

## 國立教育廣播電臺 103 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 103 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 26 件。

貳、資料分析

一、參觀臺別：

地 區	件數	比例(%)
臺北總臺	1	3.8%
彰化分臺	0	0%
高雄分臺	0	0%
花蓮分臺	0	0%
臺東分臺	25	96.2%
合 計	26	100%

二、對環境設施知滿意度：

1. 對開飲機、愛心鈴設施知滿意度：

方 式	件數	比例(%)
非常滿意	25	96.2%
滿意	1	3.8%
尚可	0	0%
需加強	0	0%
合 計	26	100%

2. 對方向指示牌之滿意度：

方 式	件數	比例(%)
非常滿意	25	96.2%
滿意	1	3.8%
尚可	0	0%
需加強	0	0%
合 計	26	100%

3. 對廁所盥洗設備之滿意度：

方 式	件數	比例(%)
非常滿意	26	100%
滿意	0	0%
尚可	0	0%
需加強	0	0%

合 計	26	100%
-----	----	------

4. 對會議室環境之滿意度：

方 式	件數	比例(%)
非常滿意	25	96.2%
滿意	1	3.8%
尚可	0	0%
需加強	0	0%
合 計	26	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	24	92.3%
滿意	2	7.7%
尚可	0	0%
需加強	0	0%
合 計	26	100%

2. 對服務解說程度之滿意度：

方 式	件數	比例(%)
非常滿意	24	92.3%
滿意	2	7.7%
尚可	0	0%
需加強	0	0%
合 計	26	100%

3. 對實習播音室之滿意度：

方 式	件數	比例(%)
非常滿意	25	96.2%
滿意	1	3.8%
尚可	0	0%
需加強	0	0%
合 計	26	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	22	84.6%
滿意	2	7.7%
尚可	2	7.7%
需加強	0	0%
合 計	26	100%

##### 2. 對導覽專業程度之滿意度：

方 式	件數	比例(%)
非常滿意	21	80.8%
滿意	4	15.4%
尚可	1	3.8%
需加強	0	0%
合 計	26	100%

##### 3. 對參觀動線之滿意度：

方 式	件數	比例(%)
非常滿意	25	96.2%
滿意	1	3.8%
尚可	0	0%
需加強	0	0%
合 計	26	100%

#### 五、對「洽公、參觀電臺」之整體滿意評分：

方 式	件數	比例(%)
90-100分	26	100%
80-89分	0	0%
70-79分	0	0%
60-69分	0	0%
60分以下	0	0%
合 計	26	100%

#### 六、對洽公、參觀電臺之建議事項：無

參、結論：

綜合以上各項資料，分析如下：

- 一、本季收件數為 26 件，其中臺北總臺 1 件、臺東分臺 25 件，其它分臺則 0 件，相較於 102 年第 4 季 46 件，減少約四成，應係寒假及春節假期，參觀人數較少之故。
- 二、由彙整表明細得知，臺東分臺 25 件皆為同一天，表示可能為同一參觀團體所回覆資料。再者，總臺及其他分臺在本季幾乎無民眾回覆滿意度調查。為客觀蒐集民眾意見、有效提升服務品質，擬請本臺承辦民眾洽公及導覽參觀電臺之同仁，於過程中適時宣導與鼓勵民眾上網回應滿意度。
- 三、本季「洽公、參觀電臺」之整體滿意評分，90-100 分占 100%。