

國立屏東商業技術學院  
企業管理系  
學生專題論文

小琉球特色民宿創業之探討

指導老師：曾志弘 老師

學生：陳雅如、黃怡屏、宋啟揚  
曾儀芳、王昱程

中華民國 102 年 12 月

# 摘要

近年來，由於台灣生活形態轉變，促使越來越多人開始漸漸注重休閒娛樂，不再只是一味努力工作，民宿業者逐漸開始蓬勃發展，在越來越多民宿開始盛行之後，一般的模式開始無法吸引顧客，必須開始走向多元化或是特色化，以突顯在同業間不同的價值感，吸引消費者的青睞，如何有效掌握顧客需求並建立顧客忠誠度成為民宿業未來經營的一大重要課題。現今消費者意識抬頭，消費者會針對需求等各方面去做評估、選擇，住宿意願也會因民宿不同而影響住宿意願，如今的市場已趨向多元化，影響消費者的住宿意願可謂不計其數。消費者對住宿意願已從基本需求轉化成特色化及品質的要求。因此，如何了解消費者的需求並提供其所需之產品與服務，已成為民宿業者成功之重要能力。

本研究旨在小琉球當地發展特色民宿之創業計畫，以小琉球當地民宿為研究分析之對象。首先透過文獻探討與民宿業者的深度訪談，整理出現今小琉球民宿發展趨勢及經營成功因素的關鍵，以相關問題做問卷分析。研究結論發現，與某種因素皆有影響。

# 目錄

壹、緒論.....	3
一、創業背景：.....	3
二、創業動機與目的.....	4
貳、外部環境分析.....	5
一、總體環境分析.....	5
二、市場成長機會.....	8
參、特色民宿 SWOT 分析(針對小琉球民宿).....	13
肆、創業內涵.....	15
一、創業構想.....	15
二、基本資料.....	15
三、策略定位.....	23
伍、功能性活動.....	26
一、人力資源規劃.....	26
二、設備規劃.....	28
三、資本規劃.....	31
四、行銷策略.....	33
陸、結論.....	36
◎附錄：* 訂房須知.....	38
問卷分析.....	44

# 壹、緒論

## 一、創業背景：

過去民宿因受到經濟、旅遊等影響，由早期只提供基本需求，漸漸發展成重視特色的民宿，除了重視基本需求外，並講究裝潢、重視服務品質，提供完整的住宿需求與其他附加價值。

民宿的定義(功能/技術成熟度)：

民宿係一般私人宅第，將其一部分起居室出租與旅遊者，提供住宿或食宿之住宿設施。而民宿通常具有三種特質：

- 1、與主人有某一程度上之交流。
- 2、具有特殊的機會獲優勢去認識當地環境或建物特質。
- 3、特別的活動提供給遊客，給遊客特殊體驗。

為符合時代潮流趨勢，特色民宿蓬勃發展，提供顧客多樣化的選擇，也滿足顧客的各種消費需求，隨著消費的累積，顧客對於店家的服務要求逐漸提升，民宿業者無不絞盡腦汁來創立獨特點，來爭取客源。

現今的民宿業，不僅要發展特色民宿，還必須不斷加強民宿的服務與管理，因為好的服務品質影響顧客的滿意度，顧客滿意也會間接影響民宿是否成功經營，由研究可得知住宿需求不斷的改變，民宿不在只是提供基本休憩的地方，而是追求舒適且有特色的住所，民宿的特色，住宿的品質，業者的行銷，這些都是影響民宿是否成功的經營。

民宿的產業特性：

- 1、規模小，財務力不足，無競爭力。
- 2、人力不足，無法留住年輕人力。
- 3、民宿經營特色風格、資源須突破。
- 4、需與社區資源融合，協同運作。
- 5、結合整合行銷力，達到有效包裝產品，提收價值。

觀光日益普及的趨勢下，小琉球民宿業也逐漸盛行，競爭也越演越烈，傳統模式無法突顯差異，漸漸轉向獨特性發展，基本營運大同小異，開始趨向差別競爭，像是房子不在像以前死板板的樣子，會有新奇的彩繪或是獨特的造型，吸引消費者的目光。

## 二、 創業動機與目的

小琉球是屏東著名的觀光景點之一，加上每年定期舉辦的迎王祭活動，每年吸引的觀光人潮數以萬計，絡繹不絕，但在客源不斷競爭激烈的小琉球要如何吸引消費者上門，著實成為民宿業者必須重視的問題。

而東港是通往小琉球必經的道路，許多人會順路到此遊玩，加上東港每年著名的黑鮪魚季，朝聖的人更是源源不絕，遊客可藉由前往東港黑鮪魚季的機會，順道去相距不遠的小琉球旅遊。面對這強大的人潮，業者必須知道促銷、及如何吸引消費者，才能讓自己的民宿在眾多競爭對手中脫穎而出。

屏東地區近年來蓬勃發展，周邊產業也連帶受到影響，其中影響最深的就是觀光休閒旅遊業。面對小琉球內既有的民宿及自然生態變遷，小琉球地區的民宿業要如何吸引消費者的目光並留住他們，是許多業者現在必須去思考的重要課題。

在眾多的競爭市場，業者如何在同性質的民宿業中脫穎而出，吸引顧客上門，進而留住顧客，穩住客源，以創造出亮眼的營業利潤，是相當值得深入討論的課題。

經營民宿，除了思考如何發展出特色民宿外，良好的服務及品質亦是決定勝負的關鍵，消費者對於服務過程中的認知，將影響其日後是否再光顧之意願。

本組專題的目的在於規劃一個有特色的民宿，以在競爭中脫穎而出，主要從外部環境、策略定位、五力分析等進行分析與探討。

## 貳、外部環境分析

以下就外部環境分析中的政治法律面、經濟面、社會面、科技面做以下分析

### 一、總體環境分析

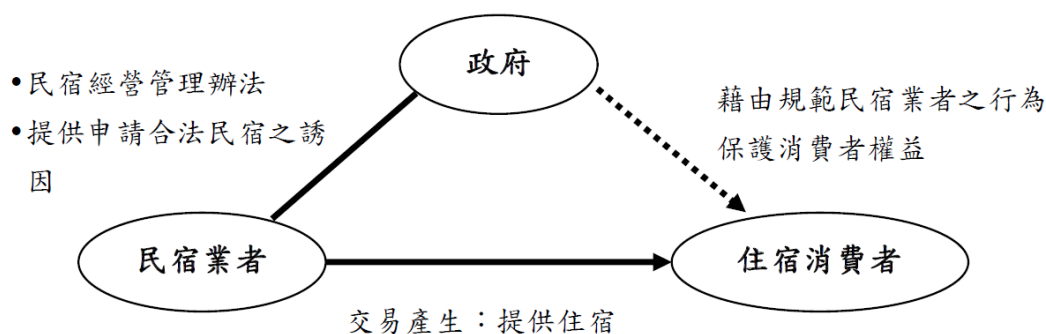
產業經營環境影響到業者經營手段和策略，台灣地區民宿產業在這幾年內快數成長，受到總體環境和產業環境影響甚大，以下針對政治法律、經濟、社會文化、科技來分析目前總體環境對於台灣地區民宿經營的影響。

#### (1)政治法律：

因台灣地區旅遊消費觀念興起，帶動民宿經營者不斷加入，使得民宿數量越來越多，政府在 2011 年底公布了「民宿經營管理辦法」，經營者須依從此法令的規範決定其民宿的合法性與否，合法的民宿擁有民宿專用標誌。經營民宿不需要辦理營利事業登記證，但須向各縣市政府觀光單位申請「民宿登記證」及「專用標誌」，若未申請許可即擅自經營民宿者，政府將依「發展觀光條例」規定，針對未領取民宿登記證而經營民宿者，處新台幣三萬元以上五十萬元以下罰鍰，並禁止其經營。可見申請合法民宿之行為對民宿業者來說是有利的，但是目前市場上還是有許多非法經營的業者，原因主要除了逃避稅收外，其經營內容和民宿的建築設備不符合標準亦為原因之一。

對於消費者來說民宿經營管理辦法的設立，解決了遊客在住宿選擇時最基本的安全考量，因為遊客在外居住不同於住家中，許多消費者對於民宿居住的安全性相當重視，因此選擇一家領有合法專用標誌的民宿即是居住安全的保證。政府提出一些誘因鼓勵業者走向合法並申請民宿登記證，舉辦一些對於經營民宿的訓練活動和專屬優惠，如主動合法民宿加以宣傳、輔導業者參加相關的培訓課程、允許合法民宿加入公務人員國民旅遊卡刷卡的特約商店，這些行為對於政府來說，主要是欲透過降低消費者和業者在資訊搜尋中所花費的成本、以及提供民宿經營者特有的優惠，誘發其取得合法執照的動機，進而保護消費者的權益，降低消費者在旅遊活動中住宿選擇所受到的風險。

小結：在政治法律方面，基本上是鼓勵民宿取得合法執照保障消費者權益為居多，但如有特殊情形，像是清境、墾丁等民宿過多及違反相關規定者則利用法律給予他們罰鍰甚至停業。



(圖一：民宿特性-政治法律環境)

資料來源：<http://nccuir.lib.nccu.edu.tw/bitstream/140.119/35116/6/35103406.pdf>

## (2) 經濟

台灣地區每人每月支出費用逐年增加，且國人旅遊度假觀念盛行，國人國內旅遊所佔 GDP 的比例跟以往相比有上升的趨勢，雖然近期因物價上漲，實質所得相對減少，旅遊風氣有稍微下降，但跟前幾年相比還是屬於較高的比率，過夜旅客比例也比以往上升，由住宿旅館及民宿的遊客人數增加的現象得知，越來越多的消費者接受在外住宿，由上述資料可知，越來越多的消費者擁有旅遊度假的觀念，且願意選擇民宿為其度假居住地點。

(表一、交通部觀光局旅遊 GDP 統計表)

年份	2010	2011	2012
估 GDP 比例	3.78%	4.63%	4.4%
國內旅遊支出總額	75.37 億美元 (新臺幣 2,381 億元)	105.27 億美元 (新臺幣 3,103 億元)	91.14 億美元 (新臺幣 2,699 億元)
國人國內旅客人次	1 億 2,394 萬旅次	1 億 5,227 萬旅次	1 億 4,207 萬旅次
每人每次消費額	新臺幣 1,921 元	新臺幣 2,038 元	新臺幣 1,900 元

資料來源 <http://admin.taiwan.net.tw/statistics/year.aspx?no=134>

小結：國人在國內旅遊的趨勢仍有發展空間，大眾也逐漸趨向小額旅行，而旅遊費用不高的小琉球成為大家熱門前往的地點之一，因此小琉球前景看好。以民宿業而言，由於物價上漲，淡旺季旅遊人數差異更為明顯，因此淡季應加強行銷對策，提高住宿率。

### (3) 社會文化

近年來國際社會天災不斷情況下，以及禽流感等疾病的威脅，使得國際旅遊的風險提高，然而國內旅遊可以避免這些問題的影響。且許多平面媒體，如雜誌、民宿專書、和電視媒體，如電視台旅遊節目、旅遊頻道，以及網際網路各個相關的旅遊網站皆對於「民宿」相關議題有相當多的介紹。

消費大眾的消費型態與人口結構快速改變，其背後代表著台灣民眾對於新興事物接受度提高，民宿經營型態也漸漸受到這股風氣的影響，強調民宿具備地方特色的住宿環境、設備、無形服務…等不同於一班旅館的特色，給予消費者特別風格的享受。

### (4) 科技

隨著網際網路的普及，越來越多遊客習慣透過網際網路取得旅遊住宿資訊，取代了過去多經由旅行社代辦的方式，在國內旅遊中，有 87% 的比例採自行規劃行程的旅遊方式，由旅行社承辦只占了 5%，可見民眾的消費自主力提高。

透過行政院主計處之國人旅遊狀況統計報告中得知，民眾在旅遊前，透過電腦網路取得相關旅遊資訊比例逐年增加，網際網路成為消費者和民宿業者接觸的重要媒介；此外，高達 55% 的消費者是透過親友、同事、同學取的相關資訊，即依然有半數的消費者依賴有過類似旅遊經驗遊客的推薦。

外部環境分析小結：台灣民宿最早源自於 1980 年代的墾丁國家公園附近、阿里山等這些有遊憩觀光資源的地區，因住宿需求大於供給而產生之。政府自 1998 年實施隔周休二日政策以來，民眾休閒的閒餘時間增加。相對使出外旅遊的機會也隨之提高，而國民所得的成長，遊客對旅遊品質及體驗有所改變，在旅遊型態趨向多樣化、個性化的要求中，住宿體驗成為旅遊中重要部分，民宿的出現解決了遊客在旅遊地區住宿的問題，不僅帶給遊客特殊體驗自然環境與人文活動的機會，也造就了農村地區的獲利機會，民宿成為一種賦予鄉村新生意義的產業。民宿的推動與發展開創農村新經濟的來源，間接提升鄉村環境的環保意識，此外，也因為民宿主要的功能之一為販售住宿的服務，因此提高業者欲吸引客人而加強保護居住的環境品質之誘因。



## 二、市場成長機會

以下為產品面、顧客面、法規面看市場成長機會。

### 1 產品面

本組認為民宿以促進經營成長機會如下：

- 1、實體特色：指利用民宿獨特的建築風格、料理或地理區位的優勢，皆可創造市場上獨特的實體特色。
- 2、優勢地位：有時候，一個公司在市場上的主導到了某一程度以後，他的主導地位就形成一種難以抗衡、競爭的優勢。
- 3、品牌形象：想要取得競爭優勢，最傳統的方法就是透過品牌形象。
- 4、市場區隔：民宿的核心產品應具有非常清楚的市場區隔與主題特色，才能在利基市場產生競爭優勢。例如強調體驗經濟，而體驗經濟一詞是最近幾年開始興起，民宿業也不外乎的需要從這方面發展才可以在競爭激烈的市場脫穎而出，創造出與其他業者不同的體驗經濟將會成為致勝的關鍵。此外也與觀光業者合作發展出套票行程供消費者做選擇，跟當地特色旅遊做結合，給予消費者最滿意的服務，所以有成長機會。
- 5、成本降低空間：民宿業當中，大部分部會在價格方面來做競爭，因為一旦價格壓低，其他業者勢必也會跟進，這樣一來一往的情況下，往往只會兩敗俱傷，因基本花費再加上其他必要的支出，要是在價格方面下降，只會替民宿帶來巨大的負擔，所以基本來下降空間是有一定的限制，除非在其他方面著手，否則一般都不可行。所以低成本促使市場成長是有限的。

### 2 顧客面

#### (1) 重視生態及生態旅遊是需求趨勢

由於全球經濟快速發展，生態與環境形勢日益嚴峻，汙染負荷將突破生態與環境承載能力的極限。這讓近年來擁有豐富的海洋生態與特殊的珊瑚礁地形以及隨處可見的綠蠵龜、熱帶魚、海星等海洋生物的小琉球，成為遊客造訪的動機之一，隨著遊客增加觀光業快速發展住宿人數更是高達九成，為了提供顧客需求的價值深化，除了全方位的服務使顧客獲得更多之外也利用客戶價值的聚焦，創造發展獨具的差異化、個別化的顧客價值，並針對小琉球市場界定民宿的營運方向與服務策略。

## (2) 顧客需求價值深化

小琉球因其地形關係旅遊天數常為兩天一夜，隨著國人經濟成長在住宿方面從原本「有得住就好」的觀念慢慢轉為享受生活品質，這讓一般民宿無法滿足顧客需求價值，「特色主題」民宿便成為小琉球在未來開發的另一股潛能。以小琉球的自然環境資源、人文特色、特殊的地景與鄉村產業的結合，可以提高消費質量及消費額提升，加上熱情友善的當地人民，一定可以將小琉球的民宿發展成小而美具地方特色並且深受國人喜愛，再加上政府完善的鄉村發展政策，小琉球的民宿便可逐漸嶄露頭角。

## (3) 使用量與頻率上升

根據交通部觀光局的統計調查，小琉球觀光人數從 2008 年 175,883 人至 2012 年 362,764 人短短五年內成長了 2 倍，其中原因不外乎是國人經濟的成長以及對社會文化的改變所帶來的效果，這使得小琉球民宿業者供不應求。而當周休二日啟動國內休閒時代的引擎，帶領國人進入生活的新思維，國人對於假日的生活安排更顯重視。戶外踏青，尋幽攬勝，藉由自然山水風光紓解身心疲勞、聯絡親友情感，顧客群便從一般的個人旅遊擴展到情侶、小家庭，甚至是學生團體，這使原先民宿旺季供不應求的問題逐漸浮上台面。

(表二、小琉球風景區遊客人數統計)

101 年琉球風景區主要觀光遊憩據點遊客人數月別統計												
1 月	2 月	3 月	4 月	5 月	6 月	7 月	8 月	9 月	10 月	11 月	12 月	合計
21,055	19,767	15,379	25,538	37,271	31,385	63,499	42,832	33,956	31,894	18,839	21,349	362,764

100 年琉球風景區主要觀光遊憩據點遊客人數月別統計												
1 月	2 月	3 月	4 月	5 月	6 月	7 月	8 月	9 月	10 月	11 月	12 月	合計
6,911	20,186	7,362	22,979	17,703	32,873	46,377	30,429	37,313	33,195	24,189	15,787	295,304

99 年琉球風景區主要觀光遊憩據點遊客人數月別統計

1 月	2 月	3 月	4 月	5 月	6 月	7 月	8 月	9 月	10 月	11 月	12 月	合計
9,144	24,234	12,641	21,117	24,262	30,977	36,563	40,064	14,480	22,649	14,906	13,195	264,232

資料來源：<http://admin.taiwan.net.tw/statistics/year.aspx?no=134>

### 3 政策面

中華民國交通部觀光局於 2012 年度之施政重點之一，推動生態旅遊，發展小琉球、綠島為生態觀光示範島；並推出樂活行程、大型國際自行車賽事，落實節能減碳之綠色觀光。而在舉辦國際自行車賽事之時，此活動地點為屏東大鵬灣，因為活動的舉辦，能使小琉球及東港之旅遊觀光人潮提升，進而能夠提升我民宿的住宿率及知名度的機會。

政府並於 2009 年度之施政重點之一，「實施星級旅館評鑑」及「民宿認證」，推動此評鑑及認證，而政府做多雖能夠肯定我民宿之品質及服務，能使顧客能夠放心選擇我們的民宿，促進旅宿業服務品質提升，但唯清境的情況民宿該要有所警惕，對於民宿建造的地點選定，民宿的品質及安全、衛生甚至是民宿經營後可能帶來的任何影響或威脅都是關係到本民宿的發展。

## 五力分析

以下本民宿就波特的五力分析來分析影響民宿市場是否具有投資潛力。

### 1. 潛在競爭者

一般家庭易改建成民宿，使得民宿家數不斷增加、顧客選擇增加，導致空房率上升、住房率下降，造成威脅。

- (1) 產品差異化、品牌知名度：現在大多民宿的好壞都來自口傳、網路論壇等，民宿本身要存在差異化，需要的是提高知名度。
- (2) 資金投入的規模：資金投入的規模會構成進入障礙，民宿用地面積要大，從房間等各服務人手的成本也不低，投資失敗所付出的代價自然也高，因此進入障礙也高。
- (3) 稀有資源與通路的掌握：由企業內資源到顧客的注意力。民宿最主要的資源來自土地，周邊的風景、旅遊點都成了民宿間差異的重點，所以本身就有稀少資源，做成一定的進入障礙，但風景等是外在因素，是不太能受到控制，所以產業的差異化需要在食物、服務、店內的設計所影響。
- (4) 產業成長遲緩：由威脅到機會。民宿大多是個別經營，所以產業的生長比較緩慢，對於成長緩慢的產業，新進入者的意願也不高。但不高也是一種機會，市場進入者相對較少，就有機會一舉提高市場佔有率。

### 2. 供應商議價能力

民宿競爭越趨激烈，為增加其客源，許多業者提供多元服務，藉由異業結盟，如摩托車租借、旅行社套裝行程的安排與交通運輸購票代購，雖與其供應商有長期簽訂合作契約，但數量無法大幅提高，造成供應商有一定的議價能力。如可結合同盟業者，一同多項大量採購，可增加議價的空間，相對地選擇性也變多。

### 3. 消費者的議價能力

消費者議價能力也是一種威脅，民宿的選擇較多，店家的尋找容易，產品的差異性也不大，形成消費者議價能力抬頭，使得忠誠度較難維持。此時民宿的獨特性顯得重要。提高顧客的忠誠度，提高顧客的「轉換成本」，客戶關係與習慣是一項很重要的轉換成本，所以民宿更需強調「客戶關係管理」。

民宿訂價大多為公定價格，除淡旺季及重大節日價格的變動外，都為不二價，所以消費者議價空間並不大

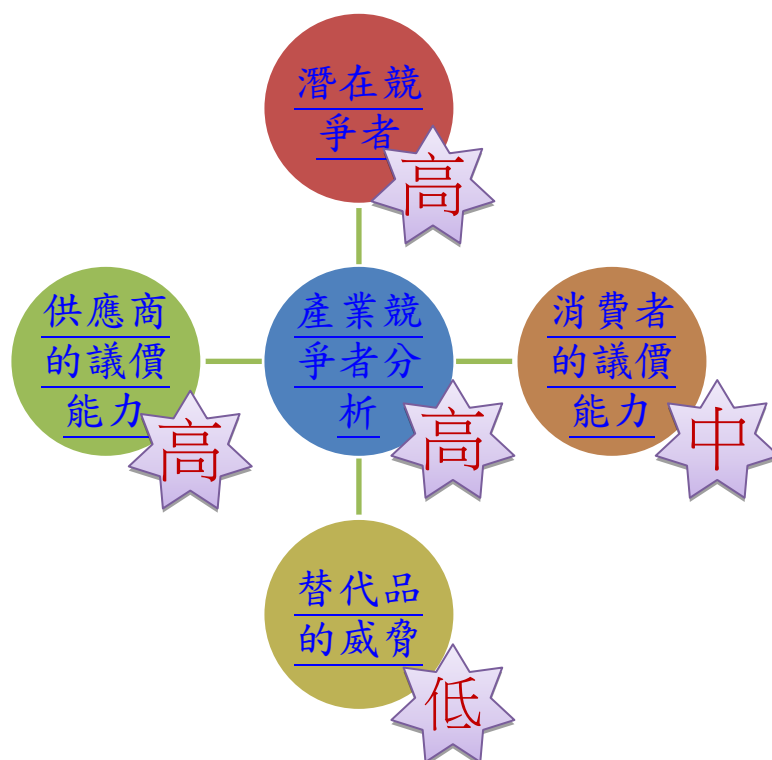
### 4. 替代品的威脅

本研究的替代品是針對小琉球地區其他民宿業者中，為旅客提供相似功能產品及服務的民宿業者。而其他業者所提供價格和服務大同小異，因此發展特色民宿，可跟一般業者做區隔，讓旅客有更深刻的住宿體驗。此外旅客也可能選擇飯店或旅館為住宿選擇，但以小琉球現況，飯店和旅館數量屈指可數，這方面的威脅程度就比較不顯著，目前小琉球仍是以民宿為主，本民宿仍有較高的競爭優勢，故替代品較不構成威脅。

## 5. 產業競爭者分析

根據訪問調查結果，小琉球民宿數量不斷攀升中，從原有的靠海民宿至今漸漸的往山上開發，顯示出目前小琉球民宿呈現不飽和階段，據訪問業者目前仍是以住宿基本需求為主，但慢慢的有民宿開始往特色民宿發展，當民宿趨近飽和階段，特色民宿將會是未來發展趨勢。

(圖二、小琉球民宿市場五力分析圖)



小結：小琉球民宿現況，以住宿為基本條件，並無其他區隔，若無特別需求，單純以住宿而言，民宿業者價格大多偏於中低價位，而目前小琉球民宿業市場正快速成長並趨向飽和，根據上述分析結果，本產業競爭程度為中上，我們要有差異化與創新策略以發展特色民宿，來突顯住宿以外的附加價值，增加競爭優勢，綜合上述觀點來推論本民宿，仍有發展的潛力。

## 參、特色民宿 SWOT 分析(針對小琉球民宿)

### 優勢：

1. 內部裝潢布置海洋民宿風格增添住宿觀感。
2. 以手做麻花捲體驗為民宿特色，提供客人體驗當地特色。
3. 獨特的船屋造型外觀。

### 劣勢：

1. 住宿費用比一般民宿高出些許金額。
2. 由於我們非本地人，可能創業初期遇到問題的解決方法與管道較不如當地已經經營許久的民宿來得熟練。
3. 無法提供像飯店般 24 小時客房服務(設有緊急服務電話)。

### 機會：

1. 特色民宿尚未普遍，是開拓市場增加知名度的機會，吸引顧客前來。
2. 節慶活動會將人潮帶來，我們較有特色之民宿以及品質好，消費者將做第一考慮。
3. 小琉球觀光人數日趨上升。
4. 不同以往的民宿型態，特色民宿可吸引顧客的好奇心而進住體驗。
5. 屏東縣政府架設網站，積極推動觀光活動。
6. 小琉球獨特的景觀及天然環境是民宿業者的一大賣點。

### 威脅：

1. 小琉球民宿，現有競爭者眾多。
2. 淡旺季差異大，遊客數量在淡季會較少。
3. 同業民宿業者削價競爭。
4. 對於民宿所安排的行程皆大同小異，若於同業間出現更有特色的民宿，我們將面臨被取代的命運。
5. 舊顧客已有固定喜歡的民宿。

針對上述 SWOT 分析，本組認為將採取以下做法：

S →

**擴大領先差距：**由於本民宿與一般民宿的外觀和房間裝飾截然不同，在創業初期對民眾來說會有很濃厚的新鮮感，為了維持顧客的這種新鮮感，本民宿約每 3 年左右針對外觀和特色裝潢做修改，來維持本民宿的獨特性。

**善加利用優勢：**除了 DIY 手工麻花捲供住客體驗之外，本民宿將定期舉辦麻花捲創意比賽，一年 2 至 3 次，每年都舉辦，使其成為本民宿另類的特有文化，透過網路或電視媒體的介紹，來增加本船屋民宿曝光率。

W →

**強化劣勢：**因本民宿為創業初期，在對於小琉球的市場上，尚未了解較多的許多資訊，我們可以多多與當地的其他民宿業者做意見上及經驗上的交流，學習如何在小琉球應如何經營民宿。

**進行互補合作：**我們可以與其他業者做異業結盟(如浮潛)，因本民宿若只單單經營民宿，我們都必須支付行銷及廣告的固定成本，但若與其他業者結盟，如讓在本民宿的客人可以在浮潛時享有折扣或優惠，或是有參加與本民宿合作的浮潛公司，入住本民宿可享有折扣或優惠，即可降低一部分的行銷及廣告成本。

O →

**早發現機會，掌握機會：**由於小琉球目前普遍的民宿經營型態都是當地民眾房屋整修而成的陽春型民宿，而特色民宿相對而言並不普及；況且每年東港都有舉辦黑鮪魚文化觀光祭及迎王平安祭，都會帶來不少人潮，如果我們能夠掌握這個市場機會並及早投入必然可掌握相對優勢。

**充分利用優勢，掌握新的機會：**利用本民宿獨特船屋造型為外觀，配合政府網站架設宣傳，可讓前來小琉球觀光遊玩的旅客注意到本民宿，讓本民宿增加曝光率及觀光的可看性。而我們民宿定期做整修與改造增加新鮮感，可吸引儘管不是訂房進住我們民宿的路過遊客因本民宿獨特造型而與本民宿合照上傳社群網站分享，進而增加了本民宿的知名度。

T →

**採避險措施：**本組認為在淡季時應在行銷方面提供多種優惠，於是討論出第二天優惠、學生優惠、團體優惠、包棟優惠、集點優惠、設立 FB 等方案供顧客選擇對自己有利的優惠，讓更多遊客願意前往本民宿住宿。

**避開威脅：**由於小琉球民宿眾多，要如何得到遊客的注意也成為本民宿的焦點目標，利用特例的民宿外觀吸引顧客注意後讓他了解本民宿為體驗民宿，價格上雖與一般民宿有所差距，但提供的服務卻能滿足遊客的心，因此盡量不與同業者做削價競爭避免造成兩敗俱傷。

## 肆、創業內涵

以下本組從創業構想及民宿基本資料說明

### 一、創業構想

我們想建構的是一間具有一定等級與特色的民宿，而這民宿的外型以船型為主的主要原因，是因為小琉球是一個海島型的地區，為了配合這具有海洋風格的特色島嶼，於是我們民宿外觀決定以船型來建造，而房間的寢具組合與民宿客廳的擺設也都設計成不同特色風格與情調。為了讓遊客與我們民宿之間沒有距離感，我們會以親切的服務態度來服務客人，關心問候閒話家常都是我們拉近彼此距離的一種服務，讓遊客出來度假也保有回到家裡的那種溫暖舒服、熟悉與親切感。

由於我們是以民宿的型態來經營，服務的旅客不多，當遊客選擇我們的套裝行程進行環島帶領與潮間帶導覽時，較能照料到每一位參與的遊客，讓遊客更清楚的了解該地方的特色人文與景點故事，甚至於在導覽潮間帶的同時，可以讓每一位遊客清楚的看到在潮間帶中的生態。

### 二、基本資料

1. 民宿名稱：星程船啟

2. 主要營業項目

本民宿以套裝行程為主，其中包含以下7項：

(1) 來回船票

停靠港	民營交通船琉球停靠港為 <u>白沙尾港</u> ，公營船琉球停靠港口為 <u>大福漁港</u> 。
班次	以上船班為固定班次，例假日視人潮採機動加班。
票價	公營交通船票價：全票/200 元、半票/110 元、軍警票/150 元、來回票 380 元。 民營交通船票價：全票/230 元、來回全票 410 元、兒童票/120 元、兒童來回票/210 元。 *12 歲以下為兒童票。 *3 歲以下保險票 \$60 元。
距離與時間	東港與小琉球相距 8.9 浬，航行時間：民營交通船約 25~30 分鐘，公營交通船約 35~40 分鐘，實際航行時間視天候、海象情況而異。
所屬交通船	公營：『欣泰號』鋁合金質 198 噸，乘客定額 193 人。 『吉祥如意輪』鋁合金質 195 噸，乘客定額 191 人。 民營：東信、眾益、飛馬、東昇、觀光五艘快艇。



(2)機車（兩人共乘）：

機車 2 人一部(含油料)，可使用 24 小時，單人使用一部需加付 200 元  
(駕駛人需有駕照)。

(3)風景區門票（一票玩到底）

小琉球風景區門票(含美人洞、山豬溝、烏鬼洞，等等……) 一票玩到底  
房客 120 元/人。

(4)早餐

本民宿會在 7:00AM~9:30AM 依照每一間房客，前一天所填之時間，  
為房客準備好豐盛的美味早餐。

(5)晚餐或浮潛

晚餐或浮潛需擇一

晚餐提供時間 6:00PM~8:00。

(6)浮潛(含裝備、教練)市價 350 元，房客 300 元/人。

(7)潮間帶導覽

半潛艇玻璃船(觀賞海底珊瑚，熱帶魚等生態)房客 250 元/人。

## 住宿

● 二天一夜套裝行程/套裝 A ( 住宿一晚、來回船票、風景區門票、腳踏車(一人一部)  
或機車(兩人一部， 單人加 200)、潮間帶解說、早餐、風景明信片(每人一張)、浮潛/  
半潛艇二選一、晚餐(BBQ))

套裝行程 / 搭配房型	平日	暑假平日	假日
占星室 (雙人房)	2800/人	3100/人	3400/人
綠蠟龜 (四人房)	2600/人	2900/人	3200/人
螃蟹屋 (四人房)	2600/人	2900/人	3200/人
貝殼屋 (四人房)	2600/人	2900/人	3200/人
船長室 (大通鋪)	2400/人	2700/人	3000/人

## ➔ 複選題

[資料案2]

觀察值摘要

	觀察值					
	有效的		遺漏值		總數	
	個數	百分比	個數	百分比	個數	百分比
\$複選4 <sup>a</sup>	145	100.0%	0	.0%	145	100.0%

a. 二分法群組表列於值 1。

\$複選4 次數

		反應值		觀察值百分比
		個數	百分比	
\$複選4 <sup>a</sup>	浮潛	103	27.5%	71.0%
	觀星	102	27.2%	70.3%
	潮間帶	91	24.3%	62.8%
	玻璃船	67	17.9%	46.2%
	6	12	3.2%	8.3%
總數		375	100.0%	258.6%

a. 二分法群組表列於值 1。

根據分析顯示，遊客至小琉球遊玩最受浮潛活動的吸引，其次為觀星活動及潮間帶活動，因此本民宿推出的套裝行程及方案將會與之合作，使民宿更容易得到遊客的注意。

### ● 純住宿（含早餐）

房型	平日	假日	暑假平日
占星室（雙人房）	2200/間	2600/間	2800/間
綠蠟龜（四人房）	3200/間	3500/間	3600/間
螃蟹屋（四人房）	3200/間	3500/間	3600/間
貝殼屋（四人房）	3200/間	3500/間	3600/間
船長室（大通鋪）	4000/間	4800/間	5600/間

小琉球民宿價格水準

平日雙人房/每人價格(純住宿)

普通民宿	星程船啟	高檔民宿
2100/間	2200/間	2400/間

假日雙人房/每人價格(純住宿)

普通民宿/間	星程船啟	高檔民宿
2500/間	2600/間	2700/間

平日四人房/每人價格(純住宿)

普通民宿	星程船啟	高檔民宿
2900/間	3200/間	3600/間

假日四人房/每人價格(純住宿)

普通民宿	星程船啟	高檔民宿
3300/間	3500/間	3800/間

平均月收入對房價分析

3.平均月收入每日可支配所得為 \* 11.可接受的房價?(單位：每間房/每人)

交叉表

個數		11.可接受的房價?(單位：每間房/每人)				總和
		1	2	3	4	
3.平均月收入每日可支配所得為	1	26	11	2	0	39
	2	23	15	0	0	38
	3	18	14	0	0	32
	4	5	4	5	1	15
	5	3	4	4	1	12
	6	1	1	3	2	7
	7	0	0	2	0	2
總和		76	49	16	4	145

卡方檢定

	數值	自由度	漸近顯著性(雙尾)
Pearson卡方	75.229 <sup>a</sup>	18	.000
概似比	61.411	18	.000
線性對線性的關連	36.951	1	.000
有效觀察值的個數	145		

a. 19格 (67.9%) 的預期個數少於 5。最小的預期個數為 .06。

### 3.平均月收入每日可支配所得為 \* 12.可接受的房價? (單位：每間房/每人)

交叉表

個數		12.可接受的房價? (單位：每間房/每人)				總和
		1	2	3	4	
3.平均月收入每日可支配所得為	1	9	20	6	4	39
	2	22	12	4	0	38
	3	10	8	13	1	32
	4	4	5	3	3	15
	5	1	2	8	1	12
	6	0	1	3	3	7
	7	0	0	2	0	2
總和		46	48	39	12	145

卡方檢定

	數值	自由度	漸近顯著性 (雙尾)
Pearson卡方	58.153 <sup>a</sup>	18	.000
概似比	56.155	18	.000
線性對線性的關連	16.778	1	.000
有效觀察值的個數	145		

a. 19格 (67.9%) 的預期個數少於 5。最小的預期個數為 .17。

### 3.平均月收入每日可支配所得為 \* 13.可接受的房價? (單位：每間房/每人)

交叉表

個數		13.可接受的房價? (單位：每間房/每人)				總和
		1	2	3	4	
3.平均月收入每日可支配所得為	1	20	12	3	4	39
	2	24	11	2	1	38
	3	15	9	4	4	32
	4	5	7	1	2	15
	5	2	4	2	4	12
	6	0	1	3	3	7
	7	0	0	1	1	2
總和		66	44	16	19	145

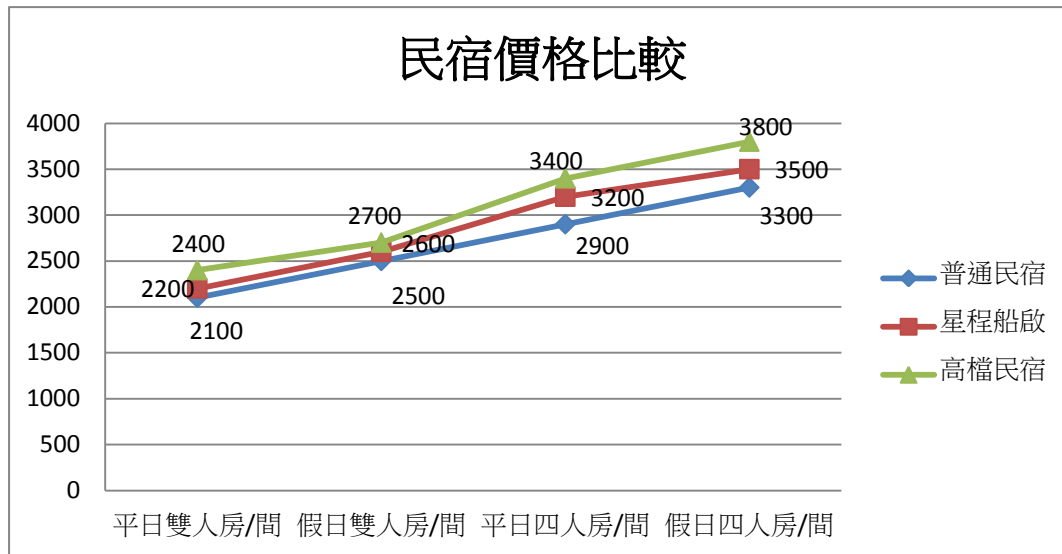
卡方檢定

	數值	自由度	漸近顯著性 (雙尾)
Pearson卡方	37.679 <sup>a</sup>	18	.004
概似比	36.895	18	.005
線性對線性的關連	21.628	1	.000
有效觀察值的個數	145		

a. 19格 (67.9%) 的預期個數少於 5。最小的預期個數為 .22。

大多數民眾平均每月可支配所得對於可接受的房間價格較為一致，數據表示我們民宿房間價格偏高，對於此問題本民宿推出相關的價格優惠與配套措施。

(圖三、小琉球民宿價格比較圖)



小結：由於本組是建造特色民宿，因此價格定位在中高價位，讓消費者有不同的住宿體驗但又不會花費過高的住宿費用就可體驗本特色民宿。

### 3. 民宿介紹

我們的民宿不再只是像一般簡單住所一樣，我們規劃五間房間，每間房間都有不同風格與特色的佈置，分為兩人房—瞻星室；四人房—綠蠶龜、螃蟹屋、貝殼屋；通鋪—船長室。

我們不只單純提供休息，而是結合民宿與麻花捲體驗，讓住宿者可親自體驗製作造型麻花捲，增加樂趣情感與回憶！對於每個團體至本民宿住宿者，皆可於本民宿最佳拍攝角度之處由服務人員拍照並輸出贈送一張照片給予旅客留作美好的回憶。





船長室如圖所示

資料來源 : Google 圖庫



貝殼屋如圖所示

資料來源 : Google 圖庫



綠蠵龜屋如圖所示

資料來源 : Google 圖庫

#### 4. 民宿位置屏東縣琉球鄉中福村本漁路 XXX 號

(圖片改自 月掬(Lunarion House) 民宿)

(圖四、星程船啟民宿位置圖)



由於本民宿外觀以船型為主，在地點選擇方面特別挑選在鄰近港口的地方來跟本民宿外觀做相呼應，此地點位於小琉球鬧區附近，於主要道路上，遊客出入方便，此外小琉球無光害，此地點讓遊客在夜晚尋找本民宿時較不易迷路。

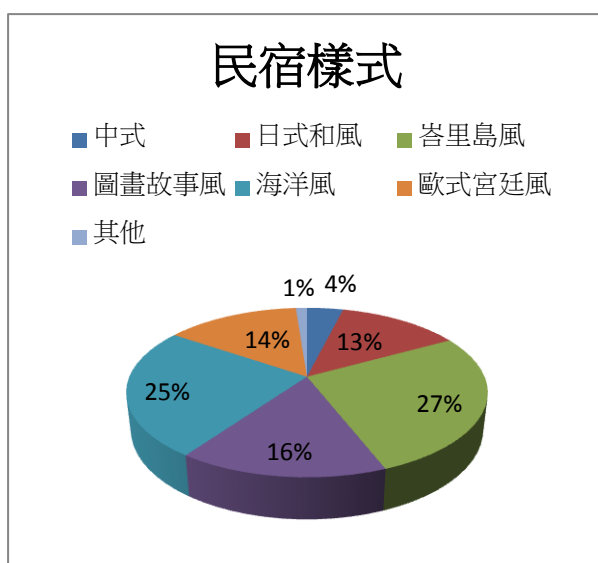
### 三、策略定位

#### 1. 產品特色(服務)

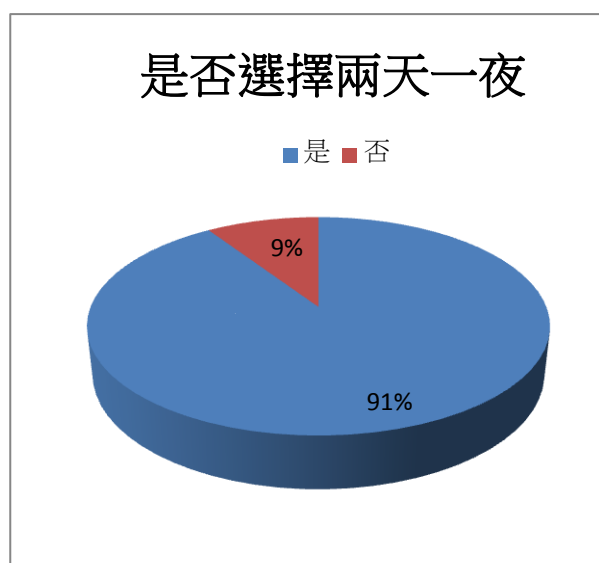
- 民宿外觀有別於傳統，是以船(淺水艇)為外型特色之民宿。  
由於小琉球屬於海島型地區，為了增加民宿的特色與創造價值，我們決定以船為造型來作為民宿的外觀。而目前市面上新蓋的民宿也逐漸以不同風格呈現，例如有彩色風格的民宿、童話故事風格的民宿…等等。就目前網路上所搜尋到的資料，目前只有一間民宿是以船為相關造型的民宿，為了區隔不同的風格與特色，我們在外觀上會用整座船來呈現，有別於他家只是用一個船頭為設計的樣式，相對而言較為壯觀。
- 服務人員以水手服為制服，且以親切的笑容與高度的親和力服務顧客，讓進入我們星程船啟民宿的顧客有種溫馨在家的享受感覺。
- 特色主題房間(共五間)  
民宿不再只是像一般簡單住所一樣，我們規劃五間房間，每間房間都有不同風格與特色的佈置，分為 兩人房—瞻星室； 四人房—綠蠵龜、螃蟹屋、貝殼屋；通鋪—船長室。
  - 2人房一間(瞻星室)  
瞻星室顧名思義就是觀賞星空，看看夜景吹吹風，兩個人一起談論星座聊天增加彼此情趣的浪漫小空間，是一間很適合情侶體驗神秘浪漫的享受。
  - 4人房三間(綠蠵龜)，(螃蟹屋)，(貝殼屋)  
這三間四人房之所以分別命名為綠蠵龜、螃蟹屋、貝殼屋是因為現在普遍上都是小家庭居多，而大人對於假日空閒時間也都會規劃活動帶著小朋友一起出遊，因此我們藉著房間的主題設計讓小朋友感受房間的可愛與樂趣又可藉此學習自然生態的美麗。
  - 通鋪一間(船長室)  
通鋪是設計給三五好友一同出遊想在房間裡夜聊狂歡而擁有自己空間享受群聚氣氛的房室。船長室是一艘船不可或缺的一部分，就好像彼此友誼在大家心中都佔據一席之地一樣重要。
- 結合周邊廠商體驗製作麻花捲  
為了增加民宿的附加價值，改造有別於一般民宿的傳統，我們結合了周邊製作麻花捲的廠商一起合作，讓遊客來到小琉球不只是買麻花捲這名產，而是親自體驗學習做麻花捲，雖然麻花捲的製作步驟簡單，為了增加樂趣與特色，可以學習製作一個專屬於你所想要的獨特造型與口味，讓整個行程更加豐富有趣。



(圖五、問卷民宿樣式統計)



(圖六、問卷民宿住宿比例)



問卷結果顯示：大多數顧客前往小琉球都會選擇住宿，且大眾較喜愛峇里島風和海洋風，問卷結果與本民宿風格相類似，因此更能吸引顧客前來住宿。

## 2. 顧客群

對於每個團體至本民宿住宿者，皆可於本民宿最佳拍攝角度之處由服務人員拍照並輸出贈送一張照片給予旅客留作美好的回憶。

### ➤ 小家庭

由於現今社會上雙薪家庭佔多數，很多父母在平日無法陪伴小朋友，家庭生活也少了一點樂趣，因此許多父母會選擇在假日空閒時間或者寒暑假帶小朋友一起出遊玩樂，在玩樂中增添人情感。而小琉球又像個大自然教室，可以讓孩子們體驗大自然的奧妙與美好，因此我們鎖定的小家庭這顧客群。

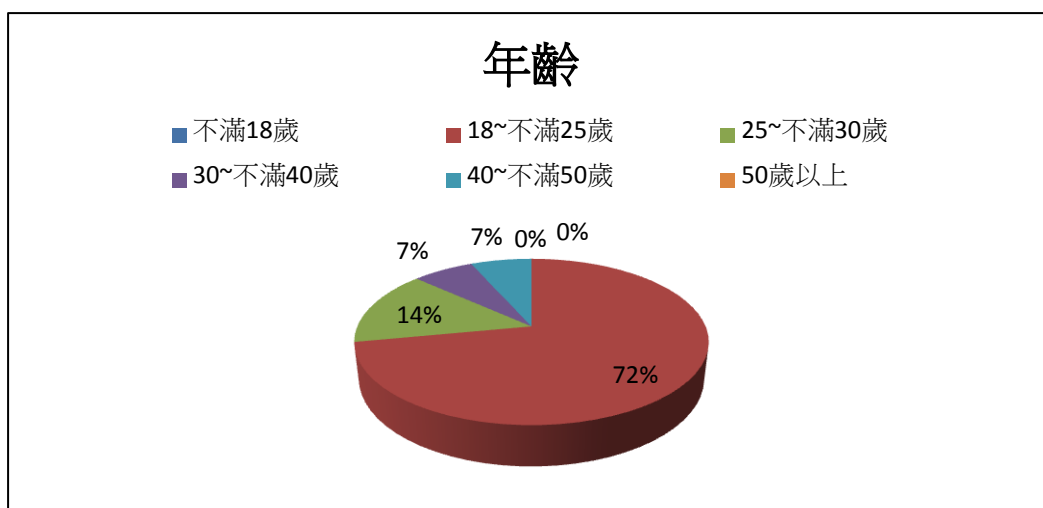
### ➤ 情侶

時下的年輕人對於兩人的生活兩人的世界是非常重視也非常享受，約會幾乎是每周甚至是每天，為了創造彼此的回憶會一起計畫出遊幾天，而小琉球也是現今很夯的旅遊勝地，可以體驗坐船離開台灣本島就好像是有種一起私奔的樂趣，因此我們的顧客群當然也少不了情侶檔。

### ➤ 學生

現在的學生三五好友糾團就走，小琉球兩天一夜的行程花費算是中低價位，對於一般學生來說是負擔得起。所謂年輕就是本錢，許多同學們會趁著還沒踏入社會之前好好的享受體驗生活樂趣，畢竟等到真正進入職場可沒這麼悠閒愜意的在任何時間想去哪就去哪。趁著學生時期三五好友群聚計畫一下就成行，對年輕人而言是一種享受瘋狂與樂趣，當然我們也不能錯過這學生朋友們主客群。

(圖七、問卷年齡統計圖)

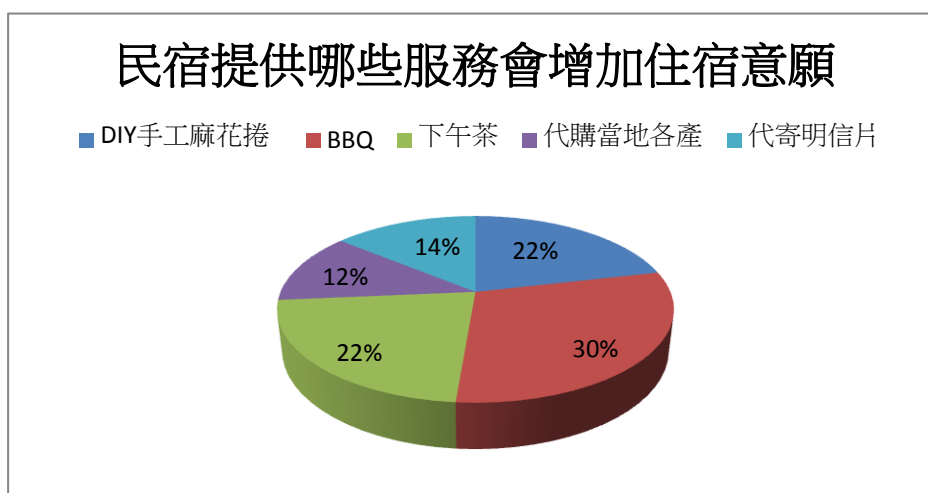


問卷分析結果顯示：去過小琉球主要客群分布在18~30歲之間的學生族群以及上班族，符合本民宿鎖定顧客群為學生以及情侶為主要客群。

### 3. 價值

- 功能面：
  - 有別於一般民宿，增添不同的住宿體驗
  - 親自體驗手做麻花捲
  - 特色房間可拍照成為紀念
- 心理面：
  - 增添在民宿裡的回憶
  - 讓人覺得回到家的感覺(親和力、人情味)
  - 好的景觀讓人覺得小旅行也可擁有出國的價值(看星星)

(圖八、民宿服務增加住宿意願)

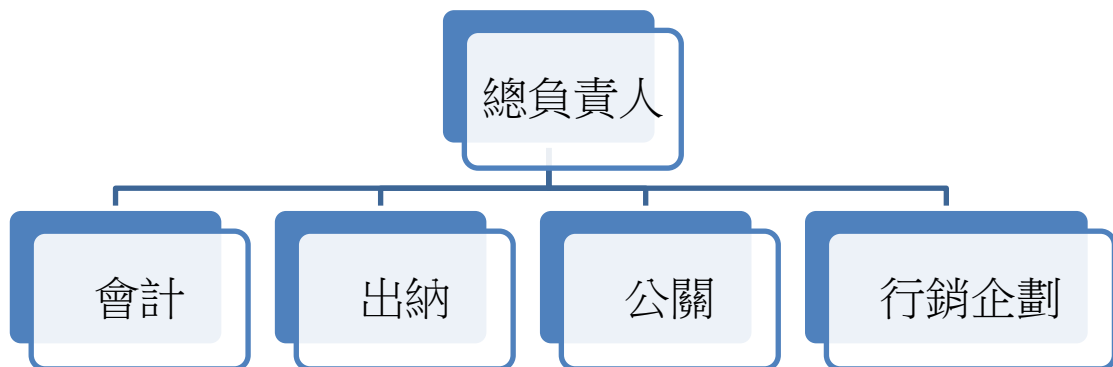


問卷結果顯示：DIY手工麻花捲占大眾喜愛比例為22%，為問卷調查裡高居第二位，對於本民宿在價值面體驗手工麻花捲確實是會增加民眾住宿意願。

## 伍、功能性活動

### 一、 人力資源規劃





職務	姓名	資歷	專長
總負責人	黃怡屏	精品店店長 5 年	分配任務
會計	陳雅如	屈臣氏副理 5 年	帳本記錄
出納	王昱程	飲料店店長 6 年	飲料點心製作
公關	宋啟揚	業務經理 11 年	面對人群
行銷企劃	曾儀芳	百貨公司樓長 6 年	行銷策劃
臨時人員	PT	視情況而定	聽從上級指示

(1)各部門及人員執掌

1. 總負責人

負責所有事宜參與討論

- (1) 規劃公司未來前途。
- (2) 資金調度安排。
- (3) 訂定各部門績效管理辦法。
- (4) 達成公司營運目標。
- (5) 任命各部門主管之職位。
- (6) 財務規劃建議。
- (7) 公司營運目標建議。

2. 會計

- (1) 負責公司財務、會計、稅務、預算編製。
- (2) 公司相關帳務問題、各類報表。
- (3) 公司報稅相關事項。
- (4) 處理公司員工勞健保等相關事項。
- (5) 處理公司員工薪資等相關事項。

### 3. 出納

- (1)日常用品採買補貨
- (2)設備維護相關工作
- (3)用品租借管理

### 4. 公關

- (1)接待顧客
- (2)安排入房退房事宜
- (3)安排清潔人員清理房間

### 5. 行銷企劃

- (1)負責處理論壇管理。
- (2)負責公司行銷策略的擬定。
- (3)對外宣傳特色民宿、設計套裝行程

### 6. 臨時人員

- (1)服從上級命令
- (2)房間整理
- (3)機動支援所需單位

臨時人力來源:

旺季	淡季
<ol style="list-style-type: none"><li>1. 貼出徵人啟事，先以當地居民為主找出適當的臨時員工。</li><li>2. 在各網站人力銀行尋找適當人選。</li><li>3. 從親朋好友中詢問有無意願打工不支薪，但提供住宿的臨時人員。</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>1、平時就請的正職，而旺季時可以以短期約聘的人員為主，例如：短期比較需要的是房間打掃的工作，因接待的工作仍以一般正職為主，而打掃的工作就可以請清潔公司以短期的約聘人員去做。</li><li>2、短期可以與大專院校做合作，例如：學生來兩個月工讀的工作，本民宿可以提供住宿。</li><li>3、在本民宿所架設的網站上公告徵求打工小幫手。</li></ol>

## 二、設備規劃

清爽俐落的客房佈局，搭配簡單完善的寢俱設備，規劃出舒適性極佳的優質環境，讓遠到的玩家朋友們，都能在這乾淨舒適的休憩空間裡，獲得最放鬆的渡假時光。

廚房設備：

瓦斯爐	4	18000
炒鍋	3	2400
電鍋	2	1200
烤箱	1	2300
大冰箱	1	12000
各式廚具	1	590
總計		36490

客廳設備：

42吋大螢幕	1	27000
木製家具	1	24400
鞋櫃	1	12000
飲水機	1	15000
空調	1	33000
創意燈飾	1	3500
窗簾	6	15000
時鐘	1	400
滅火器	2	6000
服務台(牌子)	1	700
電話	1	2500
總計		139500

房間設備：

wi-fi	雙人房	四人房	通鋪(8人)
冷氣空調	28000 x 1	35000 x 1	42000 x 1
吹風機	899 x 1	899 x 1	899 x 2
熱水壺	1200 x 1	1200 x 1	1200 x 1

梳妝台	5000 x 1	5000 x 1	5000 x 1
乾濕分離衛浴	70000 x 1	70000 x 1	70000 x 1
床鋪組	30000 x 1	30000 x 2	地鋪 1500
小冰箱	5000 x 1	5000 x 1	10000 x 1
液晶電視 42 吋	24000 x 1	24000 x 1	24000 x 1
刮鬍刀	50 x 2	50 x 4	50 x 8
毛巾	120 x 2	120 x 4	120 x 8
浴巾	300 x 2	300 x 4	300 x 8
牙刷	15 x 2	15 x 4	15 x 8
牙膏	10 x 2	10 x 4	10 x 8
浴帽	5 x 2	5 x 4	5 x 8
沐浴乳	299 x 1	299 x 1	299 x 1
洗髮乳	399 x 1	399 x 1	399 x 1
滅火器	3000 x 1	3000 x 1	3000 x 1
總計	168797	146797	163196

### 三、資本規劃

#### 1. 募資計畫

預計出資總額共新台幣 15,126,630

元整

五人共同出資新台幣 500 萬元整，餘額 10,126,630 向銀行申請借貸

#### 2. 財務計畫

土地成本	8,000,000	
建築成本	6,500,000	
設備成本	654,780	
總投入成本		15,154,780
投資金額	5,000,000	
銀行貸款(五人)	10,154,780	
總投資金額		15,157,780
薪資費用/年	1,980,000	
水電費/年	180,000	
雜項支出	120,000	
每年支出總額		2,280,000

#### 3. 預估五年資產負債表

科目 \ 年度	第一年	第二年	第三年	第四年	第五年
現金	4,461,120	4,461,120	4,712,040	4,712,040	4,712,040
固定資產	14,500,000	13,850,000	13,200,000	12,550,000	11,900,000
累計折舊-設備	650,000	650,000	650,000	650,000	650,000
<b>資產總額</b>	<b>18,311,120</b>	<b>17,661,120</b>	<b>17,262,040</b>	<b>16,612,040</b>	<b>15,962,040</b>
長期負債	10,126,630	8,213,177	6,299,724	4,386,271	2,472,818
<b>負債合計</b>	<b>10,126,630</b>	<b>8,213,177</b>	<b>6,299,724</b>	<b>4,386,271</b>	<b>2,472,818</b>
普通股股本	5,000,000	5,000,000	5,000,000	5,000,000	5,000,000
保留盈餘	3,184,490	4,447,943	5,962,316	7,225,769	8,489,222
<b>業主權益合計</b>	<b>8,184,490</b>	<b>9,447,943</b>	<b>10,962,316</b>	<b>12,225,769</b>	<b>13,489,222</b>
<b>負債+業主權益</b>	<b>18,311,120</b>	<b>17,661,120</b>	<b>17,262,040</b>	<b>16,612,040</b>	<b>15,962,040</b>



淡季平均月收入	196,320	6 個月	1, 2, 3, 10, 11, 12 /月	4, 5, 6, 7, 8, 9 /月
旺季平均月收入	547,200	住宿率	0.4	0.96
年收入總額	4,461,120	4,712,040	0.45	0.98
	第 1, 2 年	第 3 年	.....	至第 6 年
利潤	1,338,336	1,413,612	.....	1,413,612
成本	3,122,784	3,298,428	.....	3,298,428
利潤 20% 建築改造	267,667	282,722	.....	282,722
可還款金額	1,913,453	2,149,318	.....	2,149,318

淡季平均月收入：

房間價格(2200+3200\*3+4000)平日\*22 天+(2600+3500\*3+4800)假日\*8 天\*住宿率  
0.4 = 196,320

旺季平均月收入：

房間價格(2800+3600\*3+5600)平日\*22 天+(2800+3600\*3+5600)假日\*8 天\*住宿率  
0.95 = 547,200

估計利潤率 30%

估計成本率 70%

銀行借款利率 2.2%

青年創業貸款 1.95%

還款金額 \$10,126,630

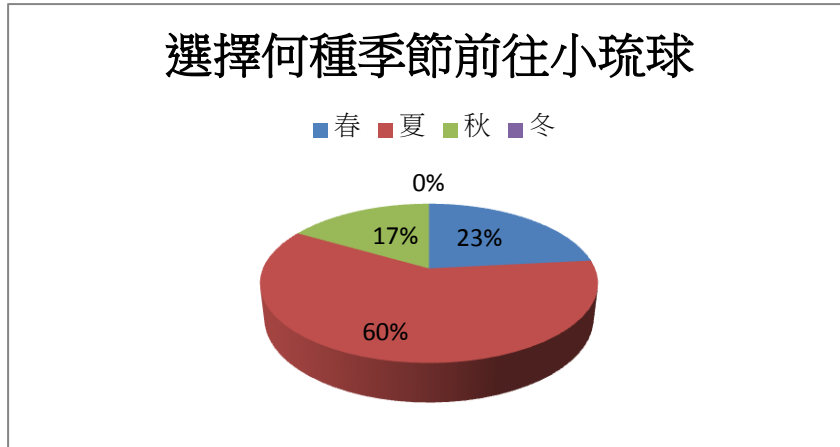
設算公式 1

$$\begin{aligned}
&= -\text{銀行貸款} + \text{每年可還金額} / (1 + \text{銀行利率})^{\text{年數}} \\
&= -10154780 + 1913453 / (1.022) + 1913543 / (1.022)^2 + 2149318 / (1.022)^3 + 2149318 \\
&/ (1.022)^4 + 2149318 / (1.022)^5 + 2149318 / (1.022)^6 \\
&= 1315177
\end{aligned}$$

設算公式 2

$$\begin{aligned}
&= -\text{青年創業貸款} + \text{每年可還金額} / (1 + \text{銀行利率})^{\text{年數}} \\
&= -10154780 + 1913453 / (1.0195) + 1913543 / (1.0195)^2 + 2149318 / (1.0195)^3 + 2149 \\
&318 / (1.0195)^4 + 2149318 / (1.0195)^5 + 2149318 / (1.0195)^6 \\
&= 1474683
\end{aligned}$$

預計回收年限 6 年



問卷結果顯示：冬天民眾幾乎不想前往小琉球遊玩，因此本組在淡季住宿率以 0.4 去做估算。

## 四、行銷策略

### 1. 產品策略

#### (1) 規劃完整制度，逐步增進民宿品質

要將小琉球的民宿推向國際，除了多樣化的行銷之外，民宿產品本身的品質與服務也要有良好的水準，才會吸引外國遊客持續的來小琉球住民宿。目前小琉球的民宿大多為自立自強，憑著服務的熱忱，用心的去接待遊客。服務是靠人的，唯有人去服務人才有價值存在。政府應該要有一套完整的民宿制度，由於民宿與觀光牽涉很大，跨部會的民宿小組是有其必要成立的。因此政府應該要有一套完整的體制去處理民宿相關事項，人員的培訓、輔導、修改相關法規等等事項。先將民宿產品水準提升，再將其推廣國際，比較能獲得遊客的青睞。

#### (2) 民宿主人的個人特質

要讓外國遊客知道，除了飯店之外還有民宿這種住宿選擇，就要先包裝小琉球民宿的產品形象。就如同之前所說，小琉球是個多元文化的社會，因此也有著所多不同風格的民宿可以讓想去的或是喜歡特定風格的外國遊客喜歡，因此民宿的種類是越來越多采多姿。透過政府與民間的努力，塑造出民宿不同樣的風格與服務內容。要了解琉球到民宿、要享受自然到民宿、要放鬆心情要到民宿、要心靈淨化要到民宿、要體驗文化要到民宿等等，讓遊客知道民宿的多元，提升外國遊客來住民宿的意願。

#### (3) 透過套裝行程增加民宿產品的旅遊深度

民宿是相當符合目前逐漸變成流行的深度旅遊潮流，透過最親近的體驗與感受去了解一個地方的風情與文化，透過和主人的互動，去深刻感受到一個國家人民的想法，民宿在這些方面來說都是相當好的選擇。而小琉球民宿也可以藉由小琉球豐富多元的文化和特殊的自然景觀發展出許許多多的套裝行程，透過套裝行程加深民宿旅遊的可看性。

## 2. 價格策略

### (1) 搭配銷售的利用

搭配銷售是指政府或是民宿協會與業者利用大型國際活動時做為行校的方式。比如說先前舉辦的高雄世界運動會為例，國際性的活動必定會吸引外國人來台灣，因此政府可以先保留一定的門票給民宿，再藉由利用販售住宿卷加贈們票或是補一定的價錢即可獲得門票的方式宣傳琉球民宿觀光。外來政府和民宿可以考慮這麼做，透過附加的價值吸引外籍旅客來住民宿，不但可以欣賞比賽，也可以體驗台灣民宿之美。

### (2) 吸引青年背包旅客的彈性定價策略

青年旅遊是增廣見聞以及學習各國文化的方法之一，讀萬卷書不如行萬里路的重要性也越來越多國家認同。現在有許多國家都鼓勵他們的大學生利用時間到別國去旅行，而旅行也是算在學分內的。可以利用此點，邀請旅行的學生來琉球住民宿，讓年輕人認識琉球文化，了解琉球讓琉球可以讓外國年輕人更加喜愛。透過政府的補助，以優惠的價格吸引年輕外國旅客，畢竟學生並沒有很多錢，以價格的優惠配合琉球民宿的服務可以讓青年學子覺得物超所值。給年輕人留下好印象也可以增加回流率，以長遠的觀點來看是很值得的一件事情。

### 淡季行銷策略（各優惠只能擇一）

- 第二天優惠：連續住兩晚，第二日可享較便宜之價格。
- 學生優惠：持學生證可打 88 折。
- 團體優惠：4 人（含）以上可享團體優惠。
- 包棟優惠：包棟一晚可享 85 折優惠。
- 設立 F B：至本民宿臉書粉絲團分享按讚並打卡，可享有早餐優惠。（價值 60 元以內免費優待）
- 集點優惠：一年內住宿兩次，第三次可享 85 折優惠。（憑卡優惠）
- 異業結盟：住宿可享免費體驗製作麻花捲。（每人須酌收材料費 30 元）

### 3. 通路策略

#### (1) 政府輔導民眾到各大旅展參展增加能見度

國際旅展是讓外國人可以深入了解台灣民宿的管道。每年在各國都有旅展的舉辦，台灣也常常到各大旅展去行銷台灣的觀光。而民宿目前則較少到旅展宣傳。而現今資訊科技的發達，也使的行銷變得更加容易但也複雜。由於對行銷的對輔導民宿做雙語宣傳，結合協會的力量，並且協助民宿業者發展聯合住宿券，方便在旅展時直接可以招攬外籍遊客購買。

#### (2) 與旅行業者的結盟

外籍遊客除了旅展之外可以獲得旅遊資訊的管道中，旅行業算是相當普及的。根據「民宿管理辦法」中所描述的，民宿是利用自用住宅空間房間，結合當地的行銷組合策略為主，因自由行的旅遊方式較能適合民宿，與旅行業者結合了以為代售和訂房為主。

#### (3) 建構完整台灣民宿國際網站

目標設定是組織依照其使命，在一定期間內所要達成的境界或是進度為何者的網站多半為中文，而政府宣傳民宿的網站也缺乏外語的介面，因此在行銷國際上也會有一定的困難。因為民宿經營本身成本和能力的問題，這一塊是需要政策使國人願意到當地旅遊。而在國際觀光的推廣上，一國的政府就扮演著主人更可以藉此扮演著各地風情與旅客之間的橋樑，藉由對地方的了解，提供外款。

### 4. 推廣策略

#### (1) 與知名媒體結盟宣傳台灣民宿

透過政府與國際知名媒體如 CNN、探索頻道等媒體做台灣民宿的宣傳短片，依據媒體性質的不同做不同的設計。CNN 等新聞媒體就設計較短的台灣民宿形象宣傳。而在探索頻道或是國家地理頻道等就可以設計一個台灣民宿之美的單元，並與媒體合作在各個國家撥放宣傳台灣民宿的多樣與特別。

#### (2) 運用國際公關公司與行銷公司對台灣民宿國際行銷做全球行銷

國際行銷或是公關公司是相當專業的，他們集合了行銷與公關菁英，有助於台灣民宿的國際行銷。透過政府聘請國際公司，透過他們的力量，將台灣民宿之美以及民宿旅遊與台灣文化與景觀做包裝並且推向國際。

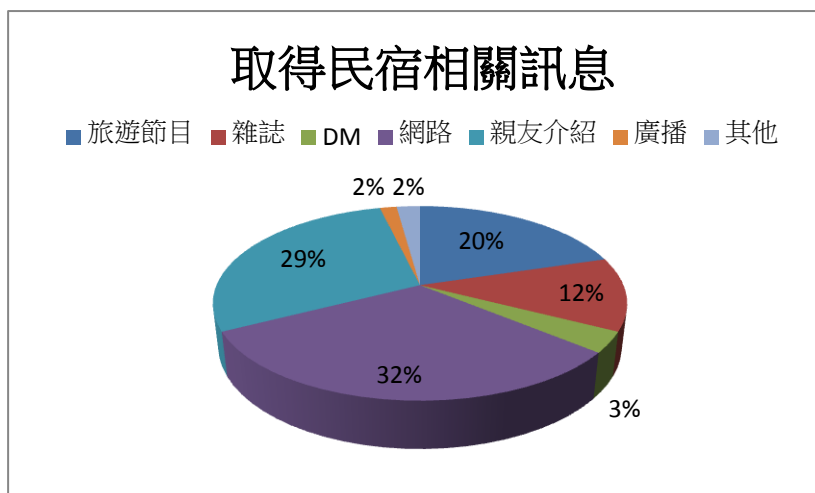
#### (3) 善用國際旅客的口碑做推廣

購過外籍旅客的親身體驗，在回國傳達給當地潛在顧客是一個很好的管道。政府或是協會可以透過設計民宿觀光大使計畫，在各個主要民宿旅客來源國成立民宿相關機構，透過觀光大使的聘任，實際從事台灣民宿觀光的選傳與介紹，以他親身的體驗與觀察，宣傳給他的同胞，引起他們的興趣，且產生旅遊台灣民宿的動機。

#### (4)設計台灣民宿之美的形象廣告

廣告傳達的設計要符合台灣民宿的價值。在廣告播送上民宿可以購過廣告塑造民宿生活的剪影、生活型態、民宿產品的美。可以透過邀請知名人士作為代言人，替廣告增加吸引力，而宣傳廣告的傳達的目的是在增加外國旅客對於民宿的幻想，勾起對於台灣民宿的興趣，進而產生行動。

(圖九、民宿相關訊息統計圖)



問卷結果顯示：小琉球民宿相關資訊取得應要著重在網路及親友介紹(好口碑)去推廣。

## 陸、結論

現在民宿的價位已漸漸的逼近大飯店的定價，但是民宿會用心選擇風景極佳的地點來建設，或是有貼心服務的經營方式，吸引顧客。而本民宿裝潢較有特色、極富巧思用不同的風味，讓人覺得耳目一新，所有經營者秉持著熱心服務的精神，讓所有來到民宿的顧客有賓至如歸的感覺。

鄰近海邊的民宿總讓你能享受到美麗夕陽，而鄰近山邊的民宿能讓你擁有蟲鳴鳥叫的田園風情！小琉球地區的特色民宿可以供顧客不一樣的住宿選擇，並且依各自喜好的風格挑選，讓人完全地放鬆，享受在優閒的環境中，相信本民宿一定能為小琉球帶來更好的觀光發展，未來的成長就要看我們的政府及聰明的旅遊業如何運用，期待看到我們良好運用商業策略帶動小琉球經濟成長。

## 柒、參考文獻

參考資料來源：

網路：

1. 哇靠小琉球民宿網  
<http://www.wacowseo.com.tw/>
2. 政大機構  
<http://nccuir.lib.nccu.edu.tw/bitstream/140.119/35116/6/35103406.pdf>
3. 觀光局行政資訊系統  
<http://admin.taiwan.net.tw/statistics/year.aspx?no=134>
4. 經濟部中小企業處  
<http://www.moeasmea.gov.tw/ct.asp?xItem=10738&ctNode=609&mp=1>
5. 民宿創業  
[http://tw.myblog.yahoo.com/jw!A1MSmlqTEx\\_nwyMXm3QY80e0/article?mid=22&prev=27&next=20](http://tw.myblog.yahoo.com/jw!A1MSmlqTEx_nwyMXm3QY80e0/article?mid=22&prev=27&next=20)
6. 智庫百科  
<http://wiki.mbalib.com/zh-tw/%E5%88%9B%E4%B8%9A%E8%AE%A1%E5%88%92%E4%B9%A6>
7. 交通部觀光局大鵬灣國家風景區行政資訊網  
<http://www.dbnsa.gov.tw/gov/main.aspx?Lang=1>
8. 小琉球觀光旅遊資訊網  
<http://liuqiu.pthg.gov.tw/>
9. 屏東縣政府全球資訊網  
<http://www.pthg.gov.tw/tw/index.aspx>

書籍：

1. 書名：策略管理概論 著作：方至民 出版者：前程文化事業有限公司
2. 書名：行銷企劃 著作：曾光華 出版者：前程文化事業有限公司

## ◎附錄：\* 訂房須知

1. 經電話訂房確認 OK 後，訂房後請匯訂金。才算確定保留。民宿會將遊客姓名報知船公司。
2. 匯款後請務必來電確認，匯款後主動連絡告知匯款帳號後五碼及匯款金額，已確認是否匯款成功。
3. 我們收到訂金後，將為您保留房間，餘款到付。

### ● 退訂須知

1. 於住宿前 1 日取消或延期訂房，扣除訂金 100%。
2. 於住宿前 7 日取消或延期訂房，扣除訂金 50%。
3. 於住宿前 8 日取消或延期訂房，扣除訂金 10%。
4. 若遇天在人或不可抗拒之因素或颱風導致船班停駛，可保留訂金，退全額訂金（扣除手續費 100 元）

### ● 取票須知

1. 訂房後請匯訂金。才算確定保留。民宿會將遊客姓名報知船公司。
2. 住宿當日請至東港民營碼頭的” 民宿售票口” 取票。

請告知售票人員您是星程船啟民宿的客人及訂房人全名、人數。

3. 抵達小琉球碼頭後(船程約 25 分鐘)，民宿服務員會在碼頭接您，並帶您領取機車，前往民宿。

### ● 加購須知

- A. 浮潛(含裝備、教練及保險)，300 元/人
- B. BBQ 或合菜，300 元/人(BBQ 人數須達 4 人)

● 住宿須知

1. 本民宿全面禁煙及禁帶寵物。
2. 貴重物品請自行隨身攜帶保管，若有遺失恕不負責。
3. 投宿時間：每日下午 14:00 時以後
4. 退房時間：每日早上 11:00 時以前
5. 加床：每床 500 元(含一客早餐)，請於訂房時事先確認！
6. 3 歲以下兒童不計費用，若有任何延伸之費用請自理。(如：交通船保險票)
7. 3 歲~12 歲，套裝行程減 300 元/人
8. 假日定義:星期五&六，平日定義:星期日~星期四



## 附件一

### 問卷調查

此部分想請教您一些個人的基本資料及相關小琉球民宿體驗的保貴意見，而本問卷僅作為統計分析之用，絕不對外發表，請您安心的填寫，並在下列□中勾選出最符合您想法與感受的答案。

1. 性別

男 女

2. 年齡

不滿 18 歲 18-不滿 25 歲  25-不滿 30 歲

30-不滿 40 歲 40-不滿 50 歲  50 歲以上

3. 平均月收入每日可支配所得為

5000 元以下 5001-10000 元 10001-20000 元 20001-30000 元

30001-40000 元 40001-50000 元 50000 元以上

4. 您是從何得知民宿的相關資訊？（可複選）

旅遊節目 雜誌 DM 網路 親友介紹 廣播

其他\_\_\_\_\_

5. 對於民宿的樣式，哪種風格您最喜歡？（可複選）

中式 日式和風 峇里島風 童話故事風 海洋風

歐式宮廷風 其他\_\_\_\_\_

6. 前往小琉球遊玩，您覺得是否值得選擇兩天一夜的過夜行程？

是 否

7. 民宿若提供哪些服務（酌收材料費）會增加住宿意願？（可複選）

DIY 手工麻花捲 BBQ 下午茶 代購當地各產

代寄明信片

8. 到小琉球遊玩最喜歡以下哪幾種活動？

浮潛 觀星 潮間帶 搭海底玻璃船看海中生態

其他\_\_\_\_\_

9. 選擇來到小琉球遊玩是受到何種因素吸引？

自然景觀

人文社會

生態旅遊（近距離體驗潮間帶之生態環境）

價格因素（兩天一夜即可環島且值回票價）

地理交通（無須出國即可享受旅遊）

其他

10. 喜歡在何種季節前往小琉球遊玩？

春季 夏季 秋季 冬季

11. 可接受的房價？（單位：每間房/每人）

二人房 1800 以下 1800~2100 2101~2400 2400 以上

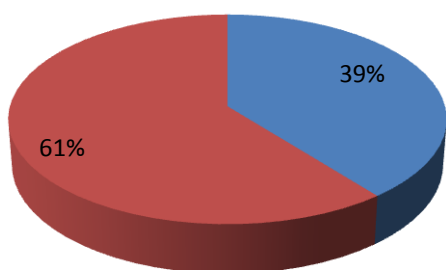
四人房 1600 以下 1600~1900 1901~2200 2200 以上

大通鋪 1200 以下 1200~1500 1501~1800 1800 以上

問卷取得來源：本組採網路問卷方式進行調查，針對曾經去過小琉球遊玩的民眾，進行調查，有效問卷為 145 份。

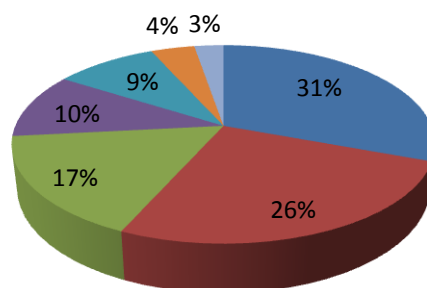
### 性別

■男 ■女



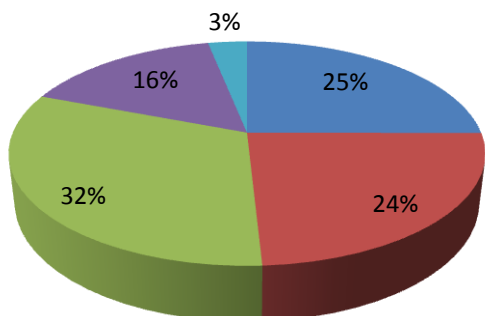
### 平均每月可支配所得

■ 5000元以下      ■ 5001~10000元  
 ■ 10001~20000元    ■ 10001~30000元  
 ■ 30001~40000元    ■ 40001~50000元  
 ■ 50000元以上



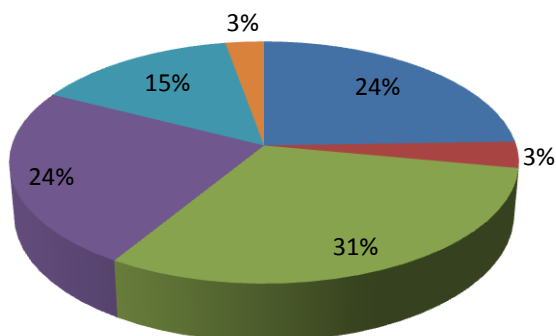
### 最喜歡哪些活動

■ 浮潛  
 ■ 觀星  
 ■ 潮間帶  
 ■ 搭海底玻璃船看海中生態  
 ■ 其他



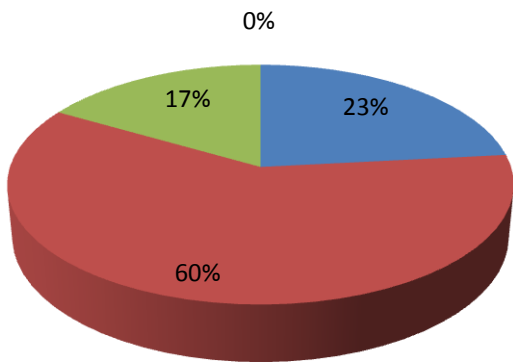
### 受到何種因素吸引

■ 自然景觀    ■ 人文社會    ■ 生態旅遊  
 ■ 價格因素    ■ 地理位置    ■ 其他



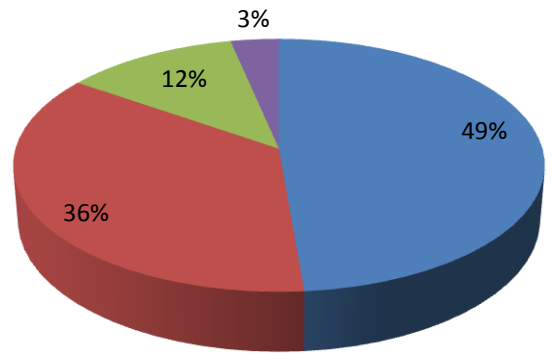
### 選擇何種季節前往小琉球

■ 春 ■ 夏 ■ 秋 ■ 冬



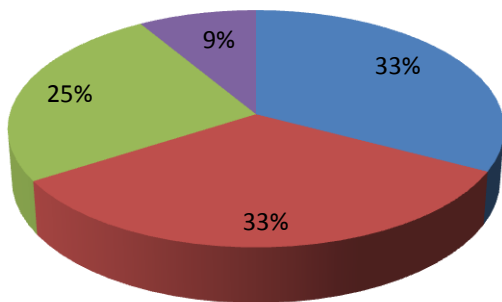
### 可接受房價-2人

■ 1800以下 ■ 1801-2100 ■ 2101-2400 ■ 2400以上



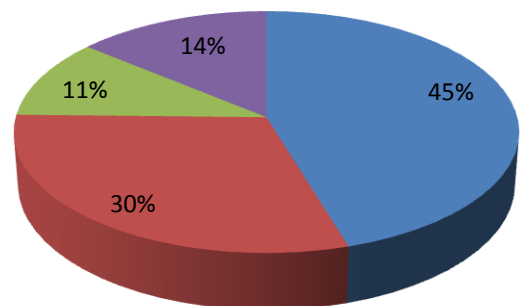
### 可接受房價-4人

■ 1600以下 ■ 1601-1900 ■ 1901-2200 ■ 2201以上



### 可接受房價-通鋪

■ 1200以下 ■ 1201-1500 ■ 1501-1800 ■ 1801以上



# 問卷分析

## 性別跟小琉球遊玩吸引因素分析

觀察值處理摘要						
	觀察值					
	有效的		遺漏值		總和	
	個數	百分比	個數	百分比	個數	百分比
1.性別 * 9.選擇來到小琉球遊玩1受到何種因素吸引?	145	100.0%	0	.0%	145	100.0%

**1.性別 \* 9.選擇來到小琉球遊玩1受到何種因素吸引? 交叉表**

個數

		9.選擇來到小琉球遊玩1受到何種因素吸引?						總和
		1	2	3	4	5	6	
1.性別	1	15	3	21	14	6	1	60
	2	23	1	23	19	16	3	85
總和		38	4	44	33	22	4	145

**卡方檢定**

	數值	自由度	漸近顯著性 (雙尾)
Pearson卡方	4.914 <sup>a</sup>	5	.426
概似比	5.026	5	.413
線性對線性的關連	.782	1	.377
有效觀察值的個數	145		

a. 4格 (33.3%) 的預期個數少於 5。最小的預期個數為 1.66。

分析結果顯示性別對於小琉球的自然景觀、人文社會、生態旅遊、價格因素、地理交通等因素較無顯著關係。

可支配所得與前往小琉球兩天一夜之分析

3.平均月收入每日可支配所得為 \* 6.前往小琉球遊玩，您覺得12值得選擇兩天一夜的過夜行程? 交叉表

個數

		6.前往小琉球遊玩，您覺得12值得選擇兩天一夜的過夜行程?		總和
		1	2	
3.平均月收入每日可支配所得為	1	37	2	39
	2	36	2	38
	3	29	3	32
	4	12	3	15
	5	10	2	12
	6	7	0	7
	7	2	0	2
總和		133	12	145

卡方檢定

	數值	自由度	漸近顯著性 (雙尾)
Pearson卡方	5.656 <sup>a</sup>	6	.463
概似比	5.596	6	.470
線性對線性的關連	.962	1	.327
有效觀察值的個數	145		

a. 8格 (57.1%) 的預期個數少於 5。最小的預期個數為 .17。

數據顯示在小琉球選擇兩天一夜旅遊並不受可支配所得影響，表示遊客前往小琉球遊玩仍會選擇住宿，所以本民宿在小琉球仍有發展性。

➔ 複選題

[資料集2]

觀察值摘要

	觀察值					
	有效的		遺漏值		總數	
	個數	百分比	個數	百分比	個數	百分比
\$複選1 <sup>a</sup>	145	100.0%	0	.0%	145	100.0%

a. 二分法群組表列於值 1。

\$複選1 次數

		反應值		觀察值百分比
		個數	百分比	
\$複選1 <sup>a</sup>	4. 旅遊節目	64	20.6%	44.1%
	雜誌	41	13.2%	28.3%
	DM	10	3.2%	6.9%
	網路	98	31.5%	67.6%
	親友介紹	85	27.3%	58.6%
	廣播	6	1.9%	4.1%
	6	7	2.3%	4.8%
總數		311	100.0%	214.5%

a. 二分法群組表列於值 1。

分析結果顯示，旅客最常從網路、親友介紹、旅遊節目得知小琉球民宿住宿相關訊息，應從網路資源、電視節目增加曝光率，並提高住宿品質創造好口碑，增加住宿率。

→ 複選題

[資料集2]

觀察值摘要

	觀察值					
	有效的		遺漏值		總數	
	個數	百分比	個數	百分比	個數	百分比
\$複選3 <sup>a</sup>	145	100.0%	0	.0%	145	100.0%

a. 二分法群組表列於值 1。

\$複選3 次數

		反應值		觀察值百分比
		個數	百分比	
\$複選3 <sup>a</sup>	DIY手工麻花捲?	72	21.4%	49.7%
	BBQ?	100	29.8%	69.0%
	下午茶	79	23.5%	54.5%
	代購當地各產	39	11.6%	26.9%
	代寄明信片	46	13.7%	31.7%
總數		336	100.0%	231.7%

a. 二分法群組表列於值 1。

數據顯示，雖然以 BBQ 為最多人選擇，但有別於一般民宿沒有的，大多數人對於本名宿所提供的 DIY 手工麻花捲，興趣程度也呈現偏向中高程度，使得本民宿仍可以以提供 DIY 手工麻花捲，與市場上一般民宿做為區隔，讓顧客來我們民宿不只是住宿，也可以得到一般民宿沒有提供的體驗價值服務。



→ 複選題

[資料彙2]

觀察值摘要

	觀察值					
	有效的		遺漏值		總數	
	個數	百分比	個數	百分比	個數	百分比
\$複選2 <sup>a</sup>	145	100.0%	0	.0%	145	100.0%

a. 二分法群組表列於值 1。

\$複選2 次數

		反應值		觀察值百分比
		個數	百分比	
\$複選2 <sup>a</sup>	中式	12	3.4%	8.3%
	日式和風	63	17.6%	43.4%
	峇里島風	87	24.3%	60.0%
	童話故事風	50	14.0%	34.5%
	海洋風	97	27.1%	66.9%
	歐式宮廷風	45	12.6%	31.0%
	6	4	1.1%	2.8%
總數		358	100.0%	246.9%

a. 二分法群組表列於值 1。

數據顯示，大多數民眾對於民宿風格的喜好落於海洋風與峇里島風，這正呼應本民宿所想要建造船屋造型的海洋風格，也代表了本民宿在小琉球的發展是有相當高的可能性。而中式所反應出的數值顯示相對極低，可能我們所發的問卷對象都是台灣人，對於中式風格民宿相對較不特別，因此選擇的人相對較少。