

## 國立教育廣播電臺104年「聽眾意見處理」滿意度調查 分析報告

壹、本次分析來源為104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19件，回函比例16%。（104年回覆聽友意見為118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	10	52.63%
滿意	3	15.79%
尚可	2	10.53%
需加強	4	21.05%
合 計	19	100%

#### 二、對「處理時效」之滿意度：

方 式	件 數	比 例 (%)
非常滿意	8	42.10%
滿意	5	26.32%
尚可	1	5.26%
需加強	5	26.32%
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	10	52.63%
滿意	4	21.05%
尚可	1	5.26%
需加強	4	21.05%
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	12	63.16%
80-89 分	1	5.26%
70-79 分	1	5.26%
60-69 分	3	15.79%
60 分以下	2	10.53%
合 計	19	100%

#### 六、對聽眾意見處理之建議事項：

1. 強烈要求恢復以往的網站，尤其是網路收聽，之前錯過的節目。

2. 深夜節目的音樂，宜多些安祥寧靜有深度的音樂或歌曲，少些浮躁、太HIGH的美國爵士或饒舌歌。

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19件；回應問題正確性滿意度達68.42%，處理時效之滿意度達68.42%，對答覆方式、態度、專業度滿意度達73.68%。

二、 本年「聽眾意見處理」之整體滿意度評分，90-100分占63.16%，80-89分占5.26%，整體滿意度為89.21%。