

國立教育廣播電臺107年「聽眾意見處理」滿意度 調查分析報告

壹、本次分析來源為107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29件，回函比例31.18%。（107年1月1日至12月31日回覆聽友意見為93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	18	62.07%
滿意	10	34.48%
普通	1	3.45%
不滿意	0	0%
非常不滿意	0	0%
合 計	29	100%

二、對「處理時效」之滿意度：

方 式	件 數	比 例(%)
非常滿意	15	51.72%
滿意	13	44.83%
普通	1	3.45%
不滿意	0	0%
非常不滿意	0	0%
合 計	29	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	62.07%
滿意	10	34.48%
普通	1	3.45%
不滿意	0	0%
非常不滿意	0	0%
合 計	29	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	21	72.41%
80-89 分	7	24.14%
70-79 分	1	3.45%
60-69 分	0	0%
合 計	29	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. 非常感謝教育電台的德語教學節目。謝謝賴麗秀老師的耐心教學，共錄了336回，真仍一教學壯舉。投入的時間及心力可謂無限。
2. 感謝貴台將錄音檔數位化，聽友能不打烊的方便學習。
3. 檔案在播放中除暫停功能外，可否增加向前及向後的功能，目前好像無法執行此兩項動作。
4. 總之，感謝貴台的節目，真正達到社教功能。"
5. 以前語言學習的內容是可以下載的，現在好像不能下載???
6. 是否假日可多播(重播)“講座”，“藝文”+“語言”節目，供休閒時可充電學習。

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29件；對答覆內容滿意度達96.55%，處理時效之滿意度達96.55%，對答覆方式、態度、專業度滿意度達96.55%。

二、 本年「聽眾意見處理」之整體滿意度評分，90-100分占72.41%，80-89分占24.14%，整體滿意度為96.62。