

消費者對計程車駕駛執業管理政策意見分析

周文生¹ 吳中閔²

摘要

目前全國計程車駕駛人約13萬3千餘人，具刑事前科者達3萬6千餘人(占27%)，尤其在1996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。內政部警政署(以下簡稱警政署)為保障乘客安全，自2006年7月1日起推動計程車駕駛之「新式執業登記證與副證(一車兩證)」等改革措施，本研究針對消費者(乘客)搭乘計程車時，對於警政署推動之計程車駕駛改革措施，對計程車乘客進行問卷調查與分析，內容包括：「新式執業登記證與副證之滿意度」、「新進駕駛人實施分區聯合測驗之意見」、「新進計程車駕駛人實施講習訓練之意見」、「已執業的計程車駕駛人每隔數年在職講習之意見」、「新進計程車駕駛人資格管制之意見」等管理課題，比較其間的關聯性，提供主管機關做好風險管控與後續管理政策之規劃。

關鍵字：計程車、一車兩證、分區測驗與講習

壹、前言

本研究係內政部警政署為強化計程車安全管理，並提昇計程車駕駛人之專業形象，針對消費者(乘客)搭乘計程車時，對於警政署所推動之計程車駕駛改革措施，進行問卷調查與分析，透過問卷調查的方式，內容包括：「新式執業登記證與副證之滿意度」、「新進駕駛人實施分區聯合測驗之意見」、「新進計程車駕駛人實施講習訓練之意見」、「已執業的計程車駕駛人每隔數年在職講習之意見」、「新進計程車駕駛人資格管制之意見」等管理課題，從人因的管理面著手：如以更改考試與考試內容等方式，對於職業駕駛人數量予以管制、藉以提高計程車服務品質。抽樣的方式係透過搭乘計程車民眾協助並提供寶貴意見，並將所填調查資料，進行整體統計分析。為使整體統計分析具有實質上的意義，於題目的設計

¹ 中央警察大學交通學系暨交通管理研究所 副教授

² 中央警察大學交通管理研究所 研究生

上，採用題組的方式進行編排，並加以分類說明，如：定義何謂計程車安全管理，是針對人、車輛還是公會？希望藉由乘客的觀點，去了解其心目中，計程車駕駛人應具備的資格有那些？是否了解與支持政府推動計程車駕駛人安全管理的措施？最後，期待透過本問卷調查的分析與呈現，讓主管單位更能清楚了解到民眾(特別是搭車族)心中期待，並確實建立駕駛人、車輛及公會管理機制，達到政府、民眾及業者三贏的局面。

貳、執業管理現況

對於執業登記證之管理方式，則規範於道路交通管理處罰條例第三十六規定：「計程車駕駛人，未向警察機關辦理執業登記，領取執業登記證，即行執業者，處新臺幣一千五百元以上三千六百元以下罰鍰；計程車駕駛人，不依規定辦理執業登記，經依前項處罰仍不辦理者，吊銷其駕駛執照；計程車駕駛人，不依規定期限，辦理執業登記事項之異動申報，或參加年度查驗者，處新臺幣一千二百元罰鍰；逾期六個月以上仍不辦理者，廢止其執業登記；計程車駕駛人經依前項之規定廢止執業登記者，未滿一年不得再行辦理執業登記；第一項執業登記證，未依規定安置車內指定之插座或以他物遮蔽者，處新臺幣一千五百元罰鍰」。以及第三十七條規定：「曾犯故意殺人、搶劫、搶奪、強盜、恐嚇取財、擄人勒贖或刑法第一百八十四條、第一百八十五條、第二百二十一條至第二百二十九條、兒童及少年性交易防制條例第二十四條至第二十七條、槍砲彈藥刀械管制條例、懲治走私條例或毒品危害防制條例之罪，經判決罪刑確定，或曾依檢肅流氓條例裁定應為交付感訓確定者，不得辦理計程車駕駛人執業登記；計程車駕駛人，在執業期中，犯前項所列各罪之一，經第一審法院判決有罪或依檢肅流氓條例裁定交付感訓處分後，吊扣其執業登記證。其經法院判處罪刑或交付感訓處分確定者，廢止其執業登記，並吊銷其駕駛執照；計程車駕駛人，在執業期中，犯竊盜、詐欺、贓物、妨害自由或刑法第二百三十條至第二百三十六條各罪之一，經第一審法院判決有期徒刑以上之刑後，吊扣其執業登記證。其經法院判決有期徒刑以上之刑確定者，廢止其執業登記，並吊銷其駕駛執照；計程車駕駛人，受前二項吊扣執業登記證之處分，未將執業登記證送交發證警察機關者，廢止其執業登記；計程車駕駛人違反前條及本條規定，應廢止其執業登記或吊扣其執業登記證者，由警察機關處罰，不適用第八條第一項第一款規定；經廢止執業登記者，其執業登記證由警察機關收繳之；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」。此兩條條文皆對計程車駕駛之執業登記證訂出規範依據，並透過資格

管制方式避免劣質司機進入此行業之中。

參、執業管理之革新措施

計程車駕駛人執業管理之革新措施，是內政部警政署為因應時代潮流與法令修正的需要而提出。計程車駕駛人加害乘客(如彭婉如命案)、販毒及其他犯罪行為偶有所聞，計程車因交通違規而肇致之交通事故亦不乏所見，同時拒載短程或繞道或車內吵雜或不整潔或收費爭議等等運輸秩序現象，甚而是服務態度不佳等，更是消費者搭乘計程車時所在意的；上述這些現象，都攸關著計程車駕駛人的素質問題，而計程車駕駛人的素質會形塑成消費者對該行業的觀感與評價，直接影響著消費者搭乘的意願及計程車駕駛人的收入；因此，不論國內或國外，如何提昇或管制計程車駕駛人的素質，儼然已成為計程車行業成敗與否的關鍵課題。在現有的法令基礎下，職司計程車駕駛人素質的提昇或管制的政府機關，主要是警察機關；因此，警政署居於負責與主動積極行政的立場而言，乃提出執業管理之革新構想，以因應時代潮流。執業管理之革新策略規劃說明如下：

- 一、一車兩證：為強化駕駛人動態管理，提高旅客搭車安全與安心及加強證照防偽的功能，供乘容易於辨識，內政部警政署於 2004 年辦理新式執業登記證樣式公開甄選，由得獎作品之設計理念，以醒目、美觀、耐久、易製作、低成本等多項因素完成新式證照樣式，並於 2006 年 10 月起，全面開始換發新式證照，實施「一車兩證」制度，計程車駕駛人除要在前擋風玻璃，放置執業登記證外，右前座椅背後也要加掛放大的副本，使乘客更易辨識與了解駕駛人身份與執業資格。對於不依規定增設執業登記證、副證於右前座椅背的駕駛，處新台幣一千五百元罰鍰。
- 二、分區測驗與講習：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 2004 年起成立「加強計程車安全管理」專案小組，歷經多次會議研討，以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，來提升進入行業門檻，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。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八小時。測驗科目為執業相關法令及執業地之地理環境等二科，測驗成績分別計算，各科成績均達七十分以上為及格；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測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方式作業。

以各警察局所處各區域之地理交通位置、所轄駕駛人數、講習師資及監理所(站)所在地等考量，選定主辦警察局；可有效統籌運用各該區域之經費與人力，降低行政成本，提升測驗及講習成效，並可藉由分區測驗與講習之實施，達到駕駛人專業化之目的。

(一)建立計程車駕駛人的「專業素質」：提高「新進」計程車駕駛人的門檻，藉以管制「新進」計程車駕駛人的「專業素質」，使真正有心從事該行業者，能安心的工作；並排除以計程車為副業，藉以做為犯罪工具之潛在駕駛人。

(二)以「便民」為原則：雖然提高「新進」計程車駕駛人的門檻，但仍應方便有心從事該行業者進行報名、考試及領取執業登記證之程序，不要給真正有心從事該行業者，有「政府刁難民眾」的觀感。

(三)建立「使用者付費」之原則：應該改善現行由政府編預算，幫助報考者補習、測驗及領取執業登記證的現象；該現象即相當於拿人民的納稅錢，用以補助「無補助條件之特定人」情形，這是相當不合理、不公平的措施，也容易造成行政資源的浪費；因此，應該落實「使用者付費」原則，令欲參與該行業者付出合理的費用，藉以避免行政資源的浪費、誤用，與提高「新進」計程車駕駛人的門檻。

(四)採用「先測驗後講習」：為了提高加入計程車行業之門檻，以提高計程車駕駛人之「專業素質」，但為顧慮到憲法對人民工作權之保障，及避免因制度改變而引起業者之不適應，因此只對「新進人員」採用「先測驗，後講習，再領證」的方法，以排除想把計程車當副業、藉計程車做為犯罪工具之潛在駕駛人，並提升真正有心從事計程車行業駕駛人之專業智能。講習測驗順序究係採現前之「先講習後測驗」模式？抑或採「先測驗後講習」之模式？這涉及營業小客車駕駛人「素質門檻管制」之問題。

1.「先講習後測驗」之優、缺點：目前各警察局幾乎是採行此種「先講習後測驗」之模式辦理，但亦幾乎形成「講習」是測驗前之「補習」的現象，不但徒具講習形式、浪費公帑，而且降低了計程車駕駛人之素質，實極易產生弊端，應盡所能禁止此種「拿人民納稅錢，由政府為特定人辦理考前補習」的不合理、不公平現象。

2.「先測驗後講習」之優、缺點：若採用此模式，則欲考領執業登記證者，須

於報名、通過消極資格審核後，應先通過測驗，始能參加講習，而講習合格後才發給執業登記證。因此，測驗之目的在於對報名者實施「是否符合計程車駕駛人應具備之資格」測驗，而講習之目的則在於「養成符合資格者之專業駕駛能力」，所以該模式既可避免現行「先講習後測驗」之缺失，作為計程車駕駛人之資格篩選，又可達到養成教育之目的。又若先實施6小時之講習，再以測驗方式將之淘汰，則可能引發被淘汰者之不滿，這將不符合人性化之設計。

(五)採用「分區測驗講習」之配套措施：採用「分區測驗講習」之配套措施，藉以方便民眾參加講習測驗暨節省政府辦理之成本，但以「分區實施」、「便民」為原則。為了能「統一辦理測驗講習」以控制品質、節省成本(含人力、物力)，並能配合各地區之交通特性而實施測驗講習，因此，測驗講習以「分區實施」為原則；又既然已透過「測驗講習」的方式來提高加入計程車行業之門檻，以杜絕輕易或隨意即可取得執業登記證之現象，此外，對於有心加入本行業工作之民眾而言，即不應予人有「刁難」之感，而應考慮「便民」之設計；故測驗講習應以「分區實施」、「便民」為原則。

(六)講習之類別有職前講習與職中講習(在職訓練)兩種。目前實施之講習類別應為職前講習，屬「養成教育」之性質，以培養報名之駕駛人能達到「專業駕駛資格」為目的，而非測驗前之補習班；而職中講習則屬「在職訓練」之性質，用以幫助已取得專業駕駛資格者「維持或提昇專業能力」為目的，而非流於形式，為講習而講習。目前之講習是屬職前講習「養成教育」之性質，但各警察機關之講習方式、時間、內容、師資均不一，難以達到「養成教育」之目的；在講習方式方面，有委託辦理者，有採用師資授課者，有影帶講習者，抑或有前兩者輪用者；至於講習時間方面，有4小時，2小時，1小時，甚至未辦理講習者；在內容與師資方面，各警察機關之辦理情形，也幾乎均因未把握講習目的而有不同之情形。因此，為了提高並管制計程車駕駛人之素質門檻，本案建議有關講習之目的、方式、時間、內容、師資、教材及其他相關措施說明如下：

- 1.講習定位為「職前講習」，屬「養成教育」之性質：講習定位為「職前講習」，屬「養成教育」之性質，用以培養通過測驗之駕駛人能達到「專業駕駛資格」為目的，而非測驗前之補習班；至於未來則建議能辦理「職中講習」(屬「在職訓練」之性質)，用以幫助已取得專業駕駛資格者「維持或提昇專業能力」。
- 2.講習時間：依「管理辦法」之規定「講習、測驗時間為八小時」，扣除測驗時間2小時，因此講習時間總共為6小時。
- 3.講習科目：講習科目應包含基本科目：基本科目可為基本禮儀、交通法令、車禍預防與處理；基本科目各科至少應講習1小時。其他參考科目：如避免被害與治安維護、地區特性、車輛保養、權利義務等。

4. 講習師資依相關規定辦理；亦可聘請資深之優良駕駛擔任師資。應發給講習之教材或講義。須全程參加當梯次之講習課程，不得缺課；講習後之評鑑以七十分為及格。

5. 主辦機關(構)：現階段之職前講習宜由政府辦理。未來之職前講習或在職講習，則可委託民間團體辦理；但若採用委託辦理之方式時，主辦機關應對受委託機關(構)或團體，進行資格能力評估及追蹤管考之措施，並應報中央主管機關(警政署)核准後實施。

(七)申請考領計程車駕駛人時，應採取收費制度：目前並未採收費制度，這不但形成「拿人民納稅錢，由政府為特定人辦理考前補習」的不合理、不公平現象，而且無形中降低了門檻。因此，若能採取收費制度，則不但可杜絕此不合理、不公平現象，也可提高新進計程車駕駛人之門檻，更能將所收之經費用於講習之師資、教材、測驗題庫及證照文件處理上，以符合「使用者付費」的原則。在符合「規費法」規定的情況下，這將使得執業之駕駛人專業素質提高，警察局也不必礙於缺乏預算而難以推動執業駕駛人之「專業證照制度」。因此，依「使用者付費」原則及「規費法」的規定，參照「公路證照及監理規費收費辦法」及其「公路證照及監理規費費額表」採取收費制度。但收費制度涉及地方財政收支及預算編列，因此仍須先與各地區警察局進行瞭解與溝通。

肆、問卷調查與分析

一、調查方式

本問卷係透過臺北縣(市)、台中市及高雄市等地區，已換領新式執業登記證與副證計程車駕駛人代為發放並回收，或由調查員在計程車排班等候乘客處以及火車站等公共場所，以現場調查方式隨機抽選乘客填寫問卷並當場收回，共回收有效樣本 1,290 份，並針對結果逐步進行分析。此部分共五題，依地域不同區分為北、中、南等三大都會區，分別為乘客對於新式執業登記證與副證是否滿意？新進駕駛人，實施同一營業區域聯合測驗，是否贊成？新進駕駛人，施予基本禮儀、服務態度、車禍預防及處理、地區營業特性等講習課程，是否贊成？已執業之計程車駕駛人，每隔數年施予在職講習，是否贊成？新進駕駛人資格予以適度規範管制，是否贊成？

為使整體統計分析具有實質上的意義，故在題目的設計時，採用題組的方式進行編排，並加以分類說明；如定義何謂計程車安全管理，是針對人、車輛還是公會？舉例而言，問卷設計上希望藉由乘客的觀點，去了解心目中，對於計程車駕駛人應具備的資格有那些？是否瞭解與支持政府推動計程車駕駛人安全管理的各項措施？

二、調查結果統計分析

(一)個人基本資料：本次問卷調查計程車乘客個人基本資料，對於性別、年齡、職業進行分析，其中男性佔 55.12%，職業別以服務業 25.27%最多，年齡層以 31~40 歲 28.84%最高。

(二)調查乘客對於計程車上，新式執業登記證與副證的防偽、辨識及其他功能，其滿意程度？其中滿意 42.02%，其次依序為普通 25.5%、不知道 15.58%、非常滿意 13.26%，並對於各地區民眾滿意程度(非常滿意、滿意)進行分析，南區民眾對於新式執業登記證的防偽、辨識及其他功能，滿意度最高為 64.33%，其次依序為北區 53.89%、中區 49.02%。故由表 4-1 可知，約有半數的民眾，對於新式執業登記證與副證的防偽、辨識及其他功能是滿意的，不滿意及非常不滿意比例僅 3.64%。

表 4-1 乘客對新式執業登記證與副證之滿意度

項目別	北區		中區		南區		合計	
	次數	百分比	次數	百分比	次數	百分比	次數	百分比
非常滿意	71	10.04	39	13.78	61	20.33	171	13.26
滿意	310	43.85	100	35.34	132	44.00	542	42.02
普通	213	30.13	75	26.50	41	13.67	329	25.50
不滿意	15	2.12	16	5.65	0	0.00	31	2.40
非常不滿意	8	1.13	4	1.41	4	1.33	16	1.24
無意見	90	12.73	49	17.31	62	20.67	201	15.58
小計	707	100	283	100	300	100	1290	100.

(三)乘客對於新進駕駛人，實施同一營業區域聯合測驗，其中贊成 45.19%、非常贊成 15.89%、普通 19.61%，並對於各地區民眾贊成之程度(非常贊成、贊成)進行分析，南區民眾的之滿意比例最高 65.44%，其次依序為北區 64.22%、中區 47.7%；另外反對(不贊成及非常不贊成)僅 3.42%，並由表 4-2 知，為提昇計程車駕駛人素質，對於新進計程車駕駛人，實施同一營業區域聯合測驗，約有六成以上的民眾是贊成該措施。

表 4-2 乘客對於新進駕駛人實施分區聯合測驗之意見

項目別 \ 地區	北區		中區		南區		合計	
	次數	百分比	次數	百分比	次數	百分比	次數	百分比
非常贊成	124	17.54	22	7.77	59	19.67	205	15.89
贊成	330	46.68	113	39.93	140	46.67	583	45.19
普通	148	20.93	59	20.85	46	15.33	253	19.61
不贊成	21	2.97	7	2.47	2	0.67	30	2.33
非常不贊成	7	0.99	6	2.12	1	0.33	14	1.09
無意見	77	10.89	76	26.86	52	17.33	205	15.89
小計	707	100	283	100	300	100	1290	100

(四)乘客對於新進駕駛人，施予講習課程，其中贊成 49.69%，非常贊成 22.25%，前兩者合計約 71.94%、普通 16.98%，並對於各地區民眾整體贊成之程度(非常贊成、贊成)及反對程度進行分析，以南區民眾的之贊成比例最高，有 82.34%，其次依序為北區 79.31%、中區 69.49%；另外不贊成者(含非常不贊成)，北區 3.54%、中區 4.95%及南區 0.33%。由表 4-3 得知，民眾對於新進計程車駕駛人，實施基本禮儀、服務態度、車禍預防及處理、地區營業特性等講習，加強計程車駕駛人專業知識，超過七成者是贊成。

表 4-3 民眾對於新進計程車駕駛人實施講習課程之意見

項目別 \ 地區	北區		中區		南區		合計	
	次數	百分比	次數	百分比	次數	百分比	次數	百分比
非常贊成	150	21.22	63	22.26	74	24.67	287	22.25
贊成	340	48.09	128	45.23	173	57.67	641	49.69
普通	136	19.24	47	16.61	36	12.00	219	16.98
不贊成	18	2.55	12	4.24	0	0.00	30	2.33
非常不贊成	7	0.99	2	0.71	1	0.33	10	0.78
無意見	56	7.92	31	10.95	16	5.33	103	7.98
小計	707	100	283	100	300	100	1290	100

(五)乘客對於已執業的計程車駕駛人，每隔數年施予在職講習，其中贊成 50.85%、非常贊成 19.61%、普通 17.36%，再對於各地區民眾整體贊成之程度(非常贊成、贊成)及反對程度進行分析，以南區民眾的之贊成比例最高，有 82%，其次依序為北區 77.47%、中區 65.73%；另外不贊成者(含非常不贊成)，北區 3.11%、中區 5.3%及南區 2.87%。故由表 4-4 知，為充實駕駛人專業技能，約有七成的民眾對於已執業的計程車駕駛人，每隔數年施予在職講習之措施，是表示贊成。

表 4-4 乘客對於已執業的計程車駕駛人每隔數年在職講習之意見

項目別	北區		中區		南區		合計	
	次數	百分比	次數	百分比	次數	百分比	次數	百分比
非常贊成	131	18.53	59	20.85	63	21.00	253	19.61
贊成	346	48.94	127	44.88	183	61.00	656	50.85
普通	141	19.94	46	16.25	37	12.33	224	17.36
不贊成	16	2.26	12	4.24	0	0.00	28	2.17
非常不贊成	6	0.85	3	1.06	0	0.00	9	0.70
無意見	67	9.48	36	12.72	17	5.67	120	9.30
小計	707	100	283	100	300	100	1290	100

(六)乘客是否贊成對於新進計程車駕駛人，予以適度的管制，其中贊成 51.01%，非常贊成 26.82%，前兩者合計佔 77.83%，普通 15.58%、不贊成及非常不贊成合計僅佔 1.86%，並對於各地區民眾整體贊成之比例(非常贊成、贊成)及反對程度進行分析，以南區民眾贊成的比例最高，有 86.67%，其次依序為中區 76.33%、北區 74.68%；另外不贊成者(含非常不贊成)，北區 1.13%、中區 5.2%及南區 0.33%。故由表 4-5 知，乘客對於新進計程車駕駛人資格管制，維持計程車市場營運品質及供需平衡，提升駕駛人專業素質及形象之措施，約七成七是贊成。

表 4-5 乘客對新進計程車駕駛人資格管制之意見

項目別	北區		中區		南區		合計	
	次數	百分比	次數	百分比	次數	百分比	次數	百分比
非常贊成	172	24.33	85	30.04	89	29.67	346	26.82
贊成	356	50.35	131	46.29	171	57.00	658	51.01
普通	128	18.10	37	13.07	36	12.00	201	15.58
不贊成	5	0.71	10	3.53	0	0.00	15	1.16
非常不贊成	3	0.42	5	1.77	1	0.33	9	0.70
無意見	43	6.08	15	5.30	3	1.00	61	4.73
小計	707	100	283	100	300	100	1290	100

(七)各項課題之交叉分析：對於各項課題分別予以分析(交叉分析、卡方檢定等方式)，比較其間的關聯性。

- 1.性別與駕駛人執業管理：性別對於推動駕駛人各項執業管理措施(如：換發新式執業登記證與副證；新進計程車駕駛人，實施同一營業區域聯合測驗；新進駕駛人，施予基本禮儀、服務態度、車禍預防及處理、地區營業特性等講習課程；已執業之計程車駕駛人，每隔數年施予在職講習；新進駕駛人資格予以適度規範管制)，雖然性別認知上的有差異，但從下表4-6可知，不論

是男性或女性均以贊成(含非常贊成)佔多數，並對結果進行檢定，發現分析性別與駕駛人執業管理具有關連性，如表4-6-1所示。

表 4-6 計程車乘客性別對於駕駛人執業管理交叉分析表

駕駛人執業管理 項目別		無意見	非常不贊成	不贊成	普通	贊成	非常贊成	合計
		次數(%)	次數(%)	次數(%)	次數(%)	次數(%)	次數(%)	次數
性別	男	4(0.56)	12(1.69)	22(3.09)	44(6.18)	85(11.94)	382(53.65)	712
	女	6(1.04)	12(2.08)	16(2.77)	69(11.94)	64(11.07)	412(71.28)	578
	合計	10(0.77)	24(1.86)	38(2.94)	113(8.75)	149(11.55)	794(61.55)	1290

表 4-6-1 計程車乘客性別與駕駛人執業管理滿意度之卡方檢定

檢定值	自由度	臨界值	結果
31.01	5	10.65	有關

2. 年齡層與駕駛人執業管理：各年齡層對於推動駕駛人各項執業管理措施（如：換發新式執業登記證與副證；新進駕駛人，實施同一營業區域聯合測驗；新進駕駛人，施予基本禮儀、服務態度、車禍預防及處理、地區營業特性等講習課程；已執業之計程車駕駛人，每隔數年施予在職講習；新進駕駛人資格予以適度規範管制），雖然年齡層有認知上的差異，但從下表4-7可知，各年齡層仍以贊成(含非常贊成)該措施，並對結果進行檢定，發現分析年齡層與駕駛人執業管理無關連性，如表4-7-1所示。

表 4-7 計程車乘客年齡對於駕駛人執業管理交叉分析表

駕駛人執業管理 項目別		無意見	非常不贊成	不贊成	普通	贊成	非常贊成	合計
		次數(%)	次數(%)	次數(%)	次數(%)	次數(%)	次數(%)	次數
年齡	20歲以下	38(23.75)	4(2.50)	3(1.88)	32(20.00)	60(37.50)	23(14.38)	160
	22-30歲	50(16.56)	4(1.32)	7(2.32)	77(25.50)	121(40.07)	43(14.24)	302
	32-40歲	45(12.10)	5(1.34)	5(1.34)	105(28.23)	162(43.55)	50(13.44)	372
	42-50歲	35(11.74)	2(0.67)	10(3.36)	75(25.17)	141(47.32)	35(11.74)	298
	50歲以上	33(20.89)	1(0.63)	6(3.80)	40(25.32)	58(36.71)	20(12.66)	158
	總計	201(15.58)	16(1.24)	31(2.4)	329(25.5)	542(42.02)	171(13.26)	1290

表 4-7-1 計程車乘客年齡與駕駛人執業管理滿意度之卡方檢定

檢定值	自由度	臨界值	結果
23.14	20	32.35	無關

3. 計程車乘客職業別與駕駛人執業管理：分析不同職業別對於推動駕駛人各項執業管理措施(如：換發新式執業登記證與副證；新進駕駛人，實施同一營業區域聯合測驗；新進駕駛人，施予基本禮儀、服務態度、車禍預防及處理、地區營業特性等講習課程；已執業之計程車駕駛人，每隔數年施予在職講習；新進駕駛人資格予以適度規範管制)雖有認知上的差異，但從下表4-8可知，各職業別均以贊成(含非常贊成)該措施，並對結果進行檢定，發現職業別與駕駛人執業管理無關連性，如表4-8-1所示。

表 4-8 計程車乘客職業別對於駕駛人執業管理交叉分析表

駕駛人執業管理 項目別		無意見	非常不贊成	不贊成	普通	贊成	非常贊成	合計
		次數(%)	次數(%)	次數(%)	次數(%)	次數(%)	次數(%)	次數
職業別	學生	53(24.88)	3(1.41)	3(1.41)	37(17.37)	87(40.85)	30(14.08)	213
	軍公教	15(15.79)	2(2.11)	2(2.11)	23(24.21)	39(41.05)	14(14.74)	95
	服務業	26(7.98)	5(1.53)	5(1.53)	83(25.46)	168(51.53)	39(11.96)	326
	商	22(10.09)	2(0.92)	5(2.29)	74(33.94)	85(38.99)	30(13.76)	218
	工	28(15.47)	1(0.55)	3(1.66)	57(31.49)	67(37.02)	25(13.81)	181
	農	6(26.09)	0(0)	1(4.35)	5(21.74)	9(39.13)	2(8.7)	23
	家管	17(14.66)	1(0.86)	5(4.31)	25(21.55)	51(43.97)	17(14.66)	116
	無	16(26.23)	0(0)	7(11.48)	10(16.39)	21(34.43)	7(11.48)	61
	其他	18(31.58)	2(3.51)	0(0)	15(26.32)	15(26.32)	7(12.28)	57
合計	201(15.58)	16(1.24)	31(2.4)	329(25.50)	542(42.02)	171(13.26)	1290	

表 4-8-1 計程車乘客職業別對於駕駛人執業管理滿意度之卡方檢定

檢定值	自由度	臨界值	結果
26.12	40	32.52	無關

伍、執行成效之檢討

一、測驗科目及格率過高，未能有效達到篩選的目的。過去由於測驗題目過於簡易，執業登記證考試的及格率經常超過 90%，未能有效篩選計程車駕駛。由於自 2007 年 1 月起加入新的考試題目，故及格比率下降至 36.96%(如表 4-9 所示)，惟執業相關法令的及格率約 80%及整體及格比率仍然偏高，未能有效

達到篩選的目的。

表 4-9 實施分區測驗情形

區域 縣市別	次數	報考 人數	實到 人數	報到率	及格 人數	不及格 人數	及格率	重考 人數
北宜基	2	1095	915	83.56%	301	614	32.90%	312
桃竹苗	3	240	194	80.83%	76	118	39.18%	42
中彰投	2	145	135	93.10%	81	54	60.00%	8
雲嘉南	2	58	47	81.03%	20	27	42.55%	3
高高屏	3	165	143	86.67%	48	95	33.57%	44
花東	4	60	57	95.00%	25	32	43.86%	13
合計	16	1763	1491	84.57%	551	940	36.96%	422

資料來源：內政部警政署(2007年5月)

- 二、講習時數僅有 6 小時，難以發揮教育訓練之功效。計程車駕駛的素質是無法僅由考試篩選提高，還是必須經過教育訓練才可培養正確的服務觀念，唯我國目前教育訓練講習時數僅有 6 小時，難以深化課程內容，更難以使駕駛人對計程車產業有正確的認識。
- 三、相同營業區內職業登記證考試與講習未有一致標準。過去臺北市政府警察局曾委託汽訓中心代辦講習業務，對駕駛人施以五天講習，惟同營業區內鄰近縣市，如：臺北縣、基隆市等，則囿於經費與人力之限制，僅能實施一天講習；且臺北市、臺北縣與基隆市計程車職業登記證考試測驗題目難易不一。相較之下，駕駛人前往臺北縣、基隆市考領人數遽增。若未來調整職業登記證取得制度，則應以計程車營業區為考量範圍，不同縣市但相同營業區之考領執業登記證方式、職前/在職教育訓練及費率等標準皆應有一致性。
- 四、講習課程科目不足，無法令駕駛人具備專業服務知識。目前講習科目由「警察機關辦理計程車駕駛人執業登記管理事項作業要點」訂定，計有基本禮儀、服務態度、道路交通事故預防及處理、地區營業特性及如何防制被害等。但對於身心衛教常識、客戶關係管理、外語能力及生涯規劃等卻付之闕如。
- 五、講習內容未能統一訂定，使得各地方講習品質不一。目前講習內容雖由「警察機關辦理計程車駕駛人執業登記管理事項作業要點」訂定，但卻是屬於建議性質，各地方仍可根據當地實際狀況規劃講習內容，唯講習課程時數必須達到 6 小時。
- 六、授課教師與教材未有規範，難以確保教學品質。由於目前教育訓練講習授課科目與內容未有規範，講師可能為資深員警或由委辦訓練機構自行聘任，而

教材多為講師製作，故難以確保教學內容品質。

- 七、教育訓練機構未有規範，難以確保學員權益。「計程車駕駛人執業登記管理辦法」規定，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。唯委託機關應具備何種資格卻明確未規範，實難保障教學品質與駕駛人之權益。

陸、結論與建議

- 一、乘客對於現階段，政府推動駕駛人執業管制的各項政策，皆以贊成(含非常贊成)占多數。藉由卡方檢定可知，乘客的性別，對於政府推動駕駛人執業管制的政策，均有關聯性。民眾(特別是女性民眾)搭乘計程車，對於政府推動駕駛人執業管制的政策，多數仍是贊同，惟如何落實執行並朝向永續經營的目標，將是政府機關持續努力方向。

二、在職講習措施

(一)定期回訓：執業年資每滿一定期限，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之計程車駕駛人，應定期接受在職教育訓練課程。

(二)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，無法透過定期回訓方式，即時予以教育宣導時，則必須採專案方式，進行實施臨時講習；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，可透過強制規定參加違規講習方式，對駕駛人進行再教育。

(三)自主訓練：業者(車行、合作社或車隊等機構)每年應至少辦理一次在職講習，就其所屬駕駛員實施講習宣導或教育訓練。

- 三、建議警政署持續推動計程車車上監視器及 GPS 定位、GPRS 通訊設備等建置工作，讓主管機關具體管理計程車之行車動態。另藉由與超商、醫院、車站...等業者合作，推廣代客叫車的服務並由專人記錄車號及駕駛人姓名，提高民眾乘車安全。擴大車行的服務功能，並鼓勵民眾多利用車行所提供叫車服務功能，如果叫車服務觀念可以普及，相信能解決很多問題(婦女乘車安全、夜間搭車安全)，得到妥善的解決。

參考文獻

1. 周文生，衛星計程車推動策略研討，九十五年八月十八日。

2. 交通部運輸研究所委託中華民國運輸協會辦理，商用運輸系統智慧化整體研究發展計畫－計程車車安全管理系統之研發與示範(II)，九十五年十一月十七日。
3. 鄧振源著，研究方法講義，p4-2-4-53，九十五年九月一日。
4. 交通部運輸研究所委託中華民國運輸協會辦理，計程車駕駛職前與在職教育訓練制度之規劃與建立，九十六年六月十八日。