

# 快樂服務 生命豐富

澎湖科技大學

王明輝

102.11.23

# 報告大綱

- 前言
- 102年縣政民意調查
- 服務的意涵
- 服務的動力
- 公共服務的阻力
- 公共服務的真諦
- 結語

# 壹、前言

- 人生以服務為目的
- 助人為快樂之本
  - 吾人共列十二條(第十條)



## 貳、102年縣政民意調查

- 以整體施政而言，
  - 64.8%滿意，
  - 29.5%不滿意。

## 貳、102年縣政民意調查

### ● 以活動別

- 「澎湖海上花火節」 55.5% 最為滿意
- 「元宵萬龜祈福活動」 13.6%
- 「澎湖冬季旅遊巴士」 7.2%
- 「泳渡澎湖灣」 6.7%
- 「心靈三富孝善禮活動」 4.9%

## 貳、102年縣政民意調查

### ● 在性別方面

- 「男性」對縣府整體施政感到不滿意
- 的比例高達33.1%，
- 「女性」25.7%，男性不滿意縣府
- 整體施政的比例明顯偏高



## 貳、102年縣政民意調查

### ● 在年齡層方面

- 介於「50-59歲」的受訪者對施政最滿意，達到70.8%
- 「30-39歲」的人感到滿意的比例最低，只有58.6%

## 貳、102年縣政民意調查

### ● 在教育程度方面

- 「研究所及以上」受訪者對整體施政感到滿意的比例為48.9%
- 其他教育程度受訪者感到滿意的比例皆超過58.0%，
- 顯示教育程度愈高者對施政的滿意愈低。



## 貳、102年縣政民意調查

- 施政建議，在「施政方面」
  - 最多人希望縣府能增加在地人的就業機會，
  - 其次認為縣府的施政計畫應全面公開，並進行宣導。

## 貳、102年縣政民意調查

- 在「交通方面」
  - 最多人提澎湖機票不足，一票難求
  - 建議縣府向中央爭取離島機票減免
  - 也有人希望政府加強取締紅線違停



## 貳、102年縣政民意調查

- 在「活動方面」
- 多數人認為活動的**宣導不足**
- 其次不希望辦活動**破壞海洋生態環境**



## 貳、102年縣政民意調查

- 在「建設方面」
  - 最多人提到反對在**大倉島上興建媽祖園區**，
  - 其次是反對蓋**賭場**；
  - 也有人建議在無人島蓋**核能發電廠**，向台電收錢。

## 貳、102年縣政民意調查

- 在「服務方面」
  - 最多人認為縣府所屬單位的承辦人員**服務態度要加強**。
- 在「觀光方面」
  - 多數人建議**促進觀光**，帶動地方發展；
  - 其次認為發展觀光需要解決**對外交通問題**。



## 貳、102年縣政民意調查

- 「環境方面」
  - 多數人希望縣府積極**保護海洋資源**。
- 「社會福利方面」
  - 最多人呼籲縣府多關心**弱勢團體和老人**。
- 「醫療方面」
  - 多數人指澎湖醫療資源不足，希望**增加醫療人員並提升醫療設施**



# 參、服務的意涵

- 下對上應盡的義務
  - 傳統道德與封建社會的觀念
- 公部門對社會大眾的服務
  - 政府公共服務的觀念
- 私部門之間的互利作為
  - 商業活動的觀念
- 利他行為的表現
  - 宗教精神、公民社會倫理、自我實現的觀念

# 肆、服務的動力

## ※我們為什麼要替別人服務？

- 如何回答這個問題
- 如何能夠說服自己或別人
- 當面對必須犧牲或付出自己的時間、勞力或財富時
- 要有堅定的信念，這個問題得到合理的解決，才能有服務的動力



# 肆、服務的動力

## ※動力來源：下對上應盡的義務

- 服務內容：傳統社會中的階級觀念，如儒家倫禮中的五倫(君臣、父子、夫婦、兄弟、朋友之間的倫常關係，也就是五常，孟子所說的：「教以人倫，父子有親，君臣有義，夫婦有別，長幼有序，朋友有信。」)，此種階層性關係，已不適用於現代的服務精神。
- 服務範圍：特定個人，不具普及性



# 肆、服務的動力

※動力來源：為個人利益及生計考量

- 服務內容：人們為了營生，所從事的各種為他人提供勞務的行為，此種營生活動雖是一般人日常生活的重心，但主要為利己行為
- 服務範圍：消費大眾，具普及性

# 肆、服務的動力

## ※動力來源：宗教精神

- 服務內容：基於宗教信仰，對教義的認同，獻身於行善及利他的行為(如慈濟的行善組織、基督教、佛教等教義的內涵)
- 服務範圍：社會眾生，尤其是苦難者



# 肆、服務的動力

## ※動力來源：公民社會倫理

- 服務內容：一種民間的力量與組合，有別於政府、企業或宗教組織，為實踐社會公平正義而努力(如NPO非營利組織、NGO非政府組織)
- 服務範圍：社會大眾，不限弱勢者



# 肆、服務的動力

## ※動力來源：自我實現的觀念

- 服務內容：基於個人的自我期待，希望追求人生的更高境界，以助人及服務他人為其終身的職志(如孫越等慈善家，他們往往也參與前一類的團體)
- 服務範圍：社會大眾，主要為弱勢者

# 肆、服務的動力

## ※動力來源：依法規及制度的規範

- 服務內容：國家形成之後，人們期待國家的公部門必須對社會大眾所提供的服務
- 服務範圍：社會大眾，具普及性
- 相較前幾項動力來源，本項動力最弱，非自發性，受外在規約最多，易形式化



# 伍、公共服務的阻力

- 心態面：只有「公家的」沒有「公共的」觀念
  - 傳統觀念強調「**集體的**」利益，個人利益的追求受到壓抑(如家族利益、小團體利益先於個人利益)
  - 集體利益與個人利益之外沒有發展出「公共利益」的觀念
  - 「**公共的**」觀念vs**集體利益**與**個人利益**是相對抗的(能撈則撈，能閃則閃的態度)



# 伍、公共服務的阻力

- **制度面：體制僵化缺乏彈性**
  - 固定的組織
  - 不變的人事
  - 經常的業務
  - 限制的預算
- 導致「**形式主義**」的心態

# 伍、公共服務的阻力

- **運作面：非自主、保守的運作模式**
  - 決策上級決定、責任下級承擔(無自主性)
  - 凡事以法行政、依法辦事(無法變通)
  - 任事者以不出錯為原則(保守心態)
  - 積極作為者未必有好處，卻有犯錯的風險(少做少錯，不做不錯)

# 陸、公共服務的真諦

- **公務機關工作是做公共服務、做善事、是一份崇高的工作**
  - 「集體誘因」的增強，以建立工作的使命感
  - 建立工作的神聖性地位(與其他工作相較)
  - 若表現不好會感到有罪惡感



# 陸、公共服務的真諦

- **建立公務人員的自信心**
  - 是激烈競爭下的勝利者
  - 是社會中的菁英
  - 有較強的能力
  - 佔據社會中重要的職務
  - 可以造福很多人

# 陸、公共服務的真諦

- **珍惜一份好的工作**
  - 待遇好、福利優
  - 工作單純
  - 受到保障
  - 不應有鐵飯碗的心態
  - 要惜福感恩

# 陸、公共服務的真諦

- **樹立公務人員的風骨**
  - 專業與能力之外的**修養**
  - 一種理念、精神的**堅持**
  - 自期有超乎常人的**信念**
  - **以身為公務人員為榮**



# 柒、結語

## ※快樂服務 生命豐富

- 對人生意義的思考
- 對社會價值的追求
- 對生命過程的體驗
- 感恩、珍惜、回饋
- 人生最快樂
- 生命最豐富



報告完畢

敬請指教