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	(一)步驟 1-客製解藥（S-Solution）：深掘需求，精準描繪痛點 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
2	(二)步驟 2-實務演練（T-Try）：量身訂製，打造高效實戰課程 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： 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。 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。 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。 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。
3	(三)步驟 3-團隊交流（E-Exchange）：情境式引導，自主解決問題 此階段重點在於實踐，讓學員做中學。 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

序號	建　　議　　事　　項　　摘　　要
	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。 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，以有效降低人工作業負荷。 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。 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。
4	(四)步驟 4-經驗傳承（P-Pass）：深化 AI 技能，智慧傳承機制 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。
編號：4 **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**	
5	**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。 (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。 (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

序號	建　　議　　事　　項　　摘　　要
	建立班務表單及公文的版本管理資料庫，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。 (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。 (四)專業查詢與內容生成模組：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。 (五)自動回復與客服機器人模組：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。 (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。
6	**二、推動問題導向學習(PBL)流程** (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。 (二)啟動「問題導向、實作導入、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。
7	**三、發展教案資源與訓後支持制度** (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整成標準化教案和教材資源庫，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。 (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

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）：組織氣候監測常態化、整合績效考核、文化指標導入。
10	**三、文化轉型策略藍圖** (一)初始期階段：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，組織效能整體提昇。
11	**四、政策建議** (一)強化教育訓練制度。

序號	建　　議　　事　　項　　摘　　要
	(二)建立跨單位/外部機關(或上級機關)獨立調查機制。 (三)導入職場氣候調查作為常態監測工具。
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	**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：** (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。 (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比的關鍵指標之一，顯示此方式具備國際政策認可的正當性與可行性。
13	**二、優先鼓勵高階主管及機關首長學習 AI 工具作決策：** (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。 (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），設定儀表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、電子郵件或專屬儀表板，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。

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	**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：** (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。 (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。 (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。 (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。 (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。 (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，大幅減輕員工作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。 (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。
15	**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：** (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。 (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

序號	建　　議　　事　　項　　摘　　要
	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「資訊蒐整→決策研判」的時間差。 (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。
16	**五、運用 AI 工具檢視履歷表進行人員甄審(選)作業：** (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。 (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。 (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。 (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。 (五)協助甄審(選)作業 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。 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。
編號：7 **作品名稱：從看不見的壓迫到有感的改革：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**	
17	**一、社會環境** (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。

序號	建　　議　　事　　項　　摘　　要
	(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。 (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。
18	**三、機關組織** (三)導入 AI 職場霸凌監測系統 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。
19	**四、員工個人** (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，體驗受害者的心理壓力，促進發揮同理心及對職場霸凌的敏感度與應對能力。 (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。 (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。