

全國高級中等學校專業群科 106 年專題及創意製作競賽
「專題組」作品說明書

群別：餐旅群

作品名稱：設計台中市觀光計程車英文導覽APP-Taxi Plus

關鍵詞：英文導覽、計程車、APP

Taxi Plus



APP

(圖片來源：本研究自行繪製)

摘要

本專題以英文導覽 APP 為題，在二年級上學期的專業觀光英語課本 UNIT13 中，我們有學到計程車司機與乘客的基本對話 (Taking a Taxi)，心中不禁對此有疑問，台灣計程車司機真的能與外國遊客交談嗎？因此想到結合現在手機的 APP 與英文導覽，幫助計程車司機在接待外國觀光的英文導覽需求。

以台中的計程車司機為對象，進行了問卷調查，共發放 125 份問卷，有效問卷回收率為 94%，問卷結果顯示，我們發現無法用英文與外國遊客溝通的司機佔了 74%，而過程中我們以**放大版 APP**的方式介紹，讓司機們清楚了解 APP 內容，再針對實用性做問卷，其中有 48%的計程車司機認為招呼語這方面是非常實用的，45%認為美食介紹非常實用，47%的計程車司機對英文導覽 APP 的整體感受是相當好的。

目錄

壹、緒論.....	1
一、研究動機與背景.....	1
二、研究目的.....	2
貳、文獻探討.....	2
一、計程車的定義.....	2
參、研究方法.....	11
一、研究流程圖.....	11
二、研究方法.....	11
肆、研究結果.....	12
一、訪談內容設計與訪談結果.....	12
(一)訪談問題與對象.....	12
二、問卷設計與發放及調查結果.....	13
(三)問卷調查法結果.....	14
伍、研究結論與建議.....	18
一、結論.....	18
二、建議.....	18
陸、參考資料及其他.....	19
一、碩博士論文或其他論文.....	19
二、書籍.....	19
三、網路.....	20

表目錄

表 1：台中市觀光計程車提供服務比較一覽表	3
表 2：台中旅遊景點.....	3
表 3：觀光相關的 APP 程式.....	4
表 4：計程車相關的 APP 程式.....	5
表 5：簡單的英文招呼語.....	6
表 6：熱門景點.....	7
表 7：台中美食.....	9
表 8：計程車司機背景資料一覽表	15
表 9：司機的工作內容問卷結果分析表	15
表 10：針對 TAXI PLUS APP 內容的實用性問卷結果分析	17

圖目錄

圖 1：大玩台中 APP 首頁	4
圖 2：台灣夜市 APP 首頁	4
圖 3：台灣大車隊 55688.....	5
圖 4：大都會計程車.....	5
圖 5：BlueNet	5
圖 6：搭吧！.....	5
圖 7：逢甲商圈.....	7
圖 8：20 號倉庫.....	7
圖 9：彩虹眷村.....	7
圖 10：勤美綠園道.....	8
圖 11：大甲鎮瀾宮.....	8
圖 12：太陽餅.....	9
圖 13：鳳梨酥.....	9
圖 14：珍珠奶茶.....	9
圖 15：明倫蛋餅.....	10
圖 16：芋頭酥.....	9
圖 17：研究流程圖.....	11

壹、緒論

一、研究動機與背景

(一)研究動機

在一年級上學期的觀光資源課時，老師帶我們去鄰近的彩虹眷村參訪，讓我們整理資料且實地做導覽解說，當時我們看到了許多外國人到彩虹眷村遊玩，老師帶領我們上前詢問，發現他們都是以包計程車的方式到達此地，這引起了我們對於司機如何與外國人溝通的好奇心。

於二年級上學期的寂天專業觀光英語課本 UNIT13 中，我們有學到計程車司機與乘客的基本對話 (Taking a Taxi)，心中不禁對此有疑問，台灣計程車司機真的能以外語與外國遊客交談嗎？在台灣的計程車司機教育程度普遍不高，相對的外語程度也不一定好，因此我們想研究如何幫助計程車司機在面對與外國遊客時較不會有雞同鴨講的情況。

我們發現有同學的爸爸是計程車司機，這就讓我們回想起一年級觀光資源課與餐英課對於計程車司機如何與外國人溝通的疑問，也發現我們的課程都是緊緊相連的，因此我們想要深入探討並幫助計程車司機解決此問題。

(二)研究背景

從 2011 年 6 月 28 日起，開放中國大陸人民來台自由行後，來台觀光的陸客逐年增加，陸客就成為了帶動台灣觀光經濟效益的主要來源；但在 2016 年因台灣政黨輪替，導致來台的陸客人數不斷縮減，而來台自由行的外國人士大幅增加，例如：東南亞地區、美洲地區、歐洲地區等。那他們選擇的交通工具是什麼呢？

台灣的大眾運輸有很多種，例如：公車、iBike、火車、高鐵……等，也有多項政策，例如：2013 年引進台灣的 UBer 也在台中啟用，卻因台灣計程車業者大串連發起抗議遊行而撤資；2016 年台中也實施了「中市公車十公里免費政策」，但對於自助旅客來說公車較計程車來的不便；計程車可在短時間內將乘客載到指定地點；反觀，公車路線繁雜，外國旅客較不熟悉，且搭乘時間長，相較之下，計程車的效率較高。

台北於 2007 年開啟了觀光計程車的先河；後來，各地區也效仿台北成立了觀光計程車服務體系。因為語言的差異，導致以往的計程車司機們最怕遇到歐美地區的背包客，遇到爭議時會雞同鴨講或用比手畫腳來進行溝通，因此有些司機為了減少不必要的麻煩，寧可選擇不載，不過卻因為這樣而減少了許多國民外交的機會。

觀光計程車的本質是為了促進觀光發展，但條件限制卻不一，其中某些地區卻沒有規定語言條件，導致國外觀光客無法有效利用此資源，帶來的觀光效益並不大。而在觀光英語課本中曾經學到，計程車司機與旅客的基本對談，這看似簡單的對話，卻有機會為台灣的觀光計程車帶來更大的商機、也更能促進台灣對外的文化交流，因此我們想深入探討並推廣觀光計程車。

二、研究目的

- (一)了解台中觀光計程車的現況
- (二)了解台中市熱門旅遊景點
- (三)了解計程車司機與外國觀光客所需的英語
- (四)設計符合計程車司機需求之 APP

貳、文獻探討

一、計程車的定義

(一)台灣計程車

台灣計程車的外型是非常鮮明的黃色，並沒有因為價格的高低而有顏色區分，被民眾稱為「小黃」，許多計程車公司已規劃信用卡以及悠遊卡的付費方式；隨著科技發展，也提供多種叫車方式，例如：便利商店的 IBon 系統、手機應用程式 APP 等；除此之外，台灣的計程車是隨處可見的，因此計程車是台灣非常方便的交通工具。

(二)觀光計程車

觀光計程車的定義主要是讓司機兼任導遊的工作，但司機必須要有導遊證照才可以兼任導遊的職務，讓旅客採取包車的方式，由司機帶領觀光客到不同的景點體驗不同的旅遊規劃，其中不僅可以使觀光客更能體會本地的風俗民情，更可以讓觀光客有充裕的時間享受自由的行程，此種方式亦不同於以往深度旅遊的方式來服務旅客。

1、台中觀光計程車

2007 年台中因應國際賽事，台中市政府為了貼心服務外國球迷，而規劃出 5 條黃金路線，準備了「觀光 TAXI」服務，勞工局也積極提昇計程車司機的英、日語溝通能力，帶領台中走向國際化。

從那時起，有許多計程車車隊也陸續提供觀光計程車的服務，並結合旅行社提供了套裝行程包含了一日遊、半日遊、多日遊、台中包車定點接送、各景點旅遊諮詢以及外語導覽解說，例如：雄獅旅行社與台灣大車隊合作推出客製化的旅遊方式；易遊網除了有英、日語服務外，也有西班牙語的服務；台灣大旅遊車隊也提供了具備導遊證照的司機。

表 1：台中市觀光計程車提供服務比較一覽表

公司	提供服務	英日文導覽
大都會旅遊車隊	包車定點接送 旅遊行程規劃 各景點旅遊諮詢 各景點民宿飯店代訂	✓
易遊網	4 個套裝行程 包車定點接送 外語司機全程導覽	✓
台灣大旅遊車隊	包車定點接送 9 個套裝行程 可指定導遊證照司機	✓
雄獅旅遊	外語司機全程導覽	✓
港都計程車行	包車定點接送 4 個套裝行程	×

(資料彙整:本組自行整理)

基本上如需要英日語導覽的計程車司機都要提前預約以及另外付費，例如：台灣大旅遊車隊指定外語司機需加 500 元，雄獅旅遊跟易遊網都需加收 800 元。

二、台中熱門旅遊景點

隨著越來越多的外籍人士來到台灣，使台中成為一個國際化的都市。不管是早已定居台中、即將前往台中、還是要招待外國客人，對外籍人士來說最常見的問題就是一台中的外國人最喜歡去哪些地方？以下是我們從台中觀光旅遊網的網站中找到的台中的旅遊地點

表 2：台中旅遊景點

	台中公園
	台中都會公園
	東海大學路思義教堂
公園綠地	大坑風景區
	中社觀光花市
觀光夜市	忠孝夜市
	*逢甲夜市
	一中街夜市
	東海夜市
休閒娛樂	台中文化創意產業園區
	高美濕地
	秋紅谷廣場

藝術空間	台中國家歌劇院
	*彩虹眷村
	台中市港區藝術中心
	*勤美誠品綠園道
	國立台灣美術館
教育資源	*20 號倉庫
	台中市孔廟
	國立公共資訊圖書館
	國立自然科學博物館
特色文化	武陵國家森林遊樂區
	東勢客家文化園區
	*大甲鎮瀾宮
	光復新村
	泰安鐵道文化園區
	宮原眼科

(資料來源：本研究自行整理；*為此次研究景點)

三、英文導覽 APP

APP 是「Application」的縮寫，而「Application」指「應用程式」「應用軟體」，廣泛來說 APP 是指專門解決使用者的特殊需求，所開發、撰寫的程式軟體。

本組基於外國遊客與司機語言上的差異而無法溝通，錯失掉許多載客的機會，欲設計一款可以讓計程車司機運用的英文導覽 APP，以下針對台中旅遊 APP、計程車相關 APP 及本研究研發之 APP 作一說明。

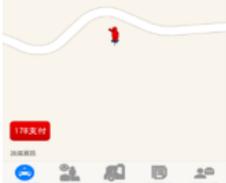
表 3：觀光相關的 APP 程式

相關 APP 程式	說明
<p>大玩台中</p>  <p>圖 1：大玩台中 APP 首頁</p>	<p>此程式是由台中市政府觀光旅遊局所開發的，主頁面有許多來台中旅遊時使用到資訊，例如：景點、旅遊行程、住宿、自訂行程、交通等。使來台中旅遊的遊客得到充足的資訊，但目前只有中文解說，無法受惠於國外遊客。</p> <p>(圖片來源：本研究自行擷取)</p>
<p>台灣夜市</p>  <p>圖 2：台灣夜市 APP 首頁</p>	<p>此程式紀錄了全台的夜市，不但有夜市的營業時間，具體位置也使用地圖標示，但目前只有中文解說，無法受惠於國外遊客。</p> <p>(圖片來源：本研究自行擷取)</p>

(資料來源：本研究自行整理)

大多的台中旅遊 APP，內容多包含：景點、美食介紹兩大部分等大玩台中沒有提供外語服務，外國遊客使用上較不方便，台灣夜市不僅有廣告還會閃退，此 2 款程式基本上是沒有提供套裝行程。

表 4：計程車相關的 APP 程式

相關 A P P 程式	說明
<p data-bbox="284 443 545 477">台灣大車隊 55688</p>  <p data-bbox="236 633 1034 667">圖 3：台灣大車隊 55688 (圖片來源：本研究自行擷取)</p>	<p data-bbox="614 443 1369 627">台灣大車隊為台灣最知名的計程車車隊，其 APP 介面清楚明瞭，可使用 GPS 定位派遣司機接客，也可得知司機目前方位，且可利用信用卡、現金等方式付，另外支援機場包送。</p>
<p data-bbox="316 683 513 716">大都會計程車</p>  <p data-bbox="268 922 558 956">圖 4：大都會計程車</p>	<p data-bbox="614 683 1369 866">相較於台灣大車隊的頁面，大都會計程車顯得較複雜，不過在 GPS 定位表現上比台灣大車隊更加精準，缺點是沒有機場接送及與觀光相關之服務。</p> <p data-bbox="614 824 1034 857">(圖片來源：本研究自行擷取)</p>
<p data-bbox="354 967 475 1001">BlueNet</p>  <p data-bbox="311 1207 518 1240">圖 5：BlueNet</p>	<p data-bbox="614 967 1369 1151">此軟體介面較偏向於可愛，運用許多可愛的插圖，讓使用者留下較深刻的印象，與上表兩個 APP 相比，此軟體多了順風車、共乘等功能。</p> <p data-bbox="614 1108 1034 1142">(圖片來源：本研究自行擷取)</p>
<p data-bbox="363 1263 450 1296">搭吧！</p>  <p data-bbox="316 1503 502 1536">圖 6：搭吧！</p>	<p data-bbox="614 1263 1369 1588">此程式相比其他 APP，介面更人性化與簡單上手，首次開啟程式會顯示【乘車五步驟】幫助對於 3C 產品較不擅長的使用者了解此程式，接著頁面會出現兩種選項【司機進入】及【乘客進入】，其功能包含了機場接送、預約包送、直接叫車、共乘、旅遊包車等，但有使用者反應 GPS 定位沒有非常地精準。</p> <p data-bbox="614 1545 1034 1579">(圖片來源：本研究自行擷取)</p>

(資料來源：本研究自行整理)

市面上的計程車 APP 主要是針對叫車，較少有景點導覽、美食介紹等，如需要其他功能必須另外下載 APP 及自行查詢資料，較為不便。

(三)本研究研發之「Taxi Plus APP」

現在的應用 APP 不再只是講求外觀美化、內容多樣化，除了滿足輕量化、方便外，能有效幫助解決語言問題也是很重要的，但現有的 APP 無法滿足本研究需求，因此我們只好自己製作一個【Taxi Plus APP】！

以下針對「Taxi Plus APP」各個介面說明：

1. 「招呼語(Greetings)」介面：

本組參考台南市政府提供計程車司機自學的英文問候語語音檔，設計出一份英文版的簡單招呼語。

表 5：簡單的英文招呼語

中文	英文
一、剛上車	
歡迎來到台中。	Welcome to Taichung.
我是服務您的司機。	I'm the driver of your service.
請繫安全帶！	Please buckle up!
請問您是第一次來台中嗎？	Is this the first time you come to Taichung?
您今天首先想去哪裡呢？	Where do you want to go first today?
請問你有任何行李嗎？	Do you have any baggage?
需要我幫忙嗎？	May I help you?
請進！	Please get in!
二、旅途中	
您從哪裡來？	Where are you from?
您會在台中待多久呢？	How long would you stay in Taichung?
您吃飽了嗎？	Are you full?
您會不會餓？	Will you be hungry?
要先載您去吃東西嗎？	Would you like to eat first?
冷嗎？有帶厚衣服嗎？	Cold? Are there thick clothes?
接下來想換去哪邊玩呢？	Where do you want to go next?
出發囉！	Let's go!
我們到了！	Here we are!
下車請小心。	Get off carefully.
下車時請注意摩托車跟車子。	Please watch out the motorcycles and the cars when you get out.
三、旅程結束	
今天玩得愉快嗎？	Are you happy today?
今天的服務還滿意嗎？	Are you still satisfied with today's service?
如果你喜歡，可以幫我推薦給你的朋友。	If you like, can you help me recommend to your friends.

(資料來源:本研究自行整理)

2. 「熱門景點(Hot Spot)」介面：

表 6：熱門景點

1. 逢甲商圈 FengJia Night Market



圖 7：逢甲商圈

(圖片來源：本研究自行拍攝)

逢甲文華夜市位於逢甲大學側門，消費族群以二、三十歲的年輕人為主。逢甲文華夜市與其它臺中市夜市最大不同之處，在於其不單是以飲食著稱，也包含了各式各樣的商店，營業時間亦較長。現今逢甲文華夜市嶄新面貌更吸引了不少消費族群，商圈更有逐漸擴大的現象，並成為民眾心目中票選「臺中市十大觀光景點」之一。(資料來源：台中觀光旅遊網)

Feng Chia Night Market is located within 1 kilometer of Feng Chia University. The snacks in the night market will make you drool. The clothing is unique and fairly priced. In addition, the most fashionable mobile phones are also the cheapest in Taichung. The parking problems have improved tremendously behind the effort of Ministry of Transportation and Communications. You can go shopping without any worries, and you will not face the problem of being unable to find a parking spot.

2.20 號倉庫 Warehouse No. 20



圖 8：20 號倉庫

(圖片來源：台中觀光旅遊網) (資料來源：台中觀光旅遊網)

「20 號倉庫」作為全臺鐵道藝術網絡的先發節點，由姜樂靜建築師規劃改建，從晦暗倉儲空間，創造出了藝術村的新人文意象，逐步建構為中部地區重要的當代藝術展演平臺，扶持藝術家無數，有多位走上國際舞臺。

"20 warehouses" as the first station of the entire railway network of art, by Jiang Lejing architect planning reconstruction, from the dull storage space, to create a new image of the art village, and gradually built for the central region of the important contemporary art platform, To support the numerous artists, more on the international stage.

3.彩虹眷村 Rainbow military housing



圖 9：彩虹眷村

(圖片來源：本研究自行拍攝)

彩虹眷村位於臺中市南屯區春安路 56 巷，這條色彩繽紛、充滿童趣彩繪的巷道，擁有令人感動的在地元素，讓許多遊客特地前往觀賞，也讓這個孤寂的眷村熱鬧起來。而這些塗鴉，全都出自於彩虹爺爺——黃永阜之手。(資料來源：台中觀光旅遊網)

The rainbow military housing is in Nantun, Taichung. One of the retired soldiers paints on the wall with paints. The retired soldiers started to paint since September, 2008. He paints his dream out on the wall and brings a new life to the military housing. As a result, many people call him Grandpa Rainbow. The spot attracts many people on weekends. The city government declared that the painting is worth to preserve and they will modify their city plan.

4. 勤美綠園道 Calligraphy Greenway



圖 10：勤美綠園道

(圖片來源：本研究自行拍攝)

勤美綠園道位在西區公益路。由知名建築師將原本這棟半廢棄的停車場大樓重新改裝設計，在勤美與誠品團隊接手之後，為了讓這棟建物能與週遭的綠意融合，決定讓四週的綠意往牆面上延伸，打造出讓植栽與建築共生的都市立體花園。為台灣第一座大型植生牆。

(資料來源：台中觀光旅遊網)

Calligraphy Greenway comes in 3.6 kilometers, ranging north from National Museum of Natural Science to National Taiwan Museum of Fine Arts in the south. It's an urban space structure shaped in a kind of long and wide stripe. Along the stripped space, National Museum of Natural Science, Civil Square, Park Lane by CMP, gallery space, National Taiwan Museum of Fine Arts, and food court are gathered here to offer a variety of merry events, activities, etc., upbeat spirits, fun in all forms. That's why this urban space is named Calligraphy Greenway owing to that the atmosphere, tempo, and movement of those events within it are free, flexible that's just like the cursive writing of Chinese calligraphy.

5. 大甲鎮瀾宮 Dajia Jenn Lann Temple



圖 11：大甲鎮瀾宮

(圖片來源：本研究自行拍攝)

大甲鎮瀾宮為全臺最知名的媽祖廟，已有二百多年歷史，全年香火鼎盛，加上每年農曆三月舉辦的遶境出巡，已是世界級的宗教盛事，吸引國內外遊客前來參與，是大甲最具代表性的景點，為臺中旅遊的必遊景點。(資料來源：台中觀光旅遊網)

Dajia Jenn Lann Temple is one of the most famous Matzu Temples in Taiwan. It has over 200 years of history. The inspection tour held in March every year has become a world-famous religious ceremony. It has attracted domestic and international tourists. It is a scenic spot that best represents Dajia. Now, Matzu is considered one of the three treasures of Taichung. It is a scenic spot you must visit in Taichung.

(資料來源：本研究自行整理)

3. 「台中美食介紹 (Food)」 介面：

表 7：台中美食

1. 太陽餅 Sun cake



圖 12：太陽餅

太陽餅，是一種甜餡薄餅，一般內餡是麥芽糖，源起於台灣台中市的點心，為中臺灣的名產之一。

(圖片來源、資料來源：維基百科)

Sun cake, is a sweet stuffing pizza, the general stuffing is maltose. It originated in Taichung City. One of the famous snacks in Taiwan.

2. 鳳梨酥 Pineapple cake



圖 13：鳳梨酥

這是台灣最具代表性的美食之一，將鳳梨煮成糖凝結成一塊一塊的包入酥皮中，如果想吃到最棒的鳳梨酥，「微熱山丘」使用在地的土鳳梨當餡料，因此內餡看上去顏色較深，口感更紮實，且較酸。

(圖片來源、資料來源：維基百科)

This iconic Taiwanese pastry is one of the best souvenir options. These mini pineapple pies are filled with candied pineapple. If you want to eat the best pineapple cake, SunnyHills, which uses only local pineapple as filling, so the stuffing looks deeper, taste more solid and sour.

3. 珍珠奶茶 Pearl Milk Tea



圖 14：珍珠奶茶

二十歲的林秀慧有一次偶然將她童年喜愛的美食「粉圓」帶回店內煮食，並分享給伙伴。她將粉圓與奶茶、檸檬紅茶融合與調配，於是世界上第一杯珍珠奶茶誕生。(圖片來源、資料來源：春水堂官方網站)

Lin Xiu hui, an only 20 years old girl, accidentally bring her childhood favorite food "pink round" back to the store to cook and share with her partner. She used pink round with milk tea, Integration and deployment with lemon black tea, so the world's first cup of pearl milk tea came into being.

5. 芋頭酥 Taro Pastry



圖 15：芋頭酥

芋頭酥，以檳榔心芋作為甜餡製成的台灣酥餅點心。位於臺中市大甲區的台灣芋頭酥之父—阿聰師，於 1987 年開始製作台灣最先的芋頭酥。

(資料來源：維基百科、圖片來源：本研究自行拍攝)

Taro crisp, with betel nut taro as a sweet stuffing made of Taiwan pastry dessert. Taichung, the father of taro in Taiwan. He began to produce Taiwan's first taro in 1987.

4.明倫蛋餅 Ming Lun egg cake



圖 16：明倫蛋餅

明倫蛋餅創始於 1978 年，用號碼牌方式，再依燈號顯示購買，不用一直排隊。手工自製的麵糊撒在鐵板上滋滋作響，放上蛋液和蔥花，兩面煎熟後起鍋，客人可以選擇自己喜歡的口味加入。(圖片來源、資料來源：ETtoday 旅遊雲)

Ming Lun egg cake founded in 1978. Use the number plate way, and then by the lights show the purchase, do not have to line up. Hand-made batter spread on the iron plate, put the egg and onion, guests can choose their favorite tastes to join.

(資料來源:本研究自行整理)

4. 「套裝行程」介面：

路線一：彩虹眷村→麗寶樂園→路思義教堂→東海商圈/東海藝術街

LINE 1：Rainbow military housing→Lihpaoland→Luce memorial Chapel→Tung Hai Arts Street

路線二：台中都會公園→大甲鎮瀾宮+吃午餐→高美濕地→梧棲漁港吃晚餐→望高寮

LINE 2：Taichung Metropolitan Park→Dajia Jenn Lann Temple→Gaomei Wetland→Wuqi Fisherman's Wharf→Wang Gao Liao Lookout Point

路線三：台中文化創意園區→20 號倉庫→宮原眼科→一中商圈→台中公園

LINE 3：Taichung cultural & creative industries park→ Warehouse No.20→Miyahara→Yizhong Street→Taichung Park

路線四：美術館→吃午餐→勤美綠園道→國家歌劇院→逢甲夜市

LINE 4：Art museum→Calligraphy Greenway→National Taichung Theater→Feng Chia Night Market

路線五：中社觀光花市→泰安鐵道文化園區+吃午餐→東豐自行車廊→逢甲商圈

LINE 5：Chongshe Flower Market→Taian Railway→Dongfeng Green Bicycle Way→Feng Chia Night Market

(資料來源:本研究自行整理)

參、研究方法

一、研究流程圖

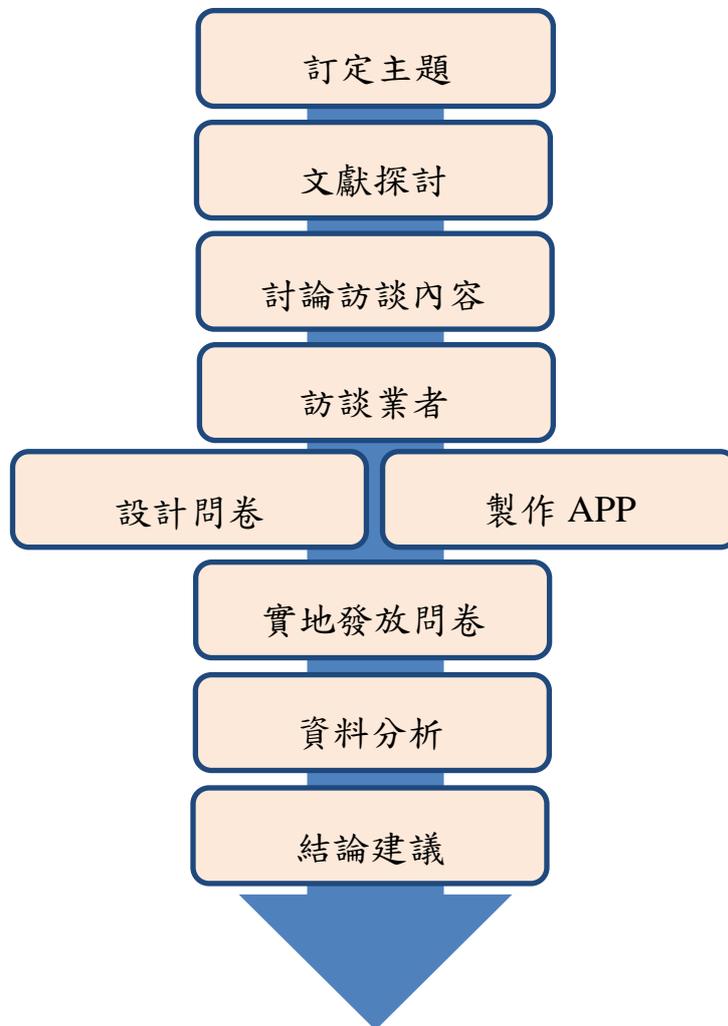


圖 17：研究流程圖
(圖片來源：本組自行繪製)

二、研究方法

(一)文獻蒐集法

透過蒐集相關文獻、相關單位網站訊息以及碩博士論文等，分析其結果與建議，當作本研究的研究基礎。

(二)訪談法

訪談法是指工作分析人員通過與員工進行面對面的交流，加深對員工工作的瞭解以獲取工作信息的一種工作分析方法。其具體做法包括個人訪談、同種工作員工的群體訪談和主管人員訪談。

(三)問卷調查法

本組共發放一次實體問卷：實地至台中高鐵站、彩虹眷村、一中商圈以及逢甲夜市發放，針對計程車司機，希望能了解 Taxi Plus APP 的實用性及計程車司機使用意願。

肆、研究結果

一、訪談內容設計與訪談結果

(一)訪談問題與對象

本次研究的訪談對象為曾在台灣大車隊服務約三年的古姓司機與在旅行社服務的古太太，古先生現職出租車司機；由訪談過程我們得知古先生的教育程度達高中畢業，英文程度則是簡單的幾句問候語，而他的太太則在旅行社承接業務，夫妻合作接待旅客。

而我們針對以下幾個問題設計進行訪談：

- 1.計程車的基本規範
- 2.包車旅遊對於計程車的規定
- 3.司機觀光導覽及資訊能力
- 4.若有輔助導覽解說 APP，是否願意使用？
- 5.若發展手機 APP 來協助計程車司機，您覺得最需要什麼模式呢？

(二)訪談結果

本研究以設計台中市觀光計程車英文導覽 APP-Taxi Plus 為架構，採深度訪談並將訪問過程錄音後，繕打逐字稿。本組受限於篇幅字數，故以下內容將受訪者意見摘要選錄後，再以斜體加底線呈現，分析內容如下：

1.計程車的區域性

政府為了有效管理計程車，在計程車管理辦法裡有規定，計程車登記所在區域可以營業的範圍限制，如中彰投苗（台中、彰化、南投、苗栗）為單一區域，登記在中彰投苗的計程車只可以在這些區域內載客前往其他地區，並不能在這些區域以外的地區載客，但如果是區域內載的客人到其他區域同車往返則不再此規定內。

【計程車有侷限於它的區域性，像我們是中部的計程車，營業範圍就只能載台中、彰化、南投、苗栗這四個地方的客人，不能跑去別的地方載人。只要客人一上車就要按跳錶且不能跨區，只要跨區就稱為「跨區營業」，這樣就觸犯交通部的規定了。】

2.計程車的規範

一般計程車只能接受旅客舉手攔車，以旅客自己的意思載旅客到達目的地，不能幫旅客規劃行程；但規範中有提到，只要旅行社承認案子是自己承接的，就可以跟計程車配合；因此現今有些計程車會選擇與旅行社合作。

【計程車只能客人舉手攬車，不能自己主動招攬生意！司機也不能替旅客規劃行程，只能問說：「今天要去哪呢？」有些計程車會找旅行社簽約合作，只要旅行社承認此約，就能合作。旅行社跟租賃車要有契約才能給派車單跟行程表！如果它本身是小黃那就不用派車單，因小黃本身是營業車，只要給行程表就可以。】

3. 司機所須具備的能力

由訪談過程我們得知，大多數的遊客都會聽司機的導覽解說，所以作為一個司導必須對在地的美食、人文、文化有一定的了解。但隨著東南亞的遊客漸漸增加，大多都是使用英文的國家，部分司機對英文一竅不通，有些甚至連基本的問候都不一定會，造成了無法接待的窘境。因此現在的司機除了具備解說技巧、接待能力以及最重要的危機處理外，在英語溝通方面也要加強。

【大多遊客會聽司導解說，所以我們作為一個司導必須對在地美食、人文、文化有一定的了解。不過東南亞的旅客一直增加，大部分都講英文，有些司機對英文一竅不通，也許連基本的問候都不會，無法接待，因此現在的司機英文程度也要加強。司機解說技巧、接待、危機處理的能力最重要，像遇到下雨要怎麼應變，訂飯店遇到問題該如何解決，因此司機的反應很重要。】

4. 受訪者對於 APP 的接受度

訪談時本組將 APP 使用方式一一向受訪者講解，受訪者表示，此程式可以讓司機避免無法與外國人溝通的尷尬，也能更清楚的向外國旅客介紹台灣的景點以及美食，因此受訪者認為這個程式的構想是可以有幫助且十分有發展的空間。

【我覺得你們想的那個程式看起來真的是有夠讚！我覺得這個程式的構思很好，如果真的研發出來了可以先讓我用哦！我可以幫你們先測試，或是看哪裡要改進！】

二、問卷設計與發放及調查結果

(一)問卷內容

經由上述的文獻整理、實地探訪後，發現我們的英文導覽 APP 除了可以幫助計程車司機之外，也可以朝外國遊客發展，將 APP 改善為司機與外國旅客皆能使用的 APP，將每個介面都加上中英文字幕，供司機與國外旅客參考。問卷共分為三大部分，如下所示：

1. 計程車司機的基本資料與特性：包含性別、年齡、教育程度、營運模式、從事計程車業多久、每日的工作時數、每日的營業額、英文程度等 8 題。欲從中得知計程車司機的基本資料及其特性。

2. 計程車司機的工作內容與接待的外國旅客之目的：包含每天開車的地區範圍、每天載客的乘客目的、是否接待過外國旅客、所載旅客的行程規劃、旅客最喜歡的台中市景點、最擔心與外國人接觸的部分等 6 題。欲從中得知計程車司機的工作內容及外國旅客的目的等。

3. 計程車司機針對 Taxi Plus APP 內容的實用性：Taxi Plus APP 設計完成，

綜合以上文獻所述，本研究將針對自行設計之英文導覽 APP 了解其實用性，讓計程車司機看完此 APP 之介面後，回應以下問卷題項：APP 的招呼語、景點介紹、美食講解、套裝行程講解內容實用性以及對於整體使用的感受等 5 個題項。

4. 計程車司機使用 Taxi Plus APP 使用之意願：若 Taxi Plus APP 改善完整後，是否願意付費使用？

本研究採取李克特五點尺度來衡量，分為「非常實用」、「實用」、「普通」、「不實用」、「非常不實用」，藉此來衡量計程車司機是否認為此 APP 是否實用，同時也衡量司機使用此 APP 之意願。

(二)問卷發放

1. 抽樣對象：計程車司機

2. 發放期間：本組利用寒假期間，於 106 年 1 月 21 日至 106 年 1 月 22 日，配合計程車司機營運離峰時間，每日 08 點至 19 點與 15 點至 16 點半，共計兩個工作日進行問卷發放。

3. 調查方式：讓計程車司機先行了解 APP 的使用方式後，再發放問卷進行調查，並且當場填答及回收。

4. 發放樣本：一共發放 125 份問卷。全數回收 125 份，扣除 8 份無效問卷外，尚有 117 份問卷是有效問卷，有效問卷回收率為 94%。

(三)問卷調查法結果

1. 計程車司機背景資料分析：

本研究將計程車特性與營運的相關數據，整理成下方一覽表，說明如下：

表 8：計程車司機背景資料一覽表

計程車司機特性		比例%	營運方式		比例%
性別	男	91	營運模式	自營車	1
	女	9		車行車	5
年齡	26~30 歲	6		出租車	2
	31~35 歲	11		靠行車	92
	36~40 歲	21	從事計程車業大概多久?	1 年以下	12
	41~45 歲	26		1 年以上~3 年	50
	46~50 歲	25		3 年以上~5 年	29
51~60 歲	11	5 年以上~7 年		8	
		7 年以上~9 年		1	
教育程度	國中以下(含)	62	每日工作時數	8 小時以上~10 小時	7
	高中(職)	27		10 小時以上~12 小時	72
	大學(專)院校	11		12 小時以上	21
英文程度	完全不懂	4	每日營業額約為多少	500 元以下	1
	略懂(無法溝通)	32		1,501~2,000 元	4
	一點點懂(可以聽得懂但無法溝通)	38		2,001~2,500 元	9
	可以溝通	23		2,501~3,000 元	23
	輕鬆對談	3		3,001~3,500 元	30
				3,501 元以上	33

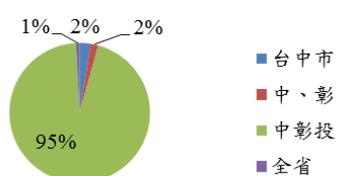
(資料來源：本研究自行整理)

由統計資料顯示，受訪者性別以男性為主(91%)，且年齡多落在 36~50 歲之間(72%)，教育程度又以國中以下最多(62%)，營運模式多為靠行車(92%)，從事計程車業平均 1 年~3 年左右(50%)，每日工作時數平均約為 10~12 小時(72%)，每日平均營業額多為 3,001~3,500 元(63%)，英文程度多為可以聽得懂但無法溝通(70%)。

表 9：司機的工作內容問卷結果分析表

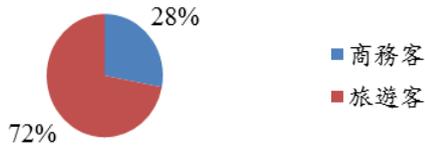
題項 1、每天開車的地區範圍?

每天開車的地區範圍



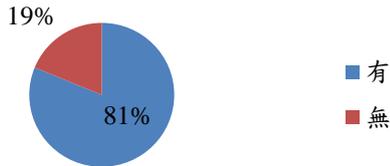
根據左圖顯示，95%的司機每日開車範圍為中彰投，2%的司機為中彰地區，2%的司機僅侷限於台中市，1%的司機則是全省跑透透。可見，大台中計程車司機每日開車的範圍為整個中部地區。

題項 2、每天載客的乘客多為？



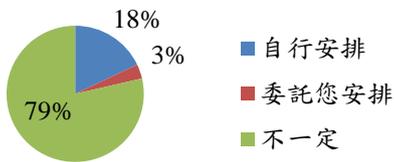
根據左圖顯示，72%的司機每天載的多為旅遊客，28%的司機每天載的乘客多為商務客。可見，司機每天載的乘客依然以旅遊客為主

題項 3、有無接待過外國旅客？



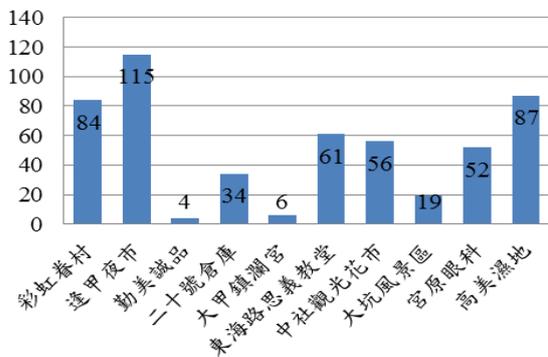
根據左圖顯示，81%的受訪者接待過外國旅客，而有 19%的受訪者沒接待過。可見，外國人來台大多選擇搭乘計程車。

題項 4、所載的旅客行程為？



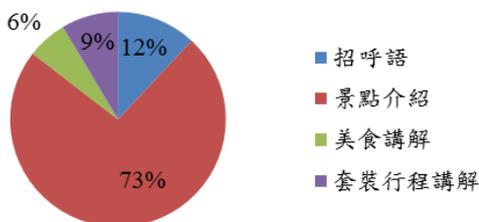
根據左圖顯示，18%的旅客行程為自行安排，3%的旅客會委託計程車司機安排，則有 79%的為不一定。可見，大多數遊客會先做好功課、安排好行程。

題項 5、外國旅客最喜歡的台中景點(複選題)



根據左圖顯示，受訪者表示外國旅客最喜歡的台中景點以票數最高到最低分為：逢甲夜市、高美濕地、彩虹眷村、東海路思義教堂、中社觀光花市、宮原眼科、二十號倉庫、大坑風景區、大甲鎮瀾宮、勤美誠品。可見，逢甲夜市是外國人必去的地點。

題項 6、與外國人接觸時，最擔心的部分

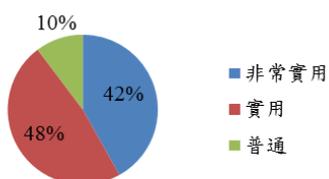


根據左圖顯示，73%的受訪者較擔心景點介紹的方面，12%的受訪者則較擔心招呼語方面，9%的受訪者則是擔心套裝行程講解，又 6%的受訪者較擔心美食講解部分。可見，景點介紹是普遍計程車司機的罩門。

(資料來源：本研究自行整理)

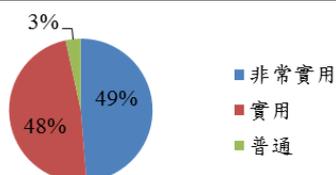
表 10：針對 Taxi Plus APP 內容的實用性問卷結果分析

題項 1、招呼語內容實用性



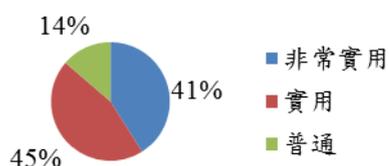
根據左圖顯示，48%的受訪者認為此 APP 的招呼語是實用的，42%認為非常實用，10%則覺得普通。可見，此 APP 的招呼語內容在受訪者心中實用性極高。

題項 2、景點介紹內容實用性



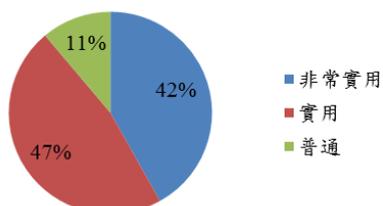
根據左圖顯示，49%的受訪者認為景點介紹的內容非常實用，48%認為實用，僅有 3%覺得普通。由此可推測出，受訪者較需要此功能。

題項 3、美食講解內容實用性



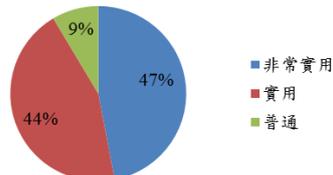
根據左圖顯示，45%受訪者認為美食講解內容是實用的，41%認為非常實用，14%覺得普通。可見，相較於景點介紹，此功能較不實用。

題項 4、套裝行程講解內容實用性



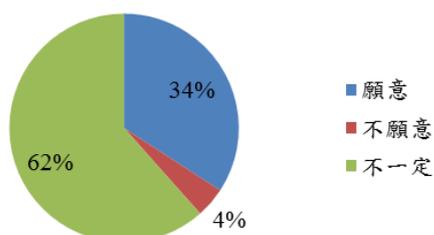
根據左圖顯示，47%受訪者認為套裝行程講解內容是實用的，42%認為非常實用，11%覺得普通。可見，相較於景點介紹，此功能較不實用。

題項 5、對於整體使用的感受



根據左圖顯示，47%的受訪者認為 APP 整體使用上的感受是非常實用的，44%認為實用，僅有 9%認為普通。可見，此 APP 獲得受訪者極大的接受度。

題項 6、願意付費使用 Taxi Plus APP 嗎？



根據左圖顯示，62%的受訪者不一定會付費使用 Taxi Plus APP，34%願意付費使用，僅有 4%不願意付費使用此款 APP。可見，雖然受訪者對於整體使用的感受認為是實用的，但不見得願意付費使用此款 APP。

(資料來源：本研究自行整理)

伍、研究結論與建議

一、結論

(一)台中觀光計程車的現況

經文獻蒐集我們得知，台中於 2007 年因應國際賽事，市政府為了貼心服務外國球迷，規劃出 5 條黃金路線，準備了「觀光 TAXI」服務，也積極提升計程車司機的英、日語溝通能力，帶領台中走向國際化。

接著台中便開始有許多計程車車隊陸續提供觀光計程車的服務，結合旅行社提供套裝行程包含一日遊、半日遊、多日遊、台中包車定點接送、各景點旅遊諮詢以及外語導覽解說，例如：雄獅旅行社與台灣大車隊合作推出客製化的旅遊方式；易遊網除了有英、日語服務外，也有西班牙語的服務；台灣大旅遊車隊也提供具備導遊證照的司機。

(二)台中熱門旅遊景點

根據本組實際發放問卷，並經過整理後統整出台中計程車司機最常接送旅客到達的景點前五名分別為逢甲夜市、高美濕地、彩虹眷村、東海路思義教堂、中社觀光花市，因此推測出以上五處為大部分遊客來台中旅遊必去的景點。

(三)計程車司機與外國觀光客所需的英語

本組訪談業者後，了解計程車司機所需具備的能力為：解說技巧、接待技巧以及危機處理能力；且經由業者得知大多數旅客都會聽司機的導覽解說，但隨著東南的遊客增加，大多都是使用英語的國家，許多司機對英文一竅不通，因此我們參考台南市政府提供計程車司機自學的英文問候語語音檔，設計出一份英文版的簡單招呼語、景點介紹、美食講解。

(四)符合計程車司機需求之 APP

了解計程車司機的需求後，本組將統整好的資料加入 Taxi Plus APP 中，並錄製英文版語音檔，解決計程車司機面對外國旅客時的擔憂，並將版面設計成較簡單的樣式，讓司機能夠輕鬆自如地操作此 APP；APP 製作完成後，我們經由問卷調查了解 Taxi Plus APP 的不足之處，例如：第一版 APP 所缺少的套裝行程講解、英文語音檔也隨之補上。Taxi Plus APP 經由修正之後，在招呼語、景點介紹、美食講解、套裝行程講解皆是符合目前計程車司機的需求。

二、建議

(一) Taxi Plus APP 有上架必要

根據訪談結果，計程車司機對於此 APP 的接受度高，且根據問卷結果，計程車司機的背景資料顯示，大多為中壯年，且教育程度國中以下，英文程度皆為

無法與外國人溝通，但約有八成以上的計程車司機接待過外國遊客，也有七成以上的司機所載的客人是遊客，司機與外國人接觸時，有七成以上的司機擔心用英文做景點介紹。故本研究研發之 APP 應可讓廣大的計程車司機使用並解決英文介紹方面的不足。

(二)Taxi Plus APP 可擴大為全台灣景點

根據訪談結果得知，計程車有區域性的限制，但不論何地的計程車司機，大多有英文溝通的需求，故可將此 APP 擴大範圍，除了台中以外，可以再加入彰化、南投，甚至，北部、南部及東部景點，不僅能造福靠行的觀光計程車司機，也能讓私接的包車業者增加遊客範圍，不僅能接華語的東南亞客人，更可將視野放在歐美或中東客人。

(三)Taxi Plus APP 的介面設計可更人性化，配合自行設計行程的遊客需求

經問卷結果得知，計程車司機認為所有介面中，景點介紹內容實用性最高(有 97% 司機認為實用)、招呼語內容實用性也有九成司機認為實用、套裝行程及美食講解內容實用性也都有將近九成司機認為實用。但願意付費僅 34%，其中有六成司機尚在觀望中。因此，結合訪談及問卷結果，建議本 APP 可增加住宿地點、各景點近期活動等功能。

陸、參考資料及其他

一、碩博士論文或其他論文

- (一)許貴豪(2013)。推動觀光計程車以發展高雄市城市旅遊之研究。真理大學休遊憩事業碩士學位學程：碩士論文。
- (二)王秀惠(2004)。計程車業服務品質、顧客滿意與再消費意願關係之研究：以高雄都會區為例。義守大學管理科學研究所：碩士論文。
- (三)吳奇龍(2006)。台北地區計程車服務品質、顧客滿意度與顧客忠誠度關聯性之研究。交通大學交通運輸研究所：碩士論文。
- (四)周文生(1996)。計程車管理策略之研究。交通大學交通運輸研究所：博士論文。
- (五)莊子駿(2004)。無線電計程車智慧型派遣系統之研究。中華大學科技管理研究所碩士論文，新竹市。
- (六)許維哲(2007)。消費者對於品牌計程車忠誠度之實證研究。宜蘭大學經營管理研究所碩士論文，宜蘭縣。

二、書籍

- (一)吳國榮、劉蓉錠、尹淑萍(2012)。餐旅概論總複習。台北：龍騰出版社
- (二)蘇芳基(2012)。觀光資源。新北市：啟英文化出版社

- (三)Kiwi Cheng、OwainMckimm (2016)。Enjoy Your Trip 專業觀光英文。台北：寂天文化出版社
- (四)李亮生、陳源宏 (2015)。餐旅概論 I。台北：旗立出版社

三、網路

- (一)中市公車十公里免費政策。2016/10/28。取自：<https://goo.gl/kuC8wi>
- (二)台中觀光旅遊網。2017/02/20。取自：<https://goo.gl/tYH3d8>
- (三)太陽餅維基百科。2017/02/21。取自：<https://goo.gl/yoY2qW>
- (四)鳳梨酥維基百科。2017/02/21。取自：<https://goo.gl/FBQJCx>
- (五)珍珠奶茶春水堂官方網站。2017/02/21。取自：<https://goo.gl/C36tfl>
- (六)逢甲明倫蛋餅 ETtoday 旅遊雲。2017/02/21。取自：<https://goo.gl/89lLy3>
- (七)芋頭酥維基百科。2017/02/21。取自：<https://goo.gl/Atvekb>
- (八)台南觀光計程車。2017/02/23。取自：<https://goo.gl/sB2w5z>