

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>一、 整體：</p> <p>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&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。</p> <p>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。</p> <p>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</p>	<p>秘書室回覆：</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>二、註課組：</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>三、招生組：</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>三、學服組：</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>(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。)</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>四、實就組：</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>五、進修組：</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，但每年均能擷節支出，結餘回歸校務基金，積極主動擷節公帑。</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>六、教學中心：</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>招生組：</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>學服組：</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>一、進修組：</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>二、實就組：</p> <p>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。</p> <p>2. 人力配置對於目前業務稍嫌少。</p>	<p>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。</p> <p>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。</p>
曾委員 慶耀	<p>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。</p> <p>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。</p>	<p>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。</p> <p>(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。</p>

(二) 其他書面建言

單位名稱	建議事項
教務處 整體	<p>1. 人員輪調頻率可能過高。</p> <p>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：</p> <p>(1) 培養以客為尊的服務態度：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。</p> <p>(2) 落實代理人制度：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。</p> <p>(3) 建立與利害關係人的多元溝通機制：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，</p>

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


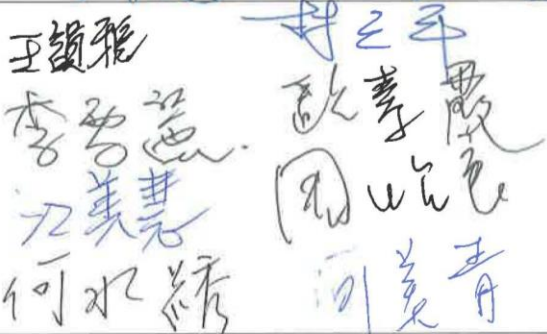
地點：本校行政大樓 2 樓會議室

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 張麗儀	
學術服務組	李怡珍 卓大靖 蔡雅如	
實習暨就業輔導組	郭維 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

國立臺灣海洋大學 - Yahoo奇... 教務處 - NTOU National T... x

檔案(F) 編輯(E) 檢視(V) 我的最愛(A) 工具(T) 說明(H)

回首頁 | 網站地圖 | English | 搜尋

活力創新·海大情誼
NTOU 60th

國立臺灣海洋大學
National Taiwan Ocean University

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

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 |

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
位置：行政大樓四樓413室
網址：<http://academic.ntou.edu.tw>



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、實習暨就業輔導組、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。

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

◎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

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 回留言版 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 03:07:16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 14:24:56

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。