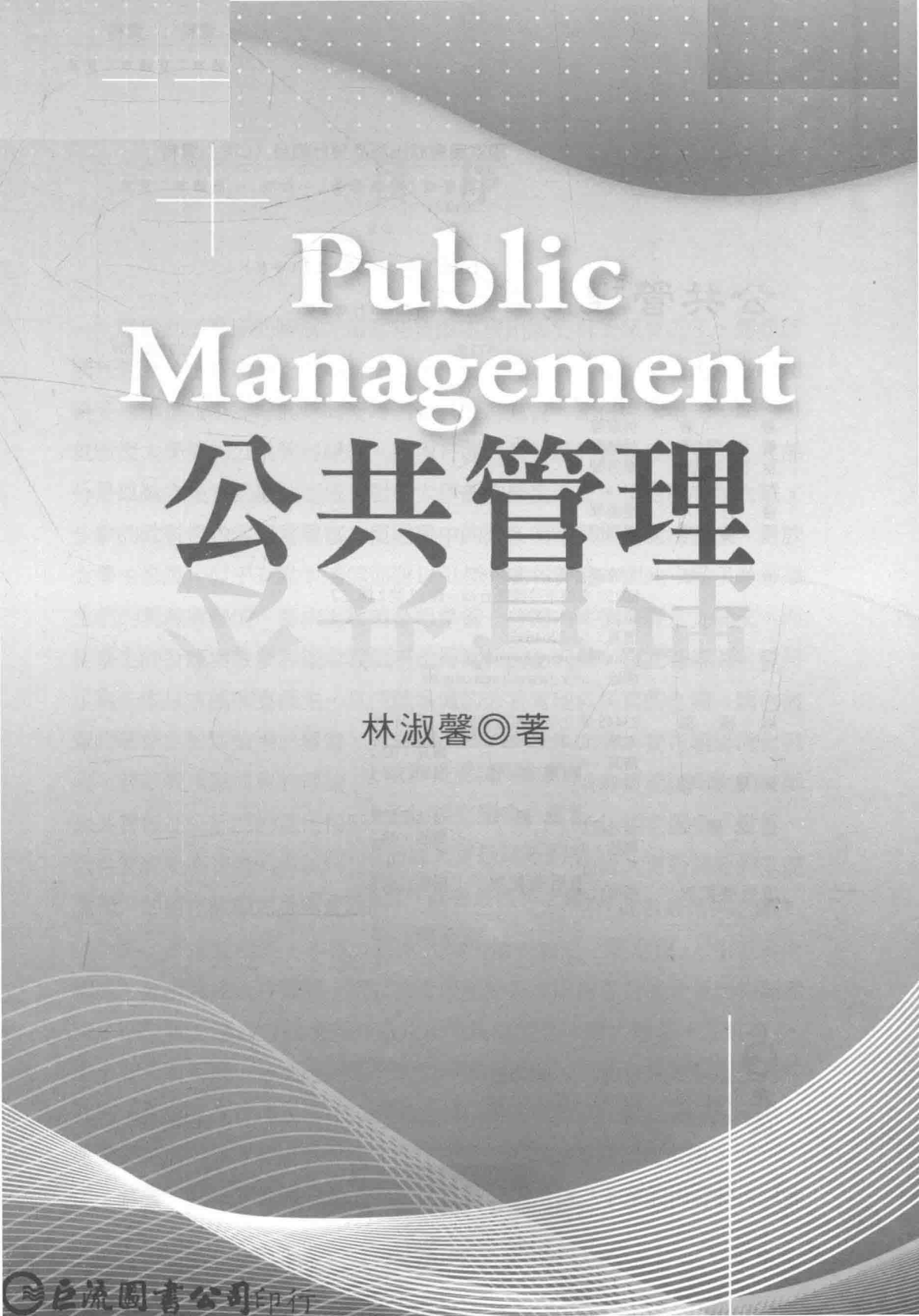


Public Management 公共管理

林淑馨◎著

巨流圖書公司印行



Public Management 公共管理

林淑馨◎著

國家圖書館出版品預行編目 (CIP) 資料

公共管理 / 林淑馨著. -- 初版. -- 高雄市 : 巨流, 2012.11

面 ; 公分

ISBN 978-957-732-462-7 (平裝)

1. 公共行政 2. 行政管理

572.9

101023209

公共管理

著者 林淑馨
責任編輯 林瑜璇
封面設計 楊芳菁

發行 楊曉華
總編 蔡國彬

出版 巨流圖書股份有限公司
80252 高雄市苓雅區五福一路57號2樓之2
電話：07-2265267
傳真：07-2264697
e-mail: chuliu@liwen.com.tw
網址：http://www.liwen.com.tw

編輯部 23445 新北市永和區秀朗路一段41號
電話：02-29229075
傳真：02-29220464

郵撥帳號 01002323 巨流圖書股份有限公司

法律顧問 林廷隆律師
電話：02-29658212

出版登記證 局版台業字第1045號



ISBN / 978-957-732-462-7 (平裝)

初版一刷・2012年11月

初版二刷・2014年7月

定價：620 元

版權所有，請勿翻印

(本書如有破損、缺頁或倒裝，請寄回更換)

目次

【概念篇】

1	公共管理的發展概論	015
	第一節 公共管理的緣起	018
	第二節 公共管理的基本概念	023
	第三節 公共管理的發展與挑戰	032
	第四節 新公共管理	035
	第五節 結語	047
	歷屆考題	048
	參考文獻	052
2	政府再造與企業型政府：理論篇	055
	第一節 政府再造的背景與定義	058
	第二節 政府再造的核心特質與理論基礎	060
	第三節 政府再造的五希策略	062
	第四節 政府再造的核心：企業型政府	065
	歷屆考題	078
	參考文獻	079
3	政府再造與企業型政府：實務篇	081
	第一節 當代主要國家政府再造的趨勢與成果	083
	第二節 各國政府再造的原則與作法	085
	第三節 我國的政府再造歷程	091

第四節 各國政府再造之共同特色	095
第五節 政府再造的困境與反思	099
歷屆考題	101
參考文獻	106

4 新公共服務 109

第一節 從新公共管理到新公共服務	112
第二節 新公共服務之意涵	114
第三節 新公共服務之理論基礎與核心概念	118
第四節 新公共服務的實踐與困境	124
歷屆考題	131
參考文獻	133

5 公共部門課責 135

第一節 課責的基本概念	138
第二節 公部門的課責	143
第三節 非營利組織的課責	150
歷屆考題	159
參考文獻	160

【工具篇】

6 顧客導向管理 165

第一節 顧客導向的基本概念	168
第二節 顧客導向服務文化的理念與原則	174
第三節 顧客導向的特質與推動步驟	176
第四節 顧客導向的執行方式與經營策略	182
第五節 我國政府機關推動顧客導向的現況與課題	185

歷屆考題	192
參考文獻	193
7 全面品質管理	195
第一節 全面品質管理的基本概念	198
第二節 全面品質管理的特性	203
第三節 全面品質管理與傳統組織管理、ISO 9000 之比較	207
第四節 公部門運用全面品質管理的限制與因應之道	214
歷屆考題	224
參考文獻	226
8 電子化政府	229
第一節 電子化政府的基本概念	232
第二節 電子化政府的功能	235
第三節 我國電子化政府的發展過程	237
第四節 電子化政府的挑戰	240
第五節 電子民主與電子化政府之展望	244
歷屆考題	253
參考文獻	255
9 績效管理	261
第一節 績效管理的基本概念	264
第二節 績效指標的建立及評估工具	270
第三節 公部門運用績效管理的成功要件與限制	278
第四節 我國政府機關績效管理之現況與展望	281
歷屆考題	293
參考文獻	294

10	目標管理	297
	第一節 目標管理的基本概念	300
	第二節 目標管理的基本型態、理論與實行步驟	307
	第三節 行政機關運用目標管理之限制	315
	第四節 目標管理在行政機關的運用原則	317
	歷屆考題	322
	參考文獻	323
11	策略管理	325
	第一節 策略管理的基本概念	328
	第二節 策略管理的理論	333
	第三節 策略管理步驟	339
	第四節 策略管理在公部門運用的成效與限制	347
	歷屆考題	355
	參考文獻	356
12	標竿學習	359
	第一節 標竿學習之基本概念	361
	第二節 標竿學習的類型與功能	366
	第三節 標竿學習核心價值與應用程序	372
	第四節 標竿學習在公部門的發展情形	377
	第五節 公部門應用標竿學習之動機與課題	383
	歷屆考題	390
	參考文獻	391
13	知識管理	393
	第一節 知識管理的基本概念	396
	第二節 知識管理的重要元素與模式	402

第三節	知識型組織的意涵與建構	406
第四節	知識管理在公部門的運用情況	409
第五節	公部門推動知識管理之困境與解決之道	415
歷屆考題		422
參考文獻		423
14	危機管理	427
第一節	危機的基本概念	430
第二節	危機管理的意涵	437
第三節	危機管理的建置與運作	440
第四節	公部門進行危機管理時所面臨的課題與應有之作為	445
歷屆考題		453
參考文獻		454
15	學習型組織	455
第一節	學習型組織的基本概念	458
第二節	學習型組織之學習層次、類型及特點	460
第三節	學習型組織之五項修練	466
第四節	公部門形塑學習型組織之障礙與策略	470
歷屆考題		478
參考文獻		479
16	非營利組織管理	481
第一節	非營利組織的定義與功能	484
第二節	非營利組織的興起背景	487
第三節	影響非營利組織發展的重要因素	491
第四節	非營利組織的理論基礎	495
第五節	非營利組織與政府的協力關係	498

第六節	非營利組織與政府協力之限制與挑戰	505
歷屆考題		511
參考文獻		513
17	民營化與解除管制	517
第一節	公用事業的特質與問題點	520
第二節	民營化的基本概念	523
第三節	民營化的理論基礎	529
第四節	管制與解除管制	532
第五節	我國推動民營化的現況、成果與課題	536
歷屆考題		546
參考文獻		547
18	公私協力	551
第一節	公私協力的發展背景	554
第二節	公私協力的基礎概念	557
第三節	協力關係的類型與互動模式	561
第四節	公私部門協力關係之策略與成功要件	571
第五節	我國公私協力的施行現況與困境	574
歷屆考題		581
參考文獻		583
19	跨域治理	585
第一節	治理的基本意涵	588
第二節	跨域治理的概念與發展	594
第三節	跨域治理的理論基礎	601
第四節	我國跨域治理之應用與課題	606
第五節	影響跨域治理的因素與其因應措施	611

歷屆考題	620
參考文獻	622

20 公共關係與政策行銷 625

第一節 公共關係的基本概念	628
第二節 公共關係的運作原則	632
第三節 公共關係的工具	634
第四節 政策行銷的基本概念	638
第五節 政策行銷的類型與核心概念	647
第六節 政策行銷所面臨之挑戰	651
歷屆考題	656
參考文獻	657

Public
Management
公共管理

林淑馨◎著

國家圖書館出版品預行編目 (CIP) 資料

公共管理 / 林淑馨著. -- 初版. -- 高雄市 : 巨流, 2012.11

面 ; 公分

ISBN 978-957-732-462-7 (平裝)

1. 公共行政 2. 行政管理

572.9

101023209

公共管理

著者 林淑馨
責任編輯 林瑜璇
封面設計 楊芳菁

發行人 楊曉華
總編輯 蔡國彬

出版 巨流圖書股份有限公司
80252 高雄市苓雅區五福一路57號2樓之2
電話：07-2265267
傳真：07-2264697
e-mail: chuliu@liwen.com.tw
網址：http://www.liwen.com.tw

編輯部 23445 新北市永和區秀朗路一段41號
電話：02-29229075
傳真：02-29220464

郵撥帳號 01002323 巨流圖書股份有限公司

法律顧問 林廷隆律師
電話：02-29658212

出版登記證 局版台業字第1045號



ISBN / 978-957-732-462-7 (平裝)

初版一刷・2012年11月

初版二刷・2014年7月

定價：620 元

版權所有，請勿翻印

(本書如有破損、缺頁或倒裝，請寄回更換)

自序

終於到了寫序的時候，這意味著離本書出版的日子又更近了。想想回國任教至今正好屆滿十二年。十二年，看似漫長的日子，卻也因為教學和研究而讓這段不算短的時間變得活潑且豐富充實。記得回國第二年開始，就教授大學部的公共管理課程。國內有關公共管理的教科書不算多，大部分是以論文集方式編製而成，對於大學部的學生而言，坦白說有點太難。少數的教科書內容相當豐富，但因書中的許多個案都以美國為對象，對於大學生來說，似乎有點太遙遠而難以引起共鳴和興趣。因此，為了喚起學生們的興趣與熱情，每次上課前都得準備一些國內案例在課堂上補充，而從學生的反應與教學評鑑中我似乎也得到相對之回饋。在此背景下，興起了寫一本以本國個案為主，且淺顯易懂的公共管理教科書的念頭。國內前輩的著作由於理論過於豐富，對於剛入門的大學生而言，實在難以消化吸收。若以較淺顯簡單的理論，搭配國內相關個案，或許更能讓學生們瞭解公共管理在公部門的運用情形，而能從日常生活中予以觀察體會。當然，公共管理是高普考的考試科目，對於行政系的學生而言，更是重要的基礎課程。如何在兼顧理論與實務間找到平衡，則成為寫作此書最傷神之處。

為了不違背初衷，本書分為兩大篇，第一篇是「概念篇」，由五章所構成，分別論述公共管理、新公共管理和新公共服務等發展背景與相關理論，期望賦予讀者有較清晰的公共管理基礎概念。第二篇是「工具篇」，由十五章所組成，分別透過標竿學習、績效管理、目標管理等管理工具的介紹，探討這些管理工具在公部門的運用情形與限制，最後則搭配個案，希望讀者們可以理解這些管理工具在我國公部門的實際運用情況。

寫書，是辛苦且需要毅力的，尤其是面對長達二十章的內容時，只能

視爲是對自己堅持與信念的一項挑戰。幸好，我的時間管理和做事效率不算差。一旦訂下時間表投入寫作，雖不致廢寢忘食，但總不希望有外務干擾而中斷了好不容易整理的思緒。因此，平常零碎的時間僅能看看資料、整理資料，而不用上課的時間與假日則成爲最佳的寫作時機，當然更不用說完全無外務干擾的寒暑假。只不過寒暑假因爲人在國外，在國內資料蒐集上有些困難，好在科技發達，而我也擁有幾位訓練有素、認真負責的好助理，總能在第一時間，將所需的資料找到並掃描給我，讓我的寫作過程不致中斷，才得以順利完成這本約三十二萬字的「巨著」。

本書的出版，應感謝巨流出版社的熱心協助，也因台北大學提供了良好的研究環境，系上的同事與助教，以及公共行政領域的先進們平時對我的關心與提攜，才讓我擁有完成本書的動力。另外，在本書撰寫的過程中，因爲有心潔、譽揚、書郁、崇聖與榮容等多位研究助理在資料蒐集整理、圖表繪製和文稿校對上的協助，才能使本書更加完整，並能如期出版，真的非常感謝。在國內，公共管理的研究已相當豐富多元，疏漏不周在所難免，敬請給予批評指正。個人希望本書能有助於國內公共管理的研究與教學，若能引起共鳴，自是萬分感激。

最後，感謝家人長期的鼓勵與支持，如果不是你們對我的工作與研究給予充分的體諒與尊重，忍受我把家裡當旅館，讓我能無後顧之憂完全投入學術研究，這本書是無法如此快速完成的。特別是先生能忍受十多年來分隔台日兩地的生活，不僅毫無怨言，還默默的在背後守護、支持著我，讓我有充分的時間與空間專心研究，享受研究與教學所帶來的成就感與滿足感。因此，在本書出版之際，我想這份喜悅最應與他和家人共享。

林淑馨

於國立台北大學

公共事務學院 326 研究室

2012.8.24

目次

【概念篇】

1	公共管理的發展概論	015
	第一節 公共管理的緣起	018
	第二節 公共管理的基本概念	023
	第三節 公共管理的發展與挑戰	032
	第四節 新公共管理	035
	第五節 結語	047
	歷屆考題	048
	參考文獻	052
2	政府再造與企業型政府：理論篇	055
	第一節 政府再造的背景與定義	058
	第二節 政府再造的核心特質與理論基礎	060
	第三節 政府再造的五希策略	062
	第四節 政府再造的核心：企業型政府	065
	歷屆考題	078
	參考文獻	079
3	政府再造與企業型政府：實務篇	081
	第一節 當代主要國家政府再造的趨勢與成果	083
	第二節 各國政府再造的原則與作法	085
	第三節 我國的政府再造歷程	091

第四節 各國政府再造之共同特色	095
第五節 政府再造的困境與反思	099
歷屆考題	101
參考文獻	106

4 新公共服務 109

第一節 從新公共管理到新公共服務	112
第二節 新公共服務之意涵	114
第三節 新公共服務之理論基礎與核心概念	118
第四節 新公共服務的實踐與困境	124
歷屆考題	131
參考文獻	133

5 公共部門課責 135

第一節 課責的基本概念	138
第二節 公部門的課責	143
第三節 非營利組織的課責	150
歷屆考題	159
參考文獻	160

【工具篇】

6 顧客導向管理 165

第一節 顧客導向的基本概念	168
第二節 顧客導向服務文化的理念與原則	174
第三節 顧客導向的特質與推動步驟	176
第四節 顧客導向的執行方式與經營策略	182
第五節 我國政府機關推動顧客導向的現況與課題	185

歷屆考題	192
參考文獻	193
7 全面品質管理	195
第一節 全面品質管理的基本概念	198
第二節 全面品質管理的特性	203
第三節 全面品質管理與傳統組織管理、ISO 9000 之比較	207
第四節 公部門運用全面品質管理的限制與因應之道	214
歷屆考題	224
參考文獻	226
8 電子化政府	229
第一節 電子化政府的基本概念	232
第二節 電子化政府的功能	235
第三節 我國電子化政府的發展過程	237
第四節 電子化政府的挑戰	240
第五節 電子民主與電子化政府之展望	244
歷屆考題	253
參考文獻	255
9 績效管理	261
第一節 績效管理的基本概念	264
第二節 績效指標的建立及評估工具	270
第三節 公部門運用績效管理的成功要件與限制	278
第四節 我國政府機關績效管理之現況與展望	281
歷屆考題	293
參考文獻	294