

善用數位力量 提升主計人事管理智能

當前資訊科技以飛快的速度，持續突破以往的不可能，在人力資源管理領域運用資訊系統來進行管理變革，是提高組織競爭能力的重中之重。行政院主計總處人事處透過整合現有資源，運用數據分析與資訊工具，強化人事管理策略及創新服務內容，期許為主計團隊的運作帶來更大效益。

葉馨惠（行政院主計總處人事處科長）

壹、前言

對人力資源管理領域而言，資訊科技儼然已成為工作上不可或缺的助力之一，其作業處理從電腦化、電子化時代，之後進化至網際網路的應用，再到今日的人工智慧崛起，無論是人才招募、培訓發展、工作績效考核、待遇管理等例行工作，甚至人力資源分析與決策，都高度仰賴資訊系統的協助。

Johnson 及 Gueuta (2011) 也在研究中提到，電子化人力資源系統可以從許多角度為人

力資源管理做出貢獻，降低人事管理的成本，提高組織中員工及管理人員的可及性，為決策者提供即時訊息，並使人事資源專業人員能轉變為更專注於戰略思考的層次。

行政院主計總處（以下簡稱本總處）人事處掌理全國主計人力資源管理及發展，並統籌規劃 1 萬 2 千多名主計人員的組織編制、任免遷調、考績獎懲與訓練，為了規劃策略或執行相關業務，所須掌握的資料量十分龐大，早於 1990 年代即配合我國電子化政府的政

策，發展各項人事業務 e 化，其後隨著網際網路、大數據等重點技術導入，達到雲端化、即時化的目標。以下將介紹當前主計人事業務的數位化成果及應用範圍，並提出對於未來發展的構想。

貳、人事管理雲端化及知識共享網路建構

主計總處負責主計人員之進用、陞遷、考核及訓練等人事管理事項，制定法規及政策並循一條鞭體系由上而下管理；

為處理相關業務、蒐集及運用數據，並拓展人事服務範圍，本總處陸續建置相關應用系統，並整合資訊技術，增加主計人員的資料共享範圍及參與程度。

一、人力資源數據雲端化，擴大加值運用

(一) 導入主計人員版人力資源管理資訊系統（主計版 WebHR）

該系統自 107 年 7 月 1 日於「eCPA 人事服務網」正式上線，解決長久以來主計與人事單位重複建置人事資料，及必須逐層傳送檔案更新主計人事資料庫的問題，以各機關 WebHR 個人資料及組織編制子系統為基礎，異動資料每日自動回推至主計版 WebHR，並可介接銓敘部銓審資料庫，就銓審案件、考績及退休撫卹等作業進行資料交換。

WebHR 系統可供各機關辦理共通性人事作業，主計版 WebHR 系統亦有相關功能，主計總處或各一級主計機構承辦人員於系統辦理任免、獎懲及考績等案

件，核定後自動傳輸至機關 WebHR，該機關人事人員即據以接收更新資料庫。

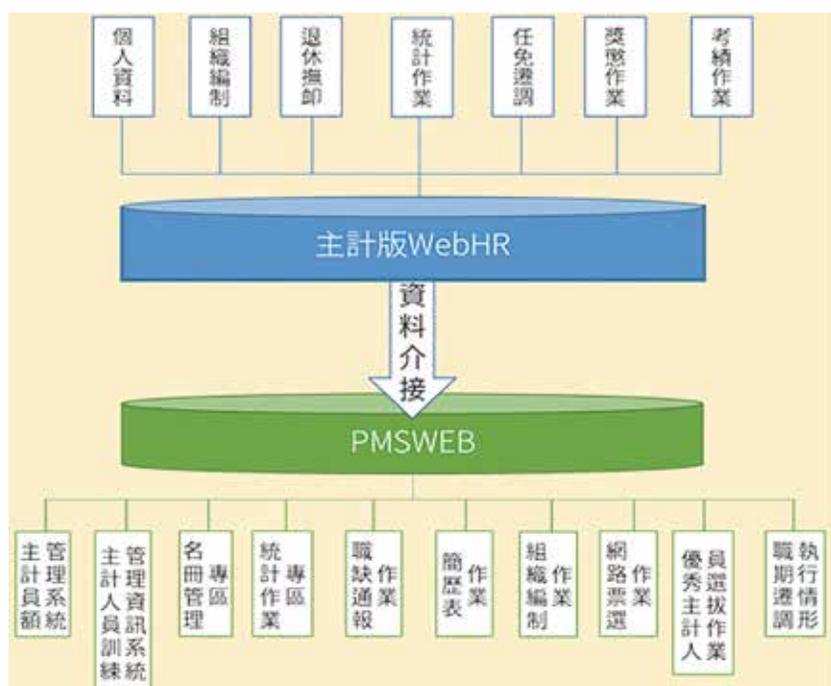
(二) 主計人事應用系統（PMSWEB）與主計版 WebHR 介接

為補充主計版 WebHR 之功能，以應主計人事管理特有需要，本總處於全國主計網（eBAS）建置 PMSWEB，整合主計員額管理系統、職缺通報作業、主計人員訓練管理系統等 10 個子系統，邁向全面管理作業數位

化。有關主計版 WebHR 與 PMSWEB 系統架構如附圖。

PMSWEB 與主計版 WebHR 人事資料介接，可直接產製高階人員名冊、職期屆滿主辦人員名冊、計算陞遷資績評分，除免除基礎資料建置外，也更利於分析運用。又如本總處每年編製主計人力半年報，統計資料包含全國主計機構及主計人員的類別、職等、年齡、性別、學歷及考試，運用主計版 WebHR 既有資料，簡化調查

附圖 主計版 WebHR 與 PMSWEB 系統架構



資料來源：作者自行整理。

專題

與填表作業。

二、呼應低碳政策，擴大 e 化措施

(一) 任免及獎懲電子化措施

109 年 9 月主計人員記功以下獎勵令電子化措施上線，主計機構使用主計版 WebHR 核定案件後，系統將自動傳輸至「公務人員個人資料服務網 (MyData)」，並寄發電子郵件至當事人公務信箱，通知其登入 MyData 簽收獎勵令；嗣於 113 年 1 月，電子化範圍再擴大至記一大功之獎勵令。

112 年 7 月配合行政院及所屬中央、地方機關公務人員派免令電子化作業，主計人員派免令一併納入適用範圍，透過區塊鏈將主計版 WebHR 派免令資料傳送 MyData，由當事人於線上簽收。

(二) 持續 e 化提高作業效率

全國主計人員訓練從各一級主計機構擬定年度訓練進修實施計畫、報本總處彙整、審查、認證及核定，至各主計機構開班、成果報送及本總處考核執行情形，均於訓練管理資訊系統完成。

112 年 PMSWEB 新增職期輪調執行情形作業子系統，從主計版 WebHR 的任職資料及派令案件，擷取尚未遷調主辦人員資料及當年度職期遷調辦理情形，一級主計機構核對資料後報送，本總處即可於系統審查。

三、數位加值知識運用，快速傳承主計智慧

(一) 數位微學習，有效提升專業知能

本總處於 105 年 12 月於「知識服務網」(KM) 建置「真人主計 MOOCs 同學會服務平台」(主計 MOOCs 平台)，由本總處各單位及各一級主計機構推薦之人員擔任講師，錄製 5 至 10 分鐘的課程短片，並依專業領域分為 7 大類主計課程，內容從法制到實務，由中央到地方，可以更快速有效的傳承經驗，凝聚創新能量。各級主計人員處理業務時，可蒐尋知識庫相關資料、個案或處理經驗等，以協助研擬解決方案，抑或結合所在機關業務特性加以創新精進。

112 年主計 MOOCs 平

台進行新聘講師及課程更新，並呼應新學習趨勢，於 eBAS 建置單一入口以提高觸及率，並將平台名稱更新為「e-Best OPEN 講平台」。目前平台講師已有 94 人，上傳的課程共 124 門，另將 e 等公務園「行政院主計總處數位學習專區」內本總處各單位的數位學習教材 24 門，路徑一併納入 OPEN 講平台，提高學習的便利性。

(二) 整合知識文件，優化兼辦人事業務專業能力

配合主計人事一條鞭制度，各一級主計機構大多由主計人員兼辦人事業務，又主計和人事的專業範圍相差甚大，兼辦人員對於相關人事法規及作業流程不免陌生。為了讓渠等快速瞭解規定，並且按部就班執行各項作業，本總處於 KM 設置「主計人事便利包」，內容如下：

1. 主計人事法規：歷次修正版本、條文相關函釋及案例說明。
2. 作業流程：以圖像說明辦理程序，於旁邊加註注意事項（小撇步）；並附作業時所需表件、公文範例。

運用本總處所製作完整、詳細且易於理解的知識文件，使一級主計機構兼辦人事同仁得以更迅速、正確的方式完成業務，也回應行政院簡政便民的政策。

參、未來主計人事業務數位化的方向

過去 10 年間透過 Web 及雲端技術的應用，主計人力資源管理的大數據資料庫、行政作業流程，無論是在準確性和效率，都有明顯提升，但可持續強化操作便利性。又近年資訊技術的發展速度一日千里，AI、IoT 及 AR/VR 等新名詞陸續出現在各行各業的實務現場，未來或許在導入新興技術後，能使主計人力資源管理更具策略性及前瞻性。

一、優化系統介面及整合操作

本總處在導入主計版 WebHR 及完成整合 PMSWEB 各項人事應用系統後，對於系統功能的增修，大多是以既有作業為基礎，加強與主計版 WebR 系統資料庫的介接，或提高業務自動化程度。但

PMSWEB、OPEN 講平台及 KM 平台的部分介面設計，使承辦人須頻繁切換功能操作，故自 113 年起，本總處將陸續就上述系統或平台的介面與內容做全面性檢視及更新，以提升運用效能。

二、人工智慧 (AI) 的運用

(一) 協助快速查找及重整資訊

生成式 AI 模型是一種電腦程式，旨在創建類似於人類製作之新內容，並會重複使用訓練資料來解決新的問題。本總處「主計人事便利包」的內容已十分鉅細靡遺，但兼辦人事業務的主計人員遇有問題時，須先自行釐清所涉及的法規及作業流程為何，再查詢答案。如能導入生成式 AI，使用者可以向 AI 詢問問題，AI 再依照便利包的內容生成答案，並列出參考法規及作業流程，可以協助初期接觸人事業務的人員快速上手，並減少個人思慮未及所導致的錯誤。

(二) 從大數據發現關鍵問題

主計人力資源管理已有正確及大量數據的蒐集，但目前仍是由承辦人員針對數

據資料進行分析，再提出決策建議，所以承辦人員定義問題、篩選數據及統計分析的能力，將影響決策品質。如果未來能運用 AI 解讀數據並進行深度學習的特性，可以對所設定的問題提供適當的回饋，甚至預測採取不同決策後的發展，將可使主計人事人員在主計團隊中，轉變為更具積極性及前瞻性的重要輔助角色。

肆、結論

數位技術的高速發展，正在重塑人力資源管理的職能，未來如何選擇適當科技、推動主計體系採行，及確保正確善用科技，也是主計人事人員所須面對的課題。現階段可從提升相關作業系統的可近性、增加新興技術相關培訓著手，以利未來順利將資訊科技導入人力資源管理。

參考文獻

1. Johnson, R. D., & Gueuta, H.G. (2011). Transforming HR through technology. SHRM foundation's effective practice guidelines series. Society of Human Resource Management. ❖