

(109.06.修訂)

國立臺灣大學行政品質評鑑表
112 年度

受評單位：學生事務處

單位承辦人簽章：



日期：112 年 11 月 20 日

聯絡電話：3366-2996#18

電子信箱：ccheinliao@ntu.edu.tw

單位主管簽章：



日期：112 年 11 月 20 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.....	3
參、行政品質評鑑關鍵績效指標管制表(含評核指標 KPI)....	4
肆、共同評鑑項目.....	13
一、財務面.....	13
二、服務對象面.....	15
三、法規及行政流程面.....	18
四、人力資源及學習成長面.....	21
五、與校務目標連結面.....	23
伍、附錄.....	26

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(單位自我評鑑)
<p>1. 【校園安全中心】校安中心配合教官退出校園政策，轉型約用人員，宜檢視員額數及勞基法工作時數適法性。教官員額轉為約用名額之比例應提高至少 1:2 以因應勞基法之要求及學生需求。</p> <p>(已結案)</p>	<p>1. 勞動部「事業單位實施勞工值日(夜)應行注意事項」自 111 年 1 月起停止適用，校安中心自 111 年 1 月起實施日班及夜班輪流值勤方式。</p> <p>2. 考量人員輪班頻率與加班時數驟增，恐有過勞之情形，自 112 年 5 月 1 日起依實際需求，晚上 10 時後如有重大突發事件，採候傳方式返校處理。</p>
<p>2. 【學生職業生涯發展中心】應拓展國際實習之媒介及規劃。宜加強輔導學生英文 CV 撰寫能力，並推廣使用國際常用媒合平台，如 LinkedIn，提高本校學生國際能見度，爭取國外實習機會。</p> <p>(已結案)</p>	<p>1. 職涯中心於 108-112 年度共辦理 18 場次履歷撰寫及面試技巧講座，各場次均包括英文履歷撰寫技巧指導及 LinkedIn 等職涯社群平台說明，累計參與 3,138 人次。一對一諮詢預約亦有 7 位職涯顧問提供英文諮詢服務，諮詢範圍包括職涯諮詢、英文履歷撰寫及面試技巧指導、留學諮詢等。</p> <p>2. 職涯中心網站另增闢海外實習就業專區，提供常用之境外實習網站資訊平台、姊妹校職缺網、國外學術機構職缺搜尋平台、海外職涯社群等資訊，供有志海外實習或工作之學生及校友參考使用。</p>
<p>3. 【學生心理輔導中心】心理測驗宜統計受測人次及科系背景，亦可考慮大二時全校測作以提供學生參考評估生涯規劃。</p> <p>(已結案)</p>	<p>1. 108-111 年心理測驗受測人次及科系背景詳附件 1。</p> <p>2. 為協助學生進行生涯規劃，心輔中心於 109 年辦理 2 場生涯主題團體工作坊；111 年辦理 5 場生涯主題活動(含 2 場講座及 3 場團體)；112 年辦理 3 場生涯團體。</p> <p>3. 職涯中心自 108 至 112 年(含 Covid-19 疫情期間)，共辦理逾 13 場次職涯適性測評團測講座，及一對一職涯適性測評諮詢，累計施測與諮詢人數約 1,500 人次。</p>
<p>4. 【心輔中心】心輔中心專任及兼任人力及相關資源不足，仍有許多增進及改善空間，建議校方挹注更多經費、支援其於各院系所設置「學輔專員」所需之諮商空間及人力，俾利對本校教職員工生提供更多面向及實質之服務。</p> <p>(已結案)</p>	<p>近年本處努力爭取及擴大專業輔導人力及資源，以提供更完善之輔導網絡。</p> <p>1. 心輔中心增加專兼任輔導人力：112 年計專任專業輔導人力 25 人，兼任專業輔導人力 26 人。其中有 2 名專任、9 名兼任專業輔導人力可提供英語諮商。</p> <p>2. 協助學院設置心理輔導室：協助社會科學院、法學院、管理學院、電資學院，及理學院成立心理輔導室，提供學生更多面向與實質的幫助。</p> <p>3. 增設學輔中心：110 年 2 月成立，由具有社工、心理等背景之專業人員擔任學輔專員，駐點學院進行學生輔導初級預防，主要任務為擔任學生校園適應諮詢者，了解學生需求後，轉銜校內外各項資源，進而協助適應校園生活。目前計有 9 名學輔專員，分別駐點文、管理、社科、法律、生農、生科、理、電資、工、醫及公衛學院等 11 個學院。</p>

<p>5. 【資源教室】資源教室人力囿於教育部規定，僅配置 5 名兼任教師，特殊教育師生比高達 1:53，可能影響特殊學生照護品質。建議可適時向教育部反映或單位內自行調配兼任教師人數，爭取資源改善資教品質。 (已結案)</p>	<p>1. 112 年資源教室配置 6 名專職資源教室輔導老師，111 學年本校特教生共 284 人，人數為國立大學之冠，特殊教育師生比為 1:47。 2. 本校於 112 年向教育部申請特教學生職涯輔導計畫，增聘 1 名專職職涯資教輔導老師，協助推動創新整合型跨單位的特教學生職涯輔導計畫，並由單位內彈性統籌規劃支援資源教室既有相關業務，使整體服務量能提升，增進服務品質與輔導深度。</p>
<p>6. 學務處業務龐雜，宜以更積極的態度全面檢視所屬各單位業務資訊化程度，進行工作 e 化，並藉此收集相關數據，作為研究、分析、改善相關作為或策略之參考依據。 (已結案)</p>	<p>本處近年積極投入學務研究分析，作為政策與輔導措施評估之參考。 1. 臺大學生「身心評量系統」之建立研究計畫(5 年期)：110 年起執行，已進入第 3 年題目之篩選及收案，完成 2 篇研究論文，另有 4 個研究正在進行，預計 114 年完成系統建立，並發展「行動學務處」。 2. 輔導實踐研究計畫：於 109-111 年執行，研究結果做為本處弱勢學生輔導及方案成效評估之參考。 3. 學務研究分析：與學生代表合作，完成「社團經營情形問卷調查」、「研究生勞動情況、條件與改善研究問卷調查」、「大學生課外活動參與情形問卷調查」等研究分析。 4. 學務教務資料共享平台機制：112 年規劃建立，整合學務及教務資料，了解學生學習及成長軌跡，以提供校務研究分析及校務決策之實證參考與建議。 此外，全處持續導入 ISMS 資訊安全管理制度，核心各資通系統每年均接受 ISO 27001 資安驗證，以提供師生更安全穩定的資訊服務。</p>
<p>評鑑委員意見</p>	

貳、業務簡介

(一) 單位業務簡介(單位請以使用者角度簡述或條列主要服務對象及業務內容...)

核心價值--造就臺大 TAIDA 人		六大價值流	
團隊合作	Teamwork	1. 建立核心價值與社會實踐精神	
負責任	Accountability	2. 型塑優質校園環境	
誠信正直	Integrity	3. 關懷扶助弱勢學生	
勤勉	Diligence	4. 營造身心健康的安全校園	
抱負與遠見	Ambition & Vision	5. 推動校園國際化	
		6. 強化學生職涯發展	
工作目標			
好好生活，吃飯睡覺運動交友 感恩助人，學生互助回饋社會			
各組室業務簡介			
本處共有 14 個組室(中心)，員額約 180 人			
組室	主要業務	組室	主要業務
學務 長室	統籌與督導本處各項業務之推動與執行。	生活 輔導 組	辦理各項獎助措施，提供經濟支持，強化導師輔導業務，並藉學生請假、獎懲及申訴、學生社會奉獻特別獎等推動生活教育及學生楷模。
課外 活動 指導 組	輔導社團營運與成長、協助新生定向、深化服務學習與社會服務、推動國際交流與境外生社團發展並持續推廣永續校園。	校園 安全 中心	學生意外事件處理，緩徵、儘後召集及役男出境申請，全民國防教育，院輔導工作，安全教育宣導(藥物濫用、交通、防災、賃居、反詐騙等)。
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。	學生 職業 生涯 發展 中心	推動專業諮詢服務及跨領域學習，開設多元及國際化職能發展課程，提升職場競爭力；深化企業網絡，鼓勵學生參與職場實習，做好就業準備。
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。	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。
學輔 中心	由具有社工、心理等輔導背景的專業人員擔任學輔專員，駐點各學院了解學生需求後，轉銜校內外各項資源，進而協助學生適應校園生活。	學生 心理 輔導 中心	提供學生諮商輔導、心理測驗與個案管理服務，辦理講座、工作坊、新生身心健康普查活動，並連結校內外資源，推廣與維護學生心理健康發展。
學生 住宿 服務 組	提供住宿生生活輔導、宿舍硬體維護、進退宿床位管理、宿舍生活與學習方案推動、宿舍餐廳場地管理，及 BOT 宿舍協調等相關業務。	醫學 院學 務分 處	綜理醫學及公衛學院學生之生活與學習，包括各項助學措施、獎學金、社團輔導及醫學院體育館借用等服務。
膳食協 調委員 會執行 小組	規劃本校所屬餐廳及福利社設置標準，執行膳食及環境衛生安全檢查及督導改善。	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。

參、行政品質評鑑關鍵績效指標管制表(含評核指標 KPI)

項次	構面	子構面	策略目標	評核指標 KPI	具體方案	年度執行狀況												
1	財務面	開源	增加自籌經費收入	1.校園徵才報名費收入增加 2%	1. 調漲校園徵才活動企業報名費。 2. 擴大校園徵才活動規模，增加博覽會企業攤位數及公司說明會場次數。	1. 108-111 年校園徵才系列活動收入增加比率： <table border="1"> <tr> <td>活動年度</td> <td>108</td> <td>109</td> <td>110</td> <td>111</td> <td>112</td> </tr> <tr> <td>較前一年度收入增加率</td> <td>6.88%</td> <td>因疫情停辦</td> <td></td> <td>35.95%</td> <td>17.73%</td> </tr> </table>	活動年度	108	109	110	111	112	較前一年度收入增加率	6.88%	因疫情停辦		35.95%	17.73%
				活動年度	108	109	110	111	112									
				較前一年度收入增加率	6.88%	因疫情停辦		35.95%	17.73%									
2.宿費總收入/總床位數應收宿費達 99%	1. 主動聯繫學生按時辦理入住退宿作業，縮短候補時間，提高床位使用率。 2. 受理短期住宿，增加宿費收入。	1. 108-111 年宿費總收入佔總床位數應收宿費百分率： <table border="1"> <tr> <td>年度</td> <td>108</td> <td>109</td> <td>110</td> <td>111</td> </tr> <tr> <td>百分率</td> <td>97.6%</td> <td>94.4%</td> <td>86.8%</td> <td>94.6%</td> </tr> </table>	年度	108	109	110	111	百分率	97.6%	94.4%	86.8%	94.6%						
年度	108	109	110	111														
百分率	97.6%	94.4%	86.8%	94.6%														
3.活動中心場地使用費收入較前一年度成長 1%	1.營造便利舒適活動空間，增加場地使用率。 2.館舍各項場地費收入確實收繳，定期於報帳系統核對。 3.調整社團借用怡仁堂及文藝展示室時間，增加校外單位借用意願。 4.修正活動中心場地使用管理辦法，增加校內單位、校外單位借用二活場地收費標準。	1.108-111 年度活動中心場地使用費收入成長情形： <table border="1"> <tr> <td>年度</td> <td>108</td> <td>109</td> <td>110</td> <td>111</td> </tr> <tr> <td>較前一年度收入增加率</td> <td>4%</td> <td>-27%</td> <td>-11%</td> <td>26%</td> </tr> </table>	年度	108	109	110	111	較前一年度收入增加率	4%	-27%	-11%	26%						
年度	108	109	110	111														
較前一年度收入增加率	4%	-27%	-11%	26%														

項次	構面	子構面	策略目標	評核指標 KPI	具體方案	年度執行狀況																	
		節流	減少成本浪費	1.減少校園徵才經費支出 1%	1.因 Covid-19 疫情及環保考量，取消提供博覽會參展企業工作人員餐點。 2.減少徵才博覽會工讀生人數。 3.各項文宣品及問卷等均盡量電子化，並減少印刷費用支出。	108-112 年校園徵才活動支出減少情形均有達標。 <table border="1"> <tr> <td>年度</td> <td>108</td> <td>109</td> <td>110</td> <td>111</td> <td>112</td> </tr> <tr> <td>支出</td> <td>6,664,948</td> <td rowspan="2">疫情停辦</td> <td rowspan="2"></td> <td>5,870,654</td> <td>5,278,695</td> </tr> <tr> <td>較前一年支出減少情形</td> <td>-3%</td> <td>-11.92%</td> <td>-10.08%</td> </tr> </table>	年度	108	109	110	111	112	支出	6,664,948	疫情停辦		5,870,654	5,278,695	較前一年支出減少情形	-3%	-11.92%	-10.08%	
				年度	108	109	110	111	112														
支出	6,664,948	疫情停辦		5,870,654	5,278,695																		
較前一年支出減少情形	-3%			-11.92%	-10.08%																		
				2.宿費年度總支出不超過收入 90%	1.運用住宿管理系統控管。 2.經費運用符合比例原則，並排定修繕優先次序。	1.108-111 年宿費年度總支出/總收入均未超過 90%。 <table border="1"> <tr> <td>年度</td> <td>108</td> <td>109</td> <td>110</td> <td>111</td> </tr> <tr> <td>宿費支出佔收入比例</td> <td>82.65%</td> <td>75.2%</td> <td>78.3%</td> <td>83.8%</td> </tr> </table> 2.運用住宿管理系統審核及控管各宿舍每月自行修繕費用無超過額度限制。 3.依設備使用安全性、損壞程度、使用年限與政策，擬定修繕優先次序，彙整重點修繕項目，整體性大型修繕整合後辦理招標並利用寒暑假施工。0	年度	108	109	110	111	宿費支出佔收入比例	82.65%	75.2%	78.3%	83.8%							
年度	108	109	110	111																			
宿費支出佔收入比例	82.65%	75.2%	78.3%	83.8%																			
		執行率	有效運用經費	高教深耕計畫經費執行率達 95% 以上	1.定期追蹤各項專案經費使用情形，協助相關單位解決經費使用困境。 2.訂定目標執行率，自 9 月份起於每月主管會議彙報。	108-111 年高教深耕計畫經費執行率： <table border="1"> <tr> <td>年度</td> <td>108</td> <td>109</td> <td>110</td> <td>111</td> </tr> <tr> <td>執行率</td> <td>96.5%</td> <td>99.3%</td> <td>84.3%</td> <td>97.9%</td> </tr> </table> 除 110 年因 Covid-19 疫情影響經費執行率外，其餘均達標。	年度	108	109	110	111	執行率	96.5%	99.3%	84.3%	97.9%							
年度	108	109	110	111																			
執行率	96.5%	99.3%	84.3%	97.9%																			
2	服務對象面	提升服務品質	強化新生定向輔導	1. 新生學習入門書院活動滿意度 4.0 以上(5 點量表)	每年書院結束後，依學生回饋意見調整課程及活動。	每學年蒐集課程滿意度及調整意見，作為來年活動設計依據，108-112 學年度活動滿意度均有達標。 <table border="1"> <tr> <td>學年度</td> <td>108</td> <td>109</td> <td>110</td> <td>111</td> <td>112</td> </tr> <tr> <td>滿意度</td> <td>4.304</td> <td>4.25</td> <td>4.40</td> <td>4.59</td> <td>4.53</td> </tr> </table>	學年度	108	109	110	111	112	滿意度	4.304	4.25	4.40	4.59	4.53					
				學年度	108	109	110	111	112														
滿意度	4.304	4.25	4.40	4.59	4.53																		
				2. 新僑陸生入學輔導講習活動滿意度 4.0 以上(5 點量表)	每學年度辦理新僑生及陸生入學輔導講習各 1 場，並進行活動滿意度調查。	109-112 學年度均辦理新僑生及陸生入學輔導講習，滿意度均有達標。 <table border="1"> <tr> <td colspan="2">學年度</td> <td>109</td> <td>110</td> <td>111</td> <td>112</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">活動滿意度</td> <td>僑生</td> <td><u>4.28</u></td> <td><u>4.5</u></td> <td><u>4.22</u></td> <td><u>4.39</u></td> </tr> <tr> <td>陸生</td> <td><u>4.62</u></td> <td><u>4.72</u></td> <td><u>4.8</u></td> <td><u>4.96</u></td> </tr> </table>	學年度		109	110	111	112	活動滿意度	僑生	<u>4.28</u>	<u>4.5</u>	<u>4.22</u>	<u>4.39</u>	陸生	<u>4.62</u>	<u>4.72</u>	<u>4.8</u>	<u>4.96</u>
學年度		109	110	111	112																		
活動滿意度	僑生	<u>4.28</u>	<u>4.5</u>	<u>4.22</u>	<u>4.39</u>																		
	陸生	<u>4.62</u>	<u>4.72</u>	<u>4.8</u>	<u>4.96</u>																		

項次	構面	子構面	策略目標	評核指標 KPI	具體方案	年度執行狀況																											
				3. 每年研究生新生普查高關懷學生受訪率達 65%	於新生普查線上系統，新增研究生施測流程，篩選高關懷學生，主動電訪關懷。	108-111 年新生普查高關懷學生受訪率如下： <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th> <th colspan="2">108</th> <th colspan="2">109</th> <th colspan="2">110</th> <th colspan="2">111</th> </tr> <tr> <th>身分</th> <th>學士</th> <th>碩博</th> <th>學士</th> <th>碩博</th> <th>學士</th> <th>碩博</th> <th>學士</th> <th>碩博</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>受訪率</td> <td>67%</td> <td>無施測</td> <td>69%</td> <td>70%</td> <td>60%</td> <td>80%</td> <td>55%</td> <td>64%</td> </tr> </tbody> </table> <p>受訪率為學生願意接受心輔中心聯繫關懷(通常以電話或 email 聯繫上)，較為不可控之因素，未來持續以增加聯繫方式與頻率，藉以提升受訪率。</p>	年度	108		109		110		111		身分	學士	碩博	學士	碩博	學士	碩博	學士	碩博	受訪率	67%	無施測	69%	70%	60%	80%	55%	64%
年度	108		109		110		111																										
身分	學士	碩博	學士	碩博	學士	碩博	學士	碩博																									
受訪率	67%	無施測	69%	70%	60%	80%	55%	64%																									
		強化校園保健及醫療功能	1.110 學年設立乳房超音波檢查特別門診	1.放射師完成乳房超音波訓練，取得資格證明。 2.設立乳房超音波檢查特別門診，由家庭醫學科醫師看診。	1. 因保健中心已設有超音波檢查儀器，為提升第一線乳癌篩檢能量，放射師於 110 年 9 月完成乳房及甲狀腺超音波訓練，取得資格證明(108 年底後因疫情影響，醫院暫停院外人員培訓課程)。 2. 110 年 10 月起由家醫科、婦產科門診醫師依病患情況開立乳房超音波檢查，並增加甲狀腺超音波檢查服務，由家醫科門診醫師依病患情況開立。 3. 110-111 學年度服務量(人次)： <table border="1"> <thead> <tr> <th>學年度</th> <th>110</th> <th>111</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>乳房超音波</td> <td>31</td> <td>14</td> </tr> <tr> <td>甲狀腺超音波</td> <td>23</td> <td>88</td> </tr> </tbody> </table>	學年度	110	111	乳房超音波	31	14	甲狀腺超音波	23	88																			
學年度	110		111																														
乳房超音波	31	14																															
甲狀腺超音波	23	88																															
			2. 112 學年設立自費英語特別門診	設立自費英語特別門診，由家庭醫學科醫師看診。	1. 經盤點及評估，保健中心各科門診醫師皆能提供英語看診服務。外籍人士於本國連續居住半年即可加入健保，以健保身分看診。 2. 111 學年度保健中心外籍人士門診服務量為 1,506 人次(10.2%)。																												
		擴展學生活動空間	1. 112 年前全面更新第二學生活動中心場地設備	1.盤點第二學生活動中心設備。 2.老舊設備逐年更新。	1.第二學生活動中心依優先順序逐年更新老舊場地及設備，108 至 111 年建置性別友善廁所、整修教室牆面及地板及老舊設備汰換等。 2.112 年整修沃思空間，設計展覽區、個人學習區、公共閱覽區、休閒區及舞台區等複合式空間。																												

項次	構面	子構面	策略目標	評核指標 KPI	具體方案	年度執行狀況
				2. 112 學年度前完成規劃建置第三學生活動中心	規劃第三學生活動中心共創、共學、共享空間使用方案。	未來新建之教研實習大樓 4-6 樓將新增第三學生活動中心，目前已完成 4 樓共食及共學中心細部設計，5-6 樓刻正規劃冥想空間、社團共享空間等，以滿足學生多元且彈性之課外活動場地需求。配合校方作業期程，本案預計 115 年完工。
			開闢職涯發展新園地	職涯發展園地啟用後每年辦理 4 場職涯發展活動	擴大與院系所合作，於職涯發展園地規劃職涯發展交流活動，營造師長、專家及企業直接請益的渠道。	1. 職涯發展園地 110 年完工後正式命名為「未央庭」，企業代表、校內師長及表演團體近 50 人參加 12 月揭牌儀式。 2. 111 年因 Covid-19 疫情影響未於未央庭辦理大型交流活動，改以教職員生小型互動交流、一對一職涯討論諮詢及行銷影片拍攝使用。112 年已辦理優勢探索工作坊計 15 人次參與，並將繼續規劃於未央庭辦理中小型職涯諮詢及交流活動，並擴大宣導鄰近行政單位善加利用。
		了解顧客滿意度的做法	實施行政革新	每年辦理學務處滿意度調查	重新編製學務處滿意度問卷。	1. 依本處工作會議決議，各組室統整現有滿意度調查即可，如有某項業務對服務滿意掌握度不足，併同本年度配合評鑑之全處問卷統一發出。 2. 本處 112 年滿意度調查結果詳附件 2。
3	法規及行政流程面	法規說寫作一致	加強資訊雙語化	1. 109 年底前全面更新英文網頁	1. 檢視現有網頁架構，使中英文網頁內容達一致性。 2. 請專業人員英譯及潤飾英文網頁內容。	1. 各單位持續更新及完善英文網頁標示，109 年及 112 年增修本處網頁中英文服務資源。 2. 本處活動訊息發布表單，設有承辦人檢核欄位，可確認中英公告是否完備。 3. 每學年請工讀生確認英文網頁資訊之完整性與正確性，亦將使用 ChatGPT 自動化編修公告，節省人力。
				2. 109 學年度完成修訂本處英文版校級法規及作業表單	全面盤點及修訂英文版校級法規及作業表單。	1. 配合秘書室公告時程，110 年全面盤點本處法規及表單，12 月完成校級法規及表單近 70 份之英譯作業，並即時於各單位網頁公告更新。 2. 每學年請工讀生確認網頁資訊之正確性。

項次	構面	子構面	策略目標	評核指標 KPI	具體方案	年度執行狀況										
		業務流程管理及精實化	精實及改善業務流程	1. 110 學年度前學習預警暨輔導追蹤系統增列學生身分識別	於教務處教發中心臺大學習預警暨輔導追蹤系統開發階段，提出增列學生身分識別之建議。	教務處臺大學習預警暨輔導追蹤系統已增列學生身分識別功能，已於 110 學年度正式上線。										
				2. 109 年高教深耕計畫弱勢學生獎助線上申請系統建置完成	1. 規劃學生申請端及承辦管理端功能，每年優化使用介面，方便學生查找，兼顧隱私。 2. 承辦端簡化行政流程，降低人工錯誤，進一步善用資料分析輔導成效。	1. 109 年 4 月份系統上線，每年優化前後台功能與說明，使介面更加友善。 2. 110 年增加各項統計報表，俾利分析應用。										
		單位內外橫向連結業務協調管理	推動希望助學金革新方案	108 學年度起每學期開學後 2 個月內完成助學金發放	簡化審查流程與金額補助方式，改採定額制、提前發放助學金： 1. 108 學年度起將「分五級補助等級，並依據實際學雜費繳交金額補助差額方式」改為「按資格分為 2 類，定額發放」。 2. 考量新舊生入學時間與業務分流，採二階段申請，並提前公告申請時程。 3. 由「生輔組初審後，送各系請導師晤談及排序」之作業簡化為「審查會議審議」。 4. 將發放時程由期末提前到開學 2 個月內。	1. 希望助學金發放時程，經不斷協調及簡化，已由期末提前至 3 個月內。 2. 無法達成 2 個月內核發之原因，係希望助學金與希望獎學金由生輔組統一收件進行初審及資料彙整，開學後送交教務處查對成績(約開學 3 週才可查詢)，再依成績條件將申請學生分為希望助學金或獎學金候選名單，由教務處召開審查會議後決定獲獎名單，110 及 111 學年度有超過 2 月發放的情形。										
				1. 每學期參加導師會議或研習達 50 人次	以公文、信件、網路及海報宣傳等方式，邀請各系所資深或新進導師參加。	1. 生輔組及醫學院學務分處每年辦理導師會議或研習，參加人次均有達標。 <table border="1" data-bbox="1489 973 1998 1050"> <tr> <td>年度</td> <td>108</td> <td>109</td> <td>110</td> <td>111</td> <td>112</td> </tr> <tr> <td>人數</td> <td>221</td> <td>275</td> <td>136</td> <td>139</td> <td>131</td> </tr> </table>	年度	108	109	110	111	112	人數	221	275	136
		年度	108	109	110	111	112									
		人數	221	275	136	139	131									
單位內外橫向連結業務協調管理	建構完整導師制度	2. 各系學士班雙主修學生輔導講座平均滿意度達 4 以上(5 點量表)	1. 每年定期辦理各系學士班雙主修學生輔導講座。 2. 設計活動紀錄表及回饋單，依參加學生回饋意見和系所建議調整輔導方案。	為輔導更多不同身分學生，本處自 110-2 學期起轉型，改試辦暖心關懷方案，擴大服務範圍。110-111 學年度方案平均滿意度均有達標。 <table border="1" data-bbox="1467 1244 1886 1321"> <tr> <td>學年度</td> <td>110</td> <td>111</td> </tr> <tr> <td>滿意度</td> <td>4.61</td> <td>4.29</td> </tr> </table>	學年度	110	111	滿意度	4.61	4.29						
		學年度	110	111												
滿意度	4.61	4.29														

項次	構面	子構面	策略目標	評核指標 KPI	具體方案	年度執行狀況										
			完善輔導支持網絡	112年 NTU PEER 嵌入式課程達 7 場次以上	NTU PEER 以嵌入式課程形式推廣，與新生專題或學生社團合作。	1.111-2 學期與理學院合辦 2 場講座，共 156 人次參與，協助學生減壓、照顧自己與關照他人。 2.112-1 學期辦理 PEERS@NTU 通識實作課程，目標在增進自閉亞斯類與社交焦慮困難學生社交技巧訓練，以減輕社交焦慮、增加溝通意願、提升人際互動自信，共辦理 16 週(場)、272 人次參與。										
			強化個別化經濟支持	每學年完成 12 件「經濟關懷個案管理平臺」之特殊個案輔導紀錄	對評估為需加強協助之個案，由晤談人員建立輔導紀錄，並結合相關輔導資源，落實個案追蹤及輔導。	108-111 學年度特殊個案輔導紀錄統計如下： <table border="1" data-bbox="1464 475 2107 555"> <thead> <tr> <th>學年度</th> <th>108</th> <th>109</th> <th>110</th> <th>111</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>個案數</td> <td>28</td> <td>31</td> <td>27</td> <td>27</td> </tr> </tbody> </table> 生輔組每學年完成「經濟關懷個案管理平臺」，促進各項業務承辦人彼此支援及資源相互轉介，實現個案追蹤與輔導。	學年度	108	109	110	111	個案數	28	31	27	27
			學年度	108	109	110	111									
			個案數	28	31	27	27									
強化校園安全	1. 108 學年度完成 24 小時校園安全訊息推播管道	建置「緊急通報發送平台」，於發生校園安全緊急狀況時，由校安中心及駐警隊即時透過電話簡訊及校內電子信箱，傳達最新訊息。	109 年計中協助建置「緊急通報發送平台」，可發送全校教職員工生信箱訊息，另為發送全校教職員工生緊急訊息之簡訊，於 my NTU 建置「個人緊急聯絡電話維護」功能，用以收集個人緊急聯絡用之手機門號。													
	2. 111 年前完成建置校園互動式安全地圖	於校安中心網頁建立校園安全地圖，收集校內自行車事故地點，偷竊地點亦彙整於地圖內，提供師生參考。	1.駐警隊提供近 109-111 年自行車事故地點資訊，製作事故熱點圖，已放置於校安中心網頁-交通安全宣導。 2.全校各個自行車停放區皆曾經為失竊地點，此資訊加入地圖內意義不大，經評估暫緩辦理。													
4	人力資源及學習成長面	人力資源	推動學務專業培訓	1.109 年起推動學務 Hi-Po 人才培育計畫	依據組織目標及同仁職涯需求，建立遴選機制，提供高潛力人才培育課程。	1.109 年 6-7 月主管推薦及遴選本處高潛質人才。9 月進行 Saville WAVE 問卷線上評測，提供個人專家報告與發展報告。 2.110 年 3 月依同仁個人發展計畫(IDP)中需發展之職能項目，規劃共同及個人培訓課程。 3.後因 Covid-19 疫情影響，加上部分 Hi-Po 人員離職，故本案暫緩辦理。										

項次	構面	子構面	策略目標	評核指標 KPI	具體方案	年度執行狀況												
		學習成長		2.109 年起辦理學務同仁增能培訓課程	辦理各類學務人員專業職能培訓課程。	<p>1.行政同仁：109 年起每年辦理提升中文寫作能力/公文寫作系列課程，112 年辦理 Notion 軟體及 ChatGPT 職場應用工作坊(110-111 年因 Covid-19 疫情暫緩辦理)。</p> <p>2.專業輔導人員：每年提供心輔及學輔中心同仁研習、個案研討、個案督導、專業成長講座等補助，強化輔導業素質與知能。</p> <p>3.醫事人員：每年補助同仁參與外部醫療專業培訓費用。</p> <p>4.職涯輔導人員：108 至 112 年共計補助職涯中心同仁參與 CPAS 諮詢師校園培訓初階班共 4 人次，職涯顧問培訓證照認證班共 3 人次。</p>												
5	與校務目標連結面	本校中程校務發展計畫執行效益考評	發展革新-改革服務學習課程	1. 每年至少補助 36 門專業性及偏鄉服務課程	以公告、社團通知信及公文等方式向社團、行政單位及學系推廣補助計劃。	<p>每年以公告、社團通知信及公文等方式向社團、行政單位及學系推廣補助計劃。除 109、110 年受 Covid-19 疫情影響，其他年度皆有達標，逐年開課數量如下：</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>108</th> <th>109</th> <th>110</th> <th>111</th> <th>112</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>課程數</td> <td>45</td> <td>35</td> <td>35</td> <td>42</td> <td>44</td> </tr> </tbody> </table>	年度	108	109	110	111	112	課程數	45	35	35	42	44
				年度	108	109	110	111	112									
課程數	45	35	35	42	44													
2. 每年至少補助 3 項多年期服務計畫	以公告、社團通知信及公文等方式向社團、行政單位及學系推廣補助計劃。	<p>每年以公告、社團通知信及公文向社團、行政單位及學系推廣補助計劃。因 108 年開始辦理，故申請件數較少，110 年受 Covid-19 疫情影響，在無法確定疫情走向情境下無人申請，112 年為使疫情後復原中的服務性社團以合作取代單獨發展，故轉型補助社團間跨域合作，逐年計畫申請數如下：</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>108</th> <th>109</th> <th>110</th> <th>111</th> <th>112</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>計畫數</td> <td>1</td> <td>4</td> <td>0</td> <td>3</td> <td>計畫更改</td> </tr> </tbody> </table>	年度	108	109	110	111	112	計畫數	1	4	0	3	計畫更改				
年度	108	109	110	111	112													
計畫數	1	4	0	3	計畫更改													

項次	構面	子構面	策略目標	評核指標 KPI	具體方案	年度執行狀況															
			人才培育-強化少數學生 (minority) 輔導及成效評估機制	1.109 年起推動輔導實踐研究計畫	1.規劃階段：組成工作小組、進行相關研究、整合資料庫。 2.分析階段：納入 IR 研究、訪談及問卷發掘需求及問題、提出可能解決方案。 3.行動階段：建立輔導研究團隊、輔導成效評估。	1.109 年完成「規劃階段」，110 年完成「分析階段」，111 年完成「行動階段」。 2.2 年期輔導實踐研究，具體修改輔導機制，符應學生期望值於 111 年起提升每個月餐食津貼至 5 千元，學生自評受輔導後主觀身心力皆有顯著改善，研究結果並提供第二期決策，以事證本位精神出發，推動夢田深耕計畫 2.0。															
				2.70%修課僑生通過「國際生華語」課程及「大學國文：國際學生國文特別班」	本校大一僑生參加校內「僑生華檢」，成績未達 30 分者，須於入學後第一學年參加本校「國際生華語」課程；該課程兩學期成績均達 C-以上者，於第二學年起得修習國文，編入「大學國文：國際學生國文特別班」，以提升其中文能力。	1.109、110 學年度「國際生華語」通過率分別為 100% 及 95.7%；110 學年度「大學國文：國際學生國文特別班」通過率為 100%。 2.「國立臺灣大學僑生、國際學生大學國文輔導辦法」業經本校 111 年 7 月 5 日第 3123 次行政會議討論修正通過。修正辦法已刪除「大學國文：國際學生國文特別班」。															
				3.109 年起推動僑陸生輔導專案	每學期進行問卷調查與訪談，主動關懷僑陸生在臺學習及生活適應情況。	僑陸組推動僑陸生輔導專案，實施大學部僑生學業適應問卷調查、僑陸生休退學統計、僑陸生關懷訪談及僑陸生學習及生活適應問卷調查(附件 3)。															
		國際連結-增加學生在地國際體驗機會		1.每年辦理 15 場 Global Lounge 跨文化活動	結合外籍生接待服務義工社人力資源，辦理多項國際文化交流活動，促進本地生與外籍生互動。	108-111 年度辦理場次及滿意度如下： <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>108</th> <th>109</th> <th>110</th> <th>111</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>場次</td> <td>16</td> <td>8</td> <td>11</td> <td>15</td> </tr> <tr> <td>滿意度</td> <td>4.85</td> <td>4.7</td> <td>4.85</td> <td>4.75</td> </tr> </tbody> </table> 109 及 110 年因 Covid-19 疫情取消部分場次。	年度	108	109	110	111	場次	16	8	11	15	滿意度	4.85	4.7	4.85	4.75
年度	108			109	110	111															
場次	16	8	11	15																	
滿意度	4.85	4.7	4.85	4.75																	
				2.每年 GIS 全球集思論壇參與人數達 150 位以上	1.辦理海外招生說明會招募外國代表。 2.辦理高中說明會及大學說明會招募學生代表。 3.辦理會前講座吸引同學報名論壇活動。	1.海外招生說明會 108、109 年寒假分別於泰國及馬來西亞辦理，110 至 111 年 Covid-19 疫情邊境管制影響停辦。 2.高中說明會、大學說明會及會前講座皆依當年度主題規劃辦理，活動參與人數皆有達標。 <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>108</th> <th>109</th> <th>110</th> <th>111</th> <th>112</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>人數</td> <td>161</td> <td>因疫情延至 110 年辦理</td> <td>217</td> <td>209</td> <td>163</td> </tr> </tbody> </table>	年度	108	109	110	111	112	人數	161	因疫情延至 110 年辦理	217	209	163			
年度	108	109	110	111	112																
人數	161	因疫情延至 110 年辦理	217	209	163																

項次	構面	子構面	策略目標	評核指標 KPI	具體方案	年度執行狀況
			國際連結- 提升全球化視野與 跨域學習	1.每年辦理全球化 職能課程	配合產業發展趨勢，辦理全球化職能課程	1.103-111 年辦理國際人才發展體驗營共 15 期，累計 1,325 人次參與；108-112 年中英文履歷撰寫及面試技巧講座(含 LinkedIn 等職涯社群平台說明) 累計 3,138 人次參與；一對一諮詢預約共有 7 位顧問提供英文諮詢服務，諮詢範圍包括職涯諮詢、英文履歷撰寫及面試技巧指導、留學諮詢等。 2.自 112 年起，整合前揭活動，創新推出 2 學分實習先備課程「超前部署你的職涯」，課程內容包括職涯測評、全球化職場必備能力(溝通力、簡報力、問題解決力、數位力等)、中英文履歷撰寫及面試技巧、職場商務禮儀、勞動權益等，協助學生做好踏入職場的準備，共計 67 人修課。
				2. 每年辦理數位時 代跨域講座	配合產業發展趨勢，辦理相關產業趨勢講座及課程。	1.107-109 年辦理 4 梯次計 14 場次 AI 數位時代系列講座，共 1,256 人次參與。110-111 年度因 Covid-19 疫情關係暫停辦理。 2.112 年度起整合至實習先備課程「超前部署你的職涯」，共 67 人修課。另開設微學分課程「職涯探索與產業交流」，邀請重視跨域人才培育、創新及永續發展的企業代表及畢業學長姐近距離互動交流，共 17 人修課，5 週旁聽累計 33 人次。

肆、共同評鑑項目(五大構面)

一、財務面

子構面	開源 (單位自關財源或開發潛在業務與顧客之作法)
單位問題發掘	單位改進策略
<p>(一) 職涯活動經費及人事成本支出增加 本處職涯輔導業務經費主要來自校園徵才報名費，為推廣多元職涯服務，辦理實習活動及實習前職能培養講座，活動經費及自聘人力人事成本增加。</p>	<p>(一) 擴大校園徵才活動規模增加收益 校園徵才活動企業報名踴躍，攤位數量常供不應求。自 111 年起調漲攤位報名費及攤位數，108 年每攤位收費 18,000 元，112 年收費 30,000 元，調漲 66%；108 年設置 423 個攤位，112 年成長至 448 個攤位，成長 5.91%；另公司說明會自 108 年辦理 68 場次，112 年辦理 73 場次，成長 7.35%。</p>
<p>(二) 活動中心平日白天場地使用率低，收入難提高 現行活動中心場地整體使用率約 47%，其中白天場地使用率僅 35%，遠低於晚上使用率(80-90%)，另寒暑假約使用率 40%，爰研擬提高場地使用率方案，活化活動中心場地使用效益，同時增加場地使用費收入。</p>	<p>(二) 研擬活動中心場地活化方案 112 年實施「一活怡仁堂寒、暑假場地使用費優惠方案」，並開發潛在需求，開放校內及校外單位借用第二學生活動中心，以進一步提升場地使用率，不僅滿足更廣泛的需求，亦能擴增自籌收入，維持場館營運品質。</p>
<p>(三) 部分學生宿舍床位無法使用，導致收入縮減 1. 校內宿舍屋齡均超過 30 年，部分宿舍頂樓寢室因漏水嚴重已無法使用。 2. 110 年因 Covid-19 疫情嚴峻，三級警戒期間學生 5 月提前返家，開學延後，宿費收入大幅減少。 3. 111 年 6 月起保留部分寢室作為防疫安置用途，亦使收入減少。</p>	<p>(三) 減少空床率改進策略 1. 為使宿舍空床快速遞補，將入住考慮期由 7 日縮短為 3 日。 2. 隨著疫情趨緩，減少防疫專區數量，將更多寢室回歸一般住宿使用，提高可用床位數。 3. 大量開放臨時住宿生及暑期營隊申請，大幅增加短期住宿收入，112 年暑宿費收入較 111 年增加 367 萬元。</p>
<p>(四) Covid-19 疫情期間門診健保入不敷出 三級警戒期間由於大量關診，開診量及病人數大幅減少，導致門診健保收入出現當年度結餘為負數、入不敷出之情形。</p>	<p>(四) 增加健保門診收入財源 1. 保健中心評估校內教職員工生需求，自 111 年起增加新型帶狀疱疹水痘、15 價肺炎鏈球菌自費疫苗服務(目前共提供 10 種)，以強化疾病預防，同時提升門診健保收入。 2. 110 年經學校衛生委員會議提案，通過病歷影印、保險公司印製病歷副本等相關收費調整。</p>
<p>(五) Covid-19 疫情衝擊下活動報名收入減少 在 Covid-19 疫情的影響下，各項大型專案活動面臨參與者或參與社團報名費的減少。疫情後，線上活動蓬勃發展，實體活動參與率下滑，如社團聯展報名社團數相較疫情前減少 5-10%，進而對活動收入產生影響。</p>	<p>(五) 活動收益與推廣策略全面優化提升 重新評估實體活動辦理規模及效益，並根據物價調整收費策略，如 111 年起社團聯展攤位費由 1,200 元調漲至 1,400 元。同時，加強活動多元宣傳，如 111 年起經營 IG、社團輔導晤談時加強活動宣傳。</p>
<p>(六) 經費不足支應活動及例行開支 1. 僑陸生社團活動經費補助來自教育部僑生輔導實施計畫經費，然而，部分社團反映補助經費漸不足以支應活動開支。 2. 規劃新建學生宿舍採全額貸款興建，原訂每 5 年調漲宿費恐不易施行。另原物料上漲致總工程費調增，未來高額租金可能增加學生負擔，同時影響其入注意願，形成宿舍財務缺口。</p>	<p>(六) 爭取外部經費補助與募款方案 1. 僑陸組及課外組積極協助學生社團向教育部、青發署、僑委員、陸委會等申請額外經費補助，並鼓勵學生善用社會各界募款資源。 2. 規劃新建宿舍住宿費收費及募款方案，於校務基金管理委員會提案討論，通過新建宿舍財務規劃，包括自償性舉債及償還計畫及財務評估報告書，確保宿舍建設順利進行。</p>

子構面	節流(單位規劃節省資源或人力充分運用之作法，結合內外部共享資源運用)	
	單位問題發掘	單位改進策略
	<p>(一) 各項原物料及人力成本增加 隨外部環境的變動，如烏俄戰爭、基本工資調漲等，各項原物料及人力成本大幅上升，使得專案活動經費見絀。</p>	<p>(一) 調整活動規模及形式，精簡各項開支</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 依活動目的重新評估活動辦理規模與形式，如 111 年課外組評估後停辦與社團聯展相似的校慶園遊會，以有效節約開支。 2. 活動部分環節改為線上方式辦理，摺節場地費、餐費等支出。另紙本文宣、邀請卡及問卷改採電子化，活動布置用品儘量不印製年度以延長使用時限，大幅減少印刷費用。 3. 110 年校安中心、學輔中心及資源教室空間整修，規劃實施辦公室、公共空間、設備用具、耗材及工讀人力資源互相共用，成效良好。 4. 保健中心延長部分設備汰換時間，以保養維護或租賃為主，減少非必要衛材採購。未來大型醫療設備將優先考慮以捐款方式購入。 5. 隨著基本時薪調漲與勞健保負擔增加，持續評估業務需求，管控及調整工讀時數，以應對人力成本之上升。
	<p>(二) Covid-19 疫情衝擊導致健保門診收入緊縮 110 年 Covid-19 疫情嚴峻，校園實施防疫管制措施，導致學生及教職員到校人數減少，門診量驟減，門診健保收入大幅減少，營運困難。</p>	<p>(二) 結合內外部資源共享運用</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 暫停家醫科以外的其他科門診，視病情需要利用「臺大醫院星月轉診系統」提供醫療服務，以減少門診醫師診察費支出。 2. 暫停掛號室及收費室工讀生，由保健中心同仁支援，減少工讀生費用支出。
	<p>(三) 學生宿舍老舊，修繕負擔不斷攀升 校內宿舍屋齡老舊，修繕經費大幅增加，除一般性維護，亦有加強或重新施作防漏工程之需求，宿費支出負擔龐大。</p>	<p>(三) 宿舍修繕成本有效控制方案</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 依安全性、損壞程度、及保固年限等因素，排定修繕優先次序，同時強調所有修繕工程要求廠商確實執行保固事宜，確保使用效益。 2. 修繕與請購案主動與廠商議價，性質相同者盡可能合併申請，以節省修繕工資等成本。
	<p>(四) 方案執行效益可再增強 部分方案參與人數偏低，如召募宿舍同儕，雖以學生角度辦理，提供符合需求且多元生活學習方案，但多數方案參與人數低於 20 人，投入之人力物力資源不符效益。</p>	<p>(四) 評估及強化方案效益 住宿組重新檢視宿舍同儕團體實施情形，並設立辦理人數審核標準，同時，鼓勵跨宿舍合辦方案，以擴大參與人數規模，創造更多人際互動機會，使投入資源有效發揮效益。</p>
子構面	執行率 (單位預算執行狀況及達成率)	
	單位問題發掘	單位改進策略
	<p>(一) 單位預算編列及管理問題 各單位預算編列多為寬估，加上 Covid-19 疫情變化牽動活動辦理形式，部分單位遲至年末才大量回流，影響全處經費執行率。</p>	<p>(一) 提高經費執行率的有效措施</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 每月依各專案填報之結案月份，追蹤經費執行情形，自 9 月份起每月提主管會議報告，以鼓勵各單位儘早釋出未使用經費，由全處統籌調度。 2. 每年辦理經費控帳會議，協助各單位解決經費使用困境，確保經費有效運用。
評鑑委員意見		

二、服務對象面

子構面	提升服務品質(以顧客為主體，進行提升行政服務品質與效能之各項作法，如單一窗口、單位系統以使用者友善為設計)	
	單位問題發掘	單位改進策略
	<p>(一) 個別諮商及心輔資源不足</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 學生反映初談不易預約，且等待諮商時間較長。 2. 心輔資源多集中在總區，城中校區學生難以就近取得服務。 3. 學生諮商需求人數增加，輔導人力及諮商空間配置不足。 	<p>(一) 增設專兼任人力、系統預約提醒及團體辦理</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 透過初談預約系統顯示刷新時間，提醒學生及時預約；逐年爭取增加專兼任人力，112年專任員額增至25人，並實施雙線值班，每週初談人數由27人提升至47人，同時增設兼任人力26人並加開時段，縮短學生等待時間。此外，110年開辦開放式心理小學堂，定期舉辦成長團體，以學生常見困擾為主題，可單次報名，有效緩解等待諮商學生之心理壓力。 2. 108年於醫學院學務分處建立城中校區諮商空間，並安排中心專任人員駐點，每學年定期舉辦心輔講座及成長團體，提供城中校區學生個別諮商與輔導資源。 3. 輔導人力方面，除心輔中心逐年增加專兼任人員外，110年更成立學輔中心，迄今共聘任9名學輔專員，駐點各學院進行初級預防工作。諮商空間方面，因應諮商人數激增，112年校總區新增4間諮商室(含1間無障礙諮商室)，城中校區將原晤談室重新調整，改為2間獨立諮商空間，並爭取使用圖書館深度諮詢室，可同時提供3位學生諮商，各學院亦設置學輔室，以應大量諮詢及諮商需求。
	<p>(二) 優化校園流程及資訊系統之需求</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 臺大夢田深耕計畫原採紙本申請，獎補對象為經濟或文化不利學生，身分敏感，且方案多達數十類，學生需親自遞送多個行政單位，倘資料缺漏需反覆補件造成雙方負擔。 2. 學生就學貸款流程繁複，每學期有不少學生漏繳或未完成，又同時收到學費催繳通知，造成學生家長與學校關係緊張。 3. 保健中心門診使用之「醫療資訊系統」已使用19年，系統老舊無法符合資安及管理端需求。 4. 不同承辦單位資訊分散，使用者難以直觀瞭解，如社團活動因場地租借或校園安全資訊登錄需填寫跨單位表單；僑陸組網頁提供該單位承辦之醫療保險，學生誤以為僅能申請網頁之項目，忽略全體適用之團體保險及急難慰問。 5. 學生申請兵役緩徵或儘後召集需至校安中心辦理，造成申請不便。 	<p>(二) 建置或強化系統功能更臻完善</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 109年建置臺大夢田深耕計畫一站式申請系統，提高學生隱私，系統依據不同身分別直接對應適合方案，免去申請者奔走各單位之繁瑣過程，進而提高補助率。 2. 110年擴充就貸檢核功能，對接銀行端系統，承辦人可直接線上驗證對保狀況，學生無需繳回或上傳銀行驗證資料。 3. 為提升醫療服務品質，112年更新門診醫療系統，全面採病歷電子化，減少傳送/歸檔病歷人力及診間等候病歷傳送時間。預計113年新增建置「診間智慧多元報到系統」。 4. 課外組製作指引及說明，並將相關表格統一放置網頁，便利使用者查找及下載；僑陸組將僑陸生可能使用到之資訊整合於網頁，協助學生清楚自身保障資源。 5. 新增兵役系統功能，學生依自身狀態填寫及附上相關證明即可完成申請。

<p>(三) 設備使用問題及需求</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 校內運動風氣興盛，教職員工生常有測量身體指數之需求，但保健中心體脂肪機略嫌老舊且數量不足。 2. 學生活動中心老舊多有漏水、設備經常性故障等問題，影響社團使用或有安全疑慮。 3. 校內學生宿舍老舊，修繕費用逐年升高已不敷成本，加上床位嚴重不足。為滿足學生不同的住宿需求和選擇，鼓勵交流互動，需規劃更多元之共寢共學空間。 4. 學生社團缺乏足夠的使用空間，且缺乏彈性，影響社團活動舉辦的便利性。 5. 醫學院學生午間用餐空間及加熱設備不足問題，造成用餐不便。 6. Covid-19 疫情期間，餐食外帶需求增加。 	<p>(三) 設備設施之改善</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 保健中心於 110 年 12 月底購買 2 台高階「身體組成分析儀」，提供更確實的數據作為健康管理之依據。 2. 依使用頻率逐年改善活動中心漏水問題、空間整修或更新設備，並加強消防、防墜等安全措施。 3. 宿舍老舊及床位不足解決方案 <ol style="list-style-type: none"> (1)於校總區東南區辛亥路基隆路口新建 3,750 床學生宿舍，並規劃性別友善空間，預計 116 年完工。 (2)111 年起向教育部提送申請「新宿舍運動計畫」，以打造符合新世代需求之宿舍空間。 (3)112 年推動「學生宿舍整體改善計畫」，進行整修或拆除重建，並規劃增建共煮廚房、交誼廳、桌球室、健身房、冥想/祈禱室及自習室等多功能生活學習及交流空間。 4. 爭取於未來新建之教研大樓 4-6 樓，建置「第三學生活動中心」，並舉辦「設計你的學生活動中心」徵件活動，規劃共食共創共學的新型態空間。 5. 部分時段開放社團教室，解決學生午間用餐場地不足的問題。另與總務組及餐廳多次協商，提供安全加熱設備。 6. 增加設置便利餐車，並要求商家符合膳食衛生安全規定，未來將建立淘汰機制，提升餐飲品質，以因應餐食外帶增加的需求。
<p>(四) 其他服務措施需求評估</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 部分捐贈者對款項使用狀況不清楚，可能影響未來捐贈意願。 2. 社團意見調查反映活動中心寒暑假開館時間影響公演、出隊等準備時程。 3. 近貧學生因資格不符或名額不足，無法獲得助學金補助。 4. 新生身心普查僅針對大學部新生，篩選高關懷學生，自 109 年起擴大至研究所新生，自由選填，然近年研究生人數日益增加，且學生心輔需求增高，故擬規劃研究生全面進行普查。 5. 臺灣的主流飲食習慣不符合伊斯蘭教飲食規範，造成穆斯林學生面臨適應上的困擾 	<p>(四) 依使用者需求調整各項服務措施</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 受贈指定用途之捐款支用後，發送感謝函並提供獲獎學生名單，向捐贈方表達謝意。 2. 111 學年度試辦暑假期間延長開館時間，由 17 時延長至 22 時，將持續評估使用率及效益。 3. 改革希望助學金發放方式 <ol style="list-style-type: none"> (1)109 年修法放寬乙類希望助學金資格及名額，家庭年所得由 70 萬元提高至 80 萬元；111 年修法簡化特殊個案審查流程。 (2)調整補助金額以實現相對公平，甲類(中低收入戶)補助金額由 4 萬元/學年調為 5 萬元，乙類(低收入戶)已領有學雜費減免者，補助金額由 8 萬元/學年調為 5 萬元。 (3)修正總補助名額，由 400 名增加至 460 名，以照顧更多經濟不利學生。 4. 初期配合本處身心健康研究計畫進行研究生身心普查追蹤及輔導，預計 113 學年度進行研究生全面普查。 5. 針對穆斯林餐食者需求者，膳委會繪製「穆斯林友善餐廳地圖」，幫助穆斯林學生更順利地適應校園生活。

子構面	了解顧客滿意度的做法 (單位除透過校務建言、電話禮儀測試，或於舉辦活動、專案及臨櫃服務後，以線上、紙本問卷或訪談等，收集顧客意見、抱怨及建議外，請再思考其他收集途徑和方式)																
單位問題發掘	單位改進策略																
<p>(一)本處透過多元管道，包括校務建言、公務信箱、單位意見箱、電話、服務現場及等，收集顧客意見，對於重要承辦業務、活動講座及維護廠商是否續約等方面進行滿意度調查。經評估後，以下事項有進一步加強的空間：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 活動(或服務)滿意度填答率不高，難以獲得足夠的意見回饋。 2. 建言回應內容不適當、不到位或處理時間過長，或反映者對業務不清楚或誤解，導致投訴對象及內容不符事實。 3. 未透過正式管道反映意見，僅於社群媒體表達，相應承辦單位難以在第一時間給予回應。 4. 使用者填寫介面不夠友善。 	<p>(一)針對提升服務滿意度，擬定以下策略以及時回饋師生意見：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 提高填答率：各項 E 化申請系統提供服務滿意度連結，增加施測管道；採有獎徵答或競賽形式，鼓勵參加者填寫意見；活動形式設計為分組討論，由工作人員協助引導填寫。 2. 訂定「學務處公務信箱與校務建言管理作業」，依建言等級訂定陳核流程、處理時限及追蹤機制。 3. 定期關注 FB「NTU 台大學生交流板」訊息。 4. 定期請工讀生進行施測並提供建議。 																
<p>(二)了解顧客滿意度的做法</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 本處配合行政品質評鑑，實施服務滿意度調查，包括各組室及學務處整體滿意度二部分。112 年調查結果顯示，整體而言，本處在「服務態度(如服務熱忱、親切有禮、願意傾聽、耐心反覆解釋及答覆問題)」、「能協助解決被服務者問題的能力」及「人員的溝通協調能力」面向的滿意度最高，然而，在「空間配置及動線安排」、「網頁資訊內容的實用性」及「其他」則有待加強(附件 2)。 2. 為瞭解住宿生對宿舍軟硬體及宿舍輔導員服務情形，每學期透過住宿經驗滿意度調查，有效且匿名之全面調查。 3. 本校校園餐廳及福利社共 73 家(計 100 個攤位數)，數量眾多，需瞭解本校教職員生對校內餐飲業者之評價、需求及滿意度，進而提升校內餐飲品質及餐食衛生安全。 4. 為了解一活餐廳與便利店經營情形，每學期進行顧客滿意度調查，據以評鑑餐廳與便利店營運績效。 	<p>(二)滿意度調查結果改善機制</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 針對整體學務處有待加強之項目，擬提主管會議加強宣導；個別統計結果及建議，將寄送各單位，以即時調整，提升滿意度。 2. 實際了解住宿生對宿舍環境、宿舍輔導員角色功能、生治會角色功能、宿舍氣氛等面向之滿意度，且除封閉性題項外，設有開放式題項詢問其他意見，持續關注住宿生需求並努力提升服務品質。 3. 膳委會每年與學生會共同辦理「優良服務餐飲廠商網路票選活動」，由全校教職員生參與網路投票，針對校園餐飲之服務態度、餐飲口味、食物 C/P 值、用餐場所及永續飲食概念等，進行網路票選並提供喜歡及需改善意見，將結果及意見提供各餐飲權責管理單位，與轄下業者討論並調整，以提升滿意度。 4. 一活餐廳與便利店滿意度如下，相關改善建議轉知餐廳與便利店進行處理，持續關注師生需求並及時修正調整。 <table border="1" data-bbox="874 1585 1444 1787"> <thead> <tr> <th>項目 滿意度</th> <th>環境衛生滿意度</th> <th>櫃位滿意度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>108</td> <td>92.08%</td> <td>94.22%</td> </tr> <tr> <td>109</td> <td>93.44%</td> <td>93.85%</td> </tr> <tr> <td>110</td> <td>94.55%</td> <td>95.16%</td> </tr> <tr> <td>111</td> <td>94.6%</td> <td>95.23%</td> </tr> </tbody> </table>		項目 滿意度	環境衛生滿意度	櫃位滿意度	108	92.08%	94.22%	109	93.44%	93.85%	110	94.55%	95.16%	111	94.6%	95.23%
項目 滿意度	環境衛生滿意度	櫃位滿意度															
108	92.08%	94.22%															
109	93.44%	93.85%															
110	94.55%	95.16%															
111	94.6%	95.23%															
評鑑委員意見																	

三、法規及行政流程面

子構面	法規說寫作一致(符合業務相關法令規定，以及智慧財產權、個人資料保護法與資訊安全管理法，執行風險管理流程之內部控制等落實情形...)	
	單位問題發掘	單位改進策略
	<p>(一) 學務工作法規問題發現</p> <p>學務工作應與時俱進，以下幾點須配合修法：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 為協助心理不適、情緒困擾等情形之學生適應校園生活及產假規定，現行請假辦法略顯不足。 2. 因應教育部發布之法規，保健中心原僅訂定相關 SOP，為落實教育部規定，增訂本校相關處理要點及管理辦法。 3. 學生社團場地使用相關法規，部分條文、違規事項已不適用或無法記點處理，且部分時段使用率不高。 4. 學輔中心負責夢田深耕計畫補助獎勵「其他身分」之審核，若承辦人標準不一致，則失去補助的公平性。 5. 本校臨時性食品攤位(如學生社團販售之食品)未納入膳委會管理範疇，易有膳食衛生漏洞。 6. 教育部公告減少使用免洗餐具及包裝飲用水執行方式原則，本校教職員工生人數眾多，實施難度高。 	<p>(一) 透過修訂相關法規，確保與執行現況相符</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 112 學年度修訂學生請假辦法，新增「心理健康假」，配套措施包含輔導資源提供、導師關心提醒、關懷網絡連結及制度宣傳。未來將研議新增流產假、陪產假及哺(集)乳假，確保學生懷孕、分娩和哺乳期間之受教權。 2. 增訂本校「緊急傷病事故處理要點」及「蚊媒傳染病防治與管理辦法」，以確保在緊急傷病事故發生時能掌握救護時效，並落實相關感染管制措施，做好個案管理工作。 3. 修訂「學生活動中心場地管理辦法」，開放校內外單位借用二活。另按現行常見違規事項修訂「社團違規使用場地處理規則」及「社辦辦公室管理規則」，以落實違規記點制度。 4. 訂定「夢田深耕計畫補助暨獎勵適用對象之其他身分審核標準」及流程，以確保各學輔專員審核標準之一致與公平性。 5. 訂定「非營利性臨時食品攤位衛生安全自主管理檢查表」，以提供非營利性臨時攤位社團檢核膳食安全衛生。 6. 訂定「校園減少使用免洗餐具及包裝飲用水執行方式原則」，並主動彙整本校提供鐵盒便當之餐飲名單供師生選擇。
	<p>(二) 各式表單及公告存在潛在風險</p> <p>各單位因業務所需之各式表單及公告，須定期通盤檢視與調整，避免個人資料洩漏</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 同一張表格多人填寫，順序在後的申請人，可能藉此窺見前面申請人之個資。 2. 少數申請表單包含身分證字號或其他敏感個資，增加個資外洩的風險。 	<p>(二) 強化個資防護</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 調整表單格式：在同一頁中減少登記人數，或改以電子方式填寫，如各單位物品借用登記、學生宿舍訪客登記簿等。 2. 增加物理覆蓋措施：表單僅露出需填寫之空白列，如中獎簽領、僑生工讀印領清冊等。此外，公布之資訊以匿名或隱碼顯示，活動報名成功後由系統寄發報名編號，以保障報名者的隱私。 3. 改進資料保管：填寫完畢之表單另行收納，避免申請者隨意翻閱先前申請資料。 4. 強化教育訓練：加強業務人員(含工讀生)對個資法之了解，並列入業務交接事項。
	<p>(三) 資訊安全管理風險</p> <p>學務處資通系統保管龐大學生個資，面臨潛在的資訊安全威脅，必須加強相應的資安防護、人員管理及訓練，以抵禦駭客攻擊。</p>	<p>(三) 全處導入資訊安全管理制度(ISMS)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 110 年全處導入 ISMS，每年定期評估資安風險，並相對應防護措施。 2. 遵循本校資安政策(一階)及程序書(二階)，訂定相關作業規範(三階)、表單及記錄(四階)。 3. 110 年及 111 年 12 月，本處五大核心資通系統通過 ISO 27001 驗證，提供師生更安全穩定之服務。

子構面	業務流程管理及精實化 (明訂標準化服務流程及品質維護機制；業務分工明確有全面代理制度；單位網站即時更新並以使用者為中心；委員會數量精簡作法與成果；業務創新精進)																												
單位問題發掘			單位改進策略																										
<p>(一) 行政程序繁複需適時調整</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 導師輔導費申報期程過長，導致系所難以即時更新在學狀況，造成多報(休退學)情形，往返及修正造成期程延宕及承辦雙方業務量。 2. 希望助學金審查過程繁複，特殊個案需送系所審核，學生遲至學期末才能收到。 3. 私設獎項眾多，條件多樣且表達方式不同，人工篩選互斥耗費大量行政成本；又報帳流程過於繁複，影響學生獎助金入帳時效。 4. 部分業務因緊急狀況需修改相關法規，囿於未經委員會審核無法即時更新，如 Covid-19 疫情邊境管制出國。 5. 多數紙本申請表單僅為一次性使用，不環保且不易彙整保存。 	<p>(一) 作業流程精實化</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 規劃自 112-2 學期起縮短工作期程，加退選截止日後 1 週內辦理(註冊人數大致穩定)，減少系所及承辦單位往返確認之負擔，提高效率。 2. 簡化希望助學金審核流程，原分 5 類需送系所初審，改為 2 類由生輔組初審，並訂定免採計家庭成員所得收入之情形，使助學金可提前於開學後 2-3 個月發放。 3. 獎助學金系統管理端新增功能，提升彙整及審查時效；專屬各院系所之私設獎助學金回歸院系所全權辦理，減少文件往返，縮短發放時程。 4. 以內部發文敘明情境與替代方案，公告通知相關人員，並於相關會議宣傳替代方案。 5. 委請計資中心製作電子表單，如系所師生共同紀錄表、學務處業務研習成果報告等，線上登錄及管理活動紀錄，簡化流程、減少紙張使用及方便保存。 																												
<p>(二) 畢業後 1、3、5 年畢業生流向調查問卷未達本校目標填答率。</p>	<p>(二) 提升畢業生流向調查填答率之作法</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 110 年起統計每週達成目標率所需人數，逐週朝目標回收率邁進。 2. 111 年起改由委外電訪公司進行調查，減少行政人力負擔，各學制回收率皆達校定目標。 <table border="1" data-bbox="802 1205 1503 1344"> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>107</th> <th>108</th> <th>109</th> <th>110</th> <th>111</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>畢業滿 1 年</td> <td>37.89%</td> <td>47.72%</td> <td>43.59%</td> <td>49.22%</td> <td>56.15%</td> </tr> <tr> <td>畢業滿 3 年</td> <td>30.16%</td> <td>34.64%</td> <td>36.68%</td> <td>41.31%</td> <td>49.42%</td> </tr> <tr> <td>畢業滿 5 年</td> <td>25.43%</td> <td>30.74%</td> <td>27.91%</td> <td>32.31%</td> <td>42.76%</td> </tr> </tbody> </table>					年度	107	108	109	110	111	畢業滿 1 年	37.89%	47.72%	43.59%	49.22%	56.15%	畢業滿 3 年	30.16%	34.64%	36.68%	41.31%	49.42%	畢業滿 5 年	25.43%	30.74%	27.91%	32.31%	42.76%
年度	107	108	109	110	111																								
畢業滿 1 年	37.89%	47.72%	43.59%	49.22%	56.15%																								
畢業滿 3 年	30.16%	34.64%	36.68%	41.31%	49.42%																								
畢業滿 5 年	25.43%	30.74%	27.91%	32.31%	42.76%																								
<p>(三) 消費者對於學校的餐飲管理運作不清楚及誤解，導致投訴對象及內容不到位，影響問題解決時效。</p>	<p>(三) 邀請專家委員及學生委員實地參與校園餐廳及福利社檢查，了解學校的食安三級管理及運作，協助客訴問題的澄清，提升透明度，並建立溝通渠道。</p>																												
<p>(四) SOP 與實施現況不符 盤點本處 SOP，發現有與現況不符、未配合法規更新、缺漏或不容易查找等問題。</p>	<p>(四) 以使用者為中心進行修訂</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 112 年全面檢視及修訂各單位 SOP。 2. 調整網頁作業流程專區，避免多層次結構，以清晰邏輯分類(約 2-4 項)。 3. 重要業務下提供明確的 SOP 連結，方便使用者查找及理解相關流程，並配合法規更新 																												
<p>(五) 信息不同步、法規無英譯，損害學生權益</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 英文網頁未即時更新，可能導致國際學生混淆與誤解，應強化更新機制。 2. 法規及表單翻譯的原則及語譯等標準不一，容易使師生查閱或申辦時產生誤解，甚而影響學生權益，需有統一的翻譯標準。 3. 活動訊息僅中文公告，國際學生可能錯過重要活動，需提供雙語公告。 	<p>(五) 以使用者為中心，加強雙語標示與服務</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 各單位持續更新及完善英文網頁標示，109 及 112 年增修本處網頁中英文服務資源。 2. 110 年全面盤點本處校級法規及表單，12 月完成近 70 份之英譯作業，並即時於各單位網頁公告更新，確保法規及表單翻譯標準統一。 3. 活動訊息發布表單設有承辦人檢核欄位，可確認中英公告是否完備，避免遺漏。 																												

子構面	單位內外橫向業務協調管理(訂有跨單位作業流程與權責規範，以使用者為設計介面，定期檢視並公開於網站；促進溝通及協調改進之機制；主動開發整合業務)	
	單位問題發掘	單位改進策略
	<p>(一) 跨處室合作之需求</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 少數的個案與意外，常主導大眾對於臺大學生的想像。 2. 學務處與教務處管理大量資料，卻未進行相關校務研究與分析，難以了解學生學習及成長軌及評估方案成效。 3. 部分僑陸生於系統填寫通訊方式不完整，或未即時更新，處理學生事件時不易聯繫瞭解其現況及意見。 4. 因應肉品食安問題，本處推動「肉品品質管理計畫」，全校餐飲商家肉品原產地標示、證明資料查核及肉品採檢，人力需求增加。 	<p>(一) 主動整合開發，促成跨處室協同合作</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 加強活動宣傳與報導，與媒體公關中心合作，展現學生正面能量與貢獻(附件4)。 2. 學務及教務處合作建立資料共享平台，由法務處參與研擬相關法規及學生代表參與討論，提供校務研究分析及校務決策之實證參考與建議。 3. 與各僑陸生社團會長及幹部緊密合作，透過學生間人際支持網絡，直接或間接瞭解學生近況及想法，適時提供協助。 4. 膳委會與農化系教授合作，提供修習服務學習學生食安教育訓練，以支援計畫執行。
	<p>(二) 組織龐雜，跨組室橫向溝通困難</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 學務處共有 14 個單位，約 180 位同仁，常面臨合辦活動及跨單位處理緊急事件的機會，需再加強內外單位合作及順暢組織溝通。 2. 緊急事件發生時，不同輔導單位重複關心及聯繫學生，可能加重學生心理負擔。 3. Covid-19 疫情衝擊下，本處多個面向面臨重大考驗，包括活動轉型、社團營運、學生關懷、住宿安置、經濟狀況、境外生來臺就學、餐飲衛生、人事成本及自籌收入營運等。 	<p>(二) 建立學務處跨組室合作及溝通模式</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 每月召開主管會議，佈達重要政策，並針對處內重要列管事項追蹤與討論，建立跨組室合作溝通模式，提供寶貴建議。 2. 與其他輔導單位召開輔導工作溝通協調會議，指派學生聯繫窗口，確保輔導不漏接。 3. 學務處面對 Covid-19 疫情團結一致，緊密溝通聯繫，保健中心秉持專業協擬防疫策略，其他單位迅速滾動修正各項措施，投入大批人力物力提供防疫資源，共同面對挑戰，齊心並肩陪伴學生度過疫情艱困時刻。
	<p>(三) 處內業務仰賴協同合作，共同找到解決方案</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 學務處業務龐雜，需透過定期會議強化內部協同作業，確保各階段項目按計畫推進，及時發現並解決問題。 2. 本校公私設獎助學金種類繁多，設獎條件及限制複雜，若學生無法成功申請，可能造成經濟困難。 	<p>(三) 強化各單位內部溝通與協調</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 各組室依業務性質與規模，每週、隔週或每月定期召開精實會議，追蹤各項工作進度，並討論業務改進與興革，確保充分協同合作。 2. 生輔組運用「經濟關懷個案管理平臺」，促進各項業務承辦人之間的支援及資源相互轉介，有助於實現個案追蹤與輔導。
評鑑委員意見		

四、人力資源及學習成長面

子構面	人力資源(單位現有人員權責及能力盤點，適當且有效之人員績效評估機制)	
單位問題發掘	單位改進策略	
(一) Covid-19 疫情期間人員異動頻繁 109-111 年 Covid-19 疫情期間，學務人員肩負疫調及關懷輔導等重責及高度壓力，導致人員異動頻繁。	(一) 爭取支援以穩定人心、激勵工作士氣 1. 提送敘獎及核發防疫工作費，慰勞同仁辛勞，表揚其疫情期間的辛勞與貢獻。 2. 新生宿舍輔導人員工作較具挑戰及複雜性，提敘特殊加給，以吸引及留任優秀人才。 3. 訂定「學生事務處校聘專任專業輔導人員特殊加給表」，自 112 年 8 月起增加心輔中心及學輔中心專任輔導人員特殊加給。同時，鼓勵同仁久任，連續任滿 2 年再增加特殊加給。	
(二) 大型專案代理安排難題 單位人員如有異動，大型專案及複雜之業務不易代理安排。	(二) 業務傳承與永續運作 1. 除落實職務代理制度外，大型專案活動由資深與資淺同仁搭配，降低人員異動的衝擊，並依現況合理安排業務輪調。 2. 心輔中心及學輔中心輔導人員支援部分行政業務，熟悉單位業務運作。	
(三) 校聘人員年終獎金與考核連結之影響 本校留才攬才政策，將校聘人員年終獎金與考核連結，考核乙等之校聘人員僅能領取 1 個月年終獎金，同仁對考核之公平性產生疑慮，應建立適切之考績(核)評核機制。	(三) 全處實施關鍵績效指標制度 為有效及公平評定同仁之考績(核)成績，自 112 年起全面實施關鍵績效考評機制，年初同仁與主管討論評核指標，11 月底提供執行狀況，以量化數據作為評定考績(核)之參考。	
(四) 中階公務人員歷練不足及斷層之隱憂 本處公務人員因離職或退休導致八職等職務出缺，而符合資格之同仁人數較少或學務工作經驗不足，形成歷練不足及斷層的問題。	(四) 逐步推動輪調制度 1. 提升同仁學務專業知能訓練。 2. 自 109 年起推動二級主管輪調，有機會涉獵不同領域，增進綜合管理能力。 3. 部分單位實施內部業務輪調，以強化同仁歷練經驗。	
子構面	學習成長 (人員教育訓練規劃如職能成長及職涯發展做法)	
單位問題發掘	單位改進策略	
(一) 強化跨室合作與學務知能需求 學務處約有 180 位同仁，常有合辦活動及跨單位處理緊急事件機會，需加強處室間的熟悉及充實各項學務工作知能。	(一) 建立完善教育訓練體系(附件 5) 1. 需求調查：依統計結果規劃各類人員教育訓練課程，協助同仁持續學習成長。 2. 知識分享：為增進工作新知與傳遞，每季參考學務政策、重要事件及同仁需求規劃辦理，每場次吸引逾 130 人參加。 3. 新進人員教育訓練：安排必學之工作職能，並透過團隊分組等設計，協助同仁融入環境，形成相互支持的團體。 4. 專案在職訓練課程：規劃一系列深度學習工作坊，提升同仁職場工作效能及身心調適。 5. 主管共識營：主管領導經驗分享，共同研擬跨組室合作方案，促進主管間的共事與合作。 6. 同仁才能分享：招募同仁分享專業知識及研習所學，促進交流互動，建立學習型組織。	

<p>(二) 輔導人員需與時俱進 學生議題多變，且諮商輔導相關學理知識隨時代演進日新月異，輔導人員需不斷進修才能與時俱進。</p>	<p>(二) 提升輔導人員專業知能 心輔及學輔中提供同仁各項研習費用，以強化輔導人員的素質和能力。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 每月辦理個案研討會，邀請專家學者針對當前學生議題進行分享與討論，因應學生需求。 2. 提供每人每月可申請 1 小時個別督導鐘點費，與督導老師討論學生輔導流程或處遇方式，以提升輔導人員專業知能。 3. 心輔中心聘任精神專業醫師為顧問，每週進行高關懷個案討論，提升介入處遇的專業度，加強對學生心理健康的支援。 4. 心輔中心每月辦理 1 場輔導人員專業成長講座，另補助每人 4,000 元校外繼續教育課程，以及諮商心理師、臨床心理師及社工師證照及會費費用，確保輔導人員之專業能力。 5. 心輔中心設立內部督導制度，促進專業傳承，確保輔導品質有效把關。
<p>(三) 校內缺乏支援同仁專業發展之課程</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 保健中心多為醫事人員，依醫事人員法需定期完成醫療專業培訓認證積分，以維持執業資格，但校內無法提供相關培訓課程。 2. 職業適性評測為職涯中心核心業務之一，學生需求不斷增加。 	<p>(三) 支援同仁專業職能發展之做法</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 醫療專業培訓：處內除支應醫師、護理人員、放射師、醫檢師、藥師及救護員參與年會外，並補助保健中心同仁參與外部醫療專業培訓，以提升專業職能，確保執業資格。 2. 職涯諮詢專業度：為擴大職涯中心一對一職涯諮詢服務量能，提升同仁職涯諮詢輔導的專業度及深度，108 至 112 年補助職涯中心同仁參與 CPAS 諮詢師校園培訓初階班共 4 人次，職涯顧問培訓證照認證班共 3 人次。
<p>評鑑委員意見</p>	

五、與校務目標連結面 (本校中程校務發展計畫執行效益考評)

子構面	發展目標	執行情形	問題發掘	改進策略	評鑑委員意見
發展革新	強化初級預防，完善輔導網絡	為強化初級預防輔導工作，本處自 110 年 2 月成立「學輔中心」，由 9 名具社工、心理等背景之專業人員擔任學輔專員，駐點 11 個學院進行學生輔導初級預防，主要任務為擔任學生校園適應諮詢者，了解學生需求後，轉銜校內外各項資源，進而協助適應校園生活。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 成立之初，師生對中心業務尚不熟悉，且容易與心輔中心之服務混淆，故成立初期需進一步梳理雙方合作模式，避免重複或混淆。 2. 學生議題面向多元，學生諮商談話及跨單位合作需求逐漸增加。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 學輔中心透過網頁及各式文宣，宣傳其擔任學生諮詢的第一線角色，了解學生需求後，協助轉銜校內外各項資源。此外，辦理全校性及學院學輔活動，及善用各類活動或會議大力宣傳學輔之角色及功能。 2. 自 112 年起定期召開心輔學輔雙中心會議，促進彼此意見交流，確認個案管理合作模式，建立平衡、穩定的支持系統。 	
	擴大導師輔導功能，強化師生連結	<ol style="list-style-type: none"> 1. 本校推動三級導師制，各院設置院 2 個導師工作委員會。 2. 每年定期辦理傑出導師評選，獎勵熱心奉獻及輔導績優的導師。 3. 定期辦理全校導師研習及座談會等活動，內容包括學生輔導案例及經驗分享等，以增進導師相關輔導知能，互相交流學生輔導經驗和心得。 	學生面臨壓力日益攀升，校園安全事件頻傳，因應世代及社會環境變化迫切需強化導師輔導制度及措施。	規劃辦理導師精進業務，包括： <ol style="list-style-type: none"> 1. 增設關懷導師：自 110-2 學期辦理，在現有三級導師制度外，鼓勵有需求之系所增設關懷導師(每學期約 70 個系所)，提供學生適時輔導，協助處理特殊狀況，擴大本校學生關懷網絡。 2. 學生暖心關懷輔導方案：鼓勵各學系主辦關懷輔導座談會，同時提供經費支持，每年約 20 個系所參與，針對不同背景的學生，解決相應問題，營造更溫馨的學習環境。 3. 導師社群：提供經費支持，推動導師同儕學習，每年約 10 位以上導師擔任召集人，組成各種社群，如新進導師、跨領域導師及職涯導師社群，鼓勵導師間共學、交流及專業成長。 	
	實施學務研究分析，評估方案成效	近年積極投入學務研究分析，作為政策與輔導措施評估之參考。	本處應積極瞭解學生需求與評估現階段個方案成效，並建立相關回饋機制。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 臺大學生「身心評量系統」之建立研究計畫(110-114 年)：建立臺大身心評量系統，並發展「行動學務處」。 2. 輔導實踐研究計畫(109-111 年)：研究結果作為本處弱勢學生輔導及方案成效評估參考。 3. 學務研究分析：與學生代表合作完成「社團經營情形問卷調查」、「研究生勞動情況、條件與改善研究問卷調查」、「大學生課外活動參與情形問卷調查」。調查結果有助學務處更深入了解學生需求和現況，進一步改進相應學務政策及服務。 	
	推動社團跨域合作，提供創新理念實踐平台	以社團跨域合作獎勵方案，如社團評鑑跨域獎項、社團市集聯合報名等，鼓勵社團間密切合作。同時在各類活動設計同儕互動環節，加強社團間及參與學生之連結。	社團跨域合作提案充滿創意，但容易忽略可能面臨的現實因素，包括場地、規範等。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 於簡章中詳述可行性須考慮面向，同時召開說明會，說明規範並給予參與社團提問機會。 2. 鼓勵社團在構想階段主動與課外組討論方案或執行細節，確保方案順利實施。 	

子構面	發展目標	執行情形	問題發掘	改進策略	評鑑委員意見
	啟動學生團隊，共創藝術新意	108 年起設置臺大藝術季諮詢委員會，甄選臺大藝術季學生總召及籌備團隊、提供籌備團隊諮詢與建議。	往年係由總召個人提案再招募籌備團隊	1. 111 年度首次以「策劃團隊」模式進行招募，招募初期即鼓勵學生合作，成立團隊進行提案。 2. 112 年度首次邀請臺大藝術季諮詢委員會委員擔任藝術季顧問講師，與策劃團隊進行規劃、討論及執行事宜。	
	強化校園輔導體系，開展創新學務方案	110 學年度成立學生事務諮詢委員會，已召開 4 次會議，就強化校園輔導體系、先備課程、臺灣引路人計畫-跨領域實習專案、規劃學生宿舍暑期整修及調整宿費等議題提供諮詢意見，有助各組室業務精進及完善相應措施。	強化校園輔導體系具體作為包括設立駐院學輔專員，關懷導師等，惟國際學生輔導需再強化。	面對本校國際學生人數增加，儘早規劃針對國際生合適的輔導機制，包括與國際處洽談合作細節、系所或學程承辦同仁經驗溝通分享會及增聘英語諮詢輔導人力。	
人才培育	深化企業關係網絡，共同培育優秀人才	1. 定期辦理校園徵才系列活動，作為企業與校方人才交流平台。 2. 辦理企業人資相關活動，了解企業用人需求及增進交流。	校園徵才活動作為企業人資交流平台，除活動前置與當日的交流溝通外，期有機會規劃更深入及特定主題的深度討論機制。	辦理各式主題企業人資交流座談，規劃更切合業界人才發展趨勢的職涯活動。 1. 109 年舉辦「後 Covid-19 疫情時期：人才培育與發展座談會」，邀請企業代表及校內師長共同交流，以了解 Covid-19 疫情後企業用人需求與期待，並規劃未來學校與企業合作方案。 2. 111 年辦理企業人資長諮詢會議，邀請企業人資主管及校內師長代表，研商規劃跨領域實習方案、實習先備課程等相關人才培育計畫。	
	鼓勵學生與世界的互動連結，以文化訪查拓展學生視野	1. 鼓勵經濟不利學生規劃執行自我學習成長壯遊企畫。 2. 鼓勵經濟不利學生暑期實踐，探索學習。 3. 透過影像紀錄向大眾分享學習過程，傳遞人文關懷。	因 Covid-19 疫情發展導致國際交流趨緩，學生進行國際交流機會大幅減少。	110 年本處推動「Open School 臺灣壯遊暑期實踐企畫」，鼓勵學生打開視野，以主題研究、技藝研習、展覽演出(非商業性質)或跨文化交流等主軸，為自己規劃一趟自我學習成長的臺灣壯遊企畫，其收穫將成為立足臺灣放眼世界之基礎。(附件 6)	
	培育多元語系人才，提升適應力與競爭優勢	本處實施「僑生語言學習及檢定補助計畫」，鼓勵並補助學生參與機構語言學習及相關檢定，培育多元語系人才。 1. 107-109 年補助東南亞語言學習/檢定。 2. 110 年起計劃轉型為新南向國家語言學習/檢定。	僑生來自不同國家，中文、英文語言程度不一，對於學習及生活適應有不同程度的困擾。	112 年起擴大補助範圍，不限國家語言，鼓勵僑生參與多元學習及檢定考試。	

子構面	發展目標	執行情形	問題發掘	改進策略	評鑑委員意見
	培育原住民族人才，推動全民原教	1. 辦理族群友善講座及活動。 2. 成立國立臺灣大學原住民族學生資源中心諮議委員會，針對校內全民原教提供推動方向及建議。	1. 活動辦理目標多樣，且經費常有不足之情形。 2. 族群歧視及文化敏感度之缺乏等情形仍存在於校園中，學校應成立相關單位以推動校內制度改革，建立對族群友善、實踐多元價值的校園環境。 3. 原民輔導人力不足。	1. 持續於每學期辦理 2 場以上族群友善講座及活動，並積極爭取監察院國家人權委員會「原住民族人權教育」等校外委辦及補助計畫。 2. 協助校內設立「原住民族及族群平等工作小組」，加強與原住民族及族群平等相關之課程、場域規劃和教育訓練，增加具原住民學生輔導知能之輔導人力，打造族群友善校園環境。 3. 111 年增加原民專責輔導人員至 2 名，112 年由具原民背景之學輔專員(社工師)提供原資中心駐點服務。	
	改善專業薪資待遇，吸引優秀人才	提升專業人員素質和能力。 1. 每月提供心輔及學輔中心外部專家督導經費、辦理內部教育訓練、提供固定經費參與外部訓練課程。 2. 每年補助醫事人員繼續教育費用及證照年費。	本校校聘專業輔導及醫事人員薪資待遇與其他校或醫療院所相比偏低，不易留任優秀人才。	改善專業人員薪資待遇 1. 校長協助籌募資金，募得經費使用於值班初談與高關輔導人員之特殊加給等薪資調整。 2. 109 年 3 月以保健中心自籌收入提供部分校聘醫事人員專業(特殊)加給。	
留才攬才	擴大培育及留用僑生政策	配合政府「擴大培育及留用僑生計畫」，僑陸組自 109 年推動僑生輔導專案，強化在學輔導，並提供多樣化獎助學金，鼓勵學生安心向學，培育新南向國家之新興市場所需產業人才。	1. 依 111、112 年「僑生學習及生活適應問卷調查」，超過 63% 僑生畢業後有留臺工作規劃，但對於相關規定感到繁複。 2. 僑生來臺就學約有 30% 家境清寒，並持有清寒證明。就學期間往往需要在課餘時間工讀賺取生活費分擔家計，造成學業不易兼顧。	1. 僑陸組 112 年創新辦理僑外生留臺工作評點制說明會，針對外國人在臺工作相關規定、在臺畢業僑外生評點制簡介、申請方式與流程進行說明，同時開放國際學生共同參與。 2. 112 年起，本校配合僑務委員會因應擴大招生擴增之僑生獎學金「僑務委員會獎勵頂尖及傑出僑生來臺就讀大學校院獎學金」，增設「國立臺灣大學頂尖及傑出僑生獎學金」，獎勵海外優秀僑生至本校就讀，也讓學生安心向學。	
國際連結	編纂國際廣宣，展現臺大亮點	Highlights 改版，以新面貌成為更好的教育宣傳品，向國外學校及產業展現臺大的努力，各行政單位支援主編及共編任務。	目前刊物營運僅為行政單位，主題發想或邀稿較為侷限與困難，有賴全校上下一心全力宣傳。	邀請全校院系所輪流擔任編輯群，擴大校內國際主題與亮點，讓全球看見臺大。	
	擴大英語諮商服務，建立多元校園	心輔中心除設置英語諮商服務同仁外，另外規劃兼任輔導人力執行外籍生英語諮商服務方案，112 年 6-10 月共服務 112 人次。	1. 英語諮商專任專業人力流失徵才不易。 2. 受限於經費與空間，目前每週僅安排 3 天之外籍生英語諮商時段，但未安排時段仍會有外籍生尋求服務。	1. 鼓勵現任之專任專業同仁提升個人英語諮商能力，另增加兼任專業人力執行外籍生英語諮商服務。 2. 後續擬爭取經費並規劃空間，以達每週所有時段皆有英語諮商服務。	

108-111 年心理測驗受測人次及科系背景

學年度 院系	108	109	110	111
文學院	20	7	2	0
理學院	15	9	7	4
社科學院	17	2	0	12
醫學院	13	4	0	0
工學院	3	7	0	13
生農學院	5	10	5	9
管理學院	8	3	0	14
公衛學院	0	0	0	0
電資學院	7	8	0	4
法律學院	4	0	3	1
生命科學院	5	0	0	8
總人次	97	50	17	65

附註：110 年測驗人數受疫情遠距上課，校園封閉影響。

112年度學生事務處 滿意度調查

滿意度調查概述

01 – 施測目的

了解服務對象對學務處各單位及整體服務的滿意程度，進而提供改善和優化建議。

02 – 施測時間

112年10月11日至10月31日

03 – 施測對象

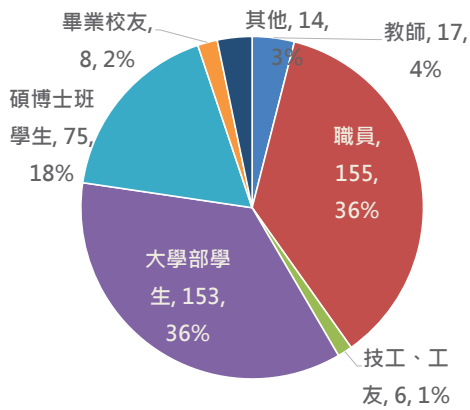
本校教職員工生、畢業校友、其他

04 – 回收份數

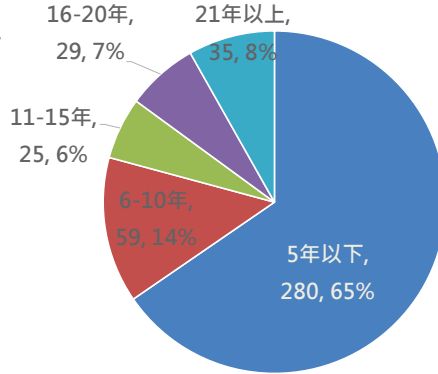
428份

受測者基本資料

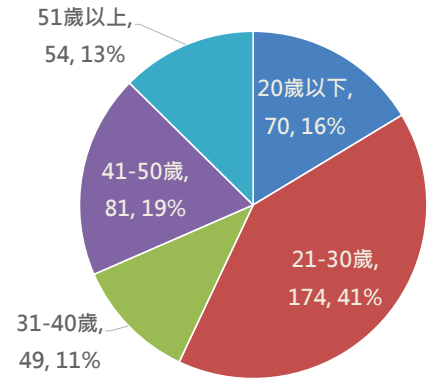
身分別



在校年資

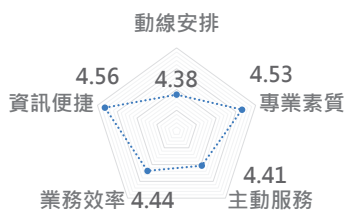


年齡

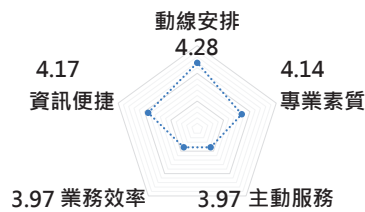


各單位滿意度(1/2)

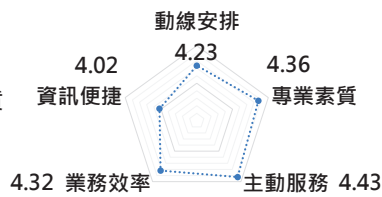
學務長室



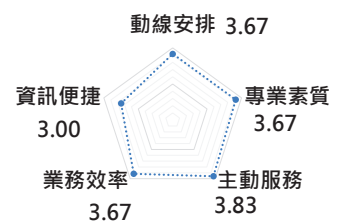
生輔組



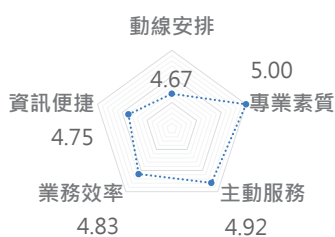
課外組



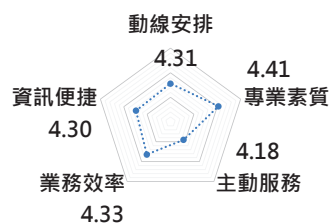
校安中心



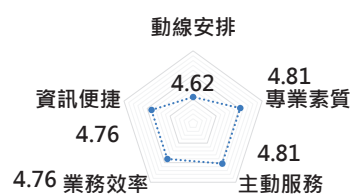
學輔中心



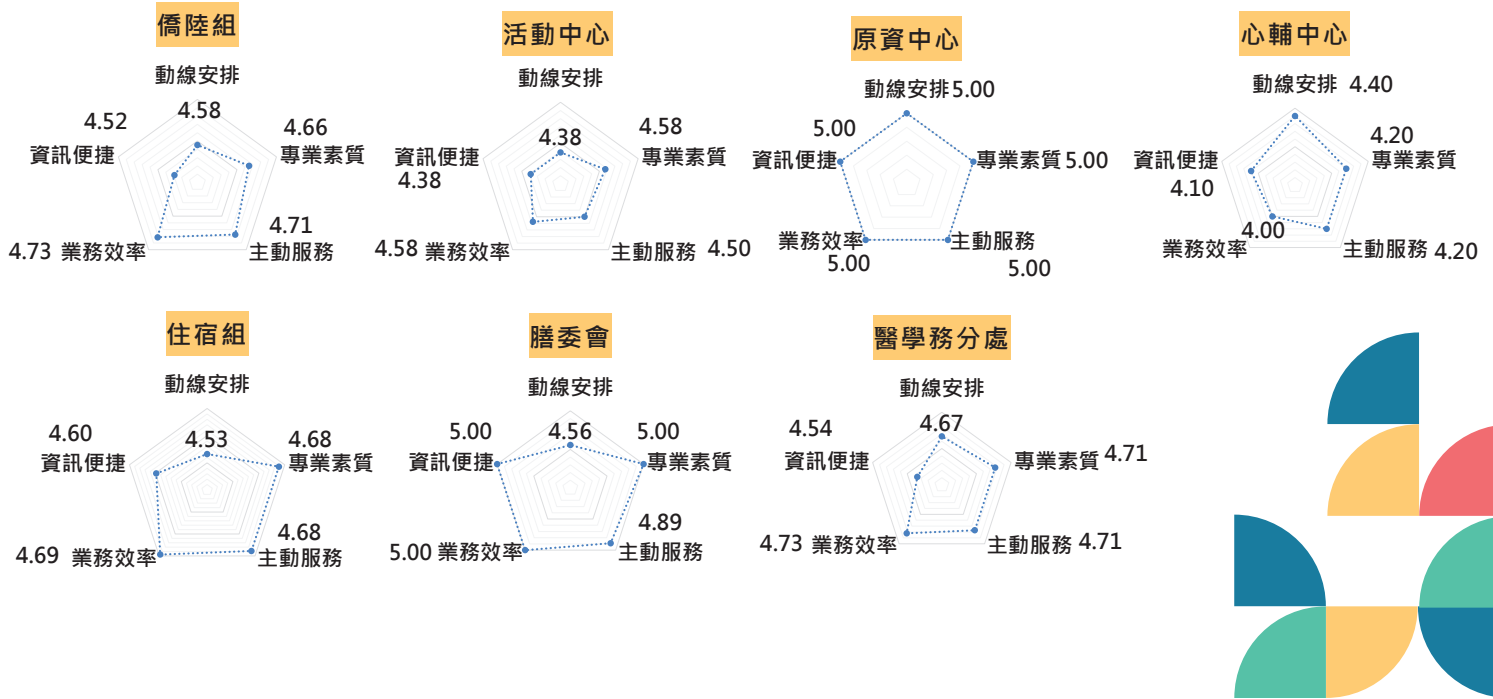
保健中心



職涯中心

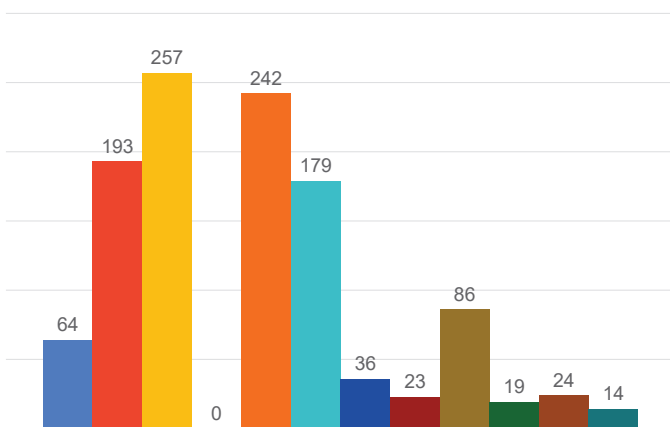


各單位滿意度(2/2)

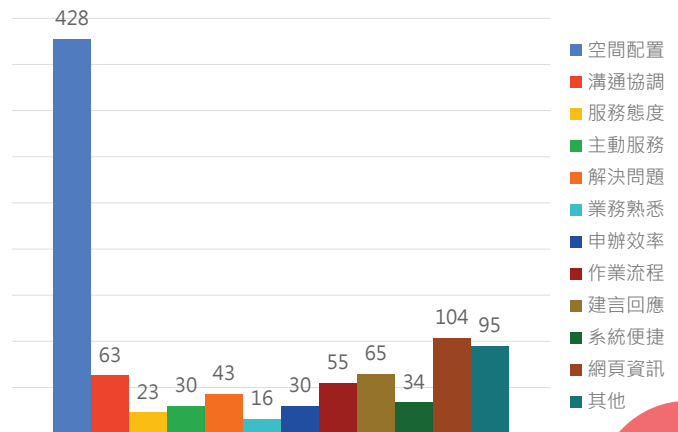


整體滿意度

最滿意面向



最需改善面向



統計結果

• 學務處整體滿意度較高之面向

- 「服務態度(如服務熱忱、親切有禮、願意傾聽、耐心反覆解釋及答覆問題)」佔23%。
- 「能協助解決被服務者問題的能力」佔21%。
- 「人員的溝通協調能力)」佔17%。

• 學務處整體最需關注及改進之面向

- 「空間配置及動線安排」佔43%。
- 「網頁資訊內容的實用性」佔11%。
- 「其他」佔10%。

持續改善

空間配置和動線安排、網頁資訊的實用性，直接影響使用者的整體體驗。本處擬針對有效的空間配置及強化網頁資訊的實用性，規劃改善措施如下：

01 - 空間配置及動線安排(佔43%)

- 經訪談與分析，可能的問題包括擁擠、動線不佳等。
- 重新設計空間：考慮重新配置或優化內部空間，以提高效率和便利性，如洽公動線、等候區域規劃等，以兼顧實用性與人性化。

02 - 網頁資訊內容的實用性(佔11%)

- 用戶體驗優化：每學年定期請學生協助檢視，確保資訊正確、架構清晰，易於尋找。另考慮加入快速連結功能等。
- 定期更新內容：確保網頁上的資訊保持最新，以提高網站的實用性。
- 使用ChatGPT自動化編修公告，節省人力。

學務處僑陸生輔導專案

一、大學部僑生學業適應問卷調查

108 年起，每年針對成績預警僑生進行「大學部僑生學業適應問卷調查」並製作關懷紀錄。

二、僑陸生休退學統計

108 年(僑生)、109 年(陸生)起每年針對僑陸生休退學狀態進行統計分析，就特殊個案提供相關資源協助。

三、僑陸生關懷訪談

109 年起針對僑陸生進行關懷訪談，面對面了解其在臺適應狀況，並依照僑居地/國家製成訪談紀錄，以利同仁適時提供協助措施。

年度	僑生訪談人數	陸生訪談人數	合計
109	252	17	269
110	209	21	230
111	378	50	428

四、僑陸生學習及生活適應問卷調查

111 年起，為瞭解僑陸生在臺學習及生活適應情況，主動新增每學年度問卷調查及統計分析，訪談關懷提供學習資源及相關協助，供未來僑陸生輔導業務規劃之參考。

年度	身分	回覆人數	個案訪談人數
111	僑生	330	0(未具名)
	陸生	192	33
112	僑生	181	12
	陸生	176	12

112 年學生事務處活動宣傳及報導

1 月	<ul style="list-style-type: none"> ● 111 學年度各類獎學金頒獎典禮 ● 2022 服務學習暨社會服務隊成果發表會 ● 學生宿舍春節圍爐餐活動
2 月	<ul style="list-style-type: none"> ● 2023 臺大杜鵑花節
3 月	<ul style="list-style-type: none"> ● 敏盛醫療體系捐贈臺大「盛弘優秀僑生獎學金」簽約暨致謝儀式 ● 2023 校園徵才博覽會 ● 第 14 屆全球集思論壇 ● 訪視 23 年寒假社會服務隊活動 ● 2023 臺大杜鵑花節 ● 心輔中心開放式心理小學堂
4 月	<ul style="list-style-type: none"> ● 第 16 屆臺大師生金石書畫聯展 ● 2023 異國文化季-臺大世界嘉年華 ● 臺大鐵馬週自行車健檢暨交通安全宣導活動 ● 原民中心落織女合作的成果影片【原來是織音 賽德克織布文化】
5 月	<ul style="list-style-type: none"> ● 宿舍樂學習，餐車好食光活動 ● 陸生茶話會 ● 2023 年第 28 屆臺大藝術季 ● 臺大椰林辦桌 ● 專題演講 從身心失衡到自我安頓-「身心中軸覺察」 ● 境外生聯合會議 ● 111 學年度畢業典禮
6 月	<ul style="list-style-type: none"> ● 臺大邁向「族群友善校園」 ● 社工系王培根同學榮獲 2023 總統教育獎 ● 創新設計學院期末分享會——《學輔柑仔店》
7 月	<ul style="list-style-type: none"> ● 國科會 2022 年度大專學生研究計劃研究創作獎人員名單 ● 112 年畢業生流向追蹤調查
8 月	<ul style="list-style-type: none"> ● 臺大原住民族研究中心榮獲「2023 第三屆 TSAA 台灣永續行動獎」 ● 新生開學典禮
9 月	<ul style="list-style-type: none"> ● 郭人豪董事長捐贈「臺大清寒希望獎助學金」及「海外研習計畫獎學金」簽約暨致謝儀式 ● 財團法人勇源教育發展基金會捐贈簽約暨致謝儀式 ● 臺大社團聯展 ● 112-1 心輔中心心理健康促進系列活動 ● 2023 「臺大獻熱血」捐血活動
10 月	<ul style="list-style-type: none"> ● 臺灣引路人計畫

112 年學生事務處教育訓練課程

月份	主題	類別
5 月	從身心失衡到自我安頓：身心中軸覺察	專案課程
5 月	了解 ISO 後才發現自己處於「暴露」之中	才能分享
5 月	行政單位開課經驗分享	才能分享
6 月	辦公室綠美化療癒課程	知識分享
7 月	校園常見法律問題	知識分享
9 月	善用 Notion 規劃時間，提升工作效率	專案課程
9 月	校園的族群平等與友善共好	知識分享
10 月	學務處暨校內行政單位簡介(校園闖關活動)	新進人員
10 月	公文初階寫作研習	新進人員
10 月	網路磁碟機於組織中的應用與規劃管理	才能分享
11 月	健康體適能與基礎防身術教學	才能分享
12 月	ChatGPT 職場應用術	專案課程
12 月	境外生校園經驗分享(規劃中，主題待確認)	知識分享
112-1 學期	身心中軸與靜心	專案課程
113 年 1 月	學務處主管共識營	主管共識

110~112 年 Open School 臺灣壯遊暑期實踐企畫

編號	主題	實踐家
110 年		
1	從心出發，尋找眷戀	徐○軒
2	無廢減碳的旅行實踐	魏○穎
3	蓬萊印象	王○竣
4	東經 121°5 北緯 22° 疫情下的綠色蘭嶼	陳○以
5	蘭天綠淨-綠島蘭嶼水下淨灘與文化調查計畫	陳○婷
6	記憶眷村的 N 種方式	林○昀
7	臺鐵秘境車站巡禮	李○明
111 年		
1	澎湖、金門傳統木建築尋訪	吳○輝
2	嶼言：環島哼的那 N 首歌	陳○發
3	深入在地，探討台灣零售市場的異質性(兼公車環島)	梁○寧
4	全台環島，體驗土壤的壯闊	韓○光
5	「LanguaGIS」—為了語言交換配對地理資訊系統開發，進行區域性語言交換活動形式調查	吳○輝
6	啟程成為人——臺東阿美族 Kilumaan 歲時祭儀探勘	陳○發
7	用好奇書寫文字，用雙腳走進土地	梁○寧
112 年		
1	國定古蹟之離島「天后」	林○庭
2	人生有這麼多的活法，no pressure。-----透過搭便車、畫畫交換故事的方式，搜集台灣各地不同人生、不同故事。	陳○溱
3	台灣中北部茶鄉病害調查及茶文化巡禮	蔡○萱
4	離鄉——澎湖群島的地方誌書寫	林○昀
5	《叛民計畫：奪回噶瑪蘭的舊城記憶》	簡○樵