

國立臺灣海洋大學 99 學年度行政品質評鑑教務處實地訪查會議 紀錄

時 間：100 年 6 月 22 日（星期三）下午 3 時

地 點：行政大樓 2 樓會議室

主 席：林主任委員三賢副校長

記錄：陳祉吟

出、列席人員：詳如簽到表

一、Q&A 座談：(依發言順序排序)

委員姓名	意見(包含現場及書面意見)	教務處現場回覆
林委員 法正	<p>綜合性意見：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 教務處組織完善，各種辦法齊全，行政流程明確，且同仁服務態度親切，且持續獲得教育部教卓補助，績效良好。 2. 工讀生與臨時人員宜有相當之職前訓練與熟悉 SOP，以強化服務品質。 3. 建議行政單位參加內政部主辦之行政品質 ISO 認證，以制度化行政品質評鑑。 <p>分組意見：</p> <p>註冊課務組：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 制訂英文版教務手冊與確實執行 3 年 1 期課程檢討機制等，行政表現良好。 2. 為第一線工作人員，宜注意有燥鬱症傾向之同學，並且特別關照，以強化服務品質。 <p>招生組：</p> <p>培育種子教師至高中職學校宣傳與持續辦理大學博覽會，績效良好。</p> <p>學術服務組：</p> <p>建置教學評鑑及後續追蹤輔導機制，辦理校務評鑑及協助教學單位取得 IEET 認證，責任重大。</p> <p>實習暨就業輔導組：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 推動全校學生職涯發展量表施測及諮商輔導機制等，對學生就業 	<p style="text-align: center;">教務處現場回覆</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. (1) 本校 ISO 認證主要係為配合海運學院需求，依據 STCW 國際公約要求辦理。驗證單位僅縮減與 STCW 規定相關之作業文件及單位為限，以簡化作業。 (2) 關於學校是否參加內政部主辦之行政品質 ISO 認證，需請秘書室做通盤考量。 2. 同仁如遇精神相關疾病之同學，需耐心以對。 3. (1) 目前教務處已完成相關業務之 SOP，針對工讀生會再加強其行前訓練，包括電話禮貌及應對禮儀等，並使其熟悉工讀單位之業務，以茲服務流程不會受到耽誤。 (2) 註冊課務組均要求工讀生保持微笑表情，並教育其電話禮貌。

委員姓名	意見(包含現場及書面意見)	教務處現場回覆
	<p>有很大的幫助。</p> <p>2. 宜轉入學務處或成立校級之學涯中心，使教務處之業務能聚焦。</p> <p>進修推廣組： 推動終身學習教育及辦理各類證照班，有助於培養學生終身學習，並積極服務基隆鄉親。</p> <p>教學中心： 建置學習 e-Go 網及連續爭取教育部獎勵大學教學卓越計畫，績效良好。</p>	
張委員 明華	<p>綜合性意見： 除落實職務代理制度外，可考量建立不定期之輪調制度，以增加同仁職務歷練(包括組內輪調或跨組輪調)。</p> <p>分組意見：</p> <p>招生組： 有關招生組反應人力不足，建議增加一位具資訊背景之專職人員，建議於不增加人力原則，由貴處通盤考量調整人力。</p> <p>進修推廣組： 有關進修推廣組，建議人力不足，建議於不增加人力原則，由貴處通盤考量調整人力。</p>	<p>1. 人力不足問題，俟教學全面 e 化後，應可減緩，但招生是學校重點之一，人力方面仍須再進行考量。</p> <p>2. 職務輪調問題，俟教學全面 e 化後，第一線業務人員應可先行嘗試。</p>
容委員 志輝	<p>分組意見：</p> <p>註冊課務組： 註課組工作繁多，大多與學生、畢業相關，多屬服務性質，盡心盡力，值得鼓勵。</p> <p>招生組： 招生組與各種招生考試相關，屬社會關注之工作業務，專業經驗需求高，工作成效佳。</p> <p>實習暨就業輔導組： 對學生付出一分，學生畢業後，對學校的向心力越強，對學校的回饋越多，目前輔導組已做了許多，建議可在現有基礎上多多加強。</p>	<p>1. 其他領域之教科書印製，若經費足夠，亦希望能夠推廣。</p> <p>2. (1) 有關 Moodle 系統仍朝預設目標持續推廣中，每學期設置 Moodle 服務隊，當系所老師有需求時，會派遣學生前往協助。</p> <p>(2) 目前每學系皆有一間教室可拍攝上課 DV，希望老師可以多多利用，作為課後之輔助工具。</p>

委員姓名	意見(包含現場及書面意見)	教務處現場回覆
	<p>進修推廣組： 進修推廣組辦理各項進修推廣教育。目前進修碩專班之學生上課非常不認真，學習心態不佳，可否有好的方法改善？</p> <p>教學中心：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 目前已有海洋特色方面教科書的印製，成效良好，建議可推廣至其他領域之教科書印製。 2. 建議多鼓勵及宣傳學校豐富教學資源，例如：Moodle 系統、上課 DV 拍攝等。 3. 教學中心執行的教學卓越計畫，自主學園 e-Go 網，各種產學交流課程講座等等目標，成效顯著。 	<p>(3)有關教學資源的推廣，之後會與學務處合作，於大一定向課程中，針對大一學生，從開始瞭解學校環境資源至畢業後之就業問題，做一完整的介紹；至於老師部分，將利用循環列車方式，至各院系所向老師做說明。</p>
詹委員 鴻敏	<p>分組意見：</p> <p>註冊課務組：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 本校 99 學年度客戶「行政滿意度」問卷調查結果顯示，師生最常接觸、滿意對相對最高的教務處 2 級單位為註冊課務組，顯示對於註冊課務組之肯定。 2. 評鑑貴於長期資料之蒐整、分析與檢討，相較於上次之評鑑結果，是否有進步之項目，及值得他組參考之處？得進一步分析。而自我評鑑之說明亦得掌握 PDCA 之原則摘要說明。 <p>招生組：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 自我評鑑結果，絕大多數評鑑項目(含發展願景、組織、行政、服務、績效等)均高達滿分(5 分)，且自評資料由組長親力親為，充分顯示組織於領導動能下，充分發揮人力之最大效益。 2. 組織特色、優點及建議事項，得依據 PDCA 之原則，輔以具體數據及質性摘要說明。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 2 次評鑑結果之資料差異分析需請秘書室提供，以利檢討。 2. 建議委員可利用中午時間至各單位現場訪視，瞭解實際作業情況。

委員姓名	意見(包含現場及書面意見)	教務處現場回覆
	<p>學術服務組：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 本校 99 學年度客戶「行政滿意度」問卷調查結果顯示，教務處 2 級單位中，學術服務組均為師生接觸、滿意度排序第 2 之單位，得以顯示組織落實與師生之良性互動。 2. 自我評鑑結果，除「單位積極推動單一窗口化服務」為不適用項外，全數評鑑項目均高達滿分(5 分)，是否得歸功於組織長期落實自我評鑑改善機制之成果？ 3. 教務處滿意度調查結果分析報告中(評鑑資料附件二之附錄一 P19 頁)，教師對於教學評鑑辦法及上網問卷之具體建議，是否有具體之回應？ <p>實習暨就業輔導組：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 以有限人力(兼任主管 1 人、專任職員 2 人)，得推動全校同學實習與就業輔導業務，著實不易。 2. 「同仁參加之在職訓練能符合業務需求」、「同仁參加在職訓練後，有助於增加專業知能，提升工作績效」，2 項評鑑結果顯示「指標不適用」、「本組同仁無參加在職訓練」，得否補充說明？ <p>進修推廣組：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 同仁努力配合行政品質評鑑之推動。 2. 建議得掌握 PDCA 之原則充實單位自我評鑑說明內容與佐證資料。 <p>教學中心：</p> <p>自評資料內容豐富詳實，得為參考典範。</p>	
林主任 委員三賢	<p>綜合性意見：</p> <p>建議教務處針對自我設定目標，進行 PDCA 檢討。</p>	

委員姓名	意見(包含現場及書面意見)	教務處現場回覆
吳委員 智雄	<p>分組意見：</p> <p>註冊課務組：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 學期總成績已於網路輸入，是否還需繳交書面成績表？ 2. 兼任教師無教學務系統帳號、密碼者，該如何操作該系統？ <p>招生組：</p> <p>招生人數較少之研究所，該如何協助其招生？</p> <p>學術服務組：</p> <p>學術獎勵額度能否適度增加，以加強獎勵誘因？</p> <p>實習暨就業輔導組：</p> <p>是否可與通識中心合作開設與就業輔導之相關課程？</p> <p>進修推廣組：</p> <p>是否有開設足夠的「通識選修」科目供學生選修？</p>	

二、臨時動議：無。

三、散會：下午5時。

列席單位	簽名	備註
教務處	李國誥	張文哲
教學中心	杜金蓮	
教學中心	李佳臻	
教學中心	翁子洪	
教學中心	李寧高	
教學中心	施碩傑	
招生組	莊水旺	
招生組	林雅琪	
學術服務組	翁維傑	
"	李怡珍	
"	蔡月華	游淑婷
進修推廣組	陳永樹	

列席單位	簽名	備註
教務中心	張慧音	
教務處	胡麗娟	
實習部	郭俊香	
進行推廣組	王味芳	
、	曾宇源	
、	歐孝霞	
實就組	陳慧玲	
、	楊子凱	
諮詢組	歐學訓	
學服組	蔡雅如	
招生組	李又靜	