

國立臺灣師範大學運動與休閒學院

運動休閒與餐旅管理研究所

碩士學位論文

前進吧！我的行動餐車逐夢之旅
—女性創業歷程探討



研 究 生：李欣樺

指導教授：王國欽

中華民國 105 年 7 月

中華民國臺北市

前進吧！我的行動餐車逐夢之旅—女性創業歷程探討

2016 年 7 月

研 究 生：李欣樺

指導教授：王國欽

摘要

在「全球創業觀察」(GEM) 調查中發現，比較過去 10 幾年來，女性創業人數呈現快速增加現象。但從數字中觀察，女性創業意圖雖上升至 48.4%，但實際行動比例卻降為 40.2%，探究其原因主要為女性對於創業的害怕失敗比例偏高。由於作者夢想將來擁有一家咖啡店，為克服創業的害怕及降低失敗風險，本研究希望透過行動餐車進行階段性創業及夢想實踐，採自我敘說方法紀錄整個創業歷程，再輔以訪談法（5 位女性行動餐車創業者），探究經營餐車對個人(女性)的意義與影響，同時在歷程中逐一克服及探討女性創業的困難點。目前國內關於女性創業之文獻，幾乎皆以第三人稱探討其動機與人格特質等，並無以第一人稱觀點之研究，且較無詳細敘說創業歷程之細節。本研究將同時帶入創業關係人與消費者之觀點，形成生產、銷售、消費三個與創業環環相扣的環節。

關鍵詞：行動餐車、女性創業、自我敘說

Go! My Trip of Dream by Mobile Food Truck— The Investigation of Entrepreneurial Process of Female

July, 2016

Author: Lee, Hsin-Hua

Advisor: Wang, Kuo-Ching

Abstract

In the "Global Entrepreneurship Monitor" (GEM) survey found that compare to the past 10 years, showed a rapid increase in the number of women entrepreneurs. But viewed from the data, although the intention of women entrepreneurs rose to 48.4%, but the actual action ratio was reduced to 40.2%. Explored the main reason is the high proportion of female entrepreneurship for fear of failure. As the author's dream is to have a coffee shop in the future, to overcome the fear of entrepreneurship and reduce the risk of failure, this study wants to start an enterprise in phase and practice the dream by mobile food truck. Adopt the method of self-narrative and record the entire entrepreneurial process, supplemented by interviews (5 female mobile food truck entrepreneurs) , explore the significance and influence by operate the mobile food truck and overcome and discuss the difficulties step by step at the same time. At present, the literature on female entrepreneurship almost used a third-person point of view to explore the motivations and personality traits, etc. There are no studies by the first-person point of view, and no more details of the start-up process of detailed narrative. The study also brings the point of view by the participants of entrepreneurship and consumers, Formed the production, sale and consumption links that interlocked with entrepreneurship.

Key words: Mobile Food Truck, Female Entrepreneurship, Self-narrative

謝 誌

我們不是在寫論文，而是在實踐夢想（王國欽，2015）。

“Vivir es elegir.”（人生就是不斷地選擇）。能有機會在此言謝，要回溯到兩年前為了更接近夢想，選擇臺師大休旅所的我，為了踏上這條既期待又陌生的道路，花了半年時間埋首準備，也謝謝最後臺師大選擇了我。

進入休旅所後，謝謝王國欽老師選擇了我，讓我能夠在這個溫暖的大家庭下孕育著關於夢想的論文。還記得當時老師說過論文必須涵蓋「有趣」、「偉大」及「夢想」，我問道：「做這樣的研究能準時畢業嗎？」沒想到我真的做到了！在這夢想的道路上，感謝老師細心地指導與鼓勵，總是在快跌倒時扶我一把；也謝謝王家的學長姊、同屆夥伴們以及學妹的支持，無論是提供學術上的建議，或是經驗上的交流，使我一路走來沒摔得鼻青臉腫。此外，也特別感謝我的口試委員：曹勝雄教授與李青松教授，有兩位老師對這個研究的建議與指導，使得論文呈現出更好的一面。

在研究進行過程中，出現了幾位重要的「貴人」，是我有趣研究不可或缺的靈魂人物。謝謝柏瑀學姊以專業的見解為訪談大綱提供寶貴的建議，；以及秀娟老師與小泡店長除了擔任評判人的角色，在妳們身上學到更多的是專業的技術；當然還有五位熱情協助訪談並無私分享的行動餐車老闆，感謝妳們百忙之中抽空相助。

然而我在夢想的道路上並不孤單，感謝我的家人們選擇相信我，能夠完成這個有趣又偉大的研究。謝謝爺爺的成全，才能有工作室的誕生。也謝謝我的爸爸、媽媽、弟弟與友辰，你們是我的智囊團，也是我的試吃團，更是我的評審團。在做研究的過程中，無論遇到什麼困難，你們都無條件給予最大的幫助，相對地，也給予了最嚴苛卻有用的建議，使我這個局內人看清盲點。

最後也謝謝自己，當初選擇了這個挑戰，才了解原來寫論文是這麼有趣的一件事。

李欣樺 謹誌於

國立臺灣師範大學運動休閒與餐旅管理研究所

中華民國 105 年 8 月 23 日

目 次

中文摘要.....	i
英文摘要.....	ii
謝誌.....	iii
目次.....	iv
表次.....	vi
圖次.....	vii

第壹章 緒論.....1

第一節 前言.....	1
第二節 研究問題.....	2
第三節 研究目的.....	2
第四節 研究範圍與限制.....	3
第五節 研究重要性.....	4
第六節 名詞解釋.....	4

第貳章 文獻回顧.....6

第一節 行動餐車.....	6
第二節 女性創業.....	12
第三節 創業歷程.....	23

第參章 研究方法.....28

第一節 研究設計.....	28
第二節 研究流程.....	29
第三節 研究工具.....	32

第四節 研究對象.....	34
第五節 資料蒐集與分析.....	36
第六節 研究信度與效度.....	38
第四章 研究發現.....	41
第一節 源起.....	41
第二節 甜點初心者.....	46
第三節 前進吧！.....	53
第四節 逐夢的路途上.....	56
第五節 她們的故事.....	60
第六節 現實與夢想的差距.....	75
第五章 結論與建議.....	85
第一節 研究結論.....	85
第二節 研究建議.....	91
引用文獻.....	92
附錄.....	98
附錄一 訪談大綱.....	98
附錄二 訪談同意書.....	101
附錄三 分析單位歸納紀錄表.....	102

表 次

表 1	以外觀區分之行動餐車種類.....	8
表 2	以生產模式區分之行動餐車種類.....	9
表 3	行動餐車之相關研究.....	10
表 4	女性創業動機相關研究.....	14
表 5	女性創業面臨之困難相關研究.....	17
表 6	國內女性創業相關研究.....	19
表 7	國內女性創業歷程相關研究.....	24
表 8	受訪者基本資料.....	35



圖 次

圖 1	2014 主要國家女性就業人口比率圖.....	13
圖 2	兩性農、工及服務業就業結構圖.....	17
圖 3	研究流程圖.....	31
圖 4	創業模型.....	33
圖 5	評判人分析情形.....	40
圖 6	論文方向.....	42
圖 7	烘焙丙級課程成品.....	46
圖 8	咖啡店學習成果 (一)	50
圖 9	咖啡店學習成果 (二)	51
圖 10	咖啡店工作照.....	52
圖 11	工作室原貌.....	53
圖 12	工作室施工整理過程.....	54
圖 13	餐車設計與製作過程.....	55
圖 14	我的餐車.....	57
圖 15	餐車販售情形 (一)	58
圖 16	餐車販售情形 (二)	59
圖 17	訪談對象 a, 安朵 M.Endorphins.....	61
圖 18	訪談對象 b, 三輪車脆皮雞蛋糕.....	61
圖 19	訪談對象 c, Ace Café.....	62
圖 20	訪談對象 d, 蔓蔓食光.....	62
圖 21	訪談對象 e, 索菲烤布蕾【Crème Brûlée】.....	63
圖 22	創業歷程階段對照圖.....	90

第壹章 緒論

本章共有六節，分別為：第一節闡述本研究之背景與動機；第二節提出研究問題；第三節說明研究目的；第四節界定研究範圍與限制；第五節說明研究之重要性；第六節是名詞解釋。



第一節 前言

「我真心在追求我的夢想時，每一天都是繽紛的。因為我知道每一個小時都是實現理想的一部份。」—保羅·科爾賀。

根據統計，臺灣每四個人中，就有一個人夢想開咖啡館！築一個咖啡館的夢並不難，難在如何落實進行、長久經營（劉大紋、李靜宜，1999）。很巧地，我便是那四人中之一。踏入休旅所是我實踐夢想的第一步，而進行本研究則又讓我的夢想更向前邁了一大步。但實踐夢想和論文研究兩者間究竟有何關係？白凱傑（2014）指出，「夢想驅動型」創業家在面臨壓力時為了能夠持續自我夢想咖啡事業，願意選擇正向克服壓力，以達到兼顧財務與美好事業之自我價值實現境界。對於寫論文這件事，其實並不完全是為了拿到學位而寫，有更大的一部份是為了挑戰自己是否有能耐去逐夢。

而近年來臺灣注入一股創業風潮，根據美國華府研究機構 The Global Entrepreneurship and Development Institute [GEDI] (2015) 公布 2016 年「全球創業精神暨發展指數」(GEDI)，臺灣在 132 個評比國家中排名第 6，為亞洲之首，較 2015 年進步兩名。GEDI 包括 3 大指數，分別是創業態度、創業能力及創業企圖心。臺灣在創業態度的評分為 61.6，全球排名第 14；創業能力評分為 65.9，排名第 15；創業企圖心評分 81.6，排名第 2。另外行政院主計總處 [主計總處] (2015) 統計，2014 年臺灣女性就業人口比率為 44.3%，高於日本及南韓；在「全球創業觀察」(GEM) 調查中發現，比較過去 10 幾年來，女性創業人數呈現快速增加現象，由此可見女性創業已成趨勢。

但目前國內關於女性創業之文獻，幾乎皆以第三人稱探討其「創業動機」、「創業

行為」、「人格特質」與「關鍵成功因素」等，並無以第一人稱觀點之研究，且較無詳細敘說創業歷程之細節，以及帶入創業關係人與消費者之觀點，更無研究者親自完成技術方面之訓練，因此本研究希望透過行動餐車（腳踏車）進行階段性創業及夢想實踐，為了能夠更完整且真實地呈現整個創業歷程，其中也包括我個人的心情、感知等變化。因此本論文將採用自我敘說方法紀錄整個創業歷程，同時兼具學生及創業者兩種不同的角色，以第一人稱的小說體裁撰寫，由行動餐車的發想、如何實踐的計畫、實質技術的訓練，到實際跨出那一步去販售的開始、結果的成效為何？再輔以觀察法與訪談法，對其他行動餐車業者、女性創業家、消費者等，更深入探究經營餐車對個人（女性）的意義與影響。

第二節 研究問題

本研究以自我敘說的方式，針對女性創業歷程進行研究，並以行動餐車為例，提出研究問題如下：

- 一、透過從零到有的過程，探討經營餐車對個人（女性）的意義與影響為何？
- 二、以學生身份的角度，探討女性創業之困難點為何？
- 三、探討關係人、消費者對於創業歷程之影響為何？
- 四、透過訪談了解女性行動餐車業者之創業歷程有何異同之處？
- 五、綜合上述問題，探討行動餐車創業之歷程為何？

第三節 研究目的

根據上述之研究問題，本研究以自我敘說的方式，針對女性創業歷程進行研究，並以行動餐車為例，產生下列研究目的：

- 一、不同於其他研究，以從零到有、親力親為的方式，探究經營餐車對個人（女

性) 的意義與影響。

二、以學生身份的角度，探討女性創業之困難點，並在歷程中逐一克服。

三、探討關係人、消費者對於創業歷程之影響。

四、透過訪談了解女性行動餐車業者創業歷程之異同。

五、綜合上述目的，探討行動餐車創業之歷程，並希望經由本研究之結果，供予將來同為逐夢創業之女性作為參考。

第四節 研究範圍與限制

本研究旨在以自我敘說的方式，針對女性創業歷程進行研究，並以行動餐車為例，研究範圍與限制如下：

一、研究範圍

本研究之研究範圍分為研究地點、研究對象來說明：

(一) 研究地點：

1.技術訓練：本研究以臺北市萬華區某烹飪補習班、士林區某咖啡館作為技術訓練之場地。

2.餐車販售：本研究以臺北市內街道、騎樓等作為研究地點之選擇。

(二) 研究對象：研究者本人、女性行動餐車創業者、創業關係人等。

二、研究限制

(一) 本研究以研究者本人為主要研究對象，故多是以個人主觀的想法、感受作經驗陳述，較無法進行概括性的推論。

(二) 訪談內容可能因受訪者之回答認真程度與理解不當造成結果誤差。

第五節 研究重要性

「二十年後，會更讓人後悔的不是做過什麼，而是當初想做而沒能去做的事。」—馬克·吐溫。

曾經我也想過：創業？等退休後再開始吧！但由於種種契機，以及想挑戰自己對於夢想的行動力，促使我在思考研究方向時以創業為目標，進而形成了這個研究主題。而本研究與其他研究最大的不同在於，目前創業趨勢持續提升，然國內關於女性創業之研究，幾乎皆以旁觀者角度探討其「創業動機」、「創業行為」、「人格特質」與「關鍵成功因素」等，並無以當事者觀點之研究。既然創業的定義為「在風險與不確定之環境下，經由商機的發現、辨識、衡量及開發，進行創新活動組合之實現，創造一個新經濟組織之過程。」(Shane & Venkataraman, 2000)，因此本研究將由研究者親自完成技術方面之訓練，從頭開始詳細敘說創業歷程之細節，透過行動餐車（腳踏車）進行階段性創業及夢想實踐，以達成上述之條件，成為真正的創業者，而非僅是從旁觀察創業之人。本研究也將同時帶入創業關係人與消費者之觀點，形成生產、銷售、消費三個與創業環環相扣的環節。

藉由上述，本研究將以與過往研究截然不同的方式，呈現女性創業在研究領域的另一種風貌。不僅能夠提供未來想要創業之女性鉅細靡遺的創業歷程參考，吸取成功經驗並避免失敗風險，也可提供其他女性創業之研究者另一個實際的例子。

第六節 名詞解釋

本研究使用之特定名詞，共有「行動餐車」、「女性創業」、「創業歷程」以及「自我敘說」，其定義分述如下：

一、行動餐車

關於行動餐車之型態，梁海（2003）指出，其包含餐車、固定式台車或活動推車等移動式銷售手法，因其低成本、費用低、風險低與回收成本快且

具機動性為主要優勢。而在本研究中，行動餐車是指改良式三輪腳踏車，移動便利且小巧易於停靠巷弄，兩輪之間有一可擺放、展示甜點之籃架，形成一個移動式的甜點店。

二、女性創業者

Lavoie (1984) 將女性創業者定義為「女性開創一項新事業，承受伴隨而來的風險、財務、行政、社會責任，並有效率地從事每天之管理工作」。本研究之女性創業者，則指研究者本身，因進行行動餐車之微型創業，進而成為一位女性創業者。

三、創業歷程

Holt (1992) 將企業以生命週期來區分創業歷程，共分為四個階段：創業前階段、創業階段、早期成長階段、晚期成長階段。本研究之創業歷程係指上述之前三個階段，包括創業前階段：行動餐車創業前之整體構想、甜點製作技術之訓練、與創業關係人之討論、行動餐車之設計；創業階段：販賣產品之製作、販賣地點之選擇、販賣時所面臨到的問題；早期成長階段：創業時所面臨問題之解決、消費者的觀點與意見、行動餐車整體之成長。

四、自我敘說

Godzich (1989) 認為敘說一個人的故事，是理解個人觀點的最佳方法之一。本研究之自我敘說，將以第一人稱的小說體裁撰寫，來敘述整個行動餐車之創業歷程，以顯而易懂的口吻，記錄我的故事，甚至使閱讀者身歷其境，彷彿與我一起創立了屬於我們的行動餐車。而在這過程當中，不但能讓閱讀者理解我的個人觀點，也能帶給閱讀者不同的啟發，透過這個故事的經驗而延伸到其他領域。

第貳章 文獻回顧

首先透過蒐集相關文獻，了解本研究相關理論其定義與意涵，再進行相關研究實證之討論。本文獻回顧可分為三小節：第一節為行動餐車、第二節為女性創業、第三節為創業歷程。

第一節 行動餐車

一、行動餐車定義

行動餐車就字面上的解釋，根據中華民國教育部重編國語辭典修訂本，「行動」兩字意為走動，或只為達某一目標而有所作為；「餐車」兩字則指販售速食餐品的車輛。因此綜合上述之字義，行動餐車為一種能夠自由移動且販賣食物之車輛。

關於行動餐車之型態，梁海（2003）指出，其包含餐車、固定式台車或活動推車等移動式銷售手法。目前最為我們所熟悉之行動餐車，包括改裝的發財車、胖卡車、養樂多車...等等，然而只要是在可移動的車輛上販賣食物，像是機車、腳踏車、三輪車、手推車...等等，皆可稱為餐車。傅婉禎（2005）指出，日本稱這種以休旅車改裝的移動式攤販為新興「歐夏蕾」（日文原文：おしゃれ）行動攤販（日文原文：ネオ屋台）。而日本很多經營這種行動攤販的人通常都是脫離上班族行列轉換工作跑道的人，其中有不少是因為興趣或是自己的願望而改行，但如果直接開店的話，相關的店鋪契約金及裝潢費都過於龐大，所以就先以「車子」來當作店面開始販賣起。由上述可得知，行動餐車對於無法負擔龐大資金的微型創業者，一個實現夢想的機會。

行動餐車最特別、也是我認為最具魅力的地方，在於創業者可依照四季變化、節慶活動、甚至是本身的喜好，彈性地選擇販售地點、時間及商品內容，並不需要考慮店租、營業時間、人力分配等問題，且可隨者消費者的動向、喜好，來移動「店面」、調整商品品項。這樣的經營模式，可充分展現創業者獨樹一格的品味，即使同為行動餐車業者，其風格也不盡相同。

二、行動餐車歷史

十六世紀短短數年間，從古老的君士坦丁堡到高加索，從波斯灣到布達佩斯，在整個鄂圖曼帝國的兩百多個城市都擁有不同數量的咖啡鋪，而連接這些城市的穿過沙漠荒野的道路沿途也到處都有可以移動的「咖啡帳篷」，為絡繹不絕的商旅和軍隊服務（張耀，1997）。由此可見行動餐車最初的概念已在十六世紀形成。

接著在十八世紀初，坊間的市集街巷上出現了一種流動小攤車，此餐車上賣的「殘渣咖啡」是專賣給當時工人，因為對於工人階級而言，咖啡是專屬於貴族的奢侈飲品，因此工人並沒有機會品嚐到咖啡，而此餐車的出現也滿足工人階級對於咖啡的好奇心（張耀，1997）。在此可發現行動餐車的具體型態漸漸成形，已經是小攤車而非移動帳篷。

再來將場景轉移到臺灣，根據陳豐裕（2010）表示，攤販係由過去農業社會之「市集」、「廟會」所延續產生之經濟活動，早期社會由於交通不便、商店稀少，村民平時娛樂機會不多且消費能力較低，流動攤販遂應運而生，往返穿梭於村里間販售各類商品，並有部分流動攤販逐漸集中形成市集，或形成固定於某一定點之固定攤販，遂成為民眾特有之消費習性。由此可見類似於流動攤販的行動餐車，可依照消費者不同的消費習慣，而改變其運作方式，對於消費者而言，是個提高生活便利度的商家。

陳柔縉（2011）提到，行動咖啡車最早出現於臺中市。一九三一年六月中旬，報紙登出一張相片，標題嘆道：「真是走在時代的尖端」、「台中驕傲的移動咖啡廳」。車身隱約可見「Café Tomoe Idoubu」的英文字，意即「『巴』咖啡廳移動部」。會稱移動部，因為「巴」咖啡廳有個本店開在台中市大正町。「巴」咖啡廳的行動車內有桌椅，可容納十二位客人。在公園或運動場有活動時或有夜市時，這部咖啡車就會出動，給散步的市民遊客一個簡單的歇腳處。報紙最後說，森浦老闆會想出這種點子實在有趣，移動式咖啡車可說是「一九三一年款的攤販」。在這裡可以發現1930年代臺灣的行動餐車已有「車體」的出現，而不再只是流動攤販。

而近年極為風行的「胖卡車」，則是由早期福斯商旅車改造而成，又稱為麵包車。其胖卡之意，取日文麵包「Pun」加上英文車子「Car」的諧音。行動餐車（胖卡）近年相當風行，連地方政府都支持，高雄市觀光局還曾舉辦過「創意餐車大賽」。不過，若

行動餐車真的開上路，大多會被當成「流動攤販」取締，被警察開單告發。業者都希望政府能順應潮流，修改相關法令，讓行動餐車可以名正言順開上路（涂建豐，2013）。胖卡餐車雖然近年在臺灣引起一陣風潮，但如何解決其法規上的問題，卻是一項考驗。

三、行動餐車種類

本研究將依照行動餐車兩個不同層面來進行種類的區分，而目前臺灣並無相關機構正名且區分行動餐車，因此本研究經過文獻及報章雜誌蒐集，整理出兩大區分行動餐車類別之方向：其一是以行動餐車之外觀來作區分（見表1），其二是以行動餐車之生產模式來作區分（見表2）。以外觀來作為區分的類型有：貨車改裝、胖卡車、機車改裝、腳踏車改裝、推車；以生產模式來作為區分的類型有：點餐後現場生產、以餐車販售成品。本研究之餐車將歸類為：以改裝腳踏車販售成品之行動餐車。

表1

以外觀區分之行動餐車種類

種類	外觀描述	圖示
貨車改裝	以貨車改造，車廂左右兩邊與後側皆可開啟，承載量大，適合裝置烹飪器具，可現場接單生產	
胖卡車	以廂型車改造成福斯T1車款，短短胖胖的造型又稱為麵包車，取自日文麵包「Pun」加上英文車子「Car」的諧音；承載量適中，可裝設烹飪器具亦可直接販售成品，販售模式較為多元	
機車改裝	以機車改造，多將烹飪暨具架設於車後座，因承載量較小，故多販售手沖咖啡、簡易小吃等較為方便烹調及攜帶之餐點	

（續下頁）

表1

以外觀區分之行動餐車種類(續)

種類	外觀描述	圖示
腳踏車改裝	以腳踏車改造，或兩輪或三輪，依改造方式不同，烹飪器具可架設於車頭或車尾；因其移動需要人力且承載量較小，故多販售較方便攜帶且輕巧之餐點，如：手沖咖啡、飲料、手工甜點等	
推車	小至火車餐車、大至夜市攤車，主要以四輪加上車台及屋頂所構成，可烹調之餐點種類變化多樣，但因需靠人力推動，故無法快速移動	

表2

以生產模式區分之行動餐車種類

種類	生產模式描述	圖示
點餐後現場生產	直接改裝車體或將烹飪器材設於車內，在客人點餐後，經由車體內的烹飪設備現場製作，客人可拿到現做的餐點。如：咖啡、關東煮、紅豆餅等。	
以餐車販售成品	事先將餐點製作完畢，在將餐點至於餐車內販售，以可久放之餐點為主。如：麵包甜點、三明治早餐、沙拉輕食等。	

四、行動餐車相關研究

有關於行動餐車之研究，其面相相當多元（見表3），從早期以行動咖啡館創業家的社會階級角度來探討其創業的關鍵因素與動機（吳克屏，2007）；與廠商合作，開發可依使用者需求，因時、地調整銷售模式，快速更換器具與設備的多時多樣化餐飲攤車開發（郭德賓、邱俊維、余芝婷，2011）；以Kano及TRIZ探討行動餐車之服務品質策略，掌握顧客重視的行動餐車服務要項（林儒辰，2012）；到與本研究性質較為相似的行動咖啡車創業者自我價值實現歷程之研究（白凱傑，2014）；以及目前非常被重視的從政府法規角度探討臺灣行動餐車發展環境之限制（張凱瑄，2015）、將數位加盟管理制度應用於行動餐車（林成達，2015）以及建構行動餐車商業模式平台（馬群凌，2015）。

雖然研究面向很廣，但卻可發現進行有關行動餐車之研究為近十年來才開始。臺灣最早的餐車起源於1931年，而這個議題卻在八十幾年後的現在才被重視，進而開始研究。因此可見近年的行動餐車潮流已對社會、經濟等造成不容小覷的影響。

表3

行動餐車之相關研究

作者 (年份)	題目	研究目的	結論
吳克屏 (2007)	行動咖啡館創業家的社會流動與其自主性空間建構之研究	以行動咖啡館創業家為討論對象，嘗試從社會階級的角度來探討其創業的關鍵因素，也依照各層行動咖啡館創業家的創業動機與社會背景，來探討其創業思維的差異，以及創業思維對於咖啡館經營模式、空間塑造的影響性	1.傾向於保有其創業前所具備的各項條件優勢 2.男性創業家的社會流動程度與成為專業人員高於女性創業家 3.創業前位居低社會階級者易傾向於金錢動機 4.創業前位居高社會階級者則傾向於成就動機 5.創業目的是增加個人在工作空間的自主程度

(續下頁)

表3

行動餐車之相關研究(續)

作者 (年份)	題目	研究目的	結論
郭德賓、邱俊維、余芝婷 (2011)	多時多樣化餐飲攤車開發	本計畫與廠商合作，開發可依使用者需求，因時、因地調整銷售模式，快速更換器具與設備，可以販賣飯糰、漢堡、香雞排、涼水茶、鹽水雞、滷味六種產品的多時多樣化餐飲攤車	1.以低創業資金，多角化經營 2.高機動性，24 小時全天候營運 3.突破傳統餐車一體成型，設備損壞時可個別更換組件，不必整台廢棄
林儒辰 (2012)	以 Kano 及 TRIZ 探討行動餐車之服務品質策略	以 Kano 二維模式來分析顧客對於行動餐車服務品質要素的實際感受，找出可提高顧客滿意度與減少不滿意的品質改善指標，掌握顧客重視的行動餐車服務要項	透過 Kano 二維模式及 TRIZ 的結合下，以系統化方法來提供給顧客更創新的服務，讓顧客享受更好的行動餐車服務品質，進而建立顧客忠誠度，並墊高顧客的轉換成本及提高顧客價值
白凱傑 (2014)	行動咖啡車創業者自我價值實現歷程之研究	行動咖啡車業者如何在經營壓力與自我實現過程中取得平衡？	行動咖啡車創業者之類型可分為「夢想驅動」與「經濟驅動」兩類
林成達 (2015)	數位加盟管理制度應用於行動餐車之可行性分析	探討數位加盟管理機制運用在行動餐車加盟管理之適用性，並進一步提出有效的行動餐車數位加盟機制建議方向	行動餐車的加盟性質與數位化加盟方式十分相近，依據此數位加盟管理機制，可建立有別於傳統餐飲加盟的行動餐車數位加盟管理機制，讓行動餐車業者可重新建立新的加盟體制

(續下頁)

表3

行動餐車之相關研究(續)

作者 (年份)	題目	研究目的	結論
張凱瑄 (2015)	從政府法規角度探討臺灣行動餐車發展之研究	深入瞭解美國行動餐車、臺灣流動攤販及行動餐車營運環境發展現況、困境、特色及趨勢，並探討臺灣行動餐車發展環境之限制，建議政府機關對行動餐車研擬配套措施	1.成立行動餐車發展推動專案小組 2.規範營業時間、營業地點、營業範圍 3.安裝 GPS 系統，取締違規之行動餐車 4.行動餐車權責辦理單位應納入地方政府交通局及中央單位交通部公路總局 5.以一般社會大眾及中小企業為行動餐車申請對象之政策配套措施 6.建立行動餐車創新商業模式平台
馬群凌 (2015)	行動餐車商業模式平台建構之研究	欲建構出動餐車商業模式之 NICE 服務平台，發展出即時活動及餐車查詢及維護流程，建立一在雲端運算環境中的行動市集服務平台	將此 NICE 服務平台架構應用於智慧型行動裝置中，讓策展人和消費者在活動時，可透過本系統架構快速得到所需的環境資訊，達到活動旅遊的服務

第二節 女性創業

一、女性創業者

根據主計總處 (2015) 統計，2014年臺灣女性就業人口比率為44.3%，在亞洲地區高於日本及南韓 (見表4)；而「全球創業觀察」(GEM) 調查中發現，比較過去10幾年來，女性創業人數呈現快速增加的現象，由此可見女性創業的趨勢，這也代表

著經過時代的變遷，以往大多會把創業與男性作為聯想的觀念已逐漸消失，女性在創業的領域也越來越受到重視，接下來將文獻來探討不同年代的學者們，對於女性創業者有何不同的定義，是否會隨者時代的變遷，而對其定義有所些許改變。

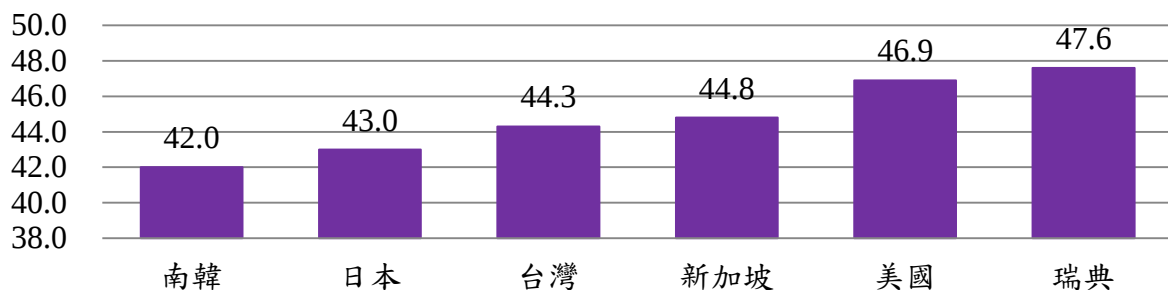


圖1. 2014主要國家女性就業人口比率圖

首先，Lavoie (1984) 將女性創業者定義為「女性開創一項新事業，承受伴隨而來的風險、財務、行政及社會責任，並有效率地從事每天之管理工作」。Moore (1990) 則將女性創業家納入整體創業家，定義出「創業家為一個在企業決策與風險承擔中採取主動角色的人，而且他（她）擁有該企業的大部分所有權」。在七年後，他對於女性創業家的定義又更詳細、明確了些：「一位創始企業的女性，積極地涉入各項管理活動，佔公司至少50%的所有權，且營運一年或一年以上者」(Moore & Buttner, 1997)。

而臺灣的學者蔡壁如 (1999) 則指出，女性創業家對企業的定義迥異於男性創業家；相較於男性創業家，女性創業家不急於追求企業快速擴張，而是在兼顧既有資源所能提供的品質與服務之下以穩健的腳步追求成長，這種不一樣的思考模式勢必為傳統商界注入新的文化。在這裡可以看出，有別於早期國外文獻對女性創業家作較為整體性定義，此篇研究以區分出女性創業家與男性創業家之差異。蔡娟娟 (2000) 則定義女性創業者為「該企業的創始者，並為目前主要的經營者；在該企業發展過程中，能展現創業精神幫助企業解決或突破難關促成企業成長者，目前為主要經營者之一。」鄭美玲 (2001) 則認為女性創業者是「不因其所在職位而限制，凡女性對事業開創有正面積極之推動，並於企業內握有實際經營管理權力者」便可認定為女性創業者。

藉由回顧上述之文獻，可發現早期學者對於女性創業者的定義，與男性創業者並無太大之差別，也就是說，即使把性別更換為男性，一樣是以同樣的模式來進行「創業」、

擔任「創業者」這個角色。直到後期有學者提出了女性創業者與男性創業者之差異，並奠定了女性創業者在這個領域與眾不同之處。

二、女性創業者動機

由於近年來女性創業的趨勢不斷上升，各界對於女性創業的議題也相對關注，因此有許多學者進而探討女性創業者之動機，究竟是什麼因素讓女性紛紛開創自己的一番事業？在表4歸納出國內外對於女性創業動機相關的研究。

表4

女性創業動機相關研究

作者 (年份)	女性創業動機
Chaganti (1986)	1.創業可較快成功，因為可避免社會及工作組織的限制 2.對原有工作感到挫折 3.想自己成為老闆 4.建立一個屬於自己的事業 5.可以賺取更多的金錢 6.升遷不易 7.有新的創業點子出現
Stevenson (1986)	1.逃避缺乏安全感與低薪資的工作 2.逃避一般在工作中被監視、控制 3.傳統角色的限制，擺脫社會刻板印象
Dubini (1989)	1.促進團體福祉 2.具有創新的意圖 3.為了出生地的福祉 4.創業是一件有意義的事
楊敏玲 (1993)	1.機會自主：市場有此需求、有了一個機會、工作時間自由彈性、為了興趣 2.家庭理想兼顧：為了賺更多錢、為了兼顧家庭、跟著先生創業、為了理想 3.公平成就：為了成就感、為了爭面子、學習更多東西、原來工作沒有得到合理報酬 4.計畫：本身有創業的能力、想自己當老闆

(續下頁)

表4

女性創業動機相關研究(續)

作者 (年份)	女性創業動機
Bennett & Dann (2000)	1.增加收入 2.夢想 3.獨立 4.創業機會辨識 5.不滿現職 6.幫助丈夫 7.家庭危機 8.生活品質 9.家族企業
Priscilla (2000)	1.家庭因素 2.創業為生存之道 3.在事業與丈夫一起打拼 4.家人要求 5.個人成就 6.大環境因素
楊淑美 (2001)	1.因緣際會 2.對原先工作心生倦怠 3.先生工作環境改變 4.追求自我挑戰、成就感、獨立自主與工作滿足感 5.既定生涯規劃或圓夢 6.新的創業點子 7.工作彈性、時間自主，以兼顧家庭 8.經濟與財富需求
趙亦珍 (2001)	1.個人因素 2.受雇生涯受挫 3.為了維持或改善生活水準 4.遇到機會 5.證明自我能力 6.兼顧工作與家庭

(續下頁)

表4

女性創業動機相關研究(續)

作者 (年份)	女性創業動機
鄭美玲 (2001)	1.追求理想與自我的發展 2.經濟壓力 3.對原有工作環境不滿意 4.閒不住 5.家庭因素 6.時間可自由控制 7.朋友邀約
Levent, Masurel & Nijkamp (2003)	1.獨立 2.想當老闆 3.額外收入 4.工作經驗 5.不滿前職 6.彈性 7.給自己工作 8.興趣 9.意識形態
黃妤恩 (2012)	1.事業受阻另闢戰場 2.接手經營重新打造 3.相輔相成共同圓夢 4.整合經驗身體力行

綜合表4之相關研究整理，本研究歸納出五項女性創業之動機，分別為：建立自己的事業自己當老闆、成就夢想、對原有工作不滿、賺取更多收入及兼顧家庭與事業。

三、女性創業之行業

根據主計總處 (2015) 統計，2014年女性就業者中有71.2%從事服務業，比男性(49.1%) 高22.1個百分點，而歷年也皆呈現相同結構樣貌。隨產業結構變遷、服務業快速發展，因而帶動女性就業機會的增加，在圖2顯示出，2014年女性從事服務業的比例(71.2%) 較十年前的1994年 (58.6%) 提高了12.6個百分點。

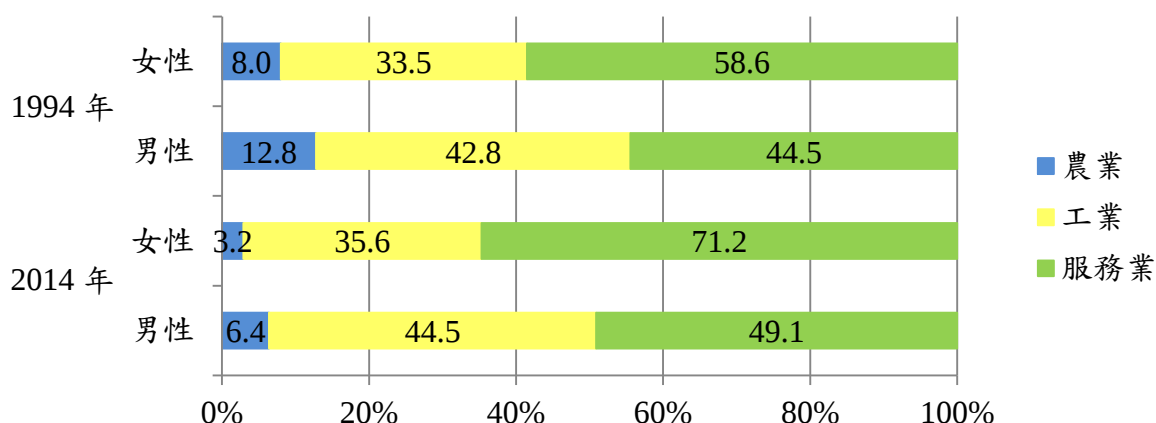


圖2. 兩性農、工及服務業就業結構圖

從上面數值可發現，兩性在行業別中，皆以服務業的比例為最高；而女性從事服務業的比例又遠高於男性。而輔仁大學織品紡織學系(2003) 的研究結果顯示，其研究樣本之女性創業者，以從事服務業的女性創業家比率最高。楊敏玲 (1993) 與蔡璧如 (1999) 的研究也都顯示，創業之女性多以服務業為主。

四、女性創業之困難

Hisrich 與 Brush (1984, 1985) 將女性創業家所遭遇到的困難分為兩類，第一類是創業時所面臨的問題，而最常遇到的是創業初期的資金籌措困難與所受企業經營訓練不足等問題；第二類則是企業營運時所遇到的困難，例如缺乏財務規劃經驗。表5為本研究整理出國內外學者對於女性創業面臨之困難的研究結果：

表5

女性創業面臨之困難相關研究

作者 (年份)	女性創業面臨之困難
楊敏玲 (1993)	1. 資金 2. 業務 3. 人事 4. 專業知識 5. 市場因素

(續下頁)

表5

女性創業面臨之困難相關研究(續)

作者 (年份)	女性創業面臨之困難
楊淑美 (2001)	1.親友的態度 2.對女性的信心 3.家庭與事業之平衡 4.擺攤的應酬文化 5.傳統觀念的限制
林志鈞，李孟燕 (2006)	1.資金來源 2.市場動脈 3.身心負荷
Nayyar, Sharma, Kishtwaria, Rana & Vyas (2007)	1.流動資金 2.健康問題 3.運輸設備 4.空間設施 5.商店位置
Rehman & Roomi (2012)	1.時間不足 2.家庭責任 3.社會文化規範 4.性別歧視
Rahman, Alam & Kar (2013)	1.缺乏資金 2.訓練不足 3.複雜的監管制度 4.設備環境不支持 5.性別歧視
Deborah, Wilhelmina, Oyelana & Ibrahim (2015)	1.財政投資 2.資訊科技 3.管理技能 4.基礎設備 5.技能 6.市場 7.培訓 8.資金

根據表5，本研究歸納出女性創業面臨之困難有八項，分別為：資金缺乏、設備不足、技能缺乏、專業知識不足、性別歧視、傳統觀念限制、家庭因素及市場環境因素。

五、女性創業相關研究

由於近年來女性創業興起，國內外對於女性創業之相關研究也為數不少，因此本部分將針對國內之女性創業相關研究來進行探討，顯示如下（見表6）：

表6

國內女性創業相關研究

作者(年份)	題目	研究目的	結論
楊敏玲 (1993)	青年女性創業家創業動機、創業類型之研究	探討女性創業家個人特徵、企業特徵、創業動機與面臨的困難，及不同行業女創業家在這四方面是否有差異	創業年齡 21 歲至 30 歲之間；獨資、員工十人以下；動機：機會自主、家庭理想兼顧、公平成就與計畫；困難：資金、業務、人事、專業知識與市場因素
楊淑美 (2001)	女性創業的困難與因應之道	女性創業的動機為何；女性創業家在從事創業時會遭受到哪些困難，而困難的來源有哪些；在遭遇困難時，女性創業者可採用的因應之道為何；在創業過程中，女性創業家的心路歷程	與以往研究不同的創業動機，因緣際會、先生工作環境改變、避免先前夫妻共業的摩擦、脫離原先家庭環境；性別產生的困難點，親友的態度、對女性的信心與態度、家庭與事業之平衡、續攤的應酬文化、傳統觀念的限制
趙亦珍 (2001)	女性創業家性別角色與創業行為之研究	了解女性創業家與其配偶、父母之性別角色態度，探討影響其創業之經濟因素、經營管理、對成功定義與支持團體	對女性的家庭角色依循傳統期待；丈夫的態度在夫妻互動上是重要因素；因以家庭生活為重心，人脈較薄弱
張曉楨 (2003)	女性創業家人格特質、領導才能與經營績效關係之研究	喚起社會各界對女性創業的重視，進一步引導社會對女性創業家之經營績效給予正面的評價	女性創業家的經營成功與否受到人格特質影響的程度比領導才能來得大

(續下頁)

表 6

國內女性創業相關研究(續)

作者(年份)	題目	研究目的	結論
郭玉霜 (2003)	女性微型創業之經營研究	研究女性微型創業的關鍵成功因素	對所創立之行業熟悉且有興趣、以獨資方式創業居多、有屬於自己的經營模式、嚴格的資金及成本控管
李玲梅 (2005)	女性創業家特質與風格之研究	探討女性創業家特質及分析女性創業家個人風格之動機	創業年齡與學歷呈現年輕化及高教育程度之趨勢；具有溝通能力之特質；具有外向之個人特質；具有人文藝術氣息(可在求學階段培養)；愛心、關懷、回饋社會
蔡如萍 (2005)	人際網絡對女性創業家新創事業資源影響之研究	提供給有意從事創業或正在創業的女性創業家，幫助其掌握運用人際網絡資源，以增加創業成功的機率	創業初期較依賴親屬關係所提供之人力與財務資本；成長期則較偏重同事關係與生意關係所提供的社會資本與組織資本
褚家雯 (2007)	女性創業家創業之研究-職涯資本觀點	透過比較女性創業成功的案例，進一步探討創業歷程，以及探索女性創業者職涯資本的內涵	人力資本的建構、社會資本的累積，在女性成功創業的過程中均扮演著相當重要的角色

(續下頁)

表 6

國內女性創業相關研究(續)

作者(年份)	題目	研究目的	結論
吳怡禎 (2009)	女性創業家的創業動機與創業行為之研究	探討女性創業家其創業的動機與行為	依循傳統期待，由女性扮演家庭照顧者的角色；在創業的過程裡有較積極的態度，也願意投入更多的心力在事業上；在創業之後縱使有家庭與工作上的衝突、企業經營上的挫折與壓力，也不後悔創業
施伊凡 (2009)	女性創業成長要素之研究	針對女性創業家，在事業經營過程中的成長及成功的因素做深入探討	成長動機：「對於服務內容與流程上不斷創新」成長方向：「程度性向上游整合原物料供應商」成長能力：「能針對未來預期之變化儲備能量」
許校翎 (2010)	傑出女性創業家創業歷程及關鍵成功因素之研究	探討其創業歷程與填補國內女性創業關鍵成功因素研究的缺口	關鍵成功因素包含獲得家人支持、人格特質、具備專業背景、資源運用及經營管理
賴幸宜 (2011)	臺灣女性創業與新價值創造之探討	研究臺灣女性創業者之人格特質、創業動機、創業資本架構	女性創業家傾向於機會導向而非技術導向，所投入的產業別與經歷無直接相關，但與所發掘之創業機會有關

(續下頁)

表 6

國內女性創業相關研究(續)

作者(年份)	題目	研究目的	結論
黃妤恩 (2012)	我國女性創業動機 及人格特質之研究	探討女性創業動機 與人格特質，並歸納 女性創業成功的關 鍵要素	創業動機：事業受阻 另闢戰場、接手經 營、共同圓夢、整合 經驗；成功要素：專 注投入積極進取、勇 於求變逆向思考、掌 握機會用心經營、樂 於學習勇於嘗新

透過表6可發現，臺灣對於女性創業之相關研究共有幾個面向：創業動機、人格特質、關鍵成功因素、面臨困難及創業歷程等等。關於女性創業動機的部分，包含：機會自主、家庭理想兼顧、公平成就與計畫 (楊敏玲，1993)；因緣際會、先生工作環境改變、避免先前夫妻共業的摩擦、脫離原先家庭環境 (楊淑美，2001)；事業受阻另闢戰場、接手經營、共同圓夢、整合經驗 (黃妤恩，2012)。關於女性創業者人格特質的部分，包含：創業年齡與學歷呈現年輕化及高教育程度之趨勢、具有溝通能力、外向、有人文藝術氣息(可在求學階段培養)、愛心、關懷、回饋社會 (李玲梅，2005)。關於女性創業者關鍵成功因素的部分，包含：人格特質 (張曉楨，2005；許校翎，2010)；對所創立之行業熟悉且有興趣、以獨資方式創業居多、有屬於自己的經營模式、嚴格的資金及成本控管 (郭玉霜，2003)；對於服務內容與流程上不斷創新、程度性向上游整合原物料供應商、能針對未來預期之變化儲備能量 (施伊凡，2009)；獲得家人支持、具備專業背景、資源運用及經營管理 (許校翎，2010)；專注投入積極進取、勇於求變逆向思考、掌握機會用心經營、樂於學習勇於嘗新 (黃妤恩，2012)。關於女性創業所面臨之困難的部分，包含：資金、業務、人事、專業知識與市場因素 (楊敏玲，1993)；因性別所產生的困難點、親友的態度、對女性的信心與態度、家庭與事業之平衡、績攤的應酬文化、傳統觀念的限制 (楊淑美，2001)；對女性的家庭角色依循傳統期待、以家庭生活為重心，人脈較薄弱 (趙亦珍，2001)。而本研究將在下節探討創業歷程的部份。

第三節 創業歷程

一、創業歷程階段

創業的歷程涉及了許多階段的改變過程。Runka與Young (1987) 提出一個新創事業之發展共可分為五個階段，分別為：種子階段 (Seed)、初始階段 (Start-up)、第二階段 (Second stage)、第三階段 (Third stage)及轉型階段 (Exit stage)。而Holt (1992) 將企業以生命週期來區分創業歷程，共分為四個階段：創業前階段 (Pre-start-up stage)、創業階段 (Start-up stage)、早期成長階段 (Early Growth Stage)、晚期成長階段 (Later Growth Stage)。創業前階段是指創業前的規劃與初步的工作，包含取得資源及將企業組織起來；創業階段則指進入創業的初期，在此階段創業者必須將企業進行市場定位以及進行必要的調整，以確保企業永續經營；早期成長階段指企業迅速發展壯大的時期，在此階段企業可能會經歷到市場的重大變化，像是金融及資源的利用；晚期成長階段指的是企業在一個既定的產業裡，已發展成為一個活躍的大公司。

國內學者黃暉超 (2003) 則認為，創業歷程包含：創業的際遇、經營理念與領導風格及重要他人的影響。劉美蓉 (2005) 將創業歷程歸納為三個階段：第一階段為創業初期，包含創業動機、動機醞釀、勇敢的推力、初期目標管理、完成目標管理等。第二階段為創業中的階段，包含創業中遇到的困難、解決困難的方法、壓力管理、領導風格與影響、創業過程支持系統等。第三階段則為未來願景，包含未來的目標與實現、社會責任使命感、成功因素等。胡瑜珊 (2008) 則將創業歷程簡化，以創業前期、創業中以及未來願景三個階段進行探討，將創業前期的創業動機歸納成8種不同的創業類型；創業中的甘苦個別歸納成10個關鍵的影響因素；未來願景則歸納成3種迥異的未來經營方向。

創業的歷程雖可以化約為創業前期、創業中、現在與未來願景，但卻無法忽視創業的複雜與變動性過程，這種複雜與變動性，存在著太多影響的變數，包括個人的價值觀、領導特質、創業精神、性別角色、婚姻、教育、資金與人脈、社會與文化、家庭與政府的支持、整體經濟狀況，以及在過程中，所有可能面臨到的問題，而創業家如何運用經

驗、智慧、能力去解決的過程，所以，在創業歷程中，更要關注的是在每個階段中所發生的變異性及可能面臨的問題，以及創業家採取何種方式與想法去解決它（陳雯萍，2010）。由上述可更加確定，創業歷程雖可以較大的階段來區分、定位，但各個階段中的變數卻是多方面且複雜的，因此透過本研究以自我敘說的方式來進行創業歷程之探討，可更深入了解箇中滋味。

二、女性創業歷程相關研究

既然創業歷程有其複雜及變動性，那麼其相關研究又包含了哪些面向？以下（見表7）整理出國內學者對於女性創業歷程之相關研究，皆是個案研究，或是某特定族群之研究，由此可見創業歷程之複雜及變動性讓學者們必須是以一個個案進行研究，且每個個案所得到的結果亦不盡相同，因此可得出：每個企業間即使創業歷程階段大致相似，但其各個階段內又會發展出不同之變異，所以一企業之創業歷程並無法套用至另一企業上，但卻能夠提供相關資訊最為參考。

表7

國內女性創業歷程相關研究

作者(年份)	題目	研究目的	結論
廖秋玫 (2001)	台北市原住民婦女創業歷程之研究	了解其創業歷程中的創業動機與創業策略，並探討影響其創業歷程的個人、社會環境與族群特性等相關因素，最後建構一都市原住民婦女創業歷程的概念架構	都市原住民婦女的創業動機的促發：婚姻家庭與種族因素；其創業策略為：技藝工作經驗為其創業基礎、資金來源多元、積極推展業務、不斷進修、族群同胞之管理；影響其創業歷程之因素：教育程度較同年齡層原住民高、種族刻板印象、族群資源

(續下頁)

表7

國內女性創業歷程相關研究(續)

作者(年份)	題目	研究目的	結論
劉以慧 (2005)	女性創業歷程及成人教育輔佐機制研究—青輔會飛雁專案的個案研究	探討女性創業者的創業歷程，以及成人教育所能給予的協助	創業者自我投資的決心、應重視中高齡失業及再就業（創業）輔導問題、創業過程中觀望者不易成功
陳艾竹 (2007)	大小姐創業記~從創業歷程看家人關係與自我反思	探究生長在中產階級家庭中同時又兼具新世代身分的六年級生，想要創造出屬於自己理想幼兒園的故事	協助研究者重新框定 (refaming) 家人的關係與在一連串的問題與行動中，研究者所見、所感、所思、所改變，而形成了不同於以往的工作經驗與家人關係
張蓉真 (2009)	新移民女性創業歷程之研究	了解新移民女性創業者創業的動機；了解新移民女性創業者創業時所遭遇到困難；探討新移民女性創業者在遭遇困難時，其採用的因應之道；探討新移民女性創業者在創業過程中對於家庭與事業之間之關係	創業動機：經濟因素、為了提供下一代更好的生活、受雇生涯受挫、能享受更多的經濟自主權、創業以原生家庭的創業經驗為基礎。面臨之難處：同業間的競爭、易受整體外在環境影響、經驗不足、社會上的歧視。困難的因應之道：努力爭取更多客源、改變自己、以客為尊。創業後與家庭的關係：創業需要家人的體諒與支持、因創業而犧牲了與孩子相處的時間。

(續下頁)

表7

國內女性創業歷程相關研究(續)

作者(年份)	題目	研究目的	結論
許校翎 (2010)	傑出女性創業家創業歷程及關鍵成功因素之研究	探討其創業歷程與填補國內女性創業關鍵成功因素研究的缺口	關鍵成功因素包含獲得家人支持、人格特質、具備專業背景、資源運用及經營管理
麥涵嬭 (2010)	女性自我效能與機會吸引力對創業意圖之關係—以一位女性創業家的創業歷程為例	了解影響女性創業意圖形成的各種因素，進而探討機會吸引力與自我效能兩項因素對於影響女性創業意圖的重要程度	「創業自我效能」是提升女性創業意圖的最重要的關鍵因素；因此，強化女性創業的自我效能將成為推動女性創業行為最有效的策略手段
彭竹筠 (2012)	客庄女性創業歷程探究：以新竹北埔哈客愛、竹東阿金姐、新埔柿染坊為例	今日客庄女性創業家成功的秘密是什麼？	這三個成功的故事都展現了如何運用傳統的客家技藝在企業創新的基因中，這正是客庄女性創業家的核心競爭力
羅麗貞 (2014)	女性創業歷程之研究-以苗栗薑麻園之雲也居一為例	探討經營農村休閒事業之現況，找出經營農村成功關鍵因素，訪問經營者敘說成長過程生命故事，供有意從事經營農村休閒事業之婦女參考	組織、在地文化及政府輔導機制，影響薑麻園休閒農村的經營策略和方法，在企業轉型的歷程中，女性創業者因家人的支持，積極參與團體性質的活動，建立自信及價值勇敢接受更大的挑戰，使企業未來永續經營充滿希望和遠大的願景

(續下頁)

表7

國內女性創業歷程相關研究(續)

作者(年份)	題目	研究目的	結論
曾馨儀 (2014)	女性開業會計師創業歷程之研究	探討以專業知識為基礎的會計師行業中，自行開業的女性會計師的創業動機、困難及因應之道	會計師事務所沒有資金難題；創業初期業務量不足、創業後面臨專業知識的活用與問題解決能力的考驗；困難因應方式：透過女會計師社團、過去事務所同業及稅務單位的舊識與同事，進行資訊交流、經驗分享等
吳幸燕 (2015)	安親班女性業主創業歷程之個案研究	探討安親班女性業主的創業歷程，了解女性業主的創業動機，以及創業成功的策略，並探討女性創業家特質	創業成功與否，與其創業動機之強度無關；將女性業主的創業歷程分為三階段，第一是合夥創業期；第二為自創品牌期；第三為事業擴展期

第參章 研究方法

研究方法將依據研究主題相關的文獻回顧，說明質性研究取向，以及為何採用自我敘說作為研究方法，再來建立研究流程並設計訪談大綱，同時確認訪談對象，最後再說明資料分析的運用方法與自我敘說研究的信、效度。本章節將分成六節：第一節為研究設計、第二節為研究流程、第三節為研究工具、第四節為研究對象、第五節為資料蒐集與分析、第六節為研究信度與效度。

第一節 研究設計

一、質性研究取向

本研究將透過研究者之行動餐車創業歷程的自我敘說，探討以學生觀點的女性創業所面臨之困難與挑戰，並且以半結構式訪談來了解其他女性行動餐車創業者之創業歷程，因此本研究選擇「質性研究」取向，以研究者本身為研究工具，並經由訪談、照相、錄音等方式來記錄各項資料，並由研究者的整理與撰寫，重新以文字的方式來呈現完整的研究。相較於量化研究追求精準且客觀的因果關係，質性研究更能達到本研究之目的。

二、自我敘說

Lieblich, Tuval-Mashiach 與 Zilber (1998) 認為只要是對「人」的研究，其研究主軸均脫離不了人的經驗，而最直接獲得研究資料的方式就是敘說。敘說研究是從現象學觀點來看個人內在的經驗世界，並由敘說者以自己獨特的方式來組織、重整經驗，甚至賦予經驗不同的意義，最終呈現出來的是一個人對於自己的認同與身份 (Lieblich et al., 1998)。Sarbin (1986) 則認為敘說其實就是說故事，在人的層次而言，人們有專屬自己的敘說使他們瞭解自己的定位；在文化組織層面而言，敘說可分享信念並傳遞價值。

Riessman (1993) 歸納敘說文本的敘寫，主要有以下三種方式：

(一) 編年式的順序 (Chronological Sequence)：

有些學者主張事件有其順序性，不論是真實發生的或被說出的順序，往往都以時間為線性發展的模式基礎。

(二) 結果式的順序 (Consequential Sequence)：

也有學者認為以事件與事件間的關聯鋪陳故事是較佳的方式，說話者不一定是按照時間來敘說，而是選擇了相關的事件和其關聯加以呈現。

(三) 主題式的順序 (Thematic Sequence)：

此種方式類似一部電影將不同的主題串聯在一起，當電影播放完畢，觀眾也會理解整個脈絡所要表達的意涵。

本研究所採取的是編年式的順序，也就是以時間為線性發展的模式基礎，從研究者發想這個研究主題、確立研究方向、到補習班和咖啡店學習技術，到行動餐車成型、實際運作等近一年之創業歷程。

三、半結構式訪談

Bernard (2011) 認為根據訪談過程中研究者對於情境的控制程度，由低至高可將訪談分為四種類型：非正式訪談 (Informal Interviewing)、非結構式訪談 (Unstructured Interviewing)、半結構式訪談 (Semi-structured Interviewing)及結構式訪談 (Structured Interviewing)。

有別於結構式訪談所使用的一問一答方式，半結構式訪談主要是研究者利用較寬廣的研究問題作為訪談的依據，引導訪談的進行。訪談大綱於訪談進行前設計完成，以作為訪談的架構，其討論方式較有彈性，如此一來更能呈現受訪者真實的一面。由於本研究所要訪談的對象為行動餐車創業者、女性創業家，因此藉由半結構式訪談，研究者本身也能夠從與受訪者的討論，得到創業歷程中的靈感與啟發。

第二節 研究流程

研究流程共有八個步驟，分別為：一、確立研究題目；二、進行文獻回顧；三、確定研究方法；四、擬定訪談大綱；五、進行行動餐車創業；六、進行訪談；七、資料彙整與分析；八、結論與建議。以下針對本研究各階段之步驟作介紹：

一、確立研究題目

本研究始於研究者本身想成就的夢想，有鑑於近年來臺灣注入一股創業風潮，根據美國華府研究機構 The Global Entrepreneurship and Development Institute [GEDI] (2015) 公布2016年「全球創業精神暨發展指數」(GEDI)，臺灣在132個評比國家中排名第6，為亞洲之首，再加上國內近年來女性創業趨勢不斷攀升，因此本研究希望透過行動餐車進行階段性創業及夢想實踐，藉由自我敘說的方式，將整個創業歷程真實的面貌展現出來，並從中找出女性創業之困難點加以解決。

二、進行文獻回顧

於確定研究問題及目的後，從國內外期刊、碩博士論文、書籍以及網路等方面做相關文獻與資料之蒐集和探討，以行動餐車、女性創業、創業歷程、自我敘說等四個主題為主軸，針對學者過去所做的研究作文獻回顧的工作，並藉此確立本研究之理論依據。

三、確定研究方法

本研究將採自我敘說方法紀錄整個創業歷程，再輔以觀察法（行動餐車經營模式）與訪談法（女性行動餐車創業者），探究經營餐車對個人（女性）的意義與影響，同時在歷程中逐一克服及探討女性創業的困難點。

四、擬定訪談大綱

蒐集並分析國內外相關文獻後，進而擬定訪談大綱。本研究所使用的是半結構式訪談，對於訪談的題項採較開放的態度，因而能較深入受訪者的實際經驗。訪談大綱擬定後，交由女性餐飲創業專家、指導教授進行修正、討論，再以最終版本進行訪談。

五、進行行動餐車創業

於2016年3月開始著手行動餐車設計、製作，重新翻修小型個人甜點工作室，接著透過三輪腳踏餐車，於特定活動地點、臺北市街道進行販售，販售商品包含蛋糕、餅乾...等甜點。

六、進行訪談

依據訪談大綱之內容，對所選定之女性行動餐車創業者，進行半結構式訪談。訪談時間及地點為受訪者之方便性考量，選定為受訪者方便之時間（包含營業時），大約進行

1.5至2小時的訪談；地點則為店址或鄰近咖啡店。

七、資料彙整與分析

本研究依據研究目的之需要，將藉由個人省思札記、他人的反饋（半結構式訪談、電子郵件與電子通訊往來紀錄）、照片、錄音等，經過研究者彙整後，以清楚易懂之文字來敘述研究過程中所獲得之資料。

八、結論與建議

根據研究結果所得，於最後做出結論，並針對女性創業之歷程所面臨到之困難提出解決之道與建議，進而提供將來女性創業者作為日後參考，並且對往後的研究者點出將來可行之研究方向和建議。

整體執行之進程與各階段工作之排定情形如下圖3所示：

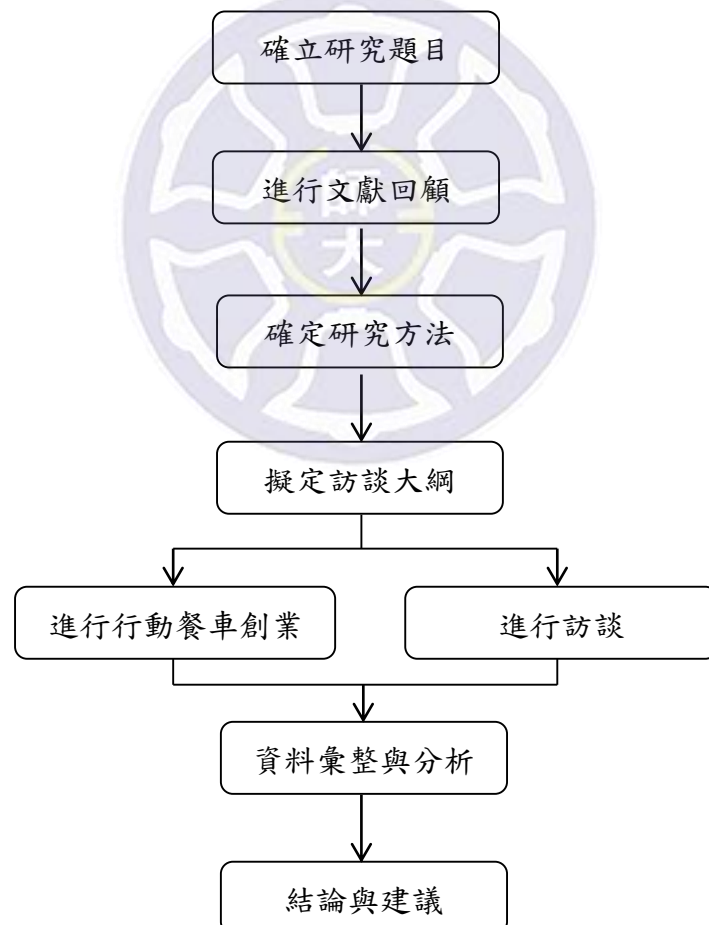


圖3. 研究流程圖

第三節 研究工具

一、研究者

在質性研究中，研究者本身即為研究工具。本研究採用質性研究取向自我敘說研究方法，透過文獻探討、運作行動餐車、訪談以及文本的書寫與分析，呈現由學生身分為女性創業者之行動餐車創業歷程，因此研究者在本研究的角色為：研究對象、經驗敘說者，同時也是文本資料分析者。

研究者在進行研究過程中，經由技術訓練取得丙級西點蛋糕證照，也於咖啡店內打工，實際操作了解一家餐廳內、外場之運作，所接觸之範疇正好與受訪者販售品項相符(咖啡、甜點)，因此對於訪談時受訪者所提及之相關技術、專有名詞等，都能夠清楚理解並給予回饋，使訪談能夠順利進行，而在之後的資料分析上也更精確。

二、訪談大綱

本研究針對欲訪談之對象：女性行動餐車創業者，先蒐集並分析國內外相關文獻後，找出符合女性創業相關之訪談大綱。本研究為建立專家效度，先由研究者根據Guess (1992) 用於探討護士創業研究之訪談大綱初步擬定後，再經由女性餐飲創業專家—覓食國際餐飲有限公司執行秘書彭柏瑀女士提供修正意見及建議。Guess (1992) 之訪談大綱係採用Burch (1986) 創業模型之理論架構，主要是針對基礎、創業培育以及合作這三個部份，其理論架構圖如圖4所示。本研究所使用的是半結構式訪談，對於訪談的題項採較開放的態度，因而能較深入受訪者的實際經驗，訪談大綱如附錄所示。

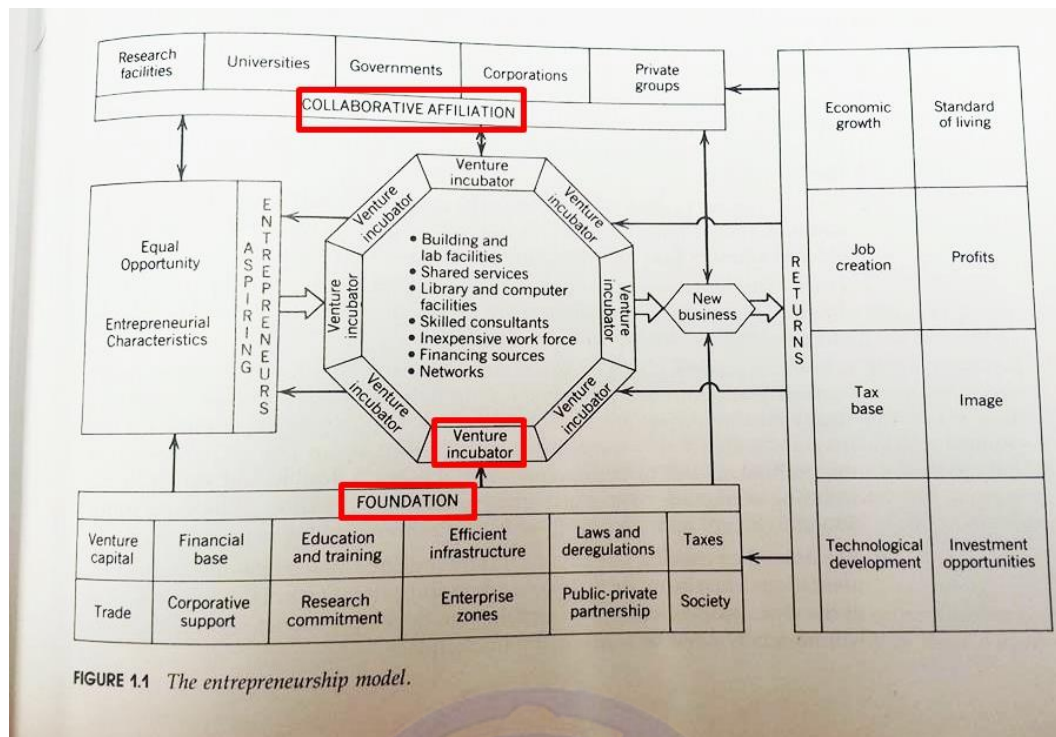


圖4. 創業模型。資料來源：引自Burch, J. G. (1986). *Entrepreneurship*. New York, NY: John Wiley and Sons。

三、訪談同意書

為避免研究者與受訪者在訪談的過程中與事後產生紛爭，並且尊重受訪者的意願及隱私，故在訪談之前請受訪者簽署訪談同意書，同意書一式兩份，分別由研究者與受訪者持有。訪談同意書中明確提及研究者身份、研究目的與訪談進行流程，除了再次說明訪談之用意，同時也強調兩者間隱私、權益等之保障，並告知訪談過程將全程錄音，以確保內容完整度，經由受訪者簽署同意書後開此進行訪談。本研究之訪談同意書請見附錄二。

四、訪談程序

(一) 依據研究目的將欲探討之問題擬定訪談大綱，再經由專家給予意見後修正。訪談前以既有資料初步了解受訪者之營運概況，並熟悉訪談內容及應對問答。

(二) 以網路通訊軟體及電子郵件聯繫受訪者，表明研究者身份與目的，以及此研究之重要性，並告知訪談所需時間。獲得受訪者同意後，與其協調訪談日期、地點。

- (三) 訪談前一週將訪談題大綱交予受訪者，使受訪者對訪談問題能有初步瞭解，以便正式訪談時充分表達其意見，另外有不明白之處也可事先釐清、討論。
- (四) 實施訪談前先將訪談同意書交予受訪者審視，同意書內容強調雙方之權益與保障，並表明為保留完整訪談內容將全程錄音，但其內容僅作為學術用途。取得受訪者同意後，開始進行訪談。
- (五) 訪談中依照訪談大綱之內容依序提出問題，保持客觀中立的態度進行問答，如有語意不清時，則當場釐清受訪者所要表達之意，以避免日後造成不必要之混淆。
- (六) 訪談後依據當天之錄音檔、照片、表單製作訪談紀錄，並整理歸納訪談內容。

五、其他輔助工具

本研究除了研究者本身的經歷描述外，自我敘說的文本也包含：個人省思札記、他人的反饋（半結構式訪談、電子郵件與電子通訊往來紀錄）、照片、錄音等，以多樣的紀錄工具更完整地呈現創業歷程。其中所需的工具為：電子郵件通訊紀錄、相機、錄音筆、手機等。

第四節 研究對象

一、研究者本身

本研究以自我敘說方法探究女性創業者之創業歷程，而其中女性創業者之一便是研究者本身，因此本研究之研究者既是研究工具亦是研究對象。這部分將從研究者進入研究所就讀為起始點，循序漸進地記錄整個創業歷程的脈絡，直至本研究結束。

二、女性行動餐車創業者

在文獻回顧的部分可以看到許多不同的行動餐車類型，而本研究行動餐車創業者之對象，會以與本研究相同類型的「腳踏車改裝」之行動餐車為研究對象。因其與本研究相似度最高，也較能夠反映出創業歷程中所面臨到的種種，進而與本研究做比較，供予本研究同質性較高的回饋。

本研究將鎖定在與研究者年齡較為相仿之女性創業者，年齡範圍約15~35歲。由於其年齡與本研究者較為相似，同為學生身分的可能性高，且即使離開學生身分也不會太久，較符合本研究以學生角度為出發點的創業歷程。也因為年齡相仿，在創業資金、設備、專業知識等方面落差並不會太大，可以給同為這個世代的年輕女性做為參考的價值較高。

本研究採取立意抽樣獲得研究樣本。Babbie (2015) 指出，立意（判斷）抽樣 Purposive (Judgmental) Sampling 並非機率抽樣的方式之一，而其觀察單元是研究者基於哪些單元為最能夠充分利用且最具代表性的判斷來選擇的。本研究為因應研究目的，找出符合「女性行動餐車創業者」之條件，透過網路、報章雜誌搜尋合適之樣本，樣本須同時符合以下幾項條件，方可選取為本研究之樣本：女性創業者、行動餐車（腳踏車改裝）創業者、目前持續營運者。本研究經過篩選後，找出以下五位創業者，受訪者基本資料如表8所示：

表8
受訪者基本資料

受訪者代號	a	b	c	d	e
企業名稱	安朵 M.Endorphins	三輪車脆皮 雞蛋糕	Ace Café	蔓蔓食光	索菲烤布蕾 【Crème Brûlée】
婚姻狀況	未婚	其他	未婚	未婚	未婚
子女	無	1 人；13 歲	無	無	無
年齡	26-30 歲	31-35 歲	26-30 歲	26-30 歲	21-25 歲
學歷	大專	高中	大專	大專	大專
曾就讀科系	外語； 商學/管理	幼保	商學/管理	藝術/設計	藝術/設計
在家中排行	老二	老大	老么	老么	老大
幼時家境	清寒	普通	普通	小康	普通
親戚中是否 有人曾創業	否	父、母	母	父	是
自己過往是 否曾創業	否	2 次； 飲料、服飾	否	否	否

(續下頁)

表8

受訪者基本資料(續)

受訪者代號	a	b	c	d	e
創業前是否有從事或接觸餐飲相關工作	6-10 年； 外場幹部	1 年(含)以下； 餐飲服務生	4-5 年； 吧檯人員	1 年(含)以下； 西點/蛋糕師	4-5 年； 餐飲服務生
本次創業時年齡	26-30 歲	31-35 歲	26-30 歲	26-30 歲	21-25 歲
本次與誰共同創業	獨立創業	獨立創業	獨立創業	男朋友	獨立創業
本次創業年資	1-2 年	2-3 年	1 年(含)以下	2-3 年	2-3 年
本次創業資本額	11-30 萬	11-30 萬	6-10 萬	6-10 萬	5 萬(含)以下
是否擁有餐飲相關證照	否	否	否	丙級麵包、丙級西點蛋糕	否

第五節 資料蒐集與分析

一、資料蒐集

(一) 自我敘說資料蒐集

生命書寫所用到的材料可以是文件檔案、日記、書信、口述資料、報章雜誌等，在決定傳者之後，就是要蒐集傳主的相關資料，而資料的來源應該要多元，如只仰賴官方資料來了解傳主，則可能會有誤差偏頗，因此如果能訪問到與傳主共事或共同生活過的人，或者參觀其生活環境，就能夠多方面地得到線索，作為生命書寫的材料 (Smith, 1996)。

如同上述，除了研究者本身所能夠取的之個人省思札記、照片、錄音等，他人的反饋 (半結構式訪談、電子郵件與電子通訊往來紀錄) 例如：授予研究者技術之烘焙老師、咖啡店店長、指導教授、同儕等，皆為資料蒐集之對象。由於與研究者有長時間相處，因而能從多方面了解研究者，尤其本研究之研究對象與研究者為同一人，或許有時候在

書寫自己的文本時會有盲點，透過研究者身旁的人之訊息，便能夠釐清這個部分，而將最真實的一面呈現出來。

(二) 半結構式訪談資料蒐集

在進行訪談前，由蒐集網路新聞、報章雜誌所提供之資訊，事先初步了解受訪者之營運概況，再到現場對每位受訪者進行深度訪談。訪談時程大約1.5~3小時，其中包含訪談內容錄音、觀察業者與顧客之互動及訪談結束後之交流。訪談開始前，徵求業者之同意，也進行了餐車與店面之拍攝。

二、資料分析

在每次訪談後，立即將錄音內容轉為逐字稿，一來可以在記憶猶新時重新瀏覽一遍訪談的經過，避免往後在解讀的過程中，因為歷時已久而誤解受訪者之話語；二來在轉譯的過程中，如有發現任何不清楚的地方，也能夠及時聯繫並詢問受訪者；再者由研究者親自轉譯逐字稿能夠最完整保留訪談當時的情境，而不會因為由他人轉譯造成不當的錯誤。

逐字稿整理並繕打完成後，藉由內容分析 (Content Analysis) 歸納出受訪者每道問題回答背後的涵義，並與研究目的相互呼應，得到本研究所期盼了解的女性創業歷程，及所面臨之困難與解決之道，以供未來創業女性作為借鏡。內容分析首要是決定適當的分析單位 (appropriate unit of analysis)，而分析單位須由客觀且專業的評判人 (Judge) 來執行，因此本研究分別邀請兩位學界、業界的專家來擔任這個重要的角色。第一位是真理大學進修推廣部以及永老師烹飪教室的蔡秀娟老師；第二位則是伊帕克咖啡的黃郁芬店長。蔡老師擁有乙級證照，西點蛋糕、麵包等課程任教多年，在教學、技術方面皆有相當豐富的經驗；而黃店長從事餐飲業多年，除了有咖啡、甜點等相關專業技術與知識外，更擁有創業的寶貴經驗。以這兩位女性專家在咖啡、甜點與創業的背景，對於逐字稿的分析過程中，能夠充分理解受訪者之原意。

第六節 研究信度與效度

一、自我敘說的信效度

常常會有人對於自我敘說這樣的研究方法提出質疑，認為這個研究對社會的貢獻以及重要性不高，並且不夠客觀，因此下面將藉由自我敘說的客觀性以及推論性來做解釋。

(一) 客觀性

自傳、記傳、生命史這類研究受到批評的原因，是因為這類研究不夠客觀，且往往受到撰寫者個人意識形態、情緒、價值觀等的影響，無法客觀地去看一段經驗。傳主與撰寫者之間的交互作用也是個問題：傳主究竟是在敘述自己的歷史，還是依照研究者的期望與架構在描述自己的歷史？這些都會影響到研究的客觀性 (Butt & Raymond, 1989)。但是 Walker (1991) 則否認上述的批評，他認為同樣的問題也存在於量化研究之中。所謂的夠不夠客觀，就要看我們對客觀的定義是什麼？如果客觀是精密的測量，則這類的研究的確是不夠客觀，因為其旨不在精密的測量，而是在於描述。不過 Walker 認為如果將客觀定義為「持續且積極的注意」，則這類的研究便是客觀的。

(二) 推論性

在推論性方面，我做的是自我敘說的研究，有辦法推論到其他女性身上嗎？其實質性研究基本上都會碰到推論性的問題，這類的問題對於自傳、記傳、生命史的研究更為嚴重。個人記憶與普遍記憶之間的差別是不能夠以量化的觀點來評估的，也就是說如果有三十萬位女性，我對一位女性的研究不僅僅只代表對整體女性描述的三十萬分之一，對許多生命書寫的作者而言，傳主在這類研究中，往往是擔任普遍單數 (Universal Singular) 的角色 (Denzin, 1989)。由一位女性的生命書寫中，我們不但可以了解她的經驗，也可以適度推論到其他女性，甚至是了解男性的經驗。綜合上述文獻資料，我認為如果找得到更多支持我的作法與論點的文獻，在進行自我敘說這方面的研究，將較不會受到大眾的質疑，進而解釋這樣的研究其實對於社

會也是有所貢獻的。

二、半結構式訪談的信效度

(一) 效度

本研究之訪談大綱為建立專家效度，先由國內外文獻中搜尋女性創業相關議題之訪談大綱，經過分析與彙整後，研究者根據Guess (1992) 用於探討「成為一名護士創業家的步驟及其所面臨之困難」的創業研究之訪談大綱，進而初步擬定本研究之訪談大綱。Guess (1992) 之訪談大綱採用Burch (1986) 創業模型之理論架構，主要針對創業的基礎、創業培育以及合作這三個部份。訪談大綱出版擬定後，先與指導教授討論，並做初步的修改後，再經由女性餐飲創業專家—覓食國際餐飲有限公司執行秘書彭柏瑀女士提供修正意見及建議。覓食國際餐飲企業有限公司是由一群對餐旅事業有高度熱忱的青年所組成，成立的使命是以臺灣本土化美食為依歸，協助微型餐飲店家延續其傳統文化，也行銷推廣在地美食，讓臺灣美食走出去。其相關企業有香連鐵板料理、周照子鐵板清粥小菜以及扶旺號鐵板吐司等。

(二) 信度

本研究為確保研究之信度，在進行內容分析前，先給予在資料分析中所提及的兩位評判人一份電子資料檔，內容包含再次說明研究主題、目的，以及分析詳細進行過程，讓評判人閱讀後充分了解本研究的分析步驟。此後兩位評判人針對五份訪談逐字稿的16個開放式題向，分別提出分析單位，蔡老師共提出162個分析單位；黃店長則提出154個分析單位；其中雙方完全相同之分析單位共有152個。

接著由兩位評判人提出的結果，代入楊孝滌 (1989) 所提出的公式計算平均相互同意度與評判人信度，其公式如下：

$$1. \text{平均相互同意度} = 2M / (N1+N2) = 0.96$$

M：兩位評判人同意的分析單位

N1：第一位評判人的總分析單位

N2：第二位評判人的總分析單位

$$2. \text{評判人信度} = [N * (\text{平均相互同意度})] / [1 + (N-1) * \text{平均相互同意度}] = 0.98$$

N：評判人人數

經過計算後，評判人信度達98%，楊孝滌 (1989) 主張當信度檢定大於80%以上之標準時，即可將分析結果視為有足夠的信度。

同次會議中，兩位評判人再共同依據所萃取出的152個分析單位，將16個題向再細分出25個子題向，而子題向下又分為59個歸納要素。這59個歸納要素由152個分析單位歸納出來並由兩位評判人為其命名。在兩位評判人確認分析單位之歸納無誤後，則製作分析單位卡片，並在背面給予每張卡片編碼。編碼的方式是以構面、原始問題、子題向、歸納要素、分析單位及受訪者代號等順序作編碼的排列。例如：A-3-1-2-4-e即是A構面的第3題中，第1個子題向裡，第2個歸納要素的第4個分析單位，其擷取自受訪者e的逐字稿內容。

第二次的會議則將152張卡片打散，請兩位評判人再次共同完成分析單位的歸納。此次歸納結果，兩位評判人意見皆一致，經由討論後，共同決議剔除2個分析單位、合併4組分析單位、2個分析單位轉換歸納組別，最後得到145個分析單位。分析單位歸納紀錄表如附件三所示。



圖 5. 評判人分析情形

第肆章 研究發現

研究發現將以自我敘說及半結構式訪談之內容，本章將分為五節，依序探討創立行動餐車之動機、甜點製作之技術提升、行動餐車之打造過程、販售經驗及反饋、女性行動餐車創業者訪談分析。

第一節 源起

在前言中有提到，臺灣每四個人中，就有一個人夢想開咖啡館。而我的夢想便是如此，當時就讀休旅所也是為了圓這個夢。在一開始需選定指導教授時，就耳聞王老師的研究團隊都是做與「夢想」有關的研究，經幾次觀摩所上口頭、海報發表後，也發現了這個研究室的研究主題最有趣、最吸引人。經過幾番思考後，終於提起勇氣在2014年12月18日與老師約談，但其實在第一次，我並沒有把夢想帶進研究室。當時因為自己很喜歡蔬食，因此一直希望研究能夠做跟蔬食有關的題目，那次與老師的討論僅侷限於這一塊，老師一直以來所強調寫論文該有的「偉大」、「有趣」及「夢想」，似乎在此次討論中並沒有看到。

過了幾天的時間，總覺得上一次的對談中，我和老師並無對焦，當時還不太能夠理解「論文結合夢想」是怎麼一回事，只想著我要完成一篇有趣的論文。幸好在這之後老師願意給我第二次機會，再更深入談談我的論文方向，於是在2015年1月9日，進行了和老師的第二次約談。在這次老師直接問了我：「妳的梦想是什麼？」這是一個我完全沒料想到的問題，而我也不假思索地直接回答出了：「開咖啡店。」這樣的答案。老師接著說：「那將這個夢想變成是妳的論文呢？」「妳的父母支持妳的梦想嗎？」「願意贊助多少資金來開設店鋪？」迎面而來的問題對我而言實在是個大大的衝擊。畢竟在我的認知裡，開咖啡店這樣的夢想應該是事業穩定後，有了資金才來做的事，要我現在開一家店，我從來沒想過。但對於這個夢想，我的父母的確支持。由於媽媽很喜歡種花，她的夢想是擁有一個屬於自己的花園，正好可以跟我的夢想結合，開一家庭園咖啡館，這是我們以後共同的目標。至於店鋪，即使父母願意提供資金，但裝潢、設備、人力...等成

本是目前無法負擔的，因此我在這方面考慮了許久，有沒有什麼辦法是可以開設咖啡店，但又不至於花上這麼多的成本呢？而在思考的同時，老師也建議如果真的要開店，那應該要去提升自己在這方面的技術，像是咖啡、烘焙。因此老師也要我給出承諾：下次帶著課程報名「收據」來見他！（不單單只是報名表，而是收據，代表著我真的下定決心去參與這項課程）老師說的確實很有道理，平時雖然對烘焙很有興趣，但卻僅止於看著食譜自己做，從來沒有上過任何正規課程，或許有些小細節是自己摸索不來的。在這次短短半小時的約談來到尾聲，老師鼓勵我無論將來是否進入研究室成為他的學生，這都是一個很值得發展的論文方向。最後，我們以下面這張照片作為結束，而這也正是影響著我將來踏入夢想的起點。

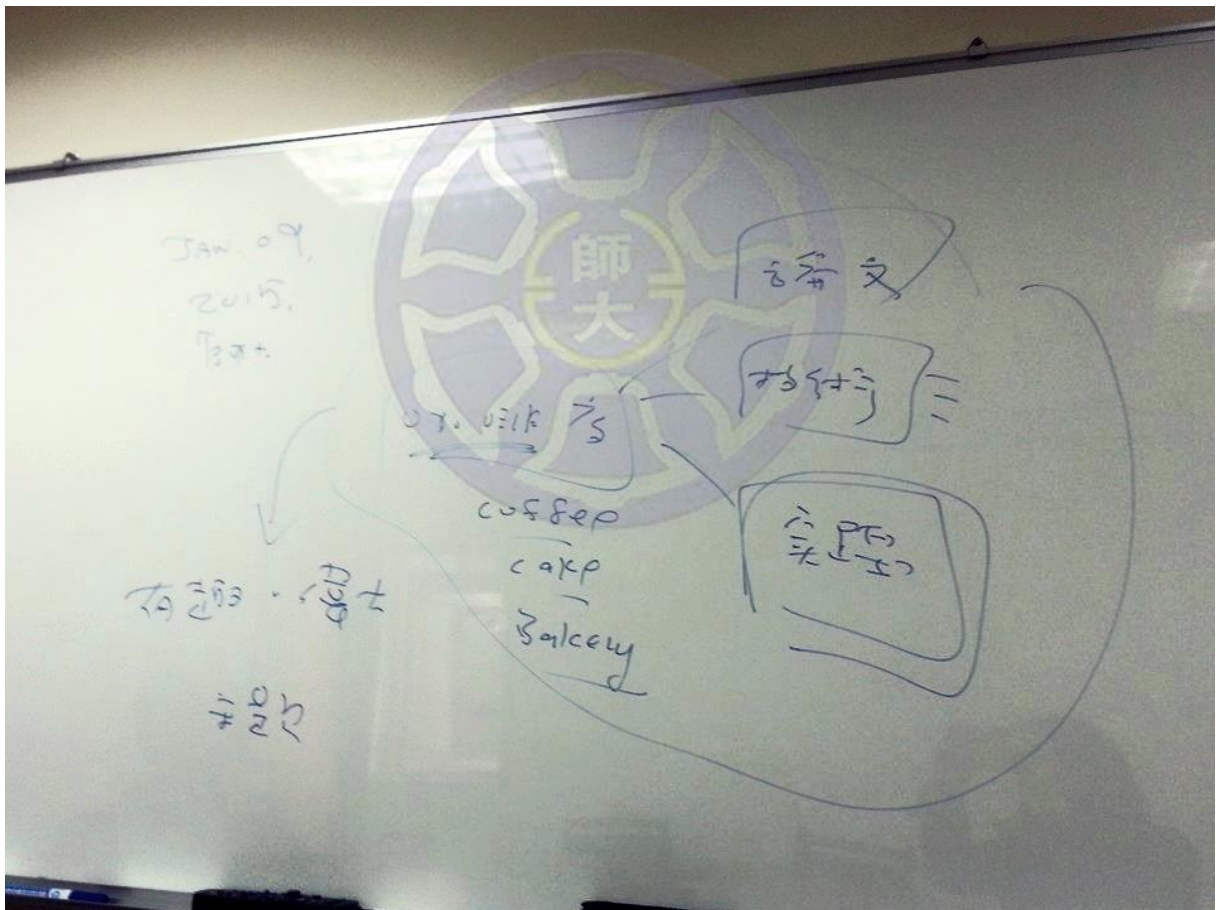


圖6. 論文方向

在踏出老師研究室後，我便一直想著要用什麼方法來「開店」，直到走出勤大樓，忽然腦中靈光一閃，想到了位於媽媽公司附近、中山北路的小巷口，有臺賣著烤布蕾的小餐車，我或許可以藉由這樣的模式，來完成初步的「開店」夢想。於是在回到家後，

便興沖沖地寫了封信給老師：

2015年1月9日 下午 10:03:27

Gordon老師您好，首先非常謝謝老師願意給我第二次交談的機會，也因為您今天給的意見，讓我想到更有趣且更容易實現的方式，下面跟老師說明我的初步構想：由於還有學校課程要上，怕租店面的話自己一個人沒辦法有效利用，上課的時間把店空置在那兒覺得很浪費，也是一筆成本，因此想到媽媽公司附近巷口(中山北路二段巷子)有人騎著改裝的三輪腳踏車賣烤布蕾！每每到了下午三點經過時，老闆還沒出現，顧客卻已排了好長的隊伍。

但他是在一個定點賣，我的話希望能騎著腳踏車慢慢沿路販賣，我可以在不用上課的早上在家裡做好蛋糕、餅乾...在下午茶的時間騎著腳踏車穿梭於河濱公園或巷弄間販賣剛出爐的甜點，一來能夠充分利用時間，至少與學校的部分不會重疊影響，時間較彈性，二來成本較低，可以把金錢投資於食材的升級，以好品質回饋顧客。每天以照片、文字等方式記錄販賣的歷程...

為什麼不定點販售呢？因為在這裡也能結合我的三個夢想，雖然格局稍嫌小了點，但也算是抓住了夢想的一角—

- 1.開咖啡店—以小小行動餐車(腳踏車)的方式取代店面，但賣的東西依然是甜點。
- 2.環遊世界—在尚無能力的情況下，騎著腳踏車環遊臺北巷弄也是另一種旅遊的體驗。
- 3.寫書—結合上面兩者，把我的販賣點滴(甚至是準備期)以圖文日誌的方式記錄，無論成敗，都是可供參考的經驗。

而論文也就如老師所說，在這樣的情況下誕生了！結合了論文、技術、實踐三個部分。至於烘焙班，我已經有打電話詢問，烘焙丙級(西點蛋糕)的課程會從1月中旬上到4月中旬，會選擇證照班的原因是希望能夠給顧客一個安心的保證，(因為一個禮拜只上一堂課，所以無法在寒假結束前上完)但還是會在開學前自己練習到一定的水準，預計在三月底四月初把整個構想規畫好，並開始執行。希望透過文字的說明能夠讓老師了解我的想法，也可與老師再次約談詳細說明，其實也更想知道老師對於我的構想有什麼建

議或看法。

在給了老師這樣的想法後，老師則給了我以下的回覆：

2015年1月13日 下午 05:27:30

Dear Evita,

謝謝妳詳細的說明及規劃，看出妳的認真，但，有沒有其它的實踐方案？

收到老師這樣的回覆，真是讓我想破了頭，想了好久卻不知道該怎麼提出第二個實踐方案，於是請來了弟弟集思廣益，果然多了一個人給意見，方法馬上出來了，也花了幾天的時間與老師討論：

2015年1月18日 下午 09:55:26

Gordon老師您好，

經過幾天的思考後，我想到了下面幾個方法：

1.網路開店

早期大多是有了實體店面的經營後才傳入網路商店，但現在很多則是先有了網路商店，有了知名度後再開實體店面來提升服務。網路商店可24小時經營，隨時都能掌控狀況，也不會因為天氣變化而有影響(下雨天顧客變少等)，不限於區域的問題，實體店面能販售的範圍有限，但網路商店全臺灣都能是我的顧客。以消費者的角度來看，商品價格透明化，且便利性很高，我想也可以綜合之前所提到的餐車再配合網路商店的行銷，等到有足夠的資金與名氣後再開設實體店面，以確保客源。

2.寄賣

尋找願意合作的商家(飲料店、書店等)後，與商家簽訂合約(付租金或讓商家抽成)以寄賣的方式將餅乾甜點販售，可以觀察銷售的情況後再做調整，更可以提供預購的服務，有多少訂單就做多東西。

上面的兩個方式再加上餐車，如果人力夠的話也可以同時進行！

2015年1月22日 下午 04:01:29

Dear Evita,

我想了幾天~~~如果是這個方向，妳的論文題目會是什麼樣子？

2015年1月26日 上午 03:44:27

Dear Gordon老師，

我想到了下面幾個題目雛形：

1. 那些我從巷弄甜點店學到的事—微型創業之經營研究(或自我價值實現歷程之研究)
2. 穿梭巷弄間的甜點店—影響消費者購買意願的關鍵因素
3. 夢想配方的行動甜點店—顧客購買行為與商店形象之研究
4. 行動餐車？網路購物？—不同型態甜點店營運績效(或消費者購買意願)之研究

2015年1月26日 上午 08:31:17

Dear Gordon老師，

上個信件內容忘記附上烘焙班的報名收據，已於1/19完成報名，2/5開始上課。

期待這個寒假有豐富的收穫！

2015年1月26日 下午 05:54:32

Dear Evita,

歡迎妳的加入，我想經過這一陣子的討論，看到妳的決心與毅志力，恭喜妳也恭喜我們，有妳的加入，我們今年的休旅所陣容已齊。星期五晚上有個研究室尾牙，歡迎一起來。

「Yeah！」收到這封信時，我內心這般吶喊著。終於這一個多月來，不斷地討論、

修改，總算有了成果。而在與老師討論的這段期間，雖然還不確定是否能順利進入老師門下，也尚未確定論文是否以此方向進行，但我還是下定決心去報名了烘焙的證照班，希望好好利用寒假的時間提升技巧，也至少考了張證照擁有一技之長。因此，我的興趣不再是興趣，夢想不再是夢想，這將是我邁向逐夢之旅的第一小步。

第二節 甜點初心者

就這樣，從2月份起，為期13週的「烘焙丙級西點蛋糕」課程正式開始。原本每周二早上九點到下午一點的課程，由於我動作較緩慢，想把每個細節都做好、確認，所以都會提早半小時到教室，準備材料、清洗器具等，沒想到漸漸地，同學們也都越來越早到教室做準備了。到最後，明明是九點的課程，我們卻八點就已經開始製作當天的西點，常常不到中午，大家就已經完成所有品項。但我依然還是動作最慢的那個，以前的我或許會爭著當那第一個完成的人，但現在因為了解自己的個性，性急便會出亂子，所以寧可緩慢地、扎扎實實地做，多花點時間琢磨，也不要為了逞一時之快而馬虎帶過。好幾次都是老師已經午休用餐了，我還留在教室做最後收尾的工作，真的非常感謝當時老師耐心地教導，在後面幾次的成品獲得老師的稱讚後，信心也隨之大增。



圖7. 烘焙丙級課程成品

很快地，13週的課程結束，接下來將面臨的是丙級的測驗。考試共分為兩個部分：術科與學科。術科於考試當天早上八點開始，至中午十二點，一共有四小時的製作時間；學科則是選擇題以電腦作答。由於考試題目是當天進場後才抽題，所以格外緊張，即使在上課時已經練習過很多次，在腦海中也不斷重複製作流程，但就怕哪個小環節出了差錯，便功虧一簣。幸好當天抽到的兩道題目都是我拿手的：巧克力戚風捲和奶油空心餅。巧克力戚風捲製作時一如往常，很成功地把成品做出來，對許多考生來說，這道題目或許就是所謂的大魔王，但我對於捲這東西還滿有心得的，每次都能捲出漂亮形狀。倒是奶油空心餅，先前練習時也沒出過差錯，但考試當天卻不知什麼原因，原本應該擠出膏狀的餅皮，我卻擠出液狀的。那時非常擔心就這麼失敗了，於是臨時想了個方法補救，幸好最後烤出來的成品雖醜，但還在合格範圍內。

下午考完學科後，一陣漫長的等待，既緊張又期待地期盼著能夠順利通過，但由於那看起來賣像不佳的奶油空心餅，實在讓人捏一把冷汗呀！最後終於在茫茫人海中，看見榜單合格名單上有我的名字，也總算是鬆了一口氣。就在丙級考試的前幾天，也收到了外語導遊、領隊人員合格的通知，算是好事接踵而來吧！藉由這個事件，我深深地體會到了何為「成功是留給堅持到最後的人」，或許就是那麼一點運氣，再加上一點隨機應變，不放棄，結局就會不一樣。在這接受訓練的過程中，老師也曾來信鼓勵：

2015年4月27日 下午 06:20:48

Dear Evita,

說實在的，我真的很期待妳的夢想實踐歷程。看過這樣多的研究生，我很相信妳做的到，雖然我還不很確切知道，為何我這樣相信，我想這是當妳很想很想很想很想很想很想很想很想很想做一件事，全世界都會來幫妳。加油！

2015年4月27日 下午 10:51:55

Dear Gordon老師,

謝謝老師的鼓勵，還有那天老師給我的方向，最近一直想到這個畫面……「有些事

現在不做，以後都不會做了」以前我總認為，「開店」、「寫書」這樣的夢想，應該是在退休後或是大約50幾歲(有錢有閒)才要開始做的事，但三十年後難道我就有把握做到這些嗎？之前聽過一個故事「別把夢想停留在20歲」，內容大概是說：

從前有兩兄弟，住在80層樓上，一天兩人旅遊回來，發現大樓電梯停電了。無奈地兩人只好爬樓梯上去，一路氣喘吁吁，到了20層。覺得背包實在太重，於是把行李扔在地上，放下行李，頓時覺輕鬆許多。爬到了80層。終於到家門口，兩人欣喜若狂，卻忽然發現：鑰匙，被扔在了20層的背包裡。

原來許多的人生，是努力奮鬥到了終點，剎那間才發現，為了現實的種種無奈，我們不斷地選擇、放棄...卻把夢想、追求的事物都扔在了20歲。真的很謝謝老師給我一個實現夢想的舞臺，讓我在這個年紀就做了「不做會後悔一輩子的事」！相信在王家人的幫助下，我的餐車會慢慢上軌道的。

2015年4月28日 上午 11:29:55

Dear Evita,

那我也想分享一個故事，王品的戴勝益董事長是我在進行頂尖企業個案的訪談對象，他提到：希望在人生的盡頭時，可以有10件事，是值得跟人家分享的。他年輕一點時，10件事其中一件是：唸了台大中文系。他說：現在這件事(台大中文系他不會放在10件事裡了。

欣樺的10件事會是什麼？我的又會是什麼?2012年出書(兩天挑戰CEO)這件事，我想一直到我last day of my life應該都會在10件事內，這真是太有趣了！2010-到現在還在進行的頂尖企業個案影片拍攝及個案撰寫，應該也會是其中一件。我們團隊常常在做一些很難的事，都跟自己的夢想有關。我們不快但很堅持，加油，期待妳的演出。

2015年4月28日 下午 10:35:17

Dear Gordon老師,

謝謝老師分享的故事，我想了想，或許我現在還太年輕了，一點經驗也沒有，目前

是無法湊齊10件值得分享的事。但我即將進行的餐車計畫，應該就會成為其中之一！其實從上學期開始，便陸陸續續聽聞哪個同學又去哪兒研討會發表了...低頭檢視自己，卻是一點進展也沒有，常常擔心進度落後跟不上其他人，(心中總是吶喊著：我不想輸啊~~~)

「我們不快但很堅持」直到今年3月初收到老師的email，第一次看到這麼一句話，才稍稍有點釋懷...原來我並不是在與別人百米賽跑比速度，而比較像是在跑馬拉松，不需要快，但堅持下去就一定會抵達終點，最怕的就是半途而廢了！

你不懂我的夢想沒關係，我知道自己正朝著它邁進就行了。最後還是謝謝老師一再地鼓勵與加油打氣。

在老師的鼓勵、家人的支持與自己的努力下，總算是在甜點這個領域有點小小的成果，而下一步則是怎麼去精進這些技能。在此非常感謝老師、May姐及研究室學長姐們的幫忙，為我的暑期實習提供了不少相當不錯的地點，但由於這些地點離住家距離真的很遠(搭車要花上半天的時間)，因此便自己在網路找到了一間離家較近、交通便利且時間上允許的咖啡店。這家咖啡店剛於6月初開始營業，正在徵長期的工讀生，工作內容包含環境清潔、飲品製作、餐點製作、甜點麵包、接待客人等，並且可以接受咖啡專業培訓，我想這樣內外場兼顧，且又有機會接觸咖啡的工作，正是我目前所需要的。與店長討論過後，在老師的支持下，暑期進入了這家咖啡店工作。

第一天下班後，我內心不禁讚嘆：「真是相見很晚的工作！」一直以來喜愛西式餐點的我，卻從來沒有在相似的地方工作過，這次總算是讓我了卻一樁心願，心裡想著我一定要好好努力，在工作期間多加學習觀察，一定能夠得到我想要的關於技術方面的提升。每天上班打卡後的第一件事，便是製作一杯美式咖啡，這杯是給自己與店長測試咖啡的風味，以確保這一天的咖啡品質。先喝一口自己的咖啡，感受它的苦、它的酸以及他的不同風味；接著喝一口店長的，細細品嚐這之間的差異，再去調整可能造成風味不同的原因，例如填壓力道、天氣變化等等。在這過程中最有趣的是，要確切形容妳喝到的是柑橘類的果酸、花香、烤堅果、焦糖、蜂蜜或是煙燻味，其實一開始只分得出酸與

苦，但經過每天地練習後，越來越能夠分辨出當中些微的差異。



圖8. 咖啡店學習成果 (一)

在甜點的部分，原本以為會比較得心應手，但事實上還是有許多小細節要注意。像是製作費南雪的焦化奶油時，須不斷地攪拌才能使沉澱物細緻，而溫度與時間的掌控也是關鍵之一，有時候就差那麼1、2秒鐘，奶油就由金黃色轉為焦褐色了；進入烤箱烘焙也不是調好溫度、設定好時間這麼簡單而已，我覺得對待甜點就像對待小嬰兒般，要不定時地去關心他的狀況，因為可能就在一瞬間，某個小環節失誤，導致後果不堪設想。同一批完成的費南雪麵糊，也會因為烘培過程中溫度的變化、脫模時的速度，而造成上色程度不同、口感不同等差別。所以店長才會說「這些都要靠經驗累積」，因為就算把製作流程都記得滾瓜爛熟，也會因為外在因素而導致結果的不同，這時候就必須靠長久累積下來的經驗，告訴自己該怎麼判斷及應變每個突如其來的狀況。

工作後的一個月，我終於獨自完成了人生中第一條吐司。由於以前只學過蛋糕類的甜點，因此吐司對我而言是新奇的。但只要想到以後我做的吐司會成為客人們的早餐，想像著他們吃完飽足的表情，就覺得非常幸福。其實我自己以前在做甜點時，最開心的並不是做了好吃的甜點，而是與其他人分享後所得到的回饋，我覺得那樣的讚美或是批評才有意義，才有令我想要持續創作、改進的動力。



圖9. 咖啡店學習成果 (二)

在工作期間得到的收穫，除了製作餐點所帶來的成就感，還有與客人們閒聊所得到的體悟。他們最常問我的問題是「妳讀哪裡？什麼科系？」通常我說讀師大休旅所時，客人們的反應都還好，畢竟與工作內容相關。但接著詢問出我大學時是讀西語系後，大家都感到滿意外與驚訝的，想知道為什麼後來選了一個差異這麼大的科系。我愛外語，但我也愛餐飲，因此貪心地兩者都想擁有，只是我已經先完成了前半部分，現在正在進行後半部。而每當一個客人問我這個問題的同時，我也就又重複思考了一次「為什麼我要這麼做？」當然我都很肯定的回答自己「是為了夢想！」但在這夢想後面還蘊含了哪些東西是值得我去思考的？像是到目前為止，我為了這個夢想做了哪些努力、我所做的努力方向是否正確、我身旁的人對於這樣的改變是否支持以及我的下一步該怎麼走。面對這些問題，隨著不同的階段、不同的時間點，都有不一樣的答案。當下一次再面對相同的問題時，回頭想想上次的回答了自己什麼？而現在是否正朝著預想的目標邁進。

時間很快地來到了隔年3月，這時候很多重要的事接踵而來。餐車創業的規劃來到了最後一個步驟，也就是實際去進行販售，而同時也有多場研討會要準備發表，因此我能夠上班的時數漸漸地減少。而我自己知道自己並不是天才，是屬於熟能生巧、勤能補

拙的那種人，所以一件事只要不間斷地練習，就能達到想要的成效；但相反地，如果長時間沒接觸一樣東西，我便需要額外多花一點時間來適應，由於前述的種種原因，接觸咖啡的時間縮短了、頻率變少了，我發現在工作上的表現力不從心。然而咖啡店的工作並不是一個人的工作，而是一個小團隊的工作，因為自己的狀況不佳，而造成其他同伴們的負擔，對此我感到愧疚，同時也思考是否還要繼續這樣的生活模式。最後在4月底我結束了咖啡店的工作，轉而將重心放到研發販賣的產品以及餐車的製作。



圖10. 咖啡店工作照

在離開咖啡店後，突然鬆了一口氣。想起之前店長說我給自己太多的壓力，後來仔細想想這句話，發現原本做咖啡、甜點應該是很愉快的過程，但為了持續進步，卻把它視為不能失誤的操作，因此在每個製作環節都戰戰兢兢，當然這氛圍也就不是當初所想要的、應該要的那樣。所以在往後的甜點製作過程，我都會盡量讓自己處於一個輕鬆、平靜的狀態，不要給自己太大的壓力與拘束，果然心情好做出的成品也就不一樣了。失敗時不該懊悔為什麼會失敗，而是想想下一次該怎麼成功。

第三節 前進吧！

隨著製作的品項越來越多，我發覺家裡的小烤箱可能不太能夠負荷將來餐車的大產量，正在苦惱之餘，3月中很突然地得知了一個消息：在住家附近有個閒置已久的鐵皮屋，當初是爺爺與朋友們喝茶聊天的地方，但現在已成為堆積廢棄物的倉庫，而這間鐵皮屋竟然為爺爺所有！在這樣的契機之下，很快地向爺爺表示希望跟他租下這間鐵皮屋，用來作為將來的甜點工作室，而爺爺也樂見其成，表示非常支持我創業。



圖11. 工作室原貌

沒想到很巧的是，兩天後我和媽媽正將鐵皮屋打掃到一半時，突然有人向爺爺表示願意以高價租下這間鐵皮屋，作為倉庫使用。然而爺爺卻不假思索地回絕他，向他說明了這間鐵皮屋將來的用途，爺爺覺得這好似冥冥之中自有安排，我正巧早了兩天向他訂下了這房子，否則只要晚了一點，便讓人給租了去。在接下來一個月的時間裡，非常感謝我的爸媽與我一起整理這間房子，即使工作下班天色已晚，卻還是每天到鐵皮屋監工、

打掃。就這樣，我們三人把所有堆積物清了出去，屋內的牆壁、窗戶和門也都刷洗乾淨。有著土木工程專長的爸爸，也將原本凹凸不平的粗糙地板，變身為平坦防水的PU地板。當屋子一切差不多就緒後，我便開始連絡廠商，訂購烘焙所需的器具及工作流理臺等，這面臨的又是另一項難題。正當我在煩惱如何將較高電壓的烤箱安置電路時，這時萬能的爸爸又出現及時救援，他靠自己摸索便把整個線路安裝完成，目前使用起來也無任何問題。



圖12. 工作室施工整理過程

至於我的餐車，其實在去年就一直鎖定一輛性能不錯的三輪車，有別於一般老人家用於買菜的簡單車型，這臺三輪車有內變三速，很適合不同的地形，對於販賣東西也比較方便。直到今年4月初再詢問店家時，竟發現此車款已沒有存貨，而全臺灣目前也都缺貨，最快也是月底才能拿到。但我覺得既然也找到了一個好的工作地點，那麼餐車的事便不能再拖延，得趕緊找到合適的車體才行，於是利用拍賣網站找到了一輛一模一樣

的三輪車，更幸運的是，這臺二手車竟然是全新沒有使用過的！而車子所在位置也離家裡不遠，於是便趕緊訂下車子，最後迅速地以市價半價的價格帶走了屬於我的三輪車，我想這點也有點像之前爺爺所說的，冥冥之中自有安排吧！

車子牽回來後，爸媽都覺得位於後座底部的車籃子太低、太小了，這時心急的我便自己去買了一個木箱子，幻想著自己將它安裝在車上應該不太困難，然而幻想總歸是幻想，實際要安裝時發現這木箱的尺寸與車子不符合，如果真要裝上去，得花上一點時間來設計與裁切。這時得知此事的爸爸問我怎麼不先跟他商量呢？「當然想商量啊！」我心中想著。但是總覺得在整理工作室時，已經讓爸爸花了很多心力在上面，那些不是我的專業，想幫忙卻無能為力的感覺真的很不好，所以這次我才會擅自決定要自己來完成。但沒想到還是弄巧成拙，最後又是讓爸爸展現他的手藝與巧思，幫我量身訂製了一個獨一無二的木箱，放置於車身後座，剛好成為餐車運載甜點的容器。看著這個木箱子從一開始的木頭、丈量裁切、釘裝組合、上漆，就像拉拔一個小孩從無到有、從小到大的感覺吧！只是這木箱子只花了爸爸一天的時間便完成，而拉拔我長大，卻是花了他大半輩子的時間呀！



圖13. 餐車設計與製作過程

第四節 逐夢的路途上

終於來到真正要出發逐夢的時刻，但想必逐夢這條路上肯定不是平步青雲，就像我的第一次出發，一次失敗的經驗。在籌備餐車的過程中，也搜尋了幾個臺北市有名氣的假日市集，但大多不能販賣食物，因此最終選在自來水園區旁的公館創意跳蚤市集作為販售地點。由於是第一次報名，還不了解那裡的人潮及購買意願，因此做了為數不少的磅蛋糕及餅乾，而數量實在太多，導致出發前的半夜還在趕工。沒想到凌晨回到家後，打開手機正準備查詢隔天擺攤事宜，卻傳來噩耗。

市集宣布停辦一天，因活動場地地下管線施工，恐有大量滲水之虞。我望著那堆積如小山的蛋糕，怎麼辦呢？總得想辦法處理這些蛋糕，於是我想到了大稻埕碼頭，那裡假日有許多單車路過，或許有辦法銷售出去，媽媽覺得這個主意不錯，便自告奮勇想一同前往。但隔天下午的天氣卻又令人無奈，天空一直都是陰陰的，我們一直在等待烏雲散去，但沒想到等到的卻是一陣陣雷聲。但也挺奇怪的，雷聲不斷作響卻一滴雨也沒下，我們兩人就在家裡煩躁地思索著「去？不去！去？不去！」最後實在是把耐心都磨完了，既然還沒下雨那就衝衝看吧！在餐車剛出發、離工作室不到百米的距離，我們被投以注視的眼光，一為房仲業者仔細打量著餐車，他看到了裡面的蛋糕，問我們是否有在賣？於是我的第一位客人就這麼誕生了。在路途中也有小朋友驚訝地叫著「你看，那個姊姊的腳踏車好酷喔！」我想爸爸如果聽到了一定會很高興。



圖14. 我的餐車

到了大稻埕碼頭，發現因為天候不佳，出門騎車的人少了許多，而經過的卻都是些年紀較大的長者，對於我的蛋糕似乎沒有太大的興趣，反而是對車子比較好奇。由於是第一次到這個地方販賣，深怕與其他原有的攤販有位置上的衝突，造成不必要的麻煩，因此便把餐車停在一個大家都看的到，但相對較為空曠的地方。起初有位婆婆跑來找我們聊天，她是當地的居民，每天都會來碼頭廣場逛逛，她建議我可以移到其他攤販旁邊一起賣，這樣聚在一起才會引起大家的注意。不久後我們停放餐車的前方開始擺放音響設備與小椅，原來是晚上有街頭藝人的表演。正當我在關注時，一位美麗的女士來向我買了一塊蛋糕，原來她就是那位街頭藝人！當場吃了之後，她告訴我很好吃，便又再買個幾塊，這對我而言並不是普通的讚美，而是第一次有一個陌生人吃了我的甜點後，所給予的肯定。

雖然這次的販售狀況不佳，但我體會到了所謂的「人情味」。那些從四面八方而來，從來沒有接觸過的陌生人，願意停下腳步看看餐車，再跟妳討論為什麼要做餐車，提供

妳不同的意見，在漸漸昏暗的夜空下顯得格外暖心。其他一部分的蛋糕、餅乾我便拿給爸爸、媽媽與弟弟，請他們帶給同事、同學們吃，由於我一共做了七個口味的磅蛋糕，也算是做個市場調查，看看哪些大家的接受度比較高。兩天後，我接到了第一張客製訂單，是爸爸同事的太太。



圖15. 餐車販售情形（一）

接下來的幾個週末，我終於如願到了創意市集擺攤，每次的擺攤媽媽也都一同前往一帶著她的多肉植物。原本只是我的創業，沒想到最後變成我和媽媽兩人的創業，也算是共同完成我們兩人的夢想—庭園咖啡館的序幕吧！我們的攤位分成一半，上面是媽媽的多肉植物，下面則是我的手工甜點。考量到攜帶的便利性以及保存的效期，我的甜點以磅蛋糕、瑪德蓮等常溫蛋糕及餅乾類為主，以法國的發酵奶油、新鮮水果製作，希望顧客以平實的價格就能吃到天然無添加的甜點。

經過這些日子的觀察，前來購買的顧客中，男性大多對植物比較感興趣，詢問後也樂於購買；女性則大多購買甜點，而且喜歡各種口味都嘗試看看，雖然對植物也會產生好奇，但都是來詢問種植方法跟討論居多。年齡層的話從幼稚園的妹妹到中年人都有，因為附近是臺大商圈，所以還是以年輕學生為多數。我們也發現回購率比想像中的高出許多，在這當中有幾位令我印象深刻的客人：有位年輕的女生買了一塊磅蛋糕後現場拆開來吃，過沒多久又跑回來跟我說「這個好好吃喔！我要買回去給我小孩吃」還有一組客人一個下午跑來找我三次，第一次只有一個女生買了幾塊蛋糕回去分享給她的朋友；第二次她帶了一個男生來，覺得蛋糕很好吃想再多買幾個，也剛好有位朋友心情不好，希望帶甜食回去安慰她；第三次則是把那位心情不好的朋友給帶來了，讓她自己挑選想

要的蛋糕。另外還有幾組客人是週六來買過後覺得不錯，週日又再來購買。也有遇到一位要在其他市集擺攤的女生，她販賣的是手沖咖啡，她覺得除了咖啡以外應該還要有其他東西來做搭配，才會比別攤更有特色，因此跟我訂了幾條磅蛋糕。更有位攤友跟我說「我來擺攤的時候都會注意妳有沒有來，因為第一次買回去之後覺得好好吃，沒想到放到隔天更好吃。而且我老公分給公司的同事們也都說好吃，妳賣太便宜了啦！這外面都賣好貴，妳真的賣得很實在」也因為我賣的「太實在」，這中間其實跟父母、朋友討論過無數次，也發生了爭執。



圖16. 餐車販售情形 (二)

媽媽覺得我應該要在一開始就把成本算好，除了食材成本外，還有設備的折舊攤提、製作與販售時的人力成本、自己的薪水等等，然後再來看看商品要如何定價。但我算完

後發現，天啊！這是天價吧！如果賣這樣的價格，我自己也不會買的。因為我使用的都是很好的食材，法國發酵奶油、有機伯爵茶葉、馬達加斯加香草豆莢以及當季新鮮水果等等，想要做健康甜點的代價，就是食材價格上帶來的衝擊。也因為這樣的堅持，我無法將成本壓低，但我又不想抬高售價，或許同樣食材做出來的甜點，高一點的價格在店內販賣是會被接受的，但我畢竟還只是餐車，以顧客的觀點來說，我覺得這個價格不太能被接受。所以其實到目前為止，我並沒有獲利，因此還是常常與媽媽因為這件事起爭執。

而爸爸的想法則是正好相反，這段時間他常常跟我說：「我覺得妳現在應該不要去算成本什麼的，應該要以口味好吃、品質為重，因為剛開始營業本來就不會賺，而且妳目前還要寫論文，顧客的回饋很重要。之後的長久經營，我們再來看成本要怎麼降低。」爸爸的想法跟我的比較像，我覺得其實初期是培養顧客忠誠度的時候，在並不會損失很多的情況下，先不要太在意利潤。因為有忠實的顧客事業才會做得長久，做久了之後那些需要攤提的費用久而久之就會攤完，才會真正開始賺錢。如果現在賺多，但是是賺散客，那只是一時的，因為這些散客可能一年內買不到三次。

經過幾次討論後，目前的做法還是維持不變，等將來餐車、網路接單一起運作後，再以大量向原物料廠商訂購的方式來減少食材成本的支出。而未來的營運模式，則是希望可以平日接網路訂單、假日以餐車的形式繼續逐夢，期望將來的某一天，我的餐車退役後，能就停放在我的店門口，繼續告訴大家它的故事。

第五節 她們的故事

看完了我的創業故事，那麼現在就來看看其他人的創業故事。透過訪談五位女性行動餐車創業者，了解她們的生活背景、創業動機、創業歷程等，以及回顧創業以來所面臨的點點滴滴，幾個小時的訪談過程似乎看了幾場觸動人心的微電影，在這當中除了感同身受，也得到了許多意料之外的答案與見解。看完這幾場電影，就像以甜點填滿了飢餓的胃後，那般甜在心頭的飽足感，是心靈上充實與撫慰。

一、關於她們

我的第一位訪談對象，位於臺中豐原的手沖咖啡車。原本約好中午過後的訪談，為了目睹可愛又華麗的餐車，趕在10點打烊前去幫它拍照（早餐時段的手沖咖啡，慢來就喝不到囉！），沒想到老闆很熱情地表示可以馬上接受訪談，經過將近一個小時的對談，發現老闆對於此次的訪談真的很用心，除了事先擬好講稿毫無保留地傳授創業秘笈與心路歷程外，她的口條清晰、思路有條理，那時的我真像是在戶外上了一堂創業講座。



圖17. 訪談對象a：安朵M.Endorphins

接著同一天中午，我趕到了臺中西區，由於約定的時間還沒到，便在附近草悟道、國美館晃晃。在見到老闆後，老闆非常親切地請我吃了各種口味的雞蛋糕，並非誇大，但我只能說，這是我這輩子吃過最好吃的雞蛋糕了！老闆因為喜歡吃雞蛋糕，卻覺得市售的雞蛋糕太甜，於是自己研發了不甜的口味，竟然連狗狗都能吃！酥脆到外皮+Q彈的內裡，還藏有豐富內餡，是別的地方吃不到的特殊口感。原本頂多一個半小時的訪談，竟然聊了三個小時，我是個不太好聊的人，但這次跟老闆一見如故，聊到不想走，直到雞蛋糕都賣完了準備打烊了，才捨不得地離開。



圖18. 訪談對象b：三輪車脆皮雞蛋糕

隔天下午我到了彰化的咖啡店進行訪談，這次的感覺有點像是終於見到偶像本尊。會這麼說是因為很久以前就看過這位女生的新聞報導，還記得當時是May姐分享給我的，所以一直惦記在心中，決定總有一天要去一探究竟。不過現在餐車不再只是餐車，已經變成騎樓下的小店面了。這臺餐車比較特別的地方在於，它是一般兩輪的腳踏車，在上加裝木箱後還要擺置手沖咖啡的器具，因此令我很佩服老闆能夠駕馭這臺車！



圖19. 訪談對象c：Ace Café

一週後，我到了遙遠的屏東進行第四場訪談。這位女生也是由餐車變成店面，而店面其實剛試營運不久，訪談時尚未正式開幕。由於一樣是甜點車，因此有種熟悉、親切的感覺，但很難想像的是，有一天甜點車竟然也成了夢寐以求的甜點店。由屏東車站走往店面的途中，燈光漸漸昏暗、人煙逐漸稀少，我甚至懷疑是否走錯路了，沒想到就在遲疑的片刻，發現一處散發出明亮的光線，成為整條街的亮點。踏進店裡的瞬間，彷彿與外界隔絕，如進入另一個夢幻的世界，在安靜的街道旁，甜點店顯得格外高雅。老闆除了擁有西點蛋糕、麵包的丙級證照外，也會去上單堂甜點課程，去年更到日本進修了3個月。我想這就是老闆對於顧客以及自己的用心吧！



圖20. 訪談對象d：蔓蔓食光

再一週後，我在最熟悉的臺北市訪談一位比我年輕的老闆，這位老闆相較於其他老闆的創業歷程較為不同。她在還是大學生時，就利用學校創業專題比賽的獎金創業，販售烤布蕾。雖然訪談當天無法親眼目睹她的餐車，但聽她談述經歷了企畫書的撰寫、學校的創業課程以及訂做車子，總共花了一年的時間來作準備，想必在這臺餐車下了許多功夫。除了餐車的販售，老闆也會到學校做創業講座分享給小朋友。



圖21. 訪談對象e：索菲烤布蕾【Crème Brûlée】

二、逐夢方程式

在初步了解她們的背景之後，接下來我們要來看看，她們是如何實現餐車夢？在這裡會依照訪談大綱裡的構面順序，一一分析五位老闆們的創業過程，現在就讓我們一起來解開這個奧秘的方程式吧！

(一) 提供的產品與營業時間

歸納要素		卡片數
產品	咖啡	2/12，16.66%
	甜點	3/12，25%
時間	營業時間	5/12，41.66%
	公休時間	2/12，16.66%

首先是五位餐車創業者所販賣的產品品項，大致上可以分為兩大類，一是咖啡「手沖的咖啡、可可，或者是茶類；罐裝、現泡、客製 (A-1-1-1-1a)」、「咖啡 (A-1-1-1-2c)」二則是甜點「脆皮雞蛋糕，五種口味 (A-1-1-2-1b)」、「法式甜點 (A-1-1-2-2d)」、「重乳酪跟烤布蕾 (A-1-1-2-3e)」。咖啡的部分兩家比較不一樣的地方是，c是點餐後現場手沖；而a的顧客則是以訴求快速便利的上班族居多，因此會先手沖後裝罐冰鎮，點餐後可直接出餐，依訪談當天的觀察，顧客在一分鐘內就可

把咖啡帶走。甜點的部分除了脆皮雞蛋糕是現點現做，熱熱地吃之外，其他兩家皆是事先做好再以餐車販售。在外觀上可以明顯看出兩者間的差別，需要現做的雞蛋糕車由於還有模具與瓦斯的配置，因此車體大出許多。

營業時間的話可以發現，同類型的產品營業時間較相似，像是兩家咖啡車都是以早餐時段為主「一到六的話會時間是七點十分到十點；禮拜天時間是七點四十到十一點左右。(A-1-2-1-1a)」、「早上八點到下午六點 (A-1-2-1-3c)」；而甜點類的三家則是以下午茶時段為主要營業時間「禮拜四跟禮拜六的下午四點開始到結束。(A-1-2-1-4d)」、「六日下午賣，兩點到賣完...大約到四點；一到五接訂單。(A-1-2-1-5e)」、「夏天的話三點出門到下午六點；冬天的話，我大概都會兩點半就出門了，一樣到六點。(A-1-2-1-2b)」在這裡我們也可以發現，b因為季節氣溫變化、日照時間的因素，導致她營業時間的調整。

其中有兩位老闆提到公休的時間，分別是「固定休禮拜二(A-1-3-1-1a)」、「公休是禮拜四 (A-1-3-1-2c)」。

(二) 產品的市場分析

歸納要素	卡片數
商品	4/8，50%
定價	1/8，12.5%
食材	1/8，12.5%
口味	1/8，12.5%
沒有分析	1/8，12.5%

在開始販賣之前，我們會先對產品做市場分析，先去蒐集相關產業的資料並且加以整理分析，以了解產品的現實市場與潛在市場。在這裡被多位老闆提及的是商品的分析，而商品的分析a會與同一地區商店家的商品做為比較對象「會就它們目前呈現的商品、定價、品項，那跟它們整家店營造的特色、氛圍去做研究。(A-2-1-1-1a)」，b則是以知己知彼的方式去深入了解別人怎麼做，在來看自己應該如何呈現產品「在做雞蛋糕之前我試過很多家啦！(A-2-1-1-2b)」。

再來是定價與食材的部分，如同我前面故事裡所提到的，定價與食材間的關係

密不可分，但如何去取得中間的平衡，則是值得思考的。e的想法與我相同，她認為「我的甜點的價格上跟它們差不多，甚至比它們低一點，可是食材卻是比它們好很多的。(A-2-1-2-1e)」、「我的甜點就是比較用真的食材 (A-2-1-3-1e)」。在食材選擇的方面，我發現我們用來做甜點的食材竟然都差不多，因此我能夠確切體會到e所說的「真的食材」是真的很「真」。

在吃過許多家雞蛋糕之後，b發現「外面市面上賣的雞蛋糕都比較偏甜，我個人比較不喜歡，所以我就會自己調整我的糖度，做得比較跟別人不一樣。(A-2-1-4-1b)」這是經過分析後，在口味上與其他店家做市場區隔。b告訴我，在離她餐車不遠的地方也有另一家雞蛋糕，生意也比她好上許多，但是她卻不會因為這樣而受到打擊，因為喜歡她這樣清爽不甜的雞蛋糕的客群還是有，所以不需要為了迎合別人而改變自己的堅持。

(三) 販售地點的選擇考量

歸納要素	卡片數
距離	2/11，18.18%
人潮	4/11，36.36%
氛圍	3/11，27.27%
租金	1/11，9.09%
安全性	1/11，9.09%

Location ! Location ! Location ! 除了做產品的市場分析外，最重要的就是販售地點的選擇，這裡老闆們共提出5項考量的要素。其中大部分會優先考慮到這個地點是否有人潮「有活動 (A-3-1-2-1b)」、「方便停車，然後有人潮 (A-3-1-2-2a)」、「就是會以人潮為特別的考量 (A-3-1-2-3c)」、「捷運跟五分埔必經的路口 (A-3-1-2-4e)」。而認為氛圍比較重要的d則認為「喜歡偏向比較安靜的地方，我不喜歡大馬路啦！我覺得太吵了 (A-3-1-3-2d)」，她從餐車時期就開始地點就選在公園，後來開店也選在環境較為單純安靜的地方。

另外距離的話，則是會選在家裡附近的地方，因為大臺的腳踏餐車相對來說比較難操控，因此選在距離較近的地方除了可以節省人力外，也可隨時應付補料等問

題。

(四) 創業過程

歸納要素	卡片數
先規劃再籌措資金	6/6，100%

在創業過程中，除了b是比較隨性、想做就做之外，其他人的過程大致上都事先經過規劃後，在籌措資金，進而完成餐車車體，最後開始販售。在這裡a提到「之前都有學過那個5W1H嘛，那個都會先問過自己...另外的話就是像產品的研究、定價，然後還有一些比較細微的方式...像籌措資金啦！...等車體真的實際做完的時候，我才去做一些後續的相關，像產品的圖樣的設計。(A-4-1-1-1a)」。c則是「先讓自己準備好了，然後資金方面就是當初資金也是有限制，所以就是會以這種餐車的...比較小金額投資的方式去做這樣子。(A-4-1-1-3c)」。e是參加了學校的創業專題比賽，因此她的規劃更為詳細「因為當時是很喜歡吃甜點，然後就自己做烤布蕾。然後剛好學校有那個創業專題，然後我就去參加比賽，然後就寫了創業計畫書，然後有老師輔導，然後後來就實質創業這樣子。然後有...學校有提供創業資金。(A-4-1-1-5e)」，「寫企畫書大概花三個月吧！然後後來就是學校有一些創業課程啊~然後大概就又花了半年，所以總共再加做車子，大概就花了一年。(A-4-1-1-6e)」。

(五) 創業資金來源

歸納要素	卡片數
自存資金	4/7，57.14%
借款	1/7，14.28%
政府補助	1/7，14.28%
專題比賽	1/7，14.28%

取得創業資金有許多方式，但本次的五位創業者的資金來源大多都還是上一份工作所存的錢。因此我們可以得知，除了e是以學校專題比賽的獎金創業外「剛好比賽有得名，所以就是大概有...那個比賽是兩萬，然後可以核銷的部分是五萬。(A-5-1-4-1e)」，其他人在創業之前都有過別的工作經驗，而利用之前工作所存下來的錢就能夠創業，這四位創業者的資本額平均大約都在10萬上下，所以其實創業也沒有我們想像中的難，對吧？

另外還有a提到的另一個管道，也就是政府補助「我也有去上政府的那個貸款課程...政府那邊也會有相對的補助這樣。(A-5-1-3-1a)」。其實一個社會的性別平等程度是影響該社會是否支持女性創業的重要因素 (Baughn, Chua & Neupert, 2006)。臺灣在1987年解嚴後有許多婦女團體出現，直至今日45年間不斷地進步，包括建立性別工作平等法、性別平等教育法等。然而透過這些基礎制度，女性創業可尋求協助的管道也就更為多元，像是飛雁計畫、微型創業鳳凰等，這些計畫除了幫助女性創業者解決資金的問題外，也能夠提供技能訓練與專業知識。

(六) 創業前的計畫

歸納要素	卡片數
營業額目標	3/7, 42.86%
沒有計畫	4/7, 57.14%

在創業前的計畫部分，大多數業者並沒有特別詳細去做長期計畫，e認為「目標的話沒有訂，也沒有說想要和誰一樣，因為我就是覺得說這個東西就是在做自己的故事。(A-6-2-1-4e)」。而營業額目標的話，a指出「希望在短時間攤提完這臺車的折舊 (A-6-1-1-1a)」、「至少說在半年內，就是可以開始做獲利，就是我的營業目標。(A-6-1-1-2a)」；e則是「可行性的評估，就算說大概賣幾次會回本這樣 (A-6-1-1-3e)」。

(七) 計畫實施與獲利

歸納要素	卡片數
計畫實施	1/7, 14.29%
獲利時間	4/7, 57.14%
沒有實施計畫	2/7, 28.57%

由於上述提到，大多數業者並沒有去做詳細的計畫，因此在這部分只有a提到她如何實施計畫「一個半月的時間，我去試我所有的營運...在七月部份我就是正式辭掉美語老師的工作。(A-7-1-1-1a)」。再來看獲利時間的部分，其實除了d目前還沒有獲利外，其他人的獲利時間都算是滿短的，「第四個月開始獲利 (A-7-1-2-1a)」、「三個月(開始獲利)(A-7-1-2-2c)」、「沒有花到自己的錢 (A-7-1-2-4e)」。在這裡我發現一個滿有趣的關聯：根據我長久的觀察，a和c都是在創業初期就有在媒體、網路等曝

光、被報導，因此我覺得這也是造成短時間就能獲利的主要原因，因此善於利用網路媒體行銷，也是個很不錯的方法。

由於b目前除了餐車之外，還有另一份工作，因此她對於獲利這件事比較不看重，訪談的過程中她常常提及：餐車純粹就是做開心的。對於獲利，她的看法是「我沒有算過這個耶！因為我真的就是...純粹就是...做開心。(A-7-2-1-1b)」、「我不太在乎那種東西(獲利)(A-7-2-1-2b)」。對於她而言，或許餐車對她來說並不是夢想那般的重要，但卻是件做了能令她感到開心的事。

(八) 相關證照的重要性

歸納要素	卡片數
需要	1/5，20%
不需要	4/5，80%

從事餐飲業是否就必須要取得相關證照呢？當時剛決定踏入餐飲業，我的答案是肯定的，我認為那是給顧客的一種保證，當他們看到這張證照時，可以安心地吃我的甜點，我的甜點製作技術是經過訓練的、是專業的。但是在這次訪談後我才發現，原來跟我有一樣想法的人只有c，她覺得「可以去考一些相關的咖啡的一些杯測師的證照...嗅覺、味覺都會得到一些提升跟一些知識都會比較會有了解。(A-8-1-1-1c)」。我想她和我一樣，把考證照當成是一種提升技術與知識的管道。

那個其他覺得不需要的老闆們又是如何看待此事呢？「證照我覺得不盡然耶！(A-8-2-1-1a)」、「我個人是覺得不用(證照)啦！(A-8-2-1-2d)」、「還沒有覺得那麼必要，可是如果開店的話就覺得有這個必要。(A-8-2-1-3e)」、「要比賽才會有加分效果(A-8-2-1-4e)」。

(九) 技術提升

歸納要素	卡片數
證照課程	1/8，12.5%
非證照課程	5/8，62.5%
同行教學	1/8，12.5%
沒參加課程	1/8，12.5%

在提升技術所參與的課程方面，除了d有參加過丙級西點蛋糕、麵包的課程，

並取得證照外，其他人都是傾向於參加非證照的課程，而這當中又包含了咖啡與甜點。c有去上烘豆課，也希望將來如果有大店面，可以有一臺自己的烘豆機；而a則是參加了許多不同類別的咖啡課程「我參加過像咖啡課程有分短期跟長期，短期的話就是有固定比方說單就咖啡就有手沖課程，或者說可能...Syphon課程。(B-9-1-2-1a)」。

而d除了參加過證照課程外，也在臺灣、日本經過訓練「我也是會去參加一些那種單天的課程 (B-9-1-2-3d)」、「最基礎的技術...從最簡單的餅乾到最困難的調溫巧克力 (B-9-1-2-4d)」、「主廚在課堂上示範，那三個小時是我們自己再習作 (B-9-1-2-5d)」。b則是因為起初朋友先在賣雞蛋糕，她跟朋友學了之後才自己創業「完全跟他(朋友)學，自己再去練習，然後自己再去做變化。(B-9-1-3-1b)」。

(十) 與他人協商

歸納要素	卡片數
家人	4/10，40%
男朋友	1/10，10%
學校師長	1/10，10%
其他業者	1/10，10%
沒有與他人協商	3/10，30%

在創業的過程中，除了自己的想法外，參考別人的意見或許會有更好的發展，在這五位創業者中，家人是多數人選擇討論、商量的對象，b說道「有事先跟家人講過說我要做雞蛋糕啊！但是家人也不反對啊！(B-10-1-1-1b)」，c則是「有！會找他們商量，然後大概要做怎樣的形式。然後...像有要做什麼活動。(B-10-1-1-3c)」。而討論的內容則是以消費者的角度去提供一些不同的思維「就是單純的消費者去提供一些消費者會有的思維。(B-10-1-1-2a)」、「妳應該要怎麼做啊~應該要做什麼促銷方案。(B-10-1-1-4c)」。

除了家人之外，有些人則是跟男朋友以及學校師長商討。另外比較特別的是，a提到她與其他合作的業者之間密切的互動與互助「我目前都有固定合作的兩三個廠商，我們基本上每天都會見面，對...因為我每天都要去補貨。那我們會就說目前

的產品或者是行銷方式作配合，那可能目前的...我們未來可能彼此要走的路都會去做個相關性的討論，「~是不是有更好的合作機會或是其他方面。(B-10-1-4-1a)」。

而在創業過程中，沒有與其他人討論創業者，大多認為因為身邊的人不是相關領域，並不懂的這些專業的技術，討論了可能也無法得到想要的答案，因此最後是靠自己去摸索。

(十一) 相同領域的幫助

歸納要素	卡片數
同業	4/7，57.14%
廠商	2/7，28.57%
沒有相同領域的幫助	1/7，14.29%

在創業初期，除了需要與他人商量討論之外，或許也需要一些同行的幫助，就像我目前的餐車創業，經過了訪談這幾位創業者後，對於將來的步驟該如何進行，又更明確了些。在這裡，相同領域的幫助分為兩類，第一是同業的幫助，第二則是廠商的幫助。

b和d原本就有同業的朋友，販售的產品類型也都非常相似，因此在這個部分是受到朋友的幫助比較多。而c則指出「其實現在彰化也都滿多年輕人一起開咖啡店的，所以就是有問題也都會...他們也都會回答什麼的。(C-11-1-1-2c)」。e則是親自去詢問了一樣是餐車的創業者「有找一些也是餐車創業的人就去詢問...他的重點大概就是講說，就妳要去吃無數家的烤布蕾，妳才會知道怎樣最好吃。(C-11-1-1-4d)」

廠商的部分b有配合的粉料廠商給予協助，而a則說明「台展咖啡。這是我的咖啡的店長，這是我一開始帶我進入咖啡世界的這個老師。那包含到就是後來陸續上的課，一直到現在的老師，目前都有就是課程上面的幫忙這樣。(C-11-1-2-2a)」

(十二) 其他經營模式的配合

歸納要素	卡片數
網路	5/10，50%
外送	2/10，20%
活動配合	1/10，10%
實體店面	2/10，20%

在其他的經營模式中，網路就佔了半數，而其實這是在預料之內的。因為當時我就是透過這五位創業者的Facebook粉絲專頁來與她們聯繫，而除了Facebook外，其他還有利用樂天、Pinkoi等平臺來做行銷與販售，d也指出將來想在網路上提供禮盒的選項。外送的話比較特別的是a會去員工餐廳販賣；e則是訂購一定的數量後，可以到公司現場製作。另外a也有提到「有時候假日的話也會接額外的活動，就是說可能廠商讓我們去哪個地方然後販賣這樣子。(C-12-1-3-1a)」。除此之外，c與d的餐車目前也退役了，她們都擁有了自己店面。

(十三) 創業中遇到的困難

歸納要素	卡片數
客人打擊	5/14, 35.71%
天氣	2/14, 14.29%
損耗	1/14, 7.14%
被驅趕	2/14, 14.29%
身體狀況	2/14, 14.29%
每件事	1/14, 7.14%
沒有遇到困難	1/14, 7.14%

在創業的過程中一定會遇到許多不如意的事，然而這些事大多都是無法預測的，等真的接觸過後才會了解其中的緣由，透過經驗的累積，一次次的磨練，慢慢地這些困難就能夠迎刃而解。在這些困難當中，最主要還是客人的打擊，像是有些客人會嫌產品太貴；有些客人趕時間不能夠久等，造成老闆速度控制上的壓力；有些客人則是擺明來踢館的。b還提到「小小的挫折吧！我跟前面那家雞蛋糕離得太近，很多客人過來就說：呃！不是這一家，我們要吃的是另外一家。這樣當著妳的面...就走了。(D-13-1-1-1b)」我想，面對這些大家口中的「奧客」，老闆們不得不克制自己的情緒，在平時的磨練中培養出異於常人的耐心，以迎接下一次的挑戰。

再來a提到「我們這種行動咖啡車，最大的困難就是天氣 (D-13-1-2-1a)」，c則是有些客人抱怨餐車在大太陽底下太熱了！而我自己的經驗也是如此，雖然目前我實際出發逐夢的時間不到半年，但卻遇到了對餐車而言最可怕的梅雨季。常常早上準備好要出門，下午卻突然下起大雨；或是連續下了好幾天的大雨，根本連出去的

機會都沒有。還記得剛到咖啡店上班時，店長曾跟我說過「耐得住寂寞方能留得長久」，而這些天氣所造成不可抗拒的阻撓因素，也都要能夠有辦法平心靜氣慢慢地等待成熟時機的到來，才有辦法在四季的變化中找出最合適的經營模式。

而天氣衍伸出來的問題，例如像夏天在火紅的太陽下久站，而導致中暑這般影響身體狀況的事件。另外還有餐車常常會碰到的情況，就是被驅趕。e有提到「警察就是一個很大的困難 (D-13-1-4-2e)」，但是這個情況似乎在中南部鮮少發生，據訪談內容得知，那裡的警察比較不會刻意去驅趕，除非是有妨礙到交通，或是有接到民眾舉報，才會有所動作。

d則認為每件事對她來說都是困難的，她說「因為畢竟每個過程都沒有碰過，所以每件事情對我來講都是困難。變成說妳只能臨時去找方法、去解決。(D-13-1-6-1d)」。

(十四) 創業中印象深刻的事

歸納要素	卡片數
客人貼心	13/13，100%

談論到創業中印象最深刻的事，五位老闆們都不約而同地表示是「客人」。a說她會把客人當成朋友，拉近彼此的距離，而客人們則是把她當成家人，時常做出一些貼心的舉動，例如「傷到腰...客人給我痠痛貼布 (D-14-1-1-2a)」，精神狀況不佳的時候，客人會「私底下給我一些雞精 (D-14-1-1-3a)」，「牛蒡水，就是去熱的，他們也會幫我準備 (D-14-1-1-4a)」。C則是覺得自己很幸運能夠與到這些客人「有什麼好吃的也會帶給妳吃啊~然後遇到什麼困難他們也都會給我意見什麼的。(D-14-1-1-5c)」，「我覺得人的人情味這個點是讓我覺得滿...自己滿幸運遇到這些客人的這樣子。(D-14-1-1-6c)」。d的客人則做出這個貼心的舉動「會有一兩個客人，他們就在冬天的時候有送補藥給我，就是熱湯這樣子。(D-14-1-1-7d)」。e則是有外國客人對她的甜點念念不忘「有香港人就說他要特地...從香港來臺灣 (D-14-1-1-10e)」，「她(嫁到日本的女生)一回臺灣就特地兩點喔~還比我早到在那邊等 (D-14-1-1-11e)」，有些客人會私訊關心她，有些更是在一大清早面交時，買早餐

給她吃。

另外e有提到比較特別的一點是，其實在創業的每個階段，印象深刻的事都會隨著時間不斷改變。像是她在創業初期，還賣不到十次的時候，如果一天內有10個客人，就足以讓她感到高興；但當現在一天賣10個不成問題的時候，就會有更多不一樣的體悟，也就是上述客人對她的關懷。

(十五) 創業後生活的改變

歸納要素		卡片數
有改變，正面影響	輕鬆	1/8，12.5%
	規律	1/8，12.5%
有改變，負面影響	壓力	1/8，12.5%
	時間	2/8，25%
	身體狀況	2/8，25%
沒有改變		1/8，12.5%

營運餐車後對生活所造成的改變，既有正面影響，也有負面影響。我想這是一個比較主觀的感受，畢竟每個人的生活型態不一樣，對於壓力的忍受程度也不同。正面影響的部分，有兩位老闆覺得生活變得更輕鬆、規律「變比較輕鬆啊~比較快樂啊~比較沒有壓力啊~恩...比較自在一點吧！(D-15-1-1-1b)」、「生活的時間是非常規律的 (D-15-1-2-1a)」。

負面影響的部分，c覺得與原本的生活是面對不同的壓力，她說「忙到就是有時候到晚上下班後要回去烤蛋糕啊~要用到十點十一點。(D-15-2-2-1c)」，d也覺得創業後沒辦法有自己的私人時間，也造成一些身體上的影響「滿累的，因為其實是從早上大概八、九點開始做，有時候會做到晚上十一、十二點都還在...就是準備餐車的東西。我覺得身體的部分會比較累。(D-15-2-3-1d)」。

在這裡整理後發現，會覺得時間上受限制、沒辦法有私人時間，而導致身體疲憊出狀況的，都是因為跟做「甜點」有關係；反觀販賣咖啡的老闆就沒有這個問題，反而還覺得生活作息變規律了。而這裡我也必須說明，相較於手沖咖啡，製作手工甜點真的得花上好幾倍的時間，而其實做甜點就是一連串的化學反應，因此當製作過程中有個細節出了差錯，就回不去了，妳就得重新來過，可想而知花費在這上面

的心力是非常可觀的。

(十六) 對未來女性創業者的建議

歸納要素	卡片數
熱忱	2/12, 16.67%
想做就去做	9/12, 75%
企圖心	1/12, 8.33%

五位老闆對於未來女性創業者的建議，總共有三大要素：熱忱、想做就去做以及企圖心。a給女性創業者的建議是「要找到一個自己熱忱所在 (D-16-1-1-1a)」、「想法可以像女生，可是我們做事要像男生...膽子要夠大才能拿出來。(D-16-1-2-5a)」對於這個性別相關的研究，其實我一直避免稱呼對方為「老闆娘」。老闆娘讓我聯想到的，除了老闆的妻子還是老闆的妻子，就像我們並不會稱呼女性的醫生為「醫生娘」，而是直接稱其為「醫生」；既然是女性獨自創業，那麼稱為老闆理所當然，用意是不希望讓女性在創業這個領域成為一個附屬的、附加的印象。

e老闆一再強調甜點都是用很真很好的食材，就像她認為創業就是「我覺得我就是在做我自己 (D-16-1-2-9e)」，雖然她認為一個人創業與否要「看她有沒有企圖心 (D-16-1-3-1e)」，但她始終認為「我覺得開心比較重要...要用良心來做 (D-16-1-2-8e)」。

對於女性創業這件事，b老闆覺得「想做就做。人生短短幾十...數十年而已。(D-16-1-2-3b)」、「女孩子也是在勇敢做自己啦！不要因為家庭啦~生活啦~被綁得死死的。(D-16-1-2-2b)」常常社會中有許多壓力加諸於女性身上，相夫教子、侍奉公婆、料理家事.....如果這也顧慮那也顧慮，豈不是沒有開始的那一天？老闆總覺得「男生能做的，我也可以」，所以時常去嘗試、挑戰自己的極限，這點也是我所追求的！總是會聽到「因為我是女生，所以我不能xxxxxxx」，但我的想法是「即使我是女生，但我也可以xxxxxxx」，並不覺得是女生就應該怎樣、不應該怎樣，何必因為性別而限制自己的能力甚至是夢想。

c老闆則是覺得「想好就去做 (D-16-1-2-6c)」，但是對於這件事情「熱忱要夠，因為畢竟中間會碰到一些妳未知的一些挫折什麼的，只有對於這件事情的熱衷跟熱

忱才能讓你一直堅持下去。對啊~就是不要後悔就好了。(D-16-1-1-2c)」。在這我突然想到一個再恰當不過的例子，就是寫論文吧！當這個題目是你非常有興趣想了解的，那麼即便過程再艱辛，腦裡還是會有聲音告訴你應該繼續走下去。而這其實也有點像上一位雞蛋糕老闆所說的，這件事可能你現在不做，以後就沒機會做了。以前我常說：「踏出第一步就跌倒，總比原地踏步來得好。」即使路途上跌跌撞撞，但或許就這麼跌下去，也能夠慢慢地接近終點。

d老闆說創業就是「我覺得就是...要去做看看吧！很多事情就是不做就也不知道，就算是失敗了，但至少你有學到失敗的經驗。(D-16-1-2-7d)」綜合b、c與d三位老闆們的建議，我給它下了個結論：創業的成功就如同戀愛中在對的時間遇到對的人，但你一旦遲疑不敢踏出第一步，那麼即使是天賜良緣也終將錯過。

第六節 現實與夢想的差距

由於這個研究的主要目的是透過實際創業與訪談其他業者，以了解出女性創業的歷程與困難的解決之道，因此綜合前面幾個小節，包含我親身創業的歷程，以及五位女性行動餐車創業者的創業點滴，可以藉此來比較我們之間的差異，是否創業過程中所遇到的情況大致相同？或是有更多值得我們往後去注意的細節？而所得到的這些回饋，都可以提供給下一位想以行動餐車作為微型創業的女性，一個難得且有用的建議。

一、提供的產品與營業時間

我提供的產品是屬於甜點類的，因此與其中三位甜點餐車業者比較，我的產品屬於事先生產後再由餐車進行販售，因此餐車的外觀以及功能與d、e兩位相似，由於不需要現場製作，餐車主要以有足夠的儲藏空間為主，並不需要額外裝置烹煮器材。

而營業時間一樣都是下午，隨著季節氣候的變化，夏季的營業時間會稍微延後一個小時，等待氣溫較為舒適、人們也願意出門走走的時段，甜點也較不會因為過於炎熱而影響口感與保存上的問題。除了夏季氣溫的問題外，也有梅雨季與颱風的影響，導致5~9月這段期間的營業時間較不穩定，因為餐車即使有遮蔽物（陽傘），也無法抵擋強烈的風

雨，除了商品可能會淋濕外，移動上也相當不方便，而風雨更是影響消費者出門購物的主要原因。所以業者們都會利用Facebook的粉絲專頁，視當天天氣狀況來預告是否會營業，或是調整營業時間，以減少雙方的損失。

二、產品的市場分析

在這裡我與其他業者較為不同的地方，在於大部分業者會在販賣前先大量嘗試過其他店家的相同產品後，再去思考自己產品的定位以及如何做出區隔；而我自己則是先初步了解大眾的口味喜好後，以好的食材為基礎訴求，變化出自己獨特的甜點，等到產品確定後再調整定價，並在販賣的過程中，吸收顧客們不同的建議，逐步改良我的產品。

然而在後期我卻發現，以我的作法來進行的話，由於過度執著於食材的選擇，產生定價與成本之間的矛盾，在此經過反思與檢討後，得到以下的小結論：在研發產品初期，除了嘗試其他店家的產品口味外，也可以再深入了解各個店家所使用的食材內容，以及其與售價之間是否有關聯，使用什麼樣的食材要以怎樣的售價會較為合理？又或者是以另一方面來看，是否好的食材真的較會吸引顧客的目光？或是那些大家所喜愛的熱賣商品，其實用的食材並沒有那樣地好，而真正吸引顧客的另有其原因？而一開始便告知顧客所使用之食材來源，及其與一般市面上的產品之差異，讓顧客了解所消費的金額是值得的，也不失為一個好方法，但在這部分就必須再花費額外的心力，去慢慢改變顧客舊有的認知與心態，讓顧客能夠接受，或者是說留下來的顧客都是與自己的理念相符的。

三、販售地點的選擇考量

行動餐車除了產品本身以外，最重要的便是販售地點。在五位業者當中，即有四位認為「人潮」是選擇販售地點最主要的考量因素。而我的經驗更告訴我，除了要有足夠的人潮外，人潮的類型也是非常重要的。就像是我前面故事提到的大稻埕碼頭，原本認為那裡的假日人潮是很適合餐車販售的地點，卻沒想到人潮雖多，但卻完全不是我甜點的主要客層。後來轉移到公館後，情況馬上改善了許多，喜歡甜點的消費者大多還是以女生或學生為主，因此位處於學校與夜市的周遭，是個很適合的販售地點。另外像是咖啡的部分，則是選擇在人潮較多，早上上班族必經的道路，且可以方便停車，快速取得一天的精神來源，因此如果選在學校附近的話，那效果一定不會太好，畢竟會購買咖啡

的學生還是少數。

距離對我而言也是還需要近一步改善的部分，多數業者的販售地點皆選擇在住家附近，因為普通的腳踏餐車在操控上較為困難，不太適合移動到太遠的地方，移動的速度也不快，除非是有特別針對長途設計或改裝為電動，則又另當別論。目前我雖然找到了一個在「人潮」方面很合適的地點，但在於「距離」方面則又是一大考驗。由於從住家騎餐車到公館單趟便要花上大約兩個小時的時間，一天下來大約要花4小時來移動，這對於身體與所花費的時間成本更是非常大的負擔。但礙於住家處於較為偏僻、交通較不方便的地區，因此想效法其他業者們在住家附近營業是不可能的，因為光第一點的人潮就是很大的問題。所以折衷的方法，就是在人潮與距離之間取得平衡，在較為遠一點但有適合的人潮聚集的地方，是主要選擇的考量。

四、創業過程

除了b業者較隨性外，其他4位業者在創業的過程中，皆是先有初步的規畫後，再籌措資金，如此一來能夠先了解在創業過程中所需的花費後，再考慮資金的取得方式與時間，除了能讓整個創業流程順利進行外，也不會面臨有了足夠的資金卻無從善以利用的狀況，而e的創業過程中，更可以明顯看到，她花了很多時間去規畫整個創業計畫，有了完善規畫後贏得競賽獎金，而有了創業資金。另外a透過政府補助時，也是需先有規劃後才能夠獲得貸款。

我的方面其實並沒有像a、e這麼嚴謹規畫，由於這段創業研究有時間上的壓力，需要在畢業前有所成果，因此可以利用的時間大約只有短短的一年半，在這當中還得先接受技術上的訓練，以及實際在餐飲業工作與客人接觸，因此真正著手餐車的部分其實時間又更縮短了，所以我的規畫主要以大方向為主，在進行的過程中再慢慢地修改小方向。當然如果有足夠時間的話，做好詳細規劃是最理想的，但在時間緊迫的情況下，也是能夠有所成果，但後續的維持就必須要更有毅力與恆心堅持下去，所以呼應緒論的部分，成功創業並不難，難的是如何長久經營。

五、創業資金來源

在五位業者中，除了e以專題比賽獲得創業資金外，其他人皆有使用到自存資金來

創業，而自存資金的來源皆是上一份工作所得。由於餐車創業的規模較小，因此投入的金額都不會太多，訪談的業者中，創業資金花費約在10萬上下，以一般上班族來說，平時所存的錢是非常足夠用以餐車創業的。

我則是利用讀研究所前上一份工作的存款，以及在咖啡店邊打工邊學習所領的薪水，加上向父母借款來湊足我的創業資金。而在創業資金利用的部分，我以借款來購買工作室內的設備，包含流理臺、烤箱、攪拌機與餐車等；自己的存款由於較為能夠靈活運用，因此用來購買食材以及其他較為小型的烘焙器具。由於我的工作皆為打工性質，跟其他業者的工作經驗相比，薪水方面也會相差較多，因此自己存款的部分有限，需要額外再接受父母的借款幫助，但由於我的創業資金也在10萬以內，因此再籌措方面並不會過於困難。如果有像我一樣是學生的身分想進行創業的話，除了自身的努力與取得家人支持外，也可善加利用政府或學校所提供的管道，來解決資金上的問題。

六、創業前的計畫

在創業前計畫的部分，其實大多數業者並沒有做較為詳細的長期計畫，在這裡的計畫比較像是創業後目標的訂定，例如想在創業後以某位業者為目標邁進，進而去設計未來的營運模式即達成時限等，但其實訪談者表示創業就是在做自己，並不會把其他人當作目標來追隨，自己做的開心較重要。主要的目標是以營業額目標為主，大多希望在短時間能獲利或是回本，而業者們也都有達到自己所訂的目標。

而我餐車創業的其中一個主要考量，是與研究有關，因此在設定營業額目標的部分比較不會像其他業者希望短時間回本，而是順其自然，我會想要看到的結果是，這樣的創業想法、產品等，是否會被大眾接受，又是否能和其他業者一樣成功，所以我會較為著重在與顧客間的意見交流，以及他們給我的回饋，這也是我在初期計畫創業時所希望得到的結果。然而屏除做研究的需求，我認為訂定營業額目標或是長遠營業的走向，都能夠讓創業者本身更積極投入這項事業。

七、計畫實施與獲利

前面提到，多數業者的計畫並不那麼地詳盡，對於計畫也並沒有靠考慮到太多，因此也就無法確實地逐步實施。而我的狀況如第四點所提到的，因為這是一個有時間壓力

的創業研究，所以即使我的計畫是以大方向為主，但還是有給自己每項準備工作的時限，以確保能夠達到研究進度。因此我的計畫實施方式，會是先以月作為單位，訂下每個月需達到的目標，例如二月份研發產品、三月份整理工作室、四月份打造餐車、五月份進行訪談等，每個月再依照需求的不同，進一步詳細規劃每週的進度。我在計畫實施這部分的想法是：適度地給自己壓力，能夠讓整個創業過程更有效率。

業者們的獲利時間也比我想像中快了許多，在第五節中有提到，根據我的觀察，於創業初期就有在網路、媒體曝光的店家，都能在短時間獲利，或許餐車創業所投入的成本相較於其他行業本來就不高，但也因為透過高曝光度而在短時間打響知名度，許多顧客慕名而來，兩者相輔縮短了獲利所需時間。然而我在網路行銷這一塊目前並還沒有投入太多，一來是希望能夠在營業狀況更為穩定的時候，再做進一步的行銷，畢竟如果產量需求突然增加時，如何控管好產品的品質是非常重要的，而我目前並沒有十分的把握能夠勝任，因此還是希望先穩扎穩打，待準備更為完善也更能掌握客人的需求時，再把網路行銷確實做好。再者也因為剛成立不久，與其他業者相較之下，還有一大段路要走，所以獲利的部分現在尚未開始，未來還有很大的進步空間。

八、相關證照的重要性

在尚未創業時，我的觀念是從事餐飲業必須要有相關證照，認為那是對顧客的保證，所以在真正創業前一定要擁有，於是才會安排去學習以及考取烘焙證照。但實際的狀況是，從我開始販售以來，從來沒有一位客人詢問我是否持有證照，在購買閒聊時也不太會去討論到這個部分，反而顧客們更在意的是，產品是否美味以及價格是否合理。就像其中一位業者訪談說到，那些很厲害的老牌日本料理師傅，他們也不一定有任何證照，但老饕們還是願意去光顧，因此是否擁有證照並不能代表什麼。

在實際創業與訪談過創業者們後，推翻了我以往舊有的觀念，也讓我重新思考證照的重要性及必要性。我覺得證照必然有它的價值，當你考取一張證照，也就代表著你對這個專業技術有一定程度的認知與技能，這是努力與付出的證明；但沒有取得證照，並不代表著能力就較差或是不受到肯定，畢竟這不是進入這個行業的門檻，考取與否都取決於個人意願。以烘焙丙級來說，證照考試的內容都是較為常見的西點，也就是不太有

變化的入門款，因此如果要創業，光會這些是不夠的。所以即使已考取證照，也必須額外在技術的方面下功夫，無論是自我訓練或是參加課程，才能讓自己不斷地創新與進步，而這也是顧客們所在乎的地方。

九、技術提升

對於專業技術的提升，大部分的業者傾向於參加非證照課程，除此之外也有透過同行的教學來學習。在第八點提到，多數業者們認為證照並非必要，因此在提升技術的方面，她們也就更是下足了工夫，除了參加短期或是單堂的課程外，也有人到國外進修。為了技術的提升，額外花費的時間、金錢與體力，皆是想給顧客更好的品質，以及對自己的能力肯定。我除了一開始的丙級課程外，在咖啡店打工的期間，店長也交给了我許多受用的知識，與同事間也會互相交流，在這方面能夠有人可以詢問和給予幫助，是自己一個人埋頭苦幹所辦不到的。因此在參與正式的授課外，其實還可以利用很多方式來達到技術的提升，像是同行間的交流、參考網路教學影片與參閱相關書籍等。

十、與他人協商

在創業時與他人協商的過程中，業者們大多是以家人為主，另外也有朋友、學校師長與其他業者，而這些也都是我尋求討論與幫助的對象。在訪談的討論過程當中，其實不免在言語中感受到業者們與家人間的密切關係，或許家人們對這個行業並不熟悉，無法給予專業知識上的幫助，但在另一方面，家人又可以消費者的角度提供受用的建議。在專業技術的方面，就可以與其他業者做討論，而這裡的業者也包含了像是一樣做咖啡與甜點的同業，或是其他合作的廠商。在這次的訪談中發現，同業間除了競爭關係外，其實還有很多是可以互助成長的，就這類型的行動餐車而言，在市面上還算是少數，因此當這些業者間能夠同時獲得讚賞，而不是惡性競爭時，這樣的行動餐車才會逐漸讓大眾認同。

我的創業過程中，絕大多數時間也是與家人討論商量，家人除了能夠站在消費者的角度來檢視我的創業過程，還有特別值得一提的是，家人間無論是批評或讚美都是確確實實地，因為家人這層特殊的關係，所得到的讚美是發自內心的，並不會是客套的稱讚；然而批評也就是更加地直接且嚴厲了，他們能夠仔細地觀察，並毫無保留地道出哪些地

方需要改善、哪些地方仍需加強，這樣得以讓我這個當局者看清自己的不足。

十一、相同領域的幫助

相同領域主要可以分為同業以及廠商，在第十點中有提到，這個領域同業間是很樂意互相幫忙的，而這次的訪談經驗更是可以驗證這一點。原本在尋找訪談對象的時候，其實我很怕找不到願意接受的人，因為我的樣本選取條件較為嚴苛，其實像這樣的腳踏餐車也有男性創業者，而且餐車販賣的食物種類更為多元，但礙於本研究希望以女性的角度來探討創業歷程，只好將他們排除考慮。而有些好不容易找到的業者，卻已經停止營業，在這樣的篩選下，最後得到可以列為的樣本不到10家。除了樣本尋找困難外，當時更令我擔心的是，會不會接連遭到這幾家業者的拒絕，由於她們的餐車都是經過自己精心設計，也花了很多心血在這上面，是否會因為得知我是剛起步的同類型創業者，便不願意跟我分享創業的點滴呢？

在最後我很訝異，雖然還是有被拒絕，但比我想像中少很多，而這五家一開始便有意願接受訪談的創業者，初次與她們聯繫便可以感受到她們的熱情，以及對我這個創業研究的支持，絲毫感受不到當初我所擔心的部分。到訪談現場時，她們更是傾囊相授，也都希望將來能夠看到我有不錯的表現。

十二、其他經營模式的配合

這五位業者除了餐車外，皆有搭配網路平臺做行銷，而我也是透過這樣的模式與她們聯繫，利用網路平臺行銷的好處除了傳播迅速且成本極低外，業者也可在此與消費者交流，即時發佈當天的營業情況，像是產品提早售完也可以避免顧客白跑一趟；而對於顧客而言，更可以利用網路向店家預訂商品，或是給予回饋。

在第七點的計畫實施裡有提到，目前我尚未利用網路作為行銷的一部份，當在將來這是一定會逐漸成型的。目前我的經營模式與e較為相似，除了餐車擺攤外，其餘時間會搭配接訂單的方式，顧客主要以曾經在攤位購買過，想要大量訂購或客製的為主。接訂單的好處是，在盛夏或風雨天這般不適合餐車外出的日子，也能夠維持一定的收入，且接訂單有充裕的時間可以準備，也不會有備料過剩、損耗太多等問題。但缺點就是初期如果都以這樣的模式經營，有可能會因為知名度不足而導致客群無法增加甚至縮減，

在這方面往後可以配合網路行銷來解決。

十三、創業中遇到的困難

在創業中所面臨的困難，五位訪談對象主要是客人對她們的打擊，另外還有天氣、損耗、被驅趕與身體狀況等等。而她們所提到的這些困難，部分也發生在我身上，有些尚未遇到過的問題，也或許是我目前創業時間較短，還沒有到達該面對那些問題的時刻，但我想久而久之，不同的難題將會漸漸浮現，也因為這次的訪談，過來人們豐富寶貴的經驗，讓我能夠預先了解未來遇到哪些問題時，該如何去化解。

目前我並還沒有遇到過客人刁難的情況，反而客人們都是很和善，且願意敞開心胸分享的。主要是天氣與損耗的問題，而這兩個困難點在我身上更是密不可分，由於我所販售的產品是甜點，甜點不像咖啡豆可以保存較長的時間，即使是能夠久放的常溫蛋糕，在臺灣夏季這般濕熱的天氣下，室溫下頂多也只能存放兩至三天。而我做甜點的習慣是前一天深夜製作，隔日白天販售，以保持它到客人手中的新鮮度，但如果不幸遇到當天突然下雨，或是接連一週的大雨甚至是颱風，那麼那些準備好要販售的甜點，也就只能自己消化掉了。

十四、創業中印象深刻的事

客人們的貼心關懷，是五位業者一致認為最令她們印象深刻的事。在販售的過程中，有些客人會在早晨面交時遞上早餐，有些會在炎熱的日子裡送上牛蒡水，有些則在冬天送來補藥與熱湯，也有一些給予業者們鼓勵及意見。聽著幾位訪談對象敘述起客人的種種窩心舉動，讓我甚是羨慕。由於目前剛起步，所能接觸到的客人也有限，與客人間也尚未能夠培養出這麼深刻的交情，希望有朝一日，這般景象會出現在我的回憶裡，當別人問起我同樣的問題，在與客人的互動方面我也可以侃侃而談。

而創業至目前為止，讓我印象最深刻的事，是那段與家人共同謀畫整頓工作室的日子，即使現在回頭想想，當時的點點滴滴依舊歷歷在目。我想那是一段難得可貴的時光，或許要再一次體驗這樣的美好，就是將來夢想真正實現，一起打造咖啡店的那時候了。但這樣的期盼，也不失為一個對未來更接近夢想成真所持續下去的動力。

e曾說到，在創業的每個階段，印象深刻的事會隨著時間不斷地改變。所以我想往

後的每一位創業者，令她們印象深刻的事也不盡相同，但無論這些回憶跟什麼有關，都會成為這些創業者們在創業過程中，獨特且無法取代的珍貴片段。也因為這些值得紀念的光陰，讓創業者們的創業生涯增添了幾抹璀璨星光。

十五、創業後生活的改變

創業後的生活，有人覺得變得更輕鬆及規律，有人則是覺得壓力變大、沒有私人時間，身體健康狀況也不佳。目前處於創業初期的我，在生活上遇到了許多全新的挑戰，由於創業準備期間同時也須顧及課業與打工，因此早上上課、上班後，晚上必須持續投入準備的工作，在時間上的確大大縮減了原有的私人時間，而生活步調也變得更緊湊。睡眠時間不足也導致處理其他事務時，無法專心與專注；另外身體狀況就是一些腰酸背痛、手扭到無法施力等，都不是大問題，久了便能慢慢適應。或許有人會因為這些較為負面的影響而害怕創業，但其實這都只是目前初期所遇到的狀況，等到整個創業慢慢上軌道後，我想也就能像a一樣過著規律的生活，而工作結束後又能夠利用時間好好進修。

建議一樣是想在就學時期創業的人，盡可能避免像我一樣兼顧課業、打工與創業，由於課業是持續在進行的，工作與創業準備的部分盡量不要重疊，以免造成身體負荷過重。因為在創業準備中期，我結束了工作後，生活上的壓力瞬間消失，也才有辦法好好地專心做最後的準備步驟。

十六、對未來女性創業者的建議

對未來想創業的女性給予的建議中，大家都提到一點，就是「想做就去做」。在經過這一次的微型創業後，這也是我自己想對有著同樣目標與憧憬的女性們所說的。我們總是把創業想得太難、想得太遠，就像剛決定做這個研究那時的我，認為創業不是現階段能力可及的，因為這些想法，而開始退縮、開始找藉口、開始否定自己。但還沒開始的事誰也說不準，我也是因為給了自己壓力，讓自己的夢想與論文研究綁在一起，這個夢想才得以在今日有機會冒出新芽，而回頭想想自己當時的那些顧慮，發現其實也沒什麼嘛！

只要有心去做，相信自己的能力，面對所有艱難都能夠迎刃而解。但更重要的是，在面對這麼多可能發生的挫折與小失敗後，自己對這件事是否有足夠的熱忱，足以讓自

已在未來長遠的創業道路上堅持下去。這些如果都相信自己能夠做到，那麼就放手大膽去嘗試吧！無論結果如何，這樣的精彩旅程都會是人生的相簿中，閃耀亮眼的那張照片。



第五章 結論與建議

本研究旨在探討女性行動餐車創業者的創業歷程，因此本章根據第肆章的研究發現，與第貳章文獻回顧的部分相互對比，得出本研究結果與歷史文獻之差異，並提出造成其差異之因素，最後給予後續相關研究方向之建議。本章分為二節：第一節為研究結論、第二節為後續研究建議。

第一節 研究結論

一、經營餐車對我的意義與影響

在這從規劃開始，為期一年多的逐夢之旅，對我而言只是個夢想的開端，目前只踏出了第一步，後續還有漫長遙遠的路等著我。經營餐車對我的意義就像老師信中所提到的「在人生盡頭時，可以與他人分享的10件事之一」。對於這樣「有趣」的研究過程，我曾經害怕過，也曾經有點退縮，甚至懷疑當時哪來的自信，信誓旦旦地說要創業，以為創業難不倒我。雖然有時候曾對自己有些質疑，但卻從來沒有後悔過答應老師創業這件事。我想這不光是與老師的約定，也是與我自己的約定，讓我在這過程中不斷地想起，當初想讀研究所的衝動是什麼？而我又為了這個念頭做了哪些努力？如果來這裡待了兩年，卻沒做點「大事」，豈不是浪費了這麼好的環境。

在這過程中，我覺得最大的影響是與家人間的相處，以及面對顧客時口條的訓練及隨機應變的能力。先說說關於家人的部分，家人們一直很贊成我創業，也鼓勵我創業，但他們並沒有料想到我「現在」就要創業。當得知這個消息時，我想他們大概以為我在開玩笑吧！但經過中間的技術學習過程，我想我的家人們有感受到「我是玩真的」，因此也會開始督促我創業的進度。而在這過程中如果沒有他們給予最大的協助，那麼餐車、工作室也就不會誕生。也因為創業的過程中非常仰賴他們的意見，因此有時意見相左時，是最令我感到頭痛的時刻。

原本我是個話比較少的人，講話只喜歡講重點。但經過在咖啡店吧檯的訓練後，我開始嘗試著除了微笑以外，跟客人多點互動。這也幫助了我在營運餐車時，面對不同類

型的客人，都能夠聊上幾句。後來漸漸敞開心胸，把顧客當成是沒有見過面的朋友，面對他們丟給我各種不同的問題，能夠以輕鬆從容的方式來對談，我也發現漸漸地，與客人交談的時間越來越長，心中的充實感也逐漸增加。到了後期訪談時，我很訝異自己竟然有辦法與第一次見面受訪者侃侃而談。在打逐字稿的時候，也發現我的口條一次比一次清晰，在引導受訪者回答問題時，也用了不錯的技巧，彷彿整個人脫胎換骨一般。

二、女性創業的困難

根據第貳章文獻回顧，本研究所歸納出的女性創業面臨之困難共有八項，分別為：資金缺乏、設備不足、技能缺乏、專業知識不足、性別歧視、傳統觀念限制、家庭因素及市場環境因素。而本研究的女性創業者是否面臨相同的困難，她們又是如何解決？

首先關於資金的部分，本研究訪談對象中，所有的創業者皆是以上一份工作所存之積蓄來做為此次創業之創業資金，然而行動餐車所需之創業金額並不會太大，受訪者平均創業資本額約在10萬元上下，因此對於擁有工作經驗的人而言，其實都是在可以負擔的範圍之內。女性創業的方式有很多種，當沒有大量足夠的資金開啟一項大事業之時，以餐車這種小額投資的創業模式來進行，即可解決資金缺乏的問題；而政府方面也有女性相關的創業輔導與借貸，在本研究的受訪者中，即有一人以政府補助的方式取得一部份創業資金，因此除了平時的存款外，也可尋求其他管道的協助。

設備的部分，這些餐車都是經由創業者親自設計，再請師傅訂做而成。而其他生產設備像是烤箱、模具以及烘豆機等，其實創業者們並不是一開始便擁有這些東西，c在訪談中提到，等將來有更大的營業空間後，希望增購烘豆機自己烘焙咖啡豆。但在這之前c如何去克服設備的問題？由於沒有設備，因此目前先購買已烘焙好的豆子，也就是透過相同產業間的合作，來解決設備不足的問題。就像a是提供手沖咖啡，她也沒有其他烤箱等烘焙用具來製作麵包，因此她與另一家麵包店合作，跟它進貨來賣，除了產品項增加，一樣也解決了設備的問題。

在技能與專業知識缺乏的部分，雖然這幾位創業者在學時期皆不是餐飲相關科系，但其實在創業之前因為知道自己不足的地方，都有先尋求老師、朋友甚至是同業的幫助，經由他們傳授基本的技能，再經由自己進行改良，而有些創業者在創業之後，仍然繼續

鑽研學習相關課程；有些則表示將來有機會希望能夠上課並考取專業證照。在研究中，可以發現這幾位創業者的求知心都非常強烈，如果願意花時間、心力在較為不足的技能與知識，那麼即使是從頭學起，也會有像她們一樣的成效。

性別歧視、傳統觀念限制與家庭因素等，在這些受訪者身上的影響並不大，受訪者的家人皆持以支持的態度來看待創業這件事，然而創業者本身也會盡自己所能獨力完成創業初期之準備工作，因此家人多是以旁觀者的角度觀察此事，而非參與其中。經過時代的變遷，可以由受訪者們在最後給未來創業者的建議裡發現，其實現在性別在創業這條道路上，已經不太有男女之間差別了，總之「想做就去做」！

市場環境的部分，受訪者皆表示，市場上充斥著許多同樣的產品，尤其目前又有更多年輕的行動餐車崛起，因此怎麼做出自己獨有的特色，便是與他人區隔的主要關鍵。而在訪談的過程中，我分析了五位受訪者的產品獨特的地方：a的罐裝手沖咖啡以快速便利為訴求；b的雞蛋糕講求不甜、養生等有別於大家對雞蛋糕的刻板印象；c則是以教育培養顧客接受手沖單品咖啡為目的；d是遠離塵囂的精緻法式甜點；e則是講求以天然真實的食材來做甜點。

三、關係人、消費者對於創業歷程之影響

(一) 關係人

在結果的部分可以看到，創業者在創業的過程中，與許多人討論、接受過許多人的幫助，而這些人就是創業的「關係人」。舉幾個例子來說明關係人在創業歷程中的重要性：b如果沒有在賣雞蛋糕的朋友，她或許不會對雞蛋糕感興趣，也不會有這麼一位可以直接觀摩學習的對象，而如果没有配合的粉料廠商，她現在的雞蛋糕就不會是這般與眾不同的口味與口感；而如果當初e的學校沒有舉辦這樣的創業專題比賽，她就沒辦法得到比賽獎金，以她當時還是學生的身分，或許就缺少足夠的創業資金導致無法順利創業。

(二) 消費者

消費者更是這創業過程中極為重要的一環。研究結果顯示，當詢問五位創業者印象最深刻的事時，所有人的第一反應都是消費者。但在詢問創業中遇到了哪些困

難時，消費者的打擊也是有的。這可以說明消費者在這創業過程中扮演的角色，時而黑暗時而光明，因為有了消費者的批評與建議，才会有更好的產品與服務品質；也因為有了消費者貼心的鼓勵，創業者們有了即使再累也要為了他們繼續支撐下去的動力。

四、女性行動餐車業者之創業歷程

根據第肆章的研究結果，我們可以將這五位創業者的創業歷程以下列的順序表示：

(一) 訂定產品與營業時間：首先要有明確的目標，知道自己想要販售哪種類型的產品，訪談對象對於產品的選擇，多是因為自己喜歡這樣東西，而決定以餐車販售的方式與大家分享；再來則是 營業時間的訂定，這部分需要考量到自己的時間規劃、產品是否受氣候影響以及產品在 哪個時段的需求量較大等。

(二) 與他人協商討論：在確定好要販售的品項及營業時間後，接著在這個時期也可將自己對創業的想法與理念傳達與他人，並且進一步商量討論，這些討論的對象包含：家人、朋友、學校師長以及其他業者等。我們在規劃時常常會陷入自己所觀察不到的盲點，因此在早期階段有人可以適時在旁提供意見，會讓接下來的流程更為順遂。

(三) 規劃與籌措資金：當透過良好的溝通與協商後，緊接者便是開始規劃後續一連串的創業時程，這個規劃可視自己的需求及習慣來決定以什麼樣的方式進行。例如有些人喜歡先訂定大致的方向，細節部分則適時調整；有些人則是會在一開始便把整個時程劃分得很詳盡，按部就班來進行。規畫後則是開始籌措資金，資金的來源大部分是自己以往的存款，其中也有借款與申請政府補助，如果是學生的話，也可以查詢校內是否有專題比賽，可提供創業資金。

(四) 產品的市場分析：在規劃與籌措資金的同時，也可以做產品的市場分析。做這樣的分析能夠讓創業者更加了解目前相關產業的動向，以及產品本身的現實與潛在市場。分析內容包含對市售商品的大量觀察與試吃、定價大概在哪個區間較為恰當、其他店家所使用的食材以及市面上的口味。當了解這些細節後，創業者可以得知消費者的購買喜好，並且找出自己的商品與他人不同的獨特之處，以做為區隔成為自

己的特色。

(五) 選擇販售地點：再來也可開始尋找並選擇合適的販售地點，地點可以說是決定這家店成敗的重要因素，因此在這部分需要謹慎選擇。其考量因素有：距離、人潮、氛圍、租金及安全性。由於餐車移動上較為不便，因此適合選在離住家較近的地點；人潮的部分要考慮到產品的客群為何，像是販賣咖啡就可選在上班族必經的街道，甜點類則可以選擇在學校或是年輕族群較常聚集的地方；氛圍的話可以考慮到顧客喜歡在什麼樣的地點用餐，或是自己想要在怎樣的環境下營業；餐車大致上比較不會有租金的問題，但如果想要在安定的環境下販售，那麼可以考慮租下騎樓或是合適的小攤位；由於餐車大多會出現在馬路街道附近，因此需多加留意是否會造成交通不便，導致車輛與行人安全上的問題。

(六) 實施計畫並制定目標：在上述的計畫都準備完成時，接下來便是邁入真正出去營業的階段。在這個時期除了實施先前擬定好的計畫外，也可擬定營業目標。例如一天的來客數希望達到多少，或是訂定每日、每月的營業額標準，甚至是設定一個時間點，在這個時間前開始獲利或是攤提完設備器材的折舊等。在實施計畫的同時，也可對照自己所擬定的營業目標，是否有在時限內達成，如果未達期許，那麼是不是計畫中某些部分需要再修正，以免這些小問題日積月累，而造成日後調整上的困難。

(七) 參加課程提升技術：在營業一段時日後，一成不變的產品或許會漸漸地讓顧客失去新鮮感，因此可以適時參加課程來提升技術，除了讓產品品質更進一步外，也可利用此機會研發新產品，或是做品項上的調整。根據業者們提供的進修內容，這些課程可分為：證照課程、非證照課程與同行教學。

(八) 搭配其他模式經營：當餐車的營業狀況逐漸穩定後，也可搭配其他營業模式，除了增加額外的收入外，也可以讓餐車以外的客群認識到這樣產品。這些配合的方式像是網路行銷與訂購、滿額外送服務與活動配合等。到後期如果資金方面允許，甚至可以開設實體店面，讓由餐車起步的微型創業以更大規模的形式展現。

在第貳章第三節中，探討到創業歷程階段，主要有Runka與Young (1987) 提出的五

個階段：種子階段、初始階段、第二階段、第三階段及轉型階段；Holt (1992) 則提出四個階段：創業前階段、創業階段、早期成長階段與晚期成長階段；劉美蓉 (2005) 提出的三個階段為：創業初期、創業中與未來願景。而本研究在上述八個餐車創業歷程中，可將其歸納為三大階段：創業前階段、創業階段以及成長階段。

(一) 創業前階段

1. 訂定產品與營業時間
2. 與他人協商討論
3. 規劃與籌措資金
4. 產品的市場分析
5. 選擇販售地點

(二) 創業階段

1. 實施計畫並制定目標

(三) 成長階段

1. 參加課程提升技術
2. 搭配其他模式經營

而本研究針對女性行動餐車創業得出的這三個階段，與其他三位學者之論述相做比較，可以下圖表示：

Runka & Young (1987)	種子階段	初始階段	第二階段	第三階段	轉型階段
Holt (1992)	創業前階段		創業階段	早期成長階段	晚期成長階段
劉美蓉 (2005)	創業初期		創業中		未來願景
本研究	創業前階段	創業階段		成長階段	

圖22. 創業歷程階段對照圖

由圖22可以發現，本研究以女性行動餐車為主的創業歷程，相較於其他研究的階段劃分，主要創業活動集中在創業前與創業初期，原因是目前女性行動餐車創業的營運時間皆少於3年，與其他企業相較之下，屬於正在起步的時期，對照第肆章研究發現的部

分，也可以觀察到無論是研究者本身的創業故事，或是其他五位女性創業者的訪談內容，主要都是著墨於創業前的準備工作與創業前期的部分。因為就目前的情況而言，腳踏餐車這樣的營業模式仍然在成長中，現下所能參與及研究的範圍僅限於此，因此這也成為了後續研究可以持續觀察的方向，在這些女性行動餐車業者營運多年後，其創業歷程後續的階段將會如何呈現，會是著手於轉型？或是逐漸衰退沒落？

第二節 後續研究建議

本研究以女性創業者的歷程為主軸，進而探討女性創業所面臨的困難與解決之道，以及創業過程中關係人與消費者的影響，除了訪談女性創業者之外，也親自體驗了餐車創業過程。然而目前國內幾乎沒有與本研究相似的研究主題，因此建議未來對這個議題有興趣之研究者，可以做其他不同的角度的探討，而我對後續研究者的建議方向如下：

一、構面

我的訪談大綱中，一共有四大構面：基礎、創業培育、合作以及其他，而除了這四個構面外，是否還有遺漏、但卻是重要的構面可以新增？是否有其他學者的理論架構帶入本研究會更合適？

二、相同產業的性別比較

本研究以女性為探討對象，對於男生的部分並無著墨，因此建議後續研究也可針對不同性別的餐車創業者，進行創業歷程的探討，找出當中的異同點，以及造成差異的主要因素為何？

三、經營成效

由於本研究的受訪者營運時間皆少於三年，有些業者正處於成長階段，除了本研究探討的創業歷程外，也能受更進一步了解其創業後持續經營的成效，以及後期的規劃，與未來的展望。

引用文獻

中華民國教育部 (2015)。重編國語辭典修訂本。取自<http://dict.revised.moe.edu.tw/>。

白凱傑 (2014)。行動咖啡車創業者自我價值實現歷程之研究 (未出版碩士論文)。朝陽科技大學，台中市。

行政院主計總處 (2015)。2015年性別圖像-就業經濟與福利。取自
http://eng.stat.gov.tw/public/data/dgbas03/bs2/gender/Analysis/Employment%20Economy%20and%20Welfare/2015%E5%B9%B4%E6%80%A7%E5%88%A5%E5%9C%96%E5%83%8F_%E5%B0%B1%E6%A5%AD%E7%B6%93%E6%BF%9F%E8%88%87%E7%A6%8F%E5%88%A9.pdf。

李玲梅 (2005)。女性創業家特質與風格之研究 (未出版碩士論文)。嶺東科技大學，臺中市。

林成達 (2015)。數位加盟管理制度應用於行動餐車之可行性分析 (未出版碩士論文)。淡江大學，新北市。

林志鈞，李孟燕 (2006)。女性餐飲業者創業之動機、困難及領導才能之探討。餐旅暨家政學刊，3(3)，329-347。

林儒辰 (2012)。以Kano及TRIZ探討行動餐車之服務品質策略 (未出版碩士論文)。朝陽科技大學，臺中市。

吳克屏 (2007)。行動咖啡館創業家的社會流動與其自主性空間建構之研究 (未出版碩士論文)。中原大學，桃園市。

吳怡禎 (2009)。女性創業家的創業動機與創業行為之研究(未出版碩士論文)。逢甲大學，臺中市。

吳幸燕 (2015)。安親班女性業主創業歷程之個案研究 (未出版碩士論文)。明道大學，彰化市。

胡瑜珊 (2008)。民宿・夢想・家：民宿業者創業歷程之研究 (未出版碩士論文)。靜宜大學，臺中市。

- 施伊凡 (2009)。女性創業成長要素之研究 (未出版碩士論文)。實踐大學，臺中市。
- 梁海 (2003)。連鎖加盟關鍵成功因素之研究—以移動式販賣為例 (未出版碩士論文)。大葉大學，彰化市。
- 涂建豐 (2013)。政府管太多：行動餐車易創業 盼修法上路。蘋果日報。
<http://www.appledaily.com.tw/appledaily/article/headline/20131221/35523726/>。
- 馬群凌 (2015)。行動餐車商業模式平台建構之研究 (未出版碩士論文)。淡江大學，新北市。
- 陳艾竹 (2007)。大小姐創業記~從創業歷程看家人關係與自我反思 (未出版碩士論文)。輔仁大學，新北市。
- 陳柔縉 (2011)。台灣幸福百事：你想不到的第一次。臺北市：究竟。
- 陳雯萍 (2010)。文創產業女性創業家創業過程的靈性展現 (未出版碩士論文)。國立高雄師範大學，高雄市。
- 陳豐裕 (2010)。夜市小吃經營關鍵成功因素分析—以台南花園夜市平價牛排業為例 (未出版碩士論文)。國立高雄大學，高雄市。
- 張凱瑄 (2015)。從政府法規角度探討臺灣行動餐車發展之研究 (未出版碩士論文)。淡江大學，新北市。
- 張蓉真 (2009)。新移民女性創業歷程之研究 (未出版碩士論文)。國立臺東大學，臺東市。
- 張曉楨 (2003)。女性創業家人格特質、領導才能與經營績效關係之研究 (未出版碩士論文)。育達商業技術學院，新竹市。
- 張耀 (1997)。打開咖啡館的門—歐陸三百五十年的文化風雲。臺北：時報。
- 郭玉霜 (2003)。女性微型創業之經營研究 (未出版碩士論文)。國立中山大學，高雄市。
- 郭德賓，邱俊雄，余芝婷 (2011，11月)。多時多樣化餐飲攤車開發。以口頭形式發表於2011全國餐飲創新研發暨文化深耕產學合作學術與實務研討會。高雄市，臺灣。全文引自<http://ir.nkuht.edu.tw/handle/987654321/2334>

- 許校翎 (2010)。傑出女性創業家創業歷程及關鍵成功因素之研究 (未出版碩士論文)。國立臺北科技大學，臺北市。
- 麥涵嬭 (2010)。女性自我效能與機會吸引力對創業意圖之關係—以一位女性創業家的創業歷程為例 (未出版碩士論文)。義守大學，高雄市。
- 黃妤恩 (2012)。我國女性創業動機及人格特質之研究 (未出版碩士論文)。東吳大學，臺北市。
- 黃暉超 (2003)。企業家之創業歷程及其相關的環境脈絡：以五個本土個案為例 (未出版碩士論文)。輔仁大學，新北市。
- 曾馨儀 (2014)。女性開業會計師創業歷程之研究 (未出版碩士論文)。朝陽科技大學，臺中市。
- 彭竹筠 (2012)。客庄女性創業歷程探究：以新竹北埔哈客愛、竹東阿金姐、新埔柿染坊為例 (未出版碩士論文)。國立交通大學，新竹市。
- 傅婉禎 (2005)。日本「歐夏蕾」新興「行動攤販」。
<http://www.japanresearch.org.tw/yoko-103.asp>。
- 楊孝潔 (1989)。內容分析社會及科學研究法。臺北：東華。
- 楊敏玲 (1993)。青年女性創業家創業動機、創業類型之研究 (未出版碩士論文)。國立臺灣大學，臺北市。
- 楊淑美 (2001)。女性創業的困難與因應之道 (未出版碩士論文)。國立中正大學，嘉義縣。
- 蔡如萍 (2005)。人際網絡對女性創業家新創事業資源影響之研究 (未出版碩士論文)。輔仁大學，新北市。
- 蔡娟娟 (2000)。女性創業家事業與家庭互動關係之研究 (未出版碩士論文)。國立中山大學，高雄市。
- 廖秋玫 (2001)。台北市原住民婦女創業歷程之研究 (未出版碩士論文)。國立臺灣師範大學，臺北市。

趙亦珍 (2001)。女性創業家性別角色與創業行為之研究 (未出版碩士論文)。國立中山大學，高雄市。

輔仁大學織品紡織學系 (2003)。我國推動知識經濟下婦女創業機會及輔導政策之研究。臺北市：行政院青年輔導委員會。

劉大紋，李靜宜 (1999)。築一個咖啡館的夢。臺北市：朱雀文化。

劉以慧 (2005)。女性創業歷程及成人教育輔佐機制研究—青輔會飛雁專案的個案研究 (未出版碩士論文)。國立臺灣師範大學，臺北市。

劉美蓉 (2005)。成功創業家生長背景與創業歷程之研究—以青創楷模為例 (未出版碩士論文)。國立中山大學人，高雄市。

鄭美玲 (2001)。女性創業家創業經驗與生命歷程之研究 (未出版碩士論文)。國立中正大學，嘉義縣。

賴幸宜 (2011)。臺灣女性創業與新價值創造之探討 (未出版碩士論文)。東吳大學，臺北市。

羅麗貞 (2014)。女性創業歷程之研究-以苗栗薑麻園之雲也居一為例 (未出版碩士論文)。亞洲大學，臺中市。

Babbie, R. (2015). *The practice of social research* (14th ed.). Boston, MA: Cengage Learning.

Baycan L. T., Masurel, E., & Nijkamp, P. (2003). Diversity in entrepreneurship: Ethnic and female roles in urban economic life. *International Journal of Social Economics*, 30(11), 1131-1161.

Bennett, R., & Dann, S. (2000). The changing experience of Australian female entrepreneurs. *Gender, Work and Organization*, 7(2), 75-83.

Bernard, H. R. (2011). *Research methods in anthropology: Qualitative and quantitative approaches* (5th ed.). Lanham, MD: Rowman & Littlefield.

Burch, J. G. (1986). *Entrepreneurship*. New York, NY: John Wiley & Sons.

Butt, R. L., & Raymond, D. (1989). Studying the nature and development of teachers'

- knowledge using collaborative autobiography. *International Journal of Educational Research*, 13(4), 403-419.
- Chaganti, R. (1986). Management in women-owned entrepreneurs in profile. *Journal of Small Business Management*, 24(4), 18-29.
- Deborah, A. E., Wilhelmina, S., Oyelana, A. A., & Ibrahim, S. I. (2015). Challenges faced by women entrepreneurs and strategies adopted by women entrepreneurs to ensure small business success in nkonkobe municipality, South Africa. *Journal of Economics*, 6(1), 37-49.
- Denzin, N. K. (1989). *Interpretive biography*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Dubini, P. (1989). The influence of motivations and environment on business start-ups: Some hints for public policies. *Journal of Business Venturing*, 4(1), 11-26.
- Godzich, W. (1989). *Narrative as communication*. Minneapolis, MN: The University of Minnesota.
- Goodson, I., & Walker, R. (1991). *Biography, identity, and schooling: Episodes in educational research*. London, England: Falmer Press.
- Hisrich, R. D., & Brush, C. (1984). The woman entrepreneur: Management skills and business problems. *Journal of Small Business Management*, 22(1), 30-37.
- Hisrich, R. D., & Brush, C. (1985). Women and minority entrepreneurs: A comparative analysis. In John A. Hornaday (Ed.), *Frontiers of Entrepreneurship Research* (pp. 566-587). Wellsley, MA: Babson College.
- Holt, D. H. (1992). *Entrepreneurship: New venture creation*. Upper Saddle River, NJ: Prentice-Hall.
- Lavoie, D. (1985). A new era for female entrepreneurship in the 80's. *Journal of Small Business*, 2(3), 34-43.
- Levent, T. B., Masurel, E., & Nijkamp, P. (2003). Diversity in entrepreneurship: Ethnic and female roles in urban economic life. *International Journal of Social Economics*, 30(11), 1131-1161.

- Lieblich, A., Tuval-Mashiach, R., & Zilber, T. (1998). A new model for classification of approaches to reading, analysis, and interpretation. In A. Lieblich, R. Tuval-Mashiach, & T. Zilber (Eds.), *Narrative research: Reading, analysis, and interpretation*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Moore, D. P. (1990). An examination of present research on the female entrepreneur-Suggested research strategies for the 1990's. *Journal of Business Ethics*, 9(4/5), 275-281.
- Moore, D., & Buttner, P. (1997). *Women entrepreneurs: Moving beyond the glass ceiling*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Nayyar, P., Sharma, A., Kishtwaria, J., Rana, A., & Vyas, N. (2007). Causes and constraints faced by women entrepreneurs in entrepreneurial process. *The Journal of Social Science*, 14(2), 99-102.
- Priscilla, C. H. U. (2000). The characteristics of Chinese female entrepreneurs: Motivation and personality. *Journal of Enterprising Culture*, 8(1), 67-84.
- Rahman, S. T., Alam, M. K., & Kar, S. (2013). Factors considered important for establishing small and medium enterprises by women entrepreneurs-A study on Khulna City. *Business and Management Horizons*, 1(1), 171.
- Rehman, S., & Azam Roomi, M. (2012). Gender and work-life balance: A phenomenological study of women entrepreneurs in Pakistan. *Journal of Small Business and Enterprise Development*, 19(2), 209-228.
- Riessman, C. K. (1993). *Narrative Analysis*. Newbury Park, CA: Sage.
- Ruhnka, J. C., & Young, J. E. (1987). A venture capital model of the development process for new ventures. *Journal of Business Venturing*, 2(2), 167-184.
- Sarbin, T. R. (1986). *Narrative psychology: The storied nature of human conduct*. Santa Barbara, CA: Greenwood Publishing Group.
- Shane, S., & Venkataraman, S. (2000). The promise of entrepreneurship as a field of research. *Academy of Management Review*, 25(1), 217-226.

Smith, L. M. (1996). Biographical Method. In Denzin, N. K. & Lincoln, Y. S. (Eds.), *Handbook of Qualitative Research* (pp. 286-305). Thousand Oaks, CA: Sage.

Stevenson, L. A. (1986). Against all odds: The entrepreneurship of women. *Journal of Small Business Management*, 24(3), 30-36.

The Global Entrepreneurship and Development Institute. (2015). *Global entrepreneurship index 2016*. Washington, DC: Author.



附錄

附錄一 女性行動餐車創業者訪談大綱

親愛的受訪者：

您好，非常感謝您願意接受訪談。我的碩士論文是關於「女性行動餐車創業者之創業歷程」研究，所以將對女性行動餐車創業者進行訪談。您個人的經驗與意見都將對本次研究有莫大的貢獻。訪談的問題並無標準答案，您只需依照實際的情況與想法回答即可，本次訪談約進行 1~1.5 小時左右，為了方便之後的資料整理，在訪談過程中將會進行錄音，而您的個人資料與訪談內容僅只用來作為研究分析，絕不會個別公開。

此次研究的目的是在探討，目前臺灣女性行動餐車創業者的創業概況，以及創業歷程中所面臨到的困難與解決之道。

基於上述研究目的，本次的訪談大綱如下：

構面	訪談問題
基礎	請問您提供什麼類型的產品?營業時間是? 請問您有對您的產品做市場分析(蒐集相關產業資料並作整理與分析，以了解產品 的現實市場和潛在市場)嗎?如果有，內容包含什麼? 請問在您開始營業之前，是否對於選擇販售地點有特別的考量? 請問您創業經歷了那些過程?(例：先準備資金再創業、創業前作完善的規劃) 請問您如何獲得創業資金? 請問您在創業前有制定任何計畫嗎?(如營業額目標、想像誰一樣)如果有，請您概述。 請問您如何實施計畫，經過多久才開始獲利(利潤=收入-成本-費用-折舊-薪水)? 請問您認為從事這個行業需要取得餐飲相關證照嗎?為什麼?

創業培育	請問您有參與過任何課程(如：證照班)來提升您的技術嗎？如果有，是什麼樣的課程？ 請問在您創業的過程中，有與他人商量討論嗎(家人、朋友、創業夥伴、其他業者)？如果有，討論了什麼？
合作	請問您有受到其他相同領域的人幫助嗎？如果有，受到誰怎樣的幫助？ 請問您是否有搭配其他方式來經營(如：行動餐車、實體店面、網購)？
其他	請問您在創業過程中遇過哪些困難，又是如何解決？ 請問您在營運過程中有遇到什麼印象深刻的事？ 請問您營運餐車後對生活有什麼改變？為什麼？ 請問您對未來的創業者有什麼建議？

個人基本資料：

1. 婚姻狀況：	☐ 已婚 ☐ 未婚 ☐ 其他_____
2. 子女：	☐ 有，_____人，年齡____/____/____/____/____ ☐ 無
3. 年齡：	☐ 20 歲(含)以下 ☐ 21~25 歲 ☐ 26~30 歲 ☐ 31~35 歲 ☐ 36~40 歲 ☐ 41~45 歲 ☐ 46~50 歲 ☐ 51 歲(含)以上
4. 學歷：	☐ 國中(含)以下 ☐ 高中 ☐ 大專 ☐ 研究所(含)以上
5. 曾就讀科系： (可複選)	☐ 文史哲 ☐ 外語 ☐ 法政 ☐ 社會心理 ☐ 商學/管理 ☐ 藝術/設計 ☐ 工程 ☐ 數理化 ☐ 地球環境 ☐ 土木水利 ☐ 教育 ☐ 大眾傳播 ☐ 觀光 ☐ 餐飲 ☐ 運動 ☐ 醫藥護理 ☐ 生命科學 ☐ 農林漁牧 ☐ 其他_____
6. 在家中排行：	☐ 老大 ☐ 老二 ☐ 老么 ☐ 其他_____
7. 幼時家境：	☐ 清寒 ☐ 普通 ☐ 小康 ☐ 富裕
8. 親戚之中是否有人 曾創業？(可複選)	☐ 是， ☐ 父 ☐ 母 ☐ 其他_____ ☐ 否
9. 自己過往是否曾創 業？	☐ 是，次數為_____行業為_____，平均營運_____年 結束營運原因為_____ ☐ 否
10. 創業前是否有從事 或接觸餐飲相關工 作？(可複選)	☐ 是，請問幾年？ ☐ 1 年(含)以下 ☐ 2~3 年 ☐ 4~5 年 ☐ 6~10 年 ☐ 11 年(含)以上 工作類別為？ ☐ 中餐廚師 ☐ 西餐廚師 ☐ 日式廚師 ☐ 其他類廚師 ☐ 麵包師 ☐ 西點/蛋糕師 ☐ 餐飲服務生 ☐ 餐廚助手 ☐ 洗碗人員 ☐ 調酒師/吧台人員 ☐ 食品衛生管理師 ☐ 經理 ☐ 領班 ☐ 傳菜員 ☐ 店長 ☐ 其他_____ ☐ 否

11. 本次創業時年齡：	☐ 20 歲(含)以下 ☐ 21~25 歲 ☐ 26~30 歲 ☐ 31~35 歲 ☐ 36~40 歲 ☐ 41~45 歲 ☐ 46~50 歲 ☐ 51 歲(含)以上
12. 本次與誰共同創業？	☐ 配偶 ☐ 同學 ☐ 父母 ☐ 兄弟姊妹 ☐ 子女 ☐ 親戚 ☐ 朋友 ☐ 男(女)朋友 ☐ 獨立創業 ☐ 其他_____
13. 本次創業年資：	☐ 1 年(含)以下 ☐ 2~3 年 ☐ 4~5 年 ☐ 6~10 年 ☐ 11 年(含)以上
14. 本次創業資本額：	☐ 5 萬(含)以下 ☐ 6~10 萬 ☐ 11~30 萬 ☐ 31~50 萬 ☐ 51~100 萬 ☐ 100 萬(含)以上
15. 是否擁有餐飲相關證照？(可複選)	☐ 是， ☐ 乙級中餐(素食) ☐ 丙級中餐(素食) ☐ 乙級中餐(葷食) ☐ 丙級中餐(葷食) ☐ 乙級西餐 ☐ 丙級西餐 ☐ 丙級麵包 ☐ 丙級餅乾 ☐ 丙級西點蛋糕 ☐ 乙級麵包餅乾 ☐ 乙級西點蛋糕麵包 ☐ 乙級西點蛋糕餅乾 ☐ 乙級飲料調製 ☐ 丙級飲料調製 ☐ 丙級餐飲服務 ☐ 丙級餐旅服務 ☐ 其他_____ ☐ 否

最後，對於您願意撥冗接受訪談，在此致上最高的謝意。

敬祝

事業昌盛



國立臺灣師範大學運動休閒與餐旅管理研究所

指導教授：王國欽博士

研究生：李欣樺

附錄二 訪談同意書

您好：

我是國立臺灣師範大學運動休閒與餐旅管理研究所碩士班的學生李欣樺，目前正在進行碩士論文的研究，題目為「前進吧！我的行動餐車逐夢之旅—女性創業歷程探討」。研究的目的主要是在探討目前臺灣女性行動餐車創業者的創業概況，以及創業歷程中所面臨到的困難與解決之道。

誠摯地邀請您參與並接受訪問，本研究訪談過程中希望您提供創業智慧及經驗，過程中您能知暢所欲言。訪談時間需花費您 1~1.5 小時，為求真實且完整呈現您的意見，訪談過程將徵求您的同意後予以錄音紀錄，以便後續資料整理及分析工作執行，希望您同意並惠予協助。您的意見對本研究極為重要，日後資料將以匿名的方式呈現，故您的隱私與權益將會得到最大的保障，而此訪談資料除了作為研究結果之主要依據外，保證不作其他用途，敬請放心。

最後，若您對本研究有任何意見或疑問，歡迎您隨時與研究者聯繫或反映。為了保障您的權益，若您同意參與本研究，請您於下欄空白處簽名。本同意書一式兩份，分別由您與研究者持有，再次感謝您的參與！

國立臺灣師範大學運動休閒與餐旅管理研究所

論文指導教授：王國欽博士

碩士班研究生：李欣樺

聯絡電話：0933694681

E-Mail：lily5449@hotmail.com

立同意書人：_____ (簽名)

中華民國_____年_____月_____日

研究生：_____

中華民國_____年_____月_____日

附錄三 分析單位歸納紀錄表

構面	原始題目	子題向	歸納要素	內容	編碼
基礎	請問您提供什麼類型的產品？營業時間是？	產品	咖啡	手沖的咖啡、可可，或者是茶類；罐裝、現泡、客製	A-1-1-1-1a
				咖啡	A-1-1-1-2c
			甜點	脆皮雞蛋糕，五種口味	A-1-1-2-1b
				法式甜點	A-1-1-2-2d
				重乳酪跟烤布蕾	A-1-1-2-3e
		時間	營業時間	一到六的話會時間是七點十分到十點；禮拜天時間是七點四十到十一點左右。	A-1-2-1-1a
				夏天的話三點出門到下午六點；冬天的話，我大概都會兩點半就出門了，一樣到六點。	A-1-2-1-2b
				早上八點到下午六點	A-1-2-1-3c
				禮拜四跟禮拜六的下午四點開始到結束。	A-1-2-1-4d
				六日下午賣，兩點到賣完...大約到四點；一到五接訂單。	A-1-2-1-5e
			公休時間	固定休禮拜二	A-1-3-1-1a
				公休是禮拜四	A-1-3-1-2c
	請問您有對您的產品做市場分析(蒐集相關產業資料並作整理與分析，以了解產品的現實市場和潛在市場)嗎？如果有，內容包含什麼？	有分析	商品	會就它們目前呈現的商品、定價、品項，那跟它們整家店營造的特色、氛圍去做研究。	A-2-1-1-1a
				在做雞蛋糕之前我試過很多家啦！	A-2-1-1-2b
				跟 85 就是一些連鎖品牌的作比較	A-2-1-1-3c
				以便利快速為主	A-2-1-1-4c
			定價	我的甜點的價格上跟它們差不多，甚至比它們低一點，可是食材卻是比它	A-2-1-2-1e

				們好很多的。	
			食材	我的甜點就是比較用真的食材	A-2-1-3-1e
			口味	外面市面上賣的雞蛋糕都比較偏甜，我個人比較不喜歡，所以我就會自己調整我的糖度，做得比較跟別人不一樣。	A-2-1-4-1b
		沒有分析		(沒有分析)以我自己喜歡的下去做	A-2-2-1-1d
	請問在您開始營業之前，是否對於選擇販售地點有特別的考量？	有考量	距離	離家裡近	A-3-1-1-1b
				我家附近	A-3-1-1-2e
			人潮	有活動	A-3-1-2-1b
				方便停車，然後有人潮	A-3-1-2-2a
				就是會以人潮為特別的考量	A-3-1-2-3c
				捷運跟五分埔必經的路口	A-3-1-2-4e
			氛圍	一般的話大家想要喝咖啡會在公園，或者是比較悠閒的地方。	A-3-1-3-1a
				喜歡偏向比較安靜的地方，我不喜歡大馬路啦！我覺得太吵了	A-3-1-3-2d
				環境也很單純	A-3-1-3-3d
			租金	完全不用租金	A-3-1-4-1a
			安全性	盡可能不要去妨礙到車子要轉彎的那種...死角啦！	A-3-1-5-1b

	請問您創業經歷了那些過程？(例：先準備資金再創業、創業前作完善的規劃)	有過程	先規劃再籌措資金	之前都有學過那個 5W1H 嘛，那個都會先問過自己...另外的話就是像產品的研究、定價，然後還有一些比較細微的方式...像籌措資金啦！...等車體真的實際做完的時候，我才去做一些後續的相關，像產品的圖樣的設計。	A-4-1-1-1a
				一開始先去咖啡廳學	A-4-1-1-2c
				先讓自己準備好了，然後資金方面就是當初資金也是有限制，所以就是會以這種餐車的...比較小金額投資的方式去做這樣子。	A-4-1-1-3c
				以跑市集的方式去做...到屏東才用餐車	A-4-1-1-4d
				因為當時是很喜歡吃甜點，然後就自己做烤布蕾。然後剛好學校有那個創業專題，然後我就去參加比賽，然後就寫了創業計畫書，然後有老師輔導，然後後來就實質創業這樣子。然後有...學校有提供創業資金。	A-4-1-1-5e
				寫企畫書大概花三個月吧！然後後來就是學校有一些創業課程啊~然後大概就又花了半年，所以總共再加做車子，大概就花了一年。	A-4-1-1-6e
	請問您如何獲得創業資金？	資金來源	自存資金	自己存的錢	A-5-1-1-1b
				自己之前存的	A-5-1-1-2a
				工作存錢...小額投資	A-5-1-1-3c
				工作存下來的錢	A-5-1-1-4d

			借款	跟朋友先...算是先借的	A-5-1-2-1a
			政府補助	我也有去上政府的那個貸款課程...政府那邊也會有相對的補助這樣。	A-5-1-3-1a
			專題比賽	剛好比賽有得名，所以就是大概有...那個比賽是兩萬，然後可以核銷的部分是五萬。	A-5-1-4-1e
	請問您在創業前有制定任何計畫嗎?(如營業額目標、想像誰一樣)如果有，請您概述。	有計畫	營業額目標	希望在短時間攤提完這臺車的折舊	A-6-1-1-1a
				至少說在半年內，就是可以開始做獲利，就是我的營業目標。	A-6-1-1-2a
				可行性的評估，就算說大概賣幾次會回本這樣子。	A-6-1-1-3e
		沒計畫		完全沒有(計畫)	A-6-2-1-1b
				沒有特別的營業目標	A-6-2-1-2c
				沒有(計畫)	A-6-2-1-3d
				目標的話沒有訂，也沒有說想要和誰一樣，因為我就是覺得說這個東西就是在做自己的故事。	A-6-2-1-4e
	請問您如何實施計畫，經過多久才開始獲利(利潤=收入-成本-費用-折舊-薪水)?	有計畫	計劃實施	一個半月的時間，我去試我所有的營運...在七月部份我就是正式辭掉美語老師的工作。	A-7-1-1-1a
			獲利時間	第四個月開始獲利	A-7-1-2-1a
				三個月(開始獲利)	A-7-1-2-2c
		沒計畫		獲利的部分應該是沒有	A-7-1-2-3d
				沒有花到自己的錢	A-7-1-2-4e
				我沒有算過這個耶！因為我真的就是...純粹就是...做開心。	A-7-2-1-1b
				我不太在乎那種東西(獲利)	A-7-2-1-2b

	請問您認為從事這個行業需要取得餐飲相關證照嗎？為什麼？	需要		可以去考一些相關的咖啡的一些杯測師的證照...嗅覺、味覺都會得到一些提升跟一些知識都會比較會有了解。	A-8-1-1-1c
		不需要		證照我覺得不盡然耶！	A-8-2-1-1a
				我個人是覺得不用(證照)啦！	A-8-2-1-2d
				還沒有覺得那麼必要，可是如果開店的話就覺得有這個必要。	A-8-2-1-3e
				要比賽才会有加分效果	A-8-2-1-4e
創業培育	請問您有參與過任何課程(如：證照班)來提升您的技術嗎？如果有，是什麼樣的課程？	有	證照課程	之前我一開始也是考那個丙級蛋糕...然後接下來就是考那個丙級的麵包。	B-9-1-1-1d
			非證照課程	我參加過像咖啡課程有分短期跟長期，短期的話就是有固定比方說單就咖啡就有手沖課程，或者說可能...Syphon 課程。	B-9-1-2-1a
				上烘豆課	B-9-1-2-2c
				我也是會去參加一些那種單天的課程	B-9-1-2-3d
				最基礎的技術...從最簡單的餅乾到最困難的調溫巧克力	B-9-1-2-4d
				主廚在課堂上示範，那三個小時是我們自己再習作	B-9-1-2-5d
			同行教學	完全跟他(朋友)學，自己再去練習，然後自己再去變換。	B-9-1-3-1b
		沒有		沒有參與過烘焙課程	B-9-2-1-1e
	請問在您創業的過程中，有與他人商量討論嗎	有	家人	有事先跟家人講過說我要做雞蛋糕啊！但是家人也不反對啊！	B-10-1-1-1b
				有。就是單純的消費者去	B-10-1-1-2a

	(家人、朋友、創業夥伴、其他業者)? 如果有, 討論了什麼?			提供一些消費者會有的思維。	
				有! 會找他們商量, 然後大概要做怎樣的形式。然後...像有要做什麼活動。	B-10-1-1-3c
				妳應該要怎麼做啊~應該要做什麼促銷方案。	B-10-1-1-4c
			男朋友	我男朋友去鼓勵我	B-10-1-2-1d
			學校師長	有跟...老師討論	B-10-1-3-1e
			其他業者	我目前都有固定合作的兩三個廠商, 我們基本上每天都會見面, 對...因為我每天都要去補貨。那我們會就說目前的產品或者是行銷方式作配合, 那可能目前的...我們未來可能彼此要走的路都會去做個相關性的討論, ㄟ~是不是有更好的合作機會或是其他方面。	B-10-1-4-1a
		沒有		原則是沒有(討論)啦!	B-10-2-1-1b
				其實不太會(討論)耶...	B-10-2-1-2d
				靠自己摸索	B-10-2-1-3d
合作	請問您有受到其他相同領域的人幫助嗎? 如果有, 受到誰怎樣的幫助?	有	同業	我朋友(賣雞蛋糕的同業)	C-11-1-1-1b
				有耶! 就是其實現在彰化也都滿多年輕人一起開咖啡店的, 所以就是有問題也都會...他們也都會回答什麼的。	C-11-1-1-2c
				我朋友(派慕)...一起討論	C-11-1-1-3d
				有找一些也是餐車創業的人就去詢問...他的重點大概就是講說, 就妳要去吃無數家的烤布蕾, 妳才會知道怎樣最好吃。	C-11-1-1-4e
			廠商	我現在配合的這間...這個粉料	C-11-1-2-1b

				台展咖啡。這是我的咖啡的店長，這是我一開始帶我進入咖啡世界的這個老師。那包含到就是後來陸續上的課，一直到現在的老師，目前都有就是課程上面的幫忙這樣。	C-11-1-2-2a
		沒有		做甜點相關?好像沒有耶！	C-11-2-1-1e
請問您是否有搭配其他方式來經營(如：行動餐車、實體店面、網購)?	其他經營模式	網路	網購...也是 OK 啊！	C-12-1-1-1b	
			網購...目前就有了。我在 2015 年的 9 月份，我就跟樂天合作，所以我目前在網路上面...樂天上面就是有做行銷，那我們銷售方式是以整箱 12 入、24 入的方式去做宅配。	C-12-1-1-2a	
			就粉絲頁了耶！	C-12-1-1-3c	
			網路 Pinkoi	C-12-1-1-4d	
			禮盒	C-12-1-1-5d	
			外送	去員工餐廳做販買	C-12-1-2-1a
				外送	C-12-1-2-2e
			活動配合	有時候假日的話也會接額外的活動，就是說可能廠商讓我們去哪個地方然後販賣這樣子。	C-12-1-3-1a
			實體店面	小店面	C-12-1-4-1c
				現在以店面為主	C-12-1-4-2d
其它	有遇到困難	客人打擊	小小的挫折吧！我跟前面那家雞蛋糕離得太近，很多客人過來就說：呃！不是這一家，我們要吃的是另外一家。這樣當著妳的面...就走了。	D-13-1-1-1b	
			不一定有時間可以等那麼久	D-13-1-1-2a	
			踢館	D-13-1-1-3a	
			速度是我要控制的，所以	D-13-1-1-4d	

				我就只能加快	
				這麼貴	D-13-1-1-5e
			天氣	我們這種行動咖啡車，最大的困難就是天氣	D-13-1-2-1a
				天氣太熱了	D-13-1-2-2c
			耗損	因為我們量出太多，所以變成剩太多	D-13-1-3-1a
			被驅趕	影響到它，所以就是請我移位置	D-13-1-4-1c
				警察就是一個很大的困難	D-13-1-4-2e
			身體狀況	手常常被燙到	D-13-1-5-1e
				中暑	D-13-1-5-2e
			每件事	因為畢竟每個過程都沒有碰過，所以每件事情對我來講都是困難。變成說妳只能臨時去找方法、去解決。	D-13-1-6-1d
		沒有遇到困難		沒有耶！我覺得還滿順的耶！	D-13-2-1-1b
	請問您在營運過程中有遇到什麼印象深刻的事？	印象深刻的事	客人貼心	客人的鼓勵吧！	D-14-1-1-1b
				傷到腰...客人給我痠痛貼布	D-14-1-1-2a
				私底下給我一些雞精	D-14-1-1-3a
				牛蒡水，就是去熱的，他們也會幫我準備	D-14-1-1-4a
				有什麼好吃的也會帶給妳吃啊~然後遇到什麼困難他們也都會給我意見什麼的。	D-14-1-1-5c
				我覺得人的人情味這個點是讓我覺得滿...自己滿幸運遇到這些客人的這樣子。	D-14-1-1-6c
				會有一兩個客人，他們就在冬天的時候有送補藥給我，就是熱湯這樣子。	D-14-1-1-7d
				有警察，但是還來買甜	D-14-1-1-8d

				點，會跟他聊天。	
				如果有人買 10 個會覺得很開心	D-14-1-1-9e
				有香港人就說他要特地...從香港來臺灣	D-14-1-1-10e
				她(嫁到日本的女生)一回臺灣就特地兩點喔~ 還比我早到在那邊等	D-14-1-1-11e
				(客人)會私訊	D-14-1-1-12e
				買早餐給我吃	D-14-1-1-13e
	請問您營運餐車後對生活有什麼改變？為什麼？	有改變，正面影響	輕鬆	變比較輕鬆啊~比較快樂啊~比較沒有壓力啊~恩...比較自在一點吧！	D-15-1-1-1b
			規律	生活的時間是非常規律的	D-15-1-2-1a
		有改變，負面影響	壓力	面對不同的壓力	D-15-2-1-1c
			時間	忙到就是有時候到晚上下班後要回去烤蛋糕啊~要用到十點十一點。	D-15-2-2-1c
				沒辦法有自己的私人時間	D-15-2-2-2d
			身體狀況	滿累的，因為其實是從早上大概八、九點開始做，有時候會做到晚上十一、十二點都還在...就是準備餐車的東西。我覺得身體的部分會比較累。	D-15-2-3-1d
				滿累的	D-15-2-3-2e
		沒有改變		沒有說特別的改變	D-15-3-1-1e
	請問您對未來的創業者有什麼建議？	建議事項	熱忱	要找到一個自己熱忱所在	D-16-1-1-1a
				熱忱要夠，因為畢竟中間會碰到一些妳未知的一些挫折什麼的，只有對於這件事情的熱衷跟熱忱才能讓妳一直堅持下去。對啊~就是不要後悔就好了。	D-16-1-1-2c

			想做就去做	輕鬆賺錢就好，不要給自己太大壓力啦！	D-16-1-2-1b
				女孩子也是在勇敢做自己啦！不要因為家庭啦~生活啦~被綁得死死的。	D-16-1-2-2b
				想做就做。人生短短幾十...數十年而已。	D-16-1-2-3b
				能動則動，嘗試看看嘛！	D-16-1-2-4b
				想法可以像女生，可是我們做事要像男生...膽子要夠大才能拿出來。	D-16-1-2-5a
				想好就去做	D-16-1-2-6c
				我覺得就是...要去做看看吧！很多事情就是不做就也不知道，就算是失敗了，但至少妳有學到失敗的經驗。	D-16-1-2-7d
				我覺得開心比較重要...要用良心來做	D-16-1-2-8e
				我覺得我就是在做我自己	D-16-1-2-9e
			企圖心	看她有沒有企圖心	D-16-1-3-1e