

淡江品管圈競賽獲獎圈第1名ECO 招才圈（降低外國學生紙本報名使用率）

專題報導

ECO招才圈是由招生組和專案發展組組成，由地球E化做為圈徽，希望招生資訊透過電子化，建構一個有效率、便利，以及具有經濟效益的申請入學平臺，擬以招攬全球優秀的人才進入本校。

本次主題是降低外國學生紙本報名使用率，希望推廣外國學生使用線上申請系統，提升行政效率，也提供申請人一個更方便的申請入學管道。目前外籍學生可以透過線上申請、郵寄或是親送的方式來申請入學，但招生組在收到郵寄或是親送的紙本報名文件之後，需要再以人工方式將學生的資料輸入系統，在這個過程中常發生字跡潦草，造成辨識錯誤的發生；再者後續的文件處理還須經過校對，耗費人力資源。

因此，該圈圈員從根本問題出發，先以問卷調查方式找出外國學生選擇紙本報名的原因，調查結果有5點：住在臺灣可自行交件、不放心線上報名、不了解繳費手續、不知網頁報名途徑及不知道線上報名訊息。針對這些問題，透過檢核法和魚骨圖來進行要因的分析、設計問卷，並進行真因驗證，試圖從外國學生回饋的問卷結果擬出因應對策，再逐一確認效果。對策包括：第1，在辦公室入口處設置線上報名專區，並派工讀生協助申請者；第2，對查詢入學資訊的申請者宣傳線上申請系統；第3，於有關外國學生招生文宣中，置入申請入學的流程圖及補充說明；第4，在本校英文首頁及教務處網頁設置直接點選進入線上申請系統的按鈕。

現在使用線上申請系統完成報名者，系統會自動發送電子郵件通知申請人和承辦人，承辦人可在線上檢核和彙整，並即時回覆後續的問題，相較於郵寄或親送紙本申請更為便捷省時。結果確認使用紙本申請的外國學生從99學年度的26.35%，下降至100學年度的19.61%，成功達成目標；其後圈員們也檢討出線上申請系統目前無開放申請狀態查詢的問題，並將其列為下期品管圈活動主題。

評審建議：

一、發表表達聲音、外表均很自然，呈現完美。

二、現場資料展現最豐富，用心可嘉。

三、效果確認以訪談外國學生的影片呈現，充分說明了

達成的效益。

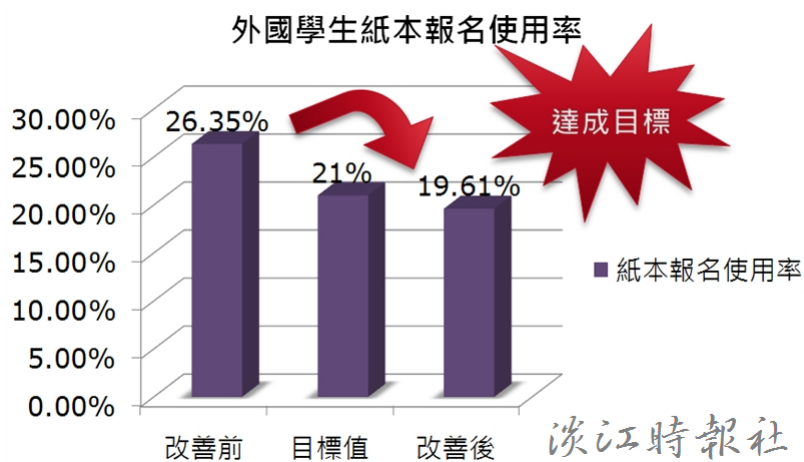
四、以殘留問題作為下次圈會主題，具有全面品管持續

改進的精神。

2012/04/23



招才圈的精神設定在「貼心」和「革新」取向，主張為學生設想，提供完善的諮詢服務，並試圖將招生作業資訊化，提高行政效率。



招才圈以圖表方式分析「外國學生紙本報名使用率」，清楚呈現對策實施前、後的差異。招才圈的精神設定在「貼心」和「革新」取向，主張為學生設想，提供完善的諮詢服務，並試圖將招生作業資訊化，提高行政效率。



本年度品管圈冠軍圈ECO招才圈，由招生組與專案發展組共同組成。校長張家宜（右一）頒贈獎金及獎狀以資鼓勵。