



2015/ 2016學年星光書店 (理工分店) 滿意度調查

調查報告

日期：2016年5月31日



目錄

表 1 : 調查對象分佈情況	3
表 2-1 : 是否曾於星光書店 (理工分店) 購物	3
表 2-2 : 沒有購物原因 (可多選).....	3
表 3 : 購物種類 (可多選)	3
表 4 : 光顧書店的原因 (可多選)	4
表 5-1 : 員工服務態度滿意度.....	4
表 5-2 : 書籍種類滿意度	4
表 5-3 : 文具種類滿意度	5
表 5-4 : 紀念品種類滿意度	5
表 5-5 : 書店環境滿意度	5
表 5-6 : 產品價格滿意度	6
表 5-7 : 活動/服務宣傳滿意度.....	6
表 5-8 : 整體滿意度	6
表 6 : 推薦星光書店 (理工分店) 予同事/同學	7



1. 樣本基本特徵

表 1：調查對象分佈情況

對象	頻數	百分比 (%)
教學人員/研究人員	62	6.41
行政人員	77	7.96
學生	828	85.63

2. 曾否於書店購物及沒有購物原因

表 2-1：是否曾於星光書店 (理工分店) 購物

是否曾購物	頻數	百分比 (%)
是	851	88.00
否	116	12.00

表 2-2：沒有購物原因 (可多選)

原因	頻數	百分比 (%)
沒有需要	52	44.83
不知道學院有書店	5	4.31
價格高	42	36.21
書籍種類不齊全	40	34.48
文具種類不齊全	13	11.21
其他原因	5	4.31

3. 在書店購物種類

表 3：購物種類 (可多選)

種類	頻數	百分比 (%)
書籍	636	74.74
文具	615	72.27
影音產品	20	2.35
紀念品	57	6.70
咖啡小食	553	64.98



4 · 光顧書店的原因

表 4：光顧書店的原因 (可多選)

原因	頻數	百分比 (%)
書籍種類齊全	167	19.62
文具種類齊全	189	22.21
價格優惠/理工師生員工		
有折扣優惠	365	42.89
預訂教科書	227	26.67
咖啡小食	438	51.47
地點便利	629	73.91
其它	27	3.17

5 · 書店各項目及整體滿意度

表 5-1：員工服務態度滿意度

滿意度	頻數	百分比 (%)
非常滿意 (5 分)	146	17.16
滿意 (4 分)	424	49.82
一般 (3 分)	262	30.79
不滿意 (2 分)	15	1.76
非常不滿意 (1 分)	4	0.47
沒有回答	0	0.00
滿意度平均值	3.81	

表 5-2：書籍種類滿意度

滿意度	頻數	百分比 (%)
非常滿意 (5 分)	56	6.58
滿意 (4 分)	314	36.89
一般 (3 分)	379	44.54
不滿意 (2 分)	86	10.11
非常不滿意 (1 分)	16	1.88
沒有回答	0	0.00
滿意度平均值	3.36	



表 5-3：文具種類滿意度

滿意度	頻數	百分比 (%)
非常滿意 (5 分)	76	8.93
滿意 (4 分)	363	42.66
一般 (3 分)	348	40.89
不滿意 (2 分)	55	6.46
非常不滿意 (1 分)	9	1.06
沒有回答	0	0.00
滿意度平均值	3.52	

表 5-4：紀念品種類滿意度

滿意度	頻數	百分比 (%)
非常滿意 (5 分)	65	7.64
滿意 (4 分)	278	32.66
一般 (3 分)	453	53.23
不滿意 (2 分)	46	5.41
非常不滿意 (1 分)	9	1.06
沒有回答	0	0.00
滿意度平均值	3.40	

表 5-5：書店環境滿意度

滿意度	頻數	百分比 (%)
非常滿意 (5 分)	154	18.10
滿意 (4 分)	470	55.22
一般 (3 分)	172	20.21
不滿意 (2 分)	49	5.76
非常不滿意 (1 分)	6	0.71
沒有回答	0	0.00
滿意度平均值	3.84	



表 5-6：產品價格滿意度

滿意度	頻數	百分比 (%)
非常滿意 (5 分)	65	7.63
滿意 (4 分)	295	34.66
一般 (3 分)	343	40.31
不滿意 (2 分)	110	12.93
非常不滿意 (1 分)	38	4.47
沒有回答	0	0.00
滿意度平均值	3.28	

表 5-7：活動/服務宣傳滿意度

滿意度	頻數	百分比 (%)
非常滿意 (5 分)	63	7.40
滿意 (4 分)	221	25.97
一般 (3 分)	458	53.82
不滿意 (2 分)	93	10.93
非常不滿意 (1 分)	16	1.88
沒有回答	0	0.00
滿意度平均值	3.26	

表 5-8：整體滿意度

滿意度	頻數	百分比 (%)
非常滿意 (5 分)	76	8.93
滿意 (4 分)	414	48.64
一般 (3 分)	310	36.43
不滿意 (2 分)	42	4.94
非常不滿意 (1 分)	9	1.06
沒有回答	0	0.00
滿意度平均值	3.59	



澳門理工學院

Instituto Politécnico de Macau

Macao Polytechnic Institute

2015/2016 學年星光書店（理工分店）滿意度調查

6· 推薦書店予他人

表 6：推薦星光書店（理工分店）予同事/同學

推薦	頻數	百分比 (%)
會	688	80.85
否	163	19.15