

# 壹、緒論

## 一、計畫緣起目的

2008 年新政府上任，積極開放的兩岸政策，使得金融機構面臨更嚴峻的競爭與挑戰；而從臺灣加入 WTO 與簽署 ECFA 後，兩岸諸多農漁政策相繼開放之後，臺灣之農漁民面臨空前的競爭，而與農漁民緊密關聯之各地農漁會更是面臨各國與對岸大陸無比的挑戰。在金融機構競爭日漸激烈的環境下，農漁會兼顧國內農漁業政策的協助與執行，並提供農漁會員對各地農漁業產品生產、行銷、推廣、金融營運等全方位需求。因而與一般公民營銀行營業部相比，農漁會之信用部營業區域之動線規劃及營業人員與會員互動、各地特色產品的產銷等服務品質尚有檢討與改進空間，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。

本研究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，分析銀行營業部及農漁會與信用部特性與信用部營業空間需求，深化空間現況課題之探討，經歸納分析後，提出整合適切之設計規劃，並融合各地方特色，建立專屬優質之農漁會信用部營業空間，藉此發展全方位優質的農漁會信用部服務，以提升信用部的優質親民形象，更進而積極地達成拓展農漁會業務及提昇農漁民營收並達成雙贏。

## 二、主要工作內容

- (一) 於全國選定 2 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及 3D 透視圖與施工圖，並進行實質局部改善。
- (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，以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 60 萬元；經費不足部分由受研究之農漁會自行負擔。

(四) 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、研究總結及建議事項等項目。

(五) 撰寫期中及期末研究報告。

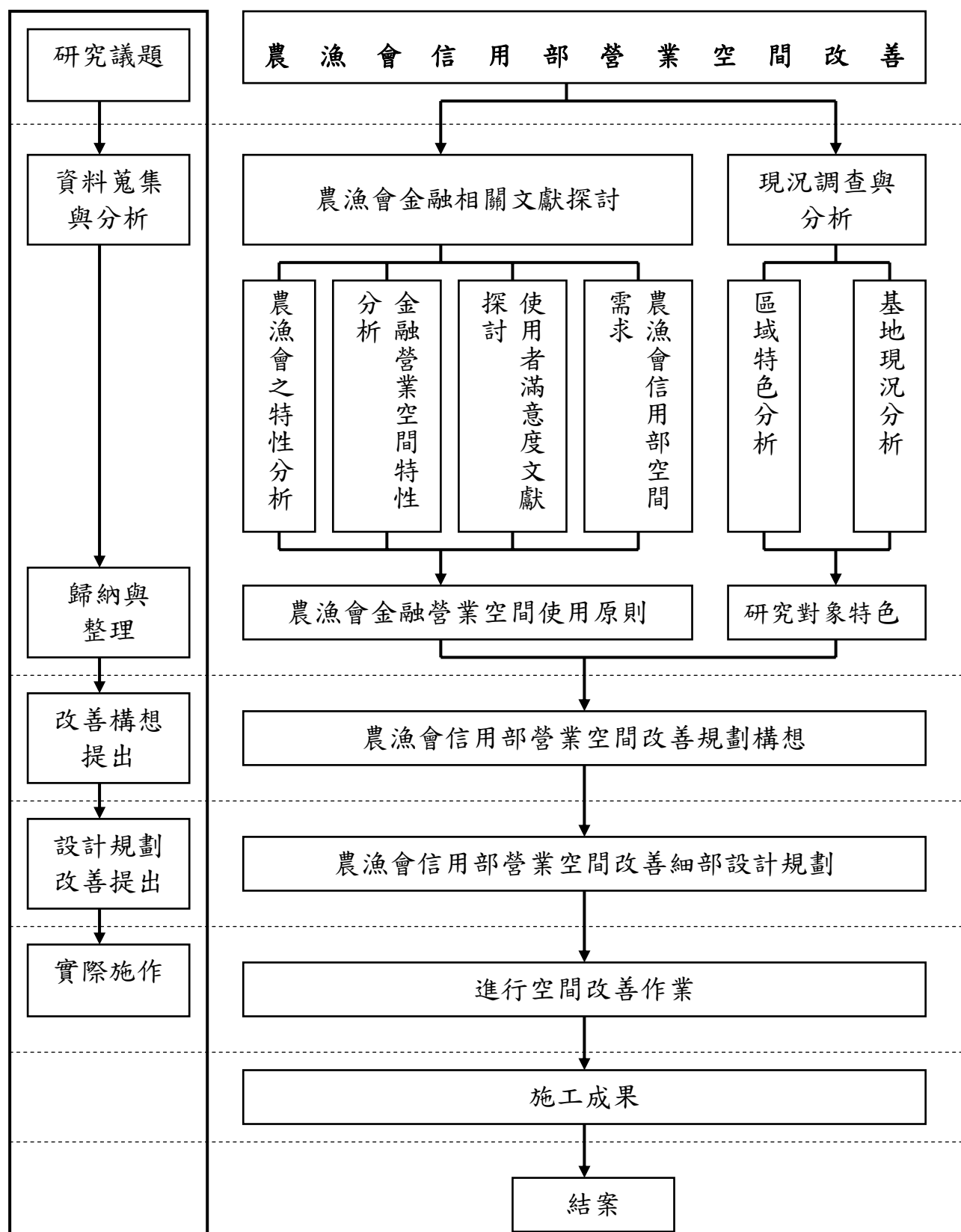
### 三、主要方法及流程

#### (一) 工作方法

配合期中及期末總結報告，分析農漁會信用部營業空間現況、研擬農漁會信用部營業空間規劃使用原則，依空間規劃原則選定改善效益顯著之信用部營業空間兩處，進行局部實質空間改善，其詳細工作方法如后所列：

- 1 蒐集整合金融相關營業空間案例並分析其相對於本研究之適用性。
- 2 分析農漁會信用部營業空間使用現況課題並分析其空間使用之特性。
- 3 研擬農漁會信用部營業空間規劃使用原則。
- 4 依空間規劃原則選定改善效益顯著之國內農漁會信用部營業空間兩處進行研究。
- 5 針對國內兩家農漁會信用部營業空間進行基地調查與分析。
- 6 提出實質空間改善策略並繪製改善之設計施工圖面。
- 7 進行局部實質空間改造。
- 8 施工成果
- 9 編製成果報告書。

(二) 工作流程



#### **四、工作預定進度**

##### **(一)工作進度：**

各階段繳交報告書之時程，配合貴局公告之招標文件所規定時程，以日曆天為計算標準，本工作時程依下表所列：

##### **1、提交計畫說明書：100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：100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，並製作期中報告書3份，送交貴局審查。

##### **3、期末報告：100年12月15日前完成。**

期中報告通過貴局審查後，次日起60個日曆天完成實質空間改造，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，但經甲方同意者不在此限。

(二)工作預定進度表

本研究將使用專案管理軟體「GanttProject」進行工作進度管理。 表 1

階段	日期 工作內容	2011 年									
		4	5	6	7	8	9	10	11	12	
		月	月	月	月	月	月	月	月	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	相關文獻探討與分析										
	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	細部設計與討論										
	進行實質空間改造										
	提交成果報告書										

#### 四、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，並選定兩處改善效益顯著之信用部營業空間，進行服務設計規劃及實質空間改善。考量各階層信用部性質，結合不同信用部類型特色，提供優質舒適之營業空間外，更重要的是強化農漁會信用部地方特色，並彰顯農漁會信用部在基層金融體制中的重要角色，創造出農漁會信用部清新而優質的形象，藉以服務更多的農漁民會員。

## 貳、文獻探討

為建構對農會信用部研究對象之先備知識，本期中報告先期對下述農會及信用部特性、營業空間需求、服務品質進行文獻蒐集與探討：

### 2.1 農會的組織與任務

農會是農民的結社，是農民互助、合作，維護農民利益的團體。農會是公益團體法人，在台灣算是一個特殊的組織，在不同的階段，扮演不同的角色，特別是在台灣早期經濟發展的貢獻，功不可沒。台灣第一個農會於民國前 12 年(西元 1900 年)在台北三角湧(現今三峽鎮)成立時，純由農民自己組成，向地主要求減租為主要宗旨，是一個政治性農民組織。

民國三年，日本殖民政府以公佈「台灣農會規則」開始控制農會，16 年將 10 個廳農會改組為五州之廳農會：27 年又公佈「台灣農會令」，在州廳農會上成立全島性台灣農會，成為二級制農會。農會自接受日本殖民政府扶植以來，除了農業生產技術獎勵外，至第二次世界大戰開始辦理米的倉貯分配、肥料購買及分配等業務，形成日後農會辦理推廣、供銷業務的雛型。由此可知，日據時代的農會已具有技術性及經濟性的功能，且為日本殖民政府控制的合法組織。

日據時代的農業會，於民國 34 年改稱為農會，經歷兩次組織變革，於 38 年，將鄉鎮農業信用合作社併入鄉鎮農會中，留下都市信用合作社、香蕉等水果專業運銷合作社、合作農場、及雜類(竹木、茶葉)生產合作社。為避免農會受到非農民的操控，民國 41 年公佈「改進台灣省各級農會暫行辦法」，將會員分為正會員與贊助會員兩種，此時農會才回歸到為農民所有、所享、所治的農民組織。43 年農會改革後，其業務種類和量均有顯著地增加，就業務種類而言，計有信用、推廣、政府委託業務及供運銷業務，奠定農會是一個集政治、經濟、教育及社會性功能於一的多目標農會組織的發展特性。(邱湧忠. 台灣農家要覽

P252~P253)

農會法第一條規定，農會以保障農民權益，提高農民知識技能，促進農業現代化，增加生產收益，改善農民生活，發展農村經濟為宗旨。準此，農會之設立具有政治性、教育性、社會性及經濟性等多元目標。

農會任務是為實現農會設立宗旨，依農會法所定農會任務非常多元，包括：

1. 保障農民權益、傳播農事法令及調解農事糾紛。
2. 協助有關土地農田水利改良、水土之保持及森林之培養。
3. 優良種籽及肥料之推廣。
4. 農業生產之指導、示範、優良品種之繁殖及促進農業專業區之經營。
5. 農業推廣、訓練及農業生產之獎助事項。
6. 農業機械化及增進勞動效率有關事項。
7. 輔導及推行共同經營、委託經營、家庭農場發展及代耕業務。
8. 農畜產品之運銷、倉儲、加工、製造、輸出入及批發、零售市場之經營。
9. 農業生產資材之進出口、加工、製造、配售及會員生活用品之供銷。
10. 農業倉庫及會員共同利用事業。
11. 會員金融事業。
12. 接受委託辦理農業保險事業。
13. 接受委託協助農民保險事業及農舍輔建。
14. 農村合作及社會服務事業。
15. 農村副業及農村工業之倡導。
16. 農村文化、醫療衛生、福利及救濟事業。
17. 農地利用改善。
18. 農業災害之防治及救濟。
19. 代理公庫及接受政府或公私團體之委託事項。
20. 農業旅遊及農村休閒事業。
21. 經主管機關特准辦理之事項。

上述任務之性質亦可歸類具有政治性、教育性、社會性及經濟性，並以經濟性任務為最多，藉以達成促進農業現代化，發展農村經濟及改善農民生活之目標。其中特許辦理會員金融事業，曾為農會創造巨額的盈餘。

台灣農會採權責劃分制，其組織層級，依農會法規定為四級制，但目前只有鄉鎮市區級、縣級及省級三個階層，無全國性農會這個階層。依據民國 98 年台灣地區農會統計資料，鄉鎮市區級計有 276 個，縣(市)級計有 24 個，省(市)級計有 2 個，合計共 302 個農會。會員合計 1,974,586 人，其中贊助會員為 914,825 人。選任人員計有會員代表 11,195 人、農會小組長 4,736 人。(農委會 2009)

### 一、因地制宜的特性

農會的性質各不相同，有省級、縣級、鄉鎮級；也有都市型、鄉村型或兩者的混合型，所以，因地制宜與個案考量的原則須予尊重。農會信用部僅為農會四大業務之一，農會本身有組織上與制度上密不可分的關係，更有其歷史上的根源與糾結。

### 二、為非營利性事業

係公益社團法人，以滿足服務對象的需求為主旨，非以營利為目的。農會提供會員及其同戶家屬所需之農業產銷資金、事業及生活必要資金。

## 2.2 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 )

## 一、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。

## 二、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。

### 三、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 2 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）

## 2.3 服務品質

隨著時代的進步，從馬斯洛提出的需求層次-生理需求、安全需求、社交需求、尊重需求和自我實現需求共五類中，我們可以發現已開發國家的人民漸漸走上金字塔的頂端，而尊重和自我實現的需求，對應現今的行銷策略來看就是體驗經濟的概念，單純的低價策略已無法滿足消費者的需求，換句話說傳統的行銷 4P（產品、價格、通路和促銷）已經是最基本的需求，4C（消費者、成本、便利、溝通）的概念逐漸取代 4P，也就是要滿足消費者的需求除了有形的產品外，還需要加入無形的服務，包含空間、服務態度、品質等。

莊雙喜、吳慶壽(2000)針對臺南地區之國內銀行服務品質進行研究調查，顯示台南地區民眾對於銀行服務品質之認知，有四個主要服務屬性因素：

- 1、安全及服務態度因素
- 2、業務完整性因素
- 3、實體設備因素
- 4、便利程度因素

其中實體因素構面包含「銀行設備的現代化」與「銀行內部裝潢及櫃檯設計」等因素。因此，金融服務機關除了提供顧客專業之服務外，顧客亦重視營業場所的安全及舒適，讓顧客有賓至如歸的感覺。戴媛坪(2009)引用陳錦村(1982)之研究，將銀行服務品質解構為四大因素面：(1)服務態度、(2)工作效率、(3)業務手續、(4)營業環境等四大因素面。

此外，戴媛坪(2009)更引用日本學者塚原次郎的研究，塚原次郎認為銀行的服務可分為二類：本來功能與輔助功能，其中輔助功能包含：(1)營業環境、(2)與顧客應對及顧客關係的建立與維持。

另楊振隆（中華管理學報 2005 年）亦指出發展適合服務業之服務品質能力衡量指標；茲分列如下：

#### 一、有形品質

係指實體的服務場所及設備之功能品質，衡量問項如具獨特的裝潢與特殊設備、服務設備數量是否充足、完善、其它支援設備是否新穎及服務設備是否有完備之服務使用指南等。

#### 二、服務人員整體品質

包括服務人員的儀態、禮貌性及專業知識技能，衡量問項如服務人員衣著儀表整齊、令人賞心悅目、服務人員態度親切、禮貌週到、服務人員對顧客需求具備解決問題之專業智能及服務人員接待談吐大方、得體等。

#### 三、可靠性品質

係指能正確而可靠地提供對顧客所承諾之服務的能力，衡量問項如是否履行對顧客的服務承諾、第一次就把所承諾的服務做好、正確登錄顧客相關交易資料及準時提供對顧客承諾的服務等。

#### 四、反應性品質

指服務人員主動察覺顧客需求及提供服務之敏捷度，衡量問項如快速完成各項服務，縮短顧客各種等待服務的時間、能於第一時間給予顧客適時、適當的解答、提供顧客及時迅速的服務、對於顧客的抱怨，能立即給予反應處理等。

#### 五、保證性品質

指業者所提供各項設備、服務的安全性保障能取得顧客的信賴，衡量問項如營業服務場所是否安全、各項服務設備是否做定期保養與維修、所提供服務內容是否符合安全規範需求、業者服務人員與相關措施是否足以保障顧客人身及財產安全、對突發狀況(如天災、火災)具危機處理能力。

## 六、關懷性品質

指對顧客的關心與提供個別服務、尊重顧客的權益，衡量問項如主動提供顧客相關活動訊息(如促銷活動)、針對不同類型顧客給予不同需求之服務與回應、了解顧客特殊需求並給予個別性的關注、重視並主動維護顧客相關權益等。

上述6大服務品質衡量指標中第一項“有形品質”衡量問項中服務場所及設備之功能品質與獨特的裝潢與特殊設備即是服務品質衡量指標的首項。由文獻探討及資料分析中得到印證顧客對金融服務單位之整體滿意度亦受「營業環境」之影響，農會信用部空間營業環境亦然。其餘衡量問項如服務人員、可靠性、反應性、保證性、關懷性等品質衡量問項亦可作為本研究農會信用部空間營業空間改善之參考。

## 參、農漁會信用部現況分析

### 3.1 農漁會信用部之類型

本研究作農漁會信用部分類前，研擬「農漁會信用部營業空間現況調查」問卷與「農漁會信用部營業空間現況調查」問卷，期間不斷檢討修正後且於研究室經過 12 位專業人員前測後又修正，並經農金局多位專家閱覽後再次修正後定稿(附件一)，抽樣過程中在全國 302 家農漁會，經運用電腦採隨機分層抽樣遴選出 92 家農漁會，並經農金局正式發函(附件三)後始發出問卷調查表。

現有農漁會信用部現況因經營型態不同，其內部區域動性機能規劃也不盡相同，往往受限於營業空間大小，經統計後回收80家農漁會回函，問卷回覆率為 87%，經統計農會信用部空間經營型態可分為獨立型信用部及複合形信用部兩種經營空間型態，茲分述如下：

#### 一、獨立型信用部

本研究經受測農漁會80封回函後統計，獨立型信用部共為26家，佔受測農漁會信用部比例為32.5%，其營業空間無設置販賣部，也無擺設農特產品之銷售，也無其他部門共同使用營業空間，其營業完全以金融服務為主，例如新北市深坑區農會。(如圖3-1)

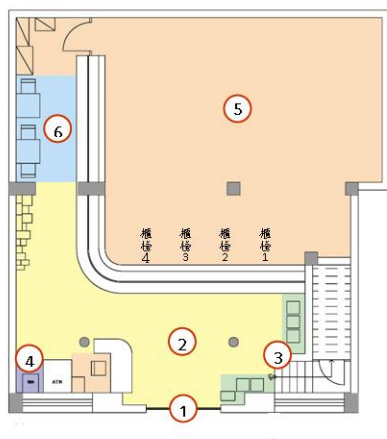


圖3-1圖獨立型信用部圖例(新北市深坑區農會信用部)

**區位說明：**

1. 出入口 2. 營業大廳 3. 民眾等候區 4. 茶水區 5. 辦公區 6. 諮詢區

**二、複合型信用部**

本研究經受測農漁會80封回函後統計，複合型信用部共為54家，佔受測農漁會信用部比例為67.5%，複合型信用部為其營業空間有設置販賣部銷售農特產品，甚而營業空間也附設其他部門共同使用，信用部營業空間配置以金融服務、銷售、行政、保險混合而成，如高雄市大寮區農會。(如圖3-2)

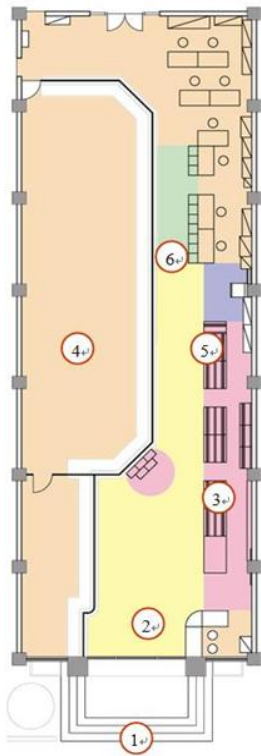


圖3-2複合型信用部圖例(高雄市大寮區農會信用部)

**區位說明：**

1. 出入口 2. 營業大廳 3. 販賣區 4. 辦公區 5. 茶水區 6. 民眾等候區



## 3.2 農漁會信用部空間配置

目前農漁會信用部營業空間內部區域性大致配置如下：

### 一、入口區：

入口區係農漁會信用部之門面，一般而言大多於該區外圍設置有提款機，方便民眾直接透過自動設施提存款，提款機旁常設置有政令宣導文宣，但也因黏貼不一而產生牆面視覺美感之破壞。

### 二、諮詢區

諮詢區係農漁會信用部大多設置於入口處旁，為民眾接觸信用部之首要區域，提供民眾有關農會業務之任何諮詢，其周圍通常也設置補摺機、血壓機來服務民眾。

### 三、等待區

等待區係農漁會信用部民眾洽詢、辦理業務等待之區域，有排椅或洽談桌椅之配置，其座椅之設計應著重舒適、貼心等元素來服務農民長者或資深會員，但一般農會信用部座椅大多屬於堅硬式之排椅，極少設置舒適之軟座。

### 四、填寫區

填寫區係農漁會信用部民眾填寫匯、存、提款等單之用，填單櫃、寫字檯之飾面材大多以玻璃、貼木紋皮為主，長期使用後常見刮痕與污損，其飾面材應可嘗試以人造石來設計，該建材待使用一段時間污損後，可以磨砂機再重磨使用，其表面明亮度也會煥然一新。

### 五、販賣區

信用部因區域性及空間配置不同，信用部營業大廳有設置經營販賣部或農產特品之展示區，該經營型態通稱為複合型信用部，無設置者稱為獨立型信用部。複合型信用部也因販售農產品，該販賣區空間大多顯得凌亂，通常

也影響整體信用部之美感。

## 六、辦公區

營業廳辦公區一般是指信用部而言，但也有農會信用部辦公區配置供銷部、保險部等，少數也會配置會計部門，其區域性之區隔應該避免部門間動線重疊影響區域機能，導致影響整體信用部之空間美感。

### 3-3農漁會信用部營業空間規劃原則

#### 一、空間配置宜考量服務內容之相對關係，進行部門間機能分區規劃

1. 農漁會信用部內部機能包括：服務台、民眾等候區、辦公區等。空間規劃宜考量部門間彼此機能屬性，合理地配置各部門區域相對關係，並予以適當區隔劃分，避免部門機能重疊，如此可強化部門領域感的形成，令各部門使用者感到專業的尊重與安心，使整體空間維持和諧的機能。
2. 宜考量各區域之間服務內容的相對性與適切性。信用部若與其他部門（保險、會計、供銷、推廣）設於同一空間，宜考量其彼此間機能之需求（如：隱蔽性、區隔性、便利性）選擇適合之區位進行彼此相對配置，讓消費者能感受洽詢與辦公之連結與便利性，深刻體驗以客為尊的尊崇感。
3. 宜依照建築物既有室內空間之特色，如：營業空間、格局、出入口等，作為室內空間之規劃依據。

#### 二、親切且符合信用部類型特色的空間形象

1. 農會法第一條規定：「農會以保障農民權益、提高農民知識技能、促進農業現代化、增進生產收益、改善農民生活、發展農村經濟為宗旨。」農漁會與一般事業經營最大的差異在農漁會事業以「農漁民」為經營核心之理念，因此在空間氛圍的營造上應與其呼應，重視「人」及其生活之一切所需，迥異於一般商業銀行之「利潤追求」的經營文化。因此在規劃設計上應融入農漁

會所在地域之文化、資源與產業特性，以利建構基層金融的特有空間氛圍。

2. 由於農漁會具有地緣與人緣關係，農漁民進入農漁會信用部就像回到自己的家；他們將信用部視作自己的銀行，有一份親切感。在設計上宜考慮農漁民個性的樸實保守，不習慣進入現代化、疏離感較強的銀行體系進行金融作業的特質。
3. 海報應設置佈告專區集體放置；宜設置造型統一之文宣放置櫃供民眾索取。

### **三、強化信用部營業空間與其他部門之連結關係**

1. 信用部若為獨立營業空間，則營業空間宜以設計手法彰顯其與保險、供銷和推廣部門之連結關係，以彰顯農漁會業務之多元性，並強化農漁會形象與功能之整體性。
2. 若信用部營業空間需放置供銷部之產品展售，則應以隱蔽性、區隔性、便利性陳設為主，避免農特產品展示雜亂，降低消費者購買意願。
3. 信用部營業空間若同時與保險、會計、供銷和推廣等部門共同辦公，空間規劃宜考量部門間彼此機能屬性，合理地配置各部門區域相對關係，並予以適當區隔劃分。

### **四、創造任何人皆能通行無礙的無障礙環境**

1. 農漁會信用部之營業空間應避免設置高低差，若不可避免高低差則應依照建築物無障礙設施設計規範設置緩坡或行動不便者坡道。
2. 出入口應設置服務鈴以便身心障礙者尋求協助。

### **五、對內作業機能順暢性**

農漁會信用部內部機能包括：服務台、民眾等候區、辦公區等。空間規劃宜考量機能屬性，合理地配置各區域相對關係，並予以適當區隔劃分，使整體空間維持和諧的機能。

### **六、對外服務對象親民性**

須考量營業空間環境的氛圍與親切性，讓服務對象感到便利與親民。

## **七、顧客應對及顧客關係的建立與維持**

金融服務機關除了提供顧客專業之服務外，顧客亦重視營業場所的安全及舒適，讓顧客有賓至如歸的感覺。農漁民視農漁會信用部為其信任與依靠之專屬金融機構，與信用部職員的互動關係直接影響農漁民對信用部的信賴與好惡感，故對顧客間彼此的應對與互動關係是應極力維持與建立。

## **3.4 農漁會信用部空間現況與改善要點**

現有農漁會信用部內部規劃未考量業務間相對關係，導致彼此機能區隔劃分不當，空間作業動線重複混亂。依現況大致分為下列五項：

### **一、調整空間機能分區**

空間規劃宜考量機能屬性，合理地配置各區域相對關係，並予以適當區隔劃分，如此可加強領域感的形成，令使用者感到安心，使整體空間維持和諧的機能。

### **二、規劃作業動線流暢性**

思考內部工作流程的合理性，流暢規劃動線。適當區分四大業務空間區域。在設計上宜考慮農漁民個性的樸實保守，不習慣進入現代化、疏離感較強的銀行體系進行金融作業的特質。兼顧服務對象使用各項資源的親切性與簡捷性。

### **三、室外提款機式樣統一規範及周遭文宣之美化**

信用部室外之提款機因設置期間不同，導致提款機外型種類因而繁雜不盡相同，宜建議農漁會信用部統一規範其提款機之型式規格，並在提款機旁設置美觀之文宣置放之位置，讓提款之消費者對農漁會外部意象有全新之感受與體驗。

### **四、整合室內文宣佈告欄及置放位置**

依據文宣屬性歸納放置並規劃適當且醒目之位置。訂定文宣標準規格，以增加內部視覺統一及美觀性。並讓農漁會政令宣導也能醒目又適切融入營業空間。

## 五、塑造整體空間形象

規劃設計上應融入農漁會所在地域之文化、資源與產業特性，以利建構基層金融特有空間的氛圍。以提昇農漁會整體優質之視覺效果。

### 3.5 農漁會信用部空間現況問卷調查分析

本研究為瞭解全國各農漁會信用部營業空間之現況及空間使用滿意度，在此編列信用部營業空間現況調查與空間使用滿意度問卷問卷進行調查，問卷編列過程，除經相關文獻蒐集與焦點團體法外，最後經農金局多位專家詳閱後再次修正，始完成正式調查問卷(附件一、二、三)，該問卷調查表並函請農委會農金局正式發函(附件四)受測農會。調查之樣本，因全國農漁會包括離外島共 302 家，其因家數過於龐大，在此運用電腦採隨機分層抽樣(計算每一層樣本數，再以取樣總數乘以百分比(張紹勳, 2005))，共抽取 92 家農、漁會(包括 83 農會與 9 漁會)，並由本計畫執行單位正式發函(附件五)後始郵寄出問卷調查表。營業空間現況問卷調查表郵寄發卷，共發卷 92 份農漁會，回收問卷84份農漁會(77家農會與 7家漁會)，實際填表有效問卷則為 78 家農漁會(71家農會與 7家漁會)共 1190 份問卷，回收率為 86%，茲該問卷統計分析如后：

#### 一、農漁會信用部家數

空間現況問卷其問卷於各信用部中僅一份，填答者係為信用部之內部人員，題項共分為三大部分，包括農漁會信用部職員人數、農漁會信用部營業空間多久未進行設計裝修(含局部裝修)及農漁會信用部營業空間面積等項，其中填答率部分，其於各題項內僅於農漁會信用部職員人數部分，有一者並無將問卷寄回，遺漏值為 1，其餘題項，填答率皆為 100%(表 3)。

表 3 農漁會信用部家數分析表

變數	項目	數量	
遺漏值			
農漁會信用部間數	農漁會信用部職員人數	77	1
	農漁會信用部營業空間	78	0
	多久未進行設計裝修 (含局部裝修)		
	農漁會信用部營業空間	78	0
	面積		

農漁會各現況中，78 份問卷中，部門方面，整體職員數 26 人以上占最為多數，共 43 間(佔 55.1%)。而以空間面積而言，以 61 坪以上最多，48 共間(佔 61.5%)。最後於空間多久未進行改善(設計裝修及局部裝修)部分，以 10 年以下者為最，佔 55.1%。(表 4)

表 4 農漁會信用部空間現況分析表

變數	項目	次數		
百分比				
職員人數				
有效的	有	10人以下	7	9.0
		11人~15人	7	9.0
		16人~20人	7	9.0
		21人~25人	13	16.7
		26人以上	43	55.1
		總和	77	98.7
遺漏值	6	1	1.3	
總和		78	100.0	
農漁會信用部營業空間				
面積		20坪以內	5	6.4
	有效的	21 坪~30 坪	7	9.0
		31 坪~40 坪	7	9.0
		41 坪~50 坪	5	6.4
		51 坪~60 坪	6	7.7
		61 坪以上	48	61.5
	總和	78	100	

農漁會信用部營業空間			
多久未進行改善(設計裝修及局部裝修)	10年以下	43	55.1
	11年~20年	26	33.3
	21年~30年	5	6.4
	30年以上	4	5.1
	總和	78	100.0

### 3.6 農會信用部空間使用滿意度問卷調查分析

問卷之第二部分為空間使用滿意度，以下將針對人口統計變數、空間現況滿意度及各類別變項進行分析。

#### 一、人口統計變數

經統計分析(表 5)，本次問卷調查中以一般民眾填答較多，占全體樣本 60.3%；性別而言，以女性為最，共有 773 位，占全體之 65%；另於受測者之年齡結構論之，31 歲~40 歲及 41 歲至 50 歲受測者，各占全體受測者之 30%以上；而當詢問受測者每月接觸農漁會之頻率，則以每月 6 次至 10 次居多，占全體 26%。

表 5 受測人口變數統計表

變數 百分比	項目	人數
填答身分	一般民眾	717
	農漁會職員	454
	遺漏值	19
	合計	1190
性別	女	773
	男	398
	遺漏值	19
	合計	1190
年齡	20 歲(含)以下	17
	21 歲~30 歲	140
	31 歲~40 歲	360
	41 歲~50 歲	398

	51 歲~60 歲	192	16.1
	61 歲~70 歲	54	4.5
	70 歲以上	14	1.2
	遺漏值	15	1.3
	合計	1190	100
每月接觸頻率	5 次以下	243	20.4
	6 次~10 次	309	26.0
	11 次~15 次	113	9.5
	16 次以上	231	19.4
	遺漏值	294	24.7
	合計	1190	100

## 二、空間現況滿意度之分析

本研究針對整體空間進行現況分析，其整體空間題項包括提款機、諮詢區、等待區、寫字檯、文宣佈告欄、動線、服務設備、整體室內裝修、整體空間等等進行問卷施測，其經由單一樣本 T 檢定得知，各題項皆具顯著差異(表 6)，且平均值(M)而言介於 3.5~3.9 之間，表 6 顯示受測者滿意度介於尚可至滿意之程度，表示使用者對於空間之感受持保留的立場，對空間現況尚有改善之空間。

表 6 空間現況滿意度之單一樣本 T 檢定

題項	M	t	標準差
我對使用提款機提款的動線安排	3.910	211.650***	0.635
我對提款機設置擺放位置	3.896	203.437***	0.658
我對提款機週遭環境的整體感受	3.681	174.268***	0.725
我對諮詢區服務台設置位置	3.767	184.642***	0.699
我對諮詢區服務台外觀形式	3.681	171.988***	0.734
我對諮詢區服務台整體的感覺	3.714	176.770***	0.720
我對等待區座椅設置的位置	3.733	183.793***	0.698
我對等待區座椅的外觀造形	3.632	169.768***	0.736
我對等待區座椅的舒適度	3.634	165.543***	0.754
我對等待區座椅整體感覺	3.638	169.398***	0.736
我對填寫區寫字檯 的設置位置	3.699	187.873***	0.676
我對填寫區寫字檯 的外觀造形	3.644	178.455***	0.702
我對填寫區寫字檯 的台架設備	3.644	178.234***	0.703
我對填寫區寫字檯 整體感受	3.620	187.277***	0.662



我對文宣區佈告欄的擺放位置	3.551	171.559***	0.710
我對文宣區佈告欄的外觀形式	3.514	167.578***	0.719
我對文宣區佈告欄整體感受	3.556	169.982***	0.716
我對信用部目前空間的區域動線安排	3.756	186.587***	0.690
我對信用部的服務設備(例：補摺機、量血壓機等)	3.555	140.437***	0.850
我對信用部整體的室內裝修	3.696	173.011***	0.732
我對信用部整體空間感受	3.721	180.002***	0.709
我對信用部營業空間整體色彩計畫感受	3.621	166.882***	0.743
我對信用部營業空間整體照明規劃	3.762	178.885***	0.715
我對販賣區的購物動線安排	3.579	117.155***	0.718
我對販賣區的商品陳列方式	3.546	116.039***	0.719
我對販賣區的展示架設備	3.519	111.869***	0.740
我對販賣區整體感受	3.530	114.967***	0.722

註：\* $p < .05$ ；\*\* $p < .01$ ；\*\*\* $p < .001$

### 三、不同類別變項對現況滿意度之分析

#### 1. 年齡層

為進一步解析不同受測者對各農漁會現況滿意度是否具有差異性存在，經單因子變異數分析(表7)之統計結果顯示：不同年齡層之受測者對於提款機設置、填寫區、文宣區佈告欄與服務設備等農漁會空間之滿意度差異，達顯著水準( $P < .05$ )。然而，再經 Scheffe 多重比較法驗證，不同年齡層之受測者對於上述經單因子變異數分析後具顯著差異之題項，皆未達顯著水準以上，故不同年齡層受測者，對於農漁會各空間之滿意度並無顯著差異性。

表 7 年齡與滿意度之單因子變異數分析摘要

滿意度題項		df	SS	MS	F
我對提款機設置擺放位置	組間	6	6.576	1.096	2.553*
	組內	1161	498.300	.429	
	總合	1167	504.876		
我對填寫區寫字檯的設置	組間	6	5.923	.987	2.196*

位置		組內	1159	520.997	.450	
		總合	1165	526.920		
我對填寫區寫字檯 整體感受	組間		6	6.360	1.060	2.440*
		組內	1161	504.376	.434	
		總合	1167	510.736		
我對文宣區佈告欄的擺放位置	組間		6	7.249	1.208	2.406*
		組內	1164	584.478	.502	
		總合	1170	591.727		
我對信用部的服務設備 (例：補摺機、量血壓機等)	組間		6	10.148	1.691	2.361*
		組內	1116	799.449	.716	
		總合	1122	809.598		

註：\* $p < .05$

## 2. 每月接觸頻率

此外，分析每月接觸農漁會頻率與滿意度之關係，經單因子變異數分析(表 8)之統計結果顯示：每月接觸農漁會頻率不同者對於各農漁會之諮詢區、等待區、填寫區、文宣佈告欄與服務設備……等等農漁會空間之滿意度差異達顯著水準( $p < .05$ )。

再經 Scheffe 多重比較法驗證(表 9)，得知每月接觸農漁會空間頻率在 6 次以上者(包括 6 次~10 次、11 次~15 次及 16 次以上)，其對農漁會空間之滿意度皆高於每月接觸頻率低於 5 次者。

表 8 每月接觸頻率與滿意度之單因子變異數分析摘要

滿意度題項		df	SS	MS	F
我對諮詢區服務台設置位置	組間	3	6.312	2.104	4.384*
	組內	881	422.847	.480	
	總合	884	429.159		
我對諮詢區服務臺外觀形式	組間	3	8.092	2.697	5.041*
	組內	883	472.445	.535	
	總合	886	480.537		
我對諮詢區服務台整體的感覺	組間	3	10.240	3.413	6.644*
	組內	881	452.569	.514	
	總合	884	462.809		
我對等待區座椅設置的位置	組間	3	8.900	2.967	6.163*
	組內	886	426.489	.481	

		總合	889	435.389		
我對等待區座椅的外觀造形	組間		3	7.049	2.350	4.283*
		組內	887	486.590	.549	
		總合	890	493.639		
我對等待區座椅的舒適度	組間		3	6.897	2.299	4.099*
		組內	884	495.752	.561	
		總合	887	502.649		
我對等待區座椅整體感覺	組間		3	8.174	2.725	5.101*
		組內	884	472.149	.534	
		總合	887	480.323		
我對填寫區寫字臺的設置位置	組間		3	8.195	2.732	6.157*
		組內	883	391.780	.444	
		總合	886	399.975		
我對填寫區寫字臺 的外觀造形	組間		3	6.755	2.252	4.574*
		組內	887	436.574	.492	
		總合	890	443.329		
我對填寫區寫字臺 的台架設備	組間		3	6.091	2.030	4.199*
		組內	886	428.450	.484	
		總合	889	434.540		
我對文宣區佈告欄的擺放位置	組間		3	6.609	2.203	4.504*
		組內	889	434.809	.489	
		總合	892	441.418		
我對文宣區佈告欄的外觀形式	組間		3	6.760	2.253	4.493*
		組內	888	445.361	.502	
		總合	891	452.121		
我對信用部的服務設備 (例：補摺機、量血壓機等)	組間		3	12.787	4.262	6.043*
		組內	850	599.589	.705	
		總合	853	612.376		
我對信用部整體的室內裝修	組間		3	6.623	2.208	4.299*
		組內	886	454.933	.513	
		總合	889	461.556		
我對信用部整體空間感受	組間		3	4.606	1.535	3.144*
		組內	888	433.604	.488	
		總合	891	438.210		
我對信用部營業空間整體色彩計畫感受	組間		3	6.593	2.198	4.170*
		組內	886	466.918	.527	
		總合	889	473.511		
我對信用部營業空間整體照	組間		3	5.075	1.692	3.276*

明規劃		組內	876	452.288	.516	
		總合	879	457.362		
我對販賣區的購物動線安排	組間		3	7.084	2.361	4.627*
		組內	430	219.423	.510	
		總合	433	226.507		

註：\*p<.05

表 9 每月接觸頻率與滿意度之 Scheffe 多重比較法分析結果

滿意度題項	Scheffe 多重比較
我對諮詢區服務臺設置位置	6 次~10 次>5 次以下 16 次以上>5 次以下
我對諮詢區服務臺外觀形式	11 次~15 次>5 次以下 16 次以上>5 次以下
我對諮詢區服務臺整體的感覺	6 次~10 次>5 次以下 11 次~15 次>5 次以下 16 次以上>5 次以下
我對等待區座椅設置的位置	6 次~10 次>5 次以下 11 次~15 次>5 次以下 16 次以上>5 次以下
我對等待區座椅的外觀造形	16 次以上>5 次以下
我對等待區座椅的舒適度	16 次以上>5 次以下
我對等待區座椅整體感覺	11 次~15 次>5 次以下 16 次以上>5 次以下
我對填寫區寫字臺的設置位置	6 次~10 次>5 次以下 11 次~15 次>5 次以下 16 次以上>5 次以下
我對填寫區寫字臺的外觀造形	16 次以上>5 次以下
我對填寫區寫字臺的台架設備	16 次以上>5 次以下
我對文宣區佈告欄的擺放位置	16 次以上>5 次以下
我對文宣區佈告欄的外觀形式	16 次以上>5 次以下
我對信用部的服務設備(例如:補摺機、量血壓機等)	6 次~10 次>5 次以下 11 次~15 次>5 次以下
我對信用部整體的室內裝修	6 次~10 次>5 次以下 16 次以上>5 次以下
我對信用部營業空間整體色彩計畫感受	16 次以上>5 次以下
我對信用部營業空間整體照明規劃	11 次~15 次>5 次以下
我對販賣區購物動線安排	11 次~15 次>5 次以下 16 次以上>5 次以下

### 3.7 第一年計畫執行概況使用後分析

#### 一、深坑區農會改善使用後分析

本研究計畫團隊於5月中旬實地至深坑農會訪談該信用部營業大廳執行營業空間規劃後使用情形，茲分析如下：

(一)、整體空間牆面作三段式顏色分割，以作色彩搭配：上端為白色，中段為軟木板材，作為張貼海報布告之用，設計方式提供使用上的彈性，可達到美觀效果。(圖3-3)

(二)、營業大廳左側規劃為民眾等候區，以設計手法強調整體規劃的一致性，

茶水取得之便利性鞏固了休息區的機能。(圖 3-4)

(三)、提款機主機鋁殼外側以木板包覆，與牆面、櫃體作整體規劃：提款機右側新設茶水櫃，可打開閉面暗門通往後方儲藏空間；提款機左方為高櫃，可用來收納服務台之物品具備方便性。(圖 3-5)

(四)、為區隔民眾休息區與放款諮詢區，兩區域之間的柱子以木包板貼木紋方式於天花下方作出尖拱型，可塑造古樸之意象與建築立面呼應。(圖 3-5)

(五)、新增供民眾填寫單據的檯面，設有單據收納櫃；為了達到美觀，將牆面以壁板作整體設計，配合寫字檯 將儲藏室開口以木作縮小，原有鋁花格門改為木作隱藏式暗門，可達整體美觀之效果。(圖 3-6)



圖 3-3 整體牆面作色彩搭配



圖 3-4 左側規劃為民眾等候區



圖 3-5 提款機主機以木板包覆



圖 3-6 新增供民眾填寫單據的檯面

根據上述之分析，針對該計畫現有空間之改善，透過牆面之美化，新增茶水櫃、寫字檯等設施及相關儲藏空間之規劃，可達到獨立型信用部空間整體之美感，可作為本研究規劃之參考依據。

## 二、大寮區農會改善使用後分析

該單位透過第一年計畫之執行，針對農會信用部營業大廳執行營業空間改善規劃後，分析如下：

- (一)、將商品貨架位置重新調配，更有效地利用入口大廳的空間，並挪出額外空間作便民休息區用。設置玻璃隔屏來區隔入口大廳走道與超市，可獲得整齊、明確的空間氛圍。玻璃隔屏在設計上考量美觀及活潑性。(圖 3-7)
- (二)、設置座椅及茶几，供應茶水，在民眾等候時可提供更親切的服務。休息區放置原有冰箱，供農會內部員工於必要時使用此空間。
- (三)、將桌椅以符合原來區劃機能之擺放方式重新調配，牆面以木作新設的高、矮櫃。區域靠走道的一側皆設置隔屏，區隔空間內蘊含的公共私人屬性，為員工提供較為隱密的工作環境。(圖 3-8)



圖 3-7 設置玻璃隔屏區隔走道



圖 3-8 區域靠走道皆設置隔屏

根據上述之分析，針對該計畫現有空間之改善，透過重新調配貨架、設置座椅及茶几、新設高矮櫃、重新調配桌椅之規劃，可達到複合型信用部空間多元性整體之融合感，其可作為本研究規劃之參考依據。

### 3.8 預期目標與設計理念

#### 一、預期目標

本研究計畫預期目標於設計規劃將同時考量不同層級信用部性質，及不同信用部類型特色，進行實質營業空間改善，以提供優質、舒適、親切之營業空間外，更重要的是強化農漁會信用部地方特色，以彰顯農漁會信用部在基層金融體制中的重要角色，創造出農漁會信用部清新而優質的形象。

#### 二、設計理念

本研究計畫設計理念將參考第一年執行計畫之兩家農會設計規劃，並透過農漁會信用部營業空間之現況及空間使用滿意度問卷調查分析，瞭解營業空間現況及顧客在信用部各區域部門間互動之需求，提出整合適切之設計規劃，進行現地空間改善，以提供優質舒適之信用部營業空間，藉此發展全方位優質的農漁會信用部服務。設計理念茲分述如下：

### (一)、營業空間整體氛圍之營造

農漁會信用部係屬基層金融機構，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。其營業空間設計理念應因應不同層級、不同類型信用部屬性，並融合在地特色營造專屬農漁會信用部親切的空間氛圍。

### (二)、區域部門間動線機能之順暢

農漁會信用部營業空間除金融服務外，不同類型信用部通常也配置銷售、行政、保險、會計等部門，信用部若與其他部門（保險、會計、供銷、推廣）設於同一空間，宜考量彼此間動線流暢與機能之需求，選擇適合之區位進行彼此相對配置，讓消費者能感受購物、洽詢與辦公之連結與便利性，深刻體驗以客為尊的尊崇感。



## 肆、桃園縣龜山鄉農會信用部空間規劃

### 一、基地概況分析

地址：桃園縣龜山鄉自強南路 65 號。(如圖 4-1)



圖 4-1 龜山鄉農會外觀

龜山鄉位於台灣桃園縣東北部，其聚落分佈受台地地形影響分散四個區域，主要二大區域有鄰近桃園市（鄉公所附近）、台北縣林口鄉（長庚醫院一帶）。另外二個小區域為近新莊市丹鳳、樹林市三多的迴龍村以及鄰蘆竹鄉南崁的南上村一帶。該鄉早期稱龜崙社，光復後民國三十四年改為新竹縣桃園區龜山鄉，民國三十九年桃園設縣而更名為桃園縣龜山鄉，村裡行政組織共分為新路、龜山、山頂、兔坑、楓樹、舊路、公西、大崗、南上、大坑、嶺頂、龍壽、牛角等十三個村，至民國九十一年十月，該鄉大坪頂地區土地重劃，開發快速，人口持續增加，行政區域再擴增了大華、大湖、新興、長庚村，使得該鄉的村裡行政組織增加為三十個村。(如圖 4-2)



圖 4-2 龜山鄉農會地理區位(資料來源：Google map)

## 1、農會歷史沿革

1917 民國六年八月創立「有限責任龜山信用組合」專營金融業務。

1935 民國二十四年增營供銷運銷業務，更名為「保證責任龜山信用購買販賣利用組合」。

1944 民國三十三年更名為「龜山庄農業會」。

1946 民國三十五年改為「龜山鄉合作社」。

1949 民國三十八年十月再改組始稱「龜山鄉農會」並辦理第一屆理事會及監事選舉，並由理事會聘任總幹事主持會務，每屆任期四年。

1988 十二月二十五日遷入新建辦公室。

## 2、地域特色

龜山鄉農會位於大桃園地區近郊，有嶺頂、龍壽、兔坑三村自然的山光特色，適合大台北地區及桃園民眾一日休閒活動。嶺頂壽山巖觀音寺，建於清朝乾隆年間，是桃園縣最早之宗教古鎮，也是龜山人特有的歷史與文化特質。

龍壽村關公嶺標高四零五公尺，在此可以登高望遠，俯瞰整個林口台地、台北盆地、淡水河流域、中央山脈、桃園台地、觀音山、圓山飯店、新光三越大樓。整個台北市區和復興、大溪石門、中立及沿海地區，全在觀賞視野之內。

## 3、產業特色

龜山鄉的特產是壽山名茶(如圖 4-3)、麻綠竹筍(如圖 4-4)、柚子及花卉等，因柚子強調天然，不灑農藥，導致成熟的柚子外觀賣相不佳，難以和中南部的農產品競爭，便與長庚大學合作委託長庚大學生物技術產學合作，進行「柚子與竹筍在清潔產品的應用研究」，研發清潔系列產品命名為「保柚大地」(如圖 4-5)，有柚香柚白洗衣精、柚竹環保洗碗精、柚膚潔白洗顏蜜、柚蓼洗髮露等，解決柚農與竹農產銷問題。不但解決產銷失衡的問題，更提供消費者環健康家庭必備良品，亦讓本鄉產業永續健康的經營，提供大家生活所需，也為屬於該鄉的大地環境努力，留給下代好的生活品質，也讓正處於轉型瓶頸的

農業再創第二春。

該鄉目前麻綠竹筍面積約六〇公頃，分佈於山頂、嶺頂、龍壽、楓樹、公西等村，並由該農會輔導成立五個產銷班，為了提升麻綠竹筍品質本會積極輔導使用有機質肥料及實施自動灌溉，使得筍農能省工，省時栽植品質可口甜美之竹筍，目前均銷售桃園、龜山、迴龍、新莊等市場，數量供不應求是該農會積極輔導作物項目之一。

另該鄉地理環境十分特殊，大部分是起伏的山坡地，適於栽植茶樹，目前茶園面積約一〇〇餘公頃，分佈於大崗、楓樹、大坑等村，為提高品質實施小型製茶工廠及更新茶數品種以機械耕作茶園並大量施用有機質肥料、生物防治等工作，同時嚴格執行壽山名茶分級包裝，統一計價，行銷以來市場反應良好奠定了國內外品牌與信譽。

該鄉花卉產銷班成立於民國八十二年，栽培面積五.九五公頃，班員九位，班內分盆花、草、花、觀葉植物等組，歷年來花卉班配合花卉協會，桃園區農業改良場，目前栽植花卉有聖誕紅、繡球花、麗格海棠、菊花、紫牡丹、大岩筒、長壽花、香料植物、國洋蘭、木(草)本花卉盆景等。(如圖 4-6)



圖 4-3 壽山名茶



圖 4-4 100 年麻綠竹筍競賽



圖 4-5 保柚大地 環保產品



圖 4-6 花卉產品

## 二、龜山鄉農會營業空間現況分析

### 1、入口區現況：

#### (1)缺少無障礙坡道

龜山鄉農會之入口處目前為五階樓梯，尚缺少無障礙空間設施，對於身障使用者進出農會空間產生不便與障礙，實有必要考量設置無障礙坡道，讓農會成為更為友善之公共空間。(如圖 4-7、4-8)



圖 4-7 龜山鄉農會入口處



圖 4-8 入口處階梯

#### (2)公告張貼混亂

農會入口處右手邊目前有一提款機與落成碑牌，但由於並未規劃張貼公告之公佈欄，導致提款機周圍與碑牌貼滿各式文宣，造成視覺凌亂之負面觀感。(如圖 4-9、圖 4-10)





圖 4-9 入口處碑牌



圖 4-10 入口處提款機

## 2、諮詢區現況：

### (1)服務檯擺設

原服務檯設於入口右側，其擺設略顯凌亂，此現象可透過設計手法來改善，使其整體感美觀又整潔。(如圖 4-11)

### (2)書報架與支票櫃

配合未來整體之規劃，書報架建議移至會員更易取之處；此外，原有之支票櫃大而不當，只使用上層支票抽屜櫃，建議應另作縮小型支票櫃，以利營業空間整體性之規劃。(如圖 4-12)

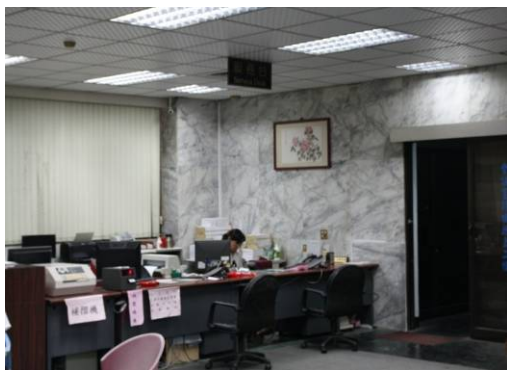


圖 4-11 諮詢區現況



圖 4-12 諮詢區書報架

## 3、等待區現況：

### (1)寫字檯

此寫字檯之設計與式樣略顯陳舊，建議趁空間整體重新規劃之際，另行設計

新的寫字檯。(如圖 4-13)

## (2)等待區座椅

等待區之排椅與商品展示區空間略顯衝突與擁擠，建議展示區與等待區之機能性不宜模糊與重疊。(如圖 4-14)



圖 4-13 等候區寫字檯



圖 4-14 等候區桌椅

## 4、行政區現況：

保險部與會計部間辦公處所相疊不易辨識，又無洽談空間，不利會員洽詢保險事宜之進行。供銷部與保險部與會計部間辦公機能重疊，未設置報表處與事務機處，相對的資料收納櫃也匱乏，宜重新規劃整體營業空間，以提昇部門間辦公之效能。(如圖 4-15、圖 4-16)



圖 4-15 保險部與會計部現況



圖 4-16 保險部與會計部事務機

## 5、販賣部現況：

### (1)販賣部收銀檯位置

由於目前內部空間各區域多有重疊之處，造成販賣部之收銀台位置不明確，易形成消費者購物上的障礙。

## (2)商品展示與擺設

商品展示區目前置於農會入口處。為強化各區之機能並配合未來整體規劃，建議將商品展示區設置於超市入口旁，以利產品行銷與消費者整體購物之便利性。此外，販賣部後方之商品擺設略顯凌亂，亦宜作整體規劃與調整。(如圖 4-17、圖 4-18)



圖 4-17 販賣部商品展示



圖 4-18 販賣部商品擺設

## (3)販賣部與供銷部位置

超市銷售動線與供銷部間規劃不清。也未予以區隔，導致超市販賣部與供銷部間易於混淆。超市銷售架與供銷部辦公桌椅亦未予以區隔，易導致消費者採購興致降低。(如圖 4-19、4-20)



圖 4-19 販賣部與供銷部位之一



圖 4-20 販賣部與供銷部位之二

## (4)燈光照明

整體營業大廳之燈光照明尚且明亮，且天花板採輕質石膏天花板，燈光照明可隨部門區域而調整。

### 三、營業空間改善策略

#### 1、入口區改善策略：

##### (1)缺少無障礙坡道

入口區因應龜山鄉農會信用部大門右側原有提款機處，於 100 年底自行編列預算即將改為電梯出入口，並規劃設置無障礙坡道。

##### (2)公告張貼混亂

原入口公告區張貼混亂，故提款機前面花台處設置佈告欄，以利政令宣導並強化佈告欄之功能性。

#### 2、諮詢區改善策略：

##### (1)服務檯之擺設

原諮詢區服務台設於入口右側，其擺設略顯凌亂，為講究整體美感服務台將設計全新式樣，服務台左側另行增設保險部，讓至服務台洽詢後之農民也能連結諮詢保險事項，轉角之邊櫃另設置補摺機。(圖 4-21)

##### (2)書報架與支票櫃

經農會訪談及意見彙整後，書報架與支票櫃將自行編列預算購置。

#### 3、等待區改善策略：

##### (1)寫字檯設計

原寫字檯略顯陳舊且檯面玻璃刮痕累累，為顧及整體空間美感及耐用又耐磨，將寫字檯重新設計，檯面將改為人造石及強化玻璃，並將木紋皮改為具時尚



色彩之秋香木。(圖 4-22)

## (2) 等待區座椅

原等待區之排椅與商品展示區空間略顯衝突與擁擠，建議展示區與等待區機能性不宜模糊與重疊。現況等待排椅屬舊有堅硬型式，建議全新更換軟座排椅，以利洽公年長會員舒適休憩之用。(圖 4-22)

## 4、行政區改善策略：

營業空間現場供銷部與會計部、保險部辦公區域連結，導致部門區域動線混淆與重疊，建議保險部移置前述第 2 項論述說明，留置現場之供銷部與會計部門，其辦公區域間以矮(90cm)櫃隔離，所屬部門辦公桌椅應以矮(120cm)上層玻璃隔屏予以區隔，如此信用部營業空間就會顯現整齊並具現代感。(圖 4-23)

## 5、販賣部改善策略：

### (1) 販賣部收銀檯位置

原有販賣部內部空間多有重疊之處，造成販賣部之收銀台位置不明確，現場販賣部之收銀台使用辦公桌椅，常使得會員消費後常找不到櫃台結帳，建議結帳櫃台應設置於出入口處，並應以更新。(圖 4-24)

### (2) 商品展示與擺設

現有商品展示區目前置於農會入口處。為強化各區之機能並配合未來整體規劃因應整體空間規劃也將全新設計，以符合整體營業空間之設計感。原產品展示台放置農特產品略顯凌亂，無法有效提昇會員消費行為，易形成消費者購物上的障礙，現有靠牆之產品更直接放置地上，中島之展示架部份也已破損，建議應予增設與汰舊換新。(圖 4-25) (圖 4-26)

### (3)販賣部與供銷部位置

現有販賣部整體產品擺設與供銷部員工辦公桌椅動線互相連結，導致員工辦公與會員消費行為重疊，造成整體販賣部產品與擺設雜亂，建議販賣部與供銷部應規劃中高(150cm)上層玻璃隔屏，以呈現營業空間之美感(圖 4-27)

### (4)燈光照明

目前營業大廳及販賣區之燈光照明尚且明亮。燈光照明不需改善。

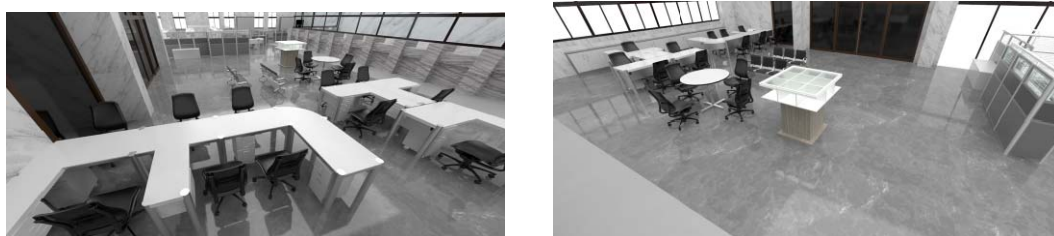


圖 4-21 諮詢區服務台與保險部示意圖。圖 4-22 等待區排椅與洽談桌椅示意圖。



圖 4-23 辦公家具、隔屏示意圖。



圖 4-24 販賣區櫃台示意圖。



圖 4-25 商品展示架與販賣區示意圖。

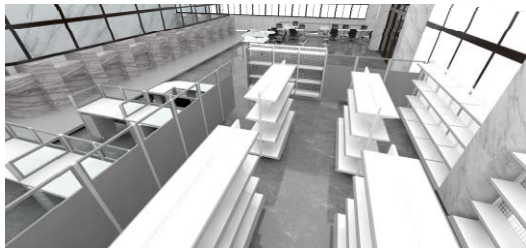


圖 4-26 販賣區展示架示意圖。



圖 4-27 供銷部與販賣區示意圖。

#### 四、預算編列與執行：

##### 1、預算編列：

本研究計畫選定 2 家信用部，並進行實質局部改善。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計畫案支應，其額度不得低於 60 萬元(兩家農會各別支應材料費 30 萬元)；經費不足部分由受研究之農漁會自行負擔。龜山鄉農會信用部空間改善經費預算共為 748,595 元(附件七)。

##### 2、預算執行：

龜山農會將預算編列分為 2 部份，其中 433,112 元由本計畫研究單位協助農會議價，最後由廠商以 410,000 元含稅議價施作承包，內容為辦公家具與隔屏桌椅、人造石玻璃寫字檯、鋁製佈告欄等(附件八)。

另 315,483 元由本計畫編列之預算協助農會直接支付給廠商，經議價後由廠商以 300,000 元承包施作，內容為販賣部展示架、高矮資料系統櫃等(附件九)。

## 五、施工過程：

龜山鄉農會信用部空間改善規劃於11月9日議價，11月19日現地組裝施工，因採辦公家具、活動隔屏、資料系統櫃設計，備料及製作工期約1週，限於時效、場地及營業時間關係，故只有一天工期可以現地施作，故施工步驟分為：工廠施作、現場組裝分別同時施作進行。

### 1. 工廠施作

工廠施作項目分別有：寫字檯 含人造石、8mm 強化玻璃、櫃面貼木紋皮於土城工廠施作，系統資料櫃於桃園工廠製作，辦公家具及活動隔屏分別於樹林工廠製作，另販賣部展示架於高雄市烏松工廠製作，待11月19日於現地組裝與施工並於當日完工。

### 2. 現場組裝

(1)辦公家具服務台於現場組裝情形(圖 4-19)(圖 4-20) (圖 4-21)



圖 4-19 服務台組裝施工。



圖 4-20 辦公家具組裝定位。

(2)資料系統櫃於現場組裝情形(圖 4-22) (圖 4-23) (圖 4-24)





圖 4-21 辦公桌椅拆封組裝。



圖 4-22 資料櫃現地裁剪施工。



圖 4-23 資料櫃組裝施工。



圖 4-24 服務台資料矮櫃組裝施工。

(3)展示架組裝在高雄市鳥松區，限於工期急迫特提前一天 11 月 18 日北上於現場組裝定位(圖 4-25)，11 月 19 日自土城工廠搬運寫字檯 於現場定位(圖 4-26)



圖 4-25 展示架組裝定位。



圖 4-26 寫字檯 現地定位。

## 六、施工成果：

龜山鄉農會於 11 月 19 日施作完畢，下列圖例為施作改善前後對照現況：

1. 入口處佈告欄改善前後現況圖片：因應農會大門右側原有提款機處，於 100 年底即將改為電梯出入口，改善後提款機前面花台處已設置佈告欄，以利政令宣導並強化佈告欄之功能性。(圖 4-27)(圖 4-28)



圖 4-27 入口左側花台。



圖 4-28 左側花台改善後現況。

2. 諮詢區服務台及等待區改善前後對照圖片：入口右側之服務台改善後設計全新式樣服務台，左側另行增設保險部，讓至服務台洽詢後之農民也能連結諮詢保險事項，轉角之邊櫃另設置補摺機。(圖 4-29)(圖 4-30)



圖 4-29 信用部右側原有服務檯。



圖 4-30 信用部右側改善後之服務檯。



3. 填寫區與等待區改善前後對照現況圖片：改善前等待區應與保險部、服務台關係連結使用，現況等待排椅屬舊有堅硬型式，改善後全新更換軟座排椅，以利洽公年長會員舒適休憩之用。現有寫字檯因應整體空間規劃也將全新設計，以符合整體營業空間之設計感。(圖 4-31)(圖 4-32)

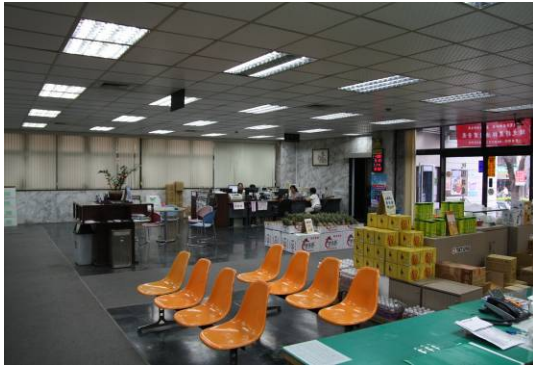


圖 4-31 原有填寫區與等待區排椅。



圖 4-32 改善後填寫區之寫字檯與洽談桌。

4. 販賣區與前展示區改善前後對照現況圖片：改善前產品展示台放置農特產品略顯凌亂，無法有效提昇會員消費行為，改善後將展示區與販賣部消費結合。(圖 4-33)(圖 4-34)



圖 4-33 原展示區放置農特產品略顯凌亂

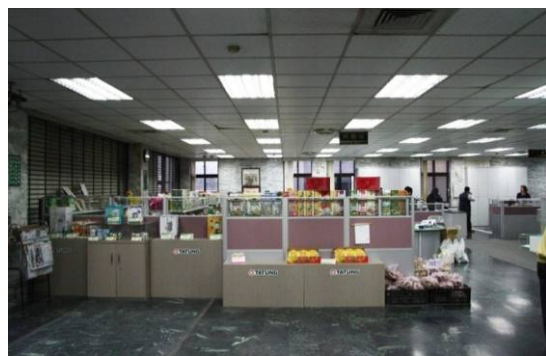


圖 4-34 改善後展示區之產品擺放現況。

5. 販賣區收銀台改善前後對照圖片：改善前販賣部之收銀台使用辦公桌椅，常使得會員消費後常找不到櫃台結帳，改善後結帳櫃台設置於出入口處整潔又美觀。(圖 4-35)(圖 4-36)



圖 4-35 原販賣部收銀台使用辦公桌椅。 圖 4-36 改善後之結帳櫃台整潔又美觀。

6. 供銷部改善前後對照圖片：改善前營業空間現場供銷部與會計部、保險部辦公區域連結，導致部門區域動線混淆與重疊，改善後供銷部與會計部間部門區域，以矮櫃及隔屏區隔明顯又整潔。(圖 4-37)(圖 4-38)



圖 4-37 原供銷部動線混淆與重疊。 圖 4-38 改善後之供銷部整潔又美觀。



7. 會計部與供銷部改善前後對照現況圖片：改善前會計部與供銷部區域動線重疊，改善後辦公區域間以矮(90cm)櫃隔離，所屬部門辦公桌椅應以矮(120cm)上層玻璃隔屏予以區隔，如此供銷部與會計部就會顯現整齊並具現代感。(圖 4-39)(圖 4-40)



圖 4-39 原會計部與供銷部動線重疊。 圖 4-40 改善後之供銷部與會計部現況。

8. 販賣部展示架改善前後對照現況圖片：改善前販賣部整體產品擺設與供銷部員工辦公桌椅動線互相連結，導致員工辦公與會員消費行為重疊，造成整體販賣部產品與擺設雜亂，中島之展示架部份也已破損，改善後販賣部與供銷部規劃中高(150cm)上層玻璃隔屏，農特產品展示架也予以增設與汰舊換新。(圖 4-41)(圖 4-42)



圖 4-41 原販賣部動線與會員消費行為重疊 圖 4-42 改善後供銷部與販賣區現況。

## 伍、雲林縣斗南鎮農會信用部空間規劃

### 一、基地概況分析

地址：雲林縣斗南鎮中山路 116 號。(如圖 5-1、5-2)



圖 5-1 斗南鎮農會外觀



圖 5-2 斗南鎮農會大門入口

斗南鎮是雲林縣最早開發的地方，除有貫穿南北的縱貫鐵路及中山高速公路，其中以台一線為縣內主要瓶頸路段之一，北達西螺，南至大埤台一甲縣，北經斗六至斗南連接限制中心與交流道縣 158 道路，西起台西，東至斗南西接台 17，現由台西貫連六鄉鎮至古坑連接濱海與丘陵地區。斗南鎮位於雲林縣中央偏南，極東為將軍里竹頭角仔，極西為新崙里新崙，極南為石溪里石龜溪，極北為田頭里溪浦寮；海拔 31.3 公尺，東與斗六市江厝里、古坑鄉湍子村、麻園村接壤；南以華興溪(舊稱桌孔山溪或石龜溪)為界與嘉義縣大林鎮隔岸相對；北接虎尾鎮惠來厝、平和厝為鄰；西與大埤鄉三結村、豐田村僅以大湖口溪之隔為界；南北長 16 公里，東西寬 15 公里，面積 8.12 平方公里，既無山丘亦無海岸，地勢平坦、東高西平、視野寬廣、遍地沃野、景色宜人、冬暖夏涼、四季如春為宜農宜牧的純農業市鎮，轄區內有虎尾溪、雲林溪、石牛溪、崙子溪、大湖口溪、華興溪等河流。(如圖 5-3)



圖 5-3 雲林縣斗南鎮農會相對地理區位(資料來源：Google map)

## 1、農會歷史沿革

- 1919 民國八年 他里霧信用組合成立。
- 1927 民國十六年 三月改為有限責任斗南信用購買組合成立。
- 1931 民國二十年 二月變更有限責任斗南信用購買及販賣組合成立。
- 1935 民國二十四年 四月變更保證責任斗南信用購買及販賣組合成立。
- 1944 民國三十三年斗南街農業會。
- 1946 民國三十五年 六月劃分斗南鎮農會。
- 1946 民國三十五年 十一月劃分斗南鎮合作社。
- 1949 民國三十八年 十一月合併(指導部門)斗南鎮農會(經濟事業部門)斗南鎮合作社(第一屆)。
- 1953 民國四十二年依照改進辦法改組仍為斗南鎮農會(第二屆)。

## 2、地域特色

斗南鎮在雲林縣境內，充滿豐富歷史人文及文化特色之鄉鎮，週邊交通網路系統發達，主要幹道四通八達，鎮內各項機能均屬健全，不論任何角度堪稱全縣最有開發價值的鄉鎮，斗南鎮現有 22 里 397 鄰，一萬一千三百餘戶，多年來增加緩慢，其原因在於因為人口外流之關係。轄區內現有東仁、西歧、南昌、北銘、



中天、舊社、林子、石龜、石溪、靖興、新南、阿丹、將軍、東明、新光、田頭、明昌、大東、埤麻、西伯、新崙、小東等二十二個里。「斗南」昔稱「他里霧」。「他里霧」三字係由平埔族之洪雅族 TIALIRO 社諧音而來。據荷蘭佔台文獻記載，平埔族昔日在雲林縣境曾設立五社，斗南地區即擁有兩社——他里霧社及猴悶社，五社之中以他里霧社人數最多。他里霧社原址是該鎮市區及舊社里，該鎮市區東南隅南台圓環一帶，舊稱「社頭」，即是和舊社相連接；而「猴悶社」(CNAUMUI)即今之將軍里溫厝角一帶（溫厝角過去曾叫猴悶郊）。



圖 5-4 斗南鎮古亭畚之美



圖 5-5 斗南鎮興國路庭園造景

### 3、產業特色

斗南農會採取「中深耕」的農作方式，改善土質，農業成本自然高出許多，單單整地就多了兩倍價格，去年還加入農委會生產履歷示範區，首度結合 GPS、GIS 與 PDA 等資訊技術，田間也裝設監視器，以現代化設備管理田間作物，建立透明化、可追溯化的生產履歷系統。只要找到農產品上的包裝條碼都可輕易追溯到生產農田，食品安全責任清楚，為農產品建立一張身分證。目前不僅胡蘿蔔(如圖 5-6)外銷日本、香港，連牛蒡也成功打入日本市場，去年兩樣作物的外銷量就超過一千公噸，為農家帶來超過六千萬元的收益；此外，馬鈴薯(如圖 5-7)與稻米亦是重要之農作。



圖 5-6 胡蘿蔔產品



圖 5-7 馬鈴薯產品

斗南鎮農會台灣牛肉專賣店所使用牛肉是來自於斗南鎮農會輔導肉牛產銷班所飼養的閩公牛為主要牛肉來源，其次才是肥育女牛(未能生育的母牛)，以提供給消費者最好品質的台灣牛肉。斗南鎮農會以品質，新鮮，衛生，安全為堅持，整合現有肉牛產銷班，以斗南鎮農會現有的飼料廠調配高品質且適口性佳的肉牛飼料及現有農產作物的自行種植與採收以一貫化的企業經營，飼養高品質的台灣肉牛，結合合法的屠宰環境，衛生、安全的分切作業，新鮮、舒適的販賣門市來提供消費者安心、美味的台灣牛肉。斗南鎮農會上等的『台灣牛肉』，冷藏溫度在攝氏-1℃到1℃之間，維持最新鮮的狀態，以國產牛肉「鮮甜、口感佳」的特色，提升國產牛肉的競爭力，穩定肉牛市場價格，達成肉牛飼養產業永續經營的目的。(如圖 5-8、5-9)



圖 5-8 台灣牛肉專賣店



圖 5-9 台灣牛肉專賣店

## 二、斗南鎮農會營業空間現況分析

### 1、入口區

#### (1) 提款機

斗南鎮農會目前入口處設有兩台提款機，然因安裝時間不同而造成機台大小不一的狀況，並多處鏽蝕嚴重，影響入口門面之視覺美感。(如圖 5-10、5-11)

#### (2) 文宣張貼凌亂

入口提款機之周邊空白處，張貼大小不一的文宣貼紙，容易造成環境髒亂之觀感。



圖 5-10 入口左側提款機



圖 5-11 入口右側提款機

### 2、諮詢區

入口處設置服務櫃檯，但與後方右側 ATM 機台關係尷尬，且壁上之文宣佈告凌亂，應有極大改善之空間。此外，由於服務櫃檯使用頻率極高，但檯面上放置多種機器，造成作業空間不足的情況。(如圖 5-12)



圖 5-12 入口處諮詢區



### 3、等候區

#### (1) 寫字檯

等待區前之寫字檯已顯老舊，在整體牆面空間規劃下，該原有寫字櫃頗為凸出，建議重新設計新的寫字台，以符合整體空間之新氛圍。(如圖 5-13)

#### (2) 等待區座椅

等待區之排椅其式樣很古老與陳舊，宜重新換裝新式又舒適之排椅，以符合明亮整潔之信用部。(如圖 5-14)

#### (3) 補摺機

入口服務檯處放置血壓機與補摺機，雖為便民服務，但有礙觀瞻，應考慮將此兩台機具另擇他處置放或置放於服務櫃台上以利觀瞻。(如圖



圖 5-13~5-15 等待區現況

### 4、辦公區

內部辦公區資料收納略帶凌亂，也未有足夠之資料收納空間，事務機械隨意擺放。(如圖 5-16、5-17)



圖 5-16、5-17 內部作業空間現況 A、B

## 5、其他

### (1)支票櫃

左側 ATM 提款機後方走道與支票櫃關係頗為擁擠，該支票櫃造型與大小，應有改善與調整之空間。(如圖 5-18)

### (2)提款機後端操控

左側 ATM 提款機與後方之牆面之關係，顯得很凸出，該牆面之壁板與提款機之關係應可調整至適當位置，牆面設計應講求美觀性。(如圖 5-19)



圖 5-18 支票櫃



圖 5-19 提款機後臺操控

### (3)風管

建築物空調屬於老舊冰水機式，送風之出風管採木作包覆式，因施工年代已久，風管外部之木作美耐板已翹起及剝落，該風管之美耐板宜整體重新施作。

(如圖 5-20)





圖 5-20 風管現況

#### (4) 公佈欄

公告欄之設置頗為簡單又不美觀，建議牆面飾材重新施作時，宜重新設計與設置，並強化空間美觀的整體性。(如圖 5-21)



圖 5-21 公告欄現況

#### (5) 燈光照明

整體營業大廳之天花板採隔柵式，照明光源明亮。

### 三、營業空間改善策略

#### 1、入口區改善策略：

##### (1) 提款機

農會主體建築左右兩側分別為提款機，因裝置時間不同，故其提款機外型與大小也不盡相同，建議農會信用部外提款機統一規範機型。現有包覆提款機

之不銹鋼表面多所斑駁，建議面材以美耐板包覆連接縫以填縫劑施作，以方便日後汰換。另提款機兩側之大理石牆面因施作年限久遠，表面已顯斑駁與陳舊，建議入口兩側牆面及天花板以塑鋁板包覆連接縫以填縫劑施作。(圖 5-22)

## (2) 文宣張貼凌亂

原有提款機牆面因陳舊，導致文宣張貼該處牆面，建議該牆面改善後，所有文宣宜張貼於新設公告欄。

## 2、諮詢區改善策略：

入口右側原有服務檯形式老舊，檯面以磨損且使用機能不足，建議更換全新服務台，檯面面以人造石施作，服務檯下層立面以烤漆強化玻璃包覆方便擦拭與整理。(圖 5-23) 另服務檯後側牆面建議設置高、矮資料櫃，以利資料之收納，服務台後兩側牆面因內置提款機與空調主機，因門扇使用頻繁表面飾材已破損，建議牆面全部重新施作，表面飾材以美耐板包覆連接縫以填縫劑施作。(圖 5-24)

## 3、等候區改善策略：

### (1) 寫字檯

原寫字檯因使用久遠略顯陳舊且檯面玻璃、木紋皮刮痕累累，為顧及整體空間美感及耐用又耐磨，建議寫字檯重新設計，檯面將改為人造石及強化玻璃，並將木紋皮改為具時尚色彩之秋香木。(圖 4-22)

### (2) 等待區座椅

窗台前等待區之排椅屬舊有堅硬型式，建議全新更換軟座排椅，以利洽公年長會員舒適休憩之用。(圖 5-25)

### (3) 補摺機

目前補摺機置放於角落舊桌上，建議置放於新施作之服務檯上。以保持信用部整體之美感。

#### 4、行政區改善策略：

櫃檯內部行政區資料收納略帶凌亂，也未有足夠之資料收納空間，事務機械隨意擺放，該農會將編列預算重新規劃櫃檯內容行政區之設計。

#### 5、其他改善策略：

##### (1)支票櫃

原寫字檯因使用久遠略顯陳舊及破損，且櫃體龐大又佔走道空間，建議支票櫃重新設計，並將櫃體縮小且置放於牆面以保空間機能之順暢。其檯面將改為人造石，並將木紋皮改為具時尚色彩之秋香木。(圖 5-26)

##### (2)提款機後端操控

原提款機後端操控牆面飾材略顯陳舊，因應整體營業空間規劃及意象美感，建議上述之牆面皆以塑鋁板包覆連接縫以填縫劑施作。並以不同顏色之塑鋁板配色，來營造整體空間設計感。

##### (3)風管

天花板包覆空調風管之木作風管表面飾材已剝落翹起，建議整體風管飾材汰換全新企口板，以營造整體營業空間美感。

##### (4)公告欄

公告欄表面飾材略顯陳舊及斑駁因應整體營業空間規劃及壁面施作，建議公告欄重新設計施作。(圖 5-27)

##### (5)燈光照明

整體營業大廳之天花板採隔柵式，照明光源明亮不需改善。



圖 5-22 入口兩側提款機及壁面示意圖



圖 5-23 檯面面以人造石及玻璃施作



圖 5-24 牆面飾材以美耐板包覆示意圖。



圖 5-25 填寫區寫字檯與等待區排椅。



圖 5-26 入口左側支票櫃及壁面示意圖



圖 5-27 佈告欄及壁面示意圖

#### 四、預算編列與執行：

### 1. 預算編列：

本研究計畫選定 2 家信用部，並進行實質局部改善。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計畫案支應，其額度不得低於 60 萬元(兩家農會各別支應材料費 30 萬元)；經費不足部分由受研究之農漁會自行負擔。斗南鎮農會信用部空間改善經費預算共計為 798,630 元(附件十)。

### 2. 預算執行：

斗南農會採取三家廠商議價方式，與最低價之廠商直接議價，最後由西螺廠商以 725,000 元含稅承包施作，其中 300,000 元由本計畫編列之預算協助農會直接支付給該廠商。

## 五、施工過程：

斗南農會於 11 月 5 日開始現地施工，限於場地及營業時間關係，活動櫃體無法於現地施工，故施工步驟分為 1. 工廠施作 2. 現場施作同時施作進行。

### 1. 工廠施作：

(1)活動櫃體部份(服務台、寫字檯、)於 10 月下旬在西螺工廠施作，



圖 5-21 服務台於工廠施作



圖 5-22 寫字檯 於工廠施作

(2)支票櫃於西螺工廠施作現況。(圖 5-23)(圖 5-24)



圖 5-23 支票櫃於工廠施作



圖 5-24 支票櫃抽屜施作

## 2. 現場施作：

(1)信用部現場施作於 11 月 5 日開始現地施工，現場 8 名師傅將工程分為 4 個部份，配置 3 座工作台(圖 5-25) (圖 5-26)同時進行施工。



圖 5-25 現地提供 3 座工作台施作 1



圖 5-26 現地提供 3 座工作台施作 2

(2)入口兩側牆面提款機壁面施工(圖 5-27)(圖 5-28)





圖 5-27 入口右側提款機壁面施作



圖 5-28 入口右側提款機壁面施

(3)假日營業大廳壁面及窗台施工現況(圖 5-29)(圖 5-30)



圖 5-29 假日現地壁面施作 1



圖 5-30 假日現地壁面及窗台施作 2

(4)佈告欄及壁面施工(圖 5-31)(圖 5-32)



圖-31 佈告欄牆面施作 1



圖-32 佈告欄牆面施作 2

(5)營業廳內部天花板風管重貼飾板施工現場現況。(圖 5-33)(圖 5-34)



圖-33 風管重貼美耐板飾材 1



圖-34 風管重貼美耐板飾材 2

(6)營業廳櫃台內壁面及風管壁面施工現況



圖 5-35 櫃台內壁面施作



圖 5-36 風管壁面施作



## 六、施工成果：

斗南鎮農會於11月14日施作完畢，下列圖例為施作改善前後對照現況：

1. 入口左側提款機壁面改善前後現況圖片：改善前牆面因施作年限久遠，表面已顯斑駁與陳舊，改善後兩側牆面及天花板以塑鋁板包覆連接縫以填縫劑施作。(圖 5-36) (圖 5-37)



圖 5-36 入口左側原有提款機牆面



圖 5-37 入口左側改善後之牆面

2. 入口右側提款機壁面改善前後現況圖片：改善前牆面因施作年限久遠，表面已顯斑駁與陳舊，改善後兩側牆面及天花板以塑鋁板包覆連接縫以填縫劑施

作。(圖 5-38)(圖 5-39)



圖 5-38 入口右側原有提款機牆面



圖 5-39 入口右側改善後之牆面

3. 諮詢區服務檯及入口壁面改善前後對照現況圖片：改善前服務檯形式老舊，檯面已磨損且使用機能不足，建議更換全新服務檯，改善後檯面以人造石施作，服務檯下層立面以烤漆強化玻璃包覆方便擦拭與整理。(圖 5-40)(圖 5-41)



圖 5-40 原有服務檯及壁面



圖 5-41 改善後諮詢區服務檯及壁面

4. 服務台後壁面及空調機房、提款機門扇改善前後對照現況圖片：服務台後側牆面新作高、矮資料櫃，以利資料之收納，服務台後兩側牆面因內置提款機與空調主機，改善前因門扇使用頻繁表面飾材已破損，改善後牆面全部重新施作，表面飾材以美耐板包覆連接縫以填縫劑施作。(圖 5-42)(圖 5-43)



圖 5-42 原有服務檯及壁面



圖 5-43 改善後服務檯及新作資料櫃

5. 支票櫃及壁面改善前後對照現況圖片：原有支票櫃、壁面飾材略顯陳舊因應整體營業空間規劃及意象美感，改善後支票櫃台面以人造石、櫃面貼秋香木紋皮設計施作，方便日後擦拭與整理。(圖 5-44)(圖 5-45)



圖 5-44 原有支票櫃及壁面



圖 5-45 改善後支票櫃及新作壁面

6. 提款機背牆面改善前後對照現況圖片：改善前提款機牆面因施作年限久遠，面板飾材已顯陳舊，改善後側牆面以塑鋁板包覆連接縫以填縫劑施作。(圖 5-46)(圖 5-47)



圖 5-46 原有提款機背牆      圖 5-47 改善後提款機壁面

7. 填寫區壁面及寫字檯 改善前後對照現況圖片：改善前寫字檯、壁面飾材略顯陳舊，因應整體營業空間規劃及意象美感，改善後寫字檯檯面以人造石、櫃面貼秋香木皮、8mm 強化玻璃等設計施作，整潔又具現代感，方便日後擦拭與整理。(圖 5-48)(圖 5-49)

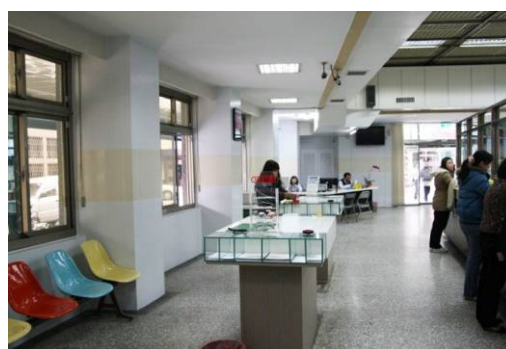
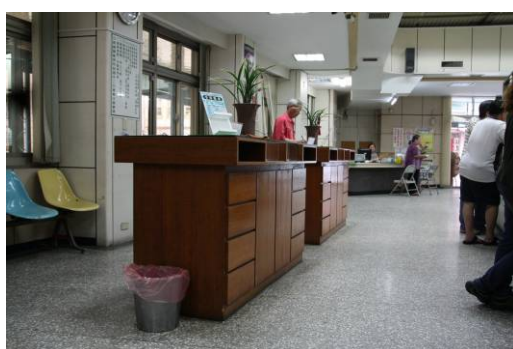


圖 5-48 原有寫字檯

圖 5-49 改善後寫字檯及新作窗台壁面

8. 佈告欄及壁面改善前後對照現況圖片：改善前公告欄及壁面飾材略顯陳舊因應整體營業空間規劃及意象美感，改善後公告欄及壁面已截然不同。(圖



5-50)(圖 5-51)



圖 5-50 原有佈告欄



圖 5-51 改善後佈告欄及新作壁面

9. 空調風管改善前後對照現況圖片：改善前天花板包覆空調風管之木作風管表面飾材已剝落翹起，改善後飾材汰換全新企口板。（圖 5-52)(圖 5-53)



圖 5-52 原有空調風管壁面



圖 5-53 改善後空調風管壁面

## 陸、結論與建議

### 一、結論：

本計畫以農漁會信用部為研究對象，分析農漁會與信用部特性與信用部營業空間需求，改善信用部營業區域之動線規劃及人員服務品質，深化空間現況課題之探討，經歸納分析後，提出整合適切之設計規劃，並融合各地方特色，建立專屬優質之農漁會信用部營業空間，藉此發展全方位優質的農漁會信用部服務。分析如下：

#### (一)、農漁會信用部營業空間規劃之原則

由全國農漁會營業空間現況問卷調查分析中，得知獨立型信用部在受測農漁會信用部比例為 32.5%，複合型信用部佔受測農漁會信用部比例為 67.5%，其營業空間類型的不同，對改善農漁會信用部營業空間的要求也不盡相同。茲針對不同類型之規劃原則說明如下：

## 1、獨立型信用部

其營業空間無設置販賣部，也無擺設農特產品之銷售，也無其他部門共同使用營業空間，其營業完全以金融服務為主，其規劃設計施作原則應以現場施工與工廠粗胚施作半成品後來現場續作完成。獨立型信用部其營業空間完全以金融服務為主，施作需考量施工噪音、施工環境、施工安全多項因素，信用部內部現況極少有施作場合，建議可考慮委託工廠粗胚施作半成品後來現場續作完成。現場施工總工期約 7 天~10 天。例如：斗南農會、深坑農會等。

## 2、複合型信用部

複合型信用部依其複合部門之差異可分為 3 種類型；茲分述如下：

### (1)行政複合型信用部

其營業空間也附設其他部門共同使用，信用部營業空間配置以金融服務、行政、保險混合而成的型信用部。

### (2)銷售複合型信用部

營業空間部門配置以金融服務、銷售部混合而成的型信用部。

### (3)多元複合型信用部

營業空間有設置販賣部銷售農特產品，甚而營業空間也有其他部門共同使用，信用部營業空間配置以金融服務、銷售、行政、保險混合而成。

上述 3 項複合型信用部因營業空間大小、部門配置不同，其規劃設計施做也不盡相同，需視該信用部現況空間需求而調整。現場施工或粗胚成品定位施工總工期以不超過 10 天為原則。

複合型信用部其營業空間有設置販賣部銷售農特產品，甚而營業空間也附設其他部門共同使用，信用部營業空間配置以金融服務、銷售、行政、保險、會



計混合而成。施作中協調部門配合頗費時效，建議其規劃設計施作原則以工廠直接訂做成品，或委由工廠粗胚施作半成品後至現場安裝完成。例如：龜山農會、大寮農會等。

## （二）、全國各農漁會信用部營業空間使用滿意度之結論

由全國農漁會營業空間使用滿意度問卷調查分析中得知，每月接觸農漁會頻率與滿意度之關係，經單因子變異數分析之統計結果顯示：每月接觸農漁會頻率不同者對於各農漁會之諮詢區、等待區、填寫區、文宣佈告欄與服務設備……等等農漁會空間之滿意度差異達顯著水準，再經 Scheffe 多重比較法驗證，得知每月接觸農漁會空間頻率在 6 次以上者，其對農漁會空間之滿意度接高於每月接觸頻率低於 5 次者。

## （三）、不同類型信用部採用之施工方式實驗之結論

本研究計畫在不同類型信用部，改善其營業空間之施工方式、工期、預算也不盡相同，茲述如下：

### 1、 施工方式

不同類型信用部，依需求與改善項目不同其施工方式可分為：現場施工與工廠粗胚施作後來現場完成或工廠直接定做。

### 2、施工工期

施工工期因改善項目與工廠施作方式不同，現場施工總工期約 7~10 天。

### 3、預算

每家農會信用部因類型不同，改善施作項目亦有差異，本研究計畫改善信用部營業空間中，最大問題在於施工經費，因研究計畫合約中 30%撥款屬於計畫期

中款項，而改善施作工期是接近本計畫期後，導致施工工期結束後，尚不足以支付施工廠商材料費。

## 二、建議：

### (一)、不同類型信用部採用施工方式之建議

因應類型不同的信用部，及不影響信用部營業時間，其施工工法也應不同，施工方式可區分為現場施工與工廠定做。因場地關係及工期急迫如無工廠施作，將會導致完工工期延長。

### (二)、工程材料費支付之建議

為讓「改善農漁會信用部營業空間之研究」計畫內的工程材料費支付順遂，宜應將研究計畫合約中的撥款比例與撥款時間應予以調整，以相對應改善工程進行之完工工期。

### (三)、農漁會地域性意象呈現之建議

為讓農漁會信用部凸顯地域性意象，建議於營業空間牆面或顯眼處貼置農產品圖像，並因應季節不同而更替當季農特產品圖像照片(農產品大圖輸出)，以彰顯農漁會地域性意象之呈現。本研究計畫中斗南農會改善後之牆面配色既配合該農會現況外觀特色，並輔以塑鋁板配色(中間)既是貼置農特產品圖像位置處。此等意象呈現為區隔農漁會信用部與一般金融機構最大之差異性。

### (四)、施工安全之建議

建議第三年改善農漁會營業空間之計畫，於現場營業廳施工時應設置施工安全圍籬、滅火器等以維安全。

建議第三年改善農漁會營業空間之計畫，如信用部營業空間改善有牽涉室內裝修施工行為，依據“建築物室內裝修管理辦法”規定，應聘任建築物室內設計

或工程管理專業技術人員執行之。

## 柒、參考文獻

1. 邱湧忠(2005)。台灣農家要覽。行政院農業委員會。252-253 頁。
2. 楊德庸、李聰勇(2005)。台灣農家要覽。行政院農業委員會。400 頁。
3. 林享能(2003)。論農漁會信用部之改革。國家政策論壇。92，176-190。
4. 莊雙喜、吳慶壽(2001)。本國銀行服務品質之探討--以臺南地區為例。長榮學報，4:2，139-162。
5. 楊振隆(2005)。服務業推動全面品質管理對服務品質能力影響之概念性關係模式探討。中華管理學報，6:1，105-117。
6. 戴媛坪(2009)。大臺北地區商業銀行服務品質之研究。管理科學研究。6:1，71-86。

親愛的受訪者，您好

本研究係「行政院農委會農業金融局」，委託「國立台北科技大學」之計畫案，針對全國農漁會信用部營業空間現況調查問卷，希望藉由您的協助讓本研究進一步瞭解信用部營業空間現況，您的寶貴意見將成為本研究重要依據。非常感謝您撥冗參與本研究。謝謝您！

國立台北科技大學 創新設計研究所 助理教授 陳殿禮

研究生 詹江瑞 敬上

聯絡電話：0933 - 914567

## 農漁會信用部營業空間現況調查

附件一

一、貴單位名稱是\_\_\_\_\_ ☐ 農會 ☐ 漁會。

二、貴農漁會信用部職員人數

- ☐ 10 人以下   ☐ 11 人~15 人   ☐ 16 人~20 人   ☐ 21 人~25 人  
☐ 26 人以上

三、貴農漁會信用部營業空間多久未進行設計裝修(含局部裝修)

- ☐ 10 年以下   ☐ 11 年~20 年   ☐ 21 年~30 年   ☐ 30 年以上  
☐ 從未裝修

四、貴農漁會自動提款機共有幾\_\_\_\_\_部，放置位置為：

- ☐ 大門外側入口處\_\_\_\_部   ☐ 大門內側入口處\_\_\_\_部   ☐ 其他\_\_\_\_\_

五、貴農漁會信用部營業空間面積

- ☐ 20 坪以內   ☐ 21 坪至 30 坪   ☐ 31 坪至 40 坪   ☐ 41 至 50 坪  
☐ 51 坪至 60 坪   ☐ 61 坪以上

六、貴農漁會信用部營業空間屬於哪一種類型

- ☐ 獨立型信用部(同一空間中僅做為信用部單獨使用)  
☐ 複合型信用部(同一空間中與其他部門共用，共用部門為\_\_\_\_\_ )  
☐ 非屬上述兩種類型者，請說明：\_\_\_\_\_

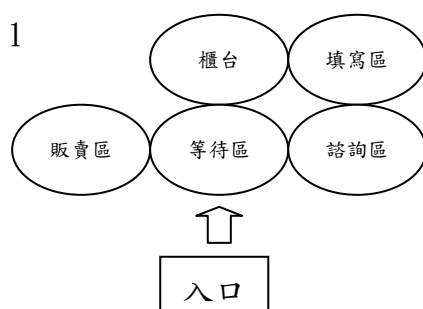
-請繼續填答背面頁-

七、貴農漁會信用部營業空間部門關係調查：

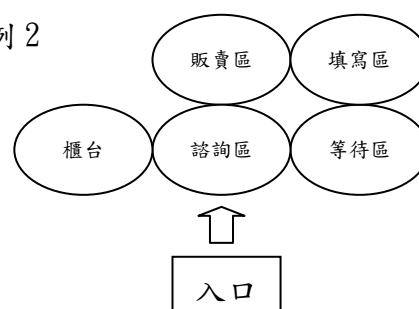
本問卷各區定義如下：

- |                    |                    |
|--------------------|--------------------|
| 1. 諮詢區：諮詢服務之服務台及週邊 | 4. 等待區：等待洽談之座排椅及週邊 |
| 2. 填寫區：填寫單據之寫字檯及週邊 | 5. 販賣區：販售農產品之區域    |
| 3. 行政區：保險部或其他部門    | 6. 櫃 台：存、提款之服務台    |

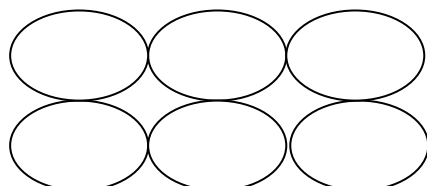
範例 1



範例 2



請您依據貴單位信用部空間現況，填答各區之相關位置如上圖範例所示，不足區域可自行增列。



親愛的

本研究係「行政院農委會農業金融局」，委託「國立台北科技大學」之計畫案，針對全國農漁會信用部營業空間使用滿意度進行調查，希望藉由您的看法，來協助本研究進一步瞭解信用部空間使用現況，您的寶貴意見將成為本研究之重要依據，非常感謝您撥冗參與。謝謝您！

國立台北科技大學 創新設計研究所 助理教授 陳殿禮

研究生 詹江瑞 敬上

聯絡電話：0933 - 914567



入口

八、請提供貴農漁會信用部平面圖影本及空間照片列印圖面，供參考，謝謝。

九、承辦人\_\_\_\_\_ 電話：\_\_\_\_\_。

十、您對農漁會信用部營業空間現況有何建議，煩請提供。

---

---

---

---

本問卷到此全部填答完畢，再次感謝您的填答，謹致贈「數字木質夾」禮物一份！

## 農漁會信用部營業空間使用滿意度問卷調查 附件二

填答說明：

請依據您的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。

範例：

我對使用提款機提款的動線安排..... ☐ 5 ☐ 4 ☒ 3 ☐ 2 ☐ 1

本問卷各區定義如下：

- |                            |                            |
|----------------------------|----------------------------|
| 1. <u>諮詢區</u> ：諮詢服務之服務台及週邊 | 4. <u>等待區</u> ：等待洽談之座排椅及週邊 |
| 2. <u>填寫區</u> ：填寫單據之寫字檯及週邊 | 5. <u>販賣區</u> ：販售農產品之區域    |

3.行政區：保險部或其他部門

6.櫃 台：存、提款之服務台

壹：

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

- 1.我對使用提款機提款的動線安排.....☐ ☐ ☐ ☐ ☐
- 2.我對提款機設置擺放位置.....☐ ☐ ☐ ☐ ☐
- 3.我對提款機週遭環境的整體感受.....☐ ☐ ☐ ☐ ☐
- 4.我對諮詢區服務台設置位置.....☐ ☐ ☐ ☐ ☐
- 5.我對諮詢區服務台外觀形式.....☐ ☐ ☐ ☐ ☐
- 6.我對諮詢區服務台整體的感覺.....☐ ☐ ☐ ☐ ☐
- 7.我對等待區座椅設置的位置.....☐ ☐ ☐ ☐ ☐
- 8.我對等待區座椅的外觀造形.....☐ ☐ ☐ ☐ ☐
- 9.我對等待區座椅的舒適度.....☐ ☐ ☐ ☐ ☐
- 10.我對等待區座椅整體感覺.....☐ ☐ ☐ ☐ ☐
- 11.我對填寫區寫字檯 的設置位置.....☐ ☐ ☐ ☐ ☐
- 12.我對填寫區寫字檯 的外觀造形.....☐ ☐ ☐ ☐ ☐
- 13.我對填寫區寫字檯 的台架設備.....☐ ☐ ☐ ☐ ☐

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

- 14.我對填寫區寫字檯 整體感受.....☐ ☐ ☐ ☐ ☐
- 15.我對文宣區佈告欄的擺放位置.....☐ ☐ ☐ ☐ ☐
- 16.我對文宣區佈告欄的外觀形式.....☐ ☐ ☐ ☐ ☐
- 17.我對文宣區佈告欄整體感受.....☐ ☐ ☐ ☐ ☐
- 18.我對信用部目前空間的區域動線安排.....☐ ☐ ☐ ☐ ☐
- 19.我對信用部的服務設備(例：補摺機、量血壓機等).....☐ ☐ ☐ ☐ ☐
- 20.我對信用部整體的室內裝修.....☐ ☐ ☐ ☐ ☐
- 21.我對信用部整體空間感受.....☐ ☐ ☐ ☐ ☐
- 22.我對信用部營業空間整體色彩計畫感受.....☐ ☐ ☐ ☐ ☐
- 23.我對信用部營業空間整體照明規劃.....☐ ☐ ☐ ☐ ☐

※信用部無販賣區者，下列題項免填。



- 24.我對販賣區的購物動線安排.....☐ ☐ ☐ ☐ ☐
- 25.我對販賣區的商品陳列方式.....☐ ☐ ☐ ☐ ☐
- 26.我對販賣區的展示架設備.....☐ ☐ ☐ ☐ ☐
- 27.我對販賣區整體感受.....☐ ☐ ☐ ☐ ☐

## 貳：基本資料

### 1.填答身份

- ☐ 一般民眾 ☐ 農漁會職員

### 2.性別

- ☐ 女 ☐ 男

### 3.年齡

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

### 4.您(一般民眾)來農漁會信用部平均每月的接觸頻率

- ☐ 5次以下 ☐ 6次~10次 ☐ 11次~15次 ☐ 16次以上

### 5.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，再次感謝您的填答，謹致贈“攪拌棒”禮物一份！

## 問卷調查說明

附件三

敬啟者：

本研究計畫”改善農漁會信用部營業空間之研究”，主要係針對全國農漁會信用部空間現況調查，希望藉由問卷調查瞭解信用部營業空間使用現況與使用滿意度，本問卷調查分成下列兩種問卷：

- 一、農漁會信用部營業空間現況調查問卷。
- 二、農漁會信用部營業空間使用滿意度調查問卷。

茲就各問卷實施方式，一一說明如下：

### 一、“農漁會信用部營業空間現況”調查問卷：

- 1、調查問卷份數：1份
- 2、填答對象：請貴農會指派一位職員填答。

本問卷填答完畢後，致贈“數字木質夾”禮物1份。

**二. ”農漁會信用部營業空間使用滿意度”調查問卷：**

- 1、 調查問卷份數：15 份
- 2、 填答對象：農會職員 5 份(請隨機發放，以女、男平均為佳)  
一般民眾 10 份(請隨機發放，以女、男平均為佳)
- 3、 問卷施測方式：請貴農會協助發放 15 份後自由填答。

本問卷填答完畢後，各致贈“攪拌棒”禮物 1 份。

您的寶貴意見，將成為本研究之需要依據，感謝您撥冗參與謝謝您！

填答完畢後，請將問卷裝入回郵信封內，於 11 月 15 日前煩請寄回本校。  
謝謝您！

計畫委託單位：

行政院 農業委員會 農業金融局

計畫執行單位：

國立台北科技大學 創新設計研究所

聯絡人 詹江瑞 0933-914567

抄 件

檔 號：  
保存年限：

附件四

行政院農業委員會農業金融局 函

地址：10050台北市中正區杭州南路1段15號  
3樓  
聯絡方式：承辦人 劉奇賢、電話 (02)3393-5815、傳真 (02)3393-8870、  
電子信箱 hsien@bcaf.gov.tw

受文者：三重區農會等

發文日期：中華民國100年11月9日  
發文字號：農金一字第1005016319號  
類別：最速件  
密等及解密條件或保密期限：普通  
附件：

主旨：本局100年度委託國立臺北科技大學辦理「改善農漁會信用部營業空間之研究」計畫，為瞭解農漁會信用部營業空間現況及使用滿意度情形，有關該校請貴會協助填寫問卷一節，請惠予配合辦理，請查照。

說明：

- 一、依據國立臺北科技大學100年11月7日北科大設字第1005400254號函副本辦理（正本諒達）。
- 二、為利本研究案統計分析及年度計畫執行，請協助於100年11月15日前填妥問卷並寄回國立臺北科技大學工業設計系，如有填答相關問題，請逕洽計畫執行單位聯絡人詹江瑞先生，電話：0933914567。

正本：三重區農會、土城區農會、蘆洲區農會、五股區農會、林口區農會、深坑區農會、石碇區農會、木柵區農會、東勢區農會、沙鹿區農會、烏日區農會、后里區農會、大雅區農會、潭子區農會、新社區農會、龍井區農會、豐原區農會、神岡區農會、臺南市農會、麻豆區農會、柳營區農會、後壁區農會、東山區農會、下營區農會、官田區農會、北門區農會、新市區農會、安定區農會、玉井區農會、左鎮區農會、關廟區農會、永康區農會、七股區農會、楠西區農會、高雄市農會、小港區農會、田寮區農會、路竹區農會、大寮區農會、臺灣省農會、宜蘭市農會、羅東鎮農會、大溪鎮農會、龍潭鄉農會、北埔鄉農會、苗栗市農會、頭份鎮農會、苑裡鎮農會、卓蘭鎮農會、公館鄉農會、銅鑼鄉農會、三義鄉農會、通霄鄉農會、和美鎮農會、溪湖鎮農會、花蓮鄉農會、竹塘鄉農會、芳苑鄉農會、南投市農會、竹山鎮農會、名間鄉農會、魚池鄉農會、斗六市農會、西螺鎮農會、土庫鎮農會、古坑鄉農會、二崙鄉農會、臺西鄉農會、四湖鄉農會、麥寮鄉農會。

副本

檔 號：

保存年限：

國立臺北科技大學 函

附件五

地址：台北市忠孝東路三段1號  
承辦人：陳殿禮  
電話：02-27712171#2828  
電子信箱：chentl@ntut.edu.tw

106

台北市忠孝東路3段1號

受文者：本校工設系陳殿禮

發文日期：中華民國100年11月7日

發文字號：北科大設字第1005400254號

速別：普通件

密等及解密條件或保密期限：

附件：如文

主旨：檢送行政院農業委員會金融局委託本校辦理之「改善農  
漁會信用部營業空間之研究」問卷調查表，煩請 貴會  
協助填寫俾利相關研究之進行，請 查照。

說明：

- 一、檢送「農會信用部營業空間使用滿意度問卷調查表」15  
份及「農會信用部營業空間現況調查表」1份。
- 二、煩請依問卷調查說明協助調查相關事宜，並將填寫後之  
調查表於100年11月15日(二)前寄回本校工設系陳殿禮老  
師研究室彙辦。

正本：新北市三重區農會、新北市土城區農會、新北市蘆洲區農會、新北市五股區農  
會、新北市林口區農會、新北市深坑區農會、新北市石碇區農會、台北市木柵  
區農會、台中市東勢區農會、台中市沙鹿區農會、台中市烏日區農會、台中市  
后里區農會、台中市大雅區農會、台中市潭子區農會、台中市新社區農會、台  
中市龍井區農會、台中市豐原區農會、台中市神岡鄉農會、台南市農會、台南  
市麻豆區農會、台南市柳營區農會、台南市後壁區農會、台南市東山區農會、  
台南市下營區農會、台南縣官田區農會、台南市北門區農會、台南市新市區農



會、台南市安定區農會、台南市玉井區農會、台南市左鎮區農會、台南市關廟區農會、台南市永康市農會、台南市七股區農會、台南市楠西區農會、高雄市農會、高雄市小港區農會、高雄縣田寮區農會、高雄市路竹區農會、高雄市大寮區農會、台灣省農會、宜蘭縣宜蘭市農會、宜蘭縣羅東鎮農會、桃園縣大溪鎮農會、桃園縣龍潭鄉農會、新竹縣北埔鄉農會、苗栗縣苗栗市農會、苗栗縣頭份鎮農會、苗栗縣苑裡鎮農會、苗栗縣卓蘭鎮農會、苗栗縣公館鄉農會、苗栗縣銅鑼鄉農會、苗栗縣三義鄉農會、苗栗縣造橋鄉農會、彰化縣和美鎮農會、彰化縣溪湖鎮農會、彰化縣花壇鄉農會、彰化縣竹塘鄉農會、彰化縣芳苑鄉農會、南投縣南投市農會、南投縣竹山鎮農會、南投縣名間鄉農會、南投縣魚池鄉農會、雲林縣斗六市農會、雲林縣西螺鎮農會、雲林縣土庫鎮農會、雲林縣古坑鄉農會、雲林縣二崙鄉農會、雲林縣台西鄉農會、雲林縣四湖鄉農會、雲林縣麥寮鄉農會、嘉義縣布袋鎮農會、嘉義縣義竹鄉農會、嘉義縣鹿草鄉農會、嘉義縣番路鄉農會、嘉義縣梅山鄉農會、嘉義縣六腳鄉農會、屏東縣九如鄉農會、屏東縣崁頂鄉農會、屏東縣滿州鄉農會、屏東縣車城鄉農會、屏東縣枋寮鄉農會、花蓮縣花蓮市農會、花蓮縣富里鄉農會、新北市萬里區漁會、台南市南區漁會、高雄市高雄區漁會、高雄市彌陀區漁會、桃園縣桃園區漁會、苗栗縣南龍區漁會、嘉義縣嘉義區漁會、屏東縣琉球區漁會、屏東縣林邊區漁會

副本：行政院農業委員會金融局、本校工設系陳殿禮

校長 姚立德 公出

副校長 林啟瑞 代行

# 「改善農漁會信用部營業空間之研究」(第二年)

## 期中審查意見彙整表

計畫名稱:改善農漁會信用部營業空間之研究(第2年)(100農科-5.1.5-金-d1)

期中審查標準:初步研究內容與2家信用部之局部空間改善規劃設計圖面

審 查 意 見	回應內容與改善方式
1. 期中報告書第 13 頁有關農會信用部經營之業務應為農業金融法第 31 條所列項目，請予以修正。	已調整。
2. 對於 2 家信用部營業空間燈光是否配合改善未說明。	經過農會訪談後，對目前營業空間燈光改善事宜。請見 P42、P59
3. 對於第 1 年之計畫成果缺乏用後評估基礎。	已將第一年計畫執行使用後分析編列。
4. 缺乏期許達成目標及設計意念。	預計達成預期目標、設計理念及設計策略已說明陳述於 P31。
5. 現況分析與改善策略對應缺乏關係。	已調整對應關係。
6. 缺乏整體規劃及預算編列細目。	整體空間規劃原則說明如 P18。 龜山農會預算編列詳見如 P87~93 斗南農會預算編列詳見如 P94
7. 任一案件應著重問題分析和解決，並將分析與解決過程呈現在報告中。	龜山農會分析說明如 P36、改善說明如 P40。 斗南農會分析說明如 P54、改善說明如 P57。
8. 規劃建議應有理想和現實的考量，並據以提出幾個不同方案，然後說明選擇某一方案的理由。	本研究計畫之規劃設計案皆經農會簡報與訪談後，提出不同方案與改善策略，供農會選擇後始定案。



9. 規劃除解決雜亂、美化，更應具備功能性、親和性，配合農會實務操作的需求。	2 家農會已依審查意見規劃。
10. 應建立農會信用部意象之規劃，例如 7-11、麥當勞有共同的意象。	規劃原則依獨立型、複合型信用部不同類型而調整，其施作條件、工期也不盡相同。2 型信用部規劃原則說明如 P70
11. 很多規劃的原因和特色不明確。例如寫字檯、支票櫃重新設計理由及設計特色為何。	原有寫字檯及支票櫃皆已老舊，宜在改善營業空間研究案中，予以重新設計更新，以利整體空間之美感。各規劃說明如 P40、P58、P59
12. 未來對於施作前後的對照圖片，應注意攝影的角度及距離一致，俾利比對。	已依意見呈現於報告中。

## 「改善農漁會信用部營業空間之研究」(第二年)

## 期末審查意見彙整表

計畫名稱:改善農漁會信用部營業空間之研究(第2年)(100農科-5.1.5-金-d1)

期末審查標準:研究成果與2家信用部之局部空間改善施作完畢

審 查 意 見	回應內容與改善方式
1. 本計畫結合研究與設計，並針對個案進行實際改善的規劃和施作，其成果良好值得肯定。	感謝對本研究計畫成果的肯定。
2. 文辭表達應加以修正，例如目錄的「規畫」應為「規劃」，「農會特色」應為「農會的組織與任務」，龜山鄉的產業特色描述應避免用「本鄉」、「我們」等。	已調整。
3. 利用知識管理的觀念將這兩年的研究和實作過程中的意見彙整、規劃設計、施作等所面臨困難和問題如何解決、如何參與等彙整在「建議」中，俾利農金局和其他農漁會信用部參酌。	已依意見呈現於結論與建議中。
4. 需補充說明本年度2案例改善設計與在地風土文化特性的結合，以凸顯地方農漁會信用部與一般金融機構的差別。	已依意見呈現說明於P73-農漁會地域性意象呈現之建議。
5. 加強對農漁會信用部空間規劃的專業性建議，如各類服務區之建議配置研究、在地農業意象的表現方式、可共用之設計特色與設施規格、材質安	信用部各類服務區配置比例之員額，因業務、空間，尚難建立標準比例、在地意象、共用之設計與設施規格。因信用部類型不同，較難以設計統一規範

全規範等。	
6. 宜建立空間改善項目檢核標準表（check list），以供後續其他農漁會參考及農政單位補助評核依據。	已在計畫書 P36、P40、P54、P57 中詳列各案空間之現況與改善策略，茲因個案條件不同，宜因應不同類型空間調整檢核標準表。
7. 問卷可以進一步分析，例如區隔職員與顧客滿意度的差異，獨立型與複合型等類型別之滿意度差別檢定，以為改善之參考。	待本研究計畫實施後測問卷時，會依意見呈現。
8. 對去（99）年使用後分析部分，可以參考職員與顧客反映改善前後的評價。	該案因非本團隊執行，故無法做職員與顧客改善前之評價，但本研究計畫於 P29 已說明該案執行概況使用後分析。
9. 考慮農漁會信用部特有的文化、CIS，定出施作形式、顏色、材質等之共同性原則，讓農漁會信用部空間有其特性，不同於一般金融機構。	同 5。
10. 空間規劃除了重視整齊美觀外，也應兼顧使用者的方便性、功能性、習慣性。	本計畫在設計規劃時已列入考量，並獲得使用單位之認可後，始進行施作。
11. 施作前後之對照圖片允宜再予修正，其角度、距離仍應力求精確，俾利相互比對（如期末報告書第 46 至 49 頁及 65 頁至 69 頁）。	已調整。

# 報價單

附件七

日期 100 年 10 月 25 日

報價表 工程名稱：龜山鄉農會信用部OA工程

第 1 頁 共 3 頁

項 目 Item	單位 Unit	數量 Quantity	單 價 Unit Price	複 價 Amount	備 註 Remarks
A 活動辦公傢俱				-	
供銷部				-	
2.5鋼製屏風 122*70*2.5	片	5	1,430	7,150	70銀凸/30布/20清玻
2.5鋼製屏風 122*90*2.5	片	2	1,805	3,610	"
2.5鋼製屏風 122*140*2.5	片	4	2,300	9,200	"
2.5鋼製屏風 152*45*2.5	片	1	1,440	1,440	70銀凸/50布/30清玻
2.5鋼製屏風 152*70*2.5	片	4	1,720	6,880	"
2.5鋼製屏風 152*100*2.5	片	6	2,380	14,280	"
2.5鋼製屏風 152*120*2.5	片	3	2,575	7,725	"
2.5鋼製屏風 152*140*2.5	片	1	2,785	2,785	"
屏風走線槽 70W	支	3	265	795	
屏風走線槽 120W	支	3	456	1,368	
屏風走線槽 140W	支	4	530	2,120	
屏風走線槽 180W	支	1	685	685	
屏風主桌板 140*70	片	4	1,385	5,540	905色
屏風主桌板 180*70	片	1	1,605	1,605	"
屏風主桌板 120*45	片	3	1,045	3,135	"
活動櫃 40*56*65	個	9	1,180	10,620	"
抽箱吊櫃 40*40*28	個	4	900	3,600	"
中抽 ABS	個	6	360	2,160	"
辦公椅 QQ-02	張	5	2,260	11,300	壓克力布有扶手全功能
主管椅 QQ-01	張	1	2,700	2,700	壓克力布有扶手全功能
供銷部1人10桌160/70R/60*70*	組	1	30,240	30,240	905色
會計部				-	
2.5鋼製屏風 122*70*2.5	片	5	1,430	7,150	70銀凸/30布/20清玻
2.5鋼製屏風 122*80*2.5	片	2	1,740	3,480	"
2.5鋼製屏風 122*90*2.5	片	1	1,805	1,805	"
2.5鋼製屏風 122*140*2.5	片	2	2,300	4,600	"
2.5鋼製屏風 152*90*2.5	片	1	2,200	2,200	"

# 報價單

附件七

日期 100 年 10 月 25 日

報價表 工程名稱：龜山鄉農會信用部OA工程

第 2 頁 共 3 頁

項 目	單位	數量	單 價	複 價	備 註
Item	Unit	Quantity	Unit Price	Amount	Remarks
2.5鋼製屏風 152*100*2.5	片	2	2,380	4,760	"
2.5鋼製屏風 152*120*2.5	片	1	2,575	2,575	70銀凸/30布/20清玻
屏風走線槽 70W	支	1	265	265	
屏風走線槽 80W	支	2	300	600	
屏風走線槽 140W	支	2	530	1,060	
屏風主桌板 140*70	片	2	1,385	2,770	905色
屏風走線槽 160W	支	1	600	600	"
屏風主桌板 162.5*70	片	1	1,605	1,605	"
屏風側桌板 90*45	片	2	830	1,660	"
活動櫃 40*56*65	個	4	1,180	4,720	"
抽箱吊櫃 40*40*28	個	2	900	1,800	"
中抽 ABS	個	3	360	1,080	"
辦公椅 QQ-02	張	2	2,260	4,520	壓克力布有扶手全功能
主管椅 QQ-01	張	1	2,700	2,700	壓克力布有扶手全功能
保險部				-	
3人10桌 140/160*70*74	組	1	49,200	49,200	905色
活動櫃 40*56*65	個	3	1,180	3,540	"
抽箱吊櫃 40*40*28	個	3	900	2,700	"
中抽 ABS	個	3	360	1,080	"
辦公椅 QQ-02	張	4	2,260	9,040	壓克力布有扶手全功能
主管椅 QQ-01	張	1	2,700	2,700	壓克力布有扶手全功能
服務台				-	
服務10櫃檯 430/210*70*74	組	1	45,000	45,000	905色
活動櫃 40*56*65	個	4	1,180	4,720	"
中抽 ABS	個	4	360	1,440	"
辦公椅 QQ-02	張	7	2,260	15,820	壓克力布有扶手全功能
3人排椅	組	2	12,360	24,720	黑皮面/鋁合金腳
RT-526洽談圓桌Φ90*74	張	1	5,400	5,400	白色玻璃+白腳
洽談椅 CT-312	張	4	1,560	6,240	白色
(A)小 計					350,488

## 報價單

附件七

日期 100 年 10 月 25 日

報價表 工程名稱：龜山鄉農會信用部OA工程

第 3 頁 共 3 頁

項 目	單位	數量	單 價	複 價	備 註
Item	Unit	Quantity	Unit Price	Amount	Remarks
B 高矮資料櫃				-	
a.服務台				-	
門板高櫃 W90 x D41.2 x H240	座	1	10,800	10,800	
b.服務台+保險櫃				-	
門板矮櫃 W810 x D41.2 x H84.7	座	1	46,200	46,200	
c.供銷部+會計部				-	
門板高矮櫃 W960 x D41.2 x H240(84.7)	座	1	85,470	85,470	
門板矮櫃 W270 x D41.2 x H84.7	座	2	16,920	33,840	
(B)小 計				-	176,310
C 販賣部產品架				-	
中島4層雙面櫃 (90*150)	座	15	4,650	69,750	
中島4層單面櫃 (90*150)	座	13	3,300	42,900	
配件 3尺 pop條	條	50	50	2,500	
運費+組裝費	式	1	9,000	9,000	
(C)小 計				-	124,150
D 寫字台(台面人油石及10mm強化玻璃)	台	1	36,000	36,000	
運費	式	1	2,000	2,000	
E 鋁製公告欄(內貼軟木墊)	式	1	24,000	24,000	
				-	
				-	
				-	
				-	
				-	
				-	
				-	
				-	
				-	
			合計	712,948	
			營業稅	35,647	
			總價	748,595	



# 報價單

附件八

日期 100 年 11 月 1 日

報價表 工程名稱：龜山鄉農會信用部OA工程

第 1 頁 共 3 頁

項 目	單位	數量	單 價	複 價	備 註
Item	Unit	Quantity	Unit Price	Amount	Remarks
A 活動辦公傢俱				-	
供銷部				-	
2.5鋼製屏風 122*70*2.5	片	5	1,430	7,150	70銀凸/30布/20清玻
2.5鋼製屏風 122*90*2.5	片	2	1,805	3,610	"
2.5鋼製屏風 122*140*2.5	片	4	2,300	9,200	"
2.5鋼製屏風 152*45*2.5	片	1	1,440	1,440	70銀凸/50布/30清玻
2.5鋼製屏風 152*70*2.5	片	4	1,720	6,880	"
2.5鋼製屏風 152*100*2.5	片	6	2,380	14,280	"
2.5鋼製屏風 152*120*2.5	片	3	2,575	7,725	"
2.5鋼製屏風 152*140*2.5	片	1	2,785	2,785	"
屏風走線槽 70W	支	3	265	795	
屏風走線槽 120W	支	3	456	1,368	
屏風走線槽 140W	支	4	530	2,120	
屏風走線槽 180W	支	1	685	685	
屏風主桌板 140*70	片	4	1,385	5,540	905色
屏風主桌板 180*70	片	1	1,605	1,605	"
屏風主桌板 120*45	片	3	1,045	3,135	"
活動櫃 40*56*65	個	9	1,180	10,620	"
抽屜吊櫃 40*40*28	個	4	900	3,600	"
中抽 ABS	個	6	360	2,160	"
辦公椅 CQ-02	張	5	2,260	11,300	壓克力布有扶手全功能
主管椅 CQ-01	張	1	2,700	2,700	壓克力布有扶手全功能
供銷部1人10桌160/70R/60*70*74	組	1	30,240	30,240	905色
會計部				-	
2.5鋼製屏風 122*70*2.5	片	5	1,430	7,150	70銀凸/30布/20清玻
2.5鋼製屏風 122*80*2.5	片	2	1,740	3,480	"
2.5鋼製屏風 122*90*2.5	片	1	1,805	1,805	"
2.5鋼製屏風 122*140*2.5	片	2	2,300	4,600	"
2.5鋼製屏風 152*90*2.5	片	1	2,200	2,200	"

# 報價單

附件八

日期 100 年 11 月 1 日

報價表 工程名稱：龜山鄉農會信用部OA工程

第 2 頁 共 3 頁

項 目	單位	數量	單 價	複 價	備 註
Item	Unit	Quantity	Unit Price	Amount	Remarks
2.5鋼製屏風 152*100*2.5	片	2	2,380	4,760	"
2.5鋼製屏風 152*120*2.5	片	1	2,575	2,575	70銀凸/30布/20清玻
屏風走線槽 70W	支	1	265	265	
屏風走線槽 80W	支	2	300	600	
屏風走線槽 140W	支	2	530	1,060	
屏風主桌板 140*70	片	2	1,385	2,770	905色
屏風走線槽 160W	支	1	600	600	"
屏風主桌板 162.5*70	片	1	1,605	1,605	"
屏風側桌板 90*45	片	2	830	1,660	"
活動櫃 40*56*65	個	4	1,180	4,720	"
抽箱吊櫃 40*40*28	個	2	900	1,800	"
中抽 ABS	個	3	360	1,080	"
辦公椅 CQ-02	張	2	2,260	4,520	壓克力布有扶手全功能
主管椅 CQ-01	張	1	2,700	2,700	壓克力布有扶手全功能
保險部				-	
3人10桌 140/160*70*74	組	1	49,200	49,200	905色
活動櫃 40*56*65	個	3	1,180	3,540	"
抽箱吊櫃 40*40*28	個	3	900	2,700	"
中抽 ABS	個	3	360	1,080	"
辦公椅 CQ-02	張	4	2,260	9,040	壓克力布有扶手全功能
主管椅 CQ-01	張	1	2,700	2,700	壓克力布有扶手全功能
服務台				-	
服務10櫃檯 430/210*70*74	組	1	45,000	45,000	905色
活動櫃 40*56*65	個	4	1,180	4,720	"
中抽 ABS	個	4	360	1,440	"
辦公椅 CQ-02	張	7	2,260	15,820	壓克力布有扶手全功能
3人排椅	組	2	12,360	24,720	黑皮面/鋁合金腳
RT-526洽談區桌檯90*74	張	1	5,400	5,400	白色玻璃+白腳
洽談椅 CT-312	張	4	1,560	6,240	白色
(A)小 計					350,488





估價單					附件十	
					日期 100 年 10 月 5 日	
報價分析表		工程名稱：斗南鎮農會信用部裝修工程			第 1 頁 共 1 頁	
項 目		單 位	數 量	單 價	複 價	備 註
Item		Unit	Quantity	Unit Price	Amount	Remarks
A	木作工程：				-	
1	大門旁面（釘夾板+塑鋁板）	才	280	220	61,600	
2	大門旁面（釘夾板+美耐板）	尺	8	2,000	16,000	
3	櫃台外壁面向（釘夾板+塑鋁板）	才	1,150	200	230,000	
4	封壁板外貼美耐板	尺	40	2,000	80,000	
5	風管面貼企口板	尺	140	700	98,000	
6	服務台	尺	18	3,500	63,000	
7	寫字台（150*80）	座	2	20,000	40,000	②
8	支票櫃（145*35）	尺	5	4,500	22,500	
					-	611,100
					-	
B	油漆工程：				-	
1	木紋皮噴漆	式	1	20,000	20,000	
2	門框噴漆	式	1	8,000	8,000	
					-	28,000
					-	
C	其他工程：				-	
1	玻璃（5mm烤漆強化玻璃、10mm強化玻璃）	式	1	16,000	16,000	
2	人造石台面（服務台+寫字台）	式	1	52,500	52,500	
3	編縫工程工資	工	3	3,000	9,000	
4	砂力康材料	式	1	2,000	2,000	
5	佈告欄（軟木墊）	式	1	8,000	8,000	
6	大廳施工防護圍欄（工期7~10天）	式	1	25,000	25,000	②
7	廢料搬運（原有服務台…等拆除及搬運）	式	1	9,000	9,000	②
					-	121,500
					760,600	
※	營利事業稅5%				38,030	
				總價	798,630	

農會施工圖說

龜山圖-圖號 1

斗南圖-圖號 1

斗南圖-圖號 2

斗南圖-圖號 3-1

斗南圖-圖號 3-2

斗南圖-圖號 4-1

斗南圖-圖號 4-2

斗南圖-圖號 5

斗南圖-圖號 6-1

斗南圖-圖號 6-2

斗南圖-圖號 7

斗南圖-圖號 8