

水木書苑滿意度調查報告

壹、前言

為瞭解教職員生對校園書店的需求、價格、環境及服務態度等感受及評價，希望透過滿意度調查結果給予書店建議及未來調整改善的依據，本次調查結果，也將作為今年度廠商續約的評鑑參考。

貳、調查工作

一、調查對象：本校教職員生及校外人士。

二、調查方式：使用 google 問卷，並將問卷宣傳海報張貼於風雲樓一樓入口及書店內。

三、調查時間：115 年 9 月 18 日至 115 年 10 月 5 日止。

四、問卷回收情形：本次回收 625 份。

參、調查結果

一、基本資料：

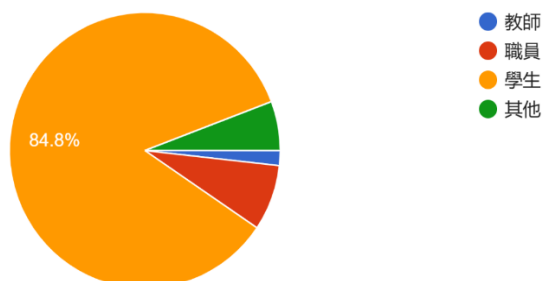
本次調查受訪者以「學生」占 84.8%為最多，且以「男性」(52.8%)居多，平均消費次數大多為「一個月 2-3 次」(28.8%)。

(一) 身分別：

身分別	教師	職員	學生	其他
人數	11	48	529	36
百分比	1.8%	7.7%	84.8%	5.7%

1.身分別

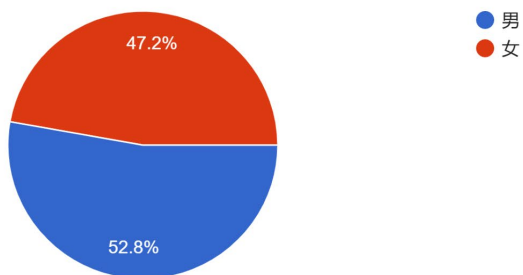
624 則回應



(二) 性別：

性別	男	女
人數	330	295
百分比	52.8%	47.2%

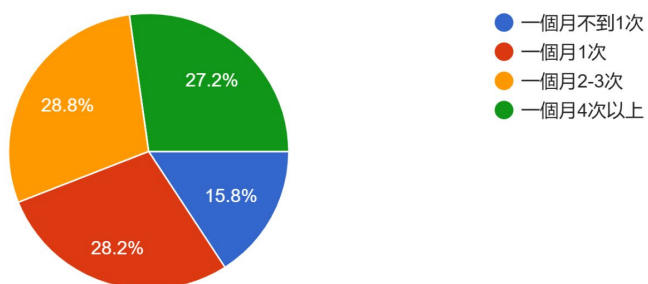
2.性別
625 則回應



(三) 學期中至水木書苑消費次數：

消費次數	一個月不到 1 次	一個月 1 次	一個月 2-3 次	一個月 4 次以上
人數	99	176	180	170
百分比	15.8%	28.2%	28.8%	27.2%

3.學期中至水木書苑消費次數
625 則回應



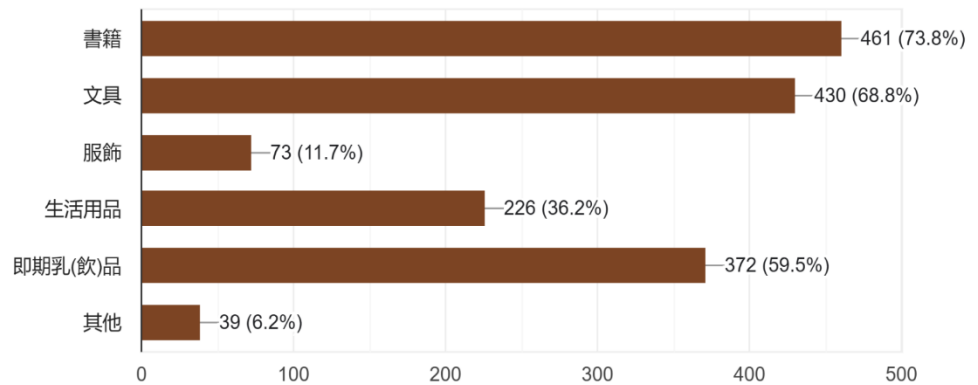
二、消費習慣及需求：

(一) 曾經購買過的商品種類(可複選)：

調查結果顯示受訪者以購買書籍為最多(73.8%)，文具類次之(68.8%)。

4.承上題，請問您曾經購買過的商品種類(可複選)

625 則回應

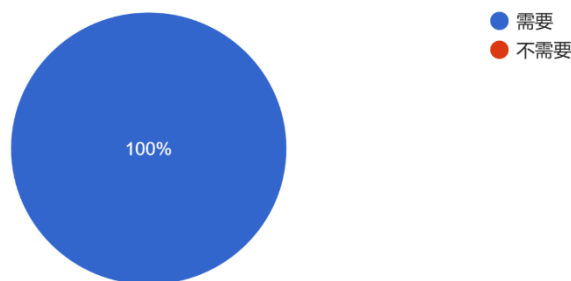


(二) 校園內是否需要書店：

調查結果為全部受訪者皆認為校園內應該設置書店。

6. 請問您認為校園內需要書店嗎?

625 則回應



三、各項滿意度調查結果：

(一) 商品種類：

受訪者中有 75.8%感到非常滿意，20.8%感到滿意，合計滿意度為 96.6%。

(二) 商品價格：

受訪者中有 71.8%感到非常滿意，20.8%感到滿意，合計滿意度為 92.6%。

(三) 環境整潔：

受訪者中有 78.9%感到非常滿意，17.6%感到滿意，合計滿意度為 96.5%。

(四) 服務態度：

受訪者中有 80%感到非常滿意，17.6%感到滿意，合計滿意度為 97.6%。

(五) 整體滿意度：

受訪者對水木書苑各項調查項目皆有超過 90%滿意度，其中以「服務態度」滿意度 97.6%為最高，整體滿意度高達 95.8%，表示受訪者對店家具高度肯定。

