

綠色民宿經營關鍵成功因素-以南部地區為例

key success factors of Green Bed and Breakfast Operations : A Case Study of Southern Taiwan

錢銘貴 Ming-Kuei Chien *

摘要

本研究旨在探討綠色民宿經營關鍵成功因素，本研究採取之研究方法有文獻探討、深度訪談、德菲法及問卷調查。本研究首先經由文獻探討，歸納出可能影響綠色民宿業者經營關鍵成功因素為基礎，設計第一回合專家問卷，並針對綠色民宿相關產業學者、專家及業者，實施第一回合問卷調查。第一回合問卷回收整理後，綜合各專家的共識，經修改後設計第二回合的專家問卷。第二回合專家問卷調查，其主要之目的在於確認影響綠色民宿經營關鍵成功因素，且將這些因素列出做為本研究的評估準則，設計層級分析法(Alytic Hierarchy Process, AHP)的問卷。本研究結果發現影響綠色民宿經營關鍵成功因素依序節能省電措施、綠色採購、有機食材、綠建築。

【**關鍵詞**】：綠色民宿、有機食品、綠建築

Abstract

This study investigated key success factors of green bed and breakfast operations. Research methods employed in this study included a literature review, in-depth interviews, the Delphi method, and questionnaire surveys. First, a literature review was conducted. Based on a summary of key success factors influencing the operations of green hotels, a first round of questionnaires for scholars, experts, and businesspersons related to the field of green hotels was designed and implemented. Expert consensus was determined based on the responses to the first questionnaire survey, and by making appropriate revisions, the second round of questionnaires was designed. The results in this study showed that in order of decreasing importance, the key success factors influencing green hotel operations management included energy saving measures, green procurement, organic foods, environmental education, green building, and green social responsibility.

【**Keywords**】: *green hotel, organic foods, green building*

壹、緒論

一、研究背景與動機

隨著社會經濟的發展，國人的生活方式已有相當的改善，除了對於生活環境的品質開始注意之外，進而要求提昇良好的生活品質，而環境保護也就成為當前大家所注意的話題，環保旅館(Green Hotel)的觀念也就孕育而生了(沈嘉偉、萬金生，2001)。國外環保旅館、生態觀光的推展已有多年的歷史與成果，尤其是歐洲與加拿大均有完備的制度與對環境使用嚴格的要求，不管在飯店硬體設備上或是軟性的服務，都投入許多的環保精神和實際操作。但在台灣，在政府大力推動觀光旅遊產業下，卻看到飯店旅館如雨後春筍般、肆無忌憚地快速佈建在台灣各處，山巔、海邊、鄉間、都市中，

*慈惠醫護管理專科學校休閒事業管理科助理教授

對環境的剝削、消費安全影響非常嚴重，山上砍樹整地搶建旅館，造成林木死亡、土石流及山上垃圾污染等嚴重情形；不注意食材來源、用藥是否安全，為了美味稀有的食物，濫捕濫殺或添加大量食品添加物，這些時有耳聞及具體呈現的事實，不僅意味著餐旅業者並未落實環保行動，更令人憂心的是在開發建造的時候，即已對環境造成莫大的傷害（楊昭景、王瑤芬、馮莉雅、謝旭初，2007）。

另一方面，由於國內環境保護意識的抬頭，人們對於綠色消費的觀念也因此逐漸落實在於人們日常的生活之中。所以遊客除了傳統的旅館之外，更有一些具有高度綠色消費意識的遊客，會以具有環境保護概念或有實際綠色設施的「綠色旅館」或「綠色民宿」做為他們的住宿地點的選擇（蔡鍾輝，2012）。以往民宿業者的經營管理，其主要的策略在於達成財務績效之提升，然企業對於其所依存而運作的社會，除了賺錢以外尚需負法律和社會責任與義務。雖然目前國內已有「生態觀光發展策略」，但是對於推動建基於環保觀念下的綠色民宿之經營關鍵成功要素則闕如。因此，綠色民宿經營關鍵成功要素為何，引發本研究的動機。

二、研究目的

本研究基於國內環境保護意識的抬頭，民宿在蓬勃發展的同時，不僅僅是提供遊客一個較為環保的住宿環境，更有一些具有高度綠色消費意識的遊客，會以實際綠色做為的「綠色民宿」做為他們的住宿地點的選擇，因此本研究選擇以南部地區為例，探討綠色民宿經營關鍵成功要素，本研究目的如下：

- (一)、探討目前國內綠色民宿發展概況。
- (二)、分析影響南部地區綠色民宿經營關鍵成功要素，並建構評估層級架構。
- (三)、應用層級分析法（AHP）評量影響綠色民宿經營關鍵成功要素之相對權重，以為民宿業者發展綠色民宿參考。

貳、文獻探討

一、台灣綠色民宿現況

台灣環保署為鼓勵事業單位於產品之原料取得、製造、販賣、使用及廢棄之生命週期過程中，有效降低環境污染負荷及節省資源消耗，促進廢棄物之減量、減毒及回收再生，同時喚醒消費者慎選可回收、低污染、省資源之產品，以提昇環境品質，於民國81年3月19日評選出「以一片綠色樹葉包裹著乾淨不受污染的地球」作為環保標章的圖案，並依法註冊登記其服務標章專用權及對外界公告。近年來，有鑑於臺灣服務業蓬勃發展，所產生對環境衝擊以及所耗費的資源也隨之增加，因此將環保標章制度擴展至服務業。環保署自101年度推動環保旅店推廣計畫，宣傳旅遊住宿自備盥洗用具，用綠幣兌換捐款金額贊助非營利環保團體辦理環保相關教育活動，而環保旅店評鑑項目有「環境管理」、「節能省水措施」、「綠色採購」、「廢棄物管理」、「環保觀念」及其他環保創新作為等（行政院環境保護署，2016）。

目前全台獲環保旅店標章之旅館及民宿共有950間，南部地區計有229間。其中如台南「東山向陽田園居民宿」結合東山人文、自然景觀、生態的民宿，自備盥洗用品或續住不更換床單及毛巾；美濃「美綠生態民宿」具有鄉村田園景觀特色，提供多項客家文化特色體驗DIY活動及自然生態導覽等服務；小琉球「正好友民宿」主打環境優先的旅店，全部堅持使用環保建材和設備，不提供旅客一次性的耗材備品；墾丁「牧場旅棧」為響應環保，民宿不提供拋棄式盥洗用具及農場種植了無農藥的蘿蔔、菠菜及庭院則有許多花草植物，提供住宿旅客有機食材等等（行政院環境保護署，2016）。

二、綠色民宿

綠色民宿的名詞是從Green Hotel綠色旅館（或是環保旅館）所演變而來的，英文也有不同的說法，如Green Inn、Green Pension或Eco Inn，其主要是以環境保護概念為基礎，減低遊客對於生態、文化環境衝擊，並結合地方特色與文化旅遊，提供旅客作為短期住宿的處所（曾永平，2014）。Ecomall（2000）定義綠色民宿為一提供臨時住宿的地方，其管理者熱衷於制訂節約水資源以及能源計畫，並且減少固體廢棄物，而這樣的熱衷，將會拯救我們的地球。綠色民宿即為低環境衝擊、自然共生及舒適性，善用自然資源、節省能源，創造出一個容易維護管理，同時可滿足遊客住宿休息需求的永續生活地方（黃穎捷，2007）。綠色民宿為業者以環境友善為其經營方針，提供遊客住宿同時，達到節能省水、減少固體廢棄物並且選擇使用替代能源（太陽能、水力發電、風力發電）之民宿（黃君平、黃韶顏、詹玉瑛、龔熒慧，2011）。

三、綠色民宿經營關鍵成功因素

Kuo(2008)認為綠色民宿應包含以下五項基本原則：綠建築(Green Building)、永續地景工程(Sustainable Landscape Construction)、有機農業(Organic Agriculture)、環境教育(Environmental Education)、社區共榮(Local Benefit)。陳盈君(2008)在國內綠色民宿評選指標系統之建構研究中，建構綠色民宿評選指標系統為「綠建築」、「永續地景工程」、「有機農業」、「環境教育」、「社區共榮」及「其他」(設置簡易醫療急救設備、注重環境與設施之清潔衛生、架設網站，暢通顧客意見表達管道、遊客遊憩滿意度、民宿經營者及員工應接受急救相關訓練)等六個構面。陳政君、歐聖榮(2011)藉由綠色民宿潛在消費者的調查，發現這些消費者所重視的屬性有親環境旅遊措施(如提供不同的旅遊型態：生態旅遊、使用有機食材、使用低汙染清潔用品、環境解說教育等)、節能省水設備與措施(定時器控制光源、節水設備、不使用免洗餐具等)、再生產品與運具的利用(採用再生低汙染材質產品、不採購過度包裝產品、提供綠色運具及資訊、不提供一次性沐浴備品)、完善服務的提供(當地體驗活動、提供旅遊資訊、提供當地特色餐飲等)等。

我國環保署在2012年修正「旅館業環保標章規格標準」，希望透過環保旅館措施及認證標章的宣導，提升旅館業者相關的知識與技術。民宿業者相關的環保措施，共五項的構面評估因素中，其優先權重是「使用環保用品」、「環境保護實施資源回收」、「環境保護之回收再利用」、「環境保護節能減碳實施」，「環境保護的導入」(黃月娥，2015)。Kirk(1995)提出在旅館中實施環境管理系統時可區分為採購政策、廢棄物管理和廢棄物處置等三方向切入。孔方正與李明怡(2002)在台灣地區國際觀光旅館主管對環境管理系統可行性認知之研究中，歸納出以使用環保建材、綠化設計、大眾運輸、溫度調整、節省照明、節約用水、洗手烘乾、再生製品、再生纖維、再生拖鞋、液體肥皂、垃圾分類、健康食材、有機蔬菜、無化學添加物等環保措施等，做為綠色旅館評估的項目。

參、研究方法

本研究主要探討南部地區綠色民宿業者經營關鍵成功因素目標下，有哪些因素會影響綠色民宿經營管理，本研究所使用的研究方法論包括文獻探討、深度訪談、德菲法及AHP。研究方法說明如下：

一、層級架構

本研究依據國內外相關文獻探討、對於綠色民宿經營管理人員之深度訪談，以及學者專家的建議為基礎建構三個層級，第一層級為本研究最終目標（綠色民宿經營關鍵要素），第二層則為評估選擇層面的相對重要性評比，第三層級為各評估準則因素之兩兩相對比較，本研究所建構之層級架構如圖1。

二、問卷設計

本研究係針對「綠色民宿經營關鍵成功」因素探討，首先由本研究的文獻探討，歸納出可能影響「綠色民宿經營關鍵成功」因素或指標為基礎，設計第一回合專家問卷，並針對民宿相關產業學者、專家及業者，實施第一回合問卷調查，共發出10份問卷，回收7份。第一回合問卷回收整理後，綜合各專家對綠色民宿經營關鍵成功因素的共識，設計第二回合的專家問卷，共發出7份問卷，回收6份。第二回合的專家問卷調查主要之目的，在於成員間對於影響綠色民宿經營關鍵成功因素的意見一致，並將這些因素列出做為本研究的評估準則。第二回合問卷回收後，歸納出接受本研究問卷調查的學者、專家及業者們所認為影響綠色民宿經營關鍵成功因素為基礎，設計AHP問卷，並針對南部地區民宿旅客施以問卷調查，共發出300份問卷，回收213份，回收率71%。然後將問卷調查的結果利用AHP 電腦軟體Expert Choice 加以分析以及計算各構面的權值，由這些權值中計算出各構面的優先順序，藉以提供其他有意從事綠色民宿經營管理業者一簡單可行的決策模式。

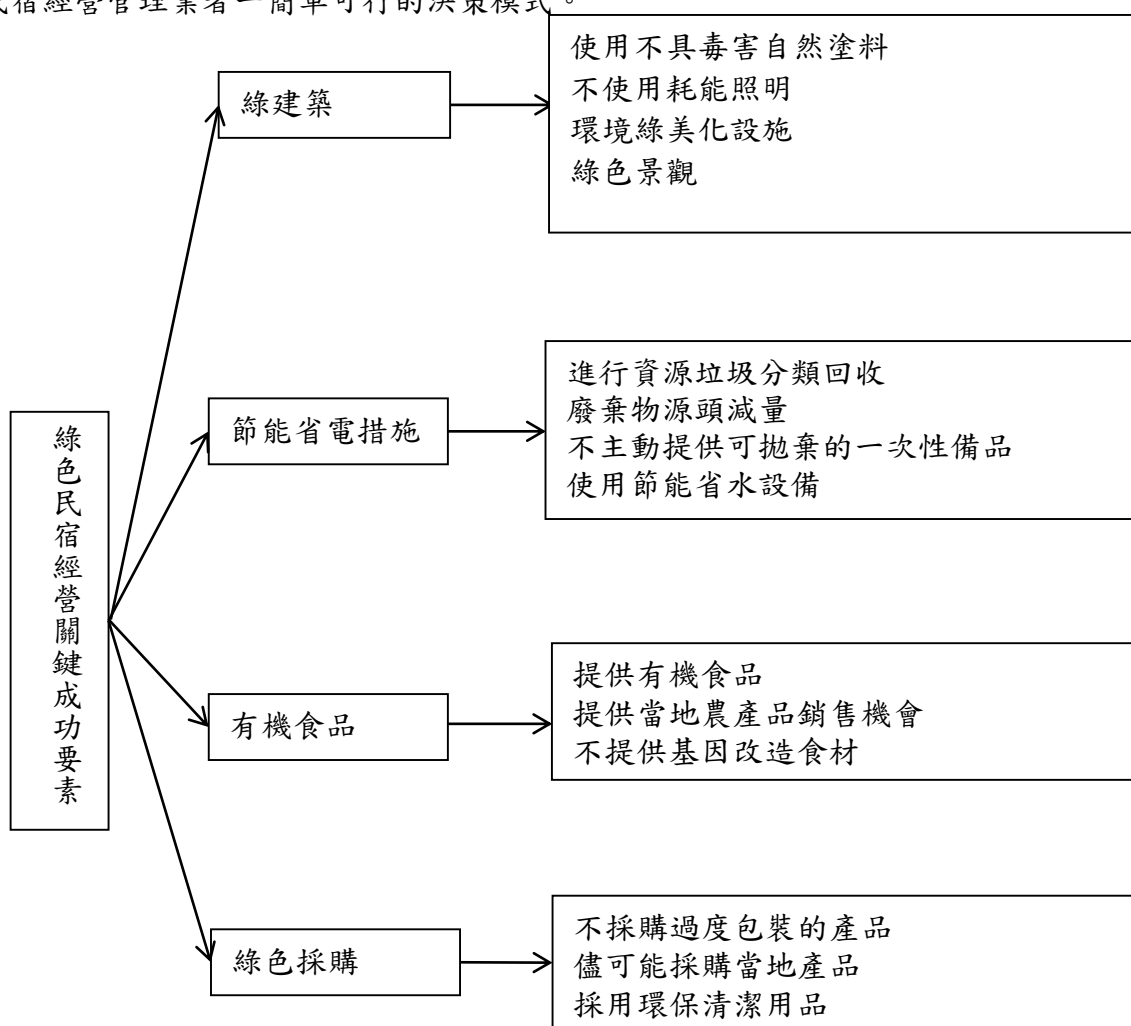


圖1 本研究之層級架構圖

肆、結果與討論

本研究之問卷利用Expert Choice 2000 軟體進行分析，藉以瞭解綠色民宿經營管理關鍵策略之優先順序，以及各層級構面因素的層級權重及優先順序。結果說明如下：

一、綠色民宿經營管理關鍵策略構面分析

在「綠色民宿經營管理關鍵成功」因素構面的四大構面中，經過AHP 的分析結果，「節能省電措施」的層級權重為0.388；「綠色採購」的層級權重為0.252；「有機食品」的層級權重為0.207；「綠建築」的層級權重為0.153。表示影響綠色民宿經營管理關鍵策略因素主要為「節能省電措施」，其次依序為「綠色採購」、「有機食品」，最後是「綠建築」。而其C.I.=0.00 \leq 0.1、C.R.=0.00 \leq 0.1，表示前後判斷具一致性且矩陣一致性程度令人滿意，詳如表1。

表1 綠色民宿經營管理關鍵策略構面分析

層級	AHP評估項目		
	關鍵成功因素	層級權重	優先順序
1	綠建築	0.153	4
	節能省電措施	0.388	1
	有機食品	0.207	3
	綠色採購	0.252	2
C.I.=0.00		C.R.=0.00	

二、綠建築因素構面分析

在「綠色民宿經營管理關鍵策略」因素中有關「綠建築」的第二層級構面經過AHP的分析結果，「綠色民宿經營管理關鍵策略」在「綠建築」構面中首重「使用不具毒害自然塗料」，其層級權重為0.330；第二優先為「環境綠美化設施」，其層級權重為0.265；第三優先為「不使用耗能照明」，其層級權重為0.232；最後為「綠色景觀」，其層級權重為0.175，而其C.I.=0.00 \leq 0.1、C.R.=0.00 \leq 0.1，表示前後判斷具一致性且矩陣一致性程度令人滿意，詳如表2。

表2 綠建築因素構面分析

層級	AHP評估項目		
	店址選擇	層級權重	優先順序
2	使用不具毒害自然塗料	0.330	1
	不使用耗能照明	0.232	3
	環境綠美化設施	0.265	2
	綠色景觀	0.175	4
C.I.=0.00		C.R.=0.00	

三、節能省電措施因素構面分析

在「綠色民宿經營管理關鍵策略」因素中有關「節能省電措施」的第二層級構面經過AHP的分析結果，「綠色民宿經營管理關鍵策略」在「節能省電措施」構面中首重「不主動提供可拋棄的一次性備品」，其層級權重為0.441；第二優先為「使用節能省水設備」，其層級權重為0.286；第三優先為「進行資源垃圾分類回收」，其層級權重為0.148；最後為「廢棄物源頭減量」，其層級權重為0.126，而其C.I.=0.01 \leq 0.1、C.R.=0.02 \leq 0.1，表示前後判斷具一致性且矩陣一致性程度令人滿意，詳如表3。

表3 節能省電措施因素構面分析

層級	AHP評估項目		
	服務品質	層級權重	優先順序
2	進行資源垃圾分類回收	0.148	3
	廢棄物源頭減量	0.126	4
	不主動提供可拋棄的一次性備品	0.441	1
	使用節能省水設備	0.286	2
C.I.=0.01		C.R.=0.02	

四、有機食品因素構面分析

在「綠色民宿經營管理關鍵策略」因素中有關「有機食品」的第二層級構面經過AHP的分析結果，「綠色民宿經營管理關鍵策略」在「有機食品」構面中首重「提供有機食品」，其層級權重為0.421；第二優先為「提供當地農產品銷售機會」，其層級權重為0.378；最後為「不提供基因改造食材」，其層級權重為0.201，而其 $C.I.=0.02 \leq 0.1$ 、 $C.R.=0.03 \leq 0.1$ ，表示前後判斷具一致性且矩陣一致性程度令人滿意，詳如表4。

表4 有機食品因素構面分析

層級	AHP評估項目		
	產品特性	層級權重	優先順序
2	提供有機食品	0.421	1
	提供當地農產品銷售機會	0.378	2
	不提供基因改造食材	0.201	3
C.I.=0.02		C.R.=0.03	

五、綠色採購因素構面分析

在「綠色民宿經營管理關鍵策略」因素中有關「綠色採購」的第二層級構面經過AHP的分析結果，「綠色民宿經營管理關鍵策略」在「綠色採購」構面中首重「儘可能採購當地產品」，其層級權重為0.477；第二優先為「採用環保清潔用品」，其層級權重為0.320；最後為「不採購過度包裝的產品」，其層級權重為0.202，而其 $C.I.=0.00 \leq 0.1$ 、 $C.R.=0.00 \leq 0.1$ ，表示前後判斷具一致性且矩陣一致性程度令人滿意，詳如表5。

表5 綠色採購因素構面分析

層級	AHP評估項目		
	產品特性	層級權重	優先順序
2	不採購過度包裝的產品	0.202	3
	儘可能採購當地產品	0.477	1
	採用環保清潔用品	0.320	2
C.I.=0.00		C.R.=0.00	

伍、結論與建議

一、結論

本研究以AHP建構綠色民宿經營關鍵成功因素與評量準則，以提供有意從事綠色民宿經營者一簡單可行的決策模式。透過本文的文獻探討，並針對綠色民宿經營管理相關產業學者、專家及業者的專訪及問卷調查所得共識為「節能省電措施」、「綠色採購」、「有機食品」及「綠建築」等四項因素為主要影響綠色民宿經營關鍵成功因素。其優先順序為「節能省電措施」>「綠色採購」>「有機食品」>「綠建築」，其層級權重各為0.388、0.252、0.207、0.153。究其原因，由於一般民宿乃利用自用住宅空間房間，提供旅客鄉野生活體驗之住宿處所，並非新建築，所以從「節能省電措施」因素來著手比較可行。下列將就本研究第二層級各構面因素加以分析：

(一) 綠建築

我國內政部建築研究所(2007)對綠建築的定義為「生態、節能、減廢、健康的建築物」，據此本研究所建構之綠建築之構面由「使用不具毒害自然塗料」、「不使用耗能照明」、「環境綠美化設施」及「綠色景觀」等四項因素，其權重依序為0.330、0.232、0.265及0.175，其中以「使用不具毒害自然塗料」影響綠建築因素權重最大，比較符合現有台灣綠色民宿綠建築的現狀，也與陳盈君(2008)研究相符合。

(二) 節能省電措施

本研究節能省電措施計有「進行資源垃圾分類回收」、「廢棄物源頭減量」、民宿內「不主動提供可拋棄的一次性備品」(如牙刷、牙膏、浴帽、紙拖鞋等，而改採可再利用或避免一次性的用品)及「使用節能省水設備」(不使用裝飾用照明、恆溫空調、省水蓮蓬頭及馬桶等)等四項因素，其權重依序為0.148、0.126、0.441及0.286，其中以「不主動提供可拋棄的一次性備品」影響節能省電措施因素權重最大。此研究與黃君平(2011)研究表示，許多民宿為了響應環保風潮，亦開始教育消費者自行攜帶盥洗用具，藉由此舉減少一次性的盥洗用具廢棄，並且達到將友善環境納入經營方針之中之結果相符。

(三) 有機食品

有機食材指在種植、飼養及加工過程未使用人造化學添加物，如農藥、化學肥料、人工色素等物質的食物(維基百科，2017)。本研究有機食材之構面由「提供有機食品」、「提供當地農產品銷售機會」及「不提供基因改造食材」等三項因素，其權重依序為0.202、0.477及0.320，其中以「提供有機食品」影響有機食材因素權重最大。此結果與蔡鍾輝(2012)研究中指出遊客對綠色知識中的「節能減碳」構面中以「餐廳應優先採用當地生產或有機方式種植的農產品」的平均數最高相符合。

(四) 綠色採購

綠色採購為採購能改善環境績效的產品和服務藉以表達對環境的喜好(Faith-Ell et al., 2006)。本研究綠色採購之構面由「不採購過度包裝的產品」、「儘可能採購當地產品」及「採用環保清潔用品」等三項因素，其權重依序為0.421、0.378及0.201，其中以「儘可能採購當地產品」影響採購因素權重最大。民宿經營者在採購政策上應儘量採用當地時令的有機農產品，減少運輸的成本及做到對環境的衝擊降到最少，綠色民宿不但可以吸引觀光客的注意，也可以為當地創造另一個經濟的體驗(林淑芬，2010)。

二、建議

因本研究所建構之綠色民宿經營管理關鍵策略之研究，乃以南部地區為研究範圍，且未含政府部門的相關人員，建議後續研究可嘗試加入政府部門及將研究範圍擴大至全國，以使關鍵策略更為落實。

誌謝

本研究承慈惠醫護管理專科學校（編號：慈研 105018）計畫補助，特此誌謝。

參考文獻

- 內政部建築研究所（2007）。**綠建築解說與評估手冊—2007 更新版**。台北：內政部建築研究所。
- 孔方正、李明怡(2002)。台灣地區國際觀光旅館主管對環境管理系統可行性認知之研究，**觀光研究學報**，8(2)，19-36。
- 行政院環境保護署(2016)。**環保旅店推廣計畫**。2016年08月12日，取自：
<https://greenliving.epa.gov.tw/GreenLife/WalkSing2013/Action.aspx>
- 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論文集**，159-169，高雄市：國立高雄餐旅學院。
- 林淑芬(2010)。**省多付少—綠色民宿之願付價格**，未出版之國立臺灣師範大學餐旅管理與教育研究所碩士論文，高雄市。
- 陳盈君(2008)。**國內綠色民宿評選指標系統之建構**，未出版之國立台北護理學院旅遊健康研究所碩士論文，台北市。
- 陳政君、歐聖榮(2011)。綠色民宿住宿屬性之建構，**興大園藝**，36(2)，87-102。
- 黃穎捷(2007)。**台灣休閒民宿產業經營供略全集**。民 105 年 10 月 10 日，取自：
<http://blog.xuite.net/ingchiehtw/blog/88055305-%E5%8F%B0%E7%81%A3%E4%BC%91%E9%96%92%E6%B0%91%E5%AE%BF%E7%94%A2%E6%A5%AD%E7%B6%93%E7%87%9F%E6%94%BB%E7%95%A5%E5%85%A8%E9%9B%86+>。
- 黃君平(2011)。**台灣宜蘭民宿業者對綠色民宿知識、支持態度與執行意願之研究**，國立臺北護理健康大學旅遊健康研究所碩士論文，新北市。
- 黃君平、黃韶顏、詹玉瑛、龔熒慧(2011)。消費者對於綠色民宿知識之研究，**鄉村旅遊研究**，5(1)，33-52。
- 黃月娥(2015)。**以層級分析法探討民宿業者對實施環保措施之重視程度—以宜蘭民宿為例**，未出版之醒吾科技大學觀光休閒系所碩士論文，新北市。
- 曾永平(2014) **綠色民宿的發展與應有的作為**，
<http://blog.xuite.net/wild.fun/blog/231548158>
- 楊昭景、王瑤芬、馮莉雅、謝旭初(2007)。國際觀光飯店餐飲從業人員對綠色生產力認知、態度與行為之研究，**觀光研究學報**，13(2)，165-192。
- 維基百科(2017)。**有機食品**。民 105 年 10 月 28 日，取自：
<https://zh.wikipedia.org/wiki/%E6%9C%89%E6%A9%9F%E9%A3%9F%E5%93%81>
- 蔡鍾輝(2012)。**探究遊客住宿花蓮綠色民宿之價值、態度、行為與綠色知識之關係**，未出版之國立東華大學觀光暨休閒遊憩學系碩士論文，花蓮縣。
- Ecomall (2000). Green hotels save money while they help save the plant, Retrieved October 18, <http://www.ecomall.com/greenshopping/hotels.htm>
- Faith-Ell, C., Balfors, B. & Folkeson, L. (2006). The application of environmental requirements in Swedish road maintenance contracts. *Journal of Cleaner Production*, 14, 163-171.
- Kirk, D. (1995). Environmental management in hotels. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 7(6), 3-8.
- Kuo, N. W. (2008). Sustainable rural tourism development based on agricultural resources: the eco-inn initiative in Taiwan. *International Journal of Agricultural Resources*,