

學生事務處僑生輔導組精實方案執行期成果報告

壹、緒論

本組配合學務處精實方案，依進度分為形成組織期、診斷期、規劃期、執行期、評估期等5個階段。形成組織期確立了本組精實之旅架構圖；診斷期確立了本組工作目標、核心精神及相關業務之「現況」與「問題」；規劃期則確立了10項作業流程價值流、精實標語及檢核表，同時進行前測；執行期確立跨組協調事項及進行後測。目前已完成前、後測資料統計，俟此刻分析報告完成即可進入評估期。

貳、檢核表問卷對象

本檢核表前後測問卷對象是以僑生人數較多的學校僑輔人員（政大、成大、師大、台北大學、東吳、輔大、淡大），及本校僑生社團負責人暨幹部為對象，計46人。前測樣本數為46份，回收41份，回收率為89.1%；後測樣本數為46份，回收38份回收率為82.6%。

參、統計結果（詳如附件：僑生輔導組精實方案前後測得分表）

- 一、本檢核表分為四大面向，即管理基礎建設、作業系統、成員的心態與行為、總體表現。經前後測統計得知下列情形：
 - （一）後測得分高於前測得分者，有「管理基礎建設」、「作業系統」等2項。
 - （二）後測得分低於前測得分者，有「成員的心態與行為」、「總體表現」等2項。
- 二、「管理基礎建設」項目部分，經前後測統計得知下列情形：
 - （一）後測得分高於前測得分者，有「你對於本組的組織架構」、「你對於本組持續的改善基礎建設」、「你對於本組成員的專業知識」等3項。
 - （二）後測得分低於前測得分者，有「你對於本組的管理流程」、「你對於本組的績效管理」等2項。
- 三、「作業系統」項目部分，經前後測統計得知下列情形：
 - （一）後測得分高於前測得分者，有「網頁管理」、「新僑生接待」、「新僑生入學輔導講習」、「僑生工讀」、「健保」、「新僑生華語文測驗」、「僑生社團負責人暨幹部研習活動」等7項。
 - （二）後測得分低於前測得分者，有「僑生接待導師導生活動」、「新僑生晤談」、「校外工作證申請」等3項。
- 四、「成員的心態與行為」項目部分，經前後測統計得知下列情形：
 - （一）後測得分高於前測得分者，有「成員的行為已促進本組目標的達成」、「成員的心態是從顧客端著想」等2項。
 - （二）後測得分低於前測得分者，有「成員的行為是否已達到治本目標」、「成

員的心態是從問題找出改善的機會」、「精實方案讓成員行為和作業系統完全配合」等3項。

五、「總體表現」項目部分，經前後測統計得知下列情形：

(一) 後測得分高於前測得分者，有「精實方案有解決根本問題」、「本組整體管理基礎建設」等2項。

(二) 後測得分低於前測得分者，有「本組整體作業系統」、「本組整體成員的心態和行為」、「本組成員整體的努力表現」等3項。

肆、結論與建議

一、結論

- (一) 依前後測平均得分分析，「管理基礎建設」平均得分 3.81；「作業系統」平均得分 3.935；「成員的心態」平均得分 3.725；「總體表現」平均得分 3.865，都接近 4 分很滿意，可見本組的各項服務對僑生是正面的意義。
- (二) 依前後測得分分析「管理基礎建設」、「作業系統」的改革受到肯定，而這兩項都是直接影響到被服務者的感受和業務改革，可見本次精實方案的具體成效。
- (三) 依前後測得分分析「成員的心態與行為」、「總體表現」兩項雖未受到明顯肯定，但前後測得分差距極小，也都在高標準之上，可見本組同仁一向工作紮實，況且精實方案是長期性的改革措施，很難短期評估成員心態、行為及總體表現，但仍可藉此提醒同仁要隨時保持自己的競業精神及工作態度。
- (四) 「新僑生接待」項目，由原本平均得分 3.83 提升至 4.05；「健保」項目由原本平均得分 4.17 提升至 4.26，兩項數據均高於前測得分，顯示本組在這兩項業務上的改進符合僑生同學的需求，也證實本組於本次精實方案採取的方向是適當且有效的。
- (五) 僑生接待導師導生生活動方面，本組雖全力爭取教職員、家長志工熱心參與，並全力扮演橋樑工作與規劃活動，惟囿於同學課業與打工時間壓力，無法完全配合，稍屬可惜。
- (六) 僑生晤談方面，由於少部分僑生聯絡方式更動頻繁，不易掌握，尤以華僑同學會其人數較少，組成不易，無法即時發揮社團功能，在學校中屬於少數團體，對此地區同學也較無法提供完整服務，今後應協助華僑同學會建立完整連絡管道、加強同學會組織功能，或結合僑輔組活動、採取直接輔導，將是輔導此地區新僑生重點工作。
- (七) 校外工作證申請方面，本組雖已做到隨到隨辦的時效，因公文往返職訓局仍有時間不夠迅速之虞。本組特於 97 學年度開始將主動邀請參加工讀講習，盼能增加同學職前訓練認知與同學之互動。
- (八) 整體而言，依前後測得分分析，較受肯定的是「本組的組織架構」、「持續的改善基礎建設」、「本組成員的專業知識」、「已促進本組目標的達成」、「從

顧客端想」、「精實方案有解決根本問題」；還須再加強則有「管理流程」、「績效管理」、「治本目標」、「成員行為和作業系統完全配合」、「成員的心態和行為」、「整體努力表現」。可見經由學務精實方案的推展，明顯看出短期的改革已是收效，但長期的改革，同學仍採較保留的態度，正是呼應精實方案的概念須在日常持續改善過程中，它顯示是一趟旅程而非一段流程。

二、建議

- (一) 依據精實專案後測結果，本組日後就人才培育方面將更朝系列性輔導方面規劃，本(97)年度特以「臺大僑生激勵年」為主題，並以學習生涯規畫出「探索、關懷、成長與分享」等四大系列性活動，建構僑生在台期間全面性的學習環境。
- (二) 網頁管理得分雖然進步，但在基礎建設項下，本組管理流程後測得分卻退步，組織的業務管理流程，雖可經由同仁宣導，也可透過網頁傳達，但流程圖文字不應過於簡略，建議本組網頁內容，可朝較詳細說明規定的方式處理，以提升本組管理流程。
- (三) 針對精實方案檢核結果，本組尚須再加強的部分是「心態如何驅動行為」，將列為評估期研議重點。
- (四) 本組精實架構中，應加入「人才培育」、「協同合作」的策略，以落實預期效益。
- (五) 回歸精實之旅的本質是「分工合作」，組織裡的每一個人扮演好自己的角色。