

淡江品管圈競賽 其他各圈發表內容摘要 註冊組 江疆將獎圈 大型雙面看板 縮短業務辦理時間

特刊

由教務處註冊組組成的「江疆將獎圈」，以縮短學生臨櫃辦理相關業務時間為服務目標，因此利用前測的方式，調查學生臨櫃辦理的現況，以利於做為活動改善訂定之依據，同時以甘特圖來進行相關的活動計畫擬定。從真因驗證中掌握到，「增加學生到達正確業務櫃檯時，即能縮短辦理時間」的要因後，以PDCA的原則進行對策實施與修正，以「製作大型雙面看板」張貼在明顯處便於學生了解業務項目，並利用意見調查方式，分析目標達成的成果。從整體成果中發現，學生從以往15秒內到達櫃檯時間，改善後改為一次到達櫃檯時間，無形中增加好感度和向心力，達到目標成效。在檢討方面，將更全面檢視業務需求來訂定主題，同時也未來希望能多了解師生、校友甚至系所及相關單位的需求，以提供更多完善服務。

2011/04/18