

國家通訊傳播委員會：

本會定期針對電信產品之各服務項目(如：人員服務、通話品質、維修施工、廣告真實性、傳輸速度等)進行滿意度調查，並針對上揭項目就性別分析其差異性。

在整體電信產品滿意度分析方面，就各項電信產品之男女受訪比例，推估使用該項電信產品與業者之性別結構。

1、客戶滿意度性別差異檢定分析

(1) 男女受訪比例

本電話訪問研究案，是在未特意過濾及選擇受訪者性別的情況下進行訪問(以首位接電話者進行訪問，如首位接電話者非為合格對象，則由其他合格者接受訪問)，在性別分布上呈現如下圖2-6-1所示狀況，說明如下：

1. 在市內電話方面，由於18歲以上之家庭成員皆可受訪問，但受訪的男女性別比例卻出現明顯差異，女性比例遠高於男性，似可推論家庭用戶中由女性接聽鈴響電話且願意受訪的比例高於男性。
2. 相對於市內電話男女性別懸殊比例，寬頻上網之男女比例較為均衡，男性受訪的比例明顯向上拉高(台灣固網甚至拉高近兩成五)，由於女性優先接聽電話比例較高，因此實際上使用網路的男性比例應比受訪比例更高。
3. 中華電信與新世紀資通兩家業者受訪用戶在市內電話及寬頻上網的性別結構皆近似，市內電話受訪者男女比例約為4：6、寬頻上網受訪者男女比例約為5：5。
4. 亞太電信與台灣固網兩家業者受訪用戶在市內電話及寬頻上網的性別結構也近似，市內電話受訪者男女比例約為22：78、寬頻上網受訪者男女比例約為45：55。

圖2-6-1接聽電話受訪性別比例

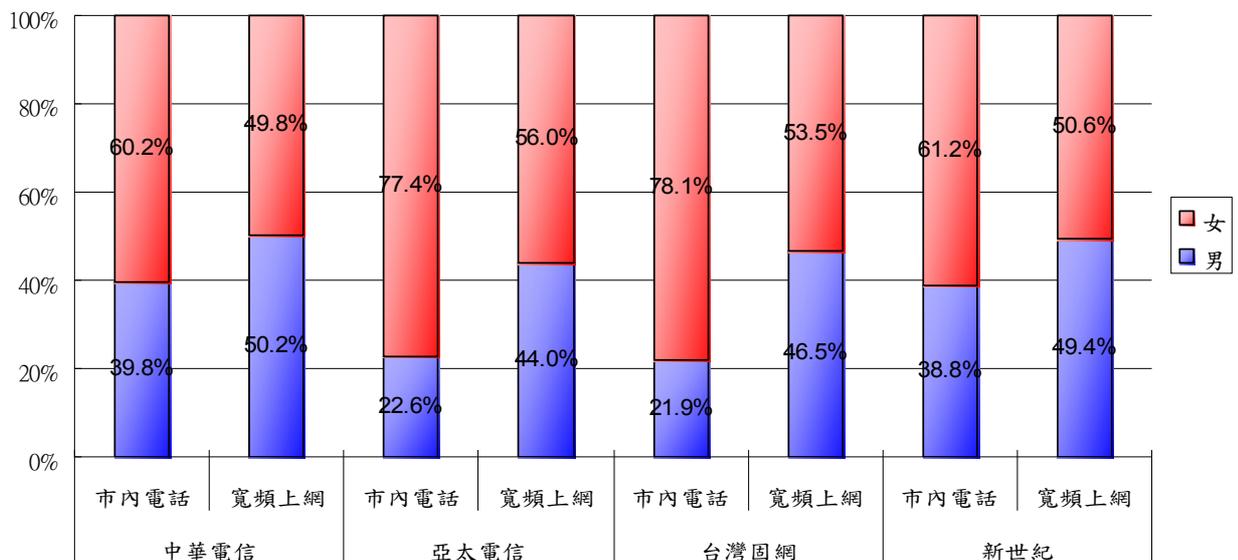


表2-6-1 各業者性別比例結構表

電信業者	訪問專案	性別	人數	百分比
中華電信	市內電話	男	450	39.8%
		女	680	60.2%
		合計	1130	100.0%
	寬頻上網	男	556	50.2%
		女	552	49.8%
		合計	1108	100.0%
亞太電信	市內電話	男	257	22.6%
		女	880	77.4%
		合計	1137	100.0%
	寬頻上網	男	496	44.0%
		女	631	56.0%
		合計	1127	100.0%
台灣固網	市內電話	男	169	21.9%
		女	602	78.1%
		合計	771	100.0%
	寬頻上網	男	520	46.5%
		女	599	53.5%
		合計	1119	100.0%
新世紀 資通	市內電話	男	69	38.8%
		女	109	61.2%
		合計	178	100.0%
	寬頻上網	男	553	49.4%
		女	567	50.6%
		合計	1120	100.0%

(2) 性別差異檢定

針對本次各業者的客戶滿意度調查，皆與「性別」變項進行卡方檢定分析，其結果如表2-6-2所示，說明如下：

1. 各家業者客戶分別在不同題目上出現顯著性別差異，並未出現同一個題目四家業者皆出現顯著性別差異的狀況。
2. 中華電信受訪者對以下項目出現顯著性別差異：「市內電話客服專線人員專業知識」、「市內電話客服專線人員處理效率」、「市內電話裝機、移機速度」、「市內電話廣告內容真實性」。
3. 亞太電信受訪者對以下項目出現顯著性別差異：「市內電話通品質」、「寬頻上網傳輸速度」、「寬頻上網電路穩定」。但以上三項由於組間期望值小於5的比例超過25%，卡方檢定結果僅供參考。
4. 台灣固網受訪者對「市內電話障礙查修人員服務態度」一項出現顯著性別差異。另外「市內電話客服專線人員服務態度」、「市內電話裝機、移機速度」、「市內電話繳費管道便利性」、「寬頻上網傳輸速度」、「寬頻上網電路穩定」等五項雖然出現顯著性別差異，但由於組間期望值小於5的比例超過25%，卡方檢定結果僅供參考。
5. 新世紀資通受訪者對「市內電話客服專線人員專業知識」、「寬頻上網是否曾發生過障礙查修過程業者間互推責任狀況」出現顯著性別差異。另外「寬頻上網客服專線整體滿意度」一項雖然出現顯著性別差異，但由於組間期望值小於5的比例超過25%，卡方檢定結果僅供參考。

表 2-6-2 客戶滿意度性別差異檢定一覽表

	項目	中華電信	亞太電信	台灣固網	新世紀資通
市內電話	1、客服專線人員服務態度			a	
	2、客服專線人員專業知識	*			*
	3、客服專線人員處理效率	*			
	4、營業櫃檯人員服務態度				
	5、營業櫃檯人員專業知識				
	6、營業櫃檯人員處理效率				
	7、客服專線電話撥通成功率				
	8、通話品質		a		
	9、裝機、移機施工品質				
	10、裝機、移機速度	*		a	
	11、障礙查修人員服務態度			*	
	12、障礙處理結果				
	13、電話費帳單正確性				
	14、繳費管道便利性			a	
	15、廣告內容真實性	*			
寬頻上網	1、裝機、移機施工品質				
	2、裝機、移機速度				
	3、傳輸速度		a	a	
	4、電路穩定		a	a	
	5、客服專線人員整體滿意度				a
	6、障礙維修人員整體滿意度				
	7、是否曾發生過障礙查修過程業者間互推責任狀況				***
	8、能不能接受國內寬頻上網費用				

註：

性別差異性分析採「卡方檢定」(Chi-square Test)

*表示 $p < 0.05$ ，即在 95% 的信心水準下，題目問項有顯著性別差異。

**表示 $p < 0.01$ ，即在 99% 的信心水準下，題目問項有顯著性別差異。

***表示 $p < 0.001$ ，即在 99.9% 的信心水準下，題目問項有顯著性別差異。

a 表示卡方檢定 $p < 0.05$ ，但組間期望值小於 5 的比例超過 25%，卡方檢定結果僅作參考。