

公務人員普通考試試題

代號：42750

類 科：交通行政
科 目：運輸管理學概要
考試時間：1 小時 30 分

一、何謂利害關係人 (stakeholders)？各縣市政府交通局、處最常面對的利害關係人有哪些？他們最在意的是什麼？(25 分)

答：(一)利害關係人：

1.所謂的利害關係人，各家學者之定義不一，例如：

- (1) Freeman 認為，利害關係人為組織中會影響組織目標或被組織所影響之個人或團體。
- (2) Daft 認為，利害關係人為組織內外與組織績效有利害關係的人或團體。
- (3) Savage 等人認為，利害關係人為組織的行動中，有利害關係且有能力影響其利害關係的群體或個人。
- (4)由上可知，雖然定義各有不同，但總的來說皆大同小異，也就是只要會影響組織或企業的都可納入利害關係人之範圍。換句話說，舉凡股東、企業主、管理者、員工、消費者、工會、供應者、競爭者、壓力團體等等都是利害關係人的一份子。

2.而根據不同學者之觀點，利害關係人亦有不同之分類，以下我們僅就常見分類者說明之：

(1)內部利害關係人與外部利害關係人：

- ①內部的利害關係人包括股東、管理者和員工等。
- ②外部的利害關係人包括立法者、大眾、社群和契約、供應商等。

(2)主要利害關係人與次要利害關係人：

- ①主要利害關係人，意指跟企業營運過程中直接相關的人，主要有投資者、消費者、供應商、員工等。
- ②次要利害關係人，是跟企業營運過程無關，但可能會影響企業的對象，如工會、政府機構、社會大眾等。

(二)各縣市政府交通局、處一般常會面對之利害關係人及其所在意者：

- 1.旅客（乘客），所重視者如乘客權益、運輸安全管理、服務品質等。
- 2.運輸業者，所重視者如運輸業者權益、政府政策、受不平等待遇向政府陳情等。
- 3.交通事故當事人，所重視者如自身權益、肇事結果研判、鑑定結果等。
- 4.工會，所重視者如員工權益、對受損權益或不平等待遇之陳情等。
- 5.媒體，所重視者如災害預防與重大事件對策、交通相關重要政策之報導等。
- 6.非政府組織，所重視者如災害預防與重大事件對策、乘客權益、生態衝擊管理、運輸安全管理等。

二、何謂顧客不滿 (dissatisfaction)？何謂顧客驚喜 (delight)？什麼是顧客可容忍區範圍 (zone of tolerance)？請以搭飛機舉例說明。(25 分)

答：(一)顧客不滿：

1.顧客不滿的概念，簡單說就是消費者的消費效果並未達到消費者心中預期時的一種不滿足狀態，也就是顧客滿意的反向概念。根據學者 Matzler 與 Sauerwein 之研究，他們將顧客滿意的三因素結構整理為：

- (1)基礎因素，此為最基本的需求，如果不能被滿足會造成不滿意，而即使被滿足或超過了也不會導致顧客的

滿意（這種因素是產品或服務績效的必要條件）。

(2)績效因素，此指的是如果滿足或超過會帶來滿意，而不足則會造成不滿。

(3)激勵因素，此指的是如果有的話會帶來滿意，但即使服務提供者不提供也不會造成不滿意。

(4)由以上可知，根據 Matzler 與 Sauerwein 之觀點，顧客的不滿來自對基礎因素與績效因素的不滿足。

2.以搭飛機為例，一般傳統飛機上會有免費午餐或晚餐之供應，若此部份在乘客搭機時卻突然刪除，或是菜色供應內容縮水、品質下降，便會造成顧客不滿。又或者客運業準時而且安全地將顧客送到目的地是基本要求，若飛機誤點或因人為因素導致無法準時降落到目的地，將使顧客不滿。

(二)顧客驚喜：

1.此概念簡單說就是服務超越顧客心中期望的部份（超越了顧客對服務預期的最高標準），也就是顧客本來沒有期望得到的，卻意外有更好的服務或收獲所致。

2.例如搭飛機時，機組人員對當天或當月的生日貴賓獻上祝福，此對一般搭乘者而言即是一種顧客驚喜。

(三)顧客可容忍區範圍：

1.此一概念從顧客服務期望的兩種層次角度切入即可知。一般而言，顧客在消費時會有一個認為服務提供者所能達到的最高服務水準，以搭飛機為例，消費者可能認為飛機上應提供最新電影收看、提供 usb 插座可供筆電或手機充電、有個人電視、可以玩 game 等，這些屬於所謂的高期望水準。另一種則稱之為低期望水準，也就是可接受的最低服務，以搭飛機為例，有乾淨舒服的座位、有供應餐點、平安到達目的地、不誤點等，此皆為消費者所能容許的最低要求。

2.而由以上觀點切入，我們可知，當服務水準超出該消費者心中認為的最高服務水準，即會產生顧客驚喜，反之，當服務水準低於最低期望水準之要求，則將產生顧客不滿。至於在顧客驚喜與顧客不滿間之區域，就是所謂的顧客可容忍區範圍。

三、政府組織與大企業、小企業、非營利組織、全球企業的使命、目標與策略形成有那些差異？（25 分）

答：政府組織與其他的使命、目標與策略之差異：

(一)在使命與目標方面：

- 1.政府組織的角度放在整體國家、國民，以整體社會的福祉為基本考量，因此其主要的使命與目標在於促進社會福利、打擊犯罪、解決交通問題、節能減碳等。
- 2.非營利組織具有公共服務的使命，是一種具有法人地位之不營利或慈善的非政府組織，其使命或目標通常包括增進社會公益、促進社會福利、支持或處理個人關心或者公眾關注的議題或事件。
- 3.全球企業，常見的使命或目標包括創全球名牌、創新科技、追求最大利潤、永續經營、善盡全球企業責任、回饋社會等。
- 4.大企業，常見的使命或目標包括追求最大利潤、永續經營、回饋社會等。
- 5.小企業，常見的使命或目標包括追求最大利潤、健全財務結構等。

(二)在策略方面：

- 1.政府組織，因通常有不效率之問題存在（官僚、冗員等），因此可引進企業化績效管理方針來活化政府組織效能。
- 2.非營利組織，重點在於提升效率與社會公益，因此可採用人組織的管理策略，以免組織鬆散、行事無效率。

- 3.全球企業，放眼的是全世界的市場佈局，因此採用的是全球策略、國際策略來行事。
- 4.大企業，可採所謂的公司策略（總體策略、公司層級策略），也就是在競爭領域中的相關決定，如決定公司要在哪一種事業中營運、界定企業對社會要扮演的角色等。而其常見的策略又可分為整合策略、多角化策略、策略聯盟、重整策略、外包策略等。
- 5.小企業，主要關心的以賺錢與否、能否在市場上生存為要，因此策略以事業單位層次策略為主，也就是對競爭領域的佈局、如何在其所在產業中有效競爭等基本策略，如成本領導策略、差異化策略、集中策略。

四、各縣市政府交通局、處多年來都依據大眾運輸營運與服務評鑑辦法，將公車評鑑項目分為「場站設施與服務」、「運輸工具設備與安全」、「旅客服務品質與駕駛員管理」及「公司經營與管理」4大類，並為每一大類設定若干評鑑指標、並設計各指標得分之評分方式。最近增加了第5大類：「無障礙之場站設施、服務、運輸設備與安全」，請為這一大類至少2個評鑑指標，並設計各指標得分之評分方式。（25分）

答：依據大眾運輸營運與服務評鑑辦法第三條

主管機關辦理大眾運輸營運與服務評鑑，應依據下列評鑑項目及配分，訂定評鑑指標進行考評：

- (一)場站設施與服務：佔總成績百分之十五。
- (二)運輸工具設備與安全：佔總成績百分之二十五。
- (三)旅客服務品質與駕駛員管理：佔總成績百分之三十。
- (四)無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全：佔總成績百分之十。
- (五)公司經營與管理：佔總成績百分之二十。

前項評鑑項目及配分，中央主管機關得依不同業態視實際需要調整之。

上述第四項無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全之評鑑指標、評分占比及說明如下表所示：

評鑑項目	評鑑指標	評分占比	說明
無障礙之場站設施、服務	無障礙動線標示	30%	動線必須連續，且需符合身障人士需求。
	無障礙設備維護	30%	須備保養清冊備查
	身心障礙人士申訴案件數	40%	申訴案件須造冊備查
無障礙之運輸工具設備與安全	公車無障礙設施裝設情形	20%	公車為低底盤及具備無障礙設施
	公車無障礙設施妥善率與維修情形	40%	須備保養清冊備查
	身心障礙人士事故次數及死傷人數	40%	身心障礙人士事故次數及死傷人數需造冊備查