

投稿類別：觀光餐旅類

篇名

民宿特色與遊客滿意度之研究-以墾丁為例

王常君。私立樹德家商。觀光科三年23班。  
鍾雅萍。私立樹德家商。觀光科三年23班。  
余苾琳。私立樹德家商。觀光科三年23班。

指導老師：陳姿靜老師

## 壹●前言

### 一、研究動機

國內最早大規模民宿發展的地區是墾丁國家公園，時間約在民國 70 年左右，其次是阿里山的豐山一帶、臺北縣瑞芳鎮九份地區、南投縣的鹿谷鄉產茶區、和溪頭地區、外島的澎湖、宜蘭休閒農業區，乃至於全國各地。

「目前研究多以花蓮、宜蘭…等等地區，但對於屏東縣民宿未加著墨，屏東縣目前合法與非法民宿計有 194 家民宿」(觀光局，2009)，但本文獻針對墾丁地區，了解消費者選擇民宿的考量因素。例如：(林宜甲，1998)「則以花蓮縣瑞穗鄉舞鶴地區為研究地點，探討競爭市場中分析市場區隔對競爭力之影響」。(陳惠怡，2004)「以宜蘭縣冬山河休閒農業區，探討民宿經營者人格特質對決策風格之影響」。(楊永盛，2003)「研究宜蘭不同遊客屬性、旅遊型式和民宿評價因子之間的關係」。(陳秋玲，2004)「研究宜蘭地區民宿之旅客消費者之需求與其不同住宿情況之滿意度」，因此本研究小組將墾丁列為研究對象，藉以探究民宿特色與消費者選擇的關連性。

### 二、研究目的

茲就本研究小組所欲探討的目的分述如下：

- (一) 探討墾丁地區民宿消費者對民宿商品的異質選擇需求因素。
- (二) 探討墾丁地區遊客於住宿後對其所選擇之民宿的設施、環境景觀等方面之評價情形。

### 三、研究流程圖：

依據上述研究內容，本研究研究流程如下：

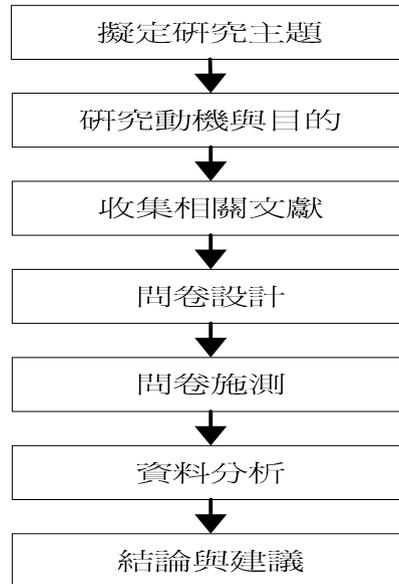


圖 1：研究流程圖

## 貳●正文

### 一、文獻回顧：

#### (一) 民宿的定義：

「民宿之產業通常位於豐富觀光資源的地區。一般而言，它與一般的旅館、渡假中心最大的不同處是，民宿除了提供基本的住宿之外，還給了投宿者感受到豐厚的人情味和家的溫馨感」(吳碧玉，2003)。「結合當地人文、自然景觀、生態、環境資源及農林漁牧生產活動等特色，以家庭副業方式提供遊客作為短期住宿之處所」(龔筱娛2005)。

#### (二) 滿意度之定義：

「指的是顧客在使用產品後，會對於產品的績效及購買前信念之間的一致性加以評估，當兩者之間具有相當一致性時，顧客會感到滿足，反之，當兩者之間不一致時顧客會有不滿意之反應」(Engle et al.1993 引自林延昇，2004)

#### (三) 民宿衡量之構面：

(龔筱娛，2007)「提到民宿構面有五點『民宿地點』、『周遭環境與感受』、『民宿建築風格型式、外觀與室外環境設施』、『民宿建築之室內空間環境感受』、『民宿住房設備與用品』、『民宿主人與經營管理』」。(葉陳錦民，2003)「也有在文獻中提到旅客在選擇民宿時的考量因子「產品品質」、「客

房品質」、「服務水準」、「實體設施」這四點」。綜上所述本研究茲以(鞏筱嫻, 2007)所提到的民宿構面為研究目的, 以台灣八大景點之墾丁為例。

## 二、研究對象

本專題主要是以旅客對於墾丁地區民宿之滿意度為研究對象。

### (一) 研究方法

本專題所採用之研究方法為問卷調查法, 利用假日於墾丁地區進行問卷發放調查; 問卷發放方式採隨機抽樣。問卷發放期間為 98.11.14~98.11.15 進行, 共計發放 100 份問卷。本問卷以 Excel 軟體進行資料處理及分析, 依據資料的分析結果提出結論。

### (二) 問卷設計

本專題是以問卷調查作為測量的工具, 問卷內容分為二大部分。第一部份的問題是有關旅客旅遊行為與基本資料; 第二部分是旅客對於民宿之相關設施之觀感; 問卷各部份說明如下:

- 1、個人基本資料: 此部分將收集受訪者的個人基本資料, 包括性別、年齡、職業。以及受訪者的旅遊行為, 包括交通工具、資料來源。
- 2、顧客對於民宿之相關設施之觀感: 此部分問題主要是了解遊客對民宿的相關設施之滿意度, 以「非常滿意」、「滿意」、「普通」、「不滿意」「非常不滿意」四個等級來衡量受訪者的滿意度。

## 三、問卷調查分析

### (一) 基本資料分析

經由表 4-1 整理發現, 受訪的遊客以女性居多(62%)。在年齡層方面, 是以 20 歲以下佔大多數(46%)。以職業而言則是以學生居多佔 52%, 其次則為服務業及工商業。以住宿天數而言, 則是以一晚居多(60%)。在同伴型態方面, 是以同學結伴居多(38%), 其次則為情

侶及親友。在交通工具方面，以汽車居多（52%）。在資訊方面以同學口耳相傳佔多數（25%）。在投宿次數方面，則是以首次居多（65%），對於是否再選擇住宿則以同意多數(88%)。

表 2 – 1 受訪者基本資料之分析表

變項統計量	個人基本資料	百分比 (%)
性別	男	38%
	女	62%
年齡	20 歲以下	46%
	21~30 歲	40%
	31~40 歲	11%
	41~50 歲	3%
職業	學生	52%
	軍公教	7%
	工商業	10%
	服務業	13%
	自由業	3%
	農林漁牧業	2%
	家管	2%
	退休人員	1%
其他	10%	
住宿天數	一晚	60%
	兩晚	33%
	三晚	5%
	四晚	1%
	六晚	1%
同伴型態	自己一人	2%
	親友	25%
	同學	38%
	同事	5%
	情侶	24%
	其他	6%
交通工具	汽車	52%
	機車	26%
	遊覽車	15%
	其他	7%

資訊來源	親友	13%
	<b>同學</b>	<b>25%</b>
	同事	6%
	旅遊叢書	5%
	雜誌	11%
	旅行社	3%
	廣播	1%
	網路	21%
	旅遊展覽	2%
	其他	13%
投宿次數	<b>首次</b>	<b>65%</b>
	兩次	14%
	三次以上	21%
再次住宿意願	<b>願意</b>	<b>88%</b>
	不願意	12%

資料來源：本研究整理

## (二) 滿意度調查分析

由本次問卷調查資料結果統計顯示如下：

1. 普遍的遊客對墾丁地區的民宿品質大多感到滿意
2. 選擇墾丁民宿的消費者年齡多於 20 歲以下，職業以學生為主
3. 遊客大多數以親友、同學、情侶等小規模團體方式出遊，獨自一人旅遊者僅佔少數。
4. 多數遊客對於墾丁民宿所在環境的自然景觀感到滿意
5. 多數遊客對於墾丁民宿經營者之服務態度(包括：熱情與服務技巧)感到滿意
6. 多數遊客對於墾丁民宿的氣候感到宜人、風景秀麗。
7. 多數遊客對於墾丁民宿感到溫馨舒適。

本研究小組透過問卷分析後，發現以下優點：

- (1) 多數遊客對於民宿是否近離觀光景點之觀感感到滿意。
- (2) 多數遊客對於民宿是否氣候宜人之觀感感到滿意。
- (3) 多數遊客對於民宿是否原始自然之觀感感到滿意。

- (4)多數遊客對於民宿是否風景秀麗之觀感感到滿意。
- (5)多數遊客對於民宿是否具有浪漫氣氛之觀感感到滿意。
- (6)多數遊客對於民宿是否具有溫馨舒適之觀感感到滿意。
- (7)多數遊客對於民宿是否具有簡樸雅致之觀感感到滿意。
- (8)多數遊客對於民宿是否具有寧靜清幽之觀感感到滿意。
- (9)多數遊客對於民宿是否具有風格獨特之觀感感到滿意。
- (9)多數遊客對於民宿是否具有安全感感到滿意。
- (10)多數遊客對於民宿是否有賓至如歸之觀感感滿意。
- (11)多數遊客對於民宿提供之客房設備感到滿意。
- (12)多數遊客對於民宿提更之盥洗用品感到滿意。
- (13)多數遊客對於民宿主人之樂情好客感到滿意。
- (14)多數遊客對於民宿是否有良好的隱私權感到滿意。

### 叁●結論與建議

本研究主要目的在於驗證民宿遊客住宿動機，遊客滿意度，休閒利益與民宿商品的異質選擇需求因素之間的關聯性，經實證分析後，本研究依據結果與發現加以彙整說明，進而提出研究結論與具體之相關建議，期能提供民宿相關之管理實務與學術研究之參考。

本研究小組透過問卷分析後，發現以下問題：

- 一、部分遊客對於民宿主人主動講解消防設施系統感到不滿意。
- 二、部分遊客對於民宿提供之娛樂設施略嫌不足
- 三、部分遊客對於民宿主人提供給遊客體驗活動之行程感到不滿意
- 四、部分遊客對於民宿提供之茶水種類感到不滿意。
- 五、部分遊客對於民宿提供之通訊設備感到不足。
- 六、部分遊客對於民宿主人提供之餐飲料理感到不滿意。
- 七、部分遊客對於民宿提供之用餐環境感到不滿意。

## 二、建議

本研究小組茲就問題提供以下建議，供墾丁民宿業者參考。

1. 建議民宿業者結合當地的遊樂設施，提供更多元的娛樂項目。
2. 建議民宿業者可與當地的餐廳業者合作，更便利的用餐場所。
3. 建議民宿業者提供顧客諮尋服務，以便遊客提早規劃旅遊行程。
4. 建議民宿業者可定期寄發優惠方案給顧客，增加顧客拜訪率。
5. 建議民宿業者可建立民宿專屬網站，提供民眾參考。
6. 建議民宿業者可與在地政府合作辦理遊程及優惠方案，提供民眾選擇。
7. 建議民宿業者可將民宿環境之安全規劃的更完善。
8. 在地政府可提升當地的軟硬體資源，讓在地民宿提升能見度，並帶動墾丁觀光遊客風氣。
9. 民宿業者可提供精緻化之特色的服務品質，增加顧客再訪率。
10. 增加墾丁民宿在國際媒體曝光機會，擴大觀光宣傳效益。

## 肆●引註資料

- 簡宗洋。(2005)。民宿消費者其消費行為、休閒需求與休閒滿意度之研究
- 吳佩璇。(2008)。以體驗行銷與顧客價值觀點探究民宿特色與服務品牌之權益
- 龔筱嫻。(2007)。民宿特色與遊客住宿偏好之研究—以宜蘭地區為例
- 李淑梅。(2007)。民宿的服務品質、顧客滿意度及忠誠度之關係研究—以澎湖地區為例
- 林佳弦。從體驗行銷觀點探討消費者之認知體驗-以民宿經營環境為例。
- 林佳敏。(民97)。服務品質與服務空間對顧客滿意度及顧客忠誠度之影響—以宜蘭市咖啡店為例
- 葉陳錦。(民94)。民宿旅客之消費行為探討-以花蓮地區為例
- 劉秀端。(民96)。休閒民宿消費者住宿動機、住宿體驗、休閒利益與忠誠度關聯性之研究-以南投地區民宿為例

## 二、網站

- 1.(臺灣民宿建築發展歷程與現況之初探)  
[http://blog.xuite.net/killer\\_kukoc/blog/14375611](http://blog.xuite.net/killer_kukoc/blog/14375611)
- 2.(台灣地方特色網) <http://www.otop.tw/about/index.html>
- 3.(墾丁民宿網) <http://kenting.okgo.tw/>
- 4.(交通部觀光局) <http://adm.in.taiwan.net.tw/indexc.asp>
- 5.(簡單樂活族)  
[http://www.easylohas.com.tw/img/jimmy/080723/080723\\_clip\\_image051.jpg](http://www.easylohas.com.tw/img/jimmy/080723/080723_clip_image051.jpg)
- 6.(Forever's 愛情。美食。旅遊) <http://www.wretch.cc/blog/AAforever/18418831>
- 7.(跟著小亨利去旅行) <http://onecat.pixnet.net/blog/post/29752859>
- 8.(JACK 的輕航機飛行世界)  
<http://tw.mylblog.yahoo.com/jw!eOLUdmKGGRm5KkRW5pz940zPLgYo/article?mid=434>
- 9.(追逐日本的四季)  
<http://tw.mylblog.yahoo.com/jw!WmYyPhCaBRZPj0IprEqwrv--/article?mid=762>
- 10.(YAHOO 圖片)  
<http://p4.p.pixnet.net/albums/userpics/43/244543/4a4e140bb7e84.jpg>