

以企業再造精神探討公共行政再造策略-以戶政為例

丁金益、唐? ; 發 ; 王學銘

E-mail: 9416157@mail.dyu.edu.tw

摘要

探索企業再造的成功經驗與個案，以「效率」、「品質」、「創新」及「顧客回應」為企業再造的主軸精神；從「組織結構」、「領導方式」、「文化變革」、「深層學習」及「人員互動」等主要基因，作「縱貫面」及「橫切面」的分析。期許引進企業管理的優質機制及企業再造的主軸精神，在受到「依法行政」局限的政府管理中，注入活力泉水，再肇公共行政再造，採用合宜的活化策略，打造永續經營政府生命體。

關鍵詞：企業再造；公共行政；再造策略

目錄

目錄封面內頁簽名頁授權書.....	iii	中文摘要.....	v	英文摘要.....	vi
誌謝.....	vi	目錄.....	vii	圖目錄.....	viii
表目錄.....	x	第一章 緒論 第一節 研究動機.....	1	第二節 研究目的.....	3
第二節 研究目的.....	3	第三節 研究流程.....	4	第四節 名詞解釋.....	6
第二章 文獻探討 第一節 管理理論與思潮的演化及變遷.....	11	第二節 企業精神公共行政再造策略.....	21	第三節 建構彈性化政府的策略分析.....	31
第四節 建構電子化政府的策略分析.....	33	第五節 建構學習型組織理論與策略分析.....	36	第六節 中華民國台灣戶政的回顧與電腦化策略分析.....	39
第七節 雲林縣政府服務績效滿意度個案分析.....	46	第八節 雲林縣各戶政事務所民眾滿意度個案分析.....	58	第三章 研究方法 第一節 研究方法選擇.....	65
第二節 文獻分析.....	65	第三節 個案研究.....	66	第四節 深度訪談.....	66
第五節 研究架構.....	67	第四章 建構企業精神公共行政再造策略 第一節 組織需要變革及變革策略探討.....	68	第二節 我國政府需要再造及再造策略探討.....	73
第三節 戶政機關需要再造及SWOT分析探討.....	91	第四節 戶政機關的再造策略.....	96	第五節 戶政機關提升服務滿意度的具體作法.....	102
第五章 結論與建議 第一節 結論.....	106	第二節 建議.....	107	參考文獻 一、中文部分.....	108
二、英文部分.....	113	圖目錄 圖1 - 1 研究流程圖.....	5	圖2 - 1 本個案部分研究架構圖.....	47
圖3 - 1 研究架構圖.....	67	圖4 - 1 台閩地區2003年5月各縣市人口密度.....	80	圖4 - 2 台閩地區各縣市人口數.....	81
圖4 - 3 中華民國臺閩地區人口出生數.....	82	圖4 - 4 中華民國臺閩地區國民平均餘命.....	83	圖4 - 5 中華民國臺閩地區人口三階段年齡結構.....	84
圖4 - 6 戶政組織變革變數與思維歷程.....	97	圖4 - 7 戶政服務櫃檯的要素.....	101	表目錄 表2 - 1 公共管理與企業管理比較表.....	20
表2 - 2 戶政電腦化前後作業時間比較表.....	45	表2 - 3 最近一年民眾洽辦業務的經驗.....	48	表2 - 4 雲林縣民對縣府公務人員服務態度的滿意度.....	50
表2 - 5 縣府公務人員服務態度比較好的前五名業務.....	51	表2 - 6 縣府公務人員服務態度比較不好的前五名業務.....	51	表2 - 7 雲林縣民對縣府公務人員辦事效率的滿意度.....	52
表2 - 8 縣府公務人員辦事效率比較好的前五名業務.....	53	表2 - 9 縣府公務人員辦事效率比較不好的前五名業務.....	53	表2 - 10 雲林縣民對縣府服務進步情況的認知度.....	54
表2 - 11 縣府最近服務有進步的前五名業務.....	54	表2 - 12 縣府最近服務?有進步的前五名業務.....	55	表2 - 13 雲林縣民洽辦業務最不滿意的地方.....	56
表2 - 14 民眾對戶政事務所辦公環境的滿意度.....	59	表2 - 15 民眾對戶政事務所櫃檯高度的滿意度.....	60	表2 - 16 民眾對各戶政事務所提供的衛生設備滿意度.....	61
表2 - 17 民眾對各戶政事務所人員服務態度的滿意度.....	61	表2 - 18 民眾對各戶政事務所人員辦理案件時間的滿意度.....	61	表2 - 19 民眾對各戶政事務所人員專業知能的滿意度.....	62
表2 - 20 民眾對各戶政事務所中午上班的認同度.....	62	表2 - 21 民眾對各戶政事務所服務到家的認同感.....	63	表2 - 22 民眾對各戶政事務所整體滿意度.....	63
表4 - 1 現行中央政府機關組織表.....	75	表4 - 2 台閩地區歷年人口年增、自然增加、出生、比率.....	86	表4 - 3 戶政機關的SWOT分析.....	94

參考文獻

參考文獻 一、中文部分 1、于卓民審定，企業概論，智勝文化出版，民國九十年四月 原Ferrell . Geoffrey Hirt著，Business A Changing World Third Edition (企業本質與動態觀點) 2、王慶城著，行政機關建構學習型組織之研究，大葉大學碩士論文，民國九十一年二月。 3、司徒?賢．吳思華．李仁芳編著 企業概論，空中大學用書，民國七十九年十月出版。 4、史美強、李敘均著，資訊科技與公共組織結構變革之探討，政治大學第三期公共行政學報第25 - 61頁，民國八十八年一月。 5、伍忠賢著，策略管理，三民書局出版，民國九十一年六月。 6、朱明珠著，勞工行政機關學習型組織建構之研究，政治大學碩士學 程論文，民國九十年。 7、江岷欽著，企業型政府與工作簡化:美國全國績效評鑑委員會 成功經驗之?示，網路資料。 8、江岷欽、劉坤億著，企業型官僚理念的省思，空大行政學報第六期，民國八十五年十一月。 9、江岷欽著，功績制度新詮:美國人事制度革新之?示，空大行政學報第八期，民國八十七年五月。 10、汪正洋著，行政機關推動流程再造之研究 - 以戶政單一窗口作業為例，東海大學碩士論文，民國八十八年七月。 11、李宗勳著，再造政府再造的立基 - 簽約外包的理論與策略，政治大學第三期公共行政學報第83 - 120頁，民國八十八年一月。 12、吳定．張潤書．陳德禹編著 行政學，空中大學用書，民國七十八年九月出版。 13、吳復新編著，人力資源管理，空中大學用書，民國八十五年。 14、林建煌著，管理學，智勝文化出版，民國九十年六月。 15、季延平審定，Turban . McLean . Wetherbe原著，資訊管理聯繫於策略優勢，智勝文化出版，民國九十年二月。 16、吳思華著，策略九說，臉譜出版，民國八十九年。 17、彼得．聖吉 (Peter M.Senger) 著，第五項修練，郭進隆譯，楊碩 英審訂，天下文化出版，民國九十一年五月。 18、彼得．聖吉 (Peter M.Senger) 等著，第五項修練實踐篇，齊若蘭譯，楊碩英審稿，天下文化出版，民國九十一年一月。 19、彼得．聖吉 (Peter M.Senger) 等著，第五項修練變革之舞，陳秀玲等譯，楊碩英審稿，天下文化出版，民國九十年九月。 20、彼得．聖吉 (Peter M.Senger) 等著，第五項修練，學習型學校，楊振富譯，天下文化出版，民國九十年九月。 21、林炫騰著，提升警政服務品質具體作為之探討 - 服務導向與警民合作，元智大學碩士論文，民國九十年。 22、吳堯峰著，從組織重組觀點論台灣省政府革新動態 - 「體制變革」、「人力資源」、「組織氣候」三面向之析探，政治大學第二期 公共行政學報第219 - 236頁，民國八十七年一月。 23、林水波、陳志偉著，顧客導向的政府再造策略，政治科學論叢第十期第319至354頁。 24、林水波編著，政府再造，智勝文化出版，民國八十八年。 25、林詠心譯，Simon Wootton & Terry Home原著，如何策略思考，臉譜出版，民國九十年。 26、施能傑著，美國聯邦政府的人力精簡經驗:自願離退制度的分析，政治大學第三期公共行政學報第1 - 23頁，民國八十八年一月。 27、施振榮著，林文玲採訪及整理，再造宏基，天下文化出版，民國九十年。 28、孫本初著，以服務品質再造警政新氣象，公務人員月刊第二期第3- 17頁，民國八十五年。 29、黃營杉譯，Charles W.L.Hill . Gareth R.Jones原著，策略管理，華泰文化出版，民國八十八年五月。 30、莊茂盛著，台北縣戶政機關實施彈性上班運作績效之研究，銘傳大學碩士論文，民國九十一年。 31、黃昌宏著，從無縫組織觀點論人力資源改造工程，政治大學第一期 公共行政學報第215 - 237頁，民國八十六年一月。 32、黃俊英講授，台灣當代政府再造問題，民國九十一年。 33、黃俊英主講，向企業化政府之路邁進，行政院研考會主辦研討會講義，民國八十五年。 34、黃惇勝著，企業再造思考工作，華泰文化出版，民國九十一年七月一日。 35、陳恒鈞著，從企業精神政府觀點分析 - 縣市與鄉鎮市之新建構，網路資料。 36、連宏華著，美國政府重組之歷史分析，空大行政學報第八期，民國八十七年五月。 37、陳敦源著，顧客導向的省思與再突破:尋找服務的誘因結構，空大行政學報第九期，民國八十八年六月。 38、張金鑑著，行政學典範，中國行政學會印行，民國七十二年。 39、傅和彥譯，William J. Stevenson原著，生產管理，前程企業出版，民國九十年九月。 40、曾仕強主講，關懷導向之中國式管理CD，清涼音出版，2001。 41、張榮發著，知識經濟時代下知識管理與知識創造理論初探，政治大學第五期公共行政學報第145 - 178頁，民國九十年一月。 42、張金鎮著，我國戶政資訊電腦化效益評估，國立中興大學公共政策研究所碩士論文，民國八十六年一月。 43、詹中原主編，新公共管理，五南圖書出版，民國八十八年。 44、詹中原．朱志宏．黃德福．魏鏞編著 公共政策，空中大學用書，民國八十年三月出版。 45、詹中原著，政府再造:革新「行政革新」之理論建構，空大行政學報第八期，民國八十七年五月。 46、鄭錫鏞著，企業性政府與人事行政革新，政治大學第一期公共行政學報第67 - 89頁，民國八十六年一月。 47、鄭松興著，行政組織重組困境與因應對策之研究 - 以我國行政院組織法修正案為例，政治大學第三期公共行政學報第149 - 174頁，民國八十八年一月。 48、盧偉斯著，組織學習論基本議題的分析與比較，政治大學第一期公共行政學報第103 - 136頁，民國八十六年一月。 49、謝家駒著，流程創新與企業再造，香港商務印書?出版，民國八十八年十月一日。 50、蕭全政著，政府再造的基本精神:小而美或小而能?電子簡訊網路資料。 51、蕭萬長著，政府再造的作法與展望，研考雙月刊22卷第三期，民國八十七年。 52、鍾?岱著，從政府再造來看政策執行管理之變革，空大行政學報第十期，民國八十九年六月。 53、蘇俊斌著，日本之議員人數分配不均問題，空大行政學報第十一期，民國九十年八月。 54、戶政e網通，行政院研考會，文官學院講義，民國九十二年七月二十一日視訊教學。 55、政府組織再造，行政院研考會，文官學院講義，民國九十二年六月七日視訊教學。 56、政府再造，行政院研考會，文官學院講義，民國九十二年六月六日 視訊教學。 57、組織調整作業，行政院研考會，文官學院講義，民國九十二年六月七日視訊教學。 58、中華民國永續發展策略綱領 - 第五篇 推動的機制 - 第二十一章 政府再造，網路資料。 59、惠普風範 (HP WAY)，HP管理叢書，惠普科技公司出版。 60、我國推動全國行政單一窗口化之現狀與前瞻，民國八十八年全國行政單一窗口化會議發表資料。 二、英文部分 1、BEHN,R.D.1998 "What Right Do Public Managers Have to Lead?" Public Administration Review . 2、Charles W.L Hill and Gareth R. Jones (2003):Strategic Management Theory, Houghton Mifflin Company Boston New York. 3、Cohen,S. (1988) .The Effective Public Manager.San Francisco:Jossey - Bass. 4、Gore,Al.1993,From Red Tape to Results:A Government That Works Better and Costs Less.Washington D.C.:USGPO. 5、Hughes,O.E.1998 Public Management and Administration.New York:St.Martin ' s Press. 6、Halachmi,Arie "Reengineering and Public Management:Some Issues and Considerations." International Review of Administrative Science,1995,vol.61,pp.329-341. 7、Merle Crawford and Anthony Di Benedetto (2003) :New Product Management, McGraw - Hill Canpany. 8、Narayanan,V.K.and Raghu Nath 1993 Organization Theory:A Strategic Approach.Homewood,Il:Irwin. 9、Thurbin,P.J 1994.Implementing The Organization:The 17 Day Program,U.K: Pitman Publishing (組織學習活力為企業成功之法門) . 10、Weber,M.1992.Classic of Public Administration. 11、Wilson,W.1992.Classics of Public Administration.