

國立教育廣播電臺 103 年「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(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 27 件，回函比例 15 %。(103 年回覆聽友意見為 178 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	23	85.16%
滿意	4	14.81%
尚可	0	0
需加強	0	0
合 計	27	100%

二、對「處理時效」之滿意度：

方 式	件數	比例(%)
非常滿意	17	62.96%
滿意	7	25.93%
尚可	3	11.11%
需加強	0	0%
合 計	27	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	18	66.67%
滿意	9	33.33%
尚可	0	0%
需加強	0	0%
合 計	27	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	19	70.37%
80-89 分	8	29.63%
70-79 分	0	0%

60-69 分	0	0%
60 分以下	0	0%
合 計	27	100%

六、對聽眾意見處理之建議事項：

1. 希望數位應用能更具相容性(例如廣播音檔能於 ipad 或其他數位裝置上播放)
2. 回覆速度非常快，並且解說人員有耐心。
3. 希望能為退休教師開闢知性節目，持續學習。

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 27 件；回應問題正確性滿意度(非常滿意)達 85.16%，處理時效之滿意度達 88.89%，對答覆方式、態度、專業度滿意度(非常滿意)達 66.67%。
- 二、 本年「聽眾意見處理」之整體滿意度評分，90-100 分占 70.37%，80-89 分占 29.63%。