



# 工作簡化—向壓力 Say Goodbye !

工作簡化 (Work Simplification) 係透過流程再設計、業務分工優化及數位與 AI 工具導入等，簡化繁瑣作業、降低錯誤率與時間成本，以提升工作效率並減輕員工壓力。組織宜建立簡化導向文化並落實持續改善，協助員工向壓力說再見，實現共存共榮之目標。

**沈美蘭** (行政院主計總處人事處科長)

## 壹、前言

隨著科技進步與全球競爭加劇，現代職場面臨前所未有的挑戰。快速變遷的環境、繁重的工作量、多重任務與干擾等問題，導致員工心理壓力與日俱增。根據美國疾病控制與預防中心 (Centers for Disease Control and Prevention) 調查，現今有四分之一的員工，認為自己的工作生活中最大的壓力來源；世界衛生組織 (WHO) 亦將壓力描述為「21 世紀的全球健康流行病」。(Rich Fernandez, 2017)

然而，壓力並非不可避免或紓解，在眾多應對方法中，「工作簡化」成為紓壓的重要策略之一。透過有系統地簡化工作流程、優化資源配置與提升效率，我們仍可以重新找回對生活的掌控感，向壓力 Say Goodbye!

## 貳、工作簡化的理論與策略

工作簡化是指將複雜或繁瑣的工作內容重新設計，使之更簡單、直觀與易於執行，隨著管理學的發展演進，從早期的科學管理到現代的流程再造

與智慧型簡化，形成一系列理論與實務應用策略。

### 一、管理理論中的工作簡化

#### (一) 科學管理理論 (Scientific Management Theory)

美國工程師弗雷德里克·溫斯洛·泰勒 (Frederick W. Taylor) 在 19 世紀末提出的管理思想，核心理念是透過科學方法分析工作流程，找出最有效率的作業方式，強調動作與時間研究、標準化流程及分工制度。

#### (二) 雙因理論 (Two-Factor Theory)

美國心理學家弗雷德里克·赫茲伯格 (Frederick Herzberg) 於 1950 年代提出的一種工作動機理論，將影響員工工作態度的因素分為兩大類：激勵因素（如工作成就感）及保健因素（如管理監督方式）。主張可透過工作簡化改善流程與效率，以提升保健因素，減少員工不滿意度。

(三) 時間管理四象限法則 (Time Management Matrix) (表 1)

美國管理學家史蒂芬·柯維 (Stephen R. Covey) 提出的時間管理工具，根據「重要性」與「緊急性」兩個維度劃分事項，鼓勵聚焦重要

非緊急事項，避免被瑣事與雜務牽制。

(四) LEAN 精實管理

源自日本豐田汽車的管理哲學與方法，核心目標是「消除浪費、提升效率、創造價值」，透過流程再設計與標準化作業達到簡化目的。

二、工作簡化的應用策略

(一) 流程再設計 (Business Process Reengineering)

重新審視工作流程，剔除重複步驟與無附加價值的程序。在進行流程再設計前，應先釐清以下幾點：

1. 哪些是組織的核心業務？
2. 哪些活動構成流程？流程的標準是什麼？

3. 流程之間的邏輯關係（串列、並行、分叉、反饋等）。

4. 流程的結構與瓶頸。

(二) 優先順序管理 (Prioritization) (下頁表 2)

應用艾森豪矩陣 (Eisenhower matrix) 將任務分類，優先處理「重要且緊急」的事務，避免「忙但不重要」的工作佔據大量時間，是提升效率、減少壓力的關鍵技能。

(三) 數位與 AI 工具應用 (下頁表 3)

是簡化繁瑣工作的關鍵，以歲計、會計、統計領域為例，導入數位與 AI 工具能大幅提升資料處理效率、

表 1 時間管理四象限法則

象限	分類	特徵與舉例	行動策略
第一象限	緊急且重要 (危機區)	危機處理、迫切的問題、最後期限的任務 例如：突發事故、緊急報告、健康危機	立即處理，優先完成
第二象限	重要但不緊急 (成長區)	預防性活動、規劃、學習、建立關係 例如：運動、閱讀、長期目標規劃、技能提升	主動安排時間，持續投入
第三象限	緊急但不重要 (干擾區)	突發性打擾、某些會議、他人緊急但對你無關的事 例如：突如其來的電話、臨時請求	授權他人處理或婉拒
第四象限	不緊急也不重要 (浪費區)	無意義的活動、拖延、娛樂過度 例如：無目的滑手機、追劇、閒聊	減少或避免，學會說「不」

資料來源：作者自行整理。

# 論述》管理 · 資訊



表 2 優先順序管理

象限	任務特性	舉例	建議行動
第一象限 重要且緊急	須立即處理，影響民衆或政策執行	災害應變（如颱風、地震）預算審議前送審 媒體突發公關危機	即刻處理
第二象限 重要但不緊急	長期影響政策品質與民衆福祉	政策規劃與法規訂修 公務員培訓與人才發展 數位轉型與系統升級	安排時程妥處
第三象限 緊急但不重要	須快速處理但可由他人執行	例行性公文核稿 會議安排與行政支援 民衆一般性詢問	委派他人處理
第四象限 不重要也不緊急	對政策或民衆影響低，可延後或刪除	冗長會議 無效的例行報告 非必要的活動參與	刪除或忽略

資料來源：作者自行整理。

表 3 歲計、會計、統計領域的數位與 AI 工具應用

領域	工具名稱	應用方式	功能說明
歲計	預算管理系統（BMS）	編製、審核與控管年度預算	提供預算編列模組、即時預算執行追蹤
	AI 預算預測模型	根據歷年支出與政策變化預測未來預算需求	協助預算規劃更具前瞻性與彈性
	數位決策儀表板	視覺化呈現各機關預算執行率與資源分配	提高決策透明度與效率
會計	RPA 自動記帳工具	自動化日常會計作業，如傳票登錄、帳務核對	降低人為錯誤、加速帳務處理
	電子憑證與雲端憑證管理	整合電子發票、付款憑證等資料	強化帳務查核與資料保存安全性
	AI 異常偵測系統	分析帳務資料，偵測不尋常交易或錯誤	提升財務風險控管能力
統計	統計資料自動收集平臺	整合各機關資料來源，自動化統計資料彙整	減少人工收集時間、提升資料一致性
	AI 資料分析工具（如 Python + Pandas、Power BI）	分析人口、經濟、社會等統計資料	提供趨勢預測、交叉分析與視覺化報告
	自然語言處理（NLP）	分析民意調查開放式回答、社群輿情	補充量化統計資料的質性洞察

資料來源：作者自行整理。

預算控管精準度，以及統計分析的深度。

#### (四) 權責明確化

清楚劃分個人或部門的職責、權限和責任，確保每個人都知道自己該做什麼，以及可以做什麼，減少重工與溝通摩擦、避免推諉卸責，並促進組織運作順暢。

#### (五) 減少會議與干擾

過多的會議與干擾不僅影響工作效率，也容易造成決策延遲與人力資源浪費。每場會議都應有清楚的目標與時間表，強化事前準備且只邀請必要人員，讓會議「少而精」、溝通「快而準」。

## 參、個人實踐：如何從自己做起？

工作簡化是現代職場中提高效率、減少壓力和促進創造力的重要策略之一。然而，真正的變革往往得從個人出發。在忙碌與冗繁的工作節奏中，如果能夠主動調整思維與方法，便能逐步掌控節奏、優化流程。

### 一、認識「簡化」的價值

工作簡化並不等於偷懶或

效率低下，而是在繁瑣中找尋本質，剔除非必要流程與負擔，以最小投入產出最大成果。這須要對工作流程有足夠的覺察與勇氣改變。例如：不必要的會議、繁複的報告格式、重複的核准流程，都可能成為效率的絆腳石。當問自己：「這件事的本質是什麼？我可以用更快、更直覺的方式完成嗎？」。

### 二、盤點工作內容，劃分優先順序

主動檢視手上任務，釐清哪些工作真正重要、有影響力，哪些可以延後或授權他人處理，運用艾森豪矩陣（重要 vs. 緊急）分類任務，集中資源於關鍵事項上。亦可嘗試建立高效日常習慣「每日三要事」，即每日三項優先任務原則，只設定三個真正須要完成的任務，優先予以處理，排除其他干擾。

### 三、善用工具與數位化支持

現代科技提供各式工具，如自動化排程、協作平臺、模板整理等，可以減少重複性勞務。如運用 Notion、Trello 整

理專案流程，利用 ChatGPT、Copilot 等 AI 工具撰寫初稿、生成報告提綱或分類資料，及設定自動化流程，如郵件回覆範本或任務提醒機制。

### 四、簡化溝通方式，提升效率

工作中常因溝通不清導致反覆確認與誤會，若能主動調整表達方式與習慣，可大幅提升協作順暢度。平時可練習「清晰簡潔」的溝通語言，避免過多贅詞。利用標準格式、流程圖或說明書減少重複回答；主動定義議題或提案結構，有助聚焦對話方向。

### 五、維持身心整合，促進專注力

工作簡化不只是技術性執行，更需要身心穩定的支持。良好的心理狀態能幫助判斷優先順序與決策品質。因此，平日可保持良好的作息與運動習慣，提升能量水平；每日安排冥想或靜心片刻，降低焦慮感；實行番茄鐘（Pomodoro）工作法，即 25 分鐘專注 + 5 分鐘放鬆的節奏，培養專注力與節奏感。



從自己做起的工作簡化，是一場關於效率、價值與生活品質的探索。不僅能讓你從忙亂中找回主控權，更能在職場中建立清晰、有效率的工作風格。最終目的是讓「工作」不再只是瑣碎任務的集合，而是有意識、有目的的行動聚合，以最少的消耗達成最大的成效與滿足。

## 肆、組織角色：從文化到制度的支持

公部門作為政策執行與公共服務的核心，其工作繁瑣、程序複雜、責任分散的特性，常使行政效率受限。因此，若要真正落實工作簡化，必須從文化與制度兩大面向著手，建立一個支持簡化的環境與機制。

### 一、文化面的支持：改變思維與態度

長期以來，公部門文化強調依法行政及程序正義，這固然保障了公正與透明，但也容易導致過度保守與繁文縟節。要推動工作簡化，首先須改變以下幾種文化心態：

#### (一) 風險迴避文化

許多公務員因擔心責任歸屬而傾向「多做不如少做」，導致流程冗長。應鼓勵「容錯文化」，讓員工在合理範圍內嘗試創新，減少對失誤的懲罰性反應。

#### (二) 層層核准文化

傳統上強調層級制度，可能導致決策緩慢。推動授權文化，讓基層或中層主管有更多自主權，提升決策效率。

#### (三) 重形式輕實質

許多行政作業過度強調文件齊備與程序完整，忽略實質效益。應強調「目的導向」，以達成政策目標為核心，簡化不必要的程序。

文化的改變需要領導者的示範與持續溝通，主管機關可透過教育訓練、內部宣導與獎勵機制，逐步建立「效率與品質並重」的行政文化。行政院主計總處（以下簡稱本總處）於 102 年 6 月 13 日訂定「主計業務創新變革精進評審及獎勵要點」，即為鼓勵全國主計機構積極推動創新、變革、精進，以提升主計服務品質與業務效能。

### 二、制度面的支持：建立簡化的結構與工具

文化的轉型若無制度的配套，往往難以持久。制度面的支持可從以下幾個方向著手：

#### (一) 流程再造與標準化

透過流程分析，找出重複、冗長或無效的環節，進行重整與合併。並建立標準作業程序（SOP），讓業務執行更具一致性與效率。

#### (二) 數位與 AI 工具導入

行政作業線上申辦、導入 AI 輔助審查等技術，減少人工處理與紙本作業。例如使用 RPA（機器人流程自動化）處理重複性高的行政工作，可大幅節省人力。

#### (三) 成果導向獎勵制度

建立以成果為導向的獎勵機制，鼓勵員工提出簡化建議並落實執行。獎勵不應僅評量工作量，更應衡量工作效益與創新貢獻。

#### (四) 跨機關協作機制

許多行政流程涉及多個機關，若無協作平臺，容易造成資訊斷裂與重複作業。可建立跨部門協調機制，推

動資料共享與流程整合。

本總處設有各單位及各主計機構每年得就預算、會計及決算、內部審核、內部控制、統計、主計資訊、主計人事等業務之創新、變革或精進意見，於最近 1 年經採納或施行者，自由提報項目參與評審之制度。以 113 年獲頒優等獎之「運用行動智慧人機協作，創建主計 AI 人員，提升諮詢及服務效能」項目為例，臺北市政府主計處整合市府主計公開資訊與湖泊資料，介接建置市政白皮書、施政綱要及性別預算系統，建立共通性主題式查詢網站，再導入生成式 AI、打造具語意之主計專業向量知識庫，並結合聊天機器人與雲端技術後，創建具行動智慧的主計 AI 專員，模擬真人提供主題式預算、主計法規、系統及訓練等諮詢，有效提升諮詢服務品質，並減輕同仁工作量。本總處特於主計節慶祝活動暨頒獎典禮公開表揚，頒給獎金 1 萬元及獎座一座，且主辦人員記一大功，相關參與人員亦各

在最高記功二次額度內覈實辦理敘獎，有效激勵同仁參與及單位提案。

### 三、文化與制度的互動：形成正向循環

文化與制度並非各自獨立，而是相互影響、相輔相成。制度的改革可促進文化的轉型，而文化的改變也能推動制度的創新。例如，若員工普遍認同簡化的重要性，則在制度設計上更容易取得共識與支持；反之，若制度提供足夠的工具與誘因，也能促使員工改變行為與態度。

### 伍、結語：工作簡化，減壓從心開始

在變化快速、資訊爆炸的時代，「做得多」不如「做得對」。工作簡化不是偷懶，而是追求更有效率、更有人性、更有價值的工作方式。設計工作時，應本著科學的「剔、合、排、簡」精神，剔除不必要的工作、縮短作業流程、整合及合併相關作業項目，重新排列作業順序，務實簡化工作，讓工作者輕鬆愉快，勝任無虞，

提高效率，降低成本。（林隆儀，2024）

當我們學會簡化不必要的複雜，留出思考與呼吸的空間，就能在壓力中找回生活的節奏與平衡。工作簡化，不僅讓我們向壓力 Say Goodbye，更讓我們向快樂與成就感 Say Hello!

### 參考文獻

1. 林隆儀（2024），管理前哨站／掌握 3S 原則工作更有效率，網址：<https://money.udn.com/money/story/122331/8134519>
2. 吳冠承（2024），臺北市政府主計處 113 年提報主計業務創新變革精進項目：「運用行動智慧人機協作，創建主計 AI 人員，提升諮詢及服務效能」，網址：<https://ebasnew.ebas.gov.tw/FNews/Detail/168/580350>
3. Alice Boyes（2022），跟壓垮你的工作壓力說放手，哈佛商業評論，網址：<https://www.hbrtaiwan.com/article/21278/resisting-the-pressure-to-overwork>
4. Rich Fernandez（2017），提升復原力五大方法，哈佛商業評論，網址：<https://www.hbrtaiwan.com/article/13761/5-ways-to-boost-your-resilience-at-work>
5. 丁成靈（2010），史上最強的 18 個工作簡化術。
6. Jesse W. Newton（2019），Simplify Work.❖