

## 國立教育廣播電臺110年「聽眾意見處理」滿意度 調查分析報告

壹、本次分析來源為110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13件，回函比例17.11%。（110年1月1日至12月31日回覆聽友意見為76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	10	76.92%
滿意	3	23.08%
普通	0	0%
不滿意	0	0%
非常不滿意	0	0%
合 計	13	100%

#### 二、對「處理時效」之滿意度：

方 式	件 數	比 例(%)
非常滿意	11	84.62%
滿意	1	7.69%
普通	1	7.69%
不滿意	0	0%
非常不滿意	0	0%
合 計	13	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	76.92%
滿意	3	23.08%
普通	0	0%
不滿意	0	0%
非常不滿意	0	0%
合 計	13	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	10	76.92%
80-89 分	3	23.08%
70-79 分	0	0%
60-69 分	0	0%
合 計	0	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、熱心服務及快速的回覆外，餘建議如下：

1. 「最美的聲音」的潘貞蓓主持人，她的台語真的要多多加強聽不懂，真的要多多加強，身邊老人家聽得很痛苦。
2. 謝謝推廣組的回覆，之前我也聽楊淑娟老師的法文課，最近開始報名外貿協會辦的線上學西語，發現搭配西語同樂會簡直更加深學習力，非常喜歡「西語同樂會」李老師的講解，對初學者來說非常有幫助，一集10分鐘，按照每天的進度和精神集中度可以隨意調整聆聽，再配上老師的講義，每天累積的份量可以很扎實。希望後續轉場比較大聲的聲音可以降低，後續用耳機重複聆聽更舒適。
3. 非常棒我喜歡聽重心歸零和小小宇宙探險號

#### 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13件；對答覆內容滿意度達100%，處理時效之滿意度達100%，對答覆方式、態度、專業度滿意度達100%。

二、 本年「聽眾意見處理」之整體滿意度評分，90-100分占76.92%，80-89分占23.08%，整體滿意度評分為97.46分。