

溫泉會館衛生安全管理及公共浴池滿意度之調查分析 —以關子嶺地區為例

王月鶯¹、李世昌²、王瑋榛³

¹大仁科技大學餐旅管理系/國立中山大學公共事務管理研究所博士生

jillwang@mail.tajen.edu.tw

²南開技術學院休閒事業管理系

rf7731@pchome.com.tw

³大仁科技大學休閒健康管理研究所

su.lu521@msa.hinet.net

摘 要

故本研究目的在於探討關子嶺溫泉地區業者是否依相關規定及法令來經營管理如溫度標示、溫泉水質成分(PH 值)及警示標誌等,並且瞭解遊客對泡湯設備、衛生安全的認知情形。研究對象分為兩者,一為對關子嶺溫泉業者;另一對象則是關子嶺地區之遊客,所採用的研究工具是針對業者深度訪談及對遊客採用問卷調查法,研究結果顯示,發現溫泉業者對於相關法令及規定,並沒有完整地配合與實施,例如:根據「浴場設施衛生基準」規定,PH 值、警示標語、水質檢測記錄表這 3 樣規定是眾家業者最容易遺漏的部分。在旅遊目的與設施滿意是否顯著差異的結果為,部分顯著差異、部分不顯著差異。研究建議有:一、在衛生安全方面:推廣「溫泉標章」來達到認證,也可以藉此提升業者的形象。二、在室內外觀設備及提供個人清潔用品方面,將會大大增加遊客對業者的滿意。三、落實服務人員親切度、主動性及環境整潔度。

關鍵詞: 溫泉、衛生安全、滿意度、遊客行爲

壹、緒論

近年來,由於政府實施週休二日的政策,使得國民旅遊的風氣大為盛行,其中泡湯的行程更是蔚為主流,因為溫泉本身具有相當的療效,剛好符合現代人養生的需求,再搭配上觀光景點、美食等,使得溫泉旅遊成為熱門的觀光行程。政府雖然在近幾年制定溫泉法等相關法令,卻仍不夠完善,在眾多規定之中仍有許多盲點,而且部分業者對本身的要求也不夠嚴謹,所以本研究以關子嶺地區為例,進行溫泉衛生安全及滿意度的調查,從中發現現況尚有許多可以改進的空間。而在政府法令方面更是期盼相關單位能修訂地更加完善,並且在執行上也能徹底落實,避免陽奉陰違的情形發生;如此一來,溫泉整體環境能加以改善,也能吸引更多的觀光人潮,達成雙贏的局面,這對

業者和消費者來說都是一大福音,整體環境改進所產生的效益更是不在話下。

政府當局面對溫泉地區的管理一直沒有明確對溫泉的療效、安全衛生等等加以規範,目前消費者普遍對於溫泉業者的認知是「只要有營業即等於一切合法」的觀念,加上各縣市政府沒有專責的管理單位來嚴加管理及抽檢溫泉的設備、安全衛生等項目,才會陸續出現有關溫泉的負面報導,使得消費者有無所適從之感。

世界各國對溫泉的定義各有其不同的規範,有的以水溫為依據,有的增加水質化學成份的規定;茲就其不同的規範或定義分別彙整說明如下:

1. 日本:日本的溫泉法第二條將溫泉定義為「從地裡所湧出的溫水、礦水以及水蒸氣或其他的氣體(碳化氫為主成份的天然瓦斯除外),擁有附表所示的溫度或物質



者」。溫泉定義基本要素除了溫度之外，水質化學成分亦為考慮的要素之一。在日本溫泉法中規定：溫度為地下出水時之溫度大於 25°C 者，即稱為溫泉；或是水溫未達 25°C 者，只要水質成分中含所列 19 種物質其中一種以上者，亦稱為溫泉。

2. 韓國：韓國於其溫泉法中第二條定義溫泉為「地下所湧出之攝氏 25°C 以上為溫泉，成分並對人體無害」，另外，於第十五條查水質及成分中，規定取得利用溫泉許可者，應依行政自治部令定期接受市長、郡守檢查水質及成分。市長、郡守依規定可將檢查水質及成分之工作委任溫泉專門關，但其並未訂定溫泉之化學水質成分之認定標準。
3. 歐洲方面：義大利、法國、德國等國以高於 20°C 之泉水

稱為溫泉。

4. 美國規定在 70°F(約 21.1°C)以上泉水稱為溫泉。
5. 我國於溫泉法第三條（用詞定義）第一款中定義溫泉為「符合」溫泉基準」之溫水、冷水、氣體或地熱(蒸氣)」，然目前對於所謂“溫泉基準”並未針對溫度或水質化學成分有公告之法令依據。
6. 我國工業技術研究院能源與資源研究所，建議以 30°C 為溫泉溫度基準，但規定量測溫度的方式，需確定非局部曝曬或其他人為因素之影響，若溫度低於 30°C 之泉水，其水質符合溫泉水質成分標準其中任一項者，皆視為溫泉，溫泉水質分類標準則參考日本溫泉法、國內溫泉及地熱探勘資料、台灣地區地下水水質資料及其他綜合因子訂定了台灣溫泉水質的認定建議標準。

表 1 台灣溫泉水質認定建議標準

成分依據	成分項目	溫度<30°C，水質成分符合下列一項標準(mg/L)	溫度≥30°C	說明		
總固體溶解量 (mg/Kg)	TDS	≥ 1000	無論水質成分	參考日本溫泉法資料		
主要含量 陰離子(mg/L)	HCO ₃ ⁻	≥ 500		無論水質成分	參考日本溫泉協會資料及台灣地區狀況	
	SO ₄ ⁼	≥ 500				
特殊 (mg/L)	Cl ⁻ (含其他鹵族離子)	≥ 500(在海水入滲地區，需加上溫度條件≥ 30°C)			無論水質成分	參考日本溫泉協會資料及台灣地區狀況，如蘇澳冷泉
	游離 CO ₂	≥ 500				引用日本溫泉法資料，大屯活山地區存在該類溫泉
	HS ⁻ +S ₂ O ₃ ⁼ +H ₂ S	大於 1				引用日本溫泉法資料，台灣地區存在該類溫泉，如瑞穗溫泉
	Fe ⁺² +Fe ⁺³	大於 10				引用日本溫泉法資料，北投地區存在
	Ra	大於一億分之 1(curie/L)				

資料來源：經濟部水利署(2003)

溫泉法規定對於合格溫泉業者，將發給溫泉標章，標示溫泉成分、溫度、有效期限、禁忌及其他應行注意事項，以保障消費大眾權益及安全(經濟部，2003)針對溫泉衛生安全，應標示溫泉 pH 值、溫度及成分、張貼泡湯注意事項、可使用設備品質、硬體設施清潔度、安全評估及浴池清洗頻率、浴池水質衛生標準、浴場設施衛生標準如下：

1. 溫泉 pH 值、成份及溫度標示及泡湯注意事項的張貼(消基會，2005)：

溫泉因湧出地點的不同，所含有的成分亦不同，溫泉業

者應標示溫泉 pH 值、溫度及成分。(台北市衛生局，2005)並張貼泡湯注意事項。

- (1) 患有傳染性疾病者禁止入浴。
- (2) 飲酒過量顯有醉態者禁止入浴。
- (3) 攜帶寵物者禁止入浴。
- (4) 患有高血壓、心臟病、糖尿病等慢性疾病者，不宜入浴。
- (5) 惡性腫瘤及多發性硬化症患者不宜入浴。
- (6) 血友病患及皮膚敏感度差、感覺障礙病患不適合入



浴。

- (7) 患有前四至六項標示之疾病者，應遵從醫護人員之指導後再行入浴。
 - (8) 飽餐及空腹不宜入浴。入浴前請徹底淋浴及卸粧。
 - (9) 泡浴時間每次以不超過 10 至 15 分鐘為原則。
 - (10) 年長及年幼者請由親人陪伴入浴。
 - (11) 現場標示水溫、酸鹼值及緊急狀況之處理方式。
 - (12) 泡浴中若有任何不適，應立即離池並通知服務人員。
2. 可使用設備品質
該項評估包括大眾池更衣室是否分開設置、提供上鎖置物櫃、是否提供清潔用品。
 3. 硬體設施潔淨度
以浴池設施潔淨度、廁所潔淨度、地板是否積水、桌椅是否乾淨。
 4. 安全評估
包括是否有服務人員、設置警鈴（個人池）及使用人數上限。
 5. 浴池清潔頻率
參照台灣省營業衛生管理規則，浴室業者其大眾浴池每日至少換水一次，必要時應增加換水次數，每次換水時浴池內外應用清潔劑洗刷潔淨。
 6. 在溫泉協會對於浴池水質衛生標準中規定
大腸桿菌群含量在每一百公撮水中，以十公撮五支培養，不得有陽性反應。總生菌數在攝氏三十七度培養二十四小時後 每公撮不得超過五百個。其安全設施標準：
 - (1) 應備有緊急警鈴、氧氣筒。
 - (2) 領有 CPR 訓練合格證的員工。
 - (3) 大眾池設有溫度自動顯示器。
 - (4) 浴場應有固定巡視人員。
 7. 在溫泉協會對於浴場設施衛生基準中規定
 - (1) 浴場應設有衛生管理人員及合格之急救人員，並將姓名牌標示於營業場所易顯見之處；衛生管理人員負責衛生管理事項，並定期參加講習或訓練。急救人員應參加急救訓練。
 - (2) 應設有淋浴區、更衣區、衣物櫃。
 - (3) 浴池使用期間保持浴池溢流狀態。
 - (4) 浴池的進水口須高於浴池水面。
 - (5) 浴池的邊緣應高於洗浴場所的地面。
 - (6) 室內浴場須設有通風設備。
 - (7) 其他項目應依浴室業設施衛生標準辦理。
 - (8) 應於浴場明顯易見處標示溫泉浴池之水質成分、水

溫、pH 值、浸泡之禁忌、緊急處理方式、微生物檢測結果、進口水高溫警告及注意事項。

- (9) 有關溫泉浴池水質微生物檢測之採測方法、時間、日期、採樣點、採樣頻率、檢驗方法及結果等相關文件資料，應詳實紀錄 以備查核抽驗。

過去文獻對「滿意度」為使用者期望和實際認知之間的差異，整體滿意度，往往因各環境因子及個人特質的差異，造成對基地不同的休閒需求及使用動機，也因而產生不同的滿意程度(侯錦雄、姚靜婉，1997)。滿意度的屬性及衡量方面，Barsky and Labagh (1992) 提出滿意度主要運用的屬性有：員工態度、地點、房間、價格、設施、接待、服務、停車、餐飲等九項。美國旅館與汽車旅館協會 (American Hotel & Motel Association) 曾分別於 1978、1985、1989、1994 年，針對經常旅遊的美國旅客（過去一年停留時間超過五晚以上）作問卷。其最重要的選擇旅館準則 (Hotel Selection Criteria)，依次共有十四個因素：清潔外觀、價格合理、便利的地點、優質的服務、安全與保障、知名度與商譽、公司與家庭折扣、訂房服務、娛樂設施、個人免費備品、親友推薦、連鎖常客優惠 (chain frequency program)、商務設施等。

故本研究以關子嶺地區為研究範圍，探討此地區溫泉業者之溫泉設備、安全衛生等相關項目，並且以遊客認知來評估溫泉業者之溫泉設備、安全衛生等項目，希望透過研究結果的歸納來對溫泉業者提出建議，也期盼本研究能對溫泉環境改善有所幫助。本研究目的如下：

1. 探討溫泉業者是否遵循相關法令及規定。
2. 探討遊客整體滿意度為何。
3. 探討旅客重視因素與泡湯場所滿意度是否具有顯著相關。

貳、研究方法

一、研究範圍簡介及對象

關子嶺溫泉位於台南縣白河鎮，是台灣八景之一，和北投、陽明山、四重溪並稱為台灣四大溫泉。溫泉源自枕頭山、虎頭山、鷲鳳山環抱的滾水溪左側，附近風光明媚，遊客四季不絕。

關子嶺溫泉是經白河大地震之後所造成的，處於泥質岩層，因含沙量少，所以在日據時代即被發現，加以開發聲名遠播，是台灣四大溫泉之一。關子嶺溫泉泉質為鹼性含碘及溴弱食鹽泉(濁泉)，溫度 75°C，其 pH 值為 8.2。對於皮膚病、風濕、關節炎、胃腸病、神經疾病有相當療效(尹品心，2002;劉作仁，2002)。



本研究選定台南縣關子嶺溫泉地區做為研究範圍，並以已有在此地區泡湯經驗之遊客為問卷調查對象，藉由遊客針對他們體驗泡湯後之滿意度及溫泉業者相關設備進行評估。

二、問卷設計之信效度

本研究之問卷設計主要分為兩種，一為旅客對關子嶺地區溫泉設備、安全衛生等之評估及認知，二為業者對自家溫泉旅館等相關設備之評估。在業者問卷設計上採用專家意見法、消基會評比項目及旅館評鑑之範疇項目表為主，經過項目分析處理之後，以專家意見法刪除部分題目，具備效度。遊客問卷之抽樣方法採地區便利性抽樣，共發放 195 份問卷，刪除無效問卷 4 份，得有效問卷 191 份，問卷有效回收率為 97.9%。問卷內容共分成四大部分，遊客問卷的 α 係數皆在 0.7 以上，第一部分為遊客消費行為(α 係數為 0.79)，而本研究所採用的部分，為第二部分及第三部分，分別為「大眾池滿意度及個人湯屋滿意度」(α 係數為 0.84 及 0.82)，共 29 題，其中又包括三個部分(α 係數為 0.89)：景觀與設備、內部環境、泡湯場所價格及標示，第四部分為「整體滿意度」(α 係數為 0.86)；第五部分則是「人口統計變項」(α 係數為 0.76)，包含性別、年齡、職業、教

育程度、居住地區、婚姻狀況、個人平均月收入及每年平均泡湯次數。

參、結果與討論

一、受訪遊客基本資料

在本研究 191 份有效問卷中，女性佔 52.9%，男性佔 47.1%；在年齡方面，20 歲以下佔 8.9%，21 歲至 30 歲佔 48.7%，31 歲至 40 歲佔 23.6%，41 歲至 50 歲佔 14.7%，51 歲以上佔 4.2%；在職業方面，主要以學生 26.2%為最多，服務業 22.0%，軍公教為 14.7%，商為 12.6%及其它；教育程度方面，以大專院校 60.7%為最多；居住地則以南部佔 57.6%、北部佔 21.5%，中部佔 18.8%；而平均每年泡湯次數中，1~2 次佔 39.8%，3~5 次佔 36.6%，6 次以上佔 23.6%。由於調查時間正逢春假期間，故以家庭出遊及學生為主，遊客來源以中、南部居多。

二、溫泉業者訪談

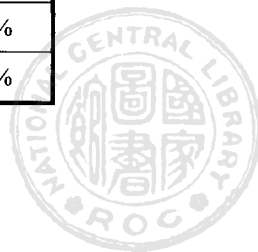
在溫泉業者問卷調查中，本研究共分成安全方面、設備方面、衛生方面及附屬產品四個方面來討論，分述如下。

1. 在安全方面

表 2 業者安全調查表 (n=9)

變數項目	選項	次數	百分比
1.旅館樓層是否有逃生平面圖	是	9	100%
2.旅館樓層是否有簡易消防系統	是	9	100%
3.是否設有安全門或是緊急逃生設備	是	8	88.9%
	否	1	11.1%
4.大眾池是否標示水溫、pH 值或警告標示(沐春會館無大眾池)	是	3	37.5%
	否	5	62.5%
5.湯屋是否標示水溫、pH 值或警告標示	是	5	55.6%
	否	4	44.4%
6.泡湯場所是否有固定巡視人員(沐春會館無大眾池)	是	8	100%
7.現場安全人員是否有相關證照(沐春會館無大眾池)	是	3	37.5%
	否	5	62.5%
8.是否有限制大眾池人數(沐春會館無大眾池)	是	7	87.5%
	否	1	12.5%
9.是否有幫客人投保意外險	是	7	77.8%
	否	2	22.2%

資料來源：本研究整理



由表 2 顯示，在訪談溫泉業者中，九家溫泉業者皆有懸掛逃生平面圖，於實地勘查時發現雖然各業者皆有懸掛逃生平面圖，但並未懸掛在明顯的位置，無法引起遊客的注意。而在消防系統方面，也是九家溫泉業者皆設有簡易式滅火器消防系統，但是業者以營業為由，使得本研究無法確認及得知其正確數量和分配樓層。在安全門或是緊急逃生設備方面，有八家溫泉業者設有逃生安全門，並可以明顯看到其位置。在大眾池方面，在水溫、pH 值或警告標示的設置上有三家業者有設立，一家業者無大眾池，五家業者則沒有設置。

根據「浴場設施衛生基準」及「溫泉法」，業者應於浴場明顯易見處標示溫泉浴池之水質成分、水溫、PH 值及明

顯設立十二項大標誌及禁忌，但是有些業者警告標語格式及內容與溫泉協會所規定的內容不符，其原因可能為業者對警示標語認知不同或是沒有明確規定。而在湯屋方面，有五家業者有設立標示水溫、PH 值或警告標示，三家並無設立，但有業者以營業及隱密性為由，使得本小組也無法得知其確實性。在泡湯場所的固定巡視人員及是否有相關證照中，有七家業者在泡湯場所皆有固定巡視人員，但只有三家的安全人員有相關的證照，根據「浴池水質衛生標準」，在安全設備標準中，浴場應有固定巡視人員並領有 CPR 訓練合格證照的員工。而本研究認為管理者在幫客人保意外險時，應說明責任險內容並清楚標示投保範圍。

2. 在設備方面

表 3 業者調查表

(n=9)

變數項目	選項	次數	百分比
1.大眾池是否有溫度自動顯示器 (沐春無大眾池)	是	6	75.0%
	否	2	25.0%
2.大眾池是否設有溢流設備 (沐春無大眾池)	是	7	87.5%
	否	1	12.5%
3.湯屋是否設有通風設備	是	9	100%
4.是否提供旅客飲用水設備	是	8	88.9%
	否	1	11.1%
5.是否提供上鎖置物櫃	是	7	87.5%
	否	2	12.5%
6.泡湯場所是否有除霧及防滑裝置	是	8	88.9%
	否	1	11.1%

資料來源：本研究整理

依表 3 顯示，有六家業者在大眾池設立溫度自動顯示器，有兩家沒有設立，根據「浴池水質衛生標準」，大眾池應設有溫度自動顯示器。在溢流系統方面，有七家業者有設立，只有一家沒有設立，但根據「浴場設施衛生基準」，浴池使用期間應保持浴池溢流狀態，但在本研究訪問當

中，某些業者不了解浴池溢流系統，顯示業者管理素質不一。而在湯屋通風設備方面，全部的業者皆有設置，依據「浴場設施衛生基準」，只要是室內浴場應設適當的通風設備，故所有業者皆符合此標準。

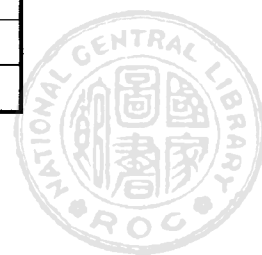
3. 在衛生方面

表 4 業者衛生調查表

(n=9)

變數項目	選項	次數	百分比
1.是否有做溫泉水質衛生檢測紀錄或定期檢驗	是	9	100%
2.泡湯場所水池每週清洗頻率	每週 2-3 次	5	55.6%
	每週 4-5 次	2	22.2%
	每週 6 次以上	2	22.2%

資料來源：本研究整理



根據表 4 的數據顯示，全部的業者皆有做溫泉水質衛生檢測紀錄或定期檢驗，根據「浴場設施衛生基準」，溫泉業者的浴池微生物檢測之採測方法、時間、日期、採樣點、採樣頻率、檢驗方法及結果等相關文件資料，應詳實紀錄

以備查核抽驗。而在泡湯場所每週清洗頻率中，雖然溫泉業者均每週清洗 2-3 次以上，但本研究並無法得知實際的清洗狀況及方式。

4. 在附屬產品方面

表 5 業者附屬產品調查表

(n=9)

變數項目	選項	次數	百分比
1.是否提供套裝行程安排	是	3	33.3%
	否	6	66.7%
2.是否提供周遭遊憩資訊	是	8	88.9%
	否	1	11.1%
3.是否提供清潔用品	是	9	100%

資料來源：本研究整理

根據表 5 顯示，有三家業者有提供套裝行程安排，而有六家業者沒有。而在周邊遊憩資訊提供上則是有八家有提供，而提供的方式則是在服務台上以 DM 的方式供遊客索取。在提供清潔用品方面(如洗髮乳、沐浴乳等)，則是全部業者皆有提供。

在本研究 191 份問卷中，依表 6 所示，遊客最重視溫泉旅館的選擇因素排序第一為停車便利性，平均值為 3.50 (P=0.000)，在關子嶺地區，交通並不是非常便利，因此來泡湯或住宿民眾非常注重停車便利性，業者應加強便利措施；第二為旅館建築外觀，其平均值為 3.40 (P=0.000)，第三為用餐環境整潔，其平均值為 3.02 (P=0.000)。

三、整體滿意度

表 6 整體滿意度調查表

(n=191)

排名	變項	個數	平均數	T檢定	顯著性(雙尾) 檢定值=0.05
1	停車便利性	191	3.50	40.438	.000
2	旅館建築外觀	191	3.40	45.352	.000
3	用餐環境整潔	191	3.02	31.341	.000

以關子嶺地區遊客的問卷資料來看，大部分的遊客若要住宿及泡湯時，會先以衛生安全的方面來考量，因近日大眾媒體大篇幅報導假溫泉事件，根據本研究調查，有 56% 的遊客認為大眾媒體對溫泉正面或負面的報導會影響其前來泡湯的意願，所以遊客選擇因素並非完全主觀因素。第二個重要因素為價格，因本研究抽樣對象有 26.2% 是學生族群，對這群尚未有固定收入的學生來說，價格便成為他們考慮泡湯住宿的重要因素之一。第三個重要因素為設備項目，有 13.6% 的遊客會依住宿泡湯的設備是否完善來考慮，有些旅客表示雖關子嶺溫泉地區的泥漿溫泉非常有名，但有些飯店的溫泉設備品質不佳，使得他們並未能好好享受泡湯之樂，故遊客們都會慎選飯店的溫泉設備。

本研究對大眾池、個人湯屋之溫泉衛生安全設備及滿意度採因子分析 (Factor Analysis) 所萃取問項間的共同因

子，採因子分析法中主成份分析法，並以變異數最大法 (Varimax) 加以轉軸。因素負荷值大於 0.4 以上，特徵值大於 1 即可採用，並根據各個因子間所涵蓋之問項予以命名，期能達到溫泉衛生安全設備及滿意度構面之目的。在泡湯場所滿意度構面中，景觀與設備包含室內外綠化造景、庭院及周遭環境景觀、通風系統設備、湯屋內部裝潢及提供個人清潔用品。而在內部環境部分，包括泡湯場所設立警示標誌、警鈴及泡湯禁令、泡湯場所服務人員的主動性、親切性、泡湯場所環境整潔度、泡湯動線安排得宜及大眾池男、女更衣室、置物櫃及沐浴間設備完善。泡湯場所價格及標示部分，包含泡湯及湯屋價格合理及泡湯場所明顯地標示水溫、成份及 pH 值。最後，在整體滿意度構面，包含停車便利性、旅館建築外觀及用餐環境整潔度。



四、遊客重視因素與滿意度之分析

在遊客重視因素方面，遊客對泡湯場所滿意度之室內外綠化造景(p 值為 0.021)、湯屋內部裝潢設計(p 值為 0.034)及提供個人清潔用品(顯著值為 0.043)有顯著差異。在加強泡湯場所室內外綠化造景及提供個人清潔用品對遊客重視因素方面差異比較大，若在泡湯場所加強綠化造景，及個人清潔用品的提供，將會形成遊客考慮住宿因素。在內部環境中，對泡湯場所設立警示標語、警鈴及泡湯禁忌(p 值為 0.018)有顯著差異，因泡湯場所應設立警示標語、警鈴等裝置，但對遊客來說，若泡湯前有這些標語的提醒及若發生緊急事件時有緊急警鈴，對他們來說，會多一分保障，故溫泉業者加強設立警示標語、警鈴及泡湯禁忌，將會成會遊客選擇考慮住宿的影響因素。

在景觀與設備中，遊客對於室內外綠化造景(p 值為 0.012)、通風系統設備(p 值為 0.024)及提供個人清潔用品(p 值為 0.008)有顯著差異。泡湯的旅遊目的不同，對室內外綠化造景、通風系統設備及提供個人清潔用品對滿意度差異比較大，本研究建議管理者可針對以上三項加強湯屋設計及提供個人泡湯用品以提升遊客滿意度。在內部環境中，泡湯場所服務人員的主動性、親切性(p 值為 0.041)及泡湯場所環境整潔度(p 值為 0.028)有顯著差異，因受訪遊客中，大部份都以關子嶺統茂溫泉會館及景大山莊為主，所以此兩家飯店在人員服務及環境清潔度上與一般飯店或民宿差異較大。

肆、結論與建議

根據研究結果，本研究歸納出三點建議供溫泉業者做為未來改進之參考：

- 一、在衛生安全方面：根據本研究發現遊客心中認為最重要的項目為衛生安全，若溫泉業者能配合目前溫泉協會所推廣的「溫泉標章」來取得認證，也可以藉此提升業者的形象。
- 二、在室內外景觀設備及提供個人清潔用品方面：經本研究發現，此兩方面是呈顯著性的，若業者能加強室內外景觀設備，相信對遊客有放鬆心情、抒解生活壓力、增進氣氛的效果，另外在提供個人清潔用品部分，可增加泡湯浴衣、日式輕便鞋、精油、美白及去角質等用品給遊客，若溫泉業者能予以改進，將會大大增加遊客對業者的滿意。
- 三、在服務人員親切度、主動性及環境整潔度方面：本研究結果顯示，在服務人員親切度、主動性及環境整潔度均有顯著差異性。目前關子嶺溫泉地區的服務品質

及專業度參差不齊，且因為位於山區，所以環境整潔也顯得特別重要，如果業者能落實這兩方面，相信能夠增加遊客的忠誠度。

以下針對溫泉會館業者、遊客和主管機關給與幾點建議：

一、業者

1. 消毒及水質檢測：在此次訪查中，雖然多家業者表面上聲稱有定期做消毒及水質檢測紀錄表，但是業者都無法解釋清楚如何消毒及水質檢測紀錄表，所以業者實應徹底作好水質管理。
2. 標示不完整：溫泉協會明文規定浴池場所應明確標示水溫、pH 值及成分，但是在受訪的業者中沒有一家有標示 pH 值，有可能會因此危害遊客的安危及權益，所以業者應請當地衛生機關定期檢驗並且要明確公告。
3. 急救相關證照：有多家業者表示有固定巡視人員，但多數皆沒有 CPR 急救證照，雖然主管機關曾辦理業者急救訓練，但似乎成效不大，所以主管機關應多加以宣導，養成業者正確的觀念。

二、遊客

1. 改變觀念：遊客對於業者的合法營業標章及溫泉標章似乎沒那麼清楚與重視，觀念上都以為能夠營業即等於合法，在這方面應培養正確的觀念，多加涉獵相關知識以維護消費者自身的權益。
2. 遵守規定：遊客要遵守泡湯場所的規定，除了保護自己外，也避免影響到他人權益。

三、主管機關

1. 釐清責任歸屬：目前溫泉區之主管機關為各縣市政府，應明確規範相關管理權之歸屬，並予以整合，不應過於繁瑣，造成管理上的不便。
2. 法令的完整性：現行溫泉相關法令仍有許多不足的地方，主管單位應主動了解問題，並邀請專家學者來制定一套完整的溫泉衛生安全管理條例(可參考台北市政府衛生局的溫泉衛生法規)。
3. 宣導：應加強宣導業者自主管理條例的重要性，鼓勵業者有自我規範的精神，並定期抽檢已通過審核之業者以確保水質衛生的穩定性，且確實公告未合格之名單，使業者勿存有僥倖心態。
4. 合法性：目前關子嶺地區少數的溫泉業者其營業合法性令人存疑，因主管單位沒有徹底執行公權力，才會讓部分不肖業者有機可乘，損及遊客的權益，所以主管機關應定期並確實抽查相關營業證照。

四、後續研究建議

未來可以再推廣到其他溫泉區之相關研究，可補足樣



本代表性的不足，並加強整體溫泉宣傳衛生安全觀念；以全年平日、假日抽樣調查，由於平日及假日之人潮差異甚大，故研究者應於平日及假日分別進行抽樣調查。另外，泡湯場所有所區別，建議泡湯場所之大眾池與個人湯屋分別探討，討論個別之消費族群及遊憩行爲。

參考文獻

- 文崇一(1986)。「休閒活動的類型與滿意度」，台灣居民的休閒生活，台北：東大圖書股份有限公司。
- 沈進成、謝金燕(2003)。宗教觀光吸引力、滿意度與忠誠度關係模式之研究－以高雄佛光山為例。論文發表於第三屆觀光休閒暨餐旅產業永續經營學術研討會，高雄市，高雄餐旅管理學院。
- 林志鈞、陳苑揚(2001)。中價位自助餐廳之顧客滿意度調查與行銷方式探討－以中部某餐廳連鎖為例。著作論文發表於第一屆觀光休閒暨餐旅產業永續經營學術研討會，高雄市，高雄餐旅管理學院。
- 林財丁(1995)。消費者心理學。台北市：書華出版社。
- 邵正明(2004)。購後滿意程度與在購行為之研究－以彩色電視機為例。未出版之碩士論文，台北市，中興大學企業管理研究所。
- 吳坤銘(1988)。遊客行為研究架構之探討。台灣林業，14卷9期，29-35頁。
- 吳淑真(1992)。遊客對科技遊憩設施體驗之探討－以中影文化城為例。未出版之碩士論文，台北市，中國文化大學觀光事業研究所。
- 侯錦雄、姚靜婉(1997)。市民休閒生活態度與公園使用滿意度之相關研究。戶外遊憩研究，10-25頁。
- 侯錦雄(1990)。遊憩區遊憩動機與遊憩認知間關係之研究。未出版之博士論文，台北市，國立台灣大學園藝研究所。
- 經濟部水利署(2003)。台灣溫泉水資源之調查及開發利用計畫成果彙編。台北市：工研院能資所。
- 陳威亞(2003)。大學生遊學意象、知覺價值與滿意度之研究。未出版之碩士論文，嘉義縣，華南大學旅遊事業管理研究所。
- 鄭龍(2004)。北投地熱谷溫泉水質檢測方法之探討。未出版之碩士論文，桃園縣，中原大學化學系碩士班。
- 消基會(2005)。溫泉浴場衛生之調查分析，消費者報導期刊，285期，36-49頁。
- 台北市衛生局(2005)。台北市溫泉會館浴場衛生之調查分析，台北衛生雙月刊72期，16頁。
- 中華民國觀光溫泉協會
<http://www.hot-spring-association.com.tw/>。
- 尹品心(2002)。透視溫泉療效，上旗文化事業有限公司，http://www.ezguide.com.tw/hotspring/02_issue_02.htm
- 劉作仁(2002)。溫泉療效，台北榮民總醫院復健科主任
<http://health.healthonline.com.tw/article/p1065.html>
- Bulltena, C. L. & Klessing L. L. (1969). Satisfaction in camping: A conceptualization and guide at social research. *Journal of Leisure Research*, 348-364
- Churchill, G. A., & Surprenant, C. (1982), An investigation into the determinates of customer satisfaction, *Journal of Marketing Research*, 37 (February), PP.256-266
- Driver, B.L. & Brown, P.J. & Peterson, G.L. Benefits of leisure, State College, PA: Venture Publishing, Inc. Iso-Ahola, S.E., pp.249-262 (1980).
- Driver, B.L. and Brown, P.J.(1987). Probable Personal Benefits of Outdoor Recreation, London: Venture.
- Engel, J. E., Blackwell, R. D. & Miniard, P. W. (1995), *Consumer Behavior 8th ed*, Chicago Dryden Press.
- F., C, (1992) ,"A National Customer Satisfaction Barometer : The Swedish Experience," *Journal of Marketing*, 56(January), 6-21
- Goodman, J. (1989), "The National Customer Satisfaction," *Quality Progress*, pp.37-40
- Hample, T. P (1997), "On Goods and Service", *Review of Income and Wealth*, 23
- Hull, R.B., Michael, S.E., walker, G.J., & Roggenbuck, J.W. (1996), Ebb and flow of brief leisure experience. *Leisure Sciences*. 18 (4), pp.299-314.
- Howard, J. A. & Sneth, J. N. (1969), *The theory of Buyer Behavior*, New York New York : John Willey & Sons.
- Kotler, O., Haider, D. H., & Rein, Y. (1993) *Marketing Places. Investment, Industry and Tourism to cities, State and Nations*. New York : The Free Press
- Westbrook, Rebert A. (1980), "A Re-tailing Scale for Measuring Product/Service Satisfaction", *Journal of Marketing*, 44 (Fall), 68-72

收稿：95/09/11

初審：95/10/25

複審：96/01/03

接受：96/02/05



Hygiene safety management of hot spring hotel and public satisfaction of public bath - regard closing the Guan-Zi-Ling area as the example

Wang-Yueh-Ying¹, Lee-Shish-Chang², Wang-Wei-Chen³

¹ Department of Food and Beverage Management, Tajen University

² Department of Leisure Business Management, Nan Kai Institute of Technology

³ Graduate Institute of Leisure, Recreation and Health Management, Tajen University

rf7731@pchome.com.tw

Abstract

The main objective of this research was determined whether the owners of such establishment(e.g. water temperature and quality, PH value and warning signs not being stated clearly)within the hot spring industry follow the government's regulations and guidelines regarding these forms of recreational activities. The sub-topic of this research will try to determine the extent of the public's knowledge in regards to the aforementioned government's regulations in respect to health and safety. The primary research will be divided into two categories, the first being interviews with the owners of hot spring establishments in and around the area of the "Quan-tzu Ling" region. And secondly the random interviewing of tourist who frequent this region. The results of their research will be used to make appropriate suggestions to better the industry for those who run it and those who use it.

Keywords : hot spring, health and safety, satisfaction, tourist's behavior

