

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

NANHUA UNIVERSITY

領隊人格特質、團員間互動與旅遊滿意度關係之研究

-階層線性模式之運用

A study of the tour leader's personalities, customer to customer

interaction and Customer Satisfaction

— Application of the Hierarchical Linear Models

指導教授：丁誌紋 博士

ADVISOR : TING CHIH-WEN PH.D.

研究生：何嫵婷

GRADUATE STUDENT : HO YEN-TING

中 華 民 國 九 十 九 年 六 月

南 華 大 學

旅 遊 事 業 管 理 學 系

碩 士 學 位 論 文

領隊人格特質、團員間互動與旅遊滿意度
關係之研究- 階層線性模式之運用

研究生：何嫻婷

經考試合格特此證明

口試委員：戴錦周

丁誌敏

陳春彪

指導教授：丁誌敏

系主任(所長)：丁誌敏

口試日期：中華民國 99 年 6 月 29 日

謝 誌

韶光似箭，兩年的時間如白駒過隙。依稀記得剛考上碩士班時的喜悅、課業與工作兩頭燒的辛苦、口試通過後的興奮，這彷彿是昨日才發生一般。這兩年是最充實的時光，更是我人生最璀璨的一篇樂章。

首先要感謝我最敬愛的指導教授丁誌敏博士，老師不辭辛勞、不厭其煩的悉心指導，讓我得以完成論文。老師豐富的閱歷與敦厚的學者風範，更是給予我莫大的感悟與啟發。同時也感謝口試委員戴錦周老師與陳券彪老師的金玉良言，因為您們精闢指正與寶貴意見使得論文更臻充實完善，在此敬上最衷心的感謝。另外要感謝鼓勵我進研究所繼續求學的許騏洪大哥，因為有他的鼓勵與引薦，讓我又踏上求學的這條路。

在這兩年碩士班學習期間，感謝許多陪我一起成長的同學們廖獻鎰大哥、游國書大哥、人豪、玉庭、佩鈴等，謝謝你們在我寫作最難熬最低潮的時候一直鼓勵著我，不時的為我加油。感謝我的家人，由於你們的包容讓我在學習得以延續且無後顧之憂。

安少爺，謝謝你的陪伴與支持，因為你，讓我勇敢，令我更有勇氣面對未來迎接挑戰。然而我要用最溫柔的心，感謝我的寶貝女兒 CICI，謝謝妳的乖巧與體貼，體諒媽咪的忙碌與辛苦，因為妳使我有努力不懈、勇往直前、永不放棄的動力。寶貝，謝謝妳！

最後，將這篇論文獻給我摯愛的父親，很遺憾您沒能看見我畢業，但我相信有您在天上守護著，我未來的路會更遼闊更寬廣。

獻上我最真摯的感謝～給在我身邊的每一個人，因為您們都是我生命中的貴人。

何嫵婷 謹誌

2009年6月

南華大學旅遊事業管理研究所碩士班
九十八學年度第二學期碩士論文摘要

論文題目：領隊人格特質、團員間互動與旅遊滿意度關係之研究
-階層線性模式之運用

研究生：何嫻婷

指導教授：丁誌紋 博士

論文摘要內容：

在團體旅遊中，領隊為旅遊過程中主要之第一線服務人員，不僅執行、安排旅遊團各項任務外，也負責處理行程中突發的緊急狀況，因此領隊在團體旅遊中扮演重要角色。在與領隊長時間接觸過程中，優秀的領隊會使旅客產生旅遊滿意度及對領隊的滿意與信任。

在整個旅遊過程中，不僅旅客間彼此的互動經驗會影響到其他人正面的滿意或負面的不滿意，而領隊的人格特質亦可能使團員互動間產生微妙變化。本研究主要是探討領隊的人格特質在團員互動與旅遊滿意度間是否具有調節效果，因此，本研究以階層線性模式且引用「隨機變化斜率模式」加以探討。結果顯示，領隊的人格特質能協調團員的互動，而使團體的旅遊滿意度提高。具有外向性、經驗開放型與友善型人格特質的領隊，分別對團員之間社交行為構面皆具有調節效果。

關鍵詞：人格特質、團員互動、滿意度、階層線性模式

Title of Thesis : A study of the tour leader's personalities, customer to
customer interaction and customer satisfaction
— Application of the Hierarchical Linear Models

Department : Master Program in Management Sciences, Department of
Tourism Management, Nanhua University

Graduate Date : June 2010

Degree Conferred : M.B.A.

Name of Student : Yen-Ting Ho

Advisor : Chih-Wen Ting Ph.D.

Abstract

In group package tour, tour leaders are the primary and first-line service providers, who need to arrange, execute various visits and manage contingent events that occur during the tour. Therefore, tour leaders play an important role in group package tour. Competent leaders are able to induce members' satisfaction with the tour, the leader as well as trust of the leader in their interaction with them during the tour.

During the entire tour and members' interaction may affects other members' positive satisfaction or negative dissatisfaction, and the tour leaders' personalities may affects members' interaction in a tour. This study investigated whether tour leaders' personality moderates the relationship between member interaction and tour satisfaction using the randomly varying slopes model of hierarchical linear models. Results show that the tour leaders' personalities moderate members' interaction and then the positive interaction increases tour satisfaction. Openness, extraversion and agreeableness of tour leaders' personalities have moderating effects on the "social behavior" of members in member interaction.

Keywords: Personalities, Customer To Customer Interaction, satisfaction, HLM

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.....	3
1.3 研究對象與範圍.....	3
1.4 研究流程.....	4
1.5 研究內容.....	6
第二章 文獻探討.....	7
2.1 旅遊滿意度.....	7
2.1.1 顧客滿意度定義.....	7
2.1.2 滿意度構面.....	8
2.2 領隊.....	8
2.2.1 領隊的定義.....	9
2.2.2 領隊的分類.....	10
2.3 團體互動.....	12
2.3.1 顧客互動涵意.....	12
2.3.2 顧客與滿意度間的關係.....	14
2.4 人格特質.....	14
2.4.1 人格的定義.....	14
2.4.2 人格特質之分類.....	18

2.4.3	人格特質與滿意度間關係	22
第三章	研究方法	24
3.1	研究架構	24
3.2	研究假設	25
3.3	研究變數的衡量	25
3.3.1	領隊的人格特質	25
3.3.2	團員間互動	26
3.3.3	旅遊滿意度	26
3.4	問卷設計	26
3.4.1	問卷架構	26
3.4.2	樣本選取與資料收集	31
3.5	資料分析方法	31
第四章	實證分析	34
4.1	樣本屬性分析	34
4.2	現況分析	37
4.2.1	領隊人格特質現況分析	37
4.2.2	團員互動事件現況分析	40
4.2.3	旅遊滿意度現況分析	43
4.3	信效度分析	45
4.3.1	領隊人格特質量表之因素分析	45
4.3.2	團員互動量表之因素分析	49
4.3.3	旅遊滿意度量表之因素分析	54
4.3.4	迴歸分析	56
4.4	階層線性模型之完整模型分析	57

第五章 結果與建議.....	72
5.1 研究結果.....	72
5.1.1 平均數分析結果.....	72
5.1.2 迴歸分析結果意涵.....	73
5.1.3 階層線性模式(HLM)分析結果意涵.....	73
5.2 研究建議.....	74
5.2.1 實務上建議.....	74
5.2.2 後續研究建議.....	75
參考文獻.....	76
中文部分.....	76
英文部分.....	78
附錄一 團員問卷.....	84
附錄二 領隊問卷.....	87

圖 目 錄

圖 1-1 研究流程.....	5
圖 3-1 研究架構.....	24

表 目 錄

表 2-1	其他顧客在公共場合所表現的行為	13
表 2-2	人格特質的定義	17
表 2-3	五大人格特質典型特徵	21
表 3-1	人格特質的構面與問項	27
表 3-2	團員互動事件的構面與問項	28
表 3-3	旅遊滿意度構面與問項	30
表 4-1	旅客樣本結構分析	35
表 4-2	領隊樣本結構分析	36
表 4-3	領隊人格特質現況分析	38
表 4-4	團員互動事件現況分析	41
表 4-5	團員互動事件現況分析	44
表 4-6	人格特質因素分析及信度分析	47
表 4-7	團員互動因素分析及信度分析	51
表 4-8	旅遊滿意度因素分析及信度分析	55
表 4-9	迴歸參數估計值	56
表 4-10	外向型人格特質與團員互動之完整模型分析表	58
表 4-11	外向型人格特質與團員互動隨機效果	59
表 4-12	神經質人格特質與團員互動之完整模型分析表	61
表 4-13	神經質與團員互動隨機效果	62
表 4-14	嚴謹自律性人格特質與團員互動之完整模型分析表	64

表 4-15 嚴謹自律性與團員互動隨機效果	65
表 4-16 友善性人格特質與團員互動之完整模型分析表	67
表 4-17 友善性與團員互動隨機效果	68
表 4-18 經驗開放性人格特質與團員互動之完整模型分析表	70
表 4-19 經驗開放性人格特質與團員互動隨機效果	71

第一章 緒論

1.1 研究背景與動機

根據交通部觀光局 2009 年領隊人員統計資料中得知，至 2009 年 12 月止，專任領隊與特約領隊人數共計 33,366 名，相較於 2004 年的 15,549 名而言，增加了 17,817 名。顯示了旅遊業領隊人員的從業人數有大幅增長的趨勢。依據交通部觀光局研究指出，團體旅遊為國外旅遊的主要形式（交通部觀光局網站，2009）。

在團體旅遊中，領隊為旅遊過程中主要之第一線服務人員，不僅執行、安排旅遊團各項任務外，也負責處理行程中突發的緊急狀況，因此領隊在團體旅遊中扮演重要角色；更因為旅遊產品的無形性特色，領隊的表現更是影響旅客整體旅遊品質的首要因素(Wang, Hsieh, & Huan, 2000)。在與領隊長時間接觸過程中，優秀的領隊會增加旅客對他的滿意與信任，並進而增加其忠誠度與口碑(Duke & Persia, 1996；Mancini, 2001；Wong & Kwong, 2004)，領隊的表現將會影響旅遊的好壞，領隊角色特性(與顧客長時間接觸、本身為產品一部分、旅遊服務品質)與功能性對旅客來說是不可或缺的(Quiroag, 1990)。Persia and Gutelson(1993)認為領隊是團體旅遊中重要的角色。

而許多針對國內消費者的研究指出，領隊是決定旅遊品質的首要因素(陳文河, 1987)；從另外一方面來說，領隊更具有「演說家」、「教育家」、「旅遊家」、「藝術家」、與「生意家」的某些特質(黃榮鵬, 2005)。綜合以上得知，領隊在團體旅遊中除了是個靈魂人物之外，更是要扮演著多重的角色。故團體出國前領隊的遴選與派遣是一件很重要的事情，選擇適當的領隊才能使團體旅遊過程更具意義與特色，旅行社經營者必須謹慎且妥善的選出

適合領隊一職的人員。

在整個服務接觸過程中，不僅領隊與旅客的互動會影響到滿意度，旅客間彼此的互動經驗也會影響到其他人正面的滿意或負面的不滿意(Harris & Reynolds, 2003)。過去的研究服務接觸中，大多數研究服務人員與顧客的互動，對於顧客對顧客互動狀況與其對服務滿意度的影響很少著墨。旅行業是以人為主的行業，顧客互動會影響顧客的服務經驗，導致正面或負面的影響(Harris, Davies and Baron, 1997)。Lehtinen and Lehtinen(1991)認為服務接觸的過程中不僅有服務人員與顧客的互動，顧客互動也會影響到其他人滿意或不滿意，顧客造成的影響力可能更甚於服務人員。因此旅行社業者要如何促進團員間的互動，提昇旅遊團的滿意度是不容忽視的。

旅行業的本質，除了具有服務業的四大特性(無形性、不可分割性、異質性、易逝性)以外，更具備了一些其他服務業所沒有的特性(Murdick, Render and Russel, 1990)。Cohen(1985)認為在團體旅遊中，領隊常扮演著多重重要的角色，領隊提供安全與保護、促進團體互動關係、資訊的提供傳達、狀況的排除、代理父母、導覽旅遊的輔導員、領導人及不同角色的扮演者。

陳嘉隆(2002)認為領隊需負責全團的生活起居，團體的移動及安全，領隊是全方位的。另外領隊也應具有領導能力、圓通及老練、耐心與體諒、幽默感、堅定的意志、重視自我的儀表以及強烈的責任感(楊正寬, 1998)。Mossberg(1995)指出領隊的可信賴性、積極的態度、有親和力、能適時的提供資訊、能處理困難情況、有解說景點的專業知識以及和藹且有熱忱的態度，是影響消費者滿意度的領隊特性。

因此，要如何促進團員間的互動，提昇旅遊團的滿意度乃是旅行社經營者不容忽視的課題。本研究旨在利用階層線性模型(hierarchical linear modeling; HLM)以領隊人格特質、團員間互動的觀點，探討領隊人格特質、團員間的互動性與旅遊滿意度影響之關係，期能作為未來領隊從業人員任職與團體主管在派團時之參考。

1.2 研究目的

本研究以國外旅行團為研究範圍，其中包含東南亞、東北亞、中東、歐美等共 30 個團體。團體中的領隊與其帶領的團員共分別為研究對象，探討領隊人格特質、團員間互動與旅遊滿意度之間的關係。希望能作為未來領隊從業人員任職與團體主管在派團時之參考。故本文主要研究目的有二：

1. 在團體旅遊中，旅客間彼此的互動是否會影響到整體旅遊滿意度？
2. 領隊的人格特質對旅客間的互動與旅遊滿意度是否具有調節效果？

1.3 研究對象與範圍

近年來我國對觀光發展愈來愈重視，出國觀光與來台觀光的旅客也日漸增加。由於領隊是團體的靈魂人物，且在旅行過程中要讓團體能夠順利進行，團員間的互動是非常的重要。

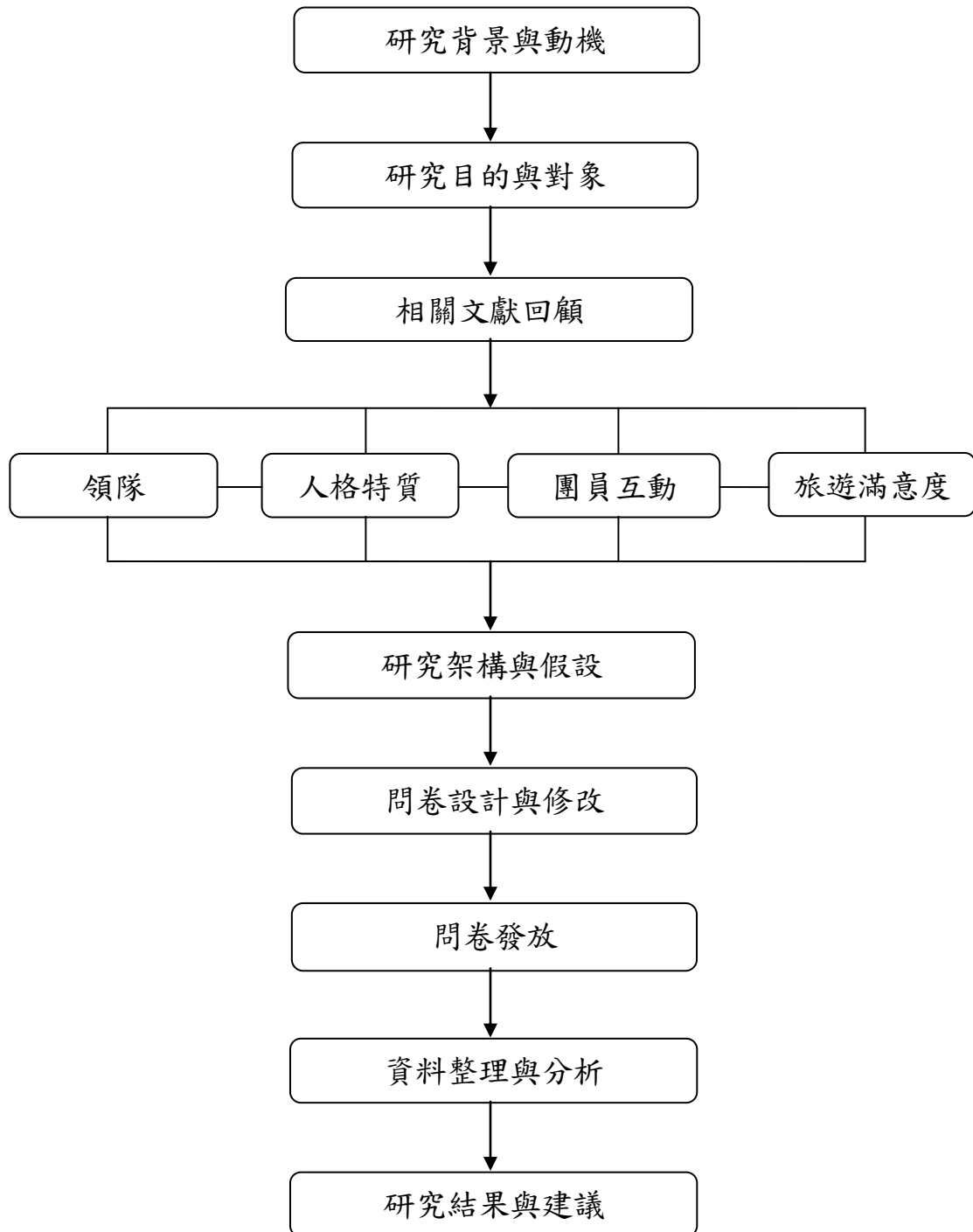
故本研究以參與國外旅遊團之該團領隊與旅客為其研究對象，問卷共分成領隊問卷與旅客問卷二類，而其問卷內容係整理自相關理論文獻後所擬定，因此問卷題項均具有內容效度中的文獻效度。待題項確定後，立即進行正式問卷的發放，藉此蒐集本研究所需之實證資料。

1.4 研究流程

本研究流程分為五個章節，分成八個部分依序進行：如圖 1-1 所示。簡述如下：

- 一、根據研究背景與動機蒐集資料，確立研究主題。
- 二、依據確立的研究主題，擬定研究目的與對象。
- 三、相關文獻探討：針對領隊、人格特質、團員互動與滿意度的相關理論及研究，進行資料整理，做為本研究的理論基礎。
- 四、根據相關的文獻資料蒐集與探討，建立本研究的研究架構與假設。
- 五、參考文獻資料及所本研究所建立的研究架構與假設，進行問卷的設計與調查。
- 六、問卷發放分為兩部分，一為領隊人格特質，二為團員間互動事件。
- 七、回收發放的問卷資料並整理與分析。
- 八、根據資料的分析結果，做出結論與建議。

圖 1-1 研究流程



1.5 研究內容

本研究旨在探討領隊人格特質、團員間互動與旅遊滿意度三者之間的關係，其研究內容架構如下：

第一章 緒論

包含研究背景與動機、研究目的、研究流程及研究內容。

第二章 文獻探討

確立研究目的後，針對領隊人格特質、團員間互動與旅遊滿意度等，對國內外學者研究相關文獻、書籍、報告、論文及期刊做整理與探討，使之為本研究之理論基礎。

第三章 研究設計與方法

依據相關文獻資料蒐集與探討，建立本研究之理論架構與假設，並提出擬定問卷設計與變數，再進行資料分析。

第四章 資料整理與分析

整理回收的有效問卷，並進行各構面的信度分析、效度分析、迴歸分析，並用階層線性模式進行假設驗證與討論。

第五章 研究結果與建議

根據本研究的資料分析結果做出結論，並提供相關單位參考，以促進國外團體旅遊品質提昇及對後續研究者提供研究方向。

第二章 文獻探討

2.1 旅遊滿意度

2.1.1 顧客滿意度定義

長久以來顧客滿意度在服務業一直是個重要且被多方面探討的議題，Howard & Sheth(1969)最先將顧客滿意度應用在消費者理論上的學者，他認為顧客滿意是對於其所付出的代價與實際獲得的服務是否感到合理的心理狀態。學者 Cardozo(1965)首先將此用於行銷學，他認為良好的顧客滿意度可增加顧客的購滿意願，並增加其接受其他相關產品的意願，滿意度的體驗會因個人偏好、期望，知覺、動機等不同而有差異(Dofrman，1979)。滿意度可以為旅客在購買後，評估是否已經充分或未充分獲得補償所形成的心理狀態，通常是衡量比較早的期望相對於實現的結果(Moutinho，1987)。滿意度是一種情緒反應，員工工作在有策略性的社交過程中，會掌控自己的情緒表達，達到影響顧客消費的效果(Linder-Pelz，1982；Cadotte，Woodruff & Jenkins，1987)。加上每個人都有不同的情緒反應、社經背景或產業的差異，導致於顧客滿意度議題至今仍在被多方面探討中。

Spreng, MacKenzie & Olshavsky (1996)指出顧客滿意度的感覺來自於比較服務或產品的知覺表現，與內心原來對這服務或產品本身具備可望與期待，若知覺到的產品或服務表現超出消費者的期望，則消費者就是滿意的。Oliver(1997)認為顧客滿意度是指顧客對滿足反應的狀態，消費者因某些需求有所期待，當滿足之後所帶來的愉快感受，也是消費者在消費後，感受到產品本身或其附屬所提供之愉快程度的一種判斷與認知。Cronin & Taylor (1992)與 Parasuraman et al. (1998) 認為整體滿意度是服務品質的主要功能

之一。

而遊客就如同消費者一般，對於旅遊的品質或服務也會有所期待，若遊客在旅遊過程中感到符合原先預期，甚至比預期高時，就會對此次旅遊感到滿意；反之，若此次旅遊讓旅客感覺不如預期，就會感到不滿意。也因此，通常都以旅遊的品質或服務作為衡量遊客旅遊滿意度之參考。

Baker and Crompton (2000)認為，旅遊滿意度乃是遊客個人經歷活動後的真實反應。而 Mehrabian and Russell (1974)在提出的刺激(Stimulus)-個體(Organism)-反應(Response)模型中指出，外在環境會影響個體的知覺評估及情緒狀態，從而影響個體表現的行為與回應。亦即，遊客個人(O)受到外在的刺激(S) (如實質環境、旅遊活動、領隊的表現等)，就會產生滿意度反應(R)。因此，遊客在旅途中所感受到的一切皆會影響其旅遊滿意度。故本研究定義旅遊滿意度為「旅客參與此次遊程所感受到的滿意程度」。

2.1.2 滿意度構面

回顧顧客滿意度相關文獻，歸納許多學者的看法，顧客滿意度是個人體驗後的心理與情感狀況的反應。會受到社會因素，心理狀況與群體因素、氣氛等外在因素影響（謝如奕，2006）。在團體旅遊中旅遊滿意度的衡量更為廣泛。本研究將顧客滿意度視為一個整體的現象，將行程的安排、領隊的帶團品質納入考量。

2.2 領隊

領隊人員指執行引導出國觀光旅客團體旅遊業務而收取報酬之服務人員，是代表公司為出國觀光團體旅客服務。領隊除了代表旅行社履行與

旅客所簽訂之旅遊文件中各項約定事項外，並須注意旅客安全、適切處理意外事件、維護公司信譽和形象(林燈燦，2005)。在另外一面，領隊亦需要扮演著協調的角色協助當地導遊。林燈燦(2001，p.293)引述 The Dictionary of Hospitality, Travel, and Tourism 指出領隊乃被雇用當觀光客的護衛，通常是有完整的旅遊經驗，整個履行中提供當地導遊的幫助。

觀光局(2005)在旅行業管理規則中，說明領隊的工作角色是：

- 1.代表公司為出國觀光團體旅客服務
- 2.代表公司履行與旅客所簽訂之旅遊文件中各項約定事項
- 3.注意旅客安全
- 4.適切處理意外事件
- 5.維護公司信譽和形象

2.2.1 領隊的定義

發展觀光條例第二條第十三款:「領隊人員指領有職業證，執行引導出國觀光旅客團體旅遊業務而收取報酬之服務人員」。

IATM(國際領隊協會)指出領隊是代表旅行社管理與監督旅遊行程，保證節目如賣給旅客一樣的旅遊行程被執行及領隊在途中提供地方實用背景資訊，包含一般以及特殊的種族、地理、歷史和社會經濟的實用資訊。

蔡必昌(2001)指出領隊需要能掌控團體的一切安排，包括機位、巴士、旅館、餐飲、旅遊區的再確認，沿途觀光景點的解說或翻譯工作，並隨時注意旅客健康與安全，保障團員權益，進而正確有效地預防及處理緊急事件。

Metalka(1990)將領隊定義為：受旅遊者雇用且隨行的人員，通常扮演著執行活動與貫穿整個旅遊經驗的角色。薛明敏教授在觀光的構成一書中對領隊提出以下分析：「隨著旅行團自始至終照料一切者，叫做『旅行指導員』，英文有 tour conductor 或 tour escort 或 tour leader 或 tour manager，通常都是旅行社的專任人員」。

綜合上述，領隊乃是領有合法執照且是旅行團體從頭至尾的旅遊契約執行者與旅遊品質監督者，然而為了使旅遊品質達到最好，讓旅客感到滿意，領隊還要身兼團體的心理師、娛樂與旅遊資訊的提供者與優秀的領導者多重角色。

2.2.2 領隊的分類

根據民國九十六年公佈旅行業管理規則：旅行業組團出國觀光旅遊，應派遣領隊全程隨團服務。領隊分為專任領隊與特約領隊。但國人出國觀光旅遊時，實際上所接觸到領隊有工作性質分為專業領隊、非專業領隊，以及依工作地點有長程線領隊及短程線領隊之分。

一、 現行法規分類：

1. 專任領隊：

指受僱於旅行業之職員執行領隊業務者。職業證應由旅行業填具申請書，檢附有關證件向交通部觀光局或其委託之有關團體請領職業證，發給專任領隊使用。

2. 特約領隊：

指臨時受僱於旅行業執行領隊業務者。職業證應由申請人填具申請書檢附有關證件向交通部觀光局或領隊協會請領後使用。

二、工作性質分類：

1. 專業領隊：

具有合法之領隊資格，以帶團為主要職業，並富有豐富的經驗者。

2. 非專業領隊：

在旅行社擔任職員且具有合法領隊執照，如旅行社的會計、OP、或業務人員等，但不以帶團為主，只是在領隊不足時，臨時客串兼任。

3. 其他人員：

如學校組織學生團到國外專業研習，老師需隨團前往，其對同學有保護之責，但無旅行社領隊之專業。另外廠商招待團的贊助者，為善盡招待熱忱而協助處理旅行團相關事宜，但非專業領隊。

三、依工作地點不同分類：

1. 長程線領隊：

如：歐洲、美加、中東、紐澳等，旅遊行程遠而時間長為了成本及服務考量，旅行業通常派選經驗足、外語能力強、旅遊知識豐富的領隊帶團。

2. 短程線領隊：

因旅遊時間短，且在當地代理旅行社安排全程導遊隨團服務，因此短天數團體領隊在工作上困難度較小。

2.3 團體互動

基於旅遊產品的特性，旅客必須完整參與整個遊程之後，才能感受到整個旅遊產品，在這體驗服務過程，旅客不僅會與領隊接觸，也會與其他旅客接觸，因此，領隊與旅客或旅客彼此間的互動關係將會影響旅客對服務經驗之評價。由於整個旅程中，旅客與其他旅客彼此的互動時間遠多於和領隊的互動時間，故旅客所造成的影響力可能甚於領隊人員(Lehtinen & Lehtinen, 1991)，且其他旅客的行為也會直接或間接的影響其對旅遊行程的滿意與否(Hoffman & Bateson, 1997; Martin, 1996; Grove & Fisk, 1997)。

2.3.1 顧客互動涵意

顧客在團體過程中是一重要的參與者，在產生服務的環境中，其角色不僅重要，行為亦會影響到服務的結果(歐季金, 2003)。顧客互動的必要性，來自於服務本身所具有的異質性與不可分離性(Bateson, 1995)。Harris(1997)從研究中指出，隨著社會變遷，購買環境不斷改變，顧客參與及其互動頻率愈來愈高，互動關係雖難以衡量，但確實有其重要性。

Parker & Ward(2000)指出服務業所提供的服務，其組成包含有服務人員與顧客的互動與交換。Martin(1996)利用關鍵事件法來詢問焦點群體成員共34人，歸納出有言語與非言語的31種行為，描述出什麼是構成在公開場合適當與不適當的顧客行為，並提出會令他們感到愉快與不愉快的例子(如表 2-1)。顧客對於外表不合宜、不顧他人行為、粗魯行為、暴力行為與不滿現狀行為的認知會因為顧客相容性而有所差異。

表 2-1 其他顧客在公共場合所表現的行為

構面	言語	非言語
社交行為	交談、恭賀、個人介紹	握手、家庭
外表不合宜行為		鞋子、穿著、上衣、 擱置、體味
不顧他人行為	大聲喧嘩、提供意見	插隊、小孩、毀約、 不付錢、遲到、抽煙
粗魯行為	講黃色笑話、談論種族 話題、說不敬的話	喝酒、抽煙、親密行為
暴力行為		生氣敲打桌子、 故意踢椅子
不滿現狀行為	抱怨	沮喪、發脾氣
從容悠閒行為		開門、社交

資料來源：Martin (1996)

2.3.2 顧客與滿意度間的關係

在服務的提供過程中，有很多服務接觸場合，通常會有其他顧客的存在，這些人可能會有朋友、購物夥伴、熟人或陌生人(McGrath & Otnes, 1995)。這服務情況下，其他顧客的行為會影響到服務經驗的滿意與不滿意(Martin, 1996)，亦有可能會影響到顧客的購買意願(Harris et al, 1997)。例如學術研討，Price, Amould & Tierncy(1995)指出服務中的顧客互動是具計劃性且構成服務經驗的主要部分。屬於一般服務活動部分，如猜謎語保齡球更是倚賴顧客之間團體合作。在某一個相同的服務情況下，顧客互動所造成正面或負面的影響，會影響其再次惠顧意願(Parker & Ward, 2000)。Harris, Baron and Ratcliffe(1995)的研究中被證實，顧客互動的品質愈佳，消費者對於服務體驗的感受愈好。Hoffman and Bateson(1997)指出以顧客透過「不合宜」的公眾行為而毀壞他人的服務經驗，Katz and Larson(1991)；Grove and Fisk (1997)亦有數篇研究指出顧客於排隊等候時的互動狀況，均證明顧客間互動狀況確實會影響其服務經驗的滿意度。而顧客自身的溝通能力及溝通意願會影響顧客之間的互動。

基於以上論述，本文推導出第一個假設：

H1：在團體旅遊中，旅客間彼此的互動會影響到整體旅遊滿意度。

2.4 人格特質

2.4.1 人格的定義

人格即指個人特徵(characteristics)的獨特組成，其決定了人與環境的互動模式，而特質(trait)乃是一個持續的構面，被使用在解釋不同情境下一個

人行為的「一致性」(Gatewood & Field, 1998)。人的行為是複雜且充滿許多不確定性的，每個人都擁有其獨特的「人格」，來面對外來環境產生應對行為。人格(personality)是自拉丁文「persona」一詞引申出來的，其意義有二：一指舞台上演員所帶的面具，作為個人身分的表徵；另一指個人真正的自我，包括個人的內在動機、情緒、習慣、思想等(詹益民，1996)。我們今日所用的人格概念，是十八世紀才出現的，我們要探討的人格是卸下面具後的「真人」，也就是他的「本來面目」(黃堅厚，1999)。

研究人格之學者眾多，其對人格的定義分歧不一：Eysenck(1970)認為人格是一個人的性格、氣質、智能和體質等，穩定且有持續性，並決定了其對環境的適應性。Allport(1961)提出：「人格是一個人內在心理生理系統的動態組織，他決定了此人對其環境的獨特適應」。Zimbardo(1992)主張人格特質是個人在不同時間，面對不同情境時，所表現出來的心理特質，決定個人適應環境的行為模式及思考方法。David & Stanley(1989)認為人格乃是可以判定個人與他人間，共同性與差異性的一組持久穩定的特質及傾向，換句話說，人格指個人特徵(characteristics)的獨特組成，決定了人與環境的互動模式。Phares & Chaplin(1997)定義人格是一個人思想、情感及行為的特有模式，它和另一個人的型式不同，並且在不同時間和情境中維持一致。Soctt & Mitchell(1972)更是指出人格的行程是一連串心理層面成長與發展的累積。複雜且獨特心理特質將會長期影響個體在不同情境中特有的行為型態(Philips & Richard, 1999)。Robbins(1992)也指出在不同的情境中個體行為持續的出現，如積極、懶惰、忠誠、順從、害羞或具攻擊性等特徵，稱之為人格特質。

國內亦有其他學者對於人格給予定義，楊國樞(1993)認為人格是個體與環境交互作用的過程中，所形成的一種獨特的身心組織，而此一變動緩慢得組織使個體適應環境時，在需要動機、興趣、態度、價值觀念、氣質、性向、外型及心理等諸方面，各有不同於其他個體之處。張春興(1991)定義人格是個體在對人、對己、對事物乃至對於整個環境適應時所顯示的獨特個性，此獨特個性係由個人在遺傳、環境、成熟、學習等因素交互作用下，表現於身心各方面的特徵所組成，而該特徵又具有相當的統整性與持久性。李美枝(1985)指出人格特質是指人與人之間存在差異的情感、思維等心理屬性和特定且持久的行為型態。周蕙莉(2003)認為人格特質是用來表示一個人的思考模式、感情表達和行為特性之一般總和，用來區辨自己與他人的一種獨特性質。李雯娣(2000)主張人格特質並非是一靜態特徵，而是一種動態的影響，會影響個體如何選擇、適應及形塑其周遭環境(包含個體在人際關係、教育、職業及婚姻等方面的適應)。

綜合以上學者之定義，人格是先天遺傳而來的個人的特有思想、情感及行為的模式，經由後天外在的環境，學習歷程等因素交互作用，使個人與他人有不同的獨特心理特質。下表 2-2 列出不同學者的人格之定義：

表 2-2 人格特質的定義

作者	定義
Guilford (1959)	個人得以和其他個體相異的一種持久、特殊的特質。
Allport (1961)	人格是心理系統的動態組合，是個人適應外在環境的獨特形成。
Pervin (1968)	個人在對情境做反應時，所表現出的結構性質與動態性質，意指人格代表一種個人有別於他人的持久性。
Eysenck (1970)	人格是一個人的性格、氣質、智能和體質等，相當穩定且有持續性，其決定了對於環境的適應力。
Kassarjian (1971)	人格特質是個人對外在環境刺激所產生的一致性反應。
Scott & Mitchell (1974)	認為人格是人類心理成長與發展的過程。
李美枝 (1985)	人格特質是指人與人之間存在差異的情感、思維等心理屬性，和特定且持久的行為型態。
David and Stanley (1989)	認為人格乃是可以判定個人與他人間，共同性與差異性的一組持久穩定的特質及傾向。
張春興 (1991)	在對人、對己、對事物乃至對整個環境適應時所顯示的獨特個性，係由個人在其遺傳、環境、成熟、學習等因素交互作用下，表現於身心各方面的特徵所組成，且具有相當的統整性與持久性。
Zimbardo (1992)	在不同時間、面對不同情境，所表現出來的獨特心理特質，決定個人適應環境的行為模式及思考方式。
Costa and McCrae (1992)	個體的行為，反應個體獨特的人格特質，如害羞、富攻擊性、順從、懶惰、忠誠或膽怯等，「人格特質」在人的一生中是穩定且為重要的組成因素。

表 2-2 人格特質的定義(續)

作者	定義
楊國樞 (1993)	個體與環境交互作用的過程中，形成的一種持久性特質。
Phares & Chaplin (1997)	為一個人思想、情感及行為的特有模式，它和另一個人的型式不相同，並且在不同時間和情境中維持一致。
陳仲庚、張雨新 (2000)	個體內在行為的傾向性，它表現一個人在不斷變化中的全體和綜合，具有動力一致性和連續性的持久的自我，是人在社會化過程中形成並給予特色的身心組織。
李雯娣 (2000)	非是一靜態特徵，而是一種動態的影響，它會影響個體如何選擇、適應及形塑其周遭環境(包含個體在人際關係、教育、職業級婚姻等方面的適應)
Gatewood & Field (2001)	乃是一個持續的構面(例如：社交性、獨立性、成就需求等)，被使用在解釋不同情境下，個人行為的一致性。

資料來源：本研究整理

2.4.2 人格特質之分類

人格特質相關研究當中，最常被引用的有三類：「五大人格特質」(the big five model)、「AB 型人格特質」(type A personality or type B personality)及「內外控人格特質」(locus of control)，分述如下：

1. 五大人格特質：Costa & McCare (1992) 將人格特質修正為以下五大類。

(1) 友善性(Agreeableness)：

友善性是人際關係傾向的一個指標，指一個人對社會或同儕間所規

範的遵循程度，親和力程度高者，有禮貌、令人信賴、待人友善且寬容、容易相處；容易和別人建立起友誼(Digman and Inouye, 1986)。友善性的人基本上是利他主義者，會同情並幫助其他人，也相信他人會一樣的善待自己作為回報。在團體中，通常扮演著順從的角色，避免人際衝突、攻擊性的話語，對於不愉快的事情都採取遺忘或原諒的態度，即使是對自己的表現相當有信心，仍然會表現得很謙虛(許雅婷，2002)。此種面向的人坦率面對他人，不隱藏自己，持著謙虛順從的態度，有顆柔嫩的心；會將對方視為伙伴而非競爭對手(Neuman and Wright, 1999)；願意與團體成員分享自己的看法，或是傳授本身擁有的知識。

(2) 神經質(Neuroticism)：

代表一個人對於負面情緒刺激忍受的程度，也用來衡量一個人的情緒穩定度，當忍受程度越高時表示情緒敏感度就越高。此種人比較容易產生非理性的念頭，不易控制本身的衝動，不善於處理他們所面臨的壓力。Wiggins(1996)認為神經質較高的人容易產生焦慮、緊張不安、情緒化、過分擔心、沮喪及缺乏安全感。此種面向的人具有心理抑鬱、不切實際的理想、過度的欲求和衝動，是屬於不健全因應反應傾向的人。在團體中，他們會容易感受到別人的嘲笑與指責，產生自卑的傾向，故較不容易相信他人，所以會不喜歡發表自己的意見，亦會因個人情緒較不穩定，容易造成負面情緒增加，破壞團體的和諧，將會造成團體的溝通品質下降(Waston and Tellegen, 1985)。

(3) 外向性(Extroversion)：

外向性指一個人對於與他人之間關係感到舒適的程度，亦可以衡量一個人在人際交互作用的量與強度，包含對於活動水平、歡樂能力等作

為評量。舒適關係愈高，表示愈外向。外向的人善於社交活動，溝通能力強，喜歡人群且偏好群聚。此人格構面分數愈高者，喜歡跟人互動、溝通能力較強，較為合群、活潑、樂觀、熱心、友善，且善於社交活動(Barrick and Mount, 1991; Costa and McCrae, 1992)。在團隊中他們充滿著自信、主動、健談、喜歡交朋友。此構面強的人喜歡參與團體活動並樂於與人合作(Costa and McCrae, 1989)，且因他們接受正面情緒較多，對於團體的滿意度也會較高，提昇了參與程度(George, 1990; Mann, 1959; Waston, 1971)。

(4) 經驗開放性(Openness)：

經驗開放性可以用來衡量一個人對陌生事務的容忍和探索能力，及其主動追求經驗和體認經驗的取向(林淑琍, 2009)。經驗開放性的人對於內在與外在世界都充滿著好奇心，他們多半是經驗豐富且有正確的價值觀，體驗正面與負面情感的能力比較敏銳。具經驗開放性者的特徵有開闊的心胸、豐富的想像力、好奇心、喜歡多元思考及求新求變(Costa and McCrae, 1992)，因此有這類特質的人，通常會有廣泛的興趣，喜歡複雜性的事物，且會表現出獨立的判斷力與自主性(Woodman, Sawyer, and Griffin, 1993)。在團體中，此構面強的人，較願意去考量各種不同的意見及觀點，樂於吸收新的經驗，並尋找學習新事物的機會(許雅婷, 2002)。

(5) 嚴謹自律性(Conscientiousness)：

嚴謹自律性可以用來衡量一個人的組織性、堅毅性、以及目標取向行為的動機強度。泛指一個人對於所追求的目標專心集中程度。嚴謹自律性高的人較為勤勉，相對的比較獨立、謹慎、自律及堅忍，通常較有

責任感、具有成就導向、規劃能力強，並努力於工作之中(Barrick and Mount, 1991; Digman, 1990; Neuman et al, 1999; Thoms, Moore, and Scott, 1996)。此種人做事有條不紊，責任心重，堅守嚴以律己的原則，且又有深思熟慮的態度，盡力的達成自己所設定的目標（彭意維，2007）。在過去的研究認為嚴謹性還可以幫助團隊提昇凝聚力(Barry and Stewart, 1997)，因為此類型的人內控傾向甚高，即使是無聊的工作，他們仍會激勵自己專心的完成工作，較會自我激勵並積極發表，有助於團體效能的提升，有團體成員焦點集中，達成目標。

以下為五大人格特質的典型特徵彙整：

表 2-3 五大人格特質典型特徵

人格特質	典型特徵
友善性	有親和力、有禮貌、令人信賴、待人友善、容易相處、寬容、心地善良、樂於助人。
神經質	容易緊張、過分擔心、缺乏安全感、較不能控制情緒、自卑感。
外向性	自信、主動、喜愛表現、喜歡交朋友、喜愛參與熱鬧場合、樂觀、喜愛說話、熱情、善於外交。
經驗開放性	富有想像力、有創造力、好奇心強、喜歡思考、求新求變、興趣廣泛。
嚴謹自律性	努力、有始有終、不屈不撓、循規蹈矩、有責任感、細心、一絲不苟、有毅力。

資料來源：McCare, Costa & Busch. (1986)

2. AB 型人格特質

Friedman and Roseman(1974)提出此類人格特質，認為 A 型人格特質的人會呈現高度競爭性、成就慾望高且積極進取。B 型則是屬於安靜沉著且成就慾望較低的；AB 型人格則是綜合 A、B 兩種人格特性。Howard, Cunningham 與 Rechnittzer(1977)認為 A 型俱備行動力與充滿企圖心，對於愈達成的目標通常會不達目的絕不終止，積極進取略帶侵略性、競爭性之特質。B 型則具備輕鬆自得、少競爭性之特質。

3. 內外控人格特質

此人格特質的說法最先是由 Rotter(1954)提倡的，研究說明一個高內控者，辛勤工作且其行為屬於自我期許型；外控者則較被動及依賴，在學習上顯現出較無助與困難。另有學者 Robert, Lapidus 與 Chonko(1997)陸續提出相關研究。內控傾向者(Internal locus of control)，認為自己是命運的主宰，事件的發生是自己行為所造成的後果，可以自己加以控制或預測，凡事操之在己。外控傾向者則認為個人命運受到外力控制，生活操控在外部力量，事情的發生不是由自己行為造成的後果，認為周遭環境複雜，致使無法控制或預測事件的發生，凡事操之在於別人。Kinicki 與 Vecchio(1994)更是指出，內控者比較喜歡和主管討論，交換彼此的意見與想法，更進一步地影響工作環境。

2.4.3 人格特質與滿意度間關係

服務業是屬於人的行業，郭德賓(1999)服務的構面除了服務設備、服務過程、服務內容之外，最重要的是服務人員。戴怡臻(2002)也認為滿意度與接待服務人員是有顯著影響的。Harris(2004)將服務人員表現定義為在服務

過程中，服務人員是否鼓勵顧客互動。服務是屬於生產與消費同時發生性，服務人員的服務水準與方法，變成顧客滿意度差異化的來源，服務人員亦是顧客關係建立者，會影響顧客對整體滿意度的評估。雖然，旅客間彼此的互動並非領隊可掌控，但領隊可在提供旅遊服務的程序上事先安排，進而使旅客間產生良好的互動，並提高其旅遊滿意度。基於上述的討論，並在假設一的基礎下，本研究提出以下的假設：

H₂：領隊的人格特質對旅客間的互動與旅遊滿意度具有調節的影響效果。

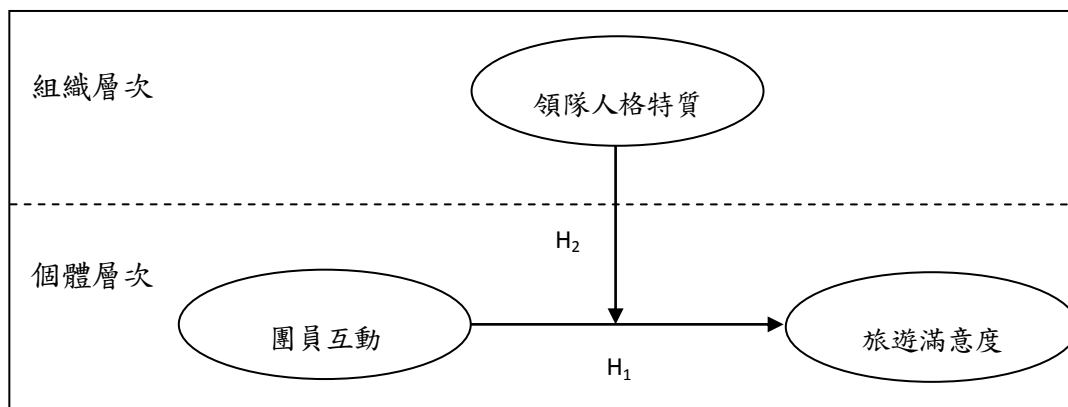
第三章 研究方法

本章將以研究背景、動機與研究目的及文獻探討為基礎，說明本研究之研究架構與方法。本章共分為五節，第一節根據文獻探討整理，提出研究架構；第二節建立研究假設；第三節說明研究變項與操作性定義；第四節為問卷設計與調查；第五節係資料分析方法。

3.1 研究架構

綜合前述研究背景、動機與國內外相關文獻之探討得知，本研究主要目的在於探討領隊人格特質、團體互動事件與旅遊滿意度的相關性構面之關係來做探討，因此建立本研究之理論架構，如圖 3.1 所示。

圖 3-1 研究架構



3.2 研究假設

根據文獻探討分析結果，本研究提出下列研究假設，盼能透過調查所蒐集的資料，運用因素分析、迴歸分析及階層線性模式分析，驗證這些假設的成立與否。並探討領隊人格特質、團員互動事件與旅遊滿意度之關係。研究假設分述如下：

H₁：在團體旅遊中，旅客間彼此的互動會影響到整體旅遊滿意度

H₂：領隊的人格特質對旅客間的互動與旅遊滿意度具有調節的影響效果。

3.3 研究變數的衡量

本研究之研究模型中，包含領隊人格特質、團員間互動事件與旅遊滿意度等構面，各項構面所使用的變項主要是根據相關文獻探討而得，分別敘述如下：

3.3.1 領隊的人格特質

人格特質量表主要參考 Costa and McCrae (1992) 所提出的五大人格特質及 Buchanan, Johnson, and Goldberg (2005)的五大人格特質量表發展而成。人格特質量表包含五個子構面，分別是外向性、友善性、嚴謹自律性、神經性與經驗開放性；每個子構面各有 5 題問項，共計 25 題，測量尺度係採李克特五點評量尺度，從「非常不同意(1分)到非常同意(5分)」來進行衡量。

3.3.2 團員間互動

本研究之團員互動量表以 Martin(1996)所發展的顧客對顧客互動事件量表為基礎，並配合旅遊業之特性修改量表而成，初擬 31 題問項。為了能衡量旅客間互動情況，透過互動事件之感受程度來衡量。請受訪者回溯此次參與團體旅遊之實際狀況，勾選其所經歷的感受程度，測量尺度係採李克特五點評量尺度，依序為非常不高興 1 分、不高興 2 分、普通 3 分、高興 4 分、非常高興 5 分，來計算其得分。

3.3.3 旅遊滿意度

本研究之旅遊滿意度量表乃是參考 Mehrabian and Russell (1974)「刺激-個體-反應」(S-O-R)的刺激反應模式觀點並配合遊程之特性所設計與 Conger et al 等學者提出的觀點，共計 8 題，其測量尺度係採李克特五點評量尺度，從「非常不同意(1 分)到非常同意(5 分)」來進行衡量。

3.4 問卷設計

本研究採用問卷調查法，以問卷作為蒐集資料的工具，問卷設計參考國內外相關文獻資料，決定變項間的關係，建立問卷架構，來探討領隊人格特質、團員間互動與旅遊滿意度之間的關係。

3.4.1 問卷架構

本研究採結構式問卷，內容分為三部分，茲分述如下：

一、 領隊人格特質

在人格特質的分類中，以「五大人格特質」的分類法最常被人引用。本研究以五大人格特質構面最為探討人格特質的基礎，從文獻中參酌 Tom Buchanan(2005)的研究量表，選擇各構面因素負荷量值較高的前五問項，以建構合適本研究的人格特質量表，其構面與題項如表 3-1 所示。

表 3-1 人格特質的構面與問項

構 面	代號：問項	題項來源
外向性 (Extroversion)	Z1：我是團體中的靈魂人物	McCrae & Costa (1987)
	Z2：我善於與人交際	
	Z3：我很容易交到朋友	
	Z4：我懂得引起他人注意	
	Z5：我不喜歡說話	
神經質 (Neuroticism)	Z6：我時常覺得憂鬱	
	Z7：我時常感到情緒低落	
	Z8：我不喜歡我自己	
	Z9：我時常情緒搖擺不定	
	Z10：我很少感到憂鬱	
嚴謹性 (Conscientiousness)	Z11：我隨時做好萬全的準備	
	Z12：我做事有計畫且忠於它	
	Z13：我能實現我的計畫	
	Z14：發現認真做事是件難事	
	Z15：我認為做好自己份內的工作就好	
友善性 (Agreeableness)	Z16：我會讚美別人	
	Z17：我會尊敬他人	
	Z18：我相信其他人的意圖是好的	
	Z19：我不管他人的感受	
	Z20：我會用言語羞辱他人	
開放性 (Openness)	Z21：我相信藝術是重要的	
	Z22：我不喜歡藝術	
	Z23：我不喜歡去藝術博物館	
	Z24：我對抽象的概念不感興趣	
	Z25：我會避免哲學的討論	

資料來源: Tom Buchanan (2005)

二、團員互動事件

團員互動事件根據 Martin(1996)所提出有關顧客對顧客互動事件之七個構面共 31 個問項為主體。測量尺度係採李克特五點評量尺度，依序為非常不高興 1 分、不高興 2 分、普通 3 分、高興 4 分、非常高興 5 分，來計算其得分。

表 3-2 團員互動事件的構面與問項

構面	代號：問項	題項來源
社交行為	X1：會主動跟我握手	Maritn (1996)
	X2：會主動跟我談話	
	X3：會關心我的家人	
	X4：當我做了正確適合自己的選擇時，團員會恭賀我	
	X5：會做自我介紹	
外表不合宜行為	X6：穿著拖鞋	
	X7：會翹腳或把腳放在不該放的地方	
	X8：身上會有異味	
	X9：團員中有人的衣服有汙漬不乾淨	
	X10：穿著不適合當時的場合或服裝不整	
不顧他人行為	X11：會隨便插隊	
	X12：會大聲喧嘩	
	X13：吃飯時候不顧其他人是否已經開始用餐	
	X14：會在我的附近抽煙	
	X15：會放任小孩在四處亂跑	
	X16：集合的時候會遲到	
	X17：會不付服務費 (例如：房間小費或領隊小費...等等)	
	X18：不開心的時候會任意破壞物品	

表 3-2 團員互動事件的構面與問項(續)

構 面	代號：問項	題項來源
粗魯行為	X19：會講黃色笑話	Maritn (1996)
	X20：會跟其他團員講髒話	
	X21：會跟其他團員喝酒	
	X22：會有種族歧視或區域性的歧視	
	X23：會對其他團員口出諱言或做出猥褻的動作	
	X24：會跟男朋友或女朋友在公共場合有親密的行為	
暴力行為	X25：會踢桌椅	
	X26：會動手打人	
不滿現狀行為	X27：會抱怨服務不好	
	X28：會與人爭吵	
	X29：當服務員服務不好時會表現出不高興	
從容悠閒	X30：表現出樂在其中	
	X31：會替我開門	

資料來源:Martin (1996)

三、 旅遊滿意度

本研究之旅遊滿意度的構面分為兩部分，一為旅遊安排滿意度，另一為旅客對領隊滿意度。

表 3-3 旅遊滿意度構面與問項

構 面	代號：問項	題項來源
旅遊安排	Y1：整體而言，我對此次旅遊行程安排感到滿意	Mehrabian and Russell (1974)
	Y2：整體而言，我對團員的互動感到滿意	
	Y3：整體而言，我對此次旅遊的旅館安排感到滿意	
	Y4：整體而言，我對此次旅遊的餐食感到滿意	
領隊帶團	Y5：整體而言，我對此次旅遊領隊的專感到滿意	Conger et al., (2000)
	Y6：整體而言，我喜歡此次領隊的帶團風格	
	Y7：整體而言，此次帶團的領隊，是值得我信任的	
	Y8：整體而言，領隊能適時的解決我的問題	

資料來源:Mehrabian and Russell(1974) ； Conger et al.(2000)

3.4.2 樣本選取與資料收集

由於國外旅遊團體天數長，在異地旅遊的過程中，領隊與旅客間較有時間了解彼此，較容易觀察領隊帶團能力與調節能力，亦有充分的時間讓團員互動，進而觀察是否會影響旅遊滿意度。故本研究以參與國外旅遊團之該團領隊與旅客為其研究對象，問卷共分成領隊問卷與旅客問卷二類，而其問卷內容係整理自相關理論文獻，並透過一位專門研究旅遊管理議題之學者與三位資深的領隊共同討論後所擬定，因此問卷題項均具有內容效度與專家效度。待題項確定後，立即進行正式問卷的發放，藉此蒐集本研究所需之實證資料。

問卷實際施測時間從 2009 年 12 月 1 日至 2010 年 3 月 31 日，針對 30 個國外旅遊團之領隊與旅客進行調查，每一國外旅遊團由 1 名帶領該團的領隊負責填寫，以個人特質的觀點提供帶團的實際狀況，而旅客問卷則由參加該團的旅客針對團員間彼此的互動與旅遊滿意度進行填答。共發出 30 份領隊問卷以及 548 份旅客問卷。總計回收 30 份領隊有效問卷，有效回收率 100%；在旅客部分，共回收 513 份旅客問卷，經剔除填答不完整的問卷後，有效問卷為 505 份，有效回收率為 92.1%。

3.5 資料分析方法

本研究之問卷回收後，先檢視問卷填答情形並剔除無效問卷，以 SPSS12.0 版及 SAS9.02 版為資料分析工具。藉由分析實證資料進行研究假設之驗證。本研究所使用的統計方法有：描述性統計、因素分析、量表信度與效度分析、迴歸分析、階層線性模式，詳細說明如下：

一、 描述性分析：

根據有效受訪者之答題狀況進行基本的描述性分析，再利用次數分配、百分比、平均數與標準差了解領隊與團員的分佈情況。

二、 因素分析

本研究的量表乃是參考文獻所發展，為了確認其問項的代表性，因而將領隊人格特質、團員間互動及團體旅遊滿意度進行因素分析，領隊人格特質方面為 25 題，團員互動為 31 題，滿意度為 8 題。

三、 信度與效度分析

信度即是指可靠程度，或指結果的一致性或穩定性。最常使用到的信度測量工具是 Cronbach 提出的 α 係數(Cronbach, 1990)。Cuieford(1965)提出 Cronbach's α 係數之取捨標準，認為 Cronbach's α 值高於 0.7 者為高信度，小於 0.35 則表示信度過低。本研究利用 SPSS 12.0 版之信度分析，獲取本研究問卷中各構面分項對總項之 Cronbach's α 值，以檢驗各變項之內部一致性。

四、 迴歸分析

迴歸分析是指根據某項變數來預測另一變數的值。本研究採線性迴歸分析來探討團體互動對旅客滿意度的影響效果，並利用判定係數與標準化迴歸係數 β 值來觀察其滿意度的預測效果。

五、 階層線性模式

從不同得組織大小中抽取一定比例的樣本，依變項為較低層次的個體

變項，但此個體變項中各有許多是來自同一組織，因而個體變項又內嵌(nested)於組織之內。若是個組織屬性間平均差異很大，以個體變項作為分析單位，而沒有考量到個體所屬層級結構，統計分機結果會使得第一類型的錯誤率膨脹，因為分析程序中有許多自由度並不是真正互為獨立(吳明隆，2009)。而本研究係研究不同領隊，所帶團員的互動行為及滿意度的關聯性，這些旅客乃內嵌於領隊之內。故本研究應採 HLM 分析較為恰當。

就理論而言，具有階層結構之資料，最多可以有無限多的階層。階層線性模式是一種將迴歸原理應用到多層次資料結構的統計技術。基本上，屬於個體與總體不同層次跨級的資料處理方法，需以不同類型的分析單位整合在一個線性模式中同時分析。本研究針對應用最多的二階層 HLM 為例，第一階是旅客階層，第二階是領隊人員階層。以領隊的人格特質與團員互動用來預測旅客的滿意度。

第四章 實證分析

4.1 樣本屬性分析

本研究針對 30 個國外旅遊團之領隊與旅客進行調查，每一國外旅遊團由 1 名帶領該團的領隊負責填寫，以個人特質的觀點提供帶團的實際狀況，而旅客問卷則由參加該團的旅客針對團員間彼此的互動與旅遊滿意度進行填答。共發出 30 份領隊問卷以及 548 份旅客問卷。總計回收 30 份領隊有效問卷，有效回收率 100%；在旅客部分，共回收 513 份旅客問卷，經剔除填答不完整的問卷後，有效問卷為 505 份，有效回收率為 92.1%。

就旅客特性而言，男性佔 46.5%，女性佔 53.5%；年齡 21-50 歲者佔了 82.4%；又以已婚者居多(佔 66.5%)；有高達 72.2%的受訪者教育程度至少為大學；在職業方面，以服務業居多(22.2%)，其次依序為家庭主婦 12.3%、軍公教 11.5%與製造業 11.3%；月收入 2 萬到 4 萬者超過半數(佔 60.4%)；而此次同行者大部分選擇與家人(佔 45.3%)結伴旅遊，其次則選擇與朋友(佔 26.9%)、同事(佔 21.8%)；此次旅遊為旅客第 6 次以上者居多佔 39.4%；且這些旅客每年平均的出國次數以一次最多(佔 65.5%)；每年的平均花費大多介於 2 萬到 5 萬間(佔 59.8%)。

表 4-1 旅客樣本結構分析

變項	類別	人數	百分比	變項	類別	人數	百分比	
性別	男	235	46.5	月收入	2 萬以下	93	18.4	
	女	270	53.5		2 萬-4 萬	172	34.3	
年齡	20 歲以下	25	5.0		4 萬-6 萬	132	26.1	
	21-30 歲	122	24.2		6 萬-8 萬	66	13.1	
	31-40 歲	187	37.0		8 萬-10 萬	17	3.4	
	41-50 歲	107	21.1		10 萬以上	24	4.8	
	51-60 歲以上	48	9.5		第幾次 旅遊	第 1 次	57	11.3
	60 歲以上	16	3.2			第 2 次	53	10.7
婚姻狀況	未婚	152	30.1			第 3 次	71	14.1
	已婚	332	66.5			第 4 次	47	9.3
	離婚	16	3.2	第 5 次		40	7.9	
	其他	1	0.2	第 6 次		37	7.3	
教育程度	國中(含)以下	16	3.2	第 6 次以上	198	39.4		
	高中職	124	24.6	此次 同行者	家人	227	45.3	
	大專	288	57.2		朋友	135	26.9	
	研究所(含)以上	76	15.0		同事	110	21.8	
職業	學生	32	6.3		自己	16	3.2	
	軍公教	58	11.5		男女朋友	14	2.8	
	農林漁牧礦	42	8.3		平均每年 出國次數	1 次	331	65.5
	家庭主婦	63	12.3	2 次		140	28.1	
	待業中	10	2.0	3-4 次		21	4.2	
	自由業	34	6.7	5-6 次		6	1.2	
	服務業	112	22.2	7 次以上		5	1.0	
	金融業	26	5.1	每年平均 花費		2 萬以下	80	15.8
	資訊業	28	5.5		2 萬-3 萬	166	32.9	
	製造業	57	11.3		3 萬-5 萬	136	26.9	
	醫療業	24	4.8		5 萬-7 萬	61	12.1	
	退休人員	20	4.0		7 萬-9 萬	32	6.5	
					9 萬以上	29	5.7	

資料來源:本研究整理

在回收樣本特性方面，就領隊特性來看（表 4-1），在 30 份有效問卷中，以男性居多(56.7%)；已婚佔 53.3%；年齡 31 歲至 50 歲者佔了 80%；教育程度以大專佔多數達 73.3%；身分則以業務兼領隊最多(46.7%)，其次為公司專任領隊 36.7%；其月收入以 4 萬-6 萬者 (佔 33.3%)，從事領隊的經驗 10 年以上者(佔 46.7%)最多。

以上資料分析可見，領隊以青壯年、收入 4-6 萬、教育程度為高學歷者為最多，領隊身分則是以業務兼領隊居多，而從事領隊經驗也以十年以上者最多。由此分佈可顯示出帶團的領隊人員，不單純只是帶領團體出國，相對的亦有從事業務性質的工作。

表 4-2 領隊樣本結構分析

變項	類別	人數	百分比	變項	類別	人數	百分比
性別	男	17	56.7	月收入	2 萬以下	1	3.3
	女	13	43.3		2 萬-4 萬	4	13.3
年齡	21-30 歲	5	16.7		4 萬-6 萬	10	33.3
	31-40 歲	14	46.7		6 萬-8 萬	4	13.3
	41-50 歲	10	33.3		8 萬-10 萬	6	20.1
	51-60 歲	1	3.3		10 萬以上	5	16.7
婚姻狀況	未婚	14	46.7	工作經驗	1 年以下	1	3.3
	已婚	16	53.3		1-2 年	2	6.7
教育程度	高中職	6	20.0		2-3 年	6	20.0
	大專	22	73.3		4-6 年	2	6.7
	碩士(含)以上	2	6.7		6-8 年	2	6.7
身分	公司專任領隊	11	36.7		8-10 年	3	10.0
	觀光局特約領隊	5	16.7	10 年以上	14	46.7	
	業務兼領隊	14	46.7				

資料來源：本研究整理

4.2 現況分析

4.2.1 領隊人格特質現況分析

領隊人格特質現況分析如表 4-3 所示，本研究之人格特質分為五個子構面，分別為「外向性」、「神經質」、「嚴謹自律性」、「友善性」與「經驗開放性」。領隊人格特質中，領隊人員「友善性」得分最高，總平均數為 4.213，其次為「外向性」(4.167)，而以「神經質」(1.807)得分最低。

在「外向性」子構面中，以「我很容易交到朋友」與「我懂得引起他人注意」4.200 最高，而以「我不喜歡說話」(1.667)得分最低。

在「神經質」子構面中，以「我很少感到憂鬱」(反向題)3.533 得分最高。其次為「我時常情緒搖擺不定」(1.733)，而以「我不喜歡我自己」(1.500)得分最低。

在「嚴謹自律性」子構面中，以「我做事有計畫且忠於它」3.8700 為最高，其次為「我隨時做好萬全準備」(3.667)，而以「發現認真做事是件難事」(1.900)得分最低。

在「友善性」子構面中，以「我會尊敬他人」4.300 為最高，其次為「我會讚美別人」(4.233)，而以「我會用言語羞辱他人」(1.467)得分最低。

在「經驗開放性」子構面中，以「我相信藝術是重要」3.676 為最高，而以「我不喜歡藝術」(2.067)得分最低。

由上述現況分析結果顯示，「我很容易交到朋友」、「我懂得引起他人注意」、「我很少感到憂鬱」(反向題)、「我做事有計畫且忠於它」、

「我會尊敬他人」與「我相信藝術是重要」為此次領隊群人格特質各構面中平均數最高的項目。

而「我不喜歡說話」、「我不喜歡我自己」、「我能實現我的計畫」、「發現認真做事是件難事」、「我會用言語羞辱他人」與「我不喜歡藝術」，則為各平均數最低的項目。

表 4-3 領隊人格特質現況分析

題號	構面	問項	平均數	標準差	構面平均
1	外向性	我是團體中的靈魂人物。	3.967	0.850	4.167 ^註
2		我善於與人交際。	4.133	0.776	
3		我很容易交到朋友。	4.200	0.805	
4		我懂得引起他人注意。	4.200	0.805	
5		我不喜歡說話。(反向題)	1.667	0.606	
6	神經質	我時常覺得憂鬱。	1.667	0.547	1.807 ^註
7		我時常感到情緒低落。	1.667	0.547	
8		我不喜歡我自己。	1.500	0.572	
9		我時常情緒搖擺不定。	1.733	0.583	
10		我很少感到憂鬱。(反向題)	3.533	1.042	

表 4-3 領隊人格特質現況分析(續)

題號	構面	問項	平均數	標準差	構面平均
11	嚴謹自律性	我隨時做好萬全的準備。	3.667	0.711	3.787 ^註
12		我做事有計畫且忠於它。	3.700	0.702	
13		我能實現我的計畫。	3.600	0.770	
14		發現認真做事是件難事。(反向題)	1.900	0.712	
15		我認為做好自己份內的工作就好。(反向題)	2.133	0.860	
16	友善性	我會讚美別人。	4.233	0.626	4.213 ^註
17		我會尊敬他人。	4.300	0.596	
18		我相信其他人的意圖是好的。	3.833	0.791	
19		我不管他人的感受。(反向題)	1.833	0.592	
20		我會用言語羞辱他人。(反向題)	1.467	0.819	
21	經驗開放性	我相信藝術是重要的。	3.767	0.817	3.707 ^註
22		我不喜歡藝術。(反向題)	2.067	0.740	
23		我不喜歡去藝術博物館。(反向題)	2.223	0.774	
24		我對抽象的概念不感興趣。(反向題)	2.467	0.819	
25		我會避免哲學的討論。(反向題)	2.467	0.730	

資料來源：本研究整理

註：為將反向題轉換後與其他正向題平均而得

4.2.2 團員互動事件現況分析

團員互動事件現況分析如表 4-4 所示，本研究之互動事件分為七個子構面，分別為「社交行為」、「外表不合宜」、「不顧他人行為」、「粗魯行為」、「暴力行為」、「不滿現狀行為」與「從容悠閒」。團員互動中構面「社交行為」得分最高，總平均數為 4.021，其次為「從容悠閒」(4.004)，而以「暴力行為」(1.548)得分最低。

在「社交行為」子構面中，以「會主動跟我談話」為最高，平均數為 4.303，其次為「會關心我的家人」(4.014)，而以「當我做了正確適合自己的選擇時，團員會恭賀我」(3.873)得分最低。

在「外表不合宜」子構面中，以「團員中有人的衣服有汙漬不乾淨」，平均數為 2.535，其次為「穿著不適合當時的場合或服裝不整」(2.521)，而以「會翹腳或把腳放在不該放的地方」(1.830)得分最低。

在「不顧他人行為」子構面中，以「會不付小費」為最高，平均數為 2.432，其次為「吃飯時候不顧其他人是否已經開始用餐」(2.354)，而以「會隨便插隊」(1.657)得分最低。

在「粗魯行為」子構面中，以「會跟其他團員喝酒」為最高，平均數為 2.594，其次為「會講黃色笑話」(2.354)，而以「會對其它團員口出諱言或做出猥褻的動作」(1.743)得分最低。

在「暴力行為」子構面中，以「會踢桌椅」為最高，平均數為 1.630，而以「會動手打人」(1.467)得分最低。

在「不滿現狀行為」子構面中，以「當服務員服務不好時會表現出不

高興」為最高，平均數為 2.659，而以「當服務員服務不好時會表現出不高興」(1.885)得分最低。

在「從容悠閒」子構面中，以「會替我開門」為最高，平均數為 4.143，而以「表現出樂在其中」(3.865)得分最低。

由上述現況分析結果顯示，「團員中有人的衣服有汙漬不乾淨」、「會不付小費」、「會跟其他團員喝酒」、「會踢桌椅」、「當服務員服務不好時會表現出不高興」與「會替我開門」，為此團體互動事件各構面中平均數最高的項目。

而「當我做了正確適合自己的選擇時，團員會恭賀我」、「會翹腳或把腳放在不該放的地方」、「會隨便插隊」、「會對其它團員口出諱言或做出猥褻的動作」、「會動手打人」、「當服務員服務不好時會表現出不高興」與「表現出樂在其中」則為各平均數最低的項目。

表 4-4 團員互動事件現況分析

題號	構面	問項	平均數	標準差	構面平均
1	社交行為	會主動跟我握手	3.976	0.766	4.021
2		會主動跟我談話	4.303	0.688	
3		會關心我的家人	4.014	0.739	
4		當我做了正確適合自己的選擇時，團員會恭賀我	3.873	0.792	
5		會自我介紹	3.941	0.751	
6	外表不合宜	穿著脫鞋	2.483	0.804	2.345
7		會翹腳或把腳放在不該放的地方	1.830	0.747	
8		身上會有異味	2.354	0.734	
9		團員中有人的衣服有汙漬不乾淨	2.535	0.669	
10		穿著不適合當時的場合或服裝不整	2.521	0.642	

表 4-4 團員互動事件現況分析(續)

題號	構面	問項	平均數	標準差	構面平均
11	不顧他人行為	會隨便插隊	1.657	0.701	2.017
12		會大聲喧嘩	2.137	0.695	
13		吃飯時候不顧其他人是否已經開始用餐	2.354	0.695	
14		會在我附近抽煙	1.947	0.806	
15		會放任小孩在四處亂跑	2.141	0.791	
16		集合的時候會遲到	1.679	0.718	
17		會不付小費	2.432	0.718	
18		不開心的時候會任意破壞物品	1.792	0.742	
19	粗魯行為	會講黃色笑話	2.354	0.801	2.124
20		會跟其他團員講髒話	1.822	0.787	
21		會跟其他團員喝酒	2.594	0.781	
22		會有種族歧視或區域性的歧視	1.907	0.733	
23		會對其它團員口出諱言或做出猥褻的動作	1.743	0.730	
24		會跟男朋友或女朋友在公共場合有親密的行為	2.327	0.803	
25	暴力行為	會踢桌椅	1.630	0.712	1.548
26		會動手打人	1.467	0.666	
27	不滿現狀行為	會抱怨服務不好	2.570	0.763	2.361
28		會與人爭吵	1.885	0.734	
29		當服務員服務不好時會表現出不高興	2.659	0.695	
30	從容悠閒	表現出樂在其中	3.865	0.752	4.004
31		會替我開門	4.143	0.748	

資料來源：本研究整理

4.2.3 旅遊滿意度現況分析

旅遊滿意度現況分析如表 4-5 所示，本研究之旅遊滿意度分為兩個子構面，分別為「旅遊安排」與「領隊帶團」。其中則以「旅遊安排」得分最高。

在「旅遊安排」子構面中，以「整體而言，我對此次旅遊行程安排感到滿意」為最高，平均數為 4.105，其次為「整體而言，我對團員的互動感到滿意」(4.063)，而以「整體而言，我對此次旅遊餐食安排感到滿意」(3.719) 得分最低。

在「領隊帶團」子構面中，以「整體而言，我對此次旅遊領隊的專業感到滿意」，平均數為 3.956，其次為「整體而言，領隊能適時的解決我的問題」(3.877)，而以「整體而言，此次帶團的領隊，是值得我信任的」(3.850) 得分最低。

由上述現況分析結果顯示，「整體而言，我對此次旅遊行程安排感到滿意」與「整體而言，我對此次旅遊領隊的專業感到滿意」，為此團體旅遊滿意度各構面中平均數最高的項目。

而「整體而言，我對此次旅遊餐食安排感到滿意」與「整體而言，此次帶團的領隊，是值得我信任的」，則為各平均數最低的項目。

表 4-5 團員互動事件現況分析

題號	構面	問項	平均數	標準差	構面平均
1	旅遊安排	整體而言，我對此次旅遊行程安排感到滿意。	4.105	0.766	3.922
2		整體而言，我對團員的互動感到滿意。	4.063	0.737	
3		整體而言，我對此次旅遊旅館安排感到滿意。	3.800	0.815	
4		整體而言，我對此次旅遊餐食安排感到滿意。	3.719	0.836	
5	領隊帶團	整體而言，我對此次旅遊領隊的專業感到滿意。	3.956	0.781	3.89
6		整體而言，我喜歡此次領隊的帶團風格。	3.861	0.819	
7		整體而言，此次帶團的領隊，是值得我信任的。	3.850	0.805	
8		整體而言，領隊能適時的解決我的問題。	3.877	0.797	

資料來源：本研究整理

4.3 信效度分析

本研究運用 SPSS 軟體進行因素分析來檢定量表中五大人格特質、團員互動與旅遊滿意度各構面的因素。由於 Cronbach's α 係數是目前社會科學研究最常見，用於測量一同義或平行測驗總和信度的方法。Cronbach's α 係數的穩定性標準為數值大於 0.7 為高信度，0.7~0.35 為中信度，小於 0.35 以下為低信度。依蕭文龍(2007)建議選取因素負荷量大於 0.5 之題項。整體分析結果如下：

4.3.1 領隊人格特質量表之因素分析

在領隊人格特質各構面之驗證性因素分析中，題項解釋變異量分別為，外向性 65.93%，神經質 54.71%，嚴謹自律性 54.60%，友善性 56.70%，經驗開放性 70.06%。量表的整體信度為 91.33%。以下針對五個因素做說明(表 4-6)：

一、外向性

此構面由「我是團體中的靈魂人物」、「我善於與人交際」、「我很容易交到朋友」、「我懂得引起他人注意」與「我不喜歡說話」等五項人格特質因子所組成，特徵值為 3.30，解釋變異量 65.93%，其中又以「我懂得引起他人注意」的因素負荷量最高，因素內部一致性 Cronbach's α 係數為 0.8659。

二、神經質

此構面由「我時常覺得憂鬱」、「我時常感到情緒低落」、「我不喜歡我自己」、「我時常情緒搖擺不定」與「我很少感到憂鬱」等五項人格

特質因子所組成，特徵值為 2.74，解釋變異量 54.71%，其中又以「我時常覺得憂鬱」(反向題)的因素負荷量最高，因素內部一致性 Cronbach's α 係數為 0.6092。

三、嚴謹自律性

此構面由「我隨時做好萬全的準備」、「我做事有計畫且忠於它」、「我能實現我的計畫」、「發現認真做事是件難事」與「我認為做好自己份內的工作就好」等五項人格特質因子所組成，特徵值為 2.73，解釋變異量 54.60%，其中又以「我隨時做好萬全的準備」的因素負荷量最高，因素內部一致性 Cronbach's α 係數為 0.7861。

四、友善性

此構面由「我會讚美別人」、「我會尊敬他人」、「我相信其他人的意圖是好的」、「我不管他人的感受」與「我會用言語羞辱他人」等五項人格特質因子所組成，特徵值為 2.84，解釋變異量 56.70%，其中又以「我會尊敬他人」的因素負荷量最高，因素內部一致性 Cronbach's α 係數為 0.5601。

五、經驗開放性

此構面由「我相信藝術是重要的」、「我不喜歡藝術」、「我不喜歡去藝術博物館」、「我對抽象的概念不感興趣」與「我會避免哲學的討論」等五項人格特質因子所組成，特徵值為 3.50，解釋變異量 70.06%，其中又以「我不喜歡藝術」(反向題)的因素負荷量最高，因素內部一致性 Cronbach's α 係數為 0.8894。

表 4-6 人格特質因素分析及信度分析

研究構面	問 項	各構面之因素負荷量					共同性
		外向性	神經質	嚴謹自律性	友善性	經驗開放性	
領隊人格特質	我是團體中的靈魂人物。	0.71					0.51
	我善於與人交際。	0.81					0.66
	我很容易交到朋友。	0.84					0.70
	我懂得引起他人注意。	0.91					0.83
	我不喜歡說話。	0.77					0.60
	我時常覺得憂鬱。		0.79				0.62
	我時常感到情緒低落。		0.73				0.53
	我不喜歡我自己。		0.77				0.59
	我時常情緒搖擺不定。		0.64				0.42
	我很少感到憂鬱。		0.76				0.58
	我隨時做好萬全的準備。			0.83			0.70
	我做事有計畫且忠於它。			0.71			0.51
	我能實現我的計畫。			0.76			0.58
	發現認真做事是件難事。			0.70			0.49
	我認為做好自己份內的工作就好。			0.68			0.47

表 4-6 人格特質因素分析及信度分析(續)

研究構面	問 項	各構面之因素負荷量					共同性
		外向性	神經質	嚴謹自律性	友善性	經驗開放性	
領隊人格特質	我會讚美別人。				0.85		0.72
	我會尊敬他人。				0.87		0.76
	我相信其他人的意圖是好的。				0.56		0.32
	我不管他人的感受。				0.77		0.60
	我會用言語羞辱他人。				0.66		0.44
	我相信藝術是重要的。					0.844	0.71
	我不喜歡藝術。					0.91	0.83
	我不喜歡去藝術博物館。					0.90	0.82
	我對抽象的概念不感興趣。					0.87	0.75
	我會避免哲學的討論。					0.63	0.40
	特徵值	3.30	2.74	2.73	2.84	3.50	
	解釋變異量(%)	65.93	54.71	54.60	56.70	70.06	
	各因素信度 Cronbach's α 值	0.8659	0.6092	0.7861	0.5601	0.8894	
	信度 Cronbach's α 值	0.9133					

資料來源:本研究整理

4.3.2 團員互動量表之因素分析

在團員互動各構面之驗證性因素分析中，題項解釋變異量分別為，社交行為 56.46%，外表不合宜 53.45%，不顧他人行為 35.06%，粗魯行為 47.48%，暴力行為 74.42%，不滿現狀行為 53.43%，從容悠閒 73.34%。量表的整體信度為 0.7894。以下針對七個因素做說明(表 4-7)：

一、社交行為

此構面由「會主動跟我握手」、「會主動跟我談話」、「會關心我的家人」、「當我做了正確適合自己的選擇時團員會恭賀我」與「會自我介紹」等五項團員互動因子所組成，特徵值為 2.82，解釋變異量 56.46%，其中又以「會關心我的家人」的因素負荷量最高，因素內部一致性 Cronbach's α 係數為 0.8058。

二、外表不合宜

此構面由「穿著脫鞋」、「會翹腳或把腳放在不該放的地方」、「身上會有異味」、「團員中有人的衣服有汙漬不乾淨」與「穿著不適合當時的場合或服裝不整」等五項團員互動因子所組成，特徵值為 2.67，解釋變異量 53.45%，其中又以「穿著不適合當時的場合或服裝不整」(反向題)的因素負荷量最高，因素內部一致性 Cronbach's α 係數為 0.7681。

三、不顧他人行為

此構面由「會隨便插隊」、「會大聲喧嘩」、「吃飯時候不顧其他人是否已經開始用餐」、「會在我附近抽煙」、「會放任小孩在四處亂跑」、「集合的時候會遲到」、「會不付小費」與「不開心的時候會任意破壞物品」等八項團員互動因子所組成，特徵值為 2.81，解釋變異量 35.06%，其

中又以「會在我附近抽煙」的因素負荷量最高，因素內部一致性 Cronbach's α 係數為 0.7339。

四、粗魯行為

此構面由「會講黃色笑話」、「會跟其他團員講髒話」、「會跟其他團員喝酒」、「會有種族歧視或區域性的歧視」、「會對其它團員口出諱言或做出猥褻的動作」與「會跟男朋友或女朋友在公共場合有親密的行為」等六項團員互動因子所組成，特徵值為 2.85，解釋變異量 47.48%，其中又以「會有種族歧視或區域性的歧視」的因素負荷量最高，因素內部一致性 Cronbach's α 係數為 0.7778。

五、暴力行為

此構面由「會踢桌椅」與「會動手打人」等兩項團員互動因子所組成，特徵值為 1.49，解釋變異量 74.42%，因素內部一致性 Cronbach's α 係數為 0.7319。

六、不滿現狀行為

此構面由「會抱怨服務不好」、「會與人爭吵」與「當服務員服務不好時會表現出不高興」等三項團員互動因子所組成，特徵值為 1.60，解釋變異量 53.43%，其中又以「當服務員服務不好時會表現出不高興」的因素負荷量最高，因素內部一致性 Cronbach's α 係數為 0.6242。

七、從容悠閒

此構面由「表現出樂在其中」與「會替我開門」等兩項團員互動因子所組成，特徵值為 1.47，解釋變異量 73.34%，因素內部一致性 Cronbach's α 係數為 0.6329。

表 4-7 團員互動因素分析及信度分析

研究構面	問 項	各構面之因素負荷量							共 同 性
		社 交 行 為	外 表 不 合 宜 行 為	不 顧 他 人 行 為	粗 魯 型 為	暴 力 行 為	不 滿 現 狀 行 為	從 容 悠 閒	
團 員 互 動	會主動跟我握手	0.72							0.52
	會主動跟我談話	0.78							0.61
	會關心我的家人	0.79							0.62
	當我做了正確適合自己的選擇時團員會恭賀我	0.74							0.55
	會自我介紹	0.71							0.51
	穿著脫鞋		0.61						0.38
	會翹腳或把腳放在不該放的地方		0.60						0.36
	身上會有異味		0.77						0.60
	團員中有人的衣服有汙漬不乾淨		0.81						0.65
	穿著不適合當時的場合或服裝不整		0.84						0.70
	會隨便插隊			0.54					0.28
	會大聲喧嘩			0.65					0.42

表 4-7 團員互動因素分析及信度分析(續)

研究構面	問 項	各構面之因素負荷量							共 同 性
		社 交 行 為	外 表 不 合 宜 行 為	不 顧 他 人 行 為	粗 魯 型 為	暴 力 行 為	不 滿 現 狀 行 為	從 容 悠 閒	
團 員 互 動	吃飯時候不顧其他人是否已經開始用餐			0.60					0.36
	會在我附近抽煙			0.67					0.50
	會放任小孩在四處亂跑			0.60					0.36
	集合的時候會遲到			0.61					0.36
	會不付小費			0.61					0.37
	不開心的時候會任意破壞物品			0.61					0.40
	會講黃色笑話				0.72				0.52
	會跟其他團員講髒話				0.68				0.46
	會跟其他團員喝酒				0.66				0.43
	會有種族歧視或區域性的歧視				0.74				0.55
會對其它團員口出諱言或做出猥褻的動作				0.68				0.46	

表 4-7 團員互動因素分析及信度分析(續)

研究構面	問 項	各構面之因素負荷量							共 同 性
		社 交 行 為	外 表 不 合 宜 行 為	不 顧 他 人 行 為	粗 魯 型 為	暴 力 行 為	不 滿 現 狀 行 為	從 容 悠 閒	
團 員 互 動	會跟男朋友或女朋友在公共場合有親密的行為				0.66				0.43
	會踢桌椅					0.83			0.74
	會動手打人					0.83			0.74
	會抱怨服務不好						0.73		0.53
	會與人爭吵						0.71		0.50
	當服務員服務不好時會表現出不高興						0.75		0.56
	表現出樂在其中							0.86	0.73
	會替我開門							0.86	0.73
	特徵值	2.82	2.67	2.81	2.85	1.49	1.60	1.47	
	解釋變異量(%)	56.46	53.45	35.06	47.48	74.42	53.43	73.34	
	各因素信度 Cronbach's α 值	0.8058	0.7681	0.7339	0.7778	0.7319	0.6242	0.6379	
	信度 Cronbach's α 值	0.7894							

資料來源:本研究整理

4.3.3 旅遊滿意度量表之因素分析

在旅遊滿意度各構面驗證性因素分析中，題項解釋變異量分別為，旅遊安排 55.78%，領隊帶團 66.43%。量表的整體信度為 82.75%。以下針對兩個因素做說明(表 4-8)：

一、旅遊安排

此構面由「整體而言，我對此次旅遊行程安排感到滿意」、「整體而言，我對團員的互動感到滿意」、「整體而言，我對此次旅遊的旅館安排感到滿意」與「整體而言，我對此次旅遊的餐食感到滿意」等四項旅遊滿意度因子所組成，其中又以「整體而言，我對此次旅遊的旅館安排感到滿意」的因素負荷量最高特徵值為 2.23，解釋變異量 55.78%，因素內部一致性 Cronbach's α 係數為 0.7356。

二、領隊帶團

此構面由「整體而言，我對此次旅遊領隊的專業感到滿意」、「整體而言，我喜歡此次領隊的帶團風格」、「整體而言，此次帶團的領隊，是值得我信任的」與「整體而言，領隊能適時的解決我的問題」等四項旅遊滿意度因子所組成，其中又以「整體而言，此次帶團的領隊，是值得我信任的」的因素負荷量最高特徵值為 2.66，解釋變異量 66.43%，因素內部一致性 Cronbach's α 係數為 0.8311。

表 4-8 旅遊滿意度因素分析及信度分析

研究構面	問 項	各構面之因素負荷量		共同性
		旅遊安排	領隊帶團	
旅遊滿意度	整體而言，我對此次旅遊行程安排感到滿意	0.76		0.58
	整體而言，我對團員的互動感到滿意	0.72		0.51
	整體而言，我對此次旅遊的旅館安排感到滿意	0.79		0.63
	整體而言，我對此次旅遊的餐食感到滿意	0.71		0.50
	整體而言，我對此次旅遊領隊的專業感到滿意		0.84	0.70
	整體而言，我喜歡此次領隊的帶團風格		0.84	0.71
	整體而言，此次帶團的領隊，是值得我信任的		0.85	0.72
	整體而言，領隊能適時的解決我的問題		0.73	0.53
	特徵值	2.23	2.66	
	解釋變異量(%)	55.78	66.43	
	各因素信度 Cronbach's α 值	0.7356	0.8311	
	信度 Cronbach's α 值	0.8275		

資料來源:本研究整理

4.3.4 迴歸分析

$$\text{旅遊滿意度} = \beta_{0j} + \beta_{1j}(\text{社交行為}) + \beta_{2j}(\text{外表不合宜}) + \beta_{3j}(\text{不顧他人行為}) + \beta_{4j}(\text{粗魯行為}) \\ + \beta_{5j}(\text{暴力行為}) + \beta_{6j}(\text{不滿現狀行為}) + \beta_{7j}(\text{從容悠閒}) + \varepsilon_j$$

表 4-9 迴歸參數估計值

變數	自由度	係數	標準誤	t 值	p 值
社交行為	1	0.25356	0.04708	5.39***	<.0001
外表不合宜行為	1	0.06908	0.04638	1.49	0.1370
不顧他人行為	1	-0.12175	0.05782	-2.11*	0.0357
粗魯行為	1	0.05886	0.05850	1.01	0.3148
暴力行為	1	-0.01543	0.05011	-0.31	0.7582
不滿現狀行為	1	-0.03261	0.05013	-0.65	0.5157
從容悠閒	1	0.19308	0.04747	4.07***	<.0001
R ² = 0.1830 Adj R ² = 0.1714					
f 值 = 15.84 p 值 < 0.001					

資料來源：本研究整理

由以上表格得知，團員的互動行為中對旅遊滿意度具有影響的為社交行為與從容悠閒，且為正向影響滿意度。而不顧他人行為則會負面影響旅遊滿意度。

4.4 階層線性模型之完整模型分析

完整模型部分的分析主要是探討領隊的人格特質(包括經驗開放性、嚴謹自律性、友善性、外向性和神經質等五大人格特質)在團員互動與旅遊滿意度間是否具有調節效果，因此，本研究引用「隨機變化斜率模式」加以探討。而其分析模式如下：

一、外向性人格特質

第一層

$$\text{旅遊滿意度} = \beta_{0j} + \beta_{1j}(\text{社交行為}) + \beta_{2j}(\text{外表不合宜}) + \beta_{3j}(\text{不顧他人行為}) + \beta_{4j}(\text{粗魯行為}) \\ + \beta_{5j}(\text{暴力行為}) + \beta_{6j}(\text{不滿現狀行為}) + \beta_{7j}(\text{從容悠閒}) + \varepsilon_j$$

第二層

$$\beta_{0j} = \gamma_{00} + \gamma_{01}(\text{外向性}) + \mu_{0j}$$

$$\beta_{1j} = \gamma_{10} + \gamma_{11}(\text{外向性}) + \mu_{1j}$$

$$\beta_{2j} = \gamma_{20} + \gamma_{21}(\text{外向性}) + \mu_{2j}$$

$$\beta_{3j} = \gamma_{30} + \gamma_{31}(\text{外向性}) + \mu_{3j}$$

$$\beta_{4j} = \gamma_{40} + \gamma_{41}(\text{外向性}) + \mu_{4j}$$

$$\beta_{5j} = \gamma_{50} + \gamma_{51}(\text{外向性}) + \mu_{5j}$$

$$\beta_{6j} = \gamma_{60} + \gamma_{61}(\text{外向性}) + \mu_{6j}$$

$$\beta_{7j} = \gamma_{70} + \gamma_{71}(\text{外向性}) + \mu_{7j}$$

上述方程式中，第2層之截距項係數 γ_{10} 、 γ_{20} 、 γ_{30} 、 γ_{40} 、 γ_{50} 、 γ_{60} 、 γ_{70} 分別代表第1層各預測變數對依變數迴歸關係之估計參數；當估計係數達顯著水準時，表示此預測變數對依變數具有影響關係或解釋力，亦即表示 β_{1j} 、 β_{2j} 、 β_{3j} 、 β_{4j} 、 β_{5j} 、 β_{6j} 、 β_{7j} 的迴歸值存在。

經本研究表4-10分析發現，社交行為與外向性型人格特質之交互作用係數達顯著水準 ($\gamma_{11}=0.1295$ ， $S.E.=0.05385$ ， $t=2.40$ ， $p=0.0169$)，表示第二層變數(外向性型人格特質)在社交行為與旅遊滿意度間具有調節效果，假設二獲得部分支持。而 $\gamma_{01}=0.1746$ ， p 值=0.1452並未達顯著性，顯示外向型人格特質並不會直接影響旅遊滿意度。

表 4-10 外向型人格特質與團員互動之完整模型分析表

變 數	旅遊滿意度			
	係數	SE 值	t 值	p 值
社交行為	0.1453*	0.05373	2.70*	0.0115
外表不合宜行為	0.03125	0.04931	0.63	0.5314
不顧他人行為	-0.07204	0.05242	-1.37	0.1802
粗魯行為	0.02386	0.05276	0.45	0.6546
暴力行為	0.01409	0.04467	0.32	0.7547
不滿現狀行為	-0.07066	0.04318	-1.64	0.1130
從容悠閒	0.1400**	0.04046	3.46**	0.0018
外向性	0.1746	0.1195	1.46	0.1452
社交行為×外向性	0.1295*	0.05385	2.40*	0.0169
外表不合宜行為×外向性	0.05967	0.05024	1.19	0.2361
不顧他人行為×外向性	0.002119	0.05440	0.04	0.9690
粗魯行為×外向性	-0.02172	0.05898	-0.37	0.7129
暴力行為×外向性	0.05627	0.05614	1.00	0.3172
不滿現狀行為×外向性	-0.09433	0.04864	-1.94	0.0535
從容悠閒×外向性	-0.02977	0.04651	-0.64	0.5227

資料來源：本研究整理

由表4-11隨機效果項目顯示所有數值均不顯著，表示本模型並無隨機效果。而由第一層殘差項 $\sigma^2\varepsilon$ 顯著表示，團體的旅遊滿意度除了受團員互動及領隊外向性人格特質影響以外，尚受到其他項目影響，表示仍有其他層次2的變數未被本研究所考慮。

表 4-11 外向型人格特質與團員互動隨機效果

效果項	變異數	估計值	標準誤	z值	p值
截距項	$\tau (\mu_0)$	0.3552	0.1085	3.27	0.0005
社交行為	$\tau (\mu_1)$	0.02465	0.02161	1.14	0.1270
外表不合宜行為	$\tau (\mu_2)$	0.01105	0.01145	0.97	0.1672
不顧他人行為	$\tau (\mu_3)$	0.001790	0.009917	0.18	0.4284
粗魯行為	$\tau (\mu_4)$	0	.	.	.
暴力行為	$\tau (\mu_5)$	0	.	.	.
不滿現狀行為	$\tau (\mu_6)$	0	.	.	.
從容悠閒	$\tau (\mu_7)$	0	.	.	.
第一層殘差項	$\sigma^2(\varepsilon)$	0.4974	0.03541	14.05	<.0001

資料來源：本研究整理

二、神經質人格特質

第一層

$$\text{旅遊滿意度} = \beta_{0j} + \beta_{1j}(\text{社交行為}) + \beta_{2j}(\text{外表不合宜}) + \beta_{3j}(\text{不顧他人行為}) + \beta_{4j}(\text{粗魯行為}) \\ + \beta_{5j}(\text{暴力行為}) + \beta_{6j}(\text{不滿現狀行為}) + \beta_{7j}(\text{從容悠閒}) + \varepsilon_j$$

第二層

$$\beta_{0j} = \gamma_{0o} + \gamma_{01}(\text{神經質}) + \mu_{0j}$$

$$\beta_{1j} = \gamma_{1o} + \gamma_{11}(\text{神經質}) + \mu_{1j}$$

$$\beta_{2j} = \gamma_{2o} + \gamma_{21}(\text{神經質}) + \mu_{2j}$$

$$\beta_{3j} = \gamma_{3o} + \gamma_{31}(\text{神經質}) + \mu_{3j}$$

$$\beta_{4j} = \gamma_{4o} + \gamma_{41}(\text{神經質}) + \mu_{4j}$$

$$\beta_{5j} = \gamma_{5o} + \gamma_{51}(\text{神經質}) + \mu_{5j}$$

$$\beta_{6j} = \gamma_{6o} + \gamma_{61}(\text{神經質}) + \mu_{6j}$$

$$\beta_{7j} = \gamma_{7o} + \gamma_{71}(\text{神經質}) + \mu_{7j}$$



經本研究表4-12分析發現，神經質性型人格特質並未跟任何互動效果友交互作用。而 $\gamma_{01}=-0.1594$ ， p 值=0.1800並未達顯著性，顯示神經質性型人格特質並不會直接影響旅遊滿意度。

表 4-12 神經質人格特質與團員互動之完整模型分析表

變 數	旅遊滿意度			
	係數	SE 值	t 值	p 值
社交行為	0.1560**	0.05448	2.86**	0.0079
外表不合宜行為	0.04155	0.05004	0.83	0.4134
不顧他人行為	-0.07053	0.05196	-1.36	0.1855
粗魯行為	0.007290	0.05231	0.14	0.8901
暴力行為	0.01747	0.04433	0.39	0.6965
不滿現狀行為	-0.07939	0.04335	-1.83	0.0777
從容悠閒	0.1430**	0.04094	3.49**	0.0017
神經質	-0.1594	0.1186	-1.34	0.1800
社交行為×神經質	-0.09539	0.05335	-1.79	0.0749
外表不合宜行為×神經質	-0.06552	0.05529	-1.19	0.2371
不顧他人行為×神經質	-0.09586	0.05616	-1.71	0.0890
粗魯行為×神經質	-0.00404	0.06590	-0.06	0.9511
暴力行為×神經質	0.06459	0.05727	1.13	0.2604
不滿現狀行為×神經質	0.06871	0.04739	1.45	0.1483
從容悠閒×神經質	-0.03150	0.04737	-0.67	0.5066

資料來源：本研究整理

由表4-13隨機效果項目顯示所有數值均不顯著，表示本模型並無隨機效果。而由第一層殘差項 $\sigma^2\varepsilon$ 顯著表示，團體的旅遊滿意度除了受團員互動及領隊神經質人格特質影響以外，尚受到其他項目影響，表示仍有其他層次2的變數未被本研究所考慮。

表 4-13 神經質與團員互動隨機效果

效果項	變異數	估計值	標準誤	z值	p值
截距項	$\tau (\mu_0)$	0.3556	0.1092	3.25	0.0006
社交行為	$\tau (\mu_1)$	0.02743	0.02167	1.27	0.1028
外表不合宜行為	$\tau (\mu_2)$	0.01163	0.01171	0.99	0.1603
不顧他人行為	$\tau (\mu_3)$	0.000484	0.01026	0.05	0.4812
粗魯行為	$\tau (\mu_4)$	0	.	.	.
暴力行為	$\tau (\mu_5)$	0	.	.	.
不滿現狀行為	$\tau (\mu_6)$	0	.	.	.
從容悠閒	$\tau (\mu_7)$	0	.	.	.
第一層殘差項	$\sigma^2(\varepsilon)$	0.4961	0.03530	14.06	<.0001

資料來源：本研究整理

三、嚴謹自律性

第一層

$$\text{旅遊滿意度} = \beta_{0j} + \beta_{1j}(\text{社交行為}) + \beta_{2j}(\text{外表不合宜}) + \beta_{3j}(\text{不顧他人行為}) + \beta_{4j}(\text{粗魯行為}) \\ + \beta_{5j}(\text{暴力行為}) + \beta_{6j}(\text{不滿現狀行為}) + \beta_{7j}(\text{從容悠閒}) + \varepsilon_j$$

第二層

$$\beta_{0j} = \gamma_{0o} + \gamma_{01}(\text{嚴謹自律性}) + \mu_{0j}$$

$$\beta_{1j} = \gamma_{1o} + \gamma_{11}(\text{嚴謹自律性}) + \mu_{1j}$$

$$\beta_{2j} = \gamma_{2o} + \gamma_{21}(\text{嚴謹自律性}) + \mu_{2j}$$

$$\beta_{3j} = \gamma_{3o} + \gamma_{31}(\text{嚴謹自律性}) + \mu_{3j}$$

$$\beta_{4j} = \gamma_{4o} + \gamma_{41}(\text{嚴謹自律性}) + \mu_{4j}$$

$$\beta_{5j} = \gamma_{5o} + \gamma_{51}(\text{嚴謹自律性}) + \mu_{5j}$$

$$\beta_{6j} = \gamma_{6o} + \gamma_{61}(\text{嚴謹自律性}) + \mu_{6j}$$

$$\beta_{7j} = \gamma_{7o} + \gamma_{71}(\text{嚴謹自律性}) + \mu_{7j}$$

經本研究表4-10分析發現，外表不合宜與嚴謹自律性型人格特質之交互作用係數達顯著水準 ($\gamma_{21}=0.09082$ ，S.E.= 0.04405， $t=2.06$ ， $p=0.0402$)，表示第二層變數(嚴謹自律性型人格特質)在外表不合宜與旅遊滿意度間具有調節效果，假設二獲得部分支持。而 $\gamma_{01}=0.04254$ ， p 值=0.7290並未達顯著性，顯示嚴謹自律性人格特質並不會直接影響旅遊滿意度。

表 4-14 嚴謹自律性人格特質與團員互動之完整模型分析表

變 數	旅遊滿意度			
	係數	SE 值	t 值	p 值
社交行為	0.1454*	0.05622	2.59*	0.0152
外表不合宜行為	0.04812	0.04479	1.07	0.2918
不顧他人行為	-0.07773	0.05254	-1.48	0.1501
粗魯行為	0.01799	0.05292	0.34	0.7365
暴力行為	0.01894	0.04463	0.42	0.6746
不滿現狀行為	-0.06730	0.04337	-1.55	0.1319
從容悠閒	0.1405**	0.04113	3.42**	0.0020
嚴謹自律性	0.04252	0.1226	0.35	0.7290
社交行為×嚴謹自律性	0.07892	0.05449	1.45	0.1487
外表不合宜行為×嚴謹自律性	0.09082*	0.04405	2.06*	0.0402
不顧他人行為×嚴謹自律性	0.000785	0.04959	0.02	0.9874
粗魯行為×嚴謹自律性	-0.01835	0.05214	-0.35	0.7251
暴力行為×嚴謹自律性	0.02278	0.04894	0.47	0.6421
不滿現狀行為×嚴謹自律性	-0.01364	0.04268	-0.32	0.7495
從容悠閒×嚴謹自律性	0.01255	0.04585	0.27	0.7844

資料來源：本研究整理

由表4-15隨機效果項目顯示所有數值均不顯著，表示本模型並無隨機效果。而由第一層殘差項 $\sigma^2\varepsilon$ 顯著表示，團體的旅遊滿意度除了受團員互動及領隊嚴謹自律性人格特質影響以外，尚受到其他項目影響，表示仍有其他層次2的變數未被本研究所考慮。

表 4-15 嚴謹自律性與團員互動隨機效果

效果項	變異數	估計值	標準誤	z值	p值
截距項	$\tau (\mu_0)$	0.3891	0.1188	3.28	0.0005
社交行為	$\tau (\mu_1)$	0.03109	0.02266	1.37	0.0851
外表不合宜行為	$\tau (\mu_2)$	0.003856	0.007607	0.51	0.3061
不顧他人行為	$\tau (\mu_3)$	0	.	.	.
粗魯行為	$\tau (\mu_4)$	0	.	.	.
暴力行為	$\tau (\mu_5)$	0	.	.	.
不滿現狀行為	$\tau (\mu_6)$	0	.	.	.
從容悠閒	$\tau (\mu_7)$	0	.	.	.
第一層誤差項	$\sigma^2(\varepsilon)$	0.5028	0.03462	14.52	<.0001

資料來源：本研究整理

四、友善性

第一層

$$\text{旅遊滿意度} = \beta_{0j} + \beta_{1j}(\text{社交行為}) + \beta_{2j}(\text{外表不合宜}) + \beta_{3j}(\text{不顧他人行為}) + \beta_{4j}(\text{粗魯行為}) \\ + \beta_{5j}(\text{暴力行為}) + \beta_{6j}(\text{不滿現狀行為}) + \beta_{7j}(\text{從容悠閒}) + \varepsilon_j$$

第二層

$$\beta_{0j} = \gamma_{0o} + \gamma_{01}(\text{友善性}) + \mu_{0j}$$

$$\beta_{1j} = \gamma_{1o} + \gamma_{11}(\text{友善性}) + \mu_{1j}$$

$$\beta_{2j} = \gamma_{2o} + \gamma_{21}(\text{友善性}) + \mu_{2j}$$

$$\beta_{3j} = \gamma_{3o} + \gamma_{31}(\text{友善性}) + \mu_{3j}$$

$$\beta_{4j} = \gamma_{4o} + \gamma_{41}(\text{友善性}) + \mu_{4j}$$

$$\beta_{5j} = \gamma_{5o} + \gamma_{51}(\text{友善性}) + \mu_{5j}$$

$$\beta_{6j} = \gamma_{6o} + \gamma_{61}(\text{友善性}) + \mu_{6j}$$

$$\beta_{7j} = \gamma_{7o} + \gamma_{71}(\text{友善性}) + \mu_{7j}$$

經本研究表4-16分析發現，社交行為與友善性型人格特質之交互作用係數達顯著水準 ($\gamma_{11}=0.1504$ ， $S.E.=0.05082$ ， $t=2.96$ ， $p=0.0034$)，表示第二層變數(友善性型人格特質)在社交行為與旅遊滿意度間具有調節效果，假設二獲得部分支持。而 $\gamma_{01}=0.1655$ ， p 值=0.1668並未達顯著性，顯示友善型人格特質並不會直接影響旅遊滿意度。

表 4-16 友善性人格特質與團員互動之完整模型分析表

變 數	旅遊滿意度			
	係數	SE 值	t 值	p 值
社交行為	0.1297*	0.05127	2.53*	0.0173
外表不合宜行為	0.02133	0.04913	0.43	0.6676
不顧他人行為	-0.07854	0.05204	-1.51	0.1425
粗魯行為	-0.00671	0.05494	-0.12	0.9037
暴力行為	0.01820	0.04453	0.41	0.6858
不滿現狀行為	-0.04239	0.04651	-0.91	0.3699
從容悠閒	0.1381**	0.04036	3.42**	0.0020
友善性	0.1655	0.1194	1.39	0.1668
社交行為×友善性	0.1504**	0.05082	2.96**	0.0034
外表不合宜行為×友善性	0.03288	0.04367	0.75	0.4522
不顧他人行為×友善性	-0.00960	0.05060	-0.19	0.8497
粗魯行為×友善性	0.03330	0.05143	0.65	0.5179
暴力行為×友善性	0.05885	0.05207	1.13	0.2594
不滿現狀行為×友善性	-0.05674	0.04343	-1.31	0.1926
從容悠閒×友善性	-0.01076	0.04107	-0.26	0.7934

資料來源：本研究整理

由表4-17隨機效果項目顯示所有數值均不顯著，表示本模型並無隨機效果。而由第一層殘差項 $\sigma^2\varepsilon$ 顯著表示，團體的旅遊滿意度除了受團員互動及領隊友善性人格特質影響以外，尚受到其他項目影響，表示仍有其他層次2的變數未被本研究所考慮。

表 4-17 友善性與團員互動隨機效果

效果項	變異數	估計值	標準誤	z值	p值
截距項	$\tau (\mu_0)$	0.3547	0.1079	3.29	0.0005
社交行為	$\tau (\mu_1)$	0.01696	0.01975	0.86	0.1952
外表不合宜行為	$\tau (\mu_2)$	0.009109	0.009631	0.95	0.1721
不顧他人行為	$\tau (\mu_3)$	0	.	.	.
粗魯行為	$\tau (\mu_4)$	0	.	.	.
暴力行為	$\tau (\mu_5)$	0	.	.	.
不滿現狀行為	$\tau (\mu_6)$	0.000723	0.01330	0.05	0.4783
從容悠閒	$\tau (\mu_7)$	0	.	.	.
第一層誤差項	$\sigma^2(\varepsilon)$	0.5024	0.03611	13.91	<.0001

資料來源：本研究整理

五、經驗開放性

第一層

$$\text{旅遊滿意度} = \beta_{0j} + \beta_{1j}(\text{社交行為}) + \beta_{2j}(\text{外表不合宜}) + \beta_{3j}(\text{不顧他人行為}) + \beta_{4j}(\text{粗魯行為}) \\ + \beta_{5j}(\text{暴力行為}) + \beta_{6j}(\text{不滿現狀行為}) + \beta_{7j}(\text{從容悠閒}) + \varepsilon_j$$

第二層

$$\beta_{0j} = \gamma_{00} + \gamma_{01}(\text{經驗開放性}) + \mu_{0j}$$

$$\beta_{1j} = \gamma_{10} + \gamma_{11}(\text{經驗開放性}) + \mu_{1j}$$

$$\beta_{2j} = \gamma_{20} + \gamma_{21}(\text{經驗開放性}) + \mu_{2j}$$

$$\beta_{3j} = \gamma_{30} + \gamma_{31}(\text{經驗開放性}) + \mu_{3j}$$

$$\beta_{4j} = \gamma_{40} + \gamma_{41}(\text{經驗開放性}) + \mu_{4j}$$

$$\beta_{5j} = \gamma_{50} + \gamma_{51}(\text{經驗開放性}) + \mu_{5j}$$

$$\beta_{6j} = \gamma_{60} + \gamma_{61}(\text{經驗開放性}) + \mu_{6j}$$

$$\beta_{7j} = \gamma_{70} + \gamma_{71}(\text{經驗開放性}) + \mu_{7j}$$

經本研究表4-16分析發現，社交行為與經驗開放型人格特質之交互作用係數達顯著水準（ $\gamma_{11} = -0.1222$ ， $S.E. = 0.05684$ ， $t = -2.15$ ， $p = 0.0325$ ），表示第二層變數（經驗開放型人格特質）在社交行為與旅遊滿意度間具有調節效果，假設二獲得部分支持。

而因經驗開放性型的衡量變項大都為反向題，故經標準化後之開放性人格特質分數愈低，代表愈開放，因此 γ_{11} 的係數為負，代表的是愈具開放

性人格特質的領隊，愈容易協調團員間的互動行為，進而提高旅遊滿意度。而 $\gamma_{01} = -0.08861$ ， p 值 = 0.4681 並未達顯著性，顯示經驗開放型人格特質並不會直接影響旅遊滿意度。

表 4-18 經驗開放性人格特質與團員互動之完整模型分析表

變數	旅遊滿意度			
	係數	SE 值	t 值	p 值
社交行為	0.1352*	0.05474	2.47*	0.0199
外表不合宜行為	0.03188	0.04498	0.71	0.4843
不顧他人行為	-0.07588	0.05217	-1.45	0.1569
粗魯行為	-0.01212	0.05397	-0.22	0.8240
暴力行為	0.02226	0.04496	0.50	0.6243
不滿現狀行為	-0.06253	0.04458	-1.40	0.1717
從容悠閒	0.1387**	0.04037	3.44**	0.0019
經驗開放性	-0.08861	0.1219	-0.73	0.4681
社交行為×經驗開放性	-0.1222*	0.05684	-2.15*	0.0325
外表不合宜行為×經驗開放性	-0.08789	0.04733	-1.86	0.0644
不顧他人行為×經驗開放性	0.04802	0.05347	0.90	0.3700
粗魯行為×經驗開放性	-0.09171	0.05184	-1.77	0.0780
暴力行為×經驗開放性	0.01640	0.04801	0.34	0.7330
不滿現狀行為×經驗開放性	0.001360	0.04315	0.03	0.9749
從容悠閒×經驗開放性	-0.03528	0.04374	-0.81	0.4206

資料來源：本研究整理

由表4-17隨機效果項目顯示所有數值均不顯著，表示本模型並無隨機效果。而由第一層殘差項 $\sigma^2\varepsilon$ 顯著表示，團體的旅遊滿意度除了受團員互動及領隊經驗開放性人格特質影響以外，尚受到其他項目影響，表示仍有其他層次2的變數未被本研究所考慮。

表 4-19 經驗開放性人格特質與團員互動隨機效果

效果項	變異數	估計值	標準誤	z值	p值
截距項	$\tau (\mu_0)$	0.3825	0.1170	3.27	0.0005
社交行為	$\tau (\mu_1)$	0.02785	0.02235	1.25	0.1064
外表不合宜行為	$\tau (\mu_2)$	0.002938	0.006559	0.45	0.3271
不顧他人行為	$\tau (\mu_3)$	0	.	.	.
粗魯行為	$\tau (\mu_4)$	0	.	.	.
暴力行為	$\tau (\mu_5)$	0	.	.	.
不滿現狀行為	$\tau (\mu_6)$	0	.	.	.
從容悠閒	$\tau (\mu_7)$	0	.	.	.
第一層誤差項	$\sigma^2(\varepsilon)$	0.4999	0.03444	14.52	<.0001

資料來源：本研究整理

第五章 結果與建議

本研究旨在探討領隊的人格特質、團員互動與旅遊滿意度之間的關係，依照第三章的研究設計及第四章的實證結果，摘述如下，並提出結論與建議。

5.1 研究結果

5.1.1 平均數分析結果

透過平均數分析，團員在旅遊過程中，對其同行團員的互動行為感受較為強烈的項目分別為：「團員中有人的衣服有汙漬不乾淨」、「會不付小費」、「會跟其他團員喝酒」、「會踢桌椅」、「當服務員服務不好時會表現出不高興」與「會替我開門」。

而團員較不注重的互動項目分別為：「當我做了正確適合自己的選擇時，團員會恭賀我」、「會翹腳或把腳放在不該放的地方」、「會隨便插隊」、「會對其它團員口出諱言或做出猥褻的動作」、「會動手打人」、「當服務員服務不好時會表現出不高興」與「表現出樂在其中」等項目。

而就旅遊滿意度的項目而言，滿意度較高的項目分別為：旅遊行程與旅遊領隊的專業性。至於較不滿意的項目為：旅遊餐食安排與領隊的信任度。

5.1.2 迴歸分析結果意涵

在不考慮領隊人格特質的影響之下，就團員的互動行為對滿意度的影響具有顯著效果的有：社交行為與從容悠閒，且為正向影響滿意度。而不顧他人行為則會負面影響旅遊滿意度。其理由可能是團員對其他旅客互不熟捻，因此對其他的旅客原本就不抱有任何特殊期待，再者以現在台灣旅客水準，互動項目中的負項行為亦比較少見，故團員的負項行為（外表不合宜行為、不顧他人行為、粗魯行為、暴力行為及不滿現狀行為）對旅客的滿意度就沒有顯著影響。相反地，若旅客在旅遊過程中若能表現出正面的社交禮儀與從容悠閒的禮讓態度，才會在旅遊的過程中給團員彼此間留下良好的印象，故會增加旅遊滿意度。

5.1.3 階層線性模式(HLM) 分析結果意涵

Harris(2004)指出服務人員會影響顧客對整體滿意度的評估。雖然，旅客間彼此的互動並非領隊可掌控，但領隊可在提供旅遊服務的程序上事先安排，進而使旅客間產生良好的互動，並提高其旅遊滿意度。故單獨的線性迴歸模型可能無法評估領隊透過其個人特質去調和團員的互動進而增加團員對團體旅遊滿意度，故本研究另以階層線性模式來探討團員的互動行為是否受領隊人格特質的調節，而影響其對旅遊的滿意度。

實證結果得知，在團體旅遊中，旅客間彼此的互動會影響到整體旅遊滿意度。而領隊的人格特質屬於外向性、友善型與經驗開放型，分別對團員間互動之社交行為構面皆具有調節效果。

由結果可知，外向性人格特質的領隊，容易與人交朋友且懂得如何交

際，大部分是屬於團體中的靈魂人物，也容易與團員產生良好的互動，故團員間若有互動不良的問題，外向性人格特質的領隊較容易掌握並進行協調事宜。因此可增加旅客隊旅遊的滿意度。

而友善型的領隊，喜歡讚美別人且尊敬他人，其待人友善、寬容、親和力高，容易和別人建立起良好的友誼，當團員間有不能協調甚至於意見相左時，友善型的領隊會憑藉著其親和力，以溫和的態度化解團員間的誤解，使整個旅遊團的氣氛能適時的緩和。

人格特質屬於經驗開放型之領隊，大多數是屬於有正確的價值觀，對於人與人間的情感較有敏銳的觀察力，且具有想像力與創造力，當團體間發生無法協調的問題時，人格特質屬於經驗開放性的領隊，甚至會用幽默詼諧的態度來調節旅客間的不愉快。

5.2 研究建議

由上述的研究結論中，可以發現影響旅遊行程滿意度的因素，因此本文提出以下建議：

5.2.1 實務上建議

透過本研究分析結果(如 5.1.1，5.1.2 及 5.1.3 節所述)，本文擬提出下列實務上的建議：

1. 加強平常的生活禮儀教育，使旅客在旅遊行程中注意儀容整潔，養成尊重他人的習慣，在旅遊過程中能是適時的肯定服務人員的辛勞，適度的給予小費感謝，以及培養的情緒管理，避免團員間產生粗暴的行為。

2. 為了增加旅客的旅遊滿意度，首先要加強整個行程的規劃與旅遊飲食的安排，並提升領隊的專業能力與專業知識以增加旅客對領隊的信任度。
3. 若能透過領隊適度的宣導，來加強團員的社交禮儀與從容悠閒的禮讓態度，讓團員間有更好的互動進而提昇整體的旅遊滿意度。
4. 建議業者在遴選領隊時，可挑選外向性、友善性及經驗開放性人格特質的領隊，來帶領團體旅遊使團員產生更好的互動關係。

5.2.2 後續研究建議

1. 可以適當的增加領隊的樣本數，以讓分析結果的更具代表性。
2. 可將旅遊行程適度的分類，例如分為：半自由行或團體旅遊，亦或是將團體旅遊以地區性區分，進而比較不同分類行程中，領隊的人格特質及團員互動行為對旅遊滿意度是否有不同的影響效果。
3. 依照不同屬性的團員分類，比較領隊在調節不同屬性團員互動過程中，是否有不同的影響效果。

參考文獻

中文部分

1. 交通部觀光局，www.taiwan.net.tw
2. 中華民國品質保障協會，www.travel.org.tw
3. 中華民國觀光領隊協會，www.atm-roc.net
4. 李美枝(1985)，社會心理學，台北：大洋出版社。
5. 李雯娣(2000)，國小兒童性格特質之研究，國立屏東師範學院國民教育研究所碩士論文。
6. 吳炳南(2006)，旅行業者遴選領隊評估因素之研究，南華大學旅遊事業管理研究所碩士論文。
7. 吳明隆(2009)，多層次線性模式，台北：五南圖書出版股份有限公司。
8. 周惠莉(2003)，五大人格特質、性別角色與轉換行領導關聯性之研究，中原大學企業管理研究所碩士論文。
9. 林燈燦(2005)，觀光導遊與領隊-理論與實務（第6版），台北：五南圖書出版股份有限公司。
10. 林淑琍(2009)，自行車活動參與者人格特質、遊憩專門化與流暢體驗關係之研究，南華大學旅遊事業管理研究所碩士論文。
11. 許雅婷(2002)，人格特質與團隊組核對知識分享、創新績效的影響，東吳大學企業管理學系碩士論文。
12. 陳文河(1999)，我國國際領隊專業能力評估因素之研究，私立中國文化大學觀光事業研究所碩士論文。
13. 陳仲庚、張雨新(2000)，人格心理學，台北：五南圖書出版社。

14. 陳嘉隆(2002), 旅行業經營與管理, 台北: 先鋒打字印刷出版。
15. 黃榮鵬(2005), 領隊實務(第二版), 台北: 揚智文化事業股份有限公司。
16. 黃堅厚(1999), 人格心理學, 台北: 心理。
17. 張秀霞(2006), 人格特質、團隊互動過程與創新行為之相關性研究, 朝陽科技大學企業管理所碩士論文。
18. 張春興(1991), 現代心理學. 台北: 東華書局
19. 蔡必昌(2001), 旅遊實務(初版), 台北: 揚智文化事業股份有限公司。
20. 楊正寬(1998), 觀光行政與法規, 台北: 揚智文化事業股份有限公司。
21. 楊國樞(1993), 中國人的心理與行為: 理念與方法篇, 台北; 桂冠圖書公司。
22. 詹益民(1996), 個人屬性、人格特質與內茲激勵與外赴激勵關連性之研究—以交通部數據通訊所員工為例, 國立交通大學管理科學研究所論文。
23. 歐季金(2003), 由服務傳送系統探討服務接觸、顧客消費後反應與顧客特徵關係之研究—以小型商務旅館為例, 國立東華大學觀光暨遊憩管理研究所碩士論文。
24. 薛明敏(1982), 觀光的構成, 台北: 餐旅雜誌社。
25. 謝如奕(2006), 國外旅行團顧客相容性前因後果的探討, 國立東華大學企業管理學系碩士論文。
26. 蕭文龍(2007), 多變量分析最佳入門實用書:SPSS+LISREL(SEM), 台北: 碁峰資訊。

英文部分

1. Allport, G.W. (1961). Personality: A Psychological Interpretation. New York: Holt, Rinehart & Winson.
2. Baker, D. A., & Crompton, J. L. (2000). Quality, satisfaction and behavioral intentions. Annals of Tourism Research, Vol.27, No.3, pp.785-804.
3. Bateson, J. E. G. (1985). The self-service customer: An exploratory study. Journal of Retailing, Vol.61, No.3, pp.49-76.
4. Barrick, M.R. & Mount, M.K. (1991). The Big Five Personality Dimensions and Job Performance: A Meta-Analysis. Personnel Psychology, Vol.44, pp.1-26.
5. Barry, B. & Stewart, G.L. (1997). Composition, process, and performance in self-managed groups: the role of personality. Journal of Applied Psychology, Vol.82, pp.62-78.
6. Buchanan, Johnson, & Goldberg (2005). Implementing a five-factor personality inventory for use on the Internet. European Journal of Psychological Assessment, Vol.21, No.2, pp.16-128.
7. Costa, P.T.Jr. & McCrae, R.R. (1989). Rotation to maximize the construct validity of factors in the NEO Personality Inventory. Multivariate Behavioral Research, Vol.23, pp.107-124.
8. Costa, P.T.Jr. & McCrae, R.R. (1992). Revised NEO Personality Inventory and New Five-Factor Inventory: Professional Manual. FL: Psychological Assessment Resources.

9. David, V.D. & Stanley, B.S. (1989). Personality and Job Performance: Evidence of Incremental Validity. Personal Psychology, Vol.42, pp. 25-36.
10. Digman, J.M. & Inouye, J. (1986). Further specification of the five robust factors of personality. Annual Review of Psychology, Vol.50, pp.116-123.
11. Digman, J.M. (1990). Personality structure: Emergence of the Five-factor model, Annual Review of Psychology, Vol.41, pp.417-440.
12. Duke, C.R. & Persia, M.A. (1996). Performance-Importance Analysis of Escorted Tour Evaluations. Recent Advances in Tourism Marketing Research, Vol.5, No3, pp. 207-223.
13. Eysenck, H.J. (1970). The structure of human personality. London: Methuen.
14. Friedman, M. & Roseman, R.H. (1974). Type a behavior and your heart. New York: Knopf, pp.479-482.
15. Gatewood, R.D, and Field, H.S. (1998). Human Resource Selection, Ohio: South-Western.
16. George, J.M. (1990). Personality, affect, and behavior in groups. Journal of Applied Psychology, Vol.75, pp.107-116.
17. Guilford, J.P. (1959). Personality. New York: McGraw-J-Hill.
18. Grove, S.J. & Fisk, R.P. (1997). The impact of other customers on service exchange: A critical incident examination of “getting along”. Journal of Retailing, Vol.73, No.1, pp.63-85.
19. Harris, L. C. & Reynolds, K. L. (2003). The consequences of

- dysfunctional customer behavior. Journal of Service Research, Vol.6, No 2, pp.144-161.
20. Harris, K., Baron, S. and Ratcliffe, J. (1995), Customers as oral participants in a service setting. Journal of services Marketing, Vol.9, No. 4, pp.64-76
21. Harris, K, Davies, B., and Baron, S. (1997). Conversations During Purchase Consideration: Sales Assistants and Customers, Vol.7, No.3, pp. 173-190.
22. Hoffman, K.D. & Bateson, J.E.G. (1997). Essentials of service marketing. Orlando, FL: The Dryden Press.
23. Howard, J.A. and Sheth, J.N. (1996). The Theory of Buyer Behavior. New York: John Wiley and Sons.
24. Kassarian, H.H. (1971). Personality and consumer behavior: A review. Journal of Marketing Research. Vol.22, pp.409-455.
25. Lehtinen, U., and Lehtinen, J.R. (1991). Two Approaches to Service Quality Dominions. Service Industries Journal, Vol.11 , No.3, pp.287-303.
26. Mancini, M. (2001). Conducting tours (3rd ed.). USA: Delmar Thomson Learning.
27. Mann, R.D. (1959). A review of the relationship between personality and performance in small groups. Psychology Bulletin, Vol.56, pp.241-270.
28. Martin, C.L. (1996). Customer-to-customer relationships: Satisfaction with other consumers' public behavior. Journal of Consumer Affairs, Vol.30, No.1, pp. 146-169.

29. McGrath, M. A and Otnes, C. (1995), Unacquainted influence: When strangers interact in the retail setting. *Journal of Business Research*, Vol.32, pp. 261-272.
30. Mehrabian, A. Russell, J. A. (1974). An approach to environmental psychology. M.A.: MIT Press.
31. Metalka, C.J. (1990). The dictionary of hospitality travel and tourism New York Delmar.
32. Mossberg, L.L. (1995). Tour leaders and their importance in charter tours , Tourism Management Vol.16, No.6, pp.437-445.
33. Murdick, R.G, Render, B., and Russel, R.S. (1990). Service Operations Management. L.A: Allyn and Bacon.
34. Neuman, G.A. & Wright, J. (1999). Team effectiveness: Beyond skills and cognitive ability. *Journal of Applied Psychology*, Vol.84, pp.76-389.
35. Oliver, R. L. (1980). A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions. *Journal of Marketing Research*, Vol.17, pp. 460-469.
36. Quiroga, I. (1990). , Characteristics of Package Tour in Europe , Annals of Tourism Research , Vol.1, No.1, pp.185-207.
37. Parker, C. and Wark, P. (2000), An analysis of role adoptions and scripts during customer to customer encounters, *European Journal of Marketing*, Vol.34, No.3, pp.341-358.
38. Pervin, L.A. (1968). Performance and Satisfaction as a Function of Individual Environment Fit. Psychological Bulletin. Vol.69, pp.56-68.
39. Persia, M.A., & Gutelson, R.J. (1993). The differences among travel

- agency users in the importance ratings of agency service features.
Journal of travel & tourism marketing, Vol.1, No.4, pp. 77-97.
40. Phares, E.J. & Chaplin, W.F. (1997). Introduction to personality. (4th ed.). Addison-Wesley Education Publishers Inc.
 41. Price, L. Land Arnoule, E. J. and Tiemey, P. (1995), Going to extremes: Managing service encounters and assessing provider performance, Journal of Marketing, Vol. 64, pp.12-40.
 42. Robbins, A.S., Spence, J.T. & Clark, H. (1991). Psychological Determinants of Health and Performance: The Tangled Web of Desirable and Undesirable Characteristics. Journal of Personality and Social Psychology. Vol.61, pp.545-557.
 43. Robbins, S.P. (1992). Organizational behavior. New Jersey: Prentice Hall Inc.
 44. Rotter, J.B. (1954). Social learning and clinical psychology. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
 45. Scott, W.G. & Mitchell, T.R. (1972). Organization theory: A structural and behavioral analysis. Homewood, IL: Richard Irwin Publisher.
 46. Thomas, P., Moore, K.S. & Scott, K.S. (1996). The relationship between self-efficacy for participating in self-managed work groups and the big five personality dimensions. Journal of Organizational Behavior. Vol.17, pp. 349-362.
 47. Waston, D. & Tellegen, A. (1985). Toward a consensual structure of mood. Psychological Bulletin, Vol.98, pp.219-235. Waston, D. (1941). Reinforcement theory of personality and social systems: Dominance and

- position in a group power structure. Journal of Personality and Social Psychology, Vol.20, pp.180-185.
48. Wang, K. C., Hsieh, A. T., & Huan, T. C. (2000). Critical service features in group package tour: An exploratory research. Tourism Management, Vol.21, No.2, pp.177-189.
 49. Wiggins, J.S. (1996). The Five-Factor model of personality. New York: Guilford.
 50. Wong, C.S., & Kwong, W.Y., (2004). Outbound tourists' selecting criteria for choosing all-inclusive package tours. Tourism Management, Vol.25, No.3, pp. 581-592.
 51. Woodman, R.W., Sawyer, J.E. & Griffin, R.W. (1993). Toward a theory of organizational creativity. Academy of Management Review, Vol.18, pp.293-321.
 52. Zimbardo, P.G. (1992). Psychology and life (3rd ed.). New York: Harper Collins Publishers.

附錄一 團員問卷

親愛的先生、小姐您好：

這是一份碩士論文的學術性問卷，目的在探討**團員間互動與旅遊滿意度**之關係。您的寶貴意見，將是本研究成功的最大關鍵。問卷採匿名方式，全部資料僅作統計分析之用途，資料絕不對外公開，請安心填寫。懇請您撥幾分鐘協助填答問卷，圈選您認為最接近您真實情況的答案。感謝您的細心填寫與不吝指教！

南華大學 旅遊事業管理研究所
指導教授 丁誌紋 博士
研究生 何嫻婷 敬上

第一部分：團體基本資料（僅作統計配對計算之用，敬請安心填寫）

1. 出團日期：2010年____月____日
2. 團體名稱：_____
3. 旅遊地點：東南亞 東北亞（日本、韓國） 美洲（美國、加拿大） 紐澳
非洲 大陸 度假島嶼（關島、帛琉） 中東 其他(請註明)_____
4. 旅遊天數：3天 4-5天 6-7天 7天以上
5. 此次旅遊團員中，有第一次見面的團員：是 否
6. 此旅行團成員人數（不含領隊）：15人以下 16-20人 21-30人
31-40人 40-50人 50人以上
7. 領隊性別：男 女

第二部分：團員間互動

請依照此次旅遊團裡的**團員間互動情況**，在下列敘述中依據事件發生後您個人的感受勾選出最適合的答案。請在適當的「」內打「」

例如：

我的感受

非	高	普	不	非
常				常
高			高	不
				高
興	興	通	興	興
5	4	3	2	1

在此次旅遊中，其他團員……

會翹腳或把腳放在不該放的地方……………

請接下一頁

我的感受

非常
高
興

高
興

普
通

不
高
興

非常
不
高
興

5 4 3 2 1

在此次旅遊中，其他團員……

- | | | | | | |
|--------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1. 會主動跟我握手。…… | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2. 會主動跟我談話。…… | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3. 會關心我的家人。…… | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4. 當我做了正確適合自己的選擇時，團員會恭賀我。…… | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5. 會做自我介紹。…… | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6. 穿著拖鞋。…… | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 7. 會翹腳或把腳放在不該放的地方。…… | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 8. 身上會有異味。…… | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 9. 團員中有人的衣服有汙漬不乾淨。…… | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 10. 穿著不適合當時的場合或服裝不整。…… | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 11. 會隨便插隊。…… | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 12. 會大聲喧嘩。…… | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 13. 吃飯時候不顧其他人是否已經開始用餐。…… | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 14. 會在我的附近抽煙。…… | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 15. 會放任小孩在四處亂跑。…… | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 16. 集合的時候會遲到。…… | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 17. 會不付服務費（例如：房間小費或領隊小費……等等）…… | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 18. 不開心的時候會任意破壞物品。…… | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 19. 會講黃色笑話。…… | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 20. 會跟其他團員講髒話。…… | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 21. 會跟其他團員喝酒。…… | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 22. 會有種族歧視或區域性的歧視。…… | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 23. 會對其他團員口出諱言或做出猥褻的動作。…… | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 24. 會跟男朋友或女朋友在公共場合有親密的行為。…… | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 25. 會踢桌椅。…… | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 26. 會動手打人。…… | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 27. 會抱怨服務不好。…… | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 28. 會與人爭吵。…… | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 29. 當服務員服務不好時會表現出不高興。…… | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 30. 表現出樂在其中。…… | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 31. 會替我開門。…… | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

請接下一頁

第三部分：旅遊滿意度（請就您個人此次旅遊經驗，在適當的「□」內打「√」）

	非 常 同 意	同 意	剛 好	不 同 意	非 常 不 同 意
	5	4	3	2	1
1. 整體而言，我對此次旅遊行程安排感到滿意。……………	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. 整體而言，我對團員的互動感到滿意。……………	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. 整體而言，我對此次旅遊的旅館安排感到滿意。……………	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. 整體而言，我對此次旅遊的餐食感到滿意。……………	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. 整體而言，我對此次旅遊領隊的專業感到滿意。……………	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. 整體而言，我喜歡此次領隊的帶團風格。……………	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. 整體而言，此次帶團的領隊，是值得我信任的。……………	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. 整體而言，領隊能適時的解決我的問題。……………	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

第四部份：您的個人基本資料（請在適當的「□」內打「√」）

- 性別：男 女
- 年紀：20歲以下 21-30歲 31-40歲 41-50歲 51-60歲 60歲以上
- 婚姻狀況：未婚 已婚 離婚 其他(請註明)_____
- 教育程度：國中(含)以下 高中職 大專 研究所(含)以上
- 您的職業：學生 軍公教 農林漁牧礦 家庭主婦 待業中 自由業 服務業
金融業 資訊業 製造業 醫療業 退休人員 其他(請註明)_____
- 月平均收入：20,000 以下 20,001~40,000 40,001~60,000 60,001~80,000
80,001~100,000 100,000 以上
- 印象中這是您第幾次出國旅遊：第1次 第2次 第3次 第4次 第5次 第6次
第6次或以上
- 此次旅遊與您同行的是：家人 朋友 同事 自己 男朋友或女朋友 其他(請註明)_____
- 您平均每年出國的次數：1次 2~3次 3~4次 5~6次 7次或以上
- 您每年旅遊的花費平均大約：
2萬以下 2萬~3萬以下 3萬~5萬以下 5萬~7萬以下 7萬~9萬以下
9萬以上

【問卷到此結束，敬請您再檢查一遍，以免有漏答的題目，再次感謝您的協助！】

附錄二 領隊問卷

親愛的領隊先生、小姐您好：

這是一份碩士論文的學術性問卷，您的寶貴意見，將是本研究成功的最大關鍵。問卷採匿名方式，全部資料僅作統計分析之用途，資料絕不對外公開，請安心填寫。懇請您撥幾分鐘協助填答問卷，圈選您認為最接近您真實情況的答案。感謝您的細心填寫與不吝指教！

南華大學 旅遊事業管理研究所
指導教授 丁誌敏 博士
研究生 何嫻婷 敬上

第一部分：團體基本資料（僅作統計配對計算之用，敬請安心填寫）

1. 出團日期：2010年____月____日
2. 團體名稱：_____
3. 旅遊地點：東南亞 東北亞（日本、韓國） 美洲（美國、加拿大） 紐澳
非洲 大陸 度假島嶼（關島、帛琉） 中東 其他(請註明)_____
4. 旅遊天數：3天 4-5天 6-7天 7天以上
5. 此旅行團成員人數（不含領隊）：15人以下 16-20人 21-30人
31-40人 40-50人 50人以上

第二部分：人格特質（請在適當的「」內打「」）

以下題目是有關個人特質，請根據您對自己的了解，選擇最適合您的答案

	非 常 同 意	同 意	剛 好	不 同 意	非 常 不 同 意
	5	4	3	2	1
1.我是團體中的靈魂人物。.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.我善於與人交際。.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.我很容易交到朋友。.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.我懂得引起他人注意。.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.我不喜歡說話。.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

請接下一頁

	非 常 同 意	同 意	剛 好	不 同 意	非 常 不 同 意
	5	4	3	2	1
6.我時常覺得憂鬱。.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7.我時常感到情緒低落。.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8.我不喜歡我自己。.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9.我時常情緒搖擺不定。.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10.我很少感到憂鬱。.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11.我隨時做好萬全的準備。.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12.我做事有計畫且忠於它。.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13.我能實現我的計畫。.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14.發現認真做事是件難事。.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15.我認為做好自己份內的工作就好。.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16.我會讚美別人。.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17.我會尊敬他人。.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18.我相信其他人的意圖是好的。.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19.我不管他人的感受。.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20.我會用言語羞辱他人。.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21.我相信藝術是重要的。.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22.我不喜歡藝術。.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
23.我不喜歡去藝術博物館。.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
24.我對抽象的概念不感興趣。.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
25.我會避免哲學的討論。.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

第四部份：個人基本資料（請在適當的「」內打「」）

- 性別：男 女
- 年紀：20歲以下 21-30歲 31-40歲 41-50歲 51-60歲 60歲以上
- 婚姻狀況：未婚 已婚
- 教育程度：國中（含）以下 高中職 大專 研究所（含）以上
- 月平均收入：20,000 以下 20,001~40,000 40,001~60,000 60,001~80,000
80,001~100,000 100,000 以上
- 從事領隊這項工作時間：1年以下 1年~2年以下 2年~3年以下
4年~6年以下 6年~8年以下 8年~10年以下
10年以上
- 您的身份為：某公司專任領隊 觀光局特約領隊 業務兼領隊 其他(請註明)_____

【問卷到此結束，敬請您再檢查一遍，以免有漏答的題目，再次感謝您的協助！】