

# 消費者環保行為與旅館住宿意願之研究

葉碧華

國立臺灣師範大學地理研究所 博士生  
交通部觀光局國際組

蔡進發 講師

國立嘉義大學企業管理系

黃宗成\* 助理教授

國立嘉義大學管理研究所

## 摘要

世界人口不斷地增加，其所帶來對於有限資源的過度開發和利用，以及因生產及消費所釋放出之大量有害的人為污染物，已使得全球生物賴以維生的生存空間岌岌可危。從 1985 年的「維也納公約」，到 1992 年里約的「地球高峰會議」，其目的乃在於維護地球的永續發展及給全人類一個乾淨的生活空間。環境保護從以前少數人的運動轉變成為今日的全球趨勢，企業界也從過去保守的態度轉變成為自治且積極的行為，環保旅館（Green Hotel）的概念也因此孕育而生了。而環保旅館的觀念在國外早就行之有年，美國的「綠色標籤」（Green Seal）已經推出了環保旅館指南；以色列正在研擬環保旅館規格標準；加拿大則在 1998 年就已經推出「環保旅館評等制度」，並且已有超過 140 家旅館參與，發展最為成熟。有研究指出在台灣的消費者及旅館業主管亦都認同環保旅館，然而環保旅館在台灣卻未推展開來。基於環保旅館較好不叫座的原因，本研究將了解消費者在選擇旅館住宿時，環保旅館所佔權重的高低，並研究消費者對環保旅館的選擇決策行為，以期未來台灣推廣環保旅館時，可供主管機關及旅館業者做參考。

關鍵詞：環保旅館、環保行為

---

\*電話：(05) 275-1573

e-mail：[tchuan@ms50.url.com.tw](mailto:tchuan@ms50.url.com.tw)

## 壹 . 研究問題

隨著世界人口不斷地增加，人類對其有限環境資源的過度開發和利用，及因生產及消費時，所釋放出之大量有害的人為污染物，已使得全球生物賴以維生的生存空間岌岌可危。就旅館業而言，所有的旅館不論其規模大或小，均會對環境產生或多或少的影響。例如在服務顧客時所消耗的水、能源及原物料；使用有害的物質（如冷凍空調中的 CFCs 以及漂白劑等）；產生廢棄物，並且釋放出流水及廢氣；而許多的日常用品更是在其產製、使用及最終處置時，都會對環境造成衝擊（胡憲倫，1999）。

近幾十年來，全球社會經濟高度發展，人類生活品質普遍已有不少的改善。然而，在享受了經濟富裕的果實之後，人們也開始對我們身處的環境有了新的省思，進一步希望能得到更高的生活環境品質，保護環境的概念便開始萌芽。例如，從 1985 年的「維也納公約」，到 1992 年里約的「地球高峰會議」，其目的乃在於維護地球的永續發展及給全人類一個乾淨的生活空間（孔方正，2000）。環境保護從以前少數人的運動轉變成為今日的全球趨勢，企業界也從過去保守的態度轉變成為自治且積極的行為，環保旅館（Green Hotel）的概念也因此孕育而生了（沈嘉偉、萬金生，2001）。

環保旅館的觀念在國外早就行之有年，美國的「綠色標籤」（Green Seal）已經推出了環保旅館指南；以色列正在研擬環保旅館規格標準；加拿大則在 1998 年就已經推出「環保旅館評等制度」，並且已有超過 140 家旅館參與，發展最為成熟（賴明伸，2000）。然而，有研究指出在台灣的旅館業主管（沈嘉偉、萬金生，2001）及消費者（孔方正、黃慧婷、郭蓓璇、王淑真，2001）亦都認同環保旅館及其環境管理系統，然而環保旅館在台灣卻未推展開來。基於環保旅館較好不叫座的原因，本研究將了解消費者在選擇旅館住宿時，環保旅館所佔權重的高低，並研究消費者對環保旅館的選擇決策行為，以期未來台灣推廣環保旅館時，可供主管機關及旅館業者做參考。

## 貳 . 文獻回顧

### 一、「環保旅館」與「綠色建築、綠色電力」

所謂環保旅館，就是不管在旅館的硬體設備或是軟體服務上，都投入更多環保的精神與運用。如在旅館設計之初的建築材料，就會在安全結構的考量為前提下，部分採取再生製造的鋁、玻璃、鐵、鋼、磚等材質，就是所謂「綠色建築」的概念。目前全球應用最廣的建築物環境評估方法，是英國在 1990 年推出的「建築物環境評估」（BREEAM），這種評估方法在紐西蘭、澳洲、香港等地都陸續採用，包括：環境管理系統、能源使用、空氣污染物排放、水體污染物排放、臭氧層破壞、廢棄物減量與回收、用水效率、建築物室內照明、化學品儲存槽、、、、、等，都是綠色建築的評估項目。綠色建築九大指標為：（1）. 生物多樣化指標、（2）. 綠化指標、（3）. 基地保水指標、（4）. 日常節能指標：風向與氣流、空調與冷卻系統之運用、能源與光源之管理運用、太陽能及相關技能之運用、（5）. 二氧化碳減量指標、（6）. 廢棄物減量指標、（7）. 水資源指標、（8）. 污水與

垃圾改善指標、及(9). 室內健康與環境指標(李妮, 2002)。

而環保概念中很重要的「綠色電力」, 當然也會運用在環保旅館的經營方針之中, 包括太陽能、風能、生質能、水力、地熱能等五種再生能源的運用。由於飯店每天電力消耗非常大, 因此除了使用再生能源電力之外, 如果在房間、長廊、公共設施等廠場所, 裝置電燈自動感應器, 在無人的時候自動切斷電源, 這樣不但可以有效減少電力耗費, 更是環保的一大體現。其他還有放置真正的花草植物, 推動生態旅遊項目等, 都是環保旅館推動的項目(李妮, 2002)。

## 二、各國環保旅館的評等制度

隨著環保意識的提昇, 各國已經逐漸出現的所謂的「環保旅館」或「生態旅館」的概念及機制, 包括有美國「綠色標籤」(Green Seal) 推出的《綠色旅館指南》(Greening the Lodging industry), 加拿大在1998年推出的「綠葉旅館評等制度」(Hotel Association of Canada-Green Leaf Eco-rating Program), 以及由聯合國生態環境計劃贊助的「綠葉基金會」(Green Leaf Eco-rating Program, UNESCO) 等, 都致力於將環保精神深植各國飯店的經營理念與實踐當中(賴明伸, 2000); 而在亞洲, 泰國也已經有相關的環保評等制度(Mertens, 2000)。

而在各國環保旅館的評等制度中, 以加拿大發展最為成熟, 並且有超過 140 家旅館的參與者, 其評等作業流程如下。(1). 填寫綠葉環境評等查核表: 旅館負責人員依據「參加團體指南」上之說明, 填寫「環境績效查核表」。(2). 繳回填妥的查核表並繳交申請費: 依據所擁有之客房數量多寡, 繳交不等之申請費用。(3). 查核表內容之審查與評估: a. 一片綠葉: 旅館已經鑑別出環境缺失, 並採取改善措施, 來改善其環境績效。b. 二片綠葉: 旅館在減輕其營運之環境衝擊方面, 已經獲得實質之改善績效。c. 三片綠葉: 旅館在其所有營運與管理方面之環境績效, 皆已經獲得優良進展。d. 四片綠葉: 旅館在其所有營運與管理方面之環境績效, 已經居於全國旅館業之領導地位。e. 五片綠葉: 旅館在其所有方面之環境績效, 已經居於全球之領導地位, 並且能持續推出作為整個旅館業界典範之新政策與作業實務。(4). 頒發綠葉評等結果之使用授權書: 授權書中授權參與團體可以在其行銷與宣傳之文件、資料及活動展示其綠葉等級。(5). 定期審查與追蹤考核: 進行一年一次定期或不定期之績效審查, 以確保參與團體能持續維持其營運狀況, 並作為應該給予提高或是降低評等之依據(李妮, 2002; 賴明伸, 2000)。

1995 年, 國際旅館協會(The International Hotel Association, IHA) 與國際旅館業環境創新組織(The International Hotel Environmental Initiatives, IHEI) 及聯合國環境規劃署工業及環境組(UNEP/Industry and Environment) 共同出版了一本名為「旅館業環境行動方案- 使企業及環境雙贏的實用步驟」的手冊。文中提到實施環境管理對旅館業的好處有四個:(1) 減少消耗, 因此降低成本、(2) 顧客忠誠並且提高大眾形象、(3) 吸引並且留得住肯奉獻的員工、及(4) 長期企業的利益? 競爭力的提昇(賴明伸, 2000)。

## 三、有關環保旅館相關文獻之評述

環保旅館的觀念及評等制度在國外早就行之有年。沈嘉偉、萬金生(2001) 在其研究亦指出在台灣的旅館業主管們對於環保旅館的認同度及可行性均有相當程度的認可與接受。孔方正、黃慧婷、郭蓓璇、王淑真(2001) 以高雄地區消費者為例, 調查其對環保旅館及其環境管理系統之接受度, 其結果發現整體受訪

者對旅館業者之環保措施均可接受。然而，環保旅館在台灣卻未推展開來，這顯示其必有因。陳思倫（1992）及江佳蓉（2001）曾探討消費者旅遊時，選擇住宿旅館的決定因素；其結果顯示，消費者認為旅館是否有優惠專案、旅館是否交通便利、旅館是否收費合理、旅館環境是否整潔幽雅、旅館是否提供折價券等，在重要性上是比較高的，約佔八、九成。因此，本研究將了解消費者在選擇旅館住宿時，環保旅館所佔權重的高低，並研究消費者對環保旅館的選擇決策行為，以期未來台灣推廣環保旅館時，可供主管機關及旅館業者做參考。

#### 四、相關理論架構

基於本論文之研究問題，本研究擬以遊客的住宿行為為出發點，參考幾位學者的消費者行為模式理論（陳思倫，1992；周毓哲，2001；江佳蓉，2001；Nicosia, 1966; Howard, 1989; Engel, Blackwell and Miniard, 1990），擬以圖 1 為本研究之架構圖。其理論為遊客日常環保行為會影響其住宿考量因素、環保旅館認知及綠色消費理念；而其日常環保行為、住宿考量因素、環保旅館認知及綠色消費理念又會影響其對環保旅館之住宿意願。而根據研究架構，本論文研究目的與待驗證之假設如下：

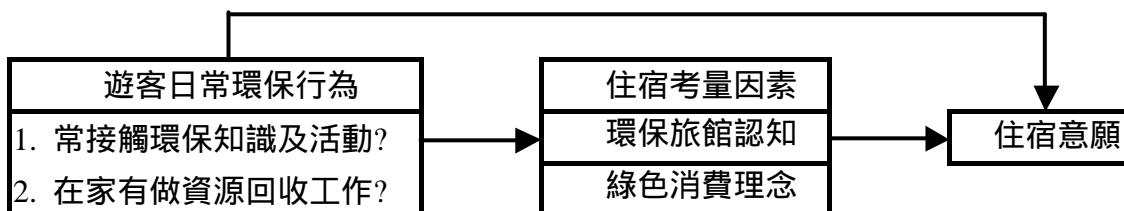


圖 1 研究架構圖

- 目的 1：了解遊客社經背景、日常環保行為、住宿考量因素、環保旅館認知、綠色消費理念及其環保旅館住宿意願。
- 目的 2：探討遊客日常環保行為與其住宿考量因素之關係。
- 目的 3：探討遊客日常環保行為與其環保旅館認知之關係。
- 目的 4：探討遊客日常環保行為與其綠色消費理念之關係。
- 目的 5：探討遊客日常環保行為與其環保旅館住宿意願之關係。
- 目的 6：探討遊客住宿考量因素與其環保旅館住宿意願之關係。
- 目的 7：探討遊客環保旅館認知與其環保旅館住宿意願之關係。
- 目的 8：探討遊客綠色消費理念與其環保旅館住宿意願之關係。
- 目的 9：將研究成果供台灣主管機關及旅館業者未來推廣環保旅館之參考。

- 假設 1：受訪者日常環保行為會影響其住宿考量因素。
- 假設 2：受訪者日常環保行為會影響其環保旅館認知。
- 假設 3：受訪者日常環保行為會影響其綠色消費理念。
- 假設 4：遊客日常環保行為與其環保旅館住宿意願之關係
- 假設 5：受訪者住宿考量因素會影響其環保旅館住宿意願。
- 假設 6：受訪者環保旅館認知會影響其環保旅館住宿意願。
- 假設 7：受訪者綠色消費理念會影響其環保旅館住宿意願。

#### 參 . 研究設計及操作

## 一、問卷設計

本研究主要蒐集消費者對環保旅館選擇權重與認知之研究，問卷結構及內容經參考相關文獻，專家訪談後，經前測(50份)後修正定稿，內容包含遊客社經背景、日常環保行為、住宿考量因素、環保旅館認知、綠色消費理念及其環保旅館住宿意願六大部份。在遊客社經背景方面，採類別尺度加以測量。在遊客住宿考量因素方面，則以優先順序考量來了解消費者在旅館選擇上為何。在遊客環保旅館認知方面，則以二分法了解其想法。至於遊客之日常環保行為、綠色消費理念及其環保旅館住宿意願部分，則採李克特五點評量尺度(Likert Scale)予以衡量。

## 二、抽樣方法

本研究為消費者對環保旅館選擇權重與認知之研究，抽樣對象則因作者地利之便，以「屏東縣墾丁地區的住房遊客」為代表，抽樣時間為2003年1至2月間，抽樣方法因無現成母體結構名冊可供使用，基於機率抽樣執行上的困難度，以及人力、財力和時效上的考量，本研究採用便利抽樣法。樣本大小則依照溫博仕(1985)年所導出之公式來推估，其中以95%的信賴度，可容忍誤差5個百分點，故 $d=0.05$ ， $a=0.05$ ，且 $0 < p(1-p) > 0.25$ ，故取 $p(1-p)$ 為0.2，則可得 $n=307.39$ ，為保險起見，故本研究乘上1.5倍，共預計發出450份問卷。

## 三、資料分析

為達目的一，了解遊客社經背景、日常環保行為、住宿考量因素、環保旅館認知、綠色消費理念及其環保旅館住宿意願，可採用敘述性統計分析(descriptive analysis)以對本研究架構之各構面分別作資料整理與分析。敘述性分析包括次數分配分析與平均數分析。次數分配分析可用於分析瞭解遊客社經背景。平均數分析則可用於瞭解遊客社經背景、日常環保行為、住宿考量因素、環保旅館認知、綠色消費理念及其環保旅館住宿意願。而為達本研究目的二至七，在分析方法上亦採用相關分析(correlation analysis)以檢定其研究假設1至6，並探討各構面之影響關係。

# 肆．實證研究結果與分析

## 一、遊客社經背景及環保旅館市場概況

關於受訪者個人基本資料(請參考表一)，在性別方面，男性佔44.3%，女性佔55.7%。在年齡方面，20歲以下佔32.5%，21~30歲佔52.1%，31~40歲佔11.8%。在教育程度方面高中職以下佔20.9%，專科或大學佔74.4%，研究所或以上佔4.7%。在月平均所得方面20,000元以下佔68.6%，20,001~40,000元佔21.6%。在月平均支出方面10,000元以下佔60.1%，10,001~20,000元佔25.6%。在職務方面，一般職員佔19.8%，其他佔45.2%，依其年齡、教育程度及平均月收入等各方面，可推測其大部份為學生。在個人日常環保行為方面，常接觸環保知識及活動之平均數為2.96，在家有做資源回收工作之平均數為2.72；此些數據顯示大部分受訪者之環保知識及活動屬普通，政府可再加強民眾之環保教育，以鼓勵民眾日常在家常做資源回收工作。

在受訪者選擇旅館第一考量因素方面(請參考表二)，排序第一為「收費是否合理」，佔28.7%；排序第二為「環境是否整潔清幽」，佔27.6%。而「是否有

推行環保工作」僅佔 0.4%，為受訪者認為是其第一考量因素中最低者，顯示受訪者在選擇旅館時，並不太考慮其是否有推行環保工作，即不太考慮其是否為環保旅館。而在平均排序方面也是如此，「收費是否合理」與「環境是否整潔清幽」之平均排序值最低，分別是 2.7、3.0，顯示這兩個因素是受訪者在選擇旅館時之考量因素。而「是否有推行環保工作」之平均排序值為 6.5，排列倒數第二，亦顯示受訪者在選擇旅館時，並不太考慮其是否為環保旅館。

在遊客對環保旅館之認知方面（請參考表三），根據本研究所調查旅館所採行的十八項環保措施之中，有「客房內有告示牌，告知房客不必每天換毛巾、床單」、「餐廳未使用時將空調、電燈等電力設施關閉」及「客房內之燈具採取省電燈泡」等十一項被認為是省錢措施。而僅有「客房內設置資源回收桶」、「辦公室全面實施資源回收工作」及「廚房將廚餘與可回收資源確實分類」七項被認為是環保措施，以上結果顯示，受訪者對環保旅館之認知僅是一項經濟性的行為，而非附有社會道義責任的環保行為，我們的環保教育還有待推廣與加強。

在綠色消費之理念與住宿意願方面（請參考表四），遊客均相當認同推行環保可以「增加旅館的知名度」、「提升旅館本身的企業形象」與「減少旅館的支出，進而節省成本」；因其平均值均大於 0（普通）。遊客亦均相當認同推行環保運動「可讓遊客體認旅館業者的用心，進而提高消費意願」及「若有旅館正式推行環保工作，您將會考慮前往消費」；因其平均值均大於 0（普通）。但「若環保旅館之定價較高，您還是有消費意願」之意願則普通；因其平均值均幾乎等於 0。

以上表一至表四研究結果達到本研究目的一：了解遊客社經背景、日常環保行為、住宿考量因素、環保旅館認知、綠色消費理念及其環保旅館住宿意願。

## 二、遊客日常環保行為與其住宿考量因素之關係

在遊客「日常環保行為」與其「住宿考量因素」之關係方面（請參考表五），基本上並無太大的關聯性，但在遊客日常生活中「經常接觸環保知識及活動者」，其在住宿考量因素上，對「是否有推行環保工作」有較高的考量，而愈不考量「交通上是否便利」。而「在家有做資源回收工作」之受訪者，而愈不考量「是否有搭配主題行程(飯店&二日遊；飯店&機票)」。以上結果驗證本研究假設一、亦達到本研究目的二。以上結果驗證本研究假設一、亦達到本研究目的二。

## 三、遊客日常環保行為與其環保旅館認知之關係

在遊客「日常環保行為」與其「環保旅館認知」之關係方面（請參考表六），基本上並無太大關聯性，但在遊客日常生活中「經常接觸環保知識及活動者」，其在環保旅館認知上，認為「客房內設有省水設備，如省水蓮蓬頭、省水馬桶」及「客房內有告示牌，告知房客不必每天換毛巾、床單」，愈屬於經濟性活動。而「在家有做資源回收工作」之受訪者，「餐廳未使用時將空調、電燈等電力設施關閉」愈屬於環保行為。以上結果驗證本研究假設二、亦達到本研究目的三。

## 四、遊客日常環保行為與其綠色消費理念之關係

在遊客「日常環保行為」與其「綠色消費理念」之關係方面（請參考表六），基本上是有關的。遊客在日常生活中「經常接觸環保知識及活動者」，其在綠色消費理念上，愈認為「推行環保可以提升旅館本身的企業形象」。而「在家有做資源回收工作」之受訪者，愈認為推行環保可以「增加旅館的知名度」、「提升旅館本身的企業形象」及「減少旅館的支出，進而節省成本」。以上結果驗證本研

究假設三、亦達到本研究目的四。

#### 五、遊客日常環保行為與其環保旅館住宿意願之關係

在遊客「日常環保行為」與其「環保旅館住宿意願」之關係方面（請參考表六），基本上亦是有關的。遊客在日常生活中「經常接觸環保知識及活動者」，愈認為「若環保旅館之定價較高，還是有消費意願」及「若有旅館正式推行環保工作，將會考慮前往消費」。而「在家有做資源回收工作」之受訪者，愈認為推行環保可以「可讓遊客體認旅館業者的用心，進而提高消費意願」、及「若有旅館正式推行環保工作，將會考慮前往消費」。以上結果驗證本研究假設四、亦達到本研究目的五。

#### 六、遊客住宿考量因素與其環保旅館住宿意願之關係

在遊客「住宿考量因素」與其「環保旅館住宿意願」之關係方面（請參考表七），遊客選擇旅館的優先考量因素，基本上與「可讓遊客體認旅館業者的用心，進而提高消費意願」無關。愈考量「是否有推行環保工作」及「環境是否整潔清幽」，愈認為「若環保旅館之定價較高，還是有消費意願」。而認為「收費是否合理」及「是否有折扣」則反之。愈考量「是否有推行環保工作」者愈認為「若有旅館正式推行環保工作，將會考慮前往消費」，而認為「是否有折扣」、「是否為知名連鎖飯店」則反之。以上結果驗證本研究假設五、亦達到本研究目的六。

#### 七、遊客環保旅館認知與其環保旅館住宿意願之關係

在遊客「環保旅館認知」與其「環保旅館住宿意願」之關係方面（請參考表七），除了「客房內設置資源回收桶」、「客房內所有紙類採用再生紙」、「客房內以擠壓容器提供液體之洗髮精、沐浴精等」、「客房清潔人員整理客房時，使用自然光源」、「餐廳所供應的奶精、砂糖以小瓶罐盛裝」、「廚房將廚餘與可回收資源確實分類」及「辦公室全面實施資源回收工作」以外，兩者基本上是相關的。遊客對「環保旅館認知」愈高，其「環保旅館住宿意願」也愈高。以上結果驗證本研究假設六、亦達到本研究目的七。

#### 八、遊客綠色消費理念與其環保旅館住宿意願之關係

在遊客「綠色消費理念」與其「環保旅館住宿意願」之關係方面（請參考表七），基本上是相關的，遊客愈認同推行環保可以「增加旅館的知名度」、「提升旅館本身的企業形象」及「減少旅館的支出，進而節省成本」者，其愈認為「可讓遊客體認旅館業者的用心，進而提高消費意願」、「若環保旅館之定價較高，還是有消費意願」及「若有旅館正式推行環保工作，將會考慮前往消費」。以上結果驗證本研究假設七、亦達到本研究目的八。

表一、受訪者個人基本資料

變 項	樣本數	百分比	變 項	樣本數	百分比
性別			月平均所得		
男	199	44.3	20,000 元以下	308	68.6
女	250	55.7	20,001~40,000 元	97	21.6
			40,001~60,000 元	23	5.1
年齡			60,001~80,000 元	12	2.7
20 歲以下	146	32.5	80,001~100,000 元	3	.7
21~30 歲	234	52.1	100,001 元以上	6	1.3
31~40 歲	53	11.8			
41~50 歲	11	2.4	月平均支出		
51~60 歲	3	.7	10,000 元以下	270	60.1
61~70 歲	2	.4	10,001~20,000 元	115	25.6
職務			20,001~30,000 元	26	5.8
自營商	16	3.6	30,001~40,000 元	19	4.2
主管	16	3.6	40,001~50,000 元	9	2.0
一般職員	89	19.8	50,001 元以上	10	2.2
勞工	10	2.2			
無	115	25.6	教育程度		
其他	203	45.2	高中職以下	94	20.9
			專科或大學	334	74.4
			研究所或以上	21	4.7
職業					
自由業	45	10.0	個人日常環保行為*	平均數	標準差
工	15	3.3	常接觸環保知識及活動?	2.96	.82
商	40	8.9	在家有做資源回收工作?	2.72	1.08
公	21	4.7			
農	2	.4			
其他	326	72.6	總數	449	100.0

\* 1 總是； 2 經常； 3 偶而； 4 不常； 5 從不



表二、遊客選擇旅館的優先考量因素

	第一考量因素			平均排序值*		
	n	%	R	μ	s	R
A. 是否有折扣	72	16.0	3	3.8	2.0	5
B. 交通上是否便利	52	11.6	4	3.4	1.6	3
C. 是否有推行環保工作	2	0.4	8	6.5	1.4	7
D. 是否鄰近相關景點	45	10.0	5	3.8	1.6	4
E. 收費是否合理	129	28.7	1	2.7	1.7	1
F. 環境是否整潔清幽	124	27.6	2	3.0	1.8	2
G. 是否為知名連鎖飯店	8	1.8	7	6.5	1.7	8
H. 是否有搭配主題行程 (飯店&二日遊；飯店&機票)	16	3.6	6	6.3	1.9	6

\* 1 為最優先考量之因素，8 為最後考量之因素，以此類推。

表三、遊客對環保旅館之認知

	省錢**	環保**
1. 客房內之燈具採取省電燈泡。-----	73%*	27%
2. 客房內設置資源回收桶。-----	8%	92%*
3. 客房內所有紙類採用再生紙。-----	20%	80%*
4. 客房內設有省水設備，如省水蓮蓬頭、省水馬桶。-----	62%*	38%
5. 客房內有告示牌，告知房客不必每天換毛巾、床單。---	79%*	21%
6. 客房內以擠壓容器提供液體之洗髮精、沐浴精等。-----	61%*	39%
7. 客房清潔人員整理客房時，使用自然光源。-----	65%*	35%
8. 客房清潔人員使用最少量的水來整理客房。-----	69%*	31%
9. 餐廳所供應的奶精、砂糖以小瓶罐盛裝。-----	65%*	35%
10. 餐廳內使用能重複使用之餐具。-----	39%	61%*
11. 餐廳未使用時將空調、電燈等電力設施關閉。-----	73%*	27%
12. 廚房將廚餘與可回收資源確實分類。-----	10%	90%*
13. 廚房內之水龍頭、瓦斯開關確實關閉。-----	52%*	48%
14. 辦公室全面實施資源回收工作。-----	8%	92%*
15. 辦公室減少紙類的使用。-----	26%	74%*
16. 辦公室使用省電燈泡或自然光源。-----	59%*	41%
17. 員工餐廳使用可重複使用之餐具。-----	38%	62%*
18. 員工廁所、浴室使用客房所回收的肥皂、衛生紙。-----	66%*	34%

\* 百分比值 > 50% ; \*\* 省錢 = 0，環保 = 1。

表四、遊客對旅館環保之綠色消費理念與住宿意願

	平均值	標準差
綠色消費之理念*		
1.推行環保可以增加旅館的知名度。-----	0.55	0.89
2.推行環保可以提升旅館本身的企業形象。-----	1.06	0.77
3.推行環保可以減少旅館的支出，進而節省成本。-----	1.02	0.90
住宿意願*		
1.可讓遊客體認旅館業者的用心，進而提高消費意願。-----	0.69	0.90
2.若環保旅館之定價較高，您還是有消費意願。-----	0.01	1.02
3.若有旅館正式推行環保工作，您將會考慮前往消費。-----	0.52	0.82

\* -2 非常不同意，-1 不同意，0 普通，1 同意，2 非常同意

表五、遊客日常環保行為對選擇旅館的優先考量因素之相關分析

(表格中之數字為相關係數)	日常環保行為**	
	常接觸環保 知識及活動?	在家有做 資源回收工作?
A.是否有折扣	.031	.086
B.交通上是否便利	-.125*	-.036
C.是否有推行環保工作	.136*	.042
D.是否鄰近相關景點	.070	-.068
E.收費是否合理	-.014	.082
F.環境是否整潔清幽	.016	.052
G.是否為知名連鎖飯店	.002	-.055
H.是否有搭配主題行程 (飯店&二日遊；飯店&機票)	-.091	-.126*

\* 表示其「相關係數」之顯著值 < 0.05；\*\* 1 總是，2 經常，3 偶而，4 不常，5 從不。

表六、遊客日常環保行為對環保旅館與其住宿意願之相關分析

(表格中之數字為相關係數)	日常環保行為**	
	常接觸環 保知識及 活動?	在家有做 資源回收 工作?
<b>環保旅館之認知 ***</b>		
1.客房內之燈具採取省電燈泡。-----	-.064	.003
2.客房內設置資源回收桶。-----	-.013	-.083
3.客房內所有紙類採用再生紙。-----	-.077	-.092
4.客房內設有省水設備，如省水蓮蓬頭、省水馬桶。-----	-.127*	-.023
5.客房內有告示牌，告知房客不必每天換毛巾、床單。---	-.136*	-.063
6.客房內以擠壓容器提供液體之洗髮精、沐浴精等。-----	.009	-.008
7.客房清潔人員整理客房時，使用自然光源。-----	-.034	-.023
8.客房清潔人員使用最少量的水來整理客房。-----	-.068	-.038
9.餐廳所供應的奶精、砂糖以小瓶罐盛裝。-----	.000	.015
10.餐廳內使用能重複使用之餐具。-----	-.076	.010
11.餐廳未使用時將空調、電燈等電力設施關閉。-----	-.020	.119*
12.廚房將廚餘與可回收資源確實分類。-----	.003	-.009
13.廚房內之水龍頭、瓦斯開關確實關閉。-----	-.021	.061
14.辦公室全面實施資源回收工作。-----	.005	-.065
15.辦公室減少紙類的使用。-----	.022	.023
16.辦公室使用省電燈泡或自然光源。-----	-.051	-.038
17.員工餐廳使用可重複使用之餐具。-----	.014	.039
18.員工廁所、浴室使用客房所回收的肥皂、衛生紙。-----	-.047	.026
<b>綠色消費之理念 ****</b>		
1.推行環保可以增加旅館的知名度。-----	.078	.140*
2.推行環保可以提升旅館本身的企業形象。-----	.152*	.224*
3.推行環保可以減少旅館的支出，進而節省成本。-----	.081	.093*
<b>住宿意願 ****</b>		
1.可讓遊客體認旅館業者的用心，進而提高消費意願。---	.068	.096*
2.若環保旅館之定價較高，您還是有消費意願。-----	.107*	.049
3.若有旅館正式推行環保工作，您將會考慮前往消費。---	.180*	.144*

\* 表示其「相關係數」之顯著值 < 0.05； \*\* 1 總是，2 經常，3 偶而，4 不常，5 從不；  
 \*\*\* 省錢 = 0，環保 = 1； \*\*\*\* -2 非常不同意，-1 不同意，0 普通，1 同意，2 非常同意。

表七、遊客日常環保旅館看法對其住宿意願之相關分析

(表格中之數字為相關係數)	住宿意願*****		
	1	2	3
<b>遊客選擇旅館的優先考量因素 **</b>			
A.是否有折扣	-.050	.140*	.109*
B.交通上是否便利	.001	.024	-.028
C.是否有推行環保工作	-.025	-.252*	-.233*
D.是否鄰近相關景點	.008	-.076	-.015
E.收費是否合理	.056	.114*	.079
F.環境是否整潔清幽	-.006	-.124*	-.045
G.是否為知名連鎖飯店	.089	.061	.108*
H.是否有搭配主題行程 (飯店&二日遊；飯店&機票)	-.055	.051	-.022
<b>環保旅館之認知 ***</b>			
1.客房內之燈具採取省電燈泡。-----	.099*	.114*	.060
2.客房內設置資源回收桶。-----	.031	.043	.058
3.客房內所有紙類採用再生紙。-----	.068	.014	.086
4.客房內設有省水設備，如省水蓮蓬頭、省水馬桶。----	.074	.157*	.133*
5.客房內有告示牌，告知房客不必每天換毛巾、床單。-	.035	.146*	.064
6.客房內以擠壓容器提供液體之洗髮精、沐浴精等。----	.035	.013	.090
7.客房清潔人員整理客房時，使用自然光源。-----	.062	.059	.054
8.客房清潔人員使用最少量的水來整理客房。-----	.007	.123*	.116*
9.餐廳所供應的奶精、砂糖以小瓶罐盛裝。-----	-.059	.055	.085
10.餐廳內使用能重複使用之餐具。-----	.094*	.081	.116*
11.餐廳未使用時將空調、電燈等電力設施關閉。-----	.115*	.099*	.025
12.廚房將廚餘與可回收資源確實分類。-----	-.015	.046	.008
13.廚房內之水龍頭、瓦斯開關確實關閉。-----	.133*	.129*	.038
14.辦公室全面實施資源回收工作。-----	.081	.080	.056
15.辦公室減少紙類的使用。-----	.130*	.098*	.082
16.辦公室使用省電燈泡或自然光源。-----	.137*	.132*	.086
17.員工餐廳使用可重複使用之餐具。-----	.094*	.149*	.133*
18.員工廁所、浴室使用客房所回收的肥皂、衛生紙。----	.084	.138*	.078
<b>綠色消費之理念 ****</b>			
1.推行環保可以增加旅館的知名度。-----	.455*	.412*	.400*
2.推行環保可以提升旅館本身的企業形象。-----	.421*	.263*	.352*
3.推行環保可以減少旅館的支出，進而節省成本。-----	.252*	.111*	.174*

\*表示其「相關係數」之顯著值 < 0.05；\*\* 1 為最優先考量因素，8 為最後考量因素，以此類推；

\*\*\* 省錢 = 0，環保 = 1；\*\*\*\* -2 非常不同意，-1 不同意，0 普通，1 同意，2 非常同意；

\*\*\*\*\* 住宿意願 1.可讓遊客體認旅館業者的用心，進而提高消費意願。

2.若環保旅館之定價較高，您還是有消費意願。

3.若有旅館正式推行環保工作，您將會考慮前往消費。

## 伍 . 結論與建議

### 一 . 結論

在全球不景氣的衝擊下，環保旅館也發現了實施環保措施，可為龐大的經營開支省下許多費用。就以加拿大亞伯達省的歐魯旅店（Aurum Lodge）為例，在採用風力、水力與太陽能發電之後，可以提供整個旅店 50% ~ 90% 的電力，以及 90% ~ 100% 的熱能供應，這使得老闆省下了將近九成的燃料費與電費支出。黃石國家公園旅館（Yellowstone National Park Lodges）2000 年總共回收了 361 噸的可用物資，並且堅持在兩千兩百個客房中都使用再生衛生紙，這些都是很好的範例（Frabotta, 1999; Collin, 2000）。而沈嘉偉、萬金生（2001）及孔方正、黃慧婷、郭蓓璇、王淑真（2001）的研究也指出台灣的旅館業主管及消費者亦都認同環保旅館及其環境管理系統，然而環保旅館在台灣卻未推展開來。本研究探究其原因，得到以下結論：

- 第一、 受訪者選擇旅館，第一考量因素方面為「收費是否合理」，其次為「環境是否整潔清幽」。而「是否有推行環保工作」，為受訪者考量因素中最低者，顯示受訪者在選擇旅館時，並不太考慮其是否有推行環保工作，即不太考慮其是否為環保旅館。
- 第二、 在遊客對環保旅館之認知方面，受訪者對環保旅館之認知僅是一項經濟性的行為，而非附有社會道義責任的環保行為，我們的環保教育還有待推廣與加強。
- 第三、 在綠色消費之理念與住宿意願方面，受訪者均相當認同推行環保可以「增加旅館的知名度」、「提升旅館本身的企業形象」與「減少旅館的支出，進而節省成本」。受訪者亦均相當認同推行環保運動「可讓遊客體認旅館業者的用心，進而提高消費意願」及「若有旅館正式推行環保工作，將會考慮前往消費」。
- 第四、 在遊客「日常環保行為」與其「住宿考量因素」之關係方面，基本上並無太大關聯性，但在遊客日常生活中「經常接觸環保知識及活動者」，其在住宿考量因素上，對「是否有推行環保工作」有較高的考量。
- 第五、 在遊客「日常環保行為」與其「環保旅館認知」之關係方面，基本上並無太大關聯性，但在遊客日常生活中「經常接觸環保知識及活動者」，其在環保旅館認知上，認為「客房內設有省水設備，如省水蓮蓬頭、省水馬桶」及「客房內有告示牌，告知房客不必每天換毛巾、床單」，愈屬於經濟性活動。而「在家有做資源回收工作」之受訪者，「餐廳未使用時將空調、電燈等電力設施關閉」愈屬於環保行為。
- 第六、 在遊客「日常環保行為」與其「綠色消費理念」之關係方面，基本上是有關的。遊客日常生活中「經常接觸環保知識及活動者」，其綠色消費理念上，愈認為「推行環保可以提升旅館本身的企業形象」。而「在家有做資源回收工作」之遊客，愈認為推行環保可以「增加旅館的知名度」、「提升旅館本身的企業形象」及「減少旅館的支出，進而節省成本」。
- 第七、 在遊客「日常環保行為」與其「環保旅館住宿意願」之關係方面，基本上亦是有關的。遊客在日常生活中「經常接觸環保知識及活動者」，愈認為「若環保旅館之定價較高，還是有消費意願」及「若有旅館正式推

- 行環保工作，將會考慮前往消費」。而「在家有做資源回收工作」之受訪者，愈認為推行環保可以「可讓遊客體認旅館業者的用心，進而提高消費意願」、及「若有旅館正式推行環保工作，將會考慮前往消費」。
- 第八、在遊客「住宿考量因素」與其「環保旅館住宿意願」之關係方面，遊客選擇旅館的優先考量因素，基本上與「可讓遊客體認旅館業者的用心，進而提高消費意願」無關。愈考量「是否有推行環保工作」及「環境是否整潔清幽」，愈認為「若環保旅館之定價較高，還是有消費意願」。而認為「收費是否合理」及「是否有折扣」則反之。
- 第九、在遊客「環保旅館認知」與其「環保旅館住宿意願」之關係方面，除了「客房內設置資源回收桶」、「客房內所有紙類採用再生紙」、「客房內以擠壓容器提供液體之洗髮精、沐浴精等」、「客房清潔人員整理客房時，使用自然光源」、「餐廳所供應的奶精、砂糖以小瓶罐盛裝」、「廚房將廚餘與可回收資源確實分類」及「辦公室全面實施資源回收工作」以外，兩者基本上是相關的。遊客對「環保旅館認知」愈高，其「環保旅館住宿意願」也愈高。
- 第十、在遊客「綠色消費理念」與其「環保旅館住宿意願」之關係方面，基本上是相關的，遊客愈認同推行環保可以「增加旅館的知名度」、「提升旅館本身的企業形象」及「減少旅館的支出，進而節省成本」者，其愈認為「可讓遊客體認旅館業者的用心，進而提高消費意願」、「若環保旅館之定價較高，還是有消費意願」及「若有旅館正式推行環保工作，將會考慮前往消費」。

總而言之，本研究結果發現台灣遊客在選擇旅館住宿時，並未將旅館「是否有推行環保工作」列入主要考慮因素。然而本研究亦發現，遊客日常環保行為會影響其住宿考量因素、環保旅館認知及綠色消費理念；而其日常環保行為、住宿考量因素、環保旅館認知及綠色消費理念又會影響其對環保旅館之住宿意願。因此政府及旅館業者應推廣環保理念，提高人民住宿環保旅館意願，以維護生活環境，提高生活品質。

## 二、建議

對政府有關部門方面，主管機關例如環保署或觀光局可學習歐美各國，制定出一個屬於台灣旅館業者的環保旅館認證制度。在政府之環境教育與環保推廣工作方面，列入環保旅館相關事宜，並對民眾及業者採取相關獎勵措施，以促進台灣環保旅館業的成長。

對相關旅館業者方面，雖然政府當局至今並無訂定出有關環保旅館之環保認證規定，但相關旅館業者仍然可以從自身做起，徹底執行環保的理念，讓環保的理念充斥旅館中的每個角落，或許如此的做法，可以引起更多消費者的認同，且對其本身的知名度也會有不小的助益。

對後續研究方面，本研究針對消費者在選擇旅館的因素上，環保旅館之權重高低，且探討與最後的住宿意願是否有相關。後續的研究可以就旅館業者或者其從業人員去談，了解此一群體對環保旅館此一概念是否有可行性與問題存在。

以上之建議達到本研究目的九：將研究成果供台灣主管機關及旅館業者未來推廣環保旅館之參考。

### 三、研究貢獻

在學術貢獻方面，有關環保旅館之研究可說是少之又少，且在文資料蒐集的過程中，並沒有相關的文獻將焦點放在消費者行為上，因此，本研究將界定消費者選擇行為與環保旅館之間的關係，以求能對學術研究發展方面做出補充。

在企業貢獻方面，從研究的成果可進一步了解，消費者在住宿旅館上的考量因素排序為何？又消費者在選擇旅館時，是否會考慮到環保？又或者消費者會考慮及認同環保因素，但這並不表示消費者就會因此有住宿的意願。這都是可提供從事旅館業之業者來參考的。

在主管當局貢獻方面，本研究之成果可提供相關主管機關來參考，了解台灣是否有推行環保旅館之可行性，期望將來主管機關與相關旅館業者，可以共同制定出一個屬於台灣旅館的環保旅館認證制度，使台灣可以更乾淨，減少不必要的污染。

### 四、研究限制

雖然本研究在研究過程中力求嚴謹，但囿於人力、時間、預算之限制，仍可能有不臻完善而無法深入透徹之憾，而有以下之研究限制：

1. 本研究之研究對象僅限於全體消費者的一小部分，故研究結果恐無法適用於全體消費者之一般化結論。
2. 由於研究的過程中採用「問卷調查法」，故被抽測者其主觀之意識，將或多或少地對研究內容有所影響。
3. 研究過程中，雖然研究者本著客觀、公正的原則，但對於整個研究過程仍有參雜其個人主觀認知的可能。
4. 此一主題為較新之概念，因此在文獻探討的過程中，較少研究或文獻著墨於此。本研究屬於開創性研究，在文獻資料的收集上將多少有不足之憾。

## 陸 . 參考文獻

- 李妮 (2002), 環保旅館綠葉評級, 「華航雜誌」, 五月號, 頁 20-22。
- 孔方正 (2000), 「台灣飯店業之綠色行銷管理 - 以 ISO 14001 驗證為例」, 第一屆管理創新與實務研討會。
- 孔方正、黃慧婷、郭蓓璇、王淑真 (2001), 「飯店業之環境管理系統 - 以高雄地區消費者之接受為例」, 第二屆管理創新與實務研討會。
- 江佳蓉, (2001), 「消費者對選擇旅館住宿之主成分分析」, 中華大學電機工程學系碩士班未出版之碩士論文。
- 沈嘉偉、萬金生 (2001), 「台灣地區觀光飯店主管對環保旅館之認知與探討」, 第一屆觀光休閒暨餐旅產業永續經營研討會。
- 周毓哲, (2001), 「服務補救、知覺公平對顧客滿意度與再購買意願效果之研究—以旅館業為例」, 大同大學事業經營研究所未出版之碩士論文。
- 胡憲倫 (1999), 「旅遊觀光業的永續發展 - 兼談旅館業的清潔生產」, 清潔生產資訊雙月刊, 第 22 期, 頁 17-24。
- 陳思倫, (1992), 「國民旅舍住宿旅客之旅館選擇因素及滿意程度分析, 觀光專輯」, 交通建設, 第 41 期 9 卷, 頁 16-29。
- 賴明伸 (2000), 「加拿大綠色旅館、建築物及電力評等制度」, 環保標章簡訊, 第 19 期, 頁 19-21。
- 賴明伸 (2000), 「綠色消費運動之緣起、現況及未來」, 環境工程會刊, 第 11 卷第 3 期, 頁 6-15。
- 溫博仕 (1985), 「問卷調查抽樣設計之研究」, 淡江大學管理科學研究所未出版之碩士論文。
- Conlin, Joseph. (2000), Green-hotel Concept Sprouts Ardent Following, *Hotel and Motel Management*, pp.61-63
- Engel, J.F., Blackwell, R. D. & Miniard, D.W. (1990). *Consumer behavior*, 6<sup>th</sup> edition, The Dryden Press.
- Frabotta, David. (1999), New York Hoteliers Go Green And Save, *Hotel and Motel Management*, pp.3
- Howard, J.A. (1989). *Consumer behavior in marketing strategy*, Prentice-Hall International, Inc.
- Mertens, Brian. (2000), Green Rating, *Asian Business*, Hong Kong, Sep, 55-56.
- Nicosia, P.M. (1966). *Consumer decision processes*, Prentice-Hall. Englewood Cliffs, N.J.



# Tourists' Environment Protection Behavior and their Decision on Choosing the Green Hotel

Pi-Hua Yeh, Ph. D. Student  
Department of Geography, National Taiwan Normal University  
International Division, Tourism Bureau, R.O.C.

Chin-Fa Tsai, Lecturer  
Department of Business Administration  
National Chia-Yi University

Tzung-Cheng (T.C.) Huan, Assistant Professor  
Graduate Institute of Management  
National Chiayi University, Taiwan

## Abstract

The living environment of worldwide lives is in endangered by over-development and toxic pollution of the increasing population on the limited resources. From the Vienna Treaty in 1985 to Global Summit in Rio in 1992, their purposes are to protect the global for its sustainable development and to give all human beings a quality living environment. Therefore, the environment protection is changed from the movement of a few people to worldwide activity and the industry also is changed from conservative to active. The idea of the Green Hotel is developed for a long time. For example, the Green Seal in America publishes the green hotel guide, Israel is proposing criteria for green hotel and, moreover, Canada executed the Green Hotel Evaluation on 140 hotels in 1998. Few researches in Taiwan released that both the managers and residents of the hotels agreed with the green hotel but it is not successful in Taiwan. Based on this reason, this research is to study the green hotel as an impact factor on tourists' decision on choosing the accommodation and their decision-making on the green hotel for the government and hotel industry to extend the Green Hotel.

Keywords: green hotel, environment protection behavior