

2026 傳善研究影響力 影響力摘要表

論文題目	Value-led participatory design approach for improving public health clinic services
主題關聯性 (可複選)	V 社福發展趨勢 V 社福組織內部管理 V 社福組織對外溝通
影響力摘要	
請依序回答以下問題： 1.研究結果 本研究源自於一項核心問題：當公共服務與社福服務面臨需求快速增加、資源有限及跨部門協作困難時，如何讓有限資源創造更大的公共價值？ 研究歷時兩年，以新北市公共衛生服務為研究場域，提出「價值導向參與式設計（Value-led Participatory Design, V-LPD）」方法，透過利害關係人訪談、共同設計工作坊、價值元素盤點、服務改善及前後測驗證，建立一套兼具操作性、評估性及可複製性的公共服務改善模式。 研究結果主要發現導入價值導向參與式設計後，服務整合、資訊提供、健康促進、互動體驗、信任感及整體服務滿意度皆獲得顯著提升，並建立 16 項可量化之價值指標，作為服務設計、績效評估及持續改善的重要依據。研究亦證明，即使在有限資源下，透過共同決策、跨部門協作及價值共創，仍能有效提升公共服務品質與組織效能。雖然研究場域為公共衛生服務，但其核心方法聚焦於組織治理與服務改善，具備高度可移植性，可廣泛應用於社福組織及其他公共服務領域。 2.預計影響的利害關係人有哪些？ 本研究最大的影響，在於建立一套能夠串連政府、社福組織、第一線工作者、服務使用者及政策制定者共同參與的服務改善機制。過去受到官僚治理模式、公共採購制度及組織分工的限制，各利害關係人多半各自運作，缺乏共同決策與持續協作的機制，使許多公共服務難以形成長期且持續的改善。 研究中透過價值共創建立共同目標，使不同角色得以共同參與服務規劃、資源配置及決策過程，促進跨組織、跨專業合作。對社福組織而言，可建立以使用者需求為核心的服務改善流程，提升組織決策能力、跨部門協作效率及服務品質；對政府部門而言，可作為推動公共服務創新、跨機關合作及政策執行的重要方法；對服務使用者而言，可提升服務可近性、參與意願及整體服務體驗；對政策制定者而言，則提供一套兼顧服務品質、資源配置與組織效能的決策參考架構。 3.預計影響的範圍與程度 本研究的影響力涵蓋組織、服務及政策三個層次： 在組織層面，本研究建立一套可複製、可擴散的模組化服務改善模式，將複雜的服務改	

善流程拆解為可重複運用的工具、流程及知識模組，使不同組織能依據自身規模、資源與需求彈性導入，降低推動門檻並提升知識擴散效率，同時協助組織由部門分工思維轉向共同價值與共同決策，提升跨部門協作、資源配置及策略執行能力。

在服務層面，本研究建立 16 項可量化之價值指標，並透過前後測驗證服務品質及整體服務滿意度皆達顯著改善，可作為社福組織建立服務品質管理、使用者經驗評估及持續改善的重要工具。

在政策層面，本研究已實際應用於新北市公共衛生服務改善，形成服務規劃指引並推廣至轄內公共衛生服務單位，展現研究成果由單一場域擴散至制度化應用之潛力，未來亦可作為社福組織推動服務創新、公共治理及跨部門合作的重要參考。

4. 實務界可以如何運用或因應？

本研究最大的實務價值，在於提供一套兼具共同決策與成效驗證的組織改善方法。過去公共服務與社福組織推動跨部門合作時，常因不同專業背景、組織角色及績效要求不同，而難以形成共同決策，也缺乏客觀方法驗證改善是否真正有效。本研究透過混合研究方法，結合利害關係人訪談、共同設計及量化成效評估，將抽象的價值共創轉化為可量化的價值指標，建立決策、執行與成效之間的連結。

研究過程中也發現，公共服務與社福服務真正需要改善的，往往不是第一線工作者本身，而是支撐服務運作的組織系統與治理機制。隨著社會需求快速增加，服務內容愈趨多元，但組織能力、人力配置、跨部門協作及決策模式卻未能同步調整，使第一線工作者長期依賴個人經驗與熱忱回應制度缺口，難以持續提升服務品質，也增加組織運作的負荷與內耗。

本研究進一步發現，相較於以「滿意度」、「績效」等結果指標作為決策依據，價值（Value）更能成為不同利害關係人的共同語言。例如，「提升服務品質」、「建立信任」、「增加互動與歡笑」等價值目標，比單純追求滿意度更容易凝聚管理者、第一線工作者與服務使用者的共識，進而作為資源配置、策略規劃及跨部門合作的共同依據。

因此，本研究並非僅著眼於改善單一服務流程，而是建立一套以價值共創為核心的組織改善方法，協助組織建立共同願景、決策目標及資源配置原則，並透過量化驗證持續檢視決策成效，使有限資源能聚焦於真正重要的服務價值。此方法不僅有助於提升服務品質與組織效能，也能建立更具支持性的工作環境，促進公共服務與社福組織的永續發展。

5. 作者能提供的協助

本研究並非希望再提供一套新的工具或工作坊，而是希望協助社福組織建立一套能夠持續運作的組織改善機制。作者可協助組織導入價值導向參與式設計方法，陪伴組織釐清共同願景、服務價值主張、策略目標及 OKR，建立以使用者需求為核心的決策架構，強化跨部門協作、組織共識及資源配置能力，使改善不再依賴個別工作者的熱忱，而能成為組織持續運作的能力。

研究過程中發現，許多第一線工作者並不缺乏使命感，而是長期受限於制度、資源及組織運作方式，無法充分發揮專業，也難以將好的服務持續累積成組織能力。因此，需要更加

投入的不只是研究成果的分享，而是協助更多組織建立共同決策、知識累積與持續改善的能力，讓第一線工作者不再只能依靠個人的熱情支撐服務，而能在更合理、更具支持性的組織環境中發揮專業，讓有限的公共資源真正創造最大的社會價值。

未來，作者可透過策略共識工作坊、共同設計、服務設計工具導入、模組化教材及研究合作等知識移轉方式，協助社福組織將研究成果轉化為可持續運作的治理機制，推動服務創新、政策發展及跨部門合作，促進研究成果於社福實務之落地應用與持續擴散。

註：於表格內依題目順序回答，最小字體 12 以上，單行間距，前段距離 0.5 行。

可用圖形/圖片協助示意，篇幅 5 頁 A4 紙以內。

未依題目回答、字體不符規定、或超過 5 頁者，不予評選。