

# 國立暨南國際大學-擴大及提升海外聯合招生服務

## (服務規劃機關)

### 一、個案採行的解決方法

評核指標	評核重點	重大績效及待改進事項
整合性解決方法 (300分)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 流程整合</li> <li>2. 資通訊 (ICT) 服務導入</li> <li>3. 結合社會資源</li> <li>4. 其他可促進專案服務效能之工具與作法</li> </ol>	<p><b>重大績效：</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 104年於澳門舉辦臺灣高等教育展，觀展人次達4,300人，創澳門教育展人數新高紀錄，同年擔任香港教育展主辦單位，共計91所大學參展，觀展人次達1萬2,000人次。</li> <li>2. 104學年度個人申請報名總人數達6,582人，經統計各僑居地學生以個人申請制赴臺升學者，報到率高於聯合分發，顯見成果。</li> <li>3. 104年強化官網各國專區功能性，依各僑居地國旗作為連結按鈕、加強各單元連結性及延伸性、增設自招專區、運用多媒體及數位內容等。</li> <li>4. 推動個人申請制備審資料數位化，建置系所備審資料數位化資訊平臺，以縮短作業期程並提升工作效率。</li> <li>5. 利用線上服務系統，整合海內外僑生招生及分發資訊，有助於減少紙張作業所需時間、經費及人力，提高效率並響應環保。</li> </ol> <p><b>待改進或建議事項：</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 近年海聯會主動在海外教育展中曝光，增加海外僑生對來臺就讀的瞭解，建議研議如何利用海外教育展的機會，結合數位化線上服務，以增加線上服務系統的使用率。</li> <li>2. 建議將評核項目及指標納為參獎申請書內容架構，並依評核比重充實內容頁數。</li> <li>3. 建議加強海外招生相關機關整合困難度之具體說明，以提升困難度及挑戰度。</li> <li>4. 可運用SWOT分析、魚骨圖釐清問題並提出解決方案。</li> <li>5. 第壹節「個案背景與問題描述」，宜具體提出原來作法所面臨的問題或困境，以嚴謹銜接之後的解決方案敘寫。</li> </ol>

### 二、個案產生的實際效果

評核指標	評核重點	重大績效及待改進事項
外部效益 (500分)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 協助第一線服務機關或服務規劃機關本身產出更好、更有效率、更便利服務的程度。</li> <li>2. 服務對象滿意度提升、受益人數增加或其他具體受益情形。</li> <li>3. 創造政府及機關正面形象，或社會正面影響與價值。</li> <li>4. 其他具體外部效益。</li> </ol>	<p><b>重大績效：</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 個人申請制備審資料數位化後，不但取代人工造冊，降低錯誤率、減少報名資料處理量及人力資源、節省海外聯招會前往載運資料待之時間與成本，同時解決各系所審查不受時空之限制。</li> <li>2. 有效運用網路社群媒體及IOH開放個經驗平臺，具有成效，值得嘉許。</li> </ol> <p><b>待改進或建議事項：</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 實際運作成果及效益、服務對象滿意度調查、服務對象具體量化效益內容等項目，仍未有實際統計資料可供查核，建請儘速補充。</li> <li>2. 建議利用海外教育展的機會，結合數位化線上服務，以增加線上服務系統的使用率，更可多利用新聞媒體(國內、國外當地)協助廣為宣傳。</li> </ol>

評核指標	評核重點	重大績效及待改進事項
		3. 針對線上申請的個人隱私資訊安全部分，建請學校謹慎處理。 4. 僅以線上入學服務系統為主軸，建議補充修正報告內容擴大以線上服務層面，更強調服務品質的提升。 5. 建議補充標竿學習效益內容。 6. 實際效果宜再補強相關量化數據，宜呈現解決方案前後之比較，以具體展現創新方案之效益。
內部效益 (100分)	1. 第一線服務機關或服務規劃機關本身的人力、物力、時間等服務成本降低。 2. 第一線服務機關或規劃機關本身的工作士氣、配合度、協調性的提升。 3. 其他具體內部效益。	<b>重大績效：</b> 組織內數位化後，降低學生申報內容之錯誤率、加速各單位資料移轉及串接、簡化相關單位作業流程、協助海聯會及各校廣大招生宣傳效益。 <b>待改進或建議事項：</b> 1. 建議增加目前在臺就讀僑生的經驗分享及意見回饋，以瞭解海聯會執行成果。 2. 建議加強內部顧客滿意度調查、成本下降或士氣提升之具體數據並依參獎規定計算公式。
成本合理性 (100分)	1. 應考量受益或使用該項服務民眾人數的多寡、受益的程度是否與所需成本相當。 2. 如不符合成本效益，但在考量社會公平正義的價值下，政府有責任提供該項服務，可作為服務策略選擇的例外原則。	<b>重大績效：</b> 質化效益評估，報到就學人數約 5,500 人次，每名學生 4 年在臺學雜費及生活費計約 70 萬元，估計約有 374 億元消費留在臺灣。 <b>待改進或建議事項：</b> 1. 建議將報告層面擴及整體線上服務系統，更能凸顯海聯會成果。 2. 建議補充人力、經費、時間投入分析情形，以彰顯其效益。

### ※綜合性意見：

- 修正後之流程，僅減少一個程序，如何彰顯其績效，應加強敘寫理由。
- 第一線服務機關及海聯會內部之成本及工作士氣、產生之效益如何轉化成可量化之資料，均應加強補充。
- 面對大陸強力競爭，應另做策略性之思考找出特色及市場以免空間受到擠壓。
- 網站首頁有關 logo 設計，可再進行規劃，以提升網站美術整體視覺效果。
- 有關參訪機房行程，可結合說明網路應用程式防火牆成效，例如：成功防禦網路攻擊及節省人力等。
- 有關資訊安全防護架構內容，建議加強說明個資防護作業，以保障線上作業安全。
- 建議依評核指標提供具體化數據化之績效報告，非僅業務敘述，並與前 1 年比較，提供成效影響評估。
- 建議實地訪視中搭配導覽機解說設備。