

國立教育廣播電臺 103 年第 2 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 2 季（4 月 1 日至 6 月 30 日）民眾至電臺洽公、參觀之後所填列，共 124 件。

貳、資料分析

一、參觀臺別：

地 區	件數	比例(%)
臺北總臺	0	0%
彰化分臺	18	14.52%
高雄分臺	1	0.8%
花蓮分臺	105	84.68%
臺東分臺	0	0%
合 計	124	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	66	53.23%
滿意	55	44.35%
尚可	3	2.42%
需加強	0	0%
合 計	124	100%

2. 對方向指示牌之滿意度：

方 式	件數	比例(%)
非常滿意	73	58.87%
滿意	49	39.52%
尚可	2	1.61%
需加強	0	0%
合 計	124	100%

3. 對廁所盥洗設備之滿意度：

方 式	件數	比例(%)
非常滿意	72	58.1%
滿意	48	38.7%
尚可	4	3.2%
需加強	0	0%
合 計	124	100%

4. 對會議室環境之滿意度：

方 式	件數	比例(%)
非常滿意	78	62.9%
滿意	45	36.3%
尚可	1	0.8%
需加強	0	0%
合 計	124	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	110	88.71%
滿意	14	11.29%
尚可	0	0%
需加強	0	0%
合 計	124	100%

2. 對服務解說程度之滿意度：

方 式	件數	比例(%)
非常滿意	105	84.68%
滿意	19	15.32%
尚可	0	0%
需加強	0	0%
合 計	124	100%

3. 對實習播音臺之滿意度：

方 式	件數	比例(%)
非常滿意	103	83.06%
滿意	21	16.94%
尚可	0	0%
需加強	0	0%
合 計	124	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	80	64.52%
滿意	41	33.06%
尚可	3	2.42%
需加強	0	0%
合 計	124	100%

2. 對導覽專業程度之滿意度

方 式	件數	比例(%)
非常滿意	98	79.03%
滿意	26	20.97%
尚可	0	0%
需加強	0	0%
合 計	124	100%

3. 對參觀動線之滿意度

方 式	件數	比例(%)
非常滿意	89	71.77%
滿意	32	25.81%
尚可	3	2.42%
需加強	0	0%
合 計	124	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	101	81.45%
80-89 分	23	18.55%
70-79 分	0	0%
60-69 分	0	0%
60 分以下	0	0%
合 計		100%

六、對洽公、參觀電臺之建議事項：

除滿意及感謝之表示外，另有參觀民眾表示現場解說詳細清楚，開放實際錄音的體驗極為難得。希望不只節目主持人分享也想了解技術人員的工作、參觀動線設計的更順暢會更好。

參、結論：

綜合以上各項資料，分析如下：

- 一、本季收件數為 124 件，其中由參觀彰化分臺填寫者占 18 件、花蓮分臺 105 件、高雄分臺 1 件。本季收件數較上季增加 98 件。
- 二、本季「洽公、參觀」之整體滿意度評分，90-100 分占 81.45%，80-89 分占 18.55%。