 樓為主，2 樓以上則為辦公空間與講堂。每日客源流動量約介於 150 - 200 人左右，除週一與週五外，營業日人潮並不多，加上所提供之金融服務項目亦單純，民眾較易辨識自己所需的服務窗口。



圖 05 大內區農會信用部：內部空間(一)



圖 06 大內區農會信用部：內部空間(二)



從空間使用特性上，如右圖所示，  
將內部空間歸類為以下幾種分區：

- 1、入口區。
- 2、民眾等候區與服務櫃檯外部
- 3、服務櫃檯內部與辦公區。
- 4、催收辦公區。

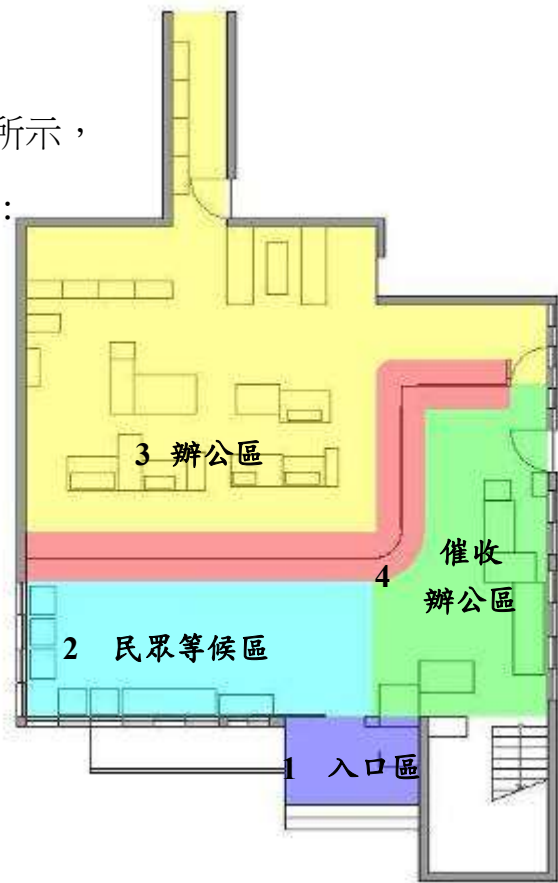


圖 07 大內區農會信用部：一樓平面圖

### (一) 入口區：

農會信用部入口原為對稱設計，如同門框的黑色磁磚與白色窗洞造型磚牆給人強烈的視覺感，本是農會入口一大特色。一旁設立符合標準之無障礙坡道，不論進出皆非常方便。大門旁有一株龍柏與些許大型盆栽，達到綠化與美觀之功能。可惜卻因以下因素，使入口失去原本特色：



圖 08 大內區農會信用部 - 入口整體環境

牆面凌亂：因規劃自動提款服務，特殊窗洞牆面只剩左邊尚保留完整。後來又在其表面添增公佈欄與文宣張貼，使原本乾淨有特色的入口處顯得雜亂無章，失去原本該有的乾淨俐落。



圖 09 大內區農會信用部：入口區近照



圖 10 大內區農會信用部：入口提款機

提款機：新設提款機的同時破壞了原本白色造型磚，外部的白鐵鑄外殼與原先的入口設計風格大不相同，加上前方的垃圾筒與廢棄物堆疊，使得整體入口意向大大打折。



圖 11 大內區農會信用部：拍賣公佈欄



圖 12 大內區農會信用部：窗洞造型磚牆



## （二）民眾等候區與服務櫃檯外部

大內區農會信用部屬「一字形」的服務櫃檯，從信用部入口進入之後，即是處裡金融業務之相關櫃檯。入口處左手邊為民眾可休憩或等待之座椅區，並有一款簡易的寫字櫃檯。另一旁則是全台灣僅存兩台之舊式提款機之一，因機體龐大不易移動，因此有絕佳的防盜性。



圖 13 大內區農會信用部：民眾等候區



圖 14 大內區農會信用部：民眾等候區 休息座椅



圖 15 大內農會信用部：民眾等候區 寫字檯



圖 16 大內區農會信用部：民眾等候區 提款機

服務櫃檯為農會最重要的部份，就目前狀況來看大內區農會的服務櫃檯，除了提供與農會員工的作業窗口，並身兼公佈欄的責任，同時亦是加強內部作業空間的照明燈架。而上



圖 17 大內區農會信用部：服務櫃檯

方的隔絕柵欄雖其原本用意在於保護內部人員的作業安全，但實際上卻大大打折了整體服務空間品質。除了讓整體工作人員有身處於牢籠感，也讓整體信用部空間氛圍被切割成零碎狀態。



圖 18 大內區農會信用部：服務櫃檯（公佈欄功能）



圖 19 大內區農會信用部：服務櫃檯（二）

### （三）服務櫃檯內部與辦公區

大內區農會信用部成立至今，內部作業空間並無重大改變。工作櫃檯和辦公桌椅都已現需更換的狀態，抽屜早已不敷使用。原本櫃檯與桌面中間預留的空間，也因今昔辦公文卷的不同，造成原本留設的空間無法順利使用。不但影響作業空間品質，員工更常發生尋找文件之困擾。



圖 20 大內區農會信用部：辦公區



圖 21 大內區農會信用部：辦公區



現今所有服務窗口均改為電腦系統作業辦公，但原本的空間並未規劃電腦作業環境，造成員工使用上必須側坐或騰空的狀態；而缺乏足夠的空間來存放文件，凌亂的工作檯面除了民眾的觀感不佳外，也影響了工作效率。而大量的管線外露，除了影響整體美觀之外，更增加了工作危險性。



圖 22 大內區農會信用部：服務櫃檯(一)



圖 23 大內區農會信用部：服務櫃檯(二)

在後方的置物櫃，也因超過使用年限而呈現需替換之狀態。加上以前的設計與目前的使用方式皆不相同，因此部份櫃體空間早已無法使用。目前絕大部分空間被拿來放置雜物使用，而真正需要放置再櫃中的相關文件或書籍，卻只能擺在一旁的桌子或地上，除了影響工作的空間品質外，也增加了找尋資料的額外時間。



圖 24 大內區農會信用部：服務櫃檯



圖 25 大內區農會信用部：服務櫃檯(二)

#### （四） 催收辦公區

原先規劃應整合在一起的工作部門－催收辦公區，由於需要直接與客戶較長時間的面對面討論，因此特別獨立出來。除了避免客戶長時間待在辦公區內而影響內部作業，避免因討論時間過長而霸佔公共櫃檯。但也因缺乏收納空間，因此造成部份管線外露和雜物堆放，使其原本的一字型服務空間，被受干擾與打亂。



圖 26 大內區農會信用部：催收辦公區(一)



圖 27 大內區農會信用部：催收辦公區(二)



圖 28 大內區農會信用部：催收辦公區(三)

## 四、問卷統計

由於本次的改善經費有限，並無法一次將農會全部翻新，因次透過簡單的問卷調查，分別從顧客和信用部員工著手，整合出大家對於信用部的內部空間的看法，和須改善的空間先後排序。

在員工部分，共有 20 位員工接受調查，包含在信用部內工作的員工，或在其他部門工作的同仁，他們的使用看法：

	農會工作夥伴版本	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意
<b>一、對於信用部現況環境滿意度</b>						
01	對於信用部整體的空間感受		3	11	6	
02	對於信用部整體的室內裝修		3	10	7	
03	對於信用部整體的照明設備		7	10	3	
04	對於信用部整體的色彩計畫感受		2	8	10	
05	對於信用部整體的服務設備感受			7	13	
<b>二、關於「辦公工作櫃檯」</b>						
06	對於鐵製隔柵欄的壓迫感受		2	5	13	
07	隔柵欄是否有存在的必要		2	3	15	
08	對於目前「側坐」的辦公方式			6	14	
09	目前抽屜的使用率			3	17	
10	因抽屜損壞而堆置桌面上的東西			3	17	
11	對於目前櫃檯後方的工作區配置			12	8	
12	新建大型儲物櫃的必要性		2	10	8	
13	辦公區許多舊式物品、文件或機體放置			6	14	
<b>三、關於「等待區」與「放款區」</b>						
14	對於提款機週遭環境的整體感受		14	6		
15	對於填寫區寫字檯的設置位置		10	10		
16	對於填寫區寫字檯的外觀造型		10	8	2	
17	對於放款區辦公處位置是否適當		2	18		

在民眾調查方面，由於信用部前來辦理金融業務的人並不多，多半為高齡農民，因此在問卷收集的效果上成效並不彰。部份問卷調查是透我們口述，再替民眾代筆。許多民眾亦只是在農會有小額存款，在門口操作完提款機後便離開，並未進入信用部之內部空間。

因此我們在過濾其問卷之後，有效的抽樣調查挑選出 30 人份，分別為男生 18 份，女生 12 份。其中高齡調查者達八成，也可以說農會就是他們從小到大最常去的地方，其調查的成果較可列為參考依據：

	民眾調查版本	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意
01	我對信用部的整體空間感受	3	7	18	2	
02	我對信用部營業空間的整體室內裝修	10	7	10	3	
03	我對信用部營業空間的服務設備	2	10	15	2	1
04	我對信用部營業空間的照明規劃	8	7	13	2	
05	我對於信用部放款部門的規劃	1	10	18	1	1
06	我對於信用部的文宣宣導方式		3	12	12	3
07	我對提款機設置擺放的位置	12	8	9	1	
08	我對提款機週遭環境的整體感受		11	3	11	5
09	我對填寫區寫字檯的設置地點	2	13	10	5	
10	我對填寫區寫字檯的外觀造型	2	12	13	2	1
11	我對填寫區寫字檯的整體感受	2	10	16	2	
12	我對等待區座椅設置的位置	1	8	17	4	
13	我對等待區座椅的外觀造型	1	9	17	3	
14	我對等待區座椅的舒適度		10	17	3	
15	我對洽公櫃檯的設置位置		16	12	2	
16	我對洽公櫃檯的外觀形式	3	7	18	2	
17	我對於洽公櫃檯的整體感覺	1	7	12	6	4

由於員工都是長時間待在信用部內工作，對於信用部整體空間不論是現況或使用模式早已習慣，問卷整理填寫效果趨於保守。但還是可以看出員工對於辦公櫃檯有許多想像；不論是在使用上或是整體感受最不滿意。因此如何改善櫃檯的使用方式和設備更新是重點之一。而減輕櫃檯上方的格柵欄帶給人的壓迫感，亦是列入考量之中。

另外就是大型儲物櫃的需求。以大內區農會來說，算是經營長久的農會。相關資料的累積更是驚人，所藏之資料可說是農會的活寶庫。但由於信用部整體作業的電腦化執行尚未完備，許多書面資料都處於未建檔，因此大型的置物空間是非常需要的。透過本次研究，設置新式置物櫃也是考量重點之一。

而在民眾調查方面，從調查報告中可以發現，是有對信用部非常支持的民眾。從統計資料結果來看，民眾最不滿意的是目前信用部缺乏統一的公佈欄。由於目前並無公佈欄的設計，因此所有文宣是隨意貼在信用部的各個地方。而老舊的提款機內部，許多民眾也是建議可將其重新包裝，避免太過突兀。最後亦是希望辦公櫃檯可以改善，讓其款式更加吸引人，亦可提高品質，雖無整體空間的大變動，但是可以讓人有畫龍點睛之效果。

而有部分員工和民眾都特別強調，信用部入口處太過凌亂，整體空間品質不佳，因此最後我們也把入口的整頓納入設計範圍內，考量到經費問題，做部份的修飾與整理。

## 肆、設計規劃重點

大內區農會信用部近年來並無進行內部整修作業，而在空間的使用也保留創部以來的單一動線服務方式。因此本次的改善作業計畫中，並不會動到整體的空間配置。整體內部空間來說，所有設計均呈現八零年代的設計風格，信用部因保養得宜，使得整體空間看起來雖無豪華的室內設計，但也展現出儉樸的風格。而信用部本身在大內經營的方式，尚屬保守之小額放款，因此就目前整體空間所呈現之風格和信用部的經營方針亦相呼應。

但若以展望未來來看，過度的儉樸反而無法令人產生信任與依賴，無法創造錢潮流動。加上大內區農會信用部位於以農業活動為主的台南，因此大多數的會員都屬於農民，對於金錢的使用上也較為保守。信用部本身就是屬於操作金錢流動的單位，需要創造金錢流動才會帶給地方發展的機會。如今許多金融機構都已引進較先進或時尚感較佳的空間設計。因此本次設計以最小幅度的修正，重新將農會以「換穿新衣」的方式作為本次設計的操作手法。

服務空間需要有良好的服務品質，其內部作業空間亦要有相當品質的空間規劃。本研究在這次規劃項目，除了原先的入口設計和民眾等候區之空間改善外，另外也包含了服務櫃檯與內部作業空間等區塊。

改善項目包括：

信用部入口整理、服務櫃台的檯面與新增阻絕物、公佈欄的規劃與設計、辦公桌椅區的重新規劃與汰舊、提款機的外殼包裝與一樓室內空間的重新粉刷。



## 一、 信用部入口設計

目前的信用部入口，不論是牆壁或玻璃門上貼滿了各式的文宣與宣導標語，影響信用部的外觀。與信用部討論的結果，決定先清除所有入口的文宣貼紙與海報，還原最原始的樣貌。並更換入口「台南縣大內鄉農會」標題，給予入口新樣貌。黑色的小馬賽克磁磚換成以矽酸鈣板包覆，以「打亮」的方式，讓人更可以感受到信用部新氣象。



圖 29 大內區農會信用部：外觀

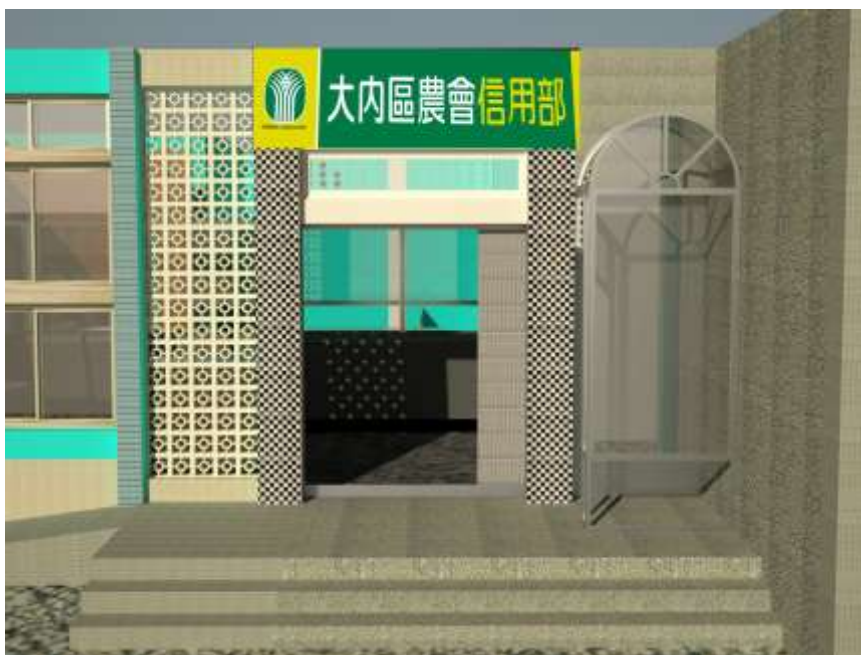


圖 30 大內區農會信用部：外觀模擬圖

## 二、服務櫃台設計

### (一) 服務台面與格柵欄

信用部的服務櫃檯使用已超過二十年，原先內部作業空間附屬傢俱都損壞或無法使用，造成服務效率大打折扣。而上方的鐵製柵欄雖有防盜之效過，卻也給人極大的壓迫感。而台下方的海報設置因為位置較低，並不會引人特別注意去閱讀，反而造成整體櫃檯凌亂感。

本次設計以替換櫃台的服务檯面，用人造石代替原本的櫃台鋪面。上方的鐵製柵欄則改為鐵件為主結構，內坎透明壓克力。高度也降低為農會標準規定。而櫃台上方之文宣則改到新設置的公佈欄區。後方則新設置物櫃台，可作為文宣的放置處，供人自由拿取閱讀。

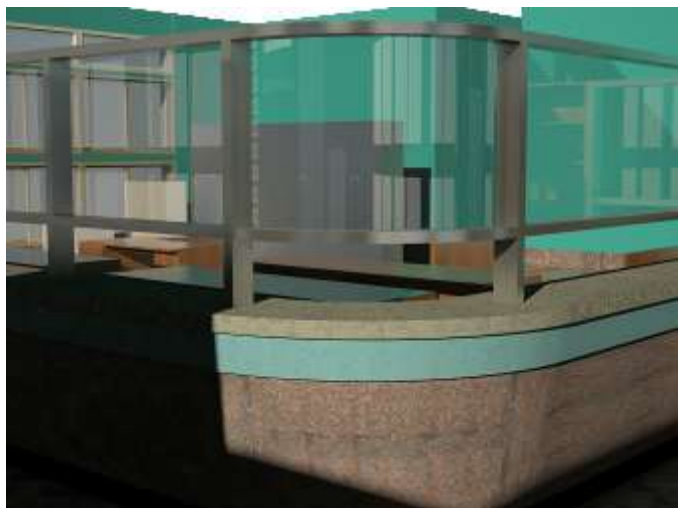


圖 28.29.30 大內區農會信用部：服務櫃檯(施工前 和 3D 示意圖



## (二) 內部作業空間傢俱規劃

內部空間辦公桌因為皆是不同時期所購置的，因此不論大小、款式都不同，部分抽屜都已損毀不堪使用，因此雇員的桌上常常堆置許多零碎小物。



在本次的設計中，統一了所有辦公桌的尺寸。而且將原本櫃檯座位從十人拓寬為八人。目前農會的服務人員較從前少，透過本次設計將座位減少，亦可拓寬每位顧員的位置。而重整原有線路，可避免往後產生短路或線路雜亂。



原本櫃台間的縫隙添加內坎燈，提升座位的照明，避免之後在櫃台新作隔柵上方吊掛電燈，讓櫃檯上方過多人工添加物而所造成的空間混亂。



圖 31 32 33 大內區農會信用部：內部作業空間(施工前 和 3D 示意圖

### 三、公佈欄設計與提款機內部包裝

信用部建物本身採大玻璃開窗，造成室內過度明亮或溫度過高。在早期農會解決的方式是採增購窗簾來阻隔陽光，但又會造成室內通風不良。從另外一個角度來看，過大的窗簾會讓室內的牆面更增沉重感。



在這次的設計中，我們利用隔板將部分窗戶遮住，減少陽光曬入的，而所有新的隔板可以作為公布公佈欄使用。原設計是將隔板高度提高與右方新格柵同高，最後與農會討論結果，視現場狀況再做高度調整。



此圖為現況圖，左方亦會以相同手法將大玻璃窗遮蓋住，作為新公佈欄的位置。而右方之提款機(灰色物體)同樣使用隔板將其包覆，使其管線不會外露。

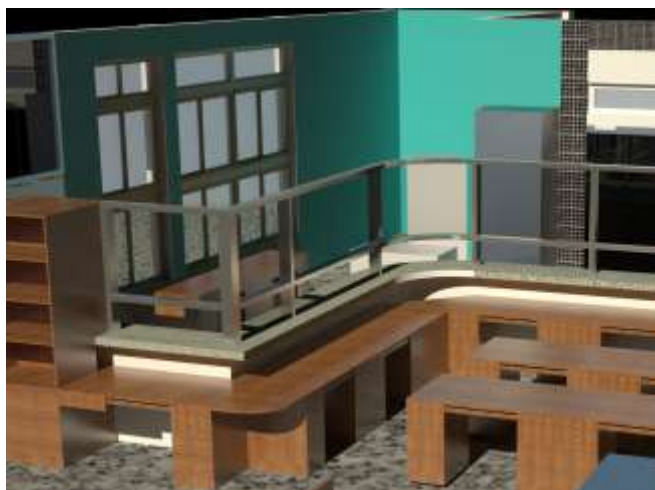


圖 34 35 36 大內區農會信用部：公佈欄設計與提款機內部包裝 3D 示意圖

## 伍、施工過程與成果

### 一、 施工過程

臺南市大內區農會信用部空間改善規劃主要工程分為下列三個項目：

- (1) 信用部入口施做
- (2) 服務櫃檯拆除與施做
- (3) 新增儲物空間與辦公傢俱

原先預定之提款機內部機械包覆之相關設計與想法，考量提款機有替換之可能性，若依照目前尺寸施作會造成未來空間的浪費。另一方面來說，目前提款機的位置正好位於整個農會信用部的主要服務動線上，未來提款機之位置亦有可能會變動，因此最後並未執行此項目之改造。

改善過程中因必須維持農會平日營運，可施工日限定於週五三點過後，包含週六與週日，大約為兩個半工作天。因此本次施工共分為三週進行，第一週主要為拆除工程和大理石檯面黏合，第二週為各項目進場施工，包括入口磁磚貼合、服務櫃檯與公佈欄現場施做，第三週為訂做傢俱進場和細部收尾。



## (一) 信用部入口施做

### 1、大門口黑色磁磚拆除



圖 37 大內區農會信用部：入口施工(一)



圖 38 大內區農會信用部：入口施工(二)

### 2、馬賽克磁磚黏貼與窗型牆磚粉刷



圖 39 大內區農會信用部：入口施工(三)



圖 40 大內區農會信用部：入口施工(四)

原先入口設計是以白色細酸鈣板包覆入口牆面，但在期中報告時評審委員們針對此點提出疑慮；本所反覆思考並與信用部討論，白色窗型牆磚是需要保留的。如此一來也造成矽酸鈣板的覆蓋面積過於狹小而顯現不出效果，因此最後決定將黑色馬賽克磁磚改成花色馬賽克磚。在原本全黑的入口馬賽克磚，帶些細微的小變化，保留傳統的大門特色卻又帶點新意。

## (二) 內部空間拆除與施做

### 1、櫃檯上方鋁花格柵欄拆除



### 2、櫃台台面打磨



### 3、櫃檯上方黑色大理石黏合



### 4、不鏽鋼壓克力柵欄施做



圖 41 - 46 大內農會：服務櫃檯格柵欄拆除與施做



## 5、內部櫃檯拆除與施作



圖 47 - 50 大內區農會信用部：辦公櫃台拆除與施作

## 6、新式佈告欄施作



圖 51、52 大內區農會信用部：室內空間拆除與施作



## 二、施工成果

### 1、 信用部入口：變更信用部入口文字、更換馬賽克磚與左側花格牆磚重新分刷



圖 51 大內區農會信用部：入口門面改善前



圖 52 大內區農會信用部：入口門面改善後



圖 53 大內區農會信用部：入口公佈欄改善前



圖 54 大內區農會信用部：入口公佈欄改善後

原本過於雜亂與老舊的入口，透過重新粉刷和入口馬賽克磁磚調整之下，並且清理多餘的廣告文宣或物品，同時設立新式看板和相關憑證之文宣，如同畫龍點睛般之效果，讓信用部入口獲得視覺品質上的提升，達到以最少的預算和修改，造成最佳的視覺效果與門面裝修。

## 2、服務櫃檯（外部）：鋁花格柵欄拆除、新增黑色大理石檯面與櫃檯表面清潔



圖 55 大內區農會信用部：服務櫃檯改善前



圖 56 大內區農會信用部：服務櫃檯改善後

原本因過高的鋁花格柵所造成的空間壓迫感完全消失，取而代之的是加大視覺穿透的不銹鋼格柵。而將所有原本黏貼於櫃檯下方的廣告文宣，未來將全部移置新設公佈欄區。清洗乾淨的櫃檯面與新黏貼之黑色大理石櫃台面，也使得整體櫃檯質感提升許多。



圖 57 大內區農會信用部：服務櫃檯改善前



圖 58 大內農會信用部：服務櫃檯改善後

原本民眾無法清晰的看到內部作業環境，在空間改善後工作現況清晰可見，大幅增加了客人和信用部員工之間的互動。清晰的辦公空間也能大幅提升客人對於信用部員工的信任和肯定。





圖 59 大內區農會信用部：服務櫃檯改善前



圖 60 大內區農會信用部：服務櫃台改善後



圖 61 大內區農會信用部：服務櫃檯改善前



圖 62 大內區農會信用部：服務櫃台改善後



圖 63 大內區農會信用部：服務櫃檯改善前



圖 64 大內區農會信用部：服務櫃檯改善後

### 3、服務櫃檯（內部）



圖 65 大內區農會信用部：服務櫃檯改善前



圖 66 大內區農會信用部：服務櫃檯改善後



圖 67 大內區農會信用部：服務櫃檯改善前



圖 68 大內區農會信用部：服務櫃檯改善後

更新辦公區域的桌子，改善以往舊式桌子因抽屜損毀而無法儲物的情況。並增添了辦公桌隔板，除了增加辦公區域的私密性外，也避免客人產生雜亂工作區之負面觀感。挑選綠色系列之隔板，同時搭配四周窗簾，更顯工作場所顏色的一致性。





圖 69 大內區農會信用部：細部空間改善前



圖 70 大內區農會信用部：細部空間改善後

將抽屜加大，增加收納空間。

櫃檯下方也新增抽屜與安置電腦主機的位置



圖 71 大內區農會信用部：細部空間改善前



圖 72 大內區農會信用部：細部空間改善後

現今信用部的服務人員相較於以前少，因此在這次的服務櫃檯改善中，我們將多餘的位置移除，原先的八人座位改為六人，加大每個人的作業空間，並且改善檯面下方的收納空間模式，讓各式設備可以更方便使用，實質改善了服務櫃檯的空間使用。

#### 4、置物空間



圖 73 大內區農會信用部：細部空間改善前

原先此處有鐵製電捲窗，但因為年久失修而失去原本應有的功能，鐵捲門也不再使用，而成為信用部堆置雜物的所在。



圖 74 大內區農會信用部：細部空間改善前



圖 75 大內區農會信用部：細部空間改善後

如今將鐵捲門拆除後，新櫃體的位置往後移動，不但增加前方辦公區可使用的空間，增高的櫃體也成了最佳的收納空間，亦維持了原本做為牆面遮蔽的功能。前方辦公區域可使用之空間也更為寬廣，大幅增加了辦公區域的舒適性與視覺上的美觀。





圖 76 大內區農會信用部：細部空間改善前



圖 77 大內區農會信用部：細部空間改善後

辦公區後方的走道空間中，原本是擺放使用半損毀之櫃體，絕大部分空間被堆置雜物，透過這次的更新，除了增加收納空間之外，也改善此處的整體空間品質。

## 5、新設公佈欄



圖 78 大內區農會信用部：細部空間改善前



圖 79 大內區農會信用部：細部空間改善後

信用部以往因缺乏可做為公佈欄之空間，因此不論是牆上或服務櫃檯，掛滿如補丁般的海報，大大影響整體之美觀。而過多的窗戶導致空間過度明亮也是問題之一。選擇將其中一道牆面封閉起來之後，作為可公布文宣之空間。同時解決兩者問題，也讓文宣或海報可以更集中的公布，大幅減少以往牆面到處亂貼之公布方式，使民眾可更方便閱讀，也提升整體環境之美觀。

### 三、未施做之項目檢討

本案原先預計規劃修繕空間之項目包括：

1. 入口處。
2. 民眾等待區之提款機外殼包覆與服務櫃檯外部。
3. 辦公區與服務櫃檯內部。
4. 催收辦公區重新規劃與新設櫃體。
5. 室內空間粉刷。

而最後執行空間改善項目為：

1. 入口處修繕與大型指示看板吊掛。
2. 服務櫃檯不鏽鋼格柵更換
3. 服務櫃檯內部桌子更換
4. 替換新式 OA 傢俱隔板與辦公桌
5. 照明設備改善與所有線路重整
6. 新設公告欄

其中包括提款機外殼包覆、催收辦公區重新規劃與室內空間粉刷等項目，最後並未列入本次空間改善之範圍內，其原因如下：

- 1、 由於提款機已確定會更換機型，但並未確定型號或者未來放置位置，怕做好之後又二次施工(拆除或改造)，最後只好放棄原本的想法，把其金費用在其他項目。也告之信用部，若未來有新機型的引進，會再給予空間安排上的看法與建議，並協助其安裝過程。
- 2、 催收區方面，因為未來亦有可能改變位置，因此在本次設計方面，除了線路重整和添增新收納櫃，並無多於變動。
- 3、 室內空間粉刷由於最後經費不足，無法執行。



#### 四、經費使用說明

##### 本次工程使用經費情形

01、信用部入口施作	總計	90,300 元
02、服務櫃檯+辦公區 OA+櫃體	總計	410,000 元
03、不鏽鋼隔柵欄	總計	285,000 元
03、電子設備	總計	46,300 元
04、公告設備	總計	27,030 元
05、照明設備	總計	42,098 元
總計		904,728 元

在本計畫案中，本公司依合約提供 350,000 元作為材料費用，其餘 554,728 元為台南大內農會信用部自行提供，已達到透過本計畫讓農會本身自發性的加強改善營業空間之目的。

## 陸、結論與建議

### 一、 使用成果分析與結論

臺南市大內區農會信用部本身是屬於獨立型態的農會信用部門，並無其他附屬服務空間或項目。在整體空間的使用上也較為單純，屬於一字型的服務模式，透過服務櫃檯區分出民眾等候區域和信用部內部作業空間。由於作業模式單純，信用部對於其空間的使用上並無太多的管理或求變化。

加上信用部門服務時間較為長久，累積了許多需要重新整理與更新的地方。透過本計畫，不但讓信用部的設備做更新與替換，同時也執行了一次信用部部門的空間再整理。



圖 80 大內區農會信用部 改善前

本次執行的重點在於服務空間的介面處裡。若只專注於加強被服務者之空間品質，是無法提升整體空間的觀感。也會導致服務者因不滿內部作業空間與外部空間差異過大而降低整體服務效率。因此除了服務空間的介面，本次設計之重點乃致力於內部作業空間的改善與調整。



圖 81 大內區農會信用部 改善後

完工後透過實地訪問，不論是外來顧客或內部作業人員，都對於本次的空間改善成果抱持著正面的態度。新式的不鏽鋼與強化玻璃大大的提升了兩邊空間的穿透，也減少了對於視覺上的壓迫感。而透明化的作業、系統櫃與新式辦公桌椅的使用，除了讓人感覺更加信任之外，也改變了內部作業人員的操作空間。更多的收納櫃體和加大作業空間，都有助於提升服務品質。因此本次選擇在服務介面上作為操作重點之策略，非常符合大內區農會信用部之需求。



圖 82 大內區農會信用部 改善後



圖 83 大內區農會信用部 改善後

另外本次工程能如此順利進行，最重要的是在地信用部雇員的全力支持與配合。由於本案位於台南市大內區，許多事情的發生是需要馬上處理與決定，往往都是依靠在地的專員協助，才能讓本次信用部空間改善能順利與如期完成。因此在地專員的配合也是非常重要的一環。



圖 84 協力團隊

## 二、 合作模式

本案能如此順利完成，全靠大內鄉農會信用部的僱員全力配合，加上農金局專員的執導，最後的目標才能如此的顯著。因此本案在合作上，信用部與事務所的相互配合，加上農經局於關鍵時刻所提供之意見皆缺一不可。

現況問題的處理上，首先由信用部本身去發現問題，協力團隊（事務所）給予對症下藥，提出解決問題的辦法，並和信用部多方討論，以問卷方式來了解內部成員或民眾的想法；取其需改善處，決定短期立即處理或長期慢慢改善，亦達到問題解決之最佳成效。

現場施作方面，最佳模式是與信用部所處相同位置之協力團隊成效最佳。最好有駐地的監工或長期進駐之現場人員的協助，不論在過程中問題的處理，或施工作業方面，都可當下立即判斷，減少二次施工的可能性。在本次研究案中，台南市大內區農會信用部秘書便擔任此要角，透過她對於現場的了解和施工進度的掌握，並當下決定其所發生的問題，才使本案能如此順利完成。

紀錄過程中，透過影像或相片方式記錄是很重要的。首先必須先以相同的角度來做拍攝，紀錄施工前、施工中和施工後的形況，才能針對現況做完善的紀錄和比較其前後之間的差異。本案因有預先設定拍攝之定點，因此在此紀錄上有非常完整的紀錄，真實呈現其前後之間的差異。此相關資料亦可保留於信用部，作為以後在網路宣傳或其他相關文宣之使用。

### 三、 未來計畫推行建議

本案一開始的出發點是在於「從農業金融局所提供之部分施工經費與研究經費，挑選有意願之廠商或事務所。最後從全體農漁會信用部挑選出可進行改造農漁會者，協助農漁會信用部進行空間改革一事」。因此從一開始的選擇建築師到選地點，然後與配合農會信用部討論、現地施做，到最後完工。在這一連串的過程中，本所提出部分意見，作為明年度計畫實施之參考。

#### 1、合作現地施工廠商：

由於本案這三年之研究模式，都是透過金融局與合作事務所，針對有意願改善之各農會信用部進行可行性之評估與審核。但最後可能會造成所重選之事務所與農會距離太遠，許多可利用資源往往因為地域關係，而無法發揮其功效，而需花大量的時間再重新尋找合作夥伴，這也是本所在本次合作案中所遭遇的最大問題。

而最後協助解決發包問題的是在地農會，透過他們的人脈與關係，才得以解決本問題。因此建議在明年度的計畫案中，所當選的農會應先自行尋找可合作之廠商，提供給研究或設計單位，避免不必要的時間浪費。

#### 2、施工過程：

由於信用部的經營時間，是與一般國營單位相同。而在空間改善的過程中，可利用之時間就更少，大多只有週末兩天而已。在工程上常常會有先後順序之變化，必須將其納入工期考量，在施工上的時間搭配是非常重要的。

另一方面，信用部屬於金融單位。本案之信用部並未有相關警衛可以協助保全相關事宜。在防盜設備拆除期間是沒有自保能力的。因此相關的警力調度或保全設備，必須納入一開始的考慮項目，避免造成在施工期間無法營運或遭搶劫之狀態發生。

#### 四、文獻參考

1. 黃光政，2001 年 3 月，「農民組織情勢與農業工程師因應協作」，農業工程學報，第 47 卷第 1 期，第 29-42 頁，台灣農業工程學會，台灣台北市。
2. 黃光政，2009 年 6 月，「農村發展規劃要素與管理推廣休閒農業」，第七章農民組織情勢管理，第 71-81 頁，[台灣大學](#)生物環境系統工程學系黃光政，台灣台北市。
3. 楊德庸、李聰勇(2005)。台灣農家要覽。行政院農業委員會。400 頁。
4. 論農漁會信用部之改革，國政基金會科技經濟組政策委員林享能。

## 附件一 問卷調查(工作夥伴版)

在農會打拼的夥伴們，您好：

本公司係「行政院農委會農業金融局」，委託本公司之計畫案，針對大內鄉農會信用部空間使用情況製作調查問卷，希望藉由您的協助讓本團隊進一步瞭解信用部目前使用狀況，您的寶貴意見將成為本研究重要依據。非常感謝您撥空參與本研究，謝謝您！

桃園王俊耀建築師事務所 主持人 王俊耀建築師  
專案負責 吳昱漳 敬上  
聯絡電話 0932 - 353704

### 空間使用狀況問卷調查（工作夥伴版）

#### 四、對於信用部現況環境滿意度

非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿
5	4	3	2	1

1、對於信用部整體的空間感受

☐☐☐☐☐

2、對於信用部整體的室內裝修

☐☐☐☐☐

3、對於信用部整體的照明設備

☐☐☐☐☐

4、對於信用部整體的色彩計畫感受

☐☐☐☐☐

5、對於信用部整體的服務設備感受

☐☐☐☐☐

6、整體空間建議：

---

---

---

## 二、關於「辦公工作櫃檯」

非 常 滿 意 5	滿 意 4	尚 可 3	不 滿 意 2	非 常 不 滿 1
-----------------------	-------------	-------------	------------------	-----------------------

- 7、對於鐵製隔柵欄的壓迫感受 ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
- 8、隔柵欄是否有存在的必要 ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
- 9、對於目前「側坐」的辦公方式 ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
- 10、目前抽屜的使用率 ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
- 11、因抽屜損壞而堆置桌面上的東西 ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
- 12、對於目前櫃檯後方的工作區配置 ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
- 13、新建大型儲物櫃的必要性 ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
- 14、辦公區許多舊式物品、文件或機體放置 ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
- 15、新櫃台完成，建議必須放置在桌上的東西有：

---



---

- 16、其他相關意見：
- 
- 
-



### 三、關於「等待區」與「放款區」

非 常 滿 意 5	滿 意 4	尚 可 3	不 滿 意 2	非 常 不 滿 1
-----------------------	-------------	-------------	------------------	-----------------------

17、對於提款機週遭環境的整體感受

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

18、對於填寫區寫字檯的設置位置

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

19、對於填寫區寫字檯的外觀造型

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

20、對於放款區辦公處位置是否適當

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

### 四、其他綜合意見

21、您對於信用部有何具體建議，還請提供。


問卷到此全部填答完畢，再次感謝您的填答，謝謝您！

## 附件二 問卷調查 民眾版

親愛的受訪者，您好：

本公司係「行政院農委會農業金融局」，委託本公司之計畫案，針對大內鄉農會信用部空間使用情況製作調查問卷，希望藉由您的協助讓本團隊進一步瞭解信用部目前使用狀況，您的寶貴意見將成為本研究重要依據。非常感謝您撥空參與本研究，謝謝您！

桃園王俊耀建築師事務所 主持人 王俊耀建築師  
專案負責 吳昱漳 敬上  
聯絡電話 0932 - 353704

### 空間使用狀況問卷調查（民眾版）

填答說明：

請依據您個人感受對空間使用進行勾選，共有 5 個尺度，請您針對個人感受度，在方格內 ☐ 勾選出一個適合的尺度。

	非			非
	常		不	常
	滿	滿	尚	滿
	意	意	可	意
	5	4	3	2
範例				1
對於信用部的資訊公告方式 .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

本問卷各區定義如下：

- 1、填寫區：填寫單據之寫字檯及週邊
- 2、等待區：等待洽談之座排椅及週邊
- 3、行政區：洽公櫃檯與內部作業區
- 4、放款區：外部作業行政區

	非 常 滿 意 5	滿 意 4	尚 可 3	不 滿 意 2	非 常 不 滿 1
1、 我對信用部的整體空間感受.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2、 我對信用部營業空間的整體室內裝修.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3、 我對信用部營業空間的服務設備.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4、 我對信用部營業空間的照明規劃.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5、 我對於信用部放款部門的規劃.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6、 我對於信用部的文宣宣導方式.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7、 我對提款機設置擺放的位置.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8、 我對提款機週遭環境的整體感受.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9、 我對填寫區寫字檯的設置地點.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10、 我對填寫區寫字檯的外觀造型.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11、 我對填寫區寫字檯的整體感受.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12、 我對等待區座椅設置的位置.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13、 我對等待區座椅的外觀造型.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14、 我對等待區座椅的舒適度.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15、 我對洽公櫃檯的設置位置.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16、 我對洽公櫃檯的外觀形式.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17、 我對於洽公櫃檯的整體感覺.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

貳：基本資料

1、 性別

☐ 女 ☐ 男

2、 年齡

☐ 20 歲（含）以下 ☐ 21~30 歲 ☐ 31 歲~40 歲 ☐ 41 歲~50 歲  
☐ 51~60 歲 ☐ 61~70 歲 ☐ 70 歲以上。

3、 您來農漁會信用部平均每月的接觸頻率

☐ 5 次以下 ☐ 6~10 次 ☐ 11~15 次 ☐ 16 次以上

4、 您對農漁會信用部有何具體建議，煩請提供。

---

---

---

---

---

---

---

問卷到此全部填答完畢，佔用您寶貴的時間，再次感謝您的填答，謝謝！

### 三、關於「等待區」與「放款區」

非 常 滿 意 5	滿 意 4	尚 可 3	不 滿 意 2	非 常 不 滿 1
-----------------------	-------------	-------------	------------------	-----------------------

17、對於提款機週遭環境的整體感受

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

18、對於填寫區寫字檯的設置位置

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

19、對於填寫區寫字檯的外觀造型

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

20、對於放款區辦公處位置是否適當

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

### 四、其他綜合意見

21、您對於信用部有何具體建議，還請提供。


問卷到此全部填答完畢，再次感謝您的填答，謝謝您！

附件三 期中審查意見回附表

本局 101 年度「改善農漁會信用部營業空間之研究」科技計畫期中審查意見彙整表與意見回覆

計畫名稱及編號	改善農漁會信用部營業空間之研究（101 農科-5.1.5-金-d1）	
執行單位及計畫主持人	王俊耀建築師事務所/王俊耀	
期中審查標準	初步研究內容與 1 家信用部之局部空間改善規劃設計圖面	
項目	審查意見	意見回覆
01	臺南市大內區農會信用部空間改善之設計規劃大致依員工及民眾意見，未來完成後應可提升使用者之便利性及滿意度。	期待可以真實得達到他們的需求，並提升大內農會信用部之空間品質。
02	門面部分擬採塑鋁板覆蓋，是否使外觀感覺變狹小，應予思考。	最後決定保留原本左側白色花格磚牆，採用重新粉刷之方式，並重新製作小公告欄。而原本黑色馬賽克磁磚，則改為黑白灰混色之馬賽克磁磚，希望在保留原設計狀態下，帶點新意。
03	門面花窗格擬以塑鋁板覆蓋並作公告欄，請再斟酌是否有更適合之方式達到公告之目的，又不影響門面之整體性，可考慮以提款機側之牆面作為公告牆。	
04	提款機發熱及包覆鐵灰色隔板之美觀問題須加強處理改善。	考慮到提款機有替換之可能性，而未來亦也有可能會變更放置的位置，因此在此項目最後停止進行，僅做線路重整而已，避免更換提款機還需二次施工。
05	提款機擬以隔板包覆及櫃台重作，允宜考慮未來機型更新及人員操作之相容性。	
06	室內西曬面擬以隔板阻隔，宜考慮採光問題，建議考慮使用隔熱有色優質玻璃，同時以藝術牆概念設計。	已提供信用部作為往後門窗替換之思考原則。
07	等候區規劃可考慮設置現代化之電子公告及號碼牌等。	以提供信用部作為新式電子化機器之採購優先。

08	空間規劃宜預留未來發空間，不必完全遷就現況，例如業務電子化、資訊共用化，以及電子看板、電視螢幕等與客戶溝通之區域。	目前此區域並未依照原先設計之放置文宣四層櫃，而是作為之後相關電子化系統安裝預備處。
09	置放文宣品之 4 層櫃可保留必要使用之 2 層，其餘可作美化（盆景或工藝品）空間。	在入口服務櫃檯的正上方已安裝一平面電視，用於撥放相關訊息，未來預計與電腦連線，增加電子號碼牌與相關資訊流動通公告等用途。
10	催收區可再改善，加強隱私性之設計。	由於該處之定位尚有變動之可能性，故僅增加收納櫃，已利各式公文或資料收納。
11	櫃台上方鐵製柵欄移除後，是否考慮不裝設強化玻璃，以增加與洽公民眾的親近感。	因法規規定，未有兩員現地駐警或保全，須加裝相關保護格柵，確保作業空間之安全。
12	信用部辦公區可否使用 OA 辦公傢俱以產生員工私人空間。	非連接櫃檯之內部作業空間均已按此原則設計。
13	辦公區改善前後效益對照說明應予著墨。	在第五章均以相同角度之照片顯示並比較改善前與改善後之差異。
14	營業空間改善完成後，預計對居民進行問卷調查，應注意時效，庶免影響計畫結案。	由於完成時間之緊迫，最後僅在現地實際抽樣訪問，並未再以問卷之形勢抽樣調查。
15	計畫補助款有限，建議與農會討論增加其配合款，除可提高建材及施工品質，也可一次將其他需求完成。	已轉告大內區農會信用部，最後總結改善項目高於當初評估項目，達到協助空間改善之需求

附件四 期末審查意見回覆表

本局 101 年度「改善農漁會信用部營業空間之研究」科技計畫期末審查意見彙整表與意見回覆

計畫名稱 及編號		改善農漁會信用部營業空間之研究（101 農科-5.1.5-金-d1）
執行單位及 計畫主持人		王俊耀建築師事務所/王俊耀
期中審查標準		研究成果及 1 家信用部局部空間改造施作完畢
項目	審查意見	意見回覆
01	本專案成果顯著，值得肯定。	感謝評審對於本案之肯定。
02	專案執行過程和結果，建議以完善組織流程資產之角度，讓農金局及大內區農會可以刊登於網頁上。	會將本成果報告之檔案提供給臺南市大內區農會信用部，作為之後相關文宣資料製作。
03	自動提款機部分因未來可能更換，故此次未列入改善，惟未來實際更換時，應請大內區農會諮商本計畫執行單位如何作法，以能與本改善案儘量配合。	已通知臺南市大內區農會信用部，未來若有相關計畫執行，可提供相關設計之討論與協助。
04	請計畫執行單位建議大內區農會儘量整理公告資訊並以電子跑馬燈及電子佈告欄等方式呈現，以提高民眾閱覽率並維持實體佈告欄整齊度。	目前位於民眾等候區新裝之液晶螢幕顯示器上已有此功能。
05	內部作業空間宜充分以收納活動式設計，可兼顧方便性和實用性。	現況已依照各員工之使用做調整。
06	期末報告第二章部分，可就農業金融與信用部之法令依據、營業服務項目及功能等酌予論述，以	已新增 2-5 農會信用部之特性。



	臻完整。	
07	期末報告第 28 頁中間模擬圖顯示櫃檯高度至轉彎處為傾斜，不適合民眾使用，建議維持水平高度。	此為模擬圖角度問題，現況均為水平狀態，見報告 - 圖 60。(P.43)
08	期末報告附件一第 15 項「意見回覆」欄文字宜修正。	已修正。