

篇名：

岡山鎮傳統雜貨店之變遷

作者：

蔡怡萍。路竹高中。高二 2 班

曾珮雯。路竹高中。高二 2 班

洪國亮。路竹高中。高二 2 班

目錄

第一章 緒論.....	1
第一節 研究動機.....	1
第二節 研究目的.....	1
第三節 研究方法.....	1
第四節 研究區介紹.....	2
第二章 雜貨店的經營.....	3
第一節 文獻回顧.....	3
第二節 問卷分析.....	5
一、基本資料分析.....	5
二、商店資料.....	6
三、經營情形.....	7
第三章 結論.....	8
第四章 參考文獻.....	9
附錄.....	10
一、受訪雜貨店圖.....	10
二、問卷.....	11

第一章 緒論

第一節 研究動機

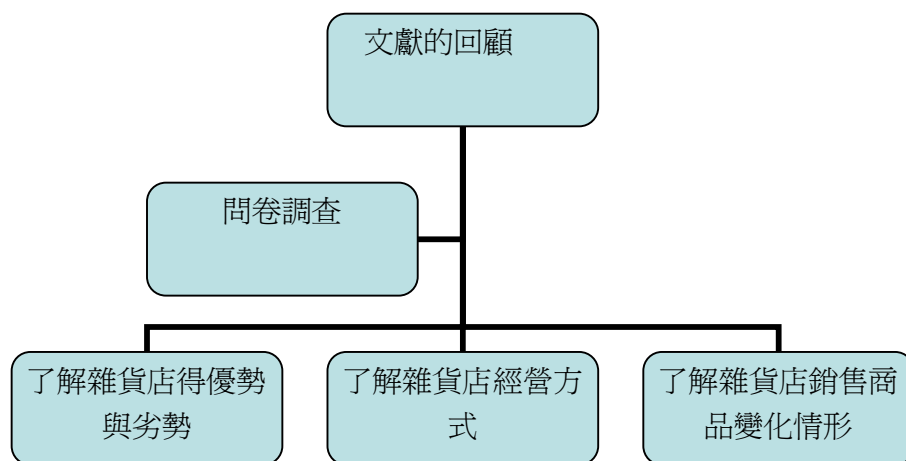
1. 了解岡山鎮雜貨店分布
2. 探討岡山鎮雜貨店經營方式
3. 了解岡山鎮雜貨店的優勢與劣勢
4. 分析岡山鎮雜貨店銷售商品變化情形

第二節 研究目的

隨著超市、便利商店的出現，傳統雜貨店的數量逐漸減少，觀察這些經營十幾二十年之久的傳統雜貨店的變遷，可以發現台灣從農業時代進入商業發達時代，人民生活上的改變，在商業競爭日趨激烈的今日，有些雜貨店仍存在各個鄉村聚落。雜貨店的獨佔優勢亦不復在，消費市場趨於競爭，缺乏年輕一輩繼承的雜貨店能靠老年人繼續經營，但收入已不足負擔家庭支出，因為這些雜貨店所在的位置不是人口稀少，就是居民紛紛改向超市或便利商店買東西，導致傳統雜貨店因而趨於沒落。

第三節 研究方法

本研究由相關文獻的回顧、使用問卷調查經由經營者的訪談中，找出影響雜貨店生意的原因，然後將影響雜貨店生意的前因後果連結在一起，以探討雜貨店之變遷。



第四節 研究區介紹



圖 1 岡山中街商圈店家地圖（註一）

中街的介紹

岡山老街範圍包括了維仁路、開元街及平和路，岡山老街的起源自四、五百年前的平埔族遷徙到岡山，當時的他們以漁獵為生，而後漢人的移入，這裡的生意人便將貨物沿著阿公店溪（彌陀舊港口），運送到仁壽橋附近交易，於是岡山便成為鄰近鄉鎮的水陸運中心，因而形成歷史街坊。（註二）

由於本區商圈較集中，歷史也較幽遠所以選擇本區的雜貨店來加以調查與分析。

第二章 雜貨店的經營

第一節 文獻回顧

一、顧客滿意的定義

消費者在購買某項商品之前，會對商品有所期望，在購買產品之後，會比較實際的績效與購買前的期望兩者之間一致性的程度，對產品產生滿意或不滿意的整體性態度。因此 **Hempel(1977)**認為顧客滿意取決於顧客所期望的產品利益之實現程度，它反應出預期與實際結果的一致性程度；**Churchill and Surenant (1982)**認為顧客滿意是一種購買與使用產品的結果，是由購買者比較預期結果的報酬與投入成本所產生。(註三)

二、顧客滿意的評量

(一)顧客的期望

「顧客的期望」反映出預期的績效，當消費者形成有關產品的預期績效時，可能使用理想的、預期的、最低限度的、渴望的四種不同類型期望。

(二)知覺的績效

「知覺的績效」被視為一種比較的標準，消費者購買前的消費經驗，將會建立一種比較的標準，在購買後會以實際知覺的績效與上述標準相比較來評量滿意的程度。

(三)期望不一致

「期望不一致」被視為一種主要的中介變數，一個人的期望：(1)被確認，當產品的績效與它的期望一致，(2)產生負向的不一致，當產品的績效比他預期的差，(3)產生正向的不一致，當產品的績效比他預期的好。

(四)顧客滿意

「顧客滿意」被視為一種購買後的產品，當消費者知覺的績效大於或等於事前的期望，消費者將會感到滿意；當知覺的績效小於事前的期望，消費者將會感到不滿意。(註四)

三、服務業顧客滿意的評量

由於傳統的顧客滿意評量模式，主要應用在有形的產品上，但是在服務業興起之後，由於服務業具有無形性，廠商的服務績效缺乏具體的評量標準不一客觀的評估。因此，**Parasuraman, Zeithaml, and Berry (1988)**以「期望不一致」理論為基礎加以修正，提出服務品質績效與期望差距模式，來評量服務業的顧客滿意度。(註五)

四、顧客滿意與行為傾向之間的關係

Heskett ,Jones ,Loveman ,Sasser ,and Leonard(1994)認為滿意的顧客會有 3R，分別是「顧客留存率(Retention)」、「重覆購買率(R epeat)」與「介紹生意(Referrals)」。Rust,Zahorik,and Keiningham (1995)認為如果廠商致力於服務品質的改善，將有助於顧客滿意度的提升，降低顧客對價格的需求彈性與交易成本，增加顧客忠誠度與顧客保留率，並且透過現有顧客的口碑宣傳吸引新顧客，增加市場佔有率與獲利能力。(註六)

五、零售業顧客滿意的影響因素

「商品印象」、「商品氣氛」、「商品價格」、「廣告與促銷」、「服務態度」等因素都會影響顧客滿意。(註七)

第二節 問卷分析

一、基本資料分析

(一)老闆

1.年齡

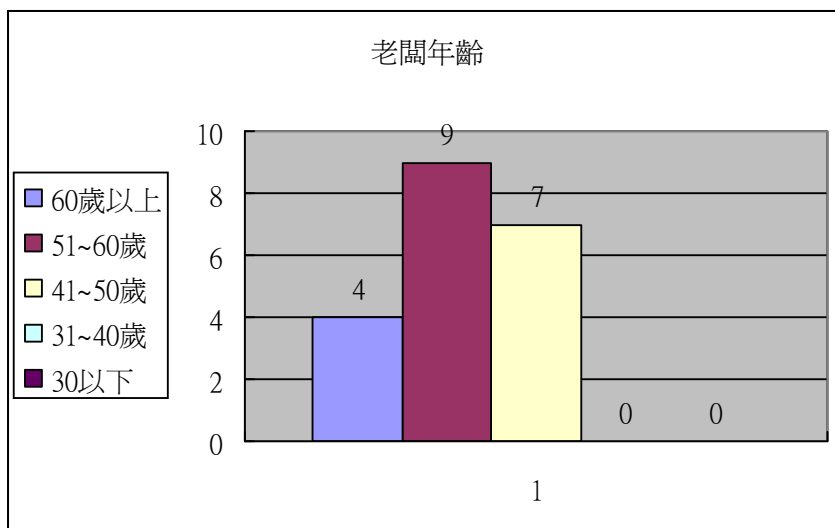


圖 2 老闆年齡長條圖

2.性別

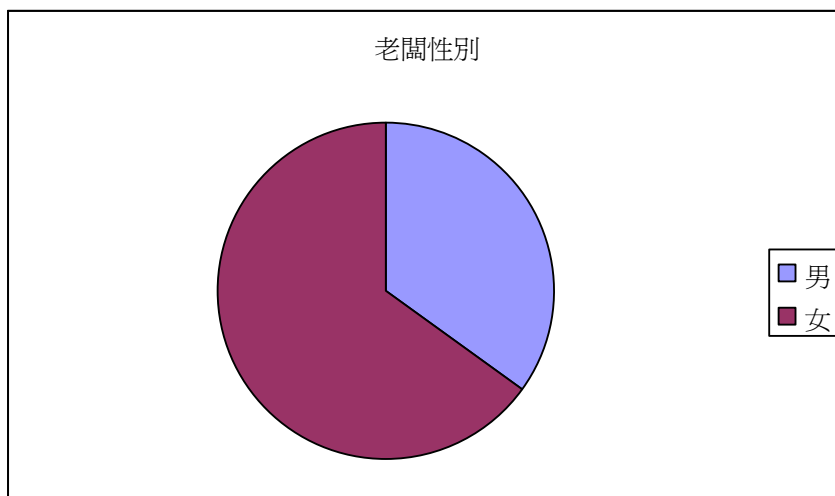


圖 3 老闆性別圓餅圖

(二)顧客

1. 年齡

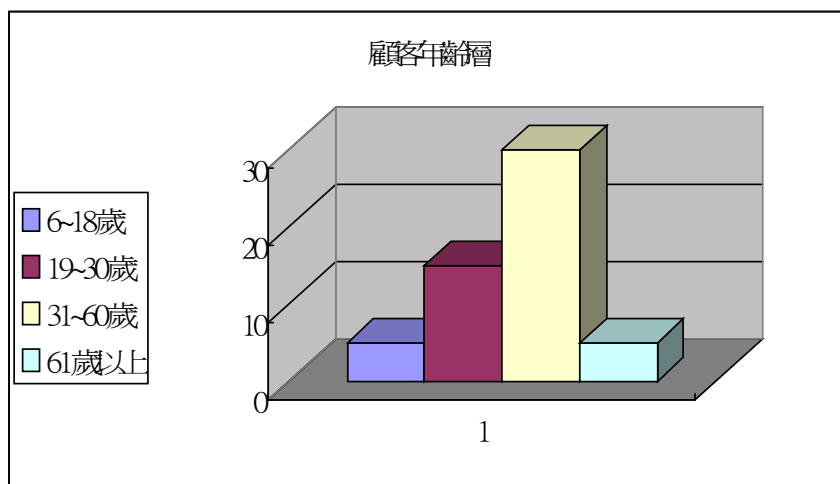


圖 4 顧客年齡層長條圖

二、商店資料

(一) 營業時間

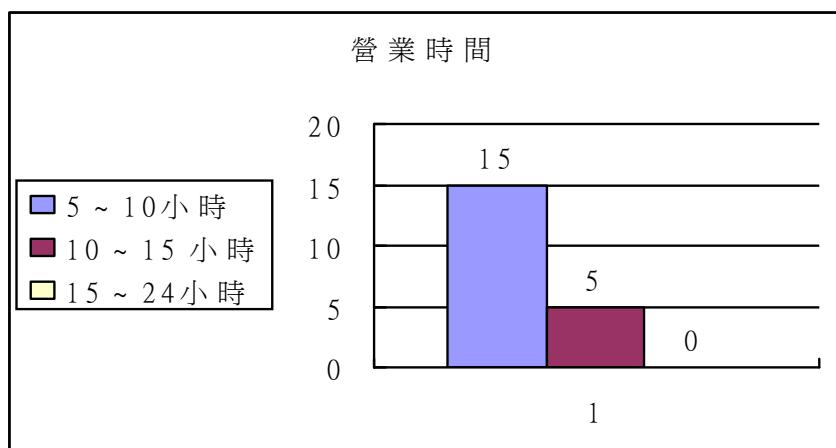


圖 5 岡山雜貨店營業時間長條圖

(二) 販賣商品

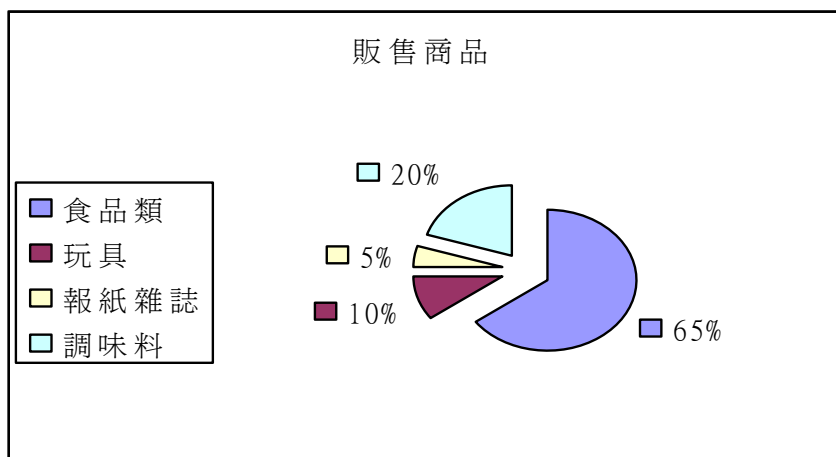


圖 6 岡山雜貨店販賣商品百分比圖

(三) 補貨情形

表 1 岡山雜貨店補貨方式表

自行載貨	3 人
批發商送貨到店	10 人
以上兩者都有	7 人

三、經營情形

(一) 以區位為指標

表 2 岡山雜貨店選擇在該區設立店家的因素表

人口多集中於此	14 人
該區為自家住宅	6 人

(二) 雜貨店的生意變化

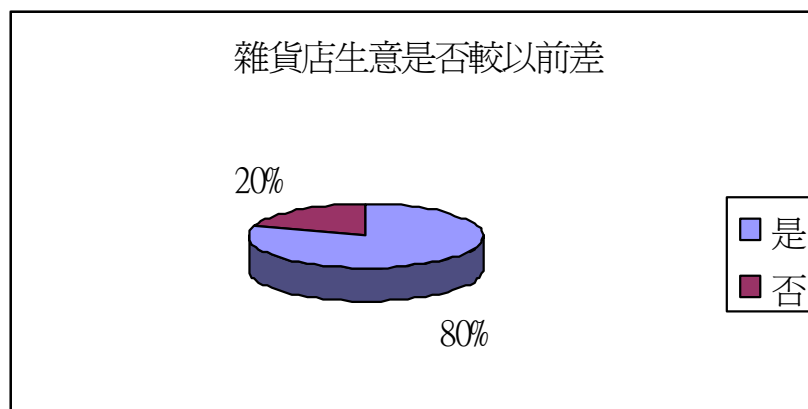


圖 7 雜貨店生意變化圓餅圖

原因：

表 3 雜貨店生意變差原因表

同業競爭激烈，獲利空間減少	12 人
入不敷出	7 人
景氣低迷，消費者購買力下降，整體業績縮水	1 人

第三章 結論

由表 2，可瞭解雜貨店設立店家的因素跟現代一樣的是考慮人口多寡的問題，而雜貨店的易達性較中等，相較於超市與便利商店的易達性，傳統雜貨的優勢較少。

由圖 6 說明傳統雜貨店所販賣的種類大多為食品類、調味料為主，然而超市與便利商店所販賣的種類較多也比較複雜，而且超市與便利商店有販賣冷凍食品與熟食，比較符合現代人生活的模式。

由圖 5 可知道，傳統雜貨店多數是從早上 7:00 ~ 晚上 9:00，便利商店的營業時間為 24 小時，相較之下，雜貨店服務的時間較短，營業額理所當然就比較少。隨著時代的改變。

由表 1 雜貨店補貨的方式也從自行補貨漸漸演變成批發商送貨到店了，由此可看見有些雜貨店也跟著時代慢慢轉變。

由圖 2、3，可瞭解經營雜貨店的老闆年齡大多都 50 ~ 60 歲，而且女性較多，現代的人大多都往都市找工作，已經沒有人願意經營老舊的雜貨店了，所以雜貨店大多都是以前留下來的，然而雜貨店從以前到現在已經經營很久了，也不捨得結束營業，故由老年人來經營。

因為超市與便利商店的便利性吸引大部分年輕人，導致雜貨店的客人大多為中、老年人。導致雜貨店生意逐漸變差最主要的原因大多是因為便利商店與超商逐漸變多的關係，同業競爭激烈，獲利空間減少

第四章 參考文獻

註一、高雄縣岡山鎮形象商圈促進會。

http://sixstar.cca.gov.tw/community/pages/01_about.php?CommID=752 (檢索日期 2008/3/29)

註二、高雄景點 岡山老街(中街) <http://okgo.tw/buty/02217.html> (檢索日期 2008/3/29)

註三~七、郭德賓。「便利商店顧客滿意與競爭策略－南台技術學院周邊商圈之實證研究」商管科技季刊第一卷第二期。頁 168-170。

附錄

一、受訪雜貨店圖



二、問卷

親愛的先生/女士：

您好！我們是路竹高級中學高中部 2 年 2 班的學生，爲了瞭解隨著超市、便利商店等的出現，傳統雜貨店的數量正逐漸減少，希望能藉此問卷來調查傳統雜貨店的變遷，問卷內容僅供學術使用，請您詳實回答以下內容，感謝您撥控作答！

研究學生：蔡怡萍、曾珮雯、洪國亮

一、基本資料

性別：☐ 男 ☐ 女

年齡：☐ 20~30 歲 ☐ 30~40 歲 ☐ 41~50 歲 ☐ 51~60 歲 ☐ 61 歲以上

學歷：☐國小 ☐國中 ☐高中/職 ☐大學/五專 ☐其他

二、超市對雜貨店的影響：

(一)是否感覺雜貨店的生意較以前差：☐是 ☐否

“是”的原因：☐ 同業競爭激烈，獲利空間減少 ☐ 入不敷出

☐景氣低迷，消費者購買力大幅下滑，整體業績縮水

(二)顧客人數(平均一天)：☐1~3 人 ☐ 4~6 人 ☐ 6~9 人 ☐ 9 人以上

(三)顧客主要年齡層：☐ 6~12 歲 ☐ 13~18 歲 ☐ 19~30 歲 ☐ 31~50 歲
☐ 51 歲以上 ☐ 61 歲以上

三、區位

(一)位置圖：選擇在此設立店家的因素爲何：☐ 交通便利 ☐ 經濟因素
☐ 人口多集中在此 ☐其他

(二)交通易達性：來此雜貨店的交通易達性：☐高 ☐中等 ☐低

四、雜貨店與超市的差別

(一)販賣的商品種類：☐ 茶類 ☐ 餅乾類 ☐ 香菸 ☐ 日常用品 ☐ 文具
☐ 玩具 ☐ 雜誌 ☐ 報紙 ☐ 冷凍食品 ☐ 泡麵
☐ 酒類 ☐ 熟食 (例如：茶葉蛋) ☐ 飲料 ☐ 糖果

(二)員工年齡：☐ 20~30 歲 ☐ 30~40 歲 ☐ 41~50 歲 ☐ 51~60 歲

(三)營業時間：_____

(四)補貨方式：☐ 自行載貨 ☐ 批發商送貨到店

問卷題目到此結束，感謝您抽空作答。