

績效導向的人力資源發展訓練規劃之研究

陳毓龐、劉原超

E-mail: 9416139@mail.dyu.edu.tw

ABSTRACT

本研究目的是描述地方行政研習中心的人力資源發展訓練規劃現況與受訓學員的滿意度，研究方法是蒐集人力資源、績效導向與平衡計分卡理論相關文獻，以問卷調查受訓學員用統計軟體分析，其次用訪談法訪問地方行政研習中心的主管，進行資料整理分析。結果顯示，地方行政研習中心現有人力資源發展訓練規劃制度，在財務構面與內部流程構面受限於政府行政程序與法規，較不能妥善運用，在顧客構面與學習與成長構面受訓學員滿意地方行政研習中心的訓練規劃。

Keywords : 平衡計分卡 ; 績效導向 ; 人力訓練

Table of Contents

目錄封面內頁 簽名頁 授權書 iii	中文摘要 iv	英文摘要 v	誌謝 vi	目錄 vii	圖目錄 ix	表目錄 x																																																					
第一章 緒論 1	1.1 研究動機 1	1.2 研究目的 2	1.3 研究流程 3	第二章 理論與文獻探討 4	2.1 人力資源發展 4	2.2 績效管理 12	2.3 平衡計分卡 (Balanced Scorecard, 簡稱BSC) 15	第三章 研究方法 41	3.1 研究架構 41	3.2 研究範圍 42	3.3 研究工具 42	第四章 實證分析 44	4.1 地方行政研習中心之背景 44	4.2 資料分析 53	4.3 訪談資料 60	第五章 結論與建議 63	5.1 結論 63	5.2 建議 65	5.3 後續研究建議 65	參考文獻 66	附錄1 72	附錄2 75	圖目錄 圖1-1 流程圖 3	圖2-1 人力資源訓練發展計畫規劃流程 5	圖2-2 績效金字塔 14	圖2-3 員工績效評估五項流程 14	圖2-4 平衡計分卡-轉換願景與策略的四種構面 16	圖2-5 核心成果衡量標準架構 19	圖2-6 顧客價值主張的衡量共通模式 20	圖2-7 企業內部流程構面的價值鏈模式 22	圖3-1 研究架構 41	圖4-1 地方行政研習中心組織系統 46	表目錄 表2-1 組織需求分析的資源來源 7	表2-1 組織需求分析的資源來源(續1) 8	表2-2 工作分析的資料來源 9	表2-3 人員需求分析的資料來源 10	表2-3 人員需求分析的資料來源 (續) 11	表2-4 財務構面的策略衡量之議題 17	表2-4 財務構面的策略衡量之議題 (續) 18	表2-5 核心成果衡量標準架構內容 19	表2-5 核心成果衡量標準架構內容 (續) 20	表2-6 目標區隔與顧客獲利率 21	表3-1 學習與成長構面信度統計數 43	表3-2 顧客構面信度統計數 43	表4-1 各單位主要業務 47	表4-1 各單位主要業務 (續) 48	表4-2 地方行政研習中心人員現況 49	表4-3 業務單位與平衡計分卡四構面相互關係 52	表4-3 業務單位與平衡計分卡四構面相互關係 (續) 53	表4-4 性別次數分配表 54	表4-5 教育程度次數分配表 54	表4-6 年齡次數分配表 55	表4-7 服務年資次數分配表 55	表4-8 學習與成長構面同意度百分比 56	表4-8 學習與成長構面同意度百分比 (續) 57	表4-9 顧客構面同意度百分比 57	表4-10 學習與成長構面項目統計數 58	表4-11 顧客構面項目統計數 59	表5-1 業務單位與平衡計分卡四構面相互關係 63

REFERENCES

- 中文部分 1.于泳泓 (2002)。企業現狀剖析與導入架構檢核。會計研究月刊。 2.于泳泓 (2002)。平衡計分卡導入的三大步驟要點與手法，會計研究月刊。 3.王志銘 (2003)。我國行政機關組織績效之多元評估模式研究。台北大學公共行政暨政策學系碩士論文。 4.王桂秀 (2003)。以成功關鍵因素建構平衡計分卡之規劃與設計。大葉大學事業經營研究所碩士論文。 5.王國斌 (2003)。運用平衡計分卡建構台灣地區連鎖藥局供應鏈之績效評估系統。開南管理學院企業管理研究所碩士論文。 6.中華民國資訊學會 (1999年)。公務人員資訊能力培育課程規劃研究。公務人力發展中心。 7.丘昌泰 (2002)。邁向績效導向的地方政府管理。研考雙月刊。 8.丘昌泰 (2000)。公共管理:理論與實務手冊。元照。 9.行政院人事行政局地方行政研習中心 (2004)。93年度訓練計畫。 10.行政院研考會 (2001)。行政院所屬各機關施政績效評估作業手冊 (要點)。 11.朱道凱 (1999)。平衡計分卡-資訊時代的策略管理工具。 12.吳安妮 (2003)。平衡計分卡在公務機關實施之探討。研考雙月刊 13.吳明隆 (2003)。SPSS統計應用學實務:問卷分析與應用統計。 14.吳琮璿 (2000)。全方位績效管理 領先與落後指標之運用與計量模型。華信金融季刊。 15.卓文乾 (2004)。平衡計分卡績效評估之研究-以監察院為例。台灣科技大學管理研究所碩士論文。 16.沈雪娥 (2004)。平衡計分卡在醫院護理部績效管理的應用設計-以雲林縣某區域醫院為例。雲林科技大學工業工程與管理研究所碩士論文。 17.周齊武、吳安妮、Kamal Haddad 及施能錠 (2001)。探索實施平衡計分卡可能遭遇之問題。會計研究月刊。 18.李俊緯 (2001)。以平衡計分卡衡量台灣港埠之經營績效。中山大學公共事務管理研究所碩士論文。 19.李書行 (1995)。過程結果並重，個人群體兼顧 務實創新的策略性 績效評估。會計研究月刊。 20.林育群 (2004)。國內上市公司企業文化對平衡計分卡衡量構面之影響。大葉大學工業關係學系碩士論文。 21.林傑斌、劉明德 (2001)。SPSS10.0與統計模式建構。 22.林嬋娟、鄭添原(1999)。政府財務報導與會計資訊有用性研究，主計月報。 23.於嘉玲 (2000)。以平衡計分卡觀點探討公務機關績效評估制度-以僑務委員會為例。淡江大學會計學系碩士論文。 24.宣介慈 (2002)。平衡計分卡應用於公部門訓練績效評估之研究 - 以我國警察機關為例。台北大學公共行政暨政策學系碩士在職專班碩士論文。 25.施能傑(2001)。績效導向理念應運於公

務人員訓練規劃之研究。行政院人事行政局。26.施能傑(1998)。策略管理與美國聯邦政府的改革,人事月刊。27.施能傑。(1994)。公務人力資源的激勵與發展:政策、問題與對策,載於蕭全政等,重建文官體制。業強。28.徐毓豐(1998)。平衡計分卡在人力資源發展專業中之應用。品質管制月刊。29.曹子珊(2004)。以平衡計分卡建構公司資訊安全治理系統之實證研究-以某醫學中心為例。大葉大學會計資訊學系碩士論文。30.張桂玲(2003)。以平衡計分卡觀點探討校務行政系統滿意度之研究。逢甲大學會計與財稅所碩士論文。31.張文超(2003)。高科技產業環境、研究發展策略與平衡計分卡績效構面關聯性之研究。淡江大學會計學系碩士論文。32.章淑枝(2003)。平衡計分卡應用於非營利組織應用之探索性設計-以國立商職為例。中原大學會計學系碩士論文。33.許春木(2003)。由平衡計分卡觀點論中華郵政公司化前後之績效追求活動-以台南郵局為例。長榮大學經營管理研究所碩士論文。34.陳洋勝(2004)。企業實施平衡計分卡之導入模式研究。元智大學管理研究所碩士論文。35.陳蕙萱(2003)。以平衡計分卡觀點分析企業人力派外績效之相關影響因素研究。義守大學工業工程與管理學系碩士論文。36.陳雪青(2003)。以平衡計分卡觀點探討東森媒體科技公司績效評估之研究。銘傳大學/傳播管理研究所碩士論文。37.陳玉芳(2003)。以平衡計分卡架構探討我國資訊電子業企業價值之影響因素。政治大學會計研究所碩士論文。38.陳依蘋、鄭惠之(2001)。平衡計分卡在中國信託。會計研究月刊。39.陳慧嬪,(2000)。台北市政府公務人員訓練中心訓練課程之研究;一個比較之觀點。政治大學公共行政學系碩士論文。40.曾慈君(2003)。以平衡計分卡建構企業國際化之績效衡量模式。長榮大學經營管理研究所碩士論文。41.詹昭雄(2001)。績效指標品質-均衡績效指標之建立。品質月刊。42.劉添發(2003)。應用平衡計分卡於醫院經營管理之實證研究-以高雄市立醫院為例。義守大學管理科學研究所碩士論文。43.劉家齊(2003)。企業導入平衡計分卡之成效研究-以國內某上市電子子公司為例。中原大學企業管理研究所碩士論文。44.廖秋焚(2004)。應用平衡計分卡探討垃圾焚化廠之營運績效以屏東縣崁頂焚化廠為例。雲林科技大學工業工程與管理研究所碩士論文。45.鄭惠之(2000)。平衡計分卡與績效管理。會計研究月刊。46.蔡尚錫(2003)以平衡計分卡應用於國際獅子會之績效評估。中華大學科技管理研究所論文。47.賴麗香(2003)。平衡計分卡之規劃與設計-以某私立技術學院為例。中原大學會計研究所碩士論文。英文部份 1.DeSimone Randy L. and Harris David M. (1998). Human Resource Management. For Worth Tex.: Dryden. 2.Kaplan Robert S. and Norton David P. (2001) March, ransforming the Balanced Scorecard from Performance Measurement to Strategic Management:Part 』 Accounting Horizons Vol.15 . 3.Kaplan Robert S. and Norton David P. (2000) 『The Strategy- Focused Organization』 Harvard Business School Press. 4.Kaplan Robert S. and Norton David P. (1998) Jan.~Feb. 『How High is you Return on Management?』 Harvard Business Review. 5.Kaplan Robert S. and Norton David P. (1996) 『The Balanced Scorecard:Translating Strategy into Action』 Harvard Business. 6.Kaplan Robert S. and Norton David P. (1996)) Jan.-Feb.Using the Balanced Scorecard as a Strategic Management System』 Harvard Business Review. 7.Kaplan Robert S. & Norton David P (1992) 『The balance scorecard measures that drive performance』 Harvard Business Review.