

類    科：交通行政

科    目：運輸管理學概要

考試時間：1 小時 30 分

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、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那些？他們最在意的是什麼？（25 分）
- 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）
- 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）
- 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、運輸工具設備與安全」，請為這一大類設計至少 2 個評鑑指標，並設計各指標得分之評分方式。（25 分）