

高雄市政府人事處 電子報

Kaohsiung City Government
Personnel Department

第030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

學術論述

行政院人事行政總處 人事月刊



政策與人力管理期刊

政策與人力管理期刊

首頁 關於我們 訂閱資訊 徵稿資訊 廣告資訊 訂閱資訊 徵稿資訊

現在位置：首頁 > 徵稿與人力管理 > 政策與人力管理

站內搜尋

- 期刊訂閱系統
- 暨守大學公共政策與管理學系
- 區域治理與發展研究中心
- 高雄市政府公務人力發展中心

重要公告

- 公告主題
- 政策與人力管理期刊》第五卷第一期正式發行
 - 政策與人力管理期刊》第四卷第三期正式發行
 - 政策與人力管理期刊》第四卷第二期正式發行
 - 政策與人力管理期刊》-- 徵稿啟事
 - 政策與人力管理期刊》第四卷第一期正式發行
 - 政策與人力管理期刊》第三卷第二期正式發行
 - 政策與人力管理期刊》第三卷第一期正式發行
 - 政策與人力管理期刊徵稿簡章
 - 《政策與人力管理期刊》第二卷第二期正式發行
 - 《雜誌》期刊線上訂閱
 - 《政策與人力管理期刊》第二卷第一期正式發行
 - 《政策與人力管理期刊》徵稿與送閱說明
 - 《政策與人力管理期刊》第一卷第二期正式發行
 - 《政策與人力管理期刊》創刊號正式發行

卷期單位	日期
政策與人力管理	2014/07/15
政策與人力管理	2014/02/17
政策與人力管理	2013/11/05
政策與人力管理	2013/07/20
政策與人力管理	2013/07/17
政策與人力管理	2013/01/18
政策與人力管理	2013/01/10
政策與人力管理	2012/03/06
政策與人力管理	2012/02/26
政策與人力管理	2011/10/06
政策與人力管理	2011/07/31
政策與人力管理	2011/02/21
政策與人力管理	2010/12/24
政策與人力管理	2010/09/29

瀏覽人次：520

回到首頁



高雄市政府人事處 電子報

Kaohsiung City Government
Personnel Department

第030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

愛的夏令營

本所（路竹區公所）王區長自就職以來，一直思索著如何在自己的家鄉落實服務的理念？工程是他的強項，但身為第一線為民服務的機關，要做的絕對不是只有工程而已。在路竹這純樸的鄉下，雖然這些年來開闢了科學園區、引進高科技的產業，然而中低收入、新住民等弱勢民眾實在不少。教育也許是他們唯一翻身的機會，回饋金的運用若能結合弱勢家庭與教育，定當能發揮更大的效益。

就是這樣一個念頭，啟動區長的思絮：炎炎夏日暑假期間，區裡弱勢家庭的爸媽為生計奔波，再加上照顧小孩的暑假生活實在分身乏術；何不趁著學校暑輔的空檔，試著以公所的名義來舉辦學童暑期夏令營的活動？

坐而言不如起而行，然而實際招生結果不如預期，主動來報名的弱勢家庭寥寥可數。實在不願意還沒開始就先放棄，於是公所夥伴們商請學校提供場合、集合同學，親自去宣導活動內容，化解可能被標籤化的誤會，用真誠打動同學的心，於是，我們開辦了這項別出心裁的暑期夏令營。



103年路竹區公所首次辦理學童夏令營

細說從頭，去年第一次上場的夏令營，帶有滿滿的回憶和感動；我們結合了高苑科大的大學生，一起為轄區內弱勢家庭的小孩打造了一場豐富的暑期活動，期盼能帶給他們不一樣的回憶，想不到更獲得了滿滿的回饋。

起初我們僅是單純的想幫助弱勢家庭的小孩，在暑假裡能有機會到外面走走，看看不一樣的世界，透過快樂的夏令營，賦與關懷、分享溫暖，也帶來更多希望。大學生的加入，則讓夏令營也成為社會參與與志願服務的實習場域，體驗不同

生活族群的辛苦，並散播善的種籽。但，這一切，從相見歡到活動結束，獲得感動的不是只有小學生和大學生了，還有我們這原本無心插柳的公部門。且讓我來分享活動中的小插曲：

小朋友發燒了，怎麼辦？依據我們的SOP作業流程其實簡單明瞭，就是啟用後援部隊，將小孩送回進行就醫，但偏偏小孩堅持不肯回去。細問之下才知道不肯回去的原因，因為他還沒有吃到接下來表訂行程中的麥當勞... 懂了，當下我們才懂了，這餐麥當勞，對他們而言，說不定是參加活動最大的誘因，也是暑期中對孩子而言最期待的一餐啊！同事們特別繞了路，不為別的，只為一個小小的夢想；還有一對姐弟，六年級的姊姊原本不想參與，卻因為手部受傷的弟弟堅持要來，姐弟情深一齊參加活動；夏令營的日子不僅帶給他們不同的學習視野，也更凝聚了手足之情。

種種的回饋，堅定了我們來年續辦的決心，雖然過程中錯過了與「佛光山慈悲基光會」合辦的機會，不認輸的我們，仍卯起勁、硬著頭皮，推出「港都嬉遊趣·暑期夏令營」。有了去年的戰績，今年招生不僅輕而易舉的連陣，最後名單更是大爆滿，我們不得不搬出篩選機制，浩浩蕩蕩的集結了5台車，以參訪自然史教育館、壽山動物園、科工館為主題，汲取上次的經驗，這次活動規劃更活潑也更具知識性，藉由導覽讓學童了解不同動物的特徵及生活習性、體驗餵食可愛的波爾羊；參觀科工館展館，透過實際參與科學遊戲，讓學童了解傳染病防治、地球環境保護、科學原理等基本知能，體驗自然科學的不可思議及神奇；為滿足學童的期待，特地選播動畫片-「神偷奶爸2」，孩子們個個聚精會神、如歷其境，心情隨劇情起伏。這些活動的宗旨，在在都是為弱勢學童擴展新的學習領域和視野，內容的用心，也贏得社區、學校等團體的好評。



104年「港都嬉遊趣·暑期夏令營」

「當我們認真的想完成一件事，老天爺都會來幫忙！」夏令營結束之後，緊接著「國際書展暨蔬食博覽會」找上了我們；今年11月初我們接續開辦了「書香生活·閱讀有趣」活動，書展提供每位參加學生200元的圖書禮卷並提供午餐，有了前面系列活動累積的口碑，這次號召名額又大爆滿，再次集結了5台車的小朋友。然而這回活動非暑假期間，少了大專生的支援，對人力吃

緊的公所又是一大挑戰，幾乎要騰不出人力；但方法總是有的，這次，我們大膽的結合了路竹高中的大哥哥大姐姐們，再次挑戰善念的循環。我們在行前說明會中特別進行愛的叮嚀、避免標籤化，啟發高中同學愛的行動力、盡全力的給孩子們愛的關懷。大哥哥姐姐們費盡巧思，柔情又有技巧的帶動各項節目，大家守秩序、重禮節地參訪佛陀紀念館，享受一場豐富活潑的圖書饗宴；中午的用餐時刻，更讓我們見識到高中生們細心的服務，他們引導小朋友們依序就座後，一一為大家打飯夾菜，安頓好同學後才用餐，心思細膩的就像是一尊尊的活菩薩，我們又動容了，這些小孩都是我們國家未來的棟樑啊！我們何其有幸，扮演這一座橋樑，搭起了新生代愛的連結。

這次活動，我們得到更多的回饋，參加的小朋友個個面露靦腆的笑容、帶著無盡的感謝，6年級的同學還感嘆著明年就不能參加了；大朋友更是受到激勵鼓舞，助人的喜悅滿滿，這原是吃力又不討喜的工作，卻在社區、學校裡深獲好評。活動一結束，明年的訂單就來了，更歡喜的是，不少的慈善團體、基金會前來叩門，主動找上我們，原由學校主導的夏令營活動，卻在區公所打響了名號。「感動服務、服務感動」，人生就是一場場的服務學習之旅，相信只要有願力，就能啟動生命的活力，也能為我們的社會注入心力。

瀏覽人次：610

[▲回到頁首](#)



高雄市政府人事處 電子報

Kaohsiung City Government
Personnel Department

第030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

工作的報酬就是—「下一個更具挑戰性的工作！」

「人事人員」辦理有關公教人員陞遷、任免、考績、訓練、進修、保障、待遇、退休、撫卹、保險等權利與福利，我們常戲稱自己從出生管到死亡，只要同仁一有狀況，都與我們密切相關。正因涉及之層面如此寬廣，而人事法令又多如牛毛，且隨著時代快速變遷、社會觀感及輿論壓力加諸，更促使法令加速改變；人事夥伴們在如此多元多變之複雜環境中，如何在有限時間內，提供最正確的服務，最佳的效能，就更顯其困難與重要。我們的角色從早期的「管理」昇華為「服務」，公部門也由民眾眼中的「衙門」化身為「公僕」。然而人事人員之養成過程，通常由考試分發至公部門服務起，初任期間可能僅專精於某一業務區塊，直至數年後調陞各機關學校人事主任，遇到須全方位人事專業才能迎刃而解之個案，初任人事主任們往往會顯得手足無措、求助無門，間接導致申訴檢舉案逐年攀升。為解決此一困境，教育局人事室試圖集眾人之智慧與能力，以事半功倍之方式，協助所屬學校圓滿完成人事業務，「專業團隊」的概念油然而生。

102年1月4日，在這特別的日子裡，教育局人事室以人事業務分組成立了「九大團隊」，並任命9所高中、職人事主任為團隊隊長，聘書上載明「立誓一生一世秉持專業精神支持人事同仁，終生不渝」。這份聘書承載著上級的期待與自我的使命，可謂「生命中不可承受之重」，我有幸被任命為差勤管理隊隊長，開啟了一段豐富、特別的人生旅程。



透過會議研討提升差勤團隊專業能力

眾所皆知，開門七件事—柴米油鹽醬醋茶，人事服務每天重複面對的就是「差勤管理」。初接差勤任務時，我的專業其實與人事同仁們相去不遠，因為師出同門，專業僅僅來自於法規與函釋，若真要論差別，則僅止於略為「資深」與引以自豪的「服務熱誠」。然而3年過去，透過每天的差勤洽詢熱線、人事夥伴提供的案例，讓我不斷的學習與探討，更透過這些案例促使我與人事同仁、教育局人事室建立了革命情感。在數以百計的案例中，我們不斷的累積功力，或許現在還沒老練到堅不可摧，也不致因生疏而一觸即潰。承接使命的那一刻，當時只覺得辛苦、帶著一點點的無奈與抱怨，沒

想到最終最大受益者卻是「自己」。難怪日本經營大師松下幸之助如是說：「工作的報酬就是下一個更具挑戰性的工作」。

1972年，新加坡總理李光耀審閱了一份該國旅遊局的報告，文中指出，新加坡不像埃及有金字塔、中國有長城、日本有富士山、法國有艾飛爾鐵塔這種遠近馳名的名勝古蹟，能吸引大量的觀光客；新加坡甚麼都沒有，只有一年四季炎熱的陽光，要發展觀光旅遊業，難如登天。李光耀很生氣的在報告上批了一行字：「有陽光，就有了一切」。後來新加坡利用那一年四季的陽光，種花植草，在短短幾年內，發展成為世界上著名的「花園城市」，蟬聯多年旅遊收入高居亞洲前三名。

人事業務確實繁瑣，最近與幾位打拚多年的姊妹分享，我們感嘆著資歷越深，業務卻越做越回頭、越做越害怕，還邊做邊忘記，總是擔心「飛來橫禍」、無端接獲陳情檢舉案。誠如教育局人事室「阿料主任」在學校主管會報說的：「我們在專業的傲慢與失焦中徬徨，常產生專業的『想當然』與『茫茫然』」，案例會越來越複雜、法規會不斷的修正更新、我們也會漸漸老化朽壞，再想到必然要面臨的退休改革，未來充滿了令人徬徨無助的未知數。然而回頭看看新加坡僅憑著不為也非不能也的信念，藉由「陽光」作為開創一切的支點，就能打造觀光重鎮、創造世界傳奇；我們擁有免付費的專業團隊、我們有一同打拼的革命夥伴，再加上一點自我期許與熱誠，就能讓我們勇敢向前。人事業務真的無他，多學、多問、多經歷，你我必能從「毛毛蟲」蛻變成翩翩展翅的「蝴蝶」。

可口可樂總裁曾說：我們每個人都在人生的舞台上，扮演著像小丑一樣的角色，手裡玩著五顆球，這五顆球就是您的工作、健康、家庭、朋友及靈魂；五顆球裡只有一個是用橡膠做的，那就是「工作」，是惟一一個在戲耍的時候，不小心掉下去還能自己彈起來的，另外四個球都是用玻璃做的，掉了就碎了。

人事工作日復一日，做完這件再來一件，這就是「人事」；但生命中孰輕孰重？只要夥伴們先釐清先後順序、輕重緩急，就再也無須惶恐顛頭度日。避免錯誤是原則，有錯必改是態度，工作雖要求做好做對，但萬一真的不小心做錯了，記得自己都是在人生舞台中玩著五顆球的小丑，還有機會修正，重新出發！在把玩「工作」這顆彈力球的時候，只要我們記得人事的尊嚴是「專業」，專業的靈魂是「關懷與服務」，再輔以夥伴的相互扶持，人事工作就一點也不吃重，讓我們彼此互相鼓勵、一起努力！向著標竿前進！



認真的女人最美麗！一同打拼的好姊妹

人事工作日復一日，做完這件再來一件，這就是「人事」；但生命中孰輕孰重？只要夥伴們先釐清先後順序、輕重緩急，就再也無須惶恐顛頭度日。避免錯誤是原則，有錯必改是態度，工作雖要求做好做對，但萬一真的不小心做錯了，記得自己都是在人生舞台中玩著五顆球的小丑，還有機會修正，重新出發！在把玩「工作」這顆彈力球的時候，只要我們記得人事的尊嚴是「專業」，專業的靈魂是「關懷與服務」，再輔以夥伴的相互扶持，人事工作就一點也不吃重，讓我們彼此互相鼓勵、一起努力！向著標竿前進！

瀏覽人次：1079

[▲回到頁首](#)



高雄市政府人事處 電子報

Kaohsiung City Government
Personnel Department

第030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

好書好文共分享：創新是一種態度

高雄市政府人事處暨所屬人事機構

104年4G讀書會

共讀心得系列



* 書名：創新是一種態度：翟本喬透視問題、勇於突破的思考模式和勝出策略

* 作者：翟本喬

* 出版社：商周出版

* 出版日期：2015年6月4日

* 分享人：104年4G讀書會第5組「武林人事隊」

* 分享內容：

態度決定了一個人的高度

想解決問題，必須突破框架。解決問題的第一步，是抽絲剝繭找到病源，而不是就表面症狀去求立刻解決的方法。很可惜的是，一般人都只注重表面的問題，頭痛醫頭，腳痛醫腳，等發現問題的核心卻已病入膏肓。但要如何解決、如何跳脫框架，也成了作者所要傳達的「創新是一種態度」的理念——因為，態度決定了一個人的高度。

普遍缺乏創新的態度之因——源自於科班教育以及習慣、錯誤的隱含假設

作者認為台灣人之所以普遍缺乏創新的態度，源自於科班教育以及習慣、錯誤的隱含假設。不僅墨守成規、一成不變，總是以「我們以前都是這樣做」來反對一切改變，甚至預先假設失敗而害怕去創新、去改變。因此作者特別強調我們必須跳脫教育及社會所設的框架及習慣，並且不讓錯誤的隱含假設成為無法自我突破、前進的藉口。

身為人事人員，如能在機關同仁反映的問題中去思考各種作業流程、系統等運用適當性及效率性，並發揮創新的態度去改善舊有的、不合時宜的模式，必能以作為幕僚的角色協助機關業務順利運作。

觀念，是眾多現實的限制中最難以突破的

觀念，是眾多現實的限制中最難以突破，事情做不到非無此資源，而是不懂得向外尋求解答、請求協助，或以另類的思考來解決眼前的問題；身邊周遭的一切並非不可改變，除非自有定見認為目光所及均完美無瑕。

作者也談到標準、制度及規則之存在，雖有其意義及價值，然而多數人卻將其視為一種神聖不可侵犯的優先考量，不想去挑戰和改變，甚至不想去思考為何會存在、有無更完善之可能。若欲突破框架，必須先提升自己的本領與眼界，始有能力改變陳規。

一點小改變就能創造出意想不到的收穫

創新的本體，不只是漸進、跳躍或破壞式創新，一點小改變就能創造出意想不到的收穫，且許多創新的來源是多種小創新的結合。因此在商業行為上，沒有大創新，也是能賺錢。唯有透過「專注」才能洞察產業結構變化，進而及時規劃因應、積極創新，為顧客創造價值。即便是冷門行業，更應該專注核心競爭力以建立自我品牌，與其遵守別人所制定之遊戲規則，不如為自

己找尋一片藍海，設定自我「藍海策略」，如此一來即使沒有大創新，也是可以獲取利潤、永續經營。

目前，人事差動改用網路系統管理、訓練亦有豐富的線上學習選擇，皆是以種種小創意，結合日益興盛的資訊網路應用，來達到創新的成果。

以「服務創新」解決技術創新之不足

能夠加速人事服務工作轉型升級的解決方案，就是「服務創新」！

服務創新是指新的設想、新的技術手段轉變成新的或改進的服務方式，要做好服務創新須把握好以下層面，包括：善待顧客的抱怨、服務要有彈性、把注意力集中在對顧客期望的掌握上、員工比規則更重要及用超前的眼光進行創新推測等等。服務創新可大可小，無論大創新、還是小創意，只要能夠帶來被消費者所認可的、與眾不同的新奇體驗，就是有價值的。

創新，是一種聰明的態度

在「問題沒有標準答案」的章節，作者展現了聰明人的「態度」。

一般在應徵工作的面試上，很少不把自己的回答牽就考官的。但是作者在應徵微軟的面試上，聽完考官的問題就知道考官想考他什麼了，他設想了各種可能的情況，先一一說出有那些可能，再依序把各種情形的答案，例如可能的運算法則、程式語言、資料庫和作業系統說出來。令我們不得不佩服他認真的態度及天才的頭腦。面試問題通常不會特別難，但從回答的人口中，除了了解受試者的思考方式，態度是答案的另一個特質。

這對於人事人員來說是一種重要的訊息。畢竟如何為公司(機關)徵聘到對的人，無比重要；同一個問題在不同的情境下可能會有迥異的答案，用人也是一樣的。

除了「創新」之外的成功要素

要獲得成功，創新的能力當然是不可少的，但其他因素，如瞭解遊戲規則，也是很重要的事。而對公務人員來說，最重要的遊戲規則就是法律，作為一個一切依法行政的事務官，唯有「知法」，方能做到「不犯法」，即使要創新，也應該要在法律允許的範圍內才是正確的。

理想與夢想的區辨在於：可行性

夢想可以是天馬行空、臻至完美的境界，但在現實中卻是非常困難甚至不可能實行的。當我們開始構思可行的方法時，接下來的課題就是著手方向正確性了。

在看到筆者寫到統計數字的重要性時，對身為人事人員者而言真是「於我心有戚戚焉」。因為，統計數字是客觀數據，但數據的運用方式是由人來決定要從什麼角度思考，摻雜了人的主觀。此時如何解讀數據、分析的方法正確與否，將決定事情的決策走向，有時候就算是一點誤差，也會導致失之毫釐、差之千里的遺憾。因此學著分析點子的可行性、對事物的正確判斷能力，是讓創意發揚的重要因素。

結語—請記得「忘記」這些招式

有趣的是，筆者在結語章告訴我們，想要有創意就要突破現有框架的思考，創意難以在制度中發揮，他告訴我們幾個發揮創意的的方法，卻在最後提醒：「請記得忘記這些招式」，要真正的揮灑創意，請不要讓我所提供的招式，成為另外一種設限的制度。

◎ 編輯紅姐：李瑞好、胡文共 為序出本府人事處暨所屬人事機構「104年40屆新春」第3組「武林人事隊」介紹「創新是一種態度：翟本喬透視問題、勇於突破的思考模式和勝出策略」一書，感謝「武林人事隊」組員吳協茵、李為瑛、柯家祺、葛慈倫、卓士郎、許蒞雯、雷詠涵、邱麗娟、鄭家崙提供本文與大家分享

瀏覽人次：605

[回到頁首](#)



高雄市政府人事處 電子報

Kaohsiung City Government
Personnel Department

第030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

本府榮獲104年度「行政院所屬及地方主管機關推動員工協助方案評鑑」優等獎



行政院所屬及地方主管機關推動員工協助方案評鑑 直轄市政府人事處組-優等獎

行政院人事行政總處於104年度，首度舉辦「行政院所屬及地方主管機關推動員工協助方案評鑑」，本府員工協助方案（EAP）在六都直轄市員工協助方案評鑑中脫穎而出，榮獲直轄市政府人事處組-優等獎。



104年員工協助方案績效優良機關—本府辦理成果展示

本評鑑期程分為兩階段，本府於104年7月29日得到總處評鑑小組初步肯定獲選進入實地複評，104年9月25日總處EAP評鑑團隊至本府進行實地評鑑，由國立高雄師範大學諮商心理與復健諮商研究所所長徐教授西森領隊，參與評鑑之專家及學者包括台北捷運公司羅世聖協談師、台積電人力資源營運中心彭經理冠宇、行政院人事行政總處綜合規劃處陳專門委員世桓，均對本府推動EAP的成果給予高度肯定，並期許本府廣續發展員工協助方案。

榮獲本次評鑑優等獎之殊榮，係對本府積極推動員工協助方案之高度肯定，更是對本府所屬人事人員與參與同仁辛勤耕耘的鼓勵與支持，感謝各位工作夥伴的努力，且讓我們共同攜手打造屬於本府的幸福員工協助方案。



本府由本處陳副處長詩鍾代表受獎

104年人事法規宣導座談會

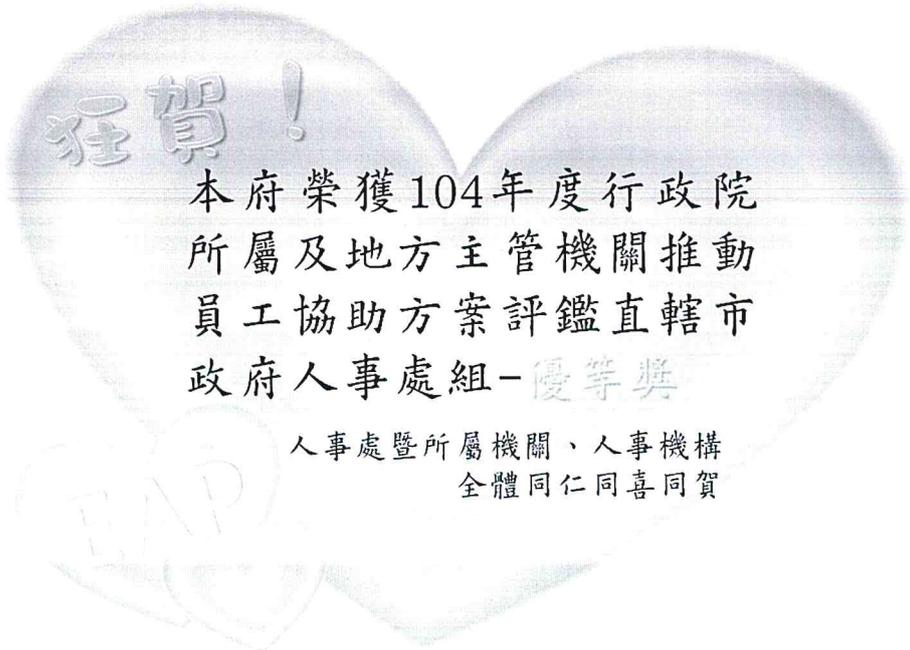


「104年人事法規宣導座談會」最新法規動態及相關法制政策宣導

有鑑於人事法規變革快速、涉及公務員眾多權益，且為因應近期審計部全面清查公務員兼職情形，以及第14屆總統、副總統與第9屆立法委員選舉即將於明（105）年1月舉行投票，銓敘部特委託本府於11月12日假本府公務人力發展中心辦理「104年人事法規宣導座談會」高雄場次。

本次座談會由銓敘部法規司蔡司長敏廣主持，宣導內容包括最近1年修正之人事法規、公務員服務義務與行政中立相關規定、現行職組職系設置情形及未來調整方向等，以期本府人事人員能充分掌握人事法規最新動態及相關法制政策，適時轉達各該機關所屬同仁知悉，恪守公務倫理或行政中立相關規範。

座談會最後由銓敘部人員與本處陳副處長詩鍾共同主持綜合意見交流座談，與會學員針對宣導內容踴躍提出意見及疑問，經充分討論後，同仁的疑問紛紛獲得解答，對新修人事法規及行政中立等議題有了更深刻的認識，讓本次宣導座談會畫下圓滿的句點。



本府榮獲104年度行政院
所屬及地方主管機關推動
員工協助方案評鑑直轄市
政府人事處組-優等獎

人事處暨所屬機關、人事機構
全體同仁同喜同賀



本府榮獲行政院人事行政總處
(直轄市政府人事處組)

104年度人事業務績效考核

第二名

感謝大家一整年來的努力及辛勞，
讓我們相互喝采，並共同繼續向前邁進！

*Merry Christmas
& Happy New Year!*

104年進入璀璨的尾聲，在新的一年裡，
本刊將改為雙月刊的方式呈現，期能以
更豐富多姿的內容，陪伴本府所有同仁：

「高雄，一直向前」！





親愛的讀者您好，如您對本刊有任何建議、或洽詢投稿事宜，歡迎來信至讀者信箱，
高雄市政府人事處電子報感謝您的支持與指教！

高雄市政府人事處電子報讀者信箱

瀏覽人次：925

[▲回到頁首](#)