

台北市户政业务跨机关服务传递协力合作网络管理实证研究

谢俊义、颜良恭

摘要

跨机关服务协力合作网络的有效形成，在官僚体制渐渐无法发挥绩效的情况下，更显得重要。为了探讨在机关间协力合作的种种问题，本研究以公共网络管理文献建构跨机关间协力合作的模型。公共网络管理的文献，主要在探索公共管理者的行为与角色，以及机关间的协力合作行为，如何贡献于服务传递协力合作网络绩效，而这两个研究问题，也存在于本论文的观察单位-台北市政府户政业务之中。资料来源主要是以问卷方式调查台北市政府负责户政业务户政人员的主观认知性资料。研究方法则是透过描述性统计、相关系数、信度考验、确认性因素分析 (Confirmatory Factor Analysis, CFA) 与结构方程式 (Structural Equation Model, SEM)。

本研究的问卷抽样数共 524 份，有效问卷为 338 份，回收率为 64.5%。在统计分析上，无论在因素负荷量、信度考验，以及结构方程式的模型适配度皆符合或接近标准。而结构方程式 (SEM) 亦显示机关之间的资源共享与协助并无助于户政服务传递协力合作网络间的绩效，这也解释部分理论文献对协力合作网络过于乐观的质疑。本研究亦发现网络管理文献所建构的特定因素如信息分享，以及策略与结构的协调与整合是有助于户政服务传递协力合作网络绩效。

关键词：网络管理、跨机关服务传递协力合作网络、个体层次、机关层次

一、研究背景与研究问题

随着社会问题的复杂与相关连，政府响应问题方式也就更为复杂，层级节制所能提供问题的解决方式相对有所限制。而协调与整合不同机关间的协力合作，更加深建立执行政府工作能力的困难度。在落实执行政策方案时，政府的任务在寻求结合不同政策制定者与合伙者的方式，让他们彼此协力合作的活动更为紧密，服务与财务支持更具协调、效率与响应性；然而，在另外一方面，民众想要政府提供有品质的服务，但政府却越来越难以满足民众的需求，这个能力差距形成政府绩效的严重问题，而这些差距也使得透过层级节制垂直架构来落实政策需求将更为困难；因此，政府机关转而寻求水平协力合作的关系（Kettl, 2006:15）。当政府机关间寻求水平协力合作时，亦逐渐改变公共管理者的行为与角色，而机关与机关之间也需要建立协力合作的关键连结（McGuire, 2002）。虽然协力合作与整合是提供较佳服务传递所偏好的策略，但如何实现协力合作的努力并没有获得较佳的了解。相对的，基于协力合作与协调的跨机关组织间协力合作网络安排成为主要模式，这个协力合作过程通常牵涉到信息与资源共享与协助、维持个别部门的自主性、维持一般服务传递的能力，以及政策制订者的关键角色等（Keast et al., 2004:367），而协力合作的网络效果就来自于这些参与机关与人员的运作（Agranoff, 2005）。

跨机关服务协力合作网络的有效形成，在官僚体制渐渐无法发挥绩效的情况下，更显得重要。在美国的飓风 Katrina 与之前的 911 事件，重创传统联邦、州政府与地方政府层级节制体制的运作思维；因此，也有重整“联邦危难管理署”（Federal Emergency Management Agency, FEMA），以及建立“国土安全部”（Department of Homeland Security, DHS）的作法。“公共行政评论”（Public Administration Review, PAR）更在 2006 年年底以特别专题“跨机关或跨部门协力合作”（Interagency/Intersector Collaboration）邀请全美学者广泛对这个议题作讨论。显而易见的，建构机关或部门间的协力合作思维势必成为今后研究公共行政的主流；然而，也如学者所言这个新兴领域之中有很多理论模型建构，但缺乏实证研究来检验实务现象，实际公部门协力合作互动是否如部分理论家想象的如此美好，而不去探讨黑暗面，如部门之间狭隘的地盘意识等问题（McGuire, 2006b）。

本研究采取公共网络管理分析，不同于社会学探讨是什么原因形成网络结构，大多数公共网络管理分析的共同点是网络结构视为既成给定的现象；在此假定之下，其中一个学派的研究主题聚焦于在网络环境之下，公共管理者角色与行为如何贡献网络绩效（Agranoff & McGuire, 1998, 1999, 2001; Meier & O' Toole, 2001, 2003; McGuire, 2002）。而另一学派则是专注于跨机关协力合作网络的绩效（Agranoff & McGuire, 1998, 1999, 2003, 2004; Provan & Sebastian, 1998; Provan & Milward, 2001; Keith & Milward, 1995a, 1995b; Provan & Milward, 1991）。在这两个不同学派的研究焦点、经验与理论，以台北市政府户政业务作为我们的观察单位基础上，本研究的研究问题为结合个体层次的公共管理者的角色与行为，以及机关之间互助协力合作所形成的跨机关服务传递协力合作网络

如何贡献于网络绩效？

二、以网络管理观点诠释跨机关服务传递协力合作网络

传统府际管理活动是以辖区为基础，以辖区为基础的活动是策略的，它牵涉到中央与地方政府间管理者的互动来设计与管理政策，如此能让所管的辖区受益与符合辖区的目标 (McGuire, 2006a:678)。协力合作公共管理指得是无法由单一组织解决的，而需要透过更多组织与部门来完成的事情 (Agranoff & McGuire, 2003:4; McGuire, 2006a:678)。换句话说，协力合作是假定政府是相互依赖的，他们需要彼此落实特定政策制订与行政功能。而机关间的协力合作是基于机关组织与他们服务的顾客所建立的价值作为前提，这个价值来自于形式主义，从减少服务重迭、改善服务技术到对待顾客需求的方式(以客为尊)；例如，在幼儿教育与照顾服务，机关间相互协力合作个案中，Selden 等人 (2006) 发现协力合作对管理过程与结果，以及改善教师的工作态度有重大影响，同时对参与协力合作的组织在服务品质亦是具有关键性诱因。

网络分析研究受到重视，使得传统公共行政与公共政策以“统治辖区” (jurisdiction) 作为解释的变量，慢慢失去信度与效度，部分在于以这样的观点并无法解决日渐复杂的问题 (Frederickson, 1999)；因此，随着问题复杂与环境因素的影响，以往“统治辖区”加上“层级节制”等于“政府服务绩效”的思维，逐渐为整合各机关的服务提供者成为“服务传递协力合作网络”所取代 (McGuire, 2002)。大部分早期网络管理的作品重视个别组织协力合作关系的重要性；例如，协力合作的方案、方案如何运作，以及对组织结构与行为的影响。最近，这种关注逐渐从组织中的个体关联转移至检验网络中的多重互动，包括如何透过协力合作网络来提供公共服务 (Powell, 1990; Provan & Milward, 1991:1; Agranoff & McGuire 1998; O’Toole 1997a; Provan & Milward 1991, 1995, 2001; Jennings & Ewalt, 1998)。Agranoff (2005) 指出政府之间的管理不仅在方案、成员与机关之间形成网络化，也使得管理者与政府角色更具策略性。在形成协力合作的形式，包括传统府际政府间连结的垂直关系，以及建立政策的策略与方案协力合作的水平面向。网络关系是非线性的互动，位于层级节制中的网络参与者，经常诉诸于其它参与者的协助，这些非线性互动经由政策制订者的主导，透过跨机关、跨政府间与府际关系间的连结，或者交由公私合伙来处理 (Meier & O’Toole, 2003:690)。

三、户政业务与机关服务传递协力合作网络

为检证服务传递的网络化现象，本研究选择户政业务的“第一线官员” (street-level bureaucracy) 作为观察单位，由第一线官员所发展出来的理论现今已成为公共行政的“知识不可缺割的一部份” (intellectual furniture) (Frederickson & Smith, 2003:28)。过去的通论认为应授予第一线官员较大的自主性与最大的裁量权以响应民众的需求 (Lipsky, 1980; Gruber, 1987)，

Frederickson 与 Simith (2003) 为这样的通论下了以下的批注：

他们为“民众”工作甚于为“市长”、“市议会”，也就是说这些第一线官员为他们的民众所掳获了 (p. 27)。

“民众至上”的论述也是传统公共行政强调机关效能与绩效、经济与公平等工具性价值的必要判准 (Frederickson, 1997)。就网络管理而言，“民众至上”就是公共网络管理所寻求的绩效之一，但是对网络绩效的关注则应更扩大考虑至其它的利害相关人如管理者、行政人员等。而过去获得验证的假设告诉我们，所服务的范围越广泛，就越容易形成服务传递协力合作网络 (Provan & Milward, 1991)，这对于接近获得服务传递协力合作网络分析结果的正确性有相当帮助；因此，从接受服务的标的人口、信息流通、制度、民众参与机制等重要结构性因素来考察，台北市政府将成为较佳的观察单位。而过去的研究议题亦提醒我们聚合在单一的服务范围可以加深研究的真实性 (Agranoff, 1991; Agranoff & McGuire, 1998, 2004; Meier & O' Toole, 2001, 2002, 2003, 2005; Provan & Milward, 1991, Provan & Milward, 1995)^①。户政乃庶政之母，在政府机关中，户政事务与民众生活关系最为密切，加以最近换发身份证业务，民众都得接触户政业务，尤其台北市为台湾首善之区，户政人员之工作量及工作范围相当庞杂，而且承担来自市民、长官、上级政府之直接、间接要求；准此，本研究选择户政业务为观察对象。

其次，目前户政业务的跨机关协力合作不仅局限于同性质的机关，也寻求其它不同部门机关的协力合作，这种情形表现在户政计算机化与户政支持系统上，户政系统不仅直接反映着民众的观感；因此，市政府也不断寻求户政的创新，以迎合民众的需求，在管理创新的思潮引导下，户政系统不仅是最能符合民众导向的模式之一，而从户政系统所搜集的个人或家户信息，也是直接提供上级机关、学生入学，或者警政机关作为决策与执行的重要依据之一。

第三，随着时空的变迁，户政事务所不再只是传统层级节制下，承担台北市政府服务传递的减压阀，其位置居于承上（上级机关）启下（民众）形成公共服务传递网络的枢纽。在全球化时代、民众导向、文化产业、社区营造、公民意识、环境保护、危机管理等议题逐渐受到重视，身处于国际化大都市-台北市，所属的第一线基层单位对于这些议题更是感应强烈，如果再以层级节制的治理方式因应，就显得步履蹒跚。部分可能原因之一在于市政服务绩效，取决于这些户政基层单位是否能真正落实民众的需求。面对层级节制治理不力困境，形成“跨机关的服务传递协力合作网络”以提供公共服务也是势必所需；因此，第一线官员在户政服务传递协力合作网络中如何响应民众需求与时代变化，成为本研究重要的关注重点。

第四，台湾行政程序法的第十九条规定的行政协助为户政机关间协力合作的基

^① 在量化研究中，研究对象的选择牵涉到样本与母体的推论关系与代表性问题 (钮文英, 2007)。本研究选择台北市政府户政事务所作为研究对象，仅可推论到基层官僚，推论到其它政府显然受到限制。

础法源，比如说国小学生在入学时，教育局就会请求户政机关提供学区的学生户籍资料，请求卫生局提供学生施打疫苗纪录和领有重大伤病卡学生的资料等。从行政程序法第十九条观之，法律规范、人员与设备、文书数据、规模经济要求、职务上需求等原因是行政协力合作行为的重要因素^②。但协力合作的范围仍需遵守法律与权限范围。

四、理论建构与研究假设

传统观点认为管理是基于权力结构的由上而下活动过程，这个过程包含三个主要活动：设定组织目标(计划)、结构与设计组织(组织化)，以及使工作完成(领导)(Robbins, 1980)；然而，在网络环境系络成功运作的能力是不同于成功管理单一组织的能力，传统以组织内管理(intraorganizational management)观点来诠释多重组织(multiorganizational)、多元政府(multigovernmental)与多重部门(multisectoral)的治理形式上将无法适用(Agranoff & McGuire, 1998)。网络管理下的单一权力结构、层级节制顺序与组织目标可能无法存在，也没有单独的参与者有足够的可以控制其它参与者；因此，网络管理本质上是一种跨机关组织的活动(Lynn, 1981; Mandell, 1990)。

在这个服务传递协力合作网络中，参与者不断透过个体与组织间的交换关系，形成多重相互连结的节点，彼此一起协同协力合作(Gage, 1984:137)；因此，我们可以得知网络管理牵涉到两个层次：个体层次的公共管理者，以及机关组织层次。

一、个体层次的网络管理

^②行政程序法第十九条：

行政机关为发挥共同一体之行政机能，应于其权限范围内互相协助。

行政机关执行职务时，有下列情形之一者，得向无隶属关系之其它机关请求协助：

- 一、因法律上之原因，不能独自执行职务者。
- 二、因人员、设备不足等事实上之原因，不能独自执行职务者。
- 三、执行职务所必要认定之事实，不能独自调查者。
- 四、执行职务所必要之文书或其它数据，为被请求机关所持有者。
- 五、由被请求机关协助执行，显较经济者。
- 六、其它职务上有正当理由须请求协助者。

前项请求，除紧急情形外，应以书面为之。

被请求机关于有下列情形之一者，应拒绝之：

- 一、协助之行为，非其权限范围或依法不得为之者。
- 二、如提供协助，将严重妨害其自身职务之执行者。

被请求机关认有正当理由不能协助者，得拒绝之。

被请求机关认为无提供行政协助之义务或有拒绝之事由时，应将其理由通知请求协助机关。请求协助机关对此有异议时，由其共同上级机关决定之，无共同上级机关时，由被请机关之上级机关决定之。

被请求机关得向请求协助机关要求负担行政协助所需费用。其负担金额及支付方式，由请求协助机关及被请求机关以协议定之；协议不成时，由其共同上级机关定之。

在层级节制权威之下，传统公共管理者被期待执行符合政治性偏好，或者达成公民满意的行动；然而，网络互赖性根本改变公共管理者的角色与行为，他们不仅需要管理与执行机关的功能，也必须建立与其它人的关键性连结。公共管理者的能力被要求能在网络情境成功运作，这是不同于成功管理单一层级节制所需要的能力 (Agranoff & McGuire, 2001; Mandell, 1990; McGuire, 2002; Meier & O' Toole, 2001; Provan & Milward, 1995)。网络的互赖性根本改变了公共管理者的角色与行为，他们的能力要求不同于管理单一机关组织所需的能力。如同在之前文献检阅所探讨的，McGuire (2002)认为公共管理者在网络环境牵涉到四个主要工作：1. 综效 (synthesizing)。2. 动员 (mobilizing)。3. 活化 (activation)。4. 型塑化 (framing)。在这四项工作基础下，网络中的公共管理者有相对清楚的方案目标，可以分配最大的管理资源来从事活化作用（确认参与者、开发资源、确保所有利益）和发挥综效（促进信息交换，发展互动过程），同时可以动员不同的资源（激励网络参与者、从利害相关人获得支持、促进他们的承诺）与型塑共识（影响网络的运作结构，影响普遍价值与规范，并建立分享目的或远景）。

二、机关层次的服务传递协力合作网络

在协力合作网络的关键参与者彼此协同生产与协同服务，这个系统是策略互赖与彼此互补的，而网络化现象则是建立与维持组织的一连串行动，其目的在促使参与者彼此交换、行动，或者提供服务；换句话说，网络结构有如下的特征：

1. 策略与结构连结

政府机关透过协力合作网络提供公共服务与公共财，而公共部门相互依赖性逐渐增加，导致需要更多府际之间的协调与协力合作，网络结构很大程度依赖策略响应与结构运作的特征或系统，这个策略超越透过以层级节制互动为协调或沟通基础的团队建立、冲突解决、问题解决等的方式 (Agranoff & McGuire, 1998; Mandell, 1994)。除此之外，藉由提供服务给特定民众团体，机关更能接触到民众的问题；因此，越能接受与支持满足民众需求的制度层次专业规范如以客为尊。而这些制度层次压力可能提供服务的单位形成跨机关服务传递协力合作网络的最大来源 (Provan & Milward, 1991)。

2. 资源共享与协助

政策形成与政策执行不可避免的是带有不同利益、目标与策略的多元参与者互动的结果，政策分析应该要确认在制订公共政策的跨机关服务传递协力合作网络，这不仅是相关组织间的特定互动，也牵涉到更稳定的资源共享与协助关系。组织需要来自于其它组织的资源，在组织间资源与交换过程与组织环境形成交换过程，这些资源包括资源、人力和知识等，每个组织必须彼此互动，以获取达成目标与生存的必要资源，而组织需要的资源依赖目标的建立，彼此的互赖性，以及和其它组织互动的网络 (Alter & Hage, 1993)。

网络化需要财务安排、协同策略、方案互补执行的协力互助 (陈恒钧、张国伟, 2006)。网络结构是组织间的互赖，以及成员间的资源分配。同样的，政策制订的合法权威、资金、组织、物质、所需的支持服务、专业知识、信息、经验的资

源也支持网络结构运作。公共管理者透过资源的协助，型塑网络结构的情境，并在这个情境下从事互动 (McGuire, 2002)。

3. 信息共享

网络最重要的特征是信息的流通 (Agranoff & McGuire, 2004; Agranoff, 2006)。当然网络管理分析最有兴趣的是将这些问题化约为信息问题，以及网络中行动参与者如何认知到这些信息成本。当信息扩散在很多组织所形成的网络就会更为普遍，而信任文化的形成可以作为不同组织学习协力合作，增加教育训练需求与层次来解决问题，扩展知识基础来增加问题解决能力与技术 (Agranoff & McGuire, 2001:12)。

4. 核心机关的协调与整合

形成跨机关服务传递协力合作网络的个别参与者位置可能受到很多因素的影响，但“核心机关”(Network Administrative Organization, NAO)可以促进与协调个体与集体利益 (Salanick, 1995:348)。集权化的“核心机关”是比分权化的网络结构，可以获取较佳的效果 (Provan & Milward, 1995)。而在往后的研究，Provan 与 Milward (2001)指出高度聚合与集权化的网络在公共服务传递协力合作网络运作的比较好，因为环境与制度规范支持网络参与者的协力合作行为。

在公共网络管理，协力合作网络成长与维持经常受到中央与地方行政机关的引导、协调与治理，这种网络的搭桥者为核心机关。现存的核心机关的协调对提升网络绩效成为关键，核心机关融合了信息与资源的形成，藉由其主导与扩散，网络最终会变成有效率。

三、协力合作网络是联系公共管理者与机关组织间关系的集体行动

典型上协力合作网络在节点间缺乏权力的连结，所以在产生集体行动的过程需要机关或个体之间彼此协调与协力合作 (O' Toole & Meier, 1999: 513)。无疑的网络协力合作最后的结果是一种制度化的集体行动 (institutional collective action) (Feiock, 2004)。如果借用 Ostrom (1999) 所发展的“制度分析与发展架构”(Institutional Analysis and Development Framework, IAD) 概念，网络结构相当程度影响成员的集体行动；首先，为了促进参与者的协力合作，网络结构必须能够限制参与者的需求不超过资源所能负担的能力，因为资源的限制，分配规则必须能规范使用情形，也必须调整适当的运作规则，而参与者主动参与选择机制可以促进这些过程，网络组织也必须可以管理这些资源的适当大小。协力合作的成功关键在于这些选择依赖参与者意愿来监督他们，以及制裁那些非顺服的合伙者。当协力合作的合伙者不愿意监督他们相互同意的规则时，建立可信任承诺的能力将失去，彼此协同协力合作的决策制订将不可能。

四、跨机关服务传递协力合作网络与网络绩效

对于评估传递服务给民众时是有效的，通常研究者会考虑几个重要的绩效问题；例如，公共网络管理的特定特征如何影响管理的结果与政策偏好的关系 (Berry et al., 2004)。服务传递协力合作网络真的可以有绩效的利用资源，满足大众的需求吗？评估网络绩效的困难在于如何与组织绩效做连结，一般我们所论述的组织绩效是依赖管理关系与系统。大部分最近评估组织绩效的努力是基于满足关键利害相关人与民众的需求，也就是透过维持民众的需求和符合其它利害相关人的需求，组织被假定是有效的；例如，提供者、利害相关人与员工 (Provan & Milward, 1995)；然而，不可讳言的，可以获取结果的网络数据是相当稀少，而且资源分配是流动的，管理的行动随着既有方案的时间与空间有所改变，对衡量网络管理相对而言较为困难 (Provan & Milward, 1995; Provan & Milward, 2001)。虽然对于网络是解决政策问题最有效工具的共识似乎还未成熟，但是合理的评估网络绩效将成为判断机关形成协力合作网络与否，以及判断利害相关人是否支持的关键 (Provan & Milward, 2001; Meier & O' Toole, 2005; Provan & Milward, 2001)，而在本研究则是衡量户政人员的态度认知，并直接或间接评估其它利害相关人意见。根据上述的文献推论，我们知道在结合户政管理者的角色与行为，以及户政机关的协力合作行为，所形成的跨机关户政服务传递协力合作网络如何贡献于网络绩效可以得到下列假设：

- H 1：在跨机关服务传递协力合作网络中，公共管理者的综效角色与行为与网络绩效(行政绩效)呈现正向显著相关。
- H 2：在跨机关服务传递协力合作网络中，公共管理者的动员角色与行为与网络绩效(行政绩效)呈现正向显著相关。
- H 3：在跨机关服务传递协力合作网络中，公共管理者的活化角色与行为与网络绩效(行政绩效)呈现正向显著相关。
- H 4：在跨机关服务传递协力合作网络中，公共管理者的型塑化角色与行为与网络绩效(行政绩效)呈现正向显著相关。
- H 5：在跨机关服务传递协力合作网络中，机关的资源协助和分享与网络绩效(行政绩效)呈现正向显著相关。
- H 6：在跨机关服务传递协力合作网络中，机关的信息分享与网络绩效(行政绩效)呈现正向显著相关。
- H 7：在跨机关服务传递协力合作网络中，机关组织间的策略与结构与网络绩效(行政绩效)呈现正向显著相关。
- H 8：在跨机关服务传递协力合作网络中，核心机关的整合协调程度与网络绩效(行政绩效)呈现正向显著相关。

在衡量个体层次的公共管理者的角色与行为方面则包括综效因素、动员因素、活化因素、型塑化因素。而在机关的层次，本研究则是采取衡量服务传递协力合作网络中的“网络情境资源与信息的互赖”与“网络的策略结构互赖”的两个特性^④，而核心机关的协调与整合则是扮演居中协调与整合的角色。根据上述假设也就

^④一般衡量网络结构方式包括运用网络范围（何种组织应该被包括至网络内），连结的因素（何种形式的连结或关系应该被评估）与连结的次数，但这样的衡量方式是把网络视为结果变项。

形成我们分析跨机关服务传递协力合作网络的研究架构（如图 1 所示）。形成个体与机关合伙努力的基本逻辑是透过彼此协力合作，可以相互支持资源和促进信息交流，进而改善公共服务的绩效，或者提升组织的能力，使得不同机关能够彼此协力合作解决问题。虽然民众满意的结果并不容易达成，但服务传递协力合作网络的形成已然成为建立解决居民问题的重要机制。

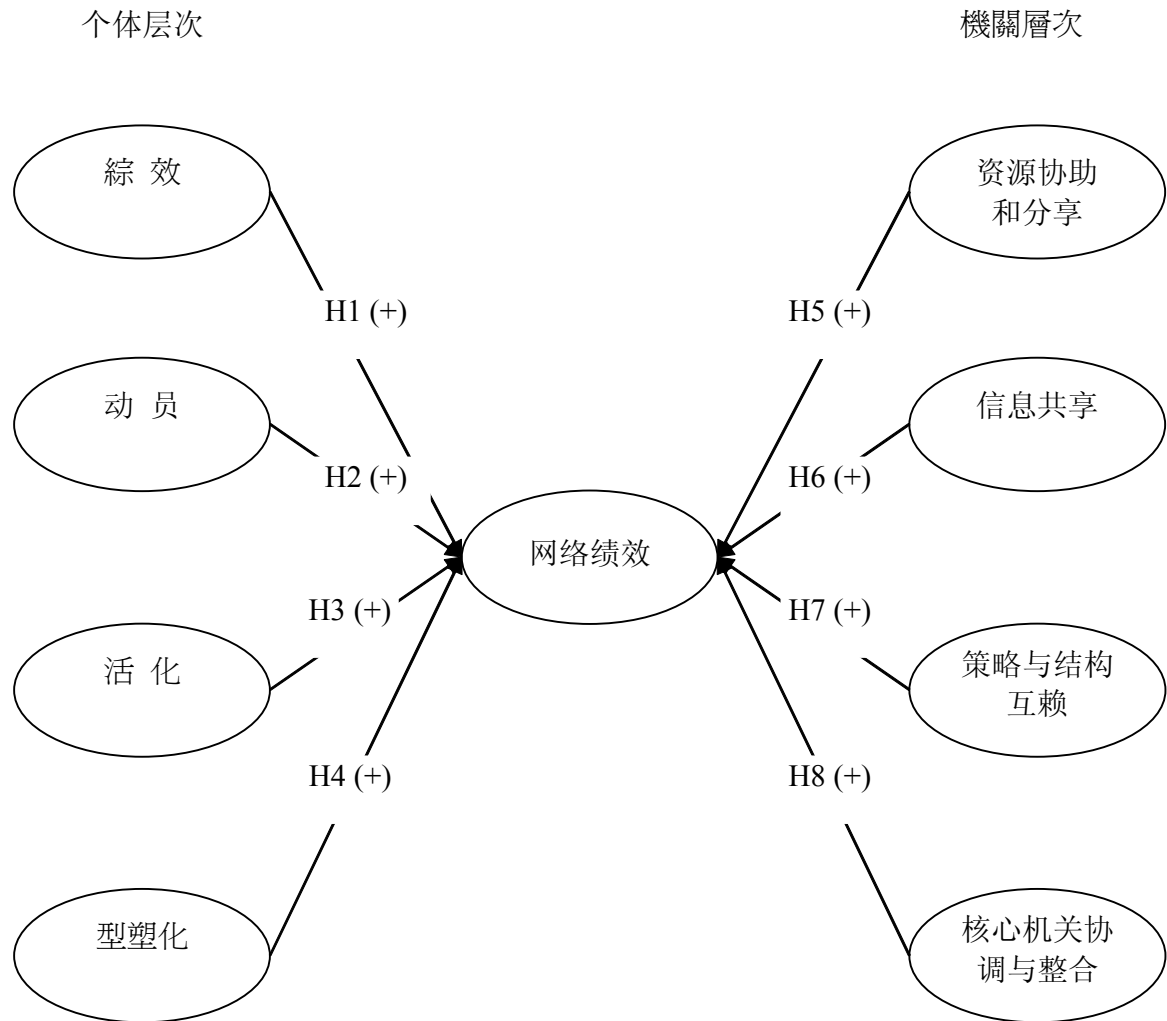


图 1：理论架构

五、研究设计

本论文属于横断面（cross-section）的设计，也就是说本研究透过邮寄方式搜集，响应者在同一时间被选择受试代表母体（Singleton & Straits, 2005:228-229）。透过问卷调查所获得横断面的数据，有助于了解网络看起来像什

么，以及某个时间点网络参与者的态度 (Provan et al., 2005:606)^⑤。在研究设计部分共可以分为数据来源、研究样本、操作型定义与研究变量，以及结构方程式。

一、资料来源

本研究的资料来源主要来自于户政人员的认知性资料 (perceptual data)。在认知性数据是经由结构化问卷的搜集，来了解网络化管理下公共管理者的角色与行为，机关层次的网络管理，以及结合这两者之间互动的跨机关服务传递协力合作网络。在获得认知性资料，我们先将问卷发给各户政事务所的户政人员；然后，由各户政事务所的特定人员邮寄回来，这是为了确保人员介入干预，而增加回收率。在调查方面，因为随机抽样在现实世界很少，也很难做到；因此，本研究使用“非机率抽样” (nonprobability sampling) 策略^⑥，在很多研究中，这个抽样是最合适与符合实务的。本研究的问卷主要针对台北市十三个户政事务所的户政人员发放，如表 1 所示，抽样数共 524 份数，问卷回收 451 份，扣除无效问卷 113 份，有效问卷为 338 份，有效问卷回收率为 64.5%。如果依照 Babbie 的标准，这样的回收率满足调查研究上的要求^⑦；因此，本研究的非响应偏误比较少会影响统计上的正确性。

二、样本特性

样本特性决定样本的代表性 (Cohen et al., 2000:98)，所谓样本的代表性指的是样本是否足以代表母体 (populations) 的特性，如在回收问卷中，有效受访者的背景条件如职务、工作性质等是否能够代表母体的特性 (如台北市政府、台湾等)。在这个部分，本研究将针对有效问卷中，受访者的工作性质、职务、性别、学历、职等与工作经验等类别，对有效样本做检视。表 1 是针对有效问卷在上述类别的的数目与百分比做讨论。

表 1：样本特征

| 特征 | 类别 | 次数 | 百分比 |
|------|------------|-----|--------|
| 工作性质 | (1) 柜台服务人员 | 103 | 30.93% |
| | (2) 后线业务人员 | 160 | 48.05% |
| | (3) 行政人员 | 70 | 21.02% |

^⑤ 横断面数据有其限制，如同长期性数据提供检验网络演化的机会，长年性数据允许网络参与者检视他们的关系如何变迁，也可以追踪建立与维持这些网络的进展。

^⑥ 所谓的“非机率抽样”策略指的是个案选择并非随机选择。而在非机率抽样中，本研究选择“立意抽样” (purposive sampling)，意指调查者依赖本身的专业判断选择代表母体 (population) 的单位。(Singleton & Straits, 2005:132-133)。

^⑦ Newcomer 与 Wirtz (2004) 指出问卷回收率如果达到 70% 或者更高，就是属于高品质的问卷调查，非响应偏误也就不构成问题。但如果研究的回收率介于 50% 和 70% 之间，可能需要运用一些非响应权重 (nonresponse weighting) 调整的方式来减少非响应偏误；例如，要衡量员工工作满意度，如果幕僚部门的员工却很少回答问卷，这就需要给幕僚部门的员工给予权重 (Newcomer & Wirtz, 2004:282-285)。Babbie (1998, 2000) 则认为至少要有 50% 回收率在分析上才被认为适当的，达到 60% 以上则被认为是好的，而达到 70% 以上则被认为非常好 (Babbie, 1998:182)。

| | | | |
|------|------------|-------|--------|
| 职务 | (1) 主管 | 25 | 8.09% |
| | (2) 非主管 | 284 | 91.91% |
| 性别 | (1) 男生 | 83 | 24.63% |
| | (2) 女生 | 254 | 75.37% |
| 学历 | (1) 高中职 | 39 | 11.96% |
| | (2) 五专 | 62 | 19.02% |
| | (3) 大学 | 197 | 60.43% |
| | (4) 研究所以上 | 12 | 3.68% |
| | (5) 其它 | 16 | 4.91% |
| 职等 | (1) 1至3职等 | 72 | 21.75% |
| | (2) 4至5职等 | 130 | 39.27% |
| | (3) 6至9职等 | 101 | 30.51% |
| | (4) 10职等以上 | 2 | 0.60% |
| | (5) 约聘人员 | 23 | 6.95% |
| | (6) 其它 | 3 | 0.91% |
| 工作经验 | 平均工作年资 | 8.35年 | |

1. 工作性质

在户政工作性质上，柜台服务人员是第一线服务民众的人员，直接承办民众申办的案件；而行政人员则包括研考、人事与会计人员；而后线业务人员则是不属于上述两个工作性质的人员。在有效问卷中，我们可以得知柜台服务人员占 30.93%（103 人次），后线业务人员占 48.05%（160 人次），以及行政人员占 21.02%（70 人次）。由于这三种工作性质的差异，我们不能一概而论这三种工作性质人员在不同因素产生同样的效果，因此，我们可以预期服务在这三种工作性质的户政人员在业务服务量多寡的差异，对公共管理者角色与行为、机关合作行为，以及网络绩效的认知的差异。

2. 职务

在有效回收问卷中，主管占 8.09%（25 人次），非主管占 91.91%（284 人次）。管理角色的差异影响不同的管理程度；例如，主管或者非主管对绩效标准、目标认知和沟通上存在着认知上的差异（Rainey, 2003:283）。由于管理角色的不同，他们了解组织全貌与组织目标自然有所不同；因此，可以预期主管或非主管对网络管理的公共管理角色与行为、机关协力合作行为，以及网络绩效上认知上有所差异。

3. 性别

过去的研究，性别上的差异，亦影响管理上的认知（Guy & Newman, 2004）、顾客互动、内部关系，以及影响方案绩效（Meier, Mastracci, & Wilson, 2006）、薪资平等与否（Alkadry & Tower, 2006），以及公共服务激励（DeHart-Davis, Marlowe & Pandey, 2006）。有效问卷中，男生占 24.63%（83 人次），女生占 75.37%（254 人次）；然而，从台湾铨叙部所公布的 2005 年统计年报，在总数

212783人中，服务于行政机关的男性占68.22% (147206人)，而女性占31.78% (68577人)^⑧。显然，在台北市户政事务所工作的户政人员女性显然较多，跟整个台湾公务人员的男女比例不太相称。而根据台北市政府统计年报在2005年度台北市政府公务人员性别分布状况，可以发现男生42.83% (22690人)，女生为57.17% (30288人)^⑨。因此，我们也可以知道很多因素可以解释这种现象，诸如，户政事务所层级较低，进入户政事务所工作大多为女性等；然而，透过代表性检验(T考验)发现户政事务所与整个台湾公务员的男女比例并无显著差异 ($T=-1.046$, $p=0.486 > 0.05$)。

4. 学历

在有效问卷中，高中职占11.96% (39人次)，五专占19.02% (62人次)，大学占60.43% (197人次)，研究所以上3.68% (12人次)，其它占4.91% (16人次)。而在2005年全台湾行政机关共有215783人中，研究所以上学历占10.24% (22095人)，大学毕业占27.88% (60158人)，五专毕业占35.08% (75696人)，高中职毕业占26.43% (57021人)，其它占0.38% (813人)^⑩。如果对照台北户政事务所与全台湾公务人员两者在学历的区别，可以发现在台北市户政事务所工作户政人员在学历分配的平均值，显然低于台湾公务人员在学历分配的平均值；因此，在台北市各户政事务所工作的户政人员在人力素质较为偏低；然而，透过代表性检验(T考验)发现户政事务所与台湾公务员的男女比例并无显著差异 ($T=-2.3121$, $p=0.104 > 0.05$)。

5. 职等

在有效问卷中，1至3职等占21.75% (72人次)，4至5职等占39.27% (130人次)，6至9职等占30.51% (101人次)，10职等以上占0.60% (2人次)，约聘人员占6.95% (23人次)，其它占0.91% (3人次)。在户政事务所的最高职等为十职等的户政事务所主任。由于户政事务所层级较低；因此，无法对照台湾公务员资料的差异。但资料显示，在台北市户政事务所工作的户政人员的职等集中在中层文官（第四职等至第六职等）。

6. 工作经验

虽然研究结果可能有所差异，但工作年资是一般组织管理研究的重要控制变量（张家宜与李怡禛，2002；蔡秀涓，2004）。而且台湾在人事制度采取职位与品位双轨制，年资（职位制）更是成为升迁、薪资的重要依据。而且组织成员年资可能影响组织文化、组织创新（Rainey，2003）。在有效问卷中，受访者在政府部门平均工作年资为8.35年。而依据2005年铨叙部所公布的“铨叙统计年报”，整个台

^⑧ 铨叙统计年报，接收自铨叙部网站，2007年1月2日，网址为 <http://www.mocs.gov.tw/index.htm>。

^⑨ 市政统计周报，台北市政府主计处网站，2007年1月2日，网址为 <http://www.mocs.gov.tw/index.htm>。 http://w2.dbas.taipei.gov.tw/NEWS_WEEKLY/sex/T7.xls

^⑩ 台湾铨叙统计年报，接收自台湾铨叙部网站，2007年1月2日，网址为 <http://www.mocs.gov.tw/index.htm>。

湾行政机关公务人员平均约 15.46 年¹¹；因此，显然在台北市户政事务所工作的户政人员工作年资比较短。

三、操作型定义与研究变量

在本文，研究变量可分为结果变量（依变量）与解释变量（独立变量）。而在问卷上衡量各个结构变量与解释变量的题目主要是由顺序尺度所组成（1=非常不同意，2=不同意，3=有点不同意，4=没意见，5=有点同意，6=同意，7=非常同意）。

1. 结果变量：网络绩效因素

本研究在衡量网络绩效部分主要是来自于户政人员的态度认知，透过户政人员的态度认知直接或间接了解利害相关人对网络绩效的态度。在问卷调查部分的衡量的变量则是根据 Harry P. Hatry (1999) 所提出衡量绩效面向，包括满足民众的需求、完成机关目标、满足服务品质的要求、让同仁有成就感、良好资源配置、预算运作最佳化（最小成本）、最快时间处理完，以及申请案件的正确性¹²。

2. 解释变量

1) 个体层次网络管理

衡量这个变量上主要包括综效因素、动员因素、活化因素与型塑化因素。结合前面所述及对这四个因素的文献探讨与定义，具体的操作型定义表述如下，而具体的衡量变量，请表 2 所示：

- A. 综效因素：建立使网络参与者互动环境的行为，促进信息与资源交换，寻求减少在网络中互动的交易成本。
- B. 动员因素：从网络参与者获得承诺与资源；例如，激励网络参与者、从利害相关人获得支持、促进他们的承诺。
- C. 活化因素：整合交叉点进入网络中，所谓交叉点指的是利害相关人；例如，确认参与者、开发资源、确保所有利益。
- D. 型塑化因素：藉由对角色、规则与网络价值达成共识来界定公共管理者的行为，以整合成网络结构；例如，影响网络的运作结构，影响普遍价值与规范，建立分享目的或远景。

2) 机关层次的网络管理

归纳前面的文献与假设，在机关层次的网络管理共有四个因素加以衡量：包括网络化环境的资源共享与协助与信息共享、策略与结构互赖，以及核心机关的协调

¹¹ 台湾铨叙统计年报，接收自台湾铨叙部网站，2007 年 1 月 2 日，网址为 <http://www.mocs.gov.tw/index.htm>。

¹² 透过这些面向是否能衡量网络绩效是否等同于行政绩效或组织绩效存在着争议，甚且学者之间互相对话如客观本质与假设是否存在连结 (Luton, 2007; Meier & O' Toole, 2007)；但在仅有的少数衡量网络绩效的文献(如 Meier & O' Toole, 2001, 2003, 2005; Jennings & Ewalt, 1998; Provan & Milward, 1995) 和博士论文(如 Choi, 2005)大部分透过以组织绩效观点来衡量网络绩效，其背后重要假设为将服务传递合作协力网络视为既定现象。

与整合。以下仅就这四个因素的研究变量定义如下，而具体的衡量变量，请参照表 3 所示：

A. 网络系络-资源共享与协助与信息分享

综合前面的文献与研究假设，网络系络结构面上则是衡量资源共享与协助与信息分享因素，资源共享与协助为达成机关服务目标与满足民众需求，机关间寻求相互支持，以及从事外部资源的协助；信息分享为为达成机关服务目标与满足民众需求，机关间透过各种管道(如户政信息网、案例讨论会、计算机化系统、信息科技设备)寻求业务信息、专业知识与民众沟通的分享。

B. 策略与结构互赖因素

策略与结构互赖主要指的是机关网络管理中，执行任务与政策方案的策略是彼此牵动的，而机关组织结构彼此间亦是相互连结的。

C. 核心机关协调与整合因素

核心机关的协调与整合指的是主管机关(这里指的是民政局)如何协调整合服务传递的进行，使得服务传递能够推展顺利。

3. 结构方程式

根据前面所述及的研究问题、理论建构与研究假设，本研究引用结构方程式评估 (Structural Equation Model, SEM)，结构方程式是将测量误列入考虑，评估因果关系的统计方法。假设构念在 SEM 是以潜在变量来表示，其与观察变量之间所形成的因果关系，也就是所谓的测量模式 (measurement model)。当然，理论不仅牵涉单一的假设概念，通常理论是一组能反映客观现象的的抽象概念的基准。而抽象概念与抽象概念之间的因果关系，也就是在 SEM 之中的潜在变量与潜在变量之间的因果关系，便形成了所谓的结构模式 (structural model)。在结构方程式的另外一个特色是测量误 (measurement error)，代表着无法被因素解释的独特变异，测量误是无法由因素解释的指针分数 (indicator scores) 的残余变异 (residual variance) 的所有来源 (Kline, 2005:73)。测量模式提供评估聚合效度 (convergent validity) 与区分效度 (discriminant validity) 的标准，以及结构模式则提供评估理论效度 (nomological validity) 的标准 (Schumacker & Lomax, 2004:106)。

在本研究中需要衡量的结构方程式则是衡量在跨机关服务传递协力合作网络中，公共管理的角色与行为与机关协力合作行为如何贡献于网络绩效，这个结构方程式可以表述如下：

$$\eta \text{ (网络绩效)} = \beta_1 \text{ (综效)} + \beta_2 \text{ (动员)} + \beta_3 \text{ (活化)} + \beta_4 \text{ (结构化)} + \beta_5 \text{ (资源分享)} + \beta_6 \text{ (资讯共享)} + \beta_7 \text{ (策略与结构互赖)} + \beta_8 \text{ (核心机关协调与整合)} + \zeta \text{ (测量误)}$$

表 2: 公共管理者角色与行为因素的描述性统计、确认性因素分析 (CFA) 与信度
 考验

| 因素 | 题号 | 题 目 | 样 本 数 | 平 均 数 | 标 准 差 | 信度 α |
|----------|-----|----------------------------------|-------------|-------------|-------------|----------------|
| 综效 | Q7 | 贵户所的主管寻求外援的协助 (如志工、替代役等) | 337 | 5.69 | 1.20 | 0.83 |
| | Q8 | 贵户所的主管寻求来自于其它政府机关 (如民政局、区公所) 的协助 | 337 | 5.36 | 1.3 | |
| | Q10 | 贵户所的主管订定明确的目标, 如年度工作计划、身份证换证等 | 338 | 5.74 | 1.06 | |
| | Q11 | 贵户所的主管积极建立资源互通有无的管道, 如户所间的人力调配 | 338 | 5.38 | 1.33 | |
| 动员 | Q13 | 贵户所的主管与同仁一起参与决策的制订, 如主管会报、所务会议 | 337 | 5.48 | 1.25 | 0.91 |
| | Q14 | 由于贵户所主管的领导, 使得推动各项户政工作很顺遂 | 338 | 5.46 | 1.18 | |
| | Q15 | 贵户所的主管率领各课室和柜台人员积极投入完成各项工作 | 338 | 5.54 | 1.21 | |
| | Q16 | 贵户所的主管对于激励同仁的士气有相当的帮助 | 338 | 5.18 | 1.39 | |
| 活化 | Q18 | 贵户所的主管可以了解来自民众的需求 | 337 | 5.52 | 1.17 | 0.87 |
| | Q19 | 贵户所的主管可以获取来自民政局的支持 | 337 | 5.33 | 1.19 | |
| | Q21 | 贵户所的主管可以获取来自里长的支持 | 336 | 5.26 | 1.18 | |
| | Q22 | 贵户所的主管可以获取来自同仁的支持 | 338 | 5.33 | 1.29 | |
| 型塑化 | Q24 | 贵户所的主管对于塑造良好的工作气氛有相当帮助 | 336 | 5.29 | 1.33 | 0.95 |
| | Q25 | 贵户所的主管对于塑造同仁投入工作的意愿有相当帮助, 如: 奖励 | 338 | 5.19 | 1.41 | |
| | Q26 | 贵户所的主管对于塑造同仁的共识有相当的帮助 | 337 | 5.21 | 1.36 | |
| | Q27 | 贵户所的主管可以促进同仁间的沟通, 如: 所务会议 | 337 | 5.37 | 1.24 | |
| 网络 绩效 | Q54 | 贵户所提供的户政服务, 可以满足民众的需求 | 338 | 5.77 | 1.01 | 0.91 |
| | Q55 | 贵户所提供的户政服务, 可以完成机关的目标 | 338 | 5.77 | 1.04 | |
| | Q56 | 贵户所提供的户政服务, 可以满足服务品质的要求 | 338 | 5.72 | 1.08 | |
| | Q59 | 贵户所提供的户政服务, 可以用最快时间处理完 | 338 | 5.68 | 1.16 | |

表 3:机关间协力合作行为分析描述性统计、确认性因素分析与信度考验

| 因素 | 题号 | 题目 | 样本数 | 平均数 | 标准差 | 信度 α |
|------------|-----|---|-----|------|------|-------------|
| 资源共享与协助 | Q33 | 贵户所提供的户政服务, 须仰赖民政局的协助 | 338 | 5.33 | 1.30 | 0.84 |
| | Q34 | 贵户所提供的户政服务, 须仰赖其它区公所的协助 | 338 | 4.86 | 1.36 | |
| | Q35 | 贵户所提供的户政服务, 须仰赖其它户所的协助 | 338 | 5.18 | 1.28 | |
| | Q36 | 贵户所提供的户政服务, 须仰赖来自于民众的协助 | 338 | 5.23 | 1.35 | |
| 信息共享 | Q39 | 各户所之间的业务信息是彼此分享的, 如户政信息网 | 338 | 5.55 | 1.18 | 0.86 |
| | Q40 | 各户所之间的专业知识是彼此分享的, 如透过案例讨论会 | 337 | 5.55 | 1.15 | |
| | Q42 | 贵户所的信息科技设备, 有助于户政服务的提供 | 337 | 5.89 | 1.04 | |
| | Q43 | 贵户所的计算机化系统, 充分作为与民众沟通的管道 | 338 | 5.58 | 1.16 | |
| 策略与结构互赖 | Q44 | 贵户所提供户政服务的管理策略, 须仰赖其它机关的配合, 如透过区公所的里干事发放选举宣传单、选举通知。 | 337 | 5.42 | 1.28 | 0.83 |
| | Q46 | 在提供户政服务, 须仰赖一般工作上弹性, 如:固定排班制 | 338 | 5.73 | 1.06 | |
| | Q47 | 在提供户政服务, 提升服务品质是其共同目标 | 337 | 5.96 | 1.03 | |
| | Q48 | 在提供户政服务, 满足民众需求是其专业规范 | 337 | 5.85 | 1.12 | |
| 核心机关的协调与整合 | Q50 | 民政局整合户政业务相关单位的资源 | 338 | 5.13 | 1.23 | 0.91 |
| | Q51 | 民政局协调户政业务相关单位的问题与困难 | 338 | 5.14 | 1.20 | |
| | Q52 | 民政局监控户政业务的活动与绩效 | 336 | 5.42 | 1.14 | |
| | Q53 | 民政局制订户政业务的各项目标 (如服务品质等) | 337 | 5.46 | 1.15 | |

六、研究结果与发现

结构方程式是以最大似法 (maximum Likelihood estimates) 估计, 这个方法是基于样本能够反应母体特性的机率的最大程度估计, 最后进入分析的样本为 322。此外, 这个模型卡方值 χ^2 为 1611.39, 自由度为 502, $P=0.000$ 。而从图 2 我们亦知道这个模型可以解释网络绩效 46% 的变异程度 ($1-\text{res1}=1-0.54=0.46$)。

一、模型适配度

从表 4 得知, 这个结构方程式的 $\text{NFI}=0.85$, $\text{RFI}=0.83$, $\text{IFI}=0.90$, $\text{NNFI}=0.88$, $\text{CFI}=0.90$, 以及 $\text{RMSEA}=0.08$, 以上各个指标如 NFI 、 RFI 、 IFI 、 NNFI 显示模型仍有进一步改善空间, 但考虑这个模型符合理论模型和假设检验的一致性, 所以不进行统计模型的改善。再者, 相关适配指标如 CFI 与 RMSEA 皆符合适配值的标准。

表 4: 机关协力合作行为结构方程式模型适配指针

| 指标 | 模型 | 门坎值 |
|-------|------|--|
| NFI | 0.85 | 大于 0.90 |
| RFI | 0.83 | 大于 0.90 |
| IFI | 0.90 | 大于 0.95 |
| NNFI | 0.88 | 大于 0.90 |
| CFI | 0.90 | 大于 0.90 |
| RMSEA | 0.1 | 1. 小于 0.05 良好适配 2. 在 0.05 与 0.08 之间 算是不错适配 3. 在 0.08 到 0.10 之间 普通适配 4. 大于 0.10 表示不良适配 |

二、因素负荷量

从表 5 我们得知形成测量模式各个因素的因素负荷量大部分在 0.65 到 0.95 之间; 换句话说, 各个因素享有很高的建构效度。具体而言, 形成各个因素的问题的因素负荷量如下所述:

- 1) 网络绩效是由 Q54 (贵户所提供的户政服务, 可以满足民众的需求)、Q55 (贵户所提供的户政服务, 可以完成机关的目标)、Q56 (贵户所提供的户政服务, 可以满足服务品质的要求)、Q59 (贵户所提供的户政服务, 可以用最快时间处理完) 的问题所组成, 其标准化因素负荷量分别是 0.90、0.95、0.90 与 0.72。因此, 我们可以知道 Q55 对网络绩效的贡献最大, 最能够反映网络绩效。其次是 Q54 与 Q56, 最后为 Q59。
- 2) 而综效则是由 Q7 (贵户所的主管寻求外援的协助如志工、替代役等)、Q8 (贵户所的主管寻求来自于其它政府机关如民政局、区公所的协助)、Q10 (贵户所的主管订定明确的目标, 如年度工作计划、身份证换证等)、Q11 (贵户所的主

管积极建立资源互通有无的管道，如户所间的人力调配）所组成，其标准化因素负荷量为 0.67、0.68、0.73 与 0.80。因此，我们可以知道 Q11 对综效的贡献最大，最能够反映综效作用。其次是 Q10，再其次为 Q8，最后为 Q7。

- 3) 而动员则是由 Q13（贵户所的主管与同仁一起参与决策的制订，如主管会报、所务会议）、Q14（由于贵户所主管的领导，使得推动各项户政工作很顺遂）、Q15（贵户所的主管率领各课室和柜台人员积极投入完成各项工作）、Q16（贵户所的主管对于激励同仁的士气有相当的帮助）所组成，其标准化因素负荷量为 0.80、0.84、0.87 与 0.88。因此，我们可以知道 Q16 对动员的贡献最大，最能够反映动员作用。其次是 Q15，再其次为 Q14，最后为 Q13。
- 4) 而活化则是由 Q18（贵户所的主管可以了解来自民众的需求）、Q19（贵户所的主管可以获取来自民政局的支持）、Q21（贵户所的主管可以获取来自里长的支持）、Q22（户所的主管可以获取来自同仁的支持）所组成，其标准化因素负荷量为 0.81、0.73、0.70 与 0.88。因此，我们可以知道 Q22 对活化的贡献最大，最能够反映活化作用。其次是 Q18，再其次为 Q19 最后为 Q21。
- 5) 而型塑化则是由 Q24（贵户所的主管对于塑造良好的工作气氛有相当帮助）、Q25（贵户所的主管对于塑造同仁投入工作的意愿有相当帮助，如：奖励）、Q26（贵户所的主管对于塑造同仁的共识有相当的帮助）、Q27（贵户所的主管可以促进同仁间的沟通，如：所务会议）所组成，其标准化因素负荷量为 0.91、0.94、0.93 与 0.85。因此，我们可以知道 Q25 对型塑化的贡献最大，最能够反映型塑化作用。其次是 Q26、Q24，最后为 Q27。
- 6) 而资源共享与协助则是由 Q33（贵户所提供的户政服务，须仰赖民政局的协助）、Q34（贵户所提供的户政服务，须仰赖其它区公所的协助）、Q35（贵户所提供的户政服务，须仰赖其它户所的协助）、Q36（贵户所提供的户政服务，须仰赖来自于民众的协助）所组成，其标准化因素负荷量为 0.79、0.77、0.78 与 0.71。因此，我们可以知道 Q33 对资源共享与协助的贡献最大，最能够反映资源共享与协助的协力合作行为。其次是 Q35，再其次为 Q34，最后为 Q36。
- 7) 而信息分享则是由 Q39（各户所之间的业务信息是彼此分享的，如户政信息网）、Q40（各户所之间的专业知识是彼此分享的，如透过案例讨论会）、Q42（贵户所的信息科技设备，有助于户政服务的提供）、Q43（贵户所的计算机化系统，充分作为与民众沟通的管道）所组成，其标准化因素负荷量为 0.80、0.78、0.78 与 0.77。因此，我们可以知道 Q39 对信息分享贡献最大，最能够反映信息分享的协力合作行为。其次是 Q40 与 Q42，再其次为 Q43。
- 8) 而策略与结构互依则是由 Q44（贵户所提供户政服务的管理策略，须仰赖其它机关的配合，如透过区公所的里干事发放选举宣传单、选举通知）、Q46（在提供户政服务，须仰赖一般工作上弹性，如：固定排班制）、Q47（在提供户政服

务，提升服务品质是其共同目标)、Q48(在提供户政服务，满足民众需求是其专业规范)所组成，其标准化因素负荷量为 0.63、0.70、0.93 与 0.84。因此，我们可以知道 Q47 对策略与结构互依的协力合作行为贡献最大，最能够反映策略与结构互依的协力合作行为。其次是 Q48，再其次为 Q46，最后为 Q44。

- 9) 而核心机关协调与整合则是由 Q50(民政局整合户政业务相关单位的资源)、Q51(民政局协调户政业务相关单位的问题与困难)、Q52(民政局监控户政业务的活动与绩效)、Q53(民政局制订户政业务的各项目标(如服务品质等))的所组成，其标准化因素负荷量为 0.87、0.90、0.80 与 0.83；因此，我们可以知道 Q51 对核心机关协调与整合的贡献最大，最能够反映核心机关协调与整协力合作用。其次是 Q50、Q53，最后为 Q52。

表 5: 观察变量与潜在变量间确认性因素分析 (CFA) 的标准化因素负荷量

| 因素 | 题号 | 标准化因素负荷量 | 因素 | 题号 | 标准化因素负荷量 |
|------|-----|----------|-----------|-----|----------|
| 网络绩效 | Q54 | 0.90 | 资源共享与协助 | Q33 | 0.79 |
| | Q55 | 0.95 | | Q34 | 0.77 |
| | Q56 | 0.90 | | Q35 | 0.78 |
| | Q59 | 0.72 | | Q36 | 0.71 |
| 综效 | Q7 | 0.67 | 信息共享 | Q39 | 0.80 |
| | Q8 | 0.68 | | Q40 | 0.78 |
| | Q10 | 0.73 | | Q42 | 0.78 |
| | Q11 | 0.80 | | Q43 | 0.77 |
| 动员 | Q13 | 0.80 | 策略与结构互依 | Q44 | 0.63 |
| | Q14 | 0.84 | | Q46 | 0.70 |
| | Q15 | 0.87 | | Q47 | 0.93 |
| | Q16 | 0.88 | | Q48 | 0.84 |
| 活化 | Q18 | 0.81 | 核心机关协调与整合 | Q50 | 0.87 |
| | Q19 | 0.73 | | Q51 | 0.90 |
| | Q21 | 0.70 | | Q52 | 0.80 |
| | Q22 | 0.88 | | Q53 | 0.83 |
| 型塑化 | Q24 | 0.91 | | | |
| | Q25 | 0.94 | | | |
| | Q26 | 0.93 | | | |
| | Q27 | 0.85 | | | |

三、标准化回归系数

从表 6 发现跨机关协力合作网络是由综效、动员、活化、型塑化、资源共享与协助、信息分享、策略与结构互依、核心机关协调与整合，和网络绩效互动所形成。其标准化回归系数为 0.05、-0.18、0.36、0.05、-0.14、0.16、0.59 与 0.05；因此，在信赖水准为 95% 之下，我们可以知道策略与结构互依对贡献网络绩效最大(假设 6 成立)；其次为信息分享(假设 7 成立)。但是资源共享与协助却不利于网络绩效的提升，印证假设 5 并不成立。

表 6：潜在变量与潜在变量间的参数估计值

| 结果变量：网络绩效 | | |
|-----------|----------|------|
| 因素 | 标准化参数估计值 | 标准误 |
| 综效 | 0.05 | 0.15 |
| 动员 | -0.18 | 0.18 |
| 活化 | 0.36 | 0.19 |
| 型塑化 | 0.05 | 0.10 |
| 资源共享与协助 | -0.14** | 0.05 |
| 信息分享 | 0.16* | 0.09 |
| 策略与结构互依 | 0.59*** | 0.08 |
| 核心机关协调与整合 | 0.05 | 0.06 |
| res 1 | 0.54 | 0.03 |

* $p < 0.05$, ** $p < 0.01$, *** $p < 0.001$

四、假设检验汇整

从假设检验来看，如表 7 所示，在 95% 信赖水准下，结构方程式验证了假设 6、7 成立；也就是说，在跨机关服务传递协力合作网络中，机关的信息分享程度越高，网络绩效的程度也就越高（假设 6）；而在跨机关服务传递协力合作网络中，机关间的策略与结构互赖程度越大，网络绩效提升程度也就越大（假设 7）。但是资源共享与协助与网络绩效呈现负向显著相关。虽说从结构方程式发现，本研究提供很好的建构效度与区分效度，但构成理论模型的八个假设仅有两个获得支持；因此，在理论效度上略显得微弱。

表 7：假设验证汇总

| 解释变量 | 假设方向 | 结果变量：网络绩效 | |
|------------------|------|-----------|------|
| | | 结构方程式 | 假设验证 |
| 综效(假设 1) | + | + | |
| 动员(假设 2) | + | - | |
| 活化(假设 3) | + | + | |
| 型塑化(假设 4) | + | + | |
| 资源共享与协助(假设 5) | + | -* | |
| 信息分享(假设 6) | + | + | √ |
| 策略与结构互赖(假设 7) | + | + | √ |
| 核心机关的协调与整合(假设 8) | + | + | |

*表示有显著

七、研究结果讨论

对于传统组织理论文献来说，他们主张当形成跨组织间互助协力合作的关系时，各个组织以一致性方式行动。Provan 与 Milward(1991)认为研究服务传递协力合作网络的主要贡献在于-虽然强调该项服务是由组织所提供，但数据收集与评估必须重视到各个机关组织如何协力提供相关服务的组成，而非组织本身，除非组织能够单独提供该项服务；因此，服务传递网络观点提供一个概念与方法上的替代方案(Oliver, 1990)。很显然的，这个假定很有问题，特别是组织如何彼此协力合作构连，以提供这些服务(Provan & Milward, 1991:415)。

从台北市户政事务所的实证研究中，我们发现机关间的协力合作行为如信息分享、机关间的策略与结构互赖都正向有助于网络绩效，但是机关间却不愿意彼此资源共享与协助。回顾之前所提到的研究问题-跨机关户政业务传递协力合作网络如何贡献于户政服务网络绩效。在 95%信赖水准下，透过结构方程式估计，个体层次的公共管理者的角色与行为是否有助于网络绩效并无法获得进一步支持，但是机关层次的协力合作行为是否有助于网络绩效则提供部分支持的发现。我们可以发现从户政人员认知之中，户政管理者的管理作为并无法确实贡献于户政服务传递网络的绩效。但是机关间的合作行为有助于网络绩效如机关组织间的信息共享、策略与结构互赖则是有助于网络绩效的提升。

在过去大部分讨论跨机关服务传递协力合作网络的文献都是正向快乐(celebratory)，而非谨慎(cautious)观点(McGuire, 2006:39)，而不去讨论负面的观点，但从台北市户政事务所的实证分析，各机关之间并不喜欢彼此从事资源协助和分享，假使他们想要户政业务服务传递协力合作网络的绩效提升的话，这是值得我们警惕的。显然的，机关之间寻求资源的协助和分享并无助于户政服务传递协力合作网络间的绩效，可能由于竞争的存在，如彼此之间可能为“为民

服务礼貌竞赛活动”争取较高分数，而不愿彼此分享人力等资源¹³；也有可能机关之间的，户政机关各自之间又有地盘意识存在，所以较少从事以利网络绩效的资源共享合作行为（McGuire, 2006）。这也可能解释部分理论文献对协力合作网络过于乐观的质疑。本研究缺乏了解在户政业务中，究竟是那一种协力互助行为是比较频繁的；更进一步而言，未来研究亦可透过统计分析来了解是何种行政协力合作行为有利于协力合作网络绩效的提升。

虽然其它因素可能未达显著作用，但细究其标准化回归系数的方向，综效、活化、结构化，以及核心机关的协调与整合都是正向有助于户政服务传递网络的绩效。因此，在综合之前的论述与研究发现，本研究提供如下的研究建议，以供往后研究与实务之参考：

一、培养户政管理者具备协力合作的管理技术与能力

从研究发现来看，台北市户政事务所户政管理者的角色与行为并无明显有助于协力合作网络绩效，将来可能需要透过训练教育方式来培养户政管理者协力合作的管理能力。

二、营造机关之间协力合作的组织文化

从研究发现来看，虽然各户所之间存在地盘心态，不愿意从事资源共享；因此，如何营造户政事务所是否蕴育协力合作价值与精神的组织文化，显得尤为重要。而法规的规范与行政首长的带领就成为关键，正如之前针对台北市政府多部门协力合作研究亦发现行政首长的带领是营造机关组织协力文化的开端（黄荣护等，2000）。

三、加强民政局协调与整合的角色

在研究发现中，从户政人员的认知中，核心机关民政局的角色无法显著发挥关键性角色贡献于协力合作互助网络；因此，需要民政局需要发挥居中协调与整合的角色。

四、建立联系沟通的平台

建立定期户所之间的沟通会议如案例讨论会，有助于彼此的协力互助联系与经验分享；因此，建立联系沟通平台，有助于户所之间彼此的沟通。

五、信息分享仍是户政业务协力合作的关键。

各户所之间透过计算机信息系统联系户政数据库与请求协助事宜，如居民的迁徙，学童的就学基本数据，或者选举事项。

¹³在审查委员建议下，为增强支持户所之间可能由于竞争存在，而不愿意分享资源，我们去访问在民政局掌管户政业务的某位主管，在其丰富在户政基层与民政局的工作经验指出：“户所之间会因为彼此的竞争如“为民礼貌运动”，而彼此有地盘心态，彼此竞争而不想分享资源如人力相互支持、外在资源协助和分享；因此，民政局在每次竞赛只公布前三名，不敢公布所有名次。”

八、结 论

公共网络管理的研究提醒我们需要建立连结政府管理、民众的偏好与绩效成就的互动环境与条件。网络管理途径可能符合日益复杂的政府事务，在问题意识方面可以有比较好的聚合力，但是网络管理的理论架构是否有能力解释跨机关之间的协力合作现象？如同之前所指出，过去网络管理的文献缺乏实证分析的验证，但是这些未验证理论架构并未说服我们接受它的真实性 (McGuire, 2006b)。网络管理途径的假设倾向于支持看似平凡的主张，但这些假设很容易就会落入耐不住真实经验的验证，也就是缺乏以假设演绎型式检验它的理论硬核问题 (Lakatos, 1970)，更重要的，要能提供解决问题的能力与更能接近社会的真相，这才是网络管理分析进步的核心。

如同之前所指出，大部分理论规范文献都是以乐观观点看待过去网络管理的文献缺乏实证分析的验证，这些未验证理论架构并未说服我们接受它的真实性 (McGuire, 2006b)。本研究应用公共网络管理的文献建构跨机关服务传递协力合作网络的理论架构分析台北市政府户政业务现象。在前面的分析形成不同理论架构的信度和建构效度(确认性因素分析)皆满足统计上的要求。而从结构方程式所得出的统计结果皆显示本研究所建构的跨机关服务传递协力合作网络的研究架构，在统计模式是有效的，并且少偏误。而从结构方程式估计其解释力则达到 46%。从上述结果显示这个理论架构在台北市政府户政业务上具有高度的解释力；在未来研究则须扩展这些理论架构到其它政府业务领域的研究，如健保、社会福利等。在新的研究问题的发展，并不局限同一类型业务的协力合作网络，也可能因为服务相同类型的顾客，或者不同业务的所形成的网络，也可能牵涉到公部门与私部门甚至第三部门所形成跨部门网络。往后的研究亦可以专注在跨机关服务传递协力合作网络的强度，或者什么是什么因素形成网络现象。

由于本研究的研究范围仅局限于台北市政府户政事务所员工，而且有效问卷在学历、性别、职等与工作经验并不符合全台湾公务员或者台北市政府公务员相关项目人数的比例；因此，欲推论到整个台湾或台北市政府公务员或政府机关的情况将受到限制，部分原因在于户政事务所为基层单位，层级较低，其职等或工作经验不同于上级机关或者足以代表整个台湾或台北市政府机关运作的全貌。再者，在研究上采取横断面数据为一个时间数据，并无法看到长时间的数据；因此，在研究上并无法看到长时间网络形式变迁的分析 (de Vaus, 2001: 170-175)。，可能误导我们了解整个服务传递协力合作网络的长期变迁与那个因素相对较为重要。其次，本研究另外一个研究限制为调查研究主要针对来自于户政人员的主观认知 (subjective perception)，可能会与客观的官方数据 (objective data) 存在着差距。虽然应用台北市政府民政局“为民服务礼貌竞赛活动”的客观评比，但或许部份行政措施尚未落实或者已经落实，因为其职位或者工作年资的关系，而户政人员可能未能认知真实状况。

(谢俊义，台北市立教育大学社会暨公共事务学系；颜良恭，台湾政治大学公共行

政学系)

参考文献:

- Akerlof, G. (1970). "The Market for Lemons: Quality Uncertainty and the Market Mechanism" *Quarterly Journal of Economics*, 84: 488-500.
- Agranoff, R. (1991). "Human Services Integration: Past and Present Challenges in Public Administration" *Public Administration Review*, 51(6): 533-542.
- Agranoff, R. (2005). "Managing Collaborative Performance" *Public Performance and Management Review*, 29(1), 18-45.
- Agranoff, R. (2006). "Inside Collaborative Networks: Ten Lessons for Public Managers" *Public Administration Review*, 66(special issue): 56-65.
- Agranoff, R. & Lindsay, V. (1983). "Intergovernmental Management: Perspective from Human Services Problem Solving at the Local Level" *Public Administration Review*, 43(3), 227-237.
- Agranoff, R. A. & McGuire, M. (1998). "Multinetwork Management: Collaboration and the Hollow State in Local Economic Policy" *Journal of Public Administration Research and Theory*, 8(1): 67-91.
- Agranoff, R. & McGuire, M. (1999). "Managing in Network Settings" *Policy Studies Review*, 16(1):18-41.
- Agranoff, R. A. & McGuire, M. (2001). "Big Questions in Public Network Management Research" *Journal of Public Administration Research and Theory*, 11(3): 295-326.
- Agranoff, R. A. & McGuire, M. (2003). *Collaborative Public Management*. Washington, D.C.: Georgetown University Press.
- Agranoff, R. & McGuire, M. (2004). "Another Look at Bargaining and Negotiating in Intergovernmental Management" *Journal of Public Administration Research and Theory*, 14(4): 495-512.
- Alkadry, M. G. & Tower, L. E. (2006). "Unequal Pay: The Role of Gender" *Public Administration Review*, 66(6): 888-898.
- Alter, C. & Hage, J. (1993). *Organizations Working Together*. London: SAGE Publications.
- Babbie, E. (1998). *The Practice of Social Research* (7th edition.). Belmont, CA: Wadsworth Publishing Company.
- Babbie, E. (2000). *Survey Research Methods* (2nd edition.). Belmont, CA: Wadsworth Publishing Company.
- Berry, F. S. & Brower, R. S. (2005). "Intergovernmental and Intersectoral Management: Weaving Networking, Contract Out, and Management Roles into Third Party Government" *Public Performance & Management Review*, 29(1): 7-17.
- Berry, F., Brower, R., Choi, S., Goa, W., Xinfang, J., Hee S., Kwon, M. & Word, J. (2004). "Three Traditions of Network Research: What the Public Management Research Agenda Can Learn from Other Research Communities" *Public Administration Review*, 64(5): 539-552.
- John .B., Barbara C. & Stone, M. (2006). "The Design and Implementation of Cross-

- Sector Collaborations: Propositions from the Literature” *Public Administration Review*, 66(special issue):44-55.
- Choi, S. (2005). “*Network Analysis of Workforce Development Program*” Unpublished doctoral dissertation, Florida State University, Tallahassee.
- Cohen, L., Minion, L. & Morrison, K. (2003). *Research Methods in Education*. 5th ed., New York, NY: Routledge Falmer.
- DeHart-Davis, Leisha, M., Justin & Pandey, S. (2006). “Gender Dimensions of Public Service Motivation” *Public Administration Review*, 66(6): 873-887.
- De Vaus, D. (2001). *Research Design in Social Research*. Thousand Oaks, CA: SAGE Publications Ltd.
- Feiock, R. (2004). (Ed.). *Metropolitan Governance: Conflict, Competition, and Cooperation*. Washington, D.C.: Georgetown University Press.
- Frederickson, H. (1997). *The Spirit of Public Administration*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Frederickson, H. (1999). “The Repositioning of American Public Administration” *Political Science and Politics*, 32(4):701-711.
- Frederickson, H. & Smith, K. (2003). *The Public Administration Theory Primer*. Gumnor Hill, Oxford: Westview Press.
- Gage, R. W. (1984). “Federal Regional Councils: Networking Organizations for Policy Management in the Intergovernmental System” *Public Administration Review*, 44(2): 134-145.
- Gruber, J. (1987). *Controlling Bureaucracies*. Berkeley: University of California Press.
- Gujarati, D. (2003). *Basic Econometrics* (4th ed.). New York, NY: McGraw-Hill Higher Education.
- Guy, M. & Newman, M. (2004). “A Women’s Jobs, Men=s Jobs: Sex Segregation and Emotional Labor” *Public Administration Review*, 64(3): 289-298.
- Hatry, H. (1999). *Performance Measurement: Getting Results*. Washington, D.C.: The Urban Institute Press.
- Henry, N. (2002). “Is Privatization Pass? The Case for Competition and Emergence of Intersectoral Administration” *Public Administration Review*, 62(3): 347-377.
- Isett, K. & Provan, K. (2005). The Evolution of Dyadic Interorganizational Relationships in a Network of Publicly Funded Nonprofit Agencies. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 15,149-165.
- Jennings, E. & Ewalt, J. (1998). “Interorganizational Coordination, Administrative Consolidation, and Policy Performance” *Public Administration Review*, 58(5): 417-428.
- Keast, R; Mandell, M.; Brown, K & Woolcock, G. (2004). “Network Structures Working Differently and Changing Expectations” *Public Administration Review*, 64(3): 363-371.
- Kettl, D. (2006). “Managing Boundaries in American Administration: the Collaboration Imperative” *Public Administration Review*, 66(special issue):10-19.
- Kline, R. (2005). “*Principles and Practice of Structural Equation Modeling*” 2nd edition. New York, NY: The Guilford Press.
- Kickert, W., Erick-Hans, & Koppenjan, J. (1997). *Managing Complex Networks*. London: Sage Publications.
- Lipsky, M. (1980). *Street-Level Bureaucracy*. New York, NY: Russell Sage Foundation.

- Luton, L. (2007). "Deconstructing Public Administration Empiricism" *Administration & Society*, 39(4): 527-544.
- Lynn, L. (1981). *Managing the Public's Business: The Job of the Government Executive*. New York, NY: Basic Books.
- Mandell, M. (1988). "Intergovernmental Management in Interorganizational Networks: A Revised Perspective" *International Journal of Public Administration*, 11(4): 393-416.
- Mandell, M. (1990). "Network Management: Strategic Behavior in the Public Sector. In Robert W. Gage & Myrna P. Mandell (Eds.)" *Strategic for Managing Intergovernmental Policies* (pp. 29-53). New York: Praeger.
- Mandell, M. (1994). "Managing Interdependencies through Program Structures: A Revised Paradigm" *American Review of Public Administration*, 24(1): 99-121.
- Mandell, M. (1999). "Symposium: The Impact of Collaborative Efforts." *Policy Studies Review*, 16(1): 4-47.
- Mandell, M. (Ed.). (2001). *Getting Results through Collaboration: Networks and Network Structures for Public Policy and Management*. Westport, CT: Quorum Books.
- Marsh, D. & Rhodes, A. (1992). *Policy Networks in British Government*. London: Oxford University Press.
- Mayntz, R. (1993). "Modernization and the Logic of Interorganizational Networks" *Knowledge and Policy*, 6(1): 3-16.
- McCurdy, H. & Cleary, R. (1984). "Why Can't We Resolve the Research Issue in Public Administration?" *Public Administration Review*, 44 (1): 49-55.
- McGuire, M. (2002). "Managing Networks: Propositions on What Managers Do and Why They Do It" *Public Administration Review*, 62(5): 599-609.
- McGuire, M. (2006a). "Intergovernmental Management: A View from the Bottom" *Public Administration Review*, 66(5): 677-679.
- McGuire, M. (2006b). Collaborative Public Management: Assessing What We Know and How We Know It. *Public Administration Review*, 66(special issue): 33-43.
- Meier, K. & O'Toole, L. (2001). "Managerial Strategies and Behavior in Networks: A Model with Evidence from U.S. Public Education" *Journal of Public Administration Research and Theory*, 11(3): 271-293.
- Meier, K. & O'Toole, L. (2002). "Public Management and Organizational Performance: The Impact of Managerial Quality" *Journal of Policy Analysis and Management*, 12(5): 629-643.
- Meier, K. & O'Toole, L. (2003). "Public Management and Educational Performance: the Impact of Managerial Networking" *Public Administration Review*, 63(6): 689-699.
- Meier, K. & O'Toole, L. (2005). "Managerial Networking: Issues of Measurement and Research Design" *Administration & Society*, 37(5): 523-541.
- Meier, K. & O'Toole, L. (2007). "Deconstructing Larry Luton Or What Time Is the Next Train to Reality Junction?" *Administration & Society*, 39(6): 786-796.
- Meier, K., Mastracci, S. & Wilson, K. (2006). "Gender and Emotional Labor in Public Organizations: An Empirical Examination of the Link to Performance" *Public Administration Review*, 66(6): 899-909.
- Mitchell, J. C. (1969). "The Concepts and Use of Social Network". In J. C. Mitchell (Ed.) *Social Networks in Urban Situations* (pp1-50). Manchester, Manchester University Press.

- Newcomer, K. & Triplett, T. (2004). "Using Surveys". In Joseph S. Wholey, Harry P. Hatry and Kathryn E. Newcomer (Eds) *Handbook of Practical Program Evaluation*(pp.257-291). San Francisco, CA: Jossey-Bass.
- Oliver, C. (1990). "Determinants of Interorganizational Relationships: Integration and Future Direction" *Academy of Management Review*, 15: 241-265.
- Ostrom, E. (1999). "Institutional Rational Choice: An Assessment of Institutional Analysis and Development Framework. In P. Sabatier (Ed.)" *Theories of the Policy Process*(pp. 35-72). Boulder, CO: Westview.
- O'Toole, L. (1997a). "Treating Networks Seriously: Practical and Research-Based Agendas in Public Administration" *Public Administration Review*, 57(1): 45-52.
- O'Toole, L. (1997b). "Implementing Public Innovations In Network Settings" *Administration & Society*, 29(2): 115-138.
- O'Toole, L. & Meier, K. (1999). "Modeling the Impact of Public Management: Implications of Structural Context" *Journal of Public Administration Research and Theory*, 9(4): 505-526.
- Powell, W. (1990). Neither Market Nor Hierarchy: Network Forms of Organization. In Barry M. Staw and L. L. Cummings (Eds). *Research in Organizational Behavior* 12(pp.295-336). Greenwich, CT: JAI Press.
- Provan, K. & Milward, H. (1991). "Institutional-Level Norms and Organizational Involvement in a Service-Implementation Network" *Journal of Public Administration Research and Theory*, 1(4): 391-417.
- Provan, K. & Milward, H. (1995). "A Preliminary Theory of Interorganizational Network Effectiveness: A Comparative Study of Four Community Mental Health Systems" *Administrative Science Quarterly*, 40(1): 1-33.
- Provan, K. & Milward, H. (2001). "Do Networks Really Work ? A Framework for Evaluating Public Sector Organizational Networks" *Public Administration Review*, 61(4): 400-409.
- Provan, K. & Sebastian, J. (1998). "Network Within Networks: Service Link Overlap, Organizational Cliques, and Network Effectiveness" *Academy of Management Journal*, 41(4): 453-463.
- Provan, K., Veazie, M., Staten, L. & Teufel-Shone, N. (2005). "The Use of Network Analysis to Strengthen Community Partnerships" *Public Administration Review*, 65(5): 603-613.
- Raab, J. & Milward, H. (2003). "Dark Networks as Problems" *Journal of Public Administration Research and Theory*, 13(4): 413-440.
- Rainey, H. (2003). *Understanding and Managing Public Organizations* (3rd ed.). San Francisco, CA: Jossey-Bass.
- Ring, P. & de Ven, A. (1994). "Development Processes of Cooperative Interorganizational Relationship" *Academy of Management Review*, 19(1):90-118.
- Robbins, S. P. (1980). *The Administrative Process*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.
- Schumacker, R. E. & Lomax, R. G. (2004). *A Beginner's Guide to Structural Equation Modeling*. Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum Associates, Inc.
- Sharpf, F. W. (1978). Interorganizational Policy Studies: Issues, Concepts, and Perspectives. In K. I. Hanf and F. W. Sharpf(Eds.). *Interorganizational Policy Making Limits to Coordination and Central Control*(pp.345-370). London, Sage.

Selden, S., Sowa, J. & Sandfort, J. (2006). "The Impact of Nonprofit Collaboration in Early Child Care and Education on Management and Program Outcomes" *Public Administration Review*, 66(3): 412-425.

Singleton, R. & Straits, B. (2005). *Approaches to Social Research* (4th ed.). New York, NY: Oxford University Press.

蔡秀涓. "公务人员组织信任模型之建构: 以台北市政府为例" 《人文及社会科学集刊》, 2002年第16期, 241-279页。

陈恒钧、张国伟. "组织协力与组织绩效之研究: 以云林县蔬菜产销班为例" 《公共行政学报》, 2006年, 第19期, 1-54页。

黄荣护、黄东益、郭昱莹、谢仁和. "以议题管理途径型塑台北市政府多部门协力关系策略" 台北市: 台北市政府研究发展考核委员会, 2000年。

邱皓政. 《结构方程式: LISREL 的理论、技术与应用》。台北: 双叶书廊有限公司。

张家宜与李怡禎. "全面质量管理应用于高等教育行政之实证研究教育研究信息" 《教育研究信息》, 2002年, 第10期, 29-53页。

The Empirical Study of Interagency Collaborative Service Delivery Network on the Household Registration Services in Taipei City Government

Abstract

The efficient interagency collaborative service delivery network is comparatively important when the bureaucracy fails to work well in public affairs. This research employs the literatures of public network management to construct the model of interagency collaborations estimated in our research. As a usual, two research streams are discussed in public network management with the observed unit of the household registration of Taipei City Government: how the collaborative behaviors and roles of public network managers and the collaborative behaviors between and within public agencies contribute to the network performance of interagency collaborative service delivery network. The data sources are mainly draw from subjective perceptive data of public managers and public administrators who response for household registration services in Taipei City Government. The research methods of descriptive statistics, correlations, reliability, confirmatory factor analysis, and structural equation model are employed in our research.

The response rates in this research are 64.5% (338/524). In statistics, the the factor loadings, reliability, and the goodness of the fit for structural equation model(SEM) satisfy the "best linear unbiased estimator" (blue). The findings show that the resources-sharings between and within the agencies does not benefit the network performance in household service-delivery collaborative network in Taipei City Government, which challenge the celebratory viewpoints from some public network management literatures.

This research also finds some factors such as sharing of information, and the integration and coordination of strategies and structures, are helpful for network performance in household service-delivery collaborative network in Taipei City Government. Our research framework and finds can be employed in health service and transportation service in the future research.

Key Words: Network Management, Service Delivery Collaborative Network, Individual Level, Agency Level