澎湖縣政府委託辦理
107 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 107 年 11 月

摘　　要

本調查於 107 年 10 月 11 日至 107 年 10 月 15 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 3,880 通電話，共成功完成有效樣本 609 人之訪問，有效完成訪問率為 15.6%，在 95%信心水準下，抽樣誤差在正負 3.97%範圍以內。

調查結果顯示澎湖縣有線電視裝機率為 70.2%。62.8%對公用頻道的各項節目表示滿意，較 106 年提升 2.7%。80.8%受訪者對澎湖新聞台的新聞報導表示滿意，較 106 年提升了 2.1%。有 85.5%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 106 年提高了 3.9%。87.5%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 106 年降低了 2.0%。74.8%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 106 年提高了 0.1%。82.0%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 106 年提高 了 7.6%。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較去年提升，不滿意略為下降，要請澎湖有線電視公司持續保持此一趨勢。82.0%受訪者家中有裝數位機上盒收看有線電視，較 106 年又提升了 6.8%，顯示澎湖有線電視公司在過去兩年的努力，裝機率已超過 8 成的成果。77.4%受訪者滿意裝數位機上盒後的收訊品質，較 106 年提升了 4.6%。53.3%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 106 年提高了 9.3%。

民眾最常看的前 5 大頻道中，中天新聞台蟬聯的 1 名，其次依序為民視新聞台、東森新聞台、SET(三立)新聞台、年代新聞台。

針對調查結果，本研究提出持續督促澎湖有線電視公司加強服務品質；充實澎湖新聞頻道報導的專業度及即時性；強化公用頻道宣傳效果，以發揮公益之效果；寬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---------- II
表目錄---------- III
圖目錄---------- VI
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---------- 60
附件 1、107 年度澎湖縣有線電視服務品質及收視滿意度調查問卷---------- 61
附件 2、問卷各題項答題原始資料 ---------- 64
附件 3、訪員訓練注意事項 ---------- 68
附件 4、訪員訓練及電話訪問照片 ---------- 69

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1-2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1-2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1-2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，與大部分民眾生活息息相關，因而地方政府有必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 11 年，透過這樣持續性的調查，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，還可以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 107 年 10 月 2 日(二)中午 12 點到下午 1 點半及 10 月 11 日(四)下午 5 點半共兩次訓練。

四、調查時間：107 年 10 月 11 日(四)至 107 年 10 月 15 日(一)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 609 份之訪問，抽樣誤差在正負 3.97%範圍以內。

七、撥號結果：

本次調查共計打出 3,880 通電話，其中拒答者為 1,376 通(35.5%)，1,622 通沒人接聽(41.8%)，45 通無大人在家(1.2%)，226 通電話錯誤(5.8%)，其他原因 2 通(0.1%)，成功完成 609 通合格受訪者之調查，有效完成訪問率為 15.6%，較去年降低 6.1%。

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 0.059(p 值為 0.999)，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
鄉市	有線收視戶	理論值	人數	百分比	
馬公市	11,441	415	417	68.5%	χ^2=0.059 p=0.999
湖西鄉	2,014	73	73	12.0%	
白沙鄉	1,178	43	42	6.9%	
西嶼鄉	1,285	47	46	7.6%	
望安鄉	372	14	14	2.3%	
七美鄉	481	17	17	2.8%	
合計	16,771	609	609	100%	

參、調查結果

一、基本資料

(一)性別：

本次調查成功訪問609人,其中男性為277人(45.5%),女性為332人(54.5%)，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	277	45.5%
女	332	54.5%
合　計	609	100.0%

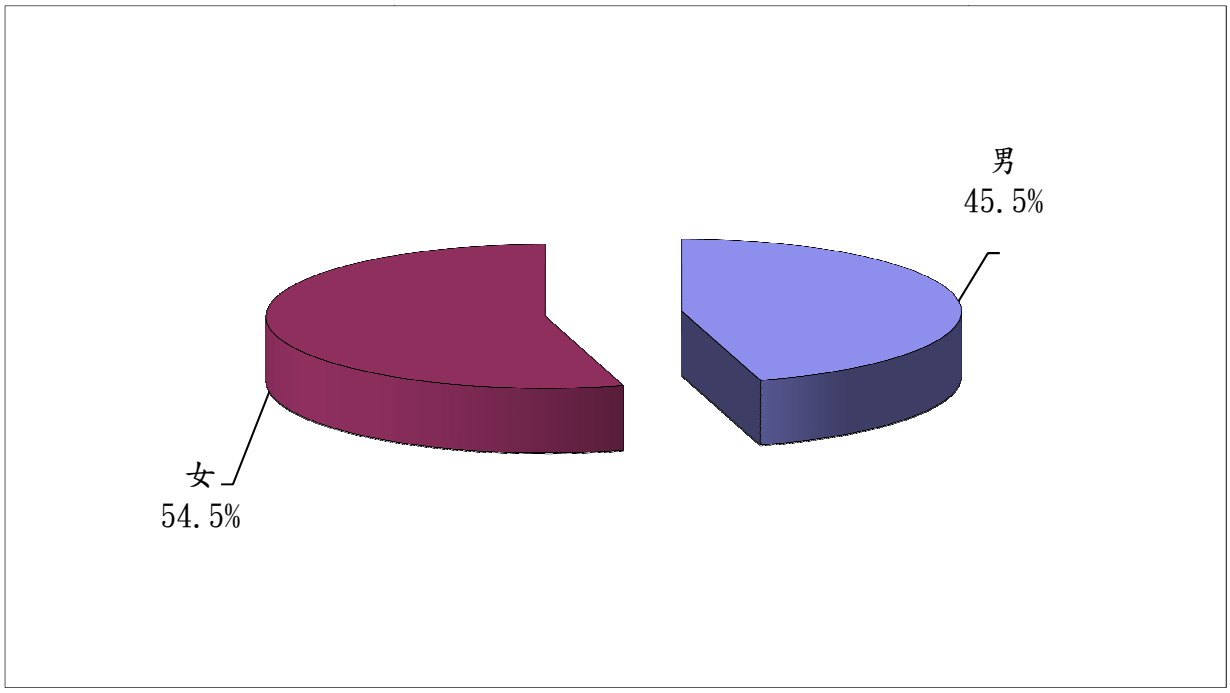


圖3-1 性別分布圓形圖

(二)年齡：

受訪者年齡分布為60歲以上的268人(44.0%)最多，其次為50-59歲的142人(23.3%)，接著為40-49歲的88人(14.4%)， 20-29歲及30-39歲分別為62人(10.2%)和49人(8.0%)，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	62	10.2%
30－39 歲	49	8.0%
40－49 歲	88	14.4%
50－59 歲	142	23.3%
60 歲以上	268	44.0%
合　計	609	100.0%

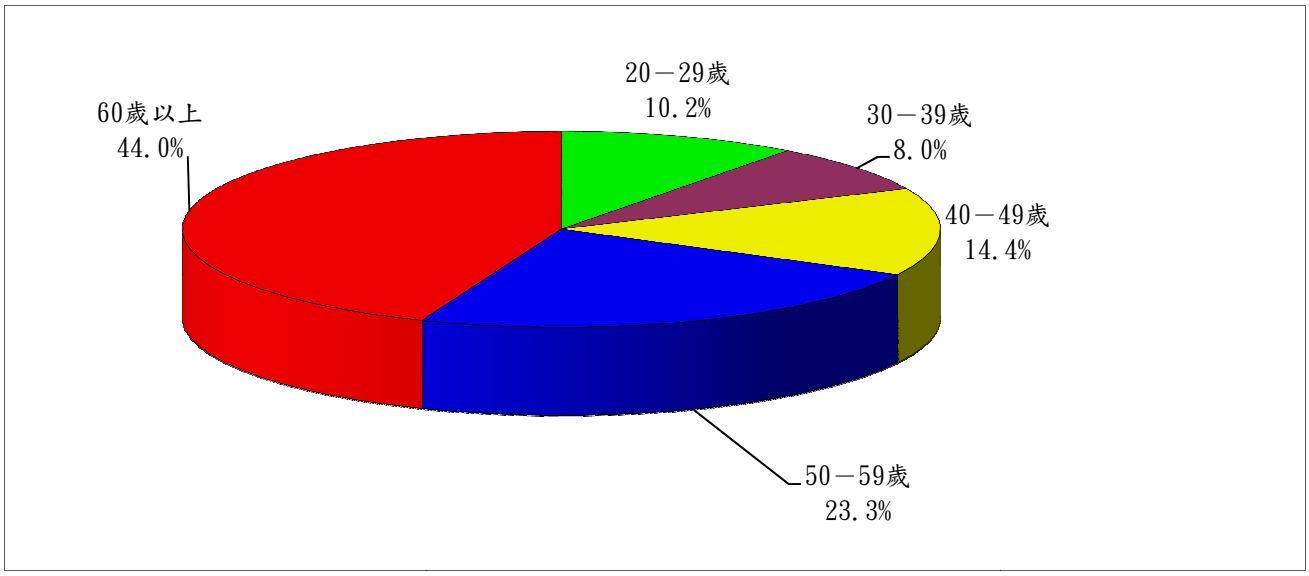


圖 3-2 年齡分布圓形圖

(三)教育程度：

在教育程度方面，小學或以下 188 人(30.9%)最多，其次為高中（職）和大學以上的都是 155 人(25.5%)，國中為 67 人(11.0%)和專科的 44 人(7.2%)，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	188	30.9%
國（初）中	67	11.0%
高中（職）	155	25.5%
專科	44	7.2%
大學及以上	155	25.5%
合　計	609	100.0%

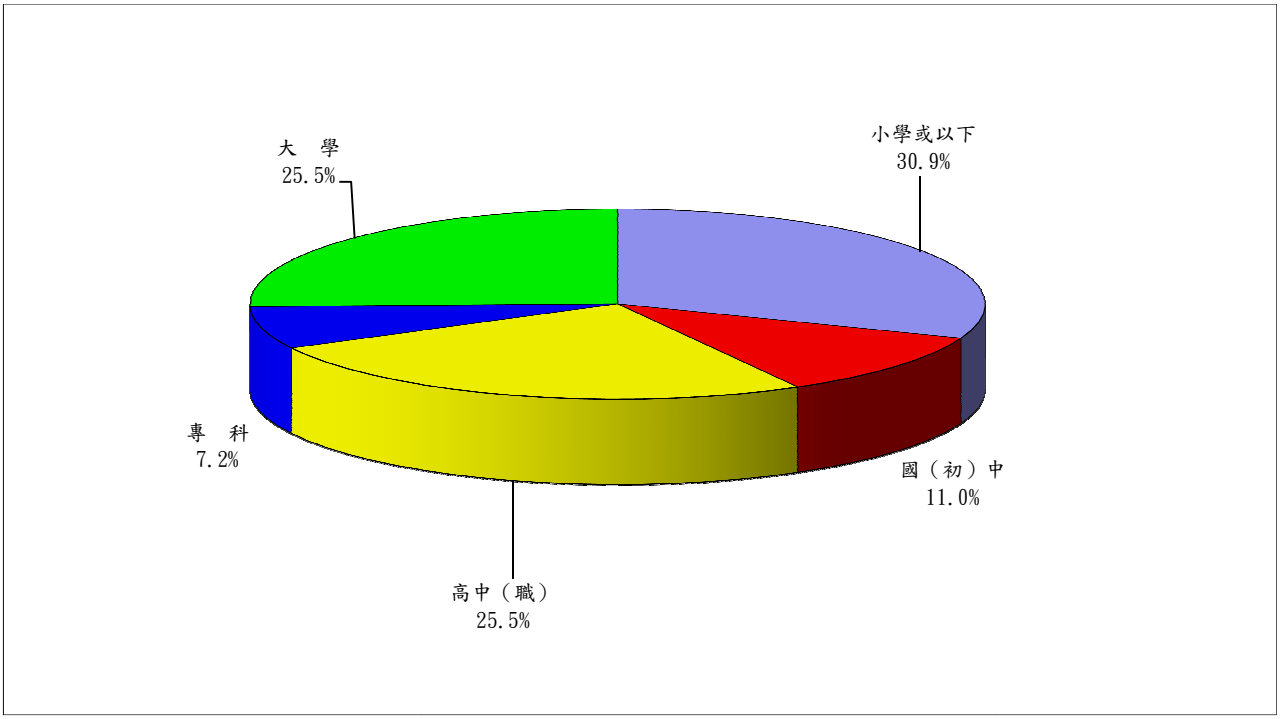


圖 3-3 教育程度分布圓形圖

(四)職業：

就職業而言，以退休 215 人(35.3%)最多，其次為工商、服務業 134 人(22.0%)，接著依序為家庭管理 68 人 (11.2%)、軍公教和無業待業分別為 51 人(8.4%)和 46 人(7.6%)，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	51	8.4%
工商、服務業	134	22.0%
農林漁牧業	18	3.0%
工業	6	1.0%
勞工	25	4.1%
自由業	21	3.4%
家庭管理	68	11.2%
無業或待業	46	7.6%
退休	215	35.3%
其他	25	4.1%
合　計	609	100.0%

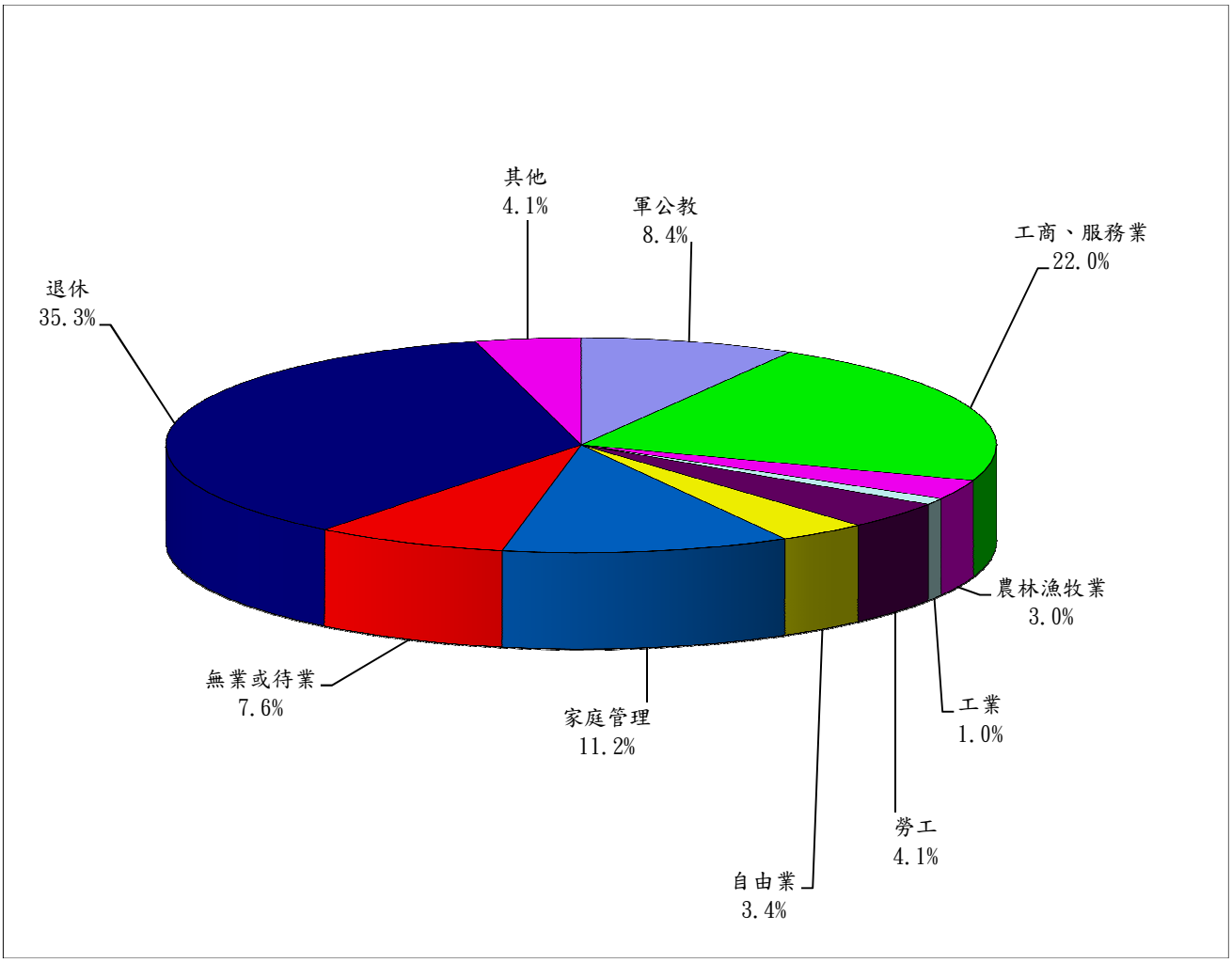


圖 3-4 職業分布圓形圖

(五)居住地：

就居住地區而言，以馬公市的 417 人(68.5%)最多，其次依序為湖西鄉 73 人(12.0%)、西嶼鄉 46 人(7.6%)、白沙鄉 42 人(6.9%)、七美鄉 17 人(2.8%)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	417	68.5%
湖西鄉	73	12.0%
白沙鄉	42	6.9%
西嶼鄉	46	7.6%
望安鄉	14	2.3%
七美鄉	17	2.8%
合　計	609	100.0%

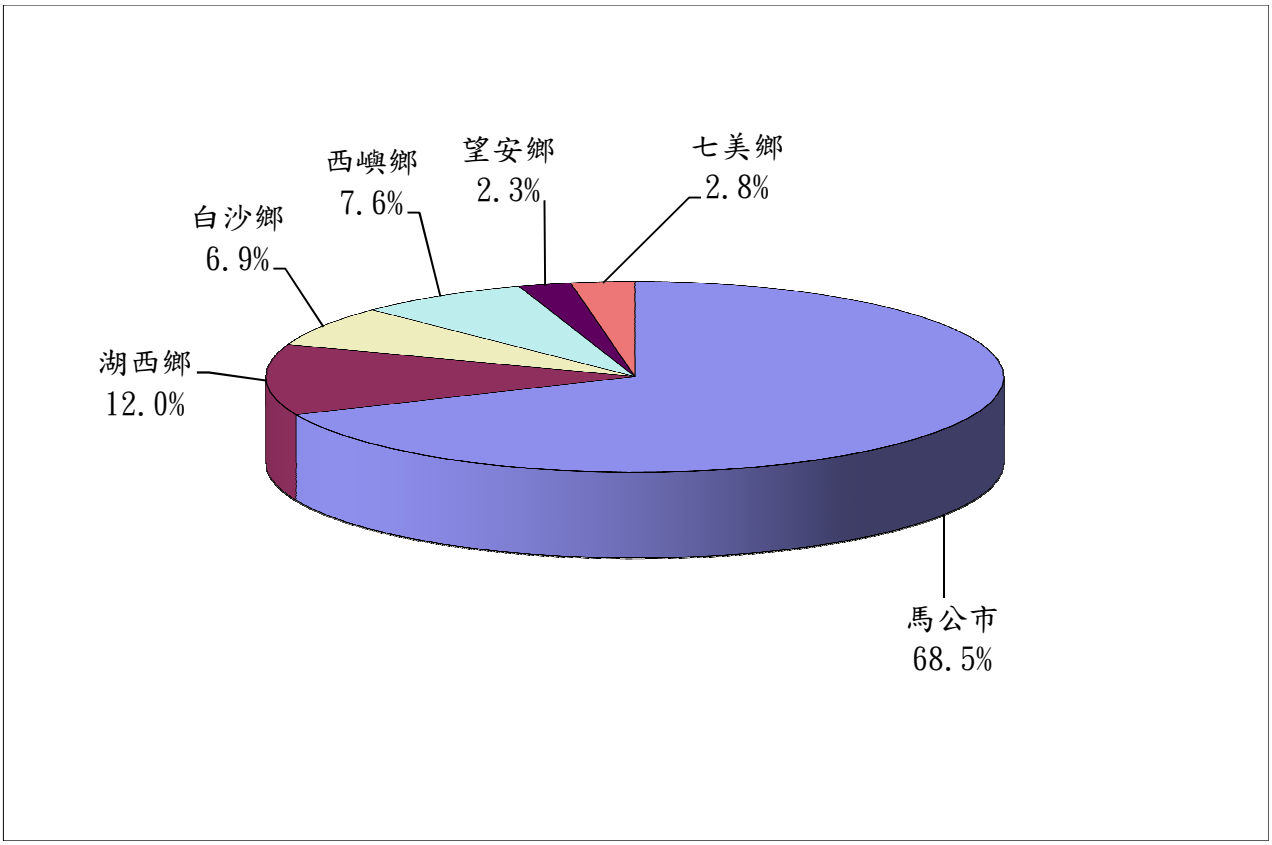


圖 3-5 居住地區分布圓形圖

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 427 份(佔 70.2%)，195 份為沒裝設佔 29.9%，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	427	70.1%
沒有	182	29.9%
合　計	609	100.0%

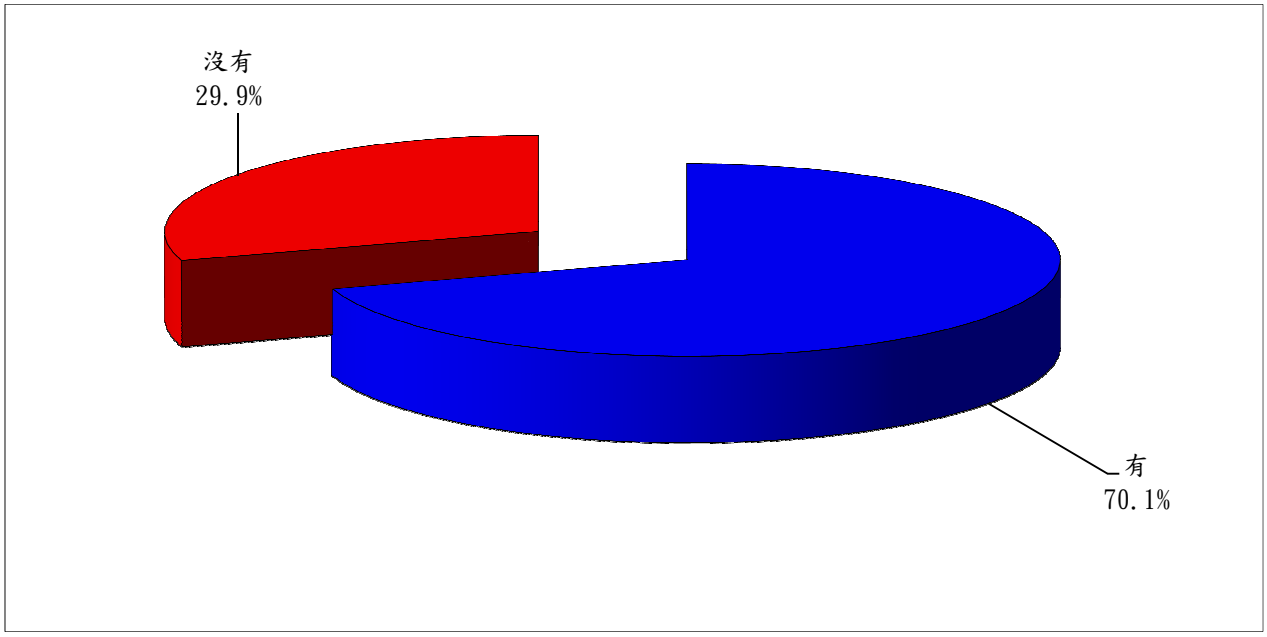


圖 3-6 是否有裝設有線電視圓形圖

(二) 家中不裝設有線電視的原因

以沒裝設有線電視的問卷分析，表 3-7 和圖 3-7 顯示有 157 人次回答這個問題，沒裝設有線電視的原因以沒有看電視的習慣或需要最高(43.9%)，其次依序為收看中華電信 MOD(26.8%)、沒錢裝或為了節省開銷(6.4%)、收看 15 台的數位無線電視台和地處偏遠沒有線路的都是 3.8%、節目內容會影響小孩身心(1.3%)，排序與往年類似。

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	排序
沒有看電視的習慣或需要	69	43.9%	1
沒錢裝或為了節省開銷	10	6.4%	3
收看 15 台的數位無線電視台	6	3.8%	4
收看中華電信 MOD	42	26.8%	2
地處偏遠沒有線路	6	3.8%	4
節目內容會影響小孩身心	2	1.3%	6
其他	13	8.3%	
不知道	6	3.8%	
拒答	3	1.9%	
合計	157	100.0%	

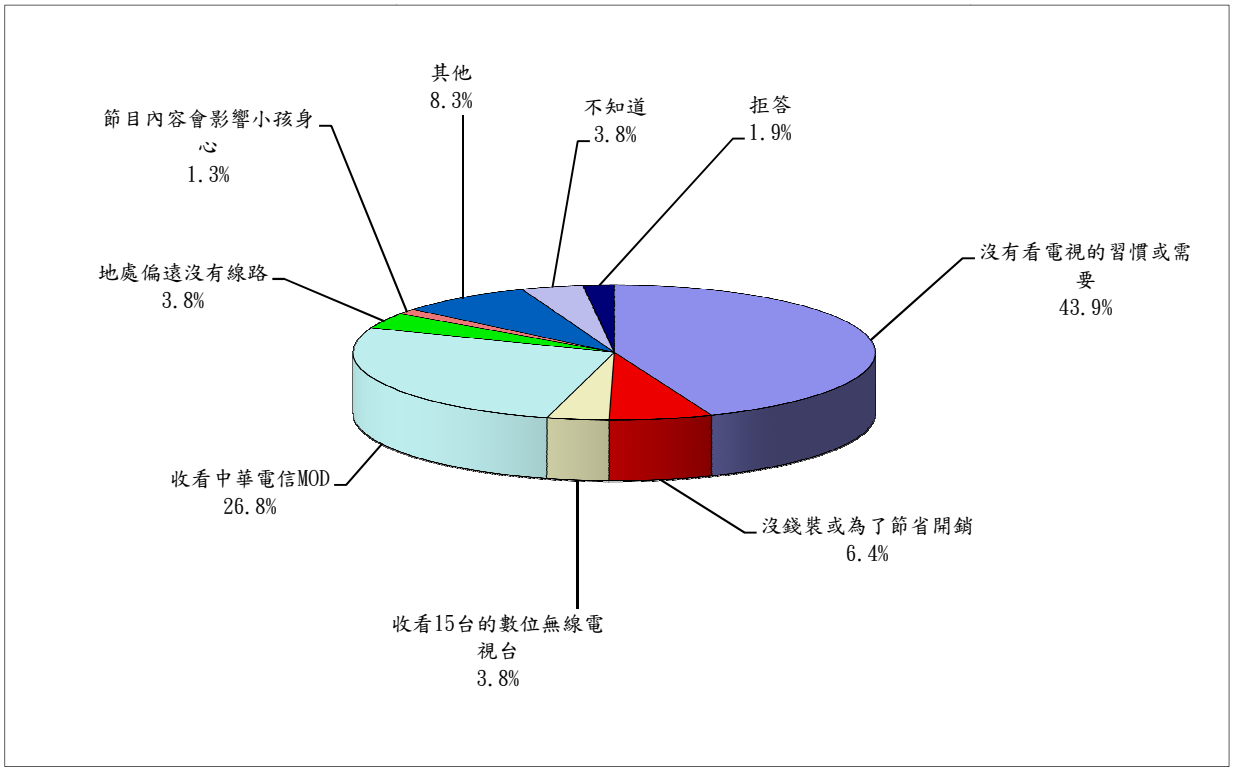


圖 3-7 家中不裝設有線電視的原因圓形圖

（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 177 人，41.5%，11-15 年有 96 人，22.5%，16-20 年有 81 人，19.0%，表示大部分受訪者家中還是長期裝設有線電視，尚未被新媒體取代。

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	30	7.0%
6-10 年	43	10.1%
11-15 年	96	22.5%
16-20 年	81	19.0%
20 年以上	177	41.5%
合　計	427	100.0%

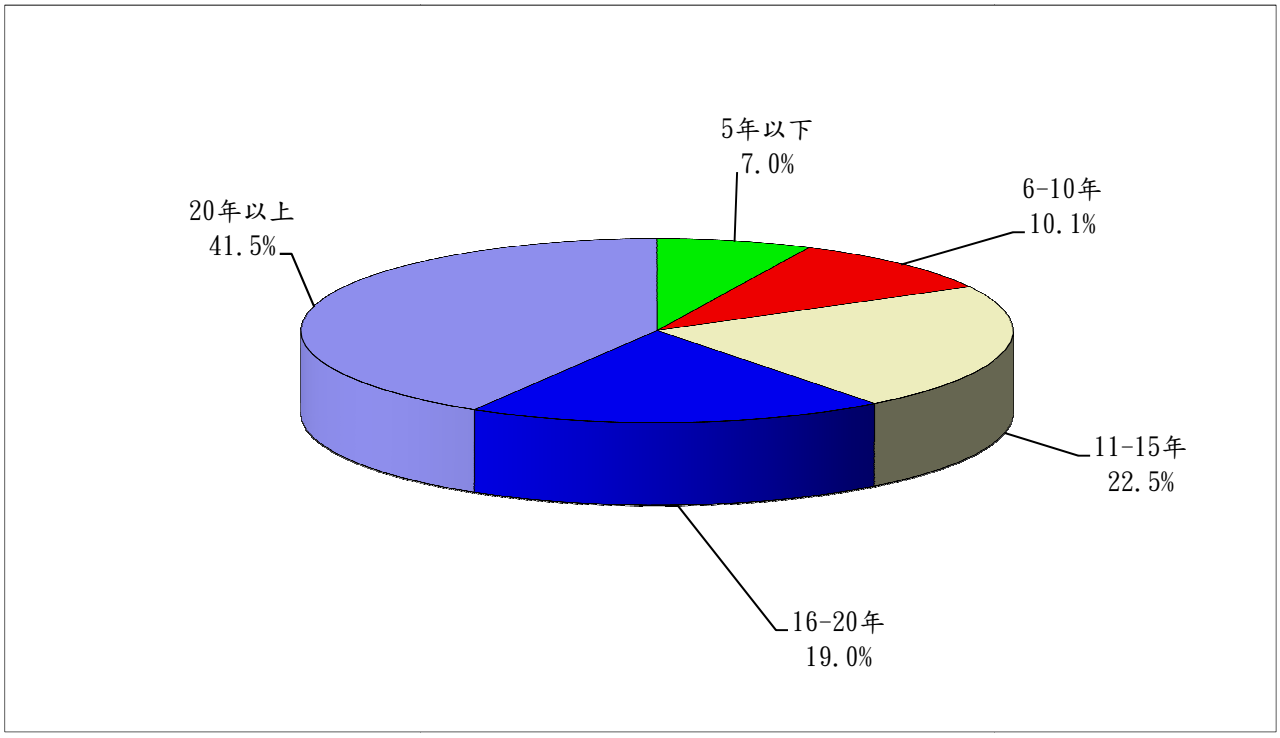


圖 3-8 家中裝設有線電視時間圓形圖

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 427 位受訪者來分析，表 3-9 和圖 3-9 顯示有 189 位(44.3%)受訪者表示從來沒看過公用頻道，較 106 年下降了 9.9%，有 55 位(12.9%)受訪者表示根本不知道有這個頻道，較 106 年下降了 3.6%，有看過公用頻道收視為 180 人，42.1%（經常看 13 人，3.0%、偶而看 50 人，11.7%、很少看 117 人，27.4%)，較 106 年提高了 13.9%，顯示民眾收看公用頻道的習慣似乎已有起色，但仍須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

比例 / 意見	人數	百分比
從來沒看過	189	44.3%
很少看	117	27.4%
偶而看	50	11.7%
經常看	13	3.0%
不知道有這個頻道	55	12.9%
拒答	3	0.7%
合　計	427	100.0%

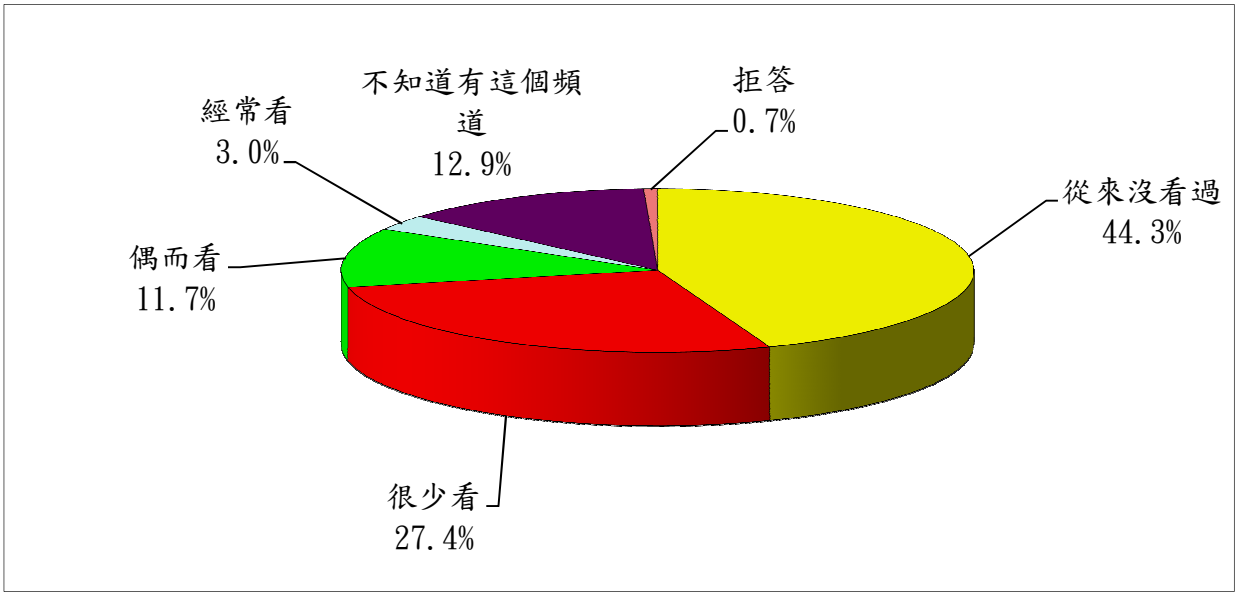


圖 3-9 是否有看過公用頻道圓形圖

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性別、年齡、教育程度、職業、居住地區等變項沒有顯著關聯。

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	44.3%	27.4%	11.7%	3.0%	12.9%	0.7%	
性別							χ^2=1.890
男	44.6%	29.7%	10.3%	3.1%	11.8%	0.5%	p=0.864
女	44.0%	25.4%	12.9%	3.0%	13.8%	0.9%	
年 齡							χ^2=20.613
20－29 歲	55.8%	11.6%	14.0%	2.3%	14.0%	2.3%	p=0.420
30－39 歲	59.4%	31.3%			9.4%		
40－49 歲	46.3%	31.5%	9.3%	1.9%	11.1%		
50－59 歲	42.2%	28.4%	14.7%	2.0%	12.7%		
60 歲以上	39.8%	28.6%	12.2%	4.6%	13.8%	1.0%	
教育程度							χ^2=25.524
小學或以下	48.5%	24.3%	8.8%	5.9%	11.0%	1.5%	p=0.182
國（初）中	39.6%	26.4%	11.3%	1.9%	20.8%		
高中（職）	43.8%	29.5%	9.5%	2.9%	13.3%	1.0%	
專科	35.5%	45.2%	6.5%		12.9%		
大學及以上	44.1%	24.5%	19.6%	1.0%	10.8%		
職業							χ^2=31.369
軍公教	35.5%	38.7%	12.9%		12.9%		p=0.938
工商服務業	47.2%	27.0%	7.9%	2.2%	14.6%	1.1%	
農林漁牧業	66.7%	22.2%			11.1%		
工業	50.0%	25.0%			25.0%		
勞工	38.1%	23.8%	19.0%	4.8%	14.3%		
自由業	46.2%	30.8%	15.4%		7.7%		
家庭管理	56.3%	14.6%	14.6%		14.6%		
無業或待業	40.7%	33.3%	11.1%		14.8%		
退休	39.5%	29.3%	11.4%	6.0%	12.6%	1.2%	
其他	55.6%	22.2%	22.2%				
居住地							χ^2=36.774
馬公市	44.2%	28.4%	10.6%	3.4%	13.0%	0.3%	p=0.061
湖西鄉	41.2%	23.5%	17.6%		17.6%		
白沙鄉	29.2%	25.0%	12.5%	12.5%	16.7%	4.2%	
西嶼鄉	53.1%	18.8%	15.6%		12.5%		
望安鄉	46.2%	46.2%	7.7%				
七美鄉	60.0%	26.7%	6.7%			6.7%	

（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 180 位受訪者分析，有 113 位(62.8%)表示滿意，較 106 年提升 2.7%，其中非常滿意有 1 人(0.6%)，還算滿意有 112 人(62.2%)。有 21 人(5.1%)表示不滿意，較 106 年降低了 6.6%，其中很不滿意者有 2 人(1.1%)，不滿意者有 19 人(10.6%)。另外不知道有 36 人(20.0%)，拒答 10 人(5.6%)。

表 3-11 對公用頻道的各項節目滿意度統計表

比　例 選項	表示人次	百分比
非常滿意	1	0.6%
還算滿意	112	62.2%
不滿意	19	10.6%
很不滿意	2	1.1%
不知道	36	20.0%
拒答	10	5.6%
合　計	180	100.0%

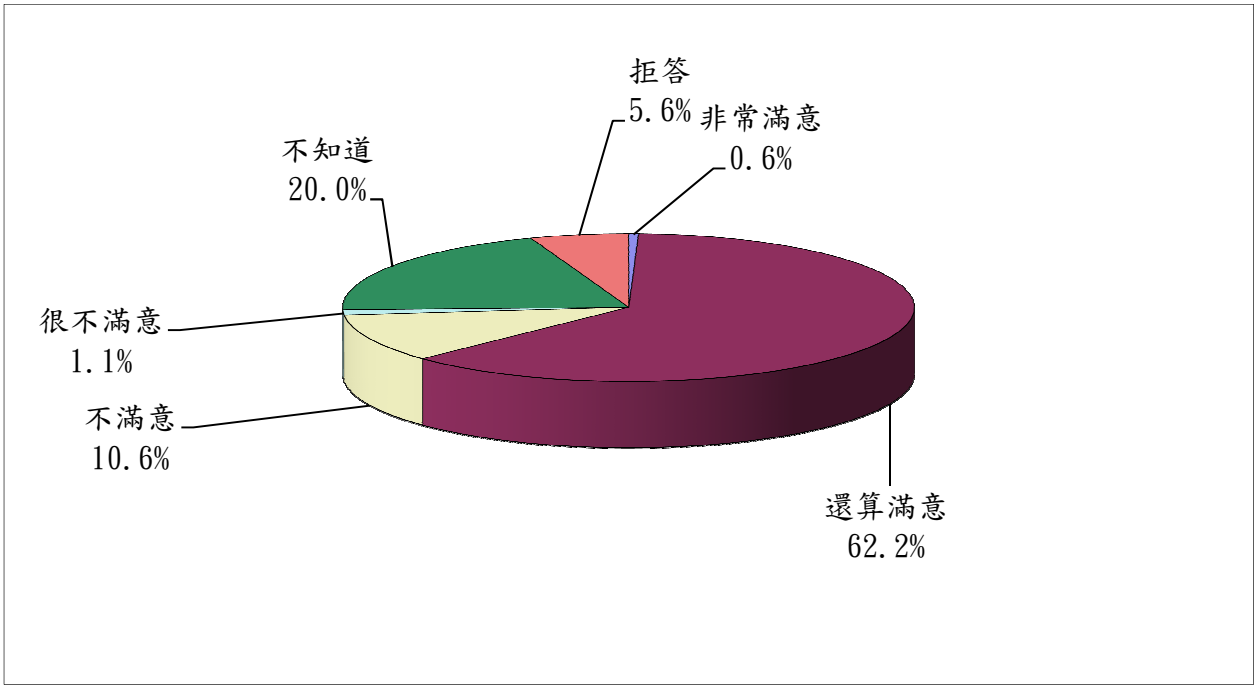


圖 3-10 對公用頻道的各項節目滿意度圓形圖

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	0.6%	62.2%	10.6%	1.1%	20.0%	5.6%	
性別							χ^2=5.383
男		59.5%	13.1%	2.4%	17.9%	7.1%	p=0.371
女	1.0%	64.6%	8.3%		21.9%	4.2%	
年 齡							χ^2=25.549
20－29 歲		83.3%	8.3%		8.3%		p=0.181
30－39 歲		50.0%	10.0%	10.0%	20.0%	10.0%	
40－49 歲		52.2%	4.3%		26.1%	17.4%	
50－59 歲		54.3%	13.0%		30.4%	2.2%	
60 歲以上	1.1%	67.4%	11.2%	1.1%	14.6%	4.5%	
教育程度							χ^2=19.686
小學或以下		69.8%	7.5%		17.0%	5.7%	p=0.478
國（初）中		42.9%	23.8%		19.0%	14.3%	
高中（職）	2.3%	59.1%	11.4%		22.7%	4.5%	
專科		68.8%	6.3%		18.8%	6.3%	
大學及以上		63.0%	8.7%	4.3%	21.7%	2.2%	
職業							χ^2=42.643
軍公教		50.0%	6.3%		25.0%	18.8%	p=0.572
工商服務業		66.7%	6.1%	3.0%	24.2%		
農林漁牧業					100.0%		
工業		100.0%					
勞工		60.0%	10.0%		30.0%		
自由業		50.0%			16.7%	33.3%	
家庭管理		57.1%	7.1%		35.7%		
無業或待業		58.3%	8.3%		25.0%	8.3%	
退休	1.3%	69.2%	14.1%	1.3%	10.3%	3.8%	
其他		37.5%	25.0%		25.0%	12.5%	
居住地							χ^2=22.650
馬公市	0.8%	60.5%	11.3%	1.6%	18.5%	7.3%	p=0.598
湖西鄉		61.9%	4.8%		28.6%	4.8%	
白沙鄉		75.0%			25.0%		
西嶼鄉		100.0%					
望安鄉		42.9%	28.6%		28.6%		
七美鄉		20.0%	40.0%		40.0%		

(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 427 位受訪者來分析，有 369 位(86.4%)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 37 人(8.7%)知道，較 106 年降低了 2.0%，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多多利用電視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

比例 / 意見	人數	百分比
知道	37	8.7%
不知道	369	86.4%
拒答	21	4.9%
合計	427	100.0%

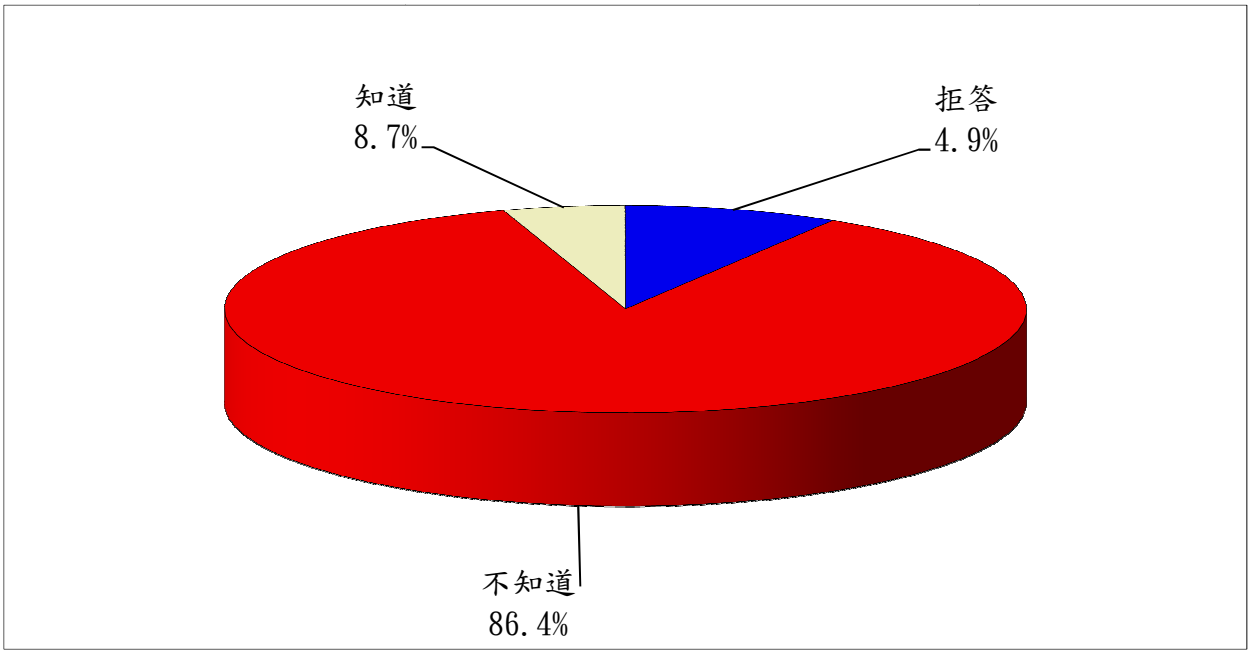


圖 3-11 是否知道可以免費申請公用頻道圓形圖

(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 427 位受訪者來分析，有 57 人(13.3%)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 106 年降低了 10.5%，其中 4 人(0.9%)受訪者表示一定會申請，53 人(12.4%)表示也許會。有 237 人(55.5%)受訪者表示沒有意願，較 106 年提高了 2.0%，其中 99 人(23.2%)表示也許不會，138 人(32.3%)表示一定不會，另有 114 人(26.7%)表示不知道，有 19 人(4.4%)拒答此一問題。顯示就算民眾知道可以免費播出，卻還是有超過 5 成多民眾不會申請，顯示民眾對公用頻道的播出宣傳效果和品質，興趣缺缺，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，以吸引更多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

比　例 意見	人　數	百　分　比
一定會	4	0.9%
也許會	53	12.4%
也許不會	99	23.2%
一定不會	138	32.3%
不知道	114	26.7%
拒答	19	4.4%
合　計	427	100.0%

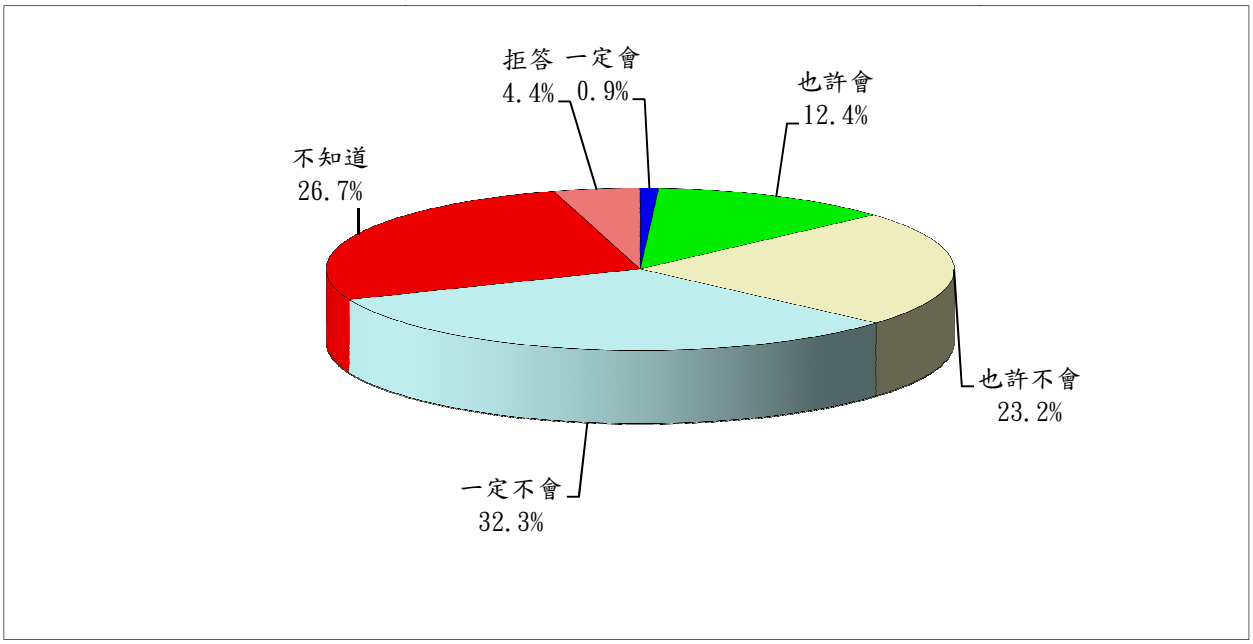


圖 3-12 是否有意願申請公用頻道圓形圖

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、教育程度和職業有顯著關聯但與性別、居住地區沒有顯著關聯。

40-49 歲也許會申請的比例高於其他年齡受訪者；大學程度受訪者也許不會申請的比例高於其他教育程度；農林漁牧業受訪者一定不會申請的比例高於其他職業。

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	0.9%	12.4%	23.2%	32.3%	26.7%	4.4%	
性別							χ^2=2.711
男	1.0%	13.3%	24.6%	33.8%	23.1%	4.1%	P=0.744
女	0.9%	11.6%	22.0%	31.0%	29.7%	4.7%	
年 齡**							χ^2=43.424
20－29 歲		14.0%	16.3%	48.8%	18.6%	2.3%	P=0.002
30－39 歲		18.8%	12.5%	40.6%	25.0%	3.1%	
40－49 歲	1.9%	22.2%	37.0%	16.7%	20.4%	1.9%	
50－59 歲	2.9%	10.8%	19.6%	41.2%	21.6%	3.9%	
60 歲以上		9.2%	24.5%	27.0%	33.2%	6.1%	
教育程度*							χ^2=32.333
小學或以下		7.4%	23.5%	28.7%	33.1%	7.4%	P=0.040
國（初）中	1.9%	5.7%	22.6%	32.1%	30.2%	7.5%	
高中（職）	1.0%	13.3%	18.1%	38.1%	25.7%	3.8%	
專科		16.1%	29.0%	38.7%	12.9%	3.2%	
大學及以上	2.0%	20.6%	26.5%	29.4%	21.6%		
職業**							χ^2=69.838
軍公教		29.0%	22.6%	29.0%	16.1%	3.2%	P=0.010
工商服務業	2.2%	20.2%	21.3%	34.8%	19.1%	2.2%	
農林漁牧業				77.8%	11.1%	11.1%	
工業				50.0%	50.0%		
勞工		9.5%	9.5%	57.1%	14.3%	9.5%	
自由業	7.7%	15.4%	38.5%	7.7%	23.1%	7.7%	
家庭管理		8.3%	20.8%	27.1%	41.7%	2.1%	
無業或待業	3.7%	3.7%	22.2%	33.3%	29.6%	7.4%	
退休		9.0%	28.1%	27.5%	30.5%	4.8%	
其他		11.1%	16.7%	44.4%	22.2%	5.6%	
居住地							χ^2=28.398
馬公市	1.0%	11.6%	22.6%	32.5%	28.1%	4.1%	P=0.290
湖西鄉	2.0%	9.8%	35.3%	35.3%	15.7%	2.0%	
白沙鄉		29.2%	16.7%	29.2%	25.0%		
西嶼鄉		6.3%	12.5%	37.5%	37.5%	6.3%	
望安鄉		15.4%	23.1%	23.1%	23.1%	15.4%	
七美鄉		20.0%	26.7%	20.0%	20.0%	13.3%	

*p<0.05, **p<0.01

(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 427 位受訪者來分析，42 人(9.8%)表示從來沒看過新聞頻道，較 106 年降低了 6.0%，有 12 位(2.8%)受訪者表示根本不知道有這個頻道，有 96 位受訪者(22.5%)表示會經常收看此一頻道，有 156 的受訪者(36.5%)表示偶而會收看此一頻道，119 人(27.9%)的受訪者則表示很少收看此一頻道，顯示有 8 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，建議有關單位應該督促澎湖有線電視公司參考民眾的意見，能夠製作更多、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

比例 / 意見	人數	百分比
從來沒看過	42	9.8%
很少看	119	27.9%
偶而看	156	36.5%
經常看	96	22.5%
不知道有這個頻道	12	2.8%
拒答	2	0.5%
合計	427	100.0%

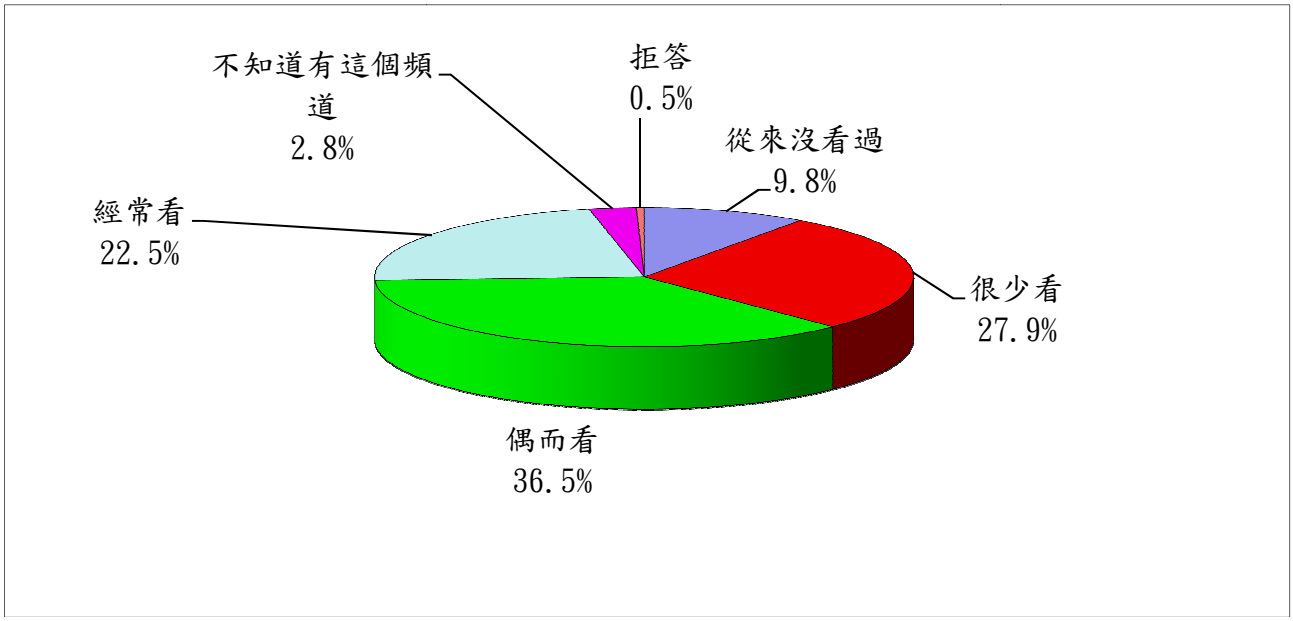


圖 3-13 是否看過澎湖新聞頻道圓形圖

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。馬公市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	9.6%	27.9%	36.5%	22.5%	2.8%	0.7%	
性別							χ^2=8.026
男	6.7%	28.7%	34.9%	27.2%	2.1%	0.5%	P=0.155
女	12.1%	27.2%	37.9%	18.5%	3.4%	0.9%	
年齡							χ^2=27.0674
20－29 歲	14.0%	23.3%	32.6%	25.6%	2.3%	2.3%	P=0.133
30－39 歲	25.0%	28.1%	40.6%	6.3%			
40－49 歲	9.3%	24.1%	44.4%	16.7%	5.6%		
50－59 歲	5.9%	29.4%	40.2%	20.6%	3.9%		
60 歲以上	8.2%	29.1%	32.7%	27.0%	2.0%	1.0%	
教育程度							χ^2=30.918
小學或以下	9.6%	33.1%	25.7%	27.9%	2.2%	1.5%	P=0.056
國（初）中	1.9%	34.0%	35.8%	26.4%	1.9%		
高中（職）	10.5%	27.6%	38.1%	17.1%	5.7%	1.0%	
專科	16.1%	22.6%	48.4%	9.7%	3.2%		
大學及以上	10.8%	19.6%	46.1%	22.5%	1.0%		
職業							χ^2=34.843
軍公教	9.7%	19.4%	54.8%	12.9%	3.2%		P=0.863
工商服務業	13.5%	28.1%	36.0%	18.0%	3.4%	1.1%	
農林漁牧業		33.3%	44.4%	22.2%			
工業		25.0%	25.0%	50.0%			
勞工	9.5%	19.0%	38.1%	28.6%	4.8%		
自由業	7.7%	30.8%	53.8%	7.7%			
家庭管理	14.6%	31.3%	29.2%	20.8%	4.2%		
無業或待業	3.7%	18.5%	40.7%	25.9%	11.1%		
退休	7.8%	31.1%	34.1%	25.1%	0.6%	1.2%	
其他	11.1%	22.2%	27.8%	33.3%	5.6%		
居住地**							χ^2=49.738
馬公市	12.7%	28.1%	34.6%	21.2%	3.1%	0.3%	P=0.002
湖西鄉		23.5%	41.2%	33.3%	2.0%		
白沙鄉	8.3%	16.7%	25.0%	37.5%	8.3%	4.2%	
西嶼鄉		31.3%	50.0%	18.8%			
望安鄉		23.1%	61.5%	15.4%			
七美鄉	13.3%	53.3%	26.7%			6.7%	

***p<0.01

(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 371 位受訪者來看，有 80.8%(300 人)受訪者對澎湖新聞台的新聞報導表示滿意,較 106 年提升了 2.1%,其中非常滿意有 1.3%(5 人)，還算滿意有 79.5% (295 人)。另有 11.3%(42 人)表示不滿意，較 106 年降低了 2.9%，其中不滿意有 35 人(9.4%)，很不滿意有 7 人(1.9%)，不知道的有 23 人(6.2%)，拒答有 6 人(1.6%)，顯示民眾對澎湖有線電視公司的新聞頻道表現感到滿意，建議澎湖有線電視公司仍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

比例 / 意見	人數	百分比
非常滿意	5	1.3%
還算滿意	295	79.5%
不滿意	35	9.4%
很不滿意	7	1.9%
不知道	23	6.2%
拒答	6	1.6%
合　計	371	100.0%

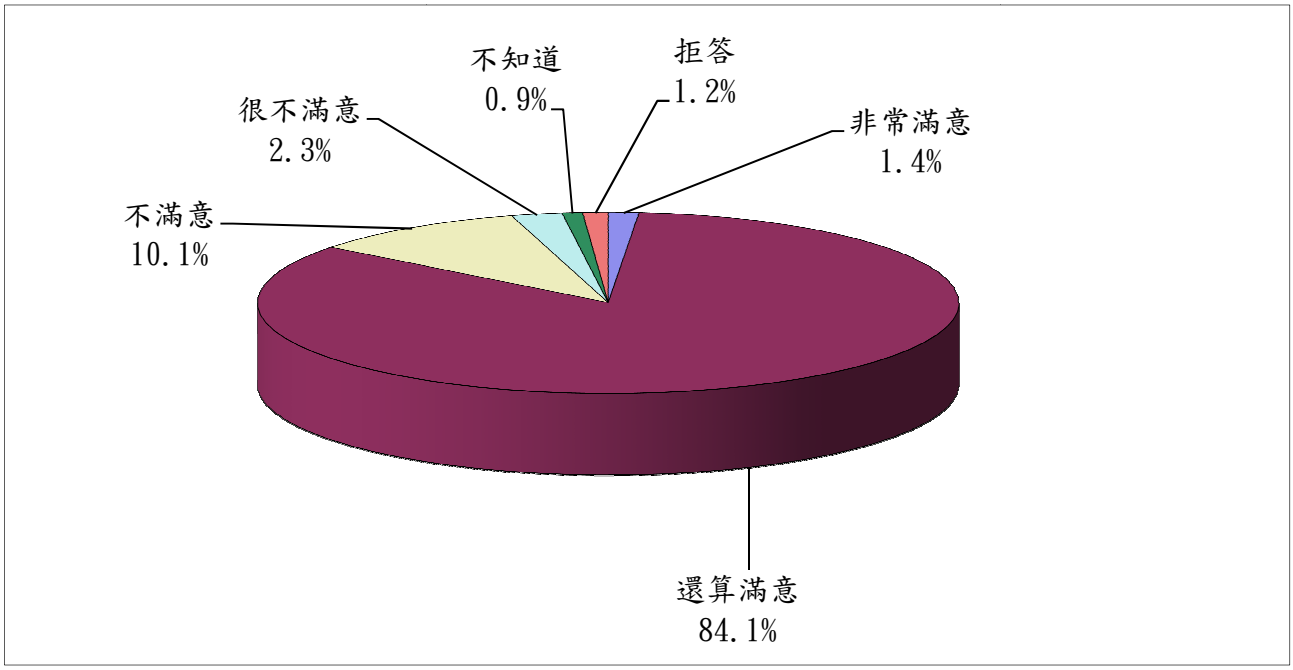


圖 3-14 對澎湖新聞頻道的新聞報導滿意度圓形圖

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有顯著相關聯，男性滿意度高於女性。其餘在教育程度、年齡、職業和居住地等變項則無相關聯。

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	1.3%	79.5%	9.4%	1.9%	6.2%	1.6%	
性別*							χ^2=13.642
男	1.7%	84.7%	7.9%	2.3%	1.7%	1.7%	p=0.018
女	1.0%	74.7%	10.8%	1.5%	10.3%	1.5%	
年 齡							χ^2=13.561
20－29 歲	2.9%	77.1%	5.7%	2.9%	11.4%		p=0.852
30－39 歲		91.7%	8.3%				
40－49 歲		80.4%	6.5%	2.2%	8.7%	2.2%	
50－59 歲		83.7%	8.7%	2.2%	3.3%	2.2%	
60 歲以上	2.3%	75.9%	11.5%	1.7%	6.9%	1.7%	
教育程度							χ^2=24.363
小學或以下	3.4%	77.1%	10.2%		5.9%	3.4%	p=0.227
國（初）中		86.3%	9.8%	2.0%	2.0%		
高中（職）	1.1%	80.5%	3.4%	4.6%	9.2%	1.1%	
專科		84.0%	12.0%		4.0%		
大學及以上		76.7%	13.3%	2.2%	6.7%	1.1%	
職業							χ^2=49.713
軍公教		85.2%	14.8%				p=0.291
工商服務業	1.4%	76.7%	8.2%	1.4%	12.3%		
農林漁牧業	11.1%	66.7%	22.2%				
工業		100.0%					
勞工		94.4%	5.6%				
自由業		91.7%		8.3%			
家庭管理		82.1%	7.7%	5.1%	5.1%		
無業或待業	8.7%	82.6%			4.3%	4.3%	
退休	0.7%	76.8%	11.3%	2.0%	6.6%	2.6%	
其他		73.3%	13.3%		6.7%	6.7%	
居住地							χ^2=36.569
馬公市	0.8%	79.2%	8.6%	2.9%	7.8%	0.8%	p=0.063
湖西鄉		80.0%	10.0%		6.0%	4.0%	
白沙鄉	10.5%	78.9%			5.3%	5.3%	
西嶼鄉	3.1%	81.3%	15.6%				
望安鄉		76.9%	23.1%				
七美鄉		83.3%	8.3%			8.3%	

*p<0.05

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. 不知道澎湖新聞頻道在播什麼。
2. 澎湖新聞頻道及公用頻道重播率太高。
3. 重覆性太高，澎湖新聞頻道內容過時。
4. 收不到訊號。
5. 節目太少。
6. 內容沒什麼新意。
7. 內容太舊。
8. 沒有新鮮節目。
9. 建議下班後可多增設報導。
10. 建議可以再多點新內容。
11. 內容太少。
12. 不要一直重播。
13. 畫質不清晰。
14. 影片簡單扼要，感覺很不錯。

湖西鄉

1. 聽不懂國語的報導。
2. 新聞太少。

西嶼鄉

1. 增加新聞的報導。

白沙鄉

1. 不要空著節目。
2. 內容太舊，重複性高。

望安鄉

1. 整體感覺不滿意。
2. 沒內容。

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 427 位分析，85.5%(365 人)對於收視訊號清晰度表示滿意，較106 年提高了3.9%，其中非常滿意有1.4%(6 人)，還算滿意有 84.1%(359 人)。有 12.4%(53 人)表示不滿意，較 106 年降低了 4.8%，其中不滿意有 43 人(10.1%)，很不滿意有 10 人(2.3%)。另有 0.9%(4 人)表示不知道，5 人(1.2%)拒答。本年度民眾對收訊清晰不滿意度有下降現象，建議澎湖有線電視公司要繼續保持。

表 3-20 有線電視收視訊號清晰度滿意度統計表

比　例 / 意　見	人　數	百　分　比
非常滿意	6	1.4%
還算滿意	359	84.1%
不滿意	43	10.1%
很不滿意	10	2.3%
不知道	4	0.9%
拒答	5	1.2%
合　計	427	100.0%

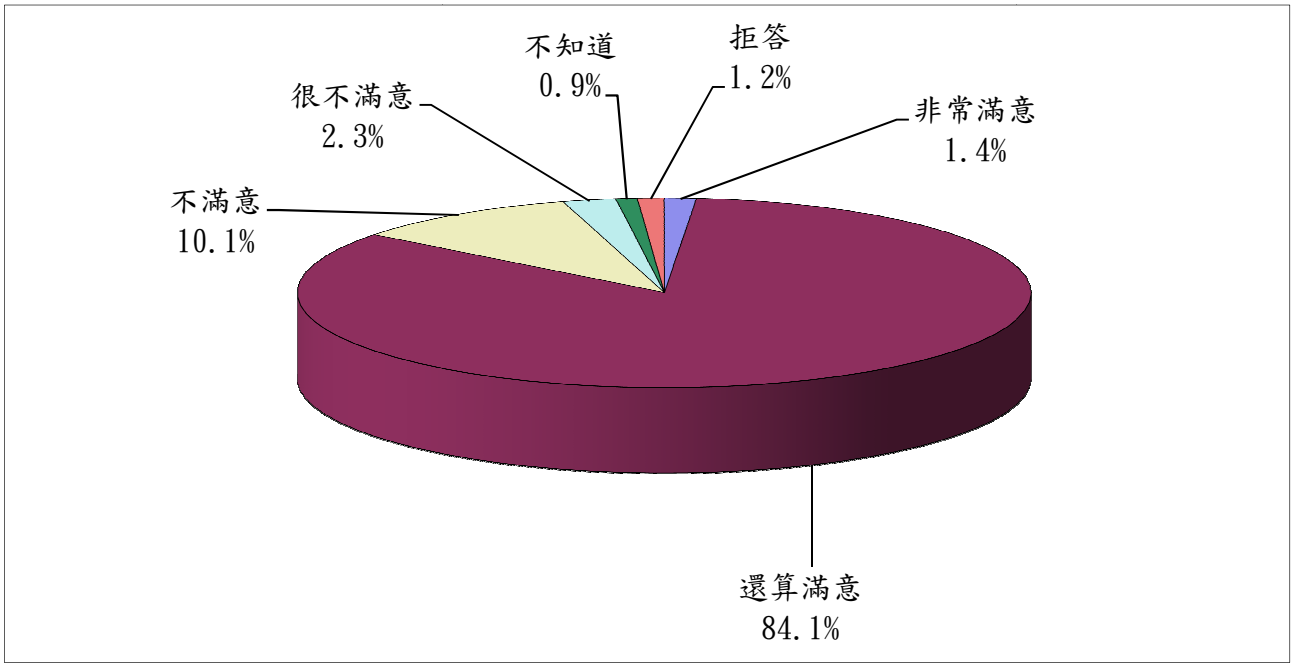


圖 3-15 有線電視收視訊號清晰度滿意度圓形圖

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對收視訊號清晰度滿意度與性別、年齡、教育程度、職業、居住地區等變項沒有相關聯。

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	1.4%	84.1%	10.1%	2.3%	0.9%	1.2%	
性別							χ^2=1.631
男	1.5%	85.6%	8.7%	2.6%	0.5%	1.0%	p=0.897
女	1.3%	82.8%	11.2%	2.2%	1.3%	1.3%	
年 齡							χ^2=12.409
20－29 歲	2.3%	81.4%	11.6%	2.3%		2.3%	p=0.901
30－39 歲		84.4%	6.3%	6.3%	3.1%		
40－49 歲	1.9%	81.5%	11.1%	3.7%	1.9%		
50－59 歲	1.0%	83.3%	13.7%	1.0%		1.0%	
60 歲以上	1.5%	85.7%	8.2%	2.0%	1.0%	1.5%	
教育程度							χ^2=19.684
小學或以下	2.2%	87.5%	6.6%	0.7%	1.5%	1.5%	p=0.478
國（初）中		84.9%	15.1%				
高中（職）	1.0%	80.0%	11.4%	5.7%		1.9%	
專科		87.1%	12.9%				
大學及以上	2.0%	82.4%	9.8%	2.9%	2.0%	1.0%	
職業							χ^2=38.367
軍公教	3.2%	80.6%	12.9%			3.2%	p=0.747
工商服務業		82.0%	7.9%	6.7%	2.2%	1.1%	
農林漁牧業		88.9%		11.1%			
工業		100.0%					
勞工		85.7%	14.3%				
自由業	7.7%	69.2%	23.1%				
家庭管理	2.1%	81.3%	14.6%			2.1%	
無業或待業	3.7%	88.9%	7.4%				
退休	0.6%	86.8%	8.4%	1.8%	1.2%	1.2%	
其他	5.6%	77.8%	16.7%				
居住地							χ^2=16.931
馬公市	1.7%	80.8%	11.0%	3.4%	1.4%	1.7%	p=0.884
湖西鄉		86.3%	13.7%				
白沙鄉		91.7%	8.3%				
西嶼鄉	3.1%	90.6%	6.3%				
望安鄉		100.0%					
七美鄉		100.0%					

(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427位受訪者來分析，有168位(39.3%)受訪者曾打過電話到澎湖有線電視公司尋求服務，較106年減少了6.0%，233位(54.6%)則表示未曾打過。另有3人(0.7%)表示不知道，有23人拒答(5.4%)，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

比例 / 意見	人數	百分比
有	168	39.3%
沒有	233	54.6%
不知道	3	0.7%
拒答	23	5.4%
合計	427	100.0%

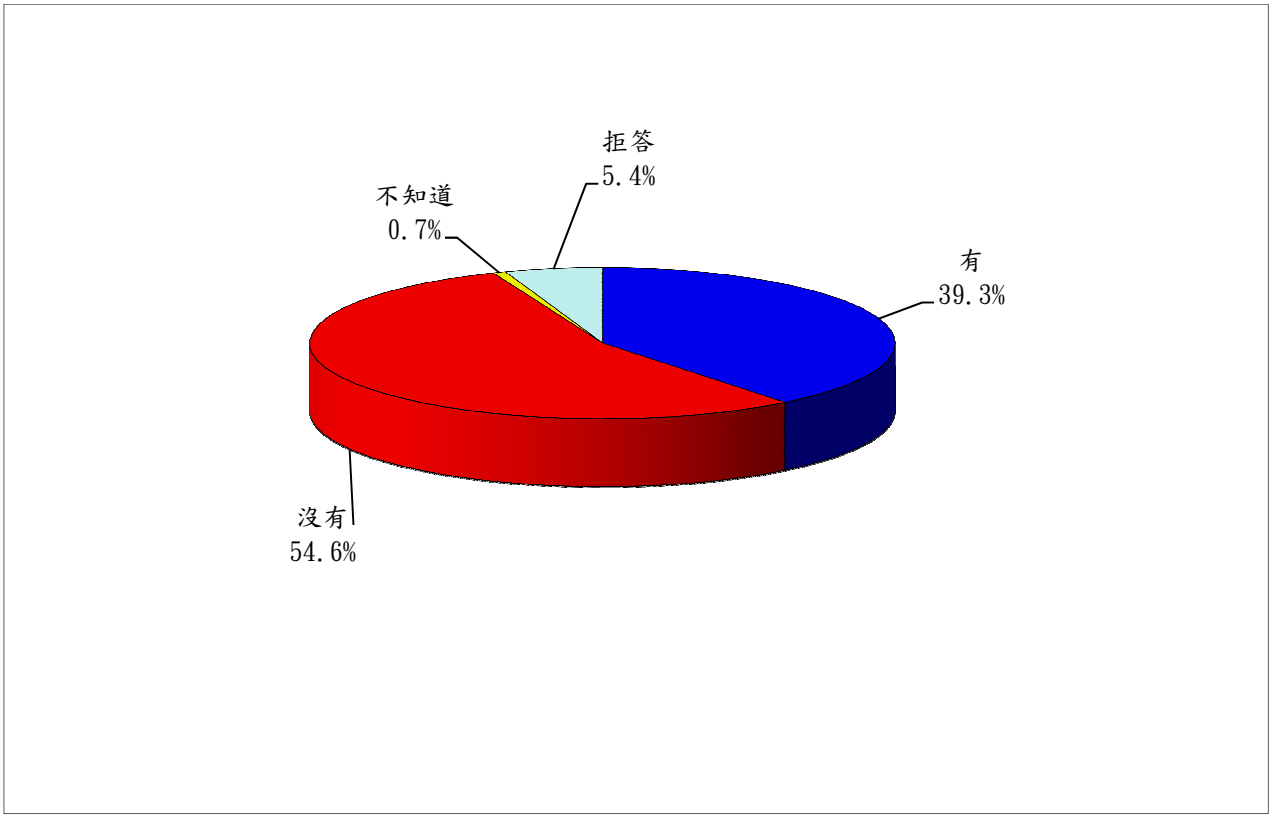


圖3-16過去一年是否曾打過電話到澎湖有線電視公司圓形圖

2.打給客服的目的

以有打給客服的168位受訪者來分析，以維修問題的35.1%(65人)佔最多數，其次依序為裝(拆)機問題14.6%(27人)、節目品質問題11.9%(22人)和收費問題3.8%(7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）[1]	百分比（總表示人次）[2]	排序
維修問題	65	38.7%	35.1%	1
節目品質問題	22	13.1%	11.9%	3
收費問題	7	4.2%	3.8%	4
裝(拆)機問題	27	16.1%	14.6%	2
其他	14	8.3%	7.6%	
不知道	1	0.6%	0.5%	
拒答	49	29.2%	26.5%	
合計	185		100.0%	

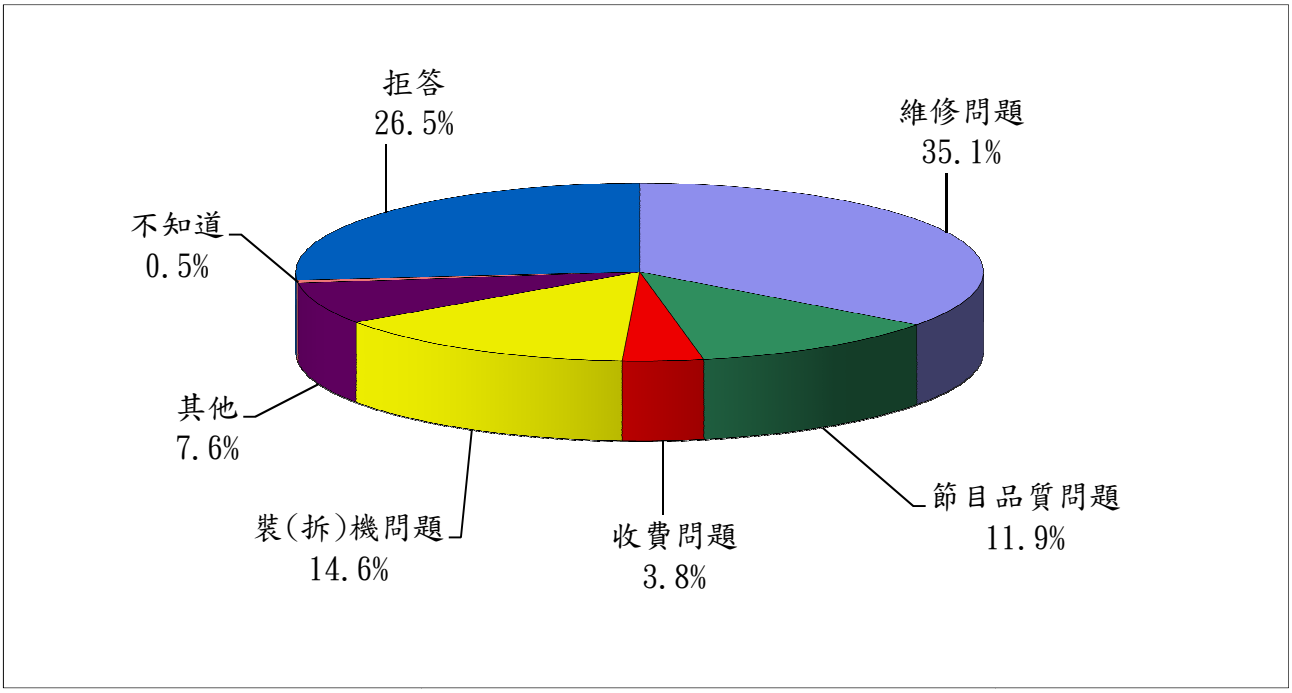


圖3-17 打給客服的目的圓形圖

[1] 表示人次/168(受訪人數)
[2] 表示人次/185(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 168 位訂戶來分析，86.3%(145 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 7.7%(13 人)，還算容易有 78.6%(132 人)，較 106 年降低了 4.2%。有 8.3%(14 人)的受訪者表示不容易，其中不容易有 13 人(7.7%)，好不容易有 1 人(0.6%)，較 106 年提高了 2.5%。另有 1.2%(2 人)受訪者表示不知道，有 4.2%(7 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

比例 / 意見	人數	百分比
非常容易	13	7.7%
還算容易	132	78.6%
不容易	13	7.7%
很不容易	1	0.6%
不知道	2	1.2%
拒答	7	4.2%
合　計	168	100.0%

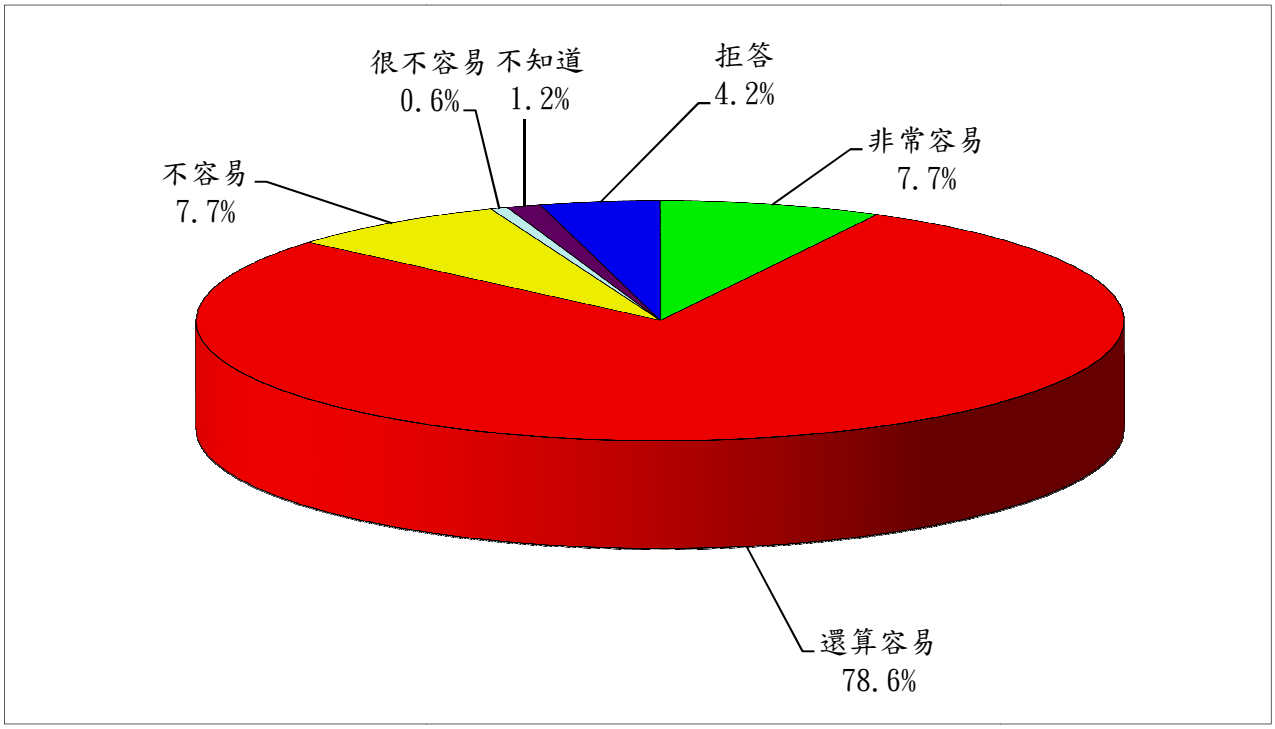


圖 3-18 客服電話是不是很容易撥通滿意度圓形圖

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性別、年齡、教育程度、職業及居住地區等變項並沒有顯著相關聯。

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	7.7%	78.6%	7.7%	0.6%	1.2%	4.2%	
性別							χ^2=2.534
男	5.9%	78.8%	9.4%	1.2%	1.2%	3.5%	p=0.771
女	9.6%	78.3%	6.0%		1.2%	4.8%	
年 齡							χ^2=22.808
20－29 歲	15.4%	69.2%			7.7%	7.7%	p=0.298
30－39 歲	7.1%	57.1%	28.6%			7.1%	
40－49 歲	3.3%	80.0%	13.3%			3.3%	
50－59 歲	9.5%	81.0%	4.8%			4.8%	
60 歲以上	7.2%	82.6%	4.3%	1.4%	1.4%	2.9%	
教育程度							χ^2=12.596
小學或以下	13.2%	73.7%	5.3%		2.6%	5.3%	p=0.894
國（初）中	9.5%	81.0%	4.8%			4.8%	
高中（職）	4.3%	82.6%	6.5%	2.2%		4.3%	
專科	7.7%	69.2%	23.1%				
大學及以上	6.0%	80.0%	8.0%		2.0%	4.0%	
職業							χ^2=37.979
軍公教		66.7%	26.7%			6.7%	p=0.762
工商服務業	7.0%	81.4%	7.0%			4.7%	
農林漁牧業		100.0%					
工業		100.0%					
勞工	16.7%	66.7%				16.7%	
自由業		100.0%					
家庭管理	16.7%	70.8%	8.3%			4.2%	
無業或待業	28.6%	57.1%			14.3%		
退休	5.1%	83.1%	5.1%	1.7%	1.7%	3.4%	
其他		83.3%	16.7%				
居住地							χ^2=27.721
馬公市	7.8%	80.0%	7.0%	0.9%	0.9%	3.5%	p=0.321
湖西鄉	4.5%	90.9%			4.5%		
白沙鄉	11.1%	55.6%	33.3%				
西嶼鄉	13.3%	60.0%	6.7%			20.0%	
望安鄉		100.0%					
七美鄉		80.0%	20.0%				

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 168 位訂戶來分析，87.5%(147 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 106 年降低了 2.0%，其中非常滿意有 4.8%(8 人)，還算滿意有 82.7%(139 人)。有 6.0%(10 人)的受訪者表示不滿意，其中很不滿意為 3 人(1.8%)，不滿意有 7 人(4.2%)，較 106 年降低了 1.4%，另有 3.6%(6 人)受訪者表示不知道，有 3.0%(5 人)拒答。

表 3-26 接聽電話客服人員服務態度滿意度統計表

比例 / 意見	人數	百分比
非常滿意	8	4.8%
還算滿意	139	82.7%
不滿意	7	4.2%
很不滿意	3	1.8%
不知道	6	3.6%
拒答	5	3.0%
合　計	168	100.0%

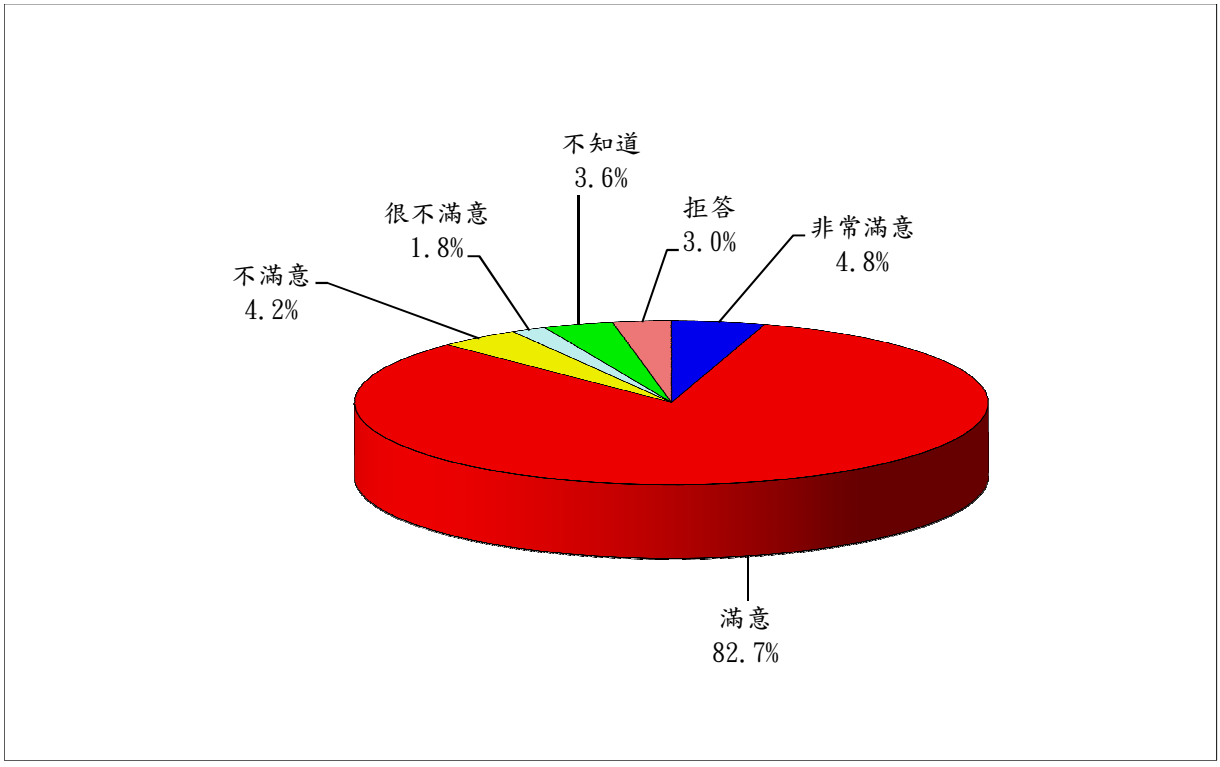


圖 3-19 接聽電話客服人員服務態度滿意度圓形圖

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相關聯。

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	4.8%	82.7%	4.2%	1.8%	3.6%	3.0%	
性別							χ^2=6.070
男	4.7%	81.2%	5.9%	3.5%	3.5%	1.2%	p=0.299
女	4.8%	84.3%	2.4%		3.6%	4.8%	
年 齡							χ^2=21.405
20－29 歲		61.5%	15.4%		15.4%	7.7%	p=0.374
30－39 歲	7.1%	78.6%	7.1%			7.1%	
40－49 歲	6.7%	83.3%	3.3%	3.3%		3.3%	
50－59 歲	2.4%	95.2%			2.4%		
60 歲以上	5.8%	79.7%	4.3%	2.9%	4.3%	2.9%	
教育程度							χ^2=15.742
小學或以下	7.9%	76.3%	5.3%		7.9%	2.6%	p=0.732
國（初）中		95.2%	4.8%				
高中（職）	4.3%	87.0%	2.2%	4.3%		2.2%	
專科		92.3%				7.7%	
大學及以上	6.0%	76.0%	6.0%	2.0%	6.0%	4.0%	
職業							χ^2=22.343
軍公教		86.7%			6.7%	6.7%	p=0.998
工商服務業	4.7%	72.1%	9.3%	4.7%	2.3%	7.0%	
農林漁牧業		100.0%					
工業		100.0%					
勞工		100.0%					
自由業		100.0%					
家庭管理	8.3%	87.5%			4.2%		
無業或待業	14.3%	71.4%			14.3%		
退休	5.1%	83.1%	5.1%	1.7%	3.4%	1.7%	
其他		100.0%					
居住地							χ^2=16.570
馬公市	3.5%	81.7%	4.3%	2.6%	4.3%	3.5%	p=0.897
湖西鄉	4.5%	90.9%			4.5%		
白沙鄉		88.9%	11.1%				
西嶼鄉	20.0%	66.7%	6.7%			6.7%	
望安鄉		100.0%					
七美鄉		100.0%					

(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 427 位受訪者來分析，有 135 位(31.6%)受訪者有請澎湖有線電視公司維修人員前來維修，較 106 年降低了 10.9%，281 人(65.8%)則表示未曾請澎湖有線電視公司維修人員前來維修，表示不知道有 5 人(1.2%)和拒答為 6 人(1.4%)，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	135	31.6%
沒有	281	65.8%
不知道	5	1.2%
拒答	6	1.4%
合計	427	100.0%

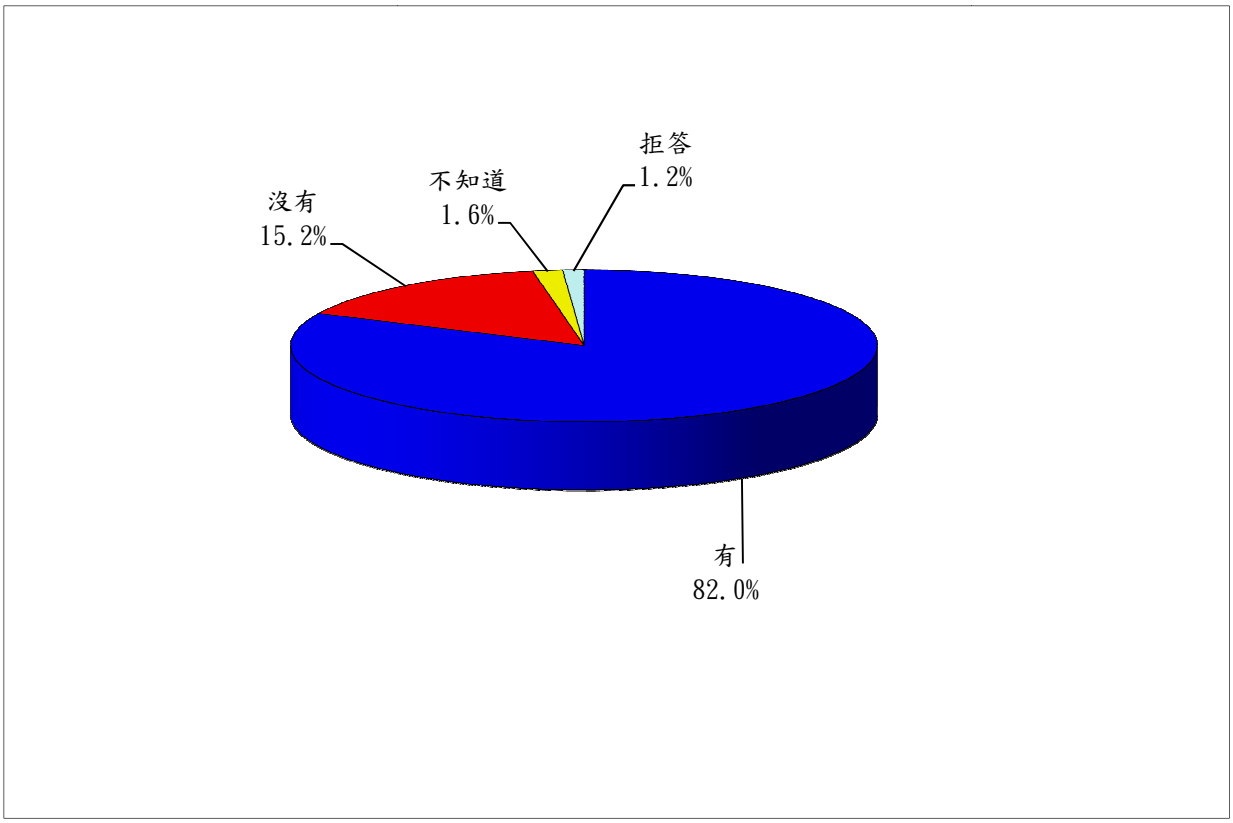


圖 3-20 是否曾請維修人員前來維修圓形圖

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(26.4%)最高，其次依序為線路老舊看不清楚畫面(23.6%)及颱風等不可抗力因素 (2.1%)。

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)[3]	百分比 (總表示人次)[4]	排序
颱風等不可抗力	3	2.2%	2.1%	3
線路老舊看不清楚畫面	33	24.4%	23.6%	2
線路故障沒辦法看	37	27.4%	26.4%	1
其他	18	13.3%	12.9%	
不知道	5	3.7%	3.6%	
拒答	44	32.6%	31.4%	
合計	140		100.0%	

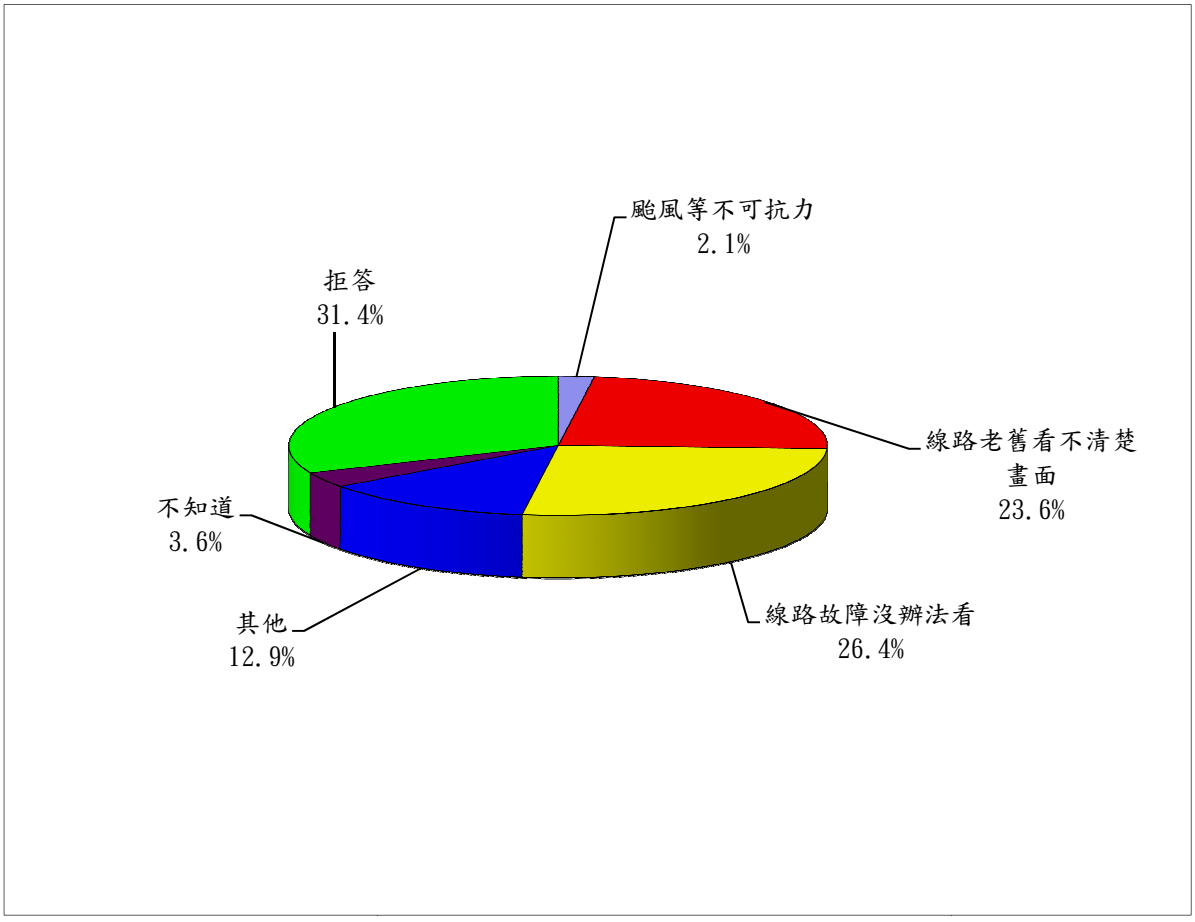


圖 3-21 請維修人員前來維修的原因圓形圖

[3] 表示人次/135(受訪人數)
[4]表示人次/140(總表示人次)

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 135 位收視戶來分析，74.8%(101 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 106 年提高了 0.1%,其中非常滿意有 8.1%(11 人)，還算滿意有 66.7%(90 人)。有 20.0% (27 人)的受訪者表示不滿意，較 106 年度提高了 11.2%，其中不滿意有 22 人(16.3%)，很不滿意有 5 人(3.7%)，另外有 2 人(1.5%)表示不知道，5 人(3.7%)拒答。不滿意度已是連續三年提高，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。

表 3-30 對維修人員的維修速度和服務態度滿意度統計表

比例 / 意見	人數	百分比
非常滿意	11	8.1%
還算滿意	90	66.7%
不滿意	22	16.3%
很不滿意	5	3.7%
不知道	2	1.5%
拒答	5	3.7%
合　計	135	100.0%

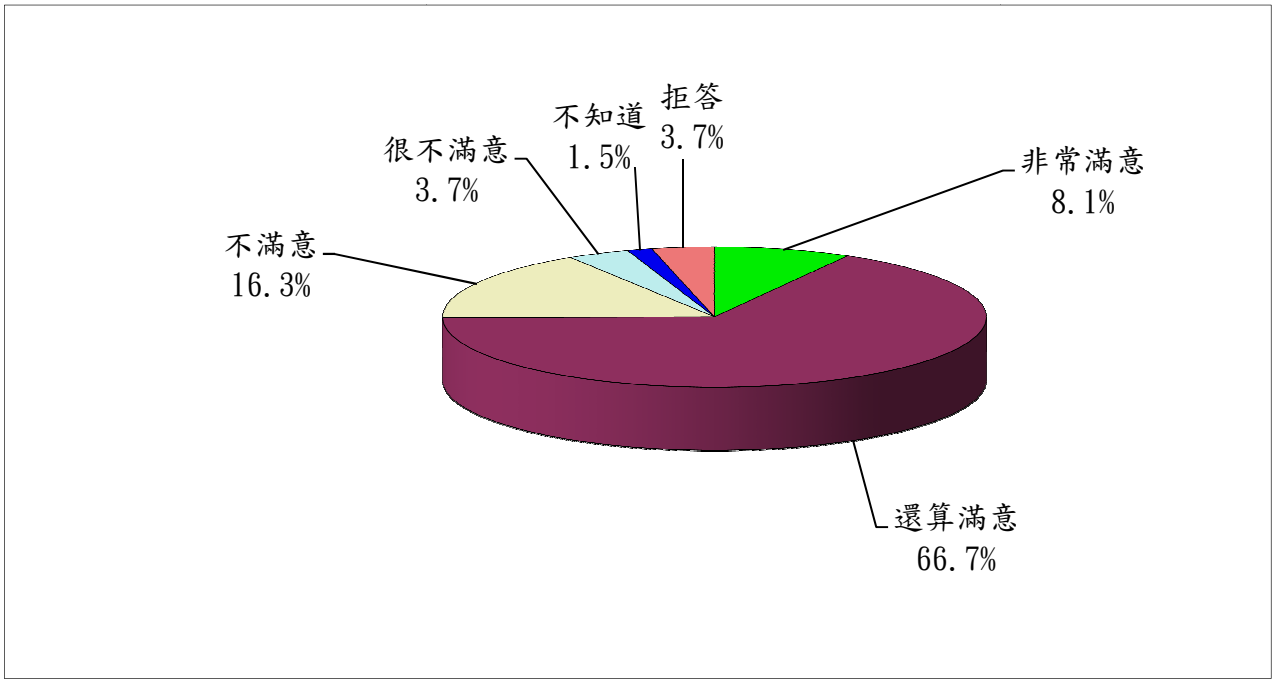


圖 3-22 對維修人員的維修速度和服務態度滿意度圓形圖

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與性別、年齡、教育程度、職業與居住地區等變項沒有顯著相關聯。

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	8.1%	66.7%	16.3%	3.7%	1.5%	3.7%	
性別							χ^2=5.735
男	11.1%	62.5%	19.4%	4.2%		2.8%	p=0.333
女	4.8%	71.4%	12.7%	3.2%	3.2%	4.8%	
年 齡							χ^2=22.571
20－29 歲		50.0%	28.6%	7.1%	7.1%	7.1%	p=0.310
30－39 歲	33.3%	66.7%					
40－49 歲	4.2%	66.7%	20.8%	4.2%	4.2%		
50－59 歲	3.3%	76.7%	13.3%	3.3%		3.3%	
60 歲以上	10.3%	65.5%	15.5%	3.4%		5.2%	
教育程度							χ^2=16.221
小學或以下	12.9%	58.1%	19.4%	3.2%		6.5%	p=0.703
國（初）中	4.8%	85.7%	4.8%	4.8%			
高中（職）	2.9%	77.1%	8.6%	2.9%	2.9%	5.7%	
專科	10.0%	70.0%	20.0%				
大學及以上	10.5%	52.6%	26.3%	5.3%	2.6%	2.6%	
職業							χ^2=40.852
軍公教		76.9%	23.1%				p=0.648
工商服務業	9.1%	60.6%	12.1%	9.1%	3.0%	6.1%	
農林漁牧業		100.0%					
工業		50.0%		50.0%			
勞工	16.7%	50.0%	33.3%				
自由業		100.0%					
家庭管理	4.8%	85.7%			4.8%	4.8%	
無業或待業	22.2%	44.4%	33.3%				
退休	7.1%	66.7%	19.0%	2.4%		4.8%	
其他	20.0%	40.0%	40.0%				
居住地							χ^2=29.121
馬公市	6.3%	67.4%	14.7%	5.3%	2.1%	4.2%	p=0.259
湖西鄉	15.0%	75.0%	10.0%				
白沙鄉		71.4%	28.6%				
西嶼鄉	25.0%	62.5%				12.5%	
望安鄉			100.0%				
七美鄉		33.3%	66.7%				

（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 427 位受訪者來分析，有 350 位(82.0%)受訪者家中有裝數位機上盒收看有線電視，較 106 年又提升了 6.8%，顯示澎湖有線電視公司在過去兩年的努力，裝機率已超過 8 成的成果。有 65 人(15.2%)家中沒有裝數位機上盒收看有線電視，另外有 7 人(1.6%)則表示不知道，5 人(1.2%)拒答。

表 3-32 是否裝數位機上盒收看電視統計表

比例 / 意見	人數	百分比
有	350	82.0%
沒有	65	15.2%
不知道	7	1.6%
拒答	5	1.2%
合計	427	100.0%

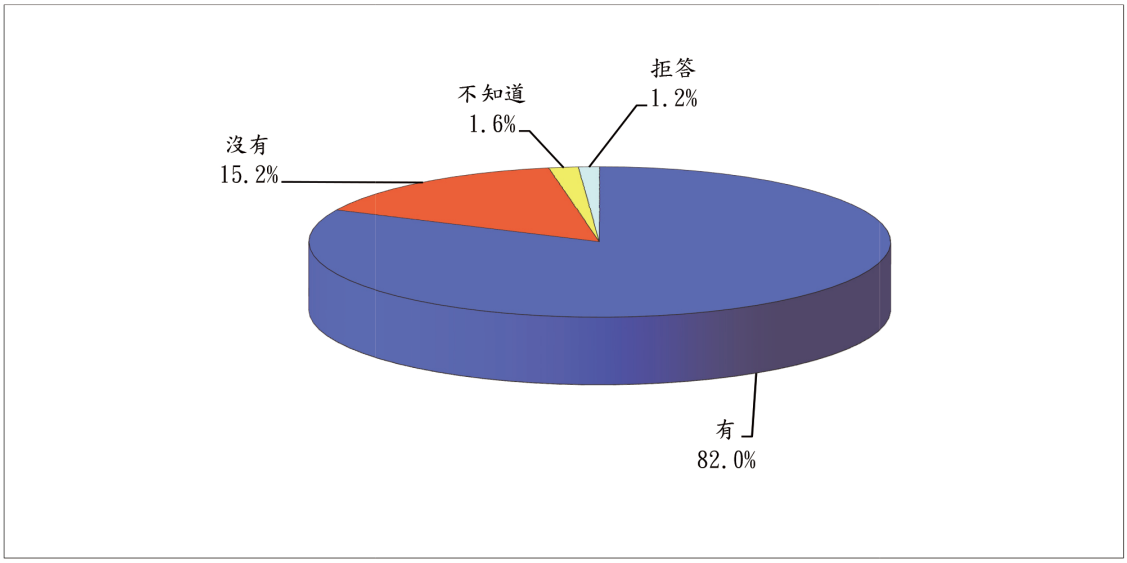


圖 3-23 是否裝數位機上盒收看電視圓形圖

2.免費提供1-2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 350 位

受訪者來分析，有 288 位(82.3%)受訪者滿意澎湖有線電視公司免費提供1-2台機上盒作為推廣有線電視數位化之用途，較 106 年提升了 3.5%，其中非常滿意有 21 人(6.0%)，267 人(76.3%)表示還算滿意。有 40 人(11.4%)表示不滿意，其中 33 人(9.4%)不滿意，7 人(2.0%)很不滿意，較 106 年提高了 0.3%，另外有 20 人(5.7%)表示不知道，2 人(0.6%)拒答。滿意度已連續兩年提高，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1-2台機上盒推廣有線電視數位化之用途滿意度統計表

比例 / 意見	人數	百分比
非常滿意	21	6.0%
還算滿意	267	76.3%
不滿意	33	9.4%
很不滿意	7	2.0%
不知道	20	5.7%
拒答	2	0.6%
合計	350	100.0%

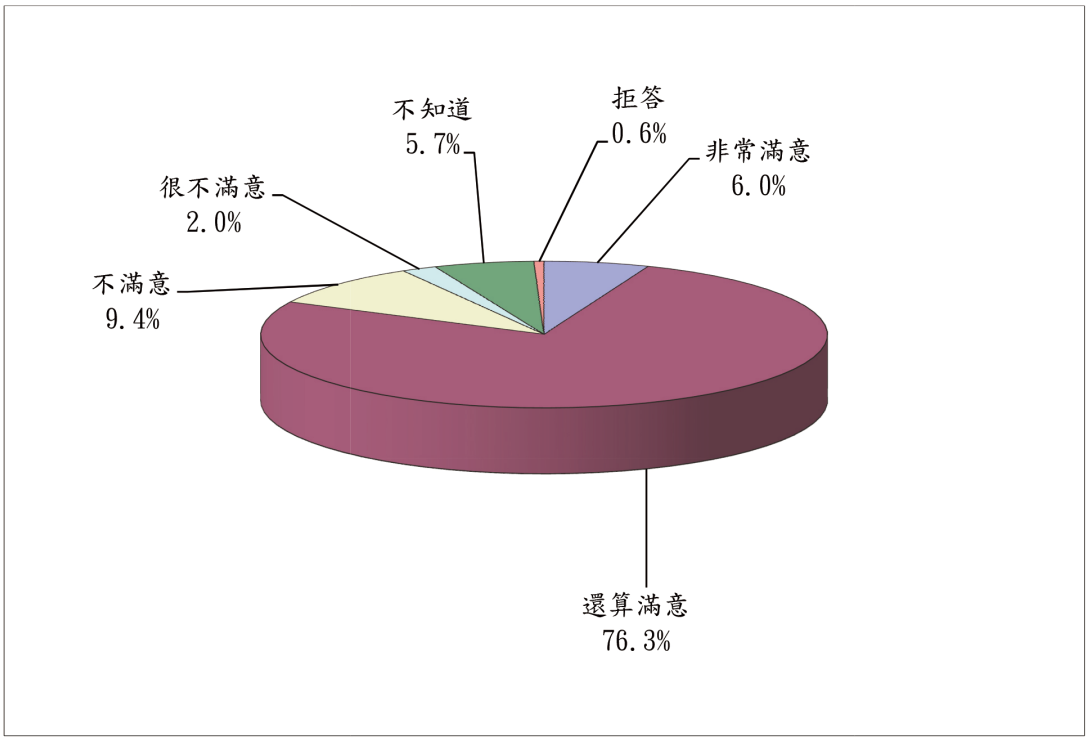


圖 3-24 免費提供1-2台機上盒推廣有線電視數位化之用途滿意度圓形圖

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1-2台機上盒作為推廣有線電視數位化之用途的滿意度與性別、年齡、教育程度、職業和居住地區等變項沒有顯著相關聯。

表 3-34 免費提供1-2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	6.0%	76.3%	9.4%	2.0%	5.7%	0.6%	
性別							χ^2=8.241
男	6.3%	74.8%	11.9%	2.5%	3.1%	1.3%	p=0.143
女	5.8%	77.5%	7.3%	1.6%	7.9%		
年 齡							χ^2=16.327
20－29 歲	5.6%	83.3%	2.8%	5.6%	2.8%		p=0.696
30－39 歲	8.3%	75.0%	8.3%		8.3%		
40－49 歲	2.1%	68.8%	18.8%	2.1%	8.3%		
50－59 歲	5.7%	72.7%	11.4%	2.3%	6.8%	1.1%	
60 歲以上	7.1%	79.2%	7.1%	1.3%	4.5%	0.6%	
教育程度							χ^2=24.505
小學或以下	5.0%	86.0%	3.0%	1.0%	5.0%		p=0.221
國（初）中	6.7%	71.1%	8.9%	2.2%	8.9%	2.2%	
高中（職）	5.6%	70.8%	13.5%	2.2%	7.9%		
專科	3.8%	84.6%	7.7%			3.8%	
大學及以上	7.8%	71.1%	13.3%	3.3%	4.4%		
職業							χ^2=24.505
軍公教	4.2%	79.2%	16.7%				p=0.221
工商服務業	5.2%	67.5%	14.3%	3.9%	9.1%		
農林漁牧業	12.5%	75.0%	12.5%				
工業		75.0%		25.0%			
勞工		75.0%	12.5%		6.3%	6.3%	
自由業		100.0%					
家庭管理	11.9%	69.0%	2.4%	2.4%	14.3%		
無業或待業	9.5%	81.0%	9.5%				
退休	5.3%	81.7%	6.9%	1.5%	3.8%	0.8%	
其他	6.7%	66.7%	20.0%		6.7%		
居住地							χ^2=28.223
馬公市	6.3%	75.7%	9.2%	2.9%	5.4%	0.4%	p=0.298
湖西鄉	11.4%	68.2%	9.1%		11.4%		
白沙鄉		84.2%	15.8%				
西嶼鄉	4.2%	75.0%	16.7%			4.2%	
望安鄉		100.0%					
七美鄉		83.3%			16.7%		

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 350 位受訪者來分析，有 271 位(77.4%)受訪者滿意裝數位機上盒後的收訊品質，較 106 年提高了 4.6%，其中非常滿意有 6 人(1.7%)，265 人(75.7%)表示還算滿意。有 60 人(17.2%)表示不滿意，較 106 年降低了 3.4%，其中 50 人(14.3%)不滿意，10 人(2.9%)很不滿意。另外有 14 人(4.0%)表示不知道，5 人(1.4%)拒答。滿意度已連續兩年上升到接近 7 成，顯示民眾已漸漸習慣數位機上盒的操作並肯定收訊的品質。

表 3-35 裝數位機上盒後對收訊品質滿意度統計表

比　例 / 意　見	人　數	百　分　比
非常滿意	6	1.7%
還算滿意	265	75.7%
不滿意	50	14.3%
很不滿意	10	2.9%
不知道	14	4.0%
拒答	5	1.4%
合　計	350	100.0%

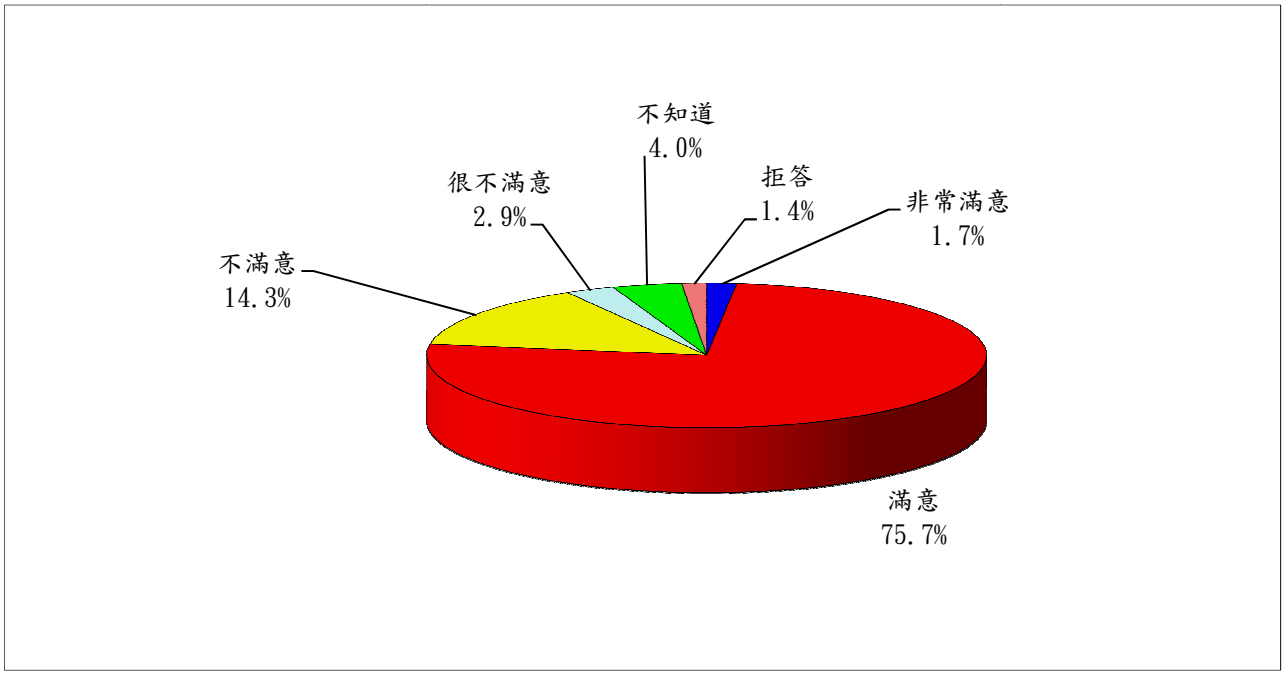


圖 3-25 裝數位機上盒後對收訊品質滿意度圓形圖

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與性別、年齡、教育程度、職業和居住地區等變項沒有顯著相關聯。

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	1.7%	75.7%	14.3%	2.9%	4.0%	1.4%	
性別							χ^2=5.747
男	1.9%	77.4%	11.3%	3.8%	3.1%	2.5%	p=0.332
女	1.6%	74.3%	16.8%	2.1%	4.7%	0.5%	
年 齡							χ^2=20.850
20－29 歲	2.8%	72.2%	13.9%	2.8%	2.8%	5.6%	p=0.406
30－39 歲		83.3%	12.5%	4.2%			
40－49 歲		72.9%	14.6%	8.3%	2.1%	2.1%	
50－59 歲		75.0%	14.8%	2.3%	6.8%	1.1%	
60 歲以上	3.2%	76.6%	14.3%	1.3%	3.9%	0.6%	
教育程度							χ^2=19.236
小學或以下	2.0%	78.0%	14.0%		4.0%	2.0%	p=0.507
國（初）中	4.4%	71.1%	15.6%	2.2%	4.4%	2.2%	
高中（職）		77.5%	13.5%	6.7%	2.2%		
專科		84.6%	15.4%				
大學及以上	2.2%	71.1%	14.4%	3.3%	6.7%	2.2%	
職業							χ^2=44.598
軍公教	4.2%	70.8%	12.5%	8.3%	4.2%		p=0.489
工商服務業		75.3%	13.0%	5.2%	3.9%	2.6%	
農林漁牧業		87.5%				12.5%	
工業		75.0%		25.0%			
勞工		87.5%	12.5%				
自由業		75.0%	25.0%				
家庭管理	2.4%	73.8%	11.9%	2.4%	7.1%	2.4%	
無業或待業	4.8%	90.5%		4.8%			
退休	1.5%	74.8%	17.6%	0.8%	4.6%	0.8%	
其他	6.7%	60.0%	26.7%		6.7%		
居住地*							χ^2=22.289
馬公市	2.1%	74.1%	15.5%	3.3%	4.2%	0.8%	p=0.619
湖西鄉	2.3%	77.3%	6.8%	2.3%	9.1%	2.3%	
白沙鄉		78.9%	15.8%	5.3%			
西嶼鄉		79.2%	12.5%			8.3%	
望安鄉		75.0%	25.0%				
七美鄉		91.7%	8.3%				

（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，427 位有裝有線電視的受訪者中有 202 人(53.3%)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 3 人(0.7%)，還算合理的有 199 人(46.6%)，較 106 年提高了 9.3%。有 181 人(42.4%)表示收費不合理，其中覺得不合理的有 155 人(36.3%)，很不合理的有 26 人(6.1%)，較 106 年降低了 5.8%。另外有 39 人(9.1%)表示不知道，5 人(1.2%)拒答。覺得每個月基本頻道收視的價格費用合理的受訪者比例首次高於覺得不合理者的受訪者，顯示民眾已漸趨理性較能接受目前的收費價格。

表 3-37 每個月基本頻道收視的價格費用合理度統計表

比例 / 意見	人數	百分比
非常合理	3	0.7%
還算合理	199	46.6%
不合理	155	36.3%
很不合理	26	6.1%
不知道	39	9.1%
拒答	5	1.2%
合　計	427	100.0%

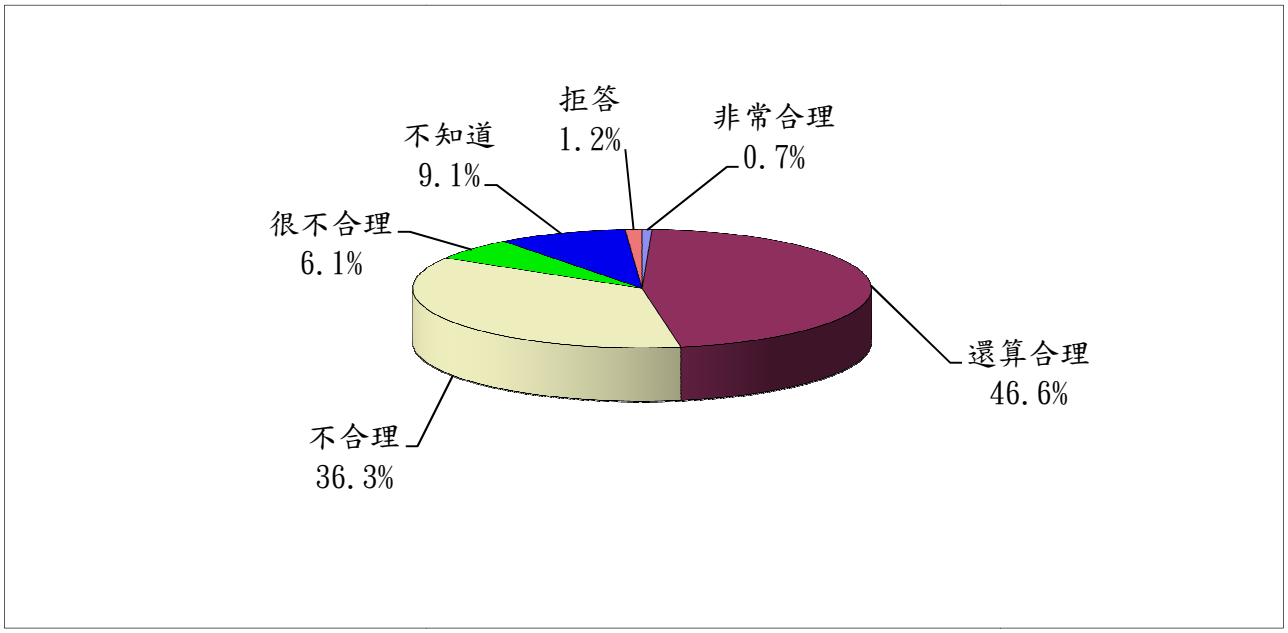


圖 3-26 每個月基本頻道收視的價格費用合理度圓形圖

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性別、年齡、教育程度、職業和居住地區等變項並沒有顯著相關聯。

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	0.7%	46.6%	36.3%	6.1%	9.1%	1.2%	
性別							χ^2=3.804
男	0.5%	50.3%	35.4%	4.6%	7.7%	1.5%	p=0.578
女	0.9%	43.5%	37.1%	7.3%	10.3%	0.9%	
年 齡							χ^2=17.837
20－29 歲	2.3%	39.5%	37.2%	4.7%	16.3%		p=0.598
30－39 歲	3.1%	40.6%	40.6%	6.3%	6.3%	3.1%	
40－49 歲		44.4%	35.2%	7.4%	13.0%		
50－59 歲		46.1%	43.1%	3.9%	5.9%	1.0%	
60 歲以上	0.5%	50.0%	32.1%	7.1%	8.7%	1.5%	
教育程度							χ^2=20.397
小學或以下	0.7%	55.1%	27.2%	5.1%	9.6%	2.2%	p=0.433
國（初）中		41.5%	45.3%	7.5%	3.8%	1.9%	
高中（職）		39.0%	41.0%	6.7%	12.4%	1.0%	
專科		54.8%	35.5%	3.2%	6.5%		
大學及以上	2.0%	43.1%	39.2%	6.9%	8.8%		
職業							χ^2=48.563
軍公教		32.3%	51.6%		12.9%	3.2%	p=0.331
工商服務業	1.1%	44.9%	39.3%	5.6%	9.0%		
農林漁牧業		44.4%	44.4%	11.1%			
工業		25.0%	50.0%		25.0%		
勞工		66.7%	19.0%	4.8%	9.5%		
自由業		30.8%	38.5%	23.1%	7.7%		
家庭管理	2.1%	45.8%	31.3%	10.4%	10.4%		
無業或待業		55.6%	22.2%	11.1%	11.1%		
退休		50.9%	34.1%	4.8%	7.8%	2.4%	
其他	5.6%	22.2%	61.1%		11.1%		
居住地							χ^2=14.349
馬公市	1.0%	43.5%	37.7%	6.8%	9.9%	1.0%	p=0.955
湖西鄉		54.9%	27.5%	5.9%	9.8%	2.0%	
白沙鄉		50.0%	37.5%		12.5%		
西嶼鄉		53.1%	31.3%	9.4%	3.1%	3.1%	
望安鄉		53.8%	46.2%				
七美鄉		53.3%	40.0%		6.7%		

(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 427 位受訪者來分析，82.0% (350 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 106 年提高了 7.6%，其中非常滿意有 2.6%(11 人)，還算滿意有 79.4%(339 人)。有 14.3%(61 人)的受訪者表示不滿意，較 106 年降低 了 3.6%，其中不滿意有 56 人(13.1%)，很不滿意有 5 人(1.2%)，另外有 11 人(2.6%)表示不知道，有 5 位(1.2%)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較去年提升，不滿意略為下降，要請澎湖有線電視公司持續保持此一趨勢。

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

比　例 / 意　見	人　數	百　分　比
非常滿意	11	2.6%
還算滿意	339	79.4%
不滿意	56	13.1%
很不滿意	5	1.2%
不知道	11	2.6%
拒答	5	1.2%
合　計	427	100.0%

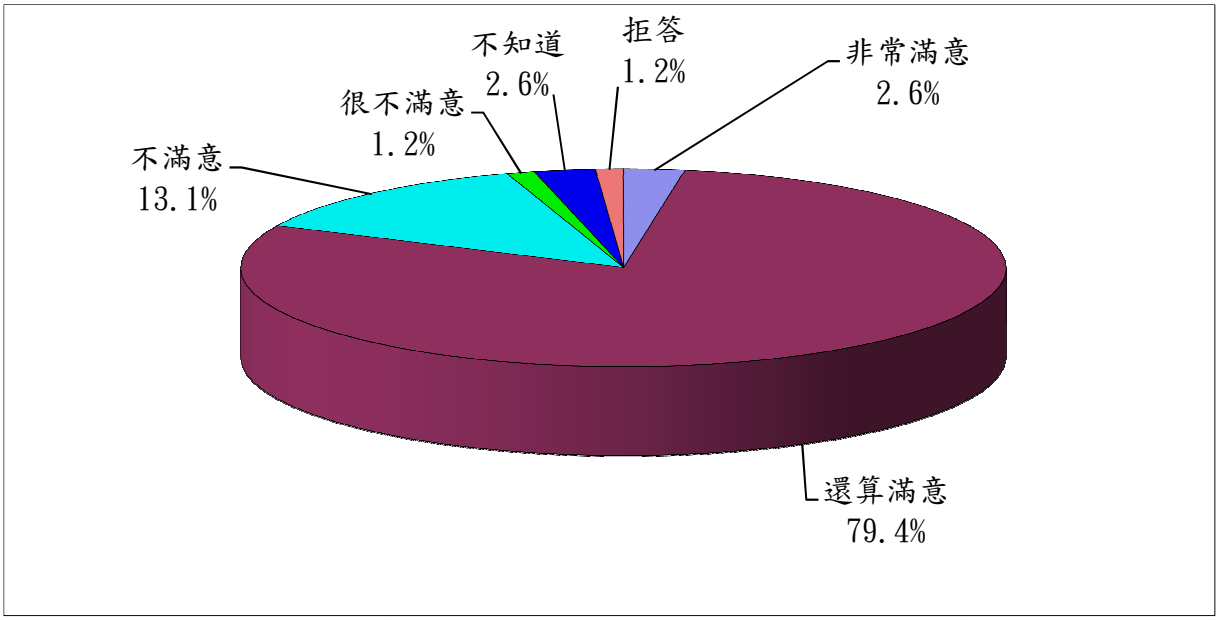


圖 3-27 對澎湖有線電視公司所提供的各項服務整體滿意度圓形圖

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，今年滿意度較有止跌回升的趨勢，而不滿意度則有下降的走勢，建議縣政府應持續督導澎湖有線電視公司保持此一趨勢。

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	81.40%	10.40%
98 年度	68.90%	21.50%
99 年度	77.20%	10.50%
100 年度	70.90%	16.20%
101 年度	83.00%	11.50%
102 年度	84.70%	5.90%
103 年度	92.50%	4.80%
104 年度	88.70%	8.10%
105 年度	75.40%	15.00%
106 年度	74.40%	17.90%
107 年度	82.00%	14.30%

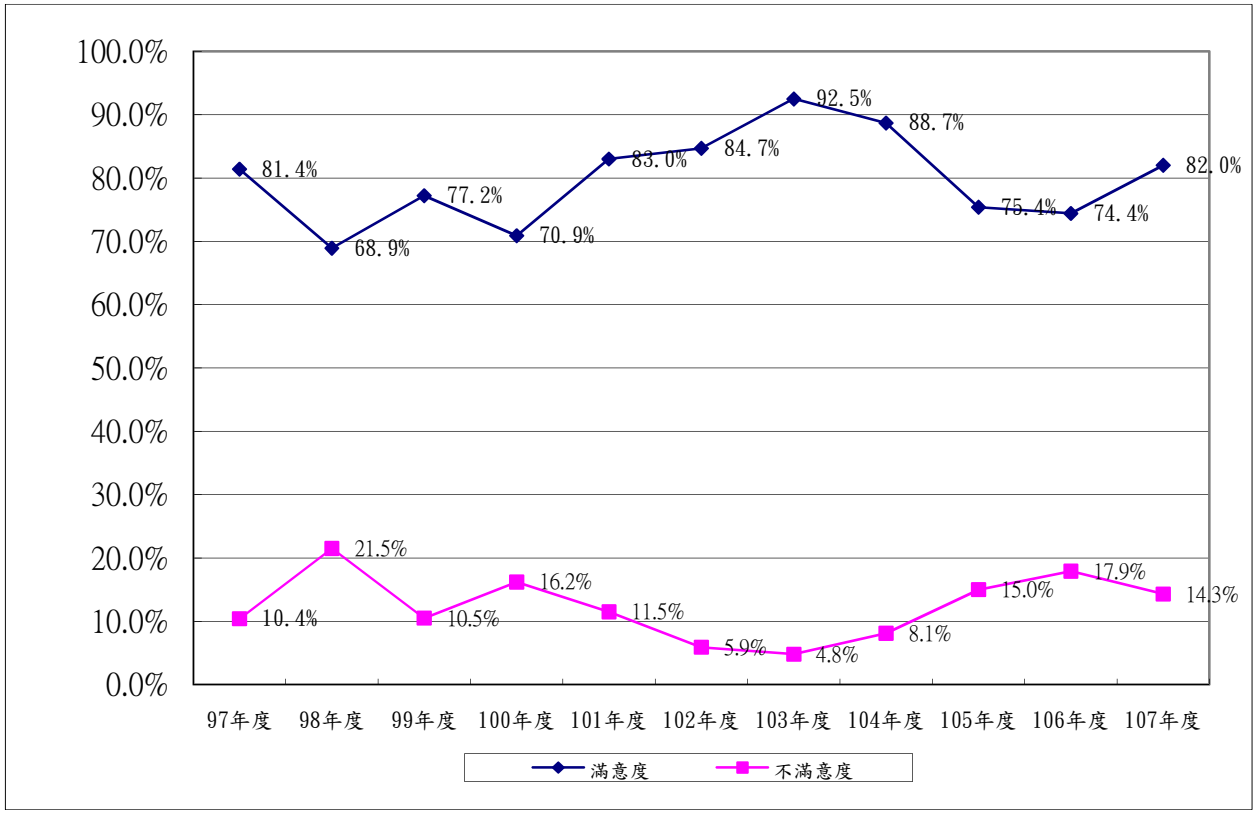


圖 3-28 收視戶對澎湖有線電視公司整體滿意度趨勢圖

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職業有顯著關聯。工業受訪者不滿意度高於其他受訪者，其餘與性別、年齡、教育程度和居住地區等變項沒有顯著相關聯。

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	2.6%	79.4%	13.1%	1.2%	2.6%	1.2%	
性別							χ^2=3.666
男	2.6%	79.5%	14.4%	0.5%	1.5%	1.5%	p=0.598
女	2.6%	79.3%	12.1%	1.7%	3.4%	0.9%	
年 齡							χ^2=18.033
20－29 歲		86.0%	11.6%		2.3%		p=0.585
30－39 歲	6.3%	68.8%	18.8%	3.1%		3.1%	
40－49 歲	1.9%	79.6%	13.0%		5.6%		
50－59 歲	1.0%	81.4%	14.7%	2.0%	1.0%		
60 歲以上	3.6%	78.6%	11.7%	1.0%	3.1%	2.0%	
教育程度							χ^2=18.143
小學或以下	2.2%	83.1%	8.1%	0.7%	3.7%	2.2%	p=0.578
國（初）中	1.9%	71.7%	20.8%	3.8%	1.9%		
高中（職）	2.9%	75.2%	16.2%	1.9%	2.9%	1.0%	
專科		83.9%	16.1%				
大學及以上	3.9%	81.4%	11.8%		2.0%	1.0%	
職業*							χ^2=63.744
軍公教	3.2%	74.2%	12.9%		3.2%	6.5%	p=0.034
工商服務業	2.2%	76.4%	16.9%	1.1%	3.4%		
農林漁牧業	11.1%	88.9%					
工業		75.0%		25.0%			
勞工		76.2%	23.8%				
自由業		100.0%					
家庭管理	10.4%	68.8%	14.6%	2.1%	4.2%		
無業或待業		92.6%	3.7%			3.7%	
退休	1.2%	80.8%	12.6%	1.2%	3.0%	1.2%	
其他		83.3%	16.7%				
居住地							χ^2=16.563
馬公市	2.7%	77.4%	14.0%	1.0%	3.4%	1.4%	p=0.897
湖西鄉	2.0%	84.3%	13.7%				
白沙鄉		87.5%	8.3%	4.2%			
西嶼鄉	6.3%	75.0%	12.5%	3.1%		3.1%	
望安鄉		92.3%	7.7%				
七美鄉		86.7%	6.7%		6.7%		

*p<0.05

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，中天新聞台蟬聯第 1 名、民視新聞台則由 106 年的第 3 名提高到第 2 名，東森新聞台由 106 年的第 1 名退步到今年的第 3 名、第4、5 名則與106 年的名次互換分別為 SET(三立)新聞台和年代新聞台。排名第 6 名為和106 年一樣的 TVBS-N，壹電視新聞台從 106 年的第 9 名進步到今年的的 7 名，TVBS 則由 106 年的第 7 名退步到今年的第 8 名，民視無線台則較去年退步 2 名排到第 8 名，東森財經台及非凡新聞台則異軍突起首度入選為第 9 名和第 10 名，表現亮眼。

無線電視台的排序仍以民視最高(12)，其次依序為台視(23)、中視(25)、華視(29)，公視(48)。各個無線電視台的排名除公共電視下降幅度較大外，其他無線台排名與 106 年差不多。

各電影台則與 106 年一樣，國片台的收視率普遍高過洋片台，緯來電影台(13)首次超過東森電影台 (14)排名第 1，其次依序為衛視電影台(15) 、LS TIME MOVIE 電影台(17) 、HBO(20)、東森洋片台(21)、好萊塢電影台(27) 、CINEMAX(27)、衛視西片台(32)、AXN(39)，洋片台的排名較 106 年有微降的現象。

綜合台中以 TVBS 排名第 8 名最高，其次依序為 三立台灣台(11)、三立都會台(16) 、GTV 綜合台(25)、衛視中文台(30) 、東森綜合台(32) 、緯來綜合台(43)、中天娛樂台(45)，排名均較 106 年有略為提升，其中緯來綜合台是近 3 年首度重返前 50 大頻道。

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 37 名最高，其次依序為 TVBS 歡樂台(41) 、緯來戲劇台(41) 、東森戲劇台(43) ，排名均較 106 年有略為降低。

體育台普遍較 106 年提升，其中以緯來體育台排名第 18 名最高，其次為緯來育樂台(19)、FOX SPORTS(24)，FOX SPORTS2 台(34)。

親子台排名較 106 年下降，迪士尼頻道和和 momo 親子台，均跌出前 50 大頻道，只剩東森幼幼台(48)勉強擠入。

宗教台的慈濟大愛較 106 年下降 11 名排名第 36 名。

知識性頻道的國家地理頻道排名 35 名，其次依序為 Discovery（40）、旅遊生活頻道(45)。

今年購物台又和 106 年一樣，全部跌出前 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	103 年排序	104 年排序	105 年排序	106 年排序	107 年排序	與 106 年比較
52	中天新聞台	322	2	2	2	1	1	-
53	民視新聞台	319	1	1	1	3	2	+1
51	東森新聞台	314	3	3	3	1	3	-2
54	SET 新聞台	298	5	5	5	5	4	+1
50	年代新聞台	297	4	4	4	4	5	-1
55	TVBS-N	267	6	6	9	6	6	-
49	壹電視新聞台	228	11	10	7	9	7	+2
56	TVBS	192	7	8	10	7	8	-1
57	東森財經台	149	10	14	32	25	9	+16
58	非凡新聞台	139	12	17	26	23	10	+13
29	三立台灣台	131	9	9	8	9	11	-2
06	民視無線台	127	8	7	6	8	12	-4
63	緯來電影台	104	13	15	12	14	13	+1
62	東森電影台	103	13	16	13	12	14	-2
61	衛視電影台	93	13	17	15	14	15	-1
30	三立都會台	92	21	12	20	27	16	+11
64	LS TIME MOVIE	89	18	23	21	22	17	+5
72	緯來體育台	88	31	17	19	17	18	-1
71	緯來育樂台	80	44	37	25	19	19	-
65	HBO	73	17	25	18	16	20	-4
66	東森洋片台	71	16	26	16	13	21	-8
7	澎湖地方台	71	18	23	11	9	21	-12
8	台視	62	25	11	14	20	23	-3
73	FOX SPORTS	59	41	28	40	32	24	+8
28	GTV 綜合台	53	43	29	41	38	25	+13
10	中視	53	28	13	23	29	25	+4
68	好萊塢電影台	49	21	31	17	18	27	-9
67	CINEMAX	49	20	29	21	24	27	-3
12	華視	48	29	22	28	31	29	+2

表 3-42 民眾最常收看頻道排行表(續)

頻道	頻道名稱	次數	103 年排序	104 年排序	105 年排序	106 年排序	107 年排序	與 106 年比較
31	衛視中文台	47	35	31	43	34	30	+4
27	GTV 第 1 台	46	49	43	未入榜	50	31	+19
69	衛視西片台	42	23	33	26	21	32	-11
32	東森綜合台	42	39	36	46	37	32	+5
74	FOX SPORTS 2 台	36	未入榜	33	45	40	34	+6
18	國家地理頻道	33	未入榜	47	39	50	35	+15
9	慈濟大愛	28	未入榜	38	33	25	36	-11
41	GTV 戲劇台	27	24	20	23	28	37	-9
33	超視	27	未入榜	45	未入榜	未入榜	37	+++
70	AXN	25	未入榜	未入榜	未入榜	46	39	+7
19	Discovery	22	未入榜	41	36	43	40	+3
43	緯來戲劇台	19	30	33	30	35	41	-6
42	TVBS 歡樂台	19	26	27	35	33	41	-8
40	東森戲劇台	18	26	21	28	30	43	-13
26	緯來綜合台	18	34	49	未入榜	未入榜	43	+++
39	中天娛樂台	17	33	39	44	44	45	-1
21	旅遊生活頻道	17	47	未入榜	42	46	45	+1
3	公用頻道	17	未入榜	未入榜	未入榜	未入榜	45	+++
104	華視新聞資訊台	16	未入榜	未入榜	未入榜	未入榜	48	+++
25	東森幼幼台	16	35	41	31	40	48	-8
13	公共電視	16	未入榜	50	48	44	48	-4

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. 建議再提供一台機上盒。
2. 來維修的人員擺臭臉。
3. 遙控器容易壞。
4. 維修服務不夠迅速。
5. 有打過電話跟客服反應問題，但沒任何回應。
6. 打電話要裝機上盒，等待太久。
7. 客服和維修很慢。
8. 黑盒子有一台特別慢。
9. 繳費麻煩。
10. 客服打電話打了很多次才接電話。
11. 維修有點慢。
12. 維修速度略慢。
13. 太多人申請修理速度過慢。
14. 來裝機上盒的人沒有說明清楚怎麼使用。
15. 打了電話維修人員沒到。
16. 希望多一台機上盒;機上盒遙控器不好用。
17. 沒效率。
18. 裝機速度太慢。
19. 裝機上盒後遙控器變很亂。
24. 客服及維修效率很差。

湖西鄉

1. 維修速度慢。
2. 維修拖很久才來。
3. 叫很多次維修都不來。

白沙鄉

1. 裝機上盒後，有些電視功能就不能用了。
2. 客服電話沒人接。

望安鄉

1. 推來推去，還要我們換電視才能看。
2. 遙控器很複雜，問題互相推託。
3. 改善機上盒問題。
4. 遙控麻煩太複雜。

七美鄉

1. 離島維修不便。

B.收費方面

馬公市

1. 每月收費稍貴，機上盒第二台不應收費。
2. 每月收費稍貴。
3. 只有一家無從比價。
4. 收費較貴，與品質不符。
5. 收費要降低。
6. 價錢要再便宜一點。
7. 第一台機上盒不收費但從第二台開始收費太貴。
8. 費用太貴不想裝。
9. 每月收費稍貴。
10. 收費需再降低。

11. 比起台灣覺得比較貴。

12. 太貴，最好不用錢。

13. 帳單過了繳費期限才收到繳費單。

14. 從年繳 4500 漲到 6000 多，沒有比較優惠。

15. 太貴(跟本島比)。

16. 費用少點，只有看很少台，應該分級收費。

17. 希望收費便宜點。

湖西鄉

1. 太貴，可以便宜一點，比台灣貴。

2. 收費太高。

3. 希望可以再便宜一點。

白沙鄉

1. 每月收費稍貴。

西嶼鄉

1. 年繳應該比較便宜一點。

2. 希望能做分級收費，需求的頻道大約只有十台，但要付全頻道的價格。

3. 太貴。

望安鄉

1. 太貴。

2. 第二台機上盒要多收錢，也沒競爭。

3. 收費需再降低。

C.收視訊號方面

馬公市

1. 改進轉台速度。

2. 數位化後訊號要加強。
3. 訊號不好，希望改善。
4. 新聞台無訊號（32 後都沒有）。
5. 畫質太差。
6. 轉台速度慢。
7. 訊號需加強。
8. 會斷訊，裝機上盒後卻沒有以前清晰。
9. 訊號要多加強。
10. 機上盒有變清晰。
11. 換頻太慢。
12. 機上盒會斷訊。
13. 裝機上盒之後一直斷線。
14. 不清晰，換機上盒還是沒有改善。
15. 電腦斷訊就沒訊號了。
16. 訊號應穩定一點。
17. 收訊非常不佳，時常會停格。
18. 機上盒裝比較多會有點分散訊號。
19. 機上盒還是會因天候狀況受影響。
20. 新聞台常斷訊。
21. 裝了機上盒之後訊號變差。
22. 訊號再好一點。
23. 民視看不清楚。
24. 體育台的收訊不好。

湖西鄉

1. 訊號很差。

2. 裝機上盒後，收訊不好。

3. 需加強。

白沙鄉

1. 有時收訊不好。

2. 機上盒有時收訊不好。

3. 訊號有時不好。

西嶼鄉

1. 機上盒裝了好很多。

望安鄉

1. 常常沒訊號。

七美鄉

1. 訊號不佳。

2. 天氣不好就沒訊號。

3. 聲音畫面有時太尖銳。

D. 節目及頻道方面

馬公市

1. 電影台重播率太高。

2. 韓劇太少。

3. 節目不要一直重播。

4. 台語節目太少。

5. 重播率太高。

6. 澎湖地方台重播率太高。

7. 節目重播率太高。

8. 節目太少。

9. 澎湖電視台自製的節目應隨時更動。

10. 頻道數過少。

11. 電影重播率太高沒有新的。

湖西鄉

1. 節目太少，重播率高。

2. 節目太少。

3. 重播率很高。

白沙鄉

1. 重播率高。

望安鄉

1. 重播率太高。

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 107 年 10 月 11 日至 107 年 10 月 15 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 3,880 通電話，共成功完成有效樣本 609 人之訪問，有效完成訪問率為 15.6%，在 95%信心水準下，抽樣誤差在正負 3.97%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 427 份(佔 70.1%)，較去年略為提高。
2. 家中不裝設有線電視的原因，以沒有看電視的習慣或需要最高，其次為收看華電信 MOD 和沒錢裝或為了節省開銷。
3. 家中裝設有線電視 20 年以上有 41.5%，11-15 年有 22.5%，16-20 年有 19.0%，表示大部分受訪者家中還是長期裝設有線電視，尚未被新媒體取代。

(二)公用頻道及新聞頻道收視狀況

1. 有 44.3%受訪者表示從來沒看過公用頻道，較 106 年下降了 9.9%。
2. 有 62.8%受訪者對公用頻道的各項節目表示滿意，較 106 年提升 2.7%。86.4%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。有 13.3%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 106 年降低了 10.5%。
3. 有 9.8%受訪者表示從來沒看過新聞頻道，較 106 年降低了 6.0%，有 22.5%受訪者表示經常收看此一頻道，較 106 年度提高了 0.1%。
4. 有 80.8%受訪者對澎湖新聞台的新聞報導表示滿意，較 106 年提升了

2.1%。

(三)民眾對澎湖有線電視公司服務品質與滿意度

1.有 85.5%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 106 年提高了 3.9%。

2.有 39.3%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(35.1%)。就這些打過電話者來分析，86.3%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 106 年降低了 4.2%。87.5%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 106 年降低了 2.0%。

4.有 31.6%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(26.4%)最高。就有請澎湖有線電視公司前來維修的受訪者分析，74.8%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 106 年提高了 0.1%。不滿意度已是連續三年提高，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。

5.82.0%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 106 年提高了 7.6%。

(三)數位化政策

1.82.0%受訪者家中有裝數位機上盒收看有線電視，較106年又提升了6.8%，顯示澎湖有線電視公司在過去兩年的努力，裝機率已超過 8 成的成果。82.3%受訪者滿意澎湖有線電視公司免費提供1-2台機上盒作為推廣有線電視數位化之用途，較 106 年提升了 3.5%。77.4%受訪者滿意裝數位機上盒後的收訊品質，較 106 年提高了 4.6%。

(四)收費合理性

53.3%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106年提高了9.3%，覺得每個月基本頻道收視的價格費用合理的受訪者比例首次高於覺得不合理者的受訪者，顯示民眾已漸趨理性較能接受目前的收費價格。不過在開放題中仍許多有收視戶反映收費比台灣貴、分級收費等問題，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大頻道中，中天新聞台蟬聯第1名，其次依序為民視新聞台、東森新聞台、SET(三立)新聞台、年代新聞台。
2. 無線電視台的排序仍以民視最高(12)，其次依序為台視(23)、中視(25)、華視(29)，公視(48)。各個無線電視台的排名除公共電視下降幅度較大外，其他無線台排名與106年差不多。
3. 各電影台則與106年一樣，國片台的收視率普遍高過洋片台，緯來電影台(13)首次超過東森電影台 (14)排名第1。
4. 綜合台中以TVBS排名第8名最高，其次依序為三立台灣台(11)、三立都會台(16)、GTV綜合台(25)、衛視中文台(30)、東森綜合台(32)、緯來綜合台(43)、中天娛樂台(45)，排名均較106年有略為提升，其中緯來綜合台是近3年首度重返前50大頻道。
5. 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37名最高。
6. 體育台普遍較106年提升，其中以緯來體育台排名第18名最高。
7. 親子台排名較106年下降，迪士尼頻道和和momo親子台，均跌出前50大頻道，只剩東森幼幼台(48)勉強擠入。
8. 宗教台的慈濟大愛較106年下降11名排名第36名。
9. 知識性頻道的國家地理頻道排名35名。
10. 購物台又和106年一樣，全部跌出前50名之外。

二、建議

根據上述研究結果，本研究建議如下：

(一)持續督促澎湖有線電視公司加強服務品質

82.0%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 106 年提高了 7.6%。74.8%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 106 年提高了 0.1%。不滿意度已是連續三年提高，開放題中也有很多受訪者反應打電話過去都沒有積極在處理，維修人員擺臭臉等意見，建議澎湖縣政府應持續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)充實澎湖新聞頻道報導的專業度及即時性

在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，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)強化公用頻道宣傳效果，以發揮公益之效果

受訪者對公用頻道的各項節目表示滿意，較 106 年提升，但仍偏低，顯示節目品質還有很大的改善空間。建議澎湖縣政府應該持續督促澎湖有線電視公司強化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)寬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。由於電訪員的工資年年提高，致使執行計畫的經費已呈現嚴重不足，因此建議澎湖縣政府應寬列預算以便能順利執行往後之調查。

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。

陳甦彰(2017)。106 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、107 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1-2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	冠軍電視台
	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	公共電視台		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	客家電視台		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 新聞台		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	東森財經新聞台		93	十方法界
	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	華視教育文化頻道
	24	momo 親子台		60	東森購物 5 台		96	新唐人亞太台
	25	東森幼幼台		61	衛視電影台		97	公視 3 台
	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 電影台		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	FOX MOVIES		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		119	大立電視台
	37	東風衛視		73	FOX SPORTS		123	國會頻道 1
	38	MUCH TV		74	FOX SPORTS 2 台		124	國會頻道 2

□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、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)(427)　□2.沒有(182)　**(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(69)　□2.沒錢裝或為了節省開銷(10)
□3.收看 15 台的數位無線電視台(6)　□4.收看中華電信 MOD(42)
□5.地處偏遠沒有線路(6)　□6.節目內容會影響小孩身心(2)
□7.其他(13)　□8.不知道(6)　□9.拒答(3)

(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(277)　□2.女(332)

3.請問您的年齡：□1.20-29 歲(62) □2.30-39 歲(49) □3.40-49 歲(88) □4.50-59 歲(142) □5.60 歲以上(268)

4.請問您的最高學歷□1.小學或以下(188) □2.國(初)中(67) □3.高中(職)(155)□4.專科(44)□5.大學及以上(155)

5.請問您的職業是□1.軍公教(51)□2.工商、服務業(134)□3.農林漁牧業(18) □4.工業(6)□5.勞工(25)□6.自由業(21)□7.家庭管理(68)□8.無業或待業中(46)□9.退休(215)□10.其他(25)

6.請問您是住在那個鄉市：□1.馬公市(417) □2.湖西鄉(73) □3.白沙鄉(42) □4.西嶼鄉(46) □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(30) □2.6-10 年(43) □3.11-15 年(96)□4.16-20 年(81)□5.21 年以上(177)

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)**(189) □2.很少看(117) □3.偶而看(50) □4.經常看(13)
□8.不知道有這個頻道**(跳至第 11 題)**(55)　□9.拒答**(跳至第 11 題)**(3)

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(1) □2.還算滿意(112)□3.不滿意(19)□4.很不滿意(2) □8.不知道(36)□9.拒答(10)

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(37) □2.不知道(369) □9.拒答(21)

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(4) □2. 也許會(53)□3. 也許不會(99)□4. 一定不會(138)□8. 不知道(114)□9. 拒答(19)

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)** (42) □2. 很少看(119) □3. 偶而看(156)□4. 經常看(96)

□8. 不知道有這個頻道 **(跳至第 16 題)** (12) □9. 拒答 **(跳至第 16 題)** (2)

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(5) □2. 還算滿意(295)□3. 不滿意(35)□4. 很不滿意(7) □8. 不知道(23) □9. 拒答(6)

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(6) □2. 還算滿意(359)□3. 不滿意(43)□4. 很不滿意(10) □8. 不知道(4) □9. 拒答(5)

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(168) □2. 沒有**(跳至第 21 題)** (233)□8. 不知道**(跳至第 21 題)** (3) □9. 拒答**(跳至第 21 題)** (23)

18. 請問您打給客服的目的是？(可複選)

□1. 維修問題(65) □2. 節目品質問題(22)□3. 收費問題(7) □4. 裝(拆)機問題(27) □5. 其他(14)_____ □8. 不知道 (1) □9. 拒答(49)

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(13) □2. 還算容易(132)□3. 不容易(13) □4. 很不容易(1) □8. 不知道(2) □9. 拒答(7)

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(8) □2. 還算滿意(139)□3. 不滿意(7)□4. 很不滿意(3) □8. 不知道(6) □9. 拒答(5)

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(135)□2. 沒有**(跳至第 23 題)** (281)□8. 不知道 **(跳至第 23 題)** (5) □9. 拒答**(跳至第 23 題)** (6)

21-B 維修的原因為(可複選)

□1. 颱風等不可抗力(3) □2. 線路老舊看不清楚畫面(33)□3. 線路故障沒辦法看(37) □4. 其他(18)□8. 不知道 (5) □9. 拒答(44)

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(11) □2. 還算滿意(90)□3. 不滿意(22)□4. 很不滿意(5) □8. 不知道(2) □9.

拒答(5)

23.請問你家中有裝數位機上盒收看有線電視嗎？
□1.有(350) □2.沒有(**跳至第 26 題**)(65) □8.不知道(**跳至第 26 題**)(7)□9.拒答(**跳至第 26 題**)(5)

24.請問澎湖有線電視公司免費提供1-2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(21) □2.還算滿意(267)□3.不滿意(33)□4.很不滿意(7) □8.不知道(20)
□9.拒答(2)

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(6) □2.還算滿意(265)□3.不滿意(50)□4.很不滿意(10) □8.不知道(14)
□9.拒答(5)

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(3) □2.還算合理(199) □3.不太合理(155) □4.非常不合理(26) □8.不知道(39) □9.拒答(5)

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(11) □2.還算滿意(339)□3.不滿意(56)□4.很不滿意(5) □8.不知道(11)
□9.拒答(5)

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
0	2	節目頻道總表	17	39	中天娛樂台	10	75	緯來日本台
17	3	公用頻道	18	40	東森戲劇台	4	76	國興衛視台
4	4	NHK	27	41	GTV 戲劇台	1	77	FOX 頻道
3	5	CNN	19	42	TVBS 歡樂台	0	78	MTV
127	6	民視	19	43	緯來戲劇台	1	79	Z 頻道
71	7	澎湖地方台	7	44	高點綜合台	0	80	森森百貨 3 台
62	8	台視	3	45	JET TV	0	81	威達超舜生活台
28	9	慈濟大愛	3	46	森森百貨 1 台	8	82	信吉電視台
53	10	中視	2	47	東森購物 1 台	7	83	非凡商業台
13	11	人間衛視	7	48	MOMO1 台	8	84	信大電視台
48	12	華視	228	49	壹電視新聞台	8	85	凱亞綜合台
16	13	公共電視	297	50	年代新聞台	11	86	天良綜合台
4	15	好消息頻道	314	51	東森新聞台	12	87	東方青綜合台
3	16	原住民頻道	322	52	中天新聞台	10	88	高點育樂台
3	17	客家電視	319	53	民視新聞台	3	89	台灣藝術電視台
33	18	國家地理頻道	298	54	SET 新聞台	4	90	霹靂台灣台
22	19	Discovery	267	55	TVBS-N	0	91	佛衛慈悲台
7	20	Cartoon Network	192	56	TVBS	1	92	生命電視台

17	21	旅遊生活頻道	149	57	東森財經台	0	93	十方法界弘法衛星電視台
15	22	動物星球頻道	139	58	非凡新聞台	0	94	八大娛樂台
6	23	迪士尼頻道	10	59	ViVa 1 台	0	95	華視教育頻道
14	24	momo 親子台	11	60	森森百貨 2 台	0	96	新唐人電視台
16	25	東森幼幼台	93	61	衛視電影台	1	97	公視 HD
18	26	緯來綜合台	103	62	東森電影台	0	100	彩虹 Movie 台(鎖碼)
46	27	GTV 第 1 台	104	63	緯來電影台	14	102	四季台
53	28	GTV 綜合台	89	64	LS TIME MOVIE	13	103	大愛二台 HD
131	29	三立台灣台	73	65	HBO	16	104	華視新聞資訊台
92	30	三立都會台	71	66	東森洋片台	6	105	台灣綜合台
47	31	衛視中文台	49	67	CINEMAX	4	106	幸福空間 HD 台
42	32	東森綜合台	49	68	好萊塢電影台	8	107	台視綜合台
27	33	超視	42	69	衛視西片台	8	108	台視新聞台
3	34	東森購物 2 台	25	70	AXN	4	109	台視財經台
3	35	momo 2 台	80	71	緯來育樂台	6	110	三立財經台
6	36	中天綜合台	88	72	緯來體育台	1	123	國會頻道一
3	37	東風衛視	59	73	FOX SPORTS	1	124	國會頻道二
2	38	MUCH TV	36	74	FOX SPORTS 2 台			

□98.不知道(6) □99.拒答(1)

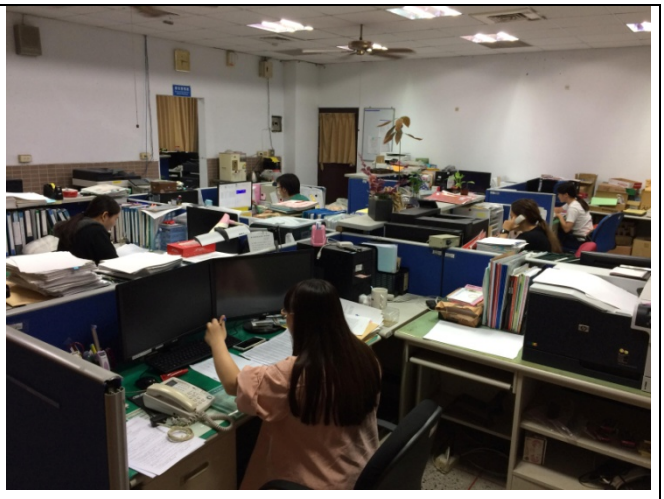
附件 3、訪員注意事項

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 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