

108年公務、關務人員升官等考試、108年交通
事業郵政、公路、港務人員升資考試試題

等 級：薦任

類科(別)：新聞

科 目：民意與公共關係學概論

考試時間：2小時

座號：_____

※注意：(一)禁止使用電子計算器。

(二)不必抄題，作答時請將試題題號及答案依照順序寫在試卷上，於本試題上作答者，不予計分。

(三)本科目除專門名詞或數理公式外，應使用本國文字作答。

- 一、作為政府機關的員工，充分了解民意相當的重要，因為在制訂各種公共政策的時候，了解民意才能夠制訂出符合目標群眾 (target audience) 需求的政策。
 - (一)請說明政府機關如何蒐集輿情，至少提出蒐集輿情的三種管道。(10分)
 - (二)說明從這些管道如何有效的蒐集資料。(15分)

- 二、社交媒體 (social media) 的盛行為組織的公關部門帶來不少挑戰，因為不少危機及謠言源自社交媒體，然而社交媒體也為公關實務人員帶來不少的便利性，臺灣目前最受歡迎的社交媒體為臉書 (Facebook) 及 Line，請就其特質來說明如何利用這兩個社交媒體進行公共關係的任務。(25分)

- 三、民調蒐集資料的方法包括電話訪談、手機訪談、網路問卷、面對面的問卷調查等等，面對面的問卷調查來蒐集資料比較少見但在某些情況下卻是必須的，請說明其優缺點各為何。(25分)

- 四、公共關係學者及專家認為，危機是任何組織不可避免的難題，重要的是如何進行危機溝通，有效的危機溝通反而使危機變為轉機，為組織帶來更高的聲譽，失敗的危機溝通為組織帶來很大的聲譽傷害。請至少舉一個國內或國外的例子說明失敗的危機溝通或有效的危機溝通。(25分)