

澎湖縣政府委託辦理
108 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 108 年 11 月

摘 要

本調查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、收視行為等，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108年09月24日至108年9月26日每日晚上6點到9點半。以中華電信107-108年澎湖縣住宅電話簿為抽樣母體清冊，隨機抽取3,093通電話，共完成有效樣本630人之訪問，有效完成訪問率為20.4%，在95%信心水準下，抽樣誤差在正負3.90%範圍以內。

調查結果顯示澎湖縣有線電視裝機率為69.8%。54.5%受訪者對公用頻道的各項節目表示滿意，較107年降低了8.3%。86.3%受訪者對澎湖新聞頻道的新聞報導表示滿意，較107年提升了5.5%。80.0%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107年降低了7.5%。69.1%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107年降低了5.7%。對維修人員的維修速度和服務態度不滿意度已是連續4年提高。80.8%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107年降低了1.2%。整體來說，今年各項滿意度指標大都較107年下降。

85.0%受訪者家中有裝數位機上盒較107年提升2.0%。83.1%受訪者滿意裝數位機上盒後的收訊品質，較107年提高了5.7%。41.8%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107年降低了11.5%。42.8%表示收費不合理，較107年提高了0.4%。民眾最常看的前5大頻道為中天新聞台、民視、東森新聞台、三立台灣台、民視新聞台。

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性及在地化；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	22
五、民眾收視行為-收看頻道排行	40
六、收視戶對澎湖有線電視公司的建議	43
肆、結論及建議	47
一、結論	47
二、建議	50
參考文獻	51
附件 1、108 年度澎湖縣有線電視服務品質及收視滿意度調查問卷	52
附件 2、問卷各題項答題原始資料	55
附件 3、訪員訓練注意事項	58
附件 4、訪員訓練及電話訪問照片	59

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-----	6
表 3-4 職業統計表-----	7
表 3-5 居住地區統計表-----	8
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 是否看過澎湖新聞頻道統計表-----	17
表 3-15 是否看過澎湖新聞頻道頻道交叉分析表-----	18
表 3-16 對澎湖新聞頻道的新聞報導滿意度統計表-----	19
表 3-17 對澎湖新聞頻道的新聞報導滿意度交叉分析表-----	20
表 3-18 過去一年是否曾打過電話到澎湖有線電視公司統計表-----	22
表 3-19 打給客服的目的-----	23
表 3-20 客服電話是不是很容易撥通滿意度統計表-----	24
表 3-21 客服電話是不是很容易撥通滿意度交叉分析表-----	25
表 3-22 接聽電話客服人員服務態度滿意度統計表-----	26
表 3-23 接聽電話客服人員服務態度滿意度交叉分析表-----	27
表 3-24 是否曾請維修人員前來維修統計表-----	28
表 3-25 請維修人員前來維修的原因統計表-----	29

表 3-26 維修人員的維修速度和服務態度滿意度統計表-----	30
表 3-27 維修人員的維修速度和服務態度滿意度交叉分析表-----	31
表 3-28 是否有裝數位機上盒收看有線電視統計表-----	32
表 3-29 裝數位機上盒後對收訊品質滿意度統計表-----	33
表 3-30 裝數位機上盒後對收訊品質滿意度交叉分析表-----	34
表 3-31 每個月基本頻道收視的價格費用合理度統計表-----	35
表 3-32 每個月基本頻道收視的價格費用合理度交叉分析表-----	36
表 3-33 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----	37
表 3-34 收視戶對澎湖有線電視公司整體滿意度趨勢統計表-----	38
表 3-35 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	39
表 3-36 收視戶最常收看頻道排行表-----	41

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 是否看過澎湖新聞頻道頻道圓形圖-----	17
圖 3-13 對澎湖新聞頻道的新聞報導滿意度圓形圖-----	19
圖 3-14 過去一年是否曾打過電話到澎湖有線電視公司圓形圖-----	22
圖 3-15 打給客服的目的圓形圖-----	23
圖 3-16 客服電話是不是很容易撥通滿意度圓形圖-----	24
圖 3-17 接聽電話客服人員服務態度滿意度圓形圖-----	26
圖 3-18 是否曾請維修人員前來維修圓形圖-----	28
圖 3-19 請維修人員前來維修的原因圓形圖-----	29
圖 3-20 對維修人員的維修速度和服務態度滿意度圓形圖-----	30
圖 3-21 是否有裝數位機上盒收看有線電視圓形圖-----	32
圖 3-22 裝數位機上盒後對收訊品質滿意度圓形圖-----	33
圖 3-23 每個月基本頻道收視的價格費用合理度圓形圖-----	35
圖 3-24 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---	37
圖 3-25 收視戶對澎湖有線電視公司整體滿意度趨勢圖-----	38

壹、背景說明

隨著數位媒體的興起，有線電視受到網際網路及中華電信 MOD 的影響，訂戶有逐年流失的現象。為爭取收視戶的認同，服務品質更顯現出其重要性。但是由於有線電視具有準公共財，在澎湖地區更具有獨佔之地位，與大部分民眾生活息息相關，因而澎湖縣政府有必要定期監督澎湖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 12 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，還可以長期觀察收視戶對澎湖有線電視公司服務品質及滿意度的趨勢。

本年度較去年調查內容有稍作刪減，主要的內容如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、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仍列入問項中。

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學生擔任。訓練時間為 108 年 09 月 18 日中午 12 點到下午 1 點半及 108 年 09 月 24 日下午 5 點半共兩次訓練。

四、調查時間：108 年 09 月 24 日至 108 年 9 月 26 日每日晚上 6 點到 9 點半。

五、抽樣方法：以中華電信 107-108 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 630 份之訪問，抽樣誤差在正負 3.90%範圍以內。

七、撥號結果：

本次調查共計打出 3,093 通電話，其中拒答者為 794 通(25.7%)，1,444 通沒人接聽(46.8%)，18 通無大人在家(0.6%)，198 通電話錯誤(6.48%)，共得 639 份問卷，扣除資料不全 9 份問卷後，成功完成 630 通合格受訪者之調查，有效完成訪問率為 20.4%，較去年提高 3.9%。

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 8.965(p 值為 0.110)，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	11,068	427	414	65.7%	$\chi^2=8.965$ $p=0.110$
湖西鄉	1,979	76	94	14.9%	
白沙鄉	1,130	44	33	5.2%	
西嶼鄉	1,297	50	57	9.0%	
望安鄉	368	14	11	1.7%	
七美鄉	491	19	21	3.3%	
合計	16,333	630	630	100%	

參、調查結果

一、基本資料

(一)性別：

本次調查成功訪問 630 人，其中男性為 280 人(44.4%)，女性為 350 人(55.6%)，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	280	44.4%
女	350	55.6%
合 計	630	100.0%

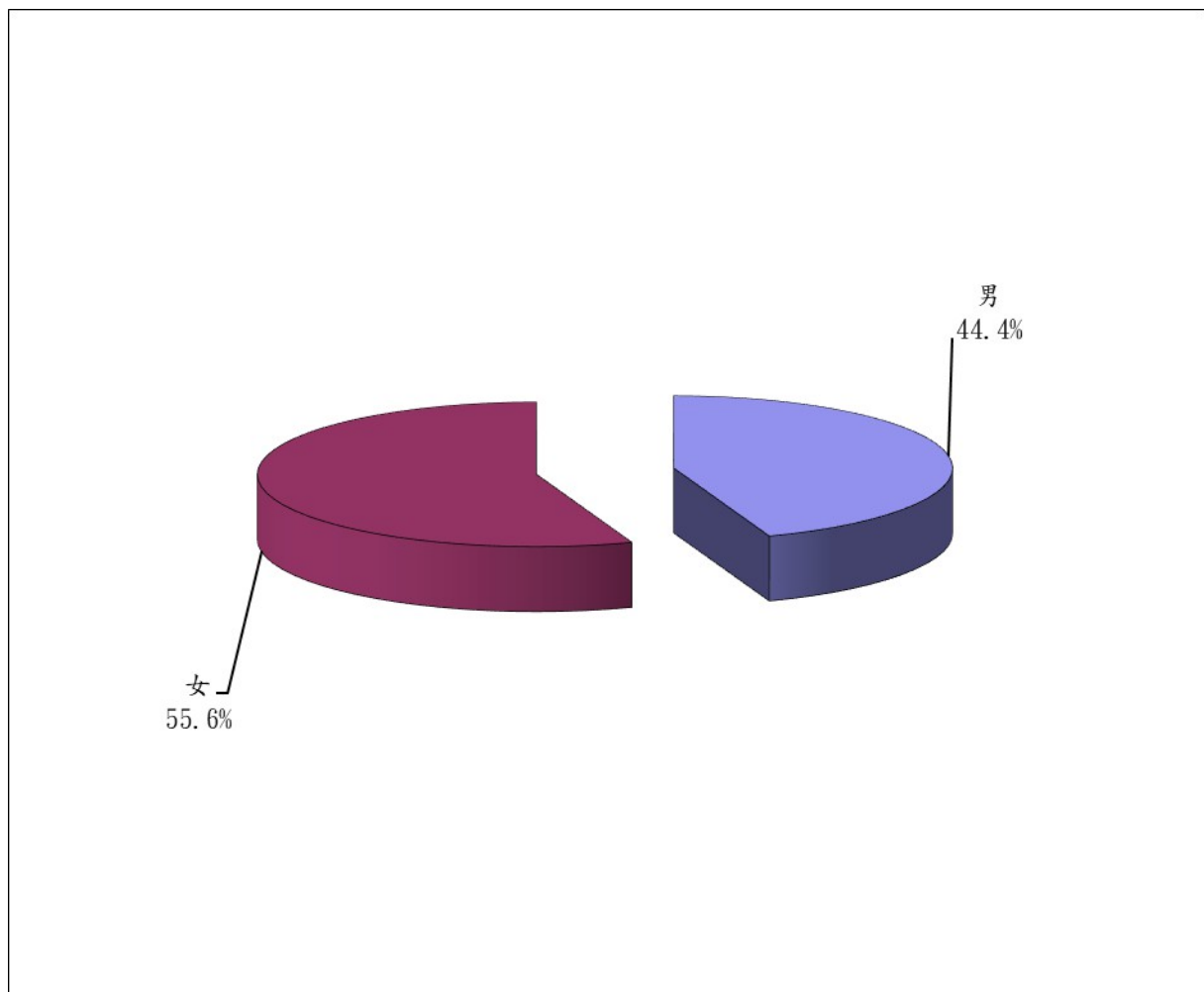


圖 3-1 性別分布圓形圖

(二)年齡：

受訪者年齡分布為 60 歲以上的 298 人(47.3%)最多，其次為 50-59 歲的 164 人(26.0%)，接著為 40-49 歲的 91 人(14.4%)， 20-29 歲及 30-39 歲分別為 46 人(7.3%)和 31 人(4.9%)，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	31	4.9%
30—39 歲	46	7.3%
40—49 歲	91	14.4%
50—59 歲	164	26.0%
60 歲以上	298	47.3%
合 計	630	100.0%

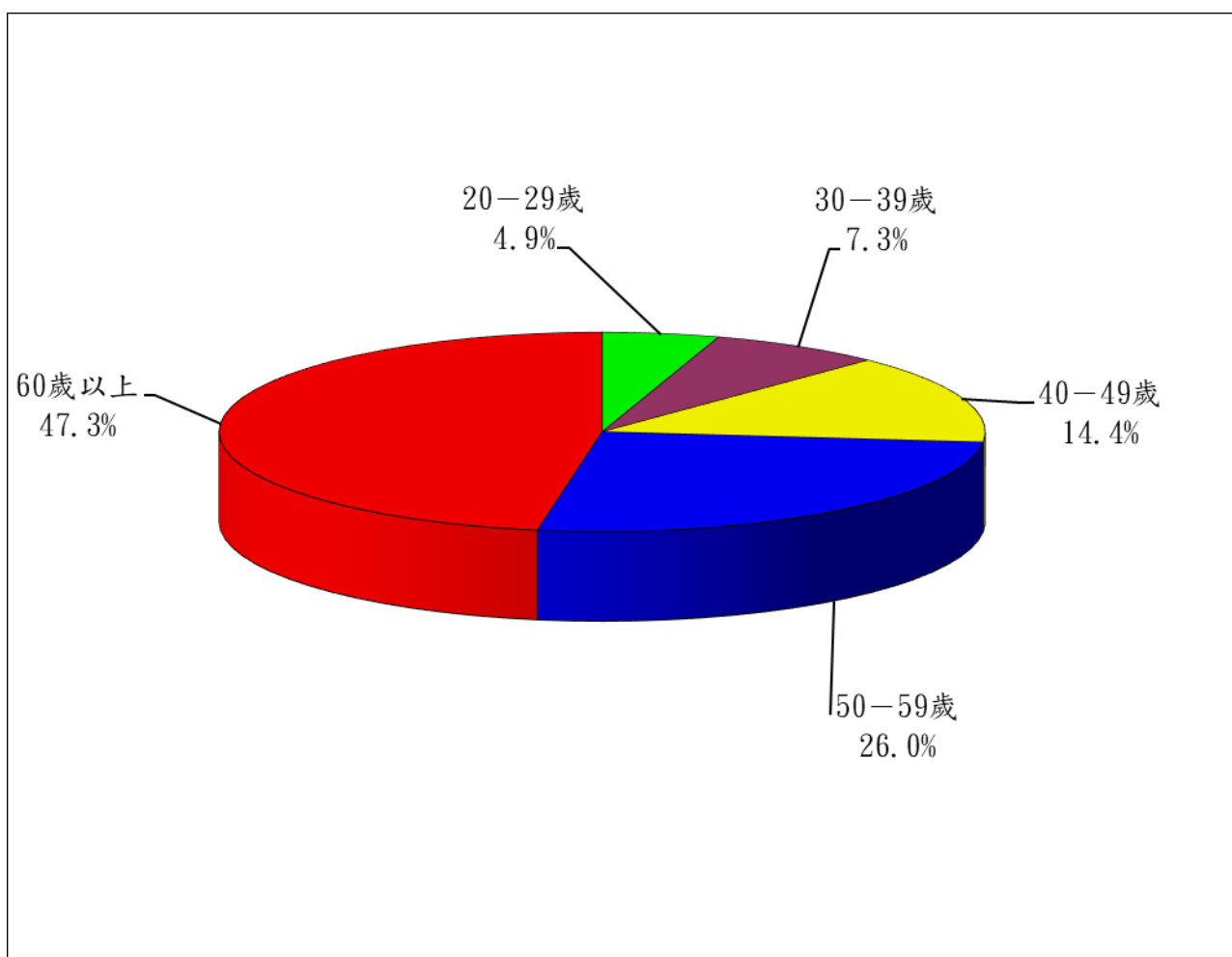


圖 3-2 年齡分布圓形圖

(三)教育程度：

在教育程度方面，小學或以下 250 人(39.7%)最多，其次依序為高中

(職) 190 人(30.2%)、大學以上 121 人(19.2%)，國中為 47 人(7.5%)和專科的 22 人(3.5%)，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	250	39.7%
國（初）中	47	7.5%
高中（職）	190	30.2%
專科	22	3.5%
大學及以上	121	19.2%
合 計	630	100.0%

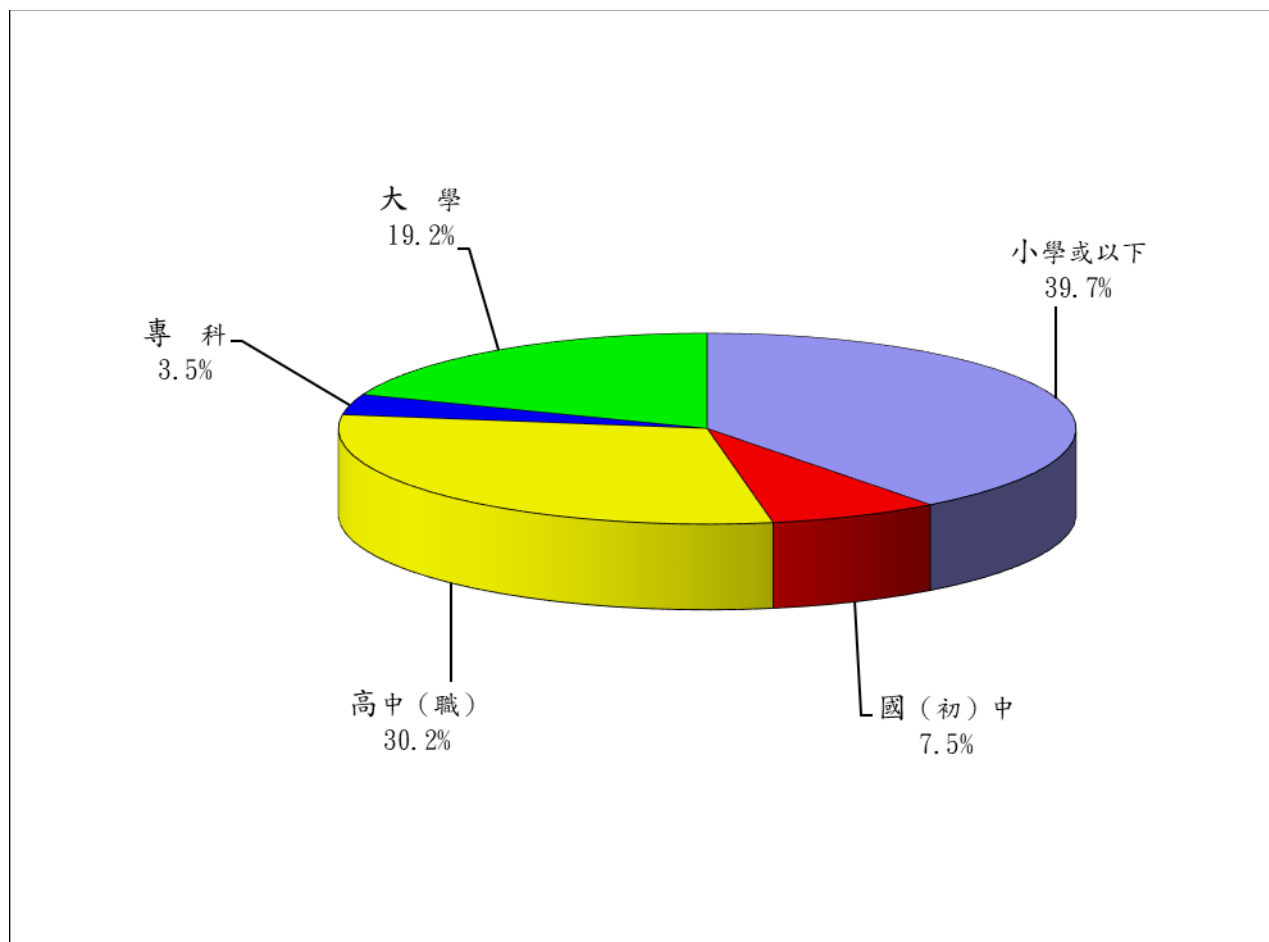


圖 3-3 教育程度分布圓形圖

(四)職業：

就職業而言，以退休 250 人(39.7%)最多，其次為工商、服務業 109 人(17.3%)，接著依序為家庭管理 94 人 (14.9%)、軍公教和無業待業分別為 69 人

(11.0%)和 29 人(4.6%)，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	69	11.0%
工商、服務業	109	17.3%
農林漁牧業	7	1.1%
工業	21	3.3%
勞工	14	2.2%
自由業	11	1.7%
家庭管理	94	14.9%
無業或待業	29	4.6%
退休	250	39.7%
其他	26	4.1%
合 計	630	100.0%

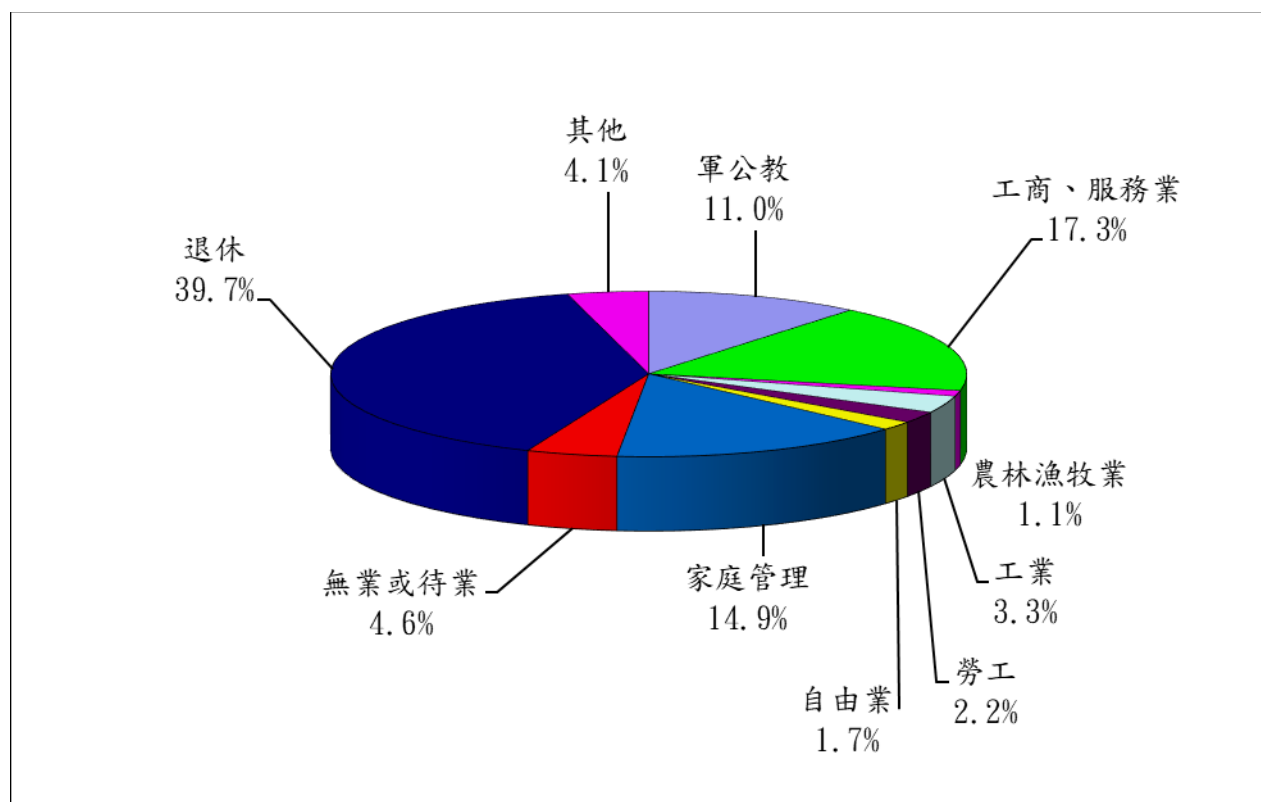


圖 3-4 職業分布圓形圖

(五)居住地：

就居住地區而言，以馬公市的 414 人(65.7%)最多，其次依序為湖西鄉 94 人(14.9%)、西嶼鄉 57 人(9.0%)、白沙鄉 33 人(5.2%)、七美鄉 21 人(3.3%)和望安鄉 11 人(1.7%)，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	414	65.7%
湖西鄉	94	14.9%
白沙鄉	33	5.2%
西嶼鄉	57	9.0%
望安鄉	11	1.7%
七美鄉	21	3.3%
合 計	630	100.0%

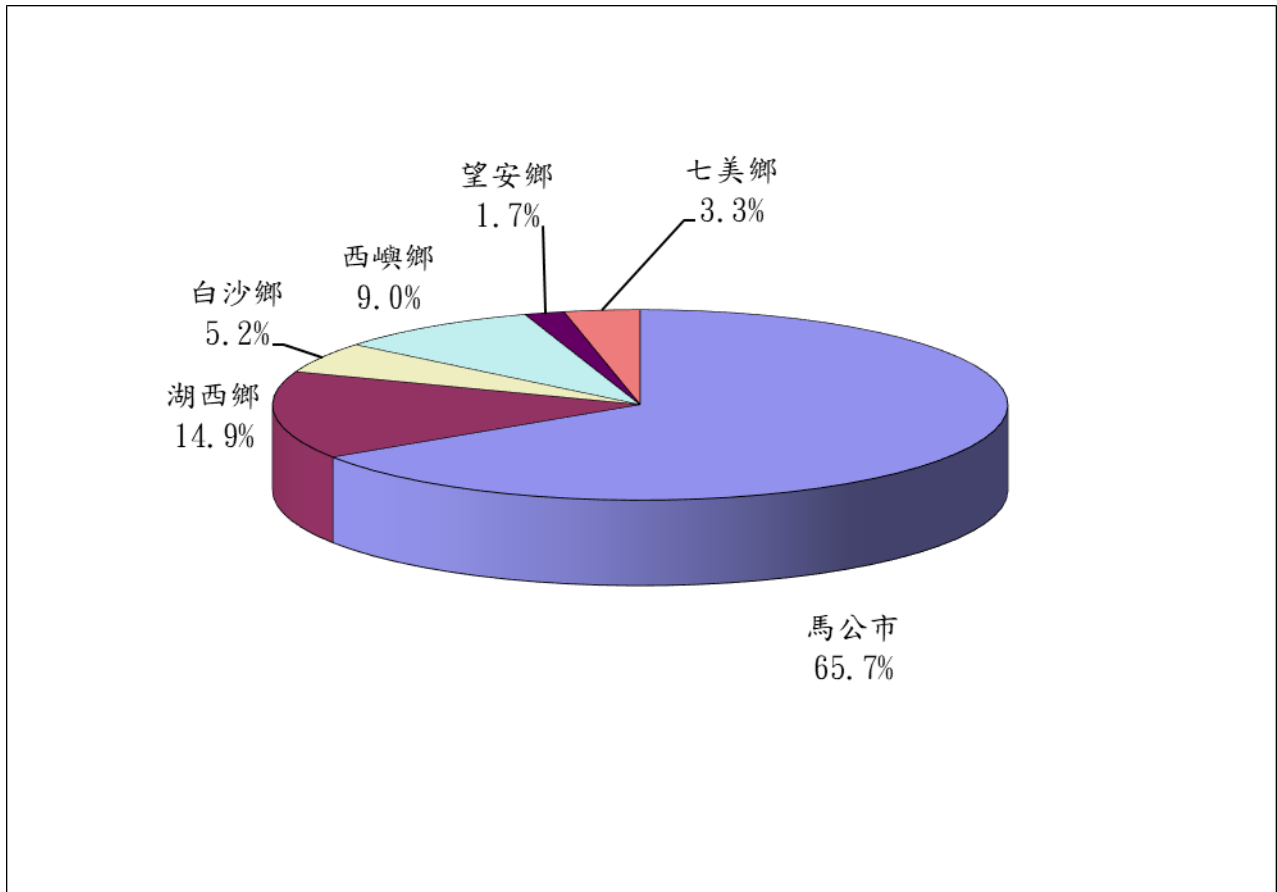


圖 3-5 居住地區分布圓形圖

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 440 份(佔 69.8%)，190 份為沒裝設佔 30.2%，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	440	69.8%
沒有	190	30.2%
合 計	630	100.0%

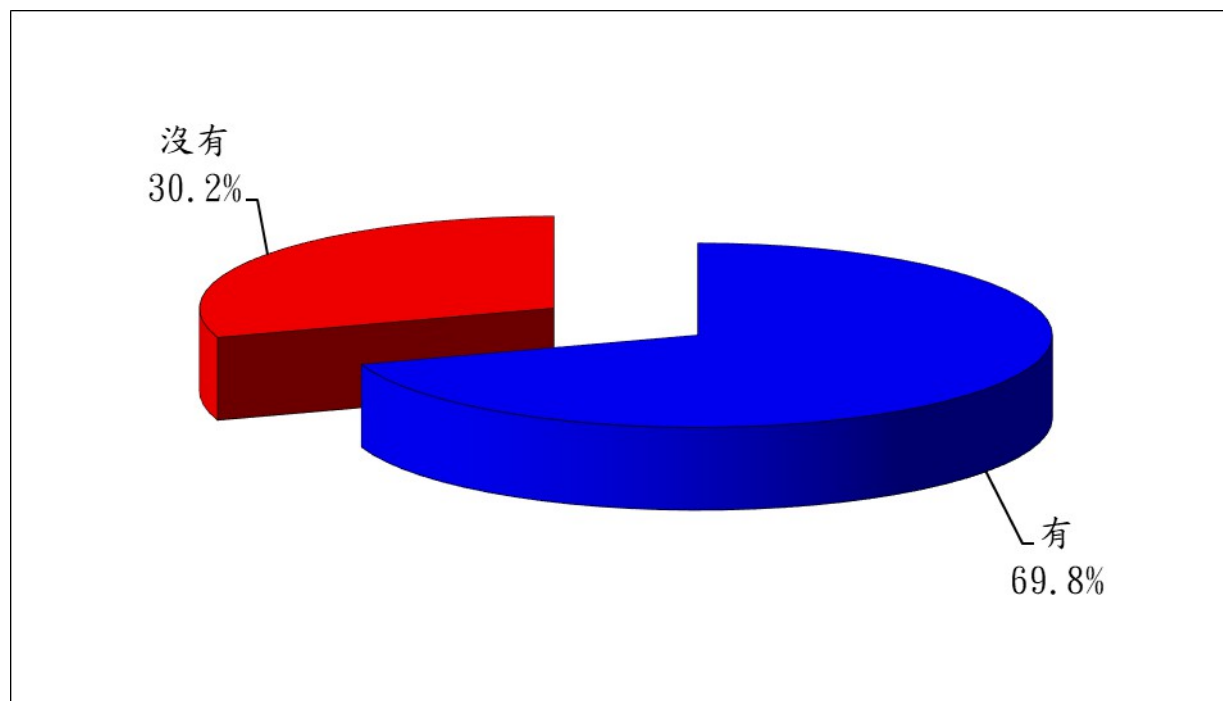


圖 3-6 是否有裝設有線電視圓形圖

(二) 家中不裝設有線電視的原因

以沒裝設有線電視的 190 份問卷分析，有 210 人次回答這個問題，表 3-7 和圖 3-7 顯示沒裝設有線電視的原因以沒有看電視的習慣或需要最高(34.8%)，其次依序為收看中華電信 MOD(20.0%)、沒錢裝或為了節省開銷(17.1%)、收看 15 台的數位無線電視台的是 4.3%，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	73	34.8%	1
沒錢裝或為了節省開銷	36	17.1%	3
收看 15 台的數位無線電視台	9	4.3%	4
收看中華電信 MOD	42	20.0%	2
地處偏遠沒有線路	0	0.0%	
節目內容會影響小孩身心	0	0.0%	
其他	9	4.3%	
不知道	10	4.8%	
拒答	31	14.8%	
合計	210	100.0%	

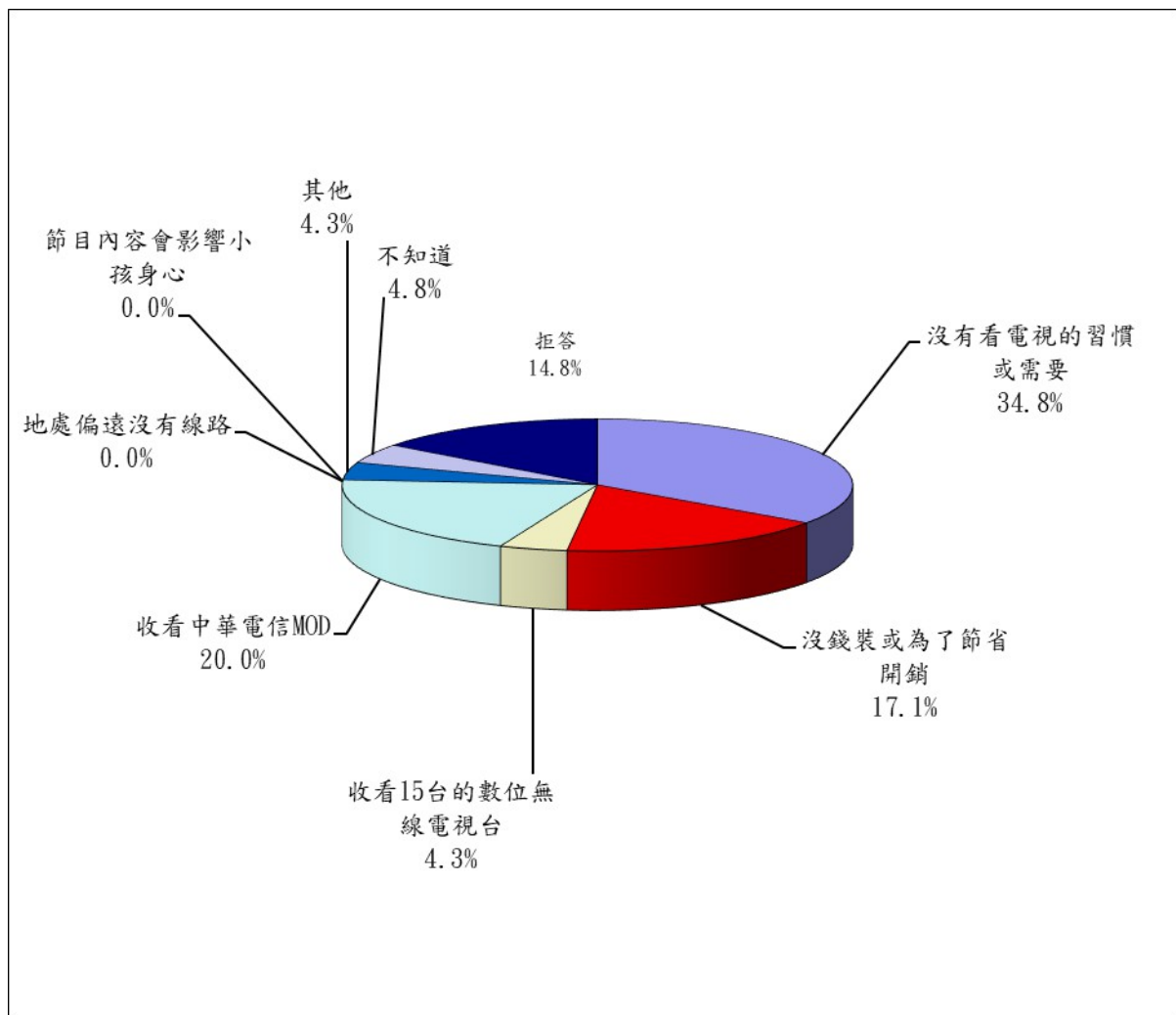


圖 3-7 家中不裝設有線電視的原因圓形圖

(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 276 人

(62.7%)，16-20 年有 81 人(18.4%)，11-15 年有 34 人(7.7%)，表示大部分受訪者家中還是長期裝設有線電視，尚未被新媒體完全取代。

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	27	6.1%
6-10 年	22	5.0%
11-15 年	34	7.7%
16-20 年	81	18.4%
20 年以上	276	62.7%
合 計	440	100.0%

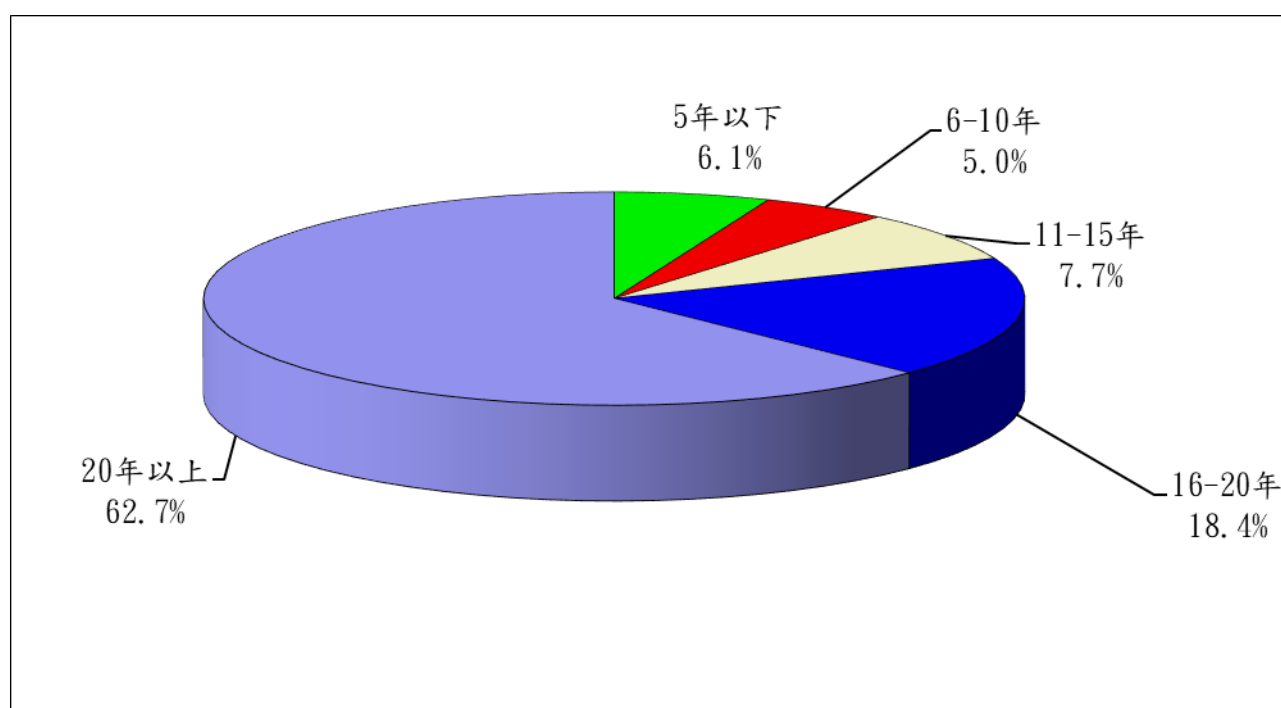


圖 3-8 家中裝設有線電視時間圓形圖

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 440 位受訪者來分析，表 3-9 和圖 3-9 顯示有 212 位(48.2%)受訪者表示從來沒看過公用頻道，較 107 年提高了 3.9%，有 48 位(10.9%)受訪者表示根本不知道有這個頻道，較 107 年下降了 2.0%，有看過公用頻道收視為 154 人(35.0%)，經常看 28 人(6.4%)、偶而看 51 人(11.6%)、很少看 75 人(17.0%)，較 107 年下降了 7.1%，顯示民眾收看公用頻道的習慣尚未養成，澎湖有線電視公司仍須持續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		212	48.2%
很少看		75	17.0%
偶而看		51	11.6%
經常看		28	6.4%
不知道有這個頻道		48	10.9%
拒答		26	5.9%
合 計		440	100.0%

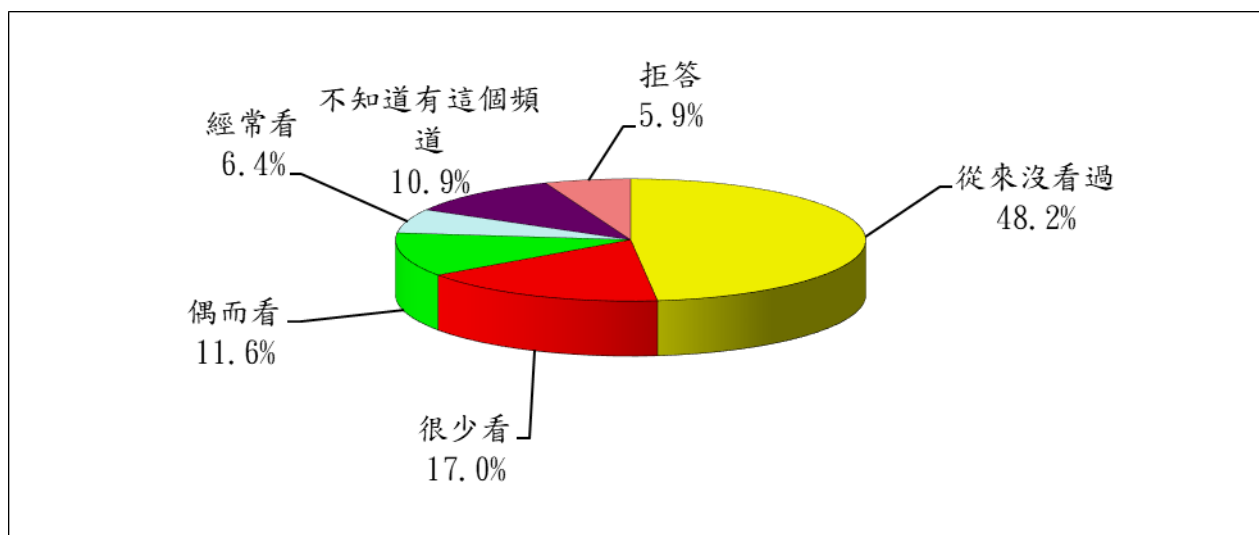


圖 3-9 是否有看過公用頻道圓形圖

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、居住地區等變項有顯著關聯。女性從來沒看過的比率高於男性，60 歲以上、小學或以下、自由業、七美鄉受訪者從來沒看過的

比例最高。

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	48.2%	17.0%	11.6%	6.4%	10.9%	5.9%	
性別***							$\chi^2=71.666$ p=0.000
男	35.4%	25.5%	20.3%	9.9%	3.6%	5.2%	
女	58.1%	10.5%	4.8%	3.6%	16.5%	6.5%	
年齡***							$\chi^2=192.198$ p=0.000
20—29 歲	4.5%	40.9%	27.3%	27.3%			
30—39 歲	48.0%		44.0%		8.0%		
40—49 歲	28.6%	14.3%	7.1%	1.8%	32.1%	16.1%	
50—59 歲	31.2%	36.0%	9.6%	3.2%	15.2%	4.8%	
60 歲以上	67.9%	6.1%	8.5%	8.0%	4.2%	5.2%	
教育程度***							$\chi^2=166.761$ p=0.000
小學或以下	73.1%	2.9%	8.0%	6.9%	2.9%	6.3%	
國（初）中	40.6%	31.3%	6.3%		6.3%	15.6%	
高中（職）	24.7%	33.6%	12.3%	4.8%	21.2%	3.4%	
專科	7.1%	7.1%	57.1%		28.6%		
大學及以上	46.6%	13.7%	12.3%	12.3%	8.2%	6.8%	
職業***							$\chi^2=273.025$ p=0.000
軍公教	25.0%	22.2%	25.0%	5.6%	5.6%	16.7%	
工商服務業	38.6%	30.7%	14.8%	2.3%	8.0%	5.7%	
農林漁牧業	50.0%	50.0%					
工業					70.6%	29.4%	
勞工	50.0%		50.0%				
自由業	75.0%		25.0%				
家庭管理	49.3%	31.0%	4.2%	7.0%	2.8%	5.6%	
無業或待業	3.8%	7.7%	19.2%	7.7%	61.5%		
退休	69.0%	7.5%	8.0%	8.6%	4.0%	2.9%	
其他	33.3%	8.3%	16.7%	16.7%	16.7%	8.3%	
居住地*							$\chi^2=41.755$ p=0.019
馬公市	49.1%	18.0%	9.9%	7.4%	12.0%	3.5%	
湖西鄉	45.5%	19.7%	18.2%	4.5%	6.1%	6.1%	
白沙鄉	41.2%	17.6%	17.6%		17.6%	5.9%	
西嶼鄉	39.1%	15.2%	15.2%	8.7%	8.7%	13.0%	
望安鄉	37.5%	12.5%			12.5%	37.5%	
七美鄉	75.0%		5.0%		10.0%	10.0%	

*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 154 位受訪者分析，有 84 位

(54.5%)表示滿意，較107年降低了8.3%，其中非常滿意有2人(1.3%)，還算滿意有82人(53.2%)。有12人(7.8%)表示不滿意，較107年提高了2.7%，其中很不滿意者有2人(1.1%)，不滿意者有10人(6.5%)。另外不知道有48人(31.2%)，拒答10人(6.5%)。

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		2	1.3%
還算滿意		82	53.2%
不滿意		10	6.5%
很不滿意		2	1.3%
不知道		48	31.2%
拒答		10	6.5%
合 計		154	100.0%

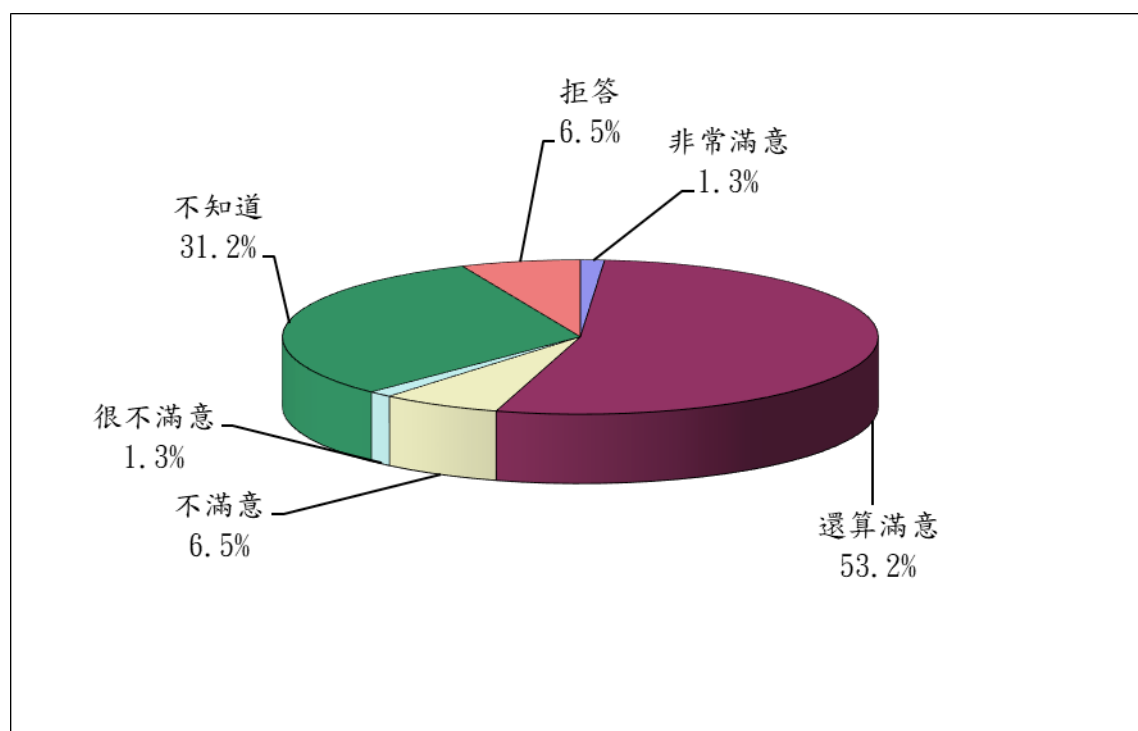


圖 3-10 對公用頻道的各項節目滿意度圓形圖

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年齡、教育程度、職業和居住地區等變項有顯著關聯與性別則沒有顯著關聯 20-29 歲；農林漁牧業和自由業；望安鄉居民還算滿意比例最高，國(初)中教育程度不滿意程度比例最高。

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	1.3%	53.2%	6.5%	1.3%	31.2%	6.5%	
性別							$\chi^2=3.773$ p=0.582
男	0.9%	50.5%	6.5%	1.9%	31.8%	8.4%	
女	2.1%	59.6%	6.4%		29.8%	2.1%	
年齡***							$\chi^2=60.409$ p=0.000
20—29 歲	4.8%	95.2%					
30—39 歲		27.3%			45.5%	27.3%	
40—49 歲	7.7%	38.5%	23.1%		30.8%		
50—59 歲		60.7%			36.1%	3.3%	
60 歲以上		35.4%	14.6%	4.2%	35.4%	10.4%	
教育程度***							$\chi^2=60.051$ p=0.000
小學或以下		25.8%	9.7%		61.3%	3.2%	
國（初）中		41.7%	25.0%		25.0%	8.3%	
高中（職）	1.4%	66.2%		2.7%	25.7%	4.1%	
專科		33.3%			22.2%	44.4%	
大學及以上	3.6%	60.7%	14.3%		17.9%	3.6%	
職業**							$\chi^2=42.643$ p=0.003
軍公教		57.9%		10.5%	10.5%	21.1%	
工商服務業	2.4%	69.0%			28.6%		
農林漁牧業		100.0%					
工業							
勞工					100.0%		
自由業		100.0%					
家庭管理		50.0%	10.0%		36.7%	3.3%	
無業或待業	11.1%	33.3%			55.6%		
退休		40.5%	16.7%		33.3%	9.5%	
其他		80.0%				20.0%	
居住地**							$\chi^2=50.740$ p=0.002
馬公市	1.0%	51.0%	10.0%	2.0%	31.0%	5.0%	
湖西鄉		35.7%			57.1%	7.1%	
白沙鄉		66.7%				33.3%	
西嶼鄉	5.6%	88.9%			5.6%		
望安鄉		100.0%					
七美鄉						100.0%	

p<0.01, *p<0.001

(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 440 位受訪者來分析，有 356 位(80.9%)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 68 人(15.5%)知道，雖較 107 年提高了 6.8%，但受訪

者知道公用頻道來託播公益性、藝文性及社教性等節目此功能的比例仍偏低，建議澎湖縣政府應該督促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

意見 \ 比 例	人 數	百 分 比
知道	68	15.5%
不知道	356	80.9%
拒答	16	3.6%
合 計	440	100.0%

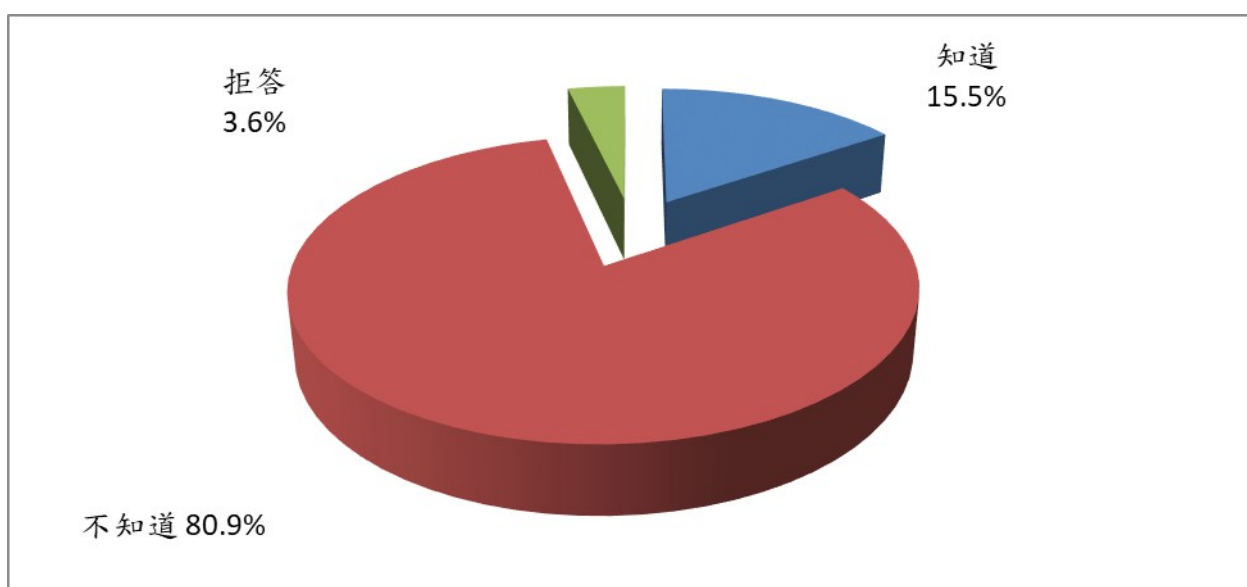


圖 3-11 是否知道可以免費申請公用頻道圓形圖

(四)是否看過澎湖新聞頻道

表 3-14 和圖 3-12 顯示，以家中有裝有線電視的 440 位受訪者來分析，84 人(19.1%)表示從來沒看過新聞頻道，較 107 年提高了 9.3%，有 6 位(1.4%)受訪者表示根本不知道有這個頻道，有 82 位受訪者(18.6%)表示會經常收看此一頻道，有 177 的受訪者(40.2%)表示偶而會收看此一頻道，84 人(19.1%)的受訪者則表示很少收看此一頻道，顯示有 77.9%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的重大新聞報導不多、在地化不足或是新聞量太少等意見，建議澎湖縣政府應該督促澎湖有線電視公司能夠製作更多、更即時、更在地化的澎湖在地新聞，以吸引民眾收看。

表 3-14 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		84	19.1%
很少看		84	19.1%
偶而看		177	40.2%
經常看		82	18.6%
不知道有這個頻道		6	1.4%
拒答		7	1.6%
合計		440	100.0%

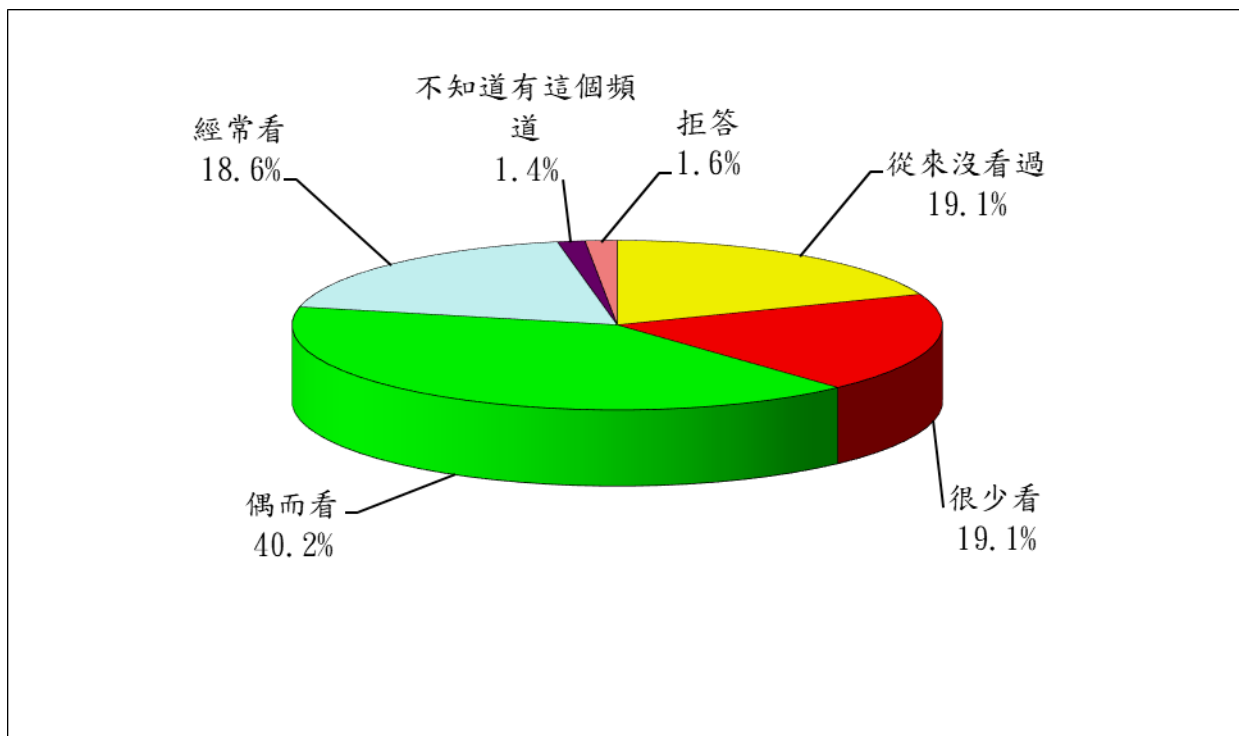


圖 3-12 是否看過澎湖新聞頻道圓形圖

表 3-15 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性別、年齡、教育程度、職業及居住地區有顯著關聯。女性從來沒看過的比率高於男性，60 歲以上從來沒看過比率高於其他年齡層；小學或以下從來沒看過比率高於其他教育程度；農林漁牧業從來沒看過比率高於其他職業；望安鄉從來沒看過比率高於其他鄉市。

表 3-15 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	19.1%	19.1%	40.2%	18.6%	1.4%	1.6%	
性別***	$\chi^2=34.208$ $P=0.000$						
男							
女							

年齡***							$\chi^2=59.020$ P=0.000
20—29 歲		18.2%	63.6%	18.2%			
30—39 歲	16.0%	28.0%	16.0%	40.0%			
40—49 歲	10.7%	25.0%	51.8%	12.5%			
50—59 歲	9.6%	24.0%	41.6%	22.4%	2.4%		
60 歲以上	29.2%	13.7%	36.8%	15.6%	1.4%	3.3%	
教育程度***							$\chi^2=108.48$ P=0.000
小學或以下	34.9%	5.7%	44.0%	10.3%	1.7%	3.4%	
國（初）中	25.0%	15.6%	40.6%	18.8%			
高中（職）	5.5%	27.4%	34.2%	30.1%	2.1%	0.7%	
專科		57.1%	28.6%	14.3%			
大學及以上	9.6%	28.8%	45.2%	16.4%			
職業***							$\chi^2=197.60$ P=0.000
軍公教		41.7%	13.9%	36.1%	8.3%		
工商服務業	9.1%	34.1%	52.3%	4.5%			
農林漁牧業	50.0%		50.0%				
工業	29.4%		70.6%				
勞工			87.5%	12.5%			
自由業		75.0%		25.0%			
家庭管理	19.7%	9.9%	16.9%	47.9%		5.6%	
無業或待業		7.7%	76.9%	15.4%			
退休	28.7%	13.8%	40.8%	13.8%	1.7%	1.1%	
其他	41.7%	25.0%	16.7%	8.3%		8.3%	
居住地*							$\chi^2=41.645$ P=0.020
馬公市	16.6%	18.4%	39.6%	22.6%	1.4%	1.4%	
湖西鄉	27.3%	18.2%	45.5%	7.6%	1.5%		
白沙鄉	11.8%	47.1%	41.2%				
西嶼鄉	19.6%	13.0%	34.8%	26.1%	2.2%	4.3%	
望安鄉	37.5%	12.5%	25.0%	12.5%		12.5%	
七美鄉	25.0%	25.0%	50.0%				

*p<0.05, ***p<0.001

(四)對澎湖新聞頻道節目滿意度

表 3-16 及圖 3-13 顯示，以收看過澎湖新聞頻道的 343 位受訪者來看，有 86.3%（296 人）受訪者對澎湖新聞台的新聞報導表示滿意，較 107 年提升了 5.5%，其中非常滿意有 1.5%（5 人），還算滿意有 84.8%（291 人）。另有 11.4%（39 人）表示不滿意，較 107 年提高了 0.1%，其中不滿意有 25 人（7.3%），很不滿意有 14 人（4.1%），不知道的有 7 人（2.0%），拒答有 1 人（0.3%）。有 77.9% 民眾會看澎湖新聞頻道，而觀看的人有 86.3% 表示滿意，亦即有將近 7 成的收

視戶對新聞頻道表現感到滿意，建議澎湖有線電視公司應繼續精益求精，努力提高新聞頻道的品質。

表 3-16 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	5	1.5%
還算滿意	291	84.8%
不滿意	25	7.3%
很不滿意	14	4.1%
不知道	7	2.0%
拒答	1	0.3%
合 計	343	100.0%

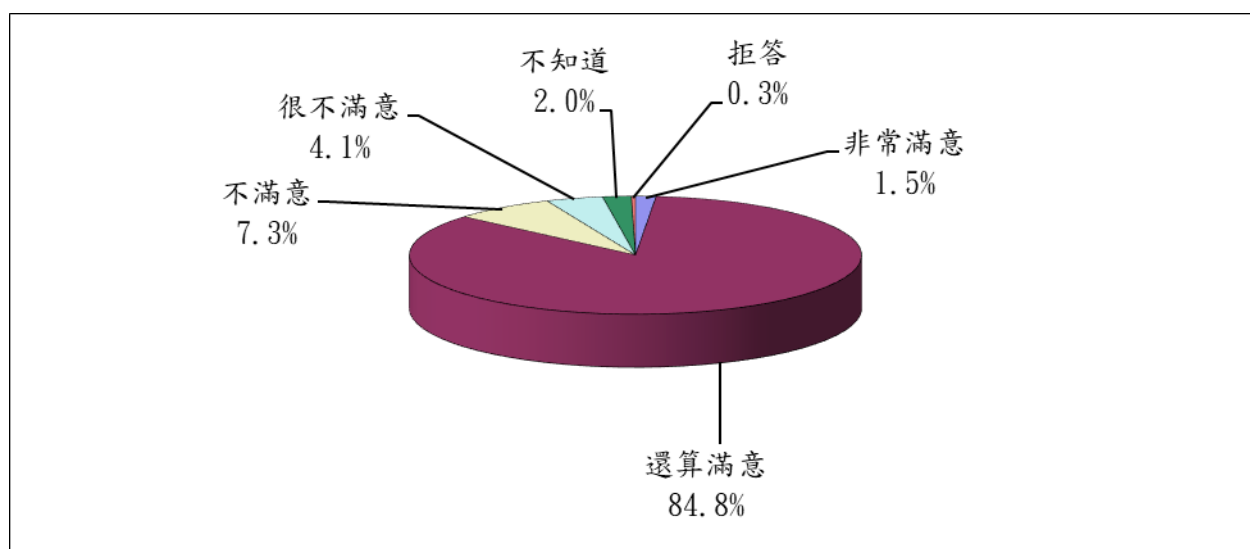


圖 3-13 對澎湖新聞頻道的新聞報導滿意度圓形圖

表 3-17 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、年齡、教育程度有顯著相關聯，在職業和居住地等變項則無相關聯。男性不滿意度比例高於女性。40—49 歲不滿意度比例高於其他年齡層；專科不滿意度比例高於其他教育程度者。

表 3-17 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	1.5%	84.8%	7.3%	4.1%	2.0%	0.3%	
性別**							$\chi^2=22.058$ p=0.001
男	0.6%	82.0%	10.5%	7.0%			
女	2.3%	87.7%	4.1%	1.2%	4.1%	0.6%	
年 齡**							$\chi^2=46.688$ p=0.001
20—29 歲		90.9%			9.1%		

30—39 歲		85.7%		14.3%			
40—49 歲		84.0%	16.0%				
50—59 歲	0.9%	95.5%	0.9%	0.9%	1.8%		
60 歲以上	2.9%	75.7%	11.4%	7.1%	2.1%	0.7%	
教育程度***							$\chi^2=89.446$ p=0.000
小學或以下	1.9%	85.7%	6.7%	5.7%			
國（初）中	8.3%	87.5%			4.2%		
高中（職）		94.0%	1.5%	2.2%	1.5%	0.7%	
專科		21.4%	35.7%	28.6%	14.3%		
大學及以上	1.5%	77.3%	16.7%	1.5%	3.0%		
職業							$\chi^2=60.892$ p=0.057
軍公教	3.0%	60.6%	21.2%	9.1%	6.1%		
工商服務業		98.8%	1.3%				
農林漁牧業		100.0%					
工業		100.0%					
勞工		87.5%	12.5%				
自由業		100.0%					
家庭管理		94.3%		3.8%		1.9%	
無業或待業		80.8%	11.5%		7.7%		
退休	3.4%	77.3%	10.1%	6.7%	2.5%		
其他		66.7%	16.7%	16.7%			
居住地							$\chi^2=33.120$ p=0.128
馬公市	1.3%	86.0%	7.9%	2.2%	2.2%	0.4%	
湖西鄉		89.4%	2.1%	6.4%	2.1%		
白沙鄉	13.3%	66.7%		13.3%	6.7%		
西嶼鄉		79.4%	11.8%	8.8%			
望安鄉		100.0%					
七美鄉		80.0%	13.3%	6.7%			

p<0.01, *p<0.001

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. 澎湖在地新聞太少。
2. 應該多報導澎湖的事。
3. 澎湖重大事件都不報導。
4. 不要一直重播。
5. 內容吸引力太低。

白沙鄉

1. 澎湖新聞頻道及公用頻道重複率太高。

四、民眾對澎湖有線電視公司服務品質與滿意度

(一) 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 440 位受訪者來分析，有 205 位(46.6%)受訪者曾打過電話到澎湖有線電視公司尋求服務，較 107 年增加了 7.3%，229 位(52.0%)則表示未曾打過。另有 6 人拒答(1.4%)，如表 3-18 及圖 3-14 所示。

表 3-18 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	人 數	百 分 比
有	205	46.6%
沒有	229	52.0%
不知道	0	0.0%
拒答	6	1.4%
合 計	440	100.0%

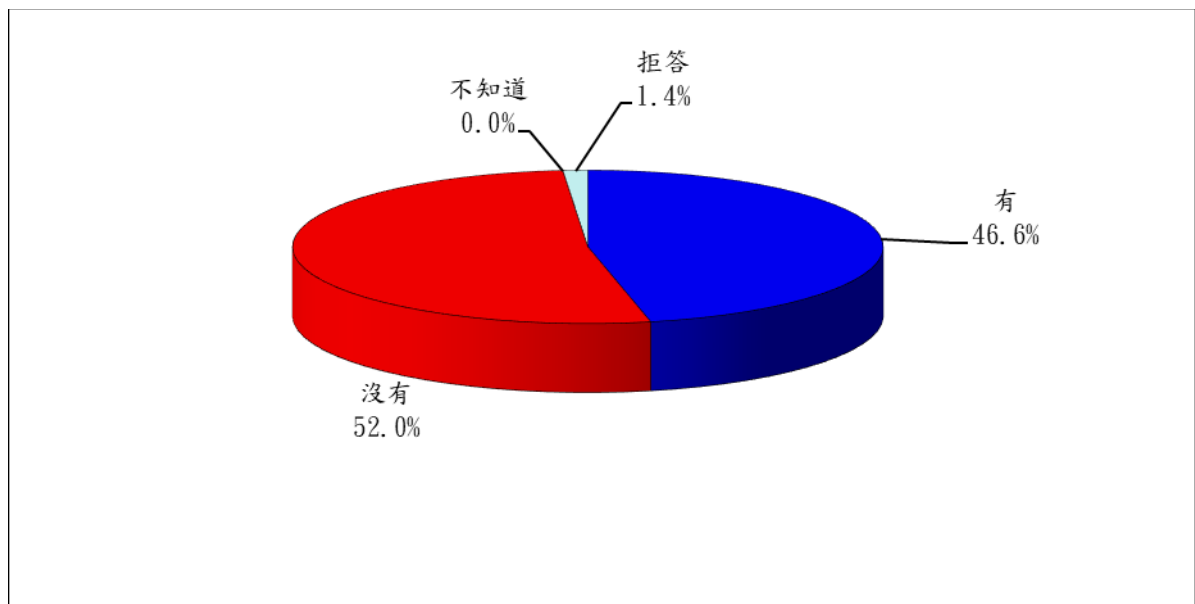


圖 3-14 過去一年是否曾打過電話到澎湖有線電視公司圓形圖

2. 打給客服的目的

以有打給客服的 205 位受訪者來分析，維修問題的 81.0%(166 人)佔最多數，其次依序為節目品質問題 6.8%(14 人)、裝(拆)機問題 2.0%(4 人)和收費問題 1.5%(3 人)，如表 3-19 及圖 3-15。

表 3-19 打給客服的目的

意見	比例	人 數	百 分 比	排序
維修問題		166	81.0%	1
節目品質問題		14	6.8%	2
收費問題		3	1.5%	4
裝(拆)機問題		4	2.0%	3
其他		14	6.8%	
不知道		0	0.0%	
拒答		4	2.0%	
合計		205	100.0%	

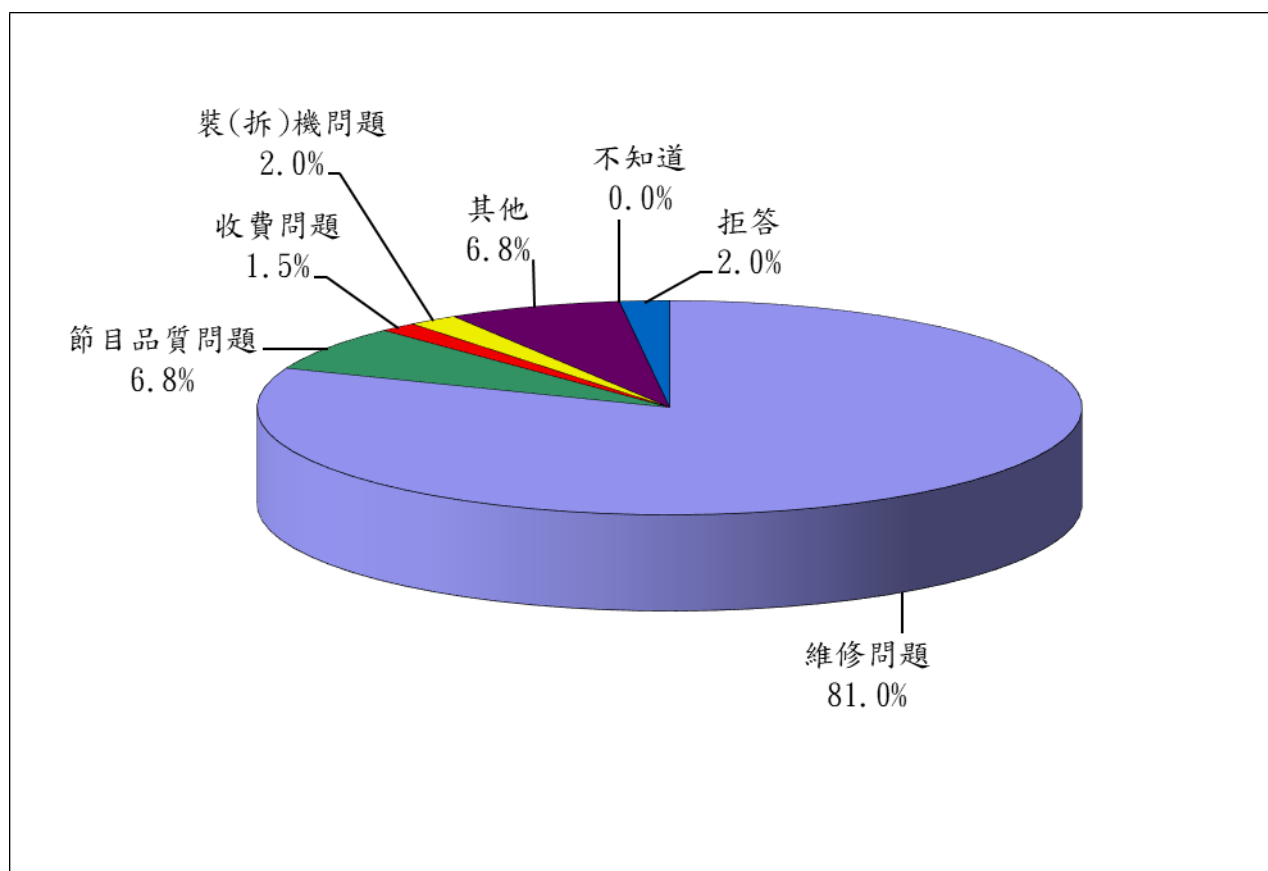


圖 3-15 打給客服的目的圓形圖

3. 客服電話是不是很容易撥通

表 3-20 及圖 3-16 顯示，以曾經打電話到澎湖有線電視公司的 205 位訂戶來分析，55.2%(123 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 5.4%(11 人)，還算容易有 49.8%(102 人)，較 107 年大幅降低了 31.1%。有 39.0%(80 人)的受訪者表示不容易，其中不容易有 67 人(32.7%)，很不容易有 13 人(6.3%)，較 107 年大幅提高了 30.7%。另有 5.9%(12 人)受訪者

拒答。或許受今年全面改成數位訊號，民眾必須裝數位機上盒才能收看的需求增加，導致客服話務量增加，今年容易撥通的比例大幅降低現象為歷年來少見，值得注意。

表 3-20 客服電話是不是很容易撥通滿意度統計表

意見	人 數	百 分 比
非常容易	11	5.4%
還算容易	102	49.8%
不容易	67	32.7%
很不容易	13	6.3%
不知道	0	0.0%
拒答	12	5.9%
合 計	205	100.0%

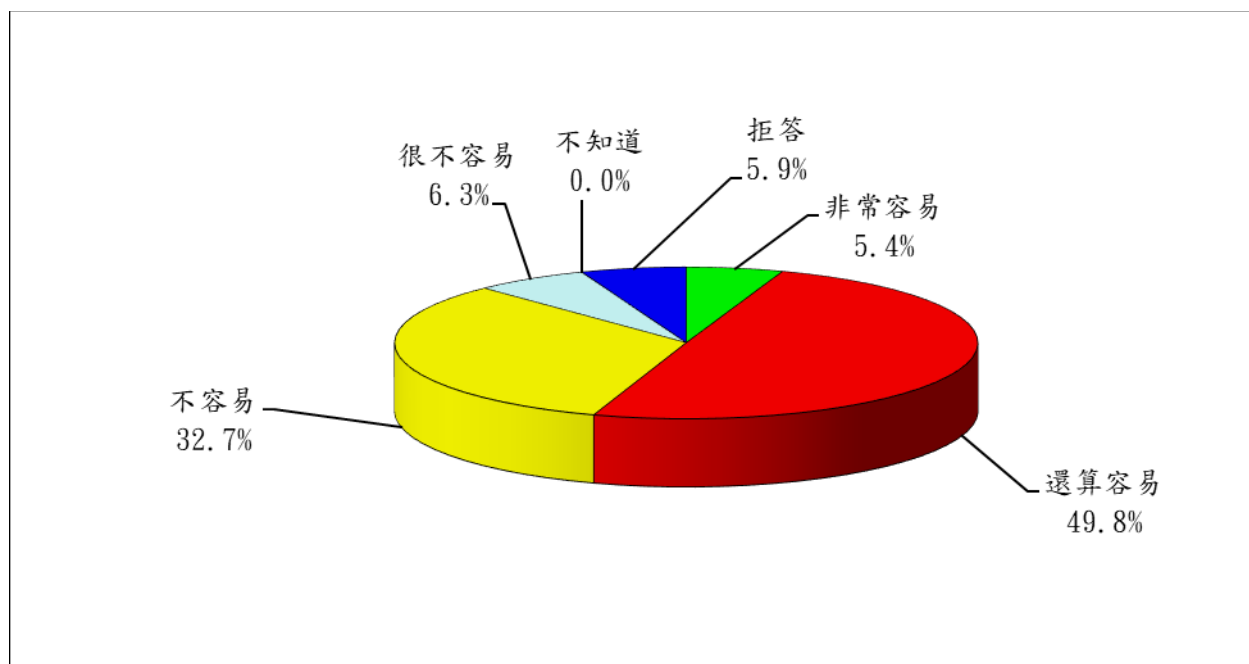


圖 3-16 客服電話是不是很容易撥通滿意度圓形圖

表 3-21 為交叉分析結果，由卡方值及 p 值顯示，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、職業有顯著相關聯，與居住地區則沒有顯著相關聯。女性覺得不容易撥通比例高於男性；40—49 歲覺得不容易撥通比例高於其他年齡層；高中（職）覺得不容易撥通比例高於其他教育程度；工業覺得不容易撥通比例高於其他職業。

表 3-21 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	5.4%	49.8%	32.7%	6.3%		5.9%	
性別***							$\chi^2=27.881$ p=0.000
男	2.0%	64.6%	25.3%	8.1%			
女	8.5%	35.8%	39.6%	4.7%		11.3%	
年齡***							$\chi^2=68.305$ p=0.000
20—29 歲		100.0%					
30—39 歲	10.0%	70.0%	5.0%	15.0%			
40—49 歲		31.4%	45.7%	22.9%			
50—59 歲	9.5%	45.9%	44.6%				
60 歲以上	2.7%	56.0%	22.7%	2.7%		16.0%	
教育程度***							$\chi^2=93.195$ p=0.000
小學或以下	3.6%	47.3%	25.5%	3.6%		20.0%	
國（初）中	11.1%	61.1%	27.8%				
高中（職）	5.4%	42.4%	51.1%			1.1%	
專科		87.5%		12.5%			
大學及以上	6.3%	59.4%	3.1%	31.3%			
職業***							$\chi^2=159.367$ p=0.000
軍公教	13.6%	50.0%		36.4%			
工商服務業		45.7%	54.3%				
農林漁牧業		100.0%					
工業			100.0%				
勞工		85.7%	14.3%				
自由業		75.0%		25.0%			
家庭管理	21.1%	52.6%	15.8%	5.3%		5.3%	
無業或待業		44.4%	55.6%				
退休	2.9%	58.0%	23.2%			15.9%	
其他	33.3%	16.7%		50.0%			
居住地							$\chi^2=26.176$ p=0.160
馬公市	7.0%	47.9%	30.3%	6.3%			
湖西鄉	3.6%	75.0%	17.9%	3.6%			
白沙鄉		37.5%	62.5%				
西嶼鄉		40.0%	53.3%	6.7%			
望安鄉		50.0%	50.0%				
七美鄉		25.0%	50.0%	25.0%			

***p<0.001

4. 對接聽電話客服人員服務態度滿意度

表 3-22 及圖 3-17 顯示，以曾經打電話到澎湖有線電視公司的 205 位訂戶來分析，80.0%(164 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 107 年降低了 7.5%，其中非常滿意有 10.7%(22 人)，還算滿意有 69.3%(142 人)。有 10.7%(22 人)的受訪者表示不滿意，其中很不滿意為 1

人(0.5%)，不滿意有 21 人(10.2%)，較 107 年提高了 4.7%，另有 2.4%(5 人)受訪者表示不知道，有 6.8%(14 人)拒答。

表 3-22 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		22	10.7%
還算滿意		142	69.3%
不滿意		21	10.2%
很不滿意		1	0.5%
不知道		5	2.4%
拒答		14	6.8%
合 計		205	100.0%

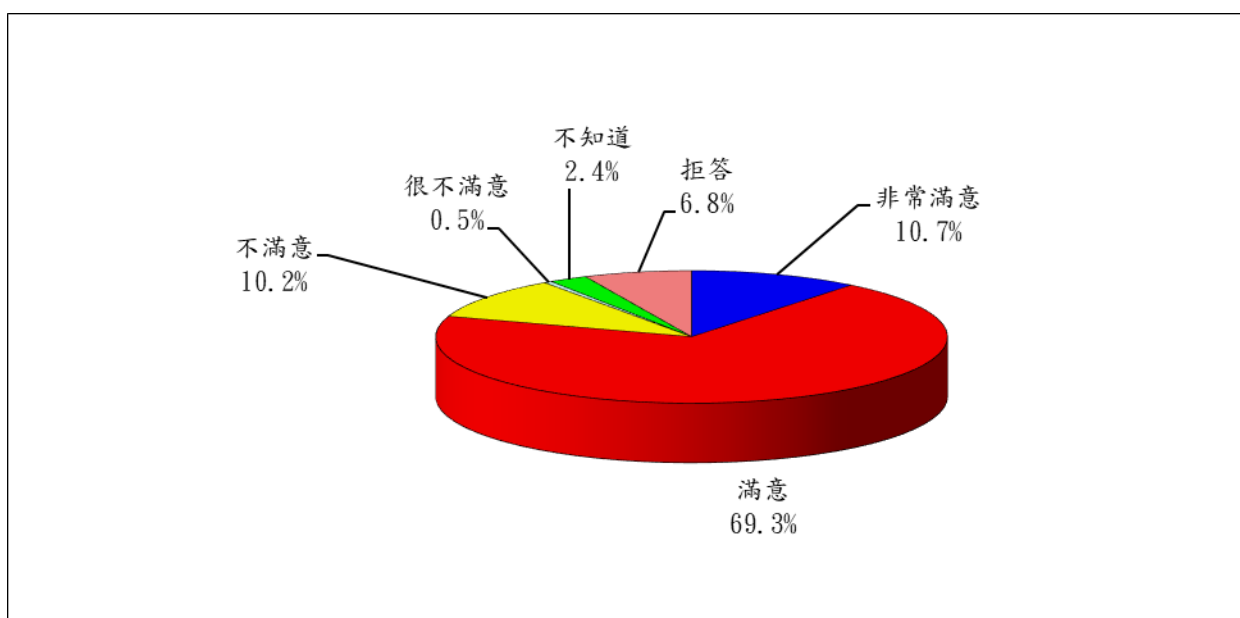


圖 3-17 接聽電話客服人員服務態度滿意度圓形圖

表 3-23 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、職業有顯著相關聯，與居住地區則沒有顯著相關聯。男性不滿意比例高於女性；50—59 歲不滿意比例高於其他年齡層；高中（職）不滿意比例高於其他教育程度；工商服務業不滿意比例高於其他職業。

表 3-23 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	10.7%	69.3%	10.2%	0.5%	2.4%	6.8%	
性別***							$\chi^2=31.125$ p=0.000
男	10.1%	63.6%	21.2%	1.0%	2.0%	2.0%	

女	11.3%	74.5%			2.8%	11.3%	$\chi^2=64.337$ p=0.000
年 齡***							
20－29 歲	100.0%						
30－39 歲		85.0%	15.0%				
40－49 歲		100.0%					
50－59 歲	16.2%	55.4%	23.0%		2.7%	2.7%	
60 歲以上	12.0%	65.3%	1.3%	1.3%	4.0%	16.0%	
教育程度***							$\chi^2=91.142$ p=0.000
小學或以下	1.8%	70.9%	1.8%		5.5%	20.0%	
國（初）中	44.4%	44.4%				11.1%	
高中（職）	7.6%	70.7%	18.5%		2.2%	1.1%	
專科		87.5%		12.5%			
大學及以上	18.8%	71.9%	9.4%				
職業***							$\chi^2=102.556$ p=0.000
軍公教	13.6%	72.7%	13.6%				
工商服務業		58.7%	37.0%		4.3%		
農林漁牧業		100.0%					
工業		100.0%					
勞工		100.0%					
自由業		100.0%					
家庭管理	26.3%	57.9%			10.5%	5.3%	
無業或待業	5.6%	94.4%					
退休	18.8%	58.0%	1.4%	1.4%	1.4%	18.8%	
其他		100.0%					
居住地							$\chi^2=27.008$ p=0.356
馬公市	13.4%	66.2%	7.0%	0.7%	2.8%	9.9%	
湖西鄉	7.1%	85.7%	7.1%				
白沙鄉		75.0%	25.0%				
西嶼鄉	6.7%	53.3%	33.3%		6.7%		
望安鄉		75.0%	25.0%				
七美鄉		87.5%	12.5%				

p<0.01, *p<0.001

（二）、維修人員服務態度滿意度

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 440 位受訪者來分析，有 175 位(39.8%)受訪者有請澎湖有線電視公司維修人員前來維修，較 107 年提高了 8.7%，258 人(58.6%)則表示未曾請澎湖有線電視公司維修人員前來維修，拒答為 7 人(1.6%)，如表 3-24 及圖 3-18 所示。

表 3-24 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	175	39.8%
沒有	258	58.6%
不知道	0	0.0%
拒答	7	1.6%
合 計	440	100.0%

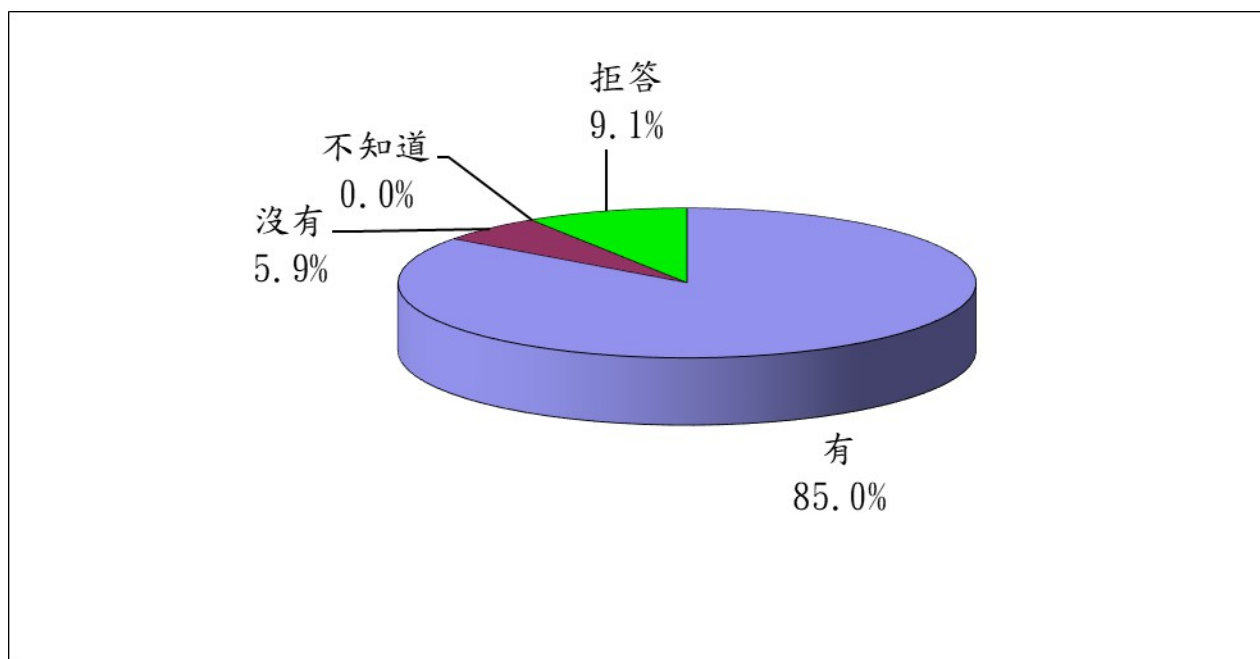


圖 3-18 是否曾請維修人員前來維修圓形圖

2. 維修的原因

表 3-25 及圖 3-19 顯示，維修的原因以線路故障沒辦法看(61.6%)最高，其次依序為線路老舊看不清楚畫面(8.5%)。

表 3-25 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) ¹	百分比 (總表示人次) ²	排序
颱風等不可抗力	0	0.0%	0.0%	3
線路老舊看不清楚畫面	15	8.6%	8.5%	2
線路故障沒辦法看	109	62.3%	61.6%	1
其他	38	21.7%	21.5%	
不知道	2	1.1%	1.1%	
拒答	13	7.4%	7.3%	
合計	175		100.0%	

¹ 表示人次/175(受訪人數)

² 表示人次/177(總表示人次)

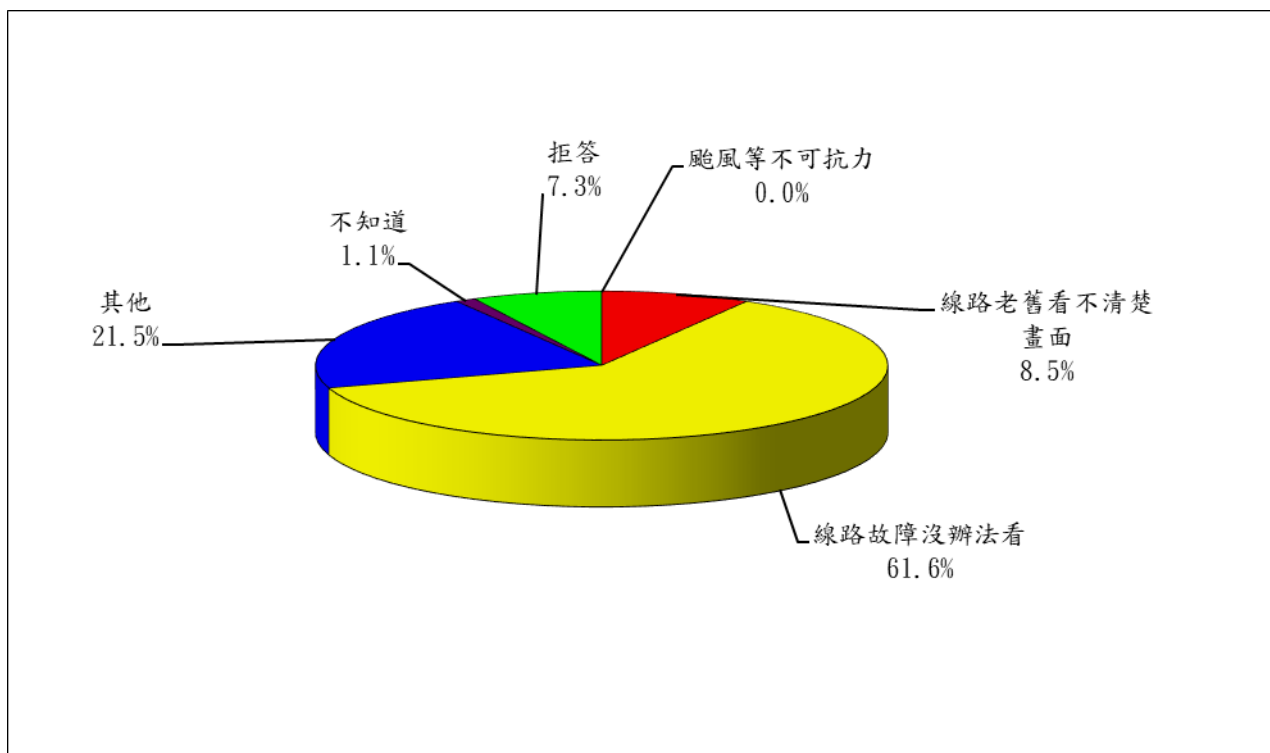


圖 3-19 請維修人員前來維修的原因圓形圖

表 3-26 及圖 3-20，以曾經請澎湖有線電視公司維修人員前來維修的 175 位收視戶來分析，69.1% (121 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 107 年降低了 5.7%，其中非常滿意有 21.7% (38 人)，還算滿意有 47.4% (83 人)。有 27.4% (48 人) 的受訪者表示不滿意，較 107 年提高了 7.4%，其中不滿意有 44 人 (25.1%)，很不滿意有 4 人 (2.3%)，另外有 6 人 (3.4%) 拒答。不滿意度已是連續 4 年提高，似乎未見澎湖有線電視公司有改善的現象，建議澎湖縣政府應加深督導的強度，以督促澎湖有線電視公司加強維修人員訓練以提高服務品質。

表 3-26 對維修人員的維修速度和服務態度滿意度統計表

意見 \ 比例	人 數	百 分 比
非常滿意	38	21.7%
還算滿意	83	47.4%
不滿意	44	25.1%
很不滿意	4	2.3%
不知道	0	0.0%
拒答	6	3.4%
合 計	175	100.0%

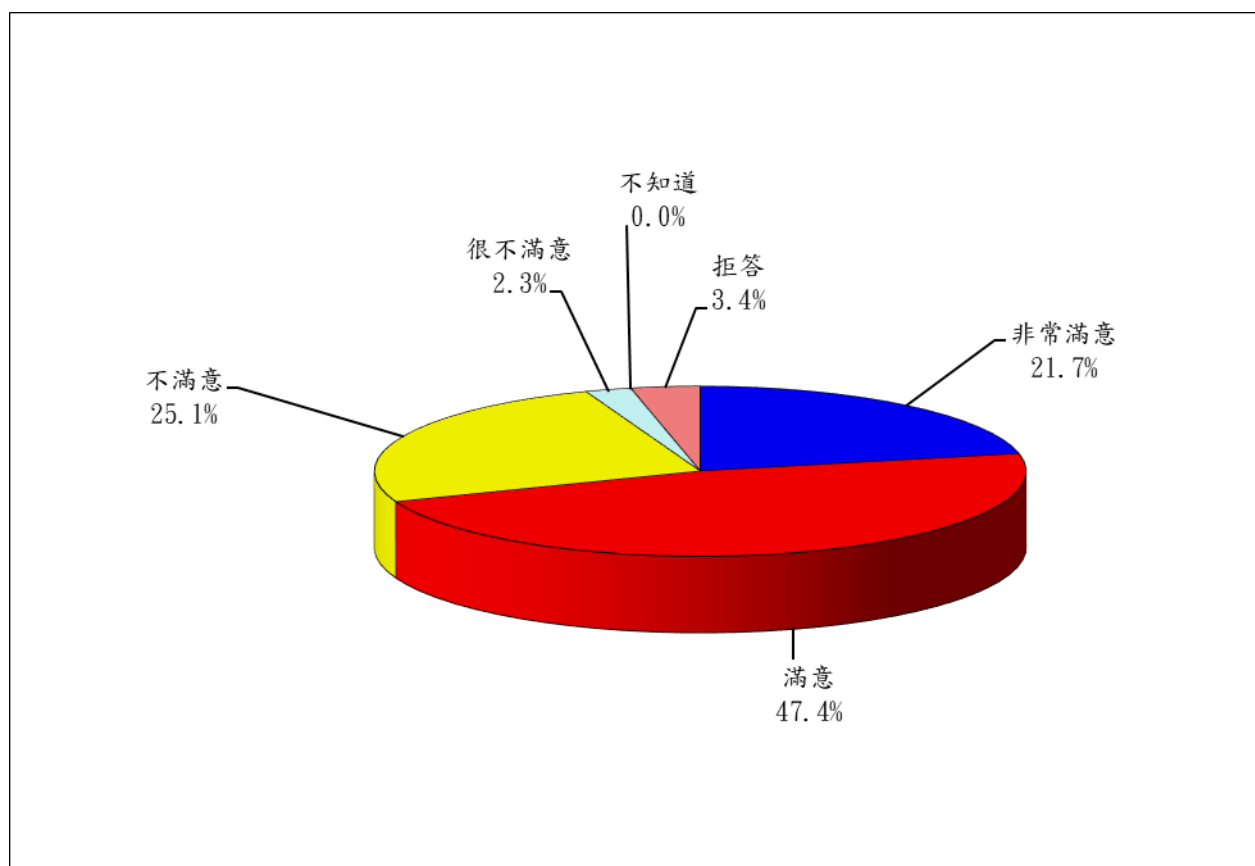


圖 3-20 對維修人員的維修速度和服務態度滿意度圓形圖

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、職業有顯著相關聯，與居住地區則沒有顯著相關聯。男性不滿意比例高於女性；50—59 歲不滿意比例高於其他年齡層；高中（職）不滿意比例高於其他教育程度；工業不滿意比例高於其他職業。

表 3-27 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	21.7%	47.4%	25.1%	2.3%	3.4%	3.7%	
性別***							$\chi^2=35.197$ p=0.000
男	34.2%	27.8%	32.9%	5.1%		100.0%	
女	11.5%	63.5%	18.8%		6.3%	100.0%	
年 齡***							$\chi^2=78.547$ p=0.000
20—29 歲	33.3%	66.7%				7.1%	
30—39 歲	66.7%	8.3%	16.7%		8.3%		
40—49 歲	11.8%	73.5%	2.9%	11.8%			
50—59 歲	14.0%	28.1%	54.4%		3.5%	3.3%	
60 歲以上	24.6%	56.5%	14.5%		4.3%	5.2%	

教育程度***							$\chi^2=41.966$ p=0.000
小學或以下	20.9%	60.5%	14.0%		4.7%	6.5%	
國（初）中	27.3%	63.6%	9.1%				
高中（職）	15.9%	45.1%	37.8%		1.2%	5.7%	
專科	50.0%	50.0%					
大學及以上	30.3%	30.3%	18.2%	12.1%	9.1%	2.6%	
職業***							$\chi^2=143.347$ p=0.000
軍公教	53.8%	15.4%		30.8%			
工商服務業		51.3%	43.6%		5.1%	6.1%	
農林漁牧業		66.7%	33.3%				
工業			100.0%				
勞工	62.5%	12.5%	25.0%				
自由業		100.0%					
家庭管理	26.7%	53.3%	20.0%			4.8%	
無業或待業	23.8%	66.7%			9.5%		
退休	29.8%	50.9%	15.8%		3.5%	4.8%	
其他		100.0%					
居住地							$\chi^2=19.859$ p=0.467
馬公市	21.7%	47.2%	25.5%	1.9%	3.8%	4.2%	
湖西鄉	39.3%	39.3%	17.9%	3.6%			
白沙鄉	22.2%	55.6%	22.2%				
西嶼鄉	5.3%	47.4%	36.8%		10.5%	12.5%	
望安鄉	25.0%	50.0%	25.0%				
七美鄉		66.7%	22.2%	11.1%			

***p<0.001

（三）、推動數位化政策

1. 是否有裝數位機上盒收看電視

表 3-28 及圖 3-21 顯示，以家中有裝有線電視的 440 位受訪者來分析，有 374 位(85.0%)受訪者家中有裝數位機上盒收看有線電視，較 107 年提升了 2.0%，有 26 人(5.9%)家中沒有裝數位機上盒收看有線電視，另外有 40 人(9.1%)拒答。

表 3-28 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	374	85.0%
沒有	26	5.9%
不知道	0	0.0%
拒答	40	9.1%
合 計	440	100.0%

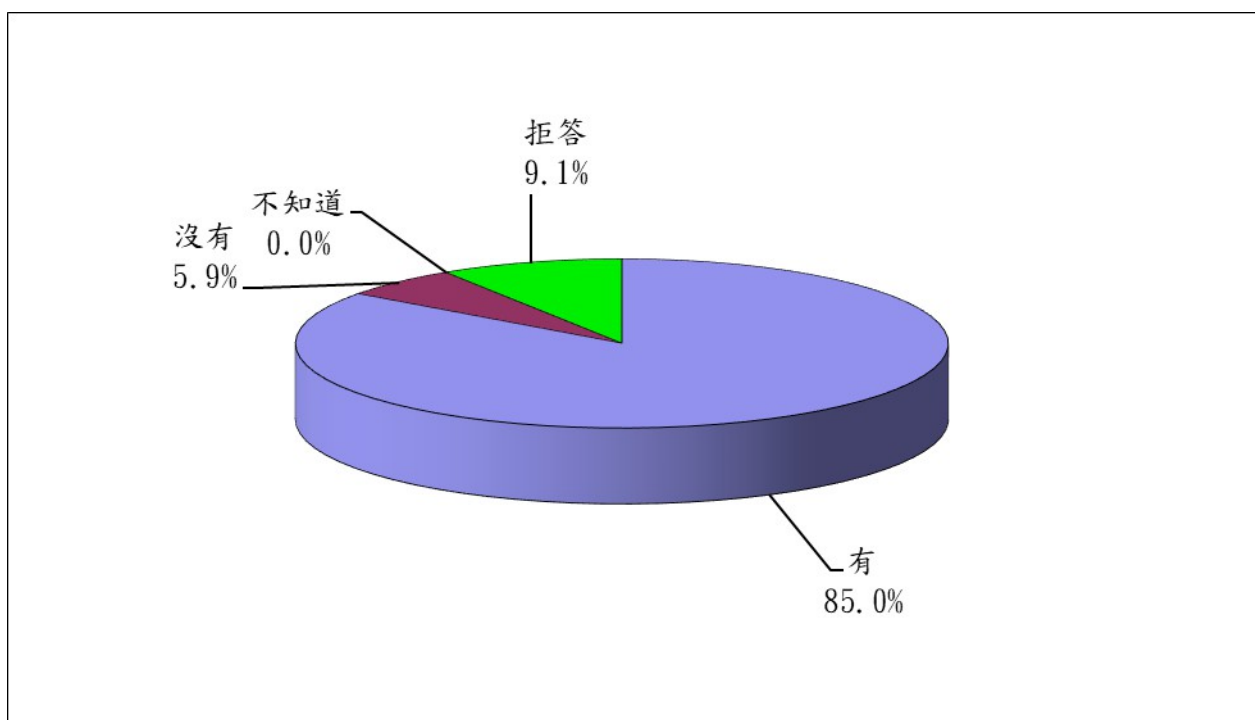


圖 3-21 是否裝數位機上盒收看電視圓形圖

2. 裝數位機上盒後對收訊品質之滿意度

表 3-29 及圖 3-22 顯示，以家中有有裝數位機上盒收看有線電視的 374 位受訪者來分析，有 311 位(83.1%)受訪者滿意裝數位機上盒後的收訊品質，較 107 年提高了 5.7%，其中非常滿意有 21 人(5.6%)，290 人(77.5%)表示還算滿意。有 43 人(11.5%)表示不滿意，較 107 年降低了 5.7%，其中 37 人(9.9%)不滿意，6 人(1.6%)很不滿意。另外有 12 人(3.2%)表示不知道，8 人(2.1%)拒答。滿意度已連續 3 年上升，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 3-29 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		21	5.6%
還算滿意		290	77.5%
不滿意		37	9.9%
很不滿意		6	1.6%
不知道		12	3.2%
拒答		8	2.1%
合計		374	100.0%

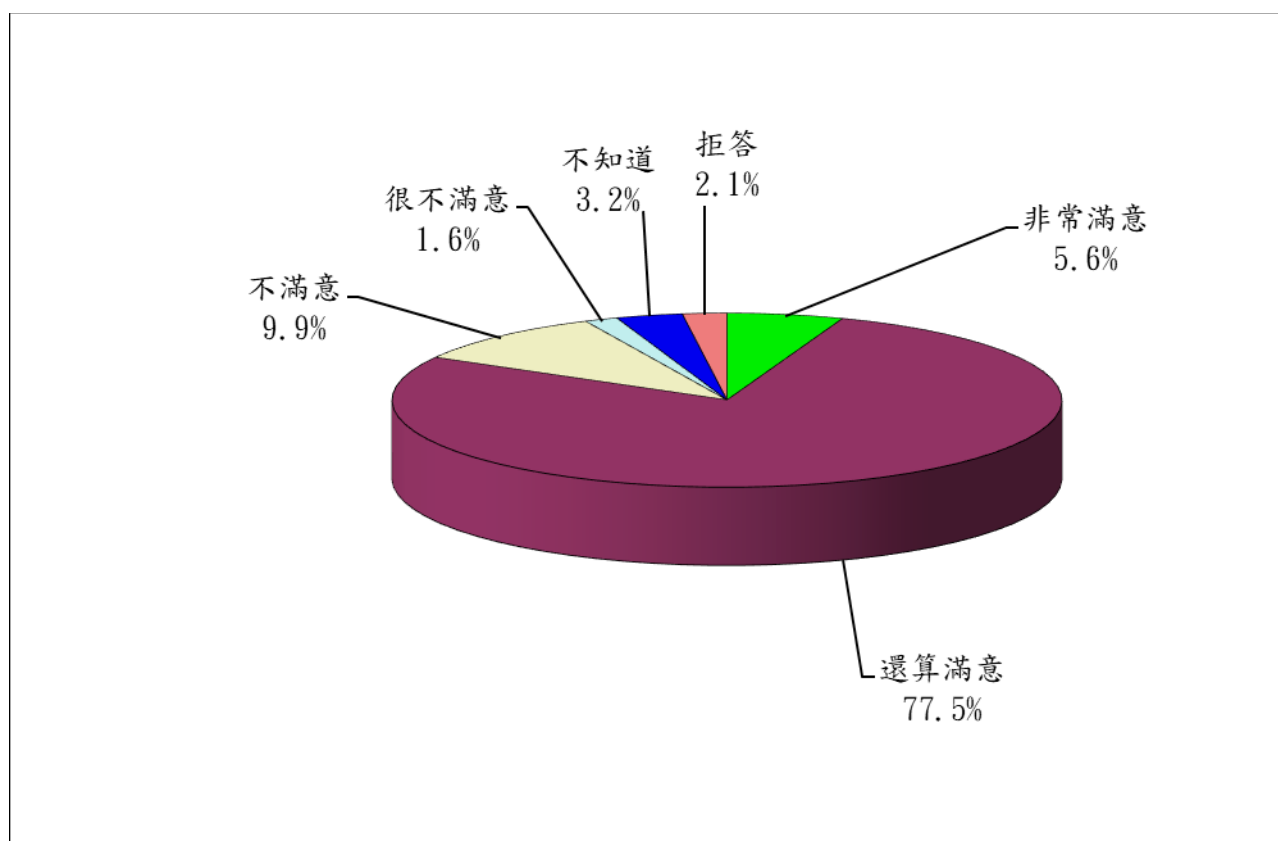


圖 3-22 裝數位機上盒後對收訊品質滿意度圓形圖

表 3-30 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、職業有顯著相關聯，與居住地區則沒有顯著相關聯。男性不滿意比例高於女性；50—59 歲不滿意比例高於其他年齡層；高中（職）不滿意比例高於其他教育程度；工商服務業不滿意比例高於其他職業。

表 3-30 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	5.6%	77.5%	9.9%	1.6%	3.2%	2.1%	
性別**							$\chi^2=19.277$ p=0.002
男	6.9%	70.0%	15.0%	3.8%	3.1%	2.5%	
女	4.7%	83.2%	6.1%		3.3%	0.5%	
年齡***							$\chi^2=132.461$ p=0.000
20—29 歲	5.0%	70.0%	10.0%	15.0%			
30—39 歲	27.3%	59.1%		13.6%			
40—49 歲	8.3%	66.7%	12.5%			12.5%	
50—59 歲	3.9%	73.8%	21.4%		1.0%		
60 歲以上	3.3%	85.6%	3.9%		6.1%	1.1%	
教育程度***							$\chi^2=122.822$ p=0.000
小學或以下	2.1%	89.4%	1.4%		6.3%	0.7%	

國（初）中	23.1%	50.0%	7.7%	3.8%		15.4%	$\chi^2=147.952$ p=0.000
高中（職）	5.0%	73.6%	18.6%		1.4%	1.4%	
專科	33.3%	58.3%				8.3%	
大學及以上	1.9%	74.1%	13.0%	9.3%	1.9%		
職業***							
軍公教	20.7%	65.5%		10.3%		3.4%	
工商服務業		64.7%	32.4%		2.9%		
農林漁牧業		75.0%	25.0%				
工業		100.0%					
勞工		87.5%	12.5%				
自由業	25.0%	75.0%					
家庭管理	1.6%	88.9%	1.6%			7.9%	
無業或待業	15.4%	73.1%		11.5%			
退休	6.0%	80.5%	5.4%		6.7%	1.3%	
其他		63.6%	36.4%				
居住地*							$\chi^2=24.419$ p=0.495
馬公市	6.9%	77.8%	8.9%	1.6%	3.2%	1.6%	
湖西鄉	5.9%	76.5%	9.8%		5.9%	2.0%	
白沙鄉		84.6%	15.4%				
西嶼鄉	2.6%	71.8%	17.9%	5.1%		2.6%	
望安鄉		80.0%	20.0%				
七美鄉		83.3%			5.6%	11.1%	

p<0.01, *p<0.001

（四）、每個月基本頻道收視的價格合理性

表 3-31 及圖 3-23 顯示，440 位有裝有線電視的受訪者中有 184 人 (41.8%) 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 0 人 (0.0%)，還算合理的有 184 人 (41.8%)，較 107 年降低了 11.5%。有 188 人 (42.8%) 表示收費不合理，其中覺得不合理的有 156 人 (35.5%)，很不合理的有 32 人 (7.3%)，較 107 年提高了 0.4%。另外有 26 人 (5.9%) 表示不知道，42 人 (9.5%) 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，顯示民眾對收費合理與否還是有意見。

表 3-31 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	0	0.0%
還算合理	184	41.8%

不合理	156	35.5%
很不合理	32	7.3%
不知道	26	5.9%
拒答	42	9.5%
合 計	440	100.0%

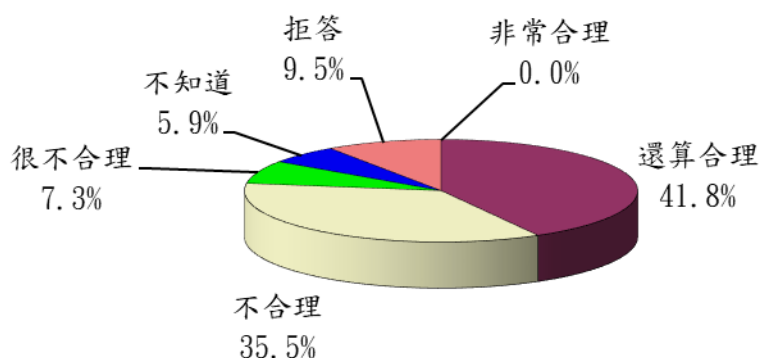


圖 3-23 每個月基本頻道收視的價格費用合理度圓形圖

表 3-32 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、職業有顯著相關聯。但與性別和居住地區沒有顯著相關聯。40—49 歲認為不合理的程度高於其他年齡層；高中（職）認為不合理的程度高於其他教育程度；無業或待業認為不合理的程度高於其他職業者。

表 3-32 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		41.8%	35.5%	7.3%	5.9%	9.5%	
性別							$\chi^2=4.120$ p=0.390
男		38.5%	34.9%	7.3%	7.3%	12.0%	
女		44.4%	35.9%	7.3%	4.8%	7.7%	
年 齡***							$\chi^2=120.369$ p=0.000
20－29 歲		45.5%	13.6%		40.9%		
30－39 歲		24.0%	64.0%	12.0%			
40－49 歲		39.3%	60.7%				
50－59 歲		28.8%	43.2%	6.4%	4.0%	17.6%	
60 歲以上		51.9%	23.1%	9.9%	5.7%	9.4%	
教育程度***							$\chi^2=67.474$ p=0.000
小學或以下		52.6%	21.1%	7.4%	4.6%	14.3%	
國（初）中		31.3%	40.6%		9.4%	18.8%	

高中（職）		34.2%	54.1%	4.8%	6.2%	0.7%	$\chi^2=95.156$ p=0.000
專科		28.6%	42.9%	14.3%	14.3%		
大學及以上		38.4%	28.8%	13.7%	5.5%	13.7%	
職業***							
軍公教		47.2%	25.0%	22.2%	5.6%		
工商服務業		31.8%	37.5%		12.5%	18.2%	
農林漁牧業		75.0%	25.0%				
工業		70.6%				29.4%	
勞工		25.0%	75.0%				
自由業		75.0%	25.0%				
家庭管理		40.8%	46.5%	2.8%	1.4%	8.5%	
無業或待業		19.2%	69.2%	7.7%	3.8%		
退休		46.0%	29.3%	10.3%	6.3%	8.0%	
其他		41.7%	33.3%	16.7%		8.3%	
居住地							$\chi^2=29.660$ p=0.076
馬公市		40.3%	38.9%	7.4%	5.7%	7.8%	
湖西鄉		47.0%	22.7%	7.6%	7.6%	15.2%	
白沙鄉		23.5%	47.1%		11.8%	17.6%	
西嶼鄉		52.2%	23.9%	13.0%	4.3%	6.5%	
望安鄉		25.0%	37.5%			37.5%	
七美鄉		45.0%	45.0%		5.0%	5.0%	

***p<0.001

（五）、對澎湖有線電視公司所提供的各項服務整體滿意度

表 3-33 及圖 3-24 顯示，以家中有裝有線電視的 440 位受訪者來分析，80.8%（316 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 107 年降低了 1.2%，其中非常滿意有 0.9%（4 人），還算滿意有 70.9%（312 人）。有 11.3%（50 人）的受訪者表示不滿意，較 107 年降低了 3.0%，其中不滿意有 41 人（9.3%），很不滿意有 9 人（2.0%），另外有 20 人（4.5%）表示不知道，有 54 位（12.3%）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略有降低，但不滿意亦有下降的情形。

表 3-33 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	4	0.9%
還算滿意	312	70.9%
不滿意	41	9.3%

很不滿意	9	2.0%
不知道	20	4.5%
拒答	54	12.3%
合 計	440	100.0%

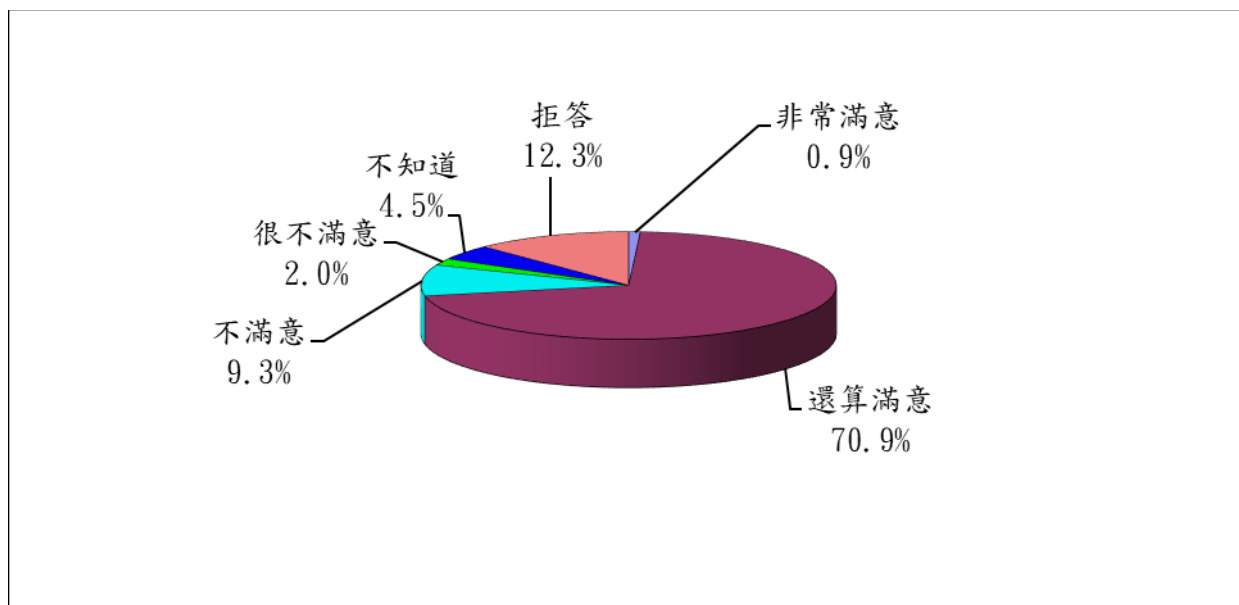


圖 3-24 對澎湖有線電視公司所提供的各項服務整體滿意度圓形圖

從表 3-34 及圖 3-25 可看出收視戶對澎湖有線電視公司整體滿意度的趨勢，今年滿意度較去年略為下降，但不滿意度亦略有下降，建議澎湖縣政府應持續督導澎湖有線電視公司改善服務品質以提高收視戶的滿意度。

表 3-34 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%
108 年度	80.80%	11.30%

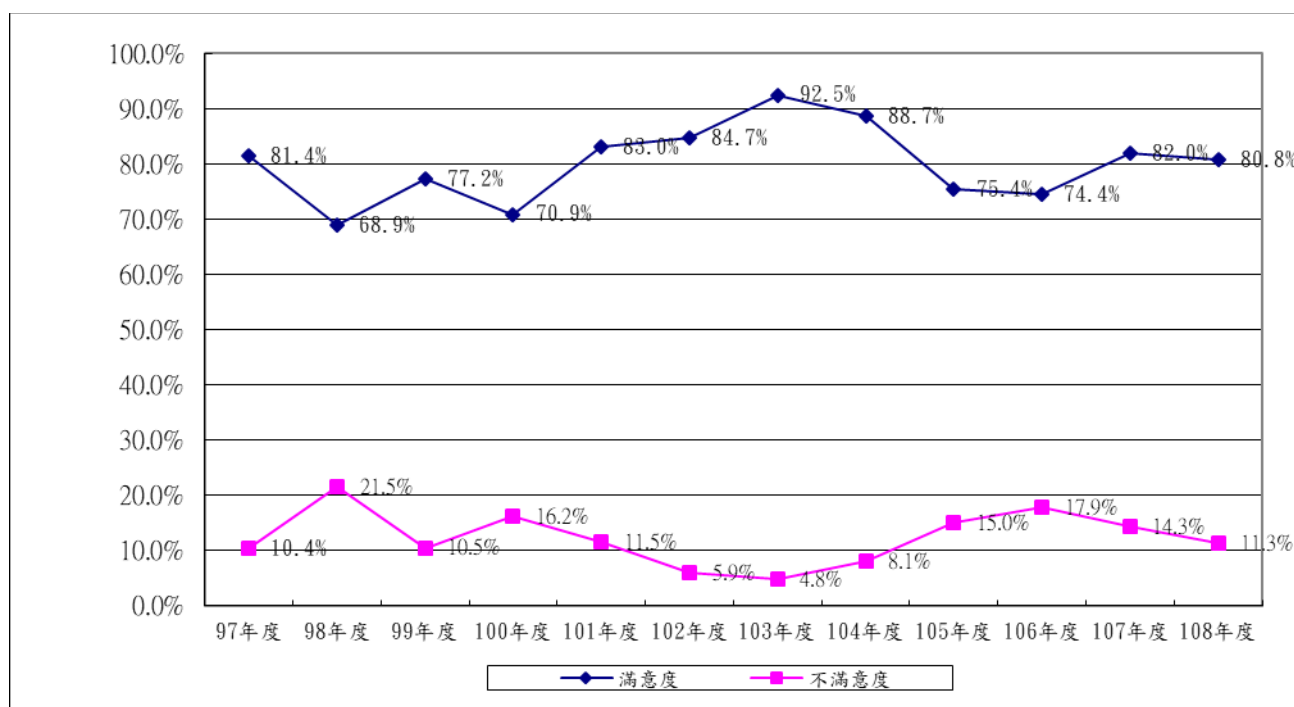


圖 3-25 收視戶對澎湖有線電視公司整體滿意度趨勢圖

表 3-35 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性別、年齡、教育程度、職業有顯著相關聯。但與和居住地區沒有顯著相關聯。男性不滿意比例高於女性；30—39 歲不滿意比例高於其他年齡層；專科不滿意比例高於其他教育程度；農林漁牧業不滿意比例高於其他職業。

表 3-35 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	0.9%	70.9%	9.3%	2.0%	4.5%	12.3%	
性別***							$\chi^2=27.020$ p=0.000
男	1.6%	59.9%	13.5%	3.6%	3.6%	17.7%	
女	0.4%	79.4%	6.0%	0.8%	5.2%	8.1%	
年 齡***							$\chi^2=60.051$ p=0.000
20—29 歲		81.8%		9.1%	9.1%		
30—39 歲		68.0%	24.0%		8.0%		
40—49 歲		89.3%	5.4%		3.6%	1.8%	
50—59 歲		62.4%	17.6%		2.4%	17.6%	
60 歲以上	1.9%	70.3%	4.7%	3.3%	5.2%	14.6%	
教育程度***							$\chi^2=84.280$ p=0.000
小學或以下		64.6%	5.7%	3.4%	5.7%	20.6%	
國（初）中		65.6%	3.1%		12.5%	18.8%	
高中（職）		82.9%	15.1%		1.4%	0.7%	
專科		57.1%	21.4%	7.1%	14.3%		
大學及以上	5.5%	67.1%	6.8%	2.7%	2.7%	15.1%	

職業*							$\chi^2=68.644$ p=0.013
軍公教		80.6%	11.1%		5.6%	2.8%	
工商服務業		59.1%	19.3%		3.4%	18.2%	
農林漁牧業		50.0%	50.0%				
工業		70.6%				29.4%	
勞工		100.0%					
自由業		100.0%					
家庭管理		83.1%	2.8%	2.8%	2.8%	8.5%	
無業或待業		80.8%	11.5%	7.7%			
退休	2.3%	67.2%	6.3%	2.9%	7.5%	13.8%	
其他		66.7%	16.7%			16.7%	
居住地							$\chi^2=33.726$ p=0.114
馬公市	0.7%	73.5%	9.2%	1.8%	4.9%	9.9%	
湖西鄉		71.2%	4.5%	1.5%	4.5%	18.2%	
白沙鄉		52.9%	23.5%		5.9%	17.6%	
西嶼鄉	4.3%	58.7%	15.2%	6.5%	2.2%	13.0%	
望安鄉		50.0%	12.5%			37.5%	
七美鄉		85.0%			5.0%	10.0%	

*p<0.05, **p<0.001

五、民眾收視行為-收看頻道排行

表 3-36 顯示，在民眾最常看的前 50 大頻道排行表中，中天新聞台、民視、東森新聞台分別蟬聯前 3 名。第 4 名是進步 7 名的三立台灣台。第 5 名則是退步 3 名的民視新聞台。排名第 6 名為連續兩年都一樣排名的 TVBS-N，三立新聞台和年代新聞台排名第 7 和第 8 名，澎湖新聞台則再度擠進前 10 名，排名第 9 名。第 10 名則為首度入前 10 大的緯來體育台。

無線電視台的排序以民視最高(2)，其次依序為台視(24)、公視(30)、華視(35)、中視(44)。各個無線電視台的排名除民視外，其他無線台排名均較 107 年下降。

電影台以衛視電影台排名 13 最高，其次依序為東森電影台(18)、緯來電影台(18)、HBO(24)、LS TIME MOVIE 電影台(28)、好萊塢電影台(33)、東森洋片台(36)，受到重播率太高影響，本年度各電影台排名均較 107 年略為滑落。

綜合台中以三立台灣台排名第 3 名最高，其次依序為 TVBS(11)、三立都會台(17)、衛視中文台(28)、八大綜合台(38)、中天綜合台(39)、東森綜合台(48)，排名均較 107 年有略為提升。

戲劇台中八大戲劇台大幅躍進到15名最高，其次依序為東森戲劇台(30)、TVBS歡樂台(40)、緯來戲劇台(40)，排名較107年有提高。

體育台普遍較107年提升，其中以緯來體育台排名第10名最高，其次為緯來育樂台(16)、FOX SPORTS(40)，FOX SPORTS2台(40)。

親子台排名僅迪士尼頻道勉強擠入前50大頻道。

宗教台的慈濟大愛較107年上升15名排名第21名。

知識性頻道的旅遊生活頻道異軍突起躍升到第14名，國家地理頻道和Discovery雙雙進步到22名和23名，Carton Network和動物星球頻道再度排入前50大頻道。

購物台則有東森購物5台(36)和ViVal台(44)雙雙擠進前50名。

表 3-36 民眾最常收看頻道排行表

頻道	頻道名稱	次數	104年 排序	105年 排序	106年 排序	107年 排序	108年 排序	與107 年比較
52	中天新聞台	193	2	2	1	1	1	-
06	民視無線台	150	7	6	8	12	2	-
51	東森新聞台	146	3	3	1	3	3	-
29	三立台灣台	134	9	8	9	11	4	+7
53	民視新聞台	120	1	1	3	2	5	-3
55	TVBS-N	107	6	9	6	6	6	-
54	三立新聞台	99	5	5	5	4	7	-3
50	年代新聞台	96	4	4	4	5	8	-3
7	澎湖地方台	94	23	11	9	21	9	+12
72	緯來體育台	56	17	19	17	18	10	+8
56	TVBS	43	8	10	7	8	11	-3
49	壹電視新聞台	37	10	7	9	7	11	-4
61	衛視電影台	37	17	15	14	15	13	+2
21	旅遊生活頻道	36	未入榜	42	46	45	14	+31
41	八大戲劇台	32	20	23	28	37	15	+22
71	緯來育樂台	30	37	25	19	19	16	+3
30	三立都會台	29	12	20	27	16	17	-1
62	東森電影台	27	16	13	12	14	18	-4
63	緯來電影台	27	15	12	14	13	18	-5
39	中天娛樂台	25	39	44	44	45	20	+25
9	慈濟大愛	25	38	33	25	36	21	+15
18	國家地理頻道	25	47	39	50	35	22	+13
19	Discovery	24	41	36	43	40	23	+17
8	台視	20	11	14	20	23	24	-1
20	Carton Network	20	未入榜	未入榜	49	未入榜	24	+24
22	動物星球頻道	20	50	37	42	未入榜	24	+24

65	HBO	20	25	18	16	20	24	-4
31	衛視中文台	17	31	43	34	30	28	+2
64	LS TIME MOVIE	17	23	21	22	17	28	-11
13	公共電視	16	50	48	44	48	30	+18
40	東森戲劇台	16	21	28	30	43	30	+13
57	東森財經台	16	14	32	25	9	30	-21
58	非凡新聞台	15	17	26	23	10	33	-23
68	好萊塢電影台	15	31	17	18	27	33	-6
12	華視	14	22	28	31	29	35	-7
60	東森購物 5 台	12	未入榜	未入榜	未入榜	未入榜	36	+36
66	東森洋片台	12	26	16	13	21	36	-15
28	八大綜合台	11	29	41	38	25	38	-13

表 3-42 民眾最常收看頻道排行表(續)

頻道	頻道名稱	次數	104 年 排序	105 年 排序	106 年 排序	107 年 排序	108 年 排序	與 107 年比較
36	中天綜合台	10	40	48	46	未入榜	39	+39
42	TVBS 歡樂台	10	27	35	33	41	40	+1
43	緯來戲劇台	10	33	30	35	41	40	+1
73	FOX SPORTS	10	28	40	32	24	40	-16
74	FOX SPORTS 2 台	10	33	45	40	34	40	-6
10	中視	9	13	23	29	25	44	-19
59	ViVa1 台	9	未入榜	未入榜	未入榜	未入榜	44	+44
23	迪士尼頻道	8	45	37	35	未入榜	46	+46
27	八大第 1 台	8	43	未入榜	50	31	46	-15
32	東森綜合台	8	36	46	37	32	48	-16
67	CINEMAX	7	29	21	24	27	48	-21
7	NHK	7	未入榜	未入榜	未入榜	未入榜	48	+48

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. 維修時快時慢。
2. 機上盒貴，牽線也貴，貴又沒品質。
3. 打客服電話沒人接。
4. 維修太慢不夠迅速，打了半天都沒來。
5. 機上盒有問題。
6. 客服電話打了卻沒有人來維修。
7. 客服態度不好。
8. 同樣的問題一直修不好。
9. 客服電話打不通。

湖西鄉

1. 客服電話有時沒人接。
2. 客服電話打不通。
3. 維修人員要快點來修。
4. 維修電話很難打通。
5. 客服電話無人接聽。
6. 常常沒人來修理。
7. 有電話聯絡反應，下雨時 30 幾台的節目只有聲音沒有畫面，卻沒人來修。

白沙鄉

1. 機器好一點，效率快一點。
2. 客服人員澎湖腔太重聽不懂。
3. 多次申報維修沒有改善。

西嶼鄉

1. 維修時不要抽菸。
2. 客服電話打了沒人接。

望安鄉

1. 服務品質好一點，動作快一點。

七美鄉

1. 26 台不能看。

B. 收費方面

馬公市

1. 價格算高。
2. 忘記繳費要去公司繳很不方便。
3. 有點貴。
4. 再打個 8 折會比較好。
5. 太貴，服務又不好。
6. 上班族看電視時間又少，價格可以再低些，之前沒裝機上盒比較划算，現再一台電視機就要一個機上盒，價格太高。
- 7 年繳沒有優惠，那幹嘛要年繳。
8. 應以收看的頻道收費。
9. 裝機上盒價格不一，裝第二台跟其他人不同。
- 10 節目比本島少，收費比本島高。
11. 比台灣還貴。
12. 太貴。

湖西鄉

1. 節目不要一直重播，消費者一直付費看一樣的節目。

C. 收視訊號方面

馬公市

1. 訊號不穩。
2. 訊號有時不穩定，希望能改善。
3. 訊號比 MOD 差。

4. 訊號太糟糕。
5. 有時斷訊。
6. 風大會訊號不穩。
7. 有些頻道沒訊號。
8. 收訊不好，有時沒畫面有聲音。
9. 訊號很穩定。
10. 有幾台不能看。
11. 無訊號要修，等半天都沒人來維修。
12. 訊號太差。
13. 70 台之後不穩定。

湖西鄉

1. 有時斷訊。
2. 機上盒收訊太容易斷。
3. 線路斷掉，修理太慢。
4. 70 以上的頻道不能看。
5. 維修後，收視訊號一樣出問題。

西嶼鄉

1. 某一地區線路故障導致家中無法收看。

七美鄉

1. 訊號不好，沒有聲音。

D. 節目及頻道方面

馬公市

1. 電影重播率太高。
2. 頻道太少，電影重複太多，體育台太少。
3. 節目片子重複太多。
4. 重播率太高。
5. 太常重播。

6. 節目重播率太高希望多一點新影片。
7. 節目重播率高。
8. 頻道太少，重複率高，廣告太久。
9. 節目太老舊。

湖西鄉

1. 韓劇太多。
2. 電影台太重複。
3. 重播率高，沒有新節目。

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、收視行為等，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108年09月24日至108年9月26日每日晚上6點到9點半。以中華電信107-108年澎湖縣住宅電話簿為抽樣母體清冊，隨機抽取3,093通電話，共成功完成有效樣本630人之訪問，有效完成訪問率為20.4%，在95%信心水準下，抽樣誤差在正負3.90%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440份(佔69.8%)，較去年略為降低0.3%。
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，其次為收看中華電信MOD和沒錢裝或為了節省開銷。
3. 受訪者家中裝設有線電視在20年以上有276人，62.7%，16-20年有81人，18.4%，11-15年有34人，7.7%，表示大部分受訪者家中還是長期裝設有線電視，尚未被新媒體完全取代。

(二)公用頻道及新聞頻道收視狀況

1. 有48.2%受訪者表示從來沒看過公用頻道，較107年提高了3.9%。
2. 有54.5%受訪者對公用頻道的各項節目表示滿意，較107年降低了8.3%。只有15.5%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，雖較107年提高了6.8%，但比例仍偏低，建議澎湖縣政府應該督促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。
3. 86.3%受訪者對澎湖新聞台的新聞報導表示滿意，較107年提升了5.5%。有19.1%受訪者表示從來沒看過新聞頻道，較107年提高了9.3%，有18.6%受訪者表示經常收看此一頻道，較107年度下降了3.9%。
4. 有86.3%受訪者對澎湖新聞台的新聞報導表示滿意，較107年提升了

5.5%。

(三)民眾對澎湖有線電視公司服務品質與滿意度

1. 有 46.6%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(80.1%)。就這些打過電話者來分析，55.2%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 107 年大幅降低了 31.1%。80.0%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 107 年降低了 7.5%。
4. 有 39.8%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(61.6%)最高。就有請澎湖有線電視公司前來維修的受訪者分析，69.1%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 107 年降低了 5.7%。27.4%的受訪者表示不滿意，較 107 年度提高了 7.4%，不滿意度已是連續 4 年提高，似乎未見澎湖有線電視公司有改善的現象，建議澎湖縣政府應加深督導的強度，以督促澎湖有線電視公司加強維修人員訓練以提高服務品質。
5. 80.8%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 107 年降低了 1.2%。
6. 整體來說，今年各項滿意度指標大都較 107 年下降，值得注意。

(三)數位化政策

1. 85.0%受訪者家中有裝數位機上盒收看有線電視，較 107 年提升了 2.0%。
2. 83.1%受訪者滿意裝數位機上盒後的收訊品質，較 107 年提高了 5.7%。

(四)收費合理性

1. 41.8%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 107 年降低了 11.5%。42.8%表示收費不合理，較 107 年提高了 0.4%。
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，顯示民眾對收費合理與否還是有意見。如在開放題中仍

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、東森新聞台、三立台灣台、民視新聞台。
2. 無線電視台的排序以民視最高(2)，其次依序為台視(24)、公視(30)、華視(35)、中視(45)。各個無線電視台的排名除民視外，其他無線台排名均較107年下降。
3. 電影台以衛視電影台排名13最高排名第1，其次依序為東森電影台(18)、緯來電影台(18)、HBO(24)、LS TIME MOVIE 電影台(28)，受到重播率太高影響，本年度各電影台排名均較107年略為滑落
4. 綜合台中以三立台灣台排名第3名最高，其次依序為TVBS(11)、三立都會台(17)、衛視中文台(28)、八大綜合台(38)、中天綜合台(39)排名均較107年有略為提升。
5. 戲劇台中八大戲劇台大幅躍進到15名最高，其次依序為東森戲劇台(30)、TVBS歡樂台(40)、緯來戲劇台(40)，排名較107年有提高。
6. 體育台普遍較107年提升，其中以緯來體育台排名第10名最高，其次為緯來育樂台(16)、FOX SPORTS(40)、FOX SPORTS2台(40)。
7. 親子台排名較107年下降，僅迪士尼頻道勉強擠入前50大頻道。
8. 宗教台的慈濟大愛較107年上升15名排名第21名。
9. 知識性頻道的旅遊生活頻道異軍突起躍升到第14名，國家地理頻道和Discovery雙雙進步到22名和23名，Carton Network和動物星球頻道再度排入前50大頻道。
10. 購物台則有東森購物5台(36)和ViVa1台(44)雙雙擠進前50名。

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

80.8%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107年降低了1.2%。維修人員的維修速度和服務態度不滿意度已是連續4年提高，開放題中有受訪者反應維修速度慢效率差，來維修時在抽菸等意見，建議澎湖縣政府應加深督導的強度，以督促澎湖有線電視公司加強維修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性及在地化

在開放題中受訪者認為澎湖新聞頻道的在地新聞太少，重大事件沒報導，新聞重複率太高，新聞內容吸引力太低，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

民眾知道公用頻道可以免費託播公益性、藝文性及社教性等節目此功能的比例仍偏低。建議澎湖縣政府應該督促澎湖有線電視公司強化公用頻道的宣傳，以吸引民眾願意使用，以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，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

- 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。
- 陳甦彰(2018)。107 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、108 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 26 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 26 題)

γ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 15 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 15 題) ☐9. 拒答(跳至第 15 題)

13. 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

14. 請問您對第 7 頻道，也就是澎湖新聞台有何建議_____

15. 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 19 題) ☐8. 不知道(跳至第 19 題) ☐9. 拒答(跳至第 19 題)

16. 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

17. 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

18. 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

19. 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 21 題) ☐8. 不知道(跳至第 21 題) ☐9. 拒答(跳至第 21 題)

19-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

20. 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

21. 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 23 題) ☐8. 不知道(跳至第 23 題) ☐9. 拒答(跳至第 23 題)

22. 請問裝了數位機上盒後，你對收視訊號清晰度及訊號穩定度滿意不滿意？

☐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. 請問您覺得家中有線電視業者每個月基本頻道收視的方式和價格，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

24. 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

25. 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		76	國興衛視
	3	公用頻道		40	東森戲劇台		77	FOX 頻道

	4	NHK		41	八大戲劇台		78	MTV
	5	CNN		42	TVBS 歡樂台		79	Z 頻道
	6	民視		43	緯來戲劇台		80	冠軍電視台
	7	澎湖地方台		44	高點綜合台		81	威達超舜生活台
	8	台視		45	JET TV		82	信吉電視台
	9	慈濟大愛		46	東森購物 3 台		83	非凡商業台
	10	中視		47	東森購物 1 台		84	信大電視台
	11	人間衛視		48	momo1 台		85	新天地民俗台
	12	華視		49	壹電視新聞台		86	天良綜合台
	13	公共電視台		50	年代新聞台		87	冠軍夢想台
	14	公視台語台		51	東森新聞台		88	高點育樂台
	15	好消息頻道		52	中天新聞台		89	台灣藝術電視台
	16	原住民頻道		53	民視新聞台		90	霹靂台灣台
	17	客家電視台		54	三立新聞台		91	佛衛慈悲台
	18	國家地理頻道		55	TVBS 新聞台		92	生命電視台
	19	Discovery		56	TVBS		93	十方法界
	20	Cartoon Network		57	東森財經新聞台		94	八大娛樂台
	21	旅遊生活頻道		58	非凡新聞台		95	華視教育體育文化頻道
	22	動物星球頻道		59	ViVal 台		96	新唐人亞太台
	23	迪士尼頻道		60	東森購物 5 台		97	公視 3 台
	24	momo 親子台		61	衛視電影台		99	海豚綜合台
	25	東森幼幼台		62	東森電影台		100	彩虹電影台(鎖碼)
	26	緯來綜合台		63	緯來電影台		102	民視台灣台
	27	八大第 1 台		64	LS TIME 電影台		103	大愛二台
	28	八大綜合台		65	HBO		104	華視新聞資訊台
	29	三立台灣台		66	東森洋片台		105	台灣綜合台
	30	三立都會台		67	CINEMAX		106	幸福空間台
	31	衛視中文台		68	好萊塢電影台		107	台視綜合台
	32	東森綜合台		69	FOX MOVIES		108	台視新聞台
	33	東森超視		70	AXN		109	台視財經台
	34	東森購物 2 台		71	緯來育樂台		110	三立 iNEWS
	35	momo2 台		72	緯來體育台		118	天美麗電視台
	36	中天綜合台		73	FOX SPORTS		119	大立電視台
	37	東風衛視		74	FOX SPORTS 2 台		123	國會頻道 1
	38	MUCH TV		75	緯來日本台		124	國會頻道 2

☐98. 不知道 ☐99. 拒答

26. 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) (440) ☐2. 沒有(190) (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(73) ☐2. 沒錢裝或為了節省開銷(36)
☐3. 收看 15 台的數位無線電視台(9) ☐4. 收看中華電信 MOD(42)
☐5. 地處偏遠沒有線路(0) ☐6. 節目內容會影響小孩身心(0)
☐7. 其他(9) ☐8. 不知道(10) ☐9. 拒答(31)

(1-B 題答完問完基本資料後，請跳答第 32 題)

γ基本資料

2. 請問您的性別：☐1. 男(280) ☐2. 女(350)

3. 請問您的年齡：☐1. 20-29 歲(31) ☐2. 30-39 歲(46) ☐3. 40-49 歲(91) ☐4. 50-59 歲(164) ☐5. 60 歲以上(298)

4. 請問您的最高學歷☐1. 小學或以下(250) ☐2. 國(初)中(47) ☐3. 高中(職) (190) ☐4. 專科(22) ☐5. 大學及以上(121)

5. 請問您的職業是☐1. 軍公教(69) ☐2. 工商、服務業(109) ☐3. 農林漁牧業(7) ☐4. 工業(21) ☐5. 勞工(14) ☐6. 自由業(11) ☐7. 家庭管理(94) ☐8. 無業或待業中(29) ☐9. 退休(250) ☐10. 其他(26)

6. 請問您是住在那個鄉市：☐1. 馬公市(414) ☐2. 湖西鄉(94) ☐3. 白沙鄉(33) ☐4. 西嶼鄉(57) ☐5. 望安鄉(11) ☐6. 七美鄉(21)

7. 請問您家裝設有線電視有多久了？

☐1. 5 年以下(27) ☐2. 6-10 年(22) ☐3. 11-15 年(34) ☐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) (212) ☐2. 很少看(75) ☐3. 偶而看(51) ☐4. 經常看(28)

☐8. 不知道有這個頻道 (跳至第 11 題) (48) ☐9. 拒答(跳至第 11 題) (26)

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) ☐2. 還算滿意(82) ☐3. 不滿意(10) ☐4. 很不滿意(2) ☐8. 不知道(48) ☐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(68) ☐2. 不知道(356) ☐9. 拒答(16)

12. 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 15 題) (84) ☐2. 很少看(84) ☐3. 偶而看(177) ☐4. 經常看(82) ☐8. 不知道有這個頻道 (跳至第 15 題) (6) ☐9. 拒答 (跳至第 15 題) (7)

13. 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(291) ☐3. 不滿意(25) ☐4. 很不滿意(14) ☐8. 不知道(7)
☐9. 拒答(1)

14. 請問您對第 7 頻道，也就是澎湖新聞台有何建議_____

15. 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(205) ☐2. 沒有(跳至第 19 題) (229) ☐8. 不知道(跳至第 19 題) (0) ☐9. 拒答(跳至第 19 題) (6)

16. 請問您打給客服的目的是？(可複選)

- ☐1. 維修問題(166) ☐2. 節目品質問題(14) ☐3. 收費問題(3) ☐4. 裝(拆)機問題(4) ☐5. 其他(14)_____ ☐8. 不知道 (0) ☐9. 拒答(4)

17. 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(11) ☐2. 還算容易(102) ☐3. 不容易(67) ☐4. 很不容易(13) ☐8. 不知道(0)
☐9. 拒答(12)

18. 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(22) ☐2. 還算滿意(142) ☐3. 不滿意(21) ☐4. 很不滿意(1) ☐8. 不知道(5)
☐9. 拒答(14)

19. 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(175) ☐2. 沒有(跳至第 21 題) (258) ☐8. 不知道 (跳至第 21 題) (0) ☐9. 拒答(跳至第 21 題) (7)

21-B 維修的原因為(可複選)

- ☐1. 颱風等不可抗力(0) ☐2. 線路老舊看不清楚畫面(15) ☐3. 線路故障
沒辦法看(109) ☐4. 其他(38) ☐8. 不知道 (2) ☐9. 拒答(13)

20. 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(38) ☐2. 還算滿意(83) ☐3. 不滿意(44) ☐4. 很不滿意(4) ☐8. 不知道(0)
☐9. 拒答(6)

21. 請問你家中裝數位機上盒收看有線電視嗎？

- ☐1. 有(374) ☐2. 沒有(跳至第 23 題) (26) ☐8. 不知道(跳至第 23 題) (0) ☐9. 拒答(跳至第 23 題) (40)

22. 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(621) ☐2. 還算滿意(290) ☐3. 不滿意(37) ☐4. 很不滿意(6) ☐8. 不知道(12)
☐9. 拒答(8)

23. 請問您覺得家中有線電視業者每個月基本頻道收視的方式和價格，合理還是不合理？

- ☐1. 非常合理(0) ☐2. 還算合理(184) ☐3. 不太合理(156) ☐4. 非常不合理(32) ☐8. 不知道(26) ☐9. 拒答(42)

24. 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(4) ☐2. 還算滿意(312) ☐3. 不滿意(41) ☐4. 很不滿意(9) ☐8. 不知道(20)

□9. 拒答(54)

25. 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	25	39	中天娛樂台	2	76	國興衛視
0	3	公用頻道	16	40	東森戲劇台	0	77	FOX 頻道
7	4	NHK	32	41	八大戲劇台	0	78	MTV
0	5	CNN	10	42	TVBS 歡樂台	0	79	Z 頻道
150	6	民視	10	43	緯來戲劇台	0	80	冠軍電視台
94	7	澎湖地方台	0	44	高點綜合台	0	81	威達超聲生活台
20	8	台視	0	45	JET TV	2	82	信吉電視台
25	9	慈濟大愛	0	46	東森購物 3 台	2	83	非凡商業台
9	10	中視	0	47	東森購物 1 台	2	84	信大電視台
0	11	人間衛視	0	48	momol 台	2	85	新天地民俗台
14	12	華視	37	49	壹電視新聞台	3	86	天良綜合台
16	13	公共電視台	96	50	年代新聞台	1	87	冠軍夢想台
1	14	公視台語台	146	51	東森新聞台	1	88	高點育樂台
0	15	好消息頻道	193	52	中天新聞台	0	89	台灣藝術電視台
4	16	原住民頻道	120	53	民視新聞台	0	90	霹靂台灣台
0	17	客家電視台	99	54	三立新聞台	0	91	佛衛慈悲台
25	18	國家地理頻道	107	55	TVBS 新聞台	0	92	生命電視台
24	19	Discovery	43	56	TVBS	0	93	十方法界
20	20	Cartoon Network	16	57	東森財經新聞台	0	94	八大娛樂台
36	21	旅遊生活頻道	15	58	非凡新聞台	0	95	華視教育體育文化頻道
20	22	動物星球頻道	9	59	ViVal 台	0	96	新唐人亞太台
8	23	迪士尼頻道	12	60	東森購物 5 台	0	97	公視 3 台
2	24	momo 親子台	37	61	衛視電影台	0	99	海豚綜合台
4	25	東森幼幼台	27	62	東森電影台	0	100	彩虹電影台(鎖碼)
3	26	緯來綜合台	27	63	緯來電影台	6	102	民視台灣台
8	27	八大第 1 台	17	64	LS TIME 電影台	0	103	大愛二台
11	28	八大綜合台	20	65	HBO	0	104	華視新聞資訊台
124	29	三立台灣台	12	66	東森洋片台	0	105	台灣綜合台
29	30	三立都會台	7	67	CINEMAX	0	106	幸福空間台
17	31	衛視中文台	15	68	好萊塢電影台	1	107	台視綜合台
7	32	東森綜合台	4	69	FOX MOVIES	3	108	台視新聞台
0	33	東森超視	2	70	AXN	0	109	台視財經台
2	34	東森購物 2 台	30	71	緯來育樂台	0	110	三立 iNEWS
1	35	momo2 台	56	72	緯來體育台	0	118	天美麗電視台

10	36	中天綜合台	10	73	FOX SPORTS	1	119	大立電視台
0	37	東風衛視	10	74	FOX SPORTS 2 台	0	123	國會頻道 1
0	38	MUCH TV	6	75	緯來日本台	0	124	國會頻道 2

☐98. 不知道(60) ☐99. 拒答(15)

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