

管理流程績效指標之建構

楊振隆, 魏賜聰

科技管理學系

管理學院

clyang86@chu.edu.tw

摘要

組織發揮功能的主要組成之一是管理流程，但是截至目前為止，還沒有一套可以衡量管理流程績效的模式。管理流程可以將組織內的所有單一功能連結成一個朝向組織目標邁進的有機網路。以往的研究主要使用訪談和問卷方式，定性的探討流程的適合性，但是研究結論通常無法長時間的全面適用。本研究試圖發展一套可以量化衡量管理流程績效以及流程成熟度的數學模式。根據此一模式，企業可以改善和流程有關的所有績效，因此企業的運作效率和效能將可以大大的提升，競爭力也可以因而大幅提高。

關鍵字：管理流程績效、成熟度、流程能力指標