

## 目錄

第一章 緒論.....	1
第一節 研究背景與動機.....	1
第二節 研究目的與方向.....	4
第三節 論文架構.....	6
第二章 文獻探討.....	7
第一節 整合性企業流程改造.....	7
第二節 企業流程資訊有機體模式.....	10
第三節 績效管理.....	12
第四節 作業基礎成本制度.....	14
第三章 研究方法.....	19
第一節 觀念性架構.....	19
第二節 個案研究流程.....	21
第四章 個案分析.....	22
第一節 產業特徵.....	22
第二節 個案描述.....	26
第三節 個案公司面臨之問題.....	29
第四節 以 PWIO 評估個案公司流程及其績效 .....	30
第五章 個案分析結果.....	53
第一節 PWIO 分析結果.....	53
第二節 流程改善建議.....	58
第三節 績效管理架構建議.....	61
第四節 PWIO 在 ABC 之應用.....	64
第六章 結論.....	71
第一節 研究結論.....	71
第二節 研究限制與後續研究建議.....	76

## 圖目錄

圖 2-1 整合性企業流程改善方法架構圖-----	9
圖 3-1 研究觀念性架構-----	20
圖 3-2 個案公司之研究流程圖-----	21
圖 4-1 個案公司產業之價值鏈上、中、下游關聯圖-----	23
圖 4-2 全球各區域 FPC 市場佔有率分析-----	24
圖 4-3 全球 FPC 產品應用市場分析-----	25
圖 4-4 個案公司組織圖-----	26
圖 4-5 個案公司軟板事業群之組織圖-----	27
圖 4-6 個案公司外部組織關係圖-----	30
圖 4-7 個案公司內部組織關係圖-----	31
圖 4-8 個案公司之銷售及收款循環圖-----	32
圖 4-9 個案公司之生產作業循環-----	43
圖 5-1 銷售及收款循環作業關聯圖-----	56
圖 5-2 生產循環作業關聯圖-----	57
圖 5-3 個案公司之策略地圖-----	63
圖 5-4 傳統成本及 ABC 制度計算之客戶別利潤表-----	68
圖 5-5 累積營業額圖-----	68
圖 5-6 累積獲利圖-----	69
圖 5-7 顧客利潤管理可行方案-----	70

## 表目錄

表 2-1 企業流程之定義彙整表-----	15
表 4-1 軟性印刷電路板主要應用產品領域-----	25
表 4-2 個案公司主要部門職掌表-----	28
表 4-3 銷售及收款循環流程表-----	32
表 4-4 產品之報價作業實作表-----	33
表 4-4-1 產品報價之工程部作業實作表-----	34
表 4-4-1-1 APQP 小組作業實作表-----	35
表 4-5 樣品訂單之接單作業實作表-----	36
表 4-6 量產訂單之接單作業實作表-----	37
表 4-7 訂單交期變更作業實作表-----	37
表 4-8 交易條件變更作業實作表-----	38
表 4-9 取消訂單作業實作表-----	39
表 4-10 交貨作業實作表-----	40
表 4-11 應收帳款立帳作業實作表-----	41
表 4-12 收款沖帳作業實作表-----	41
表 4-13 顧客抱怨處理實作表-----	42
表 4-14 生產作業循環流程表-----	44
表 4-15 樣品之排程作業-工程部窗口實作表-----	44
表 4-15-1 樣品之排程作業-工程部主管實作表-----	45
表 4-16 量產之生管排程作業實作表-----	46
表 4-17 生產領料作業實作表-----	47
表 4-18 生產製造作業實作表-----	49
表 4-19 成品檢驗作業實作表-----	49
表 4-20 成品入庫作業實作表-----	50
表 5-1 銷售及收款循環系統表-----	54
表 5-2 生產循環系統表-----	55
表 5-3 接觸點/聯絡管道之關聯圖圖形表示-----	55
表 5-4 銷售與收款循環與生產循環之流程改善建議-----	58
表 5-5 個案公司之平衡計分卡表-----	61
表 5-6 PWIO 與 ABC 之結合應用步驟-----	64
表 5-7 資源項目及資源動因說明表-----	65

表 5-8 作業項目及作業中心成本-----	66
表 5-9 傳統損益表-----	66
表 5-10 作業基礎成本制計算之損益表-----	67