

111 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、隨著智慧手機的流行，以手機來瞭解民意，已成為相當受歡迎的民調方式。目前常採用的民調方式是結合傳統市內電話調查與手機調查兩種，當結合傳統市內電話調查與手機調查來瞭解民意時，請說明兩種民調方法可以彼此互補之處為何？請列出兩點，並深入說明。另外，即使結合兩種民調方法來瞭解民意仍然有無法克服的困難為何？請列出兩點，並深入說明。(25分)

《考題難易》★★

《破題關鍵》瞭解混合式民調如何使用

《使用法條》or《使用學說》雙底冊電話調查

《命中特區》民意與公共關係-民意篇講義

【擬答】

電話民調一直是調查民意的主要方式之一，其最大的優點在於即時性及調查成本低，惟電話民調具有以下的缺點：

(一)涵蓋率不足的問題：

實際上，並非每一個人都有市內電話，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，因此如有電話調查，將無法觸及那些沒有市內電話或沒有登記電話號碼的民眾。

(二)訪問執行期間與受訪者的作息時間之間的偏差：

調查發現，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。

電話調查這類單一調查模式所能涵蓋的母體範圍已經不如以往，透過混合不同調查模式以彌補母體涵蓋率不足的缺失已是必然的趨勢，而同時進行市內與行動電話的雙底冊調查正是當前本地重要且急切需要發展的調查模式。透過手機調查，不僅可以解決電話調查涵蓋率不足的問題，亦可直接聯繫到想要調查的族群或群體，可增加民意調查之樣本代表性，使得民意調查結果在推論母體時，更具有信度與效度。

然而，不論是電話民調與手機民調仍具有其本質上的問題：

(一)無法使用訪問輔助器材

無法藉助相關的輔助工具來向受訪者說明題目意義，或是處理較為敏感的問題，這樣的特性也使得電話訪問較無法處理複雜或敏感的題目。

(二)無法目睹受訪者回答的真實情境

受訪者在接受訪問時，可能正在看電視、寫字或做其他事情，而非全心接受訪問，是很難期待受訪者可以充分瞭解訪問內容，並且真誠回答。

隨著新傳播科技的快速發展，「唯手機族」(cell phone only, CPO)也隨之成長，雙底冊電話調查作為一種混合調查的模式(mixed mode)，已經是民意調查的趨勢，惟在使用此種混合調查模式時，亦須評估其模式效應。尤其是行動電話樣本的人口特徵顯然與市內電話不同，可能造成調查結果有明顯的差異，而這個差異的來源究竟是來自於人口特徵，抑或是調查模式本身的不同所造成的，研究者必須進一步瞭解。

公職王歷屆試題 (111 高考三級)

二、臺灣民眾的上網率已達到 88%，也就是說，有將近九成的民眾已將網路變為其生活中的一部分，而且 20 至 54 歲這族群，其上網率為 96.7%。以網路來進行民調已相當普遍，請比較使用網路及傳統市內電話兩種方法來做民調，其受訪者、進行過程及民調結果差異分別為何？請深入說明。(25 分)

《考題難易》★★★

《破題關鍵》瞭解網路民調如何進行

《使用法條》or《使用學說》電話民調與網路民調之差異

《命中特區》民意與公共關係-民意篇講義

【擬答】

電話民調係指其調查過程是透過電話通訊設備來進行，並由電腦輔助電話訪問系統，因此，研究者必須事先掌握受訪者的電話號碼，並且經由電話溝通的方式來進行訪問。在「網路環境」之下，研究者將其研究主題利用電腦語言與技術，製作成網路問卷格式，並利用電腦傳輸方式寄達受訪者的電腦地址，受訪者也是利用電腦工具完成問卷訪問後再寄回給研究者，整個過程都發生在電腦與網路的環境下。以下將從受訪者、進行過程及民調結果等三個面向進行分析，以瞭解兩者差異：

- (一)受訪者：電話民調之受訪者係為家戶中的個人或手機之持有人，就抽樣設計的角度而言，調查母體中的任何一個個體均有被納入受訪樣本之可能性，即其調查之母體涵蓋率大於網路民調。網路民調之受訪者為網路使用者，其調查範圍並未涵蓋母體中沒有電腦網路及手機網路的群體，致使網路調查之母體涵蓋率小於電話民調。
- (二)進行過程：電話民調係以（住宅）電話號碼簿上所有電話號碼的持有人為主要的訪問對象，再自其中進行抽樣訪問，因此，其抽樣清冊相當具體明確，同時也易於取得，且利用電話樣本進行訪問更具方便。網路調查通常以兩種最基本的形式來進行：第一種是將問卷直接寄到受訪者的電子信箱當中，整份問卷的定位如同一封信，受訪者打開之後，按照指示填寫，完成後再寄回給受訪者，形式是一種離線式的調查。第二種是將調查內容直接公布在某些受訪者經常出入的網頁上（或是入口網站），並以醒目的旗標（banner）引起受訪者的注意，由受訪者自行進入該網址填寫問卷，填寫完後直接就地送出即可，形式則屬於連線式（online）的調查。
- (三)民調結果：電話調查過程中，如果執行程序符合民調標準的要求，其民調結果將可正確的推論母體，或與最後選舉的結果相符。網路民調如果屬於將問卷直接寄到受訪者的電子信箱中，並由受訪者填寫完成後回覆，如果執行程序符合民調標準的要求，因其調查樣本仍受限於擁有上網工具的群體，其民調結果僅可部分推論母體；如網路民調係屬自願性填答的方式，則民調結果僅可作為參考，而無法推論母體，最主要的原因是其填答者的屬性無法掌握，更重要的是，此種網路民調方式可能產生重複填答或申請多個假帳號的方式進行填答，有損民調之推論性與公正性，甚至成網軍操控民調最好的方式。因此，在進行網路民調應儘量避免自願性填答的民調方式。

三、危機是各種組織會碰到的難題，危機溝通及管理如果能夠達到該有的成效，那麼常常可以將危機化為轉機，如果組織碰到假新聞的危機，那麼這個組織該如何處理這個危機，請使用一個危機管理或危機溝通的學術理論，來說明你／妳的處理策略。另外，也請對這個危機管理或危機溝通的學術理論加以說明。(25 分)

《考題難易》★★★★

《破題關鍵》面對假新聞如何運用危機溝通加以回應

《使用法條》or《使用學說》危機溝通理論

《命中特區》111 年民意與公共關係總複習講義

【擬答】

組織面對假新聞之危機，公關人員可以運用「情境式危機傳播理論」(Situational Crisis Communication Theory, SCCT)加以因應。「情境式危機傳播理論」係由 Coombs 提出，其強調無論是什麼樣的危機溝通策略組合方式，各種組合都說明了組織在進行危機處理時，其策略是從抗拒到和解的行動過程，而組織選擇以抗拒或和解的態度來進行危機管理，端看其責任歸

公職王歷屆試題 (111 高考三級)

屬接受程度。而「情境式危機傳播理論」論述及研究重點如下：

- (一) 危機傳播是否能發揮效果，與公關人員或危機管理者如何設定與利益關係人之間的溝通立場與原則息息相關。此項溝通原則即為，組織是否與溝通對象採取「抗拒」或「和解」有關。然而，無論是「抗拒」或「和解」均非絕對，而是有程度之別，組織可選擇「有條件的抗拒」或是「有條件的和解」原則。
- (二) Coombs 指出，危機管理者在釐清責任歸屬與判斷責任輕重度時，有兩個可能影響評估結果的修正變數(modifiers)：一是組織過去表現(performance history)，二是危機的嚴重程度(crisis severity)。組織過去表現指的是組織過去發生危機的紀錄，以及曾經有過的好表現等。危機嚴重程度指的是危機所帶來的損害總和。隨著危機損害度增加，公眾輿論也會認為組織應負更大的責任。因此 Coombs 認為，危機類型(crisis types)的確認、組織過去表現以及危機的嚴重程度的評估等三項因素，影響了危機情境的設定。當危機管理者設定了危機情境之後，就可採取與情境相對應，最適合的危機溝通策略。
- (三) 在危機發展的不同階段裡，策略可能必須依照確認的訊息(例如：調查結果的責任歸屬)適時進行彈性調整。

以本題為例，公關人員在面對假新聞所產生的危機時，首先必須掌握危機類型、組織過去表現、危機嚴重程度及組織應負擔的責任來確定危機情境，因為組織所面對的危機情境將影響組織應採取的回應策略。組織回應假新聞危機的策略係為「抗拒」與「和解」連續光譜，當危機情境不利於組織時，公關人員應採取偏向和解的回應策略，例如採用道歉或賠償等策略，藉以降低敵對組織的態度；當危機情境有利於組織時，公關人員應採取偏向對抗的回應策略，例如採用堅決否認或直接反駁的策略，藉以增加組織的正當性及主導性。最後，公關人員在處理假新聞的危機時必須隨時檢視危機情境對於組織有利或不利，如果危機情境有所轉變，而組織所採行的危機回應策略也必須隨之改變。

想上榜嗎?其實你只需要做到這件事

加入志光.保成.學儒

學費省很大 全年課程不間斷，一次繳清學費輔導至考取。 <small>(每年僅需繳交換證教材費)</small>	課程最完整 完整課程循環，基礎班→正規班→專題課程→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，頒發獎學金。	學習最便利 輔導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 輔導期間加選其它科目增加考試機會，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，奪榜實例全國第一。	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。

四、續上題，隨著社交媒體的盛行，尤其臉書 (Facebook) 已經成為臺灣民眾最常使用的一種社交媒體，而且臉書也是進行公關活動的重要工具，所以當組織在進行危機傳播時，臉書一定是不可或缺的溝通工具。假設組織以臉書來澄清假新聞，下面的留言大部分都不同意組織的澄清稿時，請說明這對大眾的影響為何？請提出學術理論觀點來說明對大眾的影響，並提出該如何應對這個情況。(25分)

《考題難易》★★★★★

《破題關鍵》運用危機回應策略對於假新聞進行回應與澄清

《使用法條》or《使用學說》危機回應形式、沉默螺旋理論

《命中特區》111年民意與公共關係總複習講義

【擬答】

「危機回應形式」指組織如何進行或執行危機傳播策略，Coombs 指出如果一個組織在危機中能夠向公眾提供及時、一致、積極主動的回應，那麼該組織受到的潛在傷害將大大降低。

(一)「及時回應」係指組織通過立即提供資訊的方式來緩解危機對組織的威脅。Strong 的研究顯示，利益相關群體 (stakeholder groups) 對組織的滿意與否取決於溝通的及時性。事件或外在環境的變數愈大，及時溝通的重要性愈強。在關鍵時間點若欠缺及時之溝通，「組織-公眾關係」即會受到負面影響。

(二)「一致性回應」是指所發佈的消息是前後一致、且沒有相互矛盾。一致性應包含兩個層面，其一是與社會規範的一致性，當組織無法證明其倡導的價值與社會規範相符時，組織的合法性往往會遭受威脅。說服研究強調一致性回應的重要性，因為它能夠提升組織的可信度與擔當。其二則指資訊內容的一致性，若組織在危機管理中出現不一致性 (如引起相關爭論或者提供相左的資訊)，其可信度與論調的說服力將大打折扣。

(三)「積極或主動回應」則可定義為組織在危機期間主動或積極溝通的程度。若組織在危機傳播中消極應對、被動回應或者迴避溝通時，其逃避、不關心公眾的形象將由此而生。

以本題為例，公關人員如以臉書澄清假新聞，留言大部分都不同意組織的澄清稿時，公關人員必須積極處理，因為此種氛圍很容易在臉書上形成「網路沉默螺旋」效應，即原本支持機關的網友因為看到機關澄清稿，受到大部分網友反對，造成其因害怕在網路上被孤立，所以不敢留言支持組織，進而產生反對機關的留言更多，而支持機關的留言更少的連書氛圍。為避免產生上述不利於機關的網路環境，公關人員必須對於每一項反對的留言即時回應，並且陳述事實或提供具體數據。此外，公關人員在回應每一項留言時，必須堅守「一致性回應」原則，切勿前後說法不一，以免喪失公信力。最後，必須以積極主動回應為原則，避免消極逃避的心態產生，以免產生機關不回應就是默認或無話可說的感覺。

志光 保成 學儒

112年 虛實整合

重聽OK 旁聽OK

多元學習新型態

突破傳統上課形式 5大方式彈性又便利

| 面授學習 | 直播學習 | 在家學習 | 視訊學習 | Wifi學習 |

<p>◆學習◆ 零時差</p> <p>同類科各班別 皆可同步直播上課</p>	<p>◆服務◆ 零死角</p> <p>服務緊貼需求 隨時掌握學習狀況</p>
<p>線上 課業諮詢</p> <p>老師 申論批閱</p>	<p>雙師資 雙循環</p> <p>多元 補課方式</p>
<p>上榜生 經驗親授</p> <p>時事 專題講座</p>	<p>歷屆試題 練習</p> <p>班導師 制度</p>

各班服務略有不同，詳情請洽全國 志光、保成、學儒門市