

行政倫理與紀律

文、圖 ■ 顏仁德 ■ 行政院農業委員會林務局局長

工作，是人們生活的憑藉之一，有人藉工作所得以養家活口，有人從工作中實踐自我，有人得過且過，敷衍了事，也有人盡心盡力，全力以赴。單從工作報償看，工作是為了獲取酬勞所必須履行的活動與責任，但是如果將工作當做事業來經營，則可擴大成為個人對於價值及目標的追求過程。因此一般人工作可能認為「領多少錢，做多少事」是天經地義的事，但是追求價值實踐的人，則會「不計酬勞，多找事作」。另外，工作除了獲得必要的報償以及發展個人的理想之外，在人際關係、立身行事、待人接物等等倫理面向上，還有更值得遵循的規範，例如在我們工作上，是否時時懷著「愛護並親近大自然」的工作觀念，是否具有「熱愛工作、以客為尊」的基本服務態度等，都可以視為是工作倫理的一環。

事實上，倫理是較為抽象的名詞，代表的是社會成員普遍接受的行為準則，因此，倫理會因時間、空間的推移，而具有不同的評判標準。我們在工作過程中面對著許多不同的工作規範及評判的標準，其中一部分是明文約定的，例如公務員服務法、林務局的工作紀律管理要點等，這些是具體的條文規章。另外一部分的規範，則是隱性而未見諸於文字的，就是所謂的道德成份，例如

敬業、樂業精神。在職場上的工作倫理，除了奉行明文的約定外，也必須主動遵循道德規範的部分，這是每個機關所應做到最基本的事情，但也往往因為太基本了，反而常常被遺忘，以致形成輕忽紀律，甚或沒有紀律、漠視工作倫理的組織文化，這種組織，因為最基礎的價值體系不健全，因此管理上往往產生重大漏洞，造成組織莫大損失。因此，常聽人說，工作紀律及倫理是組織創造未來、健全發展的前提，是一種個性、文化、習慣，內化成為一種思想及行動，經由組織成員身體力行。所以工作紀律及工作倫理，需要組織內每個人自發性的實踐，一個能夠服膺倫理準則的組織，可以形成良好的組織文化及組織氣候，導引著組織邁向成功之路，我們實在不可忽視整體工作紀律及工作倫理的重要性。

由於世界整體經濟的不景氣，連帶使得國內就業市場低迷，在競爭十分激烈的社會中，能有一份安定，且能發揮個人專業才能的工作，是多麼難能可貴的事。林務局全體員工之中，無論是擁有國家考試資格的職員，或是通過公開甄試錄取的士級人員，都在林務局這個工作職場中安身立命，得以發揮所長，進而創造、發展個人生涯的理想，這是難能可貴的一份事業，因此我們林業同

仁，更應該要知福惜福，努力在事業上衝刺。在此，我特別要提出以下幾點淺見，期望全體同仁無論在工作上、生活上，都能具體實踐：

一、加強敬業精神

將工作當作是一個難得的發揮所長、自我實現的機會。要能夠忠於自己的職務，被指派的份內事要用心去做，就算是自己不喜歡的任務，也要把它視為一種挑戰，盡力的想辦法完成。沒有嘗試、沒有努力過之前，不輕言放棄，這樣才是一個負責的好員工。其實工作的重要性，並不是決定於這個工作由什麼職位的人來做，而是做這份工作的人，是否具有使命感。具有使命感的人，認為每件工作都具有意義，對工作自然產生熱情，有了熱情，當然會不斷提出新的、好的創意，創意則是組織永續發展的動力。

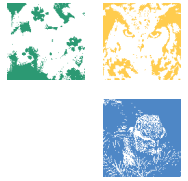
二、追求工作品質

工作不僅要依限完成，還要追求完美，肯下工夫做事又能持續精進，組織勢必會賦予重任，各級長官對你的工作品質工作品質自然會給予肯定。「全面品質管理」已成為現代組織推行的方向，「全面品質管理」最主要的觀念就是：第一次就把事情做對。這是一個非常重要的理念，如果我們林務局的同仁都能在做每一件事時，就能對工作品質把關，則無論工作的正確性、完成的品質、完成的時間，一定能符合要求，自然有助於提昇機關整體的績效。自九十二年度起，行政院暨所屬各級行政機關全面施行績效獎金制度，特別設有「團體績效獎金」及「個人

績效獎金」，就是在鼓勵公務同仁，定下目標，並且以最佳的效率及工作品質，達成績效目標。

三、不斷學習精進

科學日新月異，各種科技、資訊、學識等也無時不在進步。組織內的同仁不能墨守成規、囿於已知，要善於利用時間不斷進修、自我成長，這樣專業智能方能更上層樓，工作更能勝任愉快。俗語說：「機會是給那些有準備的人」，當機會來臨時，有準備的人就是最佳人選。配合政府改造工程，林務局未來將調適為「森林及自然保育署」，也就是在現有的工作基礎外，未來將增加自然保育的業務，同仁應藉由進修，自我充實這方面的專業知識，當然，我們也會加強有關學科的訓練進修，協助同仁做好準備工作。另外，常聽到我們士級同仁抱怨，說林務局沒有照顧到他們生活、沒有給他們晉升職員的機關，認為自己學歷不差，為何待遇和保障不如職員等。我要強調，依據現行公務人員任用法令，機關本身已不能自行辦理任用考試進用公務員，所有訂有官等職等的職員，都必須要先取得考選部所舉辦的國家考試資格，這是國家的制度。但是，為了照顧士級同仁的生活及權益，我們也爭取到了日薪改月薪及生活津貼的補助，在就業市場供過於求的今天，我相信，這是極大的福利了，是以，近年每次舉辦士級人員招考，總是吸引許多高學歷人士報考。在此我要特別鼓勵士級同仁們，不要埋怨機關不給你機會，反而要反省自己是否給自己機會？自己



在本職學能上是否能日新又新？據我所知，近年來士級同仁利用公餘自修，取得公務員高、普、特考任用資格者不在少數，「與其詛咒四周的黑暗，何不點亮一根蠟燭」，期望對同仁有所啟發。

四、和諧人際關係

俗語說：做人比做事更難。人際關係良好，能使人工作愉快，事半功倍。因此同仁相處時，要理直氣「和」，公事上具有不同見解時，可以據理力爭，但態度要和氣，語氣要和緩，得理且饒人，理直更要「氣和」，這樣才能對事不對人，把問題弄清楚，尋找出解決之道。林業工作是群策群力的工作，尤其從事現場工作時，單靠個人的力量，而沒有團隊的相互扶持，除了無法成就事功外，還往往是危險發生的根源，因此我特別希望我們每一位同仁能彼此互助合作、互相支援，共同推展工作。另外，各位同仁在面對民眾時，也要保持和藹、和氣的態度，俗語說「顧客永遠是對的」，因此同仁平日要建立「顧客第一」的觀念，尊重民眾的意見，落實「民眾」是頭家的精神，並且以顧客導向為目標，提供民眾滿意的服務，例如同仁們要能設身處地以與人為善的態度，站在民眾的角度看事情，並且不怕麻煩自己，方便民眾。

五、維護工作紀律

有許多同仁認為，反正林業工作的地點常常在荒僻的山野，難得與外界接觸，都是日日相處的同仁，大家平日相處慣了，凡事不需太拘泥小節，至於所謂的「工作紀律」，則只要自己與同仁可以接受就好，不用太在

意服務單位以外，其他機關或人員的看法。但曾幾何時，各項林政、森林育樂業務，與日俱增，尤其現在社區林業、親民林業，更主動走入人群，與民眾生活產生習習相關的關係，因此在工作的同時，注意工作紀律的維持，除了能有效的提昇工作效率之外，更能維護機關良好的形象。此外，良好的工作紀律還可以是同仁人身安全的最佳保障，例如遵守標準作業程序，可以確保工作過程中不致因為忽略任何一個步驟而衍生危安事件；工作時間不飲酒，可以確保頭腦清醒，避免影響判斷及工作執行；準時上、下班，不遲到、不早退、不曠職以及依規定程序辦理請假手續，除了可以維護機關工作秩序外，還有保障權益的效益，例如：按規定辦理差假，如果不幸在往返工作場途中發生意外，尚能以「因公傷病」的方式處理。許多同仁往往認為這些都是小事，殊不知由小處著手，方是做大事的基礎。

依據行政學者的研究，行政人員的工作



要能完成交付的任務、代表民眾的利益、回應民眾的需求，才足以建構一個現代化的政府。具體的表現則在：追求效率，做好組織管理，有效的完成工作；做好變遷管理，回應民眾參與公共事務的需求；以及以前瞻的規劃，積極主動引導社會的變遷。現代行政工作追求的價值不同於以往，是多樣且多變的，因此，美國公共行政學者顧塞爾（C. T. Goodsell）指出現代行政人員除了在專業技術上必須專精外，還必須有能力處理多元價值的分配問題。因此在行政執行方法上，要依法行政並且要能同時兼顧效率、效能、及時以及忠誠。在行政倫理上，行政人員所做的政策，要依據民主的程序，也要注意公平、正義、誠實等倫理價值的維護。至於與民眾的關係，行政人員更要直接且立即的回應民眾需求，主動發掘民眾的問題，讓民眾有機關參與公共事務的管理。我相信，這種能力的培養，是我們必須要努力的地方，很高興，林務局絕大多數的工作伙伴，都能體認到現在化行政工作努力的方向。

社會學者從宏觀角度觀察，認為影響一個國家行政效率、市場秩序、社會穩定、競爭力良窳的關鍵因素，不只取決於這個國家物質資本上的能力，更在於這個國家「社會資本」是否雄厚的累積。所謂「社會資本」，指的是一個社會裡，每個成員之間彼此信任、具有社群意識和共同規範的基礎。依據本人數十年從事林業及保育工作的經驗和觀察，林務局工作伙伴由於工作場域的特性，所培養出榮辱與共、愛護機關的群體意識，

是非常濃厚的，這是我們從事行政效率、行政紀律提昇的重要資本。但從反方向思考，也正因為林務局這個歷史悠久的大家族，基於共同工作、團體生活的特性，阻礙了求新、求變革的精神，甚至於衍生所謂「不希罕效應」的行政病象，也就是面對改革，不予理會，「上有政策、下有對策」的消極因應。經濟學大師凱因斯說：「人世間最困難的事不在於說服大眾接受新觀念，而是怎樣讓他們忘掉舊的想法。」，因為人往往在養成習慣後，很難去改變，而且舊的習慣與觀念，常常成為阻礙進步的絆腳石。林務局的各位工作伙伴過去一直是臺灣林業發展的參與者和國家保育政策發展的見證者，以往對於創造臺灣經濟繁榮，曾經扮演著過舉足輕重的角色。但是面對未來的挑戰，我們要如何面對？一個有傳統機關，能否接受轉型的挑戰？我認為，面對國家、社會及民眾的要求，一個具有歷史的機關組織要轉型，雖然是一個十分艱難挑戰，但是這是一個必須要做的工作，我們實在不應自我設限，堅持只會、也只能處理原先的工作範圍。我們必須以決心和毅力，自我挑戰、自我超越，在工作上堅持效率與品質，並且不斷自我充實，嚴格遵守工作紀律。成功只有一個方法，就是要比別人快、比別人新、比別人更努力、比別人更有毅力，我相信我們所有的工作伙伴都能夠做到。🌱