

## 何種環保作為最能吸引民宿消費者？

### What Environmental Management Practices Appeal B & B Consumers most?

林舜涓\*  
Shun-Chuan Lin

張偉雄\*\*  
Wei-Hsiung Chang

余梅香\*\*\*  
Mei-Hsiang Yu

蔡佳燕\*\*\*\*  
Chia-Yen Tsai

#### 摘要

環境保護的迫切引領出不少相關的研究，但在探討住宿業實施環境保護的文獻不僅有限，且大部分的研究係以旅館或其住客為調查對象，少數針對民宿的研究也僅單方面探討民宿業者的做法或消費者對民宿實施環保的認知程度，並未有研究同時針對民宿業者與住客對各項環境保護行動的看法進行調查與比較。然而，民宿業者在推動環境保護之際，消費者的接受程度不僅攸關推動的成效，也和民宿營運的成功息息相關。有鑑於此，本研究目的在瞭解清境地區民宿業者實施環境管理現況與住客的接受程度，並進一步探討特色民宿與一般民宿業者在實施環境管理投入程度的差異。本研究根據17位民宿業者與264位民宿住客的回收數據進行描述性統計、信度分析、卡方檢定。研究結論如下：

- 1.所有民宿業者均力行的環保做法偏向於節能與資源回收；實施程度最低的環保作為則是以易被誤解為服務品質不佳的項目為主。
- 2.民宿住客支持程度高的環保做法傾向於對住宿的便利性及舒適性影響較小的項目。
- 3.特色民宿業者較致力於減少環境衝擊與資源再利用之自我要求的環保行為；一般民宿業者則較著重在向住客推廣保護環境的做為。
- 4.一般民宿業者與特色民宿業者在實施環境管理投入程度上並未達到統計上的顯著差異。

關鍵字：綠色民宿、環境管理、環境保護

#### Abstract

As imperative issues for environmental protection lead to a significant amount of related studies, limited literatures, however, address environmental management practices of lodging industry. Additionally, most studies have focused on the hotel industry; little research looks at

\*南台科技大學休閒事業管理研究所副教授  
Associate Professor, Department of Leisure, Recreation and Tourism Management, Southern Taiwan University of Science and Technology.

\*\*正修科技大學運動健康與休閒系助理教授  
Assistant Professor, Department of Sport, Health & Leisure, Cheng Shiu University.

\*\*\*南台科技大學餐旅管理系講師  
Lecturer, Department of Hospitality Management, Southern Taiwan University of Science and Technology.

\*\*\*\*南台科技大學休閒事業管理研究所碩士，通訊作者，E-mail:becky681070@gmail.com  
Master, Department of Leisure, Recreation and Tourism Management, Southern Taiwan University of Science and Technology.

either B&B practitioners or their guest regarding perceptions on environmental management practices. To the best of the researcher's knowledge, the existing literature indicates that there is a dearth of research conducted on viewpoints of green practices for both B&B practitioners and guests. Nevertheless, practitioners of B&B have been attempting to promote green practices, not only effectiveness of promotion, but also success to business operations may be highly relevant to consumers' acceptance. As a result, the study attempts to fill a research niche by realizing the environmental management practices for B&B practitioners and levels of consumers' acceptance. This study further investigates the management practices between different categories of B&B establishments.

A sample of 17 practitioners and 264 guests from B&B completed questionnaires for the study. Descriptive analysis, reliability analysis and Chi-test were performed. Following is the results that emerged from the present study:

1. The most popular eco-friendly practices are energy savings and recycling of waste. However, the areas of environmental practice where the B&B are less eco-friendly are practices such as "Reused linen and towels during stay" and "Bring own toiletries" that can be easily misinterpreted as poor services by guests.
2. The eco-friendly practices that are most supportive by B&B guests are practices with minimal influences on convenience and comfort of staying.
3. Characteristic B&Bs tend to endeavor to decrease environmental impacts and recycle resources; non-characteristic B&Bs focus on educating guests on environmentally friendly practices.
4. There is no significant difference with the level of involvement in environmental management practices between different categories of B&B establishments.

**Keywords: Green B&B, Eco-friendly Practice, Environmental Protection**

## 緒論

### 一、研究背景與目的

全球暖化導致氣候變遷，生態環境遭受的破壞不但使各地災難頻繁也造成能源與糧食嚴重短缺，環境保護已成為世界公民的共同責任。住宿業是觀光發展中與觀光事業最有直接關係的行業(楊明賢，1999)，因營運所需的水及能源消耗、廢棄物排放、與有害物質的使用都會對環境產生衝擊(胡憲倫，1999)。因此，環境永續與保護已經成為住宿業必須正視與面對的課題(Rocco & Andrew, 2007)。然而，仍有住宿業者認為自己的旅館規模不大，因此不需要實施環境保護政策(Mensah, 2006)。但是，不論餐旅業的規模大小，產生的廢棄物對於觀光地的永續性均會造成很大影響(尹駿譯，2009)，即使小如民宿的住宿業對環境所造成的衝擊亦不容小覷。

不少較具專業能力的民宿業者為了區隔市場，朝向大型專業化的特色民宿經營方向發展(黃穎捷，2007)。台灣的住宿業者整合了區隔特色以在地魅力綻放出的多元面貌使得民宿家數如雨後春筍般的增加，相對的其所累積的資源消耗與廢棄物排放量也是相當可觀。清境地區並不是區域計畫之風景特定區，受限於許多法令使得當地的飲水、交通、環保等方面隨著遊客與民宿的大增導致遊客對清境產生負面的印象(聯合報新聞網，

2007)。業者在推廣減碳旅遊之餘，利用再生能源並兼顧地方生態環境也是相當重要。倡導綠色永續、回歸自然的環保旅館與綠色民宿的觀念在國外已行之有年，反觀國內環保旅館與綠色民宿的觀念尚屬萌芽階段。政府雖未正式制定民宿環保標章制度的相關法規，然而觀光局在輔導民宿業者的課程中已經納入了綠色民宿內涵、規劃與設計(交通部觀光局，2011)。業者如何負起環境保護的社會責任也成為未來在經營上不容忽視的重要課題。

環境保護的迫切引領出不少相關的研究，但在探討住宿業實施環境保護的文獻有限。國外相關研究包括環境管理政策與計劃、環保決策過程、消費者對環境管理的態度與意向(Ayala, 1995; Erdogan & Baris, 2007; Gustin & Weaver, 1996; Han, Hsu & Lee, 2009; Han, Hsu & Sheu, 2010; Manaktola & Jauhari, 2007; Mensah, 2006)；而台灣的研究則著焦在環保旅館的認知、環境管理的實施與阻礙、消費者對綠色消費的態度與意向、對綠色民宿的知識，民宿業者的環保行為(王培馨、范玉玲，2007；沈嘉偉、萬金生，2001；林香君、邱曉玲和鄭岳雄，2008；洪維勵、賴佩君，2006；黃韶顏、黃君平，2011；陳惠珠、胡欣慧，2011；莊中銘，2009；葉碧華、蔡進發和黃宗成，2003；Tsai & Tsai, 2008)。就研究者所瞭解，大部分的研究係以旅館或其住客為調查對象，少數針對民宿的研究也僅單方面探討民宿業者的做法或消費者對民宿實施環保的認知程度，並未有研究同時針對民宿業者與住客對各項環境保護行動的看法進行調查與比較。然而，民宿業者在推動環境保護之際，消費者的接受程度不僅攸關推動的成效，也和民宿營運的成功與否息息相關。因此，民宿業者在推動或發展環保的經營理念之前，極須瞭解消費者對各種環保措施的感受。有鑑於此，本研究的主要目的在瞭解清境地區民宿業者實施環境管理現況與住客的接受的程度，並進一步探討特色民宿與一般民宿業者在實施環境管理的友善程度。

## 文獻探討

### 一、民宿與環保民宿

根據交通部觀光局(2001)定義：「民宿係指利用住宅空閒房間，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」。特色民宿與一般民宿不同的地方在於特色民宿設置地區主要以觀光地區、偏遠地區、離島地區、原住民保留地、休閒農場與休閒農業區等區域為主，經營之規模得以從一般民宿之客房數 5 間以下擴大至客房數 15 間以下、客房總樓地板面積 150 平方公尺以下擴大至客房總樓地板面積 200 平方公尺以下。

一般民宿指僅提供住宿或提供住宿及餐飲，特色民宿則具有特殊的機會或優勢去認識當地環境或建築物的特質，並提供遊客特別的活動體驗(吳碧玉，2003)。一般民宿雖然經營規模小，但秉持著主人與客人保持一定互動的主要基本精神(張福生，2011)。新民宿類型則引進各種文化或設計理念並融合峇里島、南洋、歐洲、地中海島嶼等異國情調以營造多元化休閒空間的特色民宿來吸引消費者(江冠明，2007)。

近年來，由於住宿業發展對環境造成衝擊與資源消耗的增加，使得環保旅館的風潮倍受重視，環境保護也從少數人的運動轉變為全球性的趨勢。民宿業者也在社會興起鼓勵民眾環保救地球的風氣下負起了環境保護的社會責任(林舜涓、蔡佳燕和陳佳玟，2011)，採取對環境造成最低衝擊的環境保護行為蓋綠建築(林舜涓、蔡佳燕和邱莉文，2007)，亦即所謂的環保民宿。「環保民宿」也可稱為「綠色民宿」，以改善環境負擔的能源、建材及耗材所建造經營即為綠色民宿。廣義而言，它包含綠色環境景觀、綠色建築、綠色生活與綠色旅遊等四個面向，(蕭登元，2011)。

具體言之，環保民宿係以環境保護的概念為基礎並結合地方特色與文化，以低環境衝擊與自然共生達到生態永續發展。除此之外，善用自然資源與節省能源，創造出一個容易維護管理同時又可滿足遊客住宿休息需求的地方(郭乃文、陳雅守，2003；李依亭，2008)。環保民宿的具體作法包括綠建築的規劃設計、採購當地時令產品、對遊客倡導環境教育、善用自然資源、綠色採購、化學物質減量、節省能源並使用如太陽能、水力發電、風力發電等替代能源、廢棄物減量與再利用 (Ct GreenScene, 2008；黃穎捷，2007；黃韶顏、黃君平，2011；郭乃文、陳雅守，2003；廖子萱，2006)。

## 二、環保住宿相關研究

Gustin and Weaver (1996)針對超過 400 名美國居民調查顯示，受訪者對於環境保護有一定認知程度也會將環保概念的旅館列入住宿選擇因素。沈嘉偉、萬金生(2001)調查台灣 33 間觀光旅館之主管，旅館業者均認同環保旅館的概念並認為可行，但因國人消費習慣導致實施的困難，降低了旅館實施環保旅館的可行性。例如，沒有每日更換床單及毛巾會讓住客認為不乾淨。但是也有民宿業者認為旅客可以接受續住不用每日更換床單及毛巾的做法(林香君、邱曉玲、鄭岳雄，2008)。

葉碧華、蔡進發和黃宗成(2004)調查台灣墾丁地區 449 位住宿旅客，研究結果顯示，大多數旅客認為環保旅館不每天換毛巾及床單的做法是一種經濟性的省錢行為。Mensah(2006)以 1-5 星級旅館 52 位主管為研究對象，發現 3-5 星級旅館業者比 1-2 星級旅館業者更致力實施生態友善的環境措施。洪維勳、賴佩君(2006)調查台灣澎湖地區 22 間旅館業者，大多業者有意願經營環保旅館，也認為環保旅館是必然的趨勢，但是如何達到環保旅館的標準則較模糊。而且大多業者會執行具體、易懂且可降低營運成本的環保項目，但也認為環保標章對旅館的銷售幫助不大。王培馨、范玉玲(2007)調查台灣台南縣七股地區 207 位遊客的環境態度對環保旅館的接受程度，發現遊客旅遊時願意自行攜帶的備品依序是牙刷、梳子及牙膏，至於環保旅館住宿優惠方案以房價打折最受遊客歡迎。林香君、邱曉玲和鄭岳雄(2008)針對花蓮地區 3 家民宿業者環保行為進行深度訪談，發現業者的環保行為大都符合行政院推動「低污染、可回收、省資源」的環保消費理念。然而，旅客自行攜帶備品的活動未能持續進行的原因是旅客認為業者的服務沒有做好。

Tsai and Tsai(2008)指出台灣消費者大多支持環保及環保旅館的資源回收政策，雖然旅客有較高的意願選擇環保旅館住宿，但是行動上卻較意願低。Han, Hsu and Lee(2009)

調查指出女性旅客較男性更願意住在環保旅館，並有推薦行為。而且以年長的女性住客對環保旅館有強烈的願付價格。Han, Hsu and Sheu(2010)使用網路問卷調查美國 428 位旅客，發現從旅客喜歡或不喜歡環保旅館住宿的態度，會影響旅客執行環保行為的其它重要考量因素。陳惠珠、胡欣慧(2011)針對台北市 15 位高階旅館主管為研究對象，以半結構式深度訪談，發現國際觀光旅館與一般旅館在實施環境管理措施，並不會因為價位與等級之差別，在實施環境管理措施有所不同。黃韶顏、黃君平(2011)調查民宿消費者對綠色民宿的知識現況，發現遊客對節約能源的知識答對率最高；在節省水資源的知識，以住宿民宿多日，床巾、毛巾除了弄髒之外，不需要每天更換答對比例最低。

## 研究方法

### 一、問卷設計

本研究工具問卷之題項採取三個步驟擬定。首先，整合相關文獻並參考原始英文題項再依本研究目的修改而成。為了避免由英文翻譯成中文題項之題意產生語意差異的問題及維持內容效度，本研究先將原始英文問項翻譯成中文的題項由一位具有雙語能力且主修餐旅管理的學者檢視。初定之中文問項併同原始英文問項再由三位具備觀光及休閒領域等背景且有雙語能力之學者進行檢視以確認題項翻譯的適切性並進行修正。

本研究問卷分為住客問卷與民宿業者問卷。住客問卷的第一部分是 40 題的情意素養問項與 25 題的綠色住宿行為意向；第二部分的個人基本資料包括性別、年齡、婚姻狀況、主要居住環境、環保團體相關組織的會員、學歷背景、工作職級、月薪資收入、環境資訊來源。配合研究目的及主題，本研究僅涵括 21 題的住客綠色住宿行為意向問項。問項主要參考 Han, Hsu and Lee(2009)、Mensah(2006)、Tsai and Tsai(2008)等學者之研究。本研究將綠色住宿行為意向定義為消費者在旅遊中投宿於有實行環境管理的民宿之意願。衡量方式採取李克特(Likert)七點量表計分方式給予評等，由 1=極不同意到 7=極同意。業者問卷的第一部分是 21 題實施環境管理的做法。題項以「否」、「是」的方式回答。第二部份包括性別、學歷背景、宣傳媒介、是否為環保相關組織會員、是否曾經為環保相關組織會員等背景資料。

### 二、研究對象和問卷收發流程

近年來南投縣觀光局大力推動觀光產業，民宿總房間數更居全台之冠(交通部觀光局，2010a)。南投縣政府環保局於 2009 年舉辦觀光業者環保教育及法規宣導說明會(南投縣政府環保局，2010)，可見南投縣政府相當重視觀光對南投所造成的環境衝擊。為了決定研究對象，研究者先以電話詢問南投縣民宿觀光協會人員，由其推薦 20 間住房率較高之合法民宿。為表示誠意及禮貌，本研究先寄發明信片請求業者協助研究的進行，續以電話詢問業者填寫問卷及協助發放住客問卷的意願。有 4 間民宿業者同意參與並協助本研究進行，但考量到樣本數不足及抽樣範圍狹隘之虞，因此本研究再度尋求業者協助的可能性。但在經費與問卷回收時間之考量下，研究者僅能就願意協助之 4 間民宿所在之仁和路、榮光巷及定遠新村等附近區域的民宿著手。根據交通部觀光局(2010b)

資料，附近區域另有 67 間合法民宿，因此本研究再寄發明信片並以電話詢問後另有 13 間民宿業者表達願意協助的意願。由於問卷題項設計有 40 題需進行探索性因素分析，依照 Hair, Black, Babin, Anderson, and Tatham(2006)建議，進行探索性因素分析時，每一題項應有 5 到 10 個有效樣本，以該準則估計本研究至少需要 200 個有效樣本。將未回答率及無效樣本納入考量，本研究決定發放 405 份問卷，每間民宿發放的住客問卷數依據民宿房間數占 13 間民宿的總房間數比例決定。

為提高民宿業者協助發放問卷及住客填寫問卷的意願，本研究對於民宿業者及住客提供禮券、禮金或紀念品以表謝意，完成的問卷親至民宿收取或附上回郵委請業者寄回。第一次民宿住客問卷回收 300 份問卷，33 份問卷全部問項勾選相同的衡量尺度，一面未填寫的問卷有 7 份，規律填答則有 45 份，扣除 85 份無效問卷後，有效問卷數為 215 份。第二次收回 105 份問卷，其中有 25 份問卷全部問項勾選相同的衡量尺度，一面未填寫的問卷有 5 份，規律填答有 26 份，扣除 56 份無效問卷後，有效問卷為 49 份。因此，本研究之分析數據係根據 17 位民宿業者及 264 住民宿住客分析而得。

民宿業者回覆問卷者以女性最多(64.7%)，教育程度以大學學歷為主(50%)，僅有 1 位業者目前為環保會員，有 2 位業者曾經為環保會員。民宿的宣傳媒介，所有民宿業者皆採網路行銷方式，其次為遊客服務中心、雜誌/報紙、旅行社。民宿住客回覆問卷者以女性最多(57.6%)，婚姻狀況以未婚最多(64.4%)，年齡以青壯年族群為主，過去一年主要居住在都市(67.4%)。教育程度為大學畢業以上(71.6%)，工作職級以基層為最多(41.3%)，每月薪資收入是在 3 萬元以下最多(48.5%)。在環境資訊來源方面，以電視為主，其次是報紙、網路及書籍/雜誌。大部份遊客都不是環保團體相關組織的會員(88.6%)。

### 三、問卷效度與信度

本研究參考相關文獻整合題項，完成之初步問卷委請專家學者進行檢視問項，以確認內容效度。信度分析是以 Cronbach  $\alpha$  係數來衡量不同構面是否達到一致性。Nunnally(1978)認為量表整體信度的 Cronbach  $\alpha$  係數值達到.70 為高信度。本研究之綠色住宿意向總信度為 0.96，顯示本量表之內部一致性良好。

### 四、研究分析流程

本研究分析流程包含二個主要階段。第一階段為基本的描述性統計分析，以瞭解清境地區民宿業者實施環境管理現況，並探討住客對於民宿業者實施各項環境管理政策接受的程度。第二階段採取百分比分析，以瞭解一般與特色民宿業者實施環境管理的友善程度，另以卡方檢定探討一般民宿與特色民宿在實施環境管理投入程度之差異。

## 實證結果與分析

### 一、清境地區業者實施環境管理現況

表 1 顯示，回覆問卷之民宿業者都能徹底實施「訓練員工做環保」、「使用節能燈

泡」、「採購對環境危害較小的清潔劑」、「實施垃圾分類」、「設置資源回收筒」等環保措施。綜觀民宿業者的環保作為多偏向節能與資源回收。至於民宿業者最不實施的環保做為以「安裝太陽能熱水系統」最多，其次為「以實施住客自行攜帶備品」，而「不每日更換續住客人之床單及毛巾」則列第三。

表 1 民宿業者實施環境管理現況統計表

題 項	填答 次數	百分比	題 項	填答 次數	百分比
1.實施住客自行攜帶備品	否 14	82%	2.鼓勵住客做環保	否 5	29%
	是 3	18%		是 12	71%
3.使用節能燈泡	否 0	0%	4.使用省水蓮蓬頭或省水水龍頭	否 5	29%
	是 17	100%		是 12	71%
5.提供給住客環境保護的相關資訊	否 6	35%	6.提供省電的電器	否 7	41%
	是 11	65%		是 10	59%
7.訓練員工做環保	否 0	0%	8.設置資源回收筒	否 0	0%
	是 17	100%		是 17	100%
9.不每日更換續住客人之床單及毛巾	否 10	59%	10.實施垃圾分類	否 0	0%
	是 7	41%		是 17	100%
11.教育住客對環境保護的做法	否 7	41%	12.設置廚餘回收筒	否 2	12%
	是 10	59%		是 15	88%
13.採購對環境危害較小的清潔劑	否 0	0%	14.重覆使用包裝紙及塑膠袋	否 5	29%
	是 17	100%		是 12	71%
15.使用環保清潔產品	否 1	6%	16.使用小瓶罐裝牛奶、奶精、糖等，以取代紙包裝	否 9	53%
	是 16	94%		是 8	47%
17.重覆使用回收紙製作宣傳單	否 6	35%	18.安裝雙段式沖水馬桶(省水馬桶)	否 6	35%
	是 11	65%		是 11	65%
19.安裝太陽能熱水系統	否 15	88%	20.整理房間人員避免使用紙製品(如：衛生紙)清理房間	否 3	18%
	是 2	12%		是 14	82%
21.不使用冷氣	否 3	18%			
	是 14	82%			

N=17

## 二、遊客的綠色住宿行為意向之描述性統計

表 2 顯示，回覆問卷者對「我會支持民宿設置廚餘回收筒」的同意度最高(M=6.23)。同意度最低的是「我會支持民宿不每日更換續住客人之床單及毛巾」(M=4.00)，「我會支持不使用冷氣」次之(M=4.94)，「我會支持支持自行攜帶備品」則列第三(M=5.63)。然而，消費者對以上做法的看法差異頗大。再者，消費者同意程度高的環保做法似乎傾向影響住宿的便利性及舒適性較小的項目。

表 2 綠色住宿行為意向之統計表

題 項	平均數	標準差	排序
我會支持民宿實施住客自行攜帶備品	5.63	1.32	19
我會支持民宿使用節能燈泡	6.14	0.95	7
我會支持民宿提供給住客環境保護的相關資訊	6.06	0.96	11
我會支持民宿訓練員工做環保	6.20	0.89	3
我會支持民宿不每日更換續住客人之床單及毛巾	4.00	2.19	21
我會支持民宿教育住客對環境保護的做法	5.83	1.12	18

題 項	平均數	標準差	排序
我會支持民宿採購對環境危害較小的清潔劑	6.11	0.97	8
我會支持民宿使用環保清潔產品	6.16	0.94	6
我會支持民宿重覆使用回收紙製作宣傳單	6.06	1.12	11
我會支持民宿安裝太陽能熱水系統	6.06	1.02	11
我會支持民宿安裝雙段式沖水馬桶	6.17	0.96	4
我會支持民宿不使用冷氣	4.94	1.64	20
我會支持民宿鼓勵住客做環保	6.02	1.03	14
使用省水蓮蓬頭或省水水龍頭	6.11	1.02	8
我會支持民宿提供省電的電器	6.10	1.01	10
我會支持民宿設置資源回收筒	6.22	0.94	2
我會支持民宿實施垃圾分類	6.17	1.02	4
我會支持民宿設置廚餘回收筒	6.23	0.94	1
我會支持民宿重覆使用包裝紙及塑膠袋	5.91	1.25	15
我會支持民宿使用小瓶罐裝牛奶、奶精、糖等，以取代紙包裝	5.84	1.33	17
我會支持民宿整理房間人員避免使用紙製品(如：衛生紙)清理房間	5.88	1.28	16

N=264

### 三、一般與特色民宿業者實施環境管理的友善程度

本研究根據觀光局對特色民宿及一般民宿之定義做分類，總計有 12 家一般民宿及 5 家特色民宿。由表 3 可知，特色民宿業者比一般民宿業者致力實施「住客自行攜帶備品」、「使用省水蓮蓬頭或省水水龍頭」、「提供省電的電器」、「重覆使用包裝紙及塑膠袋」、「安裝太陽能熱水系統」、「安裝雙段式沖水馬桶」、「整理房間人員避免使用紙製品(如：衛生紙)清理房間」等節能與資源回收的環保措施；一般民宿業者較致力於實施「鼓勵住客做環保」、「提供給住客環境保護的相關資訊」、「教育住客對環境保護的做法」等環境教育的提供與推廣。

表 3 一般與特色民宿業者實施環境管理措施的友善程度

項目	實施家數	
	民宿總數 %	
	一般民宿	特色民宿
1. 實施住客自行攜帶備品	0%	60%
2. 鼓勵住客做環保	83.3%	40%
3. 使用節能燈泡	100%	100%
4. 使用省水蓮蓬頭或省水水龍頭	58.3%	100%
5. 提供給住客環境保護的相關資訊	66.7%	50%
6. 提供省電的電器	50%	80%
7. 訓練員工做環保	100%	100%
8. 設置資源回收筒	100%	100%
9. 不每日更換續住客人之床單及毛巾	41.7%	40%
10. 實施垃圾分類	100%	100%
11. 教育住客對環境保護的做法	58.3%	50%
12. 設置廚餘回收筒	83.3%	100%
13. 採購對環境危害較小的清潔劑	100%	100%
14. 重覆使用包裝紙及塑膠袋	66.7%	80%
15. 使用環保清潔產品	91.7%	100%
16. 使用小瓶罐裝牛奶、奶精、糖等，以取代紙包裝	50%	40%



項目	實施家數	
	民宿總數 %	
	一般民宿	特色民宿
17. 重覆使用回收紙製作宣傳單	66.7%	60%
18. 安裝雙段式沖水馬桶 (省水馬桶)	58.3%	80%
19. 安裝太陽能熱水系統	0%	40%
20. 整理房間人員避免使用紙製品 (如：衛生紙)清理房間	75%	100%
21. 不使用冷氣	83.3%	80%

#### 四、一般民宿與特色民宿在實施環境管理投入程度之差異

吳明隆、涂金堂(2009)指出當有效樣本總數小於 20 時最好採用「費雪爾正確概率檢定」法。本研究參考 Mensah(2006)的研究將 21 項環境管理項目區分為實施程度低(1-7 項)、實施程度中等(8-14 項)、及實施程度高 (15-21 項)等三類。本研究中之民宿在實施環境管理友善投入程度均在中等以上(參見表 4)。表 5 顯示，一般與特色民宿業者在「實施環境管理友善投入程度」未達到統計上的顯著差異(Fisher's Exact Test=.131,  $p=.111>.05$ )。

表 4 17 家民宿業者環境管理友善程度分析

編號	民宿名稱	房間數	民宿類別	環境管理友善程度	編號	民宿名稱	房間數	民宿類別	環境管理友善程度
1.	X 人度假村	11	特色	18 項	10.	清境 X 星渡假民宿	5	一般	12 項
2.	X 晴民宿	9	特色	16 項	11.	X 威森林民宿	4	一般	13 項
3.	X 也納民宿	7	特色	16 項	12.	X 內花園山莊	5	一般	12 項
4.	X 光花園山莊	12	特色	17 項	13.	X 境景觀休閒山莊	4	一般	14 項
5.	X 星花園山莊	13	特色	14 項	14.	X 爾摩莎民宿	5	一般	13 項
6.	X 都民宿	4	一般	15 項	15.	X 香民宿	4	一般	18 項
7.	X 外桃源渡假山莊	4	一般	17 項	16.	清境 X 雲渡假山莊	5	一般	13 項
8.	X 南風情民宿	5	一般	13 項	17.	X 中花園民宿	5	一般	11 項
9.	X 濛仙境民宿	4	一般	15 項					

表 5 一般與特色民宿業者在實施環境管理友善投入程度之差異性分析

友善程度	民宿類別	一般民宿	特色民宿	總和
	中		8 (66.7%)	1 (20%)
高		4 (33.3%)	4 (80%)	8
總和		12 (100.0%)	5 (100%)	17

Fisher's Exact Test= .131 Sig= .111

## 結論與建議

### 一、研究結論

(一)所有民宿業者均力行的環保做法偏向於節能與資源回收；實施程度最低的環保作為則是以不每日更換布巾、自行攜帶盥洗用品等易被誤解為服務品質不佳的項目為主。

(二)民宿住客支持程度高的環保做法傾向於對住宿的便利性及舒適性影響較小的項目。

(三)特色民宿業者較致力於減少環境衝擊與資源再利用之自我要求的環保行為；一般民宿業者則較著重在向住客推廣保護環境的做為。

(四)一般民宿業者與特色民宿業者在實施環境管理投入程度上無顯著差異。

### 二、討論與建議

南投縣清境地區因民宿過度發展，使當地之生態環境遭到相當程度的破壞(廖子萱，2006)。清境地區的民宿在蓬勃發展的同時，業者也開始著眼在環境保護措施與永續發展的經營策略。本研究結果顯示，回覆問卷之所有民宿業者均力行節能及資源回收的環保作為。因此南投縣政府觀光處可透過結合環保局、清境觀光協會、南投縣大專院校聯合舉辦「從住宿業經營管理談環境保護」以「環保、低碳、生態、永續」為主軸的論壇活動及教育訓練，邀請環保、休閒農業、觀光與餐旅背景的產官學專家參與，並展示新型綠色能源科技與產品，藉以增進業者環境保護的觀念與作法，也可藉由同業聯合綠色採購、民宿與學校產學合作透過業者與學生創意共同設計環保節能的綠色民宿。此外，政府可進一步制定「環保民宿的評鑑規章」，輔導通過民宿環保標章業者推動聯合行銷的環保住宿配套方案，提供給旅客選擇環保住宿的機會，也能教育旅客對旅遊住宿的環保概念。更可結合清境民宿、觀光業者推動及重塑清境生態觀光新意象，透過清境風車節、清境火把節、南投民宿節等節慶活動融入環保活動素材，搭配有機農業市集、環保手工創意市集等，讓遊客從寓教於樂方式提昇環境教育的素養。

至於民宿業者實施程度最低的項目是安裝太陽能熱水系統，可能原因是安裝太陽能需要較高的經費，讓小規模經營的民宿業者不敢冒然投資。而民宿大多未實行自行攜帶備品的現狀也反映出民宿怕旅客誤認為服務沒有做好的疑慮(林香君、邱曉玲和鄭岳雄；2008)。再者，雖然大多數消費者認為不每天換毛巾及床單的做法是一種對業者有利的經濟性的省錢行為(葉碧華、蔡進發和黃宗成；2004)，但是也有民宿業者認為旅客可以接受續住不用每日更換床單及毛巾的做法(林香君、邱曉玲、鄭岳雄，2008)。本研究結果顯示，民宿住客是支持民宿實施住客自行攜帶備品的作法。而17間回覆的民宿業者，僅有3間實施鼓勵住客自行攜帶備品，似乎清境的民宿業者在住客自行攜帶備品的作法上還有很大的著力空間。Wight(1997)指出，較會選擇投宿於民宿的消費者是對自然環境需求較高的生態遊客。因此，民宿住客應是未來環境保護的宣導重點對象。民宿

住客在適時、適地、適機的宣導下接受環境保護做法的程度會較大。

遊客的綠色住宿行為以「我會支持民宿設置廚餘回收筒」的同意度最高，此研究結果與 Gustin and Weaver(1996)調查住宿業者的結果相同。對於不每日更換續住客人之床單及毛巾的支持度最低的研究結果也和本研究中民宿業者較不採行的環保行為的發現不謀而合。沈嘉偉和萬金生(2001)也指出，沒有每日更換床單及毛巾會讓住客認為不乾淨。因此，以現階段而言，實施「不每日更換續住客人之床單及毛巾」的作法可能會影響遊客的投宿意願。值得注意的是，回覆問卷之民宿住客對於不使用冷氣的支持度在 21 項環境管理項目中排序第 20，僅次於不每日更換續住客人之床單及毛巾，但卻有高達 82% 的民宿業者表示不使用冷氣。研究結果顯示，民宿業者和住客在對於環境保護的實施上確實存在著歧見，尤其當實施的項目對住客住宿的舒適性有較大的影響時，考驗著民宿業者在環境保護上與維持消費者投宿意願上找出一個平衡點的智慧。

最後，特色民宿業者較致力於節能、省水與省電及減少紙製品消耗之環保行為。可能原因是特色民宿的規模較大，如果在節能政策上運用得宜可省下可觀的費用。此外，可藉由聯合綠色採購之方式獲得數量折扣價格，以降低採購成本，進而將資金運用在環保措施上。至於一般民宿規模較小，民宿業者與住客保持著一定程度的互動關係，業者可直接將環保理念傳遞給住客，讓住客深入瞭解其環境保護的觀念與作法，進而支持民宿環保措施。因此，一般民宿業者較著力在住客做環保的推廣。特色民宿規模大，業者可從綠色環境景觀、綠色建築、綠色生活等面向，融入生活的食、住、行、育、樂、購營造綠色概念環境。而一般民宿業者可透過與住客交流互動中傳達環保之重要性，並且在網站、部落格、社群媒體公告環保住宿優惠方案。並可透過異業聯盟方式，推出住宿搭配旅遊之行程，結合當地特色推廣環保。民宿業者擔任生態環境導覽解說人員，根據顧客需求打造專屬服務，帶遊客走入社區聚落、農場森林、田野濕地去關心環境的生態及人文風情。

### 三、研究限制與後續研究建議

本研究僅以南投清境地區民宿為研究範圍，研究結果可提供民宿業者作為營運上的參考，但並不適合做大範圍的推論。本研究同時以電話及寄發明信片方式徵詢民宿業者的協助並提供禮卷或紀念品，但僅回收 17 份業者有效問卷，有效樣本數不足的情況可能反映在本研究中一般與特色民宿業者在「實施環境管理友善投入程度」沒有達到統計上顯著差異的研究結果。吳明隆、涂金堂(2009)指出進行卡方檢定若有細格的期望次數小於 5 時，除了採用費雪爾正確概率檢定外，最好增加抽樣的樣本數，使抽樣誤差率降低。因此，後續有興趣之研究者可增加民宿業者的樣本數以瞭解一般與特色民宿業者在「實施環境管理友善投入程度」上是否有顯著差異。\*

\* 感謝南台科技大學休閒事業管理所碩士陳佳玟同學協助資料搜集及問卷發放使本文得以完成。

## 引用文獻

- 王培馨、范玉玲 (2007)。遊客之環境態度對環保旅館接受程度之研究-以 2006 黑面琵鷺保育季遊客為例。2007 濕地環境與生態旅遊研討會。臺南大學環境與生態學院。台南市。2006.12。
- 尹駿譯 (2009)。永續觀光理論與實務。台北市：鼎茂圖書出版股份有限公司。
- 江冠明 (2007)，民宿多元化與專業化趨勢分析。上網日期 2011 年，10 月 24 日。資料引自 <http://tw.myblog.yahoo.com/travelstudy9503/article?mid=462&prev=-2&next=306&page=1&sc=1>。
- 交通部觀光局 (2001)，民宿管理辦法。上網日期 2010 年，2 月 24 日。資料引自 [http://admin.taiwan.net.tw/law/law\\_d.aspx?no=130&d=39](http://admin.taiwan.net.tw/law/law_d.aspx?no=130&d=39)。
- 交通部觀光局 (2010a)，民宿家數統計各地區民宿統計。上網日期 2010 年，2 月 24 日。資料引自 [http://hotelhomestay.tbrc.gov.tw/report\\_07.jsp](http://hotelhomestay.tbrc.gov.tw/report_07.jsp)。
- 交通部觀光局 (2010b)，旅館業及民宿管理資訊系統-南投縣 2010 年 2 月民宿家數、房間數統計表。上網日期 2010 年，2 月 24 日。資料引自 [http://hotelhomestay.tbrc.gov.tw/report\\_08.jsp](http://hotelhomestay.tbrc.gov.tw/report_08.jsp)。
- 交通部觀光局 (2011)，好客民宿遴選活動。上網日期 2011 年，10 月 14 日。資料引自 <http://taiwanhost.cnfi.org.tw/index.php>。
- 吳碧玉 (2003)。民宿經營成功關鍵因素之研究-以核心資源觀點理論。台中：朝陽科技大學企業管理系，碩士論文。
- 自由時報電子報 (2011)，清境農場/民宿密密麻麻 就地合法解套?。上網日期 2011 年，4 月 1 日。資料引自 <http://140.120.1.20/news-detail.php?type=1&id=15467&pu=182&page=200>。
- 林香君、邱曉玲和鄭岳雄 (2008)。花蓮地區民宿業者環保行為之探討。第五屆臺灣地方鄉鎮觀光產業發展與前瞻學術研討會。景文科技大學旅運管理系。臺北縣。2008.5。
- 沈嘉偉、萬金生 (2001)。臺灣地區觀光飯店主管對環保旅館之認知與探討，*旅遊管理研究*，1 (1)，71-86。
- 胡憲倫 (1999)。旅遊觀光業的永續發展--兼談旅館業的清潔生產，*清潔生產資訊*，22，17-24。
- 洪維勳、賴佩君 (2006)。旅館業對環保旅館與環保標章知覺之研究-以澎湖為例，*觀光研究學報*，12 (4)，325-344。

- 林舜涓、蔡佳燕和邱莉文 (2007)。由住宿體驗提高顧客之行爲意向-以花蓮民宿爲例，**觀光旅遊研究學刊**，2，73-92。
- 林舜涓、蔡佳燕和陳佳玟 (2011)。民宿消費者情意素養對綠色住宿行爲意向之研究。**2011 餐旅管理暨產業發展國際學術研討會**。輔仁大學。2011.6。
- 李依亭 (2008)。日本綠色民宿的發展現況與市場行銷，**台南科技大學通識教育學刊**，7，355-378。
- 南投縣政府環境保護局 (2009)，南投縣觀光業者環保教育及法規宣導說明會。上網日期 2010 年，2 月 11 日。資料引自 <http://www.ntepb.gov.tw/news/index-1.asp?u=&m=9&m1=4&m2=15&id=675>。
- 莊中銘 (2009)。渡假旅館住宿遊客對綠色消費的態度之研究-以墾丁地區爲例，**運動休閒管理學報**，6 (1)，102-114。
- 崔震雄 (2011)。台灣好美觀光產業大未來。交通部觀光局：觀光資訊月報 (2011 年 8 月號)。
- 張福生 (2011)。在地料理比精緻更重要 民宿經營地方特色。上網日期 2011 年，10 月 11 日。資料引自 <http://twtf2010.pixnet.net/blog/category/2553387>。
- 郭乃文、陳雅守 (2003)。鄉野觀光之永續發展-綠色民宿發展芻議。**第一屆休閒、文化與綠色資源理論、政策與實務論壇**。台灣大學。台北市。2003。
- 廖子萱 (2006)。台灣民宿業者對於發展環保民宿之態度、行爲與意願之研究。台北：中國文化大學觀光事業研究所，碩士論文。
- 黃穎捷 (2007)。台灣休閒民宿產業經營攻略全集。上網日期 2011 年，10 月 24 日。資料引自 <http://www.atj.org.tw/newscon1.asp?number=1670>。
- 黃韶顏、黃君平 (2011)。消費者對於綠色民宿知識之研究。**2011 餐旅管理暨產業發展國際學術研討會**。輔仁大學。台北。2011.6。
- 陳惠珠、胡欣慧 (2011)。旅館業實施環境保護管理之措施、效益、阻礙之探討。**2011 年銘傳觀光研討會**。銘傳大學觀光學院。台北市。2011.3。
- 游建華 (2002)。永續土地利用管理決策支援系統之發展。台北：國立台灣大學環境工程學研究所，碩士論文。
- 楊明賢 (1999)。觀光學概論。台北市：揚智文化事業股份有限公司。
- 葉碧華、蔡進發和黃宗成 (2003)。消費者環保行爲與旅館住宿意願之研究，**環境與管理研究**，4 (2)，61-82。

- 聯合報新聞網 (2007)：清境民宿 急打生態牌攬客。上網日期 2011 年 10 月 15 日。資料引自：<http://www.coolcloud.org.tw/node/4145>。
- 蕭登元 (2011)。綠色民宿內涵與效益。交通部觀光局：好客民宿遴選活動。
- Ayala, H. (1995). Ecoresort: a 'green' master plan for the international resort industry, *International Journal of Hospitality Management*, 14, 351-374.
- Ct Green Scene. (2008, December 30). Green B&Bs. Retrieved July fourteen, 2010, from [http://ctgreenscene.typepad.com/ct\\_green\\_scene/2008/12/green-bbs.html](http://ctgreenscene.typepad.com/ct_green_scene/2008/12/green-bbs.html).
- Gustin, M. E., & Weaver, P. A. (1996). Are hotels prepared for the environmental consumer? *Hospitality Research Journal*, 20 (2), 1-14.
- Han, H., Hsu L. T., & Sheu, C. (2010). *Application of the theory of planned behavior to green hotel choice: testing the effect of environmental friendly activities*, *Tourism Management*, 31, 325-334.
- Han, H., Hsu, L. T., & Lee, J. S. (2009). Empirical investigation of the roles of attitudes toward green behaviors, overall image, gender, and age in hotel customers' eco-friendly decision-making process, *International Journal of Hospitality Management*, 23, 1-10.
- Manaktola, K., & Jauhari, V. (2007). Exploring consumer attitude and behaviour towards green practices in the lodging industry in India, *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 19 (5), 364-377.
- Mensah, I. (2006). *Environmental management practices among hotels in the greater Accra region*, *Hospitality Management*, 25,414-431.
- Nunnally, J. (1978). *Psychometric theory*. New York: Mc Graw-Hill.
- Rocco M. A., & Andrew, V. (2007). *Hospitality today: an introduction*. Educational Inst of the Amer Hotel.
- Tsai, C. W., & Tsai, C. P. (2008). Impacts of consumer environmental ethics on consumer behaviors in green hotels, *Journal of Hospitality Marketing & Management*, 17 (3), 284-313.
- Wight, P. A. (1997). Ecotourism accommodation spectrum: does supply match the demand? *Tourism Management*, 18 (4), 209-220.