

休閒農場全面品質管理指標之研究---國家品質獎評鑑指標之應用

林勇信

為因應未來我國加入 WTO 以及實施週休 2 日之政策發展方向，”休閒農場”已成為農業轉型及提供國民多元休閒活動的新產業。由於休閒農場是屬於休閒服務業的一環，惟有提供符合消費者滿意的品質才能在此一市場中具有競爭優勢，而要達此目的更有賴於經營者經營管理能力的提升及品質管理指標和評鑑制度的建立。因此，建立一套有效的品質管理指標與制度，應是今後休閒農場建構企業化經營策略的重心之一。

研究結果得到 36 個休閒農場的品質管理指標，並透過層級分析法請八位業者專家學者之代表進行評估，結果最重要的前 10 個小項指標及權重分別為：經營理念(24.2%)、經營策略與評估(11.0%)、經營目標(6.72%)、組織功能與職責(4.47%)、資訊的轉換與傳遞(3.11%)、組織運作彈性(3.07%)、激勵措施(2.86%)、制度與規章(2.71%)、社會教育(2.68%)、人力培訓與運用(2.56%)。結果顯示專家學者認為影響休閒農場品質管理以經營理念、目標與策略與組織運作為主。

本研究結果所建構之指標與權重值可提供業者在有限的資源與激烈的競爭下，作為品質改進成果的自我評估，藉以掌握管理方向，擬定適當的品質管理活動提升經營管理品質。