

捷克、奧地利、匈牙利、斯洛伐克參訪心得報告

林玉体

一、參訪時間：2007.10.4 - 10.11

二、主要目的：

1. 了解歐洲這四國部份政府官員的服務態度、工作效率、專業、敬業及樂業精神。
2. 請教維也納大學、布拉格大學、布達佩斯大學的部份師生有關上述事項。
3. 與台灣公務人員在上述事項上的比較。

三、內容：

1. 透過本人教過的留歐學生之安排，在上述四國首府參訪期間，到三個大學的校園內與部份能以英文交談的師生會談。
2. 四國過境驗關時刻，與海關人員請教有關二之 1. 事項問題。
3. 利用各種機會，於參訪之際，與四國人民交換意見，從中了解四國人民對公務人員的評價，可惜的是四國人民中曾到過台灣者人數出奇的少。
4. 經由四國歷史，尤其是文化教育史的背景，襯托出公務人員的人生觀。
5. 加入歐盟，但曾受共黨統治，以及西洋文明的影響，錯綜複雜的支配著四國公務人員的心態。
6. 尤其是斯洛伐克本與捷克合成一國，透過公民投票，現已是獨立自主國家，公務員對國家的向心力、忠誠

度及樂觀精神，頗值台灣學習。難能可貴的是，捷克 - 斯洛伐克（本來的國家）之中央政府，特別是捷克民族竟然心胸開放，民主式的大方准許斯洛伐克分裂出去，平和的不發生事故，現兩國邊界不設防，海關人員相互以禮待之，視如家人；此種「文明」，絕非東方的一些「古國」或「大國」所可望其項背。看兩國公務人員之臉色，工作積極，且對台灣參訪人員極其友善，實在感慨良多。

7. 布拉格之春，悲劇現在眼前，17 世紀時布拉格大學校長 John Huss 因宗教信仰之自由，竟然受火焚以終，其雕像矗立於首府廣場上，捷克有此令人肅然起敬的歷史，難怪公務人員引以為傲的向我個人述明這種光榮歷史。
8. 四國天然風景秀麗，台灣國人無人不知，而城市建築之美、花園之遼闊，多腦河之名國際層級，音樂神童莫札特故鄉 - 維也納之行，應該也算是提升台灣公務員素質最不可多得的潛在因素。
9. 四國中之部份公務員、大學師生及國人對台灣印象雖不深，但觀感良好，台灣人的形相，並不丟外國人現眼，四國人民對台灣的產品、科技成就，都很羨慕。台灣公務人員之要求敬業及樂業，可以向四國公務員看齊，雖然四國公務員之收入不比台灣高，還不如台灣，但四國公務人員自覺有國家「尊嚴」，社會安定，觀光客如潮水湧至，對提升正面的服務，大有助益！