

台灣夜市之滿意度調查－以中壢新明夜市為例

投稿類別：觀光餐旅類

篇名：台灣夜市之滿意度調查－以中壢新明夜市為例

作者：

尚睦容。私立育達高中。幼兒保育科三年 33 班
余涵郁。私立育達高中。幼兒保育科三年 33 班

指導老師：

蔡語慧 老師

壹●前言

每個國家都會有它獨一無二的文化。「夜市可說是最能代表台灣的庶民文化，也是最吸引國際觀光客來台旅遊的首選景點。」(註一)。先前桃園縣政府於民國 94 年 12 月 20 日至 31 日期間亦舉辦了針對縣內 13 所大專院校學生進行問卷調查，提供春節安排及寒假旅遊計畫，發出 1,450 份，有效問卷 1,319 份，其中顯示出「大專學生於縣內最喜歡從事的觀光活動，以美食小吃（如中壢夜市）最獲學生青睞，佔 46.70%」(註二)。且民眾考量消費地區的因素有「在內部空間上：舒適、乾淨、購物動線規劃分明，且有適度的開放空間。在外部空間上：停車空間充足、交通方便、治安良好等。」(註三)

從上述資料可看出，夜市是學生們從事休閒活動、家人們增進親子關係不可缺少之處，其中美食小吃以中壢為首，因此引發我們想進一步的探討，民眾對於中壢夜市的滿意度，因而衍伸出下列的研究目的，如下：1.了解一般民眾對中壢新明夜市的印象 2.了解一般民眾前往中壢新明夜市的動機 3.分析消費者認為中壢新明夜市尚可改進的地方

貳●正文

一、台灣夜市起源

台灣在有夜市以前，最初的發展形式始於日治時期的公有市場，販售物品包括魚肉、蔬果等貨品。在這之後「台灣的夜市最早在舊都中心出現，它們由小吃攤販聚集，逐漸聚市而形成夜市。」(註四)

二、台灣夜市的蓬勃發展

「1980 年代，台灣夜市開始蓬勃發展顯著反映文化的時間觀念在經濟愈加資本化的台灣社會之顯著性。」(註五) 早期台灣農業社會日出而作日落而息，但因家濟較為貧困者需夜間外出設攤販賣小吃，以維持生計，這樣的販售型態亦正好給予外出趕路的人一個飲食的地方，因此夜市開始蓬勃發展

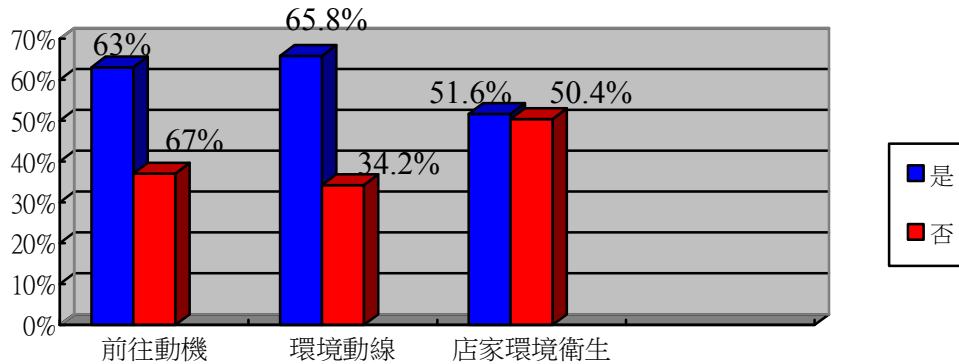
三、研究方法

發放問卷 100 份，有效問卷 100 份。從表一及圖一中可發現民眾有意願前往中壢新明夜市者達 63%；對於環境動線感到滿意而回答是的民眾達 65.8%；對於店家環境衛生滿意為 51.6%；對於店家服務態度感到滿意反應為 65.6%。由此可知，中壢新明夜市不論是前往動機、環境動線有 6 成滿意度，店家環境衛生只有 5 成滿意度，皆有相當大的改進空間，以下將針對各項指標進一步做說明。

台灣夜市之滿意度調查－以中壢新明夜市為例

表一 前往動機、環境動線、店家環境衛生、店家服務態度之綜合整體表

項目 是否	前往動機	環境動線	店家環境衛生
是	63%	65.8%	51.6%
否	37%	34.2%	50.4%



圖一 前往動機、環境動線、店家環境衛生、店家服務態度之綜合整體表

民眾對於中壢新明夜市感到整體肯定為 61.5%，此部分民眾對於中壢新明夜市表示攤販種類多樣，對於衛生方面滿意程度亦頗高，對於路上設置的垃圾桶更是滿意，不用手裡拿著吃完食物的紙袋逛街，且對於附近的公園及公廁能提供休息及洗手和如廁，感到著實的便利。另一方面，有 38.8% 的民眾對於中壢新明夜市感到較不肯定原因為巷內未裝設路燈，而導致昏暗及危險性增加，且垃圾桶的設置過少，只在中壢新明夜市路段前段中段及後段設置而已，其於地方則無感到稍許的不方便，而店家環境的收拾速度有些怠慢，桌面尚未擦拭乾淨就將菜餚端上桌，感到用餐時有些許的不適，且希望店家能改善因忙碌時而需民眾一直重述餐點的缺失，希望能以點餐紙點餐，店家不用一直勞煩民眾重複所需餐點，民眾亦較不會不耐煩。本研究結果將針對前往動機、環境動線、店家環境衛生三大部份，分別進行探討。

(一) 前往動機

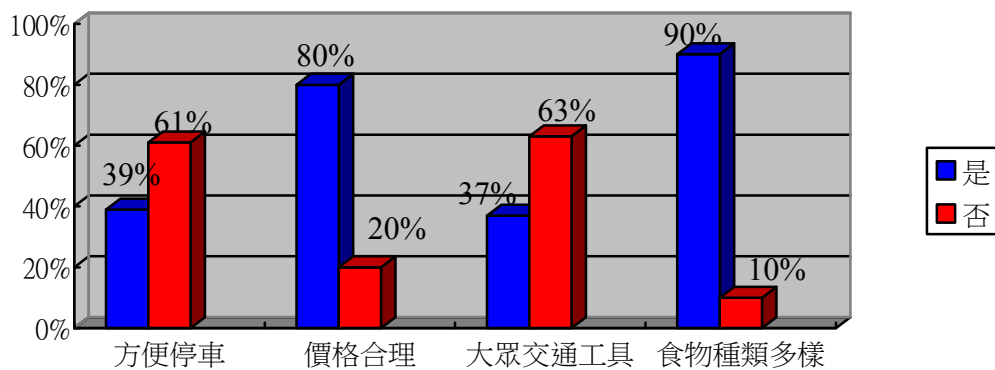
在 100 為民眾中的問卷調查結果中，將選項分為是與否，是表示民眾認為需要及滿意，否則表示不需要及不滿意。從表二及圖二可發現，在整體比較之下，可發現到民眾對於中壢新明夜市大眾交通工具滿意度最為低只有 37%；相較之下，民眾對於中壢新明夜市食物種類多樣感到較為滿意且種類多樣，擁有較高百分等級為 90%；對於價格合理部份 80% 民眾表示感到合理而 20% 民眾感到價格稍高稍為不合理；方便停車部份 39% 民眾表示停車是便利的，而 61% 民眾認為附近停車稍為不便。

台灣夜市之滿意度調查—以中壢新明夜市為例

本研究接著將針對前往動機分為方便停車、價格合理、大眾交通工具、食物種類多樣作為細項的分析，一一探討之。

表二 前往動機細項統計表

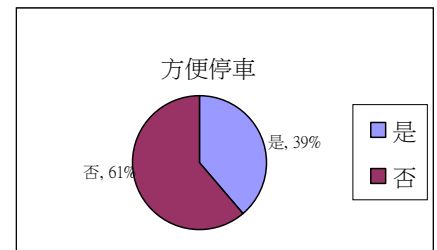
項目 是否	方便停車	價格合理	大眾交通工具	食物種類多樣
是	39%	80%	37%	90%
否	61%	20%	63%	10%



圖二 前往動機細項統計表

1.方便停車

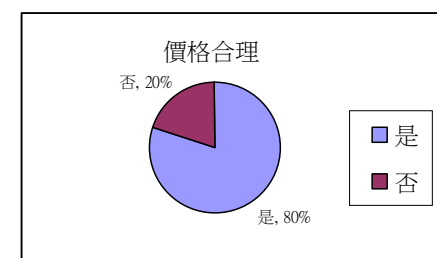
由圖三可發現，民眾對於附近是否方便停車感到方便只佔了六成一。由此可知，39%的民眾認為方便停車的原因為需早點逛夜市錯開高峰時段較容易找到停車位；然61%民眾認為停車位過少，就算公園附近提供停車格，亦供不應求中壢新明夜市假日的大量人潮。



圖三 方便停車

2.價格合理

由圖四可發現，民眾對於中壢新明夜市的價格合理度擁有相當高的滿意程度。由此可知，80%民眾認為店家給予之物品、食物或者服務與民眾所付出之價格是相符的；然20%民眾認為某些店家價格稍超出預估，且物品、食物態度等品質並非優良，與所付出之價格不相符。

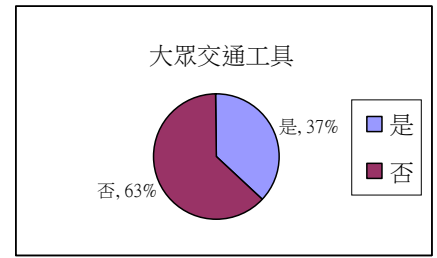


圖四 價格合理

台灣夜市之滿意度調查－以中壢新明夜市為例

3.大眾交通工具

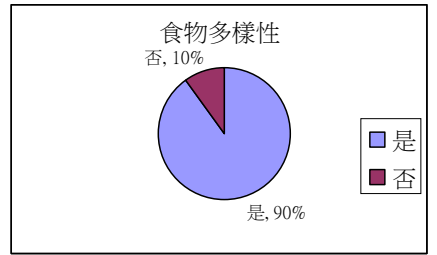
由圖五可知，民眾對於藉由大眾交通工具前往中壢新明夜市方式感到較為不便，公車無站牌於中壢新明夜市，如要前往就需騎車或走路抑或者搭乘計程車；另 37% 民眾感到便利原因為離住家近，因此不必擔心此問題。



圖五 大眾交通工

4.食物種類多樣

由圖六可知，90% 民眾對於中壢新明夜市食物種類多樣感到滿意，而少部分 10% 民眾覺得食物的種類變化性並不大，販賣物品都差不多，因此並不覺中壢新明夜市食物種類多樣。



圖六 食物種類多樣性

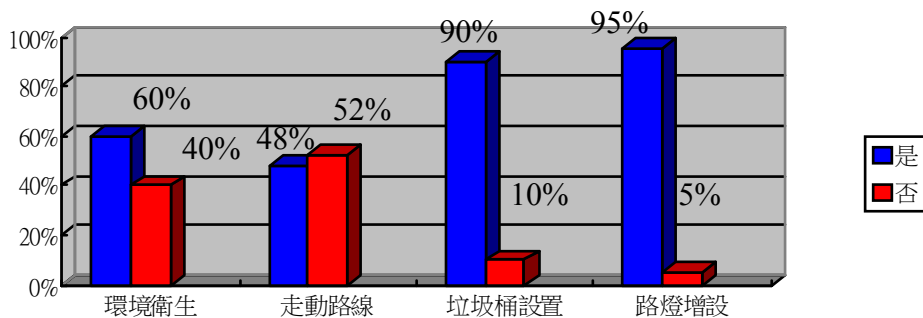
(二) 環境動線

從表三及圖七可發現，垃圾桶設置高達 90% 及 95% 表示需增加垃圾桶的設計及路燈的設置，而民眾對於中壢新明夜市的走動路線感到擁擠，路線規畫不完善，至於環境衛生亦差強人意。

本研究接著將針對環境動線分為環境衛生、走動路線、垃圾桶設置、路燈增設作為細項的分析，一一探討之。

表三 「環境動線」細項統計表

項目 \ 是否	環境衛生	走動路線	垃圾桶設置	路燈增設
是	60%	48%	90%	95%
否	40%	52%	10%	5%

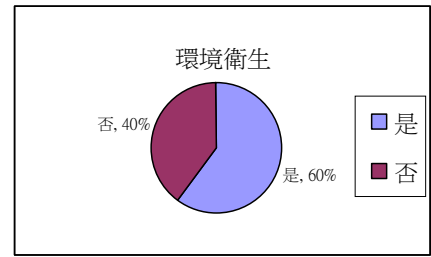


圖七 環境動線細項統計

台灣夜市之滿意度調查－以中壢新明夜市為例

1.環境衛生

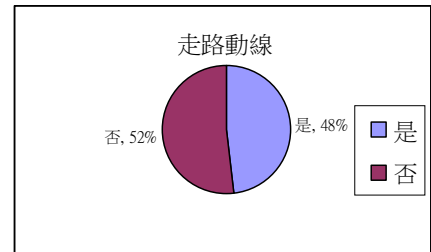
由圖八可知，60%民眾對於環境衛生感到尚可，對於環境衛生程度覺得可以接受；然40%認為中壢新明夜市環境過為髒亂，希望將此部分改善，增強環境衛生部份。



圖八 環境衛生

2.走動路線

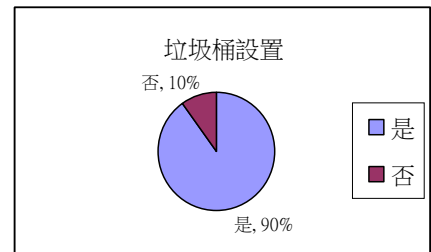
由圖九可知，52%民眾覺得中壢新明夜市走動路線流暢；然48%民眾覺得中壢新明夜市攤販過多，阻擋道路，且路線無規劃，導致走動路線不流暢。



圖九 走路動線

3.垃圾桶設置

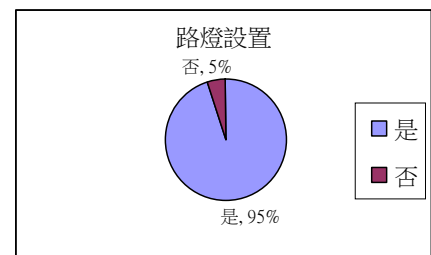
由圖十可知，90%對於垃圾桶的設置是否需要增加，覺得需要增設的人暫大多數，而10%民眾認為中壢新明夜市路段上垃圾桶已足夠使用。



圖十 垃圾桶設置

4.路燈增設

由圖十一可知，高達95%民眾表示，中壢新明夜市於路段較暗處需增設更多路燈，以防範民眾的安全；而少數5%的民眾則認為路燈已足夠，無需再增設路燈。



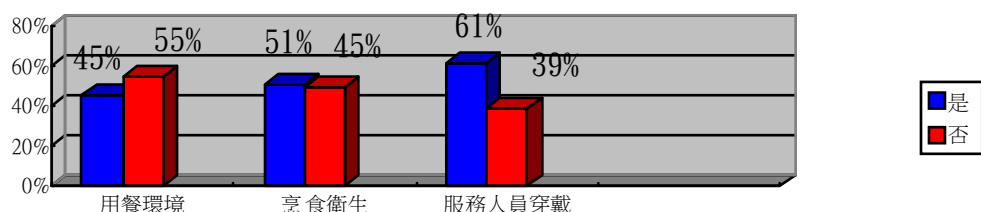
圖十一 路燈設置

(三) 店家環境衛生

由表四及圖十二可發現，民眾對於店家環境衛生這大項部份感覺差強人意，最高的服務人員穿戴亦只有61%，因此可知中壢新明夜市在此有相當大的改善空間。

表四 店家環境衛生細項表

項目	用餐環境	烹食衛生	服務人員穿戴
是	45%	51%	61%
否	55%	49%	39%

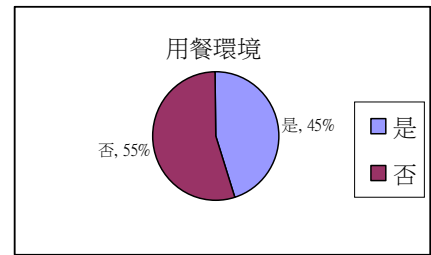


圖十二 店家環境衛生細項統計

台灣夜市之滿意度調查—以中壢新明夜市為例

1. 用餐環境

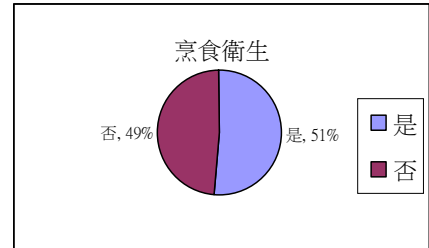
由圖十三可知，民眾對於中壢新明夜市用餐環境，呈現兩極化的反應。有 45% 的民眾對於店家所提供的用餐環境感到滿意，另外 55% 的民眾認為店家的用餐環境不夠舒適、自在。



圖十三 用餐環境

2. 烹食衛生

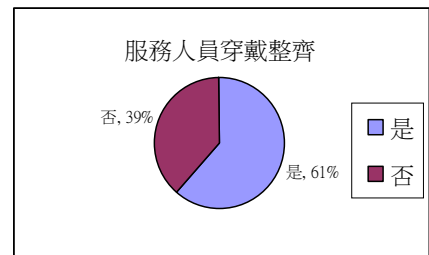
由圖十四可知，51% 的民眾對於中壢新明夜市的店家烹食方式，覺得是衛生、亦可以接受的。而另外 49% 的民眾認為店家的烹食方式，不夠乾淨衛生，不符合消費者的期待。



圖十四 烹食衛生

3. 服務人員穿戴

由圖十五可知，有 61% 的民眾認為中壢新明夜市的服務人員穿戴合宜，且乾淨整齊，所以對於服務人員的穿戴整齊感到滿意。而其餘 39% 的民眾對於服務人員的穿戴整齊，感到不滿意。



圖十五 服務人員穿戴

參●結論

本研究最後提出對中壢新明夜市可改進之處，希望提升國內夜市品質。

一、改善停車環境、大眾接駁車及增設多種類的攤販與有特色吸引民眾前往。

- (一) 增設停車格，便於民眾停車。
- (二) 於中壢新明夜市附近設公車站牌，便於民眾搭乘大眾交通工具前往。
- (三) 增加中壢新明夜市攤販的多樣及變化性。
- (四) 可增設中壢新明夜市特有的食物或物品，吸引民眾前往。

二、定時清潔環境及規劃攤位與增加垃圾桶的擺設

- (一) 可派遣清潔人員定時打掃中壢新明夜市環境，增進環境衛生度。
- (二) 將攤販位置有秩序的規劃好，如攤販位置不可超出指定框格內，造成民眾走動不便。
- (三) 於中壢新明夜市增設垃圾桶的擺放，使民眾能把垃圾隨手丟進垃圾桶內，亦可增加環境整潔度。
- (四) 在較昏暗路段增設路燈，使得燈火通明，較不易發生意外。

台灣夜市之滿意度調查－以中壢新明夜市為例

三、店家制定統一服裝及注意烹食及環境之衛生整潔

- (一) 店家統一制定員工制服，且配戴口罩、手套、帽子，將髮絲塞入帽內，增進店家秩序感及衛生度。
- (二) 烹食時注意衛生，烹食時不可講話聊天，且雙手觸碰過其它物品則須將手用肥皂洗淨。
- (三) 用餐位置在客人離座時應立即收拾乾淨，且擦拭過一次，再以乾抹布擦過一次，才不會導致桌面濕黏。

肆、引註資料

註一：TIP 旅遊情報。2010 年 11 月 6 日，取自：

http://tip.abacus.com.tw/look/index_2.jsp?contentNbr=10510&contImg=3

註二：台灣旅遊新聞 TTNews。2010 年 11 月 6 日，取自：

http://tw.tranews.com/Show/Style1/News/c1_News.asp?SItemId=0271030&ProgramNo=A000001000001&SubjectNo=25095

註三：郭嘉倫（2004）。士林夜市顧客滿意度分析-以中國文化大學學生消費行為為例。中國文化大學市政暨環境規劃學系碩士論文。

註四：楊嵐鈞（2003）。《夜市》文化地景之地域性研究。國立台北科技大學建築與都市設計研究所碩士論文。

註五：余順德（1995）。空間論述與樂趣－夜市在台灣社會的定位。黃應貴（主編）：空間、力與社會（391-459）。台北：中研院民族研究所。