

第五章 結論與建議

本章旨在概述本研究之目的、研究對象，並依研究結果與討論提出結論與建議，以供民宿業者與政府相關單位及後續研究者參考。

本研究目的在於調查烏來風景區民宿遊客人口統計之特徵、比較不同人口統計變項之民宿遊客在住宿動機、住宿滿意度上的差異情形、並探討烏來風景區民宿遊客在住宿動機與住宿滿意度上的相關情形。研究對象為烏來風景區407位民宿遊客，並以「台北縣烏來風景區民宿遊客之動機與滿意度問卷」為研究工具，進行問卷調查。

根據調查所得資料，以描述性統計方法（descriptive statistics）、信度分析（reliability analysis）、因素分析（factor analysis）、單因子變異數分析（one-way ANOVA）及典型相關（canonical correlation）等統計方法進行分析，然後將結果予以討論後獲得以下結論，並提出建議。本章將分為兩節：第一節為結論，第二節為建議。

第一節 結論

本節之研究結論乃是針對研究問題而發，綜合上述實證分析結果，針對本研究主要的發現及其代表的意義，經由討論後，彙整提出以下結論：

一、烏來風景區民宿遊客基本資料之特性

由遊客之基本資料統計資料可以得知：

- （一）本研究的烏來風景區民宿遊客之男、女比例相當，但『男性』佔的比例略高於女性，顯示今日的社會型態，男女之間的地位象徵已趨近於平等，有呈現中性化的發展趨勢，因此，對於至烏來風景區的遊客而言，休閒遊憩住宿之參與行為也呈現近乎相等的情形。
- （二）本研究的烏來風景區民宿遊客主要以學生居多，且年齡介於『21～30歲』者多數，而教育程度以『大專』程度為多，每月所得也在『10,000

元以下』最多，並以居住於『北部』者為主且大部分都是與『朋友、同學、同事』為多，而主要的交通工具皆以『自行開車』為主。由此可看出，民宿遊客主要是以北部之大學生為主。因此，民宿業者應該更注重此一客層之遊客需求，尤其價格的訂定上，應該要稍加考慮其可負擔之狀況，並且針對其訴求而規劃、設計適合此年齡層遊客的活動，並且要更積極開發其他客層之遊客。

- (三) 投宿次數『二次以上』的住宿者居多，而重遊意願以『願意』者佔絕大多數，此兩者有相互呼應之意。顯示至烏來風景區之民宿遊客對於所提供的住宿環境是滿意的，因此，願意重遊的意願也就佔了大多數，結果對於民宿業者具有鼓舞的效果。

二、民宿遊客之住宿動機及住宿滿意度的排序情形

- (一) 烏來風景區民宿遊客之住宿動機前五項排序，主要是以民宿所創造的效益為主要的動機選項，依序為：

- (1) 民宿附近有優美的自然景色
- (2) 民宿服務較為親切、樸實
- (3) 民宿地點鄰近主要的風景遊憩區
- (4) 民宿環境使人有鬆弛身心的感覺
- (5) 民宿環境比較單純、清靜

- (二) 烏來風景區民宿遊客之住宿滿意度前五項排序，以民宿主人的親切服務、環境及價格方面為主要的滿意度選項，依序為：

- (1) 民宿主人熱情、親切的服務
- (2) 環境清潔衛生
- (3) 房間內有衛浴設備
- (4) 民宿整體環境的氣氛營造
- (5) 民宿的價格便宜

三、不同人口統計變項之民宿遊客在住宿動機及住宿滿意度上之差異情形分析

本研究以九個不同人口統計變項，包括性別、年齡、教育程度、職業、每月所得、居住地、投宿次數、投宿同伴、交通工具與住宿動機與住宿滿意度之兩大類別進行差異情形分析，其研究結果如表 5-1 所示。

- (一) 烏來風景區之民宿遊客在住宿動機方面，僅性別與投宿同伴二項未達顯著差異外，其他包括年齡、教育程度、職業、每月所得、居住地、投宿次數、交通工具七項均有達到顯著差異，顯示不同人口統計變項，均會造成住宿動機上的差異，此結果即顯示，烏來風景區民宿遊客個人特性的不同，其住宿動機亦會有所不同，此即有呼應研究目的二。
- (二) 烏來風景區之民宿遊客在住宿滿意度方面，有性別、投宿次數、投宿同伴三項未達顯著差異，其他包括年齡、教育程度、職業、每月所得、居住地、交通工具六項顯著差異，顯示不同人口統計變項，均會造成住宿滿意度上的差異，此結果即顯示，烏來風景區民宿遊客個人特性的不同，其住宿滿意度亦會有不同，此也呼應其研究目的二。

四、典型相關分析

本研究以典型相關分析烏來風景區民宿遊客之住宿動機與住宿滿意度的相關解釋力，結果得知：

- (一) X組與Y組變項中，有兩個典型相關係數達到顯著水準，顯示烏來風景區民宿遊客在住宿動機與住宿滿意度之間確有典型相關存在，此即達到研究目的三。
- (二) 住宿動機(X組)之全部變項，包括：『住宿效益』、『社交追求』、『新鮮體驗』、『自然景觀』，透過第一個典型因素，影響住宿滿

意度（Y組）之全部變項，包括『經營管理』、『環境服務』、『基本設施』、『附屬服務』，均呈現正向關係，顯示出動機越高者其滿意度也會出現較高的傾向。

- (三) 由X組的二個變項『社交追求』、『自然景觀』透過第二個典型因素，影響Y組的三個變項，分別為『經營管理』、『環境服務』、『基本設施』。其中住宿動機之『社交追求』變項與住宿滿意度之『經營管理』變項，呈現正向關係，但與『環境服務』、『基本設施』呈現負向關係；而住宿動機之『自然景觀』變項與住宿滿意度之『環境服務』、『基本設施』，呈現正向關係，而與『經營管理』呈現負向關係，顯示出大部分動機越高者對於其滿意度皆有較高的傾向，但也會出現動機高而滿意度卻呈現較低的情況，或者動機低但出現滿意度較高的傾向，此說明至烏來風景區的民宿遊客，若住宿前動機較低，有可能在其住宿後出現對於民宿所帶給他的感受較原先預期的強烈，就有可能達到滿意度較高的情形；反之，若住宿前動機較高，卻在住宿後出現的感受較原先預期的來的差，就有可能呈現出滿意度較高低的情形。

第二節 建議

本研究根據文獻探討與實證研究的結果，提出下列幾點建議，以做為民宿業者與政府相關單位推展民宿產業經營發展及後續研究之參考。

一、經營發展方面：

- (一) 由研究結果發現，大學生為主要的民宿遊客來源。因此，民宿業者若能夠針對大學生之住宿需求加以規劃及設計其適合之活動與住宿環境，將會吸引更多大學生遊客前來住宿。
- (一) 由研究中發現，烏來風景區民宿遊客在住宿動機及住宿滿意度上會因為遊客不同的年齡、教育程度、職業、收入、居住地等等而產生差異，因此，針對這樣的結果業者若能夠針對不同遊客之特性，加以規劃不同活動方式及民宿氣氛之營造將能夠吸引到更多的遊客前往住宿。
- (二) 由研究中發現，停車場空間似有不足的現象，且甚少提供接駁服務因大部分遊客皆自行開車前往，因此，交通問題令遊客感到不甚滿意，因此，業者與政府相關單位應積極解決停車問題及加強提供接駁服務，以減少交通方面的困擾。
- (三) 研究過程中發現，大部分的民宿均屬於不合法的經營方式，其在安全因素考量下，可能會影響遊客前往住宿，因此，政府單位應要加以輔導其民宿業者朝向合法化的經營方式前進。
- (四) 研究過程中發現，假日與非假日的遊客量相差十分懸殊，因此民宿只有在週末、例假日、或是特別假期（如櫻花季等）時，住宿遊客較多，平日住宿之遊客極少，所以除了業者本身需加強經營管理之外，政府單位若能針對不同季節及結合當地的傳統文化來規劃更多的節目活動，發展各種不同主題的活動來吸引遊客的前來，進而帶動住宿的人潮。

二、後續研究方面

- (一) 本研究的樣本範圍，主要是以烏來風景區之民宿遊客為主，因此研究結果只能呈現烏來風景區民宿遊客的情形，無法推論到其他地方的民宿遊客，建議後續研究者，可以將其範圍擴大至縣市民宿或全國民宿的研究，並可加上不同地區相互比較，以瞭解不同地點之民宿遊客之間的差異。
- (二) 本研究採用量化研究，建議後續研究者可以加上質性的研究或可增加訪談項目，使更加深入瞭解遊客與業者的想法，更有助於其對民宿經營發展上的助益，讓遊客與業者間達到雙贏局面。
- (三) 本研究因時間限制，主要的調查期間為3-4月份，無法做整個縱斷面的觀察，建議後續研究者可以拉長調查時間，以便瞭解不同季節、期間的民宿遊客在其動機與滿意度上是否會有所不同。