



澳門理工學院
Instituto Politécnico de Macau
Macao Polytechnic Institute

2016/2017學年 學院書店服務滿意度調查報告

2017年7月

目錄

表 1：受訪者分佈情況	3
表 2：近兩學年受訪者數量比較 (2015/2016 及 2016/2017).....	3
表 3-1：是否曾於星光書店 (理工分店) 購物.....	3
表 3-2：未曾於書店購物的原因 (可多選).....	3
表 4：購物種類 (可多選)	4
表 5：光顧書店的原因 (可多選)	4
表 6-1：員工服務態度滿意度	4
表 6-2：書籍種類滿意度	5
表 6-3：文具種類滿意度	5
表 6-4：紀念品種類滿意度	5
表 6-5：書店環境滿意度	6
表 6-6：產品價格滿意度	6
表 6-7：活動/服務宣傳滿意度	6
表 6-8：整體滿意度	7
表 7：推薦星光書店 (理工分店) 予同事/同學	7

1. 受訪者分佈

表 1：受訪者分佈情況

受訪者	樣本數 (人)	百分比 (%)
學 生	1204	85.27
教學人員	95	6.73
行政人員	113	8.00
總 計	1412	100.00

表 2：近兩學年受訪者數量比較 (2015/2016 及 2016/2017)

受訪者	2015/2016 (人)	2016/2017 (人)	升幅(%)
學 生	828	1204	45
教職人員	62	95	53
行政人員	77	113	47
整 體	967	1412	46

2. 曾否於書店購物及沒有購物原因

表 3-1：是否曾於星光書店（理工分店）購物 (n=1412)

是否曾購物	頻數	百分比(%)
是	1293	91.57
否	119	8.43
總 計	1412	100.00

表 3-2：未曾於書店購物的原因 (可多選) (n=119)

原因	頻數	百分比 (%)
沒有需要	67	56.30
不知道學院有書店	4	3.36
價格高	50	42.02
書籍種類不齊全	42	35.29
文具種類不齊全	6	5.04
其他原因	0	0.00

3. 購物種類

表 4：購物種類（可多選） (n=1293)

種類	頻數	百分比 (%)
書籍	844	65.27
文具	894	69.14
影音產品	12	0.93
紀念品	56	4.33
咖啡小食	804	62.18

4. 光顧書店的原因

表 5：光顧書店的原因（可多選） (n=1293)

原因	頻數	百分比 (%)
書籍種類齊全	208	16.09
文具種類齊全	277	21.42
價格優惠/理工師生員工 有折扣優惠	484	37.43
預訂教科書	275	21.27
咖啡小食	507	39.21
地點便利	970	75.02
其它	15	1.16

5. 書店各項目及整體滿意度

表 6-1：員工服務態度滿意度 (n=1293)

滿意度	頻數	百分比 (%)
非常滿意 (5 分)	365	28.23
滿意 (4 分)	688	53.21
一般 (3 分)	217	16.78
不滿意 (2 分)	20	1.55
非常不滿意 (1 分)	3	0.23
沒有回答	0	0.00
滿意度平均值	4.08	

表 6-2：書籍種類滿意度 (n=1293)

滿意度	頻數	百分比 (%)
非常滿意 (5 分)	157	12.14
滿意 (4 分)	507	39.21
一般 (3 分)	501	38.75
不滿意 (2 分)	107	8.28
非常不滿意 (1 分)	21	1.62
沒有回答	0	0.00
滿意度平均值	3.52	

表 6-3：文具種類滿意度 (n=1293)

滿意度	頻數	百分比 (%)
非常滿意 (5 分)	228	17.63
滿意 (4 分)	544	42.07
一般 (3 分)	462	35.74
不滿意 (2 分)	48	3.71
非常不滿意 (1 分)	11	0.85
沒有回答	0	0.00
滿意度平均值	3.72	

表 6-4：紀念品種類滿意度 (n=1293)

滿意度	頻數	百分比 (%)
非常滿意 (5 分)	129	9.98
滿意 (4 分)	396	30.63
一般 (3 分)	697	53.90
不滿意 (2 分)	66	5.10
非常不滿意 (1 分)	5	0.39
沒有回答	0	0.00
滿意度平均值	3.45	

表 6-5：書店環境滿意度 (n=1293)

滿意度	頻數	百分比 (%)
非常滿意 (5 分)	336	25.99
滿意 (4 分)	645	49.88
一般 (3 分)	283	21.89
不滿意 (2 分)	26	2.01
非常不滿意(1 分)	3	0.23
沒有回答	0	0.00
滿意度平均值	3.99	

表 6-6：產品價格滿意度 (n=1293)

滿意度	頻數	百分比 (%)
非常滿意 (5 分)	135	10.44
滿意 (4 分)	540	41.76
一般 (3 分)	490	37.90
不滿意 (2 分)	107	8.28
非常不滿意 (1 分)	21	1.62
沒有回答	0	0.00
滿意度平均值	3.51	

表 6-7：活動/服務宣傳滿意度 (n=1293)

滿意度	頻數	百分比 (%)
非常滿意 (5 分)	124	9.59
滿意 (4 分)	367	28.38
一般 (3 分)	688	53.21
不滿意 (2 分)	99	7.66
非常不滿意 (1 分)	15	1.16
沒有回答	0	0.00
滿意度平均值	3.38	

表 6-8：整體滿意度 (n=1293)

滿意度	頻數	百分比 (%)
非常滿意 (5 分)	184	14.23
滿意 (4 分)	711	54.99
一般 (3 分)	365	28.23
不滿意 (2 分)	30	2.32
非常不滿意 (1 分)	3	0.23
沒有回答	0	0.00
滿意度平均值	3.81	

6. 推薦書店予他人

表 7：推薦星光書店（理工分店）予同事/同學 (n=1293)

推薦書店	頻數	百分比 (%)
會	1128	87.24
否	165	12.76