

## 98 學年度國立花蓮高商推動專題製作競賽報名表

班 級	會三甲		競賽類型：擇一報名  <input checked="" type="checkbox"/> 小論文組 <input type="checkbox"/> 多媒體組
指 導 老 師	林淑滿		
題 目	消費者對麻糬的看法-以花蓮為例		
參賽人員名單	1. 游孟婷	2. 顏汎羽	3. 黃如君
相關補充資料	1.作品頁數： <u>9</u> 頁 2.光碟： <u>      </u> 片	報 名 日 期	<b>99年 3月 15 日</b>

# 98 學年度國立花蓮高商專題製作競賽

## 專題製作研究報告書

題目：消費者對麻糬的看法-以花蓮為例

指導老師：林淑滿

參賽學生：游孟婷

黃如君

顏汎羽

科別：會計事務科

班級：三年甲班

中華民國 99 年 3 月 13 日

# 目錄

壹●前言.....	1
一、研究方法.....	1
(一) 文獻探討法.....	1
(二) 問卷調查法.....	1
二、研究範圍及對象.....	1
三、研究目的.....	1
貳●正文.....	2
一、麻糬的起源.....	2
二、麻糬店經營現況.....	2
三、花蓮麻糬店家的比較.....	3
四、花蓮麻糬店的 SWOT 分析.....	3
參●結論與建議.....	4
一、問卷分析結果.....	4
二、結論.....	5
三、建議.....	6
肆●引註資料.....	6
心路歷程.....	7
自評表.....	8

## 壹●前言

曾被喻為「台灣最後一塊淨土」的花蓮，就可以知道這裡還保有美麗的自然景觀和純樸的民情，另外也有許多極具特色的名產小吃，每當遊客來花蓮玩都不忘要買份名產或伴手禮回去，而花蓮老字號名產店可不少，世世代代經營的名產店，還保有些傳統古早製作的技術與味道，留給花蓮在地人或外地遊客無限的美好回憶。花蓮名產美味且多樣化，各式各樣的伴手禮包裝精美、攜帶方便。現在更提供宅配服務，讓消費者更輕易地就能品嚐到花蓮的名產，隨著觀光旅遊的興盛，花蓮近年來更已成為觀光旅遊的第一選擇。

### 一、研究動機

來到花蓮，滿街的特產店總是引人駐足，花蓮芋、花蓮薯這些由芋仔番薯加工的甜食，還有來自東洋的羊羹和阿美祖傳的粟糬，皆一改簡樸樣貌，搖身成為精緻的點心。花蓮的伴手禮首推麻糬，但花蓮麻糬專賣店好幾十家，每家都標榜手工傳統做法也都各有其招牌商品，為了吸引更多觀光客，在製作的過程提供顧客參觀，或是配合季節推出新鮮特別的口味，一步一腳印走出來的創業歷程，使遊客吃在嘴裡，心頭更多了一份感動與溫暖，非常受觀光客歡迎。

每到觀光季節，都會有許多從國外或各縣市來本地觀光的旅客。當然在我們本地最具有代表性的名產就是花蓮麻糬，每個人到花蓮一定要嚐嚐這在地的味道。為什麼那些觀光客對這些花蓮名產愛不釋手呢？這就是我們想針對消費者調查的原因。

### 二、研究方法

#### (一) 文獻探討法

文獻資料分析法屬非反應類研究法之一，是指將別人的研究結果有系統的整理，並提出自己的新見解，成為有系統的知識。在傳統上對「引用文獻」的解釋為：一篇文獻之所以被另一篇文獻所引用是因為引用文獻提供了相關的資訊。若以「所有引用都均等」的立場來看，一篇文獻被引用的次數越多，表示其貢獻越大。反之，衰退的引用次數，顯示文獻內容逐漸老化而不被使用。本專題針對麻糬的來源，和對花蓮麻糬店的瞭解採用文獻探討法。

#### (二) 問卷調查法

問卷調查法的實施步驟為問卷設計、問卷發放與回收、問卷結果統計。獲得問卷結果統計數值，為實驗結果。因為問卷調查法較為簡便、節省時間，蒐集資料也較容易整理、統計與分析，若採用不記名方式實施，對於隱諱議題也較容易取得可靠資料，是社會科學常用的研究方法。本調查是以「實地問卷調查法」進行，訪員對合乎得受訪者進行面對面訪問，並採當面回收問卷的方式。經由這樣的調查方式，優點在於訪問資料的取得較可信、樣本代表性較佳。

### 三、研究範圍及對象

我們研究範圍在花蓮是車站前的名產街和花蓮市區的名產店，研究的對象是觀光客和花蓮市民，但因為上課關係，時間有限，所以問卷只發了 75 份。

### 四、研究目的

以瞭解花蓮名產在面對景氣變化、競爭環境和消費者市場等不同變數下，為何還能夠受到消費者如此歡迎，研究目的如下：

- (一)瞭解消費者較喜愛至哪家麻糬店消費。
- (二)瞭解消費者的滿意程度。
- (三)瞭解消費者對麻糬口味的看法。
- (四)瞭解消費者對麻糬產品的評鑑。

## 貳●正文

### 一、麻糬的起源

在花蓮，麻糬的前身為「杜侖」，它是 amis（阿美斯）的傳統美食，阿美族婦人利用珍貴小米炊煮製成，作為慰勞丈夫辛勞的美味糧食，而現今則多採稻米製作。過去尚有「禁房節」的時代，據說阿美族裡的老婆需精心製作香 Q 的「杜侖」，讓老公出海捕魚這段期間帶著食用。

這類傳說突顯了「杜侖」所包含的貼心及情與義，也引起花蓮人研究發展的興趣。早期「杜侖」的製作相當簡單，到了台灣光復前經過花蓮人的加以改進又再精心研製，使它口感更加獨特，餡料更加豐富，唯一不變的是那一份貼心的情與義。(註 2)

### 二、麻糬店經營現況

以前一部孔明車伴隨著『美味的出擊』讓許多三十歲以上的花蓮人記憶猶新每天總會在某些時段中，耳聞叫賣聲，這聲聲的呼喚不知勾起多少人的饑意，也不知填補了多少人渴望的心靈。曾幾何時，這口感十足的鄉土美味，已不再隨著叫賣聲讓人解饑，多少人在回憶中有些許愁悵。(註 3)

再熱賣的商品也有生命周期，一旦進入衰退期，企業得加快腳步，推出下一個明星商品搶市。「企業經營也有生命周期，」展圓國際董事長張寶鄰認為，公司發展不可能一帆風順，不時時求進步，很容易就會被市場淘汰。把傳統在街邊叫賣的商品，導入 e 化經營，並巧妙運用企業行銷，在門市置放包餡機，讓師傅現場製作，成功吸住顧客注目，創下亮眼業績。元祖以單一產品切入市場，為原本只有單一口感的麻糬，調配多種口味，再不斷引入國外技術，研發多樣化品類，並結合節慶行銷，推出特定時節商品，配上精緻化包裝，創造品牌附加價值。(註 1)

### 三、花蓮麻糬店家的比較

	成立時間	店家特色	最近優良事蹟	店家家數
阿美 麻糬	1985 年	阿美麻糬的最大特色，在於以傳統原住民小米製作麻糬，所生產之產品係採用最先進之日本自動化設備生產，除了靠先進生產設備的幫助外，更仰賴研發人員夜以繼日專注研究的貢獻。	2003 年榮獲中華民國對外貿易發展協會『包裝之星獎』	9 家
曾家 麻糬	1948 年	『曾家麻糬』有感於傳統美食必須傳承，好東西必須與更多人分享，因此將這美味的手工麻糬不斷推出更多新的口味，有年輕人最愛的“黑糖凍麻糬”及“麻糬壽司”呈現給大家，期望把這具有古早味的鄉土美味，繼續發揚光大。	榮獲中華民國績優廠商評選『全國消費世紀金牌獎』	1 家
曾記 麻糬	1994 年	曾記麻糬非常注重衛生品管，衷心以每一位顧客的健康為主，麻糬中絕不添加任何防腐劑，麻糬的保存期原本僅有一天，經過研發後，目前曾記所產的麻糬都可以存至兩日（即當日購買、隔日仍可安心食用）。	2006 年榮獲經濟部優良服務 GSP 「服務標準學習活動」第二名	17 家
惠比 須餅 舖	1899 年	惠比須餅舖不但遵循古法製作，不斷精心研發，完全不加人工添加物，保持傳統風味，材料實在，符合衛生署食品評鑑。	八十七年度全國“消費金商獎”。	1 家

著稱最早創始的麻糬店就是惠比須餅舖，目前在花蓮只開一家，現在曾記麻糬店是最暢銷的麻糬店，所以在花蓮大約有 17 家。處處都看得到，曾記是處於現做現賣，很新鮮的，絕對不會隔夜賣。

### 四、花蓮麻糬店的 SWOT 分析

優勢	劣勢
1. 以手工製作 2. 差異化的服務方式 3. 口味推陳出新 4. 提供試吃 5. 結合外地名產 6. 贈送導遊與司機伴手禮	1. 與同業競爭不利 2. 競爭店家多 3. 可以替代的產品過多
機會	威脅
1. 消費者服務意識高，重視服務品質 2. 利用各種廣告媒體行銷	1. 景氣影響，同業相對競爭 2. 經營成本增加(原料、水電等) 3. 同業競爭者對企業的不利策略威脅

麻糬店有好有壞，好是好在產品好吃，還有很多種口味，觀光客也很多，但是家數太多了，所以競爭也很激烈。經濟不景氣時，旅遊業相對業績變少，而麻糬店的業績也會跟著下降。

## 參●結論與建議

本研究共發了 75 份問卷，回收 75 份問卷，經由問卷分析結果如下：

### 一、問卷分析結果：

#### (一) 喜愛至哪家麻糬店消費

1、請問在您所知道的花蓮麻糬店當中，您最喜歡到哪一家消費？

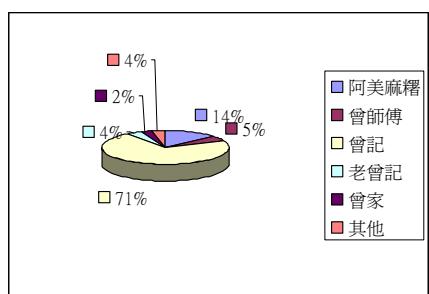


圖 1 數據顯示，阿美麻糬佔 14%，曾師傅佔 5%，曾記麻糬佔 71%，老曾記佔 4%，曾家佔 2%，其他店家則佔了 4%，由比例中就可以看出，喜愛到曾記麻糬購買商品的觀光客與在地人佔了一半的比例以上。從這部份就可以分析出大部分的觀光客與在地人還是都較偏愛曾記麻糬。

圖 1 顧客最喜歡消費的店家比例分析圖

#### (二) 產品滿意程度

1、您對產品的價格是否滿意？

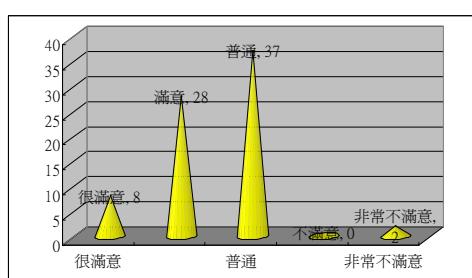


圖 2 數據顯示，勾選很滿意的人共有八位，勾選滿意的人共有二十八位，勾選普通的人最多，共有三十七位，勾選不滿意人的為零位，勾選非常不滿意人的共有兩位。從此就可以分析出來，大部分得觀光客與在地人在購買麻糬時，並不會對價格感到太貴。

圖 2 顧客對產品的價格滿意比例分析圖

2、您對產品的包裝是否滿意？

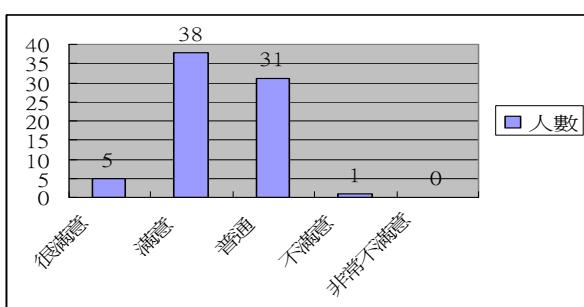


圖 3 數據顯示，很滿意的佔 5 位，滿意的佔 38 位，普通佔 31 位，不滿意的佔 1 位。從資料中就可以看出，大部分的消費者對麻糬店的產品包裝都感到滿意。

圖 3 對產品的包裝滿意比例分析圖

### 3、您對產品的口味是否滿意？

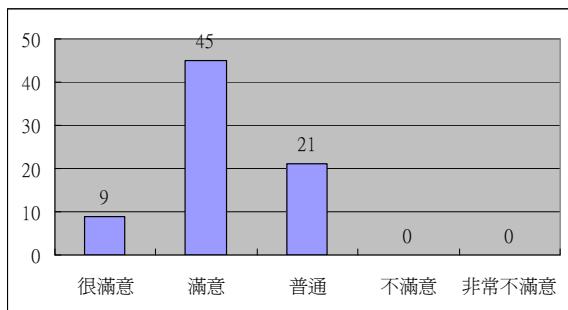


圖 4 顧客對產品的口味滿意比例分析圖

### (三) 對不同麻糬的喜好程度

#### 1、你較喜愛哪一種餡皮？

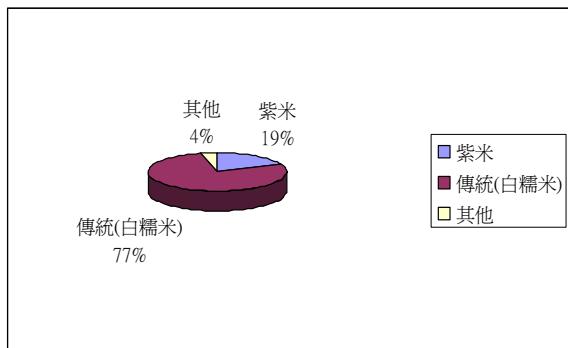


圖 5 顧客喜愛的餡皮比例分析圖

#### 2、請選出您最喜歡的前三名內餡口味(複選題)

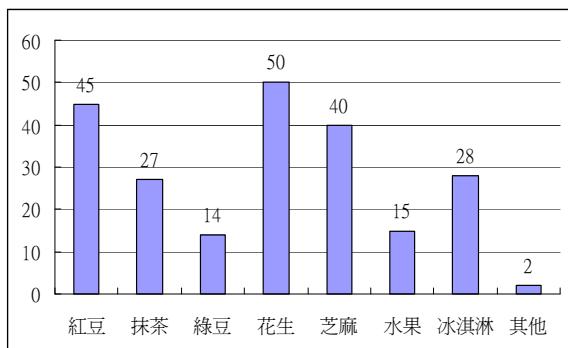


圖 6 顧客最喜歡的內餡口味比例分析圖

## 二、結論

在回收的問卷中及經過整理分析後，得到了許多結論，列表如下：

(一)消費者較喜愛消費的麻糬店，以曾記麻糬居多(佔了71%)，是因為覺得曾記麻糬的產品好吃，所以特別喜愛至曾記麻糬店消費。

(二)在瞭解消費者的滿意程度上，就產品包裝方面來看，達到滿意的佔了38位。產品的價格滿意度，對消費者來說，以普通的最多。對各種口味方面來看也

圖 4 數據顯示，勾選很滿意的有9位，勾選滿意的有45位，勾選普通的有21位，勾選不滿意與非常不滿意的為0位。從此就可以看出來，消費者在吃過麻糬之後，有超過半數以上的人都對花蓮麻糬的口味都感到滿意。

圖 5 數據顯示，紫米餡皮在七十五人中有十四人，佔了19%，傳統餡皮在七十五人中有五十八人，佔了77%，而其他餡皮如：竹炭、芝麻，在七十五人中僅有三人，佔了4%。統計分析出，大部分的顧客在品嚐過麻糬後，最喜愛的是傳統餡皮(白糯米)。

圖 6 數據顯示，最受歡迎的第一名為花生口味，佔了23%，第二名為紅豆口味，佔了20%，第三名為芝麻口味，佔了18%。其餘的口味，冰淇淋佔了13%，抹茶佔了12%，水果佔了7%，綠豆佔了6%，其他佔了1%。

保持著滿意的態度。

(三)瞭解消費者對麻糬口味喜愛看法，大部分的消費者都較喜愛傳統糯米(佔了77%)，在消費者做了口味排名上，名列第一的是花生(佔25%)，第二名是紅豆(佔20%)，其次是芝麻(佔18%)。

### 三、建議

#### (一)將保鮮期加長

在經過問卷調查後，發現有些顧客建議可以將保存時間加長，不要隔天麻糬的口感就不像剛買時的好吃，這樣可以使外地來的觀光客買回家吃時，口感完全像剛做好時一樣。

#### (二)給當地人優惠

在問卷調查後，部分顧客建議可以給當地人更多的優惠，這樣可以吸引更多的當地人購買。

### 肆●引註資料

註1.林婉翎(2008)。品牌觸角 象限延伸。經濟日報，(10.16)

註2.花蓮大芳特產網。2009/09/24，<http://fun.e-bear.com.tw/WebMaster/?section=19>

註3.花蓮美食・曾家麻糬 (2008)。大台灣旅遊網。

2009/09/24<http://038342345.travel-web.com.tw/>

## 心路歷程

學校名稱：	花蓮高商	編號:	12
專題製作名稱 (中文)	消費者對麻糬的看法---以花蓮為例		
心路歷程 呈現方式	<input checked="" type="checkbox"/> 文字 <input type="checkbox"/> 圖文		
心路歷程	<p>經過同學分組討論後，所有組別最基本的題目，以及大綱都完成的差不多了。我們利用這一次的機會，將班上同學分成小組的方式來做專題報告，一方面可以發揮團隊合作的精神，另一方面也可以培養解決問題的能力，有些同學很認真在家裡就把問卷的題目準備好了，利用簡報或其他方式呈現給同學們看，不但有細密的考量還有完善的準備工作。</p> <p>想要完成一個完整的專題報告不是一件容易的事，雖然小學有過這樣的一個經驗，但也必須經歷過一段漫長的時間才能夠完成。從一開始題目的訂定，和接下來研究的動機與目的，一切的流程都是需要自己去掌控、安排的，例如：問題的發生與解決方法、專題目標的變動等。透過專題製作，進行一連串的學習、小組分工合作、大量蒐集相關資料，作為製作過程的參考。</p> <p>這算是一個很難得的體驗，讓我們有開放的學習空間與時間來尋找問題、設定問題，進而解決問題，而問題的答案與程度都加深了，老師也從一開始的指導者漸漸變成了旁觀者，進而給我們一些建議；給我們一個方向，引導我們朝著自己的目標邁進，因為真正在製作的還是我們自己，所以在這一個過程中所遭遇的課題才是真正的收穫，因為有努力過才會有成果，就把這次的經驗當作是一次的歷練吧！</p>		
	參賽學生簽名		

## 自評表

學校名稱：	花蓮高商	編號: 12
專題製作名稱(中文)	消費者對麻糬的看法---以花蓮為例	
參賽學生	顏汎羽、黃如君、游孟婷	
研究成果或具體貢獻	<p>在做專題這個課程過程中，每組成員都熱於參與，也盡力的去做到最好，問卷發了 75 張，雖然發的預期的比自己還多，客人對我們的態度也非常良好，但還是覺得不夠理想。完成專題報告後，雖然現在報告都完成了，但有許多缺點與不足，可是卻為我們培養出很多經驗，讓我在往後上大學時打下一些基礎，遇到困難時，也可以從過去經歷中，找出解決錯誤的方法。</p>	
研究成果自評	<p>從一開始分成一組、一組，對專題的毫不認識，一點基礎也沒有，也碰到許許多多的困難，如：查不到理想的資料、小組成員要一起做報告的不方便，在外面想用電腦卻找不到，甚至要跑進沒去過的網咖，發問卷時處處碰壁。真是一波三折，很多的突發狀況都意想不到。到現在將報告完成，經過了許多歷程，也產生了一些心得，雖然剛開始有一些抱怨，但現在也完成了那麼多東西和資料，我現在真是有非常大的成就感，也有很大的突破。</p> <p>在打報告時，有時雖然打得很順，但有時卻擠破頭都思考不到任何字可以打出來，遇到一些比較專業的專有名詞時，還要上網到處查資料或是詢問老師，才能了解其中的意思。發問卷時，雖然問過了很多人，但完成的問卷看起來始終沒有變多，讓人心急如焚，而且要讓臉皮厚一點、膽子大一點，也是一件很困難的事。在查資料時，也有遇到查遍各大網站都找不到適合資料的窘境。</p>	
指導老師簽章	簽名：	蓋章：