國立台東大學健康促進與休閒管理研究所休閒事業管理組

碩士論文

指導教授： 陳冠位 博士

王聖銘 博士

溫泉區經營管理策略建立之研究

--以知本溫泉區為例

研究生：張順一

中 華 民 國 九 十 七 年 六 月

國立台東大學

學位論文考試委員審定書

系所別：健康促進暨休閒管理(休閒事業組)碩士專班

本班 張順一 君

所提之論文 溫泉區經營管理策略之建立-以知本溫泉區為例

業經本委員會通過合於 ■碩士學位論文 □博士學位論文 條件

論文學位考試委員會：陳美芬

（學位考試委員會主席）

陳冠位

王聖敦

（指導教授）

論文學位考試日期：97年6月17日

國立台東大學

NTTU Library

博碩士論文授權書

本授權書所授權之論文為本人在 國立臺東大學 健康促進與休閒管理 系(所)
休閒事業 組 97 學年度第 2 學期取得碩 士學位之論文。
論文名稱：溫泉區經營管理策略建立之研究-以知本溫泉區為例

本人具有著作財產權之論文全文資料，授權予下列單位：

同意	不同意	單　位
□	■	國家圖書館
■	□	本人畢業學校圖書館
■	□	與本人畢業學校圖書館簽訂合作協議之資料庫業者

得不限地域、時間與次數以微縮、光碟或其他各種數位化方式重製後散布發行或上載網站，藉由網路傳輸，提供讀者基於個人非營利性質之線上檢索、閱覽、下載或列印。

■同意 □不同意 本人畢業學校圖書館基於學術傳播之目的，在上述範圍內得再授權第三人進行資料重製。

本論文為本人向經濟部智慧財產局申請專利(未申請者本條款請不予理會)的附件之一，申請文號為：_____，請將全文資料延後半年再公開。

公開時程

立即公開	一年後公開	二年後公開	三年後公開
	V		

上述授權內容均無須訂立讓與及授權契約書。依本授權之發行權為非專屬性發行權利。依本授權所為之收錄、重製、發行及學術研發利用均為無償。上述同意與不同意之欄位若未勾選，本人同意視同授權。

指導教授姓名：陳冠位 (親筆簽名)

研究生簽名：王翌銘 張順一 (親筆正楷)

學　　號：3795011 (務必填寫)

日　　期：中華民國 97 年 7 月 28 日

1.本授權書 (得自 http: //www.lib.nttu.edu.tw/theses/ 下載) 請以黑筆撰寫並影印裝訂於書名頁之次頁。

2.依據 91 學年度第一學期一次教務會議決議:研究生畢業論文「至少需授權學校圖書館數位化，並至遲於三年後上載網路供各界使用及校內瀏覽。」

授權書版本:2008/05/29

謝　　誌

為了充實本身智能，在公務繁忙及需兼顧家庭的情形下，仍毅然投考研究所，重回校園當了兩年多的學生。除了在課業上的學習外，亦能了解每個同學在其工作領域之歷練，不論在生活方面或研究方面，都豐富了自己的人生，讓自己再次成長。

在研究過程中，首先感謝嘉南藥理科技大學陳冠位老師提供有關溫泉法立法過程之相關資訊，並在論文撰寫期間悉心指導，給予正確觀念，使學生在學識上有所增長，銘感五內。論文口試時，蒙王聖銘老師、陳美芬老師及恩師對論文內容不吝指正與建議，使論文能更臻完備，感恩之情不在話下。由於冠位老師在台南授業，筆者研究期間需常於台東、台南間往返，感謝孫延淵、覃業光兩位好友協助，專車接送，節省了許多寶貴時間，得以順利進行論文研究，以上在此致上最高敬意與謝忱。

本班是台東大學休閒事業研究所第一屆，有承先啟後的使命，同窗間課業研究及平時聯繫頻繁，彼此建立深厚的感情，在此也深深感謝同學們兩年來的提攜。個人有幸就讀研究所，特別感謝長官的支持、厚愛，以及同事們的鼓勵，幸能順利畢業，達成人生階段性目標。

最後，要感謝我的家人，研究期間適逢父親重病，為了不影響我，咬牙苦撐從不喊痛，母親也任勞任怨照顧，雖然父親仍不敵病魔上了天堂，我的喜悅已無緣分享，但仍在此向他老人家在天之靈秉告兒子已順利完成碩士學業。其次，內人這段期間亦非常辛苦，無怨無悔地勞碌奔波於工作及家庭間，讓我能無後顧之憂衝刺學業，謹將這份榮耀與喜悅獻給您們。由於要感謝的人太多，在此無法一一致意，如有疏漏之處，尚祈見諒。

張　順　一

謹誌於台東大學健康促進與休閒管理研究所

中華民國97年6月

摘　　要

台灣於2003年7月2日公布施行「溫泉法」，明訂主管機關應劃設溫泉區，委由地方政府辦理溫泉區經管管理計畫，建立統籌管理機制，其目的即在有效及永續利用溫泉資源，提供輔助復健養生之場所，促進國民健康與發展觀光事業，增進公共福祉。然徒法不足以自行，尚需輔以配套之經營管理策略，方能落實「溫泉法」之立法精神與目的。

溫泉法頒佈後，現有業者普遍存在適法性的疑慮，該如何做方能符合規範，眾說紛紜莫衷一是。本研究透過相關文獻回顧來彙整臺灣各溫泉區普遍存在的經營課題，並以知本溫泉區內經營者進行實證研究，透過深度訪談方式來探討溫泉法的施行對現有經營業者的衝擊，配合溫泉法規定之檢視，研提「溫泉區經營管理策略雛議」， 再藉德爾菲技法之專家問卷回饋收斂，綜結成具體可行策略配套，提供給現行經營者經營改造與就地合法化之參考，同時也彙整經營者對法令規範的相關疑義，提供做為未來主管機關推動與修法之建議。

研究結論包括：1.溫泉法公布施行使公部門與經營業者有明確法規依循；2.應將現有狀況納入體制規範，積極輔導現有經營業者之合法化；3.將「溫泉區劃定」、「溫泉區管理計畫之擬定」、「溫泉水費收取」及「溫泉水質監測」以外事宜，責成溫泉經營業者或委由第三組織型態的非營利事業單位辦理；4.重新檢視現行都市計畫或非都市土地編定之發展配合度，必要時應予檢討變更，期使溫泉區發展更符合溫泉法之立法精神。最後，為了溫泉的保育與永續利用，本研究提出下列建議：1.成立單一窗口之專責單位管理；2.建立溫泉資料庫；3.加速成立溫泉取供事業；4.輔導取得溫泉標章；5.強化溫泉區整體意象；6.以社區總體營造理念推動永續發展。

關鍵詞：溫泉、溫泉區、溫泉法、經營管理、德爾菲技法

Abstract

A Study on the Establishment of Management Strategy in Hot Spring Area

-- A Case Study On Jhiben Hot Spring Area

The Hot Spring Act is promulgated on July 2, 2003. It aims to help conserve and sustain the use of hot springs, provide auxiliary therapeutic venues, enhance national health, develop tourism, and advance public welfare. By means of prescribing the authority-in-charge should designate the hot spring area and delegate the local government to draft hot spring area administration plan. However, only the law is not enough to fulfill the spirits and purposes of the Hot Spring Act, and it's necessary to set management strategy for complementarities.

After the promulgation of the Hot Spring Act, among the existing proprietors pervade the doubts of legitimacy. There is no coherent argument about how to conform to the regulation. This study quarries and compiles the common managing issues of Taiwan hot spring areas by literature review, makes a case study of Jhiben hot spring area, and discusses the impact on proprietors due to the enforcement of the Hot Spring Act by profound interview. Furthermore, it constructs the solvable 'outlines of management strategy in hot spring area' through scrutinizing the Hot Spring Act. Then, using the Delphi technique -- the expert questionnaire to synthesize the feasible strategies for reference of the existing proprietors to improve management and to obtain legitimate licenses. Furtherfore, collecting the existing proprietors' doubts about the regulation and then providing suggestions to the authority-in-charge for the motivation and amendment of the Hot Spring Act in the future.

The conclusions are as follows:

1.The promulgation of the Hot Spring Act enables the public administration and proprietor to observe.

2.The existing circumstances should be included in the regulative system, and

zealously encourage the existing proprietors to obtain legitimate licenses.

3. Whatever except ‘designing hot spring area’, ‘drafting hot spring area administration plan’, ’collecting hot spring usage fee’, and ’monitoring hot spring quality’ should be responsible by proprietor or delegated to the non-profit-seeking enterprise.
4. The development of urban plan or non-urban land-use zoning should be reexamined and altered if necessary, in order to achieve the spirits of the Hot Spring Act.

Finally, to conserve and sustain the use of hot springs, there are some suggestions:

1. To organize single responsible unit.
2. To build hot spring database.
3. To accelerate the form of hot spring licensee.
4. To encourage the acquirement of hot spring sign.
5. To reinforce the hot spring area image.
6. To motivate sustainable development in the concept of community building.

Keywords: Hot Spring, Hot Spring Area, Hot Spring Act, Management, Delphi technique

目錄

第一章　緒論.....1

第一節　研究動機與目的.....1
第二節　研究內容與方法.....2
第三節　研究地區範圍.....3
第四節　研究流程.....5

第二章　文獻回顧.....7

第一節　溫泉區經營管理相關文獻.....7
第二節　溫泉法及相關規範之.....17
第三節　研究對象.....24

第三章　研究設計.....29

第一節　研究架構.....29
第二節　研究方法.....30
第三節　研究對象.....32

第四章　溫泉經營管理剖析.....35

第一節　環境分析.....35
第二節　知本溫泉區經營概況.....40
第三節　現行經營管理課題.....47

第五章　實證研究.....55

第一節　經營業者訪談分析.....55
第二節　經營管理策略雛型建.....61
第三節　德爾菲法問卷調查結果.....67

第六章　結論與建議.....77

參考文獻.....81

附錄一　溫泉法實施後溫泉經營業者訪談記錄.....附-1

附錄二　德爾菲專家問卷.....附-5

圖　目　錄

圖 1-3-1　研究範圍示意圖.....4
圖 1-4-1　研究流程圖.....5
圖 2-2-1　溫泉法立法後溫泉區之管理模式.....18
圖 3-1-1　研究架構流程圖.....29
圖 4-2-1　知本溫泉風景區飯店及其他業者座落位置示意圖.....42
圖 5-2-1　地下水權申請流程圖.....62
圖 5-2-2　地面水水權申請流程圖.....63
圖 5-2-3　溫泉取供事業流程.....64
圖 5-2-4　溫泉使用事業流程.....64
圖 5-2-5　溫泉取供事業種類與溫泉使用事業之關係示意圖.....64
圖 5-2-6　本研究建議之經營管理策略雛型.....66

NTTU Library

表　目　錄

表 2-1-1　溫泉研究相關論文彙整表.....10
表 2-1-2　台灣各縣市溫泉分佈一覽表.....13
表 2-1-3　溫泉開發利用程度分類表.....13
表 2-1-4　溫泉區開發相關法令彙整表.....16
表 2-2-1　溫泉經營管理相關法令一覽表.....20
表 2-2-2　溫泉法可能面臨課題與對策建議對照表.....21
表 2-3-1　國內外溫泉經營管理案例彙整表.....24
表 2-3-2　國內外溫泉經營管理案例比較分析表.....28
表 3-2-1　深度訪談焦點團體法優劣分析表.....30
表 3-3-1　深度訪談對象表.....33
表 3-3-2　德爾菲專家問卷調查對象規劃表.....34
表 4-1-1　知本溫泉區溫泉特徵一覽表.....35
表 4-1-2　研究範圍鑽井統計表.....36
表 4-1-3　研究範圍既設公有井基本資料表.....37
表 4-1-4　溫泉用水之利用設定程度標準與限制條件.....38
表 4-1-5　知本溫泉區補注與用水需求情形.....39
表 4-2-1　知本溫泉區旅館房間數及泳池面積統計表.....41
表 4-2-2　知本老爺大酒店多功能宴會及會議廳規模及收費一覽表.....43
表 4-2-3　知本老爺大酒店會議設施租金一覽表.....43
表 4-2-4　知本老爺大酒店附屬設施營業時間一覽表.....43
表 4-2-5　國人國內旅遊重要指標統計表.....45
表 4-2-6　95 年民眾前往旅遊地區比率.....45
表 4-2-7　旅遊住宿方式.....45
表 4-2-8　上位及相關計畫內容分析.....46
表 4-2-9　研究地區與鄰近景點歷年遊客人次統計表.....47
表 4-3-1　國內溫泉區規劃報告之課題與對策彙整表.....48
表 5-1-1　溫泉業者飯店及民宿訪談紀錄分析統計表.....56
表 5-1-2　溫泉業者在溫泉法規範下面臨之課題與對應策略彙整表.....60

第一章　緒論

第一節　研究動機與目的

臺灣位環太平洋火山活動帶上，有上百餘處溫泉，地熱徵兆遍佈全島各地，經探勘評估大多數地熱區屬非火山熱水型；因此溫泉資源利用甚早，伴隨經濟發展國民所得水準提昇，國民休閒旅遊活動意識高漲，加上近年來實施週休二日，休閒旅遊已為國人所重視，泡溫泉成國人主要休閒活動之一，更是時尚的休閒活動。然而，目前臺灣各溫泉區缺乏有效規劃管理及任意開發，導致溫泉區存有許多問題如管線任意架構、整體景觀零亂、建築使用與土地使用分區管制規定不符、非法佔用公有地、及水權無法取得登記等等。

在溫泉法公布施行前，溫泉視為地下水，由水利機關管理；因無法掌握溫泉之遊憩及療養特性，且將其視為地下水來管理，無法規定抽取量或施予適當之維護措施。加上非法私接管線情況相當嚴重，致有超量抽取情形發生，不僅造成溫泉資源的濫用，更可能導致溫泉資源枯竭；也造成溫泉區景觀的破壞，降低整體之遊憩品質。就目前溫泉區之現況問題即包括：

一、溫泉資源超量使用且甚多非法抽取

由於台灣溫泉使用甚早，長久以來溫泉在水權不確定、管理機制不完善的情形下，民眾任意挖掘，在高度開發之溫泉區已大量被旅館、泳池、澡堂等使用，因此應加強管理，讓隨意抽取或浪費等情形有所改善，使溫泉資源能永續經營利用。

二、溫泉未妥善利用

目前溫泉區之溫泉利用不外乎供旅館、泳池之用水使用，遊客沐浴後即排出；在資源有限前提下，應就溫泉特性研究供相關產業之運用，如溫泉農業、養殖業之開發等，或再循環利用，以強化溫泉之再利用。

三、地熱井開挖欠缺完善管理維護

民間地熱井開挖後因受自然力影響而腐蝕，部分管線破裂熱水溢流及安全閥損壞，高溫出水在無警告標示或圍欄下，極易危及遊客安全。

四、溫泉接管零散破壞景觀

在溫泉法實施前，溫泉業者自行鑿井或私接管線抽、接溫泉水利用，其管線常沿道路邊之岩壁四處懸掛或架空穿越，復無管理規範，致景觀零亂。

台灣於2003年7月2日公布施行「溫泉法」，明訂主管機關應劃設溫泉區，委由地方政府辦理溫泉區經管管理計畫，建立統籌管理機制，其目的即在有效及永續利用溫泉資源，提供輔助復健養生之場所，促進國民健康與發展觀光事業，增進公共福祉。然徒法不足以自行，尚需輔以配套之經營管理策略，方能落實「溫泉法」之立法精神與目的，此即本研究之動機所在。

據了解溫泉法公布實施後予業者二年就地合法之期限也已超過，但許多業者仍在觀望；以溫泉標章為例，台灣有五百多家業者，僅四家提出申請，二家通過，與法令規範有很大落差，為改善此等錯綜複雜的問題，本研究擬透過業者訪談，來瞭解業者無法遵循法令規範取得溫泉法規定相關資格的癥結，輔以國內外溫泉利用發展之相關方針，透過德爾菲法之問卷調查，尋求專家學者共識，做為未來溫泉法修法之參考依據，因此本研究目的有三：

一、探討溫泉區經營管理現況，提出改善建議。

二、從知本地區溫泉經營業者觀點，就溫泉法施行可能窒礙難行之處提出建議。

三、針對現行溫泉經營業者合法化課題，透過專家學者共識，尋求研提改解決策略。

第二節　研究內容與方法

一、相關理論與研究之比較分析

蒐集與溫泉區經營管理相關之文獻，以歷史文獻分析法歸納比較溫泉區經營管理之重要目標與手段，配合相關研究之結果及國內外案例之

經驗，嘗試歸納出對本研究而言較適當之經營管理策略。

二、溫泉法推動與溫泉區經營業者適法性課題之探索

針對溫泉法實施後，溫泉業者對於溫泉區經營管理上，有關土地取得、水權、費用徵收、標章核發、衛生條件要求、管理維護、主管機關等問題之看法予以彙整歸納，以瞭解溫泉經營業者迫切需要協助解決之問題。

三、知本溫泉區經營管理現況探討

以次級資料蒐集分析、深度訪談及實地觀察的方式進行。首先蒐集現行溫泉區經營管理相關法令、知本溫泉區相關計畫及經營管理現況(含土地使用管制，土地及觀光資源之開發，景觀意象，溫泉資源之開發、維護及經營管理單位等)，配合深度訪談知本溫泉區實際經營之業者與實地觀察之結果，歸納出知本溫泉區經營管理之現況並探討其課題。

四、知本溫泉區經營管理策略之研擬

就實務觀點對知本溫泉區經營管理研擬具體可行的改進策略。以相關理論及研究中歸納出較適當的經營管理策略為基礎，針對知本溫泉區經營管理現況課題，提出初步改進策略，再以德爾菲(Delphi)專家問卷調查法尋求專家學者、行政主管機關、溫泉開發與經營業者等對改進策略之看法或意見，透過意見反覆回饋而達成共識。

第三節　研究地區範圍

本研究地區位於台東市西南方，離市區約20公里處，行政區含括台東市、卑南鄉、太麻里鄉等部分土地，以現行「知本溫泉風景特定區」計畫範圍為準，涵蓋內溫泉及外溫泉，東起台東市知本里崎仔頭聚落，西至與知本森林遊樂區交界，詳圖1-3-1。

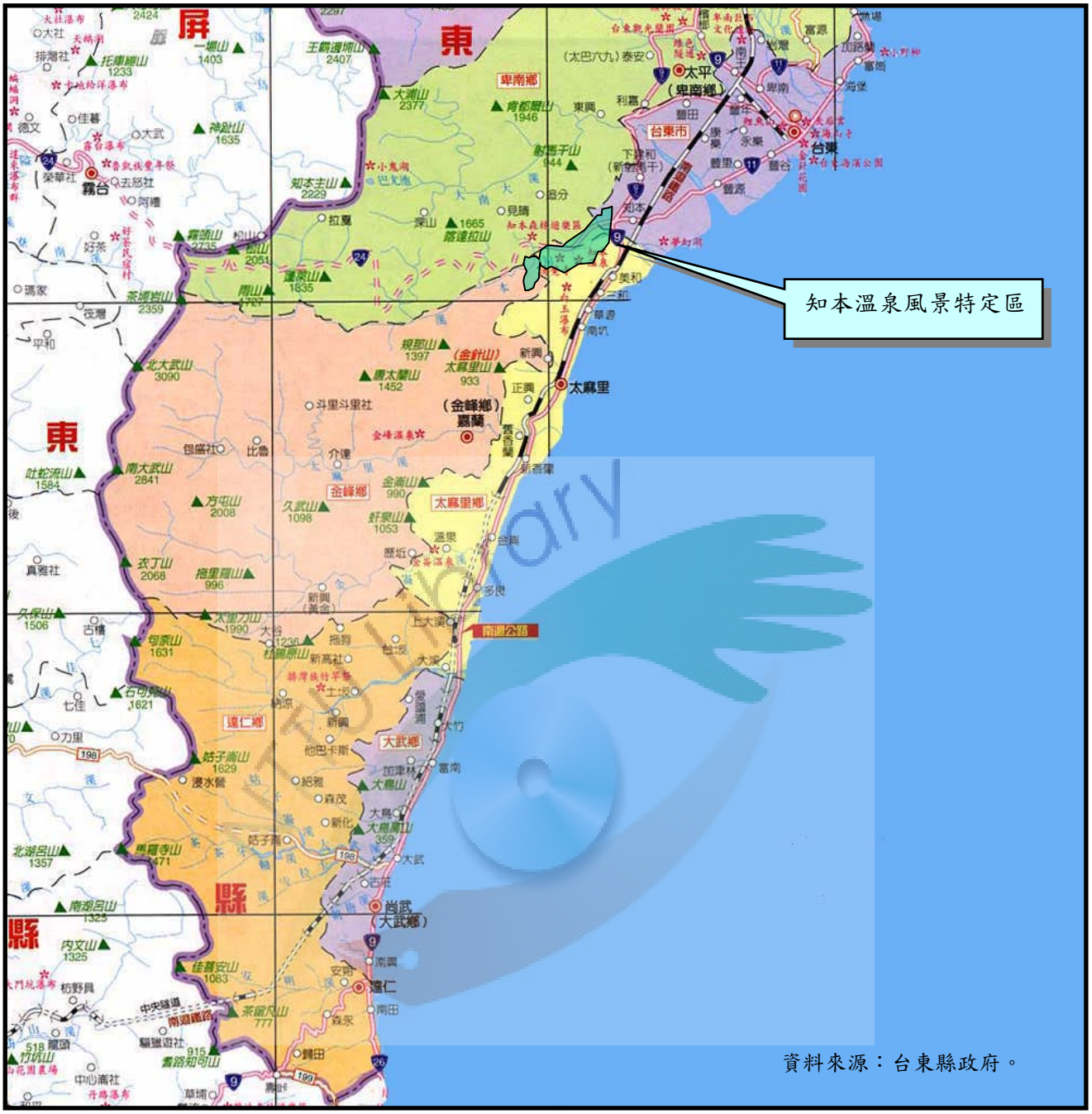


圖1-3-1　研究範圍示意圖

第四節　研究流程

按研究動機與目的、內容與方法及界定的研究範圍，本研究進行之程序與方式如下圖：

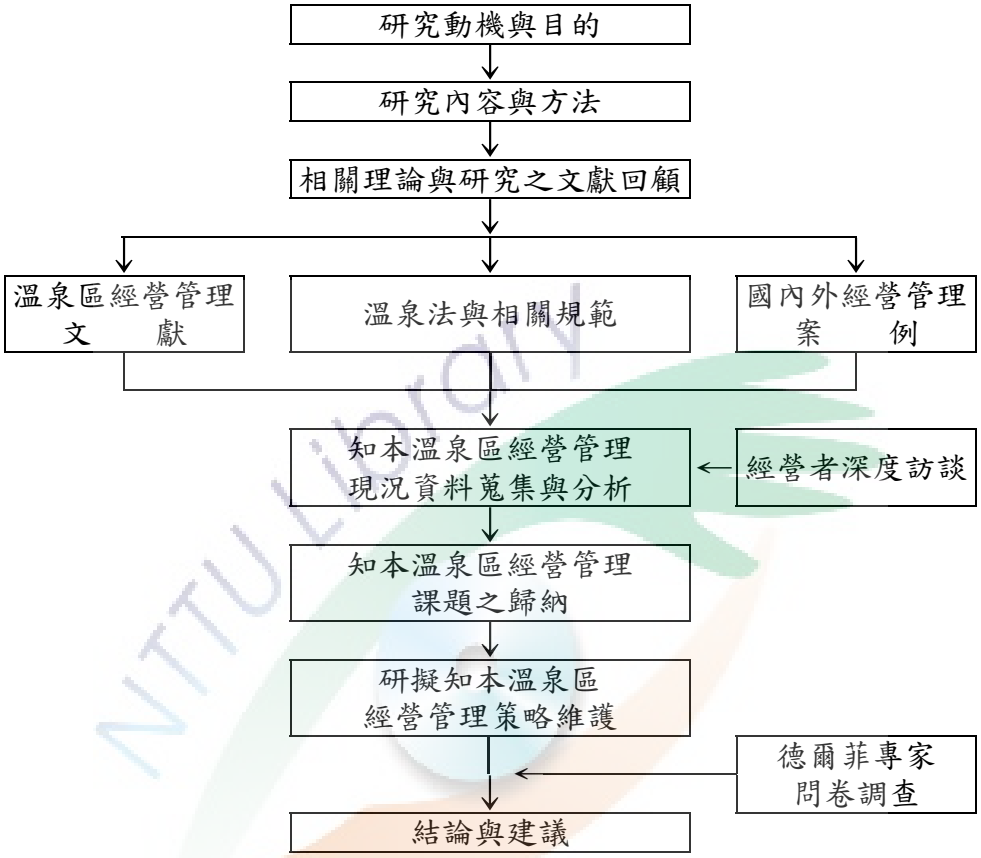


圖1-4-1　研究流程圖

NTTU Library

第二章　文獻回顧

本章分三部分，第一部分先定義相關名詞及介紹國內溫泉相關研究；第二部分就目前溫泉相關法令作探討；最後則對國內外溫泉經營管理案例作比較分析。

第一節　溫泉區經營管理相關文獻

一、溫泉與溫泉區之定義

台灣位歐亞大陸板塊與菲律賓海板塊接觸帶所形成的環太平洋火山帶邊緣，地下蘊藏豐富的地熱資源，因此溫泉徵兆高達130餘處，以本島來說僅雲林及彰化縣尚未發現外皆存在，茲就「溫泉」之定義探討如次：

(一)Lamoreaux and tanner(2001)認為，湧出地表的泉水其溫度高於當地的地下水溫者，即可稱為溫泉水(thermal spring)。

(二)蔡龍珆(2002)認為溫泉為產於地表的地熱資源，溫泉利用亦為一種地熱資源利用。溫泉的生成來自地表水滲入地下裂縫，經地下熱氣接觸後，形成熱水，經循環後回歸地面。

(三)張寶堂(2001)提出溫泉的三要素：熱源、水及通路；溫泉水主要來自天水，天水在循環過程中一部份滲入地下深處，被加熱形成溫泉。熱源來自火山活動或地溫梯度(thermal gradient，地球內部每向下加深1,000公尺，溫度升高約24～30℃)；加熱過後的熱水沿著斷層裂隙上升，湧出地面成為溫泉。

(四)林建伸(2001)將溫泉定義為：由地中湧出溫水、礦水及水蒸氣或其他瓦斯，而溫度在攝氏25度以上，或特定種類之物質含有量在一定量以上者。並依本省地質性質區分為火成岩溫泉、沉積岩區溫泉、變質岩區溫泉三類。提出優良溫泉地具備的五項條件：地理位置、氣候、水溫與出水量、水質成分、可及性。

(五)日本溫泉法定義溫泉與溫泉泉源為：係地下湧出之溫水、礦泉水、水

蒸氣或天然氣等，並符合溫度(攝氏二十五度以上)與成分(如碳酸氫鈉、二氧化碳、亞矽酸等成分)要求。

在上述相當類似的定義下，各國基於國情對溫泉之認定標準分別界定如次：

(一)我國溫泉法之標準

依2003年7月2日公布施行之溫泉法第三條第一項第一款規定溫泉符合溫泉基準之溫水冷水氣體與地熱蒸氣。

(二)歐美國家溫泉標準

1.義大利、法國、德國：以水溫高於攝氏20度為認定標準。

2.美國以攝氏21.1度為標準。

3.南非以攝氏25度為標準。

(三)亞洲國家溫泉標準

1.日本溫泉法認為：地下湧出之溫水、礦水及水蒸氣與其他(氣體碳水化合物為主要成分的天然瓦斯除外)。溫度高於25度、水質符合規定19種物質(日本溫泉法附表)其中一種以上者。

2.韓國溫泉法規定：係指地下湧出溫度高於或等於25度之溫泉，水質成分對人體無害者，但對水質成分無規定。

溫泉區定義部分，一般人習慣將溫泉自然湧出之處及其周遭鄰近地區泛稱為溫泉區。我國溫泉法將「溫泉區」定義為：溫泉露頭、溫泉孔及計畫利用設施周邊，經勘定劃設並核定公告之範圍(溫泉法第3 條第1項第6 款)。

二、溫泉區經營管理策略之內涵

許士軍(1991)指出，Fayoe 強調管理最重要的任務乃是實行五種基本的管理功能，就是計畫、組織、指揮、協調及控制，並有效率地運用有限的財力、人力、物力等資源，以達成組織的經營管理目標(陳思倫，

1995)。

Edginton 和 William(1978)指出休閒服務機構之相互關連的五大管理功能乃 1.針對財力、人才和自然資源的投入(Inputs)，2.規劃、指導、組織、人事、控制、財務管理、服務企劃和服務分配等方面的處理(Process)，3.活動、設施和資訊的提供(Output)，4. 成效的評估(Feedback)，及5.各功能的管制或改變(Control)等進行各自功能及整體系統的運作和協調以達到機構所欲求的目標(陳思倫，1995)。

徐淵靜和楊龍士(1989)依風景遊樂區的經營特性和參考國內外風景遊樂區現場內部管理而擬出風景遊樂區的7大管理功能和18項子功能，如：1.人事管理，含人事活動基本資料的建立和人力計畫與人力發展的配合，2.財務管理，含各種會計作業、財務及成本分析，3.開發規劃與管理、含資源基礎調查、持續有序經營利用、監測方法、和新資訊推動，4.安全管理，含天然意外災害防患和人為設施之整修維護，5.環境衛生管理，含垃圾處理及污染防治，6.服務管理，含旅遊資訊系統、解說教育系統、和宣傳推廣媒體，及7.商業管理，含販售產品及住宿管理(陳思倫，1995)。

綜上，本研究認為「溫泉區經營管理策略」之面向大致可涵蓋資源及設施、規劃、服務、監督、相關開發與管制法令等，尤其「溫泉法」於2003年公布施行後，勢將成為未來溫泉區經營管理之主要依據，故本研究將「溫泉區經營管理策略」聚焦於「溫泉法」相關條文之探討，輔以「溫泉法」施行前既有業者及溫泉相關設施物合法化問題解決對策之提出，期能建立具體可行之溫泉區經營管理策略，以落實「溫泉法」之立法精神與目的。

三、溫泉研究相關文獻

台灣碩博士論文自1965至2006年對溫泉之研究的相關文獻約174篇，可見國內溫泉研究仍屬初探。大致可分為八類：包含溫泉泉質與化學成分研究、地景地質地理相關研究、溫泉動植物相關研究、溫泉建築相

關研究、溫泉與休閒相關之研究、溫泉發展BADE模式之相關研究(近期)、溫泉法施行相關研究(近期)及其他相關研究(王凱民2005)等，茲將與本研究主題較相關之論文彙整如表2-1-1。

表2-1-1　溫泉研究相關論文彙整表

論文主題類別	論文作者年代	論文名稱	研究重點
溫泉開發	廖振助(2003)	臺灣溫泉聚落治理模式之研究-泰山與烏來溫泉之個案比較	本研究以治理觀點來解構溫泉聚落中行動者複雜的利益關係，溫泉聚落之治理模式，正是透過政府、溫泉業者與地方民眾彼此互動所形塑造出來的。藉由泰安與烏來兩處做一案例比較，分析行動者互動關係是否有所差異的關係為何？對溫泉聚落之發展有何影響？
	游政彥(2004)	天然溫泉開發潛力評估模式之研究	國內長久以來，對於溫泉資源因缺乏有效規劃管理及任意開發，業者競相投入開發，卻忽略深入了解溫泉區自然因素與人為條件等優劣性的考量，故本研究嘗試建立「溫泉發展潛力評估之模式」提供給決策者，作為場址評選、投資評估的重要工具，降低開發失敗機率，減少風險。
	黃玉惠(2004)	日治時期休閒景點北投溫泉的開發與利用	從溫泉研究中找出殖民政府如何主導、應用溫泉所帶來的新的動線和文化，並由此再現當時城市的休閒結構，重新看過去所不為人注意，卻是真實城市生活的面貌，如果我們可以從「休閒」的經驗和需求來看一個城市，可能會產生一個完全不同的地理圖像，將休閒經驗拉回日治時期的北投，逐步嘗試建立以休閒為主的都市靈史。
	蘇芳韻(2004)	由溫泉觀光開發現況探討原住民部落發展困境之研究-以泰安溫泉為例	本研究的目的是以近年國內觀光帶動原住民部落地區資本經濟發展的潮流中，探討原住民傳統文化與資本經濟間的衝突。並以政府機制運作下的相關因應法令、政策、建設對於原住民部落生活文化衝突的事實，藉以突顯原住民族主權並未因近年的備受矚目而獲得真正的落實。

論文主題類別	論文作者年代	論文名稱	研究重點
溫泉區經營	林國華(2003)	形象商圈永續發展整合運作機制之研究-以和平鄉谷關溫泉商圈為例	本研究重點在於台灣鄉村舊鄉鎮商業區中小型零售商業的塑造計畫探討公部門（中央政府與地方政府）、私部門（私人企業與居民）、地區組織與輔導單位等組織在商業區塑造計畫中，權力、資金人力與溝通協調的運作情況。經實際訪查，了解台中縣和平鄉谷關商圈公私部門組織經營的狀況，而後依據國外的組織整合運作機制探討及台灣的體制，對現行形象商圈及舊鄉鎮商圈永續發展整合運作機制提出建議。
	林涓莉(2004)	日本旅館關鍵成功因素之研究	本研究主要是要探討哪些關鍵成功因素決定日本溫泉旅館之成敗，並希望能夠提供給國內溫泉旅館業者在經營上做參考。
	蕭全軒(2005)	溫泉旅館行銷策略之研究-以知本地區旅館為例	本研究選定台東縣農會東遊季溫泉渡假村為個案對象，研究農會是否運用顧客關係管理，做為行銷的方式。從東遊季目前運用顧客關係管理之現況、作業流程、行銷規劃與顧客互動之活動、研究東遊季溫泉渡假村之策略模式。
	江羽涵(2006)	不同生活型態消費者在溫泉餐廳消費行為之研究-以台北市行義路溫泉餐廳為例	本研究主要目的在探討溫泉餐廳消費者的消費行為，透過生活型態變數進行消費者分群與市場區隔，並對各區隔市場中消費者與消費行為特性加以描述與分析，期能提供業者針對區隔市場進行有效的市場行銷。
溫泉區遊客行為	於忠苓(2002)	台灣中部溫泉遊客重遊意願之研究	台灣擁有豐富溫泉天然資源，溫泉分布集中於山谷之中，遊客在享受溫泉的同時，還可以欣賞大自然的美景，發展溫泉遊憩觀光已成為政府與民間溫泉經營業者重視之課題。遊客對於休閒旅遊品質的重視程度逐漸提高，如何吸引遊客目光，瞭解遊客所重視的屬性以及體驗後的感受，找出遊客特性、遊客滿意度、忠誠度與重遊意願之間的關係，以提高遊客忠誠度與重遊意願。
	宋欣雅(2003)	新北投溫泉旅館服務品質與遊客購後行為之研究	本研究旨在探討新北投地區溫泉旅館的服務品質與遊客的購後行為意向，希望藉由研究結果與建議提供溫泉旅館業者作為強化服務品質的參考。
	王姿婷(2005)	溫泉遊憩區景觀意象與遊客滿意度之研究-以高雄縣六龜鄉寶來、不老溫泉為例	本研究旨在瞭解高雄縣六龜鄉寶來及不老溫泉遊憩區遊客之動機、觀光意象，對兩區軟硬體品質之重要程度及滿意程度，並探討其間之關係。同時亦利用重要-表現程度分析法並參考SWOT分析模式，瞭解寶來及不老溫泉遊憩區軟硬體品質之改善順序。

論文主題類別	論文作者年代	論文名稱	研究重點
	賴文俊(2004)	休閒農場核心資源與遊客滿意度之研究-以東遊季渡假村為例	休閒農場是屬服務業的一種，如何認清本身的核心資源，營造出獨特競爭優勢，進而創造遊客滿意度，達到永續經營的目的，實屬業者應高度重視研究的主題。
溫泉區資源	林士哲(2002)	金崙地區溫泉資源調查	本研究主要探討金崙地區溫泉資源之成因、地下水補注區範圍、地下水補注量、溫泉可用水量、地層溫度及地下流場情況。
	張寶堂(2003)	礁溪溫泉資源調查與開發之研究	本研究主要藉由詳細地表地積調查、地球物理探勘、水質分析及鑽探等綜合分析，建立完整地下溫泉實態分布，探討礁溪地區溫泉成因、分析溫泉賦存情形及推估其蘊藏量，提供礁溪溫泉有效開發利用與永續經營管理之參考。
	李京霖(2005)	陽明山馬槽地區溫泉調查分析之研究	本研究主要針對台灣馬槽地區火山岩型溫泉蘊藏量進行分析，鑑於火山岩型溫泉之蘊藏量估算方式與前人估算台灣變積岩及沈積岩型溫泉有相當大之差異。
	王凱民(2005)	陽明山地區溫泉資源現況與潛力分析之研究	整合了過去有關陽明山溫泉資源的調查資料，包含文獻、網路、調查報告等，並以地理資訊系統將其基本資料建構成溫泉屬性資料庫及建立圖、表，來將研究區的溫泉水資源做一個完整的彙整，並在溫泉水資源的現況整理後，透過SWOT分析來做溫泉水資源的潛力分析。
溫泉法令	韓德威(2004)	溫泉法施行後溫泉業者因應策略之探討-以行義路溫泉區業者為例	本研究針對行義路溫泉區之溫泉業者在溫泉法通過前後，其經營及法律管轄狀況，以及因應策略加以探討。採深度訪談法為資料收集的手段，對行義路溫泉區二十六家業者中的八家業者進行一至兩小時的訪談，期能對研究對象任務環境的了解與因應策略的發展。
	羅淑圓(2004)	溫泉區土地開發政策合法化之研究-以台東縣金崙溫泉為例	本研究特別就「溫泉區開發」、「政策合法化相關理論」、「我國非都市土地開發審議機制」、「寶來、不老溫泉區土地開發政策合法化案例」等相關文獻進行探討，以金崙溫泉區為例。

資料來源：本研究整理

綜合以上研究文獻彙整出目前溫泉區經營管理問題包括：

(一)溫泉開發

台灣溫泉資源豐沛，依據經濟部水利署台灣溫泉資源之調查及開發利用報告，將各縣市溫泉分佈情形彙整如表2-1-2。

表2-1-2　台灣各縣市溫泉分佈一覽表

台北市	硫磺谷(又名大磺嘴)、小隱潭、陽明山(包括中山樓、後山)、小油坑、馬槽、湖、大油坑、龍鳳谷(又名磺溪)、鼎筆橋
台北縣	大油坑、加空、四磺子坪、八煙、庚子坪、金山、(包括金山、磺港、大埔、加投)烏來
桃園縣	榮華、四稜、新興、爺亨溫泉(又名巴陵)
新竹縣	秀巒、清泉、小錦屏、金北、他開心
苗栗縣	天狗、雪見、虎山
台中縣	谷關、馬陵、達見
南投縣	惠蓀(咖啡園)、瑞岩、紅香、盧山、春陽、精英、奧萬大、後萬大北溪、後萬大南溪、和社、東埔、樂樂、十八重溪、丹大、易把猴、馬路他崙
嘉義縣	中崙
台南縣	關子嶺、龜丹、六重溪
高雄縣	寶來、不老、石洞、富源、多納、高中、桃源、大岡山、勤和、復興、梅山、透仔火(包括透仔火一號、透仔火二號透、小田原)、十坑、十二坑、十三坑
屏東縣	四重溪、旭海，大武，壽梵，雙流
台東縣	利吉、紅葉谷、桃林、新武、新武呂北溪、大崙、大崙一號、大崙二號、下馬、霧鹿、戒莫斯、知本、嘉蘭、達爾朋、比魯、金崙、近黃、近黃一號、加羅板、綠島
花蓮縣	安通、東里一號(萬人山)、東里二號(阿眉溪)瑞穗、紅葉、富源、瑞林、大分、萬里、二子、盤石、文山
宜蘭縣	礁溪、員山、清水、梵梵、排骨溪、仁澤、土場、寒溪、四季、南澳、五區、四區、烏帽、硬骨、大濁水、臭乾、茂邊、龜山、島頭城、蘇澳冷泉

資料來源：經濟部水利署，2004

其次，以目前國內溫泉利用開發狀況，依使用方式及人為設施多寡程度可分為四類(游政彥，2005)，詳表2-1-3所示。

表2-1-3　溫泉開發利用程度分類表

開發度	溫泉區狀況	發展建議	溫泉區
高度開發	溫泉水資源已大量被引用於溫泉旅館，且大部分土地已被建物及住屋所利用。	輔導相關業者辦理土地權及水權登記使其合法化並受溫泉法規範，是此類溫泉區持續發展的當務之急。	北投、烏來、谷關、盧山、關仔嶺、四重溪、知本、礁溪、金山等溫泉區。
中度開發	限於溫泉水量、土地開發及交通便利性等條件，無法大量開發。	必須及時規劃，配合保育及管理措施，可減少未來管理之困難。	馬槽、清泉、泰安、春陽、安通、瑞穗、員山、仁澤、綠島等溫泉區。
低度開發	仍然保有自然風貌，僅當地人民加以利用或尚未加以利用者。	現階段應嚴格限制任意接管取水或壞泉源之行為，以避免未來管理困難。	四陵、新興、奧萬大龜丹、寶來、金崙、清水、多納等溫泉區。
極少開發	目前資料不全或位深山河床之溫泉露頭。	此類溫泉應從天然景點資源的觀點加以保護，嚴禁挖掘或破壞。	榮華、咖啡園、大崙、富源、大分、丹大、硬骨等溫泉區。

資料來源：游政彥，2005

溫泉雖屬可再生之耗竭性資源，但過度使用及水量補注不穩定，將導致溫泉泉溫及水位下降等，在認定其為公共財的前提下，其產生之效益應屬全民所有，由而政府部門應對溫泉區進行水質、現況調查建立溫泉區資料庫，提供開發業者參考，擬定開發計畫，使溫泉資源能作最有效之利用。

(二)溫泉區經營

台灣溫泉資源利用甚早，但早期僅限泡湯及洗滌，隨著國民所得提高、政府近年來實施週休二日，人們愈來愈重視休閒旅遊，且政府於1999年推出溫泉開發管理方案後，業者大量興建溫泉相關設施並朝多元化經營，型態詳述如下。

1.溫泉旅館

為因應遊客需求，目前旅館除提供泡湯相關之服務設施外，尚包括客房、餐廳、健身美容、溫泉浴場及會議室等設施。依據知本溫泉聯合供水規劃及遊憩系統細部規劃之調查結果，知本地區溫泉旅館或飯店共26家(1家歇業中、營業中計25家)，其中非法旅館4家。旅館或飯店之經營規模，按房間容納之最高人數可分為四類：

第四級 (400人以上)	第三級 (200人至399人)	第二級 (100人至199人)	第一級 (99人以下)
4家	9家	5家	8家

其中第一、三級最多，第四級最少，故本研究地區之溫泉旅館仍屬中小規模為主。

2.營業浴池

目前溫泉區經營之浴池有游泳池、水療館等相關設施，不提供住宿或其他設施。

3.溫泉遊樂園

目前無經營溫泉遊樂園之實例，僅本研究地區有溫泉渡假專用區以BOT方式招商成功，惟執行情形尚屬規劃興建階段。

4.溫泉餐廳

國內溫泉區因地理位置優勢，以當地具特色之食材提供各種風味餐，為營業收入主要來源，部分附設有溫泉浴場，設施簡單，收費不高或搭配用餐者免費使用。

5.露營烤肉

因應旅遊市場多樣化，本研究地區有丫一丫旺、東遊季、大頭目等露營區以溫泉露營烤肉、森林浴為經營項目。

因此，就國內溫泉區之經營工作而言，大體上先期是由政府訂定投資相關法令、進行環境整治及公共設施投資建設等；再借重該區經營業者及附近居民之協助與配合，推動成立第三部門公益組織，朝溫泉社區總體營造模式發展，建立各地溫泉特色來吸引消費者，由業者間之良性競爭、提升服務品質，以創意的節目設計，打開國際觀光市場，吸引國際觀光客，達到永續經營目標。

(三)遊客行為

溫泉區業者經營策略應以顧客為導向，依顧客需要在設備或相關設施上做必要之建設。故應先確認溫泉核心資源，以創造獨特的競爭優勢、提高遊客的滿意度，再由遊客的建議作回饋修正，因而經營者在制定經營策略時應注意：

1.溫泉品質：應就溫泉水質做好清潔與殺菌工作，建立衛生觀念，避免使用假溫泉水或稀釋，依溫泉法規定申請溫泉標章。

2.服務品質：對員工做基本訓練，建立以顧客為導向的組織，成為公司特有文化，讓顧客之訴求能妥善且快速的獲得回應，達成顧客需求。

3.環境品質：在環境規劃上，設備新、設備好、內部整潔、浴場動線及附屬設施讓顧客滿意。

(四)溫泉資源

台灣有許多地區溫泉資源利用甚早，溫泉質、量好及交通便利之溫泉區，如北投、關仔嶺、知本、礁溪等，因早期無事權統一專責管

理機構，致溫泉資源多未妥善保育利用。為使台灣溫泉永續利用就行政院核定「溫泉開發管理方案」，將國內主要溫泉區分為示範溫泉區與改善整建溫泉區，其保育利用策略歸納如下：

1.溫泉露頭為自然資源，應加以保護儘速依溫泉法劃為溫泉區。

2.落實溫泉法使用者付費原則，並採聯合供水模式辦理。

3.溫泉總量調查，以總量管制方式做為管理調配之依據。

4.台灣位歐亞大陸板塊與菲律賓海板塊碰撞帶上，自然環境及地質景觀非常豐富，開發行為應列入考量，使天然景觀資源得以保護。

(五)法令規範

溫泉法未公布實施前，管轄法規如水權取得、水質衛生、土地開發、建築使用及其規定等，政府各單位間常有多頭馬車的現象，茲將國內溫泉區開發相關法令彙整如表2-1-4。

因應溫泉法實施，各項相關子法應加速訂定或修正，作為政府執行上之依據及業者開發上之規範，並輔導溫泉業者合法化。

表2-1-4　溫泉區開發相關法令彙整表

項　　目		相　關　法　令
土地管制		・區域計畫法及其施行細則 ・非都市土地使用管制規則 ・農業生產地區得依休閒農業設置管理辦法之規定設立休閒農業區 ・都市計畫法及其施行細則
土地取得		・土地法 ・公部門依「國有財產法及其施行細則」辦理撥用或有償撥用；私部門依國有財產辦理價購 ・平均地權條例 ・公有土地經營及處理原則 ・原住民保留地開發管理辦法
規劃開發建設管理	建築物管理	・建築法 ・山坡地建築管理辦法 ・建築管理規則 ・文化資產保存法及其施行細則
	森林經營	・森林法及其施行細則 ・風景特定區內森林區域管理經營辦法
	道路交通管理	・道路交通管理處罰條例
	遊樂區管理	・發展觀光條例

項　　目		相　關　法　令
	山坡地管理	・水土保持法 ・山坡地保育利用條例及其施行細則
	環境管理	・台灣省河川管理規則 ・水、空氣污染防制法及其施行細則
水權管理		・水利法 ・溫泉法 ・礦業法 ・台灣地區地下水管制辦法 ・台灣省地下水管制辦法

資料來源：本研究整理

第二節　溫泉法及相關規範之探討

台灣地區溫泉資源豐富，為保育及永續利用，提供國人遊憩、養生、健康及發展觀光事業，於2003年7月2日公布施行「溫泉法」，讓長期以來因缺乏整體規劃而形成溫泉區內觀光業者恣意開發使用之情事，得有規範之餘地，有關立法後各部門之管理模式示如圖2-2-1。

國內溫泉資源運用甚早，隨著國民所得的提高，人們愈來愈重視休閒活動，泡溫泉已發展成其中一項重要的選擇，但2001年經濟部著手研擬「溫泉法」至2003年7月2日總統公佈，2005年7月1日行政院公布實施，溫泉資源開發利用才開始有法源的規範。溫泉法計6章32條，除確立溫泉管理的主要機關外，也提出了溫泉水權、溫泉開發許可、溫泉基本資料庫、溫泉取用費用、溫泉區劃設與管理、溫泉使用等重要觀念。其中「溫泉法」規定兩種新興產業，即「溫泉取供事業」與「溫泉使用業」；溫泉蘊藏量、溫泉水權及溫泉開發許可與「溫泉取供事業」有關；而溫泉取用費、土地開發及標章與「溫泉使用業」有關。為因應未來溫泉之開發利用及土地與水權管理，除現行法令之限制外，影響最大的法令應屬溫泉法及其相關子法，包括：

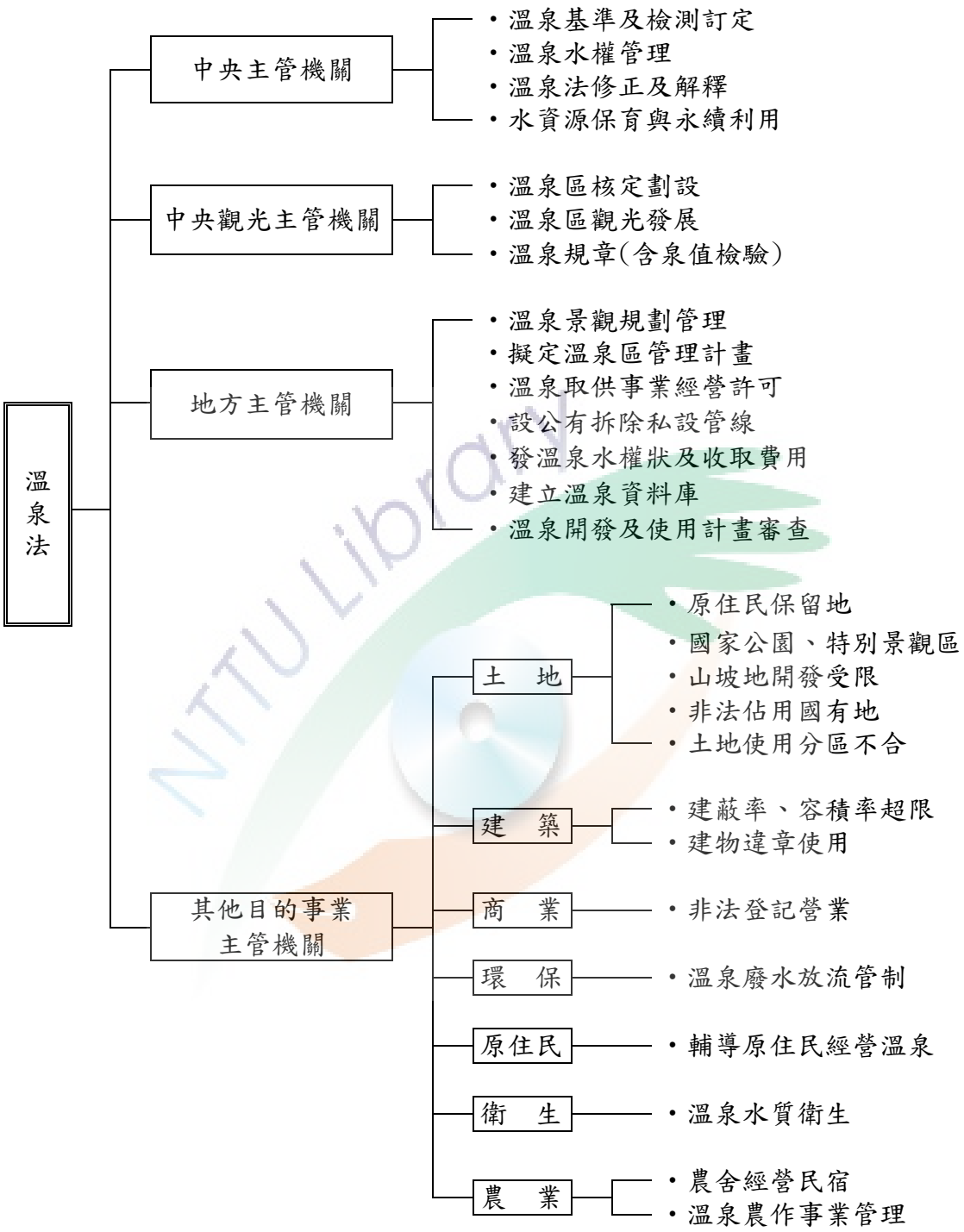
一、溫泉區管理計畫擬定及審議辦法

二、溫泉區土地及建築物使用辦法

三、溫泉取供事業經營辦法

四、溫泉使用事業標章認可使用辦法

五、溫泉法施行細則



資料來源：經濟水利署、交通部觀光局，2005，溫泉法及相關子法研習會

圖2-2-1　溫泉法立法後溫泉區之管理模式

六、溫泉基準

七、溫泉水權及礦業權輔導換證作業辦法

八、溫泉開發許可辦法

九、溫泉露頭限制開發範圍之劃定原則

十、溫泉開發許可移轉作業辦法

十一、溫泉取用費徵收及使用辦法

十二、溫泉資料申報作業要點

十三、原住民族地區溫泉經營輔導及獎勵辦法

上述13項子法草案，其中第1至4項屬交通部觀光局草擬承辦業務，第5至12項屬經濟部水利署草擬承辦業務，第13項屬行政院原住民族委員會草擬承辦業務。此外溫泉區之溫泉及水資源，並應考量礦業法及水利相關法令，茲就溫泉經營管理有關之公有土地取得、土地管制、開發建設、經營管理、投資獎勵等可能影響之相關法令彙整如表2-2-1。

再就溫泉法規定內容分析可能面臨的課題與提具建議之對策，並對照如表2-2-2。

表2-2-1　溫泉經營管理相關法令一覽表

法令名稱	公佈或修正日期	公有土地取得	開發建設	經營管理	獎勵投資	地用管制	其他
區域計畫法	63.01.31總統(63)台統(一)義字0441號令		*			*	
區域計畫法施行細則	86.07.07內政部台(80)內營字第8673138號令修正		*			*	
發展觀光條例	58.7.30總統（58）台統（一）義字第748號令	*	*	*	*	*	
都市計畫法	53.9.1總統令修正公布全文	*	*			*	
都市計畫法台灣省施行細則	65.2.16 台灣省政府府建四字第1275號令		*			*	
山坡地保育利用條例	87.01.07總統華總(一)義字第8600284240號令修正		*	*			*
山坡地保育利用條例施行細則	78.08.03農委會76農林字第6101096號令修正		*			*	*
國有財產法	81.04.06總統華總(一)義字第1783號令修正	*					
國有財產法施行細則	72.02.28台72財字第3603號令修正	*					
國有不動產撥用要點	財政部75.5.15臺財產二字第75007050號函發布	*					
促進民間參與公共建設法	89.2.9總統華總一義字第8900032910號令				*		
原住民保留地開發管理辦法	89.02.16行政院台89內字第04588號函修正	*	*			*	
土地法	84.01.20總統華總(一)義字第0328號令修正	*					*
水利法	72.12.28總統(72)台統(一)義字第7156號令修正		*	*		*	*
水利法施行細則	79.03.16行政院台(79)農字第04841號令修正		*				
台灣省河川管理規則	87.03.23公七府法四字第143037號令修正		*	*			
礦業法	85.09.25總統(72)台統(一)義字第8500231820號令修正		*				
礦業法施行細則	93.07.28經濟部經(93)礦字第09300576950號令修正		*				
山坡地建築管理辦法	92.03.26台內營字第0920003336號令修正		*				
風景區特定區管理規則	68.12.1內政部（68）台內營字第50691號令				*	*	
野生動物保育法	78.6.23總統（78）華總（一）義字第3266號令						*
水污染防治法	63.7.11總統台統（一）義字第3040號令		*				*
廢棄物清理法	63.7.26總統台統（一）義字第3300號令		*				*
溫泉法	92.07.02總統華總(一)義字第0920012190號令公布 94.07.01行政院院臺字第0940023288號令發佈	*	*	*		*	*

資料來源：本研究整理。

表2-2-2　溫泉法可能面臨課題與對策建議對照表

項次	溫泉法條文	可能面臨課題	需要處理對策建議
1	第三條　本法用詞定義如下： 一、溫泉：符合溫泉基準之溫水、冷水、氣體或地熱 (蒸氣)。 二、溫泉水權：指依水利法對於溫泉之水取得使用或收益之權。 三、溫泉礦業權：指依礦業法對於溫泉之氣體或地熱 (蒸氣) 取得探礦權或採礦權。 四、溫泉露頭：指溫泉自然湧出之處。 五、溫泉孔：指以開發方式取得溫泉之出處。 六、溫泉區：指溫泉露頭、溫泉孔及計畫利用設施周邊，經勘定劃設並核定公告之範圍。	溫泉基準：判定是否為溫泉法所認定之「溫泉」、「溫泉水權」、「溫泉礦業權」、「溫泉露頭」、「溫泉孔」、及「溫泉區」，作為是否準用溫泉法之依據。	1.本研究範圍應重新調查已判定溫泉資源為溫泉法所認定之「溫泉」、「溫泉露頭」、及「溫泉區」。 2.建議將調查結果檢討溫泉特定區之範圍，俾能納入溫泉資源保育之利用。
2	第四條　申請溫泉水權登記；應取得溫泉引水地點用地同意使用之證明文件。 前項用地為公有土地者，土地管理機關得出租或同意使用，並收取租金或使用費。 地方政府為開發公有土地上之溫泉，應先辦理撥用。 本法施行前已依規定取得溫泉用途之水權或礦業權者，主管機關應輔導於一定期限內辦理水權或礦業權之換證；屆期仍未換證者，水權或礦業權之主管機關得變更或廢止之。	目前台東縣境內溫泉有經營成熟的觀光區、小規模開發區及野溪溫泉區等，土地多為國有林及河川行水區，可能面臨公有土地管理機關得出租或同意使用權狀問題。	1.若位在國有林地者，建議協調在合法的條件下承租土地。 2.前項一定期限、輔導方式、換證之程序及其相關事項之辦法，俟中央主管機關定後配合辦理。
3	第五條　溫泉取供事業開發溫泉，應附土地同意使用證明，並擬具經水利技師及應用地質技師 或礦業技師簽證之溫泉開發及使用計畫書，向直轄市、縣(市)主管機關申請開發許可；變更時，亦同。	目前並未有業者提送溫泉開發及使用計畫書之規劃工作。	溫泉開發及使用計畫書應記載之內容、開發許可之程序、條件與期限及其他相關事項之辦法，目前已公告。
4	第六條　溫泉露頭及其一定範圍內，不得為開發行為。	目前溫泉私人接管使用情況嚴重。	就本研究區全面調查溫泉現況，建議未來將溫泉露頭全部納入溫泉資源保育。
5	第七條　溫泉開發經許可後，有下列情形之一者，直轄市、縣(市)主管機關得廢止或限制其開發許可。 一、自許可之日起一年內尚未興工或興工後停工一年以上。 二、未經核准，將其開發許可移轉予他人。 三、溫泉開發已顯著影響溫泉湧出量、溫度、成分或其他損害公共利益之情形。 前項第二款開發許可移轉之條件、程序、應備文件及其他相關事項之辦法，由中央主管機關定之。	1.溫泉開發經許可後，自許可之日起一年內尚未興工或興工後停工一年以上。 2.未經核准，將其開發許可移轉予他人。 3.溫泉開發已顯著影響溫泉湧出量、溫度、成分或其他損害公共利益之情形。	1.本課題屬中長期課題。 2.建議未來將溫泉露頭全部納入溫泉資源保育，溫泉資源的開發則在後續一至二年內陸續進行溫泉管線細部設計工作，包括鑽井工程及溫泉井水溫、水質、水量評估工作。 3.為防止溫泉取供事業將其開發許可移轉予他人與溫泉開發顯著

項次	溫泉法條文	可能面臨課題	需要處理對策建議
			影響溫泉湧出量、溫度、成分或其他損害公共利益之情形，建議納入溫泉區管理計畫中規範之。
6	第十條　直轄市、縣(市)主管機關應調查轄區內之現有溫泉位置、泉質、泉量、泉溫、地質概況、取用量、使用現況等，建立溫泉資源基本資料庫，並陳報中央主管機關；必要時，應由中央主管機關予以協助。	溫泉之地下溫泉水蘊藏量、地下水資源儲集量、地下水補注量均未完全掌握瞭解。	1.本課題屬短中期課題。 2.建議未來將溫泉露頭全部納入溫泉資源保育，溫泉資源的開發則在後續一至二年內陸續進行溫泉管線細部設計工作，包括鑽井工程及溫泉井水溫、水質、水量評估工作。
7	第十一條　為保育及永續利用溫泉，除依水利法或礦業法收取相關費用外，主管機關應向溫泉取供事業或個人徵收溫泉取用費；其徵收方式、範圍、費率及使用辦法，由中央主管機關定之。	已訂定溫泉取用費徵收辦法。	向溫泉取供事業徵收溫泉取用費之徵收方式、範圍、費率及使用辦法，目前已由中央主管機關訂定公告。
8	第十二條　溫泉取供事業或個人未依前條第一項規定繳納溫泉取用費者，應自繳納期限屆滿之次日起，每逾三日加徵應納溫泉取用費額百分之一滯納金。但加徵之滯納金額，以至應納費額百分之五為限。	滯納金罰則問題	依中央完成相關子法條文及公告，依法辦理。
9	第十三條　直轄市、縣(市)主管機關為有效利用溫泉資源，得擬訂溫泉區管理計畫，並會商有關機關，於溫泉露頭、溫泉孔及計畫利用設施周邊勘定範圍，報經中央觀光主管機關核定後，公告劃設為溫泉區；溫泉區之劃設，應優先考量現有已開發為溫泉使用之地區，涉及土地使用分區或用地之變更者，直轄市、縣(市)主管機關應協調土地使用主管機關依相關法令規定配合辦理變更。 前項土地使用分區、用地變更之程序，建築物之使用管理，由中央觀光主管機關會同各土地使用中央主管機關依溫泉區特定需求，訂定溫泉區土地及建築物使用管理辦法。 經劃設之溫泉區，直轄市、縣(市)主管機關評估有擴大、縮小或無繼續保護及利用之必要時，得依前項規定程序變更或廢止之。 第一項溫泉區管理計畫之內容、審核事項、執行、管理及其他相關事項之辦法，由中央觀光主管機關會商各目的事業中央主管機關定之。	1.溫泉露頭區、溫泉孔、溫泉區及計畫利用設施周邊勘定範圍，需報經中央觀光主管機關核定。 2.尚未研擬溫泉區管理計畫。	1.依中央完成相關子法條文及公告，依相關法令辦理。 2.參考國內外案例，研擬溫泉區管理計畫。
10	第十七條　於溫泉區申請開發之溫泉取供事業，應符合該溫泉區管理計畫。	溫泉區管理計畫尚未擬定。	1.依中央完成相關子法條文及公告，依相關

項次	溫泉法條文	可能面臨課題	需要處理對策建議
	溫泉取供事業應依水利法或礦業法等相關規定申請取得溫泉水權或溫泉礦業權並完成開發後，向直轄市、縣(市)主管機關申請經營許可。 前項溫泉取供事業申請經營之程序、條件、期限、廢止、撤銷及其他相關事項之辦法，由中央觀光主管機關會商各目的事業中央主管機關定之。		法令辦理。 2.參考國內外案例，研擬溫泉區管理計畫。
11	第十八條　以溫泉作為觀光休閒遊憩目的之溫泉使用事業，應將溫泉送經中央觀光主管機關認可之機關(構)、團體檢驗合格，並向直轄市、縣(市)觀光主管機關申請發給溫泉標章後，始得營業。 前項溫泉使用事業應將溫泉標章懸掛明顯可見之處，並標示溫泉成分、溫度、標章有效期限、禁忌及其他應行注意事項。 溫泉標章申請之資格、條件、期限、廢止、撤銷、型式、使用及其他相關事項之辦法，由中央觀光主管機關會商各目的事業中央主管機關定之。	1.溫泉標章擬定，並標示溫泉成分、溫度、標章有效期限、禁忌及其他應行注意事項。 2.溫泉標章申請之資格、條件、期限、廢止、撤銷、型式、使用。	依中央完成相關子法條文及公告，依法辦理。
12	第十九條　溫泉取供事業或溫泉使用事業應裝置計量設備，按季填具使用量、溫度、利用狀況及其他必要事項，每半年報主管機關備查。 前項紀錄之書表格式及每半年應報主管機關之期限，由中央主管機關定之。	1.溫泉取供事業或溫泉使用事業應裝置計量設備。 2.按季填具使用量、溫度、利用狀況及其他必要事項，每半年報主管機關備查。	依中央完成相關子法條文及公告，依法辦理。
13	第二十條　直轄市、縣(市)觀光主管機關為增進溫泉之公共利用，得通知溫泉使用事業限期改善溫泉利用設施或經營管理措施。	1.改善溫泉利用設施。 2.溫泉利用經營管理措施。	1.將溫泉利用設施相關規格納入溫泉區管理計畫中。 2.協助籌組溫泉取供事業開發基金會規劃。
14	第二十一條　各目的事業地方主管機關得派員攜帶證明文件，進入溫泉取供事業或溫泉使用事業之場所，檢查溫泉計量設備、溫泉使用量、溫度、衛生條件、利用狀況等事項，或要求提 供相關資料，該事業或其從業人員不得規避、妨礙或拒絕。	檢查溫泉計量設備、溫泉使用量、溫度、衛生條件、利用狀況等事項。	1.依中央完成相關子法條文及公告，依法辦理。 2.將檢查溫泉相關規定納入溫泉區管理計畫中。

資料來源：本研究整理

第三節　國內外溫泉經營管理案例比較分析

蒐集國內外相關溫泉個案案例，歸納其經營管理現況及值得借鏡之處，供本研究後續建立知本溫泉區經營管理策略之參考，茲彙整如表2-3-1。

表2-3-1　國內外溫泉經營管理案例彙整表

案例名稱	組　　織	管 理 規 則	經營方式
一、台北北投市溫泉	目前北投溫泉之水源管理係由台北自來水事業處管理其所屬水權內之溫泉。	1.溫泉使用費以十二公厘口徑為基準照下列規定計收。 (1)普通用戶(指一般住家及機關)：按其單戶接裝之溫泉管線口徑及支數計收。 (2)大廈用戶： a.設有管理委員會者，按其單戶接裝之溫泉管口徑及支數，依第二條核定之倍數計收。 b.未設有管理委員會者，按戶照基準口徑管計收。 (3)營業用戶： 按其單戶接娛之溫泉管口徑及支數，依第二條之倍數計收。 2.有下列行為之一者，為竊用溫泉，應照口徑大小計算追償十個月至二十個月之溫泉用費： (1)私接溫泉使用者。 (2)毀損或私自加大口徑者。 (3)繞越分水槽接用溫泉者。	對於溫泉水泉、申請溫泉管線佈設、溫泉使用費的收取、違章建築之取締均有規定。
二、日本淺虫溫泉	目前該區所有人共同組成「淺虫溫泉事業協同公會」承租下所有溫泉，制定組織章程，處理溫泉泉源之管理與共同使用權，提供會員經營溫泉事業之技術、教育訓練等資訊，及其他相關事業。另制定「礦泉地租借規約」、「溫泉供給規約」等以為使用人共同遵守之依據。	1.申請使用權及其先後順序 (1)第一次供給--供給會員 (2)第二次供給--組織設立前，已承租礦泉地之使用者，經組織認可使用溫泉者。 (3)第三次供給--組織設立後，殘餘溫泉供給非會員使用，徵收權力金2萬元。 (4)特別供給--不屬於上述之外，認定在全體發展上有必要之設施，徵收高達40萬日圓的權利金或契約金。 (5)臨時供給—短期或臨時供給，如建設現場。 2.計價方式 (1)會員10立方公尺內為免費。 (2)超過10立方公尺，每10立方公尺 徵收65日圓32 日圓水費和33日圓維護費)。 (3)第二、三次的供給者，則以每10平方公尺徵收100日圓(32日圓水費和68日圓維護費)。	1.實施方法： 選定條件良好的高溫溫泉(平均70.5℃)15處設立抽水馬達，以每分915公升的速度抽取至各配管，再以360～400/分之低溫(30℃)溫泉混入，達到每分鐘1,280公升的送水量，再經由石綿保溫管接續至各用戶之分泉管中，在分泉管的末端有計量器及計溫器(以保證水溫在60℃以上)，為維持泉溫採循環方式，最後回流到總儲泉槽穩定溫度。 2.成效： 在初期的集中管理，採末端放流方式，結果造成泉水大量流失，尤其是旅客越來越多的時

案例名稱	組　　織	管 理 規 則	經營方式
			刻。之後，改採保溫裝置且循環使用，雖然循環方式造價較特殊，其設置為放流形式價格兩倍，但對溫泉資源的保存、泉量、溫度的控制，市容整體的美化以及永續經營的落實，有極大的助益。
三、勝浦溫泉	本溫泉水權由保健所及縣政府管理。	參加資格雖沒有嚴格限定,但非旅館營業用途的申請幾乎一概不許可。而審議上，若與當地觀光發展無關或有不當壟斷行為，亦一律不許可。 (1)申請資格允許： a.向保健所提申請書，並經由縣府審查，原則上距原有泉源200m以上、徒步100m以上即可挖掘，或泉脈不同者距20m內亦可。但依據保護泉源的觀點下，現行法規規定必須距離200m以上才可挖掘。 b.許可後，三個月內未動工，將受到縣府之督導；一年內未動工，則由縣舉辦評議會，若業主沒有正當理由，許可將自動消失。 c.挖掘權不可隨意轉讓，且若業主在挖掘中死亡，挖掘權亦自動喪失(不具繼承性)。 (2)計價方式： 在泉水分配上，一般而言，配泉設施之費用由受泉者分擔，下面以松万旅館為例： a.設施費500,000日圓。 b.配泉量1斗5升/分之使用費為25,000日圓/月。 c.此外還需付500,000日圓之保證金(押金)，以三年換約一次。 d.村落維持之財務則在住宿費中徵收。 泉源的挖掘、探測一般都是在自己的土地上挖掘，也有與地主借地，挖到後與地主5/5/或3/7分帳，但案例很少。	挖掘上限制其深度需500m以內,動力限於3馬力以下；深度達300m時施行測試，檢驗是否影響鄰近泉源，若有則終止挖掘。
四、洞爺湖	由當地之溫泉事業開發團體統籌當地溫泉之開發及應用。成員組織包括: 1.團體成員。 2.旅館、招待所的經營者。 3.公共浴室或提	1.參加資格： 開發團體之組成全體皆為溫泉使用者。 2.經營管理工作項目： 溫泉整體開發事業包含溫泉之挖掘及其資源遠流長(溫泉)之維護管理、配泉設施、溫泉發展及其他附屬事業。 3.溫泉與地權之關： 若是由開發團體開採，則一般採承租的方式。對超過一坪半大的礦泉，由乙方(開	溫泉利用事業團體,為了重新規劃地方上的溫泉資源，建立了除非廢棄舊有泉源，不得新開發泉源。 溫泉開發團之集中管理作法，在於防止溫泉之亂開發所造成的泉水低溫化。造成低溫化之主因為

<table>
<tr><th>案例名稱</th><th>組　　織</th><th>管 理 規 則</th><th>經營方式</th></tr>
<tr><td></td><td>供公共事業能促進此地區興隆之事業者。
4.居住在此地區內,且被視為有被供應溫泉需要之居民。</td><td>發團體)以月額1,000日圓承租，而因方有不得將此土地轉賣、抵押、贈與、轉租等所有權轉移與第三者的承諾。地主享有5~10公升/月免費供泉之優待。
4.配管方式：
總管埋設工程由開發團體來主導，申請道路佔用之許可後，埋設於公有道路線下，至於私人土地的埋設,則採契約制，負擔使用費或優先享有溫泉的提供權，而對於各使用者之支管舖設費用，則由各使用者負擔之。
(1)計價方式：
所需費分使用費及配泉使用金：配泉使用金額(採定額制，1m之使用費約為自來水費的十分之一)。
a.大 旅 館：使用費50萬日圓
b.醫院、招待所：使用費40萬日圓
c.中小旅館：使用費27萬日圓
另對開發新泉源所需經費，如:調查、鑽孔、取泉馬達、電器設備、供水之配管...等等，由使用此口泉的泉源單位，依各單位所需用之泉量來徵收費用，由溫泉開發團體對泉源、資金調度做整體監控。
(2)溫泉量之分配：
a.大旅館 100 公升/月
b.中小旅館 40 公升/月
c.招待所及紀含品店20公升/月
d.公共浴室、飲食店、住家7.5公升/月</td><td>取泉量所引起,雖然在各方利益上將引發一些矛盾衝突,但為顧全大局仍應如此。</td></tr>
<tr><td>五、別府溫泉</td><td></td><td>(1)動力裝置設備的有關規定動力裝置需於靜止水位簸地下無法汲取上來時方能設置，設置標準：
a.一口溫泉汲取量每分鐘在50公升以內。
b.使用空氣抽取幫浦的動力規定如下:
<table>
<tr><th>溫泉口的區分</th><th>使用動力</th></tr>
<tr><td>地下靜止水位未達8公尺</td><td>200w(四分之一馬力)</td></tr>
<tr><td>地下靜止水位8公尺以上未達20公尺</td><td>400w(二分之一馬力)</td></tr>
<tr><td>地下靜止水位20公尺以上未達30公尺</td><td>750w(一馬力)</td></tr>
<tr><td>地下靜止水位30公尺以上</td><td>需經過審議</td></tr>
</table>
c.使用水中幫浦等特殊設施，必須先檢附溫泉周遭地區的狀況採取資料、溫泉利用計畫及溫泉熱水儲存狀況等資料提出申請，必須在顯著不會對溫泉有影響下，才准設置。</td><td>1.永續經營的方式(溫泉挖掘相關規定)
(1)新規定的挖掘距離(從現有溫泉泉源計算)：
<table>
<tr><th>現有溫泉種類
地域類別區別</th><th>一般溫泉</th><th>噴氣、沸騰泉</th></tr>
<tr><td>特別保護地域</td><td>不准開挖</td><td>不准開挖</td></tr>
<tr><td>保護地域</td><td>100m 以內不准開挖</td><td>150m 以內不准開挖</td></tr>
<tr><td>其他地域</td><td>60m 以內不准開挖</td><td>150m 以內不准開挖</td></tr>
</table>
(2)開挖地點轉移
原則上溫泉以永續開挖利用為主。若是因為公共事業等因而對溫泉現有的噴孔停止使,則可依據此適當之</td></tr>
</table>

<table>
<tr><th>案例名稱</th><th>組　　織</th><th>管 理 規 則</th><th>經營方式</th></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td>理由經過官方認可在現有噴孔1km以內的地點,找尋適當的地點開挖新的溫泉。
(3)增挖
原則上溫泉繼續採取、活用、利用是被允許的。
(4)埋設管的口徑<table><tr><td>供公眾浴用溫泉</td><td>53mm以內</td></tr><tr><td>供自宅浴用溫泉</td><td>42mm以內</td></tr><tr><td>噴氣、沸騰泉的場合</td><td>81mm以內</td></tr></table></td></tr>
</table>

資料來源：本研究整理

從以上相關案例得知，台灣溫泉區之管理在溫泉法實施前僅台北市政府對轄區的溫泉在組織、管理規則、計價方式等面向做一個永續經營的管理模式；然鄰近的日本對溫泉的管理甚早，為使溫泉資源能永續利用，地方政府與溫泉業者共同組成一團體或公會，對溫泉區之開發總量有所控制，使溫泉質與量破壞減至最低，一來避免溫泉資源的浪費，一來節省溫泉業者之經費；就國內外經營管理案例比較如表2-3-2，準此針對溫泉發展地區作必要之管理是件刻不容緩之事。

表2-3-2　國內外溫泉經營管理案例比較分析表

案例	類型	管理單位及特色	經營管理方式
台北市 北投溫泉	溫泉 開發	＊由台北自來水事業處進行水權管理。 ＊唯集水井已老舊有整頓必要。	＊管理工作 ＊計價方式 ＊違法取締
日本 淺虫溫泉	溫泉 開發	＊地方自力組成「淺虫溫泉事而協同公會」，與縣府合作。 ＊由於溫泉資源湧出減少，地方自力組成「淺虫溫泉事而協同公會」，與縣府合作全面清查溫泉開發利用狀況，並訂定管理條文，由公會統籌管理及收取管理費。	＊縣府與村民合作模式 ＊地方組織運作進行溫泉之維護管理 ＊計價方式 ＊永續經營手法
日本 勝浦溫泉	溫泉 開發	＊溫泉由保健所以縣府管理，訂有申請之管理規則。 ＊原溫泉並不具特色，在漁會、船公司共同協力下，將漁港、山林產、海產與溫泉結合，促進觀光客之湧入。	＊溫泉與其它資源結合共同觀光發展 ＊開採資格審查 ＊管理工作 ＊計價方式 ＊永續經營手法
日本 洞爺湖	溫泉 開發	＊由投資者、經營者及居民共組事業團體統籌溫泉資源之分配。	＊地方組織運作進行溫泉之維護管理 ＊採泉地之地權承租與管線架設分擔 ＊計價方式
日本 別府溫泉	溫泉 開發	＊由官方統籌進行溫泉利用之管理。 ＊為世界第二、日本第一之溫泉產區。	＊溫泉井之挖掘規定 ＊使用動力設備規定

資料來源：本研究整理

第三章　研究設計

本章內容分三節，第一節為研究設計的架構；第二節探討研究方法之適用性；第三部分說明調查對象，茲分述如下。

第一節　研究架構

本研究採深度訪談法以瞭解溫泉法實施後對研究範圍之溫泉經營業者的衝擊為何及政府部門應如何輔導，參據前述各溫泉區普遍存在的經營管理課題與對策，考量知本溫泉區之問題特徵，建構知本溫泉區經營管理策略雛型，再以德爾菲法專家問卷，徵詢專家的意見後，提出更符合各方意見的溫泉區經營管理策略，作為未來溫泉法修法上之參考依據，其架構如圖3-1-1所示。

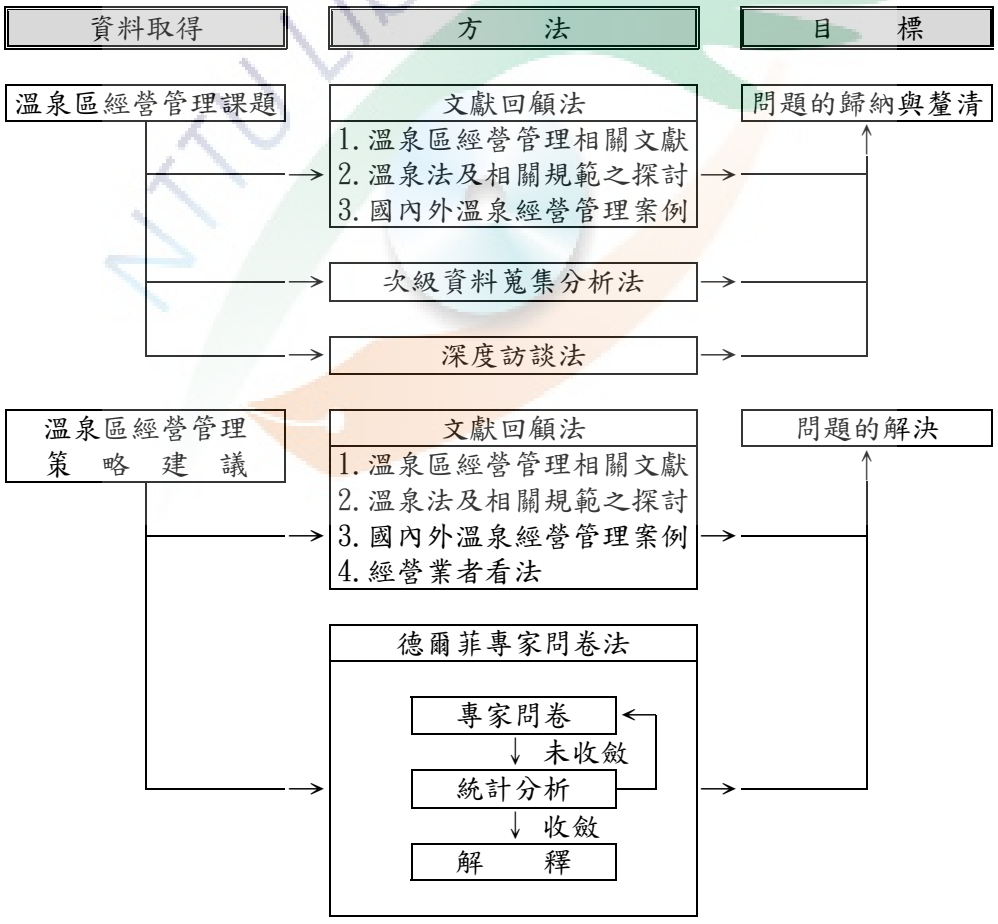


圖3-1-1　研究架構流程圖

第二節　研究方法

一、經營業者意見調查方法探討

溫泉法甫於2005年7月1日經行政院公布施行，故尚乏溫泉法相關議題之文獻；對此初探性的調查研究，較適合使用質性研究方法來進行。鑒於溫泉法相關研究為初探性的研究性質，故就地利之便選擇知本溫泉區作為對象，並先對相關研究方法加以探討如表3-2-1。

表3-2-1　深度訪談焦點團體法優劣分析表

項　目	深度訪談法	焦點團體法	問卷調查法
研究方法特色	能切入問題核心，針對不同業者，發覺初步同的因應策略	短時間內對焦點問題提供觀察大量語言互動的機會	短時間內可收集到多數樣本資料
研究時間與成本	研究時間長成本高	研究時間與成本介於兩者	研究時間少成本較低
優　點	能夠深入了解受訪者 初探性的研究較適合	適合初探性的研究 對研究議題聚焦互動的討論	短時間內可收集到大量樣本資料
缺　點	1.受訪者對研究者的猜忌不信任，使研究結果失真。 2.針對議題，無法聚焦討論。	1.主持人情境領導的技巧，決定資料蒐集的品質優劣。 2.訪談可能會受意見領袖牽引。	對於初探性的研究，無法深入了解受訪者的真實意見

質性研究收集資料的方法當中，焦點團體訪談法(Focusgroups)與深度訪談法(In-depthinterview或individualinterviews)有別於一般社會調查(Socialsurvey)之以量化的角度來檢證其假設。焦點團體訪談法源於產品市場的消費者調查，對於初探性的研究，欲在短時間內對焦點問題提供觀察大量語言互動的機會，主要在於瞭解新產品的市場接受度，以便剖析市場所在及其廣度，並施予市場定位；而以深度訪談方式探究問題，訪談內容較具彈性，受訪者詢答之間較具空間與自由；但深入訪談最易受到質疑的，就是受訪者對訪者的不信任(石之瑜，2002)。本研究考量受訪問的溫泉業者，均為企業主或專業經理人，難以勻出共同時間進行焦點團體的訪談；此外，企業經營之秘辛與策略，不見得樂於與同業分享；故本研究棄焦點團體訪談法，而選擇使用深度訪談法。

二、德爾菲法之運用

本研究主要探討溫泉法公布施行後溫泉區管理單位及經營業者因應策略之改變，如何在法令規定與實際需求(使用情況)間建立具共識之經營管理策略，供作未來修法之參考。在達成認知共識的傳統方法裡，最常見且簡單的形式即為專家圓桌會議，然而在一個公開場合之下，由於個人條件的不同，容易產生大量的人際問題，忽略心理因素的影響而強求意見妥協的團體壓力，這種團體壓力通常導自於表達能力的強弱、職位的高低、個性的保守或善變等等，使得公開場合下的共識並非代表每一位與會者的真正意見(陳惠國，1979)，而德爾菲(Delphi)技法即是在避免面對面的接觸，而以一連續的問卷調查進行非公開的個人意見徵詢，以達成有效之認知共識。

為能有效利用專家意見以進行知本溫泉區管理策略雛型認知差異之探討，本研究透過德爾菲技法之特性，使不同專業領域及背景之專家學者意見趨於統合、收斂與協調。

(一)德爾菲法之適用性與必要性

德爾菲(Delphi)法又稱為專家判斷法(Expertjudgement)，是一種團體意見徵詢方法，透過專家們的意見投票或表示，以問卷方式進行不斷反覆的書面討論，增進對問題發展之瞭解及共識(柯三吉，1991)。德爾菲方法之理論基礎在於下述五個假設(謝潮儀，1993)：

1.團體判斷優於個人判斷。

2.匿名的作業方式可使參與者的答案更為理性。

3.團體的壓力使參與者的意見逐漸收斂而趨於統合。

4.運用專家學者的專業知識判斷或預測事件發展趨勢是合理方式。

5.一群專家學者間所集聚的有效資訊，要比任何其他團體所提供之資訊來的正確。

由於溫泉區經營管理涉及不同專業領域、行政主管機關與經營業者等不同工作職務之人員皆能達成共識，才能有效釐清其認知之差異，其涉及之層面屬於團體意見徵詢而非僅個人，因此本研究藉由德爾

菲法之運用，以問卷方式進行專家意見反覆的書面討論，增進對知本溫泉區管理策略之瞭解及共識。

(二)德爾菲法之特性

1.匿名性

德爾菲法調查的運作過程中，參與者完全以問卷表的方式交換意見，彼此並不知曉對方是誰，其作用即在克服人際心理之障礙，進而充分表達自己的意見或修正自己的意見。

2.有效管制下之反覆回饋作業

在數個回合的調查訪問中，反覆地回饋資訊供參與者參考，使參與者不致因個人的偏見作成目標，更可使專家學者的意見趨於統合、收斂與協調。

3.統計上依據性

德爾菲法調查的參與者所發表之意見，經由整理後，有些意見將為多數所接受，而有些觀念則會有爭論，此觀念的評估完全視出現之次數加以分析，並運用統計分析方法，客觀地表示各方意見的集中分散情形，並以此來判斷各方的意見是否已經達到認同與收斂的境界，目前對於收斂之指標並沒有定論，一般而言以F值、中位數與四分位數間距、平均數與標準差等較常用。

第三節　研究對象

一、深度訪談法之對象

以「知本溫泉風景特定區」內之溫泉經營業者為對象，依台東縣政府觀光旅遊網篩選詳表3-3-1，計有旅館17家、民宿9家，合計26家經營業者，分別進行深度訪談；再依德爾菲(Delphi)專家問卷調查法，求得意見團體看法或意見上之共識，供作未來溫泉法修法上的參考。

表3-3-1　深度訪談對象表

編號	旅館名稱	編號	旅館名稱	編號	民宿名稱
1	九族溫泉村	10	逸仙大飯店	1	觀景民宿
2	知本春天酒店	11	翠亨村渡假中心	2	徠爵休閒山莊
3	泓泉渡假村	12	朝陽假期飯店	3	永安民宿坊
4	東台溫泉飯店	13	宏宜大飯店	4	翁家莊民宿
5	富野溫泉休閒會館	14	統茂大飯店	5	雀屏民宿
6	知本通豪大飯店	15	亞灣飯店	6	松泉山莊民宿
7	豐泰大飯店	16	東遊季	7	ㄚ一ㄚ旺溫泉渡假村
8	金帥大飯店	17	知本老爺	8	三舅的家民宿
9	東美渡假飯店			9	亦堤民宿

資料來源：本研究整理

二、德爾菲法問卷調查對象

有效選定所需的專家對象可提高專家意見分析的成效，以溫泉區經營管理策略所涉及之人員組成，可分為主管相關業務之行政機關、溫泉開發與經營業者、及對溫泉區經營管理或溫泉法學有專精之學者。然而個人工作職權與專業經驗知識的不同，對於經營管理策略之認知亦會有所差異，為能有效協調及劃分相關經營管理策略之認知，各種身分組成人員之互動缺一不可。

在受訪者人數及背景之選定上，由於德爾菲法合理的訪問人數在理論上至今未有定論，Bunning(1979)認為不同分組內之每一小組的專家人數以15至20人最合適，Johnson(1976)則認為以10至12人為宜，本研究考慮問題之複雜性及人力、時間、財力之限制，及各種身分組成人數的平均，以行政主管機關、專家學者、溫泉開發與經營業者等各小組訪問人數8至15人為原則(表3-3-2)。

表3-3-2　德爾菲專家問卷調查對象規劃表

背景		人數
學者專家	環境與資源工程	2
	溫泉環境地質	2
	土地使用	1
	觀光與溫泉	2
	溫泉區環境景觀	2
政府部門	中央主管機關	2
	地方主管機關	2
民間部門	溫泉經營業者	2

NTTU Library

第四章　溫泉區經營管理剖析

首先就研究範圍之環境作分析，次探討經營概況，再就國內與本區現存經營管理課題，對問題作深入探討並擬具對應之策略，作為建構知本溫泉區經營管理策略雛型之參據。

第一節　環境分析

知本溫泉早於1917年(日據時期大正六年)即為當地原住民發現利用，由於泉質優良、風景優美而發展成本省頗富盛名之風景區(台東縣政府，1988)。茲就溫泉資源概述如下：

一、資源現況

(一)據工研院現地調查結果，本地區現有的地表地熱徵兆不強烈，中、低溫溫泉沿知本溪岸出現，溫泉流動範圍東起知本溫泉橋，西至觀林吊橋，全長約3公里。已知溫泉露頭有六處(表4-1-1)，溫泉水溫度大致在30至60℃間，屬中低溫溫泉。各獨立露頭之溫泉流量不大，約在10~501/min；其中除編號S2之溫泉露頭位富野大飯店後方山坡較高處，流量每小時約6公噸外，其餘都位溪畔或溪底，每逢雨季溪水上漲，溪水淹沒S1、S3、S4、S5、S6等溫泉露頭，甚難正確量測自然湧出水量。

表4-1-1　知本溫泉區溫泉特徵一覽表

位置		編號	溫度	流量(t/hr)	徵兆特徵	X座標	Y座標
外溫泉區	溫泉橋下方知本溪河床	S1	37	-	河床分佈延伸約100公尺，鐵染棕黃色，白色碳酸鹽沉澱	251506.5	2510612.7
	知本大飯店後方山坡	S2	53	6	岩壁裂縫湧出，流量大徵兆強，鐵染棕黃色	251153.7	2510360.5
	龍泉	S3	50	-	峭壁裂縫湧出，鐵染棕黃色，白色沉澱物，藻類	250191.0	2510607.3
	清覺寺西北方知本溪河床上	S4	55.8	-	河床兩岸湧出，延伸約50公尺，鐵染棕黃色	249607 9	2510692.3
內溫泉區	樂山溪口對岸知本溪河床	S5	47.3	2	岩壁裂縫及河床中湧出，鐵染棕黃色，藻類	248928.9	2510567.7
	觀林吊橋下方知本溪河床	S6	27.5	-	鐵染棕黃色，河床湧出，徵兆不明顯	248346.9	2510279 8

資料來源: 台灣省政府住宅及都市發展處，1997

(二)鑽探調查

鑽探調查按民間與工研院、中油公司之淺、深鑽探井區分統計如表4-1-2。因民間鑽探資訊不完整，不易收集正確資料，如確切深度、溫度或產量乃至鑽孔孔徑、套管深度等，因此表中所列項目，如溫度欄大致以配合有噴井現象，將其溫度記錄為大於100℃。

依工研院「知本溫泉區溫泉資源開發利用調查分析」(1997.7)調查結果，民間鑽探計42孔(不包括壞死或失敗井)，其中74%為自噴井，餘26%自湧或靠動力抽取，兩者大致可以知本溫泉橋為分界，也就是說知本溫泉橋以西至觀林吊橋間，所有鑽井均會自噴，而知本溫泉橋以東各井，大都須靠動力抽取，僅少部份自湧。本溫泉區鑽探總深度達14,322公尺，其中民間鑽探約8,362公尺，約佔58%，工研院、中油之鑽探約佔42%。值得一提的是，其中位崎仔頭附近之濠景大飯店使用之熱水係從龍泉附近供應，兩地相距約3,000公尺，靠輸水管線輸送；另小部份地熱生產井輸送情形大致在數十公尺內，如警光山莊等；而大部份地熱生產井均鑽在既有建物旁。

由於工研院民國86年調查溫泉井資料已有變動，為更新現有溫泉井資料，經台東縣政府委託重新調查本研究區內溫泉井（高立信土木技師事務所，2004）。

表4-1-2　研究範圍鑽井統計表

鑽井單位	孔數(孔)	總深度(公尺)	平均深度(公尺)	溫度(℃)	出水方式		備註
					噴井	其他	
民間	42	8,362	200	>100	74%	26%	
工研院	5	2,493	500	>100	—	—	屬深井鑽探
中油	2	3,468	1,700	>100	—	—	
合計	49	14,322	300	—	—	—	

資料來源: 台灣省政府住宅及都市發展處，1997

(三)公有井之調查

依工研院民國86年調查資料顯示，計畫區內之公有井，包括工研院探勘井五口及中油探勘井二口，共七口，基本資料如表4-1-3。

表4-1-3　研究範圍既設公有井基本資料表

井號	深度(M)	井底口徑(in)	最高溫度(℃)	套管深度		總流量	
				8 1/2”	6 1/2”	壓力(kg/cm²)	流量(t/hr)
DW1	500	5 7/8	122	48	207	—	2
DW2	493	5 7/8	125	30	202	—	8
DW3	500	5 7/8	125	36	201	—	2
DW4	500	5 7/8	155	36	214	1.5	12
DW5	500	5 7/8	159	30	207	1.0	8
DWP1	1,460	—	142	—	—	—	17.3
DWP2	2,007.8	—	114	—	—	—	(乾井)
合計	5,960.8	—	—	—	—	—	

註：1.DW(工研院探勘井)。2.DWP(中油探勘井)

資料來源：「知本溫泉溫泉資源開發利用調查分析」，前台灣省政府住宅及都市發展處，1997

由表中可知民國86年間調查所得之工研院鑽井五口(DW1～DW5)及中油鑽井一口(DWP1)計六口仍有溫泉出水，經現場調查及訪談結果，目前七口井僅剩二口井使用，即DW3及DWP1兩口，其中DW3為好口味山產後方6間公共浴室使用，DWP1為泓泉飯店使用；已停止使用之公有井中，除DW4外，餘均已遭土石及雜草覆蓋，難以尋獲；現存使用中之公有井目前均無餘量可供他人使用（高立信土木技師事務所，2004）。

二、溫泉利用

(一)溫泉利用現況

溫泉水使用型態，大抵以飯店之沐浴與部份規模較大業者附設之溫泉游泳池為主，露營烤肉之休閒活動使用比例較少。目前溫泉井多為噴井，約佔90%，噴出超量與使用後的溫泉都直接排放，造成溫泉資源浪費，可參考日本的溫泉，設回收處理機制讓溫泉水再利用得以節約用水量。另據前台灣省政府住宅及都市發展處市鄉規劃局「知本溫泉資源開發利用調查分析」報告，有關溫泉用水量(q)計算推估方式為：

$q \cdot temp = T_{hot} \cdot q_{hot} + T_{cool} \cdot (q - q_{hot})$；

$q \cdot temp = T_{hot} \cdot q_{hot} + T_{cool} \cdot q - T_{cool} \cdot q_{hot}$；

$temp$：適溫溫度設定值，℃；

T_{hot} ：溫泉抽取溫度值(高溫值)，℃；

T_{cool}：低溫抽取溫度值(低溫值)，℃；

q_{hot} ：溫泉抽取量，噸。

一般溫泉適溫溫度介於42℃至45℃間，若以45℃為基準，抽取溫泉溫度為100℃，地下水水溫為20℃，則：

$q \cdot 45 = 100 \cdot q_{hot} + 20 \cdot (q - q_{hot})$；

$q \cdot 45 = 100 \cdot q_{hot} + 20 \cdot q - 20 \cdot q_{hot}$；

移項　$25q = 80q_{hot}$；

得$q = 3.2\ q_{hot}$　。

即一噸溫泉需要3.2噸20℃地下水調溫。

(二)溫泉補注與用水需求

知本地區屬中央山脈變質岩區，岩石緻密，孔隙率不佳，地表逕流量達70%，每年滲入地下補注水約10,822,680噸，參照區域地質岩性與構造特性(岩石種類滲透率、孔隙率、斷層、地質線性)及探勘所得結果，6%地下水補注量會下滲與熱作用產生溫泉量約65萬噸高溫熱水(>100℃熱水)（高立信土木技師事務所，2004）。

該份報告同時指出，知本溫泉地區溫泉水現況需求每日約需7,500噸45℃熱水，依水溫調配計算，每日100℃之高溫溫泉水量需2,300噸左右，但該區域每日100℃之高溫溫泉水補注量則不及1,800噸，顯示目前每日需求量為補注量之1倍到1倍半，屬超抽高度利用狀態(表4-1-4、4-1-5)。近幾年來，氣候影響使得自然補充量產生變化，加上民間與不當超量開採，溫泉資源有逐漸匱乏現象。最近報告提到，知本地區溫泉抽取量不僅有減少跡象，抽取出來的溫泉溫度也有下降趨勢（高立信土木技師事務所，2004）。

表4-1-4　溫泉用水之利用設定程度標準與限制條件

利用程度	設定標準	熱水使用量	限制條件
低度利用	溫泉使用量低於自然補充量之50%	熱水(45℃)使用量5,500噸/日	1.溫泉使無匱乏衰竭之虞。 2.無需限制。
中度利用	溫泉使用量為自然補充量之50%~100%	熱水(45℃)使用量5,500～11,100噸/日	1.溫泉於自然補充量變少或溫泉不合理使用時,會有匱乏衰竭之虞。 2.有條件下限制溫泉井之分佈、深度、產量。
高度利用	溫泉使用量為自然補充量之100%~150%	熱水(45℃)使用量11,100～16,650噸/日	1.溫泉資源有逐漸匱乏衰竭之虞。 2.管制溫泉井之分佈、深度、產量。
超度利用	溫泉使用量為自然補充量之150%以上	熱水(45℃)使用量165,650噸/日以上	1.溫泉資源迅速匱乏衰竭。 2.嚴格管制溫泉井之分佈、深度、產量。

資料來源：台東縣政府，知本溫泉聯合供水規劃及遊憩系統細部規劃，2004年。

表4-1-5　知本溫泉區補注與用水需求情形

補注量	集水面積(公頃)	年平均降雨量(公厘)	年總降雨量(噸)	滲入地下水量		與熱作用	
				%	噸/年	%	噸/年
	1,980	1,822	36,075,600	30	10,822,680	6	649,361
需求量	858,434噸/年(7,526噸/日45℃熱水)						
備　註	熱水以100℃計算						

資料來源：台東縣政府，知本溫泉聯合供水規劃及遊憩系統細部規劃，2004年。

由表4-1-5可知，目前知本溫泉地區平均每日溫泉用量7,500噸溫泉而言，需24,000噸調溫用水量。查行政院已核定於縣轄開發深層海水，若以深層海水1,500噸作為替代溫泉量，因不需調溫，可減少溫泉使用量1,500噸，調溫用水節省量為4,800噸，合計節省用水量6,300噸，佔用水總量比例達20%(6300/31500)，在水源取得困難的情形下，效益相當顯著。一般而言，溫泉因含硫磺質，利用淡水調溫，會影響溫泉使用感覺，在溫泉取得便利，價格與一般用水無差異情況下，增加溫泉用量，強調原水使用，成為普遍的作法，因而實際溫泉用量遠高於調查數據；這也是造成歷次調查執行過程，溫泉業者並不願意公佈其用水狀況，使溫泉用水真正數量取得困難，聯合供水作業不易展開的原因。深層海水之開發因取得來源受限、控管容易，除可提升區域產值，同時有助於替代部份溫泉用量，降低超抽現象。

第二節　知本溫泉區經營概況

一、溫泉區經營業者發展型態

本研究範圍目前溫泉之使用以觀光旅館業為主，比對台東縣政府全球資訊網及知本溫泉聯合供水規劃及遊憩系統細部規劃將相關資料表列如表4-2-1。隨著經濟發展國民所得提昇、週休二日及勞動基準法之實施，國人休閒時間已大幅增多，由而越來越重視休閒旅遊活動，對於休閒旅遊活動住宿之需求亦朝多樣化發展；以本研究範圍為例，溫泉區之經營業者大致可分為四類：1.旅社飯店、2.租售飯店、3.休閒公寓、4.民宿。就經營型態而言，可分為單純型與混合型；單純型如知本老爺大酒店（旅社飯店）、山海戀大飯店（租售飯店）、皇冠休閒公寓（休閒公寓）；混合型如：翠亨村渡假中心（租售飯店與休閒公寓混合）、知本箱根（旅社飯店、租售飯店與休閒公寓混合）；其他經營方式如蓬萊谷、雲山圓露營區與忠義堂等係經營露營、煮蛋為主，而四面佛溫泉則以泡湯為主。

二、溫泉區旅館住房率及附屬設施分析

以知本溫泉區規模最大的知本老爺大酒店為例，分析其附屬設施及住房率如次：

(一)知本老爺大酒店

位卑南鄉龍泉路113巷23號，為台東地區目前唯一之五星級飯店，飯店內結合原住民文化與自然色彩，加上良好之管理維護與完善之設施，使成台東地區首屈一指之休閒渡假旅館。目前館內計有客房數183間，附屬設施有會議室、育樂活動中心、KTV、保健中心、三溫暖、美容院、卡拉OK、游泳池、露天浴池、露天舞台、網球場、射箭場、高爾夫推桿練習場、野炊區、兒童遊戲區等。知本老爺大酒店由於投資者與經營者皆為老爺飯店，本身在此領域已有豐富之經驗及專業能力，並特聘日籍總經理作有效管理營運，故經營品質深受好評，致住房率與房價一直居高不下，去年1～12月平均住房率與平均房價分別為76.94％與4,558元/間，皆為台灣地區風景區內之國際及一般觀光旅館

中最高者。

表4-2-1　知本溫泉區旅館房間數及泳池面積統計表

編號	飯店名稱	房間數(間)	房價(元/間)	沐浴理療用水(噸/日)	泳池容量(M^3)	泳池及其他用水(噸/日)
1	統信大飯店	114	3,200~5,000	137	357	257
2	宏宜大飯店	123	2,600~6,000	148	220	158
3	朝陽大飯店	60	2,800~5,500	72	111	80
4	知本老爺大酒店	183	5,600~26,000	220	346	249
5	愛心小吃部	--	--	--	120	86
6	龍泉山莊	21	1,500~4,000	25	323	233
7	東台飯店	135	3,000~5,800	162	541	390
8	蓬萊谷露營區	--	--	--	330	238
9	ㄚ一ㄚ旺	40	--	48	660	475
10	泓泉大飯店	106	2,200~4,800	127	568	409
11	逸軒大飯店	106	2,800~5,600	127	253	182
12	東美飯店	35	2,800~5,500	42	317	228
13	警光山莊	25	--	30	330	238
14	知本箱根	101	3,600~7,200	121	231	166
15	東遊季	58	--	70	849	611
16	豐泰飯店	109	2200~5600	--	--	--
17	四面佛溫泉	--	--	-	499	359
18	富野渡假村	109	3300~4875	--	--	--
19	湯之知本	74	--	89	24	17
合　　計		1,399	--	1,418	6,079	4,376

資料來源：本研究整理

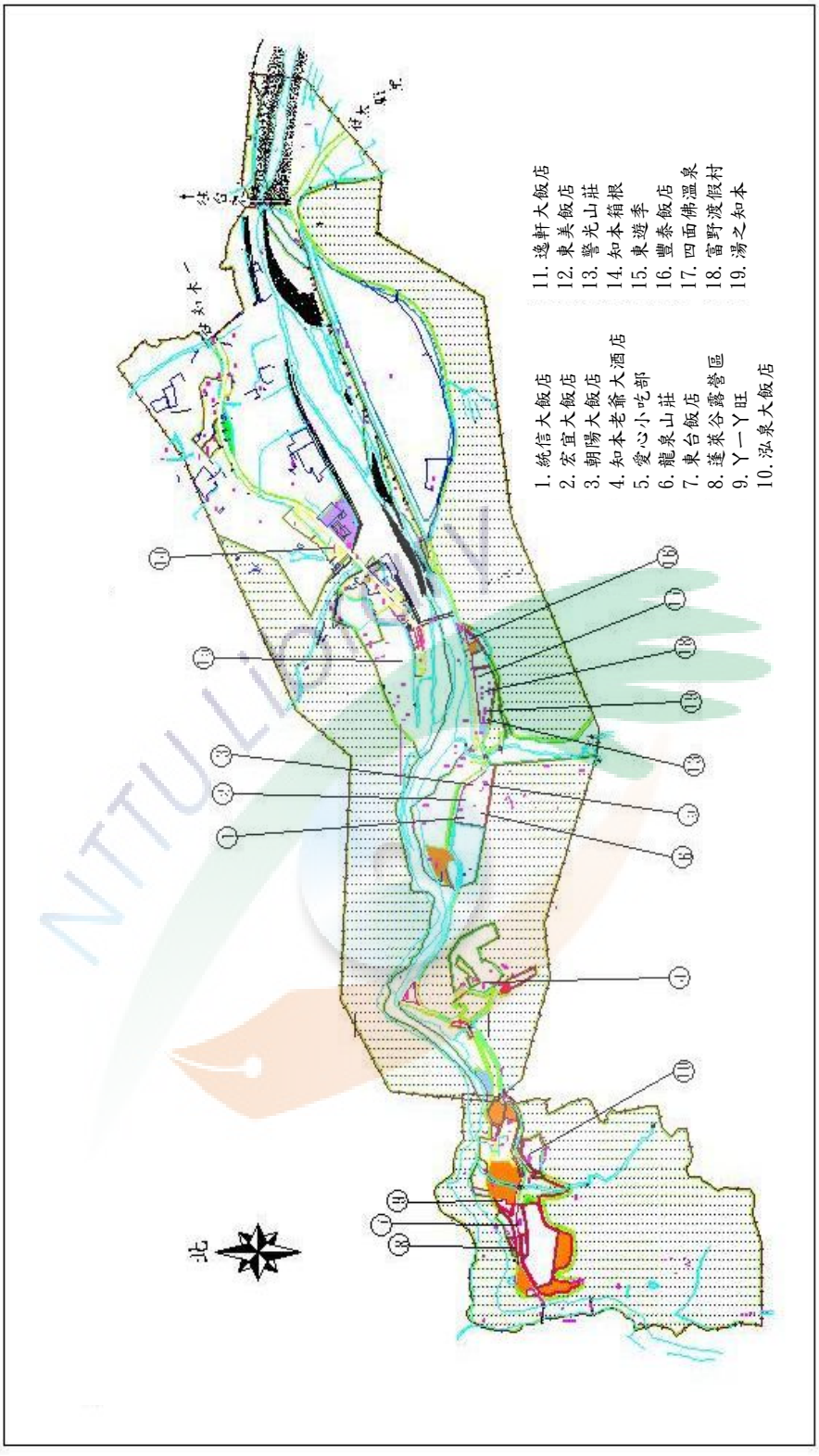


圖4-2-1　知本溫泉風景區飯店及其他業者座落位置示意圖

表4-2-2　知本老爺大酒店多功能宴會及會議廳規模及收費一覽表

樓層	面積	可容納用餐人數	可容納悶會人數	場租(NT$元/半天)	
B1	70	150	135	可分割成 A、B、C三廳	1廳：　3,000
					3廳：　7,000
2F	55	150	120	可分割成 A、B二廳	1廳：　6,000
					2廳：10,000

資料來源：本研究整理。

表4-2-3　知本老爺大酒店會議設施租金一覽表

項　　目	費用(NT$)	
幻燈機	600(元/半天)	
投影機	600(元/半天)	
活動螢幕	500(元/半天)	
放影機	500(元/半天)	
錄影(不含錄影帶)	450(元/小時)	
錄音(不含錄音帶)	200(元/小時)	
鮮花	500(元/盆)	
麥克風	250(元/半天)	
白板	200(元/半天)	
布條	10字以下	2，000(元/半天)
	ll～16字	2，500(元/半天)
	17～23字	3，000(元/半天)
	24～30字	3，500(元/半天)

資料來源：本研究整理。

表4-2-4　知本老爺大酒店附屬設施營業時間一覽表

座落及樓層	設施名稱	開放營業時間	收費標準
B1	育樂活動中心 桌球、撞球、飛鏢場、書報雜誌區、兒童圖書館	7：30～23：OO	免費
	電動玩具區		投幣式
BI	KTV	20:OO～24:OO	最低消費NT$200元/人
lF	保健中心	24hr	免費
2F	男女三溫暖	6:OO～12:OO	免費
2F	美容院	15:OO～23:OO	自費
2F	卡拉OK	20:OO～24:OO	採最低消費制
lF	那魯灣餐廳	用餐時間	NT$400元/份起或 NT$3,300元/桌起
lF	船歌餐廳	早、晚餐	早餐NT$400元/份 晚餐NT$550元/人
lF	酋長鐵板燒餐廳	早、晚餐	早餐NT$800元/人 晚餐NT$1,200元/人
館外	游泳池	夏季8:OO～22:OO 冬季8:OO～21:OO	免費
館外	露天浴池	6:OO～22:30	免費
館外	露天舞台	每晚20:30～21:30 原住民歌舞表演	持票入場
館外	網球場	6:OO～22:OO	夜間收燈光費
館外	射箭場	依館方活動表	免費
館外	高爾夫推桿練習場	7:30～18:30	免費(須事先登記)
館外	野炊區		免費(須事先登記)
館外	兒童遊戲區	24hr	免費

資料來源：本研究整理

(二)其它旅館

至其它旅館，其附屬設施大都有溫泉泳池、卡拉OK或KTV、小型會議廳等，部份另設置有三溫暖、健身設施等。查本區目前之旅館數與客房數皆有過量之虞，業者由於彼此同質性甚高，往往為吸引遊客而花招百出，甚至有惡性競爭之傾向，使得本區一般旅館之管理維護情形，給予遊客之印象均較不理想。從住房率方面來看，知本老爺大酒店與富野渡假村之價位雖然較高，但由於較佳的住宿品質及管理維護，使得其住房率仍能維持在較高之水準，而一般旅館僅在旺季之連續假日能有90%之住房率，淡季(十、十一、十二月東北季風盛行時)則僅有約30%之住房率。

三、溫泉區遊客剖析

依交通部觀光局「中華民國95年國人旅遊狀況調查」調查顯示，目前國人國內旅遊重要指標如表4-2-5所示，除2006年國人國內旅遊率約87.6%，相較於2005年91.3%減少3.7%，餘旅遊次數、到訪據點數、停留天數、旅遊總花費等均有徵幅成長；又目前國人國內前往旅遊地區比例仍以居住地區從事旅遊活動為主(表4-2-6)，其比例從2005年63%降至民國95年59%，顯示有4%國人從事旅遊活動由區內轉至區外，而民國95年前往東部地區旅遊之比例僅約7%，相對於其他地區為低；然過夜旅客以住宿旅館最高(佔16.8%)(表4-2-7)，其次為親友家(佔14.2%)，再其次為民宿(佔5.8%)，其中以住宿民宿上升幅度較大，約上升2%。

表4-2-5　國人國內旅遊重要指標統計表

項目	95年	94年	95年與94年比較
國人國內旅遊率	87.6%	91.3%	減少3.7個百分點
平均每人旅遊次數	5.49次	4.78次	增加0.71次
國人國內旅遊總旅次	107,541,000旅次	92,610,000旅次	成長16.1%
平均到訪據點數	1.66個	1.56個	增加0.10個
平均停留天數	1.67天	1.64天	持平
假日旅遊比例	74.5%	73.5%	增加1個百分點
旅遊整體滿意度	96.0%	95.7%	持平
平均每人每日旅遊花費	新台幣1,249元	新台幣1,268元	持平
平均每人每次旅遊花費	新台幣2,086元	新台幣2,080元	持平
國人國內旅遊總花費	新台幣2,243億元	新台幣1,926億元	新台幣成長16.5%

資料來源：交通部觀光局「中華民國95年國人旅遊狀況調查」。

註：1.本調查對象為12歲以上國民。

2.「持平」表示在5%水準下經檢定無顯著差異。

表4-2-6　95年民眾前往旅遊地區比率

旅遊地 / 居住地	北部地區	中部地區	南部地區	東部地區	金馬地區
北部地區	61.5	26.9	19.7	7.2	0.3
中部地區	24.6	58.0	26.0	5.6	0.2
南部地區	16.8	21.9	67.4	7.5	0.2
東部地區	36.3	11.5	27.6	44.2	0.3
金馬地區	51.6	9.0	7.0	--	57.9

資料來源：交通部觀光局「中華民國95年國人旅遊狀況調查」。

註：1.民眾前往的旅遊地區可複選。

2.「--」代表無該項樣本。

表4-2-7　旅遊住宿方式

住宿方式	95年	94年
當日來回、沒有在外過夜	60.9	63.9
旅館	16.8	17.0
親友家	14.2	12.8
民宿	5.8	4.0
招待所或活動中心	1.2	1.2
露營	0.9	0.8
其他	0.1	0.3

資料來源：交通部觀光局「中華民國95年國人旅遊狀況調查」。

上位及相關計畫對知本溫泉區之遊客人數需求推估差距頗大,「東部區域整體觀光發展計畫」推估民國100年遊客人數約750萬人次，知本溫泉區全年遊客數約117萬人次、尖峰日約6.7千人次;「知本溫泉風景特定區觀光整體發展綱要計畫」推估民國100年遊客數約180萬人次、尖峰日約12,800人次；就「變更知本溫泉風景特定區計畫(第三次通盤檢討)」刻正辦理中，按目前送內政部草案，擬將原計畫目標年(民國90年)遊客數90萬人次調整至民國100年之120萬人次(終極遊客數為每年180萬人次)，分別依據「東部區域整體觀光發展計畫」、「知本溫泉風景特定區觀光整體發展綱要計畫」之推估予以調整變更。

表4-2-8　上位及相關計畫內容分析

項　　目	遊客數及住宿量
東部區域整體觀光發展計畫	民國100年遊客數達750萬人次，分派至知本溫泉區全年遊客數為117萬人次、尖峰日約6.7千人次。
知本溫泉風景特定區觀光整體發展綱要計畫	民國100年遊客數約180萬人次、尖峰日約12,800人次
變更知本溫泉風景特定區計畫(第三次通盤檢討)	民國100年遊客數約120萬人次(終極遊客數為每年180萬人次)。

本研究範圍一直是台東縣轄各風景據點旅遊人數排名首位，近年來受到三仙台、鹿野高台觀光茶園開發後，有急起直追或超越之現象，但溫泉的歷史、知名度及天然條件之有利因素，仍是遊客首選之旅遊景點。旅遊有季節因素的考量，依目前台灣休假日期估算，假日日數約120日，非假日240日，分別佔一年365天之1/3及2/3。另依台東縣政府資料，知本溫泉區全年遊客數有逐漸下滑，如表4-2-9研究地區與鄰近景點歷年遊客人次統計表所示。季節與假日均有差異，且假日與非假日遊客數比為3:1，依當地業者與台東縣委託計畫資料顯示，遊客非住宿與住宿在假日與非假日有些差異，約呈2：1與1：1的比率。非假日或下班時間到泳池泡浴，此一部份較難估算，因此提高遊客人數是目前重要之課題。

表4-2-9　研究地區與鄰近景點歷年遊客人次統計表

年度 / 景點名稱		92	93	94	95	96
1	八仙洞	276,833	213,472	197,554	200,477	158,436
2	三仙台風景區	573,183	486,313	475,927	513,460	442,474
3	小野柳	375,445	400,534	354,417	322,186	257,076
4	池上牧野度假村	226,359	127,082	98,269	78,029	47,390
5	卑南文化公園	---	442,685	444,718	330,659	242,246
6	知本溫泉	970,235	800,619	848,300	795,318	523,761
7	初鹿牧場	499,133	493,905	451,883	520,090	411,989
8	紅葉溫泉	139,492	72933	64,667	58,787	40,844
9	國立台灣史前文化博物館	268,117	235,009	237,677	222,340	232,707
10	鹿野高台觀光茶園	---	---	---	712,041	803,756
11	關山親水公園	303,518	295,808	256,107	275,044	228,463

資料來源：臺東縣政府全球資訊網

第三節　現行經營管理課題

一、國內溫泉區管理課題

近年由於受休閒風氣及健康概念的影響，使具休閒、健康特色之溫泉渡假成為國人休閒旅遊活動的主要選擇，各溫泉區一到假日總是人滿為患，但各地溫泉區缺乏整體規劃、土地與溫泉資源的利用管理制度未建立，致溫泉資源在不知不覺之中浪費，自溫泉法頒行後中央政府即積極補助各縣市政府對轄區之溫泉資源依規定辦理規劃研究提出課題及對策作為日後劃定「溫泉區」從事開發之依循。爰就國內溫泉區已發掘出之相關課題與對策表列如表4-3-1。

表4-3-1　國內溫泉區規劃報告之課題與對策彙整表

報告名稱	課　　題	對　　策
一、知本溫泉聯合供水規劃	(一)指導溫泉區形象再造	1.展現當地文化特色，塑造形象商圈。 2.規劃活動廣場等開放空間建設，塑造主題意象。 3.雜亂的溫泉管線地下化，美化整體景觀。 4.訂定獎勵或補助辦法，鼓勵民眾配合景觀改善。 5.建立資源共享、空間共用概念，塑造整體意象。 6.結合當地特產如：高接梨、福鹿茶、百香果汁、洛神花茶、釋迦等，吸引遊客並創造商機。
	(二)溫泉資源開發與保育	1.加強水污染防治，管制污染源直接排入溪流。 2.整合自然與人文產業，轉化為健康深度旅遊活動。 3.山坡地開發時，應加強植栽綠化及水土保持。 4.溫泉露頭現況應妥為保存，進而發展另類主題旅遊。
	(三)溫泉資源永續利用與管理	1.採聯合供水方式，確保溫泉資源永續利用。 2.設立專責單位，負責溫泉區內之資源的管理與維護。 3.主管單位應調查、列管溫泉資源之使用現況，建立溫泉資源資料庫。 4.推動區內自來水建設，確保遊客飲用水安全。 5.溫泉使用者付費，避免珍貴的溫泉資源遭到不當浪費。
	(四)溫泉區之土地適法性問題	1.建立溫泉區規劃及開發模式，使開發有依法可循。 2.由政府部門主導，解決用地問題。 3.辦理都市計畫變更，解除區段徵收限制。
	(五)缺乏完善旅遊服務及設施	1.發展各區當地獨特之風味餐飲。 2.提昇飯店及民宿設施之服務水準。 3.善用區內公有地開發為基礎設施。 4.規劃停車、廣場、公園、活動等公共空間。 5.建立步道系統，提供登山健行之開放空間。 6.建立當地文化特色的導覽及解說系統。
	(六)溫泉區觀光旅館行銷發展	1.發展行象行銷(Image marketing)創造本區溫泉渡假勝地之形象。 2.以聯合行銷(Associate marketing)的方式，集合旅遊、餐飲及旅館業者一起訂出整體套裝旅遊，以刺激觀光客到訪。 3價格行銷(Pricing marketing)：依不同季節設計出不同價格以增加遊客前往意願。 4.運用媒體行銷(Multimedia marketing)，由新聞及觀光媒體介紹，吸引觀光人潮。
二、金峰溫泉	(一)永續生態城鄉發展的理念	1.調查分析金峰鄉之自然及人文資源，並根據此訂定保護、保存及尊重金峰鄉之自然及人文環境之準則計畫。 2.強化在地民眾的認同感，組織社區居民參與認識金峰之環境特色，共同體認居住環境之價值。 3.針對地區環境特性訂定永續城鄉之田園保護規劃原則，也做為未來所有計畫之指導。
	(二)掌握金峰觀光發展之內涵	1.從金峰的環境、住民的生活習性、價值觀及文化的呈現，來確立金峰觀光發展之主軸。 2.運用循序漸進的手法將金峰地區的公共設施加強，創造屬於其自有的風格，為未來做最好的準備。 3.以都市設計的角度探討金峰地區的環境塑造，制定相關設施規範，讓整體美感帶動觀光發展。
	(三)創造完整的計畫網路	1.妥善完整訂出各項計畫的時間表，讓各計畫間產生互動牽引，彼此間能夠相輔相成。 2.就長期的觀點應提出輔助地方政府對環境品質的掌控，透過方案的提出作為未來工程執行的參考依據。 3.強化地方組織參與各計畫的發展，並輔導居民對觀光發展的認知及建立共識。

報告名稱	課　　題	對　　策
	(四)強化設施之設計意象	1.從現有住民的生活習性及環境，重新省思如何帶入設計意象，讓空間呈現整體性的美感。 2.提供相關設計圖說，讓居民在進行修建時選擇用以控制環境之整體感。 3.透過組織居中了解其需求並與設計單位溝通，讓設計能夠真正反應表現民情。
	(五)加強計畫之可行性	1.可參考配合台東地區的相關產業發展計畫及觀光局所推動之溫泉開發管理方案，擬定金峰地區未來發展之潛力及可行性。 2.由於開發牽涉到土地變更，因此應考量在「非都市土地使用管制規則」下進行相關土地使用計畫構想，也須在環境品質與准許開發強度內容上加強配合。 3.目前許多的開發可藉由民間機構參與投資強化開發的執行性，因此可依據「促進民間參與公共建設法」辦理，未來在引進民間投資時能優先考量土地在分區及用地變更，讓開發案能確切整合實施。
	(六)原住民文化的發揚	1.透過與原住民的溝通訪談及民眾參與方式、討論、修正規劃設計內容，以真正反應原住民的生活文化。 2.從原住民之文化內涵加強原住民的展示及利用，以增加遊客與原住民及環境的瞭解及認識。 3.規劃設計上應考量運用遊客承載量的觀念，讓遊客數量依環境之受干擾程度而有所區分，並在保護區外圍設置控制點以降低人對環境之干擾。
	(七)水資源之永續經營管理	1.調查彙整金峰鄉水資源之現況及水質，建立檔案資料系統做為未來規劃發展之基礎資料。 2.成立金峰溫泉權責管理單位，可對溫泉制定管理維護的機制，讓金峰鄉的溫泉能永續發展利用。 3.對於溫泉的特性應掌握，並考量興建溫管路及儲存回收設施，以水資源節約及永續利用為發展目標。
	(八)工程介面的整合	1.道路系統：從聯外道路到區內道路應考量車輛型式及車道數平衡，避免產生下階段工程無法銜接等問題。 2.整地高程：金峰鄉地勢有階段式的落差，整地應配合區內排水系統及區外排水系統調整。 3.管線系統：金峰鄉之溫泉管線將沿道路系統埋設，應加強與其他維生管線系統間衝突。
三、中崙溫泉	(一)資源控管問題	1.以溫泉法與溫泉子法為開發管制依據，未來建議成立地方管理組織，進行控管。 2.溫泉引水管線統一規劃，建議採聯合供水或限量管制方式。 3.增設簡易自來水取水點，並規劃配置冷水傳輸管線與儲水設施，以提供充足的用水量。
	(二)資源之利用	1.利用基地環境自然之特性，營造自然樸實而別樣的泡湯空間。 2.利用本基地內特殊的地質景觀，做為環境解說生態教育之場域。 3.配合活動導入，於合宜地點設置遊憩設施，增加基地活動之豐富。
	(三)計畫分區之合宜性	1.針對計畫區內土地作一清查，了解地用、面積與所有權人，判別公私有土地範圍，做為未來土地取得之基本依據，並針對未來發展構想項目評估目前使用分區劃設是否合理，且建議於下次「中崙風景特定區計畫第三次通盤檢討」中評估變更使用。 2.溫泉孔與溫泉露頭根據溫泉法與相關子法應劃設保護，待確定位置後，建議於「中崙風景特定區計畫第三次通盤檢討」劃設保護區，以達到真正資源保護之成效。
	(四)投資經營策略	私有土地取得問題應從都市計畫說明書中所建議之方式辦理。取得後土地建議依促參法中之OT、ROT、BOT獎勵投資方式，以期土地與地區資源真正的發揮。而私人土地建議直接進行開發。

報告名稱	課　　題	對　　策
	(五)社區參與落實	配合本計畫之執行，以循序漸進之方式引導地方居民，從概念宣導、凝聚開發共識與公共參。
四、嘉義溫泉區管理計畫	(一)溫泉資源	1.針對溫泉量不足之問題，建議以溫泉量來控制設施量之使用。係利用溫泉設施之利用形式、規模大小，配合充足山泉水來增加遊憩體驗之多樣性。 2.小作大，以溫泉水質與成分作為觀光主打主題。
	(二)土地利用	1.檢討第二次通盤檢討後土地使用分區及現況發展，增加溫泉事業開發可使用地空間，配合本府城鄉局檢定中之第三次通盤檢討內容，以強化溫泉觀光遊憩主題在土地使用之強度。 2.調整公園用地原使用性質作為溫泉主題公園，並調整部分農業用地為公共服務設施用地，以提供遊客服務需求方便性。
	(三)觀光遊憩	1.中崙地區與台南關子嶺溫泉屬同一泉質，在本地區之溫泉水量仍不充足下，應發展另一泡湯、療養、美白等觀光主題，與關子嶺產生競合效應。 2.中崙溝水溪溫泉在目前在台灣溫泉觀光遊憩市場上未具知名度，屬於新興溫泉區，未來可配合鄉級、縣級與台三縣遊憩帶串連，以遊程動線連結方式作一結合。 3.公共設施不足部分(如停車場)依未來規劃遊客量反推所需停車數及停車場面積，不足部分建議由農業區變更為公共設施用地方式辦理。 4.步道系統不足部分以全區規劃主題性或環區步道系統，並以現有步道或農路為主要路徑考量，減少用地取得問題。 5.本區除目前中崙溫泉公園尚有溫泉設施外，無較具主題性或吸引性觀光主題，故未來應以原中崙國小用地轉型利用，規劃具魅力主題之溫泉區。
	(四)經營管理	1.擬定本縣之取供事業管理機制，明確取供事業申請項目之管理與權責單位，及建立全案之審查機制。 2.擬定各溫泉區使用費之計算基準 3.擬定溫泉管理基金之管理委員會與專案支用項目。
	(五)環境保育	1.保護區內之生態林相應予保護復育。 2.對溫泉露頭、溫泉孔及自然湧泉及其周邊環境保護上，可採取劃設景觀保護區、公園用地來加以保護。 3.冷水水源頭之保護，應重視邊坡崩塌地復育問題。
五、金崙溫泉	(一)溫泉資源之利用型態	綜合國內外溫泉資源利用型態，溫泉利用應朝向多元化發展，以整體發展多樣化，如農作、養療、洗浴、研究等。未來配合深層海水之利用，可增加多元化之發展。
	(二)溫泉資源開發法令闕如	溫泉法之制定，落實水權登記，建立使用者付費制度，嚴格執行溫泉資源之使用管理。或參考日本案例籌組第三部門團體將資源使用者納入，以協調並統籌管理的方式分配水權，以使溫泉資源得合理分配並永續利用。
	(三)溫泉資源遭濫用	1.徹底調查溫泉資源之性質與存量，以為未來開發、使用之參考依據，避免溫泉資源枯竭之可能性。 2.設立專責溫泉資源管理機關，負責溫2資源之管理維護，及水量之分配與控制，隨時監控水積與水量，以保持溫泉資源之品質。 3.與區域共同使用戶協商，以凝聚共識，共同制訂溫泉資源之使用辦法。依本溫泉資源與周圍環境之性質訂定適宜之使用管理辦法，以維護溫泉之永續存在，避免造成資源無限濫抽及景觀破壞之情形。
	(四)溫泉區缺乏整體規劃	1.提昇溫泉區的環境品質。由法定地位取得並設立管理單位負責公共設施之建造，及整體環境之維護，預防資源遭濫用或破壞。 2.建立溫泉區規劃與開發模式。建立使用分區管制之開發方式，使開發工作有依據可循，並使金崙溫泉區之開發具整體性。 3.加強溫泉區之環境保育，考量其生態承載力，避免過度之開發。

報告名稱	課　　題	對　　策
		4.塑造溫泉區的風格與特色。依據計畫區之環境特色及資源性質，創造愉悅之溫泉遊憩環境，以使本計畫區呈現不同於一般溫泉區之地方特色，及整體風格，並融合鄰近聚落自然及人文特色，塑造出獨特之風格。
六、台北市行義路溫泉區規劃	(一)溫泉業者無合法水權，造成資源濫用及私接情形嚴重	目前溫泉業者私自接管取用溫泉水，並無合法水權，溫泉水的使用及放流均無管理，導致水資源的浪費及河川的污染。而水權也是問卷調查中溫泉業者最關心的課題。 對策：需配合中央《溫泉法》及相關子法的訂定時程 1.由市府進行溫泉產業特定專用區的劃設，訂定合宜的開發許可規範供業者遵循。 2.由自來水處或第三部門成立溫泉取供事業，取得合法水權。
	(二)溫泉係透過冷水調配，但因人為不當攔水及氣候異常導致地面水供應吃緊	經由現況水文調查發現因人為活動熱絡，磺溪自上游至下游多被攔水引為商業或家庭用水，因此造成下游河谷呈現嚴重乾涸，水位上升造成土壤液化。另一方面，行義路溫泉所調配的冷水系統取自西北側十八分地區河系、北側竹子湖地區磺溪河系、東側松溪河系等三條水系，其中十八分地區河系多呈乾枯無地面水或微量漫流現況，竹子湖磺溪水系之地表逕流量較松溪水系大，但每年4月~7月屬河系乾枯期，冷水供應量對行義路溫泉及北投溫泉的供給已造成吃緊現象。問卷調查中溫泉業者對於水量的關心僅次於水權。 ・短期對策： 1.建議進行地下水現地試驗，評估地下水可取用量、適當鑿井位置、以及可補助水量，訂定地下水開發計畫。 2.由市府相關單位進行磺溪流域取水點、管線、以及蓄水槽設計，並進行相關工程。 ・中長期對策： 1.再生水利用系統規劃：配合雨水貯留供水系統最適化設計技術準則，進行雨水貯留設施(如屋頂)，提供為非食用用水相關之洗滌、消防，甚至若開發地下水也可作為補注使用。 2.拆遷所有違法管線，由聯合供水系統運作。
	(三)溫泉水未回收再利用，造成水資源的浪費	依據現況調查，業者任意進行溫泉水接管，未使用的溫泉水往往有管線漏水或任意放流情形，經使用的溫泉廢水也未經處理而排沆，造成水資源的浪費。 ・中長期對策： 1.配合雨水貯留設施進行再生水利用系統規劃。 2.由取供事業設置共同管線，並定期進行管理維護。 3.各業者設置基本廢水處理設施，促進水的循環再利用。
	(四)溫泉廢水及廢棄物未經處理而排放，導致磺溪水質受到污染	依據現況調查分析，磺溪於磺溪橋水質中的大腸桿菌偏高，已遭民生廢水污染，在鼎筆橋與磺溪嶺間亦已受到一定程度的污染。目前水體pH值亦過低。而依據問卷調查，居民及遊客均認為河川污染導致水的品質下降為目前環境面臨的重要課題。 ・短程對策： 1.清除磺溪流域內的垃圾，並嚴格取締非法傾倒者。 2.對pH值過低的河段進行中和化，使能符合水體標準(pH值6.0~9.0)。 3.業者引用水前應先進行淨化處理。4.各業者(或數家聯合)須有基本廢水處理設施(溫泉廢水和餐廳廢水需分開)，如油脂截流器、小型污水處理設施、化糞池等。 ・中長期對策：需配合市府溫泉產業特定專用區的劃設時程 溫泉產業特定專用區劃設後，向自來水處申請進行自來水接管等基礎設施。

報告名稱	課　　題	對　　策
	(五)溫泉露頭地區屬珍貴自然資源，易遭受人為不當使用與破壞	依據現況調查，目前溫泉業者的取水方式係以接引河川上游的冷水直接灌入溫泉露頭調配成溫泉水，再引流至各溫泉餐廳使用，如此極易破壞珍貴的溫泉露頭資源。 ・對策：配合《溫泉法》及相關子法的時程 1.劃設溫泉露頭區及熱水換質帶，溫泉露頭區一定範圍內禁止開發。 2.進行復育工作，保留珍貴資源並做為環境教育的體驗地。
	(六)民眾對浴池的使用型式較偏好個人池，對大眾池的使用頻率不高	依據問卷調查，有56%的居民及45%的遊客較偏好個人池，偏好大眾池或選擇兩者都喜歡者各佔2~3成。承第五章容受力分析，大眾池的用水量約為0.25噸/次，個人池的用水量約為0.8噸/次，因此目前較偏好個人池造成用水量較大。 ・短期對策： 確保大眾池的衛生、安全等條件，推廣並提升居民及遊客對大眾池的接受程度。 ・中長期對策：配合溫泉產業特定專用區的劃設時程 未來產專區劃設時，鼓勵大眾池的設置。
	(七)規劃範圍內的磺溪河段尚未劃設河川區	目前規劃範圍內的磺溪河段仍屬保護區，尚未劃設河川區，對溫泉業者違法佔用並未處理。 ・中長期對策： 1.保留目前自然溪流邊界，往外建立一親水區域，在雨量大時可以疏導溪水，其他時候可供遊憩之用。 2.進行劃設河川區之可行性評估，確保河川資源保育。
	(八)溫泉管線外露，有礙觀瞻	依據現況調查，目前規劃範圍內溫泉管線外露遍佈河床與山壁，湯櫃突兀地出現於山壁邊緣，造成視覺景觀的破壞。 ・中長期對策： 1.拆除舊有管線，進行環境復育。 2.由取供事業設置共同管線，並定期進行管理維護。 3.共同管線依據都市設計準則予以綠化美化，降低視覺衝擊。

二、知本溫泉區管理現況

知本溫泉之利用早在日治時期就頗負盛名，七十年代後知本溪上游內溫泉的「東台」及「泓泉」溫泉旅館帶動新一波溫泉旅館出現(台東縣政府，知本溪流域)，對於知本溫泉之快速發展，台東縣政府採都市計畫手段劃設「知本溫泉特定區計畫」(包括內、外溫泉)，但溫泉資源豐富的內溫泉部份至1986年才公告發布實施，導致該區的旅館違建及知本溪濫建問題，茲就現況課題歸納如下：

(一)溫泉區之土地與建築物違規使用嚴重

因溫泉利用甚早，伴隨經濟發展國民所得提昇，國內溫泉旅遊風氣原已盛行，近年復實施週休二日，國民休閒旅遊活動更形興盛，業者見商機潛力無窮，於溫泉區內大量興建溫泉旅館，希望藉此觀光發

展之開發行為獲利。惟研究範圍大多屬環境敏感不可開發的保護區或國有林地，可供業者合法利用土地相當的少，業者為達經營目的，以非正式手段(於特定區計畫公告發布實施前即搶建)使用土地興建溫泉旅館，吸引並容納更多遊客，致不符土地利用及建築開發限制規範的違規使用情形相當嚴重。

(二)政府機關尚未建立協調機制

在溫泉法尚未實施前，溫泉區管理缺乏統合機構，各政府機關僅就其職責負責，查溫泉區內需管理事務可概分為四大類，即土地、建物、溫泉水權與當地居民(多為原住民)。土地與建物部分雖早已有法令規定，但溫泉區內土地使用類別與申請種類不一，牽涉政府部門亦多，成為產生最多問題的地方。溫泉水權在溫泉法實施前缺乏法源規範下，出現管理漏洞；而當地居民權益應如何維護等等。因此溫泉法實施後各政府部門應建立協調機制，避免多頭馬車無法相互的配合執行。

(三)溫泉水取供方式未建立

溫泉法實施前溫泉水權管理視為一般水權管理，對於溫泉抽取量及水質維護並無特別管理措施，迄今仍有私人自行接管情事產生，故在溫泉區的道路或山路皆見錯綜複雜的溫泉水管蜿蜒，破壞溫泉景觀意象。溫泉法施行後，在溫泉業者大部分是自行鑽井的情形下，以飯店房間數量徵收水費，是否合理值得進一步探討；又加速輔導取供事業的成立，並建立配套措施，讓溫泉資源不至於枯竭，是件刻不容緩之事。

(四)缺乏完善公共設施及旅遊服務

溫泉區所在雖已劃為都市計畫區，但目前政府公共建設投資仍相對較少，尚無完善旅遊服設施，例如無公車接泊或班次少，無法滿足遊客多樣性的遊憩活動需求，降低整體旅遊服務品質；因此如何以區內公有土地作基礎，妥善規劃停車場與車站、廣場、旅客服務中心等

公共空間，並建立富當地文化特色的導覽解說制度，為提昇旅遊服務品質的重要手段。

(五)積極輔導合法化

目前溫泉區內非法佔用濫墾情形相當嚴重，許多住宿或遊憩設施均施設於國有地上，政府應在不影響該區生態環境原則下研擬輔導辦法，積極協助違規業者取得合法地權與地用，使其納入體制合法經營。

(六)景觀設計準則研擬

溫泉區目前已具有相當特色，但尚未有效運用在景觀意象上，因此應將當地特有的自然資源與原住民文化等做適當規劃及整合，使區內景觀設計、街頭與公共設施等得以突顯地方色彩，塑造區內整體景觀意象，強化環境品質及提升視覺美感。

(七)溫泉資源利用型態

目前研究範圍內溫泉利用方式，除飯店業者供遊客洗滌或開發溫泉游泳池外，溫泉使用後並沒有回收再利用之機制，反觀日本及歐美各國對溫泉利用就相當多元化，如農作、養療、洗浴、研究等，所以溫泉之利用應朝多元化發展。近年來政府對深層海水之研究發展已具成果，且台東縣規劃取用深層海水之地點與本研究範圍鄰近，未來應予結合，將可創造更多元之遊憩機會。

第五章　實證研究

本章內容可分三個部分，第一部分為經營業者訪談分析；第二個部分依前述課題與經營業者看法擬具經營管理策略雛型；第三部分說明德爾菲法專家問卷調查結果。

第一節　經營業者訪談分析

一、經營業者意見調查

為了解溫泉法實施後對經營業者影響情形，依研究對象採深度訪談法實地訪談業者，成功訪問飯店、民宿業者合計19家。訪談得到之訊息可整理為三個部分，第一部份溫泉法令，第二部份政府配套措施之建立，第三部份經營業者訪談分析統計，茲敘述如后：

(一)溫泉法令

1.溫泉是台灣發展觀光重要資產，已往肆無忌憚的開發，造成溫泉資源、自然景觀枯竭與破壞。政府為保育及永續利用溫泉制定溫泉法，對溫泉產業有了直接規範。溫泉區經營業者對溫泉法頒佈施行均樂觀其成；惟業者對於法令的內容瞭解不清，希望政府舉辦法令研討會，讓業者了解法令與經營上有否困難的地方，提出法令修訂的建言。

2.溫泉法上路後，溫泉開發涉及土地、建築、環保、農業、衛生等主管機關，為利民眾申辦之方便性，避免各機關間洽辦延長申辦時間，建議政府成立專責單位，設立單一窗口，統合審查各項書件，縮短申辦時間。

(二)政府配套措施之建立

1.溫泉水費方面：為利溫泉保育與永續利用，業者均同意徵收水費的作法，惟各溫泉區溫泉取用方式不盡相同；就本研究範圍而言，大部分業者屬自行鑽井、接管、維修等，花費巨大投資成本，政府沒有為業者做必要之建設即徵收水費，增加業者負擔；因此業者希望

政府輔導成立取供事業或做好相關配套措施建立公平合理制度，統一管理，做好配水管線、計量水錶等基礎工作，再向業者收取水費。

2.溫泉標章方面：其主要概念係為提供消費者一個安全、衛生的保障，讓消費者選擇優質的溫泉業者。惟現在的困難在於溫泉源頭位在保安林、原住民保留地或河川用地，溫泉水權與取供事業之供水證明的取得困難；另外，縣政府尚未依溫泉法規定重新劃設溫泉區，相關問題非溫泉業者有能力解決。因此，政府應加速辦理溫泉法所規定之各項問題的重點工作，使業者有所依循。

(三)經營業者訪談分析統計

經與業者訪談，瞭解業者對於溫泉法施行之基本態度後；再就各項訪談主題之各子題分析統計如表5-1-1，並就課題將擬議之相關對應的策略彙整如表5-1-2。

表5-1-1　溫泉業者飯店及民宿訪談紀錄分析統計表

課題		說明	受訪者意願		原因
			同意比例	不同意比例	
立法精神	1.對溫泉法頒布是否了解。	立法目的係為保育及永續利用溫泉。	14 74%	5 26%	業者認為應將醫療利用納入條文。 政府只是巧立名目收費，配套措施未完成。
	2.法令通過後有緩衝時間的看法。	依照溫泉法通過後有二年(至2005年)就地合法化之緩衝期。	11 58%	8 42%	配套措施尚未完備，且應由政府組成專家針對各個溫泉區檢討。
	3.溫泉法所明訂目的主管機關是否清楚。	依目前溫泉法有中央、地方主管機關管理之事務。	17 89%	2 11%	雖然訂定各目的主管機關權責，機關間聯繫作業應更訂定標準作業，讓業者更清楚。
	4.對於溫泉法是否仍存在許多模糊不清的疑義需要解說。	溫泉法的實施，業者對法令無法深入，政府應就法令舉辦研習。	19 100%	0 0%	--
	5.經過研習方式可了解法令是否窒礙看法。	就相關規定覺得在執行上困難之處，提出看法，作為法令修整之可能。	18 95%	1 5%	業者如果提出修改或建議，政府是否會考慮法律研修。

課題		說明	受訪者意願		原因
			同意比例	不同意比例	
	6.對於目前各項申請流程申辦規定與辦理窗口是否明確瞭解。	因應溫泉法之實施，為使業者儘快取得合法，政府主管單位成立輔導窗口予以協助。	19 100%	0 0%	--
	7.為加速溫泉法落實推動目的主管機關是否成立單一窗口之必要。	由於溫泉開發涉及土地、建築、環保、農業、衛生等等主管機關，有各自為政，多頭馬車之情形，成立單一窗口以利業者申請事項。	19 100%	0 0%	--
	8.溫泉法所認定溫泉基準是否明確。	目前溫泉法所認定之「溫泉」、「溫泉水權」、「溫泉礦業權」、「溫泉露頭」、「溫泉孔」及「溫泉區」為溫泉基準。	17 89%	2 11%	以溫泉法認定之溫泉，台灣幾乎每個地方都有，應以溫泉的溫度、泉質來界定，才符合保育的目的。
溫泉保育	1.有關申請水權登記必須取得同意書之問題。	依溫泉法規定，應取得溫泉引水地點用地同意使用之文件，如屬公有土地其土地管理機關得出租或同意使用權。	18 95%	1 5%	以保育的觀念，應以出水量或流量來著手，而不是以井口數來規範。
	2.對於申請開發許可，申請程序已經清楚且能遵守。	溫泉區開發須具水利技師及應用地質技師或礦業技師簽證，才能申請開發。	9 47%	10 53%	由主管機關明定溫泉區，並就技師應簽證項目明列，主管機關主動輔導。
	3.就溫泉法實施前已取得水權或礦業權者，需要換證已經清楚。	依溫泉法規定業者須一定時間辦理水權或礦業權換證，主管機關得變更或廢止。	16 84%	3 16%	請主管機關輔導，換證改為5年一換。
	4.水權或礦業權換證，為落實溫泉法合理收費之必要規範。	主管機關應成立專案小組，主動為原有水權或礦業權者辦理換證事宜。	17 89%	2 11%	府政應站在輔導 立場，而不是徵收各項費用為目的
	5.溫泉開發許可後，有限制開發期程，是否合理。	目前溫泉法限定須一年內興工或興工期停建一年以上者，主管機關將廢止或限制開發。	15 79%	4 21%	應對開發業者大小訂定不同開發期程。

課題		說明	受訪者意願		原因
			同意比例	不同意比例	
	6.對溫泉法公布施行後有七年緩衝期是否太短。	就現有已開發溫泉使用者未能一定期限內取得合法登記之業者，有七年緩衝期限改善辦理。	14 74%	5 26%	緩衝期應以2005年行政院公告實施起有7年的改善辦理期限。
溫泉取用費	1.溫泉取用費之徵收是否合理。	為保育與永續利用溫泉，主管機關得徵收溫泉取用費。	11 58%	8 42%	政府開發者收費合理，私人開發不予以收費。 對民宿業者或中小業者負擔較大。
	2.溫泉取用費由主管機關訂定統一標準是否合理。	依目前溫泉取用費之收取方式為溫泉取用量×9元/立方公尺。	1 5%	18 95%	政府未投資各項公共建設。取供事業尚未成立，本區業者大部分自行鑽井，應就各個溫泉區的不同，與當地業者研討訂定不同的標準收費。
	3.溫泉取用費收取配套措施尚未健全前，不宜收費。	政府在收取溫泉取用費時，應就用水量大小考量、共同管線完成列入，始依規定徵收。	17 89%	2 11%	緩衝期限內不宜收費。
	4.未依規定繳納溫泉取用者，滯納金罰則是否清楚	對於溫泉取用費，未依規定繳納者，滯納金最多5%＝1%應繳費額/每逾3日	15 79%	4 21%	罰則太重，應聽取業者意見。
	5.對於溫泉取用費成立基金專款使用是否合理	溫泉取用費除支付管理費外，應專供溫泉保費、管理、國際交流及溫泉區公共設施之相關用途使用，不得挪為他用。	17 89%	2 21%	應設有監督機制，使基金能妥善運用
溫泉區管理	1.溫泉已有私人接管使用，不得為開發行為是否了解。	依規定溫泉露頭及一定範圍內，不得開發行為。	17 89%	2 11%	已開發者，應由政府設監督機制，達到保育目的。
	2.溫泉區設置公共管線須拆除舊有管線問題。	溫泉法規定應拆除私設管線。	13 68%	6 32%	對舊有管線可再利用者，可以徵收方式再行利用。
	3.已合法取得溫泉水權者，其舊有管線仍要拆除是否合理。	此類情形由政府依規定拆除後給予補償。	17 89%	2 11%	對已合法取得者不公平。

課題		說明	受訪者意願		原因
			同意比例	不同意比例	
	4.對於溫泉區之土地使用、使用分區不符，依法應變更或拆除之問題是否合理。	本研究範圍為特定區，但仍有不符相關規定者，由縣主管機關協調土地使用主管機關依相關法令辦理變更。	15 79%	4 21%	應由中央主管機關對不符者，另訂定法令辦理變更。
溫泉使用	1.以溫泉作為遊憩目的之使用事業，須申請標章，始得營業，是否合理。	申請溫泉標章須供水證明、溫泉檢驗證明書、衛生檢驗合格報告，且標章有效時間為三年，再申請換發。	4 26%	15 74%	政府劃設之溫泉區，統一檢測可降低業者負擔。如有違法者再依法處置。
	2.對溫泉標章申請方式與流程是否冗長。	依溫泉標章申請使用辦法辦理。	13 68%	6 32%	程序應再簡化。
	3.溫泉取供事業應裝置計量表，每季填具使用量之規定是否清楚。	對於溫泉使用事業依規定每季填具使用量、溫度、利用狀況等，每半年須報主管機關備查。	11 58%	8 42%	增加業者困擾及負擔，且計量表是否符合實際，如溫泉出水方式係噴出將無法執行。
	4.由各目的事業主管機關派員檢查溫泉計量設備、溫泉使用、溫度、衛生條件、利用狀況等是否合理。	依溫泉法由各目的主管機關派員檢查溫泉法所規定之各項設備。	16 84%	3 16%	--
其他	--	--	--	--	--

表5-1-2　溫泉業者在溫泉法規範下面臨之課題與對應策略彙整表

課　題		對應策略
法令部分	1.對溫泉法須布是否了解。	1.溫泉法的實施，業者對法令仍是一知半解，政府應就法令舉辦研習。 2.業者對溫泉法提出修改或建議，政府應參採研修
	2.法令通過後緩衝時間不足。	相關子法及配套措施尚未完備，且應由政府組成專家針對各個溫泉區檢討。
	3.對於目前各項申請流程申辦規定與辦理窗口是否明確瞭解；是否成立單一窗口之必要。	1.因應溫泉法之實施，為使業者儘快取得合法，政府主管單位成立輔導窗口予以協助。 2.由於溫泉開發涉及土地、建築、環保、農業、衛生等等主管機關，有各自為政，多頭馬車之情形，成立單一窗口以利業者申請事項。
	4.溫泉法所認定溫泉基準是否明確。	依溫泉法政府應加速重新劃設溫泉區。
溫泉保育	1.溫泉區的開發須具水利技師及應用地質技師或礦業技師簽證，才能申請開發。	依溫泉法第十條規定:「直轄市、縣(市)主管機關應調查轄區內之現有溫泉位置、泉質、泉量、地質概況、取用量、使用狀況等，建立溫泉資源基本資料庫.....」，對簽證項目簡化，以減低中小型業者負擔簽證所需之費用，
	2.取供事業加速成立。	由政府成立或輔導成立取供事業，做好蓄水池塔、配水管線、計量水表等。
	3.水權或礦業權換證事宜。	由主管機關成立專案小組協助業者；時間改為五年換證一次。
溫泉取用費	1.溫泉水費的徵收。	政府完成相關配套措施後再行徵收。
	2.水費計算標準是否合理。	因應各個溫泉區之不同，由縣市政府召集業者研商訂定。
	3.溫泉取用費成立基金專戶。	中央主管儘速成立基金專戶，以利溫泉政策的執行。
溫泉區管理	1.溫泉區舊有管線之拆除。	政府應完成輸水管線，並對可利用之舊有管線徵收再利用。
	2.溫泉露頭及一定範圍內，不得開發行為。	政府應加速調查溫泉露頭，對資源加以保護。
	3.溫泉區之土地使用、使用分區不符之問題。	應由中央主管成立跨部會的協調小組來輔導溫泉業者。
	4.溫泉標章之申請取得。	溫泉標章主要概念係為提供消費者一個安全、衛生的保障，讓消費者選擇優質的溫泉業者。惟現在的困難在於溫泉源頭位在保安林、原住民保留地或河川用地，溫泉水權與取供事業之供水證明的取得困難；另外各縣市政府對溫泉區的劃設尚未完成，相關問題非溫泉業者有能力解決的。可參採鄰近的日本作法，溫泉標章由民間社團「溫泉協會」來頒給，政府只須做好檢查工作，對於違法業者訂定罰則，消費者的保護有所保障。
	5.各項溫泉設備之檢查。	政府成立檢查小組，以維溫泉的品質，保障遊客之安全。

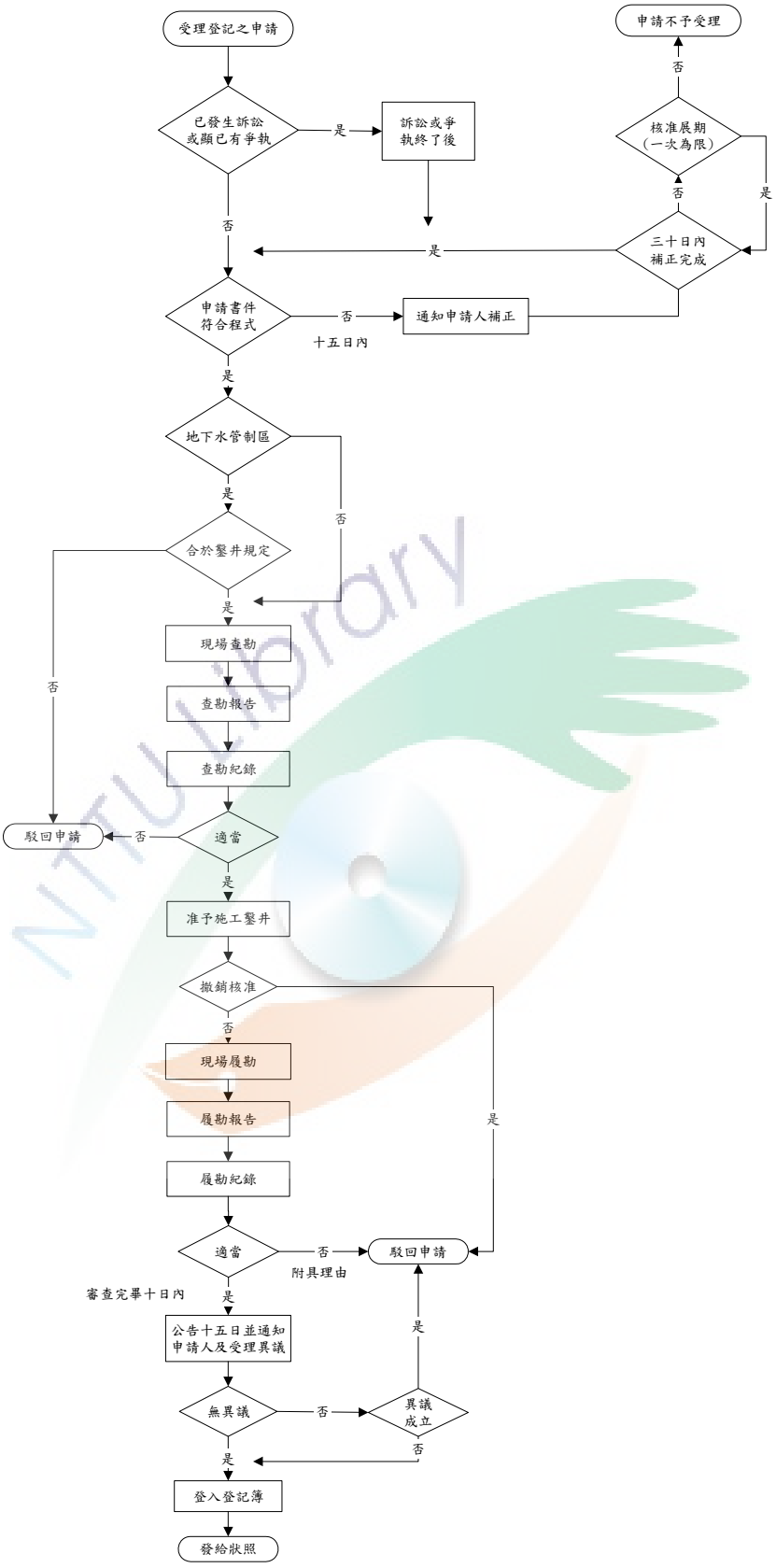
第二節　經營管理策略雛型建構

溫泉法施行後溫泉業者必須就其規定之各項申請，如水權或礦權證、溫泉取供事業、溫泉標章等等，分述如下：

一、溫泉水權申請流程

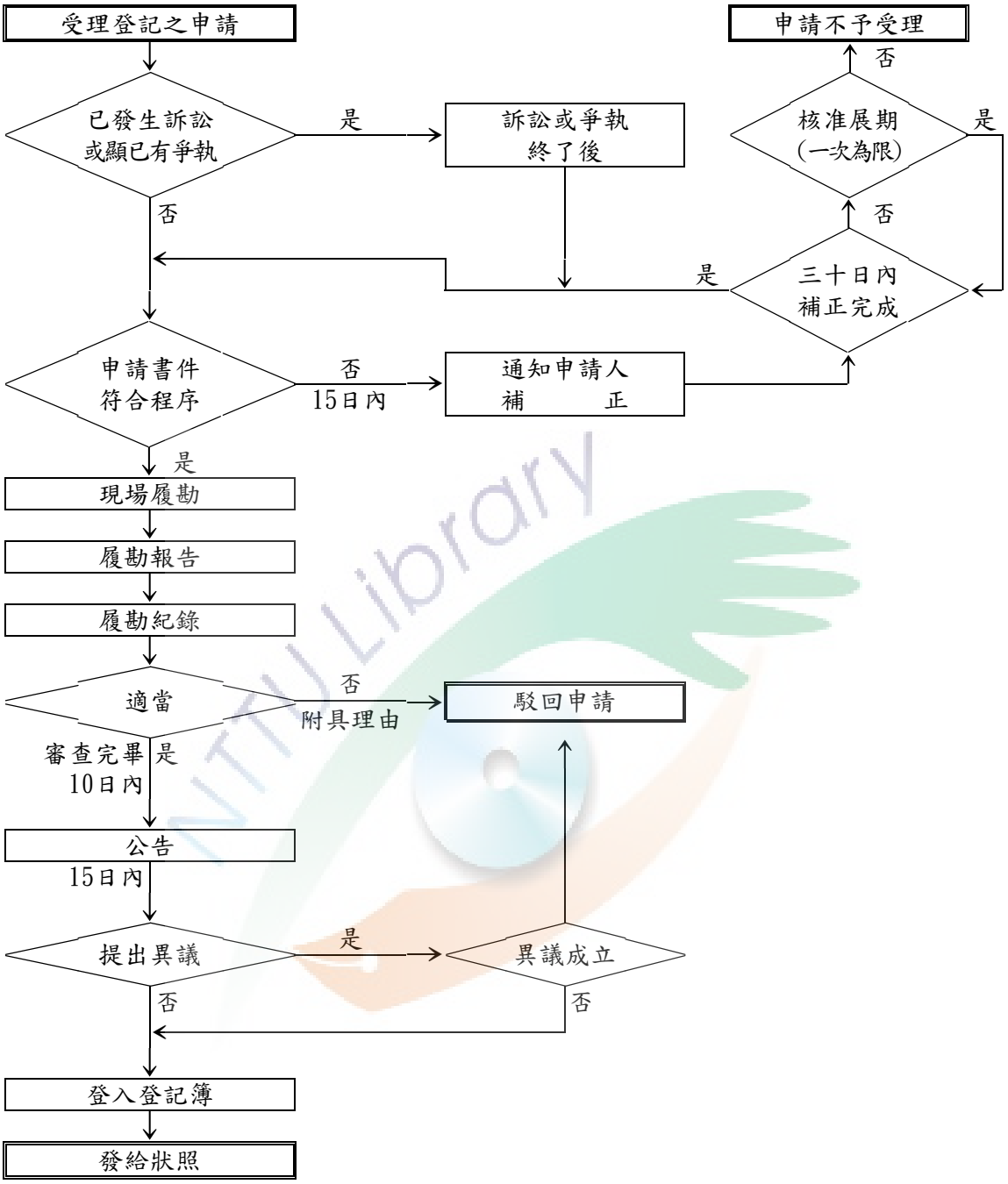
根據溫泉法第四條規定「溫泉為國家天然資源，不因人民取得土地所有權而受影響」，溫泉法第三條第二款規定溫泉水權「指依水利法對於溫泉之取得使用或收益之權」，因此溫泉取供事業即為水利法所規定的取得水權人。目前，溫泉水權之申請依據經濟部水利署規定，如引用地表水則依「地面水水權登記申請書」辦理；鑿井之溫泉水則依「地下水水權登記申請書」辦理；由而溫泉取得可依溫泉露頭或鑿井方式區分為二種不同申請流程及方式，其申請程序分述如圖5-2-1、5-2-2。

NTTU Library



資料來源：經濟部水利署，2003

圖5-2-1　地下水權申請流程圖



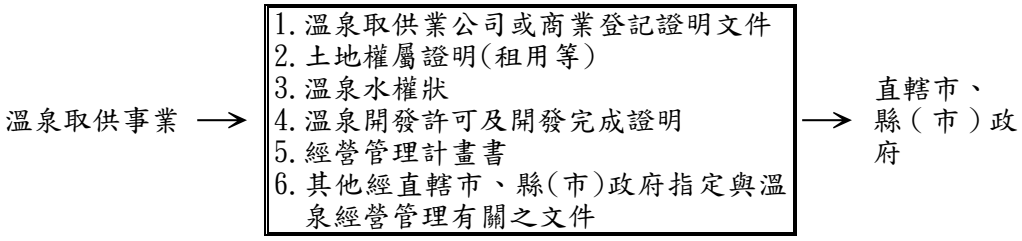
資料來源：經濟部水利署，2003

圖5-2-2　地面水水權申請流程圖

二、溫泉取供使用事業申請

(一)溫泉取供事業之內涵為溫泉取供事業於取得溫泉水權並完成溫泉開發，向縣(市)主管機關申請許可後，始得提供他人使用或自己營業使

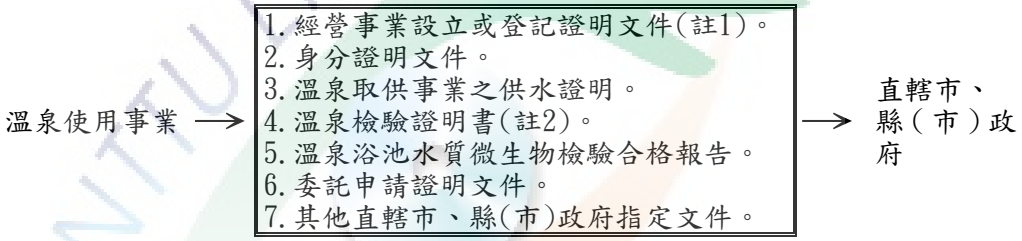
用。其申請程序如圖5-2-3所示。



※申請人僅供自己營業使用溫泉者，免附「土地權屬證明」及「經營管理計畫書」。

圖5-2-3　溫泉取供事業流程

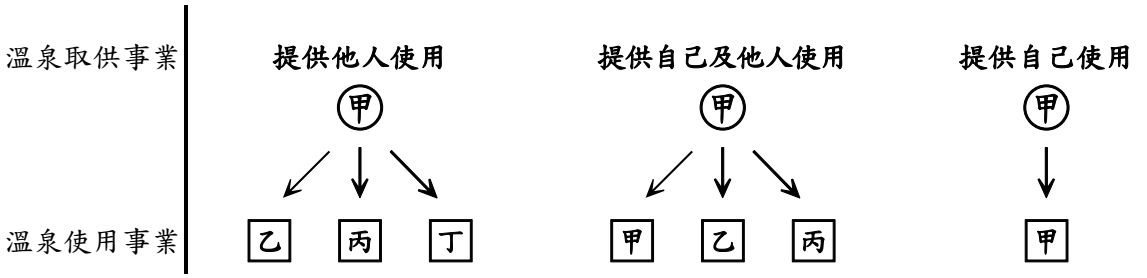
(二)溫泉使用事業之內涵為以溫泉作為觀光休閒遊憩目的之溫泉使用事業，並申請溫泉標章後，始得營業。申請溫泉標章之程序如圖5-2-4所示。



註：1.經營觀光旅館、旅館、民宿、觀光遊樂園、休閒農場、餐廳、浴室等相關事業之同時，兼為提供溫泉水予消費者使用之營業行為。
2.申請前三個月內於溫泉儲槽出水口及使用端出水口採樣，經交通部認可之機關(構)、團體檢驗，符合溫泉標準之溫泉檢驗證明書。

圖5-2-4　溫泉使用事業流程

(三)以上溫泉取供事業種類及與溫泉使用事業之關係如圖5-2-5所示。



資料來源：原住民族地區溫泉資源永續經營及輔導獎勵人才培訓計畫，2007

圖5-2-5　溫泉取供事業種類與溫泉使用事業之關係示意圖

三、本研究範圍經營管理策略雛型之建構

溫泉使用事業要能正式合法營業，首先應辦理溫泉取供事業之溫泉水權換證或溫泉水權取得等事宜，取得開發許可與水權後，依「溫泉取供事業申請經營許可辦法」申請，經營許可通過後，再申請溫泉標章，才符合溫泉法規定；如前所述因涉及龐雜的主管機關權責運作，故其基本精神乃設定溫泉資源屬公共財，而以政府為主體的觀點上加以立法規範。惟本研究範圍大部分屬業者自行噴井，每個溫泉經營業者有自己的溫泉井，在目前依法執行不彰的情形下，參據現有經營管理課題與經營業者看法，本研究認為在輔導業者合法化的執行過程，應採漸進方式辦理，如此既可減輕業者經營負擔，亦可減輕公共投資建設經費籌措上之財政壓力，由而宜採自由市場競爭型態，將政府的角色先界定在輔導立場，隨著市場型態的轉變，再導入以政府為主導的經營管理方式，故可考慮修法，政府先站在監督立場將經營業者納入體制的一環，準此政府應在溫泉法規定下擬具兩種管理方式，予以結合成為一個如圖5-2-6所示的經營管理策略。

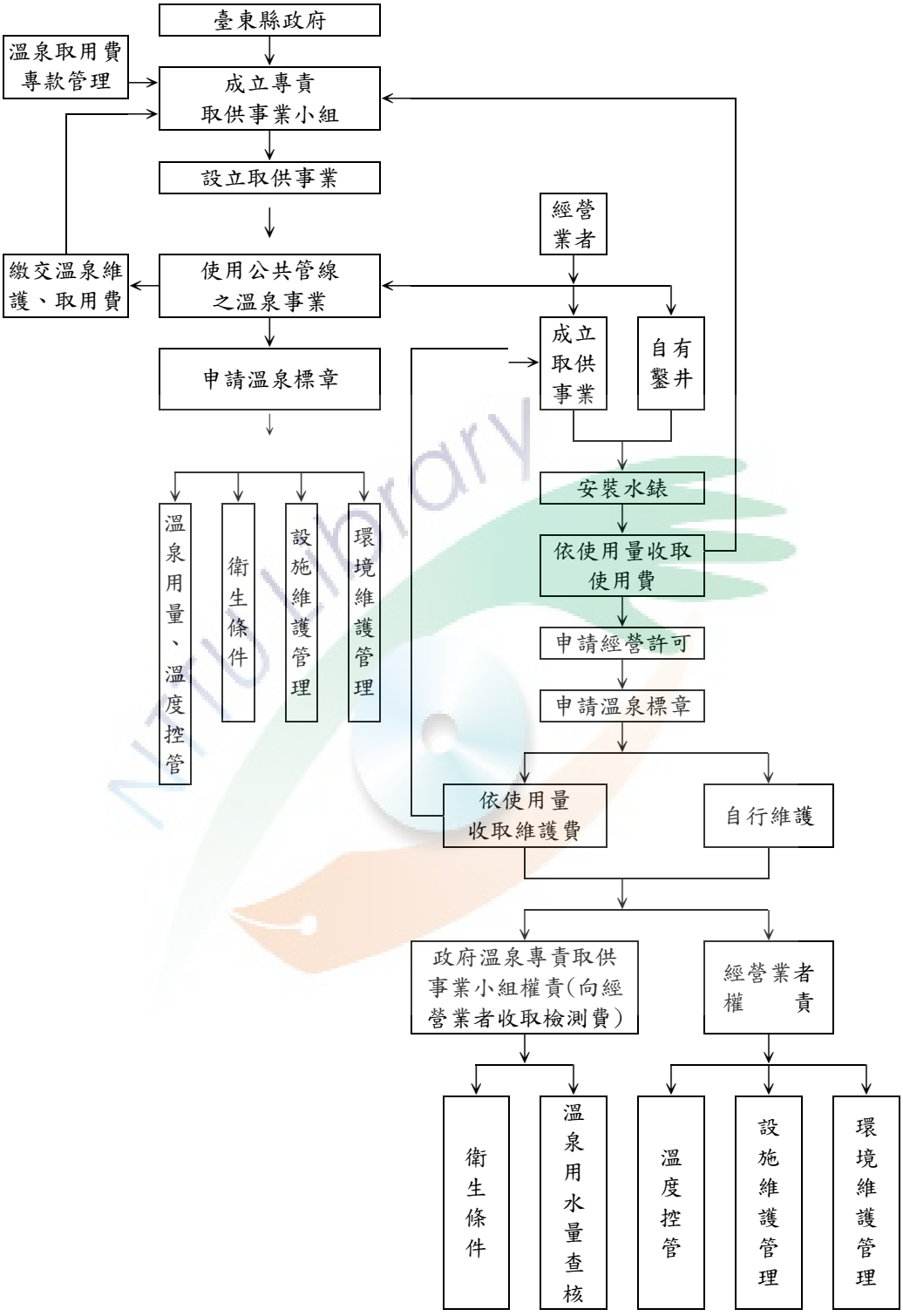


圖5-2-6　本研究建議之經營管理策略雛型

第三節　德爾菲法問卷調查結果

強迫性的共識為條件式的妥協，一旦這種妥協的條件消失，該共識是否能繼續存在將有存疑，德爾菲技法集合專家的知識，經由特定的程序步驟，意見之改變與否不受外界強制的影響，而由參與者根據自身的資訊與經驗自行決定，達到一致性而非妥協的結論(邱煥能，1984)。

在德爾菲法中，統計化的團體反應為促成共識達成的一個方法，不同的統計資訊回饋方式，所產生團體的壓力的高低亦不同，依次為分配的直方圖、眾數、平均數與四分位差、口語化資訊(Dalkey，1969)，統計方式之選定，須視研究目的為強調共識之結果亦或過程而定。本研究依第一回合之統計成果，顯示意見已具統合性，在考慮人力、時間及財力限制下，僅進行一回合之問卷調查。

一、問卷統計

問題一、為使溫泉法加速推動，您認為政府應有的作為

單位：人數(人)‧百分比(%)

意見團體分類	機關代表(4人)				學者專家(9人)				經營業者(2人)				整體(15人)			
統計意見 / 政府應作為事項	同意		不同意		同意		不同意		同意		不同意		同意		不同意	
	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比
1.政府應對溫泉經營業者舉辦法令研習，加強宣導。	4	100	0	0	9	100	0	0	2	100	0	0	15	100	0	0
2.政府對加速完成相關子法及配套措施。	4	100	0	0	9	100	0	0	2	100	0	0	15	100	0	0
3.對溫泉區的劃設政府要儘速辦理，再進行變更都市計畫。	3	75	1	25	9	100	0	0	2	100	0	0	14	93	1	2
4.對各項申請流程政府應設立單一窗口，以利業者之申請。	4	100	0	0	9	100	0	0	2	100	0	0	15	100	0	0
5.設立溫泉資源專責管理機關。	4	100	0	0	7	78	2	22	2	100	0	0	13	87	2	13

NTTU Library

問題二、您對取供事業及水費徵收的看法

單位：人數(人)・百分比(%)

意見團體分類	機關代表(4人)				學者專家(9人)				經營業者(2人)				整體(15人)			
統計意見 / 政府應作為事項	同意		不同意		同意		不同意		同意		不同意		同意		不同意	
	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比
1.政府應輔導業者加速成立取供事業，有效保育利用溫泉資源。	4	100	0	0	9	100	0	0	2	100	0	0	15	100	0	0
2.對於水權或礦業權證，為確保溫泉品質，目前二年換證一次期限您是否同意。	3	75	1	25	7	78	2	22	0	0	2	100	10	67	5	33
3.溫泉水費之徵收應由政府或取供事業經營者完成相關配套措施後再行徵收。	2	50	2	50	5	56	4	44	2	100	0	0	9	60	6	40
4.溫泉水費徵收法令規定統一計價方式是否贊成。	2	50	2	50	2	22	7	78	0	0	2	100	4	27	11	73
5.溫泉水費費率訂定，應回歸市場機制，由取供事業經營者視各個溫泉區之屬性訂定收費標準。	1	25	0	0	7	78	1	11	2	100	0	0	10	91	1	9

問題三、您對溫泉區管理作法及看法

單位：人數(人)・百分比(%)

意見團體分類	機關代表(4人)				學者專家(9人)				經營業者(2人)				整體(15人)			
統計意見 / 政府應作為事項	同意		不同意		同意		不同意		同意		不同意		同意		不同意	
	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比
1.在溫泉取供專業合法成立後，對舊有管線可利用者應徵收再利用。	3	75	1	25	8	89	1	11	2	100	0	0	13	87	2	13
2.溫泉標章的核發可由民間社團「溫泉協會」辦理，政府只負責檢查工作，對違法業者訂定罰則，達到保障消費者之目的。	2	50	2	50	4	44	5	56	2	100	0	0	8	53	7	47
3.縣市主管機關應速調查轄區內現有溫泉位置、泉質、泉量、地質概況.....等建立溫泉基本資料庫。	4	100	0	0	7	78	2	22	2	100	0	0	13	87	2	13
4.政府儘快成立檢查小組，以維溫泉的品質，保障遊客之安全。	3	75	1	25	9	100	0	0	2	100	0	0	14	93	1	7
5.政府將「社區總體營造觀念推展」，以凝聚地方意識。	4	100	0	0	7	78	2	22	2	100	0	0	13	87	2	13
6.對溫泉計量設備與校驗標準之研擬，應加速辦理	4	100	0	0	9	100	0	0	2	100	0	0	15	100	0	0

問題四、您對溫泉區開發與保育的作法

單位：人數(人)・百分比(%)

意見團體分類	機關代表(4人)				學者專家(9人)				經營業者(2人)				整體(15人)			
統計意見 / 政府應作為事項	同意		不同意		同意		不同意		同意		不同意		同意		不同意	
	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比
1.就都市計畫說明書規定之開發方式，政府應加速推動。	3	75	1	25	8	89	1	11	1	50	1	50	14	93	1	7
2.政府應完成旅遊服務設施及公共建設，以提昇服務品質。	4	100	0	0	9	100	0	0	2	100	0	0	15	100	0	0
3.政府改善溫泉區整體意象，如廣告招牌、美化景觀等。	4	100	0	0	8	89	1	11	2	100	0	0	14	93	1	7
4.政府對自然景觀資源應予以劃設，加強保護。	4	100	0	0	9	100	0	0	2	100	0	0	15	100	0	0
5.對溫泉區原有生態應予保護並復育，與溫泉遊憩結合。	4	100	0	0	8	89	1	11	2	100	0	0	14	93	1	7

問題五、您對溫泉區經營之作法請依序回答下列問題

單位：人數(人)・百分比(%)

意見團體分類	機關代表(4人)				學者專家(9人)				經營業者(2人)				整體(15人)			
統計意見 / 政府應作為事項	同意		不同意		同意		不同意		同意		不同意		同意		不同意	
	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比
1.政府部門應整合溫泉業者包裝，行銷溫泉區，刺激遊客旅遊意願。	4	100	0	0	6	67	3	33	2	100	0	0	12	80	3	20
2.政府應建立稽查制度，避免業者哄抬價格，增加遊客重遊意願、永續經營。	3	75	1	25	8	89	1	11	2	100	0	0	13	87	2	13
3.就溫泉區遊憩資源調查，找出有潛力的發展地區，增加遊憩活動，吸引遊客。	4	100	0	0	8	89	1	11	2	100	0	0	14	93	1	7
4.縣政府主動導協調縣內各公私團體，對各項活動儘量於溫泉區舉辦，讓遊客參與，提高知名度。	4	100	0	0	4	44	5	56	2	100	0	0	10	67	5	33
5.國外溫泉有籌組第三部門，藉由中立且公立組織來監督、協調、永續經營溫泉區，您是否同意。	3	75	1	25	6	67	3	33	2	100	0	0	11	73	4	27
6.政府應輔導非法旅館就地合法化。	3	75	1	25	6	67	3	33	1	50	1	50	10	67	5	33
7.政府應輔導溫泉旅館再造，提升旅遊品質。	4	100	0	0	9	100	0	0	2	100	0	0	15	100	0	0

問題六、您對溫泉區土地管理的看法請依序回答下列問題

單位：人數(人)・百分比(%)

意見團體分類	機關代表(4人)				學者專家(9人)				經營業者(2人)				整體(15人)			
統計意見 / 政府應作為事項	同意		不同意		同意		不同意		同意		不同意		同意		不同意	
	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比
1.政府對於溫泉區內之土地根據發展條件及土地利用特性規劃訂定開發及利用計畫。	4	100	0	0	8	89	1	11	2	100	0	0	14	93	1	7
2.對溫泉區之土地使用，使用分區不符者，應由中央主管機關成立跨部會協調小組來輔導業者。	3	75	1	25	8	89	1	1	2	100	0	0	13	87	2	13
3.政府對已列入市地重劃或區段徵收手段辦理者，應加速推動。	3	75	1	25	9	100	0	0	2	100	0	0	14	93	1	7
4.政府對於溫泉區之公有土地，在不影響環境情形下訂定釋出土地的辦法，以利業者開發。	4	100	0	0	6	67	3	33	2	100	0	0	12	80	3	20
5.溫泉區公共設施用地不足，應協調公有土地管理機關同意劃設，提升遊憩品質。	4	100	0	0	9	10	0	0	2	100	0	0	15	100	0	0
6.對於溫泉露頭，政府應加速管理，避免環境資源的破壞。	4	100	0	0	9	100	0	0	2	100	0	0	15	100	0	0
7.對已開發之溫泉露頭，應限制再開發，以保護溫泉資源。	4	100	0	0	9	100	0	0	2	100	0	0	15	100	0	0

問題七、您對溫泉區建築使用看法

單位：人數(人)・百分比(%)

意見團體分類	機關代表(4人)				學者專家(9人)				經營業者(2人)				整體(15人)			
統計意見 / 政府應作為事項	同意		不同意		同意		不同意		同意		不同意		同意		不同意	
	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比
1.政府對溫泉區非法之建築物，應輔導業者申請建築許可。	3	75	1	25	5	56	4	44	2	100	0	0	10	67	5	33
2.政府對於溫泉儲存塔及相關設施應於適當地點設置，避免影響景觀。	4	100	0	0	9	100	0	0	2	100	0	0	15	100	0	0
3.對於溫泉區管線應妥善規劃，依實際需求情形適當配置。	4	100	0	0	9	100	0	0	2	100	0	0	15	100	0	0
4.就溫泉區建築行為，應依建築設計準則興建，改善景觀。	4	100	0	0	8	89	1	11	2	100	0	0	14	93	1	7
5.對於溫泉區各項設施計畫，應徵得主管機關之同意。	3	75	1	25	9	100	0	0	1	50	1	50	13	87	2	13

二、不同意見彙整

有關問題一、為使溫泉法加速推動政府應有作為之建議

1.第3子題有人認為台灣目前地熱徵兆多位非都市土地，相關土地變更程序必多循區域計畫而非都市計畫。

2.第5子題則建議應設立單一窗口之專責單位，由縣市長召集執行。

有關問題二、對取供事業及水費徵收之建議

1.第2子題建議水權證四年換證一次以減少成本負擔。

2.(1)第3子題目前台灣大部分溫泉經營模式為自取自供，除台北市北投及陽明山地區由北水處統一供水外，餘多數業者同時擁有取供事業及使用事業兩種兩身分，故有取用溫泉水之行為，即應基於使用者付費原則徵收。

(2)同子題建議應有地域差別、溫泉水費的收取應回歸溫泉區的建設及開發利用所需經費。

3.第4子題建議按各地區價值之不同，採分區分別定價徵收。

4.(1)第5子題有人認為自由市場機制應有成本考量，現今取供事業不易評估成本。

(2)另有人認為對於都會區及地方競爭力、社會成本的差異應加以檢討，運用差價達到政策目的。

有關問題三、對溫泉區管理之建議

1.(1)第2子題依現行溫泉法規定溫泉標章制度仍有後續未取得及標示之裁罰行為，非僅類似「形象認證」之頒給，不宜由民間單位核發。

(2)溫泉協會係由業者組成，標章核發難免瓜田李下。

(3)溫泉標章由政府核發較有公信力。

2.第3子題建議由中央主管機關與縣市主管機關共同建立溫泉基本資料庫。

3.第5子題社區整體營造與商業體連結並無法提升居民的認同。

有關問題四、對溫泉區開發與保育作法之建議

1.第1子題多數溫泉區係位非都市土地中。

2.第3子題作法過於樣板。

有關問題五、溫泉區經營之作法之建議

1.第2子題現行經營業者經營模式均區劃其服務客層，因所提供服務品質之別，價格有大幅差異，故有關價錢部分應回歸市場機制。

2.第4子題要導重市場機制

3.第5子題所監督及協調之對象及事項應明確。

4.第6子題溫泉法並未排除其他現行如土地及建管等法規適用，而輔導合法化應循法制程序進行，非僅簡單以「就地」兩字說明，以免誤導，政府扮演應加強輔導角色。

有關問題六、溫泉區土地管理之建議

1.第2子題應由地方政府相關權責單位妥予協調後納入溫泉管理計畫，以引導後續土地使用計畫之檢討變更。應由中央監督地方辦理。

2.第4子題溫泉區公有土地應保留避免有圖利之嫌。

有關問題七、溫泉區建築使用之建議

1.第1子題對於違規使用業者應予以嚴懲後，再予以輔導。

2.第4子題政府應擬訂各溫泉區之建築景觀管制規則，以供建築開發審核。

3.第5子題依各項規定施設就應准，不要重覆限制條件。

三、結果剖析

依德爾菲技法之專家問卷調查統計顯示，不同意見團體的專家對溫泉區經營管理機制，除對取供事業及水費徵收、溫泉區經營等兩個問題在看法上較為紛歧外，餘均具相當的統合性；再檢視不同意見之反應，發現與專家團體之背景具關聯性，且可予整合成更具體的作法，由而將相關問題之結論彙整如次：

(一)為加速推動溫泉法，政府應有下列作為：

1.對溫泉經營業者舉辦法令研習。

2.加速完成相關子法及配套措施之訂頒。

3.儘速辦理溫泉區劃設，據以辦理都市土地之都市計畫變更(擬定)或非都市土地之變更編定(補編定)。

4.設立單一窗口之溫泉資源專責管理單位。

(二)在取供事業及水費徵收方面，政府應採取下列措施：

1.輔導現有經營業者成立取供事業。

2.水權或礦業權證之換發以4年為一期。

3.溫泉水費之徵收應於中央主管機關核定「溫泉區管理計畫」、用水計量錶裝設後辦理，其費率應於該管理計畫中依地方特性訂定。

(三)在溫泉區管理方面，政府應有下列作為：

1.應速建立溫泉資料庫，作為核發開發許可之總量管制依據。

2.速研擬溫泉計量設備與校驗標準。

3.由單一窗口之專責管理單位負責溫泉品質查核工作。

4.政府或輔導經營業者成立取供事業後，對舊有可利用管線應評估再利用之可能性。

5.透過「社區總體營造」手法將景觀資源、在地文化融入溫泉區開發行為，使溫泉區具在地化的獨特性，塑造特有風格。

(四)在溫泉區開發與保育方面，政府應有下列措施：

1.加強保護自然景觀資源。

2.溫泉區原有生態應予保護並復育，使與溫泉遊憩結合。

3.為提昇服務品質，應依相關計畫加速完成旅遊服務設施及相關之公共建設。

4.為改善溫泉區整體意象，其開發建設之計畫應融入在地文化、生態，並與景觀資源相結合。

(五)在溫泉區經營方面，政府可以下列措施協助業者：

1.透過「溫泉協會」整合相關業者，加強包裝、行銷，共同舉辦活動

，刺激遊客旅遊意願。

2.為提昇遊客遊憩體驗滿意度，應結合景觀資源、在地文化、生態環境，增加遊憩活動之選擇機會。

3.訂定輔導辦法，輔導經營業者合法化，及老舊設施之再造，確保溫泉遊憩品質。

(六)在溫泉區土地管理方面，政府應積極辦理下列事項：

1.對已開發之溫泉露頭應限制再開發，未開發之溫泉露頭應加強管理，確保溫泉資源之永續利用。

2.現有溫泉區之公共設施普遍不足，應優先利用適當公有地劃設為公共設施用地。

3.依據溫泉區土地之環境條件、發展需求及利用特性先行擬具整體性開發使用計畫，納入「溫泉區管理計畫」中規範，再據以修訂都市計畫或非都市土地使用編定。

4.相關法定計畫所規定之開發事項，應加速積極辦理，俾能配合溫泉發展需求，減輕違規行為。

(七)有關溫泉區建築使用方面，政府應採取下列措施：

1.溫泉儲存塔及其相關附屬設施應設置於適當地點，避免影響景觀。

2.溫泉區管線應配合實際需求妥善規劃、適當配置。

3.應於「溫泉區管理計畫」中對開發建築行為及其各項設施之施設訂定設計準則與景觀管制之規定，作為審核依據。

4.不符合法令規定之建築物，應訂定輔導辦法，依相關法令規定懲處後輔導其合法化。

綜合上述意見，為解決台灣各溫泉區普遍存在的課題，不同意見團體之專家均同意應以輔導方式將現有經營業者之狀況納入考量，使其併存於法令規範中，政府應站在監督立場，而非主導角色，使溫泉區之經營管理符合市場運作機制；在此前提下，溫泉區經營管理之重點在於「

溫泉區劃定」、「溫泉區管理計畫之擬定」，再於其中規範各種開發行為。對比本研究建議之經營管理策略雛型，尚符合不同意見團體專家的看法，應具可行性，可作為未來修法之參考。

NTTU Library

NTTU Library

第六章　結論與建議

本研究透過文獻回饋法來發掘臺灣各溫泉區普遍存在的課題及知本溫泉區現有課題，採深度訪談法來探討溫泉法的施行對現有經營業者的衝擊，配合溫泉法規定之檢視，建構成可解決相關課題的「溫泉區經營管理策略雛型」， 再藉德爾菲技法之專家問卷調查，徵詢不同意見同體之專家看法，綜結成整體意見，印證本研究所提「溫泉區經營管理策略雛型」之具可行性，足供溫泉法未來修法之參考，由而獲致以下結論與建議。

一、結論

(一)經由文獻回顧、深度訪談及德爾菲專家學者問卷結果得知，政府部門為發展觀光將溫泉區的開發列入觀光發展重點，致臺灣溫泉產業快速發展而大量開發，溫泉管理就顯得重要，溫泉法之公布施行，使公部門與溫泉經營業者有明確的法規依循。

(二)依研究結果顯示，現行溫泉法之規定係將溫泉視為公共財，認定其效益應歸全體國民，致側重於政府部門之主導性、強制執行性，忽略了台灣地區溫泉利用已具悠久歷史的事實，且係由私部門依市場機制按鬆散的法令規定自行開發，因此執行上難免扞格難入；故應將現有狀況納入體制規範，積極輔導現有經營業者之合法化，此觀點已取得業界及專家之共識。

(三)在自由市場機能體制下，政府應站在監督、輔導立場，由市場運作機制來決定市場價格，由而政府之工作重點應著重於規劃層面的「溫泉區劃定」及「溫泉區管理計畫之擬定」及管理維護層面的「溫泉水費收取」、「溫泉水質監測」，而將其他面向的事宜，以訂定規範或準則的方式，責成溫泉經營業者或委由第三組織型態的非營利事業單位辦理。

(四)政府針對現有溫泉經營業者之合法化問題應積極訂定輔導辦法，以法定之「溫泉區管理計畫」作為指導方針，重新檢視現行都市計畫或非都市土地編定之發展配合度，必要時應予檢討變更，期使溫泉區發展更符合溫泉法之立法精神。

二、建議

因政府部門對溫泉法的宣導有限，業者對溫泉法不盡了解，且政府尚未完成溫泉法子法及相關配套措施之建置作業，致業者仍採觀望態度，使溫泉法立法精神大打折扣；再則各溫泉區溫泉水取供方式有所不同，應在溫泉法規定下，授權各縣市政府訂定較可行的管理方式，方能收因地制宜之效。因此為了溫泉的保育與永續利用，本研究提出下列幾項建議：

(一)成立單一窗口之專責單位管理

由於溫泉利用涉及觀光、水利、建管、環保、土地、原住民等有關權責單位，溫泉法規定之申辦事宜需會同辦理之單位甚多，橫向聯繫往往使辦理時間過於冗長，縣市政府應成立單一窗口之專責單位，使經營業者僅需向單一權責單位申辦，可以縮短辦理流程，讓溫泉資源管理與維護更明確。

(二)建立溫泉資料庫

由於各溫泉區溫泉水取供方式不同，以本研究為例，九成業者是自行鑽井，溫泉水不斷抽出且僅作溫泉飯店洗滌、泳池之用，沒有回收再利用及總量管制之機制，在補注水不足、溫泉資源嚴重抽用情形下，本研究範圍之溫泉有枯竭之餘，因此縣市政府應依溫泉法規定建立溫泉資料庫，作為溫泉開發利用之審核依據。

(三)加速成立溫泉取供事業

依溫泉法立法精神，應由各地方縣市政府向溫泉取供事業徵收水費，溫泉取供事業再向溫泉使用事業徵收。然本研究範圍之業者自行鑽井，如果要求業者自行成立一個小型取供事業，就失去溫泉法對於溫泉資源統一規劃、管理之立法精神。因此長期而言應由政府輔導成立1-2個溫泉取供事業，做好蓄水塔、配水管線、計量水表，俾符合溫泉法的精神。

(四)輔導取得溫泉標章

全台有500多家溫泉業者，然目前僅二家取得溫泉標章，其問題在於溫泉水權的取得與取供事業之供水證明難以合法化；有關溫泉水權取得問題，有一些是因溫泉源頭地處保安林地或原住民保留地或河川用地，有的因縣市政府尚未完成溫泉區劃設，致溫泉標章取得困難；由而政府應修法就溫泉水權、溫泉取供事業的供水證明等與消費者並不直接相關的規定明確劃分權責，以利「溫泉標章」的發放。

(五)強化溫泉區整體意象

過去溫泉區讓人覺得景觀凌亂，如溫泉管線任意架設、建築物違章及廣告招牌凌亂等等。為提升溫泉區的環境品質，對於整體環境管理維護，就顯得非常重要，因此如何塑造溫泉區的風格與自然、人文景觀特色，創造愉悅之溫泉遊憩環境，呈現與其他溫泉區不同之特色及整體風格，如此方可創造溫泉業者之利基。

(六)以社區總體營造理念推動永續發展

除政府部門應加強溫泉區之管理維護外，另可採社區總體營造的方式籌組第三部門組織。強化當地民眾的認同感、組織社區居民參與，共同體認溫泉之價值，讓溫泉經營業者與居民共同創造溫泉區，以達到永續發展目標。

NTTU Library

參考文獻

大城環境工程顧問有限公司(2006)。中崙風景特定區溫泉開發計畫。嘉義縣政府。

內政部營建署市鄉規劃局(2000)。紅葉溫泉特定區景觀遊憩設施之規劃與研究。

王姿婷(2005)。溫泉遊憩區景觀意象與遊客滿意度之研究－以高雄縣六龜鄉寶來、不老溫泉為例。南台科技大學，台南。

王凱民(2005)。陽明山地區溫泉資源現況與潛力分析之研究。國立台灣大學，台北。

台東縣政府http://www.taitung.gov.tw。

台灣大學建築與城鄉研究發展基金會(1997)。台東縣觀光發展綱要計畫通盤檢討。台東縣政府。

台灣省政府住宅及都市發展處市鄉規劃局(1997)。知本溫泉區溫泉資源開發利用調查分析。

台灣省政府住宅及都市發展處市鄉規劃局(1998)。知本溫泉風景特定區觀光整體發展綱要計畫。

石之瑜(2002)。訪談作為中國研究的方法—焦點團體訪談與深入訪談之比較。共黨問題研究，9(28)，90-100。

禾拓規劃設計顧問有限公司(2003)。行義路溫泉區先期整體規劃報告書。台北市政府都市發展局。

交通部觀光局http://www.taiwan.net.tw/lan/cht/index/index.asp。

江羽涵(2006)。不同生活形態消費者在溫泉餐廳消費行為之研究－以台北市行義路溫泉餐廳為例。中華大學，新竹。

呂嘉和(2004)。溫泉業服務品質與顧客滿意之關聯性研究。國立高雄第一科技大學，高雄。

宋欣雅(2003)。新北投溫泉旅館服務品質與遊客購後行為之研究。國立臺灣師範大學，台北。

李京霖(2005)。陽明山馬槽地區溫泉調查分析之研究。國立臺灣大學，台北。

李和祥(2004)。溫泉資源調查分析之研究－以四重溪與中崙溫泉為例。國立成功大學，台南。

於忠苓(2002)。台灣中部溫泉遊客重遊意願之研究。臺中健康暨管理學院，台中。

林士哲(2002)。金崙地區資源調查分析之研究。國立成功大學，台南。

林建伸(2001a)。溫泉地開發經營與管理(一)。現代地政，244(10)，21-26。

林建伸(2001b)。溫泉地開發經營與管理(二)。現代地政，245(11)，35-39

林國華(2003)。形象商圈永續發展整合運作機制之研究－以和平鄉谷關商圈為例。靜宜大學，台中。

林淯莉(2004)。日本旅館關鍵成功因素之研究。臺中健康暨管理學院，台中。

林瑞峰(2002)。都市規劃與審議過程中爭議化解之研究以礁溪湯圍溫泉溝細部計畫案為例。國立成功大學，台南。

邱啟文(2004)。溫泉水權總量管制之個案研究－以烏來地區為限。國立台北科技大學，台北。

邱煥能(1984)。企業經營環境變動下DELPHI預測術在策略制定上的應用。中美技術季刊，29(1): 85-95。

柯三吉(1991)。公共政策與政治經濟論叢。台北：時英出版社。

徐淵靜、楊龍士(1989)。風景遊樂區經營管理體制及措施之研究。臺灣省交通旅遊事業管理局。

財團法人工業技術研究院（2000）。台灣溫泉水資源之調查及開發利用(1/4)。經濟部水利署。

財團法人工業技術研究院（2001）。台灣溫泉水資源之調查及開發利用(1/4)。經濟部水利署。

財團法人工業技術研究院（2002）。台灣溫泉水資源之調查及開發利用(1/4)。經濟部水利署。

財團法人工業技術研究院（2004）。台灣溫泉水資源之調查及開發利用(1/4)。經濟部水利署。

高立信土木技師事務所(2004)。知本溫泉聯合供水規劃及遊憩系統細部規劃。台東縣政府。

張寶堂(2001)。台灣的溫泉資源。能源與資源工業專集，47-54。

張寶堂(2003)。礁溪溫泉資源調查與開發之研究。國立台北科技大學，台北。

許士軍(1991)。管理學，台北：東華書局。

陳威宏(2002)。溫泉廢水對於水環境之影響－以南勢溪流域為例。國立台北科技大學，台北。

陳思倫(1995)。省級風景遊樂區組織功能及目標與經營管理問題間關係之研究。觀光研究學報，1(1): 1-24。

陸島工程顧問股份有限公司(2003)。金峰溫泉資源探測調查及觀光遊憩開發規劃。台東縣政府。

曾漢洲(1999)。國土計畫法通過後計畫審議機制建構之研究—以重大建設為例。國立成功大學，台南。

游政彥(2005)。天然溫泉開發潛力評估模式之研究。國立成功大學，台南。

開創工程顧問股份有限公司(1997)。花東縱谷風景特定區觀光整體開發計畫。交通部觀光局。

黃玉惠(2004)。日治時期休閒景點北投溫泉的開發與利用。國立中央大學，桃園。

經濟部水利署、交通部觀光局（2005）。溫泉法及相關子法研習會。

資源工程技術顧問有限公司(2007)。嘉義縣溫泉區管理計畫。嘉義縣政府。

廖振助(2003)。台灣溫泉聚落治理模式之研究泰安與烏來溫泉之個案研究。國立台北大學，台北。

潘春燕(2006)。溫泉業者自我導向學習傾向與溫泉廢水處理意願之研究。國立東華大學，花蓮。

蔡龍珆(2002)。北投地區溫泉景觀與特性。載於洪德俊(編)，北投地方史溫泉篇(16-23)。台北：財團法人台北市北投文化基金會。

鄭伊峻(1997) 。都市地區開發計畫審議權責之探討。國立成功大學，台南。

鄭雅尹(2001)。地方計畫審議機制之研究。國立成功大學，台南。

蕭全軒(2005)。溫泉旅館行銷策略之研究－以知本地區旅館為例。亞洲大學，台中。

賴文俊(2004)。休閒農場核心資源與遊客滿意度之研究－以東遊季渡假村為例。屏東大學，屏東。

謝潮儀(1993) 。「規劃分析計量方法」課堂講義(未出版)，國立中興大學都市計劃研究所。

韓德威(2004)。溫泉法施行後業者因應策略之探討－以行義路溫泉業者為例。國立台北護理學院，台北。

羅淑圓(2004)。溫泉區土地開發政策合法化之研究－以台東縣金崙溫泉為例。國立東華大學，花蓮。

蘇芳韻(2004)。由溫泉觀光開發現況探討原住民部落發展困境之研究－以泰安溫泉為例。淡江大學，台北。

Edginton, C.R.,and J.Williams.(1978), Productive management of leisure service organizations : A behavioral approach. New York : John Wiley & sons.

Lamoreaux,P.E.andTanner,J.T. (2001),Springs and Bottledwaters of the world.Springer-Verlag,Heidelberg,Germany.

附錄一　溫泉法實行後溫泉經營業者訪談紀錄表

您好：

本人現為台東大學休閒事業管理組研究生，目前進行「溫泉區經營管理機制建立之研究」的探討，目的想了解知本溫泉區的業者，對於溫泉法實行後之認知了解、法案內容的看法與建議，以及溫泉法施行後的經營管理方式相關規範是否符合業者之期待，懇切盼望您提供寶貴意見作為研究參考。問卷結果經統計分析後將僅作學術研究之用，資料絕不對外洩漏，敬請放心填答，最後敬祝

身體健康事業順利

台東大學休閒事業管理組
研究生張順一 敬上
指導教授：陳冠位 博士
王聖銘 博士

一、問卷主題說明

溫泉法之訂定係明訂主管機關應劃設溫泉區，並委由地方政府進行溫泉區管理計畫，建立統籌管理機關。然溫泉法自2003年7月2日公布施行，除了主管機關的法令配套尚未完成，致業者仍以觀望心態，導致溫泉法落實成效不彰。本研究之研究目的透過業者訪談，來瞭解業者對溫泉法之看法，期為現行溫泉法令研擬改善之建議。

本問卷依溫泉法分為立法精神、溫泉保育、溫泉取用費、溫泉區管理、溫泉使用五項，再細分各個子題，受訪者如作答「不同意」之選項，可敘明原因。

二、問題

課題		說明	受訪者意願		原因
			同意	不同意	
立法精神	1.對溫泉法頒布是否了解。	立法目的係為保育及永續利用溫泉。			
	2.法令通過後有緩衝時間的看法。	依照溫泉法通過後有二年(至2005年)就地合法化之緩衝期。			
	3.溫泉法所明訂目的主管機關是否清楚。	依目前溫泉法有中央、地方主管機關管理之事務。			
	4.對於溫泉法是否仍存在許多模糊不清的疑義需要解說。	溫泉法的實施，業者對法令無法深入，政府應就法令舉辦研習。			
	5.經過研習方式可了解法令是否窒礙看法。	就相關規定覺得在執行上困難之處，提出看法，作為法令修整之可能。			
	6.對於目前各項申請流程申辦規定與辦理窗口是否明確瞭解。	因應溫泉法之實施，為使業者儘快取得合法，政府主管單位成立輔導窗口予以協助。			
	7.為加速溫泉法落實推動目的主管機關是否成立單一窗口之必要。	由於溫泉開發涉及土地、建築、環保、農業、衛生等等主管機關，有各自為政，多頭馬車之情形，成立單一窗口以利業者申請事項。			
	8.溫泉法所認定溫泉基準是否明確。	目前溫泉法所認定之「溫泉」、「溫泉水權」、「溫泉礦業權」、「溫泉露頭」、「溫泉孔」及「溫泉區」為溫泉基準。			
溫泉保育	1.有關申請水權登記必須取得同意書之問題。	依溫泉法規定，應取得溫泉引水地點用地同意使用之文件，如屬公有土地其土地管理機關得出租或同意使用權。			
	2.對於申請開發許可，申請程序已經清楚且能遵守。	溫泉區開發須具水利技師及應用地質技師或礦業技師簽證，才能申請開發。			

課題		說明	受訪者意願		原因
			同意	不同意	
	3.就溫泉法實施前已取得水權或礦業權者，需要換證已經清楚。	依溫泉法規定業者須一定時間辦理水權或礦業權換證，主管機關得變更或廢止。			
	4.水權或礦業權換證，為落實溫泉法合理收費之必要規範。	主管機關應成立專案小組，主動為原有水權或礦業權者辦理換證事宜。			
	5.溫泉開發許可後，有限制開發期程，是否合理。	目前溫泉法限定須一年內興工或興工期停建一年以上者，主管機關將廢止或限制開發。			
	6.對溫泉法公布施行後有七年緩衝期是否太短。	就現有已開發溫泉使用者未能一定期限內取得合法登記之業者，有七年緩衝期限改善辦理。			
溫泉取用費	1.溫泉取用費之徵收是否合理。	為保育與永續利用溫泉，主管機關得徵收溫泉取用費。			
	2.溫泉取用費由主管機關訂定統一標準是否合理。	依目前溫泉取用費之收取方式為溫泉取用量×9元/立方公尺。			
	3.溫泉取用費收取配套措施尚未健全前，不宜收費。	政府在收取溫泉取用費時，應就用水量大小考量、共同管線完成列入，始依規定徵收。			
	4.未依規定繳納溫泉取用者，滯納金罰則是否清楚	對於溫泉取用費，未依規定繳納者，滯納金最多5%＝1%應繳費額/每逾3日			
	5.對於溫泉取用費成立基金專款使用是否合理	溫泉取用費除支付管理費外，應專供溫泉保費、管理、國際交流及溫泉區公共設施之相關用途使用，不得挪為他用。			
溫泉區管理	1.溫泉已有私人接管使用，不得為開發行為是否了解。	依規定溫泉露頭及一定範圍內，不得開發行為。			
	2.溫泉區設置公共管線須拆除舊有管線問題。	溫泉法規定應拆除私設管線。			

課題		說明	受訪者意願		原因
			同意	不同意	
	3.已合法取得溫泉水權者，其舊有管線仍要拆除是否合理。	此類情形由政府依規定拆除後給予補償。			
	4.對於溫泉區之土地使用、使用分區不符，依法應變更或拆除之問題是否合理。	本研究範圍為特定區，但仍有不符相關規定者，由縣主管機關協調土地使用主管機關依相關法令辦理變更。			
溫泉使用	1.以溫泉作為遊憩目的之使用事業，須申請標章，始得營業，是否合理。	申請溫泉標章須供水證明、溫泉檢驗證明書、衛生檢驗合格報告，且標章有效時間為三年，再申請換發。			
	2.對溫泉標章申請方式與流程是否冗長。	依溫泉標章申請使用辦法辦理。			
	3.溫泉取供事業應裝置計量表，每季填具使用量之規定是否清楚。	對於溫泉使用事業依規定每季填具使用量、溫度、利用狀況等，每半年須報主管機關備查。			
	4.由各目的事業主管機關派員檢查溫泉計量設備、溫泉使用、溫度、衛生條件、利用狀況等是否合理。	依溫泉法由各目的主管機關派員檢查溫泉法所規定之各項設備。			

三、基本資料 **編號**

□民宿 □飯店 □其他　　經營年期：　　客房數：

溫泉來源：□露頭□鑽井　　土地面積：　　平方公尺

土地權屬：□ 私有□公有□租用　　日用水量：

建築物建照：□有 □無 □其他

（訪談結束，十分感謝您的協助！）

附錄二　德爾菲專家問卷

問卷編號：

您好！這是一份純學術性的問卷調查，為有關『溫泉區經營管理策略建立之研究－以知本溫泉區為例』的問卷，本研究擬採用德爾菲法（Delphi）進行問答，您所填寫的答案與提供的資料，僅供本研究使用，以作為知本溫泉區經營管理機制建立之基礎，不另做其他用途。本問卷採匿名方式，請您放心作答。本問卷填答完畢後，請惠予七天內利用回郵或傳真方式回覆。如果您在填答問卷時，有任何疑問，請即刻與我們聯繫，謝謝！特此，煩請您在百忙之中撥冗回答這份問卷，非常感謝您的協助！敬祝

公私順遂

台東大學健康促進暨休閒事業管理研究所

研究生：張順一　敬上2008.4

聯絡電話：0910－979620

傳真電話：(089) 229049

指導教授：陳冠位　博士

王聖銘　博士

問卷主題說明：

政府為管理溫泉產業，建立我國溫泉管理法制，使溫泉開發保育管理與促進溫泉觀光產業有法源規範，使現有業者可依法予以輔導，並規劃建設溫泉區。

然溫泉的利用與經營所涉及的範圍極為廣泛，例如水利、土地、建築、環保、原住民等議題，可了解溫泉經營既存問題之複雜。因此「溫泉法」必將對溫泉業者造成某種程度上的衝擊。本研究先以深度訪談法與業者進行訪談，了解業者之問題，再以德爾菲法（Delphi）專家問卷，提出溫泉法修改方向建議，提供政府、業者日後對溫泉進行規劃及管理之參考。

一、為使溫泉法加速推動，您認為政府應有的作為	同意	不同意	原因
1.政府應對溫泉經營業者舉辦法令研習，加強宣導。	□	□	
2.政府對加速完成相關子法及配套措施。	□	□	
3.對溫泉區的劃設政府要儘速辦理，再進行變更都市計畫。	□	□	
4.對各項申請流程政府應設立單一窗口，以利業者之申請。	□	□	
5.設立溫泉資源專責管理機關。	□	□	

其他建議作法

1. _____
2. _____
3. _____

二、您對取供事業及水費徵收的看法	同意	不同意	原因
1.政府應輔導業者加速成立取供事業，有效保育利用溫泉資源。	□	□	
2.對於水權或礦業權證，為確保溫泉品質，目前二年換證一次期限您是否同意。	□	□	
3.溫泉水費之徵收應由政府或取供事業經營者完成相關配套措施後再行徵收。	□	□	
4.溫泉水費徵收法令規定統一計價方式是否贊成。（答不同意者請回答下一題）	□	□	
5.溫泉水費費率訂定，應回歸市場機制，由取供事業經營者視各個溫泉區之屬性訂定收費標準。	□	□	

其他建議作法

1. _____
2. _____
3. _____

三、您對溫泉區管理作法及看法	同意	不同意	原因
1.在溫泉取供事業合法成立後，對舊有管線可利用者應徵收再利用。	□	□	
2.溫泉標章的核發可由民間社團「溫泉協會」辦理，政府只負責檢查工作，對違法業者訂定罰則。達到保障消費者之目的。	□	□	
3.縣市主管機關應速調查轄區內現有溫泉位置、泉質、泉量、地質概況…..等建立溫泉基本資料庫。	□	□	
4.政府儘快成立檢查小組，以維溫泉的品質，保障遊客之安全。	□	□	

5. 政府將「社區總體營造觀念推展」，以凝聚地方意識。 □ □
6. 對溫泉計量設備與校驗標準之研擬，應加速辦理。 □ □

其他建議作法

1. _____
2. _____
3. _____

四、您對溫泉區開發與保育的作法	同意	不同意	原因
1. 就都市計畫說明書規定之開發方式，政府應加速推動。	□	□	
2. 政府應完成旅遊服務設施及公共建設，以提昇服務品質。	□	□	
3. 政府改善溫泉區整體意象，如廣告招牌、美化景觀等。	□	□	
4. 政府對自然景觀資源應予以劃設，加強保護。	□	□	
5. 對溫泉區原有生態應予保護並復育，與溫泉遊憩結合。	□	□	

其他建議作法

1. _____
2. _____
3. _____

五、您對溫泉區經營之作法請依序回答下列問題	同意	不同意	原因
1. 政府部門應整合溫泉業者包裝，行銷溫泉區，刺激遊客旅遊意願。	□	□	
2. 政府應建立稽查制度，避免業者哄抬價格，增加遊客重遊意願，永續經營。	□	□	
3. 就溫泉區遊憩資源調查，找出有潛力的發展地區，增加遊憩活動，吸引遊客。	□	□	
4. 縣政府主動導協調縣內各公私團體，對各項活動儘量於溫泉區舉辦，讓遊客參與，提高知名度。	□	□	
5. 國外溫泉有籌組第三部門，藉由中立且公立組織來監督、協調，永續經營溫泉區，您是否同意。	□	□	
6. 政府應輔導非法旅館就地合法化。		□	□
7. 政府應輔導溫泉旅館再造，提升旅遊品質。		□	□

其他建議作法

1. _____
2. _____
3. _____

六、您對溫泉區土地管理的看法請依序回答下列問題　　同意　不同意　原因

1. 政府對於溫泉區內之土地根據發展條件及土地利用特性，規劃訂定開發及利用計畫。 □ □
2. 對溫泉區之土地使用，使用分區不符者，應由中央主管機關成立跨部會協調小組來輔導業者。 □ □
3. 政府對已列入市地重劃或區段徵收手段辦理者，應加速推動。 □ □
4. 政府對於溫泉區之公有土地，在不影響環境情形下訂定釋出土地的辦法，以利業者開發。 □ □
5. 溫泉區公共設施用地不足，應協調公有土地管理機關同意劃設，提昇遊憩品質。 □ □
6. 對於溫泉露頭，政府應加速管理，避免環境資源的破壞。 □ □
7. 對已開發之溫泉露頭，應限制再開發，以保護溫泉資源。 □ □

其他建議作法

1. _____
2. _____
3. _____

七、您對溫泉區建築使用看法　　同意　不同意　原因

1. 政府對溫泉區非法之建築物，應輔導業者申請建築許可。 □ □
2. 政府對於溫泉儲存塔及相關設施應於適當地點設置，避免影響景觀。 □ □
3. 對於溫泉區管線應妥善規劃，依實際需求情形適當配置。 □ □
4. 就溫泉區建築行為，應依建築設計準則興建，改善景觀。 □ □
5. 對於溫泉區各項設施計畫，應徵得主管機關之同意。 □ □

其他建議作法

1. _____
2. _____
3. _____

（問卷結束，十分感謝您的協助！）