

109年澎湖有線電視 服務品質及收視滿意度調查報告



委託單位：澎湖縣政府
執行單位：台灣趨勢研究股份有限公司
中華民國一〇九年十一月

摘要

為能深入瞭解澎湖有線電視公司服務品質及收視戶之滿意度，澎湖縣政府特委託台灣趨勢研究（股）公司辦理「109 年度澎湖有線電視公司服務品質及收視滿意度調查」，期以透過民眾的意見反映，廣泛蒐集各項興革建議，做為澎湖縣政府督促澎湖有線電視公司改善服務品質之參考。

根據調查結果顯示，有 74.4% 的受訪者家中有裝設有線電視，無裝設有線電視的原因以「收看中華電信 MOD」（42.5%）、「收看 15 台的數位無線電視」（16.3%）以及「沒錢裝或為了節省開銷」（15.6%）為主，而有 51.6% 的受訪者家中已經裝設有線電視 21 年了。

在頻道滿意度方面，有 49.9% 的受訪者表示「從來沒看過」澎湖有限電視公司第 3 頻道（公用頻道），其次依序為「很少看」（25.5%）、「偶爾看」（20.6%）以及「經常看」（2.1%），而有 1.9% 的受訪者表示「不知道有這個頻道」，受訪者對第 3 頻道各項節目的滿意度為 66.7%。有 37.5% 的受訪者表示「偶爾看」澎湖有限公司第 7 頻道（澎湖新聞台），其次依序為「很少看」（25.7%）、「經常看」（25.5%）以及「從來沒看過」（11.3%），受訪者對第 7 頻道新聞報導的滿意度為 78.3%。此外，有 21.0% 的受訪者「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。

業務接洽方面，有 54.8% 的受訪者「有」打客服電話至澎湖有線電視公司的經驗，其目的主要以「維修問題」（82.8%）為主，其次依序為「節目品質問題」（23.4%）、「裝（拆）機問題」（16.4%）及「收費問題」（7.0%）；有 74.6% 的受訪者認為澎湖有線電視公司的客服電話「容易」撥打，而受訪者對於澎湖有線電視公司客服人員接聽電話服務態度之滿意度為 89.1%。有 53.3% 的受訪者「有」請澎湖有線電視公司維修人員前來維修的經驗，其原因主要以「線路故障沒辦法看」（64.5%）為主，其次依序為「線路老舊看不清楚畫面」（28.6%）及「颱風等不可抗力」（8.5%）。受訪者

對澎湖有線電視公司維修人員維修速度及服務態度之滿意度為 88.3%。有 80.2%的受訪者家中「有」裝數位機上盒收看有線電視，而受訪者對數位機上盒收視訊號清晰度及訊號穩定度之滿意度 76.9%。

在整體滿意度方面，有 50.5%的受訪者認為每月基本頻道收視方式和價格是「合理」的，而受訪者對澎湖有線電視公司各項服務之滿意度為 73.1%。

本次調查期間為民國 109 年 9 月 28 日至民國 109 年 10 月 27 日，以電話訪問之方式進行，調查對象為居住於澎湖縣 20 歲以上之民眾，總計回收 625 份有效問卷，在 95%信賴水準下，抽樣誤差不超過 3.91%。



壹、前言

一、調查背景

隨著數位媒體的興起，受到 OTT、中華電信 MOD 的影響，有線電視之訂戶數出現下滑的趨勢；根據國家通訊傳播委員會（NCC）最新統計，今年（2020 年）第 2 季全國有線電視總戶數再創新低，僅剩 491 萬 4,724 戶，比去年同期大減 12.8 萬戶，年減 2.55%。因此，為爭取收視戶的認同及提升訂戶數，有線電視公司之服務品質則相當重要。

澎湖有線電視公司是澎湖地區唯一一家有電線是公司，訂戶數 15,530 戶（國家通訊傳播委員會，2020），在澎湖具有獨佔之地位；因此澎湖縣政府有必要定期監督澎湖有線電視台之服務品質，以增進民眾的收視品質及滿意度。本調查自 97 年起已邁入第 13 年，透過持續性的歷年調查，了解收視戶對澎湖有線電視公司之服務品質及滿意度，傾聽民眾的意見，做為未來推動革新之參酌。

二、調查目的

為能深入瞭解澎湖有線電視公司服務品質及收視戶之滿意度，澎湖縣政府特委託台灣趨勢研究（股）公司辦理「109 年度澎湖有線電視公司服務品質及收視滿意度調查」，期以透過民眾的意見反映，廣泛蒐集各項興革建議，做為澎湖縣政府督促澎湖有線電視公司改善服務品質之參考，並持續精進施政革新，及訂定相關政策之重要參酌依據。



貳、調查過程與方法

一、調查對象

戶籍設於澎湖縣且年齡為 20 歲以上之民眾及有線電視收視戶。

二、調查期間

調查時間為民國 109 年 9 月 28 日至民國 109 年 10 月 27 日。

電話訪問的時間為晚上 6 時至 9 時 30 分。

三、調查方式

(一) 電話調查

本次調查採集中式電腦輔助電話訪問（CATI，Computer-Assisted Telephone Interviewing）方式進行。由曾參與本公司大型電話訪問調查表現優秀且具有多次電話訪問經驗之績優訪員，輔以詳實的訪員訓練，並於規定時段統一進行訪問，同時為了有效控制訪員及確保有效問卷之品質，調查過程中設有督導員及配有監聽監看系統，務使效度及信度均達最高。



(二) 訪問品質控管

於規定時段內統一進行人員電話訪問，為了有效控制訪問品質，調查過程中，透過訪員手冊、訪員日報表、問卷完成統計表、督導之配置，輔以問卷審核等過程，控制訪員電訪調查之進度與品質；作業過程中，督導亦主動協助訪員解決在訪問過程中可能遭遇的困難，使調查順利完成。

(三) 資料檢核

訪問完成後，將由研究員及督導親自檢核資料內容，審核前後相關題目，是否彼此矛盾、或有悖常理。如發現資料出現遺漏現象或任何邏輯上之矛盾，便立即進行補卷工作，以確認所有資料之完整性及合理性。

四、抽樣設計

(一) 抽樣方法

本次調查以隨機方式抽取調查樣本戶，再以戶內選樣法，抽取戶內的合格受訪者。調查方法以中華電信 108-109 年版澎湖縣縣住宅電話樣本庫為抽樣母體清冊，進行分層系統抽樣（stratified systematic sampling），另為使電話未刊載於電話簿之民眾亦有相同之被抽取機率，故採電話末四碼隨機換號之方式（Random Digit Dialing；RDD）進行電話隨機抽樣，以涵蓋未登記的住宅電話。



(二) 抽樣誤差

本次調查完成 625 份有效問卷，在 95%信賴水準下，抽樣誤差不超過 3.91%。

SE：抽樣誤差（Sampling Error）。

Z 值：在 95%信賴水準之下， $\alpha = 0.05$ ，Z 值為 1.96。

$p \times q$ ：p 為獲得成功樣本機率，q 為失敗機率， $p = 1 - q$ 。而 $p \times q$ 之最大值為

N：母體數；根據內政部統計處之統計，截至 109 年 6 月底，澎湖縣年滿 20 歲以上人口，共 88,675 人。

n：本次調查之有效問卷數。



五、接觸紀錄

本次調查總共撥出 8,443 通電話，成功完成訪問 625 份有效問卷，參酌美國民意研究學會（American Association for Public Opinion Research, AAPOR）之定義¹，本次調查之訪問成功率為 48.2%²，詳細的調查接觸紀錄如下表 2-1 所示。

表 2-1 接觸紀錄

接觸狀況		頻次	百分比
(I)成功	成功完成訪問	625	48.2%
(P)僅完成部分訪問	合格受訪者中途拒訪	225	17.3%
(R)拒訪	合格受訪者的家人拒訪	51	3.9%
	合格受訪者拒訪	206	15.9%
(O)其他	身心問題以致無法受訪	29	14.6%
	聲音品質不佳	48	
	語言不通	98	
	其他原因無法訪問	15	
成功接觸筆數			100%
	調查期間合格受訪者不在	55	
(UH)無法確認是否為家戶	忙線	120	
	無人接聽	3715	
	答錄機-不知道是否為住家	5	
	電話封鎖	10	
	電話故障	14	
(UO)無法確認是否為合格受訪者	家戶，但無法確認是否為合格受訪者	548	
	未完成篩選即中斷	1351	
(NE)無法接觸	非合格受訪者	111	
	傳真機	218	
	空號	874	
	電話轉接	21	
	非住宅(商業、政府、學會、宿舍、非居住在此住宅者)	104	
撥打總數			8,443

六、調查流程

1The American Association for Public Opinion Research. (2016). Standard Definitions: Final Dispositions of Case Codes and Outcome Rates for Surveys. (9th ed.). Retrieved from https://www.aapor.org/AAPOR_Main/media/publications/Standard-Definitions20169theditionfinal.pdf

2訪問成功率：成功筆數/接觸成功數=I/(I+P+R+O)



本次調查流程如下圖所示：



圖 2-1 調查流程



參、調查內容與統計分析

一、問卷大綱

(一) 裝機率調查分析

- ✎ 家中有無裝設有線電視 (S1)
- ✎ 家中無裝設有線電視之原因 (S1-B)
- ✎ 家中裝設有線電視之時間 (Q1)

(二) 公用頻道與新聞頻道收視狀況分析

- ✎ 有無看過澎湖有線電視公司第3頻道 (公用頻道) (Q2)
- ✎
- ✎ 澎湖有線電視公司第3頻道各項節目之滿意度 (Q3)
- ✎
- ✎ 澎湖有線電視公司第3頻道之建議 (Q4)
- ✎ 是否知道公用頻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 (Q5)
- ✎ 有無看過澎湖有線電視公司第7頻道 (澎湖新聞台) (Q6)
- ✎
- ✎ 澎湖有線電視公司第7頻道新聞報導之滿意度 (Q7)
- ✎
- ✎ 澎湖有線電視公司第7頻道之建議 (Q8)

(三)

澎湖有線電視公司接洽經驗與滿意度分析



- ☞ 是否曾打客服電話至澎湖有線電視公司 (Q9)
- ☞ 打客服電話至澎湖有線電視公司之目的 (Q10)
- ☞ 撥打澎湖有線電視公司客服電話之容易程度 (Q11)
- ☞ 對澎湖有線電視公司客服人員接聽電話之滿意度 (Q12)
- ☞ 是否曾請澎湖有線電視公司維修人員前來維修 (Q13)
- ☞ 請澎湖有線電視公司維修人員前來維修之原因 (Q13-B)
- ☞ 對澎湖有線電視公司維修人員維修速度及服務態度之滿意度 (Q14)

(四) 澎湖有線電視公司數位化政策滿意度分析

- ☞ 是否有裝數位機上盒收看有線電視 (Q15)
- ☞ 對數位機上盒收視訊號清晰度及訊號穩定度之滿意度 (Q16)

(五) 澎湖有線電視公司收費合理性分析

- ☞
- ☞ 每月基本頻道收視方式和價格之合理程度 (Q17)

(六) 澎湖有線電視公司整體服務滿意度分析

- ☞ 對澎湖有線電視公司各項服務之滿意度 (Q18)

(七) 民眾收視行為分析

- ☞ 最常收看的節目 (Q19)

(八) 對澎湖有線電視公司之建議

- ☞ 對澎湖有線電視公司之具體建議 (Q20)

(九) 受訪者基本資料

- ☞ 性別／年齡／教育程度／職業類別／居住鄉市





二、統計分析

(一) 樣本代表性檢定

由於本次調查所採取之抽樣方式為簡單隨機抽樣，為瞭解完成樣本是否符合母體結構，以確保推論之有效性，故將樣本資料組與母體組進行樣本代表性檢定。

(二) 頻次分析

各題項之頻次分析（Frequency Analysis），是由總體有效問卷

各題項之意見分布進行整體分析，藉由頻次及百分比所呈現的數據，可瞭解受訪民眾對問卷各議題的看法與相關意見之整體輪廓。

(三) 交叉分析

將題項與基本資料進行交叉分析及卡方（Chi-Square）檢定。選出重要的區隔變數，對各項具有分析意義的變數進行交叉分析，其利用百分比或絕對數值所呈現的資料，可清楚觀察區隔變數與各變項間的差異。並用以檢視不同類型的受訪者，對於各個議題的看法是否存在顯著差異。

(四) 小數點進位

在數據呈現方面，以四捨五入之原則，將百分比取至小數點第一位，部分題項百分比加總或有超過或未達 100%之現象，乃因四捨五入進位所致，為合理之現象。



肆、樣本結構分析

一、樣本代表性檢定

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無顯著差異，表示樣本與母體結構大致相符，可用來推估母體。

表 4-1 訪問成功樣本代表性檢定表：地區

鄉市	樣本資料		母體資料			檢定結果
	樣本數	百分比	母體數	期望樣本數	母體比例	
馬公市	431	69.0%	11,068	424	67.8%	■ 卡方值=1.62 ■ $p>0.05$ ■ 樣本與母體無顯著差異
湖西鄉	77	12.3%	1,979	76	12.1%	
白沙鄉	40	6.4%	1,130	43	6.9%	
西嶼鄉	49	7.8%	1,297	50	7.9%	
望安鄉	10	1.6%	368	14	2.3%	
七美鄉	18	2.9%	491	19	3.0%	
合計	625	100.0%	16,333	625	100.0%	



二、基本資料分析

(一) 性別

本次調查的受訪者當中，「男性」受訪者的比例為 47.7%，而「女性」受訪者之比例占 52.3%。

圖 4-1 受訪者性別分布



(二) 年齡

本次調查的受訪者當中，以年齡為「60歲（含）以上」比例最高，占50.1%，其次依序為「50-59歲」（21.0%）、「40-49歲」（13.4%）、「30-39歲」（8.8%），而「20-29歲」（6.7%）所占比例最低。

圖 4-2 受訪者年齡分布



(三) 教育程度

本次調查中，受訪者的教育程度以「高中（職）」的比例較高，比例分別為 28.1%，其次依序為「大學級以上」（21.8%）、「小學及以下」（21.0%）及「國（初）中」（16.1%）。

圖 4-3 受訪者教育程度分布



(四) 職業類別

在受訪者的職業類別方面，以「工商、服務業」的比較最高，占 20.3%，其次依序為「家庭管理」（14.1%）、「軍公教」（11.2）其餘職業類別的占比均未達一成，而 36.5%的受訪者為「退休」；另有 0.2%（1 位）受訪者表示「其他」，其職業為學生。

圖 4-4 受訪者職業類別分布



(五) 居住鄉市

本次調查結果經加權處理後，樣本與母體性別分配一致，受訪者居住鄉市以「馬公市」之比例最高，占 69.0%，其次依序為「湖西鄉」（12.3%），「白沙鄉」（6.4%）、「西嶼鄉」（7.8%）、「七美鄉」（2.9%）以及「望安鄉」（1.6%）。

圖 4-5 受訪者居住鄉市分布



三、樣本結構

茲將前述提及之樣本的基本資料分布整理於表 4-3：

表 4-2 樣本結構

基本資料		頻次	百分比
性別	男性	298	47.7%
	女性	327	52.3%
年齡	20-29 歲	42	6.7%
	30-39 歲	55	8.8%
	40-49 歲	84	13.4%
	50-59 歲	131	21.0%
	60 歲(含)以上	313	50.1%
教育程度	國小及以下	131	21.0%
	國（初）中	101	16.1%
	高中（職）	176	28.1%
	專科	81	13.0%
	大學及以上	136	21.8%
職業類別	軍公教	70	11.2%
	工商、服務業	127	20.3%
	農林漁牧業	31	4.9%
	工業	6	1.0%
	勞工	34	5.4%
	自由業	15	2.4%
	家庭管理	88	14.1%
	無業或待業中	25	4.0%
	退休	228	36.5%
	其他	1	0.2%
居住鄉市	馬公市	431	69.0%
	湖西鄉	77	12.3%
	白沙鄉	40	6.4%
	西嶼鄉	49	7.8%
	望安鄉	10	1.6%
	七美鄉	18	2.9%



、調查發現

本次調查共計 28 個題項，其中 5 個題項為受訪者基本資料題，23 個題項為對澎湖縣政府相關的評價與建議，在 23 個題項中，有 4 個題項為複選題，有 3 個題項為開放題，而 16 個題項是單選題。

在統計分析方面，單選題的部分除了進行頻次分析之外，也以受訪者基本資料為自變項，利用卡方檢定進行交叉分析；而複選題的部分，因為不適用卡方檢定，故僅以頻次分析呈現。

在頻次分析方面，百分比取至小數點第一位，部分題項百分比加總或有超過或未達 100% 之現象，乃因四捨五入進位所致，為合理之現象，特此說明。

一、裝機率調查分析

(一) 家中有無裝設有線電視



頻次分析

根據調查結果可知，有 74.4%之受訪者家中有裝設有線電視，而家中沒有裝設有線電視則占 25.6%。

S1.請問您這裡有沒有裝設有線電視？

圖 5-1 家中有無裝設有線電視



交叉分析 ——

將所有受訪者對該題項的意見分布與基本資料（「性別」「年齡」「教育程度」「職業類別」及「居住鄉市」）進行交叉分析（參見附表1）：

1. 不因「性別」、「年齡」、「教育程度」及「居住鄉市」之不同而有顯著差異。
2. 該題項與「職業類別」之交叉結果顯示，期望次數低於5之比例大於20%，亦即卡方檢定結果不適合進行推論。



(二) 家中無裝設有線電視之原因

頻次分析 ——

調查結果顯示，家中無裝設有線電視原因以「收看中華電信 MOD」之比例最高，占 42.5%，其次依序為「沒有看電視的習慣或需要」（27.5%）、「收看 15 台的數位無線電視台」（16.3%）及「沒錢裝或為了節省開銷」（15.6%），其餘選項之比例皆低於一成；另有 30.6% 的受訪者表示有「其他」無裝設有線電視之原因，茲將其原因整理於表 5-1。

S1-B.家中不裝設有線電視的原因為？（可複選）

圖 5-2 家中無裝設有線電視之原因



表 5-1 家中無裝設有線電視的其他原因

原因	頻次
使用網路收看	9
收訊不好	8
客服人員態度不佳	4
節目重播率高	3
裝設其他數位機上盒收看	2
維修速度太慢，時間太長	2
家中沒有電視可以收看	2
不常收看	2
性價比太低	1
收費偏貴	1

年度比較

由年度比較可知，近三年度受訪者對家中無裝設有線電視之原因，主要以「收看中華電信 MOD」以及「沒有看電視的習慣或需要」為主。

圖 5-3 家中無裝設有線電視原因之年度比較



(三) 家中裝設有線電視之時間



頻次分析 ——

由調查結果發現，受訪者家中裝設有線電視之時間以「21 年以上

之比例最高，占 51.6%，其次依序為「16-20 年」
(15.8%)、「11-15 年

(15.8%)、「6-10 年」(10.3%) 以及「5 年以下」
(6.5%)。

Q1.請問您家裝設有線電視有多久了？

圖 5-4 家中裝設有線電視之時間

交叉分析 ——

將所有受訪者對該題項的意見分布與基本資料（「性別」「年齡」「教育程度」「職業類別」及「居住鄉市」）進行交叉分析（參見附表2）：

1. 不因「性別」之不同而有顯著差異。
2. 該題項與「年齡」「職業類別」及「居住鄉市」之交叉結果顯示，期望次數低於5之比例大於20%，亦即卡方檢定結果不適合進行推論。
3. 在「教育程度」方面，教育程度為「專科」（64.9%）的受訪者家中裝設有線電視21年以上之比例，顯著高於教育程度為「大學及以上」（42.3%）的受訪者。



年度比較 ——

由年度比較可知，近三年受訪者家中裝設有線電視之時間皆已「21 年以上」占比最高；109 年度家中裝設有線電視 21 年以上之受訪者占 41.5%，相較於 108 年度（62.7%）下降 21.2 個百分點。

圖 5-5 家中裝設有線電視時間之年度比較

二、公用頻道與新聞頻道收視狀況分析

(一) 有無看過澎湖有限公司第3頻道（公用頻道）



頻次分析

調查結果發現，受訪者表示「從來沒看過

澎湖有限公司第3頻道（公用頻道）的比例最高，占49.9%，其次依序為「很少看

25.5（%）、「偶爾看」（20.6%）以及「經常看」（2.1%），而有1.9%的受訪者表示「不知道有這個頻道

。

Q2.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？

圖 5-6 有無看過澎湖有限公司第3頻道



交叉分析 ——

將所有受訪者對該題項的意見分布與基本資料（「性別」「年齡」、「教育程度」、「職業類別」及「居住鄉市」）進行交叉分析（參見附表3），發現該題項與所有基本資料題項之交叉結果顯示，期望次數低於5之比例大於20%，亦即卡方檢定結果不適合進行推論。



年度比較

由年度比較可知，近三年皆以受訪者表示「從來沒有看過」澎湖有限公司第3頻道的占比最高，109年度受訪者從來沒看過第3頻道之比例為44.3%，相較於108年度（48.2%）下降3.9個百分點；整體而言，從來沒看過第3頻道之比例呈現逐年下降之趨勢。

圖 5-7 有無看過澎湖有限公司第3頻道之年度比較



(二) 對澎湖有線電視公司第3頻道各項節目之滿意度



頻次分析 ——

由調查結果得知，有 66.7% 之受訪者對第 3 頻道之各項節目感到「滿意

，其中包括「非常滿意」（4.9%）及「還算滿意」（61.8%）；而感到「

滿意

的受訪者則占 14.6%，其中包括「不太滿意」（13.3%）及「非常不滿意」（1.3%）；另有 18.7% 之受訪者表示「不知道/拒答」。

Q3.請問您對第3頻道，也就是公用頻道的各項節目，滿不滿意？

圖 5-8 對澎湖有線電視公司第3頻道各項節目之滿意度

交叉分析 ——

將所有受訪者對該題項的意見分布與基本資料（「性別」「年齡」「教育程度」「職業類別」及「居住鄉市」）進行交叉分析（參見附表 5）：

1. 不因「性別」之不同而有顯著差異。
2. 該題項與「年齡」「職業類別」及「居住鄉市」之交叉結果顯示，期望次數低於 5 之比例大於 20%，亦即卡方檢定結果不適合進行推論。
3. 在「教育程度」方面，教育程度為「小學或以下」（25.0%）的受訪者對第 3 頻道感到不滿意之比例，顯著高於教育程度為「國（初）中」（9.1%）的受訪者。



年度比較 ——

由年度比較可知，109 年度受訪者對縣對澎湖有線電視公司第 3 頻道之滿意度為 66.7%，相較 108 年度（54.5%）上升 12.2 個百分點，顯示受訪者對澎湖有線電視公司第 3 頻道之滿意度有所提升。

圖 5-9 對澎湖有線電視公司第 3 頻道各項節目滿意度之年度比較

(三) 對澎湖有線電視公司第3頻道之建議

本次調查題項 Q8 為開放意見題，主要為受訪者針對澎湖有線電視公司第3頻道之建議，而為能詳實呈現受訪者之意見，故未針對受訪者之意見做太多調整與修飾，僅依內容整理成各面向做為意見之呈現，詳如下表 5-2。

表 5-2 對澎湖有線電視公司第3頻道之建議

建議	頻次
節目內容較為呆板、無變化，希望可以豐富節目內容	11
節目重播率太高，希望可以更新或增加內容	4
多播放澎湖在地人文與活動相關節目	2
可加澎湖地方特色介紹	2
可以播放縣政資訊，例如澎湖市政動向和公告等，讓縣民由此更了解縣政進度	1
建議可以公告公用頻道的節目播出時刻表，民眾較能準時收看有興趣的內容	1
應該多和民眾推廣公用頻道，讓民眾知道有這個頻道，可以多加利用	1
希望 24 小時都要有節目播出	1
希望可以播放地方即時新聞	1
建議訊號加強不要斷訊	1
建議多做公益性節目	1
多播放環保相關節目	1



(四) 是否知道公用頻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



頻次分析

調查結果發現，有 21.0% 的受訪者表示「知道公用頻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」，而有 79.0% 的受訪者表示「不知道」。

Q5.請問您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？

圖 5-10 是否知道公用頻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

交叉分析 ——

將所有受訪者對該題項的意見分布與基本資料（「性別」「年齡」、「教育程度」、「職業類別」及「居住鄉市」）進行交叉分析（參見附表6）：

1. 不因「年齡」之不同而有顯著差異。
2. 該題項與「職業類別」之交叉結果顯示，期望次數低於5之比例大於20%，亦即卡方檢定結果不適合進行推論。
3. 在「性別」方面，「男性」（27.1%）受訪者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之比例，顯著高於「女性」（15.4%）受訪者。
4. 在「教育程度」方面，教育程度為「專科」（49.1%）的受訪者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之比例，顯著高於教育程度為「小學或以下」（5.1%）的受訪者。
5. 在「居住鄉市」方面，居住於「馬公市」（26.5%）的受訪者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之比例，顯著高於居住於「望安鄉」（0.0%）和「七美鄉」（0.0%）的受訪者。



年度比較

由年度比較可知，109 年度受訪者是知道公用頻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之比例為 21.0%，

108 年度之比例（15.5%）上升了 5.5 個百分點；整體而言，受訪者知道公用頻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的比例有逐年升高之趨勢。

圖 5-11 是否知道公用頻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之年度比較

(五) 有無看過澎湖有限公司第 7 頻道（澎湖新聞台）



頻次分析

調查結果發現，受訪者表示「偶爾看

澎湖有限公司第 7 頻道（澎湖新聞台）的比例最高，占 37.5%，其次依序為「很少看」（25.7%）、「經常看」（25.5%）以及「從來沒看過」（11.3%）。

Q6.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？

圖 5-12 有無看過澎湖有限公司第 7 頻道



交叉分析 ——

將所有受訪者對該題項的意見分布與基本資料（「性別」「年齡」、「教育程度」、「職業類別」及「居住鄉市」）進行交叉分析（參見附表 7）：

1. 不因「性別」之不同而有顯著差異。
2. 該題項與「職業類別」及「居住地」之交叉結果顯示，期望次數低於 5 之比例大於 20%，亦即卡方檢定結果不適合進行推論。
3. 在「年齡」方面，「60 歲以上」（31.3%）的受訪者經常看澎湖新聞台之比例，顯著高於「20-29 歲」（0.0%）的受訪者。
4. 在「教育程度」方面，教育程度為「小學或以下」（37.4%）的受訪者經常看澎湖新聞台之比例，顯著高於教育程度為「大學及以上」（13.4%）的受訪者。



年度比較

由年度比較可知，近三年皆以受訪者表示「偶爾看」第七頻道的占比較高，而 109 年度從來沒看過第七頻道的比例為 11.3%，相較於 108 年度（19.1%）下降 7.8 個百分點。

圖 5-13 有無看過澎湖有限公司第 7 頻道之年度比較



(六) 對澎湖有線電視公司第 7 頻道新聞報導之滿意度



頻次分析 ——

由調查結果得知，有 78.3% 之受訪者對第 7 頻道之新聞報導感到「滿意

，其中包括「非常滿意」（6.3%）及「還算滿意」（72.0%）；而感到「

滿意

的受訪者則占 14.9%，其中包括「不太滿意」（13.0%）及「非常不滿意」（1.9%）；另有 6.8% 之受訪者表示「不知道/拒答」。

Q7.請問您對第 7 頻道，也就是公用頻道的新聞報導，滿不滿意？

圖 5-14 對澎湖有線電視公司第 7 頻道新聞報導之滿意度

交叉分析 ——

將所有受訪者對該題項的意見分布與基本資料（「性別」「年齡」、「教育程度」、「職業類別」及「居住鄉市」）進行交叉分析（參見附表 9）：

1. 該題項與「年齡」、「職業類別」及「居住鄉市」之交叉結果顯示，期望次數低於 5 之比例大於 20%，亦即卡方檢定結果不適合進行推論。
2. 在「性別」方面，「男性」（19.6%）受訪者對澎湖新聞台感到不滿意之比例，顯著高於「女性」（10.9%）受訪者。
3. 在「教育程度」方面，教育程度為「高中（職）」（85.0%）的受訪者對澎湖新聞台感到滿意之比例，顯著高於教育程度為「小學或以下」（67.4%）的受訪者。



年度比較

由年度比較可知，109 年度受訪者對縣對澎湖有線電視公司第 7 頻道之滿意度為 78.3%，相較 108 年度（86.3%）下降了 8.0 個百分點；整體而言，近三年滿意度皆在七成八以上，顯示多數受訪者肯定澎湖有線電視公司第 7 頻道之新聞報導。

圖 5-15 對澎湖有線電視公司第 7 頻道各項節目滿意度之年度比較

(七) 對澎湖有線電視公司第 7 頻道之建議

本次調查題項 Q8 為開放意見題，主要為受訪者針對澎湖有線電視公司第 7 頻道之建議，而為能詳實呈現受訪者之意見，故未針對受訪者之意見做太多調整與修飾，僅依內容整理成各面向做為意見之呈現，詳如下表 5-2。

表 5-3 對澎湖有線電視公司第 7 頻道之建議

原因	頻次
節目內容太少，重複率太高，建議增加內容豐富度	26
播報新聞太舊，不要播放預錄好的節目，應該播報時事或即時新聞	15
希望可以多深入報導地方新聞	8
希望第 7 頻道播報新聞內容要公平、公正，不要有偏頗的情形發生，例如較負面的新聞就不報導	4
新聞播報時間太短，建議至少播報 30 分鐘以上	4
希望第 7 頻道改成臺語播放，老人比較聽得懂，不要用國語播放	3
只有古蹟風景介紹沒有意義，很像政府的樣板，應該要報導對民眾有用的內容，實用性高一點	2
希望提升報導真實性	2
節目內容很多，還算豐富，建議多宣傳，增加能見度，可以網路同步播出，年輕人比較容易收看	1
新聞拍攝人員拍攝報導技術不佳，常常在訪問人的時候卻拍到其它畫面，沒有重點	1
若地方上有辦活動，希望可以轉播到第 7 頻道，方便給行動不便的民眾欣賞	1
報導新聞時，旁白的聲音不夠有氣勢，不像其他台的記者	1
希望增加一些生活資訊，如醫療衛教相關，增加老人常識	1
希望能多報環保相關議題，澎湖居民的環境意識需再加強	1
播報方式、內容可以再年輕化一點，應該要與時俱進	1
訪問時的收音聽不清楚，建議加強收音	1
影像跟聲音會特別小聲，甚至沒有聲音	1
相較於其他電視台，畫面清晰度較差	1
報導不夠用心，內容不夠精彩	1
多報導治安及交通問題	1
新聞播報速度比較慢	1
希望頻道可以有字幕	1
偶爾訊號會中斷	1



三、與澎湖有線電視公司接洽經驗與滿意度分析

(一) 是否曾打客服電話至澎湖有線電視公司



頻次分析

根據調查結果可知，有 54.8% 之受訪者「有」打客服電話至澎湖有線電視公司的經驗，而表示「沒有」的受訪者則占 44.8%；而有 0.4% 的受訪者表「不知道」。

Q9.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？

圖 5-16 是否曾打客服電話至澎湖有線電視公司

交叉分析 ——

將所有受訪者對該題項的意見分布與基本資料（「性別」「年齡」「教育程度」「職業類別」及「居住鄉市」）進行交叉分析（參見附表 10），發現該題項與所有基本資料題項之交叉結果顯示，期望次數低於 5 之比例大於 20%，亦即卡方檢定結果不適合進行推論。



年度比較

由年度比較可知，109 年度受訪者曾打客服電話至澎湖有線電視公司之比例為 54.8%，

108 年度之比例（46.6%）上升 8.2 百分點；整體而言，近三年受訪者曾打客服電話至澎湖有線電視公司之比例，呈現逐年升高的趨勢。

圖 5-17 是否曾打客服電話至澎湖有線電視公司之年度比較

(二) 打客服電話至澎湖有線電視公司之目的



頻次分析

調查結果顯示，打客服電話至澎湖有線電視公司之目的以「維修問題」之比例最高，占 82.8%，其次依序為「節目品質問題」（23.4%）、「裝（拆）機問題」（16.4%）及「收費問題」（7.0%）；另有 10.5% 的受訪者表示打客服電話至澎湖有線電視公司之「其他」目的，茲將其目的整理於表 5-4。

Q10.請問您打給客服的目的是？（可複選）

圖 5-18 打客服電話至澎湖有線電視公司之目的



表 5-4 打客服電話至澎湖有線電視公司之其他目的

原因	頻次
收訊不良，訊號不佳	7
操作問題	3
節目重複率高	2
換電子發票，沒有告知民眾，害民眾找不到發票	1
申請暫停使用	1
節目減少問題	1
更換遙控器	1
頻道不見	1
收訊不良，訊號不佳	7
操作問題	3



年度比較

由年度比較可知，近三年度受訪者對家中無裝設有線電視之原因皆以「維修問題」為主；而 109 年度「節目品質問題」之比例為 23.4%，相較於 108 年度（6.8%）上升 16.6 個百分點。

圖 5-19 打客服電話至澎湖有線電視公司目的之年度比較



(三) 撥打澎湖有線電視公司客服電話之容易程度



頻次分析 ——

由調查結果得知，有 74.6% 之受訪者認為澎湖有線電視公司之客服電話「容易」撥打，其中包括「非常容易」（24.6%）及「還算容易」（50.0%）；而認為「

容易」的受訪者則占 25.4%，其中包括「不太容易」（18.8%）及「非常不容易」（6.6%）。

Q11. 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？

圖 5-20 撥打澎湖有線電視公司客服電話之容易程度

交叉分析 ——

將所有受訪者對該題項的意見分布與基本資料（「性別」「年齡」、「教育程度」、「職業類別」及「居住鄉市」）進行交叉分析（參見附表 12）：

1. 不因「性別」及「教育程度」之不同而有顯著差異。
2. 該題項與、「年齡」、「職業類別」及「居住鄉市」之交叉結果顯示，期望次數低於 5 之比例大於 20%，亦即卡方檢定結果不適合進行推論。



年度比較 ——

由年度比較可知，109 年度受訪者認為澎湖有線電視公司之客服電話「容易」撥打為 74.6%，相較 108 年度（55.2%）上升 19.4 個百分點，顯示受訪者認為澎湖有線電視公司電話的撥通狀況有所改善。

圖 5-21 撥打澎湖有線電視公司客服電話容易程度之年度比較

(四)



澎湖有線電視公司之客服人員接聽電話之滿意度



頻次分析

由調查結果得知，有 89.1% 之受訪者對澎湖有線電視公司之客服人員接聽電話感到「滿意

，其中包括「非常滿意」（21.5%）及「還算滿意」（67.6%）；而感到「

滿意

的受訪者則占 10.5%，其中包括「不太滿意」（9.0%）及「非常不滿意」（1.5%）；另有 0.4% 之受訪者表示「不知道」。

Q12. 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，滿不滿意？

圖 5-22 對澎湖有線電視公司之客服人員接聽電話之滿意度

交叉分析 ——

將所有受訪者對該題項的意見分布與基本資料（「性別」「年齡」、「教育程度」、「職業類別」及「居住鄉市」）進行交叉分析（參見附表 14），發現該題項與所有基本資料題項之交叉結果顯示，期望次數低於 5 之比例大於 20%，亦即卡方檢定結果不適合進行推論。



年度比較 ——

由年度比較可知，109 年度受訪者對澎湖有線電視公司之客服人員接聽電話之滿意度為 89.1%，相較 108 年度（80.0%）上升 9.1 個百分點；整體而言，近三年受訪者對澎湖有線電視公司之客服人員接聽電話之滿意度皆在八成以上。

圖 5-23 對澎湖有線電視公司之客服人員接聽電話滿意度之年度比較

(五) 是否曾請澎湖有線電視公司維修人員前來維修



頻次分析

根據調查結果可知，有 53.3%之受訪者「有」請澎湖有線電視公司之維修人員前來維修的經驗，而表示「沒有」的受訪者則占 46.5%；另有 0.2%的受訪者表示「不知道」。

Q13.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？

圖 5-24 是否曾請澎湖有線電視公司維修人員前來維修



交叉分析 ——

將所有受訪者對該題項的意見分布與基本資料（「性別」「年齡」、「教育程度」、「職業類別」及「居住鄉市」）進行交叉分析（參見附表 15），發現該題項與所有基本資料題項之交叉結果顯示，期望次數低於 5 之比例大於 20%，亦即卡方檢定結果不適合進行推論。



年度比較

由年度比較可知，109 年度受訪者曾請澎湖有線電視公司之維修人員前來維修之比例為 53.3%，

108 年度之比例（39.8%）上升 13.5 百分點；整體而言，受訪者曾請澎湖有線電視公司之維修人員前來維修之比例呈現逐年升高的趨勢。

圖 5-25 是否曾請澎湖有線電視公司維修人員前來維修之年度比較



(六) 請澎湖有線電視公司維修人員前來維修之原因



頻次分析

調查結果顯示，請澎湖有線電視公司維修人員前來維修的原因以「線路故障沒辦法看」之比例最高，占 64.5%，其次依序為「線路老舊看不清楚畫面」（28.6%）及「颱風等不可抗力」（8.5%），而有 0.4% 的受訪者表示「不知道」；另有 23.8% 的受訪者表示有「其他」請澎湖有線電視公司維修人員前來維修之原因，茲將其原因整理於表 5-5。

Q13-B.請問維修的原因為？（可複選）

圖 5-26 請澎湖有線電視公司維修人員前來維修之原因

表 5-5 請澎湖有線電視公司維修人員前來維修之其他原因

原因	頻次
數位機上盒故障	7
訊號不好	6
訊號中斷	5
遙控器故障	3
操作問題	3
裝設數位機上盒	2
因總開關問題有請人來看，接收器有時訊號過強也會看不到	1
畫面突然不動，有時候沒有聲音，有時候畫面會突然跳動	1
澎湖風大，線路易接觸不良，影響收視訊號	1
轉錯台後無法轉回來	1
螢幕黑屏，接線鬆脫	1
開機沒有畫面	1
電視有問題	1
加裝強波器	1
變頻器壞掉	1
裝設第四台	1



年度比較 ——

由年度比較可知，近三年受訪者請澎湖有線電視公司維修人員前來維修之原因，皆以「線路故障沒辦法看」之比例最高，而 109 年度「線路老舊看不清楚畫面」之比例為 28.6%，相較於 108 年度（8.5%）上升 20.1 個百分點。

圖 5-27 請澎湖有線電視公司維修人員前來維修原因之年度比較

(七) 對澎湖有線電視公司維修人員維修速度及服務態度之滿意度

頻次分析

由調查結果得知，有 88.3% 之受訪者對澎湖有線電視公司維修人員維修速度及服務態度感到「滿意

，其中包括「非常滿意」（21.4%）及「還算滿意」（66.9%）；而感到「

滿意

的受訪者則占 10.9%，其中包括「不太滿意」（8.9%）及「非常不滿意」（2.0%）；另有 0.8% 之受訪者表示「不知道/拒答」。

Q14. 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，滿不滿意？

圖 5-28 對澎湖有線電視公司維修人員維修速度及服務態度之滿意度



交叉分析 ——

將所有受訪者對該題項的意見分布與基本資料（「性別」「年齡」、「教育程度」、「職業類別」及「居住鄉市」）進行交叉分析（參見附表 17），發現該題項與所有基本資料題項之交叉結果顯示，期望次數低於 5 之比例大於 20%，亦即卡方檢定結果不適合進行推論。

年度比較

由年度比較可知，109 年度受訪者對澎湖有線電視公司維修人員維修速度及服務態度之滿意度為 88.3%，相較 108 年度（69.1%）上升 19.2 個百分點；整體而言，多數受訪者肯定澎湖有線電視公司維修人員維修速度及服務態度。

圖 5-29 對澎湖有線電視公司維修人員維修速度及服務態度滿意度之年度比較



四、澎湖有線電視公司數位化政策滿意度分析

(一) 是否有裝數位機上盒收看有線電視



頻次分析

根據調查結果可知，有 80.2%之受訪者「有」裝數位機上盒收看有線電視，而表示「沒有」的受訪者則占 19.6%；另有 0.2%的受訪者表示「不知道」。

Q15.請問您家中有裝數位機上盒收看有線電視嗎？

圖 5-30 是否有裝數位機上盒收看有線電視

交叉分析 ——

將所有受訪者對該題項的意見分布與基本資料（「性別」「年齡」、「教育程度」、「職業類別」及「居住鄉市」）進行交叉分析（參見附表 18），發現該題項與所有基本資料題項之交叉結果顯示，期望次數低於 5 之比例大於 20%，亦即卡方檢定結果不適合進行推論。



年度比較 ——

由年度比較可知，109 年度受訪者有裝數位機上盒收看有線電視之比例為 80.2%，相較於 108 年度之比例（85.0%）下降 4.8 個百分點；整體而言，近三年受訪者有裝數位機上盒收看有線電視之比例皆在八成以上。

圖 5-31 是否有裝數位機上盒收看有線電視之年度比較

(二)



數位機上盒收視訊號清晰度及訊號穩定度之滿意度



頻次分析

由調查結果得知，有 76.9% 之受訪者對數位機上盒收視訊號清晰度及訊號穩定度感到「滿意

，其中包括「非常滿意」（11.8%）及「還算滿意」（65.1%）；而感到「

滿意

的受訪者則占 22.0%，其中包括「不太滿意」（17.4%）及「非常不滿意」（4.6%）；另有 1.1% 之受訪者表示「不知道」。

Q16. 請問裝了數位機上盒後，您對收視訊號清晰度及訊號穩定度滿意不滿意？

圖 5-32 對數位機上盒收視訊號清晰度及訊號穩定度之滿意度

交叉分析

將所有受訪者對該題項的意見分布與基本資料（「性別」「年齡」、「教育程度」、「職業類別」及「居住鄉市」）進行交叉分析（參見附表 20），發現該題項與所有基本資料題項之交叉結果顯示，期望次數低於 5 之比例大於 20%，亦即卡方檢定結果不適合進行推論。



年度比較 ——

由年度比較可知，109 年度受訪者對數位機上盒收視訊號清晰度及訊號穩定度之滿意度為 76.9%，相較 108 年度（83.1%）下降 6.2 個百分點；整體而言，近三年受訪者對數位機上盒收視訊號清晰度及訊號穩定度之滿意度皆在七成五以上。

圖 5-33 對數位機上盒收視訊號清晰度及訊號穩定度滿意度之年度比較

五、澎湖有線電視公司收費合理性分析

(一) 對每月基本頻道收視方式和價格之合理程度

頻次分析 ——

由調查結果得知，有 50.5% 之受訪者認為每月基本頻道收視方式和價格是「合理

的，其中包括「非常合理」（3.2%）及「還算合理」（47.3%）；而感到不滿意的受訪者則占 47.3%，其中包括「不太合理」（39.3%）及「非常不合理」（8.0%）；另有 2.2% 之受訪者表示「不知道」。

Q17. 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？

圖 5-34 對每月基本頻道收視方式和價格之合理程度



交叉分析 ——

將所有受訪者對該題項的意見分布與基本資料（「性別」「年齡」「教育程度」「職業類別」及「居住鄉市」）進行交叉分析（參見附表 22）：

1. 不因「性別」之不同而有顯著差異。
2. 該題項與「年齡」「教育程度」「職業類別」及「居住鄉市」之交叉結果顯示，期望次數低於 5 之比例大於 20%，亦即卡方檢定結果不適合進行推論。

年度比較

由年度比較可知，109 年度受訪者對每月基本頻道收視方式和價格之合理度為 50.5%，相較 108 年度（41.8%）上升 8.7 個百分點；整體而言，今年已有超過半數的受訪者認為每月基本頻道收視方式和價格是合理的。

圖 5-35 對每月基本頻道收視方式和價格之合理程度之年度比較



六、澎湖有線電視公司整體服務滿意度分析

(一) 對澎湖有線電視公司各項服務之滿意度



頻次分析

由調查結果得知，有 82.1% 之受訪者對澎湖有線電視公司各項服務感到「滿意

，其中包括「非常滿意」（6.2%）及「還算滿意」（75.9%）；而感到不滿意的受訪者則占 16.4%，其中包括「不太滿意」（13.0%）及「非常不滿意」（3.4%）；另有 1.5% 之受訪者表示「不知道」。

Q18. 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？

圖 5-36 對澎湖有線電視公司各項服務之滿意度

交叉分析 ——

將所有受訪者對該題項的意見分布與基本資料（「性別」「年齡」、「教育程度」、「職業類別」及「居住鄉市」）進行交叉分析（參見附表 24），發現該題項與所有基本資料題項之交叉結果顯示，期望次數低於 5 之比例大於 20%，亦即卡方檢定結果不適合進行推論。



年度比較

由年度比較可知，109 年度受訪者對澎湖有線電視公司各項服務之滿意度為 82.1%，相較 108 年度（80.8%）上升 1.3 個百分點；整體而言，近三年受訪者對澎湖有線電視公司各項服務之滿意度皆在七成以上。

圖 5-37 對澎湖有線電視公司各項服務之滿意度之年度比較

七、民眾收視行為分析

（一）最常收看的節目



頻次分析

調查結果顯示，受訪者最常收看的頻道以「中天新聞台」之比例最高，占 57.0%，其次依序為「TVBS 新聞台」（53.1%）、「民視新聞台」（48.8%）、「三立新聞台」（47.3%）及「東森新聞台」（46.2%），其餘選項之比例請參照下表。

Q19.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）

表 5-6 最常收看的節目

頻道	次數	百分比
52 中天新聞台	265	57.0%
55 TVBS 新聞台	247	53.1%
53 民視新聞台	227	48.8%
54 三立新聞台	220	47.3%
51 東森新聞台	215	46.2%
50 年代新聞台	184	39.6%
6 民視	151	32.5%
29 三立台灣台	140	30.1%
56 TVBS	135	29.0%
49 壹電視新聞台	122	26.2%
65 HBO	122	26.2%
63 緯來電影台	120	25.8%
58 非凡新聞台	113	24.3%
66 東森洋片台	113	24.3%
72 緯來體育台	106	22.8%
62 東森電影台	95	20.4%
57 東森財經新聞台	92	19.8%
68 好萊塢電影台	90	19.4%
22 動物星球頻道	89	19.1%
67 CINEMAX	87	18.7%



61 衛視電影台	84	18.1%
73 FOX SPORTS	82	17.6%
7 澎湖地方台	81	17.4%
69 FOX MOVIES	78	16.8%
18 國家地理頻道	73	15.7%
19 Discovery	70	15.1%
10 中視	69	14.8%
64 LS TIME 電影台	66	14.2%
30 三立都會台	63	13.5%
41 八大戲劇台	63	13.5%
74 FOX SPORTS 2 台	60	12.9%
8 台視	58	12.5%
12 華視	58	12.5%
71 緯來育樂台	56	12.0%
40 東森戲劇台	55	11.8%
21 旅遊生活頻道	50	10.8%
70 AXN	48	10.3%
9 慈濟大愛	47	10.1%
13 公共電視台	47	10.1%
39 中天娛樂台	46	9.9%
31 衛視中文台	45	9.7%
25 東森幼幼台	42	9.0%
36 中天綜合台	41	8.8%
26 緯來綜合台	38	8.2%
27 八大第 1 台	36	7.7%
32 東森綜合台	35	7.5%
43 緯來戲劇台	35	7.5%
24 momo 親子台	31	6.7%
28 八大綜合台	30	6.5%
42 TVBS 歡樂台	30	6.5%
37 東風衛視	28	6.0%
23 迪士尼頻道	26	5.6%
35 momo2 台	26	5.6%
38 MUCH TV	25	5.4%
85 新天地民俗台	20	4.3%
34 東森購物 2 台	19	4.1%
60 東森購物 5 台	19	4.1%
20 Cartoon Network	18	3.9%
33 東森超視	18	3.9%
44 高點綜合台	18	3.9%
11 人間衛視	17	3.7%
75 緯來日本台	17	3.7%

47 東森購物 1 台	15	3.2%
48 momo1 台	15	3.2%
84 信大電視台	14	3.0%
14 公視台語台	12	2.6%
45 JET TV	12	2.6%
46 東森購物 3 台	11	2.4%
91 佛衛慈悲台	10	2.2%
77 FOX 頻道	8	1.7%
59 ViVa1 台	7	1.5%
83 非凡商業台	7	1.5%
3 公用頻道	6	1.3%
81 威達超舜生活台	6	1.3%
86 天良綜合台	6	1.3%
4 NHK	5	1.1%
76 國興衛視	5	1.1%
78 MTV	5	1.1%
89 台灣藝術電視台	5	1.1%
90 霹靂台灣台	5	1.1%
93 十方方法界	5	1.1%
15 好消息頻道	4	0.9%
17 客家電視台	4	0.9%
79 Z 頻道	4	0.9%
80 冠軍電視台	4	0.9%
87 冠軍夢想台	4	0.9%
95 華視教育體育文化頻道	4	0.9%
5 CNN	3	0.6%
82 信吉電視台	3	0.6%
92 生命電視台	3	0.6%
94 八大娛樂台	3	0.6%
96 新唐人亞太台	3	0.6%
100 彩虹電影台 (鎖碼)	3	0.6%
119 大立電視台	3	0.6%
2 節目頻道總表	2	0.4%
88 高點育樂台	2	0.4%
102 民視台灣台	2	0.4%
103 大愛二台	2	0.4%
104 華視新聞資訊台	2	0.4%
106 幸福空間台	2	0.4%
108 台視新聞台	2	0.4%
118 天美麗電視台	1	0.2%
不知道	8	1.7%



拒答	2	0.4%
----	---	------

八、對澎湖有線電視公司之建議

(一) 對澎湖有線電視公司之意見

本次調查題項 Q20 為開放意見題，主要為受訪者針對澎湖有線電視公司之具體建議，而為能詳實呈現受訪者之意見，故未針對受訪者之意見做太多調整與修飾，僅依內容整理成各面向做為意見之呈現，詳如下表 5-6。

表 5-7 受訪者對澎湖有線電視公司之意見

面向	原因	頻次
客 及 維 修 方 面	維修人員維修速度慢，希望可以提高維修速度	34
	客服人員服務態度不好，推託、搪塞，不針對客戶的問題提供積極有效的解決方案，建議加強客服人員服務態度	11
	電話接通的效率不佳，不易接通，建議增加客服人員數量	10
	維修成效與品質不佳，希望可以提升維修成效與品質，降低維修次數	6
	跟客服人員反映收視問題，客服人員不積極處理，跟 NCC 反映後，由 NCC 發公文告知澎湖有線電視公司才積極處理，但是維修人員來修理時的說詞都顧左右而言他，還推銷受訪者加裝強波器，沒有真正解決斷訊問題，讓人感覺公司只想賺錢	1
	機上盒的遙控器不容易對準操控，且電視本身及機上盒都需要有開機的動作，兩個步驟對老人家來說太過於複雜，希望能夠有更簡化的操作模式	1
	維修人員到府維修時，製造的髒亂及垃圾，希望維修人員能夠清理乾淨	1
	因吹海風，線路可能會耗損，工程人員更要常常檢查保養線路	1
	希望維修時間可以提前約用戶有在家的時間	1
	建議螢幕顯示播放中的戲劇名稱相關訊息	1
	建議節目內容及影片要經常更新	1
	69 台之後的訊號要加強	1
收 費 方 面	收費太高，希望可以降低價格	101
	建議針對忠實顧客及不同繳費別，提供差別性優惠價格，增加誘因，例如預繳享優惠、年繳金額低於月繳金額	20
	建議每月收費調整至 500 元	20
	建議每月收費調整至 400 元	11
	建議每月收費調整至 400~500 元	6
	建議每月收費調整至 300 元	6
	希望若是訊號出問題，導致無法觀看時，能有退費的措施，例如某個時段無法收視，就扣除該時段的金額	5



面向	原因	頻次
收視訊號方面	提供隨選功能，讓消費者自己決定想看的頻道	5
	建議每月收費調整至 300~400 元	5
	希望可以全國同一費用，比照臺灣本島的收費標準	4
	澎湖只有一家有線電視公司，壟斷澎湖市場，希望有至少兩家以上的電視公司，讓民眾可以根據各業者提供的費率進行選擇	2
	希望繳費方式可多元，例如新增刷卡或線上支付、超商繳費的付費方式	2
	建議住在旁邊貨鄰近的同一家人，收費方式應視為同一戶人家收費	2
	僅有一家有線電視公司壟斷經營，無可比較	2
	建議每月收費調整至 200~300 元	2
	建議每年收費調整至 5000 元	2
	建議每月收費調整至 200 元	2
	建議提供免費安裝數位機上盒	2
	希望收費可以提供發票	2
	台灣的電視公司有提供回放預錄的部分，澎湖並沒有這樣的功能，功能性不夠完整	1
	民眾的繳費方式為季繳，然而繳費期限未到，就一直催逼民眾繳納下一期的費用	1
	民眾目前為雙月繳，在 15 日收費，希望可以延後到 20 日左右	1
	不喜歡在月初未使用服務前就被收費，希望可以改成月底收費	1
	有時候沒收到繳費單，導致逾期未繳費，希望能改善	1
	希望服務品質要符合收費的價格	1
	建議每月收費調整至 100 元	1
	希望提升訊號穩定度	103
	希望部分頻道訊號可以加強，例如 29、54~55、58、65~70、72~77、88 頻道	14
	澎湖東北季風較大時，會導致螢幕晃動，畫面不清	4
	裝設數位機上盒之後，常常會沒有訊號，或是畫面中斷或卡住的情形，裝設以前反而不會	2
	希望將電視線路可以改成地下化，避免影響收視訊號	2
	目前電視機多可看 2K 或 4K，但澎湖有線電視提供的畫質還很粗糙，有待改進	1
	馬路整修時，工作人員常常把第四台的線路挖斷	1
	線路太容易故障，希望維修人員可定期來檢查	1
	60 幾台後的聲音，放大聲的話，會有雜音	1
	電視線路老舊，希望可以更換	1
節目及頻道方面	節目重播率太高	97
	希望增加頻道數	24
	希望減少頻道數	10
	希望增加特定類型頻道，例如 AXN 動漫台、優視 MOMO 綜合台、博斯體育台、中國戲劇台	6
	部分頻道節目重播率太高，例如	5

面向	原因	頻次
面	6、18~19、22、29、32、39~42、44~45、61~70	
	建議恢復部分頻道及節目的播放，例如新聞挖挖挖、JET 頻道、Z 頻道、792 頻道	5
	增加頻道內容豐富度，例如教育或是語言類學習節目、臺灣本土的戲劇或電影、韓國戲劇	4
	希望減少特定類型頻道，例如購物頻道、中國戲劇	3
	希望提升節目品質	3
	第 7 頻道台可以多放一些澎湖當地的新聞、生活資訊，或與當地老人家活動有關係的節目	2
	廣告太多	2
	民眾收看的節目就是固定幾台，其餘比較無聊的節目過多，例如：賣藥品，不過像是較有意義性節目可保留，例如：國家地理頻道	1
	有節目內容應可以多播一些正向性的節目，現在八點檔之類的節目，太多打打殺殺，因小孩也會收看電視，內容會影響小孩身心	1
	以前在 45 台有《命運好好玩》的娛樂性節目，民眾詢問電視公司，得到因為版權太貴等問題，沒有再播放的回覆，深感可惜	1
	遙控器操作太複雜，按鈕太多、按鍵太小，老人都無法使用，如果要比較好操作的遙控器要另外買，有故意強迫消費嫌疑	1
	希望未來家裡可以多加裝幾個機上盒，線路不同可以看不同的頻道	1
	建議澎湖新聞台，新聞節目的播放長度要超過 30 分鐘	1
	戲劇節目可以多重播一些經典老片，回味一下	1
	盡量維持現在的節目品質就好了	1
	新聞台的新聞不大客觀	1

陸、結論

一、裝機率調查分析

1. 有 74.4% 的受訪者家中「有
2. 裝設有線電視，而有 25.6% 的受訪者家中「沒有」裝設有線電視。
3. 家中無裝設有線電視原因以「收看中華電信 MOD」之比例最高，占 42.5%，其次依序為「沒有看電視的習慣或需要」（27.5%）、「收看 15 台的數位無線電視台」（16.3%）及「沒錢裝或為了節省開銷」（15.6%），其餘選項之比例皆低於一成。
4. 家中裝設有線電視之時間以「21 年以上」之比例最高，占 51.6%，其次依序為「16-20 年」（15.8%）、「11-15 年」（15.8%）、「6-10 年」（10.3%）以及「5 年以下」（6.5%）。

二、公用頻道與新聞頻道收視狀況分析

1. 有 49.9% 的受訪者表示「從來沒看過」澎湖有限公司第 3 頻道（公用頻道），占比最高，其次依序為「很少看」25.5（%）、「偶爾看」（20.6%）以及「經常看」（2.1%），而有 1.9% 的受訪者表示「不知道有這個頻道」。
2. 有 66.7% 的受訪者對澎湖有線電視公司第 3 頻道各項節目感到「滿意」，而有 14.6% 的受訪者感到「不滿意」。
3. 有 21.0% 的受訪者表示「知道
4. 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，而有 79.0% 的受訪者表示「不知道」。
5. 有 37.5% 的受訪者表示「偶爾看」澎湖有限公司第 7 頻道（澎湖新聞台），占比最高，其次依序為「很少看」（25.7%）、「經

常看」(25.5%)以及「從來沒看過」(11.3%)。

6. 有 79.3%的受訪者對澎湖有線電視公司第 7 頻道新聞報導感到「滿意」，而有 14.9%的受訪者感到「不滿意」。

三、與澎湖有線電視公司接洽經驗與滿意度分析

1. 有 54.8%的受訪者「有」打客服電話至澎湖有線電視公司的經驗，而有 44.8%的受訪者表示「沒有」。
2. 受訪者打客服電話至澎湖有線電視公司之目的以「維修問題」之比例最高，占 82.8%，其次依序為「節目品質問題」(23.4%)、「裝(拆)機問題」(16.4%)及「收費問題」(7.0%)。
3. 有 74.6%的受訪者認為撥打澎湖有線電視公司客服電話是「容易」的，而有 25.4%的受訪者認為「不容易」。
4. 有 89.1%的受訪者對澎湖有線電視公司客服人員接聽電話感到「滿意」，而有 10.5%的受訪者感到「不滿意」。
5. 有 53.3%的受訪者「有」請澎湖有線電視公司維修人員前來維修的經驗，而有 46.5%的受訪者表示「沒有」。
6. 受訪者請澎湖有線電視公司維修人員前來維修的原因以「線路故障沒辦法看」之比例最高，占 64.5%，其次依序為「線路老舊看不清楚畫面」(28.6%)及「颱風等不可抗力」(8.5%)。
7. 有 88.3%的受訪者對澎湖有線電視公司維修人員維修速度及服務態度感到「滿意」，而有 10.9%的受訪者感到「不滿意」。

四、澎湖有線電視公司數位化政策滿意度分析

1. 有 80.2%的受訪者家中「有」裝數位機上盒收看有線電視，而有 19.6%的受訪者表示「沒有」。
2. 有 76.9%的受訪者對數位機上盒收視訊號清晰度及訊號穩定度感到「滿意」，而有 22.0%的受訪者感到「不滿意」。

五、澎湖有線電視公司收費合理性分析

- 有 50.5%的受訪者認為每月基本頻道收視方式和價格是「合理」的，而有 47.3%的受訪者認為「不合理」。

六、澎湖有線電視公司整體滿意度分析

- 有 73.1%的受訪者對澎湖有線電視公司各項服務感到「滿意」，而有 25.4%的受訪者感到「不滿意」。

七、民眾收視行為分析

- 受訪者最常收看的節目類型主要是新聞台，頻道以「中天新聞台」之比例最高，占 57.0%，其次依序為「TVBS 新聞台」（53.1%）、「民視新聞台」（48.8%）、「三立新聞台」（47.3%）及「東森新聞台」（46.2%）。

柒、建議

一、持續督促澎湖有線電視公司之服務品質，加強 客服人員之訓練，及提升維修人員維修品質

根據本次調查題項 Q18 顯示，109 年度受訪者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）之滿意度為 73.1%，相較於 108 年度（80.8%）下降了 7.7 個百分點；進一步以服務品各方面之題項，分析民眾對節目內容（Q3、Q7）、客服電話品質（Q12）、維修服務（Q14）、收訊品質（Q16）、收費合理性（Q17）等滿意度，以評析今年整體滿意度下滑的主要原因。

圖 7-1 各項服務滿意度年度比較

題項 Q12 結果顯示民眾對澎湖有線電視公司客服人員接聽電話服務態度之滿意度為 89.1%，相較於 108 年度（80.0%）上升的 9.1 個百分點；而題項 Q11 結果顯示有 74.6% 的民眾認為澎湖有線電視公司的客服電話是容易撥打的，相較於 108 年度（55.2%）有所提升。然而，兩項客服電話服務品質之滿意度皆未達九成，表示仍有進步空間。

而有部分民眾於 Q20 提供與客服電話服務品質相關的問題，包含客服人員服務態度不佳、推託、塘塞、不針對用戶問題提供有效的解決方案，以及電話接通率不佳等問題。因此建議澎湖縣政府加強督促澎湖有線電視公司客服服務品質，除了增加客服人員數量之外，同時必須加強訓練客服人員之服務態度，定期考核客服人員接聽電話的服務品質。



而針對澎湖有線電視公司維修人員的維修速度和服務態度方面，題項 Q14 結果顯示滿意度為 88.3%，相較於 108 年度（69.1%）明顯有所提升；然而，仍有部分民眾反映維修人員維修速度過慢，以及維修成效與品質不佳。因此，建議澎湖縣政府加強督促澎湖有線電視公司維修人員之維修品質，將維修品質提升，除了能減少維修次數之外，亦能提升民眾之滿意度。

二、協助推廣第三頻道和第七頻道，並督促澎湖有線電視公司多報導即時新聞和地方新聞

根據本次調查結果發現，有將近半數民眾（49.9%）表示從來沒有看過第三頻道（公用頻道），而有看過（48.8%）的民眾當中，僅有 2.1% 表示經常收看；進一步詢問有看過第三頻道的民眾，其對於第三頻道的滿意度為 66.7%，仍有許多進步空間。而民眾對於第三頻道的反映事項，包含節目內容較為呆板且無變化，以及節目內容少且重複率高。因此，建議澎湖縣政府可與澎湖有線電視公視討論，增加第三頻道內容之豐富度，以讓更多澎湖縣居民願意收看公用頻道。

■ 從來沒看過 ■ 很少看 ■ 偶爾看 ■ 經常看 ■ 不知道這個頻道

圖 7-2 第三頻道收視狀況

圖 7-3 第七頻道收視狀況

此外，根據調查題項 Q6 顯示，有 79.0% 的受訪者表示「不知道」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，因此建議澎湖縣政府協助澎湖有線電視公司進行宣傳，加強推廣公用頻道的知名度，普及公益性、文藝性及社教性等節目的收視率。

第七頻道（澎湖新聞台）則有半數的民眾表示其經常看（25.5%）或偶爾看（37.5%），民眾對於澎湖新聞台的滿意度為 78.3%；而部分民眾對於澎湖新聞台提出反映事項，包含許多節目是預錄好的、即時新聞內容和地方新聞較少、新聞播報時間太短、內容有不公正和偏頗的情形。

因此，建議澎湖縣政府督促澎湖有線電視公司，應多報導即時新聞、時事議題、地方新聞，可與該公司討論即時新聞、時事



議題、地方新聞三者應占總播報時間之多少比例；此外，亦可討論將播報時間延長至 30 分鐘，以及新聞內容需客觀報導，應避免有立場偏頗且不公平的情形。

除此之外，根據澎湖縣政府主計處報告顯示，106 年澎湖縣老年人口占全縣總人口 15.54%，老化程度位居全國 22 縣市第 7 位，已達世界衛生組織所定義之「高齡社會」，且高齡化比例呈現逐年上升的趨勢。因此，建議澎湖縣政府可透過澎湖新聞台推廣在地時事及新聞，且部分內容以台語播報的方式進行，使更多年邁長輩可以藉此知道地方新聞及政府新政策。

三、建議可傳遞民眾之意見予澎湖有線電視公司，以了解民眾之需求

在其他節目及頻道方面，許多民眾於題項 Q20 反映節目重播率太高，例如：6、18~19、22、29、32、39~42、44~45、61~70 等頻道，也希望增加特定類型頻道，例如：AXN 動漫台、優視 MOMO 綜合台、博斯體育台、中國戲劇台，以及恢復部分頻道及節目的播放，例如：新聞挖挖挖、JET 頻道、Z 頻道、792 頻道等。

建議澎湖縣政府可將民眾的意見，傳遞予澎湖有線電視公司，使該公司能了解民眾的需求，將有效提升訂戶數。

四、協助澎湖有線電視公司更新老舊電視線路，或改為地下化

而在數位機上盒之收視訊號清晰度及訊號穩定度方面，本次調查題項 Q15 及 Q16 結果顯示，家中有裝設有線電視的民眾當中，有 80% 有裝設機上盒，而對收視訊號清晰度及訊號穩定度的滿意度為 76.9%，較 108 年度（83.1%）下降 6.2 個百分點；部分民眾針對反映澎湖東北季風較大時，會導致螢幕晃動，畫面不清的問題，以及希望提升 29、54~55、58、65~70、72~77、88 等頻道訊號穩定度。

建議澎湖縣政府可協助澎湖有線電視公司更新已老舊的電視線路，亦或是將電視線路改為地下化，避免因風力強勁影響民眾收視訊號之品質。

五、建議可規範轄區內有線電視公司業者各項服務費用之上限

根據調查題項 Q17 結果顯示，有 50.5% 的民眾認為線電視業者每個月基本頻道收視的方式和價格是合理的，然而，仍有 47.3% 的民眾認為不合理，民眾認為不合理的原因主要是因為收費太高，希望可以降低價格，且多數民眾認為每月收費調整至 400 至 500 元之間較為合理。

目前澎湖有線電視公司之收視費為每月繳 500 元、一次繳半年為 3340 元、一次繳一年為 6680 元，可見民眾一次半年繳或一次繳一年份的費用，與每月繳的費用差異不大；因此建議可針對半年繳活年繳的用戶更多費用上的優惠。

同時，亦建議澎湖縣政府可仿效臺北市政府觀光傳播局之作法，該局自 109 年度規範轄區內有線電視公司業者各項費用之上限，且每家業者都應提供三種頻道組合供收視戶選購，其中包含俗稱「吃到飽」的 A 方案上限為 495 元，而 B 方案以無線電視頻道、原住民電視台、客家電視台、國會頻道為主，每家業者上限均為 200 元，C 方案則是 A 方案原有頻道再加上數個頻道，各業者收費上限為 550 元。建議澎湖縣政府能規範澎湖有線電視公司之費率上限，同時可提供多項方案，供民眾針對自家需求做選擇。



附錄一 問卷百分比

※百分比取至小數點第一位，部分題項百分比加總或有超過或未達100%之現象，乃因四捨五入進位所致，為合理之現象，特此說明。



109 年有線電視服務品質及收視滿意度調查

S1.請問您這裡有沒有裝設有線電視？n=625

74.4 1.有（請跳答 Q1）
% 2.沒有（請續答 S1-B）
25.6
%

S1-B.家中不裝設有線電視的原因為？（可複選）n=158

27.5	1.沒有看電視的習慣或需要	15.6%	2.沒錢裝或為了節省開銷
%			
16.3	3.收看 15 台的數位無線電	42.5%	4.收看中華電信 MOD
%	視台		
4.4%	5.地處偏遠沒有線路	9.4%	6.節目內容會影響小孩身心
30.6	7.其他：_____	0.0%	98.不知道
%			
0.0%	99.拒答		

Q1.請問您家裝設有線電視有多久了？n=467

6.5% 1.5 年以下
10.3 2.6-10 年
% 3.11-15 年
15.8 4.16-20 年
% 5.21 年以上
15.8
%
51.6
%

Q2.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？n=467

49.9 1.從來沒看過（請跳答 Q5）
% 2.很少看
25.5 3.偶爾看
% 4.經常看
20.6 98.不知道有這個頻道（請跳答 Q5）
% 99.拒答（請跳答 Q5）
2.1%
1.9%
0.0%

Q3.請問您對第 3 頻道，也就是公用頻道的各項節目，滿不滿意？n=225



4.9%	1.非常滿意
61.8	2.還算滿意
%	3.不太滿意
13.3	4.非常不滿意
%	98.不知道
1.3%	99.拒答
17.8	
%	
0.9%	



Q4.請問您對第3頻道有何建議？n=

Q5.請問您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？

n=467

21.0 1.知道
% 2.不知道
79.0 99.拒答
%
0.0%

Q6.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？n=467

11.3% 1.從來沒看過（請跳答 Q9）
25.7 2.很少看
% 3.偶爾看
37.5 4.經常看
% 98.不知道有這個頻道（請跳答 Q9）
25.5 99.拒答（請跳答 Q9）
%
0.0%
0.0%

Q7.請問您對第7頻道，也就是澎湖新聞台的新聞報導，滿不滿意？n=414

6.3% 1.非常滿意
72.0 2.還算滿意
% 3.不太滿意
13.0 4.非常不滿意
% 98.不知道
1.9% 99.拒答
6.8%
0.0%

Q8.請問您對第7頻道，也就是澎湖新聞台，有何建議？

Q9.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？n=467

54.8 1.有
% 2.沒有（請跳答 Q13）
44.8 98.不知道（請跳答 Q13）
% 99.拒答（請跳答 Q13）
0.4%



0.0%



Q10.請問您打給客服的目的是？（可複選）n=256

82.2	1.維修問題	23.4	2.節目品質問題
%	3.收費問題	%	4.裝（拆）機問題
7.0%	5.其他：_____	16.4	98.不知道
10.5	99.拒答	%	
%		0.0%	
0.0%			

Q11.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？n=256

24.6	1.非常容易
%	2.還算容易
50.0	3.不太容易
%	4.非常不容易
18.8	98.不知道
%	99.拒答
6.6%	
0.0%	
0.0%	

Q12.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，滿不滿意？
n=256

21.5	1.非常滿意
%	2.還算滿意
67.6	3.不太滿意
%	4.非常不滿意
9.0%	98.不知道
1.5%	99.拒答
0.4%	
0.0%	

Q13.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？

n=465

53.3	1.有
%	2.沒有（請跳答 Q15）
46.5	98.不知道（請跳答 Q15）
%	99.拒答（請跳答 Q15）
0.2%	
0.0%	

Q13-B.請問維修的原因為？（可複選）n=248

8.5%	1.颱風等不可抗力
28.6	2.線路老舊看不清楚畫面
%	3.線路故障沒辦法看



64.5 4.其他：_____

% 98.不知道

23.8 99.拒答

%

0.4%

0.0%

Q14.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，滿不滿意？

n=248

21.4 1.非常滿意

% 2.還算滿意

66.9 3.不太滿意

% 4.非常不滿意

8.9% 98.不知道

2.0% 99.拒答

0.8%

0.0%

Q15.請問您家中有裝數位機上盒收看有線電視嗎？n=465

80.2 1.有

% 2.沒有（請跳答 Q17）

19.6 98.不知道（請跳答 Q17）

% 99.拒答（請跳答 Q17）

0.2%

0.0%

Q16.請問裝了數位機上盒後，您對收視訊號清晰度及訊號穩定度滿意不滿意？

n=373

11.8% 1.非常滿意

65.1 2.還算滿意

% 3.不太滿意

17.4 4.非常不滿意

% 98.不知道

4.6% 99.拒答

1.1%

0.0%

Q17.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？n=465

3.2% 1.非常合理

47.3 2.還算合理

% 3.不太合理

39.3 4.非常不合理



附錄一 問卷百分比

% 98.不知道
8.0% 99.拒答
2.2%
0.0%

Q18.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？n=465

6.2% 1.非常滿意
66.9 2.還算滿意
% 3.不太滿意
22.0 4.非常不滿意
% 98.不知道
3.4% 99.拒答
1.5%
0.0%

Q19.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）n=465

CH	名稱	CH	名稱	CH	名稱
0.4%	2 節目頻道總表	9.9%	39 中天娛樂台	1.1%	76 國興衛視
1.3%	3 公用頻道	11.8%	40 東森戲劇台	1.7%	77 FOX 頻道
1.1%	4 NHK	13.5%	41 八大戲劇台	1.1%	78 MTV
0.6%	5 CNN	6.5%	42 TVBS 歡樂台	0.9%	79 Z 頻道
32.5%	6 民視	7.5%	43 緯來戲劇台	0.9%	80 冠軍電視台
17.4%	7 澎湖地方台	3.9%	44 高點綜合台	1.3%	81 威達超舜生活台
12.5%	8 台視	2.6%	45 JET TV	0.6%	82 信吉電視台
10.1%	9 慈濟大愛	2.4%	46 東森購物 3 台	1.5%	83 非凡商業台
14.8%	10 中視	3.2%	47 東森購物 1 台	3.0%	84 信大電視台
3.7%	11 人間衛視	3.2%	48 momo1 台	4.3%	85 新天地民俗台
12.5%	12 華視	26.2%	49 壹電視新聞台	1.3%	86 天良綜合台
10.1%	13 公共電視台	39.6%	50 年代新聞台	0.9%	87 冠軍夢想台
2.6%	14 公視台語台	46.2%	51 東森新聞台	0.4%	88 高點育樂台
0.9%	15 好消息頻道	57.0%	52 中天新聞台	1.1%	89 台灣藝術電視台
0.9%	16 原住民頻道	48.8%	53 民視新聞台	1.1%	90 霹靂台灣台
15.7%	17 客家電視台	47.3%	54 三立新聞台	2.2%	91 佛衛慈悲台
15.1%	18 國家地理頻道	53.1%	55 TVBS 新聞台	0.6%	92 生命電視台
3.9%	19 Discovery	29.0%	56 TVBS	1.1%	93 十方法界
10.8%	20 Cartoon Network	19.8%	57 東森財經新聞台	0.6%	94 八大娛樂台
19.1%	21 旅遊生活頻道	24.3%	58 非凡新聞台	0.9%	95 華視教育體育文化頻道
5.6%	22 動物星球頻道	1.5%	59 ViVa1 台	0.6%	96 新唐人亞太台
6.7%	23 迪士尼頻道	4.1%	60 東森購物 5 台	0.0%	97 公視 3 台
9.0%	24 momo 親子台	18.1%	61 衛視電影台	0.0%	99 海豚綜合台
8.2%	25 東森幼幼台	20.4%	62 東森電影台	0.6%	100 彩虹電影台 (鎖碼)
7.7%	26 緯來綜合台	25.8%	63 緯來電影台	0.4%	102 民視台灣台
6.5%	27 八大第 1 台	14.2%	64 LS TIME 電影台	0.4%	103 大愛二台
30.1%	28 八大綜合台	26.2%	65 HBO	0.4%	104 華視新聞資訊台
13.5%	29 三立台灣台	24.3%	66 東森洋片台	0.0%	105 台灣綜合台
9.7%	30 三立都會台	18.7%	67 CINEMAX	0.4%	106 幸福空間台
7.5%	31 衛視中文台	19.4%	68 好萊塢電影台	0.4%	107 台視綜合台
3.9%	32 東森綜合台	16.8%	69 FOX MOVIES	0.4%	108 台視新聞台
12.5%	33 東森超視	10.3%	70 AXN	0.0%	109 台視財經台
4.1%	34 東森購物 2 台	12.0%	71 緯來育樂台	0.0%	110 三立 iNEWS
5.6%	35 momo2 台	22.8%	72 緯來體育台	0.2%	118 天美麗電視台
8.8%	36 中天綜合台	17.6%	73 FOX SPORTS	0.6%	119 大立電視台
6.0%	37 東風衛視	12.9%	74 FOX SPORTS 2	0.0%	123 國會頻道 1
5.4%	38 MUCH TV	3.7%	75 緯來日本台	0.0%	124 國會頻道 2



附錄一 問卷百分比

1.7% 98.不知道
0.4% 99.拒答

Q20.請問您對澎湖有線電視公司有何建議？

1.客服及維修方面：_____

2.收費方面：_____

3.收視訊號方面：_____

4.節目及頻道方面（頻道數是否過多或過少、節目重播率）：_____

基本資料題

S2.請問您的性別？n=625

47.7 1.男
% 2.女
52.3
%

S3.請問您的年齡？n=625

6.7% 1.20-29 歲
8.8% 2.30-39 歲
13.4 3.40-49 歲
% 4.50-59 歲
21.0 5.60 歲以上
%
50.1

S4.請問您的最高學歷？n=625

21.0 1.小學或以下
% 2.國（初）中
16.1 3.高中（職）
% 4.專科
28.1 5.大學及以上
%
13.0
%
21.8
%



S5.請問您的職業是？n=625

- 11.2% 1.軍公教
- 20.3 2.工商、服務業
- % 3.農林漁牧業
- 4.9% 4.工業
- 1.0% 5.勞工
- 5.4% 6.自由業
- 2.4% 7.家庭管理
- 14.1 8.無業或待業中
- % 9.退休
- 4.0% 10.其他：_____
- 36.5
- %
- 0.2%

S6.請問您住在那個鄉市？n=625

- 69.0 1.馬公市
- % 2.湖西鄉
- 12.3 3.白沙鄉
- % 4.西嶼鄉
- 6.4% 5.望安鄉
- 7.8% 6.七美鄉
- 1.6%
- 2.9%



附錄二 交叉分析表

說明：

1. 「*」號表示經卡方檢定(Chi-Square)，該項變數的顯著性機率達 0.05 的顯著水準。
2. 「#」號表示該變項之交叉分析結果，期望次數低於 5 之比例高於 20%，卡方檢定結果不適合做統計推論。



附表 1 請問您這裡有沒有裝設有線電視？

	次數	有	沒有
總次數	625	465	160
總百分比	100.0%	74.4%	25.6%
性別			
男	298	74.2%	25.8%
女	327	74.6%	25.4%
年齡			
20-29 歲	42	59.5%	40.5%
30-39 歲	55	81.8%	18.2%
40-49 歲	84	71.4%	28.6%
50-59 歲	131	79.4%	20.6%
60 歲以上	313	73.8%	26.2%
教育程度			
小學或以下	131	74.0%	26.0%
國（初）中	101	82.2%	17.8%
高中（職）	176	74.4%	25.6%
專科	81	70.4%	29.6%
大學及以上	136	71.3%	28.7%
#職業類別			
軍公教	70	70.0%	30.0%
工商、服務業	127	71.7%	28.3%
農林漁牧業	31	96.8%	3.2%
工業	6	83.3%	16.7%
勞工	34	88.2%	11.8%
自由業	15	73.3%	26.7%
家庭管理	88	71.6%	28.4%
無業或待業中	25	68.0%	32.0%
退休	228	74.1%	25.9%
其他	1	0.0%	100.0%
居住鄉市			
馬公市	431	73.1%	26.9%
湖西鄉	77	76.6%	23.4%
白沙鄉	40	80.0%	20.0%
西嶼鄉	49	75.5%	24.5%
望安鄉	10	70.0%	30.0%

註：請參考原始問卷 S1。



附表 2 請問您家裝設有線電視有多久了？

	次數	5 年以下	6-10 年	11-15 年	16-20 年	21 年以上
總次數	467	30	48	74	74	241
總百分比	100.0%	6.4%	10.3%	15.8%	15.8%	51.6%
性別						
男	221	5.0%	12.2%	15.4%	14.5%	52.9%
女	246	7.7%	8.5%	16.3%	17.1%	50.4%
#年齡						
20-29 歲	25	20.0%	16.0%	28.0%	20.0%	16.0%
30-39 歲	45	4.4%	17.8%	26.7%	13.3%	37.8%
40-49 歲	60	5.0%	18.3%	20.0%	15.0%	41.7%
50-59 歲	104	4.8%	10.6%	22.1%	13.5%	49.0%
60 歲以上	233	6.4%	6.0%	8.6%	17.2%	61.8%
*教育程度						
小學或以下	99	10.1%	5.1%	7.1%	27.3%	50.5%
國（初）中	83	4.8%	6.0%	15.7%	12.0%	61.4%
高中（職）	131	6.1%	16.0%	19.8%	10.7%	47.3%
專科	57	7.0%	3.5%	12.3%	12.3%	64.9%
大學及以上	97	4.1%	15.5%	21.6%	16.5%	42.3%
#職業類別						
軍公教	49	6.1%	8.2%	24.5%	12.2%	49.0%
工商、服務業	91	3.3%	15.4%	26.4%	16.5%	38.5%
農林漁牧業	30	16.7%	10.0%	10.0%	26.7%	36.7%
工業	5	0.0%	80.0%	0.0%	20.0%	0.0%
勞工	30	0.0%	3.3%	26.7%	16.7%	53.3%
自由業	11	0.0%	18.2%	9.1%	9.1%	63.6%
家庭管理	63	17.5%	3.2%	11.1%	19.0%	49.2%
無業或待業中	17	11.8%	11.8%	23.5%	29.4%	23.5%
退休	171	3.5%	9.4%	8.8%	12.3%	66.1%
#居住鄉市						
馬公市	317	5.0%	11.7%	18.6%	12.3%	52.4%
湖西鄉	59	11.9%	1.7%	15.3%	30.5%	40.7%
白沙鄉	32	9.4%	18.8%	18.8%	25.0%	28.1%
西嶼鄉	37	5.4%	0.0%	0.0%	16.2%	78.4%
望安鄉	7	0.0%	14.3%	0.0%	14.3%	71.4%
七美鄉	15	13.3%	20.0%	0.0%	13.3%	53.3%

註：請參考原始問卷 Q1。



附表 3 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？

	次數	從來沒看過	很少看	偶爾看	經常看	不知道有這個頻道
總次數	467	233	119	96	10	9
總百分比	100.0%	49.9%	25.5%	20.6%	2.1%	1.9%
#性別						
男	221	44.8%	25.3%	26.2%	2.7%	0.9%
女	246	54.5%	25.6%	15.4%	1.6%	2.8%
#年齡						
20-29 歲	25	68.0%	20.0%	8.0%	4.0%	0.0%
30-39 歲	45	48.9%	15.6%	24.4%	2.2%	8.9%
40-49 歲	60	53.3%	26.7%	20.0%	0.0%	0.0%
50-59 歲	104	46.2%	29.8%	22.1%	1.9%	0.0%
60 歲以上	233	48.9%	25.8%	20.6%	2.6%	2.1%
#教育程度						
小學或以下	99	58.6%	18.2%	15.2%	3.0%	5.1%
國（初）中	83	43.4%	39.8%	15.7%	1.2%	0.0%
高中（職）	131	48.1%	23.7%	24.4%	2.3%	1.5%
專科	57	42.1%	22.8%	29.8%	5.3%	0.0%
大學及以上	97	53.6%	24.7%	19.6%	0.0%	2.1%
#職業類別						
軍公教	49	57.1%	12.2%	28.6%	2.0%	0.0%
工商、服務業	91	50.5%	31.9%	15.4%	0.0%	2.2%
農林漁牧業	30	43.3%	33.3%	23.3%	0.0%	0.0%
工業	5	60.0%	0.0%	40.0%	0.0%	0.0%
勞工	30	60.0%	10.0%	26.7%	3.3%	0.0%
自由業	11	81.8%	0.0%	18.2%	0.0%	0.0%
家庭管理	63	57.1%	22.2%	17.5%	0.0%	3.2%
無業或待業中	17	58.8%	29.4%	5.9%	0.0%	5.9%
退休	171	40.9%	30.4%	21.6%	4.7%	2.3%
#居住鄉市						
馬公市	317	47.9%	25.9%	22.1%	1.9%	2.2%
湖西鄉	59	69.5%	10.2%	13.6%	5.1%	1.7%
白沙鄉	32	28.1%	31.3%	34.4%	3.1%	3.1%
西嶼鄉	37	54.1%	35.1%	10.8%	0.0%	0.0%
望安鄉	7	42.9%	42.9%	14.3%	0.0%	0.0%
七美鄉	15	53.3%	33.3%	13.3%	0.0%	0.0%

註：請參考原始問卷 Q2。



附表 4 請問您對第 3 頻道，也就是公用頻道的各項節目，滿不滿意？

	次數	非常滿意	還算滿意	不太滿意	非常不滿意	不知道	拒答
總次數	225	11	139	30	3	40	2
總百分比	100.0%	4.9%	61.8%	13.3%	1.3%	17.8%	0.9%
#性別							
男	120	5.8%	65.0%	10.0%	2.5%	15.0%	1.7%
女	105	3.8%	58.1%	17.1%	0.0%	21.0%	0.0%
#年齡							
20-29 歲	8	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
30-39 歲	19	5.3%	94.7%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
40-49 歲	28	7.1%	46.4%	17.9%	0.0%	28.6%	0.0%
50-59 歲	56	0.0%	73.2%	7.1%	0.0%	19.6%	0.0%
60 歲以上	114	7.0%	51.8%	18.4%	2.6%	18.4%	1.8%
#教育程度							
小學或以下	36	5.6%	55.6%	25.0%	0.0%	13.9%	0.0%
國（初）中	47	4.3%	66.0%	4.3%	0.0%	25.5%	0.0%
高中（職）	66	1.5%	69.7%	16.7%	3.0%	9.1%	0.0%
專科	33	18.2%	51.5%	12.1%	0.0%	18.2%	0.0%
大學及以上	43	0.0%	58.1%	9.3%	2.3%	25.6%	4.7%
#職業類別							
軍公教	21	0.0%	71.4%	19.0%	0.0%	9.5%	0.0%
工商、服務業	43	7.0%	65.1%	4.7%	0.0%	23.3%	0.0%
農林漁牧業	17	0.0%	76.5%	11.8%	0.0%	11.8%	0.0%
工業	2	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
勞工	12	0.0%	50.0%	25.0%	0.0%	25.0%	0.0%
自由業	2	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
家庭管理	25	0.0%	48.0%	28.0%	0.0%	24.0%	0.0%
無業或待業中	6	0.0%	50.0%	0.0%	0.0%	50.0%	0.0%
退休	97	8.2%	59.8%	12.4%	3.1%	14.4%	2.1%
#居住鄉市							
馬公市	158	3.8%	62.7%	16.5%	1.3%	14.6%	1.3%
湖西鄉	17	5.9%	58.8%	23.5%	0.0%	11.8%	0.0%
白沙鄉	22	0.0%	68.2%	0.0%	0.0%	31.8%	0.0%
西嶼鄉	17	23.5%	52.9%	0.0%	0.0%	23.5%	0.0%
望安鄉	4	0.0%	50.0%	0.0%	0.0%	50.0%	0.0%
七美鄉	7	0.0%	57.1%	0.0%	14.3%	28.6%	0.0%

註：請參考原始問卷 Q3。



附表 5 請問您對第 3 頻道，也就是公用頻道的各項節目，滿不滿意？
【選項合併】

	次數	滿意	不滿意	不知道/拒答
總次數	225	150	33	42
總百分比	100.0%	66.7%	14.7%	18.7%
性別				
男	120	70.8%	12.5%	16.7%
女	105	61.9%	17.1%	21.0%
#年齡				
20-29 歲	8	100.0%	0.0%	0.0%
30-39 歲	19	100.0%	0.0%	0.0%
40-49 歲	28	53.6%	17.9%	28.6%
50-59 歲	56	73.2%	7.1%	19.6%
60 歲以上	114	58.8%	21.1%	20.2%
*教育程度				
小學或以下	36	61.1%	25.0%	13.9%
國（初）中	47	70.2%	4.3%	25.5%
高中（職）	66	71.2%	19.7%	9.1%
專科	33	69.7%	12.1%	18.2%
大學及以上	43	58.1%	11.6%	30.2%
#職業類別				
軍公教	21	71.4%	19.0%	9.5%
工商、服務業	43	72.1%	4.7%	23.3%
農林漁牧業	17	76.5%	11.8%	11.8%
工業	2	100.0%	0.0%	0.0%
勞工	12	50.0%	25.0%	25.0%
自由業	2	100.0%	0.0%	0.0%
家庭管理	25	48.0%	28.0%	24.0%
無業或待業中	6	50.0%	0.0%	50.0%
退休	97	68.0%	15.5%	16.5%
#居住鄉市				
馬公市	158	66.5%	17.7%	15.8%
湖西鄉	17	64.7%	23.5%	11.8%
白沙鄉	22	68.2%	0.0%	31.8%
西嶼鄉	17	76.5%	0.0%	23.5%
望安鄉	4	50.0%	0.0%	50.0%
七美鄉	7	57.1%	14.3%	28.6%

註：請參考原始問卷 Q3。



附表 6 請問您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？

	次數	知道	不知道
總次數	467	98	369
總百分比	100.0%	21.0%	79.0%
*性別			
男	221	27.1%	72.9%
女	246	15.4%	84.6%
年齡			
20-29 歲	25	28.0%	72.0%
30-39 歲	45	6.7%	93.3%
40-49 歲	60	21.7%	78.3%
50-59 歲	104	26.0%	74.0%
60 歲以上	233	20.6%	79.4%
*教育程度			
小學或以下	99	5.1%	94.9%
國（初）中	83	13.3%	86.7%
高中（職）	131	20.6%	79.4%
專科	57	49.1%	50.9%
大學及以上	97	27.8%	72.2%
#職業類別			
軍公教	49	26.5%	73.5%
工商、服務業	91	22.0%	78.0%
農林漁牧業	30	10.0%	90.0%
工業	5	20.0%	80.0%
勞工	30	20.0%	80.0%
自由業	11	18.2%	81.8%
家庭管理	63	12.7%	87.3%
無業或待業中	17	11.8%	88.2%
退休	171	25.1%	74.9%
*居住鄉市			
馬公市	317	26.5%	73.5%
湖西鄉	59	11.9%	88.1%
白沙鄉	32	15.6%	84.4%
西嶼鄉	37	5.4%	94.6%
望安鄉	7	0.0%	100.0%
七美鄉	15	0.0%	100.0%

註：請參考原始問卷 Q5。



附表 7 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？

	次數	從來沒看過	很少看	偶爾看	經常看
總次數	467	53	120	175	119
總百分比	100.0%	11.3%	25.7%	37.5%	25.5%
性別					
男	221	12.2%	20.4%	38.0%	29.4%
女	246	10.6%	30.5%	37.0%	22.0%
*年齡					
20-29 歲	25	16.0%	56.0%	28.0%	0.0%
30-39 歲	45	26.7%	31.1%	17.8%	24.4%
40-49 歲	60	10.0%	41.7%	38.3%	10.0%
50-59 歲	104	9.6%	20.2%	42.3%	27.9%
60 歲以上	233	9.0%	19.7%	39.9%	31.3%
*教育程度					
小學或以下	99	7.1%	26.3%	29.3%	37.4%
國（初）中	83	2.4%	18.1%	61.4%	18.1%
高中（職）	131	18.3%	23.7%	32.8%	25.2%
專科	57	8.8%	15.8%	38.6%	36.8%
大學及以上	97	15.5%	40.2%	30.9%	13.4%
#職業類別					
軍公教	49	20.4%	26.5%	36.7%	16.3%
工商、服務業	91	20.9%	34.1%	26.4%	18.7%
農林漁牧業	30	0.0%	26.7%	60.0%	13.3%
工業	5	0.0%	60.0%	0.0%	40.0%
勞工	30	13.3%	23.3%	43.3%	20.0%
自由業	11	36.4%	18.2%	27.3%	18.2%
家庭管理	63	6.3%	34.9%	34.9%	23.8%
無業或待業中	17	0.0%	29.4%	52.9%	17.6%
退休	171	7.0%	17.0%	39.8%	36.3%
#居住鄉市					
馬公市	317	13.9%	25.2%	34.7%	26.2%
湖西鄉	59	5.1%	37.3%	32.2%	25.4%
白沙鄉	32	6.3%	21.9%	46.9%	25.0%
西嶼鄉	37	0.0%	16.2%	62.2%	21.6%
望安鄉	7	0.0%	42.9%	42.9%	14.3%
七美鄉	15	26.7%	13.3%	33.3%	26.7%

註：請參考原始問卷 Q6。



附表 8 請問您對第 7 頻道，也就是澎湖新聞台的新聞報導，滿不滿意？

	次數	非常滿意	還算滿意	不太滿意	非常不滿意	不知道
總次數	414	26	298	54	8	28
總百分比	100.0%	6.3%	72.0%	13.0%	1.9%	6.8%
#性別						
男	194	3.6%	71.6%	17.0%	2.6%	5.2%
女	220	8.6%	72.3%	9.5%	1.4%	8.2%
#年齡						
20-29 歲	21	0.0%	90.5%	9.5%	0.0%	0.0%
30-39 歲	33	0.0%	84.8%	12.1%	3.0%	0.0%
40-49 歲	54	5.6%	72.2%	9.3%	5.6%	7.4%
50-59 歲	94	8.5%	78.7%	11.7%	1.1%	0.0%
60 歲以上	212	7.1%	65.1%	15.1%	1.4%	11.3%
#教育程度						
小學或以下	92	6.5%	60.9%	14.1%	0.0%	18.5%
國（初）中	81	12.3%	67.9%	12.3%	3.7%	3.7%
高中（職）	107	1.9%	83.2%	11.2%	0.0%	3.7%
專科	52	7.7%	73.1%	15.4%	0.0%	3.8%
大學及以上	82	4.9%	73.2%	13.4%	6.1%	2.4%
#職業類別						
軍公教	39	5.1%	76.9%	17.9%	0.0%	0.0%
工商、服務業	72	4.2%	79.2%	5.6%	5.6%	5.6%
農林漁牧業	30	6.7%	63.3%	13.3%	3.3%	13.3%
工業	5	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
勞工	26	7.7%	69.2%	11.5%	3.8%	7.7%
自由業	7	14.3%	57.1%	0.0%	28.6%	0.0%
家庭管理	59	10.2%	69.5%	13.6%	0.0%	6.8%
無業或待業中	17	0.0%	64.7%	29.4%	0.0%	5.9%
退休	159	6.3%	71.1%	14.5%	0.0%	8.2%
#居住鄉市						
馬公市	273	4.0%	72.2%	16.5%	2.2%	5.1%
湖西鄉	56	12.5%	67.9%	5.4%	1.8%	12.5%
白沙鄉	30	6.7%	76.7%	10.0%	3.3%	3.3%
西嶼鄉	37	10.8%	75.7%	2.7%	0.0%	10.8%
望安鄉	7	0.0%	85.7%	14.3%	0.0%	0.0%
七美鄉	11	18.2%	54.5%	9.1%	0.0%	18.2%

註：請參考原始問卷 Q7。



附表 9 請問您對第 7 頻道，也就是澎湖新聞台的新聞報導，滿不滿意？【選項合併】

	次數	滿意	不滿意	不知道/拒答
總次數	414	324	62	28
總百分比	100.0%	78.3%	15.0%	6.8%
*性別				
男	194	75.3%	19.6%	5.2%
女	220	80.9%	10.9%	8.2%
#年齡				
20-29 歲	21	90.5%	9.5%	0.0%
30-39 歲	33	84.8%	15.2%	0.0%
40-49 歲	54	77.8%	14.8%	7.4%
50-59 歲	94	87.2%	12.8%	0.0%
60 歲以上	212	72.2%	16.5%	11.3%
*教育程度				
小學或以下	92	67.4%	14.1%	18.5%
國（初）中	81	80.2%	16.0%	3.7%
高中（職）	107	85.0%	11.2%	3.7%
專科	52	80.8%	15.4%	3.8%
大學及以上	82	78.0%	19.5%	2.4%
#職業類別				
軍公教	39	82.1%	17.9%	0.0%
工商、服務業	72	83.3%	11.1%	5.6%
農林漁牧業	30	70.0%	16.7%	13.3%
工業	5	100.0%	0.0%	0.0%
勞工	26	76.9%	15.4%	7.7%
自由業	7	71.4%	28.6%	0.0%
家庭管理	59	79.7%	13.6%	6.8%
無業或待業中	17	64.7%	29.4%	5.9%
退休	159	77.4%	14.5%	8.2%
#居住鄉市				
馬公市	273	76.2%	18.7%	5.1%
湖西鄉	56	80.4%	7.1%	12.5%
白沙鄉	30	83.3%	13.3%	3.3%
西嶼鄉	37	86.5%	2.7%	10.8%
望安鄉	7	85.7%	14.3%	0.0%
七美鄉	11	72.7%	9.1%	18.2%

註：請參考原始問卷 Q7。



附表 10 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？

	次數	有	沒有	不知道
總次數	467	256	209	2
總百分比	100.0%	54.8%	44.8%	0.4%
#性別				
男	221	58.4%	41.6%	0.0%
女	246	51.6%	47.6%	0.8%
#年齡				
20-29 歲	25	28.0%	72.0%	0.0%
30-39 歲	45	31.1%	68.9%	0.0%
40-49 歲	60	55.0%	45.0%	0.0%
50-59 歲	104	67.3%	32.7%	0.0%
60 歲以上	233	56.7%	42.5%	0.9%
#教育程度				
小學或以下	99	47.5%	50.5%	2.0%
國（初）中	83	63.9%	36.1%	0.0%
高中（職）	131	51.9%	48.1%	0.0%
專科	57	68.4%	31.6%	0.0%
大學及以上	97	50.5%	49.5%	0.0%
#職業類別				
軍公教	49	49.0%	51.0%	0.0%
工商、服務業	91	49.5%	50.5%	0.0%
農林漁牧業	30	40.0%	60.0%	0.0%
工業	5	20.0%	80.0%	0.0%
勞工	30	36.7%	63.3%	0.0%
自由業	11	90.9%	9.1%	0.0%
家庭管理	63	57.1%	42.9%	0.0%
無業或待業中	17	70.6%	29.4%	0.0%
退休	171	61.4%	37.4%	1.2%
#居住鄉市				
馬公市	317	57.1%	42.9%	0.0%
湖西鄉	59	54.2%	45.8%	0.0%
白沙鄉	32	62.5%	37.5%	0.0%
西嶼鄉	37	35.1%	64.9%	0.0%
望安鄉	7	42.9%	57.1%	0.0%
七美鄉	15	46.7%	40.0%	13.3%

註：請參考原始問卷 Q9。



附表 11 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？

	次數	非常容易	還算容易	不太容易	非常不容易
總次數	256	63	128	48	17
總百分比	100.0%	24.6%	50.0%	18.8%	6.6%
*性別					
男	129	26.4%	44.2%	18.6%	10.9%
女	127	22.8%	55.9%	18.9%	2.4%
#年齡					
20-29 歲	7	42.9%	0.0%	57.1%	0.0%
30-39 歲	14	0.0%	71.4%	28.6%	0.0%
40-49 歲	33	18.2%	48.5%	15.2%	18.2%
50-59 歲	70	31.4%	45.7%	17.1%	5.7%
60 歲以上	132	24.2%	53.0%	17.4%	5.3%
#教育程度					
小學或以下	47	21.3%	55.3%	17.0%	6.4%
國（初）中	53	28.3%	54.7%	13.2%	3.8%
高中（職）	68	19.1%	52.9%	22.1%	5.9%
專科	39	23.1%	48.7%	23.1%	5.1%
大學及以上	49	32.7%	36.7%	18.4%	12.2%
#職業類別					
軍公教	24	37.5%	20.8%	33.3%	8.3%
工商、服務業	45	11.1%	55.6%	24.4%	8.9%
農林漁牧業	12	33.3%	33.3%	33.3%	0.0%
工業	1	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
勞工	11	0.0%	63.6%	36.4%	0.0%
自由業	10	40.0%	20.0%	0.0%	40.0%
家庭管理	36	22.2%	55.6%	22.2%	0.0%
無業或待業中	12	16.7%	50.0%	33.3%	0.0%
退休	105	28.6%	56.2%	8.6%	6.7%
#居住鄉市					
馬公市	181	23.2%	48.1%	19.3%	9.4%
湖西鄉	32	21.9%	59.4%	18.8%	0.0%
白沙鄉	20	45.0%	35.0%	20.0%	0.0%
西嶼鄉	13	23.1%	61.5%	15.4%	0.0%
望安鄉	3	0.0%	66.7%	33.3%	0.0%
七美鄉	7	28.6%	71.4%	0.0%	0.0%

註：請參考原始問卷 Q11。



附表 12 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？

【選項合併】

	次數	容易	不容易
總次數	256	191	65
總百分比	100.0%	74.6%	25.4%
性別			
男	129	70.5%	29.5%
女	127	78.7%	21.3%
#年齡			
20-29 歲	7	42.9%	57.1%
30-39 歲	14	71.4%	28.6%
40-49 歲	33	66.7%	33.3%
50-59 歲	70	77.1%	22.9%
60 歲以上	132	77.3%	22.7%
教育程度			
小學或以下	47	76.6%	23.4%
國（初）中	53	83.0%	17.0%
高中（職）	68	72.1%	27.9%
專科	39	71.8%	28.2%
大學及以上	49	69.4%	30.6%
#職業類別			
軍公教	24	58.3%	41.7%
工商、服務業	45	66.7%	33.3%
農林漁牧業	12	66.7%	33.3%
工業	1	100.0%	0.0%
勞工	11	63.6%	36.4%
自由業	10	60.0%	40.0%
家庭管理	36	77.8%	22.2%
無業或待業中	12	66.7%	33.3%
退休	105	84.8%	15.2%
#居住鄉市			
馬公市	181	71.3%	28.7%
湖西鄉	32	81.3%	18.8%
白沙鄉	20	80.0%	20.0%
西嶼鄉	13	84.6%	15.4%
望安鄉	3	66.7%	33.3%
七美鄉	7	100.0%	0.0%

註：請參考原始問卷 Q11。



附表 13 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，滿不滿意？

	次數	非常滿意	還算滿意	不太滿意	非常不滿意	不知道
總次數	256	55	173	23	4	1
總百分比	100.0%	21.5%	67.6%	9.0%	1.6%	0.4%
#性別						
男	129	20.2%	65.9%	10.9%	3.1%	0.0%
女	127	22.8%	69.3%	7.1%	0.0%	0.8%
#年齡						
20-29 歲	7	28.6%	71.4%	0.0%	0.0%	0.0%
30-39 歲	14	14.3%	71.4%	14.3%	0.0%	0.0%
40-49 歲	33	12.1%	75.8%	12.1%	0.0%	0.0%
50-59 歲	70	25.7%	64.3%	4.3%	5.7%	0.0%
60 歲以上	132	22.0%	66.7%	10.6%	0.0%	0.8%
#教育程度						
小學或以下	47	19.1%	66.0%	12.8%	0.0%	2.1%
國（初）中	53	26.4%	66.0%	7.5%	0.0%	0.0%
高中（職）	68	20.6%	72.1%	7.4%	0.0%	0.0%
專科	39	15.4%	69.2%	10.3%	5.1%	0.0%
大學及以上	49	24.5%	63.3%	8.2%	4.1%	0.0%
#職業類別						
軍公教	24	16.7%	54.2%	20.8%	8.3%	0.0%
工商、服務業	45	13.3%	68.9%	17.8%	0.0%	0.0%
農林漁牧業	12	25.0%	58.3%	16.7%	0.0%	0.0%
工業	1	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
勞工	11	18.2%	81.8%	0.0%	0.0%	0.0%
自由業	10	10.0%	70.0%	0.0%	20.0%	0.0%
家庭管理	36	27.8%	66.7%	5.6%	0.0%	0.0%
無業或待業中	12	25.0%	75.0%	0.0%	0.0%	0.0%
退休	105	24.8%	68.6%	5.7%	0.0%	1.0%
#居住鄉市						
馬公市	181	21.5%	68.0%	7.7%	2.2%	0.6%
湖西鄉	32	18.8%	75.0%	6.3%	0.0%	0.0%
白沙鄉	20	25.0%	65.0%	10.0%	0.0%	0.0%
西嶼鄉	13	7.7%	61.5%	30.8%	0.0%	0.0%
望安鄉	3	0.0%	66.7%	33.3%	0.0%	0.0%
七美鄉	7	57.1%	42.9%	0.0%	0.0%	0.0%

註：請參考原始問卷 Q12。



附表 14 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，滿不滿意？【選項合併】

	次數	滿意	不滿意	不知道/拒答
總次數	256	228	27	1
總百分比	100.0%	89.1%	10.5%	0.4%
#性別				
男	129	86.0%	14.0%	0.0%
女	127	92.1%	7.1%	0.8%
#年齡				
20-29 歲	7	100.0%	0.0%	0.0%
30-39 歲	14	85.7%	14.3%	0.0%
40-49 歲	33	87.9%	12.1%	0.0%
50-59 歲	70	90.0%	10.0%	0.0%
60 歲以上	132	88.6%	10.6%	0.8%
#教育程度				
小學或以下	47	85.1%	12.8%	2.1%
國（初）中	53	92.5%	7.5%	0.0%
高中（職）	68	92.6%	7.4%	0.0%
專科	39	84.6%	15.4%	0.0%
大學及以上	49	87.8%	12.2%	0.0%
#職業類別				
軍公教	24	70.8%	29.2%	0.0%
工商、服務業	45	82.2%	17.8%	0.0%
農林漁牧業	12	83.3%	16.7%	0.0%
工業	1	100.0%	0.0%	0.0%
勞工	11	100.0%	0.0%	0.0%
自由業	10	80.0%	20.0%	0.0%
家庭管理	36	94.4%	5.6%	0.0%
無業或待業中	12	100.0%	0.0%	0.0%
退休	105	93.3%	5.7%	1.0%
#居住鄉市				
馬公市	181	89.5%	9.9%	0.6%
湖西鄉	32	93.8%	6.3%	0.0%
白沙鄉	20	90.0%	10.0%	0.0%
西嶼鄉	13	69.2%	30.8%	0.0%
望安鄉	3	66.7%	33.3%	0.0%
七美鄉	7	100.0%	0.0%	0.0%

註：請參考原始問卷 Q12。



附表 15 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？

	次數	有	沒有	不知道
總次數	465	248	216	1
總百分比	100.0%	53.3%	46.5%	0.2%
#性別				
男	221	59.3%	40.7%	0.0%
女	244	48.0%	51.6%	0.4%
#年齡				
20-29 歲	25	40.0%	60.0%	0.0%
30-39 歲	45	51.1%	48.9%	0.0%
40-49 歲	60	33.3%	66.7%	0.0%
50-59 歲	104	63.5%	36.5%	0.0%
60 歲以上	231	55.8%	43.7%	0.4%
#教育程度				
小學或以下	97	52.6%	46.4%	1.0%
國（初）中	83	51.8%	48.2%	0.0%
高中（職）	131	58.0%	42.0%	0.0%
專科	57	61.4%	38.6%	0.0%
大學及以上	97	44.3%	55.7%	0.0%
#職業類別				
軍公教	49	53.1%	46.9%	0.0%
工商、服務業	91	50.5%	49.5%	0.0%
農林漁牧業	30	56.7%	43.3%	0.0%
工業	5	60.0%	40.0%	0.0%
勞工	30	43.3%	56.7%	0.0%
自由業	11	36.4%	63.6%	0.0%
家庭管理	63	55.6%	44.4%	0.0%
無業或待業中	17	76.5%	23.5%	0.0%
退休	169	53.8%	45.6%	0.6%
#居住鄉市				
馬公市	315	52.4%	47.6%	0.0%
湖西鄉	59	49.2%	50.8%	0.0%
白沙鄉	32	75.0%	21.9%	3.1%
西嶼鄉	37	56.8%	43.2%	0.0%
望安鄉	7	28.6%	71.4%	0.0%
七美鄉	15	46.7%	53.3%	0.0%

註：請參考原始問卷 Q13。



附表 16 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，滿不滿意？

	次數	非常滿意	還算滿意	不太滿意	非常不滿意	不知道
總次數	248	53	166	22	5	2
總百分比	100.0%	21.4%	66.9%	8.9%	2.0%	0.8%
#性別						
男	131	18.3%	67.2%	11.5%	2.3%	0.8%
女	117	24.8%	66.7%	6.0%	1.7%	0.9%
#年齡						
20-29 歲	10	20.0%	40.0%	40.0%	0.0%	0.0%
30-39 歲	23	0.0%	87.0%	13.0%	0.0%	0.0%
40-49 歲	20	10.0%	70.0%	10.0%	5.0%	5.0%
50-59 歲	66	22.7%	63.6%	9.1%	4.5%	0.0%
60 歲以上	129	26.4%	66.7%	5.4%	0.8%	0.8%
#教育程度						
小學或以下	51	33.3%	56.9%	9.8%	0.0%	0.0%
國（初）中	43	27.9%	67.4%	2.3%	0.0%	2.3%
高中（職）	76	11.8%	75.0%	10.5%	1.3%	1.3%
專科	35	14.3%	71.4%	5.7%	8.6%	0.0%
大學及以上	43	23.3%	60.5%	14.0%	2.3%	0.0%
#職業類別						
軍公教	26	15.4%	46.2%	26.9%	11.5%	0.0%
工商、服務業	46	8.7%	80.4%	8.7%	0.0%	2.2%
農林漁牧業	17	29.4%	41.2%	17.6%	5.9%	5.9%
工業	3	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
勞工	13	30.8%	69.2%	0.0%	0.0%	0.0%
自由業	4	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
家庭管理	35	17.1%	74.3%	8.6%	0.0%	0.0%
無業或待業中	13	15.4%	69.2%	7.7%	7.7%	0.0%
退休	91	30.8%	64.8%	4.4%	0.0%	0.0%
#居住鄉市						
馬公市	165	24.2%	64.2%	9.7%	1.8%	0.0%
湖西鄉	29	13.8%	72.4%	6.9%	3.4%	3.4%
白沙鄉	24	8.3%	70.8%	12.5%	4.2%	4.2%
西嶼鄉	21	23.8%	76.2%	0.0%	0.0%	0.0%
望安鄉	2	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
七美鄉	7	28.6%	57.1%	14.3%	0.0%	0.0%

註：請參考原始問卷 Q14。



附表 17 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，滿不滿意？【選項合併】

	次數	滿意	不滿意	不知道/拒答
總次數	248	219	27	2
總百分比	100.0%	88.3%	10.9%	0.8%
#性別				
男	131	85.5%	13.7%	0.8%
女	117	91.5%	7.7%	0.9%
#年齡				
20-29 歲	10	60.0%	40.0%	0.0%
30-39 歲	23	87.0%	13.0%	0.0%
40-49 歲	20	80.0%	15.0%	5.0%
50-59 歲	66	86.4%	13.6%	0.0%
60 歲以上	129	93.0%	6.2%	0.8%
#教育程度				
小學或以下	51	90.2%	9.8%	0.0%
國（初）中	43	95.3%	2.3%	2.3%
高中（職）	76	86.8%	11.8%	1.3%
專科	35	85.7%	14.3%	0.0%
大學及以上	43	83.7%	16.3%	0.0%
#職業類別				
軍公教	26	61.5%	38.5%	0.0%
工商、服務業	46	89.1%	8.7%	2.2%
農林漁牧業	17	70.6%	23.5%	5.9%
工業	3	100.0%	0.0%	0.0%
勞工	13	100.0%	0.0%	0.0%
自由業	4	100.0%	0.0%	0.0%
家庭管理	35	91.4%	8.6%	0.0%
無業或待業中	13	84.6%	15.4%	0.0%
退休	91	95.6%	4.4%	0.0%
#居住鄉市				
馬公市	165	88.5%	11.5%	0.0%
湖西鄉	29	86.2%	10.3%	3.4%
白沙鄉	24	79.2%	16.7%	4.2%
西嶼鄉	21	100.0%	0.0%	0.0%
望安鄉	2	100.0%	0.0%	0.0%
七美鄉	7	85.7%	14.3%	0.0%

註：請參考原始問卷 Q14。



附表 18 請問您家中有裝數位機上盒收看有線電視嗎？

	次數	有	沒有	不知道
總次數	465	373	91	1
總百分比	100.0%	80.2%	19.6%	0.2%
#性別				
男	221	82.8%	17.2%	0.0%
女	244	77.9%	21.7%	0.4%
#年齡				
20-29 歲	25	80.0%	20.0%	0.0%
30-39 歲	45	80.0%	20.0%	0.0%
40-49 歲	60	86.7%	11.7%	1.7%
50-59 歲	104	78.8%	21.2%	0.0%
60 歲以上	231	79.2%	20.8%	0.0%
#教育程度				
小學或以下	97	81.4%	18.6%	0.0%
國（初）中	83	67.5%	32.5%	0.0%
高中（職）	131	79.4%	19.8%	0.8%
專科	57	89.5%	10.5%	0.0%
大學及以上	97	85.6%	14.4%	0.0%
#職業類別				
軍公教	49	77.6%	22.4%	0.0%
工商、服務業	91	83.5%	15.4%	1.1%
農林漁牧業	30	76.7%	23.3%	0.0%
工業	5	60.0%	40.0%	0.0%
勞工	30	93.3%	6.7%	0.0%
自由業	11	90.9%	9.1%	0.0%
家庭管理	63	76.2%	23.8%	0.0%
無業或待業中	17	100.0%	0.0%	0.0%
退休	169	76.9%	23.1%	0.0%
#居住鄉市				
馬公市	315	82.2%	17.8%	0.0%
湖西鄉	59	88.1%	10.2%	1.7%
白沙鄉	32	75.0%	25.0%	0.0%
西嶼鄉	37	70.3%	29.7%	0.0%
望安鄉	7	57.1%	42.9%	0.0%
七美鄉	15	53.3%	46.7%	0.0%

註：請參考原始問卷 Q15。



附表 19 請問裝了數位機上盒後，您對收視訊號清晰度及訊號穩定度滿意不滿意？

	次數	非常滿意	還算滿意	不太滿意	非常不滿意	不知道
總次數	373	44	243	65	17	4
總百分比	100.0%	11.8%	65.1%	17.4%	4.6%	1.1%
#性別						
男	183	12.6%	61.7%	18.6%	7.1%	0.0%
女	190	11.1%	68.4%	16.3%	2.1%	2.1%
#年齡						
20-29 歲	20	5.0%	55.0%	35.0%	5.0%	0.0%
30-39 歲	36	11.1%	50.0%	25.0%	13.9%	0.0%
40-49 歲	52	15.4%	73.1%	9.6%	1.9%	0.0%
50-59 歲	82	9.8%	58.5%	24.4%	6.1%	1.2%
60 歲以上	183	12.6%	69.9%	13.1%	2.7%	1.6%
#教育程度						
小學或以下	79	12.7%	64.6%	17.7%	1.3%	3.8%
國（初）中	56	10.7%	67.9%	19.6%	0.0%	1.8%
高中（職）	104	11.5%	59.6%	25.0%	3.8%	0.0%
專科	51	21.6%	74.5%	0.0%	3.9%	0.0%
大學及以上	83	6.0%	65.1%	16.9%	12.0%	0.0%
#職業類別						
軍公教	38	2.6%	57.9%	21.1%	18.4%	0.0%
工商、服務業	76	10.5%	63.2%	19.7%	5.3%	1.3%
農林漁牧業	23	13.0%	69.6%	8.7%	0.0%	8.7%
工業	3	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
勞工	28	10.7%	75.0%	14.3%	0.0%	0.0%
自由業	10	0.0%	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%
家庭管理	48	2.1%	70.8%	25.0%	2.1%	0.0%
無業或待業中	17	0.0%	64.7%	23.5%	11.8%	0.0%
退休	130	21.5%	63.8%	11.5%	2.3%	0.8%
#居住鄉市						
馬公市	259	10.8%	64.1%	18.9%	4.6%	1.5%
湖西鄉	52	13.5%	53.8%	28.8%	3.8%	0.0%
白沙鄉	24	12.5%	70.8%	4.2%	12.5%	0.0%
西嶼鄉	26	23.1%	76.9%	0.0%	0.0%	0.0%
望安鄉	4	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
七美鄉	8	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%

註：請參考原始問卷 Q16。



附表 20 請問裝了數位機上盒後，您對收視訊號清晰度及訊號穩定度滿意不滿意？【選項合併】

	次數	滿意	不滿意	不知道/拒答
總次數	373	287	82	4
總百分比	100.0%	76.9%	22.0%	1.1%
#性別				
男	183	74.3%	25.7%	0.0%
女	190	79.5%	18.4%	2.1%
#年齡				
20-29 歲	20	60.0%	40.0%	0.0%
30-39 歲	36	61.1%	38.9%	0.0%
40-49 歲	52	88.5%	11.5%	0.0%
50-59 歲	82	68.3%	30.5%	1.2%
60 歲以上	183	82.5%	15.8%	1.6%
#教育程度				
小學或以下	79	77.2%	19.0%	3.8%
國（初）中	56	78.6%	19.6%	1.8%
高中（職）	104	71.2%	28.8%	0.0%
專科	51	96.1%	3.9%	0.0%
大學及以上	83	71.1%	28.9%	0.0%
#職業類別				
軍公教	38	60.5%	39.5%	0.0%
工商、服務業	76	73.7%	25.0%	1.3%
農林漁牧業	23	82.6%	8.7%	8.7%
工業	3	100.0%	0.0%	0.0%
勞工	28	85.7%	14.3%	0.0%
自由業	10	50.0%	50.0%	0.0%
家庭管理	48	72.9%	27.1%	0.0%
無業或待業中	17	64.7%	35.3%	0.0%
退休	130	85.4%	13.8%	0.8%
#居住鄉市				
馬公市	259	74.9%	23.6%	1.5%
湖西鄉	52	67.3%	32.7%	0.0%
白沙鄉	24	83.3%	16.7%	0.0%
西嶼鄉	26	100.0%	0.0%	0.0%
望安鄉	4	100.0%	0.0%	0.0%
七美鄉	8	100.0%	0.0%	0.0%

註：請參考原始問卷 Q16。



附表 21 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？

	次數	非常合理	還算合理	不太合理	非常不合理	不知道
總次數	465	15	220	183	37	10
總百分比	100.0%	3.2%	47.3%	39.4%	8.0%	2.2%
性別						
男	221	2.7%	50.2%	38.0%	8.1%	0.9%
女	244	3.7%	44.7%	40.6%	7.8%	3.3%
#年齡						
20-29 歲	25	4.0%	56.0%	32.0%	8.0%	0.0%
30-39 歲	45	4.4%	62.2%	22.2%	6.7%	4.4%
40-49 歲	60	1.7%	61.7%	31.7%	5.0%	0.0%
50-59 歲	104	4.8%	31.7%	47.1%	14.4%	1.9%
60 歲以上	231	2.6%	46.8%	42.0%	6.1%	2.6%
#教育程度						
小學或以下	97	7.2%	41.2%	38.1%	9.3%	4.1%
國（初）中	83	4.8%	55.4%	32.5%	7.2%	0.0%
高中（職）	131	2.3%	42.7%	44.3%	7.6%	3.1%
專科	57	0.0%	47.4%	45.6%	7.0%	0.0%
大學及以上	97	1.0%	52.6%	36.1%	8.2%	2.1%
#職業類別						
軍公教	49	2.0%	36.7%	40.8%	20.4%	0.0%
工商、服務業	91	1.1%	54.9%	36.3%	5.5%	2.2%
農林漁牧業	30	6.7%	53.3%	36.7%	3.3%	0.0%
工業	5	0.0%	80.0%	20.0%	0.0%	0.0%
勞工	30	13.3%	56.7%	23.3%	0.0%	6.7%
自由業	11	0.0%	27.3%	36.4%	36.4%	0.0%
家庭管理	63	4.8%	38.1%	42.9%	11.1%	3.2%
無業或待業中	17	0.0%	52.9%	35.3%	11.8%	0.0%
退休	169	2.4%	46.7%	43.8%	4.7%	2.4%
#居住鄉市						
馬公市	315	2.5%	45.4%	40.6%	9.5%	1.9%
湖西鄉	59	5.1%	49.2%	39.0%	3.4%	3.4%
白沙鄉	32	6.3%	59.4%	31.3%	3.1%	0.0%
西嶼鄉	37	5.4%	51.4%	37.8%	5.4%	0.0%
望安鄉	7	0.0%	42.9%	57.1%	0.0%	0.0%
七美鄉	15	0.0%	46.7%	26.7%	13.3%	13.3%

註：請參考原始問卷 Q17。



附表 22 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？【選項合併】

	次數	合理	不合理	不知道/拒答
總次數	465	235	220	10
總百分比	100.0%	50.5%	47.3%	2.2%
性別				
男	221	52.9%	46.2%	0.9%
女	244	48.4%	48.4%	3.3%
#年齡				
20-29 歲	25	60.0%	40.0%	0.0%
30-39 歲	45	66.7%	28.9%	4.4%
40-49 歲	60	63.3%	36.7%	0.0%
50-59 歲	104	36.5%	61.5%	1.9%
60 歲以上	231	49.4%	48.1%	2.6%
#教育程度				
小學或以下	97	48.5%	47.4%	4.1%
國（初）中	83	60.2%	39.8%	0.0%
高中（職）	131	45.0%	51.9%	3.1%
專科	57	47.4%	52.6%	0.0%
大學及以上	97	53.6%	44.3%	2.1%
#職業類別				
軍公教	49	38.8%	61.2%	0.0%
工商、服務業	91	56.0%	41.8%	2.2%
農林漁牧業	30	60.0%	40.0%	0.0%
工業	5	80.0%	20.0%	0.0%
勞工	30	70.0%	23.3%	6.7%
自由業	11	27.3%	72.7%	0.0%
家庭管理	63	42.9%	54.0%	3.2%
無業或待業中	17	52.9%	47.1%	0.0%
退休	169	49.1%	48.5%	2.4%
#居住鄉市				
馬公市	315	47.9%	50.2%	1.9%
湖西鄉	59	54.2%	42.4%	3.4%
白沙鄉	32	65.6%	34.4%	0.0%
西嶼鄉	37	56.8%	43.2%	0.0%
望安鄉	7	42.9%	57.1%	0.0%
七美鄉	15	46.7%	40.0%	13.3%

註：請參考原始問卷 Q17。



**附表 23 整體而言，請問您對澎湖有線電視公司所提供的各項服務
滿意不滿意？**

	次數	非常滿意	還算滿意	不太滿意	非常不滿意	不知道
總次數	465	29	311	102	16	7
總百分比	100.0%	6.2%	66.9%	21.9%	3.4%	1.5%
#性別						
男	221	5.4%	67.0%	21.3%	4.5%	1.8%
女	244	7.0%	66.8%	22.5%	2.5%	1.2%
#年齡						
20-29 歲	25	4.0%	72.0%	24.0%	0.0%	0.0%
30-39 歲	45	4.4%	77.8%	11.1%	6.7%	0.0%
40-49 歲	60	3.3%	68.3%	20.0%	8.3%	0.0%
50-59 歲	104	7.7%	54.8%	28.8%	6.7%	1.9%
60 歲以上	231	6.9%	69.3%	21.2%	0.4%	2.2%
#教育程度						
小學或以下	97	3.1%	74.2%	19.6%	0.0%	3.1%
國（初）中	83	10.8%	68.7%	14.5%	3.6%	2.4%
高中（職）	131	5.3%	62.6%	24.4%	6.1%	1.5%
專科	57	12.3%	54.4%	29.8%	3.5%	0.0%
大學及以上	97	3.1%	71.1%	22.7%	3.1%	0.0%
#職業類別						
軍公教	49	2.0%	57.1%	32.7%	8.2%	0.0%
工商、服務業	91	2.2%	75.8%	17.6%	4.4%	0.0%
農林漁牧業	30	6.7%	76.7%	13.3%	3.3%	0.0%
工業	5	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
勞工	30	6.7%	76.7%	10.0%	0.0%	6.7%
自由業	11	0.0%	45.5%	36.4%	18.2%	0.0%
家庭管理	63	7.9%	58.7%	28.6%	3.2%	1.6%
無業或待業中	17	17.6%	52.9%	5.9%	11.8%	11.8%
退休	169	8.3%	66.3%	23.7%	0.6%	1.2%
#居住鄉市						
馬公市	315	6.0%	64.8%	23.8%	4.1%	1.3%
湖西鄉	59	5.1%	72.9%	15.3%	3.4%	3.4%
白沙鄉	32	9.4%	56.3%	31.3%	0.0%	3.1%
西嶼鄉	37	5.4%	83.8%	10.8%	0.0%	0.0%
望安鄉	7	0.0%	57.1%	28.6%	14.3%	0.0%
七美鄉	15	13.3%	73.3%	13.3%	0.0%	0.0%

註：請參考原始問卷 Q18。



**附表 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？【選項合併】**

	次數	滿意	不滿意	不知道/拒答
總次數	465	340	118	7
總百分比	100.0%	73.1%	25.4%	1.5%
#性別				
男	221	72.4%	25.8%	1.8%
女	244	73.8%	25.0%	1.2%
#年齡				
20-29 歲	25	76.0%	24.0%	0.0%
30-39 歲	45	82.2%	17.8%	0.0%
40-49 歲	60	71.7%	28.3%	0.0%
50-59 歲	104	62.5%	35.6%	1.9%
60 歲以上	231	76.2%	21.6%	2.2%
#教育程度				
小學或以下	97	77.3%	19.6%	3.1%
國（初）中	83	79.5%	18.1%	2.4%
高中（職）	131	67.9%	30.5%	1.5%
專科	57	66.7%	33.3%	0.0%
大學及以上	97	74.2%	25.8%	0.0%
#職業類別				
軍公教	49	59.2%	40.8%	0.0%
工商、服務業	91	78.0%	22.0%	0.0%
農林漁牧業	30	83.3%	16.7%	0.0%
工業	5	100.0%	0.0%	0.0%
勞工	30	83.3%	10.0%	6.7%
自由業	11	45.5%	54.5%	0.0%
家庭管理	63	66.7%	31.7%	1.6%
無業或待業中	17	70.6%	17.6%	11.8%
退休	169	74.6%	24.3%	1.2%
#居住鄉市				
馬公市	315	70.8%	27.9%	1.3%
湖西鄉	59	78.0%	18.6%	3.4%
白沙鄉	32	65.6%	31.3%	3.1%
西嶼鄉	37	89.2%	10.8%	0.0%
望安鄉	7	57.1%	42.9%	0.0%
七美鄉	15	86.7%	13.3%	0.0%

註：請參考原始問卷 Q18。





台灣趨勢研究股份有限公司
(02) 7709-1068
<http://www.twtrend.com>