

高雄市政府人事處 電子報

Kaohsiung City Government
Personnel Department

第053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

未來人力資源的工作，會被機器取代嗎？

謝秉蓉/國立高雄師範大學人力與知識管理研究所副教授

人力資源工作會不會被人工智能取代，這類問題並不是科技狂想曲，而是許多國家人資論壇上的熱門議題。

近幾年在機器深度學習、大數據到圖形處理器(GPU)硬體等技術升級，讓原本一度泡沫化的人工智能(AI)科技，有了爆炸性的成長。人工智能導入科技終端產品，將成為產業重要的科技趨勢之一，例如，在手機行動裝置上，如人工智能晶片導入、3D感測；汽車相關技術上，如無人駕駛車；或是機器人、金融科技(FinTech)、智慧穿戴和智慧工廠等，都是AI的商業應用展現。科學家發現人工智能的無限可能，更試圖發展人機協力的商業應用，更多動作精細的機器人進入生產工廠，以更低的勞動成本和自動化取代人力，增加企業產值與效能，促成人機合作的新契機。

美國麻省理工學院(MIT)對此就曾提出「MIT觀點」，認為未來的工作場域是「人機合作」的天下。研究團隊在汎德(BMW)車廠進行的一項實驗結果顯示，人類協同機器的工作效率，將比單一人類或純機器人組成的團隊效率都要來得更高。機器人善於處理例行性高的重複工作，且勞動力大，可分擔容易造成職業傷害的危險性工作。相反地，人類可以因此從大量勞動中釋放出來，專心處理變動性高、需要臨場判斷、下決策的非例行性任務。因此，人類與機器會是最好的夥伴，而非相互競爭的敵對關係，人機之間可以各盡所能，甚至促成勞動力市場的供需平衡。

以人力資源管理而言，為提升組織營運效率，人工智能正被運用在諸多人力資源管理功能。在市場規模超過4,500億美元的招聘市場，不少公司已經開始利用機器學習技術挖掘大數據的價值，提升招聘的效率。

招聘在人力資源管理功能中是技術含量比較高、難度比較大的工作，一般來說，篩選履歷的工作重複性強、時間長，一位人力資源部門人員要找到合適的人才，需要面對來自不同管道的大量求職者，要看從幾十份到幾千份不等的履歷，很難快速地篩選出適當的人才，人類礙於知識及認知能力有限的事實，甚至人性難免的偏見，使得對求職者的篩選上總是會有些歧異，從而錯失優秀或具有潛力的人才，造成遺珠之憾。而人工智能不同，人工智能擁有可持續進化的知識和更加一致的執行能力，以及更長的工作時間及自動化，可以自動開啟招聘任務，自動尋找與匹配求職者，自動識別和判斷，自動跟蹤，自動評估和分析等。未來，求職者參加企業面試，面試官可能將不會是人類，而是由具備人工智能的電腦或機器人所代替。透過收集員工的工作數據，完成招募、員工評價以及分配工作職位等任務。所以，在不遠的未來，企業人資部門的招聘工作可望由人工智能分擔協助完成。

日本高階人力銀行網站BizReach與日本Yahoo、美國平台業者Salesforce.com合作，提供企業數據分析與預測服務，他們透過大數據，可以幫助客戶蒐集每個員工從面試到就職期間所有的工作評價，並追蹤調查工作狀況，而透過人工智能工具，分析出員工最適合的工作場所和單位。目前，包括美國沃爾瑪(Walmart)、瑞士信貸引用相關HRtech工具，幫助員工分析適合自己的工作，進行職涯規劃，並依此進行職務調動，成功降低了員工離職率。

然而，即便人工智能能夠協助例如在人才招聘的繁雜任務，但是面對未來多元競爭的產業環境及知識需求，以及與時俱進的管理思維及對人才的定義，如何發展適切的HRtech以招募到正確的人才，甚至於如何發展人工智能以應用並整合更多人力資源的功能，這可能是專業人力資源管理者在已具備傳統人力資源功能包括招募、任用、薪資、福利等能力之外，更前瞻更高階應面對的挑戰及具備的專業能力。因此，未來人力資源的工作，不會被機器取代，但會進入「人機合作」的模式，由人類專心處理變動性高、需要決策的非例行性任務，並不斷設計發展適合當代管理思想與需求的HRtech，讓人工智能零差異完成人類交辦的任務。

*小編附註：感謝國立高雄師範大學人力與知識管理研究所謝副教授乘蓉提供撰文・開拓智慧管理新視野。

《T&D飛訊》電子報第259期



發行機關：國家文官學院 | 發行人：郭芳煜 | 發行日期：2019/10/01 | 期別：第259期

Hof News

本院院務會議人員評量暨培訓委員會於本月15、16日共同辦理「2019年度培訓評估論壇」，邀請美、英、澳、芬蘭、泰、荷蘭及比利時等7國培訓高階主管分享培訓新趨勢。

本院院務於本年9月30日至10月25日辦理108年度【第3梯次】擔任公務人員晉升擔任首長副總裁及警正警佐人員晉升警監首長訓練。

本院院務於9月20日辦理「108年度擔任晉升擔任首長副總裁學員海外研習營」成果發表會，由許副院長致詞及頒發證書給學員。



本月主題：跨域治理

地方創生與公私協力：日本經驗之啟示……林淑賢／國立臺北大學公共行政暨政策學系教授
專案管理與公營作為一種跨域治理的機制……曾慶斌／國立臺灣師範大學公民教育與活動領導學系副教授

跨域治理與區域的新治理邏輯：以新北市社區團體發展據點為例……李怡瑜、邱慶瑜／臺北師範大學社會暨公民事務學系副教授、碩士生

學習分享

鄭錫山：經濟學的發展筆記……梁素斌／桃園市政府地方稅務局稅務員

【107年度專書閱讀心得寫作競賽】「公共政策與管理知識」領域 佳作

來自天堂的邀請函——阿若大地的神蹟與傳奇：我的心，我的眼，看見臺灣。讀後感……許麗偉／交通部觀光局阿里山國家風景區管理處專員

【107年度專書閱讀心得寫作競賽】「自我發展與人文素養」領域 佳作

好書專欄

【每月一書】

書名／中國歷代政治得失
作者／錢穆
出版社／東大



【延伸阅读】

書名／六週期
作者／Stephen D. King
出版社／三月文化

電子報係依據您的訂閱資料，定期寄送。 [如何訂閱電子報](#) [取消訂閱電子報](#)

網站連結：https://www.nacs.gov.tw/Epaper_Send.aspx?s=5268A9B6748A6E01&site=7

*小編說明：本版人事業務相關期刊，自本期起連結國家文官學院《T&D飛訊》電子報，感謝國家文官學院同意連結。

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

感動服務

感動來自付出—真心守護毛小孩的六龜許阿姨

首次到任六龜區公所會計室的許櫻馨主任，有感六龜區流浪動物眾多，多次與市府相關局處及區長溝通可否辦理免費犬貓絕育活動，自源頭控管犬貓繁殖，透過減少流浪動物，進而解決環境衛生問題。成年母犬(貓)每年約可生育2胎，且1隻成年公犬(貓)便可使多隻母犬(貓)受孕，因此，流浪動物無分性別均應予以絕育。

今(108)年許主任在與公所相關人員充分溝通後達成共識，邀請徐春水結紮團隊及中華民國菩提護生協會聯合辦理大規模流浪動物抓紮活動，於轄內文武里社區活動中心舉行，提供六龜區犬(貓)絕育手術、寵物晶片植入、寵物登記及犬(貓)狂犬病預防注射等多項服務，當天共計服務近百隻犬(貓)，更深獲各里里長及居民的支持與感謝。



民眾依序辦理寵物登記及晶片植入



獸醫師進行流浪貓絕育手術

本次活動的幕後推手—本所會計室許櫻馨主任，用心守護區內流浪動物的精神讓人深深感動。為使犬(貓)絕育手術於活動當天順利進行，活動前許主任便安排徐春水結紮團隊先行進駐六龜區公所，捕捉流浪動物並暫時安置於社區活動中心，活動當天再由中華民國菩提護生協會獸醫師予以結紮。

除了減少流浪動物繼續濫生，絕育手術亦對犬(貓)本身也有益，包括避免罹患導致母犬高致死率的子宮蓄膿、公犬的睪丸腫瘤、疝氣及圍肛腺瘤等多種疾病，既能負起愛惜生命的責任，更得以營造友善環境，保護居民生活安全。

「令人感動的服務，始終來自於真心的關懷」，多一點用心，多一些付出，只要對毛小孩及居民都有益處，她都願意努力付諸行動，她就是最有愛心的毛小孩代言人許櫻馨主任。

*小編附註：進行絕育手術是解決流浪動物繁衍問題的有效方式之一，而寵物登記及晶片植入可提升飼主善待生命的責任感，降低其隨意棄養寵物的機率，於此特別感謝六龜區公所陳主任秘書為許主任推動免費犬貓絕育之善行撰文，同時感謝許主任對民眾、寵物與流浪動物之關懷。

瀏覽人次：0

▲回到頁首



高雄市政府人事處 電子報

Keelung City Government
Personnel Department

第053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

人事人員面對機關同仁的「真心話大考驗」

「人事人員服務評價滿意度調查」區公所組今(108)年進行第2年調查，對於此類調查，首先我的反應就是「我怎麼可能得到『非常滿意』，不要全負評就不錯了！」，對自己的服務及專業有些心虛且沒自信，但又期待著同仁給予真實的意見與支持。

去年我在任職3年多的阿蓮區公所進行第1次調查，恰好給自己一個任期屆滿最好的驗證。當我逐一向同仁通知踴躍上網填答並給予寶貴意見時，有位資深同仁回道：「我一定要填非常不滿意！」頓時我的心裡有些失落，但又必須風度的回道：「沒關係，我就是想聽到您的真心話！」藉由請同仁「老實說」的調查結果，雖然沒有高填答率及滿意度，但也獲得七成以上同仁給予85%以上的正面肯定，著實感到無比欣慰也感謝同仁的支持。另外可從填答明細中得知少數同仁對於「人事人員辦理陞遷、考績、獎懲等處理程序公平性(可靠性)」及「申辦人事相關業務能盡量簡化申辦程序(簡便性)」表達「普通」或「不滿意」之負向評價。這個寶貴意見提供我在日後辦理陞遷或考績等相關業務時，能檢討修正做法，完備各項人事資料，並適時詳加說明法規及作業流程，使辦理程序更臻公正、透明。

而今年面臨相同的考驗，調查環境卻有所不同，因為這回是在甫調任半年的大社區公所進行調查。有著去年前任主任創下的超高滿意度且完全無負向評價的佳績，我的內心小劇場再度上演，心想一個「菜鳥人事」剛來沒多久，服務怎麼可能會令人非常滿意，遑論與去年成績做比較，絕對不可能更加精進。調查結果不出所料，只能勉強維持水平，而且負向評價意見與去年大致相同。這個結論表示自己在人事業務推動及做法上，尚有很大的進步空間，同時也提醒自己應更加虛心請教其他人事先進意見，學習他人長處與業務簡化方法，俾使服務品質效能更加提升。

回想今年7月擴大人事主管會報時，行政院人事行政總處人事長分享去年全國人事人員服務評價滿意度調查結果，本市得到非常高的評價，令人振奮。而年初市府人事處也邀請了去年獲得高評價的一級機關經驗分享，作為他機關標竿學習，相信今年本市必然會有更精進的成績。然而，獲得高評價百分比的數字背後，是否真正意味著顧客對我們提供的服務高度滿意呢？如果能藉由滿意度調查結果，發現我們的弱點與不足，坦然接受批評，虛心領教，適時調整政策推動方向及做法，積極改善業務流程，相信以高雄市人事人員團隊的專業能力與熱誠，必定能提供同仁最具專業、正確及效能的服務品質。同仁用心給予的寶貴意見是我們進步成長的最大動力與努力方向，而我們的進步成長也才能使同仁獲得實質回饋與收益，達到雙贏的目的。

*小編附註：感謝大社區公所劉主任素靜分享對於人事人員服務評價滿意度調查的經驗與反思。

瀏覽人次：0

▲回到頁首



高雄市政府人事處 電子報

Kaohsiung City Government
Personnel Department

第053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

你，很好：接受過去的你，喜歡現在的自己

*書名：你，很好：接受過去的你，喜歡現在的自己

*作者：艾爾文

*出版社：方智出版社

*出版日期：2018年9月

*分享人：高雄市政府人事處人力科李科員冠緒

分享內容及心得：

前言：

自從踏入職場，有多久沒有靜下心來檢視自己過得好嗎？常有人問：為何心靈雞湯類型的書籍總是容易在書局內吸引讀者的駐足閱覽？這或許是因為人人心中皆有無法消除的盲點，縱使每日三省吾身，仍未得以窺見真正的自己。擅於生活與理財相關知識分享的影片創作者艾爾文，試圖透過文字讓讀者藉由過去、自己、當下、選擇及以後的事等5種切入點，更加瞭解生命本質並成就更好的自己。

一、過去的事

長輩常提及「歷練」二字，皆須自身勇於面對挑戰後，才能煉化為屬於自己的默會知識。然而挑戰過程之艱辛，猶如攀岩或登山，往往礙於眼界不夠深、不夠廣，而行差踏錯，一再地跌倒或碰壁。雖然失敗已成定局之事無法從頭來過，但可以秉持初心，藉由過去獲得的寶貴經驗，引領自己走向終點。如同作者寫道：「隧道再怎麼長，總是會有出口的，更好的結果或許不會出現，但更好的自己，肯定會在接下來的路上遇見」。

二、自己的事

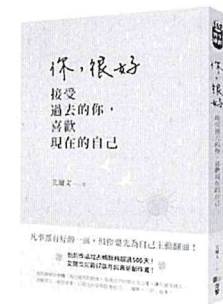
人際關係是職場的重點之一，並非人人皆對自己表現善意，容易讓人陷入低潮的，往往就是他人的流言蜚語。作者認為，相信自己不容易，但相信他人的批評卻非常容易，如果會在意他人把話說得有多難聽，無非正是太少關心自己所致，一旦得以真正地接納脆弱的自己，便明瞭他人的各種詆毀只是在阻礙自己前行。「把自己逼到絕境的，往往是太過在意周圍人對自己的看法，能把自己帶離絕境的，反而是對自己的看法」。縱使過程伴隨再多負面的聲音，也要學習欣賞自己美好的一面，並坦然接受不完美的自己。

三、現在的事

父母常說，無論扮演什麼角色都要做好份內之事，如求學過程中，本份就是學習知識與技能，而進入職場，是為本職業務盡責。作者認為，「過喜歡的生活之前，先學會做討厭的事」正因為已經盡力將討厭的事情完成，才有資格在日後說不喜歡那件事情。面對工作上的困難難免會感到焦慮，作者提到「你會焦慮，代表你正在起步，也還在進步，但你卻拿已經通過終點的人來跟自己比較」。我們無法避免對充滿不確定的未來感到焦慮，但可以試著轉變對焦慮的看法，因為「會讓人覺得無力的，往往不是活在什麼樣的環境，而是處在什麼樣的心境」。

四、選擇的事

有時並非沒有選擇，而是在抱怨時蹉跎了光陰，陷入他人的批評中。年輕時可多方嘗試各種可能，但隨著年紀增長，便須學會有所取捨，在有限的時間內過自己所嚮往的生活。如同作者所言，「人生不會因為是由別人幫你決定，自己要承擔的責任就會跟著減輕」或許工作無從選擇，但是面對工作的心境還是可以由自己決定的，「一個人並沒有能力決定事情用什麼樣的模樣出現在眼前，但永遠有能力，決定它們以什麼樣的樣貌留在自己的生命裡」。



五、以後的事

當人們對未來進行計畫時，所謂的不順遂正是遇到計畫之外的事情，這些負面的不期而遇正是用來累積自己向未來奔跑的能量，或許當下尚未見效，但未來某一天將幫助自己度過難關。「一個人的努力會被看見，通常不是他做了很多的事，而是他做了很久。一件事情會成功，通常也不是做的人走對了路，而是走過很多的路」為了達成目標我們必須努力奔跑，讓嚮往的生活儘早抵達，如果當下選擇了將就，蹉跎地漫步著，就無法埋怨美好的日子怎麼老是誤點。

結語：

最後作者勉勵所有讀者，即便現實總是迫使我們長大，我們也一定要喜歡自己，勇於接納自己生命中的不完美，並讓自己每天都更進步一點，不是變成他人希望的樣子，而是變成自己喜歡的樣子。美好的事情不會主動靠過來，但它會一直等你走過去。你很好，是因為你看得見自己的好。

*小編附註：感謝人事處李科員冠緒分享本書。作者艾爾文透過文字的力量，引導讀者接受過去、喜歡現在並期待未來。在現實崎嶇的道路上，或許生活中的種種不如意都不會有完全消散的一天，但我們可以學習看見自己的好，設定目標並莫忘初衷，讓自己逐漸變得更加強大。



瀏覽人次：0

[▲回到頁首](#)

高雄市政府人事處 電子報

Kaohsiung City Government
Personnel Department

第053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

108年高雄市各區公所聯繫會報暨專題演講



為促進本市各區公所人事主管透過業務經驗分享與交流，精進人事業務，提升人事專業知能，並與本處密切配合推展人事政策，於108年10月18日(星期五)下午假本處會議室辦理各區公所聯繫會報，由本處陳處長明忠親自主持，參加人員為本市各區公所人事機構人事主管、民政局人事室主任及本處各科室股長以上人員。

本次會報首先由本處陳處長明忠表達，感謝這一年區公所人事同仁密切且積極配合行政院人事行政總處、銓敘部及本處等人事政策革新業務推動之辛勞，並提醒與會同仁年底選舉將至，請同仁遵守公務員服務法及行政中立法等相關規定，克盡職守。後依序由本處各科室主管及民政局人事室進行人事業務宣導，俾利各區公所充分瞭解各重點工作項目辦理情形及未來執行要項，廣續推動相關業務。

本處陳處長明忠勗勉

隨後進行「區政人事管理心得與經驗分享」，劉主任淑慧分享運用員工協助方案(EAP)為區公所同仁營造友善職場環境，如區長親自為每月生日壽星吹奏口琴祝賀生日快樂，增進同仁團隊情誼，獲得熱烈迴響。周主任豐隆介紹桃源區人文歷史，並分享因地制宜推動人事業務之經驗，內容活潑生動，令人印象深刻。於意見交流階段，大社區公所劉主任素靜提供近期辦理之復審案件之實務經驗。



大寮區公所劉主任淑慧分享推廣EAP心得



桃源區公所周主任豐隆分享人事業務推動經驗



蔡考試委員良文專題講演

另本次特別邀請考試院蔡考試委員良文專題演講，講題為「人事主管的時間管理：身在公門好修行」。蔡委員以深厚之中華文化底蘊為綱領，分享孔子與老子深度對話過程之影片，並透過分組討論博徵觀點，內化個人思辨與管理能力。此外，蔡委員亦就易經及24節氣之智慧如何活用於人事管理策略等提問，與現場人員意見交流，本次專題演講在熱情互動討論的氛圍中進入尾聲，相信人事人員藉由易經初解，能在為人處世及生活上獲得更多體悟。

108年銓敘部職組職系調整宣導座談會

銓敘部鑑於職系說明書及職組暨職系名稱一覽表之修正，攸關政府機關人才羅致以及公務人員相關調任權益，為期各機關人事人員充分瞭解修正情形，分別辦理北、中、南、東區宣導座談會，其中南區場次由本處協辦，於本(108)年9月23日假本府公務人力發展中心辦理，是日由本處陳副處長詩鍾向銓敘部郝次長培芝等8人表達歡迎之意。



本次座談會由銓敘部郝次長培芝主持



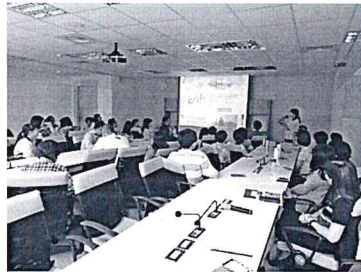
會中就職組職系修正議題進行意見交流

本次宣導座談會由銓敘部郝次長培芝主持，與會人員分別為本府、嘉義縣(市)、臺南市、屏東縣、澎湖縣等地區之行政院暨所屬中央及地方各機關(構)學校辦理任免及職務歸系業務相關人員，計約150人。會中由銓敘部法規司及銓審司科長先就修正職組職系設置情形、考試職系、銓敘審定有案職系後續適用規範及現職公務人員動態送審作業等進行簡報說明，隨後就本次簡報內容開放自由提問，充分交流，讓與會人員受益匪淺。

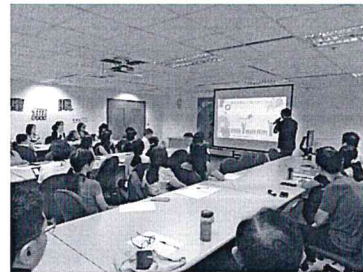
「擁抱關懷，愛上我的福利style」專區推廣活動

本處為提供本府同仁更便利之服務指南，整合府內外各項福利措施及員工協助資訊，規劃建置「高雄市政府員工福利專區」、「高雄市政府員工特約商店專區」及「高雄市政府員工關懷網」等三大雲端服務專區，展現本處人事數位化服務升級成果，力求服務不受場地與時間限制，提供同仁不間斷的福利與關懷服務措施，且所有服務皆可藉由手機「e」指掌握。

福利服務專區蒐羅員工各項福利措施、特約商店專區匯集652家特約商店資訊，並持續接洽優質商店，提供本府員工更多專屬特惠；而員工關懷網整合身心健康、生活(公務法律、財稅理財與社福)、工作職能等影音文章與活動講座資訊及多項服務資源，各專區持續提供最新的素材與內容，致力給予使用者最棒的使用體驗及幸福感。



傅股長逸榛導覽本府關懷網頁面



給與科劉股長旭桓介紹專區推廣活動

為推廣各專區，發揮員工福利關懷最大效益，俾使同仁能夠即刻上手，共享幸福，特別規劃「擁抱關懷，愛上我的福利style」推廣計畫，並於四維行政中心及鳳山行政中心各辦理1場推廣活動說明會，由本處陳副處長詩鍾主持，本處給與科劉股長旭桓及企劃科傅股長逸榛幽默風趣又認真詳細解說，培育散播關懷及福利訊息的種子，共計約有63名人事主管與會，現場互動頻繁熱烈。



本處陳處長明忠抽出獲獎者

本處依據推廣活動計畫抽出得獎者，並特於處務會議結束後由陳處長明忠透過電腦隨機亂數取號，抽出推廣活動各項豐厚獎品的幸運得主，舉凡有商品禮金與電影套票，並邀請本府同仁與人事主管共同見證緊張刺激的抽獎過程，獲獎者洋溢幸福的笑容，將受命運之神眷顧的好運及歡樂散播給所有參與人員。

108年高雄市政府員工社團成果展

本府為促進友善健康職場及激勵士氣，員工得依其興趣及專長自發組織社團，除善用公餘時間集會交流外，並不定期參與社會服務。為促進本府同仁積極參與員工社團，維護身心健康，本(108)年10月1日於市府四維行政中心1樓中庭舉辦員工社團成果展，藉此鼓勵員工參與正當休閒活動，並展現社會服務熱忱。



王副秘書長世芳致詞



踢踏舞蹈社動態表演

活動當日日本府王副秘書長世芳親自蒞臨致詞，表達對本次成果展的肯定與支持。現場計有22個社團參與展出，靜態展覽部分由17個社團展出成員作品或活動照片，動態表演部分由運動舞蹈社、踢踏舞蹈社、太極拳社、健康體能研習社及心光社等5個社團演出，其中運動舞蹈社及踢踏舞蹈社已成為國內各公私團體活動中受邀表演的常客，精采演出讓現場氣氛沸騰至最高點，熱鬧滾滾。



王副秘書長世芳支持本府EAP



大同醫院健康體適能檢測服務

本處除現場展示福利服務專區、特約商店專區及員工關懷網等人事數位化服務升級推動成果，以因應數位行動趨勢，並設置員工協助方案(EAP)宣導攤位，展示近年推動成果。同時，員工社團健康體能社運用宣導場域邀請大同醫院提供免費科技體適能檢測服務，多數員工為第一次檢測，對於體能狀況數據化感到非常有趣。本次檢測服務期望透過員工對自我體適能的認知，進而養成規律運動，重視健康的好習慣。

本次社團成果展包含靜態展覽及動態表演，內容精采多元，充分展現本府員工的多才多藝與熱情活力，在本府人員及民眾駐足欣賞及讚嘆聲中圓滿落幕，期望透過本次成果展鼓勵員工參與社團，增進職場人際互動及促進身心靈健康。

瀏覽人次：0

[▲回到頁首](#)

