

國立臺灣大學行政品質評鑑表  
103 年度

受評單位：教務處

單位承辦人簽章： 日期：103 年 11 月 21 日

聯絡電話：(02)3366-2388 分機 103

電子信箱：wcwei@ntu.edu.tw

單位主管簽章： 日期：103 年 11 月 21 日

# 目錄

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 .....	2
一、 績效面 .....	2
二、 流程面 .....	4
(一)、 公務環境 .....	4
(二)、 流程管理 .....	6
(三)、 業務電腦化 .....	8
(四)、 公文品質與時效 .....	9
(五)、 工作簡化及業務創新 .....	10
(六)、 保護智慧財產權執行情形 .....	13
(七)、 持續改善與品質保證機制 .....	15
(八)、 危機預防與管理 .....	16
三、 顧客面 .....	17
(一)、 顧客滿意度調查 .....	17
(二)、 公共關係與形象塑造 .....	34
四、 專業職能與學習成長構面 .....	36
(一)、 專業能力與服務態度 .....	36
(二)、 訓練與進修 .....	38
參、 單位自訂評鑑項目 .....	40
肆、 本校中程校務發展計畫執行效益考評 .....	64
一、 單位功能簡介及總體目標說明 .....	64
二、 未來五年發展計畫目標 .....	65
三、 執行效益考評 .....	65
伍、 關鍵績效指標 (KPI) .....	66
陸、 因應邁頂計畫經費縮減之做法 .....	76
一、 開源措施方面 .....	76
二、 節流措施方面 .....	76
三、 另覓校內經費支援 .....	76

## 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. 學業成績實施等第制後，其所衍生之相關問題，例如，書卷獎如何評比，獎學金給予如何評比，建議儘速與業務相關同仁溝通，並公布學生週知，以減少疑慮。</p> <p><b>(已結案)</b></p>	<p><b>100 年 5 月份回覆說明：</b></p> <p>本校學業成績實施等第制後，並不會影響學系在篩選書卷獎受獎名單，只須在成績優良獎勵要點，增列等第績分平均成績，供學系做為篩選書卷獎受獎名單用即可。</p>
<p>2. 本校博士生退學比率稍高，畢業年限亦偏高，恐阻礙學生就讀意願，建議宜檢討原因並提出對策。</p> <p><b>(已結案)</b></p>	<p><b>100 年 5 月份回覆說明：</b></p> <p>一、教務處曾發函調查各系所是否宜調降博士班修業學分數，經統計有 50.57% 仍維持最低 18 學分；而有 49.43% 之系所要求在 18 學分以上。</p> <p>二、近年來為提升博士班生之學術品質，各系所皆訂有博士生於畢業前須在國際期刊發表 1 至 2 篇不等之論文規定。</p> <p>三、經本處統計博士生之退學原因，85% 以上皆為逾期未註冊而自動退學，不到 15% 學生原因為資格考或年限屆滿而公告退學。</p> <p>本校至 99 學年度計有博士班 93 系所，為維持各系所博士生之學術與研究品質，建請仍宜由各系所自行審酌情況，訂定博士班之畢業相關規定。</p>
<p>3. 為避免勞逸不均，並保證論文品質，教師指導研究生論文人數宜有限制。建議教務處調查各系所教師指導研究生人數，據以訂定相關規範，並督導各學院檢討提出因應措施。</p> <p><b>(已結案)</b></p>	<p><b>100 年 5 月份回覆說明：</b></p> <p>一、本處已於 99 年 12 月下旬完成全校各系所教師指導研究生人數調查，並將結果提 99-1 第 2 次教務會議報告，亦製作各學院教師指導碩、博士班最多之人數表供各系所主管參考。</p> <p>二、本校各系所間之生師比不一，教務會議中各系所主管並不贊成由校方訂定統一指導研究生人數之規範，建議應由各院系所自行訂定合於自身情況之相關規範。</p>
<p>評鑑委員意見</p>	

## 貳、共同評鑑項目

### 一、績效面

指標	<p>(一) 投入成本與執行效益分析 (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>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>註冊組</p> <p>面對國內大學校院各專業領域的擴大競爭及隨著高等教育的國際化，國際名校吸引國內優秀學生赴外就讀及強勢來台辦理校園說明會的雙重壓力下，如何提昇本校學術專業的知名度、建立臺灣指標名校強而有力的優異知名度可謂是首要目標及任務使命。</p> <p>本組每年對內投入於行政體質上的革新、對外則投入於參加大學博覽會、網路大學博覽會加強「本校特色及優勢」的宣傳，並赴外於華人聚集之重點地區，如香港、馬來西亞、澳門等地，投入本組專業的人力、物力，辦理宣傳及對優質高中學校師生之演講，設定目標俾以提升有形及無形價值的實質效益：</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. 促進國際能見度及形象</li><li>2. 提升本校學術卓越的形象</li><li>3. 行政人員職能的全面化及精進</li><li>4. 資訊E化的再進化，加速服務效能</li></ol> <p>未來目標能反應的期望值：</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. 提升新生註冊率(含本國生、僑生、外籍生)</li><li>2. 縮短業務項目之申請流程與時間</li><li>3. 提升服務客群的滿意度</li><li>4. 提高網路的使用人次</li></ol> <p>研教組</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. 為持續改善研究所招生各項作業及成效，本校研究所招生考試自 103 學年度開始，將正、備生報到方式改為網路方式辦理，無論在人力、物力、空間及效率各方面，皆能有大幅度之節省與增進，除屢獲考生好評外，更有多所大學校院仿照辦理。目前已辦理的招生項目計有：碩士班甄試、碩士班考試、博士班招生及碩士在職專班招生，103 學年度共有 4784 名正取生及 2429 名備取生免於時間及金錢支出，104 學年度辦理範圍將再擴及 EMBA 及 GMBA 考試。</li><li>2. 為善盡社會責任、照顧經濟弱勢學生，本校自 103 學年度起，學士班甄選入學、轉學生、碩士班甄試及碩士班考試入學等 4 項招生考試，除既有的免收低收入戶報名費外，增加中低收入戶考生減免十分之三報名費之優待，103 學年度已有數十位考生獲得報名費減免。</li><li>3. 有鑑於博士班招生報名人數逐年下降，為能儘快延攬並增加優秀學生進入本校就讀管道，本校於 103 學年度開始辦理博士班甄試招生，當年度共有 34 個系所參加，報考人數 135 名，錄取 74 名，104 學年度共有 38 個系所辦理，報考人數 158 名，錄取 88 名。</li></ol>

### 課務組

本校 100 年 2 月新建完成博雅教學館 1 棟，計有 7 間大型教室(最大 400 人教室)及 21 間討論室 (20 人 1 間)，提供大班教學小班討論教學使用，討論教室亦可合併為小型教室 (40 人 1 間)，充分利用並改善通識教育教室不足窘境。

博雅教學館除增加教學教室外，各樓層設有開放性綠地空間供師生休憩使用，空間內部亦提供多元教學環境，包含學習開放空間 (4 樓)、自由討論空間 (1 樓大廳) 及教學研究中心 (5 樓) 等，並以遠端操作教學設備與監控建築本體內外公共空間，有效節省管理人力。

博雅教學館為台灣大學第 1 棟綠建築教學大樓，提供外賓、國內外大學參訪及取經，包含建築空間規劃設計、教室空間配置要領及教學設備 e 化管理等，為有效提升教學品質之教學大樓。

### 資訊組

1. 本處一直努力加強教務相關數位化網路平臺之建置與改善，包括 NTU Speech 臺大演講網、NTU OCW 臺大開放式課程、NTU ePo 學生學習歷程檔、NTU tPo 教師教學歷程檔、GET 臺灣通識網、夏季學院跨校選課等資訊服務，以利資源共享，協助校內外其他單位提高服務品質與效率，以貢獻社會並服務全國。
2. 本處在教務行政上所陸續建置之「全校課程地圖」系統在協助學生選課以及生涯規劃方面已經發揮很大的功能；「tPo 教師教學歷程檔」系統在協助教師教學方面也已經發揮了很大的功能。這些資訊系統目前也已經有國內多所大學向本校索取與辦理技術移轉，本校也已經授權給臺灣師範大學等多所大學免費移轉使用上述系統並且協助其導入。

### 教發中心

本中心完善的 5 組行政架構提供本校師生友善而卓越的教學支援。經費來源以「邁向頂尖大學計畫」為主，每年之經費約 2 千萬元，另協助教育部補助之相關教學計畫之推動與執行。自 95 年成立迄今，無論在經費、人力、空間、行政配合各方面，皆獲校方全力支持，目前各主軸活動已奠定良好基礎，普獲師生好評。效益如下。

各組業務推動與運作相當順暢，且各項服務滿意度的評鑑值皆高。如根據教師發展進程，設有多樣精進與反思研習活動，並有完整培訓的教學助理制度；自建 CEIBA 系統佈建全校的課程管理平台，將數位媒體技術與概念，傳播給全校師生員工，透過 YouTube EDU 全球影音分享平台，以全球化視野行銷臺大，展現本校各領域頂尖研究成果，製作 MOOCs 課程，向世界輸出本校之優質教學，除提昇本校之國際能見度，並建立本校於非頂大學子心中之影響力；以引導主動學習、推動協同學習、提升學習能力提升學生學習效能；並以深廣的時空角度，規劃本校未來的教學發展與願景，以協助提供教學政策決定。

評鑑  
委員  
意見

## 二、流程面

### (一)、公務環境

<p>指標</p>	<p>(一)整體及一般環境：整潔、安全、效率、特色 (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. 維護辦公室整潔：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. 提供明亮的環境：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. 提升雙語服務品質：             <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 2 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. 落實環境美化：             <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，提供客我雙方一柔和、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. 安全設施、逃生路線規畫：             <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. 提升教務行政品質與塑造專業良好服務形象：             <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) 教務處註冊組、研教組及課務組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半開放式小型會議室，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>(二)標示：人員與指標系統 (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>
<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. 標明辦公室座位及各成員業務項目(含中、英文雙語標示)：</b></p> <p>(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。</p> <p>(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台」標示牌。</p> <p>(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。</p> <p><b>2. 提供各項服務說明簡介：</b></p> <p>(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。</p> <p>(2) 教務處教學發展中心入口設有服務台，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台或指引來訪者至同仁位置處，秉持服務第一之要求。</p> <p><b>3. 妥善規劃辦公空間與人員座位：</b></p> <p>(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。</p> <p>(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。</p> <p>(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。</p> <p><b>4. 動線規劃清楚明瞭：</b>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。</p>
<p>評鑑委員意見</p>	

## (二)、流程管理

指 標	<b>(一)作業效率</b> (製作作業流程並宣導；多元申辦管道；電話、面晤、書面及網站查詢處理速度...)
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. 製作作業流程並宣導：</b></p> <p>(1) <b>完善作業流程：</b>本處已獲 ISO9001 國際標準管理統驗證通過，並於 101 年起實施 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>推廣本處業務：</b>為宣導並推廣各項教務業務，教務長帶領本處行政團隊至各學院進行教務業務宣導說明會，並舉辦教務年會，邀請各院系所學位學程教務承辦同仁出席，以促進與第一線承辦人員之交流，建立良好之合作關係。此外，本處刻正建置教務窗口聯繫平台，以使重要訊息能即時傳達各院系所學位學程。</p> <p>(3) <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、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台窗口，即時回覆學生之問題。</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，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>(4) <b>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，並設有電子服務信箱由專人負責答覆。</p> <p>(5) <b>協助其他單位查證資料：</b>如協助校友聯絡室確認申請人校友身分、英檢考試身分證明等。</p>



指標	<p><b>(二)業務分工</b> (業務分工明確；有代理制度；團隊精神之培養機制...)</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> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b>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。</li> <li>2. <b>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。</li> <li>3. <b>團隊精神之培養機制</b>： <ol style="list-style-type: none"> <li>(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。</li> <li>(2) <b>舉辦業務研討活動</b>：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。</li> <li>(3) <b>落實分工合作</b>：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。</li> <li>(4) <b>跨單位業務交流</b>：舉辦處務年會，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。</li> </ol> </li> <li>4. <b>鼓勵學習、強化專業技能</b>：本處積極鼓勵舉辦或參加業務研習課程，包括：線上公文系統操作與應用、個人資料保護法規實務、英語能力提升、網頁規劃與實務...等相關課程皆全力支持，並鼓勵參加，藉以提升同仁專業技能，提升服務品質。</li> </ol>
評鑑委員意見	

### (三)、業務電腦化

指 標	<p>(一) 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…)</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><b>1. 完整的網頁規畫：</b>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><b>2. 優質的軟硬體架構：</b>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><b>3. 完善的網管機制：</b>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> </ol>
指 標	<p>(二)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>
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><b>1. 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><b>2. 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><b>3. 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、課程管理平台、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><b>4. 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> </ol>
評 鑑 委 員 意 見	

#### (四)、公文品質與時效

<p>指標</p>	<p>(一)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><b>1. 熟稔各式公文撰寫格式與屬性：</b>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><b>2. 簽文內容敘明背景、目的及核心問題等事項：</b>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，會站在第三人之觀點，客觀窮盡的分析，使他人一看就知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><b>3. 事前協商較複雜之公文以提高行政效率：</b>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>(二)公文時效 (公文減量；公文稽催成果；公文控管系統機制；公文登錄、設有專人負責公文控管、控管機制電腦化...)</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><b>1. 落實本校線上公文無紙化政策：</b>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。經統計線上公文簽核從 103 年 1 月的 47%，至 103 年 11 月大幅提升至 65%，成長率為 18%，未來將持續宣導、繼續提升線上公文簽核比例。</li> <li><b>2. 宣導各項校內活動及會議以電子郵件周知：</b>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><b>3. 各業務辦公室皆指派專人負責公文管控與登記：</b>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><b>4. 每月定期稽催公文：</b>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月公文稽催與控管。</li> </ol>
<p>評鑑委員意見</p>	

## (五)、工作簡化及業務創新

指 標	<b>(一)工作簡化</b> (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...)
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. 定期檢討業務流程：</b></p> <p>(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。</p> <p>(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><b>2. 簡化作業程序與團隊參與機制：</b></p> <p>(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。</p> <p>(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><b>3. 實際績效：</b></p> <p><b>(1) 業務流程簡化：</b></p> <p>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。</p> <p>b. 因應 103 學年度起學生證不再蓋註冊章，資訊組已於 103 年 8 月開發完成學生在學狀態查詢系統，提供校內業務單位及學生經申請與授權後，可線上查詢學生在學狀態，取代原註冊章之功能，簡化學生每學期註冊學生證必須蓋註冊章的作業流程。</p> <p>c. 為使本校應屆畢業生能即時辦理進階英語抵免作業，自 103 年起建置「進階英語補抵免系統」，由外語教學暨資源中心受理學生申請後，僅需將申請資料透過網路傳送本組，本組即可遠端確認，再將學生資料送交註冊組辦理畢業審查，可免除學生至各單位跑件之不便，有效縮短行政流程。</p> <p>d. 101 年完成教師免辦評鑑申請系統之建置，申請教師僅需登入線上系統、輸入適用條件，即可自動產生陳報表，以降低人工計算之不便及錯誤率。該系統至今仍持續更新，以提升使用便利性及效率。</p> <p>e. 為使教務業務順利推廣，於 103 年著手建置教務窗口聯繫平台，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><b>(2) 作業 e 化：</b></p> <p>a. 各項招生簡章上網，減少書面簡章之印製。</p> <p>b. 各項招生提供網路報名與繳費，取消現場報名與繳費，並提供相關網路查詢系統。</p> <p>c. 碩博士班招生採網路報名，考生於網路填寫報名資料後郵寄各項審查資料，並可透過網路報名系統查詢報名進度及報考資料審查結果，逕列印准考證應試。</p> <p>d. 碩士班採網路報到，並於網頁公布最新報到情況，提供外界隨時查詢本校研究生正、備取報到情形，除提升工作效率外，亦減少學生來回奔波之苦。</p> <p>e. 開發完成碩士班甄試及考試入學招生報到遞補系統，提供碩士班招生之報到、分發、名額管控、註冊前學生基本資料更新及提供系所下載錄取生資料等功能。</p> <p>f. 休學申請網路化，減少申請人簽辦程序。</p> <p>g. 停修申請網路化，申請人自系統選取、帶入停修課程資訊，大幅縮短填表時間。</p>

	<p>h. 暑期選課作業資訊化：暑期選課作業由人工加退選改為網路加退選，大幅簡化人工作業。</p> <p>i. 來校及出國交換學生建檔資訊化：透過建檔資訊化，簡化資料重複輸入作業，並確保學生資料正確及即時。</p> <p>j. 學籍資料線上即時更新：當承辦人異動學籍資料時，網頁上供各單位使用之學籍亦能即時更新，讓學籍異動資訊零誤差。</p> <p>k. 網路排課系統達成各排課單位使用簡便、容易操作之目標。</p> <p>l. 通過「國立臺灣大學講義印製要點」，提供本校課程教學需求，另在講義線上申請系統增加指定領件人欄位，避免誤領。</p> <p>m. 本校學生報名全民英檢中高級初試，自 101 學年度起簡化身障生線上報名作業流程，並配合個資法上路，修正本項考試報名入口網站各項內容，提供更便利的服務品質。</p>
<p><b>指標</b></p>	<p><b>(二)業務創新</b> (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>
<p><b>單位自我評鑑</b></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. 業務內容改進之績效：</b></p> <p><b>(1) 服務品質提升</b></p> <p>a. 提供兼任教師授課鐘點費之核支清冊：為配合本校定期發放兼任教師授課鐘點費，於授課時數調查完竣後即按月列印核支清冊，供系所報帳。</p> <p>b. 一元化櫃檯服務：推動學士班業務一元化櫃檯服務，學生辦理各項業務，先領取號碼牌，再依序至任一櫃檯辦理，大幅紓解等待時間，有效提升服務品質與行政效率。</p> <p>c. 推動電子化簽名：自 103 年度起學生在領取畢業證書或學生證等重要文件時，採取電子簽名方式辦理，不再簽收於紙本，除環保無紙化外，最大效益處乃是提高資料核發校對的準確性及簽名檔保存、調閱的安全性及效率性。</p> <p>d. 系統更新與時俱進：由教務處資訊組和教學發展中心教學科技組共同合作，改善現行第四代 CEIBA 非同步課程管理系統，並著手研擬開發第五代 CEIBA。同時因應行動上網之趨勢，進行 CEIBA 相關 APP 開發工作，提供全校師生具互動、移動和感動元素之更高品質資訊服務。</p> <p><b>(2) 制度革新：</b></p> <p>a. 期末教學意見調查問卷之施測研究：為修訂該問卷內容，102 學年度第 2 學期於每學院邀請 2-3 門課程教師 (共計 27 門)，於期末問卷調查之際至課堂上同時施測現行版與修訂版兩種問卷，並蒐集該課程之修課學生與授課教師之意見，以作為修訂參考。</p> <p>b. 優良教師三級三審之遴選制度：針對各學院所提教學優良獎教師之名單，再透過本校籌組之遴選委員會，參酌各教師教學資訊與訪談結果，依各學院獲配比例遴選出教學傑出獎教師。</p> <p>c. 簡化作業流程：100 學年度起針對學分抵免專案辦理完竣後，邀集相關行政單位與學系召開檢討會議，以期檢討該次辦理缺失並提出創新與改進之道，其中簡化做法有：提供申請通識等六類課程採資料上傳方式，無需再寄送紙本資料，減少紙張用量；於審查結束後，學生可逕自上網查詢結果。</p>

## 2. 主動開發業務之類型：

- (1) **基礎學科認證考試：**103 學年度起擴大基礎學科認證至六個學科，提供基礎學科優異學生可於入學之際，即以考試方式取得學分，使其更能有效規劃大學學習生涯。
- (2) **辦理學分學程評估：**為落實學分學程教學品質，全面普查各學分學程執行情形，並發函通知各學分學程更新網站資訊。修訂「跨院系所學分學程設置準則」及增訂「跨院系所學分學程評估作業要點」，增加學分學程退場機制及評估方式。自 104 學年度起實施第一次評估，以作為教學改善及整併或退場之依據。
- (3) **教務聯繫平台建立：**陸續開發完成教務年會報名系統與教務窗口聯繫平台，提供本處與各院、系、所、學位學程之教務行政人員建立友好且緊密合作之工作團隊。
- (4) **學生成績查詢暨預警系統：**建立學生成績表現追蹤網路平台，提供各系所查詢及下載在學學生成績，以辦理獎學金審查、畢業資格審查等業務；並可依照學年度、入學管道分類，查詢學生 GPA、名次、修課及格率等，以追蹤學生之學業表現，讓院系所隨時掌握學生之學業表現，及早發現學生學業問題並適時提供輔導。
- (5) **建置紙本課表數位化查詢系統：**規劃本校歷史課表（自民國 36 年起）數位化作業，102 學年度第 1 學期起於臺大課程網提供查詢服務，並正式收錄於本校圖書館「特色館藏」，具體達成提升整體行政品質之績效。後續將推動與本校校史館合作辦理回顧展覽活動及提供 11 個學院做學術研究，運用「行動檔案」傳達多元推廣概念，以達本校教學資源共享之效。
- (6) **導入新穎教學科技：**教學發展中心不斷改進並創新業務，提供更優質的服務，如教師領航社群、精進教師研習營、椰林講堂、微型教學、翻轉教室、電子互動教學系統、教師感恩週、教學技巧工作坊等，完整培訓與管理的教學助理 (TA) 制度；建置管理 YouTube EDU 全球影音分享平台、開放式課程、MOOCs 線上數位課程、U-Learning、數位內容製作相關知能的培訓活動；主動學習（如未來明信片、學習歷程檔）、協同學習（如國際讀書會）；課程精進專案（如總整課程、翻轉教室、深碗課程、師生協同設計、教學科技等）。

## 3. 數量及評估機制：

- (1) **量化工作目標與成果：**本處各工作項目皆予以編碼，可一目瞭然，便於追蹤。所有工作成果除以年度報告方式呈現，並編製以量化數據呈現之年度統計表。此外，為瞭解各項服務、活動品質及滿意度，依各項服務、活動性質分別訂定五分量表評鑑項目，主動提供服務對象填寫，以客觀的評估各項業務之執行之品質及滿意度，作為持續精進或檢討改進之參考。
- (2) **定期稽核確保品質：**定期內、外部 SOP 稽核工作，持續檢視各項標準作業流程之流暢性與合理性，並考量各項業務執行情況，反覆檢討以提升作業品質。

評鑑  
委員  
意見

## (六)、保護智慧財產權執行情形

<p>指標</p>	<p>(一)教育推廣 (辦理或參與相關研習、推廣活動；將智財權觀念彙入各類手冊，廣為宣導；是否規劃相關課程...)</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，於本處各影印機台附近明顯處，皆張貼警示圖文，以不斷提醒、避免不慎誤觸法令。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> </ol>

<b>指標</b>	<p><b>(二)影印及網路管理</b>  (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；訂定相關使用管理、獎懲辦法...)</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><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><b>宣導教學講義印製要點：</b> <ol style="list-style-type: none"> <li><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><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><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><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>
<b>評鑑委員意見</b>	



(七)、持續改善與品質保證機制

指標	<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>
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>標準作業程序建立與稽核</b>：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. <b>教務會議、相關會議、教務建言或電子信箱建議之反饋機制</b>：透由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. <b>接待服務品質再提升</b>：委請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。本項計畫業已顯著提升各單位之電話服務品質。</li> <li>4. <b>主動業務交流與溝通以促進教務推動</b>：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 103 年逐一至各學院辦理「教務工作宣導說明會」，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。此外，本處亦針對全校教務行政人員辦理「教務年會」，藉由直接與第一線承辦人員之面對面交流，建立與其良好之合作關係，俾使各項教務工作順利進行。</li> <li>5. <b>滿意度調查</b>：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. <b>各單位年度業務檢討會議</b>：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>
評鑑委員意見	<p> </p>

## (八)、危機預防與管理

<p>指標</p>	<p>危機預防與管理能力：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。</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. 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：             <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) 危機處理：                 <ol style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>b. 寄發預警通知書提醒家長、輔導紀錄表請導師直接輔導。</li> <li>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。</li> </ol> </li> <li>(2) 危機管理：                 <ol style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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。</li> </ol> </li> </ol> </li> <li>2. 學生特殊個案緊急處理措施：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，並請同學遵守及配合，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。</li> <li>3. 各項教務處主政之業務活動應變措施：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。</li> <li>4. 每日執行資料異地備援機制：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。</li> <li>5. 教務處主辦之各項考試如遇颱風來襲之應變措施：             <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) 危機預防：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。</li> <li>(2) 危機處理：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。</li> <li>(3) 危機管理：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。</li> </ol> </li> </ol>
<p>評鑑委員意見</p>	

### 三、顧客面

#### (一)、顧客滿意度調查

本處 103 年度顧客滿意度除以網頁填送方式進行外，另於各組櫃台提供紙本問卷供來訪顧客填寫，完成後統計分析結果如下：

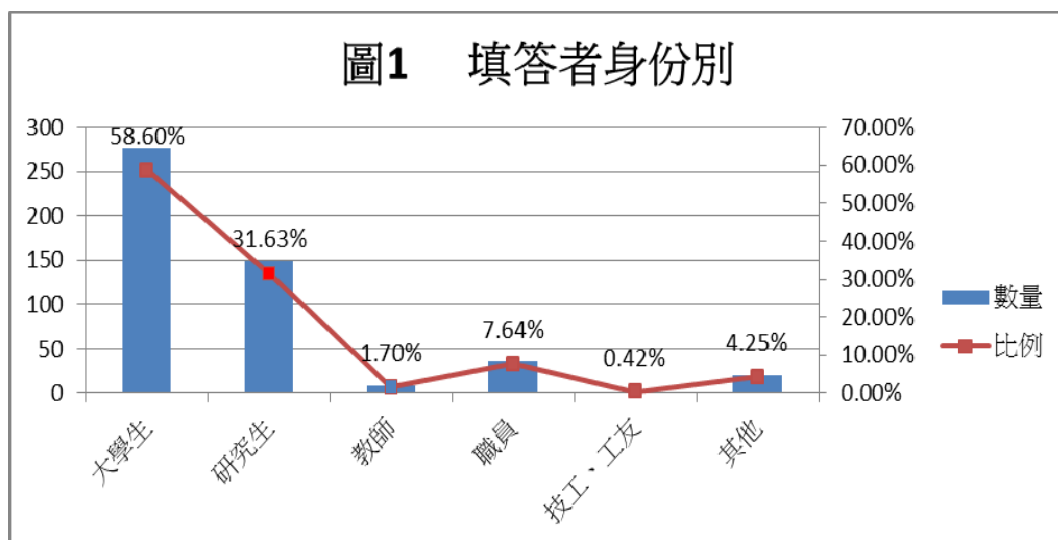
##### 1. 問卷說明

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。調查對象為本校師生與員工，透過網頁有 491 人次填答問卷，紙本問卷有 62 人次填答，合計共 553 人次填答問卷，有文字留言者共 80 筆。

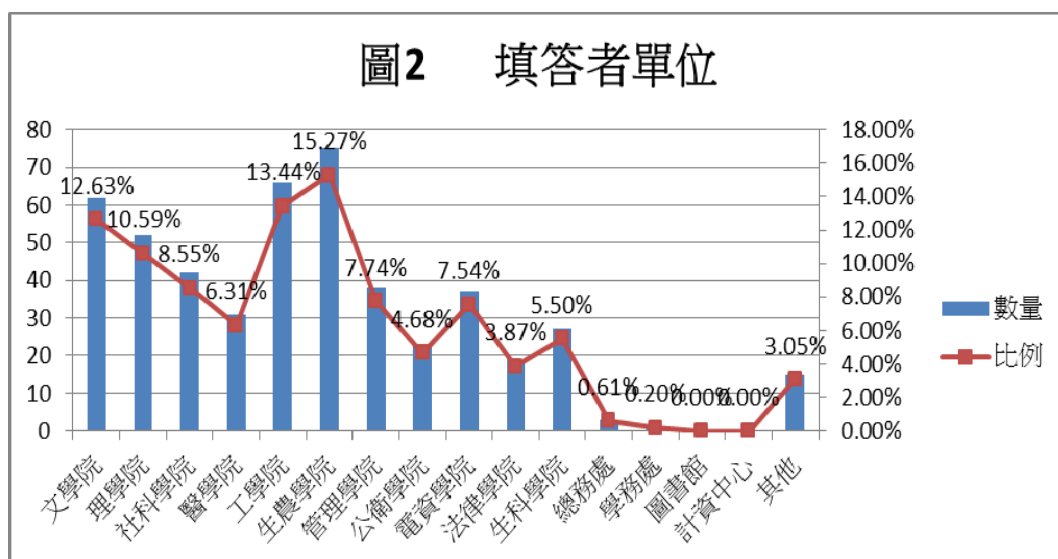
##### 2. 問卷調查結果統計

###### (1) 填答者背景資料分析

a. 填答者以大學生最多 (58.60%)，其次是研究生 (31.63%)。

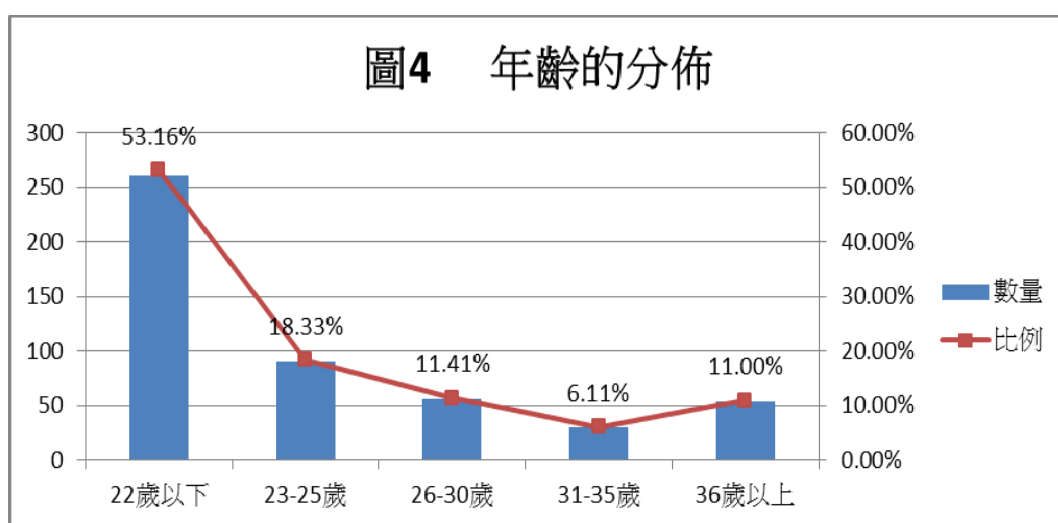
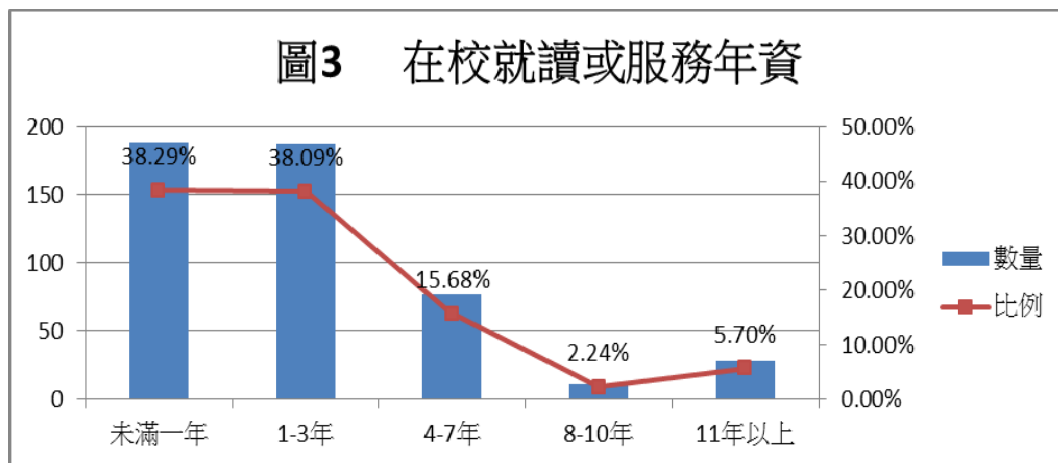


b. 生農學院填答佔比例最高，其次為工學院。

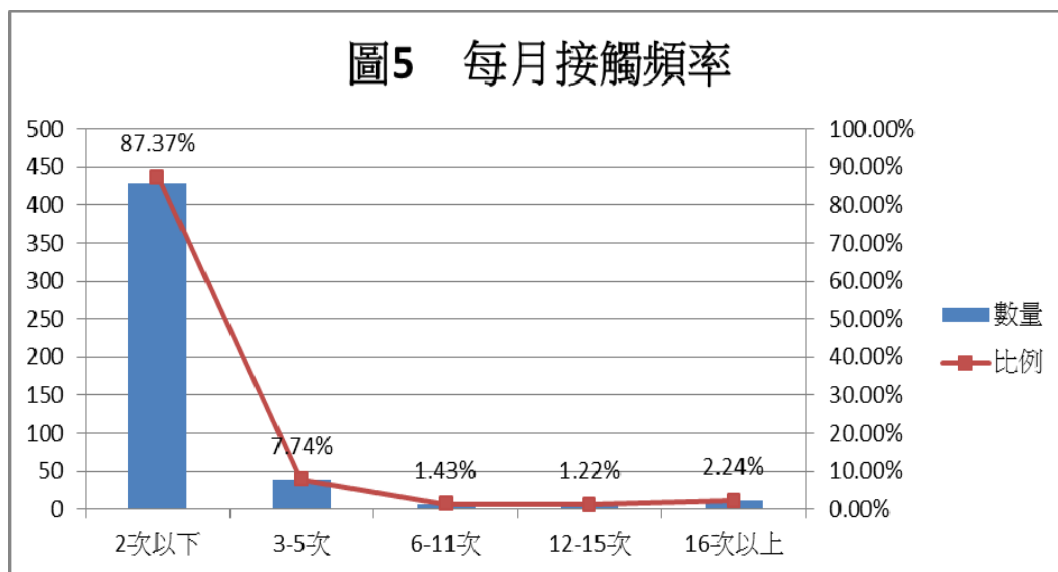


<sup>1</sup> 所謂顧客，意指本處服務對象計有學生、教師、本校員工等。

c. 在校時間以未滿一年佔比例最高，年齡在 22 歲以下者佔 53.16%。

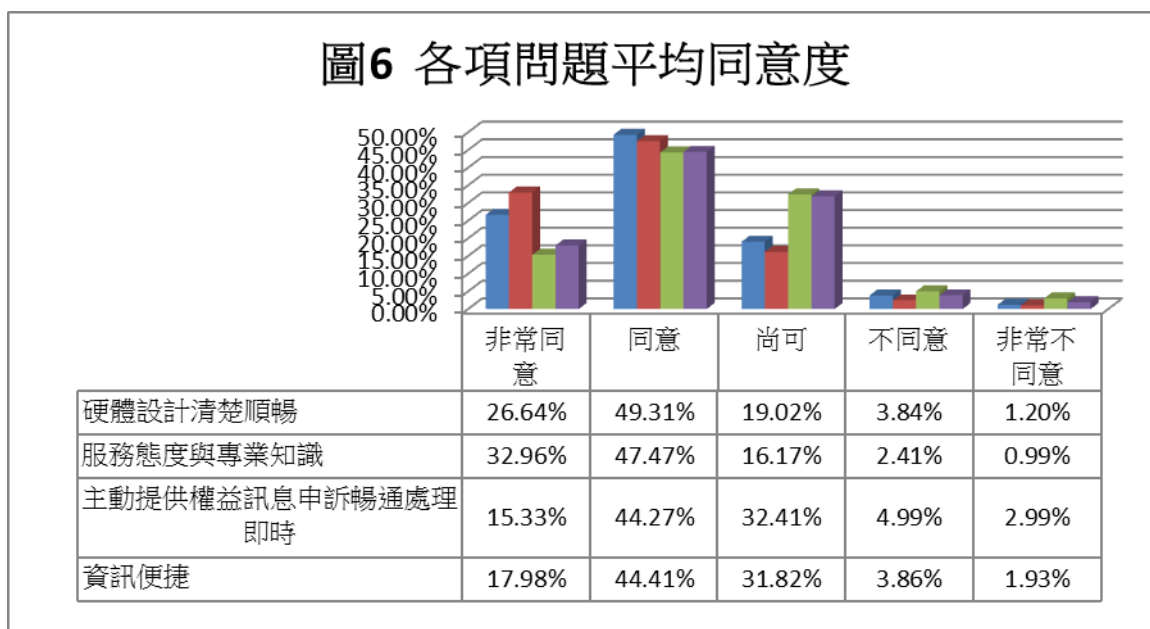


d. 接觸頻率以每月 2 次以下佔比例最高，其次為 3-5 次。



## (2) 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(80.43%)最受顧客肯定，其次是硬體設計(75.94%)，資訊便捷(62.39%)，而申訴管道暢通與處理速度(59.6%)相較而言最低。

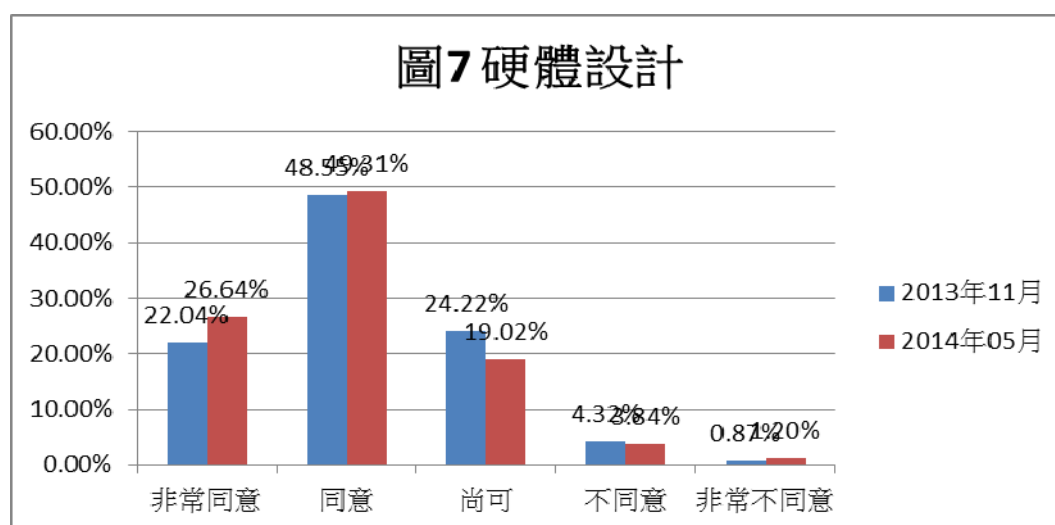


## 3. 問卷調查結果分析

### (1) 各項問題滿意度相較前期之分析 (2014年5月 vs 2013年11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。

#### a. 在硬體設計方面 (圖7)

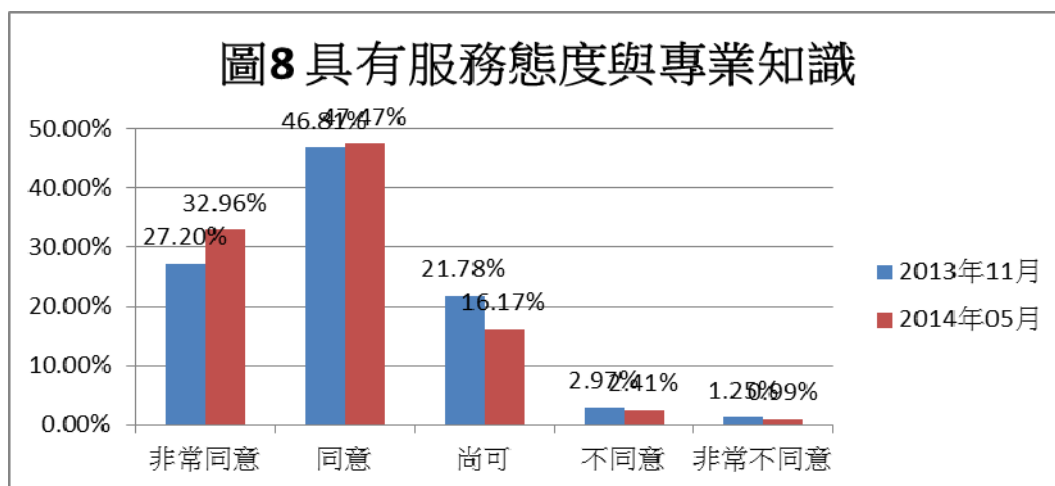


<sup>2</sup> 所謂顧客正面評價，係指(非常同意+同意)兩項百分比之總和。

其正面評價比例和前期相較上升 5.35%(70.59% vs 75.94%)，其中非常同意上升 4.6%，同意上升 0.75%，不同意及非常不同意則相較前期下滑了 0.15% (5.19% vs 5.04%)。

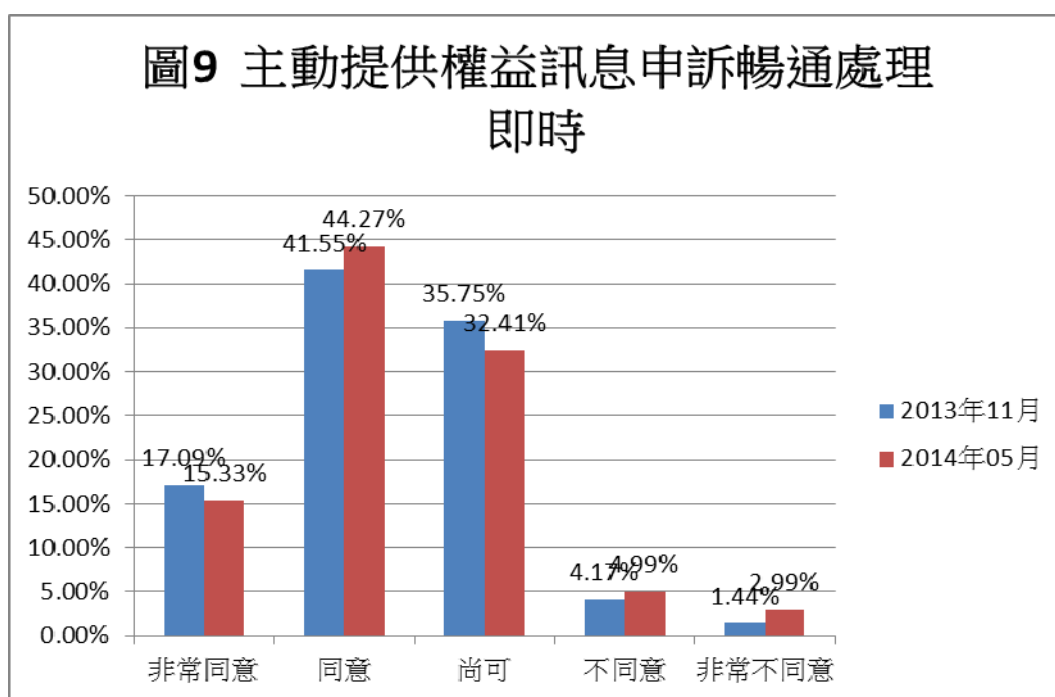
**b. 在服務熱忱與專業知識方面 (圖 8)**

其正面評價比例相較前期上升 6.42%(74.01% vs 80.43%)，其中非常同意上升 5.76%，同意上升 0.66%，不同意及非常不同意較前期下滑 0.81% (4.21% vs 3.4%)。



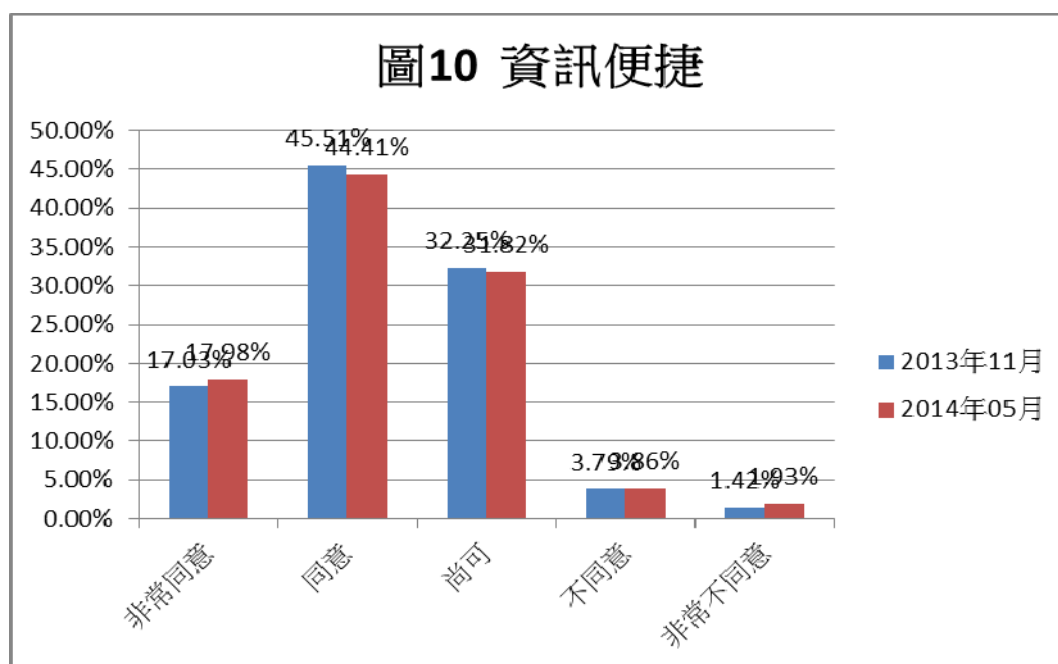
**c. 在學生權益方面 (圖 9)**

其正面評價比例較前期上升 0.96%(58.64% vs 59.60%)，其中非常同意下降 1.77%，同意上升 2.73%，不同意及非常不同意相較前期上升 2.38% (5.61% vs 7.99%)。



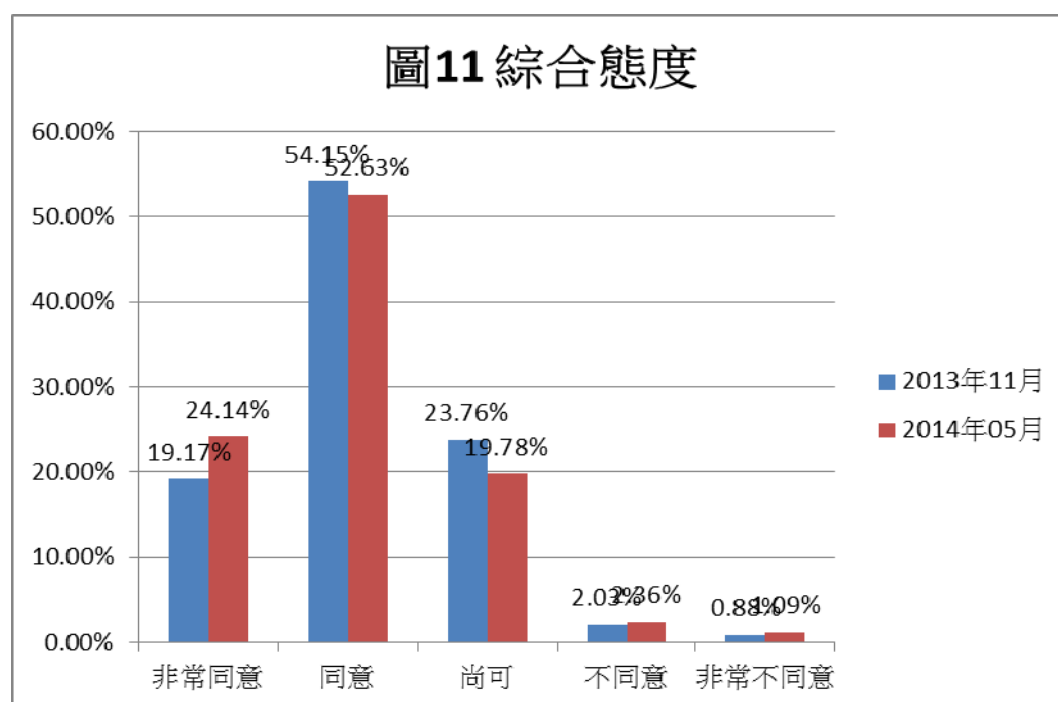
#### d. 在資訊便捷方面 (圖 10)

其正面評價比例相較前期降低 0.14%(62.53% vs 62.39%)，其中非常同意上升 0.96%，同意下滑 1.1%，不同意及非常不同意則相較前期上升 0.57% (5.21% vs .5.79%)。



#### (2) 對本處整體看法 (2014 年 5 月 vs 2013 年 11 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 76.77% 的顧客給予正面評價，相較前期調查結果 (73.32%) 提高了 3.45%，其中非常同意的比例上升 4.97%，同意的比例下降 1.52%。此外，不同意及非常不同意相較前期上升 0.53% (2.92% vs 3.45%)。尚可佔比例 19.78%。



#### 4. 文字意見部分

案件屬性欄代碼說明：A，鼓勵、讚美；B，建議；C，抱怨

確認結果欄代碼說明：OK，已完成確認

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
服務態度	<p><b>服務態度佳</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Very Good.</li> <li>2. 謝謝</li> <li>3. 戴方瑀小姐熱心服務 Good！</li> <li>4. 謝謝陳淑美女士總是十分親切</li> <li>5. GOOD!</li> <li>6. 服務態度很好，即使承辦人不在，也會主動解決問題或代為轉達。</li> <li>7. 感恩。</li> <li>8. 喜歡公事處理中有笑容。</li> <li>9. 註冊組田美蕙小姐主動服務熱忱值得信賴！</li> <li>10. 服務真的很熱心又很用心，謝謝你們！</li> <li>11. 感謝課務組許羽婷小姐的快速服務讓我能很快完結我的問題感覺教務處更好了</li> <li>12. 講義股的人都非常熱心親切。</li> <li>13. 之前遇到註冊組前印表機故障的情況，有點麻煩。不過註冊組胡慧玲小姐很熱心協助我，非常感謝！</li> <li>14. 您好：我是畢業校友（學號：D91841001），因為改名，需要一併將畢業證書上的名字同時更新，覺得</li> </ol>	各業務單位	各單位致力服務品質提昇之成果效益。	A	各單位同仁傳閱，以勵士氣。	持續辦理	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
服務態度	<p>台大行政效率超好的，不到 30 分鐘就換發一張新證書，成大的話還要一個星期用印，而且是在原始的證書上面修改姓名。</p> <p>15. 臨時講義印製快速。</p> <p>16. 講義印製速度加快。</p> <p>17. 考題即印。</p> <p>18. 講義印製迅速。</p> <p>19. 分頁確實。</p> <p>20. 感謝分頁。</p> <p>21. 講義印製迅速。</p> <p>22. 服務超有效率，且非常客氣。</p> <p>23. 李鴻志非常熱心主動服務。</p> <p>24. 工作人員態度非常親切。</p> <p>25. 講義印製迅速。</p> <p>26. 講義股的人都非常熱心親切。</p> <p>27. 喜歡公事處理中有笑容。</p>						
服務態度	<p><b>服務態度待改善</b></p> <p>1. 有時候會遇到某些態度冷淡的人員建議教務處人員能夠親切一些。</p> <p>2. 某個櫃檯(靠左邊)的小姐兩年來常常都有點不客氣 QQ。</p> <p>3. 轉系申請補發學生證後應該提醒學生進圖書館前要登</p>	各業務單位	<p>註冊組：</p> <p>1. 每個人表達方式及感受不同所致。</p> <p>2. 無明確指明為何人無法回應。</p> <p>3. 以往圖書館並未每日更新本組最新學籍資</p>	C	<p>註冊組：</p> <p>1.主任平日已責成同仁注意服務態度，且本組同仁已陸續接受提升服務品質訓練完成，對應如何服務僱客應會有所助益及改善。</p> <p>2.已將此內容提醒同仁，務必注意服務態度，以免有類似情況發生。</p> <p>3.經與圖書館聯繫，該館已更新進出系統，嗣後應不致於</p>	<p>註冊組：</p> <p>1. 持續辦理</p> <p>2. 持續辦理</p> <p>3. 即日起實施</p>	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
服務態度	記，不然無法進入才被告知，感覺不好，建議對於第一次補發的同學應該提醒。		料。 研教組： 持續要求同仁保持良好服務態度。		有此情況發生。 研教組： 持續要求服務態度。	研教組： 持續辦理	
	4. 教務處提供線上申請成績單寄往國外學校的服務，這服務非常方便，但教務處在貼地址條在信封上時，非常草率，導致郵寄過程中被撕破、信件無法寄達，嚴重影響到學生申請流程。曾向研教組反映是否可以在地址條上貼上膠帶做保護，卻被研教組一口回絕。教務處提供這項服務真的非常方便，但希望整體工作可以做得更完善仔細一點，謝謝!	研教組	未考慮到文件寄送可能產生破損之情形。	B	已要求承辦同仁在寄送國外成績單之地址條上加貼膠帶作為保護，減少信件延誤送達機率。	已結案	OK
	5. 校際選課問題工作人員並不很清楚，也沒有進一步協助的意願，只告知網站上有資料，後來自己尋找資料、問其他人才處理好，建議相關服務，每位工作人員都能有了瞭解，在同學臨櫃詢問時，亦能秉持同理心協助，同學如果都能自己處理好就不需要特地臨櫃詢問了，非常感謝。	註冊組、研教組	註冊組： 本組訂有「學士班學生校際選課作業程序」，詳列相關作業程序，並建置「選課專區」，列有「校際選課單」及「學士班校際選課簽約校系一覽表」等資訊。學士班校際選課案件量不多，櫃台同仁作業經驗或許略為不足。 研教組： 可能因校際選課		註冊組： 加強櫃台同仁熟悉校際選課作業流程，同學臨櫃詢問校際選課事宜時，能更為專業及熱忱。若有需要，轉請股長協助處理。 研教組： 已要求承辦股長對同仁再次進行教育訓練，本組所有同仁皆必須熟悉辦理程序，並以親切態度回覆同學問題。	註冊組： 已結案 研教組： 持續辦理	註冊組： 持續追蹤 研教組： 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
服務態度			申請案件較少，致部分同仁不太熟悉相關流程。				
	6. 社科分處在處理同學的問題時，都是比較被動的，當下查不出原因時，也沒有再繼續想辦法，學生只能承受。而且有的人員在處理學生"必要"事務時，竟會隨口說出"有點麻煩"，也令同學不知所措。學務規則不熟悉，常需要同學提醒。	社科分處	1. 社科分處處理問題向來積極主動，並無同學所言怠於查察之情形，任何問題均立即處理並確實解決，不會嫌麻煩，對教務法規亦極為嫻熟。 2. 同學未明確指出人事時地物之事情始末，分處無法查證，恐是同學有所誤解，歡迎同學不吝明示與指教。	C	已請同仁加強溝通之用語與技巧，過程中適時與同學確認結果與認知，以避免造成同學誤解或產生疑慮。	持續辦理	OK
軟、硬體設施改善		各業務單位	註冊組： 1. 本組公用電腦1部主要是提供學生掛失學生證使用。 2. 本組人員及設備眾多，因此空間有限。  研教組： 因空間有限，暫時無法改善。	B	註冊組： 1. 目前本組公用電腦尚可應付學生使用，故無須改善。 2. 受限於空間除非重新規畫，否則無法改善此一現象。  研教組： 納入未來空間規畫考量。	註冊組： 持續辦理  研教組： 已結案	註冊組： 持續追蹤  研教組： OK
	1. 公用電腦可以增加。 2. 走道太狹窄了。 3. 公館校區的申請文件投幣機，觸控螢幕不靈敏，操作起來不順暢，機器讀取處理時間也過長，以這樣的狀	註冊組、研教組	註冊組： 3. 註冊組及研教組投幣機觸控螢幕為符合同學使用指腹的操作習慣，已於2013年9月更新為電容式觸控螢幕，日	B	註冊組： 3. 目前投幣機觸控螢幕測試良好，將持續觀察，目前暫不處理，若同學能協助提供不便的進一步說明，則能有利改善。 4. 目前投幣機可申	註冊組： 3. 持續觀察 4. 已在投幣機旁張貼所有	註冊組： 3. 持續追蹤 4. OK 5. 持續追

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
軟、硬體設施改善	<p>況，我認為以人工受件處理反而比較流暢方便，希望可以改善機器操作不便的問題。</p> <p>4. 投幣機的服務項目相當繁多，或許可以多增一些分類讓使用者更好尋找？</p> <p>5. 申請文件的投幣機，頁面太繁瑣：文件列表一大串，但有些文件光是看名稱，無法瞭解內容到底是什麼，以致於常常多印了不必要的文件。建議將這些文件分類歸納，並提供預覽文件範例的服務。(印象中用觸控的方式，經常感應不良或故障？這點不是很確定)</p> <p>6. 投幣機申請文件的常故障或是常常在特定下課時段大排長龍，可以經由網路線上申請系統輕鬆解決這種排隊等候的狀況。</p> <p>7. 成績單申請機應清楚標明是給研究生還是大學部。</p> <p>8. 投幣機申請文件的機器，在教務處大樓，晚上根本關起來，根本無法使用。</p> <p>9. 申請文件用的投幣機需要升級觸控面板跟相關硬體，機器反應時間實在太</p>		<p>前詢問幾位正在操作的同學有關觸控問題，同學都說很好，所以反應觸控不良的反應，猜測是更換前操作的印象。</p> <p>4. 目前註冊組投幣機可申請項目共有 28 個，無法同時顯示在單一頁面，常須上下移動。</p> <p>5. 同 3 及 4 的說明。</p> <p>6. 因註冊組有 2 台投幣機，偶遇其中一台故障時，業務還能正常運作，出納組及廠商也能配合盡快處理。</p> <p>7. 註冊組 2 台投幣機螢幕或螢幕上方皆有標示學士班，可能同學未看到。</p> <p>8. 投幣機服務項目有些是繳費後自動印出，有些項目是繳費後持收據至註冊組辦理，所以選擇將投幣機置於註冊組旁，方便同學辦理。</p> <p>9. 同 3 的說明。</p>		<p>請項目有 3 項是成績單類，證書類 5 項，證明書類 18 項，若是以此分類對同學螢幕上的尋找幫助不大，且證書與證明書類同學看名詞恐無法正確區分，反而造成上下層反覆移動尋找，增加操作及尋找申請項目的時間，目前先在投幣機旁張貼服務項目列表，同學在操作前或排隊等待時，可以先瀏覽投幣機的申請項目，大略知道項目的位置，可加速尋找項目時間。</p> <p>5. 同 3 及 4 的說明。</p> <p>6. 持續觀察投幣機服務狀況，網路申請系統也可服務外地同學。</p> <p>7. 請廠商配合在輸入學號的地方再標示一次"學士班"。</p> <p>8. 行政大樓在上班日開門時間約 6:30am-5:30pm，同學如申請直接列印的項目可於這段時間內抽空至行政大樓辦理，如需至註冊組服務的項目請於 8:00am-5:00pm 到註冊組辦理，有些項目也可透過網</p>	<p>項目列表。</p> <p>5. 同 3 及 4。</p> <p>6. 持續觀察。</p> <p>7. 已結案。</p> <p>8. 維持現狀。</p> <p>9. 同 3 持續觀察。</p> <p>研教組：</p> <p>3. 已結案。</p> <p>4. 已結案。</p> <p>5. 已結案。</p> <p>7. 已結案。</p> <p>9. 已結案。</p>	<p>蹤</p> <p>6. 持續追蹤</p> <p>7. OK</p> <p>8. OK</p> <p>9. 持續追蹤</p> <p>研教組：</p> <p>3. OK</p> <p>4. OK</p> <p>5. OK</p> <p>7. OK</p> <p>8. OK</p> <p>9. OK</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
軟、硬體設施改善	慢了，觸控定位也常常跑掉，比臺大醫院處理掛號的機器還糟糕。		研教組： 3. 投幣機已於102/06更換新型觸控螢幕，操作已較前順暢。 4. 投幣機的服務項目約有20項，為避免分類後反而造成申請人操作困擾，暫不予以分類。 5. 無法增加預覽功能，但會在投幣機旁張貼文件說明。 7. 會增加標示。 8. 因門禁及設備故障之維護考量，投幣機無法設置在行政大樓外。 9. 投幣機已於102/06更換新型觸控螢幕，操作已較前順暢。		路申請系統辦理。 9. 同3的說明。  研教組： 3. 無需改善。 4. 無需改善。 5. 於投幣機旁張貼文件說明。 7. 增加服務對象標示。 8. 無需改善。 9. 無需改善。		
	10. 自動印刷機最近常故障，即使考卷也常要等。謝謝 11. 添購可自動裝訂的印刷機或影印機。 12. 講義分頁佳。 13. 建議講義股增購1台分頁印刷機。 14. 可否增加一台分頁印刷機。 15. 請添購可自動裝訂之影印機或印刷機。	課務組	1. 部分機器老舊，故障率較高，影印時如以一般濃度印刷，印出顏色較淡。 2. 可自動裝訂及分頁之印刷機價格較高，且講義股空間不足，無法放置過多機器。	B	1. 印刷機故障時，本組立即通知廠商當日到場維修，並與其他機器支援印刷。 2. 影印效果不佳問題，已請現場工作人員操作時，視情狀加深印刷濃度。 3. 本組已於101年11月增添1台彩色快速印刷機，目前無編列增購之預算。	已完成	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
軟、硬體設施改善	<p>16. 請添購可自動裝訂的影印機，謝謝!</p> <p>17. 講義股，請加購一台自動裝訂機的影印機。</p> <p>18. 講義股，請添購可自動裝訂的影印機，謝謝。</p> <p>19. 本校講義印製量極大，請考量使用效率及添購。</p> <p>20. 講義股，可否添購自動裝訂的印刷機，謝謝。</p> <p>21. 建議增加一台分頁印刷機。</p> <p>22. 講義股，購買自動裝訂的印刷機。</p> <p>23. 希望可添購一台可裝訂的印表機。</p> <p>24. 影印的效果不佳。</p> <p>25. 增購有裝訂功能的印表機。增加解析度。</p> <p>26. 講義股，希望添購一台自動裝訂的印表機。</p> <p>27. 講義組，添購可自動裝訂的影印機或印刷機。</p>						
軟、硬體設施改善	<p>28. 社科分院的投幣機很容易故障，使用上往往因為需要人力處理，相當不便。</p>	社科分處	<p>1. 經洽業管該投幣機之總務分處，謂該機器已逾 10 年，仍定期保養中，但偶有不穩定之情形，本應重置新機，然因遷院在即，故未重購。</p> <p>2. 遇該投幣機有狀況，本分處立即通知總務</p>	B	遇該投幣機有狀況，本分處立即通知總務分處檢視或改以人工方式處理。	已結案	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
軟、硬體設施改善			分處，派人檢視處理或改以人工方式完成繳費。				
政策檢討	1. 希望加開夜間窗口，以提供在職生使用。	註冊組 研教組	註冊組： 本組目前無在職生。  研教組： 因服務型態限制，無法提供夜間服務。	B	研教組： 無需改善。	已結案	OK
	2. 申請成績單資料等，我覺得不應該區分社科院學生就只能在社科院申請，校總區應該也要可以申請。另外，申請一份成績單 15 元，我覺得太貴了，每學期要申請很多東西都要一直印，一學期大概都要花上白「百」元在申請成績單上面。 3. 投幣機申請文件的價格好高!!! 4. 抱歉~純粹只是好奇沒有惡意，因為高中成績單都可以上網列印後去教務處蓋證明章。想知道一下為什麼大學不能列印成績單後去給教務處蓋章呢?因為一份文件申請都要 20 元，有數個獎學金要投光申請成績單的錢可以讓我吃 2-3 餐。(我一餐大約 50 元以下)	註冊組 研教組	註冊組： 2. 教務分處學生，目前都可在總區申請成績單。 3. 成績單收費歷時已久，近來用紙價格上漲，網路建置軟硬體之支出增加，校方也未因之做浮動性的調高價格，且申請文件費用之訂定係由學生會等具代表性之學生代表出席、行政會議或相關會議參與審查訂定。 4. 本校為了成績單資料的正確性及格式的統一(因在不同的電腦系統或印表機列印出會產生不同	C	註冊組： 2. 無需改善 3. 無需改善 4. 將研議可否比照戶政機關之線上申請電子戶籍謄本系統，學生於線上查詢成績後，可透過一安全機制再轉換成本校成績單格式。  研教組： 無需改善。	註冊組： 2. 已結案 3. 已結案 4. 持續辦理  研教組： 已結案	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
政策檢討			<p>的格式)，目前仍應至本組申請為宜，如此由將使本校所發出之文件有統一標準，以維護學生之權益。</p> <p>研教組：</p> <p>2. 成績單及各項文件之收費業經行政會議通過且多年來紙價上漲而校方均未調漲價格。</p> <p>4. 網頁上提供「成績查詢」是為方便同學能及時了解自己成績，並非正式成績單，故網頁成績僅供參考，不做任何證明使用，實際成績以教務處核發資料為準。</p>				
	5. 下一學年的課表能否在前一學期末更新？	課務組	<p>1. 學期排課，須各教學單位歷經五週的作業時間，之後亦須開放教師上網維護課程大綱，以及本組就課程屬性進行審查，整個作業期程約 2 個月。</p> <p>2. 若於前學期末</p>	B	維持現行做法。	已結案	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
			公告，前項作業則須提早至開學之際辦理，惟此時之本學期課程尚處異動狀態，無法同時處理新學期之課程安排，因此訂於下學期開始日公告最為合宜。				
政策檢討	6. 請不要使用選課系統強迫學生填寫教學意見調查。	課務組	1. 已提 102-2-2 課程評鑑委員會討論，考量該措施是鼓勵性質，非懲罰，惟為降低填答率對初選的影響，建議修改學生選課辦法之相關規定。 2. 上述作法將洽詢法律系教師後，再提至 103-1-1 課程評鑑委員會討論。	B	提送 103-1-1 課程評鑑委員會討論，決議維持現行做法。	已結案	OK
	7. 進入註冊組後，即便洽詢事務的人非常少，仍須抽號碼牌，我覺得這樣很浪費紙。 8. 進註冊組要抽號碼牌有點浪費紙	註冊組	為提升教務行政服務品質，本組首推一元化櫃檯服務，學生辦理各項業務，先領取號碼牌，再依序至任一櫃檯辦理，大幅紓解等待時間，實施單一窗口服務，能有效提升服務品質與行政效率。單一窗口服務須仰賴號碼牌作	C	持續執行單一窗口服務。	持續辦理	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
政策檢討			業，或許須負擔號碼牌紙張成本，惟其效益遠高於成本，值得推行。				
其他	1. 提供飲水 good！ thanks！	各業務單位	各單位致力服務品質提昇之成果效益。	A	各單位同仁傳閱，以勵士氣。	持續辦理	OK
	2. 遇過踢皮球的狀況，一直被叫去找其他處室/組，希望權責分工可以明顯一點。	各業務單位	註冊組： 2. 學生洽詢事項，非本處所經辦業務所致。	C	註冊組： 主任指示同仁，如對不熟悉業務，可先行瞭解再行回復。	已結案	OK
	3. 應該要有去過零次的選項...	資訊組	對問卷內容之選項解讀所造成誤解，在問卷中原有 2 次以下，即含 0 次。	B	無需改善	已結案	OK
	4. 可以同時依照校區評鑑醫學院或社科院的分處。	資訊組	教務處即包含醫教及社教分處，若有單獨對其建議，可於文字意見中說明。	B	無需改善	已結案	OK
	5. 為啥沒有[教學發展處]的滿意度調查？我對於教發處有極多的不滿，很多 TA 都對於教發處有極多的不滿，居然沒有一個管道可以評鑑他們，實在太不公平了。	教發中心	感謝同學對於教學發展中心的愛之深與責之切。懇請同學明確指出對於教學發展中心不滿之處為何，我們將會虛心的接受您的批評指教。	C	若同學的不滿，的確是教學發展中心的疏忽所造成，教學發展中心一定盡力改善。	已結案	OK
	6. 之前在繳交語言實習費時收到數封電子郵件，繳交期限也一延再延，最後一封以威脅的口吻表示若不在期限內繳交將自動退選，但是後來發現其他沒交同學只是名字被公布在教室門口，沒有被退選，	註冊組	1. 依本校學則第 12 條規定，已完成註冊手續之學生，若有依規定應向學校繳納之學(分)費等尚未繳清者，次學期不得註冊；若為應屆畢業生，應於離校	C	1. 已轉知出納組及外語中心。 2. 加強本組櫃台同仁服務知能，如有同學詢問語言實習費事宜，請明確指引同學洽出納組或外語中心辦理。	已完成	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
其他	<p>只是下學期未補交將不能蓋註冊章。繳費地點也說明不清，在註冊組說要去出納組，出納組又說不能臨櫃，只能去郵局，但又有同學說可以在超商繳費，後來又可以在註冊組臨櫃繳費了。</p>		<p>前繳清學(分)費等欠費。</p> <p>2. 本校款項收繳為出納組職權，語言實習費屬於設備使用費性質，為外語中心業務，有關語言實習費催繳事宜，非本組業務，本組亦未經辦任何臨櫃繳費業務。</p> <p>3. 本學期出納組分別於 3/26、4/8、4/10 發出 3 封繳費通知，外語中心則將欠繳語言實習費名單公布於教室門口。</p>				

## (二)、公共關係與形象塑造

<p>指標</p>	<p>公共關係與形象塑造：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>
<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>校務建言部分：</b>100 年度 147 件，回覆時間 3.6 天，建議 53 件、抱怨 53 件、詢問 41 件，建言內容主要為選課衝堂問題、延畢生學雜費調整、教學意見調查、學生證、成績百分制改等第制等；101 年度 95 件，回覆時間 4.1 天，讚美 1 件、建議 53 件、抱怨 20 件、詢問 20 件、檢舉 1 件，建言內容主要為選課系統、成績單、教學意見調查等；102 年度 94 件，回覆時間 5.6 天、建議 46 件、抱怨 14 件、詢問 34 件，建言內容為學術倫理、學分抵免、選課等。主要建言單位為註冊組、課務組及研教組。</li> <li>2. <b>對外有效溝通：</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) <b>業務窗口明確：</b>本處業務皆於公文或網頁上提供聯繫窗口，針對重大業務亦透過會議或共同參與方式使相關承辦人能清楚瞭解業務內容，俾利多方使用者有疑問時洽詢。</li> <li>(2) <b>建置教務窗口聯繫平台：</b>為將各項重要教務資訊即時傳達各院系所學位學程業務承辦人，並增進本處與各單位間之交流與合作，本處於 103 學年度建置教務窗口聯繫平台。</li> <li>(3) <b>辦理教務重點業務宣導說明會及教務年會：</b>為使各院系所學位學程更加了解各項重點教務之推行，本處辦理各學院教務業務宣導說明會，邀請業務承辦人及教師一同參與討論，俾使業務落實於各院系所學位學程。此外，本處亦針對教務行政人員辦理教務年會，增進與第一線承辦人之交流與互動。</li> </ol> </li> <li>3. <b>形塑外界對本處之優質公務形象：</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) <b>強化雙向互動：</b>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： <ol style="list-style-type: none"> <li>a. 註冊組辦公室採用低櫃台、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。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> </ol> </li> <li>(2) <b>善用媒體宣傳：</b>加強宣傳及與媒體建立良好關係，尋求更多的媒體曝光率。 <ol style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>b. 於教育新政策制定後，向各媒體單位說明及推廣。</li> </ol> </li> <li>(3) <b>積極掌握露出機會：</b>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同學院之學生，向國內外媒體推介各學系及本校特色、優勢。</li> </ol> </li> </ol>

	<p>(4) <b>校內外熱忱服務</b>：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> <p>4. <b>校務建言</b>：對於各界在校務建言所提供之意見，本處以謙卑受教的心接受指教，並本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，儘速解惑回覆以減少提問者等待回應的焦慮。</p>
<p>評鑑委員意見</p>	

#### 四、專業職能與學習成長構面

##### (一)、專業能力與服務態度

<p>指標</p>	<p>(一)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>
<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><b>業務熟稔：</b>承辦人員均熟悉自身業管業務內容、流程與相關法令規章，可充分提供完整的業務服務資訊及說明。透過實施 SOP，各業務流程及文件均有標準化流程或規格，承辦人遇有未曾經辦之業務，均可透過該流程或與同仁相互請教、討論或協調，快速整合資源、提出解決方案。凡有新增或修訂條文者，由主辦人員利用信箱及公文傳閱方式告知所有同仁；屬重大變革者，則進一步採會議方式通告之。本處鼓勵同仁踴躍參加各項業務教育訓練及講習，同仁能依業務需求具有個別之專長，對於日新月異之專業技術，亦能隨時汲取新知。</li> <li><b>態度親切：</b>同仁對顧客所詢事項非本處業務時，均婉轉禮貌加以說明，並儘可能主動轉介至主辦單位或電話協助聯繫；遇有顧客反應興革意見，亦積極回應並檢討改進，遇有不明確情況，事後也會主動搜尋答案以供日後答詢。103 年起引進服務禮貌強化計畫，透由專業顧問公司輔導，已獲顯著提升。</li> <li><b>協調分工得宜、合作無間：</b>各項業務採分組、分層負責進行，同仁之間溝通協調良好，並定期召開業務會議，瞭解及掌握執行情形，俾使各項業務皆能順利推動與完成。同仁具有主動積極、傾聽、同理心等特質，能主動瞭解顧客需求，能以對方角度看待業務問題，並具良好協調能力，故均能與洽談之業務單位溝通無礙，適時解決各項問題。</li> </ol>
<p>評鑑指標</p>	<p>(二)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>
<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><b>面晤服務：</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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。</li> </ol> </li> <li><b>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。</li> <li><b>顧客意見處理方式：</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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。</li> </ol> </li> </ol>

<p style="writing-mode: vertical-rl; text-orientation: upright;">單位自我評鑑</p>	<p>4. <b>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>5. <b>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>
<p style="writing-mode: vertical-rl; text-orientation: upright;">評鑑委員意見</p>	

## (二)、訓練與進修

標 指	<p>(一)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><b>1. 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：</p> <p>(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。</p> <p>(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。</p> <p>(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。</p> <p>(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。</p> <p>(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。</p> <p>(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。</p> <p><b>2. 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> <p><b>3. 網站美編再提升：</b>本處資訊組人員的專長為程式開發及資料處理，擅長於邏輯思考，對於美工的能力稍嫌不足，所設計的網頁界面在美觀上有所欠缺，針對此點，經簽請教務長同意已安排程式設計人員接受網頁美工設計專業訓練以改善本處自行開發各種資訊系統或網站網頁的界面美感。103 年該組維護管理的臺大開放式課程 OCW 平台獲得全球 OCW Consortium 2014 年優秀網站。</p>



<b>指標</b>	<b>(二)專業進修</b> (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)
<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. 鼓勵同仁自我精進：</b>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><b>2. 成功案例成果豐碩：</b>本處多位同仁利用公餘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，例如陳建吉技正於 103 年 7 月通過本校電機系博士班的論文口試取得資訊相關領域博士學位；張嘉欣技正於 99 年起至本校工程科學暨海洋工程學系博士班資訊組進修，目前為博士候選人，在學期間修習電腦網路及資料庫相關課程為主，除提升自身的專業能力外，亦將課程上所學應用於工作中，改善負責系統之效能及功能等；許詩婷副理於 99-101 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。以上同仁於進修後皆明顯提升工作效率及服務品質。</p>
<b>評鑑委員意見</b>	

## 參、單位自訂評鑑項目

<p>項目及指標</p>	<p>一、推動櫃檯服務一元化</p> <p>指標：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 簡化作業流程。</li> <li>2. 減少作業時間。</li> <li>3. 提升服務品質。</li> <li>4. 增進行政效率。</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. 學士班櫃檯服務作業原採分系辦理，學生須依所屬學系至特定櫃檯洽辦業務，常發生某些櫃檯大排長龍，某些櫃檯門可羅雀，造成學生不滿與抱怨。</li> <li>2. 為改善服務品質，推動學士班業務一元化櫃檯服務，學生辦理各項業務，先領取號碼牌，再依序至任一櫃檯辦理，大幅紓解等待時間，提供學生更便捷的服務。</li> <li>3. 實施單一窗口作業，櫃檯同仁不再侷限於服務特定學系，服務對象更為廣泛，並能增進服務知能，有效提升行政效率。</li> </ol>
<p>評鑑委員意見</p>	

參、單位自訂評鑑項目-註冊組(2)

<p>項目及指標</p>	<p>二、轉系作業採用線上申請系統</p> <p>指標：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 簡化學生申請手續。</li> <li>2. 線上審查申請資格。</li> <li>3. 提高作業績效並節省人力、物力。</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. <b>簡化學生申請手續</b>：學生申請轉系於網站填寫各項資料並確認上傳後即完成申請手續，無需再填寫書面申請書，期限截止前學生可隨時上網修改，每筆修改記錄本組均予留存，以避免與學生有爭議時可供查詢，且學生申請不須繳交成績單工本費，由本組統一提供，簡化學生申請手續。</li> <li>2. <b>強化線上成績查詢系統功能</b>：本組於規定時間，將申請轉系學生檔案及成績單上傳至系統，供各學系下載及使用，節省印製成績單的時間及紙張。另有些學系須參考學生成績，因教師繳交成績的時間不一，對於申請轉系學生有缺成績時，本組可隨時更新成績資料，以利各學系下載及查詢。</li> <li>3. <b>重複檢核確保服務品質</b>：轉系同意與否由各學系負責審查，由本組提供審查介面，另為求慎重起見，本組承辦櫃台人員亦會相互交換審查，並與各學系審查結果，交叉比對是否吻合，如此多方檢查結果，應可避免錯誤情形發生。</li> <li>4. <b>多重確認流程、確保資料正確</b>：審查結果確定後，本組將列印全校申請及核准名單核對報表，由承辦轉系人員負責檢查核錄名單，是否符合轉系規定，以便再次確認轉系結果之正確性。</li> <li>5. <b>簡化流程兼顧環保</b>：轉系名單經確認後，即可產生相關各項統計表，如申請轉院系學生暨核准人數統計表及申請及核准轉系之轉入轉出比率統計表，置於網站供各系參考，不僅可節省以人工方式製作的時間，且不須再以紙本方式送至各學系，更可減少紙張的浪費。</li> </ol>
<p>評鑑委員意見</p>	

參、單位自訂評鑑項目-研教組(1)

<p>項目及指標</p>	<p>三、持續改善研究所招生各項作業及成效 指標：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 簡化正、備取生報到手續。</li> <li>2. 提供同時正、備取多所考生線上登記志願序。</li> <li>3. 建置考生網路查詢成績系統。</li> <li>4. 經濟弱勢考生報名費減免。</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. <b>簡化報到程序</b>：為確認考生就讀意願以利進行遞補分發，本校研究所招生考試正、備取生於放榜後原須至本校辦理報到手續。為便利考生報到，免除奔波之苦，本組自 103 學年度開始，研究所各項招生考試(EMBA 班及 GMBA 班除外)，其正、備取生報到改採網路方式辦理，本項作業簡化除獲考生好評外，亦陸續有多所大學校院仿照辦理。</li> <li>2. <b>完善分發流程</b>：考生辦理網路報到時，若其同時於該項考試正、備取多系所組，因招生規定考生僅能擇一入學，為便利考生抉擇，本組於報到系統提供考生填寫分發志願序，讓考生盡可能錄取到最優先志願，並使招生缺額遞補作業更迅速。</li> <li>3. <b>及時成績查詢</b>：為使考生能於儘速獲知考試成績，本組自 103 學年度開始陸續提供考生網路查詢考試成績之服務。</li> <li>4. <b>優待弱勢族群</b>：為照顧經濟弱勢學生，本校自 103 學年度起，學士班甄選入學、轉學生、碩士班甄試及碩士班考試入學 4 項招生考試，減免中低收入戶考生十分之三報名費，103 學年度已有數十位考生獲得報名費減免。</li> </ol>
<p>評鑑委員意見</p>	

參、單位自訂評鑑項目-研教組(2)

<p>項目及指標</p>	<p>四、增加投幣機服務項目及品質</p> <p>指標：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 增加服務項目。</li> <li>2. 提供英文操作介面。</li> <li>3. 增進操作便利性。</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. <b>持續增加自動投幣機服務項目</b>：為加強服務、減少學生臨櫃等候時間，本組持續增加自動投幣機服務項目，方便申請人能即時領取。本年度新增項目包含：             <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) 中文在學證明</li> <li>(2) 英文在學證明</li> <li>(3) 單學期中文名次證明書</li> <li>(4) 中文學位證明書</li> <li>(5) 英文學位證明書。</li> </ol> </li> <li>2. <b>提供國際生友善操作介面</b>：為提供國際生友善使用環境，投幣機操作介面於 103 學年度新增英文化選單及申請文件說明，已減少國際生申請文件之困擾。</li> <li>3. <b>更新服務硬體設施</b>：本組投幣機已使用多年，其觸控螢幕原為電阻式設計，操作方式與現有行動裝置不同，屢遭同學抱怨。為貼近使用者習慣，減少操作不便，本組投幣機改用電容式觸控螢幕，更新後已大幅減少相關客訴。</li> </ol>
<p>評鑑委員意見</p>	

參、單位自訂評鑑項目-課務組(1)

<p>項目及指標</p>	<p>五、建置「進階英語補抵免系統」</p> <p>指標：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 開發「進階英語補抵免線上審查」系統平台，提供通過學生名單查詢及通過考試類別登錄系統作業。</li> <li>2. 建置總管理者系統平台。</li> <li>3. 線上審查申請資格，提高行政作業效率。</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. 檢討現行作業流程：邀集註冊組、資訊組及外教中心等相關單位檢討現行作業流程，設計及規劃系統架構與功能。</li> <li>2. 審查者端系統：提供學生身份審核系統，輸入學號進行校對，以利進行學生進階英語抵免作業處理。</li> <li>3. 總管理者端系統：提供整體平台資料管理系統，包含申請補辦學生資料管理、通過考試類別數量統計、管理帳號密碼等。</li> <li>4. 總區與醫教分處資料庫整合：建立校總區與醫教分處「進階英語補抵免通過」資訊傳輸零距離。</li> <li>5. 縮短行政流程：103 年起上線，免除學生至各單位跑件來回奔波之不便，有效縮短行政流程。</li> </ol>
<p>評鑑委員意見</p>	

參、單位自訂評鑑項目-課務組(2)

<p>項目及指標</p>	<p>六、歷史課表數位化</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. 開發「台大歷史課表」查詢系統平台。</li> <li>3. 建置總管理者系統平台。</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. 歷史課表數位化：規劃本校歷史課表(自民國 36 年起)數位化作業。</li> <li>2. 文物典藏：洽請總務處文書組以其專業修護托裱技術，將破損課表修護後，分 2 期移交總務處文書組辦理檔案保存作業，讓肩負重任之課表得於優質典藏環境永久保存。</li> <li>3. 特色館藏建立：完成數位化作業，正式收錄於本校圖書館「特色館藏」。</li> <li>4. 建置歷史課表數位化查詢系統：建置歷史課表數位化查詢系統，102 學年度第 1 學期起，於臺大課程網提供紙本課表數位化查詢服務，讓本校歷年課程資料能以科技便給的方式，提供全校師生及社會各界運用。</li> <li>5. 展示宣傳：持續推動與本校校史館合作辦理回顧展覽活動及提供 11 個學院做學術研究，運用「行動檔案」傳達多元推廣概念，以達本校教學資源共享之效。</li> </ol>
<p>評鑑委員意見</p>	

參、單位自訂評鑑項目-課務組(3)

<p>項目及指標</p>	<p>七、學分學程改革</p> <p>指標：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 全面普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. 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. 邀集教學單位、教務處相關單位及學生代表，檢討學分學程各項缺失。</li> <li>2. 成立學分學程重整小組負責規劃學程重整事宜。</li> <li>3. 全面普查各學分學程執行情形，並發函通知各學分學程更新網站資訊。</li> <li>4. 請資訊組統計各學年度各學程核准修讀學生，於何時取得學分學程證明，並提供給各學分學程，作為各學分學程課程規劃之參考。</li> <li>5. 修訂本校「跨院系所學分學程設置準則」及增訂「跨院系所學分學程評估作業要點」規定與相關表單，並增加學分學程退場機制及評估方式。</li> <li>6. 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> </ol>
<p>評鑑委員意見</p>	



參、單位自訂評鑑項目-課務組(4)

<p>項目及指標</p>	<p>八、汰舊更新教學設施及設備，提昇教學品質。              指標：              1. 校屬教學館成立中央控制室，協助教師教學及有效節約能源。              2. 逐年汰舊更新教學設備，提升教學品質。              3. 補助各院系所教學設備，提升教學品質。</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. 自 100 年至 103 年陸續於新生、共同、普通及博雅成立中央控制室，並於各中控室設置操作介面，管制電源、設備、空調等，有效節約能源。              2. 自 100 年度起陸續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，101 年已更新新生教學館、102 年已更新共同教學館，103 年已更新普通教學館，有效提升教師授課品質及達成節能省電之效能。              3. 自 100 年起，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。</p>
<p>評鑑委員意見</p>	

參、單位自訂評鑑項目-課務組(5)

<p>項目及指標</p>	<p>九、增加各教學大樓討論空間</p> <p>指標：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 擴增各教學館教室外活動空間。</li> <li>2. 增加學習開放空間。</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. 新生教學館 150 坪室外討論空間、2 間室內討論室及 3 間教師研討室。</li> <li>2. 普通教學館增設 250 坪室外討論空間及 5 間教師討論室。</li> <li>3. 共同教學館 3 樓增設 200 坪室外討論空間。</li> <li>4. 博雅教學館一樓大廳 150 坪討論空間及 4 樓 50 坪室內學習開放空間。</li> <li>5. 規劃 105 年綜合教學館增設 200 坪室內學習開放空間。</li> </ol>
<p>評鑑委員意見</p>	

參、單位自訂評鑑項目-資訊組(1)

<p>項目及指標</p>	<p>十、建置教師教學歷程檔 tPo 平台系統</p> <p>指標：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 建置「教學歷程檔 Teaching Portfolio (tPo)」平台系統，提供每位教師之教學生涯的記錄與思考平台，此平台提供自動匯入教師的基本資料、教學課程、學生評鑑外、更可主動記錄其教學理念、規劃、思考等文字，作為增進教學的根本基石。</li> <li>2. 提供教師可編修課程歷程檔，更可依個人需求建立產出專屬的 tCV 教學履歷檔案。</li> <li>3. 103 年則提供教師進行產出「教學傑出獎申請表」報表系統。</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. 教師登入後，系統則會自動匯入教師基本資料，教師也可進行資料的編修及維護。</li> <li>2. 提供教師歷程課程查詢，並可查詢課程大綱及學生人數。</li> <li>3. 建置學生評鑑系統，教師可查詢當年度或歷年的學生期中、期末文字意見內容，並提供教師可查詢授課評鑑值資料，及摘錄學生文字意見，以作為未來教學規劃與反思。</li> <li>4. 建置教師記錄教學理念、教學成效、自我反思之系統，提供教師教學之參考。</li> <li>5. 建置教學資料系統，提供教師記錄課程教材、學生作品、課程剪影之資料。</li> <li>6. 建置活動記錄系統，系統會自動匯入已參與的活動記錄，教師也可建置教學研習、教學獎項、其他活動之記錄。</li> <li>7. 建置參考資料系統，包括 Cover letter、Recommendations、Miscellaneous。</li> <li>8. 建置 tCV 教學履歷系統，提供教師可依需求建置個人專屬之教學履歷檔案，教師可將教學履歷作為其它升遷之用途。</li> <li>9. 提供教師可直接產出個人教學傑出獎申請表系統，作為參與教學傑出獎之申請。</li> </ol>
<p>評鑑委員意見</p>	

參、單位自訂評鑑項目-資訊組(2)

<p>項目及指標</p>	<p>十一、建置 102 學年度全國大學校院「夏季學院通識教育課程」線上系統</p> <p>指標：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 提供全國大學校院學生可參與夏季學院通識教育課程選課作業之線上系統。</li> <li>2. 建置合作簽署夥伴學校系統平台，提供夥伴學校審核學生身份機制及成績作業處理。</li> <li>3. 開發教師系統平台，提供上課名單查詢及成績登錄系統作業。</li> <li>4. 建置總管理者系統平台。</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. <b>跨校通識教育平台</b>：自 98 學年度「夏季學院通識教育課程」原只提供北二區學生參與，但因系統平台成效表現良好，101 學年度則提供北一區與北二區學生共同參與，今年 102 學年度教育部更建議北二區開發全國大學院校之夏季學院通識教育課程線上系統，提供北一區、北二區、桃竹苗區、中區、雲嘉南區、高東屏區，共六區之簽署學校一同使用平台，並北二區全程進行開發系統平台。</li> <li>2. <b>學生端系統</b>：提供學生線上報名系統，可線上進行選課作業，並可查詢選課結果，進行繳費單列印作業。此外，學生也可線上申請停修課程，查詢停修狀態，當課程結束後，可透過系統查詢課程成績。</li> <li>3. <b>夥伴學校端系統</b>：提供學生身份審核系統，確認學生是否為貴校學生，並提供貴校學生上課名單及成績查詢系統，以便貴校進行認抵學生成績作業處理。</li> <li>4. <b>教師端系統</b>：提供學生上課名單查詢及簽到單下載，當課程結束後，教師可線上進行學生成績登錄作業。此外教師可透過平台上傳課程成果報告，完成開課課程作業。</li> <li>5. <b>總管理者端系統</b>：提供整體平台資料管理系統，包含學生報名資料管理系統，選課管理系統、繳費查詢系統、錄取名單系統、學生停修課程查詢系統、課程成果報告下載系統、管理帳帳密系統等。</li> </ol>
<p>評鑑委員意見</p>	<p></p>

參、單位自訂評鑑項目-資訊組(3)

<p>項目及指標</p>	<p>十二、線上暑期課程加退選課系統</p> <p>指標：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 提供學生簡便的選課方式，同學不需要再使用紙本進行加簽作業。</li> <li>2. 即時線上先修條件檢查，符合先修條件之同學才可加選課程。</li> <li>3. 提高作業效率。</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. 為提高同學修習暑期課程加退選課的便利性，本處於 102 學年度著手規劃開發本系統，於 103 年 6 月完成並上線使用。於 102 學年度第 1 期加退選課共 552 筆(加選 437 筆、退選 115 筆)，第 2 期加退選課共 358 筆(加選 310 筆、退選 48 筆)。</li> <li>2. 上線以來同學的反應良好，免除同學為加退選課必須來回奔波之苦，節省時間。</li> <li>3. 系統上線後，同學不需要至教務處排隊辦理加選作業，本處同仁亦不需要輸入同學人工加簽之選課紀錄，如此也大幅減輕本處負責選課業務同仁的負擔，且有顯著的效益。</li> </ol>
<p>評鑑委員意見</p>	

參、單位自訂評鑑項目-資訊組(4)

<p>項目及指標</p>	<p>十三、強化選課系統功能與操作界面美化，提高選課便利性 指標：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 選課界面改版及美化。</li> <li>2. 提供預選課程功能外，並提供流水號、課號及課程識別碼輸入加選的功能。</li> <li>3. 提高初選一階可登記科目數。</li> <li>4. 提供線上選課人數查詢功能，即時查詢各課程選課人數資訊，做為學生選課的依據。</li> <li>5. 簡化同學選課作業，提高選課的便利性。</li> <li>6. 提供選課分發結果線上檢核之功能。</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. <b>選課界面改版及美化</b>：本校的選課分成多個階段，每學期的選課開放時間都很長。選課結果切關學生權益，為確保正確處理選課的資料，負責人員都要投入非常多的心力與精神。為使程式人員能正確有效率的處理選課作業，各階段由不同的程式人員負責。為各階段選課之界面具一致性，並提供美觀易用之界面，由本組舉辦選課網頁競賽，由學生提出各式選課界面。本組再由其中挑選優良者，予以整合，用於正式的選課網頁。</li> <li>2. <b>強化系統功能</b>：為能提高同學選上想修習課程的機會，選課系統增加提供課號及課程識別碼加選的功能，並且於初選第一階段可以登記的科目數由原來的 20 科提高至 50 科，提高登記的課程數以提高分發上的機率，因此同學登記的科目數從原來約 19 萬筆大幅增加至約 37 萬筆，也增加選上課程的機率。</li> <li>3. <b>增設線上選課人數查詢功能</b>：提供即時線上選課人數查詢系統，由於課程登記人數及剩餘名額會影響到同學登記選課的意願及填寫志願序的順序，因此線上選課人數的查詢功能提供同學選課填寫的依據，以提高選上心目中理想的課程。</li> <li>4. <b>線上檢核，快速分發</b>：提供本處同仁線上檢核選課分發結果，協助快速檢核所有限制規則，快速提供準確的選課分發結果。</li> </ol>
<p>評鑑委員意見</p>	

參、單位自訂評鑑項目-資訊組(5)

<p>項目及指標</p>	<p>十四、強化教務 e 化系統之建立 指標：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 臺大開放式課程網頁(OCW)開發。臺灣通識網 (GET) 移置資訊組機房。</li> <li>2. 碩士班甄試報名系統更改報名流程與碩招相同。</li> <li>3. 建置交換生國外修課成績登錄暨採計申請系統。</li> <li>4. 建置網路成績單申請作業英文版。</li> <li>5. 改善期末教學意見調查。</li> <li>6. 加強學籍系統之功能。</li> <li>7. 新增 103 學年度博士班甄試網路報名系統。</li> <li>8. 新增 103 學年度基礎學科認證考試相關資訊系統。</li> <li>9. 提供碩士班甄試及考試入學招生報到遞補系統。</li> <li>10. 提供學生在學狀態查詢系統。</li> <li>11. 提供教務年會報名系統與教務窗口聯繫平台。</li> <li>12. 提供博士班甄試/招生錄備取生報到系統。</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. <b>臺大開放式課程網頁 (OCW) 開發：</b>於 100 學年開始，在校長及教務長的努力推動下，臺大開放式課程的課程數快速增加，本組負責伺服器架設、管理及維護，以及網頁程式開發。網頁的規劃，簡單、直覺、易於使用。並且考量手持式裝置的日益普及，影音格式採用支援跨平台的 H.264 格式。為分散流量，影音檔亦上傳至 YouTube 上，讓使用者觀看課程影片更便利。</li> <li>2. <b>接管臺灣通識網：</b>應教育部要求，臺灣通識網將轉移至臺大，伺服器將移至資訊組機房，本組將配合 GET 移交臺大，將承接全部伺服器及系統管理相關工作。</li> <li>3. <b>提供線上作業：</b>已於 102 年完成考生線上報名繳費及各項查詢作業，並提供系所審核考生資格功能。</li> <li>4. <b>強化線上作業功能：</b>自 101 學年度起，學生經本校核准出國修課者，所修習課程、學分、成績，均依國外學校原始成績證明登錄於本校歷年成績表，該系統提供學生線上申請、系所審查、教務單位審核、線上查詢各項功能。</li> <li>5. <b>友善雙語介面：</b>為達成校務系統國際化，已於 100 學年度開始提供網路申請成績單英文版，便於提供外籍生及於國外欲申請成績單之學生提出申請。</li> </ol>

<p style="writing-mode: vertical-rl; text-orientation: upright;">單位自我評鑑</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>6. <b>廣納師生建言</b>：於 100 年 9 月新增暑期課程之意見調查，並於 100-1 新增合開實驗問卷格式，於 101-2 新增專題演講問卷格式，更能使修課學生適當地表達對課程及老師的建議，達到溝通及做為教師教學改善之依據。</li> <li>7. <b>加強延畢生管理</b>：於學籍系統中增加延畢生延畢原因調查子系統，加強延畢生之管理及延畢因素之統計分析，因應國際化，出國交換生及外國來台交換生與日俱增，故增加其審查匯入功能，以節省櫃台逐筆輸入之繁重工作。</li> <li>8. <b>新增博士班甄選招生方式</b>：103 學年度新增博士班甄選招生方式，系統已於 102 年 10 月開發完成正式開放報名。</li> <li>9. <b>基礎學科認證考試</b>：於 103 年 2 月進行校內試辦，此次試辦提供普通物理學及普通化學兩科，共計 77 位校內考生參與，系統測試狀況良好，蒐集回饋意見。依據校內試辦回饋修正流程及系統，於 103 年 7 月正式對外開放報名，主要招考對象為大一新生與高三應屆畢業生，提供英文、微積分等科目進行基礎認證考試，共計 301 位考生參與。</li> <li>10. <b>強化線上操作功能</b>：已於 103 學年度開發完成碩士班甄選及考試入學招生報到遞補系統，提供碩士班招生之報到、分發、名額管控、註冊前學生基本資料更新及提供系所下載錄取生資料等功能。</li> <li>11. <b>簡化流程、並提供查詢</b>：因應 103 學年度起學生證不再蓋註冊章，已開發完成學生在學狀態查詢系統，提供校內業務單位及學生活動線上查詢。</li> <li>12. <b>增設業務專屬網路窗口</b>：陸續開發完成教務年會報名系統與教務窗口聯繫平台，提供本處與各院、系、所、學位學程之教務行政人員建立友好且緊密合作之工作團隊。</li> <li>13. <b>簡化報到手續</b>：103 學年度新增博士班甄選招生方式，本招生之錄備取生採網路報到系統，故開發本系統提供錄備取生進行網路報到。103 學年度將原博士班招生之錄備取生採人工報到方式，改採網路化報到，方便錄取生省去專程到校報到的時間，且負責業務的人力也降至最低。</li> </ol>
<p style="writing-mode: vertical-rl; text-orientation: upright;">評鑑委員意見</p>	



## 參、單位自訂評鑑項目-教學發展中心(1)

<p style="writing-mode: vertical-rl; text-orientation: upright;">項目及指標</p>	<p><b>十五、促進教師專業發展</b></p> <p>指標：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 每年舉辦 1 次新進教師研習營。</li> <li>2. 每年鼓勵教師組成教師成長社群。</li> <li>3. 每年舉辦教學工作坊。</li> <li>4. 每年舉辦教學技巧工作坊 (Instructional Skills Workshop)。</li> <li>5. 每年舉辦 1 次椰林講堂 - 提升教學品質計畫成果發表會。</li> <li>6. 每 2 年舉辦 1 次教師精進研習營。</li> </ol>
<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> <p>本校教學發展中心配合教師職涯，規劃各類教學專業成長活動，包括研習營、工作坊、社群等，精進教師教學知能，激發教學熱忱，以提升本校教學品質。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b>新進教師研習營</b>：每年九月初，邀請校內各系所新進教師參加在溪頭舉辦之三天兩夜研習營，協助新進教師儘早適應教學生涯，並培養凝聚同儕情誼。99-102 學年度共計 259 位新進教師參與，整體平均評鑑值為 4.83，廣受新進教師好評。與會新進教師普遍認為參與研習營，可獲得校內政策及資源相關資訊，對未來教學及研究工作確有實質助益。</li> <li>2. <b>教師成長社群</b>：教學發展中心於 100 年開始推行教師社群計畫，教師自行針對有興趣的主題，組成社群，透過小組同儕交流互動，分享教學心得，促進專業成長。100-103 年計 30 組 193 人參與計畫。除了教師自組社群外，配合教學發展中心重點推廣業務，中心主動招募主題社群，101 年度成立「即時回饋系統社群」，社群成員共 10 人。</li> <li>3. <b>教學工作坊</b>：為提升教師教學知能，教學發展中心評估教師需求，設計一系列與教學相關講座、工作坊及論壇，邀請國內外教學傑出教師分享教學心得。99-2 至 102-2 學期共計辦理 15 場次，共 937 位教師參與，平均評鑑值為 4.49。</li> <li>4. <b>教學技巧工作坊 (Instructional Skills Workshop, ISW)</b>：透過小班制課程，教授與引導參與者使用有效教學結構，為一國際認證的 24 小時課程。工作坊除有效教學結構外，另講授其他與教學相關主題課程，如互動教學技巧、學習風格、小組學習與經營等，並透過演練、同儕觀摩以及即時回饋，熟悉課程設計模組。99-103 年度計培訓 7 位教師及 74 位教學助理。為培訓更多帶領員，於 102 年度開設 ISW 帶領員培訓課程 (Facilitator Development Workshop, FDW)，計培訓 9 位帶領員，以協助持續推廣 ISW 課程。另為使更多教師願意參與，教學發展中心於 103 年度開設 4.5 小時專班，講授有效教學結構，搭配一次迷你教學演練，以較短的時間，精進教師教學技巧，共計有 12 位教師及 21 位教學助理參與。</li> <li>5. <b>椰林講堂—提升教學品質計畫成果發表會</b>：由本校教務處、共同教育中心及北二區區域教學資源中心合辦，為跨單位合作之大型成果發表會，邀請本校與北二區夥伴學校通識課及特色課程授課教師，分享教學成果與經驗，建立同儕對話平台。99-102 年度共 1,281 參加人次，包括校內外教師、教學助理及教學專業研究人員，活動平均評鑑值達 4.57。</li> </ol>

<p>單位自我評鑑</p>	<p>6. <b>教師精進研習營</b>：為鼓勵任教 3 年以上教師繼續精進與促進教學交流，教學發展中心每兩年舉辦一次教學精進研習營，第一屆活動於 102 年 1 月假宜蘭縣國立傳統藝術中心舉辦。活動規劃主軸為教師在職涯上所遇到的教學問題與挑戰，邀請資深教師主題分享，並規劃小組討論，促進同儕交流。參與人數為 27 人，活動整體滿意度為 4.92。</p> <p>教學發展中心重視教師專業發展，推動各項提升教師教學品質工作，期能形塑重視教學之校園文化與氛圍。未來將配合最新教學趨勢，持續提供教師相關服務，增進教學知能。</p>
<p>評鑑委員意見</p>	

## 參、單位自訂評鑑項目-教學發展中心(2)

<p style="writing-mode: vertical-rl; text-orientation: upright;">項目及指標</p>	<p><b>十六、建立完善教學助理制度</b>          指標：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 每年舉辦兩梯次教學助理認證研習會。</li> <li>2. 建立教學助理諮詢員 (TA Pilot) 制度，輔導新進教學助理。</li> <li>3. 每學期舉辦教學工作坊。</li> <li>4. 規劃教學助理多元進修方案。</li> <li>5. 建立教學助理評鑑制度。</li> </ol>
<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> <p>本校教學助理 (TA) 制度，落實大班授課、小班討論精神，以提升教師教學品質，改善學生學習成效。教學發展中心負責 TA 認證進修等專業成長，以及評鑑獎勵，藉由完整制度培養 TA 的教學能力。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b>教學助理認證研習會</b>：教學發展中心每學期舉辦一次教學助理認證研習會，協助第一次擔任教學助理者，取得基本資格認證。99-2 至 102-2 學期間，共有 2,370 位學生取得教學助理基本資格認證。教學發展中心每學年依據上學年舉辦經驗，更新分場課程內容，並邀請資深傑出教學助理經驗分享。每學期研習會的評鑑值皆達 4.1 以上。</li> <li>2. <b>教學助理教學諮詢服務</b>：教學助理諮詢員 (TA Pilot) 透過觀摩與即時諮詢的方式，協助第一次帶領討論課的 TA 增進教學技巧。該業務原名為「教學助理課堂評析與諮詢」，102 學年更名為「教學助理教學諮詢服務」，使其更符合教學支援與服務之核心宗旨。諮詢服務進行方式以一對一為主 (每學年協助約 110-130 位 TA)，相同課程或相近學科領域之一對多團體諮詢模式為輔 (每學期協助約 1-4 門課程，每次協助約 3-6 位 TA)。99-102 學年度共服務 455 位新任討論課 TA，培訓 51 位教學助理諮詢員。新任 TA 於接受諮詢服務結束後填寫意見回饋表，99-102 學年平均評鑑值約 4.4。教學助理諮詢員則透過教學技巧工作坊 (Instructional Skills Workshop, ISW) 24 小時的培訓課程，具備提供具體可執行之正向回饋的能力。同時，教學發展中心強化教學諮詢員團隊的組織管理，形塑良好的傳習制度與模範典藏，達成教學諮詢專業化的目標。</li> <li>3. <b>教學工作坊</b>：為使 TA 持續學習，提升教學知能，TA 需於學期間取得 2 小時進修時數。因此教學發展中心每學期舉辦至少 4 場工作坊，針對教學各面向規劃主題，例如課程設計、教學技巧、課堂經營、溝通表達等。99-2 至 102-2 學期計辦理 25 場次，共計 3,822 人次參與，活動平均評鑑值為 4.49。</li> <li>4. <b>教學助理多元進修方案</b>：為滿足 TA 的多元需求，102 學年度起開始推行多元進修方案。TA 除工作坊之外，也能夠以其他方式取得每學期的進修時數。多元進修方案鼓勵 TA 成立成長社群或申請團體諮詢，透過同儕分享教學過程中的挑戰與回饋，提升自身教學知能。</li> </ol>

單位自我評鑑	<p>5. <b>教學助理評鑑制度</b>：所有 TA 均須於學期末接受修課學生的教學意見調查，調查結果將提供授課教師及 TA 參考，並作為教務處於學期結束後評鑑 TA 表現及選拔傑出 TA 之重要依據。</p> <p>(1) <b>TA 資格審查委員會</b>：凡當學期學生期末意見調查結果評鑑值低於 3.5 (含) 之 TA，將由資格審查委員會召開會議決議是否繼續保有 TA 資格。若決議繼續保有資格者，須接受個別諮詢；若決議暫停資格者，需於暫停期間完成委員會規定之進修事宜，並提出恢復資格申請，始能再次擔任 TA。99-102 學年度共審查 75 位 TA，暫停資格 26 位，辦理恢復 TA 資格者 2 位。</p> <p>(2) <b>傑出 TA 遴選委員會</b>：每學期課程結束後，根據修課學生填寫之 TA 教學意見調查，以及授課教師針對其教學表現的評鑑與推薦，由委員會遴選出前 10% 為當學期傑出 TA。獲得三次傑出教學助理獎者，得頒發卓越教學助理獎，獲獎者可獲頒獎金並公開表揚。99-1 至 102-1 學期共選出傑出 TA 456 名，卓越 TA 63 名。</p> <p>本校 TA 制度，成功培育優秀教學人力，協助教師經營課程，深化課程內涵。多元活潑的研習制度，亦讓 TA 感受到教學樂趣與成就感。推行以來，獲得本校教師及 TA 高度肯定，未來教學發展中心亦將秉持服務為導向之專業熱忱，使 TA 制度愈來愈完善。</p>
評鑑委員意見	

參、單位自訂評鑑項目-教學發展中心(3)

項目及指標	<p>十七、增進學生學習效能 指標：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b>主動學習計畫</b>：推廣學生使用學習歷程檔擬訂學習計畫。</li> <li>2. <b>Future Faculty</b>：不定期邀請優秀講者做經驗分享，使學生在未來學術職涯發展前期能預做好準備。</li> <li>3. <b>積極推動學習社群活動</b>：包括國際讀書會、讀書小組，及北二區學生學習社群。</li> <li>4. <b>提供本校師生多功能的學習開放空間。</b></li> <li>5. <b>提供學習諮詢服務</b>：目前提供的科目包括微積分、統計學、經濟學、物理、英文、日文等主要基礎學科科；並針對微積分常出現的學習問題拍攝線上題庫教學影片。</li> <li>6. <b>學習工作坊</b>：為協助學生掌握學習方法與策略，提升學習效能，本工作坊規劃有閱讀和筆記技巧、口頭簡報技巧、自主學習策略、研究生學術訓練等等。</li> <li>7. <b>學習資源介紹</b>：配合學務處新生學習入門書院活動，舉辦「學習資源介紹」課程，向新生介紹大學自主學習的學習資源管道。</li> <li>8. <b>愛習資源網建置管理</b>：整合學習促進組兩大學習網頁連結、學習諮詢服務以及舉辦之活動資訊，並提供最新活動訊息公告，作為同學快速掌握臺大學習資源之入口網站。             <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) 語文學習網：整合校內外各項語文學習資源之學習平台，包括中文、臺灣鄉土語言、日語、英語等 7 種類別，並持續新增新的語言類別與新資源連結。</li> <li>(2) 學習策略網：統合校內外各項學習策略文章、書目與電子資源。97 年改版為動態網站，98 年新增收藏、推文等互動功能，並持續更新內容。</li> </ol> </li> <li>9. <b>建置臺大演講網 (NTU Speech)</b>：保存與推廣本校舉辦之專題演講、系列演講及研討會資源，提升教職員工生線上學習與終生學習機會。</li> <li>10. <b>優學空間 (U-Learning)</b>：於博雅教學館 1 樓建置優學空間 (U-Learning)，結合「數位藝廊」的概念，透過播放媒介推廣數位課程和演講內容，同時認識臺大既有的數位學習平台。</li> </ol>
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>主動學習計畫</b>：自 102 學年起，每年新生書院帶領大一新生填寫未來一年學習目標，以引導學生撰寫主動學習計畫，新生完成率約 92%。</li> <li>2. <b>Future Faculty</b>：自 102 學年開始已開辦三大場與大師對話的論壇，主題包括「國際期刊主編談論文寫作的秘訣」、「指導研究生教戰守則」及「如何讓自己成為學術界一員」，計 410 人參與。</li> <li>3. <b>學習社群活動</b>：自 99 學年至今累計 275 組，2,222 人參與。並於 102 年底與日本京都大學進行跨國校際學生會交流活動。</li> </ol>

<p style="writing-mode: vertical-rl; text-orientation: upright;">單位自我評鑑</p>	<p>4. 提供本校師生多功能的學習開放空間：自 99 學年至今累計使用人次 368,501 人，平均每月使用人次約 2,000 至 3,000 人。</p> <p>5. 提供學習諮詢服務：自 99 學年至今累計 9,126 人次接受過學習輔導，平均每學期諮詢人次約 500 人以上。總體平均滿意度 4.4 分。並於 102 學年開始針對常見微積分問題拍攝線上題庫教學影片。</p> <p>6. 學習工作坊：每學期平均辦理 2 至 4 場。自 99 學年至今共有 2,753 人參加，平均滿意度 4.4 分。</p> <p>7. 學習資源介紹：配合學務處新生學習入門書院活動，舉辦「學習資源介紹」課程，每年舉辦 9 至 20 場次，共有超過 3,000 新生參加。</p> <p>8. 愛習資源網站：愛習網自 99 學年至今有 22,411 瀏覽使用人次；語文學習網，自 99 學年至今有 376,835 瀏覽使用人次；學習策略網自 99 學年至今有 145,456 瀏覽使用人次。</p> <p>9. 臺大演講網：</p> <p>(1) 99-103 年 8 月底，臺大演講網新增 960 場演講影音，總計提供 74 個系列，1,841 場演講影音，瀏覽人次超過 40 萬人次。</p> <p>(2) 臺大演講網於 99 年底完成 Podcast 建置，讓使用者可利用 iTunes 下載收聽本網站演講，達行動學習目標，至 103 年 8 月底為止推薦 105 部演講。</p> <p>(3) 延續 98 年推出之特餐系列，99 年精選影片推出出畢業、新生、冬季特餐吸引 7,507 人次點閱。</p> <p>(4) 自 100 年起臺大演講網站轉為雲端技術，以提供更穩定之服務品質。</p> <p>(5) 臺大演講網於 101 年完成專屬片頭設計，使本組後製影片具一致性呈現，並區隔影片來源。</p> <p>(6) 自 101 年下半年起，臺大演講網開始提供高畫質（解析度 1280*720）影片服務，並採用跨平台播放之 MP4 格式，此舉不但提升觀看品質，數位化之設備錄製亦提高影片後製作業效率。</p> <p>(7) 102 年度起配合臺大 YouTube Edu，精選熱門影片供該專案製作宣傳短片，以增加臺大演講網能見度。</p> <p>10. 優學空間 (U-Learning)：U-Learning 影片以提問方式引導學生思考和注意，透過簡短有力的問題讓學生產生好奇，進而產生進一步搜尋或瀏覽完整影音課程的動力，藉此不僅向同學們推廣精彩的課程和演講內容，也讓更多人認識臺大既有的數位學習平台。</p>
<p style="writing-mode: vertical-rl; text-orientation: upright;">評鑑委員意見</p>	

參、單位自訂評鑑項目-教學發展中心(4)

<p>項目及指標</p>	<p>十八、提升教學科技成效 指標： 1. 提升 CEIBA 課程平台使用率，並提供使用諮詢服務。 2. 舉辦數位內容規劃製作培訓活動。 3. 管理並提供臺大 YouTube EDU 頻道影片，影音宣傳各式課程及活動。</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. <b>成果展現</b>：自 99 年至 102 年底，CEIBA 開課總數達 27,538 門。正式課程平均開課率為 42%；扣除軍訓、體育、論文、專題討論、專題研究、及少於 10 人的課程後，平均開課率為 61%。 2. <b>需求提出</b>：平日透過電話、電子郵件及面晤等提供全校課程教師和助教 CEIBA 使用諮詢服務，並實際訪談目前正在使用的老師，將意見整合後向資訊組提出修改需求。 3. <b>教材數位化</b>：數位培訓內容皆全程錄影，並將製作成影音教材，以作為未來各專案新進執行人力之培訓教材。並因應 YouTube EDU 課程頻道未來製作課程宣傳片之需求，舉辦宣傳片企畫與製作營隊，以吸引並培育教學助理或學生之影音製作知能，成為未來數位內容專案之種子。 4. <b>成效斐然</b>：臺大 YouTube EDU 自 102 年上線，至 103 年 8 月 31 日止校園、課程、焦點三個頻道總共有 270 部影片，總觀看次數達 533,864 次。</p>
<p>評鑑委員意見</p>	

參、單位自訂評鑑項目-教學發展中心(5)

<p>項目及指標</p>	<p>十九、數位課程製作與推廣</p> <p>指標：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 製作臺大開放式課程，提供全校師生及校外人士線上學習。</li> <li>2. 推廣網路影音資料智財權處理觀念及技術。</li> <li>3. 影音製作流程：MOOCs 團隊提升課程影片製作品質，擴大規模及製作流程規格化，有效利用校內提供的資源（攝影棚），同時積極接洽校內及校外相關影音人才，以達到製作優良並且精緻的數位課程目標。</li> <li>4. 數位內容推廣：MOOCs 團隊將結合校內人才與資源，透過社群媒體、新聞發佈等方式，向華語地區推廣數位課程，藉此提升臺大課程能見度及影響力，成為該領域的標竿。</li> <li>5. 基礎成效數據：MOOCs 團隊將每年預計製作 12 門新課程及 2~5 門重播課程，發展平均選課人數及課程影片點閱率。</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. 成果展現：臺大開放式課程於 100 年度由教發中心執行營運，100-103 年共製作 80 門課程。上線課程含新百家學堂及科教中心課程共 143 部。</li> <li>2. 智財權宣告：置於網上之影音課程（含教材、講義、PPT 及圖片等），均經相關智財問題處理後，依「國立臺灣大學課程創用 CC 授權同意書」簽訂授權同意書。</li> <li>3. 多元製作團隊：MOOCs 團隊自 103 年度開始與多媒體中心合作，與校內影音製作社團及學生人才密切合作，目前影片製作品質為 1920*1080 高畫質內容，且配合各地頻寬狀況，提供行動版影片，達到不同觀眾皆能獲得教育資源的目標，並邀請公共電視、國內知名影音製作人進行雙邊合作交流。</li> <li>4. 社群聯網脈絡建立：MOOCs 團隊自 103 年 7 月 22 日開始進行社群經營，目前台灣地區網路宣傳 (Facebook) 貼文觸及人數達 18,438 人，大陸地區網路宣傳 (微博) 單篇文章閱讀人數最高達到 17.9 萬人次，並且獲得華語地區最大的 MOOCs 課程討論區--果殼網重點關注，建立互相宣傳的合作默契。</li> <li>5. 優質課程深獲好評：MOOCs 團隊至 103 年 8 月 7 日止，已有八門課程首映完畢，繼春季課程囊括 COURSERA 華語課程前四名，重播課程秦始皇更再次創下 3 萬 9 千人次選修佳績。僅春季兩門課程點閱率即高達 92 萬人次，獲得媒體大幅報導，提高臺大學術能見度。</li> </ol>
<p>評鑑委員意見</p>	



參、單位自訂評鑑項目-教學發展中心(6)

<p>項目及指標</p>	<p>二十、促進大學教與學之研究與交流</p> <p>指標：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 「教學改進研究計畫案」：每年鼓勵教師申請或邀請課程、學系合作，以補助 5 件申請案為原則。</li> <li>2. 學習問卷調查：每年執行大一新生、大學部畢業生和研究所畢業生學習問卷調查。</li> <li>3. 每年執行教與學相關研究，藉以了解各院或學系狀況，以作為未來推動教學政策的先導。</li> <li>4. 課程改革推動和教學交流：透過出版品、說明會、發表會或競賽活動等促進校內外交流，分享經驗。</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. 教學改進研究計畫申請案：教師可依指定主題或自選主題申請。指定主題主要包括問題導向式學習 (PBL)、總整課程、學生學習評量成效、課程深化研究、科技融入教學、專業學科寫作研究等，自 98 學年起共有 21 門課程通過申請並完成執行。</li> <li>2. 學生學習問卷調查：每年進行大一新生問卷調查、大學部與研究所應屆畢業生問卷調查，藉以了解學生學習。各項問卷調查回收率穩定，歷年平均回收狀況為：             <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) 大一新生問卷：約 1,450 份填答，回收率 39 %。</li> <li>(2) 大學部畢業生問卷：約 1,800 份填答，回收率 36 %。</li> <li>(3) 研究所畢業生問卷：約 1,800 份填答，回收率 33 %。</li> </ol> </li> <li>3. 教與學之研究：             <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) 學院課程精進研究案：先後與文學院、電資學院及生命科學院進行課程精進研究，了解各學院的開課情形及學生學習狀況。</li> <li>(2) 教學評量制度之實施與改進研究案：針對全校學生調查對教學評量制度之意見，以作為本校日後政策制定之參考。</li> <li>(3) 總整課程 pilot study：於 100 年度與生機系周瑞仁老師合作進行 pilot study，建立參考範例。</li> </ol> </li> <li>4. 課程改革推動和教學交流：出版「椰林講堂」、「椰林論壇」二本書籍。推廣「總整課程」、「課程規劃架構」概念，編撰《總整課程：教與學的合頂石》說明手冊及宣傳酷卡，並舉辦說明會、總整課程計畫之期中分享交流會、成果發表會（共計 5 門課程），以提升本校對總整課程及課程架構基本概念之認識，同時協助北二區夥伴學校推動總整課程，舉辦「總整課程競賽」，促進校際間之經驗交流。</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、會計室、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，本校教務處每年於 5 月及 11 月進行全校教職員工生滿意度調查，調查項目包括：「硬體設計」、「服務熱忱與專業知識」、「學生權益之照顧」、「資訊便捷度」及「綜合滿意度」等 5 大項；滿意度區分為「非常滿意」、「滿意」、「尚可」、「不滿意」、「非常不滿意」等 5 個等級。以 103 年度為例，綜合滿意度達「滿意」以上者占 76.77%，「尚可」以上者占 96.55%。未來，本校教務處仍將致力於業務品質之改善，期使逐年提高全校教職員工生對教務業務之滿意度。

本校並預計在 104 年(至遲 106 年)將辦理自我評鑑，並將評鑑結果向教育部提出認定申請。

## 伍、關鍵績效指標 (KPI)

執行單位	策略目標	評核指標	具體方案	年度內執行情況
註冊組	成績預警制協助學習適應不良同學增進學習效果	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 每學期寄「學期成績預警通知書」給學生家長人數佔預警名單100%。</li> <li>2. 每學期送「學期成績輔導紀錄表」給學系且回復之人數佔預警名單(排除非在學者)95%。</li> <li>3. 轉介專業單位。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 每學期過濾第一次成績達1/2(特種生2/3)名單,寄「學期成績預警通知書」給學生家長、送「學期成績輔導紀錄表」與「輔導函」給所屬學系。</li> <li>2. 將完整的成績預警名單檔案,寄給學生心輔中心,並依身分別不同分寄檔案給各相關協助單位,僑生給僑陸組、外籍生給國際處、身障生給資源教室、原住民給活動中心。</li> <li>3. 追蹤學系回覆輔導情況。</li> <li>4. 導師建議轉介專業單位,函文送與相關單位協助輔導。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 1022發出預警通知書161份(100%)</li> <li>2. 收到輔導紀錄表157份,回收率97%。</li> <li>3. 轉介相關單位計26份,其中心輔中心13份;教發中心12份;第二導師1份。</li> </ol>

執行單位	策略目標	評核指標	具體方案	年度內執行情況
	1. 簡化碩士班招生正、備取生報到程序，由原來之現場報到改為網路報到。 2. 簡化碩士班招生正、備取生放棄錄(備)取資格作業流程改成線上作業。	網路報到與放棄資格之作業完成度。	1. 向本處資訊組提出報到系統開發需求。 2. 修改碩士班招生正、備取生報到流程。 3. 系統測試及實施。	已於103學年度碩士班招生實施，達成率100%並受正、備取生好評。
研教組	3. 提供多元招生管道，協助本校系所招收優秀博士生。	辦理博士班甄試招生	1. 向本校招生委員會提案自 103 學年度起辦理博士班甄試招生。 2. 向各系所調查辦理意願並編製簡章。 3. 向本處資訊組提出博士班甄試系統成式開發需求。 4. 系統測試及實施。 5. 辦理招生。	103 學年度博士班甄試招生共 34 系所辦理，合計 135 人報名，錄取 74 人。

執行單位	策略目標	評核指標	具體方案	年度內執行情況
課務組	提昇教學意見調查填答率	1. 教學意見調查學生填答率提昇至 65%。	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 辦理期間多次透過學校公布欄及計資中心重要訊息公告發送訊息，提醒同學上網填答。</li> <li>2. 凡上網填答教學意見調查之學生，得享有優先查詢成績及電腦選課優先分發之優惠。</li> <li>3. 學士班學生在畢業前2學期填答率均達80%（含）以上者，於領取畢業證書時，贈送中文學位證書影本 4 份。</li> <li>4. 碩、博士班應屆畢業生教學意見平均填答率達 80%（含）以上者，於領取畢業證書時，免費贈送中、英文學位證書影本各 2 份。</li> </ol>	102-2 學期已達 66.26%，填答率確有提升，績效顯著。
		2. 提供中、英文問卷各計 13 種。	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 翻譯期末教學意見調查問卷，並經課程評鑑委員會通過。</li> <li>2. 委請資訊組修改期末教學意見調查系統。</li> <li>3. 期末教學意見調查系統同時提供中、英文版本。</li> </ol>	102-1學期教學意見調查全面開放中、英文問卷各計13種，由學生自行選擇版本填答，提供更便利的服務品質。

執行單位	策略目標	評核指標	具體方案	年度內執行情況
資訊組	1. 103 年教師教學歷程檔需提供「教學傑出獎申請表」報表系統	建立 103 年教師教學歷程檔需提供「教學傑出獎申請表」報表系統。	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 需求討論及制訂。</li> <li>2. 開發及測試系統。</li> <li>3. 開發者測試及修改。</li> <li>4. 使用者測試及修改。</li> <li>5. 正式上線。</li> </ol>	教學傑出獎申請表報表系統於103年4月18日正式上線使用，約78位教師使用。此系統主要提供教師可依需求產出教學傑出獎申請表檔案，並可作為申請教學傑出獎之用途。
	2. 102 學年度全國大學校院「夏季學院通識教育課程」線上系統	建立 102 學年度全國大學校院「夏季學院通識教育課程」線上系統。	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 需求討論及制訂。</li> <li>2. 開發及測試系統。</li> <li>3. 開發者測試及修改。</li> <li>4. 使用者測試及修改。</li> <li>5. 正式上線。</li> </ol>	系統於 103 年 5 月 7 日上線，報名人數為 2464 人，正式上課人數為 2005 人。此系統提供學生線上選課作業及繳費單列印等服務，更提供夥伴學校可透過平台進行學生身份審核，且教師也可進行線上學生成績登錄作業，除此提供總管理者管理系統運作及資料管理。
	3. 提升同學暑期課程選課的便利性，開發線上暑期課程加退選課系統，提供要修習暑期課程同學可以線上完成加退選課作業。	暑期課程加退選課第 1 梯次開放時間為 103/6/生報名系統完成日期 3/15，3/29 報名完成達成率 100%。複查系統完成日期 4/15，4/27 複查完成達成率 100%。	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 102/10 與註冊組討論選課加退選課系統功能的需求。</li> <li>2. 103/5 資訊組完成系統開發。</li> <li>3. 103/6 進行系統測試及修改。</li> <li>4. 系統上線使用(103/6-103/7)。</li> </ol>	目前選課系統已開發測試完成，第 1 梯次選課時間為 103/6/19-6/20，完成加退選共 552 筆(加選 437 筆、退選 115 筆)，第 2 梯次開放時間為 103/7/31-8/1，完成加退選共 358 筆(加選 310 筆、退選 48 筆)

執行單位	策略目標	評核指標	具體方案	年度內執行情況
	4. 提升同學申請各式證明書及成績單的便利性。	開發跨校區證明書及成績單列印系統，提供本校學生於校總區可申請各式文件。	<ol style="list-style-type: none"> <li>102/8 討論系統需求。</li> <li>102/11 資訊組完成系統開發。</li> <li>103/12 進行系統測試及修改。</li> <li>103/1 系統上線使用。</li> </ol>	系統已完成開發並上線使用中，截至 103 年 7 月底，學生共透過本系統申請 300 項各式文件。
	5. 校務系統國際化。	101 學年度第 1 學期起，本校學生出國修課回國後需將成績登錄至學生成績單上，完成開發學生成績登錄採計系統。	<ol style="list-style-type: none"> <li>建立出國修課之交換生回國後將成績登入至資料庫，並可同時申請成績採計。</li> <li>透過系所、共教中心，教務處各單位審核後採計該成績。</li> <li>產生採計學分核定書。</li> <li>完成該系統之資訊程式撰寫及網站架設。</li> </ol>	已完成該系統建置，101 學年度之出國交換學生回國後皆陸續使用該系統登錄國外修課成績，並同步申請採計學分作業。
資訊組	6. 網頁資訊國際化，提供網路申請成績單英文界面。	網路申請成績單作業英文化，因應國際化，提供學生線上申請中英文成績單及各式中英文證明書，完成英文版網頁建置。	<ol style="list-style-type: none"> <li>準備要翻譯的文稿。</li> <li>文稿翻譯成英文。</li> <li>修改程式相關部分。</li> <li>上線前測試及修改。</li> <li>正式上線。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>翻譯文稿已整理轉交負責單位。</li> <li>收集英譯。</li> <li>系統開發完成。</li> <li>已於 100 年 12 月正式上線。</li> </ol>
	7. 網頁資訊國際化，提供學生學習歷程檔 ePo 英文界面	提供英文版學生學習歷程檔，增加樣版及服務項目等	<ol style="list-style-type: none"> <li>準備要翻譯的文稿後將文稿翻譯成英文。並撰寫英文版網頁程式。</li> <li>除提供 12 種樣板外還可自訂樣式。</li> <li>增加學習反思可與教師做學習上之溝通橋梁</li> <li>可自訂學習計畫，</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>英文版已於 102 年 10 月正式上線。</li> <li>學生學習歷程檔 ePo 上線至今有 44,250 名學生 ( 15,693 人已離校 ) 使用 ePo，其中有 6,594 名學生公開其部分個人網頁。</li> </ol>



執行單位	策略目標	評核指標	具體方案	年度內執行情況
			並自我評估完成度 5. 可透過 ePo 查詢教學助理(TA)之評鑑	
	8. 提高 CEIBA 可用性。	1. CEIBA 因軟硬體故障造成停止服務情況，每年在 87.6 小時內，可用性達 99%。 2. 減少大量作業上傳時的緩慢狀況。	1. CEIBA 設定監控程式，紀錄系統運作狀況，提供檢測可能造成停止服務現象。 2. 增加 CEIBA 網站及資料庫伺服器的記憶體，提高系統負載力。 3. 增加 CEIBA 網站伺服器用以上傳作業的磁碟。	1. 完成 CEIBA 流量監控。 2. 完成 CEIBA 新增記憶體。 3. 完成 CEIBA 新增磁碟。
	9. 解決教務資訊系統出現不安全憑證訊息。	提供教務資訊系統的伺服器皆完成安裝合法伺服器安全憑證。	1. 採購足夠額度的合法伺服器安全憑證。 2. 完成安裝 CEIBA、NOL、Eportfolio 等教務資訊系統的伺服器安全憑證。	教務資訊系統共 20 部伺服器完成伺服器安全憑證安裝。
資訊組	10. 縮短兼任教師薪資發放時程。	加退選課程截止後方能確定開課課程，加上製作薪資請領清冊耗時故影響教師薪資發放	1. 修改教師授課時數系統，於系統增加兼任教師核支清冊。 2. 上述清冊(含條碼)資料寫入資料庫。 3. 由出納組直接透過程式以清冊之條碼讀取教師薪資清冊。 4. 上線前測試及修改。 5. 正式上線。	1. 與人事室、計算機中心共同開會討論研擬如何縮短發放時程。 2. 雙方(本組及計算機中心)進程式撰寫測試。 3. 程式開發完成。 4. 已於 103 年 5 月正式上線。

執行單位	策略目標	評核指標	具體方案	年度內執行情況
教學發展中心	1. 提升新進教師的 CEIBA 使用率	新進教師之 CEIBA 使用率達 60% 以上。	1. 於新進教師研習活動加強宣導。 2. 針對新進教師提供訓練及諮詢。	1. 於新進教師研習營提供相關文宣品，並於研習活動中安排解說場次。 2. 102-1 學期，扣除軍訓、體育、論文、專題討論、專題研究、及少於 10 人的課程後，CEIBA 使用率為 67%，102-2 學期為 71%。 3. 102 學年新進教師共 79 名，於 102-2 學期開設課程網頁數 215 筆，課程總數 347 筆，開設比例 61.95%。
	2. 從教學面提供教師研習輔助支援	1. 每年至少協助教師或教學助理完成 50 件數位教材製作與諮詢。	提供多元管道滿足教師教材製作個別需求，包括人力媒合、補助及諮詢服務，協助教師製作數位教材如投影片、教學網頁及使用平台，解決教材製作問題。	1. 規劃製作 Faculty+ 系列影片，提供教師自行錄製數位教材的參考，自 103 年 4 月開始製作至 7 月 31 日，共完成 7 支影片。 2. 協同臺灣開放式課程聯盟舉辦「MOOCs 教學、設計與製作」研討會，共 126 人參加，滿意度 4.3 分(五分量表)，實況錄影上架於臺大演講網上供大眾瀏覽學習。 3. 舉辦「Camtasia Studio 8 教學影片錄製」工作坊，初階班 18 人次、進階班 21 人次參與，滿意度 4.8 分(五分量表)。

執行單位	策略目標	評核指標	具體方案	年度內執行情況
教學發展中心		2. 每年至少完成 5 件教學改進研究計畫。	透過正式發函、中心活動電子郵件、海報張貼、主動邀請等方式，使校內教師、學系周知此計畫，鼓勵教師或學系從事提升教與學品質的研究。	103 年 1 月開始受理新年度計畫案申請，截至 103 年 9 月，共 8 件計畫案獲補助並開始執行（含主動邀請）。
		3. 每年至少與 3 個系所合作開設 Instructional Skills Workshop (ISW) 4.5 小時專班。	透過邀請與系所合作開設 ISW 4.5 小時系所專班。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。	103 年 1 月與生機系合作開設一班；103 年 9 月土木系開設兩班；物理治療系與數學系接洽中。
	3. 提升教學助理教學知能，以輔助教師授課。	1. 每年至少辦理 2 場教學助理認證研習會。	每學期開學前辦理教學助理認證研習會，培育新任教學助理。內容包括制度介紹、教學助理角色與態度、各類教學助理帶領技巧，以及實用密技。	103 年 2 月 14 日共有 320 位教學助理取得認證資格。

執行單位	策略目標	評核指標	具體方案	年度內執行情況
教學發展中心		2. 推行教學助理多元進修方案，內容包含教學工作坊、TA 成長社群、TA 團體諮詢，以及 TA 教學諮詢服務等。教學工作坊每年至少 8 場。	<p>為使教學助理於學期中持續學習，提升教學知能，每學期辦理以下活動：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 教學工作坊 每學期舉辦教學相關演講，邀請本校教學優良教師或國內外知名講者分享教學心得。規劃內容包括教學技巧、課程經營等各面向之實務技巧或教育理念探討。</li> <li>2. TA 成長社群 鼓勵 TA 成立社群，透過同儕分享教學過程中的挑戰與回饋，提升自身教學知能。</li> <li>3. TA 團體諮詢 TA 可依據實際帶領學生之狀況，自行邀請合適的帶領者進行課堂教學檢視。</li> <li>4. TA 教學諮詢服務 初次擔任討論課之 TA，須接受 TA 諮詢員之課堂觀察，以增進教學技巧。</li> </ol>	<p>截至 103 年 7 月 31 日止，已辦理 4 場教學工作坊，圖書館協助辦理 5 場 TA 充電站，共有 753 人參與。</p> <p>TA 成長社群計 1 組，共 8 人。TA 教學諮詢服務共服務 54 位新任討論課 TA，培訓 7 位 TA 諮詢員。</p>
	4. 提供學生學習相關輔助措施	1. 每學年提供基礎學科課輔諮詢課程，諮詢人次達 1000 人以上。	辦理學習諮詢，提供學習成效欠佳學生必要之學習輔導，並鼓勵學習成效優良學生樂於助人、教學相長。	為提升團體學習風氣，自 102 年 1 月開始，學習諮詢轉型為團體諮詢方式，截至 103 年 8 月，共有 1,074 人次使用。此外，針對學生常問問題拍攝線上題庫教學影片，增加學生自學的管道。

執行單位	策略目標	評核指標	具體方案	年度內執行情況
教學發展中心		2. 每年輔導至少 50 組學習社群運作，服務人次達 400 以上。	每學期辦理學習社群活動，讀書研討內容分為經典閱讀、當代大師、及專業學科延伸三大類；並提供行政支援及文具影印費補助，並不定期舉辦成果分享會，以提升校園讀書風氣。	截至 103 年 8 月已輔導 36 組跨國、校內及跨校學習社群共 268 人。

## 陸、因應邁頂計畫經費縮減之做法

因應教育部邁頂計畫逐年縮減，且將於 105 年底結束補助，本處已規劃因應措施如下：

### 一、開源措施方面

- (一) **爭取外部計畫增加經費收入**：利用本處現有資源，以及本校過去累積豐富專業知識及執行經驗，積極爭取科技部及教育部等機關委辦補助計畫經費，以分攤現有人事費及水電費開銷。
- (二) **開設專業培訓班收取學費**：為建立本校在教學發展專業領域之領導地位，發揮本校對大陸高校之知識影響力，由本處教學發展中心規劃「專業發展研習課程」，招收大陸高教機構人員參與研習，一則藉以發揮對大陸高校之知識影響力，期能實現本校「華人頂尖、世界一流」之願景，二則藉由擴大招收學員，提高整體學費收入。
- (三) **鼓勵企業界贊助捐款**：本校為促進教學資源共享，落實建構終身學習環境理念，近年推動開放式課程及 MOOCs 計畫 (Coursera)，提供無地域限制之學習機會，造福全球華人，大幅提升臺灣學術及國際知名度，其效益深受民間與企業界之推崇。其中本 (103) 年度本校獲台達電捐款 350 萬元，支援 MOOCs 計畫完成基礎硬體設施及管理與教學專業人才聘用，未來將積極設法吸引更多企業主加入捐款行列。
- (四) **增加闡場、教學館租借使用率**：活化闡場及業管教學館場地之經營管理，增加校外單位借用頻率，提升資產使用及場地租金收入。

### 二、節流措施方面

- (一) **整合業務項目，簡化行政流程**：將業務進行盤整，列出優先順序，聚焦於成效較高的業務，訂定標準化作業流程，擬訂服務品質策略方針，分配適當人力完成業務執行，提高員工工作效能。
- (二) **集中教學資源管理，落實資源共享**：整合可利用的教學資源，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**：邁頂計畫聘雇之約用人員，如業務於計畫終止後仍需延續進行者，其薪資來源將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等機構之委託計畫支援。
- (二) **教學設備增購/維護費**：由本處主政之「學術領域全面提升及人文社會領域發展」及「提升教學品質計畫」，除事先向各單位提醒研擬對應做法外，邁頂計畫終止後，所有設備維護及採購費用將回歸各單位教學訓輔經費支應。
- (三) **教學助理獎勵金**：本校自 95 學年度，開創老師、學生、課程助教「三贏」之教學助理制度，有效協助提升課程教學成效，並以培養研究生將來擔任正式教職為目標，頗受全校師生支持。為能永續經營此一制度，自 102 年度起，將近 53% 教學助理獎勵金由本校學生公費及獎勵金項下支應，以釋出邁頂經費支援其他計畫所用，預計於 105 年底以前將教學助理獎勵金全額轉由校內經費支應，以維持教學助理制度之推行。