

企業流程再造觀念與政府實施流程再造關係之探討-以農委會各項經費申請、核銷暨
請款作業流程為例

李友錚, 楊耀俊

科技管理學系

管理學院

ycl@chu.edu.tw

摘要

隨著社會多元化發展趨勢與資訊科技的快速發展，政府為了保持在國際間的競爭力及提昇政府行政效能，希藉由引進企業的管理精神，期能建立一個有彈性、能創新的政府。近年來政府雖已極力推行公文電子化，機關內的各項業務大部分亦已電腦化，唯單位之間公文書的往來仍依賴以人工方式專程傳遞紙本為主，以致行政效率低落。本研究將企業流程再造的觀念導入政府部門來進行研究分析，以行政院農委會會內各項經費申請、核銷暨請款作業流程為研究對象，針對現有作業流程之缺點，藉由企業流程再造的概念導入，以改善現有流程，以提昇行政效率。經本研究結果發現

：1)建立可有效衡量行政作業績效的制度，並提供相關的獎勵配套機制，將有助提昇人員的工作意願與熱忱；2)規劃系統性之職前與在職訓練，可避免承辦人員因專業技能或經驗不足，導致資料處理錯誤或延誤作業時程；3)適時授權予基層員工可破除作業流程障礙，並能增加基層員工的責任心及應變能力。

關鍵字：企業流程再造、公文電子化