

章節目錄

第壹章 緒論	13
第一節 研究背景	13
壹、協力合作公共管理	13
貳、協力合作網絡研究議題的崛起	15
參、對現有公共行政網絡分析的質疑	19
第二節 觀察單位、研究假定、研究問題與研究鋪陳	22
壹、觀察單位：臺北市政府戶政業務	19
貳、本研究基本的假定	24
參、研究問題	24
肆、研究鋪陳	25
第貳章 文獻檢閱	27
第一節 網絡分析傳統的三個途徑	27
壹、行為假定	28
貳、研究方法	31
參、主要研究問題	33
肆、政策網絡與網絡管理	34
伍、網絡分析傳統對論文的借鏡	36
第二節 從層級節制到網絡管理	37
壹、層級節制的論述	37
貳、網絡管理調適層級節制	39
參、網絡管理發展的問題	42
第三節 公共網絡管理：個體層次與機關層次	43
壹、個體層次的網絡管理	45
貳、機關層次的服務傳遞協力合作網絡	46
參、網絡績效	51
第四節 跨機關服務傳遞協力合作網絡	56
壹、跨域管理	56

貳、聯繫公共管理者與機關組織之間關係	61
參、協力合作網絡是一種集體行動	62
第五節 觀察單位-臺北市政府戶政業務相關研究	64
壹、戶政人員工作倦怠感	64
貳、戶政便民措施成本績效分析	66
參、資料包絡分析法與戶政機關生產力	67
肆、政府普通基金預算與績效管理	68
伍、中高階主管核心能力建構之研究	68
陸、基層官僚機關服務品質衡量之研究	69
柒、組織氣候與自願離職傾向關係之研究	69
第參章 研究設計	71
第一節 研究假設與研究架構	72
壹、研究概念化	73
貳、研究假設	75
參、研究架構	80
第二節 研究變數與操作型定義	82
壹、結果變數：網絡績效因素	83
貳、解釋變數與控制變數	84
第三節 分析單位特性	88
壹、戶政機關沿革與業務	89
貳、提升戶政業務服務品質-台北市戶政業務 ISO9002	93
參、各行政區的地理特性	94
第四節 研究樣本與資料蒐集	96
壹、研究樣本	96
貳、資料蒐集	98
第五節 研究方法	101
壹、橫斷面的設計與資料性質	101
貳、信度、效度與因素分析	102
參、多元迴歸方程式	104
肆、結構方程式	106

伍、其他研究方法與研究工具	110
陸、深度訪談	110
第六節 問卷設計實施程序	112
壹、問卷設計過程	112
貳、問卷前測	113
參、問卷前測的因素分析與信度	113
肆、最後定稿問卷	119
第肆章 研究發現與討論	12
第一節 問卷回收率與樣本背景	121
壹、問卷回收率	121
貳、樣本特性	123
參、戶政服務傳遞協力合作網絡的參與	128
肆、跨機關互助合作促進戶政服務傳遞協力合作網絡績效	136
伍、小結	138
第二節 公共管理者的角色與行為和網絡績效的關聯	139
壹、信度、效度與因素分析	139
貳、公共管理者角色與行為和網絡績效因素在樣本特徵的差異	145
參、區域性差異	148
肆、多元迴歸分析	151
伍、結構方程式估計	159
陸、小結	166
第三節 機關合作行為和網絡績效的關聯	168
壹、描述性統計、確認性因素分析與信度考驗	168
貳、機關合作行為以及戶所特徵與樣本特徵的差異	173
參、區域性差異	176
肆、多元迴歸分析	178
伍、結構方程式估計	186
陸、小結	192
第四節 戶政業務跨機關協力合作網絡和網絡績效的關聯	194
壹、描述性統計	195

貳、相關係數和信度	195
參、多元迴歸分析	199
肆、結構方程式估計	204
伍、小結	211
第五章 結論與建議	213
第一節 研究結論	214
壹、研究總結	214
貳、研究討論	221
第二節 研究貢獻與建議	223
壹、理論貢獻	223
貳、實務應用觀點	224
參、研究指標	225
肆、方法的貢獻	227
伍、研究建議	228
第三節 研究限制	229
壹、理論模型的限制	229
貳、方法的限制	231
參、推論的限制	231
第四節 未來研究議題	232
壹、協力合作網絡的啓示	232
貳、協力合作網絡的準備	233
參、協力合作網絡的界限	233
肆、協力合作網絡的結構	234



附錄

附錄 A：臺北市政府戶政業務服務傳遞協力合作網絡研究訪談稿一	236
附錄 B：臺北市政府戶政業務服務傳遞協力合作網絡研究訪談稿二	238
附錄 C：臺北市政府戶政業務服務傳遞協力合作網絡研究訪談稿三	239

附錄 D：臺北市政府戶政業務服務傳遞協力合作網絡研究訪談稿四 241

附錄 3-1：臺北市政府戶政業務服務傳遞協力合作網絡研究訪談題目 243

附錄 3-2：問卷初稿 244

附錄 3-3：問卷修改第一次訪談稿 247

附錄 3-4：問卷修改第二次訪談稿 252

附錄 3-5：問卷前測稿 253

附錄 3-6：問卷施測稿 256

附錄 3-7：問卷編碼對照表 259

附錄 4-1：臺北市民政團隊為民服務禮貌競賽活動實施計畫 262

參考書目 266

