

主編的話

《文官制度》第十三卷第一期的出版，為本刊由季刊改為半年刊後的第一期。感謝歷任發行人及編輯團隊的辛勤投入以及作者及審稿委員們的支持與貢獻，使得本刊不僅能收錄在「臺灣人文及社會科學期刊評比暨核心期刊」第三級期刊名單，也建立了一個實務界以及學術界對話的平台，有關國內外思潮的發展以及實際問題的解決都能夠在這個平台上進行深度而有價值的討論。本刊歡迎公共行政、公共治理、公共服務、政府體制、公務人力資源管理、知識管理及考銓保訓退撫行政法制等多元領域的理論或實務性論文，歡迎先進及學子們持續支持賜稿，共同灌溉這個園地。

如同本刊之前出版的著作，本期幾篇作品的主题涉及學術發展典範以及政府重要治理實務。隨著社會環境急速的變遷，許多重要議題出現並激發學界與實務界的思辨，因應此種發展，學術界也提出各種典範或概念架構，試圖理解這些議題的本質並進而提出解決方案。新公共管理即是 1980 年代以來對於公共治理實務影響深遠的典範。本期共刊登 1 篇特約專論、4 篇學術論文以及 1 篇書評，其中特約專論以及前三篇學術論文，如後新公共管理、員工滿意度、員工幸福感以及公部門的創新管理等議題，都難脫離新公共管理的範疇，也呈現其在臺灣近期實務界關注的議題。第四篇論文則是討論語言權力本質以及客語政策的議題，對於我國的語言政策有重要意涵。各篇論文使用質、量等不同方法，也展現資料蒐集方法的多樣性。

本期特邀專論〈邁向後新公共管理時代之政策整合理論初探〉是一篇宏觀性的論文，不僅提出整合性的架構，也指引未來的研究方向。前言指出公共行政朝向後新公共管理轉型與修正，因此政策整合理論研究和實務探析成為改革創新趨勢。本文以兩個研究問題來分析與理解政策整合概念：在政策協調與整合的研究中，哪些經驗難題值得分析？哪些理論方法適合解釋整合型政策的協調與整合過程？然後以 4 項問題來引導政策整合理論架構之建構：透過理論脈絡探究從新公共管理轉向後新公共管理所引發政策整合理論興起且受到關注的背景原因、政策整合理論的發展

圖像、政策整合過程和治理能力的分析框架，以及反思政策整合理論化研究的挑戰。對 4 項問題詳析說明後，結語指出後續研究與實踐的主要議題。

本期所刊登的第一篇論文〈公務人員為何沉默？公部門權力距離與員工沉默行為對工作滿意度之影響〉，主要依據多元動機下員工沉默行為的觀點，區分出 4 種沉默行為，探討權力距離傾向對沉默行為的關係，以及沉默行為對工作滿意度之影響。透過網路問卷調查，本文蒐集公務人員之意見，並運用結構方程式進行分析。研究結果發現，權力距離傾向確實會對默許沉默及防衛性沉默有顯著正向影響，而默許性沉默對公部門工作滿意度沒有因果關係，此外，權力距離傾向會透過防衛性沉默，進而影響工作滿意度。結論提出：新進員工的意見表達、部屬情緒表達與信任、參與式的領導，及部屬捍衛組織利益行為等管理上的建議。

同樣是研究內部顧客或員工的行為，第二篇論文〈員工幸福感的意涵與影響因素之探討〉，藉由比較公部門、私部門及非營利部門，來探討員工幸福感的意義，及其影響前因。本文提出 3 項主要研究問題，並提出 1 項整合的觀點來衡量員工幸福感，採用次級資料分析法，以「台灣地區社會變遷基本調查計畫」裡的相關資料進行統計分析及假設檢證。研究結果顯示，公部門員工的幸福感並未如預期的顯著高於私部門和非營利部門；而影響員工幸福感主要的因素則有工作／家庭衝突，以及工作環境友善性等因素。結論最後提供關於員工幸福感在理論和實務的建議。

不同於前兩篇論文以員工的滿意度與幸福感為研究對象，第三篇論文則以內容分析評估服務品質獎的成效。〈競賽與變革：從臉書經營談政府服務品質獎的成果問題〉一文，透過循證分析的方式進行政府服務品質獎的效能評估，探究這樣的評獎式策略是否有達成所訂定之目標。本文檢視與分析政府服務品質獎及相關文獻，與研究問題進行對話後，接著說明以第一線服務機關經營的臉書粉絲專頁經營來檢視評獎機制的引導成效，以及所運用的測量指標與編碼方式。研究發現分成篇數、按讚數量、民眾留言數、機關回覆數及多媒體使用情形 5 個部分依序說明，結論指出評獎機制的引導成效應經得起時間的考驗，並提出推動機關應設有管考追蹤機制等政策建議。

第四篇論文〈客語為區域通行語政策：加拿大經驗之啟發〉，在以精進客語為區域通行語之政策為目的下，運用文獻分析法，考察國際人權法以探討語言權利之本質，並透過加拿大安大略省之語言法制與實作，研析兩個問題：一是安大略省所

建構的法語保障機制為何？如何推動？二是安大略省法語指定機制，對我國精進「客語為區域通行語」政策之啟發。研究發現分為安大略之法語指定機制的特點及臺灣客語的權利保障忽略的問題，政策建議提出「客語指定機制」建構，以及監察院承擔國家語言監察事務。

本期書評的書名為《議程設定—大眾媒體與民意》（*Setting the Agenda—The Mass Media and Public Opinion*），相關內容是作者 Maxwell McCombs 教授自 1968 年以來各種議程設定研究、證據及調查方法上的整合圖像。書評第一部分「內容簡介」，在概述本書的主題和結構後，接著介紹核心內容，分別為：影響民意、事實與新聞、在我們腦中的圖像、為什麼議程設定會發生、議程設定如何運作、議程設定的結果、型塑媒體議程、大眾傳播與社會，以及後記—媒體議程設置與受眾議程融合，後記是 Shaw 與 Weaver 兩位學者對近年的研究的補充。書評第二部分「省思—代結論」，指出本書所發展出來的議程設定理論具有很高的學術價值，值得有興趣瞭解公共議題發展者一讀，然而本書較著墨於美國系絡下議題設定的傳統發展，對社群媒體的探討僅有後記部分，因此書評最後提出須注意之處，包含不同政府體制的適用、相關與因果關係、社群媒體的議程設定、議程設定對政府及公共政策的影響等。

本期的出版，能有如此豐富的內容，特別感謝作者們的賜稿以及審稿先進的費心指正。也要感謝本刊社務顧問、編輯委員、審稿委員及考試院編輯同仁的全力支持，才使本期能順利出刊。

文官制度

主編 黃東益

