

## ● 社論

# 國家考試結構化口試之我見

謝秀能

面對全球化競爭的挑戰，提升專業人才素質與國際接軌，已成為國家發展的重要議題。考試院為掌握時代脈動，因應國家用人需求及社會人民之期待，於 98 年制定文官制度興革規劃方案，希冀能提升考選功能積極為國舉才；爰此追求卓越之精神，考試院第 12 屆施政綱領之貳考選項中特提出「精進考試方法，提升選才效能」，以符合政府及社會用人之需求。

按公務人員考試法第 10 條第 1 項及典試法第 14 條之規定，考試得採筆試、口試、心理測驗等方式行之。換言之，除筆試外，尚有其他考試方式；筆試最大優點為公平、公正評量應考人之基本知識、專業知識等基本門檻，僅用筆試所選取的人才，因為沒有面對面的接觸，很難測出應考人的儀態、溝通能力、應變能力及人格特質（含個性、觀念、態度），可能發生「合格者不合用，合用者不合格」的窘境。因此考選部每年舉辦六十多類科的國家考試中，口試越來越被重視、使用頻率越來越高（僅次於筆試），又因口試不須公布答案，故就考試公平性而言，提升口試評量之信度及效度成為重要課題。

依據口試規則第 2 條，國家考試口試分為個別口試、集體口試、團體討論三種。檢討三種口試之考試規則，口試評分項目過於籠統、

抽象、涵蓋範圍太廣、項目太多，評量容易發生過嚴、過鬆或趨中之偏誤，鑑於現行國家考試，多由專業領域之專家學者擔任，欠缺對人格特質、心理狀態評鑑，評量角度較窄；口試時間太短（每人僅約 20 分鐘），口試委員無法就各項提問及回答持續追問，以便發掘應考人之中心思想；又多數口試委員公務羈絆，未能參加口試技術研習訓練或座談；口試題目未能根據職能分析及用人機關實務需要，因而無法衡量應考人的專業知識、人格特質、應對態度、反應能力，均為影響口試信度、效度的關鍵，為了提高口試的鑑別度與信度、效度，應該逐步且全面性採取「結構化口試」。

況且多數用人機關之主管人員及學者研究，普遍肯定結構化口試具有許多優勢，他們認為結構化口試必須在內容、程序及評分上均有一套標準化的處理，因此越嚴謹的口試，在「口試問題」與「評分」也越有一定的標準。

未來在口試精進作為上，謹提出下列意見，以供參酌：

#### 一、口試問題的結構化

口試問題要有信度、效度，所問問題一定要與未來從事之工作有關，透過「工作分析」，口試委員便能掌握應考人必須具備的核心職能，進而發展出口試問題形式及內容，使應考人表現出對問題相對應的能力與特質，以利口試委員做出正確評分。

## 二、口試計分的結構化

為達口試計分結構化，應朝定錨評量計分發展。定錨評量不管是評價式、排比式的答案或範例式、描述性答案均應給予最優到最差的量尺性排序。口試評量之項目應依職能分析其核心能力，而將口試內涵與實際工作契合，以核心能力及應考人特質作為評量標準，以達到口試評分的結構化。

## 三、建立結構化口試委員人才庫

因為口試是口試委員與應考人面對面互動行為的評鑑，口試之信度、效度與口試委員之專業背景、口試經驗、口試技術有關，在行為的評鑑上，口試委員背景多元化很重要，以集體口試而言，每組應有專家學者（負責評鑑應考人專業知識或技能）、用人機關高階主管（可評鑑實務之需求）、心理學家或諮商專家（評鑑應考人人格特質、心理狀態），考選部應針對每一考試類科（如司法特考、外交特考等）遴選多元化背景的口試委員施予講習訓練後，建立結構化口試委員人才庫，凡未經歷完整研習或訓練程序，則不予納入考試口試委員候用名冊。

## 四、建立口試研習訓練標準化

考選部於辦理口試研習訓練時，除提供口試操作手冊供口試委員參考外，並應研訂面試及審查方式「自我評量單」，供口試委員於

實際面試前先自我檢測，是否充分瞭解該次考試口試的定位、實施方法與評分項目內容，建立一套口試研習訓練標準化的自我檢測流程，以強化口試的信度、效度。

#### 五、建立口試試題題庫

口試委員僅憑個人專業臨場提問，不同口試委員向不同應考人提問的問題因人而異，難以系統性比較、評估所得到的答案，因此提高口試問題的結構化，由口試委員依據各考試類科之職能分析（如採關鍵事例法）命題、而面試問題形式亦可採用效度較佳的情境式問題或過去行為問題之做法預先命題，交考選部保管，於口試前擇期入闈繕印試題，口試當日，領取口試試題到預備會議會場開拆，交由口試委員使用。

綜上，為建立更客觀、公正之口試評量制度，以符合用人機關遴選具備所需特殊專業能力之人才，未來各項國家考試應逐步且全面性採取「結構化口試」，俾精進口試效益，以甄拔優秀人才蔚為國用。

（本文作者現任考試院考試委員）

