

# 考試院第 11 屆第 264 次會議考選部重要業務報告

民國 102 年 12 月 12 日

## 壹、考選行政

### 國家考試試題疑義採行單軌線上申請方式可行性報告

#### 一、前言

為提升服務應考人及減省應考人申請試題疑義成本，本部於 100 年積極規劃試務系統間之整合，讓應考人可透過網路報名系統申請試題疑義，並自 100 年 6 月警察及交通事業鐵路人員特種考試正式啟用。為建立法源依據，同年 8 月 10 日經鈞院修正發布「國家考試試題疑義處理辦法」第 2 條規定「應考人對筆試試題或公布之測驗式試題答案如有疑義，應於該次考試全部筆試結束之次日起五日內，以下列方式之一……申請，同一道試題以提出一次為限：一、登入考選部國家考試網路報名資訊系統，填具申請試題疑義相關資料，並上傳佐證資料。二、以書面填具試題疑義申請表(格式如附表一、二)，以限時掛號專函(郵戳為憑)提出。……」，自此，應考人對於本部舉辦之筆試考試試題或測驗題答案有疑義者，除可至本部全球資訊網下載試題疑義申請表，填寫疑義理由及附上佐證資料以紙本郵寄至本部外，亦可直接以登錄國家考試網路報名系統填寫疑義理由上傳佐證資料方式申請，使應考人申請試題疑義更為方便、多元；透過網路申請試題疑義者，其所提之試題疑義還可直接透過網路查詢試題疑義處理結果。

#### 二、現況分析

鑒於國家考試試題疑義向以測驗式試題為大宗，申論式試題提出之疑義題數比率甚低(以 101 年各項國家考試為例，應考人所提出之試題疑義題數總計 2,615 題，其中申論題

為 75 題、測驗題為 2,540 題，分別占總疑義題數的 2.87% 及 97.13%)，爰本報告係以測驗式試題為分析基準。經統計 100 年 6 月至 102 年 7 月本部舉行之各項考試，提出測驗式試題疑義之應考人數計有 5,404 人，其中採紙本申請者 1,636 人，占 30.27%，採線上申請者 3,661 人，占 67.75%，採紙本及線上 2 種方式併提者 107 人，占 1.98%(詳如附表)。進一步以年度作分析，100 年 6 月至 12 月採線上或線上併同紙本雙軌提出試題疑義的比率為 50.47%，101 年為 73.85%，102 年截至 7 月為 79.45%，顯示採線上申請試題疑義人數比率有逐年增加的趨勢。另就最近一年(101 年 8 月至 102 年 7 月)本部舉行之各項考試採線上申請(含線上及紙本併提出者)試題疑義人數比率，予以分類說明如下：

- (一)達 80%以上者：101 年司法人員特考(91.26%)、102 年初等考試(85.10%)、102 年關務人員等特考(96.55%)、102 年驗船師等考試(81.82%)、102 年警察、鐵路人員特考(80.86%)、102 年公務人員高普考(81.08%)、102 年第二次醫師等考試(89.38%)，計有 7 項考試。
- (二)達 70%~80%者：101 年外交人員等特考(75.00%)、101 年原住民族特考(77.78%)、101 年建技人員等考試(79.22%)、101 年地方特考(78.99%)、102 年第一次醫師等考試(79.05%)，計有 5 項考試。
- (三)達 60%~70%者：101 年律師、會計師等考試(67.65%)、102 年導遊領隊人員考試(68.86%)、102 年第二次牙醫師等電腦化測驗考試(68.16%)，計 3 項考試。
- (四)60%以下者：102 年第一次牙醫師等電腦化測驗考試(57.83%)、102 年身心障礙人員特考(48.15%)，計 2 項考試。

(五)其他(無試題疑義)：101 年高考一、二級考試、101 年警察升官等考試，計 2 項考試。

上述考試中，有 12 項考試高達 7 成以上應考人以線上申請試題疑義，僅 102 年身心障礙人員特考，以線上申請疑義之人數比例偏低未達 50%。

102 年身心障礙人員特考提出試題疑義人數為 27 人，其中採紙本申請者 14 人，占 51.85%。為瞭解渠等不以線上申請之原因，本部乃以電話一一詢問，結果如下：不知道可用線上申請者計 7 人，上傳未成功者計 3 人，認為紙本較安全者計 2 人，沒有網路者 1 人，另 1 人則未接聽電話；經進一步詢問渠等未來是否會配合採行線上申請試題疑義，僅 1 人表示不會，其餘 12 人均表示會配合採行線上申請試題疑義。從前揭資訊顯示，本項考試大多數應考人係因未留意可採線上申請之資訊或因系統操作不熟悉等因素而未採行線上申請。因此，未來如要全面推動單軌線上申請試題疑義，經過逾二年的紙本及線上雙軌併行後，全面採行單軌線上申請試題疑義時機業已成熟。

### 三、紙本與線上申請試題疑義之優缺點分析

本部自 100 年 6 月開始採行線上及紙本雙軌方式受理應考人提出試題疑義，由前揭統計資料顯示，採線上申請試題疑義人數有逐年增加的趨勢，茲將紙本及線上申請試題疑義之優缺點分述如下表：

紙本與線上申請試題疑義之優缺點分析表

採行方式	優點	缺點
紙本申請	一、對於應考人： (一)維持紙本作業，無須學	一、對於應考人： (一)增加郵寄費用。

	<p>習新的申請方式。</p> <p>(二)佐證資料量大小(多寡)不受系統容量大小限制。</p> <p>二、對於受理單位： 佐證資料非影像檔，較為清晰可辨。</p>	<p>(二)增加紙張及影印費用。</p> <p>(三)提出試題疑義時間，受郵局營業時間限制。</p> <p>(四)必須填寫應考人基本資料。</p> <p>二、對於受理單位： (一)受理試題疑義時，必須重新登打應考人基本資料、試題疑義科目代號與題號，佐證資料編號及影印等整理作業，相當費時。</p> <p>(二)試題疑義受理截止日如遇假日，須順延受理期限，致影響試題疑義處理時效。</p>
<p>線上申請</p>	<p>一、對於應考人：</p> <p>(一)無須郵寄掛號費用。</p> <p>(二)節省應考人使用紙張及影印紙張成本。</p> <p>(三)試題疑義申請期間系統提供 24 小時不中斷服務機制，爰提出疑義時間可不受假日及上班時間的影響。</p> <p>(四)無須重新填寫基本資料。</p> <p>(五)受理期限顯示於系統上，具提示作用，避免應考人逾期才提出。</p> <p>(六)應考人可直接透過網路報名系統，查詢其所提之試題疑義處理結</p>	<p>一、對於應考人： 每題佐證資料最大容量為 30MB，應考人須精簡佐證資料內容或另以限時掛號寄出紙本資料。</p> <p>二、對於受理單位： 有些佐證資料清晰度不足。</p>

	<p>果。</p> <p>二、對於受理單位：</p> <p>(一)受理期限截止日期，不受國定假日及郵遞時間影響，有助於掌控試題疑義處理時效。</p> <p>(二)系統直接接收，減少郵寄等待時間。</p> <p>(三)應考人入場證、姓名、地址及試題疑義科目代號、題號由系統自動帶出，無須重新登打，節省疑義處理時間。</p> <p>(四)系統直接按疑義題號彙整應考人資料，便於疑義資料整理。</p>	
--	---	--

從上述紙本及線上申請試題疑義優缺點觀之，除佐證資料清晰度與容量較為受限外，線上申請試題疑義對於應考人及受理單位而言，確實較紙本申請更具效益。

#### 四、結論與建議

鑒於本部目前辦理之各項考試均已全面採行網路報名作業，又實施線上申請試題疑義作業迄今已逾2年，應考人已漸熟悉本項作業，且有增加使用之趨勢，實務上亦無接獲應考人反映因系統限制(30MB)而須以掛號寄出紙本佐證資料。目前各項考試結束後所召開之試題疑義會議，已儘量不再提供紙本之試題疑義資料，多半係於會前通知與會委員自行至考選部網站先行下載研閱；召開試題疑義會議時，則由本部提供筆記型電腦供與會委員查閱，不再列印書面資料。是以，為配合政府節能減碳政策及提升國家考試e化作業效益，試題疑義的申請，似可考量由雙軌制改為線上申請單軌

制。

本項單軌線上申請作業因涉及「國家考試試題疑義處理辦法」之規定，若能獲致各位委員支持，本部將儘速研修該辦法，俟法制程序完備後即可全面實施單軌線上申請試題疑義作業，並於應考須知及相關新聞稿加強對應考人的宣導及說明，另本部全球資訊網之「便民服務/常見問答/網路報名專區」項下，業已公布全國村里辦公處計 1,239 個公共資訊服務點，應可解決城鄉數位落差之疑慮及加強對資訊設備不足民眾之服務。