

南華大學旅遊事業管理研究所碩士論文

A THESIS FOR THE DEGREE OF MASTER OF SCIENCES
DEPARTMENT OF TOURISM MANAGEMENT
NAN HUA UNIVERSITY

自助旅遊者之旅遊擔心與因應策略
**Tourist worries and coping strategy of Independent
Travelers**

研究生：林佩臻

GRADUATE STUDENT: LIN, PEI-CHEN

指導教授：陳貞吟

ADVISOR: CHEN, CHEN-YIN Ph.D.

中華民國九十九年六月

南 華 大 學

旅遊事業管理研究所

碩士學位論文

自助旅遊者之旅遊擔心與因應策略

研究生：林佩臻

經考試合格特此證明

口試委員：_____

劉怡君

陳友吟

潘譯如

指導教授：陳友吟

系主任(所長)：丁慧敏

口試日期：中華民國 99 年 6 月 2 日

南華大學旅遊事業管理研究所九十八學年度第二學期碩士論文摘要

論文題目：自助旅遊者之旅遊擔心與因應策略

研究生：林佩臻

指導教授：陳貞吟 博士

論文摘要內容：

近年自助旅遊風氣越來越盛行，但由於自助旅遊過程常因各種不同之因素使旅遊者產生擔心與不安。而目前以自助旅遊者為主題的研究大多以旅遊動機、體驗、心情以及見聞為主，顯少探討到自助旅遊者所面對的旅遊憂慮，以及其可能採取的因應策略。因此，本研究的主要目的在於探討不同自助旅遊者的自旅遊擔心，以及瞭解舒緩旅遊擔心的因應策略，並依此目的採現況問卷調查方式，驗證自助旅遊者之人口屬性及旅遊經驗在旅遊擔心與因應策略之差異、因旅遊擔心的不同在採行因應策略之差異及旅遊擔心與因應策略的關連性。

本研究針對具自助旅遊經驗之自助旅遊者進行問卷抽樣，共回收有效問卷共 423 份，並採用因素分析、集群分析、差異性分析及典型相關分析進行資料分析。研究結果顯示，自助旅遊者的旅遊擔心主要為：旅遊聯繫問題、突發狀況、健康狀況；所採取因應策略主要為：結伴同行、事前資訊蒐集與準備、尋求當地人士協助、自我防範、預算控制，而受訪者人口特性、旅遊經驗的不同在旅遊擔心及因應策略均具有顯著差異，而不同的旅遊擔心程度在因應策略上亦具顯著差異，且擔心程度越高採取因應策略的程度愈高，反之則越低；而旅遊擔心與因應策略兩變項間亦具有顯著之相關性。

最後，本研究整合研究結果，提出供自助旅遊面對旅遊擔心之參考建議，使其在旅遊體驗中充分得到自由及增加自信與勇氣。同時，讓相

關旅遊業者與政府相關之觀光機構以瞭解不同自助旅遊者的需求，並提供建議作為擬定行銷策略或改善之參考。

關鍵詞：自助旅遊、擔心、旅遊擔心、因應策略

Title of Thesis : Tourist worries and coping strategy of Independent Travelers

Name of Institute : Department of Tourism Management, Nan Hua University

Graduate Date : June 2010

Degree Conferred : M.B.A

Name of Student : Pei-Chen Lin

Advisor : Chen-Yin Chen Ph.D.

Abstract

The main purpose of this study is to examine the independent travelers' tourist worry and understand the strategies they use to overcome the tourist worry. The outcome of the study came from 432 useful samples obtained from a questionnaire survey in which the subjects were Taiwanese overseas independent travelers. And factor analysis, one-way anova, cluster analysis and canonical correlation analysis were used to explore the correlations between the tourist worry and copying strategies.

The study result shows that different independent travelers for their specific personalities experience different tourist worries and thus take different actions in copying with the problems. Their traveling history and the degree of worry also show significant influence on their copying strategies. Tourist worry and copying strategy are proved to be highly connected to each other. In the end of the study, further insight into the demands of independent travelers will be offered so that the government or tourist agents can take them into consideration.

Keywords: Independent Travelers, Worry, Tourist Worry, Coping Strategy .

目 錄

中文摘要	i
英文摘要	iii
目 錄	iv
表目錄	vi
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.....	4
1.3	研究程序.....	5
第二章	文獻探討.....	7
2.1	擔心(worry).....	7
2.2	旅遊擔心(tourist worry).....	9
2.3	因應策略 (coping strategy)	14
2.4	假設推導.....	17
第三章	研究方法.....	22
3.1	觀念性結構與研究假設.....	23
3.2	第一階段研究－探索自助旅遊者之旅遊擔心與因應策略.....	25
3.3	第二階段研究－問卷調查.....	32
第四章	實證結果分析.....	36
4.1	樣本結構分析.....	36
4.2	信、效度分析.....	40
4.3	旅遊擔心與因應策略之描述性分析.....	44
4.4	差異性分析.....	46
4.5	集群分析.....	58
4.6	自助旅遊者旅遊擔心與因應策略之典型相關分析.....	60
第五章	結論與建議.....	65
5.1	結果討論.....	65

5.2	實務建議	73
5.3	學術貢獻	78
5.4	研究限制與後續研究建議	79
參考文獻		80
中文文獻		80
英文文獻		84
附錄一	第一階段研究問卷	89
附錄二	第二階段量化正式問卷	91

表目錄

表 3.1	自助旅遊者基本資料之次數分配表·····	28
表 3.2	自助旅遊者旅遊擔心之內容及回答次數表·····	30
表 3.3	自助旅遊者因應策略之內容及回答次數表·····	31
表 3.4	量表修訂後結果	34
表 4.1	人口統計變項之次數分配表·····	37
表 4.2	自助旅遊者之旅遊經驗表·····	39
表 4.3	因素分析抽樣適合性·····	40
表 4.4	旅遊擔心之因素分析及信度分析表·····	42
表 4.5	因應策略之因素分析及信度分析表·····	44
表 4.6	旅遊擔心構面描述性分析表·····	45
表 4.7	因應策略之描述性分析表·····	45
表 4.8	自助旅遊者人口統計變項與旅遊擔心之差異性分析表	50
表 4.9	自助旅遊者旅遊經驗與旅遊擔心之差異性分析·····	51
表 4.10	自助旅遊者人口統計變項與因應策略之差異性分析表	56
表 4.11	自助旅遊者之旅遊經驗與因應策略之差異性分析·····	57
表 4.12	旅遊擔心集群分析表·····	59
表 4.13	旅遊擔心三集群在因應策略構面之變異數分析·····	59
表 4.14	自助旅遊者之旅遊擔心與因應策略之典型相關分析摘要表·····	61
表 5.1	研究假設驗證結果·····	65
表 5.2	自助旅遊者之旅遊擔心特質、個人特性與其因應策略	73

圖目錄

圖 3-1	研究流程圖.....	23
圖 3-2	研究架構圖.....	24
圖 4-1	旅遊擔心與因應策略之典型相關路徑圖.....	60

第一章 緒論

1.1 研究背景與動機

現今資訊科技、傳播媒體的蓬勃發展下，各地旅遊現況、相關訊息已不再受已往疆界所限制，透過資訊媒體即可第一時間傳達給旅客了解，當充滿各式各樣與旅遊相關不安的訊息被廣為流傳時，旅客就會聯想該前往的目的地是否有此情形，而旅客出現此種想法時，旅遊擔心便存在了(Svein, Brun & Ogaard, 2009)。此外，過去學者在探討旅遊擔心時，認為導致旅遊擔心的因素涵蓋旅客必須面對的各種不確定性，其中包含恐怖份子、異國的文化差異、衛生環境(健康危險)、犯罪、迷路以及得到傳染性疾病等(Brunt, Mawby & Hambly, 2000；Fischh, Bruin, Perrin & Downs, 2004；Lepp & Gibson, 2003；Sönmez & Graefe, 1998；Tsaor, Tzeng & Wang, 1997)。亦即，在一趟旅遊的過程中，旅客時常會因各種不確定、未知的事件產生旅遊擔心。

由於自然、人文環境不斷變遷下，現今旅遊環境也不斷地被改變，比方說隨著科技進步、空中交通的普及化，得以讓過去的禽流感、SARS 或者近年H1N1新流感等致命傳染疾病，藉著旅客交互接觸中快速的傳播開來(黃湘芸、李政益、劉宇倫、楊祥麟、羅秀雲、莊人祥，2009)。尤其，近年大自然的不平靜，全球地震災害頻傳、而冰島的火山噴發也造成了歐洲多國航班的大停擺，另外受到人為因素、國際政局不穩定的變化下，也產生了如美國恐怖攻擊、泰國政局暴動之亂象、甚至長期遭逢觀光客騷擾或負面衝擊的旅遊地居民，亦逐漸改變原有的友善態度，開始排斥或攻擊旅客。以上的現象也說明旅遊環境改變，使得旅客面對的顧慮與旅遊擔心更多。這些擔憂除了造成旅客人心惶惶外，更使得旅客改變了對旅遊的態度(林書吉，2008；邱淑蘋，2009；Svein et al., 2009)，甚至

思考自己出外旅遊是否為明智的選擇。因此，Fischhoff et al.(2004)主張，旅遊擔心是掌控旅客心理的重要因素，有必要更了解旅客具有哪些旅遊擔心，且了解其可能產生的影響。

此外，隨著經濟、社會文化不斷成長與改變以及旅遊經驗的累積，現代人越來越重視旅遊活動。依李淑宏（2000）的觀點，「旅行」已成為台灣人生活中不可缺少的活動，可深入了解當地異國特色並拓展知識的自助旅行，也成為一種自我再教育及突顯個人特質的絕佳選擇。依據2008年交通部觀光局旅遊方式的統計資料顯示，國人從事國外旅遊以個別旅遊方式（分占87%、63%）為主。顯示大多數人皆有能力自行旅遊而不需透過旅行社以旅行團的形式出遊。符合過去學者的說法，自助旅行不斷地在國際間成長並已成為目前旅遊移動方式持續的趨勢(Chesshyre, 2002；Pryor, 2001；Scutte, 1997)。而自助旅行的興起也意味著，旅客必須依賴自己安排旅遊行程、手續與設想旅遊安全等，學會面對旅程中的種種不確定性，因此也將可能產生比團體旅客更多的旅遊擔心。

在過去探討海外自助旅遊者的研究中，表示自助旅行所擔心的問題包含財物遭竊或行李遺失、如何利用時間搜尋確實的資訊以獲得滿意的旅程、遭受恐怖份子攻擊或人身安全被侵犯等(古素瑩，2005)。而針對女性自助旅遊者的相關研究發現，在公共空間中女性與生俱來的性別條件相對於男性弱勢(如:體格、體力)，故她們會更加重視旅遊的安全。如Henderson & Bialeschki (1993)的研究發現，她們在公共場所時會關切許多安全問題，包括害怕身體受到他人傷害，Valentine (1992)也認為在公共空間內，特別是大型的、開放的及廢棄的場所，包括公園、樹林、荒地、溝渠、河流和鄉下等，她們更加擔心自身的安危。

至於男性自助旅遊者的相關研究較少，尤其鮮少研究者探討深入男

性旅遊者的旅遊擔心。田哲榮(2007)表示，導致如此的因素可能是由於自古社會給予男性較難以改變的意念，即男子漢大丈夫要勇敢、不能隨意屈服也沒有軟弱的權利，所以他們不輕易向他人顯露出自己的害怕、擔心，故較難探索出男性內心真實的擔心與感受，研究也發現男性較少會從事自助旅遊或者擔心自助旅遊的原因，以成家立業、賺錢養家、父母在家不遠遊及服兵役義務等因素為主。因為有這些責任壓力背負，在產生自助旅遊意念或者在旅遊時，這些因素就很可能成了伴隨男性自助旅遊抹滅不去的擔心與責任。另外，在旅遊經驗部分，Mayo & Jarvis (1990)指出，旅遊經驗的多寡會影響旅客所感受的擔心程度。旅遊經驗越少的旅遊者，越擔心旅費預算問題、旅遊安排不夠理想、害怕發生意外或安全危害 (謝淑芬，2000)，由於自助旅行者欠缺旅遊經驗，對於陌生的環境，心理便容易感到緊張不安也較容易有旅遊擔心，相對於旅遊經驗豐富者，藉由不斷修正旅遊方式及心態增加個體的勇氣與承受度，因此擔心感受較小(林書吉，2008)。

上述種種因素使自助旅遊者在旅遊過程中產生各種旅遊擔心並可能阻礙其旅遊活動的進行，因而自助旅遊者必須發展一些因應策略調適或排除心中不安。過去相關研究發現，在旅遊安全方面，由於女性擔心會遭受暴力，在特定城市地點會限制她們的習慣，或者積極採取具體的心理或行為策略來抵制害怕，讓自己可不受限制進入這些地點。例如:若是認知到激烈的擔心或害怕，往往會修改其參與的休閒活動或減少夜晚參與的機會，盡量與人同行，甚至改變路線等(Koskela, 1997；Ferraro, 1996)。而男性則在旅遊時常掛念工作或家庭，擔心臨時出狀況、無法掌握，所以他們出國時必定攜帶手機或電腦隨時收發 email，以聯繫家人及確認工作狀況來減少罪惡感及不安感(田哲榮，2007)。且男性習慣壓抑、

隱藏恐懼，常會採取自我行為防範或參與旅遊講座的方式因應旅遊擔心。在旅遊經驗方面，古素瑩(2005)的研究結果發現，旅遊經驗程度越低者，為求最基本的安全需求，自然以結伴同行方式、選擇鄰近熟悉的旅遊國家或投保保險等方式作為因應策略。旅遊經驗程度越高，越傾向用自助的方式採自我保護策略，也就是做好自我防範以因應旅遊擔心(謝淑芬，2000)。

綜合而言，由於旅遊環境因天災人禍的增加，尤其是自助旅遊者的旅客，必須面對更多的旅遊擔心，並採取相對應的策略解決或紓緩內心的不安。然而，目前以自助旅遊者為主題的研究，大多以旅遊動機、旅遊體驗、心情及見聞為主，少數有探討不同性別上的自助旅遊者因安全考量所產生的因應策略(曾寶芬、李君如，2004；田哲榮，2007；李佳蓉，2008)，而且也較少深入探討性別或其他個人特性、旅遊經驗的自助旅遊者所面對的旅遊擔心。但旅遊擔心為多元的，應包含多種面向(Brunt, Mawby & Hambly, 2000；Fischhoff et al., 2004)，而從心理的角度瞭解自助旅遊者的旅遊擔心及其因應方法，除了可更細微探索到自助旅遊者不同面向的擔心與需求外，亦可藉此區隔市場並提出方案滿足其需求。因此，基於學術與實務上之需要，本研究嘗試瞭解自助旅遊者的擔心與因應策略，並從其中結果提出建議供自助旅遊者、觀光機構與相關業者參考。

1.2 研究目的

基於前述之研究背景與動機，本研究針對有出國自助旅遊經驗之自助旅遊者進行研究，探索不同自助旅遊者的旅遊擔心與因應策略，以及個人特質與旅遊經驗是否會影響其旅遊擔心或因應策略的選擇。本研究歸納出研究目的如下：

1. 瞭解自助旅遊者面對的旅遊擔心有哪些；
2. 瞭解自助旅遊者面對各種旅遊擔心會採取何種因應策略；
3. 瞭解不同自助旅遊者因旅遊擔心的不同而採取因應策略之差異；
4. 瞭解自助旅遊者之旅遊擔心與其因應策略間之相關性

1.3 研究程序

本研究首先著眼於思考研究背景與動機，與建立研究目的；接著根據擔心、旅遊擔心、與自助旅遊者相關的旅遊擔心與因應等文獻探討，確立變數之間的關係，建立研究架構與研究假說；進而進行兩階段之研究。第一階段研究主要目的在於建立自助旅遊者的旅遊擔心與因應策略之量表；第二階段研究則是在於利用問卷調查驗證假說，了解不同旅客之旅遊擔心與因應策略，並確認旅遊擔心與因應策略間的關係；最後，根據研究結果，提出行銷與未來研究之建議。本研究之研究程式如圖1.1所示：

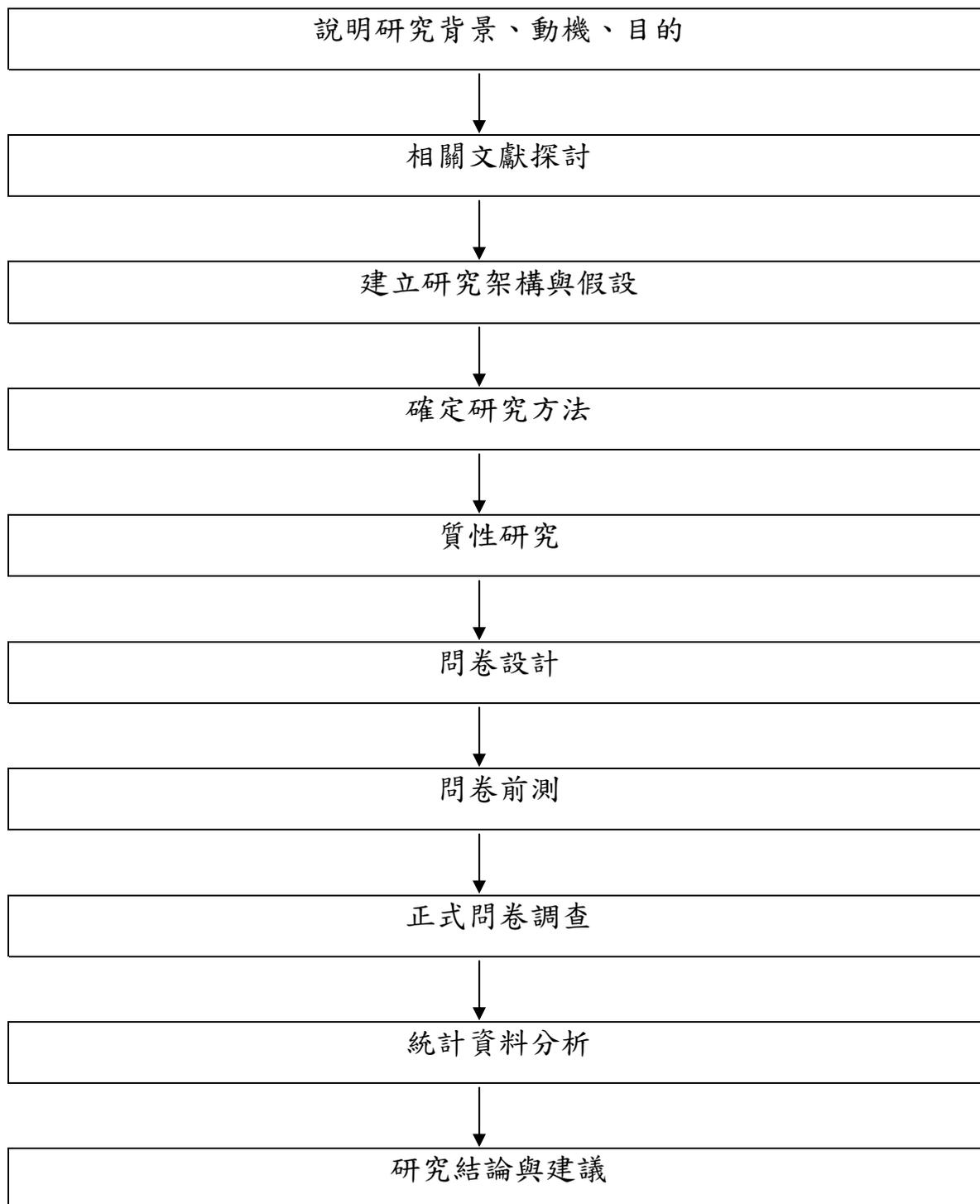


圖1.1 研究程式圖

資料來源:本研究整理

第二章 文獻探討

本研究目的為探索自助旅遊者在旅遊過程所面對的各種擔心以及面對擔心的因應策略，因擔心歸屬於心理學中的一種情緒，故本研究以情緒心理學的觀點，以心理學中的擔心及因應文獻作為基礎，瞭解何謂擔心及旅遊擔心，並從過去旅遊擔心及因應策略的相關研究探討旅客在擔心與因應策略上之可能差異及相關性。

2.1. 擔心(worry)

擔心(worry)是一般人都有的經驗，在我們的生活中，時常會有人事物會使我們煩心，因此人人都體會過擔心的感受，擔心也環繞在我們的生活中。

「Worry」在中文釋義有擔心、憂慮、憂心、煩惱、擔憂...等解釋，Borkovec (1994)及Robinson、Pruzinsky & DePree (1983)將擔心定義為「當個人面對結果不確定、未知的事件時，會先預期可能有一個或數個負面的結果，並引發一連串無法控制與負向情緒相關的思想，使之致力於解決問題，以排除不好結果的產生」。Freeston, Rheaume, Letarte, Dugas & Ladeouceur(1994)認為擔心是一種涉及未來，對未來不確定性所產生的想法，即人會擔心就是因難已容忍不確定及未知感。由此可以瞭解，未知感是引發擔心的關鍵，個體對於某事件產生了不確定感時，因為無法掌握未來事情發生的走向，因此會產生擔心。

從擔心的功能面來說，擔心能協助個體面對壓力或問題等威脅時提前作準備，以應對可能將發生的危機，因此擔心被視為一種可協助個體解決生活問題的必要作為。當擔心可協助個體解決生活問題時，焦慮便會降低 (Borkovec, Ray & Stober, 1998; Davey, 1994; Tallis, Davey & Capuzzo, 1994)。表示擔心利於促使適應性的對策，減少不良後果(Janis,

1958)。擔心及思考會發起個人的籌備行為，若遇到壓力時，擔心可能有利於個人解決問題。此外，研究發現，適時表達出擔心會激起各種有益的社會支持(Cohen & Wills, 1985)，從其有形的支持到各種資訊、忠告等方式以減緩擔心。

此外，一些學者從問題解決歷程的角度探討擔心。例如，Tallis(1991)與 Davey(1998)認為一般人對於擔心的後果同時抱持正面與負面之兩項預期。正面的預期意指一般人預期：透過擔心將能解決問題，而負面的預期意指一般人預期：擔心無法使問題解決。

在正面預期方面，Freeston et al. (1994)指出，人們相信擔心可防止未來負面事件結果的產生，並有使負面事件減低的作用，而擔心可減輕內疚心理，並防止未來的失望感，所以人們認為擔心具有積極正面的影響，且有助於人找到更好的做事方法及更好的解決辦法。

負面預期方面，Wells(2006)則認為擔心原本應該是一種普遍存在的經驗，但當個體的「負面預期」過多時，會使個體的擔心變得越來越無法控制、進而演變成嚴重的情緒困擾導致焦慮症的產生。許多研究也顯示，雖然正常人與焦慮病患都有對擔心的負面預期，但焦慮病患的負向預期程度較高，以致容易因擔心而導致困擾、無法控制甚至導致心理崩潰；反之，普通正常人的負面預期程度低，故較不覺得自己有多大的困擾或身心損害(Davis & Valentiner, 2000；Ruscio & Borkovec, 2004)，便可運用擔心正面信念，尋求辦法來解決問題。

因此，學者在解釋擔心的歷程及功能時，雖然多少會指出擔心「過多」可能會造成負面的影響，但多數的學者仍然對擔心抱持著正面的看法，認為擔心可促使個體事先因應來解決問題、逃避災難及焦慮的情緒 (Tallis et al., 1994；鄧閔弘、翁嘉英、李毅達，1993；Gladstone & Parker,

2003 ; Borkovec, Alcaine & Behar, 2004 ; Laguna, Ham, Hope & Bell, 2004 ; Roemer, Salters, Raffa & Orsillo, 2005)。基此，本研究抱持正面觀點，認為個體若對擔心自我管理得當、避免過度使用擔心，擔心必然可以協助個體在面對不確定事件時，激發起危機處理及分析思考的能力，促使個體解決問題、因應突發事件與威脅。

2.2 旅遊擔心(tourist worry)

2.2.1 旅遊擔心(tourist worry)的定義

「擔心」在心理及病理學等領域有的相當程度的重要性及理論基礎，在其他領域上，我們也不難發現探討「擔心」的存在，如：降低風險的研究中，證實了「擔心」在眾多類型降低風險因素中，扮演了重要且優先的角色(Baron, Hershey & Kunreuther, 2000)、醫療領域研究亦發現，在預防、預測因數的選擇上，擔心比風險認知來的更準確(Peters, Slovic, Hibbard & Tusler, 2006)。由此可看出「擔心」在多種領域上備受探討的重要性，但是在旅遊相關領域上的擔心很少被探討，既然擔心眾多研究領域上都有相當程度的重要性，故本研究認為在旅遊的領域上，有必要去探究旅遊擔心。而國內外的研究中，直接以旅遊擔心(tourist worry)為主要探討的研究亦頗為稀少，大多在探討旅遊阻礙及知覺風險的研究，才會淺談心理風險所產生的擔心。而擔心與旅遊担心的基礎其實是相同的，不同之處僅是將担心的焦點轉為在旅遊上。在Svein et al. (2009)的研究中，就將旅遊擔心定義為「個人企圖從心理角度解決對旅遊過程有關的不確定事件、且可能是負面結果的問題」。

2.2.2 旅遊擔心(tourist worry)的因素與構面

科技時代的進步、媒體發展蓬勃，開始充滿各式各樣與旅遊危險有關的訊息，也給了旅客思考關於旅遊風險的理由(Bergstrom &

McCaul,2004)。旅客也許會將旅遊的危險不確定性焦點放在與不安全的事件，例如過去911恐怖攻擊事件、2008年泰國黃衫軍政治動亂、甚至現今的新流感等，當這些極端的威脅在世界媒體被廣為流傳，旅客就會聯想該前往的目的地是否有此情形。這種不確定難以預測的負面想法出現時，擔心便存在了。過去研究表示，旅遊風險與擔心間之關係，兩者間具有適度關聯性但卻非高度關聯，當旅客認為旅遊目的地具有旅遊風險時，可能會因此而擔心去該地旅遊；但旅客認為旅遊目的地不具有旅遊風險時，也會因個人主觀之因素而擔心去該地旅遊(Rundmo, 2002)。由此可發現，旅遊風險可能導致旅遊擔心產生，但旅遊擔心具有多面向，涵蓋內外在各種主、客觀因素，而旅遊風險僅是其中的一環。

故在旅遊擔心的衡量上，過去學者認為在旅遊擔心量表的構面或問題描述上，必須包含現今旅客對旅遊產生的各種不確定性，例如恐怖份子、異國的文化差異、衛生環境(健康危險)、犯罪、迷路走失及得到傳染性疾病等(Brunt, Mawby & Hambly, 2000; Fischhoff, Bruin, Perrin & Downs, 2004; Lepp & Gibson, 2003; Sönmez & Graefe, 1998; Tsaur, Tzeng & Wang, 1997; Svein et al., 2009)。Svein et al. (2009) 則將旅遊擔心量表(The Tourist Worry Scale; TWS) 中的旅遊擔心區分為計畫旅遊時與旅遊中兩部份，研究發現旅客在旅遊出發前計劃階段，會比在進行旅遊中還要擔心。Fischhoff et al. (2004)主張擔心可預測旅客旅遊的前往或取消，且旅客擔心旅遊相關問題，亦有助於旅客分析思考並將旅遊問題突顯出來。

由上述顯示，旅遊擔心會受旅遊目的地現況、蒐集得來的資訊及個人主觀因素所影響。旅遊計畫時，由於對旅遊的資訊及不確定未知的事件無法掌握，所以會有較多的旅遊擔心，並且足以取消或降低旅遊意願，而旅遊中的旅遊擔心會降低的原因可能因旅遊擔心產生正向預期，以致

個體致力於問題解決以排除不好結果。因此，旅遊擔心能突顯有形的旅遊安全、環境或資訊相關設施、規劃面所不足的相關問題外，也可以解決旅客心理上的障礙與問題，如：懼怕、不安、困擾等。

2.2.3 自助旅遊者的旅遊擔心

近二十年來，自助旅遊的風潮在我國逐漸興起（曾煥玫，2000）。自助旅遊風潮會如此興盛的原因主要由於資訊與網際網路的發達，讓有志於從事自助旅遊活動的人容易獲得相關訊息，例如越來越多的自助旅遊、背包客論壇及部落格創立，讓人們可以在網路上相互交流及分享自助旅遊的經驗；另一方面則是自助旅遊比起團體旅遊能更深入的瞭解旅遊國的各個層面，也能自由的安排享受旅遊。而我國近十年探討自助旅遊研究中的結果均顯示，女性自助旅行者的比例遠高於男性（周義隆，1993；林琍羨，2002；古素瑩，2005），反應了自助旅遊對女性日具重要。藉由從事自助旅行，女性可以走出在傳統社會中所受到的限制、束縛、亦可暫時拋下工作與家務的壓力，置身於自助旅遊，她們可以自行掌理生活步調、處理疑難和不斷學習、體會暫時解放無拘無束的自我感，這些都是參與自助旅行可獲得的利處（王志弘，2000；曾煥玫，2000）。

在女性旅遊擔心方面，由於女性常被認為是空間辨識能力較為脆弱的一個群體，因此她們時常擔心獨自旅遊，尤其是到完全陌生的新地方，也會擔心因此受傷害或迷路（王志弘、張淑玫、魏慶嘉譯，1997：36）。李佳蓉（2005）在探討女性獨自自助旅行研究指出，女性從決定自助旅行的計畫階段，心理便相當複雜，她們一方面感到興奮、新鮮、好奇，另一方面卻無法忽視對未知旅程的擔心，如：可能會遭受危險、擔心迷路、出發前感到孤單、捨不得親人、擔心一個人出門沒人帶路、沒人指點住宿、擔心會遇到不好的事情或受傷。在旅途中，女性旅遊者可能會擔心

遇到不合的人，無法擺脫、因計畫不周，擔心會錯過什麼、發生人身安全意外（陳忻岱，2008）、探討性別差異對單車休閒之影響的研究也發現，女性在長途旅程中會擔心體能無法調適（蔡漢忠，2009），故女性自助旅遊者，也可能因自身體力不夠、體能不足，擔心無法盡興旅遊。

而在各式各樣的旅遊擔心中，女性最顧慮的可能會是安全性的問題。除了國內過去探討女性旅遊的研究，都會針對女性安全問題做探討外（曾煥玫，2000；畢恆達，2003；曾寶芬、李君如，2004；古素瑩，2005；李佳蓉，2008），其大多數受訪者們都認同，她們在選擇旅遊目的地及旅程中最在乎的就是人身安全問題。曾寶芬、李君如（2004）探索女性自助旅行者的人身侵犯不安感之研究中，也注意到許多世界暢銷旅遊指南中，如：「寂寞星球」(Lonely Planet)，許多章節都是專為女性旅客所寫的「安全建議」，內容多圍繞在人身安全、文化等警告須知；另外，她們也發現特定提供給女性旅客的安全資訊網站紛紛成立。由此可推論，旅遊的安全問題是女性旅遊時最關切的議題。

女性自助旅遊者會特別擔心安全的原因，部分學者認為主要是由於在性別社會結構裡，普遍女性外出會遭遇約束、敵意與危險，移動能力比起男性低落（王志弘，1997）。另外，大多數研究解釋女性在心理方面的暴力恐懼，以社會化理論的性別角色觀點來看，可以發現女性長久以來在性別觀念下，會直接造成女性對性別角色弱勢感，並遵守這樣的性別期望(Mehta and Bondi,1999)。Katz（1993）表示，因社會的危險，美國女孩不能像男孩一樣自主，家長擔心再度發生誘拐兒童及意外傷害的事件，往往限制少女在戶外環境活動。這一限制之下，往後可能會使女性不熟悉與環境相處，並害怕戶外環境，在外遇到陌生人時也會感到不舒適。此外，父母及社會媒體的警告灌輸下，也讓女孩更加害怕曝露於

公共場所(Valentine, 1992)。若得知女性受侵害的事件，也會讓她們擔心成為下個受害者的認知更加強烈 (Bynum & Puuri, 1980；Smith, 1985；Valentine, 1992；Westover, 1986)。以上基於性別在社會脈絡因素下，女性的「性別」身分顯然會帶來不少旅行的障礙和困擾，女性自助旅遊者需要擔心的事情，似乎就比男性自助旅遊者來得多(田哲榮，2007)。以致於女性自助旅行者更加重視並因應這些擔心，她們並非完全放棄追求自己的需求及機會，而是強調情緒控制或其他辦法，學會控制這份害怕、擔心的感受(Mehta & Bondi,1999)。

反觀男性的旅遊擔心，由於他們學習努力扮演好男子漢的角色，造就了男性有壓抑、隱藏恐懼的性情的習慣 (Keen 著、張定綺譯，1994：75)。當男性自助旅遊者產生旅遊擔心時，由於他們擔心被說是娘娘腔或被同性鄙夷，便難以像女性自助旅遊者一般，可坦率地與人袒露內心擔心與害怕，這就是男性為了獲取男子氣概，需要付出的無奈與代價(田哲榮，2007)。無法自在地坦率表達內心擔心感受的性格，導致研究男性自助旅遊者的旅遊擔心容易產生困難性，甚至較少有以男性旅遊擔心為焦點的主題，故較難從過去旅遊相關研究中清楚得知男性的旅遊擔心。本研究整理近年自助旅遊與男性旅遊擔心有關的研究，表示男性從事自助旅遊時會產生一些結構性阻礙及擔心。

相較於女性旅遊最擔心的人身安全問題，男性的感受或許沒那麼深切，但其實日常生活中卻有許多社會身分限制與心理牽絆阻礙或困擾男性旅遊，其中以立業角色、養家角色、孝子角色、及服兵役的義務等因素為主，因為有這些社會壓力必須背負，這些因素很可能就成了伴隨男性自助旅遊時的旅遊擔心及負擔，擔心旅遊影響到工作、擔心家人不諒解，認為自己不務正業或浪費時間、擔心若只顧著玩樂那妻小的養育金

要從哪來、因為有父母在不遠遊的心態，因此不敢花時間自助旅行，在旅遊中也不斷懸著對父母健康或安全不確定的憂心感、甚至擔心兵役問題無法出國或旅行變成有期間限制等(田哲榮，2007)。另外，古素瑩(2005)的研究中也發現，男性自助旅遊者比女性自助旅遊者更加在意如何適應異國文化的問題，他們擔心自己的語言不通或者因為對環境的陌生造成困擾及誤會，並因此感到焦慮、緊張等。而自助旅遊者在面對旅遊擔心時，通常會如何因應、發展因應策略以克服旅遊的種種擔心，下節將繼續探討。

而旅遊經驗方面，經驗會影響個人旅遊所產生的擔心，越屬於低經驗或無經驗的旅客，所感受到的旅遊擔心相對較多(Mayo & Jarvis, 1990)，如相對比經驗豐富者更擔心於旅費預算問題、旅遊安排不夠理想、害怕發生意外或安全危害上(謝淑芬，2000)。從以上旅遊擔心文獻可得知，雖然旅遊的過程中會使旅客產生旅遊担心的因素有許多，但由於旅遊經驗的增長與累積，旅遊豐富經驗者也掌握了旅遊更多的訊息與自我應對的準則，因此經驗豐富者所感受的旅遊擔心較低。實際上，經驗豐富者並不是不會發生旅遊担心的機會，而是他們將擔心當化為挑戰並勇於承受(林書吉，2008)。

另外，個人所認知的旅遊經驗亦會影響到到旅遊者日後旅遊時的旅遊擔心，由於個人不同經驗之差距下，所知覺到的擔心也會產生相異的結果，正面的經驗可提升日後旅遊的信心；反之，負面經驗亦使得日後旅遊者旅遊上感到更多的擔心與顧慮。

2.3 因應策略 (coping strategy)

因應(coping)一詞源自於心理學領域，指的是個人藉由不斷改變認知或行為，來調適引起負擔或超過個人資源可控制的事件或需求(Lazarus &

Folkman,1984)。換言之，若旅客評估其擔心的外在事件或者內在需求對自身會造成負荷或超過自身能力可應付時，為了處理這個特殊要求而不停變動認知或行為上的努力就是因應。也可以說，因應就是人們在面對壓力或情緒的不安(如：擔心、擔心、害怕、焦慮)時，所做的處理(Lazarus, 1976)。處理的方式或方法即是透過個人認知的努力、尋求資源及協助，以處理問題與衝突，消除心中的煩惱，讓事情不再令人擔心。故處理問題的方式即被視為因應策略(coping strategy)(Gmolch, 1982；Lazarus, 1966；White, 1974)，而蔣秀清、吳淑琬、黃財尉(2007)研究中也將因應策略定義為當個體面對外在的壓力或困難，依照本身的條件所採取的處理方式，用以解決問題、排除擔心。

目前眾多研究所採行的因應策略主要以 Folkman & Lazarus (1980) 研究中所區分的兩大功能為主，即「問題焦點因應」(problem-focused coping) 及「情緒焦點因應」(emotion-focused coping)。問題焦點因應指的是個體會採取任務取向或直接的方式去收集資訊並做出行動來解決所面臨到的問題；而情緒焦點因應是指個體對壓力或問題來源無法直接採取行動，故選擇以減輕問題所造成情緒上的不適感作為因應，而並不針對問題的情境本身去做改變。Folkman & Lazarus (1988) 在因應與情緒調節的研究中，則又更進一步的將因應策略方式細分為八大類型，且將其製作成「因應方式量表」(Way of Coping Questionnaire)，分別為：

一、面對問題 (confrontive coping)：積極改變情境，可能隱含某些程度的冒險與攻擊性。如：試圖改變他人想法、勇敢地表達自己的看法等。

二、保持距離 (distancing)：盡量忘記或是淡化問題情境的嚴重性。如：盡量不把壓力或問題當一回事、假裝沒發生等。

三、自我控制 (self-control)：調整自己顯現的情緒及行為。如：壓

抑自己真正的情緒。

四、尋求社會支持 (seeking social support)：從別人身上獲取資訊、協助或尋求建議與安慰。如：尋求友人的協助或意見。

五、接受責任 (accepting responsibility)：承認問題是自己造成的，並會進一步改善及解決問題。

六、逃避 (escape-avoid)：即轉移注意力或行為上的隔離以避免去面對問題。如：將焦點轉移，不讓自己去面對或接觸問題

七、有計畫的解決問題 (planful problem-solving)：以解決問題為目標，深思熟慮、有計畫性的改善情境。如：擬定方案、一步步的解決問題。

八、正向再評價 (positive reappraisal)：著重於個人成長的意義上，即尋找新的信念，對威脅的再評估，以改變剛面臨壓力時的負面情緒。如：重新認定問題，給一番新的詮釋。

Folkman & Lazarus (1988) 的研究也指出，擔心為壓力狀態的一種表現形式，而壓力為個體面對所想要的事物之機會、限制或需求時，對結果所感受到的不確定感與重要性的一種動態過程(Schuler, 1980)、是任何需求所產生的一種非預期反應(Selye, 1956)。由於旅遊擔心為現今旅客對旅遊過程中的各種不確定性、未知感(Svein et al., 2009)所構成的壓力狀態，故本研究以此因應理論作為建構研究架構的參考。

2.3.1 自助旅遊者之因應策略

許多探討自助旅遊者的因應策略之相關研究都顯示，自助旅遊者對於旅遊過程的安全性或其他事項必然會產生擔心，但卻會以行動也就是因應策略來化解擔心。例如，曾寶芬與李君如(2004)及李佳蓉(2005)研究表示，自助旅遊者對於旅途安全有一套自我保護的因應策略，在行前的準備上會慎重選擇與衡量自身的能耐及旅行目的地的安全與否，有戰爭

或治安及衛生不佳的國家盡量不去，為了降低旅遊的不確定性，盡其所能努力掌握當地資訊，如此一來才能發展個人的應變之道及調整心理的狀態；而旅遊時，為了避免陷入危險中，女性會盡量不夜晚外出並以白天為主要活動時間、走在多數為男性的道路時也會提高警覺、搭計程車盡量搭同樣為華人的車、不任意與陌生人搭訕或搭便車、不亂喝陌生人給的飲料、不走暗巷或偏僻道路、不出入夜店、並且一定要找到安全的住宿、甚至表示寧願選擇與人同宿的青年旅館、民宿或 B&B，雖然較無隱私，但由於有共有的開放空間反而降低了人身安全的顧慮等。總之，隨時保持謹慎與警覺是自助旅遊者必要且最基本的自保策略。

由於男性自助旅遊者旅遊時會掛念工作或家庭，也擔心臨時出狀況、無法掌握，所以他們出國時必定攜帶手機甚至電腦隨時收發 email 以聯繫家人及確認工作狀況來減少罪惡感及不安感等(田哲榮，2007)。另外，男性習慣壓抑、隱藏恐懼的性格，除了採取心理疏離作為因應，儘可能地壓抑情緒，不讓擔心的心情影響自己外，也採取自我行為防範或參與旅遊講座的方式因應旅遊擔心。此外，謝淑芬(2000)的研究結果中顯示，不同的旅遊經驗在採取因應策略上亦具顯著差異，低經驗者認為聽取他人意見，包括親友或旅行協會之建議是有效的因應辦法，而經驗較豐富者認為由於聽取他人意見能降低擔心的程度有限，故較偏向採實際自我防範才作為最有效因應辦法。由於經驗不足的自助旅遊者更注重旅遊安全問題，故多以結伴同行、選擇較瞭解能掌控的地點或購買保險等策略以確保旅遊安全(古素瑩，2005)。

2.4 假設推導

2.4.1 個人屬性與旅遊擔心及因應策略

自助旅遊移動的過程必然會產生不少的擔心與問題，而不同的個

體、不同的旅程安排所引發的擔心也會不一樣，採行的應對方法也會有所不同(張聿如，2007)。古素瑩(2005)研究也顯示，不同的自助旅遊者所認知之不確定性、擔心及因應策略上具有顯著差異，且擔心程度上為女性高於男性、收入低者高於收入高者、已婚高於未婚者等。

若從性別角度來看，女性自助旅遊者所擔心的問題焦點多半是人身安全問題(李佳蓉，2005；曾寶芬、李君如，2004)，女性對於治安、衛生問題較為重視，且在這兩方面的擔心也明顯高於男性。古素瑩(2005)的研究結果中顯示，男性自助旅遊者雖然對安全問題沒有較多的顧慮，但卻比起女性更容易因語言不通、環境陌生而感到擔憂及困擾，即男性擔心的多關注於要如何適應好異國文化方面的問題。故在因應策略部份，研究發現男性比女性自助旅遊者傾向以自我防範或參加旅遊講座的因應策略，來降低旅遊擔心；相對地，女性較傾向採取資訊瀏覽與搜尋的方式，參考有經驗者的經歷與意見或透過瀏覽旅遊有關的報章雜誌相關報導的方式來降低旅行擔心(古素瑩，2005)。

在旅遊經驗方面，謝淑芬(2000)的研究表示，個人不同的旅遊經驗，會影響到旅遊者日後旅遊擔心的感受。由於每個人的過去旅遊經驗皆不相同，擔心也將隨著過去不同的經驗而產生不同的結果，過去良好的旅遊經驗可提升未來旅遊的信心；反之，負面的旅遊經驗會讓旅遊者在未來的旅遊更增添旅遊擔憂與顧慮。也就是說，不同的旅遊經驗會影響自助旅遊者的旅遊擔心。

Mayo & Jarvis (1990)也指出，旅遊經驗的豐富與否也將影響旅遊擔心的程度，缺乏經驗的旅遊者會感受到較多的風險而產生擔心，亦即自助旅遊經驗缺乏者不確定感較多，因此會有較多的擔憂。同時，經驗較缺乏者也較擔心安全問題，並以安全考量為第一原則，並以結伴同行、選

擇鄰近或瞭解的地區、或購買保障保險以增加旅遊的安全感(古素瑩, 2005)。另一方面, 經驗較豐富的旅遊者, 藉由旅遊經驗之累積、不斷學習成長, 並從一次次旅遊經驗的考驗與學習中, 發展出獨自一套自我防範機制, 使得他們不斷增加旅行的勇氣與自信, 擔心也在經驗的累積中不斷的降低(張聿如, 2007)。

此外, Kotler (1994)指出, 知覺風險所引發的擔心多寡會隨著其所投入程度、不確定性及自信程度而有所差異, 因此影響其因應的策略。李佳蓉(2008)的研究也發現, 擔心極少的自助旅遊者認為冒險是旅行的一部份, 故很少去思考因應對策, 相反地擔心較多的自助旅遊者, 所採取的因應策略就較多也較完善, 為避免旅遊不安必定做好完善的資訊蒐集、隨時保持警覺並盡量結伴旅遊, 若未做好防範好便不冒然旅遊。

依上述文獻推論, 不同個體、不同的旅程安排、不同的自助旅行經驗及程度, 所感受到的旅遊擔心也因此而有所差異, 且為了因應不同類型或程度的擔心, 所需採取的因應策略也將因此而有所差異。亦即, 自助旅遊者的旅遊擔心與因應策略可能會受其個人的特質、旅遊經驗的不同而有所差異。基此, 本研究的假設一及假設二推導如下:

H1 不同屬性的自助旅遊者會產生不同的旅遊擔心。

H2 不同屬性的自助旅遊者會採用不同的因應策略。

2.4.2 旅遊擔心與因應策略

如前所述, 旅遊擔心係指「個人企圖從心理角度解決對旅遊過程有關的不確定事件、且可能是負面結果的問題」(Svein et al., 2009)。也就是說, 當旅客在旅遊的過程中, 不論在旅遊前的計畫準備階段或在旅遊中, 由於旅遊屬於不確定性較高的產品, 旅遊過程都是須靠親身體驗才能一

一感受，故必然將面臨到一些讓旅客無法掌控、不確定且未知的事件，但面臨到這些無法控制、未知感時，旅客很可能會產生一連串與負面情緒相關的想法，即那些旅遊尚未發生的未知事件，其結果可能是負面的、不好的，為了化解這份負面想法，旅客會致力於用各種方法以解決問題（Svein et al., 2009；李佳蓉，2005；林書吉，2008）。

也就是說，旅客只要感受到旅遊擔心，由於無法忍受任何旅遊的過程、資訊、甚至突發安危等的不確定、目前的能力無法應付或預知未來走向時，就會努力的去採取各種方式或行為來因應問題，而因應指是個人藉由不斷改變認知或行為，來調適引起負擔或超過個人資源可控制的事件或需求（Lazarus & Folkman, 1984）。換言之，當自助旅遊者產生旅遊擔心(不論是外在事件或內在需求所造成)時，只要是自助旅遊者面對其能力無法應付或未能滿足而擔心時，為了解決問題或舒緩心情會不斷地採取行為上的努力或者轉換認知等不同方法去因應與解決心中的不安（Gmolch, 1982；Lazarus, 1966；White, 1974）。

古素瑩(2005)的研究顯示，一般自助旅行者最擔心的問題為擔心財物遭竊或行李遺失、如何安排並得到滿意的旅程、遭受恐怖份子攻擊或人身安全被侵犯等。而在因應策略方面，當面對人身安全的問題時，許多自助旅遊者會採取避免/或防禦性的行為來因應(Ferraro, 1996)，如避開危險的地區、帶防衛工具以降低安全受危害。為了達成滿意的旅程，許多自助旅遊者會採取積極的資訊蒐集方式，花大量時間、體力來搜尋相關資訊(古素瑩，2005)，或透過尋求協助的方式，直接向實體旅行社或相關機構，從事諮詢或委託代理規劃以降低旅遊的未知感(楊政樺、陳光華、李佳如，2007)。此外，自助旅遊者因不同文化、語言差異或語言不通、旅遊規劃安排不理想時，也會採取詢問經驗者或結伴同行等方式降低旅

遊擔心(古素瑩，2005)。也就是說，自助旅遊者因應不同的旅遊擔心會採取不同的因應策略，而旅遊擔心與因應策略間具有相關性。據此，本研究推導假設三與假設四如下：

H3 自助旅遊者因旅遊擔心的不同而採取不同的因應策略。

H4 自助旅遊者之旅遊擔心與其因應策略間有顯著相關性。

第三章 研究方法

本研究目的為探索不同自助旅遊者之旅遊擔心與因應策略。雖然自助旅遊日益受重視，但目前探討自助旅遊者之旅遊擔心與因應策略的相關研究卻多以女性為主，且僅針對旅遊安全之問題為多，可參照之實證研究極少，尤其是符合台灣國情的量表亦缺乏。因此，本研究首先利用質化方法瞭解自助旅遊者的旅遊擔心及其因應策略，並藉此發展量表利用量化方法確認自助旅遊者的的旅遊擔心及因應策略。

有鑑於此，本研究共分兩階段進行。第一階段研究主要是為了探索不同自助旅遊者的旅遊擔心與因應策略及發展量表。因此，此階段採質性方法，利用自由揭露法（Free Elicitation of Descriptive Adjectives），募集我國具有海外自助旅遊經驗者，挖掘自助旅遊者過去的旅遊過程最擔心之事項及因應方式的記憶，藉此讓自助旅遊者的旅遊擔心與因應策略突顯出來並具體化，以了解自助旅遊者的各種旅遊擔心與不同的因應策略，進而發展自助旅遊者之「旅遊擔心」及「因應策略」量表。第二階段則採問卷調查之量化方式，首先尋求此領域之專家提供意見並篩檢第一階段所發掘之問項，接著建立正式問卷，最後針對具本國具有海外自助旅遊者進行實地問卷調查，檢驗研究假說。研究流程圖整理如圖 3.1。

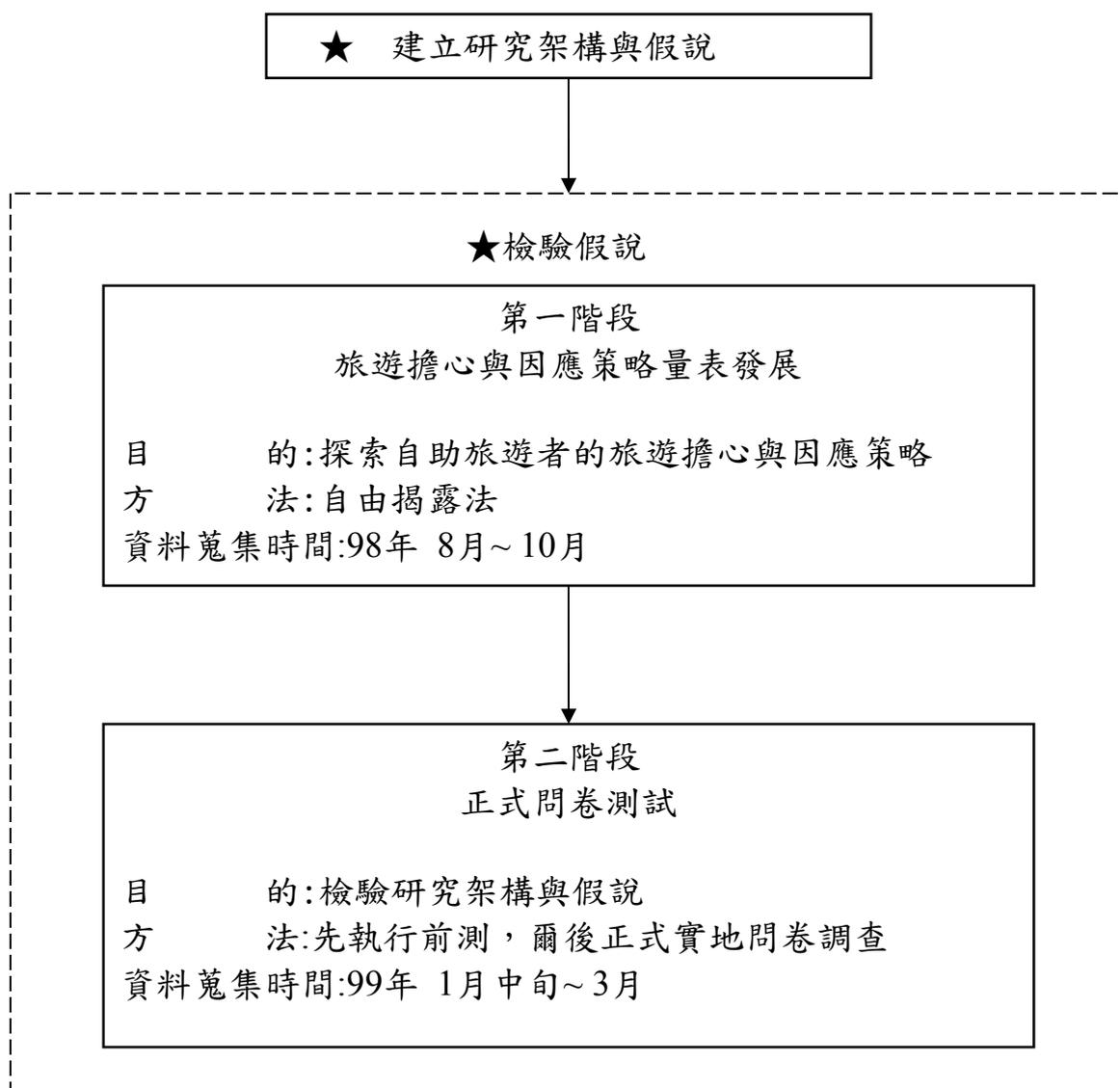


圖 3.1 研究流程圖
資料來源：本研究整理

3.1 觀念性結構與研究假設

3.1.1 研究架構

根據第二章文獻探討與假設推導的整理和歸納，提出本研究觀念性研究架構。研究架構包含個人屬性、旅遊擔心與因應策略。根據研究目的繪製研究架構圖如圖 3.2 所示：

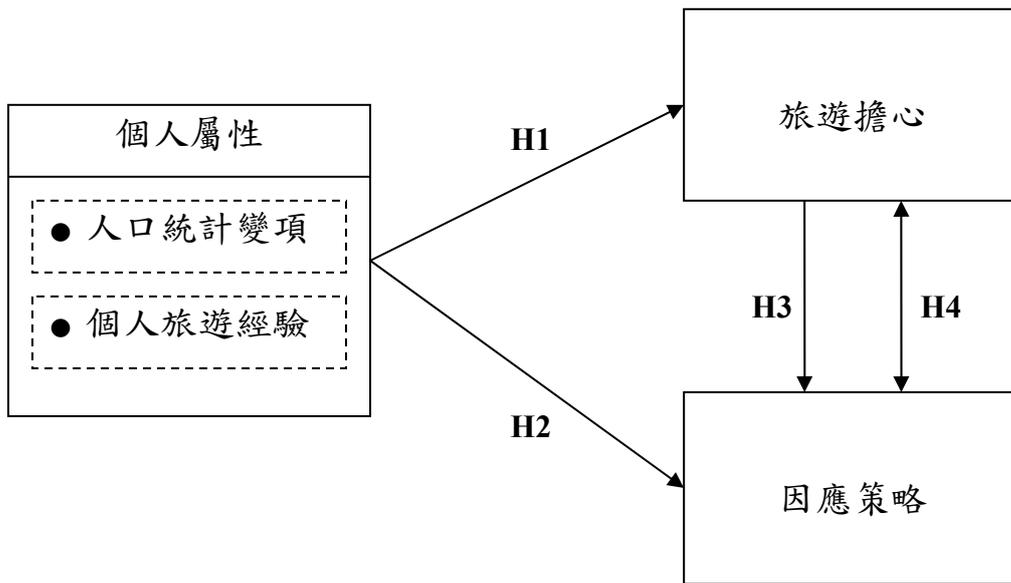


圖 3.2 研究架構圖

資料來源：本研究整理

3.1.2 研究假設

本研究根據文獻彙整、研究架構、研究目的，提出研究假設如下：

H1 不同的「個人屬性」在「旅遊擔心」上具有顯著差異。

H2 不同的「個人屬性」在「因應策略」上具有顯著差異。

H3 自助旅遊者因旅遊擔心的不同而採取不同的因應策略。

H4 自助旅遊者之旅遊擔心與其因應策略間具顯著相關性。

3.1.3 研究變項之操作型定義

本研究主要探討構面為自助旅遊者之旅遊擔心及因應策略，故將其
主要變項定義如下：

1. 旅遊擔心

本研究以Borkovec(1994)、Robinson、Pruzinsky & DePree(1983)與
Rundmo(2002)對擔心的概念為基礎，並參考Svein, Brun & Ogaard(2009)
學者對旅遊擔心之定義，將旅遊擔心操作型定義為「當自助旅遊者面對

旅遊過程未知的事件或受個人主觀因素所影響時，自助旅遊者將會產生一連串與負向情緒相關且無法控制的思想、認為其結果將為負面的，並致力於問題解決，以排除不好結果的發生」。

2. 因應策略

本研究整合Gmolch(1982)、Koplon & Stein(1984) Lazarus(1966)、White(1974)及蔣秀清、吳淑琬、黃財尉(2007)等學者對因應策略之概念。將因應策略的操作型定義為「當自助旅遊者面對旅遊過程未知感或因個人主觀因素所造成的困擾時，為解決旅遊問題、排除擔心，而依照本身的條件所採取的處理方式即為因應策略」。

3.2 第一階段研究—探索自助旅遊者之旅遊擔心與因應策略

3.2.1 研究設計

1. 研究方法 - 自由揭露法

本研究此階段主要目的在於探究我國自助旅遊者內心深層之旅遊擔心與因應策略，對於自助旅遊者而言，雖然自助旅行的好處有許多，可以節省旅行的開支，行程、時間可隨自身喜好彈性調整，又可深入瞭解當地風俗民情。但這樣的旅遊方式自主性相當強，從開始計畫旅遊到旅遊中，大半數的事物皆需要靠自己完成、處理、解決，故在自助旅遊的過程中，會遇到的擔心，絕對不會是片面之詞「我會擔心」如此而已，在不同自助旅行者擔心的背後，除了潛藏了自助旅遊者各種型態的擔憂及因應擔心的方式外，更近一步的業者亦可藉由瞭解自助旅遊者的擔心事項並從中改善觀光市場。因此，本研究以自由揭露法的理論觀點，利用自由揭露法 (Free Elicitation of Descriptive Adjectives) 來引發並探索不同自助旅遊者其自助旅遊經驗中的旅遊擔心及因應策略。

自由揭露法是一種瞭解個體行為的方法，在行銷領域的研究上經常被應用，主要是以文字聯想的方式（word association）探究個人的主觀認知及想法。Reilly（1990）即用自由揭露法衡量旅遊形象，藉此方式使受訪者用文字表達的方式激發個人最顯明的目標。獲得之結果較能符合受訪者真正的形象，也可避免研究者過於主觀或推測錯誤。自由揭露法蒐集與分析資料都較簡單，適用於郵件、電話、面訪調查（Reilly, 1990）。

2. 抽樣設計

在抽樣設計上，本研究採取立意及滾雪球抽樣，針對具有自助旅遊經驗者為對象，在對象採納部份，由於自助旅遊者的說法有許多種，早在 1970 年代即在美國造成流行（Weiss & Weiss, 1990），字源可能為英文“Backpacking”一字，指的是揹著背包徒步旅行，獨立旅行者(independent travelers)、背包客(backpackers)、年輕省錢旅行者(youth/budget tourists)都是自助旅遊者的同義詞(李佳蓉，2008)。廣義來說，凡是非參加旅行社舉辦之旅行團而自行出國的旅遊者，不論是單獨或結伴，不論是走路、騎車、或搭車，都算是自助旅行（周義隆，1993）。故本研究採行自助旅遊廣義概念，樣本即採取非參加旅行社舉辦之旅行團而自行出國的男、女性旅遊者為研究受訪對象。

3. 資料收集

問卷收集主要是利用開放式問卷方式進行問卷發放。問卷內容方面分為兩個部份，第一部份為旅遊擔心的說明，並要求受訪者回憶過去經驗中，在旅遊過程所遇到的旅遊擔心與因應擔心的方法。第二部份則是有關受訪者的基本資料，如：性別、婚姻狀況、職業、收入、教育程度、旅遊方式、近五年的旅遊經驗等(如附錄一)。在第一部分的問題內容上，為了使受訪者能更聚焦的表達，本研究將問題設定為自助旅遊者過去到

國外自助旅遊的經驗中，旅遊過程(即從旅遊計畫時到旅遊中)所遇到的旅遊擔心為何，以及會採取何種因應策略，共兩題開放式問題，並設定單題回應字數限制在 200 字以內。其問卷設計如下：

1.請敘述在您出國自助旅遊的過程(不論是在計畫準備階段或者在旅遊中)，您最擔心的事情是什麼?又如何因應這些擔心?

4.資料分析

蒐集資料後，則利用內容分析法將問卷結果進行分析。內容分析法是一種對大眾傳播訊息進行蒐集、觀察及分析的工具，常用於任何形式的文本類型，如書本、文件、甚至廣告內容、歌詞等皆可用來內容分析。即運用客觀的、系統及定量的描述，呈現出大多數人的真實看法(Neuman, 2005)。常用的計錄單位包含單字、語意、句子或段落、件數，例如可例用統計關鍵字在內容中的重複率以省視其目標的重要性等(王石番，1999)。因此，本研究採用此方法並邀請 3 位旅遊所研究生協助參予本階段結果之內容分析以共同商討達成共識，即將問卷所得內容進行關鍵字、語意的分析並與文獻理論做綜合歸納。最後的分析結果再經由旅遊所教授、自助旅遊協會人員與自助旅遊經驗豐富者等共 4 位人士審視分析結果之正確性。

3.2.2 結果分析與討論

1.受訪者的基本資料分析

依據抽樣設計進行問卷發放，受訪對象為透過滾雪球方式，經由具有自助旅遊經驗之個人、自助旅行協會人員、自助旅遊背包客網路社群，以及旅行社從業人員等，介紹與徵求適合的研究對象。抽樣時間自 98 年 8 月 20 日至 98 年 11 月 30 日，進行問卷發放。分別回收男性 52 位、女

性 56 位自助旅遊者的問卷填答，扣除填答不全者之無效問卷，總計男、女各 50 位，共 100 位有效樣本。如表 3.1 所示；

表 3.1 自助旅遊者基本資料之次數分配表

變項	內容	次數		百分比		變項	內容	次數		百分比	
		男	女	男	女			男	女	男	女
年齡	21 歲以下	2	3	4%	6%	教育程度	國小(含)以下	1	0	2%	0%
	21~30 歲	26	27	52%	54%		國中	0	0	0%	0%
	31~40 歲	11	8	22%	16%		高中(職)	4	3	8%	6%
	41~50 歲	7	11	14%	22%		專科	8	7	16%	14%
	50 歲以上	4	1	8%	2%		大學	17	30	34%	60%
婚姻狀況	未婚	41	33	82%	66%		研究所(含)以上	20	10	40%	20%
	已婚無小孩	8	5	16%	10%	平均月收入	15,000 元以下	9	8	18%	16%
	已婚有小孩	1	12	2%	24%		15001~30,000 元	12	23	24%	46%
目前職業	軍公教人員	8	4	16%	8%		30,001~45,000 元	9	9	18%	18%
	服務業	6	19	12%	38%		45,001~60,000 元	5	4	10%	8%
	工商業	16	8	32%	16%		60,001~75,000 元	6	2	12%	4%
	自由業	5	4	10%	8%		75,001~90,000 元	2	1	4%	2%
	家管	0	7	0%	14%		90,001~12,000 元	6	1	12%	2%
	學生	12	5	22%	10%		120,001 元以上	1	2	2%	4%
	其他	3	2	6%	4%	自助旅遊經驗 (近五年旅遊次數)	1~2 次	21	19	42%	38%
旅遊方式	獨自一人	15	0	30%	0%		3~4 次	13	15	26%	30%
	結伴同行	21	36	42%	72%		5 次以上	16	16	32%	32%
	兩者皆有	14	14	28%	28%						

資料來源:自行整理

2. 旅遊擔心與因應策略之內容與回答次數分析

經研讀過去文獻中的旅遊擔心及因應策略的理論為基礎，進行歸納分析每位受訪者的資料後，共規併為旅遊擔心(共 31 項)及因應策略(共 58 項)，詳細內容及回答次數如表 3.2 及表 3.3 所示。

「旅遊擔心」部分共有 31 項，讓受訪者感受最深的前五項旅遊擔心依次為「我會擔心財物遭竊或受詐欺」(31/100)(表示 100 位受訪者中有 31 位表示)、「我會擔心人身安全受威脅」(27/100)、「我會擔心當地交通

轉程及動線不熟」(26/100)、「我會擔心旅行相關手續及文件出錯」(15/100)及我會擔心迷路或與同伴失去聯繫(14/100)，說明了安全問題、旅遊手續安排是否完善及當地轉程、交通的熟悉度、迷路的突發狀況等，都可能是影響受訪者旅遊擔心的重要因素。

「因應策略屬性」部分亦分為 58 項，不考慮是因應何種旅遊擔心，受訪者感受最常使用的前五項因應策略分別為「我會準備地圖、工具書及路線規劃」(24/100) (表示 100 位受訪者中有 24 位表示)、「我會避免曝露在高危險深夜及區域」(15/100)、「我會提早準備確認無誤」(13/100)、「我會結伴同行、互相照應」(13/100)及「我會隨時提高警覺」(12/100)等因應策略，說明了自助旅遊者在面臨旅遊擔心時，以補強能力、避開危險、提前作好措施及準備好資訊的方式減少不確定性，或者是求助於人的方式來克服擔心及問題，都可能是自助旅遊者選擇因應旅遊擔心的重要因素。

表 3.2 自助旅遊者旅遊擔心之內容及回答次數表

內容		回答次數		
		男	女	總和
1	我會擔心計畫時與同伴商討行程有障礙	0	3	3
2	我會擔心旅行相關手續及文件出錯	2	13	15
3	我會擔心無法安排自己所認知的精彩行程	1	6	7
4	我會擔心因工作打斷我的旅遊行程	2	2	4
5	我會擔心旅遊預算及旅費不足	5	8	13
6	我會擔心可能會體力不足	0	1	1
7	我會擔心遇到生理不適及不便	1	5	6
8	我會擔心突然生病及受傷	3	2	6
9	我會擔心食物引發過敏或腸胃不適	0	4	4
10	我會擔心在當地產生時差或水土不服的問題	1	1	2
11	我會擔心登機的相關手續出錯	3	2	5
12	我會擔心是否會找不到登機門位置	0	1	1
13	我會擔心當地機場位置偏僻，夜間又需轉程	0	1	1
14	我會擔心當地轉程及動線不熟	4	22	26
15	我會擔心住宿地點不便或品質不佳	2	4	6
16	我會擔心預期的住宿品質與實際不符	2	3	5
17	我會擔心住房位置被安排的過度隱密	0	2	2
18	我會擔心住宿時被可疑人士敲門騷擾	0	2	2
19	我會擔心下榻的旅館無網路可聯繫	0	1	1
20	我會擔心外語的表達能力弱	5	8	13
21	我會擔心因風俗文化差異產生誤會	1	2	3
22	我會擔心人身安全受威脅	8	19	27
23	我會擔心財物遭竊或受詐欺	17	14	31
24	我會擔心天氣不良打亂旅遊行程及心情	7	4	11
25	我會擔心迷路或與同伴失去聯繫	3	10	14
26	我會擔心途中與旅伴產生爭執不合	0	2	2
27	我會擔心錯過班機或火車	4	4	8
28	我會擔心班機/火車誤點或停駛/停飛	6	0	6
29	我會擔心工作或家庭突然發生緊急狀況	2	1	3
30	我會擔心置身意外中	2	5	7
31	我會擔心所預期的景點與實際差距大或景點沒開放	1	0	1

註：括號()表示受訪者中有(N)人表示同意。

資料來源：自行整理

表 3.3 自助旅遊者因應策略之內容及回答次數表

	內容	回答次數		
		男	女	總合
1	與同伴商討若有障礙，我會配合他以避免爭執	0	2	2
2	與同伴商討若有障礙，我會積極商討以達成共識	0	3	3
3	住房位置被安排的過度隱密，我會積極向旅館爭取換房	0	1	1
4	雖然語言表達能力弱，我仍會勇敢表達就算是比手畫腳	0	2	2
5	在途中與旅伴產生爭執不合時，我會盡量配合主動讓步	0	2	2
6	擔心旅行相關手續或文件出錯，我會委託旅遊機構辦理或諮詢	1	2	3
7	擔心旅行相關手續或文件出錯，我會結伴經驗者陪同出國	0	3	3
8	當地機場偏僻又需夜間轉程，我會提早向當地旅館請求接駁	0	1	1
9	當地轉程及動線不熟時，我會立即詢問當地人士	1	0	1
10	住宿時若被可疑人士敲門騷擾，我會立即通知櫃檯協助	0	2	2
11	擔心自身安全受威脅，我會結伴同行、互相照應	4	9	13
12	若不幸置身於意外中，我會冷靜面對並主動求援	1	4	5
13	若不幸錯過班機或火車，我會保持冷靜主動求援	0	3	3
14	若不幸迷路或與同伴失去聯繫，我會保持冷靜主動求援	1	2	3
15	擔心工作或家庭發生緊急狀況，我會託親友幫忙並盡早回國	1	1	2
16	若無法安排自己認知的精采旅程，我會搜尋並參考經驗者的行程	2	6	9
17	擔心當地轉乘及動線不熟，我會透過網路事先查詢資訊	5	0	5
18	擔心住宿地點及品質不佳，我會搜尋資訊慎選口碑佳的住宿	1	7	8
19	預期的住宿品質與實際不符，我會搜尋資訊慎選口碑佳的住宿	2	3	5
20	擔心財物遭竊或詐欺，我會上網搜尋當地詐騙手法並謹惕	6	0	6
21	擔心風俗文化差異產生誤會，行前我會查清楚當地的民俗風情	2	2	4
22	擔心旅費或預算不足，我會說服自己不要亂買	0	2	2
23	有時差及水土不服的感受時，我盡量不讓不適的情緒影響自己	0	1	1
24	遇到生理不適及不便時，我盡量不讓不適的情緒影響自己	0	1	1
25	擔心自身安全受威脅，我會隨時提高警覺	1	5	6
26	擔心財物遭竊或受詐欺，我會隨時提高警覺	5	7	12
27	若天氣不良打亂行程及心情，我只能順應自然	5	3	8
28	當地景點與預期時有差距或沒開放，我會做好心理調適並隨處逛	2	0	2
29	擔心旅遊體力不足，我會安排體力可支付的行程	0	1	1
30	擔心遇到生理不適、受傷或生病，我會準備舒緩藥物出國	2	8	10
31	擔心食物引發腸胃不適或過敏，我會克制飲食不亂吃	0	1	1
32	擔心預算或旅費不足，我會安排合宜的行程配合預算	1	1	2
33	擔心預算或旅費不足，事前我會節省花費並努力存錢	2	4	6
34	擔心預算或旅費不足，我會帶國際信用卡出國	3	1	4

註：括號()表示受訪者中有(N)人表示同意。

資料來源：自行整理

(續)表 3.3 自助旅遊者因應策略之內容及回答次數表

	內容	回答次數		
		男	女	總和
35	擔心旅行相關手續及文件出錯，我會提早準備確認無誤	2	11	13
36	擔心工作打斷旅遊行程，我會提早準備確認無誤	1	2	3
37	擔心當地轉程或動線不熟，我會準備地圖、工具書及路線規劃	2	22	24
38	擔心語言表達能力弱，我會隨身攜帶翻譯機，紙筆及筆記	1	2	3
39	擔心語言表達能力弱，行前我會加強知識與能力	3	8	11
40	擔心自身安全受威脅，我會隨身攜帶自保工具或做好保護措施	2	0	2
41	擔心人身安全受威脅，我會先瞭解海外救援方式並購買旅遊保險	1	2	3
42	擔心財物遭竊或詐欺，我會先瞭解海外救援方式並購買旅遊保險	2	2	4
43	擔心天氣不良打亂行程及心情，我會事先查好天氣並帶足裝備	1	2	3
44	擔心錯過班機或火車，我會提早設定鬧鈴並請飯店提醒	3	0	3
45	擔心班機/火車誤點或停駛/停飛，我會在規劃時預留彈性時間	3	0	3
46	擔心班機/火車誤點或停駛/停飛，我會預先構思備用方案	2	0	2
47	擔心迷路或與同伴失聯，我會培養默契跟緊夥伴並約定會合地點	0	4	4
48	擔心迷路或與同伴失聯，我會隨身攜帶手機、住宿地址及地圖	1	10	11
49	擔心置身於意外中，我會事先針對難處理的問題提出解決方案	1	2	3
50	擔心生理不適及不便，我會避免生理不適期間出國	1	2	3
51	擔心語言表達能力弱，我會選擇放棄或以母語國為旅行地點	0	2	2
52	擔心人身安全受威脅，我會避免曝露在高危險深夜及區域	5	10	15
53	擔心人身安全受威脅，我會行事低調，避免穿戴名貴或衣著暴露	3	5	8
54	擔心財物遭竊或受詐欺，我秉持錢不露白，身上也不帶太多錢	2	2	4
55	擔心財物遭竊或受詐欺，我會將財物分放讓風險分散	1	4	5
56	擔心財物遭竊或受詐欺，我會將證件正本妥善置放並影印備份攜帶	2	4	6
57	擔心天氣不良打亂行程及心情，我會多規劃室內行程	2	2	4
58	擔心班機或火車及班次誤點，我會盡量提早時間搭乘	3	0	3

註：括號()表示受訪者中有(N)人表示同意。

資料來源:自行整理

3.3 第二階段－問卷調查

3.3.1 問卷設計

本研究施測問卷的量表為綜合文獻與自行發展的旅遊擔心與因應策略所產生的量表。經由第一階段質性研究的結果，和文獻的整理歸納後自行初步編制完成初稿，其中旅遊擔心量表共為 30 題、因應策略量表為 54 題。另外，量表之測量方式皆根據李克特 (Likert Scale) 之五點尺度

量表模式，給予五種不同程度對於旅遊擔心與因應策略的認同感受。1 表示“很不同意”，2 表示“不同意”，3 表示“普通”，4 表示“同意”，5 表示“非常同意”，並分別計 1 分、2 分、3 分、4 分、5 分計分。得分愈高，表示受試者對該項旅遊擔心與因應策略的感受愈強烈。

在量表初步完成後，邀請 10 位專家，包含 2 位旅遊所教授、6 名旅遊所所研究生，以及臺北市自助旅行協會(TITA)理事長張女士、臺北市自助旅行協會(TITA)講師林先生，協助進行量表修正與評估，一方面評估其適切性與實用性，一方面檢驗量表題項的可閱讀性，以建立本量表的內容效度。第一次為旅遊所教授及旅遊所研究生進行量表修正及評估，共刪減旅遊擔心量表不適用或須合併題項共 5 題、因應策略量表 5 題，第二次由自助旅遊協會理事長及協會講師進行量表修正評估，共修正旅遊擔心 2 題的內容語意並將 2 題內容相似之題項合併為 1 題，因應策略方面則增加 2 題題項，合併題組及刪減後共刪除 4 題。最後，確立旅遊擔心量表題目共為 24 題，因應策略量表共為 47 題。

1.前測

本研究於 98 年 12 月再採滾雪球方式，徵求具出國自助旅遊經驗的自助旅行者進行前測，共計 50 位(包含 19 位男性、31 位女性)。問卷回收後，進行信效度檢驗，刪除不適當題項。由於 Cronbach's α 值是目前判別信度最常使用的檢測方式。故本研究在進行信度檢測即用 Cronbach's α 值作為衡量依據。並根據「項目刪除時的 Cronbach's α 」結果，作為刪除的依據。若題項刪除後能明顯提升 Cronbach's α 值，則予以刪除。接著進行問卷最後的修正與設計。問卷修定結果如表 3.4。

正式問卷共分成三部份；第一部分為「旅遊擔心」、第二部份為「因應策略」、第三部份為「自助旅遊者基本資料」(如附錄一)。

表 3.4 量表修訂後結果

研究量表	原有題數	修正後題數	修正後之 Cronbach's α 值
旅遊擔心	24	22	0.915
因應策略	47	42	0.930

3.3.2 抽樣設計與資料蒐集

1. 研究對象

本研究針對具有出國自助旅遊經驗的自助旅遊者進行問卷調查，如前所述，本研究參考許義忠(1993)為自助旅遊所作的定義並將自助旅行者定義為，「所有非參加旅行社舉辦之旅行團的套裝旅遊而自行出國旅行之旅客，不論半自助旅遊或全自助旅遊皆是自助旅遊者」。目前台灣主要據自助旅行推廣或諮詢工作團體大致以中華民國自助旅行協會、台北市自助旅行協會、中華民國台灣國際青年之家、V1492 旅行與閱讀俱樂部具規模且專業之機構，不但能協助給予豐富的旅遊諮詢外，並不定時地舉辦自助旅遊講座讓自助旅遊者共同分享經驗及增長知識。

在社群部分，目前較活耀、知名度亦高者為「背包客棧」一開站至今約 36 萬位會員、26 萬個旅遊主題，文章篇數高達約 20 萬篇，有關背包客棧詳細資訊，請至背包客棧自助旅行論壇網站查詢 (<http://www.backpackers.com.tw/forum/>)。而「自助旅遊背包客」為具潛力積極推廣自助旅遊之社群，以 7005 位會員持續增加中，每月固定舉辦北中南各場之旅行同好聚會，除了有不同主題的旅遊達人經驗分享，更藉由聚會的經驗交流方式，鼓勵並協助會員靠自身力量實現環遊世界的夢想，其相關資訊請至自助旅行背包客之社群網站查詢 (http://www.facebook.com/group.php?gid=116885329947&v=app_2392950137&ref=ts/)。

因此，本研究的受訪對象則透過自助旅行諮詢中心(V1492 旅行與閱讀俱樂部)、臺北市自助旅行協會、中華民國自助旅行協會等、背包客棧、自助旅遊背包客(T.B.G.)等網路社群及旅行社從業人員的協助發放問卷給其協會成員或顧客，以募集到適合的研究對象。其中，填答者皆是前往自助旅行資訊中心查詢自助旅行相關資訊、參與自助旅行講座或自助旅遊網路社群之有意願熱心幫助填答的自助旅遊者。

2. 樣本大小

樣本規模大小常見標準為 Bentler 與 Chou (1987) 所建議的，樣本數應為估計參數之 5 倍以上。此外，Kerlinger 與 Lee (2000) 建議若需進行因素分析的研究樣本數，也應至少為問項題數的 10 倍，Nunnally 與 Bernstein (1994) 則認為至少需 5 倍。

有鑑於此，本研究以總測量題目數 71 題之 5 倍以上為原則，有效問卷預計有 355 份，加上廢卷的考量，共計發放 480 份問卷，包含回收不到的問卷 30 份及剔除填答不完整及不符合研究樣本之無效問卷計 27 份，共得有效問卷 423 份。

3. 資料分析方法

問卷回收後，即進行資料篩選、編碼、登錄及統計分析工作。分析方法主要採取電腦統計分析軟體 SPSS12.0 進行探索性因素分析、信度分析、集群分析、Anova 差異性分析與典型相關分析，以描述樣本的分佈情形及瞭解樣本的基本特質，並檢驗測量問卷一致性。

第四章、實證結果分析

本研究將針對研究樣本進行資料分析，首先進行樣本結構分析，接著進行探索性因素分析、信度分析、Anova 差異性分析、集群分析及典型相關分析等，並進行假設檢驗與探討。

4.1 樣本結構分析

本研究以具出國自助旅遊經驗的自助旅遊者為樣本，於 99 年 1 月中旬至 3 月間，共一個半月的時間，透過自助旅遊相關協會團體與業者進行問卷發放。總計發發放 480 份問卷，刪除回收不到之問卷 30 份及答題不完整之無效問卷 27 份，有效問卷共計 423 份問卷，有效問卷率達 85%。

4.1.1 基本資料分析

本研究之人口統計變數包括「性別」、「年齡」、「婚姻狀況」、「職業」、「教育程度」、「平均月收入」共六項。樣本基本屬性分析結果如表 4.1 所示，受訪自助旅遊者樣本中，男性佔 25.3%，女性佔 74.3%，女性佔多數；在年齡的分佈中，主要以 21-30 歲為多數佔 53.4%，其次是 31-40 歲佔 20.3%；婚姻狀況上，主要以未婚為多數佔 85.8%；在職業方面，學生佔 30.7%、非學生之在職人士共佔 65.6%；在教育程度方面以大學學歷 62.6% 佔多數；在平均月月收入方面以 18,000 元以下最多佔 35.4%，其次是 30,001 至 45,000 元佔 23.4%。

綜合上述，本研究抽取之樣本有七成是女性自助旅遊者，此樣本比例與過去同樣以自助旅遊者為研究中的抽樣比例及現況大致相符。例如，周義隆（1993）抽樣比例為男性佔 30%，女性佔 70%；楊國勳（2005）抽樣比例為男佔 21.1%，女佔 78.9%。此外，本研究訪問台北市自助旅遊協會及中華民國旅行協會之負責人均表示，據已往經驗，參予協會所辦的自助行程或前來諮詢之自助旅遊人口比例以女性為主，男比女之比例

大約為 3 比 7。同時，本研究之樣本分佈狀況也大致與曾煥玫(2000)之個案訪談研究相似，以青壯年(較不喜愛限制得旅遊行程)、未婚(擁有較多的閒暇時間無需照顧子女的負擔)及高學歷之教育程度(知識程度較高有能力自行出國旅遊)偏多。此外，本研究之樣本其職業集中於學生族群、月收入為 1 萬 8 千元以下居多，這些也都符合自助旅遊者具有節省旅遊預算需求之特性。

表 4.1 人口統計變項之次數分配表

人口統計變項		樣本數	比例%	人口統計變項		樣本數	比例%
性別	男性	107	25.3%	平均 月 收 入	18,000元以下	136	32.2%
	女性	316	74.7%		18,001~30,000元	83	19.6%
年齡	21歲以下	15	3.5%		30,001~45,000元	99	23.4%
	21~30歲	284	67.1%		45,001~60,000元	60	14.2%
	31~40歲	86	20.3%		60,001~75,000元	27	6.4%
	41~50歲	28	6.6%		75,001~100,000元	15	3.5%
	50歲以上	10	2.4%		100,001元以上	3	0.7%
婚姻	已婚，無子女	35	8.3%	目前 職 業	學生	130	30.7%
	已婚，小孩未獨立	16	3.8%		軍警人員	3	0.7%
	已婚，小孩已獨立	7	1.7%		公務人員	17	4%
	未婚	363	85.8%		教師	35	8.3%
	其他	2	0.5%		農林漁牧業	4	0.9%
教育程度	國小(含)以下	0	0%		工業	12	2.8%
	國中	0	0%		商業	80	18.9%
	高中(職)	10	2.4%		自由業	66	15.6%
	專科	20	4.7%		家管	7	1.7%
	大學	265	62.6%		已退休	8	1.9%
	研究所(含)以上	128	30.3%		其他	61	14.4%

資料來源:本研究整理

4.1.2 自助旅遊者之旅遊經驗分析

本研究之旅遊經驗包含「最近五年出國自助旅遊的次數」、「獨出國自助旅行的次數」、「通常與誰前往自助旅行」、「過去最常自助旅行的旅遊地區」、「自助旅行的主要目的」、「通常自助旅遊的方式」、「通常在旅遊中所扮演的角色」、「通常自助旅遊的天數」及「計畫旅遊準備時間」共九項。

樣本旅遊經驗分析結果如表4.2 所示，受訪自助旅遊者樣本中，在我最近五年出國自助旅遊的次數以二次為多數佔49.1%；獨自自助旅遊次數上，以未曾去過43.0%佔多數，其次為一次佔18.7%；在通常與誰自助旅遊的部份，主要與朋友一起自助旅遊佔多數佔58.4%；過去最常自助旅遊的地區以東北亞佔35.5%為主，其次是東南亞21.7%和歐洲20.1%居多；而自助旅遊主要目的方面以瞭解異國文化及拓展國際觀佔46.3%為最多，其次是避開公事或家務事，放鬆心情佔16.3%；自助旅行方式上，以全自助旅行(全程自己包辦)為主，佔70.7%；而旅遊中所扮演的角色方面，以主要計劃者為主佔58.2%，其次是採分工合作佔32.9%；在通常自助旅遊天數上以6-8天佔33.1%為多數；而大約在出發前多久開始計畫出國旅遊上(計畫準備時間)以2-3個月為主佔44.7%，其次是1個月以內佔24.1%。

由上述可發現，本研究所抽樣之自助旅遊者偏好與朋友們結伴旅行增加旅遊的歡樂感，也希望能主導計畫旅行或與朋友們分工合作，雖然他們通常都選擇同屬亞洲地區旅遊氣候、習性相似的地區旅遊，但缺非選擇華人地區，而是以不同語言及文化的國家為主，如東北亞、東南亞等地區，以利於瞭解異國文化，擴展國際觀。

表 4.2 自助旅遊者之旅遊經驗表

個人旅遊經驗		樣本數	比例%	個人旅遊經驗		樣本數	比例%
近五年自助旅遊次數	未曾去過	3	0.7%	最常自助旅遊的地區	東北亞	150	35.5%
	一次	107	26.7%		東南亞	92	21.7%
	二次	197	49.1%		中國大陸	57	13.5%
	三次	38	9.5%		美洲	28	6.6%
	四次	22	5.5%		紐澳	9	2.1%
	五次以上	34	8.5%		歐洲	85	20.1%
獨自自助旅遊次數	未曾去過	182	43.0%		中東	2	0.5%
	一次	79	18.7%		非洲	0	0%
	二次	50	11.8%		自助旅遊主要目的	瞭解異國文化及拓展國際觀	196
	三次	35	8.3%	避開公事或家務事，放鬆心情		69	16.3%
	四次	5	1.2%	拜訪親友或想認識新朋友		15	3.5%
	五次以上	72	17.0%	購物		37	8.7%
通常與誰自助旅遊	無，我都獨自旅行	61	14.4%	實現環遊世界的願望		50	11.8%
	家庭成員	99	23.4%	洽公、業務考察或開會		6	1.4%
	朋友	247	58.4%	學習知識或語言		6	1.4%
	網路徵伴	11	2.6%	挑戰自我	29	6.9%	
	其他	5	1.2%	其他	15	3.5%	
旅遊方式	半自助旅行	124	29.3%	自助旅遊天數	5天以下	108	25.5%
	全自助旅行 (全程自己包辦)	299	70.7%		6-8天	140	33.1%
旅遊扮演角色	主要計劃者	246	58.2%		9-10天	44	10.4%
	採分工合作	139	32.9%		11-15天	62	14.7%
	偶爾參與討論	32	7.6%	16天以上	69	16.3%	
	完全依賴同伴	6	1.4%	計畫準備時間	2星期以內	20	4.7%
			1個月以內		102	24.1%	
			2-3個月		189	44.7%	
			4-6個月		68	16.1%	
				半年以上	44	10.4%	

資料來源:本研究整理

4.2 信、效度分析

本研究利用探索性因素分析，建立量表之構面效度，並採 Cronbach's α 係數值進行信度驗證。

4.2.1 探索性因素分析與信度分析

在進行因素結構前，先利用 KMO(Kaiser-Meyer-Olkin)取得適當參數，若 KMO 值係數越大，表示變項間相關程度越適合進行因素分析。同時也利用 Bartlett's 球形檢定以檢驗因素分析的可行性。抽樣適合性結果如表 4.3 所示。旅遊擔心量表與因應策略量表之 Bartlett's 球形檢定結果顯示，兩組量表之所有變項的近似卡方值均顯著，代表適合進行因素分析。Kaiser(1974)之 KMO 統計量數之判斷準則如下，KMO 值最好在 0.8 以上屬於良好，若在 0.7 以上勉強可以接受，若低於 0.6 以下，則量表不宜進行因素分析。

表 4.3 因素分析抽樣適合性

研究量表	KMO 值	Bartlett 檢定		
		近似卡方值	自由度(DF)	顯著性
旅遊擔心	0.908	3529.192	231	0.000
因應策略	0.891	5745.611	861	0.000

資料來源:本研究整理

因素萃取主要採探索性因素分析之主成分分析法，採最大變異法 (Varimax) 進行直交轉軸，並選擇特徵值 (Eigenvalue) 大於 1，以決定因素構面數。另外，考量本研究之有效樣本數，以因素負荷量絕對值大於 0.5 為變數選取準則，最後以各因素構面之代表意義及共同之特質為命名依據(Hair, Anderson, Tatham & Black, 1998)。

1. 自助旅遊者之旅遊擔心之因素分析與信度分析

本研究針對旅遊擔心量表中的 22 個題項進行探索性因素分析，採最大變異法直交轉軸，並根據上述之因素判斷準則，共刪除 4 個題項，共萃取出四個構面。累積解釋能力達 57.522 %，因素負荷量在 0.503 ~ 0.819 之間。四個構面分別命名為「旅遊聯繫問題」、「突發狀況」、「健康狀況」、「規劃事宜」。

在信度分析部份，本研究以 Cronbach's α 值檢測研究變數與構面的信度值，結果顯示，「旅遊聯繫問題」、「突發狀況」、「健康狀況」與「規劃事宜」四個構面，信度值分別為 0.776、0.855、0.722 與 0.354，量表總體信度值為 0.897。此外，因為「規劃事宜」構面信度不佳，信度值為 0.354，不符合 Nunnally (1978)所建議的 Cronbach's α 值至少需大於 0.5，最好大於 0.7 之標準，故將「規劃事宜」整個構面去除。去除後，本研究之旅遊擔心共分為「旅遊聯繫問題」、「突發狀況」、「健康狀況」三個構面，量表整體信度為 0.893。顯示量表信度良好，具有內部一致性。結果如表 4.4 所示。

表 4.4 旅遊擔心之因素分析及信度分析表

構面	構面內容	因素 負荷量	特徵值	解釋 變異量(%)	Cronbach's α
旅遊 聯繫 問題	8.我會擔心登機事宜出錯(如:登機位置、出入境手續)	0.507	2.790	15.498	0.776
	10.我會擔心不熟悉當地交通及動線	0.604			
	11.我會擔心住宿交通不便、品質不佳	0.503			
	12.我會擔心下榻的旅館無網路可聯繫	0.752			
	13.我會擔心外語的表達能力弱	0.561			
	14.我會擔心因風俗文化差異產生誤會或感到被歧視	0.534			
突發 狀況	16.我會擔心天候變化以致行程被延誤必須變更	0.604	3.417	18.983	0.855
	17.我會擔心迷路或與同伴失去聯繫	0.510			
	18.我會擔心錯過班機或火車	0.571			
	20.我會擔心旅遊期間家庭或工作發生緊急狀況	0.728			
	21.我會擔心旅遊期間發生意外	0.819			
	22.我會擔心班機/火車誤點或停駛/停飛	0.757			
健康 狀況	4.我會擔心自己的體力不足	0.639	2.368	13.157	0.722
	5.我會擔心遇到身體不適	0.597			
	6.我會擔心在當地產生時差的問題	0.743			
	7.我會擔心飲食不合或水土不服	0.699			
規劃 事宜	1.我會擔心旅行手續及文件出錯	0.577	1.779	9.884	0.354
	3.我會擔心旅遊預算及旅費不足	0.717			
累積總解釋變異量：57.522 %					
量表整體信度：0.897					

資料來源:本研究整理

2. 自助旅遊者之因應策略之因素分析與信度分析

本研究針對旅遊擔心量表中的 42 個題項進行探索性因素分析，採最大變異法直交轉軸，並根據上述之因素判斷準則，共刪除 26 個題項，共萃取出五個構面。累積解釋能力約達 60%，因素負荷量在 0.579 ~ 0.829 之間。五個構面分別命名為「結伴同行」、「事前資訊蒐集與準備」、「尋求當地人士協助」、「自我防範」與「預算控制」。

在信度分析部份，本研究以 Cronbach's α 值檢測研究變數與構面的信度值，結果顯示，「結伴同行」、「事前資訊蒐集與準備」、「尋求當

地人士協助」、「自我防範」與「預算控制」五個構面，信度值分別為 0.622、0.684、0.594、0.686 與 0.713，量表總體信度值為 0.765。故整體構面信度值皆符合 Nunnally(1978)所建議的 Cronbach's α 值至少需大於 0.5，最好大於 0.7 之標準。顯示量表信度良好，具有內部一致性。結果如表 4.5 所示。

表 4.5 因應策略之因素分析及信度分析表

名稱	構面內容	因素負荷量	特徵值	解釋變異量(%)	Cronbach's α
結伴同行	2.擔心手續或文件出錯，我會部份委託旅行業者辦理或諮詢	0.666	1.763	11.020	0.622
	3.擔心手續或文件出錯，我會找較有經驗的人同行	0.771			
	13.擔心人身安全或財物遭竊我會結伴同行、互相照應	0.768			
蒐集與準備事前資訊	8.我會先查詢當地風情並入境隨俗，以免產生誤會或被歧視	0.614	2.037	12.732	0.684
	10.我會透過網路事前先查詢資訊	0.806			
	11.我會準備地圖、工具書及做好路線規劃	0.772			
人士尋求當地協助	9.當不熟悉當地交通或動線時，我會立即詢問當地人士	0.598	1.618	10.113	0.594
	24.當錯過班機或火車時，我會請求當地友人或善心人士協助	0.720			
	27.當與旅伴失去聯繫時，我會主動就近請求當地人士協助	0.772			
自我防範	15.我會隨身攜帶防範工具	0.720	2.107	13.169	0.686
	19.我會上網搜尋當地犯罪手法並自我警惕	0.716			
	20.我會將財物分散置放並避免帶太多錢在身上	0.689			
	21.我會將證件正本妥善放置，並影印備份隨身攜帶	0.579			
預算控制	40.我會說服自己不要亂買	0.829	2.066	12.915	0.713
	41.我會安排合宜的行程以配合預算	0.797			
	42.事前我會節省花費並努力存錢	0.696			
累積總解釋變異量：59.949 %					
量表整體信度：0.765					

資料來源:本研究整理

4.3 旅遊擔心與因應策略之描述性分析

4.3.1 旅遊擔心分析

本研究將旅遊擔心共分為「旅遊聯繫問題」、「突發狀況」、「健康狀況」三個子構面，共16題問項。由表4.6中可知，各問項平均數最高之前五項分別為「我會擔心錯過班機或火車」、「我會擔心遇到身體不適」、「我會擔心不熟悉當地交通及動線」、「我會擔心旅遊期間發生意外」及「我會擔心班機/火車誤點或停駛/停飛」五項。

而在三構面中，又以擔心「突發狀況」為得分最高，平均數為3.543；最低為擔心「健康狀況」平均數為2.955。由此可知自助旅遊者們擔心的問題較偏向旅途中將發生且無法掌控的突發狀況，其中以交通突發問題為多。此外，雖然健康狀況構面總分略顯低分，但自助旅遊者擔心旅程中遇到身體不適的問題得分卻偏高，推論是由於自助旅遊各方面都需靠自己，健康便成為自助旅遊時缺一不可的條件，所以若身體不舒服、生病，就會影響旅遊的心情及外，美好的旅程也會因此而大打折扣。

4.3.2 因應策略分析

自助旅遊者的因應策略方面，本研究共分為「結伴同行」、「事前資訊蒐集與準備」、「尋求當地人士協助」、「自我防範」與「預算控制」五個子構面，共16個問項。由表4.7中可知，各問項平均數最高之前五項分別為「我會透過網路事前先查詢資訊」、「我會準備地圖、工具書及做好路線規劃」、「我會將財物分散置放並避免帶太多錢在身上」、「我會安排合宜的行程以配合預算」及「事前我會節省花費並努力存錢」五項。

在三個因應策略構面中，以「事前資訊蒐集與準備」為得分最高，平均數為4.263；由此可瞭解自助旅遊者在出發前較偏向去主動增加自己

的知識或蒐集各種旅遊資訊，以避免日後旅遊產生不必要的問題，預期能讓困擾減低。

表 4.6 旅遊擔心構面描述性分析表

構面	題 項	平均數	標準差	構面 平均數	構面 標準差
旅遊 聯繫 問題	8.我會擔心登機事宜出錯(如:登機位置、出入境手續)	3.002	1.195	3.141	0.726
	10.我會擔心不熟悉當地交通及動線	3.567	0.988		
	11.我會擔心住宿交通不便、品質不佳	3.447	0.955		
	12.我會擔心下榻的旅館無網路可聯繫	2.910	1.130		
	13.我會擔心外語的表達能力弱	3.052	1.076		
	14.我會擔心因風俗文化差異產生誤會或感到被歧視	2.870	0.978		
突發 狀況	16.我會擔心天候變化以致行程被延誤必須變更	3.707	0.938	3.543	0.768
	17.我會擔心迷路或與同伴失去聯繫	3.430	1.048		
	18.我會擔心錯過班機或火車	3.667	1.002		
	20.我會擔心旅遊期間家庭或工作發生緊急狀況	3.395	1.022		
	21.我會擔心旅遊期間發生意外	3.546	1.043		
	22.我會擔心班機/火車誤點或停駛/停飛	3.511	1.000		
健康 狀況	4.我會擔心自己的體力不足	2.733	1.054	2.955	0.736
	5.我會擔心遇到身體不適	3.615	1.028		
	6.我會擔心在當地產生時差的問題	2.544	0.909		
	7.我會擔心飲食不合或水土不服	2.929	0.981		

資料來源:本研究整理

表 4.7 因應策略之描述性分析表

構面	題 項	平均數	標準差	構面 平均數	構面 標準差
同結 行伴	2.擔心手續或文件出錯，我會部份委託旅行業者辦理或諮詢	3.615	0.969	3.679	0.709
	3.擔心手續或文件出錯，我會找較有經驗的人同行	3.357	0.963		
	13.擔心人身安全或財物遭竊我會結伴同行、互相照應	4.066	0.887		
與訊 準備 事前 蒐集 資	8.我會先查詢當地風情並入境隨俗，以免產生誤會或被歧視	3.941	0.790	4.263	0.547
	10.我會透過網路事前先查詢資訊	4.442	0.624		
	11.我會準備地圖、工具書及做好路線規劃	4.407	0.671		
協地 助 人 士 當	9.當不熟悉當地交通或動線時，我會立即詢問當地人士	4.161	0.724	3.939	0.566
	24.當錯過班機或火車時，我會請求當地友人或善心人士協助	3.811	0.777		
	27.當與旅伴失去聯繫時，我會主動就近請求當地人士協助	3.846	0.783		
防自 範 我	15.我會隨身攜帶防衛工具	3.083	0.966	3.739	0.655
	19.我會上網搜尋當地犯罪手法並自我警惕	3.546	0.952		
	20.我會將財物分散置放並避免帶太多錢在身上	4.274	0.742		
	21.我會將證件正本妥善放置，並影印備份隨身攜帶	4.054	0.968		
控預 制算	40.我會說服自己不要亂買	4.118	0.832	4.182	0.605
	41.我會安排合宜的行程以配合預算	4.265	0.672		
	42.事前我會節省花費並努力存錢	4.163	0.766		

資料來源:本研究整理

4.4 差異性分析

本研究以獨立樣本 t 檢定及單因子變異數分析(One-Way ANOVA)檢驗自助旅遊者之個人屬性(包括人口統計變項及個人旅遊經驗)在旅遊擔心及因應策略各構面間是否有顯著差異。並採用Scheffe事後檢定，以了解不同的個人屬性在這些構面上的差異為何。

本研究發現，自助旅遊者的旅遊擔心在人口統計變項部份，除了在教育程度上無差異外，其他變數均具有顯著差異；在個人旅遊經驗部份，亦除了自助旅遊主要目的、旅行方式及出發前準備期等部份無差異外，其他變數均具有顯著差異。另外，自助旅遊者的因應策略在人口統計變項部份，除了在教育程度、職業、月收入等無差異外，其他變數均具有顯著差異；而在個人旅遊經驗部分，各變數均具有顯著差異，以下就Scheffe事後檢定後具有顯著差異部份詳述之。

4.4.1 驗證假設 H1—個人屬性與旅遊擔心之差異

1. 人口統計變項在旅遊擔心構面間之差異

(1) 性別

從表 4.8 可看出，性別在旅遊擔心各構面中，僅在「健康狀況」構面具顯著差異，且女性擔心程度高於男性。由於生理構造差異下，女性的體能狀況相對於男性就會比較差一點。除此之外，旅遊中可能不巧還會遇及生理期不適的問題，因此女性會比男性來的擔心自身的健康狀況。

(2) 年齡

從表 4.8 可看出，年齡在旅遊擔心各構面均具有顯著差異。在「旅遊聯繫問題」及「突發狀況」構面，年齡愈輕者(30 歲以下)擔心程度高於年齡愈高者(30~40 歲、甚至 41~50 歲)。推論是由於人生歷練較豐富且設想的比較周到，中年的自助旅遊者較不擔心旅遊相關的聯繫及突發問

題，危機處理的能力也比青年自助旅遊者來的成熟。從中也看出年輕的自助旅遊者，不論是對於交通住宿聯繫、文化語言上的聯繫甚至是 y 世代不可或缺的網路聯繫各方面，都是非常在意的。

(3) 婚姻狀況

從表 4.8 可看出，婚姻狀況在旅遊擔心的「旅遊聯繫問題」及「突發狀況」構面中具顯著差異，並且兩構面中都是未婚者擔心程度高於已婚無子女者。可能是由於相較於已婚無子女的人，未婚並不如已婚者已脫離父母自立組一個新的家庭，故許多事情是必須與家中交代的，為了避免使人擔心，所以會更加在意聯繫與突發的問題。

(4) 職業

從表 4.8 可看出，職業在旅遊擔心的「旅遊聯繫問題」及「突發狀況」構面中具顯著差異，且均表示學生的擔心程度高於自由業，由於自由業者生活較自由，自助旅行時較不會像一般受僱於公司者，發生因臨時狀況而旅程被迫中斷的情形。而除了學生在學習的階段，語言能力可能稍欠缺、且為節省旅費，住宿亦不太可能選擇品質地點佳的高檔飯店入住，同時由於年紀輕，處理狀況的方法、態度相對欠缺成熟，且學生多成群活動，相較之下就比較可能發生與同伴失聯或走散的情形，故較擔心。

(5) 月收入

從表 4.8 可看出，月收入在旅遊擔心的「旅遊聯繫問題」及「突發狀況」構面中具顯著差異，收入較低者擔心程度高於收入較高者，可能是資金較少，安全感因此也跟著降低。收入較高者由於收入較多，可運用的資金也較多，若遭遇錯過班機的突發狀況，亦可以再訂下一次班機，但相對於收入低者，由於資金較少，可能就沒有多餘的錢可以來運用

2. 個人旅遊經驗在旅遊擔心構面間之差異

(1) 近五年自助旅遊次數

從表4.9 可看出，近五年自助旅遊次數在旅遊擔心的「旅遊聯繫問題」構面中具顯著差異，其中三次以下者的擔心程度高於五次以上者，表示自助旅遊次數越多的人，可能經驗豐富、較能適應異地交通、文化，語言能力也不會太差，自然比經驗較少者容易應對各種問題。

(2) 獨自自助旅遊次數

從表4.9 可看出，近五年自助旅遊次數在旅遊擔心各構面中均具顯著差異，且獨自自助旅遊次數中低者(3次以下)的擔心程度高於獨自自助旅遊次數豐富者(5次以上)，此推論與上述自助旅遊經驗的部份大致相同，即獨自自助旅遊次數豐富的人，推論個性較獨立，若發生問題也能獨自處理應對，並將問題當作是一次寶貴的經驗，故極少會擔心任何問題。而獨自自助旅遊次數中低者，由於歷練沒有如此豐富，許多狀況都在學習中，故仍會有旅遊擔心。

(3) 通常與誰前往自助旅遊

從表4.9 可看出，通常與誰前往自助旅遊在旅遊擔心各構面中，均具顯著差異，且通常與家庭成員或朋友自助旅遊的自助旅遊者擔心程度高於皆獨自自助旅遊的自助旅遊者，由於習慣獨自自助旅遊的人經驗較豐富，任何狀況都能獨自處理，而習慣於家庭成員或朋友的自助旅遊者，相較起來較沒那麼獨立，且旅遊中也需要顧及同行者，故各方面擔心的程度均較高。

(4) 最常自助旅遊的地區

從表4.9 可看出，最常自助旅遊的地區在旅遊擔心之「旅遊聯繫問題」構面上具有顯著差異，且常去中國大陸旅遊者的擔心程度高於常去歐洲

國家者，推論可能是中國大陸地區較沒有歐洲國家先進，交通、住宿品質或者其他通信網路聯繫方面較不完善，故擔心程度也較高。

(5) 自助旅遊所扮演角色

從表4.9 可看出，自助旅遊所扮演的角色在旅遊擔心之「健康狀況」構面上具有顯著差異，而採分工合作者擔心程度高於主要計劃者，表示通常扮演主要計劃者的人，由於旅程都是主要由自己計劃安排，故安排的行程多為自己能力可勝任的，故健康及體能也會一併考量，較不會擔心，而由於採分工合作者，行程上較需要配合同行者，故較有可能因體能的差異，而產生不合自己身體狀況之情形。

(6) 通常自助旅遊的天數

從表4.9 可看出，自助旅遊者通常自助旅遊的天數在旅遊擔心之「旅遊聯繫問題」及「突發狀況」構面中具顯著差異，且旅遊天數在5天以下者擔心程度高於旅遊天數在11-15天甚至16天以上者，從中可看出，願意投入較多天數去旅遊的人，表示他們在海外自助的能力也較高，並且有較充裕的時間及勇氣去享受旅行的樂趣，故較不擔心。而旅遊天數安排在5天以下的人，可能因生活上時間無法允許長時間旅行，或者能力不足以讓他們長期停留於海外，且旅遊時間較緊湊，故會較擔心發生旅遊聯繫問題、突發狀況甚至臨時的變卦而破壞旅遊。

表 4.8 自助旅遊者人口統計變項與旅遊擔心之差異性分析表

人口統計變項		旅遊擔心	旅遊聯繫問題	突發狀況	健康狀況
性別	平均數	1.男	3.111 (0.662)	3.469 (0.696)	2.832 (0.714)
		2.女	3.152 (0.747)	3.568 (0.791)	2.997 (0.741)
T值			-0.508	-1.148	-2.009*
事後比較			-	-	Scheffe:2>1
年齡	平均數	1.21歲以下	3.522 (0.570)	3.933 (0.636)	3.184 (0.513)
		2.21~30歲	3.268 (0.688)	3.653 (0.711)	3.015 (0.710)
		3.31~40歲	2.806 (0.713)	3.229 (0.817)	2.791 (0.794)
		4.41~50歲	2.792 (0.708)	3.256 (0.761)	2.777 (0.692)
		5.50歲以上	2.850 (0.862)	3.317 (0.636)	3.175 (0.921)
F值			10.685***	7.675***	2.591*
事後比較			Scheffe: 1,2>3,4	Scheffe: 1,2>3	-
婚姻	平均數	1.已婚-無子女	2.686 (0.671)	3.110 (0.773)	2.786 (0.772)
		2.已婚-小孩未獨立	3.000 (0.672)	3.646 (0.434)	3.078 (0.663)
		3.已婚-小孩已獨立	2.881 (0.658)	3.524 (0.979)	3.071 (0.898)
		4.未婚	3.197 (0.719)	3.580 (0.767)	2.970 (0.728)
		5.其他	3.083 (1.296)	3.583 (0.589)	3.625 (0.530)
F值			4.503**	3.130*	1.068
事後比較			Scheffe:4>1	Scheffe: 4>1	-
教育程度	平均數	3.高中(職)	3.067 (0.893)	3.467 (0.888)	3.075 (0.727)
		4.專科	3.025 (0.779)	3.158 (0.821)	3.238 (0.750)
		5.大學	3.209 (0.712)	3.625 (0.763)	3.011 (0.723)
		6.研究所以上	3.026 (0.724)	3.438 (0.740)	2.813 (0.730)
F值			2.061	3.582*	3.256*
事後比較			-	-	-
職業	平均數	1.學生	3.333 (0.640)	3.731 (0.675)	3.031 (0.654)
		2.軍警人員	3.222 (0.509)	3.167 (0.601)	2.500 (0.661)
		3.公務人員	3.108 (0.808)	3.627 (0.696)	3.029 (0.678)
		4.教師	3.019 (0.715)	3.490 (0.639)	2.971 (0.562)
		5.農林漁牧業	3.333 (1.080)	3.750 (0.822)	2.750 (1.137)
		6.工業	3.444 (0.462)	3.806 (0.517)	2.771 (0.494)
		7.商業	3.100 (0.755)	3.548 (0.778)	3.016 (0.747)
		8.自由業	2.917 (0.760)	3.199 (0.928)	2.758 (0.823)
		9.家管	3.095 (0.962)	3.333 (0.733)	3.179 (0.800)
		10.已退休	2.875 (0.722)	3.417 (0.976)	3.125 (0.906)
		11.其它	3.074 (0.739)	3.505 (0.761)	2.980 (0.838)
F值			2.130*	2.552*	1.028
事後比較			Scheffe:1>8	Scheffe:1>8	-
月收入	平均數	1.18,000 元以下	3.317 (0.630)	3.625 (0.755)	2.971 (0.678)
		2.18,001~30,000 元	3.283 (0.745)	3.775 (0.759)	3.111 (0.828)
		3.30,001~45,000 元	3.061 (0.802)	3.476 (0.774)	2.952 (0.704)
		4.45,001~60,000 元	2.953 (0.671)	3.322 (0.711)	2.896 (0.795)
		5.60,001~75,000 元	2.623 (0.526)	3.160 (0.732)	2.676 (0.545)
		6.75,001~100,00 元	3.067 (0.840)	3.489 (0.818)	2.983 (0.832)
		7.100,001 元以上	2.722 (0.347)	3.667 (0.441)	2.750 (0.250)
F值			5.560***	3.751**	1.404
事後比較			Scheffe:1,2>5	Scheffe:2>5	-

註：* $P \leq 0.05$ ** $P \leq 0.01$ *** $P \leq 0.001$; ()內表標準差。

資料來源:本研究整理

表 4.9 自助旅遊者旅遊經驗與旅遊擔心之差異性分析

個人自助旅遊經驗		旅遊擔心	旅遊聯繫問題	突發狀況	健康狀況
近五年旅遊次數	平均數	1.未曾去過	3.414 (0.816)	3.602 (0.974)	3.065 (0.701)
		2.一次	3.323 (0.705)	3.705 (0.741)	3.092 (0.810)
		3.二次	3.229 (0.657)	3.603 (0.731)	2.942 (0.722)
		4.三次	3.146 (0.706)	3.612 (0.681)	3.014 (0.705)
		5.四次	3.162 (0.572)	3.485 (0.630)	2.939 (0.508)
		6.五次以上	2.873 (0.746)	3.336 (0.819)	2.829 (0.756)
	F值		5.488***	2.713*	1.487
事後比較		Scheffe:1,2,3,4>6	-	-	
獨自旅遊次數	平均數	1.未曾去過	3.255 (0.720)	3.658 (0.770)	3.041 (0.716)
		2.一次	3.243 (0.630)	3.637 (0.715)	3.127 (0.736)
		3.二次	3.200 (0.590)	3.573 (0.628)	3.050 (0.643)
		4.三次	2.948 (0.602)	3.352 (0.584)	2.871 (0.687)
		5.四次	3.100 (1.267)	3.800 (0.477)	2.650 (0.840)
		6.五次以上	2.799 (0.829)	3.201 (0.895)	2.594 (0.728)
	F值		5.233***	4.642***	5.592***
事後比較		Scheffe:1,2>6	Scheffe:1,2>6	Scheffe:1,2,3>6	
通常與誰前往	平均數	1.無，我都獨自旅行	2.861 (0.806)	3.060 (0.775)	2.611 (0.714)
		2.家庭成員	3.231 (0.751)	3.626 (0.781)	3.061 (0.662)
		3.朋友	3.173 (0.684)	3.613 (0.717)	2.999 (0.747)
		4.網路徵伴	3.091 (0.772)	3.712 (0.949)	3.136 (0.745)
		5.其它	3.367 (0.519)	3.933 (0.450)	3.200 (0.274)
	F值		2.957*	7.742***	4.558**
事後比較		Scheffe:2,3>1	Scheffe:2,3>1	Scheffe:2,3>1	
最常旅遊國家	平均數	1.東北亞	3.197 (0.728)	3.641 (0.735)	3.002 (0.694)
		2.東南亞	3.190 (0.721)	3.540 (0.709)	3.128 (0.734)
		3.中國大陸	3.371 (0.644)	3.751 (0.809)	2.991 (0.653)
		4.美洲	2.905 (0.637)	3.232 (0.713)	2.670 (0.764)
		5.紐澳	3.296 (0.912)	3.574 (1.014)	3.000 (1.139)
	6.歐洲	2.924 (0.715)	3.359 (0.781)	2.803 (0.751)	
F值		3.866**	3.645*	2.476*	
事後比較		Scheffe:3>6	-	-	
自助旅遊主要目的	平均數	1.了解異國文化及拓展國際觀	3.157 (0.771)	3.546 (0.763)	2.958 (0.717)
		2.避開公事或家務事，放鬆心情	3.273 (0.737)	3.725 (0.714)	3.116 (0.699)
		3.拜訪親友或認識新朋友	3.256 (0.651)	3.433 (0.961)	3.133 (0.981)
		4.購物	3.099 (0.659)	3.604 (0.696)	2.899 (0.622)
		5.實現環遊世界的願望	2.953 (0.620)	3.473 (0.612)	2.735 (0.802)
		6.洽公、業務考察或開會	2.806 (0.572)	3.056 (0.779)	2.542 (0.714)
		7.學習知識或語言	3.028 (0.662)	2.972 (1.040)	2.542 (0.749)
		8.挑戰自我	3.190 (0.573)	3.483 (0.830)	3.216 (0.636)
	9.其它	3.033 (0.922)	3.389 (1.130)	2.933 (0.765)	
F值		1.013	1.425	2.096*	
事後比較		-	-	-	
旅行方式	平均數	1.半自助旅行	3.222 (0.696)	3.640 (0.736)	3.063 (0.760)
		2.全自助旅行	3.108 (0.737)	3.502 (0.779)	2.922 (0.717)
	T值		1.467	1.680	1.799
事後比較		-	-	-	

註：* $P \leq 0.05$ ** $P \leq 0.01$ *** $P \leq 0.001$ ；()內表標準差。資料來源:本研究整理

(續 1) 表 4.9 自助旅遊者旅遊經驗與旅遊擔心之差異性分析

個人自助旅遊經驗		旅遊擔心	旅遊聯繫問題	突發狀況	健康狀況
扮演的角色	平均數	1.主要計劃者	3.079 (0.748)	3.486 (0.773)	2.851 (0.681)
		2.採分工合作	3.216 (0.664)	3.619 (0.742)	3.144 (0.773)
		3.偶爾參與討論	3.245 (0.799)	3.620 (0.847)	3.055 (0.759)
		4.完全依賴同伴	3.417 (0.697)	3.667 (0.707)	2.917 (0.904)
		F值	1.598	1.052	5.082*
事後比較		-	-	Scheffe:2>1	
自助旅遊天數	平均數	1.5 天以下	3.392 (0.690)	3.782 (0.633)	3.109 (0.722)
		2.6-8 天	3.170 (0.678)	3.542 (0.791)	2.950 (0.733)
		3.9-10 天	3.042 (0.690)	3.663 (0.645)	2.932 (0.710)
		4.11-15 天	2.863 (0.790)	3.328 (0.854)	2.847 (0.687)
		5.16 天以上	3.005 (0.725)	3.285 (0.792)	2.888 (1.687)
		F值	6.715***	6.354***	1.687
事後比較		Scheffe:1>4,5	Scheffe:1>4,5	-	
出發前準備期	平均數	1.2 星期以內	3.042 (0.737)	3.417 (0.756)	3.050 (0.691)
		2.1 個月以內	3.077 (0.737)	3.508 (0.778)	2.877 (0.741)
		3.2-3 個月	3.196 (0.725)	3.548 (0.773)	2.992 (0.730)
		4.4-6 個月	3.120 (0.724)	3.554 (0.771)	2.912 (0.705)
		5.半年以上	3.136 (0.720)	3.640 (0.750)	3.080 (0.781)
		F值	0.574	0.366	0.855
事後比較		-	-	-	

註：* $P \leq 0.05$ ** $P \leq 0.01$ *** $P \leq 0.001$; () 內表標準差。

資料來源:本研究整理

4.4.2 驗證假設 H2—個人屬性在因應策略構面間之差異

1. 人口統計變項在因應策略構面間之差異

(1) 性別

從表 4.10 可看出，性別在因應策略之「自我防範」及「預算控制」構面中具顯著差異，且女性採取因應的程度高於男性，此結果亦印證了 Ferraro(1996)的研究論述，即女性較常使用避免/或防禦性的行為作為擔心、害怕的因應處理。而從女性消費能力日益增長的情況亦可推論，女性旅遊時也是渴望消費的，故比較會採取預算的控制、存錢、甚至說服自己不要亂花費的方式，來應對旅遊中渴望消費的心理。

(2) 年齡

從表 4.10 可看出，年齡在因應策略之「結伴同行」及「自我防範」

構面中具有顯著差異，在「結伴同行」方面，年齡輕者(21~30歲)採取因應的程度高於年齡愈高者(30~40歲)；「自我防範」方面，則是年齡越高者(41~50歲)採取因應的程度高於年齡較輕者(21~30歲)。由此推論，年輕族群習慣採取結伴旅遊的方式，除了在旅程中可互相照應外，也可增加旅程的安全感。而年齡較長者人生歷練較豐富相對也較成熟，所以一有擔心的問題時，也較會提早為之設想防範辦法，避免去麻煩他人。

2. 個人旅遊經驗在因應策略構面間之差異

(1) 近五年自助旅遊次數

從表4.11 可看出，近五年自助旅遊次數在因應策略中，僅在「結伴同行」構面中具顯著差異，其中近五年自助旅遊次數超過五次以上者採結伴同行來因應的程度較旅遊次數較少者低，表示經常自助旅遊的人，因旅遊經驗不斷的累積，已經可以獨自應對各種旅遊疑難雜症，故較少會採取結伴同行的方式來互相照應。

(2) 獨自自助旅遊次數

從表4.11 可看出，近五年自助旅遊次數在因應策略中，僅在「結伴同行」構面中具顯著差異，且沒有獨自自助旅遊經驗及只有一次獨自自助旅遊經驗者，採結伴同行來因應的程度高於有2次以上獨自自助旅遊經驗者。由此可看出，由於有多次獨自旅遊經驗，能獨自旅行應對之能力也越來越純熟，不需再依靠同伴。而僅一次經驗或沒有獨自自助旅遊經驗者，可能較沒有獨自旅遊的勇氣，所以會先採取結伴同行的旅遊方式旅行，遇到困難時也可互助幫忙。

(3) 通常與誰前往自助旅遊

從表4.11 可看出，通常與誰前往自助旅遊在因應策略中，僅在「結伴同行」構面中具顯著差異，且通常與家庭成員或朋友們自助旅行的人

採取結伴同行來因應的程度高於通常皆獨自旅遊的人，由於通常與家庭成員或朋友們自助旅行的人，面對擔心及困難時，可直接求助身旁同行者，而習慣獨自自助旅遊的人，由於較少結伴旅行，獨自處理困難的經驗也較豐富，故不太需要採取結伴同行方式來因應問題。

(4) 自助旅行的方式

從表4.11 可看出，通常自助旅行的方式在因應策略的各構面中均具顯著差異。在採結伴同行方面，半自助旅行者的因應程度高於全自助旅行者；事前資訊蒐集與準備方面，全自助旅行者採取的因應程度高於半自助旅行者；預算控制方面，全自助旅行者採取的因應程度高於半自助旅行者。陳忻岱(2008)的研究中表示，雖然半自助旅行者也具有行程的自主權，但由於機票或者住宿等各項相關證件及代訂部分，多為向旅行社購買或航空公司設計好的產品，甚至可請導遊、助理伴隨旅遊，以協助處理與當地連絡溝通的事宜。

因此，半自助旅行者較不需再去控制各方面的旅遊預算，也相較於全自助旅行者行程策劃皆為一手包辦，需要大量搜尋資訊以確保旅程規劃品質，故採取事前資訊蒐集與準備的程度低。另外，許多半自助旅行者的自助旅行經驗較淺，也擔心旅行時會面臨總總困難，而半自助旅遊方式成為參與人數較多且經驗較淺之旅遊者的旅行策略，以應付靠之增添旅行的能力與自信，且旅途中亦有國內導遊、助理陪同旅遊，故採取結伴同行之程度較全自助旅行者高。

(5) 自助旅遊所扮演角色

從表 4.11 可看出，自助旅遊所扮演的角色在因應策略上，除了「尋求當地人士協助」構面上無差異外，其他均有顯著差異。在採結伴同行因應方面，由於主要計劃者多屬於旅行經驗豐富的人，故採分工合作者

或者偶爾才參予討論者，可依賴經驗豐富旅伴的程度相對於主要計劃者高；在事前資訊蒐集與準備因應方面，由於主要計劃者為確保旅程符合期待，故出發前較可能會事前準備蒐集資訊，以提早了解避免問題發生，故運用事前資訊蒐集與準備的因應程度比偶爾才參予討論者還高。另外，在採取避免行為及預算控制上，因為採分工合作者對於旅程預算安排及旅遊目的地需要防範注意事項的涉入程度較高，故較偶爾參予討論者或完全依賴同伴者，更加曉得該採取何種防範方式及預算控制來因應。

(6) 通常自助旅遊的天數

從表4.11可看出，自助旅遊者通常自助旅遊的天數在因應策略之「結伴同行」構面中具顯著差異，且旅遊天數在5天以下者採取結伴同行來因應的程度高於旅遊天數在11-15天甚至16天以上高。由需求理論可得知，需求會不斷依階段累積，若已有過少天數不錯的自助旅行經驗，就會更加願意挑戰長天數的自助旅遊，故推論通常自助旅遊天數較長者，旅遊經驗比旅遊天數較短者豐富。而因經驗不斷的增長，可獨自應對的能力也更高，故較自助旅遊天數短者採取結伴同行來因應的程度低。

(7) 出發前準備期

從表4.11可看出，自助旅遊者通常自助旅遊的天數在因應策略之「自我防範」構面中具顯著差異，且花2-3個月準備旅程者採取自我防範來因應的程度高於僅在2星期以內準備者。由於花2-3個月準備旅程者的準備期較長，便有較充裕的時間可提早了解旅遊可能擔心的各種問題，並做好防範準備，故採取自我防範的程度會比出發前2星期準備者來的高。

表 4.10 自助旅遊者人口統計變項與因應策略之差異性分析表

人口統計變項		因應策略					
		結伴同行	資訊蒐集與準備	尋求當地人士協助	自我防範	預算控制	
性別	平均數	1.男	3.726 (0.771)	4.178 (0.537)	3.847 (0.561)	3.629 (0.596)	4.081 (0.685)
		2.女	3.664 (0.688)	4.292 (0.548)	3.970 (0.565)	3.776 (0.674)	4.216 (0.573)
		T值	0.785	-1.879	-1.951	-2.139*	-2.005*
		事後比較	-	-	-	Scheffe:2>1	Scheffe:2>1
年齡	平均數	1.21歲以下	3.956 (0.452)	4.200 (0.394)	3.889 (0.371)	3.733 (0.651)	4.067 (0.523)
		2.21~30歲	3.721 (0.669)	4.270 (0.547)	3.910 (0.578)	3.677 (0.669)	4.158 (0.599)
		3.31~40歲	3.453 (0.834)	4.298 (0.553)	3.953 (0.529)	3.852 (0.626)	4.213 (0.613)
		4.41~50歲	3.667 (0.673)	4.167 (0.605)	4.214 (0.596)	4.036 (0.630)	4.357 (0.647)
		5.50歲以上	4.067 (0.663)	4.133 (0.571)	3.967 (0.554)	3.700 (0.387)	4.267 (0.717)
		F值	3.836*	0.507	1.913	2.741*	0.936
		事後比較	Scheffe:2>3	-	-	Scheffe:4>2	-
婚姻	平均數	1.已婚-無子女	3.486 (0.734)	4.248 (0.562)	3.876 (0.572)	3.779 (0.709)	4.181 (0.688)
		2.已婚-小孩未獨立	3.792 (0.582)	4.229 (0.617)	3.854 (0.557)	3.813 (0.668)	4.167 (0.816)
		3.已婚-小孩已獨立	4.333 (0.471)	4.190 (0.634)	4.190 (0.539)	3.786 (0.509)	4.476 (0.604)
		4.未婚	3.678 (0.710)	4.267 (0.544)	3.946 (0.568)	3.742 (0.653)	4.177 (0.589)
		5.其他	4.167 (0.236)	4.333 (0.471)	3.667 (0.471)	3.500 (0.354)	4.167 (0.236)
		F值	2.511*	0.066	0.670	0.142	0.420
		事後比較	-	-	-	-	-
教育程度	平均數	3.高中(職)	3.500 (0.593)	4.100 (0.498)	3.933 (0.734)	3.725 (0.671)	3.900(0.686)
		4.專科	3.817 (0.567)	4.100 (0.659)	4.033 (0.639)	3.750 (0.679)	4.317 (0.705)
		5.大學	3.697 (0.712)	4.286 (0.554)	3.957 (0.551)	3.757 (0.677)	4.180 (0.560)
		6.研究所以上	3.635 (0.733)	4.255 (0.517)	3.888 (0.574)	3.730 (0.602)	4.188 (0.669)
		F值	0.679	1.047	0.621	0.050	1.059
		事後比較	-	-	-	-	-
職業	平均數	1.學生	3.782 (0.661)	4.244 (0.511)	3.877 (0.569)	3.738 (0.627)	4.162 (0.628)
		2.軍警人員	3.889 (0.192)	4.111 (0.192)	3.556 (0.770)	3.500 (0.433)	4.111 (0.839)
		3.公務人員	3.745 (0.493)	4.314 (0.493)	3.902 (0.453)	3.882 (0.613)	4.216 (0.471)
		4.教師	3.657 (0.802)	4.381 (0.421)	4.029 (0.551)	3.771 (0.692)	4.133 (0.567)
		5.農林漁牧業	4.000 (0.272)	4.833 (0.333)	4.167 (0.638)	4.000 (0.736)	4.667 (0.471)
		6.工業	3.806 (0.688)	4.306 (0.559)	3.806 (0.540)	3.729 (0.652)	4.222 (0.434)
		7.商業	3.646 (0.714)	4.267 (0.523)	4.025 (0.545)	3.741 (0.673)	4.275 (0.585)
		8.自由業	3.515 (0.874)	4.333 (0.648)	4.045 (0.599)	3.777 (0.715)	4.202 (0.684)
		9.家管	3.333 (0.471)	4.286 (0.621)	3.810 (0.742)	3.964 (0.699)	4.286 (0.591)
		10.已退休	3.833 (0.943)	4.125 (0.689)	3.875 (0.589)	3.656 (0.499)	4.292 (0.765)
		11.其它	3.639 (0.606)	4.120 (0.584)	3.858 (0.549)	3.619 (0.670)	4.038 (0.548)
		F值	1.032	1.243	1.113	0.506	0.894
		事後比較	-	-	-	-	-
月收入	平均數	1.18,000 元以下	3.752 (0.699)	4.255 (0.540)	3.873 (0.575)	3.730 (0.608)	4.167 (0.619)
		2.18,001~30,000 元	3.771 (0.696)	4.357 (0.563)	3.976 (0.553)	3.690 (0.779)	4.173 (0.625)
		3.30,001~45,000 元	3.589 (0.671)	4.212 (0.548)	3.976 (0.584)	3.730 (0.581)	4.192 (0.591)
		4.45,001~60,000 元	3.611 (0.774)	4.317 (0.477)	3.939 (0.540)	3.842 (0.669)	4.267 (0.548)
		5.60,001~75,000 元	3.642 (0.627)	4.160 (0.669)	4.062 (0.570)	3.843 (0.750)	4.099 (0.721)
		6.75,001~100,000 元	3.533 (0.941)	4.244 (0.511)	3.889 (0.573)	3.767 (0.563)	4.156 (0.562)
		7.100,001 元以上	3.222 (0.694)	3.667 (0.333)	3.889 (0.509)	3.917 (0.520)	4.000 (0.000)
		F值	1.159	1.420	0.675	0.473	0.350
		事後比較	-	-	-	-	-

註：* $P \leq 0.05$ ** $P \leq 0.01$ *** $P \leq 0.001$ ；

()內表標準差。

資料來源:本研究整理

表 4.11 自助旅遊者之旅遊經驗與因應策略之差異性分析

旅遊經驗變數		旅遊擔心	結伴同行	資訊蒐集與準備	尋求當地人士協助	自我防範	預算控制
近五年旅遊次數	平均數	1.未曾去過	3.871 (0.594)	4.000 (0.551)	3.774 (0.623)	3.734 (0.658)	3.946 (0.650)
		2.一次	3.886 (0.599)	4.295 (0.570)	3.954 (0.582)	3.690 (0.702)	4.177 (0.633)
		3.二次	3.752 (0.665)	4.265 (0.511)	4.030 (0.524)	3.756 (0.580)	4.137 (0.544)
		4.三次	3.754 (0.728)	4.341 (0.513)	4.027 (0.472)	3.770 (0.633)	4.242 (0.534)
		5.四次	3.525 (0.687)	4.313 (0.546)	3.818 (0.712)	3.826 (0.811)	4.263 (0.470)
		6.五次以上	3.421 (0.757)	4.237 (0.567)	3.880 (0.575)	3.746 (0.639)	4.211 (0.687)
	F值		5.798***	1.976	1.927	0.242	1.379
事後比較		Scheffe: 2,4>6	-	-	-	--	
獨自旅遊次數	平均數	1.未曾去過	3.965 (0.578)	4.266 (0.509)	3.919 (0.566)	3.732 (0.637)	4.150 (0.624)
		2.一次	3.667 (0.618)	4.300 (0.538)	3.899 (0.529)	3.750 (0.654)	4.236 (0.437)
		3.二次	3.520 (0.753)	4.287 (0.555)	4.093 (0.472)	3.635 (0.695)	4.053 (0.596)
		4.三次	3.390 (0.674)	4.162 (0.591)	3.924 (0.642)	3.793 (0.708)	4.276 (0.488)
		5.四次	2.867 (1.216)	4.533 (0.380)	3.733 (0.641)	3.900 (0.675)	4.267 (0.894)
		6.五次以上	3.278 (0.740)	4.231 (0.632)	3.949 (0.620)	3.830 (0.640)	4.241 (0.736)
	F值		15.890***	0.619	1.009	0.632	1.005
事後比較		Scheffe: 1>2>3,4,5,6	-	-	-	-	
通常與誰前往	平均數	1.無，我都獨自旅行	3.016 (0.761)	4.224 (0.637)	3.902 (0.662)	3.766 (0.612)	4.120 (0.683)
		2.家庭成員	3.879 (0.613)	4.316 (0.574)	3.933 (0.619)	3.816 (0.615)	4.141 (0.660)
		3.朋友	3.771 (0.622)	4.251 (0.518)	3.942 (0.527)	3.698 (0.670)	4.204 (0.563)
		4.網路徵伴	3.485 (1.004)	4.273 (0.512)	4.030 (0.379)	4.068 (0.830)	4.212 (0.637)
		5.其它	3.733(0.760)	4.267 (0.365)	4.200 (0.506)	3.900 (0.379)	4.600 (0.279)
	F值		19.387***	0.343	0.406	1.368	0.953
事後比較		Scheffe: 2,3>1	-	-	-	-	
通常旅遊國家	平均數	1.東北亞	3.749 (0.719)	4.349 (0.519)	4.002 (0.540)	3.777 (0.672)	4.236 (0.525)
		2.東南亞	3.699 (0.743)	4.199 (0.593)	3.982 (0.542)	3.709 (0.619)	4.134 (0.715)
		3.中國大陸	3.854 (0.553)	4.327 (0.525)	3.924 (0.567)	3.671 (0.641)	4.129 (0.623)
		4.美洲	3.381 (0.735)	4.119 (0.589)	3.881 (0.538)	3.661 (0.643)	4.167 (0.612)
		5.紐澳	3.519 (0.766)	4.185 (0.603)	3.852 (0.530)	3.333 (0.935)	4.259 (0.662)
	6.歐洲	3.557 (0.689)	4.204 (0.512)	3.816 (0.637)	3.874 (0.619)	4.188 (0.596)	
F值		2.908*	1.698	1.221	1.656	0.816	
事後比較		-	-	-	-	-	
主要目的	平均數	1.了解異國文化及拓展國際觀	3.687 (0.726)	4.284 (0.547)	3.876 (0.560)	3.750 (0.642)	4.216 (0.559)
		2.避開公事或家務事,放鬆心情	3.734 (0.764)	4.275 (0.511)	4.014 (0.601)	3.841 (0.586)	4.087 (0.663)
		3.拜訪親友或認識新朋友	3.711 (0.576)	4.111 (0.530)	4.067 (0.440)	3.817 (0.691)	3.978 (0.684)
		4.購物	3.901 (0.571)	4.369 (0.477)	3.964 (0.483)	3.520 (0.718)	4.027 (0.650)
		5.實現環遊世界的願望	3.540 (0.709)	4.160 (0.614)	3.987 (0.598)	3.695 (0.661)	4.407 (0.592)
		6.洽公、業務考察或開會	3.889 (0.344)	4.056 (0.534)	4.000 (0.471)	4.042 (0.600)	4.278 (0.443)
		7.學習知識或語言	3.722 (0.680)	4.611 (0.390)	4.222 (0.344)	4.250 (0.524)	4.389 (0.574)
		8.挑戰自我	3.575 (0.629)	4.115 (0.619)	3.851 (0.581)	3.655 (0.718)	4.023 (0.511)
	9.其它	3.311 (0.811)	4.400 (0.491)	4.111 (0.709)	3.817 (0.704)	4.200 (0.795)	
F值		1.414	1.387	1.067	1.502	2.068*	
事後比較		-	-	-	-	-	
旅行方式	平均數	1.半自助旅行	3.938 (0.582)	4.148 (0.579)	3.935 (0.552)	3.677 (0.631)	4.083 (0.648)
		2.全自助旅行	3.572 (0.730)	4.311 (0.527)	3.941 (0.573)	3.777 (0.661)	4.223 (0.583)
	T值		5.451***	-2.816*	-0.090	-1.426	-2.170*
事後比較		Scheffe: 1>2	Scheffe: 2>1	-	-	Scheffe: 2>1	

註: * P ≤ 0.05 ** P ≤ 0.01 *** P ≤ 0.001 ;

()內表標準差。

資料來源:本研究整理

(續 1) 表 4.11 自助旅遊者個人旅遊經驗與因應策略之差異性分析表

個人旅遊經驗		旅遊擔心	結伴同行	資訊蒐集與準備	尋求當地人士協助	自我防範	預算控制
扮演的角色	平均數	1.主要計劃者	3.501 (0.714)	4.310 (0.547)	3.935 (0.581)	3.749 (0.647)	4.188 (0.591)
		2.採分工合作	3.902 (0.630)	4.261 (0.488)	3.971 (0.536)	3.824 (0.679)	4.240 (0.573)
		3.偶爾參與討論	3.990 (0.625)	3.990 (0.696)	3.875 (0.585)	3.430 (0.525)	4.010 (0.596)
		4.完全依賴同伴	4.167 (0.548)	3.833 (0.459)	3.722 (0.574)	3.625 (0.411)	3.500 (1.295)
F值			13.857***	4.629*	0.582	3.283*	3.909*
事後比較			Scheffe:2,3>1	Scheffe:1>3	-	Scheffe:2>3	Scheffe:2>4
旅遊天數	平均數	1.5天以下	3.910 (0.594)	4.299 (0.501)	3.926 (0.498)	3.648 (0.619)	4.102 (0.555)
		2.6-8天	3.667 (0.662)	4.333 (0.488)	3.950 (0.585)	3.730 (0.618)	4.231 (0.555)
		3.9-10天	3.659 (0.769)	4.273 (0.553)	3.985 (0.622)	3.784 (0.716)	4.144 (0.786)
		4.11-15天	3.559 (0.726)	4.140 (0.665)	3.984 (0.541)	3.778 (0.763)	4.263 (0.648)
		5.16天以上	3.464 (0.825)	4.169 (0.590)	3.870 (0.619)	3.888 (0.615)	4.159 (0.607)
F值			5.117***	2.016	0.454	1.521	1.051
事後比較			Scheffe:1>4,5	-	-	-	-
出發前準備期	平均數	1.2星期以內	3.750 (0.629)	4.083 (0.591)	4.017 (0.513)	3.763 (0.754)	3.883 (0.703)
		2.1個月以內	3.683 (0.692)	4.229 (0.591)	3.863 (0.577)	3.564 (0.649)	4.131 (0.619)
		3.2-3個月	3.716 (0.675)	4.275 (0.521)	3.956 (0.553)	3.827 (0.628)	4.201 (0.556)
		4.4-6個月	3.520 (0.782)	4.348 (0.520)	3.912 (0.606)	3.801 (0.622)	4.255 (0.553)
		5.半年以上	3.727 (0.805)	4.242 (0.568)	4.053 (0.552)	3.744 (0.708)	4.242 (0.765)
F值			1.090	1.090	1.086	2.886*	1.818
事後比較			-	-	-	Scheffe:3>1	-

註：* $P \leq 0.05$ ** $P \leq 0.01$ *** $P \leq 0.001$ 。

()內表標準差。

資料來源:本研究整理

4.5 集群分析

4.5.1 假設檢驗 H3—自助旅遊者因旅遊擔心的不同而採取不同的因應策略

本研究的假設三主要為檢測自助旅遊者不同的旅遊擔心是否會在因應策略上具有差異性，故先利用上述旅遊擔心經萃取及信度檢驗後所得的個構面：「旅遊旅遊聯繫問題」、「突發狀況」、「健康狀況」之得分結果進行集群分析以區隔不同的旅遊擔心。因此，採用 Punj & Stewart (1983)的兩階段集群分析結果進行旅遊擔心區隔，首先以多元式集群法中的華德法判定觀察值間相異性大小，經由檢視群體凝聚過程表中合併後組內差異係數之變化與樹狀圖決定適當集群數，依據樹狀圖的結果將旅遊擔心分為三個集群較適合；在運用 K-mean 非多元式集群法將 432 個觀

察值依樣本集群分成三個集群，為集群一 148 人，集群二 197 人，集群三 78 人，並分別將其命名為「高擔心者」、「中擔心者」及「低擔心者」，而集群分析結果如下表 4.12。

表 4.12 旅遊擔心集群分析表

樣本集群	集群一(n=148) 高擔心者	集群二(n=197) 中擔心者	集群三(n=78) 低擔心者
旅遊擔心			
旅遊聯繫問題	3.787	3.048	2.152
突發狀況	4.161	3.502	2.472
健康狀況	3.615	2.788	2.170

資料來源:本研究整理

此外，本研究將三組擔心群集利用 one-way ANOVA 單因子變異數分析針對因應策略析所萃取的五個構面「結伴同行」、「事前資訊蒐集與準備」、「尋求當地人士協助」、「自我防範」與「預算控制」加以進行分析，結果如表 4.13。低擔心、中擔心與高擔心者對因應策略的差異，除了在「預算控制」之因應策略上無差異外，其他因應策略「結伴同行」、「事前資訊蒐集與準備」、「尋求當地人士協助」及「自我防範」之 F 值均達顯著水準($P < 0.05$)，再以 Scheffe 事後建定法判斷三集群差異如表 4.13。

表4.13 旅遊擔心三集群在因應策略構面之變異數分析

擔心集群 因應策略	集群一 (n=148) 高擔心者	集群二 (n=197) 中擔心者	集群三 (n=78) 低擔心者	F 值	P 值	事後比較
結伴同行	3.989	3.622	3.235	34.809	0.000***	1>2>3
事前資訊蒐集與準備	4.344	4.245	4.154	3.339	0.036*	1>3
尋求當地人士協助	4.029	3.880	3.919	3.036	0.049*	-
自我防範	3.919	3.640	3.705	7.910	0.000***	1>2
預算控制	4.201	4.164	4.192	0.165	0.848	-

註1 :N代表各集群總數

註1：* $P \leq 0.05$ ** $P \leq 0.01$ *** $P \leq 0.001$ 。

註2：擔心集群，1為低擔心，2為中擔心，3為高擔心。

資料來源:本研究整理

4.6 自助旅遊者旅遊擔心與因應策略之典型相關分析

本研究進一步利用典型相關分析針對自助旅遊者的旅遊擔心與因應策略間之相關性進行討論及假設考驗，典型相關分析即是在求出兩個以上自變項與兩個以上依變項間的線性組合。基此，本研究採典型相關分析方法探討研究架構中旅遊擔心與因應策略兩者間的關係。典型負荷量在 0.3 以上即代表該變項對於其線性模式具有顯著之解釋能力（吳萬益，2000），故本研究以此作為以下說明討論的基準。

自助旅遊者的旅遊擔心（旅遊聯繫問題、突發狀況、健康狀況）與因應策略（結伴同行、事前資訊蒐集與準備、尋求當地人士協助、自我防範、預算控制）之間的典型相關結果如圖 4-1 所示。

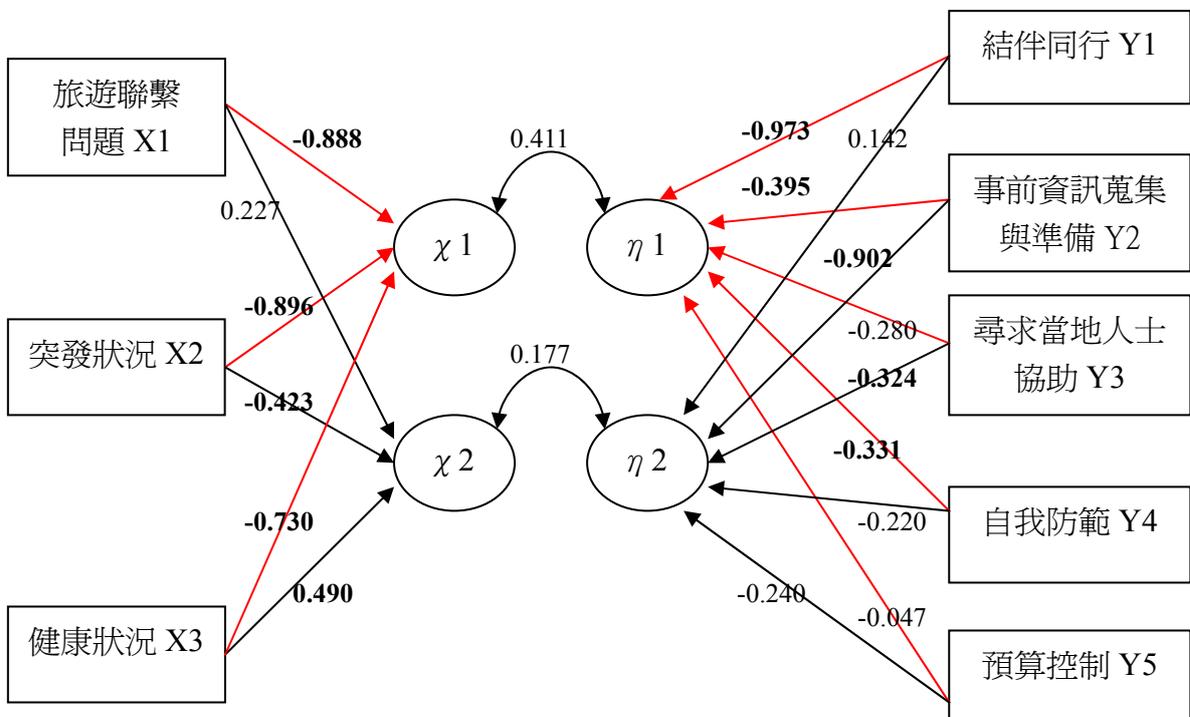


圖 4-1 旅遊擔心與因應策略之典型相關路徑圖

4.6.1 假設驗證 H4—旅遊擔心與因應策略之相關性

1. 典型相關程度分析

由圖 4-1 和表 4.14 得知，本研究自助旅遊者的旅遊擔心 X 組變項(X1=旅遊聯繫問題、X2=突發狀況、X3=健康狀況)，Y 組變項為因應策略(Y1=結伴同行、Y2=事前資訊蒐集與準備、Y3=尋求當地人士協助、Y4=自我防範、Y5=預算控制)。進行 X 組與 Y 組之間典型分析結果顯示，X 組變項抽出三組典型因素(χ_1 、 χ_2 、 χ_3)，Y 組變項抽出三組典型因素(η_1 、 η_2 、 η_3)。抽出第一組典型因素 χ_1 與 η_1 之典型相關 0.411($P<0.001$)；抽出第二組典型因素 χ_2 與 η_2 之典型相關為 0.177($P<0.05$)；抽出第二組典型因素 χ_3 與 η_3 之典型相關為 0.097($P>0.05$)。

表 4.14 自助旅遊者之旅遊擔心與因應策略之典型相關分析摘要表

X 變項	典型相關		Y 變項	典型相關	
	χ_1	χ_2		η_1	η_2
旅遊擔心			因應策略		
旅遊聯繫問題	-0.888 ●	0.227	結伴同行	-0.973 ●	0.142
突發狀況	-0.896 ●	-0.423 ●	事前資訊蒐集與準備	-0.395 ●	-0.902 ●
健康狀況	-0.730 ●	0.490 ●	尋求當地人士協助	-0.280	-0.324 ●
			自我防範	-0.331 ●	-0.220
			預算控制	-0.047	-0.240
抽出變異百分比	70.797	15.669	抽出變異百分比	25.867	20.900
重疊%	11.957	0.49	重疊%	4.369	0.654
			典型相關次數平方 ρ^2	0.169	0.031
			典型相關係數 ρ	0.411***	0.177*

***代表 $p<0.001$ *代表 $p<0.05$ 。

●代表典型負荷量之絕對值 ≥ 0.30 ，即變數對各自之線性組合具顯著性。

資料來源:本研究整理

2. 典型因素的解釋變異量分析

由表 4-14 可得知，自助旅遊者的旅遊擔心與因應策略之典型相關，有二組顯著的典型因素。

(1) 第一組典型因素

X 組變項的第一個典型因素(χ_1)可以說明 Y 變項的第一個典型因素(η_1)總變異量的 41.10%($\rho^2 = 0.169$)；而 Y 變項的第一個典型因素(η_1)又可解釋 X 組變異量的 25.87%，因此 X 組變項透過第一組典型因素(χ_1 與 η_1)可以解釋 Y 組總變異量 4.37%。

(2) 第二組典型因素

X 組變項的第二個典型因素(χ_2)可以說明 Y 變項的第二個典型因素(η_2)總變異量的 17.70%($\rho^2 = 0.031$)；而 Y 變項的第二個典型因素(η_2)又可解釋 X 組變異量的 20.90%，因此 X 組變項透過第二組典型因素(χ_2 與 η_2)可以解釋 Y 組總變異量的 0.654%。

3. 典型因素相關結構係數(負荷量分析)

經由以上統計分析結果，得知自助旅遊者的旅遊擔心與因應策略由三組典型因素組成，其中 0.411%的解釋力由第一組典型因素組成；0.177%的解釋力由第二組典型因素組成。以下本研究將以典型負荷量大於 0.3 以上具有顯著之解釋能力者進行解釋分析。

在自助旅遊者的旅遊擔心(X 組)變項中，第一個典型因素(χ_1)的三個相關變項「旅遊聯繫問題」、「突發狀況」及「健康狀況」其係數分別為 -0.888、-0.896 及 -0.730；因應策略 (Y 組)變項中，第一個典型因素(η_1)的四個相關變項「結伴同行」、「事前資訊蒐集與準備」、「尋求當地人士協助」、「自我防範」及「預算控制」的係數分別為 -0.973、-0.395、-0.280、-0.331 及 -0.047。從第一組典型相關係數可看出，X 組變項以「旅遊聯繫

問題」、「突發狀況」及「健康狀況」之第一組典型因素對 Y 組之「結伴同行」、「事前資訊蒐集與準備」、「自我防範」具有顯著之解釋力。其中，又以 X 組之「旅遊聯繫問題」、「突發狀況」及「健康狀況」對 Y 組之「結伴同行」的解釋力較大，並均具顯著正相關。

此外，在自助旅遊者的旅遊擔心(X 組)變項中之第二個典型因素 (χ^2) 之三個相關變項「旅遊聯繫問題」、「突發狀況」及「健康狀況」其係數分別為 0.227、-0.423 及 0.490；而因應策略 (Y 組)變項中的第二個典型因素(η^2)的四個相關變項「結伴同行」、「事前資訊蒐集與準備」、「尋求當地人士協助」、「自我防範」及「預算控制」的係數分別為 0.142、-0.902、-0.324、-0.220 及 -0.240。從第二組典型相關係數可看出，X 組變項以「突發狀況」及「健康狀況」經第一組典型因素對 Y 組之「事前資訊蒐集與準備」、「尋求當地人士協助」具有顯著之解釋力。其中，X 組之「旅遊聯繫問題」對 Y 組之「事前資訊蒐集與準備」及「尋求當地人士協助」均具顯著正相關，而 X 組之「健康狀況」對 Y 組之「事前資訊蒐集與準備」及「尋求當地人士協助」均具顯著負相關。

經由以上統計分析結果，得知自助旅遊者的旅遊擔心對因應策略的總解釋變異量由兩組典型因素所組成，且較多的解釋力由第一組典型因素組成。這說明自助旅遊者的旅遊擔心與因應策略確實有顯著關聯性存在。而且，從研究結果中得知，旅遊擔心較高時(即旅遊聯繫問題、突發狀況及健康狀況等旅遊擔心越多)，傾向採取結伴同行、事前資訊蒐集與準備與尋求當地人士協助作為因應策略程度亦越多，其中又以採取結伴同行的因應策略最為強烈。換句話說，自助旅遊者的旅遊擔心越低時，他們採取結伴同行、事前蒐集資訊與準備，甚至請求當地人求助的因應策略越少。

此外，從第二組典型相關又可發現，當旅遊擔心的焦點不同時，傾向採取的因應策略程度也有所不同。當自助旅遊者擔心焦點愈是在突發狀況時，越傾向以採取事前資訊蒐集與準備及尋求當地人士協助作為因應策略，其中以事前資訊的蒐集與準備最為強烈。另外值得注意的部份，即自助旅遊者越是關切越擔心健康狀況，卻越不會採取尋求當地人士的求助，或採取資訊蒐集與準備以因應擔心。本研究推論，由於健康狀況難以預測，較無法用資訊蒐集的方式來防範，而自助旅遊者在外若身體不適時，由於海外醫療昂貴而症狀也較難用外語清楚表達，故較不會取採取尋求當地人士求助或資訊蒐集等方式作為因應策略。

第五章 結論與建議

本研究主要目的在於探討自助旅遊者之旅遊擔心與因應策略之關係，基此目的，採兩階段研究，第一階段採質性方式探索自助旅遊者的旅遊擔心與因應策略後，將此發展成量表。第二階段透過問卷調查的方式，探討自助旅遊者的旅遊擔心與因應策略之相關性，以及了解不同的個人特性及自助旅遊經驗者在旅遊擔心與因應策略上之差異性。因此，本章節在此彙整研究結果，提出結論與建議。5.1 說明研究假設的驗證結果；5.2 提出研究結果對理論與實務之貢獻；5.3 提出本研究之學術貢獻；5.4 則提出研究限制與未來研究方向。

5.1 結果討論

本研究以心理學的觀點為基礎，主要目的在於探討自助旅遊者的旅遊擔心與因應策略。依此目的，本研究由過去相關文獻及第一階段質性自由揭露法的研究結果，建構了自助旅遊者之旅遊擔心與因應策略之量表，並以此量表進行問卷調查，抽取樣本進行假設檢定，驗證旅遊擔心與因應策略間之差異性及相關性。結果彙整如表5.1所示：

表5.1 研究假設驗證結果

假設編號	假說內容	驗證結果
假設 1	不同屬性的自助旅遊者在「旅遊擔心」上具有顯著差異。	部分成立
假設 2	不同屬性的自助旅遊者在「因應策略」上具有顯著差異。	部分成立
假設 3	自助旅遊者因旅遊擔心的不同而採取不同的因應策略。	部份成立
假設 4	自助旅遊者之旅遊擔心與其因應策略間具有顯著相關。	成立

資料來源:本研究整理

5.1.1 自助旅遊者不同個人屬性與旅遊擔心及因應策略

本研究經第一階段質性研究可得知，自助旅遊者的旅遊擔心包含了

各層面的問題，如擔心旅遊規劃問題、個人健康狀況與飲食衛生、機場環及相關手續是否出錯、交通與住宿的安排妥當、語言及文化差異是否會造成誤會或困擾、異地安全的問題及擔心發生突發狀況等。由此結果可瞭解，自助旅遊者在旅遊過程與一般旅遊者的旅遊擔心結果類似，也就是現今旅遊者普遍在旅遊過程所產生的各種不確定性。此結果與過去學者之論點大致相同(Brunt, Mawby & Hambly, 2000；Fischhoff, Bruin, Perrin & Downs, 2004；Lepp & Gibson, 2003；Sönmez & Graefe, 1998；Tsaor, Tzeng & Wang, 1997；Svein et al., 2009)。在面臨旅遊擔心自助旅遊者所採取的因應策略上，大致包含了協商、補強能力、避開危險、提前作好準備措施、蒐集資訊、預算控制與拿捏、自我心理情緒控制或是求助於人等方式，以減少旅遊不確定性並克服擔心。

本研究進一步從量化研究結果得知，自助旅遊者之旅遊擔心共可結構出三大構面：「旅遊聯繫問題」(即交通、網路、語言表達等之連繫)、「突發狀況」(即計畫與意料之外之狀況導致，包含氣候、交通、迷路、家庭及工作等因素造成的突發或意外事件)及「健康狀況」(即旅客的體力不足或旅遊發生生病、異地調適不良所產生時差或飲食不合水土不服等等之生理不適現象)。同時，自助旅遊者其人口統計變項與個人旅遊經驗不同也造成旅遊擔心有顯著差異。因應策略共可結構出五大構面：「結伴同行」、「事前資訊蒐集與準備」、「尋求當地人士協助」、「自我防範」與「預算控制」，且自助旅遊者其人口統計變項與個人旅遊經驗不同採行的因應策略亦具有顯著差異。

在性別方面，從本研究結果得知，女性自助旅遊者比男性更擔心旅遊之「健康狀況」，表示女性自助旅行時在自身健康、體能狀況及其他調適等生理問題的擔心較強烈。結果與過去研究的論點相似，由於自助

旅行需要有較好的體能，大半時間都需要背著背包行走，故女性容易在長途旅程中擔心體能無法調適的問題（陳忻岱，2008；蔡漢忠 2009）。同時，由於女性體力及調適能力比男性弱，且需額外應付每月的生理期可能造成的生理不適、體能不足而無法盡興旅遊，因此在健康狀況的旅遊擔心女性高於男性。

因應策略方面，女性自助旅遊者採取「自我防範」及「預算控制」的因應策略高於男性。與過去的文獻相符合，相較於男性，女性較常使用避免/或防禦性的行為作為擔心、害怕的因應處理(Ferraro,1996)。近年女性消費能力日益增強，由於女性購物行為較男性傾向衝動性與感性購買行為(Wood, 1998; Ailawadi, Neslin & Gedenk, 2001)，為得以因應旅遊渴望消費的心態，故採取預算的控制、存錢、甚至說服自己不要亂花費作為因應策略的情形比男性高。基此，性別在自我防範及預算控制的因應策略女性高於男性。

在年齡上，本研究結果發現，青年(21歲以下及21~30歲)之自助旅遊者在「旅遊聯繫問題」及「突發狀況」的旅遊擔心顯著高於壯年者(31~40歲)，表示自助旅行者的年齡愈輕容易產生旅遊擔心，推測年齡偏高者自助旅遊的歷練較豐富，為旅遊各方面安排及設想較周到，旅遊危機處理能力也較成熟。因此，旅遊擔心的感受程度會因年齡不同有所差異。

因應策略方面，年輕者採「結伴同行」以減低旅遊擔心較高，但在「自我防範」之因應上卻比偏中年者(41~50歲)低。說明了年輕的自助旅遊者明顯有結伴旅行的特徵，旅行除了增加歡樂外，亦藉此策略互相照應增加旅程安全感。謝淑芬(2000)認為，年齡越高旅遊經驗亦傾向越豐富，故較不傾向依附他人而採提早設想防範辦法以因應擔心。

婚姻部分，本研究結果得知，未婚的自助旅遊者在「旅遊聯繫問題」

及「突發狀況」擔心高於已婚無子女者。此結果與過去學者之研究相符，李國志(2003)的研究表示，已婚無子女的自助旅遊者已完成傳統婚姻壓力與責任且無子女之牽絆，故能更放心、花心思從事自助旅行，面對旅遊擔心也比未婚者更願意持續花大量時間提早作足功課、搜尋旅遊資訊來應對旅遊擔心。從唐筱雯、林倬立(2003)的研究也可得知，許多已婚者自助旅遊的模式皆為夫妻相依共同旅遊，在伴侶相互扶持下也使得旅遊擔心因此降低，故旅遊擔心的感受程度會因婚姻不同而有所差異。而婚姻狀況不同在因應策略皆無顯著差異，代表婚姻狀況不同不會影響自助旅遊者的因應策略採行。

而職業上，本研究結果表示，旅遊擔心之感受程度會因職業不同而有所差異。仍為學生身分的自助旅遊者其「旅遊聯繫問題」及「突發狀況」之旅遊擔心高於屬自由業之自助旅遊者，此結果類似於古素瑩(2005)探討自助旅遊者之旅遊風險研究，即學生對於旅遊風險的知覺程度最高，而自由業者的旅遊風險的知覺程度最低。而學生族群，年齡較小故危機處理能力及態度尚缺成熟，語言也正在學習故稍顯缺乏、Kandell(1998)及 Young(2001)表示，學生生活裡非常依賴網路，也是長時間沉溺其中較多的群體，故擔心旅遊時無法利用網路與人聯繫或藉由網路了解資訊。因此，學生的旅遊擔心會明顯高於自由業之自助旅遊者。而職業不同在因應策略上皆無顯著差異，代表職業不同不會影響自助旅遊者的因應策略採行。

月收入部份，旅遊擔心之感受程度會因月收入的高低而有所差異。收入偏低的自助旅遊者在「旅遊聯繫問題」及「突發狀況」之旅遊擔心高於收入較高者，此結果與王麗娟(2001)的研究結果相似，表示收入多寡與旅遊擔心有關，收入有限的自助旅遊者面對問題時可靈活運用資金處

理的能力較低，擔心也因此提升。反之收入較高則較能靈活運用資金以面對擔心。而月收入的不同在因應策略皆無顯著差異，代表月收入不同不會影響自助旅遊者的因應策略採行。

在近五年出國自助旅遊次數上，本研究結果顯示，近五年自助旅遊次數五次以上者比出國經驗較少者(4次以下)不擔心「旅遊聯繫問題」，由於旅遊次數較頻繁經驗也較豐富，如何適應異國文化、語言能力或異地交通的辨識能力，必然隨著旅行經驗的累積而提升，故相對於經驗較低者更少需擔心旅遊聯繫問題。因此，旅遊擔心之感受程度會因近五年出國自助旅遊次數不同而有所差異。在因應策略方面，僅在採取「結伴同行」中具顯著差異，經驗越少越採取結伴同行作為策略降低擔心。符合古素瑩(2005)所述，經驗不足則越以尋求基本安全為原則，並以結伴同行方式、選擇鄰近且瞭解的地點或尋求保險以確保安全降低擔心。

獨自自助旅遊次數上，旅遊擔心之感受程度會因獨自自助旅遊次數的不同而有所差異。獨自自助旅遊次數較少者(3次以下)在各構面之旅遊擔心程度皆高於獨自自助旅遊次數五次以上者，唐筱雯、林倬立(2003)的研究表示，隨著獨自自助旅遊的經驗不斷累積，個體越獨立自主，越具能力獨自應對問題，由於獨自旅遊次數較少者仍在學習累積經驗，勢必旅遊擔心較高。在因應策略方面，僅在「結伴同行」構面中具顯著差異，無獨自旅遊經驗或僅一次獨自自助旅遊者，採結伴同行高於具2次獨自自助旅遊經驗者。表示經驗越少藉由結伴同行作來降低擔心的機率越高。

在通常與誰前往自助旅遊部分，旅遊擔心之感受程度、採取的因應策略皆會因通常與誰前往自助旅遊的不同而有所差異。與家人或朋友共同旅遊者在旅遊擔心各構面及結伴同行策略採行的程度，都高過獨自自

助旅遊者。唐筱雯、林倬立(2003)研究結果表示，隨著個人自助旅行經驗的不斷累積，越能獨立自主，自助旅行同伴數目即因此逐次減少。表示，與家庭成員或朋友前往旅行者由於經驗較低，故旅遊擔心、採行結伴同行因應的程度高。

在自助旅行的方式上，自助旅遊的方式不同在旅遊擔心上無顯著差異，但在因應策略各構面均有顯著差異。半自助旅行者以結伴同行來因應較多，而全自助旅遊者採取「事前資訊蒐集與準備」及「預算控制」高於半自助旅遊者。本研究結果與陳忻岱(2007)論點相同，即半自助旅遊為一種降低擔心的移動實踐，可降低各種旅遊的擔心與危險，此方式多為自行結伴同行又怕冒風險者所採行，由於有隨行導遊、助理可協助亦可降低擔心，全自助旅行需大量蒐集旅遊資訊、食宿、交通等準備及安排之預算亦須拿捏得當。故半自助旅遊者採多以結伴同行因應，全自助旅遊者多採取事前資訊蒐集與準備及預算控制因應。

而通常自助旅遊的國家部份，旅遊擔心方面，以通常前往中國大陸旅遊者在「旅遊聯繫問題」之高於前往歐洲旅遊旅遊者。此結果與蘇維莉(2007)及李佳蓉(2005)之研究論述相同，即歐洲為已開發的先進國家，旅遊相關設施如機場完善性、交通可及性及溝通方式皆與其他開發中、未開發國家有所差異，而許多自助旅遊者也有「歐洲國家不論是便利性、安全性比中國大陸優良」的認知。因此，旅遊擔心之感受程度會因自助旅遊國家的不同而有所差異。而通常自助旅遊國家的不同在因應策略採行上無顯著差異。

在自助旅遊所扮演的角色上，扮演角色的不同在擔心「健康狀況」上有顯著差異，分工合作者擔心健康狀況的程度高於主要計畫者。由於採分工合作需相互配合成員意見，即可能產生因體能差異而無法配合個

別體力可勝任的行程狀況。因此，自助旅遊扮演的角色不同其旅遊擔心程度亦會不同。在因應策略方面，採分工合作者或偶爾參予討論者採結伴同行因應高於主要計畫者，而資訊蒐集、自我防範與經濟控制上，則是愈投入旅遊計畫程度越高則採行因應程度越高。

通常自助旅遊的天數方面，自助旅遊天數的不同在旅遊擔心、因應策略上均具顯著差異，旅遊天數越少者(五天以下)愈擔心「旅遊聯繫問題」及「突發狀況」，採取「結伴同行」作為因應策略也越高，而通常旅遊天數越長者(11~15 天甚至 16 天以上)，旅遊擔心採結伴同行之因應亦越低。

在出發前準備期的部份，出發前準備期的不同在擔心上無顯著差異，而在因應策略上僅「自我防範」策略為準備期間越長(2-3 個月)採自我防範策略越多，由於準備期間越充裕愈能提早發現旅遊問題，並做好防範準備，準備時間越短(2 星期以內)採自我防範則越少。

究以上結論可發現，旅遊擔心會受個人旅遊經驗所影響，此結果符合 Mayo & Jarvis (1990)及 Svein et al.(2009)之論調，表示旅遊擔心會隨著各種狀況因素而改變，即不同個體自身的期望或不同的旅遊經驗。自助旅遊次數越多、越是獨自旅行、旅遊參與計畫程度愈高及旅遊天數愈長者，表示其自助旅行經驗愈豐富產生的旅遊擔心越少，並以積極主動、自主的行為提早做好自我防範、蒐集資訊與準備作為因應策略。反之，經驗越少者擔心愈多，越可能採依附經驗者採結伴同行策略降低旅遊擔心。若經驗愈豐富者，其對環境及本身心理上的適應能力愈好，藉由經驗的增長有助於降低擔心感受(王麗娟，2001)，從一次次經驗中亦能發掘出未來預防擔心的實體對策。

5.1.2 自助旅遊者之旅遊擔心與因應策略

本研究結果發現，透過自助旅遊移動過程裡必然會產生不少的旅遊

擔心，但自助旅遊者都具備能力與勇氣，努力改善問題舒緩旅遊擔心，也就是懂得用方法去因應旅遊擔心，而不是坐以待斃或者放棄旅遊（許義忠，2006；曾寶芬、李君如，2004；李佳蓉，2008；Ferraro, 1996；Koskela, 1997；Mehta and Bondi, 1999）。

研究顯示，自助旅遊者的旅遊擔心主要由擔心旅遊聯繫問題、突發狀況與健康狀況等三項所構成，其採行之因應策略主要由結伴同行、事前資訊蒐集與準備、尋求當地人士協助、自我防範、預算控制五大項構成。從集群分析結果得知，自助旅遊者的擔心可分為高擔心者、中擔心者與低擔心者等三組群體，而個體擔心程度與因應策略的採行程度亦成正向趨勢，除了「預算控制」之因應策略上無顯著差異外，越是旅遊高擔心者，採取結伴同行、事前資訊蒐集與準備、自我防範之因應策略就越高，低擔心者則採取因應策略就越低。

而集群分析結果與典型相關結果相互應，典型結果顯示，自助旅遊者之旅遊擔心與因應策略具顯著關聯性，旅遊擔心越高時，越傾向以結伴同行、事前資訊蒐集與準備與自我防範策略來因應，其中又以結伴同行最為強烈；此外，當自助旅遊者擔心著重在突發狀況時，則傾向以事前資訊蒐集與準備及尋求當地人士協助作為因應策略，其中以事前資訊的蒐集與準備最為強烈。然而，若是自助旅遊者越擔心健康狀況，反而越不會採取尋求當地人士的求助，或採取資訊蒐集與準備的因應策略，印證了林書吉(2008) 的研究所示，由於健康狀況難以預料，旅客也難以去了解當地醫療體系的運作情形，若語言能力不足亦無法正確表達病情，再加上金錢的衡量及健康的疑慮，若是非必要情況，自助旅行者不會求助於海外就醫，而是以隨身攜帶常用藥品以備不時之需。

5.2 實務建議

整體來說，自助旅遊者的旅遊擔心與因應策略是密不可分的，依據所獲得的研究結果可彙整旅遊擔心特質、個人特性與其因應策略如表 5.1。本研究則依此結果提出如下建議，希望能提供各相關業者、政府機構作為行銷改善或推廣之參考：

表5.1 自助旅遊者之旅遊擔心特質、個人特性與其因應策略

擔心特質	旅遊聯繫問題及突發狀況 擔心程度偏高者	旅遊之健康狀況 擔心程度偏高者
個人特性	此類型者傾向未婚、年齡層偏小、學生族群、收入偏低、自助旅遊次數經驗較少、旅遊天數短、通常與朋友或家人結伴旅遊者。	此類型者傾向女性、獨自旅遊次數越少、採分工合作、通常和朋友或家人結伴旅遊者。
主要採行之 因應策略	採結伴同行作為因應策略為主。	採預算控制(女性)、結伴同行與自我防範作為策略為主。

資料來源:本研究整理

5.2.1 對業者之建議

(1) 提供多元的交通運輸及住宿服務:

由於自助旅遊者在旅遊聯繫問題上，較擔心交通及動線的不熟悉、住宿品質及交通便利性及其他設備如網路聯繫服務等問題。建議業者可先從自助旅遊者之基本的交通便捷性及住宿整體服務面著手，如住宿業者可加強整體品質並增添服務，為加強自助旅遊者在住宿地點之便利性需求，由於旅館建設地點已無法變更，故地處不便的旅館業者，建議可與轉乘公司合作，推行定點接駁公車，以提高便利性。另外，在網路設備的聯繫上，因現今網際網路發達，網路已成為人們生活的一部分，尤其在國外自助旅遊時，不免除有透過網路來搜尋資訊或與親友們確保安

全及聯繫等需求，故建議住宿業者應重視此環節，加強網路速率並提供網路線或網卡的租借。

在大眾交通運輸業方面，由於本研究之自助旅遊者較多為收入低的學生族群，多半靠行走及搭乘低價大眾運輸作為當地旅行移動工具，故建議業者可整合運輸服務，例如今年上海世界博覽會，為推動觀光增加旅客便利性而推行的「都市旅遊卡」，性質與台北悠遊卡相似，除了方便旅客搭乘公車、地鐵、計程車、長途客運外，還可享公車轉乘的優惠，且在部分旅遊景點和特約商店、甚至電影院，用旅遊卡付費還可享受到折扣優待。此外，亦可推行各區之觀光巴士，將當地具特色之旅遊路線作串聯，讓自助旅遊者可降低交通路線不熟之苦，亦是另一種協助自助旅遊者安排行程的方式。

(2) 提供旅遊資訊平台與銷售管道

自助旅遊市場已不斷增加，勢必為未來旅遊市場的走向。越來越多研究針對擔心作為影響力的評估，甚至發現旅遊擔心比旅遊風險更能準確預測客旅遊的前往或取消(Fischhoff et al., 2004；Peters, Slovic, Hibbard & Tusler, 2006)，若業者能重視自助旅遊者心理層面的擔心及因應策略就更能準確地改善旅遊產品、吸引更多客源。

從旅遊者擔心集群結果了解，自助旅遊者近 80%的自助旅遊者在自助旅遊中屬於中、高擔心者，表示旅行社業可藉此針對不同擔心程度之自助旅遊者做出更多主題的半自助旅遊行程。例如，本研究發現自助旅遊者面對旅遊擔心時，多傾向採取以結伴同行、事前資訊蒐集與準備及自我防範策略為主。因此，旅行業者可專門設置自助旅遊者資訊網路平台，提供各自助旅行資訊雷達站、經驗談分享空間、飯店機票代訂系統、線上 msn 服務、徵旅伴專區及各自助旅遊相關資訊好站連結，甚至是針

對不同國家販售萬用必備包(包含旅遊導覽書、地圖、貼心注意事項、萬能插頭組...等)，除了為旅客整合旅遊資訊及服務，節省他們原本需從不同管道收集資料的時間外，從設置的經驗談分享空間裡，亦能獲得經驗豐富者的旅遊心得及建議事項、各國更深層的旅遊訊息及注意事項，旅行業亦可藉此來加強服務。

其中，在旅遊擔心程度高的旅遊市場，(如女性、未婚、年紀輕的學生族群、收入少、旅遊次數經驗較少、安排天數較短、通常與朋友或家人結伴旅遊傾向於旅遊擔心偏高之群體)。故建議業者架設網站 msn 線上服務，從傾聽顧客旅遊擔心與旅遊的同時藉此增加更多收益，如協助辦理旅行手續及文件或量身訂做半自助旅遊行程，利用 msn 線上服務的優點，除了可在網站上第一時間與顧客接觸外，由於少了面對面、上旅行社詢問怕被強硬銷售的顧慮，更能吸引潛在自助旅遊客源。

另一方面，結伴同行為目前自助旅遊者最常見的旅行方式，亦是自助旅遊擔心偏高者所採取因應程度較高的策略，故將可利用「結伴」作為業者推動自助旅遊者市場行銷策略，如雄獅旅遊所設計的「達人帶路」環遊世界的半自助行程，以自助旅遊經驗極豐富的知名領隊及導遊為號召，以吸引欲求結伴經驗豐富者同行的顧客，以及 V1492 旅行與閱讀俱樂部設置的「旅伴邀約」專區，讓欲求結伴旅遊降低旅遊擔心者設置旅遊徵伴的服務平台，可依照個人行程、習慣吸引具同好者共同結伴旅遊。

在低擔心者的旅遊者市場部分，旅遊經驗越豐富其擔心較少，越有勇氣接受挑戰環境的不確定與危險，獲取刺激、挑戰與征服感愈高，因此，建議旅行業者可設計較冒險性的自助行程，如非洲、中東或印度等地區的半自助旅遊行程，依馬斯洛的需求層級理論及 Giddens(2003)探究自我追尋的軌道中認為「改變自己的生活」意謂著個體願意承擔遭遇各

種開放的可能性論述，也代表著當自助旅遊者經驗不斷累積增長，也願意尋求更具冒險的旅程，承擔總總旅遊不確定或個人因素所帶來的擔心，故針對低擔心者旅遊市場設計有別於過去半自助旅遊的冒險旅遊產品是更適合不過的。

5.2.2 對政府單位及觀光機構之建議

從自助旅遊者擔心突發狀況(如與同伴失聯、迷路，錯過交通工具)及女性自助旅遊者較擔心健康問題(如體力不足、身體不適等問題)，可發現許多自助旅遊者面臨突發狀況時會採取資訊搜尋及尋求當地人士協助的方式因應問題，反觀若是有健康問題時，由於海外看診經費昂貴或不善與醫生表達病情，並不傾向以尋求當地醫院求助因應健康問題，而多以自行攜帶預防藥品為主。

建議當地政府觀光機構可在多個旅遊地點設置明顯的旅客服務站，提供如女性貼心用品、健康護理包、男女區分的舒適休息空間、並提供各種疑難症的諮詢服務或協助等，讓有需求的自助旅遊者不但可以放下疲累的身軀好好休息一番，並且藉由服務站的協助獲取資訊及幫助，如新加坡旅遊局即在各個旅遊定點設置顯眼、高品質的旅客服務中心，除了有寬敞舒適的旅客休息空間、服務人員解說諮詢服務、電腦免費使用外，旅客休憩區更設置了多台的放鬆按摩器材，如美腿機、全身按摩機供旅客免費使用。另一方面，本國的觀光政府單位應呼籲並加強宣傳海外緊急危難求助辦法，並在機場出關時，發放給予本國自助旅遊者海外緊急連絡求助單位資訊及海外就醫之自墊核退單，讓凡事需依賴自己的自助旅遊者們提高個人保障，並降低自助旅遊者因擔心海外看診昂貴而延遲就醫的機會。

此外，本研究結果顯示，低擔心的自助旅遊者在各方面的擔心較少，

由於各方面較不擔心相對地採行的因應策略亦較低，意味著低擔心者已具備足夠的勇氣與應變能力面對各種問題。而這群低擔心自助旅遊者猶如目前新興自助旅遊方式的沙發客(Couchsurfing)，即不以飯店、旅館為主要住宿地點，睡在別人家或分享自家沙發、床給人借宿的自助旅遊者。這一群低擔心自助旅遊者們，具備足夠的膽量、樂於分享並以文化交流為主要目的，而良好的沙發客經驗亦能增進各國間人民的情誼 (林鴻麟，2008)。但由於此型態的旅遊方式較冒險，相對也較無法確保自助旅遊者的安全保障，基此，建議政府機構可為自助旅遊者做安全把關，建立具基本管制且較有保障的官方沙發客網路交流平台，即應具完善嚴密的會員註冊系統、沙發客經驗評價機制，以保障沙發旅友們的資訊正確與正當性，降低不愉快及危險性。

另一方面，由於低擔心的自助旅遊者具有豐富的自助旅遊經驗與能力，也意味著觀光機構應善用低擔心者豐富的旅遊知識與能力，例如邀請經驗豐富的自助旅遊部落客或作家為主講人定期舉辦自助旅遊講座，帶領高擔心自助旅遊者們了解各國旅遊應注意的事項或達人的旅遊經驗及應對方法，拋開旅遊擔心。

5.2.3 對自助旅遊者之建議

大部分的自助旅遊者為了解決、舒緩旅遊擔心，必然會思考並採取各種不同的因應策略以竭盡所能地讓一趟旅程美好順利。而本研究發現，自助旅遊者旅遊的旅遊擔心主要為出國是否有網路可聯繫、當地交通動線、外語表達等聯繫問題、無法預料的突發狀況及旅遊的健康狀況等，且面對這些旅遊擔心時，自助旅遊者亦多傾向以結伴同行、事前資訊蒐集與準備及自我防範策略作為舒緩、解除擔心的方式。故建議旅行者在決定自助旅遊時，可多留意以上各種旅遊狀況的發生以提早準備應

對之道，才能一路安心無顧忌地享受自助旅遊的樂趣，留下美好的回憶。

再者，本研究認為自助旅遊者們除了以結伴同行試著降低旅遊擔心外，善用自助旅遊團體提供的資訊服務亦是可降低旅遊擔心極佳選擇。而目前台灣現有的自助旅行團體所能提供的服務非常豐富，官網上皆能清楚得到包含自助旅遊時的交通及安全資訊、獨自或結伴旅遊之注意事項、旅遊達人的故事與經驗分享、甚至是方便自助旅行的國際青年證、旅館證辦理方式等，都是有利於降低旅遊擔心的實際參考。故自助旅遊者們只要能提早善用各種資源、增加旅遊知識並做足準備，不管是去哪個國家、何種旅行方式，皆能減少許多不必要的旅遊擔心，亦在旅遊體驗中提升更多的自信與勇氣。

最後，由於自助旅遊人口持續不斷地增加，將是未來的旅遊趨勢、一個有利的市場。不論是業者或政府機構，若能掌握自助旅遊市場的需求與特性，考量自助旅遊者知覺的旅遊擔心並適時對服務及設備上不斷改善，除了可提高自助旅行者的知覺價值外，將有利自助旅遊市場及相關連繫產業的拓展。

5.3 學術貢獻

回顧相關文獻可之目前探討自助旅遊者的擔心亦或因應策略的研究的焦點亦多傾向於旅遊安全問題及因應，並以質化研究為主要探索工具。然而，建構旅遊擔心及因應策略量表方面則著墨較少，特別是以自助旅遊為研究對象。再者，旅遊擔心為多元的，應包含多種面向並值得研究者深入探索(Brunt, Mawby& Hambly, 2000；Fischhoff et al.,2004)。因此，本研究參酌過去自助旅遊相關文獻之概念，採用半開放的問卷，廣泛地探索自助旅遊者過去經驗中較重視的旅遊擔心及因應策略，再經由量化方法瞭解大部份自助旅遊者主要的旅遊擔心及因應策略的重要構

面，並發展一套適用於自助旅遊者且具有信、效度之量表，可供後續研究參考。

5.4 研究限制與後續建議

5.4.1 研究限制

本研究礙於時間、經費、人力的限制，在取得樣本部份，以量化的問卷調查進行抽樣，只能粗淺而無法深入瞭解自助旅遊者內心深層的想法。此外，本研究尚屬探索性的研究，由於問卷可參酌之量表鮮少，故問卷採自行發展而此部分可能仍有待加強的空間。在問卷抽樣及填答部份，由於問卷發放期為 1 個半月且發放時間並非旅遊旺季，較無法精準涵蓋各層面的旅遊者，而從過去研究表示，男性不輕易向他人顯露出內心真實的擔心與感受，故在填答時較可能有隱諱的情形產生，故可能是導致性別上差異較不明顯的原因。

5.4.2 後續建議

如本研究之限制，故建議未來之研究者能採質、量研究雙向進行，針對各層次的自助旅遊者進行抽查，並廣泛地去瞭解不同個人特性內心更深層的旅遊擔心及差異，且由於部分自助旅遊者可能具隱諱的現象，故建議採量化調查後，再採質性訪談之方式，審視結果之正確性。此外，未來研究者若無語言方面的限制，亦可將主題向外擴展，鎖定外籍自助旅遊觀光客為對象，探索來台之外國自助旅遊者的旅遊擔心與因應策略，以更精確的掌握外國自助旅遊的市場需求及改善空間，並藉之拓展本國的自助旅遊市場。

參考文獻

中文文獻

1. 交通部觀光局，(2008)，<http://admin.taiwan.net.tw/indexc.asp>
2. 古素瑩(2005)，海外自助旅行動機、風險與價值之研究，南華大學旅遊事業管理學研究所碩士論文。
3. 王志弘、張淑玫、魏慶嘉譯(1997)，Discrimination by Design: A Feminist Critique of the Man-Made Environment./K. W. Leslie 著，設計的歧視：「男造」環境的女性主義批判，台北：巨流。
4. 王志弘(2000)，性別化流動的政治與詩學，台北：田園城市文化。
5. 王麗娟(2001)，旅遊產品知覺風險與降低風險策略之研究，旅遊管理研究，1(1)，頁1-26。
6. 王石番(1999)，傳播內容分析法，台北：幼獅文化。
7. 田哲榮(2007)，帶著男身去旅行—男性自助旅行體驗及其性別意涵，世新大學性別研究所。
8. 吳萬益(2000)，企業研究方法，台南：華泰文化。
9. 李淑宏(2000)，因為旅行，所以存在——旅行世紀的台灣新世代，國立台灣大學新聞研究所碩士論文。
10. 李國志(2003)，消費者網路資訊搜尋行為之研究—以自助旅行為例，國立中山大學碩士論文。

11. 李佳蓉(2005)，女性獨自從事自助旅行之動機與體驗，國立東華大學觀光暨遊憩管理研究所碩士論文。
12. 李佳蓉 (2008)，女性自助旅行者動機、體驗與旅行後之改變，旅遊管理研究，8(1)，21-40。
13. 邱淑蘋(2009)，旅遊安全學-旅遊犯罪與被害預防，台北:秀威資訊。
14. 林書吉(2008)，國外自助旅行者持續參和知覺風險之研究，國立雲林科技大學休閒運動研究所碩士論文。
15. 林鴻麟(2008)，你家沙發借我睡—沙發客私密遊記，台北:時報文化。
16. 張定綺(譯) (1994)，Keen, S.著，新男人-21世紀男人的定位與角色，台北：時報。
17. 張聿如 (2007)，自助旅遊者之旅遊風險意識與動向研究，國立台北護理學院旅遊健康研究所碩士論文，台北。
18. 黃湘芸、李政益、劉宇倫、楊祥麟、羅秀雲、莊人祥(2009)，台灣H1N1新型流感國際監測機制，疫情報導，25(10)，頁652-666。
19. 陳忻岱(2008)，在旅行轉彎處看見:女性背包客旅行與部落格書寫之主體建構，國立東華大學族群關係與文化研究所。
20. 唐筱雯、林倬立(2003)，女性自助旅行經驗對自我性別意識的建構，行政院國家科學委員會專題研究計畫。

21. 許義忠(2006)，青少女夜間外出遊憩場所選擇之概念架構雛型，觀光研究學報，12(3)，頁227-248。
22. 畢恆達（2003），女性自助旅行經驗對自我性別意識的建構，行政院國科會研究計畫。
23. 曾寶芬、李君如（2001），一路平安～女性自助旅行者的人身侵犯不安全感，餐旅暨家政學刊，1（2），頁127-142。
24. 曾煥玫(2000)，女性自助旅行者的旅行經驗研究，台灣大學森林學研究所碩士論文。
25. 楊政樺、陳光華、李佳如(2007)，以 Rasch 模式探討自助旅行者之海外旅遊阻礙感認知，休閒暨觀光產業研究，2(1)，頁1-26。
26. 趙旭東、方文譯(2003)，Modernity and Self-Identity: Self and Society in the Late Modern Age/ Anthony Giddens 著，現代性與自我認同，台北：左岸文化。
27. 鄧閔弘、翁嘉英、李毅達（1993），憂慮的正向預期與憂慮程度之間的關係，中華心理衛生學刊，16(3)，頁61-78。
28. 蔡麗伶譯，Mayo and Jarvis 著（1990），旅遊心理學，台北：揚智文化。
29. 蔣秀清、吳淑琬、黃財尉(2007)，國小高年級學童調適困擾與因應策略之研究，彰化師大教育學報，11，頁1-23。
30. 謝淑芬(2000)，消費者之旅遊知識、經驗對旅遊風險知覺程度影響之

研究，觀光研究學報，6(2)，頁67-90。

31. 羅若蘋譯 (1991) ，How to stop worrying/Tallis, F.著，不再憂慮。台北：
聯經。

32. 蘇維莉(2006)，非制度化自助旅行者自我實現經驗研究，逢甲大學景
觀與遊憩研究所碩士論文。

英文文獻

1. Ailawadi, K. L., Neslin, S.A. and Gedenk, K.(2001) , Pursuing the Value-Conscious Consumer: Store Brands Versus National Brand Promotions, Journal of Marketing, 1(65), 71-89.
2. Baron, J., Hershey, J. C., & Kunreuther, H. (2000), Determinants of priority for risk reduction: the role of worry. Risk Analysis, 20(4), 413–427.
3. Bergstrom, R. L., & McCaul, K. D. (2004), Perceived risk and worry: the effects of 9/11 on willingness to fly. Journal of Applied Social Psychology, 34(9), 1846–1856.
4. Borkovec, T. D., Robinson, E., Pruzinsky, T., & DePree, J. A. (1983), Preliminary exploration of worry: Some characteristics and processes. Behaviour Research and Therapy, 21(1), 9-16.
5. Borkovec, T.D. , (1994), The nature, functions, and origins of worry. In: Davey, G, Tallis, F. (Eds.), Worrying: perspectives on theory, assessment, and treatment. Sussex, England: Wiley. 5-34
6. Borkovec, T. D., Ray, W. J., & Stober, J. (1998), Worry: a cognitive phenomenon intimately linked to affective, physiological, and interpersonal behavioral processes. Cognitive Therapy and Research, 22(6), 561-576.
7. Brunt, P., Mawby, R., & Hambly, Z. (2000), Tourist victimisation and the fear of crime on holiday. Tourism Management, 21(4), 417–424.
8. Bynum, T., & Puuri, DM (1980), Vicarious victimization: An exploration of the fear of crime. Journal of Crime and Justice, 3(1) 143-159.
9. Chesshyre, T. (2002), Independent spirit? This is for you. The times, 9.
10. Cohen, S., & Wills, T A. (1985), Stress, social support, and the buffering hypothesis. Psychological Bulletin , 98(2), 310-357.

11. Davey, G. Tallis, F. (1994), Worrying: perspectives on theory, assessment, and treatment. Sussex, England: Wiley.5-33
12. Davey, G.C.L., & Levy, S. (1998) , Catastrophic worrying: Personal inadequacy and a perseverative iterative style as features of the catastrophizing process. Journal of Abnormal-Psychology, 107 (4) , 576-586.
13. Davis, R. N., & Valentiner, D. P. (2000), Does meta-cognitive theory enhance our understanding of pathological worry and anxiety?. Personality and Individual Differences, 29, 513-526.
14. Ferraro,K. F. (1996),Women's fear of victimization: Shadow of sexual assault?. Social Forces, 75(2), 667-690.
15. Fischhoff, B., de Bruin, W. B., Perrin, W., & Downs, J. (2004), Travel risks in a time of terror: judgements and choices. Risk Analysis, 24(5), 1301–1309.
16. Folkman, S., & Lazarus, R. S. (1980), An analysisof coping in a middle-aged community sample. Journal of Health and Social Behavior, 21(3), 219-239.
17. Folkman, S. & Lazarus, R.S. (1984), Stress , appraisal, and coping, New York : Springer Publishing Company.
18. Folkman, S., Lazarus, R. S. (1988), Coping as a Mediator of Emotion, Journal of Personality and Social Psychology, 54(3), 466-475.
19. Freeston, M., Rheaume, J., Letarte, H., Dugas, M. J., & Ladouceur, R. (1994), Why do people worry?. Personality and Individual Differences, 17(6), 791-802.
20. Gladstone, G., & Parker, G. (2003), What's the use of worrying? Its function and its dysfunction. Australian and New Zealand Journal of Psychiatry, 37(3), 347-354.

21. Gmelch, W. H. (1982), Educator's response to stress: towards a coping taxonomy, (ERIC. Document Reproduction service No. ED244937).
22. Hair, J.F., Anderson, R.E., Tatham, R.L., Black, W.C. (1998), Multivariate Data Analysis. 5th , Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice Hall.
23. Henderson, KA, & Bialeschki, MD (1993), Fear as a constraint to active lifestyles for females. Journal of Physical Education, Recreation and Dance, 64(1), 44-47.
24. Janis, I.(1958), Psychological stress: Psychoanalytic and behavioral studies of surgical patients. New York: Wiley.
25. Kandell, J. J.(1998), Internet addiction on campus: The vulnerability of college students. CyberPsychology & Behavior, 1 (1), 11-17.
26. Katz, C. (1993), Growing girls/closing circles: Limits on the spaces of knowing in rural Sudan and US cities. In C. Katz & J. Monk (Eds.), Full circles: Geographies of women over the life course , 88-106.
27. Koskela, H., (1997), Bold walk and breakings: women's spatial confidence versus fear of violence. Gender, Place and Culture 4(3), 301–319.
28. Laguna, L. B., Ham, L. S., Hope, D. A., & Bell, C. (2004), Chronic worry as avoidance of arousal. Cognitive Therapy and Research, 28, 269-281.
29. Lazarus, R. S. (1966), Psychological stress and coping process. , New York: McGraw Hill.
30. Lazarus, A. A. (1976), Multimodal behavior therapy. New York: Springer.
31. Lepp, A. & H. Gibson (2003), Tourist Roles, Perceived Risk and International Tourism. Annals of Tourism Research, 30(3),606-624.
32. Mehta, A. & Bondi, L. (1999), Embodied discourse: On gender and fear of violence. Gender Place & Culture, 6(1), 67–84.
33. Nunnally, J.C. (1978), Psychometric theory ,2nd Edition . New York: McGraw Hill.

34. Neuman (2005), Social Research Methods: Quantitative and Qualitative Approaches. USA: Allyn & Bacon.
35. Peters, E., Slovic, P., Hibbard, J. H., & Tusler, M. (2006), Why worry? Worry, risk perceptions, and willingness to act to reduce medical errors. Health Psychology, 25, 144–152.
36. Philip K. (1994), Marketing Management-Analysis, Planning , Implementation, and Control, 8th ed. Englewood Cliffs: Prentice-Hall., pp.174.
37. Pryor, C. (2001), Japanese Pack for a Longer Stay. The Australian, 14(5).
38. Punj, G. and Stewart, D.W., (1983), Cluster analysis in marketing research: A review and suggestions for application. Journal of Marketing Research, 20(2), 134-148.
39. Reilly, M.D.(1990), Free elicitation of descriptive adjectives image assessment, Annals of Travel Research, 28 (4) , 21-26.
40. Roemer, L., Salters, K., Raffa, S. D., & Orsillo, S. M. (2005), Fear and avoidance of internal experiences in GAD: Preliminary tests of a conceptual model. Behaviour Therapy and Research, 29(1), 71-88.
41. Rundmo, T. (2002), Associations between affect and risk perception. Journal of Risk Research, 5 (2), 119-135.
42. Ruscio, A. M., & Borkovec, T. D. (2004), Experience and appraisal of worry among high worriers with and without generalized anxiety disorder. Behaviour Research and Therapy, 42(12), 1469-1482.
43. Scutte, C. (1997), ASTA panelists offer pointers on booking independent travel. Travel Weekly, (56), pp. 24.
44. Schuler, R. S. (1980), Definition and Conceptualization of stress in Organizations. Organizational Behavior and Human Performance, 25(2), 184-215.
45. Selye, H. (1956), The stress of life. Toronto: McGraw-Hill.

46. Smith S. J. (1985), News and the dissemination of fear , BurgessJ and Gold J. (eds) *Geography, the media and popular culture*. Londom :Croom helm. 229–253.
47. Sönmez, S. F., & Graefe, A. R. (1998), Influence of terrorism risk on foreign tourism decisions. *Annals of Tourism Research*, 25(1), 112–144.
48. Svein,L., Brun,W., and Ogaard,T. (2009), What tourists worry about – Construction of a scale measuring tourist worries. *Tourism Management*, 30(2), 260- 265.
49. Tsaur, S. H., Tzeng, G. H., & Wang, K. C. (1997). Evaluating tourist risks from fuzzy perspectives. *Annals of Tourism Research*, 24(4), 796–812.
50. Valentine, G. (1992), Images of danger: *Women's sources of information about the spatial distribution of male violence*. *Area*, 24(1), 22-29.
51. Weiss, D. & Weiss, P. W. (1990). *Travel Tips for the 90's*. Merrillville, Indiana: ICS Books , Inc.
52. Wells, A. (2006). *The meta-cognitive model of worry and Generalized Anxiety Disorder*. In G.C. L. Davey and A. Wells (Eds.), *Worry and Its Psychological Disorders: Theory, Assessment and Treatment*. John Wiley & Sons, Ltd.
53. White, R. W (1974), Strategies of adaptation: *An attempt at systematic description*, In G. V. Coelho (Eds.), *Coping and adaption*, 10-25.
54. Wood, M. (1998), Socio-Economic Status, Delay of Gratification, and Impulse Buying, *Journal of Economic Psychology*, 19(3), 295-320.
55. Young, K.S. (2001), *What is Internet Addiction?* Retrieved September 20, 2001, from [http:// netaddiction.com/whatis.htm](http://netaddiction.com/whatis.htm).

附錄一 第一階段研究問卷

親愛的先生/小姐您好：

這是一份學術性的研究問卷，目的在瞭解國外自助旅遊者的旅遊擔心及因應策略。您的寶貴意見，將是本研究成功最大關鍵。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 旅遊事業管理研究所

指導教授： 陳貞吟 博士

研究生： 林佩臻 敬上

■自助旅遊者在面對國外旅遊，(不論是在計畫準備階段或者在旅遊中)，在這個過程中，會影響及造成自助旅遊者擔心的經驗或問題，即屬於旅遊擔心。故此問卷目的在於瞭解您過去到國外旅遊的經驗中所遇到的旅遊擔心為何，並且在面對這些令人擔心事情時，是否會發展出自己一套去因應策略去排除或舒緩擔心。

第一部分 瞭解您的旅遊擔心

■這部份在瞭解您過去國外自助旅遊經驗中，所面對的旅遊擔心與因應策略，以下請用 200 字以內摘述。

1. 請敘述在您出國自助旅遊的過程(不論是在計畫準備階段或者在旅遊中)，您最擔心的事情是什麼?又如何因應這些擔心?

(請翻面繼續作答)

第二部份：基本資料，請於□中打「✓」。

1. 性別：男 女
2. 年齡： 21 歲以下 21~30 歲 31~40 歲 41~50 歲 50 歲以上
3. 婚姻狀況： 未婚 已婚無小孩 已婚有小孩
4. 目前職業： 軍公教人員 服務業 工商業 自由業
- 家管(家庭主婦) 學生 其他(請註明_____)
5. 教育程度： 國小(含)以下 國中 高中(職) 專科 大學
- 研究所(含)以上
6. 平均月收入： 15,000元以下 15,001~30,000元 30,001~45,000元
- 45,001~60,000元 60,001~75,000元 75,001~90,000元
- 90,001~120,000元 120,001元以上
7. 國外自助旅遊經驗： 1~2次 3~4次 5次以上 (近五年國外自助旅遊次數)
8. 旅行方式： 獨自一人 結伴同行 兩者皆有

本問卷到此結束，非常感謝您的耐心填答，謝謝！！

附錄二 量化正式問卷

親愛的先生/小姐您好：

這是一份學術問卷，目的在瞭解國外自助旅遊者的旅遊擔心及因應策略。問卷採不記名方式，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 旅遊事業管理研究所
 研究生： 林佩臻 敬上
 指導教授： 陳貞吟 博士

第一部份 旅遊擔心		非 常 同 意	同 意	普 通	不 同 意	很 不 同 意
以下是瞭解您過去旅遊過程中會有哪些旅遊擔心，請「圈選」。 在旅遊過程中，我總會擔心……						
1	我會擔心旅行手續及文件出錯	5	4	3	2	1
2	我會擔心因工作而無法成行	5	4	3	2	1
3	我會擔心旅遊預算及旅費不足	5	4	3	2	1
4	我會擔心自己的體力不足	5	4	3	2	1
5	我會擔心遇到身體不適(如:生病、女性生理期、受傷、腸胃不適)	5	4	3	2	1
6	我會擔心在當地產生時差的問題	5	4	3	2	1
7	我會擔心飲食不合或水土不服	5	4	3	2	1
8	我會擔心登機事宜出錯(如:登機門位置、出入境手續弄錯)	5	4	3	2	1
9	我會擔心當地機場位處偏遠郊區，夜晚轉乘至旅館時的安全問題	5	4	3	2	1
10	我會擔心不熟悉當地交通及動線	5	4	3	2	1
11	我會擔心住宿交通不便、品質不佳	5	4	3	2	1
12	我會擔心下榻的旅館無網路可聯繫	5	4	3	2	1
13	我會擔心外語的表達能力弱	5	4	3	2	1
14	我會擔心因風俗文化差異產生誤會或感到被歧視	5	4	3	2	1
15	我會擔心人身安全或財物遭偷拐搶騙	5	4	3	2	1
16	我會擔心天候變化(如暴雨、大雪)以致行程被延誤必須變更	5	4	3	2	1
17	我會擔心迷路或與同伴失去聯繫	5	4	3	2	1
18	我會擔心錯過班機或火車	5	4	3	2	1
19	我會擔心與旅伴溝通不良(如:意見不合、同伴沒主見、爭執)	5	4	3	2	1
20	我會擔心旅遊期間家庭或工作發生緊急狀況	5	4	3	2	1
21	我會擔心旅遊期間發生意外(如:交通事故、當地政治不安、暴動)	5	4	3	2	1
22	我會擔心班機/火車誤點或停駛/停飛	5	4	3	2	1

第二部份 因應策略		非 常 同 意	同 意	普 通	不 同 意	很 不 同 意
以下是瞭解您有以下旅遊擔心時你會採取何種因應策略，請「圈選」。						
當我與旅伴溝通不良時，我會……						
1	我會積極和旅伴商討來達成共識	5	4	3	2	1
當我擔心旅行手續或文件出錯時，我會……						
1	我會部份委託旅行業者辦理或諮詢	5	4	3	2	1
2	我會找較有經驗的人同行	5	4	3	2	1
3	我會提早準備確認無誤	5	4	3	2	1
當我擔心外語能力與文化差異時，我會……						
1	我仍勇敢地表達就算是比手畫腳	5	4	3	2	1
2	我會事前加強語文能力，並隨身攜帶翻譯工具	5	4	3	2	1
3	我會以中文為主的國家旅遊	5	4	3	2	1
4	我會先查詢當地風情並入境隨俗，以免產生誤會或被歧視	5	4	3	2	1
當我不熟悉當地交通及動線時，我會……						
1	我會立即詢問當地人士	5	4	3	2	1
2	我會透過網路事前先查詢資訊	5	4	3	2	1
3	我會準備地圖、工具書及做好路線規劃	5	4	3	2	1
4	當到達時間已晚且機場地處偏遠，我會要求旅館的接駁服務	5	4	3	2	1
當我擔心人身安全或財物遭偷拐搶騙，我會……						
1	我會結伴同行、互相照應	5	4	3	2	1
2	我會隨時提高警覺(如:處處警慎防範未然、不亂相信陌生人)	5	4	3	2	1
3	我會隨身攜帶防衛工具	5	4	3	2	1
4	我會購買旅遊保險，並提早取得我國駐外單位的救援連絡方式	5	4	3	2	1
5	我會避免曝露在高危險時段或區域(如:深夜、治安不良地區)	5	4	3	2	1
6	我會行事低調並避免穿戴名貴衣物或暴露	5	4	3	2	1
7	我會上網搜尋當地犯罪手法並自我警惕	5	4	3	2	1
8	我會將財物分散置放並避免帶太多錢在身上	5	4	3	2	1
9	我會將證件正本妥善放置，並影印備份隨身攜帶	5	4	3	2	1
如果當地發生意外(如:交通事故、當地政治不安、暴動)時，我想我會……						
1	我會事先針對急難的問題，模擬出解決方案	5	4	3	2	1

		非 常 同 意	同 意	普 通	不 同 意	很 不 同 意
當我擔心錯過班機或火車時，我會……						
1	我會事先在規劃時預留彈性時間	5	4	3	2	1
2	我會請求當地友人或善心人士協助	5	4	3	2	1
當我擔心與同伴失去聯繫時，我會……						
1	我會隨身攜帶手機、地圖、住宿地址	5	4	3	2	1
2	我會跟緊夥伴並事前擬定欲會合地點	5	4	3	2	1
3	我會主動就近請求當地人士協助	5	4	3	2	1
當我擔心住宿地點交通不便、品質不佳或不符合需求時，我會……						
1	我會搜尋資訊，慎選口碑佳及符合需求的旅館	5	4	3	2	1
2	我會親自前往旅館確認房價及親眼鑑定品質及周邊環境才訂房	5	4	3	2	1
當我擔心行程規劃不如意或改變時，我會……						
1	我會預先構思備用方案，以防班機或火車誤點、停駛、停飛	5	4	3	2	1
2	我會先搜尋且參考別人的經驗，以免行程無法如我所願	5	4	3	2	1
3	我擔心因工作而無法成行，會提早準備確認無誤	5	4	3	2	1
4	想去的景點突然沒開放或關閉時，我會做好心理調適並隨興逛逛	5	4	3	2	1
5	當旅遊中家庭或工作有緊急狀況時，我會託親友幫忙並盡早回國	5	4	3	2	1
當我擔心旅遊時產生生理不適、時差或水土不服時，我會……						
1	我盡量不讓情緒影響旅遊	5	4	3	2	1
2	我會準備舒緩藥物出國	5	4	3	2	1
3	飲食上我會注意不亂吃，減少腸胃再出狀況	5	4	3	2	1
當我擔心當地天候不良以致原訂行程被延誤必須變更，我會……						
1	我會事先查好當地天氣並帶足裝備	5	4	3	2	1
2	我會多規劃些室內行程	5	4	3	2	1
當我擔心旅費或預算不足時，我會……						
1	我會說服自己不要亂買	5	4	3	2	1
2	我會安排合宜的行程以配合預算	5	4	3	2	1
3	事前我會節省花費並努力存錢	5	4	3	2	1

第三部份：基本資料，請於□中打「✓」，均為單選題。

1. 性別：男 女
2. 年齡：21歲以下 21~30歲 31~40歲 41~50歲 50歲以上
3. 婚姻狀況：已婚，無子女 已婚，小孩未獨立 已婚，小孩已獨立
未婚 其它_____
4. 您的職業：學生 軍警人員 公務人員 教師 農林漁牧業 工業
商業 自由業 家管 已退休 其他_____
5. 教育程度：國小(含)以下 國中 高中(職) 專科 大學
研究所(含)以上
6. 平均月收入：
18,000元以下 18,001~30,000元 30,001~45,000元 45,001~60,000元
60,001~75,000元 75,001~100,000元 100,001元以上
7. 您最近五年內出國自助旅行的次數：
未曾去過 一次 二次 三次 四次 五次以上
8. 您獨自出國自助旅行的次數：
未曾有過 一次 二次 三次 四次 五次以上
9. 您通常與誰前往自助旅遊：
無，我都獨自旅行 家庭成員 朋友 網路徵伴 其他_____
10. 您過去最常自助旅行的旅遊地區為：
東北亞 東南亞 中國大陸 美洲 紐澳 歐洲 中東 非洲
11. 您自助旅遊主要目的為：
了解異國文化及拓展國際觀 避開公事或家務事，放鬆心情
拜訪親友或想認識新朋友 購物
實現環遊世界的願望 洽公、業務考察或開會
學習知識或語言 挑戰自我
其他_____
12. 通常您的自助旅行方式為：
半自助旅行 全自助旅行(全程由自己包辦)
13. 通常在旅遊中，您所扮演的角色為：
主要計劃者 採分工合作 偶爾參與討論 完全依賴同伴
14. 通常您自助旅遊的天數為：
5天以下 6-8天 9-10天 11-15天 16天以上
15. 依您普遍的旅行經驗，您大約都在出發前多久開始計畫出國旅行：
2星期以內 1個月以內 2-3個月 4-6個月 半年以上

本問卷到此結束，非常感謝您的耐心填答，謝謝！！