



澳門大學
社會及人文科學學院
公共行政碩士學位

澳門特區政府“公共服務”衡量指標之探討

學生姓名： 余小慧
學生編號： M-A4-6410-6
指導老師： 林蔚文博士
 鄺錦鈞博士

此論文之提交是用以部分滿足澳門大學公共行政碩士學位的要求

二零零六年八月

目錄

摘要.....	1
第一章 導論.....	3
第一節 研究背景.....	3
第二節 研究的問題及目的.....	4
第三節 研究範圍及對象.....	5
第四節 研究的結構框架.....	7
第五節 定義.....	8
第六節 研究方法.....	10
第七節 研究的限制.....	13
第二章 相關理論探討.....	15
第一節 新公共管理理論.....	15
第二節 績效管理理論.....	21
第三節 績效指標建立的方式.....	24
第四節 新公共管理理論及績效管理理論引發公共管理者的改革思維.....	28
第三章 英國、美國及澳洲政府績效管理制度實務.....	30
第一節 英國政府績效管理制度.....	30
第二節 美國政府績效管理制度.....	38
第三節 澳洲政府績效管理制度.....	47
第四節 英、美及澳洲績效管理制度綜合後的要點.....	54
第五節 英、美及澳洲政府績效指標釐訂原則及績效指標的綜合.....	60
第六節 英、美及澳洲政府績效管理的啟發.....	62
第四章 澳門特區政府內外角度對“公共服務”衡量指標的建議.....	64
第一節 就澳門特區政府外部角度的研究對象所提出的意見的歸納.....	64
第二節 就澳門特區政府內部角度的研究對象所提出的意見的歸納.....	82
第三節 就內、外角度的研究對象總結特區政府公共服務衡量指標的重點.....	99
第五章 特區政府績效管理制度所採用的工具－平衡計分卡.....	101
第一節 平衡計分卡的簡介.....	101
第二節 平衡計分卡的作用.....	102
第三節 平衡計分卡的構面.....	103
第四節 平衡計分卡與公共服務衡量指標的配合.....	104
第六章 特區政府公共服務指標的建立原則及衡量指標內容.....	107
第一節 建立公共服務衡量指標的原則.....	107
第二節 公共服務的衡量指標.....	110
第七章 特區政府推行績效管理制度的限制及相關建議.....	113
第一節 特區政府推行績效管理制度的限制.....	113
第二節 對特區政府推行績效管理制度的一些建議.....	116
總結.....	124
參考文獻.....	127