

第9屆淡江品管圈活動競賽第一名 三全圈 強化郵件處理效率

全面品質管理研習會特刊

【記者李羿璇採訪整理】「三全圈」由9位蘭陽校園同仁與學生組成，此次以「提升蘭陽校園學生宿舍掛號/包裹處理之學生滿意度」為主題拿下冠軍，評審委員稱讚其主題使學生對學校向心力的提升有相當助益；改善過程非常詳實；目標設定以學生滿意度衡量之提升符合服務客觀之原則；成果報告書整體內容完整，邏輯聯貫；執行成效非常具體。

蘭陽校園學生依規定必須住校，「三全圈」以精進住宿書院的生活品質為宗旨，經圈員提議活動主題後，針對「可行性」、「重要性」、「圈能力」及「效益性」等指標進行評價；選定主題後，設定提升學生宿舍掛號、包裹處理之學生平均滿意度從「3.66」至「5.20」之目標。

「三全圈」進行「5W2H」分析，廣泛搜集可能造成問題的因素，並整理近期郵務收發數據、學生問卷調查、與相關人員晤談，透過系統圖的呈現，從「人員」、「環境」、「管理」、「方法」、「其他」五方面進行要因分析，經真因驗證得出，「缺少查詢郵件、包裹功能」、「領取郵件時間不夠彈性」、「郵件、包裹存放位置規劃不清楚」、「費時通知學生掛號、包裹到校」、「工讀生未能準時開放郵務室」、「郵務室空間環境需要改善」等6個真因，並逐一擬定對策。

針對「缺少查詢郵件、包裹功能」、「費時通知學生掛號、包裹到校」，實施「E化郵件服務」對策，除了開發查詢和通知系統，還以email及簡訊通知學生，學生也能隨時於「蘭陽i生活」查詢。此對策讓「學生包裹、掛號郵件處理效率」的滿意度，由3.78，提升至5.35。針對「領取郵件時間不夠彈性」，實施「多元領取郵件」對策，除了郵務室固定開放的2個小時外，啟用24H智慧郵箱，制定領件規則，建立領件SOP並製作影片宣傳智慧郵箱使用。此對策讓「學生包裹、掛號郵件取件方式」的滿意度，由3.80，提升至5.34。針對「郵件、包裹存放位置規劃不清楚」，實施「雄讚找到掛包」對策，重新規劃各類郵件收存管理模式，讓學生容易找到掛號、包裹，掛號及包裹依日期放置，平信、成績通知及廣告信分區放置，此對策讓「學生包裹、掛號郵件處理效率」的滿意度，由3.78，提升至5.35。針對「工讀生未能準時開放郵務室」，實施「提升工讀效能」對策，在郵務室開放前，增加工讀前置作業時間，預先進行郵件分類，並將郵務室服務列入服務學習課程的多元選項，以增加工讀生人力；另拍攝郵務影片徵求工讀生，再刊登於網站、FB、Youtube及校園賽博頻道，此措施讓工讀生人力由原來的3人，增加為5人，服務學習人力亦有3名學生人力支援。此

對策讓「學生包裹、掛號郵件領取時間」的滿意度，由3.48，提升至5.30。針對「郵務室空間環境需要改善」，實施「優化空間環境」對策，尋找校園閒置空間，專案陳請校園主任核定郵務室空間異動，並視需要設置除濕機，降低潮溼情形，此對策讓「學生包裹、掛號郵件放置空間」的滿意度，由3.59，提升至5.21。

對策實施，針對滿意度調查進行效果確認，結果顯示「學生包裹、掛號郵件放置空間」滿意度成長100.62%；「學生包裹、掛號郵件取件方式」滿意度成長110.00%；「學生包裹、掛號郵件處理效率」滿意度成長110.56%；「學生包裹、掛號郵件領取時間」滿意度成長105.81%，整體平均滿意度由「3.66」提升到「5.29」，成功達成目標「5.20」。相關對策均完成標準化作業程序。

得獎感言

圈長紀彥竹感謝委員肯定，蘭陽校園多次參加品管圈，主題選定皆深思熟慮，此次為了貼近學生需求，發揮住宿書院精神，團隊納入4位學生圈員，期盼從學生角度上得到回饋，並透過師生合作、腦力激盪、持續研商，打破以往單一思維，「也感謝蘭陽校園主任及同仁們給予的支持及意見，更感謝圈員的努力付出，讓今年的三全圈可以得此佳績，我們將會持續改善及精進品質，來爭取最大的收穫。」

