

親愛的受訪者，您好：

這是一份有關「交通部平衡計分卡之應用」之學術用問卷，目的在探討平衡計分卡此一在績效衡量方面的制度，能有助於改善公務機關的行政績效，並對公務機關之績效衡量制度能有所貢獻。本問卷採匿名之作答方式，答案無絕對的對或錯，個人問卷資料將受妥善保密，請您放心。若本研究對您有所助益，定當致送研究結果一份，您的協助是本研究能否順利完成之關鍵，懇請您能在百忙中撥冗填答，謹致上萬分謝意！

敬祝 勳綏

國立政治大學公共行政學研究所

指導老師：孫本初 教授

研究生：李興楨 敬啟

重要程度

非常
不
重
要

普
通

重
要

非
常
重
要

壹、平衡計分卡藉建構在其顧客、財務、內部流程及學習與成長的四大構面的指標，能對有形資產或無形資產加以衡量，係一全方位績效衡量制度。以平衡計分卡四大構面之指標衡量公務機關績效，請就下列項目，您認為之重要程度予以評分，並於最適當位置中打☐ 作答：

顧客構面

1. 服務公平分配 1.
2. 服務回應性 2.
3. 服務對象參與程度 3.
4. 服務對象滿意度 4.
5. 服務態度 5.
6. 與其他公務機關比較 6.
7. 服務及時性 7.
8. 服務品質 8.

財務構面

1. 年度獲得經費 1.
2. 預算支用率 2.
3. 依限撥款速度 3.
4. 預算成本適當控制 4.
5. 資源有效利用程度 5.
6. 專案計畫之額度爭取 6.
7. 研發成本計畫之效益 7.
8. 平均人事費用 8.

非 不 普 重 非
常 常 重 常 常
不 重
重 重
要 要 通 要 要

內部流程

- | | |
|--------------|----|
| 1. 單位間的協調 | 1. |
| 2. 工作流程順暢 | 2. |
| 3. 管理監督之合理性 | 3. |
| 4. 目標暨成果管理適切 | 4. |
| 5. 管制考核妥適 | 5. |
| 6. 機關對外協調 | 6. |
| 7. 符合計畫進度 | 7. |
| 8. 資訊採用能力 | 8. |

學習與成長

- | | |
|------------------|----|
| 1. 員工教育訓練之機會 | 1. |
| 2. 員工滿足感 | 2. |
| 3. 員工建言之採納程度 | 3. |
| 4. 員工學習與獎賞之連結度 | 4. |
| 5. 員工能力 | 5. |
| 6. 員工離職率 | 6. |
| 7. 員工生產力 | 7. |
| 8. 員工目標與組織目標配合程度 | 8. |

貳、個人基本資料

1. 性別： (0) 男 (1) 女
2. 年齡： (1) 30 歲以下 (2) 31-40 歲 (3) 41-50 歲
(4) 51 歲以上
3. 教育程度： (1) 高中職(含)以下 (2) 大學(專)
(3) 碩士(含)以上
4. 在貴機關服務年資： (1) 5 年以下 (2) 6-10 年 (3) 11-15 年
(4) 16-20 年 (5) 21 年以上
5. 服務單位： (1) 業務部門 (2) 人事部門
(3) 資訊部門 (4) 會計部門
(5) 其他(請填)：_____
6. 您是否需要此研究結果： 是，請留姓名與地址_____； 否

本問卷到此全部結束，非常謝謝您的作答

