

財團法人高等教育評鑑中心基金會  
100 年度下半年大學校院校務評鑑  
實地訪評報告書初稿申復意見回覆說明

申復學校：國立高雄師範大學

財團法人高等教育評鑑中心基金會  
100 年度下半年大專校院校務評鑑實地訪評報告書初稿申復意見回覆說明

申復學校：國立高雄師範大學

評鑑項目	申復屬性	評鑑過程或訪評意見摘述	申復意見說明	申復意見回覆說明
學校自我定位	<input type="checkbox"/> 違反程序 <input type="checkbox"/> 不符事實 <input checked="" type="checkbox"/> 要求修正事項	<p>該校在 99 至 106 年中長程計畫中，各學院中長程計畫之格式缺乏統整，且提出之六個策略亦乏具體行動方案，尚難與學校自我定位相結合（第 1 頁，第 25 行）。</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 針對評鑑委員意見，已重新制定一格式，各學院已依中長程計畫之具體行動方案對應校務策略目標，明列系所課程與教學設計以及經費規劃，並就組織運作、研究發展、教學輔導、招生推廣四個層面分中程（99-101 年）與長程（102-106 年）敘寫。</li> <li>2. 謝謝委員的指教，經修正後，各學院中長程計畫之格式已予以統整，各學院的發展策略均對應校務發展的各個策略，研擬提出具體的行動方案，同時相呼應提出各學院的系所課程規劃，並將欲完成這些具體行動方案所需</li> </ol>	<p>本項屬實地訪評後之改善作法，不在意見申復範圍。</p>

評鑑項目	申復屬性	評鑑過程或訪評意見摘述	申復意見說明	申復意見回覆說明
			<p>的經費預算完整規劃（99-106年），詳細列出，請見附件 1-1。</p>	
<p>學校自我定位</p>	<p><input type="checkbox"/>違反程序  <input type="checkbox"/>不符事實  <input checked="" type="checkbox"/>要求修正事項</p>	<p>該校部分系所之領域重疊，例如事業經營學系內分三模組，包括人力資源與組織管理模組等系本身有碩士班；但該校領設有人力與知識管理研究所，類似情形不利學校發展（第 2 頁，第 1 行）。</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 事經系的人力資源與組織管理模組屬大學部課程，目的在讓學生能夠理解並清楚掌握所修模組課程的核心專長，學生畢業後可就其興趣報考相關研究所；人知所的人力資源管理相關課程為研究所課程，且人知所的人力資源管理相關課程尚有融合知識管理的專業。兩種課程在深度及廣度上有所不同，著重培育學生的核心能力也不同。</li> <li>2. 有關教學資源方面，事經系的人力資源與組織管理模組，許多授課皆邀請人知所師資予以協助。兩系所教學設備及活動辦理有所區隔，但互相提供使用或邀</li> </ol>	<p>維持原訪評意見。  理由：該校申復意見與訪評意見並無不符之處。</p>

評鑑項目	申復屬性	評鑑過程或訪評意見摘述	申復意見說明	申復意見回覆說明
			<p>請參加活動。整體而言，不論是師資、設備或活動，兩系所皆合作並互補支援，不僅不會造成學校在教學資源重複的疑慮，更能使學生在此領域的發展從大學部至研究所，具有加深加廣的延續性。</p> <p>3. 本校正面臨許多系所專長整併，或是系所重新自行整理規劃專長領域之過程，對於委員所提意見，未來不論是系所整併或系所自行改革時，皆會慎重納入參考，再次感謝委員提供寶貴意見。</p>	
學校自我定位	<input type="checkbox"/> 違反程序 <input type="checkbox"/> 不符事實 <input checked="" type="checkbox"/> 要求修正事項	領域重疊之系所宜加以重整，以利充分運用有限資源，並有助於學校發展（第2頁，第9行）。	1. 本校自 94 學年度開始努力於同質性系所整併，成果如下：(1)生物科技系和生物科學研究系所合一（94 學年度）；(2)視覺設計學系和視覺傳達設計研究所系所合一（96 學年度）；(3)電子工程學系與半導體工程研究所整併為電	維持原訪評意見。 理由：該校申復意見與訪評意見並無不符之處。

評鑑項目	申復屬性	評鑑過程或訪評意見摘述	申復意見說明	申復意見回覆說明
			<p>子工程學系（含學、碩士班）(99學年度)；(4)事業經營學系和科技管理研究所系所合一（100學年度）；(5)台灣歷史研究所和台灣文化及語言研究所整併為臺灣歷史文化及語言研究所（100學年度）。</p> <p>2. 101-102 學年度預計整併案已分別於 99-2 與 100-1 校務會議討論通過：(1)輔導與諮商研究所和復健諮商研究所整併並更名為諮商心理與復健諮商研究所（已報部核定，訂於 101 學年度實施）；環境教育研究所和科學教育研究所整併為科學教育暨環境教育研究所（報部中，預計 102 學年度實施）。</p>	

評鑑項目	申復屬性	評鑑過程或訪評意見摘述	申復意見說明	申復意見回覆說明
校務治理與經營	<input type="checkbox"/> 違反程序 <input type="checkbox"/> 不符事實 <input checked="" type="checkbox"/> 要求修正事項	部分師生對學校發展願景與重點方向仍不清楚(第3頁,第9行)。	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 自99年中長程計畫定稿以來,即將計畫掛在本校網頁提供師生點閱,100年4月並針對計畫中之各項發展願景及規劃進行問卷調查(書面及網路),並就填答結果交叉分析,以了解全校師生對學校未來發展願景及目標的認知,作為對未來校務發展計畫擬定之參考。未來相關調查分析將成常態,每年固定宣導。</li> <li>2. 於100年間共發行三期宣導特刊發送全校師生,並透過校務會議、行政會議、行政主管會報、院系週會、導師會議、導生會議、幹部會議充分討論,以強化師生瞭解學校發展願景與重點。</li> </ol>	維持原訪評意見。 理由:該校雖已有相關措施,惟經實地了解結果,部分師生對學校願景與方向仍不甚清楚,申復意見與訪評意見並無不符之處。
校務治理與經營	<input type="checkbox"/> 違反程序 <input type="checkbox"/> 不符事實 <input checked="" type="checkbox"/> 要求修正事項	兩校區行政與資源之整合有待強化,部分行政人員之專業能力及態度亦有待加強(第3頁,第10行)。	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 針對兩校區行政資源整合,本校作法如下: (1) 各行政單位於兩校區均設行政人員,並設有視訊系統做為兩校區會議使用。</li> </ol>	維持原訪評意見。 理由:該校行政資源及行政人員專業能力、態度雖已進行若干改善措施,惟仍有加強空間,故申復意見與訪評意見並無不符之處。

評鑑項目	申復屬性	評鑑過程或訪評意見摘述	申復意見說明	申復意見回覆說明
			<p>(2) 每天發車約 32 班次往返兩校區，提供公務及師生通勤，97-99 年度共花費近千萬元 (9,586,800 元)，在全國擁有兩校區的大學中，通勤通學的便捷性最高。</p> <p>(3) E 化行政含教務、學務、總務等相關系統，各項學生收費均以電腦系統製單，可隨時查詢繳費記錄或下載相關單據，各項公務支援亦可於線上申請，均有助於行政效率提升與資源整合之效益。</p> <p>(4) 校區建築著重整體設施規劃，由近年興建工程 (詳附件 2-1) 可知，本校積極因應系所整合進行空間增建，以因應學校未來永續發展。累計 96-100 年投入新建工程經費達 4 億 3 千多萬元 (431,914,000 元)，對兩校區的平衡發展甚具助</p>	

評鑑項目	申復屬性	評鑑過程或訪評意見摘述	申復意見說明	申復意見回覆說明
			<p>益。</p> <p>(5) 提供公務用及修課與社團參與的公務車票，97-99 年度共計 17,208 張（等同支用 516,240 元），甚受學生好評。</p> <p>2. 對於行政人員之專業能力及服務態度改善，做法如下：</p> <p>(1) 透過各項會議（詳附件 2-2、2-3）及各種專業訓練與講習（詳附件 2-4），加強宣導行政人員之專業能力及服務態度。</p> <p>(2) 重視職員之終身學習及在職訓練，以 100 年度為例，行政人員參加數位學習與培訓專班計有高階人事主管、願景目標與策略性思維、領導能力與協調合作、創新服務與流程管理、公務倫理、簡報表達技巧、行政程序法等 19 種班別共計 84 人次參與。</p>	



評鑑項目	申復屬性	評鑑過程或訪評意見摘述	申復意見說明	申復意見回覆說明																																																																		
校務治理與經營	<input type="checkbox"/> 違反程序 <input type="checkbox"/> 不符事實 <input checked="" type="checkbox"/> 要求修正事項	<p>該校選送學生出國研修之學習時間較短（以 1 個月為主），姊妹校交換學生韓國為主，深度及廣度稍嫌不足（第 3 頁，第 12 行）。</p>	<p>1. 本校學生出國研修逾 60% 以一學期及一年居多（詳附件 2-5），其餘 40% 係參加出國研修一個月學海築夢計畫或暑期短期工讀研修學生。研修國別以美國居多(33.3%)，大陸居次(28.0%)，再次為日、韓，其餘尚包括歐洲，如捷克、西班牙、英、法、波蘭等，詳如下表。</p> <p>2. 98-100 學年度學生出國研修國別人數統計表</p> <table border="1" data-bbox="1077 903 1532 1086"> <thead> <tr> <th>國別 學年度</th> <th>美國</th> <th>西班牙</th> <th>日本</th> <th>韓國</th> <th>大陸</th> <th>英國</th> <th>法國</th> <th>捷克</th> <th>波蘭</th> <th>合計</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>98</td> <td>14</td> <td>0</td> <td>2</td> <td>7</td> <td>8</td> <td>1</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>32</td> </tr> <tr> <td>99</td> <td>5</td> <td>0</td> <td>4</td> <td>4</td> <td>13</td> <td>0</td> <td>1</td> <td>0</td> <td>1</td> <td>28</td> </tr> <tr> <td>100</td> <td>6</td> <td>1</td> <td>5</td> <td>1</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>2</td> <td>0</td> <td>15</td> </tr> <tr> <td>總計</td> <td>25</td> <td>1</td> <td>11</td> <td>12</td> <td>21</td> <td>1</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>1</td> <td>75</td> </tr> <tr> <td>所佔比例</td> <td>33.3%</td> <td>1.3%</td> <td>14.7%</td> <td>16.0%</td> <td>28.0%</td> <td>1.3%</td> <td>1.3%</td> <td>2.7%</td> <td>1.3%</td> <td>-</td> </tr> </tbody> </table> <p>3. 本校 97-98 年間國際化推動目標係以日本、韓國為重點地區，交換學生以大陸、日本及韓國為主，唯目前於本校之外籍學生及</p>	國別 學年度	美國	西班牙	日本	韓國	大陸	英國	法國	捷克	波蘭	合計	98	14	0	2	7	8	1	0	0	0	32	99	5	0	4	4	13	0	1	0	1	28	100	6	1	5	1	0	0	0	2	0	15	總計	25	1	11	12	21	1	1	2	1	75	所佔比例	33.3%	1.3%	14.7%	16.0%	28.0%	1.3%	1.3%	2.7%	1.3%	-	<p>維持部分訪評意見。</p> <p>理由：選送學生出國研修之學習時間較短部分，接受該校申復意見進行修正；有關該校姊妹校交換學生部分，未見說明，故維持原訪評意見。</p> <p>修改實地訪評報告書：原「選送學生出國研修之學習時間較短（以 1 個月為主，）」予以刪除。</p>
國別 學年度	美國	西班牙	日本	韓國	大陸	英國	法國	捷克	波蘭	合計																																																												
98	14	0	2	7	8	1	0	0	0	32																																																												
99	5	0	4	4	13	0	1	0	1	28																																																												
100	6	1	5	1	0	0	0	2	0	15																																																												
總計	25	1	11	12	21	1	1	2	1	75																																																												
所佔比例	33.3%	1.3%	14.7%	16.0%	28.0%	1.3%	1.3%	2.7%	1.3%	-																																																												

評鑑項目	申復屬性	評鑑過程或訪評意見摘述	申復意見說明	申復意見回覆說明
			<p>短期語文學生涵蓋歐美、澳洲、東南亞、日、韓、南非等地區學生，地域及文化十分多元。未來亦將視國際化推動需要，積極拓展其他國家交換生來校研修。</p>	
<p>教學與學習資源</p>	<p><input type="checkbox"/>違反程序  <input type="checkbox"/>不符事實  <input checked="" type="checkbox"/>要求修正事項</p>	<p>該校 97 至 99 學年度舉辦之導師會議的出席率不高(第 4 頁, 第 21 行)。</p>	<p>1. 為鼓勵導師出席導師會議，藉以增強導師功能，建立有效改善機制如下：</p> <p>(1) 調整導師會議時間：自 100 學年度起，統一訂定每週五上午三、四節為導師時間，全校不排課，以利導師會議、院系週會、班會、導生活動之安排。</p> <p>(2) 改善獎勵措施：將出席導師會議次數列入優良導師評選及教師升等之重要參考依據，並提高優良導師獎勵金，每人每年發給彈性薪資 36,000 元。本項獎勵措施已於 100 學年度實施，有效激勵導師會議出席率。</p>	<p>本項屬實地訪評後之改善作法，不在意見申復範圍。</p>

評鑑項目	申復屬性	評鑑過程或訪評意見摘述	申復意見說明	申復意見回覆說明
			<p>(3) 豐富導師會議內容：除宣導業務及問題回應外，並規劃提升導師專業知能之專題或工作坊，以增加導師出席會議之意願。</p> <p>(4) 加強導師績優事蹟之報導：將優良導師績優事蹟於校訊、校刊、導師電子報等多元管道加以報導，並於校慶公開表揚，以作為全校教師楷模。</p> <p>2. 本校因建立有效改善導師機制，自 100 學年度第 1 學期起，導師會議出席率已大幅提升至 64.05%（和平校區）及 64.49%（燕巢校區），提升幅度約 20%。</p>	
教學與學習資源	<input type="checkbox"/> 違反程序 <input type="checkbox"/> 不符事實 <input checked="" type="checkbox"/> 要求修正事項	學生對學習地圖與學習歷程檔案不甚清楚，導致無法加以運用，不利其學習規劃（第 4 頁，第 22 行）。	<p>1. 針對系統本校已完成辦理相關教育訓練與推廣活動說明如下（詳附件 3-1）：</p> <p>(1) 各式教育訓練辦理：包括新生說明會、學生端教育訓練、系</p>	<p>維持部分訪評意見。</p> <p>理由：經實地了解，仍有部分學生對學習地圖與學習歷程檔案不甚清楚。</p> <p>修改實地訪評報告書：<u>該校部分學</u></p>

評鑑項目	申復屬性	評鑑過程或訪評意見摘述	申復意見說明	申復意見回覆說明
			<p>所主管專題研習、院系所端教育訓練、TA 端教育訓練。</p> <p>(2) 製作文宣及宣導影片：除製作系統操作訓練影片，並分別從新生及舊生角度拍攝推廣短片；並持續製作系列文宣，每學期辦理有獎徵答，以達推廣獎勵之效。</p> <p>(3) 自系統上線以來（99 年 9 月），每月都超過上萬人次瀏覽使用，100 年 10 月更突破兩萬人次，足見此套系統獲得全校學生熱烈的使用及反應。</p> <p>2. 為延續與豐富系統內容，擬以 100 年度經驗與成果為基礎，101 年度賡續辦理推廣項目，包括：精進全校課程地圖與學習歷程功能、加強宣導並獎勵學生端使用、辦理教師端研習說明會、鼓勵以系所或學生自治組織創意宣導設計，以強化全校師生精熟</p>	<p>生對學習地圖與學習歷程檔案不甚清楚，尚有待加強。</p>

評鑑項目	申復屬性	評鑑過程或訪評意見摘述	申復意見說明	申復意見回覆說明
			操作及積極運用，俾利學生進行學習與生涯發展與規劃。	
教學與學習資源	<input type="checkbox"/> 違反程序 <input type="checkbox"/> 不符事實 <input checked="" type="checkbox"/> 要求修正事項	該校提供學生之升學與就業資訊不足，部分非師培系所對學生的就業輔導（如業界實習機會）亦有加強空間（第4頁，第24行）。	本校就業輔導工作，著重提供多元性、適合學生需求的就業資訊，為避免單從量的觀點，而未能看出本校就業輔導工作的特色，故提出申復說明如下： <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 重視網路資源，將政府就業相關平台連結學校首頁，以利學生獲取就業資訊。</li> <li>2. 活動辦理強調引發參與興趣與引導多元視野為主，如華語教師招聘說明會、履歷健檢、產業座談；每年並編印「畢業生就業專刊」分析就業趨勢與求職策略，發送應屆畢業生參考。</li> <li>3. 除實輔處主動匯集就業情報（詳附件 3-2）；非師培系所亦積極強化與業界的合作，並提供學生企業實習機會（詳附件 3-3）。</li> </ol>	維持部分訪評意見。 理由：實地訪評時，受評單位未提供完整資料，經該校申復提供完整資料，訪評意見做部分修正。 修改實地訪評報告書： 待改善事項： 原「該校提供學生之升學與就業資訊不足，」予以刪除。 建議事項： <u>建議該校增加非師培學生至校外實習機會，以利學生未來就業。</u>

評鑑項目	申復屬性	評鑑過程或訪評意見摘述	申復意見說明	申復意見回覆說明
績效與社會責任	<input type="checkbox"/> 違反程序 <input type="checkbox"/> 不符事實 <input checked="" type="checkbox"/> 要求修正事項	<p>該校學士班報到率自 98 學年度起有降低現象，而日間部與進修學院研究生休、退學人數有增加之趨勢，宜加以重視（第 6 頁，第 13 行）。</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 目前大學部總報到率維持在 94.15%-97.15%（詳附件 4-1）。分析學生未報到原因多為選擇警專就讀或決定重考，而報到率較高科系，除應用中文、美術、英語等師培學系，視覺設計、工業設計、電子工程亦佳，顯示學生就讀仍以未來就業為主要考量。</li> <li>2. 本校非常重視研究生休退學輔導，對於休退學原因，均定期統計及分析（詳附件 4-2），以掌握學生狀況；同時各系所主任及導師，在簽章時均會積極與學生溝通，並妥為輔導，經過努力，目前休退學率已在合理範圍。</li> <li>3. 未來本校將加強輔導，透過教務及學務體系，從系所端、導師端及指導教授端，尤其在每學年上學期階段加強輔導與宣導，給予相關選修課程及生涯規劃之建議。</li> </ol>	<p>維持原訪評意見。 理由：該校申復意見說明事項與訪評意見無不符之處。</p>

評鑑項目	申復屬性	評鑑過程或訪評意見摘述	申復意見說明	申復意見回覆說明
績效與社會責任	<input type="checkbox"/> 違反程序 <input type="checkbox"/> 不符事實 <input checked="" type="checkbox"/> 要求修正事項	<p>該校雖對入學新生人數最多的前 20 名高中畢業學校做過統計，惟未對該份資料進行深入分析處理（第 6 頁，第 15 行）。</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 從 100 學年度上學期起，本校每年將入學本校最多的前 30 名高中（詳附件 4-3）（過去取前 20 名）畢業學校與學生資料進行深入分析，並針對新生主來源進行瞭解，顯示地緣因素具有相當影響。</li> <li>2. 針對新生主要來源學校，由本校招生組主動與各高中輔導處聯繫，主動出擊，每學期由各系所主管或同仁前往宣導（詳附件 4-4），以爭取更多學生選填本校，成效頗佳。</li> <li>3. 本校訂有「大學部優秀新生獎勵要點」（附件 4-5），提供前 3 志願者入學者獎學金，以鼓勵學生以本校為優先選擇。另在教育部支持下，每年均有 50 名學生可獲得卓越師培獎學金，大學四年可以獲得 384,000 元，對經濟與區域弱勢學生甚具誘因，同時本校近年亦積極</li> </ol>	<p>維持原訪評意見。</p> <p>理由：該校申復意見進行深入分析，係僅做校別統計，與訪評意見並無不符之處。</p>

評鑑項目	申復屬性	評鑑過程或訪評意見摘述	申復意見說明	申復意見回覆說明
			爭取各縣市呈教育部同意核給公費師培生，這些正向誘因均有助本校提高招生效益。	
績效與社會責任	<input type="checkbox"/> 違反程序 <input type="checkbox"/> 不符事實 <input checked="" type="checkbox"/> 要求修正事項	該校正處於轉型階段，非師培學生人數日增，然於產學合作與專利技轉方面的件數仍顯不足（第 6 頁，第 17 行）。	本校過去以師資培育為重，與國中小學建立密切合作關係；近年配合教育政策轉型，積極推動產學合作，說明如下： <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 本校於四年前成立「創新育成中心」，除產學研究計畫外，委託案近三年件數分別為 163、160 及 180 件，專業服務計畫案三年件數分別為 142、131 及 137 件，顯示量化的成長。</li> <li>2. 本校並於 101 年設立「文化創意設計產學中心」，擔任整合校內各系所專長能量之平台，進行文創產業推動之相關業務，顯示對於產學合作的積極企圖。</li> <li>3. 創新育成中心 101 年將增加辦理</li> </ol>	維持部分訪評意見。 理由：接受該校部分申復意見，訪評意見進行部分修正。 修改實地訪評報告書：該校正處於轉型階段，非師培學生人數日增，然於產學合作與專利技轉方面的件數仍有待加強。



評鑑項目	申復屬性	評鑑過程或訪評意見摘述	申復意見說明	申復意見回覆說明
			<p>至少 15 場次企業參訪活動 (詳附件 4-6), 協助學生瞭解企業人才招募條件與需求, 規劃預作就業之準備。</p> <p>4. 積極推動教師投入育成產學計畫的獎勵措施 (附件 4-7), 如輔導廠商產學合作, 所付之回饋按比例分配 20% 予指導教授, 以強化教師產學合作之誘因。</p>	
績效與社會責任	<input type="checkbox"/> 違反程序 <input type="checkbox"/> 不符事實 <input checked="" type="checkbox"/> 要求修正事項	<p>該校課程設計分流為「師培生」與「非師培生」兩種, 與培育「優質教育人員」與「社會專業人才」雙核心人才之目標並不相符 (第 6 頁, 第 19 行)。</p>	<p>1. 本校課程設計分流為「師培生」與「非師培生」兩種。師培生核心能力為「優質教育人員」, 非師培生為「社會專業人才」。師培生的課程設計, 必須修習教育學程 26 個學分, 以充實教育基礎知識與背景。</p> <p>2. 本校教育系與特教系學生均為師培生, 其餘國文系、數學系等 11 系的師培生, 亦應依規定修畢教育學程 26 個學分, 參加教育實習, 通過教師檢定。報名教師</p>	<p>接受申復意見。</p> <p>修改實地訪評報告書: 原待改善事項「該校課程設計分流為「師培生」與「非師培生」兩種, 與培育「優質教育人員」與「社會專業人才」雙核心人才之目標並不相符。」與針對待改善事項之建議事項之「各系所課程設計宜與學校培育人才之目標相符。」予以刪除。</p>

評鑑項目	申復屬性	評鑑過程或訪評意見摘述	申復意見說明	申復意見回覆說明
			<p>甄試被錄取，即可取得正式教師資格。</p> <p>3. 本校非師培生的訓練，著重各系專業知識的培訓，雖不必修習教育學程 26 個學分，亦不用參加教育實習，但另訂實習與專題研究學分。除修畢專業的必選修課程外，各學系亦多方拓展文創與產學合作，以期學以致用與職涯接軌。本校近三年畢業生就業尚佳化，二者合計達 70%，而其他 30% 為攻讀研究所及男生服兵役，因此從畢業生產出效果甚佳來看，本校雙核心人才培育目標已然落實，並圓滿達成預設目標。</p>	
<p>持續改善與品質保證機制</p>	<p><input type="checkbox"/> 違反程序</p> <p><input type="checkbox"/> 不符事實</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 要求修正事項</p>	<p>該校雖實施行政品質服務滿意度調查，然問卷設計稍嫌簡略，且分析亦不夠深入，甚為可惜(第 8 頁，第 2 行)。</p>	<p>1. 本校於 100 年 5 月間進行行政品質服務滿意度調查(附件 5-1)，指標分為空間環境、專業素質、服務態度、速度時間、業務電腦化五大項，調查結果：(1)滿意之三大項目：空間環境、專業素</p>	<p>維持原訪評意見。</p> <p>理由：訪評意見與該校申復說明並不符。</p>

評鑑項目	申復屬性	評鑑過程或訪評意見摘述	申復意見說明	申復意見回覆說明
			<p>質、業務電腦化；(2)尚待改進之三大項目：服務態度、專業素質、速度時間。</p> <p>2. 針對行政品質服務滿意度調查尚待改進之項目，經常於各項會議中，加強宣導並要求行政單位對於教師或學生的反應，應有及時的投訴管道及主動追蹤，並於規定期限內解決問題或回應，且注意「好」、「快」、「週到」及「公平」之服務態度。同時要求行政主管隨時注意尚待改進之處，主動了解各項服務方案，力求避免爭端，以強化行政服務品質。</p> <p>3. 為提升電話服務品質及整體形象，於99年11月17日提升行政效能工作小組第一次會議決議辦理推行電話禮貌運動，並於100年5月11日99學年度第8次行政主管會報訂定「國立高雄</p>	

評鑑項目	申復屬性	評鑑過程或訪評意見摘述	申復意見說明	申復意見回覆說明
			<p>師範大學電話禮貌服務措施」(附件 5-2),對於公務方面的電話查詢事項,除注意電話禮貌外,各承辦人員對經辦業務之答覆,除涉有公務機密或內容尚有疑義者外,均應明確、詳實告知對方,並應積極儘速辦理,儘量做到一次完成。</p> <p>4. 為提高行政人員之行政效率與服務品質,經常邀請校內、外學者專家擔任行政同仁行政知能訓練之講座外,並推動終身學習制度,鼓勵行政同仁踴躍參加與職務有關之訓練,並定期舉辦行政知能研討會,且配合上級機關訓練計畫,適時選送人員參加訓練。未來將規劃校內、外學者專家之諮詢意見,以使問卷設計調查及結果分析等方面更加適切完善。</p>	

註：評鑑委員接受申復之修正意見，本會已直接在實地訪評報告書中進行文字修正。