

服務系統生產力管理與決策支援模式之建立

林宏杰、黃開義

E-mail: 8603912@mail.dyu.edu.tw

摘要

近年來由於投資環境的惡化、人力短缺、工資上漲及國內、國際間同行強大的競爭壓力下，國內企業普遍面臨重大的考驗，不是裁員以減少浪費、就是必須在資源的調配及運用上作最有效率的處理，而生產力是目前最被廣泛使用於衡量組織資源使用效率的指標之一。本研究以單位層次為範圍，選定服務系統為對象，進行服務系統生產力管理模式與服務決策支援模式之建立。首先透過服務系統範圍及相關投入與產出因素之分析與定義，設定總因素、多因素及偏因素三項生產力衡量指標，以發展服務系統之生產力衡量與評估模式。此外，並針對服務系統的決策問題，如人力控制決策、資本投資決策及營運策略決策等，以生產力為指標，建構一個服務決策支援模式，提供管理者能以生產力的觀點，對服務決策進行分析與探討，以提昇服務系統之決策品質。最後，本研究將以所建立之服務系統生產力管理與決策支援模式，進行實證研究，以說明並驗證系統模式的成效與實用性。關鍵詞：服務系統；生產力管理；決策支援模式

近年來由於投資環境的惡化、人力短缺、工資上漲及國內、國際間同行強大的競爭壓力下，國內企業普遍面臨重大的考驗，不是裁員以減少浪費、就是必須在資源的調配及運用上作最有效率的處理，而生產力是目前最被廣泛使用於衡量組織資源使用效率的指標之一。本研究以單位層次為範圍，選定服務系統為對象，進行服務系統生產力管理模式與服務決策支援模式之建立。首先透過服務系統範圍及相關投入與產出因素之分析與定義，設定總因素、多因素及偏因素三項生產力衡量指標，以發展服務系統之生產力衡量與評估模式。此外，並針對服務系統的決策問題，如人力控制決策、資本投資決策及營運策略決策等，以生產力為指標，建構一個服務決策支援模式，提供管理者能以生產力的觀點，對服務決策進行分析與探討，以提昇服務系統之決策品質。最後，本研究將以所建立之服務系統生產力管理與決策支援模式，進行實證研究，以說明並驗證系統模式的成效與實用性。關鍵詞：服務系統；生產力管理；決策支援模式

關鍵詞：服務系統；生產力管理；決策支援模式

目錄

目錄封面內頁授權書.....	iii	中文摘要.....	iv	英文摘要.....	v
誌謝.....	vi	目錄.....	vii	圖目錄.....	ix
表目錄.....	x	第一章 緒論.....	1	第一節 研究動機.....	1
第二節 研究目的.....	3	第三節 研究範圍.....	3	第四節 研究方法.....	4
第五節 研究步驟.....	5	第二章 文獻探討.....	10	第一節 服務系統.....	10
第二節 生產力管理.....	11	第三節 決策支援模式.....	16	第三章 服務系統生產力管理模式.....	19
第一節 生產力指標之建立.....	19	第二節 投入與產出之定義.....	23	第三節 生產力衡量與評估.....	35
第四章 服務系統決策支援模式.....	40	第一節 人力控制決策分析.....	40	第二節 資本投入決策分析.....	48
第三節 營運策略決策分析.....	58	第四節 服務決策支援系統之架構.....	67	第五章 模式應用與實證研究.....	76
第一節 服務系統生產力管理模式之應用.....	76	第二節 服務系統決策支援模式之應用.....	89	第六章 結論與建議.....	95
第一節 結論.....	95	第二節 未來發展與建議.....	98	參考文獻.....	100

參考文獻

- 1.王國明、顧志遠，1990，生產力管理模式之驗證研究，國科會。
- 2.余朝權，1984，企業生產力衡量與分析之研究，政治大學企業管理研究所博士論文。
- 3.杜順榮，1994，以系統評估模式選擇生產力改善技術之研究，交通大學工業工程研究所碩士論文。
- 4.林英峰，1988，服務業作業系統之設計，服務業研討會論文集，中華民國管理科學學會，pp.4-1-4-17。
- 5.邱江明，1984，企業生產力衡量，分析與增進實務，中華徵信所。
- 6.吳嘉寧，1996，以生產力為指標之製造決策支援系統，大葉工學院工業研究所碩士論文。
- 7.吳靄書，1976，企業人事管理 - 附個案研究，大中國圖書公司。
- 8.徐風和，1984，八十年代是生產力的時代演講稿。
- 9.梁定澎，1991，決策支援系統，松崗圖書公司。
- 10.郭坦著，1982，勞務的市場學，銘傳學報十九期。
- 11.郭煌常、杜紫宸，1987，管理資訊系統 - 概念基礎、結構與發展，儒林。
- 12.陳禹辰、歐陽崇榮，1987，決策支援與專家系統，全華圖書公司。
- 13.曾新闢，經營館理，將門出版社，226頁。
- 14.楊國安、何永福，1993，人力資源策略管理，三民書局。
- 15.趙淳霖，1990，作業研究，科技圖書。
- 16.許慶萍、楊秋月，1991，經營計畫與分析，小知堂出版。
- 17.劉浚明，1995，數學規劃 - 理論與實務，華泰書局。
- 18.賴士葆，余朝權，1986，生產力之衡量與應用，台

北:中國生產力中心 19.Bush,P.S.and Houston,M.J.,1985,Marketing:Strategic Foundations,(Homewood,Illinois:Irwin,Inc.),P.850
20.Davis,G.B.,1982,Management Information System Conceptual Foundation,Structure and Development,John Wiley & Sons,Inc.
21.Encyclopaedia Britannica,Inc.,1977,Encyclopaedia Britannica,15th. 22.Fabricant,S.,1969,A primer on productivity,Random House,p.3
23.Gintzberg,M.J.and Stohr,E.A.,1981,Decision Support Systems:Issues and Perspectives,Proc.of the NYU Symposium on Decision Support
Systems,New York,21-22 May. 24.House,W.C.,1983,Decision Support Systems,Petrocelli Books,Inc. 25.Jackson,J.H.and
Musselman,V.A.,1987,Business:Contemporary Concepts and Practices,NJ:Prentice-Hall,Inc. 26.Keen,G.W.and Scott,M.S.,1985,Decision Support
Systems:An Organizational Perspective,John Wiley & Sons,Inc. 27.Kendrick,J.W.and Creamer,D.,1965,Measuring Company
Productivity:Handbook with Case Studies,Studies in Business Economics,89,National Industrial Conference Board,New York.
28.Kolter,1991,Marketing Management:Analysis,Planning,Implementation,and Control(7th ed.),NJ:Prentice-Hall International,Inc.
29.Liu,S.Y.and Chen,J.G.,1992,A Computer Assisted Systems for Productivity Management,Computers in Industry,Vol.19,pp.271-279
30.Lovelock,C.H.,1981,Why Marketing Management Need to be Different for Servicemin J.H.Donnelly and William R.George,Marketing of
Service,Chicago:American Marketing Association 31.McCosh,A.M.and Morton,M.S.,1978,Management Decision Support System,John Wiley &
Sons,Inc. 32.Scott,M.S.,1971,Management Decision Systems:Computer Based Support for Decision Making,Division of Research,Harvard
University,Cambridge,Mass 33.Silver,M.S.,1991,System that Support Decision Makes Description and Analysis,John Wiley & Sons,Inc.
34.Sink,D.S.,1988,Productivity Management:Planning,Measurement,Evaluation,Control and Improvement,New York:John Wiley & Sons,Inc.
35.Sprague,R.H.and Carlson,E.D.,1983,Building Effective Decision Support Systems,John Wiley & Sons,Inc. 36.Sprague,R.H.and
Watson,H.J.,1986,Decision Support System:Putting Theory into Practice,New York:Prentice-Hill. 37.Stanton,W.J.,1978,Fundamental of
Marketing,5th.ed.,July,p.482 38.Sumanth,D.J.,1985,Productivity engineering and management,1st printing,New York:McGraw-Hill book
Company 39.Sumanth ,D.J.,1986,A Micro Computer Decision Support System for the Total-Productivity Model,Computers and Industrial
Enginerring,Vol.11,Nos.1-4,pp.32-35 40.Sumanth ,D.J.and Mehmet,D.,1987,Application of Expert Systems to Productivity Measurement in
Companies/Organizations,Computers and Industrial Enginerring,Vol.13,Nos.1-4,pp.21-25