

國立教育廣播電臺 104 年第 1 季「洽公、參觀」滿意度調查分析報告

壹、本次分析來源為 104 年第 1 季（1 月 1 日至 3 月 31 日）民眾至電臺洽公、參觀之後所填列，共 110 件。

貳、資料分析

一、參觀臺別：

地 區	件數	比例(%)
臺北總臺	2	1.82%
彰化分臺	1	0.91%
高雄分臺	47	42.73%
花蓮分臺	60	54.54%
臺東分臺	0	0%
合 計	110	100%

二、對環境設施之滿意度：

1. 對開飲機、愛心鈴設施之滿意度：

方 式	件數	比例(%)
非常滿意	19	41.3%
滿意	27	58.7%
尚可	0	0%
需加強	0	0%
合 計	46	100%

2. 對方向指示牌之滿意度：

方 式	件數	比例(%)
非常滿意	87	79.1%
滿意	21	19.1%
尚可	2	1.8%
需加強	0	0%
合 計	110	100%

3. 對廁所盥洗設備之滿意度：

方 式	件數	比例(%)
非常滿意	87	79.1%
滿意	19	17.27%
尚可	3	2.73%
需加強	1	0.9%
合 計	110	100%

4. 對會議室環境之滿意度：

方 式	件數	比例(%)
非常滿意	95	86.36%
滿意	13	11.82%
尚可	2	1.82%
需加強	0	0%
合 計	110	100%

三、對「服務禮儀」之滿意度：

1. 對服務人員態度之滿意度：

方 式	件數	比例(%)
非常滿意	106	96.36%
滿意	4	3.64%
尚可	0	0%
需加強	0	0%
合 計	110	100%

2. 對服務解說程度之滿意度：

方 式	件數	比例(%)
非常滿意	102	92.73%
滿意	8	7.27%
尚可	0	0%
需加強	0	0%
合 計	110	100%

3. 對實習播音臺之滿意度：

方 式	件數	比例(%)
非常滿意	104	94.55%
滿意	5	4.55%
尚可	1	0.9%
需加強	0	0%
合 計	110	100%

四、對參觀導覽之滿意度

1. 對簡報內容之滿意度：

方 式	件數	比例(%)
非常滿意	88	80%
滿意	18	16.36%
尚可	4	3.64%
需加強	0	0%
合 計	110	100%

2. 對導覽專業程度之滿意度

方 式	件數	比例(%)
非常滿意	96	87.27%
滿意	13	11.82%
尚可	1	0.91%
需加強	0	0%
合 計	110	100%

3. 對參觀動線之滿意度

方 式	件數	比例(%)
非常滿意	89	80.91%
滿意	19	17.27%
尚可	1	0.91%
需加強	1	0.91%
合 計	110	100%

五、對「洽公、參觀電臺」之整體滿意度評分：

方 式	件數	比例(%)
90-100 分	91	82.73%
80-89 分	13	11.82%
70-79 分	5	4.55%
60-69 分	0	0%
60 分以下	1	0.9%
合 計	110	100%

六、對洽公、參觀電臺之建議事項：

除滿意及感謝之表示外，另有參觀民眾表示實做部分可以再規劃更周全，並提前通知以便準備，亦有參觀民眾反映一直在錄音室很悶。

參、結論：

綜合以上各項資料，分析如下：

- 一、本季收件數為 110 件，其中由參觀花蓮分臺填寫者占 60 件、高雄分臺 47 件、臺北總臺 2 件、彰化分臺 1 件。請多加告知參觀民眾填寫本臺「洽公、參觀」滿意度調查問卷，俾利作為本臺日後改進之參考。
- 二、本季「洽公、參觀」之整體滿意度評分，90-100 分占 91%，80-89 分占 13%，另有一民眾評分 60 分以下，惟其在各項問題皆填達非常滿意或滿意，並表示活動很溫馨。