

目 錄

第一章 緒論.....	01
第一節 研究動機.....	01
第二節 研究目的.....	05
第三節 研究範圍.....	05
第四節 研究方法與限制.....	06
第五節 章節安排與研究流程.....	08
第二章 文獻探討.....	11
第一節 交通部業務及績效衡量概況.....	11
第二節 平衡計分卡之意涵.....	21
第三節 平衡計分卡之應用.....	57
第四節 平衡計分卡在公務機關之實施.....	78
第五節 國內論文概況.....	88
第六節 平衡計分卡績效指標彙整.....	98
第七節 交通部績效指標彙整.....	100
第三章 研究設計.....	103
第一節 研究架構與研究變數.....	103
第二節 研究假設.....	107
第三節 問卷設計與信度、效度分析.....	109
第四節 抽樣設計.....	122
第五節 資料處理與分析方法.....	123
第四章 資料分析.....	127
第一節 敘述統計量分析.....	127
第二節 推論統計量分析.....	131
第五章 研究與建議.....	147
第一節 研究結論.....	147
第二節 研究建議.....	156
參考書目.....	161
附錄.....	165

表 目 錄

表 2-1 交通部行政效率專業性指標衡量計算表（九十二會計年度）.....	16
表 2-2 交通部行政效率專業性指標衡量表分布於平衡計分卡之情形.....	18
表 2-3 財務方面的衡量策略.....	42
表 2-4 財務方面的衡量策略.....	43
表 2-5 建立平衡計分卡之流程.....	78
表 2-6 建立計分卡之步驟.....	79
表 2-7 平衡計分卡規劃及發展表.....	80
表 2-8 平衡計分卡實施時所面臨問題之彙總.....	81
表 2-9 公務機關實施平衡計分卡易遭遇的障礙及解決之道.....	84
表 2-10 平衡計分卡國內相關論文表.....	88
表 3-1 變數的分類.....	105
表 3-2 顧客構面變數之問卷設計.....	109
表 3-3 財務構面變數之問卷設計.....	110
表 3-4 內部流程構面變數之問卷設計.....	110
表 3-5 學習與成長構面變數之問卷設計.....	111
表 3-6 人口統計變數之問卷設計.....	111
表 3-7 平衡計分卡四個構面信賴係數值.....	113
表 3-8 常見的效度問題.....	115
表 3-9 各構面因素彙整表.....	116
表 3-10 顧客構面指標因素彙整表.....	117
表 3-11 財務構面指標因素彙整表.....	119
表 3-12 內部流程構面指標因素彙整表.....	120
表 3-13 學習與成長構面指標因素彙整表.....	121
表 3-14 母體人數分配表.....	122
表 3-15 問卷發放一覽表.....	123
表 3-16 有效問卷統計分配一覽表.....	123
表 4-1 性別統計分配.....	128
表 4-2 年齡統計分配.....	128
表 4-3 教育程度統計分配.....	128
表 4-4 服務年資統計分配.....	128
表 4-5 服務單位統計分配.....	128
表 4-6 顧客構面指標之重要性統計分析表.....	129
表 4-7 財務構面指標之重要性統計分析表.....	130
表 4-8 內部流程構面指標之重要性統計分析表.....	130
表 4-9 學習與成長構面指標之重要性統計分析表.....	131

表 4-10 交通部員工性別在顧客構面上之 t 檢定分析表.....	132
表 4-11 交通部員工年齡在顧客構面上之變異數分析表.....	133
表 4-12 交通部員工教育程度在顧客構面上之變異數分析表.....	133
表 4-13 Scheffe 事後檢定.....	134
表 4-14 交通部員工服務年資在顧客構面上之變異數分析表.....	134
表 4-15 交通部員工服務單位在顧客構面上之變異數分析表.....	135
表 4-16 Scheffe 事後檢定.....	135
表 4-17 交通部員工性別在財務構面上之 t 檢定分析表.....	136
表 4-18 交通部員工年齡在財務構面上之變異數分析表.....	137
表 4-19 交通部員工教育程度在財務構面上之變異數分析表.....	137
表 4-20 Scheffe 事後檢定.....	138
表 4-21 交通部員工服務年資在財務構面上之變異數分析表.....	139
表 4-22 交通部員工服務單位在財務構面上之變異數分析表.....	139
表 4-23 Scheffe 事後檢定.....	140
表 4-24 交通部員工性別在內部流程構面上之 t 檢定分析表.....	141
表 4-25 交通部員工年齡在內部流程構面上之變異數分析表.....	141
表 4-26 交通部員工教育程度在內部流程構面上之變異數分析表.....	142
表 4-27 交通部員工服務年資在內部流程構面上之變異數分析表.....	142
表 4-28 交通部員工服務單位在內部流程構面上之變異數分析表.....	143
表 4-29 交通部員工性別在學習與成長構面上之 t 檢定分析表.....	144
表 4-30 交通部員工年齡在學習與成長構面上之變異數分析表.....	144
表 4-31 交通部員工教育程度在學習與成長構面上之變異數分析表.....	145
表 4-32 Scheffe 事後檢定.....	145
表 4-33 交通部員工服務年資在學習與成長構面上之變異數分析表.....	146
表 4-34 交通部員工服務單位在學習與成長構面上之變異數分析表.....	146
表 5-1 員工指標選取結果彙總表.....	150
表 5-2 顧客面變異數分析及 Scheffe Post Hoc 檢定彙總表.....	151
表 5-3 財務面變異數分析及 Scheffe Post Hoc 檢定彙總表.....	152
表 5-4 內部流程面變異數分析及 Scheffe Post Hoc 檢定彙總表.....	154
表 5-5 學習與成長面變異數分析及 Scheffe Post Hoc 檢定彙總表.....	155

圖目錄

圖 1-1 研究流程圖.....	10
圖 2-1 近五十年來管理的萬靈丹.....	27
圖 2-2 策略執行的障礙.....	29
圖 2-3 在使命/核心價值/策略與員工每天的活動中間存在的缺口.....	30
圖 2-4 平衡計分卡將策略轉化為營運的操作架構.....	32
圖 2-5 平衡計分卡將策略轉化為營運的流程架構.....	34
圖 2-6 將資源整合並集中於策略上.....	36
圖 2-7 描述策略：平衡計分卡的策略地圖.....	38
圖 2-8 建立策略核心組織五大基本法則.....	41
圖 2-9 顧客構面 核心量度.....	44
圖 2-10 顧客價值的主張.....	45
圖 2-11 企業內部流程構面 一般性價值鏈模式.....	47
圖 2-12 學習與成長的衡量架構.....	48
圖 2-13 因果關係鏈形成的垂直向量.....	49
圖 2-14 平衡計分卡的因果關係鏈.....	51
圖 2-15 平衡計分卡的發展圖.....	52
圖 2-16 平衡計分卡結合目的與手段圖.....	53
圖 2-17 平衡計分卡之引導性內容圖.....	53
圖 2-18 垂直缺口診斷圖.....	54
圖 2-19 因果之特質：垂直因果關係.....	54
圖 2-20 顯示變化之特質.....	55
圖 2-21 特色溝通的特質：服務業之顧客價值主張.....	55
圖 2-22 綜效及整合性之特質.....	56
圖 2-23 平衡計分卡之問題彙總圖.....	56
圖 2-24 公部門的平衡計分卡.....	68
圖 2-25 公部門的平衡計分卡.....	69
圖 2-26 公部門的平衡計分卡.....	70
圖 2-27 運用平衡計分卡以衡量德州稽核署的使命.....	73
圖 2-28 夏洛特市政府的策略地圖.....	75
圖 3-1 研究架構.....	105
圖 3-2 本研究之分析架構.....	126