

# 以平衡計分卡建構績效評估指標之研究 —以海洋局為例

□ 研究人員／海洋局陳國永

## 壹、研究緣起與目的

隨著全球化的腳步，民眾對政府機構行政效率要求日益增加，對於公部門績效制度之興革亦有很高之期望。若干學者指出，當前公部門績效評估制度以目標管理為主，重視事後的檢討成本效益分析，但當環境變動時，即無法因應組織策略目標的調整，使得過去穩如泰山之政府機構，為因應整體環境之改變，已開始積極學習企業成功之管理機制，期望經由組織再造與行政革新作為，提昇行政效率與品質。本研究主要目的是要藉由策略管理工具—平衡計分卡，將組織目標聚焦、整合，以建構出有效的績效評估指標，俾有利節約行政成本及有效達成機關使命。本文以 93 年成立之海洋局為個案研究機關。

## 貳、研究方法與過程

本文依文獻回顧蒐集績效評估及平衡計分卡相關文獻，並以 BSC 觀念性架構，轉化設計實際應用於個案機關績效衡量之指標，俾供作為日後績效評估之參考。

## 參、研究發現與建議

一、研究結果，在指標的選取上，我們仍以 BSC 的四個構面為架構，並以「經濟性、效率、效能、公平性、民眾滿意度」及「創新、進取、專業」三個核心價值，做為各項構面的衡量指標，來展開策略目標，再行發展各項量標。因此，在設計上，財務構面歸納：能夠有效運用預算資源、提升人員的生產力、財務預算支援的程度三項策略目標。顧客構面歸納：提升服務品質與效率、快速回應民意機關之間政需求、減少民眾抱怨、增進人民團體之輔導管理功能、強化與民眾或各機關團體之互動關係五項策略目標。作業流程構面歸納：提升業務品質與效率、加強業務的效能性、加強業務適當性及合法性、組織內各單位

之協調性與評量、建立行政知識庫源五項策略目標。在學習與成長構面歸納：提升業務服務技巧、主動學習意願與時數、改善為民服務態度、鼓勵提供創新建議、提升業務之執行能力五項策略目標，相關指標則歸納在各項策略目標中。

二、研究建議，在公部門除現有績效評估制度外，建議在 BSC 觀念下仍可依機關之策略、願景，動態的建構績效衡量指標。經由本文研究，希望在績效評估上提供本局及相關公務機關未來推行 BSC，乃至策略管理工具使用上之參考。