

113 年特種考試地方政府公務人員考試試題

考試別：地方政府公務人員考試

等 別：三等考試

類 科：新聞（選試英文）、新聞（選試日文）

科 目：民意與公共關係學概論

王軒老師

一、2024 年美國總統大選期間，出現不少所謂主流、大型媒體機構在民意調查上的嚴重偏誤，比如在最後階段數個搖擺州的兩位候選人支持比例數字，與最後選舉結果大相逕庭，引發社會民眾與學術界熱烈討論。請解釋民意調查預測與選舉結果產生偏誤的原因為何？並請說明臺灣的選舉民調方法及現象與美國總統大選的異同。（25 分）

1. 《考題難易》★★★★★：非常困難
2. 《破題關鍵》民意調查偏誤、樣本代表性與涵蓋率、加權與分層抽樣、美國選舉人團制度、臺灣單一選區制。
3. 《使用法條》or《學說文章》or《重要爭點》民意調查與選舉結果偏誤的成因。

【擬答】

2024 年美國總統大選期間，許多主流媒體進行的民意調查，特別是在搖擺州的預測數據，與最終選舉結果存在重大差異。這一現象引發了社會民眾與學術界對民意調查準確性及方法的熱烈討論。透過比較美國和台灣的選舉民調方法，可以深入探究民意調查與選舉結果偏差的成因，以及兩地民調方式的異同。

(一)民意調查與選舉結果偏誤的原因

1. 樣本偏誤

美國大選的民調結果可能因樣本偏誤而受到影響，例如未能全面涵蓋關鍵人口群體。由於選舉民調通常依賴電話訪問或網路調查，涵蓋率的不足可能導致特定年齡層或社會經濟階層未被充分代表。例如，較年輕或無固定居所的選民群體在傳統調查中的代表性較低。

2. 非應答偏誤

部分選民可能因不願意回答政治調查或隱瞞實際意向（如因敏感問題避免爭議），導致調查結果失準，這與「沈默螺旋」理論相關，當中人們因害怕孤立而隱藏真實意見。

3. 樣本分層與加權錯誤

美國民調通常採取分層抽樣並對數據進行加權處理。然而，錯誤的分層基準或過時的人口統計數據可能導致結果失準。例如，錯估某些搖擺州白人無學位選民的投票比例，可能會低估支持特定候選人的情況。

4. 動態選舉形勢影響

選舉民調是一種靜態快照，可能未能準確反映動態的政治形勢。最後階段的突發事件，如候選人醜聞或政策調整，可能迅速改變選民意向，而民調未能即時捕捉這一變化。

5. 選民投票率預測錯誤

美國選舉的投票率受到多種因素影響（如選民登記制度、投票便利性）。若未正確估算不同群體的投票參與度，可能導致調查結果偏差。

(二)台灣與美國選舉民調方法的比較

1. 相似點

美國與台灣的選舉民調均運用科學抽樣與統計分析技術，包括電話訪問、網路調查與面對面訪問等方法。兩國都強調樣本代表性，並使用數據加權技術，以修正樣本與母體的結構性差異。

2. 差異點

(1) 抽樣範圍與覆蓋率：

- ① 美國民調多依賴手機與網路，而台灣則廣泛使用住宅電話訪問，導致涵蓋率有所差異。台灣的高住宅電話普及率相較於美國的分散式通信方式更具優勢。
- ② 台灣民調較少採用郵寄方式，而美國在大選中可能用以補充面對面訪問的不足。

(2) 選舉制度影響：

- ① 美國實行選舉人團制度，民調需考量各州的不同投票偏好，進而增加預測複雜性。
- ② 台灣採用單一選區多數決制，民調結果更易直接反映選舉結果。

(3) 公佈與限制：

- ① 台灣選舉期間對民調公佈有法定期限限制（如選舉前十天不得發布），以避免影響選民意向。
- ② 美國則無此限制，媒體常在選前數天進行民調發佈。

(4) 社會文化差異：

- ① 台灣選民對民調結果的信任程度通常較高
- ② 美國社會對主流媒體的信任度存在分歧，可能影響民調結果的參考價值。

綜上所述，美國與台灣選舉民調方法在實務操作和社會文化背景上存在顯著差異，這對民調預測的準確性產生不同影響。美國大選民調偏誤的成因，主要在於樣本代表性、非應答偏誤與投票率估算的挑戰；而台灣的選舉民調則相對簡化，能更直接反映選舉結果。然而，兩地均面臨民調與實際結果偏誤的挑戰，未來仍需提升民調技術與修正策略，以更準確反映民意。

二、地方政府常於歲末舉行大型跨年活動，其中有關人潮引導、維安管控、交通配套等活動安全的相關規劃與宣導，是其中重要業務。請以上述活動為設想情境，提出一個宣導計畫，需聚焦於訊息設計、傳播管道及預期效果等面向，並加以闡述設計之理由。（25 分）

1. 《考題難易》★★★：普通
2. 《破題關鍵》公共關係與傳播理論
3. 《使用法條》or《學說文章》or《重要爭點》Lasswell 溝通公式、Schramm 循環模式

【擬答】

在歲末跨年活動中，為確保活動安全及順暢進行，地方政府必須規劃有效的宣導計畫。此計畫應運用公共關係與傳播理論，結合訊息設計、傳播管道與效果評估，增進公眾對活動規劃的理解與參與度，從而實現人潮管理、維安控管及交通配套的目標。

(一) 訊息設計

以 Lasswell 的溝通公式為基礎，設計訊息須明確回答「誰說什麼，透過什麼管道，傳給誰，產生什麼效果」：

1. 目標對象 (Whom)：參與跨年活動的市民、外地遊客、媒體以及活動工作人員。
2. 訊息內容 (What)：
 - (1) 安全指引：活動區域的地圖、進出口位置、人潮疏散路線。
 - (2) 交通規劃：替代交通路線、公共運輸時刻表及停車資訊。
 - (3) 維安規定：禁止攜帶危險物品、應急聯絡方式及重要警示標語。
 - (4) 環保宣導：垃圾分類與減少浪費的行為指引。

3. 訊息特色：

- (1) 清晰易懂：使用圖文結合的方式，避免冗長文字。
- (2) 視覺吸引：採用亮眼色彩與活動主視覺，增加辨識度。
- (3) 文化融入：結合地方特色，提升市民認同感。

(二) 傳播管道 (Channel)

1. 大眾傳播：

- (1) 電視與廣播：播放活動宣導短片和安全須知。
- (2) 報紙與網路媒體：刊登安全與交通規劃的詳細訊息。

2. 數位媒體：

- (1) 社群平台：如 Facebook 與 Instagram 發佈動態，結合短影片與互動圖文吸引市民關注。
- (2) 官方網站：設立專頁提供完整資訊，並加入即時互動功能。
- (3) 即時通訊應用：透過 Line 或 WhatsApp 群發通知，提醒參與者活動當日的注意事項。

3. 實地傳播：

- (1) 派發手冊與宣導單張：於人潮聚集地（如車站）分發。
- (2) 電子看板：於活動現場與重要交通樞紐播放訊息。

(三) 預期效果 (Effect)

基於 Lasswell 模型的「認知、態度、行為」層次，預期效果如下：

1. 認知提升 (Cognition)：市民對活動資訊的了解度提升，例如 90% 參與者能識別出緊急疏散路線。
2. 態度改變 (Affection)：參與者對地方政府的活動規劃與安全保障表示肯定，信任感增加。
3. 行為調整 (Behavior)：市民積極配合交通指引與安全規定，活動過程流暢，緊急事件零發生。

(四) 設計理由

1. 有效傳播理念：結合 Lasswell 與 Schramm 理論，確保訊息流通雙向互動，並根據受眾回饋調整內容。
2. 文化融入與地方形象提升：透過融合地方特色與居民參與，增加活動宣導的吸引力。
3. 數位工具應用：利用社群媒體與即時通訊，提升訊息傳播速度與覆蓋面。
4. 多層次目標達成：從認知到行為的全方位影響，增強活動管理效果與安全保障。

此宣導計畫以清晰的訊息設計、多元的傳播管道及精準的預期效果，建立起有效的跨年活動宣導策略。不僅保障活動安全，也為地方政府塑造積極正面的形象，提升市民對公共服務的認同，為未來公共活動的規劃樹立典範。

志光×學儒×保成 高普考

新聞行政 贏家勝試

113普考新聞 (選試英文)	112四等新聞 (選試英文)	113高考新聞 (選試英文)	113高普考新聞 (選試英文)	113高普考新聞 (選試英文)
全國 狀元	全國 狀元	全國 第5	雙料 金榜	雙料 金榜
陳○行	新北市 趙○舒	張○芸	陳○行	張○芸

7個月考取 黃○雯 高考新聞(英文)

我認為補習班給我最大的幫助是老師，因為老師都是高度相關專業背景，抑或有在公務體系中任職的經驗，不管是在理論上或實務上，都能提供學生非常具體與明確的教學。教材方面，囊括正課講義、補充教材等，老師會幫同學整理出最新考點，以及過往常出現的命題。除了正課之外，亦提供作業批改服務、模擬考服務與考前總複習，每一樣都缺一不可。特別是考前總複習真的需要大力讚揚，上場前看考前總複習講義，這次考試的時候真的能用上，真的非常有幫助。

三、近來政府推出許多網路服務業務，但是高齡族群可能出現智慧型手機不善使用或對各種網路新服務不熟悉等數位落差之問題。請設想某地方政府將推出一項新的民眾網路服務項目，您將如何宣導這項新服務，並設法克服高齡族群數位落差所產生的使用問題？(25 分)

- 1. 《考題難易》★★★：普通
- 2. 《破題關鍵》：公共關係與傳播理論
- 3. 《使用法條》or 《學說文章》or 《重要爭點》：創新傳布理論、數位落差問題

【擬答】

隨著政府積極推出各項網路服務，高齡族群可能因對智慧型手機操作不熟悉或對網路新服務的陌生而面臨使用困難，進一步加劇數位落差。為解決此問題，應運用創新傳布理論來設計宣導與輔助方案，促進高齡族群接受並使用這些新服務，實現科技公平。

(一)運用創新傳布理論的宣導策略

1. 針對創新特性設計宣導重點

- (1)相對利益：強調新服務如何為高齡族群解決問題，例如節省時間、降低交通成本，或提升生活便利性，如「一鍵查詢醫療預約」或「輕鬆申請補助金」。
- (2)相容性：將新服務設計為符合高齡族群日常需求且操作簡單的方式，例如以熟悉的按鈕功能代替複雜操作，並提供符合其現有生活習慣的選項。
- (3)複雜性：透過簡化操作流程與清晰指導，降低高齡族群的心理與學習負擔，如提供圖文並茂的說明書或教學影片。
- (4)可試驗性：設立社區示範站或提供現場試用機會，讓高齡族群能夠親自體驗新服務的便利。
- (5)可觀察性：展示其他高齡族群成功使用的案例與成果，例如播放成功使用者的訪談影片或現場示範。

(二)分階段推廣與族群區隔

- 1. 知曉階段：透過大眾媒體與社區公告，讓高齡族群瞭解新服務的存在。例如，利用廣播、報紙或社區布告欄發布簡單易懂的介紹訊息。
- 2. 說服階段：針對高齡族群設計專屬宣導活動，結合人際傳播影響力，邀請意見領袖如地

公職王歷屆試題 (113 地方特考)

方里長或熱心居民現身說法，增強服務信任感。

3. 採用階段：舉辦操作體驗課程，讓高齡族群試用並習得基本技能，提供即時技術支援。
4. 實施與確認階段：設置「數位助理站」提供後續協助，幫助使用者進一步熟悉操作，同時蒐集使用回饋進行改善。

(三) 輔助措施減少數位落差

1. 創新者的推動與示範：選擇具有創新採用特質的高齡族群成員，作為推廣活動的示範者，通過他們的經驗分享與操作展示，提升其他族群的信任度和接受意願。
2. 多元傳播通路：
 - (1) 結合傳統與數位媒體：使用電視、廣播和報紙等高齡族群熟悉的傳統媒體傳播訊息，同時在地方政府的網站和社交媒體平台進行宣傳。
 - (2) 人際傳播與互動：舉辦社區宣導會或聯誼活動，讓高齡族群有機會面對面瞭解新服務並獲得指導。
3. 服務適配與教育支持：
 - (1) 提供專屬教學資源，如簡化的步驟說明手冊和多語言操作指引。
 - (2) 建立志工輔導機制，招募熟悉數位科技的年輕人擔任志工，為高齡族群提供一對一的技術輔導。

透過創新傳布理論的應用，地方政府能以創新特性為核心，分階段引導高齡族群接受新網路服務，並結合人際互動和教育支持，減少數位落差。這不僅有助於提升公共服務的普及率，也能促進高齡族群融入數位生活，實現全民共享數位化成果的目標。

全方位智能學習系統

志光×學儒×保成 虛實整合 引你入勝



POINT 勝 學習助手最智能 關鍵服務 勝在起跑點 配合學習階段與模式 規劃最符合需求的服務

- 便利操作實力精進 · 手機APP系統 · 課業諮詢 · 申論批閱
- 學習檢視時事補充 · 線上模擬考平時測驗 · 歷屆試題 · 國考加分學習資訊網 · 能力指標檢測

依各區規劃為主，請洽全國門市

四、大數據可以詳細記錄使用者的數位足跡，且可以長時間追蹤。或有論者認為，大數據資料可以取代過往由調查法取得的資料；但也有學者認為大數據資料仍有其侷限性。請提出您的看法，並比較大數據資料與調查法資料的優缺點。(25分)

1. 《考題難易》★★★★：困難
2. 《破題關鍵》大數據資料蒐集法、調查法資料蒐集法
3. 《使用法條》or《學說文章》or《重要爭點》資料科學與研究方法學：大數據的應用與侷限性（如行為分析與偏誤問題）。傳統調查法的設計性與邏輯性（如問卷設計、抽樣理論）。

【擬答】

在現代資訊社會中，大數據的崛起徹底改變了資料蒐集與分析的方式。大數據能夠詳細記錄使用者的數位足跡，並長期追蹤行為模式，因此有人主張其可以取代傳統調查法。然而，學術界對此看法存在分歧。一方面，大數據提供了即時性與大量性優勢；另一方面，傳統調查法以其設計與推論能力仍有獨特的價值與侷限性。本文將深入探討大數據與調查法資料的優缺點，並提出個人觀點。

(一)大數據資料的優缺點

1. 優點：

- (1)即時性：大數據可即時記錄與更新大量資訊，如網頁瀏覽、交易記錄等，能快速反映社會動態。
- (2)規模龐大：能涵蓋龐大的樣本，提供完整的資料樣貌，尤其在難以逐一抽樣的大型群體中具優勢。
- (3)自然性：數據多為使用者無意識產生，避免了調查過程中可能的社會期望偏誤。

2. 缺點：

- (1)資料來源不完整：非所有人都參與數位活動，某些人口群體可能被排除（如老年人或數位落差族群）。
- (2)解釋力有限：大數據僅反映行為表徵，難以揭示深層動機與價值觀。
- (3)隱私與倫理爭議：涉及個人資訊時，大數據的使用常引發隱私保護與數據濫用的擔憂。

(二)調查法資料的優缺點

1. 優點：

- (1)設計可控性：調查法透過設計問題與樣本抽樣，能有針對性地回答研究問題。
- (2)深層洞察：問卷設計與訪談能深入了解受訪者的態度、價值與行為動機。
- (3)代表性強：透過科學抽樣，能較準確地推論母體特徵。

2. 缺點：

- (1)時間與成本高：設計、施測與分析需耗費大量時間與資源。
- (2)回應偏誤：受訪者可能因社會期望或誤解問題而提供不準確答案。
- (3)範圍侷限：樣本規模有限，難以即時處理大規模變動。

(三)大數據與調查法的比較

1. 應用範圍：大數據適用於大規模、即時性行為分析；調查法則適合探索特定議題的深層動機。
 2. 資料品質：調查法的設計可確保邏輯性與代表性，而大數據可能因樣本偏誤降低效度。
 3. 倫理考量：大數據的應用易引發隱私爭議；調查法則須在設計與施測中注重研究倫理。
- 綜上所述，大數據與調查法各有優缺點，難以完全取代彼此。大數據的優勢在於其廣度與即時性，而調查法則以深度與邏輯性見長。在現代研究中，結合兩者的混合模式或許是最佳選擇，例如利用大數據發現模式，並透過調查法進一步驗證與解釋。這樣的整合方式，不僅能彌補單一方法的不足，也能為社會與學術研究帶來更全面的洞見。

志光×學儒×保成

穩佔高普 穩穩上榜 做你的神兵利器

高普考進階課程



階梯式課程設計 鞏固考取實力

■ 理論建構縱向連貫

- 01 基礎班
- 02 考前總複習班
- 03 多循環正規班

■ 知識運用橫向整合

- 04 申論作答班
- 05 測驗常考易錯

依各區規劃為主，請洽全國門市

志光×學儒×保成
為你絕佳助攻

5大衝刺課程

帶你直攻
地方特考



測驗常考易錯

埋頭苦練 不如讓老師點通學習之路

常考題型 知識強化

易错题型 觀念釐清

總複習

考點update! 時事修法update!

關鍵考點

考前複習

最新考情

短期密集

題庫班

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

題庫演練

精準教學

解題技巧

作文實戰班

作文學得好，同時提升寫作能力與論述邏輯

高分
寫作指引

強化
論述深度

架構
分層演練

新式
作文教戰