

投稿類別：商業類

篇名：

城市的放逐-羊角村及琉鑫夢田民宿的經營管理與滿意度分析

作者：

陳雨庭。國立花蓮高商。商業經營科三年甲班

吳念寰。國立花蓮高商。商業經營科三年甲班

洛 婕。國立花蓮高商。商業經營科三年甲班

指導老師：

許雅婷老師

壹●前言

從花蓮大橋沿著台十一線，伴隨著湛藍的海水，經過了花蓮海洋公園，往右一瞥，會被由火頭磚建造而成的橢圓形建築物給吸引住，那就是本次所要研究的花蓮羊角村民宿。

近年來因為觀光的蓬勃發展，引起了許多新的商機，而民宿也跟隨著觀光的風潮，越開越多家，起初的民宿給人是一種住在家的溫馨感，但現今有許多家花蓮民宿各各不同風格，有藍白色的地中海風、綠建築環保風等不同風貌。

我們想知道如何在花蓮眾多的民宿裡，去吸引遊客上門？民宿的風潮是否能持久？我們以花蓮羊角村民宿以及琉鑫夢田民宿為例，以兩家民宿的特點做比較，歐式風情加上綠建築的設計與應用技術，為羊角村的特點之一；夢幻童話風格，為琉鑫夢田的特點。對於民宿的變化與行銷策略，我們將做更深入的探討與研究。

一、研究目的

- (一) 探討花蓮民宿興起之歷程。
- (二) 進行羊角村民宿與琉鑫夢田 SWOT 分析。
- (三) 分析羊角村民宿以及琉鑫夢田之消費者行為及滿意度調查。
- (四) 分析具體有利行銷策略，以提供羊角村與琉鑫夢田經營參考。

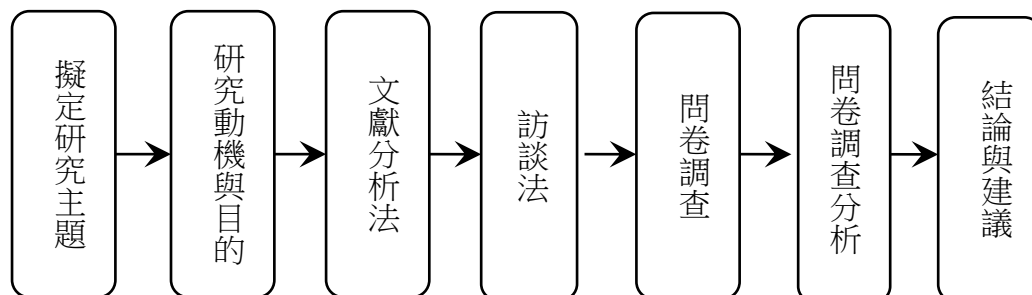
二、研究方法

- (一) 文獻分析法：文獻來源為圖書、期刊、報紙，索引、網路、摘要或資料庫等等。
- (二) 訪談法：親自訪問羊角村民宿跟琉鑫夢田經營者。
- (三) 問卷調查法：將發放問卷給羊角村民宿與琉鑫夢田的消費者。
- (四) SWOT 分析：經由 SWOT 分析了解兩家的優勢，提供業者作為經營參考

三、研究限制與範圍

本研究因人力、地區及經費等研究有限之故，研究範圍為花蓮羊角村民宿與琉鑫夢田民宿的經營策略及消費者對羊角村民宿與琉鑫夢田的喜好，不得推論至其他縣市之消費者。

四、研究流程



圖一、研究流程圖

貳●正文

一、 花蓮民宿介紹

(一) 花蓮民宿興起之歷程

1. 民宿的由來及現況

「民宿」這一詞是源自於日本的(Minshuku)，二次大戰後日本旅遊文化逐漸興起，許多農家與漁家因家中年輕人往都市發展，空出許多房間，轉而出租給外地來的觀光客，所以逐漸產生民宿文化。台灣受到日本的影響也開始興起民宿風潮，而許多人選擇民宿都是受到哈日的影響及新鮮感的吸引，並非因為所謂的濃厚的人情味，以台灣目前而言，並不是所有民宿都提供完善的服務，有些民宿只是提供單純的住宿服務。

從中華民國交通部光觀局 2012 年國人旅遊狀況調查可顯示，99 年間到 101 年間國民旅遊選擇的住宿方式，「當日來回、沒有在外過夜」、「旅館」、「親友家」的比率並無成長，而民宿則逐漸呈現成長趨勢，顯然在台灣出遊時選擇民宿的觀光客愈來愈多。

2. 花蓮民宿的由來及現況

(1)由來

花蓮民宿的由來據一位花蓮當地居民口述的傳聞，他是這麼說：「你知道花蓮最早的民宿是什麼情況下誕生的？因為花蓮每逢連續假日，飯店一房難求，到了晚上，有些遊客受不了，急了，找不到房間住，在吃飯的地方，隨便抓個人就問起來說，這是五千塊，你們家有沒有客房或者地板也好，可以過一晚就好。」慢慢地，花蓮當地人開始接觸到，原來住房需求是這麼大，房間也可以是這樣子出租的，始後，花蓮民宿就如雨後春筍一般，快速茁起！

(2)現況



花蓮合法民宿家數分佈圖

秀林鄉 34
新城鄉 50
花蓮市 309
萬榮鄉 3
瑞穗鄉 45
富里鄉 22
吉安鄉 251
壽豐鄉 93
鳳林鄉 22
豐濱鄉 21
玉里鄉 19

資料來源：花蓮民宿好好玩，花蓮合法
民宿查詢
<http://legalhouse.slowtravel.com.tw/hualien/default.aspx>

圖二、花蓮合法民宿家數分佈圖

以下為花蓮民宿近四年的房數增減數，由資料可見，花蓮合法民宿有逐年增加的趨勢。

表 1 民宿家數與房數

| 年分 | 合 法 民 宿 | | 未合法民宿 | |
|------|---------|------|-------|-----|
| | 家數 | 房間數 | 家數 | 房間數 |
| 2011 | 803 | 2857 | 37 | 111 |
| 2012 | 835 | 2975 | 35 | 109 |
| 2013 | 1016 | 3698 | 17 | 71 |
| 2014 | 1079 | 3953 | 16 | 63 |

資料來源：中華民國交通部光觀局

(3) 花蓮民宿的類型

國內民宿的分類方式，不離以建築、經營等特色為分類方式。而花蓮民宿，就包含了生態體驗、山林尋寶、部落風情、休閒農園、製茶品茗、香草花園、溫泉泡湯、觀星聽海、泛舟賞鯨、日式歐風、綠建築環保風、夢幻童話風等各種類型的主題民宿，而花蓮民宿的最大特色便是它具有濃濃的在地人情味、熱心親切服務態度。

二、 個案分析

(一) 羊角村歷程與簡介

這家羊角村民宿出自於當地建築設計師吳榮輝的手筆。從事設計工作達 20 餘年的他，七年前為了完成心中的夢想建造一間完美的民宿。一開始老闆的構想是對於歐洲風格的城堡情有獨鍾，又有在從事建築設計工作的他，花了三年時間，精心設計出獨一無二的海邊城堡，於選址至畫圖、選材至動工，考景觀及風向等因素、太陽西曬及噪音等問題，全都親力親為，建造出與大自然融為一體的「夢想建築」

經由訪談後我們從民宿老闆的陳述得知，民宿的名稱是由荷蘭羊角村發想而來的。 老闆起初看見荷蘭羊角村的特殊建築外觀與風景區因此而決定將民宿取名為「羊角邨」，而「邨」是村的古字，帶給人純樸的田園風情感受。

豎立在花蓮縣海邊的羊角村民宿，遠看像一座復古的歐陸式城堡，走進去卻又充滿著東方色彩，原來「東方城堡」就是堡主的設計概念，除了怡人的景色外，民宿的設計本身就有如一件大型藝術品。走進客廳就看到原木建造的櫃台及家具，台灣檜木鋪設的地板，散發出淡淡檜木香。每一間房間都擁有寬闊的海景，從陽台望去就是海天一線，穿過房間大片落地窗，就可以看見台灣最美的日出。強調節能的自然採光讓每個角度隨時都有山景、海景躍入視野，辨識來到羊角村至高的享受。

(二) 琉鑫夢田歷程與簡介

琉鑫夢田的老闆娘原本是位標準的家庭主婦，因為幾次機緣下街接觸民宿這塊，因產生興趣有了經營民宿的想法，琉鑫夢田就開始慢慢萌芽了。原本就喜愛享受休閒遊玩感覺的老闆娘打算打造一間田野間的鄉村別墅。

坐落於田野椰林間的琉鑫夢田，整棟外牆以玉石打造，充滿鄉村氣息，從戶外庭園到室內空間，處處洋溢典雅溫馨的浪漫風情，房間依不同的主題性分為夢幻童話式的彼得兔、東南亞風情

的峇厘島、歡樂動物氣氛的馬達加斯加、充滿溫馨可愛安全感的泰迪寶寶、享受蔚藍自由又舒適的海洋風等五種風格。望向窗外，盡是滿滿的綠意，散步、騎腳踏車都是探訪花蓮多種風貌的方式，試著用另一種方式生活，欣賞另一種美的花蓮。

(三)羊角村與琉鑫夢田的 SWOT 分析

SWOT 分析又稱為「內外部環境分析」，為策略管理上常用的分析工具，SWOT 分別代表，S (Strengths，優勢)、W (Weaknesses，劣勢)、O (Opportunities，機會)、T (Threats，威脅)。

1. 羊角村民宿與琉鑫夢田的 SWOT 如表 2 所示：

表 2 羊角村與琉鑫夢田的 SWOT 分析

| | 羊角村 | 琉鑫夢田 |
|--------|--|--|
| 優勢 (S) | 1 建築具有特色 2 服務態度良好 3 腹地廣大 4 員工向心力佳 5 管理者領導能力良好 6 員工福利良好 7 民宿商譽好 8 民宿裝潢建材特別 9 回房率高 10 住宿品質高 | 1 環境寧靜無吵雜聲 2 服務態度良好 3 民宿裝潢特別 4 提供自行車服務 5 住宿品質高 6 環境適合一家大小選擇住宿 |
| 劣勢 (W) | 1 距市區遙遠 2 員工通勤不便 3 員工較少，上班時間較長 4 餐點部分需要改進有待加強 | 1 距市區遙遠 2 位於偏僻地區，較難確切位置 |
| 機會 (O) | 1 陸客開放自由行 2 國內外觀光客 3 當地環境優美 4 花蓮遊客客源穩定 5 地理位置佳、遊玩景點多，如:海洋公園、石梯 坪.....等。 | 1 陸客開放自由行 2 客源穩定 3 花蓮觀光業興起 4 民宿附近多田野環境佳 5 附近車流量較少 6 無噪音影響 |
| 威脅 (T) | 1 同類型民宿增加，競爭激烈。 2 天然災害頻繁 3 有野生動物出沒 4 缺少便利商店 5 冬天風勢過大 6 潛在競爭者多 7 同業競爭者多 | 1 同類型民宿增加，競爭激烈。 2 天然災害頻繁 3 有野生動物出沒 4 缺少便利商店 5 冬天風勢過大 6 潛在競爭者多 7 同業競爭者多 |

資料來源：本組自行整理

四、訪談結果分析

文中為附錄中的編碼方式為二碼，以 A 代表為羊角村老闆，B 代表為琉鑫夢田老闆娘，字母後第一位數字代表第幾大題，第二位數字為題號，如：A-3-4 代表羊角村老闆的訪談內容第一大題第四小題，訪談結束後，於兩天內將手寫資料謄寫為文字稿。分析如下：

(一) 通路決策

羊角村「**小時候在海邊長大所以喜歡海邊**」(A-2-1)，花蓮緊鄰廣大的太平洋，加上了羊角村老闆喜歡海邊，將羊角村設立在海旁，提供給房客最佳的海景，因為羊角村位於市郊的鹽寮可以讓房客遠離城市的塵囂，好好的放鬆享受度假。

琉鑫夢田「**覺得附近的生活機能、環境、位置等等各方面都不錯。**」(B-2-1)，琉鑫夢田位於太昌附近有許多餐廳、便利商店、市場，生活機能方面非常的方便，琉鑫夢田民宿的兩旁是農田很安寧清幽，所在的地方非常的方便但也不受城市的喧囂打擾。有兩家的民宿的所在地可以得知，共通點就是在一個安靜無喧囂的地方，使得房客都可以安安靜靜地享受度假的放鬆，暫時拋開在城市中的忙碌以及吵雜。

(二) 價格決策

羊角村「**價格會決定客人的品質**」(A-4-8)，因羊角村的房價位於中高價位，所以可以知道他們對於客人品質有所要求，在最後問卷分析的結果當中，也可以得知客人的收入多集中在中高收入的階層，最後也達成了當初所期盼的結果，在和羊角村與「**同行民宿業者之間做取捨選擇適當的價格**」(A-4-8)，。琉鑫夢田「**考慮到本身提供的服務和品質**」(B-4-8)，所以在訪問結果當中可得知，琉鑫夢田對於自己本身所提供的服務與品質也是有所要求的。

(三) 行銷方式

羊角村「**利用網路宣傳增加曝光率**」(A-5-9)，羊角村在行銷方面大多都是利用網路、買廣告來增加曝光率，並適時的在周年慶時推出一些促銷活動，平衡了淡季遊客較少的情形，也藉由「**客人介紹客人**」(A5-9)，等方式來加強在行銷這方面。琉鑫夢田大部分也是利用網路方式做宣傳，並在「**在淡季打九折**」(B-5-10)的做法，也是平衡了淡季遊客較少的情況。從兩家的民宿宣傳方式得知，這兩家都是善於利用網路資源和適時的搭配促銷方式，以及客人介紹客人的方式，不只新客源會增加，也能顧到回琉客的這塊市場。

(四) 民宿競爭優劣勢

羊角村「**外觀建築的永久性與設備的舒適性，海景的景觀優勢。**」(A-6-1)，羊角村老闆因自己是建築設計師，對於民宿的建築物的了解非常深入，利用自己的專業建造出最佳和可以永久經營的民宿，以及緊臨太平洋有絕佳的海景，來吸引房客選擇羊角村。

琉鑫夢田「**有主題式的房型，周圍的環境**」(B-6-1)，琉鑫夢田走的是主題式的民宿，各式的主題可以吸引對主題是民宿感興趣的房客，也可以其他單一風格的民宿來吸引更多的房客，可以滿足對不同主題感興趣的房客，加上民宿兩旁是農田，給人一種世外桃源的感覺，可以安安靜靜地享受繁華都市沒有的安靜，也可以讓房客可以接近大自然，民宿附近也有許多的便利商店、商店、市場，生活機能非常的便利。

羊角村「**早餐餐點部分需改進**」(A-6-2)，因早餐不夠多樣，民宿正在慢慢地改進，希望可以將早餐做得更多樣化一些。「**每隔一段時間設備會更新，利用淡季時間做改善**」，民宿的設備會定期的做更新以民宿的品質，為了迎接旺季的客人羊角村民宿，會利用淡季將設備做更新。

琉鑫夢田「較多的客人對於停車場的位置比較不滿意覺得太靠近馬路」(B-6-2)，停車場位於民宿大門的兩旁，距離民宿有些距離，房客大多希望停車場在民宿大門裡面，可以就近的看到車子，也可以避免經過車輛不小心撞到自己的愛車。

(五) 民宿威脅與機會

羊角村「要有競爭力自己就要做到最好」(A-7-14)，琉鑫夢田「專注於本身，自己做好就好」(B-7-14)花蓮民宿眾多，旅客在選擇時必會挑選品質較高、口碑較好的為第一選擇，「重點本身口碑要好」(A-4-14)也為民宿特別講求的一點，所以對於其他競爭業者，也有一定的本錢足夠去競爭，並不在意威脅這部分，且「認為民宿和客人都各式各樣，需求不盡相同，各取所需。」(B-7-14)，藉由民宿本身特有的形象與良好的服務品質，在激烈的競爭下得以有不錯的定位。

五、問卷分析與結果

本研究於 103 年 8 月 1 至 103 年 9 月 14 日於羊角村與琉鑫夢田兩家民宿內進行問卷發放；採簡單隨機抽樣取樣方式，共發放 200 份問卷，有效問卷為 163 份，無效問卷為 37 份，回收率為 81.5%，問卷分析結果如下：

(一) 消費者基本資料

本研究以羊角村與琉鑫夢田兩家民宿的消費者為主要調查對象，基本資料有性別、年齡、職業等問題，根據問卷統計結果彙整以下消費者相關資料。

表 3 消費者基本資料分析表

| 問卷內容 | 問卷項目 | 羊角村 百分比 | 琉鑫夢田 百分比 |
|-------|--|--|--|
| 1.性別 | 男 女 | 43% 57% | 41% 59% |
| 2.年齡 | 20 歲以下 21-30 歲 31-40 歲 41-50 歲 51-60 歲 61 歲以上 | 6% 33% 33% 15% 11% 2% | 7% 47% 20% 16% 9% 1% |
| 3.職稱 | 學生 工業 軍公教 家管 自由業 農林漁牧 服務業 專業人士（醫師、律師、會計師） 其他 | 13% 13% 5% 4% 10% 1% 29% 15% 13% | 29% 16% 7% 1% 7% 0% 16% 7% 17% |
| 4.居住地 | 北部 中部 南部 東部 離島 海外 | 67% 19% 8% 0% 0% 6% | 73% 14% 6% 7% 0% 0% |

城市的放逐-羊角村及琉鑫夢田民宿的經營管理與滿意度分析

| | | | |
|---|--|------------------------------------|---|
| 5.平均月收入 | 30,000 元以上 30,000 元以下 50,000 元以上 | 30% 35% 35% | 38% 35% 27% |
| 6.請問您如何得知羊角村/琉鑫夢田? | 親友介紹 報章雜誌 電視報導 手機應用軟體 網路消息 其他 | 20% 1% 4% 1% 68% 6% | 41% 0% 0% 0% 59% 0% |
| 7.請問您由何處網路消息得知羊角村/琉鑫夢田民宿?(上題勾選⑤網路消息者才需填答) | 羊角村 | | 琉鑫夢田 |
| | 民宿網站 部落格 Facebook | 69% 23% 8% | 民宿網站 Facebook 民宿資訊網 洄瀾網 花蓮民宿網 |
| | | | 49% 4% 21% 13% 13% |

根據表 3 所顯示，兩家民宿女性遊客以 57%與 59%均高於男性遊客，由此可見，兩家民宿的女性遊客占為最多。而遊客年齡大多在 20~40 歲之間，以年輕族群與青壯年族群為主，所以職業別以學生、服務業居多，月收入也部分以 30,000 元以下~30,000 元以下占多數，50 歲以上的遊客相較於少，可見民宿風格對於年輕族群與青壯年族群較受歡迎。

居住地均以北部占為最高，從羊角村問卷裡也可得知有外國遊客來此住房。而網路消息兩家民宿都占多數，並且都以民宿網站百分比占較高，在此可得知遊客多以網路來查詢民宿資料。

(二)問卷內容：

(1) 選擇羊角村／琉鑫夢田民宿的動機：

表 4 琉鑫夢田民宿的動機

| 項目最高 | 羊角村 | 琉鑫夢田 |
|------|---|------|
| 家庭出遊 | 50% | 45% |
| | 問卷結果顯示，兩家民宿同樣都是家族旅遊比例佔最高，個別佔了 50%以及 45%，由此可以知道兩家民宿主要吸引的客群以家庭為主。 | |

(2) 請問你是第幾次來羊角村／琉鑫夢田民宿?

表 5 請問你是第幾次來羊角村／琉鑫夢田民宿

| 項目最高 | 羊角村 | 琉鑫夢田 |
|------|---|--------|
| 首次 | 91% | 79.71% |
| | 問卷結果顯示，羊角村以及琉鑫夢田房客大多數都是第一次來到鎖住的民宿，羊角村首次來到的可人佔了 91%，則琉鑫夢田佔了 79.71%，結果顯示羊角村民宿及琉鑫夢田吸引了許多新房客。 | |

(3) 此次同行人數(含自己)

表 6 此次同行人數(含自己)

| 項目最高 | 羊角村 | 琉鑫夢田 |
|------|---|------|
| 兩人 | 29% | 36% |
| | 問卷結果顯示，羊角村民宿同行人數兩人佔最多有 29%，琉鑫夢田民宿同行人數以兩人佔最多有 36%， | |

(4) 此次同行夥伴

表 7 此次同行夥伴

| 項目最高 | 羊角村 | 琉鑫夢田 |
|------|---|------|
| 家人親戚 | 38% | 42% |
| | 問卷結果顯示，兩家民宿的房客大多都是與家人親戚來到民宿，分別兩家民宿佔了 38%以及 42%，再次的說明兩家民宿吸引的客群是以家族為主，可顯示出兩家的取向吸引的都是有家庭的房客入住。 | |

(二) 滿意度分析

本研究採用 Likert 五點計分法，同意程度區分為非常滿意、滿意、普通、不滿意及非常不滿意五個等級，依其情況分別給予 5 到 1 分之計分方式。

表 8 羊角村與琉鑫夢田滿意度分析表

| 滿意度調查 | 問卷項目 | 羊角村百分比 | 琉鑫夢田百分比 | 勝出 |
|-------------------------------|-----------------------------------|-------------------------------|------------------------------------|------|
| 1. 請問您對羊角村/琉鑫夢田民宿的人員服務態度感到？ | 非常滿意 很滿意 普通 不滿意 非常不滿意 | 51% 40% 9% 0% 0% | 80.88% 19.12% 0% 0% 0% | 琉鑫夢田 |
| 2. 請問您對羊角村/琉鑫夢田民宿的網路訂房速度感到？ | 非常滿意 很滿意 普通 不滿意 非常不滿意 | 49% 45% 6% 0% 0% | 71% 26% 3% 0% 0% | 琉鑫夢田 |
| 3. 請問您對羊角村/琉鑫夢田民宿的房間舒適、清潔與整齊？ | 非常滿意 很滿意 普通 不滿意 非常不滿意 | 60% 34% 5% 1% 0% | 88% 10% 0% 0% 2% | 琉鑫夢田 |
| 4. 請問您對羊角村/琉鑫夢田民宿提供的停車場空間？ | 非常滿意 很滿意 普通 不滿意 非常不滿意 | 44% 39% 15% 1% 1% | 61% 33% 6% 0% 0% | 琉鑫夢田 |

城市的放逐-羊角村及琉鑫夢田民宿的經營管理與滿意度分析

| | | | | |
|-----------------------------------|---|-----------------------------------|-------------------------------------|------|
| 5. 請問您對羊角村/琉鑫夢田民宿提供的早餐滿意嗎？ | 非常滿意 很滿意 普通 不滿意 非常不滿意 | 35% 47% 15% 0% 3% | 80% 20% 0% 0% 0% | 琉鑫夢田 |
| 6. 請問您對羊角村/琉鑫夢田民宿幫您安排的套裝行程？ | 沒有參加 非常滿意 很滿意 普通 不滿意 非常不滿意 | 92% 5% 2% 1% 0% 0% | 65% 23% 12% 0% 0% 0% | |
| 7. 請問您認為本次房價合理嗎？ | 非常滿意 很滿意 普通 不滿意 非常不滿意 | 18% 50% 30% 1% 1% | 71% 28% 1% 0% 0% | 琉鑫夢田 |
| 8. 如果有機會的話，請問您是否願意再度光臨羊角村/琉鑫夢田民宿？ | 是 否 | 95% 5% | 100% 0% | 琉鑫夢田 |
| 9. 請問您是否願意介紹羊角村/琉鑫夢田民宿給親友？ | 是 否 | 97% 3% | 100% 0% | 琉鑫夢田 |

1. 根據表 8 所顯示，遊客對於兩家民宿人員服務態度，非常滿意佔的比例最高，由此可知羊角村與琉鑫夢田民宿的服務人員都展現良好的服務態度。
2. 網路訂房速度對於，則琉鑫夢田非常滿意佔 45%為最高，羊角村民宿非常滿意佔 49%為最高，可見兩家民宿在於網路訂房方面都有速率的處理，不讓遊客有訂房的困擾。
3. 房間舒適、清潔與整齊對於兩家民宿的比例非常滿意為最高，可得知遊客對於民宿房間舒適、清潔與整齊感到非常滿意，民宿房間內各有不同風格且物品皆排列整齊，的確是讓人感到舒適、整潔。
4. 停車場空間對於兩家民宿的比例非常滿意均為最高，可見遊客對於停車空間居均感到滿意，但仍有少部分不滿意，可見民宿這方面須改進。
5. 提供的早餐對於羊角村很滿意佔 47%為多數，較少數不滿意、非常不滿意，可得知雖然遊客滿意占眾多，但少數遊客仍覺得早餐需改進，琉鑫夢田民宿非常滿意則佔大多數，在於早餐方面都有滿足到遊客的喜好。
6. 安排的套裝行程兩家民宿中，沒有參加占大多數，可知遊客在行程安排方面較無疑慮，能自行前往。
7. 房價合理在琉鑫夢田民宿中非常滿意為最高，羊角村則是很滿意為最高，可得知兩家民宿的房價是訂在遊客能接受的合理範圍。
8. 是否願意再度光臨羊角村與是否願意介紹羊角村及琉鑫夢田民宿給親友，兩家選擇願意的百分比占最高，由此可見，這兩家民宿在於口碑的部分做得很好，遊客都給予很高的評價。

參●結論

一、 結論

- (一)羊角村民宿與琉鑫夢田民宿在旅客之間口耳相傳下，皆有良好的口碑與評價，並且兩家民宿致力於網路消息方式行銷，曝光率高。
- (二)房價、服務人員態度與房間舒適度反應著旅客再次住宿的意願，兩家民宿在於這部分，經由滿意度調查可知評價皆高，自然風光的環境吸引不少都市旅客前來住宿。
- (三)兩家民宿不僅在住宿環境給予旅客極佳的視覺滿足，品質同時也合意旅客心理上和生理上的滿足感，成功的吸引青壯年族群的喜愛。

二、 建議

- (一)近年網路發達，尤其社群網站的傳播速度極快，雖兩家民宿在於網路消息都有多佳利用，但未致力在社群網站這分面，民宿可利用 FB 打卡折價優惠，更進一步地增加曝光率。
- (三) 民宿少數部分旅客均建議停車場空間與安全性須改進，民宿在這方面應提供空間充足的停車環境，並且適當地做一些安全防護，確保旅客重要財物的安全。
- (四) 民宿本身優勢在服務品質、價格合理中應持續保持，並且提供新穎的餐點供旅客選擇，規劃多元化的套裝行程，結合花蓮的特色進行宣傳，使民宿能更加欣欣向榮。

肆●引註資料

- 一、 中華民國交通部觀光局。103 年 4 月 20 日。取自 <http://admin.taiwan.net.tw/statistics/market.aspx?no=133>
- 二、 花蓮民宿意樂網。2014 年 5 月 11 日。取自 <http://www.emisu.com.tw/Tourguide/project/P02.html>
- 三、 大台灣旅遊網。花蓮民宿。103 年 5 月 25 日。取自 <http://238511990010.tw.tranews.com/>
- 四、 李在恩、劉喜云、蘇意婷、林承慶、曾采苓、林千筑(2006 年)。花蓮民宿行銷之研究—以夢田信箱為例。商業職業教育，37-47。2014 年 4 月 27 日。取自 http://www.airiti.com/teps/ec_en/ecjnlarticleView.aspx?jnlcattype=1&jnlptype=2&jnltype=466&jnlid=3662&issueid=52948&atliid=857276
- 五、 王思晴、林姿儀、唐寧。檜木圓舞曲—探討民宿之行銷策略—以花蓮「檜木居」為例。中學生網站。
- 六、 林淑芬(2011)。專題製作 最佳秘笈 (商業與管理群適用)。新北市：台科大圖書。
- 七、 沈禎娥、朱敏慎、莊宏啟(2011)。商業概論 I。台北市：啟芳出版社。
- 八、 花蓮民宿好好玩。2014 年 11 月 6 日。取自 <http://legalhouse.slowtravel.com.tw/hualien/default.aspx>