

第五章 研究結論與建議

本章綜合第四節之研究結果進行討論，並依據研究結果提出建議，俾供教育實務及未來相關研究之參考。

第一節 結論

綜合研究問題、研究結果與討論，將研究結論臚列如下：

(一) 不同的甄選情境對人格印象、能力評估、喜好程度、應對表現及口試成績均沒有影響

整體而言，不同甄選情境在各變項（他人親和取向、個人愉悅取向、專業能力、問題處理能力、人際關係處理能力、行政能力、喜好程度、應對表現及口試成績）上之變異數考驗均未達.05 顯著水準，顯示處在不同甄選情境中的口試委員在這些變項上均可獲得頗為一致的判斷。而在「外語能力」方面，則發現「視聽組」口試委員之評分較「文字組」之評分為低。

(二) 「口試成績」與「他人親和取向」僅有低度相關

「視聽組」僅一位考生在「他人親和取向」與「口試成績」之相關考驗上達.05 顯著水準，「聽覺組」三位考生在「他人親和取向」與「口試成績」之相關考驗上達.05 顯著水準，而「文字組」僅二位考生在「他人親和取向」與「口試成績」之相關考驗上達.05 顯著水準。由此可見，「他人親和取向」與「口試成績」之間僅具低度相關。

(三) 「口試成績」與「個人愉悅取向」的相關因甄選情境而異

「視聽組」三位考生在「個人愉悅取向」與「口試成績」之相關考驗上達.05 顯著水準，「聽覺組」所有考生在「個人愉悅取向」與「口試成績」之相關考驗上均達.05 顯著水準，而「文字組」僅二位考生在「個人愉悅取向」與「口試成績」之相關考驗上達.05 顯著水準。由此可見，「個人愉悅取向」與「視聽組」及「文字組」口試成績之間僅具低度相關，但卻與「聽覺組」口試成績具高度相關。

(四) 「口試成績」與「專業能力」的相關因甄選情境而異

「視聽組」僅一位考生在「專業能力」與「口試成績」之相關考驗上達.05 顯著水準，「聽覺組」四位考生在「專業能力」與「口試成績」之相關考驗上達.05 顯著水準，而「文字組」三位考生在「專業能力」與「口試成績」之相關考驗上達.05 顯著水準。由此可見，「專業能力」與「視聽組」及「文字組」口試成績之間僅具低度相關，但卻與「聽覺組」口試成績之間具高度相關。

(五) 「口試成績」與「問題解決能力」的相關因甄選情境而異

「視聽組」僅二位考生在「問題解決能力」與「口試成績」之相關考驗上達.05 顯著水準，「聽覺組」三位考生在「問題解決能力」與「口試成績」之相關考驗上達.05 顯著水準，而「文字組」則有四位考生在「問題解決能力」與「口試成績」之相關考驗上達.05 顯著水準。由此可見，「問題解決能力」與「視聽組」及「聽覺組」口試成績之間僅具低度相關，但卻與「文字組」口試成績之間具高度相關。

(六) 「口試成績」與「人際關係能力」僅有低度相關

「視聽組」僅一位考生在「人際關係處理能力」與「口試成績」之相關考驗上達.05 顯著水準，「聽覺組」僅二位考生在「人際關係處理能力」與「口試成績」之相關考驗上達.05 顯著水準，而「文字組」也僅一位考生在「人際關係處理能力」與「口試成績」之相關考驗上達.05 顯著水準。由此可見，「人際關係處理能力」與「口試成績」之間僅具低度相關。

(七) 「口試成績」與「行政能力」僅有低度相關

「視聽組」僅一位考生在「行政能力」與「口試成績」之相關考驗上達.05 顯著水準，「聽覺組」僅二位考生在「行政能力」與「口試成績」之相關考驗上達.05 顯著水準，而「文字組」也僅一位考生在「行政能力」與「口試成績」之相關考驗上達.05 顯著水準。由此可見，「行政能力」與「口試成績」之間僅具低度相關。

(八) 「口試成績」與「外語能力」僅有低度相關

「視聽組」及「文字組」所有考生在「外語能力」與「口試成績」之相關考驗上均未達顯著水準，而「聽覺組」亦僅一位考生在「外語能力」與「口試成績」之相關考驗上達.05 顯著水準。由此可見，「外語能力」與「口試成績」之間僅具低度相關。

(九) 「口試成績」與「喜好程度」的關係因甄選情境而異

「視聽組」僅二位考生在「喜好程度」與「口試成績」之相關考驗上達.05 顯著水準，「聽覺組」所有考生在「喜好程度」與「口試成績」之相關考驗上均達.05 顯著水準，而「文字組」三位考生在「喜好程度」與「口試成績」之相關考驗上達.05 顯著水準。由此可見，「喜好程度」與「視聽組」及「文字組」口試成績僅具低度相關，但與「聽覺組」口試成績則具高度相關。

(十) 「口試成績」均與「應對表現」有高度相關

無論是「視聽組」、「聽覺組」、或是「文字組」，均有四或五位考生在「喜好程度」與「口試成績」之相關考驗上達.01 顯著水準，可見，無論是在何種情境下，「應對表現」與「口試成績」之間均具高度相關，意即無論是否具備視覺和聽覺線索，口試成績的高低與應對表現的高低均有很大的關係。

(十一) 整體而言，錄取者在各變項上之得分均顯著高於未錄取者

整體而言，無論是在何種甄選情境中，「錄取者」在各變項上之得分均顯著高於「未錄取者」。然而在「專業能力」、「人際關係處理能力」及「喜好程度」方面，則發現「錄取者」與「未錄取者」之差異情形因甄選情境而異。在「專業能力」方面，在「視聽組」及「聽覺組」中，「錄取者」之得分均顯著高於「未錄取者」，然而在「文字組」中則沒有差異。在「人際關係處理能力」方面，在「視聽組」及「文字組」中，「錄取者」之得分均顯著高於「未錄取者」，然而在「聽覺組」中則沒有差異。在「喜好程度」方面，在「文字組」中，「錄取者」之得分均顯著高於「未錄取者」，然而在「視聽組」及「聽覺組」中則沒有差異。

(十二) 在與真實口試情境的比較方面，「文字組」最為接近真實口試情境，「視聽組」次之

在實驗情境與真實情境的比較方面，研究發現在「視聽組」、「聽覺組」及「文字組」三組中，以「文字組」最為接近真實口試情境（他人親和取向、個人愉悅取向及口試成績之得分均與真實情境頗為一致），「視聽組」次之（口試成績之得分與真實情境頗為一致），而「聽覺組」與真實口試情境的差異性最大（所有變項之得分均與真實情境有所出入）。

第二節 討論

一、甄選情境對人格印象、能力評估、喜好程度、應對表現及口試成績的影響

本研究結果顯示視覺線索雖然會影響口試委員的判斷，然而其影響程度並沒有想像中來的重。其他研究雖然發現視覺線索的影響力是不容忽視的，但這並不表示本研究之結果與之衝突，因為有很多研究只是在探討視覺線索部分，並沒有把考生的應對和履歷（書面審查資料）納入研究中。

在應對方面，本研究發現應對表現與口試成績的相關較其他變項之相關大。此結果與 Arvey and Campion (1982) 及 Hollandsworth 等人 (1979) 的研究結果吻合。他們發現，與考生之應對表現或聽覺線索比較，視覺線索的影響力明顯較小。

在履歷方面，Rasmussen (1984) 認為視覺線索雖然會影響口試委員的判斷，然而與履歷相較之下，其影響根本微不足道。可惜的是，本研究並未要求口試委員針對考生的書面審查資料予以評分，因此，無法獲知究竟書面審查資料對口試委員的判斷之影響是否確如 Rasmussen 所言。因此，研究者建議未來研究可嘗試將書面審查資料列入評分項目，以探討其對口試的影響為何。

在人格印象方面，研究者認為本研究之所以發現「人格印象」與「視聽組」和「文字組」口試成績之間並沒有很高的相關，其可能的原因有三，茲分述如下：

（一）有些人格特質是無法在短時間內被覺察到的

有些人格特質，如創意、動機及神經質等，是難以在短短幾分鐘內覺察到的 (Caldwell & Burger, 1998; Funder & Dobroth, 1987; Gifford *et al.*, 1985; John & Robins, 1993)，而且在只聽到聲音，看不到對方的情況下所形成的人格印象很可能與面對面時的人格印象有所不同，遑論是在看不到、也聽不到的情形下所做的判斷。

（二）有些人格特質是比較容易用聽的方式覺察到的

有些人格特質，如熱情、活力等或許比較容易從聲音中被覺察出來，畢竟在

口試這麼一個正式的場合，口試雙方通常是面對面坐著交談，因此比較難以展現出熱情、活力的一面，而聲音正好可以表現出這些特質。Buller, LePoire, Aune, and Eloy (1992) 及 Mehbrabian and Williams (1969) 即認為音調的變換表示有活力、外向、親切等。而本研究所使用的量表中或許正好偏向此類特質，因此發現「人格印象」與「聽覺組」口試成績的相關高於其餘二組。而在「視聽組」方面，或許這些特質被視覺線索中和了，比方說一個聲音很甜美的人，卻長得不是很好看，或許就會讓他人覺得他的聲音沒有這麼吸引人。

(三) 人格特質的判斷通常是以潛意識的方式在進行的

Fletcher (1990) 認為口試委員通常將人格特質的判斷視為其在口試過程中的職責之一。Uleman (1987) 也認為有些時候我們對他人的人格特質的判斷是不自覺的。故口試委員很可能在評估考生的「應對表現」時，亦受到其人格特質的影響，然而口試委員並不自覺。

除了上述三個因素外，研究者以為相較於職場甄才之口試，在大學推甄口試上，人格特質的影響或許不那麼重要，因為人格特質並非與生俱來，更不是無法改變的，人格是可以經由後天培養的。只要有潛能的，還是可以經由大學四年的教育慢慢成形，所以即使學生並未具備那些人格特質，還是有可能被錄取的。另外，也有學者認為人格特質對口試的影響主要是在對應試者未來工作表現的預測上 (Barrick & Mount, 1991; Blackman, 2002a, 2002b; Tett *et al.*, 1991)，而就入學口試而言，口試委員並不需要對考生的未來工作表現有所預測，這或許也是人格印象之所以與口試成績相關不高的原因之一。

二、不同甄選情境中人格印象、能力評估、喜好程度、應對表現及口試成績之差異情形

本研究發現「人格印象」、「能力評估」、「喜好程度」、「應對表現」及「口試成績」在不同甄選情境中仍可獲得頗為一致的判斷，此結果與過往研究有頗大的出入。研究者認為此結果可分為兩種可能來討論：(1) 不同的甄選情境對「人格印象」、「能力評估」、「喜好程度」、「應對表現」及「口試成績」確實是沒有影響的；(2) 不同的甄選情境對「人格印象」、「能力評估」、「喜好程度」、「應對表現」及「口試成績」是有所影響的。茲分述如下：

(一) 不同的甄選情境對人格印象、能力評估、喜好程度、應對表現及口試成績均沒有影響

雖然過去的研究發現視覺線索、聽覺線索會造成人格印象、能力評估及口試成績上的差異，但此類研究多屬於人事心理學部分，且其研究場域以工商企業為主，而本研究則以大學推甄為研究範疇，因此結果確有可能會與過往研究有所出入。研究者認為在大學推甄口試上，視覺線索及聽覺線索之所以對人格印象、能力評估及口試成績沒有影響，其可能原因如下：

1. 考生的同質性太高

本研究以真實口試之錄影帶為實驗工具，而這些參與推甄口試的考生均通過了第一階段（學力測驗）的審查。此外，這些經由學校所推薦的考生均是功課名列前茅，且在社團活動上也頗有成就的學生，因此在能力上他們並不會有太大的差異。而就人格特質而言，這些被推薦出來的學生，不是社團領導幹部就是曾參加比賽獲獎，自然他們的人格特質也有很大的相同之處。譬如，社團領導幹部自然擁有領導能力，演講比賽的得獎者一定具備自信、吸引人、善於表達等特質。因此無論是在視覺、聽覺或是文字上，這些人格特質及能力確實有可能被一致的覺察。

2. 大學推甄所使用的書面審查資料（履歷）較職場口試中所使用的豐富

研究者認為大學推甄所使用的書面審查資料較職場口試中所使用的履歷更為豐富，因此造成本研究結果與職場上之研究結果不同。在大學入學推甄口試上，考生所準備的書面審查資料是一份相當詳細的求學過程和未來展望，內容包含個人簡介、成長背景、求學過程、得獎紀錄、優良事蹟、讀書計畫、生涯規劃等，其頁數通常是以十位數，甚至是百位數計算的；反觀職場上的履歷則多數僅為考生的簡介，通常僅列出其背景資料和一些成就，最長亦不過四、五頁的內容。因此，考生所準備之資料可以反映出其人格特質及能力並不足為奇。

(二) 不同的甄選情境對人格印象、能力評估、喜好程度、應對表現及口試成績是有所影響的

研究者以為本研究結果（不同甄選情境對人格印象、能力評估、喜好程度、應對表現及口試成績沒有影響）之所以會與預期有所出入，主要原因在於實驗程序與真實口試情境仍有頗大的差異存在，茲分述如下：

1. 閱讀書面審查資料的時間和口試時間的間隔：在真實口試情境中，口試委員通常會在口試前一兩個星期就得到考生的書面審查資料，且會在口試前一兩天就把所有考生的書面審查資料看完，而本研究中的口試委員則是在口試前五分鐘才有機會閱讀考生資料，且是在口試前一秒才把書面審查資料看完。此外，在真實口試情境中，口試委員是在看完所有考生的書面審查資料後才開始進行口試。而本研究中的口試委員們則在讀完某一考生的書面審查資料之後，立即開始對其進行口試與評分，然後才有機會閱讀下一位考生的書面審查資料。在這兩種情形的比較下，後者的初始效應比前者來得強烈，而且很可能口試委員尚未消化從書面審查資料中所看到的訊息時，便必須面對口試中的考生，因此很有可能口試委員根本無法真正集中於考生在口試過程中所傳遞的訊息。

2. 口試委員的經歷：本研究之口試委員係碩博士生，即未曾擔任過實際評分工作，人生歷練及工作資歷也不足，因此在對一個人進行判斷時，他們比較依賴有憑有據的東西，而對視覺線索或聽覺線索這些較為抽象的概念敏感度較低，所以其判斷可能與真正有經驗者有所不同。所以未來可以邀請曾擔任大學推甄口試委員之教授參與研究，使評分成績接近真實情境。

第三節 建議

壹、研究方法的建議

- (一) 受限於考試的法規限制，本研究無法於實際口試場合中進行，雖取得某大學推甄口試錄影帶，然而真實的口試情境及錄影帶情境在決策因素及環境影響因素上仍有差異存在。錄影帶情境缺少考生與口試委員實際的接觸及情緒、認知上的精確性。錄影帶情境並非一個互動的狀態，只是一個模擬研究，是故恐無法推論到實際情景中，因此研究者建議未來研究可嘗試以真正的口試情境進行探究，以瞭解大學推甄口試成績的影響因素，並藉此建立大學推甄口試的評分依據。
- (二) 本研究中之口試委員係碩博士生，大部份均未曾擔任過實際評分工作，因此經驗有限。況且研究生所做的判斷是否與教授所做的判斷相符合，仍需未來研究證實。因此研究者建議未來研究可邀請曾擔任大學推甄口

試委員之教授參與，使評分成績更為接近真實情境。

- (三) 本研究並未將考生的書面審查資料列入計分，因此無法獲知究竟書面審查資料對口試委員的判斷之影響是否確如 Rasmussen 所言 履歷的影響較視覺線索及聽覺線索為大。是故，研究者建議未來研究可嘗試將書面審查資料列入評分項目，以探討其對口試成績之影響。
- (四) 除推甄口試外，尚有以其他入學方式入學者，未來可採用追蹤研究法，了解參加口試者與未參加口試者的差異，除驗證口試的優點外，尚可瞭解口試學生在口試時之評分印象與實際表現的差異，亦可從而驗證大學推甄口試的必要性。

貳、實務上的建議

本研究發現在大學推甄口試方面，就「視聽組」、「聽覺組」和「文字組」而言，「文字組」是最為接近真實口試情境，顯示在學生的遴選上，考生的肢體語言、外表、聲音等對口試委員的影響並不是很重要。因此，研究者認為大學推甄口試並無絕對的必要性，建議大學學系承辦單位重新衡量舉辦口試的目的為何？就職場上之口試而言，其主要目的在與評估應試者之人格特質，而就本研究結果而言，人格特質在大學推甄口試上的影響非常輕微，因此大學學系可重新評估是否應繼續保有口試？抑或改以其他方式進行學生的甄選，以達到既有效又節省的取才方式。譬如效法國外大學，改以資料審查來篩選學生，或是將口試改為兩階段進行，先以資料審查來篩選學生，然後再舉行口試，將參加口試的人數減少。此舉不但可以節省人力、物力的浪費，還可以延長每位考生的口試時間，讓口試委員有更多的時間仔細評估，進而選取最為適當的學生。