

考試院第 12 屆第 19 次會議考選部重要業務報告

民國 104 年 1 月 15 日

壹、考選行政

103 年度考選制度研討會辦理情形

一、前言

由鈞院指導，本部主辦之「結構化口試之理論與實務—以公務人員特種考試外交領事人員考試為例研討會」，於 103 年 12 月 26 日假鈞院傳賢樓 1 樓多媒體會議室舉行竣事，敦請伍院長錦霖蒞臨致詞，陳委員皎眉擔任主持人，與會人員含括鈞院、司法院、銓敘部、公務人員保障暨培訓委員會、行政院人事行政總處、外交部、相關學者專家及大學相關系所（外交系、政治系、國際關係、外文系及東亞研究所等）教授及學生等一百餘人共同參與。

本次研討會於理論面上，邀請中央大學人力資源管理研究所鄭教授晉昌報告「情境式面試與行為事例面談在新進公務人員甄選上之運用」；實務執行面上，由實際參與 103 年公務人員特種考試外交領事人員考試之口試委員代表外交及國際事務學院徐副院長勉生、歐洲司張司長銘忠，以及政治大學外交學系趙國材教授擔任與談人進行與談並分享經驗，另亦邀請該考試錄取之人員 4 人分享口試之心得並發表感想。

二、辦理情形

院長於研討會上致詞表示，積極掄取人才，精進考試方法和技術，以考選高素質的人力，乃是考試院及考選部必須持續努力的任務。不過，在考選工具的選擇上，仍然以紙筆測驗為主流，主要的原因係國人長久以來普遍存在筆試是比較能確保考試程序公平的認知，在許多國家的公部門及各私

部門企業，最普遍運用的乃是口試，因為口試可以評量筆試無法評量的多面向能力，所以建立結構化口試制度有其必要性。

本部董部長表示，本部多年來致力於口試方法與技術的改進，並成立結構化口試工作坊，期建立更客觀、公正之口試評量制度，今年並選擇外交領事人員特考、高考三級公職專技類科考試，分別成立結構化口試專案小組，進行口試委員之訓練，確保口試委員於評量應考人時均是「有備而來」的，口試內容亦採建置題庫方式預擬口試題目及參考答案，以提升口試信度效度。外交領事人員特考於 103 年首次將第二試口試占總成績比重調高為百分之四十，由於口試占分比率均較本部其他考試為高，本次研討會特別以外交領事人員特考為例，期能探討結構化口試之理論與實務執行上待精進之處。

報告人鄭教授主要探討情境式面試與行為事例面談在新進公務人員甄選上之運用。並分別說明該兩項面試之執行程序、特性及試題設計及實務執行上之優缺點，且針對過去所累積的研究文獻，深入比較分析這兩種甄選方法在實務運用上的成效。最後則對國家新進公務人員的甄選，就這兩個方法在考選實務的推動上，提出建議：一、將專業職能選才的觀念搭配情境式面試或行為事例面談。二、結合其他人才甄選方法，運用「招募金字塔」類似觀念，將情境式面試或行為事例面談納入漏斗式人才篩選機制。三、成立情境式試題研發設計團隊，確保新進公務人員甄選試題的品質。四、建立行為事例面談人員的專業教育訓練及認證機制。五、面談時儘量提供受試者職缺相關資訊，協助其對職缺資訊的掌握。六、針對兩個測驗的特性規劃施測對象，並進行後續成

效追蹤及持續改善計畫。

三位與談人則分別就本次擔任口試委員之經驗分享心得，經綜合整理意見為：結構化口試確實為較佳的測試方法，為期測出應考人之本質，可委請專業人士或受過專業訓練者負責提問，用人機關代表則從旁觀察，較能達到口試應有的效果。並建議能彈性規劃口試時間，現行口試規定每位應考人平均二十分鐘，應可加大彈性，由於結構化口試已有良好的題目設計，口試委員很容易就獲得想要的訊息，如果遇到經驗豐富而且有充分準備的應考人，可能需要充分的時間，使口試委員就各項提問及回答持續追問，以便發掘應考人的中心思維，另對於口試題目內容設計如何有效評量人格特質等均提出實務案例進行討論。

四位應考 103 年外交領事人員特考之錄取人員均分別表示，此次口試分為集體口試及外語個別口試，口試題目注重時事及情境性的問題，考驗臨場反應，難以背誦因應，亦注重人格特質，非常生活化，提問方面亦較活潑，並就其參加口試之準備方式發表感想。

綜合討論時，與會人員提問內容包含口試程序、內涵，外交人員的應考資格應具有工作經驗、任職後需再訓練、並加強語言能力，以及為避免口試委員之主觀性對於聘請之委員需考量其特質等，廣泛交換意見。

三、辦理成果

國家考試方式有筆試、口試、實地測驗、體能測驗、心理測驗、審查著作或發明、審查知能有關學歷經歷證明等7種。過去大多偏向以筆試為單一的考試方式，本部作為考試用人、考試取才的把關者，為精進考選制度，近年積極研議結合核心職能，推動國家考試併採多元考試方式甄才。國家

考試採用口試總數僅次於筆試，每年筆試錄取後參與口試之應考人數更達三千人次，口試已成為國家考試重要評量工具，其重要性不言可喻。為能提升口試信度效度，本部辦理口試技術會議、研討會深入探討，並編印「國家考試口試參考手冊」，提供口試委員參考，研修口試規則，強化口試內涵與程序。

103年外交領事人員特考之應考資格增加需於報名期間前三年內曾通過英語檢定測驗，成績達歐洲語言學習教學評量共同參考架構(CEFR)B2 以上者；考試方式分二試，第一試為筆試，第二試併採口試（集體口試）與外語個別口試。本次研討會配合該考試實施結構化口試，特別結合學者、用人機關及應考人聽取三方意見，共同研討，本部均將就各與會人員之建議事項詳為研議後，列為改進考試政策及口試程序之參考，俾精進口試效益，以甄拔優秀人才蔚為國用。

四、結語

本部已詳細記錄與會人員報告內容與各項意見，俟本研討會會議實錄出版後，將供考選制度之革新研議，並透過相關法規之修訂及政策制度之調整，在未來工作上落實執行。