

空大109下網路面授  
行政學(下)ZZZ001班 第四次視訊

新公共管理  
新公共服務、治理轉型

賴維堯(空大公共行政學系副教授)  
網路上課日：民國110年6月8日

Public Administration

# ZZZ001行政學(下)未交作業同學

## 第二次作業未交同學：21名

宋明寰、陳麗安、曾于家、李嘉有、蔡靜文、沈秀真  
陳慈玟、葉文豪、陳軒毅、吳俊憲、林琿雅、鄭莠豫  
曾煥智、林逸寧、張琬婷、陳文欣、姚昶安、蕭任婷  
吳淑貞、陳心怡、趙珮雯

作業6月15日前寄到→[lwy@webmail.nou.edu.tw](mailto:lwy@webmail.nou.edu.tw)

## 第一、二次作業未交同學：14名

郎宗堅、張庭嘉、謝易、張俊銘、林莉萍、陳雨宸  
浦佳筠、李祖維、彭思敏、林美岑、楊淨伊、謝嘉玲  
謝靜雯、徐偉修

# 新公共管理：導讀(一)

3

## ◆新公共管理(New Public Management, NPM)

1. 興起背景 一般而言，新公共管理(NPM)思維之興起乃肇因於兩股力量的影響：

- (1) 起於1960、旺於70年代之反國家主義(anti-statism)思潮的衝擊，使經濟學市場理論為基礎之公共選擇(public choice)學說及論點：管理代替行政、市場或契約取代科層組織、政府職能規模應予減縮之新型態小而美政府，被迎進公共治理或政府管理的論述領域而為時尚主流
- (2) 英美政府的執政實務：
  - ① 1979柴契爾夫人(Margaret H. Thatcher, 1925~2013, 英國第一位女首相：任期1979~1990)就任後一系列的政府改革計畫為起始標竿。
  - ② 1993美國柯林頓總統(Bill Clinton, 1946~, 任期1993~2001)主政後，授權副總統高爾(Al Gore, 1948~)進行的政府再造運動(reinventing government)

# 新公共管理：導讀(二)

## ◆新公共管理(New Public Management, NPM)

### 2.背景因素之學術論見

- (1)市場取向的論述對政府的觀念從大有為轉向小而美
- (2)政府再造運動企使公共管理擺脫傳統官僚體制的桎梏
  - ①質疑古典傳統行政學採行之政治控制行政模式
  - ②不滿官僚式組織設計不符民主要求與缺乏效率
- (3)1945二次戰後普遍採行之凱因斯(John M. Keynes, 1883~1946)學派經濟途徑疲困無力，  
歐美國家顯現若干危機如下：
  - ①經濟危機
  - ②財政危機
  - ③官僚危機
  - ④合法性危機



# 新公共管理：導讀(三)

## ◆ 3. 公共管理(NPM)成為共識性概念

澳大利亞皇家墨爾本理工大學(Royal Melbourne Institute of Technology, RMIT University)公部門管理學教授休斯(Owen E. Hughes, 1949~)於1994著作《公共管理與行政》(*Public Management and Administration: An Introduction*, 2018第5版)，指出1980以後一個嶄新的公部門管理模式出現在歐美多數先進國家，**稱謂多元**：管理主義(managerialism)、新右派(new right)、新治理(new governance)、市場基底公共行政(market-based public administration)、後官僚典範(post-bureaucratic paradigm)、企業型政府(entrepreneurial government)等等，各家名詞或有差異，但實質內涵大致相同，**統稱為新公共管理**

# 新公共管理：導讀(四)

## ◆4.新公共管理(NPM)核心觀念

### (1)顧客導向

以市場取向為起點，強調將人民視為消費者，標榜以顧客導向作為政府行動的方針

華航早期之slogan及企業形象廣告「相逢自是有緣，華航以顧客為尊」、百貨及大賣場(商場)「顧客永遠是對的」

### (2)公共組織內部市場化

市場的運作較官僚體制更有效率，行政改革之正確道路應是將市場的競爭概念注入公共組織當中

# 新公共管理：導讀(五)

## ◆4.新公共管理(NPM)核心觀念

(3) **企業型政府**：民選首長、政務官、事務官都應學習企業家的**創新精神**：前瞻、變革、推陳出新、不畏挑戰，這樣的政府稱之企業型政府

奧斯本(David E. Osborne, 1951~)、蓋伯樂(Ted Gaebler)二人1992著名暢銷書《新政府運動：企業家精神如何扭轉公部門》(英文書原名 *Reinventing Government: How the Entrepreneurial Spirit Is Transforming the Public Sector*)，提出**導航政府**(**pilot government**)觀念 → 政府職能在於引領導航，而非親自操槳

# 新公共管理：導讀(六)

## ◆ 5.新公共管理(NPM)主要論點

依據促使「新公共管理」概念普遍流行的英國學者胡德(Christopher Hood, 1947~)的說法，

新公共管理的主要論點有7項：

- (1)公部門應有熟練的專業管理
- (2)政府機關的績效應有標準並予評量
- (3)重視機關產出的結果
- (4)推動分權
- (5)引進競爭
- (6)向企業管理取經
- (7)資源轉少但服務更多(do more with less)

新公共管理所要達成的四E目標(理念價值)：

- ①效率(efficiency)、②效果(effect)
- ③卓越(excellence)、④公平(equity)



# 企業型政府(一)

9

## ◆ 1. 企業型政府意涵

提到公共管理，多數人都會連結到企業型政府(entrepreneurial government)，認為師法企業的管理理論及技術有助於改善政府部門長期以來的諸多缺失，透過企管方法將公部門資源作妥當運用，進而提高民眾對政府的施政滿意

企業型政府指政府培育**企業精神**(創新、改革之精神)，有此抱負及作為的官員就稱作**企業型官僚**(entrepreneurial bureaucrat)，已故的政治大學公共行政學系公共管理學者**孫本初**(1950~2014)教授認為，所謂「政府的企業精神」(entrepreneurial spirit of government)是指政府體制運作中，具有某些變遷導向的特質，這些特質能夠積極引發創新理念，應可轉化為具體方案設計，善用資源，進而以實際行動實踐政策內容，解決公共問題

# 企業型政府(二)

10

## ◆ 2. 企業型政府十項原則

奧斯本、蓋伯樂 1992合著《新政府運動》(Reinventing Government)，提出之**導航政府(pilot government)**是形塑企業型政府很重要的指南或概念架構，其不斷強調公部門對於企業家精神的迫切需要，藉以去除陳腐的官僚文化積習，當然政府不可能也不會完全相同於企業經營運作模式，而是引頸期盼政府能有企業般的彈性和創新機制

《新政府運動》主張企業型政府遵循原則如下：

- |            |            |
|------------|------------|
| (1)導航性政府   | (2)社區性政府   |
| (3)競爭性政府   | (4)任務導向性政府 |
| (5)結果導向性政府 | (6)顧客導向性政府 |
| (7)企業導向性政府 | (8)市場導向性政府 |
| (9)分權性政府   | (10)前瞻性政府  |

劉毓玲譯，天下文化，1993

# Osborne & Gaebler

## 新政府運動10原則及內涵

11

發揮的原則	達成的策略
導航性政府	契約外包、抵用券、特許權、公私合夥、志願服務
社區性政府	競爭性政府透過社區委員會提供公共服務、鼓勵民眾參與地方事務
競爭性政府	引進市場競爭機制，讓政府機關彼此競爭福利服務的提供
分權性政府	推動品管圈、員工發展方案、參與管理、授權員工決策權
前瞻性政府	注重災害預防，例如自然災害、金融危機的預警制度
任務性政府	簡化不合時宜的人事、預算、採購等法規制度
結果性政府	強調服務品質與成果；對於預算與基金的分配以政策成效為衡量標準
顧客性政府	建立服務需求調查問卷、顧客服務標準作業程序
企業性政府	透過使用者付費、企業融資貸款、新創基金與工程受益費解決財政困難
市場性政府	藉由稅制誘因如汙染費、環境保護費以減少行政管制

# 企業型政府(三)

## ◆ 3. 企業型政府特質

台灣大學政治學系退休的公共政策學者林水波(1946~)教授指出，欲要落實政府的企業精神，抽象宏觀的概念架構固然重要，但具體實務的外顯行為尤不可少，企業型官僚需具以下特質：

- (1) 重視成本效益
- (2) 重視績效評估
- (3) 重視選擇與競爭
- (4) 重視創新與改革
- (5) 重視顧客導向
- (6) 主張法令鬆綁
- (7) 對執行者授權與課責



# 新公共管理與古典行政學之比較

13

美國當代行政學界非常有名、任教於華盛頓首府美國大學公共事務學院(School of Public Affairs at American University)之羅聖朋(David H. Rosenbloom, 1943~)教授，將新公共管理與古典行政學之「樂山樂水」重要主張，分析列表比較如下：

議題	傳統行政理論	新公共管理
價值	經濟、效率、效能	成本效益、客顧回應性
結構	理念型官僚體制	競爭、師法企業
對個人觀點	非人化的個案、理性行動者	顧客
認知途徑	理性—科學	理論、觀察、評量、實驗
預算	理性(成本利益)	績效基底、市場導向
決策	理性廣博決策途徑	分權化、擷節成本
政府功能所在	行政部門	行政部門

# 新公共管理實務措施

14

1. 全面品質管理 (Total Quality Management, TQM)
2. 標竿學習 (Benchmarking)
3. 民營化 (Privatization)
4. 流程再造 (Process Engineering)
5. 以績效為基礎的組織 (Performance-based Organization, PBO)

專研民營化之美國紐約城市大學 (City University of New York) 管理學及公共管理教授薩瓦斯 (Emanuel S. Savas, 1931~)，認為完整意涵的民營化包括：

- (1) 撤資 (divestment)：公營事業經由出售、轉移、清算方式，由民間社會承接之
- (2) 委託 (delegation)：特許、外包等方式
- (3) 替代 (displacement)：功能不足、退離、解除管制之三種替代，依序例如：保全、公營事業縮減規模、民間企業加入煉油及發電等原獨佔事業

# 新公共管理優缺

## 1. 新公共管理為歐美政府帶來的**功能(優點)**

- (1) 降低公務人力—裁員
- (2) 理性決策、策略規劃
- (3) 提升回應力
- (4) 減少公部門工會抵制力
- (5) 形成企業文化(彈性、創新)

## 2. 新公共管理的**限制**

- (1) 未注意公共行政的政治本質
- (2) 無法達成社會正義
- (3) 民眾較難參與決策
- (4) 利益團體遭到排擠
- (5) 限縮行政人員的思維範疇與倫理角色
- (6) 忽視社區意識的培植
- (7) 民主課責受到挑戰

# 新公共服務導讀(一)

## ● 1. 公共行政研究的古早目的

行政學之父威爾遜(Woodrow Wilson, 1856~1924)1887經典論文「行政的研究」(The Study of Administration)

，指出**行政研究的目的**乃是要發現(研究重點)：

- (1)政府可以**適當而成功地做那些事情**? (按為政府能做的事情，即政府職權範圍大小的事情、對的事情)
- (2)政府如何能以**最大的效率及最少的成本**來做好這些適當的事情? (按為將對的事情做好)

新公共管理成為歐美、擴延全球政府治理革新浪潮二十年(約1980~2000)後，在理論與實務的交互印證下，逐漸浮出管理主義所造成的限制和困境，且開始受到批判，有識之士提出重新省思公共行政的訴求



# 新公共服務導讀(二)

## ● 2. 提倡者

新公共服務(New Public Service, NPS)之概念及論述，係由任教於美國亞利桑納州立大學公共事務學院(School of Public Affairs at Arizona State University)之行政學神仙俠侶夫婦丹哈特教授(Janet V. Denhardt, 1954~，Robert B. Denhardt, 1942~)，於2000提出該概念，倡導「服務而非導航」(Serving, Not Steering)為新公共服務標語口號，批判新公共管理及傳統公共行政，頓時頗受學界重視並引發迴響

丹哈特教授夫婦兩人後來轉任南加州大學普萊斯公共政策學院(Price School of Public Policy at University of Southern California)

# 新公共服務導讀(三)

## ● 2. 倡者

丹哈特教授夫婦2000先在學術期刊《公共行政評論》(*Public Administration Review, PAR*)發表「新公共服務：以服務代替導航」(*The New Public Service: Serving Rather Than Steering*)論文，闡述服務、共享、信任合作、公共利益等理念，充實幾年後，2003正式出版專書《新公共服務：服務而非導航》(*The New Public Service: Serving, Not Steering*)，深入探討以公共利益為基礎之公共行政應有之民主、公民、服務等重要議題，2015復在《公共行政評論》發表專文「再訪新公共服務」(*The New Public Service Revisited*)，多方論證肯定

4<sup>th</sup> edition, 2015

# 新公共服務之理論基礎(一)

## 1. 民主的公民資格理論 (theory of democratic citizenship)

美國哈佛大學法學院政治哲學、司法倫理教授沈岱爾 (Michael J. Sandel, 1953~) 認為政府與公民之關係基礎在於民主程序與權利行使，以保證個人利益暨自由選擇執政團隊

新公共服務 (NPS) 主張超越此一較狹猛的公民資格傳統理論，應更重視並補強公共精神的實現，公共利益要高於自我利益或至少協和兼籌；政府視民眾為公民，而非僅是選民或顧客，故而建立信任合作的基礎，並分享決策權力

# 新公共服務之理論基礎(二)

## 2. 社群與公民社會模型 (model of community & civil society)

社群係凝聚共識、整合意見及行動的團體，而公民社會乃是具有社群意識、情感與共同意見的公民互動網絡，可制衡政府以防集權之機制。政府要擴大人民參與公共事務的實質經驗，藉由參與過程，體現社群建構與民主治理的本質



# 新公共服務之理論基礎(三)

## 3.組織人文主義與新公共行政(organizational humanism & NPA)

行政機關除要能善用權威與管理外，更要注重公民意見及社會觀瞻的點評，美國喬治亞大學(University of Georgia)組織學教授葛蘭畢耶斯基(Robert T. Golembiewski, 1932~2016, 曾多次來訪台灣)提醒世人唯有透過開放的問題解決環境，才能使組織及成員面對問題而不逃避問題

政府要創建一個人性化組織系統，具備開放及信任的網絡機制，並將平等、公正及回應等理念納入決策過程及討論對話，以取代傳統官僚機關的法制取向及單向運作

# 新公共服務之理論基礎(四)

## 4.後現代公共行政(postmodern public administration)

後現代行政觀點特別強調「對話」概念，認為對話會比經由「客觀」的明察或「理性」的分析，更能解決問題

此觀念將官員與公民視為集結互動、充分討論的理性自利者，不僅具有相互關懷的人性，也具備理性、經驗、情感及直覺，正是新公共服務(NPS)精神之所在

# 新公共服務之核心原則(概念)

## Seven Core Principles

1. 服務公民而非服務顧客 (serve citizens, not customers)
2. 追求公共利益 (seek the public interest)
3. 重視公民精神及公共服務更勝於企業家精神 (value citizenship and public service above entrepreneurship)
4. 策略思考、民主行動  
(think strategically, act democratically)
5. 體認課責非單純簡單之事  
(recognize that accountability isn't simple)
6. 是服務而不是操槳 (serve rather than steer)
7. 重視人性價值而非只是生產力  
(value people, not just productivity)

# 新公共服務之策略途徑(一)

## 1. 建立公私協力的夥伴關係

公私協力係指在公共服務上，公私兩部門以互惠地位進行互動，形成共同參與及責任分擔的動態機制，並各自保有獨立自主性。新公共服務(NPS)強調社會資本的累積、人際信賴關係的建立，進而形成以公民為中心的治理

## 2. 解決跨域的政策議題

新興的跨域(across boundaries)概念可補傳統制度、組織疆界或管轄權所忽略的議題，當部門間或機關間藉由跨域協議培育信任，可避免本位主義或各自立意堅持，而使合作更加順暢，並提升公共服務傳遞品質與績效目標之達成



# 新公共服務之策略途徑(二)

25

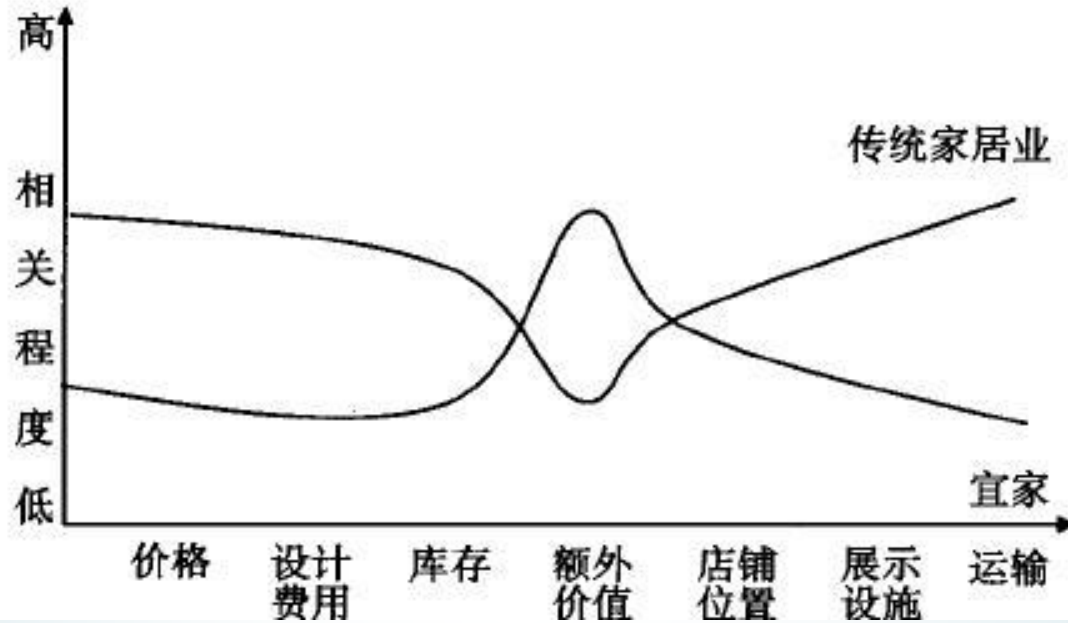
## 3. 以觸媒型領導形塑新公共服務精神

觸媒型或催化型領導(catalytic leadership)是指主事者運用四項特質及方法：(1)將公共問題轉為政策議題、(2)以多元參與議論(審議式民主)界定利害關係人及問題本質、(3)鼓勵多元的策略選擇、(4)推動制度化合作並建構議題網絡。在議題網絡中，行政人員不僅是參與者，也是對話平台建構者，以滿足民眾關心及參與的需求，並提升公共服務質量

## 4. 聚焦願景並描繪出價值曲線

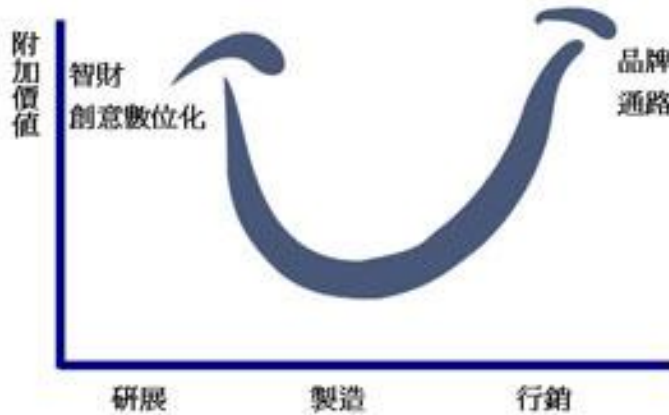
新公共服務(NPS)必須提出願景，藉由願景來構建組織發展的策略以及描繪價值曲線，而使行政人員扮演服務先驅者、願景規劃者，俾引領公民聚焦願景，為價值注入新生命(新意義)，將公共服務推向新境界

图 1 宜家的价值曲线 (瑞典品牌IKEA)

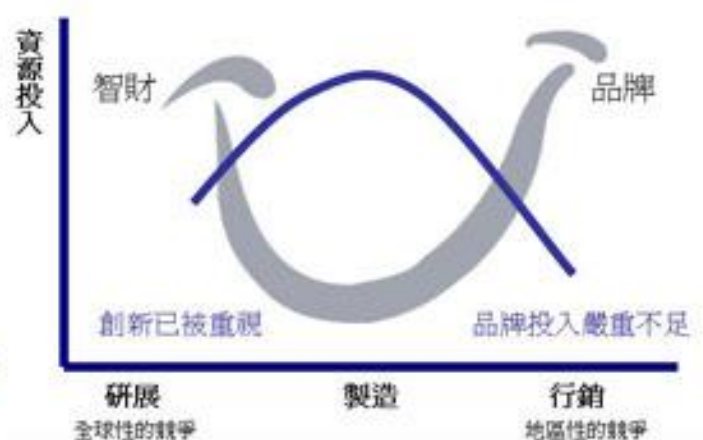


wiki.mbalib.com

創意產業的微笑曲線



台灣產業目前資源配置曲線



# 新公共服務之實踐途徑(一)

## 1. 教育與改變行政人員的公共服務觀

扮演積極主動角色，促進公共參與及對話平台，確保公共服務品質

## 2. 鼓勵與補助民眾結社參與公共(社區)事務

期盼政府、公民及社會組織間平等地溝通協商，故而政府要提供資源以鼓勵公民參與，並輔導社會組織強化專業及活動能力，俾能公私協力同創公共利益

## 3. 提振民眾的公共意識

從地區或地方切入凝聚共識，較易打造民主化或公共化的生活環境，以提升民眾的公共意識，形塑一個富含生命共同體的社區社會，實踐公民社會的理想

## 新公共服務之實踐途徑(二)

### 4. 政府體認公民參與相關制度的缺乏

為解參與制度缺乏，政府多元作法：健全參與法制、透明運作過程、流暢各方資訊，進而培育民眾參與能力暨發展多元參與決策模式，以及務實地調和公民與政治人物(政務官員及民意代表)之利益共識

### 5. 從小教育(灌輸與培養)公民參與的知識和能力

教育人民從小開始認識政府及法制，培育參與知識及能力，例如集會、對話技術、政策規劃執行評估機制，俾養成參與公共事務的興趣和習慣，形塑成熟的公民意識及參與文化，據以實踐公共利益，成為公民社會的中堅分子



# 古典公共行政、NPM、NPS之比較

29

丹哈特(Denhardt)夫婦教授指出：(1)傳統公共行政以**權威**作為協調機制，偏向**層級治理模式**；(2)新公共管理以**價格(績效)**作為協調機制，偏向**市場治理模式**；(3)新公共服務以**網絡互動**作為協調機制，偏向**社群治理模式**。這三種治理模式以不同比例存在於各式各樣的公共組織中，各有立論基礎，彼此的差異得以下列十項指標說明之：

	傳統公共行政	新公共管理	新公共服務
基本理論基礎 及認識論基礎	政治理論 樸直的社會及政治 論述	經濟理論 實證論述	民主理論 多元論述(實證論、 詮釋論、批判論)
理性及 行為模式	概要理性(synoptic rationality) 行政人	技術及經濟理性 經濟人、自利者	策略理性 政治、經濟、組織 之多元檢核人
公共利益概念	由政治界定並在法 律展現	個人利益之聚集	共享價值與對話之 結果

Source: Denhardt & Denhardt, *The New Public Service: Serving, Not Steering*, Armonk, NY: M.E. Sharpe, expanded edition, 2007, pp.28-29.

# 古典公共行政、NPM、NPS之比較

	傳統公共行政	新公共管理	新公共服務
回應對象	委託者與選民	顧客	公民
政府角色	操槳(者) 政策之規劃及執行	領航(者) 扮演觸媒劑以釋放市場力量	服務提供(者) 協調公民及社群團體利益以創共享價值
政策目標達成機制	政府機關執行方案	民間及非營利機構之有利系絡	公共、民間及非營利機構之互惠聯盟
課責途徑	層級節制、行政人員向民選首長負責	市場導向、競逐自利導向整體成果	多面向途徑；行政人員必須綜合考量法律、政治規範、專業標準、公民及社群利益
行政裁量	有限裁量權	寬廣裁量權以符創新(企業精神)	需要裁量、但須受約制和負責
組織結構	官僚組織、權威由上而下	分權化公共組織、官方仍擁主控權	內外共識領導之合作性結構
行政人員激勵基礎	薪資、福利及文官身分保障	企業精神、簡縮政府規模	公共服務、貢獻社會

# 新公共服務對政府再造的啟示

31

元智大學社會暨政策科學學系、前台北大學公共行政暨政策學系教授**丘昌泰**(1956~)分析新公共服務(NPS)論述內涵，可為政府再造帶來啟示如下：

## 1. 彌補新公共管理過於重視顧客的缺失

顧客滿意只是公共服務(行政)的手段而非最終目的，唯新公共管理過分強調顧客關係，忽略公民作為國家主人的角色

## 2. 避免陷入管理主義的瓶頸

新公共管理大多適用於具體績效衡量的政府事務，未必適用於公正、秩序、分配等治理本質的政府事務

## 3. 拓展行政人員視野，改變角色並提升貢獻

古典行政時期行政人員是政治領導下的行政機器，而新公共管理雖解放官僚體制，重視績效和結果，但其仍是短期利益助手，唯新公共服務肯定其對公民參與及民主開放之貢獻

# 新公共服務之困境(一)

## 1. 批判內容方面

丹哈特(Denhardt)夫婦學者以划槳(rowing)、導航(steering)、服務(serving)，分別代表傳統行政、新公共管理、新公共服務三發展階段下官僚體制與行政學說的意象(image)，並以「服務而非導航」當作對傳統行政與新公共管理的批判，言簡意賅

丹哈特夫婦以符號化作法(划槳、導航、服務之意象乃是符號化的結果)，劍指傳統行政與新公共管理兩方問題的解症良方正是新公共服務(NPS)，此主張乃言過其實作法，並有污名化對手、兼而提升自己學術影響力(稱譽)之嫌！



# 新公共服務之困境(二)

33

## 2. 知識啟發方面

丹哈特夫婦學者依循年代，區分行政學發展三個主要理論體系：隱指傳統行政橫跨百年、新公共管理較短二十年、新公共服務(NPS)卻是未來式，實顯探討不對等之嫌。歷史演進詮釋與重要理論之歸結(或連結)看似具備科學歸納之意義，但歸納後卻導向價值批判，此歸結難免衍生邏輯過度跳躍之爭議

## 3. 理論運用方面

2002丹哈特夫婦、德拉瓦大學(University of Delaware)行政學教授雅莉絲蒂格塔(Maria P. Aristigueta, 1956?~，美國公共行政學會ASPA 2016-17主席)三人合作出版《公共與非營利組織行為管理》(*Managing Human Behavior in Public and Nonprofit Organizations*, 2019第5版).....下續

# 新公共服務之困境(三)

34

## 3.理論運用方面

《公共與非營利組織行為管理》該書內容偏重組織與人力資源管理，雖可視為新公共服務(NPS)理論實踐的代表作，惟仍有努力空間。此外，論者批評其不過就是新公共行政(NPA)學派的「舊酒新瓶」觀點，融進後現代主義及批判理論的思維，尚無特別創新，實難以稱作學派理論或研究途徑

## 4.實務運用方面

新公共服務(NPS)高舉公民觀點乃過於理想化，係應然面思維，在實然面難以做到：民主國家領袖誰不重視公民精神，但真正落實者有幾國、幾人？其論述雖不限於新公共管理(NPM)的反思，但在實務上究竟得以實踐或落實到何種程度，頗受質疑？

# 治理(Governance)

## ◆ 概念源起

治理(governing or governance)係指決策過程以及後續作為，而良善治理(good governance)是國際發展、國際行政、比較行政領域之新興概念，用來比較及提升國際組織(包括國際政府組織、國際非政府組織)的管轄績效。另外，企業管理亦有探討董事會以及董事長、總經理、執行長等頂層權力人物的領導及管理能力，稱作公司治理(corporate governance)

公共行政效法良善治理與公司治理，思索應用於公部門管理，遂有公共治理(public governance)之學說及主張

# 全球治理的層級及對應組織

36

事務的層級 \ 組織的性質	私人公司	政府機關	第三部門
超國家	跨國公司	國際政府組織	非政府組織
國家	公司	中央政府	非營利組織
次國家	分公司	地方政府	地方社團

Joseph S. Nye & John D. Donahue, eds.,  
*Governance in a Globalizing World*,  
Washington D.C.: Brookings Institute Press, 2000, p.13.

奈伊 (J. S. Nye, 1937~)      多納休 (J. D. Donahue, 1956~)



# 治理(Governance)

37

## ◆ 公共治理轉型模式

美國當代學者—匹茲堡大學(University of Pittsburgh)政治學系彼得斯(B. Guy Peters, 1944~)教授，歸納四模式：

### 1. 市場模式(Market Model)

例如行政法人、績效標準及評量、機關競爭

### 2. 參與模式(Participatory Model)

授權賦能或培力(empower)、府際關係(上級 ↔ 下級)  
、公私協力(公部門 ↔ 民間社會 & 公民社會)

### 3. 彈性模式(Flexible Model)

例如兼時工作、派遣工作，以取代或減少永任職務

### 4. 鬆綁模式(Deregulating Model)

政府機關(構)應擺脫嚴密的法令規章之束縛，使之擁有更多裁量權限，俾臨機應變，快速適切地回應民眾需求

# 電子政府、E-GOV(一)

38

## ★社會網絡(Social Network)

社會網絡最早由英國社會人類學家**巴恩斯(John A. Barnes, 1918~2010, 1969~1982劍橋大學社會學教授)** 1954研究挪威偏鄉村落所提出的概念，係指許多結點(組織或個人)所構成的社會結構或網絡，其成員之間具有相當程度的互動性、關聯性及凝聚力，分享共同價值觀，形成交錯而複雜的人際網絡。這些網絡結構會為達成共識而從事密切的溝通，套用在社會運動上，有利於凝聚共識，有效動員

## ★電子網絡於資訊時代應運而生

**電子政府(E-Government/Electronic Government)**又稱電子政務、數位政府、線上政府、聯網政府，係指政府運用電腦和網路等資訊傳輸技術及設備來施展政府職能以便人民使用

# 電子政府、E-GOV(二)

39

電子政府(E-Government/Electronic Government)一般包括下列五種利害關係人數位互動(digital interactions)：

1. 政府對公民(government to citizen, G2C)
2. 政府對員工(government to employee, G2E)
3. 政府對政府(government to government, G2G)
4. 政府對企業(government to business, G2B)
5. 公民對政府(citizen to government, C2G)

電子治理(Electronic Governance/E治理)則指政府運用當代資訊科技所施行的治理，E治理的背景因素乃源於科技快速演進所導致的資訊環境變遷：

1. 資訊社會的形成，例如電子商務、網際信息與網路輿論
2. 知識經濟時代來臨，知識已超越土地、勞力、資本傳統生產三要素，甚至亦非創新(企業家精神)並駕比擬
3. 全球化帶來無國界的資訊流通，地球村禍福愈加互倚

# 電子政府、E-GOV(三)

40

英國倫敦瑪麗皇后大學(Queen Mary University of London)公共管理教授**席克斯**(Perri 6, 本名David Ashworth, 1983改名, 或譯**阿六**教授, 1960~), 認為今日政府施政已大量涉足電子治理, 大致歸為三面向:

(1)**E民主**(e-democracy)

例如線上公民會議、投票、民意調查

(2)**E服務**(e-service)

例如網路報稅繳費、案件申請、電子簽證

(3)**E管理**(e-management)

例如網路公文及公務處理、巨量資料模擬

此外, 電子治理亦得從政府職能面向, 再分成五類:

(1)**E建設**(e-infrastructure)      (2)**E行政**(e-administration)

(3)**E管制**(e-regulation)      (4)**E服務**(e-service)

(5)**E參與**(e-participation)



# 電子政府、E-GOV(四)

41

## ★我國實務發展舉例

- (1)2005施行**政府資訊公開法**，第1條「為建立政府資訊公開制度，便利人民共享及公平利用政府資訊，保障人民知的權利，增進人民對公共事務之瞭解、信賴及監督，並促進民主參與，特制定本法」
- (2)行政院「**公共政策網路參與平台**」，宗旨為讓政策計畫公開透明，並朝向公民參與及強化溝通，使政府與民間社會氛圍趨向信任之夥伴關係：①提點子Propose、②眾開講Talk、③來監督Supervise、④找首長Mail
- (3)利用自然人憑證或健保卡，**網路申報綜合所得稅、網路或超商ATM購買口罩**(武漢肺炎防疫措施)
- (4)勞動部「**台灣就業通**」網站
- (5)內政部移民署「**入出國自動查驗通關系統e-Gate**」

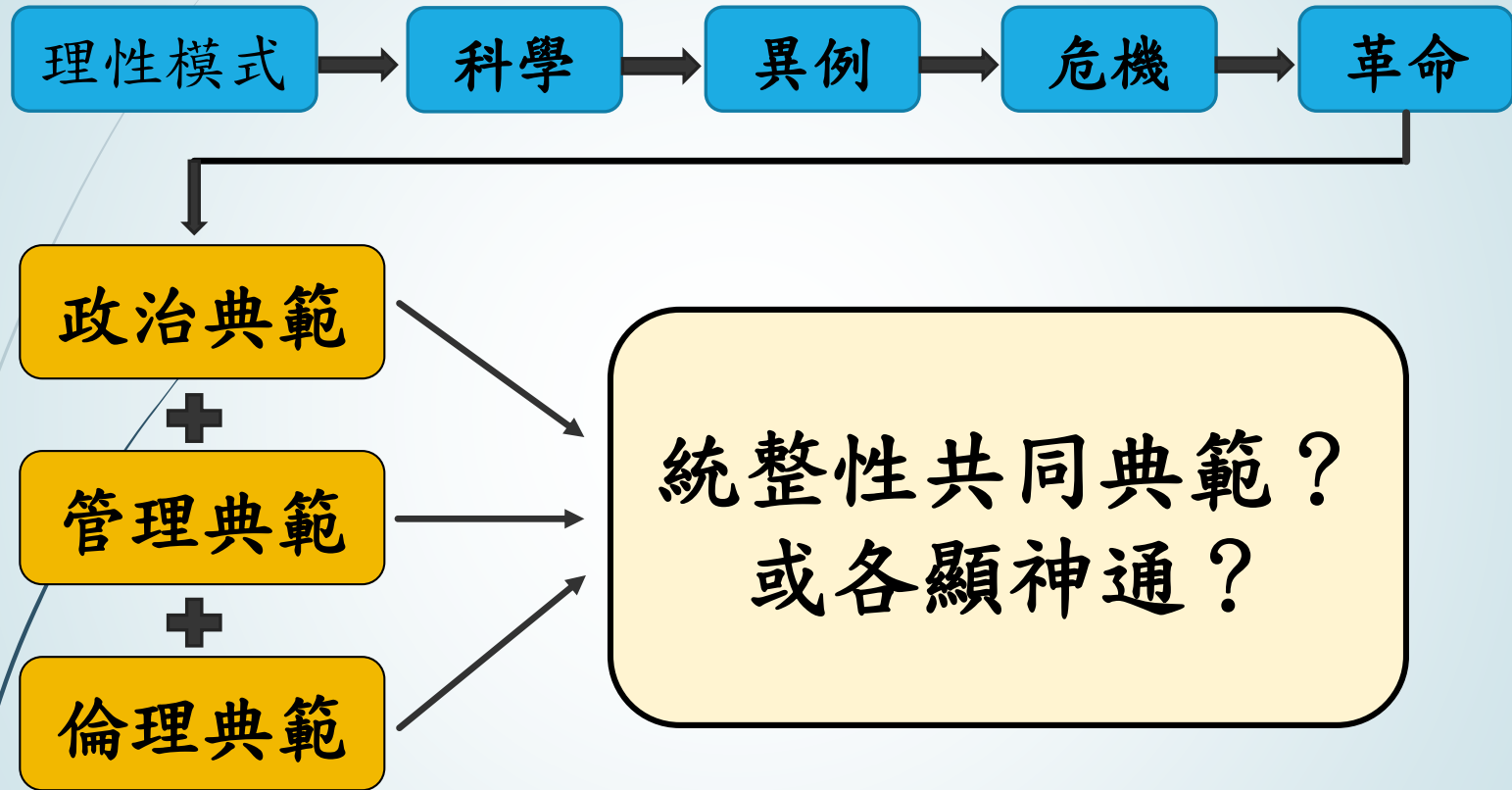
# 本課程總結(一)

42



公共治理(公共行政)三種典範交結概念圖

## 本課程總結(二)



行政學理論發展之典範示意圖

## 本課程總結(三)

### ◆ 名言佳句

1. 美國建國先賢、政治理論家及第一任財政部長漢米頓 (Alexander Hamilton, 1755~1804)：「人民對政府的信任度及順服度，會與政府行政運作的良窳，形成比例互動的通則關係」 (It may be laid down as a general rule, that the people's confidence in and obedience to a government, will commonly be proportioned to the goodness or badness of its administration.)
2. 美國佛蒙特大學 (University of Vermont) 公共政策教授、黑堡學派一脈學者范垂斯 (Curtis Ventriss, 1955~)：「行政雖是現代政府的核心，但公共才是國家的重心」 (Administration is the core of modern government, and public is the focus of the state.)





# 授課完畢

謝謝聆聽 敬請指教

行政學 **Public Administration**

國立空中大學 **National Open University**