

學校內部公文處理流程再造之研究

許天來、梁文耀

E-mail: 9314373@mail.dyu.edu.tw

摘要

資訊科技的飛速發展及國際性的經濟整合與全球化市場的影響，企業必須跟得上局勢的變動；持續不斷改善企業流程或企業改革，來因應企業競爭環境的快速變化。因此企業流程再造觀念受到企業的格外重視。私立學校的經營有如私人企業一般，在有限的財力、人力之下要如何與公立學校競爭；唯有快速導入企業流程再造觀念及資訊科技，以提高行政效率，提升學校的競爭力。學校現行公文處理流程最主要的缺點是在分文、逐級呈核、會辦、核判的過程是以紙本文件人工遞送，即費時又費力；且公文流向無法有效掌握。本研究即引用企業流程再造的概念，以現有的電腦網路設備及現有的人力，提出解決方案來改善現行公文處理流程的缺點以提升行政效率。為避免直接影響個案學校的校務行政，故僅針對改善作業流程，設計可行性分析問卷，對全體行政人員作可行性問卷調查。其結果顯示改善流程可節省人工遞送之可行性達97%，且有效掌握公文流程的可行性達91%，可見研究之改善作業流程，對個案學校整體的行政效率會有顯著的提升。

關鍵詞：企業流程再造，公文處理流程

目錄

封面內頁 簽名頁 授權書.....	iii	中文摘要.....	v	英文摘要.....	v
要.....	vi	誌謝.....	viii	目錄.....	viii
錄.....	ix	圖目錄.....	xi	表目錄.....	xi
錄.....	xii	第一章 諸論.....	1	1.1 研究背景與動機.....	1
機.....	1	1.2 研究目的.....	2	1.3 研究範圍與對象.....	2
象.....	3	1.4 研究流程.....	3	第二章 文獻探討.....	6
討.....	6	2.1 企業電子化.....	6	2.2 校務行政電子化.....	11
化.....	11	2.3 企業流程與企業流程再造.....	12	2.4 公文處理流程.....	18
程.....	18	2.5 企業資源規劃系統導入.....	23	第三章 研究方法.....	26
法.....	26	3.1 研究架構.....	26	3.2 企業資源規劃系統導入方法的AIM.....	27
論.....	27	3.2.1 SAP 美國分公司的ASAP.....	27	3.2.2 Oracle 公司的AIM.....	29
的AIM.....	29	3.2.3 工研究的MAP.....	30	3.3 學校內部公文處理流程再造.....	33
造.....	33	第四章 個案研究.....	35	4.1 個案學校簡介.....	35
介.....	35	4.2 前置作業規劃.....	38	4.3 現行作業流程分析.....	39
析.....	39	4.4 改善作業流程分析.....	46	4.5 改善作業流程可行性分析.....	51
析.....	51	第五章 結論.....	66	5.1 研究結論與建議.....	66
議.....	66	5.2 後續研究方向.....	67	參考文獻.....	68
獻.....	68	附錄一.....	72		

參考文獻

中文部分 1. 行政院研究發展考核委員會，「文書及檔案管理電腦化作業規範」，2002年修正版，網址：<http://www.rdec.fov.tw/mis/eg/news/news1.htm> 2. 行政院秘書處，「文書處理手冊」，2001年修訂，網址：www.dgbas.gov.tw/eyimc/secsr_edp/law12.htm 3. 吳軍德，「電子化企業轉變因素對組織績效影響之研究」，中國文化大學資訊管理研究所碩士論文，2002。 4. 吳振聲，黃國銓，「ERP 資訊系統導入工程規範」，機械工程雜誌12月號，1999。 5. 吳清山著，學校行政，心理出版社，1999。 6. 宋餘俠，「機關公文電子交換開啟數位行政新紀元」，〈研考雙月〉，第24卷，第四期，頁：61-69，2000。 7. 李呈奇，「大學推動校園e化之探討」，中山大學人力資源管理研究所碩士論文，2002。 8. 李妙福，「國內企業電子化發展關鍵成功因素之研究」，台北大學企業管理研究所碩士論文，1999。 9. 林克偉，「影響政府機關電子公文實施績效之研究-以地方政府為例」，中正大學資訊管理研究所碩士論文，2002。 10. 邱炳廷，「資訊科技促進半導體產業流程再造之個案研究」，中山大學企業管理研究所碩士論文，2000。 11. 紀明輝，「顧客關係管理應用於校務行政之研究 - 以校車管理為例」，大葉大學資訊管理研究所碩士論文，2003。 12. 張緯良、陳育亮，「ERP 成敗關鍵 - 企業流程再造」，〈資訊與電腦〉，頁14-17，2002年六月。 13. 許瓊予，「我國商業EB 應用現況與需求」，網址：http://www.ec.org.tw/knowledge/knowledge_main.asp 14. 陳子銘，「人力招募企業e化之應用與研究」，中原大

學電子工程研究所碩士論文，1990。15. 陳曉蘋，「企業導入ERP成效之探討與其影響因素分析」，國立台灣大學會計學研究所碩士論文，2000。16. 楊朝祥，「邁向二十一世紀電子化政府」，〈研考雙月〉，第22卷，第一期，頁:3-9，1998。17. 經濟部工業局，「公司導入電子化支出適用投資抵減作業要點 相關事項說明」，2001。18. 詹瑜蕙，企業流程改造，〈品質管制月〉，頁:60-65，1999年9月。19. 鼎新資訊網站: <http://www.dsc.com.tw> 20. 趙翠珍，「企業導入ERP系統之成功關鍵因素分析 - 以P公司導入SAP為例」，大同大學事業經營研究所碩士論文，2001。21. 劉興漢，「導入企業資源規劃對業務流程影響之研究」，世新大學資訊管理研究所碩士論文，2003。22. 謝文全，學校行政，五南圖書公司，1993。英文部分 1. Bancroft, N. H., Seip H. and Andrea Sprengel, "Implementing SAP R/3", Greenwich:Manning,1998. 2. Bingi, P., Sharma M. K., Godla and Jayanth K., "Critical Issues Affecting an ERP Implementation", Information System Management, Vol. 16, Iss. 5,1999,pp.7-14. 3. Davenport, T. H. and Beers, M. C., "Managing Information About Process", Journal of Management Information System, 1995, pp.57-80. 4. Davenport, T. H., "Process Innovation-Reengineering Work Through Information Technolohy", Harvard Business School Press, 1993, 37-71. 5. Grover, V., Fiedler, K. D., and Teng J. T. C., "Explorint the Success of Information Technology Enabled Business Improvement", IEEE Transactions on Engineering Management, August 1994, pp.276-284. 6. Hammer, M. "Reengineering Work: Don ' t Automate, Obliterate", Harvard Business Review, July/August 1990, pp.104-112. 7. Harrington, H. James, "business Process Improvement", McGrawHill, 1996, pp. 114-130. 8. Holand, C. and Light B., "A Critical Success,Factors Model for ERP Implementation", IEEE Software, Vol. 16, Iss. 3, 1999, pp. 30-36. 9. Laughlin, S. P., "An ERP Game Plan", Journal of Business Strategy, Vol. 20, Iss. 1, 1999, pp. 32-37. 10. Nick, O., "Practical Business Re-Engineering", Kogan page, 1996, pp.15-34. 11. Oracle Corporation Application Global Service Line, "AIM Advantage: A Comprehensive Method and Toolkit for Implementing Oracle ' s Packaged Applications", Oracle White Paper, 1999.