

南華大學旅遊管理學系旅遊管理碩士班碩士論文

**A THESIS FOR THE DEGREE OF MASTER PROGRAM OF TOURISM**

**MANAGEMENT DEPARTMENT OF TOURISM MANAGEMENT**

**NAN HUA UNIVERSITY**

教師及旅遊業者對教師在旅遊表現感受差異性之探討

**A study of the Perception Gap of Teacher's Tourism Behaviors Between Teachers and  
Tourism Staffs**

研 究 生：洪碧璜

**GRADUATE STUDENT : PI-HUANG HUNG**

指 導 教 授：丁誌紋博士

**ADVISOR : CHIH-WEN TING Ph.D.**

中 華 民 國 一 〇 四 年 六 月

# 南 華 大 學

旅遊管理學系旅遊管理碩士班

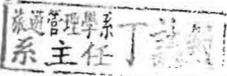
碩 士 學 位 論 文

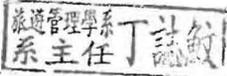
教師及旅遊業者對教師在旅遊表現感受差異性之探討

研究生：沈 詒 頌

經考試合格特此證明

口試委員：李 佳 玲  
許 澤 宇  
丁 鴻 敏

指導教授： 系主任 丁 鴻 敏

系主任(所長)： 系主任 丁 鴻 敏

口試日期：中華民國 104 年 6 月 30 日

南華大學旅遊管理學系旅遊管理碩士班  
103 學年度第 2 學期碩士論文摘要

論文題目：教師及旅遊業者對教師在旅遊表現感受差異性之探討

研究生：洪碧璜

指導教授：丁誌紋 博士

論文摘要內容：

教師平時於教學上戰戰兢兢，自我要求高，長久以來個性顯得較嚴謹，為導遊、領隊點名的三「師」黑名單之一，被認定有職業病，喜歡指正他人。

本研究目的係探討教師及旅遊業者對教師在旅遊表現感受之差異性。以教師族群及旅遊從業人員為研究對象，進行問卷調查，共取得教師有效問卷 438 份，旅遊從業人員有效問卷 60 份，經描述性統計、信度分析、因素分析、t 檢定與變異數分析、迴歸分析進行資料處理。

研究結果如下：(1) 教師不同的人格特質對於旅遊表現、旅遊品質及旅遊評價有顯著影響。(2) 教師的旅遊表現對旅遊品質有顯著影響。

(3) 教師的旅遊品質對旅遊評價有顯著影響。(4) 教師及旅遊從業人員對教師在旅遊表現之看法及旅遊評價之看法有顯著差異。本研究結果，分別對教師及旅遊從業人員及後續研究提出較客觀的建議，期望能縮小教師及旅遊從業人員對教師旅遊表現感受之差異。

關鍵詞：人格特質、旅遊表現、旅遊品質、旅遊評價

**Title of Thesis :** A study of the Perception Gap of Teacher's Tourism Behaviors  
Between Teachers and Tourism Staffs

**Name of Institute :** Master program of Tourism management, Department of  
Tourism Management , Nan Hua University

**Graduate Date :** June 2015

**Degree Conferred :** M.B.A

**Name of Student :** Pi-Huang Hung

**Advisor :** Chin-Wen Ting Ph.D.

### **Abstract**

Most of teachers have high self-disciplined, conscientious attitude and custom of correction others that become the black list for the tour guide. Thus, they are assumed to have occupational disease. The purpose of this study is to investigate the perception gaps between the teachers and the tourism staffs during the tourism. In this study, the teachers and tourism staffs are be selected for the object. The valid questionnaires data were collected from 438 teachers and 60 tourism staffs. by descriptive statistic, reliability analysis, factor analysis, t-test, one-way ANOVA, regression analysis, etc. The results by statistical analysis found that: ( 1 ) Different teacher's personality traits have significant Icorrelation for the tourism behaviors, tourism quality and tourism evaluations. ( 2 ) The teachers tourism quality have significant impact on the tourism evaluations. ( 3 ) The tourism quality of the teachers have significant impact on the tourism evaluations. ( 4 ) Teachers and tourism staffs have significant differences in the view of the tourism behaviors and the tourism evaluations.

This research results, teachers and tourism staffs and follow-up studies were made more objective advice, the perception gap of teacher's tourism behaviors between teachers and tourism staffs expected to narrow.

**Keyword :** Personality 、 Tourism Behaviors 、 Tourism Quality 、

**Tourism Evaluation**

# 目 錄

論文摘要內容	i
Abstract	ii
目錄	iii
表目錄	v
圖目錄	vii
第一章 緒論	1
1.1 研究背景與動機	1
1.2 研究目的	3
1.3 研究內容	3
1.4 研究流程	5
1.5 研究對象與限制	7
第二章 文獻探討	8
2.1 教師	8
2.2 旅遊業者	8
2.3 人格特質	9
2.4 旅遊表現	14
2.5 旅遊品質	15
2.6 旅遊評價	16
第三章 研究方法	18
3.1 研究架構	18
3.2 研究假說	19
3.3 研究對象與內容	19
3.4 問卷設計	20
3.4.1 教師問卷	21
3.4.1.1 人格特質量表	21
3.4.1.2 旅遊表現量表	22
3.4.1.3 旅遊品質量表	23
3.4.1.4 旅遊評價量表	24
3.4.2 旅遊從業人員問卷	25
3.5 資料分析方法	25
第四章 研究結果與討論	27
4.1 人口統計變數分析	27
4.1.1 教師個人背景資料分析	27
4.1.2 旅遊從業人員個人背景資料分析	30
4.2 信效度檢定	31
4.2.1 人格特質量表之信效度分析	32

4.2.2	旅遊表現量表之信效度分析.....	34
4.2.2.1	教師旅遊表現量表之信效度分析.....	34
4.2.2.2	旅遊從業人員對教師參與旅遊的表現之看法信效度分析.....	36
4.2.3	旅遊品質量表之信效度分析.....	38
4.2.4	旅遊評價量表之信效度分析.....	42
4.2.4.1	教師旅遊評價量表之信效度分析.....	42
4.2.4.2	旅遊從業人員對教師參與旅遊的評價之看法信效度分析.....	43
4.3	區別效度檢定.....	44
4.4	研究構面敘述性統計分析.....	46
4.4.1	人格特質變數敘述性統計分析.....	46
4.4.2	旅遊表現變數敘述性統計分析.....	48
4.4.3	旅遊品質變數敘述性統計分析.....	50
4.4.4	旅遊評價變數敘述性統計分析.....	53
4.5	迴歸分析.....	54
4.5.1	人格特質變數對旅遊表現之迴歸分析.....	55
4.5.3	人格特質、旅遊表現與旅遊品質變數對旅遊評價之迴歸分析.....	62
4.6	教師樣本資料 t 檢定與變異數分析.....	65
4.7	教師與旅遊從業人員差異分析.....	78
4.8	研究假設檢定.....	79
第五章 結論與建議.....		84
5.1	結論.....	84
5.1.1	有效樣本基本資料統計結果.....	84
5.1.2	教師現況分析結果.....	84
5.1.3	迴歸分析之驗證.....	86
5.2	研究建議.....	87
參考文獻.....		90
一、中文參考文獻.....		90
二、英文參考文獻.....		94
附錄一.....		97
附錄二.....		102
附錄三.....		104
附錄四.....		119

## 表 目 錄

表 2.1 人格的定義 .....	10
表 2.2 人格特質定義 .....	12
表 2.3 人格五因素模型 .....	14
表 3.1 人格特質量表 .....	21
表 3.2 旅遊表現量表 .....	22
表 3.3 旅遊品質量表 .....	23
表 3.4 旅遊評價量表 .....	25
表 4.1 教師受訪者的基本資料 .....	29
表 4.2 旅遊從業人員受訪者資料 .....	31
表 4.3 教師人格特質因素分析表 .....	34
表 4.4 教師旅遊表現因素分析表 .....	36
表 4.5 旅遊從業人員對教師參與旅遊的表現之看法因素分析表 .....	38
表 4.6 教師旅遊品質因素分析表 .....	41
表 4.7 教師旅遊評價因素分析表 .....	43
表 4.8 旅遊從業人員對教師參與旅遊的評價之看法因素分析表 .....	43
表 4.9 各構面區別效度表（教師） .....	45
表 4.10 人格特質變數敘述性統計分析表 .....	48
表 4.11 旅遊表現變數敘述性統計分析表 .....	50
表 4.12 旅遊品質變數敘述性統計分析表 .....	52
表 4.13 旅遊評價變數敘述性統計分析表 .....	54
表 4.14 人格特質變數對旅遊表現（遵守規範）之迴歸分析表 .....	55
表 4.15 人格特質變數對旅遊表現（友善表現）之迴歸分析表 .....	56
表 4.16 人格特質變數對旅遊表現（直率計較）之迴歸分析表 .....	56
表 4.17 人格特質變數對旅遊表現（貨真價實）之迴歸分析表 .....	57
表 4.18 人格特質與旅遊表現變數對旅遊品質（行前安排）之迴歸分析表 .....	58
表 4.19 人格特質與旅遊表現變數對旅遊品質（交通安排）之迴歸分析表 .....	58
表 4.20 人格特質與旅遊表現變數對旅遊品質（行程安排）之迴歸分析表 .....	59
表 4.21 人格特質與旅遊表現變數對旅遊品質（住宿安排）之迴歸分析表 .....	60
表 4.22 人格特質與旅遊表現變數對旅遊品質（餐飲安排）之迴歸分析表 .....	60
表 4.23 人格特質與旅遊表現變數對旅遊品質（購物安排）之迴歸分析表 .....	61
表 4.24 人格特質與旅遊表現變數對旅遊品質（導遊領隊）之迴歸分析表 .....	61
表 4.25 人格特質、旅遊表現與旅遊品質變數對旅遊評價之迴歸分析表 .....	63
表 4.26 旅遊表現變數對旅遊品質之迴歸分析表 .....	64
表 4.27 人格特質與旅遊表現變數對旅遊品質之迴歸分析表 .....	64
表 4.28 旅遊表現與旅遊品質變數對旅遊評價之迴歸分析表 .....	65
表 4.29 性別與各變項之獨立樣本 t 檢定表 .....	66

表 4.30 年齡與各變項之單因子變異數分析表.....	67
表 4.31 婚姻與各變項之單因子變異數分析表.....	68
表 4.32 教育程度與各變項之單因子變異數分析表.....	69
表 4.33 服務層級與各變項之單因子變異數分析表.....	70
表 4.34 擔任職務與各變項之單因子變異數分析表.....	71
表 4.35 正職或代理（課）與各變項之獨立樣本 t 檢定表.....	72
表 4.36 服務年資與各變項之單因子變異數分析表.....	73
表 4.37 工作地與各變項之單因子變異數分析表.....	75
表 4.38 月所得與各變項之單因子變異數分析表.....	76
表 4.39 出國頻率與各變項之單因子變異數分析表.....	78
表 4.40 教師旅遊表現及旅遊從業人員對教師的旅遊表現之差異分析表.....	80
表 4.41 教師旅遊評價及旅遊從業人員對教師的旅遊評價之差異分析表.....	81



# 圖 目 錄

圖 1.1 研究流程圖.....	6
圖 3.1 研究架構圖.....	18



# 第一章 緒論

本章共分為五節，第一節主要是在說明本研究的研究背景與動機；第二節部分說明本研究的研究目的；第三節則是論文的章節安排與內容；第四節為本研究的研究流程；第五節研究對象與限制。

## 1.1 研究背景與動機

近年來國人生活水平提高，整個生活品質也跟著提升，因此對於休閒生活更加重視，一般人會利用假日參與旅遊以及安排輕鬆的休閒活動，連帶的休閒及觀光旅遊需求也快速提升了（林秋燕，2011）。在民國九十年初，全國軍公教人員全面實施週休二日，以教師而言有更多的時間從事休閒活動，尤其是寒暑假有較長假日可以去參與旅遊活動（林秋燕，2011），所以教師是旅遊業者積極努力爭取的族群。

近年來整個教育制度的改革與課程不斷的調整，現今基層的教師，每天必須面對來自社會、上級與家長種種不同的衡量標準，因此教師提升專業能力勢在必行，教師整個的工作量、壓力有增無減，急需尋求管道予以紓壓。現今社會快速變遷以及少子化的現象，教師所承受的壓力加劇，因此需要透過休閒旅遊參與來紓解工作壓力以維持身心健康（葉信宜，2014）。

休閒旅遊不但能放鬆心情，對於整個工作壓力或心中的煩憂亦可以暫

時拋開，也能透旅遊活動體驗不同的生活，還能學習很多新知以及充實自我。因此教師常常會利用閒暇時間跟親友們一起從事休閒旅遊活動，透過旅遊來慰勞自己，享受不同心靈上的體驗並且紓解工作上的壓力以及滿足自我，又可以在教學上跟孩子分享，連帶的也將正確的旅遊態度以及觀念融入在各個領域課程中，這種教學方式更能深植在孩童心中（莊靜仔，2010）。

一般而言，早期台灣社會物資缺乏，現今較資深的教師當年會選擇師專就讀，除了是興趣以外，更重要的考量是畢業後有一份穩定的工作，可以減少家庭經濟的負擔。從小到大整個環境以及父母耳濡目染教導之下，對於金錢的運用會趨向能省則省，錙銖必較，勤儉不浪費。

教師對於教導未來主人翁有一種使命感，在教學上戰戰兢兢，絲毫也不敢懈怠，生活中更期許自己能以身作則，因此對自我的要求較高，長久以來，使得教師的個性顯得較為嚴格、謹慎，再加上勤儉不浪費的習性，因而成為旅行社導遊以及領隊心中最討厭的三「師」黑名單之一，被認定有職業病，常會不自覺地指正別人、小氣以及容易與人斤斤計較，使得帶團的旅行社導遊、領隊感到困擾。

整個世界都朝向觀光旅遊發展的情況下，一般而言，遊客在旅遊決策的過程中會受到很多因素的影響。不同人格特質的遊客其所做的決策並不相同，對於旅遊目的地的旅遊表現也不同，政府規劃旅遊目的地行銷時，

必須考量不同人格特質旅客的需求以及期望（方敬瑄，2013）。教師族群對旅遊業而言是龐大重要的一群，他們的旅遊表現、對旅遊品質整個過程中各項安排及服務的感受、旅遊評價，以及旅遊從業人員對教師在旅遊表現、旅遊評價之看法，是很值得探討了解的。

## 1.2 研究目的

基於前述之研究背景與動機，本研究是從教師及旅遊從業人員兩個差異的觀點切入，探討教師及旅遊從業人員對教師在旅遊表現感受之差異性，本研究的具體目的：

- 一、探討不同人格特質的教師其旅遊表現。
- 二、探討不同人格特質的教師其旅遊品質。
- 三、探討不同人格特質的教師其旅遊評價。
- 四、探討旅遊從業人員對教師在旅遊表現之看法。
- 五、探討旅遊從業人員對教師在旅遊評價之看法。

## 1.3 研究內容

本研究針對研究目的收集相關的理論及國內外研究，並由文獻回顧建立量表的測量方式，進行研究設計與調查分析，再由所得的結果提出建議，本論文將分為下列五章，分別敘述如下：

## 第一章 緒論

介紹本論文的研究背景與動機、目的、研究內容、研究流程與章節安排。

## 第二章 文獻探討

此章是彙整相關文獻，並闡述本研究之理論觀點，主要內容分別為教師、旅遊業者、人格特質、旅遊表現、旅遊品質、旅遊評價。

## 第三章 研究方法

根據文獻回顧結果，建立本研究相關架構，同時提出研究假說，並以問卷方式了解教師與旅遊從業人員對教師的旅遊表現、旅遊品質和旅遊評價差異之探討。

## 第四章 研究結果與討論

根據本研究範圍內所蒐集的資料進行分析與統整，並對數據資料檢定的結果進行分析與說明，並將本研究分析的結果，進一步探討理論性及管理性的發現。

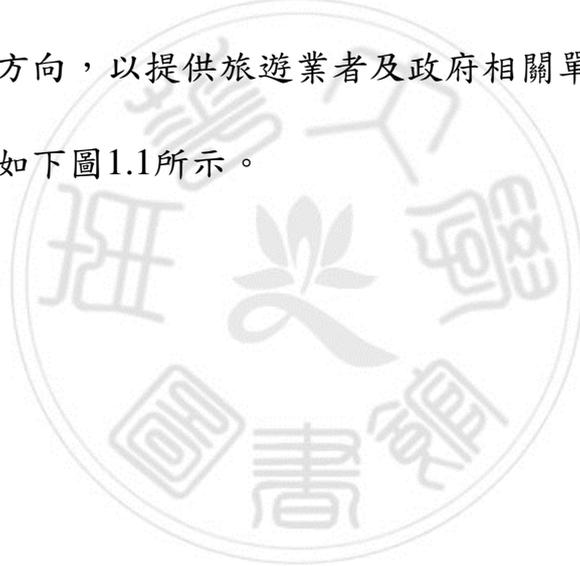
## 第五章 結論與建議

依照資料分析的結果彙整出結論與建議，並提供給旅遊業者及政府相關單位參考，以及作為後續研究者的參考與建議。

## 1.4 研究流程

本研究內容分為緒論、文獻探討、研究方法、研究結果與討論、結論與建議等五部分。首先，在緒論部份先確定研究動機與目的，隨後蒐集教師、旅遊業者、人格特質、旅遊表現、旅遊品質、旅遊評價以及實證研究等相關文獻，再就文獻建立研究架構與研究假設，依此設定本研究之問卷，進行相關問卷發放，整合所有問卷資料後，利用軟體SPSS18版進行統計分析，驗證本研究之研究架構與假設，並依此產生研究結果，提出相關建議與未來研究的方向，以提供旅遊業者及政府相關單位之參考。

有關研究流程如下圖1.1所示。



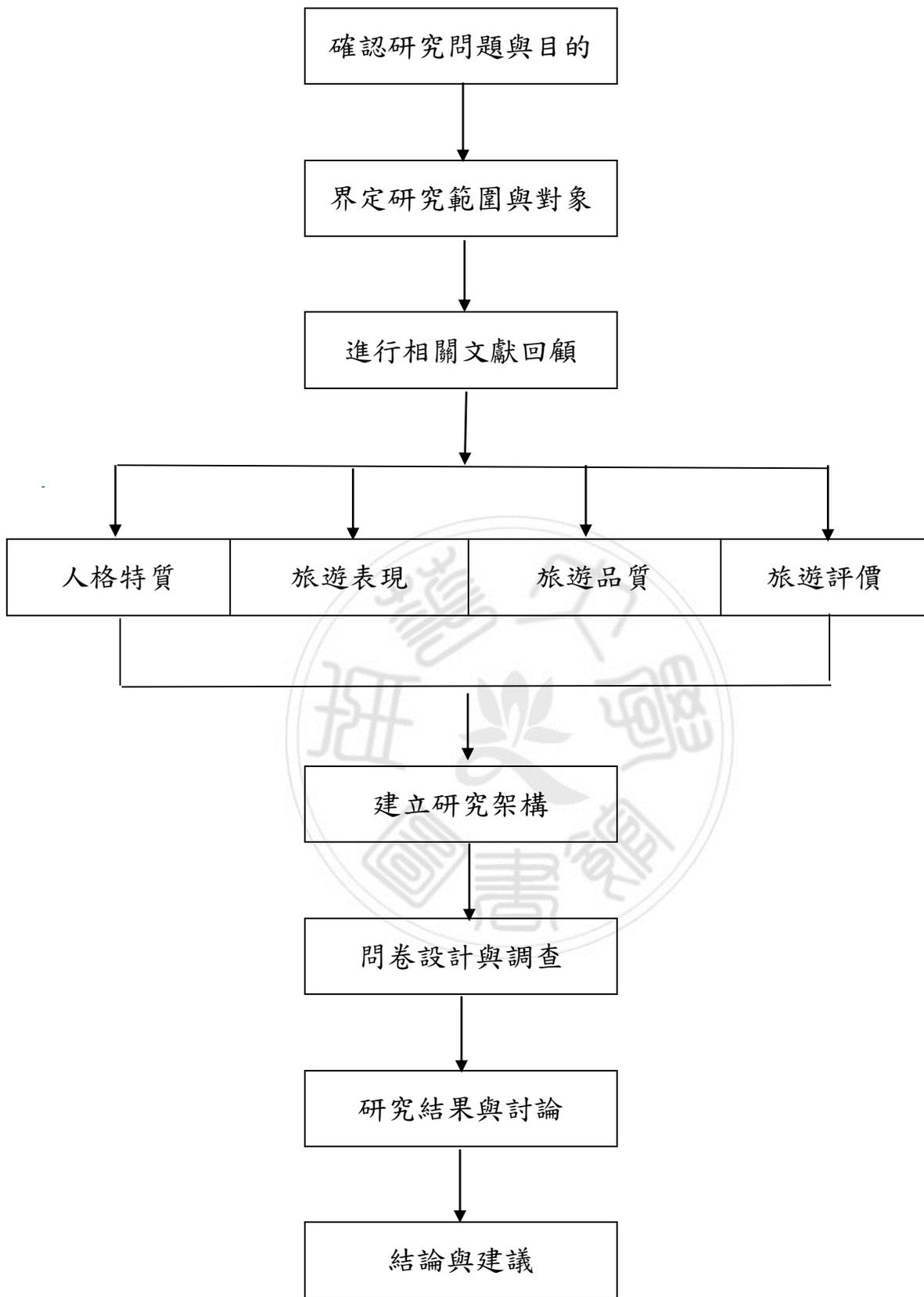


圖 1.1 研究流程圖

## 1.5 研究對象與限制

本研究依研究目的而界定研究範圍與限制如下：

### 1.5.1 研究對象

本研究範圍設定為曾參與海外團體旅遊之台灣地區公立幼兒園、國小、國中、高中（職）教師(含兼任主任、兼任組長及代理、代課教師)，以及任職於旅行社或旅遊相關行業之導遊、領隊、行政人員、主管級人員等旅遊從業人員。

### 1.5.2 研究限制

- 一、本研究因時間、人力與財力有限，所以在研究中研究的樣本數可能受限。
- 二、本研究之對象為參與海外團體旅遊之台灣地區公立幼兒園、國小、國中、高中（職）教師，但由於缺乏母體名單，僅能透過認識的親朋好友及相關業者發放問卷，進行便利抽樣，研究結果可能無法推及所有的教師族群。
- 三、影響教師旅遊表現感受的因素相當多，研究者在考量研究目的後，只針對個人背景變項、人格特質、旅遊表現、旅遊品質與旅遊評價進行相關討論。

## 第二章 文獻探討

本章主要是針對教師、旅遊業者、人格特質、旅遊表現、旅遊品質與旅遊評價的相關文獻進行回顧。本章共分為六節，第一節是教師，第二節旅遊業者，第三節是人格特質，第四節是旅遊表現，第五節是旅遊品質，第六節是旅遊評價，而本章所回顧的文獻資料為本研究設計問卷之理論依據。

### 2.1 教師

教師原指依師資培育法之規定取得教師資格，經甄試通過及經學校聘任者。因應社會快速變遷與少子化風暴，各級學校為避免教師超額須調職他校均實施員額控管，教師缺額則聘請代理、代課教師。本研究對象係指台灣地區之公立幼兒園、國小、國中、高中（職）教師（含兼任主任、兼任組長及代理、代課教師）。

### 2.2 旅遊業者

#### 2.2.1 旅遊

係指除了工作與其他必要責任外，人們從本身居住或工作的地方，短暫性遷移至與以往生活所面對之環境大不相同的目的地，而在目的地所從事之旅行遊覽。

## 2.2.2 旅遊業者

旅遊業者係指任職於旅行社或旅遊相關行業之導遊、領隊、行政人員、主管級人員等。

## 2.3 人格特質

人格一詞是源自於拉丁語「persona」，其意思是面具(mask)，是指古代戲劇中，演員扮演不同特質個性的人，藉由戴面具扮演不同的角色，個人就會有不同的思想、習慣、說話方式與表情動作，後來衍生為人格，此乃是指支配個人行動、思想、習慣、說話、表情等的一種特性(余昭，1989)。換句話說，人格指的不只是個人而已，而是一個更豐富的整體。

### 2.3.1 人格特質之定義

國內外相關學者及研究領域都曾對人格(Personality)下過不同定義。簡而言之，「人格」是一個人對人對己對事物以及對整個環境做適應時，所顯示的獨特個性，此獨特個性係由個人在其遺傳、環境、成熟以及學習等各種因素交互作用下，表現於身心各方面的特徵所組成(盧瑞陽，1993)。

現今所用的人格概念，是十八世紀才出現，是個人真正的自我，包括內在動機、情緒、習慣、思想等(詹益民，1996)。人格源自個體內一致的行為模式與內在歷程，一致的行為模式重點在於人格是穩定而一致的，

個人內在歷程指人與人之間的人際歷程，內在歷程包括所有的情緒、動機與認知發生在深層，卻影響我們的行為感受(林宗鴻，2003)。

國內外各學派學者都認同「人格」確實可以表達個人和他人不同的特質，但在定義之解釋上卻有所差異，下表 2.1 列出不同學者的人格定義：

表 2.1 人格的定義

作者	定義
Allport (1961)	人格是心理系統的動態組合，是決定個人適應外在環境的獨特形式。
Soctt&Mitchell (1972)	人格的行程是一連串心理層面成長與發展的累積。
Magnusson (1989)	支配一個人在真實生活中，如何思考、感覺、行動及反應的一種方式。
David&Stanley (1989)	人格乃是可以判定個人與他人間，共同性與差異性的一組持久穩定的特質及傾向。
楊國樞 (1994)	是一種有組織和有獨特性的思想和行為型態，使個人能以特有的適應方式表現於所生存的世界。
謝淑芬 (1999)	個人對所有人事物所顯示異於他人的獨特性格，且獨特性格經遺傳、外在環境與學習的相互作用下，具有一定的獨特、複雜、統整與持久性。
張鳳燕 (2002)	人格是一個體身心之獨特的組織，它影響著個人在社會與物理環境中所產生的行為與反應。在這些特性中，有些是此人完全獨有的（如記憶、習慣、怪癖），有些則與一些人、許多人或其他所有人共有。
葉重新 (2004)	個人在不同場合中，表現出一致性的行為特質，以及個人有自己獨特的性格特質。
Funder (2004)	人格是個人對心理、生理和社會環境的適應性和交互作用所顯示的獨特性格，而個體的心理特質和機制具有相當的組織性和持久性。
Larsen and Buss (2005)	人格是個人對心理、生理和社會環境的適應性和交互作用所顯示的獨特性格，而個體的心理特質和機制具有相當的組織性和持久性。

表 2.1 人格的定義 (續)

作者	定義
Mayer (2007)	人格為身心各部分 (如：動機、情感、行為模式和自我) 所構成的體系，而這一體系被用來組織、發展和表達在個人的行為上。
Cervone and Pervin (2009)	人格由個體持久且獨特的思維、感覺和行為模式所組成的心理素質。
張春興 (2009)	人格指的是個體對人、事、物和外在環境所表現的獨特性格，且由身心各方面 (如：動機、行為和自我觀念) 所組成，具有一定的組織和持久性。
李育成 (2012)	「人格」，指的是由身心各方面的特質所組成的生理體系，而此一體系經由相互作用、發展和影響在一個人的行為表現上。

資料來源：郭亮好 (2012) 及本研究整理

人格特質的研究原屬於人格心理學的範疇，其理論發展與相關研究已有相當久遠的歷史。人格特質(personality)是由特質論學派所發展出來的概念，指個體在思想、情感、行為上所呈現之具有一致性的型態

(Johnson,1997)。自 1937 年 Allport 出版「人格：一項心理學詮釋」

(Personality: A psychological Interpretation) 後，人格特質論逐漸發展成重要的人格理論派別，近年來重新受到重視，目前人格特質已被廣泛應用於各領域的研究。下表 2.2 整理出不同學者對於人格特質的定義：

表 2.2 人格特質定義

作者	定義
Galton (1884)	提出人格特徵名詞
Barker (1963)	個體會以一種由天生所賦予的能力，再加上後天環境所影響（諸如在學校中、工作上經由學習所累積而來的各種力量所交互作用而形成的結果）的特殊人格表現出來，而與他人有所不同。
Helmreich (1984)	是個人相對持久的特性，它不會因外在干擾（如：行為舉止的培養）而改變原有的特徵。
李美枝 (1985)	是指人與人之間存在差異的情感、思維等心理屬性和特定且持久的行為型態。
Costa and McCrae (1992)	為個體表現出的思維、感受和行為模式的總和且異於他人的獨特性格，整體行為上具有一致和持續性。
Pervin (1993)	從特質理論解釋人格特質，是由一系列人格特性所組成，且特質是人格的基本架構，影響個體行為。
Robbins (1995)	不同的情境中個體行為持續的出現，如積極、懶惰、忠誠、順從、害羞或具攻擊性等特徵。
Johnson (1997)	是由特質論學派所發展出來的概念，指個體在思想、情感、行為上所呈現之具有一致性的型態。
李雯娣 (2000)	人格特質並非是一靜態特徵，而是一種動態的影響，會影響個體如何選擇、適應及形塑其周遭環境。
周蕙莉 (2003)	用來表示一個人的思考模式、感情表達和行為特性之一般總和，用來區辨自己與他人的一種獨特性質。

資料來源：郭亮好（2012）及本研究整理

綜合以上學者的看法，人格特質是指一個人的思想與行為模式，受到環境影響和社會化的過程中所形成的獨特身心組成，在與環境互動時，其行為與思想具有一致性、持久性與穩定性。

### 2.3.2 人格特質相關理論之探討

彭意維與葉怡矜(2006)在研究中指出人格特質的起源，最先是來自於 Galton (1884) 提出用人格特徵來描述人。Norman 以 Allport 等學者 1963 年

以因素分析等統計方法分析出五種人格因素分類，並由 Goldberg 於 1981 年正式命名五人格因素為「Big Five」，目前最被廣為接受的是 Costa & McCrae 所提出的五大類人格特質構面。

「人格特質論」(trait theory of personality) 主張每個人有不同的性格特質，即使在不同情境下仍然顯現出相當穩定的性格特徵，因此特質論學派特別看重人格的穩定性、持久性。人格特質相關研究中最常被引用的有三類：「五大人格特質」(the big five model)、「AB 型人格特質」(type A personality or type B personality)及「內外控人格特質」(locus of control)，近年來五大人格特質是其中最受重視的概念之一。Norman(1963)提出五種人格向度命名人格特質，廣泛地為後續研究所引用，被稱之為「Norman 的五大人格特質(Norman's Big Five)」或簡稱「五大人格特質(Big Five)」，包括情緒穩定性、外向性、宜人性、嚴謹性以及文化性。之後，Costa 和 McCrae(1985)進一步將 Norman(1963)的五大人格特質區分修改為外向性(extraversion)、神經質(neuroticism)、經驗開放性(openness experience)、友善性(agreeableness)及嚴謹性(conscientiousness)，因此五大人格特質的結構至此發展完成。

現今最為各界所廣大接受和使用的即為 Costa 和 McCrae 兩位學者所發展出的「五大人格特質」，此五大人格特質的構面普遍受到學者的認同及重視，並廣泛地被應用在心理學、社會學和管理學的領域中(Digman,

1990)。本研究即是參考 Costa & McCrae 所提出的五大類人格特質為研究構面，其五個向度意義及典型特徵說明如下表 2.3：

表 2.3 人格五因素模型

特質規準	人格特質低分者	人格特質高分者
開放性 (Openness, O) 個體積極尋求的自身經驗狀況，以及個體對於陌生事物的接受度及冒險度	保守的、興趣缺缺的、不具藝術性的、不具分析能力的	好奇的、興趣廣泛的、具原創性的、富想像力的、非傳統的
嚴謹性 (Conscientiousness, C) 個體的組織能力、堅持度，以及目標導向行為的動機狀態	缺乏目標的、不可信賴的、懶惰的、粗心的、散漫的、享樂主義的、隨便的、缺乏工作意志的	具組織力的、可信賴的、工作熱心的、自我規範的、守時的、有道德原則的、井然有序的、熱忱的、鍥而不捨的
外向性 (Extraversion, E) 人際互動的特質和強度，如：積極主動程度、刺激需求的程度，以及喜悅感	保留的、冷漠的、不熱情的、嚴肅的、工作導向的、羞怯的、安靜的	高度社交的、活躍的、健談的、人本導向的、樂觀的、享受愛情的、親切的
友善性 (Agreeableness, A) 個體的人際互動特質，探討個體面對事物時，所展現的同情或敵對的認知、情意、態度之表現	嚴肅的、粗暴的、多疑的、不合作的、復仇心心重的、無情的、易怒的、虛偽的	溫暖的、本性良好的、可信賴的、樂於助人的、能原諒人的、相信他人的、正直坦率的
神經質 (Neuroticism, N) 個體憂慮的傾向，如：不切實際的念頭、過度慾望或衝動，以及不適應等	冷靜、放鬆的、非情緒化的、勇敢的、有安全感的、自我滿足的	焦慮的、緊張的、情緒化的、缺乏安全感的、不適應的、憂鬱的

資料來源：黃堅厚 (1999)，人格心理學。

## 2.4 旅遊表現

本研究旅遊表現之操作性定義，係指參與團體旅遊時是否會遵守規範，與人相處的態度，對事情的看法，以及遇到問題的反應程度。

## 2.5 旅遊品質

品質(Quality)是知覺的一種感受，一般是顧客在消費、使用、體驗後，實際感受和之前經驗有所期望而做對比，所反映出來的Murphy, Pritchard, and Smith (2000)。其中Deming, Juran and Crosby 所提出的品質偏重於有形商品的品質問題。Goetsch and Davis (1994)提出品質有兩種，一種是有形產品的品質，另外一種是無形的服務、人員、流程和環境等品質。

一項產品當服務的表現和消費者的期望相等或是高於期望的水準，就會有「品質」的感受(Flick & Ritchie, 1991)。若能提供高品質的服務是可以使觀光目的地更成功的重要因素之一(Flick & Ritchie, 1991)。旅遊產品通常是生產與消費同時進行，二者缺一不可，因此旅客和旅客之間，旅客和服務人員之間，因為互動的頻繁，而對旅遊產品的品質造成重要影響。(陳明德，2002)。

Murphy, et al. (1999)將目的地的產品和設施(service infrastructure)與目的地環境(destination environment)的體驗，會在旅客心中形成一個整體性感受，服務設施包括觀光旅遊產品，例如住宿、交通、旅行、食物、娛樂、購物等；目的地環境則為外在之環境，譬如氣候、政治、經濟、文化、社會因素(王信惠，2007)。因此陸客來台觀光，在整體旅遊品質上，產品本身(如：行程、交通、住宿等等)服務表現是最直接的。

學者王信惠(2010)針對宗教觀光地有提到旅遊意象、知覺價值、旅遊品質、滿意度與遊後行為意圖關係之研究--以北港為例；另外學者張益壽(2010)針對觀光列車提到旅遊品質、知覺價值、滿意度與遊後行為意向關係之研究--以東方美人號為例；林心怡(2008)國人在國內進行國民旅遊活動，領團人員是身兼導遊及領隊的角色，也是旅遊品質執行者和保障者；王毓翎(2013) 如何提升陸客來台觀光之旅遊品質，瞭解陸客來台觀光之旅遊品質及旅遊品質的評估架構、指標權重之建立。

## 2.6 旅遊評價

對選定之評價對象判斷的過程即為評價 (Evaluation)，評價過程就是一個綜合計算、觀察和諮詢等方法的一個複合分析過程 (游萬來，1992)。Bloom (1956) 將評價作為人類思考和認知過程的等集結構 (Hierarchical Organization) 模型中最基本的因素，在人類認知處理過程的模型中，思考和評價為最複雜的兩項認知活動，評價就是對一定的想法、方法和材料等做出價值判斷的過程，是運用標準對事務的準確性、實效性、經濟性以及滿意度等方面進行評估的過程。評價就是通過評價者對評價的對象各個方面，並根據評價標準進行量化和非量化的測量過程，最終得到一個可靠且合乎邏輯的結論 (張繼洋，2011)。

人類的一切活動都是為了發現價值、創造價值、實現價值和享用價值，而評價就是人類發現、揭示價值的一種根本方法，在人類活動中，評

價具有四種最基本的功能：一為判斷功能，二為預測功能，三為選擇功能，四為導向功能。評價最基本的形式其一，是以人的需要為尺度，對已有的客體做出價值判斷；其二，是以人的需要為尺度，對將要形成的客體之價值做出判斷；其三，是將同樣具有價值的客體進行比較，確定其中哪一個更有價值，更值得爭取，這對價值序列的判斷，也可稱為對價值程度的判斷；其四，在評價中最重要的，處於中心地位的就是導向功能。唯有通過對價值的發現、預測、選擇的評價，價值判斷才可以實現。總而言之，想使實踐活動滿足人的需求，是離不開評價的導向功能（馮平，1995）。

消費者對於某種品牌喜好或討厭的程度稱之為品牌評價（Brand Evaluations）（Assael,1992）。王又鵬、黃俊英、洪順慶（1994）認為消費者對於採取促銷策略的品牌的情感與認知即是品牌評價，又將品牌評價區分為品牌偏好、品質認知與參考價值認知三個部分。Kim & Lavack（1996）則認為品牌評價應包含消費者態度、知覺價值與購買意願。

本研究旅遊評價之操作行定義，係指對曾參與過的團體旅遊活動各項安排的實際感受與同意程度做個整體的評估。

### 第三章 研究方法

本研究為瞭解教師人格特質、旅遊表現、旅遊品質與旅遊評價各變項間之關係進行分析探討，本章以第一章的研究背景、動機與目的及第二章的文獻探討為基礎，建立本研究的觀念性模型與研究方法的說明。其內容分為研究架構、研究假設、研究對象與內容、問卷設計、資料分析方法等小節，分別敘述說明如下：

#### 3.1 研究架構

本研究主要依據研究目的並參考相關文獻的理論基礎，對於人格特質、旅遊表現、旅遊品質與旅遊評價等變項之關係進行推論後，提出以下的研究架構（圖 3.1），可以更清楚的了解構面間的關係與整體研究架構。

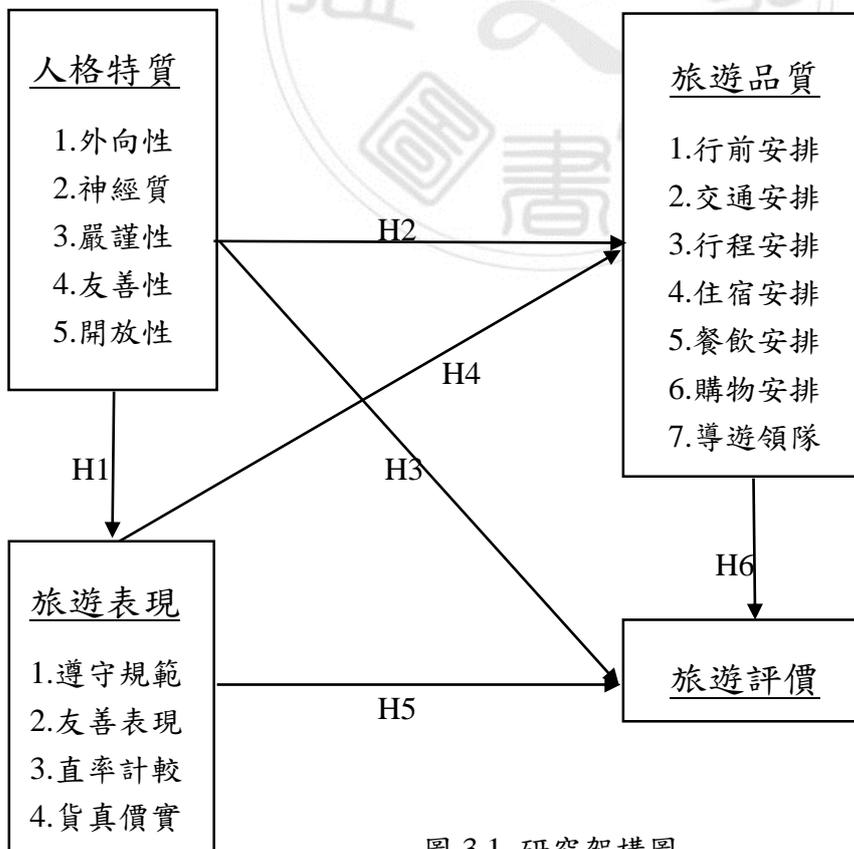


圖 3.1 研究架構圖

## 3.2 研究假說

根據第二章的文獻探討，本研究提出下列研究假說，盼能透過調查而蒐集到的資料，運用因素分析、迴歸分析，驗證這些假說的成立與否，並探討教師及旅遊業者對教師在旅遊表現感受之差異性。研究假說分述如下：

假說 1：不同人格特質的教師會有不同的旅遊表現。

假說 2：不同人格特質的教師會有不同的旅遊品質。

假說 3：不同人格特質的教師會有不同的旅遊評價。

假說 4：教師的旅遊表現會影響到旅遊品質。

假說 5：教師的旅遊表現會影響到旅遊評價。

假說 6：教師的旅遊品質會影響到旅遊評價。

假說 7：教師及旅遊從業人員對教師在旅遊表現之看法有差異。

假說 8：教師及旅遊從業人員對教師在旅遊評價之看法有差異。

## 3.3 研究對象與內容

本研究針對曾參與海外團體旅遊之台灣地區幼兒園、國小、國中、高中（職）教師進行問卷調查。研究內容主要以文獻探討與問卷調查所蒐集之資料為主，瞭解教師人格特質、旅遊表現、旅遊品質與旅遊評價之現況與關係。在人格特質方面，研究者由文獻探討歸納整理出五個構面，分別為「外向性」「神經質」「嚴謹性」「友善性」及「開放性」；旅遊表現

方面，經探索性因素分析，歸納出四個構面，分別為「遵守規範」「友善表現」「直率計較」及「貨真價實」四個層面；旅遊品質方面，則以「行前安排」「交通安排」「行程安排」「住宿安排」「餐飲安排」「購物安排」「導遊領隊」七個向度為主；最後為「旅遊評價」。

另外針對旅遊從業人員（導遊、領隊、行政工作及主管人員等）進行問卷調查，主要瞭解旅遊從業人員對教師旅遊的表現與旅遊的評價之看法，問卷題項同教師問卷，並將教師問卷的第一人稱改為第三人稱複數來提問。

### 3.4 問卷設計

本研究採用問卷調查法，以便利抽樣的方式進行資料的收集。研究問卷設計係屬於量化研究，量表依據國內外相關文獻探討及專家效度問卷，進行效度審核後編修建構而成。

本研究在量表初步編製完成後，對教師發放預試問卷，總計 100 份，共回收有效預試問卷 77 份，透過信效度分析並修正成正式問卷。正式問卷發放時間為 2014 年 3 月 17 日至 2014 年 4 月 21 日，回收 465 份問卷，經剔除填答不完整的問卷後，實際獲得 438 份問卷。旅遊從業人員部分運用 Google 表單以便利抽樣的方式進行資料的收集，實際獲得 60 份問卷。

本研究教師問卷共有四個研究變項，加上基本資料，問卷共可分為五個部分。旅遊從業人員問卷共有二個研究變項，加上簡答題、基本資料，

問卷共可分為四個部分。設計以李克特(likert scale)五點尺度為主，「非常不同意」、「不同意」、「普通」、「同意」、「非常同意」分別給予 1、2、3、4、5 的分數，而問卷中若有反向問題時，則給予反向計分。

### 3.4.1 教師問卷

#### 3.4.1.1 人格特質量表

本研究以 Costa 和 McCrae (1985)及郭亮好(2012)之題項內容來建構，問卷經由專家審查，將量表訂為 25 題。其五個構面與題項如表 3.1 所示。

表 3.1 人格特質量表

構面	題項	題項來源
外向性	1. 我是團體中的靈魂人物。 2. 我善於與人相處。 3. 我很容易交到朋友。 4. 我懂得引起他人注意。 5. 我不喜歡說話。	Costa and McCrae(1985)、郭亮好(2012)
神經質	6. 我時常覺得憂鬱。 7. 我時常感到情緒低落。 8. 我不喜歡我自己。 9. 我時常情緒搖擺不定。 10. 我容易感到緊張。	
嚴謹性	11. 我隨時做好萬全準備。 12. 我做事有計畫且忠於它。 13. 我能實現我的計畫。 14. 我做事容易分心。 15. 我只管完成自己份內的工作就好。	
友善性	16. 我會讚美別人。 17. 我會尊敬他人。 18. 我總相信別人的出發點是好的。 19. 我不管他人的感受。 20. 我會用言語羞辱他人。	

構面	題項	題項來源
開放性	21. 我相信藝術是重要的。 22. 我有豐富的想像力。 23. 我樂於聽到新的想法。 24. 我比較喜歡想改變現況的人。 25. 在與他人交談時，我總會炒熱氣氛。	Costa and McCrae(1985)、郭亮好(2012)

### 3.4.1.2 旅遊表現量表

如研究之背景動機內容所言，教師的個性較為嚴謹、勤儉，成為旅行社導遊以及領隊心中最討厭的三「師」之一，被認定有職業病，常會不自覺地指正別人、小氣以及容易與人斤斤計較，使得帶團的旅行社導遊、領隊感到很困擾。本量表之主要題項發展即是以此為討論來源，並參考郭亮好(2012)之題項內容來建構，經探索性因素分析，歸納出四個構面，問卷經由專家審查，將量表訂為 17 題。其四個構面與題項如表 3.2 所示。

表 3.2 旅遊表現量表

構面	題項	題項來源
遵守規範	1. 我會遵守旅遊團體規範事項。 2. 領隊、導遊宣布事項我會配合。 3. 集合時間我會準時到達。 11. 旅遊中有任何問題我會視狀況再決定如何處理。	郭亮好(2012)、 本研究自行擬定 題項並透過專家 檢測後修訂
友善表現	4. 我是容易與人溝通的。 5. 我會尊重他人的言行舉止。 6. 我會友善對待他人。 7. 我會設身處地為別人著想的。	
直率計較	8. 我常會不自覺的指正他人。 9. 我容易與人斤斤計較。 10. 旅遊中有任何問題我會馬上反應。 12. 當旅遊品質不如預期時，我會漠視，自認倒楣。 13. 當旅遊品質不如預期時，我會馬上反應，據理力爭。	

構面	題項	題項來源
貨真價實	14. 我願意支付較高的價錢以享受較好的旅遊服務。 15. 在旅遊中我認為有美食佳餚是重要的。 16. 在旅遊中我認為住宿品質是重要的。 17. 使用者付費，一分錢、一分貨。	

### 3.4.1.3 旅遊品質量表

本研究主要題項來源參考吳文傑、李雨師、黃蘭茵、鍾機福 (2012) 期刊內容，吳文哲 (2012)、徐麗華 (2014) 問卷題項，問卷經由專家審查，將量表訂為 44 題。其七個構面與題項如表 3.3 所示。

表 3.3 旅遊品質量表

構面	題項	題項來源
行前安排	1. 行前舉辦說明會。 2. 提供完整旅遊資訊管道、官方網站、行程手冊。 3. 依各景點提供完整、通透旅遊行程相關資訊。 4. 說明旅遊中特別注意事項或應備物品。 5. 能詳細解答我所提出的問題或疑慮。 6. 代辦各項證件及代為申辦各項手續。	吳文傑、李雨師、黃蘭茵、鍾機福 (2012)、吳文哲 (2012)、徐麗華 (2014)
交通安排	7. 安排交通工具依規定準時接駁。 8. 安排安全舒適的交通工具。 9. 安排交通工具車況良好，司機友善。 10. 安排交通工具是乾淨清潔的。 11. 航空公司班機轉機很順暢。	
行程安排	12. 安排的景點與表訂行程相符。 13. 景點具有可看度、豐富性。 14. 當地文化、旅遊景點解說詳盡。 15. 景點與景點之間移動順暢。 16. 安排的行程讓團員覺得有價值。 17. 自費行程內容事前詳細說明。 18. 自費行程收費合理、品質佳。 19. 妥善安排未參與自費行程之團員。	
住宿安排	20. 安排飯店等級與表訂行程相符。 21. 安排的飯店具有舒適整潔的住宿環境。 22. 安排住宿安全的飯店。 23. 安排住宿的房型與原訂的相符。	

表 3.3 旅遊品質量表 (續)

構面	題項	題項來源
餐飲安排	24. 安排的餐食內容與表訂行程相符。 25. 安排的餐廳具有清潔衛生的環境。 26. 安排的的菜餚或風味餐有特色。 27. 安排的餐食內容新鮮乾淨。 28. 安排的餐食內容分量足夠。	吳文傑、李雨師、黃蘭茵、鍾機福 (2012)、吳文哲 (2012)、徐麗華 (2014)
購物安排	29. 安排的行程方便購物。 30. 安排的購物時間適當。 31. 在當地購買的商品品質不錯。 32. 在當地購買的商品價格較優惠。 33. 旅遊過程中有被強迫購物的感覺。 34. 購物行程壓縮到參觀景點的時間。	
導遊領隊	35. 領隊、導遊具有良好的帶團專業。 36. 領隊、導遊具有良好的接待服務態度。 37. 領隊、導遊具有良好的解說能力與知識。 38. 領隊、導遊對於團員的諮詢能迅速解答。 39. 領隊、導遊對於團員的意見能迅速有效處理。 40. 領隊、導遊能了解團員的特定需求。 41. 領隊、導遊對團員的抱怨會作完善處理。 42. 領隊、導遊確實按照既定行程完成服務。 43. 領隊、導遊有突發狀況的應變能力。 44. 領隊、導遊隨時注意團員的安全。	

#### 3.4.1.4 旅遊評價量表

本研究主要題項來源參考林翠瑛、王桂圓、沈易利 (2012) 期刊問卷題項，問卷經由專家審查，將量表訂為 9 題。其題項如表 3.4 所示。

表 3.4 旅遊評價量表

構面	題項	題項來源
旅遊評價	1. 行前代辦事項、旅遊資料及說明會內容令人滿意。 2. 交通安排令人滿意。 3. 行程安排令人滿意。 4. 住宿安排令人滿意。 5. 餐飲安排令人滿意。 6. 購物行程令人滿意。 7. 服務態度令人滿意。 8. 專業知識令人滿意。 9. 整體的旅遊環境乾淨舒適安全令人滿意。	林翠瑛、王桂圓、沈易利 (2012)

### 3.4.2 旅遊從業人員問卷

旅遊從業人員問卷共分四部份，第一部份是「對教師參與旅遊的表現看法量表」，第二部份是「對教師參與旅遊的評價看法量表」，主要題項來源參考同教師問卷，第三部份是開放性的簡答題，第四部份是「個人基本資料」。

## 3.5 資料分析方法

本研究之問卷回收後，檢視問卷填答後，以 SPSS 套裝軟體進行資料分析，藉由資料分析進行研究假設之驗證。本研究採用描述性統計分析、信度分析、因素分析、迴歸分析、t 檢定與變異數分析。

### 3.5.1 描述性分析

本研究運用描述性統計分析受訪者之基本資料，對樣本資料有初步的瞭解。對各變項進行初步簡單的分析，並清楚敘述樣本結構。

### 3.5.2 信度分析

信度分析是檢測問卷衡量的穩定性與一致性。本研究使用 Cronbach's  $\alpha$  值來檢測量表各變項之內部一致性。Guelford (1965)  $\alpha$  係數若大於 0.7 表示高信度，介於 0.7~0.35 之間表示中信度，而小於 0.35 以下表示低信度。

### 3.5.3 因素分析

探索性因素分析，理論概念仍在摸索階段，由一些問題中歸納出構念；驗證性因素分析，用來分析題項及因素構面之關係，以因素負荷量及解釋變異量來判斷個別題項與相對因素的關係及其收斂情形，並透過構面間相關係數的高低，來區別題項效度。

### 3.5.4 迴歸分析

是一種試圖以一個或多個獨立(自)變數來解釋另一個相依(因)變數。

### 3.5.5t 檢定與變異數分析

變異數分析為一種統計分析方法，係將一組資料所發生之總變異，依其可能發生變異的來源分為數個部分，每一部分均可歸因於某種原因，經由不同變異來源的測度，可瞭解各種變異因素之間是否顯著差異。

## 第四章 研究結果與討論

本章將針對樣本進行資料分析，對所得到的結果加以說明，第一節針對有效樣本之背景變項進行基本描述；第二節進行量表之信效度分析；第三節進行區別效度分析；第四節為研究構面敘述性統計分析；第五節迴歸分析；第六節為教師樣本資料 t 檢定與變異數分析；第七節為教師與旅遊從業人員差異分析；第八節為研究假設檢定。

### 4.1 人口統計變數分析

本研究針對曾參與海外團體旅遊之台灣地區公立幼兒園、國小、國中、高中（職）教師進行問卷調查，實際發放 500 份問卷，回收 465 份問卷，經剔除填答不完整的問卷後，實際獲得 438 份問卷；旅遊從業人員部分運用 Google 表單以便利抽樣的方式進行資料的收集，實際獲得 60 份問卷。

#### 4.1.1 教師個人背景資料分析

本研究之教師背景變項包括「性別」、「年齡」、「婚姻狀況」、「教育程度」、「服務層級」、「擔任職務」、「正職或代理(課)」、「服務年資」、「工作地」、「個人月所得」、「出國頻率」等十一項。分析結果如表 4.1 所示，並加以敘述如下：

一、性別：受訪者樣本的性別分布以女性佔 71%；而男性佔 29%。

二、年齡：受訪者樣本的年齡分布以 41-50 歲最多，佔 44.52%；其次是

31-40 歲，佔 34.93%；30 歲以下佔 13.47%；51 歲以上最少，佔 7.08%。

三、婚姻狀況：受訪者樣本的婚姻狀況分布以已婚最多，佔 65.53%；其次是未婚，佔 32.19%；離婚佔 1.83%；其他最少，佔 0.46%。

四、教育程度：受訪者樣本的教育程度分布以研究所以上最多，佔 50.91%；其次是一般大學，佔 24.66%；師範學院（大學）佔 24.43%。

五、服務層級：受訪者樣本的服務層級分布以國中最多，佔 42.01%；其次是國小，佔 36.53%；高中（職）佔 18.04%；幼兒園最少，佔 3.42%。

六、擔任職務：受訪者樣本的擔任職務分布以導師最多，佔 45.21%；其次是教師兼行政，佔 30.82%；純科任老師最少，佔 23.97%。

七、正職或代理(課)：受訪者樣本的正職或代理(課)分布以正職最多，佔 82.42%；其次是代理(課)，佔 17.58%。

八、服務年資：受訪者樣本的服務年資分布以 21 年以上最多，佔 23.06%；其次是 11-15 年，佔 22.37%；5 年以下佔 18.72%；16-20 年佔 18.49%；6-10 年最少，佔 17.35%。

九、工作地：受訪者樣本的工作地分布以北部最多，佔 37.21%；其次是南部，佔 22.37%；東部佔 20.32%；中部最少，佔 20.09%。

十、個人月所得：受訪者樣本的個人月所得分布以 50001-60000 元最多，

佔 26.4%；其次是 60001-70000 元，佔 23%；40001-50000 元佔 20.9%；70001 元以上佔 17.8%；40000 元以下最少，佔 11.9%。

十一、出國頻率：受訪者樣本的出國頻率分布以一年1次最多，佔39.2%；其次是其他（不定期或視狀況而定），佔32%；一年2到3次佔15.5%；二年1次佔11.9%；一年3次以上最少，佔1.5%。

表 4.1 教師受訪者的基本資料

類別資料 (樣本數：438)		人數 (位)	百分比 (%)	類別資料	人數 (位)	百分比 (%)	
性別	男性	127	29	職業	正職	361	82.42
	女性	311	71		代理(課)	77	17.58
年齡	30歲以下	59	13.47	服務年資	5年以下	82	18.72
	31-40歲	153	34.93		6-10年	76	17.35
	41-50歲	195	44.52		11-15年	98	22.37
	51歲以上	31	7.08		16-20年	81	18.49
婚姻狀況	未婚	141	32.19	工作地	21年以上	101	23.06
	已婚	287	65.53		北部	163	37.21
	離婚	8	1.83		中部	88	20.09
	其他	2	0.46		南部	98	22.37
教育程度	師範大學 (學院)	107	24.43	平均所得	東部	89	20.32
	一般大學	108	24.66		40000元以下	73	11.9
	研究所以上	223	50.91		40001-50000元	128	20.9
服務層級	幼兒園	15	3.42	出國頻率	50001-60000元	162	26.4
	國小	160	36.53		60001-70000元	141	23
	國中	184	42.01		70001元以上	109	17.8
	高中(職)	79	18.04		一年1次	240	39.2
職務	導師	198	45.21	一年2到3次	95	15.5	
	純科任老師	105	23.97	一年3次以上	9	1.5	
	教師兼行政	135	30.82	二年1次	73	11.9	
				其他	196	32	

資料來源：本研究整理

#### 4.1.2 旅遊從業人員個人背景資料分析

本研究之旅遊從業人員之背景變項包括「性別」、「年齡」、「教育程度」、「服務年資」、「擔任職務」、「人格特質傾向」等六項。分析結果如表(4.2)所示，並加以敘述如下：

- 一、性別：受訪者樣本的性別分布以女性佔 50%；男性佔 50%。
- 二、年齡：受訪者樣本的年齡分布以 41-50 歲最多，佔 43.3%；其次是 31-40 歲，佔 25%；30 歲以下佔 16.7%；51 歲以上最少，佔 15%。
- 三、教育程度：受訪者樣本的教育程度分布以大學最多，佔 81.7%；其次是研究所以以上，佔 11.7%；高中（職）最少，佔 6.7%。
- 四、服務年資：受訪者樣本的服務年資分布以 21 年以上最多，佔 40%；其次是 6-10 年，佔 23.35%；5 年以下 21.7%；11-15 年最少，佔 15%。
- 五、擔任職務：受訪者樣本的擔任職務分布以導遊最多，佔 30%；其次是主管級人員，佔 20%；其他，如業務，佔 20%；行政人員佔 16.7%；領隊最少，佔 13.3%。
- 六、人格特質傾向：受訪者樣本的人格特質傾向分布以友善性最多，佔 43.3%；其次是外向性，佔 33.3%；嚴謹性佔 10%；開放性佔 8.3%；神經質最少，佔 5%。

表 4.2 旅遊從業人員受訪者資料

類別資料 (樣本數: 60)		人數(位)	百分比 (%)
性別	男性	30	50
	女性	30	50
年齡	30 歲以下	10	16.7
	31-40 歲	15	25
	41-50 歲	26	43.3
	51 歲以上	9	15
教育程度	高中 (職)	4	6.7
	一般大學	49	81.7
	研究所以上	7	11.7
服務年資	5 年以下	13	21.7
	6-10 年	14	23.3
	11-15 年	9	15
	21 年以上	24	40
擔任職務	導遊	18	30
	領隊	8	13.3
	行政工作	10	16.7
	主管級人員	12	20
	其他	12	20
人格特質 傾向	外向性	20	33.3
	神經質	3	5
	嚴謹性	6	10
	友善性	26	43.3
	開放性	5	8.3

## 4.2 信效度檢定

本節將針對「人格特質」、「旅遊表現」、「旅遊品質」、「旅遊評價」四部份正式問卷量表進行因素分析，以驗證問卷之基本建構效度。因素負荷量未超過 0.5 之題項，應予以刪除 (Joreskog & Sorbom, 1989; Hair, Anderson, Tatham & Black, 1998)。Cronbach's  $\alpha$  係數是現今社會科學研

究中，最常見的一項判別信度的方式，Guelford (1965)  $\alpha$  係數若大於 0.7 表示高信度，介於 0.7~0.35 之間表示中信度，而小於 0.35 以下表示低信度；Nunnally (1978) 提出 Cronbach's  $\alpha$  值大於 0.5，即可接受。

#### 4.2.1 人格特質量表之信效度分析

本研究利用驗證性因素分析來檢驗教師人格特質量表之效度，利用 Cronbach's  $\alpha$  值來檢驗量表之信度。由表 4.3 可得知人格特質量表各問項之因素負荷量、各構面之解釋變異量以及 Cronbach's  $\alpha$  值。考量本研究之有效樣本數，以因素負荷量大於 0.5 為變數選取標準，以下針對五個因素作說明：

##### 一、外向性

此構面由五個題項所組成，經分析後，解釋變異量達 55.1%，因素負荷量皆大於 0.5，其中以「我很容易交到朋友」的因素負荷量最高 (0.86)，因素內部一致性 Cronbach's  $\alpha$  係數為 0.79。

##### 二、神經質

此構面由五個題項所組成，經分析後，解釋變異量達 66.7%，因素負荷量皆大於 0.6，其中以「我時常感到情緒低落」的因素負荷量最高 (0.90)，因素內部一致性 Cronbach's  $\alpha$  係數為 0.87。

##### 三、嚴謹性

此構面中原有之題項第 14 題與第 15 題「我做事容易分心」、「我只管

完成自己份內的工作就好」因素負荷量皆低於 0.5，故予以刪題。刪題後此構面由三個題項所組成，解釋變異量達 74.5%，各問項之因素負荷量皆高於 0.8，其中以「我做事有計劃且忠於它」的因素負荷量最高 (0.90)，因素內部一致性 Cronbach's  $\alpha$  係數為 0.83。

#### 四、友善性

此構面中原有之題項第 19 題與第 20 題「我不管他人的感受」、「我會用言語羞辱他人」因素負荷量皆低於 0.5，故予以刪題。刪題後此構面由三個題項所組成，解釋變異量為 60.9%，各問項之因素負荷量皆高於 0.6，其中以「我會尊敬他人」的因素負荷量最高 (0.85)，因素內部一致性 Cronbach's  $\alpha$  係數為 0.67。

#### 五、開放性

此構面中原有之題項第 25 題「在與他人交談時，我總會炒熱氣氛」因素負荷量低於 0.5，故予以刪題。刪題後此構面由四個題項所組成，經分析後，解釋變異量為 55.3%，因素負荷量皆大於 0.6。其中以「我樂於聽到新的想法」因素負荷量最高 (0.82)，因素內部一致性 Cronbach's  $\alpha$  係數為 0.73。

表 4.3 教師人格特質因素分析表

構面	問項	因素負荷量	特徵值	解釋變異量%	Cronbach's Alpha 值
外向性	我是團體中的靈魂人物。	0.71	2.75	55.1	0.79
	我善於與人相處。	0.78			
	我很容易交到朋友。	0.86			
	我懂得引起他人注意。	0.78			
	我不喜歡說話。	-0.53			
神經質	我時常覺得憂鬱。	0.87	3.33	66.7	0.87
	我時常感到情緒低落。	0.90			
	我不喜歡我自己。	0.79			
	我時常情緒搖擺不定。	0.84			
	我容易感到緊張。	0.65			
嚴謹性	我隨時做好萬全準備。	0.82	2.24	74.5	0.83
	我做事有計畫且忠於它。	0.90			
	我能實現我的計畫。	0.87			
友善性	我會讚美別人。	0.82	1.83	60.9	0.67
	我會尊敬他人。	0.85			
	我總相信別人的出發點是好的。	0.66			
開放性	我相信藝術是重要的。	0.75	2.21	55.3	0.73
	我有豐富的想像力。	0.69			
	我樂於聽到新的想法。	0.82			
	我比較喜歡想改變現況的人。	0.70			

資料來源：本研究整理

## 4.2.2 旅遊表現量表之信效度分析

### 4.2.2.1 教師旅遊表現量表之信效度分析

本節將針對教師旅遊表現量表中的四個次構面進行驗證性因素分析，以驗證問卷之基本建構效度，並利用 Cronbach's  $\alpha$  值來檢驗量表之信度。以下針對四個次構面做說明（如表 4.4）：

## 一、遵守規範

此構面由四個題項所組成，經分析後，解釋變異量 68.0%，因素負荷量皆大於 0.5，其中以「領隊、導遊宣布事項我會配合」的因素負荷量最高 (0.93)，因素內部一致性 Cronbach's  $\alpha$  係數為 0.83。

## 二、友善表現

此構面由四個題項所組成，經分析後，解釋變異量 75.4%，因素負荷量皆大於 0.8，其中以「我會尊重他人的言行舉止」、「我會友善對待他人」的因素負荷量最高 (0.89)，因素內部一致性 Cronbach's  $\alpha$  係數為 0.89。

## 三、直率計較

此構面中原有之題項第 10 題「旅遊中有任何問題我會馬上反應」其因素負荷量低於 0.5，故予以刪題。刪題後此構面由四個題項所組成，解釋變異量達 53.4%，各問項之因素負荷量皆高於 0.6，因素內部一致性 Cronbach's  $\alpha$  係數為 0.71。

## 四、貨真價實

此構面由四個題項所組成，經分析後，解釋變異量 60.3%，因素負荷量皆大於 0.7，其中以「在旅遊中我認為住宿品質是重要的」的因素負荷量最高 (0.81)，因素內部一致性 Cronbach's  $\alpha$  係數為 0.78。

表 4.4 教師旅遊表現因素分析表

構面	問項	因素負荷量	特徵值	解釋變異量%	Cronbach's Alpha 值
遵守規範	我會遵守旅遊團體規範事項。	0.91	2.72	68.0	0.83
	領隊、導遊宣布事項我會配合。	0.93			
	集合時間我會準時到達。	0.85			
	旅遊中有任何問題我會視狀況再決定如何處理。	0.54			
友善表現	我是容易與人溝通的。	0.83	3.02	75.4	0.89
	我會尊重他人的言行舉止。	0.89			
	我會友善對待他人。	0.89			
	我會設身處地為別人著想的。	0.86			
直率計較	我常會不自覺的指正他人。	0.75	2.14	53.4	0.71
	我容易與人斤斤計較。	0.76			
	當旅遊品質不如預期時，我會漠視，自認倒楣。	0.76			
	當旅遊品質不如預期時，我會馬上反應，據理力爭。	-0.65			
貨真價實	我願意支付較高的價錢以享受較好的旅遊服務。	0.71	2.41	60.3	0.78
	在旅遊中我認為有美食佳餚是重要的。	0.78			
	在旅遊中我認為住宿品質是重要的。	0.81			
	使用者付費，一分錢、一分貨。	0.80			

資料來源：本研究整理

#### 4.2.2.2 旅遊從業人員對教師參與旅遊的表現之看法信效度分析

本節將針對旅遊從業人員對教師參與旅遊的表現之看法量表中的四個次構面進行驗證性因素分析，以驗證問卷之基本建構效度，並利用 Cronbach's  $\alpha$  值來檢驗量表之信度。以下針對四個次構面做說明（如表 4.5）：

## 一、遵守規範

此構面由四個題項所組成，經分析後，解釋變異量 72.36%，因素負荷量皆大於 0.6，其中以「領隊、導遊宣布事項他們會配合」的因素負荷量最高 (0.93)，因素內部一致性 Cronbach's  $\alpha$  係數為 0.87。

## 二、友善表現

此構面由四個題項所組成，經分析後，解釋變異量 86.35%，因素負荷量皆大於 0.9，其中以「他們是容易與人溝通的」、「他們會友善對待他人」的因素負荷量最高 (0.94)，因素內部一致性 Cronbach's  $\alpha$  係數為 0.95。

## 三、直率計較

此構面由五個題項所組成，經分析後，解釋變異量 86.35%，因素負荷量皆大於 0.5，其中以「他們容易與人斤斤計較」的因素負荷量最高 (0.94)，因素內部一致性 Cronbach's  $\alpha$  係數為 0.95。

## 四、貨真價實

此構面由四個題項所組成，經分析後，解釋變異量 55.03%，因素負荷量皆大於 0.6，其中以「他們認為在旅遊中住宿品質是重要的」的因素負荷量最高 (0.81)，因素內部一致性 Cronbach's  $\alpha$  係數為 0.73。

表 4.5 旅遊從業人員對教師參與旅遊的表現之看法因素分析表

構面	問項	因素負荷量%	特徵值	解釋變異量%	Cronbach's Alpha 值
遵守規範	他們會遵守旅遊團體規範事項。	0.84	2.90	72.4	0.87
	領隊、導遊宣布事項他們會配合。	0.93			
	集合時間他們會準時到達。	0.92			
	旅遊中有任何問題我會視狀況再決定如何處理。	0.69			
友善表現	他們是容易與人溝通的。	0.94	3.45	86.4	0.95
	他們會尊重他人的言行舉止。	0.93			
	他們會友善對待他人。	0.94			
	他們會設身處地為別人著想的。	0.92			
直率計較	他們常會不自覺的指正他人。	0.75	2.92	58.4	0.76
	他們容易與人斤斤計較。	0.86			
	他們有問題會馬上反應。	0.81			
	當旅遊品質不如預期時，他們會漠視，自認倒楣	-0.56			
	當旅遊品質不如預期時，他們會馬上反應，據理力爭。	0.81			
貨真價實	他們願意支付較高的價錢以享受較好的旅遊服務。	0.68	2.20	55.0	0.73
	他們認為在旅遊中有美食佳餚是重要的。	0.77			
	他們認為在旅遊中住宿品質是重要的。	0.81			
	他們認為使用者付費，一分錢、一分貨。	0.70			

#### 4.2.3 旅遊品質量表之信效度分析

本節將針對教師旅遊品質量表中的七個次構面進行驗證性因素分析，以驗證問卷之基本建構效度，並利用 Cronbach's  $\alpha$  值來檢驗量表之信度。

以下針對七個次構面做說明（如表 4.6）：

##### 一、行前安排

此構面中原有之題項第 3 題「依各景點提供完整、通透旅遊行程相關

資訊」因其因素負荷量低於 0.5，故予於刪題。刪題後此構面由五個題項所組成，經分析後，解釋變異量 72.9%，因素負荷量皆大於 0.7，其中以「提供完整旅遊資訊管道、官方網站、行程手冊」的因素負荷量最高 (0.91)，因素內部一致性 Cronbach's  $\alpha$  係數為 0.91。

## 二、交通安排

此構面由五個題項所組成，經分析後，解釋變異量 77.8%，因素負荷量皆大於 0.8，其中以「安排交通工具是乾淨清潔的」的因素負荷量最高 (0.91)，因素內部一致性 Cronbach's  $\alpha$  係數為 0.93。

## 三、行程安排

此構面中原有之題項第 19 題「妥善安排未參與自費行程之團員」因其因素負荷量低於 0.5，故予於刪題。刪題後此構面由七個題項所組成，經分析後，解釋變異量 77.3%，因素負荷量皆大於 0.8，其中以「景點與景點之間移動順暢」的因素負荷量最高 (0.91)，因素內部一致性 Cronbach's  $\alpha$  係數為 0.95。

## 四、住宿安排

此構面由四個題項所組成，經分析後，解釋變異量 85.7%，因素負荷量皆大於 0.9，其中以「安排的飯店具有舒適整潔的住宿環境」的因素負荷量最高 (0.95)，因素內部一致性 Cronbach's  $\alpha$  係數為 0.94。

## 五、餐飲安排

此構面由五個題項所組成，經分析後，解釋變異量 80.0%，因素負荷量皆大於 0.8，其中以「安排的餐廳具有清潔衛生的環境」及「安排的餐食內容新鮮乾淨」的因素負荷量最高 (0.92)，因素內部一致性 Cronbach's  $\alpha$  係數為 0.94。

## 六、購物安排

此構面由四個題項所組成，經分析後，解釋變異量 71%，因素負荷量皆大於 0.8，其中以「安排的購物時間適當」及「在當地購買的商品品質不錯」的因素負荷量最高 (0.87)，因素內部一致性 Cronbach's  $\alpha$  係數為 0.87。

## 七、導遊領隊

此構面由十個題項所組成，經分析後，解釋變異量 79.1%，因素負荷量皆大於 0.8，其中以「領隊、導遊具有良好的接待服務態度」、「領隊、導遊具有良好的解說能力與知識」及「領隊、導遊對於團員的意見能迅速有效處理」的因素負荷量最高 (0.93)，因素內部一致性 Cronbach's  $\alpha$  係數為 0.97。

表 4.6 教師旅遊品質因素分析表

構面	問項	因素負荷量	特徵值	解釋變異量%	Cronbach's Alpha 值
行前安排	行前舉辦說明會。	0.76	3.65	72.9	0.91
	提供完整旅遊資訊管道、官方網站、行程手冊。	0.91			
	說明旅遊中特別注意事項或應備物品。	0.89			
	能詳細解答我所提出的問題或疑慮。	0.88			
	代辦各項證件及代為申辦各項手續。	0.82			
交通安排	安排交通工具依規定準時接駁。	0.87	3.89	77.8	0.93
	安排安全舒適的交通工具。	0.87			
	安排交通工具車況良好，司機友善。	0.89			
	安排交通工具是乾淨清潔的。	0.91			
	航空公司班機轉機很順暢。	0.86			
行程安排	安排的景點與表訂行程相符。	0.86	5.41	77.3	0.95
	景點具有可看度、豐富性。	0.90			
	當地文化、旅遊景點解說詳盡。	0.88			
	景點與景點之間移動順暢。	0.91			
	安排的行程讓團員覺得有價值。	0.89			
	自費行程內容事前詳細說明。	0.85			
	自費行程收費合理、品質佳。	0.86			
住宿安排	安排飯店等級與表訂行程相符。	0.91	3.43	85.7	0.94
	安排的飯店具有舒適整潔的住宿環境。	0.95			
	安排住宿安全的飯店。	0.93			
	安排住宿的房型與原訂的相符。	0.91			
餐飲安排	安排的餐食內容與表訂行程相符。	0.88	4.00	80.0	0.94
	安排的餐廳具有清潔衛生的環境。	0.92			
	安排的菜餚或風味餐有特色。	0.86			
	安排的餐食內容新鮮乾淨。	0.92			
	安排的餐食內容分量足夠。	0.90			
購物安排	安排的行程方便購物。	0.83	2.85	71.3	0.87
	安排的購物時間適當。	0.87			
	在當地購買的商品品質不錯。	0.87			
	在當地購買的商品價格較優惠。	0.81			

構面	問項	因素負荷量	特徵值	解釋變異量%	Cronbach's Alpha 值
導遊領隊導遊領隊	領隊、導遊具有良好的帶團專業。	0.84	7.91	79.1	0.97
	領隊、導遊具有良好的接待服務態度。	0.93			
	領隊、導遊具有良好的解說能力與知識。	0.93			
	領隊、導遊對於團員的諮詢能迅速解答。	0.92			
	領隊、導遊對於團員的意見能迅速有效處理。	0.93			
	領隊、導遊能了解團員的特定需求。	0.91			
	領隊、導遊對團員的抱怨會作完善處理。	0.86			
	領隊、導遊確實按照既定行程完成服務。	0.87			
	領隊、導遊有突發狀況的應變能力。	0.86			
	領隊、導遊隨時注意團員的安全。	0.85			

資料來源：本研究整理

#### 4.2.4 旅遊評價量表之信效度分析

##### 4.2.4.1 教師旅遊評價量表之信效度分析

本節將針對教師旅遊評價量表進行驗證性因素分析，以驗證問卷之基本建構效度，並利用 Cronbach's  $\alpha$  值來檢驗量表之信度。以下針對七個題項做說明（如表 4.7）：此構面中原有之題項第 3 題「住宿安排令人滿意」因其因素負荷量低於 0.5，故予於刪題。刪題後此構面由八個題項所組成，經分析後，解釋變異量 70.2%，因素負荷量皆大於 0.6，其中以「專業知識令人滿意」的因素負荷量最高（0.88），因素內部一致性 Cronbach's  $\alpha$  係數為 0.94。

表 4.7 教師旅遊評價因素分析表

構面	問項	因素負荷量	特徵值	解釋變異量%	Cronbach's Alpha 值
旅遊評價	行前代辦事項、旅遊資料及說明會內容令人滿意。	0.82	5.61	70.2	0.94
	交通安排令人滿意。	0.86			
	住宿安排令人滿意。	0.86			
	餐飲安排令人滿意。	0.88			
	購物行程令人滿意。	0.66			
	服務態度令人滿意。	0.88			
	專業知識令人滿意。	0.87			
	整體的旅遊環境乾淨舒適安全令人滿意。	0.85			

資料來源：本研究整理

#### 4.2.4.2 旅遊從業人員對教師參與旅遊的評價之看法信效度分析

本節將針對旅遊從業人員對教師參與旅遊的評價之看法量表進行驗證性因素分析，以驗證問卷之基本建構效度，並利用Cronbach's  $\alpha$ 值來檢驗量表之信度。此構面由九個題項所組成，經分析後，解釋變異量 65.9%，因素負荷量皆大於0.6，其中以「他們對行程安排感到滿意」、「他們對住宿安排感到滿意」、「他們對餐飲安排感到滿意」的因素負荷量最高（0.90），因素內部一致性Cronbach's  $\alpha$  係數為0.93。

表 4.8 旅遊從業人員對教師參與旅遊的評價之看法因素分析表

構面	問項	因素負荷量	特徵值	解釋變異量%	Cronbach's Alpha 值
旅遊評價	他們對行前代辦事項、旅遊資料及說明會內容感到滿意。	0.80	5.93	65.9	0.93
	他們對交通安排感到滿意。	0.84			
	他們對行程安排感到滿意。	0.90			
	他們對住宿安排感到滿意。	0.90			
	他們對餐飲安排感到滿意。	0.90			
	他們對購物行程感到滿意。	0.68			
	他們對服務態度感到滿意。	0.73			
	他們對專業知識感到滿意。	0.76			
	他們對整體的旅遊環境感到滿意。	0.77			

### 4.3 區別效度檢定

將兩個不同的構面經由相關分析檢測後，彼此的相關程度低，就表示這兩個構面具有區別效度。每一個構面的AVE平方根大於各構面的相關係數之個數，至少須佔整體的比較個數75%以上 (Hairs, et al.1998)。由表4.9所示,各構面的AVE平方根介於0.925~0.742之間，分析結果顯示，各構面的AVE平方根大於各構面的相關係數。

表 4.9 各構面區別效度表（教師）

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q
A外向性	<b>.800</b>																
B神經質	-.292**	<b>.815</b>															
C嚴謹性	.303**	-.138**	<b>.864</b>														
D友善性	.352**	-.226**	.313**	<b>.781</b>													
E開放性	.207**	-.105**	.206**	.450**	<b>.742</b>												
F遵守規範	.179**	-.175**	.328**	.464**	.358**	<b>.823</b>											
G友善表現	.301**	-.206**	.362**	.569**	.420**	.769**	<b>.868</b>										
H直率計較	-.198**	.206**	.209**	.264**	.183**	.253**	.271**	<b>.791</b>									
I貨真價實	.241**	.418**	.283**	.328**	.308**	.487**	.473**	.234**	<b>.776</b>								
J行前安排	.138**	-.096*	.398**	.398**	.208**	.524**	.479**	.186**	.473**	<b>.854</b>							
K交通安排	.162**	-.096*	.204**	.343**	.273**	.519**	.455**	.166**	.433**	.819**	<b>.880</b>						
L行程安排	.155**	-.104*	.209**	.294**	.208**	.467**	.374**	.166**	.359**	.686**	.848**	<b>.879</b>					
M住宿安排	.173**	-.119*	.211**	.301**	.194**	.490**	.413**	.160**	.399**	.653**	.823**	.868**	<b>.925</b>				
N餐飲安排	.163**	-.083	.228**	.278**	.180**	.455**	.370**	.153**	.423**	.634**	.778**	.860**	.883**	<b>.896</b>			
O購物安排	.128**	.003	.129**	.214**	.139**	.333**	.316**	.078	.324**	.461**	.551**	.603**	.594**	.672**	<b>.845</b>		
P導遊領隊	.199**	-.078	.235**	.280**	.196**	.417**	.368**	.156**	.365**	.565**	.696**	.743**	.731**	.752**	.629**	<b>.891</b>	
Q旅遊評價	.248**	-.065	.261**	.250**	.173**	.316**	.299**	.126**	.345**	.480**	.537**	.558	.537**	.571**	.512**	.667**	<b>.838</b>

## 4.4 研究構面敘述性統計分析

本節將針對教師「人格特質」「旅遊表現」「旅遊品質」「旅遊評價」之平均數進行樣本描述性分析，藉以了解全部樣本在各研究變項上反應情況。平均數可觀察變項之集中情形，本研究以 5 點量表進行計分，平均數 3 分以下屬於負向，代表對於問項之看法為負向，平均數 3 分以上屬於正向，代表對於問項之看法為正向意見，若平均數等於 3 分則代表對於問項之看法為中立意見。而標準差是用來了解對某問項看法的差異程度，標準差越大，代表受訪者的看法差異程度越大，反之，標準差越小，表示受訪者的看法越一致。

### 4.4.1 人格特質變數敘述性統計分析

教師人格特質現況分析如表 4.10 所示，本研究之人格特質分為五個子構面，分別為「外向性」、「神經質」、「嚴謹性」、「友善性」與「開放性」，構面平均數介於 3.96~3.13 之間，其中以「友善性」得分最高，總平均數為 3.96，其次為「開放性」(3.78)，而以「神經質」(2.28)得分為最低。

在「外向性」子構面中，以「我善於與人相處」(3.60) 得分最高，其次為「我很容易交到朋友」(3.46)，而以「我不喜歡說話」(2.76) 得分最低。

在「神經質」子構面中，以「我容易感到緊張」(2.80) 得分最高，其

次為「我時常覺得憂鬱」及「我時常感到情緒低落」(2.24)，而「我不喜歡我自己」(1.93)得分最低。

在「嚴謹性」子構面中，以「我能實現我的計畫」(3.58)為最高，其次為「我做事有計畫且忠於它」(3.50)，以「我隨時做好萬全準備」(3.33)得分最低。

在「友善性」子構面中，以「我會尊敬他人」(4.19)為最高，其次為「我會讚美別人」(3.93)，而以「我總相信別人的出發點是好的」(3.75)得分最低。

在「開放性」子構面中，以「我樂於聽到新的想法」(4.09)為最高，其次為「我相信藝術是重要的」(4.06)，而以「我比較喜歡想改變現況的人」(3.48)得分最低。

在各子構面的題項中，以「我會尊敬他人」「我樂於聽到新的想法」「我相信藝術是重要的」為所有項目中平均數較高的；而「我不喜歡我自己」「我時常情緒搖擺不定」「我時常覺得憂鬱」「我時常感到情緒低落」為所有項目中平均數較低的。

由上述分析結果顯示，教師之人格特質傾向「友善性」「開放性」，而具「神經質」特質則最低，表示教師大部分個性溫和好相處，且有開放的心胸，情緒穩定能控制。

表 4.10 人格特質變數敘述性統計分析表

構面	問項	平均數	標準差	構面排序	構面平均
外向性	我是團體中的靈魂人物。	2.87	0.84	4	3.13
	我善於與人相處。	3.60	0.74	1	
	我很容易交到朋友。	3.46	0.71	2	
	我懂得引起他人注意。	2.98	0.78	3	
	我不喜歡說話。	2.76	0.81	5	
神經質	我時常覺得憂鬱。	2.24	0.82	2	2.28
	我時常感到情緒低落。	2.24	0.81	3	
	我不喜歡我自己。	1.93	0.72	5	
	我時常情緒搖擺不定。	2.20	0.85	4	
	我容易感到緊張。	2.80	0.99	1	
嚴謹性	我隨時做好萬全準備。	3.33	0.69	3	3.47
	我做事有計畫且忠於它。	3.50	0.75	2	
	我能實現我的計畫。	3.58	0.64	1	
友善性	我會讚美別人。	3.93	0.65	2	3.96
	我會尊敬他人。	4.19	0.54	1	
	我總相信別人的出發點是好的。	3.75	0.64	3	
開放性	我相信藝術是重要的。	4.06	0.73	2	3.78
	我有豐富的想像力。	3.50	0.82	3	
	我樂於聽到新的想法。	4.09	0.69	1	
	我比較喜歡想改變現況的人。	3.48	0.84	4	

資料來源：本研究整理

#### 4.4.2 旅遊表現變數敘述性統計分析

教師旅遊表現現況分析如表 4.11 所示，本研究之旅遊表現分為四個子構面，分別為「遵守規範」、「友善表現」、「直率計較」與「貨真價實」，構面平均數介於 4.32~3.22 之間，其中以「友善表現」得分最高，總平均數為 4.21，其次為「遵守規範」(4.19)，而以「直率計較」(3.44)得分為最低。

在「遵守規範」子構面中，以「集合時間我會準時到達」(4.31) 得分

最高，其次為「領隊、導遊宣布事項我會配合」(4.30)，而以「旅遊中有任何問題我會視狀況再決定如何處理」(3.89)得分最低。

在「友善表現」子構面中，以「我會友善對待他人」(4.32)得分最高，其次為「我會尊重他人的言行舉止」(4.25)，而以「我是容易與人溝通的」(4.10)得分最低。

在「直率計較」子構面中，以「我容易與人斤斤計較」(3.82)為最高，其次為「當旅遊品質不如預期時，我會漠視，自認倒楣」(3.40)，而以「當旅遊品質不如預期時，我會馬上反應，據理力爭」(3.22)得分最低。

在「貨真價實」子構面中，以「使用者付費，一分錢、一分貨」(4.29)為最高，其次為「在旅遊中我認為住宿品質是重要的」(4.02)，而以「在旅遊中我認為有美食佳餚是重要的」(3.73)得分最低。

在各子構面的題項中，以「我會友善對待他人」「領隊、導遊宣布事項我會配合。」「使用者付費，一分錢、一分貨」「集合時間我會準時到達」為所有項目中平均數較高的；而「當旅遊品質不如預期時，我會馬上反應，據理力爭」「我常會不自覺的指正他人」「當旅遊品質不如預期時，我會漠視，自認倒楣」「在旅遊中我認為有美食佳餚是重要的。」為所有項目中平均數最低的。

由上述分析結果顯示，教師之旅遊表現傾向「遵守規範」「友善表

現」，而具「直率計較」則最低，表示教師大部分遵守規範，對人友善好相處，且認同使用者付費，一分錢、一分貨。

表 4.11 旅遊表現變數敘述性統計分析表

構面	問項	平均數	標準差	構面排序	構面平均
遵守規範	我會遵守旅遊團體規範事項。	4.27	0.59	3	4.19
	領隊、導遊宣布事項我會配合。	4.30	0.59	2	
	集合時間我會準時到達。	4.31	0.62	1	
	旅遊中有任何問題我會視狀況再決定如何處理。	3.89	0.60	4	
友善表現	我是容易與人溝通的。	4.10	0.65	4	4.21
	我會尊重他人的言行舉止。	4.25	0.57	2	
	我會友善對待他人。	4.32	0.58	1	
	我會設身處地為別人著想的。	4.17	0.60	3	
直率計較	我常會不自覺的指正他人。	3.34	0.73	3	3.44
	我容易與人斤斤計較。	3.82	0.74	1	
	當旅遊品質不如預期時，我會漠視，自認倒楣。	3.40	0.76	2	
	當旅遊品質不如預期時，我會馬上反應，據理力爭。	3.22	0.68	4	
貨真價實	我願意支付較高的價錢以享受較好的旅遊服務。	3.87	0.72	3	3.93
	在旅遊中我認為有美食佳餚是重要的。	3.73	0.85	4	
	在旅遊中我認為住宿品質是重要的。	4.02	0.74	2	
	使用者付費，一分錢、一分貨。	4.29	0.61	1	

資料來源：本研究整理

#### 4.4.3 旅遊品質變數敘述性統計分析

教師旅遊品質現況分析如表 4.12 所示，本研究之旅遊品質分為七個子構面，分別為「行前安排」、「交通安排」、「行程安排」、「住宿安排」、「餐飲安排」、「購物安排」與「導遊領隊」，構面平均數介於 4.35~3.87 之間，其中以「住宿安排」得分最高，總平均數為 4.35，其次為「交通安排」(4.32)，而以「購物安排」(3.90)得分為最低。

在「行前安排」子構面中，以「說明旅遊中特別注意事項或應備物品」(4.33) 得分最高，其次為「能詳細解答我所提出的問題或疑慮」(4.27)，而以「行前舉辦說明會」(4.05)得分最低。

在「交通安排」子構面中，以「安排交通工具是乾淨清潔的」(4.35) 得分最高，其次為「安排交通工具依規定準時接駁」(4.32)，而以「安排安全舒適的交通工具」及「航空公司班機轉機很順暢」(4.30)得分最低。

在「行程安排」子構面中，以「景點具有可看度、豐富性」(4.31)為最高，其次為「安排的景點與表訂行程相符」(4.30)，以「自費行程收費合理、品質佳」(4.18)得分最低。

在「住宿安排」子構面中，以「安排住宿安全的飯店」(4.42)為最高，其次為「安排的飯店具有舒適整潔的住宿環境」(4.35)，而以「安排飯店等級與表訂行程相符」(4.29)得分最低。

在「餐飲安排」子構面中，以「安排的餐廳具有清潔衛生的環境」(4.31)為最高，其次為「安排的餐食內容新鮮乾淨」(4.31)，而以「安排的菜餚或風味餐有特色」(4.18)得分最低。

在「購物安排」子構面中，以「在當地購買的商品品質不錯」(3.96)為最高，其次為「安排的購物時間適當」(3.89)，而以「安排的行程方便購物」(3.87)得分最低。

在「導遊領隊」子構面中，以「領隊、導遊隨時注意團員的安全」

(4.23)為最高，其次為「領隊、導遊具有良好的接待服務態度」(4.19)，而以「領隊、導遊對團員的抱怨會作完善處理」(4.05)得分最低。

在各子構面的題項中，以「安排住宿安全的飯店」「安排交通工具是乾淨清潔的」「說明旅遊中特別注意事項或應備物品」為所有項目中平均數較高的；而「行前舉辦說明會」「安排的菜餚或風味餐有特色」「自費行程收費合理、品質佳」為所有項目中平均數最低的。

由上述分析結果顯示，教師之旅遊品質以「住宿安排」「交通安排」得分較高，而以「購物安排」最低，表示教師大部分覺得旅遊品質的住宿及交通安排較佳，因大部分的教師族群屬於高學歷，可能是購物行程太多或不合胃口。

表 4.12 旅遊品質變數敘述性統計分析表

構面	問項	平均數	標準差	構面排序	構面平均
行前安排	行前舉辦說明會。	4.05	0.72	5	4.26
	提供完整旅遊資訊管道、官方網站、行程手冊。	4.27	0.62	2	
	說明旅遊中特別注意事項或應備物品。	4.33	0.62	1	
	能詳細解答我所提出的問題或疑慮。	4.27	0.64	3	
	代辦各項證件及代為申辦各項手續。	4.26	0.65	4	
交通安排	安排交通工具依規定準時接駁。	4.32	0.63	2	4.32
	安排安全舒適的交通工具。	4.30	0.63	4	
	安排交通工具車況良好，司機友善。	4.31	0.60	3	
	安排交通工具是乾淨清潔的。	4.35	0.60	1	
	航空公司班機轉機很順暢。	4.30	0.65	4	
行程安排	安排的景點與表訂行程相符。	4.30	0.61	2	4.27
	景點具有可看度、豐富性。	4.31	0.63	1	
	當地文化、旅遊景點解說詳盡。	4.25	0.65	5	
	景點與景點之間移動順暢。	4.25	0.67	6	

表 4.12 旅遊品質變數敘述性統計分析表 (續)

構面	問項	平均數	標準差	構面排序	構面平均
	安排的行程讓團員覺得有價值。	4.27	0.66	4	
	自費行程內容事前詳細說明。	4.27	0.66	3	
	自費行程收費合理、品質佳。	4.18	0.70	7	
住宿安排	安排飯店等級與表訂行程相符。	4.29	0.62	4	4.35
	安排的飯店具有舒適整潔的住宿環境。	4.35	0.60	2	
	安排住宿安全的飯店。	4.42	0.59	1	
	安排住宿的房型與原訂的相符。	4.32	0.61	3	
餐飲安排	安排的餐食內容與表訂行程相符。	4.27	0.64	3	4.26
	安排的餐廳具有清潔衛生的環境。	4.31	0.68	1	
	安排的的菜餚或風味餐有特色。	4.18	0.65	5	
	安排的餐食內容新鮮乾淨。	4.31	0.68	2	
	安排的餐食內容分量足夠。	4.21	0.66	4	
購物安排	安排的行程方便購物。	3.87	0.79	4	3.90
	安排的購物時間適當。	3.89	0.79	2	
	在當地購買的商品品質不錯。	3.96	0.76	1	
	在當地購買的商品價格較優惠。	3.89	0.84	3	
導遊領隊	領隊、導遊具有良好的帶團專業。	4.12	0.69	8	4.15
	領隊、導遊具有良好的接待服務態度。	4.19	0.64	2	
	領隊、導遊具有良好的解說能力與知識。	4.17	0.66	5	
	領隊、導遊對於團員的諮詢能迅速解答。	4.14	0.68	7	
	領隊、導遊對於團員的意見能迅速有效處理。	4.16	0.69	6	
	領隊、導遊能了解團員的特定需求。	4.10	0.72	9	
	領隊、導遊對團員的抱怨會作完善處理。	4.06	0.74	10	
	領隊、導遊確實按照既定行程完成服務。	4.15	0.65	3	
	領隊、導遊有突發狀況的應變能力。	4.15	0.73	3	
領隊、導遊隨時注意團員的安全。	4.23	0.69	1		

資料來源：本研究整理

#### 4.4.4 旅遊評價變數敘述性統計分析

教師旅遊評價現況分析如表 4.13 所示，旅遊評價構面平均數介於 4.06~3.56 之間，其中以「整體的旅遊環境乾淨舒適安全令人滿意」

(4.06) 得分最高，其次為「住宿安排令人滿意」(4.04)，而以「購物行程令人滿意」(3.56)得分為最低。

由分析結果顯示，表示大部分教師對「整體的旅遊環境乾淨舒適安全令人滿意」有較高的旅遊評價，而對購物行程意見較分歧。

表 4.13 旅遊評價變數敘述性統計分析表

構面	問項	平均數	標準差	構面排序	構面平均
旅遊評價	行前代辦事項、旅遊資料及說明會內容令人滿意。	3.99	0.65	5	3.95
	交通安排令人滿意。	4.03	0.65	3	
	住宿安排令人滿意。	4.04	0.63	2	
	餐飲安排令人滿意。	3.95	0.69	7	
	購物行程令人滿意。	3.56	0.80	8	
	服務態度令人滿意。	4.03	0.69	3	
	專業知識令人滿意。	3.98	0.73	6	
	整體的旅遊環境乾淨舒適安全令人滿意。	4.06	0.66	1	

資料來源：本研究整理

## 4.5 迴歸分析

本研究採用迴歸分析探討教師「人格特質」、「旅遊表現」、「旅遊過程」及「旅遊評價」之關聯性，首先以「人格特質」變項的（外向性）、（神經質）、（嚴謹性）、（友善性）、（開放性）為自變項，分別對（遵守規範）、（友善表現）、（直率計較）、（貨真價實）的「旅遊表現」及（行前安排）、（交通安排）、（行程安排）、（住宿安排）（餐飲安排）、（購物安排）、

(導遊領隊)的「旅遊品質」,以及「旅遊評價」做迴歸分析,其次再以「人格特質」各變項及「旅遊表現」各變項,分別對「旅遊品質」的(行前安排)、(交通安排)、(行程安排)、(住宿安排)(餐飲安排)、(購物安排)、(導遊領隊),以及「旅遊評價」做迴歸分析。

#### 4.5.1 人格特質變數對旅遊表現之迴歸分析

由表 4.14 及 4.15 迴歸分析表顯示：「(嚴謹性、友善性及開放性)人格特質」對「旅遊表現(遵守規範、友善表現)」具有正向的顯著影響。推其因可能是(嚴謹性)謹慎、有責任感,(友善性)和群、合作,(開放性)樂於接受新想法,所以此三種「人格特質」愈高者,對於「旅遊表現」愈傾向(遵守規範及友善表現)。

表 4.14 人格特質變數對旅遊表現(遵守規範)之迴歸分析表

變數	參數估計值	標準誤	t 值	P 值	VIF
外向性	-0.05201	0.04583	-1.13	0.2571	1.26308
神經質	-0.07094	0.04306	-1.65	0.1002	1.11489
嚴謹性	0.19668***	0.04409	4.46	<0.0001	1.16890
友善性	0.32573***	0.04905	6.64	<0.0001	1.44643
開放性	0.17490***	0.04585	3.81	0.0002	1.26414
R			調過後的		Durbin-
		R 平方	R 平方	F	Watson 檢 定
0.85254		0.2815	0.2732	33.85***	2.030

註：\*表示有顯著差異；\*表示 $P < .05$ ，\*\*表示 $P < .01$ ，\*\*\*表示 $P < .001$

資料來源：本研究整理

表 4.15 人格特質變數對旅遊表現（友善表現）之迴歸分析表

變數	參數估計值	標準誤	t 值	P 值	VIF
外向性	0.05177	0.04200	1.23	0.2184	1.26308
神經質	-0.05668	0.03946	-1.44	0.1516	1.11489
嚴謹性	0.17542***	0.04041	4.34	<0.0001	1.16890
友善性	0.39832***	0.04495	8.86	<0.0001	1.44643
開放性	0.18833***	0.04202	4.48	<0.0001	1.26414
R			調過後的		Durbin-
		R 平方	R 平方	F	Watson 檢 定
0.78127		0.3966	0.3896	56.79***	2.059

註：\*表示有顯著差異；\*表示 $P < .05$ ，\*\*表示 $P < .01$ ，\*\*\*表示 $P < .001$

資料來源：本研究整理

由表 4.16 迴歸分析表顯示：「(神經質)人格特質」對「旅遊表現(直率計較)」具有正向的顯著影響。推其因可能是「(神經質)人格特質」任性、情緒化造成；而「(友善性)人格特質」對「旅遊表現(直率計較)」則具有負向的顯著影響，推其因可能是「(友善性)人格特質」相信別人、尊重他人，但有自己的做事原則，如果超過底線，仍會表達不滿。

表 4.16 人格特質變數對旅遊表現（直率計較）之迴歸分析表

變數	參數估計值	標準誤	t 值	P 值	VIF
外向性	-0.01391	0.04804	-0.29	0.7723	1.26308
神經質	0.36899***	0.04513	8.18	<0.0001	1.11489
嚴謹性	-0.05746	0.04621	-1.24	0.2144	1.16890
友善性	-0.14814**	0.05140	-2.88	0.0041	1.44643
開放性	-0.03116	0.04806	-0.65	0.5171	1.26414
R			調過後的		Durbin-
		R 平方	R 平方	F	Watson 檢 定
0.89349		0.2108	0.2017	23.08***	2.096

註：\*表示有顯著差異；\*表示 $P < .05$ ，\*\*表示 $P < .01$ ，\*\*\*表示 $P < .001$

資料來源：本研究整理

由表 4.17 迴歸分析表顯示：「(嚴謹性、友善性及開放性)人格特質」對「旅遊表現(貨真價實)」具有正向的顯著影響。推其因可能是具有此三種特質者，謹慎、相信別人的、樂於聽到新的想法，但對於品質仍有一定的要求，所以此三種「人格特質」愈明顯者，對於「旅遊表現」愈傾向(貨真價實)。

表 4.17 人格特質變數對旅遊表現(貨真價實)之迴歸分析表

變數	參數估計值	標準誤	t 值	P 值	VIF
外向性	0.1720	0.04892	1.71	0.0888	1.26308
神經質	-0.05381	0.04596	-1.17	0.2423	1.11489
嚴謹性	0.16555***	0.04706	3.52	0.0005	1.16890
友善性	0.15194**	0.05235	2.90	0.0039	1.44643
開放性	0.18287***	0.04894	3.74	0.0002	1.26414
R			調過後的 R 平方	F	Durbin- Watson 檢 定
0.90995		0.1815	0.1720	19.15***	2.150

註：\*表示有顯著差異；\*表示 $P < .05$ ，\*\*表示 $P < .01$ ，\*\*\*表示 $P < .001$

資料來源：本研究整理

#### 4.5.2 人格特質與旅遊表現變數對旅遊品質之迴歸分析

由表 4.18 迴歸分析表顯示：「(友善性)人格特質」及「(遵守規範、貨真價實)旅遊表現」對「旅遊品質(行前安排)」具有正向的顯著影響；推其因可能是「(友善性)人格特質」雖相信、尊重他人，但有自己的做事原則；而「(遵守規範、貨真價實)旅遊表現」如未按照既定行程內容，則會直接反應。

表 4.18 人格特質與旅遊表現變數對旅遊品質（行前安排）之迴歸分析表

變數	參數估計值	標準誤	t 值	P 值	VIF
外向性	-0.04775	0.04368	-1.09	0.2750	1.29954
神經質	0.05858	0.04351	1.35	0.1789	1.28959
嚴謹性	0.00136	0.04271	0.03	0.9746	1.24231
友善性	0.13824**	0.05028	2.75	0.0062	1.72167
開放性	0.08000	0.04439	1.80	0.0722	1.34209
遵守規範	0.28272***	0.06220	4.55	<.0001	2.63464
友善表現	0.03163	0.06691	0.47	0.6367	3.04952
直率表現	-0.07968	0.04363	-1.83	0.0685	1.29622
貨真價實	0.25429***	0.04558	5.58	<.0001	1.41494
R			調過後的		Durbin-Watson
		R 平方	R 平方	F	檢定
0.80102		0.3716	0.3584	28.12***	1.861

註：\*表示有顯著差異；\*表示 $P < .05$ ，\*\*表示 $P < .01$ ，\*\*\*表示 $P < .001$

資料來源：本研究整理

由表4.19迴歸分析表顯示：「(遵守規範、貨真價實)旅遊表現」對「旅遊品質(交通安排)」具有正向的顯著影響；推其因可能是(交通安排)在景點和景點之間轉換的時間上有拖延。

表 4.19 人格特質與旅遊表現變數對旅遊品質（交通安排）之迴歸分析表

變數	參數估計值	標準誤	t 值	P 值	VIF
外向性	0.01449	0.04530	0.32	0.7493	1.29954
神經質	0.04846	0.04513	1.07	0.2835	1.28959
嚴謹性	-0.01762	0.04429	-0.40	0.6909	1.24231
友善性	0.08159	0.05214	1.56	0.1184	1.72167
開放性	0.03392	0.04604	0.74	0.4616	1.34209
遵守規範	0.34499 ***	0.06450	5.35	<.0001	2.63464
友善表現	0.02414	0.06940	0.35	0.7282	3.04952
直率表現	-0.05108	0.04525	-1.13	0.2596	1.29622
貨真價實	0.21460 ***	0.04727	4.54	<.0001	1.41494
R			調過後的		Durbin-Watson
		R 平方	R 平方	F	檢定
0.83075		0.3241	0.3098	22.80***	1.885

註：\*表示有顯著差異；\*表示 $P < .05$ ，\*\*表示 $P < .01$ ，\*\*\*表示 $P < .001$

資料來源：本研究整理

由表4.20迴歸分析表顯示：「(遵守規範)旅遊表現」，對「旅遊品質(行程安排)」具有負向的顯著影響，可能是(遵守規範)雖凡事配合，如果與自己的原則不符，仍會表達意見；而「貨真價實(旅遊表現)」，對「旅遊品質(行程安排)」則具有正向的顯著影響，推其因可能是行程安排未按契約行。

表 4.20 人格特質與旅遊表現變數對旅遊品質(行程安排)之迴歸分析表

變數	參數估計值	標準誤	t 值	P 值	VIF
外向性	0.03140	0.04777	0.66	0.5113	1.29954
神經質	0.01638	0.04758	0.34	0.7309	1.28959
嚴謹性	0.02448	0.04670	0.52	0.6004	1.24231
友善性	0.07866	0.05498	1.43	0.6004	1.72167
開放性	-0.00103	0.04854	-0.02	0.9831	1.34209
遵守規範	-0.06770***	0.06801	5.71	<.0001	2.63464
友善表現	-0.02935	0.07317	-0.93	0.3554	3.04952
直率表現	0.15816	0.04770	-0.62	0.5387	1.29622
貨真價實	0.15816**	0.04984	3.17	0.0016	1.41494
R			調過後的		Durbin-Watson
		R 平方	R 平方	F	檢定
0.87592		0.2486	0.2328	15.73***	1.886

註：\*表示有顯著差異；\*表示 $P < .05$ ，\*\*表示 $P < .01$ ，\*\*\*表示 $P < .001$

資料來源：本研究整理

由表4.21、4.22迴歸分析表顯示：「(遵守規範、貨真價實)旅遊表現」，對「旅遊品質(住宿安排、餐飲安排)」具有正向的顯著影響。推其因可能是與表定行程內容不符或不如預期。

表 4.21 人格特質與旅遊表現變數對旅遊品質（住宿安排）之迴歸分析表

變數	參數估計值	標準誤	t 值	P 值	VIF
外向性	0.04132	0.04673	0.88	0.3771	1.29954
神經質	0.04132	0.04655	0.26	0.7939	1.28959
嚴謹性	0.00849	0.04569	0.19	0.8526	1.24231
友善性	0.06352	0.05379	1.18	0.2383	1.72167
開放性	-0.03890	0.04749	-0.82	0.4131	1.34209
遵守規範	0.36553***	0.06654	5.49	<.0001	2.63464
友善表現	-0.00460	0.07159	-0.06	0.9488	3.04952
直率表現	-0.03395	0.04667	-0.73	0.4674	1.29622
貨真價實	0.19696***	0.04876	4.04	<.0001	1.41494
R			調過後的		Durbin-Watson
		R 平方	R 平方	F	檢定
0.85694		0.2808	0.2657	18.57***	1.912

註：\*表示有顯著差異；\*表示P<.05，\*\*表示P<.01，\*\*\*表示P<.001

資料來源：本研究整理

表 4.22 人格特質與旅遊表現變數對旅遊品質（餐飲安排）之迴歸分析表

變數	參數估計值	標準誤	t 值	P 值	VIF
外向性	0.03839	0.04707	0.82	0.4152	1.29954
神經質	0.05443	0.04689	1.16	0.2464	1.28959
嚴謹性	0.04200	0.04602	0.91	0.3619	1.24231
友善性	0.05996	0.05417	1.11	0.2690	1.72167
開放性	-0.04104	0.04783	-0.86	0.3913	1.34209
遵守規範	0.33935***	0.06702	5.06	<.0001	2.63464
友善表現	-0.06150	0.07210	-0.85	0.3942	3.04952
直率表現	-0.06173	0.04701	-1.31	0.1898	1.29622
貨真價實	0.25371***	0.04911	5.17	<.0001	1.41494
R			調過後的		Durbin-Watson
		R 平方	R 平方	F	檢定
0.86309		0.2704	0.2551	17.63***	1.847

註：\*表示有顯著差異；\*表示P<.05，\*\*表示P<.01，\*\*\*表示P<.001

資料來源：本研究整理

由表4.23迴歸分析表顯示：「(神經質)人格特質」及「(遵守規範、貨

真價實) 旅遊表現」, 對「旅遊品質 (購物安排)」具有正向的顯著影響。推其因可能是「(神經質) 人格特質」者任性、情緒化, 如不合心意則給予否定, 而「(遵守規範、貨真價實) 旅遊表現」按部就班, 不喜歡任意更改或變化。

表 4.23 人格特質與旅遊表現變數對旅遊品質 (購物安排) 之迴歸分析表

變數	參數估計值	標準誤	t 值	P 值	VIF
外向性	0.1468	0.05037	0.98	0.3263	1.29954
神經質	0.12567*	0.05018	2.50	0.0126	1.28959
嚴謹性	-0.02796	0.04925	-0.57	0.5705	1.24231
友善性	0.03936	0.05798	0.68	0.4976	1.72167
開放性	-0.03872	0.05119	-0.76	0.4498	1.34209
遵守規範	0.17486*	0.07172	2.44	0.0152	2.63464
友善表現	0.08079	0.07716	1.05	0.2957	3.04952
直率表現	-0.07015	0.05031	-1.39	0.1639	1.29622
貨真價實	0.20034***	0.05256	3.81	0.0002	1.41494
R		R 平方	調過後的 R 平方	F	Durbin-Watson 檢定
0.92370		0.1644	0.1468	9.35***	1.820

註：\*表示有顯著差異；\*表示 $P < .05$ ，\*\*表示 $P < .01$ ，\*\*\*表示 $P < .001$

資料來源：本研究整理

由表4.24迴歸分析表顯示：「(遵守規範、貨真價實) 旅遊表現」, 對「旅遊品質 (導遊領隊)」具有正向的顯著影響。

表 4.24 人格特質與旅遊表現變數對旅遊品質 (導遊領隊) 之迴歸分析表

變數	參數估計值	標準誤	t 值	P 值	VIF
外向性	0.08172	0.04838	1.69	0.0919	1.29954
神經質	0.07134	0.04820	1.48	0.1396	1.28959
嚴謹性	0.05449	0.04731	1.15	0.1396	1.24231
友善性	0.05027	0.05569	0.90	0.3672	1.72167

變數	參數估計值	標準誤	t 值	P 值	VIF
開放性	-0.01067	0.04917	-0.22	0.8284	1.34209
遵守規範	0.27606***	0.06889	4.01	<.0001	2.63464
友善表現	-0.00640	0.07412	-0.09	0.9313	3.04952
直率表現	-0.07865	0.04832	-1.63	0.1043	1.29622
貨真價實	0.18013***	0.05049	3.57	0.0004	1.41494
R		R 平方	調過後的 R 平方	F	Durbin-Watson 檢定
0.88726		0.2290	0.2128	14.12***	1.811

註：\*表示有顯著差異；\*表示 $P < .05$ ，\*\*表示 $P < .01$ ，\*\*\*表示 $P < .001$

資料來源：本研究整理

由表4.18、4.19、4.20、4.21、4.22、4.23、4.24迴歸分析表歸納：

「(遵守規範、貨真價實)旅遊表現」對「旅遊品質(行前安排、交通安排、行程安排、住宿安排、餐飲安排、購物安排及導遊領隊)」均具有正向的顯著影響。推其因可能是「(遵守規範、貨真價實)旅遊表現」做事比較有原則，如果沒按照既定行程安排內容，則會直接表達不滿意。

#### 4.5.3 人格特質、旅遊表現與旅遊品質變數對旅遊評價之迴歸分析

由表4.25迴歸分析表顯示：「(外向性、神經質及嚴謹性)人格特質」和「旅遊品質(購物安排及導遊領隊)」對「旅遊評價」具有正向的顯著影響；具有以上三種「人格特質」者，尤其是教師因職業養成，原本對導遊領隊的專業能力就特別重視，因此對「旅遊品質(導遊領隊、購物安排)」滿意，相對的「旅遊評價」就高。

表 4.25 人格特質、旅遊表現與旅遊品質變數對旅遊評價之迴歸分析表

變數	參數估計值	標準誤	t 值	P 值	VIF
外向性	0.10352**	0.03985	2.60	0.0097	1.32148
神經質	0.01613**	0.03991	0.40	0.0097	1.32510
嚴謹性	0.08166*	0.03900	2.09	0.0369	1.26543
友善性	0.00182	0.04592	0.04	0.9685	1.75440
開放性	-0.00897	0.04057	-0.22	0.8252	1.36938
遵守規範	-0.04164	0.05869	-0.71	0.4784	2.86554
友善表現	-0.02423	0.06123	0.40	0.6925	3.11900
直率表現	0.01424	0.03981	0.36	0.7208	1.31892
貨真價實	0.05731	0.04361	1.31	0.1894	1.58203
行前安排	0.11084	0.06430	1.72	0.0855	3.43985
交通安排	0.00950	0.08771	1.72	0.9138	6.40103
行程安排	0.04372	0.08733	0.50	0.6169	6.34613
住宿安排	-0.05931	0.08782	-0.68	0.4998	6.41684
餐飲安排	0.05076	0.08801	0.58	0.5644	6.44409
購物安排	0.11939*	0.04910	2.43	0.0155	2.00591
導遊領隊	0.46595***	0.05795	8.04	<.0001	2.79397
R		R 平方	調過後的 R 平方	F	Durbin-Watson 檢定
0.72472		0.72472	0.4748	25.69***	1.986

註：\*表示有顯著差異；\*表示 $P < .05$ ，\*\*表示 $P < .01$ ，\*\*\*表示 $P < .001$

資料來源：本研究整理

由表4.26、4.27迴歸分析表顯示：「(遵守規範、貨真價實)旅遊表現」，對「旅遊品質」具有正向的顯著影響。「(遵守規範、貨真價實)旅遊表現」做事比較有原則，如果「旅遊品質」達到既定安排內容，則給予肯定。

表 4.26 旅遊表現變數對旅遊品質之迴歸分析表

變數	參數估計值	標準誤	t 值	P 值	VIF
遵守規範	0.35982***	0.06279	5.73	<.0001	2.56993
友善表現	0.04581	0.06309	0.73	0.4682	2.59451
直率計較	-0.05491	0.04114	-1.33	0.1826	1.10289
貨真價實	0.24784***	0.04572	5.42	<.0001	1.36223
R			調過後的		Durbin-Watson
		R 平方	R 平方	F	檢定
0.81883		0.3357	0.3295	54.9***	1.840

註：\*表示有顯著差異；\*表示 $P < .05$ ，\*\*表示 $P < .01$ ，\*\*\*表示 $P < .001$

資料來源：本研究整理

表 4.27 人格特質與旅遊表現變數對旅遊品質之迴歸分析表

變數	參數估計值	標準誤	t 值	P 值	VIF
外向性	0.03474	0.04462	0.78	0.4367	1.29954
神經質	0.06055	0.04445	1.36	0.1739	1.28959
嚴謹性	0.01514	0.04363	0.35	0.7288	1.24231
友善性	0.08383	0.05136	1.63	0.9410	1.72167
開放性	-0.00336	0.04534	-0.07	0.8252	1.34209
遵守規範	0.36222***	0.06353	5.70	<.0001	2.63464
友善表現	-0.00441	0.06835	-0.06	0.9486	3.04952
直率表現	-0.06501	0.04456	-1.46	0.1454	1.29622
貨真價實	0.23860***	0.04656	5.12	<.0001	1.41494
R			調過後的		Durbin-Watson
		R 平方	R 平方	F	檢定
0.81823		0.3443	0.3305	24.97***	1.825

註：\*表示有顯著差異；\*表示 $P < .05$ ，\*\*表示 $P < .01$ ，\*\*\*表示 $P < .001$

資料來源：本研究整理

由表 4.28 迴歸分析表顯示：「旅遊品質」對「旅遊評價」具有正向的顯著影響。結果及其因同表 4.25 對「旅遊品質」滿意，相對的「旅遊評價」就高。

表 4.28 旅遊表現與旅遊品質變數對旅遊評價之迴歸分析表

變數	參數估計值	標準誤	t 值	P 值	VIF
遵守規範	-0.08510	0.06146	-1.38	0.1669	2.76482
友善表現	0.03921	0.05957	0.66	0.5108	2.59767
直率表現	-0.00599	0.03890	-0.15	0.8776	1.10743
貨真價實	0.08210	0.04458	1.84	0.0662	1.45469
旅遊品質	0.62337***	0.04535	13.75	<.0001	1.50524
R			調過後的		Durbin-Watson
		R 平方	R 平方	F	檢定
0.77268		0.4098	0.4030	59.99***	1.909

註：\*表示有顯著差異；\*表示 $P < .05$ ，\*\*表示 $P < .01$ ，\*\*\*表示 $P < .001$

資料來源：本研究整理

## 4.6 教師樣本資料 t 檢定與變異數分析

### 4.6.1 性別

表 4.29 性別與各變項之獨立樣本 t 檢定，由表分析得知：性別在「人格特質（外向性、神經質、嚴謹性）」和「旅遊表現（友善表現、直率計較）」及「旅遊評價」有顯著性的差異。男性的題項平均值都大於女性，推其因可能是「人格特質（外向性、神經質、嚴謹性）」的男性教師和女性教師相較之下，處事掌握原則、情緒穩定、人際互動較優，只要品質不要太差，均給予較高評價；「旅遊表現（友善表現、直率計較）」方面，男性個性直來直往，較不會掩飾，為了讓品質更佳，會直接表達想法；「旅遊評價」方面，也是如此。

表 4.29 性別與各變項之獨立樣本 t 檢定表

構面	因素	男性 127 位		女性 311 位		t 值	顯著性
		平均數	標準差	平均數	標準差		
人格特質	外向性	3.3087	.47992	3.0624	.42816	3.49	0.0005***
	神經質	3.8441	.62076	3.6682	.69467	-2.08	0.0379*
	嚴謹性	3.6457	.58907	3.3998	.59195	3.92	0.0001***
	友善性	3.9764	.51807	3.9475	.45487	0.56	0.5761
	開放性	3.7933	.58426	3.7781	.56495	0.15	0.8788
旅遊表現	遵守規範	4.2106	.51604	4.1825	.47674	0.42	0.6780
	友善表現	4.2992	.54558	4.1760	.50377	2.25	0.0248*
	直率計較	3.5492	.62918	3.4019	.48321	-2.34	0.0201*
	貨真價實	3.9567	.51668	3.9156	.44030	1.43	0.1523
旅遊品質	行前安排	4.2817	.77714	4.2493	.55228	-.024	0.8074
	交通安排	4.3449	.58319	4.3035	.53469	0.72	0.4734
	行程安排	4.2913	.58811	4.2682	.58186	0.51	0.6108
	住宿安排	4.3720	.57724	4.3368	.55730	0.61	0.5440
	餐飲安排	4.2756	.62332	4.2476	.57792	0.45	0.6524
	購物安排	3.8740	.67837	3.9148	.66809	-0.59	0.5576
	導遊領隊	4.2189	.59197	4.1180	.61550	1.55	0.1208
旅遊評價		4.0591	.55318	3.9116	.57345	2.47	0.0139*
旅遊品質					0.53	0.5973	

註：\*表示有顯著差異；\*表示  $P < .05$ ，\*\*表示  $P < .01$ ，\*\*\*表示  $P < .001$

資料來源：本研究整理

#### 4.6.2 年齡

表 4.30 年齡與各變項之單因子變異數分析，由表分析得知：30 歲以下比 31-40 歲、41-50 歲及 51 歲以上對「旅遊表現（直率計較）」有顯著差異，可能 30 歲以下年紀輕，剛進職場，對周遭的人事物還不熟悉，處事較直接，比較不懂得如何與人互動，為他人著想。

表 4.30 年齡與各變項之單因子變異數分析表

構面	因素	1=	2=	3=	4=	F 值	顯著性	事後檢定
		30 歲以下 N=59	31-40 歲 N=153	41-50 歲 N=195	51 歲以上 N=31			
旅遊表現	遵守規範	4.2340	4.2161	4.2519	4.2788	0.17	0.9148	
	友善表現	4.2756	4.2664	4.2593	4.2981	0.30	0.8280	
	直率計較	2.6538	2.3949	2.3866	2.3846	4.82	0.0026	1 > 2 1 > 3 1 > 4
	貨真價實	4.0513	4.0023	3.9600	4.0240	0.34	0.7952	
旅遊品質	行前安排	4.2244	4.3388	4.2986	4.2596	1.33	0.2651	
	交通安排	4.3179	4.3561	4.3584	4.3000	0.31	0.8150	
	行程安排	4.3051	4.3196	4.3019	4.2885	0.22	0.8823	
	住宿安排	4.3590	4.3995	4.3792	4.2596	0.37	0.7711	
	餐飲安排	4.2359	4.3206	4.2914	4.2038	0.34	0.7965	
	購物安排	3.9231	3.9988	3.9108	3.7067	0.50	0.6846	
	導遊領隊	4.0821	4.2047	4.2007	4.1077	0.39	0.7582	
旅遊評價		4.0214	4.0301	3.9670	3.9466	0.83	0.4753	
旅遊品質						0.41	0.7437	

註：\*表示有顯著差異；\*表示  $P < .05$ ，\*\*表示  $P < .01$ ，\*\*\*表示  $P < .001$

資料來源：本研究整理

### 4.6.3 婚姻狀況

表 4.31 婚姻與各變項之單因子變異數分析，由表分析得知：未婚和已婚在「人格特質（嚴謹性）」有顯著性的差異，推其因可能是已婚的有家庭考慮較多，離婚的有過婚姻的歷練，對事的看法較豁達；未婚及已婚和離婚在「人格特質（開放性）」有顯著性的差異，推其因可能是未婚的有較充裕的時間自由運用，與朋友相聚或接觸各種藝文活動，已婚和離婚的

可能需要照顧家庭或孩子，相對的自己的時間就減少許多；其他構面則無顯著影響。

表 4.31 婚姻與各變項之單因子變異數分析表

構面	因素	1=	2=	3=	4=	F 值	顯著性	事後檢定
		未婚 N=141	已婚 N=287	離婚 N=8	其他 N=2			
人格特質	外向性	3.1390	3.1296	3.1250	3.4000	0.08	0.9693	
	神經質	3.6525	3.7408	3.9250	4.5000	1.59	0.1905	
	嚴謹性	3.4397	3.5017	2.9167	3.5000	2.66	0.0478	1>3 2>3
	友善性	4.0047	3.9361	3.7917	4.0000	1.20	0.3082	
	開放性	3.8830	3.7387	3.6563	3.5000	2.37	0.0700	1>2
旅遊表現	遵守規範	4.1738	4.1951	4.2500	4.5000	0.35	0.7913	
	友善表現	4.1862	4.2239	4.1563	4.5000	0.37	0.7734	
	直率計較	3.3918	3.4669	3.5313	3.6250	0.77	0.5097	
	貨真價實	3.9787	3.9103	3.6875	3.7500	0.71	0.5474	
旅遊品質	行前安排	4.2052	4.2876	4.2275	4.0000	0.45	0.7150	
	交通安排	4.2738	4.3373	4.3500	4.0000	0.65	0.5858	
	行程安排	4.2794	4.2732	4.3000	4.1000	0.01	0.9991	
	住宿安排	4.3298	4.3545	4.3438	4.5000	0.11	0.9526	
	餐飲安排	4.2567	4.2544	4.2500	4.4000	0.04	0.9893	
	購物安排	3.9184	3.9051	3.6875	3.3750	0.67	0.5700	
	導遊領隊	4.1404	4.1589	3.9750	3.6500	0.71	0.5450	
旅遊評價		3.9557	3.9621	3.7188	3.6875	0.69	0.5567	
旅遊品質						0.15	0.9267	

註：\*表示有顯著差異；\*表示  $P < .05$ ，\*\*表示  $P < .01$ ，\*\*\*表示  $P < .001$

資料來源：本研究整理

#### 4.6.4 教育程度

表 4.32 教育程度與各變項之單因子變異數分析，由表分析得知：師範學院（大學）和研究所以以上在「旅遊表現（遵守規範、友善表現、貨真價

實)」有顯著性的差異；一般大學和研究所以以上在「旅遊品質（交通安排、餐飲安排、購物安排、導遊領隊）」有顯著性的差異；一般大學和研究所以以上在「旅遊品質」有顯著性的差異。

推其因，每個人參與旅遊的目的不同，所得到的感受也不相同；其二，研究所以以上知識水平及見識較廣，對事情的要求似乎愈高。

表 4.32 教育程度與各變項之單因子變異數分析表

構面	因素	1=	2=	3=	F 值	顯著性	事後檢定
		師範學院(大學)	一般大學	研究所以以上			
		N=107	N=108	N=223			
旅遊表現	遵守規範	4.2967	4.1852	4.1424	4.07	0.0177	1>3
	友善表現	4.3341	4.2269	4.1457	4.91	0.0078	1>3
	直率計較	3.4439	3.4144	3.4596	0.26	0.7684	
	貨真價實	4.0607	3.9375	3.8587	3.22	0.0409	1>3
旅遊品質	行前安排	4.3021	4.2509	4.2416	1.07	0.3437	
	交通安排	4.3402	4.3963	4.2646	2.24	0.1075	2>3
	行程安排	4.2505	4.3685	4.2413	1.94	0.1456	
	住宿安排	4.3341	4.4144	4.3206	1.03	0.3589	
	餐飲安排	4.2393	4.3759	4.2054	3.10	0.0459	2>3
旅遊品質	購物安排	3.8645	4.0301	3.8599	2.55	0.0791	2>3
	導遊領隊	4.1140	4.2546	4.1112	2.23	0.1083	2>3
旅遊評價		3.8855	4.0116	3.9596	1.29	0.2754	
旅遊品質					2.18	0.1138	2>3

註：\*表示有顯著差異；\*表示  $P < .05$ ，\*\*表示  $P < .01$ ，\*\*\*表示  $P < .001$

資料來源：本研究整理

#### 4.6.5 服務層級

表 4.33 服務層級與各變項之單因子變異數分析，由表分析得知：幼兒

園和國小在「旅遊品質（行程安排、餐飲安排、導遊領隊）」及「旅遊品質」有顯著性的差異；幼兒園和高中（職）在「旅遊品質（餐飲安排）」有顯著性的差異，和國小在「旅遊品質（導遊領隊）」及「旅遊評價」有顯著性的差異。

就「旅遊品質」的差異而言，幼兒園老師對各項安排同意程度較高，相對的國小老師對各項安排的要求比較高；高中（職）老師較注重餐飲安排，國中老師對旅遊評價最高。

表 4.33 服務層級與各變項之單因子變異數分析表

構面	因素	1=	2=	3=	4=	F 值	顯著性	事後檢定
		幼兒園 N=15	國小 N=160	國中 N=184	高中 (職) N=79			
旅遊表現	遵守規範	4.3333	4.2141	4.1753	4.1519	0.82	0.4834	
	友善表現	4.3333	4.2469	4.1698	4.2152	0.92	0.4310	
	直率計較	3.4500	3.4828	3.4103	3.4462	0.52	0.6711	
	貨真價實	4.0333	3.8938	3.9321	3.9652	0.01	0.9986	
旅遊品質	行前安排	4.3880	4.2694	4.2568	4.2168	0.47	0.7024	
	交通安排	4.5600	4.2838	4.3228	4.3165	1.19	0.3147	
	行程安排	4.5867	4.2013	4.3163	4.2684	2.39	0.0681	1 > 2
	住宿安排	4.5667	4.3063	4.3764	4.3196	1.26	0.2893	
	餐飲安排	4.5600	4.2000	4.2935	4.2557	2.15	2.15	1 > 2 1 > 4
	購物安排	4.0333	3.8500	3.9524	3.8703	0.91	0.4346	
	導遊領隊	4.3867	4.0650	4.2092	4.1241	2.45	0.0629	1 > 2 3 > 2
旅遊評價		3.9667	3.8688	4.0183	3.9763	1.90	0.1284	3 > 2
旅遊品質						1.84	0.1398	1 > 2

註：\*表示有顯著差異；\*表示 P<.05，\*\*表示 P<.01，\*\*\*表示 P<.001

資料來源：本研究整理

#### 4.6.6 擔任職務

表 4.34 擔任職務與各變項之單因子變異數分析，由表分析得知：教師兼行政工作和科任在「旅遊品質（餐飲安排）」及「旅遊品質」有顯著性的差異；教師兼行政工作和導師、科任在「旅遊品質（購物安排、導遊領隊）」及「旅遊評價」有顯著性的差異。

就「旅遊品質」及「旅遊評價」差異而言，推其因可能是教師兼行政工作者因業務需求，常須外出參加研習或會議，接觸較多，相形之下跟導師、科任相比，對各方面的要求較高。

表 4.34 擔任職務與各變項之單因子變異數分析表

構面	因素	1=	2=	3=	F 值	顯著性	事後檢定
		導師	科任	教師兼行政工作			
		N=198	N=105	N=135			
旅遊品質	行前安排	4.2816	4.2058	4.2661	0.39	0.6775	
	交通安排	4.2970	4.2876	4.3644	0.78	0.4600	
	行程安排	4.2424	4.2629	4.3319	1.58	0.2073	
	住宿安排	4.3333	4.2786	4.4204	1.98	0.1389	
	餐飲安排	4.2293	4.1771	4.3556	3.09	0.0465	3>2
	購物安排	3.8687	3.8000	4.0333	4.11	0.0170	3>1 3>2
旅遊品質	導遊領隊	4.1182	4.0648	4.2541	3.30	0.0380	3>1 3>2
旅遊評價		3.9116	3.8905	4.0667	3.89	0.0212	3>1 3>2
旅遊品質					2.42	0.0898	3>2

註：\*表示有顯著差異；\*表示 P<.05，\*\*表示 P<.01，\*\*\*表示 P<.001

資料來源：本研究整理

#### 4.6.7 正職或代理（課）

表 4.35 正職或代理（課）與各變項之獨立樣本 t 檢定分析，由表分析得知：正職或代理（課）在「旅遊表現（友善表現）」有顯著性的差異，且題項平均值代理（課）大於正職。推其因可能是正職教師都在自己學校，生活圈較小，工作性質一層不變，而代理（課）教師可能任教過多個學校，人際多樣，相對活潑、友善。

表 4.35 正職或代理（課）與各變項之獨立樣本 t 檢定表

構面	因素	1=正	2=代理(課)	t 值 顯著性	
		職 N=361	N=77		
旅遊表現	遵守規範	4.1794	4.2435	-0.75	0.4558
	友善表現	4.1863	4.3312	-2.23	0.0259*
	直率計較	3.4647	3.3506	-1.72	0.0856
	貨真價實	3.9114	4.0032	-0.60	0.5492
旅遊品質	行前安排	4.2466	4.3155	-1.25	0.2114
	交通安排	4.3003	4.3870	-1.25	0.2109
	行程安排	4.2693	4.3013	-0.91	0.3607
	住宿安排	4.3276	4.4383	-1.56	0.1186
	餐飲安排	4.2465	4.2987	-0.70	0.4812
	購物安排	3.8927	3.9513	-0.68	0.4985
	導遊領隊	4.1305	4.2260	-1.26	0.2069
旅遊評價				-1.17	0.2420
旅遊品質				-1.26	0.2088

註：\*表示有顯著差異；\*表示  $P < .05$ ，\*\*表示  $P < .01$ ，\*\*\*表示  $P < .001$

資料來源：本研究整理

#### 4.6.8 服務年資

表 4.36 服務年資與各變項之單因子變異數分析，由表分析得知：服務年資 5 年以下和 11-15 年、21 年以上及 6-10 年和 11-15 年在「旅遊表現

(直率計較)」有顯著性的差異；服務年資 11-15 年和 5 年以下、16-20 年及 21 年以上在「旅遊品質 (購物安排)」有顯著性的差異；服務年資 11-15 年和 21 年以上在「旅遊評價」有顯著性的差異。

就表 4.36 差異而論，年資淺的相較年資深的題項平均值都較低，相較之下年資深的要求比較高；年資在 11-15 年的在「旅遊品質 (購物安排)」及「旅遊評價」最滿意。

表 4.36 服務年資與各變項之單因子變異數分析表

構面	因素	1=5 年以 下	2=6- 10 年	3=11- 15 年	4=16- 20 年	5=21 年以 上	F 值	顯著 性	事後 檢定
		N=82	N=76	N=98	N=81	N=101			
旅遊 表現	遵守 規範	4.1951	4.1217	4.2143	4.1852	4.2203	0.72	0.5816	
	友善 表現	4.2561	4.2138	4.2270	4.1543	4.1543	0.44	0.7828	
	直率 計較	3.2957	3.3783	3.5510	3.4259	3.5272	3.62	0.0065	1>3 1>5 2>3
	貨真 價實	3.9573	3.9474	3.9464	3.8889	3.9010	0.40	0.8084	
旅遊 品質	行前 安排	4.1824	4.2253	4.3669	4.2116	4.2784	0.72	0.5800	
	交通 安排	4.2902	4.2553	4.3531	4.3210	4.3406	0.44	0.7806	
	行程 安排	4.2171	4.2395	4.3224	4.3235	4.2634	0.43	0.7890	
	住宿 安排	4.3293	4.2664	4.4235	4.3580	4.3391	0.87	0.4816	
	餐飲 安排	4.2390	4.1974	4.2918	4.3185	4.2277	0.58	0.6779	

構面	因素	1=5 年以 下	2=6- 10 年	3=11- 15 年	4=16- 20 年	5=21 年以 上	F 值	顯著 性	事後 檢定
		N=82	N=76	N=98	N=81	N=101			
旅遊 品質	購物 安排	3.8445	3.9474	3.9719	3.8735	3.8738	0.59	0.6690	3>1 3>4 3>5
	導遊 領隊	4.1061	4.1197	4.1796	4.1889	4.1366	0.31	0.8733	
旅遊 評價		3.9954	3.9293	3.9293	3.9583	3.8428	1.78	0.1319	3>5
旅遊 品質							0.46	0.7617	

註：\*表示有顯著差異；\*表示  $P < .05$ ，\*\*表示  $P < .01$ ，\*\*\*表示  $P < .001$

資料來源：本研究整理

#### 4.6.9 工作地

表 4.37 工作地與各變項之單因子變異數分析，由表分析得知：工作地在南部和北部、中部，東部和中部在「旅遊表現（直率計較）」有顯著性的差異，推其因可能是南部和東部的比較樸實；工作地在北部和東部，中部和東部，在「旅遊品質（行程安排、住宿安排、餐飲安排、導遊領隊）」及「旅遊品質」有顯著性的差異；工作地在中部和東部在「旅遊品質（交通安排、行程安排、餐飲安排、住宿安排、購物安排、導遊領隊）」及「旅遊評價」有顯著性的差異；工作地在南部和東部在「旅遊品質（餐飲安排）」及「旅遊評價」有顯著性的差異；工作地在中部和北部在「旅遊評價」有顯著性的差異；工作地在北部和東部，中部和東部在「旅遊品質」有顯著性的差異。推其因可能是北部、中部和南部比東部在

旅遊業方面選擇性較多、競爭激烈，相對的品質較好。

表 4.37 工作地與各變項之單因子變異數分析表

構面	因素	1=北部 (基、北、桃、竹、苗)	2=中部 (中、彰、雲、投、嘉)	3=南部 (南、高、屏)	4=東部 (宜、東、花)	F 值	顯著性	事後檢定
		N=163	N=88	N=98	N=89			
旅遊表現	遵守規範	4.2086	4.2017	4.1480	4.1938	0.28	0.8402	
	友善表現	4.2561	4.2244	4.1429	4.1938	1.03	0.3784	
	直率計較	3.4847	3.5540	3.3316	3.3876	3.42	0.0174	3 > 1 3 > 2 4 > 2
	貨真價實	3.9663	3.9233	3.9005	3.8904	0.23	0.8728	
旅遊品質	行前安排	4.2797	4.2743	4.2648	4.1980	0.31	0.8171	
	交通安排	4.3387	4.3977	4.2959	4.2135	1.84	0.1392	2 > 4
	行程安排	4.3117	4.3500	4.2633	4.1461	2.29	0.0773	1 > 4 2 > 4
	住宿安排	4.3681	4.4460	4.3418	4.2163	2.62	0.0503	1 > 4 2 > 4
	餐飲安排	4.2687	4.3182	4.3082	4.1124	2.39	0.0684	1 > 4 2 > 4 3 > 4
	購物安排	3.8666	4.0142	3.9694	3.7865	2.16	0.0925	2 > 4
	導遊領隊	4.1834	4.2943	4.1286	3.9562	4.95	0.0022	1 > 4 2 > 4
旅遊評價		3.9562	4.1023	4.0102	3.8315	3.98	0.0081	2 > 1 2 > 4 3 > 4
旅遊品質						2.66	0.0479	1 > 4 2 > 4

註：\*表示有顯著差異；\*表示  $P < .05$ ，\*\*表示  $P < .01$ ，\*\*\*表示  $P < .001$

資料來源：本研究整理

#### 4.6.10 月所得

表 4.38 月所得與各變項之單因子變異數分析，由表分析得知：月所得 4 萬-5 萬元和 6 萬-7 萬元、7 萬元以上，在「旅遊表現（直率計較）」有顯著性的差異，推其因可能是月所得較多的相對的更懂得精打細算、開源節流；月所得 5 萬-6 萬元和 7 萬元以上，在「旅遊品質（購物安排）」有顯著性的差異，推其因可能是購物行程太多或不合胃口。

表 4.38 月所得與各變項之單因子變異數分析表

構面	因素	1=	2=	3=	4=	5=	F 值	顯著性	事後檢定
		4 萬元以下	4 萬-5 萬元	5 萬-6 萬元	6 萬-7 萬元	7 萬元以上			
		N=46	N=99	N=120	N=96	N=77			
旅遊表現	遵守規範	4.1739	4.1995	4.1604	4.2318	4.1851	0.53	0.7119	
	友善表現	4.2337	4.2222	4.1792	4.2240	4.2208	0.17	0.9523	
	直率計較	3.3370	3.3359	3.4729	3.5104	3.5227	2.44	0.0462	2>4 2>5
	貨真價實	4.0054	3.9823	3.9125	3.8724	3.9026	0.52	0.7205	
旅遊品質	行前安排	4.2674	4.2286	4.2525	4.3467	4.1921	0.31	0.8693	
	交通安排	4.3522	4.3030	4.3433	4.3229	4.2571	0.36	0.8398	
	行程安排	4.2043	4.2949	4.3350	4.2875	4.1818	0.87	0.4823	
	住宿安排	4.3370	4.3056	4.4125	4.3724	4.2727	0.93	0.4468	
	餐飲安排	4.2522	4.2222	4.3133	4.2604	4.2052	0.51	0.7298	

構面	因素	1=	2=	3=	4=	5=	F 值	顯著性	事後檢定
		4 萬元以下	4 萬-5 萬元	5 萬-6 萬元	6 萬-7 萬元	7 萬元以上			
		N=46	N=99	N=120	N=96	N=77			
旅遊品質	購物安排	3.8859	3.8864	3.9875	3.9141	3.7890	1.05	0.3830	3 > 5
	導遊領隊	4.1261	4.0980	4.2267	4.1531	4.0922	0.81	0.5169	
旅遊評價		3.8533	3.9659	4.0469	3.9219	3.8961	1.32	0.2605	
旅遊品質							0.73	0.5750	

註：\*表示有顯著差異；\*表示  $P < .05$ ，\*\*表示  $P < .01$ ，\*\*\*表示  $P < .001$

資料來源：本研究整理

#### 4.6.11 出國頻率

表 4.39 出國頻率與各變項之單因子變異數分析，由表分析得知：出國頻率其他（沒有固定或隨性的）和一年 2 到 3 次、一年 3 次以上在「旅遊表現（直率計較）」有顯著性的差異；出國頻率一年 3 次以上和一年 2 到 3 次、二年 1 次及其他在「旅遊品質」及「旅遊評價」有顯著性的差異；旅遊經歷愈多，對品質與專業的認同也愈來愈高。

表 4.39 出國頻率與各變項之單因子變異數分析表

構面	因素	1=	2=	3=	4=	5=	F 值	顯著性	事後檢定
		一年 1 次	一年 2 到 3 次	一年 3 次以上	二年 1 次	其他			
		N=168	N=62	N=4	N=55	N=149			
旅遊表現	遵守規範	4.2247	4.2137	4.5000	4.1591	4.1460	0.75	0.5603	
	友善表現	4.2173	4.2742	4.3750	4.2273	4.1695	0.60	0.6656	
	直率計較	3.4732	3.5363	3.9375	3.4091	3.3742	2.14	0.0748	5 > 2 5 > 3
	貨真價實	3.9717	3.9637	4.3125	3.9227	3.8540	1.16	0.3300	
旅遊品質	行前安排	4.3170	4.1852	4.4575	4.2240	4.2310	0.55	0.7004	
旅遊品質	交通安排	4.3298	4.2968	4.7500	4.2764	4.3101	0.75	0.5589	
	行程安排	4.2821	4.2258	4.7500	4.2655	4.2779	0.91	0.4572	
	住宿安排	4.3720	4.2742	4.7500	4.3091	4.3523	0.92	0.4538	
	餐飲安排	4.2857	4.1355	4.6500	4.1927	4.2846	1.45	0.2174	
	購物安排	3.9613	3.8185	4.7500	3.8500	3.9030	2.36	0.0525	3 > 1 3 > 2 3 > 4 3 > 5
	導遊領隊	4.1923	4.0645	4.7500	4.1127	4.1275	1.56	0.1828	3 > 2 3 > 4 3 > 5
旅遊評價		3.9807	4.0040	4.7500	3.8205	3.9320	2.86	0.0231	3 > 1 3 > 2 3 > 4 3 > 5
旅遊品質							1.37	0.2446	3 > 2

註：\*表示有顯著差異；\*表示  $P < .05$ ，\*\*表示  $P < .01$ ，\*\*\*表示  $P < .001$

資料來源：本研究整理

## 4.7 教師與旅遊從業人員差異分析

### 4.7.1 旅遊表現

從表 4.40 教師旅遊表現之「貨真價實（題項 17）」、「直率計較（題項 12）」與旅遊從業人員有正向顯著差異，推其因可能是教師們都認同使用者付費，一分錢、一分貨，且當旅遊品質不如預期時，教師會漠視，自認倒楣，但有意見立即反應的態度，讓旅遊從業人員覺得事實並不是如此，而認為是教師愛計較、喜歡指責他人，因此「直率計較（題項 8、9、13）」中 8、9 是反向題有負面顯著差異，可看出彼此的認知落差很大。

而從教師旅遊表現之「遵守規範（題項 1）」、「友善表現（題項 5、6、7）」及「貨真價實（題項 15）」與旅遊從業人員均有負項顯著差異，其中可以發現以上題項旅遊從業人員的平均值都高於教師，推其因可能是旅遊從業人員對教師們反應直接雖然不喜歡，但和其他客源相提並論，教師算是最配合的一群了，所以旅遊從業人員的平均值都高於教師。

表 4.40 教師旅遊表現及旅遊從業人員對教師的旅遊表現之差異分析表

構面	題目	平均值		t 值	顯著性
		教師	旅遊業		
遵守規範	1.我(他們)會遵守團體規範事項。	2.8699	3.5000	-4.28**	<.0001
	2.領隊、導遊宣布事項我(他們)會配合。	3.5982	3.4500	0.97	0.3376
	3.集合時間我(他們)會準時到達。	3.4589	3.4167	0.27	0.7881
	11. 我(他們)有問題會視狀況再決定如何處理。	3.3311	3.3167	0.11	0.9157
友善表現	4. 我(他們)是容易與人溝通的。	2.9817	2.8833	0.70	0.4837
	5. 我(他們)會尊重他人的言行舉止。	2.7603	3.2333	-3.36**	0.0013
	6. 我(他們)會友善對待他人。	2.2397	3.3000	-9.22***	<.0001
	7 我(他們)會設身處地為別人著想的。	2.2352	3.0500	-7.09***	<.0001
直率計較	8. 我(他們)常會不自覺的指正他人。	1.9315	3.7833	-13.32***	<.0001
	9. 我(他們)容易與人斤斤計較。	2.1963	3.8167	-10.47***	0.9157
	12.當旅遊品質不如預期時，我(他們)會漠視，自認倒楣。	3.4977	1.7833	16.24***	<.0001
	13.當旅遊品質不如預期時，我(他們)會馬上反應，據理力爭。	3.5845	4.1667	-4.04***	0.0001
貨真價實	14. 我(他們)願意支付較高的價錢以享受較好的旅遊服務。	2.6667	2.5667	0.65	0.5207
	15. 我(他們)認為在旅遊中有美食佳餚是很重要的。	2.7146	3.8333	-7.75***	<.0001
	16. 我(他們)在旅遊中會在乎是否有高級的住宿品質。	3.9292	3.9167	0.08	0.9328
	17. 我(他們)認為使用者付費，一分錢、一分貨。	4.1872	2.7500	8.84***	<.0001

#### 4.7.2 旅遊評價

從表 4.41 教師「旅遊評價(題項 1、2、4、5、6、7)」與旅遊從業人員均有正向顯著差異，且題項平均值教師的都高於旅遊從業人員，推其因可能是教師們對於旅遊評價均給予極高的認同，但教師有意見立即反應的態度，讓旅遊從業人員覺得教師們對於旅遊評價同意程度會比較差；而

「旅遊評價（題項 8、9）」與旅遊從業人員均有負向顯著差異，推其因可能是教師本身是知識傳授者，對於旅遊從業人員的專業知識要求較高，而旅遊從業人員對自己的專業知識感到自信，因而形成落差。

表 4.41 教師旅遊評價及旅遊從業人員對教師的旅遊評價之差異分析表

構面	題目	平均值		t 值	顯著性
		教師	旅遊業		
旅遊評價	1. 我(他們)對行前代辦事項、旅遊資料及說明會內容感到滿意。	4.2671	3.1500	9.35***	<.0001
	2. 我(他們)對交通安排感到滿意。	4.2991	3.0333	11.26***	<.0001
	4. 我(他們)對住宿安排感到滿意。	4.1027	2.9333	9.54***	<.0001
	5. 我(他們)對餐飲安排感到滿意。	4.2534	2.9833	9.96***	<.0001
	6. 我(他們)對購物行程感到滿意。	4.3174	2.4000	14.60***	<.0001
	7. 我(他們)對服務態度感到滿意。	4.1735	3.2667	7.30***	<.0001
	8. 我(他們)對專業知識感到滿意。	2.6553	3.1667	-4.28***	<.0001
	9. 我(他們)對整體的旅遊環境感到滿意。	2.1849	3.2500	-10.20***	<.0001

小結：由教師旅遊表現、旅遊評價及旅遊從業人員對教師的旅遊表現、旅遊評價之看法的差異分析表中得知，有些題項有正向顯著差異，也有些題項是負向顯著差異，可見教師及旅遊從業人員兩者的認知有極大的差異，如教師的主見與旅遊業人員互動理念不同，教師講究真理、實事求是，行程有可能未依定型化契約，領隊及業務端的專業知識及服務態度不如預期等，且旅遊業人員對教師族群有極深的刻板印象等，詳情見附件四。

## 4.8 研究假設檢定

依據分析與結果，進行研究假設檢定，所獲得之結論如下：

假設一 (H1)：不同人格特質的教師會有不同的旅遊表現。

「(嚴謹性、友善性及開放性)人格特質」對「旅遊表現(遵守規範、友善表現及貨真價實)」具有正向的顯著影響。；「(神經質)人格特質」對「旅遊表現(直率計較)」具有正向的顯著影響；而「(友善性)人格特質」對「旅遊表現(直率計較)」具有負向的顯著影響。故本研究之假設一成立。

假設二 (H2)：不同人格特質的教師會有不同的旅遊品質。

「(友善性、神經質)人格特質」對「旅遊品質(行前安排、購物安排)」具有正向的顯著影響。故本研究之假設二成立。

假設三 (H3)：不同人格特質的教師會有不同的旅遊評價。

「(外向性、神經質及嚴謹性)人格特質」對「旅遊評價」具有正向的顯著影響。故本研究之假設三成立。

假設四 (H4)：教師的旅遊表現會影響到旅遊品質。

「旅遊表現(遵守規範)」，對「旅遊品質(行程安排)」具有負向的顯著影響，而「旅遊表現(遵守規範、貨真價實)」，對「旅遊品質(行前安排、住宿安排、餐飲安排、購物安排、導遊領隊)」均具有正向的顯著影響。故本研究之假設四成立。

假設五 (H5)：教師的旅遊表現會影響到旅遊評價。

「(外向性、神經質及嚴謹性)人格特質」和「旅遊品質(導遊領隊、購物安排)」對「旅遊評價」具有正向的顯著影響，但「旅遊表現」對「旅遊評價」無顯著影響，故本研究之假設五不成立。

假設六 (H6)：教師的旅遊品質會影響到旅遊評價。

「(外向性、神經質及嚴謹性)人格特質」和「旅遊品質(導遊領隊、購物安排)」對「旅遊評價」具有正向的顯著影響。「旅遊品質」對「旅遊評價」具有正向的顯著影響。故本研究之假設六成立。

假設七 (H7)：教師及旅遊從業人員對教師在旅遊表現之看法有差異。

從教師旅遊表現之「貨真價實(題項17)」、「直率計較(題項12)」與旅遊從業人員有正向顯著差異；「直率計較(題項8、9、13)」中題項8、9是反向題有負面項顯著差異；「遵守規範(題項1)」、「友善表現(題項5、6、7)」及「貨真價實(題項15)」與旅遊從業人員均有負項顯著差異。故本研究之假設七成立。

假設八 (H8)：教師及旅遊從業人員對教師在旅遊評價之看法有差異。

從「旅遊評價(題項1、2、4、5、6、7)」與旅遊從業人員均有正向顯著差異；「旅遊評價(題項8、9)」與旅遊從業人員均有負向顯著差異。故本研究之假設八成立。

## 第五章 結論與建議

本章之目的在於根據實證分析結果，進行歸納做出結論，並據以提出具體建議，以供後續相關研究參考。

### 5.1 結論

#### 5.1.1 有效樣本基本資料統計結果

本研究藉由問卷調查的方式，蒐集曾參與國外團體旅遊教師的人格特質、旅遊表現、旅遊品質及旅遊評價之看法，有效受訪人數438人，為任教於台灣地區公立幼兒園、國小、國中、高中（職）教師，受訪者女性佔七成；年齡31-50歲近八成；已婚佔六成五；研究所以上佔五成；國中教師佔四成五；導師佔四成五；正職教師佔八成二；服務年資20年以上最多；在北部工作佔三成七；月平均所得在40001-70000元之間的逾七成五；出國頻率一年1次、一年2到3次的逾五成五。由資料可知，本研究教師教育程度高，其中取得研究所學位之比例佔半數以上，服務年資都屬資深，出國頻率相當高，薪資水準足以讓個人經濟獨立。由分析顯示學歷高、年資深，但壓力大，須找機會釋壓放鬆，旅遊即是多數教師所選擇釋壓最佳的方法。

#### 5.1.2 教師現況分析結果

1. 教師人格特質現況分析—偏向友善性、開放性的人格特質

人格特質分為五個子構面，分別為「外向性」、「神經質」、「嚴謹性」、「友善性」與「開放性」，構面平均數以「友善性」人格特質得分最高(3.96)，而「神經質」人格特質得分最低(2.28)。這表示教師的人格特質大部分傾向友善、好相處，喜歡關心別人，與McCrae 和Costa (1990)的研究結果一致，其原因可能是教師已成年，且受過良好教育，人格發展沉穩，思想與行為成熟；另一方面，教師站在基層教育的第一線，常與同事、學生及家長連絡，須有良好互動及溝通，因而教師人格特質趨向「友善性」；教師人格特質也趨向「開放性」，樂於聽到新的想法及喜歡改變現況，是教師們面對社會快速變遷、調適自我一個值得肯定及須再接再厲的作為。

## 2. 教師旅遊表現現況分析－偏向友善表現之旅遊表現

旅遊表現分為四個子構面，分別為「遵守規範」、「友善表現」、「直率計較」與「貨真價實」，構面平均數以「友善表現」得分最高(4.21)，而以「直率計較」得分最低(3.44)。這表示教師的旅遊表現和大部分傾向友善對待他人，和人格特質趨向「友善性」相符，會尊重他人的言行舉止，容易與人溝通，且會設身處地為別人著想。

## 3. 教師旅遊品質現況分析－給予極佳的認同

旅遊品質分為七個子構面，分別為「行前安排」、「交通安排」、「行程安排」、「住宿安排」、「餐飲安排」、「購物安排」與「導遊領隊」，構面平

均數以「住宿安排」得分最高(4.35)，而以「購物安排」得分最低(3.90)，最低分仍達3.90，可見教師族群在參與旅遊時，對於旅遊的各項安排及服務的實際感受和同意的程度，給予極佳的認同；但在購物的行程、時間及購物的品質、價格上有不同的看法，也可能對購物的行程較沒有興趣。

#### 4. 教師旅遊評價現況分析－給予較高的旅遊評價

在旅遊評價方面，構面平均數以「整體的旅遊環境乾淨舒適安全令人滿意」得分最高，而以「購物行程令人滿意」得分最低，可見購物方面的看法和感受較分歧，其他項目均給予較高的旅遊評價。

### 5.1.3 迴歸分析之驗證

#### 一、人格特質與旅遊表現的關係

由「人格特質」變數對「旅遊表現」之迴歸分析中得知，「(嚴謹性、友善性及開放性)人格特質」對「旅遊表現(遵守規範、友善表現及貨真價實)」具有正向的顯著影響；而「(神經質)人格特質」對「旅遊表現(直率計較)」具有正向的顯著影響；另外「(友善性)人格特質」對「旅遊表現(直率計較)」具有負向的顯著影響。

#### 二、人格特質、旅遊表現與旅遊品質的關係

「(友善性)人格特質」對「旅遊品質(行前安排)」及「(神經質)人格特質」對「旅遊品質(購物安排)」具有正向的顯著影響；「旅遊表現(遵守規範)」，對「旅遊品質(行程安排)」具有負向的顯著影響；而

「旅遊表現（遵守規範、貨真價實）」，對「旅遊品質（行前安排、住宿安排、餐飲安排、購物安排及導遊領隊）」均具有正向的顯著影響。

### 三、人格特質、旅遊表現、旅遊品質與旅遊評價的關係

「(外向性、神經質及嚴謹性)人格特質」和「旅遊品質（導遊領隊、購物安排）」對「旅遊評價」具有正向的顯著影響；「旅遊表現（遵守規範、貨真價實）」，對「旅遊品質」具有正向的顯著影響；「旅遊品質」對「旅遊評價」具有正向的顯著影響。

## 5.2 研究建議

本研究發現，大部分的教師參與旅遊時，對整體旅遊的品質及評價大都給予極高的認同，而旅遊業者對於教師的表現也是肯定的，但在教師及旅遊從業人員在教師旅遊表現感受卻有很大的差異，其之間的落差在過程中，但結果是圓滿的。由本研究針對教師及旅遊從業人員所做的差異分析及附錄四旅遊從業人員簡答題的內容可以得知，這是值得深思的問題。希望透過此研究，了解教師與旅遊從業人員的相處模式，相處中的確有不同的看法，最後的結果並沒有想像中的差。希望教師及旅遊從業人員都能做適當的調適及改變，不要再有根深蒂固的刻板印象，事實上過程中可能有口角和爭執，但對事不對人。根據上述研究發現與歸納之結論，本文提出以下建議，以作為教師、相關產業及未來研究之參

考。

### 5.2.1 對教師之建議

應多方汲取廣泛知識，培養個人興趣；多接觸不同領域的朋友，開展人脈及視野；帶著愉快的心情，開放的心胸及學習的心參與每一次的旅遊。參與旅遊就是要放鬆心情、釋放壓力，與在學校教導學生的情況截然不同，不要將在學校要求學生的標準及戰戰兢兢的情緒移情在生活當中，要學習做到真正的放鬆及釋壓。如果想要擁有更高水準的旅遊行程及服務品質，可選擇等級較優質的行程，千萬不可選擇低價團費，卻要要求高水準的服務品質，如問卷中大多數教師都認同「使用者付費，一分錢、一分貨」的觀念，更應該在生活中落實並確實做到。

### 5.2.2 對旅遊業者之建議

旅遊消費市場的快速成長，已是有目共睹，教師族群是旅遊業積極爭取的龐大客源之一，這也是不可否認的事實。現今社會資訊透明化，教師要取得完整資訊已是輕而易舉的事情，旅遊業在規劃行程及價位時應依實際狀況據實以報，低價促銷的策略已不是招攬業務的長久之計，而誠實講信用，不欺騙的優質行程，才能成為招牌，抓住顧客的心。在這個資訊爆炸的時代，旅遊從業人員應該要改變心態及想法，隨時充實自我，提升專業能力，以客為尊，最重要的是發自內心的真誠，才能引起共鳴。另外，對於教師的建議能改善就改善，如無法改善，其實教師

們也不會太計較，反而可成為旅遊從業人員一個前進的動力。教師有意見理性反應後，冷靜下來，參與率不會因此減少，對於評價仍會適當給分。所以教師的評價高，有穩定的特質，是重要的客群。

### 5.2.3 研究限制及對未來研究之建議

本研究之研究範圍，雖以台灣地區為主，每個區域平均發問卷，但採用便利抽樣，教師的男女比例是三比七，似乎有些失衡；旅遊從業人員的男女比例雖是五比五，但樣本數較少，可能不能代表大多數人的想法。

本研究的群體是教師，建議後續研究者可針對教師族群及一般民眾做研究，針對族群表現影響做路徑分析；也可做多群組的比較，針對教師及非教師族群，他們在表現及評價上的影響，做族群的差異分析。

## 參考文獻

### 一、中文參考文獻

1. 方敬瑄 (2011), 不同人格特質對旅遊體驗之研究, 中國文化大學觀光事業學系觀光休閒事業管理碩士在職專班碩士論文。
2. 王又鵬、黃俊英、洪順慶 (1994), 價格促銷策略對消費者再購行為影響之研究。管理評論, 13 (2), 49-86。
3. 王信惠 (2007), 宗教觀光地旅遊意象、知覺價值、旅遊品質、滿意度與遊後行為意圖關係之研究—以北港為例, 南華大學旅遊事業管理研究所碩士論文。
4. 王毓翎 (2013), 如何提升陸客來台觀光之旅遊品質, 中華大學企業管理學系碩士班碩士論文。
5. 余昭 (1989), 人格心理學, 台北: 三民書局。
6. 吳文哲 (2012), 海外團體套裝旅遊行程品質期望與知覺, 銘傳大學管理學院高階經理碩士學程。
7. 吳文傑、李雨師、黃蘭茵、鍾機福 (2012), 國外旅遊服務價值鏈與服務品質—樂遊旅行社帛琉團, 餐旅暨觀光期刊 9 卷 4 期, 199-216。
8. 李育成 (1985), 人格特質、旅遊動機和知覺風險對海外自助旅遊意願之影響—以府城居民為例, 南台科技大學休閒事業管理系碩士班。
9. 李美枝 (1985), 社會心理學, 台北: 大洋出版社。

10. 李佳瑩 (2013), 促銷活動方式及品牌知名度對於品牌評價與購買意願之影響-以綠色產品為例, 國立東華大學企業管理學系碩士。
11. 李雯娣 (1999), 國小兒童性格特質之研究, 國立屏東師範學院國民教育研究所。
12. 李湘溥 (2002), 人格特質和員工參與對組織承諾之影響-以某區域教學醫院為例, 逢甲大學經理管理碩士在職專班。
13. 林心怡(2008), 我國觀光領團人員之環境態度調查, 國立高雄師範大學: 環境教育研究所碩士論文。
14. 林秋燕 (2011), 國民小學教師休閒旅遊動機與住宿需求考量因素之研究, 亞洲大學休閒與遊憩管理學系碩士論文。
15. 林宗鴻譯 (2003), 人格心理學, 台北: 揚智文化。
16. 林翠瑛、王桂圓、沈易利 (2012), 旅遊後對旅行社產品之滿意度分析—以 2009-2010 年參與中國大陸旅行團之台灣旅客為例, 海峽兩岸體育研究學報 6 卷 2 期
17. 周惠莉 (2003), 五大人格特質、性別角色、與轉換型領導關聯性之研究, 中原大學企業管理研究所碩士論文。
18. 莊靜仔 (2010), 教師旅遊體驗與其教學上自我實現關係之探討~以南台縣國民小學教師為例, 南台科技大學休閒事業管理系碩士論文。
19. 張益壽 (2008), 觀光列車旅遊品質、知覺價值、滿意度與遊後行為意

- 向關係之研究-以東方美人號為例，成功大學交通管理科學研究所。
20. 張鳳燕 (2002)，人格心理學—策略與議題，台北市：五南書局。
21. 張繼洋 (2011)，運用模糊理論於產品評價之研究，南華大學運用藝術與設計學系碩士論文。
22. 馮平(1995)，評價論，台北市：東方出版社。
23. 游萬來、周鴻儒(1995)，Harold R. Buhl 著，創造性工程設計，台北市：六合出版社。
24. 楊國樞 (1994)，心理學，台北：桂冠公司第五版。
25. 彭意維、葉怡矜(2006)，旅遊業領隊之人格特質與其工作滿意度關係之研究，提昇觀光餐旅休憩人力及行銷競爭力國際學術研討會。
26. 黃堅厚 (1999)，人格心理學，初版，台北：心理出版社。
27. 葉幸宜 (2013)，台南市國小教師工作壓力、休閒旅遊參與及身心健康關係之研究，康寧大學休閒管理研究所碩士論文。
28. 葉重新(2002) ，教育研究法，台北:心理出版社。
29. 詹益統 (1996)，個人屬性、人格特質與內茲激勵與外赴激勵關連性之研究—以交通部數據通訊所員工為例，國立交通大學管理科學研究所碩士論文。
30. 盧瑞陽 (1993)，組織行為--管理心理導向，台北：華泰書局。
31. 謝淑芬 (1999)，觀光心理學，台北，五南圖書出版有限公司。

32. 魏鼎耀 (2005), 目的地意象、知覺價值與遊後行為意圖關係之研究,

國立成功大學交通管理科學研究所碩士論文。



## 二、英文參考文獻

1. Allport, G. W. (1961). Pattern and growth in personality. New York: Holt, Rinehart & Winston.
2. Appleton, J. (1975). The Experience of Place. London: Wiley.
3. Assael, Henry (1992). Consumer Behavior and Marketing Action. Boston: PWS-KENT Pub.
4. Barker, R. G. (1963). The Stream of Behavior 5th ed. New York: Appleton-Century.
5. Bloom, B.S., (Ed.) .1956. Taxonomy of educational objectives : classification of educational goals : Handbook I, cognitive domain. New York : Longman.
6. Boulding, William, Kalra, A., Staelin, R. & Zeithaml, V. A. (1993), A Dynamic Process Model of Service Quality: From Expectations to Behavioral Intentions, Journal of Marketing Research, Vol.30, 7-27.
7. Costa, P. T., & McCrae, R. R. (1985). The FEO personality inventory manual. Odessa, FL: Psychological Assessment Resources.
8. Cronin, J. J., & Taylor, S. A. (1992). Measuring Service Quality : A Reexamination and Extension, Journal of Marketing, 56(July), 55-68.
9. David, V.D.B.S. (1989) .Personality and Job Performance :Evidence of

Incremental Validity. Personal Psychology, Vol.42,pp.25-36.

10. Digman, J. M. (1990). Personality structure: Emergence of the five-factor model. Annual Review of Psychology, 41, 417-440.
11. Fick, GR & Richie, JRB (1991), Measuring Service Quality in the Travel and Tourism Industry, Journal of Travel Research, Vol30,2-9.
12. Funder, D. C.. (2004). The Personality puzzle (3rd ed.). New York: W. W. Norton.
13. Galton,F.(1884).Measurement of character.Fortnightly Review,36,pp.179~185.
14. Guilford, J. P. ( 1965 ) .Fundamental Statistics in psychology and education 4th Ed, New York: Mcgraw. Hill Inc.
15. Helmreich, R. L.(1984).Cockpit Management Attitude.Human Factors,26(5),583-589.
16. Kim, C. K.,&Lavack, A. M. (1996).Vertical Brand Extensions: Current Research and Managerial Implications.Journal of Product and Brand Management,5(6),24-37.
17. Larsen, R. J., & Buss, D. M. (2005). Personality sychology: Domains of knowledge about human pnature (2nd Ed.). New York: McGraw Hill.
18. Norman, W . T . ( 1963 ) . Toward and adequate taxonomy of personatily

- attributes : Replicated factor structure. Journal of Abnormal and Social Psychology, 66 : 574–583 .
19. Mayer, J. D. (2007). Personality: A systems approach. Boston: Allyn & Bacon.
  20. Pervin, L. A., Cervone, D., & John, O. P. (2005). Personality: Theory and Research (9th ed.). Hoboken, NJ: John Wiley & Sons.
  21. Johnson, J. A. (1997). Units of analysis for the description and explanation of personality. In R. Hogan, J. Johnson, & S. Briggs (Eds.), Handbook of personality psychology(pp. 767-793). NY: Academic Press.
  22. Magnusson, D. (1989). Personality research: challenges for the future. European Journal of Psychology, 4, 1-17.
  23. Murphy, P, Pritchard, M.P. & Smith, B. (2000), The Destination Product and Its Impact on Traveler Perception, Tourism Management, Vol.21,43-52.
  24. Fick, G. R. & Ritchie, J. R. B. (1991), Measuring Service Quality in the Travel and Tourism Industry, Journal of Travel Research, Vol.30, pp.2-9
  25. Robbins, S. P. (1995). Organizational Behavior, Sixth Edition New Prentice-Hall Inc.
  26. Scott, W.G. & Mitchell, T.R. ( 1972 ) .Organization theory :A structural and behavioral analysis .Homewood ,IL:Richard Irwin Publisher.

# 附錄一

## 正式問卷（教師）

親愛的先生、小姐您好：

感謝您熱心協助，這是一份學術性的研究問卷，目的在瞭解教師及旅遊業者對教師在旅遊表現感受差異性之探討。您的寶貴意見，將是本研究成功的最大關鍵。問卷採不記名方式，全部資料僅作統計分析之用，絕不對外公開，請安心填寫。懇請您撥冗協助填答問卷，謝謝您的熱心參與。

敬祝您 順心如意

南華大學旅遊管理研究所

指導教授：丁誌紋 博士

研究生：洪碧璜 敬上

日期：104 年 03 月

### 填答說明：

如果您對题目的同意程度在 20% 以下請勾選「很不同意」，在 20%~40% 之間請勾選「不同意」，在 40%~60% 之間請勾選「普通」，在 60%~80% 之間請勾「同意」，在 80%~100% 之間請勾選「非常同意」。

<b>【第一部分】人格特質問卷內容</b> 本量表答案並無對或錯，請依照您實際的感受和同意的程度，在適當的□中打「○」。	非 常 同 意	同 意	普 通	不 同 意	很 不 同 意
1. 我是團體中的靈魂人物。	5	4	3	2	1
2. 我善於與人相處。	5	4	3	2	1
3. 我很容易交到朋友。	5	4	3	2	1
4. 我懂得引起他人注意。	5	4	3	2	1
5. 我不喜歡說話。	5	4	3	2	1
6. 我時常覺得憂鬱。	5	4	3	2	1
7. 我時常感到情緒低落。	5	4	3	2	1
8. 我不喜歡我自己。	5	4	3	2	1
9. 我時常情緒搖擺不定。	5	4	3	2	1
10. 我容易感到緊張。	5	4	3	2	1
11. 我隨時做好萬全準備。	5	4	3	2	1
12. 我做事有計畫且忠於它。	5	4	3	2	1
13. 我能實現我的計畫。	5	4	3	2	1
14. 我做事容易分心。	5	4	3	2	1
15. 我只管完成自己份內的工作就好。	5	4	3	2	1

<b>【第一部分】人格特質問卷內容</b> 本量表答案並無對或錯，請依照您實際的感受和同意的程度，在適當的□中打「○」。	非 常 同 意	同 意	普 通	不 同 意	很 不 同 意
16. 我會讚美別人。	5	4	3	2	1
17. 我會尊敬他人。	5	4	3	2	1
18. 我總相信別人的出發點是好的。	5	4	3	2	1
19. 我不管他人的感受。	5	4	3	2	1
20. 我會用言語羞辱他人。	5	4	3	2	1
21. 我相信藝術是重要的。	5	4	3	2	1
22. 我有豐富的想像力。	5	4	3	2	1
23. 我樂於聽到新的想法。	5	4	3	2	1
24. 我比較喜歡想改變現況的人。	5	4	3	2	1
25. 在與他人交談時，我總會炒熱氣氛。	5	4	3	2	1
<b>【第二部分】旅遊表現問卷內容</b> 以下問項主要是想瞭解您參與旅遊時的表現，請依照您實際的感受和同意的程度，在適當的□中打「○」。	非 常 同 意	同 意	普 通	不 同 意	很 不 同 意
1. 我會遵守旅遊團體規範事項。	5	4	3	2	1
2. 領隊、導遊宣布事項我會配合。	5	4	3	2	1
3. 集合時間我會準時到達。	5	4	3	2	1
4. 我是容易與人溝通的。	5	4	3	2	1
5. 我會尊重他人的言行舉止。	5	4	3	2	1
6. 我會友善對待他人。	5	4	3	2	1
7. 我會設身處地為別人著想的。	5	4	3	2	1
8. 我常會不自覺的指正他人。	5	4	3	2	1
9. 我容易與人斤斤計較。	5	4	3	2	1
10. 旅遊中有任何問題我會馬上反應。	5	4	3	2	1
11. 旅遊中有任何問題我會視狀況再決定如何處理。	5	4	3	2	1
12. 當旅遊品質不如預期時，我會漠視，自認倒楣。	5	4	3	2	1
13. 當旅遊品質不如預期時，我會馬上反應，據理力爭。	5	4	3	2	1
14. 我願意支付較高的價錢以享受較好的旅遊服務。	5	4	3	2	1
15. 在旅遊中我認為有美食佳餚是重要的。	5	4	3	2	1
16. 在旅遊中我認為住宿品質是重要的。	5	4	3	2	1
17. 使用者付費，一分錢、一分貨。	5	4	3	2	1

<b>【第三部分】旅遊品質問卷內容</b> 以下問項主要是想瞭解您參與旅遊時，對各項安排及服務的實際感受和同意的程度，請在適當的□中打「○」。	非 常 同 意	同 意	普 通	不 同 意	很 不 同 意
1. 行前舉辦說明會。 2. 提供完整旅遊資訊管道，官方網站、行程手冊。 3. 依各景點提供完整、通透旅遊行程相關資訊。 4. 說明旅遊中特別注意事項或應備物品。 5. 能詳細解答我所提出的問題或疑慮。	5	4	3	2	1
6. 代辦各項證件及代為申辦各項手續。 7. 安排交通工具依規定準時接駁。 8. 安排安全舒適的交通工具。 9. 安排交通工具車況良好，司機友善。 10. 安排交通工具是乾淨清潔的。	5	4	3	2	1
11. 航空公司班機轉機很順暢。 12. 安排的景點與表訂行程相符。 13. 景點具有可看度、豐富性。 14. 當地文化、旅遊景點解說詳盡。 15. 景點與景點之間移動順暢。	5	4	3	2	1
16. 安排的行程讓團員覺得有價值。 17. 自費行程內容事前詳細說明。 18. 自費行程收費合理、品質佳。 19. 妥善安排未參與自費行程之團員。 20. 安排飯店等級與表訂行程相符。	5	4	3	2	1
21. 安排的飯店具有舒適整潔的住宿環境。 22. 安排住宿安全的飯店。 23. 安排住宿的房型與原訂的相符。 24. 安排的餐食內容與表訂行程相符。 25. 安排的餐廳具有清潔衛生的環境。	5	4	3	2	1
26. 安排的的菜餚或風味餐有特色。 27. 安排的餐食內容新鮮乾淨。 28. 安排的餐食內容分量足夠。 29. 安排的行程方便購物。 30. 安排的購物時間適當。	5	4	3	2	1

<b>【第三部分】旅遊品質問卷內容</b> 以下問項主要是想瞭解您參與旅遊時，對各項安排及服務的實際感受和同意的程度，請在適當的□中打「○」。	非 常 同 意	同 意	普 通	不 同 意	很 不 同 意
31. 在當地購買的商品品質不錯。	5	4	3	2	1
32. 在當地購買的商品價格較優惠。	5	4	3	2	1
33. 旅遊過程中有被強迫購物的感覺。	5	4	3	2	1
34. 購物行程壓縮到參觀景點的時間。	5	4	3	2	1
35. 領隊、導遊具有良好的帶團專業。	5	4	3	2	1
36. 領隊、導遊具有良好的接待服務態度。	5	4	3	2	1
37. 領隊、導遊具有良好的解說能力與知識。	5	4	3	2	1
38. 領隊、導遊對於團員的諮詢能迅速解答。	5	4	3	2	1
39. 領隊、導遊對於團員的意見能迅速有效處理。	5	4	3	2	1
40. 領隊、導遊能了解團員的特定需求。	5	4	3	2	1
41. 領隊、導遊對團員的抱怨會作完善處理。	5	4	3	2	1
42. 領隊、導遊確實按照既定行程完成服務。	5	4	3	2	1
43. 領隊、導遊有突發狀況的應變能力。	5	4	3	2	1
44. 領隊、導遊隨時注意團員的安全。	5	4	3	2	1
<b>【第四部分】旅遊評價問卷內容</b> 以下問項主要是想瞭解您對曾經參與過的旅遊活動的整體評價，請依照您實際的感受和同意的程度，在適當的□中打「○」。	非 常 同 意	同 意	普 通	不 同 意	很 不 同 意
1. 行前代辦事項、旅遊資料及說明會內容令人滿意。	5	4	3	2	1
2. 交通安排令人滿意。	5	4	3	2	1
3. 行程安排令人滿意。	5	4	3	2	1
4. 住宿安排令人滿意。	5	4	3	2	1
5. 餐飲安排令人滿意。	5	4	3	2	1
6. 購物行程令人滿意。	5	4	3	2	1
7. 服務態度令人滿意。	5	4	3	2	1
8. 專業知識令人滿意。	5	4	3	2	1
9. 整體的旅遊環境乾淨舒適安全令人滿意。	5	4	3	2	1

**【第五部分】個人基本資料，請在適當的□中打「v」。**

1. 性別：(1) <input type="checkbox"/> 男 (2) <input type="checkbox"/> 女
2. 年齡：(1) <input type="checkbox"/> 30 歲以下 (2) <input type="checkbox"/> 31-40 歲 (3) <input type="checkbox"/> 41-50 歲 (4) <input type="checkbox"/> 51 歲以上
3. 婚姻狀況：(1) <input type="checkbox"/> 未婚 (2) <input type="checkbox"/> 已婚 (3) <input type="checkbox"/> 離婚 (4) <input type="checkbox"/> 其他_____
4. 教育程度：(1) <input type="checkbox"/> 高中(職) (2) <input type="checkbox"/> 師範學院(大學) (3) <input type="checkbox"/> 一般大學 (4) <input type="checkbox"/> 研究所以上
5. 服務層級：(1) <input type="checkbox"/> 幼兒園 (2) <input type="checkbox"/> 國小 (3) <input type="checkbox"/> 國中 (4) <input type="checkbox"/> 高中(職)
6. 擔任職務：(1) <input type="checkbox"/> 導師 (2) <input type="checkbox"/> 純科任老師 (3) <input type="checkbox"/> 教師兼行政工作
7. 正職或代理：(1) <input type="checkbox"/> 正職教師 (2) <input type="checkbox"/> 代理(課)教師
8. 服務年資：(1) <input type="checkbox"/> 5 年以下 (2) <input type="checkbox"/> 6-10 年 (3) <input type="checkbox"/> 11-15 年 (4) <input type="checkbox"/> 16-20 年 (5) <input type="checkbox"/> 21 年以上
9. 工作地： <input type="checkbox"/> 北部(基、北、桃、竹、苗) <input type="checkbox"/> 東部(宜、東、花) <input type="checkbox"/> 中部(中、彰、雲、投、嘉) <input type="checkbox"/> 南部(南、高、屏)
10. 請問您個人月所得約多少元? <input type="checkbox"/> 40,000 元以下 <input type="checkbox"/> 40,001-50,000 元 <input type="checkbox"/> 50,001-60,000 元 <input type="checkbox"/> 60,001-70,000 <input type="checkbox"/> 70,001 元以上
11. 請問您出國的頻率? (1) <input type="checkbox"/> 一年 1 次 (2) <input type="checkbox"/> 一年 2 到 3 次 (3) <input type="checkbox"/> 一年 3 次以上 (4) <input type="checkbox"/> 二年 1 次 (5) <input type="checkbox"/> 其他_____

~本問卷到此結束，煩請再檢查一次以免遺漏，感謝您撥冗填寫~

## 附錄二

正式問卷（領隊、導遊、旅遊從業人員）

親愛的先生、小姐您好：

感謝您熱心協助，這是一份學術性的研究問卷，目的在瞭解教師及旅遊業者對教師在旅遊表現感受差異性之探討。您的寶貴意見，將是本研究成功的最大關鍵。問卷採不記名方式，全部資料僅作統計分析之用，絕不對外公開，請安心填寫。懇請您撥冗協助填答問卷，謝謝您的熱心參與。

敬祝您 順 心 如 意

南華大學旅遊管理研究所

指導教授：丁誌紋 博士

研 究 生：洪碧璜 敬上

日 期：104 年 03 月

【第一部分】對教師參與旅遊的表現之看法 以下問項主要是想瞭解您對教師參與旅遊的態度之看法，請依照您實際的感受和同意的程度，在適當的□中打「○」。	非 常 同 意	同 意	普 通	不 同 意	很 不 同 意
1. 他們會遵守團體規範事項。	5	4	3	2	1
2. 領隊、導遊宣布事項他們會配合。	5	4	3	2	1
3. 集合時間他們會準時到達。	5	4	3	2	1
4. 他們是容易與人溝通的。	5	4	3	2	1
5. 他們會尊重他人的言行舉止。	5	4	3	2	1
6. 他們會友善對待他人。	5	4	3	2	1
7. 他們會設身處地為別人著想的。	5	4	3	2	1
8. 他們常會不自覺的指正他人。	5	4	3	2	1
9. 他們容易與人斤斤計較。	5	4	3	2	1
10. 他們有問題會馬上反應。	5	4	3	2	1
11. 他們有問題會視狀況再決定如何處理。	5	4	3	2	1
12. 當旅遊品質不如預期時，他們會漠視，自認倒楣	5	4	3	2	1
13. 當旅遊品質不如預期時，他們會馬上反應，據理力爭。	5	4	3	2	1
14. 他們願意支付較高的價錢以享受較好的旅遊服務。	5	4	3	2	1
15. 他們認為在旅遊中有美食佳餚是很重要的。	5	4	3	2	1
16. 他們在旅遊中會在乎是否有高級的住宿品質。	5	4	3	2	1
17. 他們認為使用者付費，一分錢、一分貨。	5	4	3	2	1

<b>【第二部分】對教師參與旅遊的評價之看法</b> 以下問項主要是想瞭解您對教師參與旅遊的評價之看法，請依照您實際的感受和同意的程度，在適當的□中打「○」。	非 常 同 意	同 意	普 通	不 同 意	很 不 同 意
1. 他們對行前代辦事項、旅遊資料及說明會內容感到滿意。	5	4	3	2	1
2. 他們對交通安排感到滿意。	5	4	3	2	1
3. 他們對行程安排感到滿意。	5	4	3	2	1
4. 他們對住宿安排感到滿意。	5	4	3	2	1
5. 他們對餐飲安排感到滿意。	5	4	3	2	1
6. 他們對購物行程感到滿意。	5	4	3	2	1
7. 他們對服務態度感到滿意。	5	4	3	2	1
8. 他們對專業知識感到滿意。	5	4	3	2	1
9. 他們對整體的旅遊環境感到滿意。	5	4	3	2	1

**【第三部分】簡答題**

- 就旅行社的旅遊安排，整體而言，您覺得教師族群在哪些方面最容易有糾紛？  
在哪些方面感到最不滿意？
- 教師族群對於旅遊安排與表定內容不符時常會提出反應及指正，您覺得可能的因素是什麼？

**【第四部分】個人基本資料，請在適當的□中打「v」。**

- 性別： (1) 男  (2) 女
- 年齡： (1) 30 歲以下  (2) 31-40 歲  
 (3) 41-50 歲  (4) 51 歲以上
- 教育程度： (1) 高中（職）  (2) 大學  (3) 研究所以上
- 服務年資： (1) 5 年以下  (2) 6-10 年  
 (3) 11-15 年  (4) 15 年以上
- 擔任職務： (1) 導遊  (2) 領隊  (3) 行政工作  
 (4) 主管級人員  (5) 其他 \_\_\_\_\_
- 您認為自己的人格特質比較傾向哪一種類型？  
 (1) 外向性（如：善於與人相處、容易交到朋友）  
 (2) 神經質（如：容易感到緊張、容易情緒起伏）  
 (3) 嚴謹性（如：隨時做好準備、能實現計劃）  
 (4) 友善性（如：相信別人出發點是好、體會他人感受）  
 (5) 開放性（如：樂於聽到新想法、喜歡想改變現況的人）

~本問卷到此結束，煩請再檢查一次以免遺漏，感謝您撥冗填寫~

### 附錄三

## 教師及旅遊業者對教師在旅遊體驗感受差異性之探討

### 【專家效度評定問卷】

敬愛的教育先進您好：

首先感謝您於百忙之中，撥冗惠予修正此份問卷。後學冒昧叨擾，尚請多多包涵！本研究以「教師本身及旅遊業者對教師在旅遊體驗感受差異性之探討」為研究主題，為了解與建立本研究問卷之專家學者效度，懇請您惠賜卓見，並撥冗斧正問卷內容，以作為正式問卷之改進參考。

此份問卷分為二種，教師及旅遊業者各一份。教師問卷共分五部份，第一部份是「人格特質」，第二部份是「旅遊態度」，主要題項來源參考郭亮妤（2012）問卷題項；第三部份是「旅遊體驗」，主要題項來源參考吳文傑、李雨師、黃蘭茵、鍾機福（2012）期刊內容，吳文哲（2012）、徐麗華（2014）問卷題項；第四部份是「旅遊評價」；第五部份是「個人基本資料」；旅遊業者問卷共分四部份，第一部份是「對教師旅遊態度的看法」，第二部份是「對教師旅遊評價的看法」，主要題項來源參考同教師問卷，第三部份是開放性的簡答題，第四部份是「個人基本資料」。

茲將各部份所包含之分量表與題目內容說明如下，請您就各構面的適合度加以評量，並做增刪修改；同時請您針對各構面每一小題是否適用，在題目之後適當位置的□中打√。若有修正意見，也請您不吝指教，書寫於該題底下「修正意見」空白處，作為研究者修改之參考。

本問卷主要目的在於篩選題目，以編擬正式問卷，您的鼎力協助，是對本研究最大的鼓勵，謝謝您的支持與協助！

敬祝

教安

南華大學旅遊事業管理研究所

指導教授：丁誌紋 博士

研究生：洪碧璜 敬啟

### 研究目的

本研究的主要目的為針對不同人格特質的教師族群進行研究：

- 一、探討不同人格特質教師的旅遊態度。
- 二、探討不同人格特質教師的旅遊體驗。
- 三、探討不同人格特質教師對旅遊的評價。
- 四、探討旅遊從業人員對教師在旅遊活動表現之看法。
- 五、探討教師本身及旅遊業者對教師在旅遊體驗感受之差異性。

教師問卷

適 修 不  
合 改 適  
後 後 適  
合 合 合

【第一部分】人格特質

一、外向性			
1. 我是團體中的靈魂人物。			
修正意見:			
2. 我善於與人相處。			
修正意見:			
3. 我很容易交到朋友。			
修正意見:			
4. 我懂得引起他人注意。			
修正意見:			
5. 我不喜歡說話。			
修正意見:			
二、神經質			
6. 我時常覺得憂鬱。			
修正意見:			
7. 我時常感到情緒低落。			
修正意見:			
8. 我不喜歡我自己。			
修正意見:			
9. 我時常情緒搖擺不定。			
修正意見:			
10. 我容易感到緊張。			
修正意見:			
三、嚴謹性			
11. 我隨時做好萬全準備。			
修正意見:			

適 修 不  
 合 改 適  
 合 後 合  
 合 合 合

12. 我做事有計畫且忠於它。			
修正意見:			
13. 我能實現我的計畫。			
修正意見:			
14. 我做事容易分心。			
修正意見:			
15. 我只管完成自己份內的工作就好。			
修正意見:			
<b>四、友善性</b>			
16. 我會讚美別人。			
修正意見:			
17. 我會尊敬他人。			
修正意見:			
18. 我總相信別人的出發點是好的。			
修正意見:			
19. 我不管他人的感受。			
修正意見:			
20. 我會用言語羞辱他人。			
修正意見:			
<b>五、開放性</b>			
21. 我相信藝術是重要的。			
修正意見:			
22. 我有豐富的想像力。			
修正意見:			

適 修 不  
合 改 適  
合 後 合  
合 合 合

23. 我樂於聽到新的想法。			
修正意見:			
24. 我比較喜歡想改變現況的人。			
修正意見:			
25. 在與他人交談時，我總會炒熱氣氛。			
修正意見:			
對本部份其他建議:			

### 【第二部分】旅遊態度

1. 我會遵守團體規範事項。			
修正意見:			
2. 領隊、導遊宣布事項我會配合。			
修正意見:			
3. 集合時間我會準時到達。			
修正意見:			
4. 我是容易與人溝通的。			
修正意見:			
5. 我會尊重他人的言行舉止。			
修正意見:			
6. 我會友善對待他人。			
修正意見:			
7. 我會設身處地為別人著想的。			
修正意見:			
8. 我常會不自覺的指正他人。			
修正意見:			

適 修 不  
合 改 適  
後 合 合  
合 合 合

9. 我容易與人斤斤計較。			
修正意見:			
10. 有問題我會馬上反應。			
修正意見:			
11. 有問題我會視狀況再決定如何處理。			
修正意見:			
12. 當旅遊品質不如預期時，我會漠視，自認倒楣。			
修正意見:			
13. 當旅遊品質不如預期時，我會馬上反應，據理力爭。			
修正意見:			
14. 我願意支付較高的價錢以享受較好的旅遊服務。			
修正意見:			
15. 在旅遊中有美食佳餚是很重要的。			
修正意見:			
16. 在旅遊中我會在乎是否有高級的住宿品質。			
修正意見:			
17. 使用者付費，一分錢、一分貨。			
修正意見:			
對本部份其他建議:			

### 【第三部分】旅遊體驗

一、行前安排			
1. 舉辦行前說明會。			
修正意見:			

適 修 不  
合 改 適  
後 合 合

2. 提供完整旅遊資訊管道，官方網站、行程手冊。			
修正意見:			
3. 依各景點提供完整、通透旅遊行程相關資訊。			
修正意見:			
4. 說明旅遊中特別注意事項或應備物品。			
修正意見:			
5. 能詳細解答我所提出的問題或疑慮。			
修正意見:			
6. 代辦各項證件及代為申辦各項手續。			
修正意見:			
<b>二、交通安排</b>			
7. 安排交通工具依規定準時接駁。			
修正意見:			
8. 安排交通工具安全舒適。			
修正意見:			
9. 安排交通工具車況良好，司機友善。			
修正意見:			
10. 安排交通工具是乾淨清潔的。			
修正意見:			
11. 航空公司班機轉機很順暢。			
修正意見:			
<b>三、行程安排</b>			
12. 安排的景點與表訂行程相符。			
修正意見:			
13. 景點具有可看度、豐富性。			
修正意見:			

適	修	不
	改	適
	後	合
	適	
合	合	合

14. 當地文化、旅遊景點解說詳盡。			
修正意見:			
15. 景點與景點之間移動順暢。			
修正意見:			
16. 安排的行程讓團員覺得有價值。			
修正意見:			
17. 自費行程內容事前詳細說明。			
修正意見:			
18. 自費行程收費合理、品質佳。			
修正意見:			
19. 妥善安排未參與自費行程之團員。			
修正意見:			
<b>四、住宿安排</b>			
20. 安排飯店等級與表訂行程相符。			
修正意見:			
21. 安排的飯店具有舒適整潔的住宿環境。			
修正意見:			
22. 安排住宿安全的飯店。			
修正意見:			
23. 安排住宿的房型與原訂的相符。			
修正意見:			
<b>五、餐飲安排</b>			
24. 安排的餐食內容與表訂行程相符。			
修正意見:			

適 修 不  
合 改 適  
合 後 合  
合 合 合

25. 安排的餐廳具有清潔衛生的環境。			
修正意見:			
26. 安排的的菜餚或風味餐有特色。			
修正意見:			
27. 安排的餐食內容新鮮乾淨。			
修正意見:			
28. 安排的餐食內容分量足夠。			
修正意見:			
<b>六、購物安排</b>			
29. 安排的行程方便購物。			
修正意見:			
30. 安排的購物時間適當。			
修正意見:			
31. 在當地購買的商品品質不錯。			
修正意見:			
32. 在當地購買的商品價格較優惠。			
修正意見:			
33. 有被強迫購物的感覺。			
修正意見:			
34. 購物行程壓縮參觀景點的時間。			
修正意見:			
<b>七、領隊導遊</b>			
35. 領隊、導遊有良好的帶團專業。			
修正意見:			

適 修 不  
合 改 適  
合 後 合  
合 合 合

36. 領隊、導遊有良好的接待服務態度。			
修正意見:			
37. 領隊、導遊有良好的解說能力與知識。			
修正意見:			
38. 領隊、導遊對於團員諮詢能迅速解答。			
修正意見:			
39. 領隊、導遊對團員意見迅速有效處理。			
修正意見:			
40. 領隊、導遊能了解團員的特定需求。			
修正意見:			
41. 領隊、導遊對團員的抱怨會作完善處理。			
修正意見:			
42. 領隊、導遊確實按照既定行程完成服務。			
修正意見:			
43. 領隊、導遊有突發狀況的應變能力。			
修正意見:			
44. 領隊、導遊隨時注意團員的安全。			
修正意見:			
對本部份其他建議:			

#### 【第四部分】旅遊評價

1. 行前代辦事項、旅遊資料及說明會內容令人滿意。			
修正意見:			
2. 交通安排令人滿意。			
修正意見:			

適 修 不  
 合 改 適  
 合 後 合  
 合 合 合

3. 行程安排令人滿意。			
修正意見:			
4. 住宿安排令人滿意。			
修正意見:			
5. 餐飲安排令人滿意。			
修正意見:			
6. 購物行程令人滿意。			
修正意見:			
7. 服務態度令人滿意。			
修正意見:			
8. 專業知識令人滿意。			
修正意見:			
9. 整體的旅遊環境乾淨舒適安全令人滿意。			
修正意見:			
對本部份其他建議:			

**【第五部分】個人基本資料**

1. 性別： <input type="checkbox"/> (1) 男 <input type="checkbox"/> (2) 女			
修正意見:			
2. 年齡： <input type="checkbox"/> (1) 30 歲以下 <input type="checkbox"/> (2) 31-40 歲 <input type="checkbox"/> (3) 41-50 歲 <input type="checkbox"/> (4) 51 歲以上			
修正意見:			
3. 婚姻狀況： <input type="checkbox"/> (1) 未婚 <input type="checkbox"/> (2) 已婚 <input type="checkbox"/> (3) 離婚 <input type="checkbox"/> (3) 其他			
修正意見			

適 修 不  
 合 改 適  
 合 後 合  
 合 合 合

4. 教育程度： <input type="checkbox"/> (1) 高中(職) <input type="checkbox"/> (2) 師範院校 <input type="checkbox"/> (3) 一般大學 <input type="checkbox"/> (3) 研究所以上			
修正意見：			
5. 服務層級： <input type="checkbox"/> (1) 幼兒園 <input type="checkbox"/> (2) 國小 <input type="checkbox"/> (3) 國中 <input type="checkbox"/> (4) 高中(職)			
修正意見：			
6. 擔任職務： <input type="checkbox"/> (1) 導師 <input type="checkbox"/> (2) 純科任老師 <input type="checkbox"/> (3) 教師兼行政工作			
修正意見：			
7. 職業： <input type="checkbox"/> (1) 正職教師 <input type="checkbox"/> (2) 代理(課)教師			
修正意見：			
8. 服務年資： <input type="checkbox"/> (1) 5 年以下 <input type="checkbox"/> (2) 6-10 年 <input type="checkbox"/> (3) 11-15 年 <input type="checkbox"/> (4) 16-20 年 <input type="checkbox"/> (5) 21 年以上			
修正意見：			
9. 居住地： <input type="checkbox"/> 北部(基隆、臺北、桃園、新竹、苗栗) <input type="checkbox"/> 東部(宜蘭、臺東、花蓮) <input type="checkbox"/> 中部(臺中、彰化、雲林、南投、嘉義) <input type="checkbox"/> 南部(臺南、高雄、屏東) <input type="checkbox"/> 其他(請填寫) _____			
修正意見：			
10. 請問您個人月所得約多少元? <input type="checkbox"/> 40,000 元以下 <input type="checkbox"/> 40,001-50,000 元 <input type="checkbox"/> 50,001-60,000 元 <input type="checkbox"/> 60,001-70,000 <input type="checkbox"/> 70,001 元以上			
修正意見：			
對本部份其他建議：			

**旅遊從業人員問卷**（旅遊從業人員包含領隊、導遊、行政人員、主管等）

【第一部分】旅遊表現：主要是想瞭解旅遊從業人員，就曾經接觸過的教師族群，對他們參與旅遊的表現之看法。

【第二部分】旅遊評價：主要是想瞭解旅遊從業人員，就曾經接觸過的教師族群，對他們旅遊整體評價之看法。

適 修 不  
 合 改 適  
 合 後 適  
 合 合 合

**【第一部分】教師參與旅遊的表現**

1. 他們會遵守團體規範事項。			
修正意見：			
2. 領隊、導遊宣布事項他們會配合。			
修正意見：			
3. 集合時間他們會準時到達。			
修正意見：			
4. 他們是容易與人溝通的。			
修正意見：			
5. 他們會尊重他人的言行舉止。			
修正意見：			
6. 他們會友善對待他人。			
修正意見：			
7. 他們會設身處地為別人著想的。			
修正意見：			
8. 他們常會不自覺的指正他人。			
修正意見：			
9. 他們容易與人斤斤計較。			
修正意見：			
10. 他們有問題會馬上反應。			
修正意見：			

適 修 不  
合 改 適  
合 後 合

11. 他們有問題會視狀況再決定如何處理。			
修正意見:			
12. 當旅遊品質不如預期時，他們會漠視，自認倒楣。			
修正意見:			
13. 當旅遊品質不如預期時，他們會馬上反應，據理力爭。			
修正意見:			
14. 他們願意支付較高的價錢以享受較好的旅遊服務。			
修正意見:			
15. 他們認為在旅遊中有美食佳餚是很重要的。			
修正意見:			
16. 他們在旅遊中會在乎是否有高級的住宿品質。			
修正意見:			
17. 他們認為使用者付費，一分錢、一分貨。			
修正意見:			
對本部份其他建議:			

### 【第二部分】對教師參與旅遊的評價看法

1. 他們對行前代辦事項、旅遊資料及說明會內容感到滿意。			
修正意見:			
2. 他們對交通安排感到滿意。			
修正意見:			
3. 他們對行程安排感到滿意。			
修正意見:			

適 修 不  
合 改 適  
後 合 合  
合 合 合

4. 他們對住宿安排感到滿意。			
修正意見:			
5. 他們對餐飲安排感到滿意。			
修正意見:			
6. 他們對購物行程感到滿意。			
修正意見:			
7. 他們對服務態度感到滿意。			
修正意見:			
8. 他們對專業知識滿意。			
修正意見:			
9. 他們對整體的旅遊環境感到滿意。			
修正意見:			
對本部份其他建議:			

**【第三部分】簡答題**

1. 就旅行社的旅遊安排，整體而言，您覺得教師族群在哪些方面最容易有糾紛？ _____			
修正意見:			
2. 就旅行社的旅遊安排，整體而言，您覺得教師族群在哪些方面感到最不滿意？ _____			
修正意見:			
對本部份其他建議:			

適 修 不  
 合 改 後 適  
 合 後 合 合

【第四部分】個人基本資料

1. 性別： <input type="checkbox"/> (1) 男 <input type="checkbox"/> (2) 女			
修正意見：			
2. 年齡： <input type="checkbox"/> (1) 30 歲以下 <input type="checkbox"/> (2) 31-40 歲 <input type="checkbox"/> (3) 41-50 歲 <input type="checkbox"/> (4) 51 歲以上			
修正意見：			
3. 教育程度： <input type="checkbox"/> (1) 高中(職) <input type="checkbox"/> (2) 大學 <input type="checkbox"/> (3) 研究所以上			
修正意見：			
4. 服務年資： <input type="checkbox"/> (1) 5 年以下 <input type="checkbox"/> (2) 6-10 年 <input type="checkbox"/> (3) 11-15 年 <input type="checkbox"/> (4) 15 年以上			
修正意見：			
6. 擔任職務： <input type="checkbox"/> (1) 導遊 <input type="checkbox"/> (2) 領隊 <input type="checkbox"/> (3) 行政工作 <input type="checkbox"/> (4) 主管級人員			
修正意見：			
7. 您認為自己的人格特質比較傾向哪一種類型？ <input type="checkbox"/> (1) 外向性（如：善於與人相處、容易交到朋友） <input type="checkbox"/> (2) 神經質（如：容易感到緊張、容易情緒起伏） <input type="checkbox"/> (3) 嚴謹性（如：隨時做好準備、能實現計劃） <input type="checkbox"/> (4) 友善性（如：相信別人出發點是好、體會他人感受） <input type="checkbox"/> (5) 開放性（如：樂於聽到新想法、喜歡想改變現況的人）			
修正意見：			
對本部份其他建議：			

審查委員：\_\_\_\_\_

日期：\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

## 附錄四

### 旅遊業問卷（領隊、導遊、旅遊從業人員）簡答題內容彙整

1. 就旅行社的旅遊安排，整體而言，您覺得教師族群在哪些方面最容易有糾紛？

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
項目	購物	行程	住宿	餐飲	講解	領隊	司機	自費部分	認知	時間掌控	未按契約
票數	7	16	10	6	2	2	0	2	3	3	2

受訪	其他意見彙整內容
1	多享受與少付出，程度認知問題，尤其是購物的部分。
2	自以為是。
3	不是全部，但有部份的教師，在行程中，對權益和公平性很注重，有時會過於吹毛求疵，或是去挑語病、文字遊戲，有點找領團人員麻煩的感覺，或是有些位高權重的會常去要求旅行社行前並沒有答應的事情，比如酒水、加菜什麼的。
4	領導專業度，解說能力，行程規劃臨時變動是否得宜？考驗導遊應變能力。
5	與實際體驗的落差。
6	各景點停留時間長短，導遊給的時間與他們預期不同。
7	認知上之差異，團費與品質是有關係的。
8	對行程若有調整就會不能接受或是質疑損失權益。
9	行程活動無法達到他自身期望，餐飲品質、住宿房間大小等。
10	講解的部份，若有涉及他們的專業領域或他們所知，有時會較容易跟導遊有爭論，對組團旅行社答應事項會要求必須做到。大陸來台旅遊教師，很多令人感覺到做不到身教，遲到強詞奪理，不守規矩。
11	要他出錢的時候；因不可抗拒之影響行程。
12	如遇到需用同等級的飯店或行程來代替的話，部分教師們比較不能理解。
13	不聽領隊跟導遊的注意事項跟交代，自以為是，而產生對領隊導遊的不滿。

受訪	其他意見彙整內容(續)
14	1.歐洲博物館的停留時間；2.A 行程臨時更換為 B 行程。
15	書面文字上或其他都很容易有糾紛
16	旅遊契約取消規定；指定的行程是否有走到。
17	心裡預期與落差,價錢跟團員的素質。
18	沒有誠實告知。
19	旅遊品質低於期望。
20	報名行程與實際行程不符。

2. 就旅行社的旅遊安排，整體而言，您覺得教師族群在在哪些方面感到最  
不滿意？

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
項目	購 物	行 程	住 宿	餐 飲	講 解	領 隊	司 機	自費 部分	認 知	時間 掌控	未按 契約
票 數	10	11	16	14	9	6	4	2	4	5	0

受訪	其他意見彙整內容(續)
1	購物，餐及住宿認知問題、低俗娛樂節目
2	旅遊資訊不透明
3	應該全部都不滿意吧！認為什麼都是應該的
4	太流於走馬看花的話會不滿意，對於講解的部份會比一般要求
5	不滿意有購物行程...且沒有事先說明，有種被欺騙的感覺...
6	各地區的風土人情歷史地理環境
7	用最便宜的價格參加購物團，然後說最不滿意就是購物景點。
8	人的部分,司機 領隊等。
9	導遊的解說，總體的服務要求與付出不等。
10	服務人員態度；旅遊地點的停留時間。
11	住宿或行程上與他想像中的,或與網頁行程呈現出的有落差
12	自己不比一般遊客，就是想按照他們所想的路線走，覺得他花了團費 10 萬就應該要有 15 萬的品質。
13	領隊及業務端的專業知識及服務態度，講解無法滿足需求。
14	欠缺團體觀念自以為是
15	教師的主見 旅遊業人員互動理念不同造成

3. 教師族群對於旅遊安排與表定內容不符時常會提出反應及指正，您覺得

可能的因素是什麼？

受訪	意見彙整內容
1	平常帶領學生是指揮者較不易受領導，須要特別關心禮遇，尤其尊重。
2	不曾發生，行程依定型化契約。
3	旅遊業未遵守約定，缺乏質量，造成反彈，導致旅遊氣氛差。
4	不符合預期；沒有得到教師理想要求。
5	一般的人遇到也會直接反應。
6	重視誠信問題。
7	刻板教條的教育環境下造成。
8	教師嚴謹處事態度，重視契約和規定的職業本能。
9	無法體諒旅遊中的不便。
10	老師被奉承慣了，自以為是，平民的消費卻要皇室的待遇。
11	旅遊資訊不對稱，行程操作認知差距。
12	突然間有額外行程、額外收費，有一種被坑的感覺，或者吃與住與原本預定想像所呈現的感覺落差太大。
13	教育是說到做到的，也是遵守標準的。
14	花太多時間去非意願性的購物。
15	教師本身不足的知識領域，自以為是的狹隘心胸，喜歡管東管西的職業病，自認為學識高於常人。
16	溝通不良；表訂內容的可替換性。
17	自我感覺良好，自認為社會地位高，認知問題。
18	路況、現場狀況不佳時變更，但不懂裝懂，僅靠印象方式的記憶，要求不切合實際。
19	自以為付了很高的費用，要求超乎標準的接待，無法真正了解”一分錢，一分貨”的含義，自視甚高。
20	可能的因素：業務沒講清楚或太過高的期待。
21	認為行程即合約的一部分，與表定不符或調動時他們會覺得無法接受
22	實事求是，講究真理。