

第四節 有線電視業者滿意度性別及年齡分析

以下將收視戶對於有線電視服務品質滿意度方面的題項，進行不同性別與年齡間的分析。

一、收視行為

調查結果顯示，民眾平均每天收看電視節目時間在「1 小時~未滿 2 小時」的比例最高，占 24.33%；其次為「2 小時~未滿 3 小時」(21.77%)、「3 小時~未滿 4 小時」(14.65%)、「未滿 1 小時」(14.54%)，其餘項目皆未達 1 成；另有 3.20%無明確意見。

從性別來看，男性每天收看電視的時間以「1 小時~未滿 2 小時」的比例最高，占 27.04%，其次依序是「2 小時~未滿 3 小時」(21.92%)、「未滿 1 小時」(15.17%)、「3 小時~未滿 4 小時」(14.31%)，女性每天收看電視的時間以「1 小時~未滿 2 小時」的比例最高，占 21.86%，其次依序是「2 小時~未滿 3 小時」(21.62%)、「3 小時~未滿 4 小時」(14.95%)、「未滿 1 小時」(13.97%)，女性每天收看電視節目的時間在「3 小時~未滿 4 小時」、「4 小時~未滿 5 小時」、「5 小時~未滿 6 小時」、「6 小時~未滿 7 小時」、「7 小時~未滿 8 小時」的比例皆高於男性，而男性每天收看電視節目的時間在「未滿 1 小時」、「1 小時~未滿 2 小時」、「2 小時~未滿 3 小時」的比例皆高於女性。

從年齡來看，20-59 歲的收視戶每天收看電視的時間皆以「1 小時~未滿 2 小時」的比例最高，而 60 歲以上的收視戶則以每天收看電視節目時間在「2 小時~未滿 3 小時」的比例最高，可看出年齡 60 歲以上民眾收看電視的時間較 60 歲以下的民眾長。

二、頻道內容滿意度

調查結果顯示，有 57.44%的受訪民眾對家中有線電視頻道內容滿意(3.96%非常滿意，53.48%還算滿意)，感到不滿意的占 30.30%(21.95%不太滿意，8.35%非常不滿意)；另有 12.26%無明確意見。

從性別來看，女性對於有線電視頻道內容感到滿意(60.98%)的比例較男性(53.56%)高，而男性對於有線電視頻道內容感到不滿意(34.41%)的比例較女性(26.55%)高。

從年齡來看，20-29 歲的收視戶對於有線電視頻道內容感到滿意(71.70%)的比例其他年齡層者高，而 70 歲以上收視戶感到滿意(44.49%)的比例最低。

三、客服服務滿意度

(一)接聽電話的速度

在 546 位過去一年有撥打過有線電視客服電話的受訪民眾中，有 63.84%的受訪民眾表示對客服人員接聽速度感到滿意(9.32%非常滿意，54.52%還算滿意)，感到不滿意的占 25.81%(16.70%不太滿意，9.10%非常不滿意)；另有 10.35%無明確意見。

從性別來看，男性對於客服人員接聽速度感到滿意(64.29%)的比例較女性(63.32%)高，而女性對於客服人員接聽速度感到不滿意(25.86%)的比例較男性(25.76%)高。

從年齡來看，20-29 歲的收視戶對於客服人員接聽速度感到滿意(76.42%)的比例其他年齡層者高，而 50-59 歲收視戶感到滿意(58.97%)的比例最低。

(二)處理問題的能力

在 546 位過去一年有撥打過有線電視客服電話的受訪民眾中，有 74.83%的受訪民眾表示對有線電視客服人員處理問題能力感到滿意(13.16%非常滿意，61.67%還算滿意)，感到不滿意的占 19.81%(11.47%不太滿意，8.34%非常不滿意)；另有 5.36%無明確意見。

從性別來看，女性對於有線電視客服人員處理問題能力感到滿意(74.85%)的比例較男性(74.82%)高，而男性對於有線電視客服人員處理問題能力感到不滿意(20.30%)的比例較女性(19.24%)高。

從年齡來看，20-29 歲的收視戶對於有線電視客服人員處理問題能力感到滿意(83.44%)的比例其他年齡層者高，而 50-59 歲收視戶感到滿意(69.18%)的比例最低。

(三)服務態度

在 546 位過去一年有撥打過有線電視客服電話的受訪民眾中，有 80.91%的受訪民眾表示對有線電視客服人員服務態度感到滿意(17.35%非常滿意，63.56%還算滿意)，感到不滿意的占 12.58%(8.27%不太滿意，4.31%非常不滿意)；另有 6.51%無明確意見。

從性別來看，男性對於有線電視客服人員服務態度感到滿意(81.55%)的比例較女性(80.16%)高，而女性對於有線電視客服人員服務態度感到不滿意(13.18%)的比例較男性(12.06%)高。

從年齡來看，20-29 歲的收視戶對於有線電視客服人員服務態度感到滿意(86.98%)的比例其他年齡層者高，而 50-59 歲收視戶感到滿意(77.64%)的比例最低。

四、維修服務滿意度

(一)處理維修狀況的能力

在 835 位過去一年曾因為家中有線電視故障有請業者到府維修的受訪民眾中，有 87.98%的受訪民眾表示對維修人員的維修能力感到滿意(21.52%非常滿意，66.46%還算滿意)，感到不滿意的占 6.08%(5.09%不太滿意，0.99%非常不滿意)；另有 5.94%無明確意見。

從性別來看，女性對於維修人員的維修能力感到滿意(90.33%)的比例較男性(85.55%)高，而男性對於維修人員的維修能力感到不滿意(7.62%)的比例較女性(4.60%)高。

從年齡來看，40-49 歲的收視戶對於維修人員的維修能力感到滿意(92.51%)的比例其他年齡層者高，而 20-29 歲收視戶感到滿意(78.94%)的比例最低。

(二)服務態度

在 835 位過去一年曾因為家中有線電視故障有請業者到府維修的受訪民眾中，有 92.28%的受訪民眾表示對維修人員服務態度感到滿意(25.84%非常滿意，66.43%還算滿意)，感到不滿意的占 2.43%(2.03%不太滿意，0.40%非常不滿意)；另有 5.29%無明確意見。

從性別來看，男性對於維修人員服務態度感到滿意(92.79%)的比例較女性(91.78%)高，而男性對於維修人員服務態度感到不滿意(2.73%)的比例較女性(2.14%)高。

從年齡來看，20-29 歲的收視戶對於維修人員服務態度感到滿意(95.18%)的比例其他年齡層者高，而 30-39 歲收視戶感到滿意(86.38%)的比例最低。

五、整體滿意度

在 2,991 位有安裝有線電視的受訪民眾中，有 72.31%的受訪民眾對有線電視業者提供的整體服務感到滿意(5.52%非常滿意，66.78%還算滿意)，18.60%的受訪民眾對有線電視業者提供的整體服務感到不滿意(14.96%不太滿意，3.65%非常不滿意)；另有 9.09%無明確意見。

從性別來看，女性對於有線電視業者提供的整體服務感到滿意(74.42%)的比例較男性(69.99%)高，而男性對於有線電視業者提供的整體服務感到不滿意(20.74%)的比例較女性(16.66%)高。

從年齡來看，20-29 歲的收視戶對於有線電視業者提供的整體服務感到滿意(85.28%)的比例其他年齡層者高，而 70 歲以上收視戶感到滿意(62.96%)的比例最低。