

# 國立教育廣播電臺 102 年「聽眾意見處理」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)聽友對本臺回覆其意見之內容的滿意度回函，共 67 件，回函比例 23.8%。(102 年回覆聽友意見為 282 件)。

### 貳、資料分析

#### 一、回應問題之正確性：

方 式	件數	比例(%)
非常滿意	45	67.2%
滿意	18	26.8%
尚可	3	4.5%
需加強	1	1.5%
合 計	67	100%

#### 二、對「處理時效」之滿意度：

方 式	件數	比例(%)
非常滿意	51	76.1%
滿意	13	19.4%
尚可	2	3%
需加強	1	1.5%
合 計	67	100%

#### 三、對「答覆方式、態度、專業度」之滿意度：

方 式	件數	比例(%)
非常滿意	47	70.1%
滿意	19	28.4%
尚可	1	1.5%
需加強	0	0%
合 計	67	100%

#### 四、對聽眾意見處理之整體滿意度評分：

方 式	件數	比例(%)
90-100 分	46	68.6%
80-89 分	20	29.9%
70-79 分	1	1.5%

60-69 分	0	0%
60 分以下	0	0%
合 計	67	100%

六、對聽眾意見處理之建議事項：

1. 對節目內容的建議（增加幼兒教育節目、播放 60、70 年代的電影主題曲讓大家回味）。
2. 反映沒有開新的西語課程。
3. 希望電台能長期保留舊音源檔。
4. 網頁瀏覽速度還是會延遲。
5. 回覆速度非常快。

參、結論：

綜合以上各項資料，分析如下

- 一、 本年聽眾意見處理滿意度調查總件數為 67 件，向總臺反映 63 件，向彰化分台反應 1 件、高雄分臺反映 3 件。
- 二、 回應問題正確性滿意度達 94%，處理時效之滿意度達 95.5%，對答覆方式、態度、專業度滿意度達 98.5%。
- 三、 本年「聽眾意見處理」之整體滿意度評分，90-100 分占 68.6%，80-89 分占 29.9%，整體滿意度達 98.5%。