

# 目 錄

|                           |           |
|---------------------------|-----------|
| 圖目次.....                  | II        |
| 表目次.....                  | III       |
| <b>第一章 緒論.....</b>        | <b>1</b>  |
| 第一節 研究背景與研究動機.....        | 1         |
| 第二節 研究問題與研究目的.....        | 2         |
| 第三節 章節安排與研究流程.....        | 3         |
| <b>第二章 文獻探討.....</b>      | <b>5</b>  |
| 第一節 平衡計分卡之理論架構.....       | 5         |
| 第二節 平衡計分卡在公共組織之應用.....    | 19        |
| 第三節 公共組織應用平衡計分卡之限制.....   | 25        |
| 第四節 平衡計分卡導入之成功因素.....     | 43        |
| 第五節 小節.....               | 45        |
| <b>第三章 研究設計.....</b>      | <b>52</b> |
| 第一節 研究方法與資料蒐集方式.....      | 52        |
| 第二節 研究對象與受訪者名單.....       | 53        |
| 第三節 訪談大綱與訪談進行方式.....      | 55        |
| 第四節 資料整理與分析.....          | 56        |
| 第五節 研究信度與效度.....          | 57        |
| <b>第四章 資料分析.....</b>      | <b>58</b> |
| 第一節 公務員了解平衡計分卡之狀況.....    | 58        |
| 第二節 公部門採納平衡計分卡之先決要件.....  | 59        |
| 第三節 公共組織導入平衡計分卡受限之因素..... | 62        |
| 第四節 導入平衡計分卡之建議.....       | 79        |
| 第五節 小結.....               | 82        |
| <b>第五章 研究結論與建議.....</b>   | <b>85</b> |
| 第一節 研究發現.....             | 85        |
| 第二節 研究建議.....             | 91        |
| 第三節 研究限制與後續研究建議.....      | 94        |
| 中文參考文獻.....               | 96        |
| 英文參考文獻.....               | 100       |
| 附錄一.....                  | 103       |
| 附錄二.....                  | 107       |

# 圖目次

|                              |    |
|------------------------------|----|
| 圖 1-1：研究流程.....              | 4  |
| 圖 2-1：將使命轉化為所希望的成果.....      | 6  |
| 圖 2-2：缺乏策略規劃，內部缺乏協調的組織.....  | 8  |
| 圖 2-3：已有策略規劃，但內部缺乏協調的組織..... | 8  |
| 圖 2-4：具備策略規劃，且內部協調成功的組織..... | 8  |
| 圖 2-5：界定策略的因果關係.....         | 10 |
| 圖 2-6：平衡計分卡之要素與系統圖.....      | 12 |
| 圖 2-7：平衡計分卡發展圖.....          | 13 |
| 圖 2-8：平衡計分卡因果關係的垂直向量.....    | 14 |
| 圖 2-9：建構策略核心組織五大基本法則.....    | 15 |
| 圖 2-10：經由因果關係陳述策略故事.....     | 16 |
| 圖 2-11：依策略整合與連結組織各單位.....    | 17 |
| 圖 2-12：建立策略管理的循環機制.....      | 18 |
| 圖 2-13：策略執行之障礙.....          | 21 |
| 圖 2-14：公部門的平衡計分卡.....        | 23 |
| 圖 2-15：公部門的平衡計分卡.....        | 25 |

# 表目次

|  |    |
|--|----|
| 表 2-1：平衡計分卡之具體內容表.....                             | 11 |
| 表 2-2：實施平衡計分卡的政府機關列表.....                          | 19 |
| 表 2-3：比較美國與加拿大市政府尚未執行平衡計分卡與已經執行平衡計分卡之<br>阻礙因素..... | 36 |
| 表 2-4：平衡計分卡是（不是）什麼.....                            | 45 |
| 表 2-5：公共組織導入平衡計分卡之限制因素文獻彙總表.....                   | 46 |
| 表 2-6：公共組織導入平衡計分卡之成功因素文獻彙總表.....                   | 50 |
| 表 3-1：受訪者基本資料表.....                                | 54 |
| 表 3-2：本研究訪談大綱.....                                 | 56 |
| 表 4-1：平衡計分卡之具體內容表.....                             | 73 |
| 表 5-1：公部門採納平衡計分卡之先決要件.....                         | 86 |
| 表 5-2：公共組織導入平衡計分卡受限之因素.....                        | 87 |