

淡江品管圈競賽獲獎圈 第1名：夢圈 精進學分抵免作業 效率提升45%

特刊

本年度品管圈競賽冠軍得主「夢圈」，是由蘭陽校園行政單位同仁與教學單位同仁共同組成，立志精進大三出國學分抵免作業。發表方式是以新聞深度報導方式呈現，由新聞剪輯開場影片說明問題改善前後差異，再由蘭陽校園圖書館組員暨圈長何政興及全球創業發展學院助理梁瑋倩進行現場報告，發揮創意的表現。何政興說明，蘭陽校園具有大三出國、英語授課及住宿學院三大特色，教職員及學生在大三出國學分抵免作業中，面臨到手寫塗改錯誤率達73.33%、紙本流程效率不彰的困擾。因此邀請秘書丘瑞玲擔任指導員，及曾參與大三出國學分抵免作業之工作人員共同參與。依照全面品質管理PDCA步驟，進行品管圈相關活動，目標設定在抵免資料收件與初審作業中，能縮減作業天數。

全體圈員以承辦經驗分析出「手寫易造成筆誤」、「學生延遲抵免、資料繳交不全」、「抵免資料須人工重新輸入」及「紙本傳遞耗時且不易得知抵免進度」為主因，再以要因分析法提出「改為電腦線上作業」、「提供抵免作業範本及標準作業程序，提升申請抵免之成效」、「線上資料直接轉檔」及「線上系統可縮短作業時間並可直接顯示辦理進度」等4項列為對策實施。

對策實施後，依問題改善前後的處理狀況經比較後，手寫資料易造成筆誤的錯誤率從73.33%降至67.48%；提供抵免作業範本及標準作業程序中，逾期率從51.38%降至4.29%、補件率從62.43%降至22.09%；線上資料直接轉檔的作業天數降為1天完成；而各系每日平均可處理件數從6.96件增加為26件，同時並善用系統功能設定、提供關鍵字查詢、填寫欄位的設計等方式，便利學生及教職員使用，增加大三出國學分抵免作業品質提升。經由以上的4個要件改善，抵免作業資料收件天數日由22天降至12天，效率提升45%。無形的效果為，每位圈員對政策執行更了解，也使教學、行政人員一同發揮改善的精神，而抵免作業申請程序及方式，也將一併修訂為大三出國的標準化流程。

評審建議

中華民國品質協會理事林清風肯定圈夢的表現，建議在分次作業項目中要能完整敘述執行過程。

得獎感言

圈長何政興表示，圈夢自成立以來，在活動期間由圈員輪流擔任圈會主席與紀錄，以掌握執行內容。他分享，在本次品管圈活動中，對於QC Story的判定較為困難，但以蒐集資料與討論達成共識。在品管圈手法為品質改善的工具方面，只要秉持PDCA精神、持續改善即可提升效率與品質。他感謝蘭陽校園主任林志鴻與全球創業發展學院院長劉艾華的支持與指導，以及丘瑞玲秘書全程督導圈會活動，並感謝圈員的全員參與、全心投入，才能圓滿完成本次競賽任務。經由本次活動，具體展現蘭陽校園求新求變、不畏繁瑣的工作精神。



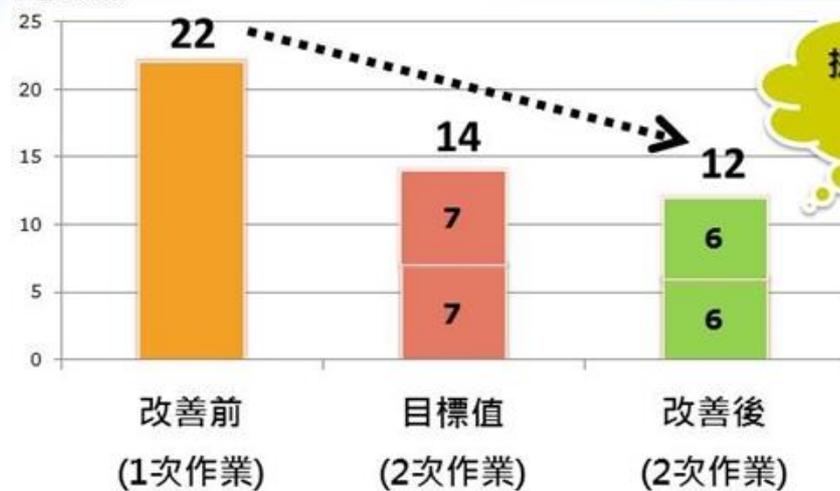
效果確認(一)



● 有形成果

抵免作業資料收件天數

單位：天數



提升作業效率
45%