

## 【第二名 巧又巧、主圈】縮短社團課程辦公室學生諮詢時間

特刊

「巧又巧、主圈」首次參加品管圈競賽，以「縮短社團課程辦公室學生諮詢時間」為主題，成員包括課外組同仁及學生代表，共7位。「巧又巧、主圈」命名採自：「課巧外又巧、」愛你，自「主」學習。旨為提供如快遞般快速的服務態度，營造優質快樂的工作學習環境。

因應本校設立之「課程社團必修學分化」，學生對於「社團實作認證與課程」諮詢服務需求增加，為提升服務效能和服務品質，加速社團課程辦公室效率，因此選定此主題。在未進行改善前，分項目標：單次「活動參與執行成績諮詢平均秒數」為182秒、單次「社團課程修課規定諮詢平均秒數」為108秒；總目標：單次「諮詢平均秒數」為156秒，3項目標均設定為下降25%。

調查分析整理出10餘項原因，再依據魚骨圖分析，並由社團TA實際值班了解狀況，最終選出3項真因，第一，學生的問題五花八門、語意表達不清，使得社團TA誤會語意，使得諮詢時間增加。第二，社團TA不了解認證流程及規定，須花費大量時間解釋，且單人值班制常有人手不足接應不暇的狀況。第三，資料認證量大，且有認證日期逾期，系統與紙本時間不符等問題，調閱資料查找不易，導致諮詢時間延長。

對策實施與檢討上，針對第一項真因，訂定標準（化）話術，培養社團TA能力，訂立客服SOP，並將諮詢流程標準化，一方面提升社團TA專業自信，包含工作士氣、邏輯思維、溝通協調、問題解析能力。

針對第二項真因，辦理社團TA教育訓練，以師徒制的方式，傳承經驗，提升專業素養，定期抽測考核之外，也給予社團TA自我評價量表，檢視自身專業能力程度。針對第三項真因，將龐大資料的彙整，以顏色分類標籤、標示，劃定擺放區域，減少資料查找時間，且增加美觀。

計畫最終成果可見一番，單次「活動參與執行成績諮詢平均秒數」從原先平均182秒，下降至135秒，平均節省25.8%的時間；單次「社團課程修課規定諮詢平均秒數」也從108秒下降至78秒，平均節省27.8%的時間，而總目標：單次「社團課程辦公室學生問題諮詢平均秒數」也由156秒下降至110秒，省下29.4%的時間，有效提高團隊執行效率。（文／呂柏賢整理）

除有形效果外，無形效果是感受到社團TA們的成長，團隊能力也有顯著成長。在執行過程中，因團隊成員本身業務不同，須花時間熟悉、溝通及磨合，但也因此讓團隊有更多創意與發想。引述聖經《哥林多後書》中的一句話「我們四面受敵，卻不被困住；心裡作難，卻不至失望；遭逼迫，卻不被丟棄；打倒了，卻不至死亡。」綜結，因著這樣的堅持與勇氣，終於完成了TQM。

2014/04/14



成功縮短社團課程辦公室學生諮詢時間的「巧又巧」主團奪得第二名，由張校長（左四）頒發獎狀以資鼓勵。（攝影／賴意婕）