

# 桃園市有線電視系統業者服務品質暨收視戶滿意度調查

## 性別統計與分析

### 壹、前言

為瞭解桃園市民收視行為、收視戶對有線電視系統業者之滿意程度，桃園市政府新聞處進行「111 年度桃園市有線電視系統業者服務品質暨收視戶滿意度調查研究」。依據「112-115 年桃園市政府推動各機關性別主流化實施計畫」，執行桃園市性別平等政策方針中「教育、文化與媒體面向」之政策方針三：「定期建置相關性別統計資料，並研議性別平等措施與政策，運用性別主流化策略，促進各項施政皆能具備性別觀點。」，爰透過「111 年度桃園市有線電視系統業者服務品質暨收視戶滿意度調查研究」，進一步了解市民對於有線電視的安裝使用、業者客服、維修等服務品質是否存在性別差異情形，作為未來有線電視相關政策之參考。

### 貳、研究設計及受訪者人口特質結構

#### 一、調查方法

以中華電信住宅電話號碼簿作為母體抽樣清冊，對於隨機抽出的電話號碼，再以尾數兩位數隨機方式變更之，以涵蓋未登記的住宅電話，手機調查的母體清冊是國家通訊傳播委員會最新公布之行動通信網路業務用戶號碼核配資料，也就是手機電話前 5 碼加上隨機產生的後 5 碼，此電話號碼產生方式可涵蓋所有行動電話門號。母體清冊建立後，依國內五大電信業者市占率抽出要撥打的電話數，再透過號碼預撥城市進行空號過濾，最後以隨機撥號法進行調查。

#### 二、調查日期與時間

本次「有線電視業者滿意度調查」訪問日期為 111 年 8 月 15 日至 8 月 31 日，於平日晚間時段 18:00-21:30、假日午間與晚間時段

14：00-17：30/18：00-21：30 執行調查。

### 三、抽樣方法

本次的調查係由隨機方式抽取調查樣本戶，選取戶內合格受訪者，調查以內建最新住宅號碼簿作為母體抽樣清冊，對隨機抽出電話號碼，再以尾數兩位數隨機方式變更之，以涵蓋未登記的住宅電話。

### 四、統計分析方法

抽樣誤差計算方式如下：

$$D = \pm z \times \sqrt{\frac{p \times q}{n} \times \frac{N - n}{N - 1}}$$

其中，D 為誤差值， $p \times q$  為樣本最大標準誤，Z 為信心水準，N 為母體數，n 為樣本數。

次數分配部分，藉由各題項之次數分配及百分比所呈現之數據，瞭解民眾針對該議題看法及評價。

交叉分析及卡方檢定部分，以基本資料對各項議題做交叉分析表，以瞭解不同背景受訪者在各議題方面是否具有差異性，交叉表示採用 pearson 卡方檢定分析法，卡方獨立性檢定(Test of Independence)之統計值定義如下：

$$\chi^2 = \sum_{i=1}^r \sum_{j=1}^c \frac{(o_{ij} - e_{ij})^2}{e_{ij}} \sim \chi^2(r-1)(c-1)$$

其中， $O_{ij}$  為第 i 列第 j 欄位之觀察次數， $E_{ij}$  為第 i 列第 j 欄位之期望次數。

在 95%信心水準之下，當 p-value 小於 0.05 時，表示各組間具有顯著差異。交叉分析表將呈現各題與各基本變項之卡方檢定結果，並對達到統計顯著差異 ( $p < 0.05$ ) 之變項以星號註記：\*表  $p < 0.05$ ，\*\*表  $p < 0.01$ ，\*\*\* 表  $p < 0.001$ 。p 值 (p value) 為統計學假設檢定中，當虛無假設為真時，得到樣本觀察結果或更極端結果出現的機率，統計學使用 p 值來描述數據的統計顯著影響性。

樣本代表性部分，本研究為使調查結果得以作為 20 歲以上民眾之意見，並使樣本能充分反映母體結構，增加樣本的代表性及可靠性，本研究將以無母數卡方檢定方式(NPAR Chi-square Test)逐一檢視樣本年齡、性別及地區人口比率等分配與母體結構之間的差異檢定。檢定結果若發現樣本與母體結構產生顯著差異，則以加權方式處理，使樣本結構與母體產生一致。

加權方式採用「多變項反覆多重加權」(raking)，本次調查依序以年齡、性別、地區變項進行調整，如此反覆進行，直到每一變數的樣本分配與母體分配已無顯著差異，才停止 raking。

本調查依據內政部戶政司公布的 111 年 8 月之登記現住人口數為參考依據，對樣本資料進行加權。本次調查共成功訪問 2,882 份，在 95%的信心水準下，抽樣誤差在正負 1.84 個百分點以內。由檢定結果可得知，加權後樣本資料之結構與桃園市 20 歲以上人口結構比率一致。

## 五、受訪者人口特質結構

本次研究之 2,882 份有效樣本，男性總計 1,407 人、女性總計 1,475 人，分別佔比 48.8%及 51.2%，如下頁圖 1。行政區方面，以桃園區的民眾比率最多(佔 20.1%)，其次為中壢區(18.5%)、平鎮區(10.0%)；年齡方面以 40-49 歲比率最多(20.7%)，其次為 30-39 歲(18.6%)、50-59 歲(17.9%)；教育程度而言，以大學學歷者比率最多(38.0%)，次之為高中高職學歷(25.6%)；若從職業別來看，無業/退休/待業所佔比率

最多(17.9%)，其次是家管(13.4%)、自營商/企業主(12.2%)；以同住人口來看，受訪者家中同住人口以 4-5 人比率最高(39.0%)，次之是 2-3 人(36.6%)、6-7 人(10.1%)；家庭月收入部分，以 40,000-59,999 元所佔的比率最高(11.6%)，其次是 150,000 元(含)以上(11.4%)

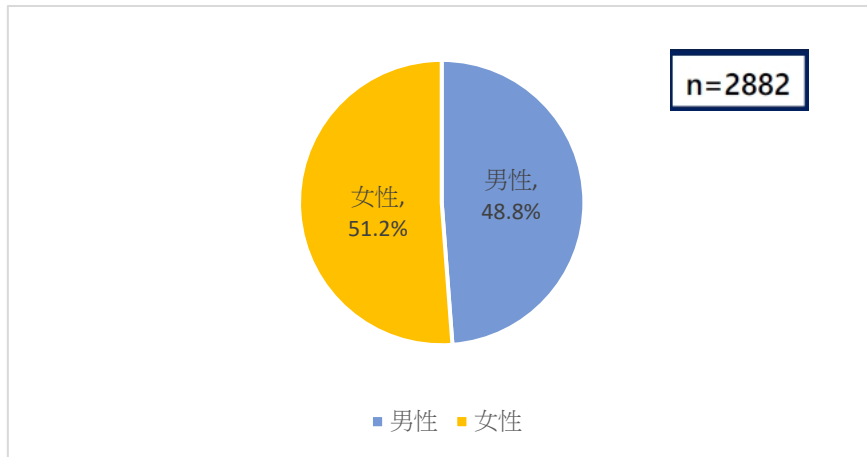


圖 1 受訪者性別分析

## 參、有線電視安裝情形及各項滿意度

### 一、有線電視安裝情形與決策者分析

依據 111 年調查結果，有線電視安裝情形以受訪者家中「有裝」的比率最高，佔 58.0%，其次為「曾裝過但目前沒裝」，佔 27.3%、從來沒裝，佔 14.7%，如表 1。

表 1 有線電視安裝情形

		樣本數	百分比
請問您家裡目前有 沒有裝有線電視？	有裝	1,671	58.0
	從來沒裝	425	14.7
	曾裝過但目前沒裝	786	27.3
合計		2,882	100

另經卡方檢定後發現，受訪者有無收看有線電視，隨著性別有顯著差異，「男性」(68.3%)受訪者為有線電視的付費者，且收看有線電

視的比率較高；「女性」(42.6%)受訪者為有收看有線電視，但非付費者的比率較高。

有線電視安裝決策者，亦隨著性別有顯著差異，男性和女性受訪者，均以「自己」和「父母」為家中有線電視安裝決策者的比率最高和次高；男性在兩項合占 77.9%較女性之 60.2%，高出 17.5 個百分點；另在以「配偶」為家中決策者的比率當中，女性為 13.6%，高出男性(4.6%)9 個百分點，存在性別差異情形(如圖 2)。

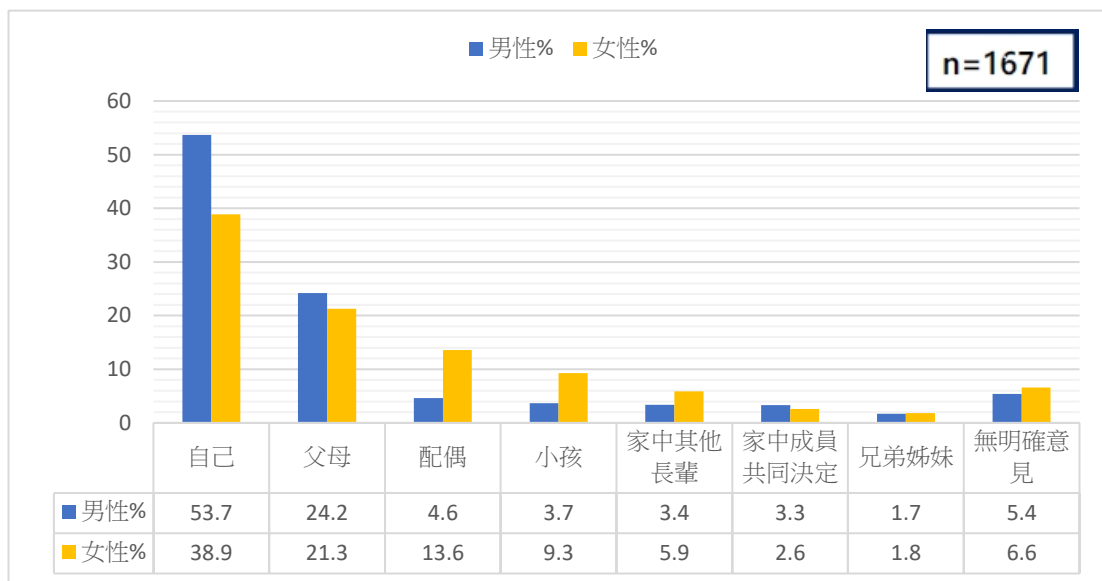


圖 2 有線電視安裝決策者之性別分析

## 二、各項滿意度分析

### (一) 收訊品質滿意度

受訪者收看有線電視之各項滿意度及問題反映為重要之探討項目，以利瞭解目前之整體狀況，受訪者對有線電視收訊品質滿意度，有 75%受訪者表示滿意(10.2%非常滿意，64.8%還算滿意)，16.7%表示不滿意(13.5%不太滿意，3.2%非常不滿意)，另外 8.3%無明確意見，如下頁圖 3。經卡方檢定後發現，受訪者對有線電視收訊品質滿意度，並不會隨著性別不同而有顯著差異。

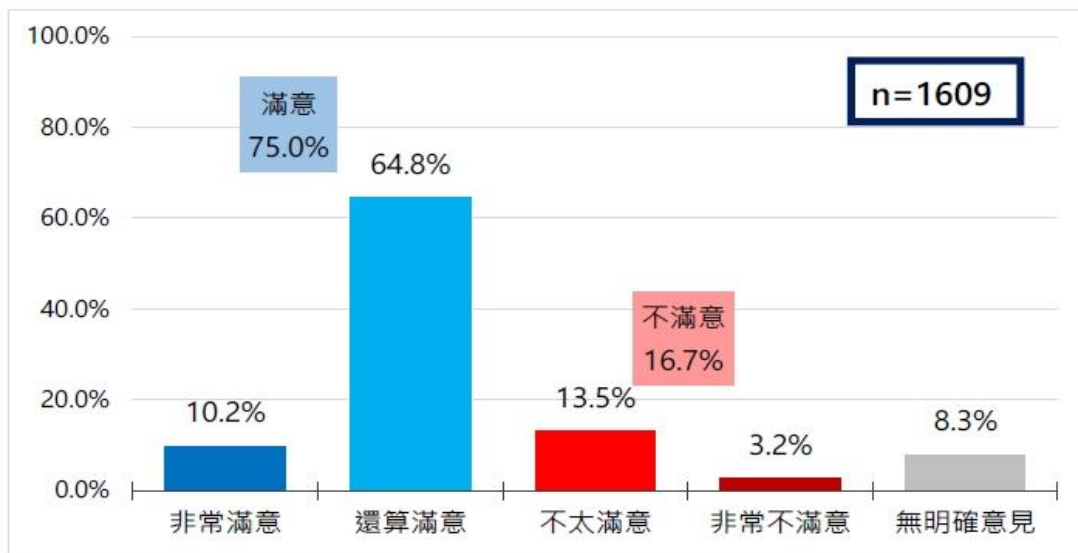


圖 3、收訊品質滿意度

## (二) 詢問或反映的問題面向

本題係複選題，調查顯示，受訪者打電話給有線電視客服詢問或反映的問題，以「收視面向」比率最高，佔 78.1%，其次為「機上盒面向」(11.6%)、其他面向(8.6%)等，另外 4.3%無明確意見，如圖 4。

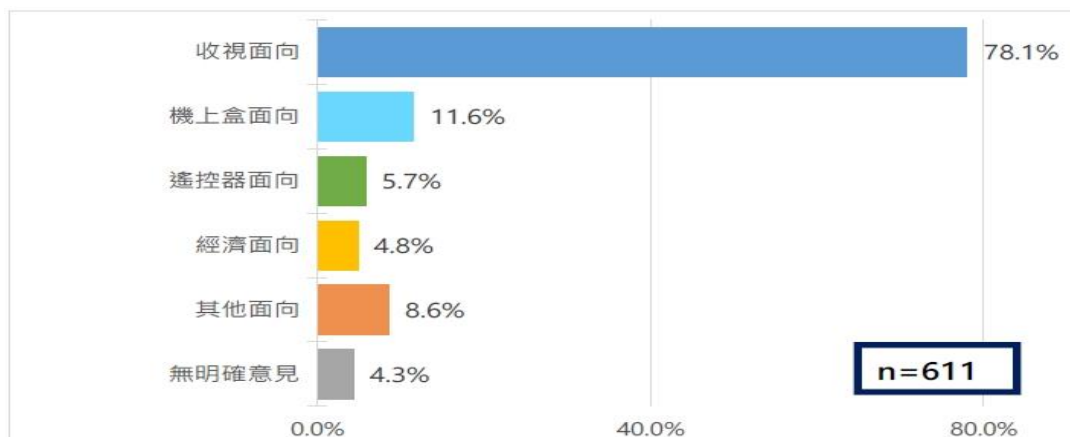


圖 4、詢問或反映的問題

經卡方檢定後發現，受訪者撥打電話給有線電視業者詢問或反映相關問題之情形會隨著性別亦有顯著差異，「男性」受訪者(39.1%)有打給有線電視業者詢問或反映有線電視相關問題的比率較「女性」(36.9%)高。進一步探討其反映問題之面向，男性受訪者以詢問或反映「收視面向」、「機上盒面向」的問題比率較女性略高，分別佔 78.5%、

13.7%，如圖 5。

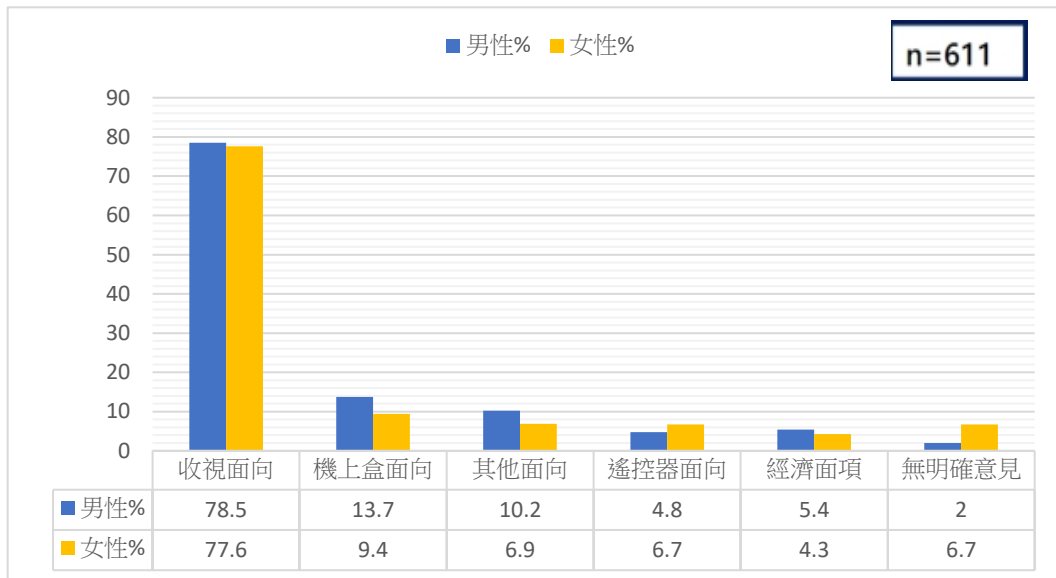


圖 5 打電話給有線電視業者詢問或反映問題之性別分析

### (三) 客服電話接聽速度滿意度

調查顯示，受訪者對客服接聽速度的滿意度，有 62.6%受訪者表示滿意(9.9%非常滿意，52.7%還算滿意)，31.9%表示不滿意(18.3%不太滿意，13.6%非常不滿意)，另外 5.5%無明確意見，如圖 6。

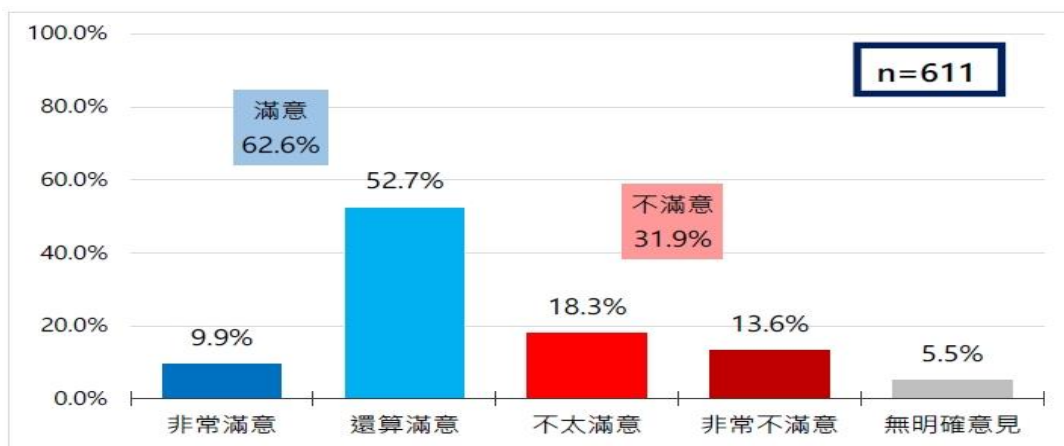


圖 6 客服電話接聽速度滿意度

經卡方檢定發現，客服電話接聽速度滿意度亦隨性別有顯著差異，女性受訪者滿意的比率為 67.1%(10.5%非常滿意、56.6%還算滿意)，

高於男性的 58.2%(9.3%非常滿意、48.9%還算滿意)，如圖 7。

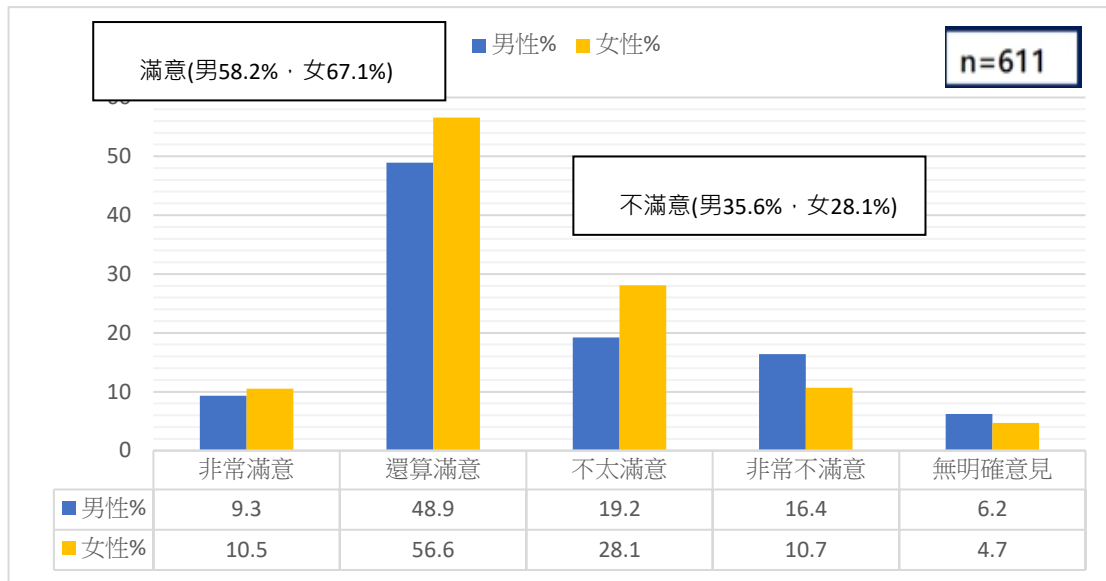


圖 7 客服電話接聽速度滿意度之性別分析

#### (四) 工程人員維修滿意度

在各系統業者中，以北健的受訪者有接觸工程維修人員的比率(25.3%)較高，其次依序為南桃園(22.1%)、北桃園(19.4%)，如圖 8。經進行卡方分析，受訪者有無與工程人員接觸，隨著性別有顯著差異，男性受訪者(26.7%)跟工程人員接觸比率較高，高於女性受訪者(17.9%)。

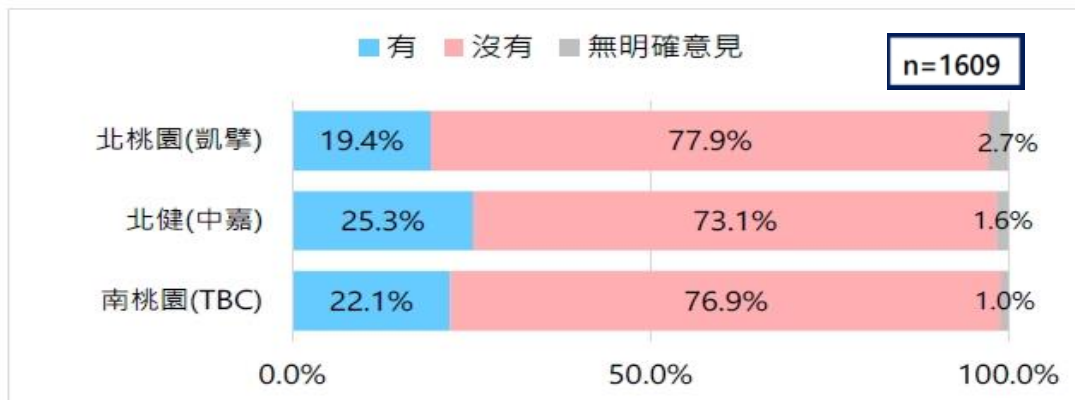


圖 8 工程人員接觸情形



有關工程人員維修速度滿意度，調查顯示有 87.9%受訪者表示滿意(24.0%非常滿意，63.9%還算滿意)，8.6%表示不滿意(6.1%不太滿意，2.5%非常不滿意)，3.5%無明確意見，如圖 9。

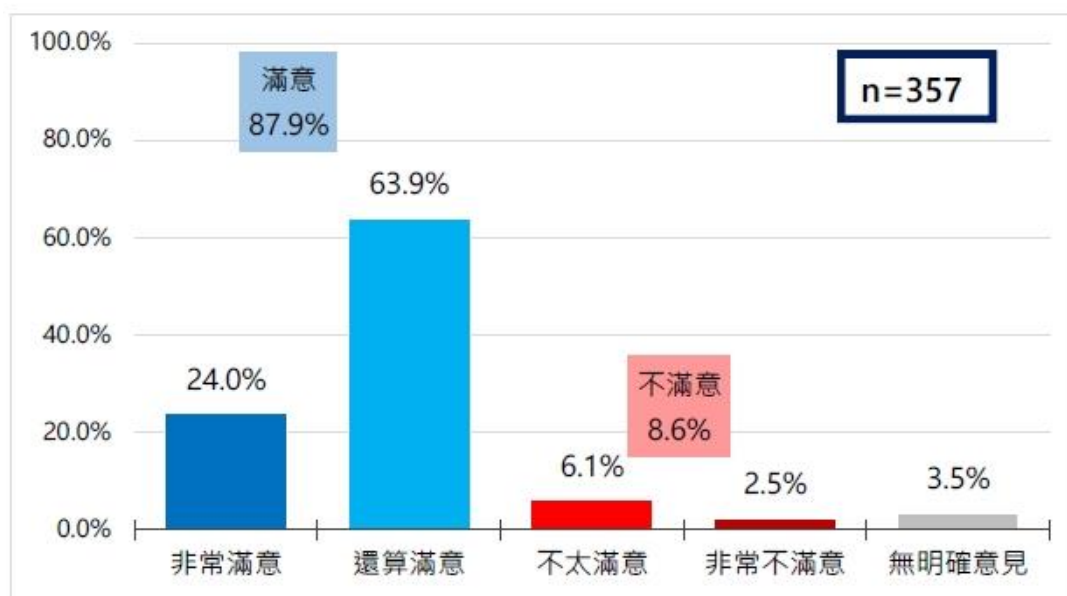


圖 9 工程人員維修速度滿意度

進一步了解其性別差異情形，男性受訪者對工程人員前來維修速度的滿意度(89.0%)略高於女性受訪者(86.4%)，如圖 10。

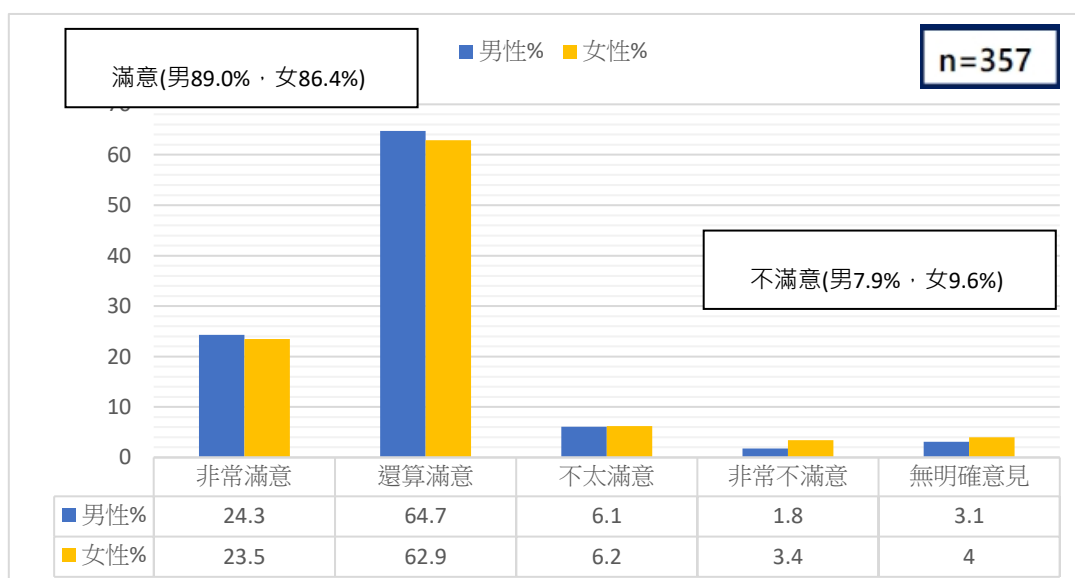


圖 10 工程人員維修速度滿意度之性別分析

### (五) 其他管道詢問或反映問題情形分析

進一步了解受訪者使用其他管道詢問或反映問題之情形(複選題)，調查結果顯示以「都沒有使用其他管道接觸」的比率最高，佔 94.7%，其次為業者網站線上客服(1.4%)、業者 APP(1.0%)，如圖 11。

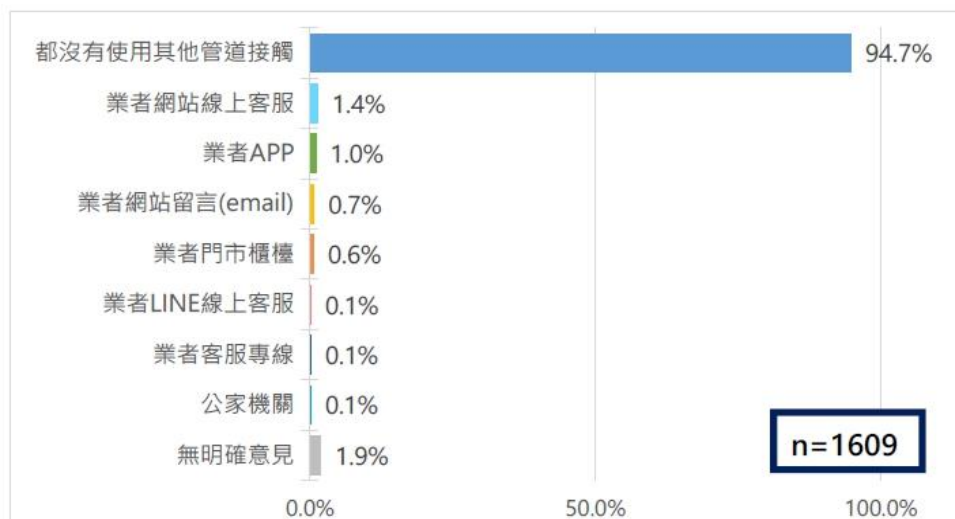


圖 11 其他管道接觸情形

有關性別差異情形，男性受訪者及女性受訪者，皆以「業者網上客服」的方式詢問或反映的比率較高，佔 1.4%及佔 1.3%，如圖 12。

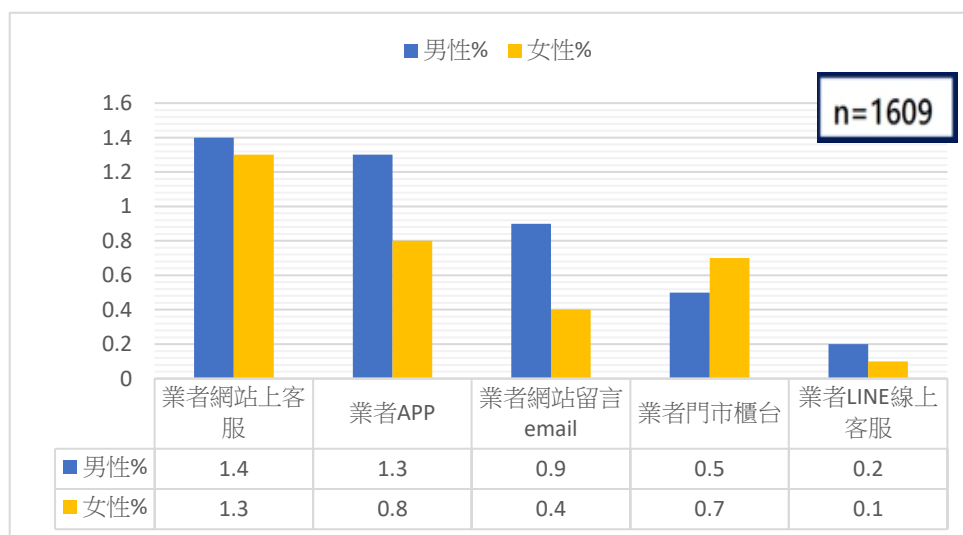


圖 12 透過其他方式詢問或反映之性別分析

## (六) 機上盒功能清楚度分析

受訪者對有線電視機上盒功能清楚度(圖 13)，有 67.5%受訪者表示清楚(14.7%非常清楚，52.8%還算清楚)，27.2%表示不清楚(21.9%不太清楚，5.3%非常不清楚)，另外 5.3%無明確意見。

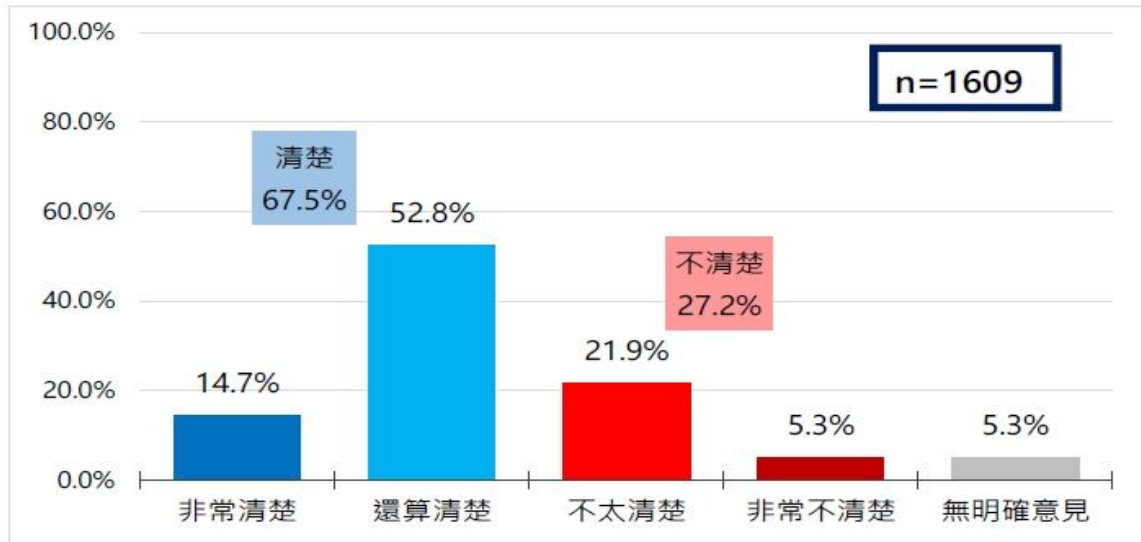


圖 13 機上盒功能清楚度

受訪者對機上盒功能的清楚程度，經卡方檢定發現，會隨性別有顯著差異，男性受訪者清楚的比率為 73.6%(18%非常清楚、55.6%還算清楚)，高於女性的 61.6%(11.5%非常清楚、50.1%還算清楚)，如圖 14。

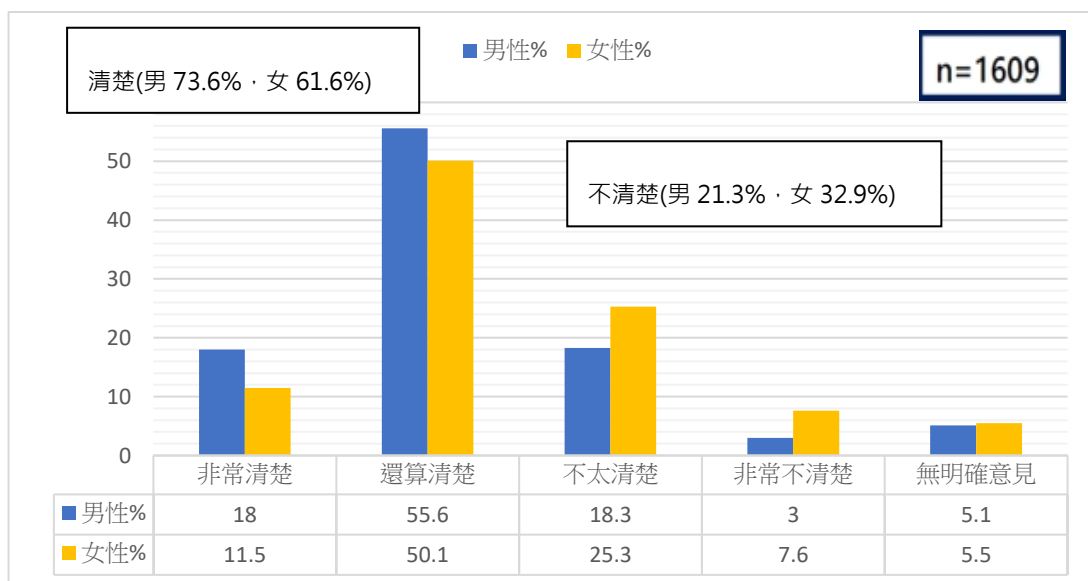


圖 14 機上盒功能清楚度之性別分析

### (七) 不滿意有線電視整體服務原因分析

受訪者不滿意有線電視整體服務的原因(複選題，不進行卡方分析)，男性受訪者與女性受訪者，均以「收視面向」(男性 56.0%，女性 64.5%)的原因比率為最高，如圖 15。

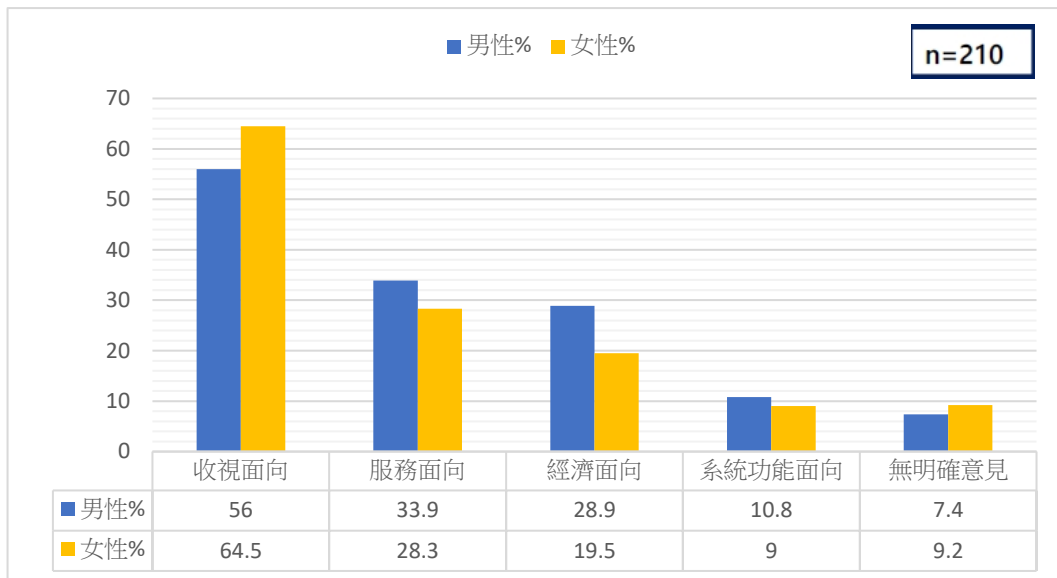


圖 15 不滿意有線電視業者整體服務原因之性別分析

## 肆、結論與建議

### 一、有線電視安裝決策、付費者以及影響滿意度之原因，因性別而呈現差異

調查結果顯示，男性受訪者多為家中安裝有線電視決策者，且本身也是付費者的比率較高，相較之下，女性受訪者以配偶為家中有線電視安裝決策者、非付費者的比率較高。進一步了解受訪者對業者整體服務滿意度，受訪者不滿意業者整體服務的原因，男性及女性皆以「收視面向」的原因比率最高，且女性 64.5% 高於男性 56.0%；顯示有線電視內容影響業者整體服務不滿意的原因，應就男性及女性感興趣之內容進行更深度之改善。此將作為本府新聞處未來推動有線電視相關費率審議工作或業者提供相關服務方案時之參考。

## 二、客服接聽速度、向業者反映相關問題的面向因性別而呈現差異

調查發現，受訪者對客服電話接聽速度滿意度，女性滿意比率為 67.1%，高於男性滿意比率 58.2%；在撥打電話給有線電視業者詢問或反映相關問題方面，男性向業者詢問問題的比率(39.1%)略高於女性(36.9%)；詢問的問題面向則以「收視面向」、「機上盒面向」為主。為督導業者提升其客戶服務品質，本府新聞處要求業者除客服電話、免付費專線，亦提供手機 APP、業者官網線上客服等多元管道，未來在督導業者時，亦將本研究之性別差異情形提供業者參考，以期提供更符合收視戶需求的客戶服務。

## 三、工程維修人員、機上盒功能使用情形因性別而呈現差異

研究結果指出，受訪者與工程人員接觸情形亦存在性別差異，男性受訪者與工程人員接觸比率(26.7%)高於女性受訪者(19.8%)；對機上盒功能的清楚程度方面，男性受訪者對機上盒功能清楚度為 73.6%，女性則為 61.6%，存在性別差異情形。為提升收視戶對於機上盒的使用便利性，系統業者提供相關教學影片，本次研究結果亦將提供業者作為未來提供相關硬體服務之參考，綜整受訪者對於客服管道、工程人員接觸的性別差異情形，在規劃各項服務提供時，能思考不同性別的需求差異，以完善其服務品質。