

112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、淨零碳排是各國需致力推動的重點，請運用民意傳播及行為科學相關理論，說明如何提升民眾的相關意識及行動實踐。請應用兩項理論分別促進公眾意識提升及行動實踐（請先說明此兩項理論之意涵，並解釋其為何適用於前述目的）。（15分）請依據前述理論，規劃一項公關方案倡議公眾參與淨零碳排，請具體說明此方案的目標、對象及執行策略。（10分）
- 二、一地方政府新任首長想了解上任後施政的優先順序，以符合民眾需求。作為施政團隊的一員，請問要如何協助新團隊制定施政重點及優先順序？請詳述兩種擬採取的方法及其步驟，並分析其優缺點及互補之處。（15分）同時，請說明了解優先順序後，未來施政時可能面臨之挑戰及解決方式。（10分）
- 三、請定義網路口碑（electronic word-of-mouth, eWOM）並說明其與傳統口碑相較，有何不同特色。（10分）邊境開放後，各國積極推動觀光，請以網路口碑行銷作為公共關係運作方式，說明如何運用不同類型網路口碑推動城市觀光，並同時說明方案的目標、執行步驟及運用時需注意之倫理問題。（15分）
- 四、新科技的應用已使訊息真偽難以分辨，例如以人工智慧發展的相關技術，即可能被運用於散播不實訊息。作為政府公關人員，平時應如何監測環境，以避免各類假訊息對組織或民眾產生影響？（10分）一旦發現與所屬單位相關的不實訊息，請問要如何處理並降低其對組織的負面影響？請建構一套SOP（standard operation procedure，標準作業流程），並評估其效應、可能困難及解決方式。（15分）