

# 南投縣政府有線電視服務品質及收視滿意度調查

## 性別統計分析報告

### 一、前言

在 OTT 服務(Over-the-top media services)來臨的時代，越來越多民眾透過數位串流平台收看節目，有線電視日趨式微，本縣有線電視訂戶數亦逐年減少，自 109 年 7.5 萬逐年遞減至本(112)年 7.1 萬戶，本處為有效管理有線電視系統業者(中投有線電視股份有線公司)經營情形，瞭解本縣縣民對於有線電視系統業者所提供的收訊品質、服務品質、服務態度、收費合理性與數位/付費頻道的服務，並蒐集縣民意見，了解用戶對數位服務之需求，以因應 OTT 時代來臨之挑戰。

本調查變項包含性別、年齡、教育程度、職業、居住鄉鎮等，每一問項皆與變項進行卡方檢定以了解是否有顯著差異，茲就 109 年、110 年及 111 年之調查結果具性別差異之題項進行分析如后。

### 二、調查方式

本縣有線電視收視滿意度調查，係於每年 9 至 10 月間委託民調公司執行電話訪問，以本縣電話號碼簿為抽樣清冊，以等距抽樣法(systematic sampling)輔以尾兩碼隨機進行抽樣，為使樣本與本縣縣民性別結構(男 51%、女 49%)一致，經多變數反覆加權後，109 年至 111 年樣本數如下：

表 1 109 年至 111 年抽樣概況表

樣本概況	109 年		110 年		111 年	
	男	女	男	女	男	女
訪問成功 18 歲以上 民眾	544 (51%)	527 (49%)	546 (51%)	523 (49%)	546 (51%)	527 (49%)
有安裝有線電視者	309 (49%)	319 (51%)	306 (50%)	301 (50%)	295 (51%)	282 (49%)

### 三、性別統計分析

將 109 年至 111 年有線電視滿意度調查各問項(約 27 題)與性別變項進行卡方檢定，檢視不同性別對於各問項之結果是否有所差異，其中 10 題經檢定後具顯著差異(如表 2)，其中僅第 4 頻道知名度 109 年至 111 年皆有性別差異，其餘 9 題皆為各年度有異。

表 2 109 年至 111 年具性別差異之問項

項次	109 年	110 年	111 年
1.第 4 頻道縣政新聞知名度	有 (男 62%；女 54%)	有 (男 61%；女 52%)	有 (男 67%；女 56%)
2.第 4 頻道縣政新聞收看頻率每週三天以上	有 (男 20%；女 10%)	無 (男 19%；女 15%)	無 (男 16%；女 14%)
3.第 84 頻道民議新聞知名度	有 (男 34%；女 22%)	有 (男 34%；女 21%)	無 (男 34%；女 28%)
4.第 84 頻道民議新聞滿意度	有 (男 66%；女 34%)	無 (男 71%；女 54%)	無 (男 65%；女 62%)
5.第 3 頻道-公用頻道知名度	無 (男 7%；女 6%)	無 (男 14%；女 11%)	有 (男 7%；女 13%)
6.網路電視盒知名度與安裝比例	有 (女 35%；男 28%)	無 (男 36%；女 32%)	無該題項
7.有線電視費用合理性	無 (男 39%；女 40%)	無 (男 46%；女 42%)	有 (男 45%；女 31%)
8.有線電視回饋機制滿意度	無 (男 46%；女 42%)	有 (男 50%；女 42%)	有 (男 51%；女 38%)
9.有線電視分組付費接受度	有 (男 52%；女 38%)	無 (男 44%；女 34%)	無該題項
10.有線電視業者整體滿意度	有 (女 80%；男 72%)	無 (男 77%；女 76%)	無 (男 79%；女 76%)

#### (一)地方頻道

表 2 項次 1 至 5 為本縣地方頻道之調查，包含 CH04 縣政新聞、CH84 民議新聞、CH03 公用頻道，探究其性別差異結果，由於本府製播第 4 頻道縣政新聞及本縣議會製播 84 頻道民議新

聞內容多屬政府政策議題，男性對相關內容較為關注，110 年新冠肺炎疫情肆虐，防疫政策、疫苗注射等新聞內容比例高，與縣民生活息息相關，故女性收看縣政新聞頻率明顯提高，110 年及 110 年已無性別差異，對民議新聞內容滿意度亦有相同情形。另第 3 頻道公用頻道內容較為生活化，包含運動、語言教學、景點介紹等等，女性較為關注。

## (二)網路電視盒

表 2 項次 6 為新推出之網路電視盒調查，中投有線公司為因應 OTT 時代來臨，於 109 年推出可追劇之網路電視盒，經調查網路電視盒 109 年時雖知名度及安裝比例尚未普及，但具性別差異，女性安裝比例較男性高，顯示女性對網路戲劇、節目需求較高。110 年因中投公司投入較多宣傳及免費安裝服務，且適逢奧運舉行，提高男性對網路節目的需求，安裝比例提升，已無性別差異，故 111 年將該題項修改為使用其他數位加值服務，因沒有使用及無意見之比例高達 89.5%，故未進行卡方檢定。

## (三)有線電視收費及整體滿意度

表 2 項次 7 至 10 為有線電視收費及滿意度相關問項，有線電視收費合理性、回饋機制滿意度、分組付費接受度，皆為男性比例較高，究其原因可能是因為男性為主要收入來源者，對於費用部分認為合理，且季繳、半年繳、年繳可獲折價也較為滿意，109 年對分組付費之接受度也較高，惟迄今分組付費中央政策遲未執行，本縣男性 110 年降低期待已無性別差異，該題項亦於 111 年刪除。另整體滿意度部分，109 年女性滿意度明顯高於男性，110 年及 110 年男性滿意度提升，已無性別差異。

## 四、 結語

經分析結果顯示雖然部分問項具性別差異，惟 110 年較 109 年有明顯改善(7 題降為 3 題)，111 年則為 4 題，未來賡續辦理有線電視系統業者服務及收視滿意度之性別統計分析及運用，作為相關決策的重要參考，進而提升南投縣有線電視服務品質。