

摘 要

評核工作人員的工作表現，是人力資源管理中重要的一環，亦是管理工作中最具挑戰性的一項工作。一個完善的工作表現評核制度，不但有利於提高人員的工作動力，同時亦有助於改善組織的運作和提高工作成效，因此，工作表現評核制度亦是組織提供優質服務的關鍵所在。

回歸前，公職人員的工作效率和服務態度一直受到社會的批評，其原因與缺乏能如實反映人員工作表現的評核制度直接相關。回歸後，澳門特別行政區政府在行政改革範疇中啓用了一項新的工作表現評核制度。該制度於 2005 年 1 月 1 日正式生效，至今已實施逾兩年。作為公職人員制度和公共行政深層次改革的切入點，行政當局與社會各界對這一新制度實施的成效都予以高度的關注與重視。

為著深入分析這一制度的改革，本文同時從制度內容和制度運作兩個方面進行研究，以能更準確地揭示和說明問題。首先對有關工作評核的文獻加以檢閱，並論述影響評核的主要因素；其次，透過與舊制度的對比，對新工作表現評核制度作內容分析，根據評核的文獻理論，探討其具有的優點與缺點；再透過訪談形式，了解制度的使用者對新制度在實行上的意見，剖析新制度在實施過程中存在的種種問題，從制度的實施情況探討影響評核的因素；最後，依據研究發現提出討論與改善建議。

研究結果發現，新工作表現評核制度儘管在內容設計上力求完善，但

由於具體措施的規定比較原則和籠統，加上缺乏人員的重視和支持，導致在實行上未能達到預期的目的。針對是次研究的發現，本文建議從**完善制度、宣傳教育和加強監管**等三方面，對新制度作出調整及改善，以利有關制度的實際執行，實現評核制度所欲達成的目標。

在政府銳意對新評核制度具體執行情況作出檢討和完善之際，希望透過是次研究，能為行政當局從事相關研究的人士提供可資參考的內容和意見。