

國立教育廣播電臺106年「聽眾意見處理」滿意度調查 分析報告

壹、本次分析來源為106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24件，回函比例14.37%。（106年1月1日至12月31日回覆聽友意見為167件）。

貳、資料分析

一、對答覆內容滿意程度：

方 式	件 數	比 例(%)
非常滿意	17	70.83%
滿意	3	12.5%
普通	4	16.67%
不滿意	0	0%
非常不滿意	0	0%
合 計	24	100%

二、對「處理時效」之滿意度：

方 式	件 數	比 例(%)
非常滿意	16	66.67%
滿意	6	25%
普通	2	8.33%
不滿意	0	0%
非常不滿意	0	0%
合 計	24	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	15	62.5%
滿意	6	25%
普通	3	12.5%
不滿意	0	0%
非常不滿意	0	0%
合 計	24	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	79.17%
80-89 分	3	12.5%
70-79 分	2	8.33%
60-69 分	0	0%
合 計	24	100%

五、對聽眾意見處理之建議事項：

除感謝電臺用心製播節目及熱心服務外，餘建議如下：

- 1.想請問為什麼展館的開放參觀時間不能安排星期六、日呢??就一般大眾心態來說，假日才會出來參觀，平常日本來就要工作，假如能六、日開放參觀，我想會有更多的觀眾想看到電台的另一面。
- 2.我很喜歡聽音樂，只是很遺憾，教育電台台北分臺、高雄分臺等臺都有『音樂二三事』這個節目，唯獨彰化分臺沒有，使得住彰化的我就無法收聽『音樂二三事』這個節目了，建議你們可以將『音樂二三事』此節目納入彰化分臺，這樣我就可以收聽了！

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24件；對答覆內容滿意度達83.33%，處理時效之滿意度達91.67%，對答覆方式、態度、專業度滿意度達87.5%。

二、 本年「聽眾意見處理」之整體滿意度評分，90-100分占79.17%，80-89分占12.5%，整體滿意度為96.88%。