

# 國立臺灣海洋大學 102 學年度行政品質評鑑 教務處實地訪視 紀錄

時間：103 年 6 月 19 日(星期四)下午 2 時

地點：本校行政大樓 2 樓會議室

主席：曾委員慶耀

記錄：陳祉吟

出、列席人員：詳如簽到表

一、主席致詞及委員介紹：略

二、教務處簡報。

三、委員查閱教務處陳列之成果資料，並由各組派員解說。

四、Q&A 座談：

(一) 現場提問討論

委員	建議事項	教務處回覆
余委員 正杰	<p><b>一、 整體：</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 綜觀貴校教務處之評鑑資料與網頁，於發展遠景、組織架構、行政運作、服務推廣及工作績效等部分，均有詳細發展規劃，且努力創造實績。如：單一窗口服務、SOP 標準化作業流程、學習 Q&amp;A、數位典藏、教師教學、學生學習資源教室及專人負責且能即時回覆之留言版，皆為其他學校學習之標竿。</li> <li>2. 有關附件 6 之 99 及 102 學年度行政滿意度比較分析報告中，滿意度將普通納入較不妥，因普通似乎未符合滿意程度。</li> <li>3. 惟全校教職員生對教務處滿意度(滿意+非常滿意)為 59.98 %，未達 60 %，稍有遺憾。由教職員生建議內容，滿意度高低似乎受到教務處服務人員服務行為之影響，又查教務處訂有接聽電話、接待處理之標準作業流程，如按作業流程服務，則其服務品質應具有一</li> </ol>	<p><b>秘書室回覆：</b></p> <p>有關 99 及 102 學年度行政滿意度比較分析資料中滿意度呈現(非常滿意+滿意+普通)之百分比，可能一開始分析時，老師將普通列為尚可接受範圍，但去年已有委員提出指正，認為普通尚有待改善空間，故今年滿意度分析時已把普通排除，但附件 6 因必須與前 1 次(99 學年度)調查結果做比較，故仍將普通列入，俾利比較分析，之後滿意度分析</p>

委員	建議事項	教務處回覆
	<p>定水準。是以，滿意度未達 60% 之原因，應為無實務訓練及不定時測試所致。訓練是學習增能，而不定時的測試則會讓同仁成為一種習慣，有了習慣就成為自然，在自然下的服務才不易出現缺失。故人員訓練與測試，可增進同仁之服務品質，也易獲受服務者的認同。</p> <p>4. 至於留言版部分之回覆，應署名回覆組別，勿用“不可以告訴你”，較為正式且具公信力(如附件 1)。</p> <p><b>二、註課組：</b></p> <p>1. 各年度均訂有相關計畫與 SOP 規範，並能依循辦理執行及追蹤檢討。</p> <p>2. 惟 101 學年度組內計有 8 人，102 學年度減少 1 人，異動卻有 5 人，異動率偏高，對組務服務品質必有影響。</p> <p><b>三、招生組：</b></p> <p>1. 員工對工作有高度共識，並主動規劃各項計畫與執行，及電視廣告牆、線上報名、線上書審、網路報到等軟體之自行設計，以及每年能擷節 50~60 萬元挹注校方，努力應受肯定。</p> <p>2. 惟業務上與他單位有重疊未能釐清，及文具用品庫存地距離辦公場所遠搬運不易，均未研議說明解決方法，易減低工作效率。</p> <p>3. 招生組要主動蒐集資料，分析資料，研判利弊，俾利訂定有效之招生策略。</p> <p><b>三、學服組：</b></p> <p>1. 該組計有組員 2 人，工友 1 人，人員編制偏少。但在同仁努力下，仍能依據學校教育理念與發展重點，規劃短、中、長期發展計畫，並依發展計畫確實執行及結案，另於業務或緊急、突發事件發生時亦設有代理人制度。</p>	<p>時，會將普通排除。</p> <p>1. 針對留言板部分，將會進行改進。</p> <p><b>(備註：會後教務處針對網頁留言部分，業已即刻修改如附件 2。)</b></p> <p>2. 有關一般正常業務之 SOP 皆已制訂完成，未來將針對某些特殊及重大事件之 SOP，持續建置完整。</p> <p>3. 因整體業務調整及長官指示，故於去年做了一些人員之異動。已盡力將業務做適當之分配，讓新進人員能夠很快的適應，並請既有之組內人員協助。註課組牽涉非常多的法規面，將謹慎小心，會儘量減低人員異動所造成之衝擊。</p> <p>4. 針對業務釐清權責部分，會再做檢討。</p> <p>5. 招生組已做非常多之數據分析，提供給系所參考，並持續進行努力中。</p> <p>6. 人員編制較少情況，面對目前工作量是以工讀生方式補充，但並不是穩定長期的人員考量，本組業務若欲有突破，希望校方可以考慮給予本組增聘人力。</p>

委員	建議事項	教務處回覆
	<p>2. 惟人力有限之下，如何落實緊急或突發事件處理程序？</p> <p><b>四、實就組：</b></p> <p>1. 該組設有實習輔導專區、就業輔導專區及成立志工工作坊、臉書粉絲團，並訂有年度工作計畫，輔導學生實習就業等機制，另於業務或緊急、突發事件發生時亦設有代理人。</p> <p>2. 惟該組負責之「校外實習相關事宜會議」及「強化職涯輔導提升就業力計畫委員會」，於 101 學年度召開會議 1 次；102 學年度迄今尚未召開，似乎未發揮會議功能。</p> <p><b>五、進修組：</b></p> <p>1. 該組無規畫中長期發展計畫，僅粗略規劃年度工作時間表，且無單一窗口可主動提供服務，但每年均能搏節支出，結餘回歸校務基金，積極主動搏節公帑。</p> <p>2. 其 102 學年度人力減少 1 人，但增加研習班、樂齡大學兩項業務，人力有顯不足，卻能適時完成工作，難能可貴。惟輪調未建立機制，易造成緊急或突發事件發生時無法代理及處理，影響業務推動。</p> <p>3. 另組員三年內未安排參加在職訓練，對其專業技能、工作績效恐必有影響。</p> <p><b>六、教學中心：</b></p> <p>1. 該組訂設有中、長期、年度計畫及新世代海洋優質人才培育計畫、單一服務窗口、各教學、學習資源教室。且在師生、同仁努力連續九年獲得教育部「獎勵大學卓越計畫補助」、另執行「北一區區域教學資源中心」計畫及「大學校院協助高中優質精進計畫」，績效卓著。</p>	<p>7. 評鑑資料中可能呈現有誤，在此補充說明，海運學院自賴院長上任後即召開「海事教育實習會議」，主要討論實習相關業務，102 學年度已召開 10 次會議，為實就組之平台，本組幾乎每個月會與海運學院院長、輪機系主任及商船系主任相關人員開會，針對實習與系所進行溝通。</p> <p>8. 有關中長程發展計畫，將會著手進行規劃。</p> <p>9. 會對同仁再做培訓，培養出同仁之活力。</p>

委員	建議事項	教務處回覆
	<p>2. 惟服務對象區隔為教師、學生、高中端及區域教學資源中心，及針對教育部申請計畫需跨單位業務整合，如此服務對象有對內(教師、學生)；對外(區域教學資源中心)；對下(高中端)；對上(教育部)，如何整合為單一窗口化服務？</p>	<p>10. 目前中心共有 8 位同仁，每人皆有 4-5 項之常態業務，每項業務承辦人即為負責業務之單一窗口，故代理人制度處理方式如下：</p> <p>(1) 中心定期於每星期一早上 9 時開會，讓同仁彼此瞭解業務進度及遇到困難所需協助。</p> <p>(2) 每 2 人做一小分組，彼此可針對各自負責工作互相討論瞭解及協助。</p>
<p>周委員 文臣</p>	<p><b>招生組：</b></p> <p>1. 同仁年齡分布過於集中，恐不利經驗傳承。</p> <p>2. 可針對獨立所招生困境，研擬有效招生策略。</p>	<p>1. 會盡力制訂完整之 SOP 流程，利用實質經驗傳承去落實。</p> <p>2. 目前以大學入學招生為主，漸漸會從獨立所的角度來思考研究所的招生問題，針對獨立所招生困境來進行改善。</p>
<p>許委員 籐繼</p>	<p><b>學服組：</b></p> <p>1. 建議更名為“評鑑研考中心”，以負責全校之評鑑和研考業務。</p> <p>2. 部分業務有跨組情形，如教學優良教師選拔後的後續追蹤與配套措施。</p> <p>3. 針對單位內對工作有效稽核與改善部分，可製作工作項目 check list 表，約每個月或每 2 個月進行組內確認交流。</p> <p>4. 有關評鑑相關委員會，建議區分為 2 類：其一為評鑑計畫或報告之審議指導委員會，其二為評鑑執行工作小組。</p> <p>5. 建議組長可於業務結束段落或年度，配合餐會與組內同仁檢討作業流程簡化程序部分。</p>	<p>1. 針對優良教師後續追蹤部分，將會與教學中心合作，舉辦類似經驗分享交流會，請優良教師與校內教師進行經驗之傳承。</p> <p>2. 委員之建議可考量進行。</p> <p>3. 評鑑指導委員會及自評工作小組分為校級、院及系，院的角色為做擬定、執行及對各系所做指導與提供建議，對於委員之建議，可在下次會議中提出檢討其可行性，作為未來修訂的方式。</p>

委員	建議事項	教務處回覆
黃委員 謝田	<p><b>一、進修組：</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 校方應加強對進修推廣班及課程之資源，例如：教室借用及師資問題之協助。</li> <li>2. 建議開設之各類研習班可以跟教學單位作連結，利用資源共享，增加班別，以利提升其效益。</li> </ol> <p><b>二、實就組：</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 建議引入業界具人力資源開發及職涯規劃方面之人才，讓學生面對未來就業市場更具競爭力。</li> <li>2. 人力配置對於目前業務稍嫌少。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 進修組同仁將努力想辦法走出辦公室大樓，透過管道與各系所溝通，未來將朝向認證班方向開設。</li> <li>2. 認同委員之意見，實就組業務是專業的，建議可引進專業之人士擔任實就組之組長，而非以專任教師兼任。</li> </ol>
曾委員 慶耀	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 教學中心執行多項活動，包含獎勵大學卓越計畫、同儕精進、課程分流、補強教學，以期提升教學品質，老師教學及學生之學習熱忱。其中又以老師之角色最為重要，可惜多項教學精進活動未能吸引夠多之老師參與。可考慮結合導師會議，適度介紹宣導。</li> <li>2. 教務處團隊充滿服務熱忱，以提供有品質之行政服務、研發製造為目標，並提出極具特色之自律、自信、自由之教務處定律。滿意度調查教師及職員甚高，但學生則偏低，另有關代理制度完備性則趨於滿意度較須改善部分。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. (1) 本校於上學期取消 1/2 學分數不及格退學制度後，經統計，學生學習意願的確有明顯下降之趨勢，將會儘快研擬方案因應。 (2) 對於教學計畫之精進，未來希望可透過導師會或教師會之協助，讓更多老師能夠參與。</li> </ol>

## (二) 其他書面建言

單位名稱	建議事項
教務處 整體	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 人員輪調頻率可能過高。</li> <li>2. 教務處同仁相當辛苦，整體表現也獲得大家肯定！惟期待教務處在優異中追求卓越，提出下列建議： <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) <b>培養以客為尊的服務態度：</b>教務處及所屬單位同仁，在服務態度上能養成以客為尊的服務熱忱和貼心，在溝通上能多展現主動和友善的言詞，相信感受會更不同。</li> <li>(2) <b>落實代理人制度：</b>希望代理人能真正了解並能馬上處理代理業務，讓有需求者不至於因承辦者不在而浪費時間。</li> <li>(3) <b>建立與利害關係人的多元溝通機制：</b>教務處業務與師生的接觸非常頻繁且重要，如何將重要訊息及時且主動傳遞給利害關係人，</li> </ol> </li> </ol>

單位名稱	建議事項
	<p>顯得相當重要。例如：透過網路或行動載具相關軟體等方式。</p> <p>(4) 定期辦理遷調人員的訓練：教務處業務繁多，不同組之間可能因為人員的輪調而導致業務的不熟悉。因此可以透過工作坊的方式協助人員的訓練。</p> <p>3. 取消 1/2 學分數不及格退學制度，但無有效提升整體學習成效之配套措施，對學習風氣具負面影響。</p> <p>4. 學生畢業英文門檻由各系所自訂，流於形式，成果不彰，無有效機制提升全體學生英文能力。</p>
註冊課務組	<p>1. 學生最常接觸該組，因此提供下列兩點建議：</p> <p>(1) 改善與學生的互動關係，包括面帶笑容、熱情主動詢問等，讓學生感受到行政同仁的關心與服務熱忱。</p> <p>(2) 各項業務除建立標準流程圖外，能提供讓學生容易查詢或了解的標示，並叮嚀辦理該業務的注意事項。</p> <p>2. 該組與學生之互動應是教務處六組之中最頻繁，有可能業務繁忙，或匆忙中，造成學生感受落差較大。同學們可能期望明確且即時之回覆處理，因此對應窗口同仁之態度及業務熟悉度更形重要。組內同仁任勞任怨之付出，十分難能可貴。</p>
招生組	<p>1. 招生組除了透過各種管道對外辦理各種招生活動之外，建議應強化各系所對目前在職學生的服務品質，讓學生感受到海大的好，由在職學生來幫忙宣傳，以發揮口碑行銷的效果！</p> <p>2. 招生組積極執行高中生參訪活動，高中種子教師培訓及到各高中進行校外宣傳，以提高學校知名度，並推銷本校極具特色之科系。校外宣傳時，若能發放有收藏或實用價值且具本校特色之小紀念品，應可以加深相關印象。</p>
學術服務組	<p>該組推動工程認證、自我評鑑等各項活動，並舉辦傑出教師選拔。同時亦進行 big data 分析，以了解老師教學及學生學習特性，致力於“教學成效”之提升。該組服務對象以校內教師為主，但可以加強宣傳，使校內同仁更具體瞭解該組定位及目標。</p>
實習暨就業輔導組	<p>1. 可考慮引用專業人士從事就業輔導工作。</p> <p>2. 透過網頁統整並建立全校相關系所之實習與職涯進路關係圖，提供全校學生了解實習對就業的重要性。</p> <p>3. 加強對全校相關系所之實習導入與實習活動的協調與支持。</p> <p>4. 海大特有之航輪科系實習，向來為本校之實習特色，該組亦積極推動企業參訪，職涯知能講座，以及舉辦就業博覽會，使學生及早了解職場生態，降低產學落差。</p>
進修推廣組	<p>1. 廣告行銷可再加強。</p> <p>2. 學校可考慮挹注更多資源。</p> <p>3. 可加強與教學研究單位的合作。</p>

單位名稱	建議事項
	4. 進修推廣組可朝下列方向嘗試： (1) 結合政策發展各種多元進修班課程。 (2) 結合實用性或就業性較高的證照進修班課程。 5. 該組推動進修學士班、研習班、拓展實習、產學接軌及學士後第二專長，以本校既有之特色科系為基礎，推廣普及之。各項研習班之推動，有助與本校與社區之緊密結合，並提供同仁、民眾多元之學習管道。可以廣加宣傳吸引更多人參與。
教學中心	1. 教師參與教學精進計畫程度有待加強。 2. 代理制度落實程度可再加強。 3. 教學中心辦理許多很棒的講座或活動，然因時間因素許多師生無法參與，因此建議可以藉由數位系統網路，主動提供全校師生相關教與學之專題講座或工作坊訓練課程，以彌補參與人數偏低的情形。 4. 負責業務過於繁雜，似乎是其他單位不願作之業務就由該組負責。

四、散會：下午 4 時 50 分

## 國立臺灣海洋大學 102 學年度行政品質評鑑 教務處實地訪視 簽到單

時間：103 年 6 月 19 日(星期四)下午 2 時

地點：本校行政大樓 2 樓會議室

主席：曾委員慶耀

出席人員：

行政品質評鑑委員會委員	簽 名	備 註
曾委員慶耀		
余委員政杰		
張委員明華		因校教評會，故不克出席
周委員文臣		
許委員籐繼		
黃委員謝田		

列席人員：

受評單位	簽 名	備 註
教務處(處本部)		
註冊課務組		

受評單位	簽名	備註
招生組	李信德 李又靜 賴品如 姚良穎 張嘉芳 張冠廷	
學術服務組	李怡珍 卓大靖 蔡雅如	
實習暨就業輔導組	郭偉 楊及弘 陳碧芬	
進修推廣組	翁維珠 曾安源 陳永樹 王味芳	
教學中心	張文哲 孫如茵 王景倫 徐嘉 謝和娟 施國傑 林右才	

http://www.ntou.edu.tw/files/11-1000-914.php

回首頁 | 網站地圖 | English | 搜尋

國立臺灣海洋大學  
National Taiwan Ocean University

活力創新·海大情懷  
NTOU 60th

圖書資訊服務 | 招生資訊 | 學生出國資訊 | 教學卓越認證大學計畫 | 我要捐款 | 海洋學刊JMST | 人才招聘 | 英語線上學習 |

未來學生 (含僑生) | 在校生 | 教職員工 | 校友

International Student

- 校長與海大
- 學術單位
- 行政單位
- 校友與公關
- 研究中心及其他
- 相關網站
- 宣導網站

畢業典禮專區

校慶活動花絮

交通資訊

校園導覽

教育目標

推廣教育

電子郵件 | 教學務系統 | 行政資訊網 | 學習e-Go網 | 公文簽核 | 海大APP

**教務處**  
單位主管：陳建宏 教務長  
電話：☎ 02-24622192 分機1011  
傳真：☎ 02-24622690  
Email：[ta@mail.ntou.edu.tw](mailto:ta@mail.ntou.edu.tw)  
位置：行政大樓四樓413室  
網址：<http://academic.ntou.edu.tw>

**單位網站連結**

- 簡介
- 各組業務職掌
- 規章與SOP
- English

**相關連結**

- 最新消息
- 留言板

教務處負責全校教務相關事宜，如學生學籍與學生學習、教師教學、招生及考試事務、評鑑事務、實習及就業輔導、執行教學卓越計畫等工作。教務處由教務長主持，並分設有註冊課務組、招生組、學術服務組、實習暨就業組、進修推廣組、教學中心等單位。

本處秉持「加強基礎學科與通識教育課程之教學，並發展具有專業特色之領域」辦學理念，追求教學品質與學術研究之卓越化，培育具有創造力之優良高級人才。

下午 04:23  
2014/6/16

注意事項

- 請勿使用注音文
- 本留言板僅針對教務相關問題提供回覆，若所提問題非教務相關，請先向原負責單位或人員詢問，以免本版回覆錯誤造成誤解。若非教務相關問題，本版將不定期刪除。
- 若需要教處為您查詢任何個人教務資料，請提供充足資訊以供查詢。
- 編號2000之前的留言。

發表留言 回復留言 回應留言

目前位置: 檢視留言

文章編號: 5739 文章類別: 暑修問題

暑修

夜間大一 男生

自2014/6/13 下午 03:07:14起-至2014/6/13 下午 04:24:10止



我是這條大一 我有暑修運輸和會計 請問暑修時間都是晚上嗎 幾點會公布暑修的上課時間 地點 上網要到哪裡查

來自: 219.71.43.36

indianayao ?

回應時間: 2014/6/13 下午 04:24:10



同學您好 進修學制的暑修資訊已經公告了哦 http://academic.ntou.edu.tw/news.aspx?v=1271

謝謝

來自: 不可以告訴你

# 本校

主題：畢業證書

留言者：李同學  
您好 我是今年要畢業的大四生  
想問本學期順利修完所有課程  
最快可以什麼時候拿到畢業證書呢?

留言日期：2014/6/12 23:50:39 140.124.144.133

留言者：註冊組  
一、請畢業班同學登入本校網頁校園入口網站-資訊系統-教務系統填妥離校手續單並印出，再至各系辦、圖書館及校友聯絡中心等單位辦理離校手續。  
二、七月九日(星期三)上午10時至12時憑「學生證、辦妥之離校手續單及印章」，到【中正紀念館一樓】領取畢業證書(當天未領取之同學，請於七月十日以後【週一、二、三、四】【上午9時至12時】憑前述證件到教務處註冊組領取)。

留言日期：2014/6/13 14:14:56 140.124.100.26

留言者：李同學  
您好  
一、請畢業班同學登入本校網頁校園入口網站-資訊系統-教務系統填妥離校手續單並印出，再至各系辦、圖書館及校友聯絡中心等單位辦理離校手續。  
<<<所以一也是要做的流程?  
還是一、二選擇一個?

謝謝您  
留言日期：2014/6/16 0:6:22 140.124.144.133

留言者：註冊組  
您好，說明二領取畢業證書需要繳交學生證及離校手續單，離校手續單須經過說明一之程序取得

留言日期：2014/6/16 9:23:27 140.124.100.26

回復留言

主題：大四有無二一制度

留言者：000000000000  
請問一下，大四和延畢生是否有二一的規範

留言日期：2014/6/11 15:16:35 140.124.71.165

留言者：註冊組  
依據本校學則第四十三條第三款規定，學期成績不及格科目之學分數(含體育、軍訓、護理之選修學分數)達該學期修習學分總數二分之一，累計兩次者，應予退學。但學期修習科目在九學分以內，不在此限。  
因此，同學修習科目逾九學分者，即受二一之規範。

留言日期：2014/6/13 14:14:56 140.124.100.26

回復留言

主題：學籍資料

留言者：學生





目前位置：檢視留言

文章編號：5781 文章類別：選課修課問題

教務系統可進入但是點擊選課或做問卷毫無反應

電機碩1

自2014/6/27 上午 09:07:31起~至2014/6/27 上午 09:26:56止


 教務處辛苦的大哥大姐們好，我最近在使用教務系統時出現了超越月經文的問題，我可進入教務系統，但是點擊線上即時加選選或是要做問卷調查時，出現了如標題的問題，我的游標可以點擊，但是點擊後不會有任何動作（過多久都一樣），請問我該如何是好？感謝您耐心回覆

來自：58.114.229.24

---


 版工？

回應時間：2014/6/27 上午 09:26:56


 您好  
 為了先釐清..  
 是您在系統內資料的問題還是您操作的電腦本身的問題  
 所以  
 1.請留下學號，以利查詢  
 2.或請參考<http://goo.gl/Rkn6gH>來設定您的電腦

謝謝

來自：行政大樓

說明：

1. 因回覆留言者是系統管理員，非針對哪部份組織章程之單位立場回覆，故不會直接屬名哪個組別單位，經委員指正後改以「版工」表示為系統管理員回覆。
2. 針對「來自」的部份基於保護 IP 的原則，將原自以為幽默談諧的字眼「不可以告訴你」改為建築物(如「行政大樓」)表示。