

102年度精實管理成果發表會致詞

首先我要感謝陳鳳山教授、楊大和教授與黃肇義總監再度蒞臨清華大學擔任精實管理成果評審；去年八月舉行的全校第一次成果報告，由各一級單位推出精實管理成果，與大家分享；到十一月二十日「全校主管推動精實管理方案第二階段教育訓練」會上，又有精實管理案例分享；當時讓大家印象最深刻的案例就是去年成果報告的優勝—電機系同仁提出的「出國差旅費報銷系統」，可省掉出國同仁報銷差旅費時不少時間；令人遺憾的是直至目前為止，尚未推廣到全校施行，希望計算機中心能與主計室加快腳步，以優先方式協助推行。

寒假中，看完一本長達三十萬字的巨作，書名叫《快思慢想》（Thinking, Fast And Slow），作者是2002年諾貝爾經濟學獎得主康納曼，他自列的研究領域是經濟心理學與實驗經濟學（Economic psychology and experimental economics）；有「當代最偉大的心理學家」、「行為經濟學鼻祖」之譽的他，從心理學角度，切入人的經濟理性，以簡單易明的實驗，證實人類思考有許多不理性的盲點，就近以大家熟悉的範例解說，引人入勝；他將人的心智生活分為二類：快的叫做系統一，主導人的直覺；慢的叫做系統二，須要注意力和力氣；在系統一失敗後，系統二才會上場，它雖然不易出錯但是懶惰的控制者，當系統二忙不過來的時候，系統一對行為有更大的影響力，它是你許多選擇和判斷背後的秘密作者，這本書大部份是關於系統一的工作情形，以及系統一和系統二之間相互的影響。系統一人格特質「衝動和直覺」，系統二「理性和謹慎」。這個系統是否能合作得宜、搭配順暢，直接影響我們思考與決策的優劣。

在學校裡，整個學校行政工作也是一個互相牽動的系統；本校行政單位同仁素質都非常優秀，而努力任事，但單位間與同僚間系統觀念有待加強。例如星期一本校美奐美侖「學習資源中心旺宏館」中新圖書館開張啟用。提供多項創新貼心設施，讓進館參觀學生驚嘆不已，可見圖書館同仁非常盡心的力求完美，但因「旺宏館」外牆完工已久，淡黃色外牆沾了不少污塵，經提醒才趕快請總務處設法緊急清洗；巧在開幕後與旺宏電子吳敏求董事長一起參與導覽行程時，吳董事長即提到過年期間他與家人來清華踏青時，注意到外牆不是很乾淨；如果開幕當時沒有事先清洗，是很讓學校顏面無光的。

另外一例是上學期發生的陸生學分費事件，本校為國際生權益，調降其學分費，因而使國際生學分費低於陸生學分費，引起陸生抗議；當初國內首先開放招收陸生時，格於立法院三限六不決議，公立大學招收陸生須照私立大學標準收費，由於事涉不公平待遇，導致國際生也比照收費，試行後而有調降國際生學分費之舉，一番美意引來相當大的負面報導；經查教務處負責國際生與陸生學分費業務，分屬不同同仁，由於缺乏橫向連繫，而各級監督主管也未警覺，

片面調降結果，產生新的不平等，最冤枉的是本校對陸生所收學分費，還遠低於許多其他公立大學，因此同仁處理業務時，必須要有系統觀念，如要改變時，會牽動那些變化，必須有所考量；在如今資訊處理電腦化時代，應很容易註明而自動警示，否則承辦同仁或主管有所變動時，類似問題很可能重現，希望各單位同仁能記取教訓，就現有業務建立系統連動機制。

今年年假特別長，而天氣又乾爽舒適，校園繁花點點，美不勝收；比較美中不足的是昆明湖上湖在收假前突然漏水而乾涸，造成湖內錦鯉與吳郭魚浩劫；事後檢討，應與有七、八年未清淤有關，這點需要仰賴總務處指定專人定期測試，並列入工作手冊中，如有需要即行清淤，否則數年後又會發生「意外」！

以上是我對本校行政工作「精益求精」的期望，希望同仁在分享精實管理成果之餘，也能就各人業務多作檢討，而在系統面與持續改進面補強，最後預祝大家能在評審結束時脫穎而出。