

東海大學行政管理暨政策學系研究所碩士論文

邁向永續發展之公私夥伴關係目標建構與互動之研究

—以台中市政府與台中市計程車業為例

**Construction of Goals and Interaction of Public-Private  
Partnership toward Sustainable Development: The Case of  
Taichung City Government and Taxi Enterprises**

指導教授：汪志忠 博士

研究生：陳冠融 撰

中華民國一〇一年六月



## 謝誌

「這一段，那一段，都是生命中的過程，也終將是過程。」

三年前面對即將結束的大學生活時，在部落格留下的感想文字。當時在面對前來東海還是留在中華猶豫不決，最後，在師長家人朋友的鼓勵下，踏上了新的旅程。這一小段生命的過程、這三年的旅程，酸甜苦辣應有盡有。從不習慣台中的天氣到現在不習慣新竹的天氣；從不習慣研究所的學習方式到現在不習慣大學的學習方式。更深層、更開闊、更加拓展視野都是在這段旅程中讓我獲益良多，不論是研究上的深度、學習態度上的深度、甚至是人際上的深淺度。

論文能夠完成，首先一定要感謝指導教授汪志忠老師，我在這段旅程上的貴人，在給您指導的過程中，深刻感受到您對我的用心與關心：教導我論文的撰寫與研究的觀念、訓練我每週都要有進度的按部就班進行、鼓勵我遇到研究上的挫折時不要放棄也要給自己多一點信心，點滴在我心，非常感謝您在我學習的旅程上，花諸多的精神和時間，一看再看論文，每週的 meeting，真的很感謝您，或許文字搭載不了許多我對您的感謝與感激，但是，真的很幸運能在這段旅程上，有您一路上的教導，感謝您！也感謝論文口試委員柯義龍老師在百忙之中審閱我的論文，並在口試時給予我指正與許多寶貴的意見，能使我的論文更加完整，謝謝您。感謝論文口試委員台東大學公共與文化事務學系柯志昌老師，遠從台東來為我口試，就讀中華大學時就受到柯老師在永續發展議題上給予的啟蒙與教導，能請到柯老師在論文上給予指正與許多寶貴意見，由衷感謝，並且在這段旅程上，柯老師與師母經常給予我鼓勵與支持，我心感激。

在研究過程中，經過我一再的拜訪與請教的受訪者們，感謝你們接受我的訪問與請教，不管是政府單位或是業者單位，若沒有你們受訪，不會有今天論文的完成，由衷的感謝你們，非常的謝謝你們提供實務上的情況與看法意見，使論文能夠順利進行，謝謝！

這一段過程的學習旅途中，在我一踏上這段過程之旅，一進研究所就當林鍾沂老師的助理，學習到許多對事物的看法與給予我許多觀念的教導，課堂上林老師對課程精闢深入的教導，獲益良多，感謝林老師；感謝項靖老師，在量化研究方法與數位化治理的量化研究教導，學習到進行量化研究應有的態度與技巧，身為導生的我感謝項老師在課後對於我學習上與生活上的關心；感謝邱瑞忠老師在課堂上的教導，使我對非營利組織相關議題有更深度的探索；感謝魯俊孟老師在政策議題上教導與看法的分享，讓我思考的角度更寬廣；感謝蔡偉銑老師深入教導我質化研究方法的技巧與態度，以及小論文撰寫過程花時間與精神給予我許多意見與研究建議；感謝陳秋政老師在我擔任陳老師助理期間，教導我更多查找資

料的應用與保存。

研究學習的旅途中，感謝系辦學姐韓家瑩助教，碩士班三年多虧有學姐的教導與幫忙，開朗大笑的爽朗聲音總能一解研究生活的苦悶（真的，以後離開學校聽不到怎麼辦？怎麼辦？XD），更感謝學姐對於學習與生活上的諸多關懷；感謝賴宏育助教，每次到系辦總是相談勝歡，增添許多研究生活的趣味（阿杜出新專輯了耶賴大哥！），也感謝賴大哥給予我對於許多事物有不同看法的啟發，以及在口試完成時贈予畢業花束於我，很開心；感謝學姐謝佳安助教，每當討論起我們共同的嗜好似乎都說不完，互相分享舒展身心的活動（台北下午茶找你準沒錯！哈！），相互分享生活上的趣事。

感謝從一踏上旅途就與我同行的同班同學：琬如、陳胤、育誌、詠勝、榮容、健鋒、韋婷、伯盟、俞翔、佳樺、彥杰、仕燁、純瑩、時碩，課堂上的互相學習、課後的出遊、聚餐、唱歌...，雖然後來較少參與課後活動，但仍感謝同學們一直以來的熱情邀約，以及一直以來的相互關心。（^.< b）也感謝學弟妹：昊哲、好瑄、崇聖在口試當天給予我莫大的幫助。（現在想來研究室冰箱打不開，都還會冒冷汗，真的很謝謝你們幫我！^o^）

這一路上也曾想過要退出，但帶著不甘心堅持到了這一刻完成了論文，感謝又禾在這段旅程上一一直以來的相互扶持為彼此加油打氣，雖然在不同學校，也比我早完成學位，在後面這段旅程中，仍持續的鼓勵我、激勵我（還有你知道的，常常搞得我上火，哈！），並時常分享工作上的酸甜苦辣，以及讓我分享在後期旅程上的刮風下雨或天晴，也謝謝又禾媽春霞阿姨時常捎來的關心與祝福，謝謝您。感謝廷芳從高中一路相挺到現在，當伸手牌的我一直很佩服你在世展會領養國際兒童的那顆善良的心，我也即將踏上另一段旅程，或許十年後的今天，我們早已實現出國打工度假、體驗各國當地生活風俗文化的心願。感謝虹伊從大一到現在，不管是上一段旅途亦或是這一段旅途，在我煩惱、不知所措時給予我不同的看法與意見，以及分享生活上的點點滴滴，感謝你。感謝瀚之也是從大一到現在時常給我加油打氣，在 Facebook 上總能看到你按讚與留言，小巨蛋梁靜茹演唱會很開心我們都看到了，YA！感謝羿伶從大學時期的互相分享生活感想，同星座的我們總是很能瞭解對方對事物的感受，有人能真的體會自己的感受，很好，是吧！^^ 感謝永淇從大學時一路上的互相鼓勵，如今我終於完成這段旅程，你則即將踏上博班的旅程，在我這段旅程中，你總是有很多美好的想法展示於我，使我對事物懷抱更多美好的期待，完成更多事情（啥時要發喜帖給我哩？嘿嘿！）。謝謝大學同學慧如，時常陪我四處遊走，新社花海真的好遠，天色漸晚仍走在花間小路的我們，靠著不斷說話去除灰暗的恐懼，好在有你的陪伴，會動的清明上河圖大開我們的眼界，討論著對畫中人物當時的想法與看法，歷歷在目（我覺得你是我認識的人中可以被封為淡定姊的人，哈！）。謝謝大學同學蓓馨，

雖然在不同學校，走著一樣目的地的旅程，時常給彼此的加油打氣，分享研究過程中所遇到的歡樂與困難。(研討會與你們班的聚餐真的很有趣，那家餐廳也太好吃了吧！哈哈！) And 謝謝 Ccke 與 Mini Olive 賢伉儷經常給予我學習上、生活上、想法上、態度上，許許多多的鼓勵與啟發，讓我看到許多事情、許多議題可以有更多元面向的思考方式，以及慢活的生活態度。謝謝來交換一個學期的黃新，很幸運的能在寫作的後期遇到你，我們互相分享生活上的想法與不同國情的文化，一起逛遍台中市，你在學習上的認真帶動了我的努力，也讓我增廣見聞許多事物，謝謝你。

今天之所以能無後顧之憂的走完這段旅程，最要感謝的就是我的父母。研究所期間，總是鼓勵我要加油，無條件的包容我的拗脾氣，尊重我的想法，並在後期給予我無限的空間，使我能無所顧慮的往前邁進，做為你們的女兒真的很幸福，爸、媽，謝謝你們，我愛你們！

這一路上的學習、調適、適應，從最初想要放棄，到如今的這一刻，我衷心感謝在旅途上給予我幫助的所有人，沒有你們的幫助，就沒有今天的冠融，在此我表達我最真誠的感謝，謝謝您！

「我最快樂的那一年，像濃縮了最精華的時間，短暫卻永遠是火焰，在情緒冰涼時暖和心田」

就如歌手梁靜茹所唱一般，這一段旅程、這一段過程在五年、十年甚至是三十年後，是最美好永恆的記號。這本論文的每一字每一句，背後隱藏著的是我在這段旅程中所有的喜怒哀樂，願我能記住這永恆的印記，在未來的每個日子裡，都保有這段旅程中半純真的心，成長是這段旅程的最佳寫照。

冠融 謹誌

2012/06/28 02:26

於 東海宿舍 31010 室



## 摘要

永續發展的意涵是「滿足當代的需要，同時不損及後代子孫滿足其本身需要的發展」，在永續發展的過程中治理扮演著重要的角色，其目的在於建構出更強的經濟與社會，若欲藉由治理推進永續發展，公私夥伴關係的建立與運作是一可行途徑，確立一致的治理目標則是公私雙方信賴的關鍵基礎。基於此，本研究針對台中市政府與台中市計程車業者進行個案研究，首先經由深入訪談與文獻整理，建構出台中市政府與台中市計程車業公私夥伴關係共同治理目標體系：「建立健全產業制度」、「建立創新營運模式」、「提升服務品質與強化計程車安全」、「推動共乘文化」，共 4 項目標。接著再使用層級程序分析法（Analytic Hierarchy Process, AHP）針對此 4 項目標進行權重分析，分析結果之首要目標為「提升服務品質與強化計程車安全」，其權重值為 0.454，顯示台中市計程車產業對於服務品質與安全方面需優先進行改善與強化，次要目標則為「建立健全產業制度」，其權重值為 0.251。爾後，本研究根據互動管理三階段，提出 7 項互動管理涉入要素，首要要素為「信任」，信任為公民（業者）參與公私夥伴關係之關鍵基礎，有了信任才能順利推展目標。期待這樣的研究發現將有助於未來地方政府與計程車業互動時建立信賴關係。

**關鍵字：**永續發展、公私夥伴關係、層級程序分析法、互動管理

# 目錄

## 摘要

### 第一章 緒論

第一節 研究背景與動機.....	1
第二節 研究目的.....	4
第三節 研究問題.....	4
第四節 研究流程.....	5

### 第二章 文獻回顧

第一節 永續發展.....	7
第二節 公私夥伴關係.....	16
第三節 計程車產業現況與相關研究.....	23
第四節 小結.....	32

### 第三章 研究設計

第一節 研究方法.....	34
第二節 個案介紹.....	39

### 第四章 實證分析

第一節 公私夥伴關係共同治理目標之建構.....	42
第二節 治理目標之權重分析.....	50

### 第五章 互動管理與涉入要素

第一節 互動管理.....	56
第二節 涉入要素.....	69

### 第六章 結論與建議

第一節 結論.....	72
第二節 建議.....	76

參考文獻.....	78
-----------	----

## 附錄

一、訪談大綱.....	84
二、訪談逐字稿 I1.....	85
訪談逐字稿 I2.....	92
訪談逐字稿 I3.....	98
訪談逐字稿 I4.....	105
三、AHP 專家問卷.....	112



## 圖目錄

圖一	研究流程圖.....	6
圖二	<b>Munasinghe</b> 的永續發展架構圖.....	9
圖三	台灣計程車歷年營業登計數量成長圖.....	24
圖四	研究概念圖.....	33
圖五	目標層級體系.....	49
圖六	公部門對公私夥伴關係目標體系推動優先順序之分析圖.....	53
圖七	私部門對公私夥伴關係目標體系推動優先順序之分析圖.....	53
圖八	公私部門整體對公私夥伴關係目標體系推動優先順序之分析圖.....	55
圖九	公私部門垂直分隔模式.....	57
圖十	公私部門水平互補模式.....	58
圖十一	公私部門水平融合模式.....	59
圖十二	互動管理涉入要素圖.....	69

## 表目錄

表一	公民參與定義.....	18
表二	台灣計程車歷年營業登記數量表.....	24
表三	國內共乘制度實施表.....	30
表四	層級分析法之評估尺度代表意義.....	36
表五	AHP 應用於永續發展之相關研究.....	37
表六	台中市計程車業者一覽表.....	40
表七	建構公私夥伴關係之訪談對象.....	42
表八	台中市政府與台中市計程車業公私夥伴關係目標體系問卷受訪對象一覽表.....	50
表九	台中市政府與台中市計程車業公私夥伴關係目標體系之權重一覽表.....	51
表十	台中市政府與台中市計程車業公私夥伴關係目標體系分群體權重表.....	54
表十一	台中市政府與台中市計程車業公私夥伴關係目標體系整體權重表.....	55
表十二	公私夥伴關係模式分析表.....	59
表十三	互動管理三階段流程表.....	62
表十四	互動階段操作步驟.....	64
表十五	IM 相關研究表.....	65

# 第一章 緒論

## 第一節 研究背景與動機

永續發展的意涵是「滿足當代的需要，同時不損及後代子孫滿足其本身需要的發展」(sustainable development is development that meets the needs of the present without compromising the ability of future generations to meet their own needs.) (WCED, 1987)，近 20 年以來，在國際與區域組織的激勵以及非政府組織的壓力下，永續發展政策已為當代公共政策最重要的議題之一(張世賢，2007)，永續發展的治理模式也已逐漸成為各國政府政策學習的主要目標，永續發展的相關計畫也已蔚為公共行政的風潮(林玉華，2004)。

永續發展極為重視治理(Governance)，治理的理性為永續發展過程的主要角色(Mudacunmre *et al.*, 2006)，治理的目的在於建構更強的經濟和更好的社會，企業、政府和市民都是夥伴的關係(Gonzalez III and Bhatta, 1998)。回顧世界環境及發展委員會(World Commission on Environment and Development，以下簡稱 WCED)在 1987 年所出版的《我們共同的未來》(*our common future*)一書中特別指出若欲推動永續發展，公私部門要共同合作，承擔共同社會責任，推動永續發展；1992 年里約高峰會議的 Agenda 21 (UNCED, 1992)則在實務上提出只要能建立永續發展的全球夥伴關係，必將有助於永續發展目標的追求與實現。此外，「21 世紀議程的第 28 章－地方當局」更特別昭示「地方 21 世紀議程」，強調「21 世紀議程」所探討的問題和解決方法之中有許多都起源於地方活動，因此地方政府的參與和互相合作將是實現其目標的決定因素，且我國環境基本法亦明確指出永續發展執行之要求是夥伴關係與公私協力，夥伴關係已成為政府治理的重要政策工具，而其中公私夥伴關係(public-private partnerships, PPPs)更是地方治理的新研究領域，也是滿足永續發展的新途徑(Allouche and Finger, 2007)。

永續發展的潮流下，永續運輸在政府近年積極致力推動政策，因為運輸與社會發展、生活品質、經濟發展息息相關，然而不當的運輸發展政策除了影響運輸服務品質，同時助長貧窮與環境品質的惡化，也會使市場的供給與需求脫節，造成政府財政負荷，在都市交通治理層面上，計程車為都會區公共運輸服務輸送的一環，主要功能在於彌補大眾運輸無法提供之服務缺口(張學孔，2006)。計程車本身介於大眾運輸與私人運具之間的特性，無固定路線及班次，因此可補足大眾運輸路網的不足，發揮降低私人運具使用、增進道路使用效率與降低汙染排放等效益。另外，計程車同時亦具有社會安全、社會福利、勞工就業與都市行銷之多元角色(張學孔 等，2009)，對於都會大眾運輸的永續發展有直接的助益，但是當前各地方政府與計程車業者所面臨的交通治理困境卻是地方永續發展的一大挑戰。

由於臺灣地區計程車產業進入門檻不高，導致吸引許多社會中低勞動力與失業族群的加入，且早期隨著經濟快速起飛，台灣地區計程車數量並未管制，造成計程車數量由 1961 年的 2,297 輛激增至 1991 年底之 100,067 輛，數量快速增加約 44 倍(交通部，2010)，雖然在此一期間政府採取管制政策，唯仍持續開放申請個人車行牌照，故 2000 年成長至 107,257 輛達最高峰，而至 2010 年仍有 87,449 輛。從計程車數量事實上呈現供給大於需求之狀況，若當需求不增反減時，欲維持與過去相同的收入就必須延長營業時間，導致空車率持續攀升與服務產能閒置現象，造成許多社會外部成本虛耗的經濟損耗；同時計程車司機因為職業的自由性與移動性較高，傳統的管制性政策也難以對計程車司機族群有效管理，也因此產生許多環保、勞工、交通與產業政策等社會問題，例如大量空車繞行、交通阻塞、空氣汙染、排班聚賭與違規營業等。若以大臺北都會區的空車繞行為例，2008 年計程車空車率就已達 80.4% (張學孔、周文生等，2008)，初步估算計程車每日產生的總空車里程數高達 550 萬公里，相當於 18.3 萬輛自用車的使用量，每日浪費約 687,500 公升汽油，沒有效益的燃油損失每年累計達 37.125 億元，若

再加入其所造成的交通壅塞、空氣污染並考慮近來油價逐步攀升等因素，社會總經濟損失更是不計其數（洪軍燭等，1997），顯示當前計程車產業的治理呈現的是無永續性的狀態。

而就政策管理與運輸服務之角度而言，目前呈現出來的計程車產業處於市場無效率，加上政府部門長期忽視與政策制度的缺失，導致公共服務品質無法確保，社會、環境與經濟均陷入惡性循環的困境，不僅成為地方交通治理的一大盲點，也曝露出地方政府在計程車管理上行政能力的不足，地方交通治理亟須回應永續發展之治理需求，發揮政府部門領航之治理功能。

故本研究基於永續發展服務輸送與地方交通治理的關心，認為當前各地方政府與計程車業者所面臨的交通治理困境，應善用夥伴關係之創新治理途徑，建立地方政府與計程車業者之間的公私協力運作關係，並以服務的治理角度重新建構新的治理體系，藉此展開新的合作互動機制，達成永續發展的治理目標。

但公私部門因其性質不同，對於目標、利益、風險等均仍有差異(Reijniers, 1994)，故在 ICLEI (The International Council for Local Environmental Initiatives)所出版的 *The Local Agenda21 Planning Guide*，文中針對地方永續發展與夥伴關係的經營模式，指出夥伴關係是為了規劃建立包含服務之提供者及接受者有組織之結構，建立一共享之社會願景，並在行動計劃上設定目標，學者朱鎮明(2005)則認為良善的協力關係應該包括兩個層次，一為整體的治理基礎結構，另一為團隊發展的管理策略，也就是為行動規劃與服務界定目標、目的。

換言之，建立夥伴關係的運作過程中若能建立一致的治理目標，則自然有了信賴的基礎也較能產生公私合作的綜效；另外，有了新的治理目標公私雙方因而成為夥伴關係，再透過夥伴關係共同推進治理目標時，雙方的互動管理方式則是另一主要焦點，有了良好的互動管理方式才能有所改善治理困境，因此，本研究

希望在為邁向永續發展的前提下，建構出公私夥伴關係的目標與互動管理涉入要素之探討。

## 第二節 研究目的

國內長期以來對計程車產業管理上的忽視，大多只是政策上關於費率的調整，相較於其他大眾交通運輸高鐵、台鐵，計程車產業確實較為被忽略了，因此本研究希望能夠透過對個案台中市計程車產業的現況與治理困境的瞭解，進而建構出台中市政府與台中市計程車業的公私夥伴關係共同治理目標，以及互動管理的初探：提出互動管理之成功重要涉入要素，以作為日後政策參與者與制定者執行互動管理過程與擬定政策時之參考，達到在實務上的研究目的。

另外，研究者希望透過永續發展、公私夥伴關係與計程車產業等相關文獻回顧，經綜合整理出永續發展與公私夥伴、互動管理的相關重要概念與理論，以補強國內在永續發展的公私夥伴關係與互動管理之深度研究，達到此一領域之學術上的累積。

## 第三節 研究問題

一、主要研究問題—為邁向永續發展，針對台中市計程車產業與政府而言，其間之共同治理目標與互動管理涉入要素為何？

二、細目研究問題

(一) 台中市計程車產業現況為何？

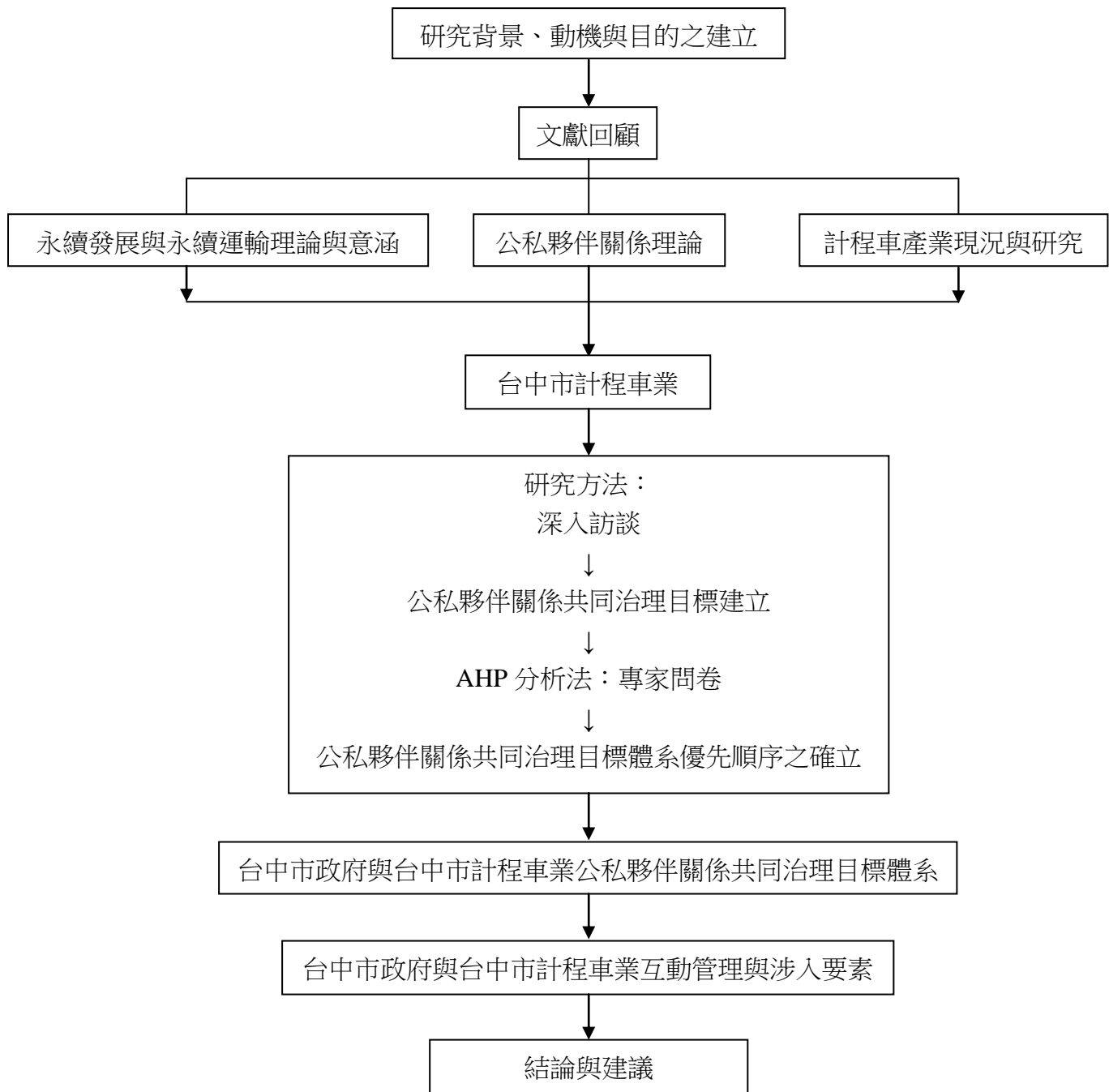
(二) 台中市計程車產業治理困境為何？

(三) 台中市政府與台中市計程車業之共同治理目標為何？

(四) 台中市政府與台中市計程車業公私夥伴關係，互動管理涉入要素為何？

#### 第四節 研究流程

本研究首先確立研究背景與動機、目的之後，再進行研究問題擬定：邁向永續發展公私夥伴關係目標建構與互動管理，並針對相關文獻進行檢閱，其中包含有永續發展與永續運輸理論與意涵、公私夥伴關係理論、計程車產業現況與研究等，遂再進行研究個案台中市政府與台中市計程車業之實證分析，透過文獻整理與深入訪談，建構出公私夥伴關係共同治理目標，進而再以 AHP 分析法進行專家問卷調查，釐清公私夥伴關係共同治理目標之權重，以確立台中市政府與台中市計程車業公私夥伴關係共同治理目標之優先順序，接著對此公私夥伴關係下的互動管理進行討論並提出相關重要的互動管理涉入要素，研究流程圖見圖一（下一頁）。



圖一 研究流程圖



## 第二章 文獻回顧

本章將分成四個部份，第一節介紹永續發展的理論，第二節說明公私夥伴關係相關理論與意涵，第三節則是回顧計程車產業的相關研究，最後一節為小結。

### 第一節 永續發展

永續發展 (Sustainable Development) 是現今全球社會普遍關注的議題與問題，特別是工業化以降，其在過程中帶來不合理地開發與利用自然資源的影響，使得全球性的環境汙染和生態破壞結果產生，進而對人類的生存發展構成顯性的現實威脅。也因此引起人類對未來生活前途的普遍關注，其中包括經濟、環境、社會等等多元面向，基於此，以下將從永續發展的起源、內涵、以及永續運輸等面向介紹。

永續發展一詞最早出現於 IUCN(International Union for the Conservation of Nature)於 1980 年出版的 *World Conservation Strategy* 中；又 1983 年聯合國成立世界環境發展委員會 (World Commission on Environment and Development, WECD)，此會成立之目的在於提出長程的環保策略，且在 1987 年正式提出《我們共同的未來》(*our common future*)，在報告中廣泛地使用永續發展一詞，並廣為世人所接受。在此之後，於 1992 年的聯合國環境與發展大會中(The United Nations Conference on Environment and Development, UNCED)中，通過了《里約環境與發展宣言》(*Rio Declaration*)與《21 世紀議程》(*Agenda 21*)，同時簽署聯合國《氣候變化框架公約》以及《生物多樣性公約》，充分表現出人類社會永續發展的新思維。

永續發展的精神宗旨就是對自然環境關係的反思與體現人類社會的進步。自從 1987 年《我們共同的未來》(*our common future*)出版以降，永續發展的理念已

經成為國際社會訂定環境政策的最高指標典範；然建立「一個能夠保證公民有效地參與決策的政治體系」，更是落實永續發展的重要面向之一。

另外，在《我們共同的未來》中提到：永續發展的意涵係指「滿足當代需要，同時不損及後代子孫滿足其本身需要之發展」；其內涵可以擴展為環繞於經濟、環境、社會三者間的發展，詳如以下幾點說明(龐元勳，1999)：

一、經濟發展與生態環境的保護必須相容並蓄，並非對立；兩個體系具有相依相成之互動關係；以人為中心的經濟發展，必須與自然維持和諧。

二、著重同代各地區、國家、以至人類的公平性，同時兼顧當代與未來世代的跨代公平性。

三、自然生態體系的永續才有人類社會發展的永續；保育與利用應該並重。

四、自然資源具有其利用的極限，一切人類的發展必須在此限制內尋求品質的循序提升；過度的發展與需求的無限擴張不足為取；對於不確定後果的資源開發利用，應本著謹慎原則。

五、成長可能有其極限，但新的思維與新的管理科技及手段，仍可能舒緩此一危機。

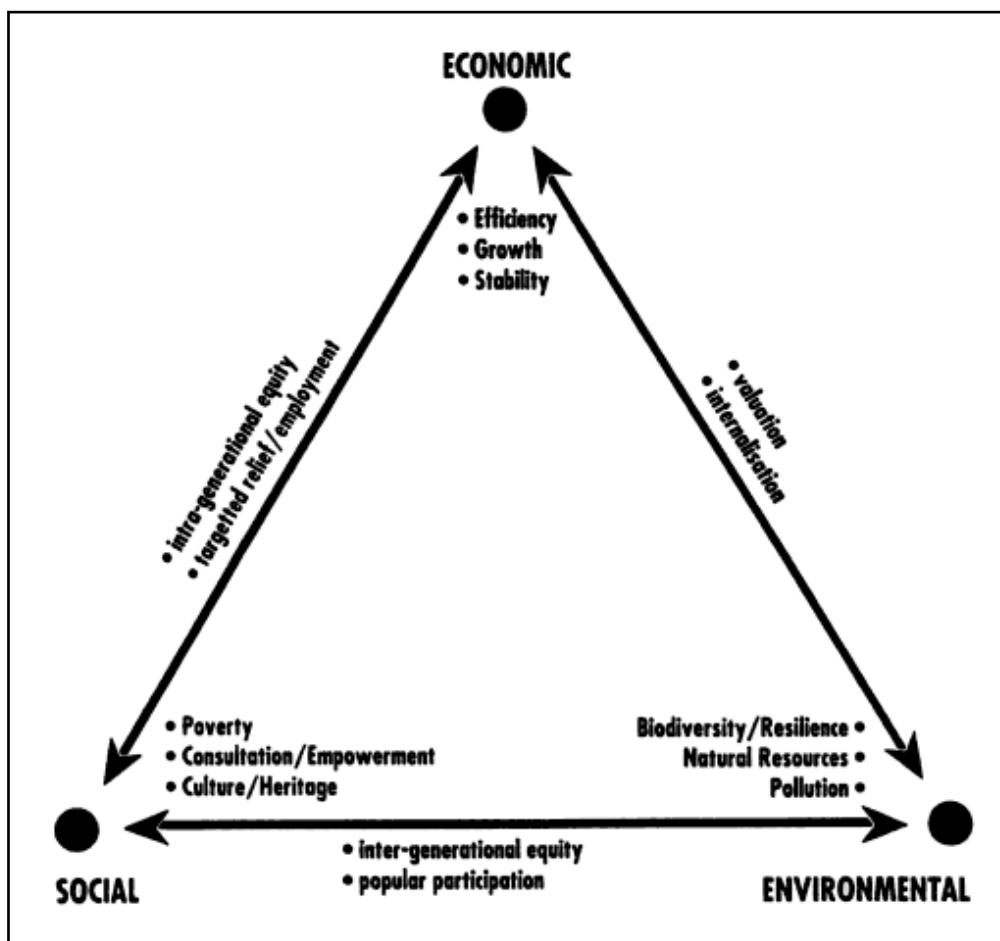
六、應鼓勵有利永續發展的技術創新，促進資源使用的效率，擴大資源基礎，降低對生態與環境的衝擊。

七、環境保護必須是全球性的，因此各國應該共同合作與分工；各國合作應本誠信原則，資訊公開與互相協助。

八、唯有透過全面的參與經營，並將環境生態納入任何行為與決策的重要考量，永續發展才有實現的可能。

永續發展的最主要之主軸在點出：今日社會只重發財致富、不顧生態危機之盲思。其次，永續發展涵括了三「E」，即 Ecological integrity (生態保全)、Economics efficiency (經濟效率) 與 Equity (社會公平)；學者 Mohan Munasinghe (1993:2)

也曾提出經濟、社會及環境等三個主要面向整合性分析架構，見下圖二，說明如圖後。



圖二 Munasinghe 的永續發展架構圖  
資料來源：Mohan Munasinghe(1993)。

### 一、經濟面向

永續發展中的經濟面向是指：當經濟活動達到淨效益最大值時，亦要維持產生經濟效益之資本的存量（例如：自然資本、人力資本等），並確保人類生活之最低需求。

### 二、生態面向

永續發展中的生態面向是在強調「生態系統的穩定性」，因此維持生物多樣性是一項關鍵因素，也就是必須維持環境系統適應各種變化的回復力

(resilience) 與調適能力。

### 三、社會面向

永續發展中的社會面向是以「人」為本，亦是尋求社會和文化的和諧與穩定性，增進社會資本 (social capital) 存量，所必須做的是提昇人的素質、促進代內公平 (特別是消彌貧窮)、保持全球文化之多樣性與善用有關永續的本土知識。

在這三個面向之間，時常存在相互抵換 (trade offs) 之運作關係，而在相互作用的同時，可以獲得一些重要之永續發展原則 (蕭欣怡，2006)，包括：

一、經濟成長與生態穩定之間：是經濟政策對環境影響的評估，以及一些生物多樣性、風險管理、風險與效益分析等問題，亦指必須減除資源之利用對整個生態環境的不當負荷。

二、經濟成長與社會公平之間：有世代內之公平性、消除貧窮問題，即同一世代之內社會階層之間的所得分配問題，需透過增加就業與消除貧窮等方法來促成。

三、生態穩定與社會公平之間：強調世代之間的公平性 (即後代的權益)，也就是必須保留後代子孫享用資源與環境的權利。現代社會應當鼓勵提昇民眾、企業與政府的公德心、社會責任感，並發展多元化之社會型態與社會網絡，亦鼓勵 NGO、民眾共同參與公共事務。

永續發展議題涉及的層面相當廣泛，因而相關政策的推動不僅重視經濟發展與環境保護之間的平衡，也要著重社會公平與人民福祉的保障 (彭光輝，2005)。因此隨著全球化的衝擊、資訊科技的快速發展，永續發展議題成為全球人類社會的共識，也是各國發展的主要目標，因而此一全球性議題的推動與地方政府、第三部門、企業界具有高度密切的關係，尤其透過跨部門之間的合作與協力機制。例如在 2002 年聯合國在約翰尼斯堡舉行「世界永續發展高峰會」時，夥伴網絡被視為新的全球治理形式 (劉宜君，2006)。

由於永續發展包含環境、經濟、社會等面向之下，現今大部分國家與組織仍強調最為迫切改善的環境為主要面向，各國同樣面對環境中的空氣汙染、能源耗竭、溫室效應、更甚至是自然資源枯竭的問題，而空氣汙染、能源耗竭、溫室效應等問題，有一大部分來是來自於便利的交通運輸所造成，進而影響環境永續性的發展。因此，永續運輸應要求運輸政策擬定時，考量環保保育之外部效果、社會公平及經濟方面資源有效率地使用與維護，在建設與發展上均不得無節制地利用資源，以滿足各世代運輸的需求。經濟合作與發展組織（**Organization for Economics Co-operation and Development, OECD**）在運輸與環境指標中包含有燃料消耗量（是空氣汙染排放的重要象徵）、空氣汙染（是地區環境品質和相關健康風險的指標）兩項指標，藉由燃料消耗瞭解空氣汙染的程度，再藉由空氣汙染程度，測得地方居民居住的環境品質以及健康狀況，可見能源消耗與空氣汙染對於地方的影響性甚大（**Gilbert and Tanguag, 2002**，轉引自謝承憲，2005：13）。

永續運輸代表著安全的、高品質和高可及性的，對生態和經濟是朝向正面之發展，當中包括了有提高運輸服務品質、提高運輸安全性、改善空氣品質、減少噪音、減少二氧化碳排放等（**Sustainable Transportation Practices in Europe, 2001**；轉引自彭權愷，2010）；以及平衡現在以及未來經濟、社會、環境品質之發展。而永續運輸同樣包含有經濟、社會、環境三個面向的意涵（張凱羚，2007：6）：

一、經濟面：永續運輸應充分利用價格的經濟手段來進行需求管理，運輸系統應能促進經濟的發展，使資源的使用效率最大化，資源的使用數量最小化，而各種社會、經濟與環境外部成本尤其應該充分反應於使用者應付之成本。

二、社會面：永續運輸應尋求適當的土地使用型態而使運輸需求最小化。運輸系統除了應滿足個人和社會基本的可及需求外，尚須考慮偏遠地區、老人、殘障以及弱勢族群的可及性問題，使之社會達到公平。

三、生態面：永續運輸系統對生態環境、土地資源的消耗最小化，且其廢棄物可被地球吸收分解，形成一可循環的生態系統，維持最適承載力。

除 OECD 所提及之外，聯合國在永續發展 21 世紀議程中，第一部份經濟和社會方面中，第 7 點促進人類住區的永續發展中之第 5 項促進人類住區永續發展的能源和運輸系統，也提到永續運輸之概念：「各國應對城市運輸規劃和管理採取綜合方式，以促進有效率之無害環境的城市運輸系統。」且基於前述之概念，21 世紀議程對此提出改善目標共 6 項，內容為：「

- 一、把土地利用和運輸規劃結合起來，鼓勵減少運輸需求的發展模式；
- 二、斟酌情況採行鼓勵各國發展載客量大的大眾交通的城市運輸方案；
- 三、鼓勵非機動化運輸方式，做法是斟酌情況在城市和郊區中心開闢安全的自行車道和人行道；
- 四、特別注意有效的交通管理，公共運輸的有效經營和運輸基礎結構的維護；
- 五、促進國家間和地方和大城市地區的代表間訊息的交流；
- 六、重新評價目前的消費和生產模式，以減少能源和國家資源的使用量。特別注意有效的交通管理，公共運輸的有效經營和運輸基礎結構的維護。」

然而若欲達成永續發展與永續運輸目標，一些研究（張世賢，2008；Elsig and Amalric，2008；Allouche and Finger，2007；Hofmeister and Borchert，2004；ICLEI，1996）表示永續發展需要公私雙方之間共同合作，也就是成為公私夥伴關係是有助於永續發展的推進，以下分述未邁向永續發展需要與應用公私夥伴關係之研究與個案。

張世賢(2007)認為若欲推動地方永續發展，則應有夥伴關係（PPPs）、倡導聯盟（ACF）、制度發展（IAD）一起整合。其中於夥伴關係部分提到：我國環境基本法對於公私夥伴關係的運用有所規定：如全民共負環境責任：環境基本法

明定國民、事業及各級政府應共負環境保護之義務與責任；中央與地方合作：環保工作涉及各級政府與各相關政府部門業務，須共同合作協調才能完成，因此明定各級政府應設環境保護機關，各相關機關虛設環境保護專責單位辦理、輔導相關環保事務；積極推動國際合作：環境是跨國界，我國有責任抑制二氧化碳的排放，以防止對自然環境造成傷害、中央政府應推動永續發展之國際合作與技術協助。另外，根據環境基本法第四條，永續發展政策是國民與各級政府的共同義務與責任，需要公私部門一起來配合成為夥伴關係，推動永續發展。

公私夥伴關係的類型是由 8 個要素構成：社會責任、責任歸屬、互信、主從關係、資源互賴、互動方式、互動氣氛、協商等構成（張世賢，2008）。吳英明（1996）亦提出公私夥伴關係三種類型：垂直分割、水平互補、水平融合，並且其認為公私夥伴關係是實際執行永續發展目標的工具之一。

Elsig and Amalric(2008) 以永續發展領域下的公私夥伴關係，從國際的角度觀察商業和倫理。研究結果顯示作者認為企業在安排這些類型的作用沒有得到充分的探討。作者從需求（對比度）和供應（治理）等新的形式來討論。並且公私夥伴關係不應該使其成為反對政府的政策，反之，在全球治理下，公私之間可以互相填補一些差距，將實現的基準更加確立。而公私夥伴關係可以說是一種偽裝的新自由主義的解決方案，並且可以導致以前的公共服務進一步私有化和放鬆管制。

Allouche and Finger (2007)提出在全球環境治理的文獻中發現，公私夥伴關係被視為一個新個研究領域。2002 年在約翰內斯堡舉行的世界永續發展首席會議，將它當作一個解決永續發展的一種新的方法的成果。在此基礎下，作者以水部門作為實證研究的典範，去發現在過去的二十多年的夥伴關係中所遭遇到那些困難。其研究結果顯示，公私夥伴關係提供了一個以永續發展為主的解決方案，在實證研究中，因為夥伴關係的形成，得以使水進入城郊地區。另一方面是了解

到公私夥伴關係對於發展中國家的重要性，是推動永續發展的重要貢獻。

Hofmeister and Borchert(2004)提到新公共管理是瑞士公部門現代化的方式；而現代化的第一階段是著重在精簡流程、增加設備，以提高公部門的效率和效益；而第二階段則側重於公部門提供服務之方式。其縱觀過去的傳統行為與價值觀是需要改變的，其認為需要公、私雙方聯手制定共同方法，以提高雙方的合作可操作性。作者提出了幾項共同治理原則：加強合作並且以網路為中心的方法、最適的利用資源、確立合作與網絡之規則、藉由促進公私夥伴關係的管理性保障、正式法規有助於促進通過軟體法、以及公私治理的法典。

ICLEI(1996) 針對地方 21 世紀議程指導原則進行介紹，其中明定夥伴關係在永續發展中扮演著相當重要的角色。地方居民可以利益相關者透過夥伴關係的群體方式進行永續發展的規劃與推進。而如何促進執行夥伴關係也有詳細說明：藉由發展一個目標框架進行永續發展的推進，夥伴關係則是框架之中的最後一個階段的重要執行方法，在政府、居民、利害關係人的支持之下，一同制定、協議，並且實施相關計畫。

綜合前述，永續發展強調三大面向環境、經濟、社會間的平衡與公平，尤其是環境方面，永續發展相當重視環境議題，尤其以世界各國甚為重視的空氣汙染、資源窮盡等問題最為迫切，造成此些問題產生的主要原因之一是交通運輸所帶來的，所以永續運輸孕育而生。如 OECD 對運輸環境評估中提出「燃料消耗量」、「空氣汙染」與本研究動機「計程車空車狀況為環境帶來空氣的汙染以及大量的資源消耗」相同，因此當運輸所排放的空氣增加對環境的負擔的同時，燃料的耗損也更是浪費環境有限的資源，形成資源枯竭的困境出現。

在 21 世紀議程中就針對運輸負面影響提出了相應改進的目標，除了可減少運輸需求之外，還可發展大眾交通運輸，以及做有效的運輸管理等，都是促進永



續運輸之基本意涵。因此計程車長期的空駛，不僅未能有效的發揮計程車之功能，更甚至是浪費能源，並且製造空氣汙染，使環境受損。且 21 世紀議程更提出因應永續發展的非機動化運輸與共乘的概念。再者過去的研究（Elsig and Amalric, 2008；張世賢，2007、2008；Allouche and Finger, 2007；Hofmeister and Borchert, 2004；ICLEI, 1996）表示以公私夥伴關係之方式執行，是推進永續發展的重要執行方式，以下將介紹公私夥伴關係的理論與意涵。

## 第二節 公私夥伴關係

鑑於前述，若欲找出解決計程車產業困境之方法與推進永續發展，建立公私夥伴關係是執行上的一項重要工具。透過公私夥伴關係，公與私雙方建立起夥伴關係的制度，一起為目前計程車業，無論是在制度上、環境上、營業模式上等問題方面共同治理，可望改善產業困境，此也是欲達到永續發展的前提與基礎。

公私夥伴關係的觀念是起源於 1970 年代的美國，當時許多州政府面臨兩難的困境，一面是政府財政越趨窘困，財政赤字不斷攀升；另一是民眾對於公共服務的質與量有逐漸增高的需求。因此為解決此一困境，公私夥伴關係的觀念孕育而生，其試圖藉由公部門與私部門共同合作來增加公共財貨與勞貨，來減輕財政上的壓力，並且同時提高政府施政的內涵，以滿足民眾之需求(陳佩君，1999：2)。因此，當永續發展的理念發展出來之後，創造良好的治理模式或政治運作體系也就成為其討論的重點，一些相關研究(WECD, 1987；劉宜君，2006；張世賢，2007)以及我國提出之《21 世紀議程-中華民國永續發展策閱綱領》大都認為公私夥伴關係或公私協力的模式，是落實永續發展理念的關鍵要素之一。而公私夥伴關係的理論與構成說明如後。

### 一、公私夥伴關係的理論

公私夥伴關係的理論層面，主要有市場失靈理論、政府失靈理論、公共選擇理論及公民參與理論，以下分述。

#### (一) 市場失靈理論

傳統自由經濟學者認為一個社會中，財貨或勞務的生產者與消費者間的自願性供需關係，可以構成完全的競爭性經濟市場(吳定，1999：95)。但在現實世界

裡，因為自然獨佔、外部性、公共財、資訊不對稱等因素，導致市場機能雖然已充分發揮，卻仍無法如所預期地圓滿達成經濟效率，亦即所謂的市場失靈現象，是故需要政府必須介入，利用各種政策工具以試圖解決此問題。例如目前計程車業在市場上普遍呈現收入不佳之狀態、以及缺乏完整的營運制度，導致對於非合法化之車隊無法可管，顯示政府必須介入進行立法作一完善的管理。

## (二) 政府失靈理論

政府並不是萬能的，儘管政府可以透過各種政策工具或干預來解決市場失靈的問題，但執行上卻存有許多障礙。由於政府本身在運作程序、組織結構、制度規範上，具有種種缺陷和限制，例如直接民主、代議政府、機關供給財貨的獨佔性、分權政府等造成問題，導致政府的政策工具或干預未必能真正解決問題，或是反而造成更多問題，致使效率低落、浪費不必要的資源，引發了政府失靈，此時私部門的參與和協助就有其意義存在(林慧華，2001：12-13)。政府對於計程車長期以來的管制多從費率、招呼站、推動共乘等層面管理，然對於計程車執照取得仍未能更有效管制，全台計程車直至 2011 年為止還有 87,012 萬輛的計程車(交通部，2010)<sup>1</sup>顯示政府對於計程車的管制呈現失靈狀態。

## (三) 公共選擇理論

根據公共選擇理論的看法，現實社會中同時存在市場經濟體系與政府經濟體系，而在資源配置上政府也會出現失靈現象，但並非一味排斥政府干預經濟體系，只強調政府也是由平凡人所構成的組織，有其限制和缺陷所在，導致其在經濟資源配置上可能不如市場機能良好。是故，只有在政府介入之資源配置效率大於市場分配時，才需政府介入干預。大致而言，公共選擇理論主張人是理性、自利的，政府部門與私部門皆有追求私益的傾向，尋求最適與最有利的合作方式(林

---

<sup>1</sup>資料來源：交通部(2010)。98 年度交通年鑑，2011 年 12 月 27 日，取自：<http://www.motc.gov.tw>。

慧華，2001：14；林彰聰，2009：35)。目前政府在交通治理上，較著重於大眾交通運輸，不論是興建捷運、或是公車的交​​通網絡規劃（如大台中地區公車路線網絡建置），顯示計程車的公私夥伴關係的形成有其必要性，加強對計程車業的更有效資源配置與管理。

#### (四) 公民參與理論

公共事務若能從公民參與的角度切入，在政策規劃、執行上都較能切合民眾的想法以及更容易執行。然而公民參與對於不同的對象有不同的定義，而最重要的是設計使政府能夠回應民眾的需求（陳金貴，1992）。然許多學者對於公民參與之定義都有不同，詳如下表一：

表一 公民參與定義

作者	年代	定義內容
Cunningham	1972	普通社區的業餘人員執行其權利於相關社區的一般事務之決策的一種過程。
Whitaker	1980	被視為一種企圖影響公共政策之構想，其被使用在對於公共利益團體和公民組織的遊說和訴訟上，其中包含了政策的實行機關的決定和對公共利益的表現，但不涉及個體公民的活動。
Okaley&Marsden	1984	直接將人民涉入公共事務中，人民可自願參與正式與非正式的活動、方案與討論，人民在過程中有「做決定」的權利，甚至參與執行的工作，以促進社會的改善與成長。
Chandler&Plano	1988	對行政機構或控制其決策，而參與者集中在附近的中產階級公民，這些公民早已涉入利益團體中，並且已獲得與官僚緊密合作的代價。
林水波、王崇斌	1999	係指人民基於主權的認知與實踐，經由政府行政與公共事務相關知識與資訊的吸收，透過公平公開的參與管道，貢獻自己的意志、情感與行動於公共事務的處理中。

資料來源：整理自陳金貴（1992）、李茂群（2010）。

因此，公民參與簡單來說就是公民以行動去影響政府作為(Bowman & Kearney, 1990:113，轉引自林慧華，2001：14)。在民主價值的普及下，運用民間力量參與政府工作是一種非政府與自願性的活動，基於公民意識、公共利益和社會責任等的體認，參與公共事務，政府決策不再是一言堂的情境下完成，而是在參酌的人民意見與論證交流下(林慧華，2001：15)，助形成哲學家哈伯瑪斯所言的「強勢民主」。

公民參與亦可謂之透過公民與政府一起為欲達成之共同目標，進行互相交流，透過一來一往的意見拋出與討論出政策結果，藉此在規劃與制訂政策上，可以增高民眾的接受度。然而，在此共同討論的關係前提之下，政府與民眾彼此間必須互相信賴，有了強烈的互信機制，在制訂政策上，才能規劃出「良善」有益於公民大眾的政策。也基於此信賴前提下，Sherry R. Arnsten(1969)根據公民參與的影響程度，延伸出公民參與階梯（A Ladder of Citizen Participation）的制定政策方式：操縱（manipulation）、矯正（therapy）、告知（information）、諮詢（consultation）、安撫（placation）、合作（patccation）、授權（deldgated）、公民控制（citizen control）（轉引自徐之道，2005：15-16）。

以台灣目前公民參與現況，公民影響程度大部分都只到第 5 階段：安撫（placation），見於到第 6 階段者則為少數。以本研究個案觀之，目前計程車業的公民參與程度亦約到第 5 階段，因此，希冀未來在此產業上能進行到第 6 階段：合作（patccation），在共同目標下，使公民參與影響程度擴大至雙方共同合作。

## 二、公私夥伴關係之構成

「公私夥伴」與「公私協力」的概念經常是交替使用，其係指政府之外，公民或第三部門參與公共財貨和服務提供或輸送的重要方式。所謂「公」也就是公共部門，即指政府或公務員；「私」就是私部門，即指公民或第三部門，如人民、社區組織、法人團體、非營利團體等，公部門和私部門形成一種特殊的互動關係，在共同合作與分享資源的信任基礎下結合，以提供公共服務(吳英明，1996:61)。

21 世紀的公共行政研究已從政府的統制進入「治理典範」，強調政府的統治不再是單獨行動，而是跨越政府和社會之間、公部門和私部門之間的界限，其所形成的「共管」(co-management)、「合產」(co-production)、「競合」(competitive cooperation)等關係的管理模式(Kooiman, 1993:1，轉引自廖坤榮，2002：166)。而公私夥伴關係的構成原因還可分為下列四點(李長晏、鄧怡婷，2004)：

### (一) 資源的相互依賴

在現代社會中，各類組織為了因應由環境變遷而產生的各種形式之多元組織，組織間的互動關係有「競爭」與「合作」兩大原則，因大眾所能運用的資源有限，所以產生出「資源依賴理論」；其是指過度缺乏資源的環境中產生的競爭、權利與之配的模式。因為組織是處於有限的資源環境中，而讓公部門、私部門、自願組織以及社群組織等不同性質的組織間，延伸出一種以結盟協力的概念，運用相互資源之方式，希望透過合作關係的建立獲得資源互送的管道與互相支援之功能，藉此促進彼此間資源運用的效率與效能。

### (二) 整合功能分化的問題

公私夥伴關係興起之因，是因公部門組織欲整合日漸分裂的組織問題，而此一問題是源自於傳統的公共行政功能分化所導致部門主義的問題裡，即只講

求專業分工卻忽略垂直及水平整合的重要性。而在新公共管理的潮流下，組織發展也越漸趨向功能組織為主的組織分化狀態與準市場環境，因此不僅造成組織功能更加割裂化，更使得公共責任亦趨模糊。

所以，在前述問題下，跨組之夥伴關係的構成或許是個可行的方法，以連結關係的建立，使每一位行為者都在一套制度和非制度化的網絡中相互依賴存取，以及希望藉由彼此的合作與協力的夥伴關係來完成共同的目標。

### （三）解決跨域的公共議題

由於環境過於快速變遷，公共議題的複雜性也隨著升高，同時也反映出組織與組織、部門與部門間彼此應構成夥伴關係的重要性，因此公共官僚組織被認為需建立一個不同層級的機構，以及不同政策網絡機構間的一種直向、斜向與橫向的多面向關係。

### （四）使地方法策制訂過程公開化

因為許多利益團體和社群組織為了發揮自身的影響力，介入與他們利益相關的決策過程，且他們希望能藉由參與夥伴關係，來強化其自身的社會網絡與功能，因此，公私夥伴關係的形成，亦是為使地方法策過程更加公開化的一種策略。當地方政府的角色由傳統公共服務的獨佔提供者轉變後，許多地方政府也漸趨接受此種地方與地地方利害關係者彼此協調並促進彼此夥伴關係的一種社會治理的理念。

基於上述，若欲解決這些資源依賴問題、整合分化問題、以及跨域的公共議題等，可以發現都可透過公私夥伴關係的機制，進行改進，因此，可望解決更多各地方政府的治理困境。

而夥伴關係運用於地方政府的研究途徑約有四個面向：(一) 中央政府與地方政府的夥伴關係；(二) 地方政府之間的夥伴關係；(三) 地方政府與企業部門的夥伴關係；(四) 地方政府與非營利組織的夥伴關係(劉坤億，2006)，在此四個研究途徑中，地方政府與企業部門以及地方政府與非營利組織之間的夥伴關係稱之為公私夥伴關係。公私夥伴關係意指在公私部門互動的過程中，公部門與私部門形成平等互惠、共同參與及責任分擔的關係(吳濟華，1994；吳英明，1996)。

另外有研究指出，成為夥伴關係必須在行動的規劃上設定目標，如 ICLEI (1996) 提出：夥伴關係是為了規劃建立包含服務之提供者及接受者有組織之結構，建立一共享之社會願景，並在行動計劃上設定目標；朱鎮明(2005)則認為良善的協力關係應該包括兩個層次，一為整體的治理基礎結構，另一為團隊發展的管理策略，也就是為行動規劃與服務界定目標。

綜上公私夥伴關係理論和意涵來看，私部門藉由公民參與進而承擔公共責任以及與政府共同執行公共事務，公部門則藉由夥伴關係，導入私部門企業營運精神、納入公民(私部門)的意見，可幫助政府在服務、執行上的效率更高。然而形成此種公私夥伴關係時，若能建立共同一致的目標，亦才能使雙方有了信賴的基礎，由如前述文獻(ICLEI，1996；朱鎮明，2005)所提到的：目標的建構有助於良善的協力關係之促成，因此，目標的建立確有其必要性，在此公私夥伴關係理念下，希冀促使政府與民眾獲得雙贏之局面。故在瞭解與回顧永續發展與公私夥伴關係理論與內涵後，針對本研究欲進行之計程車產業個案，相關文獻回顧如後，以瞭解前人做過之研究與當前計程車產業狀況。



### 第三節 計程車產業現況與相關研究

計程車是一種介乎於私人與大眾運輸之間的輔助性運輸工具，具有付費使用的公共運輸特質，更提供私人運具有的方便、迅速、舒適、服務到家與免平車困擾的服務(史習平，2007：63)。其次，為都會地區重要的公共運輸工具，同時具有社會安全、社會福利、勞工就業與都市行銷等多元化角色。但現今由於政府管制政策失靈，使得都市地區計程車呈現供過於求之現象，已造成社會成本的負擔。從相關研究(張學孔 等，2009；張學孔、朱孝純，2008；林玉華，2004；張學孔、黃世民，2003 等)顯示我國政府對於計程車產業發展政策未有高瞻遠矚之見，無論是數量、費率、服務品質及產業結構政策上皆有許多尚待改進之處，基此以下將以針對此些問題說明我國計程車現況。

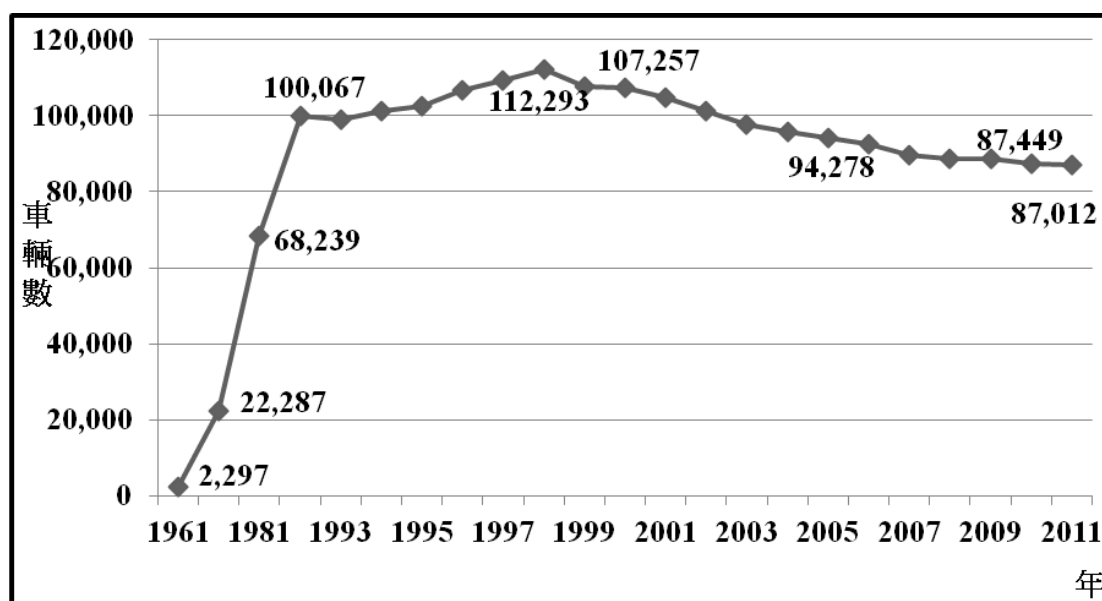
#### 一、計程車產業現況

計程車產業之組織型態相當複雜，以現行法規而言，計程車產業因其型態可分為以下四大主體，分別是車行、個人車行、計程車合作社以及專屬派遣公司(周文生，1996)。由於組織結構複雜，目前並無一專門針對計程車產業規範的法規，造成政府管制層面的問題。另外臺灣地區計程車產業由於進入門檻不高，陸續吸引了許多社會中低勞動力者與失業族群的加入。以大臺北都會區而言，目前計程車空車率已達 70% 以上，初步估算計程車每日產生的總空車里程數高達 550 萬公里，相當於 18.3 萬輛自用車的使用量，每日約消耗 687,500 公升的汽油燃料，總財務損失每年累計達 37.125 億元，若再加入其所造成的交通壅塞、空氣污染與近來油價居高不下等外部成本，社會的總經濟損失更是不計其數 (洪軍燭、余文民、楊子葆，1997)，歷年來全台灣地區的計程車營業登計數量與增減情況如表二與圖三所示：

表二台灣計程車歷年營業登記數量表

年代	車輛數	年代	車輛數
1961	2,297	2001	104,940
1971	22,287	2002	101,286
1981	68,239	2003	97,752
1991	100,067	2004	95,665
1993	98,878	2005	94,278
1994	101,120	2006	92,418
1995	102,541	2007	89,738
1996	106,826	2008	88,779
1997	109,289	2009	88,589
1998	112,293	2010	87,449
1999	107,700	2011	87,012
2000	107,257		

資料來源：整理自交通部（2010）



圖三台灣計程車歷年營業登記數量成長圖

資料來源：整理自交通部（2010）

依據圖三與表二顯示，隨著經濟快速起飛，計程車數量並未予以有效管制，使得自 1961 年的 2,297 輛至 1991 年底年的 100,067 輛，計程車數量倍增，期間政府雖有採取管制手段，但因開放個人車行申請牌照，故仍持續成長至 1998 年達 112,293 輛，直至 2010 年仍有 87,449 輛。而其在 2005 年與 2007 年營運狀況，

整體計程車駕駛每日之營業收入以未滿 1200 元最多，佔 32.8% 整體營收狀況<sup>2</sup>，顯示我國地區計程車營運狀況不佳，為一閒置資源(陳德紹，2009)，即使計程車數量已有緩慢下降趨勢，但大多是無法適應長期開車而自然淘汰下的結果。

從牌照政策來看，早期計程車數量並未予以管制，促使計程車數量在 1968 年至 1978 年快速增加為原來的 3.07 倍。鑒於計程車數量快速增長所引發各項問題，交通部自 1978 年始停止核發非個人經營計程車業牌照，1991 年起，牌照則依照縣、市人口及使用道路面積成長比例發放(公路法第 39 條之一)，自此計程車管制進入法制化，惟未賦予牌照回收的依據，使得原來合發出去的牌照，即使在供過於求的情況下也無法回收牌照，另外我國地區 22 個計程車營業區域彼此跨縣、市互相重疊，亦使營業區域牌照管制無法有效落實(張學孔等，2009)。

費率方面，我國都市地區皆以採用跳表計價方式，但少數地區仍議價方式來收費。現行運價無法反應實際營運情形，主因在於現行成本計算有許多缺失，如學者張佳慧(1995)、張堂賢、孫桂英(1997)、張學孔 等(2009)等研究就檢討現行費率存在尖峰旅次間、長短程旅次間交叉補貼的不公平現象，以及空車成本分攤不公平的問題，導致了目前成本歸屬不合理的現象。

計程車的營運方式分為街道巡迴攬客、招呼站等候、無線電輔助營業及駐行等四種型態(周文生 等，2002)。

第一，「街道巡迴攬客」為不定時、不定線在區域內巡迴攬客，其中臺北市約有 75.9% 的計程車駕駛人採巡迴攬客的方式，為所有服務方式中比例最高者，推測原因應是臺北市人口及活動相當密集，計程車需求高且集中，因此巡迴攬客便成為最普遍的攬客方式。

第二，「招呼站營運型態」為改善交通秩序及便於計程車管理，於人口聚集之適當處所，如飯店、車站、機場、百貨公司等，設立計程車招呼站，排隊等候乘客叫車。

---

<sup>2</sup>資料來源：交通部(2008)。台灣地區計程車營運狀況調查報告，2010 年 8 月 25 日，取自：<http://www.motc.gov.tw>。

第三，「無線電輔助營業」為綜合電話預約及街道巡迴方式，實現車輛集中、乘客定點守候之經營型態，優點為減少空車於街道巡迴攬客，浪費油料成本。

第四，「駐行型態」乃是計程車停駐於車行內等待乘客電話叫車或是預約，之後再前往乘客指定處所載客，一般都市化較不明顯的地區較適合採用此方式，因此目前台灣地區計程車主要之營運方式以巡迴攬客所佔比例最高。

又張學孔 等(2009)以數量居多的台北市為例，巡迴攬客的燃油成本約為總成本 14.43%，在油價不斷上漲的情況下，計程車營運成本勢必也隨之提高，然在營收沒有增加的情況下，增加繞行成本，實質收入也因此減少。

根據交通部<sup>3</sup>於 97 年度針對中部四縣市（台中市、台中縣、彰化縣、南投縣）之計程車客運服務業者進行之服務評鑑報告，分別對無線電計程車與計程車合作社進行評鑑，評鑑項目內容包括安全性、舒適性、駕駛人儀態、公平交易、法律規範、電話叫車等。結果顯示：在安全性上各業者多數未將申訴電話黏於車內較明顯之處；在舒適性上常有駕駛人猛踩煞車或起步，甚至是隨意超車等行為出現；在駕駛人儀態方面，有駕駛人於行車之中抽菸與嚼食檳榔之不雅儀態出現最為嚴重；在公平交易方面，多數業者都未開立發票或領據；最後在電話叫車方面，除基地台服務人員態度不佳之外，也有多數業者派車時間過久之狀況。另於同年度之品牌評鑑報告<sup>4</sup>中則指出，在台中地區有一些業者有裝置非法無線電與車體外部張貼不雅廣告的問題。

綜上，我國計程車產業事實上面臨市場、組織、政策同時無效與失靈的困境，導致計程車產業長期的服務品質惡化。申言之，當計程車產業置於永續發展的框架下審視時，在經濟面向上，計程車產業的營收狀況確實不佳；在社會方面，計程車業者本身多為弱勢者，於受到競爭壓力與收入不佳的影響反而面臨貧窮的問題，且在無法反映成本下，亦可能使計程車業者拒載偏遠地區旅客之現象，衍生服務品質運送落差的問題；環境面而言，計程車業者為了增加收入，不斷地空車

<sup>3</sup> 交通部公路總局台中區監理所。97 年度中部地區四縣（市）計程車客運服務評鑑及管理改善研究專案計畫期中報告，97 年 9 月 3 日。

<sup>4</sup> 交通部公路總局台中區監理所。97 年度中部地區四縣（市）計程車客運品牌及管理改善研究專案計畫期末報告，97 年 10 月。

繞行，造成更多的空氣汙染與耗費石油等問題，顯示現今的計程車產業要亟需嶄新的永續發展治理思維，而介入的方式就是以公私夥伴關係作為解決問題的途徑，並且優先建立夥伴關係之首要目標。

## 二、計程車產業相關研究

國內外對於計程車產業發展，大致上多從產業制度、費率與空車率、計程車服務管理、與共乘等管理層面進行探討，以下將說明相關研究成果，以作為後續目標體系建置之參考依據。

### (一) 費率與空車率

學者周文生(1996)認為全體計程車皆使用一致的計費方式，不因品牌及服務水準高低而異，對業者、駕駛人及消費者都不公平，因此建議應依不同等級採取差別費率，藉此鼓勵業者車輛淘汰換新及購置較高等級車輛，並提供較高品質之服務。藍武王(1997)就差別費率實施之問題，分別調查乘客及駕駛人之意見，最後建議可將駕駛人或兼按車行大小予以實施差別費率，提供乘客多元選擇。洪玉輔(2001)認為現行單一費率制，無法反應不同服務品質業者之成本差異。而需針對不同車型大小、新舊年份、駕駛人及品牌評鑑等訂定不同之運價。

另，沈大維(2008)研究顯示台北地區計程車市場確實存在數量過多的問題，建議政府於計程車牌照減量的同時，也考慮實施尖離峰差別定價，以較少的車輛規模達到更多的社會福利，並使各時段空車率皆維持最適水準，創造營運者、使用者與管理者三贏的局面。

## (二) 產業制度

史習平(2007)認為國內計程車的問題之一，即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，駕駛人未受應有的重視，然以國外經驗，計程車駕駛人是非常專業且受尊重的職業。因此研究者認為對於計程車的教育管理，事實上與社會治安、公共運輸發展息息相關。歸咎其因為國內計程車駕駛者之素質不太理想，根本原因係因駕駛人的教育訓練不足，僅於取得執業登記證前的 6 小時講習與測驗，對於計程車駕駛人的助益不大。最後，建議應落實計程車駕駛人職前教育訓練與在職教育訓練，為維持駕駛人素質與保障搭車乘客安全與品質的根本方法。

因此，提出專業證照制度，認為計程車駕駛人以測驗前取得教育訓練結業證書後，才能報名官方職業登記測驗，得確保駕駛人具有一定的職業能力，並追求計程車客運產業互久良性發展。

周文生(2005)、周文生等(2008)則提到計程車產業嚴重供給過剩，空車率高達 6 成，而真正符合乘客需要的計程車服務，其實是嚴重供不應求，亦即造成流失顧客的情況。因此，提出計程車駕駛職前與在職教育訓練制度，得以協助計程車駕駛員提升服務態度與技能、安全保護與事件處理之方式，進而創造更多的營收與成就感。

吳中閔(2008)亦強調國內缺乏完善計程車駕駛人在職訓練制度設計，影響駕駛人素質提昇及產業形象，建議需建立完善在職訓練制度，俾利促進計程車市場良性發展，使計程車成為專業且受尊重之職業。

張學孔等(2009)提出「優化計程車產業發展環境」目標，並由乘客面、產業面、社會面等三個面向提出評估因素，作為達成該目標的關鍵改善因素。結果顯

示，計程車產業改善的關鍵因素在於穩定而有保障的營業收入、健全的產業制度和業者對政策接受程度。

### (三) 計程車服務管理

蘇文理(2008)以衛星計程車服務業為對象，發展一套服務品質衡量模式。分析結果，第一層級指標依序為：搭乘安全性、搭乘舒適度、行車服務與行政服務；第二層指標排序為：遵守交通規則、具職業登記證與車牌清晰，以作為政府對衛星計程車車對評鑑的參考。

侯勝宗(2010)應用學者Chopra與Lariviere(2005)服務庫存的推式-拉式疆界管理於計程車產業得探討。發現定點服務庫存（定點排班）、彈性服務庫存（空中排班）、精準服務庫存（黃金點與黃金路線）與專屬服務庫存（專屬接送服務）等四種拉式管理，讓計程車司機有效掌握顧客的坐車需求與回應不同乘客需求，換言之，此四種拉式管理比規律服務庫存(例行性巡迴)和快速服務庫存(拼命三郎)，有效降低空車率之優點，以因應現今能源日漸稀少、油價高升的年代，同時利用GPS科技全面提升消費者的用車安全，與提升計程車車輛和駕駛人的管理，改善計程車所導致的社會問題(如搶站排班點、計程車司機的油價補貼所導致的社會不公平、計程車職業成為犯罪的溫床等)，並達成節能減碳之政策目的。

### (四) 國內共乘推動情形

共乘之目的在於提高車輛乘載率，以增加道路的服務效率。共乘之定義亦分為廣義與狹義，廣義之共乘指兩人或更多人利用任何運具從事旅運行為，其中包含有小客車共乘（合車共乘）、中型車共乘（合租共乘）、計程車共乘、公有或私有交通共乘、隨停公車、大眾運輸等；而狹義之定義為兩人以上共同乘坐一部車輛從事旅運行為，依共乘車輛的不同分為小客車共乘、中型車共乘、計程車共

乘、交通車共乘四種。現今一般多以後者為共乘之定義(張有恆, 2004: 514-517)。共乘政策在我國頗受重視, 在過去曾推動過許多共乘試辦計畫, 根據收集到之文獻資料顯示, 第一個共乘計畫是於 1988 年於台北市推出。以下, 我國過去曾推動之共乘計畫與內容, 整理如表三所示。

表三 國內共乘制度實施表

地點與年代	實施內容結果
台北市 1988年	於福和橋試辦六個月的免費汽車共乘計畫, 在實施後共乘車輛運送旅次高達70%, 但此計畫因於尖峰時段停止收取費用而停辦。
台北縣市 1988年	選定台北至石牌、淡水、土城三峽、新店、中和永和、以及板橋六條大眾運輸線, 設置21處實施定點共乘計畫。後因計程車仍保持原本的營運收費方式, 與民眾搭車習慣不符, 且其無法與無線電業者競爭, 使得計畫成效不佳。
台北市 1990年	台北市交通局實施共乘資訊配對服務計畫。然計畫僅實施至1995年止, 因參加人數不多(僅630人), 且其中多數為無車者(463人), 因此配對成功比例不高(18.89%), 因為缺少有車者願意參與共乘、以及共乘者雙方時間無法配合、與配對時間過長等因素
台南市 2003年	其因台南客運的停駛, 而推出計程車共乘之十條固定路線, 以彌補公車路線的缺乏。其結果為參與共乘的計程車過少、宣導作業不足、經營方式類似於公車以及固定路線限制營運範圍, 造成搭乘者等不到車與載客者載不到客人。
台北市 內湖科技園區 2006年	應用智慧型運輸系統於高乘載之都會區, 進行共乘系統的示範與建置計畫。計畫結果顯示出內湖科技園區使用私人運具者移轉使至使用計程車共乘者比例不顯著。
台北市 2007年	為增強台北與宜蘭線縣的觀光發展, 在轄區內設置台北至宜蘭間的計程車共乘招呼站。後因於搭乘人數不足四人且假日雪山隧道有塞車之虞, 其花費之旅程時間恐與火車差不多。
台北市 2007年	捷運劍潭站捷運網計程車隊乘載師生至文化大學, 建立文大共乘活動, 以期紓解尖峰時刻之車潮。此服務活動也吸引陽明教養院、華岡藝校的師生與高島屋職員等, 廣受民眾好評。



台北市 2007年	由計程車駕駛人自行發起石牌節運站至榮總醫院之共乘。此為短程之共乘，坐滿四人就發車，每人僅需負擔20元，不僅使民眾降低後車與步行時間。對於行動不變的就醫者助益尤佳，因此廣受好評之外，使得司機能增加收入。
--------------	--

資料來源：吳素華（2008）、周文生 等（2009）與本研究整理。

根據表三之內容可以發現，早期的共乘制度多由政府推動（1988~2007），大多數共乘政策因配套措施不夠完善或各地需求不足，使得共乘制度最後都無疾而終；反觀近年的共乘計畫，轉變為由業者自行發起（2007），執行成果良好且廣受民眾好評，共乘發揮理論預期效應，業者、民眾與地方政府皆是受益者，若能繼續推動，不僅能紓解車潮，更甚至是為計程車駕駛人帶來更多收入。

綜上所述，國內外研究對於計程車產業無論是在產業制度、費率與空車率、計程車服務管理、共乘等面向之討論，其宗旨乃皆是為了改善計程車產業的現階段的困境，如計程車數量的供過於需、經營不善、專業制度之缺乏等問題造成社會外部成本的增加。

公私夥伴關係最主要是期望透過政府與民間企業或是第三部門組織共同合作，在兩方互動過程間來共同參與與分擔責任，本研究基本上屬於地方政府與企業部門之夥伴關係，期望透過地方政府與計程車業者間的合作，來達到永續運輸的良善治理。目前計程車產業在經濟方面，收入不佳，社會方面仍屬於失業的跳板或是社會弱勢的一員，以及低門檻的進入產業體制，且在環境方面因為過多的空車繞行與時數增加，成為造成空氣污染的元兇之一。在此些問題下，過去研究針對費率、制度等問題，提出局部性的改善方法，然若欲以公私夥伴關係解決問題，首要發展目標的形成顯然才是地方治理上之當務之急，如此，才能提供政府與計程車業者有所依據，以共同推動目標進行相關運作，才能達到永續善治之目標。

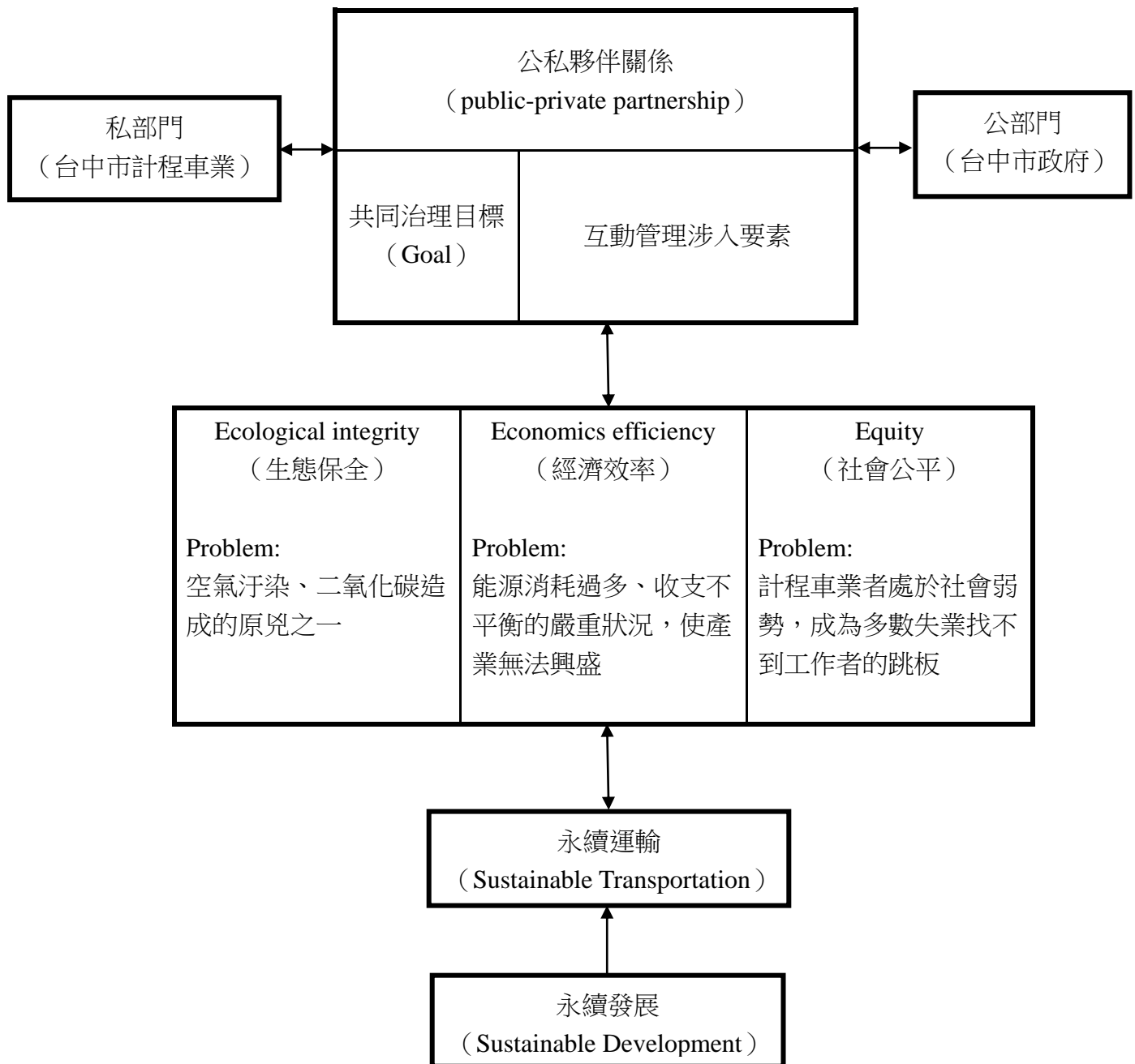
## 第四節 小結

綜合上述，永續發展強調在經濟、社會、環境三方面的整合，三種面向亦須互相平衡，在經濟與環境之間、經濟與社會之間、以及社會與環境之間，三者間都需要互相調合，以達永續之目的。由此可知，各面向在發展的同時，亦須顧及到對另外兩個面向的公平性，更甚至是對另外兩個面向所造成之影響。在永續發展的目的下，亦強調永續運輸的概念，不管是 21 世紀議程、或是經濟合作發展組織（OECD）、更甚至是台灣的交通部運輸所，都強調促進永續運輸的重要性。

然而，若欲達成永續運輸的目的不僅僅只是政府部門單方面的指揮，應該藉由公部門、私部門成為夥伴關係一起為永續運輸而努力。因此，目前計程車產業缺乏完整的制度、費率的差別定價、過高的空車率、在在都顯示當前政府、以及市場失靈的困境，亦可以發現此些造成產業困境之因都影響著生態保全、經濟效率、以及社會公平，使三者間出現失衡狀態。

圖四為本研究概念圖：永續運輸是永續發展所重視的一環，由於公、私部門對計程車產業治理上出現困境、制度的不完善使得計程車產業對於生態保全、經濟效率、社會公平造成了威脅。生態保全（Ecological integrity）方面：由於計程車多量的空駛，二氧化碳過量的排放，成為空氣汙染的原兇之一，更是影響環境生態永續發展的重要原因之一。而空駛的形成，最主要是由於制度的不完整，使得駕駛者們希望藉由繞行街道，或得有更多載客的機會；經濟效率（Economics efficiency）方面：因為能源消耗過多的關係，使得駕駛人的成本大於支出，為了要有更多載客機會，大量的空駛，也使得大量能源消耗，也讓駕駛者需負擔更多成本，造成收支不平衡，也使得此一產業，無法興盛起來，經濟效率上可說是完全失衡；社會公平方面（Equity）：因為經濟狀況的不佳，使得計程車淪落成為失業者、或是社會弱勢者轉職的跳板，但也因為如此，計程車業的水平無法成長，造成許多社會問題的孳生。基於此，3E 都呈現待改進進而促成永續發展的狀況，

所以在一些研究顯示可透過公部門與私部門成為夥伴關係的運作下，推進永續發展，而欲成為互信互賴的公私夥伴關係，一致的目標建構是此關係的基礎，所以本研究欲建構出此公私夥伴關係的共同治理目標，並且探討在為了達成目標時，公私夥伴關係下，雙方之間的互動管理方式。



圖四 研究概念圖  
資料來源：本研究自繪

## 第三章 研究設計

### 第一節 研究方法

#### 一、深度訪談法

深度訪談是一種研究性交談，是研究者通過口頭談話的方式從被研究者那裡搜集（建構）第一手資料的一種研究方法。且訪談與日常談話是有所不同的，因為前者是一種有特定目的和一定規則的研究性交談，後者則是一種目的性較弱、形式比較鬆散的談話方式。整體來說，訪談是一個雙方相互作用、共同建構「事實」和「行為」的過程。因為訪談，透過語言交流，使人可以表達自己的想法，讓不同的人之間可以達到一定的相互「理解」。且與其他研究手段相比，其具有自己獨特而重的功能：可以瞭解受訪者的想法、情緒反應與隱含意義的行為、具有更大的靈活性以及對意義進行解釋的空間、更具有靈活性、即時性和意義解釋的功能（陳向明，2002）。

因此，訪談在結構上，可分為幾種類型，如封閉型、開放型與半開放型來進行訪談。封閉型指的是研究者按照自己事先設計好的、具有固定結構的統一問卷進行訪談；開放行訪談則是指在沒有固定的訪談問題下，研究者鼓勵受訪者用自己的語言發表自己的看法；而半開放型訪談指的是通常研究者事先備有一個粗略的訪談大綱，然後根據自己的研究設計內容對受訪者提出問題。另外，進行訪談時，主要的工作內容有：提問（依據研究問題的性質，如公開的或隱私的，或是訪談者與受訪者雙方的個性、年齡、性別...等，隨機應變，選擇最佳的方式提問。）、傾聽（傾聽可以針對受訪者的心聲，來理解他們看問題及語言表達的方式。）以及回應（在訪談過程中訪談者對受訪者的言行作出的反應，其中包括語言與非語言的反應。）（陳向明，2002）。

所以，訪談可以說是一種有特定目的研究性訪談，透過提問、傾聽、回應，甚至是追問等的交互過程，來幫助研究者瞭解受訪者的想法與意見，甚至是陳述還原過去曾有過的歷史，用以回答研究者欲知的答案，更甚至是獲得第一手原始資料。

而本研究採用深入訪談法，因為研究者雖盡可能的廣泛地蒐集有關計程車產業相關文獻，綜合整理分析出在計程車產業中，公私夥伴之共同治理目標，但還需要透過深入訪談，印證與求得計程車業者與政府的實質想法，以及獲得與此相關之資料。所以，使用深入訪談中的半開放型式，進行訪問，以及更進一步藉此建構發展出公私夥伴共同治理之目標。

## 二、層級程序分析法(AHP, Analytic Hierarchy Process)

為在公私夥伴關係下，必須要有推動相關政策之目標，然雖有透過訪談得之目標，但雙方對於目標的急迫性看法，可能不盡相同，所以，本研究欲透過AHP專家問卷，針對受訪者以及相關專家進行問卷調查，收發問卷，綜合雙方對目標成對比較之篩選，建構出具有排序之目標體系。另，AHP分析層級層序法在計算上具有其一套演算公式，然本研究為確保計算之效度，故使用AHP相關軟體EXPORT CHOICE 2000進行綜合分析。

以下介紹分析層級程序法。另本研究之AHP專家問卷內容詳如附件。

AHP (Analytic Hierarchy Process, 層級分析程序法) 為主觀評估下的定量分析法，由Satty在1971發展出來，主要可應用於比較複雜的權變情況之下化簡為繁、題綱契領具有多數評估準則的決策問題。AHP具有簡單理論、容易操作且富彈性的特性，亦可有效整合專家與決策人員之意見，或致嚴謹且具可行性之決策結果；AHP並可以結合主觀的決策者之意見及客觀決策相關資訊，充分納入主、

客觀雙面的考量。

分析層級程序法主要應用範圍是在決策問題上，根據 Saaty(1999)的經驗，AHP 可應用在以下 13 類問題中：1. 規劃 (Planning) 2. 替代方案的產生 (Generating a Set of Alternatives) 3. 決定優先順序 (Setting Priorities) 4. 選擇最佳方案或政策 (Choosing a Best Policy Alternatives) 5. 資源分配 (Allocating Resources) 6. 決定需求 (Determining Requirements) 7. 預測結果 (Predicting Outcomes) 8. 風險評估 (Risk Assessment) 9. 系統設計 (Designing System) 10. 績效評量 (Measuring Performance) 11. 確保系統穩定 (Ensuring System Stability) 12. 最適化 (Optimization) 13. 衝突解決 (Resolving Conflict)。本研究係屬於第 3 項決定優先順序 (Setting Priorities)，決定指標的優先順序，亦即必須給予指標權重，才能排出高低順序 (汪明生，2005)。

層級分析法的評估尺度可分為五項：同等重要、稍重要、頗重要、極重要、絕對重要，並且給予名目尺度 1、3、5、7、9 的衡量值，而四項介於基本尺度間的評估尺度則給予 2、4、6、8 的衡量值，各尺度所代表之意義，詳如表四。

表四 層級分析法之評估尺度代表意義

A 因素與 B 因素 相對重要尺度 (評估尺度)	定義	說明
1	同等重要	A 與 B 對該目標有相同貢獻 (等強)
3	稍重要	評比者認為 A 較 B 稍為重要 (稍強)
5	頗重要	評比者認為 A 較 B 頗為重要 (頗強)
7	極重要	對 A 有強烈偏好，極重要
9	絕對重要	A 之重要性絕對凌駕於 B (絕強)
2, 4, 6, 8	相鄰尺度的中間值	折衷值

資料來源：整理自鄧振源 (2002)、汪明生 (2005)。

而進行 AHP 最重要的一項原則，即是藉由專家問卷得到欲求之答案，本研究主要是進行 13 類問題中的第 3 類問題：決定優先順序 (Setting Priorities)，即對已建構出之共同治理目標，進行優先順序篩選，而決定優先順序並給予權重之代表者，就是與研究相關性高的專家們，如相關產業之政府官員、亦或是產業代表者。而表五是近年 AHP 應用於永續發展之相關研究。觀之，大多數都為建構一套永續發展評估指標系統，更甚者或是發展出一套績效評估準則等等，可見 AHP 已經廣泛地運用於永續發展之個項研究當中，也甚至是運用於永續運輸方面；且其亦被使用於其他各領域研究當中。

表五 AHP 應用於永續發展之相關研究

作者 (年代)	AHP 的應用
杜瑞澤、徐傳瑛、張峻哲 (2009)	該研究先使用平衡計分卡建構出一套績效評估架構，之後使用 AHP 透過專家問卷給予權重，爾後排序出績效評估的模式。
金保樑 (2009)	本研究先透過專家訪談，建立出 5 大構面，19 項準則之指標，並使用 AHP 專家問卷給予權重，確立指標系統。
楊清閔、李展榮、陳清春 (2010)	本研究將生態、管理、經濟與社會等層面納入海洋保護區之永續發展分析架構上，在此架構下進行 AHP 專家問卷，得出其永續發展之重要因子、以及瞭解當地民眾、專家等想法。
謝琦強、洪于婷 (2010)	作者將園區之永續發展策略分為 9 項，然後再運用 AHP 專家問卷，進行排序，得知優先順序。
林裕強、林雪美 (2010)	該文以生態旅遊觀點，欲建構一套適用於野柳地質公園的永續發展指標評估系統。其先以德爾菲法確定指標項目，爾後再使用 AHP 確認權重，優先順序，確定指標評估系統。
羅凱夏 (2010)	本文是以永續發展與氣候變遷為主，透過專家問卷建構出一個核心指標框架，用以凸顯貝里斯市的永續發展與氣候變遷脆弱性的問題。
王一誠 (2010)	作者在永續觀光的理念下，針對旗津海岸欲進行 SWOT 分析，分別從四個面向探討分析，其中「環境承載力的分析」採用 AHP 分析，邀請產官學界代表進行問卷作評分，再依分析結果將各項要素納入分析

	架構當中。
康宇宣 (2011)	本研究在永續運輸的目標下，先以 AHP 探討各運具的權重，爾後再進行各運具最適比例分配。
鄭定洲、楊麗玲 (2009)	作者欲建構一套土地開發評估準則，在蒐集各相關文獻以及學者專家之意見後，建立出相關指標，爾後給予權重，確立出此套評估準則。
林明瑞 等 (2011)	本研究透過 AHP 了解特殊地區的社區型環境學習中心的組成要素共 4 個，其下共 19 項次要素。進而演變出學習中心相關發展模式。

資料來源：本研究整理

綜上所述，本研究欲以深入訪談法，建構出計程車業者所需之共同治理目標，再透過使用層級程序分析法，將目標予以排序，以求得最佳目標體系。



## 第二節 個案介紹

本研究主要是想探究運輸業與政府在公私夥伴關係下，建構出共同治理之目標。計程車如上所述，是一種介於個人與大眾運輸間的輔助性運輸工具，也是國內除大眾運輸與公車之外，最主要也最重要的運輸工具，且其具有迅速、方便、去除停車困擾等等的特性。

目前台灣計程車營運方式，大多為以下 3 種類型，公司行號計程車、個人計程車及計程車運輸合作社，分述如下<sup>5</sup>：

一、公司行號計程車：指依公司法或商業登記法成立之計程車客運業。截至 2010 年底止共有 1,854 家，1 萬 5,902 輛。

二、個人計程車：則是指依汽車運輸業管理規則第 95 條規定，以個人名義申請之計程車客運業。個人計程車應自購車輛，並以一車為限，截至 2010 年底止共有 2 萬 2,391 家，2 萬 1,968 輛，其中家數與車輛數不同，試因為部分車輛繳銷後尚未替補所致。

三、計程車運輸合作社：指依合作社法、公路法、計程車運輸合作社設置管理要點、地方制度法暨相關法令規定，由合作社主管機關及公路主管機關視實際需要輔導核准成立，其社員以在核定區域內，以小客車出租載客為營業之運輸合作社。截至 2010 年底止臺灣省有關縣市成立該合作社計 87 家，其核發牌照數為 1 萬 2,133 輛。

本研究個案台中市計程車至 2011 年為止有 5611 輛車<sup>6</sup>登記為計程車使用，其中登記為無線電計程車之業者有 7 家（1129 輛營運車輛）、計程車運輸合作社業者（850 輛營運車輛）則有 4 家，共 11 家業者，如表六所示。

<sup>5</sup>資料來源：交通部(2010)。98 年度交通年鑑，2010 年 8 月 25 日，取自：<http://www.motc.gov.tw>。

<sup>6</sup>資料來源：台中市政府交通局(2011)。100 年度交通統計報表，2012 年 5 月 18 日，取自：<http://www.traffic.taichung.gov.tw/>

表六 台中市計程車業者一覽表

無線電計程車	計程車運輸合作社
飛狗無線電計程車 台中無線電計程車 新台中無線電計程車 第一無線電計程車 國通無線電計程車 永隆無線電計程車 怡美無線電計程車	中區計程車運輸合作社 車棧計程車運輸合作社 聯合計程車運輸合作社 全國通計程車運輸合作社

資料來源：交通部公路總局台中區監理所。97 年度中部地區四縣（市）計程車品牌評鑑及管理改善研究專案計畫期末報告。

根據交通部 97 年度中部四縣市計程車客運服務評鑑及管理改善研究專案計畫期中報告中，針對台中市計程車期中評鑑可分為安全性、舒適性、駕駛人儀態、公平交易、法律規範、以及電話叫車。其中，在「安全性」評鑑項目中「於車內黏貼乘客申訴電話之貼紙」台中市計程車雖然有黏貼，但多黏貼於不明顯的車門下方、後座右後方之處；「舒適性」方面，出現車內擺放雜物與車內環境乾淨程度有帶改善；「駕駛人儀態」方面，包含有「行車時不吸菸嚼食檳榔、司機穿著制服或服裝儀容整齊、駕駛人服務態度」三項評鑑指標，台中市計程車在「行車時不吸菸嚼食檳榔」較為嚴重，顯示駕駛人儀態與服務方面都有待改進；而在「公平交易」方面，大多數駕駛人普遍不會主動開立發票或收據。

另外在 97 年度台中市計程車客運服務業的評鑑期末報告中，對於上述之無線電計程車、計程車合作社一樣進行服務評鑑抽樣調查。評鑑項目也包含有安全性、舒適性、駕駛人儀態、公平交易、法律規範、電話叫車等指標。評鑑結果顯示：在「安全性」方面，各業者多數未將申訴電話黏於車內較明顯之處；在「舒適性」方面，常有駕駛人猛踩煞車或起步，甚至是隨意超車等行為出現；在「駕駛人儀態」方面，有駕駛人於行車之中抽菸與嚼食檳榔之不雅儀態出現最為嚴重；在「公平交易」方面，多數業者都未開立發票或領據；最後在「電話叫車」方面，除基地台服務人員態度不佳之外，也有多數業者派車時間過久之狀況。另

於同年度之品牌評鑑報告中則指出，在台中地區有一些業者有裝置非法無線電與車體外部張貼不雅廣告的問題。

綜合前述，台中市計程車在安全上、服務品質上、駕駛人本身儀態等方面，長時間都存在著隱憂，顯示台中市計程車業在制度、營運狀態、服務品質、更甚至是安全方面有許多需加以改善之處，因此，期待可望透過台中市政府與台中市計程車業一同在公私夥伴關係下為上述台中市計程車產業現況困境進行改善。是故，本研究以下針對台中市政府與台中市計程車業者進行訪談，可望藉由深入訪談與文獻整理建構可以改善之共同治理目標。

## 第四章 實證分析

### 第一節 公私夥伴關係共同治理目標之建構

為達成永續善治之目的，共同目標的建立，是成為夥伴關係之前提，有了共同目標，才有協力合作之可能，亦可說共同目標的建立，是夥伴關係之推手。本章將針對前述文獻，進一步結合公、私部門人員之訪談內容，建立目前公共部門與計程車業者間可能的共同目標體系。選取訪談對象之方式為公共部門之計程相關車業務管理者，以及商業同業公會中的計程車公會與滾雪球之方式透過受訪者推薦之相關車隊理事長邀請訪談，本訪談主要欲透過實際訪談更加確認與文獻之吻合度，故不將學者與個人計程車業者納入訪談對象。本研究之訪談對象台中市政府方面，為2010/12/25縣市合併之前的台中市政府所有的管理機關受訪者，全部訪談對象如表七，訪談大綱詳如附錄一，訪談逐字稿詳如附錄二。

表七 建構公私夥伴關係之訪談對象

部門	受訪對象	編號	訪談日期
公	台中市政府計程車管理機關	I1	2010-12-02
	台中市政府計程車管理機關	I2	2010-11-14
私	台中市計程車業者	I3	2010-12-02
	台中市計程車業者	I4	2010-11-26

資料來源：本研究整理。

目標體系的建構為透過公部門與私部門的共同訪談，實際瞭解計程車可以改善的目標，因此在訪談之後，研究者發現增加營業收入是多數受訪者一致之想法，許多研究亦指出計程車運費無法反映實際營運的情形，使營業收入不增反減，此乃係受到計程車成本計算方式的缺失之影響，像是費率存在尖峰旅次間、長短程旅次間的交叉補貼不公平現象，以及空車成本分攤不公平都造成成本歸屬不合理等，如此使得營業收入不增反減，故研究者提出可將費率調整為差別定價的手段（周文生，1996；藍武王，1997；洪玉輔，2001；沈大維，2008），或採

取顧客最大願付價格訂定為最佳費率，抑或係使用具有記憶容量大之 I C 卡來計費（周文生，2007），以期改善此些成本歸屬不公平之問題，更甚至是能夠增加收入，以期改善貧困與弱勢之社會經濟困境。而為了達成前述之一致的理想願景增加收入，本研究整理出四項公私雙方共同治理目標，以下分述之：

## 一、擬定健全產業制度

I1：「我的看法是車輛管制的問題（目前）法令上對計程車是不夠的，推動政策一定要法，這個法規上要去修、去增訂公司化，目前來說都是車隊，車隊是一個管不到的地方，車隊法制化交通部現在已經在訂，已經在修...計程車在預算上其實是沒有的、不足的...大眾運輸除了業者像公司組織，這樣才可以慢慢建立起來，那政府也才願意投入，它現在做控管，車輛數，就是不要讓他空車，因為供給已經大於需求了，不需要再供給，所以，管制很重要，現在就是說控管是可以做。」

I2：「在政策上政府應該支持，至於營運的話，政府應該在一個輔導的角色，若違法，政府應當取締那將來若能提升他們的服務品質..達到他們預期的目標，制度上進行規劃那你政府在捷運的部分上你能夠規劃一個計程車的一個有效地排班，或者是管理的一個機制，那乘客也好、交通也好能夠可以很平安，交通可以很順暢，像這些就是政府部門應該要去規劃應該要去做。那你政府部門提供適當的場所，就是說提供適當的教育訓練，這個是政府部門要積極輔導他們去建立的，另外一個部門你去規劃他們達成一個很好的機制。照執訓練。」

I3：「牌照如果你把他有價化...你不用定那些遊戲規則...他自動會把它做好，因為他會怕牌照被收回去，牌照如果有價、有錢的話，你看司機會不會珍惜它？不要說司機會不會珍惜它，公部門也會珍惜它。我覺得這是比較正面的方法，你可以藉用牌照有價的力量，去管理這個司機的行為。」

I4：「政府應該要有教育經費，補助司機，教育經費就是說，你第一這個教育經費就是說補助司機，但是我們要補助的是不是用強制性的！司機你要讓他很自發性說我要來升級。規劃三個階段，第一階段上課幾小時，可以給乘客優惠價格，然後政府再給司機補助，來增加客源，才会有收入...例外就是說，可以給乘客優惠價格，然後政府再給司機補助，制度建立；大眾運輸還沒形成，連接點連接交通連接網都還有交構完成，其實可以利用現在計程車現有的資源，來擔綱這個接駁的任務，只是你要好好規劃，來把他整合起來。」

四位受訪者大都認為現階段之法令不足，應增加修改計程車之法令，並且都認為駕駛人之牌照應進行管制才能有效進行管理，以及對駕駛人提供從旁輔導之措施。

史習平（2007）、周文生（2005、2008）、（吳中閔，2008）都提到目前計程車欲取得執業登記職照，只需接受6-8小時的講習，即可獲得，使得駕駛人對於計程車駕駛應具備之服務態度、專業知識、職業技巧與法律常識等內容相當有限，且在未充分了解計程車之營業特性與願景下，駕駛人難以對計程車此一行業產生認同感，無法建立專業服務形象。基此，建議可以規劃專業證照制度、職前與在職教育訓練，使計程車可以成為專業且受尊重之職業（史習平，2007；周文生，2005、2008；吳中閔，2008；張學孔 等，2009），來提升駕駛人的專業性並建立專業服務形象。綜合之，這些機制即是建立健全的計程車產業制度，加強訓練駕駛人，增強其服務品質與專業水平，是主要目標之一。

## 二、建立創新營運模式

I1：「如果要增加安全，可以安裝GPS坐計程車也比較安全未來衛星是一個可行的方向就是說品牌車在台北已經很落實了，慢慢已經有這個趨勢了，就是品牌或是公司化、品牌化，這樣才會把所有形象帶入，嵌入市場好得起來就對了。」

I2：「我認為如果要降低空耗率、要使得每一個駕駛朋友都能夠在最低的成本下得到最好的例益，就是要衛星推動，政府也應該多加幫助...例如說早期高雄市運，中華電信他參了一腳就是衛星，結果中華電信就研發出一套衛星計程車，結果這一套產業在高雄市做的非常好，而且是高雄市政府指定要達成的一個產業...當時高雄市政府編了一千萬的預算給業者，你若要裝機，政府免費幫你裝。」

I3：「這個GPRS當然他就是有行車軌跡，有行車軌跡，你這一部車子載到客人要怎麼跑、或者是他要去載客人之前怎麼跑，他都可以完全適時的呈現給客戶端或者是公司這邊管理的管理端。」

I4：「我在之前很早就來推動這個衛星，因為他是未來一定要做的，你看上車、下車，紅藍燈可以記錄，司機到哪邊都知道，客人東西掉了，我從中心看你之後人去哪裡，我就知道你後來的位置，如果後來沒有載客人，你看他就不會說是後來個客人弄掉的，就可以掌握他們行蹤。」

受訪者都強調創新營運模式其是未來計程車應採行之方向，其中尤以衛星為重。傳統的計程車營運模式為街道巡迴攬客、招呼站、無線電輔助、駐行等。其中，街道巡迴攬客是不定時、不定路線的區域內巡迴攬客，但實際上卻增加了過多的計程車空車繞行，不僅增加營運成本也增加汽車廢棄排放；而招呼站則是在人口聚集處，排隊等候乘客叫車，雖然不會增加營運成本，但是當沒有乘客搭車時，駕駛人無所事事，聚集起來，大聲喧嘩、聊天、甚至是聚賭，卻是降低計程車產業的形象；另，無線電可輔助繞行的空車前往欲搭乘之乘客所在，但是無法真正掌控計程車的運行路線以及方向。

因此這些傳統的營運模式產生了計程車高度繞行的問題，且難以掌管駕駛人的位置等問題，因此相關研究提出新的營運模式，助於改善傳統營運模式，諸如使用GPS定位系統（侯勝宗，2010）、衛星叫車系統（簡任志，2005），以及智慧

型運輸系統（石豐宇 等，2009；張元榜，2003；許耀勳，2005）等，以隨時管理計程車的地理區位與分配服務的時間。換言之，當有乘客欲搭乘計程車之際，可透過這些系統以派遣鄰近的計程車輛前往載客服務，一旦服務開始即被定位，如此則易於掌握計程車駕駛之地理位置以及掌握行車時間、提升行車的服務效率與專業性，甚至也強化顧客搭乘的安全性。

### 三、提升服務品質與強化計程車之安全保障

I1：「坐計程車最主要是安全，大眾運輸除了業者像公司組織，這樣才可以慢慢建立起來，那政府也才願意投入，加上品牌、形象這三方面都會好，那計程車願意加入我們，品牌也很注重，有些人也很注重品牌形象。」

I2：「那將來若能提升他們的服務品質..達到他們預期的目標...政府部門提供適當的教育訓練、提供一個教育訓練會，請某一個來負責幫忙訓練駕駛人，在服裝上、在禮貌上、提升一個服務品質...政策上，是政府應該要支持，那在至於他們這個的營運跟那個的話政府要站在一個輔導的角色拉，那至於違法的部分政府應該要取締拉，這三個方向如果能夠做起來的話，那接下來有關於他們計程車將來如何提升他們的服務品質，能夠使得計程車這個產業在地區性來講能夠達到他們的目標，那這就有待政府去做各方面的規劃。政府提供一個訓練的場地，然後聘請學者專家或是教授，來幫忙他們提升一個服務品質的講習也好，交通訓練也好，（駕駛人）然後我到那邊去了以後又可以獲得很多的知識，對不對。我下去的時候我無形中提升了我的一個形像。」

I4：「你看我用衛星，行車軌跡一定有...不只是保護乘客，也是保護司機，像以前有些司機開一開不知道開到哪裡去，被搶劫等等很危險耶...不是只有乘客安全要顧，司機也要顧啊，所以，我才說我一定要推動這個，所以像我現在在推展衛星這個產業變優質化以後，安全先建立起來，放心搭乘先建立起來，進來剛



好有科技運用產品這個中華衛星科技，衛星派遣監控那是最好的管理工具！保護乘客安全的是最好！」

受訪者針對衛星計程車提出其具有增強安全性以及服務品質之觀點。由於計程車駕駛人的專業性不夠、以及傳統的營運模式與計程車產業制度的不完善，導致計程車駕駛人在服務品質上，是粗糙且低水平的，使得顧客搭乘意願不高，也使得營運收入不佳。基於此，應如前述所說，加強駕駛人之教育訓練（史習平，2007），授予駕駛人應具備之服務態度、專業知識、職業技巧與法律常識之訓練，增強在駕駛人在實際行車服務上之水平，使乘客感到舒適；以及透過使用衛星叫車系統（蘇文理，2008）、GPS定位運輸系統（侯勝宗，2010）、智慧型運輸系統（石豐宇 等，2009；張元榜，2003；許耀勳，2005），對駕駛人在行車時間與路線進行掌控，使乘客感到具有專業之服務方式，增強乘客搭意願與信賴計程車之服務，。所以，服務品質之提升視為如此重要。

另外，過去計程車讓乘客不願搭乘的原因之一，即是計程車的安全性不夠，主要是針對駕駛人對乘客造成安全上之威脅，害怕駕駛人出現對乘客綁架、勒索、甚至載往非乘客欲前往之地方等行為，且此類似事件也曾出現，造成計程車產業在形象上是一落千帳；在過去對乘客調查服務品質的報告中（蘇文理，2008），排名第一的項目是搭乘安全性，也就是說，乘客首要考量的是搭乘的安全，才會考慮其他方面所提供之服務。基於此，應透過職前與在職教育訓練(史習平，2007)，對駕駛人進行教育與再教育，教導駕駛人應有的服務態度，以及行車技術，給予乘客搭乘上與行車上的安全感；另還可以藉由使用GPS定位系統、智慧型運輸系統、衛星叫車系統（侯勝宗，2010；張元榜，2003；簡任志，2005），管理掌控駕駛人與乘客之行蹤，嚇阻犯罪發生，所以，塑造安全是必要的促成之目標。

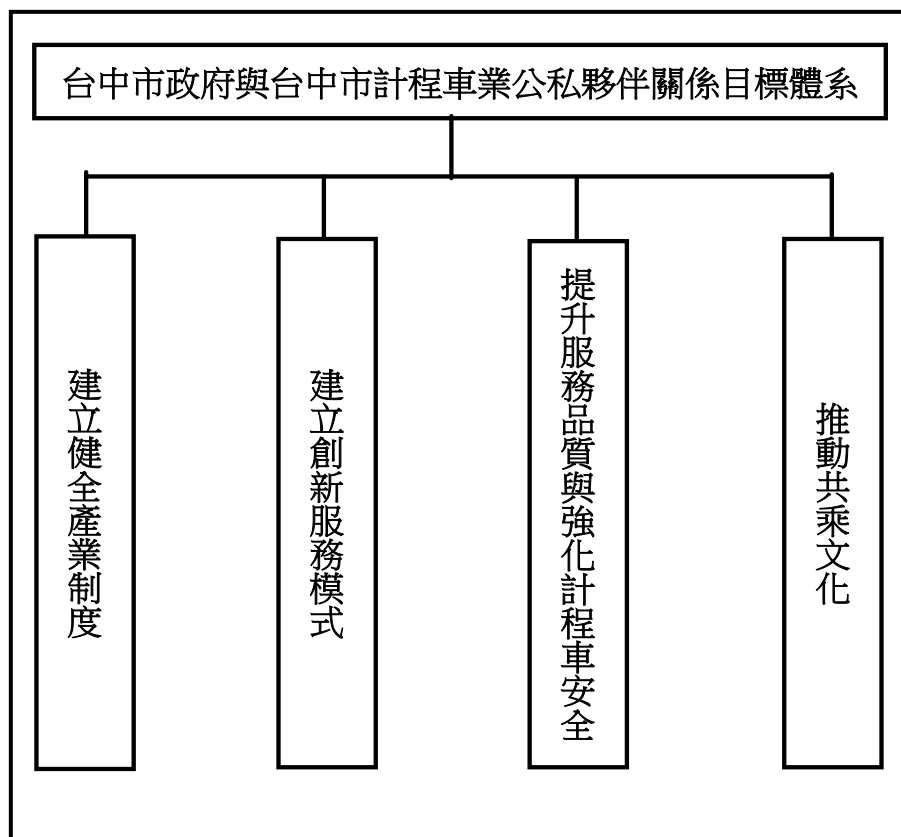
#### 四、推動共乘文化

I2：「那我是認為說事實上如果說要降低空耗率，要使得每一個駕駛朋友都能夠在最低的成本下得到最高的利益，除了衛星以外，就是共乘。那我是認為將來，將來要做的話除了這個輔導衛星產業以外，就是輔導共乘，這兩個絕對是可以降低我們空轉率，而且可以這個鼓勵民眾多搭乘副大眾運輸工具。」

I4：「你如果父母要讓子女也安心，我們現在做那個學生共乘接駁，共乘就是說以前學生坐計程車花不起二百元，太貴。我們現在在草屯明道自己有在做，我就說學生鼓勵他們共乘，他們就自己找，四個學生順路，一個五十，四個二百就好了，他們學生也開心呀！」

受訪者認為提出推動共乘是未來可行之目標，才能減輕民眾負擔，增加搭乘意願。而我國曾推動共乘之試辦計畫（如表三），可以發現過去的共乘計畫都是由政府推動，期望能夠推展共乘的效益（1988~2007），然成效都不佳；而在近年台北市（2007）的共乘計畫中，多由業者自行發起，且效果都廣受民眾好評，可見共乘仍有其推動之成效，並在時空背景上，計程車早已成為副大眾運輸運具，若能繼續推動，不僅如前述能紓解車潮更甚至是為計程車駕駛人帶來收入。基於此，共乘文化之推動是未來勢必進行之目標，也是未來計程車產業發展主要趨勢之一。

本研究根據文獻與深入訪談初步整理建構出政府與計程車產業公私夥伴關係推動共同治理目標之雛型，見圖五目標分別有建立健全產業制度、建立創新營運模式、提升服務品質與強化計程車安全、以及推動共乘文化，共四項目標。然在建構出四項目標之同時，還須根據計程車產業現況與困境決定目標推動之優先順序，因此，下一節即就針對本節建構的四項目標，進行優先順序的分析與結果討論。



圖五 目標層級體系  
資料來源：研究者自繪

## 第二節 治理目標之權重分析

本節主要針對前一節經訪談、文獻綜合建構出之四項公私夥伴關係共同治理目標，設計 AHP 層級程序分析法之專家問卷（問卷如附錄三），並針對最相關之公私雙方受訪者進行問卷訪問：公部門方面以計程車相關管理單位台中市政府交通局、台中區監理所等以 A 為代號（共 4 位）；業者方面係以台中市計程車商業公會、合作社協會等主管級單位以 B 為代號（共 4 位），總共發出 8 份問卷，回收 8 份問卷，回收率 100%。

前一節之訪談時間為台中市縣市合併為直轄市之前（99/12/25），而本節的 AHP 專家問則在縣市合併之後進行，因此，除前一節之受訪者外，本專家問卷之受訪對象也包含縣市合併後的所有的公部門管理機關，囊括合併前與合併後相關管理者為受訪對象，除可增進問卷之效度外，亦是這些受訪者為最具有代表性之問卷。問卷填答方式以研究者先當面向受訪者口頭解釋說明問卷填答方式，再請受訪者當面填答，填好之後當場收回問卷，問卷受訪對象資料與訪問日期如表八。回收之問卷必須先經過一致性的檢測（CI 值 $\leq$ 0.1），若未通過，則視為無效問卷，將其剔除。

表八台中市政府與台中市計程車業公私夥伴關係目標體系問卷受訪對象一覽表

部門	受訪對象	編號	訪問日期
公 (A)	台中市政府計程車管理機關	A1	2012-03-21
	台中市政府計程車管理機關	A2	2012-02-22
	台中市政府計程車管理機關	A3	2012-02-22
	台中市政府計程車管理機關	A4	2012-02-22
私 (B)	台中市計程車業者	B1	2012-02-22
	台中市計程車業者	B2	2012-02-22
	台中市計程車業者	B3	2012-02-22
	台中市計程車業者	B4	2012-02-22

資料來源：本研究整理。

另本問卷之信度方面，透過問卷的預試、修改與問卷定稿，再進行正式問卷的施測；且問卷回收後，先檢測每份問卷之一致性（CI 值 $\leq$ 0.1），以確保每份問卷分析結果之信度。效度方面，共同治理目標體系之項目為綜合整理自文獻、以及對公私雙方的專家深度訪談一起建構出來，四個項目符合獨立性、不重複性、可衡量性等原則，以提升效度，分析結果如後詳述。

本專家問卷透過層級程序分析法之軟體 Expert Choice 2000，經過兩兩成對比較計算出各公私夥伴關係共同治理目標之權重值，成為日後計程車政策制定與互動管理目標時的優先順序之參考。每份問卷首先經過一致性（CI 值 $\leq$ 0.1）檢定，將通過之問卷為有效問卷，全部一共 8 份問卷，CI 值如表九都 $\leq$ 0.1，故有效問卷亦為 8 份，在信度方面已足夠，可進一步分析與推論，以下分別先從個體、分群體、整體等方面說明分析結果：

表九 台中市政府與台中市計程車業公私夥伴關係目標體系之權重一覽表

問卷	CI 值	建立健全產業制度	建立創新營運模式	提升服務品質與強化計程車安全	推動共乘文化
A1	0.06	0.203(2)	0.046	<b>0.657(1)</b>	0.094
A2	0.05	<b>0.558(1)</b>	0.113	0.279(2)	0.050
A3	0.09	0.097	0.209(2)	<b>0.643(1)</b>	0.051
A4	0.06	<b>0.657(1)</b>	0.094	0.203(2)	0.046
B1	0.08	0.090	<b>0.652(1)</b>	0.216(2)	0.042
B2	0.06	0.094	0.203(2)	<b>0.657(1)</b>	0.046
B3	0.09	<b>0.692(1)</b>	0.134(2)	0.134(2)	0.040
B4	0.07	0.042	0.433(2)	<b>0.454(1)</b>	0.071

資料來源：本研究自製（CI 值 $\leq$ 0.1，表示問卷具有一致性）。

#### 一、個體權重分析

表九為每位受訪者對於台中市政府與台中市計程車業公私夥伴關係目標體系之權重分析結果，綜觀而之「提升服務品質與強化計程車安全」為多數受訪者

認為應是最先推動之目標，然而各受訪者對各目標的推動優先順序亦有不同看法：

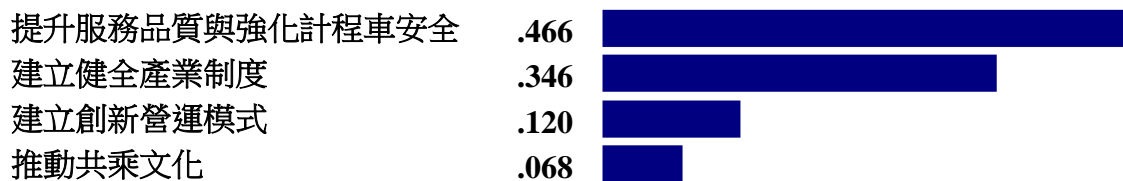
公部門方面人員 A1 與 A3 認為「提升服務品質與強化計程車安全(0.657)(0.643)」為其首重目標；A2 與 A4 則較看重的目標為「建立健全產業制度(0.558)(0.657)」。  
私部門方面業者 B1 認為「建立創新營運模式(0.652)」為首重目標；B2 與 B4 都認為「提升服務品質與強化計程車安全(0.657)(0.454)」較為優先；而 B3 則認為「建立健全產業制度(0.692)」較為重要。

## 二、分群體權重分析

以下將問卷受訪者分成兩大類，一為公部門政府單位，受訪者 A 群體，包含 A1 至 A4；另一為私部門業者，受訪者 B 群體，包含 B1 至 B4，進行分群體分析，以瞭解公私雙方對於共同治理目標推動之優先順序：

### (一) 公部門對公私夥伴關係目標體系推動優先順序之分析結果

圖六與表十顯示公部門對於公私夥伴關係目標體系推動優先順序之 CI 值  $0.00448 \leq 0.1$ ，代表此結果符合一致性之檢定，分析結果具有信度可被接受。故公部門對公私夥伴關係目標體系推動之優先順序為「提升服務品質與強化計程車安全」、「建立健全產業制度」、「建立創新營運模式」、「推動共乘文化」。由此可見，提升服務品質與強化計程車安全是當前公部門認為應首推之重要目標，應多加以重視與推行。

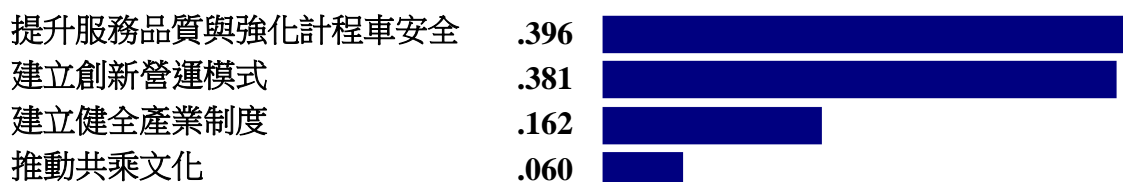


圖六 公部門對公私夥伴關係目標體系推動優先順序之分析圖

資料來源：本研究者彙整

## (二) 私部門對公私夥伴關係目標體系推動優先順序之分析結果

圖七與表十顯示私部門對於公私夥伴關係目標體系推動優先順序之 CI 值  $0.00537 \leq 0.1$ ，代表此結果符合一致性之檢定，分析結果具有信度可被接受。故私部門對公私夥伴關係目標體系推動之優先順序為「提升服務品質與強化計程車安全」、「建立創新營運模式」、「建立健全產業制度」、「推動共乘文化」。顯示私部門亦認為改善計程車產業困境公私夥伴關係第一推動目標為提升服務品質與強化計程車安全，代表台中市在計程車服務品質與計程車安全是最迫切需要被關注的。



圖七 私部門對公私夥伴關係目標體系推動優先順序之分析圖

資料來源：本研究者彙整

從前述公、私部門的分析結果看來，顯示公部門與私部門對於在公私夥伴關係目標體系推動之優先順序中，都認為「提升服務品質與強化計程車安全」是首當重要的共同治理目標，為最重要的優先推動目標，顯示公、私雙方在此方面有相同的看法，日後在進行推動目標時，也較能達成一致的共識與推展方向。

除了提升服務品質與強化計程車安全之外，本研究將公、私部門對目標推動優先順序的差異整理如表十：公部門認為「建立健全產業制度」應較優先推動，顯示計程車業需透過政策、法規等等的制定與頒布才能永續發展；私部門則選擇「建立創新營運模式」為應優先推動之目標，顯示業者認為計程車業應透過創新的營運模式：衛星車隊、品牌車隊等，以增加收入。

表十 台中市政府與台中市計程車業公私夥伴關係目標體系分群體權重表

CI 值			建立 健全產業制度	建立 創新營運模式	提升服務 品質與強 化計程車 安全	推動 共乘文化
公 (A)	0.00448	權重	0.346	0.120	0.466	0.068
		排序	2	3	1	4
私 (B)	0.00537	權重	0.162	0.381	0.396	0.060
		排序	3	2	1	4

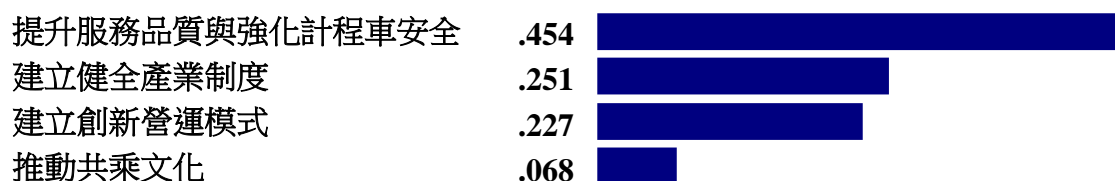
資料來源：本研究自製（CI 值  $\leq 0.1$ ，表示問卷具有一致性）。

### 三、整體權重分析

圖八與表十一顯示公私部門整體對於公私夥伴關係目標體系推動優先順序之 CI 值  $0.00261 \leq 0.1$ ，代表此結果符合一致性之檢定，分析結果具有信度可被接受。

從整體分析結果看來，「提升服務品質與強化計程車安全」是公、私雙方一致認為最為重要的共同治理目標，顯示公部門與私部門（業者）都對於台中市計程車的服務品質與安全方面都認為有其改善的急迫性，在公私夥伴關係形成之餘，應優先推動提升計程車服務品質與安全之目標。次之則為「建立健全產業制度」、「建立創新營運模式」、以及「推動共乘文化」等目標。





圖八 公私部門整體對公私夥伴關係目標體系推動優先順序之分析圖

資料來源：本研究彙整

更進一步整理分析結果如表十一，整體而言，台中市政府與台中市計程車業公私夥伴關係目標體系推動優先順序為「提升服務品質與強化計程車安全」、「建立健全產業制度」、「建立創新營運模式」、「推動共乘文化」。公私部門覺得第一步應首先推動「提升服務品質與強化計程車安全」，讓整體服務提升，駕駛人與乘客也保有最基本的行車安全、搭乘安全，因此，在公私夥伴關係下進行互動管理時，可先從提升服務品質與強化計程車安全方面著手；次之則是「建立健全產業制度」為第二項目標，計程車必須要有完善的產業制度，始能使產業邁向永續發展。

表十一 台中市政府與台中市計程車業公私夥伴關係目標體系整體權重表

CI 值		建立健全產業制度	建立創新營運模式	提升服務品質與強化計程車安全	推動共乘文化	
整體	0.00261	權重	0.251	0.227	0.454	0.068
		排序	2	3	1	4

資料來源：本研究自製（CI 值  $\leq 0.1$ ，表示問卷具有一致性）。

## 第五章 互動管理與涉入要素

### 第一節 互動管理

公私夥伴在互動上，從過去的公私協力互動模式，逐漸演進到互動管理之方式，從由上對下進階到水平式的互動，公私夥伴必須透過互動的方式進行管理，對於共同欲達成之目標，才有商討之空間，亦即雙方須透過不斷的針對目標進行商議。以下首先介紹學者吳英明於 1996 年針對台灣當時狀況提出相對應之公私協力互動模式，爾後再說明較適用於現況的互動管理理論與相關研究。

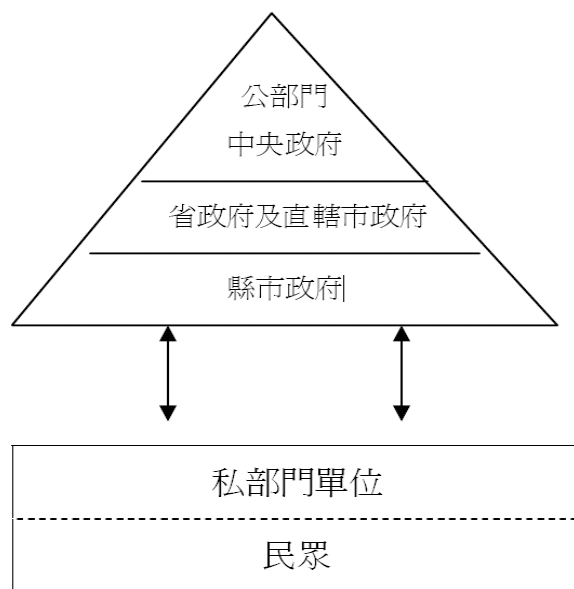
#### 一、公私協力模式

吳英明（1996）將公私協力關係可定義為公私部門互動過程中，公部門與私部門形成平等互惠、共同參與及責任分擔之關係。而有效的公民參與往往亦是公私協力的成功基礎，因此公民參與的文化建立也是現代化公私協力的重要立基點之所在。協力治理的夥伴概念，目標在於希望能積極結合社會與第三部門的力量，來降低政府負擔，增進政府職能，因此公私協力亦應該從平等、相互尊重與分享學習的角度進行，吳英明亦提出三種公私協力互動模式：垂直分隔模式、水平互補模式以及水平融合模式，以下分述之。

##### （一）公私部門垂直分隔模式

在公私部門垂直分隔互動模式中公部門的彼此互動屬互相對立或相互利用而無法與民眾建立休戚與共的關係。由於過往政治民主化及私部門發展成熟度的限制，公共事務的處理多以公部門的層級政府為領導中心，私部門及民眾則是依附在此層級架構之下，關係如圖九所示。公私互動模式係以公部門作為上層主導指揮，私部門則處於下層配合服從的地位，並在公部門所架構層級組織下做有

限度的發展，同時也是用來策略性支持公部門的政策，此類互動模式近似於傳統公共行政所提出之由上研擬，而下位之地方政府或私部門及民眾僅為配合執行的角色。

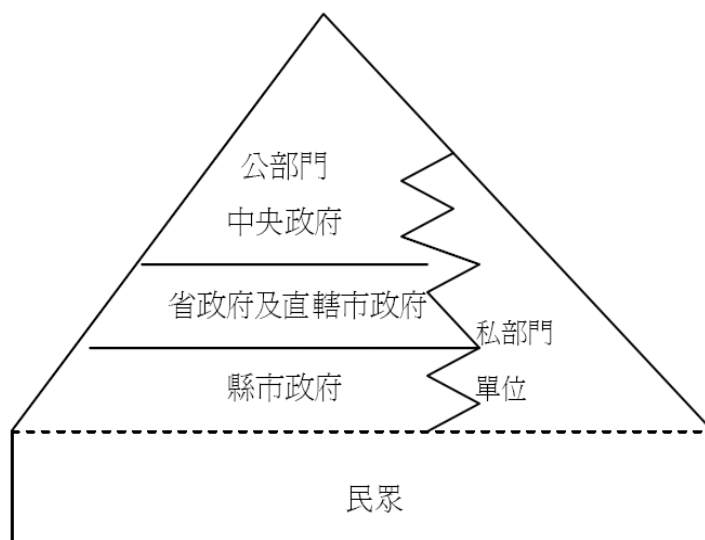


圖九 公私部門垂直分隔模式  
資料來源：吳英明，1996: 19

## (二) 公私部門水平互補模式

公私部門水平互補的互動模式強調公私部門互相依存與配合的程度增加；在此模式下公部門仍處於較主導的地位，但已非完全指揮或控制的型態，私部門脫離附合的地位，非全然處於完全服從或無異議的地位，開始學習與公部門合作合夥，做互補性的協助。隨著政治民主化程度及私部門活動成長與成熟度增加，公部門發現自己能力有限，而尋求私部門做互補性的支援，如圖十所示。公私部門水平互補互動模式可能是一種公私部門轉型或階段性的互動模式，也可能是一種功能性的互動關係。此類型之互動模式，猶如傳統公共行政加入公共管理元素後後，愈益重視利害關係人之意見，公部門除負責政策之規劃與執行外，於規劃時須重視私部門之觀點與能力，並在執行階段強化與私部門之互動，但重點仍在

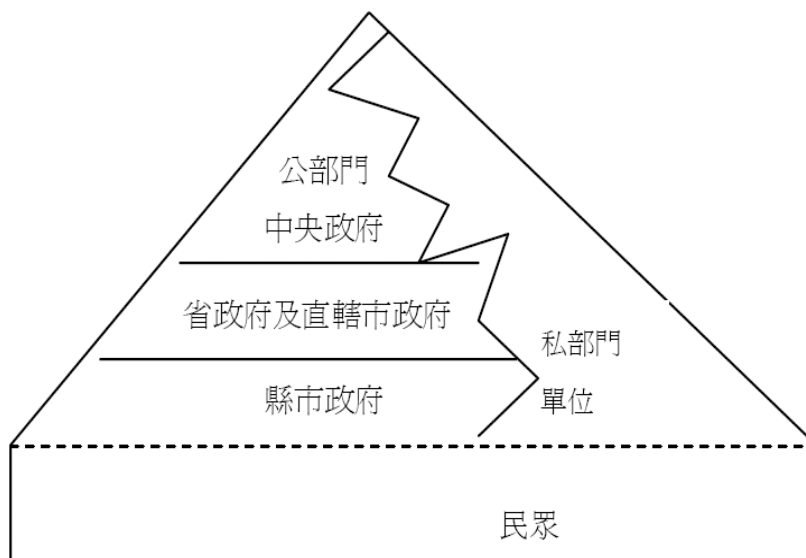
於政府職能的提升，如同吳氏所論，其處於一種轉型的階段，目的在於改變私部門的單純輔助行為到共同參與，但公部門仍不脫離其主導之型態。



圖十 公私部門水平互補模式  
資料來源：吳英明，1996: 20

### (三) 公私部門水平融合模式

公私部門的互動從傳統的「指揮—服從」、「配合—互補」轉化成「協議、合作、合夥」平等關係。隨著經濟國際化與自由化、政治民主化及公部門民營化的潮流，現代公私部門與民眾共構生命共同體如圖十一所示。私部門不再只是依存或偏存於公部門之下的複合體，而是與公部門形成一種水平式鋸齒融合的互動關係。在這模式中，公私部門雙方都充分了解對方的重要性及不可或缺性，並透過平等、互重及互相學習共同尋求解決公共事務的最佳方案及落實公共福祉的方法。



圖十一 公私部門水平融合模式

資料來源：吳英明，1996: 21

前述三種互動模式，所呈現的角色關係與衝突各不相同，另外，下表十二以公私夥伴關係、建立方式、互動方式等以上述三種模式分別說明：

表十二 公私夥伴關係模式分析表

公私部門	垂直分割模式	水平互補模式	水平融合模式
夥伴關係	彼此呈現垂直的權力服從關係，屬於相互對立的關係。	公部門認知自我能力不足，加上私部門對社會責任意識之覺醒，屬於互補支援的關係。	公私部門彼此體認到互相承擔社會責任之重要性，因此兩者呈現水平鋸齒狀之融合關係。
建立方式	公部門透過權威性的角色以法規與管制政策對私部門加以限制。	公私部門雙方之間皆有資源依賴的體認，因而尋求相互合作之機會。	公私部門形成生命共同體，共同分擔社會責任以促進地方之永續發展。
互動方式	垂直分割且階段性的互利，公部門處於主導之地位。	公部門雖較具主導性，但仍須私部門之功能性的支援與配合。	在不同事務上進行不同程度的合作行為，並充分了解雙方的重要性與不可或缺性。

<b>角色 衝突</b>	公部門以社會公益之認知限制私部門的活動，其與私部門營利之角色、目標產生衝突。	公部門主導之權力受到私部門之功能性角色的衝突；私部門則對於實踐社會責任產生自我想法，非公部門可以任意限制著。	公私部門因其角色對於社會公益的認知而有所不同，良好的協調機制因而成為彼此合作關係持續之重要條件。
------------------	--	--	--

資料來源：劉東昫，2006：38-40。

綜合上述，公私夥伴關係從由上而下的垂直分割模式到水平融合互動模式，在互動方式上從公部門主導到公、私雙方共同合作；在角色衝突上從公部門的公益對上私部門的利益到公私部門一同為彼此的公益與私益進行協調。顯示公、私部門在討論如何解決地方公共事務議題時，從指揮式的非互動方式逐漸形成公私雙方彼此願意互動與溝通協調的模式進行。然現今除了前述之公私協力模式以外，「互動管理」(Interactive Management, IM) 模式是近年新興起的公私夥伴關係互動的方式，公與私在互動管理上不僅是水平融合的互動立場，更因為運用互動管理使得延宕以久且複雜的地方公共事務議題有更深入的討論並解決，因此以下將針對互動管理進行詳細介紹。

## 二、互動管理 (Interactive Management, IM) 模式

互動管理是一種針對複雜事務所開創的管理系統，其目的是在組織中運用，以克服超越一般型態的問題，真正解決爭端或事態，是一系列可使多數參與者交流互動的方法，以及能呈現複雜關係圖形結果的總稱(汪明生，2011：62)。另外互動管理可謂是在公私協力互動模式之後，更好的公私雙方的互動方式，也比較沒有上對下或是下對上之附屬關係，而是站在一個平等互惠之角度來進行。以下介紹互動管理的起源與適用、階段、角色、以及相關研究等。

## (一) IM 的起源與適用

IM 是一種針對複雜事務所開創的管理系統，其原先設計之目的係在組織中運用，以克服超越一般型態的問題，真正解決爭端或事態。是一系列可使多數參與者交流互動的方法，以及能呈現複雜關係圖形結果的總稱。其理念係由 John N. Warfield 於一九八〇年在美國維吉尼亞大學（University of Virginia）循統合方案規劃（Unified Program Planning, UPP）和詮釋結構模式（Interpretive Structural Modeling, ISM）等前身之基礎發展而來，在 IM 被視為一種體系之前，其各自的組成部分多已經開始進行實際應用。總體設計科學（Science of Generic Design,）則為 IM 的應用提供了科學理論的基礎（Warfield & Cárdenas,1994，轉引自張寧，2005）。IM 最重要的是 IM 階段，以下說明 IM 階段的內容（汪明生，2011：66-78）：

## (二) IM 階段

IM 是一種連續經由一個或多個回合來達成的三階段式活動，這三階段包括計劃階段（planning phase）、互動階段（workshop phase）、追蹤階段（followup phase）。IM 參與者主要的討論是在互動階段中進行，詳見表十三，詳述如後。

表十三 互動管理三階段流程表

1.第一階段：規劃階段(planning phase)	
說明	此階段為後續兩個階段的基礎，將互動階段與追蹤階段所需的工做準備完成。在此階段最重要的就是營造「情境」，情境通常包含至少一個「組織」，並且此情境也會將所謂的「議題」包含在內，即一般人無法解決之問題，就需要使用IM來處理。
規劃階段所需準備注意事項	參與者、白皮書、觸發問題、設施、預算和行程。
2.第二階段：互動階段(workshop phase)	
說明	所有的參與者均須於此階段開始形成團隊，參與者的工作將由技術純熟的IM主持人(facilitator)根據互動計畫來帶領，其中包含三個主要概念：背景、內容、過程。 1.背景：於規劃階段中確認的範疇界定。 2.內容：由事先參考過白皮書的參與者提供。 3.過程：由IM主持人完成。
互動階段步驟	發放白皮書→第一階段問卷發放→問題及方法說明→進行增強NGT(名義群體技術法)→第二階段問卷發放。
3.第三階段：追蹤階段(followup phase)	
說明	當計劃階段和互動階段已達成某種程度的結果之後，接下來可能包括反覆討論、實施或是同時進行。

資料來源：整理自汪明生(2011:66-78)。

1. 規劃階段：規劃階段指的是將互動階段與追蹤階段所需的工作準備好，因為參與者與工作人員則是互動階段當中的主軸，所以參與者的名單必須在規劃階段中設定好。除了參與者之外，白皮書、觸發問題、設施、預算與行程等是在規劃階段中需準備好之重要項目，以下說明之。

(1) 參與者：所有參與者必須在此階段決定好，選出最後於互動階段中之參與者，引介人必須在此階段確保每位參與者都是屬自願性的參與，也必須告知業者、參與之公民使其充分瞭解各自擔任的角色。

(2) 白皮書：雖不為必要之項目，但若要準備製作，必須注意到內容需有與此議



題相關之知識，使用一般大眾能懂之語言、資料以及詮釋，並且須及早完成發給相關參與者，使參與者瞭解其中之內容。

- (3) 觸發問題：即核心問題。因為在第二階段互動階段中，必須要有一個使參與者們力求明確之問題，此問題須經過良好的設計，經過引介人與規劃者之間溝通協調好之後，再呈現給互動管理的參與者，因此良好觸發問題可以刺激參與者產出意見，意見與意見之間也會有關聯存在。
  - (4) 設施：互動階段所需的時間可能較長，因此為讓所有參與者能夠有效率且長時間進行互動，互動的場所與場所的舒適程度都必須具有一定之水平，方可使參與者在互動過程中生理上、工作空間上、環境上都不受干擾；此外，在器材上如錄音、錄影等等器材亦須於此階段準備完成。
  - (5) 時間與流程的掌控：在此階段必須將互動階段所需的時間進行完整個分配規劃，時間的間隔、互動程序之流程等都須事先規劃好，方能使得在互動階段時，讓主持人與參與者較能掌控時間，並且能提高互動階段之效率與效果。
2. 互動階段：在此階段所有參與者都須開始形成團隊，各項參與者的工作則需由技術純熟之 IM 主持人根據互動計畫一併進行監督。在此階段亦包含三個主要概念：背景、內容、過程。而在此階段主持人必須對所有參與者各自擔任的角色進行充分的說明與解釋；而所有的參與者參與的僅此一階段，其餘階段均由內部人員進行幕僚作業。此互動階段操作步驟與說明見下表十四。

表十四 互動階段操作步驟

步驟	說明
1.發放白皮書	需於會前 7-10 天發放白皮書，目的在於使參與者對討論的議題有詳細的瞭解。
2.第一階段問卷發放	為了瞭解參與者在進行互動之前與之後，對議題是否出現不同的看法，因此需對參與者進行問卷調查，一份是互動之前的調查，一份是互動之後的調查。
3.問題及方法說明	主持人請參與者對彼此之間進行自我介紹，並向參與者說明會議之目的與重要程序。
4.進行增強 NGT	此 NGT（名義群體技術法）是為了增強互動成效與成果之方法，其操作步驟為：觸發問題→安靜地寫出意見→輪流將各意見記錄在大海報上→依序說明及討論以澄清問題→參與者依其相對重要性選出意見→以建構增強結構→討論與修改。
5.第二階段問卷發放	在討論結束後，發放第二階段互動後之問卷。

資料來源：整理自汪明生（2011：73-75）。

3. 追蹤階段：當規劃階段與互動階段出現互動結果之後，接下來根據結果可以進行反覆的討論執行方案或策略、實施互動結果、或是前述兩者同時進行。

### (三) IM 角色

IM 程序中的角色可區分為三個類別：外部角色、內部專業角色、以及內部支援角色。外部角色由業者們組織而成，包括有業者、贊助者（sponsor）、引介人（broker）、互動參與者（participant）和觀察者；內部專業角色包含有互動階段規劃者、互動階段主持人、以及最終報告整理者；而內部支援角色則包含有器材準備人員、電腦操作人員、紀錄人員、場地布置人員、影音設備操作人員等。原則上，主持人是整個互動程序運作的核心角色，且主持人為內部專業角色與外部角色參與者是不可重疊的，因此，整個互動過程當中主持人僅能擔任主持人一要角，不能再擔任其他角色。此外，在過去也有不少關於互動管理之研究，以下分述之。

#### (四) IM 相關研究

過去應用 IM 互動階段的研究有：美國軍事案例、高雄柴山地方問題、加入 WTO 後高雄地方發展策略等研究議題，可見下表十五，各類研究議題詳述如後。

表十五 IM 相關研究表

IM 相關研究分類	作者 (年代)
美國軍事案例	巨克毅、段念祖 (2003)
高雄柴山地方問題	王水杉(2001);林國泉(2001);陳耀明(2003)
加入 WTO 後高雄地方發展策略	楊正元(2003);顏明忠(2003);龔天發(2003)
高雄港發展策略	呂添資(2003);陳錫麟(2003);黃如圩(2003)
澎湖博弈事業推動策略	王文誠、何敏華 (2005)
2009 高雄世界運動會地方發展策略	汪明生、江明修、陳建寧、馬群傑 (2006)
直航對高雄總體發展影響策略	張寧、汪明生、陳耀明 (2008)
健保網路承保申報作業策略	張寧、汪明生、龔慧芳、邱靖容 (2011)

資料來源：本研究整理。

巨克毅、段念祖 (2003) 針對美軍武力獲取程序的演變，在此獲取的過程中的互動管理，其認為人會隨著環境的變遷與觀點的差異，而有不同的訴求。在互動過程中面對複雜問題處理的程序上，期提出幾點建議：如建立符合科學方法的流程、合乎道德的決策機制、決策過程重於結果、選擇適當的工具、工具會反映出系統的特質、工具須具備整合性等部分用以幫助決策人員，抗衡複雜問題，解決非定性的問題，使決策過程符合人性，避免忽略了人才的智慧與觀點。

王水杉 (2001)、林國泉 (2001)、陳耀明 (2003) 都針對高雄柴山地方發展議題探究：王水杉以永續發展之角度審視，認為高雄柴山的環境保育可藉由公眾參與決策，以改善發展問題，其運用名義群體技術法 (Nominal Group technique, NGT) 觀察 NGT 成員在二次互動情形，並透過觀察結果發現：民眾無守法精神與缺乏保育觀念、也無統一管理機關、無凝聚之共識、特權介入等等問題，但也發現在此互動過程中，參與決策之成員學習到尊重不同意見表達之雅量，以及瞭解其他國內個案的互動磨合之過程；另發現參與民眾須再加強專業知識水準，以增進決策有效性與可行性之結果。林國泉則認為公民參與公共事務是現代社會之

趨勢，藉由公民參與公共議題的決策過程，是公民社會的普遍現象，而在面對市場失靈與政府失靈以及專家決策也有限情況下，其針對高雄柴山之地方發展，運用互動管理中之藉由公眾參與決策過程中，民間團體角色與觀點的研究，觀察選舉出來參與互動的群體代表，在經過結構性的互動過程中，瞭解柴山開發保育公眾參與的結構內涵，其亦經過 NGT 的互動與追蹤與問卷調查，印證出：NGT 可運用於團體決策，解決結構不良的公共事務問題、離清柴山當時渾沌之問題、民間團體透過 NGT 的互動過程學習之後，有行為改變之傾象、促進公共利益保障民眾參與公共問題整合共識之可能、找出柴山開發保育問題解決之共識性結論、以及在此同時由這些民間團體代表選出十大議題與建構出柴山七大發展策略。陳耀明以連續應用 NGT 之角度，觀察柴山地方發展公眾參與決策的應用結果，結果發現在應用 NGT 的過程中，民眾最在乎的是如何達成有效參與，將焦點集中在充分互動與相互尊重之層面上，以及互動學習成效之因素分別為經驗分享效果：分享別人的經驗及資訊做為互相學習之要件；場所氣氛效果：為激發參與者投入、場所適當的佈置與環境有其必須；程序設計之效果：又可分為 NGT 互動管理階段程序、與互動學習程序之設計等三部分。

楊正元（2003）、顏明忠（2003）、龔天發（2003）都針對兩岸加入 WTO 後促進高雄地方發展與競爭策略進行研究。楊正元從高雄多功能經貿園區開發方面切入：在加入 WTO 後探究公部門（政府單位）與私部門（地主、投資業者）在此整體開發計畫上之看法，其將分成四部分進行：開放大陸人士來來台旅遊、高雄多功能經貿園、振興高雄住宅產業、防治兩岸經貿交流犯罪等；再以此四部份透過專家訪談匯整得專家之看法，並製成研討會之白皮書供參與者參考。而在 2002 年 12 月 3 日第二次互動研討會議參與者票選之結果，其中提升公務人員素質、加強公共服務、設立單一窗口，與促進高雄產業成為工業工程發展中心、強化高雄雙港功能等六大策略有直接之關係，另有七大策略與推動港市合一、振興高雄地方產業、增加地方人口有直接關係，以做為地方政府研擬政策之參考。顏明忠則從兩岸經貿交流衍生犯罪問題之防制角度切入探討：其與前述之楊正元一同參與同一團體之 NGT 之研究，以犯罪的觀點觀之，故以 NGT 應運以及專家訪談得結果有兩岸加入 WTO 促進高雄發展之十大策略，專家們一共提出 23 項針對高雄地方發展策略之建議，如爭取三通、加速推動經貿園區招商、振興住

宅產業等等；並且透過研討會結果顯示，NGT 對解決組織複雜問題確實有效，因為可共同商討問題，相互提出解決方案，並進行最終結果之決策。龔天發亦是上述 NGT 研究小組一員，其針對高雄住宅產業方面進行探究：透過兩次 NGT 互動研討會與問卷調查、專家深度訪談等，綜合產、官、學等之意見，瞭解如何促進住宅產業發展。結果顯示中央政府應配合各項措施：住宅政策規劃之定位、建立不動產預警制度、研擬開放大陸科技人才來台定居之措施等。

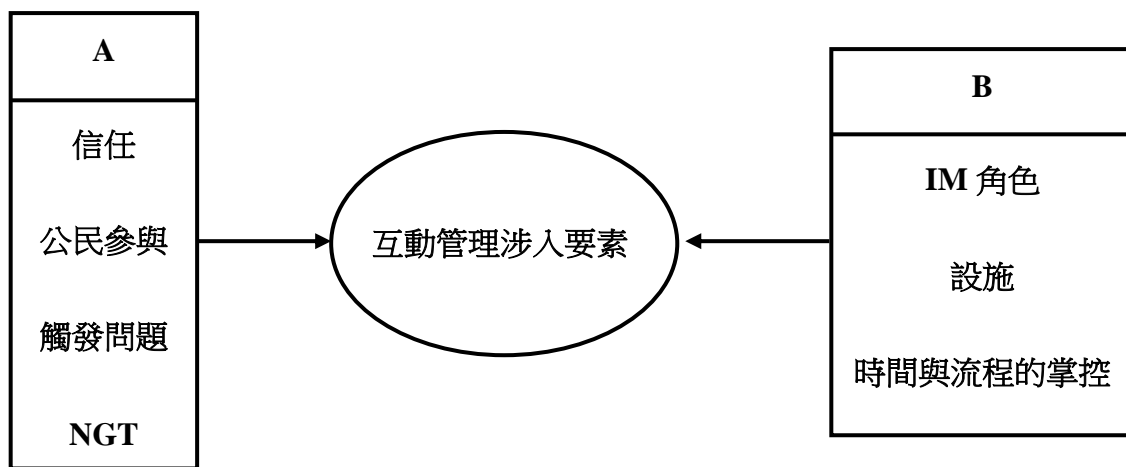
呂添資（2003）、陳錫麟（2003）、黃如圩（2003）亦分別從不同角度切入針對高雄港於兩岸現狀與 WTO 架構之下進行探討。此三位如同前三位一同參與 NGT 應用之研討會，並分別針高雄港之海關關務現代化、發展高雄自由貿易港區、以及傳統海運業之轉型進行探討。共同研究結果為高雄發展之十大策略。王文誠、何敏華（2005）亦採用互動管理之 NGT 之方法，針對澎湖博弈設置之議題，經兩次互動研討會，得參與者之共識：舉辦博弈事業之觀摩、積極爭取主政者之支持、規範政治人物利益衝突迴避、強化社會治安措施、保障縣民於博弈事業就業比例等等。

汪明生、江明修、陳建寧、馬群傑（2006）透過層級程序分析法之專家問卷建構高雄地方發展架構，並透過互動管理分析面對世界運動會之高雄市 2009 年地方發展與競爭九項策略：首要維健全社會和諧、消彌政治分歧，舉辦各項國際及全國性大型展覽活；次要為加強高雄環境安全衛生管理，與將高雄建構為海空營運中心；其他策略為提升政府層次、增加資源分配，推動生命與品格教育，完全開放舊港區進行城市行銷等。張寧、汪明生、陳耀明（2008）以互動管理中之詮釋結構法（Interpretive Structural Modeling, ISM）探討直航對高雄總體發展影響之策略，研究顯示 12 項策略，ISM 有效應用於策略之成形。另張寧、汪明生、龔慧芳、邱靖容（2011）則針對推廣健保網路承保申報作業之策略進行互動管理之應用。雖自 2001 年就已推動網路申報承保之作業，但卻未見相得益彰之效果，然透過互動管理之 NGT 方法收集意見，產生出 13 項有實施順序之具體策略，而首要為提供優厚獎勵辦法、簡化網路認證系統、解除投保單位網路申報安全疑慮、以及簡化操作系統等，並且顯示參與者對健保網路承保申報問題之瞭解程度，在互動管理會議之前與之後有所不同，會後比會前高出許多。

前人之實證研究顯示互動管理應用於公民參與地方決策之成效良好，使公部門與私部門都能透過互動管理階段來達成共識：政府能傾聽相關參與者，而私部門相關參與者亦能藉此表達意見，在此互動過程中相互觀摩學習尊重他人的意見，更能促進公與私雙方達成共識；然而台灣過去的研究大多首重於南部高雄地區為多，尤以高雄柴山、高雄港等為主要研究之地域，直到近年將範圍延伸至全民健保之網路承保等領域，顯示互動管理可將應用範圍況大延伸至全國，使公民參與落實於地方，本研究個案台中市政府與台中市計程車業亦可採用互動管理之方式進行其雙方公私夥伴關係目標之實踐，以下將提出本研究之互動管理涉入要素。

## 第二節 涉入要素

根據上節互動管理理論與相關研究之介紹與回顧，本節則是根據實證分析與目標體系權重分析結果，為台中市政府與台中市計程車業在有了公私夥伴關係共同治理目標之下，進而為推動此目標時採用互動管理之方式治理，所提出的互動管理涉入要素，以增強公、私雙方在進行互動管理時，提高其互動成效，詳見圖十二。



圖十二 互動管理涉入要素圖

資料來源：本研究根據汪明生（2001：73-75）自繪。

圖十二，互動管理涉入要素左邊 A 部分為首要重要之要素，右邊 B 部分為次要重要之要素，以下依序說明各要素在 IM 互動階段中的重要內容。

### 一、信任

互動管理是近年台灣解決地方公共事務與改善公共治理的重要機制，然在公、私雙方進行互動管理推動共同治理目標時，若欲讓互動管理能有效果且有效率的進行，必須對於彼此具有互信之信任感，整個互動過程必須仰賴大家的共同參與動員，齊心針對台中市計程車業推擬出有益之政策。因此，「信任」是雙方接觸的最重要大前提，有了信任在互動過程中，一切發言討論與政策產出才會是最有效益與效果的。本研究以台中市政府與台中市計程車業為主，建構出其公私

夥伴關係共同治理目標：「提升計程車服務品質與強化計程車安全」、「建立健全產業制度」、「建立創新營運模式」、「推動共乘文化」，當業者（公民）參與時且有了公私夥伴關係共同治理目標，信任自然而然成為雙方互動的基礎，對彼此信任推動目標亦自然而然能順利進行，所以，在公私夥伴關係下的互動管理當中，信任是所有活動進行前的最基本之關鍵要素。

## 二、公民參與（參與者）

公民參與在公私夥伴關係中透過公民與政府一起為欲達成之共同目標，進行互相交流，透過一來一往的意見拋出與討論出政策結果。而在這一來一往中，就需要透過一套互動管理模式來進行，因此，在進行互動管理的前提之下，最重要的是公民必須且願意參與互動，表達出自己的想法與意見，公部門藉此更深入的傾聽相關公民（台中市計程車業者）的觀點與希望政府達成之相關政策；而私部門可以在互動管理當中，藉由其公民之身分，與政府在此機制下一起學習、商討出符合法制與最適切之相關政策。

## 三、觸發問題

而相互信任以及參與是成功的互動管理之重要前提亦是必要條件，前述第四章已初步將台中市計程車業目前需改進之目標所建構出來，亦即代表公部門與私部門已經有目標可進行互動階段，針對此四項目標：「提升服務品質與強化計程車安全」、「建立健全產業制度」、「建立創新營運模式」、「推動共乘文化」一同擬訂相關政策，所以，在推擬各項目標之政策時，以明確的「核心問題」來凸顯政策擬定的關鍵處，此為成功的互動管理之重要元素。

## 四、NGT

IM 必須透過名義群體技術法（NGT）來增強互動管理的成效。NGT 方法亦是前述 IM 文獻中最常被使用的，因此，使用 NGT 來增加互動管理之成效以及讓公、私雙方能更加瞭解彼此的想法。

## 五、IM 角色



在互動管理三階段當中，IM 的角色是重要元素之一，因此，將 IM 角色分清楚，外部角色與內部角色理應分明，主持人、引介人、參與者等，都需分門清楚，才能在 IM 互動階段當中，避免立場混濁不清，使得互動階段能進行順利。

此外，在互動階段當中，有引介人、主持人、公私雙方的參與者等是互動階段之重要角色，其中主持人必須以中立的立場（不得參與互動階段當中之決策）主導互動階段的活動，做好引導者的角色，是主持人最重要的工作，因此「人物的編排」也是互動管理中之核心元素。

## 六、設施

互動管理階段每一回合下來，都要花上至少 2 天，才能完整的進行每一階段，因此，要讓所有參與者能在一個良好安定的空間當中，能好好表達自己的意見，則必須要有一個「良好的設施」，讓所有的參與者能舒服、安心的進行所有活動。

## 七、時間與流程的掌控

時間的間隔、互動程序之流程等都須事先規劃好，方能使得在互動階段時，讓主持人與參與者較能掌控時間，並且能提高互動階段之效率與效果。

以上核心要素為在互動管理當中最重要元素，以台中市政府與台中市計程車業而言，亦是其日後為促進共同目標而進行互動管理之重要要素，希望能供日後公、私雙方在進行互動管理時做為參考。

## 第六章 結論與建議

永續發展是近 20 年來各國政府、國際組織、地方政府重要的公共政策之一，亦即永續發展甚是重視治理，治理主要在於建構更好的經濟與社會，且文獻指出建立夥伴關係是邁向永續發展的途徑之一，故地方與民眾若能形成公、私夥伴關係，則能使得地方產業能邁向永續發展。惟計程車自 1961 年以來 2,297 輛至 1998 年爆增到 112,293 輛，數量過多之於還衍伸了大量空車繞行導致能源耗損之問題，另外計程車造成之交通阻塞、空氣汙染等問題出現，且因計程車的自由移動之特性，使得在管理方面也較缺乏，所以，對於以上問題應多加投入與關心。因此，本研究主要針對個案台中市政府與計程車業在為邁向永續發展其間之公私夥伴關係的共同治理目標與互動管理，經由文獻檢閱、深度訪談後，建構出公私夥伴關係共同治理目標，在藉由 AHP 分析法進行權重分析，確立公私夥伴關係共同治理目標優先順序，以供政策參與者與業者等在推擬政策時優先順序之參考，並對於在進行公私夥伴關係共同治理目標時，公私雙方互動管理之方法介紹與說明，以及提出進行互動管理之核心要素。

### 第一節 結論

#### 一、台中市計程車產業現況與治理困境

計程車申請牌照的門檻偏低，僅需接受職前教育訓練，逕向警察局申請核發執業登記證即可上路，其自由移動性的特殊性質，使得計程車程為失業者、或是學歷不高者就業的出入口，也因此造成計程車駕駛人素質良莠不齊的情況出現，除此之外，自開放運輸合作社之後，到現今反而造成車輛供過於求的現象出現，計程車市場被瓜分的更為嚴重，使得計程車營業收入不增反減，因此也衍伸出空車繞行的情形出現，空車繞行主要目的是駕駛人希望能因此有多一點機會載到客人，但出現的成果不僅載不到客，反而造成過多的成本支出以及能源耗損更多，更甚至是空氣汙染、交通阻塞之問題一一浮現，此亦是治理之困境的呈現。另台

中市政府近年也都有設置計程車招呼站，部分國道客運下客處附近亦增設招呼站，增加計程車的營業收入以及擁有較好的營業環境，而交通部在車隊法制化方面也已在陸續訂定當中。

## 二、台中市政府與台中市計程車業公私夥伴關係共同治理目標之建構

本研究透過文獻指出許多問題的解決之方法多起源於地方活動，地方政府的參與和相互合作是實現目標的決定性因素，並且我國環境基本保護法明確指出若需達成永續發展則有賴於夥伴關係的形成，且在夥伴關係的形成中，為彼此建構明確的目標是有助於夥伴關係的良好機制，因此，基於本研究個案台中市政府與台中市計程車業，本研究透過文獻整理與深入訪談建構出四項台中市政府與台中市計程車業公私夥伴關係共同治理目標，並且藉由 AHP 分析法，確立出此四項在執行上的優先順序，此四項目標依照優先順序分別為：(一) 提升服務品質與強化計程車安全 (二) 建立健全產業制度 (三) 建立創新營運模式 (四) 推動共乘文化。

「提升服務品質與強化計程車安全」是政府與公民最認為應首要推動之目標，鑒於過去計程車的乘客搭乘不安全亦或是計程車車內環境髒亂，更甚至最明顯的即為駕駛人的服務態度，是最讓乘客所顧慮之處，因此，在駕駛人的服務態度、車內整潔、行車與搭乘安全..等等，都是此項目標需著手關注的部分。

「建立健全產業制度」：現今雖然車隊法制化、共乘法制化等產業制度陸續擬定中，然在駕駛人的管理制度、考照制度都仍可再多加修擬，如駕駛人的服務品質教育訓練制度、在職教育訓練制度、考照制度的提升等等，都是建立健全產業制度的重點所在，因此，建立健全產業制度雖次之於前項目標，但卻是不可忽視之重要目標。

有別於傳統的載客方式：街道巡迴攬客、無線電輔助、駐行等等營業模式，GPS 定位系統、衛星叫車系統、以及智慧型運輸系統等等都是「建立創新營運模式」的機制，政府與業者（公民）可透過此些系統輔助研擬出新興的營運方式，使計程車在收入方面能提升，更是可因衛星等機制增加乘客搭乘的安全性。

「推動共乘文化」是政府多年以來漸漸推動的一項文化，鑒於大眾運輸的快速增加，計程車亦是副大眾運輸之一環，共乘不僅可為計程車增加收入，更可使能源、成本、交通等層面都帶來正面效益，因此，共乘文化仍需公、私雙方共同推動，帶起共乘之文化風潮，也為社會帶來正面影響，減少能源損耗、成本支出，更甚至式計程車在副大眾運輸上的功能更為顯著，以達計程車邁向永續發展之目的。

### 三、台中市政府與台中市計程車業公私夥伴關係之互動管理與涉入要素

公私夥伴關係在互動上，過去學者吳英明（1994）提出三種公私協力互動模式：「垂直分隔模式」、「水平互補模式」、以及「水平融合模式」，此三種模式為漸進式的演進而成，「垂直分隔模式」主要是由上至下之分隔，公部門在上、私部門在下；然隨著公部門發現自己的能力有限，而尋求私部門做互補性之支援，逐漸演變成「水平互補模式」；之後隨著經濟自由化與國際化，公部門民營化等潮流，公部門與私部門從傳統的指揮—服從關係，演化成「協議—合作」之關係，使地方公共事務能在公、私雙方協議、合作之下進行。

而近年來「互動管理」（Interactive Management, IM）是公私夥伴關係在進行解決地方複雜之公共事務的重要機制，由其以解決地方延宕已久的公共事務為主，可使得公共議題可解此得到較深入的討論與解決。台中市政府與台中市計程車業在有了本研究建構出之公私夥伴共同治理目標後，可望透過互動管理之方式，有了公民共同參與決策之擬定，公民（業者）亦能因此確切表達己見；惟在互動管理中，公私須對彼此建立起信賴感，可謂是在關注的共同議題上能

坦誠相見，政府與業者（公民）除彼此信任外，更希望藉由互動管理當中，學習互相尊重，瞭解他人想法。

互動管理的主軸包含三階段：規劃階段、互動階段、追蹤階段。規劃階段是互動階段與追蹤階段的基礎，由其須為互動階段準備好一些重要事項，如最終參與者的決定、白皮書的製作與事先發放給參與者、讓參與者有明確目標的觸發問題、場所設施設被、互動階段的流程與時間規畫等等，都須在此階段準備完畢，才能使互動階段進行順序。互動階段則須由立場中立之主持人帶領公、私雙方進行互動，並且按照互動階段步驟進行操作。追蹤階段則是當互動階段已經完成時，根據結果進行反覆的討論結果，亦或是實施結果。此互動管理機制可供台中市政府與台中市計程車業，在進行公私夥伴關係共同治理目標推動時的互動方式，其中公私雙方彼此信任、公民（業者）參與、觸發問題、以及NGT（名義群體技術法）是進行互動管理的核心要素，雙方之間有了信任感和公民的全程參與，才能使得議題被充分的討論、與表達各自的期待與想法。

## 第二節 建議

本研究透過訪談、AHP 分析方法建構出台中市政府與台中市計程車業公私夥伴關係共同治理目標，此有助於公部門與私部門在推擬計程車產業政策時之參考所用，因此，以下將針對前一節之結論（研究發現）提出公私夥伴關係共同治理目標與互動管理之策略建議以及後續研究建議。

### 一、提升駕駛人服務品質上可多加強教育訓練

計程車在駕駛人的教育訓練制度上可多加強，使駕駛人之服務態度能有所提升，除目前的就職前 6 小時講習與測驗外，可增以在職為主的教育訓練擬定政策制度，定期的安排駕駛人學習進修課程，讓駕駛人能維持一定的素質水準。

### 二、可多加鼓勵「公民」(業者)參與計程車產業政策之擬定

透過本研究的訪談過程發現「公民」(業者)對於計程車政策有諸多的想法與期待，然而過去與政府互動上僅採用傳統的一般的開會方式進行互動，長久下來使得公民對於「參與」政策擬定之想法與意願並不顯著，公民參與亦是互動管理重要的核心要素，因此，政府可多鼓勵公民多多參與政策之擬定，使其共同對計程車政策產出有所貢獻。

### 三、除增加計程車安全之餘，在計程車共乘方面的安全亦可多多加強

共乘文化是政府與公民(業者)都希望能推動之項目，然研究者認為除了宣導與推動共乘之機制之外，過去試辦之共乘活動路線與成本的都有所規劃，然在共乘之乘客對彼此的不了解與個人安全上的擔憂，使得民眾願意參與共乘的機會減少，所以，政府可以在共乘安全方面多多加強，也可促使共乘文化之推動。

### 四、後續研究

最後，在後續研究方面，由於本研究結果已有公私夥伴關係共同治理目標，也將互動管理之方式與內涵做詳盡的解說與分析，因此之後可從台中市政府

與台中市計程車業執行互動管理階段進行研究，以探究實際執行互動階段的過程與結果。

## 參考文獻

### 中文文獻：

- 王水杉 (2001)。柴山開發保育公眾參與決策中專業角色與觀點之研究。國立中山大學公共事務管理研究所碩士論文，未出版，高雄。
- 王文誠、何敏華 (2005)。澎湖縣爭取設置觀光特區附設博弈產業之公共事務互動管理：名義團體技術實證研究。《公共事務評論》，6 (1)，1-24。
- 王一誠 (2010)。旗津海岸永續觀光發展之初步研究。國立成功大學海洋科技與事務研究所碩士論文，未出版，台南。
- 巨克毅、段念祖 (2003)。美軍武獲管理與復雜問題之決策方式—由實用主義的觀點探討起。《全球政治評論》，(3)，29-52。
- 史習平 (2007)。計程車駕駛人教育訓練制度之初探。《都市交通半年刊》，22 (2)，63-74。
- 石豐宇 等 (2009)。計程車動態配對共乘服務之需求與效益評估：以臺北市內湖科技園區為例。《運輸學刊》，21 (2)，115-144。
- 朱鎮明 (2005)。公務夥伴的整合之道—論政策網絡的管理。《研考雙月刊》，29 (3)，95-108。
- 交通部公路總局台中區監理所 (2008)。97 年度中部地區四縣 (市) 計程車客運服務評鑑及管理改善研究專案計畫期中報告，97 年 9 月 3 日。
- 交通部公路總局台中區監理所 (2008)。97 年度中部地區四縣 (市) 計程車客運品牌及管理改善研究專案計畫期末報告，97 年 10 月。
- 呂添資 (2003)。兩岸現狀與 WTO 架構下之高雄港競爭與發展策略—探討海關關務現代化。國立中山大學公共事務管理研究所碩士論文，高雄，未出版。
- 吳濟華 (1994)。推動民間參與都市發展：公私部門協力策略之探討，《台灣經濟》，(28)，1-15。
- 吳英明 (1996)。公私部門協力關係之研究：公私部門聯合開發與都市發展。高雄：麗文文化事業公司。
- 吳定 (1999)。《公共政策》。台北：中華電視公司。
- 吳中閔 (2008)。計程車駕駛人在職訓練制度規劃之研究。中央警察大學交通管理研究所碩士論文，未出版，桃園。
- 吳素華 (2008)。計程車共乘接駁機制之規劃設計。逢甲大學交通工程與管理學系碩士班碩士論文。
- 李茂群 (2010)。公民參與地方永續發展之政策論證—以高雄捷運為例。國立台南大學行政管理學系碩士論文，未出版，台南。
- 李長晏、鄧怡婷 (2004)。多重組織夥伴關係：治理模式與信任的建構。《中國地方自治》，57 (8)，19-47。
- 杜瑞澤、徐傳瑛、張峻哲 (2009)。永續發展觀點探討企業綠色產品研發績效評



- 估之決策模式。《環球技術學院人文學刊》，(9)，85-101。
- 林國泉(2001)。柴山開發保育公眾參與決策中民間團體角色與觀點之研究。國立中山大學公共事務管理研究所碩士論文，未出版，高雄。
- 林慧華(2001)。公私協力機制運用於都市更新政策之研究：士林夜市之個案模擬。政治大學公共行政學系碩士論文，未出版，台北。
- 林彰聰(2009)。從公私協力制度探討台灣國道高速公路電子收費系統(ETC)事件之研究。暨南大學公共行政與政策學系碩士論文，未出版，南投。
- 林玉華(2004)。都會區計程車數量之研究。台灣大學土木工程研究所碩士論文，未出版，台北。
- 林裕強、林雪美(2010)。從生態旅遊觀點建構野柳地質公園永續發展指標之研究。《環境與世界》，(22)，1-33。
- 林明瑞、呂彥慧、李雅鳳、梁玉燕、謝佳玲(2011)。社區型環境學習中心組成要素及發展模式應用於特殊地區研究，《環境教育研究》，8(2)，1-30。
- 周文生(1996)。計程車管理策略之研究。國立交通大學交通運輸研究所博士論文，未出版，新竹。
- 周文生 等(2002)。九十一年度台北地區計程車營運情形調查期末報告。台北市政府交通局與台北縣政府交通局共同委託中華民國運輸學會辦理。
- 周文生(2005)。計程車駕駛人專業證照制度之研究。《交通學報》，5(2)，91-118。
- 周文生(2007)。計程車IC卡式計費表功能需求之研究。《運輸學刊》，19(3)，215-240。
- 周文生 等(2008)。計程車駕駛職前與在職教育訓練制度之規劃與建立(I)。台北：交通部運輸研究所。
- 周文生 等(2009)。計程車共乘試辦計畫。交通部運輸研究所。
- 汪明生(2005)。公共事務管理研究方法。台北：五南。
- 汪明生、江明修、陳建寧、馬群傑(2006)。高雄市地方發展與公民文化之研究。《公共行政學報》，(19)，127-168。
- 汪明生(2011)。互動管理與公民治理。台北：智勝文化。
- 金保樑(2009)。風景區永續發展指標建構之研究—以谷關風景區為例。靜宜大學管理碩士在職專班碩士論文，未出版，台中。
- 沈大維(2008)。巡迴計程車市場多時段費率與空車率最佳化之研究。台灣大學土木工程學研究所碩士論文，未出版，台北。
- 侯勝宗(2010)。服務可以庫存嗎？台灣大車隊司機工作實務個案研究。《臺大管理論叢》，20(1)，1-28。
- 洪軍燮、余文民、楊子葆(1997)。先進車隊派遣系統應用於計程車管理之個案研究：新加坡經驗。《都市交通季刊》，(94)，59-65。
- 洪玉輔(2001)。計程車費率實施差別定價之研究。國立交通大學交通運輸研究所碩士論文，未出版，新竹。

- 徐之道 (2005)。環境影響評估中之民眾參與。國立中正大學法律學研究所碩士論文，未出版，嘉義。
- 張有恆 (1994)。都市公共運輸。台北：華泰書局。
- 張佳慧 (1995)。台北地區計程車費率結構合理性之評估研究。交通大學交通運輸研究所碩士論文，未出版，新竹。
- 張堂賢、孫桂英 (1997)。彈性起跳運價的計程車市場變革探討。都市交通，(94)，52-58。
- 張學孔、黃世明 (2003)。計程車最適費率與空車率之研究。運輸計劃季刊，32 (2)，341-364。
- 張學孔、朱孝純 (2008)。考量最大願付價格下巡迴計程車市場最佳空車率與費率之研究。運輸計畫季刊，37 (1)，1-38。
- 張學孔、周文生等 (2008)。九十七年度台北地區計程車營運情形調查期末報告。中華民國運輸學會。
- 張學孔、吳奇軒、陳育生 (2009)。計程車產業政策關鍵因素分析。運輸計劃季刊，38 (2)，173-200。
- 張元榜 (2003)。智慧型派遣計程車系統對乘客選擇行為影響之研究。淡江大學運輸管理學系運輸科學碩士班碩士論文，未出版，台北。
- 張學孔 (2006)。計程車隊管理智慧化之研究。台灣大車隊股份有限公司委託國立台灣大學慶齡工業研究中心辦理專題研究報告。
- 張凱羚 (2007)。永續城際運輸之雙層規劃模式。國立交通大學運輸研究所碩士論文，未出版，新竹。
- 張世賢 (2007)。永續發展政策執行：公司夥伴、倡導聯盟和制度發展之探討。中國行政評論，16 (1)，95-125。
- 張世賢 (2008)。永續發展的服務輸送：夥伴關係的觀點。2008TASPAA 夥伴關係與永續發展國際學術研討會。
- 張寧、汪明生、陳耀明 (2008)。以詮釋結構模式法探討直航對高雄總體發展影響之策略。管理學報，25 (6)，635-649。
- 張寧、汪明生、龔慧芳、邱靖蓉 (2011)。推廣健保網路承保申報作業之策略-互動管理之應用。管理學報，28 (4)，309-324。
- 康宇宣 (2011)。永續運輸目標下觀光遊憩地區運具分配比例最適化之研究。淡江大學運輸管理學系運輸科學碩士班碩士論文，未出版，台北。
- 許耀勳 (2005)。衛星計程車隊營運問題剖析—以 T 車隊為例。交通大學管理學院碩士在職專班運輸物流組碩士論文，未出版，新竹。
- 黃如圩 (2003)。兩岸現狀與 WTO 架構之下之高雄港競爭與發展策略-探討傳統海運業之轉型。國立中山大學公共事務管理研究所碩士論文，高雄，未出版。
- 楊清閔、李展榮、陳清春 (2010)。以 AHP 法評估海洋保護區的永續發展策略。農業與經濟，(45)，53-88。

- 楊正元 (2003)。兩岸加入 WTO 後促進高雄發展與競爭策略—高雄多功能經貿園區開發方面。國立中山大學公共事務管理研究所碩士在職專班碩士論文，未出版，高雄。
- 廖坤榮 (2002)。台灣農會經營管理的困境：網絡理論的分析。政治科學論叢，(16)，163-190。
- 劉宜君 (2006)。永續發展與公私協力之探討-網絡管理的觀點。2007 政府與企業法制關係學術研討會。
- 劉東昀 (2006)。以公私夥伴關係推動企業永續發展之研究：以電信公司基地台為例。國立台北大學公共行政暨政策學系碩士論文，未出版，台北。
- 劉坤億 (2006)。臺灣地方政府間發展夥伴關係之制度障礙與機會。台灣民主季刊，3 (3)，1-34。
- 陳金貴 (1992)。公民參與的研究。行政學報，(24)，95-128。
- 陳佩君 (1999)。公私部門協力理論及應用之研究。政治大學公共行政研究所碩士論文，未出版，台北。
- 陳向明 (2002)。社會科學質的研究。台北：五南。
- 陳耀明 (2001)。NGT 在公眾參與之應用-以柴山土地議題為例。國立中山大學公共事務管理研究所碩士論文，未出版，高雄。
- 陳錫霖 (2003)。兩岸現狀與 WTO 架構下之高雄港競爭與發展策略—發展高雄自由貿易港區。國立中山大學公共事務管理研究所碩士論文，未出版，高雄。
- 陳德紹 (2009)。動態規劃應用於計程車共乘派遣演算法研發。逢甲大學運輸科技與管理學系碩士班碩士論文，未出版，台中。
- 謝承憲 (2005)。都市永續運輸評量方法之建構—應用感受性系統模型理論與模糊認知圖。國立交通大學運輸研究所碩士論文，未出版，新竹。
- 謝琦強、洪于婷 (2010)。台南孔廟文化園區之環境永續發展策略初探。台南學報，(36)，543-553。
- 簡任志 (2005)。新興運輸科技消費者市場調查研究—智慧型計程車叫車系統。國立成功大學交通管理科學研究所碩士論文，未出版，台南。
- 顏明忠 (2003)。兩岸加入 WTO 後高雄地方發展策略—兩岸經貿交流衍生犯罪問題之防制。國立中山大學公共事務管理研究所碩士論文，未出版，高雄。
- 蕭欣怡 (2006)。宜蘭社區營造的回顧與前瞻—永續發展觀點。國立暨南國際大學公共行政與政策學系碩士論文，未出版，南投。
- 羅凱夏 (2010)。結合城市永續發展與氣候變遷指標對發展中國家的應用：以貝里斯的貝里斯市為例。國立中央大學國際永續發展碩士在職專班碩士論文，未出版，桃園。
- 鄭定洲、楊麗玲 (2009)。分析層級程序法(AHP)在不動產開發評價之應用。中華技術學院學報，(40)，49-60。
- 彭光輝 (2005)。英國地方永續發展推動策略機制與現況。研考雙月刊，29 (5)，

53-65。

彭權愷（2010）。都市旅客運輸永續發展策略之研究。國立海洋大學河海工程學系碩士論文，未出版，基隆。

鄧振源（2002）。計畫評估—方法與應用—。基隆：海洋大學運籌規劃與管理中心。

龐元勳（1999）。永續發展的內涵與觀點。應用倫理研究通訊，（10），8-15。

藍武王（1997）。台北地區計程車營運管理制度及費率結構改善之研究。台北市政府交通局委託。

龔天發（2003）。兩岸加入 WTO 後促進高雄發展與競爭策略—住宅產業方面。國立中山大學公共事務管理研究所碩士論文，未出版，高雄。

蘇文理（2008）。衛星計程車業服務指標建構與運用之研究-以台北市為例。台北科技大學工業工程與管理研究所碩士論文，未出版，台北。

英文文獻：

- Allouche, J. and Finger, M. (2007). *Public-Private Partnerships (PPPs) and global environmental governance: The water sector as a paradigmatic case and empirical field of study*. 2007 Annual Meeting of International Studies Association, 1-16.
- Elsig, M. and Amalric, F.(2008). Business and Public-Private Partnerships for Sustainability: Beyond Corporate Social Responsibility? *Global Society*, 22(3),387-404.
- Joaquin, L. and Bhatta, G. (1998). Evolving Concept of Governance in the Asia-Pacific Region. In Gonzalez III. *Governance Innovations in the Asia-pacific Region* , Hams: Ashgate.
- Hofmeister, A. and Borchert, H. (2004). Public-private partnerships in Switzerland: crossing the bridge with the aid of a new governance approach. *International Review of Administrative Sciences*, 70(2), 217-232.
- ICLEI(1996). *The Local Agenda21 Planning Guide*. Canada:The International Council for Local Environmental Initiatives.
- Mohan, M. (1993).*Environment Economics and Sustainable Development* . Washington,D.C.:World Bank Press.
- Mudacumura, G.M. and Mebratu, D. and Haque, M. S. (2006). *Sustainable Development Policy and Administration*. Boca Raton: CRC Press.
- Reijniers, J. J. A. M.(1994). Organizational of Public- Private Policy Partnerships Projects. *International Journal of Project Management*,(12), 137-142.
- UNCED (1992)*Agenda 21:Program for Action Sustainable Development*, New York: United Nations conference on Environment and Development Press .
- WCED (1987).*Our Common Future*. New York: oxford university Press.

網站資料：

- 交通部(2010)。98 年度交通年鑑，2010 年 8 月 25 日，取自：  
<http://www.motc.gov.tw>。
- 交通部(2008)。台灣地區計程車營運狀況調查報告，2010 年 8 月 25 日，取自：  
<http://www.motc.gov.tw>。
- 台中市政府交通局（2011）。100 年度交通統計報表，2012 年 5 月 18 日，取自：  
<http://www.traffic.taichung.gov.tw/>。

# 附錄

## 附錄一、訪談大綱

您好，

這是一份「建構永續發展公私夥伴關係目標體系之研究-以台中計程車產業為例」訪談大綱與問卷調查，由於您此領域具有專業性與代表性，您的寶貴意見將成為本研究之重要參考。

本訪談內容主要為探討如何建立地方政府與計程車業者之間的公私協力運作關係，並以服務的治理角度重新建構新的治理目標，藉此展開新的互動機制，達成永續發展的治理目標。基此，將針對台中市政府與計程車業者對於計程車產業的永續發展目標之問題進行訪談。

本調查結果僅作為學術論文研究之用，絕不單獨對外公開，感謝您的協助。

敬祝 研安

東海大學行政管理暨政策學系  
指導教授：汪志忠 博士  
研究生：陳冠融 謹上  
E-mail: g98540002@thu.edu.tw

一、請問您認為計程車產業目前面臨的問題是什麼？(諸如：是否整體營業收入不佳、服務供給和需求的不平衡、空車繞行造成能源耗費等方面)

二、請針對您上述所提出的計程車產業困境，請問您認為計程車產業未來應該如何發展或是朝向何種目標邁進？

三、請問現今政府部門有提出那些方面的策略來因應目前的困境？

四、請問目前政府部門與計程車業者或工會是否有合作？又是何種的互動方式(如：垂直或是水平式)？

## 附錄二、訪談逐字稿

代號：I1

訪談日期：2010年12月2日。

一、請問您認為計程車產業目前面臨的問題是什麼？(諸如：是否整體營業收入不佳、服務供給和需求的不平衡、空車繞行造成能源耗費等方面)

受訪者：這個要這麼談起，計程車產業喔在08年的時候呢被交通部毛部長訂定為副大眾運輸工具，那他會把它定義為副大眾運輸工具的主要目標，他就是了解到說這個計程車這個產業已經漸漸地沒落，另外衍生出來的一些運輸工具呢，可能會對這個計程車這些同業，他會有產生很大的一個衝擊跟影響，因此，他一直希望說藉由這個大眾運輸工具來改變計程車的運輸品質。另外呢，他還希望說，藉由這個副大眾運輸工具呢，讓計程車能夠，具有一個公共運輸性，換句話說，盡量的能夠讓計程車能有共乘的這個目標啦，那2年多來，雖然有了這個政策性的宣示，可是到目前為止，地區、地方的縣市政府，並沒有因為交通部的這個政策宣示呢，而有所開始啟動：象徵性的比如說，像早期要求高雄市、台北市、台中市，要有成立一個共乘的試驗試辦機構，但是呢，一直都沒有啟動，倒是民間性的共乘已經因為交通部長的這個政策，而開始去做了。開始做了以後呢，可是因為政府部門沒有制定一個很好的管理機制，所以導致遊走在這個灰色地帶。那這是一個很值得將來政府機構好好研究的第一個課題，因為既然是交通部訂的這個政策，那你如何把它做的很好，這個我們倒是認為，比如說像你們這些學者專家，也是值得去研究的一個方向，那目前來講的話，譬如像台北市，它有到宜蘭共乘的這個計程車的業者，那麼譬如說像台中也有計程車共乘的這個業者，那漸漸的，就是上次好像有提到說以嘉義到台南的高鐵站約有一個共乘的業者，那麼變成是說像這些現有的共乘業者，他們是有意要去經營可是沒有一個很好的這個政府這個管理機制，造成他們無所適從，那政府機關也變成是沒辦法說有效的來輔導他們，或者來提供一些管理機制，所以這個是目前計程車產業面臨的一個也是一個很大的課題。

受訪者：到底是政府部門的人力不足，還是政府部門的這個，礙於一些預算，或者是礙於一些法令規章要從新訂定，對他們來講是一個很嚴重的一個工作上是很重的一個壓力。因此，變成是他就想說，能夠不要車子最好。

訪問者：您是說政府單位嗎？

受訪者：對，像每天上班我就這樣子，這是最好，這是第一個想法，第2個就想說，這個一搞下來的話，我又要怎麼樣怎麼樣，哇我又要去收集什麼，我又要...在工作上會對於這個公務人員造成一個很大的壓力，那他當然就是，能夠就是不去碰觸這個區塊那是最好。那如果礙於說長官已經交班了，這個一定要辦好，那沒辦法才動起來。所以這個在公部門來講，這是需要改進的啦。那我是一個公務人員，但是我是很希望這個政府對這個社會有很大的貢獻。對人民絕對要有貢獻，這才是一個有為的政府啦。那你如果說很蠻悍，蕭規曹隨就是反正我過一天算一天，那你怎麼辦，對不對？當然政府還是繼續在運作啦，每天日出日落還是在運作，可是就是沒有辦法進步，那沒有辦法進步，相對的對所有的產業也

就是一個窒礙也讓他們沒辦法很迅速的能夠達到他們預期的目標，那如果雙方面都能夠達到這樣子的一個努力，而達到這個共識達到這個目標。你說老百姓不但高興，坦白講公部門政府機關他也樂見其成，而且公務人員也很樂意說，其實只要把這個規範做的很好的話，我們就朝著這個方向去走就好了。那業者就遵照這個法令規章去走，其實很多沒有去思考到這一點。反正就是想說，我能過一天就算一天，這是公部門一個比較這算是就是我們公部門比較大的一個問題，我想藉由你這個認為，那個出去那個的話或許也會造成一個很大的震撼，而且這是新的在以往的研究區塊裡面沒有討論到的。

二、那根據您前述的計程車產業困境，請問您認為計程車產業未來應該如何發展或是朝向何種目標邁進？

受訪者： 早期我們建立了以後，是有單位是想說很好要學這種，但不曉得要從何著手，這個是早就在計程車裡通車率、空號率很高，台北的空號率呢，大概已經是71左右，那為什麼它的空號率會這麼大？我個人的看法就是說，以台中市目前來講計程車的空號率是比較少的，那你一定覺得說為什麼，因為在台北大都會區它計程車它是只要是你在外邊跑，很自然的就會有人搭乘，台中的話生態不一樣，所以你如果說在這個馬路上這樣子空號，不見得攔得到這個車子，所以台中中部地區的這個計程車產業跟台北地區的計程車產業有完全很大的區隔，你看早期台中市的計程車有1萬多輛，現在4千多輛，空牌率有差不多將近6、7千輛，為什麼會那麼多？原因在哪裡？目前來講的話很多沒有執業的人，他也是很想考計程車牌照，可是市場的需求並沒有那麼大，那你怎麼去生活嘛！台北的話我曾經研究過，他們計程車駕駛人，一天大概目前來講的話大概可以跑2 5 0 0 塊左右，台中市目前來講的話如果能達到1500塊已經算是很高了。那你看這個中間落差差了1000塊，一個月就差了3萬塊，那你說你天跑1500塊，他如果說這個車輛是他的，是自己本身的而且是他不靠行的，就他個人計程車他不用去靠行，他靠行1個月又要多花1千多塊，他又賺不到錢又要多花這些錢，然後他為了要有一點生意，他又要去加入無線電計程車行，或者是去加入現在所稱的衛星車隊等等這些情形，他一個月又要扣他多少錢，所以這個產業呢，在現在目前在台中市來說就是沒有辦法找不到工作我會去開計程車，但我開計程車以後，我一天十幾個小時耗在車上我所賺的不多，比如說1500，你就租車費我們就拿最低好了300塊，現在都是600塊。1500扣掉600塊，你剩下多少剩下900塊，900塊你加汽油一天不用加到400、500嗎？而且400、500不見得你就是乘客可以達到說預期。通常，大概500塊的汽油費用的話，應該可以賺個3000多塊，沒有辦法你只賺到1500，然後這個雜七雜八的一扣除，車輛的保養費，這個車輛保養或者說他的一些費用，其他的一些費用扣起來的話，他實賺一天能夠賺多少？能夠賺個500塊一天實賺的，算是很不錯了。那你500塊妳看看一個家庭，就扶養一個小孩好了，他的生活費大概多少才可以？所以這些問題不得不沒有工作我還是要去做，可是做了又沒有辦法達到當初我想做的預期目標，很可憐阿，計程車業這個產業真的駕駛朋友這些人很可憐。那你說政府一直希望能夠改變一下他們的生活環境，改變



一下讓它的空號率不要那麼高，讓他們能夠多賺一點錢，那你應該從那個方向去走，目前來講我是覺得無線電是一個在台中地區來講是一個既有的比較好的一個乘客管道。

訪問者：為什麼？

受訪者：加入計程車隊、無線電車隊，他可能搭的這個乘客會比較多一些，但是無線電又礙於它的這個頻率管制，然後又礙於它的這個通信品質的不良，又礙於其他業者對他們的一些干擾，我這樣子說為什麼呢？譬如說妳的頻率10，我的頻率是12，他的頻率是13，我現在打電話到妳10，我要叫計程車，我可以跟你蓋妳的台，不讓你收到這個訊息，對不對，妳在乎叫不出其他的車輛去載乘客，然後他們的生態是找不到你的車子的話，他就會找友台，就我12我去幫你去接這個乘客，所以無線電就會造成蓋台，他收訊的不良。第三個是他那個駕駛人，一聽到有生意的話橫衝直撞為了趕時間，他們有一個限定，譬如說最早可以到的是優先。他跟他講我5分鐘，另外一駕駛就說我4分鐘，那造成交通很大的混亂：紅燈，例如說，我為了趕這個差一分鐘的時間，可能他現在變黃燈了我不停我就衝過去，會不會造成這樣子的一個現象，這個是幾乎不管是政府部門也好、民間部門不知道，但是存在他們計程車的那個業者之間，他們都知道。妳如果運氣好，沒有關係，那你有一次萬一的話，你又怎麼辦？這個也是一個問題，很大的問題，那現在呢有很多業者開始在推衛星行業，那衛星產業呢我是認為說是一個很好的，我個人是絕對非常贊成，我有一次是在接觸衛星產業，是在這個台中市政府開會的時候，那他們在討論一個是不是要增加計程車，是不是要那個這個徽章，就有人提到說衛星產業這個方向來，那我是認為說事實上如果說要降低空耗率，要使得每一個駕駛朋友都能夠在最低的成本下得到最高的利益，除了衛星以外，就是共乘。這兩個方向絕對是正確的。可是現在都是我出去問了很多業者，都是存者觀望。為什麼要存者觀望呢？就是先看別人怎麼樣。因為他們沒有辦法抓準那個方向，結果就錢就投資進去了，那後面的人那你就看，甚至你死了剩下的我就跟你接收。

訪問者：您覺得這個部份政府有沒有辦法幫一點忙呢？

受訪者：政府絕對是要幫忙，而且我是覺得應該是大力的去跟他們幫忙，這個是對於不管是整個國家的產業也好，整個計程車的產業也好絕對有很大的幫助，可是政府部門目前也是沒有辦法去走這個區塊，那我是只能夠，我是站在我的立場我只能夠去鼓勵他們，你們這個還是要去做衛星，你們如果不做衛星，以後你們這行業絕對會沒落，因為我這是管理機關，我們知道他將來的方向大概是在哪裡，所以我出去遇到業者我就會鼓勵他們，但是他們沒辦法就是觀望，譬如說比叫稍具規模的，我跟他講。

訪問者：那妳覺得要怎麼樣幫助他們？

受訪者：譬如說早期高雄市有做了一次世運，也就是陳菊現在一直在標榜的她的世運做的很好。中華電信它輒了一腳，就是衛星，結果中華電信就研發出了一套衛星計程車的產業，結果這一套產業在高雄市做的非常好，而且是高雄市政

府指定要搭乘的一個產業，但是世運結果呢結束了，這個後面就沒有了。所以當時高雄市整府編了一千萬的預算給它們這些業者，你如果要裝機我免費、政府免費幫你裝機，免費幫你派遣，這個一千萬花了下去，世運搞得風風光光的，後面就沒有收拾了，就讓你支撐不了。那你將來怎麼樣，將來就是說你政府朝著認為說這值得去鼓勵推展讓它永續經營的方向的話，你說你編列預算也無妨，妳讓業者自己去投資去作也無妨，但是開始的時候如果你確實說有這種預期，那你政府部門絕對要輔導他。用輔導方向而不是說現在很多不明究理的，譬如說我講一個：我這個衛星產業在做的時候，你我就去檢舉你，你這個不合法、你這個不怎麼樣怎麼樣，那結果政府部門要抓你，不但不幫你還要打壓你，那你會怎麼樣？你當然到最後就收起來了嘛，那你說這個對剛剛我們講的計程車對運輸部門會有幫助，那絕對都沒有，那這也是一個很大很大的一個問題，那我是認為將來，將來要做的話除了這個輔導衛星產業以外，就是輔導共乘，這兩個絕對是可以降低我們空轉率，而且可以這個鼓勵民眾多搭乘副大眾運輸工具，第三個方向，現在政府一直在推動軌道運輸，軌道運輸他就是想我多蓋一些這個捷運大眾運輸捷運，可是根據到目前為止我們所瞭解的，台灣坐捷運可以成功的大概只有台北市賺錢，其它的地方包括高雄市也好，包括現在推的鐵路高架化也好，也絕對絕對是賺錢又給百姓罵(台語)，可是交通部門為什麼要推這個，他沒有去想到說如果我有一個很好的配套措施，就是說當你搭捷運到這個地方來以後你下車了，你配套是什麼你要先規劃好，計程車的話他是可以做這個部分缺失的部分：譬如說你要到高鐵，現在我在這裡我要到高鐵，那我交通工具譬如說我這裡好了，我這裡有一個捷運站去搭捷運高鐵，那我就問你了，那我現在這邊沒有捷運阿，那我勢必要從這裡搭到捷運站，對不對，那你是不是要規劃一個共乘的一個區塊，由這些計程車業者來提供服務你可以做規範，然後你從這個地方，五個人四個人上車，你們要到高鐵嘛，我就送你到高鐵，或者說你們要到捷運站，我就送你到捷運站。

訪問者：所以您覺得他算是一個接博的這個工具？

受訪者：對！計程車本來就是應該是這樣子。那你如果說計程車不是做這個副接博工具，那你去做什麼呢？你就是在馬路上空耗隨機攬客，那這個生意不但是差，而且對這個空氣汙染也好、這個成本也好、空耗率也好，造成很大的很大的影響，所以談到這些都是有待去深入去思考的一個方向。

訪問者：那我這樣剛剛這樣聽下來說，就是您覺得計程車他們的這個問題其實主要就是其實它算是缺乏政府的支持，這樣對不對？在大方向之下。

受訪者：政策上是政府應該要支持，那至於他們這個的營運跟那個的話政府要站在一個輔導的角色，那至於違法的部分政府應該要取締，這三個方向如果能夠坐起來的話，那接下來有關於他們計程車將來如何提升他們的服務品質，能夠使得計程車這個產業在地區性來講能夠達到他們的目標，那這就有待政府去做各方面的規劃，譬如說我剛剛提到的你規劃一個共乘區塊，然後規劃一個譬如說副運輸工具，我下到這個捷運站了以後，我可以馬上迅速的搭上計程車達到我的目

的，這個政府就是要有一個配套的規劃，不要讓捷運一到，計程車就聚集一大堆，然後下捷運的人要叫計程車導致那個地方的交通的混亂，那你政府在捷運的部分上你能夠規劃一個計程車的一個有效地排班，或者是管理的一個機制，就像高鐵你要搭計程車，你就是到地下去這樣子的走，對不對，那也不會造成當地的交通混亂，那乘客也好、交通也好能夠可以很平安，交通可以很順暢，像這些就是政府部門應該要去規劃應該要做的。

訪問者：您剛剛有說是駕駛人他其實他要繳一些費用，靠行費用。

受訪者：靠行費用，他每天的油耗費、車輛保養費。如果你去訪問計程車司機，你可以問他你一天賺多少。

訪問者：那他們的狀況其實您們這邊也知道，有沒有說怎麼辦？

受訪者：我們知道但是我們沒辦法，我們沒有辦法有效的輔導，因為我們只是管理你的駕駛人，跟管理你的車輛而已，至於你的營業部分不是我們管的一個區塊，哪那你要營業你要來作為一個很好的營運機制，那你政府部門提供適當的場所，就是說提供適當的教育訓練：譬如說我請工工會來提供一個教育訓練機構我請某一個協會來負責幫忙訓練這個駕駛人，你們在服裝儀容上、在禮貌上，提升他們的服務品質，這個是政府部門要積極輔導他們去建立的，另外一個部門你去規劃他們達成一個很好的機制，你看台中市火車站，那門口排班計程車那麼多，台中火車站根本都沒有管理，那個穿拖鞋的、打背心的在那邊開計程車，那個乘車來看到也是在開計程車，品質就沒有辦法提升嘛。那然後我們一直希望鼓勵民眾檢舉未按表收費的、拒載短程的，民眾有時候礙於這個好像流氓他不敢檢舉，那我們不可能24小時就在那邊等你，看到這個問題勢必要接受檢舉以後我們才有辦法跟他瞭解舉發，像這些配套的措施你政府部門就要去幫忙、去規劃。

訪問者：這是不是一種制度的缺失，對不對？

受訪者：這個確實是政府部門管理上應該要考量到的問題，不要被動的今天我申請要畫一個計程車的停車格還要好幾個單位，檢查單位、當地的里這個里長讓它們去看，看了以後只要有一個反對那民眾認為這個地方會妨礙交通，就不給你畫了，導致你不畫我還是會來，我坦白講如果我是計程車司機，這個地方有錢賺我還是會來，看到你警察我就把車子開走，你警察不可能24小時，你走我又來了。不要嘛，你政府你就幫她先規劃好對不對，你看日本人家做得很好，日本在那個路口都設有那個計程車的牌子，然後你只要有空位，你計程車就可以進來排那邊排隊，最後一輛跟前面一下要下來幫忙交通指揮。政府有在規劃嘛，這個交通交叉路口交通是很頻繁的，那你如果用計程車駕駛人的一個規範，我給你畫五個停車格，那你們就順著這個來排隊，我乘客到時候就可以順著這個搭著車子就走很不錯，那你後面排來的這個人你就要負責幫忙疏導一下交通，哪怕是疏導他們自己的交通也好，這樣子人家去一看這政府做得不錯喔。

訪問者：有一種管理然後又提升它的服務品質？

受訪者：對。而且很安全，不要說坐計程車那裡看到有一個人衝著就靠過去，不用，你就是停在這裡，客人來你就是門打開來。

訪問者：這就是我們這個政府缺乏這方面的管理？

受訪者：當然啦！我也都有提過跟他們提過，要有效的一個輔導跟管理他們才會做得很好：教育訓練，譬如說我找某一個協會，跟你簽訂一個那個提供我課程、講師，他們這方面是不是現在非常缺乏？都沒有，計程車駕駛人都沒有教育訓練，完全沒有。另外一個就是有效的計程車停車空間政府部門來提供這才是正確的阿，你不要讓它滿街跑你就規劃擠個停車的空間給它，然後讓它們形成一個制度，先到的先排後到的後排，然後用輪的大家不用去搶，這些都是我覺得拉在公部門應該做的一個方向。

訪問者：您剛剛講到的一個，其實我在過去的檢閱上面都有講到這樣的一個問題，然後向您剛剛有提到就是說共乘是未來一定要做的嘛，那其實這個共乘您是覺得它跟接博是在一起的嗎？就是接博的共乘。

受訪者：共乘是可以這樣子做，也可以單獨做，目前台中市來講到的有一個跨縣市的共乘機制：譬如說台中市到埔里、台中市到竹山、台中市到水裡、或者是台中市到南投，有這個共乘的機制。

訪問者：這個是政府提供的嗎？

受訪者：這個是政府政策的宣示了以後開始去推的，但是沒有一個政府真的去做，所以業者就自己你依照你政府宣示的去做，所以政策有一個模糊地帶，所謂模糊地帶你政府要想這樣子去做，你政府沒有辦法那我們就拖拖拖，有心要做的人他等不急阿，他就先做了。

訪問者：等於缺一個法規？

受訪者：就是以後在講，那變成是說這個是一個漏洞，那好我現在說你這個不合法，它我們研究出所有的法令他沒有不合法的地方，好那你這樣子就變成說你是合法的，你沒有法律的規範你怎麼說你是合法的。

訪問者：沒有法律的規範說你是合法的？

受訪者：對啊！然後當作不知道你們繼續去做，像這些部分這些方向政府都有待去研究，一項一項項的去研究。我是覺得還有一個直得學界跟公部門去思考的一個方向：就是說很多的政策的一個研訂跟推動不要只有官跟學，產也是一個必要就是產官學，你應該是找基層的，有實際管理層面的在這個業界上面有實際在做的，或者是說有學者專家實際深度去跟他們。管理部門跟業者也是有一大差截，那你如果這些基層的比較實際接觸的大家能夠共同來研究的話，那你會提出一個很好的政策，那你訂好這個政策以後不管是這種層面你都兼顧到，這種政策就會很快在計程車產業上那我們政府就大概是要積極推動這個衛星，一個對乘客安全的保障。

三、請問現今政府部門有提出那些方面的策略來因應目前的困境？

受訪者：很多政策就是立意很良善，可是推動起來幾乎都是民間業者先動，民間業者動了以後然後有一段時間以後政府部門才動。那結果在民間業者在自己投入大量的資金、人力跟那個時間以後，你政府發覺說這個要來管理，可是你要來管理的時候，你是以他現有的這個營運的方向來打壓他。換句話說，這是我站

在公部門我看的出來。就是你這個不合法導致這些業者呢，投入的資金、投入的人力、成本等的這些呢，因為你政府的一句話它就收起來了，那這是運輸業者最悲慘的局面，那當然在你們的研究訪談裡面呢或許可以朝著這個方向作為一個深論的區塊，政府鼓勵民間企業能夠再投入這些資金、人力、物力以後你再來有效的輔導他，讓他從一個法律規範的灰色地帶呢變成一個正常的一個營運區塊。那這樣子才是鼓勵民間投資的一個有效的政策。那你不是說放出一個空氣球，然後大家就追著氣球跑，等到氣球飛掉了以後你這個產業就慘了，等於是說政府他都是給一個方向希望這樣。

訪問者：然後業者他其實他也很想要，因為他覺得這很好嘛，所以業者他其實很想要去進行這件事情？

受訪者：對，可是政府他卻又因為這件事再進行了，然後呢他只針對這件事情，然後可能又比較沒有更實際上去支持。

訪問者：那說就是無線電車隊他其實有這個蓋台、還有通訊不良跟安全的問題，那我們在公部門這邊有沒有對他們進行什麼幫助？

受訪者：我們是有管理拉，無線電業者我們是跟NCC這委員會有一個共同管理的機制，他們是負責管理頻率跟基地台，那我們是負責車輛跟駕駛人的管理。目前來講的話合法的無線電台是值得鼓勵，以目前沒有衛星之下，但是相反的違法的無線電台比合法的還多，公部門也沒有很大的人力去取締這些人，換句話說，電信警察的編制沒有幾個人，那這個如果以部門分工來講的話一般警察機關沒辦法去抓他們、取締他們，那就是要靠這個電信警察，那電信警察他不只有這個業務，所以他人力少、資源少各方面都不足的狀況之下那你當然讓一些違法者就有機可趁阿，所以三、五十輛計程車就可以搞一個基地台而且不受政府的管理，我就自己弄一個頻率弄一個頻道。

訪問者：所以那其實這樣是不合法對不對？

受訪者：當然是不合法。

訪問者：我們是否有對他們進行一些管制，就是說對這個不合法的？

受訪者：譬如說我剛剛有講取締部門都是要分工：妳警察負責他違規，監理所負責他違反公務法的部分，NCC他負責他無線電的部分，好了，現在我攔了一輛車子下來，我明知道你這個裝了無線電是不合法的，我沒有辦法告發你，我沒有那個權責可以告發你，你這樣子你懂不懂？這個就是你要配合。譬如說你聯合出去稽查，發現他這個無線電是不合法的，那你電信警察你來介入，那我們不能夠介入我們沒有那個權責。所以說也算是管理上的一個很大很大的漏洞：工分的多分的很散，那你看像警察抓到違反公路法的部分他沒有辦法開單子，他只能說這個配合監理所才有辦法舉發。

四、請問目前政府部門與計程車業者或工會是否有合作？又是何種的互動方式(如：垂直或是水平式)？

受訪者：它應要是如果他資源不夠，它應該是可以跟一些工公會、協會，產學之間就一個橫向的合作。

訪問者：水平發展？

受訪者：當然嘛，橫向合作，對不對，好，我政府部門負責照訓，今天照訓五十個或是一百個。那你政府提供一個訓練的場地，然後聘請學者專家或是教授來幫忙他們提升一個服務品質的講習也好，交通訓練也好，然後給予他們一個可以賺比較多錢的教育訓練，甚至於每一個人都會有他的懶性，就是你照訓，那你可以給他一個誘因，你來了以後我們提供你這個四個小時營業損失，和政府提供你一個很不錯的一個便當，不用去開車我還有錢賺五百塊，今天早上不用開車我都有五百塊，然後又有一個便當，然後我到那邊去了以後又可以獲得很多的知識，我下去的時候我無形中提升了我的一個形象，明天我就要帶領帶、我要穿的整齊、我對客人就要怎樣怎樣，這是不是很好？這是政府部分要做的，不是只有管理。在管理的方向上我們是一切依法，也就是說法令對你們怎麼約束，怎麼規定我們就要按照這個規定做，但是在橫向的方面我們也輔導你，譬如說業者之間的分贓或者是什麼的話會造成些什麼問題，那我們需要公部門介入的我們來介入它，如果牽涉到法律層面的就到司法單位去，我們是有這樣子去跟它們區分。

訪問者：所以其實算是那種由上到下也有，然後水平式的也都有這樣子？

受訪者：對。如果依法令來講是由上到下，然後他們的一些問題的話我們水平的：譬如說公會開會，那我們需要去做一些業務宣導阿、做一些新的法令的宣導阿，那我們跟他一個平行的接觸。

訪問者：恩，安全的保障。好的，這次真的非常謝謝您些這寶貴的意見，謝謝您。

代號：I2

訪談日期：2010-11-14

---

一、請問您認為計程車產業目前面臨的問題是什麼？(諸如：是否整體營業收入不佳、服務供給和需求的不平衡、空車繞行造成能源耗費等方面)

受訪者：我會先要覺得就是探討它，計程車它的產業的特性，然後它面的問題我覺得要切向先畫分成慢慢去抓去找他的問題。那現在計程車在大眾運輸的角色，它扮演的角色怎麼樣，因為目前政府還是在停留所謂的大眾運輸。那計程車目前在法令上叫副大眾運輸，那跟大眾運輸得到政府關切還是不一樣，那應該是說他的角色，政府給它定義是在哪裡，我覺得就是在往下面走，第一個就是看它的角色，處裡的哪一些的作為，哪些做法。那我覺得公部門人員的話，那只是面臨的問題之一而已，還有產業包括我們車輛管制的問題，其實很多都是中央，因為中央沒有帶頭訂出一些規範，或是說中央有一些做法，因為比如說車輛管制好了，開辦大概很久以前八十幾年開放運輸合作社之後，就是把運輸管制，當然它有開放的理由，那現在造成也有這個問題，開放合作社之後，當然對計程車車輛的管制就是相當於已經擴大，市場就瓜分了。

訪問者：所以有沒有可能就是說地方政府跟台中市府不要再用這種管制的思維，就是我們現在這種管制，這種強制、強度是過分被強調，也許從政府的立場認為管制是必要的，可是現在很多是解除管制了，回歸市場，但是政府在有些狀

況下管制這個是必要的，譬如書牽涉到這種安全的、劫案的，或者是這個犯罪的，這種政府一定要管制，這個沒有問題。

受訪者：對。這個都有管，可是這我覺得還是問題。因為我分析台中縣、台中市現在我們目前台中監理所資料，上公路總局查計程車的數量台中市四千多，台中縣市兩千二，台中市四千三百多，這縣市就六千三百多台。我們現在車輛管制確實有這個問題。

訪問者：因為從這個都市交通的方面，大眾運輸絕對是必須的，不可能被排除在大眾運輸之外，因為他就是可以做其他接博。那從整個國外經驗看來，為什麼整個感覺上就是一個收入很高的一群，包括香港的，開計程車可以創造很高的收入，可是我們台灣並不是。

受訪者：那其他因為計程車就我知道他就是你分了合作社、又分了個人車行，那以往個人車行是比較績優駕駛人它才可以。為什麼你知道嗎？因為他沒有刑罰，法令有寫加入它的條件，但是那些只是刑罰，它被併購還是可以，所以它組成分子是比較複雜的，那裡面的份子你複雜的之後，要成立公司和維護管理，就變成說他今天要做起來是很大的挑戰，然後實務上我們有遇到這種我給了這家，這家馬上告我們提出行政訴訟，而且他契而不捨的。

訪問者：現在的問題就是說監理站是屬於公路局，那從以前就知道基本上要管制就很難管。

受訪者：因為目前就只有在中中市設招呼站，所以目前只有招呼站和費率這兩個，那至於其他的包括金費補助阿，向設備補助阿，包括公司那些等等，目前沒有我還沒辦法去處理，當然我們也怕阻力，因為是很複雜的。那過後一定要經過一些有點混亂或者有點磨合，因為我們是小市民，我們可以看到大的，我覺得可以看到大的，來開會也可以當場對我們處長大小聲。只是討論譬如說春節的費率好了，春節的加成收費，就是假如說，不容易管理，就是我覺得問題，也是問題之一，因為車輛管制跟駕駛人管制已經開放了，但開放的後遺症就是造成素質沒有那麼好不容易管到。所以品牌形象如果能是很大方面的，政府也願意去補助貧乏的現象，不是齊頭式大家都補助，因為有些補助沒有價值，像我舉例未來包括像公車，所以其實公車有好多可以當做好的示範，或是好的方式來處理：譬如我們公車，現在台中市，我台中市這個走的軌跡在哪裡，我們都看得到，我們就管到，可是我應用在輔助裡，未來假如我接管計程車，這他們一定會來討這個部分，那我可不可以給他，ok阿，問題是，他們願意不願意被我管，那這品牌形象他或許願意，所以變成是我補助款，所以我剛剛講是六千多台的計程車，因為一台，如果一台兩萬塊，一億三千萬，六千多乘以兩萬塊，所以這不可能政府全面，除非中央是全部補助。那如果以後包括我剛剛講的：單單制服就是一個品牌形象，那是小的，大的是一台兩塊，那就一億三千萬，那不可能，那透過申請評鑑，把某一家車隊，參加車隊做起來。

訪問者：我們是這麼想因為我們看到台中市的計程車產業逐漸的趨於往不好的趨勢在發展，就是說每年在吵那些費率，這變成它已經是一個社會問題。

受訪者：對。像我這個確實也發現，民眾對於計程車：因為我們有時候申訴還是看得到，現在火車站所謂的距載短程，85塊已經很好，可是計程車還是不願意做。那我們也調查過，我們有派人去查，大概平均大概兩個小時出一趟車，那還算是有排到的，因為空車現在不敢跑，不敢空駛，不敢繞，空駛就是浪費錢。

訪問者：台中市現在空駛率大概六成？

受訪者：恩，應該有超過。可是台中現在空車率應該有大幅降低了，因為現在大家不敢跑了，所以空車率也降下來，那我相信這個數字，絕對超過四成以上。不過有人跟我們建議，希望每個公車站牌都設招呼站牌班，可是因為台中市道路資源不可能每個公車站，而且它屬性不一樣，搭公車的人很少會去搭計程車，那他也會干擾計程車。因為繞行現在也比較少了，我自己上次坐高鐵過來，我先搭一段計程車，我想攔我自己都覺得我攔不到，好不容易願意來了一台，他願意跑，我比較省錢啦，最近的地方去坐，我只要付基本里程的八十五塊，我是這樣考慮：我如果高鐵坐到我要去的地方大概要三百塊，那我想要省錢我就接駁車下到最接近的站，那我自己感覺我攔不到車。走了一段之後還好攔到，因為也在趕時間，所以我是認為運氣。因為現在計程車在台中市逛的很少了，所以說空駛率是降低了。第二點是一般繞行浪費是有，但是比率上已經降低很多了，供需差確實都有，不過供需沒辦法，因為前陣子就是因為經濟不好，所以供給是大於需求，這部分都一定有的。那我是覺得車輛的管制，人員、車輛、靠行還有好多，包括台北市問題也是：收規費，不知道您們有沒有聽到，就是所謂的買case：買case就是說，某家計程車跟某個社區合作，社區就叫他電話打給他，分十塊。買case，這個吃虧的是計程車司機，那個他該收的錢轉給社區委員會。聽說都是用這方式，不知道喊到四十沒有，因為我們的起跳八十五，台北市七十，所以八十五要拿五十五，三十塊收不到，那一般我們跳八十五短距離只跳到一百塊，頂多一百二，那拿三十塊，所以計程車的這個部分就是另一個問題是：這是車行或合作社做的。

訪問者：因為其實我們想要知道政府部門最好的目標跟民間業者的目標，如果有一致就能達到目標，如果不一致這確實有癥結，但是不要去浪費資源。

受訪者：對阿，包括公車資源也有限。大家說開到哪裡、開到哪裡，其實業者比我們更清楚，業者有多少台車。不是用喊的，因為有時候民眾不知道，我們考慮的不是單車子問題，我們還要考慮業者、民眾。不過那是理論，在最優、最有效益的情況下，可是算算車費其實也會不一樣，所以實際上有時候不見得會相等。

訪問者：所以反過來講它們有時候陷在這樣子的困境，搞不好也是在公部門的一個輔導跟協助不夠！所以也要反過來檢討。

受訪者：對，不過都需要檢討。像我舉一個例子：前陣子有一段時間，有人一直來找我，也可以說來煩我們，因為我會說到煩，是（因為）它如果是好方向，他目的是好方向來談，可實際上它可能另外是要收規費，我的感覺是這樣；但是他要進來，他就找工會，我們有四個工會，計程車商業工會，工作的工。那我意思是說它方向對，我沒有贊成，可是它又不合法化。那它喊得沸沸揚揚。可是還



有一個現象，你用輔導或許我們有合作機會，那包括輔導你把它合法化，就是說對你有幫助，那政府應該也不會排斥，因為你努力的合法化，所以我請他說：你一定要到公司的地方申請，你要成立一個合作社，個人車行，或是車行。

二、那根據您前述的計程車產業困境，請問您認為計程車產業未來應該如何發展或是朝向何種目標邁進？

受訪者：或許可能未來些部份可以一起討論。這些問題未來並不是說完全沒有路走，我認為還是可能會有路走，只是說還有很多要克服的，不過我認為還是可以走。像車輛多，因為政府沒辦法讓所有人都得利，但是提升整個品質帶動所謂的品牌車隊。品牌車隊，我覺得到是難度很高，但是如果合作建立品牌車隊我覺得對整體的形象，人家對計程車的觀感整個都會不一樣。

訪問者：所以這個需要地方政府去協助，因為如果完全依靠計程車業者須要資金來仰賴，我們可能要給它一個政策環境。

受訪者：這個是可以在地方政府的需求上，譬如說未來緊密的短區間的結果，當然，其實捷運路線大家還是希望說花費比較少這個牽扯到費率。

訪問者：譬如說在地方政府的立場，有沒有辦法說如果要補貼，能不能就是補貼公司為主，那個人的，我們就鼓勵計程車行朝向公司化，這就是一個很好的方向，所以計程車有公司的補助盡量移到那邊去，就形成一個所謂的吸引力過去，對不對？

受訪者：那是方向沒有錯，那這個方向我會說不容易就是一定要法源依據，政策一定要、中央一定要訂，對公司的補助，就是所謂大眾運輸管理，那就是對業者有些補助。公司，因為計程車就實務上車行很多都是虛的，他只是為了縮減，縮減就是說讓計程車服務，如果他願意做成公司化像大眾運輸，譬如說台中客運或某某客運，是沒有資本額的問題、是規模的問題。現在計程車統計，只是大家，當然統聯以前也是計程車，但是它慢慢轉型，所以，這是可以做的方向，可是遇到很多包括政府，沒有辦法一定要訂。坐計程車最主要是安全，這GPS我覺得是可以討論的方向。

訪問者：所以這個有沒有GPS要讓他可辨識，能不能個體來辨識，因為這是公司化的依據，因為要透過公司化來確認你的安全。

受訪者：對。但是說品牌還要講到公司化，那是另外一個，因為目前來說都叫車隊，車隊目前交通部還在訂法規，車隊是管不到的。那他出事情：就譬如說駕駛人要陪醫藥費，或許就沒有辦法，變成大家加入而已，我加入那個不是公司機關，那只能說服務而已。那交通部已經在訂了，因為我有參加過它的會議，應該要這樣講：車隊法治化現在交通部正在訂，但還沒好，已經在修了。這個就是公司：因為像我剛剛講，大眾運輸除了業者，像公司組織，這樣才可以慢慢建立起來，政府也才願意投入，加上品牌、形象這三方面都會好。計程車願意加入我們，品牌也很注重，有些人也很注重品牌形象，他也覺得這樣是對的。那就是說另外的問題：現在沒有牌的、不靠行、或是借車去跑的，其實也多到，連擺一台車都當計程車。所以品牌是未來可以做的，但是這個就我剛剛說到的，品牌車隊

只能少數部分。政府也是要這樣做，也只能這樣做：就像公車阿，沒辦法每個人大街小巷每個人都可以做得好，但是法路網建立，假設政府應該要推動，那你就到另外小巷或其他，你還是必須要走主幹道方式或是別條（路），不可能就是讓你剛好挑旁邊。這我們有停管處、停管科。政府部門是人力跟預算，那另外中央就是法，有些部分，包括衛星車隊、車隊的管理、車隊的法源依據，政策有些還有區域，純粹中央的部分就是法令跟政策推動的方向，提供本科可以由各地方直轄市去遵序。這問題政府或地方部門還有業者，業者駕駛人大概就是這樣連結相關的都會有問題，是每個城市間都會有的。那未來我覺得有些部分就是現在在討論共乘。共乘我平心而論，我覺得不會成功。某種形式上我覺得它像我們的公車路線：因為共乘你不可能彎來彎去，有些人趕時間，它上計程車還要特別繞到哪裡。所以某種形式上，是公車路線。

訪問者：共乘也不一定限定在計程車，那像香港的小巴也有類似這種，隨到隨接。它就是有特殊路線，然後隨招隨停，可以把送你到家門口的。

受訪者：那是沒有收費的形式規定。只是說政府不敢隨招隨停。當然也是希望這對便民也是好事啦。因為突然間停影響到交通的順暢。

訪問者：就是說在地方政府的法規限制底下，有沒有辦法去做一些些的突破，比如說我們很多大都市都推動輕軌，台南一開始說要做，台中一開始就說要跳過做輕軌直接做捷運，我個人認為有可惜拉，捷運的經費那麼多，台中是要蓋輕軌有它的條件，那大概有其它的考慮。除了這個之外，台中絕大部分很多捷運的街道，因為他其實想做一個大眾的交通工具。

受訪者：現在政府部門有拉，有考慮了，不過小巴、中巴要取代大巴，就是所謂的郊區路線或是說之間等等。不一定在大巴，可是要看業者願意，中巴。因為補助都補助大巴。慢慢都有，有點轉機。那個是有牽涉到業者在控制經費、控制成本支出。政府現在就調整了，像各車行，我是去台北看到的現象或許在台中也有，就是說品牌車在台北已經很落實了，慢慢已經有這個趨勢了，可是有些車行，他就不願意加入，就只能當個體戶，個人的車行，只是它一個人而已，但是它的服務它不見得差，但是他不願意去付那些錢。

三、請問現今政府部門有提出那些方面的策略來因應目前的困境？

受訪者：一開始要先這樣劃分，因為這個就是從就要講到中央的政策性，你在定義在計程車的角色，因為已經這樣劃分了，那畫分大眾運輸，政府包括經費的分配會有差異的，所以畫分出來之後，政府對這個差異，它去處理的時候，它有什麼政策可以下手；這部分當然是中央，台中因為幅員太廣所以生意可能沒那麼好，那所謂的院轄市，如果還沒合併，桃園、新竹這樣子包括我們，像嘉義等等這種，或許有計程車需求的部分，去探討它的。目前主管是他們，那大概是後年一月一號才換我們，那我們當然也會往前動。

訪問者：那所謂的換人是將原有的相關人員並到交通處，還是只是業務的移轉？

受訪者：目前是所有業務的移轉，目前交通部他想把這個丟給，應該是這樣

講，交通部認為畢竟是合併之下，所以依法規就是要提出那個，那他定在一月一號，因為他還有修法的問題，他還要處理它那個部分，所以就它還有另外的部分要處理，他們再開會跟我們講，理論是要明年一月一號，可能因為現在有些事情要處理，他們就是定在後年的一月一號，所以比較確定的是後年的一月一號，這樣包括我們、台北縣跟高雄、台南，就直轄市的部分，我們都跟他說你要人跟設備一起整個過來，政府還在討論這個，這個可能針對這個敘述而已，所以那個部分反正決定一百零一年的一月一號，就給直轄市去處理了，那比較明確的是這個部分，但是是可以針對這些去討論，這確實是可以開始去理解討論出來。其實目前來說各地方都一樣，都直接跟中央有反應，辦計程車的人都是兼職、兼辦，因為人力上是不夠的，我們也是從公共運輸科，再掛大眾運輸。

訪問者：所以就是政策法規上去修。

受訪者：這個也要去修、或是去增訂。因為沒有法令，那政府像我們就是有發生類似補貼辦法，所以中央訂出來，地方政府也這樣做，然後就可以跟進了，包括補貼、分配的補助，或是這可以再談到更細的，都可以去努力的方向，我覺得那只是一個做法。

受訪者：目前我們主要是在城際運輸方面，國道的下客處，或是一般我們講的上客處，他選擇大概就是國道去上站，下客處這部分是可以考慮的方向，那其實大多數，因為下客處都是大的：譬如說中山醫院站，朝馬站。其實那些基本上也已經有排班處，只是說要兩格還是三格，需要的多寡的問題而已；那基本上我們的招呼站也畫了，現在是大概九十一處，大概之前是八十六，後來九十一處大概三百零一格，所以台中市在設招呼站是不會輸給別的：就是說我們在商圈，下客處或是百貨公司、醫院，計程需要的，大多數都有了，所以現在他們吵的就是計程車，不是公車每一站的排班處。但是，因為可能沒辦法盡如大家意，因為市公車就我們講：最主要是我們國道會在下客處，它可能會在行李上，這個我們目前也在做了，所以我們是跟他們說：你有需求我們針對個別需求，來申請我們再來考慮。那包括說每個公車招呼站，這個牽涉面太廣，目前我們沒有答應，確實提高固定排班的招呼站，台中市的道路中間有做汽車格，有做公車格等等，所以還是有整體的考慮、考量。它有它的利可圖，但是我覺得很可惜，因為好的就集中起來，就是品牌或是公司化、品牌化，這樣才會把所有形象帶入，嵌入市場。這是理想，但是實務像台北或台中不容易做得到，因為他們是個人意識很高，加入太容易，所以它想要回家或去玩、想要上班，這沒辦法用公司化去管理。像我以前就接觸一下無線電，我覺得至少我對它感覺還算不錯，它們的要求之一他跟我講說，他們派出去的車，它們都會付一部份的責任，就是它不會只有司機出事情，它們不負責任，有車禍撞到老人家他們會協助處理，那賠償可能會協助一部分的賠償，那相當於說它是靠我這個已經有點工科化的組織了，它這個才是比較常態的；不是個體戶出事，合作社就辦你或怎麼樣，不要我另外再請人家來磨練，所以他的體制車行合作社應該有在做，我沒有否定它，它現在做控管車輛數就是不要讓他空車，因為供給已經大於需求了，不需要再供給再加入太多人，就是有

太多人跑來坐計程車的行業，沒有領到營業登記證的人，所以管制很重要，至於能不能在進一步限縮，那真的是很大的難題，現在是說控管可以做，公路總局是這樣處理，我覺得也是一個做為，沒有辦法達到最理想的狀態。所以主要就是費率不敢再漲了，所以台中市就是在道路駕駛希望我們儘量給他，那我們會會勘，然後要四個公會來決定。

訪問者：所以並沒有什麼例行的訂定？

受訪者：目前沒有，以前我們直接成立一個計程車審議委員會，那時候很多道路上跟公路總局重疊，那後來這個就廢掉了，如果審議委員會留存下來，就是讓他慢慢制度化，制度化也是應該（是）我們未來會走的方向，因為政府找審議委員會做這個評審我覺得也算是重要，否則往往會被告：就是動作會變成沒有得標的就會提行政訴訟，所以防不勝防，因為人力已經不夠處理沒辦法出清，還要處理後續的根本就是沒有，沒辦法把它落實追蹤，往好的方向走，所以大致上合作互動未來一定是主管機關不想接觸它也不行，因為他們也會來，工會他們會不定期來找我們，未來我們還是以後互動方向來推，只是說推到什麼程度，可能政府要看經費，包括制服。但是因為政府要編預算，有了預算才可以去做制服或是開收據，其實我覺得收據可開、不開沒有說特別重要，我倒覺得GPS是最安全、對乘客最有保障的，應該要先做的、先把錢投入。

訪問者：它們是向監理站申請？

受訪者：是像我們申請。因為不是我們不編預算，因為審計那一關就過不去了，政府的組織就是要有預算來源，編預算它們也很清楚。那未來就是我們一百零一真的管的話，有些路段就是我們會去就是。

四、請問目前政府部門與計程車業者或工會是否有合作？又是何種的互動方式（如：垂直或是水平式）？

受訪者：目前好像大概就只有駕駛人評鑑而已，沒有合作。

訪問者：所以目前有沒有這種做為，還是就只有按照他現行的牌照來發放管理，就是說沒有提供任何所謂的？

受訪者：因為，隨便講一個小的好了，包括對計程車我們說制服，這樣的形象維護。其實譬如說制服的事情確實會給人家的感覺不一樣，你穿拖鞋，你穿什麼，這是品牌也是一種。我們目前合作機會真的不多，講實在，政府跟公會業者其實要合作，但是我們不敢跟它合作，因為他們沒有管沒有組織性。

訪問者：那非常感謝你提供很多非常寶貴的意見，我們都不曉得台中市除了困境還有其他這些細節，我想我們非常需要向您這樣子的專業的人來提供更完整的（意見），（讓）這研究的結論能夠更精細，謝謝您！

代號：I3

訪談日期：2010-12-02

---

訪談者：這樣子，那就您這邊的看法，就是像我這上面就是說就是我舉例，您的看法是說，目前就是計程車他遇到的問題，到底有些什麼實際上的問題。

受訪者：其實我覺得你提的這些問題，基本上都是可以用，怎麼講，因為你，

你是寫了二個，二、三個問題，但是我覺得其實這個都是一個問題，怎麼講。就是供過於求。

訪談者：你覺得是，就是說就是車輛太多...

受訪者：如果說可以把供過於求，這個車輛數可以把它降低，讓這個空車的這個趟數可以減少的話，讓司機，簡單的講就是說，讓司機有賺錢的話，其實你提得這些問題都可以解決。

訪談者：那您覺得說這個，就是您的意思說因為車輛太多嘛！那可是要搭程的人不是很多，乘客...

受訪者：我舉一個例子，當然啊！這個譬如說，其實這個它計程車的族群跟一般的族群不一樣，雖然說現在台中市有推行免費公車，這個有衝擊，對這個我們的這個司機的收入一定有衝擊，但是衝擊多少，這個當然是要評估，但是我個人認為，我個人認為不會很大，但是有衝擊，因為坐計程車的族群，基本上跟坐公車的族群是不一樣。

訪談者：那目前有對於說這個方面，有沒有去就是針對它去進行一個就是改善的方式這樣子。

受訪者：對整體來講，對一般的、一般的學生族或是什麼，它可能是利多，其實有些政策是正反二面，真的是正反二面，對另一個族群有傷害的時候，那搞不好就是對另外一個族群就是好的，那當然，市政府這些主管機關，它就是會認為說你們這個可能就是比較...怎麼講，意見比較，是代表的比較少的一群人，他要照顧比較大的多的一群人，他當然他會說意思這個他會再考慮，都是官方的說法，說會再考慮怎麼樣，他會研究，對不對，基本上他都是這樣，對我們，你說有沒有傷害，一定有傷害，只是說傷害的程度多少，還有你上面提到的說這個，牌照供過於求，收入不佳這個，還有這個計程車未來目標發展，我都覺得，其實這種東西，其實政府規定很多的政策，在我們這邊加諸於業者或者怎樣，我都覺得說其實有時候是多的啦！其實應該怎麼講。其實你應該用一些比較良性的正面，譬如說很簡單。要有誘因，什麼叫誘因，他如果一個計程車司機，如果賺有錢的話，他一定會跟其它的職業，任何行業都一樣。不要說計程車司機，對不對，今天你一個賣麵的或是開 7-11 的或怎麼樣，他今天開一個 7-11，他要繳權利金，對不對？他今天，它這個點生意很好的話，他也怕 7-11 總公司不讓他續約，因為他生意很好，他就會珍惜，對不對？同樣的道理，計程車司機也是一樣，其實你在那邊，現在牌照可以說是供過於求太多了，太多就是他那個門檻要進來的比較低，比較低的話，就進來的人很多，然後就把這個市場稀釋掉，原來靠這個吃飯的人稀釋掉，他賺不到錢，賺不到錢就會有社會問題。

訪談者：對，這是一定會的。

受訪者：那如果他賺有錢，他就會珍惜他的駕照，我是覺得應該用這種方向，舉一個例子，全世界沒有一個國家說那個牌照是沒有錢的，只有我們台灣。

牌照如果有價、有錢的話，你看司機會不會珍惜它？不要說司機會不會珍惜它，公部門也會珍惜它，那為什麼有價？就是因為需求的人多，但是它供應的人

少，這個東西就有價，其實跟 7-11 也是一樣，或者是跟譬如說百貨公司的專櫃也是一樣，今天有一百個人要去設這個櫃子，就有一百比一，大家就會去競標，對不對？今天如果這個地方是沒有生意做，你送他，他都不要，他就不會珍惜，就給你亂搞呀！對不對？

訪談者：所以，就是你的意思就是說應該要進行就是，最好是能夠回收嗎？還是說...

受訪者：對。

訪談者：給予一個有價。

受訪者：對對對，我覺得這是比較正面的方法，而且，計程車本來就是有價，因為為什麼？這是有例子的，真的，這是三輪車要淘汰的時候，那政府要輔導三輪車車伕轉業給它一萬五，這一萬五那裡來的，是計程車業者拿出來的，不是政府給他的，所以計程車基本上就是有價，為什麼要把他搞成無價，你有價的話，你政府就好管理，你說人家香港那個牌照的多少錢，人家美國紐約一個牌照多少錢，你都會學人家好的地方，為什麼不學那個，你就讓他有價，有價，你只是要把它說你這個有價要怎麼去規範，這個利益要怎麼去分配，譬如說你公部門，你要幾%，私人企業幾%，司機幾%，你把這個、這個東西，弄好的話，把遊戲規則訂好，你不用訂那些規則說司機怎麼樣，他自動會穿制服，對不對？他自己會服務好，因為他怕牌照會被收回去。其實都還是回歸到一個重點，牌照的問題。那牌照如果你把他有價化，你看人家外國為什麼可以管理的這麼好，為什麼問題沒有那麼多，我們這邊就是計程車司機給人家的印象，可能就是穿著短褲、穿著拖鞋。然後嚼個檳榔，然後抽個煙，對不對？人家為什麼不會這樣？人家有一天到晚在那邊鞭策說你要怎麼做，不用人家不用在那邊鞭策，你只要讓他賺有錢，牌照好好管理，他自己會做好，應該是用這種角度、這種思維去看這個市場才對。

訪談者：等於說將這個把它回歸到那個一個管理，管理的那個機制這樣。

受訪者：對，你不需要去說現在你牌照，你來，你就幾年就可以珍惜，你幾年就可以珍惜，就是等於沒有錢，門檻低，沒有錢。沒有錢的話，進來這個行業的人，本來他還可以生活，可是進來的人多，他簡直就是要顧三餐都很難。

訪談者：對，就是您剛剛提說其實最主要的就是說，能夠如果透過這個牌照，然後去進行管收，就是等於說他變成會，因為怕被收回，所以在各方面都會配合，這樣子。

受訪者：對，這是比較良性的作法。

訪談者：對對，那其實，因為其實大家都覺得說，是計程車他在那個形象上面，其實是一直都不是很好。那這方面其實剛才你說一個牌照是沒錯，他是一個、一個誘因，那他如果用別的方式呢？有沒有什麼方式是說會提升說他的一個，不管是形象，或者是他的安全，對不對？

受訪者：現在講的好，我們現在講檯面上的，檯面上目前的所謂形象比較好的，因為現在就是說因為生意不好，大家都在體認生意不好做，生意不好做的話，當然可能大家就會說，譬如說就會打，就是說譬如說某某無線電車隊。它可能就

會穿制服，幹麻什麼有的沒有的，這樣子會規定，但是基本上我覺得他們實施的也不會很徹底，也不會很徹底，當然就是說，會比一般的你會看起來。會比較，還會有比較級嘛！這個車隊的司機跟一般的司機，他們看起來形象真的是比較好或者怎麼樣，但是真的有比較好嗎？譬如說，譬如說我們假如 XX 車隊最好了，現在大部份都認為他是指標。可是他也出過很大的事情啊！對不對？那最近也出事啊！對不對？那奇怪你就會覺得說，為什麼他們形象好的還是會出事呢？你有沒有想過這個問題呢？像我就覺得因為我們是這個行業，所以我會特別的注意。我會特別注意他們，你說他們形象好可是他們都出大事情，反而我們這些形象比較不好的，比較不會出那麼大的紕漏，對不對？所以說你說真的好嗎？他只是可能比較會包裝，對不對？他比較會包裝，但事實上真的好嗎？我們也比較會過濾司機，因為怎麼講，他今天來我們公司，來我們車行，來我們無線電，其實我們就是可能是生命共同體，他一出事情，我就要去處理，所以還是回歸到一個重點，你一定要有誘因，你一定要有吸引它的地方，你要用牌照管理他，是不是這樣，我是車行第二代，我從我老爸那一代就開始做，我們做了四十幾年了，我覺得真的就是，你就是要用牌照管理。

訪談者：當然牌照管理就算是一種已經到法定規範了嗎？對不對？

受訪者：對。你說要用，譬如說你要用公司方面，這個司機加入我們公司的車隊，你要怎麼去管理他，當然這個是公司行政方面的一些規定，但是你再怎麼規定，人都是這樣子，我們現在就是用 case 為導向，簡單講也是讓他賺有錢，今天你得罪這個客人，以前我們是怎樣，後來我覺得不對，譬如說他在這個點，他在這個點排班，他得罪一個客人，以前是說我們這個點不讓他進去，不進去排，我覺得這樣思考邏輯就不對。譬如說你叫車，你們在你們學校叫車，你在你們學校叫車，我會派附近的，我會在那附近設一個點。在那邊排班，這樣子服務才會快，對不對？可是那個司機可能跟你應對，或是路程的關係可能有意見，你就投訴他，投訴他，我就說小姐，那你以後不會看到這部車，就把他做拒搭掉，我們電腦都會做拒搭，做拒搭掉的時候，那他就不可以進這個站，我們以前是這樣子做，你覺得這樣子對嗎？因為其實重點是說這個駕駛人，他跟這位客人之間的那個意見相左，可是跟這個地方是沒有關連的，等於說這個駕駛人，他可能去別的地方也會發生到相同的問題，對不對？

訪談者：因為其實我剛剛說就是我們應該說對這個司機應該去給他做一個再訓練，或是的一個...

受訪者：沒錯呀！當然要再訓練呀！其實我們有一個很簡單的嚇止方法，就是說其實叫無線電的客人，其實都是熟客，都是熟客人，就是說會叫 OO（應受訪者要求採逆明呈現）的就是叫 OO，會叫 XX 就是會叫 XX，他不會變，因為客戶都有屬性，那我們有一個很簡單的，就譬如說這兩百個司機，或者一百個司機去服務這個客人的時候，都沒有問題，但是另外一個去服務就有問題，可能就是這個司機的問題比較大，大概會用這種，這種邏輯去推，因為我們也沒有在車上，也不曉得說他跟司機的對話是怎麼樣，但是這個有稍微一個邏輯可以推。

訪談者：所以您剛就是講到說因為你們都是用無線電的方式去互相聯絡。那其實因為我也去看過一些文件，那發現說就是無線電其實他有他的一個優點跟缺點，那就您看來，就是您覺得這缺點，就是您覺得你們有沒有什麼去應對的方式這樣？譬如說像大家都知道的，我為了要接一個客人，可能我就是，我為了要接這個客人，我就是聽到這個無線的傳訊，我可能就是會開車開很快。

受訪者：應該這麼講啦，其實它這個跟電台的屬性有關係啦！可能我們的接商務的客人比較多，白天的生意很好，晚上的生意不好，因為晚上的客人比較複雜，所以我們公司就比較沒有刻意去經營那一塊，我們都經營白天的生意，白天就是商務或者一些家庭主婦、阿桑，他們可能要去看病、要去買菜，都是基本上經營這一塊，如果說你講的那個趕時間的可能就是。就是一些酒店的或是怎麼樣的，那個必須要趕時間的，那一塊我們比較不碰，因為那個比較複雜，所以那個跟電台的屬性也有關係！

訪談者：所以他其實是因為一個市場就是，市場的競爭關係，然後變成說我為了營收，就變成說其他的一些狀況出現？

受訪者：對，基本上，譬如說你要選擇一家品牌比較好的計程車公司，你當然也會，第一點你可能會上網去找，你會問朋友，你會問親戚、問平常有在坐車的親戚朋友，那一家比較好，你確定那一家統一抓過來以後，你就會跟他講，講你的路程，對，人家業者就會跟你報價，報完價以後，你會覺得這個可不可以便宜一點，因為我有這個量，對不對？再下來就是協商問題。

訪談者：就您那邊看，像很多那種譬如說大眾運輸，他們那個聚集很多的地方，不是也有很多在排班。那他們這邊，這個部份，他們的安全問題，是怎樣去...

受訪者：所以說你還是要有叫車，我是覺得會比較安全，叫車會比較安全，那個記錄都永遠留著。所以說你要選擇有品牌的，講一個比較那個的，你今天你去買一個鞋子也好，或是一件衣服也好，你是不是要買一個比較有品牌的，同樣的錢，我們以同樣的錢來講，今天你花一百塊，花一千塊去買一件衣服，你一定會選擇一個比較有品牌的，對不對？

訪談者：你所謂的有品牌是說，是指說一個車行或車隊，這樣子的一個團隊這樣子嗎？

受訪者：對，跑得了和尚，跑不了廟，是不是？老祖宗教我們，跑得了和尚，跑不了廟。

訪談者：那因為現在很多，不是很多啦！就是說我看過那些文章，像有一種方式是叫做，就是在那個派遣中心，可是派出去了車子開去那裡了，我就不知道了嘛！對不對？當然他應該是，變成駕駛的人應該是按照說該走的路線下去進行，去走，那因為我看一些文獻，他是說有些車子是可以使用 GPRS。

受訪者：GPRS。

訪談者：對，或者是那個衛星定位。

受訪者：對對 GPRS。

訪談者：那這一塊您的看法是怎樣呢？



受訪者：這個當然是很好，這個東西 GPRS，當然他就是有行車軌跡，有行車軌跡，你這一部車子載到客人要怎麼跑，怎麼跑，或者是他要去載客人之前怎麼跑、怎麼跑，他都可以完全適時的呈現給客戶端或者是公司這邊管理的管理端，都可以呈現，但基本上還是要回歸到管理，剛剛有講到管理。

訪談者：對。

受訪者：人的部份還是要回歸到管理，還是要回歸到管理，所謂回歸到管理，GPRS 只是一些硬體的設備，他當然可以輔助，但是你說...

訪談者：對呀！

受訪者：有軌跡，這個人就不會去怎麼樣、怎麼樣，你這個人要進來，要進來這家無線電之前，你公司的行政人員、主管就要特別注意要篩選，你覺得不行，你讓他進來，你覺得不行，你就要想辦法把他不要在這個團隊，才不會影響到你公司往後的形象，還是回歸到管理。

訪談者：可是好像會不會，就是我的營運就是說，光一個就管理這個牌照，那如果變成說，牌照的管理一直說都沒有去進行，等於說這個法制的問題，那您覺得還有其他的方式，可以去從旁去，就是去進行一個管制這樣？

受訪者：我覺得其實消費者要選擇一家計程車，他要搭計程車的時候，他要選擇任何一家車行或者是無線電的時候，他真的要自己要比較一下，我只能這樣建議，我只能這樣建議，當然你說我剛剛強調說回歸管理，當然你聽我這樣講，你會覺得說非常籠統，沒有一個實際的東西，但是因為我們做車行已經做了四十幾年了，那我們會有一套我們看人的標準，我不敢講百分之一百，但八九不離十。

訪談者：那就是說在那個招募他們那個的司機的時候。你們就在這方面做一個也算是一個管制這樣。篩選這樣子，那其實就您這樣看，剛聽您講的意思就是說，還是就是在這個牌照方面最重要。我想要表達的重點就是說，你可以藉用牌照有價的力量，去管理這個司機的行為，因為人都是很現實的，他要吃飯，他要吃飯嘛！因為他要做不理智的事情的時候，他會想要說有沒有辦法要靠這個行業過活，會比較忍耐一點，譬如說他跟這個客人有爭執的時候，其實人都是當下啦！你不覺得的話，今天你跟家人有口角或是跟朋友有口角的時候，都是當下，只要有一方面你就不說話，那個可能就，那個五秒鐘一過，五秒鐘就好了，那五秒鐘一過，可能那個事件就沒有了，真的是這樣，我看那個台北那個，開車被撞的那個，他只要忍個五秒，他很生氣，我可以體會他很生氣，不然他怎麼會撞他。他只要忍個五秒，就沒事了！他只要想說我撞他被罰錢，被政府收回去，我沒辦法生活，那他可能就會忍一下，對不對？

訪談者：那算是一種公權力的那種壓制。

訪談者：那就您這幾個月接觸下來，您應該有就是到主管單位那邊，就是監理所那邊就是跟他們接觸，那您覺得在接觸上，您們是怎麼樣去接觸的？就是我知道這部份？

受訪者：基本上我們公會是每三個月會開一次理監事會，理監事會的時候，我們會請主管機關列席，我們主管機關就是，第一個就是監理所。

受訪者：當然我們開會都會請他。然後不然就是市政府，他也是我們的主管機關，但是市政府來的機會比較少，除非開大會、大會，那一般三個月一次的理監市會，基本上都是監理所，因為監理所他跟我們的業務方面比較密集，我們業者譬如說去監理所，辦什麼事情，司機去監理所辦什麼事情，有遇到什麼困難或什麼疑慮，或者公文的往返有什麼疑慮的時候，疑慮的時候，他就是幫我們解釋，那或者是要找什麼方法來處理。

訪談者：所以變成說你們就是，通常是他們發命令來還是你們去跟他們要求？

受訪者：沒有，三個月這個一定要開的。

訪談者：我說就是在，不是，不是指說這個開會，是指說譬如說我在要求說一些政策補貼之類的，之類的，等於說是他這邊發公文給你們比較多。

受訪者：沒有、沒有。

訪談者：還是你們去要求。

受訪者：當然我們會爭取，我們要爭取，譬如說，譬如說我舉一個例子，我之前我們遇到的一些問題，幾個問題，就譬如說有民眾檢舉司機的牌照，不是很明顯，結果監理所就發了一個文說，叫這個司機要去監理所換牌，怎麼樣怎麼樣，而且換牌的費用還要司機出，我是覺得很不合理，因為基本上你這個牌照，自然的那個顏色會退掉，因為你用久了顏色一定會退掉，那不是司機的問題，也不是我的問題，那為什麼要叫司機去處理這個事情，而且還要花錢，你叫他去驗車沒關係，叫他去重弄也沒關係，但是基本上這費用應該是說，監理所吸收或者怎麼樣，那有可能就說叫司機出，對不對？不合理嘛！所以就請我們小姐擬個文跟監理所爭取一下，然後他也答應了，就是只要畫一畫 OK 上去驗車就好了，以前也是這樣子，那為什麼之後換了一個人經辦，可能處理的方式就不一樣。

訪談者：那您覺得就是他們公部門給我們的就是幫助多嗎？除了就是金額的補貼之外，在政策方面。

受訪者：公部門會補貼我們金額嗎？沒有啊！不要說我剛接，我覺得我們歷屆也沒有補貼什麼，沒有。

訪談者：那所以其實你們常常反應很多一些希望能夠提供的幫助。

受訪者：當然啊！

最貼切的就是這個油價，因為這個前例可循，很多事情都是要有前例可循，你在爭取的時候比較有機會，像這個油券。

訪談者：就是希望他們能撥預算。譬如說爭取那個，要叫市政府做制服，可是也不了了之。我是覺得比較困難。

訪談者：有聽說過啦！那所以等於是說，就是聽您的意思是說，就是說跟政府之間，其實在溝通上是有點，有一點阻礙吧。那這個有沒有什麼改進的方法，還是說你們就是覺得說，每次都是以這個方式在去進行，就像你剛剛說的那個制服那個的那個部分，這個我有聽說過，對，那感覺上就是，其實我們就是以這個旁觀者的角度來看，就二方沒有，就是沒有共識，是不是？那等於說，這也是為

什麼我要問你的原因，是因為現在我在，就是像剛剛問過之後這個目標，我們其實現在很希望說你們能夠有共同的想法。聽你剛剛的意思感覺是對於就是政府單位是沒有很期待的。

受訪者：對，沒錯，真的是這樣，我不會期待說，公部門對我們這個團體有什麼，我常常在講，我們這個團體人很多，但是我們很弱勢，我們真的很弱勢，。

訪談者：被關注的焦點不夠高？

受訪者：對，不會很高。

訪談者：那所以剛剛聽您這樣子講，意思就是最主要還是一個，就是這些問題都存在，那其實最主要就是希望說能夠透過一個有價牌照，有價牌照的一個方式。那其實真得現在就是牌照真得太多了，對不對？

受訪者：對，就是這樣，你只要把那個源頭管理好，其實就是，其實我們做...像我做車行這麼久了，我現在就是用 case 在管理司機，case，身邊的 case 在管理司機，像你牌照不能管理司機，就是要用 case 來管理司機，以目前狀況來講就是這樣，是不是？你說那些沒有掛無線電的車子、車子那些，我們目前都說他是品頭的，無線電的，他那個就是說，譬如說他沒有一個管理的公司，或沒有管理者在管理他們，怎麼講？比較容易出問題，真得比較容易出問題，因為他很可能跟客人的爭執，或者是路線的問題會比較會有意見，因為人嘛！人跟人本來就是...你假想，你假想你今天坐到一個，你需要坐計程車，但是你，其實我時常在講一句話，司機怕客人，司機怕載到不好的客人，客人也怕做到不好的司機。

代號：I4

訪談日期：2010-11-26

---

受訪者：我這次回來推展，成立這個中華衛星協會，招募這個整合全國，因為全國各地業者，因為大概追溯到以前十幾年，政府有在編了十幾億在做我們衛星產業。我們台灣的產業生態沒有政府的，因為計程車他有一種區域性的經營，其實台灣是蠻小的土地，但是以前我們計程車業先天就會有一種，怎麼講，那是種比較區域性管理。我們中華衛星叫他研發到他有求救訊號，還有你一上車，他會變色，沒有坐客人就什麼顏色，所以為什麼能找回那個客人十幾萬的東西，因為這是人性，一定會貪，不貪的不叫人，但是撿到東西，他一定 因為現金十幾萬，他一高興就開了，就回去了，那他不知道剛好這樣會產生他的，因為你有上車，他就變紅色。

訪談者：他就會變？

受訪者：變紅的。

訪談者：變紅色？

受訪者：那個衛星圖示裡面，那個車子就變紅色的，結果客人一下車變藍色，那個客人一下車...

訪談者：他會記錄就對了。

受訪者：會記錄，我們營幕一打開，因為這樣我們這個全國跟中華，都在這

個每個地方，每個縣市都有爭取說要多少要租，算是他這是用租，中華現在就生意人，他不是...其實他國家留給他，但是現在他是公司化，所以為什麼那個機子我們跟他買一台一萬五，平台，每個月都要付的，但是我強調說他真的好，因為一下車他變藍色，空車，變藍色，空的，如果客人一上車就變紅色的，那個客人一下去變藍色的，結果從那段時間到他回家，開到地下室都還藍色，所以我們也不能讓司機說因為如果一變紅色，他就可以找到藉口說客人撿走了，不見了，所以那時候我叫中華研究這台機的時候，子母機，還有追蹤定位導航，因為我以前跟民間業者投資合作失敗，就是說他沒辦法系統，其實衛星是在系統業，中華研究所，中華電信剛好楊梅有幾百秤，幾百甲在那邊的，研究所在那裡，所以我找上他們，就是要他們，借用他們的研究團隊，把這個衛星變聰明，其實現在科技時代，我們目的是協助政府交通末班端無縫隙接駁，以利商務旅客行無礙，找回計程車產業的第二春，順便幫助全國近十萬計程車司機的家庭生活，因為計程車司機大家都在那裡，沒工作來，中年轉業來開的，老闆就做不起，倒了，來開的，所以整個計程車產業以前定位在那裡，失業轉運站，所以台灣的計程車司機跑得大家都沒尊嚴，我講真得比較現實面。

訪談者：對。

受訪者：要用衛星定位，人在做，天在看，衛星保護，全程保護你到家，因為計程車，你要讓人家搭了安心、放心嘛！人家不然對你一個司機都不熟悉，我整個生命跟家當都交給你手上，所以重點計程車一定要教育，沒辦法。英國，英國要開計程車，他就要實施兩班領，才能夠去考執照，考執照好給他們管理，所以他們把交通服務當作很有尊嚴的在從業，這個是我們問題所在啦！台灣沒有做到這一點，這個不是說一個人，這個可能整個什麼，因為生意，因為有的人考慮到那自身的利益嘛！衛星有路線軌跡，你有近路，你不走，你要繞遠路浪費汽油。

訪談者：會有記錄就對了。

受訪者：記錄軌跡，像這個我們管理，管理到什麼，司機如果繞路，經客人投訴，衛星軌跡一抓起來交叉比對，有近路你不走，像那個司機給我多收錢 50 幾塊，我就要退錢，因為你沒有這樣去管理他們，他們會投機取巧，他想說以前傳統多繞路又沒有人看到，對不對？他不知道衛星有監控，所以為什麼我常常乾脆貼這個，就是很多司機他不知道，結果他說，很好玩的，有一個司機跟我切結說說我們公司說侵害他的隱私權，他意思是說我到那裡，你為什麼能監控到那裡，他不知道我們現在已經給他，你要進來這裡，你要寫兩份切結書，願意接受中華衛星 NCC 監控，通訊監控，因為裝在你車上，因為我們計程車是一種開放空間，服務大眾屬於開放空間嘛！每個人都可以上去坐的，所以像我現在在推展衛星這個產業變優質化以後，我就有一種觀念，就，有可能也會透過這個，因為現在，因為中華要幫我們，幫我們那個招開記者會還沒有，因為車輛還不夠，因為你這個打下去的車輛不夠，讓人家叫不到客人，叫不到車也不好，對呀！服務就是要快！要不然我就坐公車就好了，做計程車就要快，台灣的計程車幾千數幾萬，如果車五千部是優良司機，這樣也沒用。我都問客人第一個，問看看怎麼打

我們的電話，知道我們，教育怎樣，如果這個司機不好，你就投訴，這個司機好，你不能指定要搭他，但是你可以指定不搭他，當這樣這個司機不改變自己的服務行為，服務態度的時候，他整天沒人要坐我的，他要面壁思過自我改變，不改變，他就沒飯吃了，所以就用這個半強迫變逼的，誘導。

訪談者：也不是說用強迫。

受訪者：對，因為強迫，強迫沒用。要誘導的，誰最大？客人最大，消費者，我當然是消費者最大，消費者有選擇，你知道我講什麼，就是說如果我們消費者都要坐到安全有保障的計程車，你們就要選擇有衛星監控，我剛看一下，那部遊覽車掉在那裡不知道，那部呀！如果裝 GPS、GPRS 追蹤，你看不用大海底撈針，早早就知道掉在那裡，像台灣大那部車被沙土掩在那，為什麼四川大地震，整部遊覽車震在山路，山區裡面知道去救援？因為有 GPS 呀！但是我們台灣到現在沒有強迫。下車就坐計程車，你像以前大家買轎車，現在錢都不用，先牽出來開，我們以前不一樣嘛！以前買車要錢，要現金嘛！現在你可以無息貸款簡單，但是他方便是方便，但是帶來的後遺症，現在車在路上越來越多，到處都馬路，像我，你如果說，你如果給人，你如果父母要讓子女也安心，我們現在做那個學生共乘接駁，共乘就是說以前學生坐計程車花不起二百元，太貴。

訪談者：現在嗎？

受訪者：有呀！我們現在在草屯明道啦！

訪談者：現在嗎？

受訪者：對，我們現在有在做。

訪談者：那裡的？

受訪者：我們台中，我們自己，因為我們是業者，我們自己去，因為政府就叫他做，他就不用，叫他裝這，就沒有做，所以我們自己有在做，我就說學生鼓勵他們共乘，他們就自己找，四個學生順路，一個五十，四個二百就好了，像比較遠線，他們學生也開心呀！因為那個是我們自己公司推的。共乘的，因為我們只能這樣做呀！

訪談者：對，那所以呢，我就是想要透過對，就是您像剛剛您這樣講的部份，那就是您剛有提到說現在問題就是說想要就是把他改善嘛！提升他的那個品質，那我想問說就您看到的，現在目前來說問題到底有什麼需要改善。

受訪者：現在要改善就是說因為計程車這個，第一點，因為我們計程車現在已經都變型，變成人的，也是市場剛好有一群人要靠這個生活。

訪談者：對。

受訪者：所以說車輛你現在要把車行的部份讓你的車輛去，牌被他拿去，所以我們現在能做的要創造，第一點錢要還他嘛！創造客源出來。

訪談者：創造客源？

受訪者：就是說把客源找出來。

訪談者：要有收入嘛！對不對？

受訪者：有客源才有收入嘛！這第一點，這是最現實的嘛！沒辦法，你司機

最現實就是說我有賺錢，我有賺錢，你叫他穿襯衫，把外表製造的，一個外表形象好，你又讓他有賺錢，感覺有尊嚴，他就叫他服務好一點，相對一個叫雞生蛋，蛋生雞的原理，我們要做就是跨客源所以政府有一個方法很簡單，政府怎樣下去就是說從個體下手，還是從公車，因為我們計程車配合那個路線，你來坐我的計程車可以優惠，這是一個我在說是一個理想，政府補貼多少，我們讓客人喜歡搭這個便宜，坐計程車也便宜，這樣的時候客源就找出來了，增加客源了嘛！當客源一增加的時候，慢慢地增加起來的時候，司機賺到錢，你要叫他什麼，他就會比較會來順從，要不然造就了，你說好，上課，上一節不用體力的，來上課兩小時，兩個小時，他輪子有沒有很滾動，沒有，錶不會跑就沒收入，他就不要了，這是為什麼計程車到現在沒辦法教育成功，叫他們來教育，他們沒辦法，只有高鐵那時候有強迫性，因為你沒有來這裡上課，你就不能來這裡排隊，你政府如果可以回歸，回隨性機制建立，你就很簡單，如果政府真得要做，我們第一，我們要先探索，我們要怎樣讓客人有安全先建立起來嘛！剛好這個...

訪談者：安全性。

受訪者：對，安全先建立起來，放心搭乘先建立起來，進來剛好有科技運用產品這個中華衛星科技，衛星派遣監控那是最好的管理工具嘛！保護乘客安全的是最好嘛！因為剛好時機點對嘛！因為大家現在衛星都差不多比較成熟度，有個問題就是說產業目前面臨到的問題賺不到錢嘛！收入、收入降低，客源減少，收入降低，這些你們都知道，因為車輛供給需求，車輛進入要減少比較沒辦法，因為這些業者，我們都有去開會，叫車。第一點，我們政府你如果能爭取教育經費。

訪談者：教育經費。

受訪者：教育經費就是說，你第一這個教育經費就是說補助司機，但是我們要補助的是不是用強制性的嘛！這個司機你要讓他很自發性，說我要來升級。

訪談者：對。

受訪者：我要來參加，自發性的時候，我們現在補助就是說，我們用點數來，因為上課一次不一定會，就像你來傳達訊息，包括規劃，說不定規劃做三個階段，第一階段，第一階段上課幾小時，我用什麼，用什麼來補助你，記點還是什麼，像我們以前有辦一個上課，補貼你一千塊去上英語，結果一千塊補貼拿了，上課也沒去上，也沒人去，多花的嘛！所以我們不行用這種，就是說你拿到成績，拿到成績才來拿到那個...

訪談者：補助。

受訪者：這很簡單，是說我們計程車要管理，你有事蹟，我們可以用一個設計問卷調查給司機，我們後面用車輛後面一個架子，把他放在裡面，放的進去抽不出來，客人反應問卷嘛！給這個司機你坐上車，開車的形象，他的道路、道德，還是左道、右道，坐到提心吊膽，還是服務品質口氣怎樣，車體裡面的味道還是不整潔，你都可以用這樣方法，我們管理單位來收集，來這個司機先管理好，你一定要坐到我的計程車，一定要客人才知道嘛！管理單位也不可能，你用抽件問卷調查的，抽件去執行，我偷偷去坐車，攬車來坐，我以前在做這個，我就是鼓

勵衛星發展，讓大家知道賺得到錢，我曾經一個過年坐要幾萬塊的計程車，這裡叫車，那坐，跑去那，他不知道我是誰，他才敢載呀！我跟你說。

訪談者：就您剛有提到，就是收入問題很重要，對，收入真得很重要，現在有沒有什麼方式，就在提升，提升這個收入的等級，就是說製造客源這個部份。

受訪者：製造客源，像我現在製造客源打八折，但是八折，司機不配合。

訪談者：司機不配合，為什麼？

受訪者：怎樣？他說他一百塊剩八十塊，如果一天一千塊，剩八百塊，三千塊，譬如說跑三千塊，就少六百塊，他們就算不划算，所以說很簡單，你如果要政府真得，你也要點出一個重點，我們八折。就是說，好，很簡單，你一天營業表歸零，記下來載幾個客人，幾趟客人，你的折價補助多少，你今天登記多少，登記六百塊，你不用拿，我補助你六百就好，油錢的單，油單，用這樣，他就感覺說不錯，我要來配合，幾個說因為不能都補助他，我們這是誘導，政府也沒那麼多子彈嘛！

訪談者：制度的建立。

受訪者：制度建立，這樣要有什麼機制來補助要，因為我剛才就很明顯點出來，金牌補貼三百萬，銀牌補助二百萬，銅牌補助一百萬，就是政府補貼，這樣是不是可以帶動優質化？也不會花政府一些冤枉錢，對不對？你也可以再說上課，你不要說好，因為司機最在意就是油，油你幫他出嘛！你補現金，他拿去花嘛！油單可以加油嘛！可以多跑一些。

受訪者：就政府補助，一萬六，你看補助公車一百五十億，也不來補助這個。

訪談者：應該要補助，對不對？

受訪者：要不然你不補助，你要鼓勵嘛！我跟你說這業者，我一個建議啦！要來大家裝，這些業者最會投資，現在有做衛星的，用一個形式上的獎勵，補助，包括先從司機，司機你如果說我裝衛星，有什麼...第一說好，政府很簡單的，可以做一個最簡單的車牌的形象，車隊的形象，怎麼做，你知道嗎？政府這背心，像這種背心，我們都會穿，我們也有背心，這種東西，你只要台中市回來，縣市合併，你在東海建議，可能我們...建議市政府交通單位來用個品就業證，叫做識別嘛！識別怎麼補助？只要你加入我們，像我們現在鼓勵大家坐大眾運輸，鼓勵大家不要開車，你來鼓勵坐計程車，你只要加入這個營運車隊，你就統一識別標價，來補助你們這些，但是就是要有進入，就這樣做的，不是說通通有獎，這樣再多，你也死不夠。

訪談者：譬如說你可能是希望說，我的錢要多一點，我都要多一點，可是也許政府那方面是希望說可能是要，制度要...

受訪者：健全。因為第一，你要車輛因為共乘，政府不是像公車投資業者購車來共乘，我們現在藉重現有的計程車執行來參與共乘，這個參與共乘，你一定要訂正一套獎勵，還是誘導制的那個策略，要讓他願意來配合，配合你，司機也是會來勸阻，因為要生活要賺錢，你看要用什麼方法，寫這一套說獎...政府來用什麼獎勵，像我剛才建議說，多少跑多少該給獎勵，他有多少公里日報表，行駛

幾公里，營業多少，一天真的做到的補助，慢慢來，其實用奧運金牌概念補助，提早他省錢省費用，你不能說通通有獎，不然到後來又是石沉大海了。

訪談者：對呀！我發現比較多的是台北，然後在來就是宜蘭，宜蘭...

受訪者：長途...

訪談者：對，宜蘭市，還有那個嘉義。

受訪者：我跟你，要讓你就是講，其實中部如果要共乘很多，第一，我跟你講，因為中部五縣市，現在台中縣市合併，剛好是一個，因為大眾運輸還沒形成，連接點連接交通連接網都還有交構完成，其實可以利用現在計程車現有的資源，來擔綱這個接駁的任務，只是你要好好規劃，來把他整合起來。

訪談者：其實要看公權力！

受訪者：對啦！很簡單，只要他說你們來做，我支持你們，我就說補助不要漫無目地的補助，奧運金牌，你現在說要給，我們就真得實施月租八折，我們八折又不是掛名，說八折就補助，補貼也不是補貼錢，補貼油錢呀！如何補助很簡單，就是說你日報表，司機每輛車每日報表，你打了，我不是大小車輛通通有獎，你今天一天都沒做，跑沒有打折半個，你要補貼就少了，你今天跑幾個，客人多少，每天日報表，因為政府要補貼，你要做功課，你沒做功課你就沒補貼到，那是你自己的問題，政府補助油錢，油券最實惠，對不對？所以計程車，你別看計程車裡面大家，大家頭腦都很精明的，有在動，有在營業的，日報表提得出來，司機名冊，每天你，我今天給客人優惠六百元，你補貼我二百的油錢就好了，誘導式、鼓勵式，那是一種鼓勵，精神上的鼓勵，這樣慢慢是不是大家都坐到便宜的交通工具，那個轎車族也減少，回歸到這個計程車，我們就有客人可載，我們有客人，賺到錢就會聽話了，你請他來上課他就會來上課，對不對？還要一個識別嘛！加入車隊就有優越感，加入中華大車隊，剛好有教育的制度，有政府在關心的那個能量，那他就會加入，我們沒辦法全面，全國計程車十萬量都改變好，我們從某部份，像中華電信，中華來代表我們中華，我們做品牌創新，榮譽感，客人坐就會...就這樣慢慢用，就好像墨水滴到一張白紙讓他慢慢擴散、擴散，你知道，這樣比較快，讓他自動去擴散、擴散，這樣比較省力，比較實質，真得有做，去做好，既然你的要來，我們要做，要不然你要說政府這個要做這事情，不要說公佈，大家，就去成立一個很好看的，來等經費，等又沒有了。那將來如果有可能大台中也是一個思考的一個發揮大台中，藉由這次的一個。

訪談者：合併。

受訪者：縣市合併。交通需要貫穿來提供一個很好的一個規畫來，這個交通會帶來繁榮，所以你中部五縣市合併，你要讓外縣市，包括這個各鄉鎮喜歡來這個大都會逛市區，來這裡帶動人潮繁榮，要帶動人群交通，如果靠政府這一條捷運，從中山路走到捷運，這條路來下來

訪談者：我好像聽他們那個公共運輸說什麼，合併之後那個執權才會併到他們那邊去。

受訪者：計程車全部都是市政府管理，計程車。



訪談者：就是合併之後，這樣子。

受訪者：就會成為直轄市以後，計程車政府輔導，那我們監理單位就退出這個區塊的意思就是說，全國一致性的我們來做，地區性的由市政府來做。

訪談者：譬如說什麼呢？

受訪者：譬如說像台北市政府，他所有的計程車都納入他們的管理，但是台北市政府週遭的一些由監理單位，監理所來管理這樣，那我們也希望說以大台中來講，他要有一個對於這個小黃，計程車的一個規劃案，包括要做什麼，一次把他做好，包括廠商那邊能夠有一個很好的規劃，譬如說像你要改造，那我們政府就去執行，你要裝衛星必備配備。然後裝衛星要多少，需要使用多久的時間，至於衛星的廠牌不要約束，選那一家都很好，那這樣子以後，慢慢在教育這些計程車駕駛，讓他們有這種衛星的觀念，第一個他在開車的時候，他有一種榮譽感跟安全感，乘客搭乘的時候，非常有保障，也不怕這司機隨便亂那個，那怕司機繞路，故意繞路都會有這些問題的產生，那你怎麼辦？乘客有了保障，那他就不怕你繞路，不怕他那個，藉由大台中的一個馬上就要推動的一個建設，我們不管是藍政府也好，綠政府也好，就是純粹站在，純粹站在為大台中市的利益考量、交通管制去做這樣一個事情，那才是正確的，那這個要怎麼辦，這個就是需要靠學術界去跟政府寫那個推薦函，然後市政府有這種認可說，確實，然後你可以找一些合作的對象，譬如說計程車工會也好，譬如說像他這個協會也好，譬如說像駕駛人工會也好，來大家來一起推廣，這樣子才能夠達到預期的效果。

您好，

這是一份關於計程車產業治理的研究問卷，主要是透過地方政府與計程車產業的公私夥伴關係機制，建立未來發展的共同目標，期使計程車產業能永續發展。

本問卷提出 4 項治理目標，分別是建立健全產業制度、建立創新營運模式、提升服務品質與強化計程車安全、以及推動共乘文化，請您基於您的專業與關心，針對目標進行成對比較。

您的意見將非常有助於本研究分析未來計程車產業的發展目標，可作為未來地方政府與計程車產業之公私夥伴關係推動順序的參考。

非常感謝您的協助！

東海大學行政管理學暨政策學系

指導教授：汪志忠 博士

研究生：陳冠融 敬上

e-mail：g98540002@thu.edu.tw

連絡電話：0912-302036

### 壹、問卷填寫說明

本問卷共提出 4 項治理目標，分別是建立健全產業制度、建立創新營運模式、提升服務品質與強化計程車安全、以及推動共乘文化，希望藉由您的專業看法，釐清這 4 項目標的相對重要程度與優先順序。每題左右兩邊各一個目標，若您認為左邊目標較右邊目標重要時，請在重要程度左邊的尺度中選擇一個適當的位置打勾；反之，若您認為右邊目標較左邊目標重要時，請在重要程度右邊尺度中選擇一個適當位置打勾，如範例。為確保本問卷能達到一致性，填選時如您認為 A 比 B 重要、B 比 C 重要，則 A 也應比 C 重要。

**範例：**對於未來計程車產業發展目標中，假如您認為「建立健全產業制度」較「建立創新營運模式」重要，且重要程度為「極重要」，則請於「極重要」之欄內打勾「✓」。

目標	重要程度									目標
	絕對重要	極重要	頗重要	稍重要	同等重要	稍重要	頗重要	極重要	絕對重要	
建立健全產業制度		✓								建立創新營運模式

## 貳、問卷內容

一、以下請您依序填選各目標之間的相對重要性。

目標	重要程度									目標
	絕對重要	極重要	頗重要	稍重要	同等重要	稍重要	頗重要	極重要	絕對重要	
建立健全產業制度										建立創新營運模式
建立健全產業制度										提升服務品質與強化計程車安全
建立健全產業制度										推動共乘文化
建立創新營運模式										提升服務品質與強化計程車安全
建立創新營運模式										推動共乘文化
提升服務品質與強化計程車安全										推動共乘文化

## 二、基本資料

1.服務單位：台中市政府 計程車產業

本問卷到此結束，非常感謝您的填答，謝謝您！