



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

2019/2020學年 學院書店服務滿意度調查報告

2020年5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）	4
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.....	5
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.....	6
表 5-6：書店環境滿意度.....	6
表 5-7：產品價格滿意度.....	6
表 5-8：活動/服務宣傳滿意度.....	7
表 5-9：整體滿意度.....	7
表 6：推薦星光書店（理工分店）予同事/同學.....	7

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	115	43.23
教學人員	60	22.56
行政人員	91	34.21
總 計	266	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=266)

是否曾購物	頻數	百分比 (%)
是	254	95.49
否	12	4.51
總 計	266	100.00

表 2-2：未曾於書店購物的原因 (可多選) (n=12)

原因	頻數	百分比 (%)
沒有需要	8	66.67
不知道學院有書店	1	8.33
價格高	1	8.33
書籍種類不齊全	3	25.00
文具種類不齊全	1	8.33
其他原因	1	8.33

3. 購物種類

表 3：購物種類（可多選） (n=254)

種類	頻數	百分比 (%)
書籍	198	77.95
文具	221	87.01
影音產品	8	3.15
紀念品	51	20.08
咖啡小食	203	79.92
其它	7	2.76

4. 光顧書店的原因

表 4：光顧書店的原因（可多選） (n=254)

原因	頻數	百分比 (%)
書籍種類齊全	44	17.32
文具種類齊全	61	24.02
價格優惠/理工師生員工有折扣優惠	186	73.23
預訂教科書	65	25.59
咖啡小食	151	59.45
地點便利	210	82.68
其它	4	1.57

5. 書店各項目及整體滿意度

表 5-1：員工服務態度滿意度 (n=254)

滿意度	頻數	百分比 (%)
非常滿意 (5 分)	106	41.73
滿意 (4 分)	122	48.03
一般 (3 分)	23	9.06
不滿意 (2 分)	3	1.18
非常不滿意 (1 分)	0	0.00
沒有回答	0	0.00
滿意度平均值	4.30	

表 5-2：書籍種類滿意度 (n=254)

滿意度	頻數	百分比 (%)
非常滿意 (5 分)	21	8.27
滿意 (4 分)	112	44.09
一般 (3 分)	102	40.16
不滿意 (2 分)	16	6.30
非常不滿意 (1 分)	3	1.18
沒有回答	0	0.00
滿意度平均值	3.52	

表 5-3：預訂教科書滿意度 (n=254)

滿意度	頻數	百分比 (%)
非常滿意 (5 分)	24	9.45
滿意 (4 分)	109	42.91
一般 (3 分)	110	43.31
不滿意 (2 分)	9	3.54
非常不滿意 (1 分)	2	0.79
沒有回答	0	0.00
滿意度平均值	3.57	

表 5-4：文具種類滿意度 (n=254)

滿意度	頻數	百分比 (%)
非常滿意 (5 分)	35	13.78
滿意 (4 分)	120	47.24
一般 (3 分)	89	35.04
不滿意 (2 分)	8	3.15
非常不滿意 (1 分)	2	0.79
沒有回答	0	0.00
滿意度平均值	3.70	

表 5-5：紀念品種類滿意度 (n=254)

滿意度	頻數	百分比 (%)
非常滿意 (5 分)	25	9.85
滿意 (4 分)	90	35.43
一般 (3 分)	128	50.39
不滿意 (2 分)	8	3.15
非常不滿意 (1 分)	3	1.18
沒有回答	0	0.00
滿意度平均值	3.50	

表 5-6：書店環境滿意度 (n=254)

滿意度	頻數	百分比 (%)
非常滿意 (5 分)	61	24.02
滿意 (4 分)	146	57.48
一般 (3 分)	42	16.54
不滿意 (2 分)	4	1.57
非常不滿意 (1 分)	1	0.39
沒有回答	0	0.00
滿意度平均值	4.03	

表 5-7：產品價格滿意度 (n=254)

滿意度	頻數	百分比 (%)
非常滿意 (5 分)	37	14.57
滿意 (4 分)	127	50.00
一般 (3 分)	78	30.71
不滿意 (2 分)	8	3.15
非常不滿意 (1 分)	4	1.57
沒有回答	0	0.00
滿意度平均值	3.73	

表 5-8：活動/服務宣傳滿意度 (n=254)

滿意度	頻數	百分比 (%)
非常滿意 (5 分)	24	9.45
滿意 (4 分)	97	38.19
一般 (3 分)	120	47.24
不滿意 (2 分)	10	3.94
非常不滿意 (1 分)	3	1.18
沒有回答	0	0.00
滿意度平均值	3.51	

表 5-9：整體滿意度 (n=254)

滿意度	頻數	百分比 (%)
非常滿意 (5 分)	36	14.17
滿意 (4 分)	155	61.03
一般 (3 分)	58	22.83
不滿意 (2 分)	5	1.97
非常不滿意 (1 分)	0	0.00
沒有回答	0	0.00
滿意度平均值	3.87	

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=254)

推薦書店	頻數	百分比 (%)
會	235	92.52
否	19	7.48