

篇名：

清境農場觀光民宿與遊客消費之研究

作者：

柯靜婷。公立麗山高中。高二 1 班

馬逸蘭。公立麗山高中。高二 1 班

張 勻。公立麗山高中。高二 2 班

壹●前言

清境農場成立於民國五十年，日據時期就已陸續開發。民國七十五年清境農場開始轉型觀光，觀光與休閒農業已成為清境地區整體發展的重要資源。現今國人旅遊型態，逐漸以大自然體驗的遊憩型態為主。許多業者看好清境地區的發展商機，紛紛前往投資經營，使得此地出現不少頗具特色的民宿建築。透過本研究探討清境農場觀光民宿，其經營型態、特色、價格、區位等因素，對遊客選擇偏好的影響，為本研究的主要目的。研究方式則利用問卷、訪談等方式，在配合實際的野外調查，分析其民宿的區位、建築特色、價位等影響旅客偏好的選擇因子，綜合整理出遊客選擇民宿的取向發現：民宿業者藉由發展其自家特色，吸引各地遊客前往，促使清境地區觀光發展快速成長。而消費者為了提高生活樂趣，以舒適度和服務品質作為選擇的第一考量。在訪查的過程中我們也觀察到：經濟發展的背後，隱含著許多問題，除了破壞當地生態環境也造成非法經營業者猖獗。展觀未來，如何在人類需求與自然生態之間取得平衡，是大家值得深思的課題。

貳●正文

一、民宿的定義

根據「民宿管理辦法」〈註一〉第三條規定，民宿是指「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，提供遊客鄉野生活之住宿處所。」就清境地區甚至整個台灣的現實面而言，幾乎都未符合定義。

「民宿產業被 Hing（恆春兮）等學者認為在未來十年，最有發展潛力的五種旅遊產業之一，這五種旅遊產業分別為分別為：學術會議的旅遊、員工獎勵旅遊、參加大型會議與展覽的旅遊、自助旅遊、民宿旅遊。」（註二）

多數學者對於民宿的定義沒有太大的差別，大部分的民宿產業通常位於觀光資源豐富之地區，它與一般的旅館飯店最大的不同是，除了提供基本的住宿外，還給予投宿者濃厚人情味與家的溫馨感。

二、清境農場的民宿現狀與其分類

1、清境地區民宿現狀

根據「交通部觀光局行政資訊系統」估計，房間數量超過1,000間，而登入民宿資料共計有107家。清境農場近年來觀光客絡繹不絕，人潮帶動民宿業者大興土木，使得現今風格不一的民宿四處林立，美麗的風景加上具當地人文特性的民宿建築，成為旅客至此最具吸引力的因素之一。

清境地區民宿產業興起已有十餘年的時間，如有民宿繼續建造或擴建，則會打破

損益平衡，讓目前民宿業者在可營利的情況下轉為虧損。但目前仍有民宿業者在大興土木，如此一來在惡性競爭的循環下，清境地區民宿業的發展會受到限制，這對觀光整體發展也會有破壞性的影響。

2、根據「清境旅遊資訊網」(註三)之分類，清境地區民宿有以下四類：

A、休閒農場：

清境地區共計四間，分類原則主要是不論房間數量，其經營型態為休閒農場者屬之。

B、歐式木屋：

清境地區共計十七間，分類原則亦是不論房間數量，只要其建風格為歐式木屋者屬之。

C、渡假山莊：

清境地區共計四十二間，其分類原則為總房間數十間(含)以上之渡假民宿。

D、特色民宿：

清境地區共計四十四間，其分類原則為總房間數九間(含)以下之溫馨民宿。

3、根據「財經文化週刊第 297 期」(註四)的最新分類將民宿分為：

A、鄉村田園風

B、山居歲月型

C、歐洲建築風

D、島嶼異國風

E、老厝聚落古厝風

F、產業生態民宿

G、藝術人文風

H、個性創意風

4、綜合上述兩種分類，我們在清境挑出五家符合之業者作訪談並針對住宿遊客作問卷調查。

三、研究方法

1、遊客部分—問卷調查：藉由問卷調查方法了解遊客的住宿消費與期望等。

A、調查方法：

a、針對消費者設計 12 道題目，共發放 300 份。

b、分爲四個調查期：

旺季(2007 年 8 月、2008 年 1 月)、

淡季(2007 年 12 月、2008 年 3 月)

c、委託業者及組員親自詢問。

2、民宿業者部分—深入訪談：藉由與業者面對面訪談，了解業者在民宿經營上的理念與各項方針。

3、

A、訪談大綱：

a、民宿基本資料

b、關於消費

c、環境問題

d、未來發展

B、訪談之民宿：

a、島嶼異國風—雲舞樓

b、鄉村田園風—安弟

c、個性創意風—白熊屋

d、山居歲月型—挪威森林

e、歐洲建築風—歐風小鎮

四、研究結果

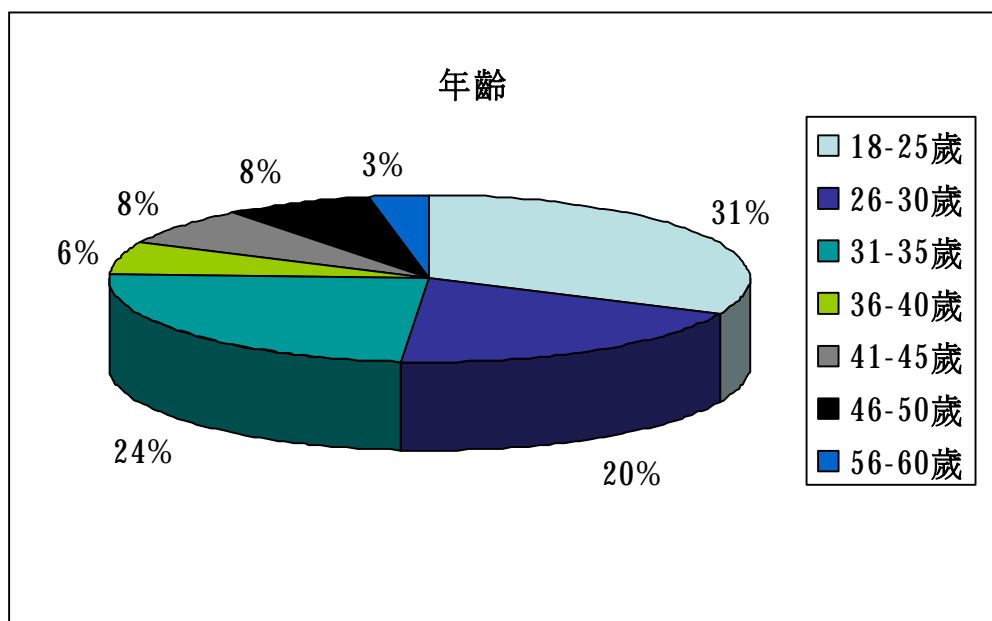
1、訪談內容整理(如表一)

表一：訪談內容整理

	雲舞樓	安弟	白熊屋	挪威森林	歐風小鎮
開民宿的動機	當地人農業轉型為民宿	興趣	營利	當地人農業轉型為民宿	對清境的一見鍾情
民宿投資資金	3 千萬以上	2 千萬以上	2 千萬以上	2 千萬以上	1 千 2 百萬
民宿收入最多項目	住宿	住宿	住宿	住宿	住宿
民宿主要支出	食物	水電	食物	人事費用	人事費用
經營理念或定位	度假聖地	溫馨浪漫	家庭定位	度假休閒	歐洲鄉村
現有房間數	15 間	12 間	9 間	7 間	12 間
擁有執照後的影響	無太大差別	無太大差別	無太大差別	較受客人信任	無太大差別
經營過程曾面臨最大的危機	七二水災	客源減少	資金不足	近兩年的經濟不景氣	法令未嚴格執行
民宿水源來源	自有水庫	自有水庫	自有水庫	自建水塔	當地村莊
民宿基地大小	1500 坪	1000~2000 坪	750 坪	1000 多坪	600 坪
民宿建築物坪數	400 坪	1000~2000 坪	100 坪	200 坪以下	1506 坪
業者的新理念或方向		蓋清境第一座擁有「馬步道」的民宿，供遊客騎馬	定期辦週年慶或「狗聚」活動等	推出親自耕種的有機蔬菜水果等，以及高山花卉	向國外遊客推銷(香港、日本)

2、問卷調查結果：

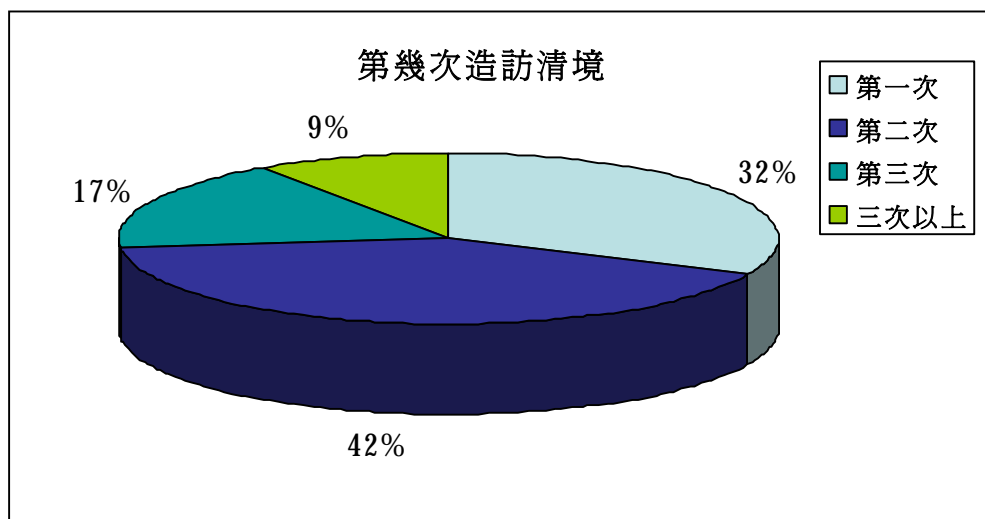
A、遊客的年齡層（如圖一）：



圖一：遊客年齡層圓餅圖

由圖一可得知遊客的年齡層大多分布在 18 到 25 歲之間，26 到 30 歲之間為次之，而 56 到 60 歲年齡層最少，因 18 歲以下無成人陪伴不得住宿故不列入考慮。

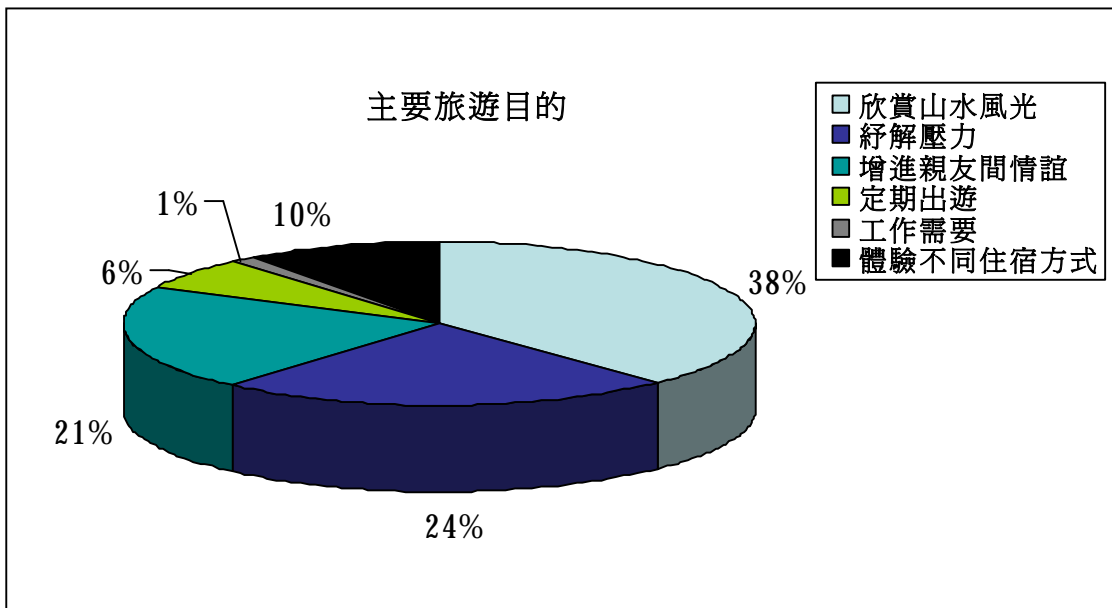
B、遊客第幾次造訪清境（如圖二）：



圖二：遊客造訪清境次數圓餅圖

由圖二可得知遊客大多來過兩次，第一次來清境的遊客佔百分之三十二。

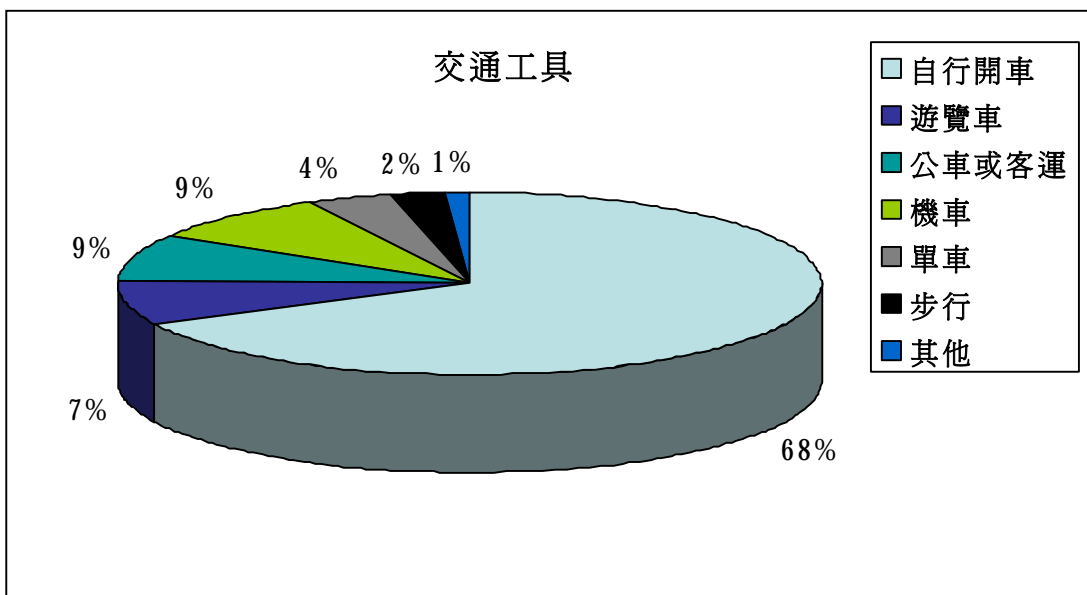
C、遊客旅遊的主要目的（如圖三）：



圖三：遊客主要旅遊目的圓餅圖

由圖三可得知遊客的主要旅遊目的為欣賞山水風光，而紓解壓力為次之，工作需要為最少。

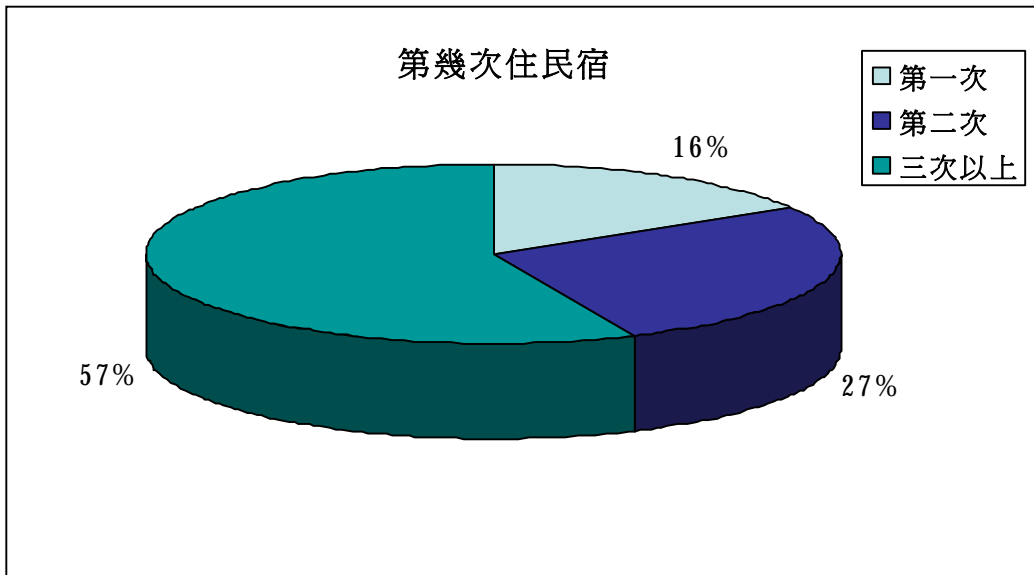
D、遊客如何來到清境（如圖四）：



圖四：遊客來到清境搭乘之交通工具圓餅圖

由圖四可得知遊客來到清境的方式以開車占大多數，其次為公車、客運、遊覽車。

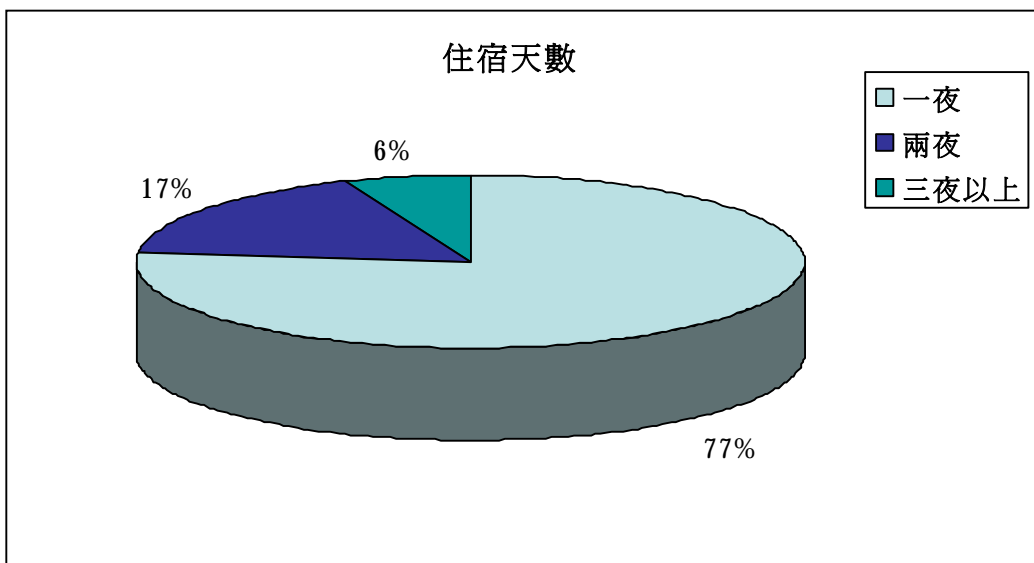
E、遊客第幾次住民宿（如圖五）：



圖五：遊客住民宿次數圓餅圖

由圖五可得知遊客大多住過民宿，且住過三次以上，可堆得民宿的興起讓遊客的選擇更多，不同於往常住飯店或旅館，反而可以選擇有如自家的民宿。

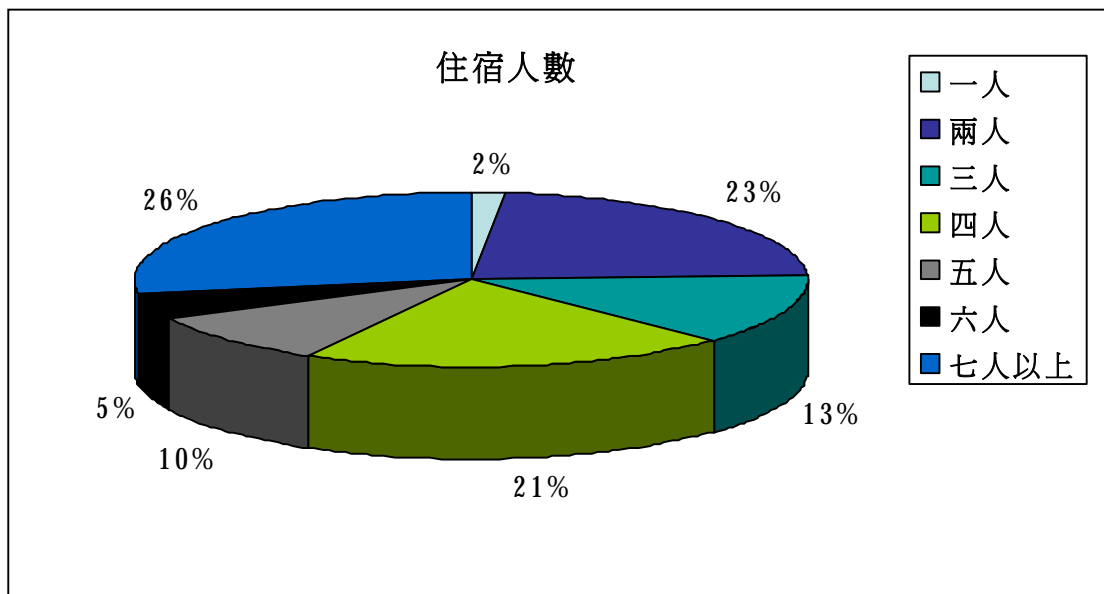
F、遊客住宿天數（如圖六）：



圖六：遊客住宿天數圓餅圖

由圖六可得知遊客大多住一夜，可能當天往返或體驗其他家民宿，而住兩天為次之，住三天以上為少數。

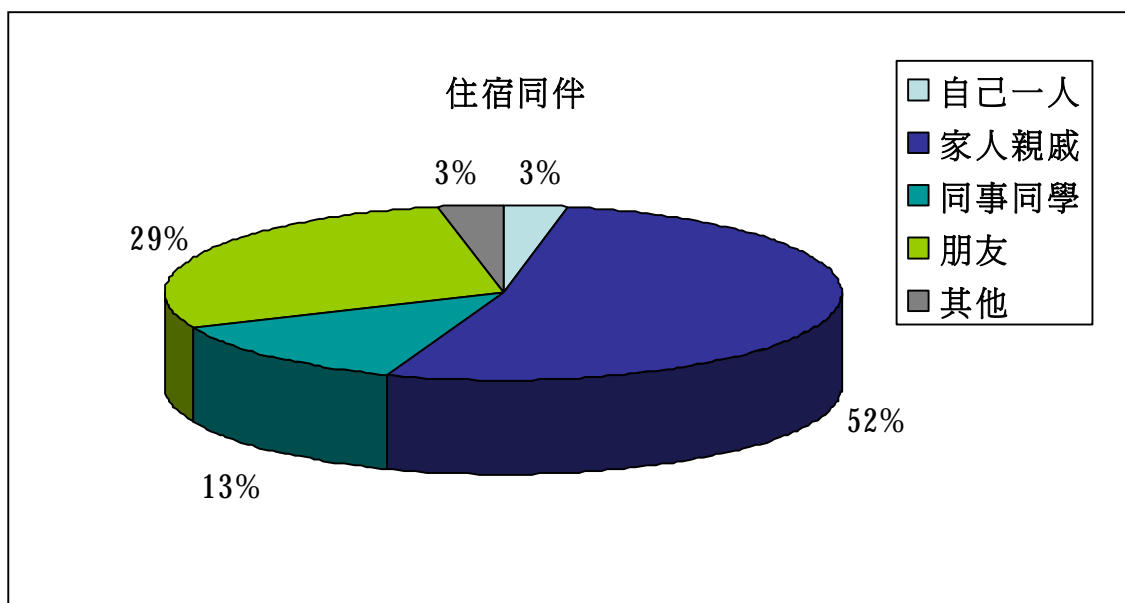
G、遊客的住宿人數（如圖七）：



圖七：遊客住宿人數圓餅圖

由圖七可得知遊客七人以上住宿為居多，兩人以上次之，而一人住宿占最少數。

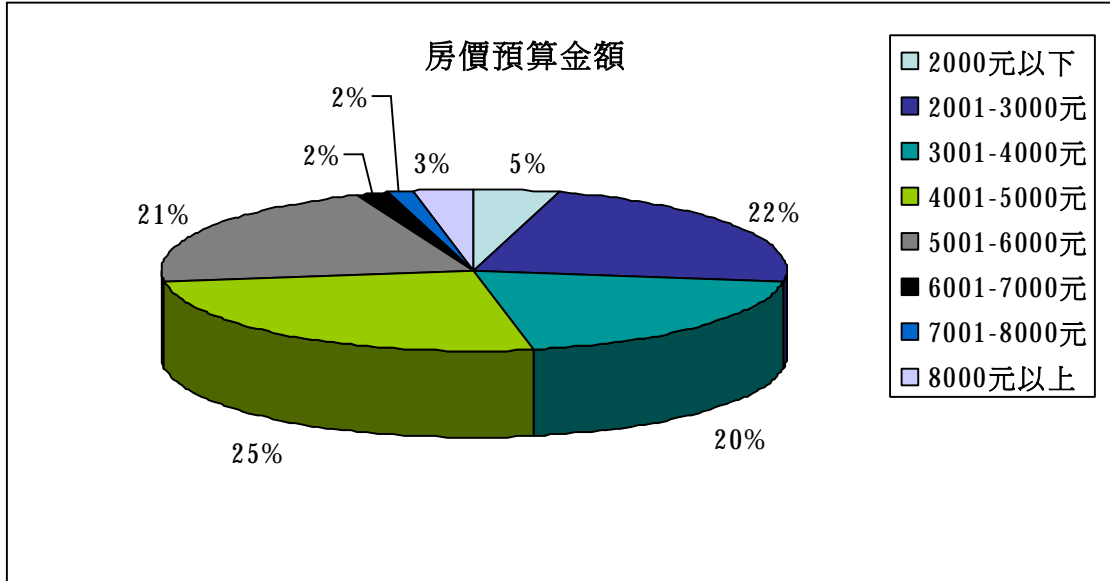
H、遊客住宿同伴（如圖八）：



圖八：遊客住宿同伴圓餅圖

由圖八可得知遊客大多和家人或親戚住宿，和朋友一同住宿為次之，自己一人與其他選項占最少數。

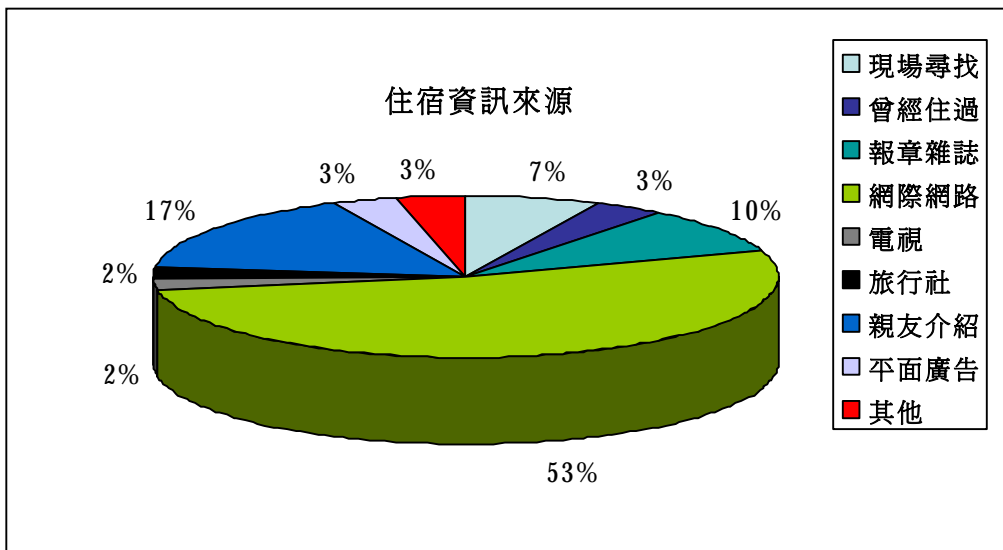
I、遊客住宿的房價預算金額（如圖九）：



圖九：遊客住宿房價預算金額圓餅圖

由圖九可得知遊客對住宿價格的預算大多落在 4001 到 5000 元之間，而 2001 到 3000 元為次之，6000 元以上占最少。

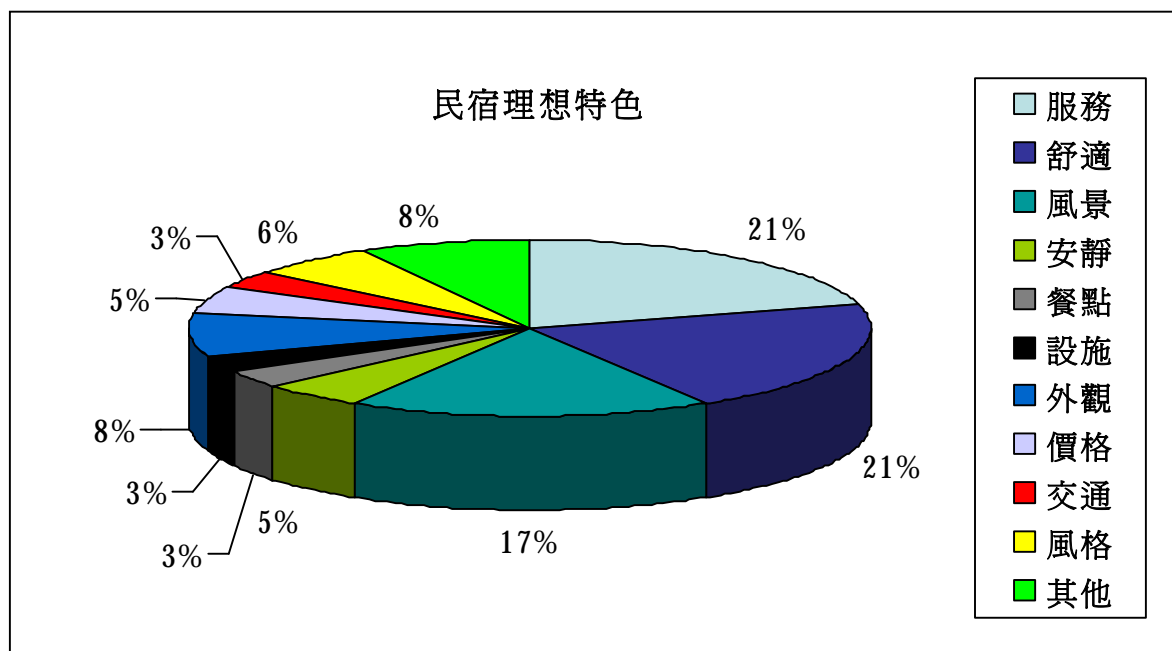
J、遊客的住宿資訊來源（如圖十）：



圖十：遊客的住宿資訊來源圓餅圖

由圖十可得知遊客從網路取得民速資訊占最多數，親友的介紹推薦為次之，而從電視和旅行社取得占最少。

K、遊客心目中的民宿理想特色（如圖十一）：



圖十一：遊客心目中的民宿理想特色圓餅圖

由圖十一可得知遊客普遍最重視服務，服務可包括服務態度、服務速度、與服務效率等，舒適度也是大部分遊客最注重的，而風景也是遊客主要考量之一，交通的易達性及餐點與設施占最少。

L、假設您今天是一位民宿業者，您會有什麼新的、另類的經營理念或點子？

- a、提供放風箏、天燈的服務
- b、房間有卡拉 ok 設備
- c、蓋一座遊樂園主題的民宿
- d、提供觀星設備
- e、讓遊客放鬆，享受紓壓精油服務
- f、提供露營烤肉服務

- g、擁有交通車接駁的服務
- h、舉辦特定活動（例如啤酒節），讓遊客留下美好回憶
- i、提供手工 DIY 香皂、蠟燭等服務
- j、瀑布造景、玻璃屋
- k、邀請獨立樂團表演
- l、提供書、CD、DVD
- m、外星人主題民宿
- n、房間提供麻將

參●結論

由這次報告可知，隨著清境農場成爲著名的觀光景點，民宿的消費蓬勃發展，大量的民宿興起，使得媒體爭相報導，民宿產業引起更多人關注。民宿業者藉由產業類型轉移、發展其自家特色，吸引各地遊客前往，促使清境地區觀光發展快速成長。而消費者爲了提高生活樂趣，紛紛從大眾媒體等管道得知清境民宿的資訊，其中以舒適度和服務品質作爲選擇的第一考量。我們在本次研究中，也分別得知了消費者心目中理想民宿特色及業者創新理念的部份。我們前往清境農場訪查的過程中，發現經濟發展的背後，隱含著許多問題，除了破壞當地生態環境也造成非法經營業者猖獗。展觀未來，如何在人類需求與自然生態之間取得平衡，是大家值得深思的課題。

肆●引註資料

- 註一、交通部觀光局旅館業及民宿管理系統民宿管理辦法。<http://hsc.tbrc.gov.tw/>。
〈檢索日期 2007/2/25〉
- 註二、陳宗玄、林靜芳。「清境地區民宿遊客滿意度與再宿意願之研究」。
- 註三、清境旅遊資訊網。<http://www.cingjing.com.tw/>。〈檢索日期 2007/2/21〉
- 註四、「民宿新浪潮 注入旅遊業活力」。財經文化週刊。第 297 期。(2007 年 7 月 7 日)