

我國汽車駕駛人訓練機構派督考之實施績效評估

張新立¹ 游俊哲² 王建仁³

摘要

本研究透過實地訪查與專家學者座談會，廣泛蒐集各方資料與經驗。同時藉由交通部中部辦公室舉辦之「90年汽車駕駛人訓練班行政幹部研習會」，對參與此研討會的駕訓機構人員及交通主管機關人員進行問卷調查，以分析派督考實施至今在制度面及實施現況所產生的問題。隨後並利用系統分析歸納出派督考五大目標，並針對駕駛學員、駕訓機構與監理機關進行問卷調查，以深入交叉剖析派督考之實施績效。本研究分析發現派督考之駕訓機構明顯優於未實施派督考之駕訓機構，顯示派督考確實有達到部份成效。在五大目標達成程度方面，多數學員認同「促進民眾權益」與「培養優秀駕駛人」兩項指標，至於「增進駕訓與考照業務之管理效率」、「提昇駕訓教學品質」、「改善駕訓業整體經營環境」三項指標則未達理想目標。

壹、前言

根據公路法第六十二條之精神，交通部於民國 80 年頒行「民營汽車駕駛人訓練機構督導考核要點」，此要點明訂對駕訓機構實施定期與不定期之考核。交通部並於民國 82 年會同教育部發布之「民營汽車駕駛人訓練機構管理辦法」，駕訓機構之管轄權正式由教育部轉移至交通部，提供申請駕訓機構業者合理之規範[1]。政府為提昇汽車駕駛人訓練機構之訓練品質，於民國 84 年頒訂「汽車駕駛人訓練機構小型車派督考審核要點」，且於翌年正式推動派督考制度。交通部於民國 90 年修訂「民營汽車駕駛人訓練機構督導考核要點」後，內容已修正並納入關於派督考制度之條文，因此現行派督考制度之執行，係依據修訂後頒布之「民營汽車駕駛人訓練機構督導考核要點」。

以往研究指出，擁有普通小客車駕照者中，逾九成以上曾到駕訓機構上課。民眾選擇駕訓機構是希望透過駕訓機構豐富之教學設備及經驗，以便順利取得駕照[2,3,4]。而汽車駕駛人訓練機構小型車派督考制度之推動，主要冀望藉由就地考

¹ 國立交通大學運輸科技與管理學系教授

² 國立交通大學運輸科技與管理學系碩士班研究生

³ 國立交通大學運輸科技與管理學系碩士班研究生

照及相關配套措施之推動，扭轉以往對汽車駕駛訓練只注重考試結果之觀念，並督促駕駛訓練機構落實教學，避免以考試引導教學之訓練模式。然而派督考制度公佈實施迄今已五年，對於派督考制度實施評估研究甚少，關於駕訓教育之研究也較少有人琢磨，且未真正深入瞭解駕駛人學習效果。因此本研究將透過系統分析建構派督考實施目標，探討派督考之實施績效，並提出具體改善方案。

貳、派督考制度實施之問題初步分析

駕訓機構派督考制度實施五年後，截至民國 90 年 11 月底，全台灣地區之 240 家駕訓機構中，已有 153 家(佔 64%)通過審核開始辦理派督考業務，仍有相當高比率之駕訓機構未加入派督考訓練之行列。除了因條件無法達到申請要求之駕訓機構外，尚有許多駕訓機構可能因為派督考之誘因不夠優厚，或可能因為其他問題之存在而無法（或放棄）提出派督考訓練之申請。本研究在探訪公路監理單位人員及駕訓機構主任後，並藉由交通部中部辦公室舉辦之「90 年汽車駕駛人訓練班行政幹部研習會」，對參與此研討會的駕訓機構人員及交通主管機關人員進行問卷調查，總計回收 121 份有效問卷，其中駕訓機構 86 份、交通主管機關 35 份。本研究根據訪談及問卷調查所得之結果，茲將派督考制度實施以來之主要問題整理並說明如後。

（一）增加之收入不敷增加之成本

申請派督考需投資添置教學設備以提升教學品質，並需具備考驗駕照所需之設施以執行考照之作業。加上近年來由於實施派督考的駕訓機構已逐漸普遍，原地考照的吸引力已較剛開始實施派督考時小，因此學員可能不如駕訓機構預期般的增加。在收入未增加的情形下，為了避免額外的支出，許多駕訓機構可能因此而選擇不申請派督考。

（二）學、術科分開考造成民眾考照不便

派督考實施後，已實施派督考之駕訓機構學員可原車原地考照，但學科測驗仍需前往監理單位進行。此種學、術科分開考照作法，較以往一天內在監理單位進行完學科與路考測驗麻煩，對於應考民眾確實不便。因此問卷調查結果顯示多數受訪人員皆同意此項問題存在。

（三）派督考承辦人員太少，審核與督導困難

北高兩市所管轄之駕訓機構分別為 11 家與 12 家，而台灣省部分則有 217 家。在派督考實施之初，由於許多業者同時申請，使得台灣省地區核准申請派督考之進度極為緩慢，不過隨著通過派督考之駕訓機構日漸普及，此種現象已有明顯改善。另一方面，也因通過派督考之駕訓機構增多，部分監理單位轄區內的駕訓機構實施派督考的比例甚高，使得監督考核作業也隨之增重，進而產生人力不足的問題，因此對審核通過駕訓機構之督導作業頗有力不從心之感。

(四) 未有適當之獎懲措施

「民營汽車駕駛人訓練管理辦法」中對駕訓機構之違規行為，有具體且完善之相關處罰規定，而對優良駕訓機構之獎勵卻僅在第三十四條作象徵性之表達。過去公路監理機關受限於可用之人力，及缺乏一套完整性之駕訓機構評鑑標準，近年來均未對駕訓機構進行統整性評鑑，導致無法對優良駕訓機構做適當表揚。因此導致許多業者抱持著維持現狀、不想精益求精之錯誤想法。

(五) 削價競爭依然存在，影響教學品質

雖然目前管理辦法中對最低及最高收費標準均加以管制，但是部份業者往往變相削價競爭，規避管理辦法之收費標準限制。例如讓多人負擔一人學費，分上一位學員的課程教學時數；或通過考照後發給獎金之削價方式。派督考實施後，並無法杜絕該項弊端，仍不時聽聞業者間削價競爭招攬學員之現象，嚴重影響教學品質。

參、系統分析與模式構建

3.1 派督考理想制度之訂定

本研究在派督考目標初擬過程中，先蒐集了相關文獻對派督考目標的研究，將其研究作一系統化分析，進而成為有效的資料。隨後分析派督考現況問題並針對上述資料導入駕駛教育八大功能[4]，架構出完善派督考制度的大目標，最後再從駕駛教育訓練的制度面與執行面切入，進而使目標具體化。本研究提出派督考理想制度可歸納成以下五項目標：

(一) 促進民眾權益

藉由派督考制度的實施，使參加汽車駕駛訓練之學員，享有駕訓機構提供完善之駕駛教育訓練，並且擁有在原地訓練且考照的權益，達到汽車駕駛考訓合一之目標，同時也減少民眾前往公路監理機關參加術科考試之時間浪費。另外則是駕駛教育訓練收取費用對於民眾是否合理。

(二) 增進駕訓與考試業務之管理效率

完善派督考制度應擴大監理業務委託民間辦理範疇，提供一套公平、合理、可行之委託代訓及代考制度，並且經由配套的評鑑與獎懲辦法，以減輕公路監理機關督導業務，讓監理機關更能有效的使用人力，進而確實防止弊端，增進公路監理機關管理駕訓機構的效率。

(三) 提升駕訓教學品質

藉由派督考制度的功能，來落實駕訓機構的學科、術科以及道路駕駛的教學計畫，進一步提升駕訓教育之教學品質，以改善駕訓機構內部組織，促使教練與講師教學方法能夠革新。同時提供駕訓機構講師與教練進修機會，讓駕駛教育能夠持續地進步與創新。

(四) 改善駕訓業界經營環境

藉由派督考制度未來之獎勵辦法，鼓勵駕訓業者投入更多心力於駕駛教育上，使駕訓業者更重視學員學習的權益，讓好的業者能夠吸引更多的學員以創造適當的利潤，並能讓業者本身改善內部環境。同時透過評鑑制度、公路監理機關與優秀駕訓機構的力量來打擊劣質的駕訓機構，消除人情關說等弊端，進而改善整個駕訓業經營環境。

(五) 培養優秀駕訓機構學員

藉由派督考制度，讓學員經由駕訓機構的教導後，能確實擁有駕駛教育八大功能的技能，同時在最短時間內能夠實際上路。並且駕訓教育能讓學員培養正確的行車觀念，進而降低交通肇事率，促進道路交通安全。

3.2 相關團體之派督考運作分析

駕訓機構學員、駕駛教育機構與公路監理機關，皆與派督考制度實施有切身關係，且彼此間有緊密的互動，進而影響整個派督考制度之推動過程。故本研究結合派督考目標與相關機制，針對三個團體於派督考制度中之運作做分析，並建構派督考制度系統分析圖。派督考系統分析如圖 1 所示，其相關關係如下說明。

陳忠平[4]對我國駕駛教育成效所完成之評估研究顯示，駕訓機構學員在選擇駕駛訓練班時，是否能夠協助其順利通過駕照考驗是其最主要考量之因素外，收費之高低、上課之方便性及上課時間之配合度也是學員們會加以考量之因素，至於教學品質之良窳學員們倒是沒有那麼嚴肅地加以考量。此現象反映學員在參與駕駛訓練過程中之現實考量，也反映出駕訓教育目標之達成主要仍得仰賴良好駕照考驗制度之設計，並輔以完善之駕訓機構管理與督導制度。派督考制度讓優良駕訓機構有機會參與駕訓學員最為重視之「駕照考驗過程」，並藉此「誘因」鼓勵駕訓機構提升其教學設備與品質。

駕駛訓練機構是我國駕駛執照考驗制度中一個相當重要之執行單位，它在相關法規之授權下從事駕駛教育訓練之工作，並依法受政府相關主管單位之監督與管理。我國之駕駛訓練機構除台北市汽訓中心與台灣省北、中、南汽訓中心為公營外，其餘均屬民營。民營駕駛訓練機構雖然肩負社會教育之神聖使命，惟其本質仍是一個特許之事業經營體，追逐利潤仍然是民營駕駛訓練機構最終之事業經營目標。因此，民營駕駛訓練機構一方面要遵守公路主管機關之規定，一方面要滿足駕訓學員之需求，並要在同業中立足穩固且追逐必要之利潤。

駕訓機構畢業學員之品質是駕訓機構之教育成效，並直接影響未來道路交通安全之品質。駕訓機構是政府與欲報考駕駛執照民眾間之服務機構，在駕駛執照考驗與訓練制度中，它並沒有管理學員之機制與功能。相反地，學員是駕駛訓練班之消費者，不但無法加以管理，有時甚至需要協助學員作假(如代為簽到或補簽到)以符合上級主管單位之要求。約束學員之力量主要來自駕照考驗制度之設計，及公路監理機關對駕訓機構監督與管理所形成之趨力(例如對學員上課出席情況之抽查等)。

公路主管機關為整個駕駛執照考驗制度之推動與管理者，其主要工作為制訂並執行相關規定以規範駕照考驗人員，並監督管理駕駛訓練機構。在規範駕照考

驗人員方面，主要內容包括駕照考驗人之資格設定、考驗之內容與進行方式、及考照後之管理等。而在駕駛訓練機構之監督與管理方面，其內容則包括駕駛訓練機構之設立資格、經營範圍、營運管理規定及獎懲辦法之制訂等。

派督考制度之推動中，透過申請條件對學、術科教學設施與學科及格率之規定，直接要求駕訓機構投入心力於本身教學設備的改善，編排適合學員的學、術科教材以提昇教學水準，激發學員學習熱忱。而在駕照考驗作業方面，學科考試仍在該區域所屬之公路監理機關辦理。通過派督考之駕訓機構其學員之術科考試直接在原駕駛訓練場地進行，而由監理機關派請考驗員前往該場地進行考驗作業；而未通過派督考之駕訓機構，其學員之術科考試則仍在該區域所屬之公路監理機關辦理。派督考制度一方面要求駕訓機構改善其教學環境與品質，另一方面則開放「原地考照」以提升通過派督考之駕訓機構之競爭力，達到提升駕訓機構教學品質之功能。

公路主管機關為有效監督並管理駕訓機構，乃透過考前管制、考中管制及考後管制三個策略加以執行。考前管制部份，乃藉由政府訂定的派督考申請標準，督促欲參加該制度之駕訓機構作好本身準備工作，以達到派督考申請辦法所要求之軟、硬體教學設備標準及學科及格率等規定，以提昇駕訓機構之教學品質。考中管制方面，則藉由派督考制度審核項目與辦法嚴格把關，俾使駕訓機構達到一定標準後才允許其實施原地考照制度，並逐步開放派督考申請家數以作好品質上的控管，期能完成全省合格駕訓機構皆實施派督考制度的願景，以達考訓合一的目標。考後管制方面，則藉由派督考制度下的監督考核辦法，合理編制公路監理機關人力、物力，對已經實施派督考的駕訓業者進行定期與不定期抽查審驗；並藉獎懲制度的實施，鼓勵表現良好的駕訓業者，給予實質之補貼與獎勵，以獎勵優良駕訓業者持續進步，同時也懲罰劣質駕訓業者以促其改善。綜合派督考整個運作機制，這三個團體所處環境相異，追求目標也不同。如何在各方團體追求本身利益最大化與政府欲實現派督考理想目標之間，謀得一適當平衡點達到彼此三贏。這必須從整個派督考制度的法規面、實行面，以及實際運作狀況上，作一完整的探討分析。

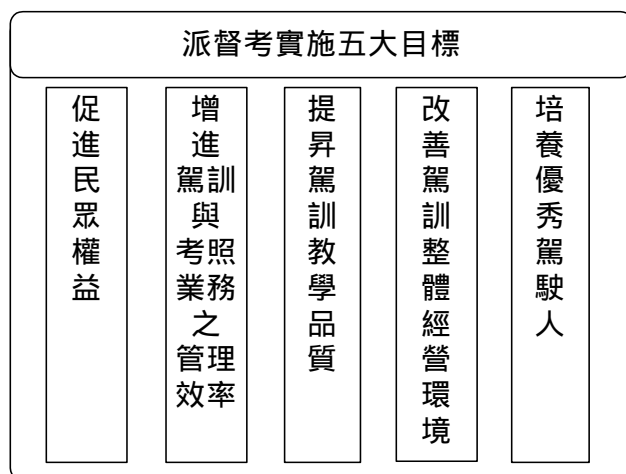
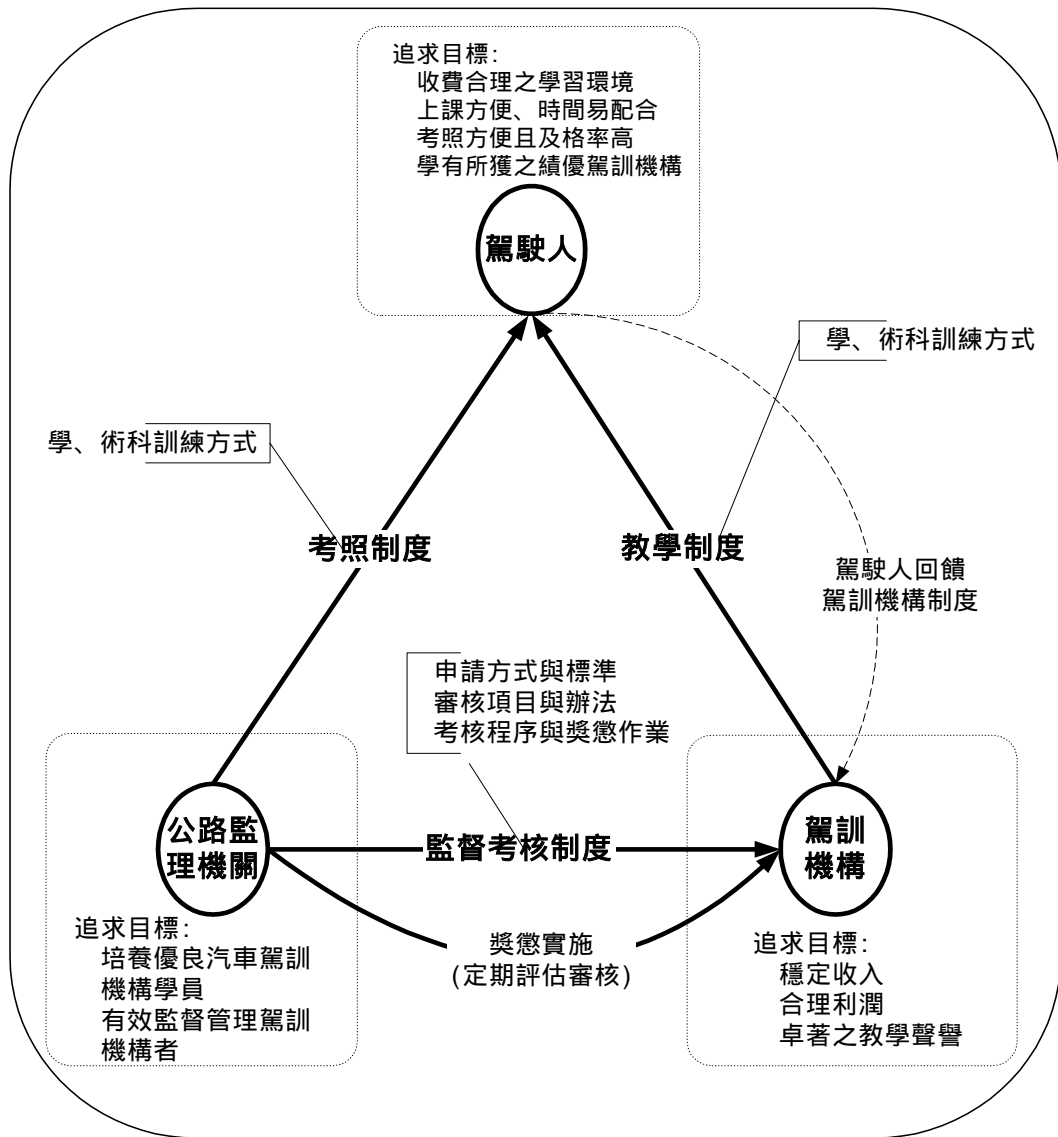


圖 1 派督考制度系統分析圖

肆、派督考制度績效評核與檢討

本研究採問卷調查方式，針對學員、駕訓機構與監理機關等與派督考制度相關人員對於該制度實施後之看法、意見，歸納評核出派督考制度實施績效評估結果。實證資料樣本回收狀況如表 1 所示，駕訓機構學員樣本回收 316 份，公路監理機關總計 21 處共 63 位人員填答，駕駛訓練機構則有 564 位人員作答。根據問卷調查所得之結果，茲將派督考目標實施績效整理並說明如后。

表 1 成效問卷回收整理表

	台北市 監理處	高雄市 監理處	台北區 監理所	宜蘭監 理站	花蓮監 理站	基隆監 理站	新竹區 監理所	新竹監 理站	桃園監 理站	苗栗監 理站	台中區 監理所	南投監 理站	彰化監 理站	豐原監 理站	嘉義區 監理所	雲林監 理站	台南監 理站	麻豆監 理站	高雄區 監理所	旗山監 理站	台東監 理站	屏東監 理站	合 計
學員回收數	55	23	61	2	1	9	5	5	25	7	31	6	12	7	13	4	22	8	10	3	1	6	316
學員回收比例%	14.7	20.2	16.2	3.2	3.4	38.6	15.5	10.4	13.3	20.1	15.9	8.6	12.2	20.2	19.6	8.9	17.7	21.7	16.4	6.0	7.3	12.1	15.3
監理機關回收數	3	3	3	3	0	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	63
駕訓機構回收份數	24	27	36	18	0	9	15	15	75	18	48	21	18	18	39	30	48	21	33	6	12	33	564

(一) 促進民眾權益

- (1) 學員對「駕駛教育訓練之完善程度」與「駕訓制度之便民程度」兩個構面表示贊同，而「收費標準之合理性」同意人數及比例較低，僅有 41.1% 之學員同意其收費標準合理；其中以「術科教學提供之完善程度」相關問項上學員同意度最高，70% 以上之受訪樣本表示贊同（表 2）。
- (2) 經分數換算後，派督考班學員在各問項同意度分數皆比非派督考班學員為高。同時經由統計檢定發現，有無派督考之學員在多數問項之認同確實有顯著性差異（表 2）。
- (3) 70% 以上學員對「現行駕照考驗制度」感到相當方便，且派督考班與非派督考班學員意見差異頗大，顯示原場考照仍對學員有一定之吸引力；而目前規定的駕駛教育課程安排尚屬恰當之問項，僅 53% 受訪者同意，考試引導教學為其主要原因（表 2）。
- (4) 「駕訓機構收費是否合理」問項受訪學員意見較為分歧，顯示目前學車民眾對駕訓機構提供之駕駛服務並不十分滿意；再者，收取較高學費之派督考學員與收取較低學費之非派督考學員意見相似，顯示派督考班提供之駕訓水準較未實施派督考班高，學車民眾能接受較高收費（表 2）。

表 2 「促進民眾權益」目標達成度

對象	評估準則	派督考有無		整體		
		有	無			
駕訓班學員	駕駛教育訓練之完善程度	平均分數		同意	普通	不同意
	1.足夠的空間來教『學科』***	3.72	3.31	59.8	29.1	11.2
	2.充實的教材來教『學科』***	3.79	3.48	63.6	27.1	9.2
	3.確實按照課程時間表來上『學科』***	3.7	3.14	59.2	24.8	15.9
	4.未按時上『學科』時，學員不能隨便簽名*	3.77	3.49	66.6	16.6	16.8
	5.提供好的車子與場地來學習『術科』	3.91	3.76	72.3	19.1	8.6
	6.確實按課程時間表上『術科』*	3.94	3.69	75	14.3	10.2
	7.未按時上『術科』時，學員不能隨便簽名**	3.95	3.61	74.6	15.2	9.5
	8.『術科』上課時，隨時都有教練在旁指導	3.82	3.64	67.3	20	12.4
	9.『道路駕駛』完全按照規定的時間與地點來教學*	3.74	3.39	64.7	18.8	16.3
	駕訓制度之便民程度	平均分數		同意	普通	不同意
	1.「原車原場考照」確實對民眾很方便***	4.59	4.13	91.3	5.1	3.2
	2.現行駕照考驗制度確實對民眾很方便***	4.11	3.65	74.3	19.3	6.1
	3.目前規定的「駕駛教育課程」安排尚屬恰當*	3.58	3.37	53.3	37.4	9
	收費標準之合理性	平均分數		同意	普通	不同意
1.對於接受的駕駛教育訓練，駕訓機構的收費很合理	3.28	3.21	41.4	38.2	20.1	

註 1：整體同意度之數字代表百分比。

註 2：同意度之分數換算上，非常同意 5 分、同意 4 分，...以此類推，非常不同意 1 分。

註 3：*為顯著水準達 0.1，**為顯著水準達 0.05，***為顯著水準達 0.01。

(二) 增進駕訓與考試業務之管理效率

- (1) 在「考照業務量」及「督導業務量」中，考驗次數及督導次數確實較派督考實施前明顯增加，而二次回流考生考驗之業務量及駕訓機構違規次數、違規嚴重性較以前明顯減少，足見駕訓機構對監理機關之配合度明顯提高，但外出考驗及督導所承受業者之精神壓力卻呈現意見分歧現象(表 3)。
- (2) 雖然監理人員普遍認為目前「筆試、路考考驗程序」皆較派督考實施前更具效率，但由於政府單位人力精簡及學車年齡層下降導致民眾考照人數增加，受訪人員認為目前的監理機關人力安排上反而較無法配合一般時段之考照業務量，寒暑假尖峰時段尤其嚴重(表 3)。
- (3) 實施派督考後易衍生某些弊端，諸如：學員冒名代考情形、駕訓機構考驗員於本班學員考驗時易生放水嫌疑，以及更嚴重之公式化教學造成學員領照後適應一般路況應變能力減低等問題，這些皆為派督考實施後缺乏相關配套措施而產生之問題，仍待主管單位研擬相關補救措施(表 3)。

(三) 提升駕訓教學品質

- (1) 就整體性而言，在駕訓機構於「駕駛教育之用心程度」與「對考照與實際開車上路之幫助程度」上，5 成以上受訪學員對該評估問項表示同意，尤以術科教學對場考及道路駕駛對實際開車之幫助分別有 80% 及 71.9% 高比例學員認同。顯示學員尚能接受目前駕訓機構之教學方式、態度，而場考考驗項目、程序也使得大多數學員必須前往駕訓機構受訓(表 4)。

(2) 除「術科教練的教學方式很好，能夠吸引學員上課」項目，非派督考班學員較派督考班學員同意程度稍高外，其餘項目之同意分數皆是派督考學員較高。尤其是在學科教學的用心程度及學科實際上課對筆試幫助，經由統計檢定結果顯示確有差異，顯示派督考班在此項目上確實比非派督考班來得好，此舉也證明當初經由申請派督考而提昇業者改善自我教學品質之動機得以印證（表 4）。

表 3 「增進駕訓與考照業務之管理效率」目標達成度

對象	評估準則	按派督考比例(%)			全部監理機關		
		0-33	34-66	67-100			
公路 監理 機關	考照業務量	平均分數			同意	普通	不同意
	1.外出考驗之次數較以前明顯增加	3.73	3.47	3.92	79.3	15.5	5.2
	2.外出考驗所承受業者之精神壓力較以前明顯增加	4.00	3.80	4.20	27.6	27.6	43.1
	3.二次回流考生考驗之業務量較以前明顯減少	2.82	2.73	3.30	93.1	6.9	0
	督導業務量	平均分數			同意	普通	不同意
	1.外出督導次數較以前明顯增加	3.88	4.00	3.90	79.3	15.5	3.4
	2.外出督導所承受業者等精神壓力較以前明顯增加	2.85	2.87	2.60	25.9	29.3	43.1
	3.駕訓機構違規次數、違規嚴重性較以前明顯減少	3.58	3.33	3.60	58.6	31	10.3
	4.駕訓機構配合監理單位程度明顯提高	3.82	3.53	4.10	79.3	15.5	3.4
	監理人力配合程度	平均分數			同意	普通	不同意
	1.現在人力較無法配合一般時段之考照業務量	2.94	3.67	3.90	48.3	24.1	27.6
	2.現在人力較無法配合寒暑假尖峰時段考照業務量	3.88	3.93	4.50	72.4	19	8.6
	3.筆試考驗程序更具效率	3.64	3.40	3.30	62.1	24.1	12.1
	4.路考考驗程序更具效率	3.76	3.73	3.90	70.7	25.9	3.4
	5.單位內人力可更加減省，以作更有效率之利用	3.61	3.73	2.90	65.5	17.2	17.2
	駕訓機構資源利用率	平均分數			同意	普通	不同意
	1.現在可以更加善所用管轄業者之資源(場地、設備)	4.09	4.13	4.20	88	10.3	1.7

註 1：整體同意度之數字代表百分比。

註 2：同意度之分數換算上，非常同意 5 分、同意 4 分，...以此類推，非常不同意 1 分。

(四) 改善駕訓業界整體經營環境

(1) 目前駕訓業界經營環境上問題仍有：地區駕訓機構過度飽和、業者低價競爭及靠行超收學員、對監理人員動用人情關說或請民代施壓，以及現有制度無法獎勵優良駕訓機構等情形產生。在實施派督考後，對於監理單位能更有效監督、管理，以及業者配合監理機關程度上等議題，多數受訪人員則持肯定之見（表 5）。

(2) 目前駕訓教學上問題仍有：考試方向引導業者教學及學員學習態度、學員素質差距過大、學員本身時間難以配合課程時段、業者為降低成本而犧牲教學品質，以及業者本身無法確實按表操課等現象。這顯示國內目前駕駛訓練教學環境上仍非健全，在相關的考照與駕訓制度上，亦有缺失值得主管單位深入思考（表 5）。

表 4 學員意見於「提昇駕訓教學品質」目標達成度

對象	評估準則	派督考有無		整體		
		有	無			
駕訓班學員	駕駛教育之用心程度	平均分數		同意	普通	不同意
	1. 駕訓機構的『學科教材』很有內容、有彈性、易了解	3.56	3.35	53.9	33.7	12.2
	2. 駕訓機構的『學科講師』很有用心在教學***	3.61	3.10	52.7	32.3	14.7
	3. 『學科講師』教法能幫助學員對駕駛知識了解***	3.54	3.14	50.8	32.3	16.6
	4. 『學科講師』很認真、很敬業、不早退***	3.55	3.05	51.5	29.7	18.5
	5. 『術科教練』的教學方式很好，能夠吸引學員上課	3.56	3.63	55	33.7	11.2
	6. 駕訓機構會主動提醒缺席學生並要求上課或補課	3.63	3.63	62.2	22.8	14.8
	對考照與實際開車上路之幫助程度	平均分數		同意	普通	不同意
	1. 學科實際上課對『筆試』有明顯地幫助**	3.64	3.36	57.6	28.3	13.6
	2. 學科實際上課對『實際開車上路』有明顯地幫助*	3.49	3.27	49.9	33.9	15.9
	3. 術科教學對『場考』有明顯地幫助	4.09	3.88	80.2	14.7	4.8
	4. 術科教學對『實際開車上路』有明顯地幫助	3.43	3.38	53	29.4	17.3
	5. 道路駕駛教學對『實際開車上路』有明顯地幫助*	3.90	3.65	71.9	19.8	8

註 1：整體同意度之數字代表百分比。

註 2：同意度之分數換算上，非常同意 5 分、同意 4 分，...以此類推，非常不同意 1 分。

註 3：*為顯著水準達 0.1，**為顯著水準達 0.05，***為顯著水準達 0.01。

表 5 公路監理機關於「改善駕訓業整體經營環境」目標達成度

對象	評估準則	按派督考比例(%)			整體		
		0-30	34-66	67-100			
公路監理機關	經營上之問題	平均分數			同意	普通	不同意
	1. 該地區駕訓機構已趨近飽和	4.29	3.93	4.21	87.1	9.7	3.2
	2. 有低價、促銷、獎金回饋等競價行為之現象	3.29	3.47	3.18	41.9	40.3	17.7
	3. 有靠行、超額招收學員等不正常經營行為之現象	2.23	2.4	2.15	4.9	24.6	70.5
	4. 大多數願意配合監理機關人員之管理	3.86	3.73	3.97	80.7	16.1	3.2
	5. 對監理人員動用人情關說或請民代施壓等現象	3.21	2.33	2.48	12.9	33.9	53.2
	教學上之問題	平均分數			同意	普通	不同意
	1. 因考試制度而引導駕訓機構教學態度	4.14	3.87	4.03	87.1	9.7	3.2
	2. 駕訓機構沒有統一的教材	3.36	3.33	3.06	46.7	22.6	30.6
	3. 駕訓機構無力控制學員出席	4	3.73	3.67	69.3	22.6	8.1
	4. 學員能力差異太大，駕訓機構難以施教	3.5	2.87	3.18	35.5	43.5	21
	5. 對教學優良的駕訓機構根本沒有實質獎勵	4.07	4	3.97	82.3	11.3	6.5
	6. 所有業者都是敷衍了事	2.71	2.8	2.27	16.1	21	62.9
	7. 駕訓機構以利潤為導向，盡量壓低成本	4	3.67	3.48	61.3	32.3	6.5

註 1：整體同意度之數字代表百分比。

註 2：同意度之分數換算上，非常同意 5 分、同意 4 分，...以此類推，非常不同意 1 分。

(五) 培養優秀駕駛人

(1) 受訪學員在操作車輛的技術、行車安全之技術及道路上行車交通安全風險的認識三問項認同較低外，5 成以上學員對其它駕訓教育八大功能駕訓教育功能都表示同意。其中以熟悉道路交通安全相關法規功能最高，其中更高達 87% 之學員皆同意目前本身已擁有此項能力，多半也與目前資訊發

達、媒體大肆報導及警察執法尺度加嚴有關（表 6）。

(2) 除擁有良好駕駛技術開車上路及防衛駕駛兩項問項外，派督考班學員同意度平均得分稍高於非派督考班學員，且經統計檢定結果證實在現行法規之主動獲取上，派督考班與非派督考班間有明顯差異。雖無證據證實派督考學員經由駕訓機構訓練後所擁有能力較非派督考學員高，但仍可從上述之分析隱約得知，藉由較高教學品質之派督考班訓練出來的學員，在大部份駕駛技能及知識上比非派督考學員表現來得佳（表 6）。

表 6 「培養優秀駕駛人」目標達成度

對象	評估準則	派督考有無		全部駕訓機構		
		有	無	同意	普通	不同意
駕 訓 班 學 員	駕訓教育八大功能之達成程度	平均分數				
	1.不需別人的幫助，已擁有良好駕駛技術開車上路	3.10	3.13	36.9	33.7	29.2
	2.習慣遵守所有交通規則，並尊重其他人用路權利	4.19	4.05	87	9.5	3.1
	3.了解如何預防車禍。車禍時能幫忙處理事故現場	3.66	3.48	55.5	36.8	7.3
	4.對於目前交通法規非常了解。當有新的交通法規頒佈時，會主動地獲取資訊**	3.63	3.40	53	38.7	8
	5.熟悉車子結構。知道簡易地維修與定期保養汽車	3.13	3.05	33.1	43.9	22.7
	6.當車子於道路上行駛發生故障能冷靜處理並排除	3.34	3.24	40.4	43.9	15.4
	7.能掌握山路、易肇事路口等道路易發生危險的狀況。當碰到救護車或砂石車等特殊車輛時，知道如何處置以維護自身安全	3.62	3.64	60.1	29.4	10.2
	8.當週遭車輛有超速、蛇行等違規情形出現並危害到行車安全時，懂得適當應變	3.73	3.68	66	26	7.7

註 1：整體同意度之數字代表百分比。

註 2：同意度之分數換算上，非常同意 5 分、同意 4 分，...以此類推，非常不同意 1 分。

註 3：*為顯著水準達 0.1，**為顯著水準達 0.05，***為顯著水準達 0.01。

伍、派督考制度未來推動方向

綜合「民營汽車駕駛人訓練機構管理辦法」對派督考申請審核及監督管理之規範，及我國過去五年實施派督考駕訓業之實施成效與運作經驗，本研究建議我國未來推動派督考駕訓制度應朝如下之建議多作努力：

(一) 促進民眾權益

促進民眾權益之改善方向，必須要利用各種方法讓民眾重視自身權益，同時改變駕訓機構的角色，使之朝向駕訓教育學校發展。另外為增進民眾與駕訓機構雙方之權益，應確實加強並落實定型化契約的功能，讓雙方之權益與義務有所保障。公路監理機關方面則可以重新思考派督考之定位與分級，並設法推動現場筆試。由成效則可看出派督考駕訓機構之表現確實優於未派督考駕訓機構，因此也可朝輔助未派督考駕訓機構通過派督考方向努力。

(二) 增進駕訓與考照業務之管理效率

公路監理機關則可以依實際業務量調配監理機關人力，同時修正監督駕訓機

構方式，以確實利用人力發揮管理效率。至於派考考驗員之公信力，則需要公路監理機關與駕訓機構共同努力，確實加強駕訓機構考驗員素質並制定相關防弊措施。

（三）提昇駕訓教學品質

本研究於深入研究派督考制度後，發現派督考有達到方便民眾、提昇教學品質與改善駕訓機構內部管理等效果，但其效果並不明顯。在深入思考這項問題後，本研究發現教學品質與整個駕訓教育制度密不可分，亦即如果要確實提昇教學品質，必須要適度修正現有駕訓教育與考照制度。因此對於提昇駕訓教學品質，本研究建議修正學科教學制度、檢討學科教學內容、統一制定教材、修正學科教學制度、修正考照制度、駕訓教學豐富化等相關制度。在術科方面，由於術科教學項目不符合實際路況，因此本研究也建議修正術科項目與場地。另外為求增進學科講師與術科教練之素質，本研究建議可以加強汽訓中心功能以及提供進修與觀摩管道。

駕訓教育制度實施以來，一直未將學員之意見納進參考。然而學員本身對於駕訓機構之教學品質感受最直接也最深刻，為期駕訓教育能發揮更大效用與符合民眾需要，應推動學員滿意度與教學問卷，使學員直接參與駕訓教育之推動與改革，同時並適當地將學員問卷納入考核駕訓機構考核，最後讓駕訓機構能朝向大型駕訓教育學校發展。而公路監理機關應落實評鑑，並適當提供優良駕訓機構獎勵，同時鼓勵駕訓機構增加多元化網站與宣傳管道。

（四）改善駕訓業整體經營環境

實施派督考後，仍無法有效解決低價、促銷、獎金回饋等競價行為，因此本研究建議公路監理機關應貫徹收費標準，並明令禁止促銷、獎金回饋等變相競價行為，以杜絕削價競爭等問題。另外針對監督駕訓機構方式應重新檢討，例如：是否有其他監督方式、監督項目哪些不適合、以及監督權責為何等問題，同時也可修正並統一監督駕訓機構次數。

（五）培養優秀駕駛人

培養優秀駕駛人為派督考制度中較難定位之目標，原因為很難定出培養優秀駕駛人範圍，狹義之定義為讓駕駛人擁有駕訓教育八大功能，廣泛之定義則為推廣至社會交通安全教育。因此本研究認為培養優秀駕駛人應循序漸進，先達到狹義定義之目標，再朝廣義定義之目標努力。所以首先應讓駕訓機構配合並達成其他相關改善制度之目標，提昇其駕訓教育層次，續由公路監理機關、駕駛人與駕訓機構共同努力落實並擴大駕訓教育之宣導，最後再達到落實交通安全教育終身學習之理想目標。

陸、結論與建議

6.1 結論

本研究確立了派督考之五大目標，分別為促進民眾權益、增進駕訓與考試業務之管理效率、提升駕訓教學品質、改善駕訓業界經營環境及培養優秀駕訓機構學員。

派督考成效上，多數學員認同「促進民眾權益」該項指標達成度，且派督考班學員較非派督考班學員更加認同享有教學權益。「增進駕訓與考照業務之管理效率」目標上，考照、督導等業務量確實較實施前明顯增加，而二次回流考驗業務及業者違規次數、嚴重性則較以往明顯減少。

「提昇駕訓教學品質」目標上，派督考班學員較無派督考班學員認同。在「改善駕訓業整體經營環境」目標上發現目前業界經營問題仍有：各區駕訓班過飽和、低價競爭及不法超收學員等現象。教學上問題則有：考試制度引導業者教學及學員學習態度、學員素質差距過大、學員本身時間難以配合課程時段，以及業者無法確實按表操課等現象，顯示國內駕訓環境上仍未健全。

在「培養優秀駕駛人」目標，除操作車輛、行車安全，及行車交通安全風險認識，受訪學員較不認同自身有相關技術外，對其它駕訓教育功能則皆有信心。總結本研究於派督考五大目標加以評估發現，派督考制度的實施確實在整體駕訓教育上達到某種程度之效率，但仍有許多弊端等待解決。

6.2 建議

1. 公路監理機關未來應輔助並導正駕訓機構之經營理念，將駕訓機構定位為學術單位，並配合各項獎勵措施鼓勵駕訓機構提昇教學層次，朝向大型駕訓學校發展。
2. 派督考制度立意良善，惟受限於現有考照制度所存在之諸多問題，導致派督考制度之實際成效頗受限制。未來應檢討考照制度之彈性化，讓有心作好駕駛教育工作之駕訓班有更大之揮灑空間以建立其特色。
3. 駕訓機構應建立本身之專業形象以獲民眾之尊重。駕訓機構應要編制安排良好的課程內容，以發揮駕訓機構本身的特色，並研發新的教學教材，講師與教練也應要有足夠的教學訓練，並定期接受在職訓練，讓駕訓機構能在教學，從中建立起專業的形象，讓參加的民眾可以真有所學、學以致用，並能主動吸引民眾參加駕訓班，獲得民眾之尊重。
4. 政府應鼓勵駕訓機構具有積極求精之經營理念。駕訓機構本身應具有積極且精益求精之經營理念，在教學及各方面皆能自我要求，不斷求進步，除了改善本身的教學品質外，也能回饋更好的服務給予民眾。而交通主管單位也應給予駕訓班正面回應與鼓勵，以激勵駕訓機構改善教材與教學方法之企圖心。

參考文獻

1. 交通部運輸研究所，「汽車駕駛訓練機構派督考制度之研究」，民國八十六年11月。
2. 李克聰、賴玲如、李宗憶，「汽車駕駛訓練機構派督考制度之研究」，中華民國第三屆運輸安全研討會，民國八十五年十一月，pp.51-60。
3. 李應當，「汽車駕駛訓練機構實施派督考前後績效之研究」，國立交通大學交通運輸研究所碩士論文，民國八十七年六月。
4. 陳忠平，「以小客車駕駛人觀點探討我國駕駛教育訓練成效之研究」，國立交通大學運輸工程與管理學系碩士班碩士論文，民國九十年六月。