

教育部人事處 書函

地址：100217 臺北市中正區中山南路5號

承辦人：黃榮彥

電話：(02)7736-6073

電 子 信 箱

andrehuang612@mail.moe.gov.t

w

受文者：國立雲林科技大學人事室

發文日期：中華民國115年3月9日

發文字號：臺教人處字第1150023522號

速別：普通件

密等及解密條件或保密期限：

附件：原函影本、建議事項一覽表

主旨：檢送「114年度精進人事業務建議獎勵得獎作品建議事項一覽表（供各機關內部管理參考之建議）」1份，請查照。

說明：依行政院人事行政總處115年3月4日總處綜字第1151000450號書函辦理，並檢附原函影本（含附件）1份。

正本：部屬機關(構)與學校及其附設機構人事機構

副本：115/03/09
11:49:05

裝

訂

線



檔 號：
保存年限：

行政院人事行政總處 書函

地址：臺北市濟南路一段2-2號10樓
傳真：
承辦人：桑霽雲
電話：02-23979298#229
E-Mail：yunsang@dgpa.gov.tw

受文者：教育部人事處

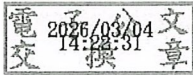
發文日期：中華民國115年3月4日
發文字號：總處綜字第1151000450號
速別：普通件
密等及解密條件或保密期限：
附件：如主旨 (115B001314_1_04141015252.pdf)

主旨：檢送「114年度精進人事業務建議獎勵得獎作品建議事項一覽表（供各機關內部管理參考之建議）」1份，請查照。

說明：旨揭得獎作品本總處已於114年11月24日以總處綜字第1141002240號書函知登載於本總處人事服務網「精進人事建議研究成果專區」。為強化研究成果運用，經盤點各精進建議項目可供各機關內部管理參考之建議如旨揭一覽表，請轉知所屬參考運用。

正本：行政院各部會行總處人事機構、行政院直屬三級機關人事機構、各直轄市政府人事機構、各縣市政府人事機構、各直轄市議會人事機構、各縣市議會人事機構

副本：



114 年度精進人事業務建議獎勵得獎作品建議事項一覽表（供各機關內部管理參考之建議）

序號	建議	事項	摘要
編號：2 作品名稱：AI 培訓，步步為贏(S-T-E-P)			
1	<p>(一)步驟 1-客製解藥 (S-Solution)：深掘需求，精準描繪痛點</p> <p>本研究以 114 年「內政黑客松-AI 應用競賽」活動經驗為例，為瞭解各單位生成式 AI 實際使用情形及未來導入應用願景，首先發放「AI 需求調查」問卷，調查項目包含「AI 認知與使用經驗」、「導入 AI 時重視的事項」、「導入 AI 時遇到的挑戰」、「期待的 AI 課程內容」及「想像中的 AI 使用情境」，透過探尋各單位需求，作為後續課程設計的基礎</p>		
2	<p>(二)步驟 2-實務演練 (T-Try)：量身訂製，打造高效實戰課程</p> <p>為強化同仁運用生成式 AI，舉辦「內政 AI 應用實作營」，依同仁層級與需求，區分為主管班及基礎班。課程依問卷回饋內容，歸納為「AI 公文生成與新聞稿產製」、「AI 客服與流程自動化」、「AI 數據分析與視覺化」及「精緻提示工程技巧」4 大主題，說明如下：</p> <p>1. 「AI 公文生成與新聞稿產製」：運用生成式 AI，實際演練如何透過提示工程起草公文初稿與判讀案件類別，以提升文書處理效率與準確性。此外，為確保學用合一，鼓勵學員攜帶實際業務資料（排除個資，例如信件或公文書範本等）於課堂中練習。</p> <p>2. 「AI 客服與流程自動化」：引導學員運用生成式 AI 建構智慧客服系統，該系統不僅能提供 24 小時自動化回應服務，更能支援多國語言翻譯。</p> <p>3. 「AI 數據分析與視覺化」：教授學員如何運用生成式 AI 進行數據分析及資料整理，並進一步生成視覺化圖表。</p> <p>4. 「精緻提示工程技巧」：以實際應用情境為例，由淺入深教導提示工程 (Prompt Engineering) 的核心概念與精緻化技巧。</p>		
3	<p>(三)步驟 3-團隊交流 (E-Exchange)：情境式引導，自主解決問題</p> <p>此階段重點在於實踐，讓學員做中學。</p> <p>1. 講師示範、學員仿照、業務模擬：在課程實作環節，講師循序漸進示範操作流程，學員則同步進行實作演練；為</p>		

序號	建議	事	項	摘	要
	<p>深化學習效益，課程不僅提供標準範例，同仁亦可攜帶所屬業務之數據或文件至現場進行演練。</p> <p>2.繪製工作流程圖，找出業務痛點環節：為使學員深入理解AI應用潛力，學員繪製「業務流程哭哭地圖」，呈現主要工作流程，並標示其中最耗時、易出錯的環節，促使學員進一步思考如何導入AI文件審核，以有效降低人工工作業負荷。</p> <p>3.體驗設計活動激發創意：為確保創新構想能具體實踐，訓練團隊安排充滿趣味性的體驗流程ATR (Aim-確立目標、T-Try-構想發想、Reflect-分享與評選)。在此環節中，每位學員需針對自身業務痛點，提出至少5項初步構想，並以視覺化方式呈現於指定展示板上，隨後進行分組討論，並共同票選出最具潛力的解決方案。</p> <p>4.設置AI輔導員，課前課後輔導：為確保學員學習效益，每組課堂實作環節均配有1至2位AI輔導員協同引導。AI輔導員由主辦單位同仁經事前培訓後擔任，皆具備生成式AI應用之專業知識，能即時協助學員釐清操作疑義，加速學習進程；其角色不僅限於技術輔導，更能深入理解各單位的業務需求，提供客製化指導及建議，並在課程專屬Line群組中，促進學員團隊交流學習 (E-Exchange)，增強學習效益。</p>				
4	<p>(四)步驟4-經驗傳承 (P-Pass)：深化AI技能，智慧傳承機制</p> <p>運用「精緻提示工程技巧」或「多代理 (Multi-Agent) 應用平臺」，透過系統化、智慧化的經驗傳承機制，建立「數位導師網路」，透過AI查詢過往案例、函釋依據及審件準則，加速業務流程內化，保存實務經驗累積單位知識庫，創造持續進化的學習生態系統。</p>				
編號：4	<p>作品名稱：AI不只是口號：讓AI工具落地應用的培訓策略-以高雄市政府為例</p>				
5	<p>一、建立以機關業務痛點為核心的課程架構：例如以辦訓機關常見業務痛點 (如報名管理、意見彙整、文書撰寫等) 設計AI應用模組，將問題分析中識別出的各類業務痛點作為課程單元設計的基礎。</p> <p>(一)數據統計與分析模組：針對學員系統資料統計分析困難、各組統計業務整合、每日學員用餐統計整合等痛點，教授如何使用ChatGPT數據分析功能，透過提示指令 (Prompt) 對學員系統匯出的Excel資料進行篩選、彙整、統計分析，並產出所需的統計報表。</p> <p>(二)文件及表單處理自動化模組：針對講座聘函版本確認、公文用字檢核修正、中心資料彙整、班務表單處理與更新等痛點。教授如何使用 ChatGPT 進行公文用字檢核修正或彙整中心各組更新資料。引入協作工具如 Notion</p>				

序號	建議	事項	摘要
	<p>建立班務表單及公文的基本管理資料庫，集中更新及維護，減少重複輸入及版本不一致。學習自動化流程工具n8n，將Notion中的表單管理與通知流程自動化。</p> <p>(三) 自動化計算與分配模組：針對各機關訓練名額人工分配、講座交通費人工計算、每日班期便當數量人工統計、缺乏限制同一講座重複聘請的智能提醒等痛點。教授如何利用ChatGPT提示指令編寫自動化程式算法與檢核公式。</p> <p>(四) 專業查詢內容生成模組：針對講座專長查詢不精確、課程規劃與講座溝通資訊落差、講座邀請信件撰寫、數位課程行銷亮點及指標訂定等痛點，教授如何使用Deep Research這類工具進行深度研究，對課程內容或文件進行多角度文本分析，找出課程亮點與多元面向的行銷指標，並學習如何利用AI工具根據課程規劃自動生成符合講座專業的邀請信件等。</p> <p>(五) 自動回復客服機器人模組：針對學員常見問題需人工答復的痛點，教授如何利用LLM(大型語言模型)，結合RAG(檢索增強生成)技術的客服對話系統。</p> <p>(六) 會議與例行事務自動化模組：針對會議紀錄、文書摘要製作、來文分文作業等例行事務佔用大量時間與人力的痛點。教授如何利用NotebookLM等工具對會議紀錄、文書資料進行自動摘要和整理。</p>		
6	<p>二、推動問題導向學習(PBL)流程</p> <p>(一) 導入PBL (Problem-Based Learning) 模式，以機關實際業務痛點為主題：將公務人員AI訓練與「實際業務痛點」緊密結合，學員帶著所屬機關的實際業務痛點參與課程，在講師已提前了解各學員所提問題，協助整理釐清問題癥結並於課堂引導學員，運用目前現成可用AI工具資源尋找解決方案。</p> <p>(二) 啟動「問題導向、實作導出、任務導出」模式：聚焦於解決機關實際業務中遇到的痛點，即是以問題為導向，課程中搭配實務操作，將學員所帶來業務痛點做為專案任務順利以AI工具應用導出，解決實際工作中的問題，返回職場可以順利解決或減輕業務執行費時費力之處。</p>		
7	<p>三、發展教案資源與訓後支持制度</p> <p>(一) 建立教材資料庫：將上述各AI應用模組的教學內容、實作步驟、工具操作指引、課程簡報、案例分析以及學員的實作成果彙集成標準化教案和教材資料庫，提供學員課後查閱與分享，並為未來複製推廣課程奠定基礎。</p> <p>(二) 提供「微顧問」機制：提供訓前與訓後技術輔導，除於課程前由顧問專家協助釐清業務痛點內容與類別，並協</p>		

序號	建議	事項	摘要
			助學員落實應用，課程結束後應提供一段時間（例如試辦課程後的2至4週）的線上或線下技術諮詢與輔導，此即為微顧問機制，可以協助學員克服將AI應用於自己業務時遇到的實際操作或數據處理困難，並透過輔導期內，由講師或助教顧問提供技術支持和解答疑惑。
編號：5	作品名稱：職場霸凌防治政策之研究：制度建構、實施現況與改善對策-以新北市政府為例		
8	一、主管及非主管人員防治職場霸凌觀念優化培訓 (一)主管人員：(認知訓練)防治政策導讀、高風險行為辨識、法律責任說明；(溝通技能)非暴力溝通、衝突處理技巧；(處理程序)申訴流程與調查流程、保密義務；(預防機制)單位人際氣候建構技巧、預警訊號辨識。 (二)非主管人員：(認知訓練)防治政策導讀、高風險行為辨識、法律責任說明；(溝通技能)合理表達情緒與意見、自我肯定訓練；(處理程序)如何通報、如何保留證據、求助資源介紹；(預防機制)同儕支持技巧、旁觀者介入策略。		
9	二、防治策略建議路徑圖：將每階段設定KPI（關鍵指標），如：員工知悉度達80%、主管訓練參與率90%、霸凌通報案件回應率100%。 (一)短期（0-6個月）：加強制度公告、主管研習、問卷調查。 (二)中期（6-12個月）：全面教育訓練實施、建置通暢回報管道。 (三)長期（1年起）：組織氣候監測常态化、整合績效考核、文化指標導入。		
10	三、文化轉型策略藍圖 (一)初始階段：執行重點為宣導與知識建立，使員工認知度提升、破除沉默文化。 (二)推展期階段：機制強化與教育擴散，單位及組織風氣改善，建立互信，員工信任組織能有效預防並處理，組織亦給予正向回饋。 (三)深化期階段：組織文化內化與相關規定制度化，單位及組織風氣良好，霸凌行為明顯下降，組織與員工間互信並正向循環，組織效能整體提升。		
11	四、政策建議 (一)強化教育訓練制度。		

序號	建議	事項	摘要
	<p>(二)建立跨單位/外部機關(或上級機關)獨立調查機制。</p> <p>(三)導入職場氣候調查作為常態監測工具。</p>		
編號：6	作品名稱：我國公部門推動生成式人工智慧機制之研究-企業個案之經驗啟示		
12	<p>一、爭取機關首長的支持，並以人事處(室)及資訊處(室)為專案小組協力推動：</p> <p>(一)首長支持：成功關鍵起點 在公部門，首長的背書與倡導，更能在制度與預算面提供強有力的保障，確保專案能夠跨越部門間的協調與溝通障礙。</p> <p>(二)HR × IT 協力：技術與人才發展並進 規劃由人事單位與資訊單位共同協力組成專案小組，將策略轉化為可落地行動的重要機制。依 Ahmad et al. (2023) 研究顯示，數位轉型成功案例多由資訊單位負責技術評估與系統導入，人事單位負責人才培訓、變革管理與文化塑造，雙方的專業互補能夠兼顧技術落地與組織適應。此外，Microsoft(2025) 針對 500 家企業的追蹤調查發現，高績效組織普遍採用 HR - IT 雙軸共治的推動架構，不僅提升員工數位能力，更加速新工具的普及應用。OECD (2024) 報告更明確指出，領導支持與跨職能創新小組是數位政府成熟度評估的關鍵指標之一，顯示此方式具備國際政策認可的正當性與可行性。</p>		
13	<p>二、優先鼓勵高階主管及機關首長學習 AI 工具作決策：</p> <p>(一)AI 驅動的預測分析與情境模擬：藉由提示詞(Prompt)及資料庫，利用 AI 建立多種情境模擬，設定不同經濟、社會或環境變數，快速評估各種決策方案下的風險及結果，提前部署因應策略。</p> <p>(二)數位戰情室及儀錶板 1. 跨平台輿情監控：持續掃描各種數據來源 (如社群媒體、新聞網站、內部系統等)，設定儀錶板顯示各項風險指數，讓高階主管及機關首長可隨時查閱；另提供定期資訊摘要與重點標註，依據資訊重要性提供不同層級主管，針對高階決策者提供一頁式簡報。 2. 風險事件即時預警：針對監控的輿情數據，一旦偵測到異常流量或負面情緒聲量激增，就立刻傳送警示，推送到主管手機、電子郵件或專屬儀錶板，讓高階主管及機關首長能在第一時間掌握風險動態，支援迅速決策。</p>		

序號	建議	事項	摘要
3.	智慧幕僚：A. 智慧問答系統-結合內外部知識系統，打造即時內外部專家諮詢模組，提供主管以對話形式取得決策建議與資訊來源。B. 即時專家系統-自動摘要公文及書面報告重點，由AI透過內外部專家諮詢模組，提供多角度觀點，輔助決策者綜合判斷。		
14	<p>三、運用AI建置機關內部知識管理系統或APP，將各單位資料有效加值應用，並設定各單位資安權限，確保資訊不外洩：</p> <p>(一)協助內隱知識文字化：利用AI協助引導製作SOP，提供簡化的意見表述。將「只存在資深同仁腦袋」的 know-how 綜整成常見問答集，可有效降低機關因人員異動所產生的知識斷層。</p> <p>(二)知識庫架構優化：以AI自動分類並生成結構圖或心智圖，以能快速辨識知識缺口與完整度。</p> <p>(三)縮短檢索時間：導入AI的知識管理系統或APP，允許使用者以自然語言橫跨 PDF、Google Docs、網站及PPT等多元類型檔案進行檢索，以減少「到處開檔案、搜尋關鍵字」的時間。</p> <p>(四)加速資料應用：利用AI生成資料，將縮短製作立法院(議會)模擬問答、新進人員問答集等資料製作時間；利用AI在內部知識系統進行即時問答，亦可縮短資料查找、數據分析及統計時間。</p> <p>(五)建構以論據為基礎的內部知識管理系統：利用 NotebookLM 等 RAG 平台或機關內部結合 AI 的資料庫，促使AI會運用內部資料庫的資料來回覆主管或員工的提問，並提供引據的資料來源，以避免AI幻覺(hallucination)的出現。</p> <p>(六)快速摘要內部會議重點：主管及員工召開內部會議後，可快速生成逐字稿、我產出會議重點摘要，大幅減輕員工人工方式做筆記的負擔，並降低主管或員工轉述所造成的落差。</p> <p>(七)保護內部資訊不外洩：利用 NotebookLM 等 RAG 平台或內部結合 AI 的資料庫，不會將內部資料放入外部AI(如 ChatGPT、Gemini)的訓練語料庫，避免內部資料外洩。</p>		
15	<p>四、運用AI建置機關外部知識管理系統或APP，以趨勢雷達及即時摘要等方式展現：</p> <p>(一)快速摘要外部會議重點：員工參加外部會議後，可快速生成逐字稿、產出重點摘要，大幅減輕員工以人工做筆記的壓力。</p> <p>(二)自動蒐集資料：規劃以AI任務排程功能為核心，串接新聞API與社群輿情平台，設定關鍵字(如政策議題、法案名稱及產業趨勢等)與監測頻率，AI即可自動擷取、分類並標註來源可信度。此一系統應可依中央及地方</p>		

序號	建 議	事 項	摘 要
	<p>機關職掌自動分流至指定的 Google Chat 群組或信箱，確保負責同仁第一時間收到預警訊息，以縮短「資訊蒐集→決策研判」的時間差。</p> <p>(三)簡化及降低跨域語言協作的門檻：透過多語系大型語言模型 (LLM) 與自訂詞彙庫，建構此一系統可將非中文資料即時翻譯為繁體中文，同步需保留專有名詞一致性，並可同時執行將全文重點摘要，讓非語言專長的員工也能快速掌握全球最新關鍵知識及動向。</p>		
16	<p>五、運用 AI 工具檢視履歷表進行人員甄審(選)作業：</p> <p>(一)AI 工具準備：依預算情形購買 AI 人員遴選套裝軟體或自行開發建置雛型。</p> <p>(二)職缺公告撰寫：協助用人單位快速產出職缺說明，節省徵才公告擬稿時間，並確保機關公告文字一致性。</p> <p>(三)適任候選人搜尋：檢視比對過去機關曾錄取且現行表現良好的人才履歷，遴選排列出他們的共通特徵，例如學經歷、專業知能等，作為適格人才雛型，再從現有人員資料庫(如過往履歷投遞者、人員異動意願調查資料等)交叉驗證推薦那些尚未投履歷的現有員工，以期擴大人才資料庫及提高應徵職缺回覆率。</p> <p>(四)履歷篩選及解析：依據人事總處下載事求人系統的履歷表，根據公告資格條件、職缺所需具備職能條件及外部公開資料庫，提供初步篩選意見、自動排序履歷，產出適任人選名冊。其次，請用人單位人工核校是否正確，有無符合必備資格條件、其他用人單位條件設定符合程度等，作為用人單位面試參考，縮短人事單位依任用法及陞遷法等相關人事法規初審履歷的時間。</p> <p>(五)協助甄審(選)作業</p> <p>1. 面試前測驗：可協助依用人單位需求及職務專業職能以 AI 設計測驗題目，並就候選人答案提供初審意見。</p> <p>2. 面試：可協助依用人單位需求及職務專業職能，以 AI 規劃提供結構化面試題目，並就候選人現場口語回應及非口語表現提供初審意見。</p>		
編號：7	<p>作品名稱：從看不見的壓迫到有感知的改革：臺灣公部門職場霸凌現況與推動全方位職場霸凌防治新措施之研究</p>		
17	<p>一、社會環境</p> <p>(一)提升員工勞動權益與反霸凌意識：辦理勞動法令與人權教育(如公務人員保障法、公務人員安全及衛生防護辦法、職業安全衛生法等)說明會。</p>		

序號	建議	摘要
18	<p>三、機關組織</p> <p>(三)導入AI職場霸凌監測系統</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 設定目標與需求分析：包含即時監測、預警與通報、數據分析與政策調整等目標。 2. AI檢測系統核心技術與運作方式：利用自然語言處理、情緒、語音及影像分析等技術監控內部通訊(如：公務通訊、會議記錄等)，偵測可能的霸凌行為。 3. 導入步驟與執行計畫：依循規劃與測試、擴大導入與優化、全面實施與監控管理3階段訂定實施計畫。 	<p>摘要</p> <p>(二)了解新世代需求，消弭無意識偏見、推動鬆綁強工作壓力措施：用同理心去認識跟看待世代差異，建立互信，避免散播不實謠言或刻意中傷特定對象；透過教育訓練與無意識偏見訓練，鼓勵各機關因業務需求及工作性質，推動「彈性工時」等柔性管理機制。</p> <p>(三)強化主管霸凌辨識能力：辦理主管「情緒管理與霸凌預防」訓練，建立反霸凌知能評估制度，納入主管職務升遷、考核核參數；製發職場霸凌防治流程手冊及指引，並將實務判斷案例加以彙整，作為中(高)階主管人員訓練案例教育。</p>
19	<p>四、員工個人</p> <p>(一)導入沉浸式VR虛擬實境體驗訓練：透過VR(虛擬實境)技術，模擬部門內職場霸凌情景，使管理者與員工身臨其境體驗被霸凌者的感受，從而提升防治意識，並藉由設計多種真實霸凌場景(例如：言語霸凌、關係霸凌或冷暴力、工作權勢壓迫、公開羞辱或網路霸凌等)，優先讓高風險高壓力或單位內各層級屬權勢之主管，體驗受者的心理壓力，促進發揮同理心及對職場霸凌的敏感度與應對能力。</p> <p>(二)提升自我覺察與自我保護意識：透過辦理「如何辨識職場霸凌」講座與行為自我檢核工作坊，提升自我保護意識與覺察力，並透過機關內部網頁、政策圖卡、多元化宣傳管道，強化職場霸凌防治觀念，並導入心理素質與情緒調適課程，強化身心健康與復原力，單位內亦可根據業務性質及機關屬性，編印遭遇職場霸凌情緒復原與行動引導指引等供參考運用。</p> <p>(三)規劃教育訓練與宣導計畫，培力課程教導員工完整保存證據方法：規劃各層級員工每年參與職場霸凌相關數位與實體學習，將反霸凌納入新進人員教育訓練與定期回流訓練之範圍，透過培力課程教導同仁如何自我保護及收集保存事證之方法，利用內部刊物與各種集會場合定期宣導職場霸凌防治措施與成效，形成共同語言與文化。</p>	<p>摘要</p> <p>(二)了解新世代需求，消弭無意識偏見、推動鬆綁強工作壓力措施：用同理心去認識跟看待世代差異，建立互信，避免散播不實謠言或刻意中傷特定對象；透過教育訓練與無意識偏見訓練，鼓勵各機關因業務需求及工作性質，推動「彈性工時」等柔性管理機制。</p> <p>(三)強化主管霸凌辨識能力：辦理主管「情緒管理與霸凌預防」訓練，建立反霸凌知能評估制度，納入主管職務升遷、考核核參數；製發職場霸凌防治流程手冊及指引，並將實務判斷案例加以彙整，作為中(高)階主管人員訓練案例教育。</p>