

## 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教授 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

---

\* Professor, 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: mo1111@just.edu.tw

## 壹、前言【細明體 14 點】

### 【空 1 橫列】

#### 一、研究動機【細明體 12 點】【行距最小行高，行高為 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為止。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，最常發生的問題為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，認為服務品質可分為過程品質與產出品質。過程品質為在服務過程中，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。

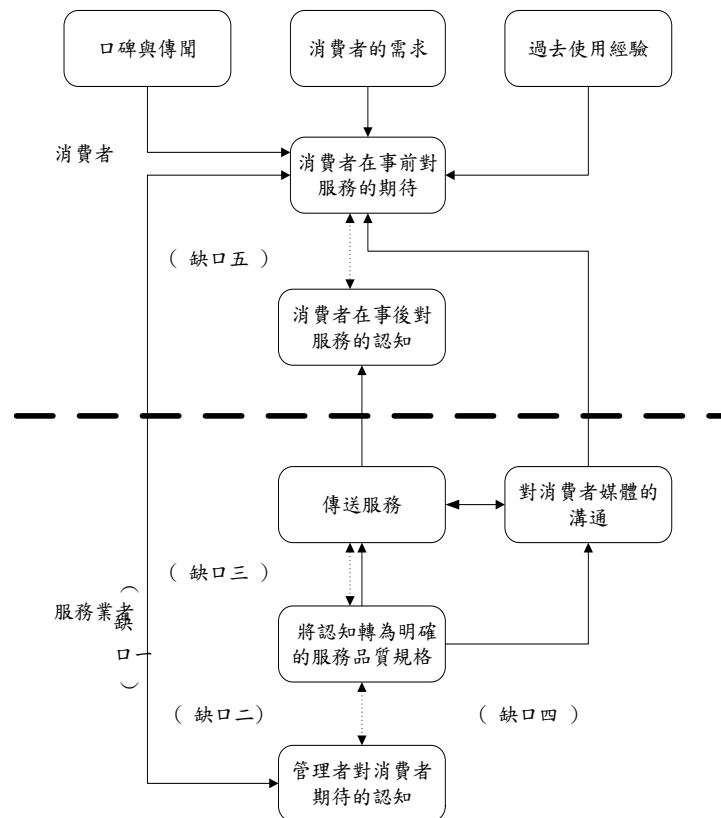


圖 1：PZB 五個缺口模式

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、甚至是領隊的專業程度及服務態度，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 月調處旅遊糾紛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<br>A14.公司會向旅客作過於完美的承諾<br>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<br>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<br>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<br>A16.當旅客在旅行時發生問題公司會盡全力解決<br>A 9.公司員工的相關法規教育訓練良好<br>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<br>A 5.公司產品行程規劃良好<br>A 6.公司合作之旅館品質良好<br>A 7.公司合作之餐廳品質良好<br>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。

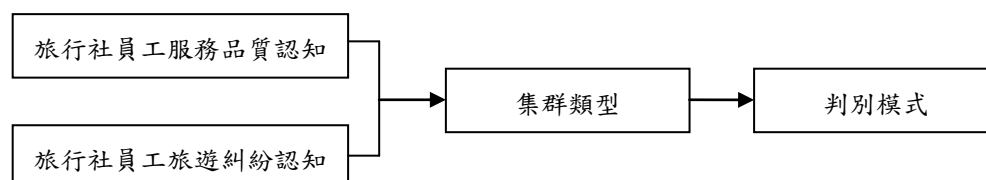


圖 2：研究架構圖

## 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 <sub>1</sub> 公司員工的危機處理教育訓練良好         | 6.630   | 5.807   | 5.015   |
| X <sub>2</sub> 公司售後服務良好                | 3.809   | 2.414   | 2.700   |
| X <sub>3</sub> 公司產品行程規劃良好              | 11.307  | 11.090  | 8.765   |
| X <sub>4</sub> 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 <sub>5</sub> 公司有建立標準化工作流程            | 0.889   | 1.615   | 0.842   |
| X <sub>6</sub> 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 <sub>7</sub> 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 <sub>8</sub> 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 <sub>9</sub> 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 <sub>10</sub> 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 <sub>11</sub> 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 |     | A 群          | B 群          | C 群          | 小計     |
|--------|-----|--------------|--------------|--------------|--------|
| 原始集群類型 |     |              |              |              |        |
| 原始個數   | A 群 | 116          | 13           | 2            | 131    |
|        | B 群 | 8            | 132          | 4            | 144    |
|        | C 群 | 4            | 4            | 57           | 65     |
| %      | A 群 | <b>88.55</b> | 9.92         | 1.53         | 100.00 |
|        | B 群 | 5.56         | <b>91.67</b> | 2.78         | 100.00 |
|        | C 群 | 6.15         | 6.15         | <b>87.69</b> | 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_ | 備註 |
|----------------------------------------|-----|-------|-------|-------|-------|------------|-----|----|----|----|----|
| 關鍵變項                                   |     | 個數    | 131   | 144   | 65    | 340        |     | B  | C  | C  |    |
| X <sub>1</sub> 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 <sub>2</sub> 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 <sub>3</sub> 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 <sub>4</sub> 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 <sub>5</sub> 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 <sub>6</sub> 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 <sub>7</sub> 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 <sub>8</sub> 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 <sub>9</sub> 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 <sub>10</sub> 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 <sub>11</sub> 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，「X<sub>1</sub> 公司員工的危機處理教育訓練良好」、「X<sub>2</sub> 公司售後服務良好」、「X<sub>3</sub> 公司產品行程規劃良好」、「X<sub>4</sub> 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「X<sub>6</sub> 造成公司與旅客糾紛的主要因素為簽證（文件）問題」、「X<sub>7</sub> 造成公司與旅客糾紛的主要因素為行程問題」、「X<sub>8</sub> 造成公司與旅客糾紛的主要因素為交通問題」、「X<sub>9</sub> 造成公司與旅客糾紛的主要因素為天然災害問題」、「X<sub>10</sub> 造成公司與旅客糾紛的主要因素為違反法規問題」、「X<sub>11</sub> 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，「X<sub>1</sub> 公司員工的危機處理教育訓練良好」、「X<sub>2</sub> 公司售後服務良好」、「X<sub>3</sub> 公司產品行程規劃良好」、「X<sub>4</sub> 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「X<sub>6</sub> 造成公司與旅客糾紛的主要因素為簽證（文件）問題」、「X<sub>7</sub> 造成公司與旅客糾紛的主要因素為行程

問題」、「X<sub>8</sub>造成公司與旅客糾紛的主要因素為交通問題」、「X<sub>9</sub>造成公司與旅客糾紛的主要因素為天然災害問題」、「X<sub>10</sub>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，「X<sub>1</sub>公司員工的危機處理教育訓練良好」、「X<sub>2</sub>公司售後服務良好」、「X<sub>3</sub>公司產品行程規劃良好」、「X<sub>4</sub>公司在旅客購買時就會盡力去了解旅客期望」、「X<sub>5</sub>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「X<sub>6</sub>造成公司與旅客糾紛的主要因素為簽證（文件）問題」、「X<sub>7</sub>造成公司與旅客糾紛的主要因素為行程問題」、「X<sub>8</sub>造成公司與旅客糾紛的主要因素為交通問題」、「X<sub>9</sub>造成公司與旅客糾紛的主要因素為天然災害問題」、「X<sub>10</sub>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*, 29(4), 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).
- Eraqi, M. I. (2008). Quality management systems in tourism companies: the case of travel agencies in Egypt. *International Journal of Business Excellence*, 1(3), 337-352.
- Parasuraman, A., V.A. Zeithaml, and L. L. Berry. (1985). Communication and Control Processes in the Delivery of Service Quality. *Journal of Marketing*, 49(4), 42-55.
- Swiss, J. (1992). Adapting TQM to government, *Public Administration Review*, 52(4), 45-48.

Wakefield, Robin L. (2001). Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension. The CPA Journal, 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，國立中山大學公共事務管理研究所碩士論文。