

## 112 年特種考試地方政府公務人員考試試題

等別：三等考試

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、何謂民意 (Public Opinion)？民意是如何形成？民意要如何測量？政府如何感知與回應民意？(25 分)

《考題難易》★★★

《破題關鍵》論述民意的意涵、探求民意的方法

《使用法條》or《使用學說》民意意涵、民意形成途徑及蒐集民意的方法

【擬答】

民意就是一群特定的人，針對具有一定重要性事務，所表達出來的各種不同看法的總和。基氏 (V. O. Key, Jr.) 認為民意就是政府應當慎重關注的民眾意見。D. Monroe 在其《美國民意》(Public Opinion in America) 當中，對於探討民意形成的途徑有所討論如下

(一)社會決定論途徑 (Social Determinism Approach)：

1. 重點觀點：Monroe 強調 Lazarsfeld 在哥倫比亞大學進行的社會決定論研究，將選民偏好視為消費者的偏好，強調社會群集對政治行為的影響。
2. 研究發現：社會經濟地位、宗教信仰和居住地區等因素被視為影響政治意見和行為的重要變項，形成了社會決定論的觀點，即社會因素決定民意。
3. 社會決定論途徑：可以舉例解釋某選區的選民，由於社經地位相似，受到相同宗教價值觀的影響，對某政治議題有共同的傾向。

(二)社會心理學途徑 (Social Psychology Approach)：

1. 重點觀點：以密西根大學的《美國投票者》為例，強調解釋認知層面對投票行為的影響。
2. 研究焦點：著重對信念和態度進行深入剖析，特別強調政黨認同如何影響政治行為，凸顯社會心理學的觀點，即心理層面對於選民行為具有指導作用。
3. 社會心理學途徑：以某次選舉中選民對候選人的個人形象和政黨認同的評價為例，說明這些心理層面如何影響投票行為。

民意調查是探究民意最直接與最經常使用的方式，民意調查是通過問卷形式收集公眾觀點和態度的研究方法，廣泛應用於政治、社會、經濟和文化等多個領域。研究人員通常從代表性樣本中選取參與者，以確保獲得具有代表性的結果。調查方法包括面對面訪談、電話訪談和在線調查等。民意調查結果可應用於政府政策制定、選舉預測和市場研究等領域。然而，民意調查受到樣本偏差、提問方式和調查時間等因素的影響，解讀結果時需謹慎。政治季節和重大事件可能影響調查結果，公眾意見也可能隨時間變動。

為了感知與回應民意—政府應定期舉行民意調查，深入了解公眾對政策和公共服務的看  
法，以便調整政策方針以符合民眾期望。同時，舉辦公開諮詢會議和在線平台，積極促進  
公眾參與，提高透明度，確保民眾感到其聲音得到重視。積極監測社交媒體，即時了解公  
眾反應，使政府更靈活地回應社會動態，更全面地理解民情。

二、請評論民調是否為科學方法？民意調查是反映民意或是建構民意？試申論之。(25 分)

《考題難易》★★★

《破題關鍵》論述正確的民調方式

《使用法條》or《使用學說》科學的民調方法

【擬答】

民意調查是一種趨近科學之探究民意方式。美國民意調查協會 (AAPOR) 提出了一系列標準，以確保民調結果的透明度、正確性和可靠性。以下是 AAPOR 主張的最低限度應該釋出

的資訊：

(一)調查資訊披露：贊助來源與執行單位，即揭示調查的贊助方和執行機構，確保透明度。  
(二)問卷準確性：用詞準確性，即包括問卷中使用的用詞，以及可能影響訪問結果的說明和解釋。

(三)研究母體資訊：母體界定，即定義研究的母體，並描述用於確認母體的抽樣清冊。

(四)樣本選擇程式

1. 樣本選擇描述：清楚地表示受訪者是由研究者選擇，還是自選受訪者

2. 樣本規模：包括樣本完成率、合格標準和選拔程式的資訊。

(五)研究結果報告：研究結果正確討論，即包括對誤差的估計以及使用的加權或估計程式的描述。

(六)樣本描述：基於特定部分的描述，即如果結果基於樣本的特定部分，應該清楚描述而非僅涉及全體樣本。

(七)資料蒐集方法：蒐集方法、地點與日期：提供資料蒐集的具體方法、地點和時間範圍。

民意調查的理論目標在於提供對公眾觀點的客觀了解，透過收集和分析資料來反映對特定議題或問題的看法。然而，實際應用中，民意調查受到多種影響因素的影響，這可能影響結果的客觀性。

(一)提問方式的選擇可能對結果產生影響：問卷的詞語和結構可以在一定程度上影響受訪者的回答，從而影響結果的準確性。同時，樣本選擇的方式也是一個關鍵因素。如果樣本不具代表性，調查結果可能無法全面反映整個人群的意見。

(二)調查的時間點也可能影響結果：公眾的觀點可能受到時事和事件的影響，因此在不同時間進行的調查可能產生不同的結果。這種變化可能反映了臨時的情緒或反應，而非穩定的觀點。

在實際操作中，主觀解讀和操作也是一個潛在問題。調查機構的立場、問卷設計和報導方式都可能受到主觀因素的影響，使結果傾向於符合特定利益或立場。為確保民意調查反映真實民意，應謹慎選擇方法學。這包括適當的問卷設計、具有代表性的樣本選擇，以及透明度的維護，如揭示調查的目的、贊助方和執行機構。同時，應避免引導性問題和操控樣本，以確保結果的客觀性。

三、何謂政府政策溝通？為何從政策溝通的思維和方法上，政策溝通應該要有完備的「前瞻思維」和「後顧方法」？試申論之。(25 分)

《考題難易》★★★

《破題關鍵》政府政策溝通

《使用法條》or《使用學說》政策溝通的流程

【擬答】

政策溝通是指通過各種溝通渠道，將與政府政策相關的資訊傳遞給政策利害關係人，進行資訊的交換與傳播。政策溝通涵蓋政府內部和外部的溝通，內部溝通可分為機關內和跨機關的層面。良好的政策溝通有助於形塑和諧的氛圍、凝聚共識，促進政策的推動，同時也有助於政府內部和與民眾之間的互動、合作與信任建立。在政策溝通的意義中，包括了政策行銷和政府公共關係等概念。

在政策制定階段，有一些策略和技巧可以應用：

(一)進行民意調查，由政府機關或委託研究機構進行，廣泛收集標的人口意見、想法和需求。

(二)建立政府與民眾之間充分溝通的管道，例如舉辦公聽會、說明會等，以廣泛瞭解標的人口的意見，作為政策制定的參考。

(三)設立並強化政府機關的「公眾關係室」，發揮蒐集、反映和分析各種民意的功能。

(四)利用大眾傳播媒體，形塑有利的民意和形象。

(五)加強政府內部各機關間的協調和溝通，促進各方面的互助合作。

(六)政策分析師和決策者應運用專業知識，蒐集、分析和綜合研判民意，作為政策制定的參考。

## 公職王歷屆試題 (112 地方特考)

(七)利用各種社會化方法，影響人民和社團的意見和看法，以爭取對政府和政策的支持。

(八)在必要時，採取「吸納」策略，納入反對意見領袖參與政策方案的制定或顧問委員會，減少未來執行時可能受到的阻力。

在政策執行階段，有一些策略和技巧可應用：

(一)採取教育與說服的策略，向相關利害關係人解釋政策的必要性、目標和效益，以提升其理解和支持。

(二)採取宣導的策略，透過多種媒體進行宣傳，強化政策的宣導效果，使更多人了解並接受政策。

(三)執行機關需展現貫徹政策的決心與信心，向社會傳達其執行政策的堅定立場，建立公眾信心。

(四)採取積極的激勵措施，通過提供獎勵或利益激勵，促使相關方面更積極參與政策執行。

(五)採取消極的懲罰措施，對違反政策規定的行為實施制裁，以強化政策的執行力度。

(六)加強進行必要的溝通，及時向公眾和利害關係人提供執行進展情況、成效和可能面臨的挑戰，保持透明度。

良好的政策溝通有助於建立政府與民眾、利害關係人之間的信任。透過清晰、透明、真實的溝通，政府可以贏得公眾的支持，形成共識，有助於政策的順利推進。

志光×學儒×保成

# 五大學習方式 上課超便利



### 現場面授

名師現場面對面  
即時互動解答疑惑



### 直播教學

即時登入直播跟課  
掌握進度免等待



### 視訊課程

手機APP預約上課  
輔導期間 無限重覆看課



### WIFI看課

專屬WIFI教室  
讓你學習時間更彈性



### 在家學習

使用在家補課點數  
即可在家複習上課  
(以老師授權科目為主)

四、下列表格重製自 2020 年美國總統選舉出口民調 (Exit Poll) 的一張交叉分析表。何謂出口民調？出口民調對政府、政策、民意有何資訊價值？請論述、解讀這張交叉表的資訊。(25 分)

影響你投票最重要的關鍵議題？ (Which one of these five issues mattered most in deciding how you voted for president?)	投票 川普	投票 拜登
種族不平等 (Racial inequality) (占 20%選民)	7%	92%
新冠疫情 (Coronavirus pandemic) (占 17%選民)	15%	81%
經濟 (Economy) (占 35%選民)	83%	17%
犯罪與安全 (Crime and safety) (占 11%選民)	71%	27%
健康照護政策 (Health care policy) (占 11%選民)	37%	62%

《考題難易》★★★★

《破題關鍵》出口民調的意涵

【擬答】

出口民調是對離開投票所的選民進行的訪問，主要詢問他們的投票選擇、議題立場和人口特徵等資訊。這類民調由主要的新聞機構進行，通常用於預測和解釋選舉結果，包括總統大選、國會和州政府等層級的選舉。

出口民調具有以下的資訊優點與價值：

- (一)實際選民意見：由於在投票所進行，出口民調避免了預測參與投票的選民的問題，因此能提供實際選民的觀點。
- (二)區域性分析：出口民調樣本來自不同的州，使得可以對各州的選舉結果進行區域性分析。這有助於提供無法進行全國性調查的情況下的區域性洞察。
- (三)即時預測：出口民調能夠迅速進行，幾乎即時提供選舉結果的預測和描述。這對媒體和公眾來說是一個吸引人的特點。
- (四)提供豐富資訊：出口民調能夠提供有關選民抉擇的豐富資訊，包括不同群體的投票模式和影響因素。

本題所示之交叉表，反映了民意的複雜性和多議題性，其中涉及各種因素和議題，使政府和決策者在理解和應對中面臨著極大的挑戰。

- (一)多因素影響：民意的形成受到眾多因素的交互影響，包括但不限於個人價值觀、文化背景、社會環境和媒體影響。這種複雜的交織使得民眾的態度和看法呈現出高度的多樣性和複雜性。
- (二)多議題性：公眾關注的議題非常廣泛，包括經濟、教育、環境、健康等多個方面。民眾可能同時對多個不同的問題表達意見，這使得政策制定變得極其複雜，需要在不同議題之間取得平衡。
- (三)立場多元：在社會中存在著不同的價值觀、意識形態和政治立場，這導致對同一議題的看法存在極大的多樣性。政府和決策者需要謹慎思考，以平衡和納入這種多元性，從而制定更具包容性和有效性的政策。

政府在面對這種複雜性和多議題性，政府和決策者應該持開放態度，加強與公眾的對話，積極採納多元觀點，以制定更具前瞻性、全面性的政策。同時，提升公眾對議題的理解力和參與度，有助於建立更加民主和包容的治理體系。

志光×學儒×保成 為你絕佳助攻

# 5大衝刺課程 帶你直攻高普考

<p><b>NEW 階段複習課</b></p> <p>圖像精要複習鍛鍊 把重要考點烙印腦中</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>心智圖 圖解運用</li> <li>透過 圖解複習</li> <li>破解 考題陷阱</li> <li>針對 考點分析</li> </ul>	<p><b>測驗易點通</b></p> <p>埋頭苦練 不如讓老師 點通學習之路</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>常考題型 知識強化</li> <li>易錯題型 觀念釐清</li> </ul>	<p><b>總複習</b></p> <p>考點update! 時事修法update!</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>關鍵考點</li> <li>最新考情</li> <li>考前複習</li> <li>短期密集</li> </ul>
<p><b>題庫班</b></p> <p>各科名師專業訓練 審題神速、答題神準 讀書精熟+答題精準=快速上榜</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>題庫演練</li> <li>精準教學</li> <li>解題技巧</li> </ul>	<p><b>作文實戰班</b></p> <p>作文學得好，同時提升寫作能力與論述邏輯</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>高分 寫作指引</li> <li>強化 論述深度</li> <li>架構 分層演練</li> <li>新式 作文教戰</li> </ul>	