

南華大學管理學院文化創意事業管理學系

碩士論文

Department of Cultural & Creative Enterprise Management

College of Management

Nanhua University

Master Thesis

知覺風險對海外自助旅遊意願之影響

The Effects of Perceived Risk on Travel Intention Towards  
Overseas Independent Travel



陳靜嬋

Ching-Chan Chen

指導教授：黃昱凱 博士

Advisor: Yu-Kai Huang, Ph.D.

中華民國 107 年 6 月

June 2018

# 南華大學

文化創意事業管理學系

碩士學位論文

知覺風險對海外自助旅遊意願之影響

The Effects of Perceived Risk on Travel Intention Towards

Overseas Independent Travel

研究生：陳靜嬋

陳靜嬋

經考試合格特此證明

口試委員：

張金碧

張金碧

黃呈凱

指導教授：

黃呈凱

系主任(所長)：

張金碧

口試日期：中華民國 107 年 5 月 5 日

南華大學文化創意事業管理學系106學年度第2學期碩士論文摘要

論文題目：知覺風險對海外自助旅遊意願之影響

研究生：陳靜嫻

指導教授：黃昱凱 博士

論文摘要內容：

本研究目的在於了解國外自助旅行者對於旅遊風險的知覺程度與影響因素，因此本研究以知覺風險為研究變數，探討這個因素對海外自助旅遊意願之影響。調查樣本以嘉南地區國中小在職之教師為對象，共回收有效問卷 282 份，統計分析結果發現如下：

1. 教師的個人背景在海外旅遊與相關服務使用經驗上部分，性別與選擇通路訂購旅館有顯著差異；年齡與使用網站的旅遊服務、選擇的航空公司、選擇通路購買機票和選擇通路訂購旅館有顯著差異；婚姻狀況與選擇通路購買機票和選擇通路訂購旅館有顯著差異。
2. 日本東京在性別與知覺風險上之四個構面皆有顯著性差異，女性皆比男性重視；在年齡與知覺風險上之四個構面也皆有顯著性差異，在婚姻狀況與知覺風險上之財務與心理構面上有顯著性差異，已婚皆比未婚重視。
3. 英國倫敦在年齡與知覺風險上之績效與自身構面上有顯著性差異，31-50 歲在績效這個構面較為重視，在婚姻狀況與知覺風險上之財務構面上有顯著性差異，已婚比未婚重視。

關鍵字：知覺風險、旅遊意願、自助旅遊

**Title of Thesis: The Effects of Perceived Risk on Travel Intention  
Towards Overseas Independent Travel**

**Name of Institute: Department of Cultural & Creative Enterprise  
Management, Nanhua University**

**Graduate date: June 2018**

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

**Name of student: Ching-Chan Chen    Advisor: Yu-Kai Huang, Ph. D.**

## **Abstract**

The purpose of this study is to understand the perception of independent traveler and influence factors of travel risk. Therefore, based on the study variable of perceived risk, this study aims to explore the effects of this factor on travel intention towards overseas independent travel. A questionnaire about this issue is devised by the researcher and distributed to elementary and junior high school teachers in Chiayi and Tainan and the returned valid questionnaires number 282. The results of the statistical analysis are as follows:

1. taking the teachers' personal backgrounds into consideration with the part of overseas travel and experience in using relative service , there are statistically significant differences in sex and the way of booking accommodation. There are statistically significant differences in age and the travel service of using internet, the choice of airline, and the way of booking airline and accommodation. There are statistically significant differences in matrimony and the way of booking airline and accommodation.
2. There are significant differences in sex and the four facets of perceived risk in Tokyo, Japan, the female pay more attention than the male. There are statistically significant differences in age and the four facets of perceived risk, too. There are statistically significant differences in matrimony and the two facets of finance and psychology. In four facets of perceived risk, the teachers who are married pay more attention than unmarried.
3. There are statistically significant differences in age and the two facets of achievement and oneself In London, UK. The teachers aged between 31 and 50 are significantly pay more attention in the facet of achievement. There are statistically significant differences in matrimony and the facet of finance, the teachers who are married pay more attention than unmarried.

**Keywords: Perceived Risk, Travel Intention, Independent Travel**

## 目錄

中文摘要.....	I
英文摘要.....	II
目錄.....	III
圖目錄.....	VI
表目錄.....	VII
第一章 緒論.....	1
1.1 研究背景與動機.....	1
1.2 研究目的.....	2
1.3 研究對象.....	3
1.4 研究流程.....	3
第二章 文獻探討.....	5
2.1 自助旅行相關文獻.....	5
2.2 知覺風險相關文獻.....	6
第三章 研究方法.....	12
3.1 研究架構.....	12
3.2 研究假設.....	12

3.3 研究對象.....	13
3.4 研究工具.....	13
3.4.1 問卷設計.....	13
3.4.2 個人基本資料.....	14
3.4.3 海外旅遊與相關服務使用經驗.....	14
3.4.4 知覺風險.....	15
3.5 資料處理與分析.....	16
第四章 資料分析與解釋.....	18
4.1 樣本敘述分析.....	18
4.1.1 教師個人背景分析.....	18
4.1.2 海外旅遊與相關服務使用經驗分析.....	19
4.1.3 知覺風險與自助旅行地點分析.....	30
4.2 不同背景對於知覺風險差異之探討.....	38
4.2.1 知覺風險之因素分析.....	39
4.2.2 性別對於知覺風險之卡方分析.....	42
4.2.3 年齡對於知覺風險之卡方分析.....	46
4.2.4 婚姻狀況對於知覺風險之卡方分析.....	52
4.3 假設驗證及變項顯著之整理.....	57

第五章 結論與建議.....	58
5.1 結論.....	58
5.2 建議.....	59
參考文獻.....	60
中文文獻：.....	60
英文文獻：.....	63
附錄.....	65



## 圖目錄

圖 1-1 研究流程圖 .....	4
圖 3-1 研究架構圖 .....	12



## 表目錄

表 1-1 歷年國人國外旅遊方式 .....	2
表 2-1 知覺風險構面與問卷選項參考文獻 .....	11
表 3-1 知覺風險衡量內容 .....	16
表 4-1 教師個人背景人數分配表 .....	18
表 4-2 海外旅遊方式次數分配表 .....	19
表 4-3 最喜歡的海外旅遊方式次數分配表 .....	19
表 4-4 國外到訪地區次數分配表 .....	19
表 4-5 國外旅遊同行者次數分配表 .....	20
表 4-6 出國旅行次數分配表 .....	20
表 4-7 最可能使用的旅遊網站服務次數分配表 .....	21
表 4-8 性別與使用的網站卡方分析 .....	22
表 4-9 年齡與使用的網站卡方分析 .....	22
表 4-10 婚姻狀況與使用的網站卡方分析 .....	23
表 4-11 性別與選擇的航空公司卡方分析 .....	24
表 4-12 年齡與選擇的航空公司卡方分析 .....	24

表 4-13 婚姻狀況與選擇的航空公司卡方分析 .....	25
表 4-14 性別與訂購機票的地方卡方分析 .....	26
表 4-15 年齡與訂購機票的地方卡方分析 .....	26
表 4-16 婚姻狀況與訂購機票的地方卡方分析 .....	27
表 4-17 性別與訂購旅館的地方卡方分析 .....	28
表 4-18 年齡與訂購旅館的地方卡方分析 .....	29
表 4-19 婚姻狀況與訂購旅館的地方卡方分析 .....	29
表 4-20 可能選擇自助旅行地點次數分配表 .....	30
表 4-21 性別與可能選擇自助旅行地點統計分析 .....	31
表 4-22 年齡與可能選擇自助旅行地點統計分析 .....	31
表 4-23 婚姻狀況與可能選擇自助旅行地點統計分析 .....	32
表 4-24 認為自助旅行地點風險最高次數分配表 .....	33
表 4-25 性別與認為自助旅行地點風險最高的統計分析 .....	34
表 4-26 年齡與認為自助旅行地點風險最高統計分析 .....	34
表 4-27 婚姻狀況與認為自助旅行地點風險最高的統計分析 .....	35
表 4-28 最擔心的自助旅行風險類型次數分配表 .....	36

表 4-29 性別與最擔心的自助旅行風險類型統計分析 .....	37
表 4-30 年齡與最擔心的自助旅行風險類型統計分析.....	37
表 4-31 婚姻狀況與最擔心的自助旅行風險類型統計分析 .....	38
表 4-32 轉軸後的成分矩陣 .....	39
表 4-33 KMO 與 BARTLETT 檢定 .....	40
表 4-34 知覺風險描述統計摘要表 .....	40
表 4-35 知覺風險子構面傾向分析 .....	41
表 4-36 日本東京地區知覺風險子構面傾向分析 .....	41
表 4-37 英國倫敦地區知覺風險子構面傾向分析 .....	41
表 4-38 日本東京地區知覺風險績效構面傾向分析 .....	42
表 4-39 性別與日本東京地區知覺風險績效構面卡方分析.....	42
表 4-40 性別與日本東京地區知覺風險財務構面卡方分析.....	42
表 4-41 日本東京地區知覺風險財務構面傾向分析 .....	43
表 4-42 日本東京地區知覺風險自身構面傾向分析 .....	43
表 4-43 性別與日本東京地區知覺風險自身構面卡方分析 .....	43
表 4-44 日本東京地區知覺風險心理構面傾向分析 .....	44

表 4-45 性別與日本東京地區知覺風險心理構面卡方分析.....	44
表 4-46 英國倫敦地區知覺風險績效構面傾向分析.....	44
表 4-47 性別與英國倫敦地區知覺風險績效構面卡方分析.....	44
表 4-48 英國倫敦地區知覺風險財務構面傾向分析.....	45
表 4-49 性別與英國倫敦地區知覺風險財務構面卡方分析.....	45
表 4-50 英國倫敦地區知覺風險自身構面傾向分析.....	45
表 4-51 性別與英國倫敦地區知覺風險自身構面卡方分析.....	45
表 4-52 英國倫敦地區知覺風險心理構面傾向分析.....	46
表 4-53 性別與英國倫敦地區知覺風險心理構面卡方分析.....	46
表 4-54 日本東京地區知覺風險績效構面傾向分析.....	47
表 4-55 年齡與日本東京地區知覺風險績效構面卡方分析.....	47
表 4-56 日本東京地區知覺風險財務構面傾向分析.....	47
表 4-57 年齡與日本東京地區知覺風險財務構面卡方分析.....	48
表 4-58 日本東京地區知覺風險自身構面傾向分析.....	48
表 4-59 年齡與日本東京地區知覺風險自身構面卡方分析.....	48
表 4-60 日本東京地區知覺風險心理構面傾向分析.....	49

表 4-61 年齡與日本東京地區知覺風險心理構面卡方分析.....	49
表 4-62 英國倫敦地區知覺風險績效構面傾向分析 .....	50
表 4-63 年齡與英國倫敦地區知覺風險績效構面卡方分析 .....	50
表 4-64 英國倫敦地區知覺風險財務構面傾向分析 .....	50
表 4-65 年齡與英國倫敦地區知覺風險財務構面卡方分析 .....	51
表 4-66 英國倫敦地區知覺風險自身構面傾向分析 .....	51
表 4-67 年齡與英國倫敦地區知覺風險自身構面卡方分析 .....	51
表 4-68 年齡與英國倫敦地區知覺風險心理構面卡方分析 .....	52
表 4-69 英國倫敦地區知覺風險心理構面傾向分析 .....	52
表 4-70 婚姻狀況與日本東京地區知覺風險績效構面卡方分析 ....	532
表 4-71 日本東京地區知覺風險績效構面傾向分析 .....	53
表 4-72 日本東京地區知覺風險財務構面傾向分析 .....	53
表 4-73 婚姻狀況與日本東京地區知覺風險財務構面卡方分析.....	53
表 4-74 日本東京地區知覺風險自身構面傾向分析 .....	54
表 4-75 婚姻狀況與日本東京地區知覺風險自身構面卡方分析.....	54
表 4-76 日本東京地區知覺風險心理構面傾向分析 .....	54

表 4-77 婚姻狀況與日本東京地區知覺風險心理構面卡方分析.....	54
表 4-78 英國倫敦地區知覺風險績效構面傾向分析 .....	55
表 4-79 婚姻狀況與英國倫敦地區知覺風險績效構面卡方分析 ....	55
表 4-80 英國倫敦地區知覺風險財務構面傾向分析 .....	55
表 4-81 婚姻狀況與英國倫敦地區知覺風險財務構面卡方分析 .....	55
表 4-82 英國倫敦地區知覺風險自身構面傾向分析 .....	56
表 4-83 婚姻狀況與英國倫敦地區知覺風險自身構面卡方分析 .....	56
表 4-84 英國倫敦地區知覺風險心理構面傾向分析 .....	56
表 4-85 婚姻狀況與英國倫敦地區知覺風險心理構面卡方分析 .....	56
表 4-86 研究假設驗證.....	57

# 第一章 緒論

## 1.1 研究背景與動機

近年來觀光休閒活動蔚為風潮，旅遊產業迅速發展與蓬勃，人們從網路與傳播媒體獲知各類資訊容易，使國人在休閒活動選擇上更具多元與彈性。蘇慧捷（2002）談到台灣旅行情況已漸隨時勢轉變，國內自助旅行人口也有逐漸上揚的趨勢。隨著國際化的腳步越走越快，國際視野亦愈加寬廣，自助旅行風潮正在持續蔓延中。

根據中華民國交通部觀光局<sup>1</sup>的統計資料顯示，國人出國人數在 2012 年達到 1,023 萬人次，之後逐年穩定成長，2016 年國人出國已達 1,458 萬人次，到 2017 年國人出國已高達 1,565 萬人次，顯示出國旅遊已躍升近年來國人休閒活動熱門的方式之一。

根據交通部觀光局<sup>2</sup>的統計資料顯示，出國旅遊觀光人次方面，我國國人 2016 年 1-10 月累計出國 1,324 萬 214 人次，與 2015 年 1-10 月累計出國人次 1,240 萬 2,036 比較成長了 14.08%（交通部觀光局，2017），出國觀光人次逐年增加，<sup>3</sup>廉價航空興起帶動海外自助旅行風氣日盛。最新公布的「2017 Visa 旅遊意向調查」，台灣民眾在海外旅遊時，45.3%的人偏好自助旅行的旅遊形式。從近三年數據來看，偏好自助行的比例在今年首度超越跟團旅行的 28.1%(表 1.1)。同時，受訪者在近三年以來的平均海外自助旅遊次數為 1.59 次，高於跟團旅遊的 1.14 次，顯示海外自助遊已經成為台灣民眾首選。

根據最新中華民國外交部的資料，直至今日共有 119 個國家及地區給予中華民國護照免簽證待遇，41 個國家可享受落地簽證方式入境。其中更包括有日本、新加坡、紐西蘭、加拿大、美國、韓國等這些熱門旅遊地。

一般而言旅遊活動是釋放工作壓力的方式之一，對教師而言，由於教師有寒

---

<sup>1</sup> <http://admin.taiwan.net.tw/statistics/year.aspx?no=134>

<sup>2</sup> <http://admin.taiwan.net.tw/statistics/year.aspx?no=134>

<sup>3</sup> <http://www.chinatimes.com/newspapers/20171017000280-260208>

暑假的假期可自行運用，因此，教師族群可說是旅遊市場的重要客群之一。根據 (Uysal, 1998) 中可知，旅遊需求的三個決定因素為外在因素、經濟因素及社會心理因素。在外在因素方面，一連串恐怖攻擊事件和政治紛亂的發生，影響遊客對旅遊安全信心和風險認知。在經濟因素方面，教師的個人收入穩定，影響其從事海外自助旅行的社會心理因素，如：知覺風險，是本研究主要探討的。旅遊型態的不同所面臨的知覺風險可能有所差異，跟團旅遊和自助旅行對風險的知覺亦不盡相同，不同地區的選擇所面臨的知覺風險也可能會有所差異，所以旅行者在做旅遊決策時，知覺風險的考量顯然是重要的因素之一。知覺風險一直是影響消費者行為的重要變數，可惜在自助旅遊相關研究中卻往往被忽略，因此本研究特以知覺風險為研究變數，探討這個因素對海外自助旅遊意願之影響。

表 1-1 歷年國人國外旅遊方式

年 別	出 國 旅 遊 方	比 例
2015	團體旅遊	46.7%
	自助旅行	36.6%
2016	團體旅遊	45.6 %
	自助旅行	36.4%
2017	團體旅遊	28.1 %
	自助旅行	45.3%

資料來源：<http://www.chinatimes.com/newspapers/20171017000280-260208>

## 1.2 研究目的

基於上述研究動機，本研究主要目的以國中小教師為研究對象，期已透過問卷調查研究，瞭解教師族群的知覺風險對海外自助旅行意願之影響。茲將研究目的的分述如下：

- 1.了解教師在知覺風險在海外自助旅遊意願上的差異性。
- 2.探討教師的知覺風險對海外自助旅遊意願之影響。

3.探討教師在海外不同地區的旅遊知覺風險在海外自助旅遊意願上的差異性。

### **1.3 研究對象**

以嘉義台南地區縣立國民中小學教師作為取樣的依據，以現職國中小教師為研究對象，不包括校長、行政人員及約聘雇人員。以實體及網路問卷做為填答工具，施測時間為 2017 年 10 月 16 日到 10 月 31 日。

### **1.4 研究流程**

基於上述研究動機，本研究主要目的以國中小教師為研究對象，期已透過問卷調查研究，瞭解教師族群的知覺風險對海外自助旅行意願之影響。本研究將依照下列之流程，進行後續的研究步驟。



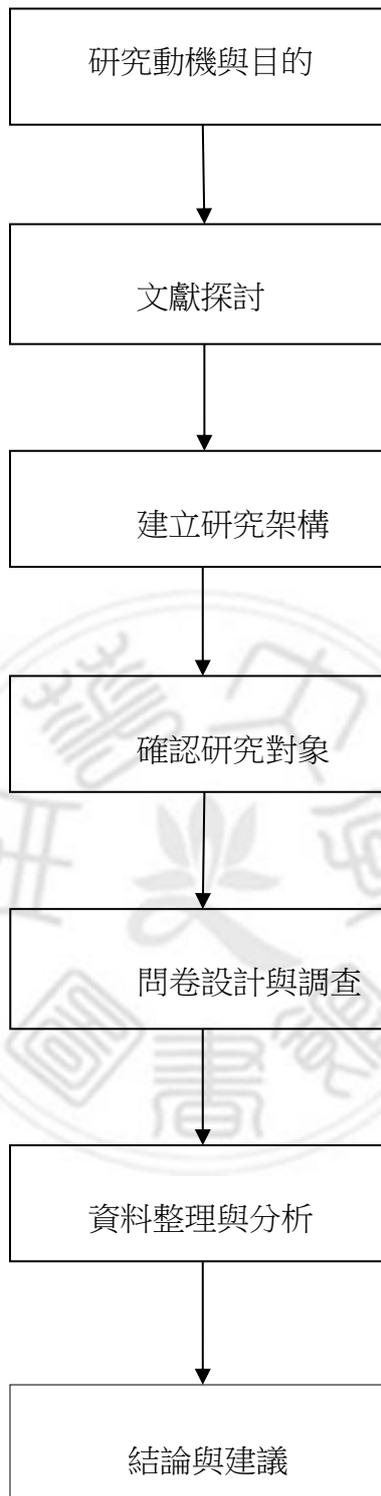


圖 1- 1 研究流程圖

## 第二章 文獻探討

### 2.1 自助旅行相關文獻

觀光旅遊一般而言源於 17、18 世紀歐洲英國維多利亞時代貴族們所從事的大旅遊。當時生活富裕、受良好教育的青年開始遠離家園體驗神秘、陌生與異國情調的生活及未知的冒險之旅，象徵自我歷練與發展而具教育之意涵。到了 19 世紀初發展為勞動階級的年輕人為尋找工作、學習貿易辛勞的旅行，而由年輕勞動階級所從事之「新的大旅遊」，則被視為現今自助旅行或揹背包旅行之先驅，後來發展成為 19 世紀歐洲工業都市較富裕的青年為對抗工業都市粗糙的生活環境的青年運動，反文化的流浪者和漫遊者觀光，到強調個人學習和教育的現代青年觀光與另類觀光。自古，旅行是有錢人的玩意，為的是娛樂或做生意；窮人的遠行則是為了尋覓一個可以安身立命、工作生活的地方。時至今日，逐漸轉化成一種關乎美學、教育或休閒的經驗。旅行的目的也因個人需求不同而呈現多元化的景況。因此，國內外學者對自助旅行的定義亦是各有定見。

在定義自助旅行時，國外學者通常採用 Loker-Murphy and Pearce (1995) 所提出的定義：自助旅行為「偏好經濟型住宿、交通等設備；注重與當地人及其他旅行者接觸互動；自立安排有組織、具彈性的行程；旅行時間較一般假期為長；並強調參與非正式之休憩活動的旅行者」。至於國內學者陳德立 (1987) 定義自助旅行為「從開始計劃形成到經歷整個旅行過程，一直到旅行結束，完全由自己設計、調配、掌握和實行」。周義隆 (1993) 定義自助旅行應源自於「Backpacking」一字，意指揹著背包徒步旅行。「所有非參加旅行社舉辦之套裝旅遊而自行出國旅行者之觀光方式皆屬之」。沈青慧 (1995) 將海外旅遊概分為跟團式、自助式與半自助式，後二者即為自助旅行。其中自助式的從地點選定到每日行程都由自己確認，不遷就他人意見，又細分為旅行社引導式、特訂行程式及代辦機票式三種；而半自助式的係指航空公司或旅行社所推出之套裝旅遊產品，只包含機票、飯店、機場接送及半日或全日市區觀光，其他行程全由自己安排。曾煥玫(2000)則認為自助旅行

應該是包含自助和半自助式的旅遊方式，只要不是跟旅行團出國，不是固定的行程均被稱之，旅行方式則可分為團體式（有同伴的）及個人式的。自助旅行的定義因時空背景與學者研究取向不同而顯得相當多元且具彈性，但仔細端詳後發現大部份仍不離自助旅行的精神，多強調其旅遊行程的自主性、計畫性、經濟性與多樣性。孫佳婷(2011)認為自助旅行不只屬於休閒範疇，更是體育實踐的方式，自助旅行包含多種形式，簡言之，就是自開始計畫行程到經歷整個旅行過程，一直到旅行結束，完全由自己設計、掌握、調配和實行，不受拘束，可隨個人興趣、需求及當下狀況調整旅程內容。蔡正芸(2012)說自助旅行強調自主移動性及規劃彈性的旅遊形式，由於全球資訊與交通網絡串連使得自助旅行更加容易，也使旅行預算有彈性空間，自助旅行已成為年輕族群間極受歡迎的旅行方式。

## 2.2 知覺風險相關文獻

知覺風險是由心理學延伸發展出來的一種觀念，它代表著消費者在購買產品或服務時，因為無法預知結果、或者面臨不確定的狀況，而會知覺到某種無法預期的不確認感，進而影響購物時的行為。一般而言，知覺風險包含了「決策結果的不確定性」以及「錯誤決策之後果嚴重性」。

知覺風險的概念最早可追溯至 Bauer (1960)的研究，他認為消費者的任何行為，都可能產生無法預期的結果，而這些後果有可能是不愉快的。消費者在考慮購買產品或服務時因無法預知結果，在面對不確定的狀況下便產生了知覺風險。Cox(1964)延續 Bauer 的研究，進一步將知覺風險概念化，其認為消費者的每一次購買行為都有其購買目標，因此，當消費者主觀知覺不能確定何種購買最能符合其可接受的目標水準，或從事購買後發現不能達到預期目標時將可能產生的不利後果，即產生知覺風險。而 Cunningham (1967) 所定義的知覺風險則有兩個因素：

1. 不確定因素:消費者對某項事件發生的可能性，所具有的主觀認定。
2. 後果因素：某項事件發生後，可能導致負面結果的危險性。

國外學者 Jacoby and Kaplan (1972) 提出五種型態的知覺風險，有 74% 消費者包含以下五種知覺風險，分述如下：

1. 財務風險 (financial risk)：產品價值不符合所支付的成本。
2. 功能/績效風險 (functional or performance risk)：產品的效能不符合預期的效果。
3. 社會風險 (social risk)：購買決策會受到親朋好友嘲弄的風險。
4. 心理風險 (psychological risk)：產品和消費者自我價值不符合而造成心理負荷。
5. 身體/實體風險 (physical risk)：產品對消費者的身體造成傷害的可能性。

Stone and Gronhaug (1993) 發現 Jacoby and Kaplan 提出的五種風險 (財務、績效、身體、社會、心理) 加上 Roselius (1971) 提出的「時間風險 (time risk)」，可以解釋總知覺風險的 88.8%。「時間風險」指的是產品造成消費者時間上的浪費。此六項為目前相關文獻中較完整的風險構面，同時成為後續學者用以衡量知覺風險之構面指標。

單純的購買決策可能面臨諸多的風險，不外乎社會、心理、時間、身體、財務與功能風險，任何一種類型的風險知覺過於強烈均可能影響最終的消費決策。然而，從旅行的觀點，旅行者面臨的將是一個陌生且複雜的環境，其風險知覺不能單以一般消費者行為視之。近年來，旅遊產業的迅速發展及影響力與日俱增，後續旅遊相關研究亦發展出更適切的風險型態，對知覺風險的探討亦多有著墨。

其中，Sonmez and Graefe (1998) 則從風險知覺及安全知覺兩大面向探討國際觀光客不同旅遊經驗、風險及安全知覺對未來旅遊決策行為的影響，其中將國際旅遊風險分為十類，說明如下：

1. 財務風險：旅遊體驗價值低於所花費金錢價值的可能性。
2. 設備/功能風險：在旅行中或在目的地內發生機械、設備或組織問題的可能性。
3. 身體風險：發生健康有影響的身體傷害的可能性。

4. 健康風險：在旅行中或目的地內生病的可能性。
5. 滿意風險：對於旅遊體驗不滿意的可能性。
6. 心理風險：旅遊體驗不符個人特性或自我形象的可能性。
7. 社會風險：旅遊選擇或體驗不受親朋好友認同的可能性。
8. 政治不安性風險：被捲入受訪國家政治混亂情況。
9. 時間風險：旅遊體驗將會花太多時間或浪費時間的可能性。
10. 恐怖主義風險：被捲入恐怖攻擊的可能性。

劉純（2001）談到產生知覺到風險的原因，有以下幾六個面向：

1. 不確定的購買目標：一個人雖然決定要去旅遊，但對於要去什麼地方以及採取什麼旅遊方式去都還沒有決定。
2. 不確定的購買報酬：假定一個人購買的目標已經明確了，但還不能肯定怎樣選擇才是最滿意的。
3. 缺乏購買經驗：個人由於缺乏購買經驗，因而知覺到風險，第一次打算國外旅遊時就會出現這種狀況。
4. 積極和消極的結果：個人會知覺到任何選擇都會有積極或消極的後果。例如，搭飛機去旅遊，雖然是盡快抵達目的地的最好方法，但不能欣賞沿途的風光。
5. 經濟上的考慮：當個人預測到他的經濟狀況會有重大變化時，就會察覺到風險。
6. 多數人的影響：個人的購買決策與他認同的團體中大多數成員的購買決策會有所不同。

綜上所述，風險知覺乃伴隨旅遊決策產生，從機票、住宿到交通工具的選擇、期望落差進而產生主觀知覺的損失大小。姑且不論風險是否會發生，但可確包括旅行前（飛機安不安全、種族歧視...），以及旅行過程中結果不盡滿意東西太貴定的，是這種心理狀態人人都有，只是程度上的差別而已。正因主觀知覺具個別差異，且是一個內化的過程。因此，研究者認為自助旅行者的知覺對於其選擇旅行方式與行

為具有決定性的影響。

旅遊型態的不同所面臨的知覺風險可能有所差異，跟團旅遊和自助旅行對風險的知覺亦不盡相同。不同學者對旅遊的知覺風險所定義的構面，關於獨立旅遊觀光客風險，以 Roehl & Fesenmaier (1992) 為代表，其將獨立旅遊觀光客風險分為七個衡量構面：社會、財務、滿意、生理、心理、時間及設備。Lepp & Gibson (2003) 對於團體旅遊觀光客風險，以政治與宗教教條、食物的影響、恐怖主義、政治不安定與戰爭、犯罪、健康、跨文化的影響、等構面，研究國際旅遊者角色偏好、旅遊經驗、性別與知覺風險的關聯性，並將國際旅遊者分為熟悉感尋求者與新奇感尋求者，研究發現前者的知覺風險明顯高於後者。

An, Lee & Noh (2010)將知覺風險分為四種類型：

1. 自身風險：旅行途中遭遇意外事故、傳染病或恐怖攻擊，使自身受到傷害或生命威脅之可能性。
2. 績效風險：旅遊成本和機會成本之價值間的差異。
3. 政治風險：受到旅遊目的地的政治情勢不穩影響之可能性。
4. 自然災害風險：在旅行時遭遇地震、海嘯、洪水、颱風和火山爆發之可能性。

謝淑芬 (2002) 談到旅遊風險源於諸多因素之集合，如旅遊目的地所提供之設施、當地衛生、治安、天候狀況、旅遊過程使用中之交通工具等皆包含在旅遊風險之範疇內。只要有旅遊活動就必須承擔旅遊風險，而購買之不確定性是風險知覺之一環。足見風險一直伴隨著旅行。

江佩洵 (2006) 將旅遊風險認知定義為「旅遊者在旅程中，來自於對行程中及目的地所提供的旅遊服務條件，所感受到之風險的認識作用，包括對於風險的注意、感覺、推論、想向、記憶、預期、決定、計畫、思想的溝通及問題解決等。綜上所述，或許能瞭解旅遊知覺風險與旅遊風險認知乃為同義。

陳甲霖 (2009) 研究在學習環境知覺滿意度、家長社經地位及知覺風險對學童

後續參與游泳營意願影響，將知覺風險分成以下構面：1. 績效風險 2.時間風險 3. 財務風險，研究指出學習環境的知覺滿意度對知覺風險有負向的顯著影響。

許心柔 (2014) 在網路購物品牌形象、品牌信任、知覺價值、知覺風險對購買意願影響之研究-以網路購買商品為例中，指出消費者在網購服飾商品時，最容易遇到的知覺風險類型有五種，將其分為五種衡量構面，分別為時間風險、社會風險、財務風險、隱私風險與心理風險。研究結果發現，知覺風險對消費的購買意願並無顯著的影響，而知覺風險在知覺價值與購買意願之間並不具干擾效果。

林昱瑄 (2015) 研究國軍人才招募行銷策略與國軍形象對應募者從軍決策之影響-以知覺風險為干擾效果，將國人從軍決策衡量的構面分為「身體風險」、「財務風險」、「心理風險」，研究結果發現，知覺風險在國軍行銷策略對應募者從軍決策上具有干擾的影響性，在國軍人員行銷策略部分，知覺風險影響越高，對應募者從軍決策的影響就越顯著；其中最值得注意的是其餘構面在受到知覺風險影響越高，均使得應募者從軍決策會越低，這意味著雖然國軍持續強化行銷策略，但是當應募者在知覺風險的干擾因素下，便會降低其自身從軍的意願。

張正勳 (2015) 在跨國網路交易平台之來源國形象、知覺風險、信任與購買意願關係，研究中指出來源國形象會對知覺風險有正向的影響性，當消費者對網路購物平臺來源國的認知與信賴度，例如：工業化程度、經濟開發程度、科技研究水準、生活水準品質、產品品質、產品可信賴程度，如果以上的形象越深刻，所產生的知覺風險程度就會愈高。當消費者愈了解網路購物平臺來源國形象而產生較高的知覺風險時，信任度會降低。

由於人都有冒險的人格特質，因此在社會心理及人為風險部分，旅客有可能會因為追求刺激或其他因素，仍會選擇參與遊憩活動。在服務價格部分，旅客對選擇遊憩活動並非全以價格為唯一考量，而是可能會考量遊憩活動本身特質或個人偏好，是否可符合自己要求的價值做考量。

對遊客來說，知覺風險固然非常重要，但遊客出遊前最關心的是如何使自己獲得最大的滿足感與體驗，並將旅遊風險降至最低。因此，檢視旅遊目的地之風險程度高低，已是近年來遊客出遊前會考量的主要因素之一。自助旅遊者在面對

未知的旅程時，傾向於以自身原有能力建構自我挑戰的意識，旅遊風險在不被提醒和注意時或許是不太會被放大看待的區塊。大部分參與者會將焦點著重在自助旅遊的未知和不預期的情境挑戰，並將其視為自己旅遊過程中獨一無二的經驗與回憶，基於這樣的認知，進而發展出信心和力量的旅程。

表格 2-1 知覺風險構面與問卷選項參考文獻

構面	問卷衡量問項	參考衡量問項	作者
績效	1.相關文件、護照、機票和住宿未訂妥	我擔心海外自助旅行相關文件、護照、機票和住宿未訂妥	李育成 (2013)
	2. 搭乘交通工具發生故	搭乘交通工具發生故障	李育成 (2013)
	3. 海外自助旅行的結果不如先前的預期	我擔心海外自助旅行結果無法達到預期的效益	李育成 (2013)
	4.行程安排或住宿設施無法滿足我的需求	行程安排或住宿設施無法滿足我的需求	李育成 (2013)
財務	5.遭受意外的財物損失(如：行李或錢財被偷)	遭受意外的財物損失(如：行李或錢財被偷)	李育成 (2013)
	6.花費超出原本的預算	費用超出原本的預算	李育成 (2013)
	7.飲食或住宿價格不符合經濟效益	飲食或住宿價格不合理	李育成 (2013)
自身	8.發生意外事故	我擔心旅遊時發生交通意外	林沛曇 (2000)
	9.感染傳染病或生病	旅遊前我會擔心感染到傳染病	林沛曇 (2000)
	10.發生食物中毒	發生食物中毒	李育成 (2013)
	11.遭受恐怖分子的侵襲	遭受恐怖分子的侵犯	李育成 (2013)
心理	12.語言不通或溝通不良	語言不通或溝通不良	李育成 (2013)
	13.受到種族歧視而感到不自在	受到種族歧視	李育成 (2013)

i.

### 第三章 研究方法

本研究主要是探討國中小教師的知覺風險對海外自助旅行意願之影響。本章將分述研究架構、研究假設、研究對象及工具、問卷設計及資料處理與分析方法。分述如下：

#### 3.1 研究架構

依據研究之問題並參考相關文獻探討，所提出之研究架構如下圖 3.1 所示，H1 為個人背景與知覺風險的差異，H2 為日本東京知覺風險與旅遊意願之關係，H3 為英國倫敦知覺風險與旅遊意願之關係。

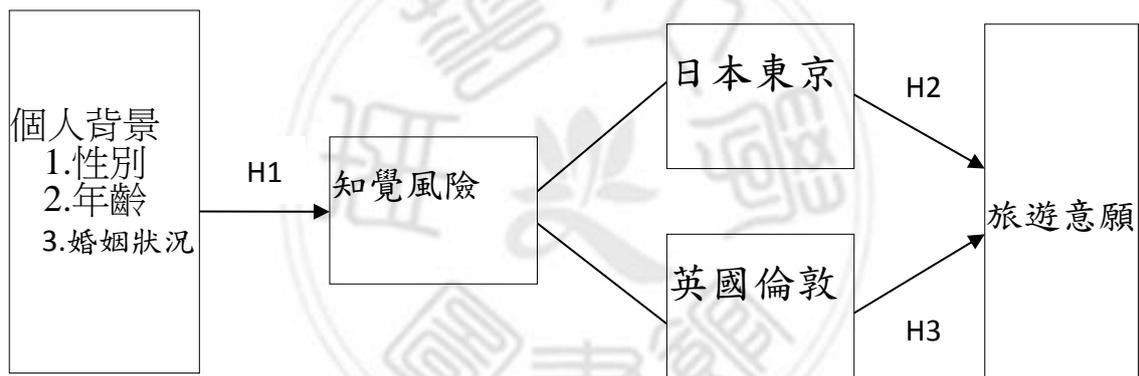


圖 3-1 研究架構圖

#### 3.2 研究假設

根據前面章節敘述之研究目的、文獻探討與研究架構等，本研究欲探討「國中小教師的知覺風險對海外自助旅行意願之影響」，因此，提出以下研究假設，分別說明如下：

H1 不同人口背景變項之教師，其對海外自助旅遊之知覺風險有顯著差異。

H2 不同人口背景變項之教師與日本東京自助旅遊知覺風險有顯著差異。

2-1 不同「性別」之教師，在日本東京其對海外自助旅遊之「知覺風險」有顯著差異。

2-2 不同「年齡」之教師，在日本東京其對海外自助旅遊之「知覺風險」有顯著差異。

2-3 不同「婚姻狀況」之教師，在日本東京其對海外自助旅遊之「知覺風險」有顯著差異。

H3 不同人口背景變項之教師與英國倫敦自助旅遊知覺風險有顯著差異。

3-1 不同「性別」之教師，在英國倫敦其對海外自助旅遊之「知覺風險」有顯著差異。

3-2 不同「年齡」之教師，在英國倫敦其對海外自助旅遊之「知覺風險」有顯著差異。

3-3 不同「婚姻狀況」之教師，在英國倫敦其對海外自助旅遊之「知覺風險」有顯著差異。

### **3.3 研究對象**

本研究樣本對象為嘉南地區國中小教師，礙於人力、物力之限制，故發放問卷對象為嘉南地區國中小在職之教師，不包括校長和行政人員，以抽取調查之樣本進行研究。

### **3.4 研究工具**

本研究以「教師的知覺風險對海外自助旅行意願影響之研究問卷」為研究工具，問卷內容包括個人基本資料、海外旅遊相關服務經驗、及知覺風險等三部分。

#### **3.4.1 問卷設計**

根據本研究目的與研究架構，本研究問卷的設計內容分為：

1. 教師個人基本資料
2. 海外旅遊與相關服務使用經驗
3. 知覺風險

問卷設計首先為定義各研究變項，並探討相關文獻找出欲衡量之項目。教師個人資料為問卷第一部份，共有 3 個項目；本研究問卷的第二部分為海外旅遊與相關服務使用經驗，共有 9 個項目；問卷第三部份為教師之知覺風險有 3 個項目；另依不同類型風險的重視程度有 14 個項目，分別根據不同地區日本東京和英國倫敦發生機率高低各有 14 個項目；總計本研究問卷設計問題共 60 題(如附錄一)，變項內容與問卷設計說明如下。

### 3.4.2 個人基本資料

本研究問卷的第一部分為個人基本資料，共有 3 個項目，包括：

1. 性別：分為「男」、「女」。
2. 年齡：分為「20-30 歲」、「31-40 歲」、「41-50 歲」、「51-65 歲」。
3. 婚姻狀況：分為「未婚」、「已婚」。

### 3.4.3 海外旅遊與相關服務使用經驗

本研究問卷的第二部分為海外旅遊與相關服務使用經驗，共有 9 個項目，包括：

1. 參與國外旅遊的方式：「團體旅遊」、「自助旅遊」、「沒有參與過」。
2. 最喜歡國外旅遊的方式：「團體旅遊」、「自助旅遊」。
3. 從事國外旅遊到訪的地區：「印度」、「歐洲」、「美洲」、「非洲」、「紐、澳」、「東北亞」、「東南亞」、「沒有參與」。
4. 參與國外旅遊時最常和誰同行：「家人」、「朋友」、「同事」、「同學」、「獨自一人」、「其他」。
5. 有幾次出國旅行的經驗：「1 次」、「2~3 次」、「4~6 次」、「7 次以上」、「沒有過」。
6. 平常最可能使用的網站旅遊服務：「易遊網」、「易飛網」、「東南旅遊」、「雄獅」、「五福」、「可樂」、「燦星」、「其他」。
7. 前往日本自助旅行，最可能選擇的航空公司：「華航」、「長榮航」、「日本的航

- 航空公司」、「歐美航空公司」、「廉價航空」、「其他」。
8. 前往日本自助旅行，最有可能在那種通路購買機票：「易遊網」、「易飛網」、「東南旅遊」、「雄獅」、「五福」、「可樂」、「燦星」、「其他」。
  9. 前往日本自助旅行，最有可能在那種通路訂購旅館：「易遊網」、「Hotels」、「Booking」、「Agoda」、「Airbnb」、「Trivago」、「其他」。

#### 3.4.4 知覺風險

問卷第三部份為教師之知覺風險，有 3 個項目，包括：

1. 較有可能選擇自助旅行的地點：「印度」、「歐洲」、「日本」、「美洲」、「非洲」、「紐、澳」、「東北亞」、「東南亞」。
2. 認為哪些地點自助旅行的風險最高：「印度」、「歐洲」、「日本」、「美洲」、「非洲」、「紐、澳」、「東北亞」、「東南亞」。
3. 認為底下哪些情況是最擔心的自助旅行風險類型：「疾病」、「天災」、「治安」、「恐攻」、「語言不通」、「種族歧視」、「豬隊友」、「其他」。

本量表參考 Jacoy & Kaplan (1972)、Sonmez & Graefe (1998)、Han (2005)的研究，將自助旅行的知覺風險分為：績效、財務、自身、心理，以上四個構面，並引用國內研究者饒婉儀(2016)整理的量表修改而成，衡量題項共 14 題，包括「相關文件、護照、機票和住宿未訂妥」、「搭乘交通工具發生故障」、「海外自助旅行的結果不如先前的預期」、「行程安排或住宿設施無法滿足我的需求」、「遭受意外的財物損失(如：行李或錢財被偷)」、「花費超出原本的預算」、「飲食或住宿價格不符合經濟效益」、「發生人身意外事故」、「感染傳染病或生病」、「發生食物中毒」、「遭受恐怖分子的侵襲」、「語言不通或溝通不良」、「對行程和環境不熟悉，感到緊張不安」、「受到種族歧視而感到不自在」。以 Likert 七點尺度量表格式，作為量化依據，如表 3-1 所示

表格 3-1 知覺風險衡量內容

構面	衡量內容
績效	1.相關文件、護照、機票和住宿未訂妥 2.搭乘交通工具發生故障 3.海外自助旅行的結果不如先前的預期 4.行程安排或住宿設施無法滿足我的需求
財務	5.遭受意外的財物損失(如：行李或錢財被偷) 6.花費超出原本的預算 7.飲食或住宿價格不符合經濟效益
自身	8.發生人身意外事故 9.感染傳染病或生病 10.發生食物中毒 11.遭受恐怖分子的侵襲
心理	12.語言不通或溝通不良 13.對行程和環境不熟悉，感到緊張不安 14.受到種族歧視而感到不自在

### 3.5 資料處理與分析

研究調查問卷回收後，刪除填寫不完整的無效問卷後，先以 Microsoft Office Excel 進行電腦編碼，再以 SPSS 進行統計分析，包括描述性統計、信度分析、因素分析和卡方檢定等。

#### 1.描述性統計分析

包括次數分配、平均差、標準差、百分比等，描述受訪者「個人基本資料」、「海外旅遊與相關服務使用經驗」、及「知覺風險」的資料分佈。

#### 2.信度分析

信度分析是為了檢測問卷的穩定度及可信度，本研究以 Cronbach's Alpha 值來

檢測問卷各變項之內部一致性。

### 3. 因素分析

針對知覺風險以主成分分析法，並以最大變異法進行直交轉軸，得到易於解釋的共同因素。以此法萃取較少的因素層面，定義其名稱。

### 4. 卡方檢定

卡方檢定是一種測定配合適度及檢定獨立性的方法，即檢定樣本的次數（即觀察的次數分配）與某一預期次數分配是否相同。本研究用以檢定不同個人背景之教師在「知覺風險」對「海外自助旅遊意願與意向」研究變項上之差異情形。



## 第四章 資料分析與解釋

本章節將問卷資料運用描述性統計、因素分析、信度分析和卡方檢定等方法實行檢定分析。

### 4.1 樣本敘述分析

#### 4.1.1 教師個人背景分析

本研究主要是以嘉南地區國中小教師為研究對象，採用問卷蒐集所需的資料，問卷發放時間為 2017 年 10 月 16 日到 10 月 31 日，針對嘉南地區國中小教師作為問卷，發放對象，共發出 300 份，回收的有效問卷為 282 份，有效回收率為 94%。根據本研究對象的 282 個樣本，分別依性別、年齡、婚姻狀況，使用次數分配、百分比來表示樣本資料的分布情形，下表 4-1 為教師個人背景人數分配摘要表。

1. 性別：以「女性」的樣本數 249 個居多，比率為 88.3%，「男性」的樣本數共有 33 個，比率為 11.7%。
2. 年齡：以「23-30 歲」的樣本數 104 個為最多，比率為 36.6%，「51-65 歲」的樣本數 19 個最少，比率為 6.7%。
3. 婚姻狀況：「未婚的樣本數 143 個較多，比率為 50.7%，「已婚的樣本數 139 個較少，比率為 49.3%。

表 4-1 教師個人背景人數分配表

變項	類別	人數	比率(%)
性別	男	33	11.7
	女	249	88.3
年齡	23-30 歲	104	36.6
	31-40 歲	83	29.2
	41-50 歲	76	26.8
	51-65 歲	19	6.7
婚姻狀況	未婚	143	50.7
	已婚	139	49.3

#### 4.1.2 海外旅遊與相關服務使用經驗分析

教師參與國外旅遊的方式：團體旅遊：

1. 曾有團體旅遊經驗者為 204 人，佔 48.7%。
2. 自助旅遊：曾有自助旅遊經驗者為 192 人，佔 45.8%。
3. 沒有參與：共有 23 人，佔 5.5%。如表 4-2 所示。

表 4-2 海外旅遊方式次數分配表

旅遊方式	個數	百分比%	觀察值百分比 %
團體旅遊	204	48.7	72.3
自助旅遊	192	45.8	68.1
沒有參與	23	5.5	8.2

教師最喜歡的國外旅遊方式：

1. 團體旅遊：最喜歡團體旅遊者為 77 人，佔 27.3%。
2. 自助旅遊：最喜歡自助旅遊者為 205 人，佔 72.7%。如表 4-3 所示。

表 4-3 最喜歡的海外旅遊方式次數分配表

旅遊方式	個數	百分比%
團體旅遊	77	27.3
自助旅遊	205	72.7

國外旅遊到訪的地區：東北亞地區最多(33.4%)，其次依序為東南亞地區(26.6%)、歐洲地區(12.8%)、美洲地區(12.1%)、紐澳地區(7.2%)、未參與過(3%)、印度和非洲地區皆為(2.5%)，如表 4-4 所示。

表 4-4 國外到訪地區次數分配表

國外旅遊到訪地區	反應值		觀察值百分比 %
	個	百分	
1.印度	1	2.5	5.8

表 4-4 國外到訪地區次數分配表(續)

2.歐洲	8	12.8	29.5
3.美洲	7	12.1	28.1
4.非洲	16	2.5	5.8
5.紐澳	4	7.2	16.5
6.東北亞	2	33.4	77.3
7.東南亞	1	26.6	61.5
8.沒有參與	1	3.0	6.8
總數	6	100	231.3

國外旅遊最常和誰同行：和家人同行最多(54.3%)，其次依序朋友(37.6%)、同事(2.8%)、同學和獨自一人皆為(2.1%)、其他 (1.1%)，如表 4-5 所示。

表 4-5 國外旅遊同行者次數分配表

國外旅遊最常和誰同行	反應值	
	個數	百分比 %
1.家人	153	54.3
2.朋友	106	37.6
3.同事	8	2.8
4.同學	6	2.1
5.獨自一人	6	2.1
6.其他	3	1.1

出國旅行次數：其中經驗次數最多為 7 次以上(39.4%)，其次依序為 4~6 次(26.2%)、2~3 次(24.8%)、沒有過(6.7%)、1 次(2.8%)。(如表 4-6 所示)

表 4-6 出國旅行次數分配表

出國旅行次數	個數	百分比%
1 次	8	2.8
2~3 次	70	24.8
4~6 次	74	26.2
7 次以上	111	39.4
沒有過	19	6.7

最可能使用的旅遊網站服務：雄獅旅遊最多(27.7%)，其次依序為易遊網(23.4%)、其他(20.2%)、可樂旅遊(9.2%)、東南旅遊(8.5%)、燦星旅遊(8.2%)、易飛網

(2.8%)(如表 4-7 所示)

表 4-7 最可能使用的旅遊網站服務次數分配表

最可能使用的旅遊網站服務	反應值	
	個數	百分比%
易遊網	66	23.4
易飛網	8	2.8
東南旅遊	24	8.5
雄獅	78	27.7
可樂	26	9.2
燦星	23	8.2
其他	57	20.2

最可能使用的旅遊網站服務：包括：易遊網、易飛網、東南旅遊、雄獅、可樂、燦星和其他。其中以雄獅旅遊最多(27.7%)，其次依序為易遊網(23.4%)、其他(20.2%)、可樂旅遊(9.2%)、東南旅遊(8.5%)、燦星旅遊(8.2%)、易飛網(2.8%)。如表 4-8 所示。以下為最可能使用的旅遊網站服務之描述性統計，如表 4-8、表 4-9 與表 4-10 所示。

1. 易遊網：共 66 人，共 23.4%；男性使用易遊網佔了 4.25%，女性佔了 19.15%；年齡以 23-30 歲最多，佔 11.3%；婚姻狀況以未婚較多，佔 15.6%。
2. 易飛網：共 8 人，共 2.8%；男性沒有人使用易飛網，女性佔了 2.8%；年齡以 23-30 歲和 41-50 歲最多，各佔 1.4%；婚姻狀況全部都已婚，佔 2.8%。
3. 東南旅遊：共 24 人，共 8.5%；男性使用東南旅遊佔了 1.4%，女性佔了 7.1%；年齡以 41-50 歲最多，佔 4.3%；婚姻狀況以已婚較多，佔 7.1%。
4. 雄獅旅遊：共 78 人，共 27.7%；男性使用雄獅旅遊佔 2.9%，女性佔了 24.8%；年齡以 41-50 歲最多，佔 9.9%；婚姻狀況以已婚較多，佔 14.9%。
5. 可樂旅遊：共 26 人，共 9.2%；男性使用可樂旅遊佔了 0.7%，女性佔了 8.5%；年齡以 23-30 歲最多，佔 5%；婚姻狀況以已婚較多，佔 6.4%。
6. 燦星旅遊：共 23 人，共 8.2%；男性使用燦星旅遊佔了 1.1%，女性佔了 7.1%；年齡以 23-30 歲最多，佔 4.2%；婚姻狀況以未婚較多，佔 5.3%。
7. 其他：共 57 人，共 20.8%。

表 4-8 性別與使用的網站卡方分析

			性別		總和
			男	女	
最可能使用的旅遊網站服務	易遊網	個數	12	54	66
		%	4.25	19.15	23.4
	易飛網	個數	0	8	8
		%	0	2.8	2.8
	雄獅旅遊	個數	8	70	78
		%	2.9	24.8	27.7
	可樂旅遊	個數	2	24	26
		%	0.7	8.5	9.2
	燦星旅遊	個數	3	20	23
		%	1.1	7.1	8.2
	東南旅遊	個數	4	20	24
	東南旅遊	%	1.4	7.1	8.5
	其他	個數	4	53	57
		%	1.4	18.8	20.2
Pearson 卡方=6.128 自由度 df=6 顯著性 P 值=0.409					

表 4-9 年齡與使用的網站卡方分析

			年齡				總和
			23-30	31-40	41-50	51-65	
最可能使用的旅遊網站服務	易遊網	個數	32	14	20	0	66
		%	11.3	5	7.1	0	23.4
	易飛網	個數	4	0	4	0	8
		%	1.4	0	1.4	0	2.8
	東南旅遊	個數	0	8	12	4	24
		%	0	2.8	4.3	1.4	8.5
	雄獅旅遊	個數	20	26	28	4	78
		%	7.1	9.2	9.9	1.4	27.7
	可樂旅遊	個數	14	12	0	0	26
		%	5	4.2	0	0	9.2
	燦星旅遊	個數	12	0	0	11	23
		%	4.2	0	0	4	8.2
	其他	個數	22	23	12	0	57
		%	7.8	8.2	4.2	0	20.2
Pearson 卡方=128.649 自由度 df=18 顯著性 P 值=0.000							

表 4- 10 婚姻狀況與使用的網站卡方分析

			婚姻狀況		總和	
			未婚	已婚		
最可能使用的旅遊網站服務	易遊網	個數	44	22	66	
		%	15.6	7.8	23.4	
	易飛網	個數	0	8	8	
		%	0	2.8	2.8	
	東南旅遊	個數	4	20	24	
		%	1.4	7.1	8.5	
	雄獅旅遊	個數	36	42	78	
		%	12.8	14.9	27.7	
	可樂旅遊	個數	18	8	26	
		%	6.4	2.8	9.2	
	燦星旅遊	個數	15	8	23	
		%	5.3	2.8	8.2	
	其他	個數	26	31	57	
		%	9.2	11	20.2	
	Pearson 卡方=32.827 自由度 df=6 顯著性 P 值=0.093					

最可能選擇的航空公司：包括「華航」、「長榮航」、「日本的航空公司」、「歐美航空公司」、「廉價航空」、「其他」。其中以「長榮航」(41.1%) 最多,其次依序為「廉價航空」(39%)、「華航」(10.6%)、「日本的航空公司」(7.8%)、「其他」(1.4%)「歐美航空公司」(0%)。(如表 4-11 所示)。以下為最可能選擇的航空公司之描述性統計：1.華航：共 30 人，共 10.6%；男性佔了 2.8%，女性佔了 7.8%；年齡以 23-30 歲最多，佔 5.7%；婚姻狀況以未婚最多，佔 8.5%。2.長榮航：共 116 人，共41.1%；男性佔了 3.2%，女性佔 37.9%；年齡以 31-40 歲最多，佔 14.53%；婚姻狀況以已婚最多，佔 26%。3.日本的航空公司：共 22 人，共 7.8%；男性佔了 0%，女性佔了 7.8%；年齡以 41-50 歲，佔 3.6%；婚姻狀況以未婚最多，佔 4.3%。4.歐美航空公司：共 0 人。5.廉價航空：共 110 人，共 39%；男性佔了 2.45%，女性佔了 2.11%；年齡以 41-50 歲最多，佔 1.75%；婚姻狀況以已婚(有小孩)最多，佔 2.46%。6.其他：共 70 人，共 24.56%；男性佔了 5.7%，女性佔了 33.3%；年齡以 23-30 歲最多，佔 18.5%；婚姻狀況以未婚最多，佔 22.7%。如表 4-11、表 4-12、與表 4-13 所

示。

表 4- 11 性別與選擇的航空公司卡方分析

			性別		總和
			男	女	
前往日本最可能選擇的航空公司	華航	個數	8	22	30
		%	2.8	7.8	10.6
	長榮航	個數	9	107	116
		%	3.2	37.9	41.1
	日本的航空公司	個數	0	22	22
		%	0	7.8	7.8
	歐美航空公司	個數	0	0	0
		%	0	0	0
	廉價航空	個數	16	94	110
		%	5.7	33.3	39
	其他	個數	0	4	4
		%	0	1.4	1.4
Pearson 卡方=12.554 自由度 df=4 顯著性 P 值=0.14					

表 4- 12 年齡與選擇的航空公司卡方分析

			年齡				總和
			23-30	31-40	41-50	51-65	
前往日本最可能選擇的航空公司	華航	個數	16	8	2	4	30
		%	5.7	2.8	0.7	1.4	10.6
	長榮航	個數	28	41	36	11	116
		%	9.9	14.53	12.8	3.9	41.13
	日本的航空公司	個數	4	8	10	0	22
		%	1.4	2.8	3.6	0	7.8
	歐美航空公司	個數	0	0	0	0	0
		%	0	0	0	0	0
	廉價航空	個數	52	26	28	4	110
		%	18.5	9.2	9.9	1.4	39
	其他	個數	4	0	0	0	4
		%	1.4	0	0	0	1.4
Pearson 卡方=37.004 自由度 df=12 顯著性 P 值=0.000							

表 4-13 婚姻狀況與選擇的航空公司卡方分析

			婚姻狀況		總和
			未婚	已婚	
前往日本最可能選擇的航空公司	華航	個數	24	6	30
		%	8.5	2.1	10.6
	長榮航	個數	43	73	116
		%	15.2	26	41.2
	日本的航空公司	個數	12	10	22
		%	4.3	3.5	7.8
	歐美航空公司	個數	0	0	0
		%	0	0	0
	廉價航空	個數	64	46	110
		%	22.7	16.3	39
	其他	個數	0	4	4
		%	0	1.4	1.4
Pearson 卡方=25.634      自由度 df=4      顯著性 P 值=0.000					

最可能購買機票的地方：包括「易遊網」、「易飛網」、「東南旅遊」、「雄獅旅遊」、「五福」、「可樂旅遊」、「燦星旅遊」、「其他」。其中以「其他」(26.24%)最多，其次依序為「易遊網」(21.99%)、「雄獅旅遊」(9.47%)、「易飛網」及「可樂旅遊」各(8.51%)、「燦星旅遊」(8.16%)、「東南旅遊」(7.09%)。(如表 4-14 所示)。以下為最可能購買機票的地方之描述性統計：1. 易遊網：共 62 人，共 21.99%；男性佔了 3.55%，女性佔了 18.44%；年齡以 23-30 歲最多，8.16%；婚姻狀況以未婚最多，佔 15.6%。2. 易飛網：共 24 人，共 8.51%；男性佔了 1.42%，女性佔 7.09%；年齡以 23-30 歲及 41-50 歲最多，各佔 1.42%；婚姻狀況以已婚最多，佔 2.84%。3. 東南旅遊：共 20 人，共 7.09%；男性佔了 1.42%，女性佔了 5.67%；年齡以 41-50 歲最多，佔 4.26%；婚姻狀況以已婚最多，佔 7.09%。4. 雄獅旅遊：共 55 人，共 19.5%；男性佔了 1.42%，女性佔了 18.08%；年齡以 41-50 歲最多，佔 9.93%；婚姻狀況以已婚最多，佔了 14.89%。5. 五福：共 0 人。6. 可樂旅遊：共 24 人，共 8.51%；男性佔了 0%，女性佔了 8.51%；年齡以 23-30 歲最多，佔 4.96%；婚姻狀況以未婚最多，佔了 6.38%。7. 燦星旅遊：共 23 人，共 8.16%；男性佔了 1.07%，女性佔了 7.09%；年齡以 23-30 歲最多，佔 4.26%；婚姻狀況以未婚最多，佔了 5.32%。

8. 其他：共 74 人，共 26.24%；男性佔了 2.84%，女性佔了 2.4%；年齡以 31-40 歲最多，佔 8.16%；婚姻狀況以已婚最多，佔 10.99%。如表 4-14、表 4-15 與表 4-16 所示。

表 4- 14 性別與訂購機票的地方卡方分析

			性別		總和	
			男	女		
前往日本可能購買機票的地方	易遊網	個數	10	52	62	
		%	3.55	18.44	21.99	
	易飛網	個數	4	20	24	
		%	1.42	7.09	8.51	
	東南旅遊	個數	4	16	20	
		%	1.42	5.67	7.09	
	雄獅旅遊	個數	4	51	55	
		%	1.42	18.08	19.5	
	五福	個數	0	0	0	
		%	0	0	0	
	可樂旅遊	個數	0	24	24	
		%	0	8.51	8.51	
	燦星旅遊	個數	3	20	23	
		%	1.07	7.09	8.16	
	其他	個數	8	66	74	
		%	2.84	2.4	26.24	
	Pearson 卡方=7.503 自由度 df=6 顯著性 P 值=0.201					

表 4- 15 年齡與訂購機票的地方卡方分析

			年齡				總和
			23-30	31-40	41-50	51-65	
前往日本最可能使用的旅遊網	易遊網	個數	23	14	20	0	57
		%	8.16	4.96	7.09	0	20.21
	易飛網	個數	4	0	4	0	8
		%	1.42	0	1.42	0	2.84
	東南旅遊	個數	0	8	12	4	24
		%	0	2.84	4.26	1.42	8.52
	雄獅旅遊	個數	20	26	28	4	78
		%	7.09	9.22	9.93	1.42	27.66

表 4- 15 年齡與訂購機票的地方卡方分析(續)

五福	個數	0	0	0	0	0
	%	0	0	0	0	0
可樂旅遊	個數	14	12	0	0	26
	%	4.96	4.26	0	0	9.22
燦星旅遊	個數	12	0	0	11	23
	%	4.26	0	0	3.9	8.16
其他	個數	22	23	12	0	57
	%	7.8	8.16	4.26	0	20.21
Pearson 卡方=128.649 自由度 df=18 顯著性 P 值=0.000						

表 4- 16 婚姻狀況與訂購機票的地方卡方分析

		婚姻狀況		總和	
		未婚	已婚		
前往日本最可能使用的旅遊網站服務	易遊網	個數	44	22	66
		%	15.6	7.8	23.4
	易飛網	個數	0	8	8
		%	0	2.84	2.84
	東南旅遊	個數	4	20	24
		%	1.42	7.09	8.51
	雄獅旅遊	個數	36	42	78
		%	12.77	14.89	27.66
	五福	個數	0	0	0
		%	0	0	0
	可樂旅遊	個數	18	8	26
		%	6.38	2.84	9.22
	燦星旅遊	個數	15	8	23
		%	5.32	2.84	8.16
	其他	個數	26	31	57
		%	9.22	10.99	20.21
	Pearson 卡方=32.827 自由度 df=6 顯著性 P 值=0.000				

最可能訂購旅館的地方:包括「易遊網」、「Hotels」、「Booking」、「Agoda」、「Airbnb」、「Trivago」、「其他」。其中以「Agoda」(30.5%)最多,其次依序為「Trivago」(18.09%)、「Booking」(15.6%)、「易遊網」(12.41%)、「Hotels」(12.06%)、「Airbnb」(6.38%)、「其他」(4.26%)。(如表 4-16 所示)。以下為最可能購買機票的地方之描

述性統計：1. 易遊網：共 35 人，共 12.41%；男性佔了 2.48%，女性佔了 9.93%；年齡以 31-40 歲最多，4.25%；婚姻狀況以已婚最多，佔 8.51%。2. Hotels：共 34 人，共 12.06%；男性佔了 4.26%，女性佔 7.8%；年齡以 31-40 歲最多，佔 7.09%；婚姻狀況以未婚最多，佔 8.51%。3. Booking：共 44 人，共 15.6%；男性佔了 0%，女性佔了 15.6%；年齡以 23-30 歲最多，佔 8.51%；婚姻狀況以未婚最多，佔 9.93%。4. Agoda：共 86 人，共 30.5%；男性佔了 2.13%，女性佔了 28.37%；年齡以 23-30 歲最多，各佔 12.06%；婚姻狀況以未婚最多，各佔了 17.73%。5. Airbnb：共 18 人，共 6.38%；男性佔了 0%，女性佔了 6.38%；年齡以 23-30 歲最多，佔 4.25%；婚姻狀況以未婚最多，佔 4.26%。6. Trivago：共 51 人，共 18.09%；男性佔了 2.84%，女性佔了 15.25%；年齡以 41-50 歲最多，佔 11.35%；婚姻狀況以已婚最多，佔 13.12%。7. 其他：共 12 人，共 4.26%；男性佔了 0%，女性佔了 4.26%；年齡以 31-40、41-50 及 51-65 歲最多，各佔 1.42%；婚姻狀況以已婚最多，佔 2.84%。如表 4-17、表 4-18、與表 4-19 所示。

表 4-17 性別與訂購旅館的地方卡方分析

			性別		總和	
			男	女		
前往日本最可能 訂購旅館的 通路	易遊網	個數	7	28	35	
		%	2.48	9.93	12.41	
	Hotels	個數	12	22	34	
		%	4.26	7.8	12.06	
	Booking	個數	0	44	44	
		%	0	15.6	15.6	
	Agoda	個數	6	80	86	
		%	2.13	28.37	30.5	
	Airbnb	個數	0	18	18	
		%	0	6.38	6.38	
	Trivago	個數	8	43	51	
		%	2.84	15.25	18.09	
	其他	個數	0	12	12	
		%	0	4.26	4.26	
	Pearson 卡方=31.084			自由度 df=6	顯著性 P 值=0.000	

表 4-18 年齡與訂購旅館的地方卡方分析

			年齡				總和
			23-30	31-40	41-50	51-65	
前往日本最可能 訂購旅館的 通路	易遊網	個數	8	12	8	7	35
		%	2.84	4.25	2.84	2.48	12.41
	Hotels	個數	16	20	0	0	34
		%	5.67	7.09	0	0	12.06
	Booking	個數	24	12	4	4	44
		%	8.51	4.25	1.42	1.42	15.6
	Agoda	個數	34	24	28	0	86
		%	12.06	8.51	9.93	0	30.5
	Airbnb	個數	12	6	0	0	18
		%	4.25	2.13	0	0	6.38
	Trivago	個數	10	5	32	4	51
		%	3.55	1.77	11.35	1.42	18.09
	其他	個數	0	4	4	4	12
		%	0	1.42	1.42	1.42	4.26
Pearson 卡方=111.821 自由度 df=18 顯著性 P 值=0.000							

表 4-19 婚姻狀況與訂購旅館的地方卡方分析

			婚姻狀況		總和
			未婚	已婚	
前往日本最可能 訂購旅館的 通路	易遊網	個數	11	24	35
		%	3.9	8.51	12.41
	Hotels	個數	24	12	36
		%	8.51	4.26	12.77
	Booking	個數	28	16	44
		%	9.93	5.67	15.6
	Agoda	個數	50	36	86
		%	17.73	12.77	30.5
	Airbnb	個數	12	6	18
		%	4.26	2.12	6.38
	Trivago	個數	14	37	51
		%	4.96	13.12	18.08
	其他	個數	4	8	12
		%	1.42	2.84	4.26
Pearson 卡方=28.035 自由度 df=6 顯著性 P 值=0.000					

### 4.1.3 知覺風險與自助旅行地點分析

選擇自助旅行的地點：日本最多(31.1%)，其次依序為東北亞地區 (20.8%)、歐洲地區(16.4%)、美洲地區(11.2%)、東南亞地區 (10.4%)、紐澳地區(9.1%)、印度(0.5%)、非洲地區為(0.4%)，如表 4-20 所示。

表 4- 20 可能選擇自助旅行地點次數分配表

可能選擇自助 旅行地點	反應值		觀察值百分比
	個數	百分比%	%
1. 印度	4	0.53	1.4
2. 歐洲	123	16.42	43.6
3. 日本	233	31.1	82.6
4. 美洲	84	11.21	29.8
5. 非洲	3	0.4	1.1
6. 紐澳	68	9.1	24.1
7. 東北亞	156	20.82	55.3
8. 東南亞	78	10.41	27.7
總數	749	100	265.6

可能選擇自助旅行地點：包括「印度」、「歐洲」、「日本」、「美洲」、「非洲」、「紐澳」、「東北亞」、「東南亞」。其中以「日本」(31.3%)最多，其次依序為「東北亞」(20.82%)、「歐洲」(16.42%)、「美洲」(11.21%)、「東南亞」(10.41%)、「紐澳」(9.1%)。(如表 4.12 所示)。以下為可能選擇自助旅行地點之描述性統計：1. 印度：共 4 人，共 0.53%；男性佔了 0.53%，女性佔了 0%；年齡以 31-40 歲最多，0.53%；婚姻狀況以已婚最多，佔 0.53%。2. 歐洲：共 123 人，共 16.42%；男性佔了 1.47%，女性佔 14.95%；年齡以 31-40 歲最多，佔 6.41%；婚姻狀況以未婚最多，佔 9.48%。3. 日本：共 233 人，共 31.1%；男性佔了 3.2%，女性佔了 27.9%；年齡以 23-30 歲最多，佔 10.95%；婚姻狀況以未婚最多，佔 15.75%。4. 美洲：共 84 人，共 11.21%；男性佔了 0.8%，女性佔了 10.41%；年齡以 31-40 歲最多，佔 5.61%；婚姻狀況以已婚最多，佔了 6.14%。5. 非洲：共 3 人，共 0.4%；男性佔了 0%，女性佔了 0.4%；年齡以 31-40 歲最多，佔 0.4%；婚姻狀況以已婚最多，佔 0.4%。6. 紐澳：共 68 人，

共9.1%；男性佔了0%，女性佔了9.1%；年齡以31-40歲最多，佔3.47%；婚姻狀況以已婚最多，佔5.61%。

7. 東北亞：共156人，共20.82%；男性佔了0.53%，女性佔了20.29%；年齡以23-30歲最多，各佔8.54%；婚姻狀況以未婚最多，佔10.68%。

8. 東南亞：共78人，共10.41%；男性佔了0.53%，女性佔了9.88%；年齡以23-30歲最多，佔3.74%；婚姻狀況以未婚最多，佔3.74%。如表4-21、表4-22、與表4-23所示。

表 4-21 性別與可能選擇自助旅行地點統計分析

			性別		總和
			男	女	
可能選擇自助旅行地點	印度	個數	4	0	4
		%	0.53	0	0.53
	歐洲	個數	11	112	123
		%	1.47	14.95	16.42
	日本	個數	24	209	233
		%	3.2	27.9	31.1
	美洲	個數	6	78	84
		%	0.8	10.41	11.21
	非洲	個數	0	3	3
		%	0	0.4	0.4
	紐澳	個數	0	68	68
		%	0	9.1	9.1
	東北亞	個數	4	152	156
		%	0.53	20.29	20.82
	東南亞	個數	4	74	78
		%	0.53	9.88	10.41

表 4-22 年齡與可能選擇自助旅行地點統計分析

			年齡				總和
			23-30	31-40	41-50	51-65	
	印度	個數	0	4	0	0	4
		%	0	0.53	0	0	0.53
	歐洲	個數	44	48	28	3	123
		%	5.87	6.41	3.74	0.4	16.42

表 4- 22 年齡與可能選擇自助旅行地點統計分析(續)

日本	個數	82	77	70	4	233
	%	10.95	10.28	9.35	0.53	31.1
美洲	個數	22	42	20	0	84
	%	2.94	5.61	2.67	0	11.22
非洲	個數	0	3	0	0	3
	%	0	0.4	0	0	0.4
紐澳	個數	22	26	20	0	68
	%	2.94	3.47	2.67	0	9.1
東北亞	個數	64	38	42	12	156
	%	8.54	5.07	5.61	1.6	20.82
東南亞	個數	28	22	20	8	78
	%	3.74	2.94	2.67	1.07	10.41
總和		262	260	200	27	749

表 4- 23 婚姻狀況與可能選擇自助旅行地點統計分析

		婚姻狀況		總和	
		未婚	已婚		
可能選擇自助旅行地點	印度	個數	0	4	4
		%	0	0.53	0.53
	歐洲	個數	71	52	123
		%	9.48	6.94	16.42
	日本	個數	118	115	233
		%	15.75	15.35	31.1
	美洲	個數	38	46	84
		%	5.07	6.14	11.21
	非洲	個數	0	3	3
		%	0	0.4	0.4
	紐澳	個數	26	42	68
		%	3.47	5.61	9.1
	東北亞	個數	80	76	156
		%	10.68	10.15	20.82
	東南亞	個數	40	38	78
		%	5.34	5.07	10.41
	總和		373	376	749

認為自助旅行的地點風險最高：印度最多(40%)，其次依序為非洲地區(33%)、

東南亞(13%)、歐洲地區(10.9%)、美洲地區(1.7%)、東北亞(1.4%)、日本和紐澳地區皆為(0%)，如表 4-24 所示。

表 4-24 認為自助旅行地點風險最高次數分配表

認為自助旅行 地點風險最高	反應值		觀察值百分比
	個數	百分比%	%
1.印度	234	40	83
2.歐洲	64	10.9	22.7
3.日本	0	0	0
4.美洲	10	1.7	3.5
5.非洲	193	33	68.4
6.紐澳	0	0	0
7.東北亞	8	1.4	2.8
8.東南亞	76	13	27

認為自助旅行地點風險最高：包括「印度」、「歐洲」、「日本」、「美洲」、「非洲」、「紐澳」、「東北亞」、「東南亞」。其中以「印度」(40%)最多，其次依序為非洲地區(33%)、東南亞(13%)、歐洲地區(10.9%)、美洲地區(1.7%)、東北亞(1.4%)、日本和紐澳地區皆為(0%) (如表 4-24 所示)。以下為可能選擇自助旅行地點之描述性統計：

1. 印度：共 234 人，共 40%；男性佔了 3.76%，女性佔了 36.24%；年齡以 23-30 歲最多，佔 14.36%；婚姻狀況以已婚最多，佔 20.17%。  
 2. 歐洲：共 64 人，共 10.94%；男性佔了 0.68%，女性佔 10.26%；年齡以 23-30 歲最多，佔 6.5%；婚姻狀況以未婚最多，佔 7.18%。  
 3. 日本：共 0 人，共 0%。  
 4. 美洲：共 10 人，共 1.7%；男性佔了 0%，女性佔了 1.7%；年齡以 23-30 歲最多，佔 1.03%；婚姻狀況以未婚較多，佔了 1.7%。  
 5. 非洲：共 193 人，共 33%；男性佔了 3.93%，女性佔了 29.06%；年齡以 23-30 歲最多，佔 3.93%；婚姻狀況以未婚最多，佔 19.32%。  
 6. 紐澳：共 0 人，共 0%。  
 7. 東北亞：共 8 人，共 1.4%；男性佔了 0%，女性佔了 1.4%；年齡以 23-30 和 41-50 歲最多，各佔 0.68%；婚姻狀況以未婚最多，佔 1.37%。  
 8. 東南亞：共 76 人，共 13%；男性佔了 0.86%，女性佔了 12.14%；年齡以 41-50 歲最多，各佔 4.79%；婚姻狀況以已婚最多，佔 7.35%。  
 如表 4-25、表 4-26、與表 4-27 所示。

表 4- 25 性別與認為自助旅行地點風險最高的統計分析

			性別		總和
			男	女	
認為自助旅行地點 風險最高	印度	個數	22	212	234
		%	3.76	36.24	40
	歐洲	個數	4	60	64
		%	0.68	10.26	10.94
	日本	個數	0	0	0
		%	0	0	0
	美洲	個數	0	10	10
		%	0	1.7	1.7
	非洲	個數	23	170	193
		%	3.93	29.06	33
	紐澳	個數	0	0	0
		%	0	0	0
	東北亞	個數	0	8	8
		%	0	1.4	1.4
東南亞	個數	5	71	76	
	%	0.86	12.14	13	
總和			54	531	585

表 4- 26 年齡與認為自助旅行地點風險最高統計分析

			年齡				總和
			23-30	31-40	41-50	51-65	
認為自助旅行地點 風險最高	印度	個數	84	72	66	12	234
		%	14.36	12.31	11.28	2.05	40
	歐洲	個數	38	12	14	0	64
		%	6.5	2.05	2.39	0	10.94
	日本	個數	0	0	0	0	0
		%	0	0	0	0	0
	美洲	個數	6	4	0	0	10
		%	1.03	0.68	0	0	1.71
	非洲	個數	78	52	52	11	193
		%	13.33	8.89	8.89	1.88	32.99

表 4- 26 年齡與認為自助旅行地點風險最高統計分析(續)

	紐澳	個數	0	0	0	0	0
		個數	0	0	0	0	0
	東北亞	%	4	0	4	0	8
		個數	0.68	0	0.68	0	1.37
	東南亞	%	14	27	28	7	76
		個數	2.39	4.62	4.79	1.2	12.99
總和			224	167	164	30	585

表 4- 27 婚姻狀況與認為自助旅行地點風險最高的統計分析

			婚姻狀況		總和
			未婚	已婚	
認為自助旅行地點 風險最高	印度	個數	116	118	234
		%	19.83	20.17	40
	歐洲	個數	42	22	64
		%	7.18	3.76	10.94
	日本	個數	0	0	0
		%	0	0	0
	美洲	個數	10	0	10
		%	1.71	0	1.71
	非洲	個數	113	80	193
		%	19.32	13.67	32.99
	紐澳	個數	0	0	0
		%	0	0	0
	東北亞	個數	8	0	8
		%	1.37	0	1.37
	東南亞	個數	33	43	76
		%	5.64	7.35	12.99
總和			322	263	585

最擔心的自助旅行風險類型：治安最多(26.4%)，其次依序為恐攻(19.5%)、疾病(18.3%)、天災(10.7%)、種族歧視(10.6%)、豬隊友(7.4%)、語言不通(7.1%)、其他為(0%)，如表 4-28 所示。

表 4-28 最擔心的自助旅行風險類型次數分配表

最擔心的自助 旅行風險類型	反應值		觀察值百分比 %
	個數	百分比%	
疾病	167	18.3	59.2
天災	98	10.7	34.8
治安	241	26.4	85.5
恐攻	178	19.5	63.1
語言不通	65	7.1	23.0
種族歧視	97	10.6	34.4
豬隊友	68	7.4	24.1
其他	0	0	0
總數	914	100	324.1

最擔心的自助旅行風險類型：包括「疾病」、「天災」、「治安」、「恐攻」、「語言不通」、「種族歧視」、「豬隊友」、「其他」。其中以「治安」(26.4%)最多，其次依序為恐攻(19.5%)、疾病(18.3%)、天災(10.7%)、種族歧視(10.6%)、豬隊友(7.4%)、語言不通(7.1%)、其他(0%) (如表 4.12 所示)。以下為可能選擇自助旅行地點之描述性統計：1. 疾病：共 167 人，共 18.27%；男性佔了 1.86%，女性佔了 16.41%；年齡以 23-30 歲最多，7.22%；婚姻狀況以未婚最多，佔 9.74%。2. 天災：共 98 人，共 10.72%；男性佔了 0%，女性佔 10.72%；年齡以 23-30 歲最多，佔 5.25%；婚姻狀況以未婚最多，佔 6.56%。3. 治安：共 241 人，共 26.36%，男性佔了 2.62%，女性佔 23.74%；年齡以 23-30 歲最多，佔 10.28%；婚姻狀況以未婚最多，佔 13.78%。4. 恐攻：共 178 人，共 19.47%；男性佔 1.09%，女性佔了 18.38%；年齡以 23-30 歲最多，佔 10.07%；婚姻狀況以未婚較多，佔了 12.25%。5. 語言不通：共 65 人，共 7.11%；男性佔了 1.53%，女性佔了 5.58%；年齡以 31-40 歲最多，佔 2.52%；婚姻狀況以已婚最多，佔 4.49%。6. 種族歧視：共 97 人，共 10.61%；男性佔了 1.64%，女性佔了 8.97%；年齡以 23-30 歲最多，佔 4.16%；婚姻狀況以未婚最多，佔 6.24%。7. 豬隊友：共 68 人，共 7.44%；男性佔了 0.88%，女性佔了 6.56%；年齡以 23-30 歲最多，各佔 3.94%；婚姻狀況以未婚最多，佔 5.69%。8. 其他：共 0 人，共 0%。如表 4-29、表 4-30、與表 4-31 所示。

表 4- 29 性別與最擔心的自助旅行風險類型統計分析

			性別		總和
			男	女	
最擔心的自助旅行風險類型	疾病	個數	17	150	167
		%	1.86	16.41	18.27
	天災	個數	0	98	98
		%	0	10.72	10.72
	治安	個數	24	217	241
		%	2.62	23.74	26.36
	恐攻	個數	10	168	178
		%	1.09	18.38	19.47
	語言不通	個數	14	51	65
		%	1.53	5.58	7.11
	種族歧視	個數	15	82	97
		%	1.64	8.97	10.61
	豬隊友	個數	8	60	68
		%	0.88	6.56	7.44
其他	個數	0	0	0	
	%	0	0	0	
總和			88	82	914

表 4- 30 年齡與最擔心的自助旅行風險類型統計分析

			年齡				總和
			23-30	31-40	41-50	51-65	
最擔心的自助旅行風險類型	疾病	個數	66	48	38	15	167
		%	7.22	5.25	4.16	1.6	18.27
	天災	個數	48	30	20	0	98
		%	5.25	3.28	2.19	0	10.72
	治安	個數	94	71	64	12	241
		%	10.28	7.77	7	1.31	26.36
	恐攻	個數	92	50	36	0	178
		%	10.07	5.47	3.94	0	19.47
	語言不通	個數	20	23	14	8	65
		%	2.19	2.52	1.53	0.88	7.11
	種族歧視	個數	38	28	20	11	97
		%	4.16	3.06	2.19	1.2	10.61

表 4- 30 年齡與最擔心的自助旅行風險類型統計分析(續)

	豬隊友	個數	36	12	16	4	68
		%	3.94	1.31	1.75	0.44	7.44
	其他	個數	0	0	0	0	0
		%	0	0	0	0	0
總和			394	262	208	50	914

表 4- 31 婚姻狀況與最擔心的自助旅行風險類型統計分析

			婚姻狀況		總和	
			未婚	已婚		
最擔心的自助旅行風險類型	疾病	個數	89	78	167	
		%	9.74	8.53	18.27	
	天災	個數	60	38	98	
		%	6.56	4.16	10.72	
	治安	個數	126	115	241	
		%	13.78	12.58	26.36	
	恐攻	個數	112	66	178	
		%	12.25	7.22	19.47	
	語言不通	個數	24	41	65	
		%	2.62	4.49	7.11	
	種族歧視	個數	57	40	97	
		%	6.24	4.37	10.61	
	豬隊友	個數	52	16	68	
		%	5.69	1.75	7.44	
	其他	個數	0	0	0	
		%	0	0	0	
	總和			520	394	914

## 4.2 不同背景對於知覺風險差異之探討

本節主要探討不同背景變項之教師在知覺風險上是否有所差異，背景變項可分為性別、年齡及婚姻狀況 3 項，而知覺風險可分為「績效」、「財務」、「自身」、「心理」四個構面，首先以因素分析取得問卷的建構效度，再以卡方檢定探討不同背景教師對於知覺風險的差異。

#### 4.2.1 知覺風險之因素分析

本研究在進行知覺風險之因素分析時，首先判斷 KMO 值是否大於 0.6 以上，以 確認題項是否適合進行因素分析，再以 Kaiser's 為判斷的準則，特徵值大於 1 的因素 為選取標準。本研究知覺風險因素分析的 KMO 值為 0.909，大於 0.60；近似卡方值為 4689.530，p 值小於 0.05，因此本研究之知覺風險變項適合進行因素分析，如表 4-32 與表 4-33 所示。

保留特徵值大於 1 之因素，萃取出四個素構面，第一個構面為「績效」，題目共 4 題分別為第 1、2、3、4 題；第二個構面為「財務」，題目共 3 題分別為第 5、6、7 題；第三個構面為「自身」，題目共 4 題分別為第 8、9、10、11 題；第四個構面 為「心理」，題目共 3 題分別為第 12、13、14 題；；如表 4-32 所示

表 4-32 轉軸後的成分矩陣

構面	題項	Component					Cronbachs $\alpha$
		1	2	3	4	5	
績效	1	0.699					0.842
	2	0.853					
	3	0.759					
	4	0.792					
財務	5		0.844				0.775
	6		0.635				
	7		0.784				
自身	8			0.893			0.969
	9			0.908			
	10			0.905			
	11			0.844			
心理	12				0.655		0.823
	13				0.674		
	14				0.662		

表 4-33 KMO 與 Bartlett 檢定

Kaiser-Meyer-Olkin 取樣適切性量數		0.909
Bartlett 的球形檢定	近似卡方分配	4689.530
	df	105
	顯著性	0.000

進行過因素分析之後，為了瞭解問卷的有效性與可靠性，通常會再進行信度分析；量表的信度越高，代表穩定性越高。本研究的信度檢驗方法採用 Cronbachs  $\alpha$  係數，一般而言，量表的總信度應該在 0.7 以上；各因素的內部一致性，至少要高於 0.6；本研究的知覺風險總量表 Cronbachs  $\alpha$  係數為 0.969，表可信度程度高，且各因素構面之 Cronbachs  $\alpha$  係數皆高於 0.6，因此，本研究問卷量表的信度在中高以上，分析如表 4-32 所示。

效度檢驗方面，意指能檢驗出測量特質的精確程度之測量工具，本研究之知覺風險量表結合學理基礎與學者相關研究實證，並參酌相關文獻與教授意見修改而成，故量表題目與研究目的間皆有良好的內容效度與表面效度。依據表 4-34 所示，知覺風險量表與因素分析結果，各變項間具有顯著相關性，因素負荷量均大於 0.5，顯示教師族群對知覺風險之潛在變項具有良好的收斂效度及區別效度。下表 4-33 為知覺風險描述統計摘要表，由下表可知，在知覺風險量表中，平均得分最高為「自身」這個構面，平均每題得分為 6.26；最低為「心理」這個構面，平均每題得分為 5.11。

表 4-34 知覺風險描述統計摘要表

研究構面	平均數	標準差	題數	每題平均分數
績效	22.66	4.78	4	5.67
財務	16.1	3.91	3	5.37
自身	25.05	5.5	4	6.26
心理	15.33	4.51	3	5.11

根據因素分析結果，計算出績效、財務、自身及心理等四個子構面之因素分數，績效、財務、自身及心理等四個子構面，其因素分數小於 0 的樣本，表示該類族群在該構面的分數低於其它樣本，表示該族群較無該構面之傾向；反之，大於 0 之樣本，則定義為較有該構面之傾向，分析結果如表 4-35 所示。

表 4-35 知覺風險子構面傾向分析

研究構面	題項	有此傾向		無此傾向	
		個數	比例	個數	比例
績效	1、2、3、4	167	59.2%	115	40.8%
財務	5、6、7	179	63.5%	103	36.5%
自身	8、9、10、11	206	73%	76	27%
心理	12、13、14	168	59.6%	114	40.4%

根據因素分析結果，計算出旅遊地點在日本東京地區知覺風險構面傾向分析的發生機率以績效、財務、自身及心理等四個子構面，其因素分數小於 0 的樣本，表示該類族群在該構面的分數低於其它樣本，表示該族群較無該構面之傾向；反之，大於 0 之樣本，則定義為較有該構面之傾向，分析結果如表 4-36 所示。

表 4-36 日本東京地區知覺風險子構面傾向分析

研究構面	題項	有此傾向		無此傾向	
		個數	比例	個數	比例
績效	1、2、3、4	155	55%	127	45%
財務	5、6、7	157	55.7%	125	44.3%
自身	8、9、10、11	130	47.1%	146	52.9%
心理	12、13、14	142	50.4%	140	49.6%

根據因素分析結果，計算出旅遊地點在英國倫敦地區知覺風險構面傾向分析的發生機率以績效、財務、自身及心理等四個子構面之因素分數，績效、財務、自身及心理等四個子構面，其因素分數小於 0 的樣本，表示該類族群在該構面的分數低於其它樣本，表示該族群較無該構面之傾向；反之，大於 0 之樣本，則定義為較有該構面之傾向，分析結果如表 4-37 所示。

表 4-37 英國倫敦地區知覺風險子構面傾向分析

研究構面	題項	有此傾向		無此傾向	
		個數	比例	個數	比例%
績效	1、2、3、4	158	56%	124	44%
財務	5、6、7	152	53.9%	130	46.1%
自身	8、9、10、11	122	43.3%	160	56.7%
心理	12、13、14	144	51.1%	138	48.9%

#### 4.2.2 性別對於知覺風險之卡方分析

根據性別與日本東京地區知覺風險子構面卡方檢定中，在績效這個子構面的卡方檢定中，P 值為 0.000 具有顯著差異性。男性有此傾向占了 24.2%，無此傾向占了 75.8%，女性有此傾向占了 59%，無此傾向占了 41%，表示在「相關文件、護照、機票和住宿未訂妥」、「搭乘交通工具發生故障」、「海外自助旅行的結果不如先前的預期」和「行程安排或住宿設施無法滿足我的需求」上，女性比男性重視。分析結果如表 4-38 與 4-39 所示。

表 4-38 日本東京地區知覺風險績效構面傾向分析

研究構面		績效		總和
		有此傾向	無此傾向	
男	個數	8	25	33
	%	24.2	75.8	100%
女	個數	147	102	249
	%	59	41	100%

表 4-39 性別與日本東京地區知覺風險績效構面卡方分析

Pearson 卡方	數值	自由度	漸近顯著性(雙尾)
績效	14.25	1	0.000

根據性別與日本東京地區知覺風險子構面卡方檢定中，在財務這個構面的卡方檢定中，P 值為 0.000 具有顯著差異性。就知覺風險，在財務這個構面男性有此傾向占了 24.2%，無此傾向占了 75.8%，女性有此傾向占了 59.8%，無此傾向占了 40.2%，表示在「遭受意外的財物損失(如：行李或錢財被偷)」、「花費超出原本的預算」和「飲食或住宿價格不符合經濟效益」上，女性比男性重視。分析結果如表 4-40 與 4-41 所示。

表 4-40 性別與日本東京地區知覺風險財務構面卡方分析

Pearson 卡方	數值	自由度	漸近顯著性(雙尾)
財務	14.962	1	0.000

表 4-41 日本東京地區知覺風險財務構面傾向分析

研究構面		財務		總和
		有此傾向	無此傾向	
男	個數	8	25	33
	%	24.2	75.8	100%
女	個數	149	100	249
	%	59.8	40.2	100%

根據性別與日本東京地區知覺風險子構面卡方檢定中，在自身這個構面的卡方檢定中，P 值為 0.000 具有顯著差異性。就知覺風險，在自身這個構面男性有此傾向占了 24.2%，無此傾向占了 75.8%，女性有此傾向占了 51.4%，無此傾向占了 48.6%，表示在「發生人身意外事故」、「感染傳染病或生病」、「發生食物中毒」和「遭受恐怖分子的侵襲」上，女性比男性重視。分析結果如表 4-42 與 4-43 所示。

表 4-42 日本東京地區知覺風險自身構面傾向分析

研究構面		自身		總和
		有此傾向	無此傾向	
男	個數	8	25	33
	%	24.2	75.8	100%
女	個數	128	121	249
	%	51.4	48.6	100%

表 4-43 性別與日本東京地區知覺風險自身構面卡方分析

Pearson 卡方	數值	自由度	漸近顯著性(雙尾)
自身	8.611	1	0.000

根據性別與日本東京地區知覺風險子構面卡方檢定中，在心理這個構面的卡方檢定中，P 值為 0.000 具有顯著差異性。就知覺風險，在自身這個構面男性有此傾向占了 42.4%，無此傾向占了 57.6%，女性有此傾向占了 51.4%，無此傾向占了 48.6%，表示在「語言不通或溝通不良」、「對行程和環境不熟悉，感到緊張不安」和「受到種族歧視而感到不自在」上，女性比男性重視。分析結果如表 4-44 與 4-45 所示。

表 4-44 日本東京地區知覺風險心理構面傾向分析

研究構面		心理		總和
		有此傾向	無此傾向	
男	個數	14	19	33
	%	42.4	57.6	100%
女	個數	128	121	249
	%	51.4	48.6	100%

表 4-45 性別與日本東京地區知覺風險心理構面卡方分析

Pearson 卡方	數值	自由度	漸近顯著性(雙尾)
心理	190.206	43	0.000

根據性別與英國倫敦地區知覺風險子構面卡方檢定中，在績效這個子構面的卡方檢定中，P 值為 0.096 不具有顯著差異性。男性有此傾向占了 48.5%，無此傾向占了 51.5%，女性有此傾向占了 57%，無此傾向占了 43%，表示在「相關文件、護照、機票和住宿未訂妥」、「搭乘交通工具發生故障」、「海外自助旅行的結果不如先前的預期」和「行程安排或住宿設施無法滿足我的需求」上，男性無顯著性差異，而女性比男性重視。分析結果如表 4-46 與 4-47 所示。

表 4-46 英國倫敦地區知覺風險績效構面傾向分析

研究構面		績效		總和
		有此傾向	無此傾向	
男	個數	16	17	33
	%	48.5	51.5	100%
女	個數	142	107	249
	%	57	43	100%

表 4-47 性別與英國倫敦地區知覺風險績效構面卡方分析

Pearson 卡方	數值	自由度	漸近顯著性(雙尾)
績效	0.863	1	0.096

根據性別與英國倫敦地區知覺風險子構面卡方檢定中，在財務這個構面的卡方檢定中，P 值為 0.107 不具有顯著差異性。就知覺風險，在財務這個構面男性有此傾向占了 60.6%，無此傾向占了 39.4%，女性有此傾向占了 53%，無此傾向占了

47%，表示在「遭受意外的財物損失(如：行李或錢財被偷)」、「花費超出原本的預算」和「飲食或住宿價格不符合經濟效益」上，男性有顯著性差異，男性比女性重視，而女性較無顯著性差異。分析結果如表 4-48 與 4-49 所示。

根據性別與英國倫敦地區知覺風險子構面卡方檢定中，在自身這個構面的卡方檢定中，P 值為 0.105 不具有顯著差異性。就知覺風險，在自身這個構面男性有此傾向占了 36.4%，無此傾向占了 63.6%，女性有此傾向占了 44.2%，無此傾向占了 55.8%，表示在「發生人身意外事故」、「感染傳染病或生病」、「發生食物中毒」和「遭受恐怖分子的侵襲」上，男性和女性都較不重視，但女性比男性重視。分析結果如表 4-48、4-49、4-50 與 4-51 所示。

表 4- 48 英國倫敦地區知覺風險財務構面傾向分析

研究構面		財務		總和
		有此傾向	無此傾向	
男	個數	20	13	33
	%	60.6	39.4	100%
女	個數	132	117	249
	%	53	47	100%

表 4- 49 性別與英國倫敦地區知覺風險財務構面卡方分析

Pearson 卡方	數值	自由度	漸近顯著性(雙尾)
財務	0.676	1	0.107

表 4- 50 英國倫敦地區知覺風險自身構面傾向分析

研究構面		自身		總和
		有此傾向	無此傾向	
男	個數	12	21	33
	%	36.4	63.6	100%
女	個數	110	139	249
	%	44.2	55.8	100%

表 4- 51 性別與英國倫敦地區知覺風險自身構面卡方分析

Pearson 卡方	數值	自由度	漸近顯著性(雙尾)
自身	0.725	1	0.105

根據性別與英國倫敦地區知覺風險子構面卡方檢定中，在心理這個構面的卡方檢定中，P 值為 0.670 不具有顯著差異性。就知覺風險，在心理這個構面男性有此傾向占了 54.5%，無此傾向占了 45.5%，女性有此傾向占了 50.6%，無此傾向占了 49.4%，表示在「語言不通或溝通不良」、「對行程和環境不熟悉，感到緊張不安」和「受到種族歧視而感到不自在」上，女性無明顯差異，而男性比女性重視。分析結果如表 4-52 與 4-53 所示。

表 4- 52 英國倫敦地區知覺風險心理構面傾向分析

研究構面		心理		總和
		有此傾向	無此傾向	
男	個數	18	15	33
	%	54.5	45.5	100%
女	個數	126	123	249
	%	50.6	49.4	100%

表 4- 53 性別與英國倫敦地區知覺風險心理構面卡方分析

Pearson 卡方	數值	自由度	漸近顯著性(雙尾)
心理	0.181	1	0.670

#### 4.2.3 年齡對於知覺風險之卡方分析

根據年齡與日本東京地區知覺風險子構面卡方檢定中，在績效這個子構面的卡方檢定中，P 值為 0.002 具有顯著差異性。23-30 歲有此傾向占了 50%，無此傾向占了 50%，31-40 歲有此傾向占了 66.3%，無此傾向占了 33.7%，41-50 歲有此傾向占了 57.9%，無此傾向占了 42.1%，51-65 歲有此傾向占了 21.1%，無此傾向占了 78.9%，表示在「相關文件、護照、機票和住宿未訂妥」、「搭乘交通工具發生故障」、「海外自助旅行的結果不如先前的預期」和「行程安排或住宿設施無法滿足我的需求」上，31-40 歲和 41-50 歲比較重視，23-30 歲無明顯差異，而 51-65 歲較不重視。分析結果如表 4-54 與 4-55 所示。

根據年齡與日本東京地區知覺風險子構面卡方檢定中，在績效這個子構面的

卡方檢定中，P 值為 0.000 具有顯著差異性。23-30 歲有此傾向占了 42.3%，無此傾向占了 57.7%，31-40 歲有此傾向占了 73.5%，無此傾向占了 26.5%，41-50 歲有此傾向占了 63.2%，無此傾向占了 36.8%，51-65 歲有此傾向占了 21.1%，無此傾向占了 78.9%，表示在「遭受意外的財物損失(如：行李或錢財被偷)」、「花費超出原本的預算」和「飲食或住宿價格不符合經濟效益」上，31-40 歲和 41-50 歲比較重視，23-30 歲和 51-65 歲較不重視。分析結果如表 4-54、4-55 與 4-56 所示。

表 4- 54 日本東京地區知覺風險績效構面傾向分析

研究構面		績效		總和
		有此傾向	無此傾向	
23-30 歲	個數	52	52	104
	%	50	50	100%
31-40 歲	個數	55	28	83
	%	66.3	33.7	100%
41-50 歲	個數	44	32	76
	%	57.9	42.1	100%
51-65 歲	個數	4	15	19
	%	21.1	78.9	100%

表 4- 55 年齡與日本東京地區知覺風險績效構面卡方分析

Pearson 卡方	數值	自由度	漸近顯著性(雙尾)
績效	14.408	3	0.002

表 4- 56 日本東京地區知覺風險財務構面傾向分析

研究構面		財務		總和
		有此傾向	無此傾向	
23-30 歲	個數	44	60	104
	%	42.3	57.7	100%
31-40 歲	個數	61	22	83
	%	73.5	26.5	100%
41-50 歲	個數	48	28	76
	%	63.2	36.8	100%
51-65 歲	個數	4	15	19
	%	21.1	78.9	100%

根據性別與英國倫敦地區知覺風險子構面卡方檢定中，在自身這個構面的卡方檢定中，P 值為 0.105 不具有顯著差異性。就知覺風險，在自身這個構面男性有此傾向占了 36.4%，無此傾向占了 63.6%，女性有此傾向占了 44.2%，無此傾向占了 55.8%，表示在「發生人身意外事故」、「感染傳染病或生病」、「發生食物中毒」和「遭受恐怖分子的侵襲」上，男性和女性都較不重視，但女性比男性重視。分析結果如表 4-57 所示。

表 4- 57 年齡與日本東京地區知覺風險財務構面卡方分析

Pearson 卡方	數值	自由度	漸近顯著性(雙尾)
財務	29.163	3	0.000

根據年齡與日本東京地區知覺風險子構面卡方檢定中，在績效這個子構面的卡方檢定中，P 值為 0.001 具有顯著差異性。23-30 歲有此傾向占了 38.5%，無此傾向占了 61.5%，31-40 歲有此傾向占了 53%，無此傾向占了 47%，41-50 歲有此傾向占了 63.2%，無此傾向占了 36.8%，51-65 歲有此傾向占了 21.1%，無此傾向占了 78.9%，表示在「發生人身意外事故」、「感染傳染病或生病」、「發生食物中毒」和「遭受恐怖分子的侵襲」上，31-40 歲和 41-50 歲比較重視，23-30 歲和 51-65 歲較不重視。分析結果如表 4-58 與 4-59 所示。

表 4- 58 日本東京地區知覺風險自身構面傾向分析

研究構面		自身		總和
		有此傾向	無此傾向	
23-30 歲	個數	40	64	104
	%	38.5	61.5	100%
31-40 歲	個數	44	39	83
	%	53	47	100%
41-50 歲	個數	48	28	76
	%	63.2	36.8	100%
51-65 歲	個數	4	15	19
	%	21.1	78.9	100%

表 4- 59 年齡與日本東京地區知覺風險自身構面卡方分析

Pearson 卡方	數值	自由度	漸近顯著性(雙尾)
自身	17.138	3	0.001

根據年齡與日本東京地區知覺風險子構面卡方檢定中，在績效這個子構面的卡方檢定中，P 值為 0.001 具有顯著差異性。23-30 歲有此傾向占了 40.4%，無此傾向占了 59.6%，31-40 歲有此傾向占了 56.6%，無此傾向占了 43.4%，41-50 歲有此傾向占了 71.1%，無此傾向占了 28.9%，51-65 歲有此傾向占了 63.2%，無此傾向占了 36.8%，表示在「語言不通或溝通不良」、「對行程和環境不熟悉，感到緊張不安」和「受到種族歧視而感到不自在」上，31-40 歲、41-5 歲和 51-65 歲比較重視，23-30 歲較不重視。分析結果如表 4-60 與 4-61 所示。

表 4-60 日本東京地區知覺風險心理構面傾向分析

研究構面		心理		總和
		有此傾向	無此傾向	
23-30 歲	個數	42	62	104
	%	40.4	59.6	100%
31-40 歲	個數	47	36	83
	%	56.6	43.4	100%
41-50 歲	個數	54	22	76
	%	71.1	28.9	100%
51-65 歲	個數	12	7	19
	%	63.2	36.8	100%

表 4-61 年齡與日本東京地區知覺風險心理構面卡方分析

Pearson 卡方	數值	自由度	漸近顯著性(雙尾)
心理	17.486	3	0.001

根據年齡與英國倫敦地區知覺風險子構面卡方檢定中，在績效這個子構面的卡方檢定中，P 值為 0.04 具有顯著差異性。23-30 歲有此傾向占了 51.9%，無此傾向占了 48.1%，31-40 歲有此傾向占了 62.7%，無此傾向占了 37.3%，41-50 歲有此傾向占了 63.2%，無此傾向占了 36.8%，51-65 歲有此傾向占了 21.1%，無此傾向占了 78.9%，表示在「相關文件、護照、機票和住宿未訂妥」、「搭乘交通工具發生故障」、「海外自助旅行的結果不如先前的預期」和「行程安排或住宿設施無法滿足我的需求」上，31-40 歲和 41-50 歲比較重視，23-30 歲無明顯差異，而 51-65 歲較不重視。分析結果如表 4-62 與 4-63 所示。

根據年齡與英國倫敦地區知覺風險子構面卡方檢定中，在財務這個構面的卡

方檢定中，P 值為 0.082 不具有顯著差異性。23-30 歲有此傾向占了 51.9%，無此傾向占了 48.1%，31-40 歲有此傾向占了 65.1%，無此傾向占了 34.9%，41-50 歲有此傾向占了 47.4%，無此傾向占了 52.6%，51-65 歲有此傾向占了 42.1%，無此傾向占了 57.9%，表示在「遭受意外的財物損失(如：行李或錢財被偷)」、「花費超出原本的預算」和「飲食或住宿價格不符合經濟效益」上，31-40 歲比較重視，23-30 歲和 41-50 歲無明顯差異，而 51-65 歲較不重視。分析結果如表 4-62、4-63、4-64 與 4-65 所示。

表 4-62 英國倫敦地區知覺風險績效構面傾向分析

研究構面		績效		總和
		有此傾向	無此傾向	
23-30 歲	個數	54	50	104
	%	51.9	48.1	100%
31-40 歲	個數	52	31	83
	%	62.7	37.3	100%
41-50 歲	個數	48	28	76
	%	63.2	36.8	100%
51-65 歲	個數	4	15	19
	%	21.1	78.9	100%

表 4-63 年齡與英國倫敦地區知覺風險績效構面卡方分析

Pearson 卡方	數值	自由度	漸近顯著性(雙尾)
績效	13.191	3	0.04

表 4-64 英國倫敦地區知覺風險財務構面傾向分析

研究構面		財務		總和
		有此傾向	無此傾向	
23-30 歲	個數	54	50	104
	%	51.9	48.1	100%
31-40 歲	個數	54	29	83
	%	65.1	34.9	100%
41-50 歲	個數	36	40	76
	%	47.4	52.6	100%
51-65 歲	個數	8	11	19
	%	42.1	57.9	100%

表 4- 65 年齡與英國倫敦地區知覺風險財務構面卡方分析

Pearson 卡方	數值	自由度	漸近顯著性(雙尾)
財務	6.693	3	0.082

根據年齡與英國倫敦地區知覺風險子構面卡方檢定中，在自身這個構面的卡方檢定中，P 值為 P 值為 0.046 具有顯著差異性。23-30 歲有此傾向占了 50%，無此傾向占了 50%，31-40 歲有此傾向占了 36.1%，無此傾向占了 63.9%，41-50 歲有此傾向占了 47.4%，無此傾向占了 52.6%，51-65 歲有此傾向占了 21.1%，無此傾向占了 78.9%，表示在「發生人身意外事故」、「感染傳染病或生病」、「發生食物中毒」和「遭受恐怖分子的侵襲」上，31-40 歲和 51-65 歲較不重視，23-30 歲和 41-50 歲無明顯差異。。分析結果如表 4-66 與 4-67 所示。

表 4- 66 英國倫敦地區知覺風險自身構面傾向分析

研究構面		自身		總和
		有此傾向	無此傾向	
23-30 歲	個數	52	52	104
	%	50	50	100%
31-40 歲	個數	30	53	83
	%	36.1	63.9	100%
41-50 歲	個數	36	40	76
	%	47.4	52.6	100%
51-65 歲	個數	4	15	19
	%	21.1	78.9	100%

表 4- 67 年齡與英國倫敦地區知覺風險自身構面卡方分析

Pearson 卡方	數值	自由度	漸近顯著性(雙尾)
自身	7.977	3	0.046

根據年齡與英國倫敦地區知覺風險子構面卡方檢定中，在心理這個構面的卡方檢定中，P 值為 0.246 不具有顯著差異性。23-30 歲有此傾向占了 53.8%，無此傾向占了 46.2%，31-40 歲有此傾向占了 50.6%，無此傾向占了 49.4%，41-50 歲有此傾向占了 34.2%，無此傾向占了 65.8%，51-65 歲有此傾向占了 57.9%，無此傾向占了 42.1%，表示在「語言不通或溝通不良」、「對行程和環境不熟悉，感到緊張不安」和「受到種族歧視而感到不自在」上，23-30 歲和 51-65 歲較重視，41-50 歲較不

重視，31-40 歲無明顯差異。分析結果如表 4-68 與 4-69 所示。

表 4-68 年齡與英國倫敦地區知覺風險心理構面卡方分析

Pearson 卡方	數值	自由度	漸近顯著性(雙尾)
心理	4.152	3	0.246

表 4-69 英國倫敦地區知覺風險心理構面傾向分析

研究構面		心理		總和
		有此傾向	無此傾向	
23-30 歲	個數	56	48	104
	%	53.8	46.2	100%
31-40 歲	個數	42	41	83
	%	50.6	49.4	100%
41-50 歲	個數	50	26	76
	%	34.2	65.8	100%
51-65 歲	個數	11	8	19
	%	57.9	42.1	100%

#### 4.2.4 婚姻狀況對於知覺風險之卡方分析

根據婚姻狀況與日本東京地區知覺風險子構面卡方檢定中，在績效這個子構面的卡方檢定中，P 值為 0.114 不具有顯著差異性。未婚有此傾向占了 50.3%，無此傾向占了 49.7%，已婚有此傾向占了 59.7%，無此傾向占了 40.3%，表示在「相關文件、護照、機票和住宿未訂妥」、「搭乘交通工具發生故障」、「海外自助旅行的結果不如先前的預期」和「行程安排或住宿設施無法滿足我的需求」上，已婚比未婚重視。分析結果如表 4-70 與 4-71 所示。

表 4-70 婚姻狀況與日本東京地區知覺風險績效構面卡方分析

Pearson 卡方	數值	自由度	漸近顯著性(雙尾)
績效	2.496	1	0.114

表 4-71 日本東京地區知覺風險績效構面傾向分析

研究構面		績效		總和
		有此傾向	無此傾向	
未婚	個數	72	71	143
	%	50.3	49.7	100%
已婚	個數	83	56	139
	%	59.7	40.3	100%

根據婚姻狀況與日本東京地區知覺風險子構面卡方檢定中，在財務這個構面的卡方檢定中，P 值為 0.005 具有顯著差異性。就知覺風險，在財務這個構面未婚有此傾向占了 47.6%，無此傾向占了 52.4%，已婚有此傾向占了 64%，無此傾向占了 36%，表示在「遭受意外的財物損失(如：行李或錢財被偷)」、「花費超出原本的預算」和「飲食或住宿價格不符合經濟效益」上，已婚比未婚重視。分析結果如表 4-72 與 4-73 所示。

表 4- 72 日本東京地區知覺風險財務構面傾向分析

研究構面		財務		總和
		有此傾向	無此傾向	
未婚	個數	68	75	143
	%	47.6	52.4	100%
已婚	個數	89	50	139
	%	64	36	100%

表 4- 73 婚姻狀況與日本東京地區知覺風險財務構面卡方分析

Pearson 卡方	數值	自由度	漸近顯著性(雙尾)
財務	7.754	1	0.005

根據婚姻狀況與日本東京地區知覺風險子構面卡方檢定中，在自身這個構面的卡方檢定中，P 值為 0.237 不具有顯著差異性。就知覺風險，在自身這個構面男性有此傾向占了 44.8%，無此傾向占了 55.2%，女性有此傾向占了 51.8%，無此傾向占了 48.2%，表示在「發生人身意外事故」、「感染傳染病或生病」、「發生食物中毒」和「遭受恐怖分子的侵襲」上，已婚比未婚重視。分析結果如表 4-74 與 4-75 所示。

表 4- 74 日本東京地區知覺風險自身構面傾向分析

研究構面		自身		總和
		有此傾向	無此傾向	
未婚	個數	64	79	143
	%	44.8	55.2	100%
已婚	個數	72	67	139
	%	51.8	48.2	100%

表 4- 75 婚姻狀況與日本東京地區知覺風險自身構面卡方分析

Pearson 卡方	數值	自由度	漸近顯著性(雙尾)
自身	1.4	1	0.237

根據婚姻狀況與日本東京地區知覺風險子構面卡方檢定中，在心理這個構面的卡方檢定中，P 值為 0.003 具有顯著差異性。就知覺風險，在自身這個構面未婚有此傾向占了 46.2%，無此傾向占了 53.8%，已婚有此傾向占了 64%，無此傾向占了 36%，表示在「語言不通或溝通不良」、「對行程和環境不熟悉，感到緊張不安」和「受到種族歧視而感到不自在」上，已婚比未婚重視。分析結果如表 4-76 與 4-77 所示。

表 4- 76 日本東京地區知覺風險心理構面傾向分析

研究構面		心理		總和
		有此傾向	無此傾向	
未婚	個數	66	77	143
	%	46.2	53.8	100%
已婚	個數	89	50	139
	%	64	36	100%

表 4- 77 婚姻狀況與日本東京地區知覺風險心理構面卡方分析

Pearson 卡方	數值	自由度	漸近顯著性(雙尾)
心理	9.098	1	0.003

根據婚姻狀況與英國倫敦地區知覺風險子構面卡方檢定中，在績效這個子構面的卡方檢定中，P 值為 0.142 不具有顯著差異性。未婚有此傾向占了 51.7%，無此傾向占了 48.3%，已婚有此傾向占了 60.4%，無此傾向占了 39.6%，表示在「相關文件、護照、機票和住宿未訂妥」、「搭乘交通工具發生故障」、「海外自助

旅行的結果不如先前的預期」和「行程安排或住宿設施無法滿足我的需求」上，未婚無顯著性差異，而已婚比未婚重視。分析結果如表 4-78 與 4-79 所示。

根據婚姻狀況與英國倫敦地區知覺風險子構面卡方檢定中，在財務這個構面的卡方檢定中，P 值為 0.008 具有顯著差異性。就知覺風險，在財務這個構面男性有此傾向占了 53.8%，無此傾向占了 46.2%，女性有此傾向占了 61.9%，無此傾向占了 38.1%，表示在「遭受意外的財物損失(如：行李或錢財被偷)」、「花費超出原本的預算」和「飲食或住宿價格不符合經濟效益」上，而已婚比未婚重視。分析結果如表 4-78、4-79、4-80 與 4-81 所示。

表 4-78 英國倫敦地區知覺風險績效構面傾向分析

研究構面		績效		總和
		有此傾向	無此傾向	
未婚	個數	74	69	143
	%	51.7	48.3	100%
已婚	個數	84	55	139
	%	60.4	39.6	100%

表 4-79 婚姻狀況與英國倫敦地區知覺風險績效構面卡方分析

Pearson 卡方	數值	自由度	漸近顯著性(雙尾)
績效	2.157	1	0.142

表 4-80 英國倫敦地區知覺風險財務構面傾向分析

研究構面		財務		總和
		有此傾向	無此傾向	
未婚	個數	66	77	33
	%	53.8	46.2	100%
已婚	個數	86	53	249
	%	61.9	38.1	100%

表 4-81 婚姻狀況與英國倫敦地區知覺風險財務構面卡方分析

Pearson 卡方	數值	自由度	漸近顯著性(雙尾)
財務	7.007	1	0.008

根據婚姻狀況與英國倫敦地區知覺風險子構面卡方檢定中，在自身這個構面的卡方檢定中，P 值為 0.608 不具有顯著差異性。就知覺風險，在自身這個構面未

婚有有此傾向占了 44.8%，無此傾向占了 55.2%，已婚有此傾向占了 41.7%，無此傾向占了 58.3%，表示在「發生人身意外事故」、「感染傳染病或生病」、「發生食物中毒」和「遭受恐怖分子的侵襲」上，未婚和已婚都較不重視，但未婚比已婚重視。分析結果如表 4-82 與 4-83 所示。

根據婚姻狀況與英國倫敦地區知覺風險子構面卡方檢定中，在心理這個構面的卡方檢定中，P 值為 0.569 不具有顯著差異性。就知覺風險，在心理這個構面未婚有有此傾向占了 58%，無此傾向占了 42%，已婚有此傾向占了 54.7%，無此傾向占了 45.3%，表示在「語言不通或溝通不良」、「對行程和環境不熟悉，感到緊張不安」和「受到種族歧視而感到不自在」上，未婚和已婚都較重視，而未婚又比已婚重視。分析結果如表 4-82、4-83、4-84 與 4-85 所示。

表 4- 82 英國倫敦地區知覺風險自身構面傾向分析

研究構面		自身		總和
		有此傾向	無此傾向	
未婚	個數	64	79	143
	%	44.8	55.2	100%
已婚	個數	58	81	139
	%	41.7	58.3	100%

表 4- 83 婚姻狀況與英國倫敦地區知覺風險自身構面卡方分析

Pearson 卡方	數值	自由度	漸近顯著性(雙尾)
自身	0.263	1	0.608

表 4- 84 英國倫敦地區知覺風險心理構面傾向分析

研究構面		心理		總和
		有此傾向	無此傾向	
未婚	個數	83	60	143
	%	58	42	100%
已婚	個數	76	63	139
	%	54.7	45.3	100%

表 4- 85 婚姻狀況與英國倫敦地區知覺風險心理構面卡方分析

Pearson 卡方	數值	自由度	漸近顯著性(雙尾)
心理	0.325	1	0.569

### 4.3 假設驗證及變項顯著之整理

本節將以上的分析統計結果與變項顯著，經整理後如下表 4-86。由表 4-86 顯示，本研究假設 H2-1、H2-2、驗證成立，而假設 H1、H2-3、H3-2、H3-3 則為部分成立。

表 4- 86 研究假設驗證

項目	假設內容	假設驗證
H1	不同人口背景變項之教師，其對海外自助旅遊之知覺風險有顯著差異。	部分成立
H2	不同人口背景變項之教師，在日本東京其對海外自助旅遊之知覺風險有顯著差異。	部分成立
2-1	不同「性別」之教師，其對海外自助旅遊之「知覺風險」有顯著差異。	成立
2-2	不同「年齡」之教師，其對海外自助旅遊之「知覺風險」有顯著差異。	成立
2-3	不同「婚姻狀況」之教師，其對海外自助旅遊之「知覺風險」有顯著差異。	部分成立
H3	不同人口背景變項之教師，在英國倫敦其對海外自助旅遊之知覺風險有顯著差異。	部分成立
3-1	不同「性別」之教師，其對海外自助旅遊之「知覺風險」有顯著差異。	不成立
3-2	不同「年齡」之教師，其對海外自助旅遊之「知覺風險」有顯著差異。	部分成立
3-3	不同「婚姻狀況」之教師，其對海外自助旅遊之「知覺風險」有顯著差異。	部分成立

## 第五章 結論與建議

本研究主要瞭解教師之知覺風險與海外自助旅遊意願之關係。本章歸納出研究發現，並依據主要發現提出後續研究之建議。

### 5.1 結論

本研究探討教師的知覺風險與海外自助旅遊意願之關係，對於研究結果，歸納總結研究之發現如下：

1. 教師的個人背景在海外旅遊與相關服務使用經驗上部分具有統計上的顯著差異性，部分上則不具有統計上的顯著差異性；研究發現，性別與選擇通路訂購旅館有顯著差異；年齡與使用網站的旅遊服務、選擇的航空公司、選擇通路購買機票和選擇通路訂購旅館有顯著差異；婚姻狀況與選擇通路購買機票和選擇通路訂購旅館有顯著差異；其餘則無顯著差異。
2. 探討教師知覺風險上之四個構面，研究發現，不同地區的選擇在知覺風險上會有所差異。其中，日本東京在性別與知覺風險上之四個構面皆有顯著性差異，女性皆比男性重視；在年齡與知覺風險上之四個構面也皆有顯著性差異，31-40 歲和 41-50 歲在績效、財務及自身等三個構面較為重視，31-40 歲、41-50 歲和 51-65 歲在心理較為重視，23-30 歲知覺風險上之四個構面皆較不重視，顯示較年輕的教師族群在前往地點為日本東京感受知覺風險較低；在婚姻狀況與知覺風險上之財務與心理構面上有顯著性差異，在績效與自身構面上則無顯著性差異，在知覺風險上之四個構面已婚皆比未婚重視。而英國倫敦在性別與知覺風險上之四個構面皆不具顯著性差異，在績效與自身構面上，女性皆比男性重視，而在財務與心理構面上，男性皆比女性重視；在年齡與知覺風險上之績效與自身構面上有顯著性差異，在財務與心理構面上則無顯著性差異，31-40 歲和 41-50 歲在績效這個構面較為重視，31-40 歲在財務較為重視，23-30 歲在自身這個構面無明顯差異，而 23-30 歲和 51-65 歲在心理這個構面較為重視；在婚姻狀況與知覺風險上之財務構面上有顯著性差異，在績效、自身與心理構面上則無顯著

性差異，在知覺風險上之績效與財務構面上已婚比未婚重視，在自身這個構面上已婚和未婚皆較不重視但已婚比未婚重視，在心理這個構面上已婚和未婚皆較重視但未婚又比已婚重視。

## 5.2 建議

本研究以學校老師為研究對象，教師是比較特別的族群，有寒暑假，而女性又是旅遊的主要對象，因此如果研究對象改為其他族群是否會有所差異，某些變數如知覺風險，本研究採用 Stone and Gronhaug (1993) 所發展出來的五種風險（財務、績效、身體、社會及心理）等五個構面衡量消費者知覺風險，而知覺風險，如採用 Sonmez and Graefe (1998) 的財務風險、設備/功能風險、身體風險、健康風險、滿意風險、心理風險、社會風險、政治不安性風險、時間風險和恐怖主義風險等十類國際旅遊風險是否也會有所差異，本論文在研究過程中，礙於一些研究的限制，尚有許多未盡周全之處，未來或許可針對不足之處繼續探究。舉凡不同的研究主題、不同的研究對象、不同的研究地區、不同的研究方法……等，都會大大影響到研究結果或研究的限制，所以，本研究希望能提供有心探究海外自助旅行的研究者些許參考資料。

## 參考文獻

### 中文文獻：

1. 古素瑩(2005)，海外自助旅行動機、風險與價值之研究。出版之碩士論文，嘉義，南華大學旅遊事業管理研究所。
2. 蘇慧婕(2002)，從自助旅遊者資訊行為探討旅遊網站內容之規劃，未出版之碩士論文，台北，國立臺灣大學圖書資訊學研究所。
3. 江佩洵(2006)，來華國際青年旅遊者之生活型態、類型以及旅遊風險認知對其旅遊滿意度影響之研究，銘傳大學觀光研究所碩士論文。
4. 李育成(2013)，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，南臺科技大學休閒事業管理研究所碩士論文。
5. 曾煥玫(2000)，女性自助旅行者的旅行經驗研究。未出版之碩士論文，台北，國立台灣大學森林學研究所。
6. 黃文昇(1998)，在網際網路的旅遊業經營型態，台北，台灣大學商學研究所碩士論文。
7. 周義隆(1993)，國人出國自助旅行目的地選擇行為之研究。台北，中國文化大學觀光事業研究所碩士論文。
8. 交通部觀光局(2007年7月12日)。中華民國92-95年國人出國旅遊目的調查報告。引自 <http://202.39.225.136/indexc.asp>
9. 交通部觀光局(2007年7月12日)。中華民國92-95年國人旅遊方式調查報告。引自 <http://202.39.225.136/indexc.asp>。
10. 沈青慧(1995)，半自助旅遊產品之消費者行為研究-以定點旅遊為實證研究。未出版之碩士論文，台北，台灣大學企管研究所。
11. 張聿如(2007)，自助旅遊者之旅遊風險意識與動向研究，國立臺北護理學院旅

遊健康研究所碩士論文。

12. 陳德立(1987)，如何準備自助旅行。台北：青年經濟旅行俱樂部。
13. 劉純(2001)，旅遊心理學。台北：揚智出版社。
14. 謝淑芬(2000)，消費者對旅遊風險知覺的研究。景文技術學院學報，11期，187-198頁。
15. 蘇慧捷(2002)，從自助旅遊者資訊行為探討旅遊網站內容之規劃。未出版之碩士論文，台北，國立台灣大學圖書資訊學研究所。
16. 林昱瑄(2015)，國軍人才招募行銷策略與國軍形象對應募者從軍決策之影響-以知覺風險為干擾效果，南臺科技大學行銷與流通管理系碩士班碩士論文。
17. 陳甲霖(2009)，學習環境知覺滿意度、家長社經地位及知覺風險對學童後續參與游泳營意願影響之研究，國立台灣體育大學運動管理學系碩士班碩士論文。
18. 張正勳(2015)，跨國網路交易平台之來源國形象、知覺風險、信任與購買意願關係，大葉大學國際企業管理學系碩士班碩士論文。
19. 許心柔(2014)，網路購物品牌形象、品牌信任、知覺價值、知覺風險對購買意願影響之研究-以網路購買商品為例，南華大學企業管理系管理科學碩士班碩士論文。
20. 孫佳婷(2011)，自助旅行之教育意義初探，國立臺灣師範大學運動與競技學系，大專體育，第117期，15-20頁(2011年12月)
21. 蔡正芸(2012)，旅行沙漠中的海市蜃樓—考山路背包客天堂，《文化研究月報》130/Jul.2012。
22. 方淑儀(2005)，國小女性教師國外自助旅行之體驗學習。未出版之碩士論文，台北，國立臺灣師範大學社會教育學系。
23. 張薇(2011)，消費者人格特質與網購旅遊套票知覺風險關係之研究—以日月潭

國家風景區為例，逢甲大學土地管理學系碩士班碩士論文。

24. 林沛曇(2000)，旅遊意象與知覺風險對遊憩涉入的影響，國立雲林科技大學休閒運動研究所碩士論文。
25. 王大衛(2014)，電信公司品牌形象、知覺風險、服務品質與顧客滿意度對顧客忠誠度之影響，龍華科技大學商業與管理研究所碩士論文。
26. 楊鶯禎(2015) 銀髮族對保健食品產品知識、知覺風險、知覺價值與購買意願關聯性之研究，中州科技大學保健食品系碩士論文。
27. 廖友吟(2003)，泰國全備旅遊產品使用者之旅遊風險、觀光目的地形象認知與旅遊型態、購後行為關係之研究，世新大學觀光學系碩士論文。
28. 賴品戎(2005)，生活型態特質、知覺風險與顧客抱怨行為之關聯性研究-以大學學生手機消費者為例，東海大學企業管理研究所碩士論文。

## 英文文獻：

1. An, M., Lee, C., Noh, Y. (2010), Risk factors at the travel destination: their impact on air travel satisfaction and repurchase intention, *Service Business*, 2, 155-166.
2. Bauer, R. A. (1960), Consumer behavior as risk taking, In R. S. Hancock, *In dynamic marketing for a changing world* (pp.389-398), Chicago: American Marketing Association.
3. Bauer, R. A. (1960), Consumer behavior as risk taking, In R. S. Hancock, *In dynamic marketing for a changing world* (pp.389-398), Chicago: American Marketing Association.
4. Cox, D. F. (1967). Risk handling in consumer behavior—an intensive study of two cases, in Donald F. Cox(Eds.), *Risk Taking and Information Handling in Consumer Behavior*. Boston: Harvard University Press, 34-81.
5. Cunningham, S. M. (1967). The major dimension of perceived risk, in Donald F. Cox (Eds.), *Risk Taking and Information Handling in Consumer Behavior*. Boston: Harvard University Press, 82-108.
6. Dowling, G. R., Staelin, R. (1994), A model of perceived risk and intended risk-handling activity, *Journal of Consumer Research*, 21(6), 119-134.
7. Garretson, J. A., Clow K. E. (1999), “The Influence of Coupon Face Value on Service Quality Expectations, Risk Perceptions & Purchase Intentions in the Dental, Industry” *The Journal of Services Marketing*, 13(1), 59-72.
8. Han, J. Y. (2005) ,The relationships of perceived risk to personal factors, knowledge of destination, and travel purchase decision in international leisure travel, Master thesis, Virginia Polytechnic Institute and State University.
9. Jacoby, J., Kaplan, L. B. (1972), The components of perceived risk, *Proceedings of the Third Annual Conference of Association for Consumer Research*, 1, 98-118.
10. Lepp, A., Gibson, H. (2003), Tourist roles, perceived risk and

international tourism. *Annals of Tourism Research*, 30(3), 606-624.

11. Lewis, W. F. (1976). "An empirical investigation of the conceptual relationship between services and products in terms of perceived risk," PhD dissertation, University of Cincinnati, OH.
12. Loker-Murphy, L., and Pearce, P. (1995). Young budget travelers: Backpackers in Australia. *Annals of Tourism Research*, 22, 819-843.
13. Roehl, W. S., Fesenmaier, D. R. (1992), Risk perceptions and pleasure travel: an exploratory analysis, *Journal of Travel Research*, 17-26.
14. Roselius, T. (1971). Consumer rankings of risk reduction methods. *Journal of Marketing*, 35 (Jan), 56-61.
15. Sonmez, S. F., & Graefe, A. R. (1998). Determining future travel behavior from past travel experience and perceptions of risk and safety. *Journal of Travel Research*, 37,171-177.
16. Stone,R.N.,Gronhaug,K.(1993),Perceivedrisk:furtherconsiderationforthe marketing discipline, *European Journal of Marketing*, 27(3), 39-50.
17. Uysal, M., & Hagan, L. A. R. (1993), Motivation of Pleasure Travel and Tourism, *Encyclopedia of Hospitality and Tourism*, New York: VNR.

## 附錄

親愛的受訪者您好：

這份問卷的目的是在了解旅遊知覺風險對海外自助旅遊意願之影響。本問卷中，您所填的一切資料，僅供論文分析使用，絕對予以保密，請您放心的填答。您的合作，將對本論文有莫大的幫助，在此謹致上最高的謝意。

敬祝 一切順利

南華大學文化創意事業管理研究所 論文指導教授：黃昱凱  
博士  
碩士班研究生：陳靜嬋  
敬上

### 【第一部分】個人基本資料

1. 請問您的性別是：①男 ②女
2. 請問您的年齡是：①23-30歲 ②31-40歲 ③41-50歲 ④51-65歲
3. 請問您的婚姻狀況是：①未婚 ②已婚

### 【第二部分】海外旅遊與相關服務使用經驗

1. 請問您曾以何種方式參與國外旅遊的方式為何？(複選)  
①團體旅遊 ②自助旅遊 ③沒有參與過
2. 請問您最喜歡哪種國外旅遊的方式？(單選)  
①團體旅遊 ②自助旅遊
3. 請問您從事國外旅遊到訪的地區有哪些？(複選)  
①印度 ②歐洲 ③美洲 ④非洲 ⑤紐、澳 ⑥東北亞 ⑦東南亞 ⑧沒有參與
4. 您參與國外旅遊時最常和誰同行？(單選)

①家人 ②朋友 ③同事 ④同學 ⑤獨自一人 ⑥其他

5. 請問您有幾次出國旅行的經驗?(單選)

①1次 ②2~3次 ③4~6次 ④7次以上 ⑤沒有過

6. 請問您平常最可能使用哪個網站的旅遊服務?(單選)

①易遊網 ②易飛網 ③東南旅遊 ④雄獅 ⑤五福 ⑥可樂 ⑦  
燦星 ⑧其他

7. 請問您若要前往日本自助旅行，最可能選擇的航空公司是(單選)?

①華航 ②長榮航 ③日本的航空公司 ④歐美航空公司 ⑤廉價航  
空 ⑥其他

8. 若您要前往日本自助旅行，您最有可能在那種通路購買機票?(單選)

①易遊網 ②易飛網 ③東南旅遊 ④雄獅 ⑤五福 ⑥可樂 ⑦  
燦星 ⑧其他

9. 若您要前往日本自助旅行，您最有可能在那種通路訂購旅館?(單選)

①易遊網 ②Hotels ③Booking ④Agoda ⑤Airbnb ⑥Trivago  
⑦其他

### 【第三部分】知覺風險

1. 請問您較有可能選擇自助旅行的地點是(複選)?

①印度 ②歐洲 ③日本 ④美洲 ⑤非洲 ⑥紐、澳 ⑦東北亞  
⑧東南亞

2. 請問您認為哪些地點自助旅行的風險最高(複選)?

①印度 ②歐洲 ③日本 ④美洲 ⑤非洲 ⑥紐、澳 ⑦東北亞  
⑧東南亞

3. 請問您認為底下哪些情況是你最擔心的自助旅行風險類型(複選)?

- ①  疾病 ②  天災 ③  治安 ④  恐攻 ⑤  語言不通 ⑥  種族歧視 ⑦  豬隊友 ⑧  其他

**【第三部分】知覺風險**

4. 請問您較有可能選擇自助旅行的地點是(複選)?  
 ①  印度 ②  歐洲 ③  日本 ④  美洲 ⑤  非洲 ⑥  紐、澳 ⑦  東北亞  
 ⑧  東南亞
5. 請問您認為哪些地點自助旅行的風險最高(複選)?  
 ①  印度 ②  歐洲 ③  日本 ④  美洲 ⑤  非洲 ⑥  紐、澳 ⑦  東北亞  
 ⑧  東南亞
6. 請問您認為底下哪些情況是你最擔心的自助旅行風險類型(複選)?  
 ①  疾病 ②  天災 ③  治安 ④  恐攻 ⑤  語言不通 ⑥  種族歧視 ⑦  豬隊友 ⑧  其他

底下請根據您的意見勾選不同類型風險的重視程度	不重視 ← 重視						
	1	2	3	4	5	6	7
1. 相關文件、護照、機票和住宿未訂妥	<input type="checkbox"/>						
2. 搭乘交通工具發生故障	<input type="checkbox"/>						
3. 海外自助旅行的結果不如先前的預期	<input type="checkbox"/>						
4. 行程安排或住宿設施無法滿足我的需求	<input type="checkbox"/>						
5. 遭受意外的財物損失(如：行李或錢財被偷)	<input type="checkbox"/>						
6. 花費超出原本的預算	<input type="checkbox"/>						
7. 飲食或住宿價格不符合經濟效益	<input type="checkbox"/>						
8. 發生人身意外事故	<input type="checkbox"/>						
9. 感染傳染病或生病	<input type="checkbox"/>						
10. 發生食物中毒	<input type="checkbox"/>						
11. 遭受恐怖分子的侵襲	<input type="checkbox"/>						
12. 語言不通或溝通不良	<input type="checkbox"/>						
13. 對行程和環境不熟悉，感到緊張不安	<input type="checkbox"/>						
14. 受到種族歧視而感到不自在	<input type="checkbox"/>						

日 本 東 京							請根據不同地區回答您感覺這些問題的發生機率 左邊為日本東京 右邊為英國倫敦							英 國 倫 敦						
發生機率低<->發生機率高														發生機率低<->發生機率高						
1	2	3	4	5	6	7								1	2	3	4	5	6	7
<input type="checkbox"/>	1. 相關文件、護照、機票和住宿未訂妥							<input type="checkbox"/>												
<input type="checkbox"/>	2. 搭乘交通工具發生故障							<input type="checkbox"/>												
<input type="checkbox"/>	3. 海外自助旅行的結果不如先前的預期							<input type="checkbox"/>												

<input type="checkbox"/>	4. 行程安排或住宿設施無法滿足我的需求	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	5. 遭受意外的財物損失(如：行李或錢財被偷)	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	6. 花費超出原本的預算	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	7. 飲食或住宿價格不符合經濟效益	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	8. 發生人身意外事故	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	9. 感染傳染病或生病	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	10. 發生食物中毒	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	11. 遭受恐怖分子的侵襲	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	12. 語言不通或溝通不良	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	13. 對行程和環境不熟悉，感到緊張不安	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	14. 受到種族歧視而感到不自在	<input type="checkbox"/>

～本問卷到此結束，謝謝您的協助，祝您順心如意～

