

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
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、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)
- 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)
- 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)
- 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)