

酒後使用代駕服務意向之調查分析

Investigation and Analysis of the Intention of Using Designated Driving Services After Drinking

蔡中志 Chung-Chih Tsai¹

謝昇慶 Sheng-Cing Sie²

摘要

酒後駕車造成傷亡往往成為社會矚目議題，除了多次修改法律規範民眾避免酒後駕車，提供民眾酒後使用代駕服務興起，這種新興的服務尚未有明確和統一的法律規範，因此本研究欲瞭解民眾酒後使用代駕服務之意向，希望能瞭解民眾使用代駕服務影響之因素。本研究以問卷抽樣調查方式，針對 18 歲以上、已合法取得汽車駕駛執照且有飲酒者進行調查，以符合本研究酒後使用代駕服務之消費者，使用統計方法分析民眾對於酒後使用代駕服務之看法，在不同分群間是否存在認知上的差異。研究發現民眾對於酒後代駕服務的推動，在減少酒後駕車發生的意義持較高支持態度且希望未來立法規範管理，目前有高度意願使用此服務，但此服務在業者資訊提供、代駕司機駕駛任意廠牌車輛的能力、業者的保險制度、有效處理申訴問題等較為不足，有關民眾所關切的重要意見項目，將可供政府單位與業者在未來推動立法與提升服務品質之參考。

關鍵詞：酒後駕車、代客駕車、使用意向

Abstract

¹ 中央警察大學交通學系教授(聯絡地址：33304 桃園市龜山區大崗里樹人路 56 號，E-mail: una103@mail.cpu.edu.tw)。

² 臺中市政府警察局少年警察隊警務員(聯絡地址：408 臺中市南屯區干城街 2 號 3 樓，電話：04-22583211，E-mail: chenchinshen@gmail.com)。

Injury and death caused by driving while intoxicated (DWI) often become social issues. In order to regulate people to avoid DWI, government agencies have repeatedly amended the law. The demand of drunk driving services using designated drivers has been increasing. This emerging service has not yet been clearly and uniformly regulated by the laws and regulations. Therefore, this study is intended to understand the public's intention on using designated driving services after drinking and further to identify the factors that would influence people's use of this service. In this study, a questionnaire survey was conducted to investigate consumers who are over the age of 18, hold a valid car driver's license and had experience in drinking in order to be qualified for this study. This research used statistical methods to analyze the public opinion of using designated driving services after consuming alcohol and the fact as whether there are cognitive differences between studied groups. The results demonstrated that the people's perception on this service that is to reduce the occurrence of DWI holds a higher support attitude and the people being investigated hope that the legislation will be passed in the future. The public currently shows high willingness to use this service. However, implementation of this service is still not enough on such issues as operator's information provision, designated driver's ability to handle any branded vehicle, insurance concern for the operator, and complaint handling. Those subjects that the public considers to be important are provided to government authorities and service operators for their further considerations in future legislation and improvement of service quality.

Keywords: Driving While Intoxicated (DWI), Designated Driving Service, Use Intention

一、前言

最近一次道路交通管理處罰條例第 35 條於 102 年 1 月 14 日修正通過，修正重點為提高罰鍰上限，由 6 萬元提高至最高之罰鍰 9 萬元，為達有效嚇阻汽車駕駛人心存僥倖屢次再犯，汽車駕駛人 5 年內違反第一項規定 2 次以上者，依最高罰鍰 9 萬元處罰。刑法第 185 條之 3 於 102 年 5 月 31 日修正通過，修正重點為不能安全駕駛罪係屬抽象危險犯，不以發生具體危險為必要，增訂酒精濃度標準值(吐氣所含酒精濃度達每公升 0.25 毫克或血液中酒精濃度達 0.05% 以上)，另就加重結果犯之處罰，提高刑度。針對酒後駕車違法行為提高了罰鍰、罰金與徒刑，更將酒後駕車違反規定之酒精濃度標準值規定於刑法中，另依 102 年 6 月 11 日修正之道路交通安全規則第 114 條第 2 款規定，針對汽車駕駛人飲用酒類或其他類似物後吐氣所含酒精濃度達每公升 0.15 毫克或血液中酒精濃度達 0.03% 以上處以行政處罰，其目的在於希望以嚴厲的處罰及嚴格取締酒駕，遏止國人酒後駕車僥倖的心態，有關我國近年防制酒駕修法內容，如表 1 所示。

表 1 我國近年防制酒駕修法內容

日期	修正內容
102 年 1 月	修正道路交通管理處罰條例第 35 條： 1. 罰鍰上限加重至 9 萬元。 2. 累犯處最高額 9 萬元罰鍰。 3. 駕駛人強行闖越酒測稽查處所，罰 9 萬元、吊銷駕照並施以道路交通安全講習。
102 年 5 月	修正刑法第 185 之 3 條及陸海空軍刑法第 54 條： 1. 明定並降低吐氣所含酒精濃度達每公升 0.25 毫克或血液中酒精濃度達 0.05% 以上之處罰。 2. 刪除「拘役」及「單科罰金」之刑罰。 3. 致人於死者加重為「處 3 年以上 10 年以下徒刑」；致重傷者加重為「處 1 年以上 7 年以下徒刑」。
102 年 6 月	修正道路交通安全規則第 114 條：吐氣所含酒精濃度達每公升 0.15 毫克或血液中酒精濃度達 0.03% 以上者不得駕車。

根據蔡中志、許祖銘(2016)研究指出，酒駕相關法規經多次修正，最近一次因刑法處罰要件明確且處罰重，已達到嚇阻酒駕之效果。以酒駕肇事死傷人數整體觀之，近 5 年逐年下降至 105 年最低。然而，在目前社會輿論密切關注與警方提高酒駕執法狀況下，雖然酒後肇事狀況有所下降，但酒後駕駛的現象依然未有所改善(周文生、廖珮玲，2014)，酒後駕車問題仍然存在，該問題不僅造成巨大社會成本，更導致許多家庭破碎。

根據王邦安(2008)研究中，以高雄市地區依刑法 185 條之 3 移送法辦之酒後駕駛行為人為對象，進行問卷調查，研究發現酒後駕駛違規者決定酒駕之原因為交通因素方面的「若翌日需要用車，則縱有飲酒亦不得不將車開回家」、「無適合的大眾交通工具或其他車輛可搭乘為了省時及方便，縱有飲酒仍可駕車離開」，由此可知，駕駛人有酒後駕車違規行為，其中係隔日一早即需要用車而貪圖便利，近年來因酒後駕車罰則提高，民眾為避免飲酒後駕駛車輛回家，因應車輛與飲酒者一同返家的需求，目前在國內已有許多縣市實施由計程車業者提供「代客駕車」的類似服務，這種新興的服務尚未有明確和統一的法律規範，例如駕駛員的資格條件、認證、業者資格、收費標準、定型化契約範本、保險機制和服務品質評鑑等。基於上揭理由，實有調查民眾對於「代客駕車」此種新興服務內容之使用意向，作為未來防制酒後駕車政策精進之參考，「代客駕車」服務在本文中界定為可將飲酒者與其車輛運送至指定地點的服務。

二、文獻回顧與探討

本節針對酒後代客駕車進行現況分析與文獻回顧，首先蒐集國內外對於防制酒駕措施之代客駕車相關措施，並瞭解我國目前實施酒後代駕服務概況，包含服務內容及營運方式，再回顧與使用意願相關之理論模式。

2.1 各國防制酒後駕車現況與代駕服務

目前已有數個國家提出防制酒後駕車的代駕服務，例如日本、中國大陸、美國、韓國、香港、新加坡...等，因文章篇幅限制僅列出日本、中國大陸、美國為代表。

1. 日本

黃慧娟(2013)指出日本政府針對酒駕防制之對策其中一項為：訂定汽車代駕業法，提供酒駕者之安全服務，所謂的汽車代駛業係指業者調派人、車前往客戶指定的處所，代替飲酒後之客戶駕駛該客戶之車輛，該客戶乘坐在自己車輛內，而業者車輛跟隨在後，將客戶及汽車同時送至指定之處所，是替代飲酒後自行開車的方案之一；其與計程車最大的差別在於，計程車業者只是單純負責將人運送至指定處所，並不包括該客戶原本自行駕駛之車輛(楊竣升，2009)。

有關代理駕駛行業之資格與執行情況：(1)汽車代理駕駛行業適正法於2002年6月制訂施行，代理駕駛行業著眼於保護交通安全和當事人的目的，訂有專門法律規定，其經營機構須經過認證程序以達到優質化的要求。(2)代理駕駛業的重點要求：A.代理駕駛業者必須接受都道府縣公安委員會的認證(以確保能合法的執業)。B.駕駛客戶車的司機，必須有一般第二類的駕駛執照(交通安全責任的要求)。C.代理駕駛業，使用的跟隨車須有損害賠償的保險(以保護使用人)。(3)代理駕駛業的執業模式，為二人一組，一人駕駛客戶車並與客戶同行，依客戶指定向目的地行駛，另一人駕駛另一輛汽車，尾隨跟著客戶的車。二人在陪同客戶車抵達目的地之後，一同駕駛業者車輛返回辦公室(Rotary Club of Kainan East, 2017)。

2. 中國大陸(陳恩柔，2014)

以北京市為例，酒後代駕的收費主要有兩種形式，一種是按市區內和市區外兩個區域統一收費；另一種是按公里數收費，服務時段越晚收費越高。2013年中國汽車流通協會起草「代駕服務管理規範」，對外公告並徵求意見，旨在酒後代駕行業中理出統一的行業標準規範，釐清服務過程中雙方權責利益，列出以下規範：1.代駕服務駕駛之駕駛執照與實際駕駛年資皆須滿五年以上。2.熟練駕駛多種類型轎車。3.應接受當地人力資源與社保部門或相關機構的代駕崗位技能與資格認證培

訓。針對服務流程部分也有許多著墨，例如：代駕服務開始前需請客戶在服務協議上簽字確認，同時也要求代駕司機在出發前檢查車輛外觀有無明顯傷痕等。

3. 美國(許志誠等人，2017)

依據美國的國家公路交通安全管理局(National Highway Traffic Safety Administration, NHTSA)的定義，「Designated Driver」在美國應該比較像是「指定駕駛」的概念，是由兩人或一群人中，指定一個人在聚會或用餐活動中不飲酒，並由該人駕駛將所有人安全送回家。目前市場上亦開始有提供代客駕車的服務，但業者通常是提供載客服務的一部分，以 Dryer 公司為例，他們提供的服務包含代客駕車(Car Pickup)、計時私人司機(Personal Hourly Driver)以及活動載人服務(Driver Team for Events)。代理駕駛操作方式有兩種，第一種為兩位駕駛人一同前往服務指定目的地，其中一位駕駛人駕駛顧客車輛，另一位則駕駛另一部車輛跟隨在後，第二種方法為一位駕駛攜帶折疊式機動車前往服務，駕駛顧客車輛時便將機動車輛摺疊放置於車廂，服務結束便騎乘該輛機車離去或前往下位顧客指定地點服務。收費方式採「起程基本運費，續程每公里加收費用」方式收費，而停車費、行經收費路段之費用等皆須另外加收費用，載送不同人數同樣需加收費用。

4. 國內現況(蔡中志等人，2017)

國內目前對代理駕駛服務制度，尚無統一而完整的規範，以臺北市政府為例，交通局邀集業者訂定酒後代駕服務參考收費標準，10 公里內費用不超過 1000 元，里程每增加 2 公里增加收費不超過 100 元，藉以提高該項服務收費資訊透明度。有關酒後代駕服務流程，經訪談台灣大車隊，說明如下：

- (1)需求提出：顧客需求提出可撥打車隊叫車專線、利用在酒店及餐飲業者等地點現場排班計程車隊或於 7-11 超商 ibon 系統進行酒後代駕預約。
- (2)供給服務：車行供給端確認預約需求後，派遣車隊內司機前往代駕。由訪談得知，車隊對於司機要求的條件包括，一年以上的職業駕駛經驗、受公司半年以上的教育訓練、具有四星級以上的評等、具備服務熱忱等四項。除司機外，車行也會根據代駕服務區域或里程長短等，建議採取單一駕駛或雙駕駛一部車等方式。
- (3)服務執行過程：司機被要求保持車輛穩定、行駛安全與遵守交通規則，抵達目的地後，司機也會協助消費者安全地返抵家門。

2.2 使用意向相關理論模式

2.2.1 計畫行為理論

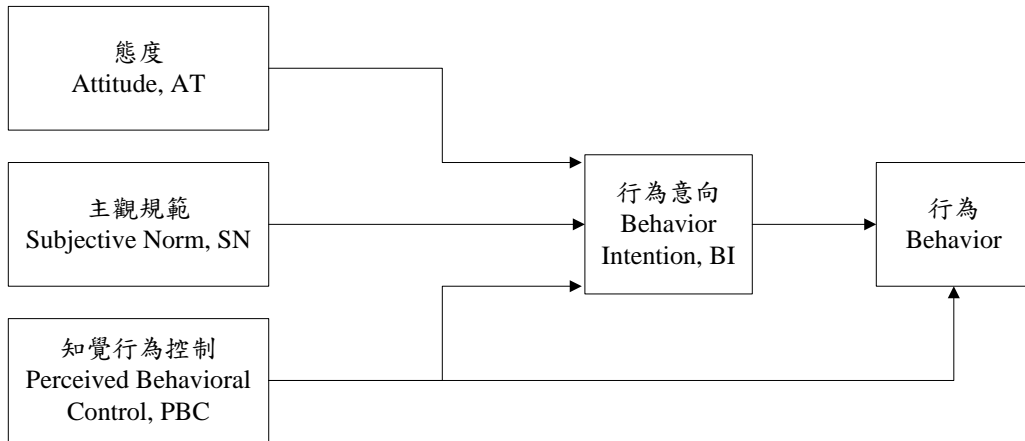
Ajzen 於 1985 年提出計畫行為理論(Theory of Planned Behavior, TPB)，其是以理性行為理論(Theory of Reasoned Action, TRA)為基礎所演進而來。Ajzen 乃修正理性行為理論而另外提出計畫行為理論，其在態度與主觀規範外，增列了「個人對外在環境控制能力」的知覺行為控制變項，其係指個人知覺到完成某一行為的容易或困難程度，亦即反應個人過去經驗和所預期的阻礙(熊偉熒，2012)。

計畫行為理論較理性行為理論更受學者重視，並被認定為是較完整的行為意向模式；許多實證研究結果顯示，計畫行為理論的預測能力確實較理性行為理論為高。以下就計畫行為理論之各項因素說明如下(葉盈君，2012)：

1. 態度(Attitude, AT)：乃指個人對特定對象或想法所反應出之喜歡或不喜歡的持續性評估，藉由態度的表現可預測其可能的行為。換言之，態度是個人對特定行為所抱持的正、負向評價，例如：好壞、快樂、無聊、有利、有害等。
2. 主觀規範(Subjective Norm, SN)：乃指個人在採取某一項特定行為時所感受到的社會壓力，亦即個人知覺到的重要他人或團體(如父母、配偶、朋友、同事、老師等)，對於個人採取某行為的支持程度。
3. 知覺行為控制(Perceived Behavioral Control, PBC)：乃指個人在從事某特定行為時，對於所需資源與機會之控制能力的知覺；除個人慾望、意向外，尚包括諸如時間、金錢、技能、機會、能力、資源或政策等個人無法掌控的非動機因素，均與個人行為之控制有關。故即使個人想從事某特定行為，也終將因缺乏控制資源之能力，而無法實際從事該行為。此外，知覺行為控制之限制可分為自我效能與外部資源；其中，前者係指對於自己能否完成該行為之認知，後者則為個人可利用資源之易得性與阻礙程度，此二者皆可能影響個人採取某一行為之決定。Ajzen 於 1991 年提出行為意向與知覺行為控制皆能直接預測個人行為，該研究認為行為除了直接受到行為意向影響外，個人的能力與資源等因素(知覺行為控制)會與動機同時影響個人行為，該理論之架構圖如圖 1 所示(Ajzen，1991)。
4. 行為意向(Behavior Intention, BI)：乃指個人想從事某特定行為之行動傾向與程度，亦即在行為選擇的決定過程中，個人是否有所行動的心理強度；在測量上可轉化為個人是否願意努力嘗試或願意付出多少心力等題項，藉此變數可解釋及預測個人之實際行為表現。

計畫行為理論認為態度、主觀規範與知覺行為控制三變項共同決定個人的行為意向；在作用方式上，行為意向決定個人行為，行為意向則又由

態度、主觀規範與知覺行為控制所決定。因此，若個人對某特定行為愈是抱持正面態度、主觀規範愈是支持從事該行為、對該行為的知覺行為控制亦是愈強的話，則個人從事該行為的意圖亦將隨之愈高(王瑩瑋、劉明興，2011)。該理論被研究者廣泛應用於探討個人從事特定行為的主要理論基礎，有健康、運動、消費、飲食、學習行為等領域研究。此外，在道路交通安全領域之相關研究，也有不錯的預測力及解釋力，更可以找出行為意向模式之影響因子(黃婷暖、羅仕京，2013)。

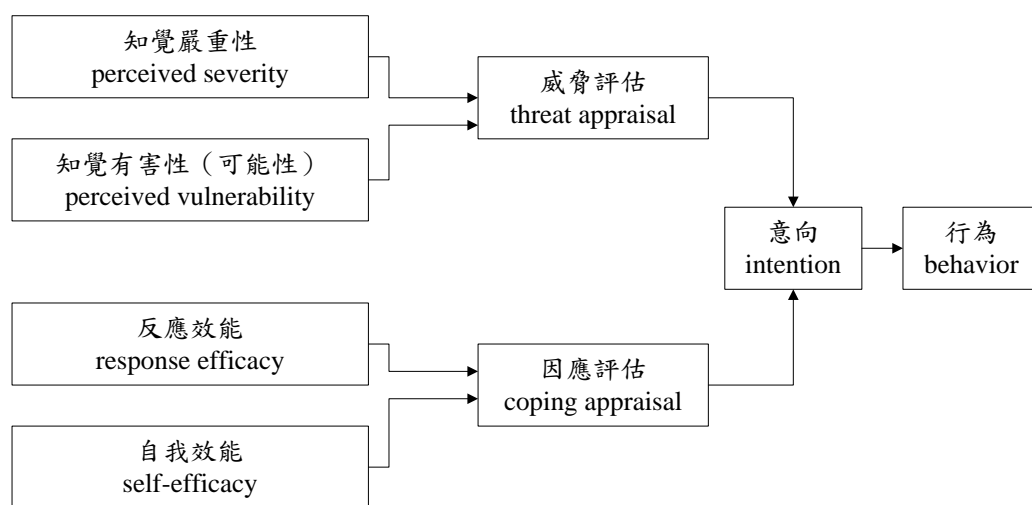


資料來源：Ajzen (1991)

圖 1 計畫行為理論架構

2.2.2 保護動機理論

Rogers 於 1975 年提出保護動機理論(Protection Motivation Theory, PMT)常被用來建構個人進行保護行動之理論基礎。Rogers(1983)對理論做出部分修正，於 1975 年最初提出的保護動機理論中所含的嚴重性、威脅發生可能性以及反應效能此三變項為基礎，加入「自我效能」為第四個認知調節變項，進一步修正保護動機理論。主張人們在面對恐懼訴求的溝通會開始以下認知評估過程，如圖 2 所示：(1)威脅評估(threat appraisal)：包含威脅的知覺嚴重性(perceived severity)與知覺有害性(perceived vulnerability)，(2)因應評估(coping appraisal)：包含處理行為本身的反應效能(response efficacy)與執行處理行為的自我效能(self-efficacy)，兩種評估過程會相繼發生，也就是在考慮預防行為之前(處理行為評估)，人們必須先相信威脅會發生在自己身上(威脅評估)。



資料來源：Rogers (1983)

圖 2 保護動機理論架構

在保護動機理論模式中，指出威脅評估認知階段中知覺有害性是感受到某一威脅可能對個人造成傷害的可能性；知覺嚴重性是指感受到若某一威脅真的產生傷害，個人將受到傷害的嚴重程度。因應評估認知階段包含三個變項，包括反應效能是指個人對保護行為效果的信心；自我效能是指個人對於自己有能力採取保護行為的信心；反應成本指個人採取保護行動所造成的相關成本，上述兩個評估過程將影響一個人的保護動機，引導採取保護行為來保護自己，並且產生應對的反應。為了解釋保護動機，保護動機理論主張在面對恐懼訴求的溝通時，人們開始進行威脅評估與因應評估兩個認知過程。威脅評估是指評估個人採取不適當行為所產生的結果，此過程可以了解個人對於風險的認知態度以及從事不適當行為之效益，當威脅大於利益時所產生的恐懼會驅使因應評估的發生。

保護動機理論提供了一個廣泛心理模型來解釋與威脅有關的人類決策行為，而政府推出相關政策也是一種保護行為，民眾透過對於政策的支持與配合將使得政策可以落實(許郁婷, 2015)，例如民眾酒後使用代客駕車服務確保其安全性可提高使用意願，進而有效減緩酒後駕車災害發生的機率。

保護動機理論對應至酒後使用代駕服務議題，威脅感知所指即消費者於服務過程中對於自身可能遇到危險之機會與嚴重性的認知涉及安全議題，使用代駕服務所遇問題本研究除參照過去文獻，亦親自訪談民眾以瞭解實情，彌補研究與實務間的落差。

2.3 綜合評析

參考各國實施酒後代客駕車情形，日本汽車代駕業法將代客駕車業者及駕駛員資格規定於法律中，中國大陸致力於訂定代客駕車服務管理規範，釐清服務過程、雙方權責利益與駕駛資格限制，美國代客駕車服務收費方式等，相對我國現況下代客駕車執行情形之差異，做為擬定問項之基礎。回顧行為意向理論相關模式，計畫行為理論針對不同研究議題，納入相關之觀察變項以利分析，結合保護動機理論中酒後使用代客駕車服務涉及安全議題，消費者於服務過程中可能遭遇威脅，對應到威脅評估，因此威脅評估與因應評估同樣影響民眾使用意向，本研究中問項之設計為親自訪談民眾瞭解實情後納入問卷設計中，彌補研究與實務間的落差。

三、問卷設計與方法

本研究以計畫行為理論及保護動機理論作為架構基礎，分別說明各構面的意義與問卷設計，為切合實際現況，考量代駕服務中安全與價格是民眾相對重視的項目，因此額外加入其他影響個人決策的因素，另外針對使用代駕服務的民眾在過程中可能面臨之各種問題，提出相對應之威脅感知、因應感知構面，以瞭解該構面對民眾使用代駕服務意願之影響。

本研究以問卷調查方式，瞭解影響民眾酒後使用代客駕車意向因素，因為意願、態度、主觀規範、知覺行為控制、威脅感知、因應感知、相關措施意見皆屬於潛在特質，並使用李克特六尺度，採用六個不同等級選項，填答項目依序為非常不同意、不同意、有點不同意、有點同意、同意、非常同意，提供受訪者更精確的選擇，避免過多受訪者選擇中立尺度。

問卷分成兩部分，第一部份為個人基本資料，第二部分則包含意願構面、態度構面、主觀規範構面、知覺行為控制構面、威脅感知構面、因應感知構面、相關措施意見構面，內容如表 2。

表 2 問卷內容

構面	定 義	問 項
個人基本資料	依據文獻參考及所蒐集之相關資料，整理出樣本分類的個人屬性資料，此部分問項共有 12 題。	年齡、性別、教育程度、職業、婚姻狀況、子女數、有無父母需扶養、每月收入、是否曾經飲酒後駕駛汽(機)車、是否聽過酒後代駕服務、是否使用過酒後代駕服務、是否曾經在外飲酒逕行返家而將汽(機)車留置他處。
意願構面	議題設計內容係採取某特定行為的意願，即民眾酒後使用代駕服務的意願，意願構面共有 3 題問項。	1.在現有的狀況下我願意使用代駕服務。 2.未來若有機會，我願意使用代駕服務。 3.我願意嘗試使用代駕服務。

構面	定 義	問 項
態度構面	<p>定義為個人對執行某特定行為的正向或負向之評價，即民眾在飲酒後使用代駕服務所產生之正面或負面的情緒或想法，態度構面共有 2 題問項。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1.我認為酒後代駕服務是有意義的。 2.我認為酒後使用代駕服務是方便的。
主觀規範構面	<p>定義為個人在採取某行動時，重要的他人或團體對個人的影響力，即對飲酒者重要之他人或團體認為飲酒者個人不應該使用酒後代駕服務。主觀規範構面共有 2 題問項。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1.家人支持我酒後使用代駕服務。 2.好友支持我酒後使用代駕服務。
知覺行為控制構面	<p>定義為個人表現某特定行為時所知覺到的難易程度，即飲酒者在使用代駕服務時，對他人給予之資源協助所感受的程度。知覺行為控制構面共有 5 題問項。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1.我認為酒後代駕服務在現況下有收費標準。 2.酒後代駕服務司機的教育訓練是足夠的。 3.酒後代駕服務業者資訊提供是足夠的。 4.代駕司機駕駛任意廠牌車輛的能力是足夠的。 5.我認為酒後使用代駕服務是安全的。
威脅感知構面	<p>定義為個人對於自己不利情況存在之評估與認知，此構面包括知覺嚴重性與知覺有害(可能)性兩部分。知覺嚴重性即飲酒者在使用代駕服務過程中自身所遭遇不利事件的嚴重程度，知覺有害性即飲酒者在使用代駕服務過程中認為自身可能遭遇不利事件的可能性，本研究為避免問項過多影響問卷效度，僅就知覺有害(可能)性擬定問項代表。威脅感知構面共有 3 題問項。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1.酒後使用代駕服務過程中，存在遭受代駕司機傷害的可能性。 2.酒後使用代駕服務過程中，存在損失車上財物的可能性。 3.酒後使用代駕服務過程中，存在顧客車輛受損的可能性。
因應感知構面	<p>定義為個人對保護行為效果的信心或個人對於自己有能力採取保護行為的信心，即飲酒者在使用代駕服務時面對潛在威脅有能力採取保護行為或達到保護效果的信心。因應感知構面共有 2 題問項。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1.我認為業者酒後代駕服務的保險制度是足夠的。 本題希望瞭解民眾在使用代駕服務的過程中，如果發生交通事故，對肇車輛損壞及人員傷亡與我方車輛損壞及人員傷亡問題，業者保險制度理賠所保障的信心程度。 2.我認為在現況下業者能有效處理申訴問題。 本題希望瞭解民眾在使用酒後代駕服務時，如果遭受代駕司機威脅或侵害時，向業者申訴得到有效幫助的信心程度。例如代駕司機的態度不佳、乘車不舒適、言語性騷擾、鹹豬手等情事，向業者申訴能有效獲得處置的信心程度。

構面	定 義	問 項
<p>相關措施</p>	<p>定義為瞭解民眾對於酒後代駕服務執行現況的看法，問卷結果未來可以供政府及業者參考。</p>	<p>1.我認為管機關定期查核有效監督業者。</p> <p>因為目前酒後代駕服務沒有稽核機制，本議題設計希望瞭解政府相關機關對於業者進行定期查核能否有效監督業者。</p> <p>2.酒後使用代駕服務過程中，我認為應將顧客平安送進家門。</p> <p>本議題希望瞭解受訪者對於使用代駕服務時，代駕司機將顧客與車輛送至指定地點，顧客酒後意識不清，因安全考量是否需要將顧客送進家門，惟基於隱私權有些顧客不希望透露住家住址，所以希望瞭解受訪者的認同程度。</p> <p>3.我認為未來需要立法規範管理酒後代駕服務。</p> <p>目前我國酒後代駕服務在發展階段，代駕業者與計程車行紛紛搶進提供此服務多年，但未有一套完整的法律制度與管理規範，此議題可瞭解受訪者看法對於是否需要立法規範管理代理駕駛制度，使民眾可以更放心使用酒後代駕服務。</p> <p>4.我認為酒後使用代駕服務，收費標準應如何訂定(單選)?</p> <p>此問項針對收費標準，詢問受訪者何種方式較能接受，問項包括市場自由競爭業者自訂價格、民眾與司機自行議價、政府規定統一價格、政府與業者協調訂里程收費上限、依計程車跳表計費當基準 1.5~2 倍及其他，提供酒後代駕服務的收費訂定參考。</p> <p>5.我認為司機資格限制那幾項是比較重要的(請選 2~4 項)?</p> <p>此問項以民眾角度來看駕駛須具備那些資格限制，顧客將車輛鑰匙交給代駕司機可能有的疑慮設計，問項包括開車年資、職業駕照、計程車駕駛人執業登記證、肇事紀錄、交通違規紀錄、犯罪前科及其他，以瞭解受訪者認為代駕司機的資格限制較重要項目。</p> <p>6.我認為代駕司機的具備條件那幾項是重要的(請選 2~4 項)?</p> <p>對於到場服務的代駕司機希望具備哪些條件，問項包括儀容儀表、開車技術、職業道德、資格限制、基礎醫療救護，可瞭解代理駕駛司機應具備條件較重要項目。</p>

依據抽樣理論，假設母體為常態分配，信心水準為 95%，可接受的比例 P 誤差在百分之五範圍內且最保守的假設條件下，所需調查樣本數最少為 385 份，本研究在經費、人力、物力和時間有限的情況下，以抽樣調查方式進行調查分析，希望有效樣本數超過此目標值。

四、問卷施測與樣本結構分析

4.1 調查地點與對象

囿於人力與經費考量，本研究選擇臺中市轄內餐廳、小吃店、飲酒店等飲酒場所及利用線上問卷方式，從 106 年 12 月 20 日至 107 年 2 月 20 日為期 2 個月的問卷調查，調查對象是針對持有汽車駕照且會喝酒的各階層民眾，並以百貨公司禮券作為填答抽獎贈品，提高民眾填答問卷誘因。

4.2 問卷發放數量與樣本背景結構分析

問卷共計發放 380 份，回收 380 份，線上問卷 126 份，問卷回收後檢查資料是否齊全，對於漏填題目、現場胡亂勾選或全數勾選同一選項，將其歸納為無效問卷予以刪除，經統計無效問卷有 88 份，有效問卷總計有 418 份。本研究取得之問卷資料，以 EXCEL 文書處理軟體進行整理編碼，以 IBM SPSS Statistics 22 版本之統計軟體進行統計運算分析。個人背景資料之描述性統計如表 3 所示。

4.3 描述性統計分析

研究採用李克特六尺度，回答選項從 1 分到 6 分係指非常不同意、不同意、有點不同意、有點同意、同意、非常同意，所以平均數低於 3.5 分代表較為不同意或較不會發生危險，標準差則以 1 作為標準，若大於 1，表示樣本個體間差異較大，小於 1 則表示樣本間個體差異較小，如表 4 所示。

其中各構面平均得分均大於 3.5 分，在意願構面、主觀規範構面、知覺行為控制構面、威脅感知構面、因應感知構面、主管機關對業者進行定期查核以監督業者，標準差大於 1，顯示受訪者對於現況下使用酒後代駕服務的意願不盡相同，而在態度構面及未來立法規範管理酒後代駕服務上，標準差小於 1，顯示民眾對於使用酒後代駕服務的立意看法較有共識，其中相關措施意見構面的題項中資料統計結果如表 5、6、7：

表 3 個人基本資料變項次數分配表

變項名稱	分群	樣本數	百分比	變項名稱	分群	樣本數	百分比
喝酒頻率	偶爾	375	89.7	性別	男生	302	72.2
	經常	43	10.3		女生	116	27.8
駕駛執照種類	小型車	407	97.4	婚姻狀況	已婚	314	75.1
	大貨車	6	1.4		未婚	104	24.9
	大客車	5	1.2	子女數	0	119	28.5
年齡	18-30 歲	97	23.2		1	61	14.6
	31-40 歲	66	15.8		2	164	39.2
	41-50 歲	119	28.5		3 名以上	74	17.7
	51 歲以上	136	32.5	有無父母需扶養	有	311	74.4
教育程度	國小以下	8	1.9		無	107	25.6
	國中	12	2.9	每月收入	2 萬元以下	48	11.5
	高中(職)	61	14.6		2 萬~4 萬元以下	80	19.1
	大學(專)	247	59.1		4 萬~6 萬元以下	89	21.3
	研究所以上	90	21.5		6 萬~8 萬元以下	121	28.9
工	116	27.8	8 萬元以上		80	19.1	
職業	商管服務	84	20.1	曾酒後駕車	是	138	33.0
	農林漁牧	19	4.5		否	280	67.0
	軍公教	127	30.4	聽過酒後代駕服務	是	375	89.7
	學生	11	2.6		否	43	10.3
	退休、無業、待業	23	5.5	用過酒後代駕服務	是	63	15.1
	家管	25	6.0		否	355	84.9
	醫生	9	2.2	曾酒後將車留置他處	是	206	49.3
	媒體記者	4	1.0		否	212	50.7

表 4 構面之問項平均數與標準差

問項	平均數	標準差	問項	平均數	標準差
現有狀況下我願意使用代駕服務	4.88	1.10	司機駕駛任意廠牌車輛的能力是足夠的	3.92	1.15
未來有機會，願意使用代駕服務	5.00	0.99	酒後使用代駕服務是安全的	4.44	1.01
我願意嘗試使用代駕服務	5.00	0.99	存在遭代駕司機傷害的可能性	4.28	1.00
我認為酒後代駕服務有意義的	5.23	0.89	存在損失車上財物的可能性	4.28	1.00
我認為酒後使用代駕服務是方便的	4.99	0.97	存在顧客車輛受損的可能性	4.40	0.94
家人支持我酒後使用代駕服務	5.02	1.02	業者代駕服務的保險制度是足夠的	3.61	1.21
好友支持我酒後使用代駕服務	5.02	0.93	在現況下業者能有效處理申訴問題	3.56	1.24
我認為酒後代駕服務在現況下有收費標準	4.57	1.20	主管機關定期查核，能有效監督業者	4.20	1.37
酒後代駕服務司機的教育訓練是足夠的	4.08	1.16	我認為應將顧客平安送進家門	4.81	1.03
酒後代駕服務業者資訊提供是足夠的	3.81	1.32	未來需要立法規範管理酒後代駕服務	5.22	0.85

表 5 收費標準訂定次數分配

類別	分群	人數	百分比(%)
我認為酒後使用代駕服務，收費標準應如何訂定	市場自由競爭業者自訂價格	45	10.8
	民眾與司機自行議價	9	2.2
	政府規定統一價格	125	29.9
	政府與業者協調訂里程收費上限	142	34.0
	依計程車跳表計費當基準 1.5~2 倍	97	23.2

表 6 司機資格限制次數分配表

類別	分群	人數	百分比	類別	分群	人數	百分比
開車年資	未勾選重要	284	67.9	肇事紀錄	未勾選重要	142	34.0
	認為重要	134	32.1		認為重要	276	66.0
職業駕照	未勾選重要	156	37.3	交通違規紀錄	未勾選重要	158	37.8
	認為重要	262	62.7		認為重要	260	62.2
計程車駕駛人執業登記證	未勾選重要	202	48.3	犯罪前科	未勾選重要	80	19.1
	認為重要	216	51.7		認為重要	338	80.9

表 7 司機具備條件次數分配表

類別	分群	人數	百分比	類別	分群	人數	百分比
儀容儀表	未勾選重要	270	64.6	資格限制	未勾選重要	148	35.4
	認為重要	148	35.4		認為重要	270	64.6
開車技術	未勾選重要	120	28.7	基礎醫療救護	未勾選重要	233	55.7
	認為重要	298	71.3		認為重要	185	44.3
職業道德	未勾選重要	8	1.9	職業道德	認為重要	410	98.1

五、各構面影響因素之差異分析

本節主要目的在瞭解受訪者背景變項的不同，是否會對受訪者在酒後代駕服務認知方面造成差異，採用變異數分析來探討各構面是否存在特定關係，另就意願高低進行分群，針對各構面來探討是否有差異，找出影響構面因素高低的項目。

5.1 信度及效度分析

本研究針對量表信度分析採用 Cronbach's α 係數，衡量問卷內部的一致性，量測構面包含意願、態度、主觀規範、知覺行為控制、威脅感知、因應感知共六個潛在構面，Cronbach's α 係數越大，表示量表內的內部一致性愈高(游俊哲, 2002)，表 8 顯示，問卷各構面試題信度之值皆達 0.7 以上

顯示信度相當高，意願、主觀規範更高達 0.9 以上屬於非常可信，代表正式問卷的一致性良好。

表 8 正式問卷各構面試題信度分析

構面	問卷題數	α 係數	構面	問卷題數	α 係數
意願	3	0.932	知覺行為控制	5	0.823
態度	2	0.795	威脅感知	3	0.881
主觀規範	2	0.907	因應感知	2	0.861

效度(validity)是指測驗或其他測量工具確實能測出其所欲測量的特質或功能之程度，效度分析分為三類：內容效度(content validity)、效標關聯效度(criterion-related validity)、建構效度(construct validity)，本研究問卷量表均參考相關文獻設計衡量問項，然後與專家學者討論，再將初測問卷加以修改而成，具有一定程度的內容效度。由表 8、9 可知各構面信度值皆大於 0.7，具有收斂效度，各構面的信度值皆大於其兩構面的相關係數之絕對值，所以具有區隔效度，本研究滿足收斂效度與區隔效度，具有建構效度。

表 9 相關係數表

		意願	態度	主觀規範	知覺行為控制	威脅感知
皮爾森 (Pearson) 相關	態度	0.776				
	主觀規範	0.676	0.694			
	知覺行為控制	0.414	0.437	0.445		
	威脅感知	-0.061	-0.026	-0.043	-0.085	
	因應感知	0.163	0.176	0.108	0.713	-0.046

5.2 各構面與背景資料之差異分析

5.2.1 各構面之獨立樣本 t 檢定分析

將各構面與基本資料進行獨立樣本 t 檢定分析，檢測各構面在基本資料是否有顯著的差異($p < 0.05$)，僅列出性別、婚姻狀況、有無子女、有無父母需扶養、是否曾飲酒後駕駛汽(機)車、是否聽過酒後代駕服務、是否使用過酒後代駕服務、是否飲酒逕行返家而留置車輛等項目，結果如下所述：

1. 性別有顯著差異構面，如表 10 所示：

- (1) 意願：男、女生平均值具有顯著性差異($P = 0.029 < 0.05$)，表示男生酒後使用代駕服務的意願較女生還高。
- (2) 主觀規範：男、女生平均值具有顯著性差異($P = 0.001 < 0.05$)，表示家人與好友支持男生酒後使用代駕服務明顯較女生高。
- (3) 威脅感知：男、女生平均值具有顯著性差異($P = 0.000 < 0.05$)，表示男生對於威脅發生的可能性在使用代駕服務明顯較女生還低。

2. 婚姻狀況有顯著差異構面，如表 11 所示：

- (1)意願：已婚與未婚平均值具有顯著性差異($P=0.026<0.05$)，表示已婚者使用酒後代駕服務意願明顯高於未婚者。
- (2)主觀規範：已婚與未婚平均值具有顯著性差異($P=0.000<0.05$)，表示家人與好友支持已婚者使用此服務明顯較未婚者高。
- (3)威脅感知：已婚與未婚平均值具有顯著性差異($P=0.000<0.05$)，表示已婚者認為威脅發生的可能性在使用此服務明顯較未婚者低。

表 10 性別與各構面之 t 檢定

構面/性別	男生 (N=302)	女生 (N=116)	平均值差異	t 值	P 值
意願	5.03	4.78	0.25	2.198	0.029
態度	5.12	5.10	0.01	0.152	0.879
主觀規範	5.12	4.76	0.36	3.314	0.001
知覺行為控制	4.15	4.19	-0.03	-0.339	0.735
威脅感知	4.22	4.58	-0.36	-3.785	0.000
因應感知	3.52	3.75	-0.23	-1.856	0.064
主管機關定期查核有效監督業者	4.16	4.28	-0.12	-0.819	0.413
將顧客平安送進家門	4.82	4.78	0.04	0.374	0.709
需要立法規範管理酒後代駕服務	5.20	5.28	-0.08	-0.830	0.407

表 11 婚姻狀況與各構面之 t 檢定

構面/婚姻狀況	已婚 (N=314)	未婚 (N=104)	平均值差異	t 值	P 值
意願	5.02	4.77	0.26	2.241	0.026
態度	5.15	5.00	0.16	1.650	0.100
主觀規範	5.14	4.66	0.48	4.041	0.000
知覺行為控制	4.19	4.08	0.11	1.043	0.298
威脅感知	4.22	4.63	-0.41	-4.221	0.000
因應感知	3.57	3.61	-0.04	-0.287	0.774
主管機關定期查核有效監督業者	4.24	4.08	0.16	1.075	0.284
將顧客平安送進家門	4.86	4.63	0.23	1.912	0.058
需要立法規範管理酒後代駕服務	5.21	5.25	-0.04	-0.413	0.680

3.有無子女有顯著差異構面，如表 12 所示：

- (1)意願：有無子女者平均值具有顯著性差異($P=0.006<0.05$)，表示無子女者使用此服務意願明顯低於有子女者。
- (2)態度：有無子女者平均值具有顯著性差異($P=0.010<0.05$)，表示無子女者使用此服務正向評價上明顯低於有子女者。
- (3)主觀規範：有無子女者平均值具有顯著性差異($P=0.000<0.05$)，表示無子女者家人與好友支持酒後使用代駕服務明顯較有子女者的家人與好友低。
- (4)威脅感知：有無子女者平均值具有顯著性差異($P=0.000<0.05$)，表

示無子女者認為威脅發生的可能性在使用此服務明顯較有子女者的家人與好友高。

表 12 有無子女與各構面之 t 檢定

構面/有無子女	無(N=119)	有(N=299)	平均值差異	t 值	P 值
意願	4.74	5.05	-0.31	-2.797	0.006
態度	4.95	5.18	-0.24	-2.581	0.010
主觀規範	4.72	5.14	-0.42	-3.669	0.000
知覺行為控制	4.06	4.20	-0.15	-1.512	0.131
威脅感知	4.59	4.21	0.38	4.018	0.000
因應感知	3.58	3.58	0.00	-0.030	0.976
主管機關定期查核有效監督業者	4.05	4.25	-0.20	-1.378	0.169
將顧客平安送進家門	4.65	4.87	-0.22	-1.969	0.050
需要立法規範管理酒後代駕服務	5.25	5.21	0.05	0.485	0.628

4. 有無父母需扶養有顯著差異構面，如表 13 所示：

- (1) 主觀規範：有無父母需扶養者平均值具有顯著性差異($P = 0.014 < 0.05$)，表示有父母需扶養者家人與好友支持酒後使用此服務明顯較高。
- (2) 因應感知：有無父母需扶養者平均值具有顯著性差異($P = 0.002 < 0.05$)，表示有父母需扶養者認為保險制度及業者有效處理申訴問題明顯較不夠。

表 13 有無父母需扶養與各構面之 t 檢定

構面/有無父母需扶養	有(N=311)	無(N=107)	平均值差異	t 值	P 值
意願	5.01	4.80	0.21	1.943	0.053
態度	5.14	5.05	0.09	0.948	0.344
主觀規範	5.09	4.83	0.26	2.477	0.014
知覺行為控制	4.13	4.27	-0.14	-1.381	0.168
威脅感知	4.28	4.44	-0.16	-1.571	0.117
因應感知	3.48	3.87	-0.39	-3.077	0.002
主管機關定期查核有效監督業者	4.18	4.24	-0.06	-0.411	0.682
將顧客平安送進家門	4.83	4.73	0.10	0.900	0.368
需要立法規範管理酒後代駕服務	5.24	5.17	0.07	0.731	0.465

5. 曾經飲酒後駕駛汽(機)車有顯著差異構面，如表 14 所示：

- (1) 主觀規範：曾經、未曾飲酒後駕車平均值具有顯著性差異($P = 0.003 < 0.05$)，表示曾酒駕者家人與好友支持使用此服務明顯較高。
- (2) 威脅感知：曾經、未曾飲酒後駕車平均值具有顯著性差異($P = 0.023 < 0.05$)，表示曾經酒駕者認為使用此服務發生危險的可能性明顯較低。

表 14 是否曾飲酒後駕駛汽(機)車與各構面之 t 檢定

構面/曾飲酒後駕駛汽(機)車	是(N=138)	否(N=280)	平均值差異	t 值	P 值
意願	5.07	4.90	0.17	1.787	0.075
態度	5.21	5.06	0.15	1.702	0.090
主觀規範	5.21	4.92	0.29	3.015	0.003
知覺行為控制	4.18	4.15	0.03	0.349	0.727
威脅感知	4.18	4.39	-0.21	-2.275	0.023
因應感知	3.50	3.62	-0.12	-0.988	0.324
主管機關定期查核有效監督業者	4.11	4.24	-0.13	-0.919	0.359
將顧客平安送進家門	4.81	4.80	0.01	0.075	0.940
需要立法規範管理酒後代駕服務	5.28	5.19	0.08	0.932	0.352

6.聽過酒後代駕服務有顯著差異構面，如表 15 所示：

- (1)意願：有無聽過酒後代駕服務者平均值具有顯著性差異($P=0.010<0.05$)，表示有聽過者使用此服務意願明顯高於未聽過者。
- (2)態度：有無聽過者平均值具有顯著性差異($P=0.001<0.05$)，表示有聽過者酒後使用此服務抱持正向評價明顯較未聽過者高。
- (3)主觀規範：有無聽過者平均值具有顯著性差異($P=0.002<0.05$)，表示有聽過者家人與好友支持使用此服務明顯較未聽過者高。
- (4)威脅感知：有無聽過者平均值具有顯著性差異($P=0.022<0.05$)，表示有聽過者認為此服務發生危險的可能性明顯較未聽過者低。
- (5)因應感知：有無聽過者平均值具有顯著性差異($P=0.000<0.05$)，表示聽過者認為保險制度及業者有效處理申訴問題明顯較不夠。

表 15 是否聽過酒後代駕服務與各構面之 t 檢定

構面/聽過酒後代駕服務	是(N=375)	否(N=43)	平均值差異	t 值	P 值
意願	5.02	4.47	0.54	2.671	0.010
態度	5.16	4.71	0.45	3.347	0.001
主觀規範	5.09	4.42	0.67	3.284	0.002
知覺行為控制	4.14	4.33	-0.19	-1.460	0.150
威脅感知	4.29	4.61	-0.33	-2.298	0.022
因應感知	3.52	4.16	-0.65	-3.551	0.000
主管機關定期查核有效監督業者	4.16	4.53	-0.38	-1.721	0.086
將顧客平安送進家門	4.82	4.67	0.15	0.887	0.376
需要立法規範管理酒後代駕服務	5.24	5.07	0.17	1.224	0.222

7.使用過酒後代駕服務有顯著差異構面，如表 16 所示：

- (1)意願：有無使用過此服務者平均值具有顯著性差異($P=0.006<0.05$)，表示有使用過者意願明顯高於未使用過者。
- (2)態度：有無使用過此服務者具有顯著性差異($P=0.000<0.05$)，表示有使用過者抱持正向評價明顯較未使用過者還高。

- (3)威脅感知：有無使用過者平均值具有顯著性差異($P=0.028<0.05$)，表示有使用過者認為發生危險的可能性明顯較未使用過者還低。

表 16 是否使用過酒後代駕服務與各構面之 t 檢定

構面/使用過酒後代駕服務	是(N=63)	否(N=355)	平均值差異	t 值	P 值
意願	5.26	4.91	0.36	2.749	0.006
態度	5.46	5.05	0.41	3.577	0.000
主觀規範	5.20	4.99	0.21	1.654	0.099
知覺行為控制	4.31	4.14	0.18	1.657	0.101
威脅感知	4.10	4.36	-0.27	-2.206	0.028
因應感知	3.48	3.60	-0.12	-0.739	0.461
主管機關定期查核有效監督業者	4.29	4.18	0.11	0.564	0.573
將顧客平安送進家門	4.78	4.81	-0.03	-0.238	0.812
需要立法規範管理酒後代駕服務	5.27	5.21	0.06	0.503	0.615

8.在外飲酒逕行返家而將汽(機)車留置有顯著差異構面，如表 17 所示：

- (1)威脅感知：有、無留置者平均值具有顯著性差異($P=0.012<0.05$)，表示留置者認為使用此服務發生危險的可能性明顯較低。
- (2)因應感知：有、無留置者平均值具有顯著性差異($P=0.003<0.05$)，表示留置者認為使用此服務業者保險制度與處理申訴問題明顯較未留置者還不足。

表 17 是否飲酒逕行返家而留置車輛與各構面之 t 檢定

構面/飲酒逕行返家而留置車輛	是(N=206)	否(N=212)	平均值差異	t 值	P 值
意願	4.96	4.96	0.01	0.072	0.943
態度	5.10	5.13	-0.02	-0.278	0.781
主觀規範	5.06	4.98	0.09	0.947	0.344
知覺行為控制	4.09	4.23	-0.13	-1.530	0.127
威脅感知	4.21	4.43	-0.22	-2.530	0.012
因應感知	3.41	3.75	-0.34	-3.015	0.003
主管機關定期查核有效監督業者	4.10	4.29	-0.20	-1.464	0.144
將顧客平安送進家門	4.78	4.83	-0.06	-0.578	0.564
需要立法規範管理酒後代駕服務	5.21	5.23	-0.02	-0.269	0.788

5.2.2 各構面之單因子變異數分析

將本研究擬定各構面與受訪者基本資料進行單因子變異數分析，檢測各構面在受訪者基本資料是否有顯著的差異($P<0.05$)，將各項敘述如表 18：

1.年齡各群組間有顯著差異構面，進一步以 Scheffe 法進行 Post Hoc 檢定，結果如下：

- (1)意願構面：F 值為 5.558 ($P=0.001<0.05$)，「31-40 歲」、「41-50 歲」、「51 歲以上」組平均值高於「18-30 歲」組，表示 31 歲以上的受訪

者酒後使用代駕服務的意願明顯比 18-30 歲的受訪者強。

(2)態度構面：F 值為 4.521 ($P=0.004<0.05$)，「51 歲以上」組平均值高於「18-30 歲」組，表示「51 歲以上」的受訪者對於使用酒後代駕服務的抱持正向評價明顯比年齡為「18-30 歲」的受訪者高。

(3)主觀規範構面：F 值為 10.380 ($P=0.000<0.05$)，「31-40 歲」、「41-50 歲」、「51 歲以上」組平均值高於「18-30 歲」組，表示 31 歲以上的受訪者酒後使用代駕服務在家人與好友支持度上明顯比年齡為「18-30 歲」的受訪者強。

(4)威脅感知構面：F 值為 8.171 ($P=0.000<0.05$)，「18-30 歲」、「31-40 歲」組平均值高於「51 歲以上」組，表示「18-30 歲」、「31-40 歲」的受訪者對於酒後使用代駕服務的危險發生可能性明顯比年齡為「51 歲以上」的受訪者高。

表 18 受訪者基本資料與各構面之單因子變異數分析

構面/年齡 A=18-30 歲(N=97)B=31-40 歲(N=66) C=41-50 歲(N=119)D=51 歲以上(N=136)	F 值	P 值	事後比較	Scheffe 法之顯著性
意願	5.558	0.001	B>A、C>A D>A	0.027、0.007 0.008
態度	4.521	0.004	D>A	0.007
主觀規範	10.380	0.000	B>A、C>A D>A	0.000、0.000 0.000
知覺行為控制	2.152	0.093		
威脅感知	8.171	0.000	A>D、B>D	0.000、0.022
因應感知	1.257	0.289		
主管機關定期查核有效監督業者	2.349	0.072		
將顧客平安送進家門	1.825	0.142		
需要立法規範管理酒後代駕服務	0.510	0.675		
構面/教育程度 A=國小以下(N=8) B=國中(N=12) C=高中(職)(N=61) D=大學(專)(N=247) E=研究所以上(N=90)	F 值	P 值	事後比較	Scheffe 法之顯著性
意願	2.168	0.072		
態度	1.781	0.132		
主觀規範	0.821	0.512		
知覺行為控制	5.737	0.000	C>D、C>E	0.041、0.004
威脅感知	1.423	0.225		
因應感知	7.680	0.000	A>D、A>E B>E、C>E	0.033、0.009 0.04、0.008
主管機關定期查核有效監督業者	7.062	0.000	A>E、B>D B>E	0.019、0.04 0.004
將顧客平安送進家門	1.750	0.138		
需要立法規範管理酒後代駕服務	0.483	0.749		

2.教育程度各群組間有顯著差異，進一步以 Scheffe 法進行 Post Hoc 檢定，結果如下：

- (1)知覺行為控制構面：F 值為 5.737 ($P=0.000<0.05$)，「高中(職)」組平均值高於「大學(專)」組、「研究所以以上」組，表示「大學(專)」、「研究所以以上」的受訪者對於酒後使用代駕服務的信心程度與外部資源明顯比「高中(職)」的受訪者低。
- (2)因應感知構面：F 值為 7.680 ($P=0.000<0.05$)，「國小以下」組平均值高於「大學(專)」組、「研究所以以上」組；「國中」、「高中(職)」組平均值高於「研究所以以上」組，表示「國小以下」的受訪者對於使用酒後代駕服務發生問題可有效解決程度明顯比「大學(專)」的受訪者高；「國小以下」、「國中」、「高中(職)」的受訪者對於酒後使用代駕服務發生問題可有效解決程度明顯比「研究所以以上」的受訪者高。
- (3)主管機關定期查核有效監督業者問項：F 值為 7.062 ($P=0.000<0.05$)，「國小以下」組平均值高於「研究所以以上」組；「國中」組平均值高於「大學(專)」組、「研究所以以上」組，表示「國小以下」、「國中」的受訪者對於使用酒後代駕服務，交由主管機關定期查核可有效監督業者明顯比「研究所以以上」的受訪者高；「國中」的受訪者對於使用酒後代駕服務，交由主管機關定期查核可有效監督業者明顯比「大學(專)」的受訪者高。

5.2.3 相關措施意見卡方檢定分析

本節主要探討受訪者基本背景資料，是否對受訪者在收費標準、司機資格限制、司機具備條件造成差異，藉由卡方檢定得到結果。若樣本細格次數小於 5，採不同方法進行假設檢定，常會出現結論不一致情形，所以本研究樣本細格次數有上述情形該項不予分析，僅就性別、有無聽過此服務者有顯著性項目簡述如下。

1.性別對相關措施意見之差異分析，顯著差異項目，各項敘述如表 19：

- (1)司機資格限制問項：「中職業駕照」有顯著性($P=0.000<0.05$)，女性認為職業駕照是重要的比例明顯高於男性。「計程車駕駛執業登記證」有顯著性($P=0.000<0.05$)，女性認為計程車駕駛執業登記證是重要的比例明顯高於男性。
- (2)司機具備條件問項：「儀容儀表」有顯著性($P=0.023<0.05$)，女性認為儀容儀表是重要的比例明顯高於男性。
- (3)由此研判，女性對於駕駛有職業駕照、計程車駕駛執業登記證、儀

容儀表較為在意。

表 19 性別與相關措施意見之差異分析表

		性別		總計	卡方值	P 值
		男生(N=302)	女生(N=116)			
職業 駕照	未勾選重要	134 44.4%	22 19.0%	156 37.3%	23.124	0.000
	勾選重要	168 55.6%	94 81.0%	262 62.7%		
計程 車駕 駛執 業登 記證	未勾選重要	167 55.3%	35 30.2%	202 48.3%	21.187	0.000
	勾選重要	135 44.7%	81 69.8%	216 51.7%		
儀容 儀表	未勾選重要	205 67.9%	65 56.0%	270 64.6%	5.143	0.023
	勾選重要	97 32.1%	51 44.0%	148 35.4%		

2.聽過酒後代駕服務對相關措施意見之差異分析，顯著差異項目如表 20：

- (1)「收費標準訂定」問項：有顯著性($P=0.001<0.05$)，無聽過者在政府規定統一價格上的比例較高，有聽過者在政府與業者協調訂里程收費上限的比例較高。
- (2)司機資格限制問項：「開車年資」有顯著性($P=0.013<0.05$)，無聽過者認為開車年資是重要的比例明顯高於有聽過者。「職業駕照」有顯著性($P=0.007<0.05$)，無聽過者認為職業駕照是重要的人數比例明顯高於有聽過者。「計程車駕駛執業登記證」有顯著性($P=0.005<0.05$)，無聽過者認為計程車駕駛執業登記證是重要的比例明顯高於有聽過者。
- (3)司機具備條件問項：「儀容儀表」有顯著性($P=0.000<0.05$)，無聽過者認為儀容儀表是重要的比例明顯高於有聽過者。「基礎醫療救護」有顯著性($P=0.024<0.05$)，無聽過者認為基礎醫療救護是重要的人數比例明顯高於有聽過者。
- (4)由此研判，聽過酒後代駕服務受訪者在收費標準會考量業者營運成本，無聽過之受訪者對於駕駛開車年資、職業駕照、計程車駕駛執業登記證、儀容儀表、基礎醫療救護較為在意。

表 20 聽過酒後代客駕車服務與相關措施意見之差異分析表

		聽過酒後代客駕車服務		總計	卡方值	P 值
		是(N=375)	否(N=43)			
收費標準 訂定	政府規定統一價格	100	25	125	14.582	0.001
		31.0%	61.0%	34.3%		
	政府與業者協調訂里程收費上限	133	9	142		
		41.2%	22.0%	39.0%		
計程車跳表計費當基準 1.5~1 倍	90	7	97			
	27.9%	17.1%	26.6%			
開車年資	未勾選重要	262	22	284	6.196	0.013
		69.9%	51.2%	67.9%		
	勾選重要	113	21	134		
		30.1%	48.8%	32.1%		
職業駕照	未勾選重要	148	8	156	7.177	0.007
		39.5%	18.6%	37.3%		
	勾選重要	227	35	262		
		60.5%	81.4%	62.7%		
計程車駕 駛執業登 記證	未勾選重要	190	12	202	8.002	0.005
		50.7%	27.9%	48.3%		
	勾選重要	185	31	216		
		49.3%	72.1%	51.7%		
儀容儀表	未勾選重要	254	16	270	15.716	0.000
		67.7%	37.2%	64.6%		
	勾選重要	121	27	148		
		32.3%	62.8%	35.4%		
基礎醫療 救護	未勾選重要	216	17	233	5.103	0.024
		57.6%	39.5%	55.7%		
	勾選重要	159	26	185		
		42.4%	60.5%	44.3%		

5.3 各構面與高低意願之差異分析

本節以使用酒後代駕服務意願進行分群，以樣本意願的平均數為基準，在平均數以上為高意願族群，在平均數以下為低意願族群，利用意願分群後，針對各構面分別探討意願不同之族群對於問項是否有差異，藉由意願構面分群找出影響構面因素高低的項目，如表 21。

1. 態度

態度構面是個人對於酒後使用代駕服務的評價高低，態度值越高表示民眾越願意酒後使用代駕服務，意願較高的民眾對於酒後使用代駕服務認為有意義及方便有較高的評價，因此，讓民眾瞭解酒後使用代駕服務目的在於減少酒後駕車造成的傷亡的意義，方便民眾平安返家，可以提高民眾酒後使用代駕服務的意願。

2. 主觀規範

主觀規範指重要的家人及朋友對個人執行某種行為的看法，主觀規範越高對於個人影響越大。高意願的受訪者有較高的主觀規範，以家人

的平均得分最高，代表家人對於個人酒後使用代駕服務之影響最大。因此，可以透過親情廣告利用家人的力量提高民眾使用酒後代駕服務意願。

表 21 使用代客駕車服務意願高低與構面之 t 檢定

構面	問項	意願高低		t 值	P 值
		高意願 (N=297)	低意願 (N=121)		
態度	有意義的	5.52	4.54	8.864	P<0.001
	方便的	5.29	4.26	9.792	P<0.001
主觀 規範	家人支持酒後使用代客駕車服務	5.35	4.20	9.770	P<0.001
	好友支持酒後使用代客駕車服務	5.33	4.26	9.723	P<0.001
知覺 行為 控制	現況下有收費標準	4.87	3.83	8.149	P<0.001
	司機的教育訓練是足夠的	4.27	3.60	5.521	P<0.001
	業者資訊提供是足夠的	3.99	3.35	4.668	P<0.001
	司機駕駛任意廠牌車輛能力是足夠的	4.10	3.47	5.239	P<0.001
	安全的	4.63	3.96	6.493	P<0.001
威脅 感知	存在遭受代駕司機傷害的可能性	4.25	4.35	-0.875	0.382
	存在損失車上財物的可能性	4.24	4.39	-1.412	0.159
	存在顧客車輛受損的可能性	4.40	4.40	-0.042	0.966
因應 感知	業者的保險制度是足夠的	3.71	3.36	2.726	P<0.01
	在現況下業者能有效處理申訴問題	3.74	3.12	4.942	P<0.001

3. 知覺行為控制

知覺行為控制指民眾在使用酒後代駕服務時所感覺到使用的難易程度，影響層面包括提供此服務的外部資源，當知覺行為控制越高，代表越容易使用酒後代駕服務，使用意願也越高，低意願族群在各問項得分皆顯著低於高意願族群，若能改善此服務的外部資源及增加業者資訊，皆能有效提高民眾使用意願。其中業者資訊提供上，在高低意願族群的平均值上皆低於其他問項，是民眾認為最為不足的部分，目前雖然餐飲、小吃店都有相關資訊，但民眾未能掌握，因而未敢嘗試酒後代駕服務。

在高低意願族群中，代駕司機駕駛任意廠牌車輛的能力是足夠的問項平均得分次低，可請業者公開司機職前訓練，並於職前訓練中加強司機熟悉任意廠牌車輛之相關知識及操控駕駛能力。

4. 威脅感知

威脅感知指個人對於自己不利情況存在之評估與認知，以高意願族群而言認為威脅發生的可能性普遍較低意願族群低，但未有顯著性的差異(P>0.05)，無論意願高低，可發現問項中以存在顧客車輛受損的可能

性最嚴重，低意願族群中，存在損失車上財物的可能性問項為次嚴重，高意願族群中，存在遭受代駕司機傷害的可能性問項為次嚴重，因此認為顧客車輛受損的情形較易發生，低意願者認為可能發生車上財物損失，高意願者認為可能遭受代駕司機傷害。

5. 因應感知

因應感知指個人對保護行為效果的信心或個人對於自己有能力採取保護行為的信心，當因應感知越高，代表民眾越對於發生問題時越有信心處理，酒後使用代駕服務意願也越高。高意願族群認為業者提供保險制度是最為不足的，目前已有多家保險公司推出以車隊為被保險人之代理司機責任保單，許多民眾尚未瞭解此訊息，應透過各種場合多加宣導，以提高民眾使用意願。低意願族群認為業者處理申訴問題最為不足，代表業者內部管理需要檢視，如何強化考核並約制司機，訂定一套標準，讓消費者有信心以提高使用意願。

六、結論與建議

6.1 結論

由於國內酒駕相關法規經多次修正，因刑法處罰要件明確且處罰重，已達到嚇阻酒駕之效果，民眾為避免飲酒後駕駛車輛回家，因應車輛與飲酒者一同返家的需求，本研究調查與分析民眾對於代客駕車服務的使用意願與影響因素，分析後發現：

1. 受訪民眾約有九成願意使用酒後代駕服務，但在現有的狀況下願意使用代駕服務的意願並不相同，在未來立法規範管理酒後代駕服務，民眾持高度支持，且看法較為相同而有共識，約有九成五受訪民眾支持未來需要立法規範管理。民眾在因應感知中之得分較為低分，該構面涉及個人對保護行為效果的信心或個人對於自己有能力採取保護行為的信心，由問項中可以知道業者的保險制度、申訴問題處理上是民眾認為最為不足的部分，約五成受訪民眾認為業者的保險制度及申訴問題處理上是不足的。
2. 有關民眾對於酒後使用代駕服務的收費標準制訂，多數民眾認為政府與業者協調訂里程收費上限；司機資格限制上較受民眾重視為犯罪前科、肇事紀錄、職業駕照；代駕司機應具備條件上較受民眾重視為職業道德、開車技術、資格限制。
3. 不同性別之民眾在意願、主觀規範、威脅感知構面有顯著差異，女性較低意願、家人與好友較不支持且認為威脅較有可能發生，推測女性在「安

全」議題上較為敏感。家庭的牽絆會影響民眾使用酒後代客駕車的意願，已婚且有子女的民眾，在家人與好友有顯著的支持，認為威脅發生的可能性顯著較低，有子女者在使用酒後代駕服務正向評價上明顯高於無子女者；有父母需扶養者在家人與好友有顯著的支持，推測家庭的牽絆讓民眾對安全返家較為敏感。

4. 意願低的民眾對使用酒後代駕服務評價較低，重要的家人及朋友不那麼支持受訪者使用此服務，在外部資源與業者資訊提供認為較為不足，業者處理申訴問題較無效且提供保險制度較為不足，遇到問題較無法有效因應。
5. 整體而言，民眾對於酒後代駕服務的推動在減少酒駕發生的意義持較高支持態度且希望未來立法規範管理，但此服務在業者資訊提供、代駕司機駕駛任意廠牌車輛的能力、業者的保險制度、有效處理申訴問題上較為不足，亦即民眾在使用此服務時的隱憂之一。

6.2 建議

本研究調查分析結果，可供政府與業者訂定相關規範與制度，以健全整個酒後代駕服務，提供國內防制酒後駕車後續研究之參考，相關建議如下：

1. 問卷調查囿於人力及時間，調查工作艱辛，建議樣本數可再增加，調查地區擴大，可使問卷調查更具代表性，讓結果更客觀。
2. 受訪者對於業者提供保險制度是否足夠與能否有效處理申訴問題上，想法差異大較無共識，建議後續研究可針對此服務過程中會遭遇的問題進行整理與分析，進而提出有效改善方案，提高民眾使用意願。
3. 建議政府單位或業者可參考本研究對不同分群受訪者之調查結果，調整精進使此服務更能符合消費者期待，例如以性別為例，基於安全考量，女性較無意願使用酒後代駕服務，相關配套措施可派遣女性代駕司機、設置車內網路監控裝置等。
4. 目前無法規依據，亦無政府單位管理監督此服務所產生的問題與相關配套措施，無論代客駕車司機或消費者皆無保障，建議政府與業者訂定出明確規範與制度，以健全整個酒後代駕服務。

參考文獻

- 王邦安(2008)，酒醉駕車決意歷程與預防對策之研究-以高雄地區為例，國立中正大學犯罪防治所碩士論文。
- 王瑩瑋、劉明興(2011)，「以計畫行為理論探討代理駕駛服務介入酒後駕車防制之研究」，*100年道路交通安全與執法研討會論文集*，頁 257-270。
- 周文生、廖珮翎(2014)，「汽車酒後代理駕駛管理辦法之研議訂定」，*103年道路交通安全與執法研討會論文集*，頁 101-111。
- 游俊哲(2002)，以社會行銷觀點探討台北市民眾酒後駕車之行為意向，交通大學運輸科技與管理學系碩士論文。
- 陳恩柔(2014)，計程車駕駛酒後代駕服務意願與影響因素之研究，交通大學交通運輸研究所碩士論文。
- 許郁婷(2015)，沿海易淹水地區減災策略之研究-以雲林縣沿海四鄉鎮為例，成功大學都市計劃研究所碩士論文。
- 許志誠、王銘亨、蔡中志、張開國、喻世祥(2017)，「代駕服務制度之研究」，*中央警察大學交通學報*，第十七卷第二期，頁 139-158。
- 黃慧娟(2013)，「日本汽車代駕業法制之探討」，*102年道路交通安全與執法研討會論文集*，頁 45-59。
- 黃婷暖、羅仕京(2013)，以計畫行為理論探討國小學童父母指導子女「安全穿越道路」之研究，*中央警察大學交通學報*，第十三卷第二期，頁 119-152。
- 葉盈君(2012)，「淺談計畫行為理論」，*國家教育研究院電子報*第 51 期。
- 楊竣升(2009)，日本飲酒駕駛對策之研究，中央警察大學警察政策研究所碩士論文。
- 熊偉瑩(2012)，影響平板電腦使用意向因素之研究，中正大學資訊管理研究所碩士論文。
- 蔡中志、許祖銘(2016)，「酒駕防制回顧與前瞻」，*警察科技學院 80 周年校慶專書*，頁 1-24。
- 蔡中志、黃慧娟、張開國、喻世祥(2017)，「代駕服務制度之研究」，*106年道路交通安全與執法研討會論文集*，頁 359-374。

Fishbein, M., and Ajzen, I. (1975), *Belief, attitude, intention, and behavior: An introduction to theory and research*, Publisher: Reading, MA: Addison-Wesley.

Ajzen, I. (1991), "The theory of planned behavior," *Organizational behavior and human decision processes*, Vol. 50, No. 2, pp. 179-211.

Rogers, R.W. (1983), "Cognitive and physiological processes in fear appeals and attitude change: A revised theory of protection motivation," In J. Cacioppo & R. Petty (Eds.), *Social Psychophysiology*. New York: Guilford Press, pp.153-177.

Rotary Club of Kainan East 第 1912 回例會平成 29 年 4 月 10 日(2017)，擷取日期：106 年 10 月 29 日，網站：
<http://www.kainaneast-rc.jp/shuho/1912.pdf>。

(收稿 107/05/21，第一次修改 107/07/04，接受 107/07/13，定稿 107/11/15)