# 農村再生社區陪伴團隊服務品質評估

賴純絃[(1)]　　林信輝[(2)]　　王智緯[(3)*]

## 摘　要

農村社區依照農村再生法令程序完成與執行農村再生計畫，由於過程中社區對於法令、行政作業的熟悉度尚嫌不足，農委會水土保持局組成永續陪伴團隊，以關懷與陪伴方式，協助社區推動農村再生相關工作，協助農村再生社區達成再生的願景。本研究將永續陪伴團隊視為以服務社區為導向的企業，提供農再社區高品質的服務，以獲得社區的滿意與信任。因此，研究目的在於建構農村再生永續陪伴團隊服務品質評估方法，並以 104 年水土保持局委託之永續陪伴團隊為評估對象，驗證方法之有效性。研究結果證實社區對於永續陪伴團隊提供服務品質的期望與陪伴品質、服務滿意度呈現正相關，服務滿意度與團隊抱怨處理能力亦與社區對團隊信任度呈正相關。此外，對永續陪伴團隊進行行政作業、陪伴績效、社區滿意度等三面向的考核是判別團隊推動農村再生永續陪伴計畫績效的有效方法，若是能夠進一步修正三者考核分數計算之權重，將可提高陪伴團隊優劣的辨識度。

（**關鍵詞**：農村再生社區、滿意度調查、服務品質）

# Service Quality Evaluate with Counseling teams for Sustainable Rural Regeneration

***Chun-Hsien Lai [(1)] Shin-Hwei Lin [(2)] Jsi-Way Wang [(3)*]***

Ph.D. Student[(1)], Adjunct Professor[(2)], Department of Soil and Water Conservation, National Chung Hsing University, Taiwan

Director of Engineering and Division/Master[(3)*], Nantou Branch, Soil and Water Conservation Bureau Council of Agriculture, Executive Yuan, Taiwan

## Abstract

Rural community follows the rural community regulation to finish master plan of community development. Leader of the community faces law and administration problems while practice the development plan. Soil and Water Conservation Bureau organize a sustainable accompany team to help rural community to achieve goals in their master plan. In this work, sustainable accompany team will be regarded as service orientation unit. It provides high quality service and got high satisfaction and trust from rural community. Objectives of this research is to set up rural community accompany team's service quality evaluation model. 13 rural community accompany teams was study subjects.

---

(1) 國立中興大學水土保持學系博士班研究生

(2) 國立中興大學水土保持學系兼任教授

(3) 行政院農業委員會水土保持局南投分局農村營造課正工程司兼課長（通訊作者 E-mail：mookie@mail.swcb.gov.tw）

Results of this research shows that expect of service positive correlation with accompany quality and service satisfaction. Service satisfaction and ability to deal complaint positive correlation with trust of rural community for accompany team. Moreover, it is a good model applied executive performance, accompany performance and community service quality indicators to evaluate rural community accompany teams. Modify weights of indicators will be useful to improve identification ability of the model.

(**Keywords**: Rural Regeneration Community, Satisfaction Survey, Service Quality)

## 前言

台灣在 2010 年頒布農村再生條例，並創新提出由下而上的居民參與制度，透過「農村再生培根計畫」引導農村居民參與討論，凝聚社區共識形塑發展願景後，撰寫屬於自己家鄉的農村再生計畫，依照計畫有秩序推動，打造家園新風貌。截至 2015 年底已有 2,261 個農村社區接受培根計畫的培育，625 個社區通過農村再生計畫。農村社區依據其再生計畫推動社區活化，然而由於社區對於法令、制度、行政作業的熟悉度尚嫌不足，水土保持局組成「永續陪伴團隊」，以關懷與陪伴方式，協助社區推動農村再生的相關工作，其中「關懷」是指主動關心社區，提供社區反應需求及諮詢溝通之管道；「陪伴」則是回應社區需要，農村再生社區所提需求，經過審視及規劃，以人力培訓各種方式增進社區知能，從旁協助社區逐步實踐農村再生活化之願景 (行政院農業委員會水土保持局，2014)。

「關懷」的部分可分為三個階段，首先是準備階段，是當農村社區經直轄市、縣(市)政府核定農村再生計畫後，由陪伴團隊納為關懷對象，主動聯絡社區，建立雙方聯繫窗口，更新社區基本資料表，並告知關懷與陪伴相關訊息。其次是規劃工作，陪伴團隊應每年針對農村再生社區進行訪視，實際了解地方特色、發展願景及執行成效。了解農村再生社區有無陪伴需求，如有需求時陪伴團隊應協助社區填寫陪伴需求表，進行需求評估。並依訪視與蒐集之社區資料，綜合分析社區需求，規劃所需陪伴型態及時數，提出陪伴規劃送分局審查。分局接獲陪伴團隊提出陪伴規劃後，召開審查會議，就陪伴規劃與社區陪伴需求、發展願景特色、自主能力及參與意願之符合度，評估規劃之適宜性，核定規劃內容；此後，團隊依此進入社區進行陪伴工作。第三階段是關懷與陪伴階段，是以維繫社區推動農村再生基本動能為目標，除至農村再生社區關懷訪視外，並提供諮詢及行政作業輔導等服務；並進行關懷訪視，也就是每年定期訪視社區外，陪伴團隊如接獲農村再生社區反應有農村再生相關臨時議題或特殊需求，亦應協助安排相關專家學者至社區進行議題檢視或輔導。另陪伴團隊需設置固定服務據點及電話聯絡窗口提供諮詢與輔導等服務，農村再生社區於推動農村再生事務上遭遇行政作業困難時，可至陪伴團隊之固定服務據點尋求協助，團隊亦可利用服務據點空間邀集社區進行輔導，必要時團隊專任人員可主動前往協助或搭配關懷訪視社區機會進行輔導(行政院農業

委員會水土保持局，2014)。

「陪伴」以增進社區知能，為人力加值為目標，依社區(點)、議題(線)及區域(面)區分為社區陪伴、幹部及深化陪伴、區域陪伴等三種型態。社區陪伴是依據個別農村再生社區發展特色及需求規劃專屬之陪伴方式。執行上是由農村再生社區提出需求，並依其需求規劃陪伴主題與方式，從環境、產業、文化、景觀、生態等面向，協助社區營造發展特色與永續經營。幹部及深化陪伴是就農村再生社區推動農村再生共同議題、主題或目標，主動規劃之陪伴方式。其中幹部型的陪伴是針對農村再生社區間共通性的議題，或推動農村再生過程中社區必要具備的知識及能力，邀集各社區指派幹部或熱心居民進行陪伴，培養社區永續發展所需人才。另一種型式是深化型，是依據農村再生社區間共同發展主題或目標，輔導組成主題工作圈或策略聯盟，依其發展主題需要規劃相關討論、輔導與訓練，協助凝聚社區間合作共識，深化共同推動農村再生活化所需知能(行政院農業委員會水土保持局，2014)。

有鑒於此，水土保持局制定永續陪伴團隊成效考核機制，希望透過各項績效的考核激勵團隊的表現，並達到良性競爭的目的，進而提昇永續陪伴團隊執行的績效，以及建構一套完整的之管理模式，鼓勵優良永續陪伴團隊持續協助社區成長，達成農村再生未來願景。由於永續陪伴團隊與社區具有互動品質的關係，Goran（2004）指出服務的產生、傳遞與消費同時發生，在服務傳送的過程中，服務人員與顧客間產生許多互動或接觸機會，因此服務在顧客與服務人員互動過程中形成。以永續陪伴團隊角度而言，團隊與農村再生社區間具有高度的互動交流關係，透過這樣的互動機會，農再社區可感受團隊的能力、熱情的協助，進而能夠提升其對團隊服務的滿意度。

李坤哲(2006)指出相較於有形產品的品質，服務品質是一種抽象的概念，可將服務品質分解成不同的組成構面進行探討，隨著研究主題不同，建立的構面亦有所差異。而Parasuraman、Zeithaml 與 Berry 早在 1988 年即共同發展出來的構面、模式和量表，稱為SERVQUAL，包含五項構面，首先是有形性（tangibility），即是服務中有形實體設備及服務人員儀態；可靠性（reliability）是指對顧客承諾的服務內容能確實及準時完成的能力；反應性(responsiveness)則是服務人員能提供即時服務的意願;保證性(assurance）是指經營主體對消費者的關切與照顧，並即時了解消費者的需求。SERVQUAL 是以顧客的主觀意識為衡量重點，藉由衡量顧客先前對服務的期望及事後對服務結果的認知，二者間的差距大小即構成服務品質高低的判斷依據，此量表為日後學術和實務界廣為應用於服務品質衡量的工具(賴福來與李冠緯，2009)，由於具備具完整性和易測性(梁曉興，2016)，已廣泛應用於服務品質的相關研究，包括商務旅館(梁曉興，2016)、便利商店(賴福來與李冠緯，2009)、行動通訊服務業(陸海文等人，2005)、銀行服務業(鄧肖琳與張明穎，2009)等。

本研究將永續陪伴團隊視為以社區服務為導向的企業，為達成企業及水土保持局推動農村再生的目標，就應該從瞭解社區的需求著手，提供即時且可靠的對策解決社區問題，以獲得社區的信任，並肯定其服務的

滿意度。因此，本研究的目的在於建構農村再生永續陪伴團隊服務品質評估方法，並以 104 年水土保持局委託之永續陪伴團隊為評估對象，驗證方法之有效性。

## 研究方法

本研究首先建立陪伴績效評估方法，依此架構分別說明社區服務品質評估方法、行政作業績效評估方法、陪伴績效評估方法，以及評估對象、陪伴考核計算等，詳細說明如下。

一、永續陪伴團隊考核建構之建立

永續陪伴團隊是水保局總局、各分局、社區間重要的橋樑，扮演中介者的角色，因此團伴團隊除了服務社區之外，亦必須彙整社區的即時訊息，以及完成與各分局之合約工項。基於此，永續陪伴團隊考核面向共有三，分別是水土保持局管考行政作業績效、各分局評量陪伴績效，以及社區評量服務品質績效等。透過總局、分局、社區的三方考核機制，判別團隊推動農村再生永續陪伴計畫之績效，架構如圖 1 所示。考核的比重上，以社區服務品質與各分局的陪伴績效為重，分別佔 40%，而行政作業考核主要是登錄各項行政作業資料，因此僅佔 20%的比重。

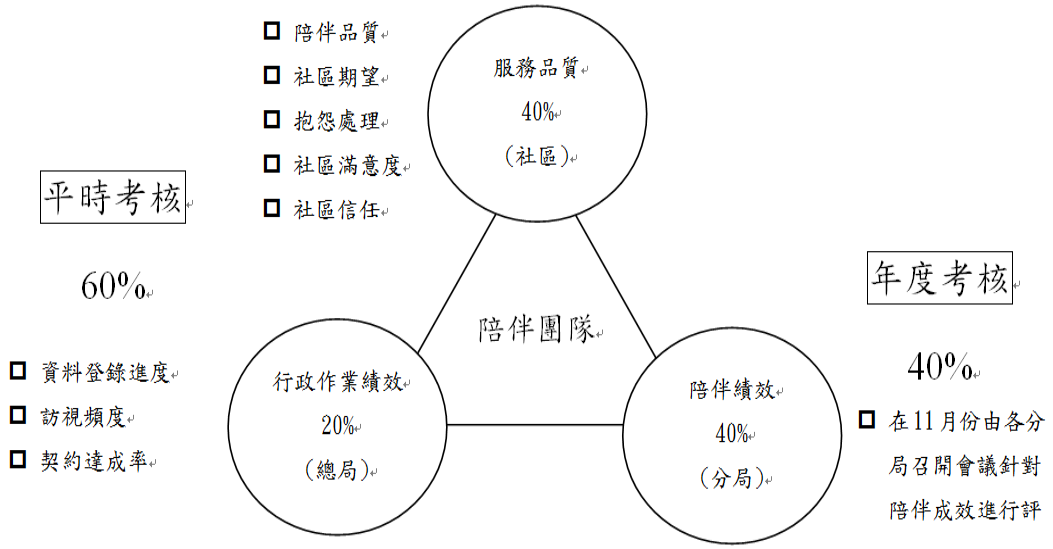


圖 1　農村再生陪伴團隊績效考核架構（圖片來源：水土保持局，2015）

Figure 1. Performance evaluation framework of rural regeneration accompany team (Source: Bureau of Soil and Water Conservation)

表 1　永續陪伴社區滿意度問卷各縣市社區抽訪數量表

Table 1. Sampling size of rural regeneration community questionnaire survey at counties in Taiwan

| 縣市 | 總社區數 | 抽樣社區數 | 抽樣比例 |
|---|---|---|---|
| 臺北市 | 1 | 1 | 100.0 |
| 新北市 | 12 | 9 | 75.0 |
| 基隆市 | 1 | 1 | 100.0 |
| 宜蘭縣 | 16 | 11 | 68.8 |
| 桃園縣 | 11 | 8 | 72.7 |
| 新竹縣 | 15 | 11 | 73.3 |
| 苗栗縣 | 49 | 34 | 69.4 |
| 臺中市 | 36 | 26 | 72.2 |
| 南投縣 | 25 | 18 | 72.0 |
| 彰化縣 | 31 | 22 | 71.0 |
| 雲林縣 | 46 | 33 | 71.7 |
| 嘉義縣 | 24 | 17 | 70.8 |
| 臺南市 | 47 | 34 | 72.3 |
| 高雄市 | 26 | 19 | 73.1 |
| 屏東縣 | 20 | 14 | 70.0 |
| 花蓮縣 | 27 | 19 | 70.4 |
| 臺東縣 | 31 | 22 | 71.0 |
| 澎湖縣 | 1 | 1 | 100.0 |
| 總數 | 419 | 300 | 71.6 |

二、社區服務品質評估方法

在評估永續陪伴團隊在服務品質上的成效前，須先建立社區滿意度指標，以提供一個以社區角度評量「陪伴品質」的指標。

本研究以 SERVQUAL 服務品質評估架構為基礎，以社區期望、陪伴品質、社區滿意度、抱怨處理及社區信任為主要衡量的面向(圖 8)，建立永續陪伴團隊之社區信任為目標。以永續陪伴計畫為基準，設計出以服務品質為出發點的問卷問項，並透過由社區民眾問卷填答之回饋，檢視團隊能否於農村再生永續陪伴計畫執行過程中，建立與社區之間相互的信任感。為求讓社區居民更容易填答，問卷題項設計為 10 題，從非常滿意至非常不滿意，依序給予 10 分至 1 分，總分共 100 分。並計算出永續陪伴團隊所執行計畫之轄區內所抽樣社區填寫的問卷滿意度平均值。滿意度問卷抽樣將顧及公平性及有效性，設定選取原則後，採用立意抽樣。社區篩選原則共有四項，首先必須是前一年度已核定農村再生計畫的社區，目的在於篩選出在執行農村再生計畫已有一定成熟度之社區。其次是該年度有納入陪伴名冊的社區，目的在於篩選出今年永續陪伴團已確實投入執行陪伴計畫社區。第三是考量陪伴團隊所轄農村再生社區數量比例，目的在於確保各永續陪伴團隊之輔導社區數差異之公平性。第四則是其他如地域空間分布等考量，目的在於確保各社區在於空間分布上之公平性。

依據以上原則，本計畫統計至 103 年度已核定農村再生計畫之社區共有 419 個，依據上述原則及各縣市比例進行篩選抽樣，共選出 300 個社區進行滿意度問卷調查(表 1)。另為提升本年度考核結果之可信度，問卷發放對象設定為社區幹部 3 人，其他居民 2 人，以確實收集社區居民之意見，增加結果之效度，各社區的滿意度數值由受調查人數回答數值之平均值計算之。

三、行政作業績效評估方法

行政作業績效之考核目的在於檢視永續陪伴團隊在執行關懷及陪伴計畫時，是否有依照作業流程規定，準時及準確的在永續陪伴管考系統登入資訊。此項行政作業績效考核以客觀之量化指標進行考評，分數也將依管考系統登錄資訊統計為準。其中行政作業考核項目分為「社區基本資料更新進度」、「年度首度訪視進度」、「關懷訪視（含定期及主動）頻度」、「陪伴名冊登錄進度」及「陪伴成果登錄進度」等 5 項指標，總分為 100 分。各指標評分方式如表 2。

表 2　行政作業績效考核項目評分表
Table 2. Items and grade of executive performance evaluation

| 考核項目 | 作業方式 | 分數計算 |
|---|---|---|
| 社區基本資料更新進度 | 永續陪伴團隊須於年度開始(亦即管考系統帳號啟用)1 個月內完成前一年度所有核定農村再生計畫社區之基本資料更新；而新核定社區於核定日(或農村再生歷程網匯入資料日)開始 1 個月內完成資料更新。 | 符合進度可得 20 分，每逾 1 日扣 1 分，逾 20 日後在該項成績 0 分。 |
| 年度首度訪視進度 | 永續陪伴團隊須於社區基本資料更新(年度第一次更新)後 1 個月內完成年度首度訪視並登錄管考系統。 | |
| 關懷訪視（含定期及主動）頻度 | 永續陪伴團隊須於每年 10 月底前，於所執行計畫之轄區內所有社區，每社區平均訪視 5 次且至少 3 次(亦即總次數/總社區數≧3)，於訪視結束後登錄管考系統。 | 此項總分為 20 分，平均 5 次以上 20 分，3-5 次 10 分、3 次以下 0 分 |
| 陪伴名冊登錄進度 | 永續陪伴團隊應於實際陪伴日前 7 天完成陪伴明細於管考系統之登錄 | 符合進度可得 20 分，每逾 1 日扣 1 分，逾 20 日後在該項成績 0 分 |
| 陪伴成果登錄進度 | 永續陪伴團隊應於完成陪伴後 7 天內於管考系統登錄成果 | |

四、陪伴績效評估方法

永續陪伴績效為年度考核項目，由各分局於 11 月自行擇期召開審查會議方式評分。其考核指標分為「社區關懷及協助社區行政事務之效率及品質」、「關懷與陪伴執行成效」、「個別社區陪伴目標達成情形」、「單位配合度」及「下年度規劃構想」，共 5 項，總分 100 分。永續陪伴績效的審查方式由分局組成審查委員會進行審查，委員會將由 5 名委員組成，其中 4 名由分局指派，另 1 名則為水土保持局代表。其中，審查會得邀請相關業務人員列席與會，提供與團隊的接觸經驗或於第一線社區的反應情形。審查流程首先由分局相關業務承辦單位進行報告，說明永續陪伴計畫推動的進度以及與該團隊配合的情形，再由永續陪伴團隊針對整年度的陪伴成果進行說明，期間審查委員可向業務單位、團隊及列席人員提出相關問題，經諮詢及問答對談後始填寫評分表進行評分。本考核項目依到場委員評分之平均值，為此項目之得分。分局評分表如表 3。

表 3　陪伴績效評估項目評分表

Table 3. Items and grade of accompany performance evaluation

| 評估項目 | 說明 | 配分 |
|---|---|---|
| 社區關懷及協助社區行政事務之效率及品質 | 陪伴團隊於關懷階段及協助社區各項農村再生行政事務效率及品質，包括定期關懷訪視、提供及時的諮詢服務、年度農村再生執行計畫核定、執行至核銷或其他行政作業輔導等。 | 20 |
| 關懷與陪伴執行成效 | 陪伴團隊關懷與陪伴社區整體成效，包括與諮詢服務及辦理人力培育等成果。 | 25 |
| 個別社區陪伴目標達成情形 | 個別社區陪伴所達到之具體成果，包括自主能力提升、社區特色深化及區域整合發展等。 | 25 |
| 單位配合度 | 配合分局各項業務推動情形，包括結合分局施政策略及資源整合運作等。 | 15 |
| 下年度規劃構想 | 陪伴團隊持續關懷與陪伴社區之可行性，包括人員配置、工作構想與建議、進度等。 | 15 |
| **總分** | | **100** |

五、評估對象與分數計算

104 年度農村再生永續陪伴計畫委辦計畫總計 12 案，台北分局 2 案、台中分局 3 案、南投分局 2 案、台南分局 3 案、台東分局 1 案、花蓮分局 1 案，共計 12 個團隊協助輔導農村社區，提供行政及農村再生相關事宜協助、提升社區人力資源及培訓社區自主能力等。總分計算上，依據永續陪伴計畫之考核方式，由永續陪伴管考系統計算之分數佔 20%；社區滿意度問卷所統計之分數佔 40%；而分局評分表所計算之佔 40%；總計共 100 分。

六、陪伴團隊考核評分權重調整分析方法

為提升陪伴績效評估方法之靈敏度，以及對於陪伴團隊優劣之鑑別度，本研究嘗試調整行政作業績效、陪伴績效、服務品質等三個面向之比重，並比較團隊得分情形之變化及得分標準差值之變化，評選出能反應出得分差異之權重值。

## 研究結果

一、永續陪伴考核結果分析

永續陪伴考核涵蓋行政作業績效、陪伴績效、社區服務品質三個面向(圖 2-4)，以及彙整後的永續陪伴考核結果(圖 5)。其中行政作業考核的成績占總成績的 20%，由系統資

料經統計，結果顯示苗南、雲嘉、高澎金地區的團隊分數偏低，苗北、台南、屏東地區的分數較高。分數偏低者主要是因為對於電腦系統操作較不熟悉，以及未注意資料登入日期。陪伴績效的分數佔總分的 40%，由分局組成評審團進行考核，結果發現北二區、高澎金、屏東、台東地區的分數偏低，花蓮及南投分局轄區團隊較高；分數偏低者主要原因包括服務範圍廣闊降低服務水準，團隊組織運作不順暢，團隊人員時常更換，團隊積極度不足等所導致。社區服務品質的分數佔總分的 40%，經彙整與計算分數後，結果發現北二區、苗南、台中、雲嘉、屏東地區的分數較高。綜合行政作業考核、陪伴績效、社區滿意度之考核結果，計算出各團隊的等級(圖 5)，結果顯示高澎金區、北二區的總分數較低，台南地區與屏東地區的分數較高。

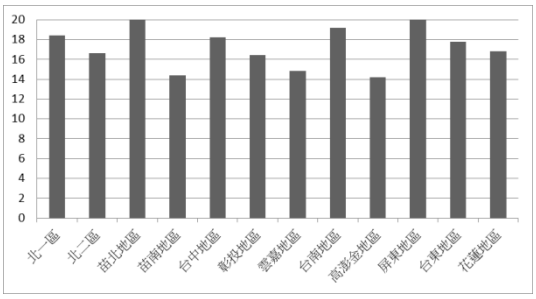


圖 2　行政作業考核分數統計圖

Figure 2. Histogram of executive performance of accompany teams

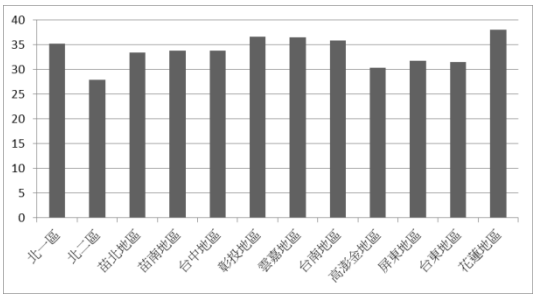


圖 3　陪伴績效考核分數統計圖

Figure 3. Histogram of accompany performance of accompany teams

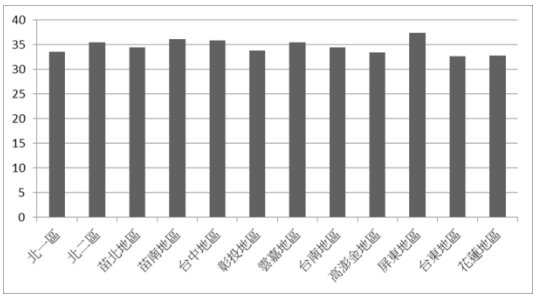


圖 4　社區服務品質分數統計圖

Figure 4. Histogram of community service quality of accompany teams

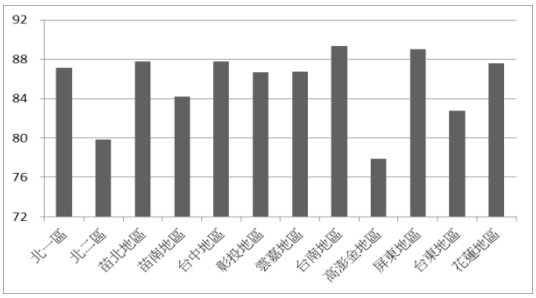


圖 5　陪伴團隊考核總分統計圖

Figure 5. Histogram of total grade of accompany teams' performance

二、社區服務品質滿意度分析

本研究進一步針對每一區永續陪伴團隊的社區服務品質滿意度分析結果(圖 6)，結果發現屏東地區各項社區滿意度值皆相當高，顯示團隊對於社區發展上問題的瞭解、問題的回應與協助社區成長皆相當成熟，因

此社區對團隊的整體滿意度、信心相當足夠。北二區的社區滿意度亦高，唯獨團隊對社區的協助較不符合社區期望，但是對於團隊的處理抱怨能力、認同團隊與信心度仍相當高。苗北與雲嘉地區分析結果可發現團隊對社區的關懷、提供資源、問題的回應、契合社區發展需求、整體滿意度與協助社區成長稍嫌不足，使得社區的滿意度數值較低，然而對於社區仍有信心，認為其仍是不錯的團隊。苗南團隊的狀況與苗北地區不同，顯示團隊能夠主動關懷社區，然而對於社區提出問題，無充分提出解決的建議，以至於無法契合社區發展的需求，整體滿意度亦不高，但是社區對於團隊仍有信心，認為其仍是良好的團隊。

台中地區團隊的社區滿意度分析結果發現，團隊主動關懷社區、盡力提供社區資訊與協助其發展，然無法充分滿足社區的預期，因此整體滿意度亦低，但是對於社區的信心度相當高。彰投地區團隊所呈現社區滿意度與台中地區團隊相似，然而各項滿意度數值低於台中市地區。北一區、花蓮地區、台東地區、高澎金與台南地區的各項滿意度數值多偏低，顯示社區對於團隊的各項滿意度不高，雖然如此社區對於北一區、台東地區、台南地區仍保有一定的信心，卻對花蓮地區、高澎金地區的信心不高。

依據社區服務品質評估架構(圖 8)，將問卷調查資料重新歸類為社區期望(主動關懷、提供資訊、回應需求)、陪伴品質(契合發展、符合預期)、社區滿意度(整體滿意度、讓社區成長)、抱怨處理(處理抱怨能力)、社區信任(對團隊信心)等五個類別，各類的題項超過 2 個以上者，以計算平均數的方式，表示該類的數值。單因子變異數檢定結果顯示 12 個團隊在五個面向的表現上皆有顯著的差異，比較各面向的平均數可發現屏東地區團隊於五個面向皆呈現最高的數值，顯示團隊的服務品質、抱怨處理，符合社區的期待、滿意與信任(圖 7)。北一區、彰投地區、高澎金、花蓮、台東地區相對的各項得分數值較低，顯示團隊的服務品質可進一步再提升。就整體而言，抱怨處理是社區對於各團隊的表現較不滿意的項目，其次是團隊的服務無法充分符合社區的期待，雖然如此，社區對於團隊的整體滿意度與信任感十足，顯示出社區相當依賴與信任團隊，社區推動農村再生過程中有許多的問題與抱怨，但團隊提供的服務無法立即完全符合社區的需求與期待，顯示出團隊供給的服務與社區需求仍有一段落差。

三、社區居民背景與滿意度相關性

本研究以 Pearson 相關性分析進行社區居民背景與團隊服務滿意度之相關性(表 4)，研究結果發現居民的年齡越大、居住於社區的時間越久對於團隊各滿意度項目多屬肯定，然而對於整體滿意度卻無顯著相關性。

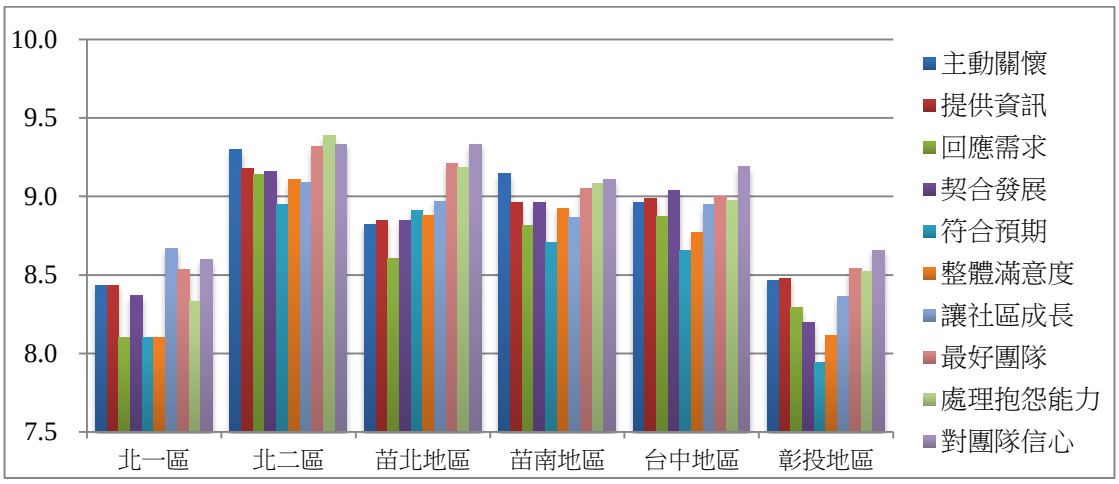


圖 6　社區服務品質滿意度分析圖

Figure 6. Histogram of community service quality satisfaction

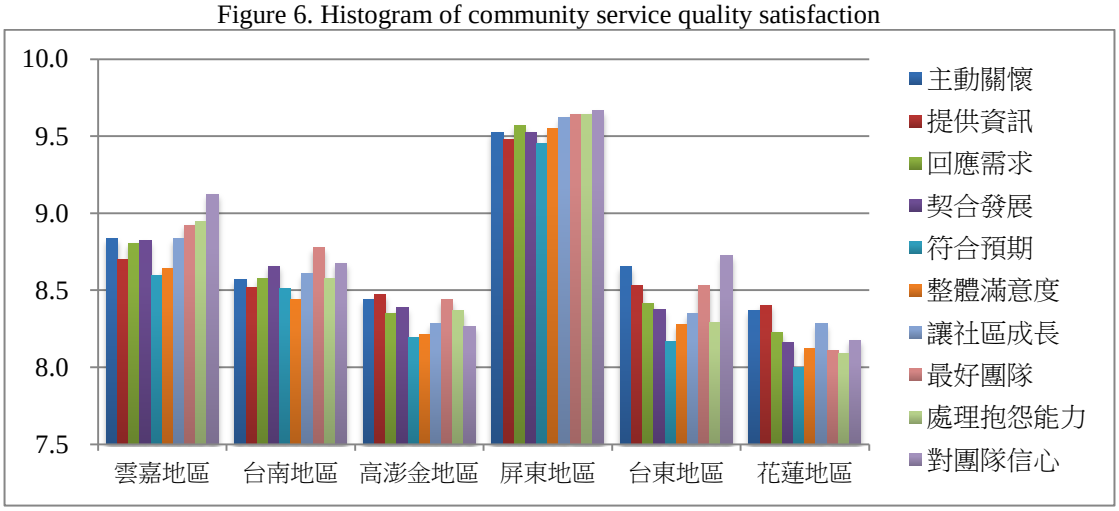


圖 6 社區服務品質滿意度分析圖(續)

Figure 6. Histogram of community service quality satisfaction (Cont.)

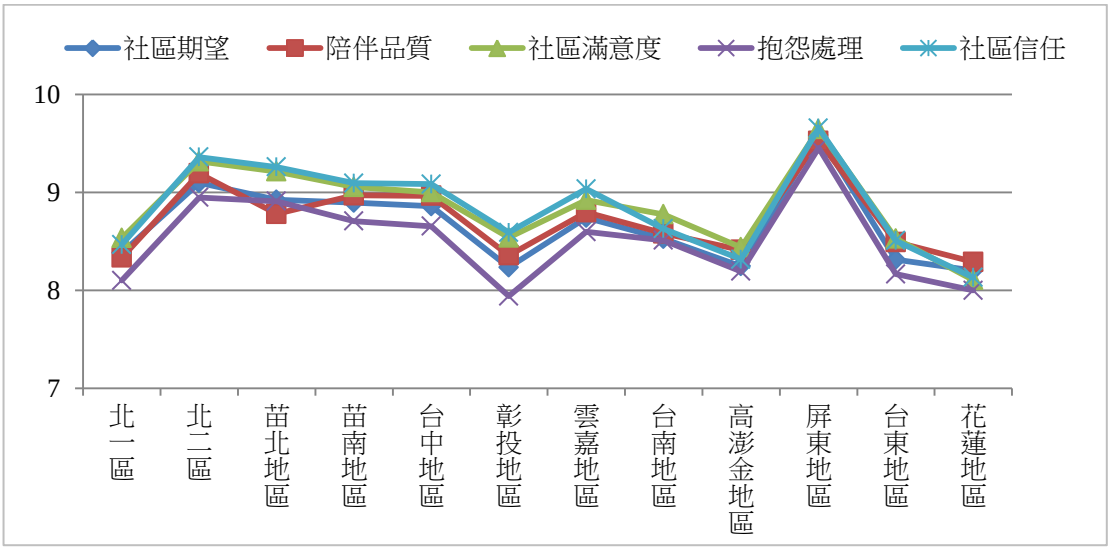


圖 7　農村社區服務品質分析圖

Figure 7. Analysis of indicators of rural community service quality

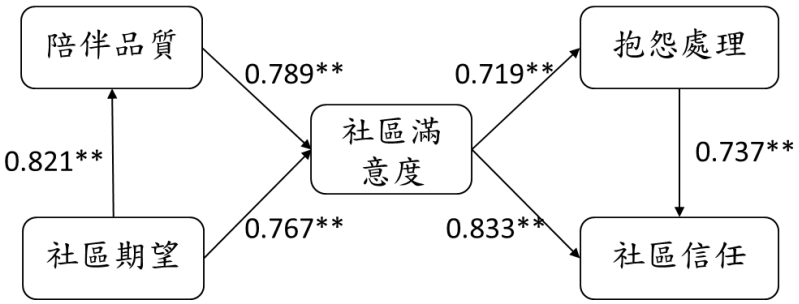


圖 8　農村再生社區服務品質面向相關性分析圖

Figure 8. Correlation between rural community service quality indicators

表 4　農村再生社區居民背景與陪伴團隊服務滿意度相關性分析表

Table 4. Correction analysis of resident’s background with accompany team’s service satisfaction

| 項目 | 主動關懷 | 提供資訊 | 回應需求 | 契合發展 | 符合預期 | 整體滿意度 | 讓社區成長 | 最好團隊 | 處理抱怨能力 | 對團隊信心 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 性別 | 0.015 | 0.008 | -0.013 | -0.004 | -0.024 | -0.002 | -0.001 | 0.000 | -0.020 | -0.008 |
| 年齡 | 0.128*** | 0.094*** | 0.110*** | 0.090*** | 0.092*** | 0.064 | 0.106*** | 0.113*** | 0.119*** | 0.109*** |
| 是否為社區幹部 | 0.063 | 0.057 | 0.060 | 0.037 | 0.013 | 0.022 | 0.037 | 0.046 | 0.052 | 0.035 |
| 居住時間 | 0.134*** | 0.090*** | 0.109*** | 0.092*** | 0.121*** | 0.039 | 0.124*** | 0.101*** | 0.127*** | 0.105*** |
| 是否參與過關懷班 | 0.054 | 0.038 | 0.037 | 0.012 | 0.032 | 0.056 | 0.027 | 0.077* | 0.058 | 0.045 |
| 是否參與過進階班 | 0.037 | 0.026 | 0.021 | -0.006 | 0.023 | 0.043 | 0.001 | 0.044 | 0.048 | 0.019 |
| 是否參與過核心班 | 0.031 | 0.031 | 0.013 | -0.006 | 0.031 | 0.028 | -0.006 | 0.036 | 0.048 | 0.013 |
| 是否參與過再生班 | 0.052 | 0.041 | 0.033 | 0.028 | 0.040 | 0.042 | 0.026 | 0.041 | 0.061 | 0.022 |
| 參與執行年度計畫年數 | 0.069* | 0.038 | 0.028 | 0.003 | 0.045 | -0.036 | 0.035 | 0.047 | 0.067* | 0.096*** |

註：*顯著水準為 0.05，**顯著水準為 0.01，***顯著水準為 0.001。

此外，分析結果亦顯示出上過培根課程關懷班的居民對於團隊的認同度較高，參與執行農村再生計畫較多年的社區對於團隊處理抱怨的能力、對團隊的信心較高。而性別、是否為社區幹部、是否上過進階班、核心班與再生班於各滿意度項目的回應上並無顯著差異。

四、農村再生社區服務品質架構驗證

本研究以相關性分析進行服務品質的五個面向間之關係分析，兩變相之間進行 Pearson 相關性分析，結果詳見圖 8。圖中的數值為相關係數，數值越高顯示相關程度越強。結果發現社區期望與陪伴品質、社區滿意度呈現正相關，服務品質、抱怨處理與社區滿意度亦呈現正相關;此外,社區滿意度、抱怨處理與社區信任為正相關。由此可知，社區期望的高低將正向影響陪伴品質與滿

意度，社區滿意度與抱怨處理高低亦正向的影響社區信任。

五、陪伴團隊考核評分權重調整結果分析

行政作業績效、陪伴績效、服務品質之評分權重值原為 20%、40%、40%（表 5），本研究進行三種調整方案分析，分別是 30%、30%、40%，30%、20%、50%，40%、20%、40%，其中第 1 及 2 種方案皆有 1 個團隊的得分可達 90 分以上，第 3 種方案則有 3 個團隊得分超過 90 分。並觀察標準差值之變化，第二及第三種方案的值較高，顯示可有效提高團隊得分之間的差異。綜合上述兩個分析結果，以方案二能夠產生一個超過 90 分以上之團隊及提高各團隊間得分之差異，屬於較佳的方案。

表 5　陪伴團隊考核評分權重調整分析表

Table 5. Scenarios analysis of weights of performance evaluation items

| 行政作業績效、陪伴績效、服務品質權重比 | 團隊得分情形分布 | | | | 得分情形分析 | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | **90 以上** | **90-80** | **80-70** | **未滿 70** | **平均分數** | **標準差** |
| 20：40：40 (現行方式) | 0 | 10 | 2 | 0 | 85.5 | 3.57 |
| 30：30：40 | 1 | 9 | 2 | 0 | 85.4 | 4.16 |
| 30：20：50 (建議方式) | 1 | 9 | 2 | 0 | 85.2 | 4.61 |
| 40：20：40 | 3 | 7 | 2 | 0 | 85.4 | 4.89 |

## 結論與建議

1. 永續陪伴團隊考核目前採三方考核，其中行政作業考核充分反應出團隊對此計畫的投入程度及填報資料的認真度，具有一定效度。分局績效考核亦有效反應出團隊整年度執行計畫之績效，具有效度。但是社區滿意度部分，由於社區填寫滿意度數值大多介於 7 至 10 分之間，多個社區的分數經平均數計算後，團隊間總平均值差異不大，因此對於團隊優劣的鑑別度較不顯著。然而，滿意度問卷的十個問項，可以反應出團隊對於社區提供服務品質的具體表現；透過不同團隊間的數值比較，可判斷出團隊的努力程度。
2. 在社區滿意度的十個問項中，社區普遍對於各陪伴團隊提供的服務無法符合預期，但是社區對於團隊提供的滿意度與信心卻相當高。本研究進行社區滿意度調查時，同步進行質性的訪問，發現此現象可能的

原因是水保局聘請陪伴團隊協助社區，增加了社區對於團隊的依賴性，許多社區在訪談過程中提及希望團隊希望多到社區、即時協助社區、具體幫助社區解決問題等，顯示出社區希望團隊盡全力協助其年度執行計畫之申請、執行及核銷，其優點是可增加社區對農村再生計畫之信任度，同時卻弱化的社區的能力及增加團隊的工作量，因此形成團隊無法全力協助每一個社區，形成”無法符合預期”的情形，團隊提供的服務已能夠部份解決社區的問題，社區期望團隊能夠繼續幫忙，因此”對團隊的滿意度與信心”仍高。

3. 本研究以服務品質的概念，建立起農村再生社區服務品質理論架構，經本研究驗證的結果發現社區期望與陪伴品質、社區滿意度呈現正相關，服務品質、抱怨處理與社區滿意度亦呈現正相關，此研究結果將可作為後續農村再生相關團隊之服務品質評估之參考。

4. 陪伴團隊服務品質的調查，社區滿意度問卷目前採用現地調查方式進行，雖具有較高的精確度，然而卻必須負擔較高的成本。改善作法上，建議可改採社區於水保局的管考系統中直接填報滿意度的方式進行，此方式可降低調查的成本，但同時也降低了調查成果的效度與團隊間差異的鑑別度，可能流於形式。若是能夠調整考核方式，例如採用座談會方式，檢討團隊人員組成、專業能力、輔導方式、輔導成效等面向進行檢討，以獲得質性意見，提供輔導團隊作為後續輔導改善之參考或依據。同時，座談會時進行滿意度問卷調查，取得量化的評估分數，作為計分之依據。此作法兼具降低成本、提高準確度的效益。

5. 調整行政作業、年度考核、社區滿意度權重亦是提高陪伴團隊優劣鑑別度的方法之一，依據 104 年行政作業、年度考核、社區滿意度的結果，本研究嘗試調整三者不同權重(表 5)，結果顯示現行的行政考核、社區滿意度、成效考核權重分別是 20%、40%、40%，此權重計算結果無法顯示出 90 分以上的團隊；三者的權重值若調整為 30%：20%：50%，可加大團隊間得分的差距，因此有一團隊分數提升為 90 分以上，有效辨識出團隊間的優劣。

## 謝誌

本研究感謝行政院農委會水土保持局提供研究經費補助（SWCB-104-03、SWCB-105-016），同時感謝張文三、顏嘉成、陳政南、黃昭雄、顏彬峰、謝燕芬等人協助社區問卷調查工作。

## 參考文獻

1. 行政院農業委員會水土保持局（2014），「農村再生社區關懷與陪伴機制」，南投市。

2. 行政院農業委員會水土保持局（2015），「104年度農村社區人力培育管理考核計畫結案報告書」，南投市。

3. 李友錚、賀力行、姜吉生、連秋月（2005），「國家顧客滿意度指標之發展與建構」，品質月刊，2005(12)：52-56。

4. 李坤哲（2006），「統一獅職棒球團服務品質球迷覺知之研究」，國立嘉義大學體育與健康休閒研究所碩士論文，嘉

義市。

5. 袁正綱、李春鶯（2009），「我國服務業顧客滿意度指標評估模型之發展探討」，龍華科技大學學報，28：103-121。

6. 梁曉興（2016），「商務旅館服務品質對顧客滿意度、顧客忠誠度之研究-以北海大飯店」，管理資訊計算，5(1)：109-126。

7. 陸海文、楊惠媚、陳依敏（2005），「行動通訊服務業顧客滿意度與顧客忠誠度之研究」，經營管理論叢，1(2)：117-131。

8. 鄧肖琳、張明穎（2009），「服務品質屬性、績效、重要性與顧客滿意度-以台灣地區銀行為例」，中華管理學報，10(4)：91-112。

9. 賴福來、李冠緯（2009），「台北市便利商店服務品質滿意度之研究」，萬能商學學報，14：291-312。

10. Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988), “SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality”, Journal of Retailing, 64(1), 12-40.

106 年 11 月 2 日收稿
106 年 11 月 14 日修改
106 年 11 月 22 日接受