

檔 號：RMD0205
保存年限：5年

景文科技大學 函

地址：23154新北市新店區安忠路99號
傳真：02-8212-2549
連絡人：黃玉燕
電子信箱：swallow@just.edu.tw
聯絡電話：02-82122000 分機2500

受文者：國立暨南國際大學

擬辦：

發文日期：中華民國101年1月6日

發文字號：景大福旅運字第1010000082號

速別：普通件

密等及解密條件或保密期限：

附件：景文科技大學2012第九屆台灣地方鄉鎮觀光產業發展與前瞻學術研討會徵稿須知(101Z02D00031_101D2000019.doc, 共1個電子檔案)

主旨：檢送本校旅運管理系辦理「第九屆台灣地方鄉鎮觀光產業發展與前瞻學術研討會」，請查照並公告周知，且鼓勵貴屬師生踴躍投稿並報名參加。

說明：

- 一、為提升學術研究風氣及水準，並增進各校系所間之聯繫與學術交流，特舉辦本研討會。本屆研討會特別歡迎高雄市觀光產業發展有關之理論研究、個案探討、調查資料、計畫執行成果或政策觀察與評述的論文投稿為優先，亦將組織單獨場次發表與研討。
- 二、本屆研討會以高雄市之觀光發展主題為優先，若有關台灣其他縣市觀光主題，亦在邀稿之列。故強力徵求與高雄市觀光產業發展相關論文外，與觀光、休閒、會展等議題之相關論文，皆歡迎投稿。
- 三、檢附本研討會之時間、地點、參加對象及投稿相關規範等，如附件所示，請參閱。
- 四、本研討會活動網址

：<http://fs3.just.edu.tw/~traveldep/index.htm>

正本：國立臺灣師範大學、國立中正大學、國立臺北大學、國立嘉義大學、國立高雄大學、國立東華大學、國立暨南國際大學、國立雲林科技大學、國立屏東科技



代
行
爲

研
究
發
展
處



大學、國立高雄應用科技大學、國立臺東大學、國立虎尾科技大學、國立高雄海洋科技大學、國立臺中教育大學、國立屏東教育大學、國立勤益科技大學、國立臺灣體育學院、國立臺北護理學院、國立屏東商業技術學院、國立臺中技術學院、國立高雄餐旅學院、國立金門大學、國立臺東專科學校、東海大學、輔仁大學、淡江大學、中國文化大學、靜宜大學、中華大學、大葉大學、義守大學、世新大學、銘傳大學、實踐大學、朝陽科技大學、真理大學、南臺科技大學、嘉南藥理科技大學、樹德科技大學、中山醫學大學、輔英科技大學、明新科技大學、長榮大學、弘光科技大學、正修科技大學、萬能科技大學、建國科技大學、大仁科技大學、聖約翰科技大學、嶺東科技大學、中國科技大學、亞洲大學、開南大學、台南應用科技大學、遠東科技大學、元培科技大學、中華醫事科技大學、東南科技大學、明道大學、大華技術學院、大漢技術學院、永達技術學院、和春技術學院、育達商業科技大學、北台灣科學技術學院、致理技術學院、醒吾技術學院、南亞技術學院、環球科技大學、吳鳳科技大學、美和科技大學、稻江科技暨管理學院、德霖技術學院、南榮技術學院、蘭陽技術學院、東方技術學院附設進修學院、經國管理暨健康學院、崇右技術學院、大同技術學院、親民技術學院附設進修學院、臺灣觀光學院、台北海洋技術學院、馬偕醫護管理專科學校、仁德醫護管理專科學校、慈惠醫護管理專科學校、耕莘健康管理專科學校、崇仁醫護管理專科學校、聖母醫護管理專科學校、臺北市立體育學院、南開科技大學、康寧大學

副本：

101702706
15:14:40

第九屆「台灣地方鄉鎮觀光產業發展與前瞻」
學術研討會

徵求論文



會議時間：民國 101 年 5 月 4 日(五)

會議地點：景文科技大學設計館 L401

主辦單位：景文科技大學旅運管理系

竭誠歡迎您踴躍賜稿、共襄盛舉

壹、目的與特色

近幾年來，台灣許多鄉鎮在具有優渥資源，加上成功的規劃策略下，已由傳統農業成功轉型為極具特色與知名度之觀光旅遊勝地，不僅增加地方居民收入，也提供國人更多的旅遊選擇。然而不可否認地，有更多的鄉鎮在缺乏觀光資源、財力與有效規劃策略下，產業轉型困難，地方經濟發展面臨極大困境。

本系籌辦「台灣地方鄉鎮觀光產業發展與前瞻」學術研討會，期望提供一個產官學討論台灣地方鄉鎮觀光產業規劃、行銷與經營管理的平台，也希望透過一系列研討會論文的發表與研討，逐步歸納台灣鄉鎮觀光發展的研究方法論與規劃發展模式，做為中央制定觀光政策以及地方發展觀光之參考。

本研討會每年舉辦一次，每屆皆選取一個具有發展特色之縣市鄉鎮做為該屆會議之主題，除邀請該縣市觀光旅遊主管官員進行專題演講外，也公開徵求與該縣市觀光旅遊發展有關之論文，並於研討會當日，提供場地供展覽具有特色之觀光旅遊產品。本屆研討會以高雄市之觀光產業發展為會議主題。

貳、日期與地點

■日期：民國 101 年 5 月 4 日(星期五)。

■地點：景文科技大學設計館國際會議廳(L401)。

參、徵稿主題

本屆研討會以高雄市之觀光發展主題為優先，若有關台灣其他縣市者，亦在歡迎之內。本屆研討會特別歡迎高雄市觀光產業發展有關之理論研究、個案探討、調查資料、計畫執行成果或政策觀察與評述的論文投稿為優先，亦將組織單獨場次發表與研討。

除強力徵求與高雄市觀光產業發展相關論文外，本屆會議徵稿包括下列主題類別：

- | | |
|------------------|----------------|
| 1. 觀光產業與地方經濟發展 | 7. 主題旅遊規劃與經營管理 |
| 2. 觀光資源規劃與行銷 | 8. 遊客行為 |
| 3. 觀光效益與衝擊評估 | 9. 觀光市場分析預測 |
| 4. 地方節慶活動建構與經營管理 | 10. 觀光發展政策 |
| 5. 民宿規劃與經營管理 | 11. 會議與展覽管理 |
| 6. 旅行業經營與管理 | 12. 其他相關議題 |

肆、活動內容

■**高雄市**觀光產業專題演講

■論文發表與研討

伍、投稿方式與注意事項

■摘要截稿日期：撰寫 1000 字以內摘要，包括題目、研究動機、研究目的、研究方法、預期結果與貢獻，同時敘明作者姓名、服務單位、職稱及聯絡方式（參考後面摘要格式及範例），於民國 **101 年 2 月 29 日（三）**前以電子郵件傳送至：**mo1111@just.edu.tw**。

■摘要錄取日期：主辦單位於民國 **101 年 3 月 10 日（六）**前將審查結果以 **E-mail** 通知作者。

■全文截稿日期：錄取者請依參考文章，於民國 **101 年 3 月 31 日（六）**前將論文全文以電子郵件傳送至：**mo1111@just.edu.tw**。論文撰寫格式詳附件。

■全文錄取日期：主辦單位於民國 **101 年 4 月 7 日（六）**前將全文審查結果以 **E-mail** 通知作者。

（注 意 事 項：經審查接受發表之論文作者須簽署「著作授權同意書」，俾利進行論文之編輯、刊印及壓製光碟，以供使用者閱覽、列印、出版之用。）

陸、聯絡方式

■地 址：23154 新北市新店區安忠路 99 號 景文科技大學旅運管理系

■公關及報名事務聯絡人：蔡榮聰老師 手機 0919-905-958

02-8212-2000 分機 6545

E-mail：**jtsai@just.edu.tw**

5/2

■摘要及全文收稿聯絡人：莫皓帆老師 手機 0981-189-777

E-mail : mo1111@just.edu.tw

收到稿件會發確認通知，若未收到確認通知，摘要部份請投稿人於 3 月 1 日，全文部份請於 4 月 1 日前來電查詢，以免漏接稿件。

■研討會網址：<http://www.just.edu.tw/~traveldep/>



摘要格式（可自行伸縮）

0. 主題類別	（請由上述參徵稿主題 1-12 類別選擇代碼） 6. 旅行業經營與管理
1. 題目	旅行社員工對於旅行社旅遊品質與旅遊糾紛認知所組合的集群類型和 Fisher's 分類函數模式之研究
2. 研究動機	旅行業屬於服務業，作業流程從行程介紹、收取團費、辦護照、簽證、行前說明會、機場事宜，以及隨團導遊的服務...等等，是否能使顧客購買滿意，服務是重要關鍵因素。在旅遊契約成立直到結束的過程中，常會產生許多問題而發生旅遊糾紛。旅遊服務者本身對於服務品質的認知是否與顧客一樣？能否與顧客有同理心，是攸關旅遊服務品質或是減少旅遊糾紛的重要因素。
3. 研究目的	1.探討台北市旅行社員工對於旅行社旅遊品質與旅遊糾紛認知所組合的集群類型個數。2.探討集群類型之 Fisher's 分類函數模式。3.探討集群類型之 Fisher's 分類函數模式的判別正確率。4. 探討集群類型差異性。
3. 研究方法	本研究以 PZB 五個缺口模式轉化的問卷工具，採用分層抽樣法，以台北市地區綜合旅行社員工及甲種旅行社 340 份員工為研究對象。使用因素分析和及群分析的方法。
4. 預期結果與貢獻	研究結果得出 3 個集群類型、三個分類模式與 11 個關鍵變項。三個集群類型分別為 A 群「高服務品質和高旅遊糾紛型」、B 群「中服務品質和低旅遊糾紛型」、C 群「低服務品質和中旅遊糾紛型」。本研究可供台北市旅行社經營者或觀光主管機關在行銷、經營策略上，可多加予以注意及輔導。
5. 作者姓名	劉惠珍、莫皓帆
6. 服務單位	景文科技大學旅運管理系、景文科技大學旅運管理系
7. 職稱	副教授、副教授
8. 聯絡方式 （電子郵件和 聯絡電話）	mo1111@just.edu.tw 02-82122000

101 年 2 月 29 日(三)前以電子郵件傳送至: mo1111@just.edu.tw

莫皓帆老師收 0981-189-777

抬頭註明：研討會名稱_作者_題目

範例：

2011 第九屆台灣地方鄉鎮觀光研討會_莫皓帆_旅行社員工對於旅行社旅遊品質與旅遊糾紛認知所組合的集群類型

7/52

**第九屆「台灣地方鄉鎮觀光產業發展與前瞻」學術研討會
報名表**

姓名			
所屬單位 (院校／系所)		職稱	
通訊地址			
聯絡電話	(日)	(夜)	
手機號碼			
傳 真			
E-mail			
是否用餐	☐ 否 ☐ 是 ☐ 素食 ☐ 葷食		

報名時間：即日起至 **101年4月20日(五)**止（逾期恕不受理，以接收日期為憑）

報名方式：1. 郵寄 23154 新北市新店區安忠路 99 號景文科技大學旅運管理系收

2. E-mail：jtsai@just.edu.tw

3. 諮詢電話：0919-905-958 蔡榮聰老師



第九屆「台灣地方鄉鎮觀光產業發展與前瞻」學術研討會

〈論文撰寫格式〉

一、基本格式

- 1.紙張：A4 紙張，上下邊界各留 2.54cm、左右邊界各留 3.17cm（即 MS Word 內定格式）
- 2.段落：首行縮排兩個全形字，行距為最小行高，行高為 0，左右對齊。
- 3.字體：中文為新細明體，英文字型為 Times New Roman，字體大小 12pt。

二、文稿編排順序

- 1.首頁：中文題目、中文姓名、中文摘要（500 字內）、中文關鍵詞（5 個）。
- 2.次頁：英文題目、作者英文姓名、英文摘要、英文關鍵詞。
- 3.正文（前言、文獻探討、研究方法、研究結果與討論、結論及建議等）。
- 4.註釋、參考文獻、附錄。

三、首頁撰寫注意事項

- 1.如作者有任何對投稿論文之說明（如致謝詞），請於中文題目後方加上”+’，並書寫於首頁下方。
- 2.請在作者姓名右上方（上標）加註*，如作者在一位以上，則依序加註**，***等對應符號，並於首頁下方註明任職機構、職稱及電子郵件。

四、文稿書寫格式

- 1.標題之編號順序，中文為：壹、一、（一）、1、（1），英文為：I、(I)、A、(A)、a、(a)、i、(i)，正文中數字，用阿拉伯數字表示。
- 2.圖片標題在下，表格標題在上，編號以圖 1 (Fig. 1)、表 1 (Table 1)，圖 2 (Fig. 2)，表 2 (Table 2) 之順序編寫。
- 3.正文中引用文獻與文後參考文獻之列舉必須具有一致性，先列中文、日文、後列西文，並依序以 1、2、3…編號。參考文獻（有引用者才列）書寫格式詳五之說明。

五、參考文獻書寫格式

- 1.期刊：作者（姓在前名在後，作者二人以上者亦同），（年份），題目，發表刊物名稱，卷期，頁數。例如：

陳昭明，（1989），自然保護與遊憩利用之爭論—以鴛鴦湖自然保留區供遊憩利用規劃為例，戶外遊憩研究，2（3），3-10。

Shank, J. (1986). An exploration of leisure in the lives of dual career women. *Journal of Leisure Research*, 18（4）,300-319.

O'leary, J., Behrens-Tepner, J., McGuire, F., & Dottavio, F.D. (1987). Age of first hunting experience: Results from a nationwide recreation survey. *Leisure Sciences*, 9（4）,225-233.

- 2.書籍、研究報告：作者，（年份），書名，出版地：出版者。例如：

文崇一，（1980），台灣居民的休閒生活，台北:東大出版社。

Iso-Ahola, S.E.(1980). *The social psychology of leisure and recreation*.Dubuque, Iowa: William C. Brown Publishers.

- 3.書籍專章、研討會論文、研究報告之論文：作者，（年份），專章名稱，書名，頁數，出版地：出版者。例如：

秦其明，（1993），土地生態位與土地生態設計研究，景觀生態學：理論、方法及應用，肖篤寧編，（pp.149-157），台北：地景企業。

Iso-Ahola, S.E.(1989). Motivation for leisure. In E.L. Jackson & L.Burton(eds.), *Understanding leisure and recreation: Mapping the past, charting the future*,(pp.247-279). State College, PA: Venture Publishing.

- 4.學位論文：作者，（年份），論文名稱，學位，學校名稱，地點。例如：

侯錦雄，（1990），遊憩區遊憩動機與遊憩認知間關係之研究，博士論文，臺灣大學園藝研究所，台北。

Freysinger, V.J. (1988). *The experience of leisure in middle adulthood: Gender differences and change since young adulthood*. Unpublished doctoral dissertation, University of Wisconsin, Madison, Wisconsin.

- 5.譯書：譯者，原作者著，（年份），書名，出版地：出版者。例如：

涂淑芳譯，Bammel, G. & Burrus-Bammel, L.L. 著，（1996），休閒與人類行為，台北：桂冠圖書公司。

- 6.報紙：作者，（年份），標題，報紙名稱，日期，版面。例如：

盧修一，（1997），開放賭場等於鼓勵黑道參政，民生報，5月30日，2版。

（資料來源：修改自戶外遊憩學會投稿須知，
http://www.recreation.org.tw/html/new_page_1.htm）



參考文章

旅行社員工對於旅行社旅遊品質與旅遊糾紛認知所組合的集群類型和 Fisher's 分類函數模式之研究

劉惠珍* 莫皓帆**

摘 要

旅行業屬於服務業，作業流程從行程介紹、收取團費、辦護照、簽證、行前說明會、機場事宜，以及隨團導遊的服務…等等，是否能使顧客購買滿意，服務是重要關鍵因素。在旅遊契約成立直到結束的過程中，常會產生許多問題而發生旅遊糾紛。旅遊服務者本身對於服務品質的認知是否與顧客一樣？能否與顧客有同理心，是攸關旅遊服務品質或是減少旅遊糾紛的重要因素。本研究目的為：1. 探討台北市旅行社員工對於旅行社旅遊品質與旅遊糾紛認知所組合的集群類型個數。2. 探討集群類型之 Fisher's 分類函數模式。3. 探討集群類型之 Fisher's 分類函數模式的判別正確率。4. 探討集群類型差異性。研究結果得出 3 個集群類型、三個分類模式與 11 個關鍵變項。三個集群類型分別為 A 群「高服務品質和高旅遊糾紛型」、B 群「中服務品質和低旅遊糾紛型」、C 群「低服務品質和中旅遊糾紛型」。本研究可供台北市旅行社經營者或觀光主管機關在行銷、經營策略上，可多加予以注意及輔導。



關鍵字：旅遊品質、旅遊糾紛、集群類型、Fisher's 分類函數模式

*景文科技大學旅運管理系副教授兼系主任 E-mail:hcliu@just.edu.tw

**景文科技大學旅運管理系副教授 E-mail:mo1111@just.edu.tw

The combination of cluster type Base on travel agency staff cognitive of travel agencies travel quality and travel disputes and Fisher's classification function Model

Liu Hui Chen * Mo Hao Fan **

Abstract

Belonging to the travel industry services, processes from the trip, the collection of fares, passport, visas, pre-trip briefings, airport, and the accompanying tour guide service ... and so on, it will enable customers to buy with satisfaction and service is key factors. Travel services for themselves whether the quality of service and customer awareness are the same? Can have empathy with customers is vital to reduce the travel or tourism service quality an important factor in the dispute. This study investigated 340 Taipei travel agency staff to discuss 1. Travel agency staffs for the tourism quality and tourism cognitive status of the dispute. 2. Travel agency staff for the travel and tourism disputes the quality of the portfolio cognitive cluster type. 3. Travel agency staff for the travel and tourism disputes the quality of the portfolio of cognitive of the cluster type. Study results of three types and three clusters classified model. Three types of cluster: A group of "high service-quality and high travel-disputes type ", B group of " medium service-quality and low travel-disputes type ", C group of " low service-quality and medium travel-disputes type " In this study, for the operator or travel agent in Taipei City tourism authorities in marketing, business strategy may pay more attention and counseling.

Keywords : travel service quality 、 travel disputes 、 types of cluster 、 Fisher's classification function model

* Associate Professor and Head of Department of Travel Management, Jinwen University of Science and Technology E-mail: hcliu@just.edu.tw

** Associate Professor, Department of Travel Management, Jinwen University of Science and Technology E-mail: mol111@just.edu.tw

12/22

壹、前言【14 點】

【空 1 橫列】

一、研究動機【12 點】【行距最小行高 行高爲 0】

旅行業屬於服務業，旅行社從業務接洽顧客的同時，服務也隨之開始。旅行社的作業流程從行程介紹、收取團費、辦護照、簽證、行前說明會、機場事宜，以及隨團導遊的服務…等等。在這些環節當中，是否能使顧客購買心意更加堅定並且滿意，服務是非常重要的關鍵因素。對於顧客來說，服務是一種主觀而非客觀的認知品質，也是顧客對於消費後做的整體評估。

在顧客繳付訂金或是團費的同時，旅遊契約書便已開始生效，直到顧客行程結束返國爲止。在旅遊契約成立直到結束的過程中，常會產生許多問題而發生旅遊糾紛。根據中華民國品質保障協會統計，最常發生的問題爲行前解約而產生旅遊糾紛，其次是行程內容與廣告 DM 不符，再來就是班機問題以及不可抗力因素……等等所產生的旅遊糾紛。

旅遊服務者本身對於服務品質的認知是否與顧客一樣？能否與顧客有同理心，是攸關旅遊服務品質或是減少旅遊糾紛的重要因素。

二、研究目的

本研究擬定之研究目的如下：

- (一) 探討旅行社員工對於旅遊品質與旅遊糾紛認知所組合的集群類型個數。
- (二) 探討旅行社員工對於旅遊品質與旅遊糾紛認知所組合的集群類型之 Fisher' s 分類函數模式。
- (三) 探討旅行社員工對於旅遊品質與旅遊糾紛認知所組合的集群類型之 Fisher' s 分類函數模式的判別正確率。
- (四) 探討旅行社員工對於旅遊品質與旅遊糾紛認知所組合的集群類型差異性。

貳、文獻探討

一、服務品質的定義

Lewis and Boom (1983) 認為服務品質定義是衡量提供的服務符合顧客預期的程度，當顧客去購買某項產品時，他們會根據以往的經驗來比較該項產品的品質，而對其購買的產品或服務產生情感性的反應，以顯示出他們滿意或不滿意。Gronroos (1984) 定義服務品質是由技術品質、功能品質與公司形象三個項目所構成的。技術品質是指顧客從實際服務中獲得什麼品質；而功能品質是指顧客如何獲得服務的品質；公司形象是顧客對公司或其形象的評價。

Lethinen (1991) 則以顧客的觀點來定義服務品質，認為服務品質可分爲過程品質與產出品質。過程品質爲在服務過程中，顧客對此服務的主觀評價；產出品質是指顧客對服務成果的衡量。Wakefield (2001) 提到服務品質是服務的期望與實際服務間的差異，服務品質同時會受服務提供者之態度與地點所影響。

旅遊的品質管理目標應該是改善旅遊體驗的品質 (Hassan, 2000)，其中有幾項是成功的服務品質必須做到的：1.符合旅客需求 2.提高旅遊產業的競爭力 3.提供有品質的企業環境 4.符合員工需求 (Swiss, 1992)。因此員工對於公司服務品質的看法也應受到重視。

Parasuraman, Zeithaml, Berry (1985) 對服務品質之定義，認為服務品質是消費者對服務的期望與顧客實際接受過程間之比較。三位學者發展出一套服務品質

的觀念模式，簡稱「PZB」（見圖1）。PZB 模式解釋：為何服務業者的服務品質始終無法滿足顧客需求的原因，它更強調消費者是服務品質最重要且唯一的決定者。而且認為無論任何一種形式的服務業，要完全正確的滿足顧客的需求必須突破模式中五道服務品質模式的缺口(Gap)差距。在此五個缺口模式之中，其中缺口一至缺口四屬於服務提供面的差距，起因於組織內的問題，而缺口五則是消費面的差距，是導因於顧客期望與實際認知的差異。

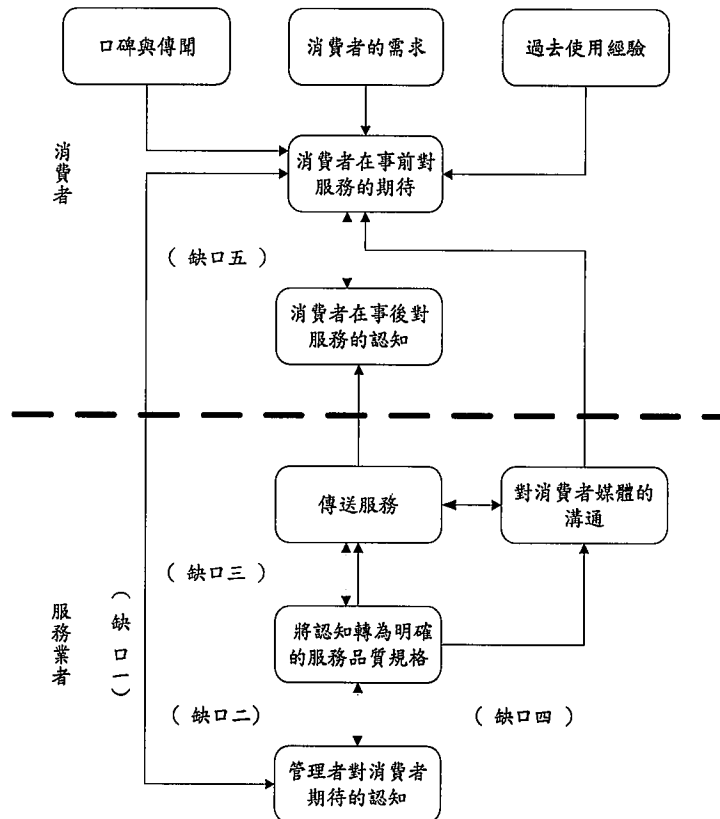


圖 1：PZB 五個缺口模式

Parasuaman, A., V.A. Zeithaml, and L. L. Berry. (1985)

綜合以上各學者對服務品質的定義，本研究認為服務品質為主觀的定義，也就是依顧客所期望服務與實際感受到服務間之差異。尤其是旅行業的旅遊糾紛多，可能顧客期望與實際感受之間存在較大的差異。一個良好的旅行社要提高顧客滿意、員工滿意、同業滿意，才能有效的提高績效 (Mohammed, 2008 I.Eraqi)。

二、旅遊糾紛及其影響因素

購買者在認知上與旅行業稍有差距，即為旅遊糾紛 (張錫聰，2002)。旅客與旅行社間的糾紛最為常見，再來就是旅行社跟上游供應商溝通出現瑕疵 (王國樑，1987)。旅遊是容易產生問題的一環，由於旅遊產品沒有辦法在買賣當下就體會到是否符合自己所需，也不清楚是否與旅行社所規劃的內容相同，所以往往很多旅遊糾紛會在在國外甚至在顧客回國後才產生。旅遊的糾紛不只侷限在行程的符合度，諸如住宿、餐食、交通、旅遊景點、甚至是領隊的专业程度及服務態度，都是容易會與顧客期望有所落差的環節。

就旅行業經營環境惡化癥結所在，指出旅行業惡性削價競爭、旅遊品質偷工減料、靠行風氣盛行、旅遊服務是無形的商品旅客無法事先看到其品質，消費者

常以價格為取捨標準，致旅遊品質低劣糾紛不斷等。根據中華民國旅遊品質保障協會 1989 年 03 月~2009 年 12 月調處旅遊糾案統計在調處案由數件最多的是「行前解約」，而在人數方面最多的是「行程有瑕疵」，而在賠償金額最高的案件則是「代償」的部份。而最後的統計結果，合計再調處案件一共有 9937 件、人數一共有 6 萬 6816 人、然在總賠償金額則是一共有 1689 萬 6552 元整。依案由內容來看，行前解約計 2016 件，占 20.29%；行程有瑕疵 1291，占 12.99%；機位機票問題 1280 件，占 12.88%；導遊領隊服務品質 987 件，占 9.93%。

表 1：1990 年 3 月至 2009 年 12 月旅遊糾紛調處案由分類表

案 由	調處件數	百 分 比	人 數	賠償金額
行前解約	2016	20.29%	8665	16896552
行程有瑕疵	1291	12.99%	13526	18735513
機位機票問題	1280	12.88%	5189	13892303
其他	1076	10.83%	4285	5948323
導遊領隊服務品質	987	9.93%	5876	10700017
證件未辦妥	748	7.53%	1887	10591357
飯店變更	682	6.86%	6091	7631431
不可抗力事變	249	2.51%	1675	2950134
變更行程	230	2.31%	1526	2701089
購物	209	2.10%	680	1831408
訂金	200	2.01%	1125	1984597
意外事故	157	1.58%	527	7010020
行李遺失	134	1.35%	260	1007918
代償	118	1.19%	11683	44632669
溢收團費	116	1.17%	595	2059842
中途生病	100	1.01%	358	1326976
取消旅遊項目	99	1.00%	692	1718950
飛機延誤	93	0.94%	1082	1953860
規費及服務費	70	0.70%	200	139764
拒付尾款	44	0.44%	675	1030500
滯留國外	28	0.28%	170	1058130
因簽證遺失致行程耽誤	10	0.10%	49	116300
合 計	9937 件	100%	66816	

資料來源：中華民國旅遊品質保障協會，2010。

叁、研究方法

一、問卷設計

依據前章之文獻回顧與理論基礎，本研究將上述 PZB 五個缺口模式轉化成問卷的問項，見表 2。探討旅行社員工對公司服務品質（包括公司員工的危機處理教育訓練良好、公司員工對旅客溝通能力良好、公司服務品質良好...）等 16 個變項，旅遊糾紛認知（包括造成公司與旅客糾紛的主要因素為簽證(文件)問題、造

成公司與旅客糾紛的主要因素為領隊人員問題、造成公司與旅各糾紛的主要因素為行程問題...)等 11 個變項，再以兩者為基礎組合成集群類型，最後找出分類函數模式來描述旅行社員工對公司服務品質和旅遊糾紛認知所組合的集群類型之數學關係。

表 2：PZB 五個缺口模式轉化成問卷的問項表

PZB 五個缺口模式	問卷題項
缺口(一)：不知道顧客的期望。	A11.公司在旅客購買時就會盡力去了解旅客期望 A14.公司會向旅客作過於完美的承諾 A 2.公司員工對旅客溝通能力良好
缺口(二)：錯誤的服務標準。	A12.公司有建立標準化工作流程 A13 公司內部各部門溝通沒有問題
缺口(三)：服務績效缺口。	A10.公司員工對旅客抱怨可以迅速回應其要求 A 1.公司員工的危機處理教育訓練良好
缺口(四)：執行的錯誤。	A 3.公司服務品質良好 A16.當旅客在旅行時發生問題公司會盡全力解決 A 9.公司員工的相關法規教育訓練良好 A15.公司可有效掌握領隊與導遊素質
缺口(五)：是指顧客實際感受到的服務和期望服務間的差距。	A 4.公司售後服務良好 A 5.公司產品行程規劃良好 A 6.公司合作之旅館品質良好 A 7.公司合作之餐廳品質良好 A 8.公司合作之交通工具品質良好

資料來源：本研究整理

二、研究架構

本研究以旅行社員工服務品質認知和旅行社員工旅遊糾紛認知為集群類型之基礎，架構如圖 2 所示。

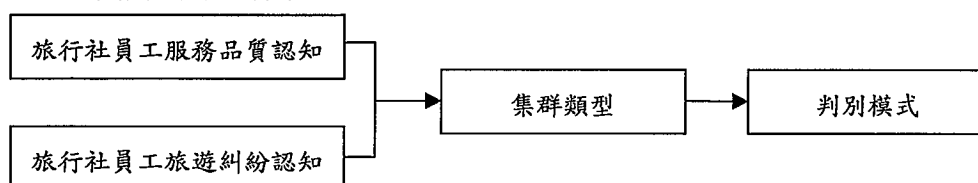


圖 2：研究架構圖

三、抽樣設計

本研究採用分層抽樣法，以台北市地區綜合旅行社員工及甲種旅行社員工為對象，又以各公司部門平均分配，各公司會計部、業務部、外務部及 OP 部門為主要對象。共發放 380 份問卷至旅行社，回收問卷 350 份，剔除無效問卷 10 份，得到有效問卷為 340 份。

四、研究假設

假設 1：旅行社員工對於旅遊品質與旅遊糾紛認知所組合的集群類型之 Fisher's 分類函數模式有顯著性存在。

假設 2：旅行社員工對於旅遊品質與旅遊糾紛認知所組合的集群類型有顯著性差異。

五、信效度

本研究的問卷經過曾在旅行社任職之員工審視、文獻探討和專家審視之後，

應具有一定之表面效度、內容效度和專家效度。且本研究於2008年11月間以30位曾經或現任旅行社員工，作為預試樣本。由研究者親自前往施測並收回問卷，得到有效問卷30份，問卷回收後進行信度分析。全量表信度Alpha值為0.901，合乎理想標準。

肆、研究結果與討論

一、旅行社員工對於旅遊品質與旅遊糾紛認知所組合的集群類型個數

本研究集群方法採用 Ward's 法，使用歐基里得距離平方來測量區間距離，使用原始分數，不做標準化分數轉換。

(一) 集群類型凝聚過程

表 3：旅行社員工對服務品質與旅遊糾紛認知所組成的集群類型凝聚過程表

階段	集群		凝聚係數	先出現的階段集群		下一階段	本階段和上一階段的凝聚係數差
	集群 1	集群 2		集群 1	集群 2		
1	234	235	0	0	0	293	0
2	135	173	0	0	0	3	0.000
3	23	135	0	0	2	27	0.000
4	81	82	0	0	0	213	0.000
5	281	286	0.500	0	0	10	0.500
6	126	271	1.000	0	0	11	0.500
7	32	196	1.500	0	0	93	0.500
8	159	164	2.500	0	0	16	1.000
9	66	70	3.500	0	0	104	1.000
10	160	281	5.000	0	5	56	1.500
:	:	:	:	:	:	:	:
336	1	31	4369.042	335	326	338	192.981
337	6	14	4596.087	334	329	339	227.045
338	1	8	5392.116	336	330	339	796.029
339	1	6	6249.356	338	337	0	857.239

：刪節過多無謂內容

資料來源：本研究整理分析

由表 3 可知，339 階段和 338 階段凝聚係數差為 857.239，338 階段和 337 階段凝聚係數差為 796.029，337 階段和 336 階段凝聚係數差為 227.045，可見從 338 階段以後凝聚係數差異有顯著增加，表示其後不再適合合併。

(二) 集群類型個數

本研究從 338 階段之後不再進行合併，故本研究可取得 1、8、6 編號等 3 個集群類型，暫時分別命名為 A 群、B 群、C 群。

二、旅行社員工對於旅遊品質與旅遊糾紛認知所組合的集群類型之分類函數模式

(一) 判別模式顯著性

表 4：判別模式顯著性檢定表

函數檢定	Wilks' Lambda 值	卡方	自由度	顯著性
1 到 2	0.190	551.708	22	0.000

2	0.465	254.287	10	0.000
---	-------	---------	----	-------

Box's M 共變數相等性檢定 264.679, F 值=1.899, $P=0.000<0.001$

資料來源：本研究整理分析

由表 4 可知，函數 1 與函數 2 檢定，Wilks' Lambda 值=0.190, $p=0.000<0.001$ ，以及單獨函數 2 檢定，Wilks' Lambda 值=0.465, $p=0.000<0.001$ ，表示兩個判別模式都達到顯著性。本研究【假設 1：旅行社員工對於旅遊品質與旅遊糾紛認知所組合的集群類型之 Fisher's 分類函數模式有顯著性存在。】成立。由於判別函數模式適合樣本分類座標使用，就實務上而言，Fisher's 的分類函數模式更具有實用性，故本研究從判別函數得到顯著性之後，以 Fisher's 的分類函數模式來描述旅行社員工對公司服務品質和旅遊糾紛認知所組合的集群類型之數學關係。

由於集群分析是一種探索式分類方法，至於所分類的集群是否能有效判別樣本，集群分析本身並沒有提供檢證統計量，故本研究使用判別分析來檢驗分類是否有效。事前機率依據組別大小計算見表 4，由於本研究的組內共變數同質性考驗 Box's M=264.679，轉換近似 F 值為 1.899, $p=0.000<0.001$ ，拒絕虛無假設。表示 3 個集群類型的組內共變數沒有同質性，違反組內共變數同質性的假定，因此本研究使用個別組內共變數矩陣 (Separate-groups covariance) 做為判別分析的基礎。本研究以 3 個集群類型作為分組變項，以旅行社員工對服務品質認知 16 個變項和旅行社員工對旅遊糾紛認知 11 個變項，合計 27 個變項為自變項，使用逐步迴歸分析方法，得出 11 個關鍵判別變項和 3 個分類函數模式。

(二) 旅行社員工對服務品質與旅遊糾紛認知集群類型未標準化典型判別模式係數

表 5：旅行社員工對服務品質與旅遊糾紛認知的集群類型的未標準化典型判別模式係數表

變項	模式 1	模式 2	模式 3
X_1 公司員工的危機處理教育訓練良好	6.630	5.807	5.015
X_2 公司售後服務良好	3.809	2.414	2.700
X_3 公司產品行程規劃良好	11.307	11.090	8.765
X_4 公司在旅客購買時就會盡力去了解旅客期望	6.190	6.440	4.343
X_5 公司有建立標準化工作流程	0.889	1.615	0.842
X_6 造成公司與旅客糾紛的主要因素為簽證(文件)問題	3.554	2.829	2.908
X_7 造成公司與旅客糾紛的主要因素為行程問題	4.331	3.260	4.262
X_8 造成公司與旅客糾紛的主要因素為交通問題	3.667	2.199	3.361
X_9 造成公司與旅客糾紛的主要因素為天然災害問題	3.077	2.153	2.517
X_{10} 造成公司與旅客糾紛的主要因素為違反法規問題	3.596	2.152	2.746
X_{11} 公司旅客再度購買公司產品次數很多	4.227	4.137	3.414
(常數)	-98.463	-76.820	-63.483

資料來源：本研究整理分析

由表 5 可知，本研究得到 3 個 Fisher's 線性分類函數係數，方法是使用逐步迴歸分析，條件設定使用 F 值 3.84 進入，刪除 F 值 2.71 以下，共得到 11 個變項。分別是「公司員工的危機處理教育訓練良好」、「公司售後服務良好」、「公司產品行程規劃良好」、「公司在旅客購買時就會盡力去了解旅客期望」、「公司有建立標

準化工作流程」、「造成公司與旅客糾紛的主要因素為簽證(文件)問題」、「造成公司與旅客糾紛的主要因素為行程問題」、「造成公司與旅客糾紛的主要因素為交通問題」、「造成公司與旅客糾紛的主要因素為天然災害問題」、「造成公司與旅客糾紛的主要因素為違反法規問題」、「公司旅客再度購買公司產品次數很多」。

故本研究得到基於旅行社員工對服務品質與旅遊糾紛認知，旅遊動機所組成的集群類型的 11 個關鍵判別變項。故本研究可寫出下列 3 個未標準化係數的 Fisher's 分類模式：

$$F(L_1) = -98.463 + 6.630X_1 + 3.809X_2 + 11.307X_3 + 6.190X_4 + 0.889X_5 + 3.554X_6 + 4.331X_7 + 3.667X_8 + 3.077X_9 + 3.596X_{10} + 4.227X_{11}$$

$$F(L_2) = -76.820 + 5.807X_1 + 2.414X_2 + 11.090X_3 + 6.440X_4 + 1.615X_5 + 2.829X_6 + 3.260X_7 + 2.199X_8 + 2.153X_9 + 2.152X_{10} + 4.137X_{11}$$

$$F(L_3) = -63.483 + 5.015X_1 + 2.700X_2 + 8.765X_3 + 4.343X_4 + 0.842X_5 + 2.908X_6 + 4.262X_7 + 3.361X_8 + 2.517X_9 + 2.746X_{10} + 3.414X_{11}$$

由上述三式，爾後只要吾人將某個新的旅行社員工此 11 項變數的原始分數代入此三式計算，分數較高者，就可歸類為該集群類型。

三、旅行社員工對於旅遊品質與旅遊糾紛認知所組合的集群類型之 Fisher's 分類函數模式的判別正確率

表 6：判別分析所使用的集群類型事前機率表

Ward Method	事前	分析中使用的觀察值未加權	加權
1	0.385	131	131
2	0.424	144	144
3	0.191	65	65
總和	1	340	340

資料來源：本研究整理分析

表 7：Fisher's 分類函數模式預測組別和實際組別正確百分率表（單位：人）

		預測集群類型			
原始集群類型		A 群	B 群	C 群	小計
原始個數	A 群	116	13	2	131
	B 群	8	132	4	144
	C 群	4	4	57	65
%	A 群	88.55	9.92	1.53	100.00
	B 群	5.56	91.67	2.78	100.00
	C 群	6.15	6.15	87.69	100.00

Ward Method，89.7% 原始個數觀察值已正確分類。

資料來源：本研究整理分析

本研究選擇未加權的觀察值作為事前機率，如表 6。由表 7 可知，原始 ABC 集群中，預測 A 群正確人數有 116 人，正確率 88.55%，預測 B 群正確人數有 132 人，正確率 91.67%，預測 C 群正確人數有 57 人，正確率 87.69%。可見 B 群的預測率最高，C 群的預測率最低。整體分類正確率達 89.7%。換言之，有約九成的正確率。

四、旅行社員工對於旅遊品質與旅遊糾紛認知所組合的集群類型差異性

表 8：旅行社員工對服務品質與旅遊糾紛認知所組合的集群類型

在關鍵變項單因子變異數分析表

集群類型		集群	A 群	B 群	C 群	小計	F 值	A_	A_	B_	備
關鍵變項		個數	131	144	65	340		B	C	C	註
X ₁ 公司員工的危機處理教育訓練良好	平均數	3.908	3.729	2.862	3.632	59.655***	>	>	>	#	
	標準差	0.613	0.692	0.609	0.751						
X ₂ 公司售後服務良好	平均數	4.153	3.861	3.015	3.812	80.323***	>	>	>	#	
	標準差	0.601	0.621	0.515	0.720						
X ₃ 公司產品行程規劃良好	平均數	4.145	4.090	3.092	3.921	101.890***	>	>	>		
	標準差	0.528	0.528	0.491	0.658						
X ₄ 公司在旅客購買時就會盡力去了解旅客期望	平均數	4.137	4.083	3.000	3.897	97.138***	>	>	>		
	標準差	0.579	0.573	0.586	0.723						
X ₅ 公司有建立標準化工作流程	平均數	3.939	3.958	3.062	3.779	38.575***	<	>	>		
	標準差	0.699	0.718	0.827	0.810						
X ₆ 造成公司與旅客糾紛的主要因素為簽證(文件)問題	平均數	3.115	2.125	2.738	2.624	49.640***	>	>	<		
	標準差	0.810	0.868	0.776	0.940						
X ₇ 造成公司與旅客糾紛的主要因素為行程問題	平均數	3.435	2.319	3.369	2.950	85.266***	>	>	<		
	標準差	0.703	0.833	0.720	0.935						
X ₈ 造成公司與旅客糾紛的主要因素為交通問題	平均數	3.450	2.250	3.169	2.888	103.913***	>	>	<		
	標準差	0.659	0.734	0.762	0.902						
X ₉ 造成公司與旅客糾紛的主要因素為天然災害問題	平均數	3.489	2.333	2.908	2.888	65.333***	>	>	<	#	
	標準差	0.807	0.931	0.655	0.983						
X ₁₀ 造成公司與旅客糾紛的主要因素為違反法規問題	平均數	3.122	1.889	2.615	2.503	88.907***	>	>	<	#	
	標準差	0.868	0.730	0.630	0.949						
X ₁₁ 公司旅客再度購買公司產品次數很多	平均數	3.962	3.694	3.215	3.706	15.107***	>	>	>	#	
	標準差	0.798	1.053	0.673	0.932						

表示變異數不同質，用 Tamhane 檢定，如果變異數同質採用 Scheffe's 法

=表示無顯著差異，>表示平均數大於，<表示平均數小於

資料來源：本研究整理分析

由表 8 可知：

A 群：有樣本 131 人，在旅行社員工對服務品質認知中，「X₁公司員工的危機處理教育訓練良好」、「X₂公司售後服務良好」、「X₃公司產品行程規劃良好」、「X₄公司在旅客購買時就會盡力去了解旅客期望」等四個服務品質認知平均數較高。在旅遊糾紛認知中「X₆造成公司與旅客糾紛的主要因素為簽證(文件)問題」、「X₇造成公司與旅客糾紛的主要因素為行程問題」、「X₈造成公司與旅客糾紛的主要因素為交通問題」、「X₉造成公司與旅客糾紛的主要因素為天然災害問題」、「X₁₀造成公司與旅客糾紛的主要因素為違反法規問題」、「X₁₁公司旅客再度購買公司產品次數很多」等六個變項平均數較高。故命名為「高服務品質與高旅遊糾紛認知型」。

B 群：有樣本 144 人，在旅行社員工對服務品質認知中，在旅行社員工對服務品質認知中，「X₁公司員工的危機處理教育訓練良好」、「X₂公司售後服務良好」、「X₃公司產品行程規劃良好」、「X₄公司在旅客購買時就會盡力去了解旅客期望」等四個服務品質認知平均數居中。在旅遊糾紛認知中「X₆造成公司與旅客糾紛的主要因素為簽證(文件)問題」、「X₇造成公司與旅客糾紛的主要因素為行程問



題」、「X₈造成公司與旅客糾紛的主要因素為交通問題」、「X₉造成公司與旅客糾紛的主要因素為天然災害問題」、「X₁₀造成公司與旅客糾紛的主要因素為違反法規問題」等五個變項平均數較低。故命名為「中服務品質與低旅遊糾紛認知型」。

C 群：有樣本 65 人，在旅行社員工對服務品質認知中，「X₁公司員工的危機處理教育訓練良好」、「X₂公司售後服務良好」、「X₃公司產品行程規劃良好」、「X₄公司在旅客購買時就會盡力去了解旅客期望」、「X₅公司有建立標準化工作流程」等五個服務品質認知平均數較低。在旅遊糾紛認知中「X₆造成公司與旅客糾紛的主要因素為簽證(文件)問題」、「X₇造成公司與旅客糾紛的主要因素為行程問題」、「X₈造成公司與旅客糾紛的主要因素為交通問題」、「X₉造成公司與旅客糾紛的主要因素為天然災害問題」、「X₁₀造成公司與旅客糾紛的主要因素為違反法規問題」等五個變項平均數居中。故命名為「低服務品質與中旅遊糾紛認知型」。故本研究

【假設 2：旅行社員工對於旅遊品質與旅遊糾紛認知所組合的集群類型有顯著性差異。】成立。

伍、結論與建議

旅行社員工對服務品質與旅遊糾紛認知所組成之集群類型可找出 3 個集群類型和 3 個判別模式。3 個集群類型分別為 A 群「高服務品質和高旅遊糾紛型」、B 群「中服務品質和低旅遊糾紛型」、C 群「低服務品質和中旅遊糾紛型」。這三群當中以 A、B 群服務品質在中等程度以上，值得注意的，是 A 群高服務品質伴隨著高旅遊糾紛，反而，中低服務品質的 B、C 群，伴隨著中低程度的旅遊糾紛。可能原因是，高服務品質由於消費者付費可能較高，所以對於旅遊品質的期望較高，因此，不滿意的糾紛也較多。中低服務品質由於消費者付費可能較低，所以對於旅遊品質的要求也較低，所以不滿的糾紛也較少，尤其中等服務品質的公司旅遊糾紛卻最少，可能購買中等級服務的消費者期望不會較高，期望與實際的差異也就比較小。本研究結果可提供旅行社經營者或觀光主管機關在行銷、經營及輔導策略上，宜多加以注意及輔導。

陸、參考文獻

- Gronroos, C. (1984) A Service Quality Model and Its Marketing Implications, *European Journal of Marketing*, 18 (4), 36-44.
- Hassan, S. (2000) Determinants of market competitiveness in an environmentally sustainable tourism industry, *Journal of Travel Research*, Vol.29, No.4, pp.541-568.
- Lethinen, Uolevi & Lethinen, Jarmo R. (1991) Two approaches to service quality dimensions, *Service Industries Journal*, 11, 287-303.
- Lewis, R.C. and B.H. Booms. (1983) The Marketing Aspects of Service Quality, Quoted in: L. Berry et al. *Emerging Perspectives on Service Marketing* (New York: American Marketing Association, 1983).
- Mohammed, I. Eraqi (2008) .Quality management systems in tourism companies: the case of travel agencies in Egypt Int. J. *Business Excellence*, Vol.1, No.3, 2008.
- Parasuraman, A., V.A. Zeithaml, and L. L. Berry. (1985) "Communication and Control Processes in the Delivery of Service Quality." *Journal of Marketing* 49, no.4 (Fall 1985): 42-55.
- Swiss, J. (1992) Adapting TQM to government, *Public Administration*

Review, Vol.52, No.4, pp.45-48.

Wakefield, Robin L. measuring Service Quality: A Reexamination and Extension. *The CPA Journal* (August 2001): 55-68.

中華民國旅遊品質保障協會，<http://www.travel.org.tw/>。

王國樑等(1987)，旅行業如何正常營運與應否開放設立研究計畫，交通部觀光局。

張錫聰(2002)，影響我國旅遊糾紛暨有效申訴處理因素之探討，碩士論文，中山大學公共事務管理研究所，高雄。