

## 摘要

隨著科技資訊的急速發展，人與人之間、地區與地區之間、甚至國家與國家之間的關係變得越來越密切，這種全球化的趨勢使各國政府與社會產生熱烈的競爭，再加上人類於知識上的快速提昇，對其政府的要求亦不斷提升。各國政府處於強烈競爭與高要求的壓力下，建立良好的績效管理對政府而言變得極為重要。

澳門特區政府與其他政府一樣要面對同樣的壓力，因此有必要建立一套適合於澳門的績效管理制度，通過此制度讓各公共部門對自身的績效進行測量與管理，從而於不斷提升績效下為澳門市民提供各種優質的服務。

為瞭解澳門特區政府就其公共服務建立績效管理時，其釐訂績效指標應根據什麼原則及應確立何種指標內容，藉著此研究論文就上述兩大問題進行探討，冀能作為特區政府的其中一份參考的依據。

本研究以新公共管理及績效管理作為理論基礎，通過借鑑擁有豐富相關經驗的英國、美國及澳洲於建立績效管理制度的做法，從中歸納釐訂公共服務時所遵循的原則及指標，再分別以澳門特區政府內、外兩個角度所進行的面訪及焦點小組就上述的歸納進行討論，藉此探討適合澳門特區政府公共服務現況的釐訂指標原則及其內容。

經探討及進行總結後，建立特區政府的公共服務指標的原則包括清晰性、重要性、一致性、平衡性、可比較性及及時性六種；而公共服務的衡量指標則包括十六個重點：(1)公共意志的強烈程度；(2)民間機構的監督程度；(3)問責及競爭機制；(4)資源運用的透明度及適宜度；(5)方便程度；(6)資訊的清晰度；(7)宣傳、溝通及訊息渠道；(8)處理工作時的靈活程度；(9)服務承諾的深化程度；(10)電子化的進度；(11)工作的效率；(12)工作銜接的順暢度；(13)內部行政工作的支持力度；(14)向下授權的程度；(15)人員的使命感，及(16)後勤人員的工作態度及能力。

此外，於本論文的研究期間，發現了澳門特區政府建立績效管理制度時可能會遇到的阻礙，亦就該等阻礙提出了一些建議。