

98 學年度大四工工專題摘要

23	清大郵局營運狀況分析－等候理論的應用	
指導教授	周瑋民 教授	
參與學生	9534030 蘇偉豪 9534032 邱偉倫 9534071 沈坤翰	
摘 要		
題目的由來 等候線理論(Queueing Theory)為運籌學中重要的一個分支學科，亦是作業研究中重要的理論之一。根據在系上所學的等候線理論基礎，本組欲以案例來學習該如何將課本上之理論實際運用在現實狀況中，從而加深對等候線的了解 題目的描述 以清大郵局為研究對象，第一步先收集該郵局等候線的相關參數來建立等候線模型，第二步為根據該模型推算等候線的服務狀況，最後再回到現場測量實際情況是否符合推算之結果，以作業研究這門課中所學的等候線理論實際應用在郵局中。 解決的方法 先從現場收集數據，根據等候線理論建構模型之後，與實際情況對照。幫助管理者或設計者提升決策過程的合理性，並找出等候線最佳的運作模式，達成降低營運成本並提高企業競爭力的目的。 研究的成果 順利建構出可合適代表實際情況的等候線模型，並提出最適當的運作方式，使服務人與等候時間達成平衡。		