

國立教育廣播電臺 107 年全年「來賓」滿意度調查分析報告

壹、本次分析來源為 107 年（1 月 1 日至 12 月 31 日）來賓至電臺錄音、洽公之後所填列，共 172 件。

貳、資料分析

一、所在臺別：

| 地 區 | 件 數 | 比 例(%) |
|------|-----|--------|
| 臺北總臺 | 33 | 19.19% |
| 彰化分臺 | 11 | 6.40% |
| 高雄分臺 | 123 | 71.51% |
| 花蓮分臺 | 5 | 2.90% |
| 臺東分臺 | 0 | 0% |
| 合 計 | 172 | 100% |

二、對「環境設施」之滿意度：

| 方 式 | 件 數 | 比 例(%) |
|-------|-----|--------|
| 非常滿意 | 145 | 84.30% |
| 滿意 | 25 | 14.54% |
| 普通 | 1 | 0.58% |
| 不滿意 | 0 | 0% |
| 非常不滿意 | 1 | 0.58% |
| 合 計 | 172 | 100% |

三、對「服務人員態度」之滿意度：

| 方 式 | 件 數 | 比 例(%) |
|-------|-----|--------|
| 非常滿意 | 164 | 95.35% |
| 滿意 | 8 | 4.65% |
| 普通 | 0 | 0% |
| 不滿意 | 0 | 0% |
| 非常不滿意 | 0 | 0% |
| 合 計 | 172 | 100% |

四、對「來賓」之整體滿意度：

| 方 式 | 件 數 | 比 例(%) |
|----------|-----|--------|
| 90-100 分 | 159 | 92.44% |
| 80-89 分 | 13 | 7.56% |
| 70-79 分 | 0 | 0% |
| 60-69 分 | 0 | 0% |
| 合 計 | 172 | 100% |

五、來賓之建議事項：

除了覺得滿意、好玩、美好的體驗，感謝主持人的協助及專業，及感恩電臺提供優質的服務外，其餘建議如下：

1.請提升車馬費

2.303 與 304 對控錄音..可否於 304 加裝錄音顯示器.方便主持掌握時間長度

3.個人錄音在 101 的小桌子滿擠的.想借其他間卻都是滿的..結果當天卻看到 302 有人借卻沒人用.希望可以多多管理一下錄音室使用狀況

4.101 燈光有點暗.看紙本文字有點吃力.老花眼更吃力

5.303 錄音室建議加裝時間顯示器

6.建議 228 停車場換號碼.加強管理

7.簽授權書的平板電腦線長一點..以方便移動

8.裝修影響錄音須多注意，一直裝修.很困擾

9.貴臺 1 樓女用洗手間廁所內未設置掛勾，置物檯又不夠大，以致上洗手間稍不方便，且蹲式廁所垃圾桶靠進上廁所人身體，較不符合衛生。

參、結論：

綜合以上各項資料，分析如下：

一、本年收件數為 172 件，其中由蒞臨臺北總臺填寫者占 33 件、彰化分臺 19 件、高雄分臺 123 件、花蓮分臺 5 件。

二、為增加本項滿意度調查之參考價值，建議可請節目組、新聞組、各分臺踴躍邀請來賓填具本問卷，作為本臺辦理是項業務改善之參考。