

# 應用滿意度計算法探究高雄市政府官員 對夜市品質特性項目滿意度之研究

## Research on Kaohsiung City Government Officials' Satisfaction with Night Market Quality Characteristics Items Using Satisfaction Calculation Method

曾繼輝	博士生	國立高雄師範大學地理學系	Email:zn810714002@gmail.com
吳連賞	校長	國立高雄師範大學校長室	Email:president@nknku.edu.tw
傅懷慧	教授	樹德科技大學餐旅與烘焙管理系	Email:fuhh8696@stu.edu.tw
陳姍妤	碩士	國立高雄科技大學創業管理學術學程	Email:peggy19970000@gmail.com

### 摘要

近年來，台灣夜市已成為政府提升觀光重點的計畫之一，夜市最開始興起並沒有明確的規範制度，甚至衍伸出一系列治安與環境問題，一度被貼上城市惡瘤的標籤，導致品質參差不齊，為有效提升台灣的夜市品質，透過相關文獻擬定問卷讓政府單位填寫，主要構面分別為夜市環境、夜市特色、交通規劃、食品安全，經回收問卷並彙整相關結果，得知政府單位最為看重夜市的食品安全部分(攤販人員操作過程中是否有保持衛生與整潔、飲食設備及攤販食品應符合有關衛生法令規定之標準並經常保持清潔攤販人員禁止吸菸、禁止嚼檳榔)，其滿意度皆達 95% 以上以及交通規劃(夜市周邊的大眾運輸便利性、夜市周邊的動線規劃)，其滿意度皆達 90% 以上；而需注意的是夜市特色部分，以滿意度結果呈現最為不理想，因此，如何加強夜市特色讓夜市整體品質提升，是政府單位須積極改善的重點項目。

**關鍵詞：**市府官員、品質特性、滿意度計算

### Abstract

In recent years, Taiwan's night markets have become one of the government's plans to enhance tourism. At the beginning, the night markets did not have a clear regulatory system, and even caused a series of security and environmental problems. They were once labeled as urban cancers, resulting in The quality is uneven. In order to effectively improve the quality of night markets in Taiwan, a questionnaire was drafted through relevant literature for government agencies to fill in. The main aspects were night market environment, night market characteristics, traffic planning, and food safety. After collecting the questionnaires and collecting relevant results, we learned that The government units attach the most importance to the food safety of the night market (whether the vendors maintain hygiene and cleanliness during the operation process, the eating equipment and the vendors' food should meet the standards stipulated in the relevant hygiene laws and keep clean and the vendors are prohibited from smoking and chewing betel nuts), Its satisfaction rate is above 95%, and the traffic planning (convenience of mass transportation around the night market, moving line planning around the night market) has a satisfaction rate of over 90%. What needs to be paid attention to is the characteristic part of the night market. The result is the most unsatisfactory. Therefore, how to strengthen the characteristics of the night market and improve the overall quality of the night market is a key project that the government must actively improve.

**Key words :** city officials, quality characteristics, satisfaction calculations



## 1.前言

CNN 曾報導「台灣之最」，其中包括「夜市」以及「小吃」，而台灣夜市則被視為最具有地方特色且廣受來台觀光客的熱門景點。「逛夜市」絕對是必須旅遊的行程之一，不管是外國旅客或是在地台灣人，夜市總是有一股莫名的吸引力，再加上各個縣市都有獨特的特色夜市，走訪一趟就能體驗在地人情味，還能品嚐許多各式小吃美食，因此人潮總是絡繹不絕。

台灣夜市由北到南數量眾多，根據 TravelKing 旅遊王蒐集全台夜市資訊，並參考美食外景節目，以及網友推薦的熱門夜市，推出「旅遊王精選十大夜市」分別有：台中逢甲夜市、台北士林夜市、臨江街夜市(通化夜市)、饒河街夜市、華西街夜市、花園夜市、宜蘭羅東夜市、高雄瑞豐夜市、高雄六合觀光夜市、基隆廟口夜市 (TravelKing, 2023)，但台灣夜市本身環境、交通、衛生方面等，在各個地區的品質卻參差不齊。在面對 Covid-19 的疫情衝擊下，全球的觀光及休閒產業造成極大的影響，尤其是屬於觀光性質的夜市，連帶也受到許多不好的影響，除去攤商進駐數量少之外，同時也影響消費者前往夜市消費的意願 (Liu, C. H., Chou, S. F., & Lin, J. Y., 2021)。

在夜市當中，攤販的存在普遍遭到詬病，諸如「製造髒亂、破壞市容，有礙觀瞻等」，被視為「都市之瘤」，造成附近居民生活上的困擾。以高雄市幾處大型夜市攤販集中場為例，幾乎占用道路設攤從事經濟交易，除罔顧法律外，也產生許多對附近居民的不便之處，例如：噪音、空氣污染、堵塞水溝、交通混亂、食安問題等。此外，還有黑道介入管理以及不當收費等，都是攤販設立後隨之而來的問題，此問題可能造成來台觀光客及當地人，對夜市產生不良影響及印象，長久以往雖有利經濟振興但始終擺脫不了夜市惡性循環的發生。

近年來，各縣市政府皆積極推動觀光夜市的發展與成立，而高雄市政府為了解決夜市攤販衍生出來的問題，幾年前透過高雄市議會訂定「高雄市販臨時集中場管理自治條例」規範攤販的經營必備要件。自治條例詳述規範，可望讓攤販能夠據以依循經營，並提供方法來解決攤販的問題，期盼改善夜市久存的問題，並翻轉對於夜市不好之印象。因此，筆者想進一步分析政府對於夜市品質特性的觀點，以整合參考架構和政府觀點判斷的分析，藉此找出看中的品質特性部分，再找出欲改善或待加強夜市品質的相關因素，找出問題的政策治理關鍵，期盼能幫助台灣的觀光夜市越來越好。

本研究目的，是依據現有的相關規範，探究政府官員對高雄市知名的觀光夜市(瑞豐夜市、凱旋夜市及中崙夜市)，針對四個夜市品質特性的相關因素，共四大構面(包括夜市環境、夜市特色、交通規劃及食品安全)，合計 21 個因素的滿意度分析。

此研究結果將提供給政府方面及夜市管理業者，讓政府在面對夜市品質的標準設立，作為後續的參考標準依據，對於業者部分則提供夜市管理者做出良好的判斷和管理。

## 2.文獻探討

### 2.1 台灣夜市起源

台灣夜市從發展到現今，時間可追溯到兩百多年前，約莫是在清朝末年地點大多聚集在廟會或市集，在日治時期，政府對於台灣傳統市場的衛生極為不滿，因此積極的建設改善公有市場，但因取締不易因此政府准許夜市：(1)每天黃昏五點以後起營業；(2)營業時間至深夜零時整；(3)白天禁止營業(林凌仲、鍾承翰、張愷杰、王新閔、尤麒翔, 2021)。台灣經歷光復時期後，治安穩定、經濟開始得以發展，於是越來越多夜市遍地開花，而台灣第一座「觀光夜市」概念的夜市，為台北市萬華區的「華西街觀光夜市」，除了夜市基本功能以外，還結合民俗表演與手工藝等活動(俞美霞, 2014)，而交通部觀光局提出「2008 年觀光客倍增計畫」，將觀光夜市設為重要的改造重點，除了吸引更多觀光客前往外，同時能夠將夜市特有的文化繼續傳承下去。

### 2.2 夜市的機能與價值

學者 (Oguntona, C., & Tella, T. O., 1999) 提到，在夜市中可以看到來自南北各地的食物，尤其是一些傳統的菜餚。而台灣夜市提供許多民生用品，不但滿足民眾的需求，同時也提供休閒與娛樂，在逛夜市的過程中還能接近不同的人群，進而促進情感的交流(蔡慕潔, 2009)。因此，夜市不只提供一個夜間休閒的好去處，同時也是一個可以獲得當地文化真實經驗的地方。並根據(蔡慕潔, 2009) 學者對於夜市功能的整理分別有以下五點：1.消費功能、2.觀光休閒功能、3.保存文化功能、4.情感交流功能、5.滿足需求功能。

夜市主要由許多攤販所聚集而成，相對於一般固定店面而言，成本方面略顯降低，商品售價相對便宜，獲利率也相對的提高，因此，夜市對於社會經濟起到一定程度的功用，(詹月雲、王勝雄, 2002)在觀光夜市發展之課題與對策探討-以高雄六合觀光夜市為例的研究中指出，夜市不僅能夠提高社會的經濟價值，其所保有的地方特色，更增添了觀光休閒價值。



## 2.3 高雄市夜市的相關規範

學者 (Chang,J.,&A.-T.Hsieh., 2006)的研究中指出，外國觀光客認為夜市存在竊盜、交通及停車等問題，亦是需要規劃單位加以重視與改善。因此，為滿足社會大眾對休閒需求的提昇，唯有找出觀光夜市目前所存在的發展劣勢及消費者偏好並加以改善，才能使夜市具有一定的觀光價值與競爭力。本研究參考(高雄市政府)對於攤販的臨時集中場規範，如下面三點所示：1.臨時集中場應設置停車場、廁所及排水系統 2.攤販臨時集中場不得設置固定式攤架、攤棚或加設門窗 3.攤販臨時集中場營業時間

日攤：上午五時至下午五時；夜攤：下午五時至次日凌晨二時。

## 2.4 高雄市夜市的相關規範

學者 (Chang,J.,&A.-T.Hsieh., 2006)的研究中指出，外國觀光客認為夜市存在竊盜、交通及停車等問題，亦是需要規劃單位加以重視與改善。因此，為滿足社會大眾對休閒需求的提昇，唯有找出觀光夜市目前所存在的發展劣勢及消費者偏好並加以改善，才能使夜市具有一定的觀光價值與競爭力。本研究參考高雄市攤販臨時集中場管理自治條例，將夜市成立相關條件歸納在表 1，作為後續問卷設立參考依據。

表 1、高雄市相關夜市成立條件之攤販臨時集中場管理自治條例

第一條
為加強本市攤販臨時集中場管理，以維護市容景觀、交通安全、環境衛生及商業秩序，特制定本自治條例。
第二條
本自治條例之主管機關為本府經濟發展局。
第四條
一、主管機關得會同本府有關機關，於本市都市計畫市場用地規劃設置攤販臨時集中場。 二、自然人、法人或團體得向主管機關申請核准，於本市都市計畫公共設施保留地或非都市土地甲、乙、丙種建築用地設置攤販臨時集中場。 三、本自治條例施行前，既有存在道路範圍外且未經主管機關核准設置之攤販臨時集中場，應自本自治條例施行之次日起向主管機關申請核准設置。
第五條
依前條第二項及第三項規定申請設置攤販臨時集中場，應填具申請書並檢附土地使用權利證明文件及設置計畫書，向主管機關提出申請。 前項設置計畫書內容應包括下列事項： 一、工程計畫：包含設置位置圖、攤位配置圖、攤位數量、停車場、排水系統及廁所等設施設備配置圖。 二、組織計畫：管理委員會之設置及運作。 三、營運計畫：包含財務計畫、經營計畫、場地管理收費辦法。 四、環境維護計畫：包含空氣污染防制、廢棄物回收及清理、污水處理及噪音管制等。
第十三條
一、攤販臨時集中場設於道路範圍外者，應設置停車場、廁所及排水系統；其設於道路範圍內者，應規劃之。 二、攤販臨時集中場不得設置固定式攤架、攤棚或加設門窗。但設於道路範圍外並依法取得其他設置許可者，不在此限。
第十五條
攤販臨時集中場營業時間如下： 一、日攤：上午五時至下午五時。 二、夜攤：下午五時至次日凌晨二時。
第二十條
攤販營業，應遵守下列規定： 一、不得在規定時間、地點外營業或擅自變更營業項目。 二、不得有妨礙市容、交通、衛生、商業秩序及消防安全之行為。 三、不得損害公有建築物或其他固定設備。 四、不得存放油料、易燃物或爆炸物品。



表 1、高雄市相關夜市成立條件之攤販臨時集中場管理自治條例

<p>五、應於適當處所備置不漏水有蓋容器儲存廢棄物。</p> <p>六、攤架、攤棚應依管理委員會規定之規格辦理。</p> <p>七、飲食類攤販應設置適當之油煙處理及臭味防制措施。</p> <p>八、營業設備及販賣之物品應排列整齊，並保持環境清潔，營業地點及周圍地區，應有專人負責打掃。</p> <p>九、道路範圍內攤販臨時集中場營業時間結束時，應將攤架、攤棚移除，並清理現場。</p> <p>攤販營業設備及擴音設施，應符合噪音管制法及有關法令規定；飲食類攤販之食品與食品之器具、容器、包裝及食品用洗潔劑，應符合食品衛生管理法及有關法令規定。</p>
--

資料來源：(高雄市政府高雄市攤販臨時集中場管理自治條例, 2023)

## 2.5 政府面向的質性綜合分析-夜市相關因素

本研究蒐集並參考台灣以及國外相關文獻資料，根據(楊育菡、陳家依, 2013)、108 年經

濟部品牌市集評選計畫書、109 年經濟部優良市集評核計畫以及 Tatler 雜誌-世界 20 大名市集，將所有參考的資料歸納如表 2 所示，藉此找出政府觀點方面的關鍵項目。

表 2、政府面向的綜合質性分析-夜市相關因素

構面	項目	資料來源出處			
		2013 年第二屆台北科大服務與科技管理研討會	《Tatler》By LAUREN GOLANGCO	108 年經濟部品牌市集評選計畫書	109 年經濟部優良市集評核計畫
夜市環境	廁所規劃	√		√	√
	攤位水源	√			√
	排水系統	√		√	√
	廢棄物清理	√		√	√
	噪音控制	√			
	照明亮度	√		√	√
	空氣汙染	√			
	攤架設備	√		√	
	氣氛活絡		√	√	
夜市特色	具代表性(形象鮮明)		√	√	√
	營業時間長		√		
	結合在地文化特色		√	√	√
	在地特色小吃		√		
	攤販數量多(選擇性高)		√		
	具入口標意象設置				√
	攤販標誌明確(價位)				√
交通規劃	汽機車停車場之設置	√			√
	周邊大眾運輸之便利性	√			√
	夜市周邊動線規劃	√		√	
食品安全	攤位食材新鮮度	√	√	√	
	通過政府食品檢驗	√			
	飲品或食品乾淨度	√	√	√	
	攤販人員衛生整潔	√	√	√	√

資料來源：本研究整理





### 3. 研究方法

#### 3.1 研究流程

圖 1 為本研究之流程示意圖，透過相關文獻探討以及政府規範，成立一份政府官員對於

夜市品質管理之相關問卷，透過專家問卷所得出的結果，採滿意度計算藉此得出結果與建議。

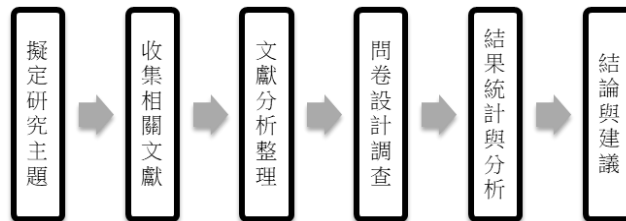


圖 1、研究流程

#### 3.2 專家小組

本研究鎖定高雄市政府觀光局及經發局，為此次研究的相關專家意見群，共計 16 位作

為本次問卷的專家小組名單，此問卷調查時間為 2022 年 6 月 11 日至 2022 年 7 月 2 日止。透過專家群的問卷進行滿意度分析，找出夜市品質的特性，下表排序依照姓名筆劃進行排序。

姓名	職稱
王○芬	高雄市政府經濟發展局 商業情報科 股長
王○豐	高雄市政府觀光局 維護管理科 科長
吳○茂	高雄市政府環境保護局 技士
李○達	高雄市政府觀光局 觀光行銷科 科長
周○玟	高雄市政府觀光局 局長
林○慶	高雄市政府經濟發展局 市場管理處 處處長
林○民	高雄市政府經濟發展局 市場管理處 市場股 股長
邱○龍	高雄市政府觀光局 副局長
洪○爵	經濟部中部辦公室 科長
胡○霞	高雄市政府觀光局 科長
張○宇	高雄市政府觀光局 秘書室 主任
莊○仁	高雄市政府觀光局 股長
陳○軒	高雄市政府觀光局 專門委員
陳○樺	高雄市政府 參事
廖○翔	高雄市政府經濟發展局 局長
劉○慧	高雄市政府經濟發展局 市場管理處 攤販股 股長

資料來源：本研究整理

#### 3.3 問卷評分方式

採用李克特五尺度量表(Likert Scale)，衡量指標五項尺度依序為「1，非常不重要」、「2，不重要」、「3，普通」、「4，重要」、「5，非常重要」，透過里克特伍尺度

量表，以滿意度計算則數值所代表的意義轉換為，「1，非常不滿意」、「2，不滿意」、「3，普通」、「4，滿意」、「5，非常滿意」，藉此統整專家意見並求取平均數以及滿意度分數，以利了解專家群的滿意程度。



### 3.4 問卷計算方式

本問卷評分方式採用李克特五尺度量表，將「1，非常不重要」、「2，不重要」、「3，普通」、「4，重要」、「5，非常重要」，分別給予分數定義為1分、2分、3分、4分、5分，依據問卷回收數據，得出政府對於夜市品質的平均數及滿意度百分比，平均數計算公式： $[(A*5+B*4+C*3+D*2+E*1)]/N$ ，為五尺度量表分別乘以單項數量總相加後除以總張數，N為總張數；而滿意度計算公式： $[(A*5+B*4+C*3+D*2+E*1)/5*(A+B+C+D+E)]*100\%$ 。

上文所提到的 A、B、C、D、E，所代表的為該問題之總數。舉例：問卷第一題「公共廁所質量達到一定的水平(包含數量、環境整潔、具安全性、明亮通風)」，該項問題政府

方面勾選「5，非常重要」總計 10 位；勾選「4，重要」總計 6 位；勾選「3，普通」總計 0 位；勾選「2，不重要」總計 0 位；勾選「1，非常不重要」總計 0 位，則平均數計算公式： $[(10*5+6*4+0*3+0*2+0*1)]/16$ ；轉換滿意度計算公式： $[(10*5+6*4+0*3+0*2+0*1)/5*(10+6+0+0+0)]*100\%$ ，以此類推。

### 3.5 問卷之相關因素

本研究將問卷回收後透過滿意度方式計算，藉此得知政府單位對於夜市須具備品質特性滿意程度，分別以夜市環境、夜市特色、交通規劃、食品安全作為四大主構面，並在每項主構面參考政府對於夜市規劃等相關計畫書，設立夜市品質特性的相關因素，其內容如表 4 所示：

表 3、夜市品質特性相關因素

夜市品質特性相關因素	
夜市環境	1.公共廁所質量達到一定的水平(包含數量、環境整潔、具安全性、明亮通風) 2.美食區有專屬的水源配置 3.美食區的廢油置有截油槽系統 4.美食區的油煙設有廢氣排放系統 5.廢棄物清理符合政府規範(包含一般垃圾、資源回收、廚餘) 6.夜市本身噪音的音量控制與相關規範 7.夜市環境走道與攤販的照明亮度 8.夜市攤販的設備位置規劃應排列整齊、維持環境 9.夜市本身氣氛活絡，能夠吸引消費者前往
夜市特色	10.夜市本身形象鮮明，為當地具代表性的地標之一 11.營業時間從下午 17 點至凌晨 2 點。時間長可以提供不同時段的消費者客群 12.除了夜市本身鮮明形象具代表性外，還結合在地文化特色，為夜市帶來新的元素 13.夜市攤販的流動路線規劃是否清楚 14.夜市攤販數量多，為消費者帶來更多的選擇 15.夜市設有入口標誌意象、指引路牌 16.夜市攤販的標誌明確清楚(包含店家名稱、價位、支付方式等)
交通規劃	17.機車、汽車停車場之設置(包含路線指引、計費方式、可容納數量指引) 18.夜市周邊的大眾運輸便利性(包含是否有捷運、公車、U-bike、計程車等) 19.夜市周邊的動線規劃，例：人行道、停車位、客服中心、廁所指引、綠植環境等
食品安全	20.攤販人員禁止吸菸、禁止嚼檳榔 21.飲食設備及攤販食品應符合有關衛生法令規定之標準並經常保持清潔 21.攤販人員操作過程中是否有保持衛生與整潔(例：使用手套、微笑口罩、網帽、隔板等)

資料來源：

108 年經濟部品牌市集評選計畫書；109 年經濟部優良市集評核計畫；凱旋夜市設置計畫書；本研究整理



## 4. 研究結果

### 4.1 探討“夜市環境”下的滿意度分析

表 5 為夜市環境下滿意度的排序，最高分為第 3 題「美食區的廢油置有截油槽系統」以及第 4 題「美食區的油煙設有廢氣排放系統」，兩者的滿意度皆為 95% 並列第一。依照計畫書的規劃下，可以看出政府對於夜市環境這部分，是看重夜市場地的硬體設備部分，也就是廢棄物的排放，不論是廢水、廢油或是煙霧排放，這結果與綠色環保觀念非常近似，對於觀光夜市而言，更是讓來往人潮對夜市觀感提升，於政府檢視驗收方面來說，是相當滿意的一部分，同時也會是後續夜市設置不可或缺的條件。

另外，在夜市環境的滿意度分析下，另一組滿意度同分的分別是，第 1 題「公共廁所質量達到一定的水平」及第 9 題「夜市本身氣氛活絡，能夠吸引消費者前往」，除去攤商進駐觀光夜市必須要有的硬體設備外，政府方面也考量到市民在夜市的公共需求，最不可忽視的便是公廁的設置，但綜觀許多設置公廁的場所，因環境衛生髒亂、無人員定時清潔等問

題，造就市民如廁許多不便，也帶來不好的印象，因此公廁除了設置得當以外，應持續把關品質水準；針對夜市本身氛圍，經營得當能為當地帶來經濟收益外，營造出許多融合在地特色的夜市，對於政府而言也是很好的城市形象效應，透過人際以及網路的方式，能夠更好的推廣當地觀光夜市，以及提升該城市的知名度，可以說是一舉兩得的效益。

在夜市環境的滿意度分析下，最低分為第 6 題「夜市本身噪音的音量控制與相關規範」滿意度為 86.3%，與並列第一名的「美食區的廢油置有截油槽系統」及「美食區的油煙設有廢氣排放系統」相比較之下，兩者之間的滿意度差距趨近 8.7%。在高雄市攤販臨時集中場管理自治條例的第二十條第九點中提到，攤販營業設備及擴音設施，應符合噪音管制法及有關法令規定，針對噪音的部分，目前來說，依現況有兩種方式進行改善，其一為夜市管委會進行推廣與宣導，並且適當與警方合作共同取締屢勸不聽的業者，以達到改善造噪音的方法；其二為觀光夜市選址部分，盡可能與住宅區有一定的間距，避免因噪音產生擾民之行為發生。

表 4、夜市環境的滿意度分析

李克特量表	夜市環境								
	第 1 題	第 2 題	第 3 題	第 4 題	第 5 題	第 6 題	第 7 題	第 8 題	第 9 題
5	63%	44%	75%	75%	69%	38%	50%	63%	69%
4	38%	50%	25%	25%	31%	56%	44%	31%	25%
3	0%	6%	0%	0%	0%	6%	6%	6%	6%
2	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
1	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
平均數	4.63	4.38	4.75	4.75	4.69	4.31	4.44	4.56	4.63
滿意度	92.5%	87.5%	95.0%	95.0%	93.8%	86.3%	88.8%	91.3%	92.5%
排名	4	8	1	1	3	9	7	6	4

資料來源：本研究整理

該主構面下共計九項相關的因素，依照表 5 所示，政府對於夜市環境下的品質特性，其滿意度高於 90% 的比率占三分之二，可見政府對於夜市環境的相關品質要素，皆認同應該都是夜市環境所需具備的，同時也顯示出政府在夜市計畫書設置的目標，有良好的成功率以及表現。因此，在後續夜市環境品質方面，皆可再進一步深入探討，讓夜市設置的條件能夠越來越完善。

### 4.2 探討“夜市特色”下的滿意度分析

表 6 為夜市特色下滿意度的排序，排名第一名為第 16 題「夜市攤販的標誌明確清楚(價位)」滿意度為 87.5%，可以得知，清楚的標示

資訊對於夜市特色是極為重要，以台灣各地知名夜市來說，新聞媒體不時就會傳出，消費者與攤商的消費紛爭，絕大多數皆源自於價格，時常有時價、坐地起價等字眼，因此，針對類似的問題除了求助消費者文教基金會外，應從根本對症下藥，以觀光夜市來說，一定都設置自治委員會或管理委員會，由此單位進行規勸或是有公開價目表的要求，不僅保障消費者權益，也能提升消費者對於該夜市的整體信心，價格透明、攤商與消費者之間資訊對等流通，對於觀光夜市可說是良性的發展和正面的影響。

另外，在夜市特色構面下，排名第二名為第 10 題「夜市本身形象鮮明，為當地具代表



性的地標之一」滿意度 86.3%，也能得知政府對於觀光夜市，除了高雄市攤販臨時集中場管理自治條例規劃下的，工程計畫、營運計畫、組織計畫及環境維護計畫外，也開始注重當地特色的融入，將特色元素融入在觀光夜市中的硬體及軟體當中，例如：入口處除了標示位置與方向外，當中也可穿插城市形象 LOGO 或是吉祥物圖案，增加消費者對於當地的印象，使消費者產生情感上的連結，並且促進經濟發展達到另類的觀光與休閒目的。

在夜市特色的滿意度分析下，最低分為第 11 題「營業時間從下午 17 點至凌晨 2 點。時間長可以提供不同時段的消費者客群」滿意度為 73.8%，是該構面中分數最低的一個品質特性要素，雖然數值呈現不好，但不代表政府官員對於該要素是不滿意，只是相對於夜市特色這構面下，這個要素本身的營業時間本身就符合高雄市攤販臨時集中場管理自治條例，因此，對於政府單位而言，這算是必須的條件而不是能為夜市特色產生更好的效應。

表 5、夜市特色的滿意度分析

李克特量表	夜市特色						
	第 10 題	第 11 題	第 12 題	第 13 題	第 14 題	第 15 題	第 16 題
5	44%	19%	25%	31%	38%	38%	50%
4	44%	38%	69%	63%	31%	50%	38%
3	13%	38%	6%	6%	31%	13%	13%
2	0%	6%	0%	0%	0%	0%	0%
1	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
平均數	4.31	3.69	4.19	4.25	4.06	4.25	4.38
滿意度	86.3%	73.8%	83.8%	85.0%	81.3%	85.0%	87.5%
排名	2	7	5	3	6	3	1

資料來源：本研究整理

而在夜市特色構面下，其實可以發現到有兩個品質特性其滿意度皆為 85%，分別是第 13 題「夜市攤販的流動路線規劃是否清楚」及第 15 題「夜市設有入口標誌意象、指引路牌」，觀看該構面的前三名排序，其背後共通都代表著資訊透明和對等交流的重要性，此滿意度的表現顯示出政府單位，是蠻看重消費者接收資訊以及訊息的傳播方式，可見政府官員對於夜市特色的相關品質要素，皆認同訊息的完整提供是夜市特色所必須具備的，因此，在後續夜市特色方面，可加深探討如何將訊息更加完善的傳遞給消費大眾，使夜市降低更多不對等的認知，達到真正的完整資訊溝通。

#### 4.3 探討“交通規劃”下的滿意度分析

表 7 為交通規劃下滿意度的排序，排名第一名為第 19 題「夜市周邊的動線規劃，例：人行道、停車位、客服中心、廁所指引、綠植環境等」，滿意度為 91.3%，根據結果來說政府官員對夜市品質特性，最先看重的是周邊的動線規劃，如人行道、綠色植物步道，就以觀光夜市來說，除了帶動當地經濟以外，更多的是帶來休閒與觀光為目的，一個夜市設立點除

了須要經過法規審核通過外，在交通方面不僅是須要考量的因素外，同時也是消費者選擇前往的考量，夜市本身除了攤商攤販的相關規劃，也包含了消費者的需求，因此政府考量的點也須站在大眾的角度著想，這樣才能達到政府、業者及消費者三方面共同互惠互利。

緊接著是排名第二名為第 18 題「夜市周邊的大眾運輸便利性(包含是否有捷運、公車、U-bike、計程車等)」滿意度為 90%，以政府角度出發，觀光夜市不僅僅只是當地人的參與更多的客源還須依賴不間斷的觀光客到來，對於夜市周遭的大眾運輸便利性格外重要，不但可以帶來人潮也可以減少交通擁塞的情況發生，順帶減少車輛廢氣排放和空氣污染的情況發生；最後則排名第三名「機車、汽車停車場之設置(包含路線指引、計費方式、可容納數量指引)」滿意度為 88.8%，此一品質特性要素是交通規劃構面下唯一不達 90%，與大眾運輸相比之下，充足的汽、機車停車場設置雖為必要，但政府會更加著墨於大眾交通運輸的使用情形，因此，在該交通規劃構面下，此品質特性要素的滿意度才會低於 90%。





表 6、交通規劃的滿意度分析

李克特 量表	交通規劃		
	第 17 題	第 18 題	第 19 題
5	44%	56%	56%
4	56%	38%	44%
3	0%	6%	0%
2	0%	0%	0%
1	0%	0%	0%
平均數	4.44	4.50	4.56
滿意度	88.8%	90.0%	91.3%
排名	3	2	1

資料來源：本研究整理

在交通規劃構面下，有兩個品質特性其滿意度皆為 90% 以上，分別是第 18 題「夜市周邊的大眾運輸便利性(包含是否有捷運、公車、U-bike、計程車等)」和第 19 題「夜市周邊的動線規劃，例如：人行道、停車位、客服中心、廁所指引、綠植環境等」，而唯一未達 90% 則是第 17 題「機車、汽車停車場之設置(包含路線指引、計費方式、可容納數量指引)」，可以發現政府考量點傾向於觀光夜市的周邊設施，除了考量消費者使用需求外，也著重於大眾交通工具的使用程度。

#### 4.4 探討“食品安全”下的滿意度分析

表 8 為食品安全下滿意度的排序，排名第一名為第 22 題「攤販人員操作過程中是否有保持衛生與整潔(例：使用手套、微笑口罩、網帽、隔板等)」滿意度為 97.5%，在新冠肺炎疫情的衝擊之下，國人對於食品衛生越來越慎重，由於夜市屬於開放式空間，空氣間充斥著許多病毒及有害人體的物質，因此，對於攤販人員是否在操作飲食的過程中，是否有自主做到衛生安全及攤販整潔，是政府在食品安全構面下最重視的一項品質特性要求，也是顧客

選擇攤商時心裡衡量的重要一把尺；接著排名第二名為「飲食設備及攤販食品應符合有關衛生法令規定之標準並經常保持清潔」滿意度為 96.3%，與第一名的「攤販人員操作過程中是否有保持衛生與整潔(例：使用手套、微笑口罩、網帽、隔板等)」，兩者相比差距不到 1%，可見在新冠肺炎疫情之前，國內的觀光夜市便都有著重於食品的來源及衛生合格認證，隨著新冠肺炎疫情的爆發，顧客變得更重視食品安全，為此，政府方面以及攤商方面都需注重食安問題及環境清潔，主動出示或貼上來源檢驗證明，是現階段攤商在夜市經營時不可或缺的要件。

最後則是第 20 題「攤販人員禁止吸菸、禁止嚼檳榔」滿意度為 95%，對於該品質特性因素，除了上述兩個因素提及的衛生問題及食安問題外，還有一點則是消費者的觀感，即便攤商有如上述所言主動出示或標示檢驗來源或是合格證明標章，對於消費者來說，會間接有觀感上的影響，可能造成該觀光夜市品質口碑不佳，進而影響夜市風評及經濟的發展，不利於觀光夜市後續長期的發展。



表 7、食品安全的滿意度分析

李克特 量表	食品安全		
	第 20 題	第 21 題	第 22 題
5	81%	81%	88%
4	13%	19%	13%
3	6%	0%	0%
2	0%	0%	0%
1	0%	0%	0%
平均數	4.75	4.81	4.88
滿意度	95.0%	96.3%	97.5%
排名	3	2	1

資料來源：本研究整理

在食品安全的構面下，可以發現該構面的每項品質特性因素的滿意度分數，皆遠遠大於其他主構面的排序第一，同時也是每項品質特性因素皆達到 95%。因此，政府官員在對於食品安全這塊的認同，是遠超過於夜市環境、夜市特色、交通規劃等構面，尤其在新冠肺炎疫情的衝擊下，對於夜市食品安全的把關極為看重，不容輕忽。

## 5. 結論與建議

### 5.1 結論

經本研究使用李克特五分量表搭配滿意度計算法，分析出政府專家群對於主構面下，一致認為「食品安全」這項準則較另三個準則來的重要，其滿意度皆達 95% 以上，而整體問卷共計 22 項品質特性要素，依照滿意度百分比來區分，滿意度達 90% 共計 11 項：公共廁所質量達到一定的水平(包含數量、環境整潔、具安全性、明亮通風)、美食區的廢油置有截油槽系統、美食區的油煙設有廢氣排放系統、廢棄物清理符合政府規範(包含一般垃圾、資源回收、廚餘)、夜市攤販的設備位置規劃應排列整齊、維持環境、夜市本身氣氛活絡，能夠吸引消費者前往、夜市周邊的大眾運輸便利性(包含是否有捷運、公車、U-bike、計程車等)、夜市周邊的動線規劃，例如：人行道、停車位、客服中心、廁所指引、綠植環境等、攤販人員禁止吸菸、禁止嚼檳榔、飲食設備及攤販食品皆應符合有關衛生法令規定之標準並經常保持清潔、攤販人員操作過程中是否有保持衛生與整潔(例如：使用手套、微笑口罩、網帽、隔板等)；滿意度達 80% 共計 10 項：美食區有專屬的水源配置、夜市本身噪音的音量控制與相關規範、夜市環境走道與攤販的照明亮度、夜市本身形象鮮明，為當地具代表性的地標之一、除了夜市本身鮮明形象具代表性外，還結合在地文化特色，為夜市帶來新的元

素、夜市攤販的流動路線規劃是否清楚、夜市攤販數量多，為消費者帶來更多的選擇、夜市設有入口標誌意象、指引路牌、夜市攤販的標誌明確清楚(包含店家名稱、價位、支付方式等)、機車、汽車停車場之設置(包含路線指引、計費方式、可容納數量指引)；滿意度達 70% 共計 1 項：即營業時間從下午 17 點至凌晨 2 點，時間長可以提供不同時段的消費者客群。

從「夜市周邊的動線規劃」(第 19 題)及「夜市周邊的大眾運輸便利性」(第 18 題)兩項因素滿意度均超過 90%，顯示要吸引更多市民或外地觀光客到夜市消費，其關鍵因子仍然為妥善的周邊動線規劃及大眾運輸便利性。

一般來說，滿意度計算大多數都是使用在消費者身上，但本研究在設計問卷依然採取滿意度計算的方式，是想透過政府官員的角度，檢視依照計畫書及高雄市攤販臨時集中場管理自治條例，所規劃的觀光夜市設置相關的因素，是否在運行一段時間後有需要改善或是持續加強之處，而此次整體問卷的滿意度呈現來說，90% 的比例佔據半數，80% 的比例也不遑多讓，可得而知，這些品質特性要素確實是現階段高雄市觀光夜市所需要的。

### 5.2 建議

本研究文卷發放並將問卷回收進行資料彙整分析，依據李克特五尺度量表搭配滿意度計算得知政府對於夜市品質特性的滿意程度，藉此提出夜市品質特性欲加強之處，作為加強的參考要點。本研究的建議如下：

#### 1. 夜市環境：

應持續優化夜市的硬體設備，例如截油槽系統、廢氣排煙系統、廢水排放系統等，並且



加強有關於夜市噪音的音量控制與相關規範，讓夜市不再貼上都市惡瘤的標籤。

### 2. 夜市特色：

應避免產生模糊地帶，並著重於資訊上的交流，期盼打造出對等的透明資訊，提升夜市的量好名聲。

### 3. 交通規劃：

應更加積極推動搭乘大眾運輸方面，一方面能為環境盡一份心力，同時也可以刺激大眾對於公共運輸的需求，建議政府可在大眾運輸工具方面下工夫，藉此讓消費者選擇前往並帶動夜市的經濟繁榮。

## 參考文獻

- 林凌仲、鍾承翰、張愷杰、王新閔、尤麒翔(2021)。後疫情時代觀光夜市的轉型契機，觀光與休閒管理期刊，9(1)，36-45。
- 俞美霞(2014)。從牛墟、夜市談臺灣市集文化的傳統與創新。古典文獻與民俗藝術集刊，3，1-21。
- 高雄市政府高雄市攤販臨時集中場管理自治條例(2023/3/3)。高雄市政府主管法規查詢系統-法規內容《高雄市攤販臨時集中場管理自治條例》。  
取自  
<https://outlaw.kcg.gov.tw/LawContent.aspx?id=GL000695>
- 陳璋玲、陳宏斌、徐一菁(2009)。消費者對鄉村型夜市的消費動機與屬性認知之研究—以雲林縣為例，運動休閒餐旅研究，43-62。
- 掌慶琳(2004)。臺北夜市文獻座談會紀錄，臺北文獻直字，1-90。
- 楊育菡、陳家依(2013)。應用層級分析法探討建構夜間攤販臨時集中場。國立台北科技大學 2013 年第二屆服務與科技管理研討會，台北。
- 詹月雲、王勝雄(2002)。觀光夜市發展之課題與對策探討-以高雄六合觀光夜市為例，土地問題研究季刊，1(4)，62-78。
- 管金宏、劉再峰、簡嘉蕙(2014)。觀光夜市小吃之研究，黎明學報，119-131。
- 蔡慕潔(2009)。建構觀光夜市顧客滿意度模型(未出版碩士論文)。中華大學經營管理研究所。新竹市。
- Chang, J., & A. T. Hsieh., (2006), Leisure motives of eating out in night markets. Journal Of Business Research, (59), 1276-1278.
- Tatler(2022/8/3)。【世界 20 大名市集】日本、韓國、台灣、新加坡、泰國為亞洲爭光！。  
Retrieved from  
<https://www.tatlerasia.com/dining/journeys/best-food-markets-in-the-world-zh-hant>
- Liu, C. H., Chou, S. F., & Lin, J. Y., (2021), Implementation and evaluation of tourism industry: Evidentiary case study of night market development in Taiwan. Evaluation and Program Planning, 89:101961.
- Oguntona, C., & Tella, T. O., (1999), Street food and dietary intakes of Nigerian urban market women. International Journal of Food Sciences and Nutrition, 50(6), 383-390.
- TravelKing(2023/3/2)。台灣 10 大夜市。  
取自  
<https://www.travelking.com.tw/tourguide/nightmarket/top10markets.asp>

