

李金玲、姜金龍

緣起

2014 年至 2016 年農委會服務創新精進實施計畫中，本場屬第一線服務機關，服務品質著重於提供更便捷、更快速、更透明的服務，塑造專業，親切的高效率與品質為目標。評核指標分三構面：優質便民服務，資訊網路服務及創新加值服務等。優質便民服務中，評核服務流程著重透明及便捷性，機關形象及顧客關係；資訊網路服務則評核資訊提供與線上服務量能；創新加值服務，則著重在有價值的創新服務、創新服務標竿學習以及組織內部創新機制運作上。廖乾華場長則依據評核項目精進施政方針，帶領同仁不斷提升本場服務品質。

執行成果

在廖場長領導全體同仁努力下，於 2014 年及 2015 年榮獲農委會服務品質優等獎，2016 年榮獲農委會服務品質優等獎及行政院第 9 屆政府服務品質入圍獎，2017 年榮獲農委會第 1 屆政府服務獎專案規劃類特優獎，2018 年獲農委會第 2 屆政府服務獎專案規劃類優等獎。

結語

2014 年至 2016 年度參與政府服務品質獎申獎內容，是以全場整體業務為評核範圍，連續 3 年均得獎，且於第 3 年拿到特優獎，並獲行政院第 9 屆政府服務品質入圍獎，代表本場服務品質已受肯定與提升。在 2017 年度政府將服務品質獎改為第 1 屆政府服務獎時，廖場長基於本場是屬研發單位且服務對象是農民，因此申獎內容選擇專案規劃類獎項，2017 年的 LINE 病蟲害諮詢服務獲特優，2018 年的甘藷收穫機推廣亦獲優等。連續 5 年本場的服務品質及政府服務獎申獎均受到委員們肯定，表示本場的政府服務品質已與時俱進在提升。



2014 至 2018 年政府服務品質及政府服務獎申請書



獲獎獎座



廖場長乾華與主管們分享連續獲獎的喜悅