

112 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、淨零碳排是各國需致力推動的重點，請運用民意傳播及行為科學相關理論，說明如何提升民眾的相關意識及行動實踐。請應用兩項理論分別促進公眾意識提升及行動實踐（請先說明此兩項理論之意涵，並解釋其為何適用於前述目的）。（15分）請依據前述理論，規劃一項公關方案倡議公眾參與淨零碳排，請具體說明此方案的目標、對象及執行策略。（10分）

《考題難易》★★★

《破題關鍵》本題限於作答時間與題目要求，故選擇簡單的「魔彈理論」及「推敲可能性模式」加以分析，並以推敲可能性模式做為規劃公關方案的主軸

《使用法條》or《使用學說》魔彈理論、推敲可能性模式

《命中特區》民意與公共關係總複習講義

【擬答】

「魔彈理論」(magic bullet theory) 或「皮下注射理論」(hypodermic theory)，假定傳播媒介像是「魔彈」或「針頭」，可以直接注射媒體的訊息或內容到受眾的大腦中，並迅速影響受眾的態度、信仰、價值觀和行為，因此可以將「淨零碳排」的概念透過電視廣告、社群媒體不斷的傳輸給民眾，並將此概念植入民眾的潛意識當中，進而促使民眾能夠產生淨零碳排的具體行動。

此外，亦可透過「推敲可能性模式」(Elaboration Likelihood Model, ELM)，促進公眾淨零碳排意識提升及產生具體的行動實踐，以下將以「推敲可能性模式」規劃淨零碳排的具體方案：

(一)目標：提高公眾對淨零碳排的認知和理解，並激發公眾的動機和能力，以深入思考並採取積極的行動，實現淨零碳排的目標。

(二)對象：廣泛的公眾，包括民眾及企業。

(三)執行策略：

1. 中央途徑策略：

(1)提供具體而有力的數據和科學證據：向公眾提供關於淨零碳排的具體數據和科學研究成果，以說明其對環境的益處和長遠的可持續性。這可以通過網站、社交媒體、新聞稿等方式傳達。

(2)舉辦教育活動和研討會：組織教育活動和研討會，邀請綠色能源專家、學者和相關利益相關者進行演講和討論。這樣可以提供更多深入的知識和專業觀點，引導公眾深入思考和討論淨零碳排的問題。

2. 周邊途徑策略：

(1)利用社交影響因素：聘請知名人士、社區領袖、名人代言或綠色能源的倡導者等具有社會影響力的人物，以宣傳和支持淨零碳排。他們可以通過社交媒體、公開活動和宣傳推廣淨零碳排的重要性和益處。

(2)提供簡單易懂的訊息和指南：設計並提供簡單明瞭的宣傳資料、手冊、海報和視頻等，以幫助公眾更容易理解淨零碳排的概念和實施方法。這些訊息應以清晰、簡潔、具體的方式傳達，並強調個人參與的重要性。

以上公關方案的目標是透過中央途徑和周邊途徑的策略，提高公眾對淨零碳排的認知、理解和參與度。中央途徑策略專注於提供深入的數據和科學證據，以激發公眾的動機和能力來深入思考問題。周邊途徑策略則利用社交影響和簡單易懂的訊息，以吸引公眾的注意力和動機，進一步推動淨零碳排的行動。

二、一地方政府新任首長想了解上任後施政的優先順序，以符合民眾需求。作為施政團隊的一員，請問要如何協助新團隊制定施政重點及優先順序？請詳述兩種擬採取的方法及其步驟，並分析其優缺點及互補之處。(15分)同時，請說明了解優先順序後，未來施政時可能面臨之挑戰及解決方式。(10分)

《考題難易》★★★★★

《破題關鍵》以一般民意調查及審議式民調進行論述

《使用法條》or《使用學說》一般民意調查、審議式民意調查

《命中特區》民意與公共關係講義

【擬答】

本題將以一般民意調查及審議式民意調查來分析新任首長施政之優先順序：

(一)一般民意調查

1. 設計問卷或調查問題制定一份包含與地方重要議題相關問題的問卷，例如教育、環境、交通、就業等。
2. 進行調查透過不同的方式進行調查，如在社區分發問卷、網路問卷調查、舉辦公民論壇或公開會議等。確保調查樣本具有代表性，能涵蓋不同社會群體的意見。
3. 分析和評估結果對收集到的數據進行分析和評估，確定民眾的主要關切和需求。根據問卷結果，識別出現頻率較高的議題，找出共性和趨勢。
4. 確定施政重點和優先順序根據調查結果，制定施政重點和優先順序。將關鍵的議題和需求列出清單，並按照其重要性和可行性進行排序。設定具體的目標和時間框架，以便執行和評估。

(二)審議式民意調查

1. 選擇參與者從社區中招募代表性的參與者，形成一個代表不同利益和觀點的小組。
2. 提供資訊和培訓為參與者提供相關議題的資訊和培訓，確保他們對於問題有基本的了解和討論能力。
3. 進行審議和討論組織審議會，讓參與者討論重要議題。提供公平的討論機會，鼓勵參與者交流意見和觀點。
4. 達成共識和提出建議在審議過程中，參與者逐漸形成共識，並提出具體的建議和意見。這些建議可以用來制定施政重點和優先順序。

(三)兩者優缺點

1. 一般民意調查

(1)優點：

- ①直接了解民眾的需求和關注點，以民眾為導向制定施政重點。
- ②提供客觀的數據和統計信息，有助於做出符合民意的決策。

(2)缺點：

- ①民意調查可能存在抽樣偏差，無法完全代表所有民眾的意見。
- ②需要時間和資源進行調查和分析，可能延遲施政行動的執行。

2. 審議式民意調查

(1)優點：

- ①讓參與者深入討論和理解議題，促進他們形成共識和負責任的意見。
- ②強調公民參與和共同決策，提高政策的民主性和合法性。
- ③考慮不同利益和觀點，減少決策過程中的偏見和利益衝突。

(2)缺點：

- ①審議式民意調查需要時間和資源，包括培訓參與者、組織審議會等。
- ②參與者的代表性和參與程度可能影響結果的客觀性和可靠性。

(四)互補之處：

一般民意調查和審議式民意調查可以互補彼此的缺點。一般民意調查能夠廣泛收集民眾的意見和建議，提供整體的大眾觀點；而審議式民意調查則能深入討論和分析特定議題，促進參與者的共識和負責任的意見。兩種方法結合使用，可以獲得更全面和多元的意見，同時增加政策的民主性和合法性。

(五)未來挑戰及解決之道：

1. 資源限制：施政計劃的執行可能需要大量的資源，包括財政資源、人力資源和技術支援。
 2. 利益衝突：不同利益相關者可能對施政重點和政策有不同的期望和利益。
- 為了因應上述的挑戰，地方政府需要確保足夠的資源來實現優先順序中的目標，例如：透過預算調整，重新分配資源以支持重要的項目；提升效率和管理能力，以更有效地利用現有資源。此外，地方政府亦需要平衡不同利益，尋求共識並解決利益衝突，例如：將政策制定過程透明化，讓利益相關者參與和發表意見；舉行公開討論和協商，以找到共同的利益和解決方案；建立有效的溝通渠道，持續與利益相關者對話，並解釋政策決策的理由和效益。

體育行政
新聞行政

WIN
贏家
WINNER
勝試

全國狀元

高考體育行政 宋○軒
普考新聞行政 林○敏
(選試日文)

高考體育行政 宋○軒 | 全國狀元

老師豐富的教學經驗 助我順利上榜

行政法老師豐富的教學經驗以及態度深深影響我，不僅將行政法有條理地傳授給學生、重點的部分會一再提醒外，也常常鼓勵學生人生的道理，非常感謝老師。

- 三、請定義網路口碑 (electronic word-of-mouth, eWOM) 並說明其與傳統口碑相較，有何不同特色。(10 分)
- 邊境開放後，各國積極推動觀光，請以網路口碑行銷作為公共關係運作方式，說明如何運用不同類型網路口碑推動城市觀光，並同時說明方案的目標、執行步驟及運用時需注意之倫理問題。(15 分)

《考題難易》★★★★
《破題關鍵》網路口碑行銷
《使用法條》or《使用學說》網路口碑行銷
《命中特區》本題目為公共關係的新題型

【擬答】

- (一)網路口碑 (electronic word-of-mouth, eWOM) 是指透過網路平台、社交媒體、網站評論等數位渠道傳播的口碑信息。它與傳統口碑相較，有以下不同特色：
1. 數位傳播：網路口碑通常透過數位媒體平台傳播，可以快速地在網絡上傳達訊息，使得信息傳播的速度更快、覆蓋面更廣。
 2. 全球性影響力：網路口碑具有無國界的特點，可以迅速跨越地理界限影響大量的網民，並在不同地區產生廣泛的影響。
 3. 匿名性和認同感：網路口碑讓用戶能夠匿名發表評論和意見，同時也能夠獲得其他用戶的回應和互動，從而建立起一種認同感和共同體感。
 4. 個人化和定制性：網路口碑能夠根據個人喜好和需求提供相關的推薦和建議，使得消費者能夠更容易找到符合自身需求的產品或服務。
- (二)網路口碑城市觀光行銷方案
1. 目標：增加城市觀光的知名度和吸引力，吸引更多遊客前來遊覽。
 2. 執行步驟：

公職王歷屆試題 (112 高考三級)

- (1) 社交媒體影響者合作：與在當地有影響力的社交媒體影響者合作，讓他們在他們的社交媒體平台上分享有關城市觀光的正面評價、景點推薦、美食體驗等內容，吸引更多關注和討論。
 - (2) 網絡評論和評分管理：監控網絡評論和評分平台上的城市觀光評價，積極回應和處理負面評價，並鼓勵遊客分享正面的觀光體驗。
 - (3) 創建官方網站和社交媒體平台：建立具有吸引力和互動性的官方網站和社交媒體平台，提供有用的觀光資訊、旅遊路線、特別優惠等，並與遊客進行互動和回應。
 - (4) 網絡廣告和推廣活動：進行網絡廣告和推廣活動，包括在搜尋引擎上投放廣告、舉辦線上抽獎活動、與旅行社合作提供特別優惠等，增加城市觀光的曝光率和吸引力。
3. 倫理問題：
- (1) 透明度和誠信：在進行網路口碑推廣時，必須確保信息的真實性和透明度，不得故意誇大或隱瞞事實。確保所提供的推薦和評價是客觀的，以保持信任和誠信。
 - (2) 隱私保護：在收集和使用遊客數據時，必須遵守相關的隱私保護法規，確保遊客的個人信息不被濫用或洩漏。
 - (3) 資訊安全：必須採取措施。

志光×保成×學儒
做你的學習靠山

快速考取班

掌握考取節奏 安心學習無負擔

學費省很大 全年課程不間斷，一次繳清學費輔導至考取	課程最完整 完整課程循環，基礎班→正規班→專題課→總複習…等	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	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	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
-------------------------------------	--	---------------------------------------	---	--

優異考取 李○諭 考取班 10個月考取
111高考人事行政 111普考人事行政
我報名的是考取班，一整年下來的課程規劃很充實，課堂數有時會根據老師的進度需要補課，但基本上跟著老師的腳步都能獲得扎實的知識內容。

依各區規劃為主，請洽全國門市

四、新科技的應用已使訊息真偽難以分辨，例如以人工智慧發展的相關技術，即可能被運用於散播不實訊息。作為政府公關人員，平時應如何監測環境，以避免各類假訊息對組織或民眾產生影響？（10分）一旦發現與所屬單位相關的不實訊息，請問要如何處理並降低其對組織的負面影響？請建構一套 SOP（standard operation procedure，標準作業流程），並評估其效應、可能困難及解決方式。（15分）

《考題難易》★★★

《破題關鍵》公關人員如何處理假訊息

《使用法條》or《使用學說》公關人員處理假訊息 SOP

《命中特區》民意與公共關係總複習講義

【擬答】

(一) 公關人員可以透過以下方式監測假訊息

1. 設定關鍵詞警報：建立關鍵詞列表，包括組織名稱、品牌、產品等，並使用監測工具來追蹤這些詞彙在網絡和社交媒體上的提及。當有相關訊息出現時，即時收到警報。
2. 監控社交媒體：定期檢查組織的社交媒體帳號，關注民眾的留言和提問，並迅速回應和澄清。

清可能的不實訊息。

3. 與媒體合作：建立緊密的合作關係，與媒體記者保持聯繫，及時了解可能涉及組織的新聞報導和訊息。

(二) 公關人員處理假訊息的 SOP：

1. 確認不實訊息的真實性和影響程度

- (1) 快速評估訊息的來源、可靠度和可信度。
- (2) 分析該訊息可能對組織和民眾產生的潛在負面影響，包括聲譽損害、信任損失、法律風險等。

2. 採取澄清行動

- (1) 若不實訊息尚未傳播廣泛，可以考慮直接與傳播者聯繫，提供正確的資訊並要求其撤回或更正訊息。
- (2) 若不實訊息已經廣泛傳播，需立即採取以下措施：
 - ① 發佈正確訊息：利用組織的官方渠道，如網站、社交媒體等，發佈正確、清晰和具體的信息，澄清事實，提供真實的資料和證據。
 - ② 與媒體溝通：聯繫媒體，提供正確的訊息，並要求更正或撤回不實報導。
 - ③ 針對關鍵受眾：聯繫組織的關鍵受眾，如合作夥伴、投資者、客戶等，提供準確的資訊，解釋事實，避免負面影響的擴大。

3. 假訊息之監測和評估

- (1) 監測訊息的後續發展和反響，特別關注公眾的回應和評論。
- (2) 分析和評估 SOP 的效果，了解公眾對於正確訊息的接受程度，以及組織聲譽的恢復情況。

4. 處理假訊息之困難及解決方式：

- (1) 快速回應需求：處理不實訊息需要迅速行動，但時間壓力可能是一個困難。建立應變小組或專責人員，確保有足夠的人力資源來應對這些事件。
- (2) 多平臺管理：不實訊息可能在多個社交媒體平臺上傳播，需要同時處理多個平臺上的訊息。使用社交媒體管理工具來整合和監控各個平臺，提高效率。
- (3) 與媒體的合作和溝通：與媒體建立穩定的關係和聯繫，主動與記者和編輯保持溝通，並提供準確的資訊，以獲得更好的報導和處理不實訊息的支持。

王