

# 國營臺灣鐵路股份有限公司公共事務處 114 年從業人員甄試試題

應試類科：第 9 階事務員－公共關係

測驗節次：第一節

測驗科目：作文

考試時間：80 分鐘

※注意：

- (一) 本題共二小題，請依序於試題答案卷以「一」、「二」為標題分段書寫，於本試題上作答者，不予計分。
- (二) 限用藍、黑色原子筆或鋼筆。

一、請依照下圖資訊中之「臺鐵公司特別提供貼心服務，只要訂購金額滿 2000 元以上，所在地址在七堵、臺北、臺中、高雄、花蓮、臺東等 6 大車站周圍附近 3 公里範圍內，臺鐵公司就可以提供免費的外送服務。」提出應用於本公司臉書之臺鐵便當廣告文案一則，字數與段落格式不拘。

台鐵便當

線上訂餐

訂單查詢

查詢外送範圍

常見問題

循環餐盒

門市

- 臺北餐旅分處（臺北）
- 臺中餐旅分處
- 高雄餐旅分處
- 臺北餐旅分處（七堵）
- 花蓮餐旅分處（花蓮）
- 花蓮餐旅分處（臺東）

臺鐵公司特別提供貼心服務，只要訂購金額滿2000元以上，所在地址在七堵、臺北、臺中、高雄、花蓮、臺東等6大車站周圍附近3公里範圍內，臺鐵公司就可以提供免費的外送服務。

地點	電話	地址
臺北餐旅分處（七堵）	02-24553984	基隆市七堵區長興里東新街2號
臺北餐旅分處（臺北）	02-23619309	臺北市北平西路3號
臺中餐旅分處	04-22224683	臺中市臺灣大道1段1號
高雄餐旅分處	07-2358765	高雄市連興二路318號
花蓮餐旅分處（花蓮）	03-8339328	花蓮市國聯一路110號
花蓮餐旅分處（臺東）	08-9235705	臺東縣臺東市岩灣路101巷602號

※請翻頁繼續作答

二、請以下列資訊製作應用於本公司臉書之道歉文案一則，字數與段落格式不拘：

(一)發生時間：114 年 7 月 15 日

(二)狀況：因潮州站號誌故障，上下行列車皆有延誤，等待修復中。

(三)需加強週知之訊息：

依據晚點賠償規約，列車因可歸責於本公司的事由導致延誤 45 分鐘以上，旅客可持該晚點乘車票，自乘車日起一年內向各車站申請辦理，本公司依持有票種，賠償內容如下：

1. 指定班次對號列車車票：退還全額票價或免費兌換乘車票一張。
2. 未指定班次之對號列車車票或非對號列車車票：免費兌換乘車票一張。
3. 電子票證及定期票：定期票免費延長使用期限一日；電子票證以人工方式免扣當次乘車費用。

# 國營臺灣鐵路股份有限公司公共事務處 114 年從業人員甄試試題

應試類科：第 9 階事務員－公共關係

測驗節次：第二節

測驗科目：傳播理論概要

考試時間：60 分鐘

※注意：

- (一) 本試題為單選題，四選一，請選出一個正確或最適當的答案，複選作答者，該題不予分。
- (二) 本科目共 50 題，每題 2 分，共 100 分，請以藍、黑色原子筆或鋼筆在答案卷上依題號作答，於本試題上作答者，不予計分。

1. 拉斯威爾(H. D. Lasswell)的傳播模式「誰→說了什麼→對誰→透過什麼管道→產生什麼效果」，「誰」(who)對應的傳播要素是？  
(A)效果 (B)訊息 (C)受眾 (D)傳送者
2. 在拉斯威爾(H. D. Lasswell)的傳播模式「誰→說了什麼→對誰→透過什麼管道→產生什麼效果」公式中，「產生什麼效果？」對應的是：  
(A)訊息內容 (B)傳播管道 (C)傳播效果 (D)意見領袖
3. 傳播效果理論中產生「皮下注射」(hypodermic needle)主要特徵是什麼？  
(A)媒體效果強而直接 (B)媒體效果弱且有限  
(C)媒體只提供滿足需求 (D)媒體與受眾交互影響
4. 沉默螺旋理論中，造成「少數人沉默」的主要原因是？  
(A)認知失調 (B)意見領袖壓力 (C)媒體偏向 (D)社會孤立的恐懼
5. 提契納(P. J. Tichenor)等人提出「知溝理論」(knowledge-gap theory)指出大眾傳播可能造成什麼結果？  
(A)拉近貧富差距 (B)加深社會知識差距  
(C)促進階層流動 (D)消弭媒體偏見
6. 使用與滿足理論強調的觀點是？  
(A)媒體主動影響受眾 (B)受眾主動選擇媒體  
(C)傳播過程中的雜訊 (D)媒體效果直接且強大

7. 「媒體可能無法告訴讀者怎麼想(what to think),但能告訴讀者該想什麼(what to think about)」,這是什麼理論?
- (A)涵化理論 (B)議題設定理論 (C)沉默螺旋理論 (D)使用與滿足理論
8. 議題設定理論強調媒體如何影響受眾的:
- (A)注意力分配 (B)知識累積 (C)解釋與詮釋方式 (D)消費行為
9. 議題設定研究的經典案例是哪一個?
- (A)1940 年伊利縣選舉 (B)1960 年電視辯論  
(C)1972 年美國總統大選 (D)1995 年網路新聞研究
10. 創新傳布(diffusion of innovations)的過程包括:知曉、說服、決定、實施,還有哪一步?
- (A)分析 (B)評估 (C)拒絕 (D)確定
11. 馬歇爾麥克盧漢(Marshall McLuhan)的名言「媒介即訊息」主要強調什麼?
- (A)訊息比媒介重要 (B)媒介型態影響社會  
(C)媒體內容無關緊要 (D)技術不影響社會
12. 馬歇爾麥克盧漢(Marshall McLuhan)將媒介分為「熱媒體」與什麼?
- (A)冷媒體 (B)弱媒體 (C)強媒體 (D)暖媒體
13. 互聯網興起後,「使用與滿足理論」的新發展強調:
- (A)受眾仍然被動 (B)受眾更具主動性與互動性  
(C)傳播完全單向 (D)媒體效果無法測量
14. 社群媒體中「同溫層效應」主要指:
- (A)受眾接觸到多元意見 (B)受眾傾向只接觸相似觀點  
(C)社群媒體完全中立 (D)網路效果有限
15. 使用與滿足理論強調受眾會主動選擇媒體以滿足需求,下列何者不是常見的需求?
- (A)娛樂 (B)社交互動 (C)資訊獲取 (D)媒體壟斷
16. 新媒體平台常透過「演算法推薦」增加受眾,這主要運用哪種傳播策略?
- (A)受眾分眾化 (B)文化霸權 (C)沉默螺旋理論 (D)知溝理論

17. 在品牌經營中，若透過製造與受眾的「情感連結」來吸引觀眾，這與哪個理論最相關？  
(A)涵化理論 (B)媒體依賴理論 (C)文化研究 (D)沉默螺旋理論
18. 傳播者在不同平台提供不同版本的內容，以吸引多元族群受眾，這種策略稱為：  
(A)多元分眾 (B)單向傳播 (C)沉默螺旋理論 (D)媒體效果有限
19. 媒體舉辦線上互動活動，透過留言、投票提高參與度，這最有助於：  
(A)增加受眾黏著度 (B)降低受眾批判力  
(C)造成沉默螺旋 (D)形成知識落差
20. 「跨平台經營」是指媒體透過多種媒體管道同時推播訊息，主要目的是：  
(A)強化媒體技術 (B)擴大受眾觸及  
(C)限制受眾選擇 (D)提升社會孤立
21. 在社群媒體上，利用「網紅」帶動流量，最符合哪種傳播模式？  
(A)兩級傳播理論 (B)單向傳播 (C)魔彈論 (D)沉默螺旋理論
22. 媒體設計「會員制」與「專屬優惠」的策略，主要目的是：  
(A)造成沉默螺旋 (B)創造歸屬感 (C)增強雜訊 (D)破壞傳播效果
23. 在新媒體環境中，「即時互動」對增加受眾的主要意義是：  
(A)建立雙向溝通 (B)減少資訊量 (C)增加孤立 (D)加強雜訊
24. 兩級傳播模式中，意見領袖對受眾的影響主要來自：  
(A)技術優勢 (B)社會人脈與可信度 (C)政府支持 (D)媒體壟斷
25. 媒體持續報導犯罪新聞，可能造成受眾對治安狀況產生過度恐懼，這現象最符合：  
(A)認知失調 (B)涵化理論(cultivation theory)  
(C)議程設定 (D)使用與滿足
26. 社群媒體放大少數極端意見，使其看似主流，可能造成受眾誤判社會輿論，這現象與哪個理論相關？  
(A)沉默螺旋理論 (B)議題設定理論 (C)知溝理論 (D)涵化理論

27. 受眾在接收媒體資訊時，不被動也不逆來順受，反而主動搜尋訊息以解決問題，這叫做？  
(A)議題設定理論 (B)使用與滿足理論 (C)知溝理論 (D)沉默螺旋理論
28. 閱聽人研究最主要關注的對象是什麼？  
(A)傳播媒體的經濟效益 (B)傳播者的動機  
(C)受眾的行為與意義建構 (D)政府的傳播政策
29. 傳統「子彈理論」(魔彈論)對閱聽人的假設是？  
(A)主動選擇、積極解讀 (B)消極被動、容易受影響  
(C)具備批判思考能力 (D)能與媒體進行雙向互動
30. 下列何者屬於「使用與滿足理論」的典型需求？  
(A)認知需求、情感需求、個人整合需求、社會整合需求、逃避需求  
(B)政治需求、經濟需求、社會需求、心理需求  
(C)操作需求、控制需求、競爭需求、娛樂需求  
(D)生理需求、文化需求、宗教需求、經濟需求
31. 「兩級傳播理論」中，意見領袖的角色是？  
(A)僅僅是傳播者 (B)在媒體與大眾之間進行解讀與影響  
(C)僅在政治傳播中有效 (D)完全取代大眾媒體
32. 「涵化理論」(cultivation theory)主要研究電視長期影響閱聽人什麼？  
(A)對政治的投票行為 (B)對社會現實的知覺與態度  
(C)對娛樂節目的偏好 (D)對廣告的記憶效果
33. 下列哪一理論最能反映「閱聽人不是孤立，而是透過人際網絡與社會結構互動」的觀點？  
(A)魔彈論 (B)使用與滿足理論 (C)兩級傳播理論 (D)媒體依賴理論
34. 傳播者研究主要關注的對象是什麼？  
(A)閱聽人的行為與需求 (B)媒體內容與文本  
(C)傳播者的特徵、角色與影響 (D)技術如何影響傳播



35. 在傳播過程中，傳播者最重要的角色是？  
(A)僅是訊息的被動傳遞者 (B)訊息的選擇者、詮釋者與建構者  
(C)僅負責技術操作 (D)僅是商業利益的代表
36. 「守門人」一詞最早由那位心理學家提出？  
(A)Katz (B)Lazarsfeld (C)Kurt Lewin (D)Schramm
37. 「守門人」在傳播流程中的主要功能是？  
(A)減少受眾參與 (B)選擇、篩選與決定哪些訊息能進入媒體管道  
(C)增加訊息數量 (D)完全忠實轉述事實
38. 下列何者屬於影響新聞工作者把關決策的重要因素？  
(A)個人專業價值 (B)媒體組織政策 (C)社會文化與政治環境 (D)以上皆是
39. 議題設定理論的核心主張是？  
(A)大眾媒介強調的議題與閱聽人所重視的議題間呈現負相關的關係  
(B)大眾媒介強調的議題與閱聽人所重視的議題間呈現正相關的關係  
(C)媒體不影響任何議題  
(D)受眾完全忽略媒體
40. 涵化理論 (Cultivation Theory) 最初由哪位學者提出？  
(A)Noelle-Neumann (B)Katz & Lazarsfeld  
(C)George Gerbner (D)McCombs & Shaw
41. 在涵化理論中，「主流效果」(mainstreaming) 指的是什麼？  
(A)多年收看媒體者的觀點逐漸趨於一致  
(B)媒體設定公共議題排序的效應  
(C)媒體促使讀者更願意接受主流意見領袖的看法  
(D)媒體鼓勵多元意見的表達
42. 涵化理論中的「共鳴效果」(resonance) 意指：  
(A)媒體訊息在閱聽人之間自動複製  
(B)當媒體所呈現的世界與閱聽人的現實經驗越接近，媒體效果越強  
(C)閱聽人主動選擇與自身觀點一致的媒體

(D)媒體訊息透過迴響室機制加強其效應

43. 涵化理論 (Cultivation Theory) 最著重於哪種時間尺度的影響？

(A)短期 (B)即時 (C)長期 (D)突發性

44. 根據涵化理論 (Cultivation Theory)，若某人長期觀看暴力節目，他最可能傾向相信：

(A)現實中社會暴力比實際更多 (B)媒體呈現的世界過於理想化

(C)媒體與現實世界毫無關聯 (D)媒體僅供娛樂用途

45. 在創新傳布理論中，哪一類人群最少、但最早嘗試新事物？

(A)創新者 (Innovators) (B)早期多數 (Early Majority)

(C)晚期多數 (Late Majority) (D)落後者 (Laggards)

46. 兩級傳播理論所揭示的媒體效果屬於哪一類？

(A)強效果 (強勢) (B)弱效果 (有限效果) (C)即時效果 (D)技術效果

47. 兩級傳播理論對傳播研究的主要貢獻是？

(A)提出大眾媒體效果是全能的 (B)證明閱聽人完全被動

(C)突顯人際傳播在媒體影響過程中的重要性 (D)主張技術決定論

48. 沈默螺旋理論最核心的概念是什麼？

(A)媒體即訊息 (B)意見領袖影響群眾

(C)人們害怕孤立，傾向隱藏少數意見 (D)大眾媒體塑造文化霸權

49. 沈默螺旋理論特別適合解釋哪一種社會現象？

(A)長期的文化涵化 (B)短期的廣告效果

(C)社會輿論的偏向與沉默 (D)媒體技術的創新擴散

50. 下列哪一項可能削弱沈默螺旋效果？

(A)社群媒體提供多元表達平台 (B)主流媒體高度集中

(C)政治環境壓抑異議 (D)公眾意見高度一致



# 國營臺灣鐵路股份有限公司公共事務處 114 年從業人員甄試試題

應試類科：第 9 階事務員－公共關係

測驗節次：第三節

測驗科目：外國文概要(英文)

考試時間：60 分鐘

※注意：

- (一) 本試題為單選題，四選一，請選出一個正確或最適當的答案，複選作答者，該題不予分。
- (二) 本科目共 50 題，每題 2 分，共 100 分，請以藍、黑色原子筆或鋼筆在答案卷上依題號作答，於本試題上作答者，不予計分。

**1.The opposite meaning of “increase” is:**

- (A)Expand (B)Rise (C)Decrease (D)Grow

**2.In design, “contrast” means:**

- (A)Similarity (B)Difference (C)Repetition (D)Harmony

**3.“Freelancer” refers to:**

- (A)A person working full-time in one company  
(B)A person studying  
(C)A person who doesn't work  
(D)A person who is self-employed and not necessarily committed to a particular employer long-term

**4.“Resolution” in images means:**

- (A)The clarity of a picture (B)The size of a file  
(C)The type of a color (D)The style of a design

**5.Which phrase means “right away”?**

- (A)At once (B)In advance (C)By chance (D)From scratch

**6.What does the idiom "break the ice" mean?**

- (A)To literally break frozen water  
(B)To make people who have not met before feel more relaxed with each other  
(C)To make someone angry  
(D)To cancel a plan

**7. “Prototype” in design refers to:**

- (A) Final product (B) Packaging (C) Random draft (D) Early sample

**8. What does the phrasal verb “look after” mean?**

- (A) To take care of someone or something  
(B) To search for something  
(C) To admire from a distance  
(D) To check the time

**9. “Confidential” means:**

- (A) Public (B) Secret or private (C) Funny (D) Easy

**10. Which sentence uses the word “since” correctly?**

- (A) I live here since five years.  
(B) I am lived here since three weeks.  
(C) I have lived here since 2018.  
(D) I have lived here since two months.

**11. The meaning of “deadline” is:**

- (A) The time when work must be finished  
(B) A meeting room  
(C) A subway line  
(D) A news article

**12. “Monochrome” photo means:**

- (A) Black and white (B) Colorful (C) Blurred (D) Wide angle

**13. In business, “ASAP” stands for:**

- (A) As Super As Possible (B) As Soon As Possible  
(C) A Slow Arrangement Please (D) All Staff Are Present

**14. “User-friendly” software is:**

- (A) Difficult to use (B) Very expensive (C) Easy to use (D) Only for experts

**15. Which phrase means “cancel”?**

- (A) Call off (B) Call in (C) Break through (D) Pull over

**16. If I \_\_\_\_ more time, I would learn Photoshop.**

- (A) have (B) had (C) has (D) having

17. She \_\_\_\_ the email before the meeting started.  
(A) sent (B) will send (C) send (D) sending
18. We will start the project after we \_\_\_\_ the approval.  
(A) get (B) got (C) gets (D) getting
19. Neither the manager nor the staff \_\_\_\_ happy with the delay.  
(A) were (B) are (C) is (D) be
20. The report needs \_\_\_\_ carefully before submission.  
(A) check (B) to be checked (C) check with (D) checks
21. I look forward to \_\_\_\_ from you soon.  
(A) hear (B) hears (C) heard (D) hearing
22. If it rains tomorrow, we \_\_\_\_ the outdoor photo shoot.  
(A) cancel (B) will cancel (C) cancelled (D) have cancelled
23. By the time he arrived, the meeting \_\_\_\_.  
(A) has already started (B) was already starting  
(C) already start (D) had already started
24. She asked me \_\_\_\_ the file to her.  
(A) send (B) to send (C) sending (D) sends
25. This is the designer \_\_\_\_ work won the award.  
(A) who's (B) whom (C) whose (D) which
26. I \_\_\_\_ in this company since 2015.  
(A) work (B) worked (C) have worked (D) am working
27. The photos were taken \_\_\_\_ a professional photographer.  
(A) by (B) with (C) of (D) for
28. \_\_\_\_ you mind helping me with this camera?  
(A) Does (B) Would (C) Was (D) Is
29. The manager suggested that we \_\_\_\_ earlier.  
(A) leave (B) leaves (C) left (D) leaving
30. If she had studied harder, she \_\_\_\_ the test.  
(A) pass (B) will pass (C) would pass (D) would have passed

**31.Email:“Please CC your supervisor.” means:**

- (A)請寄副本給你的主管 (B)請關掉電腦  
(C)請寄給自己 (D)請重新寄信

**32.In a meeting, “Let’s brainstorm” means:**

- (A)Write a report (B)Share creative ideas (C)Take a break (D)Argue

**33.“Out of office reply” means:**

- (A)外出自動回覆電郵訊息 (B)群組信件 (C)回信錯誤 (D)轉寄功能

**34.“High engagement” on a post on Facebook means:**

- (A)long captions  
(B)very few views  
(C)technical error  
(D)many likes and comments

**35.In design feedback: “The font is too bold” means:**

- (A)字體太粗 (B)字體太小 (C)字體太細 (D)字體太舊

**36.“Please crop the image” means:**

- (A)放大圖片 (B)修飾圖片 (C)儲存圖片 (D)裁剪圖片

**37.What does the phrasal verb “turn down” mean?**

- (A)To reduce the volume or level (B)To accept happily  
(C)To write something quickly (D)To delay an event

**38.“The meeting is postponed” means:**

- (A)會議取消 (B)會議延後 (C)會議提早 (D)會議換地點

**39.On a restaurant menu, “beverages” usually means:**

- (A)Desserts (B)Drinks (C)Appetizers (D)Main dishes

**40.In social media, “engagement rate” means:**

- (A)發文時間 (B)粉絲人數 (C)互動率 (D)廣告費用

**41.“This file is corrupted” means:**

- (A)文件正確 (B)文件損壞 (C)文件很大 (D)文件受保護

**42.“Our website traffic doubled” means:**

- (A)流量減半 (B)流量關閉 (C)流量相同 (D)流量翻倍

**43.“He is in charge of the project” means:**

- (A)他結束專案 (B)他負責專案 (C)他拒絕專案 (D)他退出專案

**44. In railway travel, a “platform” is:**

- (A) The control room for train drivers
- (B) The area where passengers wait and board the train
- (C) The ticket office inside the station
- (D) The railway track itself

**45. “Our brand needs more visibility” means:**

- (A) 需要更高的曝光度 (B) 需要更少的粉絲
- (C) 需要更便宜的價格 (D) 需要更小的字體

**46. Email: The client has requested us to send the revised design by Wednesday noon. What is required?**

- (A) Send the original design again (B) Send the updated design
- (C) Cancel the design (D) Ignore client

**47. Report: “Our Instagram followers has grown from 5,000 to 7,500 within one day.” What does this mean?**

- (A) The account lost followers
- (B) The number of the follower for the account has been stayed the same
- (C) The account has gained followers
- (D) The account has been deleted

**48. Poster: “Photography Workshop – Limited Seats – Register Now!” What should you do if you are interested?**

- (A) Ignore it (B) Register quickly
- (C) Wait until next year (D) Complain about the weather

**49. Website: Password must contain 8 characters, one number and one capital letter. Which of following password is correct?**

- (A) abcdefg (B) Password1 (C) passworld (D) 12345678

**50. Notice: Please switch off the lights and air conditioning before leaving. What should you do?**

- (A) Leave everything on (B) Call the manager
- (C) Lock the door only (D) Turn off lights and AC

# 國營臺灣鐵路股份有限公司公共事務處 114 年從業人員甄試試題

應試類科：第 9 階事務員－公共關係

測驗節次：第四節

測驗科目：企業管理概要

考試時間：60 分鐘

※注意：

- (一) 本試題為單選題，四選一，請選出一個正確或最適當的答案，複選作答者，該題不予分。
- (二) 本科目共 50 題，每題 2 分，共 100 分，請以藍、黑色原子筆或鋼筆在答案卷上依題號作答，於本試題上作答者，不予計分。

1. 公司化的國營事業不包括下列哪一家公司？  
(A)臺灣港務股份有限公司 (B)中華郵政股份有限公司  
(C)國營臺灣鐵路股份有限公司 (D)中華電信股份有限公司
2. 下列對於效能的敘述，何者為是？  
(A)以相同的投入，得到更多的產出 (B)運用較少資源，得到相同產出  
(C)追求資源利用率 (D)做對的事
3. 組織文化(Organizational Culture)的學習之道，不包括下列何者？  
(A)故事 (B)電子媒體廣告 (C)語言 (D)儀式
4. 臺鐵公司為了提升自強號的車勤服務品質，特別委請中華航空公司提供商務艙旅客服務訓練課程，就學員服裝儀容、服務態度、旅客引導、溝通技巧等各面向，將客機座艙服務精神轉移至臺鐵自強號列車的服務上，此作法稱之：  
(A)虛擬學習 (B)標竿學習 (C)職外學習 (D)本質學習
5. 若一個企業導入 AI(Artificial Intelligence)系統，但員工因不熟悉系統操作而不願意使用，管理者必須提出實際的管理方案，讓員工願意使用該系統。此為何種管理學派的觀點？  
(A)系統學派 (B)管理科學學派 (C)行為學派 (D)管理程序學派
6. 臺灣邁向高齡化社會，樂齡族群偏好慢遊的旅遊型態，臺鐵公司利用本身鐵道資源來獲取創造深度的鐵道觀光旅遊營收。請問以上描述是結合 SWOT 分析中的那些部分？  
(A)SO (B)ST (C)WT (D)WO
7. 海風號是台灣首輛甜點主題觀光列車，有「移動的網美餐廳」的美稱，切入中程的精緻鐵道觀光旅遊市場，讓消費者選擇觀光列車服務時，有清楚的認知與記憶，上述的作法是屬於下列何者？  
(A)通路的選擇 (B)銷售促進 (C)產品定位 (D)價格的制定



8. 訂定 KPI(Key Performance Indicator)目標的五個原則，不包含下列何者？  
(A)具體的 (B)很容易達到的 (C)以時間為基礎 (D)可衡量的
9. 臺鐵公司的本業是經營鐵路運輸業務，具有甚麼產品特性？  
(A)易逝性 (B)可分割性 (C)有形性 (D)同質性
- 10.有關 KPI(Key Performance Indicator)的描述，下列何者錯誤？  
(A)名為「關鍵績效指標」 (B)屬於量化指標  
(C)起源及強調由下而上 (D)是重要的績效管理工具
- 11.獲得 Good Design Award 的臺鐵列車與企劃，不包含下列何者？  
(A)鳴日號觀光列車 (B)EMU3000 型城際列車  
(C)福森號觀光列車 (D)台鐵便當本鋪品牌形象改造案
- 12.下列何者為臺鐵公司的粉絲專頁？  
(A)fun 台鐵 (B)599 坐火車漫遊台灣 (C)來談鐵路 (D)鐵道文化之旅
- 13.李維特 (Leavitt) 認為組織變革的途徑可經由三種不同的機能作用來完成，不包含下列何者？  
(A)行為上的變革 (B)結構上的變革 (C)科技上的變革 (D)領導上的變革
- 14.依衝突的交互影響觀點(interactionist view of conflict)，不包含下列何者？  
(A)過於平靜、和諧的團隊反而不易推動團隊進步與創新  
(B)衝突可促進團隊成長和維持活力方面的積極作用  
(C)團隊體需要一定程度的衝突來維持活力，不須要「管理」衝突  
(D)適度衝突對團隊有益的觀點
- 15.平衡計分卡 (Balanced Scorecard) 的四大構面，不包含下列何者？  
(A)學習與成長 (B)競爭者 (C)企業內部流程 (D)顧客
- 16.臺鐵公司為確保運輸安全，臺鐵建立 PDCA 安全管理系統，請問以下內涵的描述何者最為正確？  
(A)規劃、討論、執行、協助 (B)提議、討論、創建、執行  
(C)規劃、執行、查核、改善 (D)提議、執行、改善、協助
- 17.波特 (Michael E. Porter) 提出產業結構的五力分析，用以分析某一產業結構與競爭對手的一種工具，五力中何者為非？  
(A)供應商的議價力 (B)購買者的議價力  
(C)現有同業的競爭壓力 (D)政府的行政能力

- 18.關於BCG矩陣觀點，下列敘述何者正確？
- (A) 明星 (Star) 是指事業成長率高，市占率也高，企業應採擴充策略
  - (B) 金牛 (Cash Cow) 是指事業成長率高，但市占率低，企業應採穩定策略
  - (C) 問號市場 (Question Market) 是指事業成長率低，但市占率高，企業應採綜合策略
  - (D) 落水狗 (Dog) 是指事業成長率低，但市占率高，企業應採縮減策略
- 19.超商與知名連鎖餐廳合作推出聯名便當，帶動彼此銷售業績，下列有關聯名 (Co-branding) 的敘述何者錯誤？
- (A) 是策略聯盟的一種形式
  - (B) 增加合作雙方行銷成本
  - (C) 相互吸引對方的消費者，擴大品牌知名度和市場佔有率
  - (D) 創造新鮮感和話題性
- 20.臺鐵公司為積極落實 ESG (Environmental, social, and governance) 理念與企業社會責任 (Corporate Social Responsibility)，下列何者為非？
- (A) 舉辦「東區鐵道實習體驗營」
  - (B) 優化「台鐵 e 訂通」APP 及票務系統數位化以達成減少紙張使用
  - (C) 臺鐵公司響應交通部觀光署「住宿 x 低碳運具」專區啟動活動，推出優惠方案
  - (D) 於 114 年 6 月 23 日起正式調漲票價
- 21.依據 Kim 與 Mauborgne「藍海策略」(Blue Ocean Strategy) 一書中，下列何者非其主張？
- (A) 開創沒有競爭的新市場
  - (B) 創造並掌握新需求
  - (C) 削價競爭以增加現有市場的產品銷售量
  - (D) 創造新的需求，並透過成本控制追求持續領先
- 22.「從 A 到 A+」一書作者所指「藉由謙虛的個性和專業的堅持，建立起持久的卓越績效標準」是第幾級領導？
- (A) 第一級 (B) 第三級 (C) 第五級 (D) 第七級
- 23.下列何者不是『學習型組織』的特性？
- (A) 強調效率 (B) 團隊學習 (C) 建立共同願景 (D) 自我超越
- 24.4P，又稱為行銷組合 (Marketing Mix)，下列何者非其要素？
- (A) 人 (People) (B) 價格 (Price) (C) 通路 (Place) (D) 促銷 (Promotion)
- 25.企業三項重要的行銷策略決策，STP 程序中不包括下列何種步驟？
- (A) 選定市場 (B) 區隔市場 (C) 定位產品 (D) 決定成本

- 26.廠商常用來描述、瞭解與預測產品銷售變化軌跡的行銷概念，一般可分為導入、成長、成熟、衰退四期，此一概念稱為
- (A)產品生命週期 (B)市場演化週期 (C)新產品發展 (D)生態生命週期
- 27.下列何者不屬於差別訂價(Discriminatory Pricing)？
- (A)電影票分為普通票、軍警票與學生票
- (B)百貨公司的限時大特價
- (C)先提高價格再打折，實際購買金額與平常價格一致
- (D)汽車經過改款成本差異不大，但市場售價差異卻很大
- 28.請問下列何者對於顧客關係管理的描述是錯誤的？
- (A)企業應該與顧客維持長期的關係
- (B)提供顧客即時、快速的服務，創造更高的顧客價值
- (C)建立以客為尊觀念，維繫顧客忠誠度
- (D)只著重將單一次的交易利益極大化
- 29.黎溫(K. Lewin)曾提出組織變革之三階段論，其內涵為何？
- (A)解凍、消除、變革 (B)解凍、變革、再凍結
- (C)解凍、變革、增強 (D)變革、增強、再凍結
- 30.為了響應 2050 淨零排放政策，下列何者非臺鐵公司的積極作為？
- (A)台鐵便當推出以在地食材入菜的特色便當
- (B)在臺北車站舉辦「鐵道文化巡禮」公益活動，希望透過鐵道文化的探索，讓唐氏症基金會的唐寶寶們感受不同的生活體驗
- (C)取得「自強號」、「莒光號」及「區間／區間快」3 種車型的產品碳足跡標籤使用權
- (D)對 32 個車站進行組織型溫室氣體盤查
- 31.企業為吸引現有顧客，採行多角化進入新產業領域，下列何者非多角化經營的概念？
- (A)分散風險 (B)拓展市場 (C)創造綜效 (D)集中資源
- 32.馬斯洛需求層級理論，由下層而上，請選出排序正確者？
- (A)生理需求→心理需求→社會需求→自尊需求→自我實現需求
- (B)生理需求→社會需求→安全需求→自尊需求→自我實現需求
- (C)生理需求→安全需求→社會需求→自尊需求→自我實現需求
- (D)生理需求→安全需求→自尊需求→社會需求→自我實現需求

33. 群體發展階段依序排列為下列何者？  
(A) 形成期-規範期-動盪期-行動期-休止期  
(B) 規範期-形成期-行動期-動盪期-休止期  
(C) 形成期-動盪期-規範期-行動期-休止期  
(D) 形成期-規範期-行動期-休止期-動盪期
34. 下列何者非創新文化的特徵？  
(A) 高度的外部控制 (B) 對衝突的容忍度高  
(C) 授權的領導 (D) 著重目的而非方法
35. 台鐵便當將一個養豬場買下，確保其豬肉源供應無虞，此為何種合併？  
(A) 垂直合併 (B) 水平合併 (C) 創立合併 (D) 分割合併
36. 臺鐵公司提供臺鐵夢工場網路商城服務，屬於電子商務的哪一種銷售模式？  
(A) B2B(Business to Business) (B) B2C(Business to Customer)  
(C) C2C(Customer to Customer) (D) C2B(Customer to Business)
37. 員工會因為自己的投入跟同事相當，但所獲得的報酬確比較少，而消極怠惰。此種觀點是何種理論？  
(A) 期望理論 (B) 自由理論 (C) 增強理論 (D) 公平理論
38. 下列何者非企業競爭優勢的來源？  
(A) 優質品牌形象 (B) 大量的存貨 (C) 高度顧客忠誠度 (D) 創新專利技術
39. 臺鐵公司的 3000 型自強號列車有區分成不同的艙等別，分別是一般車廂及騰雲座艙。騰雲座艙提供較佳之座艙服務，如寬敞的座椅，優質的飲食與服務體驗，讓旅客有更多的搭乘選擇。上述符合企業經營、行銷策略上的哪個概念？  
(A) 市場推廣 (B) 選擇目標市場 (C) 市場區隔 (D) 市場定位
40. 在平衡計分卡(Balanced Scorecard, BSC)績效管理系統中，對旅客提供安全、高性價比的旅運服務，上述描述歸屬於哪一個面向？  
(A) 財務 (B) 客戶 (C) 內部流程 (D) 學習與成長
41. 當組織成員皆深信組織文化內含的價值觀，並遵循一致的目標，不僅向心力強，凝聚力高，也願意對組織文化做出承諾，展現一致的行為，屬於下列何種文化？  
(A) 強勢文化 (B) 創業文化 (C) 宗族文化 (D) 塑造文化
42. 下列何種因素不會影響管理之控制幅度？  
(A) 任務相似性 (B) 程序標準化  
(C) 管理風格 (D) 組織所在處
43. 下列何者不屬於企業的一般環境因素？  
(A) 自然資源環境 (B) 員工士氣與參與  
(C) 社會文化環境 (D) 政治環境

44. 臺鐵公司發行「靚道」雜誌，置於 EMU3000 自強號列車每個座位的前方，提供搭乘旅客閱讀的雜誌，內容藉由四季旅遊風格介紹台灣各地風情、在地美食和鐵道文化遺跡與新貌，吸引遊客搭乘台鐵旅行，帶動更多客運營收。上述較貼切企業經營、行銷策略上的哪個概念？  
(A) 置入性行銷 (B) 選擇性行銷  
(C) 口碑行銷 (D) 差異化行銷
45. 依據雙因子理論(Two-factor theory)，下列何者屬於激勵因子(Motivation Factors)，而非保健因子(Hygiene Factors)？  
(A) 工作成就感 (B) 工作環境  
(C) 安全感 (D) 和工作同仁的關係
46. 有關事業部組織(Divisional Structure)之敘述，下列何者錯誤？  
(A) 使用財務指標(利潤或 ROI)為控制的依據  
(B) 每個事業部在管理上獨立  
(C) 是高度集權的代表，可快速反應市場的變化  
(D) 注重結果，部門管理者對其產品與服務負責
47. 臺鐵公司打造的觀光列車，下列何者為非？  
(A) 栩悅號 (B) 藍皮解憂號  
(C) 鳴日號 (D) 山嵐號
48. 下列有關危機管理的敘述，何者錯誤？  
(A) 涵蓋危機發生前的事前預防，以及危機爆發後續的處理與善後  
(B) 危機管理的觀念對社會上任何個人、機構都是非常重要的課題  
(C) 是針對危機或突發事件，進行的管理措施與因應策略  
(D) 只著重發生在危機之後的補救，減災為要
49. 企業流程再造(Business Process Reengineering)不包含下列何者？  
(A) 運作流程的改變  
(B) 對舊有流程進行修正，提昇效率  
(C) 組織各面向的績效提升  
(D) 成本支出的減少
50. 有關工作設計(Job Design)的說明，下列何者錯誤？  
(A) 工作擴大化(Job Enlargement)是指在水平方向上增加員工的工作種類或工作任務  
(B) 工作豐富化(Job Enrichment)是透過「垂直地」增加工作深度與挑戰性  
(C) 工作分析(Job Analysis)是設計與安排工作行為與工作內容的過程  
(D) 工作輪調(Job Rotation)是讓員工在不同職位或部門間轉換工作