

公車駕駛員工作環境與服務認知之探討-以首都客運為例

林祥生, 李濬麟

運輸科技與物流管理學系

管理學院

0

摘要

駕駛員是乘客唯一接觸得到的公車業員工，因此駕駛員的工作表現，將直接影響乘客所獲得之服務品質，而駕駛員的服務行為又深受公司內、外部環境的影響。因此，本文將以連續獲得19次臺北聯營公車服務評鑑第一名的首都客運公司為研究對象，分別針對各路線公車駕駛員進行問卷調查，以瞭解駕駛員對於內、外部工作環境及服務行為所產生的認知差異，據此提出相關的實務意涵，進而可作為業者及政府鼓勵大眾運輸的政策參考。

關鍵字：工作環境、服務認知、服務品質、滿意度