交　通　學　報
第　八　卷　第　一　期
民國九十七年十二月
頁27～頁58

Journal of Traffic Science
Central Police University
Vol. 8 No. 1
December. 2008, pp. 27~58

計程車駕駛人教育訓練制度之研究[1]

A Study on the Training System of Taxi Driver

黃慧娟　Huichuan Huang[2]
周文生　Wen-Sheng Chou[3]

摘　要

由於國內計程車駕駛教育訓練僅於取得執業登記證前之6小時講習，其授課內容相當有限，在駕駛未充分了解營業特性、願景、專業知識與法律常識即投入職場，除了造成駕駛本身權益受損，亦難以確保乘客服務品質。另外，計程車執業門檻過低，致使進入、退出市場容易，亦為影響計程車市場穩定之主要因素。本研究主要目的係由計程車駕駛職前與在職教育訓練提升駕駛專業素養，使其具備專業知識以確保駕駛執業能力，並促進計程車市場良性發展，避免導致營運市場不穩定。本研究參考國外之管理經驗，引進新思維、新觀念、新制度，並考量國內計程車環境實際因素，藉由駕駛與管理者問卷調查分析後，歸納符合我國施行之計程車駕駛職前教育訓練制度可先由民間機構訓練就業人才，並通過測驗後再施予講習，在職教育訓練制度分為「定期講習」、「不定期講習」、「自主訓練」三類，執業年資每滿一定期限，無重大事故或違規事件，於換執業登記證前，應接受定期在職講習課程。希望藉由計程車駕駛人教育訓練制度之改善，提升駕駛專業知識及執業能力，促進計程車市場良性發展，避免營運市場呈現不穩定狀態，使計程車駕駛成為專業且受尊重之職業。

關鍵詞：計程車、計程車駕駛人、教育訓練制度

1　本文為交通部運輸研究所合作研究計畫MOTC-IOT-96-MDB005「計程車駕駛職前與在職教育訓練制度之規劃與建立(I)」相關成果之學術研究。本文內容不代表任何單位之政策與立場。

2　中央警察大學行政管理學系講師

3　中央警察大學交通管理研究副教授

NATIONAL CENTRAL LIBRARY 國家圖書館 ROC

Abstract

Taxi driver is a very professional and respected occupation in foreign countries; however, due to the ease in obtaining a license in the taxi industry, entering and withdrawing from this market has become very easy in Taiwan. Before obtaining a registration certificate to be eligible for this occupation, taxi drivers only need a six-hour training lecture. The training content is limited and has little benefit to taxi drivers; therefore, they do not learn enough professional or basic legal knowledge. As a result they do not fully understand the characteristics and perspective of this industry, which can lead to jeopardize the market overall quality because less awareness. This study has referred foreign countries' management experiences in order to introduce new thoughts, concepts and a new education system. The goals are to provide taxi drivers with useful before and on-job educational trainings so as to promote professional ability and knowledge, and to encourage positive development in the taxi industry. It is expected that taxi drivers enter this industry; they will have to regularly take on-job educational training to learn and understand the relevant changes in the traffic environment and regulations so as to avoid violation. The training is hoped to strengthen the professional knowledge and enhance driving safety at the same time.

Keywords：*Taxicab, Taxi driver, training system*

壹、前言

計程車具私密性，民眾乘坐計程車，其生命、身體及財產，等同於交付予駕駛人，但若管理不善，非但乘客得不到應有的服務，安全缺乏保障，更將形成社會治安上的隱憂，嚴重影響公共運輸系統的功能與發展，而計程車駕駛人亦擔心在此私密空間內發生被害案件。因此乘客與駕駛人間之互動基礎，均有賴政府建構安全、信任的乘車環境，以免除不法侵害，保障民眾權利【1】。尤其在民國 85 年發生震驚全國的彭婉如命案後，時至今日計程車安全問題，仍為婦女與媒體關注焦點。民國 94 年 11 月 24 日媒體大肆報導許姓女子遭計程車駕駛毆傷事件，即為顯著案例。在此個案發生後，立法院隨即於同年 11 月 25 日邀集該被害人許姓女子、消費者文教基金會、計程車業者、交通部及警政署等召開記者會，強烈要求政府須有積極作為，以保障乘客安全。

NATIONAL CENTRAL LIBRARY 國家圖書館 ROC

計程車駕駛人教育訓練，為維持駕駛人素質之根本方法。目前國內計程車駕駛人之教育訓練，僅於取得執業登記證前之 6 小時講習，內容相當有限，對於計程車駕駛人之助益不大，對提昇駕駛人素質亦相當有限。以國外經驗，計程車駕駛人是非常專業且受尊重的職業。然而在國內，駕駛人並未受到應有之重視，由於執業門檻過低，致使進入、退出市場相當容易，計程車駕駛人往往被認為是失業後再就業前的跳板，造成營運市場呈現不穩定狀態。再者，駕駛人未具應備專業知識與法律常識，以及未充分了解該行業之營業特性與願景，皆為影響營運市場穩定狀態之主要因素【2】。

我國目前計程車駕駛人總數高達十萬餘人，不僅人數龐大，組成份子教育程度迥異，生活背景更是複雜。要如何設計一個制度、一套課程，具備足夠的彈性與深度，廣泛適用在這樣的一個族群。其次，深入了解計程車產業，表面上計程車產業嚴重供給過剩，空車率高達六成，但真正符合乘客需要的計程車服務，其實是嚴重供不應求。整個社會不斷提昇與進步，計程車產業卻繼續提供不符消費者需要的服務，當然會不斷流失顧客。協助計程車駕駛人提昇服務態度與技能，進而創造更多的營收與成就感，是啟動良性循環的關鍵動能。再者，深入接觸代表我國計程車產業的民間組織，如職業駕駛工會、計程車商業同業公會、計程車合作社聯合會等，可發現其長期以來的發展非常不健全。要結合何種民間組織，才能有效推動教育訓練制度，避免流於形式，更要避免劣幣驅逐良幣。最後，「懂得多少不重要，懂得如何學習，就會有足夠的知識」，從另一個角度是「傳授多少知識其實不重要，教會他們如何學習，他們就會有足夠的知識」。現有這十萬餘計程車駕駛人，不乏 5 年甚至 10 年以上的執業經驗者。但深入接觸發現，多數都是「5 個 1 年經驗」、「10 個 1 年經驗」，早就停止學習、成長，普遍充斥負面思考、自以為是、怨天尤人的心態。如何在課程中重新點燃計程車駕駛人的學習熱忱，注入正面積極、樂觀敬業的新思維，將是本研究之主要內容。

本研究主要目的，希望藉由執業前講習，培養其建立正確服務道德觀念，提升駕駛人專業素養，使其具備專業知識，以確保駕駛人執業能力，才能促進計程車市場良性發展，避免營運市場呈現不穩定狀態。其次，駕駛人開始執業後，應定期接受在職教育訓練，了解相關法規之增修(訂)內容以及交通環境之變化，避免因對相關法令、地理環境不熟悉而違反規定

NATIONAL CENTRAL LIBRARY 國家圖書館 ROC

，同時能強化專業知識，提昇行車安全。

貳、文獻回顧與探討

2.1 國內現況

目前國內針對計程車駕駛人之資格，主要皆透過駕駛執照及執業登記證進行管理。駕駛執照之核發、審驗、吊註銷等事項由監理機關負責辦理，而執業登記事項則由為各縣市警察局辦理。目前申請執業登記之費用，依據內政部、交通部於民國 95 年 10 月 19 日修正發布計程車駕駛人執業登記管理辦法，欲考領計程車駕駛人執業登記證者須繳交相關之規費，其收費基準如下：(1)執業測驗(含講習)：新台幣(以下同)300 元；僅參加地理環境測驗者，100 元；(2)在職講習：300 元；(3)新領、補發、換發執業登記證及副證：200 元。而駕駛人申請辦理執業登記時，應檢具以下證件：(1)申請書 2 份；(2)國民身分證、職業駕駛執照及執業事實相關證明文件；(3)最近 3 個月內所攝脫帽未戴有色眼鏡正面半身 2 吋彩色相片 2 張。

內政部警政署為有效提升駕駛人素質及專業技能，充分發揮管理機關效能，並符合司法院釋字第 584 號解釋文揭示隨時檢討改進計程車管理制度，於民國 93 年起成立「加強計程車安全管理」專案小組，歷經多次研商，研提建立分區辦理計程車駕駛人執業前測驗、講習制度等多項相關管理措施，藉以提升進入行業門檻，並建構現有計程車駕駛人尊重職業之觀念，充分發揮警察機關管理效能【3】。因此，修正計程車駕駛人執業登記管理辦法第 5 條規定：「汽車駕駛人申請辦理執業登記，應先參加測驗及執業前講習，並取得合格成績單，其未取得合格成績單者，應重新申請辦理執業登記；前項測驗及執業前講習時間合計為 8 小時。測驗科目為執業相關法令及執業地之地理環境等 2 科，測驗成績分別計算，各科成績均達 70 分以上為及格；測驗及格者，始得參加執業前講習，並於講習完畢後發給合格成績單；測驗與執業前講習及在職講習，得由直轄市、縣(市)警察局自行辦理或委託同一測驗講習區域之其他直轄市、縣(市)警察局，或相關機關(構)、團體辦理；測驗與執業前講習及在職講習區域之劃分，由內政部警政署定之」。針對國內計程車駕駛人的教育訓練上，主要有辦理執業登

記證前的職前講習及取得執業登記證後的在職訓練兩種，而這些教育訓練目前均由各地方政府警察局自行訂定。

2.2 國外現況

2.2.1 美國紐約市

申請成為紐約市計程車駕駛人，必須具備取得紐約州、紐澤西州、康乃迪克州與賓州等可駕駛計程車的駕駛執照，未欠 DMV(Department of Motor Vehicles)、PVB(Parking Violations Bureau)、TLC(Taxi and Limousine Commission)等單位罰款，以及最近 6 個月內參加過紐約州 DMV 認可的防禦駕駛(Defensive Driving)課程。並必須在計程車委員會核定的 4 所教育訓練中心（AMERICAN Master Cabbie Taxi Academy, H.A.N.A.C/N.Y.S. Federation of Taxi Drivers Academy, Kingsborough Community College Taxi Institute, LaGuardia Community College Taxi and FHV Driver Institute）完成教育訓練並通過測驗取得證書。另外亦必須通過英語能力測驗。計程車駕駛人教育訓練分為 80 小時與 24 小時兩種，由駕駛人決定參加那種課程，80 小時課程內容較完善，涵蓋大部分考試範圍。無論參加哪種課程，於結業取得證書後，駕駛人仍必須通過 TLC 辦理的測驗。此外，TLC 目前推廣「安全駕駛人」計畫(Safe Driver Program)，計程車駕駛人必須最近 24 個月內參加過 TLC 認可的特別教育訓練課程，以及最近 36 個月內參加過防禦駕駛的課程。【4】

新加入之計程車駕駛人必須參加的教育訓練，其課程內容必須包括：各項管理規則與各項業務申辦程序、地理知識、地圖閱讀技巧、駕駛／乘客關係與禮儀，以及其他計程車委員會認為與計程車相關之課題。受訓機關必須為計程車委員會所核可。完成教育訓練並通過計程車委員會之測驗後，取得為期 1 年之試用資格。試用滿 1 年後，計程車委員會再視其試用期間表現，決定是否核發計程車駕駛人執業登記證。

執業登記證有效期限為兩年，有效期限屆滿前必須申請換發新證。初次成為計程車駕駛人者，其兩年有效期限包括第 1 年的試用期間。申請換發新證前，必須完成至計程車委員會核可之訓練機構，參加至少 4 小時的在職訓練，課程內容必須包括修訂的法規、駕駛責任與義務、駕駛與乘客

關係、服務殘障人士應注意事項等，以及參加 6 小時的防禦駕駛課程（若距離上次參加防禦駕駛課程未滿 3 年可免）。

計程車駕駛人訓練學校教學內容：(1)法規講解；(2)道路型態、交通狀況；(3)地區、街道特徵；(4)地圖說明；(5)路線圖說明；(6)安全駕駛技巧；(7)顧客服務。講師會告訴學員如何行駛紐約市的行政區與街道，讓他們知道交通流量、限制規定、機場的流程、乘客的期望等。課程內容包含學生的參與討論、測驗、角色扮演、特定路線的提問。上課會使用地圖集，該訓練使用紐約市五個區的街道圖，讓駕駛人能透過實際演練，日後將之落實為合法的駕駛行為。訓練課程中有「一天的巴士導覽」，由經驗豐富的計程車司機擔任指導員，教導學員認識紐約市的街道，讓學員知道哪裡是容易載到客人的地方、尖峰時間的最佳路線、重要的地標、通常上下客的地方。【5】

2.2.2 英國倫敦

為確保計程車駕駛人提供安全、誠實與值得信任的服務，英國倫敦公共運輸處(Public Carriage Office, PCO) 會查驗考生是否有犯罪紀錄，要求考生至內政部（Home Office）的刑事紀錄局（Criminal Records Bureau，簡稱 CRB）申請「加強揭露刑事記錄」，另外 PCO 也會查驗駕駛執照，以確認是否有任何交通違規紀錄（driving convictions）。又為了確保計程車駕駛人的行車安全，故對計程車司機身體健康的要求較為嚴格，須提出合格家庭醫師所簽署的體檢書，裡面須有最近 12 個月的就醫記錄，以及心血管、內分泌系統、癲癇、神經系統、精神病、視力、肌肉與骨骼等方面的檢測。在路線尋找技能方面，PCO 針對黑色計程車與出租車司機有不同的標準，由於倫敦街道有如迷宮一樣複雜，因此可以在街道巡迴攬客的黑色計程車司機，應具備優越的駕駛與認路能力，因為考試非常嚴格且困難，因此申請人通常會至計程車駕駛人學校上課，學習 Knowledge of London（一般均簡稱 Knowledge），再接受筆試與重重面試，相反地，出租車採預約制度，司機事先便可以準備行駛路線，因此只要具備讀地圖的技術，根據 PCO 網頁的最新規定，2006 年 4 月起出租車司機要參加地理技術評估中心（Topographical Skills Assessment Centre）所舉辦的地理技術，如果已具備相當優越的地理知識而具有合格證照（如專業導遊執照），便不須考試

。黑色計程車駕駛執照考領程序：【6】

步驟 1：初步面談（Introductory Talk）

不管是要考全倫敦駕駛執照或是郊區駕駛執照，首先要接受 PCO 的初步面談。郊區駕駛執照的考生，面試官會解釋郊區駕駛知識與全倫敦駕駛知識的差別，以及郊區 9 個營業區之間的不同，例如人口密度、司機職缺的分布。最後，再依選擇的營業區，發給印有 30－51 條路線的地圖，若欲跨區營業，則須具備他區之郊區駕駛執照。郊區駕駛執照的考生有 6 個月的時間學習郊區路線、準備考試，由於郊區駕駛知識內容較少，直接跳至步驟 3。

步驟 1a：自我評估（Self-assessment）

全倫敦駕駛執照的考生，須在 6 個月內學完 80 條路線，並且在繼續新課程前，要先完成自我評估。自我評估的題型與筆試相同，但不紀錄分數，由考生自行上機考試、自己對答案，目的在檢驗考生的學習方式是否正確，因為考取執照相當費時，故希望及早矯正錯誤的學習方式，考生必須在 18 個月之內學完 240 條路線，進入步驟 2 接受筆試。

步驟 2：筆試

全倫敦駕駛執照考試範圍為藍皮書的 320 條路線，題型分兩部份：第一部份寫出 5 條正確路線。第二部份發 5 張地圖，考生須寫出地圖上標示 6 個的地名、路名或建築物。達到 60 分始為及格，可以進入步驟 3 面試。

步驟 3-5：初級、中級與高級面試

面試分初級（Basic）、中級（Intermediate）與高級（Advanced），每一級都要進行數次 20 分鐘的考試，直到主考官認為考生可以進入下一步驟。如果主考官在面試期間，發現考生退步，可以讓考生退回前一級。

步驟 6：口試

由於客人的路線可能橫跨倫敦市區與郊區，因此全倫敦駕駛執照持有人必須知道倫敦通往郊區的重要幹道，郊區駕駛執照持有人也必須熟悉倫敦市區重要的地點（如醫院、地鐵站等）、街道與機場，如果通過主考官的這些問題，便可順利領取執照，若失敗，可以兩週後接受重測。

步驟 7：面談與領執照：

通過重重考驗的學員，須至 PCO 聽取有關權利與義務的講習，才發執

NATIONAL CENTRAL LIBRARY 國家圖書館 ROC

照與牌照，倫敦不管制牌照數量，通過嚴格考試者即可領取牌照，倫敦稱牌照為徽章（badges）。牌照分兩種，持綠色徽章者只能在市區內行駛，持黃色徽章者，除了可以在市區內行駛，更可以在市郊的 9 個營業區行駛。

2.2.3 日本東京

日本政府規定申請計程車執業登記證之駕駛人，需具備 3 年以上職業駕照年資，而後接受 5 天課程訓練（課堂教育及路考訓練），通過筆試（地理、法規測驗）及路考後，即可申請執業登記證。此外，車行亦對其駕駛人提供安全講習課程，並對被申訴之駕駛人施予個別教育，以提昇素質與水準。

日本東京計程車駕駛人教育訓練主要由日本東京計程車中心（前日本東京計程車近代化中心）辦理，該單位為財團法人機構。計程車駕駛人教育訓練課程包括基本法令、旅客接待、道路狀況、交通限制、事故防止、安全確保等。教育訓練包括：【7】

1. 新任駕駛教育訓練：運輸規則第 36 條規定，新任計程車駕駛人必須接受 3 天的教育訓練。
2. 自主教育訓練：由計程車業者針對公司需要，委託近代化中心辦理，可分為 2 天或 1 天的教育訓練。
3. 命令教育訓練：關東運輸局長有權命令計程車駕駛人參加教育訓練。
4. 違規講習：違反法律規定而必須要參加之教育訓練。

2.2.4 新加坡

想成為新加坡計程車駕駛人，必須符合下列資格條件：(1)30 歲以上，70 歲以下；(2)會說英語及其他一種官方語言；(3)為新加坡公民；(4)class 3 的駕駛執照；(5)至少 1 年且無違規的駕駛經驗。符合資格者填具申請表格後，4-6 週內等候新加坡陸運局通知。申請者收到陸運局寄發的核准信後，必須在 3 個月內註冊參加駕駛教育訓練課程，並在 12 個月內結業，期間還必須通過陸運局訂定的藥物測試。結業學員必須參加陸運局辦理的測驗，若未通過則可參加下次測驗，最多限制 5 次，通過後會在 1 個月內取得有效期限 3 年的執業登記證。

駕駛教育訓練課程共上 30 堂課，每堂 3 小時課程及 1 次戶外見習。課程內容大致分為：法規、主要道路與地標、建築物名稱與位置、防禦駕駛。一般討論（個案分析、顧客服務、全球衛星定位系統、簡易車輛維修保養與故障排除、健康議題、公共運輸福利）等。駕駛每 6 年必須參加 10 小時的在職教育訓練。此外，配合新加坡政府政策，訓練機關另有 126 小時的導遊課程，課程完畢必須參加 150 題測驗與 30 分鐘現場解說，通過後由新加坡旅遊局發給導遊證，可帶觀光客導覽新加坡。

2.2.5 澳洲阿德雷得(Adelaide)

在阿德雷得要取得計程車駕駛人資格，必須經過下述幾個主要步驟：【8】

步驟 1：面試

與面試官進行面試，該主考官將會就營業後之狀況、預期的收入、工作方式以及營業時數等給予意見。

步驟 2：完成表格

南澳大利亞運輸服務中心要求的三份表格：(1)駕駛人鑑定申請表；(2)健康及視力證明書；(3)個人治安申請表。

步驟 3：駕駛能力測驗

在政府核准的駕駛學校進行駕駛能力測驗，主要目的是要評量一個駕駛人的基本駕駛能力，內容為駕駛車輛行駛於考場約 30 分鐘。若駕駛能力測驗成績未通過，必須至少隔 2 個工作天以上才可再重新進行測驗。

步驟 4：訓練課程

駕駛人可自行挑選較喜愛之訓練學校報名參加之，課程主要包含內容皆包括：(1)計程車駕駛之角色；(2)產業管制；(3)特殊需求乘客；(4)駕駛人安全；(5)觀光旅遊及顧客關係；(6)路徑導航；(7)駕駛人健康及壓力管理。當完成訓練課程(共 90 小時)後，駕駛人便可得到課程結業證明文件以及行車紀錄本一本。

步驟 5：申請臨時計程車駕駛認證

駕駛人在結束訓練課程後，將結業證明文件及三個月內的健康及視力證明書以及個人治安申請表繳交至南澳大利亞運輸服務中心後，可領取臨時計程車駕駛認證。

步驟 6：道路訓練

駕駛人攜帶臨時計程車駕駛認證以及行車紀錄本先行與口試官(步驟 1)進行面談，口試官會對駕駛人的營業地段、方式與服裝等進行建議。駕駛人需在一名監督人的陪同之下，完成 20 小時的路上訓練，並填寫行車紀錄本。

步驟 7：最終資格認證測試

完成 20 小時的道路訓練後，駕駛人進行最終資格認證測試，通過最終資格認證測試即表示駕駛人取得正式計程車駕駛人資格。

茲將國內外各重要城市於計程車駕駛人教育訓練比較如表 1 所示：

表 1　各國城市計程車駕駛人教育訓練比較

城市	職前教育訓練時數	在職教育訓練時數
紐約	80/24 小時	每 2 年 4 小時外加每 3 年 6 小時防禦駕駛。
倫敦	全倫敦駕駛執照平均約需 34 個月，郊區駕照平均約需 26 個月。	N/A
東京	3 天	不定期
新加坡	90 小時	每 6 年 10 小時
阿德雷得(澳洲)	90 小時課程訓練 20 小時道路訓練	N/A
台北	6 小時	無

資料來源：本研究整理

2.3 比較檢討

前述國家在駕駛人申請執業登記證前，均有完整的教育訓練課程，紐約 80 或 24 小時、新加坡 90 小時、阿德雷得 110 小時，倫敦的執業登記證平均取得時間甚至需要 3 年。授課科目與內容也隨者國情不同而有所差異。上述國家計程車教育訓練之制度設計，值得我國加以學習與探討之課題如下：

2.3.1 計程車管理機構

國外計程車管理單位願意投入龐大的金費於計程車教育訓練上，且較能落實相關計程車管理政策。主要是因為先進國家大型城市對於計程車管理通常有一獨立的管理單位，此管理單位的型式可能是公部門、委員會或者是財團法人。如：美國紐約之計程車與小型巴士委員會(Taxi and Limousine Commission, TLC)、英國倫敦之公共運輸處(Public Carriage Office, PCO)與日本東京之財團法人東京計程車中心。不同型式之計程車管理機構的權責範圍不同，通常越偏向公部門性質的機構，越具備政策制訂與行政裁量的權力；而越偏向私部門，則需要政府授予權力或委託辦理，才可行使職權。

2.3.2 計程車駕駛訓練學院

教育訓練屬於專業知識，故國外先進國家(英國、美國與澳洲等)多核准民間成立計程車教育訓練學院，由政府主管單位許可設立後，即可對外招收學員。

2.3.3 計程車教育訓練課程

各國對於計程車駕駛人教育訓練課程範疇不盡相同，其所應具備之條件、知識與技能也多有不同，本研究將其課程加以整理分類，區分為「提升相關法律知識」、「提升地理環境知識」、「提升身心衛教常識」、「提升事故處理能力」、「加強客戶關係管理」、「其他增進執業技能相關知識」、「提升外語能力」、「生涯規劃」等八類別，這些課程將納入本研究評估與規劃教育訓練之範疇。

2.3.4 「臨時」執業登記證

美國(紐約)與澳洲(阿德雷得)等採用「臨時」執業登記證制度，美國紐約計程車駕駛在完成教育訓練並通過計程車與小型巴士委員會(Taxi and Limousine Commission, TLC)之測驗後，取得為期 1 年之試用資格。試用滿 1 年後，TLC 再視其試用期間表現，決定是否核發計程車駕駛執業登記證。澳洲阿德雷得的計程車駕駛完成訓練課程後，將結業證明文件、3 個月內的健康及視力證明書、個人治安申請表繳交至南澳大利亞運輸服務中心

NATIONAL CENTRAL LIBRARY 國家圖書館 ROC

，可領取臨時計程車駕駛認證。駕駛人攜帶臨時計程車駕駛認證以及行車紀錄本，在一名監督人的陪同下，完成 20 小時的道路訓練，並填寫行車紀錄本，通過最終資格認證測試後，正式取得計程車營業駕駛資格。

參、教育訓練相關課題剖析

為了解計程車產業相關人員與管理者對於計程車駕駛人教育訓練的意見與制度規劃設計之意見，本研究透過問卷調查方式，分別就計程車從業人員與管理者對於計程車產業現況問題的看法；其次是計程車從業人員對於課程內容編排與規劃的看法；最後是計程車從業人員與管理者對於教育訓練制度方案的想法。

3.1 計程車從業人員意見分析

3.1.1 敘述性統計分析

本研究實地問卷訪問計程車駕駛人 1,048 位，針對調查樣本之基本特性，包含性別、年齡、學歷、經營型態、是否加入無線或衛星車隊、年資等個人屬性變數作簡單統計分析。

1. 個人屬性：計程車駕駛人調查有效樣本中，男生有 1,008 人，佔 96.2%最多；年齡集中在 51~60 歲最多，佔 40.9%；學歷以高中(職)佔 49.5%最多；經營型態為車行(靠行) 佔 36.4%最多；未加入車隊佔 51.4%最多；年資以 5 年至未滿 10 年佔 26.3%最多。
2. 駕駛工作經驗與感受：在工作時間自由的滿意程度方面，其中有 53%的計程車駕駛人認同工作時間是自由的；在工作收入水準的滿意程度方面，有 42%的計程車駕駛人是不甚滿意目前的收入；在社會地位滿意程度方面，計程車駕駛人有 50%持無意見或其他意見；共有 73%的計程車駕駛人認同成為一個計程車司機，需要專業的能力；工作為服務業認知方面，有 89%的駕駛人同意此行業為一種服務業；在計程車駕駛工作為長期事業認知方面，有 40%的駕駛人同意此行業為一種服務業。
3. 擔任計程車駕駛工作期間，曾經感到困擾的課題：在這項調查當中，

統計資料顯示，自從業以來，曾經遇到與顧客語言不通(包括中、英文、台語)問題的計程車駕駛人比率最高，有 56.1%，然而其它的課題的比例大約都在 21%至 28%間；顯示這些項目，在計程車駕駛人從業生涯是有一定比例存在的。

4. 必須要加強哪些課程 ：在計程車駕駛人認為應該加強的課程方面，相關法規是最多人贊同的課程，有 47.3%，其次為外語會話，有 45.3%，接下來分別為基本禮儀與安全駕駛課程，分別是 42.8%與 41.7%；這個項目的問題可以得知在駕駛人心中，認為應該加強的課題。

5. 教育訓練課程之重要順序：將其重要度由第一重要到第三重要分別給予 3 分、2 分、1 分，可得知「相關法規」為最受到駕駛人重視的課程，其次為「安全駕駛」，接下來分別為「外語會話」與「基本禮儀」，在所有課程中為較優先的順序如表 2 所示。

表 2　計程車駕駛人認知課程的優先順序

	第一重要		第二重要		第三重要			
項目名稱	次數	得分	次數	得分	次數	得分	總分	排序
未作答	154	-	235	-	337	-	-	-
相關法規	197	591	92	184	73	73	848	1
地理環境	40	120	63	126	37	37	283	8
地圖查閱	23	69	20	40	26	26	135	10
殘胞協助	14	42	20	40	17	17	99	12
人際關係	22	66	18	36	17	17	119	11
客戶管理	16	48	15	30	14	14	92	13
外語會話	128	384	86	172	84	84	640	3
車輛保養維修	61	183	90	180	79	79	442	6
急救訓練	18	54	60	120	41	41	215	9
犯罪預防	41	123	57	114	47	47	284	7
安全駕駛	167	501	101	202	67	67	770	2
事故處理	77	231	78	156	107	107	494	5
基本禮儀	86	258	112	224	98	98	580	4
其它	4	12	1	2	4	4	18	14

NATIONAL CENTRAL LIBRARY 國家圖書館 ROC

6. 開辦計程車駕駛人訓練學校(或機構)：在所有的有效樣本，開辦計程車駕駛人學校或機構獲得 69%的計程車駕駛人的認同，並有 23%的駕駛人持無意見或其他意見，僅有 8%的駕駛人持反對意見；可見提供一個場所讓駕駛人在其中接受課程或訓練，是被大部分駕駛人所接受的。

3.1.2 交叉分析

下列變異數分析皆採 95%信賴區間加以檢定（顯著水準 5%），各問項與個人屬性交叉分析與檢定結果說明如下：

1. 工作時間自由：工作時間是否自由的認知上，以任何屬性群體間的分組，大部分皆贊成或持普通意見。然而，以變異數分析判斷下，隨著學歷高低、經營型態的不同與是否加入無線電或衛星車隊等屬性方面，意見的表達呈顯著差異。
2. 工作收入水準：對於屬性不同的群體分組而言，都對於工作收入的水準不甚滿意或持普通意見，然而，隨著經營型態的改變、是否加入無線電或衛星車隊與年資不同，表達出來的意見有顯著的差異。
3. 社會地位認知：無論分成任何屬性的族群，皆對自我的社會地位持普通意見偏向不表贊同意見，只有在性別一項中，女性的意見較為平均，在社會地位認同持贊成、普通及不贊成意見，皆有 30~33.3%的比例存在；再以變異數分析比較平均數是否顯著差異，隨著年齡高低、性別是男是女、與年資深淺的區別下，並不會改變其意見，持有的意見較為一致，然而若以地區、學歷高低、經營型態的改變與是否加入無線電或衛星車隊來區別的方式，持有的意見較有顯著差異。
4. 專業能力：無論分成任何屬性的群體，皆對計程車駕駛人是否需要專業能力，大部分持贊成意見，皆有 44~63%的比例；只有在經營型態一項中，「其他」的意見較為相異，在擁有專業能力方面，在非常贊同的意見上有 71.4%的高比例，但也可能因樣本數過少，顯得較為突出；然而，若以變異數分析比較各自的平均數，在年齡高低、性別是男是女、經營型態不同與年資深淺為分群依據，意見較為相同無差異；但是隨著學歷高低與是否加入無線電或衛星車隊的改變，持有的意見則較有顯著差異。

5. 服務業：即使分成不同屬性的群體，皆對計程車駕駛工作是否為一服務業，大部分持贊成意見，約分布在 53~75%的比例；只有在經營型態屬性一項中，「其他」的意見較為相異，在是否為服務業的意見方面，在非常贊同的意見上有 71.4%的高比例，但也可能因樣本數過少，所造成的結果；然而，變異數分析檢驗平均數是否有顯著差異，以年齡高低、性別、年資深淺為分群選項，所表達出的意見較為相同，學歷高低、經營型態不同與是否加入無線電或衛星車隊的屬性分群，組內持有的意見則有顯著差異。
6. 長期事業認同：在計程車駕駛是否為長期事業的這個問項上，每一個屬性分組的群體，抱持的意見是較為平均的，贊成、普通、不贊成三個問項大概介於 20~40%間的比例，表示在這一個問項各自的意見是較不容易看出差別的；然而，藉由變異數分析，在經營型態分類、是否加入無線電或衛星車隊與年資高低方面，這三組屬性各群體內的意見是有顯著差異的，在其他如年齡大小、性別、學歷高低上的分組，持有的意見是較為一致的。
7. 開辦駕駛人訓練學校：若政府開辦駕駛人訓練學校，在每一種屬性分群中，意見是較為一致的，大部分皆持有贊成意見，比例分布在 41%~61%間；若將這個問項進行變異數分析，年齡大小、學歷高低、年資深淺三種屬性分群中，意見是較為一致的，然而在性別、經營型態與是否加入無線電或衛星車隊分群中，群體內的意見有顯著差異。

3.2 管理者意見分析

本研究針對警察機關、交通與監理機關、產業工會管理人員對於計程車駕駛人教育訓練相關課題之意見，作為制度設計規劃之參考依據。

3.2.1 管理現況意見分析

1.「取得執業登記證前的講習課程 4 科共 6 小時，對計程車駕駛人的執業技能與專業素養提昇是不足的？」選項分成非常同意、同意、普通、不同意以及非常不同意五項。知超過 7 成(非常同意和同意之人數)同意目前的職前講習對於提升專業素養是不足的。故在職前講習的內

容及程度上，必須要加強改進，才能讓計程車駕駛人有足夠的學習及吸收能力。

2. 職前講習內容應加強之教育訓練課程共 14 項(可複選)，管理者表示應加強的前五名有「相關法規」、「安全駕駛」、「犯罪預防」、「基本禮儀」，和「事故處理」。對於其他應加強的課程意見有四項，包括：「觀光旅遊導覽」、「路權觀念」、「服務態度」及「協助殘胞」。

3. 教育訓練課程之重要順序，根據前一題之選項，按照個人感受做排序，至多選填 4 項。重要排序以加權方式整理，排名第一則給予 4 分、第二則 3 分，以此類推。調查結果如表 3 顯示最重要課程為「安全駕駛」及「相關法規」；儘管相關法規排序第一之次數最高，但在加權後則是「安全駕駛」為最優先，其次依序為「基本禮儀」、「事故處理」、「地理環境」、「犯罪預防」、「急救訓練」等項目。

表 3　管理者認知課程之重要性排序

課程名稱	第一	第二	第三	第四	加權加總	排序
相關法規	22	3	9	6	121	2
地理環境	2	6	2	5	35	5
地圖查閱	0	0	0	1	1	14
殘胞協助	0	1	1	0	5	13
人際關係	0	2	1	1	9	9
客戶管理	1	1	0	0	7	10
外語會話	0	0	2	3	7	10
車輛保養維修	2	1	0	2	13	8
急救訓練	0	5	1	6	23	7
犯罪預防	1	3	4	9	30	6
安全駕駛	16	18	8	4	138	1
事故處理	0	7	12	4	49	4
基本禮儀	7	7	10	6	75	3
其他	0	2	0	1	7	10

4. 「合理的計程車駕駛人職前講習時間應為幾天」之意見，八成多較偏向短期(1~3 天)、短時間之講習，少數則認為可以分成多天之訓練。
5. 「職前講習之課程由專業之訓練學校代辦，以協助計程車執業登記」之意見。接近八成同意由公(工)會或民間組織開辦計程車駕駛人訓練學校(或機構)提供專業教育訓練課程，但也超過 10%抱持著不同意之態度。

3.2.2 在職訓練課程

1. 「目前計程車駕駛人的執業技能與專業素養是否參差不齊」之意見，調查結果顯示目前計程車駕駛人之執業技能及專業素養的確是參差不齊，故在提升素養之在職訓練課程的重要性實為重要。
2. 參差不齊之項目(複選方式)，由「道路安全駕駛及守法程度」有 22%、「計程車執業相關法規」18%、對「服務態度」17%、「事故處理能力」13%以及「外語會話能力」12%為最明顯，對照前述應加強的項目，有互相呼應之效，也可見目前雖然已有職前講習，但專業度和業者吸收能力仍不足。對於其他參差不齊項目之意見，包括：「路權觀念」、「如何增加營收和交通法規(基本知識)的不足」。
3. 「在職及回訓制度是否能提升專業程度」之意見。調查結果顯示在職及回訓制度對於提升專業程度的效果是值得肯定的，非常同意的佔 43.1%，同意的佔 51%，普通佔 5.9%，因此執行單位應更著重於課程內容之改善，以達到原來所預期的目的。
4. 「在職訓練之回訓間隔年期」之意見，調查結果顯示回訓間隔以 2 年為最多 33.3%，其次為 3 年 21.6%，但和 1 年 19.6%之差距很小，顯示回訓之次數不用太多，而在於內容要專精，要讓駕駛人確切的學習到內容以及能實用。
5. 每次在職訓練之時間，調查結果和職前講習類似，以短期訓練為主。選擇 1 天的佔 52.9%，2~3 天佔 41.2%，4~5 天佔 5.9%。顯示訓練天數最多不超過 3 天。

3.2.3 臨時執業登記證

1. 「是否贊成臨時執業登記證之制度」之意見，調查結果顯示超過 7 成贊成此新制度的推行（非常贊成佔 29.4%，贊成佔 45.1%），普通佔 5.9%，但 17.6%不贊成此一措施，也許是維持現狀或是認為改革新制度有實施上之困難。
2. 實施臨時執業登記證應考量之因素共有 6 個選項(可複選)，調查結果顯示實施臨時執業登記證首要考量試用評估基準的客觀性 24%、對試用期的接受度 23%、落實檢核駕駛人執業技能 23%等三項，由此可看出對於實施之配套措施必須完善且具有公平性，才能讓駕駛人信服。另外就是讓他們所學確實能應用在職場上。次要考慮的才是作業人力與成本 18%及降低營運風險 10%，可知管理者對於此制度抱持較樂觀的態度，認為若是駕駛人能接受且效果優異的話，會優先考量此制度而非執行成本。其他之意見有車行及合作社之管理風險、乘客對新進駕駛人資格的觀感或疑慮、易引發爭議等，這些意見顯示配套措施完善之必要。
3. 臨時執業登記證之試用期，調查結果顯示大部分意見為 1 年以內，6 個月以內佔 62.7%，6~12 個月內佔 35.3%，這應該也是駕駛人可接受之範圍，1~2 年內僅佔 2%，因此，對於此一時間內該如何客觀評量為主要之問題。

3.2.4 交叉分析

各問項與個人屬性交叉分析之列變異數分析皆採 95%信賴區間加以檢定（顯著水準 5%），分析結果如下：

1. 執業登記證前的講習課程 4 科共 6 小時，對計程車駕駛人的執業技能與專業素養提昇是否不足，根據職業、年齡、學歷和年資做統計交叉分析，無論在服務單位、學歷、年齡、年資對此皆有不同之意見，但仍以同意以上之意見較多(78%以上)，而在四個變數上之變異數分析結果皆有顯著差異性。
2. 合理之職前講習天數與個人屬性變異數分析中可發現，由於服務的單位不同，呈顯著的差異，公（工）會傾向於最短的天數(一天)，或至

多 3 天，但交通監理承辦人及警察機關則有不同的意見，甚至於認為一星期的講習天數也有幫助。另外在學歷上之差異也較顯著，學歷越高，傾向於講習天數多的比例也越高，此顯示根據研究或是專業知識的不同，認為講習天數的增加有助於駕駛人之學習效果。年齡及工作年資對於此一問項之差異性較不顯著。

3.3 比較分析

課程重要性之順序方面，由於管理者問卷樣本要求將課程分為前四重要順序，而駕駛人問卷樣本則取前三重要順序，本研究為求兩組樣本的課程項目之統一排序，將匯整兩者前三重要的課程，第一重要、第二重要、第三重要之課程名稱所佔之百分比乘上 3 分、2 分、1 分的得分，算出各課程在兩樣本中得到的加權總分，並作出優先課程排序，如表 4 所示；其中，安全駕駛為第一優先課程，相關法規為第二優先課程、基本禮儀第三優先課程。

表 4　駕駛人與管理者對課程優先順序認知之比較表

項目	第一重要		第二重要		第三重要		總分	排序
得分	駕駛人	管理者	駕駛人	管理者	駕駛人	管理者		
相關法規	0.56	1.29	0.18	0.12	0.07	0.18	2.40	2
地理環境	0.11	0.12	0.12	0.24	0.04	0.04	0.66	5
地圖查閱	0.07	0.00	0.04	0.00	0.02	0.00	0.13	13
殘胞協助	0.04	0.00	0.04	0.04	0.02	0.02	0.15	12
人際關係	0.06	0.00	0.03	0.08	0.02	0.02	0.21	10
客戶管理	0.05	0.06	0.03	0.04	0.01	0.00	0.19	11
外語會話	0.37	0.00	0.16	0.00	0.08	0.04	0.65	6
車輛保養	0.17	0.12	0.17	0.04	0.08	0.00	0.58	7
急救訓練	0.05	0.00	0.11	0.20	0.04	0.02	0.42	9
犯罪預防	0.12	0.06	0.11	0.12	0.04	0.08	0.53	8
安全駕駛	0.48	0.94	0.19	0.71	0.06	0.16	2.54	1
事故處理	0.22	0.00	0.15	0.27	0.10	0.24	0.98	4
基本禮儀	0.25	0.41	0.21	0.27	0.09	0.20	1.44	3
其它	0.01	0.00	0.00	0.08	0.00	0.00	0.10	14

肆、計程車駕駛人教育訓練制度規劃

本研究借鏡其他國家對計程車管理經驗及教育訓練制度，並參酌我國計程車管理法令制度、產業現況及專家學者意見，以「申請執業登記證」和「換發執業登記證」為架構之核心，將計程車駕駛人教育訓練分為「職前教育訓練」與「在職教育訓練」兩部分加以說明。

4.1 職前教育訓練

4.1.1 「職前教育訓練」之規劃構想

職前教育訓練的目的，主要在於提升計程車駕駛人應有之基本認知、技能與服務品質。另外，職前教育訓練亦可作為駕駛人進入計程車業的管制手段之一。在有限的資源下，設計理想的制度與課程必須達到最大效率，以達理想的教育訓練成果。由國內外之計程車駕駛人教育訓練制度現況，可歸納出「職前教育訓練」制度的五個重點為：

1. 職業駕駛執照取得

對於計程車執業登記證考試報名資格之限制，基本上應先取得「職業汽車駕駛執照」。由於國外在執業登記證考試前，大多需要接受一定時數以上之教育訓練，且在報名教育訓練的前提，大多也需要先具備「職業駕駛執照」。對於執業登記證考試之條件，英國與日本甚至還規定需有 3 年以上的駕駛經驗才能報考。然而駕駛執照持用之條件管制並非決定市場供給的有效方法，從事職業駕駛所需之體力、本身意願與競爭能力、運輸業市場機制的影響應更大。

2. 執業登記證考試

國外要求申請執業登記證考試前，需先至許可之教育訓練學院或指定之委辦機關進行教育訓練，當受訓考核合格後可取得學院所頒發之結業證書，學員再檢附該結業證書向主管機關申請執業登記證。過去我國為方便有意擔任計程車駕駛之人員，於講習結束當日即予以考試，因此給人有「講習是為了考試」之負面印象。

3. 教育訓練課程

教育訓練課程的安排大致可分為兩類(如表 5 所示)，第一類是做為申請執業登記證考試報名前之資格，其目的在於培養欲從事計程車職業駕駛人應具備之知識、態度與技能；課程特色包括：課程多元化、課程內容完整、課程時數較長。第二類是執業登記證考試通過後由政府主管機關所辦理之講習，其目的在於計程車駕駛人營業行為之提醒及政令宣導，課程特色包括：宣導性質、最新法令規章、課程時數較短。

表 5　執業登記證考前與考後之教育訓練課程比較

類別	目的	課程特色	訓練機構
申請執業登記證考試前	培養欲從事計程車職業駕駛人應具備之知識、態度與技能。	1.課程多元化 2.課程內容完整 3.課程時數較長	1.教育訓練學校 2.委託法人機構 3.委託民間機構
執業登記證考試及格後	政府主管機關對於計程車駕駛人營業行為之提醒及政令宣導。	1.宣導性質 2.最新法令規章 3.課程時數較短	1.政府主管機關(警察或監理機關) 2.委託法人機構 3.委託民間機構

4. 實施「臨時」執業登記證

我國計程車駕駛人進出此行業的機率頗高，亦即有相當多的計程車駕駛人在進入此行業時已經有退出的想法，僅將計程車司機職業做為短期過渡性考量，若有機會就會退出轉業。若採取「臨時」執業登記證制度，經過一段試用期後，才能取得執業登記證，成為正式計程車駕駛，參考國外經驗，應可促進市場之穩定性。「臨時」執業登記證執照有以下幾點用意：(1)道路訓練之臨時證照；(2)在正式執業登記證取得前之臨時措施；(3)學習道路環境知識；(4)熟悉駕駛技能；(5)培養服務態度；(6)由計程車駕駛自我檢視是否適合此行業。

5. 執業登記證取得

依據計程車駕駛人執業登記管理辦法第 2 條規定，汽車駕駛人以從事計程車駕駛為業者，應於執業前向執業地直轄市、縣(市)警察局申請辦理執業登記，領有計程車駕駛人執業登記證及其副證，始得執業。該管理辦法第 7 條規定，汽車駕駛人應於領得合格成績單 6 個月內檢附合格成績單

NATIONAL CENTRAL LIBRARY 國家圖書館 ROC

及執業事實證明文件，向原申請之警察局辦妥執業登記，始發給執業登記證及其副證。國外對於計程車駕駛人執業亦有類似規定，即取得執業登記證之駕駛人始得載客營業。

4.1.2 「職前教育訓練」制度設計

參考國外先進國家制度規劃，歸納出「職業汽車駕駛執照取得」、「執業登記證考試」、「教育訓練課程」、「臨時執業登記證取得」、「執業登記證取得」等 5 個重點，每個關鍵所代表之意義不同，當規劃設計作業流程後，可將本研究規劃之課程安插至其中，最後刪除不適合我國的制度，研議較可行的制度設計。

1. 「職前教育訓練」制度規劃原則

「職前教育訓練」制度設計係考量上述 5 個重點，將之有系統的排列，再衡量我國計程車產業發展需要、政府組織行政和法令規章修改之難易、社會成本與效益比、計程車駕駛人接受程度等，可簡易的刪除不符合我國國情之制度。規劃需考慮以下原則：(1)「職業汽車駕駛執照取得」為作業流程之最初步驟；(2)「執業登記證取得」為作業流程之最終步驟；(3)「執業登記證考試」為作業流程之中間步驟。「教育訓練課程」應考慮以下兩點：(1)需考慮在執業登記證考試前或後，或同時存在於考試前後；(2)同時存在考試前後時，為區別其不同性質，將考試前稱為「教育訓練課程」，考試後則稱為「講習課程」

2. 可行制度設計

由前述制度規劃原則，可考慮「教育訓練課程」與「執業登記證考試前後關係」；或同時考慮執業登記證考試前實施教育訓練課程及執業登記證考試後實施職前講習課程。

(1)「先測驗、後講習」

此為現行制度，但現行法規規定測驗與講習時間共 8 小時，扣除測驗時間 2 小時，實施講習時間僅 6 小時不足，講習課程有限，無法提供足夠課程滿足駕駛人執業需求。因此，本項重點在增加講習課程內容與時數，以及可委託其他社團或民間組織協助辦理講習，提升講習成效與降低行政單位負擔。另外，自民國 96 年 1 月起

內政部警政署開始實施「分區測驗、講習制度」，建立測驗題庫及提高考試測驗難度，使得平均及格率縮減至36%。計程車公(工)會、合作社等社團迭有反映現行無相關協助或輔導擔任計程車駕駛人之政府或民間機構，致使失業、待業或欲轉業者，找不到培訓專業技能處所，僅能靠自身努力準備評量。

(2)「先講習、後測驗」

過去臺北市政府警察局交通大隊曾自行實施汽車駕駛人執業登記前講習測驗計畫，採行「先講習、後測驗」方式，其主要目的係希望藉由執業登記前講習講交通法令、人際關係、肇事預防與處理、急救訓練等課程，培養其建立正確服務道德觀念，以提供乘客舒適、安全的服務，進而使該市計程車駕駛成為具高度技能的專精行為。但因同營業區範圍內鄰近縣市(臺北縣、基隆市、桃園縣)未同步實施，致使臺北市政府警察局交通大隊遭業者施壓取消此一講習計畫。

(3)「先訓練與測驗、後講習」

參照國外制度與作法，對於欲從事計程車駕駛工作者，應具備專業知識與技能，在不增加政府主管機關行政人力與經費負擔，規定申請計程車駕駛執業登記證者，必須先自費參加民間機構專業技能處所之教育訓練課程，政府主管機關僅需對民間機構專業技能處所加以認證考核，以及補助部分經費負擔。

4.1.3 制度設計考量因素

上述職前教育訓練制度設計，係以現行我國體制下研議的改進措施。其中「先測驗、後講習」及「先講習、後測驗」過去均曾經實施，而且都有一些缺點存在，例如「先測驗、後講習」的「現行無相關協助或輔導擔任計程車駕駛人的單位」，當然靠自己努力並不是不好，但如果能有相關單位給予輔導、協助，對整體產業「質」的提升是有正面幫助的。原先內政部警政署的規劃是希望計程車公(工)會、合作社等社團，能扮演輔導、協助的角色，但目前尚未實施，未來應儘量在觀念上進行溝通，當然管理單位也需要有新的想法，才能相互配合。「先訓練與測驗、後講習」所提先由民間機構訓練就業人才，並通過測驗施予講習，再領取證照，此一方式經

由專家學者討論，獲得多數專家與公(工)會、合作社等社團意見領袖之認同，並建議只要全國各縣市規定與作法一致，應該比較符合未來國內計程車駕駛職前教育訓練的制度，惟制度改變之實施，仍有很多細節須詳細規劃。

4.2 在職教育訓練

4.2.1 「在職教育訓練」之規劃構想

在職教育訓練對象為現職的計程車駕駛人，這些駕駛人執業已有一段時間，可累積許多經驗。除此之外，也會發現本身還有不足而需加強的地方。在職教育訓練的意義便是強化駕駛人工作能力，增加市場競爭力；另一方面，在職教育訓練也是讓駕駛人了解本行業發展趨勢，對自己的職業有信心，且在人生目標上有自己的規劃，快樂地工作，此乃在職教育訓練最重要的意義。

1. 在職教育訓練功能

在職教育訓練最主要是提升駕駛人的技能及增加對自己行業的自信，當駕駛人專業技能及服務水準提升之後，便能帶給社會大眾更優良的服務品質，乘客對駕駛人有信心時，便樂意搭乘計程車，提升駕駛人的收入，也讓社會大眾對計程車產業有良好的印象;所以在職教育訓練最主要的功能，便是讓駕駛人在整個社會地位的提升，也讓乘客能夠感受到良好的服務。

2. 在職教育訓練發展

在職教育訓練最終目的是要提升整個計程車產業水準，使其成為社會地位較高的產業，不僅僅有專業技能，且帶給一般大眾安全方便及舒適感，所以在職教育訓練必須要長遠執行，不論執業多少年，在一定年限內，駕駛人都必須且能主動參加教育訓練，提升自己工作的能力。長遠下來，整個教育制度不論是職前及在職，都能是一套完整且專業的制度，進入這個市場的駕駛人都必須是經過嚴格訓練，大家對計程車駕駛得以尊重其專業，而計程車在未來也能夠成為服務品質優良的公共運輸系統。

3. 國內、外實施現況

國外計程車駕駛在職訓練方式，如美國紐約規定計程車駕駛人需至計程車委員會核可之訓練機構，參加至少 4 小時的在職訓練，課程內容必須包括：修訂的法規、駕駛責任與義務、駕駛與乘客關係、服務殘障人士應

注意事項等，以及參加 6 小時的防禦駕駛課程(註：若距離上次參加防禦駕駛課程未滿 3 年可免)。又如新加坡政府規定計程車駕駛人每 6 年必須參加 10 小時的在職教育訓練。此外，配合新加坡政府政策，訓練機關另有 126 小時的導遊課程，課程完畢必須參加 150 題測驗與 30 分鐘現場解說，通過後由新加坡旅遊局發給導遊證，可帶觀光客導覽新加坡。加拿大多倫多則是對計程車駕駛的再教育方面【6】，規定必須加強駕駛人的顧客服務，並且要達到最小出席率及積極參與課程討論。在換照規定方面有三個條件：(1)持有等級 G 的執照；(2)每 4 年都要完成再教育課程；(3)每 4 年都要完成 First Aid/CPR 課程。

4. 「在職教育訓練」制度實施方式

(1)定期回訓：執業年資每滿一定期限，應定期接受在職教育訓練課程。

(2)不定期召訓：當相關法令有重大修正，或政府管理政策有重大改變時，無法透過定期回訓即時教育宣導時，則必須採專案方式實施臨時講習；另外針對駕駛人有重大事故或嚴重交通違規案件與乘客申訴事件時，可依據法令規定將執業資格廢止，或強制召回參加違規講習方式，對駕駛人進行再教育。

(3)自主訓練(進修學習)：業者(公工會、車行、合作社或車隊)每年應至少辦理 1 次在職講習，就其所屬駕駛人實施講習宣導或教育訓練。

表 6　在職教育訓練實施方式比較

訓練規劃	講習時程	訓練要點
不定期講習	不定期	管理制度 重大變革
定期講習	三年一期	必修課程
自主訓練	一年一期	專業課程 選修課程

4.2.2 在職教育訓練制度設計

本研究所研擬在職教育訓練制度，係參照國外制度與學者專家意見彙整後所提出之構想設計，相關內容在未來試辦實施時，尚有修正討論之空間。

1. 定期回訓條件

執業每滿 3 年都須參加定期回訓，回訓駕駛人須無重大事故或違規事件，經健康檢查合格者，且無嚴重被乘客指控、犯罪前科及有案在身等，即可申請在職教育訓練。回訓課程內容也依照駕駛人執業年分有所差異，駕駛人須依照符合自己執業年限來選擇在職教育訓練課程。在職教育訓練課程，主要以定期回訓課程為主，駕駛人每執業一定年限，必須到政府機關所指定之教育訓練中心參加講習課程。在職訓練時數，每一定年限至少 4-8 小時課程，並於每次換發或每年查驗執業登記證(及副證)時查核。講習訓練是期望司機自我經營能力的提升，可分為自我參加課程或政府辦理的方式加以規劃。

2. 不定期回訓條件

駕駛人執業過程中，發生嚴重違規事項，諸如侵害乘客、酒醉駕車、業務過失等案件，或是屢次交通違規及乘客投訴等事件，主管機關得要求駕駛人至各講習教育機關回訓，回訓時間亦由主管機關作安排。若回訓後仍繼續有違規不法事件發生，主管機關得撤銷其執業登記證。

3. 自主訓練

業者(車行、合作社或車隊)每年應至少辦理 1 次在職講習，就其所屬駕駛人實施講習宣導或教育訓練。

表 7　在職教育訓練方式與條件

訓練方式	訓練條件	訓練課程
定期回訓	係指駕駛人每固定年限便要到教育訓練機構作職業專業能力及服務水準訓練，並包括健康檢查及換照。此定期課程是屬於強制課程，為在職教育訓練最主要的項目。	1.基礎課程 2.通識課程 3.專業課程
不定期回訓(命令召訓)	當相關法令有重大修正，或政府管理政策有重大改變時，無法透過定期回訓即時教育宣導時，則必須採專案方式實施臨時講習；或因發生	1.法令修正內容 2.臨時性交通政策宣導 3.違反相關交通法規內容

表 7　在職教育訓練方式與條件（續）

訓練方式	訓練條件	訓練課程
	違規事項，而要求駕駛人到教育訓練機構或政府監理機關加強相關交通法規的課程，為確保駕駛人服務品質，監理單位或警察機關可廢止其職業駕駛執照或執業登記證，要求駕駛人退出計程車市場。	
自主訓練(進行學習)	業者(車行、合作社或車隊)每年應至少辦理 1 次在職講習，就其所屬駕駛人實施講習宣導或教育訓練。	1.人際關係、客戶管理 2.安全駕駛技巧 3.地區營運特性

4.3 教育訓練實施計畫

為確實達成計程車駕駛教育訓練之目標，計程車駕駛教育訓練實施計畫應明確規範其辦理依據、教育訓練對象、課程內容、實施方式、執行單位、執行單位應具備之條件、教育訓練之監督管理等項，其間之考量分別說明如下：

1. 辦理依據

計程車駕駛人教育訓練之辦理應建立其法源依據，俾成為常態性業務，維持此一工作之永續性。

2. 教育訓練之對象

未來計程車駕駛之教育訓練將包含職前訓練與在職訓練，因此教育訓練之對象將包含申請計程車駕駛人執業登記證之汽車駕駛人，及已領有計程車駕駛人執業登記證之汽車駕駛人。

3. 課程內容

計程車駕駛職前教育訓練的課程安排可分為兩類，第一類是做為申請執業登記證考試報名前之資格，目的在於培養欲從事計程車職業駕駛人應具備之知識、態度與技能；第二類是執業登記證考試通過後由政府主管機關所辦理之講習，目的在於計程車駕駛人營業行為之提醒及政令宣導。在職教育訓練主要功能，是讓駕駛人掌握環境之變化，提升服務觀念，並進

行終生學習。課程內容除包括修訂的法規、駕駛責任與義務、駕駛與乘客關係、服務殘障人士應注意事項外，尚包含心靈成長、新知獲取、生涯規劃等課程。

4. 實施方式

職前教育訓練對汽車駕駛人取得執業登記證有協助性之功能，欲申請計程車駕駛人執業登記證之汽車駕駛人應會自動參加，可以開放報名之方式實施；在職教育訓練部分，目前於修訂法規講習及違規講習時，係以定期回訓或不定期召訓之方式辦理，屬強制性參加之方式。至於駕駛責任與義務、駕駛與乘客關係、心靈成長、新知獲取等課程，應視課程與執業之關聯性，採取強制性或鼓勵性之方式辦理。

5. 執行單位

目前計程車駕駛之定期與不定期訓練均由各縣市警察機關辦理，未來課程範圍擴大、參訓人數增加，恐非各縣市警察機關既有人力所能負荷，應善加利用民間資源。本研究認為除部分法令宣導、懲罰性回訓等具公務性質之課程仍由各縣市警察機關辦理外，將設法使計程車駕駛公、工會，大型車行或合作社，相關學、協會，甚至具相關專業科系之學校來承擔此一任務。在引進計程車駕駛公、工會、大型車行或合作社、相關學、協會，以及有關學校承擔計算駕駛人教育訓練任務時，應要求其具備一定之條件，俾保障教育訓練之品質。

6. 執行單位應具備之條件

在引進計程車駕駛公、工會、大型車行或合作社、相關學、協會，以及有關學校承擔計算駕駛人教育訓練任務時，應要求其具備一定之條件，俾保障教育訓練之品質。此些條件包含負責之組織、應有之設施設備、明確之教學計畫，及合格之師資來源等。

7. 教育訓練之監督管理

計程車駕駛之教育訓練之監督管理原由公部門之各縣市警察機關負責辦理。在引進其他公民機構分擔此一任務時，即須接受監督管理，以防止弊端，並保障學員之權益。在此監督管理方面，主要須明訂負責監督管理之機關、監督管理之項目、必要之處置，以及對執行機關之評鑑等。

8. 財源規劃

依據過去的執業登記證領有人數與新領執業登記人數，領有執業登記證人數估計每年將維持在 10 萬人，每年流動率以六分之一估計，新領執業登記證總人數約為 1.5 萬人。受訓時數分別以職前講習的 30 小時與在職講習的 8 小時估計，則每年總訓練需求估計約為 117 萬人-小時。每小時訓練成本以 100 元估算，則每年約需 1.17 億元，因此計程車駕駛教育訓練收費之來源必須法制化。職前講習費用，由於尚未進入執業狀態，初步可由欲進入計程車行業者自行繳交，可提高計程車駕駛進入門檻。而在職講習經費需由其它法源依據增加固定財源以便有效運用政府資源，以減少計程車駕駛人之經濟負擔，部分在職講習經費得由委託辦理機構向勞委會職訓局提出補助申請。除此之外，需於執業登記管理辦法中允許委辦業者收取訓練合理費用，且費用訂定方式需經主管機關審議核可。

伍、結論與建議

駕駛人為計程車運輸業服務品質與安全保障之關鍵，而完善之教育訓練制度係為提升駕駛人專業知識、服務技能與態度、安全保護與事件處理之方式。本研究規劃之計程車駕駛人教育訓練制度係參考國外經驗暨考量國內實情後所建立，可符合我國計程車產業環境與未來發展。針對本研究成果可歸納為以下幾點結論與建議：

5.1 結論

（一）「教育是讓人懂，訓練卻是讓人會做」，本研究借鏡國外先進國家對計程車管理經驗及教育訓練制度，並參酌我國計程車管理法令制度及產業現況，以「申請執業登記證」和「換發執業登記證」為訓練流程之關鍵步驟，並將計程車駕駛人教育訓練分為「職前教育訓練」與「在職教育訓練」兩部分，依據駕駛知識、態度、技巧及習慣四個面向規劃與設計計程車教育訓練制度，可於駕駛生涯中不斷提供新的知識與方法，給予學習成長的機會，可符合乘客、駕駛與政府之需求。

（二）我國計程車駕駛人訓練制度現況，無論從職前或在職教育訓練制度、訓練方式、訓練組織、訓練課程設計、訓練內容、訓練時數、訓練師資與經費等方面，皆與國外標準相距甚遠，以致未能達到教育訓練應有之目的與功能。於計程車產業逐漸蕭條之際，政府應積極改善現有駕駛人職前與在職訓練情況，以利改善社會大眾對計程車駕駛之觀感，進而增加收入並提升社會地位。

（三）計程車駕駛對其產業之認知，其中有 53%的駕駛認同工作時間自由是計程車行業的優點，但平均每日營業時間卻達 11 小時以上；另有 42%駕駛認為工作收入水準低，且 35%的駕駛不滿意其社會地位。而高達 89%駕駛同意計程車駕駛為服務業，亦有 40%駕駛認同駕駛工作為長期事業，且 73%的駕駛認同計程車服務需要具備專業能力，顯見計程車駕駛人對於教育訓練是有迫切需要。駕駛人對教育訓練課程之需求分析，「法規」是最多人贊同的課程，佔有 47.3%；其次為「外語會話」，佔有 45.3%；接下來分別為「基本禮儀」與「安全駕駛」課程，分別佔有 42.8%與 41.7%；「事故處理」與「車輛保養維修」則分別佔有 37.7%與 37.1%。

（四）計程車管理者有 78.5%的人認為目前教育訓練是不足，而管理者所認知之課程重要性前五位排序依次為「安全駕駛」、「相關法規」、「基本禮儀」、「事故處理」與「地理環境」。此與駕駛人對於課程需求差異，除了課程重要性優先次序不同外，僅有「地理環境」與「外語會話」上的不同。可見計程車駕駛對於地理環境瞭解之自我認知是很高，而管理者是以瞭解地理環境為計程車駕駛必備條件，來認知此課程之重要性。故於職前駕駛教育訓練還是應將地理環境視為重要課程，而於在職駕駛教育訓練時可視地理環境為選擇課程。

（五）本研究參考國外之管理經驗，引進新思維、新觀念、新制度，規劃設計適合我國施行之計程車駕駛職前教育訓練制度可先由民間機構訓練就業人才，並通過測驗後再施予講習，在職教育訓練制度分為「定期講習」、「不定期講習」、「自主訓練」三類，執業年資每滿一定期限，無重大事故或違規事件，於換執業登記證前，應接受定期在職講習課程，藉以提升駕駛人專業素養以確保其執業能力，避免營運市場呈現不穩定狀態。

NATIONAL CENTRAL LIBRARY 國家圖書館 ROC

5.2 建議

（一）目前分區測驗、講習制度為先進國家在計程車管理制度發展之趨勢，經本研究探討認為教育訓練分區測驗、講習應與營業區域劃分合併為宜，惟現有營業區域劃分有諸多縣市重疊，此應立即改善並配合目前內政部警政署推動之分區測驗與講習制度。

（二）計程車駕駛人教育訓練是例行性且專業的訓練，並非警政單位之專業，應由民間組織成立計程車駕駛人教育訓練學校，可讓專業確實分工，駕駛人執業登記與考試依然可由警察機關或法律授權之法人組織辦理，僅需對營業分區之教育訓練學校做好品質控管計畫即可。

（三）除部分教育訓練委託公(工)會或民間團體辦理教育訓練外，建議強制駕駛人接受在職教育訓練，每年查驗執業登記證時（每年查驗），應於查驗登記證時一併查驗自主訓練之認可，始可通過查驗，建立駕駛人教育訓練之法源依據。

（四）計程車駕駛人教育訓練機構之教學品質應有所規範，需檢視訓練投入是否與組織策略及營運目標連結、訓練產出是否有效達成預期的訓練目標、訓練的各項投入與產出是否符合需求分析、課程規劃、訓練實施和訓練評估之各項執行準則等，以確保資源投入能充分有效的利用。建議可以國際標準認證 ISO10015 或是勞委會所推動之 TTQS，做為教育訓練品質規範依循 。

（五）「訓練業務推動去任務化、委外化或地方化」，類似像日本東京計程車中心的概念即是如此。其業務有執業登記、教育訓練、考試、評鑑、計程車服務分級、客訴等，可見已經將計程車駕駛人執業、訓練和經營管理等合併。管理中心之行政業務若涉及人民權利義務時，應由法律授權訂定之，避免業務或管理範圍侵犯人民權利。

參考文獻

1. 史習平、翁美娟、王穆衡(2005)，「計程車駕駛人教育訓練制度之初探」，交通部運輸研究所。

2. 周文生(2005)，「計程車駕駛人專業證照制度之研究」，*交通學報*第五卷第二期，91 至 118 頁。
3. 內政部警政署(2004)，「強化計程車駕駛人人執業管理計畫」。
4. 紐約市計程車委員會，擷取日期：2007 年 3 月 1 日，網站：http:// www.nyc.gov/html/tlc/html/home/home.shtml
5. Skok, W. (2003), "Knowledge management: New York City taxi cab case study", Knowledge and Process Management, 10(2), pp. 127-135.
6. 李佳蓉(2007)，「以法律經濟觀點論前科與就業：以計程車駕駛人禁業規定為例」，國立臺北大學犯罪學研究所碩士論文。
7. 東京計程車中心，擷取日期：2007 年 3 月 3 日，網站：http:// www.tokyo-tc.or.jp/index.cfm
8. 新加坡陸運局，擷取日期：2007 年 3 月 1 日，網站：http:// www.lta.gov.sg/

(97/7/30 收稿，97/12/17 第一次修改，97/12/20 定稿)