

國立臺北大學公共行政暨政策學系

博士班學科考試卷

科目名稱	績效衡量與管理	108學年度第1學期 108/12/06
考試時間	180 分鐘	考試方式： close book
題號	題目	
一	<p>績效資訊運用 (performance information use) 乃是近十幾年來績效管理學界所重視的課題之一；不過，政府部門的績效資訊是否、以及應否受到重視和應用，仍多苦受內部人員以及一般公民的主觀認知因素所干擾。請試就所知並適當引據論述基礎，說明影響政府部門是否願意充分運用其所擁有之績效資訊的可能因素有哪些？另，請就政府內部人員以及一般公民對於政府績效資訊所存有的認知偏見 (cognitive biases) 之現象、成因、可能之影響，以及因應對策，從學理及實證研究發現中，加以闡述和分析。(25%)</p>	
一一	<p>如何選取或設計適切、具有效度的績效指標來衡量政府機關的施政表現和成果，始終是學術和實務界所困擾的問題。不僅如此，指標本身與目標值的設計與設定，更會引導甚或產生機關成員一些非預期的行為，而有害組織的整體績效。請試就所知並引述適當之文獻，針對下列問題加以說明和回答：(1) 從學理上而言，政府機關績效指標可分為哪幾種類型？(2) 在機關慣用的關鍵績效指標 (KPI) 及其目標值的設定上，為何會產生目標棘輪 (target ratcheting) 和棘輪效應 (ratchet effect) 之現象？其成因為何？您認為應如何有效解決此一問題？(3) 在行政機關中，為何需要、及如何有效兼採例行和非例行的績效資訊 (routine and nonroutine performance information)，以獲致機關整體績效面貌？(25%)</p>	

科目名稱	績效衡量與管理	108學年度第1學期 108/12/06
考試時間	180 分鐘	考試方式： open book
題號	題目	
一	<p>公共組織在新公共管理的浪潮下，普遍採用績效管理，此一概念的背景、考量及其所面臨的挑戰為何？做為挑戰的回應，績效學者也提出績效體制 (performance regime) 的概念，您認為回應了前述哪些挑戰？沒有辦法回應，或可以再進一步修正的部分為何？(25%)</p>	
一一	<p>如何測量及形成可以反映績效的資訊，持續是公共經理人在推動績效管理上的最大挑戰。就績效管理學者的看法，績效可以如何進行衡量及進行後續的指標設計？這些測量出來的績效資訊，又是如何進入後續管理作為？公共經理人為何要運用績效資訊？而無法被測量的「非績效資訊」，在業務推動的重要性也難以被忽視，如何在管理過程中被考量進來？(25%)</p>	