

110 年公務人員高等考試三級考試試題

類科：新聞（選試英文）

科目：民意與公共關係學概論

王軒老師

一、即便是立意良善、嚴謹執行的政治人物或政策滿意度民調，也可能與真實民意存在相當落差，理由為何？而為了弭平這樣的落差，在調查方法上又有那些面向可以努力？請試以時事議題為例，依據學理綜合申論之。（25 分）

1. 《考題難易》★★★
2. 《破題關鍵》本題係針對民意調查「不準」的原因進行說明
3. 《使用學說》電話民調的缺點、雙底冊民調
4. 《命中特區》題庫班講義

【擬答】

Bourdieu 認為，民意調查為菁英的政治利益服務，發揮了「製造民意存在之假象」的功能。Ginsberg 有類似的聲明，政府民意調查馴化了潛在的叛亂民意，因為民意調查讓政治人物能夠以安撫民眾為代價來聚集力量。Hitchens「民意調查誕生自鬥爭，這鬥爭並非是要發掘民眾的心聲，而是要主導民眾心聲」。但如果立意良善、嚴謹執行的民意調查還是與真實的民意產生落差，最主要的原因在於民意調查的方法產生問題，以下謹就電話民調的問題及解決方法進行說明如下：

(一)電話民調主要的問題：樣本代表性問題

1. 電話號碼涵蓋率（coverage）不足的問題：

實際上，並非每一個人都有電話，而且有電話者其電話號碼也不一定都有登記在電話號碼簿中，以台灣的經驗而言，電話號碼使用人有在電話號碼簿上登記的比例約佔七成左右，要以此七成的數量來進行抽樣，很顯然地將無法觸及那些沒有登記電話號碼的使用人。

2. 訪問執行期間與受訪者的作息時間之間的偏差：

經常發現不同的訪問時段會有不同特徵的受訪者比例。例如在白天時段的電話訪問，能找到的受訪者多數是屬於家庭主婦、失業者或是退休人員，而且在一般的家庭生活作息當中，年紀較大者通常比較不會來接聽電話，教育程度較低者通常較不願意接受訪問，而年紀較輕的受訪者晚上不在家的比例較高。

(二)改善方式：雙底冊民意調查法

為了改善傳統電話調查樣本涵蓋率及代表性的不足的問題，可以透過雙底冊民意調查法，即傳統電話調查結合手機調查，把「唯手機族」的母體涵蓋在調查樣本內，藉以降低民意調查「不準」的問題。在規劃與設計雙底冊調查的架構，過程中應先衡量標的人口之相關特質與條件，再選擇合適的底冊設計，因在進行雙底冊調查時，過程中將採用兩套的抽樣底冊（sampling frames），故整體的樣本分布可能出現「兩抽樣底冊完全不重疊」、「兩抽樣底冊部分重疊」、「兩抽樣底冊一被涵蓋」，或者是「兩抽樣底冊完全重疊」等。由於不同的樣本分布各自代表著不同的抽樣設計與涵蓋率，因此，研究者必須端視研究對象的條件及狀況來選擇相對應的底冊設計，並且根據母體的人口特徵設定電話調查及手機調查之樣本分析之分配權重，根據洪永泰教授過去之研究經驗，在台灣進行雙底冊民意調查，以「住宅電話調查為主，唯手機族資料為輔」將是最佳的權值組合方式。

(三)以 2018 年全國公投-民法條文婚姻規定限定為一男一女公投為例，最後投票結果：贊成 72.48%、反對 27.52%。但在投票前行政院性平會亦曾進行民意調查，其結果：贊成 37.4%、反對 55.6%，與最後投票結果差距甚遠，探究其原因，可能是其電話或網路調查之樣本代表性不足所致。

109高普考 志光 保成 學儒 再獲佳績

穩坐高普王者之位

狀元邀你共同見證



一般行政
全國雙狀元

高考 張 ○、普考 黃○圻



人事行政
全國雙狀元

高考 楊○璉、普考 陳○毅



財經廉政
全國雙冠軍

高考 林○秀、普考 林○秀

高考一般行政

前10佔8

一般行政狀元張 ○ 一般行政第四廖○棋 一般行政第九張○閔
一般行政榜眼邱○翰 一般行政第六史○禎 一般行政第十邱○綺
一般行政探花高○凱 一般行政第八余○中

普考一般行政

前10佔9

一般行政狀元黃○圻 一般行政第四錢○壹 一般行政第八陳○瑞
一般行政榜眼邱○翰 一般行政第五黃○儀 一般行政第九周○玄
一般行政探花史○禎 一般行政第六黃○筠 一般行政第十王○偉

二、因政府委外標案而衍生的「1450」議題已造成不少政治風波，政府部門應如何進行網路社群傳播，才能營造正面民意，而且不會逾越分際，被批評為反串或帶風向？試以近期時事為例，依據相關學理申論之。(25 分)

1. 《考題難易》★★★★
2. 《破題關鍵》本題係針對政府如何運用社群媒體進行公共關係
3. 《使用學說》政策行銷、雙向對等溝通模式
4. 《命中特區》題庫班講義

【擬答】

隨著資通訊科技的進展與普及，「新媒體」(new media) (又稱為社群媒體，social media) 在 Web2.0 網路技術的加持下，以其開放性、自由性及不受約束之特性，突破傳統媒體（電視、報紙、廣播、雜誌等）以單向溝通為主要的傳播方式局限，而使傳播內容更加精準而多元，並改變傳統媒體所制定訊息流動的秩序。因此，政府應該善用社群媒體進行政策行銷，藉以營造良好的正面民意。然而，政府在運用社群媒體進行政策行銷的過程中，應以「公共利益」為核心，並採雙向對等溝通模式，茲說明如下：

(一)以公共利益為核心：

政府在用運社群媒體進行公共關係時，必須以公共利益為前提，如不符合公共利益僅為特定人士或政黨宣傳，則可能遭遇到「1450」或大內宣的批評。以美國為例，政府從事政令宣導必須有法律明確授權。另依美國綜合撥款法規定，政令宣導不得有下列情形：

1. 禁止政府機關基於擴大自己的權力而進行宣傳。
2. 宣傳內容禁止煽動或誘發人民去向國會議員施壓，影響國會對於法案的審查。
3. 禁止為特定政黨或候選人作宣傳。
4. 禁止政府採取隱性宣傳散佈或傳播訊息。

(二)採用雙向對等溝通模式：

Grunig 將對等性溝通視為一種導致公關策略成功的因素，也將之視為一種哲學性的理論典範。他提出對等性溝通的世界觀，如互相依賴、開放系統、互相調適所達成的平衡點、解決衝突等，均以溝通者（尤其是擁有較多資源的企業組織）為喊話的對象。根據 Grunig 的說法，導致公關的成敗，在於溝通者的價值觀念，是否願意以互惠為溝通的終極目標。將使用社群網路的概念嵌入 Grunig 模式，結合了組織公關人員的世界觀，我們可勾勒出一個結合社群網路概念的公關傳播模式，即「策略導向」，係以網路為主要溝通媒體，並強調公共溝通為首要，可作為公關人員運用社群網路進行公關活動之參考模式。因此，公關人員在運用社群媒體進行公共關係時，應考量公眾想要瞭解什麼、知道什麼，而非政府想讓

公職王歷屆試題 (110 高考三級)

公眾知道什麼。此外，運用社群媒體進行行銷時應縝密計畫，不只思考政策本身，更應思考如何推動，並凝聚菁英共識，塑造「民意在先、政策回應」的互動模式，強調「政策＝主流民意」。

(三)實例：

政府為了進行政策行銷，經常透過製作「梗圖」或「迷因」（模仿網路當紅圖片或金句的方式，將政府政策行銷的內容加入其中）的方式（例如衛生福利部利用可愛的柴犬梗圖宣導防疫觀念），並利用社群媒體進行行銷，除了增加政策行銷內容之活潑性外，亦可以藉由軟性行銷的方式，在社群媒體中獲得關注與共鳴，以達事半功倍的效果。

三、含有「瘦肉精」萊克多巴胺的美國豬肉已於今年元月正式開放進口，除引發部分民眾的食安疑慮之外，在野黨亦發起「反萊豬公投」以為反制。面對此議題，中央政府該採取何種公關策略才有助於消弭政治紛爭，並能爭取國人認同？試分別就情境分析、溝通主軸、訊息策略、媒體策略等面向，依據相關學理申論之。（25 分）

1. 《考題難易》★★★★
2. 《破題關鍵》本題係針對政府如何爭取民眾支持政府政策進行說明
3. 《使用學說》情境分析與雙向對等溝通模式
4. 《命中特區》總複習講義、題庫班講義

【擬答】

(一)情境分析：

政府在擬定公共策略時首先應分析組織及其競爭者各有何優缺點，經比較後以確立活動應強調的特質：

1. 自我分析：對於「萊豬議題」進行 SWOT 分析，藉以瞭解政府在萊豬議題上自身的優勢與劣勢，及可能遇到機會與威脅預先擬定因應策略。
2. 分析競爭者並比較：對於反萊豬公投之競爭者可能擬定的策略或具體作法進行分析，並瞭解對手公關行銷活動如何推行，以做為自身擬定相關活動之參考與借鏡。
3. 建立獨特性：強調政府開放萊豬的必要性與安全性，以作為政府公關策略與活動的訴求，有利與反萊豬訴求進行市場區隔。

(二)溝通主軸-雙向對等模式：

此種模式以雙向溝通為主，以促進共同瞭解（mutual understanding）為目標。溝通的雙方在互動時，不但有資訊的交流與回饋，而且溝通的結果是以雙方互蒙其利為主。執行研究上的目的在於瞭解溝通對象或目標公眾（target public）對於企業組織的看法、立場與態度，以便溝通決策的制定與規劃。評估溝通結果的標準以雙方的瞭解是否增進為主，因為溝通的目的在於促進彼此的瞭解而不在於說服。Grunig 認為公關教育先驅 Edward Bernays 的公關操作模式可做為代表。雙向對等模式經由傳播研究以瞭解公眾對組織的認知與態度，以及組織對公眾的可能影響程度，並經由資訊回饋修正政策，以確保組織利益與大眾利益的平衡。運用於本題，即政府利用論壇或公聽會的方式，主動與反萊豬的民眾或相關民意代表進行雙向溝通。

(三)訊息策略：

McGuire 認為，有四個重要的理論面向支配了資訊運動的理論基礎，其中有關「訊息策略」規劃，係強調以純粹的理性訴求為主，引起閱聽人主動的思考，還是使用大量的感性訴求來改變閱聽人。以本題為例，政府必須對萊豬議題認知不同的民眾，同時採用中央途徑與周邊途徑的溝通策略。

(四)媒體策略：

即考量媒體的類型、直接傳播或是間接傳播、傳播的脈絡等變數。不同的媒體所造成的資訊傳遞效果，可以說相去甚多。例如：平面媒體比較適合傳遞文字性或是深度資訊，而廣電媒體則可以藉助聲光效果，以圖像吸引閱聽人的注意。此外，這些媒體的可信度、可被理解的程度與被喜歡的程度各有不同，我們在規劃媒體策略時，應當注意如何運用不同的傳播媒體達成公關目標。以本題為例，可以使用兩級傳播模式，藉以消弭衝突。

志光.保成.學儒 **15大環狀學習**

為您快速敲開高普大門  **服務架構**

全國第1 輔考資源 最齊全	面授學習 親臨名師風采 學習成效加倍	數位學習 課程隨選隨看 名師任你點點	在家學習 在家輕鬆補課 學習更不受限	WIFI補課 免排隊免預約 學習更有效率	函授學習 在家雲端上課 學習便利有效
------------------------------	---------------------------------	---------------------------------	---------------------------------	-----------------------------------	---------------------------------



師資多元
旁聽制度
筆記借閱
隨堂班導
補課系統



平時測驗
申論批改
全國模考
落點分析
班級讀書會



考取經驗傳承
時事專題講座
考生關懷講座
考取自修教室
手機APP系統

四、近年來「假新聞」的爭議甚囂塵上，所謂「假新聞」的定義為何？有那些分類？（10 分）而政府部門在策略面和方法面上又該如何因應，才能將其衝擊減到最低？試舉近期實例，並就相關學理申論之。（15 分）

1. 《考題難易》★★★★
2. 《破題關鍵》政府針對假新聞之因應策略
3. 《使用學說》假新聞之主動、被動模式
4. 《命中特區》總複習講義、題庫班講義

【擬答】

(一)假新聞的定義與分類

1. 定義：

假新聞係指純屬虛構的消息，刻意傳播錯誤資訊，目的在誤導大眾。假新聞常是一種「有政治或商業意圖」的「操縱式新聞」，除了只提供片面事實，還有說服民眾的特別動機。這些刻意被製造出來的故事，常與真正的新聞搭配，並在主流媒體中散布擴散，讓假新聞之防制議題更顯模糊與複雜。

2. 分類：Allcott 分析假新聞內容，可分為六個等級：

- (1)非故意的錯誤報導
- (2)非源自新聞報導的謠言
- (3)民眾特別相信某事為真的陰謀論
- (4)被當成事實的諷刺文
- (5)政治人物製造的錯誤陳述
- (6)報導有誤導傾向，但事實未必全部為假。

(二)政府如何因應假新聞之主動與被動方式

公關與行銷的功能有相似之處，兩者以類似的傳播媒介說服公眾，影響公眾態度，而兩者的明顯差異在於行銷是經營顧客的滿意度，公關則是著重於建立關係。雖然焦點不同，但兩者都能在管理層面發揮溝通功效。在公部門中討論公共關係，過去以建立良好公眾關係，推廣組織形象等討論與研究居多，政府公關主動透過溝通、宣傳、行銷、進行公關活動，進而分析了解民意，藉以提升組織形象，促使公眾參與並支持，具體而言，政府公關的功能欲達到的目標為溝通和管理，影響公眾關係，是主動的公關活動。

政府公關面對錯假訊息的影響，是偏向被動的行動，根據錯假訊息的特性分析，網路是使錯假訊息更快速被傳遞的因素之一，在網路傳播資訊極為迅速的時代之中，政府公關所面

臨的公眾是每日接觸大量資訊的閱聽者，當錯假訊息被釋放出來時，政府公關會歷經判斷回應與否的過程，再進行澄清，而這個判斷是否回應的基準，依據錯假訊息和公共利益的連結強度作回應，若是影響民眾權益甚至導致恐慌、產生社會傷害，就會是政府公關判定需要回應的錯假訊息。回應錯假訊息，是將停損設為目標的公關活動，在事件擴大之前進行澄清回應。政府公關的體制的設計本就是為了推進發展政府的職能，除了主動宣傳和行銷政策目標以提升公眾信任與支持之外，在錯假訊息的議題中，被動澄清回應錯假訊息的行動，目的同樣為提升信心、建立良好的公共關係，爭取公共政策得到更好地實現的行動。過往的研究多為探討政府公關在主動建立良好關係、應用網路媒介進行宣傳塑造形象的成效，而探討政府公關面臨錯假訊息時被動進行回應的成效，以公眾接收到政府公關澄清圖文之後行為態度的回饋，瞭解政府公關能有效的處理錯假訊息的影響，是不同於以往的研究方向，也是值得被繼續探究的領域。

(三)實例：

疫情期間，社群媒體經常流傳不實的假新聞，例如以鹽水漱口可以預防新冠肺炎。因上述假新聞對於公共利益與衛生安全影響甚大，政府應在得知假新聞第一時間，透過電視、廣播及社群媒體等各種管道，明確的澄清與說明此為假新聞，並呼籲民眾不要相信或繼續傳播。

志光.保成.學儒

快速考取班

業界最霸氣的宣示 讓你快速考取



考取班

**8
大保障**

學費省很大

全年課程不間斷，一次繳清學費轉專至考取。

課程最完整

完整課程循環，基礎班→正規班→專題課→總複習...等，全部擁有。

上榜賺獎金

報名考取班第一年考取同職等考試，頒發獎金。

學習最便利

轉專期間可依自己時間選擇面授或視訊學習，提高學習效率。

師資最多元

重點科目安排多元師資，雙循環教學，可旁聽加強弱科，強化上榜實力。

加選最超值

轉專期間要加選其科目增加考試機會，加選另享專案優惠。

榜單最實在

年年榜單見證，錄取人數最多，錄取率最高，奪榜實力全國第一。

公約有保障

考取班簽訂公約，保障您的權利與義務至考取為止。

考取班一年考取雙料金榜

李學姐 | 109高考社會行政/109普考社會行政



選擇志光原因在於親友推薦，身邊有親友也在志光補習，並且順利考取，在這般保證下我決定加入志光行列。個人總共經歷了基礎班、正規班、題庫班、總複習以及奪榜班，一路跟著志光安排的進度，讓我每個考科皆能深入接觸與了解。

完整課程訊息請洽全國志光、保成、學儒門市