

# 財團法人高等教育評鑑中心基金會

## 107 年度上半年第二週期大學校院校務評鑑實地訪評報告書初稿申復意見表

申復學校：國立嘉義大學

評鑑項目	申復屬性	評鑑過程或實地訪評報告書 初稿內容	申復意見說明	檢附資料說明
校務資源與支持系統	<input type="checkbox"/> 違反程序 <input type="checkbox"/> 不符事實 <input checked="" type="checkbox"/> 要求修正事項	該校為落實教學創新及提升教學品質開設頂石課程，然部分系所開設之頂石課程〈例如：生物農業科技學系之專題討論、行銷與觀光學系之生產與作業管理、應用統計學〉，難以達成整合、收尾、反思及過渡之功能。	一、本校於 106 年度執行之教育部特色大學試辦計畫，即規劃園藝學系及水生生物科學系於 105 學年度分別開設「園藝產業跨域總整課程發展與實踐」及「水產新世代成長創新課程」，其中均具已加入有整合、收尾、反思及過渡功能之設計。(附件 2-1-1 第 8 頁至第 26 頁、第 54 頁至第 65 頁) 二、為加強推動頂石總整課程及完善總整課程之功能，本校於 107 年 2 月 23 日辦理 106 學年度第 2 學期於教學研討會，邀請宜蘭大學周瑞仁副校長專題演講-頂石課程講座。並以 106 學年度第 2 學期獲補助之頂石總整課程為示範，擬於結束後，辦理成果展	附件 2-1-1 國立嘉義大學特色大學試辦計畫成果報告

評鑑項目	申復屬性	評鑑過程或實地訪評報告書 初稿內容	申復意見說明	檢附資料說明										
			<p>示與分享，並透過錄影錄音及將相關資料置於教務處網站，以供觀摩學習、成立頂石課程教師社群，分享授課內容及心得，並進行檢討改進，將課程過渡至更具營運創新整合之階段。因此於106年度推動高等教育深耕計畫時，業已建立推動相關課程內容具整合、收尾、反思及過渡之功能。</p>											
校務資源與支持系統	<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>該校對外籍生設有華語能力檢測之畢業門檻，且提供華語課後輔導課程。然104至106年每次檢測通過率均低於25%，足見對外籍生華語學習的輔導，仍有改進空間。</p>	<p>本校針對外籍生華語學習與輔導設有一套縝密之課程設計(附件2-2-1)。本校104至106年，外籍生以校外檢測方法通過華語畢業門檻之比率依序分別為40%、27%及39%，其比率皆高於25%。其餘外籍生則採行修課及輔導機制，通過本校華語畢業能力門檻(如下表)。本校認為華語之學習與輔導，仍有改善之必要，將進一步增加華語教學之力度及效度。</p> <table border="1" data-bbox="1077 1257 1576 1401"> <thead> <tr> <th></th> <th>校外測驗 人數</th> <th>校內修課 人數</th> <th>密集課 程人數</th> <th>總人 數</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>104年</td> <td>12(40%)</td> <td>16(53%)</td> <td>2(7%)</td> <td>30</td> </tr> </tbody> </table>		校外測驗 人數	校內修課 人數	密集課 程人數	總人 數	104年	12(40%)	16(53%)	2(7%)	30	<p>附件 2-2-1 國立嘉義大學外籍學生華語能力畢業資格檢定實施辦法</p>
	校外測驗 人數	校內修課 人數	密集課 程人數	總人 數										
104年	12(40%)	16(53%)	2(7%)	30										

評鑑項目	申復屬性	評鑑過程或實地訪評報告書 初稿內容	申復意見說明					檢附資料說明
			105年	4(27%)	10(67%)	1(6%)	15	
			106年	12(39%)	18(58%)	1(3%)	31	
			總計	28(37%)	44(58%)	4(5%)	76	
			104 至 106 年度外籍生申請畢業門檻人數					
辦學成效	<input type="checkbox"/> 違反程序 <input type="checkbox"/> 不符事實 <input checked="" type="checkbox"/> 要求修正事項	該校每學期休學人數達 1,000 人以上，退學人數每學年達 600 人以上，休、退學人數偏高。	<p>一、經查大學校院校務資料庫「資訊查詢」，全國各大學校院均面臨學生休退學人數偏高問題，全國 71 所公私立一般大學（不含技職），以 105 學年度第 1 學期為例，全國日間學士班休學人數平均值為 4.12%，本校為 3.28%，排序第 50 名；另全國 71 所公私立一般大學（不含技職）日間學士班退學人數平均值為 3.12%，本校為 2.76%，排序第 38 名，均明顯低於平均值(附件 3-1-1 表 1 及表 2)。</p> <p>二、本校 103 及 104 學年度每學期休學人數從 1,000 多人，降至 105 學年度的 600 多人(附件 3-1-1 表 3)。休學原因排名前三名為工作(1,000 人)、健康(283 人)與服兵役(247 人)(附件 3-1-1 表 4)，此三項因素學校較難掌控。未來優</p>					附件 3-1-1 103 至 105 學年休退學人數統計

評鑑項目	申復屬性	評鑑過程或實地訪評報告書 初稿內容	申復意見說明	檢附資料說明
			<p>先針對志趣不合(重考 226 人、108 人)、撰寫論文(150 人)及學業因素(88 人)作相對應的策略考量。</p> <p>三、查退學原因排名前三名為逾期未復學(748 人)、志趣不合(700 人)、及學業因素(240 人) (附件 3-1-1 表 5)。未來會針對志趣不合及學業因素作相對應的策略考量。</p> <p>四、針對其中休退學比率最高之志趣不合學生，本校增加多元學習管道，鼓勵學生跨界學習，培育多元領域知識素養。使其不致放棄學習，甚至因學業成績不佳而被退學。規劃自 108 學年度起學士班(含進修學制)學生可修習外系專業必修課程，採計為通識教育選修學分，且可採計必修課程，惟需由各學系提出並經通識教育課程委員會議審議後，納入通識課程相關領域，另加上原有 15 學分之自由選修課程，使學生能免除志趣不合之缺憾。重新</p>	

評鑑項目	申復屬性	評鑑過程或實地訪評報告書 初稿內容	申復意見說明	檢附資料說明
			<p>打造個人生涯金字塔的寬底地基，再經由繼續選修本科系或其他科系之相關專業課程，一層一層逐步構築最適合自己發展的生涯金字塔。如此設計讓學生了解大學通才對構築高穩生涯金字塔的優勢，減少學生因一時迷失導致的休、退學選擇。</p>	
<p>自我改善與永續發展</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>該校對外部評鑑或自我評鑑委員之各項建議，部分事項缺乏後續改善之追蹤管考。如 100 年校務評鑑項目五之建議 2，有關蒐集互動關係人意見之相關建議，在自我改善情形中僅重申各種蒐集機制作回應，並無實際統計分析及回饋改善措施之追蹤資料，以做為改善情形之實證。</p>	<p>本校透過計畫（plan）、執行（do）、檢核（check）、行動（act）的循環過程，持續改進與提升辦學品質，除針對大型計畫進行追蹤管考及演講活動實施滿意度調查回饋舉辦單位自我改善參考外，行政業務方面更是利用各項意見陳述管道，與時俱進多方蒐集師生及校外人士意見，進行科學調查分析，以信效度、敘述性、統計性分析等量化及質性方法，針對各項意見進行分析並回饋給相關單位參考運用，視其重要性及需要性進行追蹤，亦依行政透明原則由全校教職員工生共同監督，以落實意見回饋提升學校辦學效率及品質原則，以下謹就全校性重要項目說明：</p>	<p>附件 4-1-1 101 至 106 學年度行政會議決議事項追蹤管制表 附件 4-1-2 101 至 106 學年度校務會議決議事項追蹤管制表 附件 4-1-3 104 至 106 年內部稽核具體興革建議追蹤表 附件 4-1-4 校務建言系統申訴建議案回復已改善信件 附件 4-1-5 校務建言系統回復預計辦理事項進度追蹤管制表 附件 4-1-6 103 年第 1 次滿意度調查報告及分析簽呈 附件 4-1-7 103 年第 1 次學校行政服務滿意度調查報告 附件 4-1-8 不滿意度最高前 5 名及滿意度未達 80% 問題及建議回復或改善措施總表 附件 4-1-9 103 年第 1 次滿意度調查</p>

評鑑項目	申復屬性	評鑑過程或實地訪評報告書 初稿內容	申復意見說明	檢附資料說明
			<p>一、學校整體行政服務適時以專業方式分析檢討並追蹤督促改進</p> <p>(一) 行政會議及校務會議追蹤各單位精進行政業務:每月定期舉行行政會議或校務會議,依會議中各項討論提案決議結果追蹤各單位執行進度,提送下次會議報告。(附件 4-1-1 及附件 4-1-2)</p> <p>(二) 內部稽核促進積極改善合理達成發展目標:將稽核委員意見送請各受稽查單位回復改善作法或說明目前執行方式之理由,每半年追蹤執行進度並提送每學期內部控制專案小組會議討論。(附件 4-1-3)</p> <p>(三) 校務建言系統廣納建言:對於當事人申訴或建議事項,具體可行者會立即改善,須研議或須時程改善者列入追蹤管制(附件 4-1-4 及 4-1-5)。</p> <p>(四) 全校行政滿意度調查提升學校服務品質:</p> <p>1. 103 年委請本校測驗評量與調</p>	<p>開放性問題與建議回復及改善措施 附件 4-1-10 103 年第 2 次滿意度調查報告及分析簽呈 附件 4-1-11 103 年第二次學校行政服務滿意度調查報告 附件 4-1-12 103 年第 2 次滿意度調查開放性問題與建議回復及改善措施 附件 4-1-13 蘭潭新民校區學生社團初期未座談會紀錄含上次建議事項追蹤情形(以 105 學年度第 1 期學期為例) 附件 4-1-14 蘭潭新民校區學生自治幹部座談會紀錄含上次建議事項追蹤情形(以 105 學年度為例) 附件 4-1-15 國立嘉義大學 103 學年度學士班學雜費調整計畫書-詳見 P13 附件 4-1-16 國立嘉義大學 104 學年度學雜費收費基準調整案-詳見 P20、P63 附件 4-1-17 國立嘉義大學 106 學年度學士班延修生雜費調整計畫書-詳見 P1 附件 4-1-18 國立嘉義大學 106 學年度進修學士班學分費調整計畫書-詳見 P1 附件 4-1-19 101 至 106 年教學評鑑統計表及教學評鑑相關法規</p>

評鑑項目	申復屬性	評鑑過程或實地訪評報告書 初稿內容	申復意見說明	檢附資料說明
			<p>查中心進行學校行政服務滿意度調查，針對測試結果進行科學調查研究法的量化及質性分析，製成調查報告。</p> <p>2. 滿意度分析結果除提送行政會議報告各單位主管周知外，針對滿意度較低者及開放性問題送請各權責單位提出改善作法及說明目前執行合理方式，經統整陳核校長後，上網公告周知，並由各單位主管監督執行進度。(附件 4-1-6 至 4-1-12)</p> <p>(五) 學生自治幹部座談會聆聽建議依合理需求進行改善:每學期召開學生自治幹部座談會、學生社團期初期末座談會等，提供學生建言管道，相關建議事項由學務處轉請各單位回復參酌辦理並列入追蹤事項，於下次會議報告相關單位執行情形，歷次會議紀錄與辦理情形公告學校網頁以利師生線上查詢。(附件 4-1-13 及 4-1-14)</p>	<p>附件 4-1-20 104 至 106 年 12 月餐廳滿意度調查結果及膳食管理委員會紀錄(以 104 年第 1 次及 106 年第 2 次為例)</p> <p>附件 4-1-21 停車場說明公聽會學生意見問題匯集及回復追蹤(103/3/25)</p> <p>附件 4-1-22 105 年通知各系所參考畢業生流向調查分析報告公文、106 年通知各院院長 Email</p> <p>附件 4-1-23 104 學年度應屆畢業生流向調查問卷調查結果自我改計畫執行情形彙整表簽核公文、自我改善執行情形(以生化科技學系為例)</p> <p>附件 4-1-24 通知提送 105 學年度應屆畢業生流向調查自我改善具體作法簽核公文</p>

評鑑項目	申復屬性	評鑑過程或實地訪評報告書 初稿內容	申復意見說明	檢附資料說明
			<p>二、教學事務舉辦公聽會及意見調查廣納學生意見：</p> <p>(一) 學雜費調整計畫書支用計畫            納入學生意見：本校學雜費為全國第二低，為能提升教學品質，增加優質教學研究環境，照顧弱勢學生完成學業，近年來進行學雜費微調。在辦理學雜費調整之研議期間，依公開程序分別於蘭潭、新民及民雄等校區舉辦公聽會向學生公開溝通說明，而學雜費調整後之收入使用，更於公聽會中與各校區學生廣泛討論，並彙整學生意見與需求擬訂於學雜費調整計畫案之支用計畫，並統整相關資訊於學校首頁公告周知。(附件 4-1-15 至 4-1-18)</p> <p>(二) 教學意見調查了解學生需求進行改善機制：</p> <p>1. 每學期末皆由學生至網路上填寫滿意度五點量表課程教學意見調查，依據結果進行統計分</p>	



評鑑項目	申復屬性	評鑑過程或實地訪評報告書 初稿內容	申復意見說明	檢附資料說明
			<p>析，修課學生平均滿意度未達 3.5 之教師，將由系所主管協助輔導，並需填寫自評單。</p> <p>2. 受輔教師填寫意見調查自評單，針對學生意見提出說明，並請院、系(所)主管就該科教學之課程設計、教材研發、授課情形、學生評量、學生指導、師生溝通等層面加以檢視提供回饋與建議，以達協助與輔導成效。</p> <p>3. 每學期亦針對教師教學意見調查結果作分析檢討，審視課程教學成效及學生意見反映，再由教學品質精進委員會評議回歸至院、系(所)作為改善標的，以落實教學品保機制。(附件 4-1-19)</p> <p>三、校園飲食及交通事宜以師生滿意度及學生需求進行改善</p> <p>(一) 餐廳服務滿意度調查：每年 5 月及 12 月利用網路問卷調查教職員工生對校內餐廳服務的滿意度，由系統統計分析各</p>	

評鑑項目	申復屬性	評鑑過程或實地訪評報告書 初稿內容	申復意見說明	檢附資料說明
			<p>廠商整體服務滿意程度，並製成調查結果報告，以供本校評比餐廳進駐廠商續約與否之分數依據，服務滿意度評比結果為本校膳食管理委員會審議是否符合於契約到期日得予續約之重要標準項目，占總分之 50%，年度評分總合未達 60 分者，將不與續約。歷次調查結果於本校膳食管理委員會網頁公告周知。(附件 4-1-20)</p> <p>(二) 停車場公聽會：透過公聽會與學生意見溝通，其他改善建議經車輛管理委員會討論回復預期改善作法，在學生共同監督下逐步完成改善措施，如完成機車停車場門禁靠卡系統、停車場動線改善、增加停車格等。(附件 4-1-21)</p> <p>四、重視應屆畢業生滿意度，調查結果回饋系所課程規劃及人才培育參考</p> <p>(一) 定期辦理畢業生流向調查，其</p>	

評鑑項目	申復屬性	評鑑過程或實地訪評報告書 初稿內容	申復意見說明	檢附資料說明
			<p>中針對在校期間各項服務滿意度進行分析報告，公告於學生職涯發展中心網頁，並通知各系所作為課程規劃或人才培育參考。105年起請各系所依據應屆畢業生流向調查問卷項目滿意度未達70%以上者，提出自我改善具體作法並追蹤其執行情形，目前持續進行中。實際執行情形如下：</p> <p>(二) 101至106年畢業生流向追蹤分析資料公告於本校網頁，並公文或Email通知各系所參考(附件4-1-22)。</p> <p>(三) 相關調查分析及完整報告，皆依程序提送「學生職涯輔導工作推動委員會」工作報告，並於校內重要會議(例：處務會議、行政會議、行政主管座談等)擷錄重點內容陳報。</p> <p>(四) 請各系所針對應屆畢業生流向調查問卷項目，滿意度未達70%以上者，提自我改善具體作法，並追蹤其執行情形。(附</p>	

評鑑項目	申復屬性	評鑑過程或實地訪評報告書 初稿內容	申復意見說明	檢附資料說明
自我改善與永續發展	<input type="checkbox"/> 違反程序 <input type="checkbox"/> 不符事實 <input checked="" type="checkbox"/> 要求修正事項	主計室每年組成出納事務查核小組，針對出納事務進行定期及不定期查核，惟此現象違反內部控制之職能分工原則。	<p>件 4-1-23 及 4-1-24)</p> <p>一、主計室辦理出納會計業務查核作業主要法令依據，係依行政院主計總處訂頒之「內部審核處理準則」(附件 4-2-1)、財政部訂頒之「出納管理手冊」(附件 4-2-2)、行政院發布之「中央政府各機關單位預算財務收支處理注意事項」(附件 4-2-3)及行政院主計總處 104 年 1 月 23 日主政字第 1041100048 號函辦理(附件 4-2-4)。</p> <p>二、依據出納管理手冊 54 條規定各機關實施出納事務查核，應組成查核小組辦理。其人員由會計單位、人事單位、政風單位及相關單位派員參加。本校總務處出納組於 102 年 4 月 19 日專案簽准依規定辦理在案(附件 4-2-5)。</p> <p>三、目前各國立大專校院均依上項規定組成查核小組進行出納事務查核。</p> <p>四、校務基金稽核人員直屬校長，是依據教育部國立大學校院校務</p>	<p>附件 4-2-1 內部審核處理準則</p> <p>附件 4-2-2 出納管理手冊</p> <p>附件 4-2-3 中央政府各機關單位預算財務收支處理注意事項</p> <p>附件 4-2-4 行政院主計總處 104 年 1 月 23 日主政字第 1041100048 號函</p> <p>附件 4-2-5 本校總務處出納組於 102 年 4 月 19 日專案簽</p> <p>附件 4-2-6 國立大學校院校務基金設置條例</p> <p>附件 4-2-7 國立大學校院校務基金管理及監督辦法</p> <p>附件 4-2-8 國立嘉義大學校務基金稽核實施辦法</p>

評鑑項目	申復屬性	評鑑過程或實地訪評報告書 初稿內容	申復意見說明	檢附資料說明
			<p>基金設置條例第 8 條（附件 4-2-6）與國立大學校院校務基金管理及監督辦法（附件 4-2-7）及國立嘉義大學校務基金稽核實施辦法（附件 4-2-8）相關規定，擬訂年度稽核計畫，經校長同意後實施。稽核人員依獨立超然精神，並得視任務需求，請校內相關單位提供必要之資料以供查閱。作成年度稽核報告，向校務會議報告。</p> <p>五、二項業務依循法規不同，各有其設置目的及職掌，職能並無重疊。主計室出納事務查核是內控第二道防線，為主管機關法令要求辦理事項；校務基金稽核人員直屬校長，年度稽核計畫，經校長同意後實施，做成之稽核報告需向校務會議報告。校務基金專案稽核人員是內控第三道防線，依規定任務及經校長核定之年度計畫進行稽核。是以，主計室每年組成出納事務查核小組，針對出納事務進行定期及不</p>	

評鑑項目	申復屬性	評鑑過程或實地訪評報告書 初稿內容	申復意見說明	檢附資料說明
			定期查核，並無違背內部控制之職能分工原則，懇請察查。	
自我改善與永續發展	<input type="checkbox"/> 違反程序 <input type="checkbox"/> 不符事實 <input checked="" type="checkbox"/> 要求修正事項	公保、勞保及健保等業務，皆屬人力資源範疇，惟該校將公健保與勞健保業務分別由人事室與總務處負責，導致出納作業與勞健保業務承辦單位同屬總務處，又在同一辦公處所，此一現象有違內部控制之職能分工原則。	一、查公保規範對象，包括教師、依法銓敘合格編制內公務人員及依「教育人員任用條例」之舊制職員，由人事室依權責辦理相關人事管理業務；至勞保規範對象，為適用「勞動基準法」之技工友、專案教學人員及工作人員、編制外臨時人員、各項研究計畫之專兼任助理、工讀生等人員，其人員分別由總務處、人事室、研究發展處及學生事務處管理，不同人員類別各由不同單位辦理人事管理事宜，而勞保業務歷來由總務處事務組統一辦理勞健保業務，運作順暢，且近年因建置完善勞健保作業資訊系統，已大幅增進該項業務之行政效能；105年6月起，全校工讀生納入勞健保適用對象，為因應新增業務之工作負荷，另再增設總務處事務組1名專職人員統一辦理勞保作業，先予陳明。	附件 4-3-1 行政院人事行政總處「人事費-薪給作業」內部控制作業程序說明表

評鑑項目	申復屬性	評鑑過程或實地訪評報告書 初稿內容	申復意見說明	檢附資料說明
			<p>二、本校勞保業務雖由同屬總務處之事務組及出納組辦理扣款作業，然該二組人員各有其工作職掌，職能並無重疊，其工作項目迥異；又查，依行政院人事行政總處「人事費-薪給作業」內部控制作業程序說明表（附件4-3-1）所載，勞健保業務由總務（秘書）單位進入勞健保作業子系統維護勞保之異動，是以，勞保業務由總務處辦理，並無違背內部控制之職能分工原則，懇請察查。</p> <p>三、本校目前公健保办理流程係依據行政院人事行政總處及教育部內部控制作業，為利本校公健保、勞健保業務健全統一稽核之運作機制，爰將日後分別由本校人事室及總務處各新增保險業務之內部控制作業，並設定為校級內控項目，以加強控管。</p>	