

國立臺灣大學行政品質評鑑表

108 年度

受評單位：學生事務處

單位承辦人簽章：

 學生事務處 廖千淳 副理

日期：109 年 2 月 25 日

聯絡電話：3366-2995

電子信箱：ccheinliao@ntu.edu.tw

單位主管簽章：

 學生事務處 沈瓊桃 主任

日期：109 年 2 月 25 日

目 錄

壹、前次評鑑結果建議改進事項之執行情形.....	1
貳、業務簡介.....	5
參、共同評鑑項目.....	6
一、業務流程管理與精實化.....	6
二、單位內外橫向業務協調管理.....	10
三、顧客滿意度調查及問題改進措施.....	12
四、單位人力資源規劃管理及知識分享的做法.....	15
肆、關鍵績效指標 KPI.....	18
伍、本校中程校務發展計畫執行效益考評.....	22

壹、前次評鑑結果建議改進事項之執行情形

建議改進事項	執行情形
<p>1. 重視學生職涯發展有具體之實施進程與計畫，值得肯定。職涯中心應再加強研究生之職涯訊息之提供及輔導，以博士畢業生為例，除了國內外教職訊息外，應提供國內外研究機構和基金會所提供的博士後研究的訊息，例如：America Leukemia Society, America Cancer Society, 以及歐洲(歐盟)所提供之博後研究機會。</p> <p>(已結案)</p>	<p>職涯中心網頁增設「博士生海外實習就業資訊」專區，內含臺大姊妹校職務需求網頁連結、國外大學教職/研究工作搜尋、國際企業及非營利組織提供職缺及職涯交流平台，使學生有效率地得到即時且適切的職缺訊息。另感謝委員建議，已於國際企業及非營利組織職缺網頁中加入 America Cancer Society 之連結。</p>
<p>2. 建議加強學生騎乘腳踏車之使用習慣與文化，與校園周邊社區維繫較佳之互動關係。</p> <p>(已結案)</p>	<p>1. 本處配合三校聯盟暨杜鵑花節活動，自 105 年起每年皆辦理「學生交通安全、反毒宣導暨自行車安全健診」鐵馬週活動，更結合總務處事務組於活動中宣導「夜間自行車騎乘安全」，發送螢光條與反光條，並製作建議黏貼位置海報，現場供同學參考並協助張貼。</p> <p>2. 服務對象包括全校教職員生工及周邊社區里民。本處將持續於各式場合及妥適時機(如新生入門書院、校慶園遊會設置攤位等)加強宣導自行車騎乘禮儀與規範，強化與校園周邊社區維繫，建立友善之社區關係。</p>
<p>3. 臺大實習計畫(NTUIP)係創新專案之一，但就 2014、2015 兩年實習人次比較，「臺大附屬機構」比「校外單位」成長比例高出甚多，無法凸顯此計畫希創造專案實習及境外實習提供服務支持之目標，故應再請思索增加「校外單位」實習人次及應將屬課程型實習排除，方能確切凸顯此計劃之成效。</p> <p>(已結案)</p>	<p>1. 職涯中心 2014 年起持續推動 NTUIP 臺大實習計畫，增加 NTUIP 實習專頁，提供實習職缺、實習準備訊息、各項專案實習、政府部門實習連結及實習權益應注意事項連結，推動後實習人次由 2014 年的 2,030 人次提高至 2015 年的 3,305 人次，推動次年度實習人次上升幅度最高，2015 年至 2018 年持續成長但成長幅度趨緩。</p> <p>2. 2015 年依評鑑委員建議，為區分是否為課程之實習，增加採計學分及無學分選項，2015 年至 2018 年實習統計詳附件一，分析歷年採計學分實習人次持平，無學分的實習人次，以每年約 200 人次的情形穩定成長。經分析原因，一方面為職涯中心持續推動 NTUIP，學生實習意識覺醒，另一方面為職涯中心加強與企業聯繫，企業回報實習情形資訊量亦逐年提升。</p> <p>3. 實習統計資料來自系所及企業的問卷回覆，未必是同學實習情形的全貌，另歐盟及企業對個資保護十分重視，問卷調查日益困難。</p>

<p>4. 自 103-2 學期起，所實施的 NTU PEER 方案，立意甚佳，但參加學生僅參加為期半天或一天之課程，是否能讓學生具備舒壓、情緒管理、傾聽及陪伴等守門人能力，尚待觀察，如需增加人力、空間等，應有一確實數據與評估，方較有說服力。</p> <p>(已結案)</p>	<p>1. 執行現況</p> <p>(1)因 NTU PEER 剛開辦不久，較難提供中長期改變之數據。目前已收集之短期數據為滿意度，學生願意推薦的比例，及參加的人數。長期之數據(如每年 PEER 轉介有風險之個案人數等)，目前正持續收集中。</p> <p>(2)本方案自 104 年 9 月開辦，每學期舉辦 2 場初階課程，目前已超過 2,400 人次接受過 NTU PEER 訓練，心輔中心動員相當的人力及腦力，透過每學期不同的課程設計，並結合多元的感動因子，讓課程做出口碑，90-95%參與者願意推薦同學參加，使課程能持續於校園開辦。</p> <p>(3)另針對完成課程訓練且持續有意願接受深化訓練的學生，辦理進階實務演練，與社群助人經驗分享及討論，目前已辦理 3 次，也持續關心社群臉書資訊。</p> <p>(4) 在教育部及本校多年努力下，107 年已補足學生輔導法規定之輔導人力。NTU PEER 推廣，將讓許多台大人成為稱職的自殺守門人，並轉介需要專業協助的同學至心輔中心，中心持續扮演 back up 的角色。</p> <p>2. 中長程目標</p> <p>改變校園文化，讓學生學習關愛並接受友愛，逐步學習扮演廣義校園自殺守門人的角色，並藉由連結、關心、陪伴及轉介，讓每個台大人可以即時獲得協助。目前亦鼓勵有興趣的學生參加全國自殺防治中心舉辦之守門人訓練。</p>
<p>5. 積極推動弱勢生之關懷扶助，設置有「本校獎助學金」，並逐年增加「生活學習獎助金」之人數及金額，值得肯定。關懷扶助弱勢學生為學務處第二大工作重點，本校推動多元入學制多年，學務處宜就不同入學管道同學之輔導成效，進行個別分析，如弱勢助學金對弱勢學生之補助效益(如是否減少打工壓力等)、對繁星計畫入學學生之輔導是否提振城鄉之教育平權，以利社會各界對本校致力多元入學工作的認可。</p> <p>(已結案)</p>	<p>為建立弱勢生輔導成效分析，初步先進行休/退學率及方案滿意度分析，未來將根據具體實施情形陸續增加評估指標。各入學管道學生之評估結果如下：</p> <p>1.原住民族學生</p> <p>(1)評估方式：</p> <p>A.本校原民學生休/退學率。</p> <p>B.與教育部全國大專校院原住民族學生退學比例比較。</p> <p>(2)評估結果：106 學年度本校原民生休學率為 0.08%，退學率為 0%，教育部統計全國原住民休學率為 8.2%，退學率為 13.7%。</p> <p>2.僑生</p> <p>(1)評估方式</p> <p>A.大一新生晤談問卷分析</p> <p>B.本校各僑居地退學率</p> <p>(2)評估結果</p> <p>A.新僑生入學後，本處依同學會所屬分工，對課業、生活及人際等情形展開晤談問卷分析，並針對特殊狀況陸續追蹤與輔導，提供僑生必要之協助。</p> <p>B.各地區僑生退學率以緬甸地區最高，自 103 學年度 26.09%，在各單位的努力下，至 106-2 學期已明顯下降至 7.69%。相較其他國家，緬甸僑生大多家境清苦，需打工負擔在臺生活費及學費，導致無暇兼顧課</p>

業以致退學。僑陸組針對緬甸僑生，加強宣導清寒助學金之申請。另收到學業預警通知或發現學習適應不良之學生，提供其必要之協助與持續關心。

C.港澳學生因成績優異占多數，故在學期間多能爭取到獎學金，106-2 學期平均退學率 3.43%，較其他僑居地低。

3.繁星、孤星

(1)評估方式

- A.近 3 年本校繁星學生來源分佈
- B.迎新活動問卷調查

(2)執行進度

聯招會統計 100-103 學年度 65 個不同類別大學院校結果指出，繁星生的後續學業表現，皆優於其他入學管道的學生。105 學年度起設計迎新活動問卷，進行問卷施測及分析，以符合學生需求。

4.身心障礙學生

(1)評估方式

- A.輔導老師滿意度調查
- B.受輔導學生之休學與退學率
- C.學生自傷與自殺率，未來將進一步分析與弱勢族群間的比率

(2)評估結果

- A.108 年特教學生滿意度調查，學生認為資源教室院系輔導老師提供的協助對其有所幫忙，平均分數為 4.4。
- B.107 學年度特教學生休學率為 4.1%，退學率為 2.87%。
- C.107 學年度特教學生曾經自傷之人數為 1 人，佔特教學生比率為 0.41%；曾經有自殺危機之人數為 1 人，佔特教學生之比率為 0.41%。

5.經濟不利學生

(1)評估方式

- A.經濟不利學生休、退學率與一般生差異性比較。
- B.研擬調查問卷(如獎助金可否降低打工壓力、可否協助基本生活所需等)。

(2)執行進度

- A. A.104 學年比對休退學資料，並於 105 學年度進行前一學年度(104)問卷施測。結果顯示經濟因素休退學生數遠低於整體休退學生數，而其中有申請學校經濟支持而休退學者更低。此外，對經濟弱勢生所提供的獎助措施，在減輕個人就學負擔部分助益極大。
- B. 後續經由辦理就學貸款每月提供銀行休退學名單之作業，持續關注教務處提供名單註記之休退學原因，確認少有因經濟因素退學者。並創新辦理「生活津貼餐食計畫」，放寬「希望助學金」成績門檻，持續強化對貧窮邊緣家庭學生的經濟扶助。

<p>6. 學務處工作重點3「形塑優質校園文化—綠色校園」與工作重點4「營造健康安全的校園環境—空間規劃與整修、餐食品質管理」，均含列食品安全之把關與檢查，現階段我國對「黑心食品」的認定(見工作重點4)，尚待社會共識下，請貴處扼要說明校園食安的管控機制與安檢策略。</p> <p>(已結案)</p>	<p>本校校園食安管控機制與安檢策略如下:</p> <p>1.各招商餐飲之權責管理單位： 每週定期至轄下餐飲廠商進行膳食及環境衛生安全檢查至少一次，發現缺失，立即督促改進。</p> <p>2.膳委會執行小組：</p> <p>(1)實地檢查 每學期至全校各餐廳及福利社執行膳食衛生檢查2次，檢查缺失結果通知餐飲權責管理單位及業者知悉，並輔導改善，針對重大違規項目，依規定進行罰則並列入紀錄。</p> <p>(2)食品抽驗 每學期至餐廳及福利社抽檢食品，送政府衛生單位施行食品微生物及食品化學檢驗。化驗結果於安全標準以外時，將進行複檢或下架，並按罰則處理，督促限期改進。</p> <p>(3)辦理膳食衛生安全會議 每學期定期召集管理單位及餐飲業者，針對相關檢查達成共識、溝通協調，宣導政府政策及衛生檢查相關事項。</p> <p>(4)食安危機處理 隨時依據衛福部及教育部指示，例行性或突發性須全面清查及下架之問題食品，即時通報各餐飲權責管理單位立即管控，直到相關食品安全疑慮澄清為止。例如頂新事件，本校自103年10月13日起迄今仍全面禁止使用及供售頂新集團旗下所有食品。</p>
<p>評鑑委員意見</p>	

貳、業務簡介

(一) 單位業務簡介

學務處各組織業務及任務如下：

一、學務長室

統籌與督導本處各項業務及高教深耕計畫之推動與執行。

二、生活輔導組

辦理各項助學措施、各類公私設獎助學金、急難協助、學生團體保險、導師制度、學生請假、學生獎懲及銷過、學生申訴及訴願、學生利他獎、學生社會奉獻特別獎、臺大優秀青年、總統教育獎、家長志工等。

三、課外活動指導組

以學生社團輔導、新生定向輔導、服務學習與社會服務、推動國際化、永續校園為定位，其功能為鼓勵同學勇於任事、培養學生的責任感與團隊合作之精神、推動多元課外學習環境，促使同學朝向全人發展。

四、校園安全中心

全民國防教育軍事訓練課程、學生兵役緩徵及儘後召集申請、役男出境申請、各項服役管道宣導、意外事件處理、24小時輪值、院輔導工作、安全教育宣導(藥物濫用防制、交通安全、防災教育、賃居安全等)。

五、保健中心

一般門診醫療及轉診服務、預防保健及健康促進活動、學生與教職員工健康管理、傳染病防治以及校園緊急傷病處理。

六、學生職業生涯發展中心

推動專業諮詢服務，輔導學生規劃職涯；協助學生廣泛學習、強化國際化課程，增強就業職能；推動 NTUIP 臺大實習計畫，深化企業網絡，鼓勵學生參與職場實習，做好就業準備。

七、僑生及陸生輔導組

僑陸新生定向輔導、僑陸生獎助學金、工作許可及工讀申請、僑陸生醫療保險、出入境申請協助，僑陸生社團輔導與節慶文化聯誼活動等。

八、活動中心管理組

管理第一及第二學生活動中心，提供學生社團活動場地、師生休憩與討論空間，並結合藝文活動，讓活動中心成為學生生活、學習與活動的重心。

九、學生心理輔導中心

提供諮商輔導及心理測驗服務，協助學生解決困擾，積極受理師長及各處室轉介之學生，並舉辦各式工作坊、心理衛生宣導、NTU PEER 課程、新生身心健康普查等活動、建置院系負責老師制度。另資源教室提供身心障礙學生之各種輔助與服務。

十、醫學院學務分處

綜理醫學及公衛學院同學的生活與學習，包括生活輔導、課外活動及醫學院體育館的管理等各項學務工作。

十一、原住民族學生資源中心

規劃原民新生定向輔導、各式文化學習方案、課業學習與轉介及職涯系列講座，提供原住民族學生生活、課業與人際之適應與支持管道。

十二、膳食協調委員會執行小組：負責本校所屬餐廳及福利社設置標準之規劃、衛生改善工作之督導、管理績效之檢討及有關管理辦法之研擬。

參、共同評鑑項目

一、業務流程管理與精實化

(一) 業務流程管理	
單位問題發掘	單位改進策略
<p>(一)作業流程 SOP 說寫做不一致或未統一服務流程</p> <ol style="list-style-type: none">1. 部分單位之 SOP 因承辦人更迭而與實際作業不符合，或 SOP 未滾動修正，已不符合現況。2. 處理學生突發暨意外事件，如涉及法律相關問題，處理人員不見得熟悉相關法條或規定，進而影響學生權益。3. 僑陸生輔導工作牽涉學生來臺簽證、居留、工作、健保等法規，中央單位如外交部、移民署、勞動部、健保署受理學生申請案件或學校送出之申請案件，處理之標準品質不一，常造成學生疑問與困擾。4. 每期社團定籌核銷截止日期未定，遲遲未核銷者仍須保留款項，造成補助金額估算不精準，影響有需要經費社團的權益。5. 各項獎助承辦人負責業務不同，遇個案綜合評估難度較高。	<p>(一)全面檢視及更新 SOP，以符合法規及說寫做一致，並統一服務流程，確保標準化品質</p> <ol style="list-style-type: none">1. 108 年年初全面檢視及更新 SOP，以符合實務運作。除統一格式外，以清楚分類或流程圖表示，另簡化及清楚標示重要流程，並公開於網頁供師生參考。2. 個案發生時增聘專業法律顧問或簽請申請律師費，另本校 108-1 學年設置法務處，可尋求相關法律諮詢。3. 教育部中央有關機關聯合訪視僑外生會議，僑陸組邀請學生共同參與，適時反應意見。依據各項公告及來函，即時更新作業流程 SOP，公開於網站並向學生宣導最新規範。4. 明訂每期社團定籌核銷截止日期，將剩餘款項流用到下期補助金額。5. 106 年設置「<u>經濟關懷個案管理平臺</u>」，有助於單位內不同業務間之橫向聯繫，落實個案追蹤及評估輔導成果。
<p>(二)公告之資訊不易查找</p> <ol style="list-style-type: none">1. 學務處業務資訊眾多，學生在最新公告網頁中較難搜尋活動資訊。2. 教職員工生對於常用服務之流程及服務內容不熟悉，如保健中心服務(門診就醫、健康檢查、衛教活動)、心輔中心諮商輔導或心理測驗等。學生社團每年因幹部新上任，較不熟悉各項報帳及補助申請流程。3. 校內獎助資訊龐雜且分散，學生不易查詢。4. 社團申請活動核可後，有時須更改已借用活動中心管理之教室，更改之規定不明確，或海報布旗欄位、帳篷租借數量及程序不夠明確。	<p>(二)相關資訊及流程改以使用者為中心，並增加資訊公告之管道及提升便捷性</p> <ol style="list-style-type: none">1. 新網頁<u>規劃活動資訊行事曆</u>功能，並建置學務處 IG，供師生方便尋找特定時期活動。此外，與學生團體合作，以學生會 Line 官方帳號等社群媒體協助活動宣傳。2. 保健服務方面，於網站公開門診就醫、健康檢查、衛教活動相關業務等作業流程 SOP 共 14 項，方便教職員工生查詢 (http://shmc.ntu.edu.tw/)。諮商輔導方面，制訂諮商輔導與心理測驗服務流程，並公開於網站明顯處。社團報帳輔導方面，製作「E化帳務系統線上操作教學」影音檔及編製「<u>社團武林秘笈</u>」，協助學生更快上手。3. 整合校內獎助資源，如設計「<u>大學生及研究生獎助措施一覽表</u>」、建置「<u>學生財務支援系統平台</u>」。另建置「<u>經濟支持小幫手</u>」，透過系統主動評估並篩選出適合自己條件之助學資源，確保隱私並提升學生個人化服務功能。4. 108 年 6 月課外組與學生活動中心管理組跨單位合作，召開聯席會議，明確規定活動經課外組核可後更改借用教室之處理方式。另

	修訂海報布旗欄位、帳篷相關法規，讓行政、學術單位或社團明確知道租借數量及程序。
(三) 網頁內容未即時更新 1. 部分網站無後臺系統，內容更新須透過網管人員處理，無法即時更新。 2. 學生會反映英文網頁資訊不足，未與中文網頁訊息同步。	(三) 建置網頁後臺系統，並加強資訊雙語化 1. 108 年全面更新學務處網站，建置後臺系統，每位同仁均設有獨立權限，可立即更新網頁。另設計利用校園公佈欄的後臺系統發佈訊息，再以嵌入網頁方式將發佈於校園公佈欄的內容顯示於首頁。 2. 108 年本處規劃設計新網頁，強化網頁資訊及使用者為中心，更請學生團隊協助重新檢視英文網頁各項內容，即時更新。
(四) 智慧財產權及個人資料保護之執行困境 1. 學生社團較缺乏對智財權的認知，誤以為活動使用的音樂非商業用途或非整首曲子即可不須付版權費，或常發生恣意使用他人音樂、作品而引起糾紛等情形。 2. 部分社團會向書院學生團隊私下請求提供新生的資料，礙於人情常造成其困擾。 3. 108 學年度新生對於教育部生活型態問卷內容，表示有過分收集個資之疑慮。 4. 如何確保學生在使用相關服務時不揭露弱勢身分。	(四) 落實智慧財產權及個人資料保護 1. 社團負責人暨幹部研習會邀請講師、MUST 基金會安排智財權、音樂版權課程；新生書院成發影片教學會提供智財資訊；社團評鑑書院成發播放的音樂會主動購買版權。 2. 書院學生團隊培訓時，請其簽署個資保密書。 3. 於官網公告「教育部版學生健康資料卡」及「教育部 106-108 年度大專校院學生健康資訊系統維運及健康資料分析計畫之 105-107 學年度個人資料保護政策聲明」，並於 108 年 8 月提請教育部討論生活型態問卷內容是否需修訂。 4. 為避免對弱勢生標籤化及考量學生感受，申請名單均由承辦人管控。生活餐食津貼使用電子錢包支付，以保護學生個人隱私。
(五) 落實全面代理制度確有困難 各項業務專業分工且繁雜，落實全面代理制度確有困難。	(五) 定期召開內部精實會議，落實全面代理制度 學務處各單位依其人數及需求，每月召開 1-4 次內部精實會議，讓同仁間彼此熟悉業務及辦理進度，俾利達到全面代理，有效服務師生。此外，所有業務皆有 1 位同仁主辦，並公告於單位網頁或同仁辦公桌告示牌，方便洽公師生尋找。
(二) 業務精實化	
單位問題發掘	單位改進策略
(一) 作業程序費時繁瑣 檢視各項作業，研議簡化流程或改以線上申請之可行性，如緩徵、儘後召集業務須發文至各縣市政府、學生申請全民國防教育役期折抵，須送教務處及校安中心、社團向體育室申請借用場地、獎懲證明須向生輔組提出申請用印等，學生須來回奔波。	(一) 簡化作業程序或業務改以線上申請，如： 1. 緩徵、儘後召集業務改以線上申請；學生申請全民國防教育役期折抵，自 105 年起，於各項表件電腦申請系統，新增「全民國防教育役期折抵」表單供學生線上申請。 2. 簡化社團活動租借體育室管理場地之作業，社團提出申請後，由課外組提供核可文件予體育室即可。 3. 建置免付費「學生獎懲證明書列印」系統，學生可直接下載。
(二) 須定期檢視委員會之組成 學務處目前有 9 個經常性的委員會或小組，以	(二) 各委員會調整或精簡之做法 1. 108 年 6 月 14 日 107 學年度第 2 學期第 2 次

學生輔導委員會為本處各項學生事務工作之指導會議，須定期檢視各委員會均依其設立目的及功能，是否有須再調整或精簡。

教務會議修正通過「服務學習開課審查委員會」成員，因開課涉及教務處和學務處權責，故修正為由學務長、教務長共同擔任召集人；委員新增教學發展中心主任 1 人及前一學年度有開設服務學習課程之社團代表 1 人。

2. 學生自治組織及學生社團輔導委員會依本校會議精簡案，提案修正本委員會組織辦法第 3 條，將國際事務長修正為副國際長。
3. 學生申訴評議委員會擬增加 2 位學生委員，以強化不同背景學生之代表性。
4. 學生宿舍管理委員會由當然委員 5 名、教師委員 3 名、研協、學生會代表與學代會各 1 名，以及學生宿舍輔導員 5 名、學生宿舍自治會總幹事 8 名共同組成。目前每學年皆調整宿管會委員名單，除依法規規定之行政單位之當然委員外，每年均重新調整聘任教師委員，並於每學年請研協、學生會與學代會推派成員擔任，及每學年由宿舍自治會總幹事互選產生宿管會委員共同組成。

(三) 業務問題發掘

1. 運動傷害及肌肉痠痛等病患日益趨多，保健中心物理治療時段每週僅 2 次，提供之服務量不足，造成病患無法得到治療且常須久候。
2. 研究生獎勵金制度關於學習與勞動關係時有紛爭，且學生期待儘早發放。
3. 政府及校方針對經濟弱勢學生提供完善支持管道，但資源集中於少數學生，其他貧窮邊緣家庭學生之經濟支持明顯不足。
4. 新生學習入門書院參與人數逐年下降，另部分僑居地同學因配合同學會集體接機及醫院排定之居留證體檢入境時間，未能全程參與。

(三) 業務創新及精進

1. 108 年 9 月增聘 1 位全職物理治療師增加服務時段，並將物理治療服務改採全預約制，減少病患等候時間，及避免服務時診間現場擁擠，提升服務品質；並辦理 6 場「提升身體優勢力--伸展與肌力運動」系列衛教講座，教導正確防護技巧，減少傷害發生並提升師生身體保健知能。
2. 研究生獎勵金經費分配由學期制改為會計制，1 年兩次作業簡化為 1 年 1 次；且可讓系所儘早得知受分配總金額，以充分運用資源。建置系所自聘系統並結合勞健保系統，協助系所簡化作業。
3. 強化對貧窮邊緣家庭學生的經濟扶助：
 - (1) 放寬希望助學金成績門檻，自「每科成績 60 分以上」，修正為「平均成績 60 分以上」。
 - (2) 簡化申請流程並提早發放。
4. 108 學年度依學生需求，重新規劃知識性、教育性及娛樂性課程，辦理方式亦進行大幅創新：將 5 天 4 夜營期精減為 3 天活動並新增抽獎活動；辦理 1 次性親師生活動及開學典禮；開發學生團隊線上簽到系統及新生線上報名系統(自動辨識梯次及小隊)；利用簡訊及 email 寄發書院資訊於新生；行政單位資訊介紹全面數位化-(QRcode 置入新生手冊)；新增英文版資訊(活動報名表單、書院網頁、新生手冊及部分課程)；書院課程新增「新鮮人的第一堂必修課」、「校園解謎 RPG：新生」、「桌遊：第 112 號模擬器」；小隊成發形式改變(取消靜態展改為影片拍攝呈現)；將行政單位課程取消調整

<p>5. 部分僑生中文能力較弱，影響學業成績表現及生活適應能力。</p> <p>6. 校長至各學院座談中，部分學院建議提供陸生獎學金。</p> <p>7. 已超過 2,400 人次接受過 NTU PEER 訓練，然因人員流動頻繁，校園內容有許多教職員工生尚未接觸過壓力管理、情緒調節及自殺防治守門人等 NTU PEER 方案。此外，僅半天或一天課程，是否能讓學生具備舒壓、情緒管理、傾聽及陪伴等守門人能力，尚待觀察。</p> <p>8. 消費者提出對校園環保政策之建議。</p> <p>9. 研究生定向輔導活動參與人數較少且不夠完善，另依據評鑑委員及學生建議，希望強化研究生之職涯訊息之提供與輔導。</p>	<p>至開學典禮下午，為行政單位服務推廣課程等。僑生部分，請各同學會提前規劃新生接機入境時間及預訂醫院體檢時間，讓新生能全程參與。</p> <p>5. <u>108 年創新規劃提升僑生中文能力方案</u>，預計於 109 學年度起實施。</p> <p>6. <u>108 年創新辦理研究生陸生獎勵金</u>，有關發放方式，將收集執行經驗以及學生意見，逐步精進調整。陸生政策限制為全臺大專校院共同面臨之情況，未來將於相關會議適時將學生意見提出供中央單位參考。</p> <p>7. 與宿舍及社團幹部研習合作辦理，透過多元合作模式，增加 NTU PEER 相關知能的觸及率。另每學年於各學院辦理夥伴教師研習至少 1 場次，推廣心輔中心服務、講座、工作坊及團體，並提升教職員辨識學生情緒困擾與自殺風險的知能，適時提供學生所需的心理協助(附件 3-1-2_107 學年度夥伴教師執行情形一覽表)。</p> <p>8. 推動校園餐廳<u>禁止使用一次性及美耐皿餐具及塑膠吸管政策</u>，請各權責管理單位於合約中加註，加強檢查。</p> <p>9. 強化研究生定向及職涯輔導</p> <p>(1)<u>擴大研究生定向輔導</u>，邀請校內外專家學者或單位，分享生涯規劃、學術研討、校內學習資源及人文環境議題。</p> <p>(2)<u>新增研究生新生普查</u>，建立前端施測流程及後端追蹤機制，後續安排院系輔導老師作追蹤關懷，並進行高關懷篩選。</p> <p>(3)<u>增設「博士生海外實習就業資訊」網頁專區</u>，含臺大姊妹校職務需求網頁連結、國外大學教職/研究工作搜尋、國際企業及非營利組織提供職缺及職涯交流平台，使學生有效率地得到即時且適切的職缺訊息。</p>
<p>評鑑委員意見</p>	

二、單位內外橫向業務協調管理

(一) 跨單位業務處理作業流程訂立	
單位問題發掘	單位改進策略
<p>(一) 跨單位合作遭遇之問題</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 期望透過弱勢學生需求調查及輔導成效評估，整合跨單位資源，滾動修正輔導機制。 2. 職涯中心進行不限科系之職涯適性測驗解說時，會發生各項專業類別過於多元，不易聚焦的問題。 3. 院系所窗口對於僑陸生在臺生活面臨之居留、工作、獎助學金、保險等規範及限制較不熟悉。 4. 醫學院學務分處主要負責生活輔導及課外活動，若學生突發心理或健康狀況，須商請校總區支援，緩不濟急。 5. 新設希望獎學金與生輔組希望助學金對象重疊，申請窗口可能造成學生混淆。 6. 上班時間學生緊急傷病事故就醫作業流程，如為住宿學生，為先通知宿舍輔導員到院陪伴，後續再通知校安中心總值日官室，造成校安中心無法第一時間掌握校園安全狀況。 7. 學士班新生體檢配合新生書院課程進行，使得體檢人數確實掌握困難，造成體檢時間延長及流程混亂。 	<p>(一) 擴大與行政單位及系所之合作，並修訂跨單位作業流程</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 本處自 107 年起，依據學生需求，推動「<u>臺大弱勢學生全照顧計畫</u>」，規劃課內外學習、職涯、實習等多元輔導機制及經濟支持管道。109 年將建立輔導研究團隊，並推動「<u>點、線、面</u>」立體化輔導機制：點-透過招生端與輔導端發掘有需要的學生；線-成立輔導研究團隊，分析不同學生特質，研擬所需之輔導策略；面-從系辦窗口、院系導師、授課教師、心輔老師、宿舍輔導員，到教務處及學務處現有資源盤點統整，深化增廣既有輔導機制。 2. 職涯適性測驗之辦理方式，自 106 年起試辦改由協助系所辦理職涯適性評測與諮詢，職涯中心安排評測及相關領域顧問，提供系所職涯發展諮詢。 3. 108 年首次辦理僑陸生工作院系所說明會，針對僑陸生在臺生活實務分享，協助院系所更加了解僑陸生面臨之生活適應及輔導工作。 4. 108 年於醫學院圖書館深度諮商室，設置專任及兼任諮商輔導老師各 1 名，另協調三總臺北門診中心提供醫療服務，<u>完善城中校區學生心理輔導及醫療保健需求</u>。 5. 希望獎學金與希望助學金跨單位成立單一收件窗口，強化單位協調合作，方便學生申請。 6. 為配合校內學生緊急傷病事故通報統一窗口，使校安中心得以第一時間掌握全校緊急傷病情況，修改「<u>國立臺灣大學保健中心上班時間學生緊急傷病事故就醫作業流程圖</u>」，一律先通報校安中心總值日官室，住宿學生再行通知宿舍輔導員到院陪伴。 7. 108 學年度學士班新生體檢獨立辦理，配合新生宿舍入住日期，依居住地及參與新生書院狀況規劃體檢時間，確實掌握人數，大幅改善體檢流程。
<p>(二) 跨單位作業系統問題</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 以人工方式蒐集外單位各系所獎助統計資料，曠日費時，且易於遺漏。 2. 學務處推行行政 E 化多年，各單位重要業務均建置相關 E 化系統，並依使用情形進行改 	<p>(二) 跨單位作業系統問題</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 建置學生財務支援系統，協助各院系所上傳獲獎資料，以利整合校內私設獎助學金資源，讓獎助學金得以妥善運用。另已規劃開發教務處、研發處等獨立後臺頁面，可編輯、上架相關獎助學金資訊，待開發完成後，將再進一步評估開放給院系所使用，以逐步整併全校獎助資源，強化橫向整合。 2. 未來本處成立之輔導研究團隊，除統整各輔導單位資源外，將利用各項 E 化蒐集之數據，分

<p>版精進工作，須加強相關數據之收集，藉以作為策略擬定之參考依據。</p>	<p>析不同類別學生特質，作為研究、分析、制定未來輔導策略擬定之重要參考依據。</p>
<p>(二) 橫向溝通及整合業務管理</p>	
<p>單位問題發掘</p>	<p>單位改進策略</p>
<p>(一) 橫向業務單位內外之合作問題</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 國際事務處辦理國際交換生「新生入學註冊」，查核「健康檢查之傳染病報告」時無法判讀傳染病檢查結果。 2. 108 學年學士班新生體檢附設醫院檢醫部血糖檢查報告遺漏。 3. 學生輔導工作除心理調適外，還有其他多元複雜的問題，如人身安全、生活適應等，須其他資源介入，讓學生問題得到整體性的解決。 4. 辦理校園徵才系列、畢業典禮、新生學習入門書院等校級大型及專案活動，單位人手不足，常須其他單位提供協助或配合辦理，業務分工必須清楚明確。 	<p>(一) 改進橫向業務單位內外之合作問題</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 由保健中心派人於註冊日到註冊現場查核交換生繳交之(「健康檢查之傳染病報告」)是否符合防疫規定，並於官網公告「國立臺灣大學交換生註冊手續單」(https://pse.is/K3NNS)。 2. 附設醫院檢醫部 109 學年度支援保健中心健檢流程，加入資訊系統檢驗人數稽查機制。 3. 104-105 年心輔中心每月與住宿服務組合作辦理輔導知能培訓課程，提供個別輔導員諮詢服務、後續辦理個案研討，提升宿舍輔導員學生輔導實務能力。106 年定期與校安人員研討學生人身安全議題的處理策略。另每學期召開跨單位個案研討會議，邀請校安人員、住宿輔導員共同研討複雜案例之處遇。 4. 辦理大型校級或專案活動，學務處各單位同仁互相支援，舉辦前召開協調會和檢討會，使其了解如何配合，活動結束後的檢討可做為來年辦理活動之參考。
<p>(二) 跨單位溝通及協調問題</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 膳委會每學期針對各權責管理單位及各餐飲業者，召開期初說明會議及期末檢討會議，對於校內膳食安全衛生加以說明及檢討，並作為未來檢查之依據。但仍有管理單位派代表或業者未參加會議，事後對於膳委會執行小組檢查仍有諸多疑義。 2. 為提升畢業生流向調查之填答率，職涯中心及各系、所、學位學程及教務處協同合作，調查前中後皆須花費大量時間溝通協調。 3. 特殊教育推行委員會，整合相關單位資源，規劃發展特殊教育方案策略，並逐步完備無障礙環境之軟硬體，每學年僅召開 1 次，稍嫌不足。 4. 學生輔導具多面向，學務相關心理、生活、學業及導師系所同仁需通力合作，彼此需加強聯繫。 	<p>(二) 改善跨單位溝通及協調問題</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 針對未出席期初說明會議及期末檢討會議之單位，通知其管理單位或管理單位主管加強督導。 2. 提高畢業生流向調查填答率改善做法： <ol style="list-style-type: none"> (1) 針對填答率較高與較低之系所進行抽樣訪問，以瞭解系所實際作法與所遭遇之困境。 (2) 與計中合作，優化畢業生流向調查問卷系統。 (3) 提供調查結果，供各院、系、所、學位學程依需求進行結果分析，作為其單位評鑑或課程調整之參考。 (4) 規劃並建立獎勵要點，鼓勵校友填寫問卷，肯定系所同仁努力執行。 (5) 在全校共同努力下，105 年畢業生流向填答率由 19% 提升至 54%。 3. 特殊教育推行委員會，改為每學期至少召開一次會議。 4. 導師會議(與系主任有約)及導師研習講座，與心輔中心合作，邀請主任及同仁講授學生輔導相關知能及案例。另舉辦與系所同仁有約，交流輔導經驗，建立跨單位平台。
<p>評鑑委員意見</p>	

三、顧客滿意度調查及問題改進措施

(一) 單位自我檢視顧客滿意度	
單位問題發掘	單位改進策略
<p>(一) 現行滿意度調查遇到之問題</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 於學期初進行服務滿意度調查施測時間稍晚，發現問題可能未及於當學期即時改善。 2. 線上滿意度調查問卷，填答率普遍偏低。紙本滿意度問卷調查較為耗費紙張，且須人工輸入資料整理，增加人力及時間成本。 3. 滿意度調查及問題收集，多為對單一業務或事項進行調查，缺少整體業務滿意度調查。 	<p>(一) 滿意度調查問題改進策略</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 獎助學金學年初為申請高峰期，服務滿意度調查施測時間提前進行，將有助於即時調整作法，改善相關流程。 2. 各活動承辦同仁設計線上問卷調查表單，並提供參加者 QRcode 填寫、統計資料結果也能快速得到，並獲得即時改善，若網路填答率偏低，部分項目輔以紙本調查。 3. 除繼續維持上述滿意度調查方式外，每年再進行一次整體業務滿意度調查，收集方式為現場紙本填寫及線上填寫並行。
<p>(二) 不同管道收集顧客負評或問題</p> <p>經檢視 104 學年度(105.09.01)~107 學年度(108.07.31)校務建言，發現許多則內容的主要訴求相似，部分為承辦同仁可避免發生的問題，有些短期內可改善，部分需要一段時間規劃或跨組室協調。</p>	<p>(二) 校務建言追蹤策略</p> <p>若為承辦同仁可避免發生的問題，請承辦同仁規劃活動時注意該細節；短期內可改善的問題則立即處理。需要一段時間規劃或需要跨組室協調，則請同仁規劃或責成專案小組檢討改進。另建立校務建言分類及追蹤流程(附件 3-3-1_學務處公務信箱與校務建言管理作業)</p>
(二) 改進的具體做法及時程	
單位問題發掘	單位改進策略
<p>服務滿意度調查及師生回饋意見如下：</p> <p>(一) 經濟支持方面</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 學生不熟悉財務支援系統(FAO-含小幫手)。 2. 校內各項獎助申請表單格式不一致，學生易產生混亂。 3. 希望放寬勵學獎學金等獎助學項目之成績審查標準。 <p>(二) 社團輔導及場地借用方面</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 學生活動：應輔導社團或學會活動不可有引起驚嚇、恐慌、傷害、性別歧視、製造噪音干擾教學之活動內容。 2. 性別議題：建議社團資訊系統之幹部資料不需提供性別欄位、書院活動應注意性別平等。 3. 活動細節：校內路段或場域辦理大型活動應及早公告通知、社團博覽會的音樂性攤位安排、新生限定版上衣 LOGO 徵稿得獎作品使用和獎金額度、社研活動應顧及參與者領取上衣權益等。 4. 新生書院：課程應再精進；學生團隊獎勵金扣款標準應明確。 	<p>改進做法如下：</p> <p>(一) 經濟支持方面</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 每學年初發訊息，並透過於網頁捷徑、文宣及各相關座談會等管道加強宣導及說明。 2. 申請表單規格單一化，獎助系統建立「待繳文件列表」，便利學生檢視備妥。 3. 勵學獎學金學業成績規定三度修法，由原要求 GPA 達 3.76 且前兩學期全班排名前 10%，改為前兩學期皆須在全班排名前百分之 50，再放寬為前兩學期平均排名在全班前 50%。 <p>(二) 社團輔導及場地借用方面</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 學生活動：向社團宣導辦理活動時，須向課外組申請，同仁由申請書了解或詢問主辦同學活動細節，避免有不妥適的活動。 2. 性別議題：105 學年度起新生學習入門書院新增性別友善課程，讓學生認識並尊重多元性別。社研活動向社團宣導性別平等觀念，如非必要應避免蒐集性別資料。 3. 活動細節：請承辦同仁規劃活動時應注意左列細節。 4. 新生書院：已與學生及社團合作，進行書院課程改革，並於 108 學年度實施，新生回饋滿意

<p>5. 海報布旗欄位：違規張貼海報的處理及張貼海報之規定等建言。</p> <p>6. 設備老舊及修繕問題、環境清潔問題。</p> <p>7. 學生社團意見多元，有時須跨單位協助。</p> <p>(三) 保健服務方面</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 預約掛號者若當天現場提前到，是否可以現場掛號序號給號。 2. 師生反映家醫科、牙科、皮膚科、眼科診數太少，不易掛號。 <p>(四) 職涯輔導方面</p> <p>學生反映校園博覽會及活動，以資工、理工類別較多，希望能有不同科系及領域之輔導或活動。</p> <p>(五) 僑陸生輔導方面</p> <p>學生希望儘早確定研究生陸生獎勵金發放時間、希望瞭解獎學金互斥之規定。</p> <p>(六) 服務學習課程方面</p> <p>課程滿意度有待提升、服務學習課程的定位和必要性有待討論。</p> <p>(七) 諮商輔導方面</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 學生希望強化導師輔導知能與輔導職責。 	<p>度高。</p> <p>5. 海報布旗欄位：108 年修訂「國立臺灣大學學務處課外活動指導組海報布旗欄位管理要點」及優化「海報布旗欄位張貼系統」，更明確規範海報布旗欄位使用；針對校外違規單位屢次不聽勸導者，已去電反映。</p> <p>6. 108 年起逐步更新一活及二活地板、桌椅、冷氣等設備，並加強巡場，發現設備或環境問題，及時處理。</p> <p>7. 增闢學生意見參與管道，辦理「社團談心時刻」，另召開「跨組室聯席會議」，提供跨單位協助。</p> <p>(三) 保健服務方面</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 依預約掛號提早報到者提出更改現場號需求，而給予更改。 2. 評估附設醫院提供支援醫師狀況、單位營運成本及實際需求量，以校醫視情況加開家醫二科。另提倡社區醫療群普及化，新建臺大校園周邊診所及藥局電子地圖，便利非門診時段需要就醫者。此外，對於城中校區醫療需求，協調三軍總醫院臺北門診中心提供醫療服務。 <p>(四) 職涯輔導方面</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 為增加不同科系及領域之職涯輔導活動，<u>校園徵才博覽會</u>規劃增加新創及文創專區。 2. 因目前大數據、物聯網、人工智能、雲端為未來就業新趨勢，且不限網羅理工人才，更多的是本科專業加上互聯網思維，故 108 年與鴻海及中華電信合作，辦理<u>數位時代之 AI 講座</u>，提倡不限科系的 AI 科普教育。 3. 推動「<u>菁英人才與工作大未來校園招募專案</u>」，為瞭解台大人就業能力的準備，邀請 12 家企業以科學化測評進行分析，作為未來職能發展課程之依據。 <p>(五) 僑陸生輔導方面</p> <p>108 年規劃之新網頁強化資訊及提示，整理常見問題 Q&A 放置於網頁。</p> <p>(六) 服務學習課程方面</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 跨組室研議，責成專案小組進行整體檢討與改進。 2. 修改服務學習課程施行辦法。 3. 提高專業性及偏鄉服務之補助與支援，以鼓勵學生結合專長，貢獻社會。 <p>(七) 諮商輔導方面</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 強化導師輔導知能與輔導職責。 <ol style="list-style-type: none"> (1)每學期期初發函系所提醒推動導師制度、辦理導師研習，請各系推選優良導師須調查學生意見等。遇特殊情況，則協調系所個案處理。 (2)108-1 學期起，推動各系辦理雙主修學生輔
---	--

<p>2. 諮商服務流程</p> <p>(1)初談後久等不到諮商安排。</p> <p>(2)學生填寫資料可能耗費諮商時間，另建議老師先看過學生初談的資料，讓諮商過程更為順暢。</p> <p>(3)希望心輔老師提供更多實質建議。</p> <p>(八) 校園安全方面 學生希望建立24小時校園安全相關訊息推播管道。</p> <p>(九) 膳食管理與餐飲服務方面</p> <p>1. 膳食衛生檢查及食品安全</p> <p>(1)廠商希望能預先告知檢查時間或供餐製作時間不要去檢查。</p> <p>(2)校園生態豐富，常有蜜蜂蒼蠅蚊蟲飛入飲食場所。</p> <p>(3)希望多開設輔導課程。</p> <p>(4)檢查之罰款定義請再明確。</p> <p>2. 消費者建議增加行動支付地點。</p> <p>3. 希望學校設立穆斯林飲食。</p>	<p><u>導座談</u>，108-1 學期計有 12 系推動。</p> <p>2. 改善諮商服務流程</p> <p>(1) 增加初談時段，並提供多元化取向的諮商輔導模式。</p> <p>(2) 未來將進行心輔中心初談預約系統改版，並進行流程調整，使學生可以在家中填寫必要資料，並能看到老師的專業領域。另提供平板電腦供值班老師初談時使用，以快速查詢學生於系統中的相關資料。此外，透過督導機制，確保諮商服務品質。</p> <p>(3) 持續推廣心理健康概念，使教職員工生能對心理諮詢有適當的期待。</p> <p>(八)校園安全方面 <u>建置緊急通報系統</u>，發生公共安全事件，由事件相關單位擬稿，經校級主管核稿後，校安中心負責發送訊息。</p> <p>(九)膳食管理與餐飲服務方面</p> <p>1. 膳食衛生檢查及食品安全</p> <p>(1) 膳委會係檢查單位，採不預先告知時間方式至現場抽查，供餐製作時間才能看出現場作業人員各項工作是否符合膳食安全衛生相關規定。</p> <p>(2) 依據教育部規定作業場所(含前處理、烹調製備場所、配膳區等)，應有防止及排除病媒或其他有害動物措施，防止病媒侵入之設施為適當且有形的隔離方式，將加強向各管理單位及餐飲業者宣導。</p> <p>(3) 膳委會僅有 2 名執行人員，每學年辦理衛生講習課程及膳食相關會議多達 20 小時以上，期能達到「餐飲工作人員每年應參加衛生講習及訓練至少 8 小時」規定，也請各權責管理單位務必出席課程。</p> <p>(4) 膳委會前往餐飲業者檢查並非執行宣導，對於檢查缺失及重大違規項目皆會做詳細記錄及解說，並請業者確認簽名，但時有發生業者因被處以違約金的不理性爭執。未來將檢討改善稽查態度，必要時請管理單位陪同檢查。</p> <p>2. 108 年完成 11 個餐廳福利社場域電子支付系統。</p> <p>3. 本處學生餐廳輔導業者設立穆斯林飲食。</p>
<p>評鑑委員意見</p>	

四、單位人力資源規劃管理及知識分享的做法

(一) 單位人力資源規劃管理

單位問題發掘	單位改進策略
<p>(一) 單位人力配置之問題</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 因應學生心理及輔導需求多元,各項業務亟需更多的內部協調與整合。當重大、緊急事件發生後,心輔中心個案管理工作量大幅增加,造成同仁負荷。 2. 本校餐飲攤商共計 100 多家,各單位亦持續招商中,執行小組僅有 2 名營養師進行檢查,工作量龐大。 3. 職涯輔導業務多元,負荷與日俱增,師生比為 8 人比 4 萬人,對於業務拓展極具挑戰。且職涯輔導專業人員不足,目前僅有志工顧問協助。 4. 學生申訴或特殊業務如服務學習或國際交流,因涉及專業性且申請程序較為複雜,應有專責同仁負責較為適當。 5. 新進人員無實際處理學生緊急事件經驗,易造成不知所措。 	<p>(一) 單位人力資源調配之做法</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 107 年為提升各項業務執行效能,心輔中心根據中心內部行政、新生與國際相關及心理健康促進業務進行分組,並由股長督導即時掌握進度。每週股長與主任開會,即時掌握各項業務進度,每月定期 2 次舉行中心會議。此外,將個案管理工作依照學院屬性進行分組,同組院系個案管理老師業務繁忙時彼此支援;並且連結外部資源(包括校內與校外),減少工作負擔。 2. 食藥署及教育部推行食安三級管理,第一級管理是業者自主品管每日自我檢查,第二級管理單位每週監督檢查一次,第三方驗證單位即本組或政府稽查單位違規查處。未來將於衛生講習加強說明,讓業者明瞭自我檢查的重要性,並嚴格執行稽查。 3. 職涯輔導採抓大放小策略,部分業務以講座方式取代一對一輔導,特殊案例才以一對一方式進行。此外,各學科專業相關之就業規劃、實習合作等,由系所自行辦理,職涯中心協助引薦相關之合作企業與系所直接對接,並辦理不限科系之職能發展課程與講座,如履歷撰寫、職場禮儀等,協助學生養成就業軟實力。在強化職涯輔導專業人力方面,擬規劃導入校外資源,採鐘點費或出席費等方式,以專案簽請 2-3 名特約顧問協助,針對現有志工顧問,則支應出席費。 4. 學生申訴可透過校務建言、公務信箱等管道,由負責同仁匯整問題並回覆。服務學習和國際交流因業務較為獨立及特殊,由單一同仁主責。 5. 新進人員於報到起,前 3 個月每遇到學生緊急事件,跟隨當日值班同仁一同前往處理,累積事件經驗。
<p>(二) 同仁職能須與時俱進</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 同仁公文撰寫及活動計畫能力須再加強,且接觸學生之國籍多元,有時須輔以其他語言專長,以增進溝通。 2. 膳食安全衛生相關法規隨政府對食安的重視日益更新,檢查人員專業知識應與時俱進同步更新及並加強。 3. 僑陸生輔導工作牽涉來臺簽證、工作許可證、居留證、健保等各項規定,須持續增加法規面之專業知能及業務訓練。 	<p>(二) 同仁職能須與時俱進</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 由主管或同仁協助修改公文及文案,並說明原因,一對一指導。另本處為新進人員開設公文初階寫作課程,另鼓勵同仁申請業務相關及語言能力進修。 2. 膳食及衛生安全檢查人員,每年參加教育部大專校院餐飲衛生管理研習會,另每年依衛福部規定取得營養師在職教育訓練時數。 3. 鼓勵同仁參加教育部「大專校院境外學生輔導人員服務素養培訓課程」、陸生輔導人員研習會,以及業務相關之會議、培訓課程,增進工

<p>4. 校安中心同仁除現職教官外其餘人員為約用校安人員，依教育部規定皆受完校安訓練並有合格證書，尚有 2 人未受訓合格。</p> <p>5. 近年有關學生事務的大法官解釋案、法規命令陸續修正，同仁的法治觀念須加強及更新。</p>	<p>作經驗與專業知能。</p> <p>4. 未受訓合格之校安人員，將優先安排參加下次教育部辦理之校安研習，以取得證照。</p> <p>5. 107 年起以學校名義加入「中華學生社團教育學會」團體會員，以提升同仁學務專業能力，並與其他大專校院學務單位建立溝通與交流管道。此外，鼓勵同仁申請校內補助進修英語專業課程、公假或補助同仁參加校外專業成長研習會。</p>
<p>(三) 校內缺乏支援同仁專業職能發展之課程</p> <p>1. 保健中心有多位同仁為醫事人員，依醫事人員法規定需定期完成醫療專業培訓認證積分，才得以維持醫事人員執業資格，但因校內辦理之課程無醫事人員得以認證之培訓課程，必須自行到外部培訓。</p> <p>2. 學務處約有 150 位同仁，常有合辦活動及跨單位處理緊急事件機會，須再加強處室間彼此的熟悉及充實各項學務工作知能。</p>	<p>(三) 支援同仁專業職能發展之做法</p> <p>1. 鼓勵同仁參加外部醫療專業培訓，目前同仁們多是利用假日時間自行參加，希望校方可視情況酌以公(差)假及費用補助參加培訓，以便取得認證積分，維持保健中心醫事人員執業資格。</p> <p>2. 每季辦理全處知識分享課程，安排同仁互相熟悉，並增進工作新知，建立學習型組織。</p>
<p>(四) 須強化適當且有效之人員績效評估機制</p> <p>1. 考績甲等 74% 限制，難以鼓勵同仁優秀表現。</p> <p>2. 課外組業務屬性不同，無法以統一績效評估標準套用所有活動。</p>	<p>(四) 須強化適當且有效之人員績效評估機制</p> <p>1. 對於每年各組提報的教育部學生事務與輔導工作優秀人員、績優職員、工作費、工作獎金等，評估同仁業務執行情形後，主管將提報名單向同仁公開並做為同仁之表率。</p> <p>2. 每年年底由同仁自己訂定來年業務的績效標準後，再與組長討論妥適性，定案後，由同仁於年底進行自我審視評估執行狀況。</p>
<p>(五) 專業人員較難進行業務輪調</p> <p>保健中心醫事人員在校內缺乏輪調其他單位的機會。</p>	<p>(五) 專業人員進行單位內業務輪調</p> <p>保健中心 7 位護理人員每 3 年進行一次單位內業務輪調，其他醫事人員因人數較少(1-2 位)尚無法輪調。</p>
<p>(六) 工讀生服務品質有待加強</p> <p>工讀生經常第一線接聽電話及接受諮詢，因每學期皆有人員異動，能力與服務品質不穩定。部份工讀生於單位電話聲響起時，接聽電話速度反應較不靈敏，接聽電話時之禮儀及口條較有待加強。</p>	<p>(六) 改善工讀生服務品質之做法</p> <p>各單位皆提供教育訓練及電話禮儀訓練，服務優良學生次學期優先提供工讀機會。另保健中心訂定「體檢資料室工讀生教育訓練」，逐項教學及評核；心輔中心製作工讀生工作手冊，統一服務流程與品質。</p>
<p>(二) 單位知識分享機制</p>	
<p>單位問題發掘</p>	<p>單位改進策略</p>
<p>(一) 單位內難有專業知識整合管理與培訓之機會</p> <p>1. 保健中心學期中上、下午皆有門診服務，較難安排適當時間進行單位內同仁團體之再職教育培訓。</p> <p>2. 保健中心部分醫事人員僅有 1 位(醫檢師、放射線師、物理治療師)，較難有單位內專業經驗傳承與分享。</p> <p>3. 高關懷學生人數逐年增加，且學生需求多元，須提升心輔中心同仁專業知能。</p>	<p>(一) 改善單位內專業知識整合管理與培訓問題</p> <p>1. 利用寒暑假期間(週二至週五下午)無門診服務時段，辦理同仁團體在職教育，由同仁擔任講師分享相關業務經驗。</p> <p>2. 與醫學院、附設醫院及相關醫療單位之醫事人員，利用門診服務、新生體檢等機會，進行經驗交流與學習。</p> <p>3. 心輔中心專兼任老師每月定期舉行 case conference，邀請外部專家督導。並針對不</p>

	<p>同議題邀請專家繼續教育，提升不同領域的知識(附件 3-4-2_心輔中心 Case Conference & Professional Workshop Schedule)。此外，每月心輔中心小組討論特殊需求個案，每年另補助同仁繼續教育費用 4,000 元。</p>
<p>(二)同仁對彼此業務及不熟悉 學生事務問題繁雜且多元，且同仁業務各有專精但個案處理模式不一，需要更多討論及經驗分享。此外單位內工作性質與作業方式各有不同，同仁對彼此業務不熟悉。</p>	<p>(二)同仁樂於分享自身業務經驗，延續單位專業能力的提升與傳承，促進單位成長 建立單位資料公用碟，整合同仁業務檔案，利於知識傳承。學務處各單位皆定期召開精實會議，除例行性業務報告，也鼓勵同仁提案討論，資深同仁除可提供建議外，也鼓勵同仁腦力激盪得到更周詳或多元的想法。另同仁以公(差)假參與研習活動須填寫「學務處業務研習報告」，並於單位內精實會議中分享，促進單位成長。</p>
<p>評鑑委員意見</p>	

肆、關鍵績效指標(KPI)

構面	策略目標	評核指標 (量化)	具體方案	執行狀況
服務對象面	加強品德教育	依期程完成年度學生社會奉獻特別獎甄選	依作業期程辦理學生社會奉獻特別獎各項工作	已依期程完成年度學生社會奉獻特別獎甄選
		社團違規點數較前一學年零成長	推動社團場地使用記點制	1.107 學年違規件數成長 5.1% 2.未來將透過學生活動中心有約及社團負責人研習等活動，加強宣導相關規定
		1. 自行車意外事故件數減少 1% 2. 宣導自行車騎乘禮儀與規範達 7,000 人次	辦理交通安全宣導活動於各式場合加強宣導	1. 自行車意外事故案件數 107 年度為 17 件，106 年度為 27 件，下降 37% 2. 107 年度自行車騎乘禮儀與規範約 5,000 人次 分析原因：因講師及場地限制，故 107 年度自行車騎乘禮儀與規範僅約 5,000 人次；未來將透過更多管道如信件、電子化文宣加強宣導。
	辦理新生定向輔導	1. 新生入門書院系列活動滿意度達 4.0 2. 新生限定版 polo 衫圖樣徵選件數達 10 件	1. 依學生需求調整課程及活動 2. 印製徵件宣傳品，徵件作業發函並公告週知	1. 108 學年度新生入門書院系列活動滿意度達 4.3 2. 新生限定版 polo 衫圖樣徵選件數達 105 件
		繁星計畫活動滿意度平均數達 3.5	辦理繁星計畫新生家長日及迎新活動	繁星計畫活動滿意度平均數達 4.5
		1. 新僑生/陸生接觸比例達 80% 2. 新僑生/陸生生活動參與率達 95%	主動關懷新生，及時提供協助與轉介，提升就學生活適應	1.新僑生/陸生接觸比例達 80%以上 2.新僑生/陸生生活動參與率達 90% 分析原因：部分新生於報名後發現與系上的課程或迎新活動時間衝堂，而選擇參與系所活動，少數是個人因素或放棄就讀，故未能參與講習，未來將適度一學生需求調整活動時間。
		落實 NTUIP 計畫	1. 實習職缺達 1,800 個 2. 境外實習職缺增加 10%	1. 與系所協同合作 2. 開發企業實習資源

構面	策略目標	評核指標 (量化)	具體方案	執行狀況
				次，2018 年 145 人次)
	協助學生 安心向學	105 學年度完成建置獎 助學金推播 APP	規劃及開發系統，定期 追蹤系統建置進度	app 上線後獲得校內 GooglePlay 評分最高分 4.4 好評，並有他校學生 要求自己學校比照開 發，但因配合教育部要 求資安檢測暨維護的成 本過高，107 年已比照保 健中心 APP 下架
	落實導師 輔導工作	導師會議或研習講座 參加人次達 55 人以上	自辦或合辦導師知能研 習相關課程	104-107 學年度共舉辦 4 場系所主任導師會議及 8 場導師研習講座，參加 人次平均每場逾 57 人
	提供多元 衛教管道	108 年完成整合雲端衛 教資訊播放平台 108 年開設學生保健志 工服務學習課程	增設多媒體衛教資訊平 台 善用同儕力量宣導衛教 觀念	107-108 學年度衛教影片 共計 19 部 104 學年度起開設學生服 務學習課程
	提升自我 健康管理 能力	每年使用整合式 E 化 健康促進系統達 1,000 人次	持續開發整合式 E 化健 康促進系統。	107 年整合式 E 化健康促 進系統計 5,934 人次使用
	建構尊重 多元校園 文化	1. Global Lounge 辦理 15 場活動 2. 學習機會(或多元文 化)項目滿意度平均 數達 3.5	辦理國際文化交流活 動，促進本地生與外籍 生互動	104-107 學年度整體滿意 度平均達 4.94
		1. 原資中心每年辦理 8 場原民活動 2. 原民活動平均滿意 度達 4.0 3. 每學期研討 4 件原 住民族學生案例	依據學生需求及學生發 展，規劃各類原民活 動。	1. 原資中心每年辦理 8 場以上原民活動 2. 原民活動平均滿意度 達 4.81 3. 每學期研討 4 件原住 民族學生案例
	建立校園 關懷文化	1. 每年 NTU PEER 參 加人數達 300 人 2. NTU PEER 活動滿 意度平均數達 4.25 3. 提高 NTU PEER 校 園知名度達 5	1. 依學生需求，充實 NTUPEER 培訓內容 並加強宣傳 2. 校園內隨機抽樣，掌 握此方案於學生群體 中的知名度	1. NTU PEER 自 103 年 開辦以來，累計達 2,426 人次 2. NTU PEER 活動滿意 度每年皆達到 4.2 以上 3. 108 年度統計校園內 知名度達 60%
	訂定身心 障礙學生 個別支持 計畫	訂定身心障礙特教新 生及高關懷學生之個 別支持計畫(ISP)達 65%	1. 邀請系所師長、學生 或家長共同參與 2. 必要時邀請校外專家 學者及行政單位主管 等提供意見	107 學年度 244 位身障 生，共 226 位學生已訂 定 ISP 計畫達 93%

構面	策略目標	評核指標 (量化)	具體方案	執行狀況
	推動藝文活動	1. 金石書畫聯展達 600 以上參觀人次 2. 藝術季活動、裝置藝術作品或工作坊達 40 場次 3. 光合作用表演活動達 20 場	善用各類宣傳管道	1. 金石書畫聯展達 600 以上參觀人次 2. 藝術季活動、裝置藝術作品或工作坊逾 40 場次 3. 光合作用表演活動達 120 場次
	增加社團營運能力	社團負責人研習會參加人數達 200 人	1. 每年寒暑假辦理 2. 依學生需求規劃研習課程。	1. 社團負責人研習會參加平均人數 157 人(因學生校內研習活動選擇多元，且各社團間也會辦理交流活動)。 2.107-2 學期改進作法： (1)張貼實體海報於課外組公佈欄、共同教室公佈欄，並拍攝宣傳片併同電子文宣，於臺大校園公告、課外組校內公告、課外組 FB 粉專。 (2)利用社團活動資訊系統發社團通知信給社長/會長。 (3)一週後發現效果不佳，便寄發宣傳信。 (4)然活動參與人數上午場 91 人下午場 81 人仍未達標。 (5)建議下修參加人數或修訂該項的關鍵績效指標。
		參與社團評鑑之數量達 200 個	1. 加強宣傳 2. 提供獎勵措施	因社團評鑑成績並未連結任何行政資源，故社團參與意願不高，為吸引並社團積極，辦理下列鼓勵措施： 1. 簡化行政作業：於 108 年推動評鑑 e 化，簡化社團行政作業及準備成本，弱化社團不參與因素。 2. 提供參與優惠：提供參與社團 1 個社團博覽會攤位免費優惠。

構面	策略目標	評核指標 (量化)	具體方案	執行狀況
				3. 獎勵優秀社團：除獎勵特優、優等社團外，並設立特別獎，以獎鼓勵社團發展不同特色。 4. 每年參與社團達 150 個以上。 5. 雖提出多項簡便優惠措施，仍無法提升參與數量，建議下修參與社團數量為 155 個。
	提升同仁服務品質	1. 105-108 年電話禮貌測試平均分數達 84 2. 108 年評鑑服務品質平均數達 4	1. 教育訓練加強服務禮節 2. 主動關心及服務學生 3. 落實代理人制度	1. 105-108 年禮貌測試平均分數達 83.32，尚未達標，已安排本處種子教師不定期施測，針對個別缺失加強提醒。 2. 為使滿意度調查更符合單位需求，108 年評鑑服務品質調查，由整體調查改為各單位依據核心業務分別進行調查。
內部流程面	提高畢業生流向填答率	目標填答率提高至 60%(104 年畢業後 1 年及 3 年填答率分別為 18.65%及 22.44%)	2. 與系所協同合作 3. 訂定及實施「國立臺灣大學畢業生流向調查獎勵作業要點」	105 年填答率自 104 年之 19%，提升至 54%，雖未達當年度設定填答率目標，但填答率顯著提升
	提升醫療服務品質	108 年完成門診資訊系統整合	改善門診電腦系統	門診電腦系統已整合體檢、檢驗及 X 光檢查結果查詢功能
學習與成長	形成學習型組織	每季辦理教育訓練課程	辦理新進及在職人員訓練課程	每季辦理全處知識分享或教育訓練課程
		1. 公務人員年度學習時數達 70 小時以上 2. 約用人員年度學習時數達 31 小時以上 3. 數位學習時數達 5 小時以上	1. 提供學務知能研習資訊 2. 定期發信提醒	已依人事室規定，檢核同仁完成學習時數

伍、本校中程校務發展計畫執行效益考評

發展目標	執行情形
(一) 建立核心價值與社會實踐精神	<p>1.強化新生定向輔導活動</p> <p>(1)新生學習入門書院活動每學年度滿意度達 4.0 以上。</p> <p>(2)擴大研究生定向輔導系列活動，參加達 1,000 人次。</p> <p>(3)僑陸生入學輔導講習活動滿意度達 4.0。</p> <p>(4)107 學年度外籍生定向輔導活動(含寒暑假)計 1,275 人次。</p> <p>3.推動改革服務學習課程</p> <p>(1)每年補助 36 門專業性及偏鄉服務課程。</p> <p>(2)每學年召開 1 次服務學習課程執行小組會議及學系或學生社團溝通會議。</p> <p>(3)修改服務學習課程施行辦法及細則。</p> <p>4.深化品德教育</p> <p>(1)每年逾 70 隊社會服務隊參與國內外各地區服務。其中每年寒暑假辦理國內外醫療服務隊計 8 隊。</p> <p>(2)學生社會奉獻特別獎自 102~108 年度總共頒發 13 名個人及 5 名團體獎；學生利他獎 102~107 學年度共頒發 635 名。</p>
(二) 形塑優質校園文化	<p>1.104~107 年修訂 7 條學生社團相關法規 http://activity.osa.ntu.edu.tw/documentregulations/legal</p> <p>2.社團評鑑(含大專社團評鑑社團補助)每年參與社團達 150 個以上。</p> <p>3.108 年創新辦理課外活動指導組與學生活動中心管理組聯席會議。</p> <p>4.每年參與各項僑陸生社團、文化及節慶聯誼活動逾 1,200 人次。</p>
(三) 關懷扶助弱勢學生	<p>1. 強化弱勢輔導機制</p> <p>(1) 推動臺大弱勢學生全照顧計畫，建立學習支持、社會服務、培力方案、文化學習、語言學習認證、國際交流、職涯輔導、實習計畫等輔導方案及生活津貼。107 年度弱勢學生輔導人數為 668 人，輔導約 3,494 人次，獎補助金額達 10,164,018 元。</p> <p>(2) 107 年度本校自籌及募款核撥之獎助學金約 3.72 億元(總計 14,814 人受惠)。</p> <p>(3) 每學期 10 個社團協助辦理弱勢招生活動。</p> <p>2. 強化學生財務支援服務系統</p> <p>(1)106 年設置落實個案追蹤及評估的「經濟關懷個案管理平臺」，截至 108 年 10 月，共建立 155 筆個案。</p> <p>(2)108 學年度啟用經濟支持小幫手，協助學生快速搜尋合適獎助項目。</p>
(四) 營造身心健康的校園	<p>1. 完善輔導支持網絡</p> <p>(1) 108 年推動研究生新生普查，進行統計分析及高關懷學生追蹤輔導。</p> <p>(2) NTU PEER 自 107-2 學期起，招募較具動機的學員，中心積極與其他單位共同合辦課程，如:107-2 與學校服務性社團合作辦理 NTU Peers。108-1 學期則與住宿組合作，皆獲得學生正向回饋。</p> <p>2. 強化校園保健及醫療功能</p> <p>(1)門診醫療服務</p> <p>A.X 光機與 DR 數位影像系統於 104 年 4 月正式啟用。</p> <p>B.更新保健中心開發之 E 化「藥品查詢」系統，現有 198 項常用藥品辨識資(https://shmc.ntu.edu.tw/Medicine)</p>

發展目標	執行情形
	<p>C.更新E化衛教資料 線上衛教資料庫目前有 77 部教學影片 (https://shmc.ntu.edu.tw/Healtheducation/Handoutdownload)</p> <p>D.社區醫療群家庭醫師照護人數 106 年 821 人、107 年 1025 人。</p> <p>(2)緊急傷病處理服務：104 年 10 月更新救護車，持續提供校園緊急傷病救護服務。</p> <p>(3)學生及新進教職員工健康管理：結合 myNTU(學生專區、教職申辦)建置學士班、碩博士班及新進人員健檢資訊系統，提供健康檢查結果查詢，及異常項目之衛教資訊。</p> <p>(4)辦理衛生教育活動 A.每年辦理性教育(含愛滋病防治)、健康體位(含代謝症候群防治)及菸害防制(含無菸校園)等健康促進活動逾 20 場。 B.每年辦理 8 場急救訓練講習，及提供 12 部線上教學影片。 (http://shmc.ntu.edu.tw/Firstaidtraining/Handout_download)</p> <p>(5)傳染病防治:建置「臺大校園傳染病管制網」，提供最新的傳染病防治資訊 (https://my.ntu.edu.tw/ntuwdc/)。</p> <p>3.維護膳食及衛生安全 (1)每年逾 400 次進行全校實地膳食衛生安全檢查。 (2)每年辦理膳食衛生安全講習教育訓練超過 14 場次。</p>
(五) 推動校園國際化	<p>1. 強化國際生諮商輔導工作 提供外籍生諮商服務：105 學年度 258 人次；106 學年度 307 人次。</p> <p>2. 增加學生國際交流機會 (1) GIS 全球集思論壇每年聚集 150 位以上學生參與論壇。 (2) 每年辦理 15-18 場 Global Lounge 國際文化活動，104-108 年平均 523 人參加。 (3) 每年辦理超過 50 場以上文化交流活動。 (4) 每年補助超過 10 件社團海外參訪研習活動。</p>
(六) 強化學生職涯發展	<p>1. 開拓學生國際職場視野 (1)105 年辦理 3 場國際領導力學習營。 (2)協助跨國企業刊登國際職缺。 (3)洽談境外實習合作方案。 (4)104 年創新國際人才發展體驗營。</p> <p>2.強化學生職涯發展 104 年創新增加商學基礎概論課程。</p>