

98 學年度大四工工專題摘要

16	物流運輸業之配送模式及服務水準評估－以新竹貨運為例
指導教授	溫于平
參與學生	9534008 張仲陽 9534019 李啟瑞 9534040 謝百翰
摘 要	
台灣地區人口稠密，工商產業蓬勃躍展，對於物資之自由互通高度講求，運輸服務多樣性的權衡以及品質服務流程的再造，是創造公眾生活價值的關鍵。於此，建立一套評估貨運網絡服務水準之方法，以協助業者充分掌握其營運表現，實屬必要。 由於物流運輸產業深受民間市場供需波動，以及運輸地理環境的差異影響，故其集配作業流程存在高度不確定性，造成業者在業務區塊調整以及運輸模式最佳化的建置上有所限制。而在過往，以傳統的二值邏輯處理方法對於多數運輸問題所求得之評估結果，其公平性備受爭議；為發掘物流運輸產業問題特性，並尋求可行之運輸決策參考，本研究參照服務資源指派之概念，以問卷之定量表達設計，探析使用者滿意程度與服務需求界定，並透過分析層級程序法（Analytical Hierarchy Process, AHP）的檢視與評量，期使研究假設更能切近實務因果；進而藉由 SuperDecisions 軟體模擬的有效運用，最終提出試行於新竹貨運台北所情境條件下之服務水準改善構想與建議 關鍵字：運輸服務多樣性、物流運輸產業、分析層級程序法。	