

The Study of Business Process Improvement for General Affairs Office Subsidiary Government Agency: for Example of ...

黃少鵬、晁瑞明

E-mail: 9708170@mail.dyu.edu.tw

ABSTRACT

Taiwan was day by day formidable in the past during 20 years from international society's pressure of competition, the government carried on laws and regulations positively and so on Official organization restoration, comprehensive promotion service quality and work circle deregulates, the flow simplification and innovates positively impetus of the work; But organization of the Governmental agency general affairs nature establishes, processes the institution interior auxiliary administration service primarily, maintenance Governmental agency basic operation, its administrative efficiency, the quality and the government serve the achievements to have the close relation, but is often neglected value of its existence. This research establishment fusion knowledge management, the internal control flow of improvement pattern for the guidance, and way of by the case empirical study, carry on view of the case institution general affairs department penetrate participate in the observation, the interview as well as the file reorganize, the inquire deeply its service operation, and flow of improvement pattern the establishment carries on the rationalization reference model establishment to the actual case, the time can gives moral guidance into the work to the Governmental agency interior auxiliary administration work flow improvement and the following information to have is of help. This research discovery government interior administration work laws and regulations should at the right moment examine the revision, meets demand of the service impetus; The government procurement work potency waits the self-criticism to strengthen, if especially the government procurement chain upstream demand specification is not explicit, will affect result of the following purchase work, will solve the problem suitably from the purchase case source; In the research also discovered that the internal administrative service impetus gives rise to the whole problem to be often un-able by the sole individual solution, the essential organization cooperates fully Fang Neng to solve.

Keywords : process improvement, knowledge management, internal control, general affairs unit

Table of Contents

內容目錄 中文摘要	iii	英文摘要	
iv 誌謝辭		vi 內容目錄	
vii 表目錄		ix 圖目錄	
x 第一章 緒論	1	1 第一節 研究背景與動機	
1 第二節 研究問題與目的	4	3 第三節 研究範圍與對象	
5 第四節 研究流程	5	5 第二章 文獻回顧	
8 第一節 企業流程再造	8	8 第二節 知識管理	
17 第三節 內部控制	34	34 第四節 政府再造	
48 第三章 研究方法	62	62 第一節 研究	
62 第二節 個案研究設計	65	65 第四章 個案	
69 第一節 個案機構簡介	69	69 第二節	
75 第三節 流程改善再造模式	85	85 第	
95 第四節 流程改善範例	95	95 第五章 結論	115
115 第一節 研究結論	115	115 第二節 研究建議	
118 參考文獻	120	120 附錄A 政府採購資訊中心 提供採購各階段所	
130 附錄C 個案機關採購文件管理作業規範	134	134 附錄D 個案機關採購案例細部作業流	
136 附錄E 中央政府附屬單位預算編審程序圖	142	142 附錄F 預算案編製日程暨注意	
143 事項表	143		

REFERENCES

參考文獻 一、中文部份 Arthur Andersen Business Consulting(2000), 知識管理的第一本書(劉京偉譯), 台北:商周, (原文於1996年出版)。

Bill G. (1999), 數位神經系統—與思考等快的明日世界(樂為良譯), 台北:商周, (原文於1997年出版)。 人事行政局全球資訊網(2007), 行政院所屬各機關公務人員概況統計[線上資料], 來源: <http://www.cpa.gov.tw/cpa2004/fix-page/STEP0001.html> [2007, November 11]。 中央行政機關組織基準法, 第23條。 王士斌(1994), 我國股票上市公司內部控制暨稽核理論與效益實證之研究, 台北:天一圖書公司。 王威智(2004), 內部稽核、內部控制與採購作業之關聯性研究 - 以我國公務機關為例, 國防大學國防管理學院資源管理研究所未出版之碩士學位論文。 王義雲(1999), 內部控制原則及方法, 台北:五南圖書出版有限公司。 行政院主計處(2007), 96年度中央政府總預算案[線上資料], 來源: <http://www.dgbas.gov.tw/ct.asp?xItem=16354&CtNode=4832> [2007, November 11]。 行政院研考委員會全球資訊網(2000), 政府再造運動, 台北:行政院研考會出版。 行政院研究考核委員會全球資訊網(2007), 組織再造[線上資料], 來源: <http://www.rdec.gov.tw/np.asp?ctNode=6943&mp=1> [2007, November 11]。 行政院研究考核委員會全球資訊網(2007), 電子化政府[線上資料], 來源: <http://www.rdec.gov.tw/np.asp?ctNode=6943&mp=1> [2007, November 11]。 吳垣樺(2003), 公共組織的知識管理—我國中央與地方政府機關知識管理之實證調查研究, 世新大學行政管理學系碩士班未出版之碩士論文。 吳琮璠(1998), 審計學 新觀念與本土化, 台北:智勝文化事業有限公司。 吳琮璠, 謝清佳(2000), 資訊管理理論與實務, 台北:智勝文化出版。 呂執中, 田墨中(2001), 國際品質管理 - ISO 9000:2000 品質系統之建立與稽核, 台北:新路書局。 李仁芳, 賴建男, 賴威龍(1997), 台灣IC設計業中技術知識特質與組織動態能耐之研究, 1997年中華民國科技管理研討會論文集, 台北:國立成功大學。 官志高(2003), 公務機構ERP系統導入模式架構之研究以中科院第一研究所為例, 逢甲大學工業工程研究所未出版之碩士論文。 季延平(2001), 資訊管理聯繫於策略優勢, 台北:智勝文化出版。 林柄滄(2000), 內部稽核理論與實務, 台北:翰中印刷有限公司。 林柄滄(2003), 「內部稽核理論與實務」, 台北:顏秀連發行。 林柄滄(1998), 經營風險之評估與內控制度之檢核, 會計研究月刊, 143, 75-81。 財團法人中華民國會計研究發展基金會(1998), 內部控制之考量, 台北:財團法人中華民國會計研究發展基金會, 32。 馬秀如(1998), 採購作業的內部控制與政府採購法, 審計季刊特刊, 18(4), 98-107。 馬秀如(1999), 內部控制、內部稽核及內部審核範圍之探討, 主計月報, 87(5), 26-33。 張公緒, 何國偉, 錢公侯, 鄭慧英(1996), 品質管理, 台北:曉園出版公司。 張秉中(2000), 藏私文化已過時知識管理重分享, 統領雜誌, 182, 72-74。 張紹勳(2000), 研究方法, 台中:滄海書局。 梁定澎(1997), 資訊管理研究方法總論, 資訊管理學報, 4(1), 1-6。 郭昱瑩(2002), 政府機關知識管理績效衡量指標之研究, 中國行政, 7, 57-82。 陳耀茂(2000), ISO與TQM融合:品質世紀的新遊戲規則, 台北:書泉出版社, 21-196。 楊錦洲(1995), 全方位品質之體認, 品質管制月刊, 20-21。 銓敘部全資訊網(2007), 銓敘統計年報[線上資料], 來源: http://www.mocs.gov.tw/statistic/main_statistic_b.aspx [2007, November 11]。 劉廷揚, 譚大純, 隋德蘭(2002), 公務組織學習與知識管理關係之研究:以高雄市政府總務部門對政府採購法知識管理為例, 管理與系統, 9(1), 87-108。 蔡明修(1999), 營建業管理流程再造之研究, 國立台灣科技大學營建研究所未出版之碩士論文。 賴佑陽(2000), 營造業管理流程再造績效評估, 國立台灣科技大學營建研究所未出版之碩士論文。 賴森本, 許哲源(1998), 審計學 企業審計與政府審計, 台北:華立圖書股份有限公司。 戴久永(1996), 全面品質經營, 台北:中華民國品質管制學會。 謝美菱(2001), 從數位化、網路化、虛擬化的觀念論政府再造, 元智大學資訊管理學系碩士班未出版之碩士論文。 譚大純(2001), 知識管理文獻之回顧與前瞻—以知識作業及知識策略為分類基礎, 管理評論, 20(4), 93-135。 二、英文部份 American Institute of Certified Public Accountants (1991). Statement on Auditing Standards No.65: The Auditors' Consideration of Internal Audit Function in an Audit of Financial Statement. New York: AICPA. Armour, F. J., Kaisler, S. H., & Liu, S. Y. (1999). A big-picture look at enterprise architectures. IT Professional, 1(1), 35-42. Armour, F. J., Kaisler, S. H., & Liu, S. Y. (1999). Building an enterprise architecture step by step. IT Professional, 1(4), 31-39. Beckman, T. J. (1997). A Methodology for Knowledge Management. Paper presented at International Association of Science and Technology for Development(IASTED)AI and Soft Computing Conference. Canada: Banff. Beckman, T. J. (1999). The Current State of Knowledge Management. In Liebowitz, J. (Ed.), Knowledge Management Handbook. Fla: CRC Press. Committee of Sponsoring Organization of the Treadway Commission (1994). Addendum to "Reporting to External Parties", Internal Control-Integrated Framework. New York: AICPA. Davenport, T. H. (1997). Ten Principles of Knowledge Management and Four Case Studies. Knowledge and Process Management, 4(3), 187-208. Davenport, T. H., & Prusak, L. (1998). Working knowledge: How organization manage what they know. Boston: Harvard Business School Press. Demarest, M. (1997). Understanding Knowledge Management. Long Range Planning, 30(3), 374-384. Earl, M. J. (2004). The new and the old of business process redesign. Journal of Strategic Information Systems, 3(1), 5-22. Edvinsson, L., & Malone, M. S. (1997). Intellectual Capital. New York: Harper Collins Publishers. Guha, S., Kettinger, T. C., & Teng W. J. (1993). Business Process Re-engineering: Building a comprehensive Methodology. Information Systems Management, 10(3), 13-22. Davenport H. T., & James, S. E. (1990). The new industry engineering: information technology and business process redesign, Sloan Management Review, 11(7), 11-27. Hammer, M. (1990). Reengineering Work: Don't Automate, Obliterate, Harvard Business Review, (8), 104-112. Klein, M. M. (1994). Reengineering Methodologies and Tools, Information Systems Management, 11(2), 30-35. Knapp, M. (1998). Knowledge Management. Business & Economic Review, 6(9), 5. Laszlo, G. P. (2000). ISO 9000-2000 version: Implications for applicants and examiners. The TQM Magazine, 12(5), 337. Liebowitz, J., & Wilcox L. (1997). Knowledge Management and Its Integrative Elements. Boca Raton: CRC Press. Mark B. R., Simon L., & Rob T. (2000). Getting the Most from Your Enterprise Architecture. IT Professional, 2(4), 43-51. Nonaka, I. (1994). A Dynamic Theory of organizational Knowledge Creation. Organization Science, 15(1), 14-37. Nonaka, I., & Takeuchi, H. (1995). The Knowledge Creating Company: How Japanese Companies Create the Dynamics of Innovation. Oxford: Oxford University Press. O'Dell, C., Grayson C. J., & Essaiades N. (1998). If Only We Knew What We Know: The Transfer of Internal Knowledge and Best Practice. New York: Free Press. Petrash, G. (1996). Managing Knowledge Assets for Values. Oct. Boston: Linkage Inc. Polanyi, M. (1967). The Tacit Knowledge. New York: M. E. Sharp Inc. Richardson, G. L. (1990). A Principles-Bases Architecture. New York: MISQuarterly. Scheer, A. W. (1999). "ARIS-Business Process Modeling". Berlin: Springer. Scheer, A. W. (1999). ARIS-Business Process Frameworks. Berlin: Springer. Stewart, T. A. (1997). Intellectual Capital: The New Wealth of Organizations. New York:

Bantam Doubleday Dell Publishing Group Inc. Talwar, R. (1993). Business Re-engineering: A strategy-driven Approach, Long Range Planning, 26(6), 22-40. Teng, J. T. C., Grover, V., & Fiedler K. D. (1993). Redesigning Business Process Using Information Technology. Long Range Planning, 27(1), 95-106. Woolf, H. (1990). Webster's New World Dictionary of the American Language. New York: G. & C. Merriam. Zack, M. H. (1999). Developing a knowledge strategy. California Management Review, 41(3), 125-145. Zack, M. H. (1999). Developing a knowledge strategy. California Management Review, 41(3), 125-145. Zimmermann, K. A. (1999). Knowledge Management in Government. New York: CRC Press.