

建立電子公文系統對醫院人力資源之影響

莊淑意 王婕君 林靜宜

仁愛醫療財團法人大里仁愛醫院

目的：隨著資訊科技不斷演進，為提升工作效率、品質並達到節省人力成本，電腦化作業已逐漸取代人工作業，減少紙本文件不必要之旅行。而其中針對本院與各層級機關往來之文件—「外來公文」電子化為主要探討議題。早期紙本公文從拆信、匯整、判文、影印至各單位分發公文時間，耗費不少成本，其中包含主管紙本判文、需人工補齊承辦單位、承辦人等資料之時間成本；影印公文所需之紙張、碳粉、時間成本；人工親送至單位簽收公文等顯性問題外，進而延伸探討紙本公文保存、查詢、存放空間、人工作業、簽核系統認證等文件潛藏之問題，甚至，針對紙張利用、碳粉耗費等問題將間接影響社會資源。因此，本院針對現行公文作業流程、人力等種種因素，加上資源緊縮之成本考量，研擬有關改善外來公文收發作業流程。

方法：收集 98/01/02~98/01/16 影響本院外來公文旅行之原因分析，例如「主管判文」（佔 20.6%）、「影印匯整」（41.2%）、「至各單位發送公文」（64.7%）等主因影響公文處理時程，經統計從郵務人員送信到院、文書人員對點拆信、匯製報表、送至主管判文、影印公文、親送至單位簽收，平均一件公文送至該承辦單位作業所耗費時間為 17 分鐘，每月外來公文平均總件數 275 件，估計每月於外來公文上需費時 77.9 小時。經統計數據及文獻資料的探討，進而與資訊室共同擬定電子作業之介面、架構、流程之系統面探討，其中包含了公文報表、判發及傳遞等三大功能。

結果：實施期間以 PDCA 改善方案，首先針對公文增設掃描器，除取代影印公文之時間、影印及紙張費，將公文轉成 PDF 檔供單位參閱；於「外來公文系統」上登入每日公文報表，經主管於系統上判發承辦單位後，透過界面設定，通知承辦單位進行線上簽收該單位之公文，系統將保留承辦單位及人員名稱以供日後查詢。經 98/02/16~98/02/27 實施外來公文系統後，平均每件公文送至該承辦單位所耗費時間由 17 分鐘降至 8.2 分鐘，因效果良好持續執行電子公文化作業後，平均每月於外來公文上由 77.9 小時降至 37.6 小時，並同時達到節能之目的，掃描公文、電話通知線上簽收共節省 2025.2 分鐘/月，影印費及紙張費共節省 269.9 元/月，估計一年約共可節省 43501 元。

結論：此改善方案經由電子簽核系統作業流程，節省了時間及人力成本：含影印公文、親送至單位等時間，也間接改善公文後續作業問題；且因應資訊 e 化及無紙化活動，運用外來公文電子簽核系統，讓我們在收發公文方面節省了紙張及影印費用，達到省時省錢的效果，而資料存放於系統中有完整的備份可查，更確保達到文件品質與效率的監控。

關鍵字：電子公文、電子簽核系統