

國立教育廣播電臺 103 年第 1 季「聽眾意見處理」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)聽友對本臺回覆其意見之內容的滿意度回函，共 19 件，回函比例 25.6%。(第 1 季回覆聽眾意見為 74 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	17	89.47%
滿意	2	10.53%
尚可	0	0%
需加強	0	0%
合 計	19	100%

二、對「處理時效」之滿意度：

方 式	件數	比例(%)
非常滿意	13	68.42%
滿意	5	26.32%
尚可	1	5.26%
需加強	0	0%
合 計	19	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	14	73.68%
滿意	5	26.32%
尚可	0	0%
需加強	0	0%
合 計	19	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	14	73.68%
80-89 分	5	26.32%
70-79 分	0	0%
60-69 分	0	0%
60 分以下	0	0%
合 計	19	100%

五、對聽眾意見處理之建議事項:無

參、結論：

綜合以上各項資料，分析如下：

- 一、本季「聽眾意見處理」滿意度調查總件數 19 件，向總臺反映 16 件，向彰化分臺反映 2 件，向高雄分臺反映 1 件。
- 二、回應問題正確性滿意度達 100%，處理時效滿意度達 94.7%，對答覆方式、態度、專業度滿意度達 100%。
- 三、本季「聽眾意見處理」之整體滿意度評分，90-100 分占 73.6%，80-89 分占 26.3%。