



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

2020/2021學年 學院書店服務滿意度調查報告

2021年4月

目錄

表 1：受訪者分佈情況.....	3
表 2-1：是否曾於星光書店（理工分店）購物.....	3
表 2-2：未曾於書店購物的原因（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：預訂教科書滿意度.....	5
表 5-4：文具種類滿意度.....	5
表 5-5：紀念品種類滿意度.....	5
表 5-6：書店環境滿意度.....	5
表 5-7：產品價格滿意度.....	6
表 5-8：活動/服務宣傳滿意度.....	6
表 5-9：整體滿意度.....	6
表 6：推薦星光書店（理工分店）予同事/同學.....	6

調查結果

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	784	86.82
教學人員/研究人員	34	3.77
行政人員	85	9.41
總計	903	100.00

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 (n=903)

是否曾購物	頻數	百分比(%)
是	814	90.14
否	89	9.86
總計	903	100.00

表 2-2：未曾於書店購物的原因（可多選） (n=89)

原因	頻數	百分比 (%)
沒有需要	60	67.42
不知道學院有書店	3	3.37
價格高	23	25.84
書籍種類不齊全	16	17.98
文具種類不齊全	6	6.74
其他原因	6	6.74

3. 購物種類

表 3：購物種類（可多選） (n=814)

種類	頻數	百分比 (%)
書籍	549	67.44
文具	560	68.80
影音產品	6	0.74
紀念品	34	4.18
飲品及小食	401	49.26

4. 光顧書店的原因

表 4：光顧書店的原因（可多選） (n=814)

原因	頻數	百分比 (%)
書籍種類齊全	191	23.46
文具種類齊全	174	21.38
價格優惠/理工師生員工有折扣優惠	380	46.68
預訂教科書	272	33.42
購買飲品及小食	306	37.59
地點便利	562	69.04
其它	15	1.84

5. 書店各項目及整體的滿意度

表 5-1：員工服務態度滿意度 (n=814)

滿意度	頻數	百分比 (%)
非常滿意 (5 分)	292	35.87
滿意 (4 分)	432	53.07
一般 (3 分)	82	10.08
不滿意 (2 分)	4	0.49
非常不滿意 (1 分)	4	0.49
滿意度平均值	4.23	

表 5-2：書籍種類滿意度 (n=814)

滿意度	頻數	百分比 (%)
非常滿意 (5 分)	152	18.67
滿意 (4 分)	404	49.63
一般 (3 分)	222	27.27
不滿意 (2 分)	23	2.83
非常不滿意 (1 分)	13	1.60
滿意度平均值	3.81	

表 5-3：預訂教科書滿意度 (n=814)

滿意度	頻數	百分比 (%)
非常滿意 (5 分)	165	20.27
滿意 (4 分)	350	43.00
一般 (3 分)	251	30.84
不滿意 (2 分)	35	4.30
非常不滿意 (1 分)	13	1.60
滿意度平均值	3.76	

表 5-4：文具種類滿意度 (n=814)

滿意度	頻數	百分比 (%)
非常滿意 (5 分)	181	22.24
滿意 (4 分)	383	47.05
一般 (3 分)	221	27.15
不滿意 (2 分)	23	2.83
非常不滿意 (1 分)	6	0.74
滿意度平均值	3.87	

表 5-5：紀念品種類滿意度 (n=814)

滿意度	頻數	百分比 (%)
非常滿意 (5 分)	129	15.85
滿意 (4 分)	284	34.89
一般 (3 分)	371	45.58
不滿意 (2 分)	19	2.33
非常不滿意 (1 分)	11	1.35
滿意度平均值	3.62	

表 5-6：書店環境滿意度 (n=814)

滿意度	頻數	百分比 (%)
非常滿意 (5 分)	246	30.22
滿意 (4 分)	459	56.39
一般 (3 分)	100	12.29
不滿意 (2 分)	5	0.61
非常不滿意 (1 分)	4	0.49
滿意度平均值	4.15	

表 5-7：產品價格滿意度 (n=814)

滿意度	頻數	百分比 (%)
非常滿意 (5 分)	118	14.50
滿意 (4 分)	365	44.84
一般 (3 分)	255	31.33
不滿意 (2 分)	55	6.76
非常不滿意 (1 分)	21	2.58
滿意度平均值	3.62	

表 5-8：活動/服務宣傳滿意度 (n=814)

滿意度	頻數	百分比 (%)
非常滿意 (5 分)	116	14.25
滿意 (4 分)	307	37.71
一般 (3 分)	353	43.37
不滿意 (2 分)	29	3.56
非常不滿意 (1 分)	9	1.11
滿意度平均值	3.60	

表 5-9：整體滿意度 (n=814)

滿意度	頻數	百分比 (%)
非常滿意 (5 分)	155	19.04
滿意 (4 分)	491	60.32
一般 (3 分)	153	18.80
不滿意 (2 分)	8	0.98
非常不滿意 (1 分)	7	0.86
滿意度平均值	3.96	

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 (n=814)

推薦書店	頻數	百分比 (%)
會	678	83.29
否	136	16.71