

研擬計程車駕駛人在職講習制度

周文生¹
趙崇仁²
吳中閔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，在駕駛人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，除了造成駕駛人本身權益受損，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，係由計程車駕駛人在職講習提升其專業素養，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。本研究參考國外實施現況制度，並考量國內計程車環境實際因素，以計程車駕駛人之在職講習以終生學習之觀點發展，研擬國內計程車駕駛人在職講習制度，目的增進與保障計程車駕駛人的學習權利，不斷地增進其新知，建立正確的價值觀念及增進個人健康。並且促進計程車駕駛人之成長，達成自我實現，增進自信心，以及增加對於計程車產業之認同感。

關鍵詞：計程車、計程車駕駛人、在職講習。

一、前言

目前國內計程車駕駛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，對於計程車駕駛員之助益不大，對提昇駕駛員素質亦相當有限。在國外，計程車駕駛員是非常專業且受尊重的職業，然在國內，計程車駕駛員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，駕駛員未受應有之重視為求提升計程車駕駛人之執業技能。在道路交通管理處罰條例第37條第7項規定：「計程車駕駛人執業資格、執業登記、測驗、執業前、在職講習與講習費用收取、登記證核發及管理等等事項之辦法，由內政部會同交通部定之」。可知處罰條例已明文授權主管機關訂定計程車駕駛人在職訓練辦法，而計程車駕駛人執業登記管理辦法，係為駕駛人參加在職訓練之依據。

¹ 中央警察大學交通系副教授(聯絡地址：桃園縣龜山鄉大崗村樹人路56號，電話：03-3282321 轉4513，E-mail:una141@mail.cpu.edu.tw)。

² 中央警察大學交通系助理教授(聯絡地址：桃園縣龜山鄉大崗村樹人路56號，電話：03-3282321 轉4513，E-mail:una141@mail.cpu.edu.tw)。

³ 內政部警政署國道公路警察局警務員(聯絡地址：苗栗縣造橋鄉造橋村雙鵝山9號，電話：037-562001 轉230，E-mail:ts671106@hpb.gov.tw)。

本研究將參考國外之管理經驗，引進新思維、新觀念、新制度，規劃設計適合國內計程車駕駛員職前教育訓練課程內容與實施方式，並製作e化教育訓練平台，藉以提升駕駛員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。其次，駕駛員開始執業後，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，同時能強化專業知識，提昇行車安全。

二、國內外制度之探討

以下分別就日本(東京)、新加坡、英國(倫敦)、美國(紐約)及(舊金山)等各大城市，對於計程車駕駛人在職講習方式的差異，並加以整理比較，以為我國訂定制度依據及後續研究的參考。

2.1 日本(東京)：「東京計程車中心」

日本計程車大致分為個人計程車、計程車公司兩大類，目前約 20 % 為個人車行，其它則為較大規模的計程車公司所有(東京計程車中心，2007)。其中車行對於其駕駛人，提供安全講習課程，並對被申訴之駕駛員施予個別教育，以提昇素質與水準。計程車駕駛員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。其中對於執業駕駛人辦理自主教育講習，依課程期程區分為 2 天及 1 天；2 天的自主教育訓練每週 4 開辦，1 天的自主教育訓練每週 1 開辦。教育訓練種類包括：(1)自主教育訓練：由計程車業者針對公司需要，委託計程車中心辦理，可分為 2 天或 1 天的教育訓練。(2)命令教育訓練：關東運輸局長有權命令計程車駕駛員參加教育訓練。(3)違規講習：違反法律規定而必須要參加之教育訓練。

計程車駕駛人教育訓練在日本東京，主要由「財團法人東京計程車中心」(註：平成 14 年 4 月 1 日變更舊名「東京計程車近代化中心」)辦理，該單位為財團法人機構，成立於昭和 40 年(1965 年)。其性質為「公正中立之第三人機關」而成立計程車業務營運指導中心。功能則為承包使計程車營業適當發展之相關業務，「東京計程車中心」與在職訓練業務有關的內容，介紹如下：

1. 優良事業者之分級

- (1) 日本政府為鼓勵經營計程車事業之業者提升服務品質，於平成 13 年 5 月成立「分級評價委員會」，使分級評價制度化，以公開表揚優良業者。其評價項目包括：(1)法令遵守面之評價佔 30%。(2)乘客接待面之評價佔 40%。(3)安全管理面之評價佔 30%。
- (2) 滿 90 分以上者為 AA 級；滿 76 分以上，未滿 90 分者為 A 級；滿 61 分以上，未滿 76 分者為 B 級；未滿 60 分者為 C 級。並從平成 18 年起，刊載公告優良等級之法人事業者。

2. 指導業務

為謀求計程車營業之適當發展與增進乘客之便利，所實施之指導業務如下：

- (1)街頭指導：為防止駕駛人拒絕搭載短程旅客，以致於妨礙民眾便利使用計程車之行為，營運指導中心派出指導員 60 名及指導車共 14 輛，24 小時實施街頭指導業務。
- (2)交通安全業務指導：為確保於計程車乘車站周邊乘客之安全，以及防止交通事故與維持秩序，於平成 12 年起，即導入具有視覺效果之交通安全業務「情報表示車輛(具有警告作用之聲光效果)」，更於平成 14 年以來，在東京車站周邊及新宿靖國大道上廣泛運用，呼籲各界支持、合作。
- (3)機場乘車站之營運指導：於機場設置配車指令室，另計程車裝設電光顯示板、螢幕監視器、場內廣播等電子機器，從計程車待命所至乘車站之計程車實施宣導，及確保乘客之便利，同時亦致力於防止機場內之交通事故。
- (4)巡迴指導：巡迴各地之計程車事業所，針對計程車駕駛人接待乘客之必要事項，活用各類型的視聽覺教材，以實施教育研修。

3. 相關資訊之通知或公告

實施關於交通安全業務及防止違法行為指導，而通知其特別公開指導之日期、場所及指導內容等，或為重點指導地區、道路工程等的通知、機場指導的通知、「東京都內交通地圖」發行的通知、新設計程車搭乘站的通知、機場之計程車相關營運方法的通知、乘車站位置變更的通知、計程車交通管制的通知、計程車大型停車場新設的通知等事項。

4. 乘客申訴、遺失物處理業務

提供 24 小時的服務，處理來自於乘客之申訴或要求以及遺失物等之查詢，並對處理的結果進行回應，而且亦受理電話服務，以致力於正確迅速解決問題。另自平成 19 年 2 月起，每週六、日及假日下午 5 點至翌日上午 9 點之期間，也按照不同性質之事件，分別實施機動之回應處理。

2.2 新加坡

1. 定期參加在職講習

- (1)自 2005 年 3 月 1 日起新加坡政府規定：執業的計程車駕駛人，每 6 年需參加 10 小時在職訓練的講習課程。其中訓練費用新幣 50 元(約新台幣 1,100 元)。(新加坡陸運局，2007)
- (2)駕駛人每執業滿 6 年，就必須參加 10 小時的在職講習。

2. 配合新加坡政府政策，培訓成為專業導遊

訓練機構另有 126 小時的導遊講習課程，課程完畢後，必須參加 150 題測驗與 30 分鐘現場解說，通過前述測驗後，由新加坡旅遊局發給導遊證，可帶觀光客遊覽新加坡並擔任解說工作。

2.3 美國(紐約)

新加入之計程車駕駛人必須參加教育訓練，受訓機關必須為計程車委員會所核可。其課程內容必須包括：計程車委員會訂定的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、駕駛與乘客關係和禮儀，以及其他計程車委員會認為與計程車相關之課題。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員執業登記證。(紐約市計程車委員會，2007)

1. 駕駛人需至計程車委員會核可之訓練機構，每年至少參加 4 小時的在職講習，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。
2. 每 3 年參加 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 年者，可申請抵免。

2.4 美國(舊金山)

1. 舊金山計程車管理規則(Taxi Rules and Regulations)在第七章規定，提供計程車駕駛人訓練之機構，具有以下功能：(1)其授課時間至少 28 小時。(2)學員上課紀錄與成績，至少保存 2 年。
2. 現行舊金山計程車委員會核准(Flag-A-Cab Taxi School)與(Taxi Driver Institute)兩家計程車駕駛人訓練機構，提供為期 4 天的訓練課程，並對每位學員收取 175 美元(約新台幣 5,775 元)費用。課程分配時數如下：(1)城市地理環境：8 小時。(2)犯罪預防：4 小時。(3)車輛與行人安全：4 小時。(4)計程車相關法規：1 小時。(5)加州車輛法：1 小時。(6)顧客關係(包括載運身心障礙人士程序)：8 小時。

2.5 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(內政部警政署，2004)。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。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
東京	3天	不定期
新加坡	90小時	每6年10小時
紐約	80/24小時	每2年4小時，外加每3年6小時防禦駕駛。
台北	6小時	無

資料來源：本研究整理。

三、研究方法

本研究根據前述之各國現況比較為基礎，進行模式的構建，並以該模式提出假說及定義研究之變數，再依據研究架構設計問卷，取得相關資料，藉以支持本假設。

3.1 基本概念

本研究參考 Cronin & Taylor(1992)的觀點，依據各主管機關對於計程車駕駛人在職講習，包括：內容設計及課程規劃等各項要求，同時透過專家、學者與該產業代表，以座談會方式，共同集思廣益，歸納綜合各方意見，彙整成問卷。再對現行計程車駕駛人執業時，所遭遇的問題、缺乏知識與技能，進行抽樣調查，真正瞭解問題並詳細分析後，提供主管機關規劃制度之參考，期能藉由實施在職講習措施，達到改善之目的。

3.2 分析方法

問卷資料分析方法，係屬性別敘述性統計分析(Descriptive Statistic Analysis)；其次，對於各題組間關連性，進行分群之交叉分析，再利用變異數分析法，得知該變數的顯著效果，另為瞭解各變數間關聯性，並使用 Amos 6.0 進行分析。

1. 敘述性統計分析

敘述性統計分析主要是用以說明樣本資料的結構，將問卷的資料先進行單一變數的敘述分析，關於受訪者對各問項的意見作一概括性分析，本研究以次數分配，瞭解受訪者的贊成或支持情形。

2. 信度與效度分析(Reliability and Validity Analysis)

「信度」係測量資料的可靠性，對問卷調查結果測量其「穩定性」與「一致性」。本研究以 Cronbach, $s\alpha$ 來檢定問卷表中，各因素衡量變數內部的一致性程度。Nunnally(1978)建議如 Cronbach, $s\alpha$ 係數大於 0.7，表示各因素內部一致性高，是可以被接受。效度則是衡量尺度能夠測出研究者所想要衡量事物的程度。常見的效度可區分為內容效度、收斂效度及建構效度。本研究測量的模式，係以線性結構模式進行適合度檢定，檢定各構面是否具有足夠的收斂效度及建構效度。

四、問卷調查與結果分析

本研究依據回收的問卷進行統計分析，依序為信度與效度檢定、其次為駕駛人屬性分析及執業態度、技能認知與制度規劃的敘述統計分析、再者為營業特性與執業態度、技能認知交叉分析，詳細說明如下：

4.1 信度與效度檢定

信度的涵義即是樣本經由多次測驗，測量所得結果間的一致性或穩定性，或估計測量誤差有多少，以實際反映出真實量數程度的一種指標，一個量表的信度越高，代表量表的穩定度越高。Nunnally(1978)建議如 Cronbach, $s\alpha$ 係數大於 0.7，表示各因素內部一致性高，是可以被接受，認為這與研究目的與測驗分數的運用有關，如研究者目的在於編製預測問卷或測驗或測量某構念之先導性研究，信度係數在 0.5 至 0.6 已足夠。當以基礎研究為目的時，信度係數最好在 0.8 以上。由表 2 可知，本次回收問卷，各項變數 Cronbach, $s\alpha$ 係數分別為 0.652 及 0.930，屬於尚可接受範圍。就執業態度，發現「遵守交通規則不因乘客影響」的 Cronbach, $s\alpha$ 值為 0.678 及「外語能力」Cronbach, $s\alpha$ 值為 0.686，均大於 0.652；而技能認知部分，以「外語能力」的 Cronbach, $s\alpha$ 值 0.934 大於 0.930，故予以刪除，並得信度為 0.719 及 0.934。然此時執業態度中，「地理知識」Cronbach, $s\alpha$ 值為 0.722，仍大於 0.719，再予以刪除，得信度為 0.722。此時執業態度每一項目的 Cronbach, $s\alpha$ 值均小於 0.722，即表示各變數不需再刪除，如表 3 所示。

表 2 問卷各變數 Cronbach, s α 值

項目	研究變數	內部一致性Cronbach's α	整體Cronbach's α
執業態度	特殊需求	0.622	0.652
	遵守交通規則	0.678	
	司機的責任	0.606	
	司機協助被害人報警	0.604	
	故障排除	0.596	
	雨天駕駛技巧	0.612	
	急救訓練的能力	0.623	
	地理環境知識	0.627	
	固定乘客	0.621	
	外語能力	0.686	
技能認知	基本禮儀	0.926	0.930
	法規常識	0.921	
	瞭解風險	0.921	
	緊急應變	0.919	
	車輛維護	0.921	
	安全駕駛	0.920	
	急救訓練	0.925	
	地理環境	0.922	
	人際關係	0.922	
	外語能力	0.934	

表 3 修正後問卷各變數 Cronbach, s α 值

項目	研究變數	內部一致性Cronbach, s α	整體Cronbach, s α
執業態度	特殊需求	0.712	0.722
	司機的責任	0.685	
	司機協助被害人報警	0.677	
	故障排除	0.666	
	雨天駕駛技巧	0.674	
	急救訓練的能力	0.698	
	固定乘客	0.718	
技能認知	基本禮儀	0.932	0.934
	法規常識	0.925	
	瞭解風險	0.925	
	緊急應變	0.923	
	車輛維護	0.925	
	安全駕駛	0.923	
	急救訓練	0.933	
	地理環境	0.926	
人際關係	0.928		

4.2 執業態度、技能認知與制度規劃之意見分析

本問卷除受訪者基本資料外，另包含執業的道德態度、技能認知及制度規劃意見等 3 大部分，共 24 個問項，本小節係利用平均值、標準差等方式進行分析，並予以排序，瞭解駕駛人對各變數之認知程度。

1. 執業的道德態度

由表 4 可知，駕駛人對於執業態度觀念中，以「外語能力」及「遵守交通規則」兩項目的差異，明顯高於其他各項目，其中又以「遵守交通規則」該項表現最不理想，故應加強交通法規觀念的建立。

表 4 執業態度感受分析表

執業態度	平均數	標準差	排名
雨天駕駛	4.64	0.69	1
特殊需求	4.51	0.92	2
急救能力	4.34	0.87	3
司機責任	4.29	1	4
固定乘客	4.20	1.07	5
協助報警	4.18	0.98	6
故障排除	4.09	0.85	7
地理知識	4.06	1.13	8
外語能力	2.74	1.21	9
遵守交通規則	2.53	1.66	10

2. 技能認知

由表 5 可知，駕駛人對於技能認知感受中，前 3 名分別為「基本禮儀與服務態度」、「車輛維護與操作技巧」、「地理環境與道路熟悉」，其中又以「基本禮儀與服務態度」為第一，分析原因應與民眾投訴駕駛人不當的行為有關，故需於在職訓練中，強化相關的訓練，藉以建立駕駛人正確的觀念；最後 3 名分別為「外語能力」、「急救訓練」、「人際關係與客戶管理」，在國際化的趨勢下，為提昇台灣形象，亦需加強「外語能力」等訓練。

表 5 技能認知感受分析表

技能認知	平均數	標準差	排名
基本禮儀	4.39	0.76	1
車輛維護	4.36	0.75	2
地理環境	4.34	0.75	3
安全駕駛	4.33	0.77	4
緊急應變	4.31	0.77	5
法規常識	4.27	0.75	6
瞭解風險	4.27	0.78	7
人際關係	4.14	0.82	8
急救訓練	3.99	0.86	9
外語能力	3.56	1	10

3. 制度規劃

從表 6 可知，有超過六成的受訪者贊成(完全贊成、大致贊成)實施「在職訓練」或「回訓制度」，推估駕駛人並不反對接受訓練工作。而講習的時間，約六成以上的駕駛人認為「半天」為佳，如表 7 所示。另由表 8 得知，對於政府機關或民間機構主導該訓練學校(或機構)及辦理各項訓練事宜，有超過六成的受訪者，表示贊成(含完全贊成)。

表 6 在職講習或回訓制度贊成度

贊成度	次數	百分比
完全贊成	128	29.77
大致贊成	130	30.23
有點贊成	118	27.44
不太贊成	33	7.67
不贊成	21	4.88
總計	430	100

表 7 在職講習的時間

訓練時間	次數	百分比
半天	258	60
1天	122	28.37
2天	14	3.26
3天	7	1.63
其他	27	6.27
遺漏值	2	0.46
總和	430	100

表 8 政府或民間組織辦理在職講習

贊成度	次數	百分比
完全贊成	122	28.37
大致贊成	143	33.26
有點贊成	103	23.95
不太贊成	26	6.05
不贊成	34	7.91
遺漏值	2	0.47
總和	430	100

4.3 營業特性與執業態度、技能認知之交叉分析

1. 不同營業特性與執業態度

- (1) 不同營業特性與乘客搭車有特殊需求關聯性：以「經營型態」及「家庭經濟狀況」兩項的屬性別與「乘客搭車有特殊需求」間，有顯著關聯性；其中「經營型態」部分，以個人車有明顯的顯著性。
- (2) 不同營業特性與遵守交通規則關聯性：僅「加入車隊」屬性別與「遵守交通規則」間，有顯著關聯性；其中「加入車隊」部分，以無加入車隊有明顯的顯著性。
- (3) 不同營業特性與駕駛人協助報警關聯性：僅「專職或兼差」與「發現狀況時會協助報警」有顯著關聯性；其中「專職或兼差」部分，以專職駕駛人有明顯的顯著性。

2. 不同營業特性駕駛人與技能認知

- (1) 不同營業特性駕駛人對基本禮儀與服務態度認知關聯性：以「經營型態」及「家庭經濟狀況」兩項屬性別與「基本禮儀與服務態度」間，有顯著關聯性；其中「經營型態」部分，以個人車有明顯的顯著性。
- (2) 不同營業特性駕駛人對法規常識與法規認識認知關聯性：僅「家庭經濟狀況」與「法規常識與法規認識」間，有顯著關聯性。
- (3) 不同營業特性駕駛人對地理環境與道路熟悉認知關聯性：僅「家庭經濟狀況」與「地理環境與道路熟悉」間，有顯著關聯性。

4.4 執業態度與技能認知之關聯性分析

本研究以 Amos 6.0(Analysis of Moment Structures)統計軟體進行共變數結構分析(Analysis of Covariance Structure)。對於兩個群體，Amos 可對各問項進行信度分析，該信度分析結果如表 9 所示，在執業態度問項中，如刪除「遵守交通規則不因乘客影響」及「外語能力」兩問項，得信度為 0.719，將使整體信度提高；而技能認知部分，刪除「外語能力」，得信度為 0.934，亦使其信度提高。

五、結論與建議

綜合前述分析的結果，本研究對於計程車駕駛人在職講習規劃，提出以下幾點歸納意見，以提供後續制度設計之參考。

1. 參考世界上部分國家計程車駕駛人訓練制度，均重視在職訓練

參考世界其他國家，計程車駕駛人在職訓練時數為 20~40 小時以上，並嚴加考核。相較於我國現階段僅職前訓練 6 小時，著實缺乏與寬鬆，遂無法確切進行各項考核工作，惟有落實在職訓練並透過定期的考核等方式，進一步達到篩選與淘汰的機制，藉以徹底改變計程車駕駛人的形象與地位。

表 9 各研究變數信度分析

研究變數	問項	Initial值	If item delete α	Final α 值
執業態度	特殊需求(a1)	0.652	0.622	0.719 (刪除a2、a10)
	遵守交通規則(a2)		0.678	
	司機的責任(a3)		0.606	
	司機協助被害人報警(a4)		0.604	
	故障排除(a5)		0.596	
	雨天駕駛技巧(a6)		0.612	
	急救訓練的能力(a7)		0.623	
	地理環境知識(a8)		0.627	
	固定乘客(a9)		0.621	
	外語能力(a10)		0.686	
技能認知	基本禮儀(b1)	0.93	0.926	0.934 (刪除b10)
	法規常識(b2)		0.921	
	瞭解風險(b3)		0.921	
	緊急應變(b4)		0.919	
	車輛維護(b5)		0.921	
	安全駕駛(b6)		0.92	
	急救訓練(b7)		0.925	
	地理環境(b8)		0.922	
	人際關係(b9)		0.922	
	外語能力(b10)		0.934	

2. 主管機關應以建立駕駛人正確的交通法規觀念為首要

在本研究的調查中可知，駕駛人的執業態度觀念中，以「地理知識、外語能力及遵守交通規則」表現不理想，其中又以「遵守交通規則」該項表現最差。對以駕駛為職業的計程車司機，需再予以檢核。

3. 強化現今社會對於該產業的要求與期望在職訓練，建立正確的觀念，改善駕駛人行為表現

本研究調查也發現駕駛人在技能認知程度上，以「基本禮儀與服務態度」為最重要，應與現今社會對於該產業的要求與期望，如：民眾投訴駕駛人搭載乘客時，超速、任意變換車道等不當行為。故需於在職訓練中，強化相關的訓練，建立正確的觀念，改善駕駛人行為表現。

4. 經本研究的路徑分析可知

駕駛人的執業態度與技能認知具有顯著的正相關影響，其影響總效果為 0.65，故可藉由技能訓練等方式，來提昇駕駛人的執業態度，預期將達到訓練之目的。

5. 平衡訓練內容與教材，藉以達到符合駕駛人的需求與管理者的目的

可採取分級、分階段方式實施，依據執業年資、受訓的時數等，提供不同等級的課程內容與訓練時數，使得訓練方式多元化，真正發揮訓練的功能及預期的目標。

6. 駕駛人同意接受在職訓練，具法源依據

由研究調查可推估駕駛人並不反對接受訓練工作，惟訓練的時間，有 60% 以上的駕駛人認為「半天」為佳，在前期試辦計畫可納入參考，但就長遠規劃而言，需規劃完整的訓練時數，並需有其法源依據。現行道路交通管理處罰條例，已明文授權於計程車駕駛人執業登記證管理辦法：「需辦理在職訓練」，惟無罰則規定，造成執行成效欠佳，故建議需修法且明文規定，如：於定期辦理執業登記證審驗或更換時，駕駛人需檢附相關訓練合格的文件或證明等資料，始可審驗或更換，以達到約束及強制的效力。

參考文獻

- 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。
- 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。
- 李茂能(2006)，結構方程式模式軟體 AMOS 之簡介及其在測驗編製上之應用，心理出版社。
- 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，頁 91-118 頁。
- 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>。
- 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>。
- 新加坡陸運局，擷取日期：2007 年 3 月 1 日，網站：<http://www.lta.gov.sg/>
- Cronin, J.A., Jr., and Taylor, S. A. (1992), "Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension," *Journal of Marketing*, Vol.56, pp.55-68.
- Skok, W. (2003), "Knowledge management: New York City taxi cab case study", *Knowledge and Process Management*, 10(2), pp. 127-135.