

外賓參訪農業試驗所之 服務流程介紹與滿意度調查

農試所技服組 蕭淑芬

一、前言

為建構具有競爭力的政府，我國在民國97年起推動「政府服務創新精進方案」，對於建立高服務效能的政府，致力提供品質與效率兼備的公共服務，以提高行政效能，達優質便民服務品質。藉以建立多元化民意回饋管道，加強宣導為民服務創新措施，以提高民眾之滿意度及宣導周知率。

為展示農業施政成果與宣導農業政策，使社會各界能充分的了解與利用，並進而進行民眾教育，農業機關每年處理國內外團體參觀訪問約2,303人次、林業機關約17,025人次、漁業機關約29,357人次及牧業機關約2,603人次。

二、農業試驗所外賓服務流程

農業試驗所為農業試驗研究機關，在進行各項農業試驗研究工作之餘，受理參訪案件以農業相關研究團體為對象。為利安排參訪組室與人員，希望來訪單位儘量於2週前備函敘明參訪目的、

日期、停留時間、參訪者名單、職務及專長等資料發送至本所。

本所於接獲收文或電話之聯繫時，即開始擬訂參訪對象，可能為已選定之參訪對象(如作物組與生技組)或是需建議之參訪對象(如土壤館與種原中心)等情況，隨後則為聯繫參訪組室並安排參訪場地。於參訪當日，需將來訪時間與來訪單位通知門口守衛，並安排接待人員(如為外交部與農委會等政府機關推介或重要與合作專案等來訪團體需拜會首長)，隨後將外賓引導至參訪組室，最後進行外賓離所動作(圖一)。對於大陸地區外賓，係依據「行政院農業委員會及所屬機關(構)接待大陸地區專業及商務人士參訪注意事項」辦理。此外，為有效運用我國外交資源，有關外國政府駐台單位要求安排業務參訪或考察活動時，請先洽該地區之我駐外館處，循正式外交管道回報國內，由農委會國際處統一連繫相關單位洽排在台行程。

對於安排參訪行程部份，會因來訪對象、參訪時間及所要求之參訪地點，而處理方式有所不同如表一。基本上，所受理參訪案件以農業相關研究團體為主要對象，但土壤館原設計即為推展土

作者：蕭淑芬助理研究員
連絡電話：04-23317457

壤教育，定位為開放之科普單位，原本並無限制來訪對象，目前則排除國小以下孩童之參訪。

三、農業試驗所外賓服務滿意度調查

農業試驗所平均每年處理國內外團體參觀訪問約110件，合計3,180人次，平均每次參訪約29人，最多曾一天接待600人，其中外籍人士件數所佔的比例平均為40%。平均停留參訪時間為2.3小時，最長停留時間為9.5小時。以月別計，6月與11月參訪件數較多。

將外賓服務案件以來訪地區進行分析，本國地區以來自台中市案件佔35.0%、台北市案件佔21.5%及外國地區以來自日本案件佔22.2%、美國案件佔

15.1%比例較高。

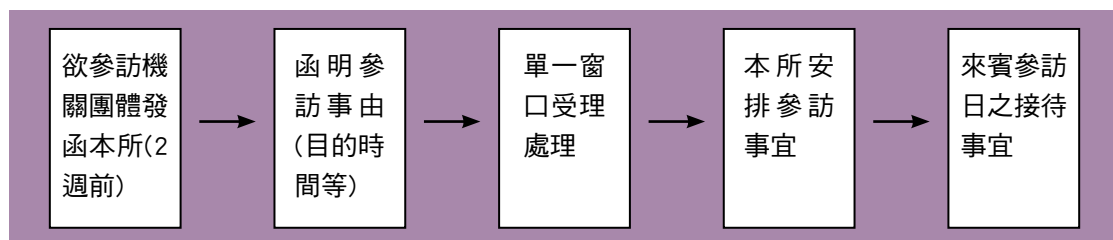
若採具農民身份(農會、產銷班)與非農民身份(學校、行政機關、民間組織)進行分類，顯示「非農民」身份所佔的比例為81.0%。進一步將服務案件區分為特定主題與無特定主題2類，有主題式之參訪所佔的比例為90.4%。在接待單位的分佈上，技服組、農化組、種原組及作物組所佔的比例分別為51.2%、36.3%、23.9%及22.6%。

四、外賓服務滿意度調查結果

受訪者基本資料列如表二。

1.預期效果分析

51.4%受訪者得知農試所參訪服務之途徑為「工作上得知」，24.3%為「其他」(表三)。



圖一、外賓參訪流程圖。

表一、農業試驗所各參訪地點之參訪能量整理表

參訪地點	總場次/月	總人數/月	可停留時間(小時)	參訪流程與導覽服務
土壤陳列館	20-40	600-1200	1	看簡介→導覽展品；並分成學生、農民及研究人員等3種導覽服務。
國家作物種原中心	8	320	0.5-1	專業訪客：可進入庫房參觀；一般訪客：看簡介→導覽展品。
昆蟲館	3	60	0.5-1	導覽展品。
生技中心	3	60	0.5-1	看簡介→參觀隔離設施。
菇類室	2	40	0.5-1	導覽參觀。
光復藥園	2	100-125	1	導覽參觀。
簡報室&陳列室	20	920	0.5-1	看簡介→導覽展品。

依據受訪者回答對於原本預期參訪服務與來訪前接洽服務的滿意程度之平均值，顯示受訪者對於預期服務的滿意程度介於非常滿意與滿意之間(表四)。

2.參訪後滿意情形、服務方式及服務成效分析

依據受訪者回答對於參訪後滿意程度之平均值，顯示受訪者的滿意程度介於非常滿意與滿意之間。

依據受訪者回答對於行程主題安排、場地安排及導覽人員安排滿意程度之平均值，顯示受訪者的滿意程度介於非常滿意與滿意之間。且對於「導覽人員安排」問項，受訪者的滿意度較集中，比較有一致性的看法。

依據受訪者回答來訪後對於個人或工作的幫助性之平均值，顯示受訪者覺得介於非常實用與很實用之間，惟受訪者表現具較大差異，某些人表達非常實用，某些人表達沒有幫助。

依據受訪者回答未來是否願意再度來訪與是否願意推薦別人參訪農試所的平均值，顯示受訪者介於非常有意願與有意願之間(表五)。

3.其他建議及意見

根據受訪者對於參訪服務正面與肯定的回應中，受訪者表示透過參訪農試所能更認識台灣農業成就與發展、瞭解我國農業研究概況及增進農業相關知識，進而更加喜愛農業與珍惜我們國家的農業資源。對於展示品項之內容豐富、製作精美詳細、兼具專業與科普知識、試驗設備完善及具教育意義等面向留下深刻印象。此外參訪行程安排佳、

導覽解說專業熱情親切且團隊默契佳、環境乾淨整潔優美等優點皆讓訪賓獲益

表二、受訪者基本資料分析表

類別	分別項	百分比
性別	男性	58.9
	女性	41.1
年齡	18-30歲	29.0
	31-40歲	32.7
	41-50歲	19.6
	51-55歲	11.2
	55歲以上	7.5
教育程度	國小	0
	國(初)中	0.9
	高中(職)	3.7
	專科	10.3
	大學	35.5
	研究所以上	49.5
工作年資	1年以下	17.8
	2-5年	24.3
	6-10年	19.6
	11年以上	38.3
參訪次數	第1次	63.6
	第2-5次	29.0
	第6-10次	0.9
	第11次以上	6.5

表三、受訪者得知農試所參訪服務之途徑分析表

得知途徑	百分比
自己搜尋網路得知	1.9
工作上得知	51.4
農業單位介紹	18.7
親友介紹	3.7
其他	24.3

良多，因此期待有機會再次參訪並可以增強相互研究合作關係！

受訪者表達其不滿意部份有從台中市區或烏日高鐵站至農試所交通不便問題；展場空調溫度過高；可縮短多媒體簡報時間；展示內容可再多元及活潑化；新養蟲室場域與參觀項目規格太小，建議擴大規模；建議可設置產品展售區，如新品種販售或新技術成品推廣等。

五、結語

農業試驗所之外賓參訪服務採固定專人服務，大部份為特定主題式參訪，且由於地緣關係，來自台中地區之團體

所佔比例頗高。若以身份別分類，以來自學校、行政機關及民間組織等團體佔多數，且由於日本外賓佔多數，須進行加強日文導覽人才。整體而言，受訪者對於參訪績效皆給予極大的迴響，而針對交通便利性與簡報內容則有不同評價，有些人覺得是優點，有些人則列為須改善之處。

在各項評價中，全部受訪者一致對「導覽人員安排」表達滿意程度較高，顯示至目前為止，本項服務績效良好。但服務是一件神經緊繃的工作，在人格特質上須具備較好的社交技巧(高EQ)、工作傾向、親和性及積極性，且認知服務非找麻煩的工作，少有個人主義之意見，因太多意見難辦事，須具雞婆個性能為別人多想一點。因此針對服務人員教育訓練有其需求性。

表四、受訪者對於預期服務滿意程度分析表

項次	平均值	標準差
預期效果	4.31	0.61
來訪前接洽服務	4.55	0.54

※5：非常滿意；4：滿意；3：普通；2：不滿意；1：非常不滿意。

表五、受訪者對於參訪後滿意情形、服務方式及服務成效滿意程度分析表

項次	平均值	標準差
參訪後滿意情形	4.45	0.50
服務方式	行程主題安排	4.37
	場地安排	4.42
	導覽人員安排	4.63
服務成效	對個人或工作的幫助性	4.18
	再度來訪	4.51
	推薦別人	4.45

※5：非常滿意；4：滿意；3：普通；2：不滿意；1：非常不滿意。

※5：非常實用；4：很實用；3：普通；2：一點點幫助；1：沒有幫助。

※5：非常有意願；4：有意願；3：無意見；2：無意願；1：非常無意願。

綜合言之，參訪之成效為整體成果的呈現，搭配環境、人員素質、研發成果等各種面向皆需完善所達成之結果，農業試驗所因其成果涵蓋農業範圍廣泛、組織完整、研究與資訊豐富且多樣，因而得到參訪者極大之評價。今後亦將以「親切友善、專業化服務」為願景，提供寓教於樂之優質展示環境，強化對社會與經濟之貢獻。