



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

2017/2018學年 學院書店服務滿意度調查報告

2018年4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：預訂教科書滿意度.....	5
表 6-4：文具種類滿意度.....	5
表 6-5：紀念品種類滿意度.....	6
表 6-6：書店環境滿意度.....	6
表 6-7：產品價格滿意度.....	6
表 6-8：活動/服務宣傳滿意度.....	7
表 6-9：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	1209	80.18
教學人員	110	7.29
行政人員	189	12.53
總 計	1508	100.00

表 2：近兩學年受訪者數量比較 (2016/2017 及 2017/2018)

受訪者	2016/2017 (人)	2017/2018 (人)	升幅(%)
學 生	1204	1209	0.42
教職人員	95	110	15.79
行政人員	113	189	67.26
整 體	1412	1508	6.80

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=1508)

是否曾購物	頻數	百分比(%)
是	1204	79.84
否	304	20.16
總 計	1508	100.00

表 3-2：未曾於書店購物的原因 (可多選) (n=304)

原因	頻數	百分比 (%)
沒有需要	187	61.51
不知道學院有書店	4	1.32
價格高	62	20.39
書籍種類不齊全	58	19.08
文具種類不齊全	51	16.78
其他原因	6	1.97

3. 購物種類

表 4：購物種類（可多選） (n=1204)

種類	頻數	百分比 (%)
書籍	696	57.81
文具	732	60.80
影音產品	30	2.49
紀念品	110	9.14
咖啡小食	695	57.72

4. 光顧書店的原因

表 5：光顧書店的原因（可多選） (n=1204)

原因	頻數	百分比 (%)
書籍種類齊全	294	24.42
文具種類齊全	315	26.16
價格優惠/理工師生員工		
有折扣優惠	239	19.85
預訂教科書	196	16.28
咖啡小食	484	40.20
地點便利	930	77.24
其它	7	0.58

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=1204)

滿意度	頻數	百分比 (%)
非常滿意 (5 分)	172	14.29
滿意 (4 分)	639	53.07
一般 (3 分)	354	29.40
不滿意 (2 分)	32	2.66
非常不滿意 (1 分)	7	0.58
沒有回答	0	0.00
滿意度平均值	3.78	

表 6-2：書籍種類滿意度 (n=1204)

滿意度	頻數	百分比 (%)
非常滿意 (5 分)	97	8.06
滿意 (4 分)	525	43.60
一般 (3 分)	509	42.28
不滿意 (2 分)	66	5.48
非常不滿意 (1 分)	7	0.58
沒有回答	0	0.00
滿意度平均值	3.53	

表 6-3：文具種類滿意度 (n=1204)

滿意度	頻數	百分比 (%)
非常滿意 (5 分)	117	9.72
滿意 (4 分)	470	39.04
一般 (3 分)	489	40.61
不滿意 (2 分)	121	10.05
非常不滿意 (1 分)	7	0.58
沒有回答	0	0.00
滿意度平均值	3.47	

表 6-4：預訂教科書滿意度 (n=1204)

滿意度	頻數	百分比 (%)
非常滿意 (5 分)	90	7.48
滿意 (4 分)	274	22.76
一般 (3 分)	710	58.96
不滿意 (2 分)	107	8.89
非常不滿意 (1 分)	23	1.91
沒有回答	0	0.00
滿意度平均值	3.25	

表 6-5：紀念品種類滿意度 (n=1204)

滿意度	頻數	百分比 (%)
非常滿意 (5 分)	73	6.06
滿意 (4 分)	311	25.83
一般 (3 分)	740	61.46
不滿意 (2 分)	75	6.23
非常不滿意 (1 分)	5	0.42
沒有回答	0	0.00
滿意度平均值	3.31	

表 6-6：書店環境滿意度 (n=1204)

滿意度	頻數	百分比 (%)
非常滿意 (5 分)	232	19.27
滿意 (4 分)	685	56.89
一般 (3 分)	272	22.59
不滿意 (2 分)	12	1.00
非常不滿意 (1 分)	3	0.25
沒有回答	0	0.00
滿意度平均值	3.94	

表 6-7：產品價格滿意度 (n=1204)

滿意度	頻數	百分比 (%)
非常滿意 (5 分)	87	7.23
滿意 (4 分)	462	38.37
一般 (3 分)	542	45.01
不滿意 (2 分)	101	8.39
非常不滿意 (1 分)	12	1.00
沒有回答	0	0.00
滿意度平均值	3.42	

表 6-8：活動/服務宣傳滿意度 (n=1204)

滿意度	頻數	百分比 (%)
非常滿意 (5 分)	72	5.98
滿意 (4 分)	206	17.11
一般 (3 分)	853	70.85
不滿意 (2 分)	60	4.98
非常不滿意 (1 分)	13	1.08
沒有回答	0	0.00
滿意度平均值	3.22	

表 6-9：整體滿意度 (n=1204)

滿意度	頻數	百分比 (%)
非常滿意 (5 分)	96	7.97
滿意 (4 分)	591	49.09
一般 (3 分)	439	36.46
不滿意 (2 分)	73	6.06
非常不滿意 (1 分)	5	0.42
沒有回答	0	0.00
滿意度平均值	3.58	

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=1204)

推薦書店	頻數	百分比 (%)
會	891	74.00
否	313	26.00