

指導老師：萬金生

題目：整合性態度-行為模式探討旅館住宿顧客環保行為之研究

組員：麥文綺 495M0902 陳妙竹 495M0906 許家甄 495M0092 陳乃琪 495M0095

摘要：消費者環境保護意識的抬頭，使企業的行銷活動逐漸重視環保訴求。然而，綠色旅館的相關研究，大部份都侷限於旅館主管對環保旅館的認知、綠建築與綠色環境、遊客選擇旅館考量環保因素等。本研究從整合理性行為理論、計畫行為理論與利他行為的態度-行為模型，探討旅館住宿顧客對環保行為的態度與行為。採用問卷與實地觀察法，統茂旅館集團的七個旅館住宿旅客，每家旅館 40 位，計 280 位為問卷對象，問卷內容包括住宿客人本身的環保認知、對環保行為和結果的態度、認知行為控制、責任的歸咎、個人的規範、感情的評估、主觀的規範，以及旅客環保行為的意圖，並實際觀察他們在旅館住宿時的環保行為。資料分析採用多元迴歸統計方法驗證提出之模型，並比較高環保意識與低環保意識的客人，其環保行為的有無，再以二元羅吉斯迴歸模式，驗證旅客實際住宿時的環保行為。研究結果，可提供旅館在全面實施環保措施時重要的參考。

**關鍵詞：態度-行為模型、環保行為、環保旅館、環保意識**