

論文摘要

平衡計分卡的概念，已成為全球數千個企業中重要的商業利器。目前「財星」(Fortune) 一千大企業中已經有過半數的企業加以導入；平衡計分卡乃「財星雜誌」及「哈佛商業評論」(Harvard Business Review) 前五百大企業所公認最具效力的管理工具。最近也被哈佛商業評論列為二十世紀中，七十五個最有影響力的概念之一。平衡計分卡與智慧資本、學習型組織並列，皆係 2000 年代管理的萬靈丹，係一全方位的績效管理制度、策略執行制度，及策略管理制度。

隨著大眾傳播的到臨，如今的民眾較諸以往都擁有更多的資訊與知識，要求對於政府加以課責 (Accountability)；此外，人民也需要知道所繳之稅捐如何被使用，並產生最大的社會利益。為回應民眾對政府課責的殷切需求，目前各國政府再造的機制設計中，其課責的模式，往往是以績效及成果作為課責的根基，課責焦點著重在績效的層面，課責視為是績效提昇的方法，並且以成果為導向，因此，建立高績效的組織便是課責的目標；而發展並執行以績效衡量為基礎的課責制度，一直是各國在從事政府再造時所追求的主要目標。績效評量制度之建立已成為政府部門在進行改革時的首要之務。

本研究採個案研究方式，藉諸平衡計分卡探討交通部之績效衡量制度；並以問卷調查方法，瞭解員工對於平衡計分卡各構面指標之看法，以供個案交通部暨其他公務機關於採納平衡計分卡

為績效管理制度，建構績效衡量指標之參考。期望我國全體政府部門儘早引進績效管理利器的平衡計分卡，俾建立一健全之績效管理制度，以改善政府組織績效，適足回應民眾對政府施政課責的殷切需求，終能提昇整體國家競爭力，使我國能在世界競爭之林中取得一席之地。

本研究經對問卷因素分析，問卷 32 項指標共萃取 6 項因素，分別為顧客構面下「服務品質與服務對象的認同」一項因素；財務構面下「預算成長及執行率」及「預算成本效益」二項因素；內部流程面下「內部管考與公共關係」一項因素；學習與成長面下「員工滿意度與教育訓練」及「能力及員工與組織的關係」二項因素。

在單因子變異數分析結果，發現員工之性別在平衡計分卡顧客、財務、內部流程及學習與成長等四個構面上，存有差異，係在各個構面各 8 個指標之中，只有 1 個指標之看法存有差異，即只有在各構面之服務回應性、平均人事費用、管理監督之合理性、員工離職率之指標上，看法存有差異；員工之年齡、服務年資則在平衡計分卡四個構面上，並不存有差異；員工之教育程度在顧客、財務及學習與成長等三個構面上，存有差異，依次為服務回應性、預算支用率、依限撥款速度、專案計畫之額度爭取及平均人事費用等指標上，存有差異；在學習與成長面，只有在員工離職率上，存有差異；而員工之教育程度在內部流程構面上，並不存有差異。員工之服務單位在顧客及財務構面上，存有差異；在顧客構面，只有在服務對象參與程度一個指標上，存有差

異；在財務構面，只有在預算成本適當控制一個指標上，存有差異；至在內部流程及學習與成長二個構面上，並不存有差異。

關鍵字：平衡計分卡（Balanced Scorecard）、智慧資本（Intellectual Capital）、人力資本（Human Capital）