

學生事務處僑生輔導組精實方案自評報告 97.3.31

壹、緒言

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，前4階段已按照進度完成，執行期更透過外部人員（僑生社團幹部及經驗豐富的僑輔人員）檢視，評估期將由實際執行者（本組同仁）自我評估並與前階段分析比較，來深入瞭解此趟精實之旅程全貌，並從中發掘問題，讓本組繼續努力，提升服務品質，落實精實方案。

貳、統計分析：本組自評報告分為以下三個面向：

一、檢核表（如表1）

由同仁填寫本組自行研發的「學生事務處僑生輔導組精實方案檢核表」，本量表分為管理基礎建設、作業系統、成員的心態與行為及總體表現等4部分，採5點量表計分，同仁自評結果並與執行期「外部檢核」資料相互分析，得知下列情形：

- （一）「管理基礎建設」項目部分，經與外部檢核資料分析得知下列情形：在「你對於本組持續的改善基礎建設」1項內外部檢核結果相同，在「你對於本組的績效管理」1項內外部檢核結果不同。
- （二）「作業系統」項目部分，經與外部檢核資料分析得知下列情形：在「新僑生入學輔導講習」、「新僑生晤談」、「健保」等3項，內外部檢核結果相同，在「僑生工讀」1項，內外部檢核結果不同。
- （三）「成員的心態與行為」項目部分，經與外部檢核資料分析得知下列情形：在「成員的心態是從顧客端著想」1項內外部檢核結果相同，「成員的行為是否已達到治本目標」1項，內外部檢核結果不同。
- （四）「總體表現」項目部分，經與外部檢核資料分析得知下列情形：「本組整體管理基礎建設」、「本組整體成員的心態和行為」等2項，內外部檢核結果相同，「精實方案有解決根本問題」、「本組成員整體的努力表現」等2項，內外部檢核結果不同。

二、CIPP評鑑表（如表2）

由同仁填寫「僑生輔導組精實方案CIPP評鑑表」，本量表從背景指標、輸入指標、過程指標、成果指標等4方向來評鑑，並以4點量表計分，非常符合者得4分、符合者得3分、不符合者得2分、非常不符合者得1分，因樣本數有限（5位同仁），採眾數統計分析，茲將結果說明如下：

- （一）背景指標：本組同仁一致非常認同本組工作目標，非常符合國家僑教政策並訂定明確僑生輔導服務目標及有清楚組織架構圖並設有相關委員會協助

本組業務進行等項目（眾數得 4 分）；本組同仁認為本組工作目標，符合學務處中、長程發展計劃及學校整體教育目標並得到全校師生的了解與支持等項目（眾數得 3 分）。

（二）輸入指標：

1. 「人力」項目部分，本組同仁一致非常認同本組成員非常符合充分了解其角色及職責並能妥善運用校內外人力資源等項目（眾數得 4 分），另部分同仁認為教育訓練尚嫌不足（眾數得 3 分，但有 1 位填寫 2 分）。
2. 「經費」項目部分，本組同仁一致非常認同本組經費非常符合使用詳實透明、專款專用等項目（眾數得 4 分）；另本組同仁認為本組符合經費編列及運用足夠並發揮效能等項目（眾數得 3 分）。
3. 「設備/空間」項目部分，本組同仁認為本組符合有足夠軟硬體設備及建置完善網頁等項目（眾數得 3 分），另同仁認為本組服務空間及存放學生基本資料空間尚嫌不足（眾數得 2 分）。
4. 「行政與管理」項目部分，本組同仁一致非常認同本組行政管理非常符合，有明確工作執掌表、與校內其他部門人員建立良好關係、規章制度完善並運用科技為僑生提供服務等項目（眾數得 4 分）；另本組同仁認為本組行政管理符合和校外社區建立良好關係、與其他學校建立資訊共享機制及各種輔導僑生規章公告周知等項目（眾數得 3 分）。

（三）過程指標：

1. 「活動」項目部分，本組同仁一致非常認同本組方案規劃與執行非常符合，與本組工作目標結合，且活動不斷創新又有良好分工及完整紀錄等項目（眾數得 4 分），另本組同仁認同本組方案符合，有適時宣導、多元規劃並能培養僑生對本校向心力等項目（眾數得 3 分）。
2. 「領導」項目部分，本組同仁一致非常認同主管非常符合業務領導能力、鼓勵成員創新及有效與成員溝通並指出阻礙達成目標因素等項目（眾數得 4 分），另本組同仁認為本組主管符合對本組績效責任明確並合理分配行政資源等項目（眾數得 3 分）。
3. 「倫理/法律」項目部分，本組同仁一致非常認同成員非常符合遵守業務相關法律和規定、謹守公平公正機會並保障及爭取學生權益等項目（眾數得 4 分）。

（三）成果指標：「成果測量」項目部分，本組同仁一致非常認同本組成果測量非常符合執行成果測量有清楚統計分析，同時紀錄保持良好並作為改善依據等項目（眾數得 4 分）；另本組同仁認同本組成果測量符合以質化及量化評量方式檢視達成任務情況等項目（眾數得 3 分）。

三、六大綜效價值流評鑑表（如表 3）

參、結論

一、檢核表部分

- (一) 依內部檢核結果分析，「管理基礎建設」平均得分 4.52；「作業系統」平均得分 4.58；「成員的心態」平均得分 4.56；「總體表現」平均得分 4.44，以上 4 項都高達 4.5 左右接近非常滿意，可見本組同仁肯定此次精實之旅，對提升各項服務是正面的意義。
- (二) 依內外部檢核結果分析，「作業系統」得分最高，且外部檢核前後測進步幅度最大，表示獲得同仁及受服務者肯定，而這項業務直接影響到被服務者的感受，可見本次精實方案的已見具體成效。
- (三) 「管理基礎建設」中「你對於本組持續的改善基礎建設」內外部檢核結果相同都進步，表示同仁與受服務者都肯定本組努力持續的改善基礎。
- (四) 「新僑生入學輔導講習」及「健保」等 2 項業務，內外部檢核結果相同都進步，表示受到肯定。在「新僑生晤談」項目，內外部檢核結果相同都退步，表示本組須再加強此項目。「僑生工讀」內外部檢核結果不同，表示同仁肯定但學生感受不到，需再思索新方向。
- (五) 「成員的心態與行為」中「成員的心態是從顧客端著想」內外部檢核結果相同都進步，表示服務對象可以感受到本組同仁出發點都是為受服務者著想。
- (六) 「總體表現」中「本組整體管理基礎建設」、「本組整體成員的心態和行為」等 2 項，內外部檢核結果相同都進步，表示精實方案已見初步成效，「精實方案有解決根本問題」、「本組成員整體的努力表現」等 2 項，內外部檢核結果不同，可深入探討。

二、CIPP 評鑑表部分

- (一) 背景指標部分本組同仁認為本組非常符合有完整目標與組織，建立明確架構圖及有明確的工作目標、核心精神、Logo。
- (二) 輸入指標部分本組同仁認為本組人力、經費、行政管理及空間設備等項目非常符合，但少數同仁認為教育訓練、服務及存放學生基本資料空間尚嫌不足。另本組在落實本處六大綜效價值流作業，建立了各項方案策略，如在「營造優質校園文化」方面辦理僑生盃、僑生文化有約、僑生三節活動、僑生心情故事比賽等，在「支持協助弱勢學生」方面提供清寒助學金等，在「推動校園國際化」方面辦理國際週、海外服務學習團—馬來西亞團、印尼團等。
- (三) 過程指標本組同仁認為本組各項方案均能如期舉行，並依現況及問題改善方式執行，主管具有專業能力領導同仁並且鼓勵同仁創新，且同仁都遵守業務法律規定並尊重同學權益。
- (四) 成果指標本組同仁認為本組各項成果，均完成各項統計分析、測量，如退學人數分析報告、僑生打工分析報告，瞭解結果、目標的差異情形並進行評鑑。

肆、建議

- (一) 精實專案目的，為塑造成員正確工作心態、建立跨組室協同合作，提升服務品質，達成本校人才培育目標，落實在本組工作守則為讓僑生安心求學，培育優秀的臺大人。
- (二) 僑生越洋來臺求學，首先從生活方面照顧，需與學務處住宿組、保健中心、心輔中心、課外組、生活輔導組等單位，建立協同合作，讓僑生住得舒適、身心平衡並獲得經濟部份支助。
- (三) 其次課業問題：與教務處及各學系建立溝通平台，提供課業諮詢管道，並期望建立除國文外，微積分、物理等基礎學科分級修課制度。
- (四) 經濟問題：除了安排僑委會提供之工讀補助外，並收集校內工讀資料提供僑生，讓其不需奔波打工安心求學，此外，校外打工除透過新僑生入學講習會、僑生社團幹部訓練研習會、僑生社團年度各項活動、僑生各社團新僑生迎新等等活動宣導外，並依各僑居地需求不同加以輔導，如緬甸地區同學多有打工，將主動協調會長替每位同學辦理工作證。
- (五) 配合本組今年「臺大僑生激勵年」主題，在新僑生入學輔導中，安排讓僑生認識自己、瞭解自己強項課程，規劃适合自己方向，減少休退學率，完成大學4年學習生涯。另為了培育拔尖僑生幹部，除了積極爭取教育部獎勵優秀僑生獎學金外，更透過「僑生社團負責人暨幹部研習會」培育僑生幹部。
- (六) 精實方案讓本組同仁重新思索本組工作目標，以使僑生「快快樂樂學習、平平安安回家、成為堂堂正正臺大人」，並以熱忱服務僑生，希望僑生能共融校園，讓同仁逐步建立正確之工作方向及服務心態。