

110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

目 錄

壹、前言.....	1
一、調查背景.....	1
二、調查目的.....	1
貳、調查過程與方法	3
一、調查對象.....	3
二、調查期間.....	3
三、調查方式.....	3
(一) 電話調查.....	3
(二) 訪問品質控管.....	4
(三) 資料檢核.....	4
四、抽樣設計.....	4
(一) 抽樣方法.....	4
(二) 抽樣誤差.....	5
五、接觸紀錄.....	6
六、調查流程.....	7
參、調查內容與統計分析	8
一、問卷大綱.....	8
(一) 裝機率調查分析.....	8
(二) 公用頻道與新聞頻道收視狀況分析.....	8
(三) 與澎湖有線電視公司接洽經驗與滿意度分析.....	8
(四) 澎湖有線電視公司數位化政策滿意度分析.....	9
(五) 澎湖有線電視公司收費合理性分析.....	9
(六) 澎湖有線電視公司整體服務滿意度分析.....	9
(七) 民眾收視行為分析.....	9
(八) 對澎湖有線電視公司之建議.....	9
(九) 受訪者基本資料.....	9
二、統計分析.....	10
(一) 樣本代表性檢定.....	10
(二) 頻次分析.....	10
(三) 交叉分析.....	10
(四) 小數點進位.....	10

肆、樣本結構分析.....	11
一、樣本代表性檢定.....	11
二、基本資料分析.....	12
(一) 性別.....	12
(二) 年齡.....	13
(三) 教育程度.....	14
(四) 職業類別.....	15
(五) 居住鄉市.....	16
三、樣本結構.....	17
伍、調查發現.....	18
一、裝機率調查分析.....	19
(一) 家中有無裝設有線電視.....	19
(二) 家中無裝設有線電視之原因.....	21
(三) 家中裝設有線電視之時間.....	23
二、公用頻道與新聞頻道收視狀況分析.....	26
(一) 有無看過澎湖有限公司第 3 頻道 (公用頻道)	26
(二) 對澎湖有線電視公司第 3 頻道各項節目之滿意度.....	29
(三) 對澎湖有線電視公司第 3 頻道之建議.....	32
(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	33
(五) 有無看過澎湖有限公司第 7 頻道 (澎湖新聞台)	36
(六) 對澎湖有線電視公司第 7 頻道新聞報導之滿意度.....	39
(七) 對澎湖有線電視公司第 7 頻道之建議.....	42
三、與澎湖有線電視公司接洽經驗與滿意度分析.....	43
(一) 是否曾打客服電話至澎湖有線電視公司.....	43
(二) 打客服電話至澎湖有線電視公司之目的.....	46
(三) 撥打澎湖有線電視公司客服電話之容易程度.....	49
(四) 對澎湖有線電視公司之客服人員接聽電話之滿意度.....	52
(五) 是否曾請澎湖有線電視公司維修人員前來維修.....	55
(六) 請澎湖有線電視公司維修人員前來維修之原因.....	58
(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	61
四、澎湖有線電視公司數位化政策滿意度分析.....	64
(一) 是否有裝數位機上盒收看有線電視.....	64
(二) 對數位機上盒收視訊號清晰度及訊號穩定度之滿意度.....	67
五、澎湖有線電視公司收費合理性分析.....	70

(一) 對每月基本頻道收視方式和價格之合理程度.....	70
六、澎湖有線電視公司整體服務滿意度分析.....	73
(一) 對澎湖有線電視公司各項服務之滿意度.....	73
七、民眾收視行為分析.....	76
(一) 最常收看的節目	76
八、對澎湖有線電視公司之建議.....	80
(一) 對澎湖有線電視公司之意見.....	80
陸、結論與建議.....	82
一、裝機率調查分析.....	82
二、公用頻道與新聞頻道收視狀況分析.....	82
三、與澎湖有線電視公司接洽經驗與滿意度分析.....	83
四、澎湖有線電視公司數位化政策滿意度分析.....	84
五、澎湖有線電視公司收費合理性分析.....	84
六、澎湖有線電視公司整體滿意度分析.....	84
七、民眾收視行為分析.....	84
柒、建議.....	85
一、持續督促服務品質，加強客服人員訓練，及提升維修人員維修品質	85
二、將強推廣第三頻道和第七頻道，可多報導即時新聞和地方新聞...	86
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.	87
附錄一 問卷百分比	88

圖目錄

圖 2-1	調查流程	7
圖 4-1	受訪者性別分布	12
圖 4-2	受訪者年齡分布	13
圖 4-3	受訪者教育程度分布	14
圖 4-4	受訪者職業類別分布	15
圖 4-5	受訪者居住鄉市分布	16
圖 5-1	家中有無裝設有線電視	19
圖 5-2	家中無裝設有線電視之原因	21
圖 5-3	家中無裝設有線電視原因之年度比較	錯誤! 尚未定義書籤。
圖 5-4	家中裝設有線電視之時間	23
圖 5-5	家中裝設有線電視時間之年度比較	25
圖 5-6	有無看過澎湖有限公司第 3 頻道	26
圖 5-7	有無看過澎湖有限公司第 3 頻道之年度比較	28
圖 5-8	對澎湖有線電視公司第 3 頻道各項節目之滿意度	29
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	31
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	33
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	35
圖 5-12	有無看過澎湖有限公司第 7 頻道	36
圖 5-13	有無看過澎湖有限公司第 7 頻道之年度比較	38
圖 5-14	對澎湖有線電視公司第 7 頻道新聞報導之滿意度	39
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	41
圖 5-16	是否曾打客服電話至澎湖有線電視公司	43
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	45
圖 5-18	打客服電話至澎湖有線電視公司之目的	46
圖 5-19	打客服電話至澎湖有線電視公司目的之年度比較	48
圖 5-20	撥打澎湖有線電視公司客服電話之容易程度	49
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	51
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	52

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..	54
圖 5-24	是否曾請澎湖有線電視公司維修人員前來維修	55
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	57
圖 5-26	請澎湖有線電視公司維修人員前來維修之原因	58
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	60
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..	61
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	63
圖 5-30	是否有裝數位機上盒收看有線電視	64
圖 5-31	是否有裝數位機上盒收看有線電視之年度比較	66
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	67
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	69
圖 5-34	對每月基本頻道收視方式和價格之合理程度	70
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	72
圖 5-36	對澎湖有線電視公司各項服務之滿意度	73
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	75

表目錄

表 2-1	接觸紀錄	6
表 4-1	訪問成功樣本代表性檢定表：地區	11
表 4-2	樣本結構	17
表 5-1	家中無裝設有線電視的其他原因	22
表 5-2	對澎湖有線電視公司第 3 頻道之建議	32
表 5-3	對澎湖有線電視公司第 7 頻道之建議	42
表 5-4	打客服電話至澎湖有線電視公司之其他目的	47
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	59
表 5-6	最常收看的節目	76
表 5-7	受訪者對澎湖有線電視公司之意見	80

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。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線電視公司，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「110 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 110 年 7 月 30 日至民國 110 年 9 月 1 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%。

$$\begin{aligned} SE &= Z_{1-\alpha} \sqrt{\frac{p \times q}{n} \times \frac{N-n}{N-1}} \\ &= 1.96 \sqrt{\frac{0.5 \times 0.5}{625} \times \frac{88,675-625}{88,675-1}} \\ &= 3.91\% \end{aligned}$$

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 $\frac{1}{2} \times \frac{1}{2} = \frac{1}{4}$

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 8,472 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 48.1%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	48.1%
(P)僅完成部分訪問	合格受訪者中途拒訪	224	17.3%
(R)拒訪	合格受訪者的家人拒訪	52	3.9%
	合格受訪者拒訪	205	15.9%
(O)其他	身心問題以致無法受訪	30	14.6%
	聲音品質不佳	49	
	語言不通	97	
	其他原因無法訪問	14	
成功接觸筆數			100%
	調查期間合格受訪者不在	54	
(UH)無法確認是否為家戶	忙線	121	
	無人接聽	3718	
	答錄機-不知道是否為住家	6	
	電話封鎖	11	
	電話故障	15	
(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	549	
	未完成篩選即中斷	1356	
(NE)無法接觸	非合格受訪者	119	
	傳真機	220	
	空號	876	
	電話轉接	25	
	非住宅(商業、政府、學會、宿舍、非居住在此住宅者)	106	
撥打總數		8,472	

vivi

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)



六、調查流程

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)
- 🔗 對澎湖有線電視公司第 3 頻道各項節目之滿意度 (Q3)
- 🔗 對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)
- 🔗 對澎湖有線電視公司第 7 頻道新聞報導之滿意度 (Q7)
- 🔗 對澎湖有線電視公司第 7 頻道之建議 (Q8)

(三) 與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

- ✧ 對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），是由總體有效問卷對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	
馬公市	429	68.6%	11,068	424	■ 卡方值 =1.62 ■ $p>0.05$ ■ 樣本與母體 無顯著差異
湖西鄉	75	12.0%	1,979	76	
白沙鄉	40	6.4%	1,130	43	
西嶼鄉	50	8.0%	1,297	50	
望安鄉	12	1.9%	368	14	
七美鄉	19	3.0%	491	19	
合計	625	100.0%	16,333	625	



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 48.5%，而「女性」受訪者之比例占 51.5%。

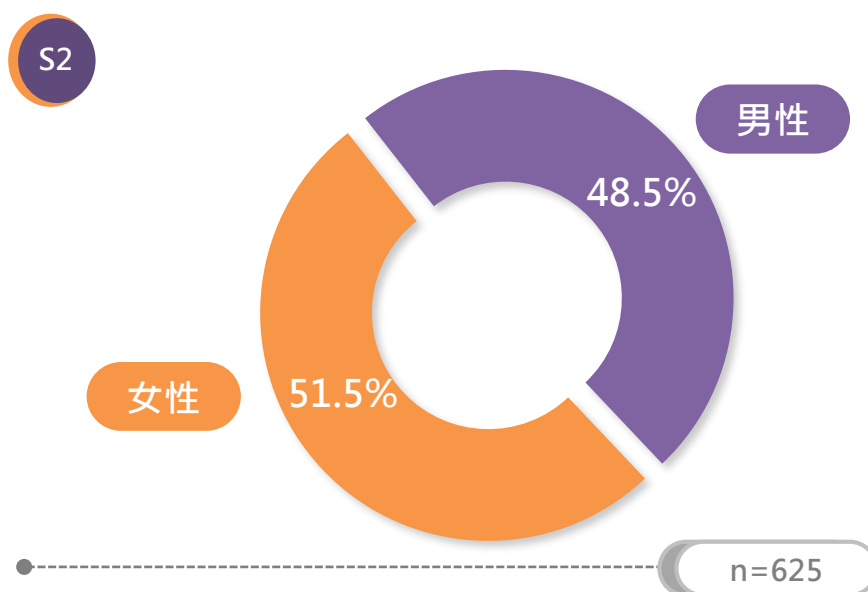


圖 4-1 受訪者性別分布



(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49.6%，其次依序為「50-59歲」（21.4%）、「40-49歲」（13.0%）、「30-39歲」（9.6%），而「20-29歲」（6.4%）所占比例最低。

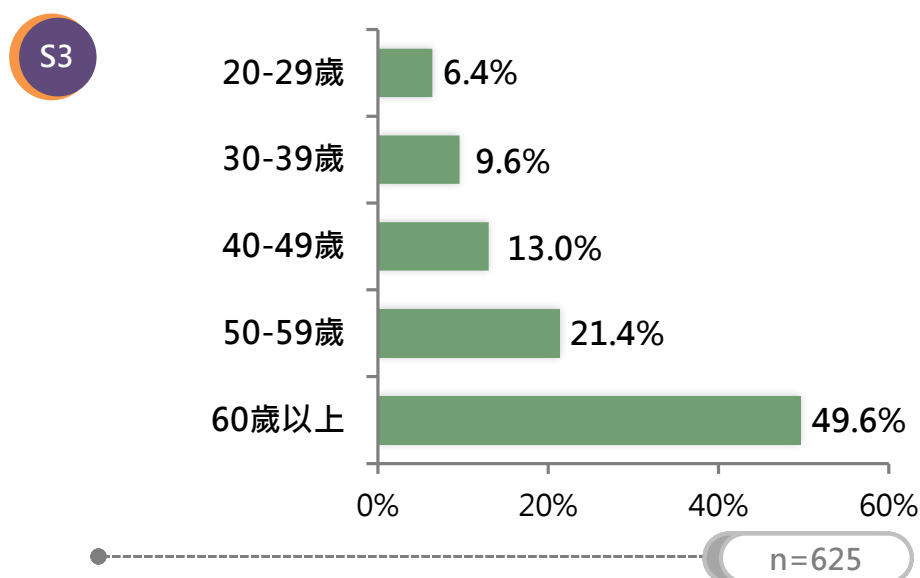


圖 4-2 受訪者年齡分布



(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 27.4%，其次依序為「大學及以上」(22.2%)、「小學及以下」(20.6%)及「國(初)中」(16.5%)。

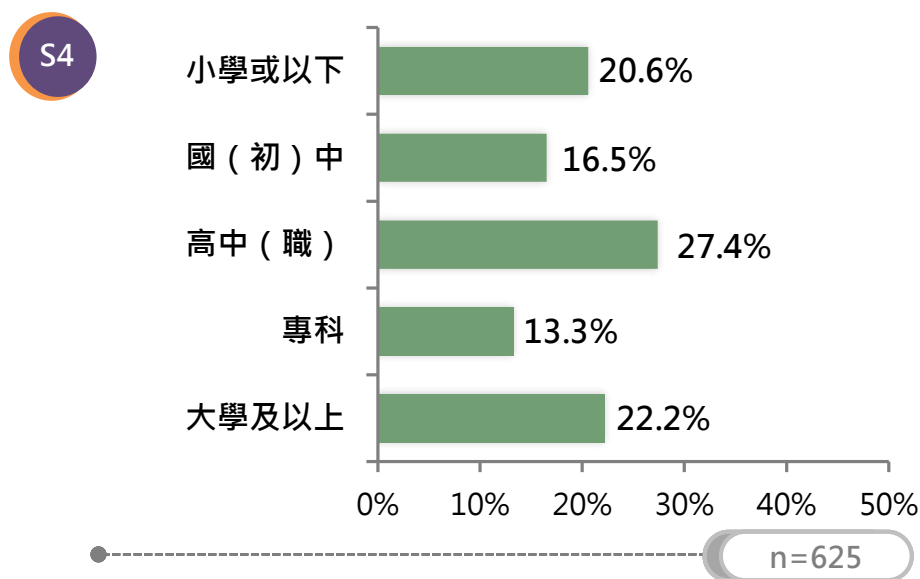


圖 4-3 受訪者教育程度分布



(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 20.0%，其次依序為「家庭管理」(13.8%)、「軍公教」(10.9%)其餘職業類別的占比均未達一成，而 36.2%的受訪者為「退休」。

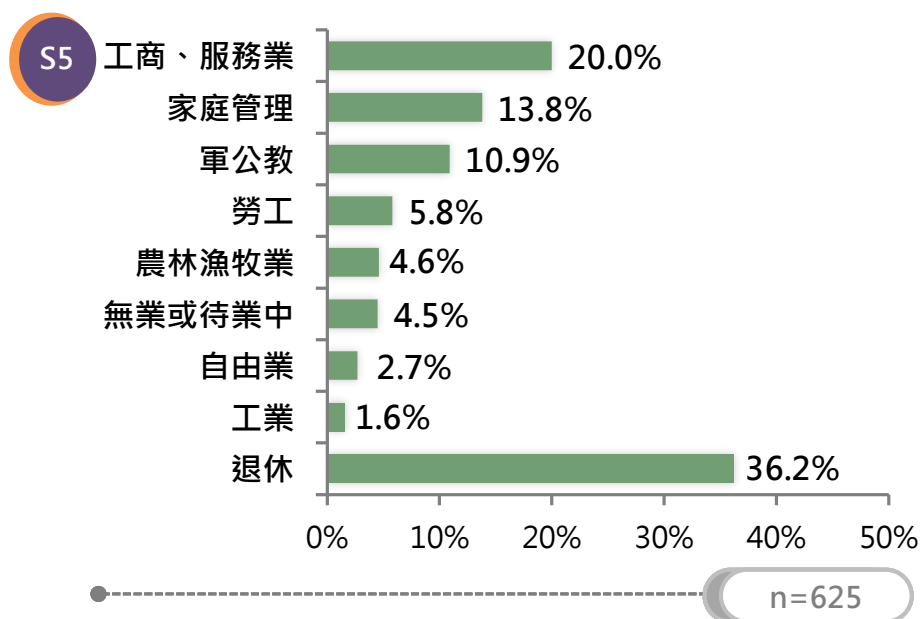


圖 4-4 受訪者職業類別分布



(五) 居住鄉市

本次調查結果，受訪者居住鄉市以「馬公市」之比例最高，占 68.6%，其次依序為「湖西鄉」(12.0%)，「白沙鄉」(6.4%)、「西嶼鄉」(8.0%)、「七美鄉」(3.0%) 以及「望安鄉」(1.9%)。

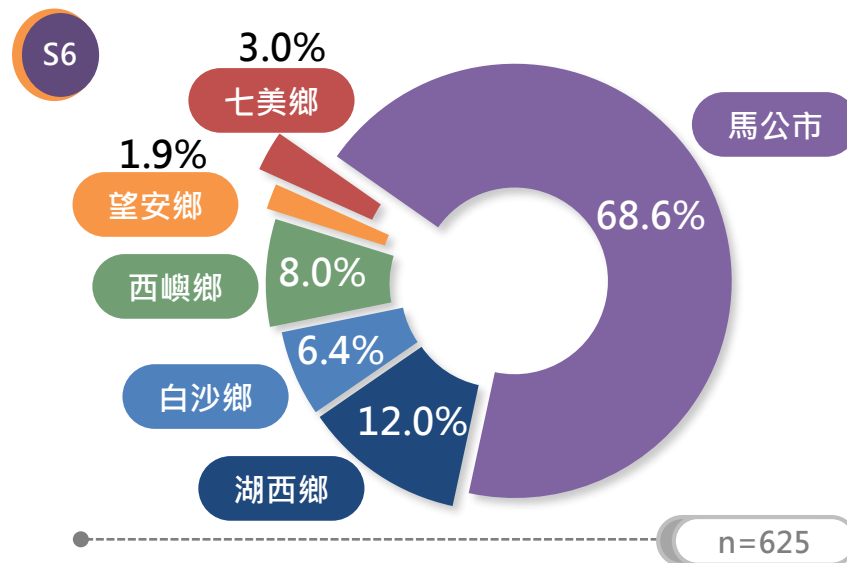


圖 4-5 受訪者居住鄉市分布



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	303	48.5%
	女性	322	51.5%
年齡	20-29 歲	40	6.4%
	30-39 歲	60	9.6%
	40-49 歲	81	13.0%
	50-59 歲	134	21.4%
	60 歲(含)以上	310	49.6%
教育程度	國小及以下	129	20.6%
	國（初）中	103	16.5%
	高中（職）	171	27.4%
	專科	83	13.3%
	大學及以上	139	22.2%
職業類別	軍公教	68	10.9%
	工商、服務業	125	20.0%
	農林漁牧業	29	4.6%
	工業	10	1.6%
	勞工	36	5.8%
	自由業	17	2.7%
	家庭管理	86	13.8%
	無業或待業中	28	4.5%
	退休	226	36.2%
居住鄉市	馬公市	429	68.6%
	湖西鄉	75	12.0%
	白沙鄉	40	6.4%
	西嶼鄉	50	8.0%
	望安鄉	12	1.9%
	七美鄉	19	3.0%



伍、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 76.2% 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 23.8%。

S1. 請問您這裡有沒有裝設有線電視？

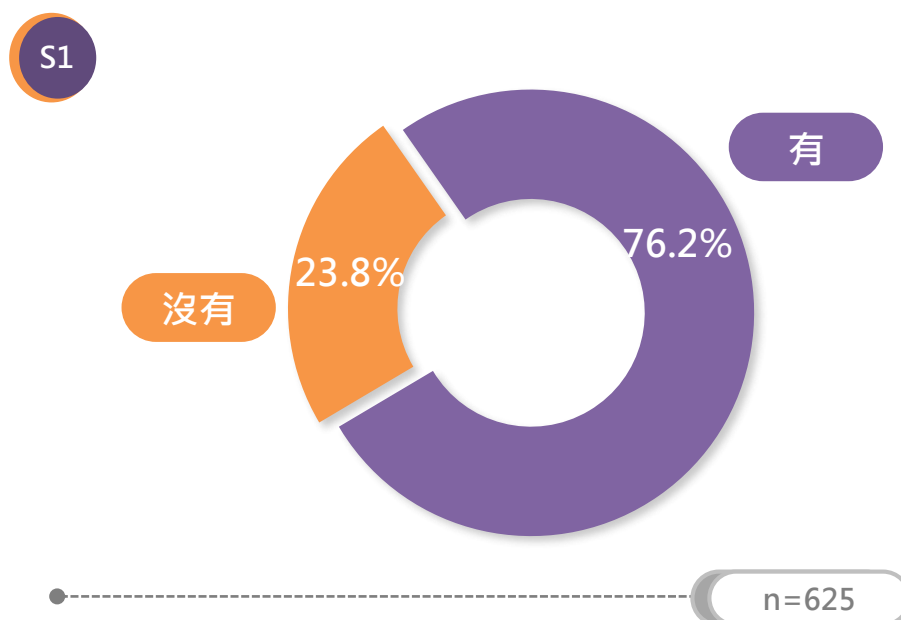


圖 5-1 家中有無裝設有線電視



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45.2%，其次依序為「沒有看電視的習慣或需要」(27.0%)、「收看15台的數位無線電視台」(16.8%)及「沒錢裝或為了節省開銷」(16.1%)，其餘選項之比例皆低於一成；另有25.3%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)

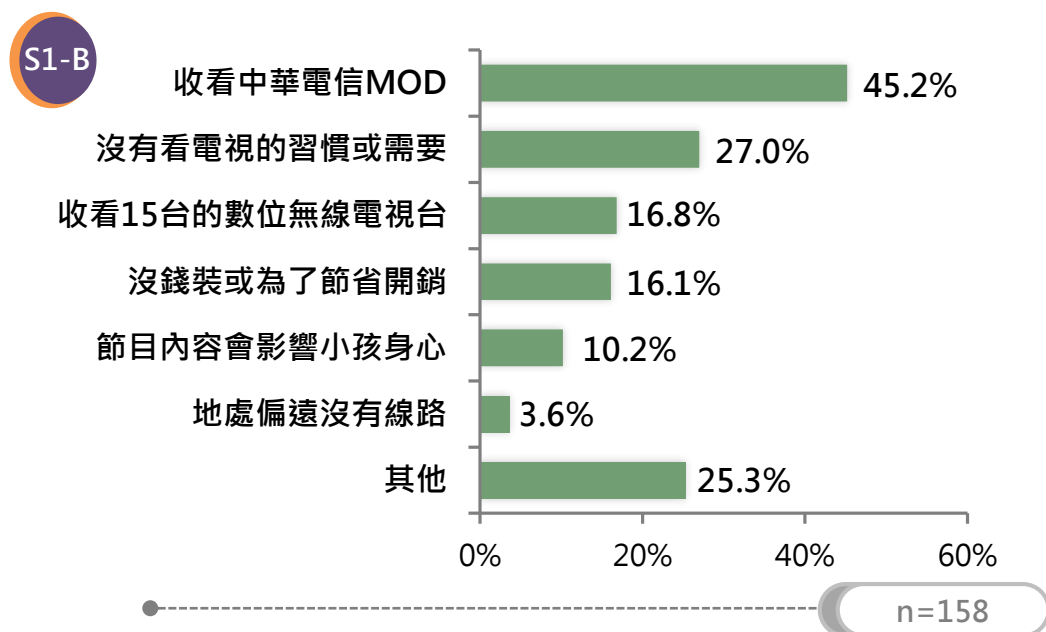


圖 5-2 家中無裝設有線電視之原因



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	15
訊號不好	8
節目重播情形多	4
使用其他數位機上盒	3

(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 54.3%，其次依序為「16-20 年」(16.1%)、「11-15 年」(15.2%)、「6-10 年」(9.8%) 以及「5 年以下」(4.6%)。

Q1.請問您家裝設有線電視有多久了？

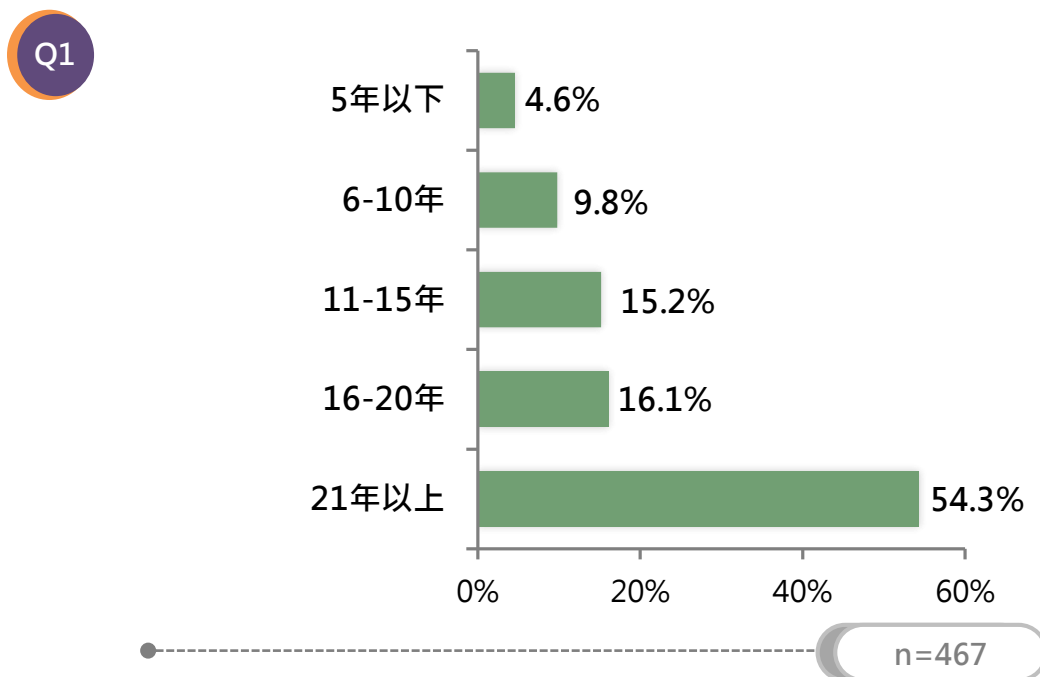


圖 5-3 家中裝設有線電視之時間



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」、「教育程度」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，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；110 年度家中裝設有線電視 21 年以上之受訪者占 54.3%，相較於 109 年度（51.6%）上升 2.7 個百分點。

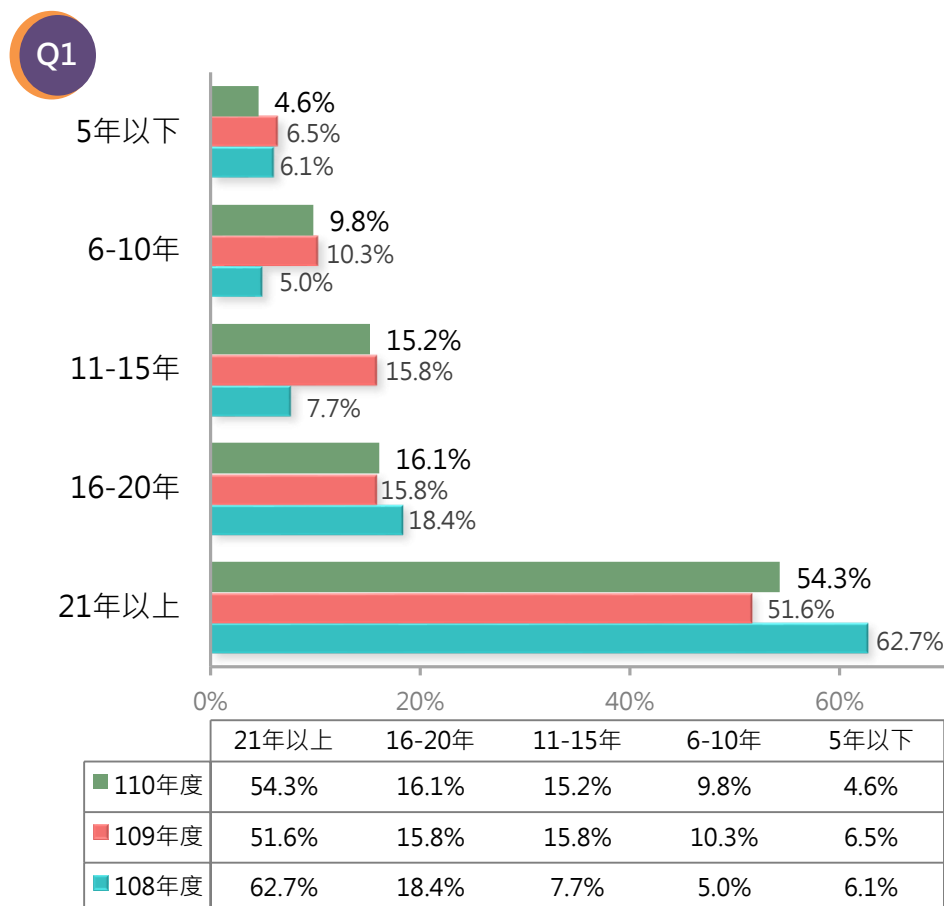


圖 5-4 家中裝設有線電視時間之年度比較



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 48.9%，其次依序為「很少看」26.5（%）、「偶爾看」（19.6%）以及「經常看」（3.1%），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？

Q2

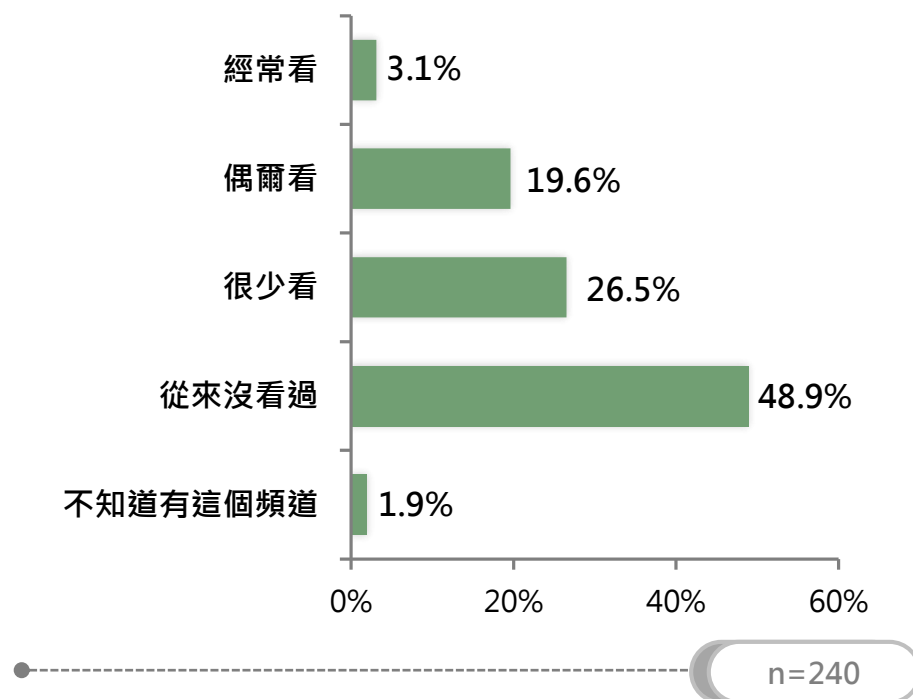


圖 5-5 有無看過澎湖有限公司第 3 頻道



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，110年度受訪者從來沒看過第3頻道之比例為48.9%，相較於109年度（49.9%）下降1個百分點。

Q2

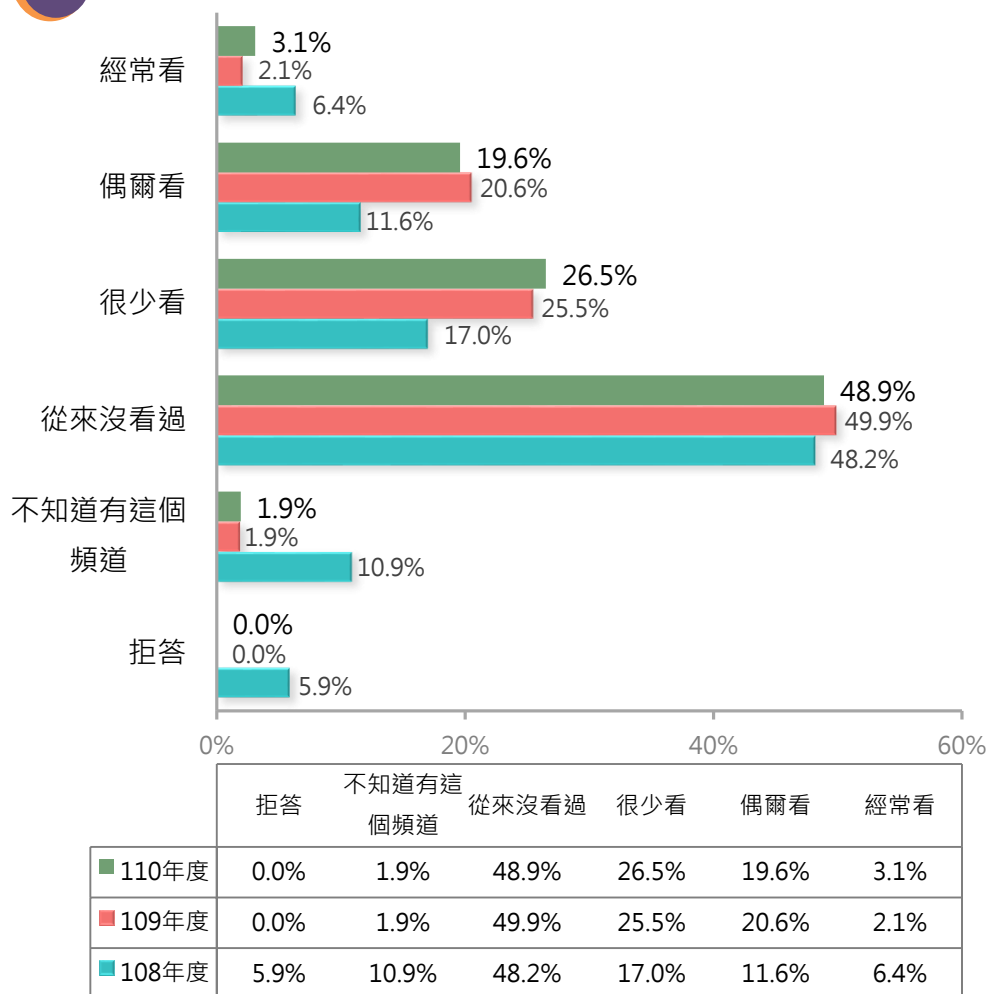


圖 5-6 有無看過澎湖有限公司第3頻道之年度比較

(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 67.6% 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」(5.5%) 及「還算滿意」(62.1%)；而感到「不滿意」的受訪者則占 16.6%，其中包括「不太滿意」(14.3%) 及「非常不滿意」(2.3%)；另有 15.8% 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？

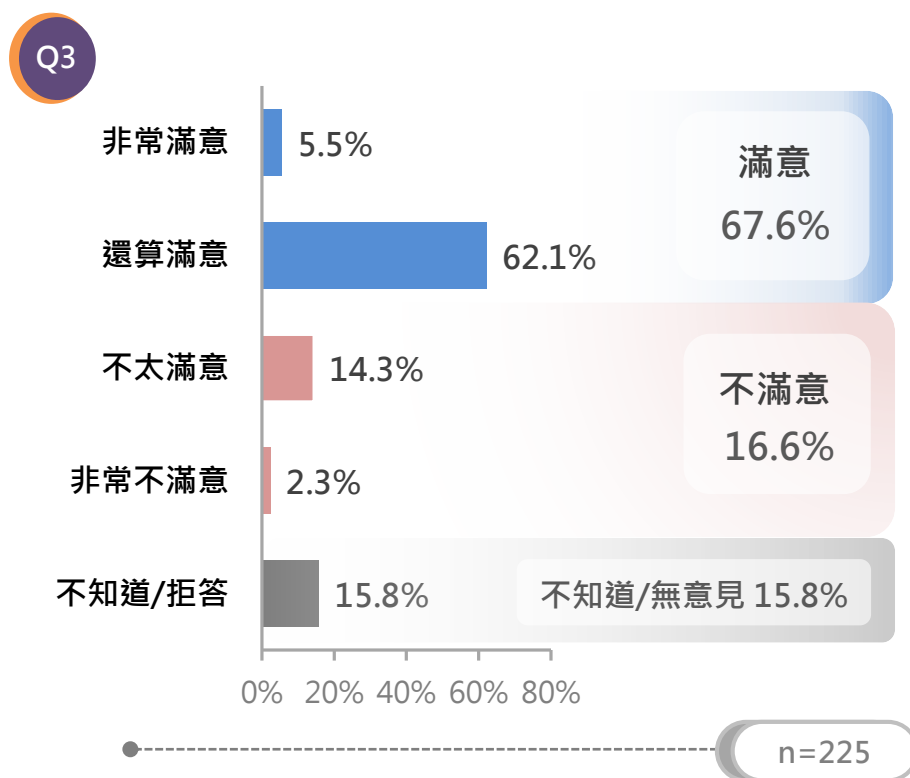


圖 5-7 對澎湖有線電視公司第 3 頻道各項節目之滿意度



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。

年度比較

由年度比較可知，110 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 67.6%，相較 109 年度（66.7%）上升 0.9 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。

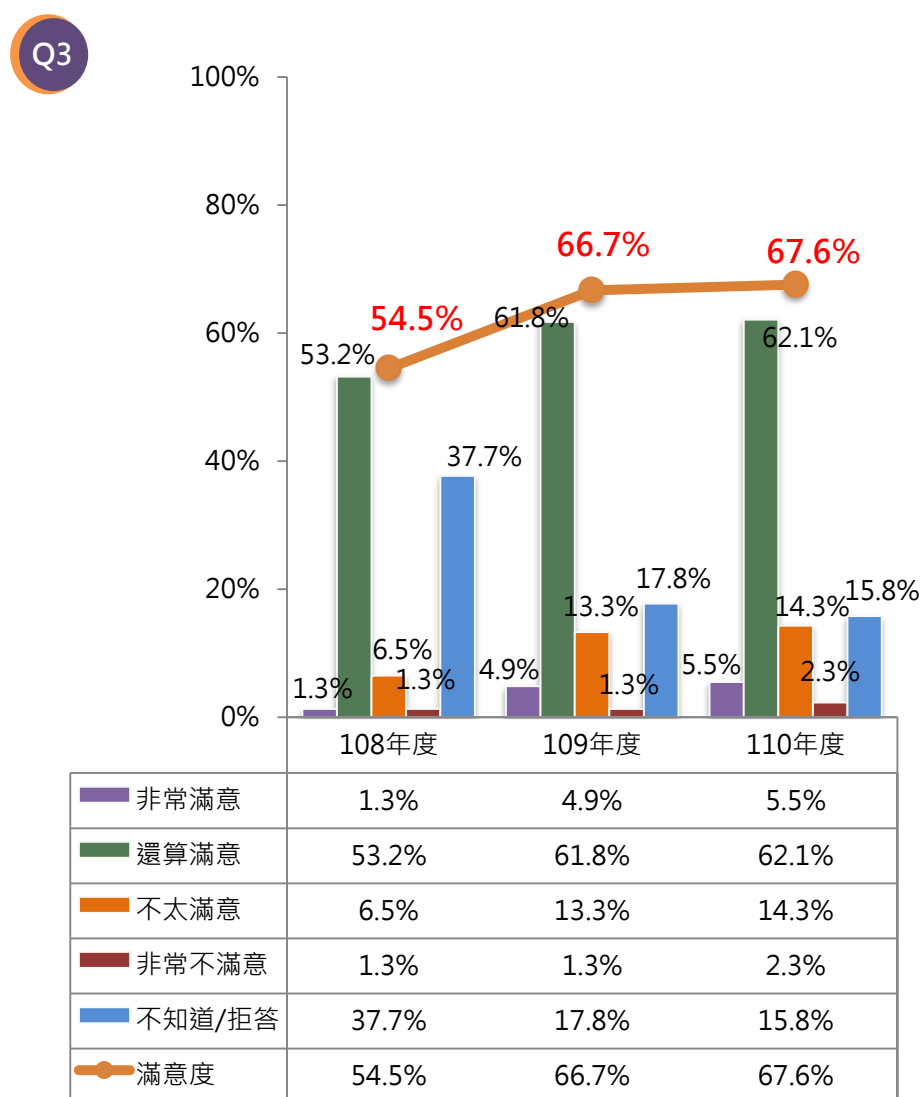


圖 5-8 對澎湖有線電視公司第 3 頻道各項節目滿意度之年度比較



（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
節目內容較為呆板沒有變化	12
需在豐富節目內容	10
節目重播率太高	6
增加澎湖在地人文與活動相關節目、澎湖地方特色介紹	3
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
希望可以播放地方即時新聞	1
建議訊號加強	1
增加公益性節目	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 23.7% 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 76.6% 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？

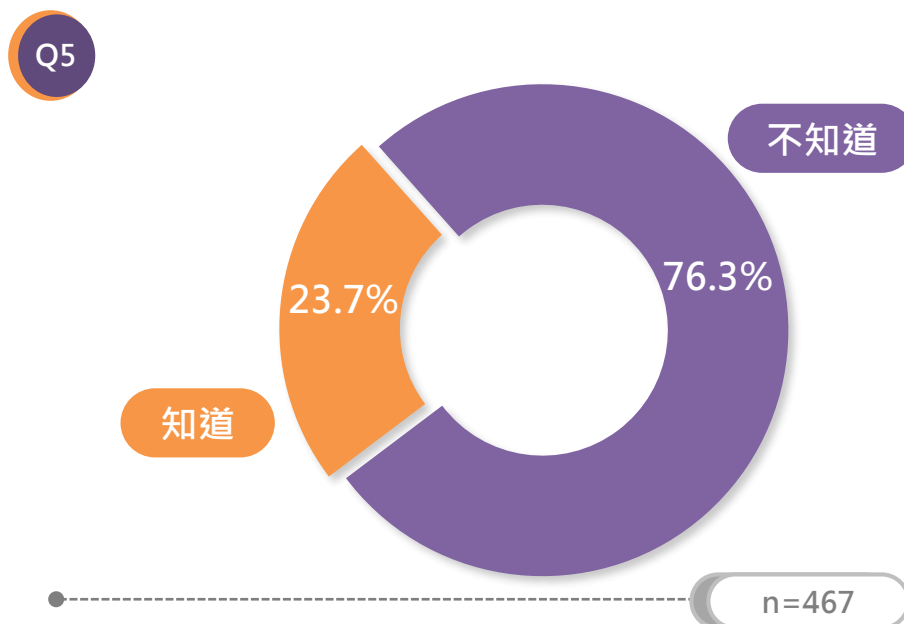


圖 5-9 是否知道公用頻道可以免費申請公用頻道播出公益性、文藝性及社教性等節目



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。

年度比較

由年度比較可知，110 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 23.7%，與 109 年度之比例（21.0%）上升了 2.7 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。

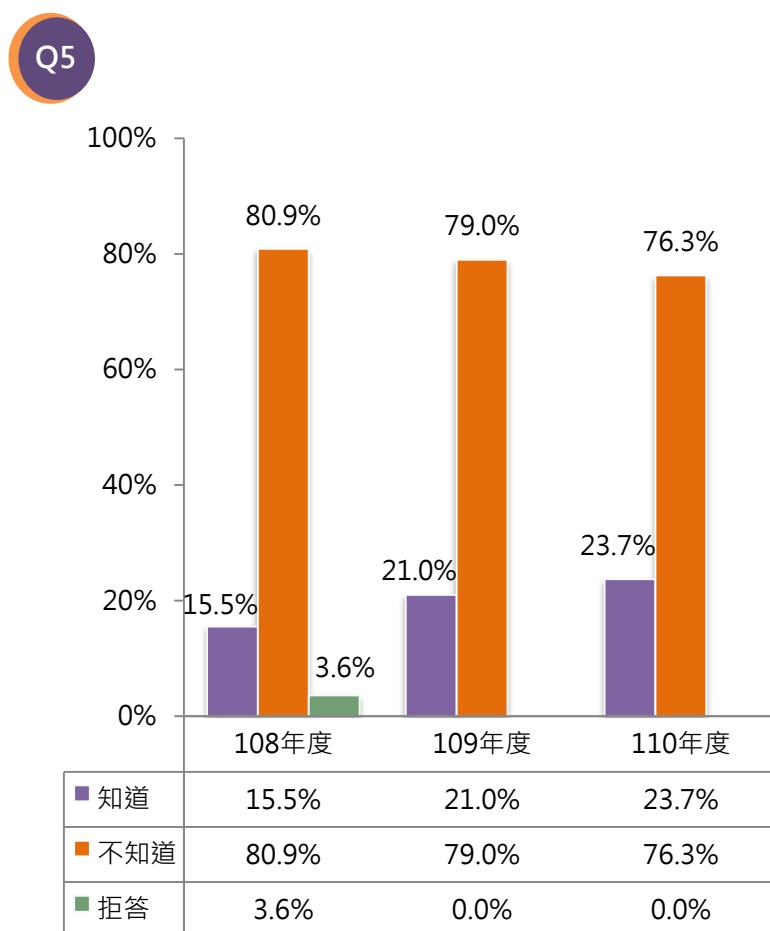


圖 5-10 是否知道公用頻道可以免費申請公用頻道播出公益性、文藝性及社教性等節目之年度比較



（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 39.7%，其次依序為「很少看」（26.2%）、「經常看」（24.6%）以及「從來沒看過」（9.5%）。

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？

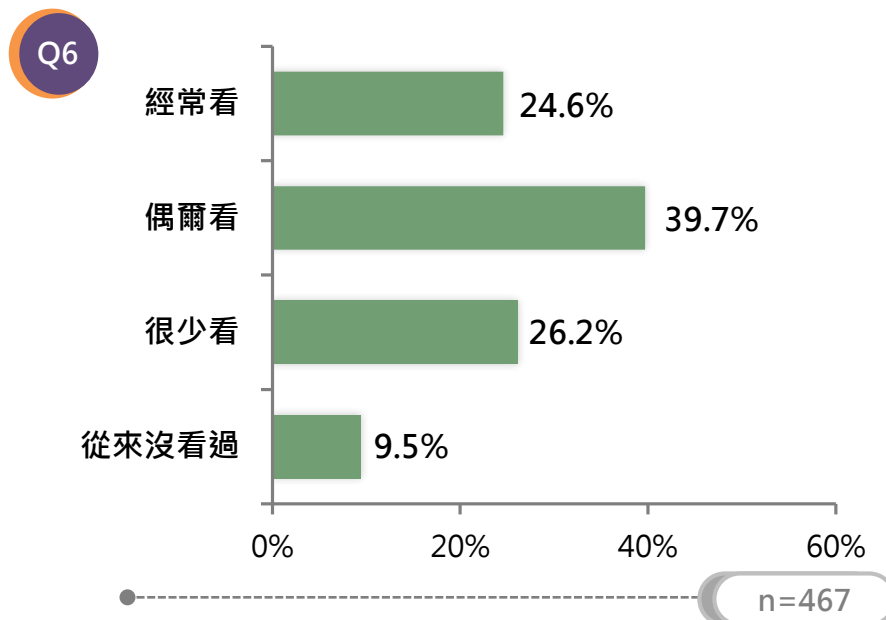


圖 5-11 有無看過澎湖有限公司第 7 頻道



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。



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 110 年度從來沒看過第七頻道的比例為 9.5%，相較於 109 年度（11.3%）下降 1.8 個百分點。

Q6

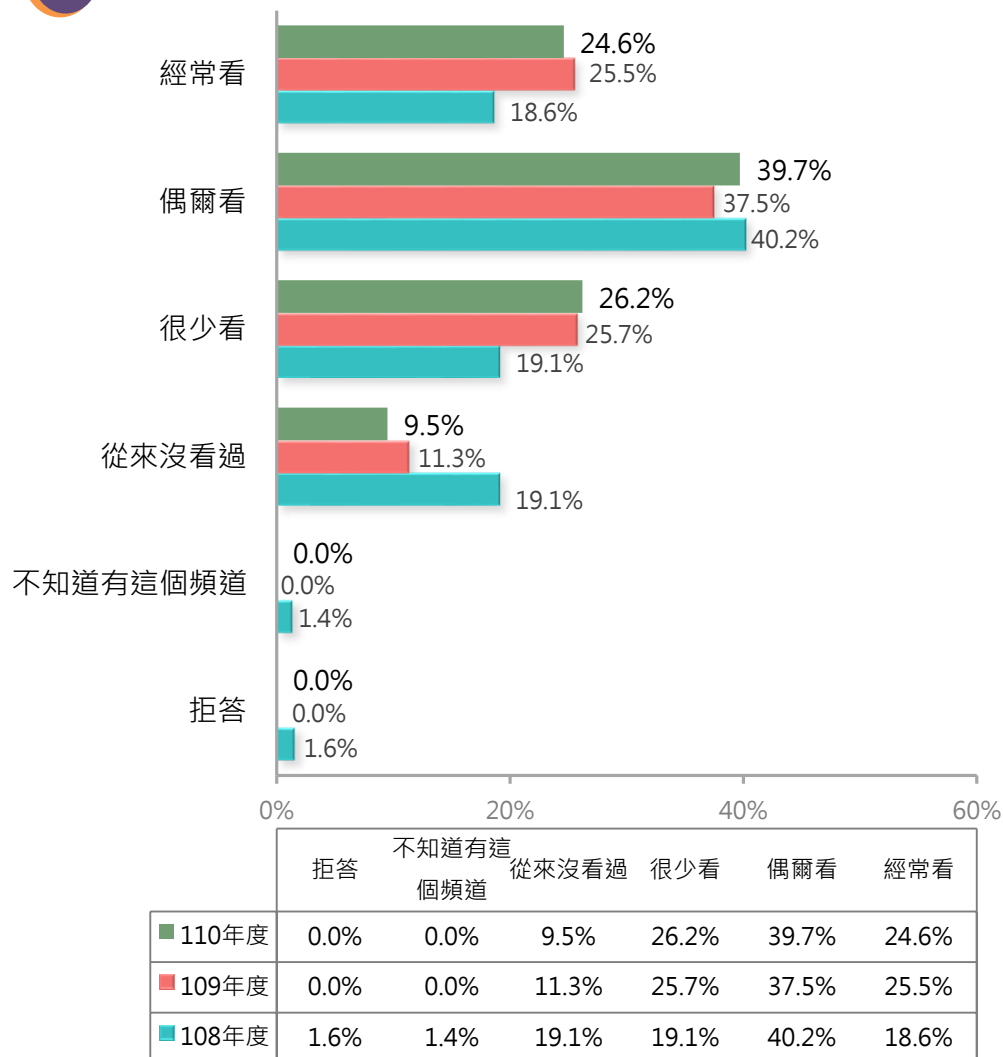


圖 5-12 有無看過澎湖有限公司第 7 頻道之年度比較

(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 80.4% 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」(5.9%) 及「還算滿意」(74.5%)；而感到「不滿意」的受訪者則占 13.6%，其中包括「不太滿意」(12.3%) 及「非常不滿意」(1.3%)；另有 6.0% 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？

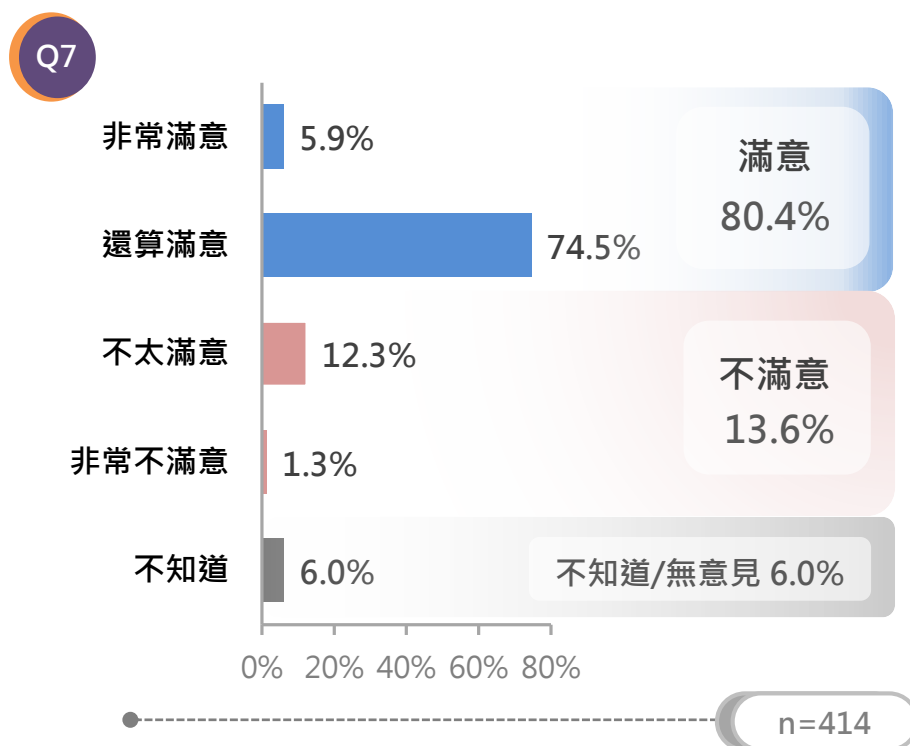


圖 5-13 對澎湖有線電視公司第 7 頻道新聞報導之滿意度



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「性別」、「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，110 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 80.4%，相較 109 年度（78.3%）上升了 2.1 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。

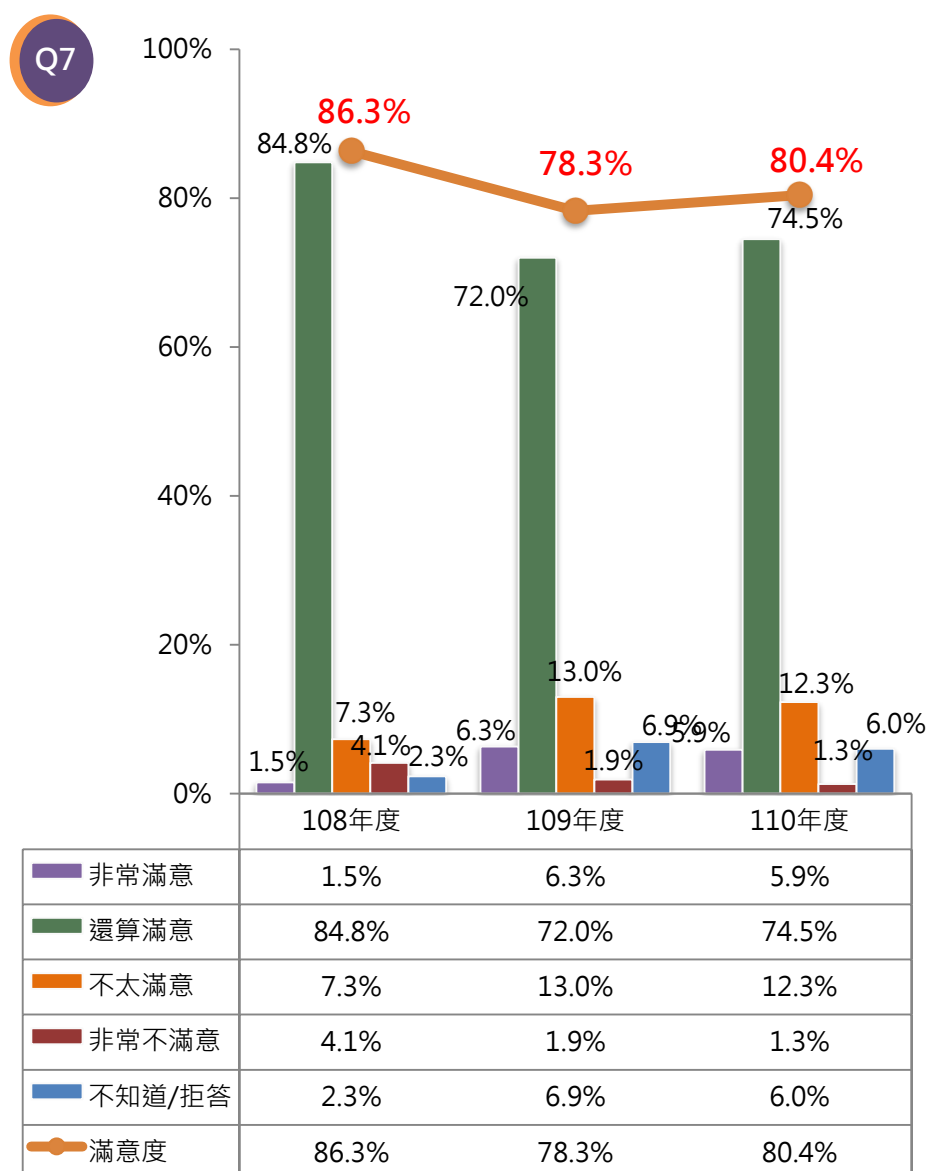


圖 5-14 對澎湖有線電視公司第 7 頻道各項節目滿意度之年度比較



(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 5-3。

表 5-3 對澎湖有線電視公司第 7 頻道之建議

原因	頻次
建議增加內容豐富度	25
節目內容太少，重複率太高	18
新聞太舊，應該播報時事或即時新聞	12
深入報導地方新聞	6
新聞內容要公平、公正	4
新聞播報時間太短	3
希望提升報導真實性	2
第 7 頻道可以轉播地方辦活動	1
希望增加一些生活資訊，如醫療衛教相關	1
希望能多報環保相關議題	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
多報導交通問題	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 58.2%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 40.8%；而有 1.0%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？

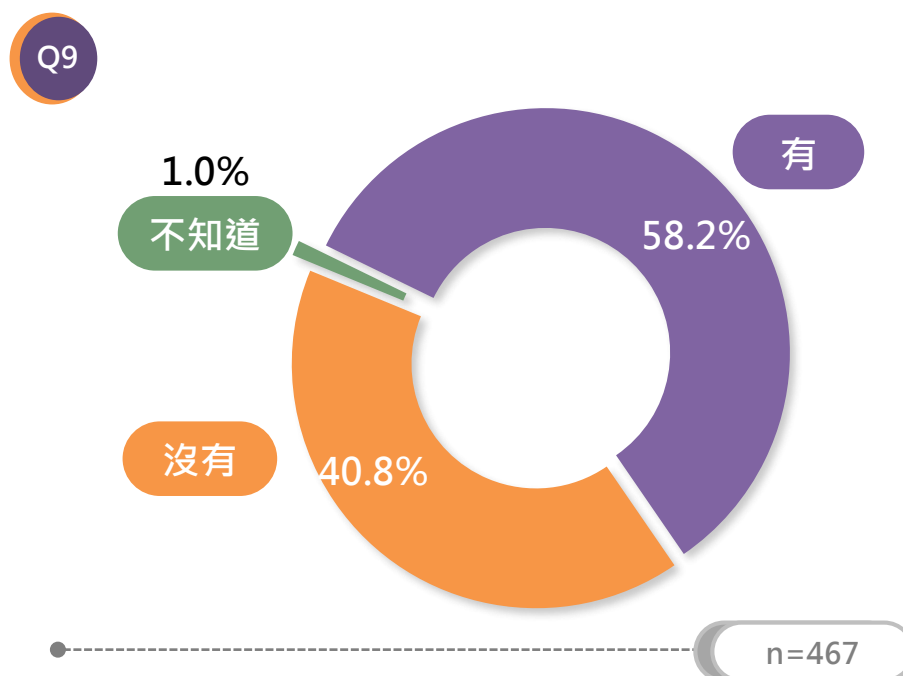


圖 5-15 是否曾打客服電話至澎湖有線電視公司



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，110 年度受訪者曾打客服電話至澎湖有線電視公司之比例為 58.2%，與 109 年度之比例（54.8%）上升 3.4 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。

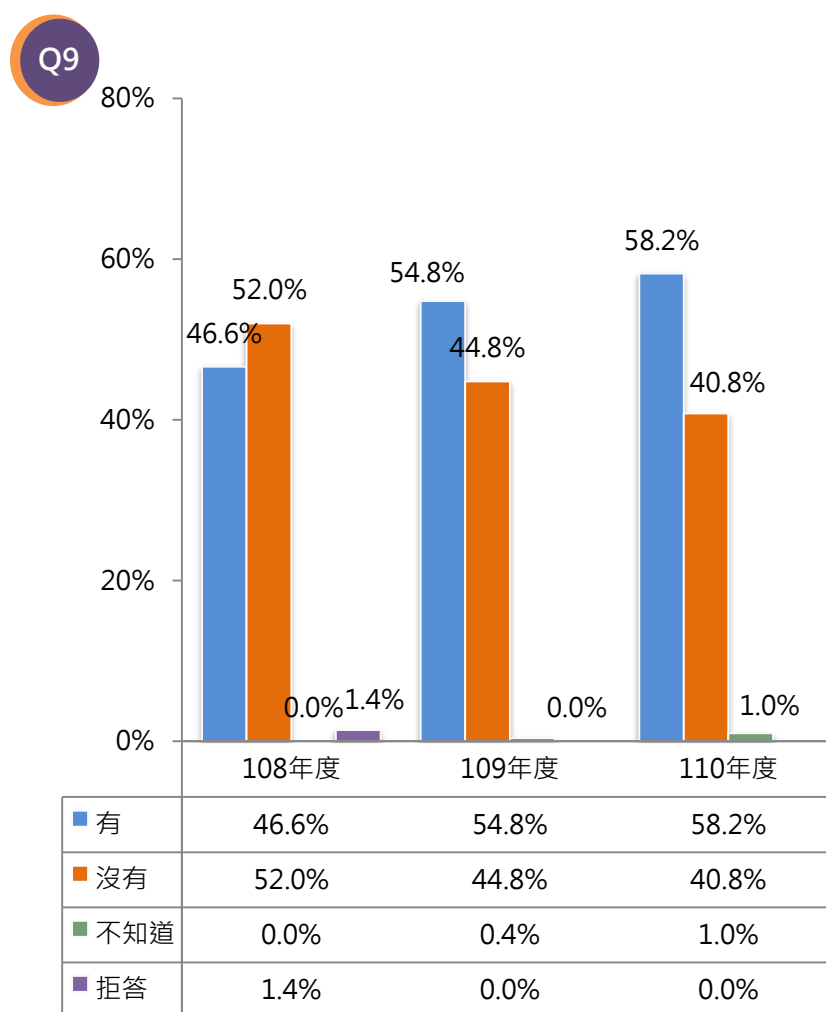


圖 5-16 是否曾打客服電話至澎湖有線電視公司之年度比較



(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 85.5%，其次依序為「節目品質問題」(25.6%)、「裝(拆)機問題」(15.8%)及「收費問題」(9.2%)；另有 4.3%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 5-17 打客服電話至澎湖有線電視公司之目的

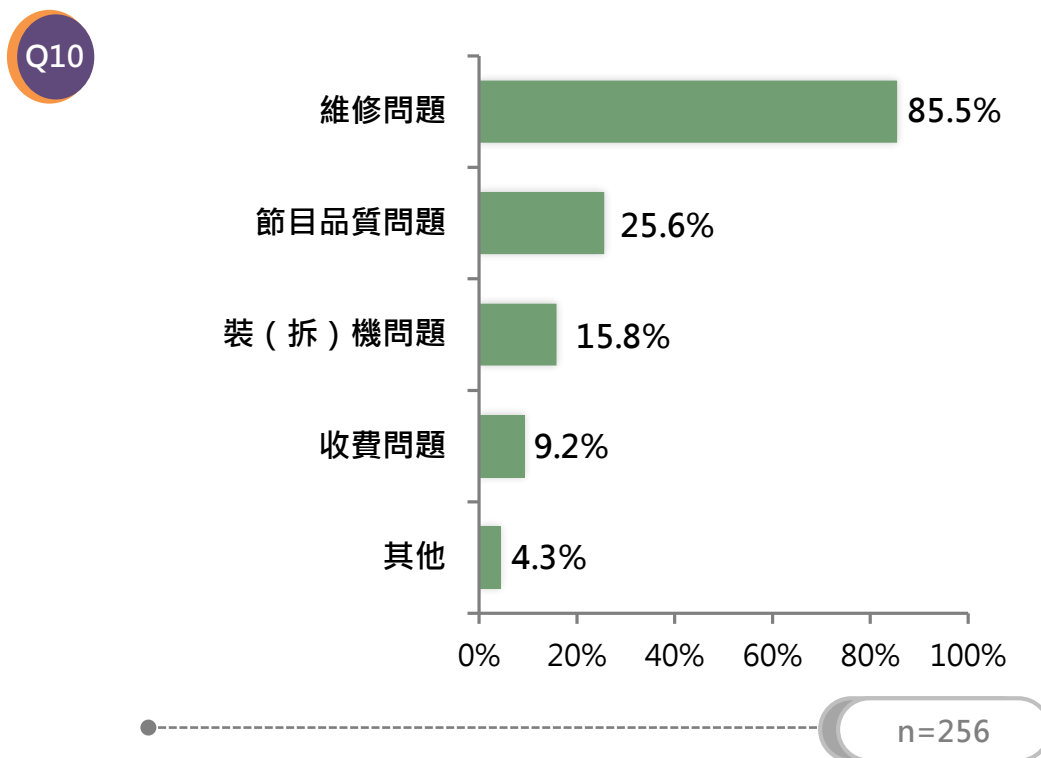


表 5-4 打客服電話至澎湖有線電視公司之其他目的

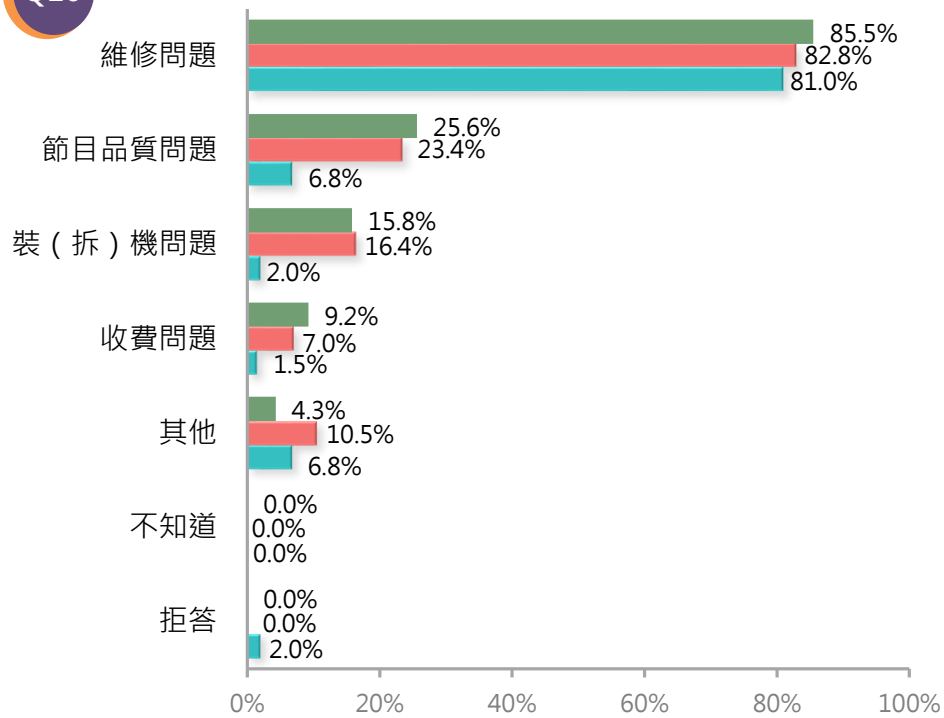
原因	頻次
收訊不良，訊號不佳	6
操作問題	4
節目重複	2
申請暫停使用	1
節目減少問題	1
更換遙控器	1



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皆以「維修問題」為主；而 110 年度「節目品質問題」之比例為 25.6%，相較於 109 年度（23.4%）上升 1.2 個百分點。

Q10



	拒答	不知道	其他	收費問題	裝(拆)機問題	節目品質問題	維修問題
■ 110年度	0.0%	0.0%	4.3%	9.2%	15.8%	25.6%	85.5%
■ 109年度	0.0%	0.0%	10.5%	7.0%	16.4%	23.4%	82.8%
■ 108年度	2.0%	0.0%	6.8%	1.5%	2.0%	6.8%	81.0%

圖 5-18 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 75.8%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」(23.7%)及「還算容易」(52.1%)；而認為「不容易」的受訪者則占 24.2%，其中包括「不太容易」(18.2%)及「非常不容易」(6.0%)。

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？

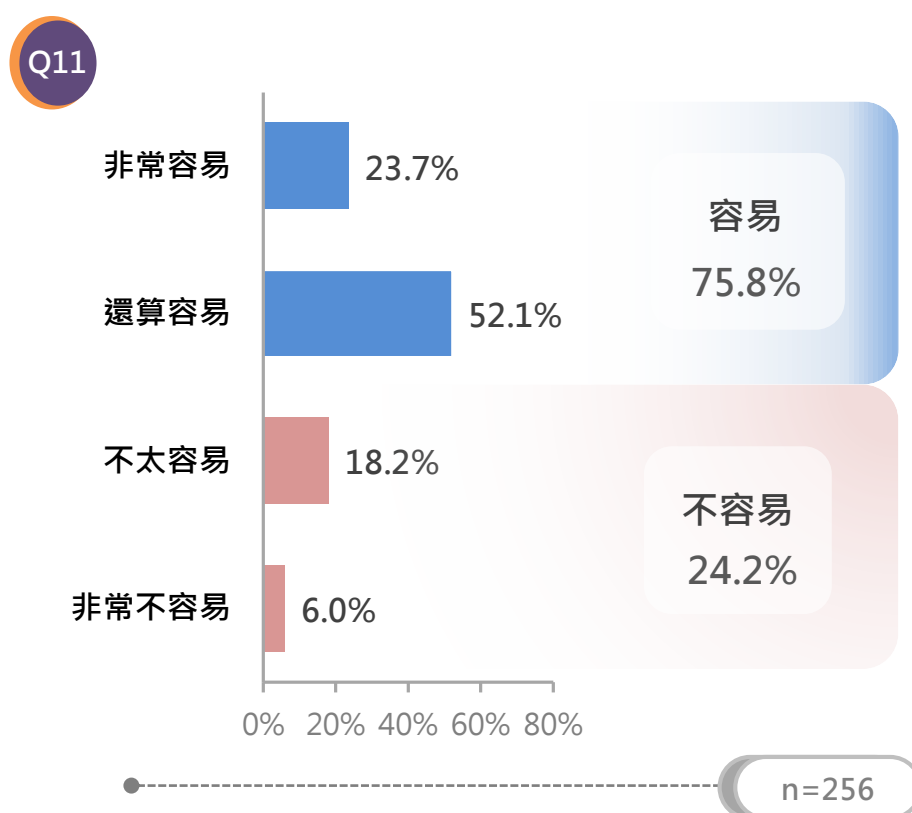


圖 5-19 撥打澎湖有線電視公司客服電話之容易程度



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，110 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 75.8%，相較 109 年度（74.6%）上升 1.2 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。

Q11

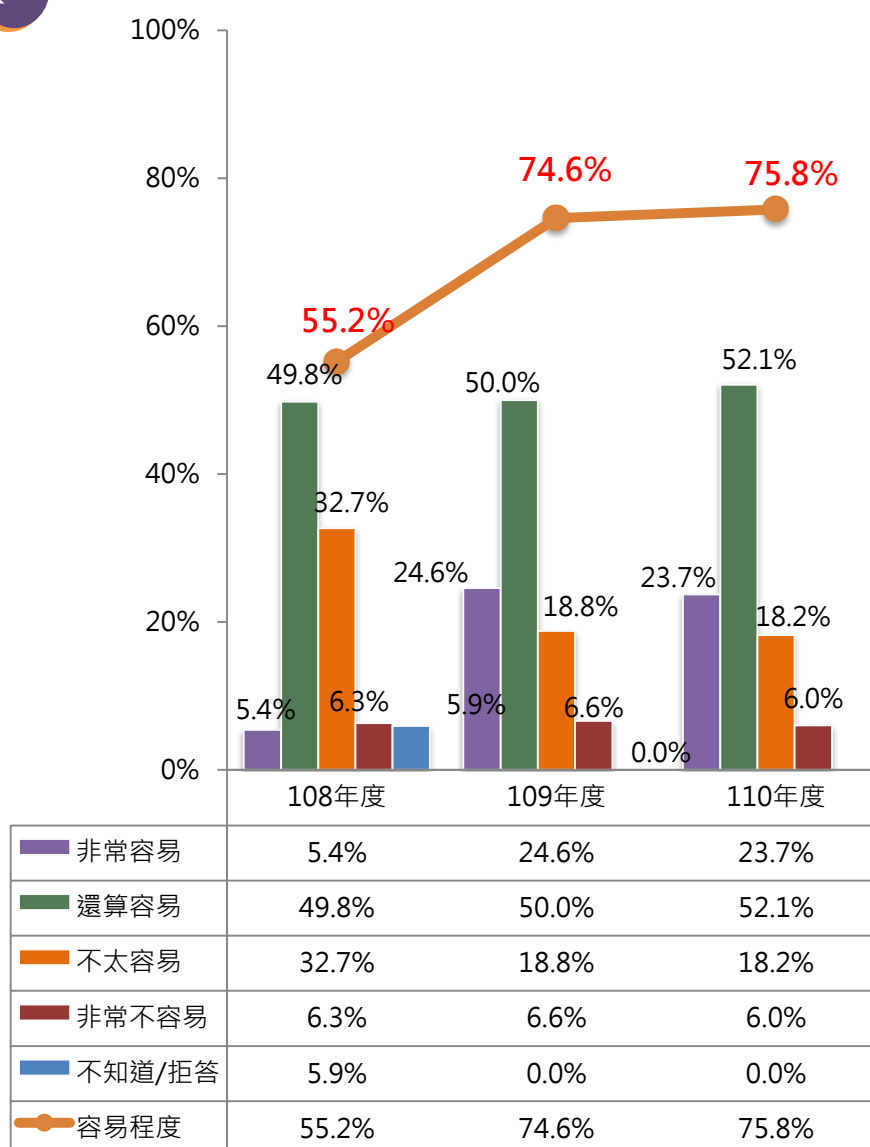


圖 5-20 撥打澎湖有線電視公司客服電話容易程度之年度比較



(四) 對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 90.5%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」(22.4%)及「還算滿意」(68.1%)；而感到「不滿意」的受訪者則占 8.7%，其中包括「不太滿意」(7.9%)及「非常不滿意」(0.8%)；另有 0.8%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？

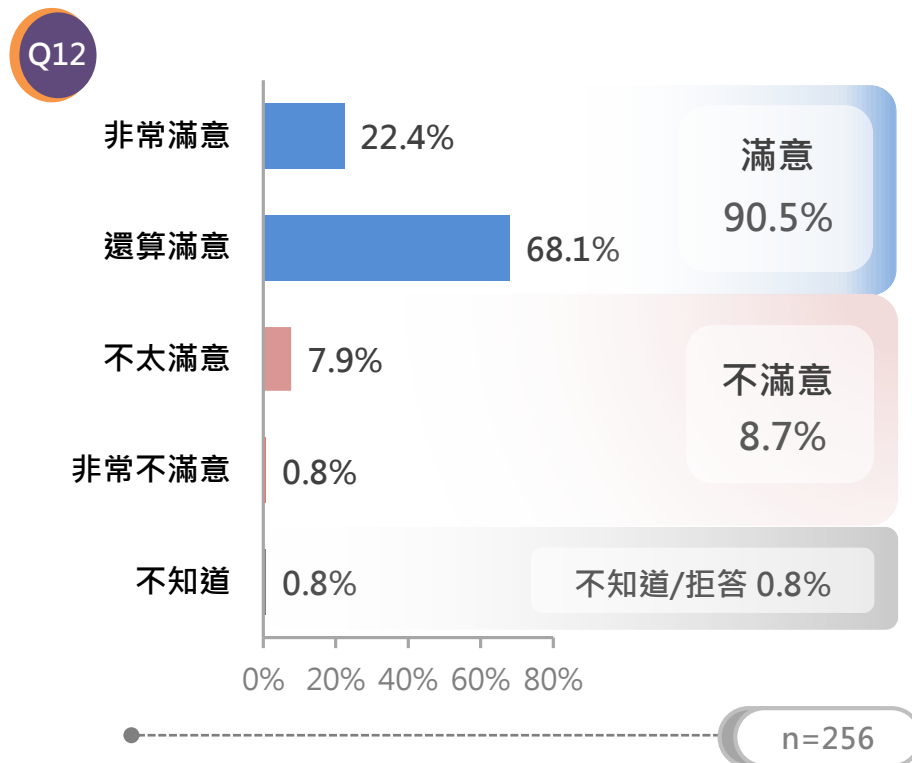


圖 5-21 對澎湖有線電視公司之客服人員接聽電話之滿意度



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，110 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 90.5%，相較 109 年度（89.1%）上升 1.4 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。

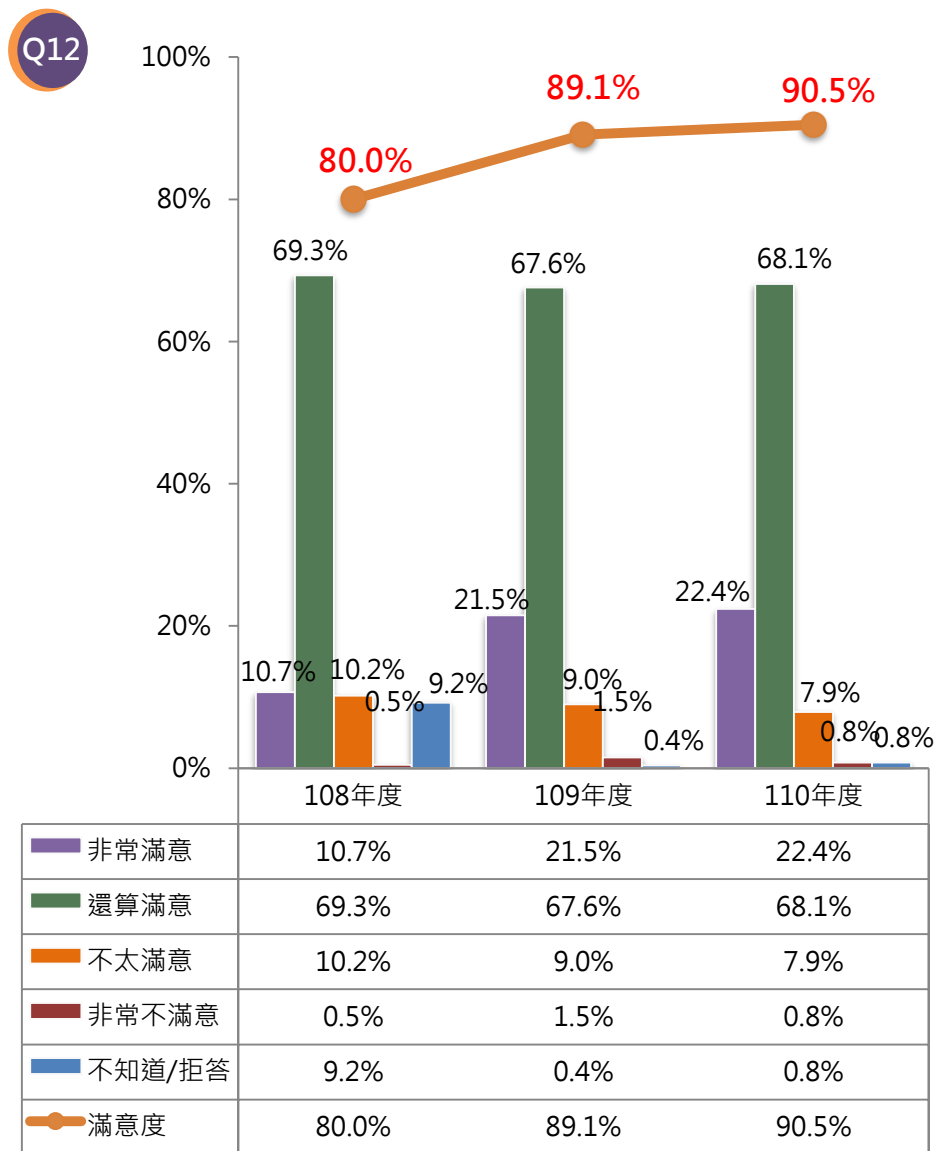


圖 5-22 對澎湖有線電視公司之客服人員接聽電話滿意度之年度比較

(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 55.8%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 43.8%；另有 0.4%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？

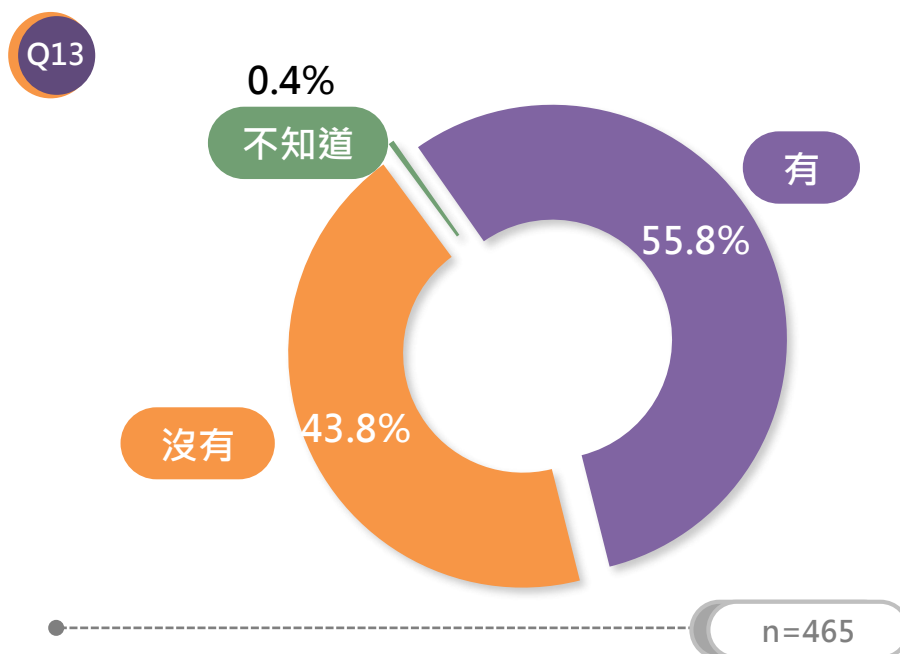


圖 5-23 是否曾請澎湖有線電視公司維修人員前來維修



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，110 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 55.8%，與 109 年度之比例（53.3%）上升 2.5 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。

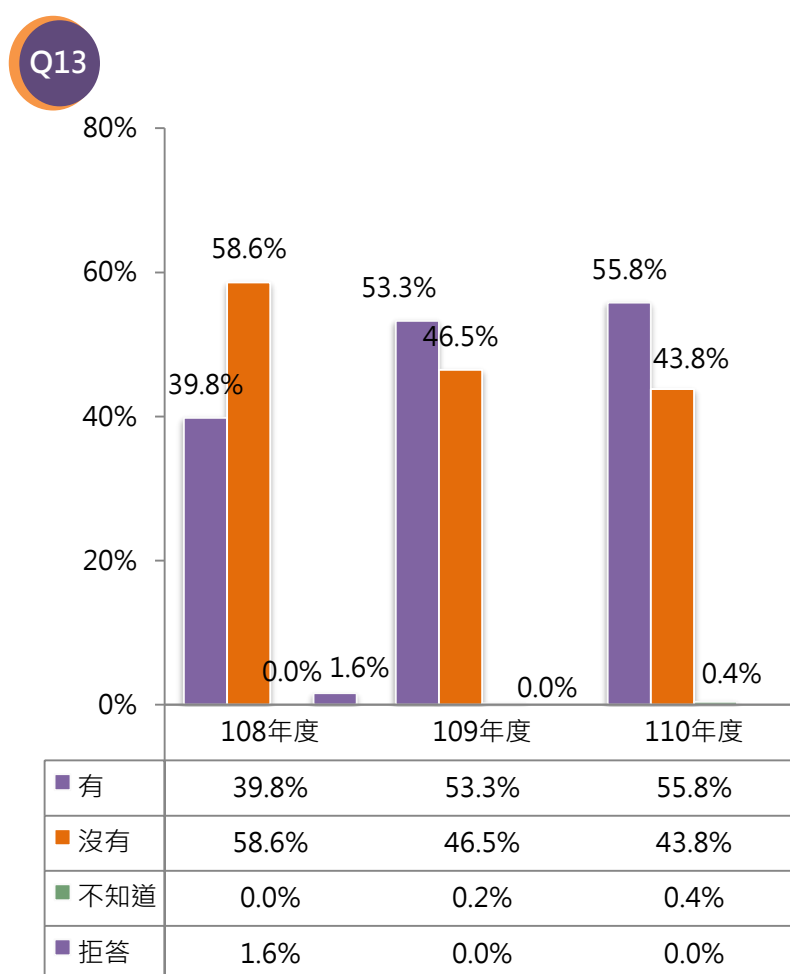


圖 5-24 是否曾請澎湖有線電視公司維修人員前來維修之年度比較



(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 70.2%，其次依序為「線路老舊看不清楚畫面」(26.5%)及「颱風等不可抗力」(6.2%)，而有 0.6%的受訪者表示「不知道」；另有 15.1%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)

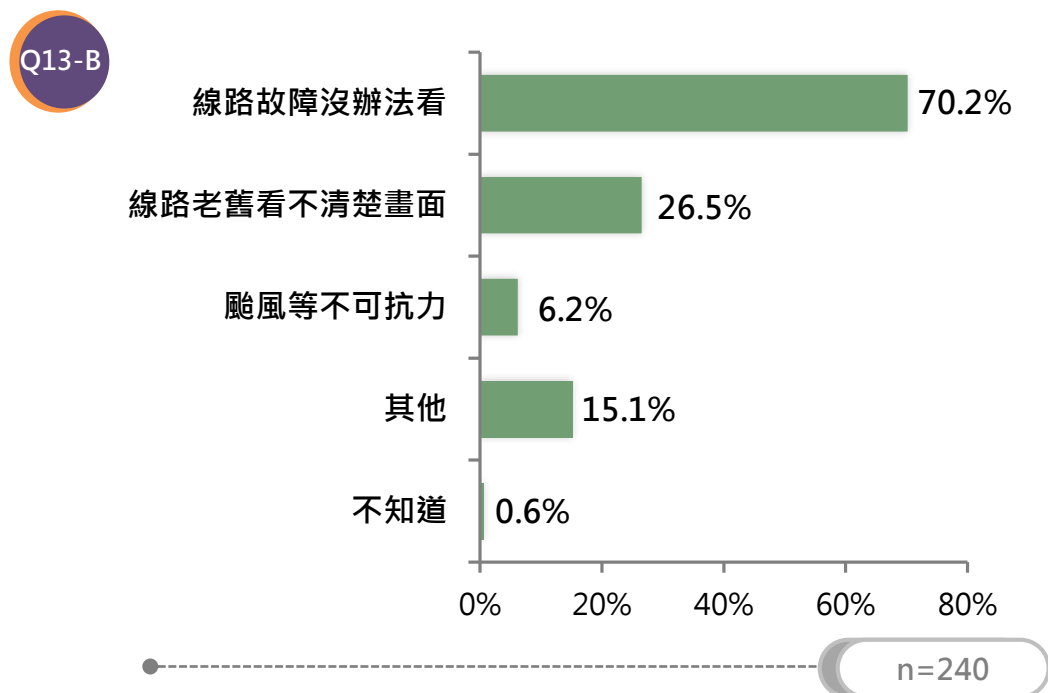


圖 5-25 請澎湖有線電視公司維修人員前來維修之原因

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
螢幕黑屏	1
開機沒有畫面	1
電視有問題	1

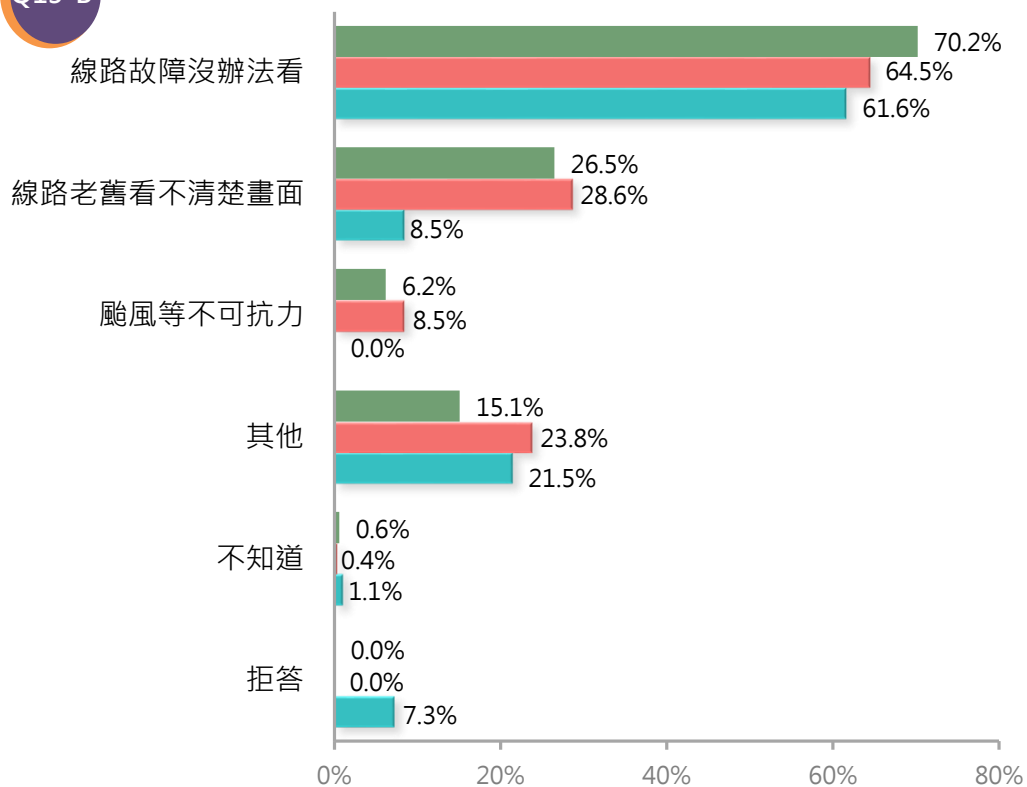


年度比較

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110年度「線路老舊看不清楚畫面」之比例為26.5%，相較於109年度（28.6%）下降2.1個百分點。



Q13-B



	拒答	不知道	其他	颱風等不可抗力	線路老舊看不清楚畫面	線路故障沒辦法看
■ 110年度	0.0%	0.6%	15.1%	6.2%	26.5%	70.2%
■ 109年度	0.0%	0.4%	23.8%	8.5%	28.6%	64.5%
■ 108年度	7.3%	1.1%	21.5%	0.0%	8.5%	61.6%

圖 5-26 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 87.2%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」(20.2%)及「還算滿意」(67.0%)；而感到「不滿意」的受訪者則占 12.0%，其中包括「不太滿意」(9.5%)及「非常不滿意」(2.5%)；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？

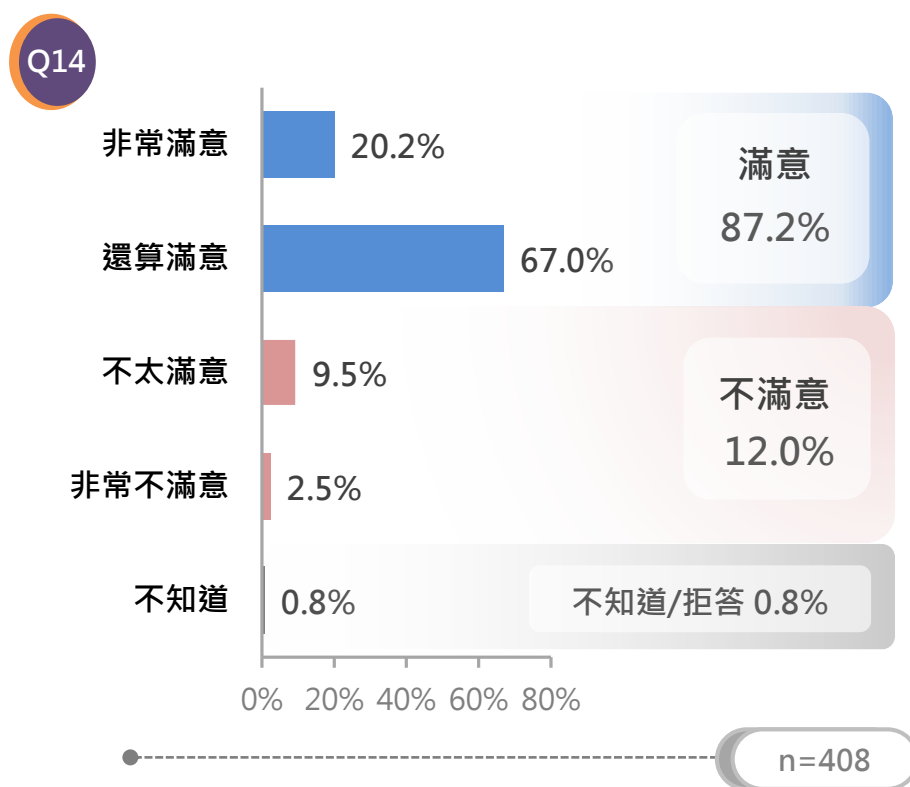


圖 5-27 對澎湖有線電視公司維修人員維修速度及服務態度之滿意度



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，110 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 87.2%，相較 109 年度（88.3%）略降 1.1 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。

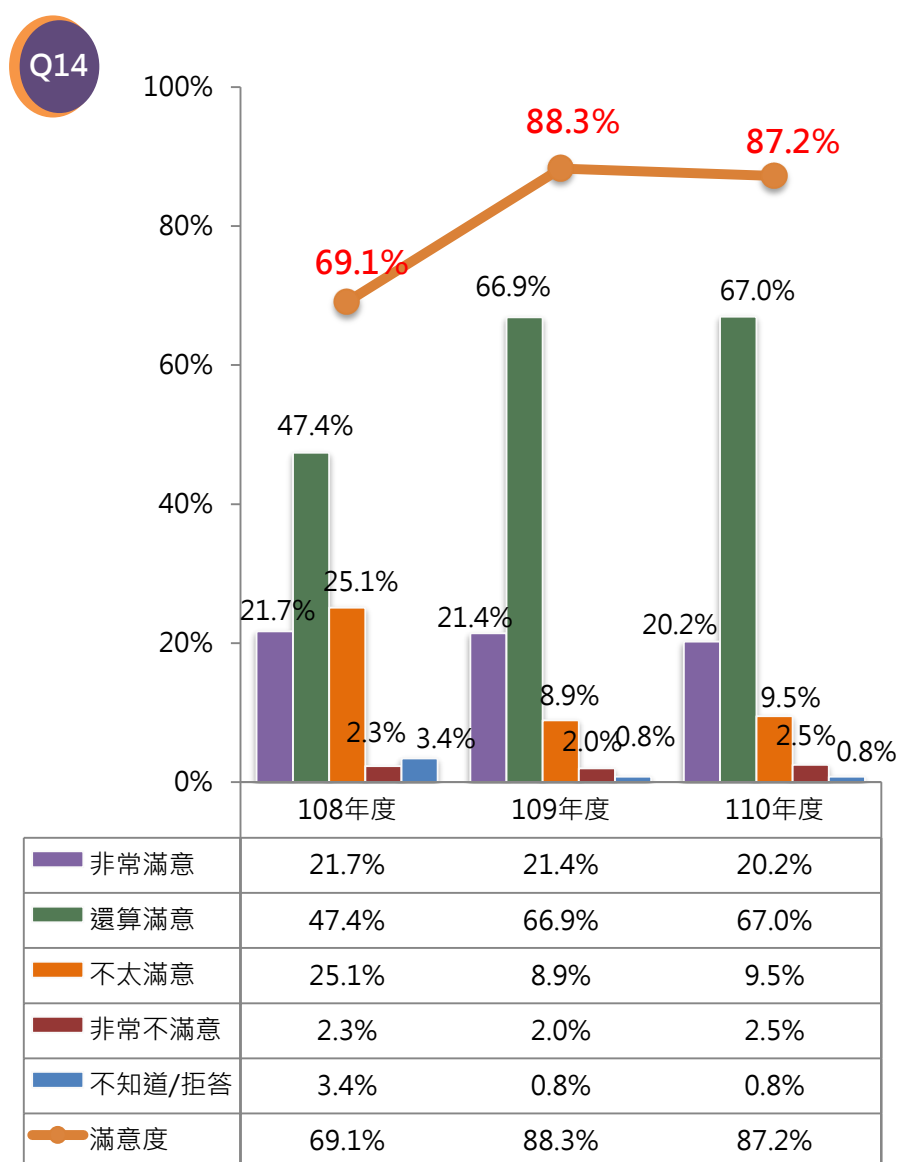


圖 5-28 對澎湖有線電視公司維修人員維修速度及服務態度滿意度之年度比較



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 82.8%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 16.8%；另有 0.4%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？

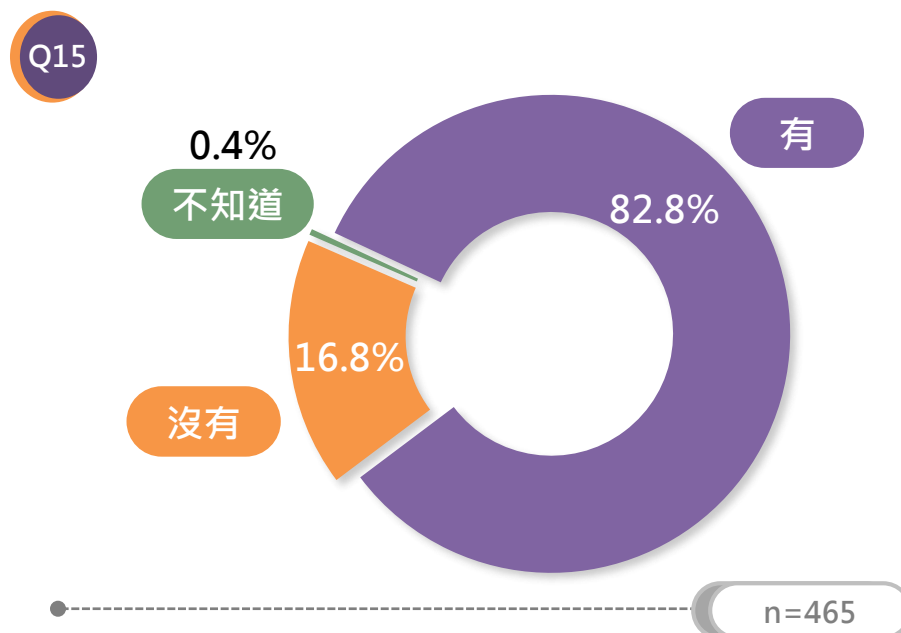


圖 5-29 是否有裝數位機上盒收看有線電視



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，110 年度受訪者有裝數位機上盒收看有線電視之比例為 82.8%，相較於 109 年度之比例（80.2%）上升 2.6 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。

Q15

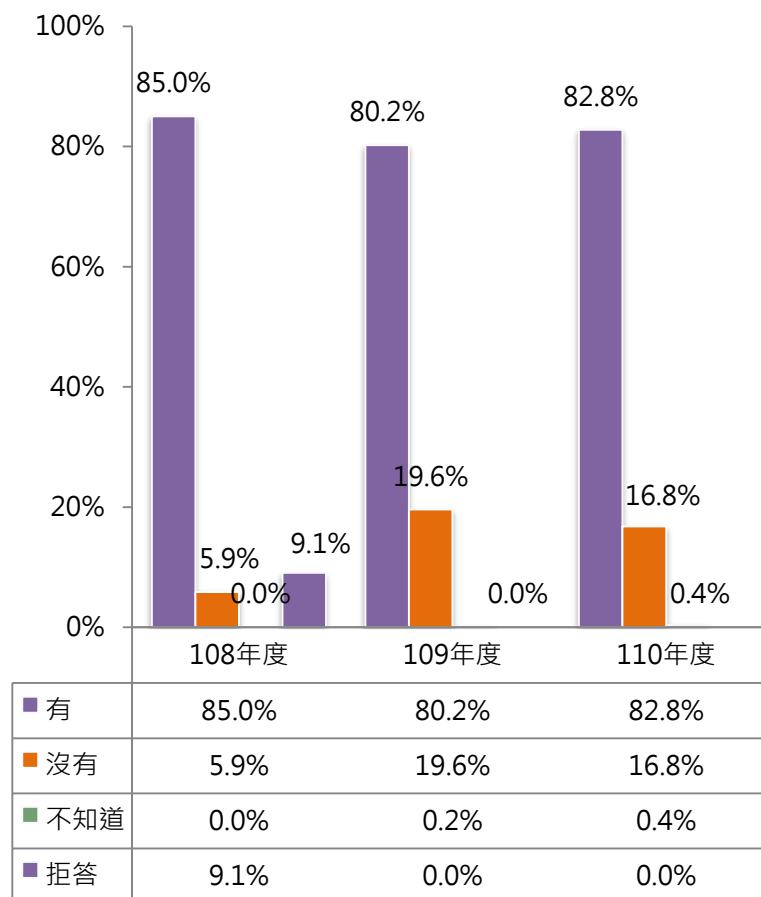


圖 5-30 是否有裝數位機上盒收看有線電視之年度比較

(二) 對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 78.0%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」(12.2%)及「還算滿意」(65.8%)；而感到「不滿意」的受訪者則占 21.2%，其中包括「不太滿意」(17.6%)及「非常不滿意」(3.6%)；另有 0.8%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？

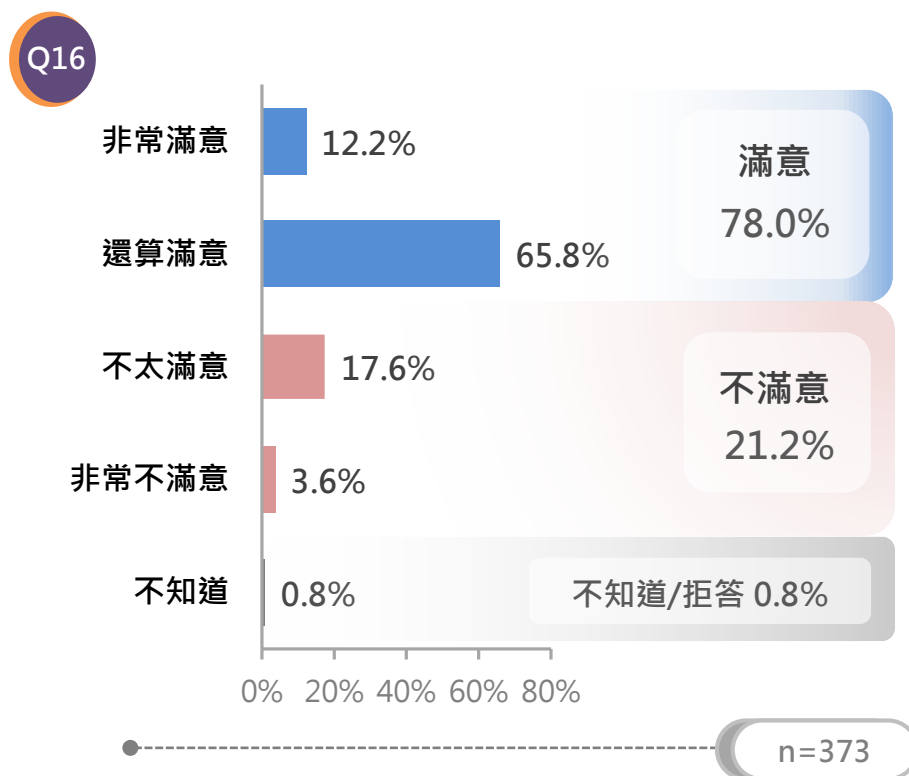


圖 5-31 對數位機上盒收視訊號清晰度及訊號穩定度之滿意度



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，110 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 78.0%，相較 109 年度（76.9%）上升 1.1 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。

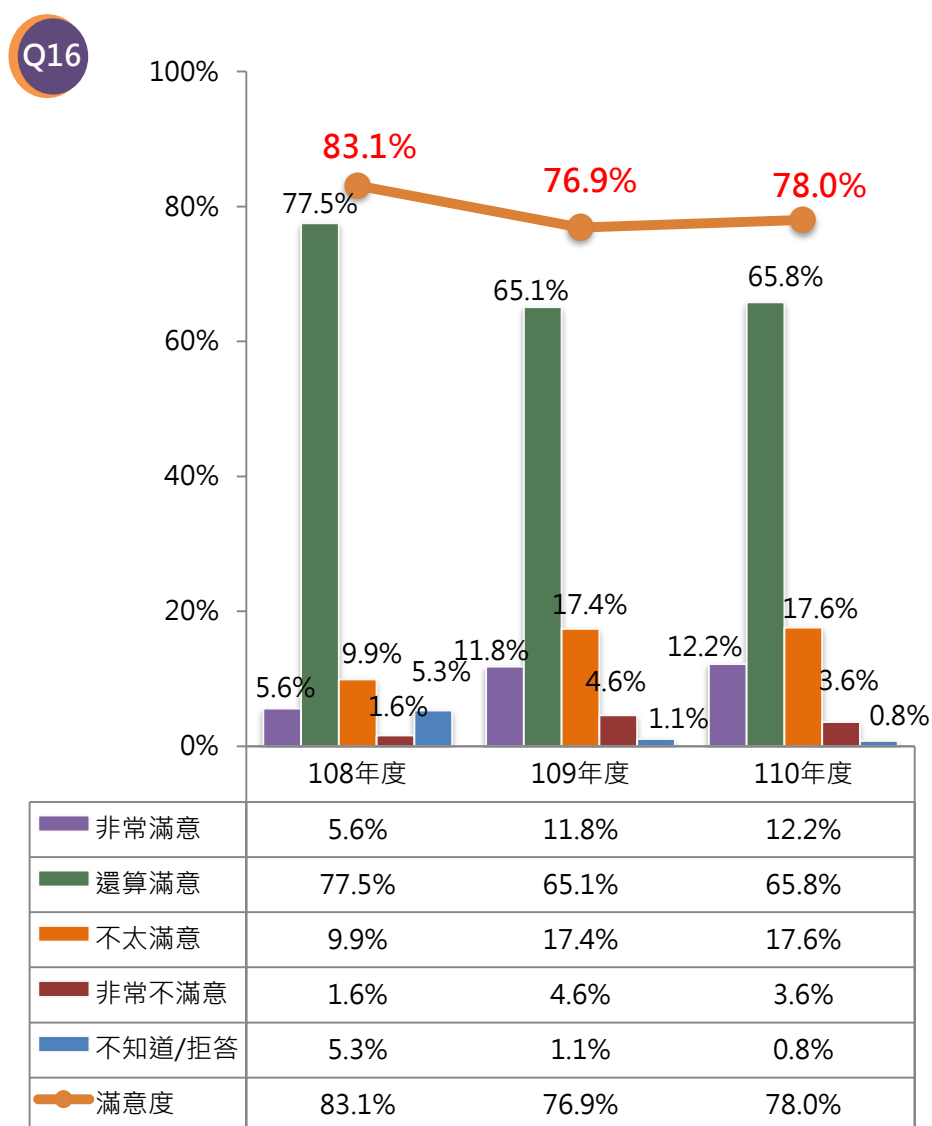


圖 5-32 對數位機上盒收視訊號清晰度及訊號穩定度滿意度之年度比較



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 50.2%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」(2.7%) 及「還算合理」(47.5%)；而感到不滿意的受訪者則占 48.0%，其中包括「不太合理」(40.1%) 及「非常不合理」(7.9%)；另有 1.8%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？

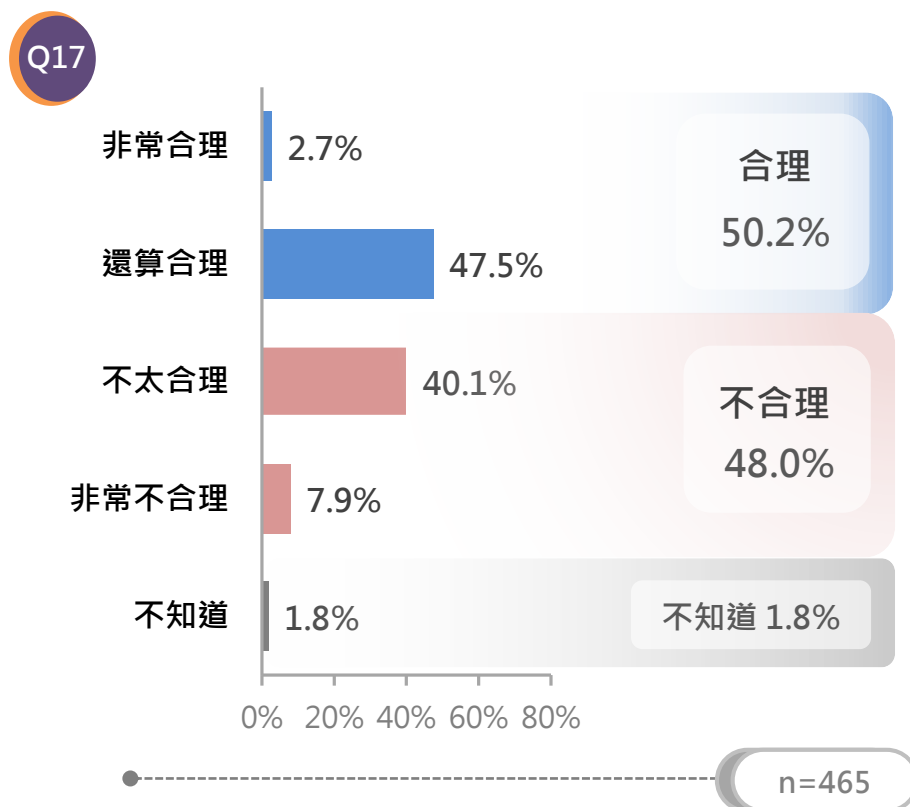


圖 5-33 對每月基本頻道收視方式和價格之合理程度



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，110 年度受訪者對每月基本頻道收視方式和價格之合理度為 50.2%，相較 109 年度（50.5%）略降 0.3 個百分點；整體而言，今年仍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。

Q17

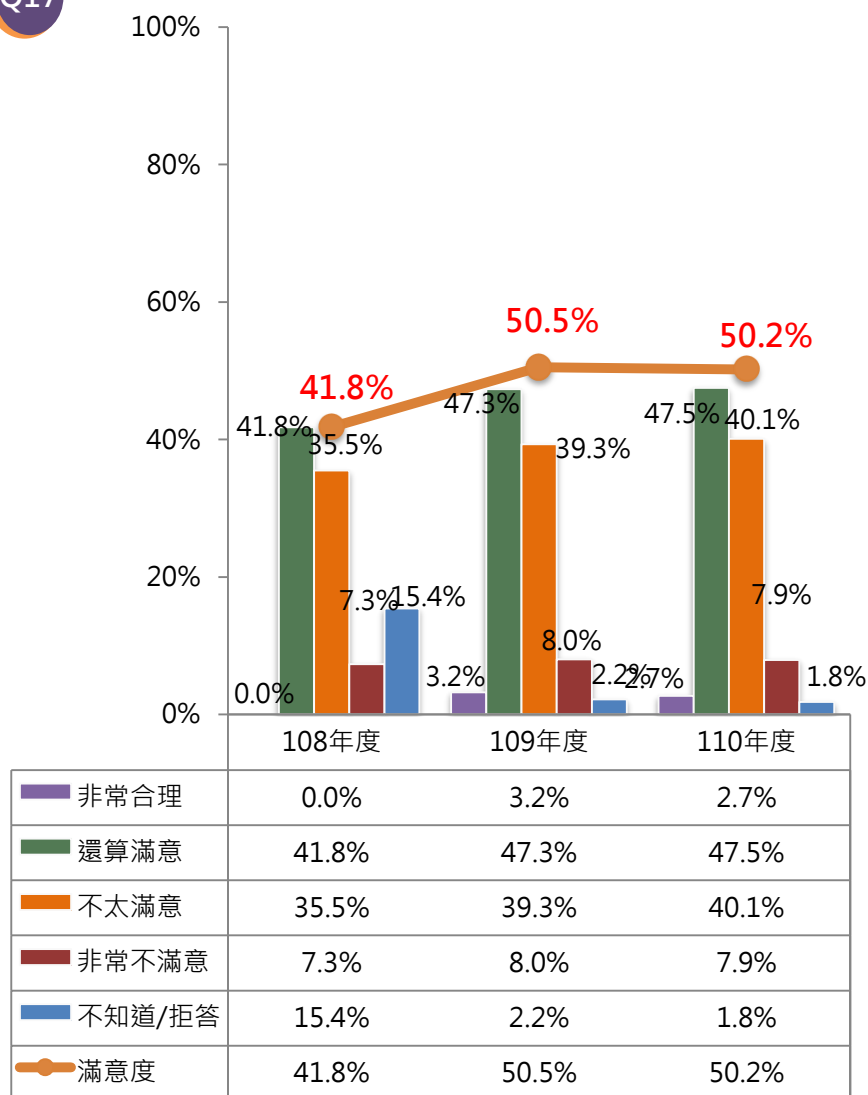


圖 5-34 對每月基本頻道收視方式和價格之合理程度之年度比較



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 74.3% 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」(7.1%) 及「還算滿意」(67.2%)；而感到不滿意的受訪者則占 24.5%，其中包括「不太滿意」(22.9%) 及「非常不滿意」(1.6%)；另有 1.2% 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？

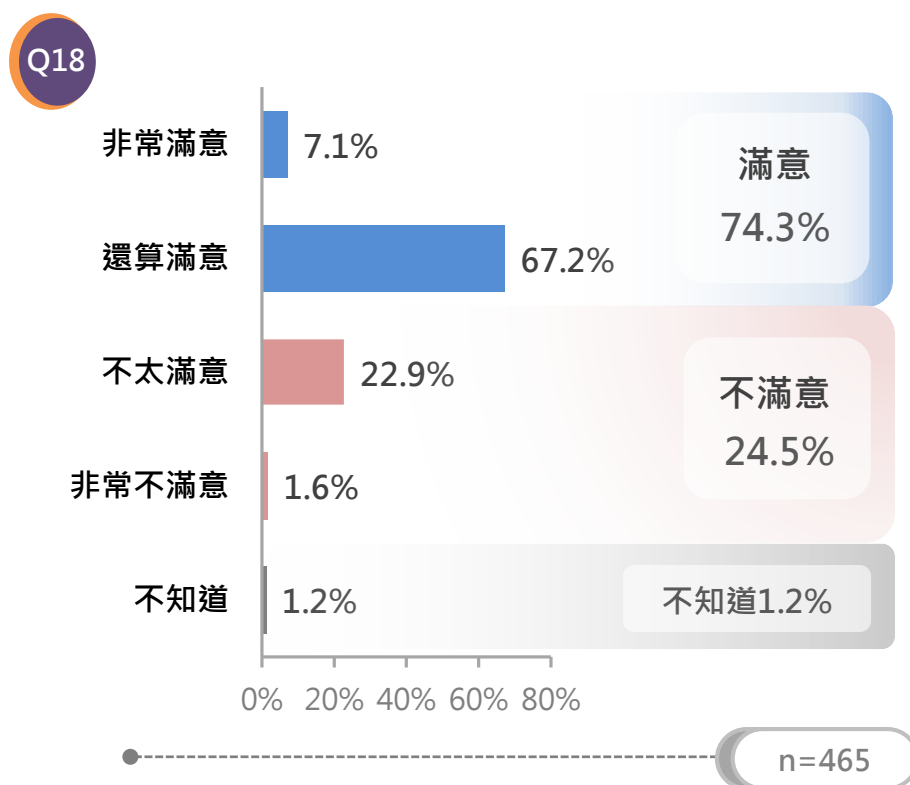


圖 5-35 對澎湖有線電視公司各項服務之滿意度



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，110 年度受訪者對澎湖有線電視公司各項服務之滿意度為 74.3%，相較 109 年度（73.1%）上升了 1.2 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。

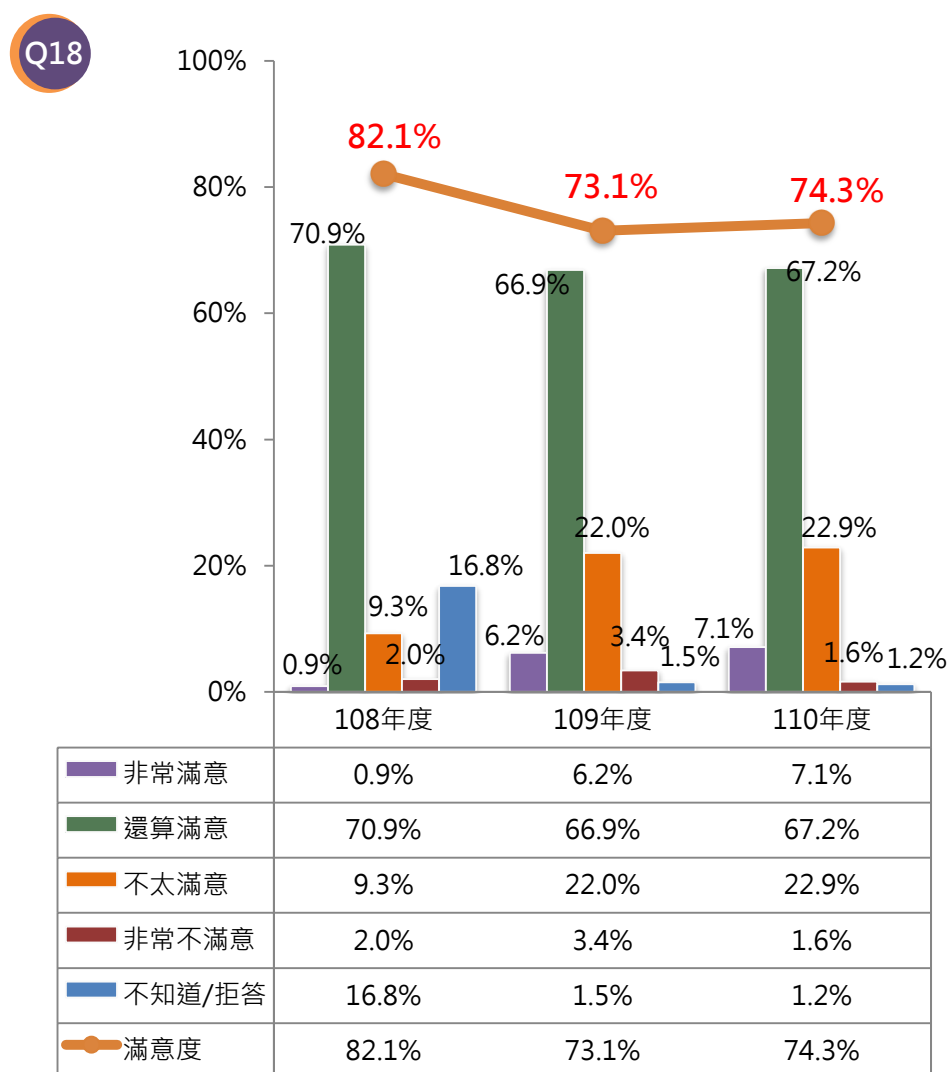


圖 5-36 對澎湖有線電視公司各項服務之滿意度之年度比較



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「TVBS 新聞台」之比例最高，占 52.3%，其次依序為「民視新聞台」(49.2%)、「三立新聞台」(48.2%) 及「東森新聞台」(46.0%)，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
55 TVBS 新聞台	243	52.3%
53 民視新聞台	229	49.2%
54 三立新聞台	224	48.2%
51 東森新聞台	214	46.0%
50 年代新聞台	183	39.4%
6 民視	148	31.8%
29 三立台灣台	142	30.5%
56 TVBS	138	29.7%
49 壹電視新聞台	123	26.5%
65 HBO	119	25.6%
63 緯來電影台	116	24.9%
58 非凡新聞台	116	24.9%
66 東森洋片台	114	24.5%
72 緯來體育台	111	23.9%
57 東森財經新聞台	94	20.2%
62 東森電影台	93	20.0%
68 好萊塢電影台	92	19.8%
67 CINEMAX	90	19.4%



61 衛視電影台	86	18.5%
22 動物星球頻道	84	18.1%
7 澎湖地方台	78	16.8%
69 FOX MOVIES	75	16.1%
18 國家地理頻道	75	16.1%
64 壹電視電影台	71	15.3%
10 中視	68	14.6%
41 八大戲劇台	67	14.4%
19 Discovery	65	14.0%
8 台視	63	13.5%
30 三立都會台	58	12.5%
12 華視	54	11.6%
71 緯來育樂台	54	11.6%
40 東森戲劇台	51	11.0%
13 公共電視台	51	11.0%
9 慈濟大愛	48	10.3%
31 衛視中文台	48	10.3%
21 旅遊生活頻道	46	9.9%
70 AXN	45	9.7%
39 中天娛樂台	45	9.7%
36 中天綜合台	42	9.0%
27 八大第 1 台	40	8.6%
25 東森幼幼台	39	8.4%
32 東森綜合台	34	7.3%
43 緯來戲劇台	34	7.3%
26 緯來綜合台	33	7.1%
28 八大綜合台	32	6.9%
24 momo 親子台	28	6.0%
37 東風衛視	27	5.8%
35 momo2 台	27	5.8%
42 TVBS 歡樂台	25	5.4%
23 迪士尼頻道	24	5.2%
38 MUCH TV	23	4.9%
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 壹電視資訊綜合台	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 威遠超舜生活台	6	1.3%
86 天良綜合台	6	1.3%
4 NHK	5	1.1%
76 WAKUWAKU JAPAN	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 十方法界	5	1.1%
15 好消息頻道	4	0.9%
17 客家電視台	4	0.9%
79 NHK 新聞資訊台	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 三立 iNEWS	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
客服及維修方面	維修人員維修速度慢，希望可以提高維修速度	41
	客服人員服務態度不好，推託、塘塞，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	12
	電話接通的效率不佳，不易接通，建議增加客服人員數量	8
	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	4
	機上盒的遙控器操控不易，希望能夠有更簡化的操作模式	1
	線路會耗損，要常常檢查保養線路	1
	建議節目內容及影片要經常更新	1
	訊號要加強	1
收費方面	收費太高，希望可以降低價格	51
	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	15
	提供隨選功能，讓消費者自己決定想看的頻道	8
	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	3
	僅有一家有線電視公司壟斷經營，無可比較	2
	建議提供免費安裝數位機上盒	2
	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
收視訊	希望提升訊號穩定度	101
	希望頻道訊號可以加強	25
	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	2



面向	原因	頻次
號 方 面	的情形	
	希望將電視線路可以改成地下化，避免影響收視訊號	2
	線路太容易故障，希望維修人員可定期來檢查	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	102
	希望增加頻道數	36
	希望減少頻道數	8
	希望增加特定類型頻道	6
	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	4
	希望提升節目品質	4
	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	1
	廣告太多	1
	遙控器操作太複雜，按鈕太多	1
	維持節目品質	1
	新聞不客觀	1

陸、結論與建議

一、裝機率調查分析

- 1.有 76.2%的受訪者家中「有」裝設有線電視，而有 23.8%的受訪者家中「沒有」裝設有線電視。
- 2.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 45.2%，其次依序為「沒有看電視的習慣或需要」(27.0%)、「收看 15 台的數位無線電視台」(16.8%)及「沒錢裝或為了節省開銷」(16.1%)，其餘選項之比例皆低於一成。
- 3.家中裝設有線電視之時間以「21 年以上」之比例最高，占 54.3%，其次依序為「16-20 年」(16.1%)、「11-15 年」(15.2%)、「6-10 年」(9.8%)以及「5 年以下」(4.6%)。

二、公用頻道與新聞頻道收視狀況分析

- 1.有 48.9%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」26.5(%)、「偶爾看」(19.6%)以及「經常看」(3.1%)，而有 1.9%的受訪者表示「不知道有這個頻道」。
- 2.有 67.6%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 16.6%的受訪者感到「不滿意」。
- 3.有 23.7%的受訪者表示「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，而有 76.3%的受訪者表示「不知道」。
- 4.有 39.7%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」(26.2%)、「經常看」

(24.6%) 以及「從來沒看過」(9.5%)。

5. 有 80.4% 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 13.6% 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 58.2% 的受訪者「有」打客服電話至澎湖有線電視公司的經驗，而有 40.8% 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 85.5%，其次依序為「節目品質問題」(25.6%)、「裝(拆)機問題」(15.8%)及「收費問題」(9.2%)。
3. 有 75.8% 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 24.2% 的受訪者認為「不容易」。
4. 有 90.5% 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 8.7% 的受訪者感到「不滿意」。
5. 有 55.8% 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 43.8% 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 70.2%，其次依序為「線路老舊看不清楚畫面」(26.5%)及「颱風等不可抗力」(6.2%)。
7. 有 87.2% 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 12.0% 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 82.8%的受訪者家中「有」裝數位機上盒收看有線電視，而有 16.8%的受訪者表示「沒有」。
2. 有 78.0%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 21.2%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 50.2%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 48.0%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 74.3%的受訪者對澎湖有線電視公司各項服務感到「滿意」，而有 24.5%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「TVBS 新聞台」之比例最高，占 52.3%，其次依序為「民視新聞台」(49.2%)、「三立新聞台」(48.2%)及「東森新聞台」(46.0%)。



柒、建議

一、持續督促服務品質，加強客服人員訓練，及提升維修人員維修品質

根據本次調查題項 Q18 顯示，110 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 74.3%，相較於 109 年度（73.1%）上升了 1.2 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。

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 90.5%，相較於 109 年度（89.1%）上升了 1.4 個百分點；而題項 Q11 結果顯示有 75.8% 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 109 年度（74.6%）有所提升。然而，客服電話服務品質之滿意度近九成但撥打容易度卻偏低，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、搪塞、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 87.2%，相較於 109 年度（88.3%）略有所下降；且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、將強推廣第三頻道和第七頻道，可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（48.9%）表示從來沒有看過第三頻道（公用頻道），而有看過（49.2%）的民眾當中，僅有 3.1% 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 67.6%，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。

此外，根據調查題項 Q5 顯示，有 76.3% 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）則有超過半數的民眾表示其經常看（24.6%）或偶爾看（39.7%），民眾對於澎湖新聞台的滿意度為 80.4%；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，以及新聞內容需客觀報導，應避免有立場偏頗且不公正的情形。

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，也希望增加特定類型頻道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，以及減少部分頻道如購物頻道、中國戲劇的播放等。

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。



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。



110 年有線電視服務品質及收視滿意度調查

您好：這裡是台灣趨勢研究（股），目前接受澎湖縣政府的委託，正在進行有線電視服務品質及收視滿意度調查，麻煩耽誤您幾分鐘時間，請教您幾個問題，謝謝。

S1.請問您這裡有沒有裝設有線電視？n=625

76.2% 1.有（請跳答 Q1）

23.8% 2.沒有（請續答 S1-B）

S1-B.家中不裝設有線電視的原因為？（可複選）n=149

27.0% 1.沒有看電視的習慣或需要 16.1% 2.沒錢裝或為了節省開銷

16.8% 3.收看 15 台的數位無線電視台 45.2% 4.收看中華電信 MOD

3.6% 5.地處偏遠沒有線路 10.2% 6.節目內容會影響小孩身心

25.3% 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=476

4.6% 1.5 年以下

9.8% 2.6-10 年

15.2% 3.11-15 年

16.1% 4.16-20 年

54.3% 5.21 年以上

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=476

48.9% 1.從來沒看過（請跳答 Q5）

26.5% 2.很少看

19.6% 3.偶爾看

3.1% 4.經常看

1.9% 98.不知道有這個頻道（請跳答 Q5）

0.0% 99.拒答（請跳答 Q5）

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=234

5.5% 1.非常滿意

62.1% 2.還算滿意

14.3% 3.不太滿意

2.3% 4.非常不滿意

15.8% 98.不知道

0.0% 99.拒答



Q4.請問您對第3頻道有何建議？

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=476

23.7% 1.知道

76.3% 2.不知道

0.0% 99.拒答

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=476

9.5% 1.從來沒看過（請跳答 Q9）

26.2% 2.很少看

39.7% 3.偶爾看

24.6% 4.經常看

0.0% 98.不知道有這個頻道（請跳答 Q9）

0.0% 99.拒答（請跳答 Q9）

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=431

5.9% 1.非常滿意

74.5% 2.還算滿意

12.3% 3.不太滿意

1.3% 4.非常不滿意

6.0% 98.不知道

0.0% 99.拒答

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=476

58.2% 1.有

40.8% 2.沒有（請跳答 Q13）

1.0% 98.不知道（請跳答 Q13）

0.0% 99.拒答（請跳答 Q13）



Q10.請問您打給客服的目的是？（可複選）n=277

- | | | | |
|-------|------------|-------|-----------|
| 85.5% | 1.維修問題 | 25.6% | 2.節目品質問題 |
| 9.2% | 3.收費問題 | 15.8% | 4.裝（拆）機問題 |
| 4.3% | 5.其他：_____ | 0.0% | 98.不知道 |
| 0.0% | 99.拒答 | | |

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=277

- 23.7% 1.非常容易
52.1% 2.還算容易
18.2% 3.不太容易
6.0% 4.非常不容易
0.0% 98.不知道
0.0% 99.拒答

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=277

- 22.4% 1.非常滿意
68.1% 2.還算滿意
7.9% 3.不太滿意
0.8% 4.非常不滿意
0.8% 98.不知道
0.0% 99.拒答

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=476

- 55.8% 1.有
43.8% 2.沒有（請跳答 Q15）
0.4% 98.不知道（請跳答 Q15）
0.0% 99.拒答（請跳答 Q15）

Q13-B.請問維修的原因為？（可複選）n=266

- 6.2% 1.颱風等不可抗力
26.5% 2.線路老舊看不清楚畫面
70.2% 3.線路故障沒辦法看
15.1% 4.其他：_____
- 0.6% 98.不知道
0.0% 99.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？n=266

- 20.2% 1.非常滿意
67.0% 2.還算滿意
9.5% 3.不太滿意



2.5% 4.非常不滿意
0.8% 98.不知道
0.0% 99.拒答

Q15.請問您家中有裝數位機上盒收看有線電視嗎？n=476

82.8% 1.有
16.8% 2.沒有（請跳答 Q17）
0.2% 98.不知道（請跳答 Q17）
0.0% 99.拒答（請跳答 Q17）

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=394

12.2% 1.非常滿意
65.8% 2.還算滿意
17.6% 3.不太滿意
3.6% 4.非常不滿意
0.8% 98.不知道
0.0% 99.拒答

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=476

2.7% 1.非常合理
47.5% 2.還算合理
40.1% 3.不太合理
7.9% 4.非常不合理
1.8% 98.不知道
0.0% 99.拒答

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=476

7.1% 1.非常滿意
67.2% 2.還算滿意
22.9% 3.不太滿意
1.6% 4.非常不滿意
1.2% 98.不知道
0.0% 99.拒答



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=476

CH	名稱	CH	名稱	CH	名稱
0.4%	2 節目頻道總表	9.7%	39 中天娛樂台	1.1%	78 MTV
1.3%	3 公用頻道	11.0%	40 東森戲劇台	0.9%	79 NHK 新聞資訊台
1.1%	4 NHK	14.4%	41 八大戲劇台	0.9%	80 冠軍電視台
0.6%	5 CNN	5.4%	42 TVBS 歡樂台	1.3%	81 威達超舜生活台
31.8%	6 民視	7.3%	43 緯來戲劇台	0.6%	82 信吉電視台
16.8%	7 澎湖地方台	3.9%	44 高點綜合台	1.5%	83 非凡商業台
13.5%	8 台視	2.6%	45 壹電視資訊綜合台	3.0%	84 信大電視台
10.3%	9 慈濟大愛	2.4%	46 東森購物 3 台	4.3%	85 新天地民俗台
14.6%	10 中視	3.2%	47 東森購物 1 台	1.3%	86 天良綜合台
3.7%	11 人間衛視	3.2%	48 momo1 台	0.9%	87 冠軍夢想台
11.6%	12 華視	26.5%	49 壹電視新聞台	0.4%	88 高點育樂台
11.0%	13 公共電視台	39.4%	50 年代新聞台	1.1%	89 台灣藝術電視台
2.6%	14 公視台語台	46.0%	51 東森新聞台	1.1%	90 霹靂台灣台
0.9%	15 好消息頻道			2.2%	91 佛衛慈悲台
0.0%	16 原住民頻道	49.2%	53 民視新聞台	0.6%	92 三立 iNEWS
0.9%	17 客家電視台	48.2%	54 三立新聞台	1.1%	93 十方法界
16.1%	18 國家地理頻道	52.3%	55 TVBS 新聞台	0.6%	94 八大娛樂台
14.0%	19 Discovery	29.7%	56 TVBS	0.9%	95 華視教育體育文化頻道
3.9%	20 Cartoon Network	20.2%	57 東森財經新聞台	0.6%	96 新唐人亞太台
9.9%	21 旅遊生活頻道	24.9%	58 非凡新聞台	0.0%	97 公視 3 台
18.1%	22 動物星球頻道	1.5%	59 ViVa1 台	0.0%	99 海豚綜合台
5.2%	23 迪士尼頻道	4.1%	60 東森購物 5 台	0.6%	100 彩虹電影台（鎖碼）
6.0%	24 momo 親子台	18.5%	61 衛視電影台	0.4%	102 民視台灣台
8.4%	25 東森幼幼台	20.0%	62 東森電影台	0.4%	103 大愛二台
7.1%	26 緯來綜合台	24.9%	63 緯來電影台	0.4%	104 華視新聞資訊台
8.6%	27 八大第 1 台	15.3%	64 壹電視電影台	0.0%	105 台灣綜合台
6.9%	28 八大綜合台	25.6%	65 HBO	0.4%	106 幸福空間台
30.5%	29 三立台灣台	24.5%	66 東森洋片台	0.0%	107 台視綜合台
12.5%	30 三立都會台	19.4%	67 CINEMAX	0.4%	108 台視新聞台
10.3%	31 衛視中文台	19.8%	68 好萊塢電影台	0.0%	109 台視財經台
7.3%	32 東森綜合台	16.1%	69 FOX MOVIES	0.0%	110 三聖電視台
3.9%	33 東森超視	9.7%	70 AXN	0.2%	118 天美麗電視台



附錄一 問卷百分比

4.1%	34	東森購物 2 台	11.6%	71	緯來育樂台	0.6%	119	大立電視台
5.8%	35	momo2 台	23.9%	72	緯來體育台	0.0%	120	雙子衛視
9.0%	36	中天綜合台	3.7%	75	緯來日本台	0.0%	123	國會頻道 1
5.8%	37	東風衛視	1.1%	76	WAKUWAKU JAPAN	0.0%	124	國會頻道 2
4.9%	38	MUCH TV	1.7%	77	FOX 頻道			
2.6%	98	不知道						
0.6%	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

48.5% 1.男

51.5% 2.女

S3.請問您的年齡？n=625

6.4% 1.20-29 歲

9.6% 2.30-39 歲

13.0% 3.40-49 歲

21.4% 4.50-59 歲

49.6% 5.60 歲以上

S4.請問您的最高學歷？n=625

20.6% 1.小學或以下

16.5% 2.國（初）中

27.4% 3.高中（職）

13.3% 4.專科

22.2% 5.大學及以上

S5.請問您的職業是？n=625



- 10.9% 1.軍公教
- 20.0% 2.工商、服務業
- 4.6% 3.農林漁牧業
- 1.6% 4.工業
- 5.8% 5.勞工
- 2.7% 6.自由業
- 13.8% 7.家庭管理
- 4.5% 8.無業或待業中
- 36.2% 9.退休
- 0.0% 10.其他：_____

S6.請問您住在那個鄉市？n=625

- 68.6% 1.馬公市
- 12.0% 2.湖西鄉
- 6.4% 3.白沙鄉
- 8.0% 4.西嶼鄉
- 1.9% 5.望安鄉
- 3.0% 6.七美鄉



台灣趨勢研究股份有限公司
(0 2) 7 7 0 9 - 1 0 6 8
<http://www.twtrend.com>