

## 110 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  
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、隨著網際網路科技的迅速發展，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。請說明：
  - (一)網路民調應該如何進行以彌補其抽樣的缺點。(10 分)
  - (二)網路民調比起電話調查，其優缺點各為何。(15 分)
  
- 二、公共關係學者及專家認為，公共關係也包含影響公共政策的制定，請說明公共關係與公共政策的相關性。(25 分)
  
- 三、新聞媒體的報導常常影響輿情與民意。
  - (一)請說明在何種情況下會出現這樣的現象。(15 分)
  - (二)選擇一個大眾傳播理論來說明這樣的現象。(10 分)
  
- 四、公共關係專家學者認為，危機是各種組織總會碰到的難題；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。請說明在進行危機溝通及管理時，有那些因素需列入考慮，以使危機溝通能夠達到該有的成效。請至少提出兩個因素，並說明為什麼。(25 分)