

第34期 2025年1月10日

運用GenAI協助人事 作業數位轉型

莊素宜 行政院人事行政總處
人事資訊處處長

“ *WebHR_GPT*生成式AI人事法規查詢平臺，可廣泛應用於公文寫作、活動文案以及人事法規查詢等多種情境，協助人事工作實現數位轉型。 ”

身處科技洪流人工智慧（ Artificial Intelligence, AI ）發展已無法漠視的時代，在2022年年底OPENAI公司推出ChatGPT，上市即造成轟動，這款生成式人工智能（簡稱GenAI）特色在於可使用人類自然語言與之對話、回答問題、資料綜整摘要及創作文案等，又適逢硬體算力來到另一時代頂峰，於是政府數位治理目標面臨數位轉型之要求更為加劇。

過去行政院人事行政總處（以下簡稱人事總處）為人事機構一條鞭建立「WebHR網際網路版人力資源管理」系統，全國九成以上公務機關皆適用，並自2009年建立了公務人力資料庫。目前人事單位皆可運用WebHR處理日常人事作業，惟難解的痛點在簽辦公文或處理實務作業常需引用合適人事法規、函釋時，內隱知識難以查找或傳承，尤其是新進的人事人員必須請教人事前輩，雖然各主管機關皆已提供法規查詢平臺，但因資料散落各處人事人員常須

往返搜尋，且僅能以關鍵字比對查找，極為不便。經評估GenAI特性似可解決上述難題，因此人事總處於2023年中規劃構思建置以GenAI輔助人事法規查詢，期望協助人事工作數位轉型。

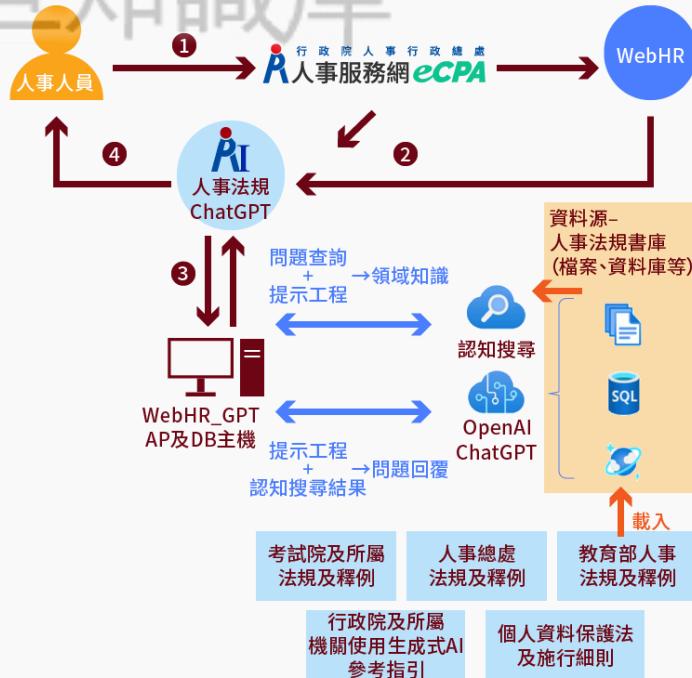
建立及推動WebHR_GPT生成式AI人事法規查詢平臺

一、資料來源與平臺架構

人事總處於2023年導入GenAI技術，偕同各人事主管機關合作，建置「人事法規生成式AI查詢平臺」（WebHR_GPT），資料來源與平臺架構如圖1。WebHR_GPT整合了包括考試院及所屬、人事總處及教育部主管之人事法規及函釋，每日AM3:00自動排程由考試院主管法規系統下載XML格式等開放資料，並自動比對更新人事法規領域知識，截至2024年11月26日止，人事法規及函釋總量已達8,913件。除此之外，考量人事人員處理日常人事業務常需處理大量個人資料，使用GenAI亦有其應注意事項及限制，因此亦將公務個人資料保護法及施行細則、行政院及所屬機關（構）使用生成式AI參考指引（以下簡稱生成式AI指引）^[1]納入人事法規知識庫供人事人員查詢。

WebHR_GPT系統架構係將使用者個資、查詢紀錄等資訊留存於地端自行建置之系統資料庫，人事法規知識庫等開放資料則租用雲端資料庫，再串接OpenAI人工智慧研究實驗室，提供的API程式建置人事法規生成式AI查詢服務。此混合型系統架構優點在於可將相對敏感、機密之資料留存於地端，公開資料及GenAI機制則利用目前雲端大語言模型準確性較高之優勢使用雲端服務，以達到兼顧資安及服務水準的最佳平衡點。

圖1 WebHR_GPT 混合型架構



資料來源：作者自行整理。

二、上線推廣與意見蒐集

自ChatGPT問世旋即造成轟動後，人事總處於2023年3月開始構思應用GenAI於人事業務之可行性，並於同年5月擇定人事法規查詢服務開始實作。建置期間感謝考試院及所屬同仁積極測試給予寶貴回饋意見，12月27日邀集各人事機關（構）舉辦WebHR_GPT發表會進行宣導，並於2024年1月3日正式上線。WebHR_GPT係開放予廣義人事人員，包括兼辦人事、服務於人事單位同仁、人事總處及銓敘部同仁均可使用，目前每日可回復之人事法規查詢服務量為300則（如圖2）。

使用者登入人事總處eCPA人事服務網後，可點選eCPA首頁連結或於WebHR系統中使用WebHR_GPT。為提醒使用者應審慎使用GenAI，依生成式AI指引原則提示「請務必以人為參與進行最終判斷、機敏文件禁用、避免資訊洩漏及審慎確定產出內容為原則進行。」之警語。WebHR_GPT上線後反應熱烈，正面回饋意見包括容易使用、可快速查詢找到人事法規及函釋、激發不同面向的思考能力……等，惟亦有提出應改善意見者，包括正確率不高、答非所問、排版混亂瀏覽不易、無法回答計算類及特定時間問題……等。

圖2 WebHR_GPT系統開發建置期程



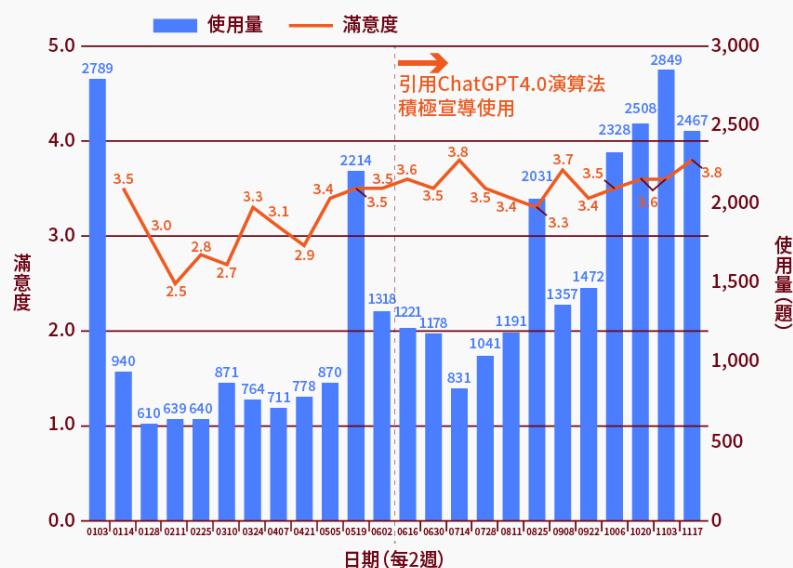
資料來源：作者自行整理。

三、提升滿意度與持續優化

WebHR_GPT上線初期大語言模型係使用ChatGPT3.5，無論在語意瞭解能力、問題回復品質、處理速度均有改善空間，致每日使用次數自剛上線熱潮後即快速下滑，每日平均使用次數僅為79次。爰本總處於2024年5月13日將大語言模型升級為4.0版，7月19日更升級為4.0版，升級4.0版後本總處亦同時加強宣導，無論每日使用次數、滿意度均明顯提升（如圖3），10月後平均使用次數達250則以上，滿意度亦由升級4.0版前平均3.04提升為3.56（滿分5分）。

除此之外，WebHR_GPT亦增加語音輸入、法規自動更新、使用者界面優化、個人問答知識管理模組及解決特定時間、計算類問題回答不夠精確.....等多項優化功能，以期使用者有更好的使用體驗。未來持續提升WebHR_GPT回答之正確性將為最重要的工作項目，包括大語言模型版本持續更新、來源資料格式優化與萃取、提示工程優化、關鍵字對應等，務求進一步提升WebHR_GPT回答內容之正確性。

圖3 WebHR_GPT上線後使用量及滿意度



資料來源：作者自行整理。

GenAI問世後隨即蔚為風潮，無論國內外政府、民間均投注大量資源建置各式應用，使用者亦因媒體大量正面報導而有過高的期待，希望GenAI無所不能且完全正確，WebHR_GPT使用者亦是如此。然而目前GenAI並非完全正確，甚至有AI容易產生幻覺的疑慮，故國科會生成式AI指引方才列出應謹慎使用之原則。惟不可否認的是GenAI突破性的發展已將許多限制化為可能，雖不完美但仍應勇於嘗試，一昧的等待不僅不切實際，甚至錯失先機。

WebHR_GPT上線後正確性亦一直是受關注的重點，在尚無法確保回答完全正確情形下，本總處發現**WebHR_GPT適當的使用仍是一個極佳的人事業務協助工具**，並積極於各場合向人事同仁宣導如下：

一、善用GenAI自然語言瞭解能力

少數使用者仍保留使用Google時以關鍵字搜尋的習慣操作WebHR_GPT，自是難以得到滿意的回答，故應以自然語言描述問題並儘量敘述完整、清楚，方可達到最佳的效果。又GenAI具有極佳的文字綜合比較分析能力，如於WebHR_GPT詢問「公務員與非公務員對於違反個人資料保護法最大的差異是什麼？」，即可快速得到依罰則的適用對象、處罰的內容與範圍、異議與救濟等面向的分析比較結果，相比以Google查詢僅能以人工自行整理彙總方便許多。

二、擴大人事業務應用範圍

目前大部分使用者仍僅將WebHR_GPT視為人事法規查詢工具，其實**GenAI極容易以自然語言互動溝通，已可應用於公文寫作、活動文案及人事業務專文撰寫……等多種情境，並非侷限於查詢人事法規時方才使用**。如有撰寫向公務人員宣導退休制度專文需求時，可於WebHR_GPT提出「請幫我產生一篇1千字左右介紹公務人員退休制度的文章，對象是公務人員，請以最新的規定說明，另必須包括減額及展期支領月退休金的介紹。」WebHR_GPT即會自動產生符合敘述需求的初稿，使用者再予檢視調整，十分方便。

三、依需求合理調整「法規」及「函釋」選項

WebHR_GPT人事法規、函釋總數達8,900則以上，為發揮最大效益，使用者可依需求全選或分別勾選法規、函釋進行查詢，如全選法規、函釋進行查詢雖

可參考更多資訊，但查詢結果可能較不精確，爰切換上述方式進行查詢時，系統即會提示「選擇全部分類會使回答的正確率與精準度降低」之警語。以詢問「公務人員能不能擔任有限公司股東」為例，如全選或僅勾選函釋進行查詢，可能因參考到已過時函釋得到不正確答案，如僅勾選法規進行查詢即可得到正確答案。

結語

賴總統提出的「五大信賴產業」政策及行政院卓院長2024年5月施政報告均提及將推動臺灣成為「人工智慧之島」，7月30日賴總統亦於「高階人才AI共識營」致詞：「每一位公務人員都要接受人工智慧訓練、具備人工智慧知能，在人工智慧時代才有辦法推動、協助各行各業發展，與國際接軌」。未來人事總處將依「提升公務人員人工智慧知能實施計畫」**協助公務人員強化AI知能，擴大人事業務AI應用範圍，打造臺灣成為智慧科技島**。

[1] 行政院及所屬機關（構）使用生成式AI參考指引 係行政院為期望各行政機關在使用生成式AI的同時，能保有執行公務之機密性及專業性，由國科會擬訂此指引，行政院於2023年8月31日發布。

延伸閱讀

- [「數位健保卡」數位創新服務之政府數位轉型初探](#) / 吳沛如、蔣麗君 / 文官制度第16卷第1期