

投稿類別：觀光餐旅類

泡湯了嗎？遊客對於礁溪湯圍溝公園滿意度調查

作者：

呂艾玲。國立蘭陽女中。高一 4 班

陳佳宜。國立蘭陽女中。高一 4 班

盧宛伶。國立蘭陽女中。高一 4 班

指導老師：

李健浩 老師

壹●前言

一、研究動機

位在歐亞板塊與菲律賓板塊的台灣，擁有豐富的地熱資源，並名列世界前十五名以內。地熱遍佈台灣全島，形成幾乎全臺均有溫泉資源的景象，除了雲林縣、彰化縣和澎湖縣之外，其餘各縣市皆有溫泉的分布，密度居全球之冠。台灣也具有相當完整的溫泉型態，有冷泉、熱泉、濁泉及海底溫泉等多樣的溫泉資源(鄭勇奕，2009)。台灣有「溫泉王國」的稱號果然是名不虛傳。

自從雪山隧道開通以來，來到礁溪遊玩的民眾絡繹不絕，根據交通部觀光局的調查，礁溪甚至躍居國人十大造訪景點的第六(2007)及第四名(2006)。可想而知，吸引眾多遊客而能使礁溪成為宜蘭觀光門戶就是著名的溫泉。相信每個人都對電視廣告「貴妃出浴」印象深刻：肉肉的、畫著唐朝女人妝的林美秀用洗澡、以泡澡寵愛自己而霸佔華清池。加上這一句膾炙人口的廣告詞：「啊！天然ㄟ上好」，讓人印象深刻，可是您可知道這個廣告在哪拍的呢？答案是宜蘭縣礁溪鄉的湯圍溝公園(畢瑩，2007)。

一步一步的走在這綠意盎然的日式公園，走累了，坐在池畔裡，看著自然湧出的泉水，熱氣騰騰，把雙腳都泡的紅通通的，這是被稱為「蘭陽八景」之一的礁溪湯圍溝公園。礁溪湯圍溝又稱為「燒水溝」，意象為「穿越市區的藍綠軸」，於民國 94 年正式落成。除了有水岸綠美化景色和景觀涼亭外，還有充滿禪意的檜木風呂及半戶外的泡腳池。「燒水溝」是公園的主角，蜿蜒的河道有種曲折之美，創造山林野外的清幽氣氛，但這淡淡上竄的白煙，卻又有讓人有置身仙境的恍惚(今日新聞網，2007)。2008 年 10 月，內政部營建署舉辦「第一屆全國都市設計大獎」，針對台灣不同地區環境設施，評選出優良的都市設計案例，礁溪湯圍溝公園獲得其中的「公共開發空間設計類」優選(中央社新聞，2008)。湯圍溝公園位於礁溪溫泉分布的中心，到此享受泡腳樂趣的遊客更是絡繹不絕。但是面臨大量的遊客，湯圍溝公園溫泉水質是否受到影響，環境整潔方面是否有要改善等等……遊客的到來使湯圍溝公園受到一定的衝擊，但是要如何去改善，是值得我們去深思的。

整體而言，本研究動機可歸納為下列 3 項：

1. 台灣的溫泉產業日漸發達。
2. 由於雪山隧道的開通，為礁溪帶來大量的遊客，也帶來了大量的商機。
3. 湯圍溝的環境和設施是否能達到遊客期待非常重要。

二、研究目的

由於近年來民眾對於休閒以及養身概念的重視，礁溪湯圍溝遊客如織。因此本研究期望能了解遊客對於礁溪湯圍溝公園的滿意度，藉以改善不符遊客期待的地方與吸引更多遊客來此。

基於上述的研究動機，本研究小組歸納出下列的研究目的：

1. 分析民眾對於湯圍溝公園溫泉的滿意度。
2. 了解民眾對於湯圍溝公園的周邊設施滿意度。
3. 民眾對於湯圍溝公園的總體評價。

三、研究方法

爲了達到上述的研究目的，本研究小組採用下列的研究方法：

1. 與老師和組員討論
2. 問卷調查
3. 搜尋相關論文資料

其中本研究之問卷如下所示：

<p>親愛的受訪者您好：</p> <p>我們是蘭陽女中的學生，基於課程需要，現正進行『遊客對於湯圍溝的滿意度調查』的調查，非常需要您的協助，本問卷純供課堂教學使用，保證不涉及個人隱私或移作其他用途，耽誤您寶貴時間，十分感謝。</p> <p>國立蘭陽女中小論文研究小組 指導教師：李健浩 研究學生：呂艾玲、陳佳宜、盧宛伶 敬上</p>					
<p>一、基本資料</p> <p>1.性別：<input type="checkbox"/>男 <input type="checkbox"/>女</p> <p>2.年齡：<input type="checkbox"/>20歲以下 <input type="checkbox"/>21-40歲 <input type="checkbox"/>41-60歲 <input type="checkbox"/>61歲以上</p> <p>3.最主要的消息管道：<input type="checkbox"/>網路 <input type="checkbox"/>電視 <input type="checkbox"/>報章雜誌 <input type="checkbox"/>親朋介紹 <input type="checkbox"/>路過 <input type="checkbox"/>旅行社介紹 <input type="checkbox"/>已經來過一次，覺得很不錯而再來的</p>					
<p>二、問題</p> <p>請針對以下各題的文字敘述，按照個人感受勾選答案，其中5表示『同意程度最高』，然後依數字大小逐漸遞減，1表示『同意程度最低』</p>				<p>同意程度</p>	
	5	4	3	2	1
1.我對於湯圍溝的溫泉水質很滿意					
2.我覺得湯圍溝的建築和景色令人賞心悅目					
3.湯圍溝的水溫正符合我想要的					
4.我覺得湯圍溝的溫泉設施很不錯					
5.湯圍溝的氣氛符合我的期待					
6.我覺得來到這裡的交通和停車很方便					
7.指標能讓我很正確且快速地找到洗手間					
8.我對於湯圍溝整體的環境清潔度評價很高					
9.這裡周邊的娛樂或攤販讓我感到滿意					
10.我會想把這個好地方推薦給親朋好友					

四、研究限制

此次研究對象爲在湯圍溝公園體驗泡湯的外地遊客爲主，時間是民國一百年五月十四日星期六下午兩點到四點，以隨機取樣方式進行。

五、研究大綱

本研究 架構圖	壹●前言	一、研究動機	
		二、研究目的	
		三、研究方法	
		四、研究限制	
		五、研究大綱	
	貳●正文	一、文獻探討	1. 滿意度之定義
			2. 礁溪溫泉產業發展
			3. 「湯圍溝溫泉」相關新聞報導
		二、問卷分析	1. 個人基本資料分析
			2. 所有受訪者對各問題之看法
			3. 不同類別受訪者對各問題的看法
	叁●結論	一、研究發現	
二、相關建議			
三、研究心得			
肆●引註資料			

貳●正文

一、文獻探討

1. 滿意度之定義

「滿意度」一詞最早被Cardozo提出，在其所提出的對照理論中，認為消費者對於產品的績效和原先有差異時，就會感到不滿(丁昭尤，2009)。而其他學者也提出了相關的定義：Howard and Sheth認為購買者相對於犧牲所獲得報酬適當與否的一種認知狀況，強調評價與比較(歐佩芬，2009)。Oliver提出「滿意及是對於隨付於產品取得時或消費經驗中的驚喜所做的評價」，對所獲得之滿意程度評價為一暫時性、情緒性的反應(郭雨潔，2005)，滿意度=期望價值 (expected value) - 認知價值 (perceived value)，說明顧客滿意是在比較消費者購買前的「期望價值」與購買後的「認知價值」的結果(吳佩純，2007)。Miller and Kean認為顧客滿意是顧客的預期和認知二者交互作用的結果(賴威成，2007)。Fomell則認為滿意度是一種以經驗為基礎的整體性態度，在獲得服務或產品後，反映出喜歡或不喜歡的感覺(林怡君，2005)。消費型態也包括了旅遊在內，因此旅遊滿意度和顧客滿意度沒有太大的差異，是遊客經歷旅遊以後和原先對目的地的期望做比較的結果(陳璐芳、林淑萍、吳書瑩，2007)。

綜合以上定義，滿意度可將個人體驗的內在感受，以先前期望與體驗後知覺的差異程度作為評判標準(李家偉，2009)。當消費者對於產品的感覺達到事先預想的標準或超過預期時，會感到滿意；相反地，如果產品未達到期望，則會感到不滿意。

2. 礁溪溫泉產業發展

嘉慶元年(1796)先民跟隨吳沙由烏石港進入台灣，一路向南墾荒，到了礁溪時，因為此地缺乏水資源，墾荒先民於是就隨口以「旱坑」稱之。礁溪最早地名的由來就是以溫泉為礁溪天然資源而命名。當時的人將此處稱為湯仔圍或湯仔城，其中「湯」是指溫泉，「圍」則是築堡以禦番害（廖佩芬，2004）。早年，湯仔圍土地貧瘠，不利耕種，這只是落腳休息的地方，並未大量開墾（張寶堂，2004）。

中日甲午戰爭失敗，割讓台灣給日本，當時的礁溪是由台北州所管轄，礁溪溫泉的資源經公部門經營，開始礁溪對溫泉的重視。溫泉受日本人的大為使用，是因為許多日籍官員初抵台無法適應環境氣候的差異，當時的衛生環境也不理想，多有染病者，因醫藥不足就將患者送入溫泉地治療。

光復之後以社會安定為先，對溫泉資源使用未受重視，之後因國際旅遊及國民旅遊的興起，旅遊產業漸漸興盛，旅館的數目也因此增加，溫泉水源的取得就更加重要，但政府機關卻遲遲未定出溫泉使用規範及管理水權之規定。

1960年後日本恢復經濟能力，使日本國民旅遊拓展到國際，因台灣對日本有歷史和地理的條件下，逐漸成為日本觀光客廉價買春和旅遊勝地，為台灣帶來大量的觀光外匯收入（張智欽，2000）。在1970年後因石油危機、工資上漲等因素，使台灣走向國際化、自由化，使色情產業又更加蓬勃發展，礁溪是繼北投後，以溫泉、酒色為號召吸引觀光客，礁溪因此而有「小北投」之名（廖佩芬，2004）。

礁溪以溫泉為「一鄉一特色」，更在雪山隧道開通後，帶來大量的遊客，在推動溫泉國際觀光年之後，人潮導致交通、旅遊設施、服務人力等服務品質下降，以及資源永續利用等問題，是成為礁溪溫泉接下來所要面對的（陳羿伶，2004）。

3. 「湯圍溝溫泉」相關新聞報導

【森林風呂舒緩身心】你有多久沒到礁溪？你可知道現在的礁溪溫泉公園，就像是藏在溫泉鄉裡的美麗田園。(聯合新聞網，2011)這兒有方便的遊客中心提供遊客任何相關的旅遊資訊，還闢有露天足湯、日本風味的溫泉庭園，周邊環境讓人有彷彿置身森林中的錯覺，每項造景各具特色，獨樹一格。礁溪的溫泉屬於弱鹼性碳酸氫鈉泉，是罕見的平地溫泉，可以泡麵、泡茶，也可以泡湯、泡腳，可飲可浴，也被稱為「美人湯」。不僅是泡湯、洗澡，還可以用來養殖魚類、種植蔬菜，其中溫泉蔬菜頗負盛名，像是溫泉空心菜、溫泉番茄等，更是吸引不少饕客前來，且多半來泡湯的遊客都會將溫泉蔬菜當作伴手禮給帶回家。

【冷天礁溪泡湯去 泡出飽滿元氣】入冬後強勁冷鋒一波波報到，讓人禁不住想泡個暖湯(聯合新聞網，2010)在寒冷的冬天裡，台灣各地溫泉區相繼推出溫泉季，12月18到26日宜蘭礁溪溫泉季正式登場，當地舉辦了有踩街嘉年華、取水和熄燈祈福儀式，還有經過網路票選的「浴衣大賞」，已及一連串精彩絕倫的舞蹈、魔術表演。其中的取水祈福儀式，在湯圍溝公園溫泉露頭舉行，「幸福宜蘭泉」是由象徵財富、健康、智慧、愛情四元素的泉水，經過祈福、淨化後，灑向周遭的大地並賜福，再經由瓶裝水的形式分送給各店家。另外還有另一種祈福儀式，當踩街遊行來到礁溪人潮最多的德陽路商店街時，店家會在「祈禱」歌曲中熄燈響應節能減碳。宜蘭十二鄉的農特產品將於溫泉季期間，於礁溪溫泉

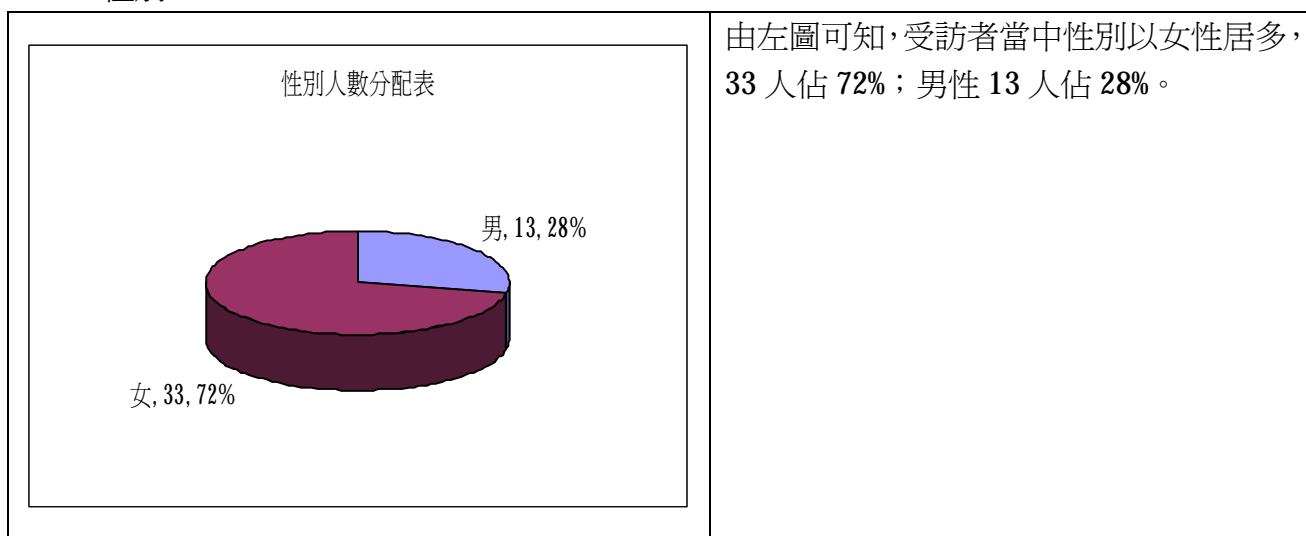
篇名：泡湯了嗎？遊客對於礁溪湯圍溝公園滿意度調查
公園及湯圍溝公園周邊道路展出，欣賞之餘也可向當地解說員諮詢任何相關問題。

二、問卷分析

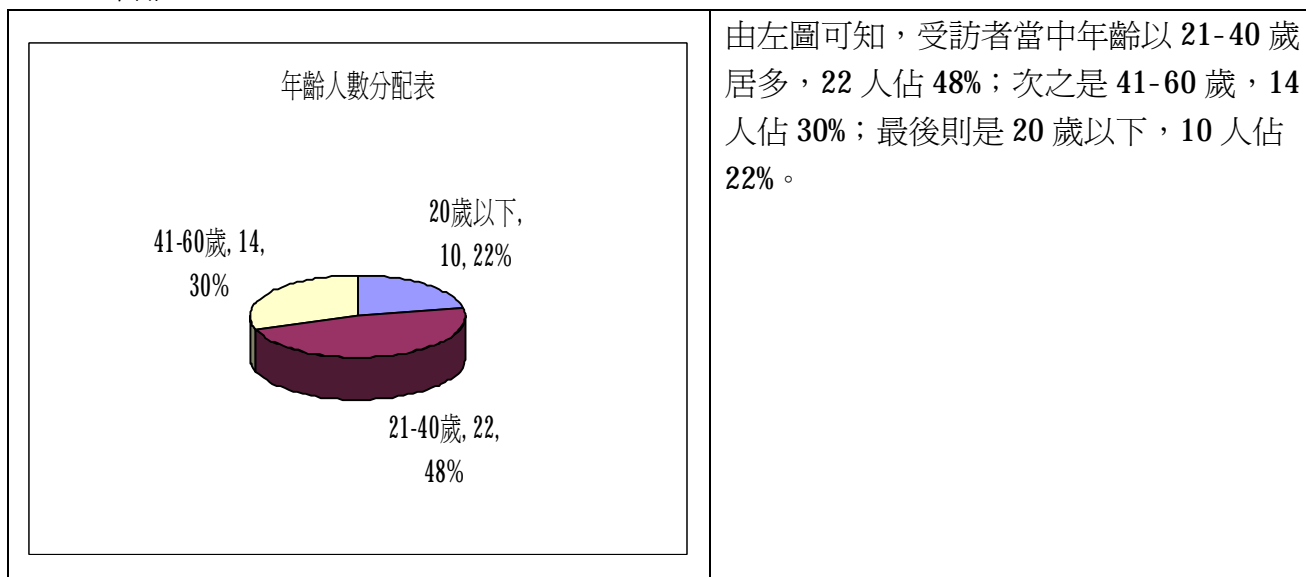
1. 個人基本資料分析

本次問卷訪談共發出 50 份，全部回收，剔除無效問卷 4 份，有效回收率為 92%，依個人基本資料之不同，其分配情況如下：

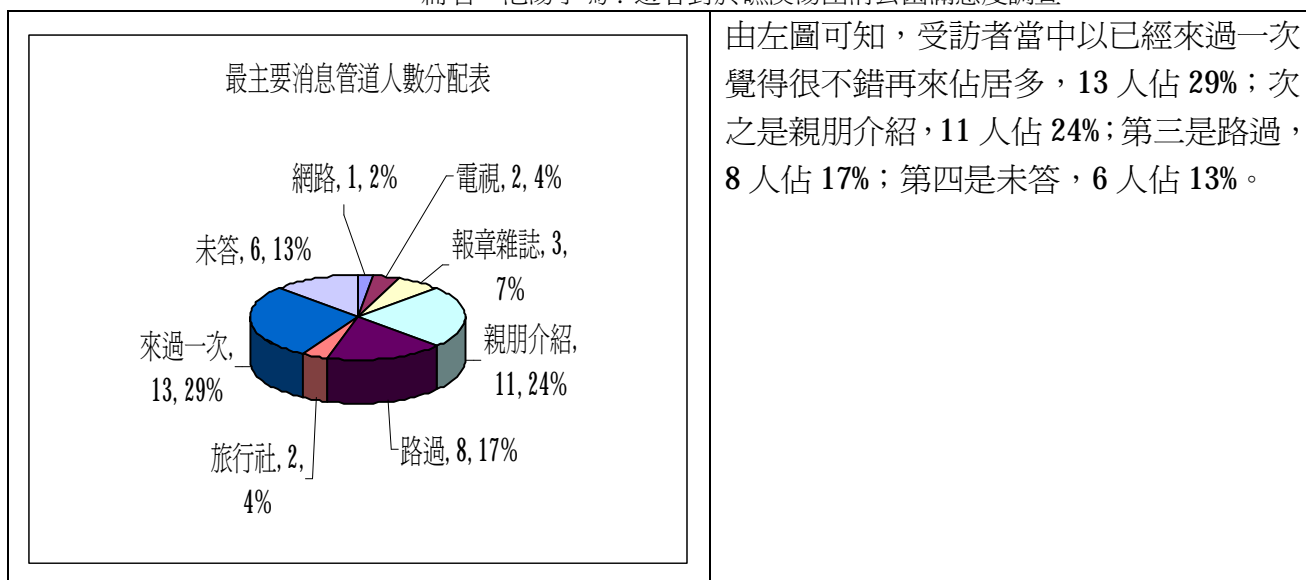
A. 性別



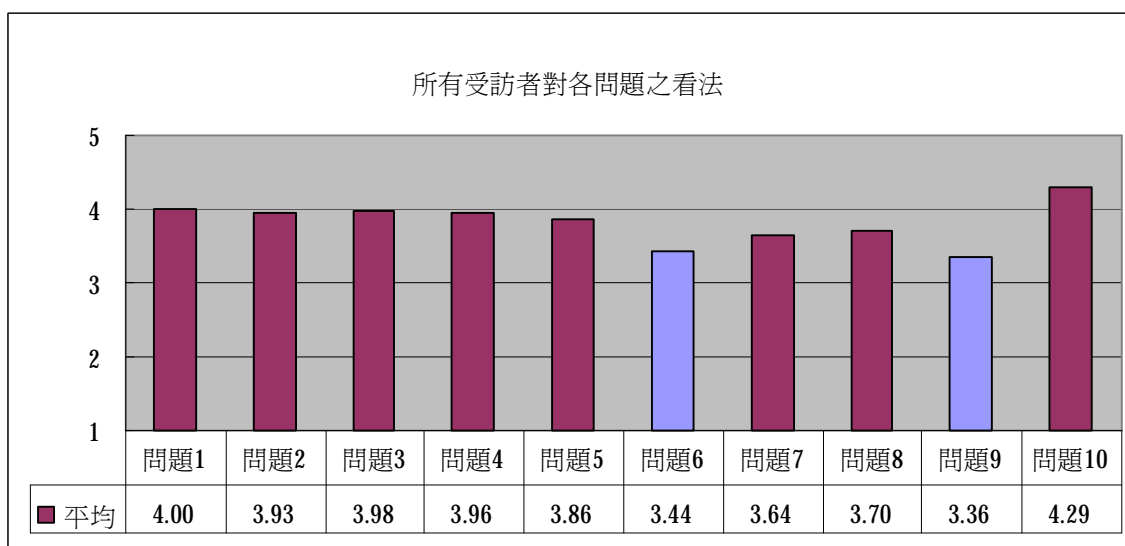
B. 年齡



C. 最主要消息管道



2. 所有受訪者對各問題之看法



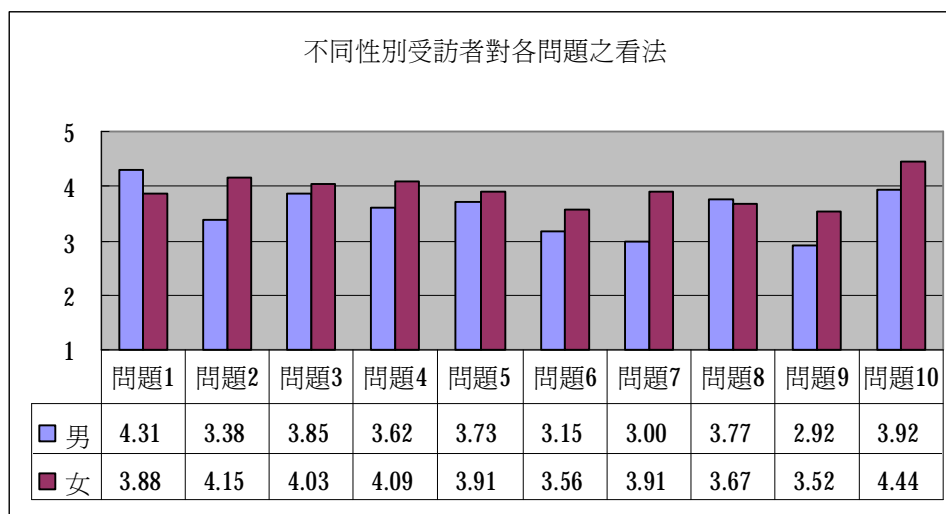
由上圖可知，受訪者對各問題趨於同意者（平均高於 3.5 以上）依程度由高至低分別為：問題 10「我會想把這個好地方推薦給親朋好友」滿意度最高(4.29)，其次是問題 1「我對於湯圍溝的溫泉水質很滿意」(4.00)，再來是問題 3「湯圍溝的水溫正符合我想要的」(3.98)，接著是問題 4「我覺得湯圍溝的溫泉設施很不錯」(3.96)，問題 2「我覺得湯圍溝的建築和景色令人賞心悅目」(3.93)，問題 5「湯圍溝的氣氛符合我的期待」(3.86)，問題 8「我對於湯圍溝整體的環境清潔度評價很高」(3.70)，問題 7「指標能讓我正確且快速地找到洗手間」(3.64)，

不同意的題目則有：所有受訪者對各問題之看法均無不同意（平均低於 2.5 以下）

受訪者對其他（問題 6、問題 9）問題則呈中立意見（平均介於 2.5 至 3.5 中間）。

3. 不同類別受訪者對各問題的看法

A. 不同性別受訪者對各問題的看法

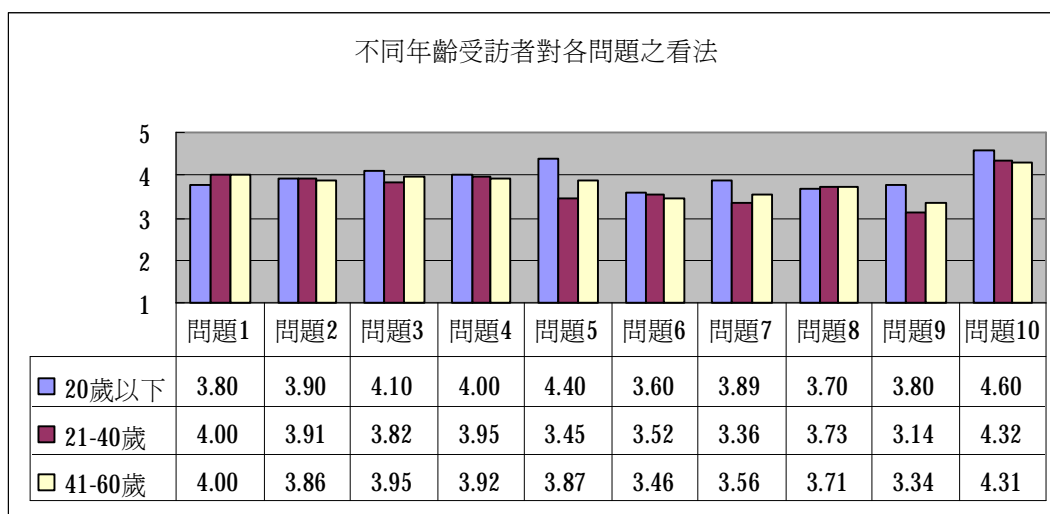


從上圖可知，受訪者對問題 7「指標能讓我正確且快速地找到洗手間」有最明顯差距(女性高於男性)、其次為問題 2「我覺得湯圍溝的建築和景色令人賞心悅目」(女性高於男性)、再來是問題 9「這裡周邊的娛樂或攤販讓我感到滿意」(女性高於男性)、接著是問題 10「我會想把這個好地方推薦給親朋好友」(女性高於男性)。

推論：

1. 針對問題 7「指標能讓我正確且快速地找到洗手間」女性的洗手間位置較靠近外側，可能使女性遊客較容易找到洗手間，男廁的位置相對於女廁較靠近內側，而讓男性遊客不易找到洗手間。
2. 針對問題 2「我覺得湯圍溝的建築和景色令人賞心悅目」男女之間對於建築和景色所持的觀點不同，由上圖知女性對於湯圍溝公園檜木風呂的設計，覺得賞心悅目，較為滿意。
3. 針對問題 9「這裡周邊的娛樂或攤販讓我感到滿意」湯圍溝公園附近溫泉飯店林立，提供許多較受女性喜愛的服務，例如：SPA、腳底按摩等等……，對於周邊的娛樂以女性滿意度較高。
4. 針對問題 10「我會想把這個好地方推薦給親朋好友」礁溪溫泉的水質富含許多礦物質可讓肌膚更加的水嫩、柔滑，有美人湯之名，使許多愛美的女性想把湯圍溝公園推薦給親朋好友。

B. 不同年齡受訪者對各問題的看法

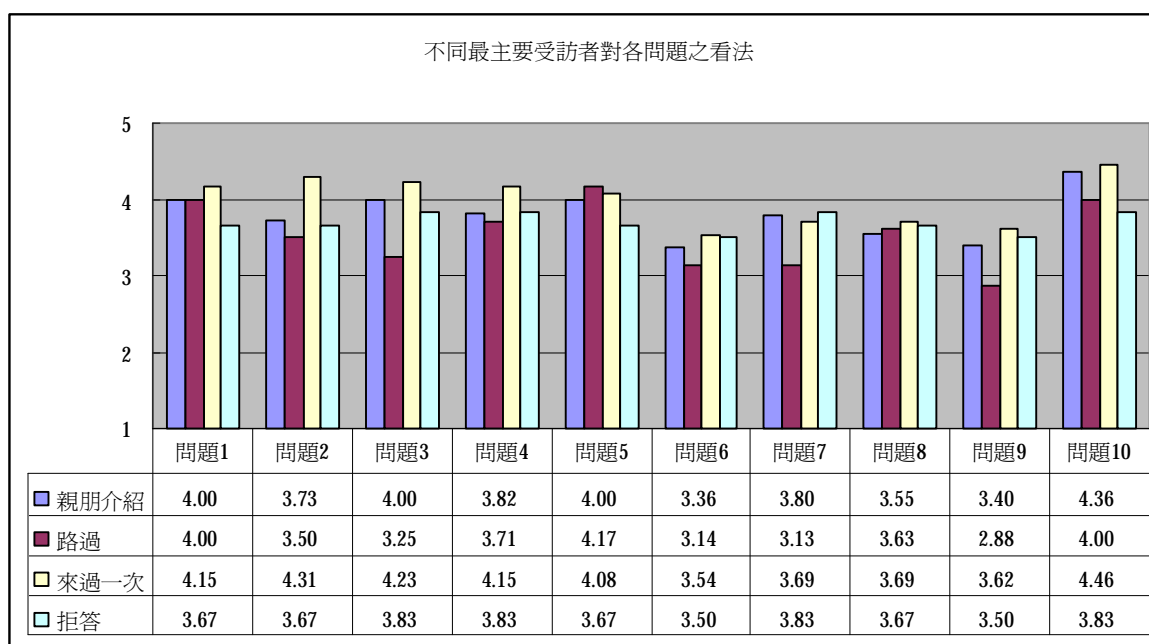


從上圖可知，受訪者對問題 5「湯圍溝的氣氛符合我的期待」有明顯差距(20 歲以下多於 21-40 歲)、其次為問題 9「這裡周邊的娛樂或攤販讓我感到滿意」(20 歲以下多於 41-60 歲)。

推論：

1. 針對問題 5「湯圍溝的氣氛符合我的期待」可能因為各年齡的審美觀價值不同，圍溝公園的設計，較符合 20 歲以下的年齡層所喜愛。
2. 針對問題 9「這裡周邊的娛樂或攤販讓我感到滿意」湯圍溝公園位於礁溪人口菁華處，飯店林立，還有夜市小吃，每年來吸引不少年輕的遊客到此享受泡湯樂趣。

C. 不同主要消息管道受訪者對各問題的看法



從上圖可知，受訪者對問題 2「我覺得湯圍溝的建築和景色令人賞心悅目」(來過一次大於路過)差異度最大、其次為問題 3「湯圍溝的水溫正符合我想要的」(來過一次大於路過)、再來是問題 9「這

裡周邊的娛樂或攤販讓我感到滿意」(來過一次大於路過)、接著為問題 5「湯圍溝的氣氛符合我的期待」(路過大於拒答)、問題 10「我會想把這個好地方推薦給親朋好友」(來過一次大於拒答)。

推論：

1. 針對問題 2「我覺得湯圍溝的建築和景色令人賞心悅目」湯圍溝公園是以現代建築風格為主，已來過一次的遊客可能知道建築景色所設計的意涵，所以對於此題目的滿意度較高。
2. 針對問題 3「湯圍溝的水溫正符合我想要的」已來過一次的遊客可能已知道泉水大概的溫度，對於路過的遊客可能不知道水溫而覺得水溫不符合他想要的。
3. 針對問題 9「這裡周邊的娛樂或攤販讓我感到滿意」相對於路過的遊客，已來過一次的遊客可能對周邊的娛樂和攤販位置較熟悉，滿意度相對較高。
4. 針對問題 5「湯圍溝的氣氛符合我的期待」遊客可能因為路過而看到湯圍溝公園的氣氛、景色優美，而駐足腳步，來此泡一泡享受溫泉。
5. 針對問題 10「我會想把這個好地方推薦給親朋好友」湯圍溝公園是個泡湯的好所在，可以好好的放鬆心情，來過一次的人是因為喜愛這地方而再來，當然想把自己喜愛的再推薦給別人。

叁●結論

一、研究發現

基於上述的文獻探討及問卷分析，本研究主要發現分述如下：

1. 就整體而言，湯圍溝的遊客滿意度偏高。
2. 不同性別、年齡層對湯圍溝的滿意度差異性不大，可見湯圍溝適合男女老少來遊憩。
3. 由「已經來過一次而再來」和「我會想把這個好地方推薦給親朋好友」的人數可知，遊客對於湯圍溝抱持著正面的評價，不但自身想再來還想把它推廣出去。

二、相關建議

針對上述的研究發現，本研究提出下列建議：

1. 遊客對於找不到洗手間的問題，可以增加洗手間的標示，或讓標示更明顯。
2. 縱使滿意度偏高，但是面對競爭還有很大的進步空間。
3. 改善較不足的地方，提高遊客的滿意度，進而達到口碑行銷。

二、研究心得

經過這次的論文研究，發現來湯圍溝的遊客如織，而且大家對湯圍溝的評價都是以正面居多，現今的民眾對食衣住行育樂的要求愈來愈注重，對於溫泉療效、設計、水質還是整體的氣氛的標準愈來愈嚴苛，而湯圍溝卻不讓遊客們失望，是值得嘉許之處。溫泉所帶給人們的療癒效果，使人們放下煩重的課

業或工作壓力，輕鬆的沐浴在溫泉中，滋潤身心。這次研究也看見溫泉所帶來的無限商機和礁溪的繁榮，溫泉絕對是功不可沒。溫泉產業在「無煙函產業」中的地位已經擁有不可取代的地位，而湯圍溝也因此成為礁溪觀光的指標，無人不駐足在這美麗的溫泉公園。李白曾寫下一首流傳千古的溫泉詩：「神龍歿幽靜，湯池流大川；地底煉朱火，沙旁放素煙。沸珠躍明月，皎鏡含空天；濯濯氣靖此，發弄潺潺。」吾思，誰也無法抵抗溫泉的魅力吧！溫泉可說是上天賜給礁溪最大的寶物。

肆●引註資料

- 丁昭尤(2009)。體驗行銷、體驗價值、觀光意象、遊客滿意度與忠誠度關係之研究—以台東青山休閒農場為例。國立台東大學環境經濟資訊管理碩士在職專班碩士論文。
- 中央社新聞(2008)。宜蘭湯圍溝溫泉公園足浴池 休息泡腳好所在。
<http://n.yam.com/cna/life/200811/20081129046136.html>
- 今日新聞網(2007)。來去宜蘭／礁溪「湯圍溝」不可思議的高級大眾浴池。
<http://www.nownews.com/2007/10/18/11426-2172783.htm#ixzz1NBqjlehO>
- 吳佩純(2007)。溫泉區遊客滿意度之研究－以廬山溫泉為例。逢甲大學都市計畫學系碩士在職專班碩士論文。
- 李家偉(2009)。新竹市十七公里海岸風景區遊客滿意度與重遊意願之研究。中華大學營建管理研究所碩士論文。
- 林怡君(2005)。觀光節慶活動對遊客之吸引力、服務品質與遊客滿意度及忠誠度關係之研究—以三義木雕國際藝術節為例。南華大學旅遊事業管理研究所碩士論文。
- 張智欽(2000)。礁溪溫泉之研究—兼論溫泉開發與觀光產業的發展。國立宜蘭大學應用經濟與管理學系。
- 張寶堂(2004)。礁溪溫泉資源調查與開發之研究。國立台北科技大學材料與資源工程學系碩士論文。
- 畢瑩(2007)。湯圍風呂 東洋味百分百。新台灣新聞周刊，第 609 期。
- 郭雨潔(2005)。國家風景特定區之服務品質與遊客滿意度之研究。國立中央大學統計研究所碩士論文。
- 陳羿伶(2004)。從「另類」到「不另類」的發展？宜蘭礁溪溫泉產業及地域變遷。世新大學社會發展研究所碩士論文。
- 陳璐芳、林淑萍、吳書瑩(2007)。溫泉會館顧客消費動機、滿意度與忠誠度之相關性研究。中華管理學報，第八卷第二期，第41-60頁。
- 廖佩芬(2004)。宜蘭礁溪溫泉空間的特性與變遷—由休閒的觀點。淡江大學建築學系。
- 歐佩芬(2009)。澎湖水族館的展館氣氛與其遊客滿意度之影響：體驗價值、消費者情緒之中介效果。國立澎湖科技大學海洋產業創意研究所碩士論文。
- 鄭勇奕(2009)。礁溪溫泉遊憩區遊客消費行為之研究：以渡假生活型態為區隔變數。國立雲林科技休閒運動研究所碩士班碩士論文。
- 賴威成(2007)。影響溫泉遊憩區顧客滿意度與口碑傳播意象之研究-以花蓮地區溫泉業為例。國立東華大學企業管理學系碩士論文。
- 聯合新聞網(2010) 冷天礁溪泡湯去 泡出飽滿元氣。
http://travel.udn.com/mag/travel/storypage.jsp?f_ART_ID=37804。
- 聯合新聞網(2011)。森林風呂舒緩身心。
http://travel.udn.com/mag/travel/storypage.jsp?f_MAIN_ID=125&f_SUB_ID=643&f_ART_ID=40165。