

澳門大學
社會及人文科學學院
公共行政碩士論文

**論澳門公共服務之優化 -
一站式服務的探討與優化建議**

論文撰寫人：莫寶娟

學 號：M-A1-6906-0

論文導師：林明基教授

日 期：2005 年 6 月 9 日

目 錄

	頁數
前言	1
I 公共行政改革：理論和發展	3
1. 公共行政改革的因由	3
(1) 經濟全球化	10
(2) 技術革命	11
(3) 理論轉向	12
(4) 財政與經濟困境	14
(5) 政治壓力	15
(6) 其他改革因由	16
2. 各類公共行政改革模式	17
3. 公共行政管理改革的基本內容	20
(1) 公共服務提供方式的多元化	20
(2) 組織結構及人員的精簡化	22
(3) 權力下放	24
(4) 公務員制度改革	25
(5) 強化業績評估	31
II 問題背景：澳門公共行政改革	33
1. 澳門特別行政區政府公共行政改革的簡述：	33
(1) 社會	33
(2) 市場	34
(3) 政府	35
(4) 公共行政的改革	36
2. 澳門一站式公共服務的介紹	38
(1) 法務局一站式服務	40
(2) 貿易投資促局一站式服務	42
(3) 民政總署綜合服務中心	43

III 研究目標和方法：	50
(1) 研究目的	50
(2) 研究方法及限制	50
(3) 問卷設計	52
IV 研究結果	54
調查的討論與總結	83
V 改革建議	91
VI 總結	101
附件：問卷	105
參考書目	110