



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

2018/2019學年 學院書店服務滿意度調查報告

2019年5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 (2017/2018 及 2018/2019)..... | 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 | 1291 | 83.99 |
| 教學人員 | 126 | 8.20 |
| 行政人員 | 120 | 7.81 |
| 總 計 | 1537 | 100.00 |

表 2：近兩學年受訪者數量比較 (2017/2018 及 2018/2019)

| 受訪者 | 2017/2018 (人) | 2018/2019 (人) | 升幅(%) |
|------|---------------|---------------|--------|
| 學 生 | 1209 | 1291 | 6.78 |
| 教學人員 | 110 | 126 | 14.55 |
| 行政人員 | 189 | 120 | -36.51 |
| 整 體 | 1508 | 1537 | 1.92 |

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=1537)

| 是否曾購物 | 頻數 | 百分比(%) |
|-------|------|--------|
| 是 | 1248 | 81.20 |
| 否 | 289 | 18.80 |
| 總 計 | 1537 | 100.00 |

表 3-2：未曾於書店購物的原因 (可多選) (n=289)

| 原因 | 頻數 | 百分比 (%) |
|----------|-----|---------|
| 沒有需要 | 201 | 69.55 |
| 不知道學院有書店 | 12 | 4.15 |
| 價格高 | 57 | 19.72 |
| 書籍種類不齊全 | 57 | 19.72 |
| 文具種類不齊全 | 41 | 14.19 |
| 其他原因 | 4 | 1.38 |

3. 購物種類

表 4：購物種類（可多選） (n=1248)

| 種類 | 頻數 | 百分比 (%) |
|------|-----|---------|
| 書籍 | 734 | 58.81 |
| 文具 | 770 | 61.70 |
| 影音產品 | 67 | 5.37 |
| 紀念品 | 100 | 8.01 |
| 咖啡小食 | 730 | 58.49 |

4. 光顧書店的原因

表 5：光顧書店的原因（可多選） (n=1248)

| 原因 | 頻數 | 百分比 (%) |
|------------------|-----|---------|
| 書籍種類齊全 | 366 | 29.33 |
| 文具種類齊全 | 315 | 25.24 |
| 價格優惠/理工師生員工有折扣優惠 | 460 | 36.86 |
| 預訂教科書 | 259 | 20.75 |
| 咖啡小食 | 562 | 45.03 |
| 地點便利 | 846 | 67.79 |
| 其它 | 19 | 1.52 |

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=1248)

| 滿意度 | 頻數 | 百分比 (%) |
|-------------|------|---------|
| 非常滿意 (5 分) | 284 | 22.76 |
| 滿意 (4 分) | 659 | 52.80 |
| 一般 (3 分) | 258 | 20.68 |
| 不滿意 (2 分) | 34 | 2.72 |
| 非常不滿意 (1 分) | 13 | 1.04 |
| 沒有回答 | 0 | 0.00 |
| 滿意度平均值 | 3.94 | |

表 6-2：書籍種類滿意度 (n=1248)

| 滿意度 | 頻數 | 百分比 (%) |
|-------------|------|---------|
| 非常滿意 (5 分) | 216 | 17.31 |
| 滿意 (4 分) | 533 | 42.71 |
| 一般 (3 分) | 424 | 33.97 |
| 不滿意 (2 分) | 62 | 4.97 |
| 非常不滿意 (1 分) | 13 | 1.04 |
| 沒有回答 | 0 | 0.00 |
| 滿意度平均值 | 3.70 | |

表 6-3：文具種類滿意度 (n=1248)

| 滿意度 | 頻數 | 百分比 (%) |
|-------------|------|---------|
| 非常滿意 (5 分) | 197 | 15.79 |
| 滿意 (4 分) | 546 | 43.75 |
| 一般 (3 分) | 434 | 34.78 |
| 不滿意 (2 分) | 61 | 4.89 |
| 非常不滿意 (1 分) | 10 | 0.80 |
| 沒有回答 | 0 | 0.00 |
| 滿意度平均值 | 3.69 | |

表 6-4：預訂教科書滿意度 (n=1248)

| 滿意度 | 頻數 | 百分比 (%) |
|-------------|------|---------|
| 非常滿意 (5 分) | 166 | 13.30 |
| 滿意 (4 分) | 470 | 37.66 |
| 一般 (3 分) | 507 | 40.63 |
| 不滿意 (2 分) | 78 | 6.25 |
| 非常不滿意 (1 分) | 27 | 2.16 |
| 沒有回答 | 0 | 0.00 |
| 滿意度平均值 | 3.54 | |

表 6-5：紀念品種類滿意度 (n=1248)

| 滿意度 | 頻數 | 百分比 (%) |
|-------------|------|---------|
| 非常滿意 (5 分) | 157 | 12.58 |
| 滿意 (4 分) | 450 | 36.06 |
| 一般 (3 分) | 573 | 45.91 |
| 不滿意 (2 分) | 59 | 4.73 |
| 非常不滿意 (1 分) | 9 | 0.72 |
| 沒有回答 | 0 | 0.00 |
| 滿意度平均值 | 3.55 | |

表 6-6：書店環境滿意度 (n=1248)

| 滿意度 | 頻數 | 百分比 (%) |
|-------------|------|---------|
| 非常滿意 (5 分) | 267 | 21.39 |
| 滿意 (4 分) | 681 | 54.57 |
| 一般 (3 分) | 279 | 22.36 |
| 不滿意 (2 分) | 17 | 1.36 |
| 非常不滿意 (1 分) | 4 | 0.32 |
| 沒有回答 | 0 | 0.00 |
| 滿意度平均值 | 3.95 | |

表 6-7：產品價格滿意度 (n=1248)

| 滿意度 | 頻數 | 百分比 (%) |
|-------------|------|---------|
| 非常滿意 (5 分) | 170 | 13.62 |
| 滿意 (4 分) | 539 | 43.19 |
| 一般 (3 分) | 440 | 35.26 |
| 不滿意 (2 分) | 73 | 5.85 |
| 非常不滿意 (1 分) | 26 | 2.08 |
| 沒有回答 | 0 | 0.00 |
| 滿意度平均值 | 3.60 | |

表 6-8：活動/服務宣傳滿意度 (n=1248)

| 滿意度 | 頻數 | 百分比 (%) |
|-------------|------|---------|
| 非常滿意 (5 分) | 150 | 12.02 |
| 滿意 (4 分) | 460 | 36.86 |
| 一般 (3 分) | 542 | 43.43 |
| 不滿意 (2 分) | 85 | 6.81 |
| 非常不滿意 (1 分) | 11 | 0.88 |
| 沒有回答 | 0 | 0.00 |
| 滿意度平均值 | 3.52 | |

表 6-9：整體滿意度 (n=1248)

| 滿意度 | 頻數 | 百分比 (%) |
|-------------|------|---------|
| 非常滿意 (5 分) | 179 | 14.34 |
| 滿意 (4 分) | 678 | 54.33 |
| 一般 (3 分) | 326 | 26.12 |
| 不滿意 (2 分) | 56 | 4.49 |
| 非常不滿意 (1 分) | 9 | 0.72 |
| 沒有回答 | 0 | 0.00 |
| 滿意度平均值 | 3.77 | |

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=1248)

| 推薦書店 | 頻數 | 百分比 (%) |
|------|------|---------|
| 會 | 1019 | 81.65 |
| 否 | 229 | 18.35 |