

應用平衡計分卡之觀點探討志願役軍官績效之評估

唐惠英、劉子欽

E-mail: 9607685@mail.dyu.edu.tw

摘要

本論文藉由立基Robert Kaplan與David Norton所發展之「平衡計分卡(Balanced Scorecard)」觀點，應用於國軍考績制度各項指標對評估志願役軍官績效之適切性及公平性。亦即本論文將探討國軍組織在應用平衡計分卡於志願役軍官績效評估中，如何透過衡量指標的詮釋，建立目標共識，以追求組織願景，並達成任務和使命。在研究方法上，本論文將紮根於國軍組織之脈絡，以單一個案研究方法進行分析。最後，本論文企圖建立一個具有平衡性之國軍志願役軍官之績效評估模式，藉以作為日後國軍組織衡量志願役軍官之參考依據。

關鍵詞：平衡計分卡(balanced scorecard)，績效評估(performance evaluation)，國軍組織(armed force organization)

目錄

內容目錄 中文摘要	iii	英文摘要	iii
iv 誌謝辭		v 內容目錄	
vi 表目錄		viii 圖目錄	
ix 第一章 緒論	1	第一節 研究背景與動機	1
2 第二節 研究目的	4	第三節 研究流程	4
4 第三節 論文結構	6	第二章 理論探討	6
7 第一節 績效評估介紹	8	第二節 績效評估的發展	8
14 第三節 績效評估與民間企業的關係	16	第四節 績效評估與政府機構的關係	17
17 第五節 平衡計分卡介紹	18	第六節 考績制度理論與國軍考績制度的關係	27
27 第三章 研究方法	37	第一節 研究對象	37
37 第二節 個案研究方法	39	第三節 資料來源與彙整	40
40 第四節 資料分析方法	44	第五節 信度與效度分析	45
45 第四章 個案分析	52	第一節 個案背景介紹	53
53 第二節 國軍組織應用平衡計分卡觀點於績效評估之研析	58	第二節 國軍組織應用平衡計分卡觀點於績效評估之研析	58
85 第一節 研究結論	85	第二節 理論貢獻	85
86 第三節 實務貢獻	88	第四節 研究限制與建議	88
89 參考文獻	90	中文部份	90
90 英文部份	93	網路資訊	93
96 附錄A 我國公務人員考績項目彙整表	97	附錄B 考核評鑑表	97
98 附錄C 考績表	100		

參考文獻

- 一、中文部份 David P. Norton & Robert S. Kaplan (2003), 策略核心組織 - 以平衡計分卡有效執行企業策略(許士軍導讀, ARC遠擎管理顧問公司策略績效事業部譯), 臉譜出版。 Kaplan, R. S. & D. P. Norton (1999), 平衡計分卡 - 資訊時代的策略管理工具(吳安妮導讀, 朱道凱譯), 臉譜出版。 Paul Niven (2002), 平衡計分卡最佳實務(于泳泓譯), 梅霖文化事業有限公司。 Peter F. Drucker (2000), 績效評估(許士軍導讀, 高翠霜譯), 天下文化哈佛商業評論精選。 王毓仁(2000), 公部門績效指標的設計與運用, 人力發展月刊。 王維康(2004), 平衡計分卡制度應用於國防採購機構之研究, 國防大學國防管理學院資源管理學系碩士論文。 方弘文(1998), 員工績效調薪評估量表之建立 - 以C個案公司為例, 國立中央大學人力資源管理學系碩士論文。 李樹家(2000), 企業員工績效評估之評究, 元智大學管理學系碩士論文。 李書行(1995), 務實創新的策略性績效評估, 會計研究月刊, 113期15-24。 李建華, 方文寶(1996), 績效評估理論與實務, 超越企管顧問股份有限公司。 邱永和(2005), 93年政府機關引進企業績效評估作法之研究, 行政院研究發展委員會研究報告。 吳雅芳(1995), 企業績效評估制度、成效與文化特徵差異之研究-以國內美商日商和臺商企業為實證, 中原大學企業管理學系碩士論文。 吳復新(2000), 人力資源管理, 國立空中大學, 8月。 吳安妮(2000), 策略為組織的焦點 - 平衡計分卡的公司如何在新企業環境中取勝, 會計研究月刊, 184期, 124-126。 吳安妮(2000), 九0年代管理會計之變革—談績效評估未來之方向及架構, 管理會計月刊, 58期。 林 銀(2001)

，模糊多準則決策方法之應用 - 以國軍考績評鑑為例，義守大學研究所碩士論文。胡至沛(2001)，績效管理:政府人事管理目前的趨勢，考銓季刊26期，83。胡幼慧(1996)，焦點團體法，華泰書局。陳正強(1998)，人力資源管理精論，千華出版社。陳明璋(2000)，平衡計分卡在中小企業的應用，國立台北大學企業管理研究所碩士論文。陳澤義，陳啟斌合著(2006)，企業診斷與績效評估 - 平衡計分卡之運用，華泰書局。陳萬淇(1995)，個案研究法，華泰書局。國防部(2006)，中華民國國防報告書。張緯良(1994)，國防人力資源管理論文集，華泰書局，29-37。張火燦(1998)，策略性人力資源管理，揚智文化。張家鳳(2001)，企業建立平衡計分卡以落實策略管理之個案研究，東吳大學企業管理學系碩士論文。黃英忠，曹國雄，黃同圳，張火燦，王秉鈞(1998)，人力資源管理，華泰書局，151-152。賈韶初(2004)，以激勵理論探討國軍軍官考績制度實證之研究 - 以空軍作戰聯隊為例，臺中健康暨管理學院經營管理學系碩士論文，25-28。趙其文(1995)，人力資源管理，華泰書局。廖志德(2000)，數位時代的留才策略，能力雜誌，28。劉家宗(1999)，員工對績效考核的認知與工作態度之相關研究，逢甲大學企業管理學系碩士論文。鍾志榮(2002)，應用平衡計分卡觀點於國防醫療機構之研究，國防大學國防管理學院資源管理學系碩士論文。羅炳雄(2005)，國防人力專題研討。嚴秀茹(1997)，360度績效評估方法之初探 - 多角化評估與管理才能發展，企業管理國際研討會論文集，75-84。二、英文部份 Andrews. K. R. (1971). The Concepts of Corporate Strategy. Homewood, IL: Dow- Jones Irwin. Arveson, P. (1998). " Measuring Performance in Government Research Agencies " Working Paper NY: The Balanced Scorecard Institute. Drucker, Peter F. (1970). The Practice of Management, Oxford: Heinemann Professional. Drucker, Peter F. (1985). Innovation and Entrepreneurship: Practice and Principles, Taipei: Huang-Chia. Eisenhardt, K. M. (1989). Building theories from case study research. Academy of Management Review, 14(4): 532-550 Evans, Hugh, Gary Ashworth, Mike Chellew, Andrew Davidson & David Towers.(1996). Exploiting activity-based information: Easy as ABC. Management Accounting, 24. Glaser, B. G.and Strauss, A. L. (1967). The Discovery of Grounded Theory: Strategies for Qualitative Research. Chicago, IL: Aldine. John C. (2000). " Leadership in the 21st Century: Is It Time Change the System? " Copyrighted by the Association of the U. S. Army. Kaplan, R. S. & D. P. Norton. (1992). " The Balance Scorecard Measures that Drive Performance, " Harvard Business Review. Kaplan, R. S. & D. P. Norton. (1993a). " Putting the Balanced Scorecard to Work, " Harvard Business Review. Kaplan, R. S. & D. P. Norton. (1993b). " Using the Balanced Scorecard as a Strategic Management System, " Harvard Business Review . Kaplan, R. S. & D. P. Norton. (1996). " The Balanced Scorecard:Translating Strategy into Action, " Harvard Business School Press. Kaplan, R. S. & D. P. Norton. (2000). " The Strategy-Focused Organization: How Balanced Scorecard Companies Thrive in the New Business Environment, " Harvard Business School Press. Levinson. (1970), " Examining the Evidence on Environmental Regulations and Industry Location, " Journal of Environment & Development, Vol.13, No.1, pp.6-42. Patton, M. Q. (1987). How to Use Qualitative Methods in Evaluation. Newbury Park, CA: Sage. Patton, M. Q. (1990). Qualitative Evaluation and Research Methods, California: Sage. Steers, R. M. (1975), " Problems In The Measurement of Organizational Effectiveness , " Administrative Science Quarterly, Vol.20, No.4, pp.546-564. Tesoro, F. and Tootson, J. (2000). " Implementing Global Performance Measurement System: A Cookbook Approach " , Jossey- Bass/Pfeiffer, San Francisco. Yin, R. K. (1994). " Case Study Research – Design and Method " , Thousand Oaks: Sage. 三、網路資訊 行政院勞工委員會職業訓練局企業訓練聯絡網(2002)，企訓百問百答 林美慧(2001)，國軍部隊中女性軍士官角色定位之探討，中山大學 - 美麗之島BBS。萬瑩屏(2002)，「透過人力資源管理提昇經營績效」。廖苑君(2002)，「追求兩性工作平等，企業加油！」顏明祥(2000)，人事考核， < <http://210.209.11.51/maxyen/> >