

澎湖縣政府委託辦理
106 年度有線電視服務品質及收視滿意度調查報告

委 託 單 位：澎湖縣政府

提 報 單 位：國立澎湖科技大學行銷與物流管理系

計畫主持人：陳甦彰 教授

共同主持人：吳明忠 講師

時 間：中華民國 106 年 11 月

摘 要

本調查於 106 年 10 月 19 日至 106 年 10 月 21 日每日晚上 6 點到 9 點半。以中華電信 106-107 年澎湖縣住宅電話簿為抽樣母體清冊，隨機抽取 2,838 通電話，共成功完成有效樣本 614 人之訪問，有效完成訪問率為 21.7%，在 95%信心水準下，抽樣誤差在正負 3.96%範圍以內。

調查結果顯示澎湖縣有線電視裝機率為 68.2%。60.1%對公用頻道的各項節目表示滿意，較 105 年提升 4.4%。78.7%受訪者對澎湖新聞台的新聞報導表示滿意，較 105 年大幅提升了 9.3%。有 81.6%的受訪者對於澎湖有線電視公司所提供的訊號清晰度表示滿意，較 105 年提高了 0.3%。89.5%的受訪者對於澎湖有線電視公司接聽電話客服人員服務態度表示滿意，較 105 年提高 6.5%。74.7%的受訪者對於澎湖有線電視公司維修人員的維修速度和服務態度表示滿意，較 105 年降低了 5.6%。74.4%的受訪者對於澎湖有線電視公司所提供的各項服務(包括節目內容、收訊品質、維修、收費、客戶服務等)表示滿意，較 105 年降低了 1.0%。今年收視戶對澎湖有線電視公司整體滿意度有呈現下滑的趨勢，而不滿意度則有上升的趨勢，建議縣政府應密切督導澎湖有線電視公司改善，以提高民眾的滿意度和降低不滿意度。

75.2%受訪者家中有裝數位機上盒收看有線電視，較 105 年大幅提升了 19.7%，顯示澎湖有線電視公司在今年一年的努力，已有顯著的成果。69.8%受訪者滿意裝數位機上盒後的收訊品質，較 105 年提高了 9.7%。48.2%受訪者對目前澎湖有線電視公司每個月基本頻道收視的價格覺得不合理，較 105 年降低了 5.2%。

民眾最常看的前 5 大頻道與 105 年排序類似，中天新聞台、東森新聞台並列第 1 名、其次依序為民視新聞台、年代新聞台、SET(三立)新聞台。澎湖地方台排名第 9 名，首次進入前 10 大，表現亮眼。

針對調查結果，本研究提出督促澎湖有線電視公司加強服務品質；提高澎

湖新聞頻道報導的專業度及即時性；加強公用頻道宣傳效果，以發揮公益之效果；收費合理化，給予長期訂戶優惠；編列經費定期辦理有線電視服務品質與滿意度調查等建議提供澎湖縣政府及澎湖有線電視公司參考。

目 錄

摘要	I
目錄	III
表目錄	V
圖目錄	VII
壹、背景說明	1
貳、調查設計	2
參、調查結果	4
一、基本資料	4
二、裝機率調查	9
三、公用頻道及新聞頻道收視狀況	12
四、民眾對澎湖有線電視公司服務品質與滿意度	25
五、民眾收視行為-收看頻道排行	47
六、收視戶對澎湖有線電視公司的建議	50
肆、結論及建議	56
一、結論	56
二、建議	59
參考文獻	61
附件 1、106 年度澎湖縣有線電視服務品質及收視滿意度調查問卷	62
附件 2、訪員訓練注意事項	65
附件 3、問卷各題項答題原始資料	66
附件 4、訪員訓練及電話訪問照片	70

表 目 錄

表 2-1 樣本代表性檢定	3
表 3-1 性別統計表	4
表 3-2 年齡統計表	5
表 3-3 教育程度統計表	5
表 3-4 職業統計表	6
表 3-5 居住地區統計表	7
表 3-6 是否有裝設有線電視統計表	9
表 3-7 家中不裝設有線電視的原因	10
表 3-8 家中裝設有線電視時間統計表	11
表 3-9 是否有看過公用頻道統計表	12
表 3-10 是否有看過公用頻道交叉分析表	13
表 3-11 對公用頻道的各項節目滿意度統計表	14
表 3-12 對公用頻道的各項節目滿意度交叉分析表	15
表 3-13 是否知道可以免費申請公用頻道統計表	16
表 3-14 是否有意願申請公用頻道統計表	17
表 3-15 是否有意願申請公用頻道交叉分析表	18
表 3-16 是否看過澎湖新聞頻道統計表	19
表 3-17 是否看過澎湖新聞頻道頻道交叉分析表	20
表 3-18 對澎湖新聞頻道的新聞報導滿意度統計表	21
表 3-19 對澎湖新聞頻道的新聞報導滿意度交叉分析表	22
表 3-20 有線電視收視訊號清晰度滿意度統計表	25
表 3-21 對有線電視收視訊號清晰度滿意度交叉分析表	26
表 3-22 過去一年是否曾打過電話到澎湖有線電視公司統計表	27
表 3-23 打給客服的目的	28

表 3-24 客服電話是不是很容易撥通滿意度統計表 -----	29
表 3-25 客服電話是不是很容易撥通滿意度交叉分析表 -----	30
表 3-26 接聽電話客服人員服務態度滿意度統計表 -----	31
表 3-27 接聽電話客服人員服務態度滿意度交叉分析表 -----	32
表 3-28 是否曾請維修人員前來維修統計表 -----	33
表 3-29 請維修人員前來維修的原因統計表 -----	34
表 3-30 維修人員的維修速度和服務態度滿意度統計表 -----	35
表 3-31 維修人員的維修速度和服務態度滿意度交叉分析表 -----	36
表 3-32 是否有裝數位機上盒收看有線電視統計表 -----	37
表 3-33 免費提供一台機上盒推廣有線電視數位化之用途滿意度統計表	38
表 3-34 免費提供一台機上盒推廣有線電視數位化之用途滿意度交叉分 析表 -----	39
表 3-35 裝數位機上盒後對收訊品質滿意度統計表 -----	40
表 3-36 裝數位機上盒後對收訊品質滿意度交叉分析表 -----	41
表 3-37 每個月基本頻道收視的價格費用合理度統計表 -----	42
表 3-38 每個月基本頻道收視的價格費用合理度交叉分析表 -----	43
表 3-39 對澎湖有線電視公司所提供的各項服務整體滿意度統計表 ---	44
表 3-40 收視戶對澎湖有線電視公司整體滿意度趨勢統計表 -----	45
表 3-41 對澎湖有線電視公司所提供的各項服務整體滿意度交叉分析表	46
表 3-42 收視戶最常收看頻道排行表 -----	48

圖 目 錄

圖 3-1 性別圓形圖	4
圖 3-2 年齡圓形圖	5
圖 3-3 教育程度圓形圖	6
圖 3-4 職業圓形圖	7
圖 3-5 居住地區圓形圖	8
圖 3-6 是否有裝設有線電視圖	9
圖 3-7 家中不裝設有線電視的原因圓形圖	10
圖 3-8 家中裝設有線電視時間圓形圖	11
圖 3-9 是否有看過公用頻道圓形圖	12
圖 3-10 對公用頻道的各項節目滿意度圓形圖	14
圖 3-11 是否知道可以免費申請公用頻道圓形圖	16
圖 3-12 是否有意願申請公用頻道圓形圖	17
圖 3-13 是否看過澎湖新聞頻道頻道圓形圖	19
圖 3-14 對澎湖新聞頻道的新聞報導滿意度圓形圖	21
圖 3-15 有線電視收視訊號清晰度滿意度圓形圖	25
圖 3-16 過去一年是否曾打過電話到澎湖有線電視公司圓形圖	27
圖 3-17 打給客服的目的圓形圖	28
圖 3-18 客服電話是不是很容易撥通滿意度圓形圖	29
圖 3-19 接聽電話客服人員服務態度滿意度圓形圖	31
圖 3-20 是否曾請維修人員前來維修圓形圖	33
圖 3-21 請維修人員前來維修的原因圓形圖	34
圖 3-22 對維修人員的維修速度和服務態度滿意度圓形圖	35
圖 3-23 是否有裝數位機上盒收看有線電視圓形圖	37
圖 3-24 免費提供一台機上盒推廣有線電視數位化之用途滿意度圓形圖	38
圖 3-25 裝數位機上盒後對收訊品質滿意度圓形圖	40

圖 3-26 每個月基本頻道收視的價格費用合理度圓形圖 -----	42
圖 3-27 對澎湖有線電視公司所提供的各項服務整體滿意度圓形圖 ---	44
圖 3-28 收視戶對澎湖有線電視公司整體滿意度趨勢圖 -----	45

壹、背景說明

由於有線電視具有準公共財的性質，更陪伴著民眾生活，因而在有線廣播電視法中有要求地方政府要定期監督當地有線電視台的服務品質，以增進民眾的收視品質和滿意度。為了解澎湖有線電視公司服務品質及收視戶滿意度，澎湖縣政府每年均會委託國立澎湖科技大學行銷與物流管理系進行電話訪問調查，以作為督促澎湖有線電視公司改善服務品質之參考。

本調查自 97 年起已邁入第 10 年，透過持續性的調查，除可以了解收視戶對澎湖有線電視公司服務品質及滿意度的意見外，更可長期性觀察民眾對澎湖有線電視公司服務品質及滿意度的趨勢。

本年度除刪除部分題目外，大致都承襲往年調查內容，包括：了解澎湖縣有線電視裝機率，不裝機原因，公用頻道收視情形、申請公用頻道意願、澎湖新聞頻道收視情形、澎湖有線電視台客服人員、維修人員服務態度與維修速度滿意度、加裝數位機上盒的滿意度、收視費用是否合理、收視戶整體滿意度和最常收看的頻道等題目。

貳、調查設計

一、調查對象：

戶籍設於澎湖縣內滿 20 歲以上之民眾。

二、調查方法：

採用電話訪問方式，調查問卷如附件 1。

三、訪員及訓練：

由國立澎湖科技大學行銷與物流管理系大學部二年級以上及碩士班學生擔任。訓練時間為 106 年 10 月 3 日(二)中午 12 點到下午 1 點半及 106 年 10 月 19 日(四)下午 5 點半共兩次訓練。

四、調查時間：

106 年 10 月 19 日(四)至 106 年 10 月 22 日(日)每日晚上 6 點到 9 點半。

五、抽樣方法：

以中華電信 106-107 年澎湖縣住宅電話簿為抽樣母體清冊，採取鄉市別系統分層隨機抽樣方式抽取樣本戶，再以戶內選樣法，抽取戶內合格受訪者，加以調查。

六、抽樣誤差：

在 95%信心水準下，共成功完成有效樣本 614 份之訪問，抽樣誤差在正負 3.96%範圍以內。

七、撥號結果：

本次調查共計打出 2,838 通電話，其中拒答者為 855 通(30.1%)，1,125 通沒人接聽(39.6%)，34 通無大人在家(1.2%)，197 通電話錯誤(6.9%)，其他原因 13 通(0.5%)，成功完成 614 通合格受訪者之調查，有效完成訪問率為 21.7%，較去年略降 1.0%。

八、樣本代表性

本調查所取之樣本，以澎湖縣政府提供之收視戶數作為母體，經實際調查樣

本與母體理論值以卡方檢定結果之 χ^2 值為 0.438(p 值為 0.994)，未達 0.05 顯著水準(如表 2-1)，表示樣本與母體結構大致相符，可用來推估母體。

表 2-1 樣本代表性檢定

人口變項	母體		實際樣本		卡方檢定結果
	有線收視戶	理論值	人數	百分比	
鄉市					$\chi^2=0.428$ $p=0.994$
馬公市	12,223	415	419	68.2%	
湖西鄉	2,072	71	74	12.1%	
白沙鄉	1,203	41	43	7.0%	
西嶼鄉	1,334	45	47	7.7%	
望安鄉	354	12	14	2.3%	
七美鄉	473	16	17	2.8%	
合計	17,659	600	614	100.0%	

參、調查結果

一、基本資料

(一)性別：

本次調查成功訪問 679 人，其中男性為 276 人(45.0%)，女性為 338 人(55.0%)，詳如表 3-1 及圖 3-1 所示。

表 3-1 性別統計表

性 別	人 數	百 分 比
男	276	45.0%
女	338	55.0%
合 計	614	100.0%

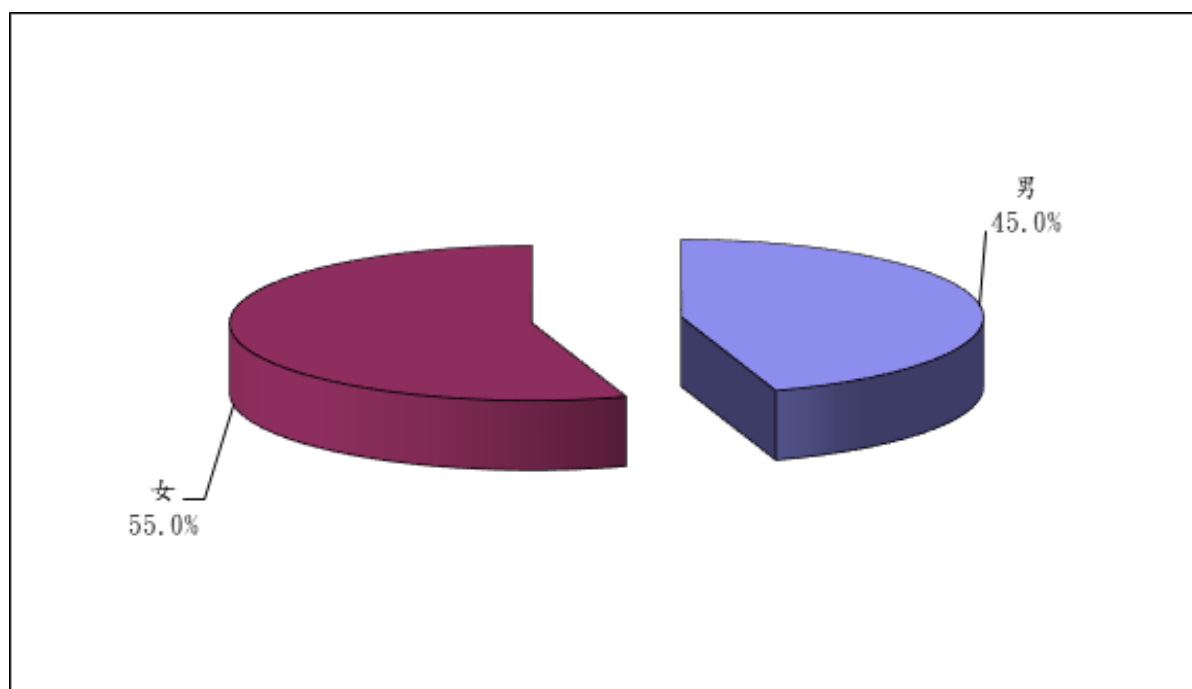


圖 3-1 性別分布圓形圖

(二)年齡：

受訪者年齡分布為 60 歲以上的 249 人(40.6%)最多，其次為 50-59 歲的 135 人(22.0%)，接著為 40-49 歲的 93 人(15.1%)，30-39 歲及 20-29 歲分別為 73 人(11.9%)和 64 人(10.4%)，詳如表 3-2 和圖 3-2 所示。

表 3-2 年齡統計表

年 齡	人 數	百 分 比
20—29 歲	64	10.4%
30—39 歲	73	11.9%
40—49 歲	93	15.1%
50—59 歲	135	22.0%
60 歲以上	249	40.6%
合 計	614	100.0%

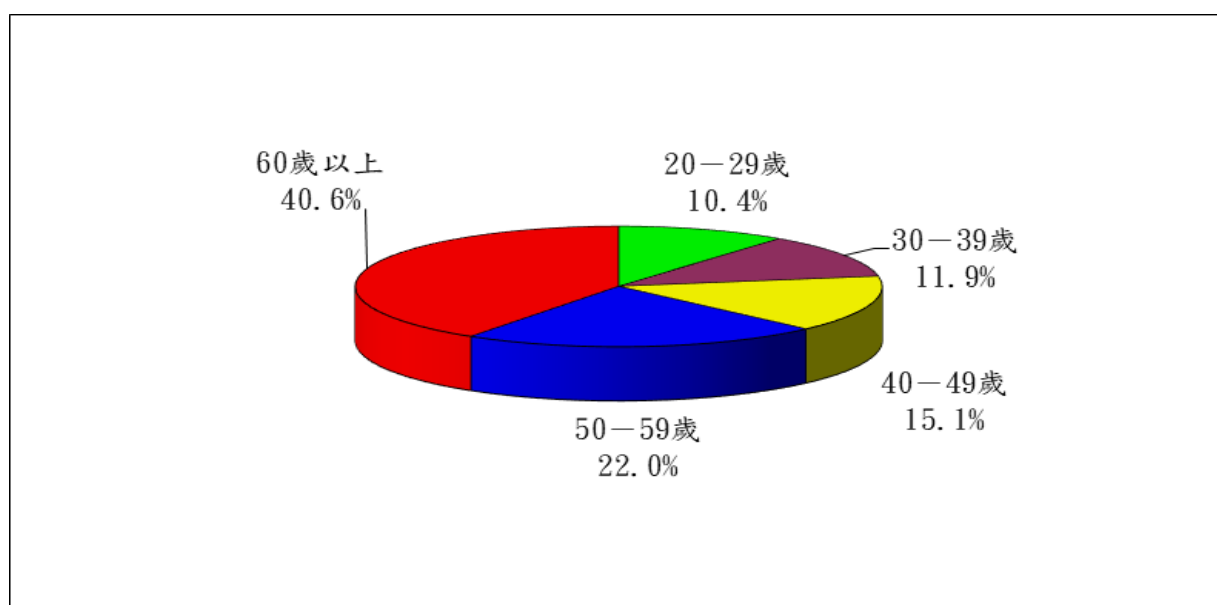


圖 3-2 年齡分布圓形圖

(三)教育程度：

在教育程度方面，小學或以下 177 人(28.8%)最多，其次為高中（職）的 169 人(27.5%)，大學以上有 129 人(21.0%)，國中和專科分別為 87 人(14.2%)和 52 人(8.5%)，詳如表 3-3 和圖 3-3 所示。

表 3-3 教育程度統計表

教 育 程 度	人 數	百 分 比
小學或以下	177	28.8%
國（初）中	87	14.2%
高中（職）	169	27.5%
專科	52	8.5%
大學及以上	129	21.0%
合 計	614	100.0%

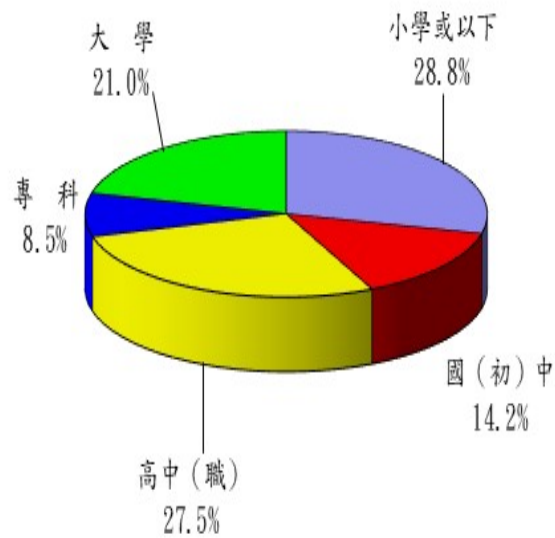


圖 3-3 教育程度分布圓形圖

(四)職業：

就職業而言，以退休 161 人(26.2%)最多，其次為工商、服務業 120 人(19.5%)，接著依序為家庭管理 110 人 (17.9%)、無業待業的和軍公教都是 54 人(8.8%)，詳如表 3-4 和圖 3-4 所示。

表 3-4 職業統計表

職 業	人 數	百 分 比
軍公教	54	8.8%
工商、服務業	120	19.5%
農林漁牧業	26	4.2%
工業	10	1.6%
勞工	33	5.4%
自由業	15	2.4%
家庭管理	110	17.9%
無業或待業	54	8.8%
退休	161	26.2%
其他	31	5.0%
合 計	614	100.0%

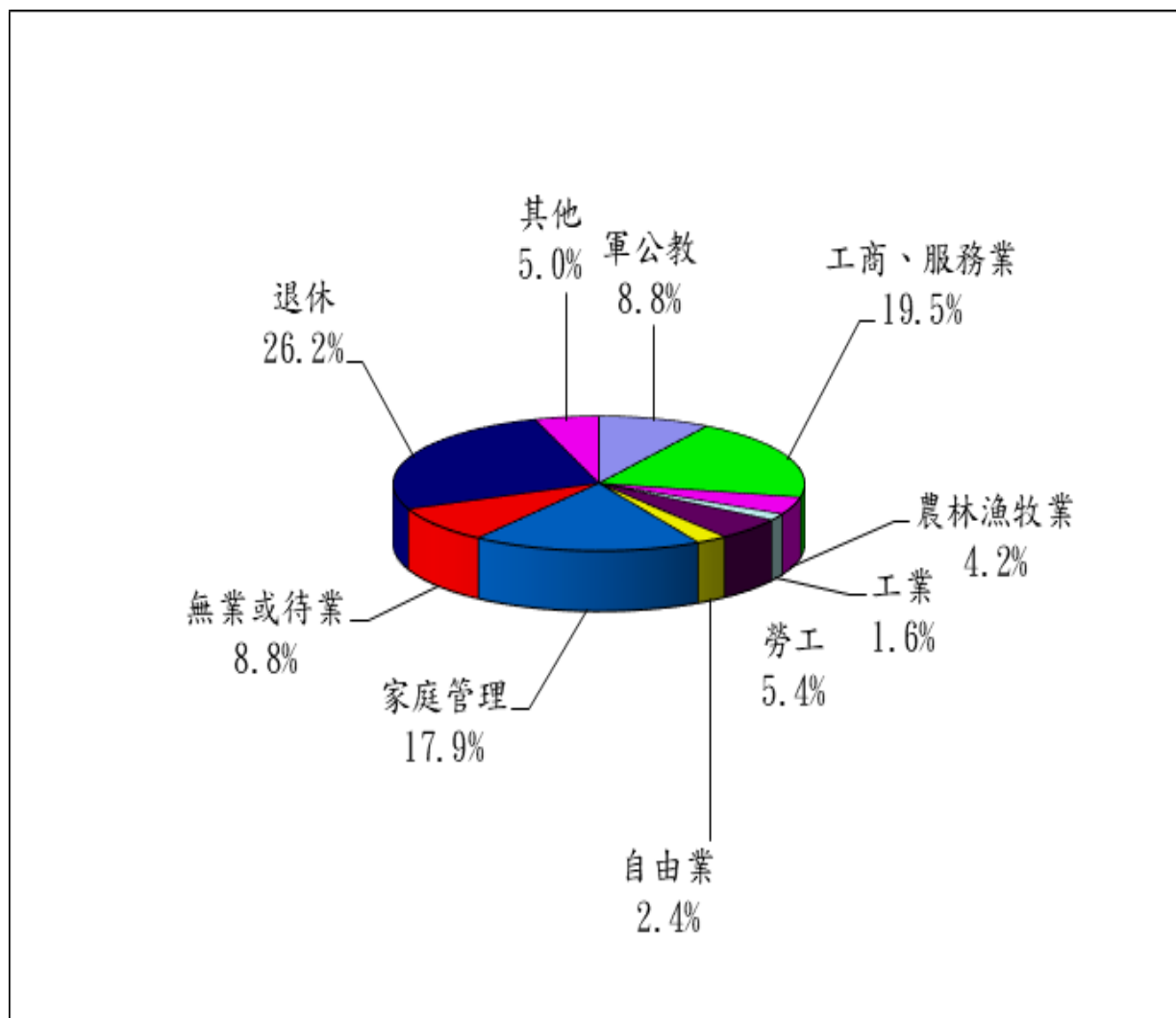


圖 3-4 職業分布圓形圖

(五)居住地：

就居住地區而言，以馬公市的 419 人(68.2%)最多，其次依序為湖西鄉 74 人(12.1%)、西嶼鄉 47 人(7.7%)、白沙鄉 43 人(7.0%)、七美鄉 17 人(2.3%)和望安鄉 14 人(2.3%)，詳如表 3-5 及圖 3-5 所示。

表 3-5 居住地區統計表

居 住 地	人 數	百 分 比
馬公市	419	68.2%
湖西鄉	74	12.1%
白沙鄉	43	7.0%
西嶼鄉	47	7.7%
望安鄉	14	2.3%
七美鄉	17	2.8%
合 計	614	100.0%

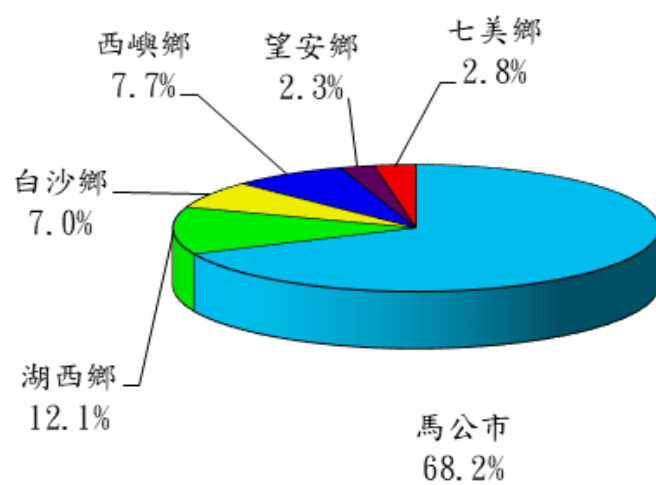


圖 3-5 居住地區分布圓形圖

二、裝機率調查

(一)家中是否有裝設有線電視？

受訪者家中有裝設有線電視有 419 份(佔 68.2%)，195 份為沒裝設佔 31.8%，如表 3-6 及圖 3-6 所示。

表 3-6 是否有裝設有線電視統計表

裝設情形	人 數	百 分 比
有	419	68.2%
沒有	195	31.8%
合 計	614	100.0%

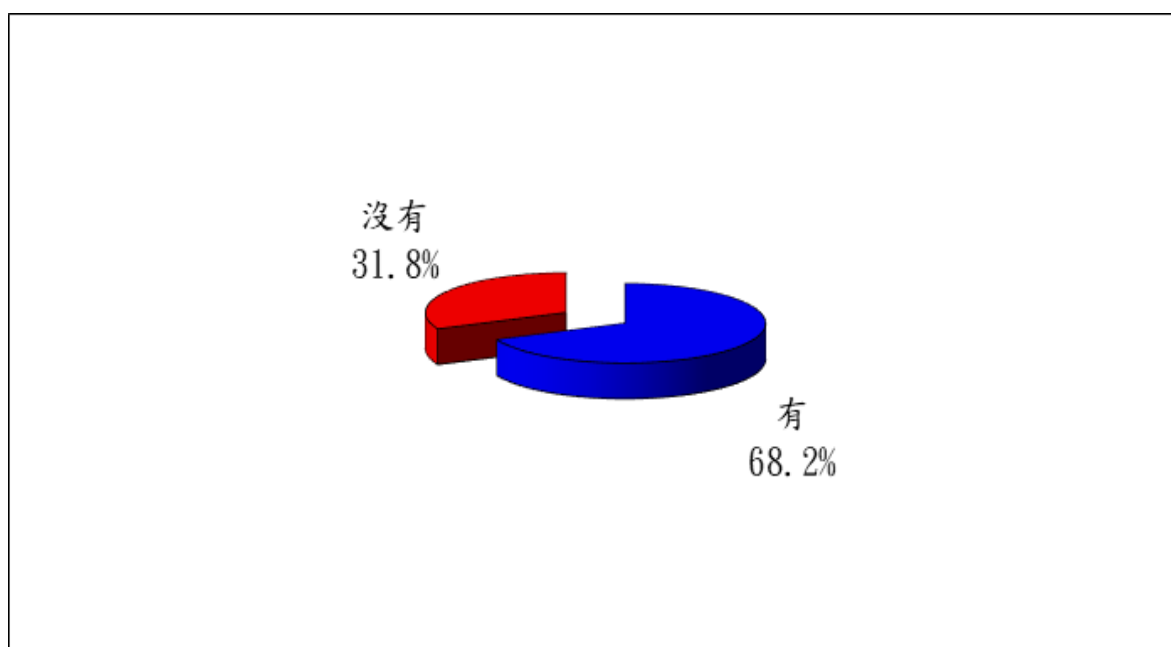


圖 3-6 是否有裝設有線電視圓形圖

(二) 家中不裝設有線電視的原因

表 3-7 和圖 3-7 顯示以沒裝設有線電視的 195 份問卷分析，在複選的情況下，沒裝設有線電視的原因以沒有看電視的習慣或需要最高(33.3%)，其次依序為收看收看中華電信 MOD(24.9%)、收看 15 台的數位無線電視台(20.9%)、沒錢裝或為了節省開銷(3.0%)、地處偏遠沒有線路的 2.0%、節目內容會影響小孩身心(0.5%)。

表 3-7 家中不裝設有線電視的原因（複選）

選項	表示人次	百分比 (受訪人數) ¹	百分比 (總表示人次) ²	排序
沒有看電視的習慣或需要	67	41.9%	33.3%	1
沒錢裝或為了節省開銷	6	3.8%	3.0%	4
收看 15 台的數位無線電視台	42	26.3%	20.9%	3
收看中華電信 MOD	50	31.3%	24.9%	2
地處偏遠沒有線路	4	2.5%	2.0%	5
節目內容會影響小孩身心	1	0.6%	0.5%	6
其他	7	4.4%	3.5%	
不知道	9	5.6%	4.5%	
拒答	15	9.4%	7.5%	
合計	201		100.0%	

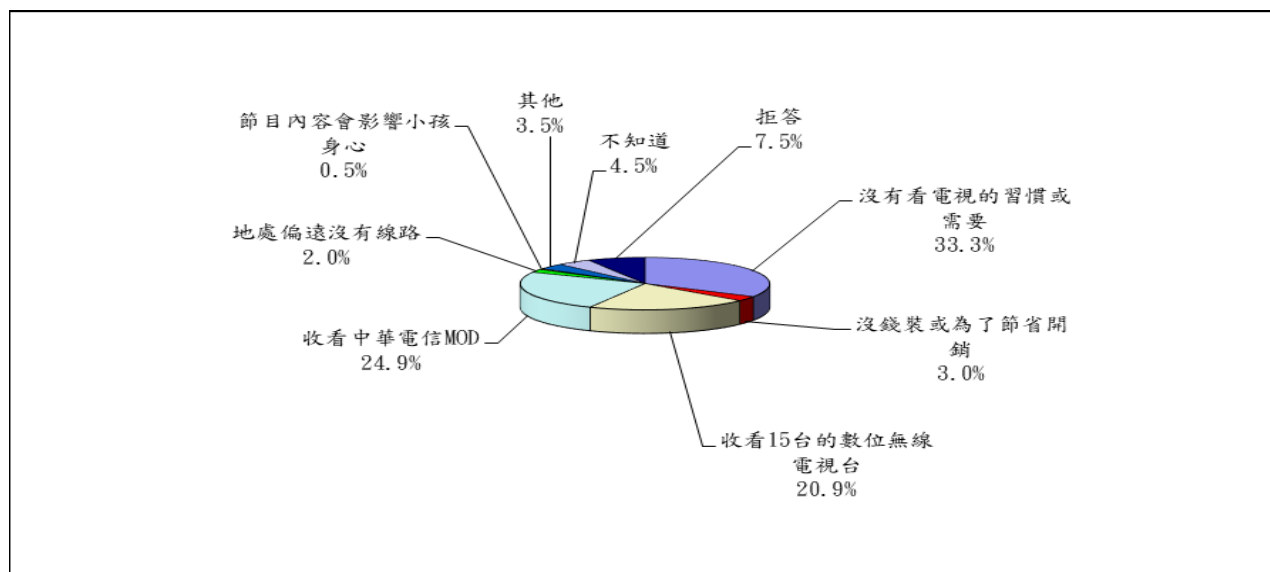


圖 3-7 家中不裝設有線電視的原因圓形圖

(三) 家中裝設有線電視時間

表 3-8 和圖 3-8 顯示，受訪者家中裝設有線電視在 20 年以上有 180 人，43.0%，11-15 年有 101 人，24.1%，16-20 年有 66 人，15.8%，表示大部分受訪者家中長期裝設有線電視，已成為其生活的一部份。

¹ 表示人次/195(受訪人數)

² 表示人次/201(總表示人次)

表 3-8 家中裝設有線電視時間統計表

	人 數	百 分 比
5 年以下	32	7.6%
6-10 年	40	9.5%
11-15 年	101	24.1%
16-20 年	66	15.8%
20 年以上	180	43.0%
合 計	419	100.0%

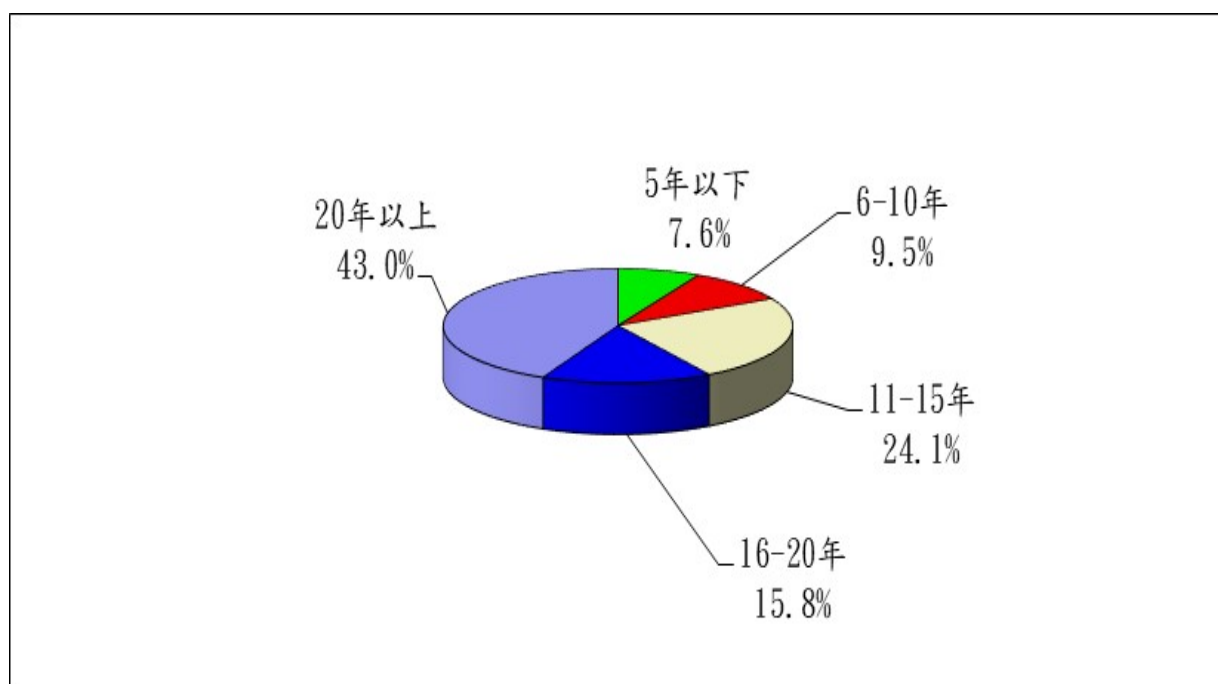


圖 3-8 家中裝設有線電視時間圓形圖

三、公用頻道及新聞頻道收視狀況

(一) 是否看過公用頻道

以家中有裝有線電視的 419 位受訪者來分析，表 3-9 和圖 3-9 顯示有 227 位(54.2%)受訪者表示從來沒看過公用頻道，較 105 年微降了 0.1%，有 69 位(16.5%)受訪者表示根本不知道有這個頻道，較 105 年提高了 3.1%，有看過公用頻道收視為 118 人，28.2%（經常看 14 人，3.3%、偶而看 35 人，8.4%、很少看 69 人，16.5%），較 105 年降低了 3.6%，顯示民眾收看公用頻道的習慣雖尚未養成，建議相關單位應該持續要求澎湖有線電視公司加強此一頻道之宣傳，以發揮公益之效果。

表 3-9 是否有看過公用頻道統計表

意見 \ 比 例	人 數	百 分 比
從來沒看過	227	54.2%
很少看	69	16.5%
偶而看	35	8.4%
經常看	14	3.3%
不知道有這個頻道	69	16.5%
拒答	5	1.2%
合 計	419	100.0%

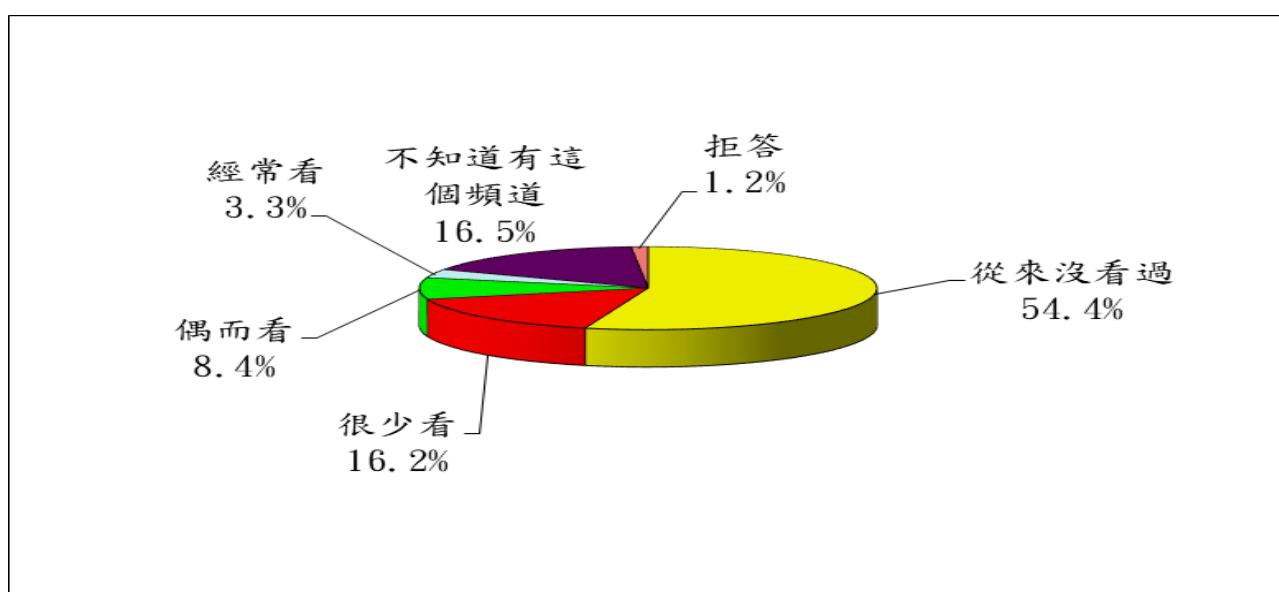


圖 3-9 是否有看過公用頻道圓形圖

表 3-10 為交叉分析結果，由卡方值及 p 值顯示，受訪者是否有看過公用頻道與教育程度、居住地區有顯著關聯。專科程度、白沙鄉湖西鄉從來沒看過的比率高於其他受訪者。其餘在性別、年齡、職業等變項則沒有顯著關聯。

表 3-10 是否有看過公用頻道交叉分析表

	從來沒看過	很少看	偶而看	經常看	不知道	拒答	卡方檢定值
整體	54.2%	16.5%	8.4%	3.3%	16.5%	1.2%	
性別							$\chi^2=2.858$ p=0.722
男	53.6%	18.8%	6.8%	3.6%	15.6%	1.6%	
女	54.6%	14.5%	9.7%	3.1%	17.2%	0.9%	
年 齡							$\chi^2=20.011$ p=0.457
20—29 歲	54.8%	6.5%	12.9%	6.5%	16.1%	3.2%	
30—39 歲	55.1%	18.4%	8.2%	6.1%	12.2%		
40—49 歲	60.3%	14.3%	6.3%	3.2%	15.9%		
50—59 歲	51.0%	24.5%	6.9%	3.9%	13.7%		
60 歲以上	53.4%	13.8%	9.2%	1.7%	19.5%	2.3%	
教育程度*							$\chi^2=34.438$ p=0.023
小學或以下	56.5%	10.5%	6.5%	.8%	23.4%	2.4%	
國（初）中	43.5%	20.3%	11.6%	8.7%	15.9%		
高中（職）	49.1%	20.2%	10.5%	3.5%	14.9%	1.8%	
專科	76.5%	14.7%			8.8%		
大學及以上	57.7%	17.9%	9.0%	3.8%	11.5%		
職業							$\chi^2=37.073$ p=0.794
軍公教	54.5%	24.2%	6.1%	3.0%	12.1%		
工商服務業	57.7%	20.5%	6.4%	2.6%	11.5%	1.3%	
農林漁牧業	50.0%	11.1%		11.1%	27.8%		
工業	60.0%		20.0%	20.0%			
勞工	42.3%	26.9%	7.7%		19.2%	3.8%	
自由業	50.0%	25.0%			25.0%		
家庭管理	48.8%	16.3%	15.1%	3.5%	15.1%	1.2%	
無業或待業	59.4%	12.5%	6.3%	6.3%	15.6%		
退休	57.8%	11.2%	7.8%	2.6%	19.0%	1.7%	
其他	53.8%	15.4%	7.7%		23.1%		
居住地***							$\chi^2=109.346$ p=0.000
馬公市	55.4%	17.5%	9.1%	3.9%	13.7%	0.4%	
湖西鄉	72.0%	14.0%	2.0%	4.0%	4.0%	4.0%	
白沙鄉	71.4%	25.0%	3.6%				
西嶼鄉	11.1%	5.6%	11.1%	2.8%	66.7%	2.8%	
望安鄉	37.5%	12.5%	12.5%		25.0%	12.5%	
七美鄉	50.0%	16.7%	16.7%		16.7%		

*p<0.05, ***p<0.001

(二) 對公用頻道的各項節目滿意度

表 3-11 及圖 3-10 顯示，就有看過公用頻道的 118 位受訪者分析，有 71 位 (60.1%) 表示滿意，較 105 年提升 4.4%，其中非常滿意有 3 人 (2.5%)，還算滿意有 68 人 (57.6%)。有 6 人 (5.1%) 表示不滿意，較 105 年降低了 7.0%，其中很不滿意者有 2 人 (1.7%)，不滿意者有 4 人 (3.4%)。另外不知道有 30 人 (25.4%)，拒答 11 人 (9.3%)。對公用頻道滿意度已經在 103-105 年的連續降低後，今年有點止跌回升的現象。

表 3-11 對公用頻道的各項節目滿意度統計表

選項	比 例	表示人次	百分比
非常滿意		3	2.5%
還算滿意		68	57.6%
不滿意		4	3.4%
很不滿意		2	1.7%
不知道		30	25.4%
拒答		11	9.3%
合 計		118	100.0%

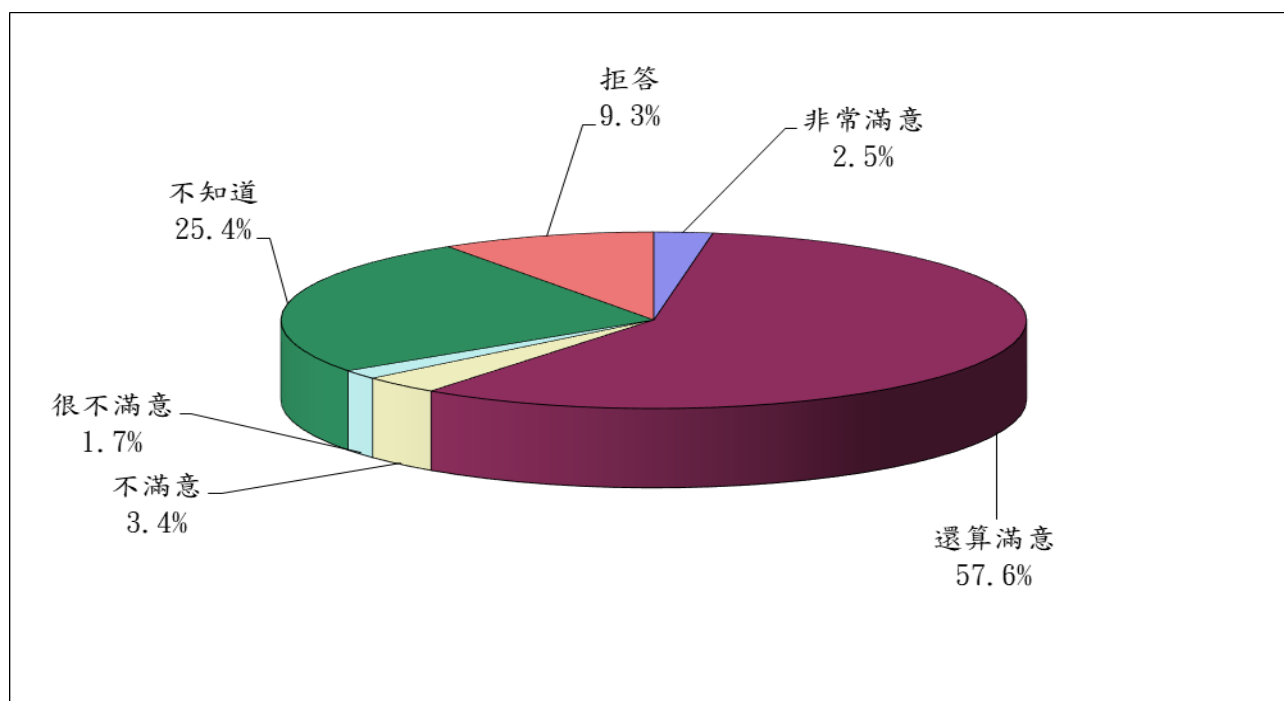


圖 3-10 對公用頻道的各項節目滿意度圓形圖

表 3-12 為交叉分析結果，由卡方值及 p 值顯示受訪者是否有看過公用頻道與性別、教育程度、年齡、職業和居住地區等變項並沒有顯著關聯。

表 3-12 對公用頻道的各項節目滿意度交叉分析表

	非常滿意	還算滿意	不滿意	很不滿意	不知道	拒答	卡方檢定值
整體	2.5%	57.6%	3.4%	1.7%	25.4%	9.3%	
性別							$\chi^2=3.385$ p=0.641
男	3.6%	55.4%	3.6%	3.6%	26.8%	7.1%	
女	1.6%	59.7%	3.2%		24.2%	11.3%	
年 齡							$\chi^2=14.338$ p=0.813
20—29 歲	12.5%	75.0%			12.5%		
30—39 歲		62.5%	6.3%		12.5%	18.8%	
40—49 歲		66.7%	6.7%		20.0%	6.7%	
50—59 歲	2.8%	47.2%	2.8%	2.8%	30.6%	13.9%	
60 歲以上	2.3%	58.1%	2.3%	2.3%	30.2%	4.7%	
教育程度							$\chi^2=17.650$ p=0.610
小學或以下	9.1%	50.0%			31.8%	9.1%	
國（初）中	3.6%	64.3%	3.6%		17.9%	10.7%	
高中（職）		61.5%	2.6%	2.6%	30.8%	2.6%	
專科		40.0%			40.0%	20.0%	
大學及以上		54.2%	8.3%	4.2%	16.7%	16.7%	
職業							$\chi^2=46.982$ p=0.391
軍公教		45.5%	18.2%	9.1%	18.2%	9.1%	
工商服務業		65.2%			21.7%	13.0%	
農林漁牧業		50.0%			25.0%	25.0%	
工業		50.0%			50.0%		
勞工	11.1%	66.7%	11.1%		11.1%		
自由業					66.7%	33.3%	
家庭管理	3.3%	66.7%	3.3%		23.3%	3.3%	
無業或待業	12.5%	25.0%		12.5%	50.0%		
退休		60.0%			24.0%	16.0%	
其他		66.7%			33.3%		
居住地							$\chi^2=28.473$ p=0.287
馬公市	3.4%	60.9%	4.6%	2.3%	24.1%	4.6%	
湖西鄉		70.0%			20.0%	10.0%	
白沙鄉		12.5%			62.5%	25.0%	
西嶼鄉		71.4%				28.6%	
望安鄉		50.0%			50.0%		
七美鄉		25.0%			25.0%	50.0%	

(三)是否知道可以免費申請公用頻道

表 3-13 及圖 3-11 顯示，以家中有裝有線電視的 419 位受訪者來分析，有 348 位(83.1%)受訪者表示不知道可以免費申請公用頻道來託播公益性、藝文性及社教性等節目，只有 45 人(10.7%)知道，較 105 年微升了 0.6%，顯示受訪者瞭解有此功能的比例仍偏低，建議澎湖縣政府應該要求澎湖有線電視公司好好利用跑馬燈或其他方式加強宣導。

表 3-13 是否知道可以免費申請公用頻道統計表

意見 \ 比 例	人 數	百 分 比
知道	45	10.7%
不知道	348	83.1%
拒答	26	6.2%
合 計	419	100.0%

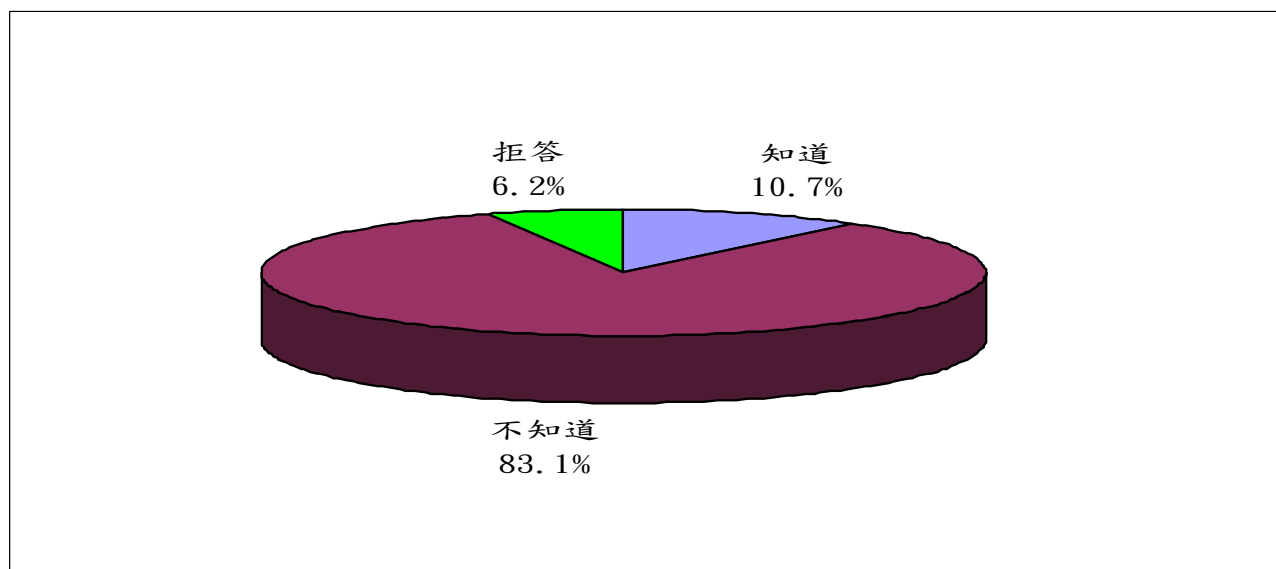


圖 3-11 是否知道可以免費申請公用頻道圓形圖

(四)申請公用頻道意願

表 3-14 及圖 3-12 顯示，以家中有裝有線電視的 419 位受訪者來分析，有 100 人(23.8%)受訪者表示如果是免費的，會有意願申請公用頻道來託播公益性、藝文性及社教性等節目，較 105 年提高了 6.6%，其中 9 人(2.1%)受訪者表

示一定會申請，91 人(21.7%)表示也許會。有 224 人(53.5%)受訪者表示沒有意願，較 105 年提高了 7.4%，其中 72 人(17.2%)表示也許不會，152 人(36.3%)表示一定不會，另有 67 人(16.0%)表示不知道，有 28 人(6.7%)拒答此一問題。顯示就算民眾知道可以免費播出，卻還有超過 5 成多民眾不捧場，顯示民眾對公用頻道的播出宣傳效果和品質，頗不看好，因而建議澎湖有線電視台應該致力於提升公用頻道的宣傳效果，以吸引民眾願意利用此一頻道做宣傳。

表 3-14 是否有意願申請公用頻道統計表

意見 \ 比 例	人 數	百 分 比
一定會	9	2.1%
也許會	91	21.7%
也許不會	72	17.2%
一定不會	152	36.3%
不知道	67	16.0%
拒答	28	6.7%
合 計	419	100.0%

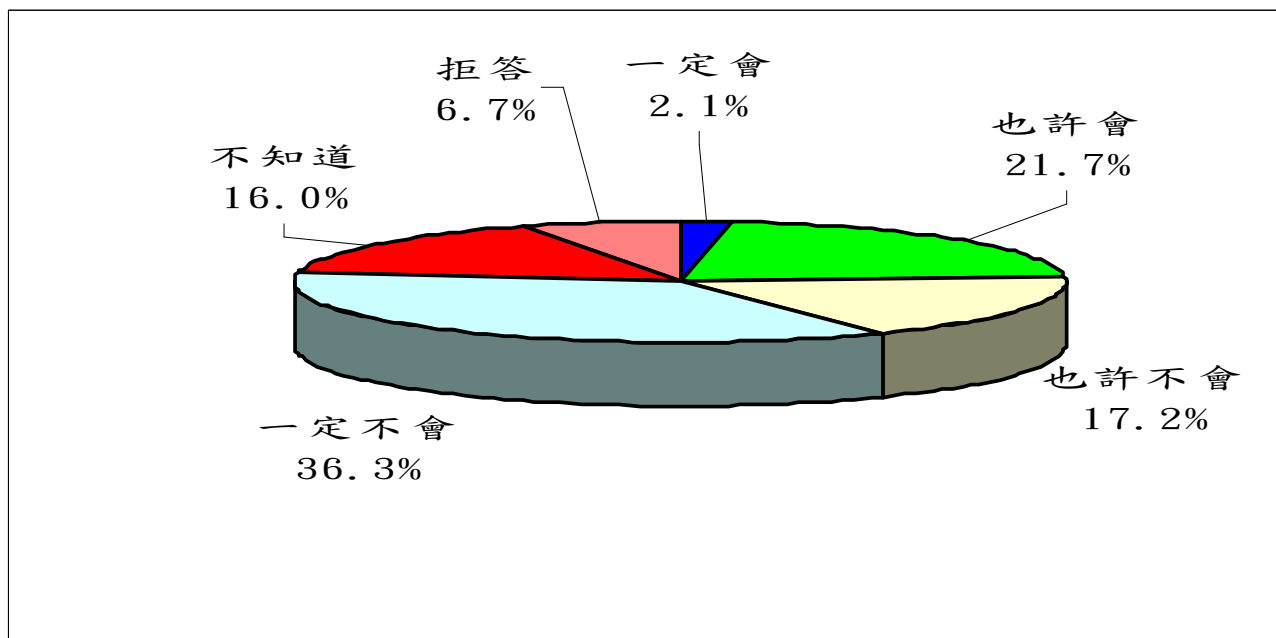


圖 3-12 是否有意願申請公用頻道圓形圖

表 3-15 為交叉分析結果，由卡方值及 p 值顯示，受訪者是否有意願申請公用頻道與年齡、教育程度、職業和居住地區有顯著關聯但與性別沒有顯著關聯。

50-59 歲一定不會申請的比例高於其他年齡受訪者；專科程度受訪者一定不會申請的比例高於其他教育程度；無業受訪者一定不會申請的比例高於其他職業；七美鄉受訪者一定不會申請的比例高於其他鄉市。

表 3-15 是否有意願申請公用頻道交叉分析表

	一定會	也許會	也許不會	一定不會	不知道	拒答	卡方檢定值
整體	2.1%	21.7%	17.2%	36.3%	16.0%	6.7%	
性別							$\chi^2=4.917$ P=0.426
男	1.0%	20.8%	17.2%	38.5%	14.1%	8.3%	
女	3.1%	22.5%	17.2%	34.4%	17.6%	5.3%	
年齡*							$\chi^2=35.355$ P=0.018
20—29 歲		32.3%	25.8%	32.3%	6.5%	3.2%	
30—39 歲	4.1%	32.7%	16.3%	28.6%	12.2%	6.1%	
40—49 歲	3.2%	14.3%	17.5%	36.5%	25.4%	3.2%	
50—59 歲	2.0%	20.6%	23.5%	42.2%	8.8%	2.9%	
60 歲以上	1.7%	20.1%	12.1%	35.6%	19.5%	10.9%	
教育程度***							$\chi^2=47.747$ P=0.000
小學或以下	1.6%	14.5%	9.7%	36.3%	22.6%	15.3%	
國（初）中	1.4%	27.5%	17.4%	37.7%	13.0%	2.9%	
高中（職）	4.4%	23.7%	18.4%	35.1%	14.0%	4.4%	
專科	2.9%	17.6%	14.7%	47.1%	17.6%		
大學及以上		26.9%	28.2%	32.1%	10.3%	2.6%	
職業*							$\chi^2=69.423$ P=0.011
軍公教		39.4%	15.2%	27.3%	18.2%		
工商服務業		24.4%	23.1%	35.9%	14.1%	2.6%	
農林漁牧業		11.1%	11.1%	33.3%	33.3%	11.1%	
工業		40.0%	20.0%	20.0%	20.0%		
勞工	3.8%	11.5%	19.2%	30.8%	23.1%	11.5%	
自由業		33.3%	16.7%	16.7%	16.7%	16.7%	
家庭管理	8.1%	20.9%	19.8%	38.4%	10.5%	2.3%	
無業或待業		15.6%	21.9%	53.1%	6.3%	3.1%	
退休	.9%	17.2%	11.2%	38.8%	19.0%	12.9%	
其他		38.5%	15.4%	23.1%	15.4%	7.7%	
居住地***							$\chi^2=149.252$ P=0.000
馬公市	2.5%	21.8%	21.8%	38.6%	12.6%	2.8%	
湖西鄉	4.0%	6.0%	4.0%	20.0%	38.0%	28.0%	
白沙鄉		17.9%	14.3%	67.9%			
西嶼鄉		55.6%	2.8%		27.8%	13.9%	
望安鄉		12.5%	25.0%	37.5%	25.0%		
七美鄉			8.3%	83.3%		8.3%	

*p<0.05, ***p<0.001

(五)是否看過澎湖新聞頻道

表 3-16 和圖 3-13 顯示，以家中有裝有線電視的 419 位受訪者來分析，62 人(14.8%)表示從來沒看過新聞頻道，較 105 年降低了 4.5%，有 3 位(0.7%)受訪者表示根本不知道有這個頻道，有 94 位受訪者(22.4%)表示會經常收看此一頻道，較 105 年度提高了 4.7%，有 169 的受訪者(40.3%)表示偶而會收看此一頻道，90 人(21.5%)的受訪者則表示很少收看此一頻道，顯示有 6 成以上的民眾會關心澎湖在地的新聞，但由開放題中可看到民眾對此一頻道怨言頗多，如新聞無即時性，重播率高，新聞缺多元性等問題，建議有關單位應該督促澎湖有線電視公司製作更多、更即時的澎湖在地新聞，以吸引民眾收看。

表 3-16 是否看過澎湖新聞頻道統計表

意 見 \ 比 例	人 數	百 分 比
從來沒看過	62	14.8%
很少看	90	21.5%
偶而看	169	40.3%
經常看	94	22.4%
不知道有這個頻道	3	0.7%
拒答	1	0.2%
合 計	419	100.0%

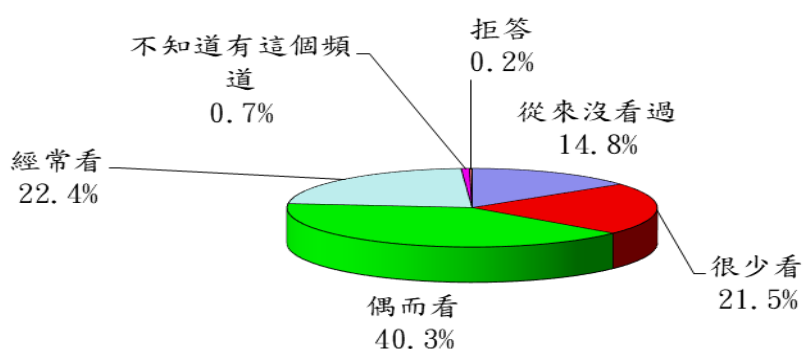


圖 3-13 是否看過澎湖新聞頻道圓形圖

表 3-17 為交叉分析結果，由卡方值及 p 值顯示，是否有看過澎湖新聞頻道與居住地區有顯著關聯，但與性別、年齡、教育程度及職業無顯著關聯。七美鄉受訪者從來沒看過的比例高過其他鄉市。

表 3-17 是否看過澎湖新聞頻道交叉分析表

	從來沒看過	很少看	偶而看	經常看	不知道	拒答	卡方檢定值
整體	14.8%	21.5%	40.3%	22.4%	0.7%	0.2%	
性別							$\chi^2=5.008$ P=0.415
男	14.1%	19.8%	43.8%	22.4%			
女	15.4%	22.9%	37.4%	22.5%	1.3%	0.4%	
年齡							$\chi^2=10.754$ P=0.953
20—29 歲	22.6%	29.0%	29.0%	19.4%			
30—39 歲	18.4%	20.4%	40.8%	20.4%			
40—49 歲	20.6%	17.5%	41.3%	20.6%			
50—59 歲	11.8%	20.6%	43.1%	23.5%	1.0%		
60 歲以上	12.1%	22.4%	40.2%	23.6%	1.1%	0.6%	
教育程度							$\chi^2=16.216$ P=0.703
小學或以下	13.7%	21.8%	35.5%	26.6%	1.6%	0.8%	
國（初）中	14.5%	24.6%	31.9%	27.5%	1.4%		
高中（職）	13.2%	22.8%	47.4%	16.7%			
專科	17.6%	14.7%	50.0%	17.6%			
大學及以上	17.9%	19.2%	41.0%	21.8%			
職業							$\chi^2=34.114$ P=0.882
軍公教	24.2%	18.2%	48.5%	9.1%			
工商服務業	11.5%	23.1%	46.2%	19.2%			
農林漁牧業	5.6%	38.9%	33.3%	22.2%			
工業			60.0%	40.0%			
勞工	23.1%	15.4%	38.5%	23.1%			
自由業	16.7%	16.7%	41.7%	25.0%			
家庭管理	16.3%	19.8%	34.9%	26.7%	2.3%		
無業或待業	28.1%	15.6%	28.1%	28.1%			
退休	9.5%	24.1%	43.1%	21.6%	0.9%	0.9%	
其他	15.4%	23.1%	30.8%	30.8%			
居住地***							$\chi^2=57.495$ P=0.000
馬公市	16.1%	22.5%	38.2%	22.8%	0.4%		
湖西鄉	8.0%	24.0%	50.0%	18.0%			
白沙鄉	10.7%	14.3%	42.9%	32.1%			
西嶼鄉	11.1%	13.9%	50.0%	22.2%		2.8%	
望安鄉		25.0%	25.0%	37.5%	12.5%		
七美鄉	41.7%	25.0%	25.0%		8.3%		

***p<0.001

(四)對澎湖新聞頻道節目滿意度

表 3-18 及圖 3-14 顯示，以收看過澎湖新聞頻道的 353 位受訪者來看，有 78.7% (278 人) 受訪者對澎湖新聞台的新聞報導表示滿意，較 105 年大幅提升了 9.3%，其中非常滿意有 2.5% (9 人)，還算滿意有 76.2% (269 人)。另有 14.2% (50 人) 表示不滿意，較 105 年降低了 3.5%，其中不滿意有 38 人 (10.8%)，很不滿意有 12 人 (3.4%)，不知道的有 20 人 (5.7%)，拒答有 5 人 (4.2%)，顯示民眾對澎湖有線電視公司的新聞頻道去年 1 年的表現滿意度有上升的現象，建議澎湖有線電視公司應繼續努力提高新聞頻道的品質。

表 3-18 對澎湖新聞頻道的新聞報導滿意度統計表

意見	比 例	人 數	百 分 比
非常滿意		9	2.5%
還算滿意		269	76.2%
不滿意		38	10.8%
很不滿意		12	3.4%
不知道		20	5.7%
拒答		5	4.2%
合 計		353	100.0%

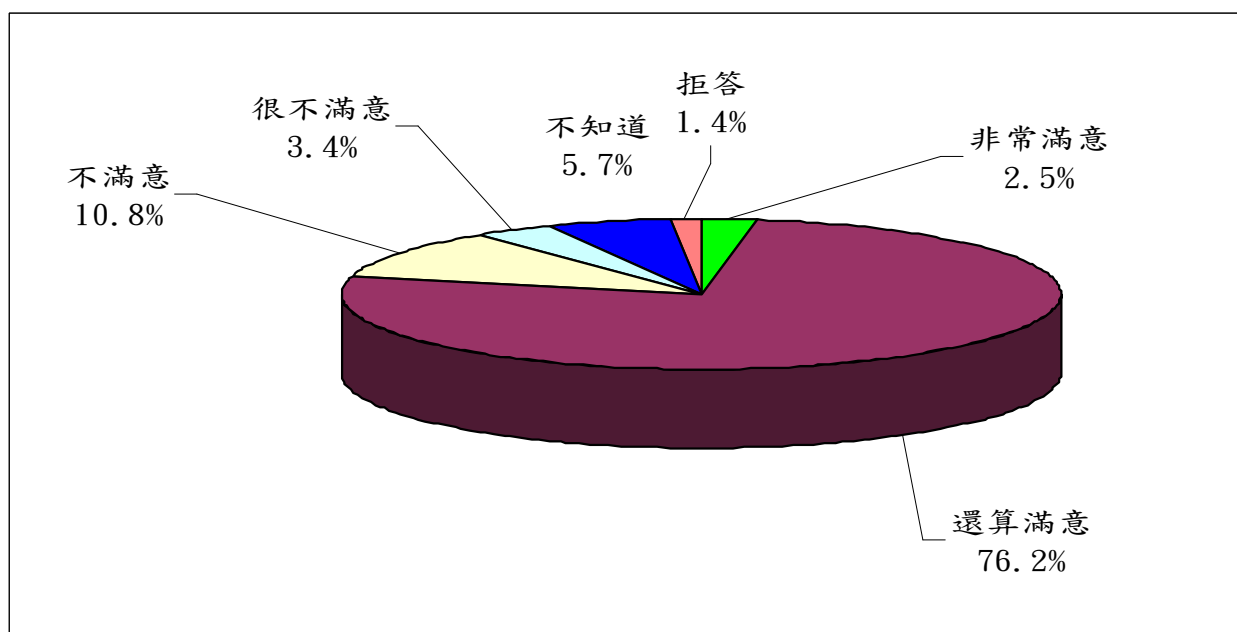


圖 3-14 對澎湖新聞頻道的新聞報導滿意度圓形圖

表 3-19 為交叉分析結果，由卡方值及 p 值顯示，看過澎湖新聞頻道受訪者對新聞報導的滿意度與性別、教育程度、年齡、職業和居住地無關聯。

表 3-19 對澎湖新聞頻道的新聞報導滿意度交叉分析表

	非常滿意	還算滿意	不滿意	很不滿意	不知道	拒答	卡方檢定值
整體	2.5%	76.2%	10.8%	3.4%	5.7%	1.4%	
性別							$\chi^2=5.971$ p=0.309
男	3.0%	77.6%	10.9%	1.8%	4.2%	2.4%	
女	2.1%	75.0%	10.6%	4.8%	6.9%	.5%	
年 齡							$\chi^2=22.014$ p=0.340
20－29 歲	4.2%	70.8%	12.5%		8.3%	4.2%	
30－39 歲	2.5%	75.0%	7.5%	7.5%	7.5%		
40－49 歲	4.0%	88.0%	4.0%	4.0%			
50－59 歲	3.4%	76.4%	14.6%		3.4%	2.2%	
60 歲以上	1.3%	73.3%	11.3%	4.7%	8.0%	1.3%	
教育程度							
小學或以下	1.0%	78.8%	9.6%		9.6%	1.0%	
國（初）中	5.2%	72.4%	8.6%	5.2%	5.2%	3.4%	
高中（職）	3.0%	75.8%	10.1%	4.0%	5.1%	2.0%	
專科	3.6%	78.6%	14.3%	3.6%			
大學及以上	1.6%	75.0%	14.1%	6.3%	3.1%		
職業							$\chi^2=32.900$ p=0.910
軍公教	4.0%	68.0%	16.0%	12.0%			
工商服務業	1.4%	84.1%	7.2%	1.4%	4.3%	1.4%	
農林漁牧業	5.9%	70.6%	11.8%		5.9%	5.9%	
工業		80.0%	20.0%				
勞工		75.0%	20.0%		5.0%		
自由業	10.0%	70.0%	10.0%		10.0%		
家庭管理	2.9%	78.6%	7.1%	5.7%	4.3%	1.4%	
無業或待業	4.3%	65.2%	17.4%	4.3%	4.3%	4.3%	
退休	1.0%	75.7%	10.7%	2.9%	8.7%	1.0%	
其他	9.1%	72.7%	9.1%		9.1%		
居住地							$\chi^2=17.089$ p=0.879
馬公市	2.5%	72.7%	12.2%	4.2%	6.3%	2.1%	
湖西鄉	2.2%	80.4%	6.5%	4.3%	6.5%		
白沙鄉	4.0%	88.0%	4.0%		4.0%		
西嶼鄉		83.9%	12.9%		3.2%		
望安鄉		85.7%	14.3%				
七美鄉	16.7%	83.3%					

開放題中，各鄉市受訪者對澎湖新聞頻道及公用頻道的建議如下：

馬公市

1. 跟台灣相較新聞頻道播報品質比較不好。
2. 感覺公用頻道沒什麼好看的。
3. 澎湖新聞頻道的當日新聞都不報，速度太慢了。
4. 感覺澎湖新聞頻道沒甚麼新聞。
5. 澎湖新聞頻道重播率太高。
6. 重要的新聞都沒看到有報導。
7. 畫質不好。
8. 播新聞時間建議可以加長。
9. 澎湖新聞頻道的新聞建議可以再播報多一點。
10. 新聞播報要多元一點。
11. 重播好幾個月前的新聞。
12. 感覺澎湖新聞頻道內容並不豐富。
13. 感覺澎湖新聞頻道重播率太高，不夠即時。
14. 感覺澎湖新聞頻道播報沒有重點。
15. 建議恢復用台語播報新聞。
16. 重複性太高，政治新聞比重太重。
17. 節目的編排和畫面很差。
18. 比本島的新聞還不好看。
19. 地方新聞太少。
20. 多挖一點地方性新聞。
21. 增加訪問性的新聞。
22. 沒有什麼新聞能看。

湖西鄉

1. 建議新聞台可以提前播一些活動的時間。

白沙鄉

1. 重播率太高。
2. 建議可再多一點新聞報導。
3. 報導時沒有報導這則新聞發生的地點在哪。
4. 建議新聞更新可以再快一點。
5. 不要連續播放同個新聞這麼多天。

望安鄉

1. 即時性不夠。

四、民眾對澎湖有線電視公司服務品質與滿意度

(一) 收視訊號清晰度滿意度

表 3-20 及圖 3-15 顯示，以有裝有線電視的 419 位分析，81.6%(342 人)對於收視訊號清晰度表示滿意，較 105 年提高了 0.3%，其中非常滿意有 8.6%(36 人)，還算滿意有 73.0%(306 人)。有 17.2%(72 人)表示不滿意，較 105 年提高了 4.1%，其中不滿意有 56 人(13.4%)，很不滿意有 16 人(3.8%)。另有 1.0%(4 人)表示不知道，1 人(0.8%)拒答。本年度民眾對收訊清晰不滿意度有上升現象，值得澎湖有線電視公司注意改善。

表 3-20 有線電視收視訊號清晰度滿意度統計表

意見	比例	人數	百分比
非常滿意		36	8.6%
還算滿意		306	73.0%
不滿意		56	13.4%
很不滿意		16	3.8%
不知道		4	1.0%
拒答		1	0.8%
合計		419	100.0%

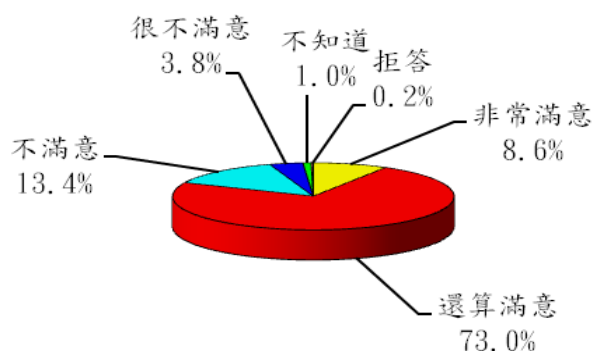


圖 3-15 有線電視收視訊號清晰度滿意度圓形圖

表 3-21 為交叉分析結果，由卡方值及 p 值顯示，受訪者對收視訊號是否清晰度與居住地區有關聯。望安鄉的受訪者很不滿意程度高於其他鄉市受訪者。其餘與性別、年齡、教育程度、職業等變項沒有關聯。

表 3-21 有線電視收視訊號清晰度滿意度交叉分析表

	非常滿意	還算滿意	不滿意	很不滿意	不知道	拒答	卡方檢定值
整體	8.6%	73.0%	13.4%	3.8%	1.0%	0.2%	
性別							$\chi^2=4.100$ p=0.535
男	9.4%	72.9%	12.0%	5.2%	0.5%		
女	7.9%	73.1%	14.5%	2.6%	1.3%	0.4%	
年 齡							$\chi^2=17.369$ p=0.629
20—29 歲	12.9%	64.5%	16.1%	3.2%	3.2%		
30—39 歲	8.2%	73.5%	12.2%	6.1%			
40—49 歲	1.6%	81.0%	11.1%	4.8%	1.6%		
50—59 歲	9.8%	66.7%	17.6%	4.9%		1.0%	
60 歲以上	9.8%	75.3%	11.5%	2.3%	1.1%		
教育程度							$\chi^2=15.184$ p=0.766
小學或以下	6.5%	75.0%	13.7%	2.4%	2.4%		
國（初）中	10.1%	71.0%	13.0%	4.3%		1.4%	
高中（職）	9.6%	70.2%	15.8%	3.5%	0.9%		
專科	5.9%	82.4%	8.8%	2.9%			
大學及以上	10.3%	71.8%	11.5%	6.4%			
職業							$\chi^2=45.837$ p=0.437
軍公教	12.1%	72.7%	6.1%	9.1%			
工商服務業	12.8%	75.6%	9.0%	2.6%			
農林漁牧業	11.1%	66.7%	22.2%				
工業		100.0%					
勞工	3.8%	61.5%	26.9%	3.8%	3.8%		
自由業	16.7%	66.7%	16.7%				
家庭管理	8.1%	68.6%	16.3%	2.3%	3.5%	1.2%	
無業或待業	9.4%	68.8%	12.5%	9.4%			
退休	5.2%	81.0%	11.2%	2.6%			
其他	7.7%	53.8%	23.1%	15.4%			
居住地***							$\chi^2=64.242$ p=0.000
馬公市	9.8%	69.5%	14.4%	4.9%	1.4%		
湖西鄉	6.0%	88.0%	6.0%				
白沙鄉	10.7%	78.6%	10.7%				
西嶼鄉		86.1%	13.9%				
望安鄉		62.5%	12.5%	25.0%			
七美鄉	16.7%	50.0%	25.0%			8.3%	

*p<0.05 **p<0.01 ***p<0.001

(二) 客服服務態度滿意度

1. 是否曾打過電話到澎湖有線電視公司

以家中有裝有線電視的 419 位受訪者來分析，有 190 位(45.3%)受訪者曾打過電話到澎湖有線電視公司尋求服務，較 105 年增加了 5.6%，222 位(53.0%)則表示未曾打過。另有 4 人(1.0%)表示不知道，有 3 人拒答(0.7%)，如表 3-22 及圖 3-16 所示。

表 3-22 過去一年是否曾打過電話到澎湖有線電視公司統計表

意見	比例	人數	百分比
有		190	45.3%
沒有		222	53.0%
不知道		4	1.0%
拒答		3	0.7%
合計		419	100.0%

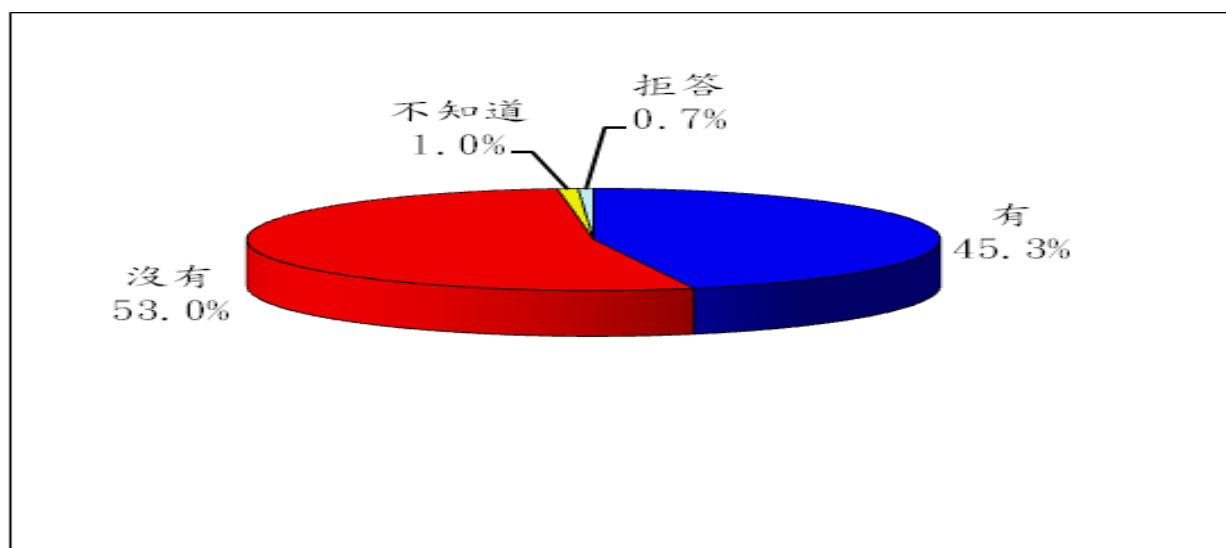


圖 3-16 過去一年是否曾打過電話到澎湖有線電視公司圓形圖

2. 打給客服的目的

以有打給客服的 190 位受訪者來分析，以維修問題的 75.2%(155 人)佔最多數，其次依序為節目品質問題 10.7%(22 人)、裝(拆)機問題 7.3%(15 人)和收費問題 1.6%(3 人)，如表 3-23 及圖 3-17。

表 3-23 打給客服的目的（複選）

選項	表示人次	百分比 (受訪人數) ³	百分比 (總表示人次) ⁴	排序
維修問題	155	81.6%	75.2%	1
節目品質問題	22	11.6%	10.7%	2
收費問題	3	1.6%	1.5%	4
裝(拆)機問題	15	7.9%	7.3%	3
其他	7	3.7%	3.4%	
不知道	3	1.6%	1.5%	
拒答	1	0.5%	0.5%	
合計	206		100.0%	

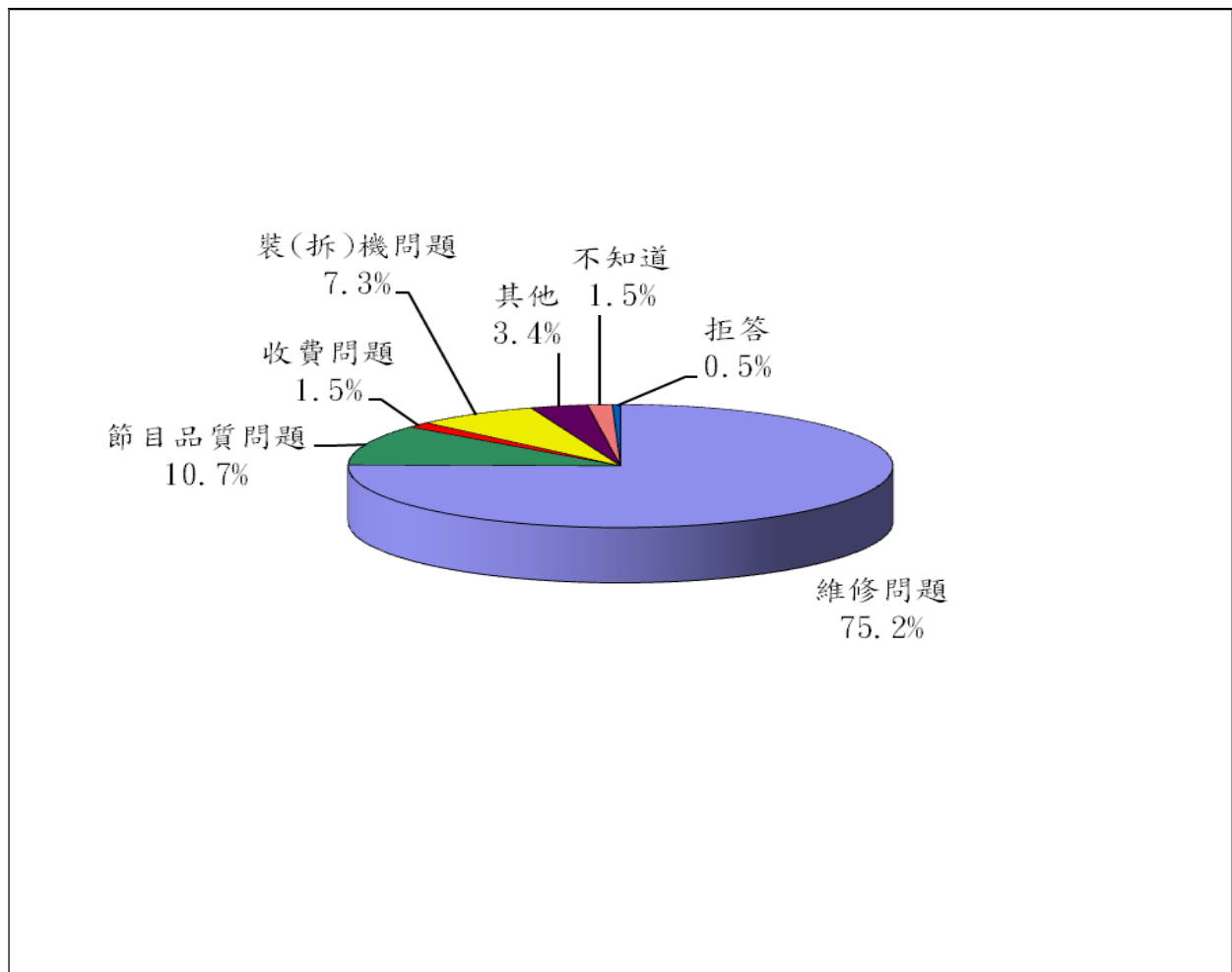


圖 3-17 打給客服的目的圓形圖

³ 表示人次/190(受訪人數)

⁴表示人次/206(總表示人次)

3. 客服電話是不是很容易撥通

表 3-24 及圖 3-18 顯示，以曾經打電話到澎湖有線電視公司的 190 位訂戶來分析，90.5%(172 人)的受訪者表示澎湖有線電視公司的客服電話很容易撥通，其中非常容易有 14.2%(27 人)，還算容易有 76.3%(145 人)，較 105 年提高了 1.7%。有 5.8%(13 人)的受訪者表示不容易，較 105 年降低了 0.5%。另各有 2.1%(4 人)受訪者表示不知道，有 1.6%(3 人)受訪者拒答。

表 3-24 客服電話是不是很容易撥通滿意度統計表

意見 \ 比例	人 數	百 分 比
非常容易	27	14.2%
還算容易	145	76.3%
不容易	7	3.7%
很不容易	4	2.1%
不知道	4	2.1%
拒答	3	1.6%
合 計	190	100.0%

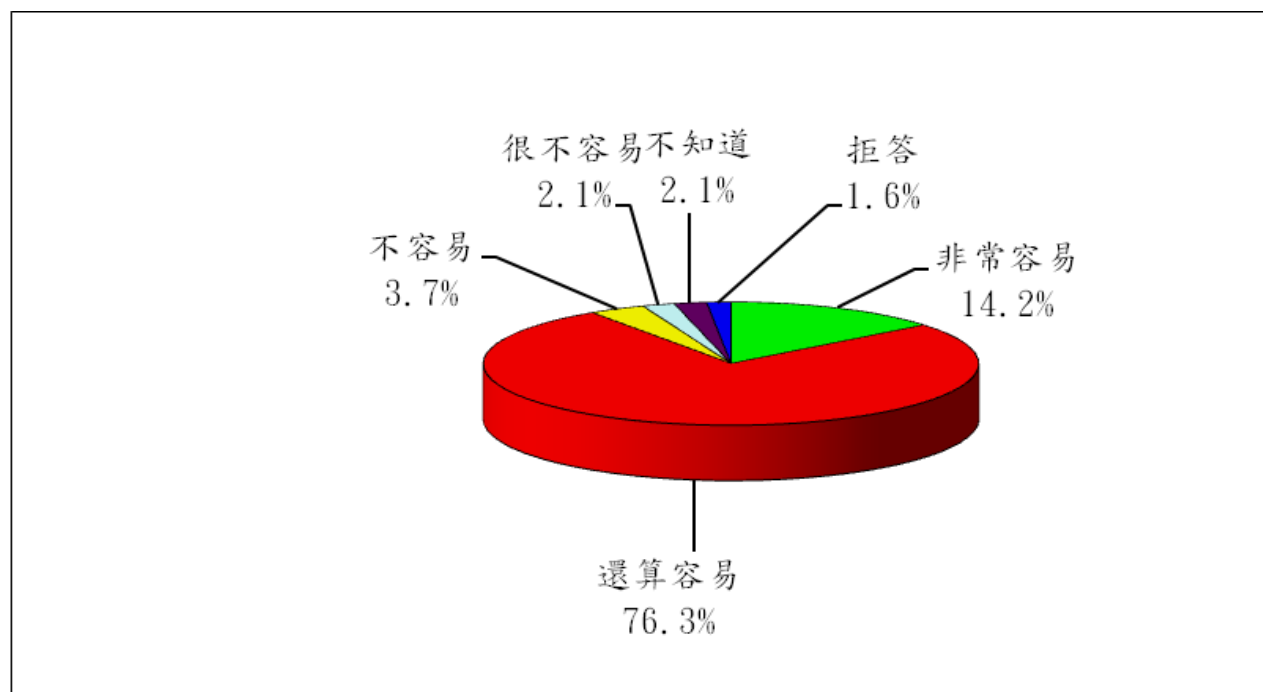


圖 3-18 客服電話是不是很容易撥通滿意度圓形圖

表 3-25 為交叉分析結果，由卡方值及 p 值顯示，曾打過電話到澎湖有線

電視公司受訪者對客服電話是不是很容易撥通與居住地區有顯著關聯。馬公市受訪者覺得不容易撥通高於其他鄉市。其餘與性別、年齡、教育程度及職業等變項並沒有顯著關聯。

表 3-25 客服電話是不是很容易撥通交叉分析表

	非常容易	還算容易	不容易	很不容易	不知道	拒答	卡方檢定值
整體	14.2%	76.3%	3.7%	2.1%	2.1%	1.6%	
性別							$\chi^2=7.044$ p=0.217
男	12.9%	75.3%	5.4%	1.1%	4.3%	1.1%	
女	15.5%	77.3%	2.1%	3.1%		2.1%	
年 齡							$\chi^2=16.452$ p=0.688
20—29 歲	12.5%	87.5%					
30—39 歲	10.5%	73.7%	5.3%	5.3%	5.3%		
40—49 歲	6.7%	80.0%	6.7%	3.3%	3.3%		
50—59 歲	16.1%	75.0%	7.1%	1.8%			
60 歲以上	16.9%	75.3%		1.3%	2.6%	3.9%	
教育程度							$\chi^2=26.237$ p=0.158
小學或以下	20.0%	66.7%		2.2%	4.4%	6.7%	
國（初）中	14.6%	78.0%	4.9%	2.4%			
高中（職）	10.0%	82.0%	4.0%	4.0%			
專科	26.3%	68.4%	5.3%				
大學及以上	5.7%	82.9%	5.7%		5.7%		
職業							$\chi^2=50.223$ p=0.274
軍公教	6.3%	68.8%	18.8%		6.3%		
工商服務業	8.3%	88.9%	2.8%				
農林漁牧業	36.4%	63.6%					
工業		100.0%					
勞工		76.9%	7.7%	7.7%	7.7%		
自由業	25.0%	75.0%					
家庭管理	24.4%	65.9%	4.9%	4.9%			
無業或待業	16.7%	83.3%					
退休	11.4%	75.0%		2.3%	4.5%	6.8%	
其他		100.0%					
居住地*							$\chi^2=42.100$ p=0.018
馬公市	13.0%	76.4%	5.7%	3.3%	1.6%		
湖西鄉	8.3%	79.2%			8.3%	4.2%	
白沙鄉	41.2%	58.8%					
西嶼鄉	7.7%	76.9%				15.4%	
望安鄉		100.0%					
七美鄉	10.0%	90.0%					

*p<0.05

4. 對接聽電話客服人員服務態度滿意度

表 3-26 及圖 3-19 顯示，以曾經打電話到澎湖有線電視公司的 190 位訂戶來分析，89.5%(170 人)的受訪者對於澎湖有線電視公司接聽電話客服人員服務態度表示滿意，較 105 年提高 6.5%，其中非常滿意有 7.9%(15 人)，還算滿意有 81.6%(155 人)。有 7.4%(14 人)的受訪者表示不滿意，其中很不滿意為 4 人(2.1%)，不滿意有 10 人(7.3%)，較 105 年降低了 3.8%，另各有 1.6%(3 人)受訪者表示不知道和拒答。

表 3-26 接聽電話客服人員服務態度滿意度統計表

意見 \ 比例	人 數	百 分 比
非常滿意	15	7.9%
還算滿意	155	81.6%
不滿意	10	5.3%
很不滿意	4	2.1%
不知道	3	1.6%
拒答	3	1.6%
合 計	190	100.0%

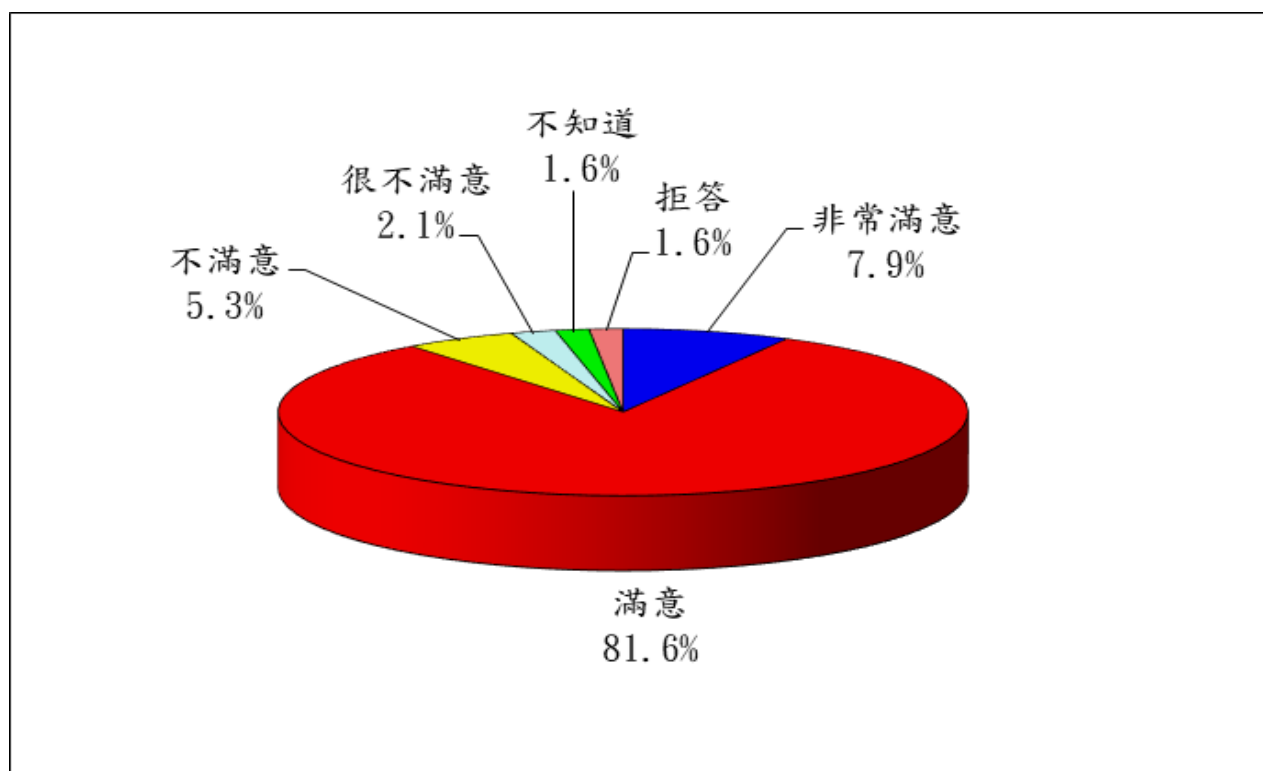


圖 3-19 接聽電話客服人員服務態度滿意度圓形圖

表 3-27 為交叉分析結果，由卡方值及 p 值顯示，曾打過電話到澎湖有線電視公司受訪者對接聽電話客服人員服務態度滿意度與性別、年齡、教育程度、職業和居住地變項並沒有顯著關聯。

表 3-27 接聽電話客服人員服務態度滿意度交叉分析表

	非常滿意	還算滿意	不滿意	很不滿意	不知道	拒答	卡方檢定值
整體	7.9%	81.6%	5.3%	2.1%	1.6%	1.6%	
性別							$\chi^2=7.909$ p=0.161
男	3.2%	88.2%	4.3%	1.1%	2.2%	1.1%	
女	12.4%	75.3%	6.2%	3.1%	1.0%	2.1%	
年 齡							$\chi^2=20.438$ p=0.439
20—29 歲		87.5%	12.5%				
30—39 歲	5.3%	78.9%	5.3%	5.3%	5.3%		
40—49 歲	3.3%	83.3%	3.3%	3.3%	6.7%		
50—59 歲	7.1%	87.5%	5.4%				
60 歲以上	11.7%	76.6%	5.2%	2.6%		3.9%	
教育程度							$\chi^2=27.787$ p=0.115
小學或以下	8.9%	80.0%		4.4%		6.7%	
國（初）中	9.8%	82.9%	4.9%	2.4%			
高中（職）	10.0%	80.0%	6.0%	2.0%	2.0%		
專科	10.5%	73.7%	15.8%				
大學及以上		88.6%	5.7%		5.7%		
職業							$\chi^2=43.085$ p=0.553
軍公教	12.5%	75.0%	6.3%		6.3%		
工商服務業		91.7%	8.3%				
農林漁牧業		90.9%	9.1%				
工業		100.0%					
勞工		76.9%	7.7%	7.7%	7.7%		
自由業	25.0%	50.0%	25.0%				
家庭管理	17.1%	70.7%	4.9%	4.9%	2.4%		
無業或待業	5.6%	94.4%					
退休	9.1%	79.5%	2.3%	2.3%		6.8%	
其他		100.0%					
居住地***							$\chi^2=28.784$ p=0.273
馬公市	8.1%	79.7%	7.3%	2.4%	2.4%		
湖西鄉	12.5%	79.2%	4.2%			4.2%	
白沙鄉	5.9%	88.2%		5.9%			
西嶼鄉		84.6%				15.4%	
望安鄉		100.0%					
七美鄉	10.0%	90.0%					

(四)、維修人員服務態度及能力滿意度

1. 是否曾請澎湖有線電視公司維修人員前來維修

以家中有裝有線電視的 419 位受訪者來分析，有 178 位(42.5%)受訪者有請澎湖有線電視公司維修人員前來維修，較 105 年提高了 3.2%，239 人(57.0%)則表示未曾請澎湖有線電視公司維修人員前來維修，表示不知道和拒答者各有 1 人(0.2%)，如表 3-28 及圖 3-20 所示。

表 3-28 是否曾請維修人員前來維修統計表

意見	比例	人數	百分比
有		178	42.5%
沒有		239	57.0%
不知道		1	0.2%
拒答		1	0.2%
合計		419	100.0%

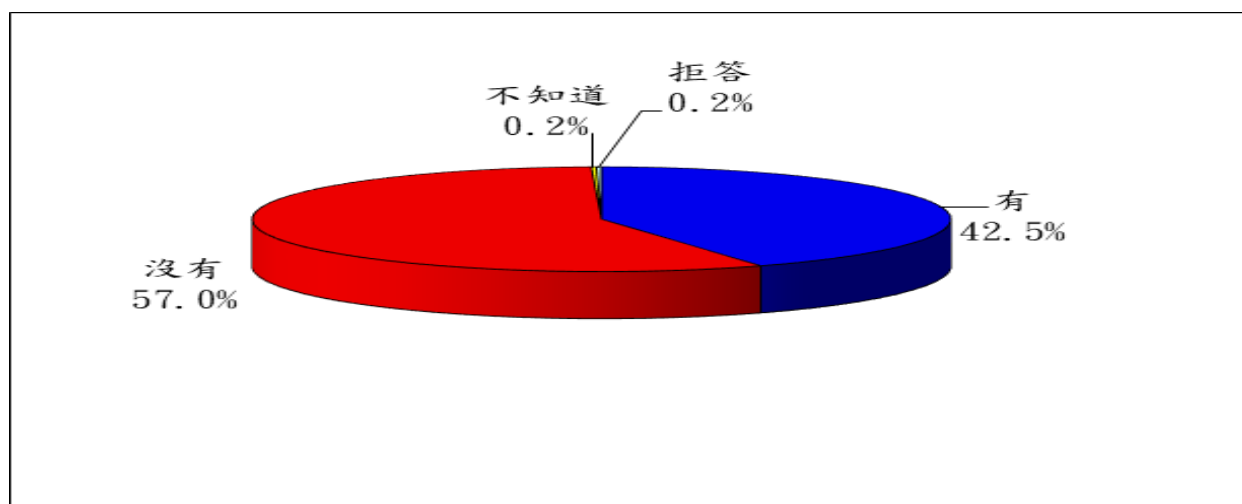


圖 3-20 是否曾請維修人員前來維修圓形圖

2. 維修的原因

表 3-29 及圖 3-21 顯示，維修的原因以線路故障沒辦法看(45.7%)最高，其次依序為 (19.0%)線路老舊看不清楚畫面及颱風等不可抗力因素 (5.4%)，第二、三名順序與去年調查相反。

表 3-31 請維修人員前來維修的原因統計表

選項	表示人次	百分比 (受訪人數) ⁵	百分比 (總表示人次) ⁶	排序
颱風等不可抗力	10	5.6%	5.4%	2
線路老舊看不清楚畫面	35	19.7%	19.0%	3
線路故障沒辦法看	84	47.2%	45.7%	1
其他	34	19.1%	18.5%	
不知道	9	5.1%	4.9%	
拒答	12	6.7%	6.5%	
合計	184		100.0%	

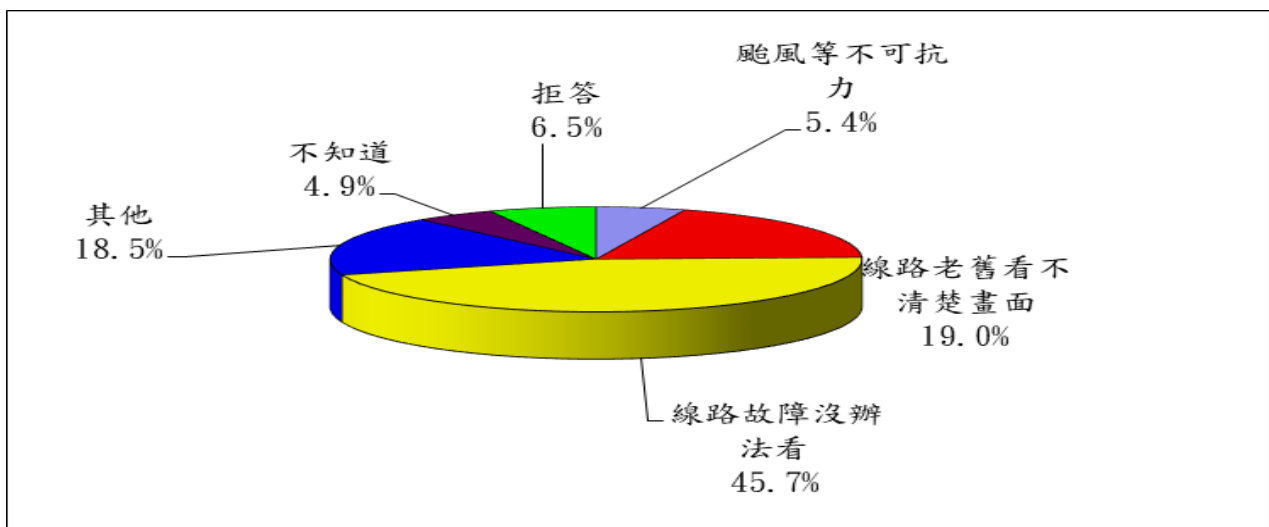


圖 3-21 請維修人員前來維修的原因圓形圖

表 3-30 及圖 3-22，以曾經請澎湖有線電視公司維修人員前來維修的 178 位收視戶來分析，74.7% (133 人) 的受訪者對於澎湖有線電視公司維修人員維修速度和服務態度表示滿意，較 105 年降低了 5.6%，其中非常滿意有 5.6% (10 人)，還算滿意有 69.1% (123 人)。12.4 有 8.8% (18 人) 的受訪者表示不滿意，較 105 年度提高了 3.6%，其中不滿意有 14 人 (7.9%)，很不滿意有 8 人 (4.5%)，另外有 10 人 (5.6%) 表示不知道，13 人 (7.3%) 拒答。滿意度已連續兩年下降，不滿意度則是連續兩年提高，此一現象值得澎湖有線電視公司注意，應加強訓練以提高維修人員的服務品質。

⁵ 表示人次/178(受訪人數)

⁶ 表示人次/184(總表示人次)

表 3-30 對維修人員的維修速度和服務態度滿意度統計表

意見	人 數	百 分 比
非常滿意	10	5.6%
還算滿意	123	69.1%
不滿意	14	7.9%
很不滿意	8	4.5%
不知道	10	5.6%
拒答	13	7.3%
合 計	178	100.0%

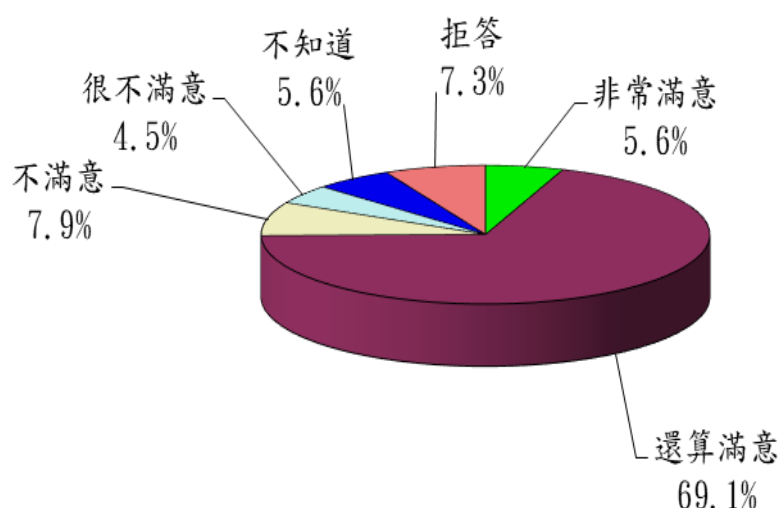


圖 3-22 對維修人員的維修速度和服務態度滿意度圓形圖

表 3-31 為交叉分析結果，由卡方值及 p 值顯示，曾請澎湖有線電視公司維修人員前來維修的受訪者對維修人員的維修速度和服務態度滿意度居住地區有顯著關聯。望安鄉受訪者對維修人員的維修速度和服務態度不滿意度遠高於其他鄉市受訪者。其餘與性別、年齡、教育程度、職業等變項沒有顯著關聯。

表 3-31 對維修人員的維修速度和服務態度滿意度交叉分析表

	非常滿意	還算滿意	不滿意	很不滿意	不知道	拒答	卡方檢定值
整體	5.6%	69.1%	7.9%	4.5%	5.6%	7.3%	
性別							$\chi^2=8.221$ p=0.144
男	2.5%	66.7%	12.3%	3.7%	4.9%	9.9%	
女	8.2%	71.1%	4.1%	5.2%	6.2%	5.2%	
年 齡							$\chi^2=18.587$ p=0.549
20—29 歲		72.7%		18.2%	9.1%		
30—39 歲	6.7%	73.3%	6.7%			13.3%	
40—49 歲		79.4%	8.8%	2.9%	2.9%	5.9%	
50—59 歲	6.3%	68.8%	4.2%	4.2%	10.4%	6.3%	
60 歲以上	8.6%	62.9%	11.4%	4.3%	4.3%	8.6%	
教育程度							$\chi^2=24.469$ p=0.223
小學或以下	6.7%	66.7%	11.1%	4.4%	2.2%	8.9%	
國（初）中	8.6%	60.0%	8.6%	2.9%	8.6%	11.4%	
高中（職）	5.8%	78.8%	5.8%	1.9%		7.7%	
專科	6.3%	56.3%	18.8%	6.3%	12.5%		
大學及以上		73.3%		10.0%	13.3%	3.3%	
職業							$\chi^2=53.512$ p=0.180
軍公教	14.3%	78.6%	7.1%				
工商服務業		80.0%		5.7%	5.7%	8.6%	
農林漁牧業		90.9%		9.1%			
工業		100.0%					
勞工		40.0%	20.0%		20.0%	20.0%	
自由業		100.0%					
家庭管理	12.8%	61.5%	7.7%	7.7%		10.3%	
無業或待業		91.7%	8.3%				
退休	7.5%	52.5%	15.0%	5.0%	12.5%	7.5%	
其他		100.0%					
居住地***							$\chi^2=73.610$ p=0.000
馬公市	6.1%	72.8%	5.3%	4.4%	7.0%	4.4%	
湖西鄉	11.5%	76.9%	3.8%		3.8%	3.8%	
白沙鄉		80.0%		10.0%	10.0%		
西嶼鄉		50.0%	22.2%			27.8%	
望安鄉				66.7%		33.3%	
七美鄉		42.9%	42.9%			14.3%	

***p<0.001

(五)、推動數位化政策

1. 是否有裝數位機上盒收看電視

表 3-32 及圖 3-23 顯示，以家中有裝有線電視的 419 位受訪者來分析，有 315 位(75.2%)受訪者家中有裝數位機上盒收看有線電視，較 105 年大幅提升了 19.7%，顯示澎湖有線電視公司在今年一年的努力，已有顯著的成果。有 89 人(21.2%)家中沒有裝數位機上盒收看有線電視，另外有 14 人(3.3%)則表示不知道，1 人(0.2%)拒答。

表 3-32 是否裝數位機上盒收看電視統計表

意見	比 例	人 數	百 分 比
有		315	75.2%
沒有		89	21.2%
不知道		14	3.3%
拒答		1	0.2%
合 計		419	100.0%

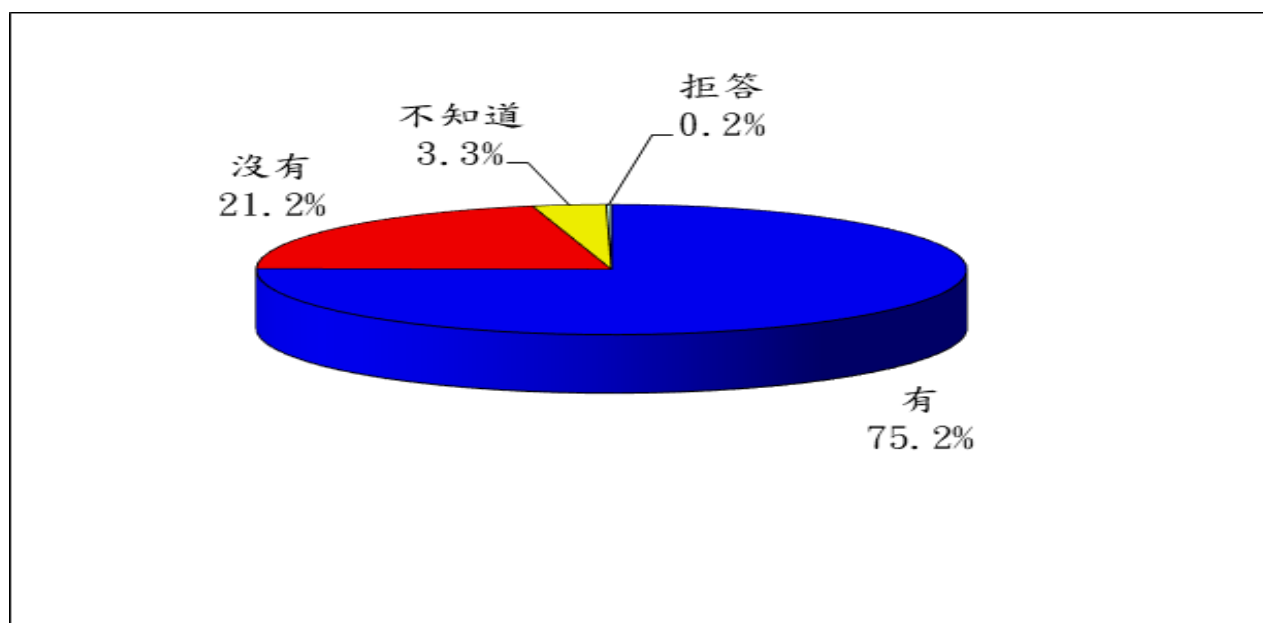


圖 3-23 是否裝數位機上盒收看電視圓形圖

2. 免費提供一台機上盒作為推廣有線電視數位化用途之滿意度

表 3-33 及圖 3-24 顯示，以家中有有裝數位機上盒收看有線電視的 315 位

受訪者來分析，有 248 位(78.8%)受訪者滿意澎湖有線電視公司免費提供一台機上盒作為推廣有線電視數位化之用途，較 105 年大幅提升了 17.7%，其中非常滿意有 16 人(5.1%)，232 人(73.7%)表示還算滿意。有 35 人(11.1%)表示不滿意，其中 25 人(7.9%)不滿意，10 人(3.2%)很不滿意，較 105 年大幅下降了 10.4%，另外有 25 人(7.9%)表示不知道，7 人(2.2%)拒答。滿意度比去年大幅提高，不滿意度則較去年大幅降低，顯示推動數位機上盒政策已漸漸受到受訪者的肯定

表 3-33 免費提供一台機上盒推廣有線電視數位化之用途滿意度統計表

意見 \ 比例	人 數	百 分 比
非常滿意	16	5.1%
還算滿意	232	73.7%
不滿意	25	7.9%
很不滿意	10	3.2%
不知道	25	7.9%
拒答	7	2.2%
合 計	315	100.0%

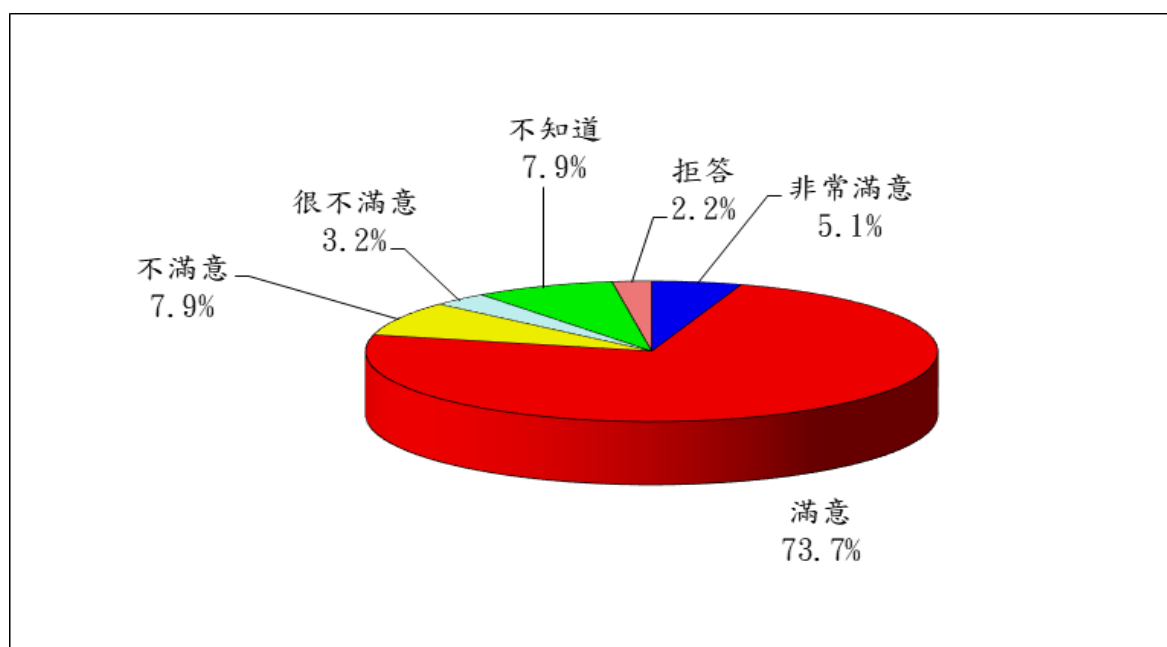


圖 3-24 免費提供一台機上盒推廣有線電視數位化之用途滿意度圓形圖

表 3-34 為交叉分析結果，由卡方值及 p 值顯示，對於澎湖有線電視公司免費提供一台機上盒作為推廣有線電視數位化之用途的滿意度與居住地區有顯著

關聯。望安鄉受訪者對於澎湖有線電視公司免費提供一台機上盒作為推廣有線電視數位化之用途的不滿意度遠高於其他鄉市受訪者。其餘與性別、年齡、教育程度、職業等變項沒有顯著關聯。

表 3-34 免費提供一台機上盒作為推廣有線電視數位化之用途滿意度交叉分析表

	非常滿意	還算滿意	不滿意	很不滿意	不知道	拒答	卡方檢定值
整體	5.1%	73.7%	7.9%	3.2%	7.9%	2.2%	
性別							$\chi^2=5.300$ p=0.380
男	5.4%	75.5%	7.5%	1.4%	6.8%	3.4%	
女	4.8%	72.0%	8.3%	4.8%	8.9%	1.2%	
年 齡							$\chi^2=25.155$ p=0.196
20—29 歲	9.1%	81.8%			4.5%	4.5%	
30—39 歲	6.1%	75.8%	6.1%	3.0%	9.1%		
40—49 歲	3.8%	65.4%	7.7%	9.6%	13.5%		
50—59 歲	3.8%	70.9%	13.9%	3.8%	6.3%	1.3%	
60 歲以上	5.4%	76.7%	6.2%	.8%	7.0%	3.9%	
教育程度							$\chi^2=15.436$ p=0.751
小學或以下	4.3%	73.1%	7.5%	1.1%	10.8%	3.2%	
國（初）中	7.4%	64.8%	9.3%	7.4%	9.3%	1.9%	
高中（職）	4.8%	77.1%	9.6%	1.2%	6.0%	1.2%	
專科	4.2%	66.7%	12.5%	8.3%	4.2%	4.2%	
大學及以上	4.9%	80.3%	3.3%	3.3%	6.6%	1.6%	
職業							$\chi^2=46.201$ p=0.422
軍公教	8.3%	79.2%	4.2%		8.3%		
工商服務業	3.6%	75.0%	3.6%	5.4%	8.9%	3.6%	
農林漁牧業		64.7%	5.9%	5.9%	11.8%	11.8%	
工業		50.0%			50.0%		
勞工		78.3%	13.0%	4.3%	4.3%		
自由業		90.9%	9.1%				
家庭管理	10.6%	68.2%	12.1%	4.5%	4.5%		
無業或待業	8.7%	73.9%	8.7%	4.3%	4.3%		
退休	2.4%	73.8%	8.3%	1.2%	10.7%	3.6%	
其他	14.3%	85.7%					
居住地*							$\chi^2=38.040$ p=0.046
馬公市	4.2%	75.0%	9.0%	3.3%	7.5%	.9%	
湖西鄉	7.7%	71.8%	7.7%	2.6%	10.3%		
白沙鄉		81.3%			18.8%		
西嶼鄉	7.1%	64.3%	7.1%		7.1%	14.3%	
望安鄉	12.5%	75.0%		12.5%			
七美鄉	8.3%	66.7%	8.3%	8.3%		8.3%	

*p<0.05

3. 裝數位機上盒後對收訊品質之滿意度

表 3-35 及圖 3-25 顯示，以家中有有裝數位機上盒收看有線電視的 315 位受訪者來分析，有 220 位(69.8%)受訪者滿意裝數位機上盒後的收訊品質，較 105 年提高了 9.7%，其中非常滿意有 17 人(5.4%)，203 人(64.4%)表示還算滿意。有 65 人(20.6%)表示不滿意，較 104 年降低了 2.6%，其中 42 人(13.3%)不滿意，23 人(7.3%)很不滿意。另外有 29 人(9.2%)表示不知道，1 人(0.3%)拒答。滿意度雖有較比去年上升，但在開放題中仍有受訪者認為機上盒的操作不方便、畫面會跳動等個別問題，應請澎湖有線電視公司協助服務改善，以提高收視戶的滿意度。

表 3-35 裝數位機上盒後對收訊品質滿意度統計表

意 見 \ 比 例	人 數	百 分 比
非常滿意	17	5.4%
還算滿意	203	64.4%
不滿意	42	13.3%
很不滿意	23	7.3%
不知道	29	9.2%
拒答	1	0.3%
合 計	315	100.0%

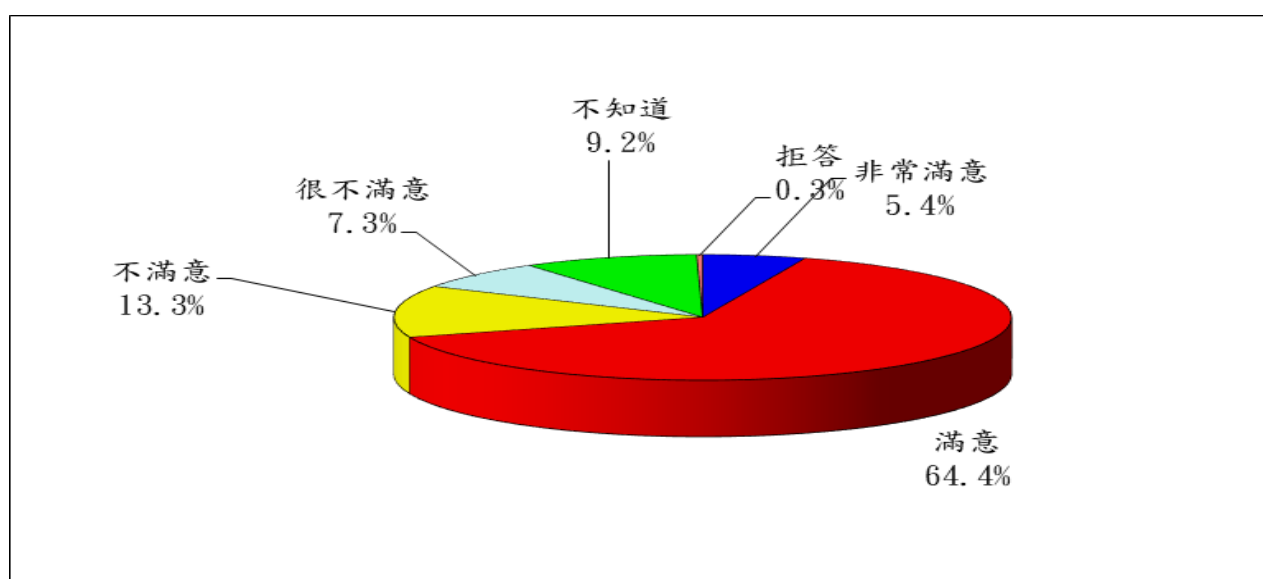


圖 3-25 裝數位機上盒後對收訊品質滿意度圓形圖

表 3-36 為交叉分析結果，由卡方值及 p 值顯示，對於澎湖有線電視公司數位機上盒後對收訊品質滿意度居住地區有顯著關聯。望安鄉受訪者不滿意程度遠高於其他鄉市。其餘與性別、年齡、教育程度、職業等變項沒有顯著關聯。

表 3-36 裝數位機上盒後對收訊品質滿意度交叉分析表

	非常滿意	還算滿意	不滿意	很不滿意	不知道	拒答	卡方檢定值
整體	5.4%	64.4%	13.3%	7.3%	9.2%	0.3%	
性別							$\chi^2=3.833$ p=0.574
男	6.1%	66.7%	13.6%	5.4%	7.5%	0.7%	
女	4.8%	62.5%	13.1%	8.9%	10.7%		
年 齡							$\chi^2=16.730$ p=0.670
20—29 歲	4.5%	68.2%	13.6%	13.6%			
30—39 歲	9.1%	60.6%	15.2%	6.1%	9.1%		
40—49 歲	3.8%	55.8%	11.5%	13.5%	15.4%		
50—59 歲	5.1%	62.0%	12.7%	7.6%	12.7%		
60 歲以上	5.4%	69.8%	14.0%	3.9%	6.2%	0.8%	
教育程度							$\chi^2=27.855$ p=0.113
小學或以下	2.2%	69.9%	8.6%	5.4%	14.0%		
國（初）中	3.7%	68.5%	11.1%	9.3%	7.4%		
高中（職）	8.4%	65.1%	14.5%	6.0%	6.0%		
專科	8.3%	50.0%	20.8%	12.5%	4.2%	4.2%	
大學及以上	6.6%	57.4%	18.0%	8.2%	9.8%		
職業							$\chi^2=38.454$ p=0.744
軍公教	12.5%	70.8%	4.2%	4.2%	8.3%		
工商服務業	5.4%	60.7%	16.1%	7.1%	10.7%		
農林漁牧業		88.2%	5.9%	5.9%			
工業		50.0%			50.0%		
勞工	4.3%	65.2%	13.0%	13.0%	4.3%		
自由業		63.6%	18.2%	9.1%	9.1%		
家庭管理	7.6%	54.5%	19.7%	9.1%	9.1%		
無業或待業	4.3%	69.6%	13.0%	4.3%	8.7%		
退休	2.4%	66.7%	11.9%	7.1%	10.7%	1.2%	
其他	28.6%	71.4%					
居住地*							$\chi^2=44.807$ p=0.009
馬公市	4.7%	63.2%	16.0%	8.0%	7.5%	.5%	
湖西鄉	12.8%	69.2%		2.6%	15.4%		
白沙鄉		37.5%	12.5%	12.5%	37.5%		
西嶼鄉		82.1%	14.3%		3.6%		
望安鄉	12.5%	50.0%	12.5%	25.0%			
七美鄉	8.3%	75.0%	8.3%	8.3%			

*p<0.005

(六)、每個月基本頻道收視的價格合理性

表 3-37 及圖 3-26 顯示，419 位有裝有線電視的受訪者中有 176 人(38.0%)對目前澎湖有線電視公司每個月基本頻道收視的價格覺得合理，其中覺得非常合理的有 2 人(0.5%)，還算合理的有 157 人(37.5%)，較 105 年提高了 4.1%。有 202 人(48.2%)表示收費不合理，其中覺得不合理的有 116 人(20.5%)，很不合理的有 54 人(12.9%)，較 105 年降低了 5.2%。另外有 54 人(12.9%)表示不知道，4 人(1.0%)拒答。覺得每個月基本頻道收視的價格費用不合理的受訪者比例高於覺得合理者的受訪者，尤其在開放題中有收視戶反映季繳或年繳者給予的折扣太少，收費比台灣貴等問題，可提供澎湖縣政府核定有線電視收費價格時參考。

表 3-37 每個月基本頻道收視的價格費用合理度統計表

意見	比例	人數	百分比
非常合理		2	0.5%
還算合理		157	37.5%
不合理		116	27.7%
很不合理		86	20.5%
不知道		54	12.9%
拒答		4	1.0%
合計		419	100.0%

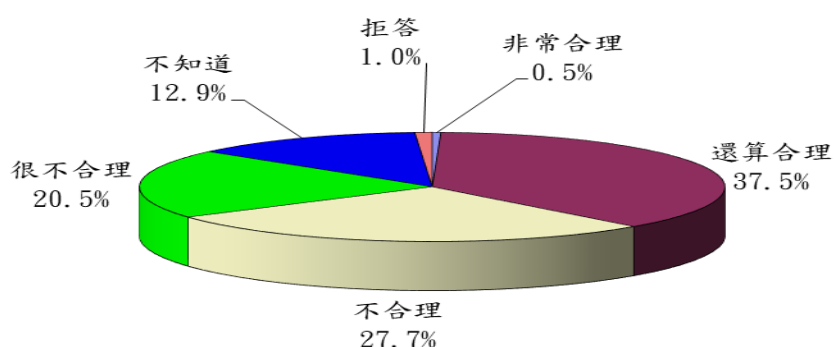


圖 3-26 每個月基本頻道收視的價格費用合理度圓形圖

表 3-38 為交叉分析結果，由卡方值及 p 值顯示，受訪者對每個月基本頻道

收視的價格費用合理度與年齡、教育程度及居住地區有顯著關聯，40-49 歲、專科程度、望安鄉受訪者覺得不合理程度高於其他受訪者。其餘與性別和職業等變項並沒有顯著關聯。

表 3-38 每個月基本頻道收視的價格費用合理度交叉分析表

	非常合理	還算合理	不合理	很不合理	不知道	拒答	卡方檢定值
整體	0.5%	37.5%	27.7%	20.5%	12.9%	1.0%	
性別							$\chi^2=9.891$ p=0.078
男	0.5%	34.4%	31.8%	22.9%	8.9%	1.6%	
女	0.4%	40.1%	24.2%	18.5%	16.3%	0.4%	
年 齡**							$\chi^2=39.578$ p=0.005
20—29 歲	3.2%	45.2%	16.1%	3.2%	29.0%	3.2%	
30—39 歲	2.0%	51.0%	26.5%	16.3%	4.1%		
40—49 歲		23.8%	41.3%	22.2%	12.7%		
50—59 歲		32.4%	31.4%	25.5%	9.8%	1.0%	
60 歲以上		40.2%	23.0%	21.3%	14.4%	1.1%	
教育程度*							$\chi^2=35.125$ p=0.019
小學或以下		41.1%	23.4%	14.5%	18.5%	2.4%	
國（初）中		33.3%	26.1%	23.2%	17.4%		
高中（職）		43.0%	33.3%	15.8%	7.0%	0.9%	
專科		20.6%	29.4%	41.2%	8.8%		
大學及以上	2.6%	34.6%	26.9%	25.6%	10.3%		
職業							$\chi^2=55.227$ p=0.141
軍公教		42.4%	21.2%	24.2%	12.1%		
工商服務業	1.3%	38.5%	32.1%	17.9%	10.3%		
農林漁牧業		50.0%	38.9%	11.1%			
工業			20.0%	80.0%			
勞工		38.5%	34.6%	11.5%	11.5%	3.8%	
自由業		33.3%	33.3%	8.3%	25.0%		
家庭管理		31.4%	29.1%	26.7%	11.6%	1.2%	
無業或待業		37.5%	31.3%	12.5%	15.6%	3.1%	
退休		39.7%	23.3%	19.0%	17.2%	0.9%	
其他	7.7%	38.5%	7.7%	38.5%	7.7%		
居住地**							$\chi^2=49.001$ p=0.003
馬公市	0.7%	30.5%	27.7%	26.7%	13.0%	1.4%	
湖西鄉		60.0%	24.0%	4.0%	12.0%		
白沙鄉		32.1%	35.7%	10.7%	21.4%		
西嶼鄉		66.7%	19.4%	2.8%	11.1%		
望安鄉		12.5%	50.0%	25.0%	12.5%		
七美鄉		50.0%	33.3%	16.7%			

*p<0.05, **p<0.01

(七)、對澎湖有線電視公司所提供的各項服務整體滿意度

表 3-39 及圖 3-27 顯示，以家中有裝有線電視的 419 位受訪者來分析，74.4% (312 人)的受訪者對於澎湖有線電視公司所提供的各項服務(包括節目內容、收訊品質、維修、收費、客戶服務等)表示滿意，較 105 年降低了 1.0%，其中非常滿意有 2.1%(9 人)，還算滿意有 72.3%(303 人)。有 17.9%(75 人)的受訪者表示不滿意，較 105 年提高了 2.9%，其中不滿意有 42 人(10.0%)，很不滿意有 33 人(7.9%)，另外有 25 人(6.0%)表示不知道，有 7 位(1.7%)拒答。顯示本年度民眾對於澎湖有線電視公司所提供的各項服務滿意度跟去年差不多，但不滿意卻是有上升，因而要請澎湖有線電視公司改善以降低收視戶的不滿意度。

表 3-39 對澎湖有線電視公司所提供的各項服務整體滿意度統計表

意見	比 例	人 數	百 分 比
非常滿意		9	2.1%
還算滿意		303	72.3%
不滿意		42	10.0%
很不滿意		33	7.9%
不知道		25	6.0%
拒答		7	1.7%
合 計		419	100.0%

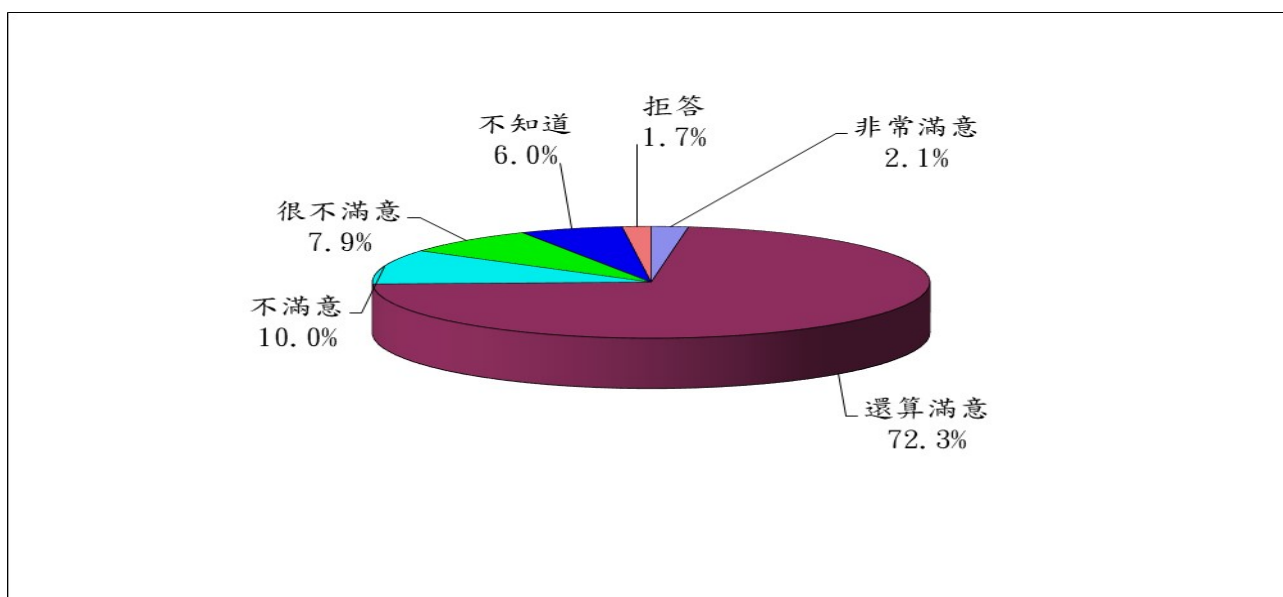


圖 3-27 對澎湖有線電視公司所提供的各項服務整體滿意度圓形圖

從表 3-40 及圖 3-28 可看出收視戶對澎湖有線電視公司整體滿意度的趨勢，今年滿意度較往年呈現下滑的趨勢，而不滿意度則有上升的趨勢，建議縣政府應密切督導澎湖有線電視公司改善，以免增加民眾的不滿意度。

表 3-40 收視戶對澎湖有線電視公司整體滿意度趨勢統計表

年度	滿意度	不滿意度
97 年度	81.4%	10.4%
98 年度	68.9%	21.5%
99 年度	77.2%	10.5%
100 年度	70.9%	16.2%
101 年度	83.0%	11.5%
102 年度	84.7%	5.9%
103 年度	92.5%	4.8%
104 年度	88.7%	8.1%
105 年度	75.4%	15.0%
106 年度	74.4%	17.9%

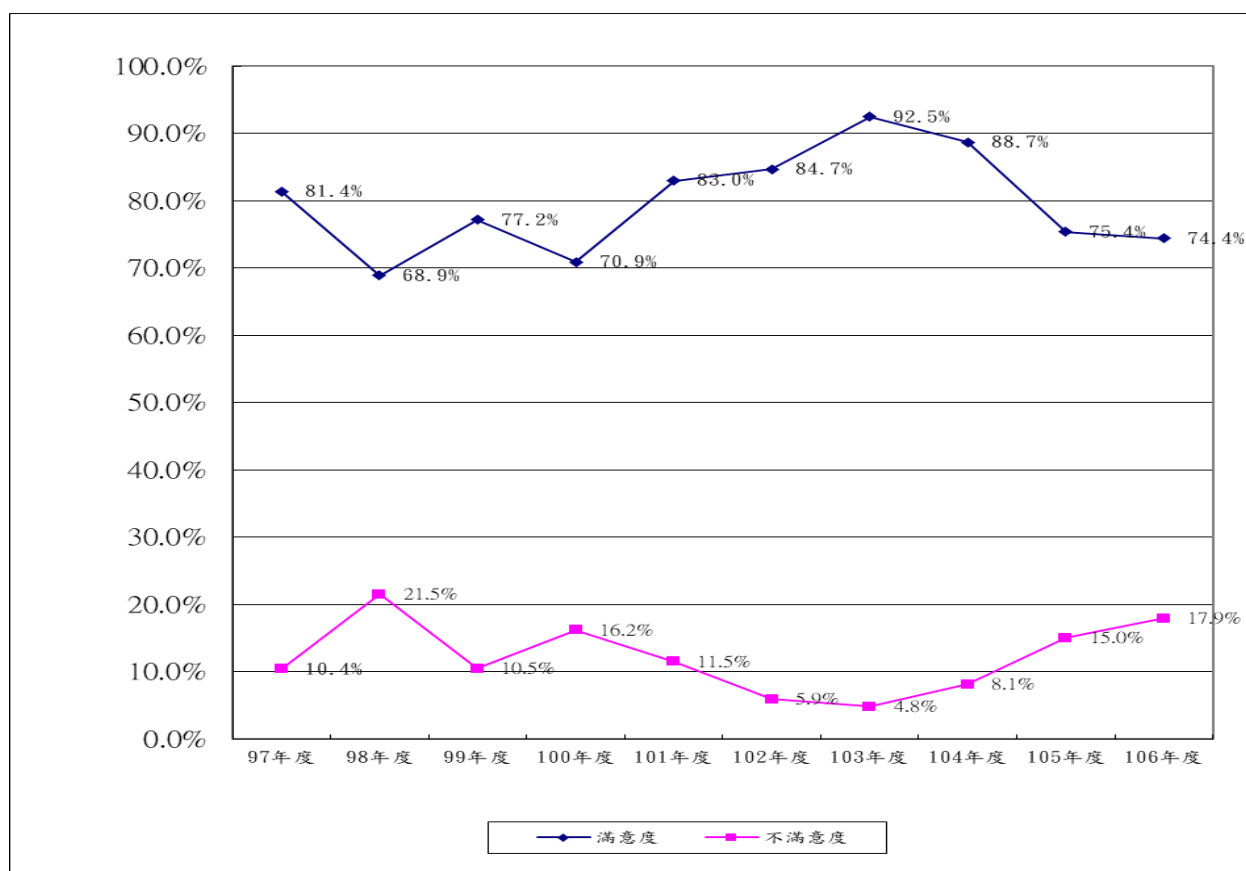


圖 3-28 收視戶對澎湖有線電視公司整體滿意度趨勢圖

表 3-41 的卡方值及 p 值顯示，對澎湖有線電視公司所提供的各項服務整體滿意度與教育程度、居住地區有顯著關聯。專科程度、望安鄉受訪者不滿意度高於其他受訪者，其餘與性別、年齡和職業等變項沒有顯著關聯。

表 3-41 對澎湖有線電視公司所提供的各項服務整體滿意度交叉分析表

	非常滿意	還算滿意	不滿意	很不滿意	不知道	拒答	卡方檢定值
整體	2.1%	72.3%	10.0%	7.9%	6.0%	1.7%	
性別							$\chi^2=0.931$ p=0.968
男	2.6%	73.4%	9.9%	7.3%	5.2%	1.6%	
女	1.8%	71.4%	10.1%	8.4%	6.6%	1.8%	
年 齡							$\chi^2=19.572$ p=0.485
20—29 歲	3.2%	80.6%	9.7%		6.5%		
30—39 歲	4.1%	67.3%	14.3%	12.2%	2.0%		
40—49 歲	1.6%	73.0%	11.1%	9.5%	4.8%		
50—59 歲	1.0%	70.6%	10.8%	11.8%	3.9%	2.0%	
60 歲以上	2.3%	73.0%	8.0%	5.2%	8.6%	2.9%	
教育程度*							$\chi^2=37.281$ p=0.011
小學或以下	1.6%	73.4%	5.6%	3.2%	12.1%	4.0%	
國（初）中	2.9%	65.2%	11.6%	13.0%	5.8%	1.4%	
高中（職）	0.9%	77.2%	8.8%	9.6%	2.6%	0.9%	
專科		70.6%	14.7%	11.8%	2.9%		
大學及以上	5.1%	70.5%	15.4%	6.4%	2.6%		
職業							$\chi^2=41.443$ p=0.623
軍公教	3.0%	69.7%	18.2%	6.1%	3.0%		
工商服務業	1.3%	75.6%	11.5%	7.7%	3.8%		
農林漁牧業	5.6%	72.2%	11.1%	5.6%	5.6%		
工業		40.0%	40.0%		20.0%		
勞工		76.9%	3.8%	15.4%	3.8%		
自由業		83.3%	16.7%				
家庭管理	3.5%	69.8%	3.5%	12.8%	5.8%	4.7%	
無業或待業		75.0%	9.4%	9.4%	6.3%		
退休	1.7%	70.7%	11.2%	5.2%	8.6%	2.6%	
其他	7.7%	76.9%	7.7%		7.7%		
居住地**							$\chi^2=44.649$ p=0.009
馬公市	1.4%	68.8%	12.3%	9.1%	6.3%	2.1%	
湖西鄉	6.0%	76.0%	4.0%	2.0%	12.0%		
白沙鄉		85.7%	3.6%	7.1%		3.6%	
西嶼鄉		88.9%	5.6%	5.6%			
望安鄉		62.5%		25.0%	12.5%		
七美鄉	16.7%	66.7%	16.7%				

*p<0.05, **p<0.01

五、民眾收視行為-收看頻道排行

表 3-42 顯示，在民眾最常看的前 50 大頻道排行表中，中天新聞台、東森新聞台由 105 年的 2、3 名進步到今年的並列第 1 名，民視新聞台則由 105 年的第 1 名退居到第 3 名、第 4、5 名則和 105 年一樣，分別為年代新聞台和 SET(三立)新聞台。排名第 6、7 的是由 105 年排名第 9、10 名的 TVBS-N 和 TVBS 搶下，民視無線台則較去年退步 2 名排到第 8 名，第 9 名則由澎湖地方台、三立台灣台、壹電視新聞台並列，其中澎湖地方台較去年上升了 2 名，首次擠入前 10 名，表現亮眼。

無線電視台的排序仍以民視最高(8)，其次依序為台視(20)、中視(29)、華視(31)，公視(44)。各個無線電視台的排名與 105 年略有下降，顯示無線電視台仍要積極爭取收視群。

各電影台則與 105 年一樣，國片台的收視率普遍高過洋片台，但排名略有提升，其中東森電影台排名最高為第 12 名(較 105 年上升 1 名)，其次依序為東森洋片台(13)、衛視電影台(14)、緯來電影台(14)、HBO(16)、好萊塢電影台(18)、衛視西片台(21)、LS TIME MOVIE 電影台(22)、CINEMAX(24)、AXN(46)。

綜合台中以 TVBS 排名第 7 名最高，其次依序為 三立台灣台(9)、三立都會台(27)、衛視中文台(34)、東森綜合台(37)、GTV 綜合台(38)、中天娛樂台(44)、中天綜合台(46)，排名均較 105 年有略為提升。

戲劇台中有播韓劇的排名普遍高於港劇台、日劇台，其中以 GTV 戲劇台的第 28 名最高，其次依序為東森戲劇台(30)、TVBS 歡樂台(33)、緯來戲劇台(35)。

體育台普遍較 105 年提升，其中以緯來體育台排名第 17 名最高，其次為緯來育樂台(19)、FOX SPORTS(32)，FOX SPORTS2 台(40)。

親子台排名較 105 年略有下降，其中以迪士尼頻道的第 35 名最高，其次依序為 momo 親子台(38)、東森幼幼台(40)。

宗教台的慈濟大愛較 105 年大幅提升 8 名，來到排名第 25 名，表現依舊穩

定。

知識性頻道的動物星球頻道排名 42 名，其次依序為 Discovery (43)、旅遊生活頻道(46)、國家地理頻道(50)。

今年購物台又和 105 年一樣，全部跌出 50 名之外。

表 3-42 民眾最常收看頻道排行表

頻道	頻道名稱	次數	102 年 排序	103 年 排序	104 年 排序	105 年 排序	106 年 排序	與 105 年比較
52	中天新聞台	282	3	2	2	2	1	+1
51	東森新聞台	282	2	3	3	3	1	+2
53	民視新聞台	275	1	1	1	1	3	-2
50	年代新聞台	258	4	4	4	4	4	-
54	SET 新聞台	251	5	5	5	5	5	-
55	TVBS-N	153	6	6	6	9	6	+3
56	TVBS	129	17	7	8	10	7	+3
06	民視無線台	128	7	8	7	6	8	-2
7	澎湖地方台	92	19	18	23	11	9	+2
29	三立台灣台	92	8	9	9	8	9	-1
49	壹電視新聞台	92	未入榜	11	10	7	9	-2
62	東森電影台	80	9	13	16	13	12	+1
66	東森洋片台	79	13	16	26	16	13	+3
61	衛視電影台	76	12	13	17	15	14	+1
63	緯來電影台	76	10	13	15	12	14	-2
65	HBO	71	11	17	25	18	16	+2
72	緯來體育台	70	14	31	17	19	17	+2
68	好萊塢電影台	69	15	21	31	17	18	-1
71	緯來育樂台	64	21	44	37	25	19	+6
8	台視	61	24	25	11	14	20	-6
69	衛視西片台	57	15	23	33	26	21	+4
64	LS TIME MOVIE	56	20	18	23	21	22	-1
58	非凡新聞台	53	37	12	17	26	23	+3
67	CINEMAX	51	18	20	29	21	24	-3
9	慈濟大愛	49	22	未入榜	38	33	25	+8
57	東森財經台	49	31	10	14	32	25	+7
30	三立都會台	48	25	21	12	20	27	-7
41	GTV 戲劇台	44	30	24	20	23	28	-5
10	中視	43	28	28	13	23	29	-6
40	東森戲劇台	42	34	26	21	28	30	-2
12	華視	40	33	29	22	28	31	-3
73	FOX SPORTS	35	26	41	28	40	32	+8
42	TVBS 歡樂台	33	41	26	27	35	33	+2

表 3-42 民眾最常收看頻道排行表(續)

頻道	頻道名稱	次數	102 年 排序	103 年 排序	104 年 排序	105 年 排序	106 年 排序	與 105 年比較
31	衛視中文台	30	45	35	31	43	34	+9
23	迪士尼頻道	28	41	35	45	37	35	+2
43	緯來戲劇台	28	45	30	33	30	35	-5
32	東森綜合台	27	45	39	36	46	37	+9
24	momo 親子台	26	37	35	43	34	38	-4
28	GTV 綜合台	26	37	43	29	41	38	+3
25	東森幼幼台	25	35	35	41	31	40	-9
74	FOX SPORTS 2 台	25	31	未入榜	33	45	40	+5
22	動物星球頻道	24	37	50	50	37	42	-5
19	Discovery	23	27	未入榜	41	36	43	-7
13	公共電視	22	未入榜	未入榜	50	48	44	+4
39	中天娛樂台	22	50	33	39	44	44	-
21	旅遊生活頻道	20	45	47	未入榜	42	46	-3
36	中天綜合台	20	28	32	40	48	46	+2
70	AXN	20	23	未入榜	未入榜	未入榜	46	-
20	Cartoon Network	17	44	39	未入榜	未入榜	49	-
18	國家地理頻道	16	36	未入榜	47	39	50	-11
27	GTV 第 1 台	16	未入榜	49	43	未入榜	50	-

六、收視戶對澎湖有線電視公司的建議

有部分受訪者提出一些意見，依居住地區彙整如下：

A. 客服及維修方面

馬公市

1. 打給客服打 4、5 次都打不進去，請工程師來看了又說沒壞，但電視就是到某個時間就會斷掉，維修人員硬是說沒壞，客服小姐的態度也是要理不理，感受很差。
2. 希望可以跟網路做結合，可以直接線上申請。
3. 維修效率太慢，通知好幾天才來修。
4. 懷疑有壟斷的嫌疑。
5. 颱風天來維修速度比較慢。
6. 來維修的速度希望能夠快速一點。
7. 機上盒裝沒多久就壞了，修理還要再付費，實在不合理。
8. 機上盒的操作十分不方便。
9. 等待工程師來維修的時間太長。
10. 維修速度要再快一點。
11. 加裝電視盒時牆上掛了一堆線，很難看。
12. 打電話給客服愛理不理，態度極差，且沒有完整交接，讓工程師一個月才來修理，訊號還是會不定期的斷訊。
13. 裝機上盒比以前麻煩。
14. 客服人員態度要改善，打電話過去都沒有積極在處理。
15. 希望未來維修速度可以快一點。
16. 58 台的收訊有問題。
17. 客服電話不容易打進去，來維修的速度太慢。
18. 建議要光纖數位化。

19. 可以學 MOD 用網路控制。
20. 打電話叫維修，等兩個多禮拜都沒來。
21. 客服人員說會來維修，可是後面就沒下文了。
22. 客服打兩小時都沒人接，每次維修後過沒多久又壞了。
23. 公司地點太難找，建議要做一些引導指標。
24. 效率很差。

湖西鄉

1. 畫質還是時好時壞。
2. 維修速度慢。
3. 申請維修時請盡速前來。
4. 維修要排很久，機上盒有時不能使用。

白沙鄉

1. 打電話過去叫維修，有時候過一兩個禮拜才來。
2. 機上盒裝上去後畫質變的不好，打電話過去都沒人來維修。
3. 裡面制度不好，有些事情一直講都不做。
4. 偶爾會碰到服務差的客服。
5. 資料講了很久都不改。

望安鄉

1. 風雨大時沒收訊，也沒人可來維修，等到天氣好時人來了，電視早就好了
不須維修。

七美鄉

1. 打過電話通知維修，卻都沒有下文。

B. 收費方面

馬公市

1. 收費太貴，一次付一整年都沒比較便宜。

2. 可以再便宜一點。
3. 非常貴。
4. 收費很高，一直漲。
5. 可以降價，因為原本是收費人員來收費，現在改成寄帳單，減少了收費人員的薪水，所以應該要降價。
6. 收費比比台灣本島貴很多。
7. 新開的路線(烏坎、鎖港往機場方向) 牽線太貴，導致整個社區後來都改裝MOD。
8. 獨占，希望價格可以更合理。
9. 費用過高，應兩、三百就差不多。
10. 年繳、季繳沒優惠，不合理。

湖西鄉

1. 太貴。

白沙鄉

1. 收費太貴了。

西嶼鄉

1. 收費可以再低一點。

望安鄉

1. 收費很高，一直漲。
2. 對離島這樣收費真的有點貴。
3. 如果遇到風大等自然因素導致好幾天沒電視看，應減收收視費才合理。

七美鄉

1. 太貴。
2. 費用過高。
3. 離島老人家居多，也沒在賺錢，政府應做一些補助。

C. 收視訊號方面

馬公市

1. 電影台、體育台常突然變七彩螢幕、沒聲音。
2. 以前畫質有比較好，現在裝機上盒後收訊反而變差。
3. 沒有很清晰，機上盒壞了也不會修。
4. 後面的頻道收不到訊號，導致很多頻道都看不到。
5. 收視訊號待加強。
6. 訊號差，希望能改進。
7. 80 台後都不清楚。
8. 訊號不是很好。
9. 訊號不好，維修後訊號還是一樣差。
10. 外線可能不好。
11. 下雨天會斷訊。
12. 裝了機上盒後，畫質反而比之前不清楚。
13. 收訊要加強，機上盒說要裝都沒有下文。
14. 機上盒的訊號較差，有雜訊，拔掉就沒有，所以早就都拔掉了。
15. 收訊受天氣不佳影響而有不穩現象。
16. 裝上機上盒後收訊反而不好。
17. 1~6 台訊號完全模糊，無法看。
18. 裝機上盒後轉台跳很慢。
19. 訊號不好，所以改換數位收看。

湖西鄉

1. 不夠清晰。

白沙鄉

1. 裝了機上盒後雖然畫質好，但是澎湖很多老人家操作不易，有點難操作。

2. 再清晰點會比較好。
3. 機上盒不好操作。
4. 訊號有時不太好，但打電話過去叫人維修都沒來。
5. 7、8 台有時畫面會跳動。

西嶼鄉

1. 訊號不穩。

望安鄉

1. 收訊常受天氣影響沒訊號。
2. 加強畫質和機上盒設備。

D. 節目及頻道方面

馬公市

1. 節目重播率太高。
2. 電影台要放新片，不要一直重播。
3. 節目更新多點。
4. 唱歌的一直重播。
5. 頻道太多，電影台的電影都看過了。
6. 電影台都在重播。
7. 太多的頻道重播率非常高。
8. 找不到「大愛二台」，是否有更正過。
9. 地方新聞沒深度。
10. 十幾年的節目還在播。
11. 電影台都舊片，希望能更新。
12. 第七台重播率高。
13. 頻道數過少，重播率高。
14. 有些本島有的澎湖沒播。

15. 地方新聞再加強。

湖西鄉

1. 節目要多元，重播率太高。

白沙鄉

1. 節目重播率太高。

2. 台數太少。

3. 澎湖新聞台重播率有點高。

4. 澎湖新聞台報導時沒講那個地方在哪。

望安鄉

1. 頻道過少。

2. 對老人家而言，能接受的頻道不多。

七美鄉

1. 節目選擇太少。

肆、結論與建議

一、結論

本調查主要目的乃在了解澎湖縣有線電視裝機率、澎湖有線電視公司服務品質及收視戶滿意度、收視行為調查，以提供澎湖縣政府督促澎湖有線電視公司提升服務品質之參考。為達調查目的，本調查於 106 年 10 月 19 日至 106 年 10 月 21 日每日晚上 6 點到 9 點半。以中華電信 106-107 年澎湖縣住宅電話簿為抽樣母體清冊，隨機抽取 2,838 通電話，共成功完成有效樣本 614 人之訪問，有效完成訪問率為 21.7%，在 95%信心水準下，抽樣誤差在正負 3.96%範圍以內。經統計分析得到結論如下：

(一)裝機率調查

1. 受訪者中有裝設有線電視戶為 419 份(佔 68.2%)，較去年比較略為下降。
2. 家中不裝設有線電視的原因，仍是和往年相同，都是以沒有看電視的習慣或需要最高(33.3%)最高，其次為收看收看中華電信 MOD (24.9%)和收看 15 台的數位無線電視台(20.9%)。
3. 家中裝設有線電視 20 年以上有 43.0%，11-15 年有 24.1%，16-20 年有 15.8%，表示大部分家中長期裝設有線電視，已成為其生活的一部份。

(二)公用頻道及新聞頻道收視狀況

1. 有 54.2%受訪者表示從來沒看過公用頻道，較 105 年微降了 0.1%。
2. 有 60.1%受訪者對公用頻道的各項節目表示滿意，較 105 年提升 4.4%。
83.1%的受訪者表示不知道可以免費申請公用頻道來託播公益性、藝文性及社教性等節目，顯示受訪者瞭解有此功能的比例仍偏低，建議縣政府應該要求澎湖有線電視公司好好利用跑馬燈或其他方式加強宣導。有 23.8%的民眾表示若是免費的他們是有意願申請公用頻道來託播公益性、藝文性及社教性等節目，較 105 年提高了 6.6%。
3. 有 14.8%受訪者表示從來沒看過新聞頻道，較 105 年降低了 4.5%，有 22.4%受訪者表示經常收看此一頻道，較 105 年度提高了 4.7%。

4. 有 78.7%受訪者對澎湖新聞台的新聞報導表示滿意，較 105 年大幅提升了 9.3%。

(三)民眾對澎湖有線電視公司服務品質與滿意度

1. 有 81.6%的受訪者對於澎湖有線電視公司所提供的訊號清晰度表示滿意，較 105 年提高了 0.3%。
2. 有 45.3%受訪者曾打過電話到澎湖有線電視公司尋求服務。主要是維修問題(75.2%)。就這些打過電話者來分析，90.5%的受訪者表示澎湖有線電視公司的客服電話很容易撥通，較 105 年提高了 1.7%。89.5%的受訪者對於澎湖有線電視公司接聽電話客服人員服務態度表示滿意，較 105 年提高 6.5%。
4. 有 42.5%受訪者有請澎湖有線電視公司維修人員前來維修，維修的原因以線路故障沒辦法看(45.7%)最高。就有請澎湖有線電視公司前來維修的受訪者分析，74.7%的受訪者對於澎湖有線電視公司維修人員的維修速度和服務態度表示滿意，較 105 年降低了 5.6%。滿意度已連續兩年下降，不滿意度則是連續兩年提高，此一現象值得澎湖有線電視公司注意，應加強訓練以提高維修人員的服務品質。
5. 74.4%的受訪者對於澎湖有線電視公司所提供的各項服務(包括節目內容、收訊品質、維修、收費、客戶服務等)表示滿意，較 105 年降低了 1.0%。

(三)數位化政策

1. 75.2%受訪者家中有裝數位機上盒收看有線電視，較 105 年大幅提升了 19.7%，顯示澎湖有線電視公司在今年一年的努力，已有顯著的成果。78.8%受訪者滿意澎湖有線電視公司免費提供一台機上盒作為推廣有線電視數位化之用途，較 105 年大幅提升了 17.7%。69.8%受訪者滿意裝數位機上盒後的收訊品質，較 105 年提高了 9.7%。

(四)收費合理性

38.0%受訪者對目前澎湖有線電視公司每個月基本頻道收視的價格覺得合理，較 105 年提高了 4.1%。48.2%受訪者對目前澎湖有線電視公司每個月基本頻道收視的價格覺得不合理，較 105 年降低了 5.2%。覺得每個月基本頻道收視的價格費用不合理的受訪者比例高於覺得合理者的受訪者，尤其在開放題中有收視戶反映季繳或年繳者給予的折扣太少，收費比台灣貴等問題，可提供澎湖縣政府核定有線電視收費價格時參考。

(五)民眾收視行為

1. 民眾最常看的前 5 大頻道與 105 年排序類似，中天新聞台、東森新聞台並列第 1 名、其次依序為民視新聞台、年代新聞台、SET(三立)新聞台。
2. 澎湖地方台排名第 9 名，首次進入前 10 大，表現亮眼。
3. 無線電視台的排序仍以民視最高(8)，其次依序為台視(20)、中視(29)、華視(31)，公視(44)。各個無線電視台的排名與 105 年略有下降。
4. 各電影台則與 105 年一樣，國片台的收視率普遍高過洋片台，但排名略有提升，其中東森電影台排名最高為第 12 名(較 105 年上升 1 名)。
5. 綜合台中以 TVBS 排名第 7 名最高。
6. 戲劇台中有播韓劇的排名普遍高於港劇台、日劇台，其中以 GTV 戲劇台的第 28 名最高。
7. 體育台普遍較 105 年提升，其中以緯來體育台排名第 17 名最高。
8. 親子台排名較 105 年略有下降，其中以迪士尼頻道的第 35 名最高。
9. 宗教台的慈濟大愛較 105 年大幅提升 8 名，來到排名第 25 名，表現依舊穩定。
10. 知識性頻道的動物星球頻道排名 42 名。
11. 今年購物台又和 105 年一樣，全部跌出 50 名之外。

二、建議

根據上述研究結果，本研究建議如下：

(一)督促澎湖有線電視公司加強服務品質

本年度 74.4%受訪者對於澎湖有線電視公司所提供的各項服務(包括節目內容、收訊品質、維修、收費、客戶服務等)表示滿意，較 105 年降低了 1.0%。收視戶歷年來對澎湖有線電視公司整體滿意度，今年滿意度有呈現下滑的趨勢，而不滿意度則有上升的趨勢，建議澎湖縣政府應密切督導澎湖有線電視公司改善，以提高民眾的滿意度和降低不滿意度。此外 74.7%的受訪者對於澎湖有線電視公司維修人員維修速度和服務態度表示滿意，較 105 年降低了 5.6%，12.4%的受訪者表示不滿意，較 105 年度提高了 3.6%。對維修人員服務態度滿意度已連續兩年下降，不滿意度則是連續兩年提高，開放題中也有很多受訪者反映打給客服打 4、5 次都打不進去，請工程師來看了又說沒壞，但電視就是到某個時間就會斷掉，維修人員硬是說沒壞，客服小姐的態度也是要理不理，感受很差；打電話給客服愛理不理，態度極差，且沒有完整交接，讓工程師一個月才來修理，訊號還是會不定期的斷訊；維修效率太慢，通知好幾天才來修；客服人員態度要改善，打電話過去都沒有積極在處理等意見，建議澎湖縣政府應密切督導澎湖有線電視公司注意改善，加強人員訓練以提高服務品質。

(二)提高澎湖新聞頻道報導的專業度及即時性

在 23-24 頁的開放題中可看出民眾對澎湖新聞台有很多與往年相同的建議，如跟台灣相較新聞頻道播報品質比較不好；澎湖新聞頻道的當日新聞都不報，速度太慢了；感覺澎湖新聞頻道沒甚麼新聞；澎湖新聞頻道重播率太高；重要的新聞都沒看到有報導；恢復地方性語言播報；播新聞時間建議可以加長；新聞播報要多元一點；感覺澎湖新聞頻道重播率太高，不夠即時；政治新聞比重太重；增加訪問性的新聞；建議新聞台可以提前播一些活動的時間；報導時沒有報導這則新聞發生的地點在哪；不要連續播放同個新聞這麼多天等意見，

這些問題都是民眾常提出的意見，但似乎未見有效改善，建議澎湖縣政府應該督促澎湖有線電視公司針對問題提出可行的改善對策。

(三)加強公用頻道宣傳效果，以發揮公益之效果

有 54.2%受訪者表示從來沒看過公用頻道，較 105 年微降了 0.1%，民眾收看公用頻道的習慣雖尚未養成，建議相關單位繼續要求澎湖有線電視公司加強此一頻道之宣傳，以發揮公益之效果。對公用頻道滿意度較 105 年提高，但滿意度仍偏低，顯示節目品質還有很大的改善空間。建議澎湖縣政府應該督促澎湖有線電視公司加強公用頻道的節目品質，並且要多加強宣傳，以吸引民眾願意使用，以便達到公用頻道公益的效果。

(四)收費合理化，給予長期訂戶優惠

38.0%受訪者對目前澎湖有線電視公司每個月基本頻道收視的價格覺得合理，48.2%受訪者對目前澎湖有線電視公司每個月基本頻道收視的價格覺得不合理。覺得每個月基本頻道收視的價格費用不合理的受訪者比例高於覺得合理者的受訪者，尤其在開放題中有收視戶反映季繳或年繳者給予的折扣太少；收費比台灣貴；新開的路線(烏坎、鎖港往機場方向)牽線太貴，導致整個社區後來都改裝 MOD；因為原本是收費人員來收費，現在改成寄帳單，減少了收費人員的薪水，所以應該要降價等意見。建議澎湖縣政府在核定業者收費價格時可將上列因素列入參考。

(五)編列經費定期辦理有線電視服務品質與滿意度調查

由於有線電視服務服務品質與滿意度的提升是一項長期性之工作，為督促業者保持良好之服務水準，每年均要持續性的追蹤與調查，因此建議澎湖縣政府應繼續寬列預算辦理有線電視服務品質與滿意度調查。

參考文獻

- 國家通訊傳播委員會(2007)。有線廣播電視法。2014/10/31 取自網址
<http://law.moj.gov.tw/LawClass/LawAll.aspx?PCode=P0050008>.
- 國家通訊傳播委員會(2013)。有線廣播電視法施行細則。2014/10/31 取自網址：
<http://law.moj.gov.tw/LawClass/LawAll.aspx?PCode=P0050010>.
- 陳甦彰(2008)。97 年度有線電視服務品質及收視滿意度調查報告。澎湖縣政府委託計畫案。
- 陳甦彰(2009)。98 年度有線電視服務品質及收視滿意度調查報告。澎湖縣政府委託計畫案。
- 陳甦彰(2010)。99 年度有線電視服務品質及收視滿意度調查報告。澎湖縣政府委託計畫案。
- 陳甦彰(2011)。100 年度有線電視服務品質及收視滿意度調查報告。澎湖縣政府委託計畫案。
- 陳甦彰(2012)。101 年度有線電視服務品質及收視滿意度調查報告。澎湖縣政府委託計畫案。
- 陳甦彰(2013)。102 年度有線電視服務品質及收視滿意度調查報告。澎湖縣政府委託計畫案。
- 陳甦彰(2014)。103 年度有線電視服務品質及收視滿意度調查報告。澎湖縣政府委託計畫案。
- 陳甦彰(2015)。104 年度有線電視服務品質及收視滿意度調查報告。澎湖縣政府委託計畫案。
- 陳甦彰(2016)。105 年度有線電視服務品質及收視滿意度調查報告。澎湖縣政府委託計畫案。

附件 1、106 年有線電視服務品質及收視滿意度調查

您好：這裡是澎湖科技大學行銷與物流管理系，我們正在進行有線電視服務品質及收視滿意度調查，可否打擾你幾分鐘時間回答問卷，調查題目共 29 大題，謝謝您的合作。請問您是否滿 20 歲(若否，可否請家中滿 20 歲的人來聽電話)

=====

1. 請問您這裡有沒有裝設有線電視？

- ☐1. 有(請跳第 2 題) ☐2. 沒有 (若沒有，跳至第 1-B 題)

1-B 家中不裝設有線電視的原因為(可複選)←-----

- | | |
|---|---|
| ☐ 1. 沒有看電視的習慣或需要 | ☐ 2. 沒錢裝或為了節省開銷 |
| ☐ 3. 收看 15 台的數位無線電視台 | ☐ 4. 收看中華電信 MOD |
| ☐ 5. 地處偏遠沒有線路 | ☐ 6. 節目內容會影響小孩身心 |
| ☐ 7. 其他_____ | ☐ 8. 不知道 |
| ☐ 9. 拒答 | |

(1-B 題答完問完基本資料後，請跳答第 29 題)

■基本資料

2. 請問您的性別：☐1. 男 ☐2. 女

3. 請問您的年齡：☐1. 20-29 歲 ☐2. 30-39 歲 ☐3. 40-49 歲 ☐4. 50-59 歲 ☐5. 60 歲以上

4. 請問您的最高學歷☐1. 小學或以下 ☐2. 國(初)中 ☐3. 高中(職) ☐4. 專科 ☐5. 大學及以上

5. 請問您的職業是☐1. 軍公教 ☐2. 工商、服務業 ☐3. 農林漁牧業 ☐4. 工業 ☐5. 勞工 ☐6. 自由業
☐7. 家庭管理 ☐8. 無業或待業中 ☐9. 退休 ☐10. 其他

6. 請問您是住在那個鄉市：☐1. 馬公市 ☐2. 湖西鄉 ☐3. 白沙鄉 ☐4. 西嶼鄉 ☐5. 望安鄉
☐6. 七美鄉

7. 請問您家裝設有線電視有多久了？

☐1. 5 年以下 ☐2. 6-10 年 ☐3. 11-15 年 ☐4. 16-20 年 ☐5. 21 年以上

8. 請問在過去這一年，您有沒有看過澎湖有線電視公司的第 3 頻道，也就是公用頻道？

☐1. 從來沒看過(跳至第 11 題) ☐2. 很少看 ☐3. 偶而看 ☐4. 經常看

☐8. 不知道有這個頻道(跳至第 11 題) ☐9. 拒答(跳至第 11 題)

9. 請問你對第 3 頻道，也就是公用頻道的各項節目，滿不滿意？

☐1. 非常滿意 ☐2. 還算滿意 ☐3. 不滿意 ☐4. 很不滿意 ☐8. 不知道 ☐9. 拒答

10. 請問您對第 3 頻道有何建議_____

→11. 請問你是否知道可以免費申請公用頻道播出公益性、文藝性及社教性等節目？

☐1. 知道 ☐2. 不知道 ☐9. 拒答

12. 請問你若知道公用頻道可免費提供民眾申請播出公益性、文藝性及社教性等節目，你有無意願提出申請使用？

☐1. 一定會 ☐2. 也許會 ☐3. 也許不會 ☐4. 一定不會 ☐8. 不知道 ☐9. 拒答

13. 請問在過去這一年，您有沒有看過澎湖有線電視公司的第 7 頻道，也就是澎湖新聞台？

☐1. 從來沒看過(跳至第 16 題) ☐2. 很少看 ☐3. 偶而看 ☐4. 經常看

☐8. 不知道有這個頻道 (跳至第 16 題)

☐9. 拒答 (跳至第 16 題)

14. 請問你對第 7 頻道，也就是澎湖新聞台的新聞報導，滿不滿意？

☐1. 非常滿意 ☐2. 還算滿意 ☐3. 不滿意 ☐4. 很不滿意 ☐8. 不知道 ☐9. 拒答

15. 請問您對第 7 頻道，也就是澎湖新聞台有何建議_____

16. 請問在過去這一年，您對府上有線電視收視訊號清晰度，滿意不滿意？

☐1. 非常滿意 ☐2. 還算滿意 ☐3. 不滿意 ☐4. 很不滿意 ☐8. 不知道 ☐9. 拒答

17. 請問在過去這一年，您是否曾打過電話到澎湖有線電視公司？

☐1. 有 ☐2. 沒有 (跳至第 21 題) ☐8. 不知道 (跳至第 21 題) ☐9. 拒答 (跳至第 21 題)

18. 請問您打給客服的目的是？(可複選)

☐1. 維修問題 ☐2. 節目品質問題 ☐3. 收費問題 ☐4. 裝(拆)機問題 ☐5. 其他_____

☐8. 不知道 ☐9. 拒答

19. 請問您覺得澎湖有線電視公司客服電話是不是很容易撥通？

☐1. 非常容易 ☐2. 還算容易 ☐3. 不容易 ☐4. 很不容易 ☐8. 不知道 ☐9. 拒答

20. 請問您對澎湖有線電視公司電話客服人員接聽電話服務態度，滿意不滿意？

☐1. 非常滿意 ☐2. 還算滿意 ☐3. 不滿意 ☐4. 很不滿意 ☐8. 不知道 ☐9. 拒答

21. 請問在過去這一年，您是否曾請澎湖有線電視公司維修人員前來維修？

☐1. 有 ☐2. 沒有 (跳至第 23 題) ☐8. 不知道 (跳至第 23 題) ☐9. 拒答 (跳至第 23 題)

21-B 維修的原因為(可複選)

☐1. 颱風等不可抗力 ☐2. 線路老舊看不清楚畫面

☐3. 線路故障沒辦法看 ☐4. 其他_____ ☐8. 不知道 ☐9. 拒答

22. 請問您對澎湖有線電視公司維修人員的維修速度和服務態度，滿意不滿意？

☐1. 非常滿意 ☐2. 還算滿意 ☐3. 不滿意 ☐4. 很不滿意 ☐8. 不知道 ☐9. 拒答

23. 請問你家中有裝數位機上盒收看有線電視嗎？

☐1. 有 ☐2. 沒有 (跳至第 26 題) ☐8. 不知道 (跳至第 26 題) ☐9. 拒答 (跳至第 26 題)

24. 請問澎湖有線電視公司免費提供一台機上盒作為推廣有線電視數位化之用途，你滿意不滿意？

☐1. 非常滿意 ☐2. 還算滿意 ☐3. 不滿意 ☐4. 很不滿意 ☐8. 不知道 ☐9. 拒答

25. 請問裝了數位機上盒後，你對收訊品質滿意不滿意？

☐1. 非常滿意 ☐2. 還算滿意 ☐3. 不滿意 ☐4. 很不滿意 ☐8. 不知道 ☐9. 拒答

26. 請問您覺得家中有線電視業者每個月基本頻道收視的價格，費用合理還是不合理？

☐1. 非常合理 ☐2. 還算合理 ☐3. 不太合理 ☐4. 非常不合理 ☐8. 不知道 ☐9. 拒答

27. 整體而言，請問您對澎湖有線電視公司所提供的各項服務(包括節目內容、收訊品質、維修、收費、客戶服務等)，滿意不滿意？

☐1. 非常滿意 ☐2. 還算滿意 ☐3. 不滿意 ☐4. 很不滿意 ☐8. 不知道 ☐9. 拒答

28. 請問您最常收看的節目有哪些？(最少選 10 個頻道以上)(可分類提醒如無線台、旅遊、卡通、綜合、戲劇、日本、新聞、購物、電影、體育、宗教等，然後再提示他頻道名稱)

勾選	CH	頻道名稱	勾選	CH	頻道名稱	勾選	CH	頻道名稱
	2	節目頻道總表		39	中天娛樂台		75	緯來日本台
	3	公用頻道		40	東森戲劇台		76	國興衛視
	4	NHK		41	八大戲劇台		77	FOX 頻道
	5	CNN		42	TVBS 歡樂台		78	MTV
	6	民視		43	緯來戲劇台		79	Z 頻道
	7	澎湖地方台		44	高點綜合台		80	東森購物 4 台
	8	台視		45	JET TV		81	威達超舜生活台
	9	慈濟大愛		46	東森購物 3 台		82	信吉電視台
	10	中視		47	東森購物 1 台		83	非凡商業台
	11	人間衛視		48	momo1 台		84	信大電視台
	12	華視		49	壹電視新聞台		85	凱亞精緻農業
	13	公共電視		50	年代新聞台		86	天良綜合台
	15	好消息頻道		51	東森新聞台		87	冠軍夢想台
	16	原住民頻道		52	中天新聞台		88	高點育樂台
	17	客家電視		53	民視新聞台		89	台灣藝術電視台
	18	國家地理頻道		54	三立新聞台		90	霹靂台灣台
	19	Discovery		55	TVBS-N		91	佛衛慈悲台
	20	Cartoon Network		56	TVBS		92	生命電視台
	21	旅遊生活頻道		57	東森財經台		93	十方方法界
	22	動物星球頻道		58	非凡新聞台		94	八大娛樂台
	23	迪士尼頻道		59	ViVa1 台		95	華視教育頻道
	24	momo 親子台		60	東森購物 5 台		96	新唐人電視台
	25	東森幼幼台		61	衛視電影台		97	公視 3
	26	緯來綜合台		62	東森電影台		100	彩虹電影台(鎖碼)
	27	八大第 1 台		63	緯來電影台		102	民視台灣台
	28	八大綜合台		64	LS TIME MOVIE		103	大愛二台
	29	三立台灣台		65	HBO		104	華視新聞資訊台
	30	三立都會台		66	東森洋片台		105	台灣綜合台
	31	衛視中文台		67	CINEMAX		106	幸福空間台
	32	東森綜合台		68	好萊塢電影台		107	台視綜合台
	33	東森超視		69	衛視西片台		108	台視新聞台
	34	東森購物 2 台		70	AXN		109	台視財經台
	35	momo2 台		71	緯來育樂台		110	三立財經新聞台
	36	中天綜合台		72	緯來體育台		123	國會頻道一
	37	東風衛視		73	FOX SPORTS		124	國會頻道二
	38	MUCH TV		74	FOX SPORTS 2 台			

☐98. 不知道 ☐99. 拒答

29. 請問您對澎湖有線電視公司有何建議？

A. 客服及維修方面_____

B. 收費方面_____

C. 收視訊號方面_____

D. 節目及頻道方面(頻道數是否過多或過少，節目重播率)_____

電話號碼：_____ 訪 問 者：_____ 時間：_____年_____月_____日_____時_____分

附件 2、訪員注意事項

1. 請先熟念各題目(國台語)，並熟悉問卷結構。
2. 抽樣方式：隨意電話本，將十位數與個位數相加得到抽樣的第一個名單，然後每 25 個抽取一個，到底後再重頭接續抽樣，直到取得所需之有效樣本為止。
3. 每人負責 50-55 通電話，先打完者再協助其他人。
4. 打電話時應表明身分(自稱澎湖科大行銷物流系學生)。
5. 接電話的人請及詢問是否滿二十歲，若滿二十歲即視為抽樣對象，若否，原則上若上一通有效問卷是男性，則請其家中滿 20 歲之女性家人來接，反之則請男性家人來接。
6. 按問卷順序依序發問不要遺漏。
7. 若是對方不熟悉選項，可以提示各選項內容。
8. 態度要誠懇，耐心說明，接完電話後要記得說「謝謝」。
9. 問問題之速度應讓對方能夠聽請楚，不要太快也不要太慢。
10. 每通電話應紀錄對方電話號碼以便督導員抽查。
11. 請保持桌面乾淨不要亂動桌子內外的東西。
12. 嚴禁跟受訪者吵架。
13. 若有問卷上面沒有的問題，請在開放題中作紀錄。
14. 若對方選問卷上的其他部分，請寫下對方的答案。
15. 遇到對方有抱怨事項要耐心聽講紀錄下來，設法結束他的談話或轉給督導員協助排除。
16. 若有問題請即刻與督導員聯繫排除。

附件 3、問卷各題項答題原始資料

1. 請問您這裡有沒有裝設有線電視？

- ☐1. 有(請跳第 2 題) (419) ☐2. 沒有(195) (若沒有，跳至第 1-B 題)

1-B 家中不裝設有線電視的原因為(可複選)

- ☐1. 沒有看電視的習慣或需要(67) ☐2. 沒錢裝或為了節省開銷(6)
☐3. 收看 15 台的數位無線電視台(42) ☐4. 收看中華電信 MOD(50)
☐5. 地處偏遠沒有線路(4) ☐6. 節目內容會影響小孩身心(1)
☐7. 其他_(7) ☐8. 不知道(9) ☐9. 拒答(15)

(1-B 題答完問完基本資料後，請跳答第 32 題)

■基本資料

2. 請問您的性別：☐1. 男(276) ☐2. 女(338)

3. 請問您的年齡：☐1. 20-29 歲(64) ☐2. 30-39 歲(73) ☐3. 40-49 歲(93) ☐4. 50-59 歲(135)
☐5. 60 歲以上(249)

4. 請問您的最高學歷☐1. 小學或以下(177) ☐2. 國(初)中(87) ☐3. 高中(職) (169)☐4. 專科(52)☐5. 大學及以上(129)

5. 請問您的職業是☐1. 軍公教(54)☐2. 工商、服務業(120)☐3. 農林漁牧業(26) ☐4. 工業(10)☐
5. 勞工(33)☐6. 自由業(15)☐7. 家庭管理(110)☐8. 無業或待業中(54)☐9. 退休(161)☐10. 其他(31)

6. 請問您是住在那個鄉市：☐1. 馬公市(419) ☐2. 湖西鄉(74) ☐3. 白沙鄉(43) ☐4. 西嶼鄉(47) ☐5. 望安鄉(14) ☐6. 七美鄉(17)

7. 請問您家裝設有線電視有多久了？

☐1. 5 年以下(32) ☐2. 6-10 年(40) ☐3. 11-15 年(101)☐4. 16-20 年(66)☐5. 21 年以上(180)

8. 請問在過去這一年，您有沒有看過澎湖有線電視公司的第 3 頻道，也就是公用頻道？

- ☐1. 從來沒看過(跳至第 11 題) (227) ☐2. 很少看(69) ☐3. 偶而看(35) ☐4. 經常看(14)
☐8. 不知道有這個頻道 (跳至第 11 題) (69) ☐9. 拒答(跳至第 11 題) (5)

9. 請問你對第 3 頻道，也就是公用頻道的各項節目，滿不滿意？

☐1. 非常滿意(3) ☐2. 還算滿意(68)☐3. 不滿意(4)☐4. 很不滿意(2) ☐8. 不知道(30) ☐
9. 拒答(11)

10. 請問您對第 3 頻道有何建議_____

11. 請問你是否知道可以免費申請公用頻道播出公益性、文藝性及社教性等節目？

☐1. 知道(45) ☐2. 不知道(348) ☐9. 拒答(26)

12. 請問你若知道公用頻道可免費提供民眾申請播出公益性、文藝性及社教性等節目，你有無意願提出申請使用？

☐1. 一定會(9) ☐2. 也許會(91) ☐3. 也許不會(72) ☐4. 一定不會(152) ☐8. 不知道(67) ☐9. 拒答(28)

13. 請問在過去這一年，您有沒有看過澎湖有線電視公司的第7頻道，也就是澎湖新聞台？

☐1. 從來沒看過(跳至第16題)(62) ☐2. 很少看(90) ☐3. 偶而看(169) ☐4. 經常看(94)
☐8. 不知道有這個頻道(跳至第16題)(3) ☐9. 拒答(跳至第16題)(1)

14. 請問你對第7頻道，也就是澎湖新聞台的新聞報導，滿不滿意？

☐1. 非常滿意(9) ☐2. 還算滿意(269) ☐3. 不滿意(38) ☐4. 很不滿意(12) ☐8. 不知道(20)
☐9. 拒答(5)

15. 請問您對第7頻道，也就是澎湖新聞台有何建議_____

16. 請問在過去這一年，您對府上有線電視收視訊號清晰度，滿意不滿意？

☐1. 非常滿意(36) ☐2. 還算滿意(306) ☐3. 不滿意(56) ☐4. 很不滿意(16) ☐8. 不知道(4) ☐
9. 拒答(1)

17. 請問在過去這一年，您是否曾打過電話到澎湖有線電視公司？

☐1. 有(190) ☐2. 沒有(跳至第21題)(222) ☐8. 不知道(跳至第21題)(4) ☐9. 拒答(跳至第21題)(3)

18. 請問您打給客服的目的是？(可複選)

☐1. 維修問題(155) ☐2. 節目品質問題(22) ☐3. 收費問題(3) ☐4. 裝(拆)機問題(15) ☐5. 其他(7)_____ ☐8. 不知道(3) ☐9. 拒答(1)

19. 請問您覺得澎湖有線電視公司客服電話是不是很容易撥通？

☐1. 非常容易(27) ☐2. 還算容易(145) ☐3. 不容易(7) ☐4. 很不容易(4) ☐8. 不知道(4) ☐
9. 拒答(3)

20. 請問您對澎湖有線電視公司電話客服人員接聽電話服務態度，滿意不滿意？

☐1. 非常滿意(15) ☐2. 還算滿意(155) ☐3. 不滿意(10) ☐4. 很不滿意(4) ☐8. 不知道(3) ☐
9. 拒答(3)

21. 請問在過去這一年，您是否曾請澎湖有線電視公司維修人員前來維修？

☐1. 有(178) ☐2. 沒有(跳至第23題)(239) ☐8. 不知道(跳至第23題)(1) ☐9. 拒答(跳至第23題)(1)

22-B 維修的原因為(可複選)

☐1. 颱風等不可抗力(10) ☐2. 線路老舊看不清楚畫面(35) ☐3. 線路故障
沒辦法看(84) ☐4. 其他(34) ☐8. 不知道(9) ☐9. 拒答(12)

22. 請問您對澎湖有線電視公司維修人員的維修速度和服務態度，滿意不滿意？

☐1. 非常滿意(10) ☐2. 還算滿意(123) ☐3. 不滿意(14) ☐4. 很不滿意(8) ☐8. 不知道(10) ☐
9. 拒答(13)

23. 請問你家中有裝數位機上盒收看有線電視嗎？

- ☐1. 有(315) ☐2. 沒有(跳至第 26 題) (89) ☐8. 不知道(跳至第 26 題) (14) ☐9. 拒答(跳至第 26 題) (1)

24. 請問澎湖有線電視公司免費提供一台機上盒作為推廣有線電視數位化之用途，你滿意不滿意？

- ☐1. 非常滿意(16) ☐2. 還算滿意(232) ☐3. 不滿意(25) ☐4. 很不滿意(10) ☐8. 不知道(25) ☐9. 拒答(7)

25. 請問裝了數位機上盒後，你對收訊品質滿意不滿意？

- ☐1. 非常滿意(17) ☐2. 還算滿意(203) ☐3. 不滿意(42) ☐4. 很不滿意(23) ☐8. 不知道(29) ☐9. 拒答(1)

26. 請問您覺得家中有線電視業者每個月基本頻道收視的價格，費用合理還是不合理？

- ☐1. 非常合理(2) ☐2. 還算合理(157) ☐3. 不太合理(116) ☐4. 非常不合理(86) ☐8. 不知道(54) ☐9. 拒答(4)

27. 整體而言，請問您對澎湖有線電視公司所提供的各項服務(包括節目內容、收訊品質、維修、收費、客戶服務等)，滿意不滿意？

- ☐1. 非常滿意(9) ☐2. 還算滿意(303) ☐3. 不滿意(42) ☐4. 很不滿意(33) ☐8. 不知道(25) ☐9. 拒答(7)

28. 請問您最常收看的節目有哪些？(最少選 10 個頻道以上)(可分類提醒如無線台、旅遊、卡通、綜合、戲劇、日本、新聞、購物、電影、體育、宗教等，然後再提示他頻道名稱)

勾選	CH	頻道名稱	勾選	CH	頻道名稱	勾選	CH	頻道名稱
2	2	節目頻道總表	22	39	中天娛樂台	15	75	緯來日本台
5	3	公用頻道	42	40	東森戲劇台	5	76	國興衛視台
1	4	NHK	44	41	GTV 戲劇台	3	77	FOX 頻道
2	5	CNN	33	42	TVBS 歡樂台	1	78	MTV
128	6	民視	28	43	緯來戲劇台	3	79	Z 頻道
92	7	澎湖地方台	14	44	高點綜合台	0	80	森森百貨 3 台
61	8	台視	1	45	JET TV	1	81	威達超舜生活台
49	9	慈濟大愛	2	46	森森百貨 1 台	1	82	信吉電視台
43	10	中視	2	47	東森購物 1 台	3	83	非凡商業台
15	11	人間衛視	3	48	MOMO1 台	2	84	信大電視台
40	12	華視	92	49	壹電視新聞台	2	85	凱亞綜合台
22	13	公共電視	258	50	年代新聞台	2	86	天良綜合台
1	15	好消息頻道	282	51	東森新聞台	1	87	東方青綜合台
0	16	原住民頻道	282	52	中天新聞台	1	88	高點育樂台
1	17	客家電視	275	53	民視新聞台	0	89	台灣藝術電視台
16	18	國家地理頻道	251	54	SET 新聞台	2	90	霹靂台灣台
23	19	Discovery	153	55	TVBS-N	2	91	佛衛慈悲台
17	20	Cartoon Network	129	56	TVBS	2	92	生命電視台
20	21	旅遊生活頻道	49	57	東森財經台	0	93	十方法界弘法衛星電視台
24	22	動物星球頻道	53	58	非凡新聞台	0	94	八大娛樂台

28	23	迪士尼頻道	6	59	ViVa 1 台	0	95	華視教育頻道
26	24	momo 親子台	13	60	森森百貨 2 台	0	96	新唐人電視台
25	25	東森幼幼台	76	61	衛視電影台	0	97	公視 HD
15	26	緯來綜合台	80	62	東森電影台	0	100	彩虹 Movie 台(鎖碼)
16	27	GTV 第 1 台	76	63	緯來電影台	1	102	四季台
26	28	GTV 綜合台	56	64	LS TIME MOVIE	4	103	大愛二台 HD
92	29	三立台灣台	71	65	HBO	1	104	華視新聞資訊台
48	30	三立都會台	79	66	東森洋片台	1	105	台灣綜合台
30	31	衛視中文台	51	67	CINEMAX	1	106	幸福空間 HD 台
27	32	東森綜合台	69	68	好萊塢電影台	1	107	台視綜合台
12	33	超視	57	69	衛視西片台	1	108	台視新聞台
4	34	東森購物 2 台	20	70	AXN	1	109	台視財經台
3	35	momo 2 台	64	71	緯來育樂台	2	110	三立財經台
20	36	中天綜合台	70	72	緯來體育台	0	123	國會頻道一
6	37	東風衛視	35	73	FOX SPORTS	0	124	國會頻道二
8	38	MUCH TV	25	74	FOX SPORTS 2 台			

☐98. 不知道(14) ☐99. 拒答(17)

附件 4、訪員訓練照片



訪員訓練



訪員訓練

電話訪問



訪員電訪情形



訪員電訪情形