

國立教育廣播電臺 102 年「洽公、參觀」滿意度調查分析報告

壹、本次分析來源為 102 年（1 月 1 日至 12 月 31 日）民眾至電臺洽公、參觀之後所填列，共 356 件。

貳、資料分析

一、參觀臺別：

地 區	件數	比例(%)
臺北總臺	75	21.1%
彰化分臺	42	11.8%
高雄分臺	110	30.9%
花蓮分臺	118	33.1%
臺東分臺	11	3.1%
合 計	356	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	214	60.1%
滿意	130	36.5%
尚可	12	3.4%
需加強	0	0%
合 計	356	100%

2. 對方向指示牌之滿意度：

方 式	件數	比例(%)
非常滿意	219	61.5%
滿意	117	32.9%
尚可	19	5.3%
需加強	1	0.3%
合 計	356	100%

3. 對廁所盥洗設備之滿意度：

方 式	件數	比例(%)
非常滿意	214	60.1%
滿意	114	32%
尚可	26	7.3%
需加強	2	0.6%
合 計	356	100%

4. 對會議室環境之滿意度：

方 式	件數	比例(%)
非常滿意	256	71.9%
滿意	90	25.3%
尚可	9	2.5%
需加強	1	0.3%
合 計	356	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	311	87.4%
滿意	39	10.9%
尚可	6	1.7%
需加強	0	0%
合 計	356	100%

2. 對服務解說程度之滿意度：

方 式	件數	比例(%)
非常滿意	288	80.9%
滿意	64	18%
尚可	4	1.1%
需加強	0	0%
合 計	356	100%

3. 對實習播音臺之滿意度：

方 式	件數	比例(%)
非常滿意	306	86%
滿意	42	11.8%
尚可	8	2.2%
需加強	0	0%
合 計	356	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	245	68.8%
滿意	96	27%
尚可	15	4.2%
需加強	0	0%
合 計	356	100%

2. 對導覽專業程度之滿意度

方 式	件數	比例(%)
非常滿意	274	77%
滿意	74	20.8%
尚可	7	2%
需加強	1	0.2%
合 計	356	100%

3. 對參觀動線之滿意度

方 式	件數	比例(%)
非常滿意	251	70.5%
滿意	92	25.8%
尚可	13	3.7%
需加強	0	0%
合 計	356	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	286	80.3%
80-89 分	59	16.6%
70-79 分	9	2.5%
60-69 分	1	0.3%
60 分以下	1	0.3%
合 計	356	100%

六、對洽公、參觀電臺之建議事項：

除滿意及感謝之表示外，參觀民眾反映時間分配可以調整的更好、廁所太少、路標指示可再標明清楚、針對國小低年級的參觀同學，建議解說時能慢慢說、說得更清楚。

參、結論：

綜合以上各項資料，分析如下：

- 一、本年收件數為 356 件，其中由參觀臺北總臺填寫者占 75 件、彰化分臺 42 件、高雄分臺 110 件、花蓮分臺 118 件、臺東分臺 11 件。
- 二、102 年四季之收件分別為 29 件、69 件、212 件、46 件，第 3 季明顯增加，究其原因乃係於第 1 季後請各分臺告知參觀民眾可利用本問卷提出意見反饋，故第 2 季收件數即提升至 69 件，而第 3 季時值暑假期間，收件數更增至 212 件，第 4 季則為 46 件。
- 三、本年度總參觀團數 441 團，共計 13,477 人次，全年度「洽公、參觀」之整體滿意度評分，90-100 分占 80.3%，80-89 分占 16.6%。
- 四、為增加本項滿意度調查之參考價值，建議可請各參觀團體代表 1 至 2 人填具本問卷，作為本臺辦理是項業務改善之參考。