



- 歷屆電子報
- 學術論述
- 感動服務
- 業務心得
- 好書好文共分享
- 本處近期活動花絮

學術論述

政策與人力管理期刊

政策與人力管理期刊

現在位置：[首頁](#) > [政策與人力管理](#) > [政策與人力管理](#)

[站內搜尋](#)

重要公告	
新竹大學公共行政與政策學院 [政策與人力管理期刊] 第四屆第二期正式發行	公告日期 2013/11/05
宜蘭管理學院 [政策與人力管理期刊] - 一稿兩投	公告日期 2013/07/20
高雄市政府公共人事管理處 [政策與人力管理期刊] 第四屆第一期正式發行	公告日期 2013/07/17
新竹大學公共行政與政策學院 [政策與人力管理期刊] 第三屆第二期正式發行	公告日期 2013/01/18
新竹大學公共行政與政策學院 [政策與人力管理期刊] 第三屆第一期正式發行	公告日期 2013/01/10
新竹大學公共行政與政策學院 [政策與人力管理期刊] 第二期正式發行	公告日期 2012/03/06
新竹大學公共行政與政策學院 [政策與人力管理期刊] 第二屆第一期正式發行	公告日期 2012/02/25
新竹大學公共行政與政策學院 [政策與人力管理期刊] 第二屆上期	公告日期 2011/10/06
新竹大學公共行政與政策學院 [政策與人力管理期刊] 第二屆第一期正式發行	公告日期 2011/07/21
新竹大學公共行政與政策學院 [政策與人力管理期刊] 第一期正式發行	公告日期 2011/03/21
新竹大學公共行政與政策學院 [政策與人力管理期刊] 第二期正式發行	公告日期 2010/12/24
新竹大學公共行政與政策學院 [政策與人力管理期刊] 第三屆五期	公告日期 2010/09/29

▲回到頁首

第006期 電子報

| 歷屆電子報

歷屆電子報

學術論述

感動服務

業務心得

好書好文共分享

本處近期活動花絮

感動服務

以身為公僕最前線服務人員為榮的天使-曾振清里幹事



公所是為民服務的機關，里幹事則是公所最貼近民眾的第一線為民服務工作者，曾里幹事始終都秉持著積極、主動的態度來為里民服務，里民如因申請社福補助案件未能通過或因家庭突遭變故到公所尋求協助時，難免情緒激動或言語較不友善，會員都會以「人飢己飢-將心比心」加上「甜美的微笑」來面對，積極為其尋找解決的方法，所以會員不僅不覺得民眾的抱怨牢騷是種負擔，反而認為能夠幫民眾解決問題是一種歡

喜的付出，心情自然快樂。

會員在服務里民的個案中，有一位父親因中風而無法工作，醫療費用已將其家中的積蓄全部用盡，夫妻皆失業且尚有2名子女就讀國中及國小需扶養，申請社會福利補助時，因家庭財產、所得超過計算標準未能通過，家庭頓時陷入困境。未能協助里民順利申請到社福補助，會員能以感同身受的同理心親自至里民家中予以慰問並積極為其尋找公部門以外的民間慈善團體機構的協助，希望能解決其生活上的困難。終於皇天不負苦心人，覓得一家位在楠梓區的民間企業成立之慈善機構，專門協助弱勢族群學童的就學扶助，會員立即請休假至該機構洽詢協助並陪同其社工人員前來岡山訪視該里民家庭，於是該里民2位子女均獲得該慈善機構每月固定助學金補助一直到高中畢業為止。這位父親除了感謝慈善機構的幫助外，更表示自己也要努力找工作才能改善家庭生計，於是會員透過勞工局就業服務站人員熱心的協助下，幫其找到一份大樓管理員工作。經過了一年後，這位父親身體逐漸康復並與太太共同經營一間麵攤，家庭生活也有了改善，2位小孩在求學方面也都順利。

會員以身為「公僕」且為公務機關貼近民眾之第一線的里幹事為榮，自我期許平時除協助里辦公處事務之推行外，更主動下里服務里民，諸如：市容查報、辦理社會救助事項、災害防救、市政宣導等等攸關市民福祉事項，以「面笑、嘴甜、腰軟、手腳快」的積極態度為里民服務，也希望用微笑讓同事及民眾感染愉悅的心情營造友善的環境。會員榮獲本所101年「SMILE天使」殊榮，實屬實至名歸。

*小編附註：本篇感謝岡山區公所人事室主任周政宏為文提供，在如此充滿感動的工作環境中，必定幸福滿滿喔。

瀏覽人次：6

▲回到頁首

第006期 電子報

| 歷屆電子報

歷屆電子報

學術論述

感動服務

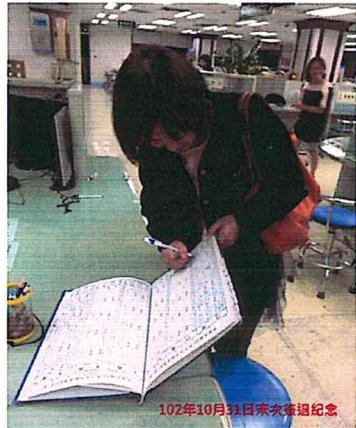
業務心得

好書好文共分享

本處近期活動花絮

業務心得

我怎麼看WebITR上線這回事？



地政局所屬各地政事務所差勤管理自102年8月26日起，正式加入「全國共享版機關內部差勤電子表單系統(WebITR)」行列，這項改變對於紙本簽到(退)已久，且不適用彈性上下班之地政事務所同仁而言究竟有何影響？推動時反彈情緒會不會很大呢？這是身為人事人員的我，自市府100年起推動試辦WebITR上線以來即不斷思考的問題，對於系統上線這天的來臨，我比機關同仁還緊張。

猶記民國99年甫接任楠梓地政事務所人事管理員職務時，即授命撰寫「地政事務所推動刷卡差勤管理可行性分析」報告，當時我内心嘀咕著：「這不是大部分的機關都已經實施的嗎？怎麼可能還會有不可行之處呢？」，於是在短時間內即把紙本簽到(退)及刷卡機制之優缺點，洋洋灑灑列了好幾項，甚至報告中還特別強調，在力求人力有效運用的年

代，擅用資訊技術取代人工作業本是機關應有之思維，刷卡機制是為可行且亟待推行之做法，報告徹頭徹尾分析的頭頭是道！然而就在1年前，當市府核定地政事務所為102年度全面導入WebITR上線機關時，我的內心卻燃起一股莫名抗拒的聲音，心想：「看來這次是逃不了了，到時候同仁一定大反彈，我一定會被唸死，…，唉！」這時，竟然是身為人事人員的我先有了反彈且逃避的情緒。

改變是個痛苦的過程，但是為了讓差勤管理更有效率，這項改變是值得努力的。為了建立同仁對電子差勤的認同與接受，且把改變時帶來的衝擊降到最小，我著手計畫執行各項上線前準備工作，從開始選定硬體設備裝設地點及詢價採購，到後來配合廠商匯集差勤資料、召開差勤規定及簽核流程研商會議、種子教師派訓、訂定刷卡注意事項、系統教育訓練及刷卡機、監視系統裝設工作等，按部就班一項一項完成，並在執行過程中做到充分溝通及資訊完整下達，讓同仁在最短的時間熟悉系統操作及了解相關差勤規定，並清楚掌握上線進度。

有了以上的準備，接下來就是上線後的驗證工作了。配合市府刷卡機招標作業，8月26日起WebITR先行上線，11月1日俟刷卡機及監視系統裝設完畢後，才正式以刷卡取代紙本簽到(退)。就在10月31日最後一次簽退那刻，不知道大家是不是都已經做好心理準備，除了紛紛拿起手機拍著「末次簽退」的紀念照外，還興奮地不斷試刷感應卡並嚷著：「好期待刷卡喔！」，同仁們的反應著實讓我有些出乎意外之外！而在爾後的每一天，除了一些對於系統較不熟悉而生的小問題外，不但未曾聽聞或感受到同仁抱怨的聲音及反彈的情緒，反而大部分同仁反應電子差勤上線後請假方便多了。因此，一切水到渠成，WebITR就這麼順利地上線了。

「要怎麼收穫，先怎麼栽」，屏除自己先入為主的負面想法，積極面對並做好各項事前準備，這是推動WebITR上線最大的感觸與收穫。除此之外，我必須非常謙卑且誠心感謝楠梓地政非常支持人事業務的首長及各級主管，還有一群理性、主動且優質善良的同仁，由於他們的支持與配合，讓我有機會印證電子差勤管理確實在地政事務所是為可行之作法。

*小編附註：小編說組織為求永續發展，紛紛導入資訊科技以提高本身的競爭能力，但導入過程中技術支援、學習氣氛及教育訓練，甚或如何降低同仁們的學習焦慮等面向著實考驗人事機構的智慧與努力。本篇感謝楠梓地政事務所人事管理員劉素靜撰文。

瀏覽人次：11

第006期 電子報

歷屆電子報

歷屆電子報

學術論述

感動服務

業務心得

好書好文共分享

本處近期活動花絮

好書好文共分享

「喚醒沉睡中的秘密力量，活出美好人生！—The Power」心得分享

*書目：「The Power力量」

*作者/出版社：Rhonda Byrne著、王莉莉譯/方智出版社（2011.03.29出版）

*分享人：財政局人事室科員楊惠雯

*分享內容：

朗達·拜恩(Rhonda Byrne)的《The Secret祕密》風靡全球，作者曾說：「不管你有沒有自覺，其實，在日常生活中，你一直都在向宇宙下訂單；你的思想和感受會產生頻率，那頻率決定了你未來的人生。所以，現在就讓你的感覺好起來，並且持續下去，以這樣的方式讓你的未來更美好，且相信你生來就擁有過美好生活的權利。願喜悅與你同在！」若說《The Secret祕密》揭露了吸引力法則，那麼《The Power力量》則是吸引力法則的最佳運用祕笈！本書引領讀者如何喚醒自身潛藏的力量——個馬上改變生命的力量，多數人長久以來並不善於駕馭這股力量，這本書很明確指引讀者如何運用這股力量來改變人際關係、健康、金錢、工作、快樂，進而影響改變整個人生。

用美好的感覺開始每一天

每樣事物都有個頻率，無論感受到的是什麼，都會將類似頻率的事物帶來身邊。吸引力法則是有黏力的，它會回應人們的感覺，給出去什麼，就會得到什麼，為別人的好運開心時，好運也會隨之回饋而來！早上起床試著想：「今天又是美好的一天，每件事一定都能如願完成！」揚起嘴角開始一天的行動，創造美好的感覺，必然吸引美好的事物。倘若一早睡晚了、快遲到了，切莫讓急躁慌亂的情緒控制心情，試著平靜下來，想像好的情境，平穩心情才能讓思考有條不紊，危機困境才能順利化解。

對抗負面事物，提昇靈魂的盾牌

感覺是一種磁場，被憤怒、失望包圍的人，無法產生美好的感覺，當人在憤怒情緒下對感受到的世界所做的反應是充滿攻擊性的，接著產生無限負面循環。如果人生出現負面情境，採取不同的反應轉變它，沉溺於負面反應，只會讓事情往更糟的方向前進；給予美好的感覺，才能擴大倍增正面性。

笛卡兒曾說：「每當有人侵犯我，我會努力提升自己的靈魂，讓這個侵犯影響不了我。」當感覺美好時，磁場的力量會創造出一面盾牌來抵擋負面事物的利刃。假如面對一個大聲咆嘯的人，心情受影響而下沉，那麼負面刃已經穿透了感覺場，此時唯一能做的就是先禮貌地找藉口離開負面的情境，才能讓美好的感覺重新倍增。當兩個負面場域彼此接觸，威力會瞬間倍增，美好的景象肯定不會在此產生！

向宇宙下訂單，創造願望並實現它

「生命中的每一刻都有無限的創造力，而且宇宙是無盡地豐足，只要提出一個夠清楚的請求，內心渴望的一切必定會來到面前。」這段話道出了《The Secret祕密》的精髓，而《The Power力量》指出，要實現某個願望，就循著創造過程—想像它、感覺它、接受它的方式來達成吧！聖嚴法師曾言：「願有多大，力量就有多大」無論渴望的是什麼，就全心全意地要它，毫不遲疑、熱切地想像擁有它的情境與感覺。渴望是種愛的感覺，必須付出愛才能得到喜愛的一切，「想像它、感覺它、接受它」這樣的創造過程，就是吸引力法則的實踐！

選擇正面事物、選擇感覺美好、選擇付出愛，許的每個願望、夢想的每件事、渴望的每樣東西將隨之到來。每個人內在都擁有一股宇宙中最強大的力量，喚醒沉睡中的秘密力量，活出美好人生！

*小編註解：有道是：三日不讀書便覺面目可憎。小編說：一日不看書，便覺生活了無生趣啦。為免日子過得乏味，本刊將摘錄咱們人事同仁分享讀書心得的內容，共享那好味兒以為饗宴。本篇感謝財政局人事室科員楊惠雯的提供分享。

第006期 電子報

歷屆電子報

歷屆電子報

學術論述

感動服務

業務心得

好書好文共分享

本處近期活動花絮

本處近期活動花絮

考績講習面面觀之法規&實務—強化您的戰鬥力



為期本府各機關學校考績承辦人熟諳考績作業規定及網路申報流程，本處於102年11月25日在人力發展中心辦理2場「公務人員考績法規與實務講習會」，邀請到銓敘部法規司蔡司長敏廣就公務人員考績法規與實務、考績委員會組織規程進行專題演講，並請本市路竹高中人事室鄭主任滄溢解說WebHR系統考績作業操作、網路申報流程。

蔡司長講習會中特別提點近期新增的考績法規，如為推動性別主流化，各機關於組設甄審及考績委員會時，委員之任一性別比例原則上不得低於三分之一；考績年度內延長病

假超過6個月者，其考績等次以考列丙等為宜等規定，使與會人員受益良多。

本次講習會揉合了理論與實務，並透過溝通與交流過程教授承辦人必要的技巧與知識，期使年終即將展開的考績業務能更為順暢與完備。

優質服務講座，從績效管理立足制高點

哈佛大學商學院（Harvard Business School）

克雷頓·克里斯汀生（Clayton

Christensen）說：「面對永無止盡的科技變革，彷彿攀登沿山丘而下的泥流，你必須永遠保持在其之上，只要停頓下來、稍喘一口氣，就會滅頂。」現今公部門面對快速變化的主客觀環境，在政府部門中服務一方面受制於繁瑣、嚴謹的法令與程序，另一方面又面臨主客觀環境迅速的變化，要提昇服務品質又要掌握競爭優勢，實有賴良好的績效管理機制。

為使績效管理機制成為提升公共組織績效與改

善公共服務品質的重要政策工具，102年11月18日特邀請行政院人事行政總處林主任秘書文潔蒞臨本府四維行政中心，帶來「優質服務講座」研習活動。林主任秘梳理學說脈絡、結合中央及地方多年耕耘的實務經驗，分享考績法修法背景及績效管理概要。

現場並邀請到本府各級人事機構人事同仁在台下聽講，與主講的林主任秘就「如何型塑高效能人事服務團隊」進行交流，並請與會人員撰寫目標設定表，期擴大員工更大參與，並對最終的績效目標有深的認同與堅持。



<捷報>

恭賀本處102年人事行政研究發展團體獎第3名。

感謝本年度研究發展撰寫者的參與及支持，團體獎獲得是大家共同努力之結果。



瀏覽人次：19