

國立臺灣大學學生事務處法社分處精實之旅自評分析報告

壹、問卷設計：

分處於精實之旅從形成期、診斷期、規劃期、到執行期，依據學務處的總體目標以及 6 大價值流，經過全體工作人員在主任定期的召開分處精實會議的討論中，達成共識，在分處現有的環境裏標出分處的 6 大目標（6I）以及 6 大價值流。

6I：

- ▶ 互動（Interaction）
- ▶ 整合（Integration）
- ▶ 理想（Idea）
- ▶ 國際（Internationality）
- ▶ 智慧（Intelligence）
- ▶ 創新（Innovation）

6 大價值流：

- ▶ 一、建立小而美的小型學務處，加強彼此的積極互動
- ▶ 二、認清遷院不確定之過渡期，主動出擊來促進整合
- ▶ 三、提供身心靈等的熱忱服務，快樂學習以追求理想
- ▶ 四、振興全院學生的讀書風氣，培養領導人才的智慧
- ▶ 五、推動全院區校園的國際化，促進學生參與的國際
- ▶ 六、開源節流且充分運用人力，精實組織以實踐創新

分處針對設立的 6 大價值流，採用 CIPP 評鑑模式即背景評鑑（context evaluation）、輸入評鑑（input evaluation）、過程評鑑（process evaluation）、成果評鑑（product evaluation）四種評鑑方式。另以五點量表作為計分單位，即非常符合、符合、普通、非常不符合。作為分處的問卷內容。

貳、有效問卷及敘述法：

分處現有人員股長 2 位、組員 1 位、護理師 1 位、藥劑師 1 位、工友 1 位共計 6 位，因工友同仁無需自評，所以分處自評有效問卷數為 5 份。

因為有效問卷數為 5 份，未達一般基本份數 30 份的統計資料值，所以分處採用眾數方法為基準，也採用一般的敘述法解釋分處自評表所統計之內容。

參、資料統計分析：

一、C：背景評鑑（context evaluation）

在背景評鑑類別中主要分三個指標項目，即 1、目標與任務，2、組織運作，3、符合學生需求與師生認同。

1. 目標與任務：

依據量表統計結果幾乎集中於「非常符合」項目，結果顯示分處的 6

大目標及 6 大價值流，非常符合整體教育政策、學校的教育理念也符合學校的長期發展計畫。

2. 組織運作：

依據量表統計結果幾乎集中於「非常符合」、「符合」兩項，結果顯示雖然分處人員數只有 5 員但是仍能執行分處的 6 大目標及 6 大價值流。

3. 符合學生需求與師生認同：

依據量表統計結果幾乎集中於「非常符合」項目，結果顯示分處的 6 大目標及 6 大價值流，工作目標符合學生身心發展需求，也獲得師生的認同與支持。

二、I：輸入評鑑（input evaluation）

在輸入評鑑類別中主要分三個指標項目，即 1、人力，2、經費，3、設施/設備、空間。

1. 人力：

依據量表統計結果，分處人力員額合理配置、規劃、及整合運用的指標項目，集中於「符合」其次是「普通」再其次才是「非常符合」，但是在人員能力的專業化、角色與職責的瞭解的指標項目卻顯現出「非常符合」，顯示出分處人力不足運用上頗為吃力。

2. 經費：

依據量表統計結果，經費足以達成工作目標指標項目，集中於「符合」其次是「普通」，其它指標項目如運用效能、比例原則、簽核、結報、透明、公正合理原則等指標項目，量表統計結果都集中於「非常符合」，顯示出分處在經費編列與運用上僅達普通的水平，最大的困擾在於經費的拮据。

3. 設施/設備、空間：

依據量表統計結果，有足夠且適當的軟硬體設備及空間指標項目，集中於「符合」其次是「普通」，其它指標項目如定期維修添購、學生有適當且足夠的活動空間等項目，也集中於「符合」，顯示出院區學生活動空間及設施尚有很大的改善空間。

三、P：過程評鑑（process evaluation）

在過程評鑑類別中主要分五個指標項目，即 1、行政與管理，2、方案規劃與執行，3、領導，4、倫理與法律，5、統計與評量。

1. 行政與管理：

依據量表統計結果幾乎集中於「非常符合」、「符合」兩項，結果顯示分處對校內外相關部門、單位、成員皆有良好合作關係，規章制度能適時修訂公告及宣導，工作皆能依標準作業流程執行。

2. 方案規劃與執行：

依據量表統計結果，集中於「非常符合」其次是「符合」，顯示分處

同仁皆能有效的執行方案並且做好規劃。

3. 領導：

依據量表統計結果，集中於「非常符合」，顯示分處同仁對於主管的領導皆感滿意。

4. 倫理與法律：

依據量表統計結果，集中於「非常符合」其次是「符合」，顯示分處同仁都能謹守倫理規範依相關法規行事，不利用職權騷擾威脅他人，謹守公平公正原則維護學生福祉與安全，尊重學生並能協助其瞭解相關的權利及各項保障措施與辦法。

5. 統計與評量：

依據量表統計結果，集中於「非常符合」其次是「符合」，整體上公告周知指標項目結果顯示出尚有加強空間。

四、P：成果評鑑（product evaluation）

在成果評鑑類別中只有 1 個指標項目，即工作成果。

1. 工作成果

依據量表統計結果，集中於「非常符合」其次是「符合」，其中有合宜的宣傳資料指標項目，眾數落於「符合」，顯示出尚有加強之空間。

肆、結論：

依據上述結果之分析，大略歸納出下列結論：

一、很高的整體滿意度：

從背景評鑑（context evaluation）、輸入評鑑（input evaluation）、過程評鑑（process evaluation）、成果評鑑（product evaluation）四種評鑑方式，所呈現初來的數據顯示，整體眾數平均集中於「非常符合」其次是「符合」的量表上。

二、分處的 6 大目標（6I）以及 6 大價值流，符合現況需求：

依上述數據顯示出，分處設定的 6 大目標（6I）以及 6 大價值流，分處同仁皆能順利推行，而且符合同學們的需求，也符合整體教育政策及學校的教育理念，同時也獲得院區師生的支持與認同。

三、經費需更合理化：

依上述數據顯示出，分處各股室皆有經費的困擾，擬向學務處及院方請求更合理的分配。

四、設施/設備、空間不足：

分處辦公室空間尚稱足夠，但是，學生活動的空間及設施換新，就有寬廣的改善空間。

五、人力資源：

依上述數據顯示出，分處人力運用上常有困擾，起因乃人力不足。

伍、建議：

依據上數量表分析及結論，提出下列建議：

一、經費合理化：

分處醫務室已改型為醫法校區師生醫療部門，生輔股的諮商輔導室也走向法醫校區甚至於全校的全面服務，課活股的院區讀書小組活動等等創新、整合的措施，為分處推動、落實精實之旅的重要骨幹，但是，自評檢核發現經費問題頗為困難，擬建議院方與處方共同評估統籌合理的經費分配。

二、設施/設備、空間不足問題：

院區長期以來學生活動的設施與空間就嚴重的不足，然因院區近期內法律學院即將遷回總區，建議院方於法律學院遷回總區後，將空出來的空間規劃分配與學生活動用，如此將可大幅度的改善這長期以來無法解開的困擾。

三、人力問題：

分處因員額少，人力運用屢有困擾問題，建議增配工讀同學以解決人力運用問題。

四、業務內容精進空間：

分處落實精實之旅，屢有創新、整合等業務產生，建議輪配於分處適當同仁負責，運用整體人力尤其是工讀同學新進人力共同達成目標，業務承辦同仁需找出問題，在定期的處務會議裡討論調整、整合的執行方式，在一個學習型的組織裡不斷的精進和革新，以期達到分處精實之旅的核心價值。