

修正版

國立臺灣大學行政品質評鑑表  
107年度

受評單位：教務處

單位承辦人簽章：

日期：107年11月19日

聯絡電話：33662388\*105

電子信箱：swhuang0305@ntu.edu.tw

單位主管簽章：

日期：107年11月20日

(103.06.25 修訂)

壹、前次評鑑結果建議改進事項之執行情形.....	1
貳、共同評鑑項目.....	3
一、績效面.....	3
(一)投入成本與執行效益分析.....	3
二、流程面.....	5
(一)領導及組織治理.....	5
(二)策略規劃及流程管理.....	6
(三)公務環境.....	9
(四)資訊運用規劃及管理(原：業務電腦化).....	11
(五)公文品質與時效.....	13
(六)工作簡化、業務創新.....	15
(七)橫向業務協調管理.....	18
(八)保護智慧財產權及個人資料保護法執行情形.....	20
(九)危機預防與強化內控管理.....	22
(十)未來持續改善與整體服務品質提昇之保證機制.....	24
三、顧客面.....	25
(一)顧客滿意度調查及分析改進措施.....	26
(二)公共關係與優良形象塑造.....	51
(三)落實校園的社會責任.....	53
四、專業職能學習與知識管理面(原：專業職能與學習成長面).....	54
(一)專業能力與服務態度.....	54
(二)訓練與進修.....	56
(三)樹立學習楷模及獎勵.....	57
(四)建置組織內知識管理及分享的機制.....	58
參、單位自訂評鑑項目.....	59
肆、本校中程校務發展計畫執行效益考評.....	67
伍、關鍵績效指標(KPI).....	81
陸、因應深耕計畫經費縮減之做法.....	92

## 壹、前次評鑑結果建議改進事項之執行情形

建議改進事項	105.08 更新執行情形(各案均已結案)
<p>一、課程評鑑目前有 13 種問卷，新一代問卷之修改方向為何？有關教學問卷調查，建議針對各科目之性質與目標，設計不同問卷題目。</p> <p><b>(已結案)</b></p>	<p>一、本處業於 105 年 6 月 3 日至 16 日使用新版問卷進行 104-2 期末教學意見調查，全校填答率 50%，平均評鑑值 4.42。</p> <p>二、本處另於 105 年 6 月 15 日至 7 月 31 日進行教師對於新版問卷內容之意見調查，共有 315 位教師填答，並已完成調查結果分析。</p> <p>三、本處將提報上揭 2 份調查結果至 105 年 10 月 13 日召開之 105-1 第 1 次課程評鑑委員會中討論，以供委員會進行期末教學意見調查問卷修改之參考。</p> <p>四、教學意見調查屬本處例行業務，相關修正改善事宜已列本處常態業務積極處辦，建議將本案結束列管，由本處持續辦理。</p>
<p>二、等第制實施有年，是否有評估達到了當時的成效，教師的教法或評量方式是否有所改善，有關等第制是否可破除學生對成績斤斤計較的態度，請再深入研討。</p> <p><b>(已結案)</b></p>	<p>一、等第制實施至今 5 年，教師已習慣以等第制給分，同時也了解此為學校政策，顯獲多數教師認同，初步已達成效，實施情況大體良好。</p> <p>二、從學期成績更正案件銳減，可見等第區間分數能有效減低學生計較單分之惡性競爭，對推動學生學習成果導向大有助益。</p> <p>三、有關教師教法及評量之改善，將以推廣創新學習模式、建立教學參考範例、推動深碗課程、深化教學內容、多元評量方式，以及調查學生對等第制成績看法等面向進行整體評估。</p> <p>四、本校施行等第制後，國內高校陸續有跟隨改行等第制者，在臺灣高等教育已起領頭羊作用。</p>
<p>三、教務處提升雙語服務國際化方向正確，惟宜全面檢視各相關單位中英對照之一致性用語及翻譯的妥適性。</p> <p><b>(已結案)</b></p>	<p>一、為求校內英文用語一致化，本處業於 103 年 12 月 9 日邀集國際事務處、秘書室研議校內英文用語一致化相關議題及後續合作推動事宜；104 年 3 月上線新版英文網頁，即依本校秘書室於 103 年 12 月 4 日公告之最新雙語詞彙進行編修。</p> <p>二、另本處針對教務相關語彙擬定雙語詞彙列表，並請寫作中心協助校對後已公告於本處網站，以利其他單位查詢並使用一致的用語。</p>
<p>四、課程評鑑應有效回應教學品質之提升，建議委託開課及受委託單位均能看到課程評鑑結果，如有問題請受委託系所提報告說明。</p> <p><b>(已結案)</b></p>	<p>一、未來問卷內容兼採學生學習成效面向，期許藉以協助教師精進教學內容與品質。</p> <p>二、課程評鑑結果為教學意見之回饋，為開課教師檢視其教學成效的參考。教師可據此調整修正其教學方式，以提升學生學習效果。開課單位或教學發展中心可適時提供教師改善教學的協助。</p> <p>三、有關委託開課單位可否取得課程評鑑結果，經 103 學年度第 2 學期第 1 次課程評鑑委員會會議決議，仍由各系所務會議決定。</p>

評鑑委員意見	
--------	--

## 貳、共同評鑑項目

### 一、績效面

<p>指標</p>	<p><b>投入成本與執行效益分析</b>            (單位提供的行政服務，其所投入的人力成本與各種資源，是否符合實際產出之效益(對臺大有用的)或對社會貢獻程度)</p>
<p>單位自我評鑑</p>	<p>特優 <input type="checkbox"/> 優 <input checked="" type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 稍差 <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/> 說明或建議：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>國立臺灣大學自創校以來，教務處即肩負擘劃與執行全校的教育政策之重責大任。教務處一方面需制訂全校之教務政策法規，協助學院與系所進行課程規劃與課堂教學外，也需幫助校教師能更有效教學，提升教與學之品質。另一方面，從招生、入學、學業學習到畢業，教務處需協助學生完成大學與研究所各階段的學習，責任重大而需全方面的服務。因此，長期以來，教務處必須不斷革新各項教務行政，也需推動各面向的教學資源與支援服務。</li> <li>在有限的人力(正式編制人員 87 名【含職員 34 名、約用人員 53 名】)及經費下，教務處於 104-107 年致力推動下列事項：           <ol style="list-style-type: none"> <li><b>教學與學習服務創新：</b> 本處針對學院、系、所、學位學程、共同教育等不同層次，持續推出課程精進、教學精進與學習精進等創新政策。</li> <li><b>教學與學習服務創新：</b> 針對教師專業發展、學生學習促進、以及科技輔助教學方面投入全面性之資源與服務。</li> <li><b>國際化教育創新：</b> 隨著全球化發展，高等教育的國際化與全球人才培育及競爭亦是勢不可擋的趨勢，臺大近年來亦積極進行國際化教育政策規劃。積極籌設國際學院，設立跨領域並具備臺灣產業、文化及臺大專業特色之國際學程，招收國內外學生，希望能營造國際化之學習環境與課程教學，達成融合創新之國際學院設立目標。</li> <li><b>教務行政創新：</b> 教務行政、法規與各項作業流程，都需有前瞻之規劃及持續之服務創新。除了推動多元化招生政策，確保選才之專業性、適當性與多元性之外，教務處更定期檢討各項與招生、課程、教學、教師評鑑與學生學習、畢業等各項法規，考量專業學術發展與社會環境變遷，訂定最妥適之辦法與作業流程。教務處亦定期更新課室環境與軟硬體建設、資訊化創新等服務。</li> </ol> </li> <li>國立臺灣大學做為臺灣最重要、最頂尖的高等教育機構，教務處的責任就是落實臺大的教育理念，全力建構最優質的教學與學習環境，達成臺灣大學教學與學習品質持續創新之目標。」展望未來，教務處將持續精進，為臺灣與世界培育一流人才貢獻最大心力。</li> </ol>

評鑑委員意見

## 二、流程面

### (一)、領導與組織治理

<p>指標</p>	<p><b>領導理念、組織文化、組織溝通</b>          (藉由領導內部有效溝通與管理，並營造有利單位發展與競爭力的文化，使單位可以順利的運作以達成既定任務目標…)</p>
<p>單位自我評鑑</p>	<p>特優 <input type="checkbox"/> 優 <input checked="" type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 稍差 <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/> 說明或建議：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b>走動式管理：</b>              本處各級主管時常貼近同仁工作現場(如各辦公室或櫃檯)，以獲得更豐富、更直接的員工工作訊息或問題，並可及時了解所屬員工工作困境，予以適時指導，並有助於凝聚工作團隊士氣及獲得工作現場資訊。</li> <li>2. <b>凝聚共識會議：</b>              召集例行性的組務會議、處務會議、教務會議及會前會議與視需要召集任務編組小組會議等，以傳導政策理念，共同研商相關議題以解決問題。另參與國立臺灣大學系統教務業務會議，以加強夥伴關係，同時增進全體教務業務專業社會力量。</li> <li>3. <b>標準作業流程：</b>              將本校組織龐大、業務繁雜的教務行政業務，建立標準作業流程，使全校同仁們有一致的認知和理解，不僅幫助建立本處特有之組織文化，也達成組織既定任務目標。</li> <li>4. <b>暢通聯繫管道：</b>              業務發生問題，或同仁們有不同的意見，經由電話、面談、信件及電子平臺等多元管道聯繫，使不論是否為上班時間都可以相互聯繫，即時提供資訊以解決問題。</li> <li>5. <b>適切分工或多元任務編組：</b>              因應教務發展趨勢，本處所屬各單位內部均適切分工或設置多種委員會或工作小組，如招生策略研究小組會議、教務諮詢委員會議、國立臺灣大學系統教務業務會議等，每位同仁不僅能獨立作業，也有執行專案跨單位團隊合作機制，因而培育同仁更多元能力及專業素養。</li> </ol>
<p>評鑑委員意見</p>	

## (二)、策略規劃與流程管理

指 標	<b>1、組織的策略規劃與 SWOT 分析</b> (藉由規劃制定單位使命、單位目標，透過分析競爭優勢及劣勢，分配單位資源，訂定策略，以達成單位目標…)	
單 位 自 我 評 鑑	特優 <input type="checkbox"/> 優 <input checked="" type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 稍差 <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/> 說明或建議： <b>1. 單位使命與目標：</b> 教務處的中心目標與期許是在以有限的經費與既有人力資源下，提升教務行政品質策略及作法、辦理招生、課務管理等事務、協助教師發展教學、促進學生多元及跨域學習與加強國際交流，以培育社會菁英及國家領導人才。 <b>2. SWOT 分析：</b>	
	<b>Strength 優勢</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 各項業務訂有 SOP 並定期辦理內稽及外稽，以利各項業務銜接。</li> <li>● 同仁經驗豐富，雙代理人制度及一元化櫃檯服務，同仁休假期間保證服務不間斷。</li> <li>● 與各院所學位學程窗口連繫密切、暢通，有助業務推展。</li> <li>● 學分學程種類多元，並每年辦理學分學程評估，保證教學品質。</li> <li>● 課程制度及開課方式彈性多元</li> <li>● 推動 CEIBA 行動版 APP，提升使用便利度。</li> <li>● CEIBA 行動版 APP 中之推播功能，能讓老師更及時得知相關訊息。</li> <li>● 具備培育國際移動力及知識創新研究人才利基。</li> <li>● 數位學習資源豐富，已形成全球華人文化的慕課品牌。</li> </ul>	<b>Weakness 劣勢</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 自籌收入少，招生宣傳經費需仰賴補助。</li> <li>● 各學系畢業應修學分規定特殊，雖已有審核系簡化畢業學分審查，仍需輔以人工檢查。</li> <li>● 多元入學方案及各類教務新措施，工作量日益龐大。</li> <li>● 本校學分學程種類眾多且領域寬廣，須較多經費及人力加以管理與經營。</li> <li>● CEIBA 行動版 APP 目前尚未完成備援的機制，可能因停電造成整個 APP 評價下滑。</li> <li>● 專業人才的薪資制度僵化，需改善彈性薪資辦法以積極留任及延攬人才。</li> <li>● 教學助理人數不足，教師行政與教學負荷沉重。</li> <li>● 博士生人數減少，未來學術與高階研發人才來源堪憂。</li> <li>● 需積極建構更完善的校園國際化教研環境。</li> <li>● 弱勢學生比例偏低，支援輔導措施應更全面。</li> </ul>
	<b>Opportunity 機會</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 與學生會建立良善的溝通管道，學生反映事件與政策施行時，即時溝通避免對立。</li> <li>● 開辦海外高中推薦單獨招生，以外加名額招收優秀海外僑生。</li> <li>● 工學院積極推動課程英語教學，期能於未來吸引更多海內外學生來校就讀。</li> <li>● 為提升學生修讀之興趣及拓展學分學程領域，推動國立臺灣大學系統內學生跨校申請學分學程，至 106 學年度止，共 20 個學分學程接受系統學校學生申請</li> <li>● CEIBA 行動版 APP 能夠提供教務系統行動化服務功能。</li> <li>● CEIBA 行動版 APP Android 和 iOS 都提供評論系統，能夠讓系統更貼近使用者的需求。</li> <li>● 數位科技改變學習模式，人才培育方向與型態應有所轉變，以「數位學習」作為創新教學的下一哩路，本處藉由教學發展中心與數位學習中心推動校園數位學習發展。</li> </ul>	<b>Threat 威脅</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 面臨高教國際化的競爭，本地優秀高中畢業生出國升學比率提高。</li> <li>● 學生爭取各項會議學生代表席次，恐過度干預行政運作及決策。</li> <li>● 學分學程易因科技演進或因學校另成立相關之學系、所、學位學程取而代之，無法吸引學生修讀，致使申請、修讀及取得學程證明之學生數下降。</li> <li>● 同時需要維護 WEB 和 APP 版，開發新功能時會有程式行為不一致的情況，可能會導致資訊安全，或是其他系統漏洞。</li> <li>● CEIBA 行動版 APP 版將因使用人數增加而加重系統的負擔。</li> <li>● 教育經費投入低於亞洲主要大學。</li> <li>● 開發與執行創新教學、數位學習等業務的人才素質不一、易短缺且部分人才薪酬不符合人資市場標準。</li> </ul>
	<b>3. 研擬策略目標與具體行動方案，請參伍、關鍵績效指標 (KPI) 一節相關說明。</b>	

<b>指標</b>	<b>2、作業效率與業務分工</b> (明訂作業流程並實行；統一服務流程及品質；多元申辦管道：電話、面晤、書面及網站查詢等；注意處理速度；業務分工明確；有全面代理制度；團隊精神之培養機制…)
<b>單位自我評鑑</b>	<p>特優 <input type="checkbox"/> 優 <input checked="" type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 稍差 <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/> 說明或建議：</p> <p><b>1. 製作作業流程並宣導：</b></p> <p>(1) <b>完善作業流程：</b>本處前獲 ISO9001 國際標準管理統驗證通過，於 101 年起基於 ISO 認證之基礎實施 SOP 標準作業程序管理機制，各單位針對重點業務訂定 SOP 流程與辦法，隨時檢討，並成立處稽核小組，定期進行內部稽核、外部稽核及臨時稽核，以確認並維持各項標準作業程序運作之有效性及效率。</p> <p>(2) <b>宣傳本處活動：</b>本處舉辦之活動或提供之服務項目，除上網公告外，亦透過文宣資料、電子報、校訊、計中校內訊息、FB 等管道公開宣傳。</p> <p><b>2. 多元申辦管道：</b></p> <p>(1) <b>相關文件申請：</b>中英文歷年成績單、學位證明書和名次證明等均可透過自動投幣機列印，遠距者亦提供網路線上申請之管道且可自行查詢申辦作業之進度。需附證明文件之申請項目，如修業證明書、中文畢業證明書等申請，亦可通融未帶證件之申請人於領證時補附證明。</p> <p>(2) <b>櫃檯一元化：</b>為提升櫃檯服務效率，本處註冊組推動學士班業務一元化櫃檯服務，大幅減少學生等待時間，有效提升服務品質與行政效率。</p> <p>(3) <b>設備提升：</b>自動投幣機增設悠遊卡扣款功能，並持續增加文件自動列印服務，例如：在學證明書、中英文學位證明書及畢業名次證明書等已可由機器自動列印。</p> <p>(4) <b>修課檢視與畢業資格查詢：</b>提供在校生及應屆畢業生網路查詢修課狀況與畢業缺修科目，利於學生選課與畢業規劃。</p> <p>(5) <b>網頁內容完備、隨時更新並設有服務電子信箱：</b>本處網頁內容包含業務及各人員職掌範圍、連絡方式、相關法規、各式申請表及統計數據資料，並針對各學期選課訊息設置專區，讓學生相關訊息及文件之取得更加完整及便利；另提供線上聯絡之平臺窗口，即時回覆學生之問題，內容堪稱完備，且隨時依學生、教師及各單位行政人員需求發展而更新。</p> <p><b>3. 服務品質與效率：</b></p> <p>(1) <b>電話查詢事項能即時答覆：</b>針對服務對象其所詢問事項，在符合個人資料處理法規範下，詳細說明，即時予以答覆。</p> <p>(2) <b>面晤查詢事項能當場處理：</b>面對學生各項查詢均能於最短的時間內回覆處理。</p> <p>(3) <b>書面查詢事項均能適時處理：</b>網路化的工作環境，多數業務均透過電腦迅速處理完成，各項資料建檔亦屬完善，配合各項業務運作。</p> <p><b>4. 網頁管理人員網頁維護良好：</b>網頁資訊豐富且完整、單位網頁能即時更新，並設有電協助其他單位查證資料：如協助校友聯絡室確認申請人校友身分、英檢考試身分證明、學歷查證等。</p> <p><b>5. 業務分工明確：</b>制定明確之業務分工表，如遇新增業務，則立即由主管指定承辦人，落實業務分工。</p> <p><b>6. 代理制度完善：</b>每項業務均設有職務代理人(指定有第一順位代理人，第二順位代理人)，互相支援協助，俾使業務運作順暢。午休時間亦以輪值方式提供各項服務。</p> <p><b>7. 團隊精神之培養機制：</b></p> <p>(1) <b>定期召開業務會議：</b>每月召開處務會議，瞭解各組間業務執行情況，並討論各種教務議題，凝聚共識。此外，各組亦定期舉辦組務會議或中心行政會議，檢討業務，培養工作默契及團隊精神。</p>

	<p>(2)舉辦業務研討活動：每年舉辦業務精進研討活動，藉以激勵工作動力，激發同仁業務創意；主管亦常予以同仁精神支持和鼓勵，以提升工作績效。</p> <p>(3)落實分工合作：各項專案業務，如招生、新生報到、註冊等，由主管帶領，訂定詳細工作項目其及分工表，由全體同仁合力完成。</p> <p>8. 跨單位業務交流：舉辦處務年會(如尾牙或春酒)，不僅增進本處同仁對教務目標及本處各單位間業務之了解，促進彼此之交流與合作，提升本處凝聚力及向心力，同時也與業務關係緊密之院系所同仁進行雙向交流，增進業務合作之流暢。</p>
<p>評鑑委員意見</p>	

### (三)、公務環境

<p>指標</p>	<p>1、<b>整體及一般環境：整潔、安全、效率、特色</b> (辦公區域整潔明亮；雙語環境；美化創意；安全設施標示清楚；逃生通道暢通…)</p>
<p>單位自我評鑑</p>	<p>特優 <input type="checkbox"/> 優 <input checked="" type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 稍差 <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/> 說明或建議：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b>維護辦公室整潔：</b>每位同仁辦公區域保持乾淨整潔，公共空間每日定時有專人打掃，每一年大型清潔一次，並嚴格落實本校資源回收、垃圾減量政策。</li> <li>2. <b>提供明亮的環境：</b>行政大樓已完成 T5 燈具更新，教務處亦不定期汰換不適用之燈管，以維持辦公室明亮環境。</li> <li>3. <b>提升雙語服務品質：</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) 教務處在各業務辦公室標示牌及承辦人員職名牌標明中、英文雙語標示，並逐年規劃各相關業務資訊系統中、英文雙語版，以擴大服務更多使用者。</li> <li>(2) 每間辦公室至少安排 1 位以上之同仁負責現場回應外籍生各項問題，提高對外籍生之服務品質。</li> </ol> </li> <li>4. <b>落實環境美化：</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) 教務處在各業務辦公室皆擺設適當之盆栽增加室內綠意，美化視覺，提供客我雙方柔和、優美、舒適之洽公環境與心情。</li> <li>(2) 教務處教學發展中心入口接待區，設有書法牆及文宣展示櫃，兼顧實用與美感。</li> </ol> </li> <li>5. <b>安全設施、逃生路線規畫：</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) 行政大樓已設置防災偵測器、緊急照明燈及灑水滅火系統，教務處各業務辦公室亦標明逃生通道指示，並保持逃生通道寬敞通暢無阻礙。</li> <li>(2) 公共空間走道兩側擺設滅火器，並定時檢視其使用時效性，以備不時之需。</li> </ol> </li> <li>6. <b>提升教務行政品質與塑造專業良好服務形象：</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) 教務處每位同仁皆完成電話滿意度訓練，塑造專業良好服務形象。</li> <li>(2) 設有各項學生申請表格文件於辦公室入口處，以供申請人便於取用，並於公共空間擺放桌椅及飲用水，提供師生申請服務時填寫表格及等候的舒適環境；另設有公用電腦，提供師生上網申辦業務及即時查詢資訊使用。</li> <li>(3) 教務處在各業務辦公室皆設有空間或會議室，各單位亦定期召開業務檢討以提升行政效率。</li> </ol> </li> </ol>
<p>指標</p>	<p>2、<b>標示：人員與指標系統</b> (業務及其承辦人員告示牌標示；各項服務說明簡介；辦公室人員位置及設施配置恰當；動線安排適宜…)</p>

特優  優  尚可  稍差  差  說明或建議：

**1. 標明辦公室座位及各成員業務項目(含中、英文雙語標示)：**

- (1) 教務處在各業務辦公室入口處設有座位及各同仁業務示意圖，並標明各同仁姓名、職稱及重點業務項目，各承辦櫃檯亦掛有告示牌，並有中、英文雙語標示；如遇承辦人公出、休假等狀態，另標示於櫃檯指引由職務代理人協助辦理。
- (2) 教務處註冊組除畢業資格審查可免抽號碼牌逕洽承辦人外，其餘皆入內抽取號碼牌，依指示至指定櫃檯辦理，且每個服務櫃檯皆標明號碼及服務人員姓名，遇有同仁因公差或請假時，亦會放置「暫停服務請洽其他櫃檯」標示牌。
- (3) 教務處註冊組及研教組針對外籍生業務另有指派專人於特定櫃檯承辦，以利即時解決外籍生各項申請問題。

**2. 提供各項服務說明簡介：**

- (1) 教務處網頁設有各單位業務職掌頁面，詳細介紹各承辦人員業務職掌、各項服務說明、聯絡電話及 e-mail，目前亦刻正編印紙本摺頁簡介以利推廣宣傳。
- (2) 教務處教學發展中心入口設有服務臺，每日由同仁輪值回應來訪者各項需求，並迅速請相關承辦同仁親至服務臺或指引來訪者至同仁位置處，秉持服務第一之要求。

**3. 妥善規劃辦公空間與人員座位：**

- (1) 為使教務處每位同仁保持心情愉悅完成分內工作，提供每位同仁獨立辦公座位，並不定期更新、汰換超過使用年限之電腦周邊設備及軟體，以利提高其工作效能。
- (2) 為避免每位同仁長期吸入影印機碳粉粉塵，將其設在辦公室機房或離辦公桌最遠之角落，以顧及同仁們的健康。
- (3) 教務處教學發展中心辦公同仁位置採跨組併坐之安排方式，使同仁於推動業務期間能打破單打獨鬥的限制，增加溝通與合作，有效整合業務服務，增強橫向聯繫與團隊合作。

**4. 動線規劃清楚明瞭：**教務處在各業務辦公室入口處設有每位成員座位示意圖，公共空間走道動線通暢進出無礙，接洽師生櫃檯承辦人員位置均緊鄰而坐，座位左、右兩側皆互為職務代理人，可相互接應提供師生及時服務。

單位自我評鑑

評鑑委員意見

#### (四)、資訊運用規劃及管理

<p>指標</p>	<p>1、e化實施情形 (業務上網公告、表格提供及辦理項目；人員電腦操作能力；網管人員及制度；e化業務系統依使用者需求而開發的新服務功能等…)</p>
<p>單位自我評鑑</p>	<p>特優 <input type="checkbox"/> 優 <input checked="" type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 稍差 <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/> 說明或建議：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 完整的網頁規畫：各單位網站內容包含業務項目、人員職掌、最新訊息、相關法規、表單下載、常見問題及統計資料等，內容相當完整齊備，並隨時更新，以確保提供給瀏覽者最新、最正確之資訊。此外，亦透過電子報、校訊、計資中心訊息發送等管道，宣傳各項服務措施。</li> <li>2. 優質的軟硬體架構：為配合 e 化、電腦化，各單位櫃檯電腦及網路設備齊全、人機界面良好，能提供即時服務，承辦人員均已接受初級以上之電腦操作訓練，故本處全員均俱電腦操作能力，爰在人力最精簡情況下仍能滿足顧客需求。</li> <li>3. 完善的網管機制：各單位設有網管人員，負責維護各項網路設備及伺服器管理。資訊組培育網管人員數名，因應行政大樓大量突發性網路狀況處理，參與計中網管會議，吸收最新網管訊息，能有效管理網路相關設備，以維業務正常運作。</li> <li>4. 本處資訊組依使用者需求而開發的新服務功能：             <ol style="list-style-type: none"> <li>(1)104 年依課程評鑑委員會決議將期末教學意見全面改版(104-1 實施新版問卷)。</li> <li>(2)104-107 年因教發中心需求，新增 CEIBA APP 行動化服務功能、「ePo 學習歷程檔系統」之學習計畫改版。</li> <li>(3)104-107 年因國立臺灣大學系統需求，新增臺大系統成績交換系統、跨校選課功能、跨校學分學程申請功能、增加授權碼跨校選課功能。</li> <li>(4)104-107 年度因課務組及教發中心需求，新增兼任優良教師遴選系統，新開發完成「教學傑出獎申請及審核系統」。</li> <li>(5)104-107 年因註冊組需求，新開發完成「停修課程網路申請系統」、「希望入學招生報名及成績處理系統」、「海外高中推薦入學招生報名及成績處理系統」、「學士班學生論文獎申請、審核及列印系統」、修訂大學國文選課功能和新增可充抵通識課程「文學與藝術」、「歷史思維」、「世界文明」、「哲學與道德思考」等四個領域中任一領域，至多 3 學分的功能、「臺灣大學等 10 校海外高中推薦入學招生報名及成績處理系統」、新增學士後護理學系招生系統。</li> <li>(6)104-107 年因課務組需求，將期末教學意見統計表產出 PDF 檔，並新增系所主管查詢系統(104-1 實施)；另新開發完成「轉學考報到遞補系統」、密集課程開設功能、「英文版暑期課程網」。</li> <li>(7)105 年依醫教分處需求開發醫學系臨床各科教師授課鐘點計算 (105-1 實施)。</li> <li>(8)106 年依人事室及課務組共同需求開發人事室佔缺兼任教師鐘點薪資計算系統(106-1 實施)。</li> <li>(9)106 年依課程評鑑委員會決議開發院長審閱期末教學文字系統(106-1 實施)。</li> <li>(10)106 年度因研教組需求，碩士班甄試全面改為線上書審資料上傳系統。</li> <li>(11)106 年度因共教中心需求，建置 CS+X 線上課程平臺。</li> <li>(12)106 年度因本處秘書室需求，建置教學研究單位評鑑作業系統。</li> </ol> </li> </ol>
<p>指標</p>	<p>2、網路運作情形 (網頁資訊豐富且完整之程度，並能及時更新，應顯示最近更新日期；單位設有電子服務信箱或問答區，並有專人負責答覆；網路流程設計簡便，並有詳盡解說；相關資料與文件能在網站下載及便捷線上申辦…)</p>

<p style="writing-mode: vertical-rl; text-orientation: upright;">單位自我評鑑</p>	<p>特優 <input type="checkbox"/> 優 <input checked="" type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 稍差 <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/> 說明或建議：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b>嚴謹的標準化作業：</b>本處各項主要業務訂有標準化之作業流程以為依循，各項作業流程、各式表單、申辦文件及申請人申辦業務時常見之問題皆能於網站內完整呈現並提供下載，並彙整行政業務相關之法規彙編，放置網路上供查閱使用，隨法規之修改隨時更新，法規變動均明確標示會議名稱、施行日期與異動條文，發布公告亦均顯示重要日期。</li> <li>2. <b>快速專業的網頁服務：</b>網頁有專人管理，落實網頁資訊即時更新政策，各單位設有公務信箱(該信箱設有專人管理、回覆)，供公務上使用；另於網頁人員職掌處，公告各承辦人之業務職掌、電子信箱及連絡電話，申請人可依需求隨時來信(電)詢問相關業務，減少往返奔波，申辦更加便捷。</li> <li>3. <b>明確的服務系統：</b>各項業務申辦流程及說明皆依 SOP 規範上網公布，網路流程設計簡便，並有詳盡解說，相關資料與文件能在網站下載及便捷線上申辦。全校性重要網站(網路選課及結果查詢、招生業務、網路申請學分抵免、教學意見調查、排課系統、CEIBA、課程管理平臺、臺大演講網…等)，皆有專人負責研發與諮詢服務，並隨時監控網路與系統穩定性，提供各項網路服務。</li> <li>4. <b>全面 e 化品質提升：</b>配合全校推動行政 e 化，各單位建置各項 e 化系統並定時檢討，主要業務均能透過網路申辦及查詢，簡化各項作業流程，提升行政效率。</li> <li>5. <b>本處網頁優化改版作業：</b>本處教務長於 107 年 10 月處務會議指示針對本處網頁進行優化及改版作業，本處秘書室於 107 年 11 月 12 日邀集各單位主管及承辦人召開改版研商會議，未來將依議定作業時間辦理。</li> </ol>
<p style="writing-mode: vertical-rl; text-orientation: upright;">評鑑委員意見</p>	

## (五)、公文品質與時效

<p>指標</p>	<p>1、公文品質 (主旨目的明確度，用詞簡淺明確，格式正確性…)</p>
<p>單位自我評鑑</p>	<p>特優 <input type="checkbox"/> 優 <input checked="" type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 稍差 <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/> 說明或建議：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 熟稔各式公文撰寫格式與屬性：為推行教務業務，各業務同仁對於相關公文格式如便箋、簽文、書函、函、公告等性質皆能妥善運用，於撰擬公文時注意主旨明確，並顧全公文內容之整體觀及邏輯觀；在引用相關依據、法規、佐證資料時提供正反論述，並按序檢具，標明附件編號；如引文或附件涉及個人資料訊息時，則改以密件屬性方式予以簽辦。</li> <li>2. 簽文內容敘明背景、目的及核心問題等事項：如遇處理各種方案之分析，擬撰寫簽文時，能明確提出最佳建議方案及理由，對於可能引發他人疑慮之事項，以第三人之觀點客觀分析，呈現整個案件的來龍去脈及立論基礎，避免有模糊空間，導致日後產生爭議。</li> <li>3. 事前協商較複雜之公文以提高行政效率：如教務處各業務單位所辦公文涉及跨單位業務或需外單位提供歷年統計數字或文件資料，除提早作業時間外，相關權責及分工項目與相關單位協調聯繫後，於公文說明清楚詳述，以利相關單位作業。</li> </ol>
<p>指標</p>	<p>2、公文時效</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>(1)鼓勵同仁優先以線上公文簽核為原則，並設定本處線上公文簽核率應達 78.75%以上。</li> <li>(2)每週一、三進行公文稽催，平均每週稽催 3~5 件，以監督本處公文執行時效。</li> <li>(3)配合本校公文系統運作機制，設有專人負責公文收發，並妥善保存公文簽收紀錄。</li> </ol>
<p>單位自我評鑑</p>	<p>特優 <input type="checkbox"/> 優 <input checked="" type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 稍差 <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/> 說明或建議：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 落實本校線上公文無紙化政策：本處各業務承辦人常有經常性公文簽辦，承辦人主動將公文範本上傳至本校總務處文書組公文管理系統，減少撰文時間，並以自然人憑證登入完成線上簽核程序，減少公文紙本印出，降低行政成本。經統計本處線上公文簽核截至 107 年 9 月已提升至 79.37%(線上簽核率為全校第 9 名，本校線上簽核率平均為 58.80%)，已達本處設定之線上公文簽核率績效指標，未來將持續向本處同仁宣導如何以電子公文辦文，並教導如何將有實體附件公文不被算入簽核比率之分母，以提升本處整體線上公文簽核比例。</li> <li>2. 宣導各項校內活動及會議以電子郵件周知：由教務處主辦之各項校內活動或會議，以及各業務單位內部公文之傳閱，採電子郵件通知代替紙本發文，各項公告事項以網頁發布，以減少紙本公文量。</li> <li>3. 各業務辦公室皆指派專人負責公文管控與登記：配合本校總務處文書組公文管理系統，各業務辦公室皆有專人執行公文管控與登記，確實管制單位案件之處理流程及結果。</li> <li>4. 每週定期稽催公文：教務處公文時效管制以各業務同仁自我管控為主，除要求每位同仁每周檢視公文辦理進度外，另配合本校秘書室辦理每週公文稽催與控管。</li> </ol>

評鑑委員意見

## (六)、工作簡化及業務創新

指 標	<p>1、工作簡化 (是否定期檢討作業流程；簡化作業程序與團隊參與機制；實際績效…)</p>
單 位 自 我 評 鑑	<p>1. 定期檢討業務流程：            (1) 每年定期進行 SOP 稽核工作，檢討各項業務執行情況，改進作業流程。            (2) 每年召開諮議委員會，委員成員包含校內外相關領域學者專家，為業務提供諮詢與建議，並根據委員的建議，適時調整相關作法。</p> <p>2. 簡化作業程序與團隊參與機制：            (1) 透過處務及組務會議，瞭解各項業務之工作進度，並討論執行業務發生的各項問題，以及法規及決策問題，經檢討後依相關程序予以修正並簡化作業流程。            (2) 透過校務建言、滿意度調查、公務信箱、學生代表座談會等機制，瞭解學生、教師、職員等對於各項教務業務之建議，並隨時檢討、改進。</p> <p>3. 實際績效：            (1) 業務流程簡化：            a. 中英文證明書補發業務核決層級由股長改為承辦人，簡化行政流程、提升績效，辦理天數由 3 天縮短為當日即可補發。            b. 為使教務業務順利推廣，於 103 年著手建置教務窗口聯繫平臺，提供各院、系、所、學位學程之教務承辦人員及本處同仁之互動與交流管道，並建立專屬的教務聯繫窗口，以利各項重要教務訊息之傳達。</p> <p>(2) 作業 e 化：            a. 配合各項教學創新業務，網路排課系統陸續增加各項功能，達成各排課單位使用簡便、容易操作之目標。            b. 「期末教學意見調查」學生填報端新增修改重填功能，學生不須再以學生報告書申請刪除錯誤資料，即可即時於線上檢視及修正以填寫之資料。            c. 「期末教學意見調查」院長審閱及主管查詢功能線上化，減少紙本印製及保存問題。            d. 簡化轉學考招生正、備取生報到程序，由原來之現場報到改為網路報到，除提升工作效率外，亦減少學生來回奔波之苦。另外簡化正、備取生放棄錄(備)取資格作業流程改成線上作業，除了提工作效率外，對於名額能有效控管。            e. 交換生出國修習課程後，回國採計與登錄作業網路化及準臺大生修習先修課程之學分抵免作業網路化，減少人工及紙本簽辦程序。            f. 為節省紙張印製、提高工作效率及保存評鑑相關資料，105 年 2 月開始規劃開發教學研究單位評鑑作業系統，並於 106 年 7 月正式上線，供受評單位、學院及本處使用，各類單位評鑑產出之文件可上傳該系統，並可設定權限，方便受評單位評鑑委員、院及校評鑑指導委員會委員線上瀏覽資料，無須再印製大量紙本報告。</p>
標 指	<p>2、業務創新 (業務內容改進之績效；主動開發業務之類型、數量及評估機制…)</p>

特優  優  尚可  稍差  差  說明或建議：

業務內容改進之績效：

**兼任教師教學優良獎遴選與獎勵辦法：**由於兼任教師與專任教師開課情況與聘任模式有所差異，在瞭解各學院在職兼任教師人數、以及兼任教師的開課情況後，規劃此遴選與獎勵辦法，設立兼任教師教學優良獎。

主動開發業務：

**1. 學士班希望入學招生：**

本校於 104 學年度依教育部制定之「大專校院弱勢學生學習輔導補助計畫」，針對來自弱勢家庭的學生設立「臺大希望計畫」。本計畫含四大項目：(1)希望入學計畫、(2)希望助學計畫、(3)希望關懷計畫、(4)希望就業計畫。由入學開始，即照護學生於修業年限在學期間之生活與學業輔導，乃至畢業前後之實習與就業，依照各階段之任務屬性，分別由本校各專責單位協力辦理，完整照顧弱勢學生的學業、生活與未來。本項招生乃執行上述「希望入學計畫」，期能藉由高中學校校長及教師們近距離地觀察推薦適合的學生，提供入學本校的機會。本計畫所預定招收的學生，其在校學科成績也許不很優秀，無法經由目前的升學管道錄取至本校；然而即使身處逆境，他們仍具有認真上進、服務人群的特質，且在獲得協助後有希望能夠順利完成學業，期於未來能回饋鄉里、發揮利他精神。

**2. 學士班海外高中推薦入學招生：**

隨著全球化與資訊科技的快速發展，促使世界各國的教育跨越以往的架構，朝向跨地域、多元、靈活有效率的方向改革，臺大在此浪潮下也致力於結合臺灣在地特色與全球視野，並以華人為中心展開國際化，推動知識創新、跨文化交流與培育世界頂尖人才。本項招生由海外高中學校推薦優秀學生至本校就讀，並非由學生自行報名，而需由學校經校內篩選程序推薦應屆畢業生或已畢業學生，推薦學校應盡力以中文或英文書明學校特色、整體學生之學業表現、所推薦學生具備之特質及才能及其為何適合進入申請就讀之學系，以利學系能更深入瞭解。自 105 學年起原僅我校自行辦理，106 學年有 5 校聯合招生，至 107 學年已有 10 校參與聯合招生。期盼這些學生在進入本校學士班就讀後，為本校注入新的活力與文化脈動，使本校師生擴增更多國際視野與文化交流，並在本校豐富的學習資源中培養出各式專長與能力，畢業後能回國貢獻所學，實現本校為世界培育優秀人才的願景。

**3. 春季預修制：**

前項海推招生於 11 月放榜，若學生也已高中畢業，可逕入本校預修課程，以利學習不間斷，早日熟悉學校各項事務、環境。

數量及評估機制：

**1. 學士班跨域專長：**

為培育具創造力及適應力之新時代卓越人才，增加學士班學生多元學習之機會，由學院、系、所、學位學程共同開設跨域專長課程。106 學年度文學院開設「德語語言與文化」、「西班牙語言與文化」及社會科學院開設「資料科學與社會分析」、「數位新聞創作」，107 學年度文學院開設「語言、資訊與認知」等共 5 個學士班跨域專長課程。為維持教學品質，各跨域專長自設立之學年度起，每 5 年接受評估一次為原則，以作為教學改善及退場之依據。

**2. 跨院系所學分學程評估：**

為維持與提升學分學程之教學品質，設置學分學程評估委員會，自 104 學年度起，實施第一次評估，已成立 5 年之學分學程皆須評估，共計 39 個學分學程受評，通過者計 30 個(含 4 個成效卓著者，由教務長提供計畫獎金 20 萬元並公告於網頁以資鼓勵)、9 個已提教務會議決議終止。

評鑑委員意見

## (七)、橫向業務協調管理

指 標	<p>(一)跨單位業務處理 (是否訂有跨單位作業流程並定期檢視；單一窗口作業示範；平均處理時間及範例…)</p>
單 位 自 我 評 鑑	<p>特優 <input type="checkbox"/> 優 <input checked="" type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 稍差 <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/> 說明或建議：</p> <p>1. 國立臺灣大學系統 自 103 學年度起，本校與國立臺灣師範大學、國立臺灣科技大學三校成立「國立臺灣大學系統」，在教務方面簽訂校際選課合約，本組每學期依三校選課時程商議定期交換彼此學生跨校選課資料、停修資料、學生成績等，透過交換平臺以電子資料方式，由資訊組協助上傳本校資料並下載友校資料方式交換學生各階段異動資料。</p> <p>2. 以本校 MOOCs 學分採計制度，已訂有跨單位作業流程並定期檢討、優化 為鼓勵學生充分使用 NTU MOOCs 資源，推行「MOOCs 數位課程學分採計制度」，其配套措施需要跨單位支援協助，包含線上課程的學分審定(通識學分部份，由共教中心;系所學分學程選修學分，由各院系所學分學程協助)，學分採計的檢核(教務處課務組、註冊組及研教組)，線上申請學分採計系統(由本處資訊組支援開發)。</p> <p>3. 學業預警追蹤輔導 依據學士班學生學業成績預警作業要點，與學系、家長、學務處、國際事務處、教發中心、原資中心、資源教室及科教中心各單位合作，共同扮演學生支持者角色，解決學生學習成效不佳問題，主導學習適應不良及曾有一次 1/2(特殊生 2/3)成績不及格學生進行預警通知及後續輔導作業，以改善其學習成效。</p> <p>(1) 促進溝通及協調改進機制 為強化溝通，過濾出預警名單後，傳統與現代併行，將紙本「學期成績預警通知書」以掛號信函寄至戶籍地址告知學生家長，同時紙本「學期成績輔導紀錄表」與「輔導函」送給各學系承辦人，俾利學系交付導師正式進行輔導。同時將所有應輔導名單及空白「學期成績輔導紀錄表」MAIL 給學系以提醒並方便其運用;另將名單中學生依身分別分不同電子檔案，mail 通報各專責單位以利其可適時介入協助。</p> <p>(2) 協助轉介專業輔導單位 依導師輔導建議，送出正本輔導紀錄表及簡便行文表，委請相關單位協助輔導：有學習困難者，轉介教發中心進行學業輔導；有情緒困擾者，轉介心輔中心心理輔導；有經濟問題者，轉介生輔組(或國際處)申請補助。</p> <p>(3) 確認導師有進行輔導及稽催 期中考結束後持續對未送回學生輔導紀錄表之學系進行提醒及多次稽催。</p> <p>(4) 統整輔導績效 配合學務處弱勢生輔導需求，將導師無法找到學生的名單特別標誌並交付生輔組做進一步運用。將休學生導師無法進行輔導名單進行註記，並在其復學當學期再行送出輔導紀錄表請導師進行輔導。身障生及體保生成績達 1/2 亦送輔導，因其雖不適用成績因素退學規定，但其學習成效不佳之情形，亦請導師付出關心，同時提醒資源教室及科教中心多加關懷，以免其因年限屆滿而遭退學。未來本處將追蹤學生經輔導之成效，以作為學業預警追蹤輔導機制策進之依據</p>
標 指	<p>(二)橫向溝通及整合業務管理 (橫向業務單位合作示範；促進溝通及協調改進之機制；主動開發整合業務範例…)</p>

特優  優  尚可  稍差  差  說明或建議：

**1. 國立臺灣大學系統教務業務會議**

本校與臺科大由課務組負責排課業務、註冊組負責選課業務；臺師大則由課務組統籌排課與選課業務，三校遇有新措施需跨組室合作時，即以會議方式全面檢討現行作法尋求改善之道，有效率研商合作方案。106學年度第1學期以前，三校系統校際選課皆以對等名額線上登記分發，兩友校學生對各課程的需求不一，各教師對開放名額的態度也不一，開學後遇教師同意額外開放名額時，受限於申請課程異動並完成三校課程交換的作業程序繁複，無法立即使師生雙方在開學兩週內確定選課，故研擬開放使用跨校授權碼選課，增加開學後跨校選課的彈性。然當時臺科大尚未「授權碼」選課機制，故需待臺科大修法通過並完成資訊系統設計；且三校「授權碼」運作機制仍有微小差異，有賴三校行政單位為資訊窗口向師生說明。

**2. 定期召開處務會議**

由所屬各二級單位報告業務近況，就政策問題提案討論，必要時召開協調會議研商。以團隊機制，檢討、優化各項業務。如需全處支援的大型活動，藉由工作說明會的召開，讓參與同仁詳熟工作流程，並適時修正作法，靈活應變，如107年10月17日辦理校務評鑑實地訪評工作人員說明會。

**3. 有關主動開發整合業務範例，謹以學業預警追蹤輔導為例，說明如下：**

(1)學業成績預警制度配合個別學系特殊需求，使其居中善盡聯絡溝通窗口角色；教務處出具紙本輔導紀錄表請學系交付導師，家長也可透過學系進一步了解孩子狀況或與導師聯繫；針對未交回輔導紀錄表的學生，也透過學系聯絡導師從中了解，學系提供的寶貴意見，亦會評估其可行性並隨時檢討改進。

(2)預警作業教務處的立場是整合校內輔導資源，以求輔導能有效到位。檢視老師轉介建議，如認為或有不妥，將再行與學系溝通，請其與導師確認，以免造成專責輔導單位之困擾及輔導資源的浪費。

(3)跨單位需求整合：預警作業由教務處居中轉介協調，紙本傳送費時，為建立更完善之學生輔導機制，增加跨單位更密切連結與交流，已與學務處溝通期能推進線上作業，使聯結導生系統線上送出，輔導單位可及時收到轉介通知立即著手進行輔導，再者學生學習歷程有其延續性，導師輔導記錄可存於導生系統，讓日後之導師可參考。另外亦可勾稽學生選課系統，推展修課情況預警通知，讓授課教師及時通知學習不佳學生之導師，請其可立即了解問題之所在並與協助，以分工合作模式，促進各方間之溝通協調落實輔導機制。同時也可透過線上系統了解專責輔導單位輔導績效，有助於各總計數字的取得。

(4)回饋：針對各專責輔導單位欲了解受輔導學生的學習成效，本處隨時提供所需資料。於新一學期預警作業開始，本處將前一學期績效(含轉介單位)及未送回名單統計 Email 通知學系，請各合作單位注意輔導成效。

單位自我評鑑

評鑑委員意見

## (八)、保護智慧財產權及個人資料保護法執行情形

<p>指標</p>	<p>1、智財及個資保護的教育推廣與相關業務處理程序及作法 (辦理或參與相關研習、推廣活動；將智財權及個資保護的觀念彙入各類手冊，廣為宣導；並訂定智財及個資保護的業務處理程序及作法…)</p>
<p>單位自我評鑑</p>	<p>特優 <input type="checkbox"/> 優 <input checked="" type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 稍差 <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/> 說明或建議：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 宣導及鼓勵專業研習：因教務業務大部分涉及師生個人資料，鼓勵各業務辦公室同仁踴躍參與校內外所舉辦之智慧財產權相關活動與研習課程，建立正確觀念與了解。</li> <li>2. 推廣保護智慧財產權之重要性：             <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) 建立正確觀念：鼓勵系所開授智慧財產權相關課程，建立學生對智慧財產權的正確觀念，使智慧財產權管理與保護工作能在校園中具體落實。</li> <li>(2) 鼓勵運用 CEIBA 系統：鼓勵教師使用 CEIBA 網頁上傳教材、講義，以降低學生影印教科書、講義等需求。</li> <li>(3) 持續落實宣導：要求教務處每位程式設計師將智財權觀念納入各相關資訊系統中宣導智慧財產權觀念，例如在課程相關資訊系統隨時提醒使用者加註「為確保您我的權利，請尊重智慧財產權及不得非法影印」。</li> <li>(4) 納入定期教育訓練：辦理開放式課程助理培訓時，課程內容包括智慧財產權處理，且列入手冊中，以確保使用者瞭解保護智慧財產權之重要性。</li> </ol> </li> <li>3. 落實個人資料之保護：             <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) 個資文件申請把關：學生申請成績單或證明書，需輸入學號及身分證後四碼做認證，如無法親自申辦，則需填寫委託書委託他人代辦；學歷查證需經當事人書面同意始得提供，採取適切之個人資料保護措施。</li> <li>(2) 倡導尊重著作權：辦理教案徵選活動著重原創性，得獎名單均為原創作品，為尊重發表人及著作人權益，皆經發表人及著作人簽署同意，才錄影及刊登於論文集。</li> <li>(3) 辦理「個人資料保護法教育講座」，提升本處同仁相關知能：本處各單位管理全校師生多項重要個人資料，因應個資法施行、同仁執行業務知能及作業安全保障之需，於 102 年辦理「個人資料保護法教育講座」共 2 場次，邀請 NII 產業發展協進會執行長講解個人資料保護法之重點、學校因應之道、案例討論等，以解決實務上的疑惑。</li> <li>(4) 適時提示規範：為隨時提醒同仁落實個資保護，於本處各影印機臺附近明顯處，皆張貼警示圖文，以不斷提醒、以免不慎誤觸法令。同時各辦公室紙張、光碟或記憶設備回收作業，皆強調不可回復之原則（破壞或裁碎），確保個資滴水不漏。</li> </ol> </li> <li>4. 各類線上教材完成授權之取得：各類數位教材或內容，如開放式課程、或是 YouTube EDU 的影音、演講網等，皆符合智慧財產權規定或取得授權認證。</li> <li>5. 鼓勵運用 CEIBA 系統：鼓勵教師使用 CEIBA 網頁上傳教材、講義，以降低學生影印教科書、講義等需求。</li> </ol>
<p>指標</p>	<p>2、影印及網路管理與個案突發狀況處理機制 (是否於適當且明顯處張貼尊重智財權、不得非法影印、下載軟體等文字；是否定期檢視公用電腦設備有無安裝非法軟體；遭遇個案突發狀況之處理機制、獎懲辦法…)</p>

<p style="writing-mode: vertical-rl; text-orientation: upright;">單位自我評鑑</p>	<p>特優 <input type="checkbox"/> 優 <input checked="" type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 稍差 <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/> 說明或建議：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b>宣導各業務辦公室同仁尊重智財權、不得非法影印、下載非法軟體：</b>於適當且明顯處張貼尊重智財權、不得非法影印、下載軟體等文字，並提醒同仁除本校計資中心所提供之校園合法版權軟體或經校內其他途徑採購之正版軟體可供下載使用外，公用電腦設備不得安裝非法軟體，如經查驗有違者，另予以懲戒警告。</li> <li>2. <b>宣導教學講義印製要點：</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) <b>宣導：</b>於本處影印服務區域明顯處張貼「遵守智慧財產權」及「不得非法影印」警語，另在本校課程網及 CEIBA 資訊系統中亦提醒教職員生，請尊重智慧財產權及不得非法影印等字樣。</li> <li>(2) <b>規範：</b>「講義印製要點」敘明對於整本有著作權書籍之翻印及不屬教學範圍內之稿件，恕不受理。須節錄採用他人著作時，應在原稿明示其出處及原著作人姓名或名稱。教師申請印製講義應遵守著作權法相關規定，有涉及侵權行為者，其法律責任由該教師自行負責。</li> </ol> </li> <li>3. <b>定期更新電腦使用者帳號及密碼：</b>為避免辦公室資料外漏，本處特訂定「國立臺灣大學教務處個人電腦保全要領」，要求所有同仁落實定期向同仁宣導更新電腦使用者帳號及密碼，以防堵駭客入侵。</li> <li>4. <b>妥善保管涉及個人資料之文件：</b>開會文件及活動手冊如有涉及個人資料，另於首頁標明「本件含有個人資料，請妥善保管」字樣，避免個人資料外流，並於事後將資料集中銷毀。</li> </ol>
<p style="writing-mode: vertical-rl; text-orientation: upright;">評鑑委員意見</p>	

## (九)、危機預防與強化內控管理

<b>指標</b>	<b>1、危機預防與管理能力</b> (單位能有效處理危機突發事件，並能作好事先預防，擬妥危機計畫；能找出停損點，避免危機擴大，迅速解決危機，化危機為轉機…)
<b>單位自我評鑑</b>	特優 <input type="checkbox"/> 優 <input checked="" type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 稍差 <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/> 說明或建議： <b>1. 協助學習適應不良之學士班學生增進學習效果，預防退學危機之措施：</b> <b>(1) 危機處理：</b> a. 每學期篩選前一學期成績預警學生名單，通知學系及學務各相關輔導單位適時介入輔導。 b. 寄發預警通知書提醒家長、輔導紀錄表請導師直接輔導。 c. 提供在學生有退學之虞學生名單網路查詢介面，讓學系可隨時查詢。 <b>(2) 危機管理：</b> a. 導師送回之輔導紀錄表如建議轉介，則直接轉介至所建議之輔導單位。 b. 期中考後一個月內，教務處未收到導師送回之輔導紀錄表，則催繳提醒。 <b>2. 學生特殊個案緊急處理措施：</b> 為因應邇來部分學生踰越規範之訴求，本處各單位應就職掌範圍內，依相關法令規定詳加說明，並請學生遵守及配合，如學生不願接受，其可循相關管道及程序進行申訴，承辦單位應予以受理並依規定回應。學生於上開過程中，如有行為脫序、言詞失當等情事，除聯絡校警隊協助處理外，必要時得以錄音、錄影等方式保全證據，俾利後續處理，並得視情節輕重，聯繫通報校內相關單位，或邀集相關單位召開會議共同研討輔導方式。 <b>3. 各項教務處主政之業務活動應變措施：</b> 各業務活動辦理前，均召開行前說明會，詳細說明各項分工及流程，亦包含歷年活動所遇到的突發狀況及處理方式作為教戰手冊；每活動均設有第一、二承辦人，遇突發狀況時，由承辦人當機立斷解決問題，若問題涉及層面廣或過於複雜，同在現場的股長或副組長以上層級主管亦能協助指揮，迅速解決。 <b>4. 每日執行資料異地備援機制：</b> 為確保資訊安全，教務處設有完善的資料異地備援機制，當電腦主機或資料庫毀損時，能迅速回復解決。 <b>5. 教務處主辦之各項考試如遇颱風來襲之應變措施：</b> <b>(1) 危機預防：</b> 事先擬定颱風來襲導致考試是否如期或擇期舉行的因應措施，如：預先公告考試日期是否如期舉行之依據，考試擇期舉行之時間及地點以及已報名本校考試，因延期與他校考試撞期而選擇他校考試者，可向本校申請退費之措施。 <b>(2) 危機處理：</b> 確認颱風來襲導致考試日期改期後，上網公告改期之考試時間、地點及申請退費之考生應備齊之資料及辦理退費之方式，並審核申請退費考生資料，齊全者則報帳退費；未齊全者聯絡該生補件；不符合退費規定者則電話通知告知原因。 <b>(3) 危機管理：</b> 確認緊急事件通報管道之迅速、有效及正確性，在最短時間內擬妥危機計畫，處理因颱風來襲的突發事件，避免危機擴大。
<b>指標</b>	<b>2、強化內控管理</b> (單位是否重視內控制度，持續檢修風險評估業務及強化內控作業項目，並督導落實執行)

單位自我評鑑	<p>特優 <input type="checkbox"/> 優 <input checked="" type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 稍差 <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/> 說明或建議：</p> <p>本處配合本校秘書室內控作業，計有「學士班個人申請入學招生成績處理及核錄作業」、「轉學生招生放榜作業」、「碩士班一般入學考試招生成績處理及核錄分發作業」等 3 項作業，每年度進行風險評估及處理，以期主辦之招生考試成績處理及放榜核錄零失誤。</p> <p><b>1. 控制重點：</b></p> <p>(1) 提供資訊組各系所學位學程成績處理程式檔及考試科目檔應完全正確。</p> <p>(2) 確實核對各考生考試總成績及排序。</p> <p>(3) 確實核對各系所學位學程考生總成績排序與預錄名單一致。</p> <p><b>2. 強化現有控制機制：</b>採精細查核方式，平均分配註冊組、課務組及研教組同仁複核所屬系所學位學程核錄條件及放榜結果正確性。</p> <p>(1) 業務負責人及資訊人員各留存 1 份學測成績及各學系繳交之原始成績檔，分別供資訊組另 2 人作分發後比對。</p> <p>(2) 資訊組應派 2 人各作成績分發再作比對，以確認程式及分數正確性。</p> <p>(3) 註冊組、課務組及研教組同仁以人工交叉計算並比對資訊組之分發結果。</p> <p>(4) 各成績冊經同仁運算並檢核後應由招生業務負責人檢視是否均有簽名，以確保已交叉運算。</p> <p>(5) 主管抽樣檢查。</p> <p><b>3. 新增控制機制</b></p> <p>(1) 增加更多人測試，確認程式系統之穩定度。</p> <p>(2) 增加系統功能：提供各系建置各考試項目評分委員人數及其各原始評分，透過程式加以比例計算後得出該項目成績，以避免學系人員登錄各項目成績成績時發生錯誤之情形。</p>
評鑑委員意見	

(十)、未來持續改善與整體服務品質提昇之保證機制

<p>指標</p>	<p>持續改善與品質保證機制 (單位能依據業務特性，設置品質保證機制，並確實執行及持續改善)</p>
<p>單位自我評鑑</p>	<p>特優 <input type="checkbox"/> 優 <input checked="" type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 稍差 <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/> 說明或建議：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 標準作業程序建立與稽核：本處已建立各單位各業務之標準作業程序(SOP)，並同時建立稽核機制，透由內部及外部稽核，定期檢視各 SOP 之執行狀況，並依相關法規及實務推動現況做適當變更。</li> <li>2. 教務會議、相關會議、教務建言或電子信箱建議之反饋機制：透過教務會議及相關會議、教務建言、電子信箱或其他相關管道等管道，獲取各項教務建言或提案，再依處內程序檢討改善，以確保與提升服務品質。</li> <li>3. 接待服務品質再提升：藉由校方公關顧問公司之協助，強化電話禮儀訓練，並以秘密客電訪測試，以檢視分析並提升服務品質，務必使來電者獲得最妥適的服務資源。該計畫實施以來，顯著提升本處各單位之電話服務品質。</li> <li>4. 主動業務交流與溝通以促進教務推動：為使各學院及其所屬教務行政人員更了解本校重點教務工作及理念，本處於 105-106 年年底邀集各學院秘書及教務業務承辦人辦理「教務工作宣導餐會」，討論各項重點教務議題，不僅增進與教學單位之互動，亦得到許多建議及回饋。</li> <li>5. 滿意度調查：本處每年辦理服務品質線上調查，從多面向網路問卷中獲取各客戶端之服務滿意度資訊，並詳細分析問卷結果，作為持續改善服務品質之重要依據。</li> <li>6. 各單位年度業務檢討會議：本處各單位持續辦理業務檢討會議，除檢視例行業務推動成果與缺失外，並鼓勵同仁腦力激盪，提出優質創意，以改善服務品質，或創新服務內容。</li> </ol>
<p>評鑑委員意見</p>	<p></p>

### 三、顧客面

本處顧客滿意度調查分「本處顧客滿意度調查」及「校屬教學館清潔滿意度調查」兩部分進行，謹分別說明兩部分顧客滿意度調查及分析改進措施辦理情形如下：

# 國立臺灣大學教務處滿意度調查(1015-1029,2018)

## 結果分析

### 一、前言

為了解顧客<sup>1</sup>對本處服務滿意的程度，滿意度調查問卷特設計為4大主要議題，分別是硬體設計、服務熱忱與專業知識、學生權益與資訊便捷度。配合行政品質評鑑，調查時間較以往提前兩週辦理，自107年10月15日至10月29日止，為期14日。調查對象為本校師生與員工，透過網頁問卷有250人次填答，紙本問卷有10人次填答，合計共260人次填答，其中有文字留言者共29筆。

### 二、問卷調查結果分析

#### (一) 填答者背景資料分析

1. 填答者以大學生最多 (41.60%)，其次是研究生 (37.60%)。

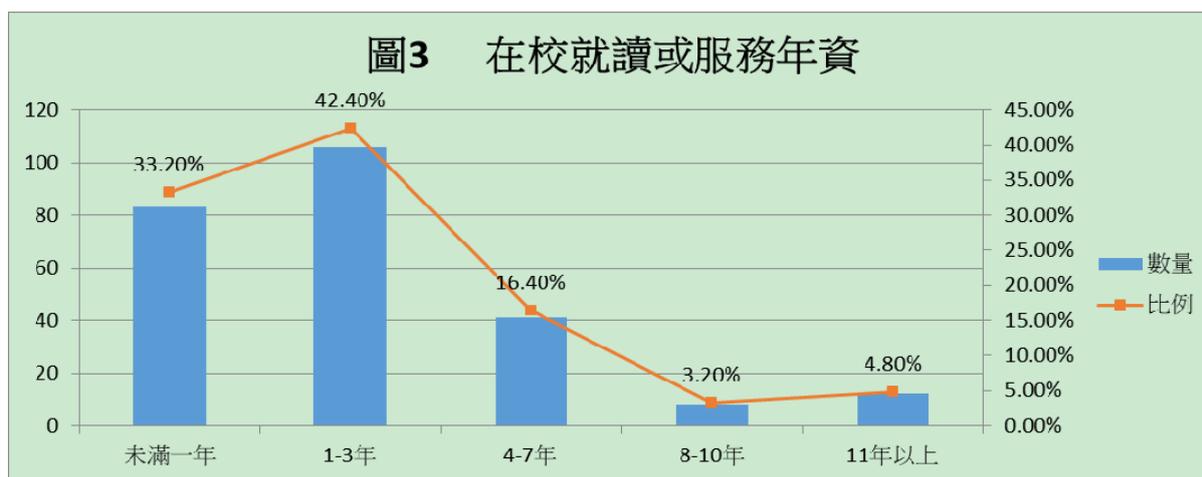


2. 醫學院填答佔比例最高，其次為生農學院。

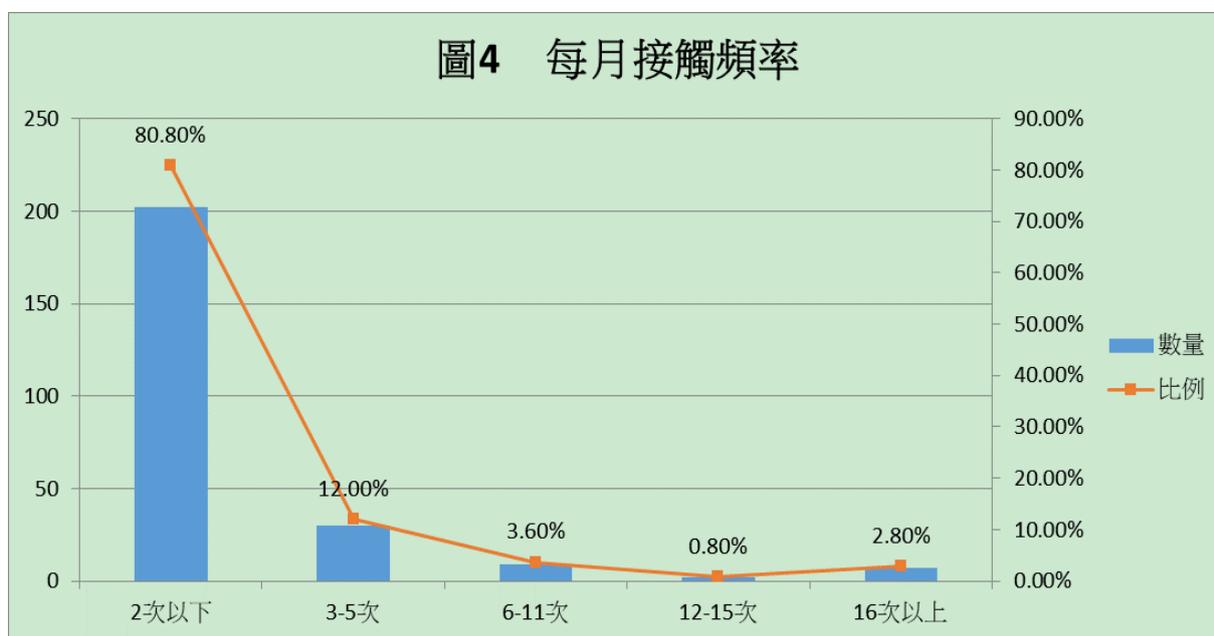


<sup>1</sup> 所謂顧客，意指本處服務對象計有學生、教師、本校員工等。

3.在校時間以 1-3 年佔比例最高。



4.接觸頻率以每月 2 次以下佔比例最高，其次為 3-5 次。



## (二) 各項問題滿意度分析

以下圖的各項問題平均同意度來看，硬體設計、具有服務態度與專業知識、資訊便捷3者，顧客正面評價<sup>2</sup>超過六成比例，尤其是服務熱忱 (75.31%) 最受顧客肯定，其次是硬體設計 (73.71%)、資訊便捷 (64.37%)，而申訴管道暢通與處理速度 (61.63%) 相較而言最低。

圖5 各項問題平均同意度



問題類別	非常同意	同意	尚可	不同意	非常不同意
硬體設計清楚順暢	28.39%	45.31%	17.76%	3.78%	4.76%
服務態度與專業知識	35.27%	40.04%	17.53%	2.49%	4.67%
主動提供權益訊息申訴暢通處理即時	25.15%	36.48%	29.28%	2.36%	6.73%
資訊便捷	27.98%	36.39%	16.22%	0.77%	4.63%

## 三、問卷調查結果分析

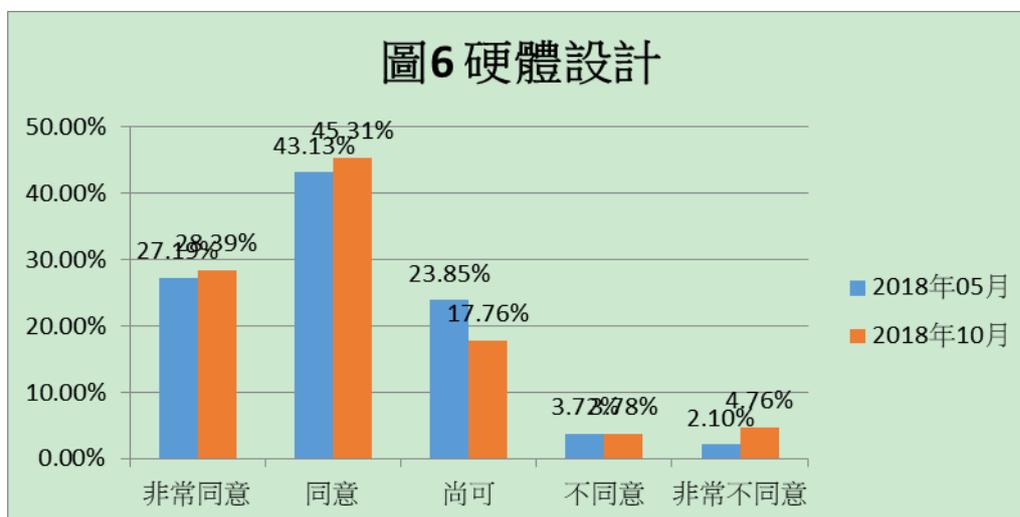
### (一) 各項問題滿意度相較前期之分析 (107年05月 vs 107年10月)

以下將就硬體設計、服務熱忱與專業知識、學生權益與資訊便捷度等4個面項再與前期之滿意度數據相比較，作進一步之具體分析。

#### 1. 在硬體設計方面 (圖6)

其正面評價比例和前期相較上升 3.13% (70.58% vs 73.71%)，其中非常同意上升 1.20%，同意上升 2.18%，不同意及非常不同意則相較前期上升 2.71% (5.82% vs 8.53%)。

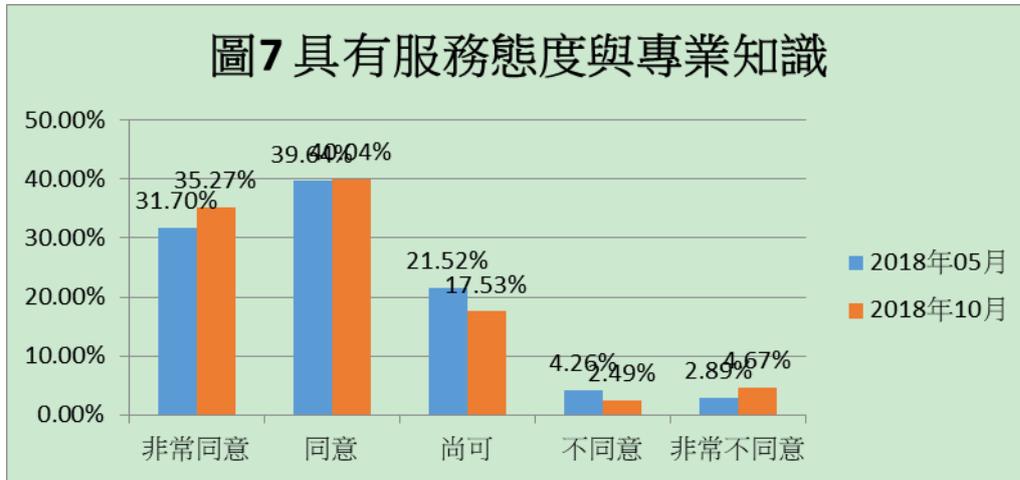
圖6 硬體設計



<sup>2</sup> 所謂顧客正面評價，係指(非常同意+同意)兩項百分比之總和。

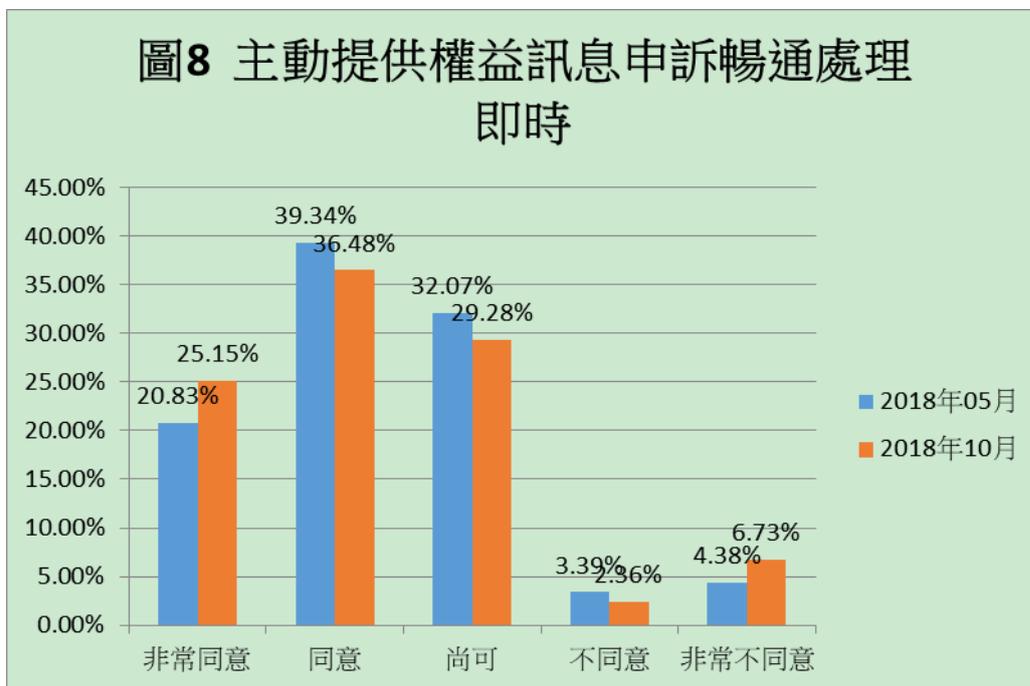
2. 在服務熱忱與專業知識方面 (圖 7)

其正面評價比例相較前期上升 3.98% (71.34% vs 75.31%)，其中非常同意上升 3.57%，同意上升 0.40%，不同意及非常不同意較前期上升 0.01% (7.15% vs 7.16%)。



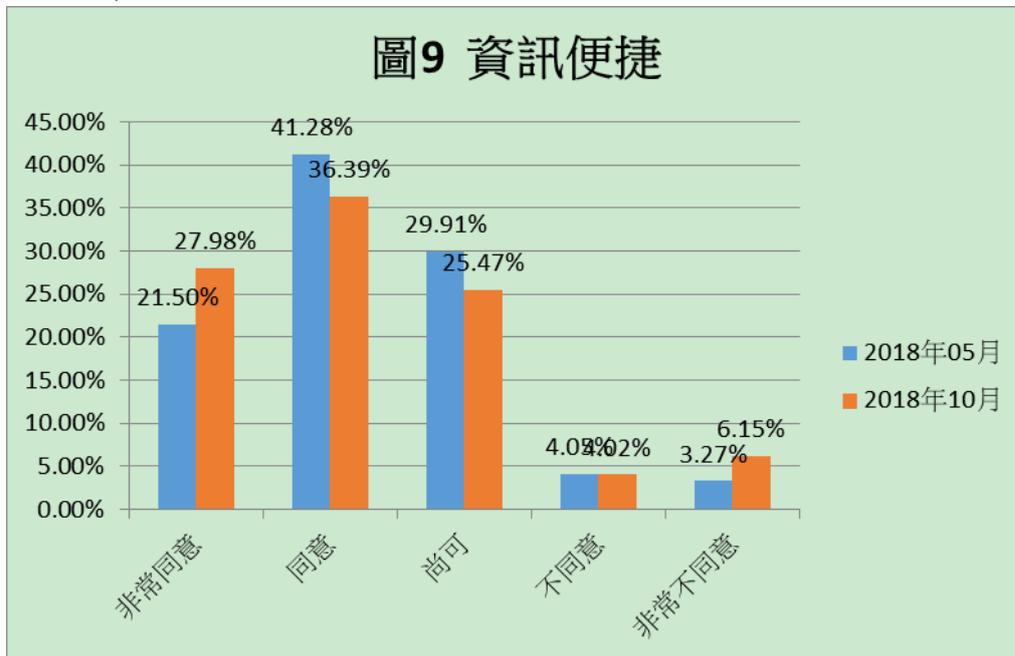
3. 在學生權益方面 (圖 8)

其正面評價比例較前期上升 1.46% (60.17% vs 61.63%)，其中非常同意上升 4.32%，同意下降 2.86%，不同意及非常不同意相較前期上升 1.32% ( 7.77% vs 9.09%)。而無意見之比例高達 32.07%。



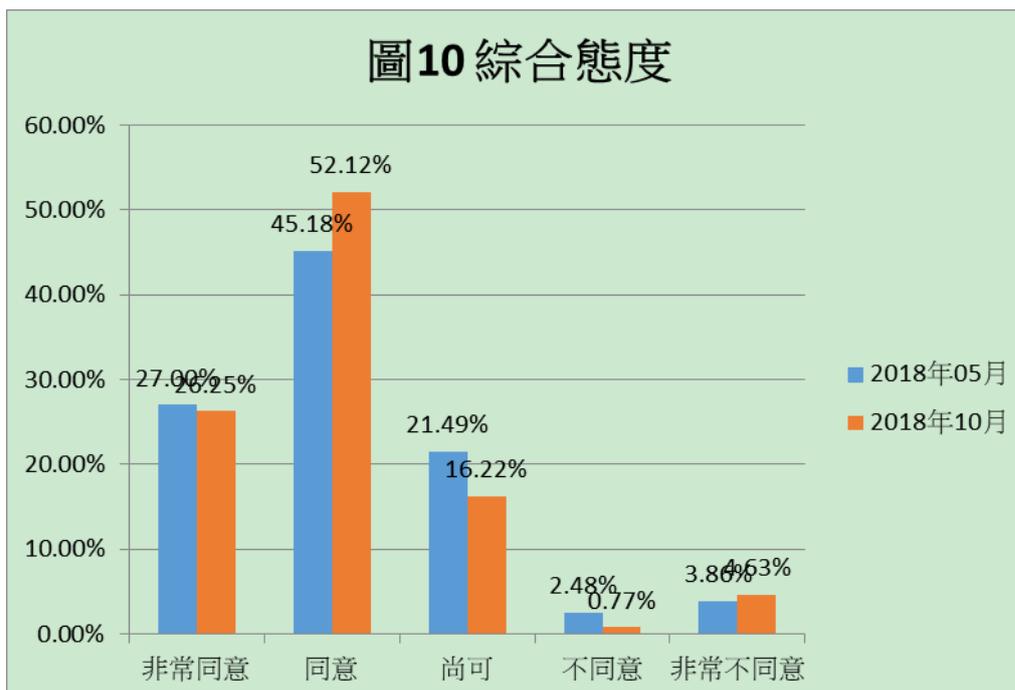
#### 4. 在資訊便捷方面 (圖 9)

其正面評價比例相較前期上升 1.59% (62.77% vs 64.37%)，其中非常同意上升 6.48%，同意下降 4.86%，不同意及非常不同意則相較前期上升 2.84% (7.32% vs 10.16%)。



#### (二) 對本處整體看法 (2018 年 05 月 vs 2018 年 10 月)

從第 22 題「我對教務處的綜合滿意度」回答情形來看(圖 11)，本次獲得 78.38%的顧客給予正面評價，相較前期調查結果 (72.18%) 上升了 6.20%，其中非常同意的比例下降 0.74%，同意的比例上升 6.94%。此外，不同意及非常不同意相較前期下降 0.93% (6.34% vs 5.41%)。尚可佔比例 16.22%。



## 國立臺灣大學教務處 107 學年度第 1 學期滿意度調查文字意見彙整表

案件屬性：A--鼓勵、讚美 B--建議 C--抱怨

議題類別	內容	權責單位	原因分析	案件屬性	改善措施	預定完成日期	確認結果
服務態度	<p><b>服務態度佳</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 很好,請繼續保持</li> <li>2. 教務處的行政人員都很親切熱心，真的跟生輔組的差很多...</li> <li>3. 廖婉君教務長的綜合滿意度是 100 分，非常滿意</li> <li>4. 謝謝，辛苦了。</li> <li>5. 謝謝教務處的用心</li> <li>6. 覺得研教組比註冊組的服務態度還要好太多</li> <li>7. 我第一次去教務處，有點小迷路，到辦公室的時候很怕職員們會很兇覺得學生應該本來就該知道或是互相踢皮球，但結果大家都很有熱情也很樂意幫忙，我超感動的！（以前高中教務處的同仁們脾氣都還滿大的）謝謝！工作加油！</li> <li>8. Thanks for your wonderful service and efforts toward students</li> </ol>	本處各單位	各單位致力服務品質提升之成果效益。	A	請同仁傳閱意見內容，以激勵士氣。	持續辦理	X

議題類別	內容	權責單位	原因分析	案件屬性	改善措施	預定完成日期	確認結果
服務態度	<p><b>服務態度待改善</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 加油</li> <li>2. 你們的服務只能用差勁形容 收了錢還不開收據 惡劣</li> <li>3. 台大最差的單位</li> </ol>	本處各單位	<p><b>註冊組：</b></p> <p>學生僅能於本組投幣機支付所需文件費用。所謂不開收據，可能投幣機內收據紙用罄，學生不知如何處理也亦未及時向本組反應。</p> <p>1F 投幣機外標示維護單位為本組，但因收據紙為出納組負責，本組無法隨時查看補充，只能待紙張用畢時發出警示聲方能確認，再請出納組補充收據。</p> <p><b>研教組：</b></p> <p>學生認為服務態度需加強。經由投幣機申請文件時，會立即列印收據，若在辦公室申辦文件，本組會發給收據。</p>	C	<p><b>註冊組：</b></p> <p>學生反映收據紙用罄時，本組皆採以下方式處理，尚無需調整：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 即刻知會出納組派員補充紙張。</li> <li>2. 學生若急需，請其逕至出納組申請補發收據。</li> </ol> <p><b>研教組：</b></p> <p>持續對同仁要求要有良好的服務態度。</p>	持續辦理	X
	<ol style="list-style-type: none"> <li>4. 有時候抽了號碼牌，明明都沒有人，但是服務人員卻在聊天而忘記叫下一號，讓我在那等到另一位職員關心才發現</li> </ol>	註冊組	<p>同學臨櫃洽公時，同仁可能正在討論業務忘記按號碼，造成學生誤解。</p>	C	<p>加強宣導「服務優先」，遇有洽公者，應先暫停討論以服務為首要。</p>	已完成	已完成

議題類別	內容	權責單位	原因分析	案件屬性	改善措施	預定完成日期	確認結果
	5. 所有申請文件若非官方截止時間，請務必通知!! 我同學申請獎學金，並在官方截止時間前交到教務處，但是教務處為了處理方便，提前一周將資料寄出，讓我同學申請無門。(因為這個獎學金必須學校統一寄出) 我瞭解學校需要提前作業時間，但是學生沒有收到通知! 希望之後不要再發生! 謝謝!!	註冊組、研教組	註冊組： 獎學金屬學務處業務，已轉請學務處卓處。 研教組： 若為校外單位(如教育部或科技部)設立之獎學金申請，本校需於規定截止日前發文至該單位，因此，校方會設定較早之收件截止時間且公告周知。	B	無需改善。	X	X
軟、硬體設施	1. 教室電腦硬體設備應做更新，顯示卡宜使用可展示簡報器畫面的顯示卡(新蓋大樓的電腦還沒有這樣的設備，落後其他國立大學啊)	課務組	校屬教學館教學用電腦每年寒暑假定期升級，顯示卡亦使用最新版本，部分使用者之外接軟硬體版本可能與教學館電腦不相容。	B	各教學館如有提升需求將持續秉持以往，於寒暑假期間實施電腦版本提升作業。	持續辦理	X
	2. 希望能在網路上申請歷屆成績單 3. 希望部分申請文件可提供電子檔 4. 請開放線上下載投幣機文件，也請維護好投幣機，投幣機應該至少要可以投幣吧? 5. 投幣機申請文件於假日不能使用非常不便民! 6. 初次使用的時候，投幣機詳細位置不清不楚，都要	註冊組、研教組	註冊組： 2. 本校【成績單線上申請】系統已提供校友在網路申請成績證明文件。 3. 電子檔文件涉及個資保護及防偽問題。以現今科技而言，更動電子文件內容極為容易，在電子簽章及認證等技術面克服前，本校所有正式文件皆以紙本呈現，不建議發放	B B B C B	註冊組： 2. 已提供校友在網路申請成績證明文件。 3. 維持現行做法。 4. 投幣機本身有維護合約，若遇故障，皆請廠商限時完成。 5. 維持現行做法，不開放非上班時間申請及改置他處。 6. 維持現行做法，不開放非上班時間申請及改置他處。	X	X     V

議題類別	內容	權責單位	原因分析	案件屬性	改善措施	預定完成日期	確認結果
	<p>直接去問教務處才知道。有的放在假日會整棟上鎖的建築物內無法使用。希望更新投幣機的相關情報。</p>		<p>電子版成績單。</p> <p>4.</p> <p>(1)請參照上述 3.之說明</p> <p>(2)目前註冊組有 2 台投幣機，投幣機同時故障不能使用的情況很少，可能同學剛好遇到其中一台故障。</p> <p>5. 目前投幣機設置於行政大樓，主要考量機器管理及維護。投幣機成功印出文件除了與投幣機本身有關，也與後端伺服器、交易處理系統及印表機的穩定有關，若為便於學生夜間或假日使用，改置於非行政大樓之開放空間，在非上班時間若遇各種故障、紙張不足或遭人惡意破壞等問題，在目前教務處無夜間及假日輪班機制下都無法及時處理，屆時恐引發更多抱怨。</p> <p>6.同第 5 點分析。</p> <p>研教組：</p>		<p>研教組：</p> <p>6.將於研教組辦公室門外貼告示，指示投幣機明確位置。</p>	107 年 11 月	



議題類別	內容	權責單位	原因分析	案件屬性	改善措施	預定完成日期	確認結果
	投遞，感謝		<p>行填寫的資料製作，應無問題。另外，每學期寄發之大學部成績通知單，是依學籍檔上中文姓名寄發。</p> <p>研教組： 7.目前本校提供之成績單僅單學期及歷年成績單。同學若需一學年的成績單，請申請歷年成績單即可。 8.教務單位係依申請者提供之資料寄送，所以，若要寄至國外，申請時請填英文姓名。</p>		<p>研教組： 無需改善</p>	<p>研教組： X</p>	<p>研教組： X</p>
9.	(1). 建議 CEIBA 作業繳交系統可以改成匿名制，增加評分的客觀性；透過線上系統，繳交後由老師評分，分數在自動對應到學生帳號。	教發中心、資訊組	學生認為老師在知道學生姓名的情況下批改作業會影響作業給分的客觀性。	B	<p>資訊組： CEIBA 是完整的課程管理系統，提供作業觀摩、作業評語、作業成績匯入學期成績等作業相關功能，且提供課程 FTP 功能，讓老師和助教能一次下載所有作業檔案，線下評分後再上傳成績，若作業改為匿名繳交，將有許多功能無法使用，所以不建議提供匿名機制。</p> <p>教發中心： 作業書寫情況為教師瞭解學生學習情況、教學成效、以及進而調</p>	X	X

議題類別	內容	權責單位	原因分析	案件屬性	改善措施	預定完成日期	確認結果
					整教學進度之重要參考，因此不建議於 CEIBA 作業繳交系統增加匿名機制。		
9.	(2). 建議選課系統更新設計，可一次找一周各天不同空堂的課程，或可以用拖曳方式排序課程選課順位。	資訊組	操作介面問題	B	本校每學期開設的課程數達近萬門，有各種不同的選課條件，選課系統首要目標為完全符合各課程之選課條件，同時必須兼顧系統之效率。此外，面對各式各樣的客戶端平台和瀏覽器，選課系統之網頁必須考慮客戶端之相容性。加以，每個同學都有不同的考量，如想換班的同學可能都登記衝堂的課。 在前述各種考量之下，網頁開發時，會在達到選課條件之正確性，並在效率及技術之允許下，以及針對大部分同學之便利下，採用新的技術及規格，改善網頁之友善性。	持續辦理	X
9.	(3). 課程網上有許多上課地點在英文版網頁中仍顯示中文簡稱，讓外籍交換生十分困惑，建議更新。	課務組	可能原因為開課單位於課務系統中建置之教室資料，有部分未建置教室英文名稱。	B	加強向開課單位宣導，建置教室資料時務必填寫完整教室資訊（含教室英文名稱）。	107/10/31	OK

議題類別	內容	權責單位	原因分析	案件屬性	改善措施	預定完成日期	確認結果
	9. (4). 建議處室改選購環保永續商品(再生紙等)。	本處各單位	本處各單位在辦公用品(如影印紙等)之選購, 考量資料之保存、設備限制等因素, 未全面使用環保永續商品。	B	<p>註冊組:</p> <p>1. 辦公室一般影印用紙可改購置再生紙。</p> <p>2. 本組提供的各項文件(含畢業證書)應永久保存, 環保永續紙品亦須符合前項保存要件, 俟下次購置文件紙張前再行評估。</p> <p>研教組:</p> <p>謝謝建議, 研教組會盡量配合。</p> <p>課務組:</p> <p>部分環保產品使用後會造成設備損壞, 以致未選購環保永續商品。本組辦理財物採購時, 如不影響設備使用, 將儘量採買環保永續商品。</p> <p>教發中心:</p> <p>目前已儘量採購環保用品(如再生紙), 未來將持續配合。</p>	持續辦理	X
政策檢討	1. 希望未來借用教室作為活動辦理場地的程序可以電子化(目前是填申請表, 一關一關簽核下去, 需要自己先上另一個網站確認是否有空堂才可以遞申請書)。	課務組	教室場地借用之作業, 限於無系統可辦理線上申請, 目前皆是透過紙本申請及人工作業, 造成使用者之不便。	B	刻正積極規劃採電子式(線上申請)方式執行, 規格需求書完成後, 將送本校採購組辦理採購招標相關程序, 預定 108 年啟用。實施後每年定期針對電子化之缺失實施改善, 以符合及滿足使用者需求。	持續辦理	X

議題類別	內容	權責單位	原因分析	案件屬性	改善措施	預定完成日期	確認結果
	<p>2. 對於需要繳交報告課程，其延後繳交成績的申請，建議可以一次申請，永久有效。每學期都申請，有點奇怪~</p>	<p>註冊組、研教組</p>	<p>註冊組：</p> <p>(1) 依 107 年 10 月 19 日教務會議決議修定：如屬學期內無法結束之課程，至遲應於學期加退選結束前填妥「延期繳交成績申請表」，經開課單位主管簽章同意方可延緩繳交成績，其他原因申請延繳都應經教務長核可。</p> <p>(2) 不同學期所開同一課程或同一課程不同班次其授課教師皆不盡相同，又教師間評量方式也有所差異，無法以課程為申請主體且永久有效。</p> <p>(3) 每學期開學及結束的時間不同，相對影響到成績繳交的最後期限。目前老師在送交「延期繳交成績申請表」後，本處同仁須逐筆註記於登分系統，方能避開催繳成績，仍請教師每學期個別申請。</p> <p>研教組： 針對教師遲送成績所衍生問題，經 107 年 10 月 19 日本</p>	<p>B</p>	<p>註冊組：維持現行做法。 研教組：無需改善。</p>	<p>X</p>	<p>X</p>

議題類別	內容	權責單位	原因分析	案件屬性	改善措施	預定完成日期	確認結果
			<p>學期第一次教務會議討論，已修改現行規定，如屬無法於學期中結束之課程，應於授課大綱述明並至遲於學期加退選結束前填妥「延期繳交成績申請表」，經開課單位主管簽章同意方可延緩繳交成績，其他原因申請延繳都應經教務長核可。規定修改之原因主要是讓同學能事先知道本課程老師無法於規定期限繳交成績，則在選課前可慎重考量再行決定是否選修。而課程性質各異，難以單一理由規範，老師所授需要繳交報告課程，並希望同學能以較多時間撰寫者，建議老師仿照前列課程尚未結束模式，於授課大綱註明，並於加退選結束前填妥「延期繳交成績申請表」，在已事先充分告知同學的前提下，相信教務長不會有異議。</p> <p>不同學期的課程或班次授課教師不盡相同、評量方式可能也不同，因此無法認定某課程一定是以報告方式繳</p>				

議題類別	內容	權責單位	原因分析	案件屬性	改善措施	預定完成日期	確認結果
			交；且每學期開學及結束的時間不同，相對影響到成績繳交的最後期限。目前老師在送交「延期繳交成績申請表」後，教務處須逐一註記於登分系統，方能避開催繳成績，所以延繳成績仍須每學期申請。				
	3. 學期名次不應該在開學後才公布，如此影響甄試及直升的學生生涯規畫。沒有人可以要求推薦者在一周內提出推薦，原因是得知名次太晚無法確定能否取得甄試或直升資格。	註冊組、研教組	<p>註冊組：</p> <p>(1) 學期名次的公告，主要受到學期與暑期課程授課教師繳交成績，以及因前述成績送達後取得畢業資格的人數而影響。</p> <p>(2) 為了儘速提供排名資訊，以利學生進行生涯規劃，本組在寒暑假期間就已送達的成績筆數於達到一定數量後，隨即進行學期排名，並置於網頁供學生查詢，惟排名資訊會隨後續所送成績而異動。</p> <p>(3) 開學後第3周，暑期課程成績皆已送達，應屆畢業生的資格即可確</p>	B	<p>註冊組：維持現行做法。</p> <p>研教組：無需改善。</p>	X	X

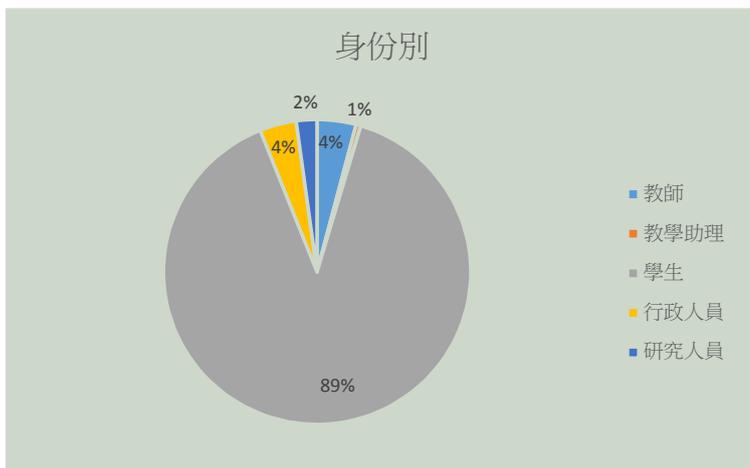
議題類別	內容	權責單位	原因分析	案件屬性	改善措施	預定完成日期	確認結果
			定，此時全校方能進行最終的學期排名。 研教組： 因成績的延繳最後期限為開學當周，且後續又有成績異動問題，校方考量成績的完整，因此研究生學期成績排名於次學期開學第三周才能進行結算，之後始能申請及查詢。				
	4. 碩博士班之相關統計(在學人數、註冊人數、休退學人數...等),希望能以年級區分之外,並希望能分成上下不同學期計算,如果可以,希望能加入休退學原因的統計,俾利系所於評鑑時使用。	研教組	因研究生休退學之異動頻繁,因此各項統計人數變動較大,為能與校庫系統資料相符,故須配合校庫資料統計時程。	B	未來本組將於每年4月、11月提供碩博士班相關統計以利系所評鑑時使用。	107年11月	待確認
	5. 我是物理系兼任教授,開授普物乙課程已三年.學生是生科和生技系新生.每學年開學時修課學生人數是個困擾.因學校系統將前二年內休學學生皆列為大一學生,而上述兩系大一新生普物乙是必修,由系統直接帶入.因此一開學此門課學生遠超名	註冊組	大學年級係以實際就讀期數計算,滿兩學期始升一級,故入學後即休學者,休學期滿復學時仍為一年級,故仍帶入所屬年級之必帶課程,俟逾期未註冊之學籍清查作業確定後才刪除學生課程,時已為開學第三週。	B	針對案內期滿復學又逾期未註冊之大一學生,擬提前刪除其課程。經洽出納組,學生於開學前透過各通路完成繳費者,最晚可於開學首週週四入帳至銀行端、週五於校內 TREG 系統銷帳。將研議於第一學期針對休學期滿復學又逾期未註冊之大一生(未提出延緩註冊者),待開學前各繳費通路全數入帳後,於開學第一	108年9月 14日	待確認

議題類別	內容	權責單位	原因分析	案件屬性	改善措施	預定完成日期	確認結果
	<p>額,造成許多想加選的學生放棄加選,但實際上前二年內休學學生或繼續休學或已考上別校系,絕大部分均不會修此門課,直到第四周學校系統才將此類學生從修課名單除名.加上此二系新生中會有不少學生想考醫學院而休學,此門課休學學生在開學四周內人數大減 60 名左右,如此造成授課老師困擾,舉例說,我在第四周考學生一個小考,在排座位及印製考題時都難掌握人數. 是否能請貴處對這些前幾年內休學的學生在"必帶"的課程做特別處理? 謝謝留意. 物理系兼任教授曾詣涵</p>				週週六(加退選第二次加退選分發作業)即刪除其課程,期能改善現況。		
6.	生物機電有可能轉到工學院或電資學院嗎	註冊組、課務組	<p>註冊組:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 依轉系辦法第 3 條規定：學士班修業滿 1 學年以上，即可申請轉系。</li> <li>2. 依前項辦法第 4、6 及 10 條規定：學生申請轉出及轉入，須符合原所屬學系與轉入學系所訂之規定，且須經原所屬學系與</li> </ol>	B	維持現行做法無需調整。	X	X

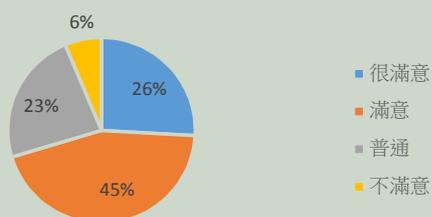
議題類別	內容	權責單位	原因分析	案件屬性	改善措施	預定完成日期	確認結果
			<p>轉入學系系主任與院長同意。</p> <p>3. 綜上，生農學院學生可依自身興趣申請轉入其他學院。</p> <p>課務組: 轉學考入學後不可轉系(學位學程)</p>				
	7. 希望填問卷有抽獎機會或贈品	教務處 秘書室	<p>1. 本處滿意度調查每年辦理兩次，歷來皆無提供抽獎機會或贈品。</p> <p>2. 學生希望填寫問卷能有抽獎或贈品等誘因或回饋。</p>	B	本處經費有限，目前暫無此規劃，惟已將該意見錄案參考。	X	X

# 107-2校屬教學館清潔滿意度調查

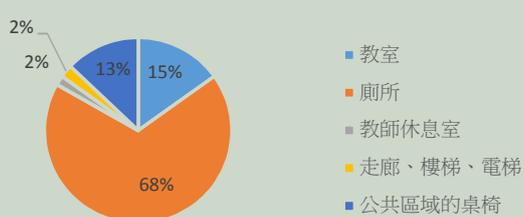
本次參加滿意度調查共640人，整體滿意度:94.2%。



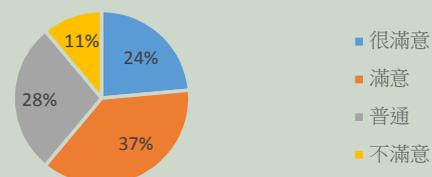
### 「普通教學館」的清潔品質



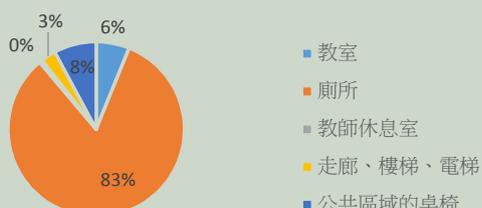
### 「普通教學館」需要改善的地方



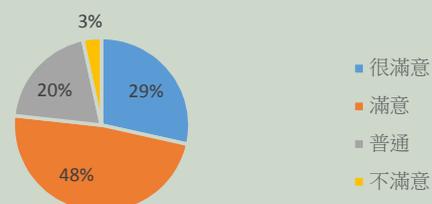
### 「共同教學館」的清潔品質



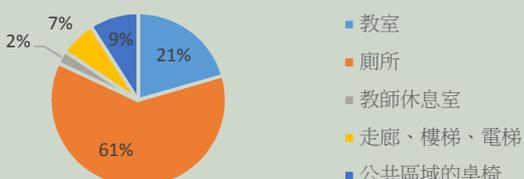
### 「共同教學館」需要改善的地方



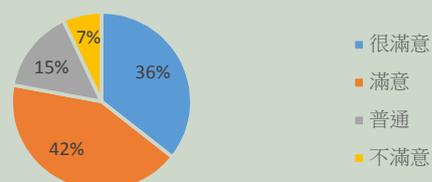
### 「新生教學館」的清潔品質



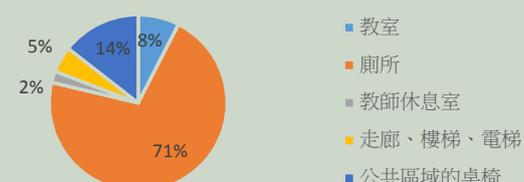
### 「新生教學館」需要改善的地方



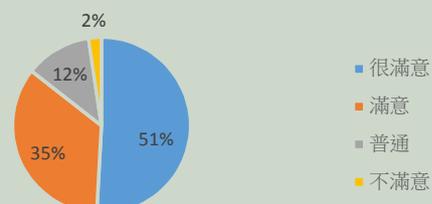
### 「博雅教學館」的清潔品質



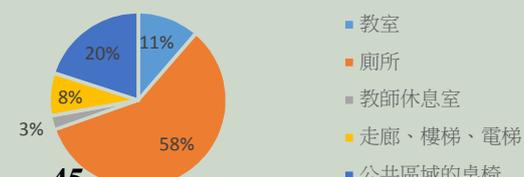
### 「博雅教學館」需要改善的地方



### 「綜合教學館」的清潔品質



### 「綜合教學館」需要改善的地方



# 國立臺灣大學教務處 107 學年度第 2 次校總區 5 棟教學館清潔工作滿意度調查文字意見彙整表

案件屬性：A--鼓勵、讚美 B--建議 C--抱怨

反應類別	內容	所屬教學館	案件屬性	改善措施	廠商改善情形
教室 清潔	1. 都不錯 感謝清潔人員的辛勞	各棟教學館	A	好的部分請繼續維持。	已教育清潔人員加強巡檢改善
	2. 雖然清潔的人員很辛苦，但希望能加強人力，因教室桌子每次都很髒，且抽屜常有沒公德心的同學留下的垃圾，教師的講桌更是佈滿粉筆灰，上課前都要自己擦過才能使用。		AC	請清潔廠商加強清潔及巡檢次數。	
	3. 為了師生能有清潔整齊的教學環境，辛苦了!! 但是希望教室桌椅也能夠定期清理。		AB	請清潔廠商加強清潔及巡檢次數。 好的部分請繼續維持。	
	4. 各位打掃人員辛苦了！謝謝！		A	好的部分請繼續維持。	
	5. 清潔人員辛苦了！		A		
	6. 辛苦了，加油。		A		
	7. 都打掃得很乾淨，很棒！		A		
	8. 教室地板毛髮塵?多，桌面多油膩污漬，希望能多加強清潔。		C	請清潔廠商加強清潔及巡檢次數。	
	9. 牆壁、天花板的清潔待改善		B	請清潔廠商加強清潔及巡檢次數。	
	10. 我使用過的廁所真的很乾淨，感謝所有清潔人員！		A	好的部分請繼續維持。	
	11. 辛苦打掃人員了 感謝有你們		A		
	12. 做得非常好，請繼續維持！		A		
	13. 各位清潔人員辛苦了~非常感謝你們幫我們打掃我們弄髒的教學樓		A		
廁所 清潔		各棟教學館			

# 國立臺灣大學教務處 107 學年度第 2 次校總區 5 棟教學館清潔工作滿意度調查文字意見彙整表

案件屬性：A--鼓勵、讚美 B--建議 C--抱怨

反應類別	內 容	所屬教學館	案件屬性	改善措施	廠商改善情形
廁所 清潔	14. 辛苦清潔人員了	各棟教學館	A	好的部分請繼續維持	再與學校溝通 已教育清潔人員加強巡檢改善
	15. 我覺得很棒很乾淨 感謝打掃工作人員		A	好的部分請繼續維持	
	16. 有緊急清潔需求如打翻水，通知速度很快。值得嘉許！		A	好的部分請繼續維持。	
	17. 1. 基本上很滿意! 垃圾通常都是學生自己造成, 所以這部分不會怪到學校 2. 尤其是廁所的衛生紙補充, 超級滿意! 謝謝所有清潔同仁!		A	好的部分請繼續維持。	
	18. 清潔工人辛苦了!謝謝!!!		A	好的部分請繼續維持	
	19. 感謝清潔工的為大家的服務。		A	好的部分請繼續維持	
	20. 廁所可以放芳香劑之類的		B	請清潔廠商加強清潔及巡檢次數。	
	21. 廁所會有重味道?? 不好聞 希望能感善 謝謝!		BC	請清潔廠商加強清潔及巡檢次數。	
	22. 整體而言還算可以, 惟廁所偶爾會有點味道。		BC	請清潔廠商加強清潔及巡檢次數。	
	23. 清潔人員很辛苦, 但打掃時如能再細心些、乾淨些, 會更感激!				
	24. 廁所好臭。				
	25. 學校的廁所這學期有異味很臭		C	請清潔廠商加強清潔及巡檢次數。	
	26. 一樓廁所通常比較髒亂, 需特別加強清潔				
	27. 希望能加強清潔教學館教室		C	請清潔廠商加強清潔及巡檢次數。	

# 國立臺灣大學教務處 107 學年度第 2 次校總區 5 棟教學館清潔工作滿意度調查文字意見彙整表

案件屬性：A--鼓勵、讚美 B--建議 C--抱怨

反應類別	內 容	所屬教學館	案件屬性	改善措施	廠商改善情形
廁所清潔	28. 麻煩定期補充乾洗手液 29. 廁所的問題就是，通常洗手乳的罐子都很髒或是根本沒有洗手乳，馬桶間容易打開有不乾淨的東西，放包包的空間很髒，或是沒有放包包的空間，如果每間廁所都像原分所的廁所一樣乾淨整潔就好了。 30. 廁所內衛生紙和洗手乳應隨時注意數量。	各棟教學館	C C  C	請清潔廠商加強清潔及巡檢次數。 請清潔廠商加強清潔及巡檢次數。  請清潔廠商加強清潔及巡檢次數。	不定時巡檢補充 已教育清潔人員加強巡檢清理改善，並不定時補充  不定時巡檢補充
教室廁所清潔	1. 新生教室抽屜有很多垃圾。 2. 新生教學館五樓女廁有幾間地上總是有很多水，有點恐怖	新生教學館	C C	請清潔廠商加強清潔及巡檢次數。 請清潔廠商加強清潔及巡檢次數。	已教育清潔人員加強巡檢改善 已教育清潔人員加強巡檢改善
教室清潔	1. 有時候在共同上課，早十，前面沒有班級，抽屜卻有食物包裝，一想到垃圾從晚上待到早上就很噁心很困擾 共同三樓的課桌椅有缺少，座位也沒有排整齊，有時候位子只有瘦子才坐得下。 2. 共同桌椅的兩傘放了一個月都沒人拿走... 地板上還有一堆灰塵 mix 頭髮	共同教學館	C  C	請清潔廠商加強清潔及巡檢次數。  請清潔廠商加強清潔及巡檢次數。	已教育清潔人員加強巡檢改善  已教育清潔人員加強巡檢改善

# 國立臺灣大學教務處 107 學年度第 2 次校總區 5 棟教學館清潔工作滿意度調查文字意見彙整表

案件屬性：A--鼓勵、讚美 B--建議 C--抱怨

反應類別	內 容	所屬教學館	案件屬性	改善措施	廠商改善情形
教室 清潔	3. 10/25 (三) 下午看到共同的打掃人員用抹布跪在階梯上賣力且仔細的擦著一階階樓梯，非常認真。	共同教學館	A	好的部分請繼續維持。	
廁所 清潔	4. 共同廁所真的很臭。		C	請清潔廠商加強清潔及巡檢次數。	已教育清潔人員加強巡檢改善
	5. 清理共同教學館的阿北人很好。		A	好的部分請繼續維持。	
	6. 共同教學館的廁所洗手乳用量似乎蠻大的,有時候會沒有,不然就是整個洗手乳殼子鬆脫掉落。		BC	請清潔廠商加強人員教育訓練並請清潔人員改善,增加打掃區域,如有發現設備損壞協助通報教室管理員進行修繕。	不定時巡檢補充
	7. 共同的廁所容易濕滑,有點危險><		BC	請清潔廠商加強人員教育訓練並請清潔人員改善,增加打掃區域,如有發現設備損壞協助通報教室管理員進行修繕。	已教育清潔人員加強巡檢改善
	8. 共同的廁所都沒有維修,廁所會有臭臭的味道,水龍頭也有壞掉		BC	請清潔廠商加強人員教育訓練並請清潔人員改善,增加打掃區域,如有發現設備損壞協助通報教室管理員進行修繕。	已教育清潔人員加強巡檢,發現設備損壞,立即通報教室管理員進行修繕再與學校溝通
教室 廁所 清潔	9. 普通、共同的課桌椅真的非常髒。	普通、共同教學館	C	請清潔廠商加強清潔及巡檢次數。	已教育清潔人員加強巡檢改善
	10. 普通教學館的椅子真的很爛,搖晃之外還會發出異音,影響他人上課。		C	請清潔廠商如有發現設備損壞協助通報教室管理員進行修繕。	已教育清潔人員加強巡檢,發現設備損壞,立即通報教室管理員進行修繕再與學校溝通
	11. 普通 一樓的廁所出現沒衛生紙的情況 廁所清潔度也較不乾淨,甚至馬桶有大漏水情況。		C	請清潔廠商加強清潔及巡檢次數。	已教育清潔人員加強巡檢,發現設備損壞,立即通報教室管理員進行修繕再與學校溝通
	12. 普通教學館女廁的水龍頭常常		C	請清潔廠商如有發現設備損壞協助	已教育清潔人員加強巡檢,發現設備損壞,立即通報教室管理員進行修繕

# 國立臺灣大學教務處 107 學年度第 2 次校總區 5 棟教學館清潔工作滿意度調查文字意見彙整表

案件屬性：A--鼓勵、讚美 B--建議 C--抱怨

反應類別	內 容	所屬教學館	案件屬性	改善措施	廠商改善情形
廁所 清潔	水壓不夠	普通教學館		通報教室管理員進行修繕。	再與學校溝通
	13. 普通教學館的男廁小便斗自動噴水都會噴到使用者腳上		C	請清潔廠商如有發現設備損壞協助通報教室管理員進行修繕。	已教育清潔人員巡檢，發現設備損壞，立即通報教室管理員進行修繕
	14. 希望可以大大加強普通和博雅的廁所清潔。	普通、博雅教學館	BC	請清潔廠商加強清潔及巡檢次數。	已教育清潔人員加強巡檢改善
	15. 普通跟博雅教學館廁所十分髒亂，特別是一樓廁所急需加強督導清潔。博雅的總是瀰漫大號味，有好幾間廁間一直處於故障狀態，也從來沒有像樣的洗手液，普通大樓也有同樣問題，外加時常淹水，未沖掉大號的廁間偏多，對附近教室上課的同學都造成困擾。希望能盡快改善，謝謝。		C	請清潔廠商加強清潔及巡檢次數。	已教育清潔人員加強巡檢改善，不定時巡檢補充洗手液
	16. 博雅一樓廁所很容易髒，可能要加强一下!	博雅教學館	BC	請清潔廠商加強清潔及巡檢次數。	已教育清潔人員加強巡檢改善
	17. 博雅的廁所 永遠都有一個很嚴重的藥水味		C	請清潔廠商調整清潔劑劑量。	已教育清潔人員加強巡檢改善
	18. 人多的樓層(如博雅一樓)可再加強廁所清潔，謝謝		B	請清潔廠商加強清潔及巡檢次數。	已教育清潔人員加強巡檢改善
	19. 博雅的廁所味道非常重，衷心希望可以改善這一點，謝謝!		B	請清潔廠商加強清潔及巡檢次數。	已教育清潔人員加強巡檢改善
	20. 博雅一樓課堂教室大，使用人數眾多，廁所味道很重。		C	請清潔廠商加強清潔及巡檢次數。	已教育清潔人員加強巡檢改善

## (二) 公共關係與優良形象塑造

指標	<p><b>公共關係與優良形象塑造：</b>單位能對外有效溝通協調，外界對單位的公務形象口碑良好。校務建言對單位抱怨的量、種類、程度及回覆執行情形。</p>																																			
單位自我評鑑	<p>特優 <input type="checkbox"/> 優 <input checked="" type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 稍差 <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/> 說明或建議：</p>																																			
	<p><b>1. 校務建言部分：</b> 本處將持續就各方所提建言，以虛心受教之態度，秉於法規面與實務面予以分析，必要時召開相關會議研商，尋求更合理妥適之辦理方式，確認解決後儘速回覆。此外，本處亦隨時注意服務態度、主動改善作業流程，以提升服務品質及滿意度。教務類校務建言統計分析如下表：</p>																																			
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>件數</th> <th>平均處理天數 (扣除例假日)</th> <th>類別</th> <th>內容</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>103</td> <td>122</td> <td>4.37</td> <td>建議:61 抱怨:31 詢問:30</td> <td>教學意見調查、成績遲交、選課、學生證版面、休退學、雙輔修、基礎學科認證、學分抵免、寒暑假修等</td> </tr> <tr> <td>104</td> <td>133</td> <td>4.60</td> <td>讚美:1 建議:75 抱怨:27 詢問:30</td> <td>教學意見調查、教學館設施設備、證明文件、CEIBA系統、行事曆、勞僱型兼任助理、課務等</td> </tr> <tr> <td>105</td> <td>148</td> <td>4.70</td> <td>讚美:2 建議:82 抱怨:18 詢問:46</td> <td>教學意見調查、英檢、CIEBA系統、教學館設施設備、成績單、成績遲交、暑修、雙輔修、課程網、選課等</td> </tr> <tr> <td>106</td> <td>165</td> <td>6.39 (扣除特案後 平均為 5.27 天)</td> <td>建議:83 抱怨:40 詢問:42</td> <td>教學意見調查、教學館設施設備、成績遲交、成績單電子化、學生證掛失、選課、教室安排、學術倫理課程等</td> </tr> <tr> <td>總計</td> <td>568</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>平均</td> <td>142</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	年度	件數	平均處理天數 (扣除例假日)	類別	內容	103	122	4.37	建議:61 抱怨:31 詢問:30	教學意見調查、成績遲交、選課、學生證版面、休退學、雙輔修、基礎學科認證、學分抵免、寒暑假修等	104	133	4.60	讚美:1 建議:75 抱怨:27 詢問:30	教學意見調查、教學館設施設備、證明文件、CEIBA系統、行事曆、勞僱型兼任助理、課務等	105	148	4.70	讚美:2 建議:82 抱怨:18 詢問:46	教學意見調查、英檢、CIEBA系統、教學館設施設備、成績單、成績遲交、暑修、雙輔修、課程網、選課等	106	165	6.39 (扣除特案後 平均為 5.27 天)	建議:83 抱怨:40 詢問:42	教學意見調查、教學館設施設備、成績遲交、成績單電子化、學生證掛失、選課、教室安排、學術倫理課程等	總計	568				平均	142			
	年度	件數	平均處理天數 (扣除例假日)	類別	內容																															
	103	122	4.37	建議:61 抱怨:31 詢問:30	教學意見調查、成績遲交、選課、學生證版面、休退學、雙輔修、基礎學科認證、學分抵免、寒暑假修等																															
	104	133	4.60	讚美:1 建議:75 抱怨:27 詢問:30	教學意見調查、教學館設施設備、證明文件、CEIBA系統、行事曆、勞僱型兼任助理、課務等																															
	105	148	4.70	讚美:2 建議:82 抱怨:18 詢問:46	教學意見調查、英檢、CIEBA系統、教學館設施設備、成績單、成績遲交、暑修、雙輔修、課程網、選課等																															
106	165	6.39 (扣除特案後 平均為 5.27 天)	建議:83 抱怨:40 詢問:42	教學意見調查、教學館設施設備、成績遲交、成績單電子化、學生證掛失、選課、教室安排、學術倫理課程等																																
總計	568																																			
平均	142																																			

單位自我評鑑	<p>2. 形塑外界對本處之優質公務形象：</p> <p>(1) 強化雙向互動：強化與學生、家長、校友、教職員間之雙向互動，建立良好的「告知與溝通」關係：</p> <p>a. 註冊組辦公室採用低櫃檯、透明門窗及抽票臨櫃服務一元化等，展現親和力與熱忱服務的形象。</p> <p>b. 臨櫃服務與電話接聽要求秉持耐心熱忱並符合禮儀規範。</p> <p>c. 各項教務資訊以計資中心 e-mail 系統發布周知，並明載有聯絡單位及主要聯絡人之各項聯絡方式資訊。</p> <p>d. 各項業務負責工作項目及統計資訊及數據均定期於網站更新及發佈。</p> <p>e. 各主管及同仁均需參與服務品質提昇計畫訓練課程，加強面對本校師生及民眾應對及電話之禮儀、態度及方式。</p> <p>f. 儘速並詳實地回覆本校師生及民眾之 e-mail 信函及校務建言。</p> <p>(2) 善用媒體宣傳：加強宣傳及與媒體建立良好關係，尋求更多的媒體曝光率。</p> <p>a. 每至各項招生錄取及分發名單公布後，與媒體單位聯繫統一發布各項資訊及數據。</p> <p>b. 於教育新政策制定後，向各媒體單位說明及推廣。</p> <p>(3) 積極掌握露出機會：積極參與國內大學校系博覽會及海外高等教育展，並於展出期間積極受訪及參與宣導說明會，派任熟稔相關業務之同仁及配置不學生院之學生，向國內外媒體推介各學系及本校特色、優勢。</p> <p>(4) 校內外熱忱服務：受邀至國內北、中、南之優質高中、大學或國外(例如：馬來西亞、香港、澳門等地區)重點高中學校，不定期作有關「大學選才」及「本校特色及優勢」之宣導活動及演講。各單位同仁秉持熱忱專業，不論在辦公室處理事務或在外辦理活動等，均能以高度的耐心同理心應對溝通。</p>
評鑑委員意見	

### (三) 落實校園的社會責任

<p>指標</p>	<p><b>輔助落實校園的社會責任的機制</b> (單位協助學校教職員師生，對於社區乃至社會的交流參與及服務貢獻之輔助機制。)</p>
<p>單位自我評鑑</p>	<p>特優 <input type="checkbox"/> 優 <input checked="" type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 稍差 <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/> 說明或建議：</p> <p><b>1.協助大學入學考試中心辦理大型考試</b> 協助大考中心辦理學科能力測驗、指定科目考試以及高中英語聽力測驗，規劃該項考試各項措施，而為使考務順利進行，也提供多項考試服務措施，如：安排試務人員巡場、協助考生查詢試場位置和規劃考生及家長休息室等，讓考生及家長都能夠得到適切的服務。另外為提供身心障礙考生（以下簡稱考生）之適性應考服務，本校亦設置為臺北第一考區身心障礙生之考場學校，衡酌考生身心障礙生障礙類別、程度及需求，提供輔具服務、提醒服務和無障礙試場環境等。</p> <p><b>2.提供弱勢學生入學之機會</b> 為增進高等教育促進階級流動之功能，本校積極招收社經弱勢家庭學生，提供「希望入學」、「繁星推薦」、「身心障礙生」及「原住民」等多元入學管道。自學生入學起，提供經濟支持、學習支持、陪伴機制與生活輔導、職涯發展等輔導機制，落實弱勢學生整體學習層面之照顧。</p> <p><b>3.積極開放推廣數位教學資源，擴大各族群之學習自主與數位學習之素養：</b> 本處已製作上千部精彩演講及兩百多門線上開放課程，尤以文史哲學經典課程，格外受到國內外學者喜愛及肯定。在高教公共性及教育公平性的面向，本校將針對各年齡層及學習族群，透過學習數據分析、線上互動經驗、個人及自主化的學習模式，重新編輯、製作、推廣開放式數位教學資源。例如提供適合銀髮族文史哲課程，促進高齡化社會的健康樂活；對於中壯年族群，提供專業進階或趨勢新知課程；對於國高中小學各階段學生，提供大學先修學科以探索領域興趣，或資訊課程以發展其核心能力。</p> <p><b>4.國立臺灣大學系統系學生可跨校修課、修習學分學程：</b> 本校有足夠的能量與影響力可將資源及成果延伸至校園之外，實質服務或資源共享遍及全臺，以成立「國立臺灣大學系統」為例，系統內近6萬名師生目前共享各項服務及優惠，同時學生更可跨校修課、互相承認學分學程，並參與國際文化交流活動。</p>
<p>評鑑委員意見</p>	

#### 四、專業職能學習與知識管理面

##### (一)專業能力與服務態度

指標	<p>1、專業能力：專業知識與技能；創新及學習能力          (對於本身的業務內容、流程與相關法令規章熟悉度；單位內外相關業務熟悉度及轉介能力；良好溝通協調能力…)</p>
單位自我評鑑	<p>特優 <input type="checkbox"/> 優 <input checked="" type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 稍差 <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/> 說明或建議：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b>建立標準化作業程序(SOP)</b>：本處各項業務建立標準化作業程序(SOP)，以利同仁熟悉業務內容、流程及法令規章，並由資深同仁帶領新進人員以師徒制方式進行業務交接，可讓新進人員以最快速度瞭解自身業務辦理程序。</li> <li>2. <b>SOP 標準作業程序管理機制</b>：本處各單位針對重點業務訂定 SOP 流程與辦法，隨時檢討，並優先指派新進人員加入本處稽核小組，定期進行內部稽核、外部稽核及臨時稽核，以確認並維持各項標準作業程序運作之有效性及效率，並利新進人員熟悉本處各項作業程序。</li> <li>3. <b>鼓勵同仁踴躍參與各式研習活動，增進本職學能</b>：本處教務業務廣泛，工作層面涵蓋註冊、課務、教務規劃、教學創新、教師評鑑、教學研究單位評鑑等，內容多樣且專業，故積極鼓勵同仁參與各式訓練與研習會議，以增進同仁專業素養，提供更優質的服務，並且提供訓練經費支援，以鼓勵同仁參與。多元的訓練或進修資源分述如下：             <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) <b>一般事務性訓練或演講課程</b>：本校各行政單位籌、協辦之一般課程，如個人資料保護相關法規、禮貌服務訓練課程等。</li> <li>(2) <b>特殊專業性訓練或演講課程</b>：本校各系所教研單位主協辦之各式課程。</li> <li>(3) <b>業務相關說明會</b>：教育部或各式學、協會辦理之業務說明、各業務領域發展趨勢研討會等。</li> <li>(4) <b>本校人事室訓練專區</b>：由本校人事室建構之訓練網路學習資源。</li> <li>(5) <b>本校語言、資訊應用課程</b>：由本校語言中心、計資中心開設之實體課程，增進同仁語文能力及資訊技術之水平。</li> <li>(6) <b>網路 e 化課程</b>：公務人員人力培訓機構設置之網路學習資源。</li> </ol> </li> <li>4. <b>主管領導統御課程</b>：為提升各階主管領導統御專才，有效提升組織運作，本處亦致力於各階段主管訓練，期使組織經營穩健，提升組織績效與創新作為。</li> <li>5. <b>鼓勵同仁在職學位進修</b>：本處鼓勵同仁利用公餘或公假時進修專業相關學位，並能以所學回饋自身業務，提升專業能力，並獲得專業成長</li> <li>6. <b>晉用新進人員時，均會詢問對自身的職涯規劃、學位進修及專業檢定(如語文檢定)等事項，以確保新進人員之學習能力。</b></li> </ol>
評鑑指標	<p>2、服務態度：面晤及電話服務          (擁有高度服務熱忱、用語溫和親切有禮、願意傾聽、會耐心答覆問題；對於顧客的不滿，設有適當投訴管道並主動追蹤及回覆；電話鈴響幾聲接電話及答詢；網路答詢機制…)</p>

單位自我評鑑	<p>特優 <input type="checkbox"/> 優 <input checked="" type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 稍差 <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/> 說明或建議：</p> <p><b>1. 面晤服務：</b></p> <p>(1) 同仁皆具有高度服務熱忱，對於前來洽公者，主動招呼耐心答詢，對於詢問事項皆能耐心傾聽與詳細回答，且用語溫和親切有禮，並提供正確、適當的指引。</p> <p>(2) 顧客臨櫃申請文件時，均能快速完成提供。顧客逾時辦理各項服務申請，亦能秉持顧客至上原則提供服務。</p> <p><b>2. 投訴管道：</b>入口處設有意見箱，櫃檯處放置有滿意度調查表，每學期辦理滿意度調查，投訴管道通暢無阻。</p> <p><b>3. 顧客意見處理方式：</b></p> <p>(1) 在處理顧客投訴（含校務建言、網路 BBS、滿意度調查）及特殊之請求事件，均能於合理範圍內，儘量滿足顧客需求；如礙於法令規章，窒礙難行時，也會以婉轉態度告知，取得諒解。</p> <p>(2) 顧客求助之業務範圍非屬本單位管轄，依然能秉持熱心積極態度，主動引導顧客到正確之服務單位。</p> <p><b>4. 電話接聽：</b>電話鈴響 3 聲內接聽，設有「同群代接」及「未應答轉接」等功能，並視來電者需求即時答覆、轉接業務承辦人或轉介相關單位。電話諮詢過程能稟持耐心熱忱，接聽答詢均符合電話禮儀規範；如無法立即回覆之電話，則請來電者留下聯絡方式，待處理完畢後再行回覆。</p> <p><b>5. 網路答詢機制：</b>各單位網站皆設有公務信箱及各承辦人之公務電話及信箱，並由專人負責管理及答詢相關問題，並將常見之問題整理成問答集，置於網頁供使用者參考。若遇無法立即答覆或處理事項，主動洽詢各管道並追蹤進度，各項業務均能適時完成答覆。</p>
評鑑委員意見	

## (二)訓練與進修

標 指	<p>1、專業訓練：專業知識與技能；創新及學習能力 (對於自身職掌業務願意接受新知，學習新技術與新能力…)</p>
單位自我評鑑	<p>特優 <input type="checkbox"/> 優 <input checked="" type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 稍差 <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/> 說明或建議：</p> <p>1. 鼓勵同仁踴躍參與各式研習活動，增進本職學能：本處教務業務廣泛，工作層面涵蓋註冊、課務、教務規劃、教學創新、教師評鑑、教學研究單位評鑑等，內容多樣且專業，故積極鼓勵同仁參與各式訓練與研習會議，以增進同仁專業素養，提供更優質的服務。並且提供訓練經費支援，以鼓勵同仁參與。多元的訓練或進修資源分述如下：</p> <p>(1) 一般事務性訓練或演講課程：本校各行政單位籌、協辦之一般課程，如個人資料保護相關法規、禮貌服務訓練課程等。</p> <p>(2) 特殊專業性訓練或演講課程：本校各系所教研單位主協辦之各式課程。</p> <p>(3) 業務相關說明會：教育部或各式學、協會辦理之業務說明、各業務領域發展趨勢研討會等。</p> <p>(4) 本校人事室訓練專區：由本校人事室建構之訓練網路學習資源。</p> <p>(5) 本校語言、資訊應用課程：由本校語言中心、計資中心開設之實體課程，增進同仁語文能力及資訊技術之水平。</p> <p>(6) 網路 e 化課程：公務人員人力培訓機構設置之網路學習資源。</p> <p>2. 主管領導統御課程：為提升各階主管領導統御專才，有效提升組織運作，本處意致力於各階段主管訓練，期使組織經營穩健，提升組織績效與創新作為。</p>
指 標	<p>2、專業進修 (願意花時間進修專業相關學位或學程，並能以所學回饋自身業務，提升專業能力，並獲得專業成長…)</p>
單位自我評鑑	<p>特優 <input type="checkbox"/> 優 <input checked="" type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 稍差 <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/> 說明或建議：</p> <p>1. 擇具專業人才晉用：本處於各項職務出缺時，於徵人公告均會載明所需專業技能或證照，並於面試時口詢或進行測驗相關專業技能。</p> <p>2. 鼓勵同仁自我精進：本處鼓勵所屬同仁就資訊技術、組織經營管理、新興教學發展、專業評鑑等相關專業領域，進修學位或學程，冀進修同仁學習專業領域技能及趨勢，注入業務與組織，強化同仁素質，以提升本處服務品質。</p> <p>3. 同仁在職進修情形：本處鼓勵同仁利用公餘或公假時進修專業相關學位，並能以所學回饋自身業務，提升專業能力，並獲得專業成長，例如本處秘書室黃盛偉編審於 105 年起至國立臺灣師範大學歷史學系碩士班，在學期間修習歷史學研究法等相關課程為主，除提升自身的專業能力外，亦將課程上所學應用於工作中，改善負責法規沿革及修訂等。另資訊組簡敬芳副理於 104-106 年期間就讀碩士在職專班，並取得國立台北教育大學資訊科學系碩士在職專班學位，取得學位後以所學之研究方法提升專案管理及系統分析能力。同仁於進修後皆明顯提升工作效率及服務品質。</p>
評鑑委員意見	

### (三)樹立學習楷模與獎勵

<p>指標</p>	<p><b>鼓勵學習楷模與营造良好工作氛圍</b>            (單位鼓勵表現優秀同仁之作法，既而帶動其他同仁服務熱誠，並營造樂在工作氛圍…)</p>
<p>單位自我評鑑</p>	<p>特優 <input type="checkbox"/> 優 <input checked="" type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 稍差 <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/> 說明或建議：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 為凝聚處內工作認知，隨時就同仁所面臨的特殊案例，聽取同仁各方意見研議出具有共識性的服務準則，積極化解因同仁在法規或實務的認知差異所造成衝突，進而營造良好的職場氛圍。</li> <li>2. 針對年度表現優秀之同仁，推薦其參加全校績優人員選拔；若已由本處推薦但仍未獲獎者，仍可獲取由本處頒發與校方同額之獎金，以資鼓勵。</li> <li>3. 由本處滿意度調查被顧客讚揚表現優異者，傳予本處全員公告週知，以建立學習楷模。</li> <li>4. 針對平日表現值得嘉許者，於本處處務會議中予以公開表揚。</li> <li>5. 設置功能性股長，落實分層負責制度，由兼任股長之同仁協助主管督導及輔導同仁，並依組內同仁所持不同能力與專長，分派專項業務支援股長，建構同仁相互協助的支持網絡。</li> <li>6. 為凝聚處內工作士氣，由所屬二級單位每年於校外召開的組務會議中，除研討專案議題，確認組內及跨組合作之工作方針外，另藉由休閒活動的安排，增進同事情誼。</li> <li>7. 針對表現優異的同仁，推薦並協助爭取升遷職位，或核撥工作獎勵金，以資鼓勵。</li> </ol>
<p>評鑑委員意見</p>	<p></p>

#### (四)建置組織內知識管理及分享的機制

<p>指標</p>	<p><b>單位知識管理與分享機制</b>          (同仁對於單位業務之認識、改進、優勢、創新、分享及整合的專業知識管理與學習；同仁樂於分享自身業務經驗，延續單位專業能力的提昇與傳承，促進單位學習成長…)</p>
<p>單位自我評鑑</p>	<p>特優 <input type="checkbox"/> 優 <input checked="" type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 稍差 <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/> 說明或建議：</p> <p>1.建置本處標準化作業程序及知識管理分享機制：</p> <p>(1) 建立標準化作業程序(SOP)，每半年進行教務處所屬二級單位內部及外部稽核，本處各單位就各股業務撰寫作業程序，置於教務處網頁，以利同仁執行業務查詢遵照。</p> <p>(2) 本處由所屬各二級單位自行建立網路分享空間進行知識管理，儲存同仁共同使用或參閱的資訊，以利承辦人員查閱歷史資料，新進同仁亦可了解業務並藉此傳承。如上傳每年參與國外教育展的公文、宣傳品、經費表及成果報告；設置處內行事曆，新進同仁可以參閱之前每月工作進度，即可掌握組內整年業務。</p> <p>2.就特殊個案從法規及實務面於處務會議進行討論，會議決議後即以處務會議紀錄發送週知各單位主管轉知所有同仁知悉，進而確保本處服務品質與一致性。若有適法性問題，進而評估是否須修改相關法規，提供創新服務。</p> <p>3.所屬二級單位不定期召開組（中心）務會議，由相關承辦人報告業務執行情形及經驗分享，使同仁了解彼此業務內容，並進行組（中心）內的橫向聯繫，與會同仁亦可對未參與的業務更加了解，並且透過會中研商重要議案，藉由多元的思維及解決問題，訂定組（中心）內立場與工作方針，提出創新服務模式。</p> <p>4.跨組務會議：由本處所屬各二級單位每年均會擇一時段邀集與自身業務相關之組（中心）辦理跨組務會議，以研議相關業務精進議題，並分享同仁工作經驗。</p> <p>5.每年編輯本處章則選輯，並傳送各同仁週知，以利同仁掌握本處各項重要法規修正及應用。</p> <p>6.本處數位學習中心公共組，更以學習型組織的理念，定期推動內部讀書、需求導向的內訓、開發實驗性創新專案，促進同仁間對於單位業務之開發探勘、改進優化的創新能力，並提升問題解決能力、合作與協調能力、專業管理能力。</p>
<p>評鑑委員意見</p>	<p></p>

參、單位自訂評鑑項目-1(弱勢生學習輔導機制)

<p>項目及指標</p>	<p>弱勢生學習輔導機制</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.希望入學師生學習社群營隊辦理情形。</li> <li>2.推動自主學習計畫與國際交留情形。</li> <li>3.針對希望生需求擴充線上考古題題庫情形。</li> </ol>
<p>單位自我評鑑</p>	<p>特優 <input type="checkbox"/> 優 <input checked="" type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 稍差 <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/> 說明或建議：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 本處教學發展中心配合本校自 104 學年起辦理之「希望入學」招生管道，執行希望計畫，針對以希望入學學生(以下簡稱希望生)為主的弱勢學生群體，建立學習輔導機制，協助學生適應大學環境，深化學習能力。</li> <li>2. 此輔導機制可分為四大面向：(一) 建立希望生輔導社群、(二) 深入專業課程輔導、(三) 擴展多元學習管道、(四) 擴充數位輔導資源。</li> <li>3. 藉此機制，可提供學生相對全面之照顧，尤其對希望生(至 107 學年共有 87 名希望生在學) 能有效長期追蹤與瞭解，並逐漸將相關資源擴充至更多經濟弱勢及學習弱勢之學生，部分活動也開放給一般學生參與，使資源達到最佳利用。</li> <li>4. 每學年組織希望入學師生學習社群，至 107 年度共有 7 名教師服務；每學年辦理營隊、交流會、師生研習等活動 15-20 場；推行專業學科輔導，105-107 年度累積受輔學生共 636 人次；辦理課程專班、演講與工作坊，推動自主學習計畫與國際交流，104-107 年度累積活動共 21 場、參與者共 3,431 人次；針對希望生需求擴充線上考古題題庫，104-107 年度累積 8 個科目、368 張考卷，完成學習策略影片共 2 個系列、16 支動畫。</li> </ol>
<p>評鑑委員意見</p>	

參、單位自訂評鑑項目-2(研究生精進計畫)

<p>項目及指</p>	<p>研究生精進計畫</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 研究生新生訓練辦理情形。</li> <li>2. 演講或工作坊辦理情形。</li> </ol>
<p>單位自我評鑑</p>	<p>特優 <input type="checkbox"/> 優 <input checked="" type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 稍差 <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/> 說明或建議：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 鑒於本校以往對於研究生的輔導機制相對缺乏，本處教學發展中心針對研究生的課業規劃、學術研究、職涯發展、人際關係、生心理健康與生活資訊等需求，訂立「研究生精進計畫」。</li> <li>2. 該計畫包含研究生新生訓練，為其奠定進入研究所就讀的先備知識，同時也讓非臺大大學部畢業的學生對校園資源有初步了解。107 年的新訓活動為期 2 天，共辦理 7 場大型演講，總計 757 位研究生參與。</li> <li>3. 此外，本處亦不定期邀請國內外傑出學者，以演講或工作坊形式分享生涯理念和職場經驗。自 104-107 年共辦理 7 場演講，1,340 人參與；3 場工作坊，共 44 人參與。</li> </ol>
<p>評鑑委員意見</p>	

參、單位自訂評鑑項目-3(設置學士班學生論文獎)

<p>指標 項目及</p>	<p>設置學士班學生論文獎 1.學生申請情形。</p>
<p>單位自我評鑑</p>	<p>特優<input type="checkbox"/> 優 <input checked="" type="checkbox"/> 尚可<input type="checkbox"/> 稍差<input type="checkbox"/> 差<input type="checkbox"/> 說明或建議： 1. 為鼓勵學士班學生從事學術研究並獎勵其研究成果，105 學年度起每年 4-6 月辦理學士班學生論文獎。 2. 105 學年度 30 位學生申請，優秀獲獎論文 12 篇，1067 學年度 33 位學生申請，優秀獲獎論文 23 篇，有效帶動學生從事學術研究風氣。</p>
<p>評鑑委員意見</p>	

參、單位自訂評鑑項目-4(海外招生推薦入學)

<p>項目及指</p>	<p>海外招生推薦入學</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.海外僑生報名人數。</li> <li>2.本校錄取海外僑生人數。</li> </ol>
<p>單位自我評鑑</p>	<p>特優 <input type="checkbox"/> 優 <input checked="" type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 稍差 <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/> 說明或建議：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 配合政府新南向計畫及突破海聯會區域分發名額與中文考試選才的限制，以海外高中學生為招生對象，自 105 學年度開始辦理本項招生，106 學年度與臺師大、臺科大、雲林科大與虎尾科大 5 校共同辦理，107 學年度增加成大、宜蘭大學、文化、淡江和中原大學核計 10 校聯合辦理，並與海外校友會合作，赴香港、澳門、印尼、越南、馬來西亞、泰國等地區辦理招生宣傳。</li> <li>2. 106 學年度度吸引 566 人申請，共計錄取 145 名，有效提高本校僑生入學人數。</li> </ol>
<p>評鑑委員意見</p>	

參、單位自訂評鑑項目-5(整合佔缺兼任教師授課時數及鐘點費核算作業)

<p>項目及指標</p>	<p>整合佔缺兼任教師授課時數及鐘點費核算作業</p> <p>指標：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 建立校內單位橫向合作模式。</li> <li>2. 建置「佔缺兼任教師每月授課鐘點費報支系統」。</li> <li>3. 按月核發教師授課鐘點費。</li> </ol>
<p>單位自我評鑑</p>	<p>特優<input type="checkbox"/> 優<input checked="" type="checkbox"/> 尚可<input type="checkbox"/> 稍差<input type="checkbox"/> 差<input type="checkbox"/> 說明或建議：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 為因應按月核發兼任教師授課鐘點費之措施，本處與人事室、總務處出納組等相關單位多次開會檢討現行核發兼任教師授課鐘點費之行政流程，並規劃及設計系統架構與功能。</li> <li>2. 建置「佔缺兼任教師每月授課鐘點費報支系統」：本處整合教學單位經費來源及教師課程、授課時數等相關資料，系統具有自動計算鐘點費之功能，自 106 年 1 月起，各教學單位可於線上即時維護教師授課資料，系統自動產生核支清冊，提升教學單位報帳及人事室按月核發兼任教師授課鐘點費之便利性。</li> <li>3. 透過與相關單位之橫向聯繫及合作，有效簡化行政流程，並達成按月核發教師授課鐘點費之目標。</li> </ol>
<p>評鑑委員意見</p>	

參、單位自訂評鑑項目-6(學分學程評估)

<p>項目及指標</p>	<p>學分學程評估</p> <p>指標：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 調查各學分學程執行情形。</li> <li>2. 重整學分學程網站並適時更新網站相關資訊。</li> <li>3. 進行評估以提升學分學程教學品質。</li> </ol>
<p>單位自我評鑑</p>	<p>特優 <input type="checkbox"/> 優 <input checked="" type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 稍差 <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/> 說明或建議：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 調查各學分學程執行情形，並通知各學分學程更新網站資訊。</li> <li>2. 網站建置學分學程學生申請及核准資料，可查詢各學分學程核准修讀學生之時間，何時取得學分學程證明等，提供給各學分學程課程規劃之參考。</li> <li>3. 自 104 學年度起實施第一次評估，學分學程自設立之學年度起，每五年接受評估一次為原則，以作為教學改善及整併或退場之依據。</li> <li>4. 增設學分學程線上審查系統，審查委員線上進行審查，減少書面資料之印製，承辦人亦可即時查詢審查情形，提高行政作業效率。</li> <li>5. 104 學年度計有 37 個學分學程受評，通過者 23 個 (含 4 個成效卓著)、有條件通過者 3 個、建議終止者 10 個及已終止 1 個 (104-1(2) 教務會議通過)。105 學年度計 11 個學分學程接受評估，其中 3 個學分學程擬提出終止，故實際受評為 8 個(6 個為 104 學年度建議終止，2 個為首次受評)，通過者 1 個、建議中止者 1 個、不通過者 6 個。106 學年度計有 3 個學分學程接受再評估，其中 2 個學分學程為「通過」，另 1 個學分學程仍為「不通過」，於 106-2(2)教務會議通過於 107 學年度停止招生。</li> </ol>
<p>評鑑委員意見</p>	

參、單位自訂評鑑項目-7(汰舊更新教學設施及設備，妥善規劃教學空間，提昇教學品質)

<p>項目及指標</p>	<p>汰舊更新教學設施及設備，妥善規劃教學空間，提昇教學品質</p> <p>指標：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 逐年汰舊更新教學軟硬體設備及設施。</li> <li>2. 補助各院系所教學設備。</li> </ol>
<p>單位自我評鑑</p>	<p>特優 <input type="checkbox"/> 優 <input checked="" type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 稍差 <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/> 說明或建議：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 各校屬教學館設置推播系統，播放 ULearning 數位學習內容，有效宣導課程新知及推廣專業教育。</li> <li>2. 綜合教學館各教室設置錄播系統，以利學生多元學習。</li> <li>3. 配合各教學館外觀提供夜間光雕照明，打造優質學習氛圍，以提升校屬教學館夜間使用品質。</li> <li>4. 校屬教學館一樓電梯地面設置優先搭乘標示，以利行動不便學生優先搭乘。</li> <li>5. 針對各教學館已逾使用年限、因應教學需求或無法使用之設備進行檢討及更新，有效提升教師授課品質及達成節能省電之效能。</li> <li>6. 陸續支援及補助各院系所經費，購置投影設備、電腦、課桌椅等，提升教學品質。</li> </ol>
<p>評鑑委員意見</p>	

參、單位自訂評鑑項目-8(增加各教學大樓學生討論空間，打造優質學習環境)

<p>項目及指標</p>	<p>增加各教學大樓學生討論空間，打造優質學習環境</p> <p>指標：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 擴增各教學館戶外學習空間。</li> <li>2. 增加學生學習開放空間。</li> </ol>
<p>單位自我評鑑</p>	<p>特優<input type="checkbox"/> 優<input checked="" type="checkbox"/> 尚可<input type="checkbox"/> 稍差<input type="checkbox"/> 差<input type="checkbox"/> 說明或建議：</p> <p>為有效改善師生下課及空堂期間討論及休憩空間不足窘境，陸續增加各教學大樓教室外部使用空間，創造學習互動及課餘討論空間：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 共同教學館樓梯角落，增設學生討論桌椅，提供學生多元學習空間。</li> <li>2. 新生教學館 2F、4F 樓梯間學生學習空間重新粉刷裝飾，並於西側增置戶外學生學習空間，以提升學生學習效率。</li> <li>3. 博雅教學館一樓開放空間及四樓露臺開放空間，增設各式桌椅，提供學生討論、自修等多元學習空間。</li> <li>4. 博雅與普通教學館間廊道設置戶外桌椅、陽傘提供學生上下課休憩及待課時間使用。</li> <li>5. 新建綜合教學館一樓與二樓設置學生學習開放空間，以利學生多元學習。</li> </ol>
<p>評鑑委員意見</p>	

#### 肆、本校中程校務發展計畫執行效益考評（含單位功能與總體目標、五年發展計畫目標、執行效益考評（目標達成度之分項自評））；本項秘書室、主計室、人事室填列年度重點工作及執行情形（含未來展望）

（請受評單位依國立臺灣大學中程校務發展計畫執行追蹤考核作業要點辦理。前二項單位功能與總體目標、五年發展計畫目標等二項內容，與中程校務發展計畫內容相同，各受評單位僅需加填受評單位執行中程校務發展計畫至當年度之執行效益考評。）

#### 一、單位功能簡介及總體目標說明

本校教務處之下設有註冊組、課務組、研究生教務組、資訊組等 4 組，以及教學發展中心。原隸屬於教務處之師資培育中心因業務性質偏向教學單位，自 103 學年度起，改隸本校共同教育中心。另為因應推動不同校區教務之需要，本校原設有社會科學院教務分處、醫學院教務分處等 2 單位，其中社會科學院於 103 年 8 月遷回校總區，自 103 學年度起，所屬業務併入校總區教務處，該分處正式裁撤。

本校教務處所屬各單位之功能，概如下列：

- (一)註冊組：辦理學士班各類招生、註冊、學籍、選課、成績、轉系、輔系、雙主修、畢業資格審查及各項證件製發等業務。
- (二)課務組：辦理轉學生招生、全校課程編排、教師授課時數調查、課程評鑑、教學優良教師遴選、暑期班、學士班必修科目建置、學分抵免審核、學分學程設置之管理、基礎學科認證等業務。
- (三)研究生教務組：辦理碩、博士班各類招生、註冊、學籍、選課、成績、轉所、畢業資格審查、學生出國進修或開會申請及各項證件製發等業務。
- (四)資訊組：辦理本校教務處電腦資料管理、課程資料彙整、電腦選課、證件列印管理、各項服務應用系統之開發及招生業務電腦作業等業務。
- (五)教學發展中心：負責規劃與執行教師及教學助理專業成長活動；研發數位教學系統與學習科技，建置並維護教學資源網站；規劃辦理提升學生學習效能之各項活動，提供學生學習諮詢服務；研究規劃本校提升教學品質之策略等業務。

本校教務處業務推動之總體目標，在於提升教學品質與成效。自 95 年度起，本校獲得教育部邁向頂尖大學計畫經費，透過提升教學品質計畫及學術領域全面提升計畫，期望建立卓越教學環境，經由優質學習，達致學習成效；並發揮各學院特色，共同朝向均衡、創新跨領域的方向經營，以引領全臺高教並成就世界人才。

#### 二、未來五年發展計畫目標

本校教務業務推展至今，已有一較為完整之業務推動架構與配套作法，未來 5 年，將在此基礎上，針對各項業務隨時檢討並改進其作法，並聚焦在教學品質與成效之提

升，以達下列目標：

- (一)創新課程深化，展現學習成效。
- (二)持續改善全校各教學空間、教學設施及設備，以提供優良教學環境。
- (三)持續檢討教務處主管業務之相關法規及制度，以符合師生及學校發展之需求。
- (四)持續強化教務資訊服務，提供全校師生具互動、移動和感動元素之 e 化服務，提高師生滿意度。

### 三、執行效益考評

本校教務處中程計畫之執行績效，除可藉每個月召開之處務會議進行檢討與管控外，由於本校教務處為曾獲 ISO 驗證之單位，現雖改以內部 SOP 運作，惟仍以此機制定期進行檢討稽核。另，本校教務處所屬各二級單位也有其內部自我管控機制，例如：教學發展中心每兩週召開行政會議，長期監督並檢討工作進度與成果；每學年召開一次諮議委員會議，以檢視及督導年度執行成果，提出具體建議；各組亦依其業務性質，定期或不定期召開組務會議，以檢視業管工作進度及成果。

在量化績效指標方面，本處針對於前揭中程校務發展計畫書(103-107 學年度)中各項重點業務推動時程 104-107 年度執行情形，請詳參附件 1。

中程校務發展計畫書(103-107 學年度)-教務處未來五年各項重點業務推動時程 104-107 年度執行情形

	重點業務	103 年	104 年	105 年	106 年	107 年	104-107 年度執行情況
推動課程深化	基礎學科認證	認證全面推廣					1. 為讓基礎學科實力優異之大一新生有更多彈性規劃修業年限、修習跨領域或雙主修等課程，本校自 103 學年度開始辦理基礎學科認證考試，大一新生可經認證考試直接取得學分以安排選修相關的進階課程或通識課程，實現大一新生自主多元學習之理想。 2. 認證考試之基礎學科包括：大一英文、微積分、普通物理學、普通化學、普通生物學及經濟學原理與實習等 6 科，104-107 年度報名及通過人數統計如下：
		高中先修					1. 本校先修課程開設英文一、英文二、普通化學丙、普通生物學乙、普通物理學甲、微積分預覽、經濟學原理與實習上、下等課程，由臺大教師授課，修課學生為已推甄申請進入臺大之「準臺大生」，成績評量方式由各開課學系決定，課程結束後，修課學生獲得成績證明，入學後可向所屬學系申請學分抵免。 2. 自 104 年開辦以來，104-107 年度修課人數與成績通過比率分別為： (1)104 年 283 人與 81.2%。 (2)105 年 350 人與 83.7%。 (3)106 年 357 人與 92.4%。 (4)107 年 392 人與 91.6%。

	重點業務	103 年	104 年	105 年	106 年	107 年	104-107 年度執行情況
	深碗課程架構	專業課程深碗化					數位學習中心每年透過 MOOCs 課程所蒐集之學習數據進行評估與分析，系統化或深碗課程內容的開發、製作，以優化課程的完整性，幫助學習者延伸學習。
	總整課程模組	建立範例、概念宣導	制度性推動至各系所				<p>1. 103 年：</p> <p>(1)全校大學學系總整課程開設現況調查:共有 52 個學系回應，其中有 38 個學系已開設總整課程，共計 87 門課，其中大多數課程為傳統的「專題」類型(50 門)。</p> <p>(2)創新性總整課程推動計畫:透過經費補助方式，鼓勵已開設總整課程之學系進行課程改革，以及未開設總整課程之學系進行系所課程規劃重整。通過補助申請的共有 4 門，包括法律系、農藝系、物理治療系、生化科技系之總整課程。</p> <p>2. 104 年：</p> <p>(1)撰寫「課程精進訪談專案-臺灣大學土木工程學系總整課程模組推動研究報告」，藉由分享該學系課程精進深化之成功經驗，提供其他學系作為整體課程改革、強化課程之深碗學習、創新教學、實務導向、外部參與等發展和改善之參考。</p> <p>(2)推動「總整課程模組建置精進計畫」:以經費補助鼓勵各學系或學位學程建置精進融入體驗或實作內涵的總整課程模組，協助各教學單位強化實務導向、外部參與、創新教學、深碗學習之課程發展和改善，以落實精進學系或學位學程教學品質及課程架構規劃之目標，建立臺大總整課程模組之成功範例。共有哲學系和昆蟲學系申請補助計畫，此 2 學系皆獲第一階段籌備期的經費補助。</p> <p>3. 105 年：</p> <p>延續總整課程模組建置精進計畫，哲學系及昆蟲學</p>

	重點業務	103 年	104 年	105 年	106 年	107 年	104-107 年度執行情況
							<p>系於籌備期結束後，提出執行期計畫申請，2 學系皆獲第二階段執行期之經費補助。執行期包含 104-2 及 105-1 二學期，105-1 結束繳交整體成果報告書，並於中心舉辦相關活動時參與實施成果分享，以達到經驗分享及交流之目的。</p> <p>4. 106-107 年： 本處教學發展中心配合推動「跨域專長課程模組建置計畫」，並同時於其中推廣總整課程模組之理念。</p>
	推行翻轉教室教學		每年鼓勵推廣翻轉教室教學				<ol style="list-style-type: none"> <li>對於翻轉教室、混合教學等相關創新教學領域有興趣或是想要嘗試的大學教授，數位學習中心舉辦「eProfessor 創新教學工作坊」，以體驗工作坊形式辦理培訓課程。</li> <li>研習形式透過講授、同儕演練、案例分享等方式，使學員認識及了解翻轉教學的核心概念、設計方法和技術工具。而課程規劃有翻轉教室的教學結構設計「翻轉教室的實務經驗分享」、「教學面的影視表達」、「教學影片拍攝實務」、「MOOC 與實體教學的混成運用」、「以學習體驗設計解構翻轉教室」等主題內容。</li> </ol>
	Faculty+	影片製作和網頁建置		業務成效回饋和評估			<ol style="list-style-type: none"> <li>104-106 年共完成 18 部 FACULTY+數位教學指引影片，累計共 37 單元內容，包括：內容包含數位新知分享、智財實務解析、課程規劃方法、軟硬體操作介紹、錄影相關技巧，翻轉課堂經營及 CEIBA 使用教學等。</li> <li>累計至 107 年 11 月觀看次數達 157,798 次。</li> </ol>
	共授課程		每年鼓勵推廣共授課程				<ol style="list-style-type: none"> <li>為提升教學品質，推動跨領域之教學創新，並激發學生學習動力，拓展學習領域之深廣度，以及實現多元學習的理想，本校訂有「國立臺灣大學開設跨領域共授課程實施要點」，鼓勵多位教師共同開授跨領域及創新整合式課程（共授課程）。</li> </ol>

	重點業務	103 年	104 年	105 年	106 年	107 年	104-107 年度執行情況
							2. 「共授課程」的概念是由 2 位以上不同專業背景的授課教師共同開授課程，每位老師必須全程出席開課，授課教師上課期間，提供學生不同領域的專業知識與概念，或在課堂上以合作模式展開師生間的對話，教師之間相互學習及激發不同的教學創意，並協助學生學習過程中開拓自我思維與視野，自開辦以來，平均每學期開設約 7-8 門課程。
教學科技的變革	YouTube EDU	內容建置推廣	擴大對外宣傳	提供直播服務			<ol style="list-style-type: none"> <li>104-106 年持續透過 Campus 校園、Courses 課程，以及 Focus 焦點三個頻道，介紹臺大的校園特色、教學環境、系所課程、人才研究、學習資源、學生發展、學術研究等本校獨特主題的影片，讓國內外大眾對臺大的各項發展有更深入的认识，藉此建立本校的優質形象和知名度，其間共新增 235 部影片，目前累計達 645 部。</li> <li>至 107 年 11 月累計超過 320 萬觀看次數以及 5 萬的訂閱人次。</li> <li>為擴大觀眾群，將校園頻道影片加掛英文字幕，計有 97 部。</li> </ol>
	U-Learning	製作能力和人才培養	校園學習資源收集	數位內容校園推廣			<ol style="list-style-type: none"> <li>運用 5 臺 55 吋數位螢幕拼接而成的大型電視牆，以虛實整合臺大校園的開放式教學資源為出發點，希望有效推廣及運用既有的數位學習內容，讓學生於課間空檔，潛移默化地吸收更多新知或校園資訊。</li> <li>104-107 年共新增 528 部短片。</li> </ol>
	臺大演講網	改善現有平臺瀏覽介面	規劃和建置新平臺和行動學習 APP			1. 臺大演講網錄製校內重要演講，使校內外師生或社會人士，不受時空限制，隨時瀏覽各領域之傑出演講，作為重要的延伸學習與課外進修資源。104-107 年共新增 555 部演講影片，網站訪客人次累計超過 120 萬人次。	

	重點業務	103 年	104 年	105 年	106 年	107 年	104-107 年度執行情況
							2. 104 年 6 月起開始演講影片轉移至 YouTube 平臺，以其穩定的串流率提升觀影速度及畫質。105 年度更將網站改版上線，提供清楚的演講領域類別、線上拍攝申請、更完善的影片篩選搜尋、及跨裝置瀏覽的響應式設計等新功能，藉以改善使用體驗。 3. 104 年起於新生入門書院加強宣傳校內豐富的數位學習資源，並於臉書粉絲專頁中，持續張貼演講精華剪輯，期能藉以持續增加演講網的能見度，至 107 年 11 月已累積 1.2 萬粉絲按讚數。
	OCW	精選課程 翻譯	網站功能 改善	錄播系 統推廣	開放教育資 源推廣		累計至 107 年，臺大已開設 220 門 OCW 課程，每年約新增 300 百萬以上人次點觀看。
	MOOCs (Coursera)	依當年預算，規劃製作 10-12 門課於 Coursera 播送					1. 104-107 製作 MOOC 課程成果如下： (1)104 年共製作 6 門 MOOC 課程。 (2)105 年共製作 10 門 MOOC 課程。 (3)106 年共製作 8 MOOC 課程。 (4)107 年已製作 14 門 MOOC 課程，預計於年底前上線 16 門 MOOC 課程。 2. 累計至 107 年 10 月，臺大已開設 53 門 MOOC 課程，平均每年新增約 15 萬人次註冊修課。
	線上學習平臺	錄製 課程	建置 平臺	推廣平臺，鼓勵學生 線上學習使用		成效 評估	1. 完成線上學習資源平臺建置，截至 107 年，已上傳共 325 部學習相關影片，其中考古題解題影片共 1,130 支，學習策略影片共 16 支，平臺使用者達 31,571 人次，瀏覽人次達 16 萬。 2. 成效總結：解題影片系列題目取自學生常見學習障礙的科目歷年考古題，由深具教學經驗的助教講解，增加管道讓學生反覆練習，用不同的思考方式加強重要學科觀念。學習策略影片系列則引導學生探索志向，激發學習熱情，並學習多種學

	重點業務	103 年	104 年	105 年	106 年	107 年	104-107 年度執行情況
	線上教學工作坊與教學助理研習會規劃與實施		進行影片編輯	線上與實體工作坊並行			<p>習技巧，強化學習效能。整體而言，提供學生更多元且符合個人學習進程需求的輔導資源，擴大學習資源的使用效益。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>自 103 年建立「教學知能網」提供優質線上教學研習影片，對象以教學助理為主，亦有欲精進教學知能之造訪者點閱。截至 107 年提供 115 部影片，共計 1,344 人次上線進修，共計完成 3,709 小時之進修時數。</li> <li>本處重視教學助理進修及研習體制，每學期初舉辦教學助理研習會，各年度培訓人數： <ol style="list-style-type: none"> <li>104 年：659 位(分上下學期，計辦理 2 場)。</li> <li>105 年：670 位(分上下學期，計辦理 2 場)。</li> <li>106 年：607 位(分上下學期，計辦理 2 場)。</li> <li>107 年：690 位(分上下學期，計辦理 2 場)。</li> </ol> </li> <li>本處配合當年度教學助理推行方案，提供本校學生線上進修教學技巧及增進教學知能，落實教學科技應用。</li> </ol>
	主動學習計畫	推廣 ePo 學習計畫使用填寫率		活動內容確定與執行	成效評估	<p>主動學習計畫為符合學生不同需求，共有三種形式：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>短期—ePo 自主學習計畫： <p>每年於新生學習書院課堂間，鼓勵新生於線上訂立小型學習計畫，學生參與情形如下：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>105 年：1,944 人，61%。</li> <li>106 年：1,655 人，59%。</li> </ol> </li> <li>中期—有任務的長假(限弱勢生)、學習夢想孵化器： <p>以想嘗試、探索新領域的學生為主，進行 2-3 個月的輔助計畫，參與情況如下：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>106 年：有任務的長假 13 人。</li> <li>107 年：有任務的長假 18 人；學習夢想孵化器 10 人。</li> </ol> </li> <li>長期—主動學習計畫：</li> </ol>	

	重點業務	103 年	104 年	105 年	106 年	107 年	104-107 年度執行情況
							<p>針對以有具體學習目標且累積相當成果之學生，進行更完善的輔導、資助與追蹤，為期一年，參與情況如下：</p> <p>(1)104 年：主動學習者計畫 6 人。</p> <p>(2)105 年：主動學習者計畫 8 人。</p> <p>成效總結：</p> <p>主動學習系列計畫促使學生透過制定、執行學習計畫，自我挑戰，提高個人競爭力，更為弱勢生創造實踐理想之機會，建造自主學習環境，務力使弱勢生能於在校期間不受制於現實，妥善發揮潛力。透過本計畫達到自我實踐的學生，也可以發揮選定主題之利他性，有效傳承學習經驗。而弱勢生也能藉由參與計畫，開啟未來生涯發展的可能性，並影響週遭學生，找到感興趣的主題，進行獨立研究，或發展有益社會的事業。</p>
	讀書小組計畫	建立媒合平臺	推廣讀書會校際和國際化		成效評估		<p>1. 104 年推動以校內深度閱讀為主的讀書會，後發展為跨校、跨國之讀書會，三種形式讀書會參與情況如下：</p> <p>(1)校內深度閱讀讀書會：</p> <p>A.104 年參與組數、人數：9 組、48 人。</p> <p>(2)跨校讀書會：</p> <p>A.104 年參與組數、人數：9 組、72 人。</p> <p>B.105 年參與組數、人數：40 組、328 人。</p> <p>(3)國際讀書會：</p> <p>A.105 年合作國外大學、參與學生人數：2 所，49 人。</p> <p>B.106 年合作國外大學、參與學生人數：4 所，108 人。</p> <p>C.107 年合作國外大學、參與學生人數：5 所，86 人。</p>

	重點業務	103 年	104 年	105 年	106 年	107 年	104-107 年度執行情況
							<p>2. 成效總結：</p> <p>校內深度閱讀讀書會鼓勵學生針對課程或課外讀物進行深入研讀，透過小組成員相互交流與激盪，更有效精進相關領域，也增進同儕互助精神。跨校讀書會媒合本校學生與他校學生，學生研究領域可擴大至本校無設立的學科如藝術、建築，促進多元學習及跨校合作。為提高本校學生與國際學生交流的機會，此讀書小組計畫也往國際化方向發展，並邀請弱勢生參與。國際讀書會參與學生使用英文溝通，一邊認識異國文化與觀點，一邊用英文介紹本地文化。同時，從外籍學生眼中發現不一樣的臺灣，進而提高在地認識與認同。長時間反覆練習後，參與學生提升了英文口說之自信，在此基礎上，也提高弱勢生至海外留學、實習、工作之意願。</p>
教學成長精進	鼓勵教師使用 tPo 系統	逐步將 tPo 與各系統連結					tPo 教師教學歷程檔( Teaching Portfolio)系統已經逐步連結的系統包括課務相關系統(連結教師每學期的授課紀錄)、課程評鑑相關系統(連結教師每學期的中期末教學意見調查紀錄)、傑出教師遴選相關系統、登分系統、導生系統以及教師共授課程申請等系統。
	舉辦教學相關研習活動	每年規劃及舉辦教學相關研習活動					<p>1. 辦理各類提升教學知能專業培訓活動，包含新進教師研習營、教師精進研習營、教學講座與工作坊、椰林講堂成果發表會及觀課活動等，並另針對教學實踐研究計畫辦理校內說明會。</p> <p>2. 新進教師研習營：每年辦理 1 次，103-107 參加人數如下：103 年：64 人；104 年：71 人；105 年：51 人；106 年：62 人；107 年：4 人。</p> <p>3. 教師精進研習營：每兩年辦理 1 次，參加人數如下：104 年：28 人次；106 年：3 人次。</p> <p>4. 教學實踐研究計畫：107 學年校內說明會，共辦理 1 場，共計 10 人次參與。108 學年校內計畫申請說</p>

	重點業務	103 年	104 年	105 年	106 年	107 年	104-107 年度執行情況
							<p>明會，共辦理 2 場，共計 51 人次參與。</p> <p>5. 椰林講堂：103 學年度參與人次共計 279 人次；104 學年度參與人次共計 362 人次。</p> <p>6. 教學工作坊自 103 學年度累計至今共 2830 人次，103 年共辦理 10 場，共 1485 人參與；104 年共辦理 9 場，共 936 人與會；105 年辦理 4 場共 409 人與會；106 年辦理 4 場共 309 人與會。</p> <p>7. 教學策略研討座談會自 100 年開始辦理，共累積 105 位教師參與，其中 103 年至 105 年共有 46 位教師與會。</p> <p>8. 觀課活動，自 106 學年開辦至今，共計 51 人次傑出教師開放 69 門課程觀課，觀課總累積共 82 人次。</p> <p>9. 教學結構設計體驗工作坊：  (1)103 年參與人數：校內教師 22 人，校外 8 人。  (2)104 年參與人數：校內教師 3 人，校外 20 人。  (3)105 年參與人數：校外 21 人。  (4)106 年參與人數：校內教師 27 人。</p> <p>10. ISW 教學技巧工作坊：  (1)103 年取得國際認證共 41 人，校內 13 人，校外 28 人。  (2)104 年取得國際認證共 40 人，校內 14 人，校外 26 人。  (3)105 年取得國際認證共 39 人，校內 21 人，校外 18 人。  (4)106 年取得國際認證共 18 人，校內 11 人，校外 7 人。</p> <p>11. FDW 教學技巧工作坊：  (1)103 年取得國際認證之校內師生共 5 人。  (2)104 年取得國際認證之校內師生共 8 人，校外共 2 人。</p>

	重點業務	103 年	104 年	105 年	106 年	107 年	104-107 年度執行情況
	問卷調查	每年舉辦新生、畢業生問卷調查；校友雇主問卷 103、106 年舉辦					<p>1. 103 年：</p> <p>(1)新生問卷：回收 1,398 份，填答率 39.43%。</p> <p>(2)畢業生問卷：回收 1,796 份，填答率 39.72%。</p> <p>(3)校友問卷：校友問卷於 103 年 11 月 28 日至 104 年 10 月 08 日針對全體校友施測：回收 14,800 份。</p> <p>(4)雇主問卷於 103 年 11 月 28 日至 104 年 10 月 08 日施測，回收 1,492 份。</p> <p>2. 104 年：</p> <p>(1)新生問卷：回收 1,405 份，填答率 39.67%。</p> <p>(2)大三學生問卷：回收 1,571 份，填答率 42.81%。</p> <p>(3)畢業生問卷：回收 1,663 份，填答率 32.23%。</p> <p>3. 105 年：</p> <p>(1)新生問卷：回收 1,861 份，填答率 51.84%。</p> <p>(2)大三學生問卷：回收 1,380 份，填答率 38.46%。</p> <p>(3)畢業生問卷：回收 1,910 份，填答率 38.05%。</p> <p>4. 106 年：</p> <p>統整過去 10 年問卷設計方向、問卷資料與統計分析成果，搭配本校近期與未來課程精進與教務政策推動目標，以提供教學與教務單位具高度參考價值之學習經驗調查問卷為目標規劃未來學習經驗問卷設計與施測方式。</p> <p>5. 107 年：</p> <p>(1)校友雇主問卷：校友問卷於 107 年 02 月 09 日至 04 月 30 日針對畢業 10 年內校友施測，回收 4,093 份。</p> <p>(2)雇主問卷於 107 年 02 月 09 日至 03 月 31 日施測，回收 252 份。</p> <p>(3)新生問卷：新生問卷於 107 年 08 月 27-28 日、107 年 09 月 03-04 日施測，回收 2,074 份問卷，</p>

	重點業務	103 年	104 年	105 年	106 年	107 年	104-107 年度執行情況
							填答率 90.4%。
改善教務制度	教學評鑑			學習成效教學意見調查表			<p>1. 本校期末教學意見調查問卷於 104-1 學期改版，將原 13 種格式簡化為單一格式問卷，並將量化類型題目自約 20 題簡化為 6 題，著重在學生文字意見之參考；105-2 學期再次改版，酌修量化題目內容，使其涵蓋之教學面向更加完整。</p> <p>2. 在調查結果處理方式方面，自 104-1 學期起，教務處設置「期末教學意見調查結果主管查詢系統」，使開課單位便於即時查詢及保存調查結果；106-1 學期起，增設「期末教學意見文字意見院長審閱」功能，將院長事先審閱文字意見之作業線上化，持續落實節能減碳政策並提升行政效率。</p> <p>3. 另自 106-1 學期起，教學評鑑值低於 3.5 者，由教務處於查詢系統中提供相關資料予各系所主管酌處，處理情形免回覆教務處；同一教師不同課程(不含實驗課)三年內有三次以上評鑑值 3.5 以下者，則以電子郵件通知院長酌處，減少行政文書作業。</p>
	學分學程評估			學分學程評估			<p>1. 為維持與提升學分學程之教學品質，設置學分學程評估委員會，自 104 學年度起，實施第一次評估，已成立 5 年之學分學程皆須評估，計有 37 個學分學程受評。通過者 23 個 (含 4 個成效卓著)、有條件通過者 3 個、建議終止者 10 個及已終止 1 個 (104-1(2)教務會議通過)。</p> <p>2. 105 學年度計 11 個學分學程接受評估，其中 3 個學分學程擬提出終止，故實際受評為 8 個(6 個為 104 學年度建議終止，2 個為首次受評)。通過者 1 個、建議中止者 1 個、不通過者 6 個，其中有 3 個不通過者於 105-2(2)教務會議通過於 106 學年度停招，有 1 個不通過者於 106-1(2)教務會議通過於 106-2 學期停招。</p>

	重點業務	103 年	104 年	105 年	106 年	107 年	104-107 年度執行情況
							<p>3. 106 學年度計有 3 個學分學程接受再評估，其中 2 個學分學程為「通過」，另 1 個學分學程仍為「不通過」，於 106-2(2)教務會議通過於 107 學年度停止招生。</p> <p>4. 截至 107 學年度共有 35 個學分學程繼續招生，9 個學分學程經教務會議通過停止招生。</p>
強化教務資訊	CEIBA	規劃和建置行動版 APP		規劃更新系統和功能設計			<p>規劃和建置行動版 APP 提供具跨裝置和行動服務功能之新一代 CEIBA(數位學習與課程管理平臺)，104 學年度完成 Android 學生版 CEIBA APP；105 學年度完成 Android 教師版 CEIBA APP；106 學年度同時完成 iOS 學生版和教師版 CEIBA APP。迄今計有 322 位教師和 6,267 位學生使用 CEIBA APP。教師與學生將可透過 CEIBA APP 討論互動，以隨時掌握學生各項學習資訊。</p>

## 伍、關鍵績效指標 (KPI)

執行單位	構面	策略目標	評核指標 (量化)	具體方案	年度內執行狀況
教學發展暨數位學習中心	學習成長構面	從教學面提供教師輔助支援	一、每年舉辦至少 2 場講座或教學工作坊，推廣翻轉教室教學。	eProfessor 創新教學培訓自 2014 年起開辦至今，以體驗工作坊形式辦理培訓課程，目標對象是對於翻轉教室、混合教學等相關創新教學領域有興趣或是想要嘗試的大學教授。研習形式透過講授、同儕演練、案例分享等形式，使學員認識及了解翻轉教學的核心概念、設計方法和技術工具。而課程規劃有翻轉教室的教學結構設計「翻轉教室的實務經驗分享」、「教學面的影視表達」、「教學影片拍攝實務」、「MOOC 與實體教學的混成運用」、「以學習體驗設計解構翻轉教室」等主題內容。	1. 104 年 04 月 07 日至 05 月 26 日，辦理連續八週之 e-Professor 培訓課程，採小班制進行，本校共 30 位教師參與。105 年度共 39 位教師參與；106 年度共 64 位教師參與；107 年度共 21 位教師參與。並預計於 107 年 11、12 月份密集舉辦四場培訓工作坊。 2. 另於 105 學年推動翻轉教學系列活動，共辦理 3 場講座 2 場工作坊，共計 233 人次參與。
教學發展暨數位學習中心	學習成長構面	從教學面提供教師輔助支援	二、每年舉辦至少 3 班 ISW 教師專班。	透過邀請新進教師社群或與系所合作開設 ISW 教師專班。藉由小班制的課程，教授與引導教師使用有效教學結構。並透過觀摩及同儕即時回饋，精進教學技巧。	104 年 03 月 19 日舉辦第一梯次，共 6 位文學院教師參與。104 年 04 月 21 日舉辦第二梯次，共 5 位生農學院與醫學院教師參與。106 年 07 月 10 日舉辦第三梯次，共有 13 位教師參與，其中 3 位教授、副教授 6 位、4 位助理教授。107

執行單位	構面	策略目標	評核指標 (量化)	具體方案	年度內執行狀況
					年 01 月 12 日舉辦第四梯次，共有 4 位教師參加，副教授 2 位、助理教授 1 位，教發中心副組長 1 位。
教學發展暨數位學習中心	學習成長構面	從教學面提供教師輔助支援	三、每年舉辦至少 2 場教學助理認證研習會，且完成進修之教學助理人數達全體教學助理人數至少 70%。	為使新任教學助理快速適應教學協助事務，於每學期開學前或第一週舉辦認證研習會。另，籌辦教學助理成長社群、教學助理教學諮詢服務、線上教學講座等多元進修管道，以達成教學助理終身學習，提升自我教學知能的目標。	<p>1. 於 104-107 年間，依規劃每年辦理二場教學助理認證研習會，開始本校對於增進教學技能及取得教學助理認證資格學生進行培訓，欲擔任當學期教學助理之同學須完整參與研習或於研習會後觀賞全場影片，完成進修率達預期標準。</p> <p>2. 104-107 年度培訓資訊如下(數據說明：培訓人數；平均滿意度【滿分 5 分】)：</p> <p>104 年：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ 103-2 學期：195；4.26</li> <li>❖ 104-1 學期：495；4.28</li> </ul> <p>105 年：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ 104-2 學期：167；4.35</li> <li>❖ 105-1 學期：440；4.38</li> </ul> <p>106 年：</p>

執行單位	構面	策略目標	評核指標 (量化)	具體方案	年度內執行狀況
					❖ 105-2 學期： 188；4.47 ❖ 106-1 學期： 482；4.22 107 年： ❖ 106-2 學期： 187；4.40 ❖ 107-1 學期： 472；4.14
教學發展暨數位學習中心	學習成長構面	從教學面提供教師輔助支援	四、每年規劃及舉辦至少 8 場教學相關研習活動。	每年定期舉辦新進教師研習營與兩年舉辦一次教師精進研習營。針對教師與教學助理之需求，邀請國內外教學傑出教師或教學助理分享，精選各類教學主題，以增進教師與教學助理教學知能。每年六月份舉辦「椰林講堂-教學成果發表會」，以「典範學習」為方向，安排各類分場課程，提供優質教學交流平台。	1. 於 104-107 學年間，依規劃辦理新進教師研習營、教師精進研習營、教學講座及工作坊等教學相關研習活動，並推動教師觀課服務供教師同儕交流。 2. 104-107 年度辦理各向教學研習活動如下： 104 年： 新進教師研習營 1 場，教師精進研習營 1 場，教學講座及工作坊共 9 場，椰林講堂 1 場。 105 年： 新進教師研習營 1 場，教學講座及工作坊共 8 場。 106 年： 新進教師研習營 1 場，教師精進研習營 1 場，教學講座及工作坊共 4 場。

執行單位	構面	策略目標	評核指標 (量化)	具體方案	年度內執行狀況
					另推動教師觀課活動，共開放 43 門課 107 年： 新進教師研習營 1 場，教學講座、工作坊及觀課服務持續規劃辦理中。
教學發展暨數位學習中心	學習成長構面	從教學面提供教師輔助支援	五、每年至少完成 5 件「教學改進研究計畫」與「總整課程架構建置精進計畫」；每年至少舉辦 1 次成果發表會與計畫說明座談會。	(一) 以「教學改進研究計畫」與「總整課程架構建置精進計畫」鼓勵教師與學系進行教學改進、總整課程模組之建置和精進。 (二) 透過網路公告、座談會、成果發表會宣傳計畫內容與呈現計畫成效。	1. 教學改進研究計畫於每學期末進行計畫申請，教發中心以網路公告與發信提醒教師補助計畫相關事宜。於申請結束後邀請專業審查委員審查計畫、並給予建議。 2. 103-104 年共完成 19 件教學改進研究計畫，104-105 年共完成 2 件總整課程模組建置精進計畫，另外 106 年推動跨域專長課程模組建置計畫，共完成 3 件計畫。
教學發展暨數位學習	學習成長構面	從教學面提供教師輔助支援	六、每年至少製作 10 部教學影片提升教師數位製播能力。	製作 FACULTY+ 系列影片，提供教師自行錄製數位教材的參考。	104-106 年共完成 18 部 FACULTY+ 影片，點閱觀看達 17,334 次。

執行單位	構面	策略目標	評核指標 (量化)	具體方案	年度內執行狀況
中心					
教學發展暨數位學習中心	學習成長構面	從教學面提供教師輔助支援	七、每年至少舉辦6場研習活動，教導老師運用科技來輔助教學，以提升教學成效。	(一) 舉辦 FACULTY+充電站活動，實體化 FACULTY+教學影片的內涵，讓老師有實際操作體驗和諮詢的機會。 (二) 邀請國內律師或專家進行演講，加強師生對於數位教材之著作權相關議題的認識。	1. 104-105 年共舉辦 15 場 FACULTY+充電站活動，參與人數達 527 人。 2. 104-106 年共舉辦 3 場智財相關專題演講，參與人數達 90 人。
教學發展暨數位學習中心	學習成長構面	運用科技深化學習	一、每年至少 20 部教學相關影片上線，供師生線上觀看。	配合北二區教學知能學習網，開放線上課程，讓學習不再受時間、空間的侷限，亦可提升學生自主學習風氣。	1. 自 103 年建立「教學知能網」提供優質線上教學研習影片，對象以教學助理為主，亦有欲精進教學知能之造訪者點閱。 2. 截至 107 年提供 115 部影片，共計 1,344 人次上線進修，共計完成 3,709 小時之進修時數。成功開創學生不受時間空間侷限的學習風氣。
教學發展	學習成長	運用科技深化學習	二、每年至少製作 15 門開放式課程。	透過邀請及申請兩種方式精選具有特色之優質課程進行錄製，並將提供課程大綱及	1. 截至 107 月 11 日止，共開設了 220 門開放式課程。

執行單位	構面	策略目標	評核指標 (量化)	具體方案	年度內執行狀況
暨數位學習中心	構面			無著作權疑慮之授課講義，供校內外師生及一般大眾利用、進修。	2. 104-107 年共製作 58 門課程。
教學發展暨數位學習中心	學習成長構面	運用科技深化學習	三、演講網網站瀏覽量每年新增 10 萬人次以上。	(一)拍攝並製作高畫質演講影片。 (二)透過社群網路加以推廣宣傳。 (三)更新網站設計，除電腦外，方便各種行動裝置瀏覽觀看。	1. 107 年預計開發 16 門 MOOCs 新課程。截至 107 年 11 月 7 日為止，已開發完成 14 門課程，每門課程之修課人次約達 1,200 人次。 2. 104-107 年網站瀏覽量每年平均新增約 19 萬人次。 3. 104-107 年共計完成 5555 部以上影片。 4. 臉書粉絲專頁中進行宣傳，目前已累積 1.2 萬個以上讚數。 5. 106 年已完成網站更新規畫及建置。
教學發展暨數位學習中心	學習成長構面	提供學生學習相關輔助措施	一、每年計有 3,000 以上人次學生參與訂立學習計畫活動。	(一)每學年於新生學習入門書院舉辦講座引導新生訂立學習計畫。 (二)配合計畫辦理徵文比賽、相關演講活動。 (三)並規劃主動學習者計畫，鼓勵並	1. 新生學習入門書院預計於 104 年 9 月有大一新生約 3,000 人次參與。 2. 首屆徵文比賽共有 62 人繳交稿件。 3. 主動學習者計畫

執行單位	構面	策略目標	評核指標 (量化)	具體方案	年度內執行狀況
心				協助學生執行訂立之計畫。	預計於 104 學年啟動。
教學發展暨數位學習中心	學習成長構面	提供學生學習相關輔助措施	二、 每年輔導 15 組深度閱讀校內讀書會， 20 組跨校讀書會， 20 組國際讀書會。 服務人次達 400 人以上。	每學年辦理深度閱讀校內讀書會，深化其主動學習精神。並鼓勵學生組成跨校、跨國讀書會，培養協同學習精神。	截至104年5月，輔導9組深度閱讀校內讀書會，22組跨校讀書會，18組國際讀書會。校內讀書會已於104年停止辦理。自104-107年，不同類型讀書會計有243位同學參與。
課務組	流程構面	教學大樓第二期新建工程	<p>一、 104 年</p> <p>(一) 4 月份動土開工。</p> <p>(二) 7 月連續壁施作。</p> <p>(三) 8~9 月地下開挖及擋土支撐。</p> <p>(四) 10~12 月地下室結構體施作至 B4F 版。</p> <p>二、 105 年</p> <p>(一) 1~3 月地下室結構體施作至約 1F 版。</p> <p>(二) 4~12 月地上結</p>	<p>一、 104 年</p> <p>(一) 請校長主典、各主管陪典執行開工儀式。</p> <p>(二) 排定連續壁施工程序。</p> <p>(三) 配合連續壁施作開挖地下室及擋土支撐。</p> <p>(四) 配合進度排定地下室結構體施作。</p> <p>二、 105 年</p> <p>(一) 依預定進度施工。</p> <p>(二) 依預定進度施工。</p> <p>(三) 依預定進度施工。</p> <p>三、 106 年</p> <p>(一) 依預定進度</p>	<p>104 年：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 完成開工動土儀式。</li> <li>2. 完成丁類危險性工作場所審查、營建剩餘土方清運計畫審查。</li> <li>3. 舊有 PC 樁拔除。</li> <li>4. 基地開發排入雨水水道申請。</li> <li>5. 連續壁施工完成。</li> <li>6. 地下室結構完成。</li> </ol> <p>105 年：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 1-3 月地下室結構體施作至 1F 樓板。</li> <li>2. 4-12 月地上結構體完成。</li> </ol> <p>106 年：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 1-7 月室內裝修。</li> <li>2. 8-10 月周邊景觀施作。</li> </ol>

執行單位	構面	策略目標	評核指標 (量化)	具體方案	年度內執行狀況
			構體完成。 (三) 7~12月室內裝修。 三、106年 (一) 1~2月周邊景觀施作。 (二) 3月預定完工，使用執照申請。 (三) 6月使用執照取得。 (四) 9月份開幕啟用。	施工。 (二) 依預定進度施工。 (三) 依預定進度施工。 (四) 配合106學年開學日使用。	3. 11-12月完工測試。 107年： 1. 1-3月申請使用執照。 2. 4月辦理啟用典禮。 3. 6月使用執照核發。
研教組	流程構面	加強校際交流與合作	辦理臺灣大學聯盟三校碩士班聯招。	一、成立招生委員會 二、擬定招生辦法報教育部核定 三、預定105學年試辦三校碩士班聯招	一、三校各自草擬研究生跨校共同指導草案。 二、合併及彙整三校草案內容後提三校會議。 三、三校各自提所屬學校教務會議通過。 四、106學年度起施行。
研教組	顧客構面	提高招收優秀學生本校研究率	一、辦理博士班甄試招生系所數。 二、碩士班甄試名額比例。 三、碩士班甄	一、向各系所宣傳辦理博士班甄試招生之優點。 二、放寬各系所碩士班甄試名額比例。 三、延長碩士班甄試遞補作業時	一、於校內招生會議中加強宣導，並於甄試簡章草案編訂前向尚未辦理博士班甄試之系所說明，103

執行單位	構面	策略目標	評核指標 (量化)	具體方案	年度內執行狀況
			<p>試名額流用至碩士班考試之名額。</p>	<p>間，減少碩甄名額流用數量。</p>	<p>學年度開辦，計 34 系所辦理，至 107 學年度計 42 系所辦理。</p> <p>二、擬定本校碩士班甄試名額比例調高機制，全校以 60% 為上限。103 學年碩甄名額比例為 53.38%，107 學年為 59.25%。</p> <p>三、於碩士班甄試簡章中明訂遞補作業截止日為 1 月 31 日，並擬訂相關配套措施。104 學年度簡章明訂遞補至 12 月 12 日，105 學年度明訂遞補截止日為隔年 2 月 1 日。</p>
教務處秘書室	財務構面	提高教務處主政邁頂及深耕經費之執行成效	<p>一、邁頂經費：確保年度計畫整體經費執行率達 75% 以上。</p> <p>二、深耕經費：確保年度計畫整體經費執行率達 80% 以上。</p>	<p>104-106 年邁頂經費</p> <p>一、每年度依教育部核定之預算，審查核定各學院及相關教學單位計畫書。</p> <p>二、於經費審查分配時，除依相關原則辦理外，加重考量過去執行成效之比重，並提醒各單位重視執行率</p>	<p>104-106 年度邁頂經費</p> <p>每月監督經費執行情形，並於以下時段檢討各子計畫經費核銷情形：</p> <p>一、每年 7 月：檢討經費執行率未超過 50% 之子計畫，並監督計畫主持人加速執行經費。</p>

執行單位	構面	策略目標	評核指標 (量化)	具體方案	年度內執行狀況
				<p>之達成。</p> <p>三、加強提示說明及協助，以確保執行單位提高執行率。</p> <p>107 年度深耕經費擬定深耕計畫推動與管考機制，未來每年 6 月、9 月及 10 月審視各分項計畫之執行經費使用情形及合理性，並對執行進度落後之計畫建立以下預警制度：</p> <p>一、6 月通知各分項計畫審視經費執行進度，並告知 9 月未動支經費之計畫將收回獲核經費。</p> <p>二、9 月底前尚未動支經費或未辦理採購流程之計畫，由所屬上級單位統籌收回分配，或另以專案簽文方式將未規劃動支經費交還本處。</p> <p>三、10 月底前清查經費執行率低於 50% 之各分項計畫，並請計畫主持人提出說明，若經評估後無法於年底前辦理經費保留或完成核銷者，應於 10 月底前比照前項</p>	<p>二、每年 10 月：檢討尚未核銷資本門經費之子計畫，並監督計畫主持人加速完成招標採購作業。</p> <p>三、每年 12 月：檢討經費執行率未超過 75% 之子計畫，並通知各子計畫如需跨年度經費核銷者，應依本校主計室規定之經費保留程序辦理。</p> <p>107 年度深耕經費</p> <p>一、107 年 3 月底接獲校方通知本處主政之深耕計畫經費數後，4 月通知各學院及相關教學單位提報計畫書，並於 6 月核定各分項計畫獲補助經費。</p> <p>二、9 月檢討經費執行率未超過 50% 之子計畫，並監督計畫主持人加速執行經費。</p> <p>三、107 年為深耕計畫第 1 年，教育部核定計畫經費時間較慢，故經費執行率稽催時程</p>

執行單位	構面	策略目標	評核指標 (量化)	具體方案	年度內執行狀況
				作法辦理。	與規劃不一致,108年起將依擬定之深耕計畫推動與管考機制辦理。
教務處秘書室	流程構面	提升電子公文辦理效率	<p>一、增加現行電子公文線上簽核率至少5%。</p> <p>二、減少公文流程設定錯誤比率,本處各單位每週以不超過5件為原則。</p>	<p>一、宣導正確使用電子公文線上簽核系統,除有效減少紙本印出及公文傳遞時間外,並加強熟稔電子公文線上操作與流程設定之認識。</p> <p>二、針對個案,主動協助說明,以減少公文錯誤與流程誤設等所造成之人力、時間耗損。</p>	<p>一、截至107年9月教務處公文線上簽核達79.37%(線上簽核率為全校第9名,本校線上簽核率平均為58.80%)。</p> <p>二、除非主責因素所致案件外,公文流程錯誤等案件,本處各單位每週以不超過5件為原則。</p>

## 陸、因應邁頂及深耕計畫經費縮減之做法

(對於計畫補助逐年遞減所產生的影響，例如：如何維持單位業務品質、財務及人力資源規劃的具體做法及改善的時程、其他替代方案或支應來源等...)

### 一、開源措施：

- (一) **增加自籌收入與爭取外部計畫：**因邁頂計畫經費逐年遞減及眾多學校提出欲至本處教學發展中心學習教學發展培訓經驗之契機，故開辦專業發展研習課程及提供教學發展專業諮詢服務，藉此維持本校在教學發展專業領域之領先地位，同時可增加自籌收入。此外，中心持續爭取科技部及教育部等各種委辦補助計畫經費，以增加財源。
- (二) **增加場地租借使用率：**活化校內開放空間及住宿場地，增加校內、外單位借用次數，提升資產使用及場地租金收入，另 107 年 4 月起，新建綜合教學館完工啟用，同步於非排課時段提供場地借用，增加場地租借使用率，尤以全民英檢考試等大型活動借用為最，大幅提升場地租金收入。

### 二、節流措施：

- (一) **整合業務項目，簡化行政流程：**將業務盤整，列出優先順序，訂定標準化流程，擬訂服務品質策略方針或成效考核指標，將人力與經費資源做最妥適的運用，提高工作效能。
- (二) **集中教學資源管理，落實資源共享：**整合可資利用的教學資源，平衡調撥資源共享，並採集中管理分開使用之原則，減少部分設備重覆採購。
- (三) **加強教學設備管理人員之教育訓練：**培養教學設備管理人員維修及保養之技能，達成簡易故障自行排除，減少委商維修頻率及降低設備維護經費的支出。

### 三、另覓校內經費支援：

- (一) **中心、學程營運費及人事費：**由邁頂計畫聘雇之約用人員，如業務項目於計畫終止後仍需延續進行者，其薪資來源將視深耕計畫經費補助情形續聘或另覓學校固定經費支出，或者爭取外部單位（如教育部或科技部）計畫支援。
- (二) **教學設備增購/維護費：**相關設備維護及採購回歸各單位教學例行性經費支應。
- (三) **教學助理獎勵金：**104 年起教學助理獎勵金全額轉由校內經費支應，以維教學品質之穩定提升。