

# 當前國家考試口試方式需要精進 的關鍵課題

Some Key Issues of Oral Examination  
Should be improved in National Examination

考試委員 高明見

\*本文民國 101 年 2 月發表於《考選通訊》，第 14 期。

### ☆增進口試結構化程度

☆落實辦理口試委員之培訓，建立培訓制度並推動認證制度，建置口試委員人才資料庫

## 提升口試的信度與效度—推動高度結構化的口試

根據我國憲法規定，考試院為國家最高考試機關，負責全國公務人員與專門職業與技術人員之考試。掌管國家考試之考選部，每年約舉辦二十多次國家考試，包括將近上百種類科的考試，其考試方式，絕大部分的專技人員考試及大部分之公務人員考試，採用傳統紙筆測驗，而約有三分之一的考試兼採口試評量方式。目前兼採口試方式的考試，主要包括公務人員高等考試、升官等考試、特種考試及部分特殊專技人員高等考試，而精進考選功能、篩選適格人才，積極為國舉才一向為本院的重要課題。

當前考選部對於筆試測驗，包括命題、審題，甚至閱卷等問題均甚重視，而且逐年持續改進，並隨時加以分析檢討；所以近年來，國家考試筆試方式，其信度、效度及鑑別度，皆有明顯的提升。但是對於高度屬人性或主觀性的口試評量方式，則相對的著力較少，所以使口試發揮實質選才的功能，經常受人質疑。但是眾所周知口試的重要性，其選才功能有單純紙筆測驗的不可取代性，因為口試除了可以適當測驗應考人的專業知識外，還特別可以觀察到應考人之儀態、言辭、溝通能力、反應能力以及人格特質，這樣才能篩選到更適格的人才，以達到適才適用適所之目標。這樣的人才，才能在分發的部門，發揮其專業，激發潛能、進取創新，成為該部門的寶貴人力資源。但是為了能達到上述的目標，必須提昇口試的信度及效度，也就是必須推動高度結構化的口試。包括擬定試題及其提問範圍與內容，是否根據工作分析而符合核心職能，且須採用定錨評估以及建立口試流程之標準化，尤其是口試委員的遴選與培訓，這些皆是建立高度結構化口試的關鍵課題。

## 目前國考口試類型概況

目前國家考試口試，分為個別口試、集體口試與團體討論等三種類型。個別口試係由應考人針對 2 至 3 位口試委員所提問的問題，逐項回答。

集體口試，則由兩位以上的應考人，分別回答 2 至 3 位口試委員所提之問題。而團體討論，則由 5 位以上的應考人，輪流扮演主持人和參與討論者，對設定的主題進行討論，而由 3 位到 5 位口試委員評量其表示。

## 推動口試結構化之歷程與步驟

建立口試結構化的歷程，必須循序漸進，逐漸提升改進其結構化程度。由一般較簡單的非結構性口試，改進為狹義的結構性口試，最後達到廣義的結構性口試。目前國家考試的口試，尚多屬傳統性或自由式的非結構式或僅於口試預備會議時報告口試的主題、內容與範圍並簡單說明口試程序及評分項目與配分，即所謂的狹義的結構性口試。至於廣義的結構性口試，則必須全面性結構化，將需要做到很多面向的要求，其中有關口試問題的擬定、及其形式、內容與題數、口試時間，以及定錨量表的制定，這些項目因為可以事先妥為辦理，所以原則上比較容易取得共識並訂定標準化。至於實際如何使用定錨量表，以獲得評量的標準化，口試委員需要一段時間的磨合才能形成共識。至於最重要且困難達成的問題，則為落實口試委員的訓練，始能正確進行結構化口試，此為確保口試信度與效度的最關鍵問題。

## 影響口試信效度之常見偏誤

如何克服或避免因口試委員的主觀性因素而影響口試的信效度，甚至犧牲口試的公平性，避免相同題目、相同答案卻有不同評分結果的現象。一般口試委員在評分時，除了明顯屬於人性的主觀因素外，也容易受到潛在偏誤趨勢的影響，這些偏誤趨勢，包括寬大、嚴苛、趨中與似我的偏誤，以及月暈與對比效應，這些現象，

一般而言皆可經過適當的訓練，降低或避免其影響口試的信效度。

雖然考選部在民國九十九年的委託研究案中已經完成國家考試口試參考手冊，其中列舉出許多影響口試信度與效度的問題，同時在該手冊中，也針對口試方式與流程，口試委員的態度、守則以及命題要領與評分原則，都有詳細而具體的敘述與建議，並列出全面性結構化口試十五項應處理的議題，以促進口試的全面結構化，提升口試的信度與效度。

## 口試迫切改革議題—口試委員培訓的重要性

然而目前對於擔任國家考試之口試委員之培訓明顯闕如，僅有部分考試類科舉辦半天的考前口試技術講習，或者僅有短暫的口試前預備會議，簡單聽取一般性口試規則及口試主題與範圍。尤其每年不同的典試委員長或召集人所邀請的口試委員來源不同或程度不一，部分口試委員甚至為初次參與或毫無經驗，因此大都只憑個人經驗與主觀印象評分。此種口試方式所可能產生的偏誤，對於通過競爭激烈筆試測驗而錄取的應考人，明顯有失公平，也有失口試的功能與價值。因此口試委員的實質培訓，提升與強化口試委員評分的客觀、公正與標準化，實為影響口試信效度與公平性的最大因素，也是目前國家考試口試方式最迫切需要改進的課題。

## 改進趨勢：民國 100 年口試規則修正重點

考選部為了提升口試的信度與效度，於今年（2011）函陳考試院審查修正通過口試規則修正草案，修正重點包括：（1）在評量應考人口試時，除了儀態以外，修正增加溝通能力、人格特質及反應能力等評分項目。（2）集體口試每組委員由 2 至 3 人，增為 2 至 5 人。（3）評分項目及配分中，修改溝通能力、人格特質以及應變能力的配分。（4）規定口試前應召開口試會議，必要時，得舉行口試技術會議。（5）要求應考人於口試前繳交書面報告，包括生涯規劃、志趣、自認成績最佳之專業知識或技術，以及帶領或參與活動之經驗，並舉例說明問題判斷或分析能力，且附受獎紀錄等。（6）個別口試時間，由二十分至六十分，增為二十分至九十分鐘。

(7) 規定口試成績未滿六十分者，應加註理由。有關規定應考人於口試前應繳交書面報告，作為口試委員提問的參考，透過這些資訊，確實有助於口試委員在短時間之口試當中，能掌握關鍵問題，而獲得正確而公平的評量。但攸關口試的結構化與信效度的關鍵問題，即口試委員的素質或經驗，是否需要培訓或建立認證制度，則完全沒有納入考量。

## 改進口試信效度與拔擢人才之相關性

雖然現行國家考試口試成績佔錄取成績的比例不高，約為 10 至 20%，最高的比例為高考一級，其口試成績佔總成績之 25%；但對於應考人的權益及篩選人才仍有相當程度的影響。

根據考選部民國 97 年委託專案研究的報告，以及考選部最近提供的民國 94 年至 100 年公務人員考試加計口試成績影響應考人排名與錄取的概況，考選類科加計口試分數後，影響應考人之排名及錄取與否的人數統計。發現總分排名變化的百分比，各類科雖然有相當的差異，但約有七成以上的類科，產生約高達 30 至 70% 之變化，甚至有的類科影響排名高達 90% 以上，可見其對排名的影響相當明顯。但對於錄取與否的影響，不甚明顯或大部分不產生影響，但仍有某些考科，其少數筆試錄取的應考人，則因加計口試評量而遭淘汰，這對於歷經千辛萬苦通過筆試錄取的人，實為十分可惜。可見口試的信度與效度，仍須亟待積極的改進。

## 改善口試信效度之關鍵建議

有鑑於考試院每年舉辦二十多次考試包括上百種類科的國家考試，其中又有三分之一之考試兼採口試評量方式，此種每年例行的口試，經常需要聘請很多的口試委員，而這些口試委員來源眾多，且程度各異，他們都是臨時應邀而來。平日工作業務又繁忙，對於應邀參與口試工作也是一種額外的負擔，多半是為了配合為國掄才之需要而撥空參與，精神可佩。因此建議考選部除了繼續增進口試靜態方面的結構化之外，亦應積極規劃好完善的口試委員培訓制度，在平時就要廣徵人才，徵求

具教學認真、服務熱忱的老師專家，分批安排他們參與口試技術的講習與訓練，使其以擔當口試委員為榮，並確實瞭解結構化口試的內涵及口試程序標準化，評量的定錨化，以及口試中詳實做筆記的要求，並安排實務演練，包括口試試題的擬定以及定錨量尺的建立與使用，學習並增進口試的技巧以及評分的客觀、準確與穩定。必要時，可使用角色扮演或實務口試演練，譬如安排不同考官對同一或不同應考人（扮演）施行口試，使用相同題目、題數與時間，而由這些考官與應考人互相討論與回饋，檢討評分結果，是否一致或明顯差異，即所謂『評分者間的一致性或差異性』（inter-rater reliability or difference），然後加以分析檢討，評估是否需要修正或改進。如此建立口試委員的完善講習訓練制度，經歷此種講習訓練程序者，則頒予證書，做為國家考試口試委員的認證，並建立人才資料庫，納為國家考試口試委員的候用名單，則於每年各類科的口試，可從該資料庫隨機選取適當的口試委員，他們就能駕輕就熟，發揮適當而正確的結構式口試功能。

## 期待高度結構化口試拔擢國家優質人才

所以考選部應該規劃編列更多的資源、人力與時間，用於嚴謹篩選適格人才，不要因遷就不完善的考選過程，而任用到不適格的人員，造成政府機關與人才的雙輸局面。如果口試可以達到完善的結構化，而口試委員亦有適當的培訓與認證制度，則口試的信度與效度將明顯提升，隨之可考慮適當提升口試成績佔總成績的比例，同時隨著口試篩選淘汰率的增加，錄取名額（包括增額錄取）也要適當配合增加，以滿足用人機關的用人需求。根據此種高信度與效度的結構化口試，才能保證為國甄選出適才適所的人才。



▲圖為高明見委員擔任民國 99 年度專技導遊領隊考試典試委員長，參與導遊領隊口試預備會議，左一為考選部林光基主任秘書、左二為考選部曾慧敏常務次長、中間者為預備會議主席陳明姿教授。