

國立臺東大學
健康促進與休閒管理碩士班碩士論文

指導教授：林大豐 博士

臺東市民宿現況調查與經營型態之研究



研究生：張益銘

中華民國 九十八 年 六 月

國立臺東大學
學位論文考試委員審定書

系所別：健康促進與休閒管理碩士班 - 健康促進與運動休閒管理組

本班 張益銘 君所提之論文

臺東市民宿現況調查與經營型態之研究

業經本委員會通過合於 ☒ 碩士學位論文 條件
☐ 博士學位論文

論文學位考試委員會：

蘇維杉

(學位考試委員會主席)

劉美峰

林大豐

(指導教授)

論文學位考試日期：98年6月29日

國立臺東大學

附註：1.本表一式二份經學位考試委員會簽後，送交系所辦公室及註冊組或進修部存查。

2.本表為日夜學制通用，請依個人學制分送教務處或進修部辦理。

博碩士論文授權書

本授權書所授權之論文為本人在 國立臺東大學 身心整合與運動休閒產業學系
健康促進與休閒管理碩士在職專班 97 學年度第 2 學期取得 碩 士學位之論文。

論文名稱：臺東市民宿現況調查與經營型態之研究

本人具有著作財產權之論文全文資料，授權予下列單位：

同意	不同意	單 位
✓		國家圖書館
✓		本人畢業學校圖書館
✓		與本人畢業學校圖書館簽訂合作協議之資料庫業者

得不限地域、時間與次數以微縮、光碟或其他各種數位化方式重製後散布發行或
上載網站，藉由網路傳輸，提供讀者基於個人非營利性質之線上檢索、閱覽、下
載或列印。

☒ 同意 ☐ 不同意 本人畢業學校圖書館基於學術傳播之目的，在上述範圍內得再授
權第三人進行資料重製。

本論文為本人向經濟部智慧財產局申請專利(未申請者本條款請不予理會)的附件之一，申請
文號為：_____，請將全文資料延後半年再公開。

公開時程

立即公開	一年後公開	二年後公開	三年後公開
	✓		

上述授權內容均無須訂立讓與及授權契約書。依本授權之發行權為非專屬性發行
權利。依本授權所為之收錄、重製、發行及學術研發利用均為無償。上述同意與
不同意之欄位若未勾選，本人同意視同授權。

指導教授姓名：林大 (親筆簽名)

研究生簽名：張益銘 (親筆正楷)

學 號：3696007 (務必填寫)

日 期：中華民國 98 年 7 月 12 日

1. 本授權書 (得自 <http://www.lib.nttu.edu.tw/theses/> 下載) 請以黑筆撰寫並影印裝訂於書名頁之次頁。

2. 依據 91 學年度第一學期一次教務會議決議：研究生畢業論文「至少需授權學校圖書館數位化，並至遲
於三年後上載網路供各界使用及校內瀏覽。」

授權書版本: 2008/05/29

謝 誌

學問是富貴者的裝飾，貧困者的避難所，老年人的糧食《亞里斯多德》。在我獲得裝飾、避難所以及年老糧食的這兩年，讓我有豐富難以忘懷的經歷。因此，要藉這小小的篇幅，來表達我真誠的謝意。

首先誠摯的感謝指導教授林大豐老師，謝謝您的督促與鼓勵，讓我的論文得以順利完成，老師用心的諄諄教悔，讓常處於寫作瓶頸的我豁然開朗，獲益匪淺。

其次，感謝口試委員劉美珠老師與蘇維杉老師的肯定、指正與教導，也謝謝您在百忙之餘，願意撥冗審閱我的論文，且細心的指出研究的盲點，使我的論文架構與內涵能更為充實完整。也感謝觀光局吳勉勤課長、林珮秀老師、林万登老師、高筱慧小姐及高麗雪小姐五位在專家效度進行時給的建議，讓我的問卷內容更加豐富，以及臺東市民宿業者耐心回答問卷上的題目，使研究得以順利進行。

再者，感謝指導過我的周財勝老師、洪煌佳老師、王明泉老師、李富美老師及陳瓊華老師的師恩浩蕩。感謝一群一起鼓勵打氣的研究夥伴，坤哥、庭維班代、冠宏、阿彬、昱眾、雅慧、文秀、惠英、柏翔、震寬、小朱、金昌以及偲潔的幫忙，謝謝你們！還要感謝絢媛、聶姐、阿吉、康仔、一姐、佳慧、志杰、良苑、佳樂、保生在求學期間及研究過程中給我的協助，有你們真好；大家也不要忘了文秀謝師宴上感性的發言，每年要聚餐一次歐。

還要感謝我的家人，以及在另一個世界的父親，感謝你們在我進修時給予我的支持，讓我能專心課業，順利完成論文。另外，也感謝我那兩位可愛的寶貝尹穎和紆穎，因為你們讓我有前進的動力。

最後，要感謝我最愛的老婆雅傳的支持與體諒，犧牲玩遊戲的時間，讓我在進修過程中毫無後顧之憂，感激之心無以言喻。

少而好學，如日出之陽；壯而好學，如日中之光；老而好學，如炳燭之明，希望往後學習路上能再相互扶持，共同向前邁進；在這趟豐富之旅的路上，要感謝的人太多，謹以此論文獻給所有關心我、愛護我的親友，謝謝你們，祝福你們！

張益銘 謹誌

中華民國九十八年七月

臺東市民宿現況調查與經營型態之研究

研究生：張益銘

指導教授：林大豐

日期：2009.07

摘 要

自實施周休二日來，國人對與旅遊休閒的觀念越來越普遍，許多業者前仆後繼投入民宿經營，但普遍經營績效不彰，本研究目的在調查臺東市之民宿現況、合法登記民宿之市場規模、客層來源及現有經營行銷現況，並分析民宿經營者不同背景之經營動機及策略，及研究不同型態之民宿經營者當前在經營發展上所面臨的問題與經營型態差異分析，研究對象為臺東市合法之 91 家民宿，以文字問卷普查，經回收有效問卷共計為 87 份。研究結果發現：

- 一、臺東市合法民宿一年之產值推估新臺幣 4,341 萬元，客層來源以國人學生散客、情侶或夫妻、家庭成員為主，大多數為一般散客，主要目的為觀光旅遊。民宿業者認為最有效的行銷方式為顧客介紹、付費網站、親友宣傳；負責行銷推廣人員都是以老闆本人為主。
- 二、經營者的年齡、學歷及職業背景會影響其經營民宿的動機；年齡與學歷背景會影響經營者的行銷方式，而經營者的職業背景會影響其民宿經營的訂房方式。
- 三、臺東民宿經營型態相當單調，多數僅提供住宿服務。一般業者認為民宿的優勢為價格較低廉、與顧客的互動較高、能結合當地文化或自然資源；其經營困境為行銷方式及管道過於貧乏且較不積極，負責業務推廣人員都是由老闆本人及家人，合作行銷單位不夠廣泛，所以經營收入財源過少；另外臺東市民宿與民宿協會合作行銷比率偏低也是民宿發展之困境之一。

關鍵字：民宿、民宿行銷、民宿經營困境

A Research on Current Situation and Management Methods of Homestay in Taitung City

Graduate: i-ming chang
Advisor: Dah-Feng Lin, Ph. D.
M. Ed. Thesis, 2009

Abstract

Since the Two-Day Weekends policy was in effect, domestic travel has become a common concept among Taiwan residence, and many people gradually entered the Homestay business. Management operations, however, seemed commonly inefficient. The purpose of this research, therefore, was to investigate current situations of homestays in Taitung City, the market size of legally registered homestay, sources of customers and situations in management and marketing. Differences in operational motivations and strategies were analyzed for different backgrounds. The problems that homestays operated by different methods encountered, as well as the differences in management methods, were investigated. Research subjects were 91 legally established Homestays in Taitung City, and surveyed by questionnaires. There were a total of 87 valid questionnaires collected. The results of the research were as follow:

1. Legally registered homestays in Taitung City generates a gross of about 43 million NT dollars. The main sources of customers were domestic students, couples, husbands and wives and family members; they most likely were individual tourists. The main purpose for the stay was tourism. Homestay owners believed the best marketing methods were throughout customer reference, paid web sites and friends' propagation. Marketing advertisements were usually made by the owner and the family members.
2. Age, education and professional backgrounds of owners affected the motivations of Homestay management. Age and education backgrounds influenced the marketing methods of owners, and the professional backgrounds of owners influenced the methods of room reservation services.
3. Management methods of Homestay in Taitung City were not apparently categorized. The management methods were not versatile; most Homestays only provide service for stay. Owners usually believed the advantages of Homestay are inexpensive, more interactions with customers, and a combination of local culture and natural resources. The management straits were lacks of marketing methods and channels

and lack of enthusiasm for marketing. Personnel for marketing was the owner and family members, which resulted in marketing inefficiency and insufficient gross income. The inefficient Taitung City Homestay Association had become one of the straits for Homestay development.

Key Words: Homestay, Homestay marketing, Homestay marketing straits.



目 次

中文摘要	I
英文摘要	II
目 次	IV
表 次	VI
圖 次	VIII
第壹章 緒論	
第一節 研究背景與研究動機	1
第二節 研究目的	3
第三節 待答問題	3
第四節 研究範圍與限制	4
第五節 名詞解釋	5
第六節 研究重要性	6
第貳章 文獻探討	
第一節 民宿的定義與發展概述	7
第二節 臺東市發展民宿條件分析	16
第三節 民宿經營型態分類與困境	26
第參章 研究方法	
第一節 研究步驟	34
第二節 研究對象及問卷實施	36
第三節 研究工具	37
第四節 資料整理與分析	40

第肆章 研究結果與討論

第一節 臺東市民宿概況	42
第二節 臺東市不同背景之民宿經營者經營動機及策略差異	69
第三節 臺東市不同型態民宿經營之優勢與困境	81

第伍章 結論與建議

第一節 結論	90
第二節 建議	92

參考文獻

一、中文部份	93
二、英文部份	96

附錄

附錄一 臺東市合法民宿家數統計表	97
附錄二 臺東市停業、歇業民宿統計表	100
附錄三 民宿經營者問卷初稿	101
附錄四 致專家效度檢測信函	110
附錄五 致專家效度問卷	111
附錄六 問卷內容專家效度評估意見表	122
附錄七 正式施測問候信及問卷	139
附錄八 問卷內容之專家效度名單	148

表 次

表 2-1-1	民宿之定義.....	8
表 2-1-2	民宿發展對地方和遊客的重要性.....	9
表 2-1-3	各國民宿發展演進比較表.....	13
表 2-2-1	重要資源彙整表.....	18
表 2-2-2	臺東市文化資產會整表.....	20
表 2-3-1	經營型態分類表.....	27
表 2-3-2	分類型態彙整表.....	29
表 3-1-1	個人基本資料收集內容.....	36
表 3-3-1	專家效度名單.....	39
表 4-1-1	經營者基本資料表.....	43
表 4-1-2	臺東市民宿經營者經營動機次數分配表.....	44
表 4-1-3	民宿設立日期彙整表.....	45
表 4-1-4	臺東市民宿房價、房型及工作人數綜合表.....	46
表 4-1-5	臺東市民宿特殊房型房價彙整表.....	46
表 4-1-6	臺東市民宿建築物型態及投資金額彙整表.....	47
表 4-1-7	臺東市民宿經營者餐旅證照數目統計表.....	49
表 4-1-8	臺東市民宿餐旅證照分析表.....	49
表 4-1-9	臺東市民宿經營者原居住縣市彙整表.....	50
表 4-1-10	臺東市民宿經營者從事餐旅觀光年資統計表.....	50
表 4-1-11	臺東市民宿設備及服務項目統計表.....	51
表 4-1-12	臺東市民宿訂房方式統計表.....	54
表 4-1-13	臺東市民宿預收訂金及付費方式統計表.....	55
表 4-1-14	臺東市民宿日常電腦使用狀況統計表.....	55
表 4-1-15	臺東市民宿付費行銷方式統計表.....	56
表 4-1-16	臺東市民宿每年推廣行銷費用統計表.....	57
表 4-1-17	臺東市民宿行銷推廣統計表.....	58
表 4-1-18	臺東市民宿套裝產品統計表.....	60

表 4-1-19	臺東市民宿住宿率、總營業收入、成長率彙整表	61
表 4-1-20	臺東市民宿收入項彙整表	62
表 4-1-21	臺東市民宿支出項目彙整表	63
表 4-1-22	臺東市民宿淡季及旺季月份統計表	64
表 4-1-23	臺東市民宿暑假、過年及淡季平日、假日統計表	65
表 4-1-24	臺東市民宿課源層統計表	67
表 4-2-1	民宿經營者年齡與經營動機個數及百分比分配表	70
表 4-2-2	民宿經營者學歷與經營動機個數及百分比分配表	72
表 4-2-3	民宿經營者職業與經營動機個數及百分比分配表	74
表 4-2-4	民宿經營者年齡與付費行銷方式個數及百分比分配表	76
表 4-2-5	民宿經營者學歷與付費行銷方式個數及百分比分配表	78
表 4-2-6	民宿經營者職業與訂房方式個數及百分比分配表	79
表 4-3-1	臺東市民宿經營型態調查表	81
表 4-3-2	臺東市民宿經營型態類型表	82
表 4-3-3	臺東市民宿經營較旅館經營之優勢統計表	84
表 4-3-4	臺東市民宿是否威脅旅館情形統計表	85
表 4-3-5	臺東市民宿威脅旅館因素統計表 (n=60)	85
表 4-3-6	臺東市民宿造成旅館經營影響統計表	86
表 4-3-7	臺東市民宿認證制度統計表	86

圖 次

圖 2-2-1 臺東市重要資源分布圖	19
圖 3-1-1 研究流程圖	35



第壹章 緒論

臺東是一個很適合發展民宿的地方，臺東素有臺灣後山及臺灣最後一塊淨土之稱，其風景秀麗空氣清新，讓都市人遠離塵囂，來到這享受有家的感覺並體驗當地生活，因此到臺東住民宿融入當地生活是目前最流行的旅遊方式，而民宿乃是利用自宅空間提供旅遊者住宿，且由屋主自行經營，房間數目不得超過5間，特色民宿的房間數則在5-15間（鄭健雄、吳乾正，2004），民宿申設容易投資門檻低是一個觀光入門產業，故本研究主要目的在調查臺東市合法登記民宿之數量、客層來源及現有經營行銷現況；並試圖瞭解民宿經營者不同背景之經營動機及策略之差異。並研究不同型態之民宿經營者當前在經營發展上所面臨的問題。

本章共分成四節，第一節闡述研究之問題背景與研究動機，第二節說明研究之目的，第三節研究限制與研究範圍，第四節為各項名詞解釋。希望藉由本研究提供臺東市民宿經營者一個重新思考其經營策略及認識自己經營體質狀況，進而成為其他地區或有心經營民宿之業者以為借鏡。

第一節 研究背景與動機

自我國實施周休二日以來，國人對於休閒旅遊的觀念越來越普及，一般民宿的收費低廉，除此之外，民宿強調的是住客與民宿經營者的人文交流、住客對自然生態的認識、以及住客在當地生活的體驗（戴旭如，1993）。且平民化、平價化、親民化而廣受遊客之喜好，惟初期經營水準參差不齊，缺乏完善之管理制度，導致消費者權益毫無保障（黃穎捷，2006）。因此，我國為建立完善管理制度兼振興觀光產業公布實施「發展觀光條例」，並將民宿定位為「指利用自用住宅空閒房間，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，以家庭副業方式經營，提供旅客鄉野生活之住宿處所。」而交通部循此原則制訂「民宿管理辦法」，就民宿之設置地點、規模、建築、消防、衛生、申請登記要件、經營管理、政府監督及經營者應遵守事項訂有規範。

近年來由於臺灣經濟的轉型，傳統農林漁業逐漸式微，不僅導致城鄉人口不均，

也造成失業人口的增加。政府因此積極輔導傳統農林漁牧產業型經濟，提倡農業精緻化、休閒化。興起的觀光活動、如休閒農場、觀光花卉果園、農村示範社區便是一例。其所帶來的利益不但能增加兼業收入，增加就業機會，留住當地人口，也能解決部份產銷問題，提高生產所得（鄭詩華，1992）。與政府倡導民宿與傳統產業結合，能活絡地方經濟方向不謀而合，並有加成的效果。因此，在促成傳統農林漁牧業轉型、增加鄉村就業機會、降低旅遊成本、提昇旅遊意願及提供多樣旅遊產品的多方考量之下，由農林漁牧經營者兼營的民宿最符合當前政府所提倡的本土化、知性化、生態化及永續性的觀光發展（明新科技大學，2002）。

民宿之發展自發布日施行民宿管理辦法以來至 2008 年 8 月止，經交通部觀光局統計數據，目前全國登記民宿已達 2,566 家，房間數已達 10,259 間，相較於 2005 年 12 月交通部觀光局統計數據，全國登記民宿 1,194 家，成長 215%，而房間數 4,886 間，成長 210%，成長幅度相當驚人。臺東縣民宿在 2008 年登記達 278 家，登記房間數為 1,096 間，相較於 2005 年登記民宿為 84 家，房間數 343 間，三年間登記家數成長 331%，房間數成長 320%，其成長幅度高於整體臺灣民宿平均值甚多。

臺東縣位於臺灣的後山，而觀光旅遊又是主要的發展重點，再配合上東部獨特的天然資源及原住民文化，這些都是發展民宿的最大優勢。目前臺東縣合法民宿的發展也都依照土法煉鋼的方式由民宿業者自行摸索經營方式，缺乏專業的經營及知識，導致遊客的使用率不高（徐欽賢、沈嘉偉，2005）。

由此可知民宿業者近年來多半經營績效不佳，甚至在同業間流傳此為一「周休五日」行業，臺東市民宿過於聚集，且多於新興起且發展較快速之區域，如臺東新火車站附近，而大多是因為避免房屋閒置，而申請辦理民宿登記，並非是有經營民宿觀光餐旅的興趣或經驗，一般人認為隔行如隔山，而在此種情況下民宿經營者經營民宿是否會遇到經營上之困境？經過與臺東市民宿業者的初步訪談接觸，一般民宿經營者認為民宿經營僅需提供旅客住宿，與早期旅社經營理念相同，而現今旅客需求更加多元，為了滿足旅客的需求不少旅館業的經營以漸漸轉型，如商務旅館及度假酒店...等，提供更多的服務來滿足旅客，已是旅館經營之趨勢，而民宿管理辦法也將民宿定義為利用自用住宅空間房間，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，以家庭副業方式經營，提供旅客鄉野生活之住宿處所，因此在此情況之下民宿仍以僅單純提供住宿服務，是否能滿足旅客的需求？本研究

可提供現行民宿經營者參考，做為其日後民宿經營策略調整指標；亦可做為日後有興趣跨足民宿領域經營者，在經營策略擬定與經營型態設定之參考依據。本研究可與 2005 年交通部觀光局委託東華大學林珣秀老師所做的「東部地區一般旅館業與民宿經營現況調查報告」做比較，當時研究全臺東縣僅 64 家合法民宿，2009 年臺東市已高達 91 家民宿，故在民宿蓬勃發展後，民宿經營者的經營動機、客層來源以及所面臨的困境是否有所改變？根據上述種種原因，故興起調查研究之念頭。

第二節 研究目的

- 一、調查臺東市合法登記民宿之市場規模、客層來源及經營行銷現況。
- 二、探討不同背景民宿經營者之經營動機及策略之差異。
- 三、探討不同型態民宿經營者之經營發展優勢及困境。

第三節 待答問題

本節乃循研究目的並利用本研究之問卷找出下列問題的答案：

- 1-1 調查臺東市民宿市場規模？
- 1-2 調查臺東市民宿客層來源？
- 1-3 調查臺東市民宿經營行銷現況？
- 2-1 探討不同背景之民宿經營者之經營動機為何？
- 2-2 探討不同背景之民宿經營者之經營策略為何？
- 3-1 探討不同型態之民宿經營者經營發展優勢為何？
- 3-2 探討不同型態之民宿經營者經營發展困境為何？

第四節 研究範圍與限制

一、研究範圍

本研究範圍是針對經戶政機關核發戶籍證明設籍於臺東市，並依民宿管理辦法第 13 條向當地主管機關（臺東縣政府）申請登記，符合民宿管理辦法第 3 條：「本辦法所稱民宿，指利用自用住宅空間房間，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，以家庭副業方式經營，提供旅客鄉野生活之住宿處所。」經當地主管機關申查通過後核發民宿登記證及民宿專用標識者，截至 97 年 12 月 8 日止臺東市計有 91 家。

二、研究之限制

依民宿業者所填答之問卷結果彙整後，以輸入統計軟體分析比較，民宿業者因擔心商業機密外流，營業所得或行銷策略資料等商業機密外洩，造成不必要之困擾或權益受損，故在問卷填答時可能會趨於保守，影響研究之準確性造成失真此為研究限制一，故本研究採匿名填答，可減少民宿業者此方面之疑慮，並於問卷發放時向業者說明，盡力將此限制造成的阻礙降低。

本研究擬採問卷之資料作整理與報告進行研究，探討臺東市地區民宿業對觀光產業之發展研究，多具本土性，故在相關文獻資料的蒐集上，多以臺灣地區為主，外國部份較少，而專為臺東市民宿所撰寫之文獻更為稀有，此為限制二。

第五節 名詞解釋

一、民宿

所謂民宿 (homestay, bed and breakfast) 意指房屋主人，利用自宅空閒的房間，以「家族經營」方式，提供旅客體驗鄉野生活住宿場所，可以是整棟或分棟之房屋，其性質有別於商業化和專業化的旅館，所提供的是有如鄉土味及家庭溫馨的住宿環境 (李宗珏, 2004)。另依民宿管理辦法第 3 條：「本辦法所稱民宿，指利用自用住宅空閒房間，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，以家庭副業方式經營，提供旅客鄉野生活之住宿處所。」兩者其實大同小異，均以「自宅空房間」、「供旅客鄉野生活住宿」

二、民宿經營規模

依民宿管理辦法第 6 條，民宿之經營規模，以客房數五間以下，且客房總樓地板面積一百五十平方公尺以下為原則。但位於原住民保留地、經農業主管機關核發經營許可登記證之休閒農場、經農業主管機關劃定之休閒農業區、觀光地區、偏遠地區及離島地區之特色民宿，得以客房數十五間以下，且客房總樓地板面積二百平方公尺以下之規模經營之。

經本研究查證臺東市並未有民宿管理辦法中所界定之特色民宿，故本研究民宿的經營規模界定為：「以客房數五間以下，且客房總樓地板面積一百五十平方公尺以下為原則。」

三、市場規模

本研究所指之民宿市場規模為一推估值，係以民宿業者所填報之去年一年的營業總額級距之最高值加成所得之數據，因以一般民宿業者擔心稅務單位查稅或洩漏經營商業機密，故所填報之收入會較趨於保守，故以級距之最高值估算，若有因故無法填寫問卷之民宿業者，以問卷調查出之數據平均值計算。

四、經營型態

經營策略是決定一個組織的基本目標並採取行動與分配所需的資源，來完成該

組織的目標。而經營型態是將為達成民宿經營者所定的目標所採取的行動與分配所需資源之異同與以分類，將經營策略相同或相類似的族群歸類於同一組，一個組別為一個型態。

第六節 研究重要性

本研究針對臺東市合法民宿做經營現況及型態做全面性的普查分析研究，經交通部觀光局統計數據至 2008 年 8 月止，目前全國登記民宿已達 2,566 家，房間數已達 10,259 間，而臺東縣民宿登記已達 278 家，登記房間數為 1,096 間，發展已相當蓬勃；而臺東市已完成登記目前營業中之民宿已達 91 家，將近臺東縣三分之一，算是臺東現高度發展的鄉鎮（市），所以臺東市民宿對臺東縣整體民宿發展影響相當大，本研究試圖建構臺東市民宿現況，包括其市場規模、客層來源及經營行銷現況，並探討臺東市民宿經營者不同背景之經營動機及策略之差異，以及不同型態之民宿經營者在經營發展上所面臨的問題等等，因此將本研究之重要性臚列如下：

- 一、估算臺東市合法民宿之市場規模及探討客層來源及行銷現況。
- 二、研究完成後可供作現有民宿經營者經營策略擬定或調整之參考。
- 三、遊客到訪東部地區住宿選擇之參考。
- 四、研究民宿經營者不同背景之經營動機及策略。
- 五、探討臺東市民宿經營型態並予以分類，並分析其優勢及困境。
- 六、爾後有意跨足民宿產業的經營者取捨與經營型態選定之依據。
- 七、本研究也可以作為公部門管理民宿或旅館等觀光產業的參考。

本研究完成後可以做為一顆種子慢慢發芽，讓後續對民宿議題有興趣的研究者參考，並參考本研究方法流程，在調查其他不同區域研究後，與本研究的研究果相互呼應，慢慢建構出完整的民宿整體臺東縣民宿產業，甚至全國民宿業產業現況。

第貳章 文獻探討

本章共分為三節，第一節為民宿的定義與發展概述；第二節為臺東市發展民宿條件分析；第三節為民宿經營型態分類與困境。期待透過相關文獻分析，能更進一步瞭解民宿定義、起原與發展，探討臺東市發展民宿條件，進而了解民宿功能、經營型態與發展困境。

第一節 民宿的定義與發展概述

本節從民宿的定義、特性、功能、發展概述來探討民宿的相關文獻，從本節我們可以知道民宿的各種研究報告所給的定義，民宿的特殊性與旅館之差別，民宿對地方及有客有何重要功能，民宿國外各國及國內發展上起源與現今概況。

一、民宿的定義

民宿一詞在各國間無統一用語，在英國的民宿稱為 B&B (Breakfast and Bed) 型式的住宿模式，而國外對於民宿亦無統一的名詞，如北歐稱“Husrom”、法國稱為“Gites Detape”，“德文則稱“Pensionen, Gasthauser Fredenzimmer”或“Zimmerfre”，義大利又則稱“PensaoLocandec”或“Camere Libere”，西班牙稱做“Hostalresidencia, Pension, Casade Huespedes, Fonda, Hostales Residencias”，美國則稱“B & B”或“Inn”，而我國也以“B&B”稱之，因此在各國都有不同的名稱（欣境工程，1990）。

但參考各文獻普遍以「Breakfast and Bed (B&B)」、「Home Stay」或「Inn」存在世界各地，日本甚有「一泊一食」或「一泊二食」，提供給旅行者住宿之地方，民宿發展之地區通常位於豐富觀光資源的地區，一般而言，民宿僅供基本的住宿，較無法如旅館提供專業住宿設施，但民宿給予投宿者感受到濃厚的人情味和家的溫馨感，這是與一般的旅館、渡假中心最大的不同處是，茲就各學者對民宿的定義歸納整理列於表 2-1-1。

表 2-1-1 民宿之定義

研究者	民宿之定義
何郁如 湯秋玲 (1989)	以民宅套房出租給予遊客投宿而未辦理管理營利事業登記，又實際從事旅館業務者，稱之為民宿。
鄭詩華 (1991)	民宿為一般個人住宅將其一部份起居室，以「副業方式」所經營的住宿設施。其性質與一般飯店、旅館不同，除了能與「遊客交流認識」之外，更可享受經營者所提供之當地「鄉土味覺」及有如在「家」之感覺。具體而言，農村民宿之發展具有是結合自然、觀光、休閒及產業發展之事業；提供休閒住宿者享受價格低廉之住宿且能讓住宿者享受「家」的感覺。
郭永傑 (1991)	民宿係一般私人宅的將其一部居室出租予旅遊人口，以『副業方式經營的臨時住宿設施；其性質與普通飯店、旅館不同，除了能與旅客交流認識外，旅客更能享受經營者所提供當地之鄉土味覺及有如在「家」的感覺。
臺灣省旅遊局 (1994)	民宿—顧名思義是一種借住一般民眾住宅的方式，所以它不是專業化和商業化的旅館。
Alastrir, M. M. (1996)	民宿的規模一般很少超過 25 個房間，且大多為小尺寸的房間提供給客人居住，民宿 (specialist accommodation) 尚具有五種特質： (1) 具有私人服務的，與主人有某一程度上的交流。 (2) 具有特殊的機會或優勢去認識當地環境或建物特質。 (3) 通常是產權所有者自行經營，非連鎖經營。 (4) 特別的活動提供給遊客。 (5) 較少的住宿容量。
林梓聯 (2001)	民宿是有效運用資源，提供鄉野住宿及休閒活動，讓旅客自接觸，認識與體驗。
交通部觀光局民宿管理辦法 (2001)	第三條 本辦法所稱民宿，利用自用住宅空間房間，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，以家庭副業方式經營，提供旅客鄉野生活之住宿處所。
吳碧玉 (2002)	一半私人住宅將其一部分起居室租予旅遊人口，提供住宿或含食宿之住宿設施。
陳秋玲 (2004)	客房數少於 15 間，結合當地自然或人文資源，提供旅客住宿及體驗之處所。
鄭健雄 吳乾正 (2004)	利用自宅空間提供旅遊者住宿，且由屋主自行經營，房間不得超過 5 間，特色民宿則在 5-15 間。

資料來源：整理自王伯文，2005；吳碧玉，2002

綜合歸納上述民宿之定義及我國交通部所通過的民宿辦法窺之，歸納上述定義大多有以下共通性：

- (一) 提供旅客暫時之住宿。
- (二) 規模較小，副業經營。
- (三) 結合當地特色並與民宿經營者交流較密切。

二、民宿的特性

除上述整理出民宿定義三項共通性外，我們發現民宿定義均為各研究者針對民宿所觀察到並歸納出的特性來加以闡述，因為民宿的影響包含社會、經濟、地區發展等三層面，故我們不難發現國內外文獻中，也有學者整理出民宿經營特質，如 Alastair (1996) 等人提出民宿具特性加以闡述，產權所有者自行經營提供私人服務與主人具有一定的交流，具有特殊的優勢供住宿者認識當地環境或建物歷史沿革及文物，通常為很少的住宿容量。

鄭詩華 (1998) 有關民宿特性提出以下見解，有相當的數量與適當的範圍、維持現有景觀，減少自然破壞、維護或發揚傳統特色、強化社區組織功能，改善社區環境、配合當地特殊自然資源景觀及產業、創造特色、結合各項遊憩活動，寓教育於娛樂。

段兆麟 (2001) 對於農村民宿做出以下特性之定義，農莊民宿是運用農業資源與活動，吸引遊客來鄉觀光休閒，進而留宿的農業服務業，因係利用農家現有的閒置房間出租，所以規模不會很大，並且能運用農村現有的景觀、自然、文化資源是民宿最好的佈景，至於餐點部分則提供簡餐，如早餐，所以簡易型的民宿被稱為 Bed & Breakfast 的服務，因此遊客在某種程度上涉入農家生活，所以是體驗鄉村文化的有效方式。

經整理上揭文獻可知，民宿具「副業經營」、「旅客與主人交流」、「空餘空間的利用」、「住宿規模有限」、「鄉間體驗與環境資源結合」等特徵。

三、民宿的功能

Alastair (1996) 等人認為民宿欲探討功能可以從下列二部分來看，以民宿發展對地方發展和遊客所獲得收穫的重要性列於表 2-1-2：

表 2-1-2 民宿發展對地方和遊客的重要性

對地方而言	對遊客而言
1.天然環境的保存與維護	1.解決住宿問題
2.當地文化的保存與推廣	2.了解地方自然資源
3.地方產業的發展	3.融入地區的文化特色
4.生活環境的改善	4.品嚐地區農業特產
5.知識與技能的學習	5.體驗農村生活

資料來源：Alastair (1996)

簡玲玲（2005）認為民宿乃為結合鄉村的休閒資源，提供旅客體驗鄉野生活之住宿處所，並歸納出以下民宿的功能：「產業經濟功能」民宿的發展提供鄉間居民轉型的機會，農村觀光產業有助於減緩鄉村經濟的衰退。另外民宿可提高農特產品直接銷售給遊客的機會，部分解決農產品產銷的問題，提高農業的邊際效益。「遊憩、體驗功能」提供給遊客鄉野生活休閒體驗的環境與活動。「生態保育的功能」民宿充分利用鄉村自然、人文資源，則先必須保有良好的生態環境，並持續維護當地各項生態資源，因而引導居民對生態環境的重視與維護。「教育、文化傳承的功能」民宿對農村及原住民文化的保存有正面的效果，可使遊客充分體認鄉村文化、風俗習慣、農業知能等，甚至幫助遊客及學生訓練強健的體魄。「社會交流的功能」吸引都市甚至國外遊客的到訪，促進人與人的溝通與關懷，達成城鄉交流，並拉近城鄉差距。

透過以上的文獻回顧，民宿的功能由早期解決與舒緩遊客住宿問題，演變至今，不僅單單提供遊客住宿的功能，振興地方經濟產業、推廣地方人文與自然景觀，並兼具保育與社會交流等功能。因此，由藉由住宿過程所接觸對象觀之，民宿交流的對象不僅是遊客與民宿經營者而已，同時它也帶動了遊客與社區相互瞭解，而因為民宿使用當地資源，與當地的社區居民或團體產生互動，並帶領遊客參與當地的生活體驗和社團活動，如同是當地的一分子，無形中促使三者彼此溝通與融合，故產生協助改善社區環境力量，進而增長社區的活力。

四、民宿發展概述

國外民宿起源依可追蹤之文獻記載，為 18 世紀法國貴族式的農村休閒渡假活動，早期歐洲貴族在閒暇之餘，到鄉村深度渡假旅遊，所衍生之住宿行為，是謂民宿之起源。後因社會結構與經濟轉變，觀光旅遊逐漸普及到一般民眾，民眾逐漸走向田園鄉野、體驗農村生活（張彩芸，2002）。而亞洲最早發展民宿的國家，可追溯到 1960 年代的日本，也是因為旅遊活動盛行，旅館住宿空間不足而興起（林秋雄，2001）。

（一）國外民宿發展沿革

歐美先進國家民宿採取「副業經營」民宿，可直接增加農場額外收入，

另一方面亦間接地促進當地社區的觀光發並升農民生活水準。另外，歐洲、紐西蘭及澳洲之觀光農場提供的民宿型態，大都是農場利用空出來的房間或農舍稍加改建整理而經營，以農場「副業」型態呈現。以下為各國民宿發展概況說明如下：

1. 法國

法國民宿發正式發展是在二十世紀的 50 年代初，第一個農村民宿於 1951 年開張。而到了 1955 年成立了法國民宿聯合會，所印發的第一本旅舍指南共收錄 146 個民宿地址。直到近年來，法國民宿聯合會雇用六百名職員，專門監督多達五萬六千家在農村中的旅舍，並且向兩百萬綠色旅遊愛好者推銷這些旅舍。「法國民宿」的品牌要求業主滿足各項條件（面積、設備、清潔衛生、環境等），這些要求也成為他們民宿成功的保證（法國在臺協會，2005）。

法國民宿評鑑是以麥穗來表示等級，從「一枝麥穗」到「四枝麥穗」，麥穗的數目與該宿所條件及環境越好，舒適度成正比，因房價為民宿業者自行設定，顧房價的高低與評鑑等級無關（鍾美玲，2003）。

2. 日本

在亞洲各國中，日本民宿的發展起源較早且較完備的國家，並已趨向「專業化」經營。日本六〇年代社會經濟高度成長，夏季伊豆海濱與冬季白馬山麓等度假勝地人潮洶湧，住宿空間嚴重不足，因此洋式民宿（pension）孕育而生；而北海道的農場也有類似民宿性質提供遊客住宿增加副業收入，因而有「農場旅舍（farm inn）」的住宿型態產生（林秋雄，2001）。

3. 德國

早期熱門的登山地點阿爾卑斯山附近的民宅，常由於天候關係，成為登山客最佳的避難所；再者德國氣候清爽，適合觀光旅遊，因此吸引大批觀光客，因此造成旅館不敷使用，投宿附近的民宅（欣境工程顧問有限公司，1990）。

德國民宿經營方式主要是以經營渡假農場為主，偏向提供遊客較多天數的住宿，希望能引領遊客深入並體驗農村生活。通常農家式利用空

餘的農舍或房間作為民宿之用，型態大致可分為 B&B 與自炊式的出租房舍兩種。現今德國民宿可分為單房式、套房式、公寓式及別墅型之四種民宿型式，均由德國政府評分，評分結果分成五個等級，每一等級以一星代表（韓選棠、謝旻成，1999）。

4. 英國

1968 年時，英國鄉村保存了許多觀光遊憩的步道系統，而附近屋主的孩子因外出工作或唸書所空出的房間，屋主便將空房間出租出去，對他們來說可增加一筆額外的收入。到了 1970 年代，以 B&B 為經營方式也就成為民宿在英國風行大幅興盛於農家（林秋雄，2001）

英國有 23% 的農場與觀光有關，至少有 10,000 家農場有住宿，另外 10,000 家有自助式住宿，每一個農場提供住宿單位為 2 至 6 間房間，約可提供 6 至 8 個床位（Demoi, 1983）。英國的農莊遊客族群以全家旅遊與夫妻檔居多，全家旅遊的遊客偏好自助式的民宿型態，因為此種方式花費較低；最普遍是短期渡假，有 60% 是一次停留一週左右，遊客的忠誠度頗高（Frate, 1983）。

5. 美國

美洲地區民宿以美國最為代表性，美國往往通過一個城鎮就要花上好幾小時的車程，因此在美國汽車旅館通常比較普遍，民宿只有在鄉村農莊較容易見到。美國效仿英國採 B&B 是的農莊民宿，與英式的 B&B 不同，於英國偏向集中式的，而美國是屬分散式（嚴如鈺，2003）。美國民宿除提供旅人與遊客住宿外，也有附帶提供學生寄宿之服務。

綜觀各國民宿發展歷史，大都因旅遊觀光業盛行後，觀光地區住宿設施不敷使用，當地居民將空出的房間整理後，提供遊客住宿並可以增加額外的收入。

（二）國內民宿發展沿革

國內最早出現大規模民宿的地區是位於墾丁國家公園附近，時間約在民國 70 年左右，其次是阿里山的豐山一帶（林宜甲，1997）。後為合理規劃並輔導山胞有效利用其土地，當時的臺灣省山胞行政局於 78 年度起至 80 年度止在全省山地選定八個農、林、漁牧、人文及觀光資源豐富之山村發

展宿事業（戴旭如，1993）。民國 83 年，政府開始輔導推動發展休閒農業計畫，以及行政院農委會委託研擬民宿輔導管理辦法草案。

民宿管理辦法頒訂前休閒農業及原住民體系已有部分農民、原住民從事民宿之經營，在風景特定區、國家公園內及各觀光景點亦有不少人將空置之房舍改建或以新建樓房出租旅客住宿，惟此類民宿經營水準參差不齊，亦缺乏完善之管理制度，亟須導入正軌，健全其發展（民宿管理辦法總說明，2001）。民國 86 年，經建會指示交通部觀光局研訂民宿管理及輔導辦法。民國 87 年，交通部觀光局完成民宿管理辦法草案，報請審議通過。直至 90 年 12 月 12 日民宿管理辦法終於公布施行。

（三）小結

上述文獻發現，一般民宿多為偏遠山區或鄉間地區，住宿設施不發達，當地民眾將自有住宅空間整理或政府保護當地古蹟歷史建築，解決觀光旅客住宿不足之問題；我國也不例外，起源於協助原住民經營民宿，解決山區旅客住宿之問題（李宗珏，2004）。以下就各國民宿發展演進，依國家、發源區域、發展主因與營運特色進行分析列於表 2-1-3。

表 2-1-3 各國民宿發展演進比較表

國家	發源區域	發展主因	營運特色
德國	阿爾卑斯山區	天候因素山中民宅成為登山客之避難所。	近15年來湧入大量觀光客，使各地皆有組織化經營的民宿業者
紐澳 (紐西蘭、 澳洲)	紐澳是畜牧王國，所以皆由農家或農莊發展而成。現已發展至全紐澳。	農家利用空出來的房間，稍加整理，讓想體驗畜牧農場生活之旅客可以住宿。	無統一管理機構，經營者自行加入組織，有手冊供遊客參考，民宿以西澳最多也有為遊客提供休閒活動如騎馬等。
北歐 (丹麥、荷蘭)	散佈的農莊	地廣人稀天候因素有永夜永晝的現象。	以農場體驗為主，喜歡住宿停留較久的旅客約3-5日為佳。

續表 2-1-3 各國民宿發展演進比較表

國家	發源區域	發展主因	營運特色
英國	鄉間	1、政府為保護傳統歷史建築 2、民宿業者為善用空閒的房間	房間通常相鄰，或在同一條街上屬集中式的民宿。
美國	多分布於美國中部與西部，曾是拓荒下的產物又稱為Inn。	多為解決鄉間過多的觀光旅客住宿所需。	以北加州的農舍鄉村宅院最著名屬分散式民宿房間，由屋主自行經營，行銷上有專門介紹屋內設施聯絡方式的手冊或圖書發行。
日本	1、濱海的伊豆半島 2、滑雪聖地白馬山麓	1、溫泉地帶 2、山間住宿的需求	以北海道和本州的北部最多，又可分為和式與歐式兩種。結合當地季節資源，營造出各自的特色，並維護文化遺產。
臺灣	1、農村及原住民聚落 2、森林遊樂區	協助原住民經營民宿，解決山區旅客住宿之問題。	由屋主自行營運，多以副業方式經營，並結合農業或各地觀光特色，位在郊區，提供旅客休憩之住所。

資料來源：李宗珏，2004

五、臺灣民宿整體現況

陳淑莉（2007）接受交通部觀光局委託研究「民宿經營管理發展趨勢之研究」，提出臺灣目前整體現況如下：

（一）民宿仍呈蓬勃發展之趨勢

依據觀光局自 2003 年 11 月至 2007 年 11 月全臺民宿家數及全臺民宿家數最多之四縣，包括花蓮縣、南投縣、宜蘭縣與臺東縣之統計資料顯示，臺灣民宿之家數以每年 30%至 40%成長率，呈現直線上昇之趨勢。

(二) 民宿對國民休閒及觀光發展具有一定之貢獻

大部分民宿住客與民宿管理者認同臺灣民宿之發展對臺灣觀光及國民休閒旅遊具有正面之效益。

(三) 民宿逐漸成為外國遊客體驗臺灣鄉村風貌之賣點

有 30%以上之民宿經營者表示外國遊客為其主要客源之一，並以花蓮與南投之民宿最多。

(四) 民宿朝向主業經營之模式發展

受訪民宿經營者表示將民宿做為主業經營者佔 46%可知，現今民宿之經營型態已由「民宿管理辦法」定義之副業經營模式，朝向主業經營之模式發展，不少經營者將民宿當成一項事業。

(五) 民宿之經營需要專業能力及經營人力

目前民宿在市場競爭下已走向專業經營，部份民宿並以高投資提昇硬體設施，朝向高房價與高品質方向發展，因此民宿經營者具有強烈學習經營管理知能及專業服務技能之需求。

第二節 臺東市發展民宿條件分析

為探究臺東市的民宿，應先了解臺東市，臺東市的起源相當早舊稱「寶桑庄」，光緒年間設立卑南廳，後來經劉銘傳改名為臺東州，光復後改制為臺東鎮屬臺東縣政府管轄，為縣治所在地，民國 65 年升格為臺東市。臺東市地處臺灣東南一隅，位置東經 121.10 度，北緯 22.45 度，西起中央山脈山腳等高線與卑南鄉為鄰，西南臨知本溪與太麻里鄉相望，北臨海岸山脈自黑髮溪沿臺糖公司農場與東河鄉為界，東則面臨太平洋，整體而言是背山面海，地形狹長，為一靠山臨海之城市，面積一〇九・七六九一平方公里，南北長十九・八公里。市轄境內劃分為四十六里，1035 鄰，人口約 110,000 人，幾乎佔全縣人口 45%，是臺東縣十六個鄉鎮市之地理、人口、政治、經濟、文化的中心。原住民族人口約 17,000 人，亦是全國原住民人口比例最密集的區域，其餘為漢族移居（臺東市公所，2008）。

一、臺東市重要資源

為探究臺東市的民宿可利用之資源，必須先了解臺東市重要資源，臺東市重要資源可分為「自然景觀」、「人文景觀」、「觀光及公共設施」及「農特產品」等四個部分來談。

臺東市自然景觀豐沛，全市由全縣最重要 4 條河川貫穿，縣內唯一的中央管河川卑南溪，貫穿臺東市北邊、縣管次要河川有太平溪、利嘉溪、知本溪等三條。河川豐水期為每年 5 月至 10 月，豐水期逕流量為全年的 87.2%（財團法人成大研究發展基金會，2008）並有鯉魚山、貓山、猴子山等山丘，其中鯉魚山為臺東市地標，呈南北走向，海拔 75 公尺，因低矮的山形酷似臥鯉而得名，而猴子山與貓山為軍事管制區，且缺乏步道設施，甚少民眾進入；而臺東森林公園為於卑南溪出口南側，顧名思義，就是一大片密密麻麻的混合林，主要樹種為臺灣普遍用於防風的木麻黃，由於植栽密集綠蔭蔽日，遂有黑森林之名；清涼的琵琶湖靜臥黑森林之中，他是由卑南溪地下伏流湧出匯集而成，狀似琵琶而得名；活水湖是每年臺東縣政府舉辦龍舟賽場地，因其湖水乃天然地下湧泉故得活水之名（中華民國都市設計學會，2007），因此臺東市山水資源非常豐富。

臺東市人文景觀部分，首先要談到文化起源相當早，考古資源非常豐沛，境內古蹟遺址有國立臺灣史前文化博物館、卑南文化公園等考古文化保存重要單位，另民間信仰以天后宮及海山寺最具表性；而重要慶典與民俗活動亦是臺東市的特色之一，臺東市是全國原住民人口比例最密集的區域，原住民文化亦相當著名，每年各部落之豐年祭、大獵祭、聯合年祭、卑南族少年猴祭，縣政府每年舉辦南島文化節，借以振興原住民文化，儼然是觀光客造訪臺東壁探訪的重點之一，每年元宵節炮炸寒單爺及民俗藝陣頗富盛名，富有北天燈、南蜂炮、東寒單之盛名，並與臺北縣平溪天燈、臺南縣鹽水蜂炮齊名，全國知名度高。文藝據點有鐵道藝術村、誠品書局、臺東美術館、原住民文化會館等文藝據點。

觀光及公共設施，首先談到交通，臺東市陸海空交通設施均有重要設施，總計有一個航空站豐年機場、一個海路交通口岸富岡漁港、及三座鐵路車站臺東新站、知本車站、康樂車站；重要道路臺 9 縣貫穿花東縱谷，南接南迴公路，臺 11 線直達東部海岸風景區，並有舊鐵路自行車道、綠色隧道及馬亨亨大道等觀光路廊，市區主要道路有中華路、正氣路、中山路、大同路、南京路、中正路、傳廣路、更生路及四維路所編織而成，重要觀光公園綠地有小野柳風景遊憩區、臺東森林公園、活水湖、琵琶湖、臺東海濱公園、市立天然湧泉游泳池，等其中市立天然湧泉游泳池更是全臺獨一無二自然湧泉泳池，在發展民宿是一大優勢。

重要農業經濟作物有農委會票選 10 大經典水果之一的釋迦，釋迦在其相關產品應用推廣上已相當成熟，如釋迦餅、釋迦酒、釋迦冰棒...等多樣化，供遊客挑選，而香蕉及荖葉也是臺東重要經濟作物。

了解臺東「自然景觀」、「人文景觀」、「觀光及公共設施」及「農特產品」等四個重要資源後，一個成功的民宿經營者，會善加利用臺東市的重要資源，吸引遊客造訪民宿地意願，而民宿經營型態與模式，若能與其結合必當能與市區的旅館業者有所區隔，創造出不同之客源，達到相輔發展目地，而非惡性地削價競爭，茲就將臺東市重要資源彙整成表 2-2-2。

表 2-2-1 重要資源彙整表

資源分類	重要資源	概述
自然景觀	河川溪流	由北至南流經臺東市的溪流有卑南溪、太平溪、利嘉溪及知本溪
	自然地標	鯉魚山、猴子山與貓山（為軍事管制區，且缺乏步道設施，甚少民眾進入）
人文景觀	古蹟遺址/廟宇	國立臺灣史前文化博物館、卑南文化公園、天后宮、海山寺
	重要慶典/民俗	元宵節炮炸寒單爺、卑南族少年猴祭、大獵祭、聯合年祭
	藝文據點	鐵道藝術村、誠品書局、臺東美術館、原住民文化會館
觀光及公共設施	交通運輸節點	豐年機場、富岡漁港、臺東新站、知本車站、康樂車站
	重要道路或軸線	舊鐵路自行車道、綠色隧道、臺 11 線及臺 9 線、馬亨亨大道、中華路、大同路、四維路、中山路、南京路、正氣路、傳廣路、更生路
	公園綠地	小野柳風景遊憩區、鯉魚山公園、臺東黑森林公園、活水湖、琵琶湖、臺東海濱公園、市立天然泉游泳池
農特產品		釋迦、香蕉、荖葉

資料來源：財團法人成大研究發展基金會，2008

臺東市交通及觀光景點網絡相當綿密，臺東市為鐵路東部幹線與南迴鐵路交集點，交集點附近有卑南王家三合院及卑南文化公園等著名景點；臺 11 線有杉原海水浴場沿途經過臺東市許多著名景點，依序為小野柳、富岡漁港、黑森林/琵琶湖/活水湖、臺東海濱公園、鯉魚山風景區、臺東農業改良場、夢幻湖，在知本溫泉與臺 9 線相接，而臺 9 線由花東縱谷沿臺東市西邊貫穿臺東市接南迴公路。詳如圖 2-2-1。



圖 2-2-1 臺東市重要資源分布圖
資料來源：財團法人成大研究發展基金會，2008

二、臺東市文化產業

臺東市位於臺東縣中部，由卑南溪沖積而成的臺東平原上，與卑南鄉及太麻里鄉相連，南北長 19.8 公里，面積 109 餘平方公里，人口約 11 萬人，人口將近臺東縣一半，行政區域共劃分為大同里、中山里、中正里等共 46 個里，是臺東縣地區政治、經濟、行政及文化中心，土地分區有劃分為都市計畫區及非都市計畫區，都市計畫區計有臺東市都市計畫區、知本鐵路車站附近地區、小野柳風景特定區、知本溫泉特定區及臺東鐵路新站附近地區等五處；而非都市計畫區，其中已登錄之土地以農牧用最廣，其次為特定目的事業用地及水利用地，都市計畫區與非都市土地約 4：6，地位對整體臺東縣相當重要。

文化產業是部分民宿經營特色之一，部分民宿經營者本身從事文化工作產業收入不固定，故常常利用其閒暇時間經營民宿，順便可向住宿者推銷其文化創作，吸引同好結交好友。

臺東市是一個非常浪漫的地方，有許多美麗的傳說「鯉魚山的眼睛」、「鯉魚山傳說」、「琵琶湖傳奇」及「知本心溫泉水」增添了觀光景點神祕的色彩挑起遊客一探神秘面紗的慾望；「太陽神·娜路彎·波雅的故事」與「鮮豔年代」訴說著臺東市原住民的古老傳說，增添了原住民神秘傳奇色彩；「碧海藍天」唯美的愛情故事，

讓臺東的好山好水增添不少浪漫氣氛（林永發，2003）。

臺東市人文資產有郭英男、李泰祥、丁學洙、胡傳（胡鐵花）、楊傳廣及柯受良等，而重要文化資產及建築有臺東天后宮、龍鳳塔、龍鳳佛堂、臺東中華會館、國立臺東史前文化博物館、卑南遺址、普悠瑪傳統文化活動中心、王家三合院、縣長公館、市長官舍建築群、臺東機關車庫等，列於表 2-2-3。

表 2-2-2 臺東市文化資產會整表

資產類別	項目	簡介
人文資產	郭英男	1921 年生於馬蘭社區阿美族人，到法國表演轟動一時，被當地媒體譽為「天籟·來自臺灣的聲音」。
	李泰祥	1941 年生於馬蘭社區阿美族人，曾任臺北市立交響樂團首席及臺視交響樂團指揮，國內著名創作樂者，曾寫出〈橄欖樹〉、〈錯誤〉、〈野店〉等膾炙人口歌曲。
	丁學洙	著名畫家，熱愛自然畫風融合中西，已達「天人合一」，1999 年獲文建會地方文化藝術獎。
	胡傳	又名胡鐵花，曾任「臺東直隸州知州」一職，為花東留下《臺東州采訪修志冊》難得史料，造福花東。
	楊傳廣 楊傳廣紀念之家	亞洲鐵人，1960 年羅馬奧運獲得獎牌，首開國人奧運會奪牌紀錄。
	柯受良	1997 年駕駛跑車成功飛越黃河天塹——長 55 米的壺口瀑布，1992 年飛越長城締造世界紀錄，獲得「亞洲第一飛人」稱號。
文化資產	臺東天后宮	入選 2001 年歷史建築百景，為臺東市重要信仰中心。
	龍鳳塔、龍鳳佛堂	民國 50 年建造完成，為鯉魚山重要寺廟建築。
	臺東中華會館	入選 2001 年歷史建築百景。
	國立臺東史前文化博物館	臺東史前文化重要收藏地。
	卑南遺址	卑南文化遺址因開發興建臺東火車站新站而發現出土，遺址總面積約 80 公頃，為臺灣目前已發現規模最大，地下出土文物最豐富的史前遺址，也是東南亞地區最大的墓葬群遺址。。

續表 2-2-2 臺東市文化資產會整表

資產類別	項目	簡介
	普悠瑪傳統文化活動中心	臺東市重要原住民建築。
	王家三合院	日治時期王登科所建。
	縣長公館	日治時期臺東廳廳長官舍，戰後沿用為縣長公館。
	市長官舍建築群	日治時期臺東廳高階官吏宿舍。
	臺東機關車庫	東線鐵路三大機關車庫（花蓮、玉里、臺東）僅存的半木造結構車庫。

資料來源：姜祝山，2002；姜祝山，2004；林永發，2005

三、臺東市的氣候

臺東市因濱臨太平洋，受海洋性氣候影響，年均溫約 24.3℃，七月份最高溫約 32.1℃，二月份最低溫約 16.9℃，氣候尚屬溫和，無嚴霜與酷暑，若以月均溫 22℃ 以上為夏季，有八至九個月份屬夏季範圍（林秀芳，2007）。臺東市雨量豐沛，臺東測站年雨量 1890.6mm，受季風、颱風影響，雨季始於五月終於十月，旱季為十一月至翌年四月，降雨量相差約有四倍之多。全年濕度都很高，平地年平均在 76%，由北向南遞減，臺東市大致而言夏秋較為濕潤，春冬雨季較乾燥，受雨量分配的影響甚為明顯（臺東縣政府，2003）。

臺東有四個風相當有名，第一是「季風」，一般季風氣候區夏天吹西南季風，而冬季為東北季風，臺東氣象觀測站測得，八月至翌年三月為北北西向，四月及七月為西北向，五月為北北西向，而六月為南南西向；第二是「颱風」，夏季颱風頻擾臺灣本島，且路徑多朝臺東直撲而來，約佔全臺 80% 以上，故影響甚鉅，如降雨、風速等，其發生率多集中七、八、九等三個月份；第三是「焚風」，本縣南部地區於春夏期間，因受局部氣壓之變化，偶有焚風出現，雖為期不長，但吹來時氣溫驟昇，農作物有極為不利的影響；最後是「風飛砂」，九月起由北方吹襲而來的季風，夾帶卑南大溪的細沙，一直持續到十二月份，約四個月之久（臺東縣政府，2003）。

臺東市位於北回歸線以南，季風帶之中，深受其影響，無嚴霜與酷暑，非常適合人居住與度假，但只要避開四風吹襲期間，均非常適合旅遊。

四、臺東市的原住民文化

原住民文化是臺東市一個重要特色，而臺東市乃因位於原住民地區，故得以依原住民地區申請設立民宿，故民宿結合臺東市原住民產業做為其經營民宿特色，頗能凸顯出在地產業特色。

臺灣本島原住民族現今共有 13 個族群，各族群皆具有其特殊的傳統文化內涵及特色；臺東縣可以說是原住民人口最多的縣份，而臺東市內的原住民人口，更是臺東縣之冠，臺東市境內原住民族群多達 19,597 人，目前有阿美族、卑南族、排灣族、魯凱族等族群，而尚未形成聚落的有布農族及達悟族等族群。其中以阿美族人一萬三千人口佔多數，以馬當部落（豐谷、豐榮里）人口近三千餘人最多、馬蘭部落（中心、新生、自強、馬蘭里）二千餘人次之，卑南族為三千人及排灣族一千於人次之，外加閩、客、漢人等族群，臺東縣亦有十族以上的族群；各族群皆蘊涵多元化人文精粹，是本地詮釋人文動脈的最佳寫真（臺東市公所，2008）。

臺東市公所為推展臺東市原住民文化，於 1998 年首次聯合阿美族部落，舉辦『馬卡巴嗨原住民聯合豐年祭』，深獲各界好評，於是列為常態性活動，每年國曆七月份均舉辦臺東馬卡巴嗨文化觀光季。在 2002 年更擴大成為國際性的活動，不僅陳水扁總統與馬英九總統均曾受邀參加，更邀請帛琉共和國國會議長及艾美力克州州長到訪剪綵，以地方區域性結合季節性文化活動及觀光景點，可以帶動地方經濟、縮小城鄉差距、均衡地方財富及創造原住民及偏遠地區居民就業機會；促進地方特色及產業需求與觀光結合以維持永續發展，進而推展鄉土生態旅遊及落實觀光休閒內涵外，亦能加深國人認識鄉土原風原味的文化、熱愛臺灣之意識，也是向國際觀光行銷最佳的素材。

原住民文化的豐年祭亦是一個重要特色，原住民族對一年一度豐年祭是相當重視的。這不僅是族人一年一度的狂歡，由慶祝豐收，再對祖先獻祭，而求祖靈降福。同時也利用慶祝晚會中的傳統故事勸勉族人，效法祖先刻苦精神以及他們的英勇，慶典中之食物獲得的均配與共享。還有切糕與糕的交換，都是鼓勵族人不分彼此，有福共享、互助團結之意義。

除了豐年祭以外，原住民的杵臼糯米也是重大節慶中的重要活動，也是其重要特色之一，如結婚、新居落成、滿月、成年禮進階等活動，就是要煮食糯米飯、再

來同心協力杵白糯米，分享美食與喜悅。杵白糯米是需要 6 人同心協力完成，2 人持杵椿打放置於白器內煮熟的糯米，椿打時尚需趁糯米燒熱時交錯著打，2 人分別用力按住白，2 人同心避免相碰撞，杵好糯米團時，再由另 2 人取出並隨即與花生粉調和均勻，製作出原圓緣好吃的糯米團。由杵白糯米引申涵義是「團結向心、分享喜悅」，猶如原住民豐年祭儀活動就是分享喜悅（臺東市公所，2007）。

但臺東市原住民文化目前已有流失的危機，尤其是部落文化，劉映晨（2004）研究臺東市原住民部落發現，內部動力強的部落教育已經頗具規模，內部動力弱的部落卻僅依靠著一年一度的祭典來完成傳承的工作，家庭和部落文化傳承的機能在動力弱的部落中幾乎已經消失了，部落教育對於臺東市原住民部落之文化復振成效有限，肇因乃主流教育的價值觀仍然凌駕於傳統文化之上，這也是原住民為了生存不得不融入主流文化所造成的結果。部落文化的傳承，除了長時間進行的部落教育機制比較能夠見到成效，並且鼓勵下一代參與部落祭典與活動，親身體驗傳統文化的精神。

綜上所述，若能將原住民文化與民宿經營特色加以融合，或許是為原住民部落傳統文化傳承與主流價值觀調和的另一條路，並能讓遊客更進一步了解原住民部落文化特色，進而融入地方部落文化。

五、臺東市城鄉發展困境

在探討過臺東市的重要資源、文化產業、氣候及原住民文化後，我們不得不了解一下，臺東市目前發展所遭遇到的困境；臺東市目前新開發大型都市資源，如南京路文化廣場、鯉魚山公園、卑南文化公園、史前博物館、臺東海濱公園、臺東森林公園等重點都市公共空間，彼分佈呈點狀零星分布，連結性不強，且缺乏網絡的有效連繫，如鯉魚山一帶雖有迷人之景點與閑適的環境（如舊車站廣場與廠房、臺東故事館、誠品書局及星巴克等），但缺乏整體規劃與商業藝文活動營造，並與南京路廣場、南京大排的水岸空間與道路景觀若整治再造，並結合正氣路水果街、小吃街的步行環境及道路設施的再改善，將可帶動附近區域之發展。

未善用既有的自然或人文景觀資源，例如黑森林公園、活水湖、琵琶湖、濱海公園、貓山等重要公共空間，可規劃作為原民文化與戶外生態體驗之場域；各交通

標誌、路牌、路燈、電線桿、紅綠燈號誌桿等佔據太多道路及人行空間，商業街道廣告招牌零亂、破舊，街道立面元素零亂；道路挖掘破壞情形嚴重，造成路面凹陷不平、市容破壞及影響路人通行安全（財團法人成大研究發展基金會，2008）。

以上問題均會影響遊客的觀感，進而影響遊客到訪的意願，與民宿的經營有其必然的關係，但一般民宿業者對於此問題均感到非常的無奈，唯有政府官與民眾齊心，問題才得以獲改善，吸引更多遊客到訪。

六、小結

臺東市資源豐沛對民宿發展有相當大的助益，不論是自然景觀、人文景觀、觀光及公共設施及農特產品，可以有相當多元的選擇，若善加利用結合當地人文，自然景觀、生態、環境資源及農林漁牧生產活動，可以發揮民宿發展的精神。一個成功的民宿經營者，會善加利用臺東市的重要資源，吸引遊客造訪民宿地意願，而民宿經營型態與模式，若能與其結合必當能與市區的旅館業者有所區隔，創造出不同之客源，達到相輔發展目的。

東市人文資產有郭英男、李泰祥、丁學洙、胡傳（胡鐵花）、楊傳廣及柯受良等，而重要文化資產及建築有臺東天后宮、龍鳳塔、龍鳳佛堂、臺東中華會館、國立臺東史前文化博物館、卑南遺址、普悠瑪傳統文化活動中心、王家三合院、縣長公館、市長官舍建築群、臺東機關車庫等，文化產業常常是部分民宿經營特色之一，民宿經營者有些本身從事文化工作產業因收入不固定，故常常利用其閒暇時間經營民宿，順便可向住宿者推銷其文化創作，以增加其收入。

臺東市因濱臨太平洋，受海洋性氣候影響，年均溫約 24.3℃，氣候尚屬溫和，無嚴霜與酷暑；臺東市雨量豐沛年雨量 1890.6mm，此外，臺東有四個風相當有名，季風、颱風、焚風及風飛砂，常常為臺東觀光產業帶來阻礙，故臺東市位於北回歸線以南，季風帶之中，深受其影響，無嚴霜與酷暑，非常適合人居住與度假，但只要避開四風吹襲期間，均非常適合旅遊。

原住民文化是臺東市一個重要特色，臺東縣可以說是原住民人口最多的縣份，而臺東市內的原住民人口，更是臺東縣之冠，臺東市境內原住民族群多達 19,597 人，目前有阿美族、卑南族、排灣族、魯凱族等族群，而尚未形成聚落的有布農族及達

悟族等族群。臺東市公所為推展臺東市原住民文化，每年國曆七月份均舉辦臺東馬卡巴嗨文化觀光季。若能將原住民文化與民宿經營特色加以融合，或許是為原住民部落傳統文化傳承與主流價值觀調和的另一條路，並能讓遊客更進一步了解原住民部落文化特色，進而融入地方部落文化。

臺東市目前新開發大型都市資源，彼分佈呈點狀零星分布，連結性不強，且缺乏網絡的有效連繫，且未善用既有的自然或人文景觀資源，各交通標誌、路牌、路燈、電線桿、紅綠燈號誌桿等佔據太多道路及人行空間，商業街道廣告招牌零亂、破舊，街道立面元素零亂；道路挖掘破壞情形嚴重，造成路面凹陷不平、市容破壞及影響路人通行安全。



第三節 民宿經營型態分類與困境

民宿經營型態的分類許多研究有其不同的見解，目前各家無統一或普遍性的分類方式，經營者所定的經營策略決定民宿經營成功與失敗，而經營策略的擬定必先瞭解其自身民宿所經營的型態，才能擬訂適合自己的經營策略。

一、民宿經營型態分類

目前臺灣的民宿型態與種類繁多，而不同生活型態的消費者在選擇民宿時會根據其不同的喜好來決定，因此對目前民宿經營之類型應該要有所瞭解，以便消費者得以依其喜好來做選擇。目前研究報告及坊間報章雜誌有關民宿的分類無統一之見解，許多國內外許多學者試圖將民宿分類，各種分類歸納研究報告略有不同，以下就本研究所整理之各研究所得之民宿經營型態分類與大家探討。

- (一) 張東友、陳昭郎(2002)依表 2-3-1 分類原則以宜蘭縣員山鄉地區的民宿業者為例，將民宿經營類型分為「藝術體驗型」當地較沒有特殊的環境景觀資源；但經營者必須有藝品創作的才能與藝術涵養；「復古經營型」利用原有的三合院、石板屋、閩式建築或客家建築加以改建佈置(有些甚至搭配古董)，讓遊客感覺回到從前；「賞景度假型」當地具有天然景觀或能利用舊有素材加以設計的美景；以及「農村體驗型」屬位於傳統的農業鄉村中等四類，其地理條件與經營特色表 2-3-1：

表 2-3-1 經營型態分類表

分類	地理條件	經營特色
藝術體驗型	當地較沒有特殊的環境景觀資源；但經營者必須有藝品創作的才能與藝術涵養。	經營者帶領遊客體驗各項藝品製作活動，包括捏陶、雕刻、繪畫、木屐、果凍蠟燭、天燈製作等，遊客可親手創造藝術作品，體驗鄉村或現在的藝術與文化饗宴。
復古經營型	利用原有的三合院、石板屋、閩式建築或客家建築加以改建佈置（有些甚至搭配古董），讓遊客感覺回到從前。	不以體驗活動為經營的主軸，此類的住宿環境均為古厝所整修，或以古建築的式樣為設計藍圖，提供遊客深刻的懷舊體驗。
賞景度假型	當地具有天然景觀或能利用舊有素材加以設計的美景。	結合渾然天成的自然景觀或是精心策劃的人工造景，如萬家燈火夜景、滿天星料、庭園景觀、草原花海或是高山大海等，讓旅客輕鬆在此放鬆都市緊張的心情、享受無拘束的度假生活。
農村體驗型	屬位於傳統的農業鄉村中。	除了有農村景觀讓遊客體驗農家的休閒生活之外，經營者並提供遊客體驗農業生產方面的活動，例如製茶、農作物採收、擠牛奶等。

資料來源：張東友、陳昭郎，2002

(二) 鄭詩華 (1998) 依照地區及特色將民宿區分為下列七個類型，「農園民宿」採集山菜、採草莓、水梨、蘋果、柑橘、採集昆蟲及自然教育等。「海濱民宿」海水浴、海草採集、釣魚、舟遊。「溫泉民宿」砂石溫泉浴、岩石溫泉浴、天然熱力運用等。「運動民宿」滑雪場、滑草場、登山、健行、射箭、柔道、劍道、槌球等。「傳統建築民宿」古代建築遺址、古街道、古民宅、古城、古都等。「料理民宿」河川魚料理、自然素材料理、海鮮料理、漬物料理等。「西洋農莊民宿」：位於鄉村地區，通常週遭有較寬廣之活動場所的民宿。

上述七類主要是參考日本民宿分類而成的，有些特色（如滑雪、劍道），在臺灣則見不到，因此若要採用其分類依據則必須稍做修正，依照臺灣風俗民情與自然景觀，若在加上「原住民部落與人文藝術民宿」及「觀景民宿」

為佳。

- (三) 張彩芸(2002)在其論述臺灣的民宿旅遊時，將目前國內的民宿分為原住民部落民宿、農特產品及產區民宿、自然生態體驗民宿、藝術文化民宿及景觀特色民宿共五類。
- (四) 依民宿業者所提供之房間型態，可概略分類出下列型式「套房式」、「一般家庭隔間(雅房)式」、「通鋪式」及「整棟出租式」，由於各種遊客需求不同，提供各式各樣房間型態的經營模式因應而生，如套房式的民宿主要客群來自上班族白領階級居多，一般家庭隔間(雅房)式及通鋪式主要客群以學生族群較受歡迎，整棟出租式民宿鎖定家族出遊客群行銷。

(五) 其他分類

除上述分類外，仍有其他學者依不同基準，有不同的分類型態，如顧志豪(1992)依民宿間築型態，將民宿分為套房式民宿建築、家庭隔間式民宿建築、通鋪式民宿建築、綜合式民宿建築、集合式民宿建築，但此分類的最後一項「集合式民宿建築」，現行民宿管理辦法第10條已明確排除此類民宿申請。鄭健雄、黃淑玲(2001)依經營與資源特色將民宿區分為，農園體驗民宿、海濱民宿、歐式民宿、養生民宿、原住民民宿、體驗型民宿、地方產業型民宿、個人特色型民宿；陳昭郎、張東友(2002)依民宿地理及服務特性區分為以下概念，地域性、獨一性、差異性、參與性、互動性民宿。茲就上述彙整列於表 2-3-2。

表 2-3-2 分類型態彙整表

研究者	民宿分類方式	分類項目
顧至豪（1992）	依建築型態分類	1. 套房式民宿建築 2. 家庭隔間式民宿建築 3. 通鋪式民宿建築 4. 綜合式民宿建築 5. 集合式民宿建築
鄭健雄、黃淑玲（2001）	依經營與資源特色區分	1. 農園體驗民宿 2. 海濱民宿 3. 歐式民宿 4. 養生民宿 5. 原住民族民宿 6. 體驗型民宿 7. 地方產業型民宿 8. 個人特色型民宿
陳昭郎、張東友（2002）	依民宿地理及服務特性區分	1. 地域性：結合住所在地之人文、自然資源。 2. 獨一性：不會有相同民宿提供相同的產品。 3. 差異性：每戶人家之經營理念大不相同。 4. 參與性：由家庭成員直接和客人面對面。 5. 互動性：遊客和民宿主人有較多機會相處。

資料來源：李宗珏，2004

而還有一些基本民宿經營型態分類，如從經營者經營投入程度分類，可將民宿區分為「兼營民宿」、「副業經營民宿」及「專營民宿」三種。兼營民宿業是謂民宿經營者以其他營業項目為主要經營重心，民宿通常是附屬事業，且經營民宿的收入比起主業所得來得少，常見的如：休閒農場、茶園等。副業經營民宿則是業者本身從事其他事業為主，利用剩餘空間來經營民宿做為副業收入。專營民宿則是業者以經營民宿做為專門的職業及收入來源。

從提供餐飲的方式來看，則可以區分為「無供餐型民宿」、「B&B 型民宿」、「一泊二食型民宿」、「自炊型民宿」。無供餐民宿顧名思義就是不供應餐點之民宿，僅單純提供住宿服務，B&B 型的民宿僅提供早餐，一泊二食型的民宿則是提供早、晚餐，自炊型的民宿僅提供廚房與設備給遊客烹煮食材，不提供餐點。

臺灣的民宿管理辦法明確定位民宿為副業經營，且經營體制較未健全，故以副業經營之民宿較為普遍，而供餐情況各民宿經營策略不一。

本研究所採的主要分類型態，係依張東友、陳昭郎（2002）將民宿經營類型分為「藝術體驗型」經營者帶領遊客體驗各項藝品製作活動，包括捏陶、雕刻、繪畫、木屐、果凍蠟燭、天燈製作等，遊客可親手創造藝術作品，體驗鄉村或現在的藝術文化饗宴。「復古經營型」不以體驗活動為經營的主軸，此類的住宿環境均為古厝所整修，或以古建築的式樣為設計藍圖，提供遊客深刻的懷舊體驗。「賞景度假型」結合渾然天成的自然景觀或是精心策劃的人工造景，如萬家燈火的夜景、滿天星料、庭園景觀、草原花海或是高山大海等，讓旅客輕鬆在此放鬆都市緊張的心情、享受無拘束的度假生活。以及「農村體驗型」有農村景觀讓遊客體驗農家的休閒生活之外，經營者並提供遊客體驗農業生產方面的活動，例如製茶、農作物採收、擠牛奶等。四類，來作為本研究主要之探討臺東市民宿經營型態。

除依上述方式區分臺東市民宿經營型態外，亦有依民宿房間型態的分類，「套房式」、「一般家庭隔間（雅房）式」、「通鋪式」及「整棟出租式」、經營者經營投入程度分類，所區分出「兼營民宿」、「副業經營民宿」及「專營民宿」三種，以及從提供餐飲的行況來分類，所區分出無供餐型民宿、B&B 型民宿、一泊二食型民宿、自炊型民宿。此四種分類型態搭配交叉分析探討，將臺東市民宿予以分類研究並提建議。

二、民宿經營困境

我們從上述文獻中瞭解了民宿定義、發展、功能與經營型態後，發現民宿管理辦法實施以來，仍有一些有發展上遇到的瓶頸，如建物合法性與土地產權分區問題居多。

沈志豪、石進芳（2004）以民宿業者在申請合法登記時的角度，分析可能遇到的困境，「審查作業時間過長」——民宿管理辦法未規定審查作業時間，易造成行政怠惰。「消防設施標準不清」——部分民宿業者委託專業消防設備公司辦理，因不黯法令，造成裝設以旅館業為標準的消防受信總機，造成民宿業者額外支出。「公有土地未開放」——早期佔用房舍因無辦理公有土地價購且已逾價購期限，致無法取得合法土地使用證明。「建築物規模過大」——部分於民宿管理辦法實施前已經營民宿事實之房舍，因規模過大無法依民宿管理辦法辦理登記。「建築無法取得合法使用

證明」——部分房舍於實施建築管理法規前已存在，但礙於法令無法申請合法建物使用執照，以致無法提出申請。

李亞珍（2005）從民宿管理辦法的角度，來探討民宿由播種期至萌芽期，演化至成長期進入茁壯期最後面臨轉型期，民宿管理辦法應歸類為「規則」較為適當、民宿難以家庭副業經營、民宿經營規模應予以分級、特色民宿特色項目難以界定、輔導未合法民宿申請登記或轉業、加強宣導經營者誠實申報報表、加強教育、輔導及訓練、獎勵及表揚經營優良廠商。

陳淑莉（2007）認為民宿所遭遇的課題有下列七點：

（一）未合法民宿造成行政管理上之困擾

未合法民宿無法完成登記之之原因，主要為建地之所有權、土地使用規定、房屋使用執照、違章建築、經營規模過大等問題。由於此等問題大部份是受到土地及建築等相關法令之限制，如非原住民使用原住民土地、林業用地上之「暫准建地」之建築申請經營民宿等課題均涉及政府政策及其它主管機關之權責，因非觀光主管機關之權責範疇，實在無法在「民宿管理辦法」中解決。

（二）合法民宿實際經營之規模超過規定

有相當多之合法民宿實際之經營規模（即房間數）超過五間之上限。其原因乃是不少之民宿經營者將民宿當成主業經營，而五個房間並不符其經濟規模所致，也因此曾多次座談會中均積極表達放寬房間數上限之要求。

（三）民宿有被利用做為違法經營旅館之虞

利用法律漏洞擴張經營規模之計畫。如情況成為有心者沿習之方式，則民宿有被利用做為違法經營旅館之虞。但此種現象，地方主管機關應可以在申設之過程中發現此弊端，而拒予合法登記，已登記者則應予以撤消登記，加以防杜。

（四）民宿設置地區之規定混淆不清

現行「民宿管理辦法」第五條對於民宿設置地區雖採正面表列，但就目前列舉之容許設置地區實有重疊混淆之情形，造成各地方政府對民宿設置地區產生不同解釋。

（五）民宿之管理未能有效落實

大部分地方主管理機關對執行民宿管理覺得有困難，主要原因為：人力不足、欠缺經費、公權力不張（如業者不配合、外界壓力過大）等。

（六）民宿兼營餐飲業

近年來，國人相當熱衷於鄉間及農村之休閒旅遊活動，這種趨勢除了造成民宿之蓬勃發展外，亦造成鄉村旅遊地區餐飲服務之需求，不少民宿經營者即同時投入餐飲業之經營，以增加營收。

（七）民宿組織亟待整合

各地民宿經營者籌組協會組織已相當普遍，（全臺現有民宿協會 12 個），但尚無類似產業公會制度之組織體系，以致同一縣市有數個民宿協會組織，或完全沒有協會組織之情形，此現象已造成政府在民宿輔導之困擾及協會彼此競合之不良現象，因此政府應透過行政力量輔導整合，以每一縣市單一民宿協會為原則，並協助成立具代表性之全國性協會，做為政令宣導及行政管理之管道。將來並可透過此全國性協會建立民宿入口網站，整合民宿之行銷。

三、小結

民宿經營風格常常因經營者風格，常常有很大的差異，目前臺灣的民宿型態與種類繁多，沒有統一的分類型態，常常散落於各研究者的研究中，張東友、陳昭郎（2002）將民宿經營類型分為「藝術體驗型」、「復古經營型」、「賞景渡假型」以及「農村體驗型」四種；鄭詩華（1998）依照地區及特色將民宿區分為下列七個類型，農園民宿、海濱民宿、溫泉民宿、運動民宿、傳統建築民宿、料理民宿及西洋農莊民宿；張彩芸（2002）將目前國內的民宿分為原住民部落民宿、農特產品及產區民宿、自然生態體驗民宿、藝術文化民宿及景觀特色民宿共五類。而其他的分類型態更是五花八門。

民宿的經營在實務上也衍生一些困境，沈志豪、石進芳（2004）以民宿業者在申請合法登記時的角度，分析所遇到的困境；李亞珍（2005）從民宿管理辦法的角度，來探討民宿由播種期至萌芽期，演化至成長期進入茁壯期最後面臨轉型期，所面臨到的困境；陳淑莉（2007）認為民宿經營、行政管理上產生不少困境。

民宿管理辦法自發布以來已達 7 年，由推行初期政府大力鼓催並輔導業者辦理登記，至今民宿蓬勃發展造成部分地區超限開發，實有調整再出發的必要，以符合現今民宿開發情況，以臺東市民宿發展現況，臺東市以民宿管理辦法第 5 條民宿設置九大區域內，均符合「原住民地區」，故臺東市建築物使用用途為住宅者符合民宿管理辦法第 10 條規定辦理登記，但唯臺東市郊農牧用地所興建之農舍，不符民宿管理辦法第 10 條準用第 6 條但書之規定，無法辦理登記造成部分違規經營之情況，且經這兩者比較似乎違背民宿管理辦法第 3 條設立意旨，仍有再參酌的空間。



第參章 研究方法

本研究是以調查研究 (survey research) 進行，而調查研究各家說法大同小異，就綜合各家意見 (Gay, Mills, & Airasian, 2006; Kerlinger & Lee, 2000; McMillan & Schumacher, 2006; Wiersma & Jurs, 2005) 敘述如下：

調查研究乃是研究者採用問卷 (questionnaire)、訪問 (interview) 或觀察 (observation) 等技術，從母全體成員中，將蒐集所需資料以決定母群體在一個或多個社會變相或心理變項上的現況，或諸變項之間的關係。

本研究屬於「非真實事物普查 (census of intangibles)」非真實事物普查又稱構念普查 (census of construct)，本研究在文獻及民宿營業記錄不健全的情況下，想以直接觀察的手段獲得真實之臺東市民宿市場規模、客層來源、經營行銷現況、經營策略及發展上之困境，並非容易的事；故本研究採用文字問卷調查，以普查的方式間接的量數中推論而出。「橫斷式文字問卷調查」本研究是採橫斷式調查，在某一時間點，從臺東市民宿中以文字問卷的方式蒐集所需的資料，本研究為探究臺東市真實各民宿經營型態，故以調查研究 (survey research) 進行，以文字問卷供民宿經營者填寫回收後加以分析，來描述臺東市民宿的經營型態。

本章共分為四節：第一節為研究步驟；第二節為研究對象及抽樣方法；第三節為研究工具；第四節為研究資料整理與分析。本章將確立研究實施步驟，再釐清研究對象及抽樣方式；在敘明本研究所採用之研究工具，最後將研究資料整理與分析。

第一節 研究步驟

本研究步驟首先探討研究背景與動機並確立研究目的，再將研究範圍及對象設定及釐清研究限制，再蒐集相關文獻，本研究文獻蒐集有 1. 民宿的定義與概述、2. 臺東市發展民宿條件分析、3. 民宿經營型態分類與發展困境，進而設計研究方法及研究工具，完成上述流程後即可辦理問卷施測及回收，經過料分析後產生結果並與相關文獻做比對後，提出建議，研究流程圖如圖 3-1-1。

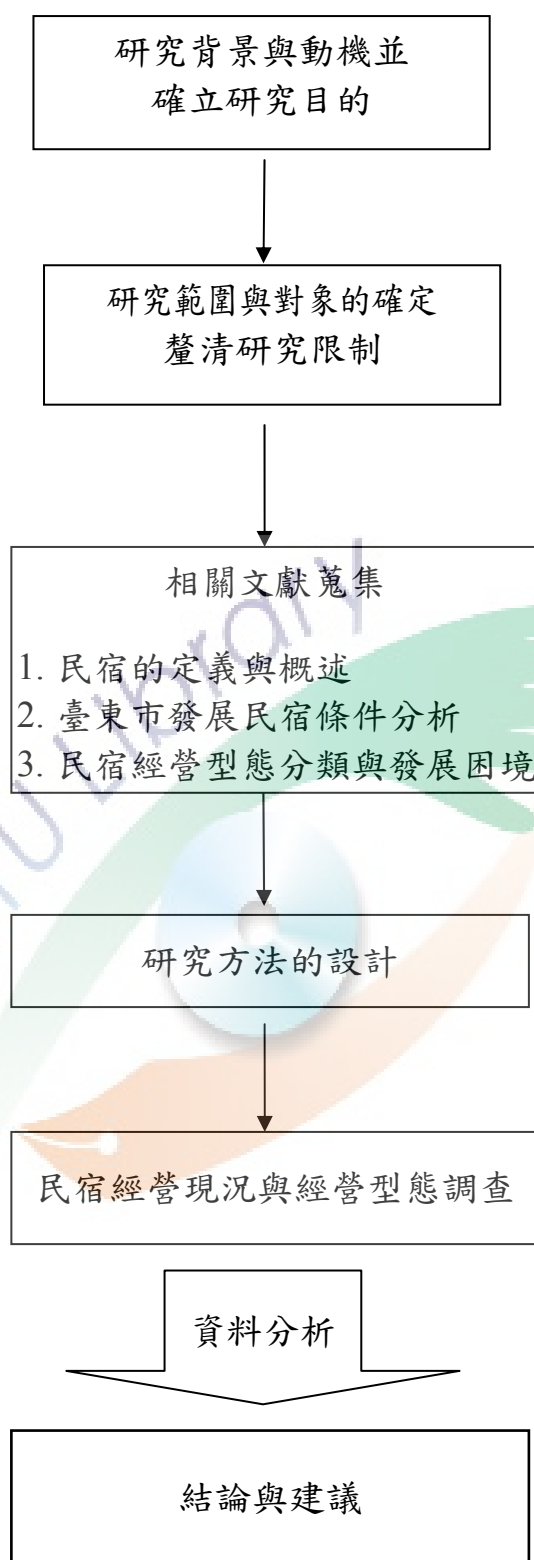


圖 3-1-1 研究流程圖

第二節 研究對象及問卷實施

一、研究對象

本研究範圍是針對經戶政機關核發戶籍證明設籍於臺東市，並依民宿管理辦法第 13 條向當地主管機關（縣市政府）申請登記，符合民宿管理辦法第 3 條：「本辦法所稱民宿，指利用自用住宅空間房間，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，以家庭副業方式經營，提供旅客鄉野生活之住宿處所。」經當地主管機關申查通過後核發民宿登記證及民宿專用標識者的現況調查。而在臺東市民宿中於民國 97 年 12 月 8 日前，已經完成合法登記的民宿有 101 家，其中已有 6 家辦理歇業，4 家辦理停業中，目前有營業的民宿計有 91 家（詳如附錄一）。

在進行問卷普查分析前，需事先針對研究對象進行基本資料收集以便作分層，收集資料內容包含年齡、性別、學歷、職業、經營方式等。各項之細目如表 3-1-1 所示。

表 3-1-1 個人基本資料收集內容

項目	內容
年齡	30 歲以下、31-40 歲、41-50 歲、51-60 歲、61 歲以上
性別	男、女
學歷	國小及國小以下、國中或初中、高中職、專科、大學、研究所以上
職業	全職經營民宿、農林漁牧、工、商、服務業、軍警、公務員、教師、退休人士、其他
經營方式	以民宿為正業無其他副業、與其他主業兼營、有其他主業空餘時間經營、租賃民宿經營、其他

二、普查問卷實施

所以本次研究對象為目前營業中 91 家民宿業者。本次抽樣方式為全面性普查，臺東市 91 家民宿均為本研究之研究對象，問卷預計發放 91 份，佔母群體之 100%，經回收問卷並剔除無效問卷後，有效問卷為 87 份。

因本研究問卷所施測項目較多，問卷題數較為繁雜填寫較為費時，經研究者邀請臺灣臺東地方法院執達員吳雅傳小姐，為本問卷模擬填答發現，所需時間約為 24 分鐘左右，因部分民宿業者業務較繁忙，或教育程度較低填答較為吃力，故為完整呈現及追求最真實臺東市民宿現況與經營型態，研究者擬以實地查訪施行問卷，先電話連繫民宿業者或於營業期間，親自拜訪說明問卷的填答方式，並現場給予解釋說明，等業者填答完畢當場回收問卷帶回分析研究，俾讓本研究結果可信度增高。

第三節 研究工具

本研究調查臺東市合法登記民宿之市場規模、客層來源及現有經營行銷現況，並分析民宿經營者不同背景之經營動機及策略之差異，與不同型態之民宿經營者在經營發展上所面臨的問題，採用問卷調查之方式獲取資料。

本研究之工具係採林珣秀（2005）研究「東部地區一般旅館業與民宿經營現況調查報告」內民宿調查問卷為主要架構，並參考林萬登（2006）研究「南投、嘉義地區一般旅館業與民宿經營現況調查報告」來修正本研究問卷，並以張東友、陳昭郎（2002）民宿經營型態的分類，加入民宿經營型態分類之題型。

一、民宿現況調查問卷

本研究問卷設計內容包含五個部分，分別為第一部分民宿及經營者基本資料共 17 題、第二部份經營管理共 5 題、第三部分行銷與競爭優勢共 9 題、第四部分營運狀況共 15 題、第五部分為其他共 6 題，總計 52 題。

（一）民宿及經營者基本資料

此部份問卷內容包括經營者年齡、性別、學歷、職業、經營動機、民宿設立日期、民宿經營方式、民宿房間定價方式、客房規模、民宿工作人數（含家中成員及聘雇員工）、土地及建物情形、建築型態、投入總金額、資本回收期、餐旅專業證照、是否為外縣市移居經營、是否曾經從事餐旅及觀光工作與年資、從事餐旅及觀光工作是否對民宿經營有幫助等。

（二）經營管理

此部分問卷內容分為兩大類，第一類為設備及服務項目總共有庭院、公用電腦、早餐…等計有 29 項，分別請民宿業者勾選有無提供服務，若有提供服務是否有收費；第二類有民宿訂房方式、是否預收訂金、否有國民旅遊卡特約商店、開立統一發票、接受信用卡以及日常使用電腦狀況等。

（三）行銷與競爭優勢

此部分問卷內容包括付費行銷方式、每年宣傳費用、免費行銷方式、最有效的行銷方式、負責業務推廣人員、合作推廣行銷單位、套裝產品類型、套裝旅遊行程進行方式以及結合運用觀光資源之頻率。

（四）營運狀況

此部分問卷內容包括去年住宿率及總收入、主要營收來源、主要支出項目、成長或衰退幅度、旺季、平季及淡季月份、暑假、過年、淡季平日及淡季假日住宿率、主要客源層、訂房習慣、團客及散客比及過去三年之變化、旅客國籍、投宿主要目的、是否提供旅客各項藝品製作活動、是否有效設計景觀及是否提供遊客體驗農村生活。

（五）其他

此部分問卷內容包括民宿較一般旅館在經營上優勢、民宿發展是否威脅一般旅館業務、民宿發展威脅旅館原因、民宿對一般旅館造成經營上的影響、政府是否需要對民宿進行認證以及參家認證制度的意願。

二、信效度分析

林珣秀（2005）研究「東部地區一般旅館業與民宿經營現況調查報告」內民宿調查問卷信效度，乃先透過文獻資料整理問項內容，並透過研究團隊之討論整理成問卷測試初稿。在進行專家效度檢覈前，先於訪談中陸續邀請民宿經營者參與填答，共同檢視問卷內容，進行表面效度測試。該研究者參照受訪者對問卷反應對問卷內容、用語等加以修改，修改後之問卷邀請對旅館及民宿有專業認知且具通盤性瞭解，能掌握目前旅館及民宿確實營運狀況之四位專業人士，包括交通部觀光局旅館業查報督導中心林主任坤源、吳課長勉勤、中華民國旅館公會全國聯合會李秘書長少彬，及臺灣鄉村民宿發展協會吳理事長乾正等人，共同為民宿問卷進行專家效度評估，

此外為爭取時效亦同步進行郵寄問卷前測。專家評估結果顯示，多數問項經四位專家認同能符合本研究之研究目的，且認為問項易於讓受訪者勾選與填寫，除少部分問項略作調整之外，內容大致符合本研究所需。在此同時，前測問卷亦陸續回收，雖然回收率未盡理想，但檢視問卷填答結果良好，顯見受訪者對問卷可有良好之理解程度。故參照專家之回函意見之修改提議，略作調整而成為本研究之正式問卷。

林万登（2006）研究「南投、嘉義地區一般旅館業與民宿經營現況調查報告」問卷信效度，該研究問卷之內容是經由文獻分析及市場了解建構而成，透過問卷效度分析及信度分析結果彙整修正後之資料所擬定，該研究之效度分析邀請專家學者共 9 人進行專家效度考驗，針對問卷架構及內容之合理性提出意見，回收後依據專家之意見進行問卷之修正。該問卷根據專家效度修正後進行預試，根據問卷的適切性及受試者對於問卷的反應，並測得其一致性信度，利用 Cronbach'α 進行內部一致性考驗。該研究共寄出民宿預試問卷 32 份，預試結果顯示，問卷內容之信度係數則為 0.986 根據吳統熊（1985）研究指出信度指標所述：「信度 ≥ 90 十分可信」；該研究之信度係大於 0.9 以上，屬於很可信之信度範圍，該研究根據預試結果題目進行題目二次修正以成為施測之正式問卷

本研究在統合上述兩份問卷後，並做部分微調後為確定研究工具能確實量測研究所欲評估特質，採用內容效度法檢覈問卷之效度。本研究邀請對民宿有專業認知且具通盤性瞭解，能掌握目前旅館及民宿確實營運狀況之五位專業人士，包括吳課長勉勤、林玥秀教授、林万登專任副教授、高筱慧小姐、高麗雪小姐等人，詳如表 3-3-1，共同為民宿問卷進行專家效度評估。

表 3-3-1 專家效度名單

編號	專家姓名	專家職稱
1	吳勉勤	交通部觀光局旅館業報督導中心 編審兼課長
2	林万登	東海大學 餐旅管理學系 專任副教授
3	林玥秀	國立東華大學 觀光暨遊憩管理研究所 教授
4	高筱慧	臺東縣政府 文化暨觀光處 民宿管理承辦人
5	高麗雪	宜蘭縣政府 工商旅遊處 民宿管理承辦人

（以上依姓名筆劃排列）

專家評估結果顯示，多數問項經五位專家認同能符合本研究之研究目的，且認

為問項易於讓受訪者勾選與填寫，除少部分問項略作調整之外，內容大致符合本研究所需，略作調整而成為本研究之正式問卷。

第四節 資料整理與分析

一、資料處理

(一) 蒐集完成的問卷，經整理後以 SPSS 17 for Windows 版之電腦統計套裝軟體進行資料建檔。

(二) 原始資料與遺漏值的檢定

資料建檔完成後，執行次數分配表，以求得各變項水準數值編碼及其次數、百分比，如發現極端值或錯誤數值，表示問卷有遺漏或錯誤填寫的資料，則視為無效問卷，將其剔除。

(三) 問卷編號

將問卷原始資料與遺漏值進行檢定後，剔除無效問卷後編號。

(四) 問卷資料的編碼

為避免某些背景變項中的組別人數差距太大，使得統計分析時產生偏誤，因而把部分的選項組合併，以符合母數統計的基本假定。

二、統計分析

依據研究目的及研究架構，進行資料的描述性分析與複選題分析：

(一) 描述性統計

資料分析中所使用的統計方法，為敘述性統計 (Descriptive Statistic) 本研究係利用頻次分配、百分比描述類別變項；以平均值、標準差、最大值、最小值描述連續變項，進行受訪業者人口統計變數與問卷變相之敘述分析。

(二) 複選題分析

量化研究中，如果受試者圈選答案不只一個選項，在統計上即是所謂的複選單，複選題的建檔與統計分析與單選題稍微不同。複選題在社會科

學領域的應用十分普遍，在量化研究中除單選題、李克特量表外，常見的作答方式即為複選題。若需瞭解複選題之次數與百分比，可使用「次數分配表」，來描述樣本。若需瞭解不同背景變項，對某一複選題之次數與百分比，可使用「交叉表」。



第肆章 研究結果與討論

本章依研究目的共分為三節，第一節為臺東市民宿概況，針對民宿及經營者基本資料、經營管理、行銷與競爭優勢、臺東市民宿營運狀況等四個方向來探討，進而分析臺東市民宿之市場規模、客層來源及經營行銷現況。而第二節為臺東市不同背景之民宿經營者經營動機及策略差異，本節係根據問卷分別將不同年齡、性別、學歷及職業的民宿經營者，與其經營動機與策略交叉比對分析，本節第一部分分析不同背景之民宿經營者其經營民宿的動機為何，第二部分乃探討不同背景之民宿經營者其經營民宿的策略差異為何。第三節臺東市民宿經營之優勢與困境，依問卷回收分析發現臺東市民宿經營型態並不多，不適用張東友、陳昭郎（2002）將民宿經營型態的分類方式，所以本節探討臺東市民宿的經營優勢與困境。

第一節 臺東市民宿概況

本節將臺東市民宿調查結果分為民宿及經營者基本資料、經營管理之設備及服務項目、日常營運之方式、行銷與競爭優勢、營運狀況及其他等五個部份來探討。

一、民宿及經營者基本資料

（一）經營者基本資料

由表 4-1-1 可知，本次調查中臺東市已完成登記民宿經營者年齡層 41-50 歲的為最多（33.3%），其次依序為 51-60 歲（27.6%）、31-40 歲（21.8%）、30 歲以下（12.6%）、最少的是 61 歲以上（4.6%），由此可見以中高年齡層的經營者為大多數。而以性別來看，以女性經營者居多佔整體的（60.9%）將近三分之二。以民宿經營者的學歷來分析，以高中（職）為最多（36.8%），其次依序為專科（23%）、大學（17.2%）、國小及國小以下（10.3%）、國中或初中（6.9%）、最少的是研究所以上（5.7%）。而以經營者正職職業來看全職經營民宿（36.8%）者最多，其次依序為商（21.8%）、服務業（19.5%）、工（5.7%）、退休人士（4.6%）、農林漁

牧（3.4%）、軍警（3.4%）、公務員（2.3%）、教師（2.3%）。而以民宿經營者經營方式看來，以民宿為正業無其他副業（35.6%）以及與其他主業兼營（35.6%）為最多，其次依序為有其他主業空餘時間經營（27.6%）、租賃民宿經營（1.1%）。

表 4-1-1 經營者基本資料百分比表

項目	次數	百分比	累積百分比
年齡			
30 歲以下	11	12.6%	12.6%
31-40 歲	19	21.8%	34.5%
41-50 歲	29	33.3%	67.8%
51-60 歲	24	27.6%	95.4%
61 歲以上	4	4.6%	100.0%
總和	87	100.0%	
性別			
男	34	39.1%	39.1%
女	53	60.9%	100.0%
總和	87	100.0%	
學歷			
國小及國小以下	9	10.3%	10.3%
國中或初中	6	6.9%	17.2%
高中職	32	36.8%	54.0%
專科	20	23.0%	77.0%
大學	15	17.2%	94.3%
研究所以上	5	5.7%	100.0%
總和	87	100.0%	
職業			
全職經營民宿	32	36.8%	36.8%
農林漁牧	3	3.4%	40.2%
工	5	5.7%	46.0%
商	19	21.8%	67.8%
服務業	17	19.5%	87.4%
軍警	3	3.4%	90.8%
公務員	2	2.3%	93.1%
教師	2	2.3%	95.4%
退休人士	4	4.6%	100.0%
總和	87	100.0%	
經營方式			
以民宿為正業無其他副業	31	35.6%	35.6%

續表 4-1-1 經營者基本資料百分比表

項目	次數	百分比	累積百分比
與其他主業兼營	31	35.6%	71.3%
有其他主業空餘時間經營	24	27.6%	98.9%
租賃民宿經營	1	1.1%	100.0%
總和	87	100.0%	

(二) 投入經營民宿動機

由表 4-1-2 可知，臺東市所有民宿經營者中，投入經營民宿動機以工作時間有彈性（66.7%）、其餘依次為有空房間副業經營補貼收入（65.5%）、為家族成員創造工作機會（35.6%）、想多認識朋友（26.4%）、青年創業（24.1%）、轉業或退休後事業第二春（19.5%）、結合本身興趣專長成為民宿的特色（12.6%）、實踐創業理想（11.5%）、服務社會大眾（9.2%）、投資民宿賺錢比較容易（9.2%）、嚮往鄉間生活（4.6%）、增加原有農林漁牧事業的收入（3.4%）。林珣秀（2005）研究臺東縣民宿經營動機前三個依序為：結合本身的興趣專長成為民宿的特色、其餘依次為有空房間副業經營補貼收入、想多認識朋友，而此三項動機在本次調查中，所排的序位亦在前。

表 4-1-2 臺東市民宿經營者經營動機次數分配表

項目	個數	百分比	觀察值百分比
工作時間有彈性	58	23.1%	66.7%
有空房間副業經營補貼收入	57	22.7%	65.5%
為家族成員創造工作機會	31	12.4%	35.6%
想多認識朋友	23	9.2%	26.4%
青年創業	21	8.4%	24.1%
轉業或退休後事業第二春	17	6.8%	19.5%
結合本身興趣專長成為民宿特色	11	4.4%	12.6%
實踐創業理想	10	4.0%	11.5%
服務社會大眾	8	3.2%	9.2%
投資民宿賺錢比較容易	8	3.2%	9.2%
嚮往鄉間生活	4	1.6%	4.6%
增加原有農林漁牧事業的收入	3	1.2%	3.4%
總數	251	100.0%	288.5%

(三) 民宿設立日期

由表 4-1-3 可知，臺東市民宿成長最快速的時期為 2007 年有 46 家申請設立登記約佔整體的 52.9%，依序為 2006 年(23.0%)、2008 年(12.6%)、2005 年(8.0%)，而 2003 年以前僅有 3 家合法民宿，佔本研究的 3.4%。有此可見，臺東市民宿發展最蓬勃的時期為 2006 年至 2007 年這兩年當中。

表 4-1-3 民宿設立日期彙整表

年度	次數	百分比	累積百分比
2003 年以前	3	3.4%	3.4%
2005 年	7	8.0%	11.5%
2006 年	20	23.0%	34.5%
2007 年	46	52.9%	87.4%
2008 年	11	12.6%	100.0%
總和	87	100.0%	

(四) 民宿訂價方式

由表 4-1-4 歸納出，本次受測 87 家民宿中，有 85 家有雙人房之房型，最低房價定價為 1,000 元，最高定價為 4,000 元，平均定價為 2,066.1 元；有 80 家有四人房之房型，最低房價定價為 1,200 元，最高定價為 6,000 元，平均定價為 2,890.7 元；有 9 家有以人數計價，最低定價為 499 元，最高定價為 800 元；由表 4-1-5 可知，除上述房型外 3 人房計有 3 間，最低定價為 1,800 元，最高定價為 2,500 元；6 人房計有 9 間，最低定價為 2,200 元，最高定價為 6,000 元；8 人房計有 3 間，最低定價為 3,200 元，最高定價為 4,000 元；10 人房 1 間定價為 5,500 元。

以打折折數來看，平日的平均折數為 6.6 折，假日的平均折數為 8.6 折，因此推算出平日雙人房的平均售價為 1,364 元（平均定價×折數=售價）、假日平均售價為 1,786 元；平日雙人房的平均售價為 1,908 元（平均定價×折數=售價）、假日平均售價為 2,498 元。而與林珣秀（2005）調查臺東縣雙人房平均定價 1,628.4 元，四人房平均定價 2,586.3 元，平日折扣數 7.7 折，假日折扣數 8.3 折有些許落差，研判其調查範圍不同，及當時民宿尚未發展成熟之緣故所致。總房間數平均

為 5.0 間，平均客房總數 3.9 間，套房的平均數為 3.6 間，雅房之客房的平均數為 0.3 間，通鋪之平均房間數為 0.3 間，平均每家可容納之最大房客數為 14.3 人，平均全職工作人數為 1.1 人，兼職工作人數為 1.4 人，平均工作家中人員為 2.1 人。

表 4-1-4 臺東市民宿房價、房型及工作人數綜合表

項目	個數	最小值	最大值	平均數	標準差
雙人房定價	85	\$1,000	\$4,000	\$2,066.1	\$813.7
四人房定價	80	\$1,200	\$6,000	\$2,890.7	\$1,065.7
以人數計價	9	\$499	\$800	\$588.7	\$127.0
平日折數	87	3	9	6.6	1.7
假日折數	87	5	10	8.6	1.6
總房間數	87	2	11	5.0	1.4
客房總數	87	1	5	3.9	1.0
套房數	87	0	5	3.6	1.2
雅房數	87	0	3	3	.8
通鋪客房	87	0	2	.3	.5
最多可容納人數	87	2	32	14.3	5.5
工作人數全職	87	0	2	1.1	.6
工作人數兼職	87	0	5	1.4	1.1
家中成員	87	1	6	2.1	.9

表 4-1-5 臺東市民宿特殊房型房價彙整表

項目	3	6	8	10	總和
\$1,800	1	0	0	0	1
\$2,000	1	0	0	0	1
\$2,200	0	1	0	0	1
\$2,500	1	0	0	0	1
\$3,000	0	3	0	0	3
\$3,200	0	0	1	0	1
\$3,600	0	3	0	0	3
\$4,000	0	0	2	0	2
\$5,500	0	0	0	1	1
\$5,600	0	1	0	0	1
\$6,000	0	1	0	0	1
總和	3	9	3	1	16

(五) 建築物型態及投資金額

由表 4-1-6 可得知，臺東市民宿以購地新建（含整棟購買）者居多佔 63.2%，其次依序為既有房舍整修裝潢（19.5%）、既有房舍改建（11.5%）、自有地新建（4.6%）以及租賃經營（1.1%）；臺東市民宿建築物大多為一般樓房佔 94.3%；三合院的建築有 1 間，其他特色建築有 4 間，依回覆問卷內容分別是飛碟造型、城堡、地中海造型等等。而以經營者投入的總金額（包括購買土地、新建或整修房舍、裝潢設備一切等），以 501-1,000 萬的民宿業者居多佔 63.2%，其他依序為 251-500 萬（21.8%）、1,001-1,500 萬（6.9%）、101-250 萬（3.4%）、1,501-2,000 萬（2.3%）、2,001-3,000 萬（2.3%）。而以投入總金額之回收年期來看，無法回收的比率是最高的佔 33.3%，其他依序為約 21 年以上（27.6%）、約 16-20 年（21.8%）、約 11-15 年（11.5%）、約 6-10 年（5.7%），顯示約有 1/3 的民宿經營者認為所經營之民宿成本無法回收，顯示臺東市民宿經營環境顯當嚴峻。

表 4-1-6 臺東市民宿建築物型態及投資金額彙整表

項目	次數	百分比	有效百分比	累積百分比
土地建物情形				
購地新建（含整棟購買）	55	63.2%	63.2%	63.2%
自有地新建	4	4.6%	4.6%	67.8%
既有房舍改建	10	11.5%	11.5%	79.3%
既有房舍整修裝潢	17	19.5%	19.5%	98.9%
租賃經營	1	1.1%	1.1%	100%
總和	87	100%	100%	%
建物型態				
一般樓房	82	94.3%	94.3%	94.3%
三合院	1	1.1%	1.1%	95.4%
其他	4	4.6%	4.6%	100%
總和	87	100%	100%	%
投資總金額				
101-250 萬	3	3.4%	3.4%	3.4%
251-500 萬	19	21.8%	21.8%	25.3%
501-1000 萬	55	63.2%	63.2%	88.5%
1001-1500 萬	6	6.9%	6.9%	95.4%
1501-2000 萬	2	2.3%	2.3%	97.7%

續表 4-1-6 臺東市民宿建築物型態及投資金額彙整表

項目	次數	百分比	有效百分比	累積百分比
2001-3000 萬	2	2.3%	2.3%	100%
總和	87	100%	100%	%
回收年限				
約 6-10 年	5	5.7%	5.7%	5.7%
約 11-15 年	10	11.5%	11.5%	17.2%
約 16-20 年	19	21.8%	21.8%	39.1%
約 21 年以上	24	27.6%	27.6%	66.7%
無法回收	29	33.3%	33.3%	100%
總和	87	100%	100%	

(六) 民宿經營者的專業證照

由表 4-1-7 及表 4-1-8 可得知，臺東市民宿經營者餐旅證照總數有 100 張，平均有 1.15 張，而以次數分配表來看，沒有餐旅證照的民宿經營者居多，有將近六成的比率(59.8%)，而越多張餐旅證照的民宿業者越少，依序為 1 張(11.5%)、2 張(11.5%)、4 張(4.6%)、5 張(4.6%)、3 張(3.4%)、6 張(3.4%)、7 張(1.1%)。由表 4-1-9 可得知，民宿經營者沒有證照的比率最高佔 59.8%，其次依序為 CPR 受訓結業證書 (26.4%)、縣政府旅遊解說志工 (12.6%)、餐旅服務 (11.5%)、國家風景處旅遊志工 (10.3%)、中餐烹調 (8.0%)、林管處或其他政府單位解說志工 (5.7%)、衛生管理員證書 (5.7%)、防火管理員證書 (5.7%)、勞工安全衛生管理員證書 (4.6%)、烘培食品 (2.3%)、調酒 (2.3%)、西餐烹調 (1.1%)，其中填寫其他的部分有 8 個，依填報資料有髮型設計、金融保險、教師證書、鄉土語言及護理師...等等。經比對林珣秀 (2005) 之研究結果發現，其前三序位依序為：中餐烹調、CPR 受訓結業證書、防火管理員證書，經扣除本次問卷新增之旅遊解說志工後，研究結果兩者係屬相類似。

表 4-1-7 臺東市民宿經營者餐旅證照數目統計表

項目	次數	百分比	累積百分比	平均數
0	52	59.8%	59.8%	
1	10	11.5%	71.3%	
2	10	11.5%	82.8%	
3	3	3.4%	86.2%	
4	4	4.6%	90.8%	
5	4	4.6%	95.4%	
6	3	3.4%	98.9%	
7	1	1.1%	100%	
總和	87	100%		1.15

表 4-1-8 臺東市民宿餐旅證照分析表

分析項目	個數	百分比	觀察值百分比
以上皆無	52	36.1%	59.8%
CPR 受訓結業證書	23	16.0%	26.4%
縣政府旅遊解說志工	11	7.6%	12.6%
餐旅服務	10	6.9%	11.5%
國家風景處旅遊志工	9	6.3%	10.3%
中餐烹調	7	4.9%	8.0%
林管處或其他政府單位解說志工	5	3.5%	5.7%
衛生管理員證書	5	3.5%	5.7%
防火管理員證書	5	3.5%	5.7%
勞工安全衛生管理員證書	4	2.8%	4.6%
烘培食品	2	1.4%	2.3%
調酒	2	1.4%	2.3%
西餐烹調	1	.7%	1.1%
其他	8	5.6%	9.2%
總數	144	100.0%	165.5%

(七) 民宿經營者原居地及從事觀光事業年資

1. 民宿經營者原居住地

由表 4-1-9 得知，臺東市民宿經營者為本地臺東縣民居多佔 64.4%，其他依序為臺北縣及高雄各 6 位、臺南 5 位、花蓮 3 位、臺北市、彰化、桃園及南投各 2 位、臺中、嘉義及屏東各 1 位。

表 4-1-9 臺東市民宿經營者原居住縣市彙整表

項目	次數	百分比	累積百分比
是否由外縣市移居			
否	56	64.4%	64.4%
是	31	35.6%	100%
總和	87	100%	
原居住地縣市			
臺東縣	56	64.4%	64.4%
臺北縣	6	6.9%	77%
高雄	6	6.9%	95.4%
臺南	5	5.7%	88.5%
花蓮	3	3.4%	98.9%
臺北市	2	2.3%	66.7%
彰化	2	2.3%	70.1%
桃園	2	2.3%	79.3%
南投	2	2.3%	81.6%
臺中	1	1.1%	67.8%
嘉義	1	1.1%	82.8%
屏東	1	1.1%	100%
總和	87	100%	

2. 民宿經營者從事餐旅觀光年資

由表 4-1-10 可得知，以從未從事任何餐旅觀光的民宿業者居多佔 75.9%，其他依序為 3 年(9.2%)、2 年(4.6%)、4 年(3.4%)、5 年(2.3%)、7 年(2.3%)、1 年(1.1%)、8 年(1.1%)；而從事過餐旅觀光的民宿經營者約有 90.5%的經營者認為，對於精民宿有幫助，僅有 9.5%的經營者認為沒有幫助。

表 4-1-10 臺東市民宿經營者從事餐旅觀光年資統計表

項目	次數	百分比	累積百分比
從事餐旅觀光相關工作年資			
0	66	75.9%	75.9%
1	1	1.1%	77%
2	4	4.6%	81.6%
3	8	9.2%	90.8%
4	3	3.4%	94.3%
5	2	2.3%	96.6%
7	2	2.3%	98.9%
8	1	1.1%	100.0%
總和	87	100.0%	

續表 4-1-10 臺東市民宿經營者從事餐旅觀光年資統計表

項目	次數	百分比	累積百分比
從事餐旅觀光相關工作是否對經營民宿有幫助			
否	2	2.3%	9.5%
是	19	21.8%	100.0%
總和	21	24.1%	

二、 經營管理

(一) 設備及服務項目

由表 4-1-11 可得知，臺東市民宿業者中以提供早餐最為普遍，有 87.4% 的民宿有提供免費提供早餐的服務，其他前五名依序為旅遊資訊 (75.9%)、自行車借用 (62.1%)、庭院 (60.9%)、網路服務 (58.6%)，而值得注意的是他們都是免費提供，可見這 5 項服務可以說是基本的住宿服務。而最少提供前五項服務依序為游泳池 (1.1%)、販售農特產品 (2.2%)、泡湯 (3.4%)、午餐 (3.4%)、晚餐 (3.4%)，而我們可以發現有部分是須收費的。而收費的服務所佔的比利前五項中依序為套裝行程 (16.1%)、代辦烤肉 (14.9%)、代售門票或其他活動票券 (10.3%)、按摩 (6.9%)、DIY 體驗活動 (6.9%)。而其中有選其他服務者為免費刮痧服務。

表 4-1-11 臺東市民宿設備及服務項目統計表

項目	勾選項目	次數	百分比	累積百分比
庭院	無	34	39.1%	39.1%
	有免費	53	60.9%	100%
	總和	87	100%	
公用電腦	無	56	64.4%	64.4%
	有免費	31	35.6%	100%
	總和	87	100%	
網路服務	無	36	41.4%	41.4%
	有免費	51	58.6%	100%
	總和	87	100%	
印表機	無	77	88.5%	88.5%
	有免費	7	8%	96.6%
	有收費	3	3.4%	100%
	總和	87	100%	

續表 4-1-11 臺東市民宿設備及服務項目統計表

項目	勾選項目	次數	百分比	累積百分比
傳真機	無	80	92%	92%
	有免費	5	5.7%	97.7%
	有收費	2	2.3%	100%
	總和	87	100%	
游泳池	無	86	98.9%	98.9%
	有免費	1	1.1%	100%
	總和	87	100%	
泡湯	無	84	96.6%	96.6%
	有免費	3	3.4%	100%
	總和	87	100%	
健身房	無	83	95.4%	95.4%
	有免費	4	4.6%	100%
	總和	87	100%	
康樂室	無	78	89.7%	89.7%
	有免費	9	10.3%	100%
	總和	87	100%	
卡拉 OK	無	78	89.7%	89.7%
	有免費	9	10.3%	100%
	總和	87	100%	
旅遊資訊	無	21	24.1%	24.1%
	有免費	66	75.9%	100%
	總和	87	100%	
導覽解說	無	54	62.1%	62.1%
	有免費	33	37.9%	100%
	總和	87	100%	
會議室	無	83	95.4%	95.4%
	有免費	4	4.6%	100%
	總和	87	100%	
代訂機位	無	39	44.8%	44.8%
	有免費	48	55.2%	100%
	總和	87	100%	
按摩	無	80	92%	92%
	有免費	1	1.1%	93.1%
	有收費	6	6.9%	100%
	總和	87	100%	
早餐	無	11	12.6%	12.6%
	有免費	76	87.4%	100%
	總和	87	100%	

續表 4-1-11 臺東市民宿設備及服務項目統計表

項目	勾選項目	次數	百分比	累積百分比
午餐	無	84	96.6%	96.6%
	有收費	3	3.4%	100%
	總和	87	100%	
晚餐	無	84	96.6%	96.6%
	有收費	3	3.4%	100%
	總和	87	100%	
套裝行程	無	60	69%	69%
	有免費	13	14.9%	83.9%
	有收費	14	16.1%	100%
	總和	87	100%	
DIY 體驗活動	無	80	92%	92%
	有免費	1	1.1%	93.1%
	有收費	6	6.9%	100%
	總和	87	100%	
交通接送	無	44	50.6%	50.6%
	有免費	39	44.8%	95.4%
	有收費	4	4.6%	100%
	總和	87	100%	
自行車借用	無	33	37.9%	37.9%
	有免費	54	62.1%	100%
	總和	87	100%	
代售門票或其他活動票卷	無	60	69%	69%
	有免費	18	20.7%	89.7%
	有收費	9	10.3%	100%
	總和	87	100%	
販售農特產品	無	85	97.7%	97.7%
	有免費	1	1.1%	98.9%
	有收費	1	1.1%	100%
	總和	87	100%	
代辦烤肉	無	70	80.5%	80.5%
	有免費	4	4.6%	85.1%
	有收費	13	14.9%	100%
	總和	87	100%	
代購火車票	無	43	49.4%	49.4%
	有免費	42	48.3%	97.7%
	有收費	2	2.3%	100%
	總和	87	100%	

續表 4-1-11 臺東市民宿設備及服務項目統計表

項目	勾選項目	次數	百分比	累積百分比
其他	無	86	98.9%	98.9%
	有免費	1	1.1%	100.0%
	總和	75	100.0%	

(二) 日常營運方式

由表 4-1-12 可得知，民宿訂房的方式最普遍的是電話訂房（100%），其次依序為現場訂房（72%）、網路線上訂房（61%）、網路留言版（21%）、電子郵件訂房（17%）、傳真訂房（11%）、旅行社代訂（11%）。林珣秀（2005）研究也發現民宿訂房方式前三序位為電話訂房、現場訂房、網路線上訂房，與本研究相同。

表 4-1-12 臺東市民宿訂房方式統計表

標題	項目	個數	百分比	觀察值百分比
訂房方式	電話訂房	87	31.1%	100.0%
	現場訂房	72	25.7%	82.8%
	網路線上訂房	61	21.8%	70.1%
	網路留言版	21	7.5%	24.1%
	電子郵件訂房	17	6.1%	19.5%
	傳真訂房	11	3.9%	12.6%
	旅行社代訂	11	3.9%	12.6%
	總數	280	100.0%	321.8%

由表 4-1-13 得知，臺東市大多數的民宿業者均須預收訂金，佔整體的 85.1%，而只有旺季及假日需預收訂金者佔 12.6%，任何狀況皆不預收訂金者僅 2.3%。有申請國民旅遊卡特約商店者約 52.9%，有開立統一發票的民宿約 14.9%，有接受顧客使用信卡者約有 48.3%。

表 4-1-13 臺東市民宿預收訂金及付費方式統計表

項目	次數	有效百分比	累積百分比
預收訂金			
平日假日都需預收訂金	74	85.1%	85.1%
只有旺季及假日需預收	11	12.6%	97.7%
任何狀況皆不預收訂金	2	2.3%	100%
總和	87	100%	%
國民旅遊卡特約商店			
否	41	47.1%	47.1%
是	46	52.9%	100%
總和	87	100%	%
開立統一發票			
否	74	85.1%	85.1%
是	13	14.9%	100%
總和	87	100%	%
接受信用卡			
否	45	51.7%	51.7%
是	42	48.3%	100%
總和	87	100%	%

由表 4-1-14 可得知，民宿業者在日常電腦使用狀況中約有 75.9%的民宿業者或家人使用網路蒐集相關資訊，其他依序為有使用電子郵件（32.4%）、有自有網站（17.0%）、完全未使用電腦及週邊設備（7.7%）、有使用電腦作業系統管理民宿（6.6%）。

表 4-1-14 臺東市民宿日常電腦使用狀況統計表

標題	項目	個數	百分比	觀察值百分比
使用電腦狀況	有使用網路蒐集相關資訊	66	36.3%	75.9%
	有使用電子郵件	59	32.4%	67.8%
	有自有網站	31	17.0%	35.6%
	完全未使用電腦及週邊設備	14	7.7%	16.1%
	有使用電腦作業系統管理民宿	12	6.6%	13.8%
	總數	182	100.0%	209.2%

三、行銷與競爭優勢

(一) 付費行銷方式

由表 4-1-15 可得知，臺東市民宿業者，付費行銷方式中以加入付費網站最為普遍，約有 72.4% 民宿業者加入付費網站，而依回收問卷資料顯示，以臺東民宿網、臺東民宿王、臺灣民宿通、美美美旅遊聯盟、花東看版... 等等最為普遍，其次依序為路邊廣告招牌(32.2%)、設立自有網站(17.2%)、搜尋引擎廣告(6.9%)、雜誌(3.4%)、電話簿(2.3%)、報紙(1.1%)、宣傳單(1.1%)、參加旅展(1.1%)，而未曾有任何付費宣傳的民宿業者約有 16.1%。林珣秀(2005)研究結果臺東縣民宿最常使用付費行銷前三序位設立自有網站、加入付費網站、邊廣告招牌，與本研究結果相同但順序有部分更動。

表 4-1-15 臺東市民宿付費行銷方式統計表

標題	項目	個數	百分比	觀察值百分比
付費行銷方式	加入付費網站	63	47.0%	72.4%
	路邊廣告招牌	28	20.9%	32.2%
	設立自有網站	15	11.2%	17.2%
	搜尋引擎廣告	6	4.5%	6.9%
	雜誌	3	2.2%	3.4%
	電話簿	2	1.5%	2.3%
	報紙	1	.7%	1.1%
	宣傳單	1	.7%	1.1%
	參加旅展	1	.7%	1.1%
	以上皆無	14	10.4%	16.1%
	總數	134	100.0%	154.0%

(二) 行銷費用

由表 4-1-16 可得知，民宿業者每年花費在上述宣傳推廣費用以 10,001-30,000 元(32.2%) 最多，其他依序為 30,001-50,000 元(31%)、1-10,000 元(17.2%)、無(16.1%)、50,001-10 萬元(3.4%)。林珣秀(2005)調查結果前三序位依序為 1-10,000 元、無、10,001-30,000 元，與本研究有些不太相同，經研判應為民宿發展尚未成熟，付費行銷管道仍未成熟。

表 4-1-16 臺東市民宿每年推廣行銷費用統計表

	次數	百分比	累積百分比
10001-30000 元	28	32.3%	32.3%
30001-50000 元	27	31.0%	63.3%
1-10000 元	15	17.2%	80.5%
無	14	16.1%	96.6%
50001-10 萬元	3	3.4%	100.0%
總和	87	100.0%	

(三) 臺東市行銷與推廣

由表 4-1-17 可得知，臺東市民宿業者免費宣傳行銷方式中以顧客介紹佔 98.9% 為最多，其他依序為親友宣傳 (87.4%)、政府相關單位網頁介紹 (85.1%)、加入免費網站 (23%)、設立自有網站 (18.4%)、BBS (6.9%)、電視報導 (4.6%)、報紙報導 (4.6%)、雜誌報導 (4.6%)、廣播報導 (1.1%)、電子郵件 (1.1%)、以上皆沒有 (1.1%)。而民宿業者中認為最有效的行銷方式，也是以顧客介紹居多佔 78.8%，其他依序為付費網站 (51.8%)、親友宣傳 (42.4%)、自有網站 (23.5%)、路邊廣告招牌 (12.9%)、雜誌報導 (11.8%)、報紙報導 (8.2%)、電視報導 (7.1%)、免費網站 (5.9%)、BBS (3.5%)、參加旅展 (1.2%)、廣播報導 (1.2%)、雜誌廣告 (1.2%)、電話簿 (1.2%)、電子郵件 (1.2%)，而值得注意的是有 15.3% 的民宿經營者勾選以上皆無，他們認為任何行銷方式助益均不大。林珣秀 (2005) 研究結果顯示，臺東縣民宿業者主要的免費行銷方式前三序位為顧客宣傳、親友宣傳、政府相關單位網頁介紹與本研究相同，而在最有效的行銷方式中依序為，顧客介紹 (75.7%)、親友宣傳、自有網站，也與本研究相似，而值得注意的是民宿經營者大部分均認為顧客介紹為最有效的行銷方式，有此可見口碑為民宿行銷一個重要的因素。

而民宿負責行銷推廣業務人員，全部的民宿均是老闆本人 (及家人) 為主，其餘的均未超過 3%，而有部分業者約有 9.2% 勾選其他，依其填寫的問卷大多是顧客，本結果與林珣秀 (2005) 完全相同。臺東市民宿最常合作推廣行銷業務的單位是民宿經營者約有 31%，其他依序為民間協會 (24.1%)、旅行社 (19.5%)、職業工會 (14.9%)、租車公司 (13.8%)、政府單位 (11.5%)、民宿協會 (9.2%)、餐廳 (4.6%)、旅館業者 (2.3%)、紀念品店 (2.3%)、泛舟公司 (1.1%)、出版

社(1.1%)，其中完全沒有與其他單位合作推廣行銷的佔 44.8%，比率相當的高。而林珣秀(2005)研究結果民宿業者為最多人勾選，其他結果也都相當符合，唯職業工會部分落差較大，經檢視相關資訊研判，可能為調查區域不同所致，臺東市是職業工會功能較健全，其他鄉鎮較不發達，所以臺東縣的調查結果為 0。

表 4-1-17 臺東市民宿行銷推廣統計表

標題	項目	個數	百分比	觀察值百分比
免費行銷方式	顧客介紹	86	29.4%	98.9%
	親友宣傳	76	25.9%	87.4%
	政府相關單位網頁介紹	74	25.3%	85.1%
	加入免費網站	20	6.8%	23.0%
	設立自有網站	16	5.5%	18.4%
	BBS	6	2.0%	6.9%
	電視報導	4	1.4%	4.6%
	報紙報導	4	1.4%	4.6%
	雜誌報導	4	1.4%	4.6%
	廣播報導	1	0.3%	1.1%
	電子郵件	1	0.3%	1.1%
	以上皆沒有	1	.3%	1.1%
	總數	293	100.0%	336.8%
最有效的行銷方式	顧客介紹	67	29.5%	78.8%
	付費網站	44	19.4%	51.8%
	親友宣傳	36	15.9%	42.4%
	自有網站	20	8.8%	23.5%
	路邊廣告招牌	11	4.8%	12.9%
	雜誌報導	10	4.4%	11.8%
	報紙報導	7	3.1%	8.2%
	電視報導	6	2.6%	7.1%
	免費網站	5	2.2%	5.9%
	BBS	3	1.3%	3.5%
	參加旅展	1	0.4%	1.2%
	廣播報導	1	0.4%	1.2%
	雜誌廣告	1	0.4%	1.2%
	電話簿	1	0.4%	1.2%
	電子郵件	1	0.4%	1.2%
	以上皆無	13	5.7%	15.3%
總數	227	100.0%	267.1%	

續表 4-1-17 臺東市民宿行銷推廣統計表

標題	項目	個數	百分比	觀察值百分比
負責行銷人員	老闆本人及家人	87	87.9%	100.0%
	所有員工或股東共同	2	2.0%	2.3%
	委外負責	2	2.0%	2.3%
	其他	8	8.1%	9.2%
	總數	99	100.0%	113.8%
合作推廣行銷單位	民宿經營者	27	17.2%	31.0%
	民間協會	21	13.4%	24.1%
	旅行社	17	10.8%	19.5%
	職業工會	13	8.3%	14.9%
	租車公司	12	7.6%	13.8%
	政府單位	10	6.4%	11.5%
	民宿協會	8	5.1%	9.2%
	餐廳	4	2.5%	4.6%
	旅館業者	2	1.3%	2.3%
	紀念品店	2	1.3%	2.3%
	泛舟公司	1	.6%	1.1%
	出版社	1	.6%	1.1%
	以上皆無	39	24.8%	44.8%
	總數	147	100.0%	190.9%

(四) 臺東市民宿套裝產品

由表 4-1-18 可得知，臺東市的民宿大部份的經營模式仍是以沒有提供套裝行程為主約有 51.7%，其他的依序為無套裝產品（51.7%）、僅提供住宿（44.8%）、住宿+旅遊行程（36.8%）、住宿+餐飲（13.8%）、住宿+餐飲+旅遊行程（10.3%）、特殊節慶套裝（1.1%）。而套裝行程的進行方式依序為以民宿本身交通車接駁（43.7%）、由民宿經營者進行帶領解說（24.1%）、委託旅行社辦理（24.1%）、有專人帶領並解說（12.6%）、僅替旅客代訂旅行社旅遊行程（12.6%）、外包租車公司交通車接駁（10.3%）。

表 4-1-18 臺東市民宿套裝產品統計表

標題	項目	個數	百分比	觀察值百分比
套裝產品類型	無套裝產品	45	32.6%	51.7%
	僅提供住宿	39	28.3%	44.8%
	住宿+旅遊行程	32	23.2%	36.8%
	住宿+餐飲	12	8.7%	13.8%
	住宿+餐飲+旅遊行程	9	6.5%	10.3%
	特殊節慶套裝	1	0.7%	1.1%
	總數	138	100.0%	158.6%
套裝行程進行方式	無套裝旅遊行程方案	47	29.7%	54.0%
	以民宿本身交通車接駁	38	24.1%	43.7%
	由民宿經營者進行帶領解說	21	13.3%	24.1%
	委託旅行社辦理	21	13.3%	24.1%
	有專人帶領並解說	11	7.0%	12.6%
	僅替旅客代訂旅行社旅遊行程	11	7.0%	12.6%
	外包租車公司交通車接駁	9	5.7%	10.3%
	總數	158	100.0%	181.6%

四、臺東市民宿營運狀況

(一) 臺東市民宿住宿率、總營業收入及成長率

臺東市民宿業者普遍業績不佳，由表 4-1-19 可得知，住宿率未達 10% 的民宿經營者最多約有 34.5%，而 11%-20% 約有 27.6%、21%-30% 約有 14.9%、31%-40% 約有 10.3%、而住宿率 40% 以上者約佔 12.6%。而分析去年臺東市民宿總營業收入來看，申報綜合所得稅，可扣除額全年合計未超過 27 萬元者，可全數扣除；超過 27 萬元者，以 27 萬元為限。因民宿以家庭副業經營，營業收入不課徵營業稅，併入個人綜合所得稅計算，而總營業收入未達報稅門檻者（營業收入 25 萬元以下）佔 58.6%，比率相當高。總營業收入依收入金額依序為 10 萬以內（28.7%）、11-25 萬（29.9%）、26-50 萬（25.3%）、51-100 萬（10.3%）、101-250 萬（5.7%）。

臺東市民宿市場規模，係以民宿業者所填報之去年一年的營業總額級距之最高值加成所得之數據，因一般民宿業者擔心稅務單位查稅或洩漏經營商業機密，故所填報之收入會較趨於保守，故以級距之最高值估算，若有因故無法填寫問卷

之民宿業者，以問卷調查出之數據平均值計算，因此計算出臺東市合法民宿一年之產值估算為新臺幣 4,341 萬元。

成長幅度來說，有將近一半的民宿業者認為民宿經營是呈現小幅成長（49.4%）、變化不多約有 20.7%、小幅衰退者佔 13.8%，而大幅衰退（8%）的比率大於中幅衰退（5.7%），而最少的是 2.3% 的中幅成長。

表 4-1-19 臺東市民宿住宿率、總營業收入、成長率彙整表

項目	次數	百分比	有效百分比	累積百分比
住宿率				
10%以下	30	34.5%	34.5%	34.5%
11%-20%	24	27.6%	27.6%	62.1%
21%-30%	13	14.9%	14.9%	77.0%
31%-40%	9	10.3%	10.3%	87.4%
40%以上	11	12.6%	12.6%	100.0%
總和	87	100.0%	100.0%	
去年總營業收入				
10 萬以內	25	28.7%	28.7%	28.7%
11-25 萬	26	29.9%	29.9%	58.6%
26-50 萬	22	25.3%	25.3%	83.9%
51-100 萬	9	10.3%	10.3%	94.3%
101-250 萬	5	5.7%	5.7%	100.0%
總和	87	100.0%	100.0%	
成長率				
中幅成長	2	2.3%	2.3%	2.3%
小幅成長	43	49.4%	49.4%	51.7%
變化不多	18	20.7%	20.7%	72.4%
小幅衰退	12	13.8%	13.8%	86.2%
中幅衰退	5	5.7%	5.7%	92.0%
大幅衰退	7	8.0%	8.0%	100.0%
總和	87	100.0%	100.0%	%

(二) 臺東市民宿收入項目

由表 4-1-20 可得知，臺東市全部民宿業者主要的收入來源為客房收入，是全部的民宿業者均一致認為，而第二收入項目部分依序為旅遊導覽（31%）、其他（3.4%）、民宿內餐飲收入（2.3%）、DIY 教學（1.1%）、農特產販售收入（1.1%），

而第三收入項目依序為農特產販售收入（3.4%）、民宿內餐飲收入（2.3%）、其他（2.3%）、DIY 教學（1.1%）、旅遊導覽（1.1%），其他此一項目依回收問卷中所填寫計有代售票券、拍照、汽車出租、浮潛及其他水上活動等；因此可歸納出民宿的主要收入有客房收入、旅遊導覽、民宿內餐飲收入、農特產品販售、DIY 教學及其他等。但值得注意的是僅有 39.1%的民宿業者勾選有第二項收入，10.3%的民宿業者勾選有第三項收入，由此可見有六成以上的業者僅單靠客房收入來維持民宿的營運，所以民宿營運收入項目恐過少。

表 4-1-20 臺東市民宿收入項彙整表

標題	項目	個數	百分比	觀察值百分比
第一收入項目	客房收入	87	100.0%	100.0%
	總數	87	100.0%	100.0%
第二收入項目	旅遊導覽	27	79.4%	31.0%
	其他	3	8.8%	3.4%
	民宿內餐飲收入	2	5.9%	2.3%
	DIY 教學	1	2.9%	1.1%
	農特產販售收入	1	2.9%	1.1%
	總數	34	100.0%	39.1%
第三收入項目	農特產販售收入	3	33.3%	3.4%
	民宿內餐飲收入	2	22.2%	2.3%
	其他	2	22.2%	2.3%
	DIY 教學	1	11.1%	1.1%
	旅遊導覽	1	11.1%	1.1%
	總數	9	100.0%	10.3%

(三) 臺東市民宿支出項目

由表 4-1-21 可得知，臺東市民宿業者認為最主要的支出項目為人事費用，約有 81.6%的民宿業者將其列為主要支出項目，其他主要支出項目依序為維修費用（6.9%）、水電瓦斯費用（5.7%）、備品耗材費用（4.6%）、租金費用（1.1%）；而第二支出項目部分依序為維修費用（31%）、備品耗材費用（26.4%）、水電瓦斯費用（19.5%）、保險費用（11.5%）、營運生財器具費用（4.6%）、食材費用（3.4%）、租金費用（2.3%）、人事費用（1.1%）；而第三支出項目部分依序為備品耗材費用

(36.8%)、水電瓦斯費用(28.7%)、維修費用(16.1%)、保險費用(10.3%)、營運生財器具費用(5.7%)、人事費用(2.3%)，因此可歸納出人事費用、維修費用、水電瓦斯費用、備品耗材費用等等。

表 4-1-21 臺東市民宿支出項目彙整表

標題	項目	個數	百分比	觀察值百分比
第一支出項目	人事費用	71	81.6%	81.6%
	維修費用	6	6.9%	6.9%
	水電瓦斯費用	5	5.7%	5.7%
	備品耗材費用	4	4.6%	4.6%
	租金費用	1	1.1%	1.1%
	總數	87	100.0%	100.0%
第二支出項目	維修費用	27	31.0%	31.0%
	備品耗材費用	23	26.4%	26.4%
	水電瓦斯費用	17	19.5%	19.5%
	保險費用	10	11.5%	11.5%
	營運生財器具費用	4	4.6%	4.6%
	食材費用	3	3.4%	3.4%
	租金費用	2	2.3%	2.3%
	人事費用	1	1.1%	1.1%
	總數	87	100.0%	100.0%
第三支出項目	備品耗材費用	32	36.8%	36.8%
	水電瓦斯費用	25	28.7%	28.7%
	維修費用	14	16.1%	16.1%
	保險費用	9	10.3%	10.3%
	營運生財器具費用	5	5.7%	5.7%
	人事費用	2	2.3%	2.3%
	總數	87	100.0%	100.0%

(四) 臺東市民宿淡旺季月份

由表 4-1-22 可得知，約有一半以上的民宿業者認為二月、七月、八月為民宿經營的旺季，而六月及九月有約二成五以上的民宿業者勾選，認為旺季一月、十月及十二月也有約一成左右的民宿業認為其為旺季；而平季月份依回收問卷中分部就較為離散，一月至十二月都有民宿業者填寫，而一月、二月、六月、十月、十二月有三成以上業者填報，為較多人勾選的月份；而淡季月份中三月、四月及十一月較有一致性，均有八成以上的業者勾選此一項目，五月與十月也一半以上

的民宿業者勾選，一月、九月及十二月也有四成以上業者勾選。

此外依總數來看，旺季與平季的總數差不多，而淡季明顯比其多出一倍以上，可見臺東市民宿業者認為淡季仍然比旺季及平季時間長出一倍。

表 4-1-22 臺東市民宿淡季及旺季月份統計表

淡旺季	月份	個數	百分比	觀察值百分比
旺季月份	一月	12	4.8%	13.8%
	二月	48	19.0%	55.2%
	六月	22	8.7%	25.3%
	七月	64	25.4%	73.6%
	八月	63	25.0%	72.4%
	九月	25	9.9%	28.7%
	十月	7	2.8%	8.0%
	十二月	11	4.4%	12.6%
	總數	252	100.0%	289.7%
平季月份	一月	34	13.4%	39.1%
	二月	28	11.1%	32.2%
	三月	2	.8%	2.3%
	四月	3	1.2%	3.4%
	五月	23	9.1%	26.4%
	六月	28	11.1%	32.2%
	七月	13	5.1%	14.9%
	八月	15	5.9%	17.2%
	九月	21	8.3%	24.1%
	十月	29	11.5%	33.3%
	十一月	17	6.7%	19.5%
	十二月	40	15.8%	46.0%
	總數	253	100.0%	290.8%
淡季月份	一月	41	7.9%	47.1%
	二月	9	1.7%	10.3%
	三月	84	16.1%	96.6%
	四月	83	15.9%	95.4%
	五月	57	10.9%	65.5%
	六月	35	6.7%	40.2%

續表 4-1-22 臺東市民宿淡季及旺季月份統計表

淡旺季	月份	個數	百分比	觀察值百分比
	七月	8	1.5%	9.2%
	八月	9	1.7%	10.3%
	九月	39	7.5%	44.8%
	十月	50	9.6%	57.5%
	十一月	71	13.6%	81.6%
	十二月	36	6.9%	41.4%
	總數	522	100.0%	600.0%

(五) 臺東市民宿暑假、過年及淡季平日、假日住宿率

由表 4-1-23 表分析暑假、過年、淡季平日及淡季假日可得知，暑假住宿率較為離散均未超過 20% 以上，而值得注意的是約有 74.7% 的民宿業者在暑假旺季，住宿率未達五成，佔了整體四分之三。今年過年住宿率大部分的民宿業者住宿率均不錯，90%-100% 的民宿業者佔一半以上，80%-90% 也有三成左右、60%-70% (10.3%)、40%-50% (4.6%)，其中有兩家業者住宿率為 0，研判其間可能未營業。而淡季平日住宿率均未超過五成，依序為 0%-10% (49.4%)、20%-30% (8%)、40%-50% (3.4%)。而淡季假日住宿率為 0%-10% (16.1%)、10%-20% (17.2%)、20%-30% (23%)、30%-40% (19.5%)、40%-50% (12.6%)、50%-60% (3.4%)、60%-70% (5.7%)、80%-90% (2.3%)，約有 88.5% 的民宿業者住宿率未達五成。

綜上所述，除過年期間外，不論是暑假期間、淡季假日或是淡季平日，住宿率普遍都不理想，大部分的民宿經營者住宿率均未超過五成。

表 4-1-23 臺東市民宿暑假、過年及淡季平日、假日統計表

項目	次數	百分比	百分比
暑假住宿率			
0	2	2.3%	2.3%
0%-10%	8	9.2%	9.2%
10%-20%	13	14.9%	14.9%
20%-30%	14	16.1%	16.1%
30%-40%	15	17.2%	17.2%
40%-50%	13	14.9%	14.9%

續表 4-1-23 臺東市民宿暑假、過年及淡季平日、假日統計表

項目	次數	百分比	百分比
50%-60%	8	9.2%	9.2%
60%-70%	4	4.6%	4.6%
70%-80%	4	4.6%	4.6%
80%-90%	4	4.6%	4.6%
90%-100%	2	2.3%	2.3%
總和	87	100.0%	100.0%
今年過年住宿率			%
0	2	2.3%	2.3%
40%-50%	2	2.3%	2.3%
60%-70%	5	5.7%	5.7%
80%-90%	26	29.9%	29.9%
90%-100%	44	50.6%	50.6%
總和	87	100.0%	100.0%
淡季平日住宿率			%
0%-10%	43	49.4%	49.4%
20%-30%	7	8%	8%
40%-50%	3	3.4%	3.4%
總和	87	100.0%	100.0%
淡季假日住宿率			
0%-10%	14	16.1%	16.1%
10%-20%	15	17.2%	17.2%
20%-30%	20	23%	23%
30%-40%	17	19.5%	19.5%
40%-50%	11	12.6%	12.6%
50%-60%	3	3.4%	3.4%
60%-70%	5	5.7%	5.7%
80%-90%	2	2.3%	2.3%
總和	87	100.0%	100.0%

(六) 臺東市民宿客源層

由表 4-1-24 表可知，臺東市民宿主要客源層以學生散客為最多，其次依序為情侶或夫妻（80.5%）、家庭成員（60.9%）、學生團客（37.9%）、銀髮族（20.7%）、商務旅客（16.1%）、公司團體（11.5%）、進香團（1.1%），因此臺東市民宿主要客源層為學生散客、情侶或夫妻、家庭成員三種最多，均有六成以上的民宿業者勾選此項目。林珣秀（2005）調查結果家庭成員、情侶配偶與學生與本研究結果相近，此三個客群為主要客源。

表 4-1-24 臺東市民宿課源層統計表

分析種類	項目	個數	百分比	觀察值百分比
主要客源層	學生散客	73	26.8%	83.9%
	情侶或夫妻	70	25.7%	80.5%
	家庭成員	53	19.5%	60.9%
	學生團客	33	12.1%	37.9%
	銀髮族	18	6.6%	20.7%
	商務旅客	14	5.1%	16.1%
	公司團體	10	3.7%	11.5%
	進香團	1	.4%	1.1%
	總數	272	100.0%	312.6%

(七) 臺東市民宿住宿旅客相關條件分析

由表 4-1-25 表可得知，旅客訂房習慣平均約有 68.1% 的旅客會事先訂房，有 9.94% 的旅客會當日才訂房，21.9% 的旅客沒有訂房，而與林珮秀（2005）調查結果相同一樣有將近七成的民宿客人會事先訂房。住宿旅客以一般散客為主，散客跟團客的比率約 8：2；國籍分佈來說民宿主要客源仍是以國人為主，外國級均未達 3%，依序為港、澳、大陸>歐美>日本，而其他國籍部分，依回收問卷資料大部分均為東南亞國家，而林珮秀（2005）調查結果也是一般散客佔的比率較高，國人得住宿率為 94.9% 與本研究相同。而其投宿民宿的主要目的排序觀光旅遊、不清楚、拜訪親友、洽公、其他、休息，而觀光旅遊就佔的七成以上，不清楚投宿民宿目的者佔了 22.7%，上述兩者總合佔了九成三，而拜訪親友、洽公、休息等所佔的比率均相當低，由此可見臺東市民宿投宿者的主要目的仍以觀光旅遊佔了絕大多數的比率，而其中其他部分依回收問卷所填寫資料琳瑯滿目，有掃墓、婚喪喜慶、錯過班次（含火車、飛機、船班等）、進修以及約會等，林珮秀（2005）研究顯示也是觀光旅遊的比率比較高。

表 4-1-25 臺東市民宿住宿旅客相關條件分析表

項目	個數	最小值	最大值	平均數	標準差
旅客訂房習慣					
事先有訂房	87	10	100	68.1	22.0
當日才訂房	87	0	30	9.9	8.8
沒有訂房	87	0	90	21.9	19.7
團體旅客與散客比					
團體旅客	87	0	85	20.4	19.6
一般散客	87	8	100	78.7	21.0
旅客國籍分佈					
日本	87	0	12	1.2	2.4
歐美	87	0	10	1.6	2.7
港、澳、大陸	87	0	20	2.8	4.5
國人	87	52	100	93.4	10.5
其他	87	0	13	.6	1.8
投宿民宿主要目的					
觀光旅遊	87	0	100	70.8	24.0
不清楚	87	0	100	22.7	25.9
拜訪親友	87	0	60	4.4	9.6
洽公	87	0	20	2.0	4.1
其他	87	0	20	1.1	2.9
休息	87	0	2	.1	.3

第二節 臺東市不同背景之民宿經營者經營動機及策略差異

本節共分兩部分，第一部分係分析不同背景之民宿經營者其經營民宿的動機為何，第二部分乃探討不同背景之民宿經營者其經營民宿的策略差異為何。根據問卷分別將不同年齡、性別、學歷及職業的民宿經營者，與其經營動機與策略交叉比對分析。

一、 民宿經營者不同背景之經營動機差異

本段係根據民宿經營者所填寫回收之問卷，依其年齡、學歷、及職業等三部分與經營民宿的動機作交叉列表比對分析，其所得到的結果如下：

(一) 民宿經營者年齡與動機之關係

由表 4-2-1 可得知，51-60 歲中有 54.2% 以及 61 歲以上有 50%，將為家族成員創造工作機會列為其經營民宿之動機之一。而以青年創業為經民宿之動機者，均未滿 50 歲，且年紀越輕的民宿經營者越多，而 30 歲以下的民宿經營者，均將此列為其經營動機。而增加原有農林漁牧事業的收入為經營動機者，均為 41-50 歲的民宿經營者。而將轉業或退休後事業第二春列為經營動機者，分布於 31 歲以上的民宿經營者，且與年齡越大的民宿經營者比例越高。而將嚮往鄉間生活列為經營民宿之動機者以 30 歲以下的民宿經營者居多。

經分析表 4-2-1 可歸納出下列三項經營動機與年齡有相關：

1. 經營動機以為家族成員創造工作機會者，年紀越大者比例越高，以 51-60 歲及 61 歲以上這兩個級距的比例最高，有超過五成以上。
2. 經營動機為青年創業者，越年輕者比例越高，尤其是 30 歲以下的民宿經營者，將此項均列為經營動機之一。
3. 以轉業或退休後事業第二春為經營動機者，越年長的年齡級距比例越高。

表 4-2-1 民宿經營者年齡與經營動機個數及百分比分配表

經營動機	分析項目	30 歲以下	31-40 歲	41-50 歲	51-60 歲	61 歲以上	總數
為家族成員創造工作機會	個數	4	6	6	13	2	31
	經營動機%	12.9%	19.4%	19.4%	41.9%	6.5%	
	年齡%	36.4%	31.6%	20.7%	54.2%	50.0%	
	總數的%	4.6%	6.9%	6.9%	14.9%	2.3%	35.6%
青年創業	個數	11	9	1	0	0	21
	經營動機%	52.4%	42.9%	4.8%	.0%	.0%	
	年齡%	100.0%	47.4%	3.4%	.0%	.0%	
	總數的%	12.6%	10.3%	1.1%	.0%	.0%	24.1%
增加原有農林漁牧事業的收入	個數	0	0	3	0	0	3
	經營動機%	.0%	.0%	100.0%	.0%	.0%	
	年齡%	.0%	.0%	10.3%	.0%	.0%	
	總數的%	.0%	.0%	3.4%	.0%	.0%	3.4%
轉業或退休後事業第二春	個數	0	1	5	9	2	17
	經營動機%	.0%	5.9%	29.4%	52.9%	11.8%	
	年齡%	.0%	5.3%	17.2%	37.5%	50.0%	
	總數的%	.0%	1.1%	5.7%	10.3%	2.3%	19.5%
工作時間有彈性	個數	7	13	17	18	3	58
	經營動機%	12.1%	22.4%	29.3%	31.0%	5.2%	
	年齡%	63.6%	68.4%	58.6%	75.0%	75.0%	
	總數的%	8.0%	14.9%	19.5%	20.7%	3.4%	66.7%
嚮往鄉間生活	個數	3	0	0	1	0	4
	經營動機%	75.0%	.0%	.0%	25.0%	.0%	
	年齡%	27.3%	.0%	.0%	4.2%	.0%	
	總數的%	3.4%	.0%	.0%	1.1%	.0%	4.6%
有空房間副業經營補貼收入	個數	6	11	18	20	2	57
	經營動機%	10.5%	19.3%	31.6%	35.1%	3.5%	
	年齡%	54.5%	57.9%	62.1%	83.3%	50.0%	
	總數的%	6.9%	12.6%	20.7%	23.0%	2.3%	65.5%
想多認識朋友	個數	3	9	5	5	1	23
	經營動機%	13.0%	39.1%	21.7%	21.7%	4.3%	
	年齡%	27.3%	47.4%	17.2%	20.8%	25.0%	
	總數的%	3.4%	10.3%	5.7%	5.7%	1.1%	26.4%
投資民宿賺錢比較容易	個數	1	1	4	2	0	8
	經營動機%	12.5%	12.5%	50.0%	25.0%	.0%	
	年齡%	9.1%	5.3%	13.8%	8.3%	.0%	
	總數的%	1.1%	1.1%	4.6%	2.3%	.0%	9.2%
實踐創業理想	個數	1	5	3	1	0	10
	經營動機%	10.0%	50.0%	30.0%	10.0%	.0%	
	年齡%	9.1%	26.3%	10.3%	4.2%	.0%	
	總數的%	1.1%	5.7%	3.4%	1.1%	.0%	11.5%
服務社會大眾	個數	0	2	2	3	1	8
	經營動機%	.0%	25.0%	25.0%	37.5%	12.5%	
	年齡%	.0%	10.5%	6.9%	12.5%	25.0%	
	總數的%	.0%	2.3%	2.3%	3.4%	1.1%	9.2%

續表 4-2-1 民宿經營者年齡與經營動機個數及百分比分配表

經營動機	分析項目	30 歲以下	31-40 歲	41-50 歲	51-60 歲	61 歲以上	總數
結合本身的興趣專 長成為民宿的特色	個數	1	1	4	4	1	11
	經營動機%	9.1%	9.1%	36.4%	36.4%	9.1%	
	年齡%	9.1%	5.3%	13.8%	16.7%	25.0%	
	總數的%	1.1%	1.1%	4.6%	4.6%	1.1%	12.6%
總數	個數	11	19	29	24	4	87
	總數的%	12.6%	21.8%	33.3%	27.6%	4.6%	100.0%

(二) 民宿經營者學歷與動機之關係

由表 4-2-3 得知，學歷為國小或國小以下的民宿經營者，有 66.7% 的民宿經營者將為家族成員創造就業機會列為經營動機。而學歷為大學及研究所的民宿經營者，將青年創業列為經營動機的比率高，分別為 53.3% 及 60%。而經營動機為增加原有農林漁牧事業的收入者，分布於學歷為國小或國小以下及國中或初中。而以嚮往鄉間生活為經營動機的民宿業者，以學歷為高中職、專科及大學為主。而以實踐創業理想為經營民宿動機者，學歷為專科為最大的族群，而專科學歷的民宿經營者約有四分之一的民宿經營者勾選此一類別。而以服務社會大眾為經營動機者，學歷為大學及國小或國小以下為最大族群。而以結合本身的興趣或專長成為民宿的特色為經營動機者，以學歷為專科最多約有 45.5%。

經分析後經營動機與學歷有關的變項有兩項，第一項為青年創業為經營民宿之動機者，學歷越高者的族群，以此項為經營民宿之動機者越高。第二項為增加原有農林漁牧事業的收入經營動機者，以學歷為國小或國小以下及國中或初中為最大宗的族群。

以各個學歷經營民宿族群，來區分其經營動機的前三序位分別為，(一) 國小或國小以下：1. 有空房間副業經營補貼收入、2. 為家族成員創造工作機會、3. 工作時間有彈性。(二) 國中或初中：1. 工作時間有彈性、2. 有空房間副業經營補貼收入、3. 為家族成員創造工作機會及增加原有農林漁牧事業的收入。(三) 高中職：1. 有空房間副業經營補貼收入、2. 工作時間有彈性、3. 為家族成員創造工作機會。(四) 專科：1. 工作時間有彈性、2. 有空房間副業經營補貼收入、3. 想多認識朋友。(五) 大學：1. 有空房間副業經營補貼收入、

2.工作時間有彈性、3.青年創業。(六) 研究所以上：1.有空房間副業經營補貼收入、2.工作時間有彈性、3.青年創業。

表 4-2-2 民宿經營者學歷與經營動機個數及百分比分配表

經營動機	分析項目	國小及國小以下	國中或初中	高中職	專科	大學	研究所以上	總數
為家族成員創造工作機會	個數	6	2	12	4	5	2	31
	經營動機%	19.4%	6.5%	38.7%	12.9%	16.1%	6.5%	
	學歷%	66.7%	33.3%	37.5%	20.0%	33.3%	40.0%	
青年創業	總數的%	6.9%	2.3%	13.8%	4.6%	5.7%	2.3%	35.6%
	個數	0	1	6	3	8	3	21
	經營動機%	.0%	4.8%	28.6%	14.3%	38.1%	14.3%	
增加原有農林漁牧事業的收入	學歷%	.0%	16.7%	18.8%	15.0%	53.3%	60.0%	
	總數的%	.0%	1.1%	6.9%	3.4%	9.2%	3.4%	24.1%
	個數	1	2	0	0	0	0	3
轉業或退休後事業第二春	經營動機%	33.3%	66.7%	.0%	.0%	.0%	.0%	
	學歷%	11.1%	33.3%	.0%	.0%	.0%	.0%	
	總數的%	1.1%	2.3%	.0%	.0%	.0%	.0%	3.4%
工作時間有彈性	個數	3	1	4	3	5	1	17
	經營動機%	17.6%	5.9%	23.5%	17.6%	29.4%	5.9%	
	學歷%	33.3%	16.7%	12.5%	15.0%	33.3%	20.0%	
嚮往鄉間生活	總數的%	3.4%	1.1%	4.6%	3.4%	5.7%	1.1%	19.5%
	個數	6	5	20	14	9	4	58
	經營動機%	10.3%	8.6%	34.5%	24.1%	15.5%	6.9%	
有空房間副業經營補貼收入	學歷%	66.7%	83.3%	62.5%	70.0%	60.0%	80.0%	
	總數的%	6.9%	5.7%	23.0%	16.1%	10.3%	4.6%	66.7%
	個數	0	0	2	1	1	0	4
想多認識朋友	經營動機%	.0%	.0%	50.0%	25.0%	25.0%	.0%	
	學歷%	.0%	.0%	6.3%	5.0%	6.7%	.0%	
	總數的%	.0%	.0%	2.3%	1.1%	1.1%	.0%	4.6%
投資民宿賺錢比較容易	個數	7	3	22	8	13	4	57
	經營動機%	12.3%	5.3%	38.6%	14.0%	22.8%	7.0%	
	學歷%	77.8%	50.0%	68.8%	40.0%	86.7%	80.0%	
實踐創業理想	總數的%	8.0%	3.4%	25.3%	9.2%	14.9%	4.6%	65.5%
	個數	1	1	8	7	4	2	23
	經營動機%	4.3%	4.3%	34.8%	30.4%	17.4%	8.7%	
服務社會大眾	學歷%	11.1%	16.7%	25.0%	35.0%	26.7%	40.0%	
	總數的%	1.1%	1.1%	9.2%	8.0%	4.6%	2.3%	26.4%
	個數	1	0	4	3	0	0	8
為家族成員創造工作機會	經營動機%	12.5%	.0%	50.0%	37.5%	.0%	.0%	
	學歷%	11.1%	.0%	12.5%	15.0%	.0%	.0%	
	總數的%	1.1%	.0%	4.6%	3.4%	.0%	.0%	9.2%
青年創業	個數	0	0	2	5	1	2	10
	經營動機%	.0%	.0%	20.0%	50.0%	10.0%	20.0%	
	學歷%	.0%	.0%	6.3%	25.0%	6.7%	40.0%	
增加原有農林漁牧事業的收入	總數的%	.0%	.0%	2.3%	5.7%	1.1%	2.3%	11.5%
	個數	2	0	1	1	3	1	8
	經營動機%	25.0%	.0%	12.5%	12.5%	37.5%	12.5%	
嚮往鄉間生活	學歷%	22.2%	.0%	3.1%	5.0%	20.0%	20.0%	
	總數的%	2.3%	.0%	1.1%	1.1%	3.4%	1.1%	9.2%

續表 4-2-2 民宿經營者學歷與經營動機個數及百分比分配表

經營動機	分析項目	國小及國小以下	國中或初中	高中職	專科	大學	研究所以上	總數
結合本身的興趣專長成為民宿的特色	個數	1	1	5	3	0	1	11
	經營動機%	9.1%	9.1%	45.5%	27.3%	.0%	9.1%	
	學歷%	11.1%	16.7%	15.6%	15.0%	.0%	20.0%	
	總數的%	1.1%	1.1%	5.7%	3.4%	.0%	1.1%	12.6%
總數	個數	9	6	32	20	15	5	87
	總數的%	10.3%	6.9%	36.8%	23.0%	17.2%	5.7%	100.0%

(三) 民宿經營者職業與動機之關係

由表 4-2-3 可得知，為家族成員創造工作機會中者，以經營動機來看全職經營民宿者較多的族群佔了 41.9%；而以職業類別來看，從事農林漁牧的職業者，經營動機均有勾選為家族成員創造工作機會，而軍警為職業的民宿經營者有 66.7%勾選此項，職業為教師者有一半的民宿業者勾選此項目。而經營動機為青年創業者，全職經營民宿（47.6%）及服務業（38.1%）者為最大的兩個族群；而以職業類別來看，從事服務業（47.1%）與公務員（50%）兩種行業經營動機為青年創業者較多。而經營動機為增加原有農林漁牧事業者，僅有全職民宿經營者與農林漁牧兩個職業類別；而以職業類別來看，從事農林漁牧者約有 66.7%的業者勾選此項目。從事教師職業的及退休人士，全數受訪者均將轉業或退休後事業第二春列為經營民宿之動機。而從事農林漁牧、軍警及教師的民宿業者，也全部將工作時間有彈性列為其經營民宿之動機。而以嚮往鄉間生活為經營民宿之動機者僅有職業為商及全職經營民宿之業者。職業為軍警、公務員及教師者，全數的民宿經營者其經營動機均有有空房間副業經營補貼收入。而投資民宿賺錢比較容易者，以全職經營民宿者佔有 50%，而職業為軍警的民宿業者，約有 66.7%的民宿經營者勾選此一項目。而實踐創業理想者以服務業為最多。而以服務社會大眾為經營民宿的動機者，有職業為商、服務業、軍警、公務員、教師及退休人士等；而其中公務員、教師及退休人士約有一半的民宿經營者勾選此項。而擔任教師的民宿經營者，約有 50%將結合本身的興趣專長成為民宿的特色列為經營動機。

綜上所述，各職業族群來區分經營民宿的動機各前三序位分別為，（一）全職經營民宿：1.工作時間有彈性、2.有空房間副業經營補貼收入、3.為家族

成員創造工作機會。(二) 農林漁牧：1.為家族成員創造工作機會、2.工作時間有彈性、3.增加原有農林漁牧事業的收入。(三) 工：1.有空房間副業經營補貼收入、2.工作時間有彈性、3.為家族成員創造工作機會。(四) 職業為商：1.有空房間副業經營補貼收入、2.工作時間有彈性、3.為家族成員創造工作機會。(五) 服務業：1.工作時間有彈性、2.有空房間副業經營補貼收入、3.青年創業。(六) 軍警：1.工作時間有彈性及有空房間副業經營補貼收入、3.投資民宿賺錢比較容易及為家族成員創造工作機會。(七) 公務員：1.有空房間副業經營補貼收入、2.工作時間有彈性、青年創業、想多認識朋友及服務社會大眾。(八) 教師：1.轉業或退休後事業第二春、2.工作時間有彈性、3.有空房間副業經營補貼收入。(九) 退休人士：1.轉業或退休後事業第二春、2.工作時間有彈性、3.有空房間副業經營補貼收入及服務社會大眾。

表 4-2-3 民宿經營者職業與經營動機個數及百分比分配表

經營動機	分析項目	全職經營 民宿	農林漁牧	工	商	服務業	軍警	公務員	教師	退休人士	總數
為家族成員 創造工作機會	個數	13	3	2	5	5	2	0	1	0	31
	經營動機%	41.9%	9.7%	6.5%	16.1%	16.1%	6.5%	0.0%	3.2%	0.0%	
	職業%	40.6%	100.0%	40.0%	26.3%	29.4%	66.7%	0.0%	50.0%	0.0%	
	總數的%	14.9%	3.4%	2.3%	5.7%	5.7%	2.3%	0.0%	1.1%	0.0%	35.6%
青年創業	個數	10	0	0	2	8	0	1	0	0	21
	經營動機%	47.6%	0.0%	0.0%	9.5%	38.1%	0.0%	4.8%	0.0%	0.0%	
	職業%	31.3%	0.0%	0.0%	10.5%	47.1%	0.0%	50.0%	0.0%	0.0%	
	總數的%	11.5%	0.0%	0.0%	2.3%	9.2%	0.0%	1.1%	0.0%	0.0%	24.1%
增加原有農 林漁牧事業 的收入	個數	1	2	0	0	0	0	0	0	0	3
	經營動機%	33.3%	66.7%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
	職業%	3.1%	66.7%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
	總數的%	1.1%	2.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	3.4%
轉業或退休 後事業第二 春	個數	5	0	1	3	2	0	0	2	4	17
	經營動機%	29.4%	0.0%	5.9%	17.6%	11.8%	0.0%	0.0%	11.8%	23.5%	
	職業%	15.6%	0.0%	20.0%	15.8%	11.8%	0.0%	0.0%	100.0%	100.0%	
	總數的%	5.7%	0.0%	1.1%	3.4%	2.3%	0.0%	0.0%	2.3%	4.6%	19.5%
工作時間有 彈性	個數	19	3	3	10	14	3	1	2	3	58
	經營動機%	32.8%	5.2%	5.2%	17.2%	24.1%	5.2%	1.7%	3.4%	5.2%	
	職業%	59.4%	100.0%	60.0%	52.6%	82.4%	100.0%	50.0%	100.0%	75.0%	
	總數的%	21.8%	3.4%	3.4%	11.5%	16.1%	3.4%	1.1%	2.3%	3.4%	66.7%
嚮往鄉間生 活	個數	3	0	0	1	0	0	0	0	0	4
	經營動機%	75.0%	0.0%	0.0%	25.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
	職業%	9.4%	0.0%	0.0%	5.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
	總數的%	3.4%	0.0%	0.0%	1.1%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	4.6%

續表 4-2-3 民宿經營者職業與經營動機個數及百分比分配表

經營動機	分析項目	全職經營 民宿	農林漁牧	工	商	服務業	軍警	公務員	教師	退休人士	總數
有空房間副 業經營補貼 收入	個數	18	0	4	16	10	3	2	2	2	57
	經營動機%	31.6%	0.0%	7.0%	28.1%	17.5%	5.3%	3.5%	3.5%	3.5%	
	職業%	56.3%	0.0%	80.0%	84.2%	58.8%	100.0%	100.0%	100.0%	50.0%	
	總數的%	20.7%	0.0%	4.6%	18.4%	11.5%	3.4%	2.3%	2.3%	2.3%	65.5%
想多認識朋 友	個數	9	0	0	4	6	0	1	2	1	23
	經營動機%	39.1%	0.0%	0.0%	17.4%	26.1%	0.0%	4.3%	8.7%	4.3%	
	職業%	28.1%	0.0%	0.0%	21.1%	35.3%	0.0%	50.0%	100.0%	25.0%	
	總數的%	10.3%	0.0%	0.0%	4.6%	6.9%	0.0%	1.1%	2.3%	1.1%	26.4%
投資民宿賺 錢比較容易	個數	4	0	1	1	0	2	0	0	0	8
	經營動機%	50.0%	0.0%	12.5%	12.5%	0.0%	25.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
	職業%	12.5%	0.0%	20.0%	5.3%	0.0%	66.7%	0.0%	0.0%	0.0%	
	總數的%	4.6%	0.0%	1.10%	1.1%	0.0%	2.3%	0.0%	0.0%	0.0%	9.2%
實踐創業理 想	個數	3	0	0	2	5	0	0	0	0	10
	經營動機%	30.0%	0.0%	0.0%	20.0%	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
	職業%	9.4%	0.0%	0.0%	10.5%	29.4%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
	總數的%	3.4%	0.0%	0.0%	2.3%	5.7%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	11.5%
服務社會大 眾	個數	0	0	0	1	2	1	1	1	2	8
	經營動機%	0.0%	0.0%	0.0%	12.5%	25.0%	12.5%	12.5%	12.5%	25.0%	
	職業%	0.0%	0.0%	0.0%	5.3%	11.8%	33.3%	50.0%	50.0%	50.0%	
	總數的%	0.0%	0.0%	0.0%	1.1%	2.3%	1.1%	1.1%	1.1%	2.3%	9.2%
結合本身的 興趣專長成 為民宿的特 色	個數	5	0	1	0	3	1	0	1	0	11
	經營動機%	45.5%	0.0%	9.1%	0.0%	27.3%	9.1%	0.0%	9.1%	0.0%	
	職業%	15.6%	0.0%	20.0%	0.0%	17.6%	33.3%	0.0%	50.0%	0.0%	
	總數的%	5.7%	0.0%	1.1%	0.0%	3.4%	1.1%	0.0%	1.1%	0.0%	12.6%
總數	個數	32	3	5	19	17	3	2	2	4	87
	總數的%	36.8%	3.4%	5.7%	21.8%	19.5%	3.4%	2.3%	2.3%	4.6%	100.0%

二、 民宿經營者不同背景之經營策略差異

有關民宿經營者不同背景之經營策略差異，依問卷民宿經營者所填報的年齡、性別、學歷及目前正職工作，與民宿訂房方式、付費行銷方式、免費行銷方式及最有效的行銷方式做複選題交叉表比對，分析經營策略之差異性。

(一) 民宿經營者年齡與經營策略之差異

由表 4-2-4 可得知，使用報紙行銷的年齡層較低僅有 30 歲以下民宿經營者，付費使用報紙行銷。而使用雜誌宣傳者也分布在較低的年齡層，都在 50 歲以下，而付費使用電話簿行銷僅有 31-40 歲的級距及 41-50 歲的級距人員；而會付費設立自有網站的民宿經營者有比較年輕的趨勢，60 歲以上的民宿經營者營，未有付費加設自有網站銷的民宿經營者，以年齡的比率來看以 30 歲以下的族群比率最高約有 36.4%。而加入付費網站部分，年齡族群勾選比率最

低的是 60 歲以上的族群為 50%；使用搜尋引擎廣告的民宿經營者也是 60 歲以上的族群未有人勾選，而年齡越低者有付費使用搜尋引擎的比率越高，其中以 0 歲以下的族群比率最高。而其中參加旅展的民宿業者中僅有 41-50 歲的這個級距。而 30 歲以下族群的民宿經營者，採用付費的行銷方式有 6 種；31-40 歲族群的民宿經營者，採用付費的行銷方式有 6 種，41-50 歲族群的民宿經營者，採用付費的行銷方式有 8 種；51-60 歲族群的民宿經營者，採用付費的行銷方式僅有 4 種；60 歲以上族群的民宿經營者，採用付費的行銷方式僅有 2 種，為加入付費網站及路邊招牌廣告。

整理上述資料及表 4-2-4 後我們可以發現，有關以 E 化網路的付費行銷與年齡有相關，越年輕的民宿經營者採用的比率越高。年齡越高的民宿經營者行銷方式較為單調，越年輕的民宿經營者所採用的行銷方式越多樣性。

表 4-2-4 民宿經營者年齡與付費行銷方式個數及百分比分配表

付費行銷方式	分析項目	30 歲以下	31-40 歲	41-50 歲	51-60 歲	61 歲以上	總數
報紙	個數	1	0	0	0	0	1
	付費行銷%	100.0%	.0%	.0%	.0%	.0%	
	年齡%	9.1%	.0%	.0%	.0%	.0%	
	總數的%	1.1%	.0%	.0%	.0%	.0%	1.1%
雜誌	個數	1	1	1	0	0	3
	付費行銷%	33.3%	33.3%	33.3%	.0%	.0%	
	年齡%	9.1%	5.3%	3.4%	.0%	.0%	
	總數的%	1.1%	1.1%	1.1%	.0%	.0%	3.4%
宣傳單	個數	0	0	1	0	0	1
	付費行銷%	.0%	.0%	100.0%	.0%	.0%	
	年齡%	.0%	.0%	3.4%	.0%	.0%	
	總數的%	.0%	.0%	1.1%	.0%	.0%	1.1%
電話簿	個數	0	1	1	0	0	2
	付費行銷%	.0%	50.0%	50.0%	.0%	.0%	
	年齡%	.0%	5.3%	3.4%	.0%	.0%	
	總數的%	.0%	1.1%	1.1%	.0%	.0%	2.3%
路邊廣告招牌	個數	2	9	7	8	2	28
	付費行銷%	7.1%	32.1%	25.0%	28.6%	7.1%	
	年齡%	18.2%	47.4%	24.1%	33.3%	50.0%	
	總數的%	2.3%	10.3%	8.0%	9.2%	2.3%	32.2%
設立自有網站	個數	4	4	3	4	0	15
	付費行銷%	26.7%	26.7%	20.0%	26.7%	.0%	
	年齡%	36.4%	21.1%	10.3%	16.7%	.0%	
	總數的%	4.6%	4.6%	3.4%	4.6%	.0%	17.2%

續表 4-2-4 民宿經營者年齡與付費行銷方式個數及百分比分配表

付費行銷方式	分析項目	30 歲以下	31-40 歲	41-50 歲	51-60 歲	61 歲以上	總數
加入付費網站	個數	8	12	24	17	2	63
	付費行銷%	12.7%	19.0%	38.1%	27.0%	3.2%	
	年齡%	72.7%	63.2%	82.8%	70.8%	50.0%	
	總數的%	9.2%	13.8%	27.6%	19.5%	2.3%	72.4%
搜尋引擎廣告	個數	2	2	1	1	0	6
	付費行銷%	33.3%	33.3%	16.7%	16.7%	.0%	
	年齡%	18.2%	10.5%	3.4%	4.2%	.0%	
	總數的%	2.3%	2.3%	1.1%	1.1%	.0%	6.9%
參加旅展	個數	0	0	1	0	0	1
	付費行銷%	.0%	.0%	100.0%	.0%	.0%	
	年齡%	.0%	.0%	3.4%	.0%	.0%	
	總數的%	.0%	.0%	1.1%	.0%	.0%	1.1%
以上皆無	個數	2	3	4	4	1	14
	付費行銷%	14.3%	21.4%	28.6%	28.6%	7.1%	
	年齡%	18.2%	15.8%	13.8%	16.7%	25.0%	
	總數的%	2.3%	3.4%	4.6%	4.6%	1.1%	16.1%
總數	個數	11	19	29	24	4	87
	總數的%	12.6%	21.8%	33.3%	27.6%	4.6%	100.0%

(二) 民宿經營者學歷與經營策略之差異

由表 4-2-5 可得知，付費使用報紙行銷的民宿經營者的學歷為大學；而付費採用雜誌行銷的民宿經營者，其學歷為高中職、專科及大學。採用宣傳單行銷的民宿經營者，其學歷為高中職。採用電話簿付費行銷的民宿經營者，其學歷為高中職及專科。而付費設立自有網站的民宿經營者中，學歷為國小的民宿經營者都未採用，而採用付費設立自有網站的學歷中，比率最高者為研究所畢業（40%）的民宿經營者。而付費使用搜尋引擎廣告的民宿經營者，其學歷分布於國中或初中、專科、大學及研究所以以上，而付費使用搜尋引擎廣告在各學歷中，人數比率最高者為研究所畢業（40%）。而參加旅展的民宿經營者中，其學歷為研究所以以上。而學歷為高中職及專科的民宿經營者族群，其付費行銷的方式約有 6 種，而學歷為大學及研究所以上的民宿經營者族群，其付費行銷的方式約有 5 種，而學歷為國中或初民宿經營者族群，其付費行銷的方式約有 4 種，而學歷為國小或國小以下的民宿經營者族群，其付費行銷的方式約僅有 2 種，為路邊廣告招牌及加入付費網站，與年齡族群中 60 歲以上的民宿經營者相同。

綜上所述，付費行銷的民宿經營者學歷越高者，其 E 化付費行銷的觀念

成熟，而學歷為國小或國小以下的民宿經營者，E 化行銷僅有較常見的加入付費網站；另學歷為國小及國小以下的民宿經營者，其行銷方式種類也較少，僅路邊廣告招牌及加入付費網站兩種。

表 4-2-5 民宿經營者學歷與付費行銷方式個數及百分比分配表

付費行銷方式	分析項目	國小及國小以下	國中或初中	高中職	專科	大學	研究所以上	總數
報紙	個數	0	0	0	0	1	0	1
	付費行銷%	.0%	.0%	.0%	.0%	100.0%	.0%	
	學歷%	.0%	.0%	.0%	.0%	6.7%	.0%	
	總數的%	.0%	.0%	.0%	.0%	1.1%	.0%	1.1%
雜誌	個數	0	0	1	1	1	0	3
	付費行銷%	.0%	.0%	33.3%	33.3%	33.3%	.0%	
	學歷%	.0%	.0%	3.1%	5.0%	6.7%	.0%	
	總數的%	.0%	.0%	1.1%	1.1%	1.1%	.0%	3.4%
宣傳單	個數	0	0	1	0	0	0	1
	付費行銷%	.0%	.0%	100.0%	.0%	.0%	.0%	
	學歷%	.0%	.0%	3.1%	.0%	.0%	.0%	
	總數的%	.0%	.0%	1.1%	.0%	.0%	.0%	1.1%
電話簿	個數	0	0	1	1	0	0	2
	付費行銷%	.0%	.0%	50.0%	50.0%	.0%	.0%	
	學歷%	.0%	.0%	3.1%	5.0%	.0%	.0%	
	總數的%	.0%	.0%	1.1%	1.1%	.0%	.0%	2.3%
路邊廣告招牌	個數	4	1	13	3	6	1	28
	付費行銷%	14.3%	3.6%	46.4%	10.7%	21.4%	3.6%	
	學歷%	44.4%	16.7%	40.6%	15.0%	40.0%	20.0%	
	總數的%	4.6%	1.1%	14.9%	3.4%	6.9%	1.1%	32.2%
設立自有網站	個數	0	1	5	5	2	2	15
	付費行銷%	.0%	6.7%	33.3%	33.3%	13.3%	13.3%	
	學歷%	.0%	16.7%	15.6%	25.0%	13.3%	40.0%	
	總數的%	.0%	1.1%	5.7%	5.7%	2.3%	2.3%	17.2%
加入付費網站	個數	7	4	26	13	10	3	63
	付費行銷%	11.1%	6.3%	41.3%	20.6%	15.9%	4.8%	
	學歷%	77.8%	66.7%	81.3%	65.0%	66.7%	60.0%	
	總數的%	8.0%	4.6%	29.9%	14.9%	11.5%	3.4%	72.4%
搜尋引擎廣告	個數	0	1	0	2	1	2	6
	付費行銷%	.0%	16.7%	.0%	33.3%	16.7%	33.3%	
	學歷%	.0%	16.7%	.0%	10.0%	6.7%	40.0%	
	總數的%	.0%	1.1%	.0%	2.3%	1.1%	2.3%	6.9%
參加旅展	個數	0	0	0	0	0	1	1
	付費行銷%	.0%	.0%	.0%	.0%	.0%	100.0%	
	學歷%	.0%	.0%	.0%	.0%	.0%	20.0%	
	總數的%	.0%	.0%	.0%	.0%	.0%	1.1%	1.1%
以上皆無	個數	0	1	4	5	3	1	14
	付費行銷%	.0%	7.1%	28.6%	35.7%	21.4%	7.1%	
	學歷%	.0%	16.7%	12.5%	25.0%	20.0%	20.0%	
	總數的%	.0%	1.1%	4.6%	5.7%	3.4%	1.1%	16.1%
總數	個數	9	6	32	20	15	5	87
	總數的%	10.3%	6.9%	36.8%	23.0%	17.2%	5.7%	100.0%

(三) 民宿經營者學歷與經營策略之差異

由表 4-2-6 可得知，電話訂房、現場訂房及網路線上訂房為較普遍的訂房方式，其中軍警、公務員及教師在經營民宿接受訂房，上述三種全部的經營者均有接受電話訂房、現場訂房及網路線上訂房。而有委託旅行社代訂者，有從事以全職經營民宿者、工、商及服務業等工作的民宿經營者；而接受傳真訂房者計有從事全職經營民宿者、商、服務業、軍警及公務員，而值得注意的是，以上職業若排除全職經營民宿者，其他職業在工作上較常接觸傳真機，農林漁牧、工、教師及退休人士相對的接觸傳真機的機會較少。而有使用網路留言版訂房的民宿經營者其職業為全職經營民宿、商、服務業、公務員及退休人士，使用電子郵件訂房的民宿業者計有全職經營民宿、商、服務業、軍警、公務員、教師及退休人士。

整理上述資料後可以發現，因全職經營民宿的經營者其訂房方式較為全面，全部訂房方式都有採用；而再進而探討其他職業的訂房方式，旅行社代訂以較有機會與旅行社接觸的行業為主，以工、商及服務業，傳真訂房亦有相同的情形；以農林漁牧及工為職業的民宿經營者，其工作因較少接觸網路及電腦的使用，故都無使用網路留言版及電子郵件訂房。

表 4-2-6 民宿經營者職業與訂房方式個數及百分比分配表

訂房方式	分析項目	全職經營 民宿	農林漁牧	工	商	服務業	軍警	公務員	教師	退休人士	總數
電話訂房	個數	32	3	5	19	17	3	2	2	4	87
	訂房%	36.8%	3.4%	5.7%	21.8%	19.5%	3.4%	2.3%	2.3%	4.6%	
	職業%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	
	總數的%	36.8%	3.4%	5.7%	21.8%	19.5%	3.4%	2.3%	2.3%	4.6%	100.0%
網路線上 訂房	個數	23	2	4	14	10	3	2	2	1	61
	訂房%	37.7%	3.3%	6.6%	23.0%	16.4%	4.9%	3.3%	3.3%	1.6%	
	職業%	71.9%	66.7%	80.0%	73.7%	58.8%	100.0%	100.0%	100.0%	25.0%	
	總數的%	26.4%	2.3%	4.6%	16.1%	11.5%	3.4%	2.3%	2.3%	1.1%	70.1%
旅行社代 訂	個數	6	0	1	1	3	0	0	0	0	11
	訂房%	54.5%	.0%	9.1%	9.1%	27.3%	.0%	.0%	.0%	.0%	
	職業%	18.8%	.0%	20.0%	5.3%	17.6%	.0%	.0%	.0%	.0%	
	總數的%	6.9%	.0%	1.1%	1.1%	3.4%	.0%	.0%	.0%	.0%	12.6%
現場訂房	個數	26	3	5	15	15	3	2	2	1	72
	訂房%	36.1%	4.2%	6.9%	20.8%	20.8%	4.2%	2.8%	2.8%	1.4%	
	職業%	81.3%	100.0%	100.0%	78.9%	88.2%	100.0%	100.0%	100.0%	25.0%	
	總數的%	29.9%	3.4%	5.7%	17.2%	17.2%	3.4%	2.3%	2.3%	1.1%	82.8%
傳真訂房	個數	6	0	0	2	1	1	1	0	0	11
	訂房%	54.5%	.0%	.0%	18.2%	9.1%	9.1%	9.1%	.0%	.0%	
	職業%	18.8%	.0%	.0%	10.5%	5.9%	33.3%	50.0%	.0%	.0%	
	總數的%	6.9%	.0%	.0%	2.3%	1.1%	1.1%	1.1%	.0%	.0%	12.6%

續表 4-2-6 民宿經營者職業與訂房方式個數及百分比分配表

訂房方式	分析項目	全職經營 民宿	農林漁牧	工	商	服務業	軍警	公務員	教師	退休人士	總數
網路留言 版	個數	11	0	0	3	5	0	1	0	1	21
	訂房%	52.4%	.0%	.0%	14.3%	23.8%	.0%	4.8%	.0%	4.8%	
	職業%	34.4%	.0%	.0%	15.8%	29.4%	.0%	50.0%	.0%	25.0%	
	總數的%	12.6%	.0%	.0%	3.4%	5.7%	.0%	1.1%	.0%	1.1%	24.1%
電子郵件 訂房	個數	6	0	0	4	3	1	1	1	1	17
	訂房%	35.3%	.0%	.0%	23.5%	17.6%	5.9%	5.9%	5.9%	5.9%	
	職業%	18.8%	.0%	.0%	21.1%	17.6%	33.3%	50.0%	50.0%	25.0%	
	總數的%	6.9%	.0%	.0%	4.6%	3.4%	1.1%	1.1%	1.1%	1.1%	19.5%
總數	個數	32	3	5	19	17	3	2	2	4	87
	總數的%	36.8%	3.4%	5.7%	21.8%	19.5%	3.4%	2.3%	2.3%	4.6%	100.0%



第三節 臺東市不同型態民宿經營之優勢與困境

本節主要在探討臺東市民宿的經營困境，臺東市民宿經營型態之類型不多，與張東友、陳昭郎（2002）將民宿經營類型分為「藝術體驗型」、「復古經營型」、「賞景度假型」以及「農村體驗型」不同。先分析臺東市民宿的經營優勢，再針對其經營困境分別從經營管理困境及行銷困境兩個角度來探討。

一、臺東市民宿之經營型態

張東友、陳昭郎（2002）將宜蘭縣員山鄉地區的民宿經營類型分為「藝術體驗型」、「復古經營型」、「賞景度假型」以及「農村體驗型」四類，本研究之分類略有不同。

由表 4-3-1 可得知，臺東市民宿經營屬於藝術體驗型者有 6 家；民宿經營者具有天然景觀或利用舊有素材加以設計的美景民宿業者有 25 家；屬於農村體驗型者有 4 家。

表 4-3-1 臺東市民宿經營型態調查表

項目	次數	百分比	累積百分比
體驗藝品製作			
否	81	93.1	93.1
是	6	6.9	100.0
總和	87	100.0	
景觀利用與設計			
否	62	71.3	71.3
是	25	28.7	100.0
總和	87	100.0	
農村體驗			
否	83	95.4	95.4
是	4	4.6	100.0
總和	87	100.0	

由表 4-3-2 可得知，藝術體驗型有下列幾種，原住民藝品 4 家、捏陶 2 家、果凍臘燭製作及繪畫各 1 家，而其他計有 3 家經回收問卷顯示有捏麵人紙黏土及土窯雞等項目，而賞景度假型民宿計有庭園造景 22 家、滿天星斗的夜景 10 家、

高山大海 4 家、萬家燈火的夜景 3 家、草原花海 1 家以及其他 5 家，為田園景觀及城堡等型態。

表 4-3-2 臺東市民宿經營型態類型表

經營型態類型	項目	個數	百分比	觀察值百分比
藝術體驗型	原住民藝品	4	36.4%	66.7%
	其他	3	27.3%	50.0%
	捏陶	2	18.2%	33.3%
	果凍臘燭製作	1	9.1%	16.7%
	繪畫	1	9.1%	16.7%
	總數	11	100.0%	183.3%
賞景渡假型	庭園造景	22	48.9%	88.0%
	滿天星斗的夜景	10	22.2%	40.0%
	高山大海	4	8.9%	16.0%
	萬家燈火的夜景	3	6.7%	12.0%
	草原花海	1	2.2%	4.0%
	其他	5	11.1%	20.0%
	總數	45	100.0%	180.0%
農村體驗型	農作物採收	3	50.0%	75.0%
	製茶	1	16.7%	25.0%
	漁業體驗	1	16.7%	25.0%
	畜牧體驗	1	16.7%	25.0%
	總數	6	100.0%	150.0%

經分析比較資料後發現，臺東市民宿分類型態張東友、陳昭郎（2002）的分類結果略有不同，其原因可能是依民宿管理辦法第五條規定准予民宿設置的九大區中，臺東市係以符合原住民地區故准予辦理民宿登記，而不符合偏遠地區之規定。而再依民宿管理辦法第十條第一項第一款的規定，民宿建築物使用用途以住宅為限。但第六條第一項但書規定地區，並得以農舍供作民宿使用。而再看民宿管理辦法第六條第一項但書，但位於原住民保留地、經農業主管機關核發經營許可登記證之休閒農場、經農業主管機關劃定之休閒農業區、觀光地區、偏遠地區及離島地區之…（民宿管理辦法，2001）。因臺東市不符原住民保留地、經農業主管機關核發經營許可登記證之休閒農場、經農業主管機關劃定之休閒農業區、觀光地區之規定，亦不屬於離島地區，而至於偏遠地區之定義，依交通部觀光局

(2006) 有關「偏遠地區」之定義，依「民宿管理辦法」第五條條文說明四係指依促進產業升級條例第七條第二項授權訂定之「公司投資於資源貧瘠或發展遲緩地區適用投資抵減辦法」第二條規定之地區。

因此，臺東市不符偏遠地區之規定，故臺東市僅得以建築物使用用途為住宅者申請民宿，而與本研究調查之表 4-1-6 建築物型態相同。而由於臺東市民宿建築物被限制使用用途為住宅，且依本研究文獻探討顯示，臺東市是臺東縣地區政治、經濟、行政及文化中心，土地分區有劃分為都市計畫區及非都市計畫區，都市計畫區計有臺東市都市計畫區、知本鐵路車站附近地區、小野柳風景特定區、知本溫泉特定區及臺東鐵路新站附近地區等五處；而非都市計畫區，其中已登錄之土地以農牧用最廣，其次為特定目的事業用地及水利用地，都市計畫區與非都市土地約 4:6，地位對整體臺東縣相當重要。故一般住宅建築物均於都市計畫區內，而都市計畫區內的住宅以一般樓房為主，進而影響了民宿的經營型態。

二、臺東市民宿經營優勢與困境

由本章第一節研究發現可得知，住宿率未達 10% 的民宿經營者最多約有 34.5%，而 11%-20% 約有 27.6%、21%-30% 約有 14.9%、31%-40% 約有 10.3%，而住宿率 40% 以上者約佔 12.6%，住宿率未達 20% 的民宿業者超過六成，可見臺東市民宿經營生態已陷入困境。

(一) 臺東市民宿經營的優勢

1. 民宿較旅館經營之優勢

由表 4-3-3 可得知，經調查臺東市民宿經營者認為，其經營上較一般旅館優勢為何？經調查結果排名前五項依序為價格較低廉 (43.7%)、與顧客的互動程度較高 (39.1%)、能結合當地文化或自然資源 (35.6%)、度假氣氛較佳 (33.3%)、價格變化彈性高 (32.2%)。而本研究在文獻探討時整理出，民宿定義的特性如下：1. 提供旅客暫時之住宿、2. 規模較小，副業經營、3. 結合當地特色並與民宿經營者交流較密切，相當吻合。

表 4-3-3 臺東市民宿經營較旅館經營之優勢統計表

項目	個數	百分比	觀察值百分比
價格較低廉	38	8.8%	43.7%
與顧客的互動程度較高	34	7.9%	39.1%
能結合當地文化或自然資源	31	7.2%	35.6%
度假氣氛較佳	29	6.7%	33.3%
價格變化彈性高	28	6.5%	32.2%
建築風格特殊	25	5.8%	28.7%
經營風格獨特	24	5.6%	27.6%
導覽解說服務品質較佳	23	5.3%	26.4%
地點較佳	23	5.3%	26.4%
交通便利	19	4.4%	21.8%
提供多樣化服務的能力較佳	15	3.5%	17.2%
提供服務的精緻程度較高	14	3.2%	16.1%
遊程設計與安排能力較佳	13	3.0%	14.9%
客房清潔衛生較有保障	11	2.5%	12.6%
提供的服務彈性較大	10	2.3%	11.5%
員工素質較佳	10	2.3%	11.5%
經營成本低	9	2.1%	10.3%
客層來源較多	9	2.1%	10.3%
設備更新易	8	1.9%	9.2%
專業經營能力較佳	8	1.9%	9.2%
顧客人身安全較有保障	7	1.6%	8.0%
客源穩定	7	1.6%	8.0%
行銷能力較強	7	1.6%	8.0%
經營餐飲能力較佳	4	.9%	4.6%
投資較少財務壓力較小	4	.9%	4.6%
設備與設施品質較佳	3	.7%	3.4%
活動設計與安排能力較佳	3	.7%	3.4%
可以選擇客人	3	.7%	3.4%
設備與設施較多	2	.5%	2.3%
不知道	11	2.5%	12.6%
總數	432	100.0%	496.6%

2. 民宿經營是否威脅民宿

由表 4-3-4 可得知，臺東市的民宿經營者認為，民宿發展一點也不會威脅一般旅館業務及應該不太會威脅的合計比率為 31%，而認為有點威脅與威脅非常大的合計比率為 47.1%，認為會威脅到一般旅館業務的比率還是比較高一點，但是兩者的差距並不大，而不知道的比率也有 21.8%。

表 4-3-4 臺東市民宿是否威脅旅館情形統計表

項目	次數	百分比	累積百分比
一點也不會	14	16.1	16.1
應該不會	13	14.9	31.0
不知道	19	21.8	52.9
有點威脅	39	44.8	97.7
威脅非常大	2	2.3	100.0
總和	87	100.0	

3. 民宿威脅旅館之因素

由表 4-3-5 可得知，而填寫會威脅一般旅館業務的民宿經營者，一般認為會影響民宿發展的原因依序為旅客需求改變(60%)、旅客嚐鮮心態(55%)、民宿能迅速反應顧客需求(38.3%)、民宿擾亂市場價格(31.7%)、非法民宿數量多(23.3%)、民宿受到法規限制較少(21.7%)、媒體報導影響(6.7%)，而其中勾選不知道者約有 21.7%。

表 4-3-5 臺東市民宿威脅旅館因素統計表 (n=60)

項目	個數	百分比	觀察值百分比
旅客需求改變	36	23.2%	60.0%
旅客嚐鮮心態	33	21.3%	55.0%
民宿能迅速反應顧客需求	23	14.8%	38.3%
民宿擾亂市場價格	19	12.3%	31.7%
非法民宿數量多	14	9.0%	23.3%
民宿受到法規限制較少	13	8.4%	21.7%
媒體報導影響	4	2.6%	6.7%
不知道	13	8.4%	21.7%
總數	155	100.0%	258.3%

4. 民宿造成旅館經營之影響

由表 4-3-6 可得知，臺東市民宿經營者認為其經營民宿上造成旅館經營上的影響依序為，分散旅客住宿量(66.7%)、激勵旅館提升服務品質(39.1%)、刺激旅館經營模式的改變(39.1%)、易造成削價競爭(37.9%)、加強旅館人員的訓練(11.5%)、造成員工流失(4.6%)。而其中認為沒有影響的有 6.9%，以及回答不知道的有 24.1%。

表 4-3-6 臺東市民宿造成旅館經營影響統計表

項目	個數	百分比	觀察值百分比
分散旅客住宿量	58	29.0%	66.7%
激勵旅館提升服務品質	34	17.0%	39.1%
刺激旅館經營模式的改變	34	17.0%	39.1%
易造成削價競爭	33	16.5%	37.9%
加強旅館人員的訓練	10	5.0%	11.5%
造成員工流失	4	2.0%	4.6%
沒有影響以上皆無	6	3.0%	6.9%
不知道	21	10.5%	24.1%
總數	200	100.0%	229.9%

5. 臺東市民宿認證制度調查

由表 4-3-7 可得知，而至於民宿認證制度建立，這個話題在民宿管理間以討論許久的話題，經調查認為需要與非常需要的比率為 44.8%，而不需要與非常不需要的比率為 36.7%，認為需要的比率高一點，但兩者比率差不多，沒意見的比率為 18.4%。而至於參加民宿認證的意願與必要性調查一樣，非常願意與願意的比率為 43.8%，而不願意與非常不願意的比率為 35.6%，而沒意見的比率增為 20%。因此若需推行認證制度前，建議先給民宿業者適度的政策說明，並詳細介紹認證內容，或許可以增加民宿業者參加認證機制的意願。

表 4-3-7 臺東市民宿認證制度統計表

項目	次數	百分比	累積百分比
合法民宿是否需要認證			
非常需要	7	8.0	8.0
需要	32	36.8	44.8
沒意見	16	18.4	63.2
不需要	27	31.0	94.3
非常不需要	5	5.7	100.0
總和	87	100.0	
是否願意參加民宿認證			
非常願意	7	8.0	8.0
願意	31	35.6	43.7
沒意見	18	20.7	64.4
不願意	26	29.9	94.3
非常不願意	5	5.7	100.0
總和	87	100.0	

(二) 臺東市民宿的經營管理困境

臺東市民宿經營者經營型態都以解決旅客住宿問題為主，Alastair(1996)等人認為民宿的功能，對地方而言：1.天然環境的保存與維護、2.當地文化的保存與推廣、3.地方產業的發展、4.生活環境的改善、5.知識與技能的學習；對遊客而言：1.解決住宿問題、2.了解地方自然資源、3.融入地區的文化特色、4.品嚐地區農業特產、5.體驗農村生活。而本研究發現，臺東市民宿業者的前五個經營動機依序為工作時間有彈性、有空房間副業經營補貼收入、為家族成員創造工作機會、想多認識朋友、青年創業。大多均以民宿對遊客的重要性第一點解決住宿問題來滿足，而其他了解地方自然資源、融入地區的文化特色、品嚐地區農業特產及體驗農村生活，均無法加以滿足造成經營動機上的困境。而臺東市民宿經營者有高達 94.3%的民宿業者以一般樓房來經營民宿，在建築物外觀已無法引起遊客的興趣，也是其經營困境之一。

本研究發現，臺東縣民宿經營者的投資金額回收年限過長，有三分之一的民宿業者認為無法回收，其民宿經營目前係屬虧損的狀態，而有 27.6%的民宿業者認為需要超過 21 年以上所投入的金額才可以回收，而其他的民宿業者認為回收年期也都屬於高年期才可以回收。本研究調查臺東市民宿經營者中，約有 21 位民宿經營者曾經從事過餐旅觀光相關工作，而這 21 位曾經從事過觀光餐旅工作的民宿業者，約有 90.5%的人認為從事餐旅觀光相關工作對於其經營民宿上有幫助，而在民宿業者餐旅相關證照調查部分發現約有將近六成的民宿經營者未有任何餐旅相關證照，顯示大部分的民宿業者較不太重視餐旅觀光與民宿經營結合帶來的效益，而在擁有的餐旅證照前五名依序為：CPR 受訓結業證書、縣政府旅遊解說志工、餐旅服務、國家風景處旅遊志工、中餐烹調，但可以發現大部分均對民宿經營都有很大的幫助。

(三) 臺東市民宿的行銷困境

民宿經營應該在服務中能夠產生顯著差異化使旅客感到滿意，而讓旅客一再光顧的理由，就是旅客有「難忘的體驗」。所以應該針對旅客的感官、情感、思考、行動、關連這五個構面來探討如何強化服務過程，讓旅客產生畢生難忘的經驗。而民宿業者如何把提供適合旅客的住宿環境和服務吸引並

提供給潛在旅客，使旅客滿足，是民宿經營者一個重要的課題。英國行銷工會所定義的行銷：行銷是負責找出顧客的需求、預先處理顧客的需求、滿足顧客的需求，讓企業獲利的管理方法。民宿的經營與管理也不外如此。

臺東市民宿行銷仍過於貧乏，臺東市民宿經營者在付費行銷方面，較普遍的付費行銷方式為加入付費網站，且大多均是由付費網站業者主動徵詢與遊說其加入付費網站，係屬於被動的付費行銷，其次為路邊廣告招牌及設立自有網站，其餘的僅零星行銷方式，採用的民宿經營者並不多，有此可見大部分民宿經營者在付費行銷方面仍不是很積極。而免費行銷方式中，顧客介紹、親友宣傳及政府相關單位網頁介紹較普遍的免費行銷方式，顧客介紹與親友宣傳類型相似的行銷方式，宣傳的效果速度有限。

另外值得注意的是，部分民宿經營者不知道政府相關單位網頁有介紹合法民宿，僅有 87.4%的民宿業者勾選政府相關單位網頁介紹，而臺東縣政府的臺東縣觀光旅遊網（網址：<http://tour.taitung.gov.tw/ch/index.aspx>）及交通部觀光局的全球資訊網（網址：<http://www.taiwan.net.tw>），均可查詢合法民宿業者的資料，因此有 12.6%的民宿經營者並不知道此項資訊，表示其未完全掌握民宿經營的行銷及旅客獲取資訊的管道，而加入免費網站及設立自有網站也有部分民宿經營者採用，而其他免費行銷方式就比較少了，因此與前述付費行銷一樣，臺東市的民宿經營者在行銷方式過於單調且並不積極。而在負責行銷人員的調查中全數的民宿業者，均是由老闆本人及家人為負責業務推廣人員，此應與民宿的經濟規模不大有關。

民宿合作行銷推廣單位過少，在與民宿合作推廣行銷單位項目調查中發現，前五名依序為民宿經營者、民間協會、旅行社、職業工會及租車公會，但是其在民宿比率中最高的與民宿經營者合作行銷也僅有三成的業者，反觀未有與任何單位合作行銷的民宿業者竟然高達四成四，由此顯示臺東市民宿經營係屬於較為封閉的環境，鮮少與其他單位互相合作交流；另外值得注意的是臺東縣民宿協會的功能不彰，僅有不到一成的民宿經營者與民宿協會合作推廣行銷，民宿受限於房間數的限制，經濟規模不若旅館業及觀光旅館龐大，若民宿協會功能如果健全，集合各個會員的力量，增加行銷推廣的管道（如：參加旅展等）或是共同聘請行銷人員（如：外縣市設立業務部、委外

負責行銷等)。

而以民宿收入項目來看，全數民宿經營者都將客房收入列為主要收入來源，而值得注意的是第二收入項目僅以 39.1% 的民宿有第二收入項目，而其中僅有旅遊導覽 (31%)，超過 5% 的民宿業者列為收入來源，由此可見臺東市民宿經營者經營收入觸角不夠廣泛，約有六成的民宿經營者僅做單純的住宿業務，並未設法以增加其他服務來增加收入來源，並獲取更高的旅客滿意度。



第五章 結論與建議

本研究採問卷調查法，以臺東市 91 家民宿業者為研究對象，經問卷回收有效問卷為 87 份，探討臺東市合法登記民宿之市場規模、客層來源及經營行銷現況，分析不同背景之民宿經營者經營動機及策略之差別，以及分析不同型態之民宿經營者在經營發展上所面臨的問題，所提出之結論與建議。

第一節 結論

根據研究目的及研究結果，所得之結論如下：

一、臺東市合法登記民宿之市場規模、客層來源及現有經營行銷現況

臺東市合法民宿一年之市場規模推估為新臺幣 4,341 萬元，客層來源以國人學生散客、情侶或夫妻、家庭成員為主，大多數為一般散客，主要住宿目的為觀光旅遊。付費行銷方式以加入付費網站、路邊廣告招牌、設立自有網站為主，行銷費用在 1 萬元至 5 萬元之間，免費行銷以顧客介紹、親友宣傳、政府相關單位網頁介紹最多，民宿業者認為最有效的行銷方式為顧客介紹、付費網站、親友宣傳；負責行銷推廣人員都是以老闆本人為主。

二、臺東市民宿經營者不同背景之經營動機及策略

（一）不同背景之經營者其經營動機

1. 為家族成員創造工作機會者，年齡較大者比率越高。
2. 為轉業或退休後事業第二春，年紀越大者比率越高，以教師及退休人士為最多。
3. 為青年創業者，年紀越輕者及學歷越高族群比率越高。
4. 為增加原有農林漁牧事業的收入，分布於國小及國中以下學歷。

（二）不同背景經營者之經營策略

1. 越年輕的民宿經營者，採用 E 化網路行銷的比率越高，且行銷方式也較多元。
2. 越年長的民宿經營者，行銷方式較為單一。
3. 學歷越高者越有 E 化付費行銷的觀念。
4. 學歷為國小或國小以下的民宿經營者，其付費行銷方式較少，僅路邊廣告招牌及加入付費網站兩種。
5. 民宿訂房方式與其職業接觸頻率有關，如旅行社代訂有工、商及服務業等；傳真訂房有服務業、軍警及公務員等。
6. 職業為農林漁牧及工的民宿經營者，較不常使用網路留言版及電子郵件訂房。

三、臺東市不同型態民宿經營者之經營發展優勢及困境

臺東民宿經營型態分類並不明顯，經營型態相當單調，多數業者僅提供住宿服務。臺東市民宿業者認為民宿的優勢為價格較低廉、與顧客的互動程度較高、能結合當地文化或自然資源；有較多數的民宿業者認為民宿會威脅旅館發展，而威脅的原因有旅客需求改變、旅客嚐鮮心態、民宿能迅速反應顧客需求，並會造成旅館分散旅客住宿量、激勵旅館提升服務品質、刺激旅館經營模式的改變。

經營困境為行銷方式及管道過於貧乏且較不積極，業務推廣人員多以老闆本人及家人為主，合作行銷單位不夠廣泛，所以經營收入財源過少，民宿經營普遍回收期過長，且有約 1/3 的民宿認為投入的成本無法回收；另外臺東市民宿與民宿協會合作行銷比率偏低，若民宿協會能多為民宿業者辦理行銷活動，擴大民宿業者參與，以利民宿協會各會員間的聯合行銷。

第二節 建議

根據研結果與結論，提出以下建議：

一、實務方面

- (一) 民宿主要客源為國人的學生、情侶或夫妻、家庭成員以散客為主，所以其經營風格應盡量迎合其需求，並可積極增闢客源，如外國遊客、公司團體、商務旅客、進香團及銀髮族等。
- (二) 約 1/3 的民宿認為投入的成本無法回收，並大部分民宿行銷困難，且多數民宿成本回收期過長，故經營民宿建議仍以副業經營並需結合特色風格經營為宜。
- (三) 可強化民宿協會或公會機制，藉由參加民宿經營者之間的合作，拓展行銷管道及行銷人員，可藉由會員間彼此交流與分享，有效增闢營收財源，增加民宿經營的獲利能力。
- (四) 本研究顯示最有效的行銷方式為建立口碑，民宿業者應積極提昇住宿環境和服務品質，可在服務中與旅館產生顯著差異化使旅客感到滿意，讓旅客有「難忘的體驗」。

二、研究方面

本研究對象為臺東市民宿，未來應可擴大至臺東縣其他鄉鎮，進而建構出臺東縣之經營現況，再擴大至其他縣市，探討合法登記民宿之市場規模、客層來源及經營行銷現況，分析其他地區不同背景之民宿經營者經營動機及策略之差異，以及分析其他地區之民宿經營者在經營發展上所面臨的問題。

三、困難

後續研究可酌予刪減問卷，因本研究顯示臺東市民宿大多業績不佳，而拜訪民宿填寫問卷時，常常遇見其未有營業，造成問卷發送填報困難，且本次研究問卷題目過多，造成填答者較無耐心且研究進度緩慢，建議爾後研究者可刪減部分問卷內容。

參考文獻

一、中文部份

- 王文科、王智弘 (2007)。教育研究法，增訂十一版。臺北：五南圖書出版公司。
- 王伯文 (2005)。民宿體驗、旅遊意象、遊客滿意度與忠誠度影響關係之研究，以奮起湖地區為例。未出版之碩士論文，南華大學，嘉義。
- 交通部 (2001)。民宿管理辦法總說明。臺北：交通部。
- 交通部觀光局 (2006)。民宿 Q&A。臺北：交通部觀光局。
- 何郁如 湯秋玲 (1989)。墾丁國家公園住宿現況之研究。戶外遊憩研究，2 (1)，51-26。
- 吳碧玉 (2002)。民宿經營成功關鍵因素-以核心資源觀點。未出版之碩士論文，私立朝陽科技大學企業管理研究所，彰化。
- 李亞珍 (2005)。我國民宿發展問題及其管理辦法適切性之研究。未出版之碩士論文，私立靜宜大學觀光事業學系研究所，臺中。
- 李宗珏 (2004)。臺灣民宿業者餐旅行銷組合與關鍵成功因素之研究。未出版之碩士論文，銘傳大學，臺北。
- 沈志豪、石進芳 (2004)。政府因應清境地區民宿過度發展之研究。第一屆營建產業永續發展研討會，新竹，3，126~135。
- 林万登 (2006)。南投、嘉義地區一般旅館業與民宿經營現況調查報告。臺北：交通部觀光局。
- 林永發 (2003)。臺東的故事。臺東：臺東縣政府出版。
- 林永發 (2005)。說不完的故事。我親愛的，臺東。臺東：臺東縣政府出版。
- 林秀芳 (2007)。臺東市國民小學校園植物多樣性調查研究。未出版之碩士論文，屏東科技大學，屏東。
- 林宜甲 (1997)。國內民宿經營上所面臨問題與個案分析—以花蓮縣瑞穗鄉舞鶴地區為例。未出版之碩士論文，東華大學自然資源管理研究所碩士論文，花蓮。

- 林珮秀 (2005)。東部地區一般旅館業與民宿經營現況調查報告。臺北：交通部觀光局。
- 林秋雄 (2001)。歐日兩地四國農業旅遊對照探討。臺北：農訓協會出版。
- 林梓聯 (2001)。日本農村建設成功的經驗。農政與農情，106，54-59。
- 明新科技大學旅館事業管理系 (2002)。南庄地區民宿概況之調查與分析。臺北：交通部觀光局委託研究報告書。
- 法國在臺協會 (Institut Francais de Taipei) (2005)。97 年 12 月 08 日擷取自，網址：
http://www.fi-taipei.org/article-imprim.php?id_article=639
- 欣境工程顧問有限公司 (1990)。東部海岸風景特定區發展民宿可行性之研究，臺東：交通部觀光局東部海岸風景特定區管理處委託研究報告書。
- 姜祝山 (2002)。臺東縣社區意象導覽專輯。臺東：臺東縣政府出版。
- 姜祝山 (2004)。追逐歲月—臺東縣歷史建築專輯。臺東：臺東縣政府出版。
- 段兆麟 (2001)。休閒農場民宿經營，九十年農漁民第二專長訓練—休閒旅遊(農業)班課程輯錄，屏科大。
- 徐欽賢、沈嘉偉 (2005)。民宿經營現況與遊客消費特性之分析—以臺東縣為例。運動休閒管理學報，2，145-158。
- 財團法人成大研究發展基金 (2008)。2015 願景臺東發展策略規劃，臺東：臺東縣政府委託研究期中報告書。
- 張東友、陳昭郎 (2002)。農村民宿之類型及其行銷策略。農訓雜誌，7，48-53。
- 張彩芸 (2002)。海外連線看民宿。東海岸評論，167，14-17。
- 陳秋玲 (2003)。民宿旅客消費行為之研究-以宜蘭地區民宿為例。未出版之碩士論文，南華大學管理科學研究所，嘉義。
- 陳淑莉 (2007)。民宿經營管理發展趨勢之研究。臺北：交通部觀光局。
- 黃穎捷 (2006)。臺灣休閒民宿產業經營攻略全集，全國農漁會推廣及供銷人員訓練班課程講義，財團法人農業信用保證基金。
- 臺東市公所行政室 (2008)。東市簡介。2008 年 12 月 13 日 擷取自 臺東市公所全球資訊網：[http://www.taitungcity.gov.tw/livinginthecity\(0\).htm](http://www.taitungcity.gov.tw/livinginthecity(0).htm)
- 臺東縣政府 (2003)。氣候植物，2008 年 12 月 25 日 擷取自，臺東縣全球資訊網：
http://web2.taitung.gov.tw/chinese/exotic/ex_weather.php

- 臺灣省旅遊局 (1994)。臺灣休閒農業之旅續集，134。
- 劉映晨 (2004)。臺東市地區原住民部落教育之研究—從部落教育看文化復振。未出版之碩士論文，臺東大學，臺東。
- 鄭健雄、吳乾正 (2004)。渡假民宿管理，臺北：全華科技圖書股份有限公司。
- 鄭詩華 (1991)。民宿之經營管理，臺灣糖業公司訓練中心講義，3-5。
- 鄭詩華 (1992)。農村民之經營及管理。戶外遊憩研究，5，13-24。
- 鄭詩華 (1998)。民宿制度之研究。臺灣省政府交通處旅遊事業管理局。
- 戴旭如 (1993)。休閒農業規劃與經營管理。屏東科技大學，屏東。
- 鍾美玲 (2003)。民宿產業報告。明新科技大學。
- 韓選棠、謝旻成 (1999)。貝根太太怎樣經營民宿，鄉間小路。25，5，豐年社。
- 簡玲玲 (2005)。民宿評鑑指標之研究。未出版之碩士論文，私立朝陽科技大學休閒事業管理系，彰化。
- 嚴如鈺 (2003)。民宿使用者消費型態之研究。未出版之碩士論文，輔仁大學生活應用科學系碩士論文，臺北。

二、英文部份

- Alastair, M. M., Philip, L. P., Gianna, M., Nandini, N., & Joseph, T. O. (1996). Special accommodation: Definition, markets Served, and roles in tourism development. *Journal of Travel Research*, 18-25.
- Dernoi, L. A. (1983). Farm tourism in Europe, *Tourism Management*, 155-166.
- Frate, J. M. (1983). Fram tourism in England : Planning, funding, promotion and some lessons from Europe. *Tourism Management*, 167-179.
- Gay, L. R., Mills, G. E., & Airasian, P. (2006). *Educational research: Competencies for analysis and application* (8th ed.). Upper Saddle River, N. J: Prentice Hall.
- Kerlinger, F. N., & Lee, H. B. (2000). *Found of behavioral research* (4th ed.). New York: Harcourt College Publishers.
- McMillan, J. H., & Schumacher, S. (2001). *Research in education: A conceptual introduction* (5th ed). New York: Addison Wesley Longman, Inc.
- Wiersma, W., & Jurs, S. G. (2005). *Research methods in education* (8th ed). Boston: Allyn & Bacon.

附錄一 臺東市合法民宿家數統計表

序號	登記證編號	民宿名稱	民宿地址
1	6	小雅民宿	950 臺東縣臺東市松江路1段71巷18號
2	15	臥龍居	950 臺東縣臺東市豐里街546巷6號
3	27	望廬民宿	950 臺東縣臺東市中華路4段131巷133號
4	68	馬亨亨民宿	950 臺東縣臺東市志航路1段412巷26弄27號
5	72	光雅民宿	950 臺東縣臺東市興安路1段32號
6	76	椰林民宿	950 臺東縣臺東市建興路103號
7	77	荒野民宿	950 臺東縣臺東市建興路101號
8	78	全友民宿	950 臺東縣臺東市建興路99號
9	83	少則得民宿	950 臺東縣臺東市漢中街185巷46弄51號
10	91	黃山民宿	950 臺東縣臺東市新興路1巷49號
11	95	樂利民宿	950 臺東縣臺東市樂利路27巷26號
12	100	海貝紫園民宿	950 臺東縣臺東市馬亨亨大道1550號
13	104	好朋友民宿	950 臺東縣臺東市更生北路131號
14	105	耕園民宿	950 臺東縣臺東市興盛路23號
15	107	晚崙西亞臺東民宿	950 臺東縣臺東市正氣北路161巷24弄4號
16	110	晨曦民宿	950 臺東縣臺東市新興路1巷41號
17	117	飛碟屋民宿	950 臺東縣臺東市新生路359號
18	121	東美民宿	950 臺東縣臺東市志航路1段136號
19	122	布拉諾城堡民宿	950 臺東縣臺東市青海路2段111號
20	124	東邑民宿	950 臺東縣臺東市重慶路91號
21	128	臺東旅遊民宿	950 臺東縣臺東市興盛路21號
22	133	澄舍民宿	950 臺東縣臺東市漢中街171號
23	134	陽明山莊民宿	950 臺東縣臺東市永樂路36之9號
24	135	逸家民宿	950 臺東縣臺東市中興路2段743巷57弄7號
25	138	綠園民宿	950 臺東縣臺東市興盛路122號
26	139	我朋友家	950 臺東縣臺東市傳廣路153巷25號
27	140	臻品軒	950 臺東縣臺東市新興路11號
28	143	東遊居	950 臺東縣臺東市文昌路41號
29	145	蕃茄民宿	950 臺東縣臺東市志航路1段412巷26弄1號
30	147	福美民宿	950 臺東縣臺東市精誠路241號
31	152	畫衣民宿	950 臺東縣臺東市志航路1段130號
32	153	精典民宿	950 臺東縣臺東市廣東路195號
33	160	3隻小豬民宿	950 臺東縣臺東市漢中街185巷86號
34	161	伯特利民宿	950 臺東縣臺東市志航路1段138號
35	162	真滿民宿	950 臺東縣臺東市衡陽路151巷42弄1號
36	163	小燕子民宿	950 臺東縣臺東市志航路1段412巷26弄2號

序號	登記證編號	民宿名稱	民宿地址
37	164	臺東四季民宿	950 臺東縣臺東市興安路 1 段 690 號
38	165	大臺東民宿	950 臺東縣臺東市北安路 6 號
39	166	臺東真善美民宿	950 臺東縣臺東市文昌路 40 號
40	172	伊亞民宿	950 臺東縣臺東市正氣北路 76 巷 62 弄 11 號
41	177	巧雅婷民宿	950 臺東縣臺東市南一街 100 號
42	178	心漾民宿	950 臺東縣臺東市興安路 1 段 193 號
43	179	愛加倍民宿	950 臺東縣臺東市樂利路 38 號
44	185	雲海灣海景民宿	950 臺東縣臺東市吉林路 2 段 578 號
45	190	福圓民宿	950 臺東縣臺東市長沙街 372 巷 6 號
46	194	庫塔民宿	950 臺東縣臺東市興安路 1 段 83 號
47	195	火車頭民宿	950 臺東縣臺東市文昌路 127 號 1-3 樓
48	196	臺北城民宿	950 臺東縣臺東市文昌路 129 號 1-3 樓
49	198	東樁民宿	950 臺東縣臺東市興安路 1 段 191 號
50	203	上弦月民宿	950 臺東縣臺東市文昌路 123 號 1-3 樓
51	204	我們這一家民宿	950 臺東縣臺東市文昌路 125 號 2-3 樓
52	206	采風民宿	950 臺東縣臺東市興盛路 341 號
53	209	奇異恩典民宿	950 臺東縣臺東市中華路 4 段 440 巷 261 號
54	212	達克公爵民宿	950 臺東縣臺東市興安路一段 200 巷 21 弄 39 號
55	216	臺東站前民宿	950 臺東縣臺東市興盛路 164 號
56	218	臺東旅行民宿	950 臺東縣臺東市文昌路 42 號
57	220	小濺濺的家民宿	950 臺東縣臺東市新興路 20 號
58	222	老師厝民宿	950 臺東縣臺東市鄭州街 69 號
59	223	砂城小布民宿	950 臺東縣臺東市新站路 14 巷 7 號
60	224	樂活民宿	950 臺東縣臺東市文昌路 61 號
61	225	奇快民宿	950 臺東縣臺東市中華路一段 892 巷 128 號
62	228	幸福 181 民宿	950 臺東縣臺東市新興路 1 巷 18 號
63	229	緣羊軒民宿	950 臺東縣臺東市南一街 96 號
64	232	臺東觀海民宿	950 臺東縣臺東市強國街 19 號
65	233	別有天民宿	950 臺東縣臺東市仁八街 26 號
66	237	瞭望臺民宿	950 臺東縣臺東市文昌路 65 號
67	238	星棧 101 民宿	950 臺東縣臺東市興盛路 349 號
68	241	花格子民宿	950 臺東縣臺東市文昌路 121 巷 59 號
69	242	賦格逸宿民宿	950 臺東縣臺東市志航路一段 382 號
70	245	正一民宿	950 臺東縣臺東市強國街 19-1 號
71	246	小古民宿	950 臺東縣臺東市精誠路 319 號
72	249	子耘庭民宿	950 臺東縣臺東市興盛路 313 巷 16 弄 8 號
73	250	伊豆花園民宿	950 臺東縣臺東市樂利路 46 號
74	251	鐵馬驛棧民宿	950 臺東縣臺東市吉林路 2 段 616 巷 1 號
75	254	臺東莊園民宿	950 臺東縣臺東市志航路一段 386 號

序號	登記證編號	民宿名稱	民宿地址
76	255	五線譜民宿	950 臺東縣臺東市文昌路 15 號
77	257	自由之丘民宿	950 臺東縣臺東市中興路一段 76 巷 18 號
78	258	海廷民宿	950 臺東縣臺東市仁昌街 200 號
79	259	620 民宿	950 臺東縣臺東市興安路一段 620 號
80	260	臺東吉林 YH 青年旅 舍民宿	950 臺東縣臺東市吉林路一段 2 巷 27 號
81	262	湘庭民宿	950 臺東縣臺東市志航路一段 412 巷 26 弄 41 號
82	263	綠茵小筑民宿	950 臺東縣臺東市永安街 180 巷 38 弄 16 號
83	266	岫虹民宿	950 臺東縣臺東市漢陽北路 102 號
84	271	晨日民宿	950 臺東縣臺東市強國街 9 號
85	272	富麗灣民宿	950 臺東縣臺東市仁三街 31 號
86	273	旅之軒庭園民宿	950 臺東縣臺東市勝利街 96 號
87	287	普優瑪民宿	950 臺東縣臺東市更生北路 731 巷 17 號 2 樓
88	288	歡喜精品民宿	950 臺東縣臺東市豐榮路 90 巷 23 號
89	289	伯陽居民宿	950 臺東縣臺東市更生路 776 巷 1 號
90	291	臨海民宿	950 臺東縣臺東市臨海路 1 段 280 號
91	293	貓月 1820 民宿	950 臺東縣臺東市國泰街 18 號

資料來源：本研究整理，統計至 97 年 12 月 8 日止

附錄二 臺東市停業、歇業民宿統計表

停/歇業	序號	登記證編號	民宿名稱	民宿地址
停業	1	92	鐵馬道民宿	950 臺東縣臺東市連航路 57 號
	2	118	踢踏民宿	950 臺東縣臺東市漢中街 76 號
	3	182	禾馨別莊民宿	950 臺東縣臺東市衡陽路 151 巷 5 弄 2 號
	4	210	驛亭民宿	950 臺東縣臺東市傳廣路 388 巷 60 號
歇業	1	86	咨品庄	950 臺東縣臺東市馬亨亨大道 1538 號
	2	113	興安民宿	950 臺東縣臺東市興盛路 170 巷 1 號
	3	131	皇家 118 民宿	950 臺東縣臺東市志航路 1 段 118 號
	4	184	雅軒民宿	950 臺東縣臺東市志航路 1 段 140 號
	5	192	愛的真地民宿	950 臺東縣臺東市永安街 88 號
	6	240	星雨花民宿	950 臺東縣臺東市興盛路 347 號

資料來源：本研究整理，統計至 97 年 12 月 8 日止

附錄三 民宿經營者問卷初稿

壹、民宿及經營者基本資料

1. 請問您的年齡為何？

☐30 歲以下 ☐31-40 歲 ☐41-50 歲 ☐51-60 歲 ☐61 歲以上

2. 請問您的最高學歷為何？

☐國小及國小以下 ☐國中或初中 ☐高中職 ☐專科 ☐大學 ☐研究所以上

3. 請問您目前的正職工作為：☐全職經營民宿 ☐農林漁牧 ☐工 ☐商 ☐服務業

☐軍警及公務員 ☐教師 ☐其他（請說明）：_____

4. 請問您投入經營民宿的動機為何？（可複選）

☐增加原有農漁牧事業的收入 ☐由農漁牧業轉業為主要收入 ☐青年創業
☐中年轉業 ☐退休後事業第二春 ☐視民宿為投資工具，本身另有事業
☐有空房間副業經營補貼收入 ☐投資民宿賺錢比較容易 ☐嚮往鄉間生活
☐實踐創業理想 ☐想多認識朋友 ☐為家族成員創造工作機會
☐結合本身的興趣專長成為民宿的特色 ☐提升個人社會地位
☐工作時間有彈性 ☐服務社會大眾 ☐其他（請說明）_____

5. 請問 貴民宿核准設立日期：_____年_____月_____日。

6. 請問 貴民宿目前的經營方式：

☐以民宿為正業無其他副業 ☐與其他主業兼營 ☐有其他主業空餘時間經營
☐租賃民宿經營 ☐其他（請說明）_____

7. 請問 貴民宿房間定價方式：(1)以房間計，雙人房定價：_____元；四人房定價：_____元；

(2) 以人數計，每人每晚_____元。

(3)折扣方式：平日折扣約_____折，假日折扣約_____折；
其他折扣方式（請說明）_____。

8. 請問 貴民宿之總房間數為_____間，客房總數為_____間，

其中附設有衛浴設備之客房共_____間，

未附設衛浴設備之客房共_____間，

通鋪式之客房共_____間，

最多可容納_____人住宿。

9. 請問 貴民宿是否有以整棟出租方式經營？

☐有 ☐無

10. 請問目前在 貴民宿工作人數全職_____位，兼職/計時_____位，其中家庭成員（包括您）有_____位。

11. 請問您的民宿是屬於？

☐購地新建 ☐自有地新建 ☐既有房舍改建 ☐既有房舍整修裝潢 ☐租賃經營

12. 請問 貴民宿是以何種建築物經營？

☐一般樓房 ☐三合院 ☐石板屋 ☐閩南式建築
☐客家式建築 ☐其他特色建築_____

13. 為經營民宿您所投入的總金額（包括購買土地、新建或整修房舍、裝潢設備等一切）約為？

☐50 萬元以內 ☐51-100 萬元 ☐101 萬-250 萬元 ☐251-500 萬元
☐501-1000 萬元 ☐1001-1500 萬元 ☐1501-2000 萬元 ☐2001-3000 萬元
☐3001-5000 萬元 ☐5001 萬元以上

14. 上述的投資金額目前回收狀況為何？

☐早已回收 ☐還要 1 年 ☐還要 1-3 年 ☐還要 4-5 年
☐還要 6-10 年 ☐還要 11-15 年 ☐還要 16-20 年 ☐還要 21 年以上
☐無法回收

15. 請問 貴民宿申請者是否具有原住民身份：☐是 ☐否

16. 請問您與工作同仁共持有_____張餐旅相關證照，包括下列何項證照？

☐中餐烹調 ☐西餐烹調 ☐烘焙食品 ☐調酒 ☐餐旅服務
☐鍋爐管理員證書 ☐勞工安全衛生管理員證書 ☐衛生管理員證書 ☐CPR 受訓結業證書
☐防火管理員證書 ☐其他（請說明）：_____ ☐以上皆無

17. 請問您是否由外縣市移居到現址經營民宿？☐否 ☐是，原居地為縣市_____

18. 現在您平日居住地點與所經營之民宿的距離為？

☐本身住在民宿 ☐半小時以內車程 ☐一小時以內車程 ☐一小時以上車程

19. 請問您之前是否從事過餐旅觀光等相關工作？☐是，年資_____年 ☐否（請跳題至貳）

20. 上述餐旅觀光相關工作對您經營民宿是否有幫助：☐是 ☐否

貳、經營管理

一、設備及服務項目

請依 貴民宿有無提供下列相關設備設施和服務項目（含收費與否），在空格中打✓。

設備與設施	有		無	服務項目	有		無
	收費	免費			收費	免費	
庭院				早餐			
公用電腦				午餐			
寬頻網路				晚餐			
無線網路				套裝行程			
印表機				旅遊資訊			
傳真機				導覽解說			
游泳池				DIY 體驗活動			
溫泉				交通接送			
水療中心				自行車借用			
健身房				代售門票或其他活動票卷			
康樂室				販售農特產品			
卡拉 OK				代辦烤肉			
商務中心				代購火車票			
會議室，容納_____人				代訂機位			
停車場，停車位_____個							
餐 廳，_____個							
其他（請說明）_____				其他（請說明）_____			

二、日常營運之方式

1. 請問 貴民宿訂房方式（可複選）：

- ☐電話訂房 ☐網路線上訂房 ☐旅行社代訂 ☐現場訂房 ☐傳真訂房
☐網路留言版 ☐其他（請說明）_____

2. 請問 貴民宿是否預收訂金：

- ☐平日及假日皆須預收訂金 ☐只有旺季或假日須預收訂金 ☐任何狀況皆不用預收訂金

3. 請問 貴民宿是否有

- （1）申請國民旅遊卡特約商店？ ☐是 ☐否
 （2）申請開立統一發票？ ☐是 ☐否，免用統一發票
 （3）接受顧客使用信用卡？ ☐是 ☐否

4. 請問 貴民宿日常電腦使用的狀況？（可複選）

- ☐有使用電子郵件 ☐有使用網路蒐集相關資訊 ☐有自有網站
☐有使用電腦作業系統管理民宿 ☐完全未使用任何電腦及其週邊設備

參、行銷與競爭優勢

1. 請問 貴民宿透過哪些付費的行銷方式做廣告宣傳？（可複選）

- ☐電視 ☐廣播 ☐報紙 ☐雜誌 ☐宣傳單 ☐電話簿
☐路邊廣告招牌 ☐設立自有網站 ☐電子報 ☐加入付費網站(如: _____)
☐搜尋引擎廣告(例: 奇摩) ☐參加旅展 ☐其他(請說明) _____
☐以上皆無

2. 貴民宿過去一年花費在上述行銷方式的費用總共約為？

- ☐無 ☐1 元-10,000 元 ☐10,001 元 - 30,000 元 ☐30,001 元 - 50,000 元
☐50,001 元-10 萬元 ☐11 萬元-20 萬元 ☐21 萬元以上

3. 請問 貴民宿透過哪些免費的行銷方式做宣傳？（可複選）

- ☐電視報導 ☐廣播報導 ☐報紙報導 ☐雜誌報導 ☐親友宣傳
☐顧客介紹 ☐設立自有網站 ☐政府相關單位網頁介紹 ☐BBS
☐電子報 ☐電子郵件 ☐加入免費網站 ☐其他(請說明) _____
☐以上皆無

4. 請問您認為 貴民宿目前利用的哪些行銷宣傳方式較為有效？（可複選）

- ☐電視廣告 ☐電視報導 ☐廣播廣告 ☐廣播報導 ☐報紙廣告 ☐報紙報導
☐雜誌廣告 ☐雜誌報導 ☐路邊廣告招牌 ☐自有網站 ☐電子報 ☐宣傳單
☐電話簿 ☐搜尋引擎廣告 ☐電子郵件 ☐付費網站 ☐免費網站 ☐BBS
☐參加旅展 ☐親友宣傳 ☐顧客介紹 ☐其他(請說明) _____ ☐以上皆無

5. 請問 貴民宿的行銷業務推廣負責單位及人員有哪些？（可複選）

- ☐老闆本人(及家人) ☐所有員工/股東共同 ☐民宿內專職業務人員(共 _____ 人)
☐外縣市設有業務部 ☐委外負責 ☐訂房中心 ☐其他(請說明) _____

6. 請問 貴民宿與下列哪些單位合作推廣行銷業務（同業或異業結盟）？（可複選）

- ☐政府單位 ☐職業工會 ☐民間協會 ☐旅館業者 ☐民宿經營者
☐網路旅行社 ☐旅行社 ☐餐廳 ☐租車公司 ☐紀念品店
☐賞鯨公司 ☐泛舟公司 ☐出版社 ☐其他(請說明) _____
☐以上皆無

7. 請問 貴民宿的套裝產品類型為何？（可複選）

- ☐無套裝產品 ☐住宿+餐飲 ☐住宿+旅遊行程 ☐住宿+餐飲+旅遊行程
☐特殊節慶套裝 ☐會議假期 ☐僅提供住宿 ☐其他（請說明）_____

8. 請問 貴民宿套裝旅遊行程進行的方式為何？（可複選）

- ☐無套裝旅遊行程方案 ☐以民宿本身交通車接駁
☐外包租車公司交通車接駁 ☐由民宿經營者進行帶領解說
☐有專人帶領並解說 ☐委託旅行社辦理
☐僅替旅客代訂旅行社旅遊行程 ☐其他（請說明）_____

9. 請問 貴民宿結合運用台東縣觀光景點資源之頻率，依據您的現況在適當的空格中打『V』

項次	項目	總是	經常	有時	很少	從不
1	八仙洞					
2	三仙台風景區					
3	小野柳					
4	太麻里金針山					
5	成功水族生態展示館					
6	台東原生應用植物園					
7	向陽國家森林遊樂區					
8	池上牧野渡假村					
9	卑南文化公園					
10	東河休閒農場					
11	東管處都歷本部					
12	知本森林遊樂區					
13	知本溫泉					
14	初鹿牧場					
15	紅葉溫泉					
16	國立台灣史前文化博物館					
17	鹿野高台觀光茶園					
18	綠島					
19	關山親水公園					
20	蘭嶼					
21	其他_____					

肆、營運狀況（所有資料採匿名分析，絕不會交予稅務相關單位，請放心填答！！）

1. 請問 貴民宿上個月住宿率約為_____％；去年住宿率約為_____％

2. 請問 貴民宿上個月的總營業額約為？

- ☐5,000 元 ☐5,000-1 萬元 ☐1-2 萬元 ☐2-3 萬元
☐3-4 萬元 ☐4-5 萬元 ☐5-10 萬元 ☐10 萬元以上

3. 請問 貴民宿去年一年的總營業額約為？

- ☐10 萬元以內 ☐11-25 萬元 ☐26-50 萬元 ☐51-100 萬元
☐101-250 萬元 ☐251-500 萬元 ☐501-750 萬元 ☐751-1000 萬元
☐1001 萬元以上

4. 請問 貴民宿主要營收來源為何？（請以 1、2、3 依序標示主要營收來源前三名；例：1 表示所佔營收比例最高）

- _____ 民宿內餐飲收入 _____ 外燴餐飲收入 _____ 客房收入
 _____ 會議室租用收入 _____ DIY 教學 _____ 旅遊導覽
 _____ 農特產販售收入 _____ 其他（請說明）_____

5. 請問 貴民宿過去一年主要支出為何？（請以 1、2、3 依序標示主要支出前三名；例：1 表示所佔支出比例最高）

- _____ 水電瓦斯費用 _____ 備品耗材費用 _____ 租金費用
 _____ 食材費用 _____ 人事費用 _____ 保險費用
 _____ 維修費用 _____ 營運生財器具費用 _____ 其他（請說明）_____

6. 請問 貴民宿今年與去年相比營業額的成長或衰退狀況？

大幅成長 (26%以上)	中幅成長 (25%~16%)	小幅成長 (15%~6%)	變化不多 (5%~-5%)	小幅衰退 (-6%~-15%)	中幅衰退 (-16%~-25%)	大幅衰退 (-26%以上)

7. 在過去一年(93/9~94/8) 哪些月份對貴民宿是旺季、平季及淡季？（請將下列月份打○）

旺季：1 月 2 月 3 月 4 月 5 月 6 月 7 月 8 月 9 月 10 月 11 月 12 月

平季：1 月 2 月 3 月 4 月 5 月 6 月 7 月 8 月 9 月 10 月 11 月 12 月

淡季：1 月 2 月 3 月 4 月 5 月 6 月 7 月 8 月 9 月 10 月 11 月 12 月

8. 請問 貴民宿過去一年（93 年 9 月～94 年 8 月）在下列各時段的住宿率為何？

（請在直線適當的位置上打✓）

住宿率	0%	10%	20%	30%	40%	50%	60%	70%	80%	90%	100%
今年暑假											
今年過年											
淡季平日											
淡季假日											
年平均											

9. 請問 貴民宿主要的顧客組成為？（可複選）

- ☐家庭成員 ☐情侶或配偶 ☐銀髮族 ☐學生散客 ☐學生團客
☐公司團體 ☐商務旅客 ☐進香團 ☐其他（請填寫）：_____

10. 請問 貴民宿顧客訂房習慣為何？（總和 100%）

- （1）事先有訂房：_____% （2）當日才訂房：_____% （3）沒有訂房：_____%
（4）其他（請說明_____）：_____%

11. 請問 貴民宿最近一年的團體、商務與散客各佔多少百分比（總和 100%）？

- ☐團體旅客_____% ☐商務旅客_____% ☐一般散客_____%

12. 過去三年上述三種旅客的比例何者有增加？（可複選）

- ☐團體旅客 ☐商務旅客 ☐一般散客 ☐三者變化都不大

13. 請問您目前住宿 貴民宿旅客國籍分佈大約為何？（總和 100%）

- （1）日本佔_____% （2）歐美佔_____% （3）港、澳、大陸佔_____%
（4）國人佔_____% （5）其他（請說明_____）：_____%

14. 請問旅客投宿 貴民宿的主要目的為何？（總和 100%）

- （1）商務洽公_____% （2）觀光旅遊_____% （3）拜訪親友_____%
（4）休息（只住宿 2-4 小時）_____% （5）其他（請說明_____）：_____%
（6）不清楚_____%

15. 請問 貴民宿是否有提供遊客體驗各項藝品製作活動(可複選)?

- ☐捏陶 ☐原住民藝品 ☐雕刻 ☐木屐製作 ☐果凍蠟燭製作
☐繪畫 ☐天燈及燈籠 ☐其他藝品製作_____

16. 請問 貴民宿是否有效利用天然景觀或舊有素材設計景觀(可複選)?

- ☐無 ☐滿天星斗的夜景 ☐萬家燈火的夜景 ☐庭園造景
☐草原花海 ☐高山大海 ☐其他_____

17. 請問 貴民宿是否有提供遊客體驗農村活動(可複選)?

- ☐無 ☐製茶 ☐農作物採收 ☐畜牧體驗
☐漁業體驗 ☐其他_____

伍、其他

1. 請問您認為民宿在經營上優於一般旅館為何?(可複選)

- ☐地點較佳 ☐交通便利 ☐度假氣氛較佳 ☐建築風格特殊
☐設備與設施較多 ☐設備更新易 ☐設備與設施品質較佳 ☐房間數多較有規模
☐價格變化彈性高 ☐價格較低廉 ☐客源穩定 ☐客層來源較多
☐可以選擇客人 ☐經營風格獨特 ☐經營餐飲能力較佳 ☐專業經營能力較佳
☐行銷能力較強 ☐員工素質較佳 ☐顧客人身安全較有保障 ☐客房清潔衛生較有保障
☐與顧客的互動程度較高 ☐能結合當地文化或自然資源 ☐導覽解說服務品質較佳
☐活動設計與安排能力較佳 ☐遊程設計與安排能力較佳 ☐提供多樣化服務的能力較佳
☐提供服務的精緻程度較高 ☐提供的服務彈性較大 ☐經營成本低
☐獲利較高 ☐投資較少，財務壓力較小 ☐投資早已回收，財務壓力較小
☐其他_____ ☐不知道

2. 請問您認為現階段民宿的發展是否會威脅到旅館業務?

- ☐一點也不會(請跳過下一題) ☐應該不會(請跳過下一題) ☐不知道
☐有些威脅 ☐威脅非常大

3. 承上題，請問您認為民宿威脅一般旅館經營的可能原因為?(可複選)

- ☐旅客需求改變 ☐媒體報導影響 ☐非法民宿數量多 ☐旅客嚐鮮心態
☐民宿能迅速反應顧客需求 ☐民宿受到法規限制較少 ☐民宿擾亂市場價格 ☐其他
☐沒有威脅以上皆無 ☐不知道

4. 請問您認為民宿對一般旅館可能造成哪些經營上的影響？（可複選）

- | | | |
|--------------------------------------|-------------------------------------|------------------------------------|
| ☐ 分散旅客住宿量 | ☐ 易造成削價競爭 | ☐ 造成員工流失 |
| ☐ 刺激旅館經營模式的改變 | ☐ 激勵旅館提升服務品質 | ☐ 加強旅館人員的訓練 |
| ☐ 其他_____ | ☐ 沒有影響以上皆無 | ☐ 不知道 |

5. 您覺得政府需要對民宿進行評鑑嗎？

- ☐非常需要 ☐需要 ☐沒意見 ☐不需要 ☐非常不需要

6. 您願意參加民宿的評鑑制度嗎？

- ☐非常願意 ☐願意 ☐沒意見 ☐不願意 ☐非常不願意



附錄四 致專家效度檢測信函

先生，您好

素仰 先生（小姐）學養與經驗豐富，對民宿相關議題有相當之研究，特此專函邀請您檢視及修訂問卷初稿之妥適性，並惠賜卓見，以增加問卷的內容效度，不勝感激。

本次研究的目的為：

- 一、調查臺東市合法登記民宿之規模、客層來源及經營行銷現況。
- 二、分析不同背景之民宿經營者經營動機及策略之差異。
- 三、分析不同型態之民宿經營者在經營發展上所面臨的問題。

本問卷係採2005年交通部觀光局委託東華大學林珮秀博士進行「東部地區一般旅館業與民宿經營現況調查研究案」問卷為架構，並參考2006年交通部觀光局委託德霖技術學院林萬登博士執行「嘉義、南投地區一般旅館業與民宿經營現況調查研究案」問卷，及2002年張東友、陳昭郎之民宿分類方式，並加入新的題型。將對臺東市91家已完成申請登記之民宿經營者，進行問卷調查。

本研究依據研究架構、文獻整理及專家訪談內容設計問卷，為力求調查之可行性與周延性，本問卷共分為經營者基本資料、經營管理、行銷與競爭優勢、營運狀況及其他等五大類。

您所提供的精闢意見及建議將對問卷的正式定稿有絕大的助益與影響，懇請您不吝撥冗審閱與指正，在此致以深切的謝意。 順頌 教祺

敬祝

萬事如意

闔家平安

國立臺東大學 健康促進與休閒管理碩士班

指導老師 林大豐 博士

研 究 生 張益銘

敬上

附錄五 致專家效度問卷

親愛的民宿主人 您好！

本研究「臺東市民宿現況調查與經營型態之研究」希望由學術中立角度，探討臺東市民宿經營現況與行銷競爭優勢，本研究在完成時也將可提供 貴民宿爾後經營時的參考，與經營策略之參考。您的熱心幫助將使本研究的結果更為完善，對臺東市整體民宿業發展非常重要，希望您務必撥冗參與。

隨函檢附問卷乙份。本問卷沒有標準答案，只是想瞭解您的看法與實際經營現況。問卷之任何資料或個人意見，僅供整體分析，絕不個別對外披露，不會影響您的權益，敬請安心填寫。 順頌

敬祝

鴻圖大展！

萬事如意！

國立臺東大學 健康促進與休閒管理碩士班
指導老師 林大豐 博士
研究生 張益銘

敬上

分類	題 目	評估欄
壹、經營者基本資料	1. 請問您的年齡及性別為何？ (1) ☐ 30 歲以下 ☐ 31-40 歲 ☐ 41-50 歲 ☐ 51-60 歲 ☐ 61 歲以上 (2) ☐ 男 ☐ 女	☐ 保留 ☐ 刪除 ☐ 修正 _____ (林珮秀，2005)
	2. 請問您的最高學歷為何？ ☐ 國小及國小以下 ☐ 國中或初中 ☐ 高中職 ☐ 專科 ☐ 大學 ☐ 研究所以上	☐ 保留 ☐ 刪除 ☐ 修正 _____ (林珮秀，2005)
	3. 請問您目前的正職工作為： ☐ 全職經營民宿 ☐ 農林漁牧 ☐ 工 ☐ 商 ☐ 服務業 ☐ 軍警及公務員 ☐ 教師 ☐ 其他（請說明）： _____	☐ 保留 ☐ 刪除 ☐ 修正 _____ (林珮秀，2005)

10. 請問您的民宿是屬於？ ☐購地新建 ☐自有地新建 ☐既有房舍改建 ☐既有房舍整修裝潢 ☐租賃經營	☐保留 ☐刪除 ☐修正_____ _____ (本問卷新增)
11. 請問 貴民宿是以何種建築物經營？ ☐一般樓房 ☐石板屋 ☐閩南式建築 ☐客家式建築 ☐日式建築 ☐西洋式建築 ☐其他特色建築_____ 註： 1. 閩南式建築：裝飾多樣與工法花俏為其特色，其中「一條龍」(建物主體為「一」字型)、單伸手(建物主體為「L」字型)、三合院(建物主體為「門」字型)與四合院(建物主體為「口」字型) 2. 客家建築較常使用白牆黑瓦整體來說較為樸素	☐保留 ☐刪除 ☐修正_____ _____ (本問卷新增)
12. 為經營民宿您所投入的總金額(包括購買土地、新建或整修房舍、裝潢設備等一切)約為？ ☐50 萬元以內 ☐51-100 萬元 ☐101 萬-250 萬元 ☐251-500 萬元 ☐501-1000 萬元 ☐1001-1500 萬元 ☐1501-2000 萬元 ☐2001-3000 萬元 ☐3001-5000 萬元 ☐5001 萬元以上	☐保留 ☐刪除 ☐修正_____ _____ (林珮秀，2005)
13. 上述的投資金額需多少時間才可回收？ ☐約半年(含未滿) ☐約 1 年 ☐約 1-3 年 ☐約 4-5 年 ☐約 6-10 年 ☐約 11-15 年 ☐約 16-20 年 ☐約 21 年以上 ☐無法回收	☐保留 ☐刪除 ☐修正_____ _____ (修正自林珮秀，2005)
14. 請問您與工作同仁共有 人持有 張餐旅相關證照，包括下列何項證照？ ☐中餐烹調 ☐西餐烹調 ☐烘焙食品 ☐調酒 ☐餐旅服務 ☐鍋爐管理員證書 ☐勞工安全衛生管理員證書 ☐衛生管理員證書 ☐CPR 受訓結業證書 ☐防火管理員證書 ☐其他(請說明)：_____ ☐以上皆無	☐保留 ☐刪除 ☐修正_____ _____ (林珮秀，2005)
15. 請問您是否由外縣市移居到現址經營民宿？☐否 ☐是，原居地為縣市 ，已移居臺東市_____年。	☐保留 ☐刪除 ☐修正_____ _____ (修正自林珮秀，2005)

	16. 現在您平日居住地點與所經營之民宿的距離為？ ☐ 本身住在民宿 ☐ 半小時以內車程 ☐ 一小時以內車程 ☐ 一小時以上車程						☐ 保留 ☐ 刪除 ☐ 修正 _____ (林珮秀, 2005)																																																																																																																																																							
	17. 請問您之前是否從事過餐旅觀光等相關工作？ ☐ 是，年資_____年 ☐ 否 (請跳題至貳)						☐ 保留 ☐ 刪除 ☐ 修正 _____ (林珮秀, 2005)																																																																																																																																																							
	18. 上述餐旅觀光相關工作對您經營民宿是否有幫助： ☐ 是 ☐ 否						☐ 保留 ☐ 刪除 ☐ 修正 _____ (林珮秀, 2005)																																																																																																																																																							
貳、經營管理	一、設備及服務項目 請依 貴民宿有無提供下列相關設備設施和服務項目 (含收費與否)，在空格中打✓。						☐ 保留 ☐ 刪除 ☐ 修正 _____																																																																																																																																																							
	<table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">設備與設施</th> <th colspan="2">有</th> <th rowspan="2">無</th> <th rowspan="2">服務項目</th> <th colspan="2">有</th> <th rowspan="2">無</th> </tr> <tr> <th>收費</th> <th>免費</th> <th>收費</th> <th>免費</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>庭院</td><td></td><td></td><td></td><td>早餐</td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>公用電腦</td><td></td><td></td><td></td><td>午餐</td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>寬頻網路</td><td></td><td></td><td></td><td>晚餐</td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>無線網路</td><td></td><td></td><td></td><td>套裝行程</td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>印表機</td><td></td><td></td><td></td><td>旅遊資訊</td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>傳真機</td><td></td><td></td><td></td><td>導覽解說</td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>游泳池</td><td></td><td></td><td></td><td>DIY 體驗活動</td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>溫泉</td><td></td><td></td><td></td><td>交通接送</td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>水療中心</td><td></td><td></td><td></td><td>自行車借用</td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>健身房</td><td></td><td></td><td></td><td>代售門票或其他活動票卷</td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>康樂室</td><td></td><td></td><td></td><td>販售農特產品</td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>卡拉 OK</td><td></td><td></td><td></td><td>代辦烤肉</td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>商務中心</td><td></td><td></td><td></td><td>代購火車票</td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>會議室，容納人</td><td></td><td></td><td></td><td>代訂機位</td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td colspan="4">停車場，停車位_____個</td><td colspan="4"></td></tr> <tr><td colspan="4">餐廳，_____個</td><td colspan="4"></td></tr> <tr><td colspan="4">其他 (請說明) _____</td><td colspan="4">其他 (請說明) _____</td></tr> </tbody> </table>								設備與設施	有		無	服務項目	有		無	收費	免費	收費	免費	庭院				早餐				公用電腦				午餐				寬頻網路				晚餐				無線網路				套裝行程				印表機				旅遊資訊				傳真機				導覽解說				游泳池				DIY 體驗活動				溫泉				交通接送				水療中心				自行車借用				健身房				代售門票或其他活動票卷				康樂室				販售農特產品				卡拉 OK				代辦烤肉				商務中心				代購火車票				會議室，容納人				代訂機位				停車場，停車位_____個								餐廳，_____個								其他 (請說明) _____				其他 (請說明) _____				(林珮秀, 2005)	
	設備與設施	有		無	服務項目	有		無																																																																																																																																																						
		收費	免費			收費	免費																																																																																																																																																							
	庭院				早餐																																																																																																																																																									
	公用電腦				午餐																																																																																																																																																									
	寬頻網路				晚餐																																																																																																																																																									
	無線網路				套裝行程																																																																																																																																																									
	印表機				旅遊資訊																																																																																																																																																									
	傳真機				導覽解說																																																																																																																																																									
	游泳池				DIY 體驗活動																																																																																																																																																									
	溫泉				交通接送																																																																																																																																																									
	水療中心				自行車借用																																																																																																																																																									
	健身房				代售門票或其他活動票卷																																																																																																																																																									
	康樂室				販售農特產品																																																																																																																																																									
	卡拉 OK				代辦烤肉																																																																																																																																																									
	商務中心				代購火車票																																																																																																																																																									
	會議室，容納人				代訂機位																																																																																																																																																									
	停車場，停車位_____個																																																																																																																																																													
	餐廳，_____個																																																																																																																																																													
其他 (請說明) _____				其他 (請說明) _____																																																																																																																																																										

	二、日常營運之方式 1. 請問 貴民宿訂房方式 (可複選): ☐電話訂房 ☐網路線上訂房 ☐旅行社代訂 ☐現場訂房 ☐傳真訂房 ☐網路留言版 ☐電子郵件訂房 ☐其他 (請說明) _____	☐保留 ☐刪除 ☐修正 _____ _____ (修正自林珮秀, 2005)
	2. 請問 貴民宿是否預收訂金: ☐平日及假日皆須預收訂金 ☐只有旺季或假日須預收訂金 ☐任何狀況皆不用預收訂金	☐保留 ☐刪除 ☐修正 _____ _____ (林珮秀, 2005)
	3. 請問 貴民宿是否有 (1) 申請國民旅遊卡特約商店? ☐是 ☐否 (2) 申請開立統一發票? ☐是 ☐否, 免用統一發票 (3) 接受顧客使用信用卡? ☐是 ☐否	☐保留 ☐刪除 ☐修正 _____ _____ (林珮秀, 2005)
	4. 請問 貴民宿日常電腦使用的狀況? (可複選) ☐有使用電子郵件 ☐有使用網路蒐集相關資訊 ☐有自有網站 ☐有使用電腦作業系統管理民宿 ☐完全未使用任何電腦及其週邊設備	☐保留 ☐刪除 ☐修正 _____ _____ (林珮秀, 2005)
參、行銷與競爭優勢	1. 請問 貴民宿透過哪些付費的行銷方式做廣告宣傳? (可複選) ☐電視 ☐廣播 ☐報紙 ☐雜誌 ☐宣傳單 ☐電話簿 ☐路邊廣告招牌 ☐設立自有網站 ☐電子報 ☐加入付費網站 (如: _____) ☐搜尋引擎廣告 (例: 奇摩) ☐參加旅展 ☐其他 (請說明) _____	☐保留 ☐刪除 ☐修正 _____ _____ (林珮秀, 2005)
	2. 貴民宿過去一年花費在上述行銷方式的費用總共約為? ☐無 ☐1 元-10,000 元 ☐10,001 元-30,000 元 ☐30,001 元-50,000 元 ☐50,001 元-10 萬元 ☐11 萬元-20 萬元 ☐21 萬元以上	☐保留 ☐刪除 ☐修正 _____ _____ (林珮秀, 2005)
	3. 請問 貴民宿透過哪些免費的行銷方式做宣傳? (可複選) ☐電視報導 ☐廣播報導 ☐報紙報導 ☐雜誌報導 ☐親友宣傳 ☐顧客介紹 ☐設立自有網站 ☐政府相關單位網頁介紹 ☐BBS ☐電子報 ☐電子郵件 ☐加入免費網站 ☐其他 (請說明) _____ ☐以上皆無	☐保留 ☐刪除 ☐修正 _____ _____ (林珮秀, 2005)

4. 請問您認為 貴民宿目前利用的哪些行銷宣傳方式較為有效？（可複選） ☐電視廣告 ☐電視報導 ☐廣播廣告 ☐廣播報導 ☐報紙廣告 ☐報紙報導 ☐雜誌廣告 ☐雜誌報導 ☐路邊廣告招牌 ☐自有網站 ☐電子報 ☐宣傳單 ☐電話簿 ☐搜尋引擎廣告 ☐電子郵件 ☐付費網站 ☐免費網站 ☐BBS ☐參加旅展 ☐親友宣傳 ☐顧客介紹 ☐其他（請說明）_____ ☐以上皆無	☐保留 ☐刪除 ☐修正_____ _____ （林珮秀，2005）
5. 請問 貴民宿的行銷業務推廣負責單位及人員有哪些？（可複選） ☐老闆本人（及家人） ☐所有員工/股東共同 ☐民宿內專職業務人員（共_____人） ☐外縣市設有業務部 ☐委外負責 ☐訂房中心 ☐其他（請說明）_____	☐保留 ☐刪除 ☐修正_____ _____ （林珮秀，2005）
6. 請問 貴民宿與下列哪些單位合作推廣行銷業務（同業或異業結盟）？（可複選） ☐政府單位 ☐職業工會 ☐民間協會 ☐旅館業者 ☐民宿經營者 ☐網路旅行社 ☐旅行社 ☐餐廳 ☐租車公司 ☐紀念品店 ☐賞鯨公司 ☐泛舟公司 ☐出版社 ☐其他（請說明）_____ ☐以上皆無	☐保留 ☐刪除 ☐修正_____ _____ （林珮秀，2005）
7. 請問 貴民宿的套裝產品類型為何？（可複選） ☐無套裝產品 ☐住宿+餐飲 ☐住宿+旅遊行程 ☐住宿+餐飲+旅遊行程 ☐特殊節慶套裝 ☐會議假期 ☐僅提供住宿 ☐其他（請說明）_____	☐保留 ☐刪除 ☐修正_____ _____ （林万登，2006）
8. 請問 貴民宿套裝旅遊行程進行的方式為何？（可複選） ☐無套裝旅遊行程方案 ☐以民宿本身交通車接駁 ☐外包租車公司交通車接駁 ☐由民宿經營者進行帶領解說 ☐有專人帶領並解說 ☐委託旅行社辦理 ☐僅替旅客代訂旅行社旅遊行程 ☐其他（請說明）_____	☐保留 ☐刪除 ☐修正_____ _____ （林万登，2006）

肆、營運狀況	9. 請問 貴民宿結合運用臺東縣觀光景點資源之頻率，是否陪伴或帶領住宿遊客參訪下列景點，依據您的現況在適當的空格中打『V』 <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="width: 5%;">項次</th><th style="width: 35%;">項目</th><th style="width: 10%;">總是</th><th style="width: 10%;">經常</th><th style="width: 10%;">有時</th><th style="width: 10%;">很少</th><th style="width: 10%;">從不</th></tr> </thead> <tbody> <tr><td>1</td><td>八仙洞</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>2</td><td>三仙臺風景區</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>3</td><td>小野柳</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>4</td><td>太麻里金針山</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>5</td><td>成功水族生態展示館</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>6</td><td>臺東原生應用植物園</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>7</td><td>向陽國家森林遊樂區</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>8</td><td>池上牧野渡假村</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>9</td><td>卑南文化公園</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>10</td><td>東河休閒農場</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>11</td><td>東管處都歷本部</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>12</td><td>知本森林遊樂區</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>13</td><td>知本溫泉</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>14</td><td>初鹿牧場</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>15</td><td>紅葉溫泉</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>16</td><td>國立臺灣史前文化博物館</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>17</td><td>鹿野高臺觀光茶園</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>18</td><td>綠島</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>19</td><td>關山親水公園</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>20</td><td>蘭嶼</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>21</td><td>其他 _____</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> </tbody> </table>	項次	項目	總是	經常	有時	很少	從不	1	八仙洞						2	三仙臺風景區						3	小野柳						4	太麻里金針山						5	成功水族生態展示館						6	臺東原生應用植物園						7	向陽國家森林遊樂區						8	池上牧野渡假村						9	卑南文化公園						10	東河休閒農場						11	東管處都歷本部						12	知本森林遊樂區						13	知本溫泉						14	初鹿牧場						15	紅葉溫泉						16	國立臺灣史前文化博物館						17	鹿野高臺觀光茶園						18	綠島						19	關山親水公園						20	蘭嶼						21	其他 _____						☐ 保留 ☐ 刪除 ☐ 修正_____
項次	項目	總是	經常	有時	很少	從不																																																																																																																																																						
1	八仙洞																																																																																																																																																											
2	三仙臺風景區																																																																																																																																																											
3	小野柳																																																																																																																																																											
4	太麻里金針山																																																																																																																																																											
5	成功水族生態展示館																																																																																																																																																											
6	臺東原生應用植物園																																																																																																																																																											
7	向陽國家森林遊樂區																																																																																																																																																											
8	池上牧野渡假村																																																																																																																																																											
9	卑南文化公園																																																																																																																																																											
10	東河休閒農場																																																																																																																																																											
11	東管處都歷本部																																																																																																																																																											
12	知本森林遊樂區																																																																																																																																																											
13	知本溫泉																																																																																																																																																											
14	初鹿牧場																																																																																																																																																											
15	紅葉溫泉																																																																																																																																																											
16	國立臺灣史前文化博物館																																																																																																																																																											
17	鹿野高臺觀光茶園																																																																																																																																																											
18	綠島																																																																																																																																																											
19	關山親水公園																																																																																																																																																											
20	蘭嶼																																																																																																																																																											
21	其他 _____																																																																																																																																																											
	(參考林万登，2006)																																																																																																																																																											
肆、營運狀況	1. 請問 貴民宿去年住宿率約為 _____ %；去年的總營業額約為？ ☐10萬元以內 ☐11-25萬元 ☐26-50萬元 ☐51-100萬元 ☐101-250萬元 ☐251-500萬元 ☐501-750萬元 ☐751-1000萬元 ☐1001萬元以上	☐ 保留 ☐ 刪除 ☐ 修正_____																																																																																																																																																										
	(修正自林珮秀，2005)																																																																																																																																																											
	2. 請問 貴民宿主要營收來源為何？（請以 1、2、3 依序標示主要營收來源前三名；例：1 表示所佔營收比例最高） 民宿內餐飲收入 會議室租用收入 農特產販售收入 外燴餐飲收入 DIY 教學 其他（請說明）_____ 客房收入 旅遊導覽	☐ 保留 ☐ 刪除 ☐ 修正_____																																																																																																																																																										
	(林万登，2006)																																																																																																																																																											

3. 請問 貴民宿過去一年主要支出為何？（請以 1、2、3 依序標示主要支出前三名；例：1 表示所佔支出比例最高） <table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 33%;">水電瓦斯費用</td> <td style="width: 33%;">備品耗材費用</td> <td style="width: 33%;">租金費用</td> </tr> <tr> <td>食材費用</td> <td>人事費用</td> <td>保險費用</td> </tr> <tr> <td>維修費用</td> <td>營運生財器具費用</td> <td>其他（請說明）_____</td> </tr> </table>	水電瓦斯費用	備品耗材費用	租金費用	食材費用	人事費用	保險費用	維修費用	營運生財器具費用	其他（請說明）_____	☐ 保留 ☐ 刪除 ☐ 修正_____																																																															
水電瓦斯費用	備品耗材費用	租金費用																																																																							
食材費用	人事費用	保險費用																																																																							
維修費用	營運生財器具費用	其他（請說明）_____																																																																							
4. 請問 貴民宿今年與去年相比營業額的成長或衰退狀況？（請在適當的空格中打『V』） <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <tr> <td>大幅成長 (26%以上)</td> <td>中幅成長 (25%~16%)</td> <td>小幅成長 (15%~6%)</td> <td>變化不多 (5%~5%)</td> <td>小幅衰退 (-6%~-15%)</td> <td>中幅衰退 (-16%~-25%)</td> <td>大幅衰退 (-26%以上)</td> </tr> </table>	大幅成長 (26%以上)	中幅成長 (25%~16%)	小幅成長 (15%~6%)	變化不多 (5%~5%)	小幅衰退 (-6%~-15%)	中幅衰退 (-16%~-25%)	大幅衰退 (-26%以上)	☐ 保留 ☐ 刪除 ☐ 修正_____																																																																	
大幅成長 (26%以上)	中幅成長 (25%~16%)	小幅成長 (15%~6%)	變化不多 (5%~5%)	小幅衰退 (-6%~-15%)	中幅衰退 (-16%~-25%)	大幅衰退 (-26%以上)																																																																			
5. 在過去一年（93/9~94/8）哪些月份對貴民宿是旺季、平季及淡季？（請將下列月份打○） 旺季：1月 2月 3月 4月 5月 6月 7月 8月 9月 10月 11月 12月 平季：1月 2月 3月 4月 5月 6月 7月 8月 9月 10月 11月 12月 淡季：1月 2月 3月 4月 5月 6月 7月 8月 9月 10月 11月 12月	☐ 保留 ☐ 刪除 ☐ 修正_____																																																																								
6. 請問 貴民宿過去一年（93 年 9 月~94 年 8 月）在下列各時段的住宿率為何？（請在直線適當的位置上打√） <table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="text-align: right;">住宿率</td> <td>0%</td><td>10%</td><td>20%</td><td>30%</td><td>40%</td><td>50%</td><td>60%</td><td>70%</td><td>80%</td><td>90%</td><td>100%</td> </tr> <tr> <td>今年暑假</td> <td colspan="11"> _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ </td> </tr> <tr> <td>今年過年</td> <td colspan="11"> _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ </td> </tr> <tr> <td>淡季平日</td> <td colspan="11"> _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ </td> </tr> <tr> <td>淡季假日</td> <td colspan="11"> _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ </td> </tr> <tr> <td>年平均</td> <td colspan="11"> _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ </td> </tr> </table>	住宿率	0%	10%	20%	30%	40%	50%	60%	70%	80%	90%	100%	今年暑假	_ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _											今年過年	_ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _											淡季平日	_ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _											淡季假日	_ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _											年平均	_ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _											☐ 保留 ☐ 刪除 ☐ 修正_____
住宿率	0%	10%	20%	30%	40%	50%	60%	70%	80%	90%	100%																																																														
今年暑假	_ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _																																																																								
今年過年	_ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _																																																																								
淡季平日	_ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _																																																																								
淡季假日	_ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _																																																																								
年平均	_ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _																																																																								
7. 請問 貴民宿主要的顧客組成為？（可複選） <table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td>☐一般家庭</td> <td>☐情侶或夫妻</td> <td>☐銀髮族</td> <td>☐學生散客</td> <td>☐學生團客</td> </tr> <tr> <td>☐公司團體</td> <td>☐商務旅客</td> <td>☐進香團</td> <td colspan="2">☐其他（請填寫）：_____</td> </tr> </table>	☐ 一般家庭	☐ 情侶或夫妻	☐ 銀髮族	☐ 學生散客	☐ 學生團客	☐ 公司團體	☐ 商務旅客	☐ 進香團	☐ 其他（請填寫）：_____		☐ 保留 ☐ 刪除 ☐ 修正_____																																																														
☐ 一般家庭	☐ 情侶或夫妻	☐ 銀髮族	☐ 學生散客	☐ 學生團客																																																																					
☐ 公司團體	☐ 商務旅客	☐ 進香團	☐ 其他（請填寫）：_____																																																																						

8. 請問_貴民宿顧客訂房習慣為何？（總和_100%） (1) 事先有訂房：_____ % (2) 當日才訂房：_____ % (3) 沒有訂房：_____ % (4) 其他（請說明_____）：_____ %	☐保留 ☐刪除 ☐修正_____ _____ （林珮秀，2005）
9. 請問_貴民宿最近一年的團體、商務與散客各佔多少百分比（總和_100%）？ ☐團體旅客_____ % ☐商務旅客（非旅遊為目的）_____ % ☐一般散客_____ %	☐保留 ☐刪除 ☐修正_____ _____ （林珮秀，2005）
10. 過去三年上述三種旅客的比例何者有增加？（可複選） ☐團體旅客 ☐商務旅客 ☐一般散客 ☐三者變化都不大	☐保留 ☐刪除 ☐修正_____ _____ （林珮秀，2005）
11. 請問您目前住宿_貴民宿旅客國籍分佈大約為何？（總和_100%） (1) 日本佔_____ % (2) 歐美佔_____ % (3) 港、澳佔_____ % (4) 大陸佔_____ % (5) 國人佔_____ % (6) 其他（請說明_____）：_____ %	☐保留 ☐刪除 ☐修正_____ _____ （林珮秀，2005）
12. 請問旅客投宿_貴民宿的主要目的為何？（總和_100%） (1) 商務洽公_____ % (2) 觀光旅遊_____ % (3) 拜訪親友_____ % (4) 休息（只住宿 2-4 小時）_____ % (5) 其他（請說明_____）：_____ % (6) 不清楚_____ %	☐保留 ☐刪除 ☐修正_____ _____ （林珮秀，2005）
13. 請問_貴民宿是否有提供遊客體驗各項藝品製作活動（可複選）？ ☐捏陶 ☐原住民藝品 ☐雕刻 ☐木屐製作 ☐果凍蠟燭製作 ☐繪畫 ☐天燈及燈籠 ☐其他藝品製作_____	☐保留 ☐刪除 ☐修正_____ _____ （本問卷新增）
14. 請問_貴民宿是否有效利用天然景觀或舊有素材設計景觀（可複選）？ ☐無 ☐可觀看滿天星斗的夜景 ☐可觀看臺東市萬家燈火的夜景 ☐民宿有庭園造景 ☐民宿內有草原花海 ☐民宿附近有自然景觀（如：高山大海） ☐其他_____	☐保留 ☐刪除 ☐修正_____ _____ （本問卷新增）

	15. 請問_貴民宿是否有提供遊客體驗農村活動(可複選)? ☐無 ☐製茶 ☐農作物採收 ☐畜牧體驗 ☐漁業體驗 ☐其他_____	☐保留 ☐刪除 ☐修正_____ _____ (本問卷新增)
五、其他	1. 請問您認為民宿在經營上優於一般旅館為何?(可複選) ☐地點較佳 ☐交通便利 ☐度假氣氛較佳 ☐建築風格特殊 ☐設備與設施較多 ☐設備更新易 ☐設備與設施品質較佳 ☐房間數多較有規模 ☐價格變化彈性高 ☐價格較低廉 ☐客源穩定 ☐客層來源較多 ☐可以選擇客人 ☐經營風格獨特 ☐經營餐飲能力較佳 ☐專業經營能力較佳 ☐行銷能力較強 ☐員工素質較佳 ☐顧客人身安全較有保障 ☐客房清潔衛生較有保障 ☐與顧客的互動程度較高 ☐能結合當地文化或自然資源 ☐導覽解說服務品質較佳 ☐活動設計與安排能力較佳 ☐遊程設計與安排能力較佳 ☐提供多樣化服務的能力較佳 ☐提供服務的精緻程度較高 ☐提供的服務彈性較大 ☐經營成本低 ☐獲利較高 ☐投資較少,財務壓力較小 ☐投資早已回收,財務壓力較小 ☐其他_____ ☐不知道	☐保留 ☐刪除 ☐修正_____ _____ (林珮秀, 2005)
	2. 請問您認為現階段民宿的發展是否會威脅到旅館業務? ☐一點也不會(請跳過下一題) ☐應該不會(請跳過下一題) ☐不知道 ☐有些威脅 ☐威脅非常大	☐保留 ☐刪除 ☐修正_____ _____ (林珮秀, 2005)
	3. 承上題,請問您認為民宿威脅一般旅館經營的可能原因為?(可複選) ☐旅客需求改變 ☐媒體報導影響 ☐非法民宿數量多 ☐旅客嚐鮮心態 ☐民宿能迅速反應顧客需求 ☐民宿受到法規限制較少 ☐民宿擾亂市場價格 ☐其他_____ ☐沒有威脅以上皆無 ☐不知道	☐保留 ☐刪除 ☐修正_____ _____ (林珮秀, 2005)
	4. 請問您認為民宿對一般旅館可能造成哪些經營上的影響?(可複選) ☐分散旅客住宿量 ☐易造成削價競爭 ☐造成員工流失 ☐刺激旅館經營模式的改變 ☐激勵旅館提升服務品質 ☐加強旅館人員的訓練 ☐其他_____ ☐沒有影響以上皆無 ☐不知道	☐保留 ☐刪除 ☐修正_____ _____ (林珮秀, 2005)
	5. 您覺得政府需要對民宿進行評鑑嗎? ☐非常需要 ☐需要 ☐沒意見 ☐不需要 ☐非常不需要	☐保留 ☐刪除 ☐修正_____ _____ (林珮秀, 2005)

6. 您願意參加民宿的評鑑制度嗎？ ☐非常願意☐願意 ☐沒意見 ☐不願意 ☐非常不願意	☐保留 ☐刪除 ☐修正 _____ _____ (林珮秀，2005)
---	--

本問卷到此全部結束，再次感謝您的協助。

整體問卷是否能回應研究目的及綜合建議


附錄六 問卷內容專家效度評估意見表

分類	題目	評估欄
壹、經營者基本資料	19. 請問您的年齡及性別為何？ (1). ☐ 30 歲以下 ☐ 31-40 歲 ☐ 41-50 歲 ☐ 51-60 歲 ☐ 61 歲以上 (2). ☐ 男 ☐ 女	☒ 保留 ☐ 刪除 ☐ 修正 _____ _____ (林珮秀，2005)
	20. 請問您的最高學歷為何？ ☐ 國小及國小以下 ☐ 國中或初中 ☐ 高中職 ☐ 專科 ☐ 大學 ☐ 研究所以上	☒ 保留 ☐ 刪除 ☐ 修正 _____ _____ (林珮秀，2005)
	21. 請問您目前的正職工作為： ☐ 全職經營民宿 ☐ 農林漁牧 ☐ 工 ☐ 商 ☐ 服務業 ☐ 軍警及公務員 ☐ 教師 ☐ 其他 (請說明)：_____	☐ 保留 ☐ 刪除 ☒ 修正 林万登老師： <u>可將軍警及公務員、教師合併為軍公教。</u> 吳勉勤課長： <u>軍警及公務員分開為兩個選項。</u> 高麗雪小姐： <u>軍警及公務員可與教師合併改為公，因為軍警比較敏感；增加退休人士選項。</u> (林珮秀，2005)

22. 請問您投入經營民宿的動機為何？(可複選) ☐ 增加原有農漁牧事業的收入 ☐ 青年創業 ☐ 由農漁牧業轉業為主要收入 ☐ 有空房間副業經營補貼收入 ☐ 嚮往鄉間生活 ☐ 投資民宿賺錢比較容易 ☐ 實踐創業理想 ☐ 想多認識朋友 ☐ 為家族成員創造工作機會 ☐ 視民宿為投資工具，本身另有事業 ☐ 中年轉業 ☐ 退休後事業第二春 ☐ 工作時間有彈性 ☐ 服務社會大眾 ☐ 提升個人社會地位 ☐ 結合本身的興趣專長成為民宿的特色 ☐ 其他(請說明) _____	☐ 保留 ☐ 刪除 ☒ 修正 林万登老師： <u>農漁牧應修正為農林漁牧以與第3提相符；</u> <u>增加原有農漁牧事業的收入”與”有空房間副業經營補貼收入”有何差異。</u> 高麗雪小姐： <u>答案項過多，冗長，同性質類似，重複性過高。</u> (林珮秀，2005)
23. 請問 貴民宿核准設立日期：_____年_____月_____日。	☒ 保留 ☐ 刪除 ☐ 修正 _____ _____ (林万登，2006)
24. 請問 貴民宿目前的經營方式： ☐ 以民宿為正業無其他副業 ☐ 與其他主業兼營 ☐ 有其他主業空餘時間經營 ☐ 租賃民宿經營 ☐ 其他(請說明) _____	☒ 保留 ☐ 刪除 ☐ 修正 _____ _____ (林珮秀，2005)
25. 請問 貴民宿房間定價方式：(1)以房間計，雙人房定價：_____元；四人房定價：_____元 (2) 以人數計，每人每晚_____元。 (3) 折扣方式：平日折扣約_____折，假日折扣約_____折； 其他折扣方式(請說明) _____。	☐ 保留 ☐ 刪除 ☒ 修正 林万登老師： <u>是否應考量其他房間型態。</u>

		高麗雪小姐： <u>建議加入”其他”房型定價。</u> （林珮秀，2005）
	26. 請問 貴民宿之總房間數為_____間，客房總數為_____間，其中附設有衛浴設備之客房共_____間，未附設衛浴設備之客房共_____間，通鋪式之客房共_____間，是否整棟出租☐是 ☐否，最多可容納_____人住宿。	☐保留 ☐刪除 ☒修正 高筱慧小姐： <u>此欄是否要區分為核准設立客房、實際經營客房，後面就可以探討大家違規經營的情況，法令與實際似乎有脫節情況。</u> 林万登老師： <u>可拆成不同題項來詢問。</u> （修正自林珮秀，2005）
	27. 請問目前在 貴民宿工作人數(含家中成員及聘雇人員)全職_____位，兼職/計時_____位，其中家庭成員(包括您)有_____位。	☒保留 ☐刪除 ☐修正 （修正自林珮秀，2005）
	28. 請問您的民宿是屬於？ ☐購地新建 ☐自有地新建 ☐既有房舍改建 ☐既有房舍整修裝潢 ☐租賃經營	☐保留 ☐刪除☒修正 吳勉勤課長： <u>題目修正為” 請問您的民宿土地及建物情形是屬於”</u> 林万登老師： <u>可增加其他項目。</u> （本問卷新增）

29. 請問 貴民宿是以何種建築物經營？ ☐一般樓房 ☐石板屋 ☐閩南式建築 ☐客家式建築 ☐日式建築 ☐西洋式建築 ☐其他特色建築_____ 註： 1. 閩南式建築：裝飾多樣與工法花俏為其特色，其中「一條龍」（建物主體為「一」字型）、單伸手（建物主體為「L」字型）、三合院（建物主體為「口」字型）與四合院（建物主體為「口」字型） 2. 客家建築較常使用白牆黑瓦整體來說較為樸素	☒保留 ☐刪除 ☐修正 吳勉勤課長： 題目修正為” 請問 貴 民宿是屬於何種建築型 態經營？” 高麗雪小姐： 題目修正為” 請問 貴 民宿建築物外觀型 式？” （本問卷新增）
30. 為經營民宿您所投入的總金額（包括購買土地、新建或整修房舍、裝潢設備等一切）約為？ ☐50 萬元以內 ☐51-100 萬元 ☐101 萬-250 萬元 ☐251-500 萬元 ☐501-1000 萬元 ☐1001-1500 萬元 ☐1501-2000 萬元 ☐2001-3000 萬元 ☐3001-5000 萬元 ☐5001 萬元以上	☒保留 ☐刪除 ☐修正_____ _____ （林珮秀，2005）
31. 上述的投資金額需多少時間才可回收？ ☐約半年(含未滿) ☐約 1 年 ☐約 1-3 年 ☐約 4-5 年 ☐約 6-10 年 ☐約 11-15 年 ☐約 16-20 年 ☐約 21 年以上 ☐無法回收	☒保留 ☐刪除 ☐修正_____ _____ （修正自林珮秀，2005）
32. 請問您與工作同仁共有_____人持有_____張餐旅相關證照，包括下列何項證照？ ☐中餐烹調 ☐西餐烹調 ☐烘焙食品 ☐調酒 ☐餐旅服務 ☐鍋爐管理員證書 ☐勞工安全衛生管理員證書 ☐衛生管理員證書 ☐CPR 受訓結業證書 ☐防火管理員證書 ☐其他（請說明）：_____ ☐以上皆無	☐保留 ☐刪除 ☒修正 林万登老師： 是否註明包含全職與兼 職，亦或分開統計，建 議確認國家解說員是否 有相關認證，如林管處 有自行培訓的志工 （林珮秀，2005）

33. 請問您是否由外縣市移居到現址經營民宿？☐否 ☐是，原居地為縣市_____，已移居台東市_____年。	☒保留 ☐刪除 ☐修正 (修正自林玥秀，2005)
34. 現在您平日居住地點與所經營之民宿的距離為？ ☐本身住在民宿 ☐半小時以內車程 ☐一小時以內車程 ☐一小時以上車程	☐保留 ☒刪除 ☐修正 吳勉勤課長： <u>經營民宿應為自用宅</u> <u>(民宿管理辦法第三條)</u> 林万登老師： <u>交通工具以汽車或其他</u> <u>為例，可更清楚說明</u> (林玥秀，2005)
35. 請問您之前是否從事過餐旅觀光等相關工作？☐是，年資_____年 ☐否 (請跳題至貳)	☐保留 ☐刪除 ☒修正 吳勉勤課長： <u>題目”餐旅觀光等”</u> <u>修正為”餐旅或觀光</u> <u>等”。</u> (林玥秀，2005)
36. 上述餐旅觀光相關工作對您經營民宿是否有幫助：☐是 ☐否	☐保留 ☐刪除 ☒修正 吳勉勤課長： <u>題目”餐旅觀光等”</u> <u>修正為”餐旅或觀光</u> <u>等”。</u> (林玥秀，2005)

一、設備及服務項目

請依 貴民宿有無提供下列相關設備設施和服務項目（含收費與否），在空格中打√。

設備與設施	有		無	服務項目	有		無
	收費	免費			收費	免費	
庭院				早餐			
公用電腦				午餐			
寬頻網路				晚餐			
無線網路				套裝行程			
印表機				旅遊資訊			
傳真機				導覽解說			
游泳池				DIY 體驗活動			
溫泉				交通接送			
水療中心				自行車借用			
健身房				代售門票或其他活動票卷			
康樂室				販售農特產品			
卡拉 OK				代辦烤肉			
商務中心				代購火車票			
會議室，容納_____人				代訂機位			
停車場，停車位_____個							
餐廳，_____個							
其他（請說明）_____				其他（請說明）_____			

☐保留 ☐刪除

■修正

吳勉勤課長：

1. 「寬頻網路」及「無線網路」合併為「網路服務」。
2. 「溫泉」改為「泡湯」。
3. 「水療中心」及「商務中心」刪除。

高筱慧小姐：

實務上有民宿提供按摩服務。

林万登老師：

商務中心之名稱用法是否合適，其服務項目應與代購火車票、代訂機票等服務項目重疊，其他項目亦應有收費或免費之欄位

（林珮秀，2005）

■保留 ☐刪除

☐修正

（修正自林珮秀，2005）

二、日常營運之方式

5. 請問 貴民宿訂房方式（可複選）：

- ☐電話訂房 ☐網路線上訂房 ☐旅行社代訂 ☐現場訂房 ☐傳真訂房
☐網路留言版 ☐電子郵件訂房 ☐其他（請說明）_____

	6. 請問 貴民宿是否預收訂金： ☐ 平日及假日皆須預收訂金 ☐ 只有旺季或假日須預收訂金 ☐ 任何狀況皆不用預收訂金	☐ 保留 ☐ 刪除 ■修正 吳勉勤課長： <u>選項「任何狀況皆不用預收訂金」刪除「用」。</u> （林珮秀，2005）
	7. 請問 貴民宿是否有 (1) 申請國民旅遊卡特約商店？ ☐ 是 ☐ 否 (2) 申請開立統一發票？ ☐ 是 ☐ 否，免用統一發票 (3) 接受顧客使用信用卡？ ☐ 是 ☐ 否	☒ 保留 ☐ 刪除 ☐ 修正 吳勉勤課長： <u>將子題分為 3 題</u> （林珮秀，2005）
	8. 請問 貴民宿日常電腦使用的狀況？（可複選） ☐ 有使用電子郵件 ☐ 有使用網路蒐集相關資訊 ☐ 有自有網站 ☐ 有使用電腦作業系統管理民宿 ☐ 完全未使用任何電腦及其週邊設備	☐ 保留 ☐ 刪除 ■修正 吳勉勤課長： <u>增加「其他」及「不使用電腦」二選項。</u> （林珮秀，2005）
參、行銷與競爭優勢	10. 請問 貴民宿透過哪些付費的行銷方式做廣告宣傳？（可複選） ☐ 電視 ☐ 廣播 ☐ 報紙 ☐ 雜誌 ☐ 宣傳單 ☐ 電話簿 ☐ 路邊廣告招牌 ☐ 設立自有網站 ☐ 電子報 ☐ 加入付費網站（如：_____） ☐ 搜尋引擎廣告（例：奇摩） ☐ 參加旅展 ☐ 其他（請說明）_____	☒ 保留 ☐ 刪除 ☐ 修正 _____ _____ （林珮秀，2005）
	11. 貴民宿過去一年花費在上述行銷方式的費用總共約為？ ☐ 無 ☐ 1 元-10,000 元 ☐ 10,001 元 - 30,000 元 ☐ 30,001 元 - 50,000 元 ☐ 50,001 元-10 萬元 ☐ 11 萬元-20 萬元 ☐ 21 萬元以上	☐ 保留 ☐ 刪除 ■修正 吳勉勤課長： <u>題目「行銷方式」修正為「宣傳推廣」。</u> （林珮秀，2005）

12. 請問 貴民宿透過哪些免費的行銷方式做宣傳？(可複選) ☐電視報導 ☐廣播報導 ☐報紙報導 ☐雜誌報導 ☐親友宣傳 ☐顧客介紹 ☐設立自有網站 ☐政府相關單位網頁介紹 ☐BBS ☐電子報 ☐電子郵件 ☐加入免費網站☐其他(請說明) _____ ☐以上皆無	☐保留 ☐刪除 ■修正 吳勉勤課長： <u>調整選項順序，將較常勾選的調至前方。</u> (林珮秀，2005)
13. 請問您認為 貴民宿目前利用的哪些行銷宣傳方式較為有效？(可複選) ☐電視廣告 ☐電視報導 ☐廣播廣告 ☐廣播報導 ☐報紙廣告 ☐報紙報導 ☐雜誌廣告 ☐雜誌報導 ☐路邊廣告招牌☐自有網站 ☐電子報 ☐宣傳單 ☐電話簿 ☐搜尋引擎廣告☐電子郵件 ☐付費網站 ☐免費網站 ☐BBS ☐參加旅展 ☐親友宣傳 ☐顧客介紹 ☐其他(請說明) _____ ☐以上皆無	☐保留 ☐刪除 ■修正 吳勉勤課長： <u>調整選項順序，將較常用的調至前方。</u> (林珮秀，2005)
14. 請問 貴民宿的行銷業務推廣負責單位及人員有哪些？(可複選) ☐老闆本人(及家人) ☐所有員工/股東共同 ☐民宿內專職業務人員(共_____人) ☐外縣市設有業務部 ☐委外負責 ☐訂房中心 ☐其他(請說明) _____	■保留 ☐刪除 ☐修正_____ _____ (林珮秀，2005)
15. 請問 貴民宿與下列哪些單位合作推廣行銷業務(同業或異業結盟)？(可複選) ☐政府單位 ☐職業工會 ☐民間協會 ☐旅館業者 ☐民宿經營者 ☐網路旅行社 ☐旅行社 ☐餐廳 ☐租車公司 ☐紀念品店 ☐賞鯨公司 ☐泛舟公司 ☐出版社 ☐其他(請說明) _____ ☐以上皆無	☐保留 ☐刪除 ■修正 吳勉勤課長： <u>增加「民宿協會」選項。</u> (林珮秀，2005)
16. 請問 貴民宿的套裝產品類型為何？(可複選) ☐無套裝產品 ☐住宿+餐飲 ☐住宿+旅遊行程 ☐住宿+餐飲+旅遊行程 ☐特殊節慶套裝 ☐會議假期 ☐僅提供住宿 ☐其他(請說明) _____	■保留 ☐刪除 ☐修正_____ _____ (林万登，2006)

17. 請問 貴民宿套裝旅遊行程進行的方式為何？（可複選） ☐無套裝旅遊行程方案 ☐以民宿本身交通車接駁 ☐外包租車公司交通車接駁 ☐由民宿經營者進行帶領解說 ☐有專人帶領並解說 ☐委託旅行社辦理 ☐僅替旅客代訂旅行社旅遊行程 ☐其他（請說明）_____	☒保留 ☐刪除 ☐修正_____ _____ （林万登，2006）																																																																																																																																																										
18. 請問 貴民宿結合運用台東縣觀光景點資源之頻率，是否陪伴或帶領住宿遊客參訪下列景點，依據您的現況在適當的空格中打『V』 <table border="1"> <thead> <tr> <th>項次</th> <th>項目</th> <th>總是</th> <th>經常</th> <th>有時</th> <th>很少</th> <th>從不</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>1</td><td>八仙洞</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>2</td><td>三仙台風景區</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>3</td><td>小野柳</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>4</td><td>太麻里金針山</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>5</td><td>成功水族生態展示館</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>6</td><td>台東原生應用植物園</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>7</td><td>向陽國家森林遊樂區</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>8</td><td>池上牧野渡假村</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>9</td><td>卑南文化公園</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>10</td><td>東河休閒農場</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>11</td><td>東管處都歷本部</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>12</td><td>知本森林遊樂區</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>13</td><td>知本溫泉</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>14</td><td>初鹿牧場</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>15</td><td>紅葉溫泉</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>16</td><td>國立台灣史前文化博物館</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>17</td><td>鹿野高台觀光茶園</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>18</td><td>綠島</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>19</td><td>關山親水公園</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>20</td><td>蘭嶼</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>21</td><td>其他_____</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> </tbody> </table>	項次	項目	總是	經常	有時	很少	從不	1	八仙洞						2	三仙台風景區						3	小野柳						4	太麻里金針山						5	成功水族生態展示館						6	台東原生應用植物園						7	向陽國家森林遊樂區						8	池上牧野渡假村						9	卑南文化公園						10	東河休閒農場						11	東管處都歷本部						12	知本森林遊樂區						13	知本溫泉						14	初鹿牧場						15	紅葉溫泉						16	國立台灣史前文化博物館						17	鹿野高台觀光茶園						18	綠島						19	關山親水公園						20	蘭嶼						21	其他_____						☐保留 ☐刪除 ☒修正_ 高筱慧小姐： 1. <u>建議加入加母子灣、杉原海洋生態保護區選項。</u> 2. <u>建議可將「陪伴或帶領住宿」這段增加上「或是請配合的廠商」</u> （參考林万登，2006）
項次	項目	總是	經常	有時	很少	從不																																																																																																																																																					
1	八仙洞																																																																																																																																																										
2	三仙台風景區																																																																																																																																																										
3	小野柳																																																																																																																																																										
4	太麻里金針山																																																																																																																																																										
5	成功水族生態展示館																																																																																																																																																										
6	台東原生應用植物園																																																																																																																																																										
7	向陽國家森林遊樂區																																																																																																																																																										
8	池上牧野渡假村																																																																																																																																																										
9	卑南文化公園																																																																																																																																																										
10	東河休閒農場																																																																																																																																																										
11	東管處都歷本部																																																																																																																																																										
12	知本森林遊樂區																																																																																																																																																										
13	知本溫泉																																																																																																																																																										
14	初鹿牧場																																																																																																																																																										
15	紅葉溫泉																																																																																																																																																										
16	國立台灣史前文化博物館																																																																																																																																																										
17	鹿野高台觀光茶園																																																																																																																																																										
18	綠島																																																																																																																																																										
19	關山親水公園																																																																																																																																																										
20	蘭嶼																																																																																																																																																										
21	其他_____																																																																																																																																																										

肆、營運狀況	16. 請問 貴民宿去年住宿率約為_____ %；去年的總營業額約為？ ☐ 10 萬元以內 ☐ 11-25 萬元 ☐ 26-50 萬元 ☐ 51-100 萬元 ☐ 101-250 萬元 ☐ 251-500 萬元 ☐ 501-750 萬元 ☐ 751-1000 萬元 ☐ 1001 萬元以上	☐ 保留 ☐ 刪除 ■修正 吳勉勤課長： <u>題目「營業額」修正為「營業收入」。</u> 高麗雪小姐： <u>題目加入年度(97)。</u> (修正自林珣秀，2005)						
	17. 請問 貴民宿主要營收來源為何？(請以 1、2、3 依序標示主要營收來源前三名；例：1 表示所佔營收比例最高) _____ 民宿內餐飲收入 _____ 外燴餐飲收入 _____ 客房收入 _____ 會議室租用收入 _____ DIY 教學 _____ 旅遊導覽 _____ 農特產販售收入 _____ 其他(請說明) _____	☐ 保留 ☐ 刪除 ■修正 林万登老師： <u>若只需寫前 3 名即可，可再說明清楚</u> (林万登，2006)						
	18. 請問 貴民宿過去一年主要支出為何？(請以 1、2、3 依序標示主要支出前三名；例：1 表示所佔支出比例最高) _____ 水電瓦斯費用 _____ 備品耗材費用 _____ 租金費用 _____ 食材費用 _____ 人事費用 _____ 保險費用 _____ 維修費用 _____ 營運生財器具費用 _____ 其他(請說明) _____	☐ 保留 ☐ 刪除 ■修正 林万登老師： <u>若只需寫前 3 名即可，可再說明清楚</u> (林万登，2006)						
	19. 請問 貴民宿今年與去年相比營業額的成長或衰退狀況？(請在適當的空格中打『V』) <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td>大幅成長 (26%以上)</td> <td>中幅成長 (25%~16%)</td> <td>小幅成長 (15%~6%)</td> <td>變化不多 (5%~-5%)</td> <td>小幅衰退 (-6%~-15%)</td> <td>中幅衰退 (-16%~-25%)</td> <td>大幅衰退 (-26%以上)</td> </tr> </table>	大幅成長 (26%以上)	中幅成長 (25%~16%)	小幅成長 (15%~6%)	變化不多 (5%~-5%)	小幅衰退 (-6%~-15%)	中幅衰退 (-16%~-25%)	大幅衰退 (-26%以上)
大幅成長 (26%以上)	中幅成長 (25%~16%)	小幅成長 (15%~6%)	變化不多 (5%~-5%)	小幅衰退 (-6%~-15%)	中幅衰退 (-16%~-25%)	大幅衰退 (-26%以上)		

20. 在過去一年(93/9~94/8)哪些月份對貴民宿是旺季、平季及淡季？(請將下列月份打○) 旺季：1月 2月 3月 4月 5月 6月 7月 8月 9月 10月 11月 12月 平季：1月 2月 3月 4月 5月 6月 7月 8月 9月 10月 11月 12月 淡季：1月 2月 3月 4月 5月 6月 7月 8月 9月 10月 11月 12月	☐保留 ☐刪除 ☒修正 林万登老師： <u>調查期間應改為要調查之資料</u> 高筱慧小姐： <u>同林老師意見。</u> 吳勉勤課長： <u>同林老師意見。</u> (林珮秀，2005)																																																																								
21. 請問 貴民宿過去一年(93年9月~94年8月)在下列各時段的住宿率為何？ (請在直線適當的位置上打✓) <table border="1"> <thead> <tr> <th>住宿率</th> <th>0%</th> <th>10%</th> <th>20%</th> <th>30%</th> <th>40%</th> <th>50%</th> <th>60%</th> <th>70%</th> <th>80%</th> <th>90%</th> <th>100%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>今年暑</td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td>今年過</td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td>淡季平</td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td>淡季假</td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td>年平均</td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> </tbody> </table>	住宿率	0%	10%	20%	30%	40%	50%	60%	70%	80%	90%	100%	今年暑												今年過												淡季平												淡季假												年平均												☐保留 ☒刪除 ☐修正 林万登老師： <u>調查期間應改為要調查之資料，年平均住宿率已在肆、營運狀況的第1題內詢問，請考量是否刪除或調整</u> 高筱慧小姐： <u>同林老師前段意見。</u> 吳勉勤課長： <u>同林老師前段意見。</u> (林珮秀，2005)
住宿率	0%	10%	20%	30%	40%	50%	60%	70%	80%	90%	100%																																																														
今年暑																																																																									
今年過																																																																									
淡季平																																																																									
淡季假																																																																									
年平均																																																																									

22. 請問 貴民宿主要的顧客組成為？(可複選) ☐一般家庭 ☐情侶或夫妻 ☐銀髮族 ☐學生散客 ☐學生團客 ☐公司團體 ☐商務旅客 ☐進香團 ☐其他(請填寫): _____	☐保留 ☐刪除 ■修正 吳勉勤課長： <u>題目「顧客組成」修正</u> <u>為「客源層」。</u> (林珮秀，2005)
23. 請問 貴民宿顧客訂房習慣為何？(總和 100%) (1) 事先有訂房：_____ % (2) 當日才訂房：_____ % (3) 沒有訂房：_____ % (4) 其他(請說明 _____): _____ %	■保留 ☐刪除 ☐修正 吳勉勤課長： <u>題目修正為「請問住宿</u> <u>貴民宿的旅客，其訂房</u> <u>習慣為何？」。</u> (林珮秀，2005)
24. 請問 貴民宿最近一年的團體、商務與散客各佔多少百分比(總和 100%)？ ☐團體旅客 _____ % ☐商務旅客(非旅遊為目的) _____ % ☐一般散客 _____ %	☐保留 ☒刪除 ☐修正 吳勉勤課長： <u>建議刪除。</u> (林珮秀，2005)
25. 過去三年上述三種旅客的比例何者有增加？(可複選) ☐團體旅客 ☐商務旅客 ☐一般散客 ☐三者變化都不大	☐保留 ☐刪除 ■修正 吳勉勤課長： <u>建議刪除「商務旅客選</u> <u>項」第四選項改為「兩</u> <u>者」。</u> 林万登老師： <u>考量是否刪除“三者變</u> <u>化都不大”選項，因若</u> <u>僅團體旅客比例有些微</u> <u>增加，則應“團體旅</u> <u>客”及“三者變化都不</u> <u>大”直接勾選嗎？</u> (林珮秀，2005)

26. 請問您目前住宿 貴民宿旅客國籍分佈大約為何？(總和 100%) (1) 日本佔____% (2) 歐美佔____% (3) 港、澳佔____% (4) 大陸佔____% (5) 國人佔____% (6) 其他(請說明____): ____%	☒保留 ☐刪除 ☐修正_____ _____ (林珮秀, 2005)
27. 請問旅客投宿 貴民宿的主要目的為何？(總和 100%) (1) 商務洽公____% (2) 觀光旅遊____% (3) 拜訪親友____% (4) 休息(只住宿 2-4 小時)____% (5) 其他(請說明____): ____% (6) 不清楚____%	☐保留 ☐刪除 ☒修正 吳勉勤課長： 第(1)選項刪除「商務」，第(4)選項刪除「()」內文字。 (林珮秀, 2005)
28. 請問 貴民宿是否有提供遊客體驗各項藝品製作活動(可複選)? ☐捏陶 ☐原住民藝品 ☐雕刻 ☐木屐製作 ☐果凍蠟燭製作 ☐繪畫 ☐天燈及燈籠 ☐其他藝品製作_____	☐保留 ☐刪除 ☒修正 吳勉勤課長： 1. <u>題目與答案不同，無法回答。</u> 2. <u>請分為兩題，先問有無再進一步詢問答案。</u> 高麗雪小姐： <u>同吳課長意見。</u> (本問卷新增)

29. 請問 貴民宿是否有效利用天然景觀或舊有素材設計景觀(可複選)? ☐無 ☐可觀看滿天星斗的夜景 ☐可觀看台東市萬家燈火的夜景 ☐民宿有庭園造景 ☐民宿內有草原花海 ☐民宿附近有自然景觀(如：高山大海) ☐其他 _____	☐保留 ☐刪除 ■修正 吳勉勤課長： 1. <u>題目與答案不同，無法回答。</u> 2. <u>請分為兩題，先問有無再進一步詢問答案。</u> 高麗雪小姐： <u>同吳課長意見。</u> (本問卷新增)
30. 請問 貴民宿是否有提供遊客體驗農村活動(可複選)? ☐無 ☐製茶 ☐農作物採收 ☐畜牧體驗 ☐漁業體驗 ☐其他 _____	☐保留 ☐刪除 ■修正 吳勉勤課長： 1. <u>題目與答案不同，無法回答。</u> 2. <u>請分為兩題，先問有無再進一步詢問答案。</u> 高麗雪小姐： <u>同吳課長意見。</u> (本問卷新增)

五、其他	7. 請問您認為民宿在經營上優於一般旅館為何？(可複選) ☐地點較佳 ☐交通便利 ☐度假氣氛較佳 ☐建築風格特殊 ☐設備與設施較多 ☐設備更新易 ☐設備與設施品質較佳 ☐房間數多較有規模 ☐價格變化彈性高 ☐價格較低廉 ☐客源穩定 ☐客層來源較多 ☐可以選擇客人 ☐經營風格獨特 ☐經營餐飲能力較佳 ☐專業經營能力較佳 ☐行銷能力較強 ☐員工素質較佳 ☐顧客人身安全較有保障 ☐客房清潔衛生較有保障 ☐與顧客的互動程度較高 ☐能結合當地文化或自然資源 ☐導覽解說服務品質較佳 ☐活動設計與安排能力較佳 ☐遊程設計與安排能力較佳 ☐提供多樣化服務的能力較佳 ☐提供服務的精緻程度較高 ☐提供的服務彈性較大 ☐經營成本低 ☐獲利較高 ☐投資較少，財務壓力較小 ☐投資早已回收，財務壓力較小 ☐其他 ☐不知道	☐保留 ☐刪除 ■修正 吳勉勤課長： 題目修正為「請問您認為民宿較一般旅館在經營上的優勢為何？」 (林珮秀，2005)
	8. 請問您認為現階段民宿的發展是否會威脅到旅館業務？ ☐一點也不會(請跳過下一題) ☐應該不會(請跳過下一題) ☐不知道 ☐有些威脅 ☐威脅非常大	☐保留 ☐刪除 ■修正 吳勉勤課長： 題目「旅館」修正為「一般旅館」。 林万登老師： “請跳過夏一題”建議修正為“請續答第 4 題” (林珮秀，2005)
	9. 承上題，請問您認為民宿威脅一般旅館經營的可能原因為？(可複選) ☐旅客需求改變 ☐媒體報導影響 ☐非法民宿數量多 ☐旅客嚐鮮心態 ☐民宿能迅速反應顧客需求 ☐民宿受到法規限制較少 ☐民宿擾亂市場價格 ☐其他 ☐沒有威脅以上皆無 ☐不知道	☐保留 ☐刪除 ■修正 林万登老師： “其他”項目可加空白欄以供填寫 (林珮秀，2005)

10. 請問您認為民宿對一般旅館可能造成哪些經營上的影響？（可複選） ☐分散旅客住宿量 ☐易造成削價競爭 ☐造成員工流失 ☐刺激旅館經營模式的改變 ☐激勵旅館提升服務品質 ☐加強旅館人員的訓練 ☐其他 ☐沒有影響以上皆無 ☐不知道	☐保留 ☐刪除 ■修正 林万登老師： <u>其他”項目可加空白欄以供填寫</u> （林玥秀，2005）
11. 您覺得政府需要對民宿進行評鑑嗎？ ☐非常需要 ☐需要 ☐沒意見 ☐不需要 ☐非常不需要	☐保留 ☐刪除 ■修正 高麗雪小姐： <u>題目「民宿」修正為「合法民宿」。</u> 吳勉勤課長： <u>題目「評鑑」修正為「認證」。</u> （林玥秀，2005）
12. 您願意參加民宿的評鑑制度嗎？ ☐非常願意 .. ☐願意 ☐沒意見 ☐不願意 ☐非常不願意	☐保留 ☐刪除 ■修正 高麗雪小姐： <u>題目「民宿」修正為「合法民宿」。</u> 吳勉勤課長： <u>題目「評鑑」修正為「認證」。</u> （林玥秀，2005）

本問卷到此全部結束，再次感謝您的協助。

整體問卷是否能回應研究目的及綜合建議

吳勉勤課長：

- 一、題目不宜有題目與答案不同之情形，亦即答非所問，建議拆開詢問，如第肆大項後面幾題。
- 二、問卷答案選項，可不儘然完全採用林珮秀老師及林万登老師的內容，建議可從民宿及消費者角度來看問題，可配合其他專家意見修正。
- 三、題目建議改為「臺東市民宿經營現況調查之研究」，因研究內容並非僅有形態而已，題目與內容無法搭配。

林珮秀老師：

- 一、新增項目都很有意義。
- 二、舊有項目保留可以跟上次觀光局委託調查資料作比對。

林万登老師：

如各題所示。

高麗雪小姐：

- 一、初次填寫問卷時，尚覺問題太過繁瑣、冗長。
- 二、其餘如各題所示。
- 三、本問卷可以回應研究目的，但以問卷對照題目，本研究以現況調查為主。

高筱慧小姐：

如各題所示，本問卷可以回應研究目的。

附錄七 正式施測問候信及問卷

親愛的民宿主人 您好！

本研究「臺東市民宿現況調查與經營型態之研究」希望由學術中立角度，探討台東市民宿經營現況與行銷優勢，完成後將可提供 貴民宿爾後擬定經營策略之參考。您的熱心幫助將使本研究的結果更為完善，對台東市整體民宿業發展非常重要，希望您務必撥冗填寫。

隨函檢附問卷乙份。本問卷沒有標準答案，只是想瞭解您的看法與實際經營現況。問卷之任何資料或個人意見，僅供整體分析，絕不個別對外披露，不會影響您的權益，敬請安心填寫。 順頌

敬祝

鴻圖大展！

萬事如意！

國立臺東大學 健康促進與休閒管理碩士班

指導老師 林大豐 博士

研究生 張益銘 敬上

壹、民宿及經營者基本資料

1. 請問您的年齡及性別為何？

(1). ☐30 歲以下 ☐31-40 歲 ☐41-50 歲 ☐51-60 歲 ☐61 歲以上

(2). ☐男 ☐女

2. 請問您的最高學歷為何？

☐國小及國小以下 ☐國中或初中 ☐高中職 ☐專科 ☐大學 ☐研究所以上

3. 請問您目前的正職工作為：

☐全職經營民宿 ☐農林漁牧 ☐工 ☐商 ☐服務業

☐軍警 ☐公務員 ☐教師 ☐退休人士

☐其他（請說明）：_____

4. 請問您投入經營民宿的動機為何？（可複選）

☐為家族成員創造工作機會 ☐青年創業

☐轉業或退休後事業第二春 ☐工作時間有彈性

☐有空房間副業經營補貼收入 ☐想多認識朋友

☐提升個人社會地位 ☐實踐創業理想

☐結合本身的興趣專長成為民宿的特色

☐增加原有農林漁牧事業的收入

☐嚮往鄉間生活

☐投資民宿賺錢比較容易

☐服務社會大眾

☐其他（請說明）_____

5. 請問 貴民宿核准設立日期：_____年_____月_____日。

6. 請問 貴民宿目前的經營方式：

- ☐以民宿為正業無其他副業 ☐與其他主業兼營 ☐有其他主業空餘時間經營
☐租賃民宿經營 ☐其他（請說明）_____

7. 請問 貴民宿房間定價方式：(1)以房間計，雙人房定價：_____元；四人房定價：_____元；
其他：_____房，定價：_____元。

(2) 以人數計，每人每晚_____元。

(3) 折扣方式：平日折扣約_____折，假日折扣約_____折；
其他折扣方式（請說明）_____。

8. 請問 貴民宿之客房規模？(1). 總房間數為_____間，客房總數為_____間，

(2). 其中附設有衛浴設備之客房共_____間，未附設衛浴設備之客房共_____間，通鋪式之客房共_____間，

(3). 是否整棟出租☐是 ☐否

(4). 最多可容納_____人住宿。

9. 請問目前在 貴民宿工作人數(含家中成員及聘雇員工)全職_____位，兼職/計時_____位，
其中家庭成員（包括您）有_____位。

10. 請問您的民宿土地及建物情形是屬於？

- ☐購地新建(含整棟購買) ☐自有地新建 ☐既有房舍改建 ☐既有房舍整修裝潢
☐租賃經營

11. 請問 貴民宿是屬於何種建築型態經營？

- ☐一般樓房 ☐三合院 ☐石板屋 ☐閩南式建築
☐客家式建築 ☐其他特色建築_____

註：

1. 閩南式建築：裝飾多樣與工法花俏為其特色，其中「一條龍」（建物主體為「一」字型）、單伸手（建物主體為「L」字型）、三合院（建物主體為「口」字型）與四合院（建物主體為「口」字型）

2. 客家建築較常使用白牆黑瓦整體來說較為樸素

12. 為經營民宿您所投入的總金額（包括購買土地、新建或整修房舍、裝潢設備等一切）約為？

- ☐50 萬元以內 ☐51-100 萬元 ☐101 萬-250 萬元 ☐251-500 萬元
☐501-1000 萬元 ☐1001-1500 萬元 ☐1501-2000 萬元 ☐2001-3000 萬元
☐3001-5000 萬元 ☐5001 萬元以上

13. 上述的投資金額需多少時間才可回收？

- ☐約半年(含未滿半年) ☐約 1 年 ☐約 1-3 年 ☐約 4-5 年
☐約 6-10 年 ☐約 11-15 年 ☐約 16-20 年 ☐約 21 年以上
☐無法回收

14. 請問您與工作同仁共有____人持有_____張餐旅相關證照，包括下列何項證照？

- ☐縣政府旅遊解說志工 ☐國家風景處旅遊解說志工 ☐林管處或其他政府單位解說志工
☐中餐烹調 ☐西餐烹調 ☐烘焙食品 ☐調酒 ☐餐旅服務
☐鍋爐管理員證書 ☐勞工安全衛生管理員證書 ☐衛生管理員證書 ☐CPR 受訓結業證書
☐防火管理員證書 ☐其他（請說明）：_____ ☐以上皆無

15. 請問您是否由外縣市移居到現址經營民宿？☐否 ☐是，原居地為縣市_____

16. 請問您之前是否從事過餐旅或觀光等相關工作？☐是，年資_____年 ☐否（請跳題至貳）

17. 上述餐旅或觀光相關工作對您經營民宿是否有幫助：☐是 ☐否

貳、經營管理

一、設備及服務項目

請依 貴民宿有無提供下列相關設備設施和服務項目（含收費與否），在空格中打✓。

設備與設施	有		無	服務項目	有		無
	收費	免費			收費	免費	
庭院				早餐			
公用電腦				午餐			
網路服務				晚餐			
印表機				套裝行程			
傳真機				DIY 體驗活動			
游泳池				交通接送			
泡湯				自行車借用			
健身房				代售門票或其他活動票卷			
康樂室				販售農特產品			
卡拉 OK				代辦烤肉			
旅遊資訊				代購火車票			
導覽解說				其他（請說明）			

設備與設施	有		無	服務項目	有		無
	收費	免費			收費	免費	
會議室，容納_____人				_____			
代訂機位				停車場，停車位_____個			
按摩				餐 廳，_____個			

二、日常營運之方式

1. 請問 貴民宿訂房方式（可複選）：

- ☐電話訂房 ☐網路線上訂房 ☐旅行社代訂 ☐現場訂房 ☐傳真訂房
☐網路留言版 ☐電子郵件訂房 ☐其他（請說明）_____

2. 請問 貴民宿是否預收訂金：

- ☐平日及假日皆須預收訂金 ☐只有旺季或假日須預收訂金 ☐任何狀況皆不預收訂金

3. 請問 貴民宿是否有 （1）申請國民旅遊卡特約商店？ ☐是 ☒否

（2）申請開立統一發票？ ☒是 ☐否，免用統一發票

（3）接受顧客使用信用卡？ ☐是 ☐否

4. 請問 貴民宿日常電腦使用的狀況？（可複選）

- ☐有使用電子郵件 ☐有使用網路蒐集相關資訊 ☐有自有網站
☐有使用電腦作業系統管理民宿 ☐完全未使用電腦及週邊設備
☐其他_____

參、行銷與競爭優勢

1. 請問 貴民宿透過哪些付費的行銷方式做廣告宣傳？（可複選）

- ☐電視 ☐廣播 ☐報紙 ☐雜誌 ☐宣傳單 ☐電話簿
☐路邊廣告招牌 ☐設立自有網站 ☐電子報 ☐加入付費網站（如：_____）
☐搜尋引擎廣告（例：奇摩） ☐參加旅展 ☐其他（請說明）_____

☐以上皆無

2. 貴民宿過去一年花費在上述宣傳推廣的費用總共約為？

- ☐無 ☐1 元-10,000 元 ☐10,001 元 - 30,000 元 ☐30,001 元 - 50,000 元
☐50,001 元-10 萬元 ☐11 萬元-20 萬元 ☐21 萬元以上

3. 請問 貴民宿透過哪些免費的行銷方式做宣傳？（可複選）

- ☐顧客介紹 ☐設立自有網站 ☐政府相關單位網頁介紹 ☐親友宣傳
☐加入免費網站 ☐電視報導 ☐廣播報導 ☐報紙報導 ☐雜誌報導
☐BBS ☐電子報 ☐電子郵件 ☐其他（請說明）_____
- ☐以上皆無

4. 請問您認為 貴民宿目前利用的哪些行銷宣傳方式較為有效？（可複選）

- ☐顧客介紹 ☐自有網站 ☐付費網站 ☐免費網站 ☐親友宣傳
☐搜尋引擎廣告 ☐參加旅展 ☐電視廣告 ☐電視報導 ☐廣播廣告
☐廣播報導 ☐報紙廣告 ☐報紙報導 ☐雜誌廣告 ☐雜誌報導
☐路邊廣告招牌 ☐電子報 ☐宣傳單 ☐電話簿 ☐電子郵件
☐BBS ☐其他（請說明）_____ ☐以上皆無

5. 請問 貴民宿的行銷業務推廣負責單位及人員有哪些？（可複選）

- ☐老闆本人(及家人) ☐所有員工/股東共同 ☐民宿內專職業務人員(共_____人)
☐外縣市設有業務部 ☐委外負責 ☐訂房中心 ☐其他（請說明）_____

6. 請問 貴民宿與下列哪些單位合作推廣行銷業務（同業或異業結盟）？（可複選）

- ☐政府單位 ☐職業工會 ☐民間協會 ☐旅館業者 ☐民宿經營者
☐民宿協會 ☐網路旅行社 ☐旅行社 ☐餐廳 ☐租車公司
☐紀念品店 ☐賞鯨公司 ☐泛舟公司 ☐出版社
☐其他（請說明）_____ ☐以上皆無

7. 請問 貴民宿的套裝產品類型為何？（可複選）

- ☐無套裝產品 ☐住宿+餐飲 ☐住宿+旅遊行程 ☐住宿+餐飲+旅遊行程
☐特殊節慶套裝 ☐會議假期 ☐僅提供住宿 ☐其他（請說明）_____

8. 請問 貴民宿套裝旅遊行程進行的方式為何？（可複選）

- ☐無套裝旅遊行程方案 ☐以民宿本身交通車接駁
☐外包租車公司交通車接駁 ☐由民宿經營者進行帶領解說
☐有專人帶領並解說 ☐委託旅行社辦理
☐僅替旅客代訂旅行社旅遊行程 ☐其他（請說明）_____

9. 請問 貴民宿結合運用台東縣觀光景點資源之頻率，是否親自或是請廠商配合，陪伴或帶領住宿遊客參訪下列景點，依據您的現況在適當的空格中打『V』

項次	項目	總是	經常	有時	很少	從不
1	八仙洞					
2	三仙台風景區					
3	小野柳					
4	太麻里金針山					
5	成功水族生態展示館					
6	台東原生應用植物園					
7	向陽國家森林遊樂區					
8	池上牧野渡假村					
9	卑南文化公園					
10	東河休閒農場					
11	東管處都歷本部					
12	知本森林遊樂區					
13	知本溫泉					
14	初鹿牧場					
15	紅葉溫泉					
16	國立台灣史前文化博物館					
17	鹿野高台觀光茶園					
18	綠島					
19	關山親水公園					
20	蘭嶼					
21	加母子灣					
22	杉原海洋生態保護區					
23	其他_____					

肆、營運狀況（所有資料採匿名分析，絕不會交予稅務相關單位，請放心填答！！）

1. 請問 貴民宿去年(97 年)住宿率約為_____ %去年(97 年)的總營業收入約為？
- ☐10 萬元以內 ☐11-25 萬元 ☐26-50 萬元 ☐51-100 萬元
☐101-250 萬元 ☐251-500 萬元 ☐501-750 萬元 ☐751-1000 萬元
☐1001 萬元以上

2. 請問 貴民宿主要營收來源為何？（填寫主要營收來源前三名，請以 1、2、3 依序標示；
例：1 表示所佔營收比例最高）

_____ 民宿內餐飲收入 _____ 外燴餐飲收入 _____ 客房收入
_____ 會議室租用收入 _____ DIY 教學 _____ 旅遊導覽
_____ 農特產販售收入 _____ 其他（請說明）_____

3. 請問 貴民宿過去一年主要支出為何？（填寫主要支出前三名，請以 1、2、3 依序標示；
例：1 表示所佔支出比例最高）

_____ 水電瓦斯費用 _____ 備品耗材費用 _____ 租金費用
_____ 食材費用 _____ 人事費用 _____ 保險費用
_____ 維修費用 _____ 營運生財器具費用 _____ 其他（請說明）_____

4. 請問 貴民宿今年與去年相比營業額的成長或衰退狀況？（請在適當的空格中打『V』）

大幅成長 (26%以上)	中幅成長 (25%~16%)	小幅成長 (15%~6%)	變化不多 (5%~-5%)	小幅衰退 (-6%~-15%)	中幅衰退 (-16%~-25%)	大幅衰退 (-26%以上)

5. 在過去一年（97/4~98/3）哪些月份對貴民宿是旺季、平季及淡季？（請將下列月份打○）

旺季：1 月 2 月 3 月 4 月 5 月 6 月 7 月 8 月 9 月 10 月 11 月 12 月

平季：1 月 2 月 3 月 4 月 5 月 6 月 7 月 8 月 9 月 10 月 11 月 12 月

淡季：1 月 2 月 3 月 4 月 5 月 6 月 7 月 8 月 9 月 10 月 11 月 12 月

6. 請問 貴民宿過去一年（97/4~98/3）在下列各時段的住宿率為何？（請在直線適當的位置上打√）

住宿率	0%	10%	20%	30%	40%	50%	60%	70%	80%	90%	100%
今年暑假											
今年過年											
淡季平日											
淡季假日											

7. 請問 貴民宿主要的客源層為？（可複選）

☐ 家庭成員 ☐ 情侶或夫妻 ☐ 銀髮族 ☐ 學生散客 ☐ 學生團客
☐ 公司團體 ☐ 商務旅客 ☐ 進香團 ☐ 其他（請填寫）：_____

8. 請問住宿 貴民宿的旅客，其訂房習慣為何？（總和 100％）

- (1) 事先有訂房：_____％ (2) 當日才訂房：_____％ (3) 沒有訂房：_____％
(4) 其他（請說明_____）：_____％

9. 請問 貴民宿最近一年的團體與散客各佔多少百分比（總和 100％）？

- ☐團體旅客_____％ ☐一般散客_____％

10. 承上題，過去三年上述二種旅客的比例何者有增加？（可複選）

- ☐團體旅客 ☐一般散客 ☐二者變化都不大

11. 請問您目前住宿 貴民宿旅客國籍分佈大約為何？（總和 100％）

- (1) 日本佔_____％ (2) 歐美佔_____％ (3) 港、澳、大陸佔_____％
(4) 國人佔_____％ (5) 其他（請說明_____）：_____％

12. 請問旅客投宿 貴民宿的主要目的為何？（總和 100％）

- (1) 洽公_____％ (2) 觀光旅遊_____％ (3) 拜訪親友_____％
(4) 休息_____％ (5) 其他（請說明_____）：_____％
(6) 不清楚_____％

13. 請問 貴民宿是否有提供遊客體驗各項藝品製作活動(可複選)？

- (1). ☐是 ☐否（請跳過(2)題，續答 13 題）

(2). 提供遊客體驗哪項藝品製作活動？

- ☐捏陶 ☐原住民藝品 ☐雕刻 ☐木屐製作 ☐果凍蠟燭製作
☐繪畫 ☐天燈及燈籠 ☐其他藝品製作_____

14. 請問 貴民宿是否有效利用天然景觀或舊有素材設計景觀(可複選)？

- (1). ☐是 ☐否（請跳過(2)題，續答 14 題）

(2). 有哪些利用天然景觀或舊有素材設計景觀？

- ☐滿天星斗的夜景 ☐萬家燈火的夜景 ☐庭園造景
☐草原花海 ☐高山大海 ☐其他_____

15. 請問 貴民宿是否有提供遊客體驗農村活動(可複選)？

- (1). ☐是 ☐否（請跳過(2)題，續答伍大項第 1 題）

(2). 提供遊客體驗農村活動？

- ☐製茶 ☐農作物採收 ☐畜牧體驗 ☐漁業體驗
☐其他_____

伍、其他

1. 請問您認為民宿較一般旅館在經營上的優於為何？（可複選）

- ☐地點較佳 ☐交通便利 ☐度假氣氛較佳 ☐建築風格特殊
☐設備與設施較多 ☐設備更新易 ☐設備與設施品質較佳 ☐房間數多較有規模
☐價格變化彈性高 ☐價格較低廉 ☐客源穩定 ☐客層來源較多
☐可以選擇客人 ☐經營風格獨特 ☐經營餐飲能力較佳 ☐專業經營能力較佳
☐行銷能力較強 ☐員工素質較佳 ☐顧客人身安全較有保障 ☐客房清潔衛生較有保障
☐與顧客的互動程度較高 ☐能結合當地文化或自然資源 ☐導覽解說服務品質較佳
☐活動設計與安排能力較佳 ☐遊程設計與安排能力較佳 ☐提供多樣化服務的能力較佳
☐提供服務的精緻程度較高 ☐提供的服務彈性較大 ☐經營成本低
☐獲利較高 ☐投資較少，財務壓力較小 ☐投資早已回收，財務壓力較小
☐其他_____ ☐不知道

2. 請問您認為現階段民宿的發展是否會威脅到一般旅館業務？

- ☐一點也不會(請續答第4題) ☐應該不會(請續答第4題) ☐不知道
☐有些威脅 ☐威脅非常大

3. 承上題，請問您認為民宿威脅一般旅館經營的可能原因為？（可複選）

- ☐旅客需求改變 ☐媒體報導影響 ☐非法民宿數量多 ☐旅客嚐鮮心態
☐民宿能迅速反應顧客需求 ☐民宿受到法規限制較少 ☐民宿擾亂市場價格 ☐其他_____
☐沒有威脅以上皆無 ☐不知道

4. 請問您認為民宿對一般旅館可能造成哪些經營上的影響？（可複選）

- ☐分散旅客住宿量 ☐易造成削價競爭 ☐造成員工流失
☐刺激旅館經營模式的改變 ☐激勵旅館提升服務品質 ☐加強旅館人員的訓練
☐其他_____ ☐沒有影響以上皆無 ☐不知道

5. 您覺得政府需要對合法民宿進行認證嗎？

- ☐非常需要 ☐需要 ☐沒意見 ☐不需要 ☐非常不需要

6. 您願意參加合法民宿的認證制度嗎？

- ☐非常願意 ☐願意 ☐沒意見 ☐不願意 ☐非常不願意

問卷結束，非常感謝您的耐心填寫!!

本研究完成後是否需要一份研究報告提供您民宿經營之參考!!

若需要提供您參考，請寫下您的電子信箱，我們將會寄送給您!!

電子信箱：_____。

附錄八 問卷內容之專家效度名單

問卷內容之專家效度名單（依姓氏筆劃排列）

編號	專家姓名	專家職稱
1	吳勉勤	現任／交通部觀光局旅館業報督導中心編審 兼課長 學歷／中國文化大學 觀光事業研究所 碩士
2	林万登	現任／東海大學 餐旅管理學系 專任副教授 學歷／輔仁大學 食品營養所營養科學組 博士
3	林珣秀	現任／國立東華大學 運動與休閒學系／觀光暨遊憩管理研究所 教授 學歷／英國牛津布魯克斯大學 博士
4	高筱慧	現任／臺東縣政府 文化暨觀光處 民宿及旅館業管理承辦人 學歷／國立政治大學 地政研究所 碩士
5	高麗雪	現任／宜蘭縣政府 工商旅遊處 民宿及旅館業管理承辦人 學歷／德霖技術學院