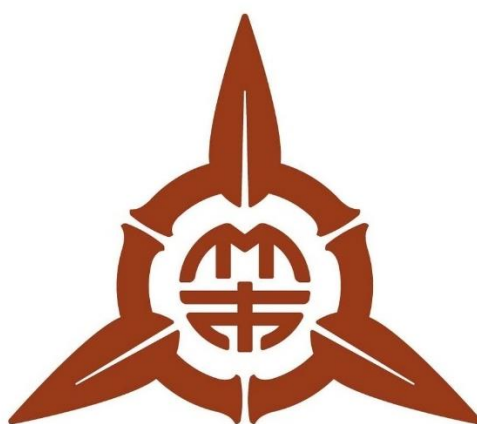


新竹市 113 年有線電視服務品質及收視戶滿意度
調查報告書



新竹市政府
Hsinchu City Government

主辦機關：新竹市政府

執行單位：循證民調有限公

司 中華民國 113 年 11 月

目錄

表目錄	III
圖目錄	IV
摘要	VI
第壹章 調查概述.....	1
第一節 調查目的及內容.....	1
第二節 調查設計與研究分析方法	3
第三節 訪問結果及樣本代表性檢定	8
第貳章 受訪者結構.....	11
第一節 性別結構.....	11
第二節 年齡結構.....	11
第三節 教育程度結構.....	12
第四節 居住地結構	12
第參章 調查結果分析	13
第一節 有線電視安裝情形	13
第二節 有線電視使用情形	16
第三節 公用頻道.....	24
第四節 自製頻道.....	26
第五節 有線電視收視品質	29
第六節 收視費用.....	31
第七節 分組付費.....	35
第八節 客服服務.....	37
第九節 工程維修服務.....	40
第十節 整體服務滿意度	42
第肆章 年度比較分析	45
第一節 有線電視安裝情形	45
第二節 數位服務使用情形	46
第三節 公用頻道.....	47
第四節 自製頻道.....	48

第五節	跑馬燈干擾程度	49
第六節	插播廣告干擾程度	50
第七節	帳單標示清楚度	51
第八節	分組付費知曉度	52
第九節	整體滿意度	53
第伍章	結論與建議	54
第一節	結論	54
第二節	建議	58

表目錄

表 1-1 新竹市有線電視訂戶數統計表.....	1
表 1-2 調查問卷架構	2
表 1-3 電話接觸紀錄表	9
表 1-4 樣本卡方適合度檢定表	10
表 4-1 數位服務使用情形歷年比較	46

圖目錄

圖 2- 1 受訪者性別結構(N=1,629).....	11
圖 2- 2 受訪者年齡結構(N=1,629).....	11
圖 2- 3 受訪者教育程度結構(N=1,629).....	12
圖 2- 4 受訪者居住地結構(N=1,629)	12
圖 3- 1 有線電視安裝率(N=1,629).....	13
圖 3- 2 有線電視未安裝原因(N=626).....	14
圖 3- 3 其他收視情形(N=1,629).....	15
圖 3- 4 一天花幾個小時觀看節目或影片(N=1,003)	16
圖 3- 5 觀看有線電視時段(N=1,003)	17
圖 3- 6 最常收看的新聞頻道(N=1,003).....	18
圖 3- 7 最常收看的其他類型頻道(N=1,003).....	19
圖 3- 8 最常收看的頻道(N=1,003).....	20
圖 3- 9 數位服務使用情形(N=1,003)	21
圖 3- 10 寬頻上網服務使用情形(N=1,003)	22
圖 3- 11 寬頻上網服務滿意度(N=344)	23
圖 3- 12 公用頻道收視情形(N=1,003).....	24
圖 3- 13 公用頻道滿意度(N=1,003)	25
圖 3- 14 自製頻道收視情形(N=1,003).....	26
圖 3- 15 自製頻道滿意度(N=398).....	27
圖 3- 16 自製頻道偏好類型(N=1,003)	28
圖 3- 17 跑馬燈干擾程度(N=1,003).....	29
圖 3- 18 廣告插播干擾程度(N=1,003)	30
圖 3- 19 收視費用合理性(N=1,003)	31
圖 3- 20 繳費優惠知曉度(N=1,003).....	32
圖 3- 21 帳單標示清楚度(N=1,003)	33
圖 3- 22 帳單標示不清楚原因(N=123).....	34

圖 3- 23 分組付費知曉度(N=1,003).....	35
圖 3- 24 分組付費偏好(N=1,003).....	36
圖 3- 25 客服接觸管道(N=1,003).....	37
圖 3- 26 客服詢問內容(N=388)	38
圖 3- 27 客服滿意度(N=388).....	39
圖 3- 28 工程維修服務經驗(N=1,003)	40
圖 3- 29 工程維修服務滿意度(N=275).....	41
圖 3- 30 整體滿意度(N=1,003)	42
圖 3- 31 業者需改善之處(N=1,003).....	43
圖 3- 32 續訂有線電視意願(N=1,003).....	44
圖 4- 1 有線電視安裝情形歷年比較	45
圖 4- 2 公用頻道收視情形歷年比較	47
圖 4- 3 自製頻道收視情形歷年比較	48
圖 4- 4 自製頻道滿意度歷年比較.....	48
圖 4- 5 跑馬燈干擾程度歷年比較.....	49
圖 4- 6 插播廣告干擾程度歷年比較	50
圖 4- 7 帳單標示清楚度歷年比較.....	51
圖 4- 8 分組付費知曉度歷年比較.....	52
圖 4- 9 整體滿意度歷年比較.....	53

摘要

新竹市政府為瞭解市民在有線電視使用的情形，針對有線電視系統業者的服務品質，以及收視戶對業者提供之服務的滿意度進行調查，以提升新竹市有線電視服務品質。

本調查自 113 年 7 月 17 至 7 月 26 日止，採電話訪問方式進行。針對新竹市年滿 20 歲以上的民眾進行抽樣訪問，共計完成 1,629 份，在 95%信心水準之下，抽樣誤差為 $\pm 2.43\%$ ；其中，有安裝有線電視之收視戶樣本共計 1,069 份，依照行政區、性別、年齡進行多變數反覆加權處理後，收視戶樣本為 1,003 份。

將本調查分為有線電視安裝情形、使用情形、公用及自製頻道的收視及滿意度、收視品質、收視費用、分組付費知曉度及偏好、客服服務及工程維修服務的經驗及滿意度、整體滿意度及基本資料等部分進行論述。

一、有線電視安裝情形

根據本次調查，有 61.6%的受訪者家中「有」安裝有線電視，24.9%表示「曾經安裝過，已拆機」，有 13.6%表示「從來沒有安裝過」。

進一步詢問沒有安裝的原因，有 36.4%表示「沒有看電視的習慣或需求」，其次為「都用手機或平板或電腦收看影片」(20.2%)，第三為「已安裝中華電信 MOD」(18.1%)；另外有 4.5%未表態。

詢問其他收看節目的方式，以「使用手機、平板、電腦等其他設備上網收看」的比率最高，為 73.7%，其次為「數位無線電視」(27.5%)，第三為「中華電信 MOD」(27.2%)；另外有 11.0%表示都沒用過，0.8%未表態。

二、有線電視使用情形

受訪者平均一天花幾個小時觀看節目或影片，以「2 小時（含）以上，未滿 4 小時」的比率最高(34.4%)，其次為「1 小時（含）以上，未滿 2 小時」(20.1%)，第三為「未滿 1 小時」(14.4%)；另外有 8.3%未表態。

對於有線電視的收看時段，以「晚上 8 點~10 點」的比率最高(52.6%)，其次為「晚上 6 點~8 點」(51.9%)；另外有 14.7%未表態。

有 29.7%的受訪者最常收看的新聞頻道為「TVBS 新聞台」，其次為「東森新聞台」(21.8%)，第三為「三立新聞台」(12.6%)；另外有 34.5%未表態。

除了新聞頻道，有 24.9%的受訪者最常收看的其他頻道類型為「綜合、娛樂類」，其次為「電影類」(12.2%)，第三為「無線、公益類」(11.8%)；另外有 42.0%未表態。

詢問使用過的數位服務，以「HomePlay 多螢幕分享/手機與電視螢幕互相切換」的比率最高（11.8%），其次為「綁定有線電視帳號，使用 OTT 服務」(8.4%)，第三為「綁定有線電視帳號收看 myvideo 影片」(7.8%)；另外有 66.0%表示都沒用過，8.1%未表態。

其中，有 34.3%的受訪者家中「有」使用有線電視的寬頻上網服務，有 65.7%表示「沒有」。進一步詢問有使用的受訪者對於寬頻上網服務的滿意度，有 64.2%感到滿意，30.2%感到不滿意；另外有 5.7%未表態。

三、公用頻道

過去一年內，有 29.4%的受訪者表示有收看公用頻道，67.6%表示從來沒有收看；另外有 3.0%的受訪者未表態。

詢問受訪者對於公用頻道的使用意願度，21.6%有意願，69.9%無意

願；另外有 8.5%未表態。

四、自製頻道

過去一年內，有 39.7%的受訪者表示有收看自製頻道，58.9%表示從來沒有收看；另外有 1.4%未表態。

進一步詢問有看過的受訪者對於自製頻道的滿意度，有 69.8%感到滿意，10.2%感到不滿意；另外有 20.1%未表態。

詢問全體收視戶希望看到什麼類型的節目，以「新聞/氣象報導/投資理財節目」的比率最高，為 13.7%，其次為「烹飪/美食/旅遊休閒資訊節目」(9.9%)，第三為「綜藝節目/音樂歌唱節目」(4.9%)；另外有 63.8%未表態。

五、有線電視收視品質

對於有線電視的跑馬燈干擾程度，有 8.9%表示嚴重，86.4%表示不嚴重；另外有 4.7%未表態。

對於有線電視的廣告插播干擾程度，有 28.3%表示嚴重，65.8%表示不嚴重；另外有 5.9%未表態。

六、收視費用

對於基本頻道收視費用合理性，有 53.0%的受訪者感到合理，32.2%感到不合理；另外有 14.9%未表態。

對於基本頻道收視費的繳費優惠，有 23.5%的受訪者表示「知道」，76.5%表示「不知道/無意見」。

對於有線電視業者在帳單上標示的清楚度，有 54.5%的受訪者表示清楚，12.2%表示不清楚；另外有 33.2%未表態。

進一步詢問認為帳單標示不清楚的受訪者，是哪些地方不清楚，有 34.7% 表示「有線電視收視費項目及其金額計算」不清楚，其次為「折扣/優惠項目及其金額計算」(10.3%)，第三為「網路費項目及其金額計算」(8.1%)；另外有 48.3% 未表態。

七、分組付費

對於新竹市有線電視已推行分組付費制度，13.3% 的受訪者表示「知道」，86.7% 表示「不知道/沒聽說」。

對於偏好的分組付費方案，42.9% 的受訪者選擇「維持 B 組方案」，15.9% 「選擇 A 組方案，再加購其他頻道套餐」，10.0% 「選擇 A 組方案」，7.0% 選擇「維持 B 組方案，再加購其他頻道套餐」，24.3% 未表態。

八、客服服務

受訪者詢問或反映有線電視相關問題的主要管道，以「電話」的比率最高，占 32.1%，其次為「官方 APP」(2.6%)，第三為「官方網站客服」(2.3%)；另外有 61.3% 的受訪者「都沒有接觸」。

受訪者透過客服管道詢問的問題，以「有線電視無畫面/不清晰/畫面定格」的比率最高，占 41.3%，其次為「網路發生異狀」(23.9%)，第三為「機上盒操作/故障問題」(19.0%)；另外有 2.5% 未表態。

詢問受訪者對於其主要使用的客服管道之滿意度，有 82.8% 表示滿意，11.4% 不滿意；另外有 5.7% 未表態。

九、工程維修服務

對於與工程維修服務人員接觸經驗，有 27.4% 的受訪者表示「有」，72.6% 表示「沒有」。

進一步詢問有工程維修經驗的受訪者，對於工程維修人員的服務品

質滿意度，有 92.8%的受訪者感到滿意，3.7%感到不滿意；另外有 3.5%未表態。

十、整體服務滿意度

整體來說，對於有線電視業者提供的各項服務，有 78.9%的受訪者感到滿意，11.5%感到不滿意；另外有 9.5%未表態。

進一步詢問受訪者，有線電視業者需要改善的地方，「降低收視/分組方案費用」的比率最高（16.2%），其次為「提升有線電視收訊品質」（10.2%），第三為「節目內容（增加多樣性/改善品質）」（8.8%）；另外有 27.9%表示「目前很好，不需要改進」，31.2%未表態。

對於未來會不會繼續訂閱有線電視，有 85.8%的受訪者表示會訂閱，9.5%表示不會；另外有 4.7%未表態。

十一、建議

(一) 有線電視安裝率為 61.6%，收視戶數位服務使用以「HomePlay 多螢幕分享/手機與電視螢幕互相切換」的比率最高，未使用過數位服務與去年相比明顯增加了 11.9%。故業者對於數位服務應加強服務內容的宣傳，並且將使用率較高的數位服務列為重點項目加以推廣，鼓勵民眾增加數位服務內容與功能使用率。有線電視帳單所列項目有 12.2%的受訪者表示不清楚，其中不清楚原因以「有線電視收視費項目及其金額計算」為主要原因，與去年相比躍昇近 10%，可能業者在行銷方案時夾帶其他項目，使民眾無法釐清金額計算方式，因此建議加強有線電視收費項目及金額計算，並且在帳單及行銷時向民眾逐條清楚說明。

(二) 有 34.3%的受訪者有申裝寬頻上網，以 50~59 歲、研究所及以上

者申裝寬頻上網的比率較高，建議應加強推廣寬頻上網方案，以提高寬頻上網的申裝率，並同時推出搭配有線電視的優惠組合方案、創新資費等方案，以此提升有線電視的申裝率。

(三) 公用頻道的收視情形相較去年減少 8.1%，有意願使用公用頻道則是以青年族群的比率較高，因此建議針對此服務在官方網頁、電視跑馬燈、官方 Line 等加強宣傳，另外也可以透過與學校合作舉辦影片製作比賽，除了可以提升公用頻道的知曉度，也鼓勵市民踴躍參與影片製作落實公用頻道在媒體近用權上的意義；自製頻道的收視率呈現逐年增加的趨勢，但收視率仍偏低，建議可以優先選擇與民眾切身相關的地方新聞、生活圈等資訊進行播放，如新竹景點、在地美食介紹、地方文化特色等，以提高民眾對於自製頻道的收視意願。

(四) 民眾對於有線電視業者客服服務與工程維修服務表示肯定；未來業者可透過神秘客定期對客服人員及工程維修人員進行稽核，以保持服務品質。

(五) 分組付費制度知曉度偏低，可知在宣傳措施上並沒有顯著的效果；民眾偏好的分組付費方案，以「維持 B 組方案」的比率最高(42.9%)，建議應持續推廣分組付費方式，提供不同組合方案與差異化的價格，給予不同需求的民眾有多種不同的頻道組合與合理的價格選擇。

第壹章 調查概述

第一節 調查目的及內容

壹、專案名稱

新竹市 113 年有線電視服務品質及收視戶滿意度調查。

貳、調查目的

依據國家通訊傳播委員會（NCC）之統計資料，截至 113 年第 2 季，新竹市的有線電視佔有率為 46.28%。為促進有線電視健全發展，維護收視戶權益，本委託案透過電話訪問方式，辦理「新竹市 113 年有線電視服務品質及收視戶滿意度調查」，以瞭解新竹市有線電視收視戶之消費意向、滿意程度與收視偏好，提供新竹市政府監督有線電視系統業者的依據，促進業者提升服務品質。

表 1-1 新竹市有線電視訂戶數統計表

地區	內政部公告 總戶數	訂戶數	有線電視 占有率	數位普及率
新竹振道	180,952	83,749	46.28%	100.00%
全國	9,309,862	4,421,996	47.50%	100.00%

參、調查內容與問卷架構

本次依據有線電視安裝情形、使用情形、公用及自製頻道的收視及滿意度、收視品質、收視費用、分組付費知曉度及偏好、客服服務及工程維修服務的經驗及滿意度、整體滿意度及基本資料進行問卷設計及調查，調查問卷架構請參見下表。

表 1-2 調查問卷架構

面向	問卷內容
安裝情形	有線電視安裝情形 沒有安裝有線電視的原因 其他收視情形
使用情形	有線電視收視習慣 數位服務使用情形
公用頻道	公用頻道收視情形 公用頻道播送影片意願度
自製頻道	自製頻道收視情形 自製頻道滿意度 自製頻道偏好類型
收視品質	跑馬燈干擾程度 廣告插播干擾程度
收視費用	收視費用合理性 繳費優惠知曉度 帳單標示清楚度 帳單標示不清楚的地方
分組付費	分組付費知曉度 分組付費偏好
客服服務	客服接觸管道 客服詢問內容 客服滿意度
工程維修服務	工程維修服務經驗 工程維修服務滿意度
整體滿意度	整體滿意度 業者需改善之處 續訂有線電視意願
基本資料	性別 年齡 居住地區 教育程度

第二節 調查設計與研究分析方法

壹、調查期間

113 年 7 月 17 日至 7 月 26 日。

貳、調查區域範圍

以新竹市為調查範圍。

參、調查對象

居住地在新竹市之 20 歲以上民眾。

肆、調查方式

以電腦電話訪問輔助系統（CATI 系統）進行電訪調查¹。

伍、抽樣設計與執行方式

一、抽樣清冊

以新竹市住宅電話資料庫為抽樣母體。

二、抽樣方法

採「分層比例隨機抽樣」原則（Stratified Random Sampling）。以新竹市為調查範圍，將調查母體依「各區」劃分為各分層單位，依各分層 20 歲以上之人口比例所佔母體多寡，分配各分層所應完成之樣本數。

¹本公司採玉瑪科技公司電訪系統，其電話資料庫每年進行更新。

1.RDD 隨機撥號法

第一階段採用抽取率與單位大小成比例方式（Probability Proportional to Size, PPS）以區作分層，配置各行政區所需樣本數，再經「隨機撥號法」（Random Digit Dialing, RDD）的處理程序，由各行政區住宅電話簿中取出局碼。由於電話號碼簿並未包含未登錄電話，因此抽出的電話號碼必須進行亂數取代才可作為訪問使用。

第二階段將所抽出全部的電話號碼最後 2 碼，以隨機亂數的方式取代之，確保未登錄住宅電話亦有相同的機率被抽中，成為電話號碼樣本。為避免空號、無人接聽以及拒訪等因素，將依各分層應完成樣本數的 10 倍抽取電話數目，其撥打順序再依隨機方式配置。

2.任一成人法

本調查以接電話之第一人且符合調查對象規定：居住地於新竹市且年滿 20 歲為本調查之「合格受訪者」。

3.善用約訪完成訪問

若受訪者表示目前無法立即接受訪問或有要事而中斷訪問，要求每一位訪員視訪問的執行進度，決定要立即完成該次訪問，或是配合受訪者的時段，另設約訪時間。務必主動提出「約訪」要求，盡力降低「中途拒訪」的可能性。若受訪者表示「合格受訪者」目前不在家，將同樣利用約訪的方式進行再次拜訪。

4.未訪問成功之樣本至少接觸 3 次

對於無人接聽及忙線電話，將再次進行接觸，此舉將增加調查訪問時間，因此在有限時間考量下，規劃至少接觸 3 次，不輕易放棄抽出的電話樣本。

陸、資料分析方法

本調查以描述性統計檢視調查結果，並透過交叉分析及檢定，分析不同屬性民眾意見是否有顯著差異存在。

一、資料分析工具

1. CATI 電腦電話訪問輔助系統

CATI 系統本身即具基本資料分析處理功能，除了可以線上看到即時結果，亦可透過系統設定，避免漏問及做答題邏輯控制，並可將蒐集到的資料直接輸出成各種資料格式，例如：SPSS、EXCEL 等，方便事後統計分析。

2. SPSS 統計軟體

透過 CATI 系統的「資料轉檔功能」轉出已經定義好變數名稱和欄位的 SPSS 語法檔及資料檔。研究人員再根據調查所需報表進行統計程式撰寫，輸出各種報表結果。

3. EXCEL 文書處理軟體

為製作編排更為美觀的報表，在 SPSS 統計軟體輸出報表之後，將之匯出成為 EXCEL 格式檔案，以利編排。

二、資料分析步驟

1. 資料建檔

透過 CATI 系統進行電話訪問，並將蒐集到的資料以 SPSS 格式輸出，方便之後統計分析使用。

2. 資料檢誤

經由 CATI 系統的邏輯條件設定，確保問卷邏輯的正確性及完整性，以避免有人為疏忽或程式設定問題，造成缺漏值或反常資料之出現。除此之外，研究員也將撰寫 SPSS 偵錯程式，在調查執行過程中，即時進行

資料缺漏的檢查。

3. 樣本代表性檢定

抽樣調查的精神，在於透過科學化、系統化的隨機抽樣過程，讓所得到的樣本，得以推估母體的實際情形，因此在調查結束之後以卡方適合度檢定進行分析，檢定後隨機樣本的結構與母體結構若不符合時，將以加權方式調整。

4. 統計分析

統計各題項次數分配暨百分比，並將各題項與受訪者的基本資料等進行交叉分析暨卡方檢定。

柒、統計分析方法

一、次數分配（Frequencies）

是指各答案選項的回答人數，所有完成樣本的各選項回答分配情況即為「次數分配」。問卷調查中，次數分配表的構成包括次數及比率（%）兩種資料。

二、交叉分析（Cross tables Analysis）

應用「區隔」的觀念，選出與各題項看法或評價之相關重要區隔變數，為瞭解不同背景的受訪者在相關問題回答是否有差異性，因此將對各項具有分析意義之變數進行交叉分析。

三、卡方檢定（Chi-Square Test）

為判斷交叉分析中變項（例如：年齡、性別等）與題項之間有無顯著的關聯性存在，採取卡方分析檢定，卡方值若是達到統計上顯著水準，則可判定兩變項之間有關聯存在。但如有超過 25% 的期望樣本數小於 5，則不適合以卡方分析檢定判定其顯著性，其檢定結果僅供參考。

四、加權方式

抽樣調查的精神，在於透過科學化、系統化的隨機抽樣過程，讓所得到的樣本，得以推估母體的實際情形，因此在抽樣過程中，樣本之結構等應與母體結構一致，在調查結束之後遂以卡方適合度檢定進行分析，當樣本結構不符合母體結構，則以加權方式處理。

本調查以樣本的「行政區」、「性別」、「年齡」3 個變數作為加權變數，進行「多重反覆加權」(Raking weights)，逐項而反覆地對樣本結構進行連續性修正，直到透過檢定，確認樣本結構與母群結構沒有顯著差異為止。

五、樣本代表性

當樣本數<30 時，調查數據僅供參考，後文將不另外說明；本調查報告書各數據皆為四捨五入後之結果，若以數據反推計算，將可能會產生微幅差距。

第三節 訪問結果及樣本代表性檢定

壹、有效樣本數與抽樣誤差

本次調查總計撥出 20,079 通電話，完成的有效樣本數為 1,629 份，抽樣誤差約為 $\pm 2.43\%$ ，其中包含 1,069 份收視戶樣本，另因樣本以性別、年齡及行政區進行多變數反覆加權，加權後之收視戶樣本為 1,003 份。

貳、撥號結果

參酌美國民意研究學會（AAPOR）²之定義，本次調查之訪問成功率（CooperationRate）為 24.2%，拒訪率（RefusalRate）為 26.1%，接觸率（ContactRate）為 35.7%。

$$\text{訪問成功率} = I / (I + P + R) = 1,629 / (1,629 + 188 + 4,926) = 24.2\%$$

$$\begin{aligned}\text{拒訪率} &= R / (I + P + R + UH) = 4,926 / (1,629 + 188 + 4,926 + 12,163) \\ &= 26.1\%\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}\text{接觸率} &= (I + P + R) / (I + P + R + UH) \\ &= (1,629 + 188 + 4,926) / (1,629 + 188 + 4,926 + 12,163) \\ &= 35.7\%\end{aligned}$$

I：完成訪問數

P：部分完成訪問數（如約訪）

R：拒訪或中途停止訪問數

UH：無法判定是否為合格電話數（如無人接聽、忙線）

其他各項接觸狀況請參見下表。

²參考自 Standard Definitions - Final Dispositions of Case Codes and Outcome Rates for Surveys, Revised 2011, The American Association for Public Opinion Research. 2011.
<http://wapor.org/wp-content/uploads/2011/02/StandardDefinitions2011.pdf>

表 1-3 電話接觸紀錄表

接觸狀況	撥號數	百分比(%)	有效撥號(%)
總計	20,079	100.0	100.0
I.成功訪問	1,629	8.1	8.6
P.約訪但未完成	188	0.9	1.0
R.拒訪或中途拒訪	4,926	24.5	26.1
UH.無法判定是否為合格電話	12,163	60.6	64.3
UH1.忙線	242	1.2	1.3
UH2.無人接聽	11,894	59.2	62.9
UH3.電話故障或暫停使用	27	0.1	0.1
空號	450	2.2	
傳真機	199	1.0	
非住宅電話	208	1.0	
無合格受訪者	316	1.6	

參、樣本代表性檢定

為有效推估新竹市 20 歲以上的民眾對於新竹市有線電視服務品質及收視滿意度的看法，對 1,629 份有效樣本進行適合度檢定，瞭解其與母體結構是否相符，如有顯著差異，則以「性別」、「年齡」、「行政區」作為加權變數，進行「多變數反覆加權」(Raking weights)，逐項而反覆地對樣本結構進行連續性修正，直到樣本結構與母體結構完全一致為止。

如下表所示，實際完成之樣本性別、年齡與母體結構有顯著差異 (P-Value<0.05)，因此依據 113 年 6 月新竹市人口資料之「行政區」、「性別」及「年齡」進行多變數反覆加權處理。加權後再經檢定後，樣本與母體在性別、年齡及居住區變項上之結構已與母體相符。

表 1-4 樣本卡方適合度檢定表

新竹市	母體結構		加權前樣本數	P-value	加權後樣本數	P-value		
	人數	比例						
年齡								
總 計	361,672	100.0	1,629	100.0	0.00	1,629	100.0	1.00
20-29歲	53,317	14.7	71	4.4		240	14.7	
30~39歲	62,999	17.4	122	7.5		284	17.4	
40~49歲	83,738	23.2	246	15.1		377	23.2	
50~59歲	64,592	17.9	361	22.2		291	17.9	
60~69歲	52,364	14.5	381	23.4		236	14.5	
70歲以上	44,662	12.3	448	27.5		201	12.3	
行政區								
總 計	361,672	100.0	1,629	100.0	0.01	1,629	100.0	1.00
東區	169,512	46.9	820	50.3		763	46.9	
北區	125,951	34.8	514	31.6		567	34.8	
香山區	66,209	18.3	295	18.1		298	18.3	
性別								
總 計	361,672	100.0	1,629	100.0	0.00	1,629	100.0	1.00
男	175982	48.7	716	44.0		793	48.7	
女	185690	51.3	913	56.0		836	51.3	

註：母體資料來源為新竹市政府民政處所公布113年6月新竹市人口統計資料。

第貳章 受訪者結構

第一節 性別結構

本次調查中「男性」受訪者占 48.7%，「女性」受訪者占 51.3%。

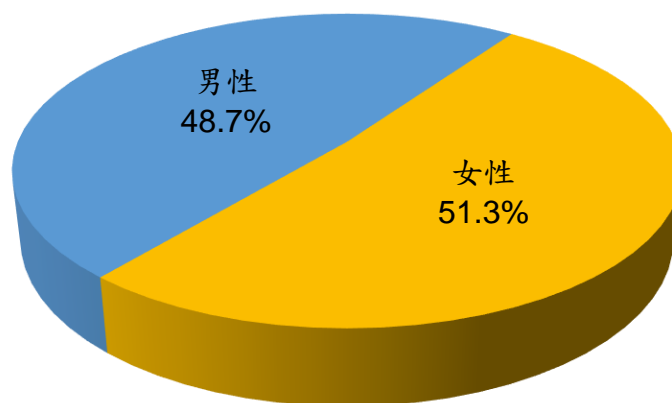


圖 2- 1 受訪者性別結構(N=1,629)

第二節 年齡結構

受訪者年齡以「40~49 歲」的比率最高，為 23.2%，其次為「50~59 歲」(17.9%)，其他選項請參見下圖。

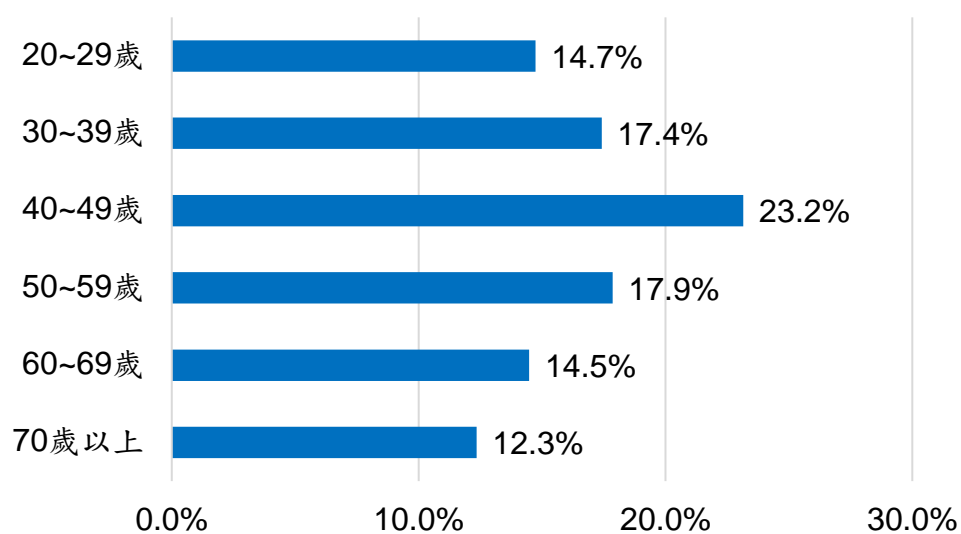


圖 2- 2 受訪者年齡結構(N=1,629)

第三節 教育程度結構

教育程度為「大學」的受訪者所占比率較高，為 42.0%，其次為「研究所及以上」(18.2%)，其他選項請參見下圖。

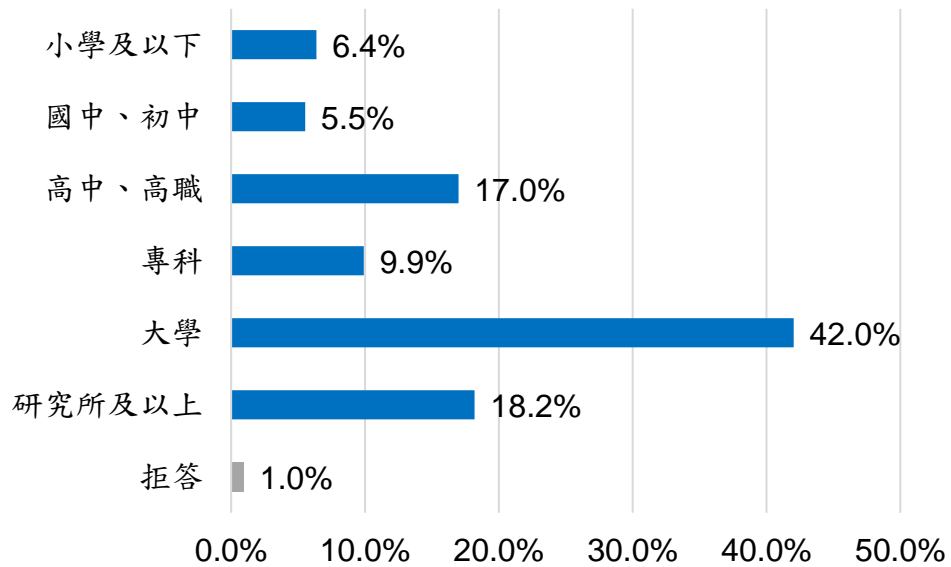


圖 2- 3 受訪者教育程度結構(N=1,629)

第四節 居住地結構

受訪者居住在「東區」的比率較高(46.9%)，其次為居住在「北區」(34.8%)，比率最低的則為「香山區」(18.3%)。

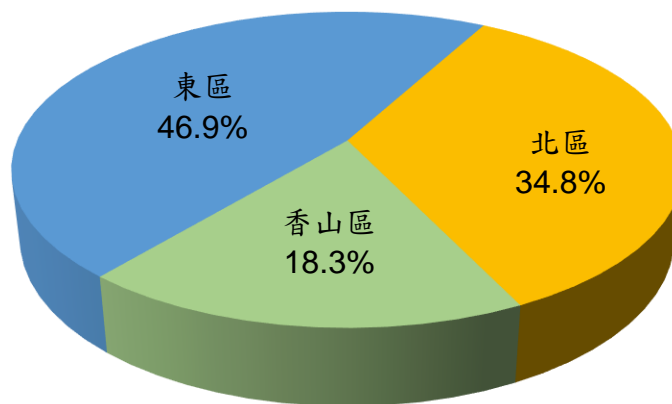


圖 2- 4 受訪者居住地結構(N=1,629)

第參章 調查結果分析

第一節 有線電視安裝情形

壹、有線電視安裝率

題目：請問，您家中有沒有安裝有線電視？

根據本次調查，有 61.6%的受訪者家中「有」安裝有線電視，24.9%表示「曾經安裝過，已拆機」，有 13.6%表示「從來沒有安裝過」。

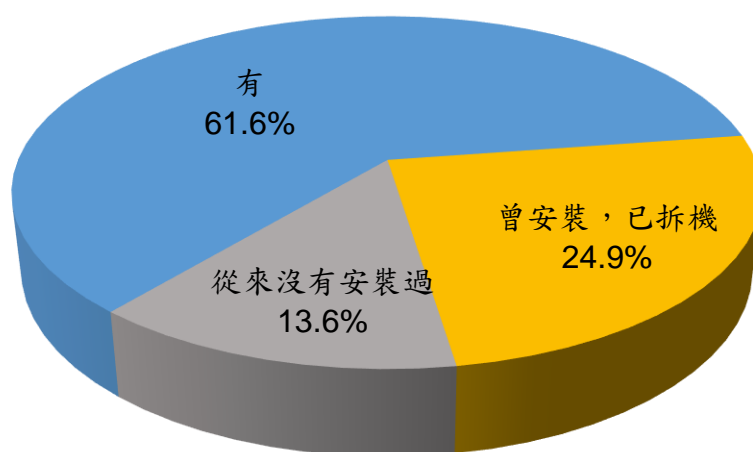


圖 3- 1 有線電視安裝率(N=1,629)

卡方檢定發現，「年齡」、「教育程度」及「居住地區」與「有線電視安裝情形」之間有顯著關係存在。以下就呈現顯著差異之變項進行敘述：

年 齡	「70 歲以上」有安裝有線電視的比率（77.0%）最高，「20~29 歲」（47.9%）最低。
教 育 程 度	「國(初)中」有安裝有線電視的比率（81.9%）最高，「研究所及以上」（45.8%）最低。
居 住 地 區	「北區」（67.8%）有安裝有線電視的比率最高，高於「東區」（57.7%）與「香山區」（59.5%）。

貳、沒有安裝有線電視的原因

題目：請問，您家中沒有安裝有線電視的主要原因是？

進一步針對沒有安裝有線電視的受訪者，詢問沒有安裝的原因，有 36.4% 表示「沒有看電視的習慣或需求」，其次為「都用手機或平板或電腦收看影片」占 20.2%，「已安裝中華電信 MOD」占 18.1%，「經濟因素（省錢/太貴）」占 13.1%，其他原因皆低於 10.0%，請參見下圖；另外有 4.5% 表示不知道/無意見及拒答。

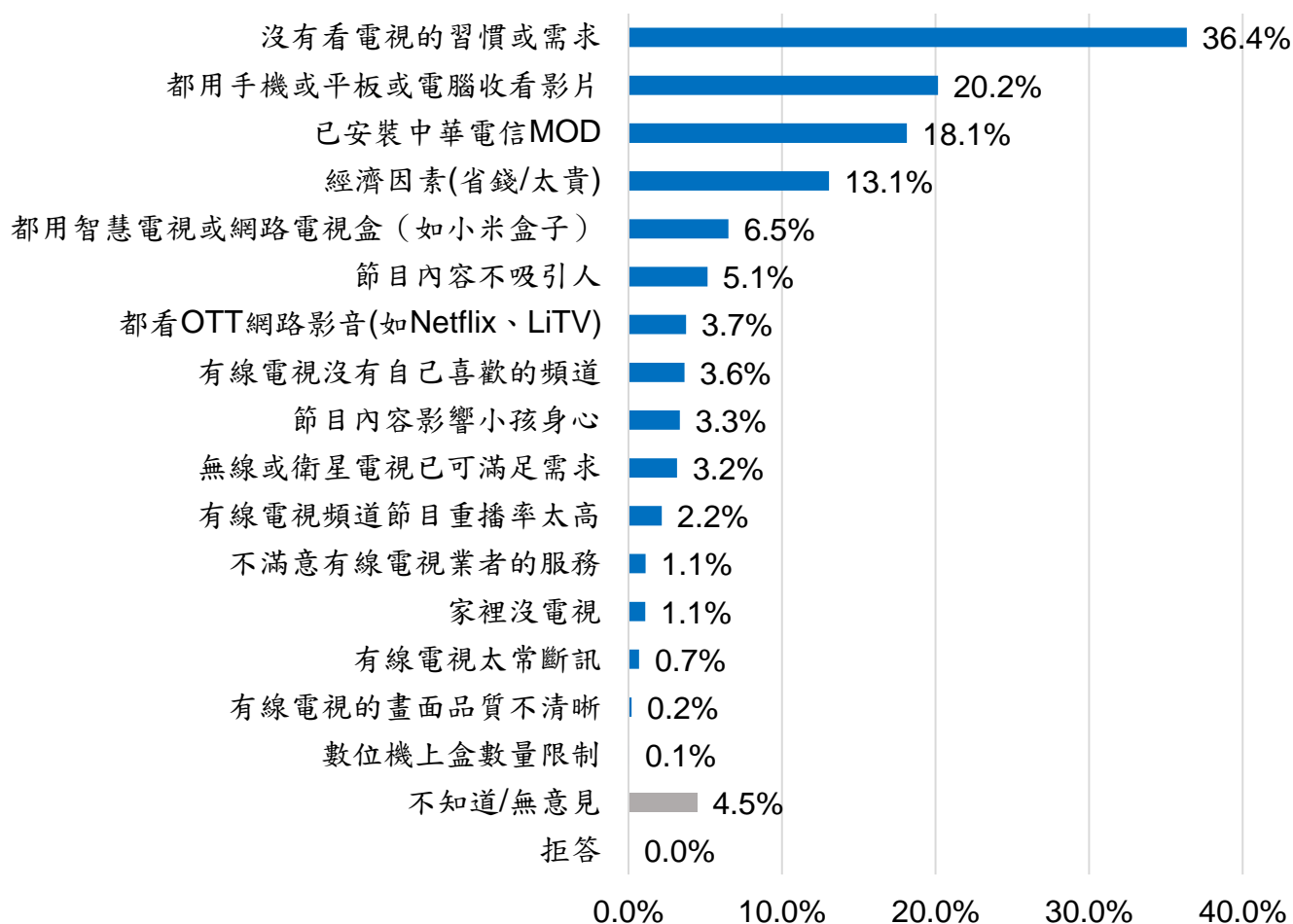


圖 3- 2 有線電視未安裝原因(N=626)

因此題為複選題，加總可能會超過 100.0%，不適合進行卡方檢定，其相關交叉分析結果請參見附錄 III。

參、其他收視情形

題目：請問您家中目前有沒有使用以下方式來收看節目內容？

詢問受訪者使用哪些方式收看節目，以「使用手機、平板、電腦等其他設備上網收看」的比率最高，為 73.7%，其次為「數位無線電視」(27.5%)，第三為「中華電信 MOD」(27.2%)，其餘請參見下圖；另外有 11.0% 表示都沒用過，0.8% 表示不知道/無意見及拒答。

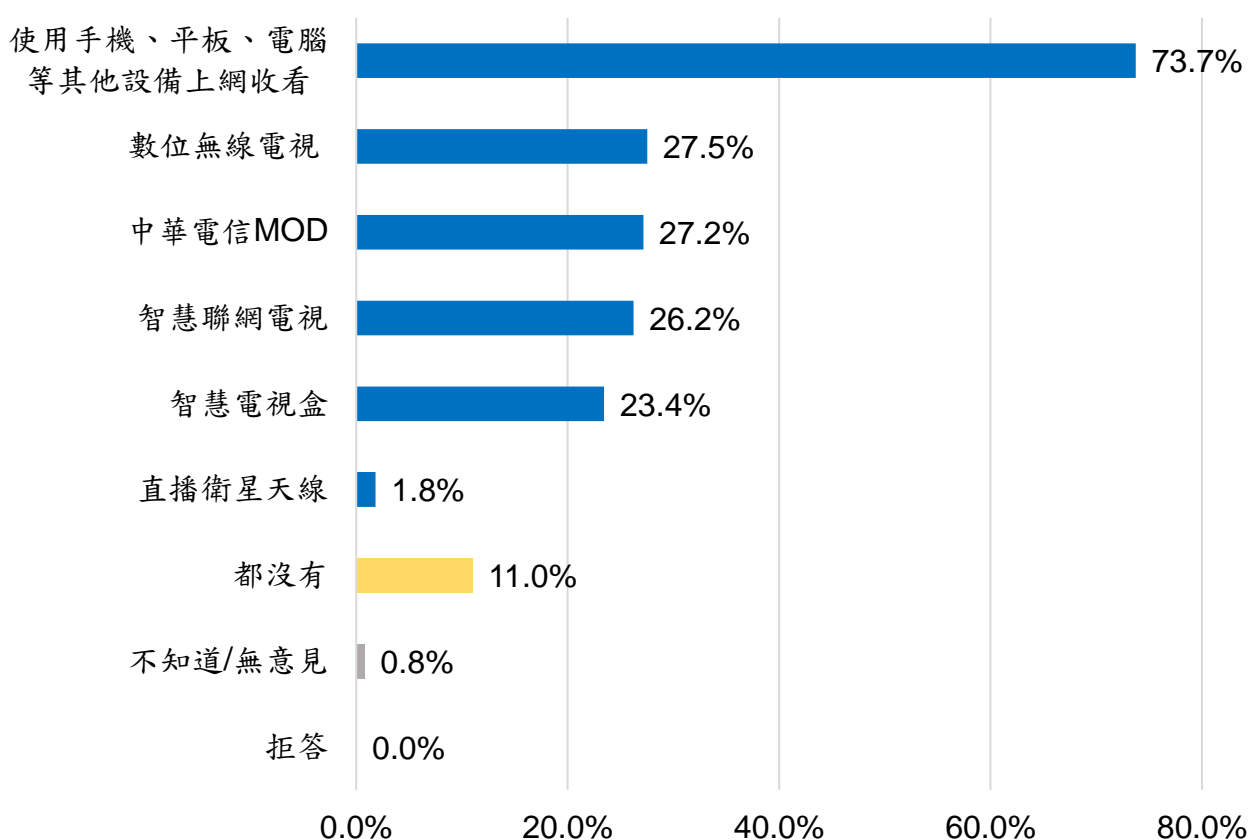


圖 3- 3 其他收視情形(N=1,629)

因此題為複選題，加總可能會超過 100.00%，不適合進行卡方檢定，其相關交叉分析結果請參見附錄 III。

第二節 有線電視使用情形

壹、收視習慣

題目：請問，您平均一天花幾個小時觀看節目或影片？

詢問受訪者平均一天花幾個小時觀看節目或影片，以「2 小時（含）以上，未滿 4 小時」的比率最高，為 34.4%，其次為「1 小時（含）以上，未滿 2 小時」（20.1%），第三為「未滿 1 小時」（14.4%），其餘請參見下圖；另外有 8.3% 表示不知道/無意見及拒答。

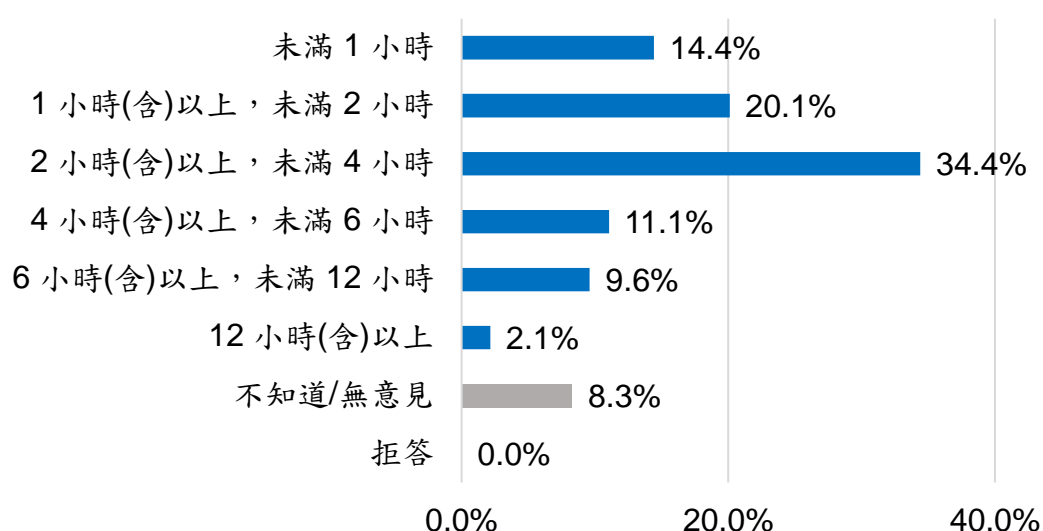


圖 3- 4 一天花幾個小時觀看節目或影片(N=1,003)

卡方檢定發現，「年齡」及「教育程度」與「一天花幾個小時觀看節目或影片」之間有顯著關係存在。以下就呈現顯著差異之變項進行敘述：

年 齡	「40~49 歲」平均花「2 小時（含）以上，未滿 4 小時」的比率（37.1%）最高，「70~79 歲」（30.6%）最低。
教育程度	「專科」平均花「2 小時（含）以上，未滿 4 小時」的比率（38.3%）最高，「國小及以下」（30.6%）最低。

題目：請問，您通常是在什麼時段收看有線電視的節目？

對於有線電視的收看時段，以「晚上 8 點~10 點」的比率最高，為 52.6%，其次為「晚上 6 點~8 點」(51.9%)，其餘請參見下圖；另外有 14.7%表示不知道/無意見及拒答。

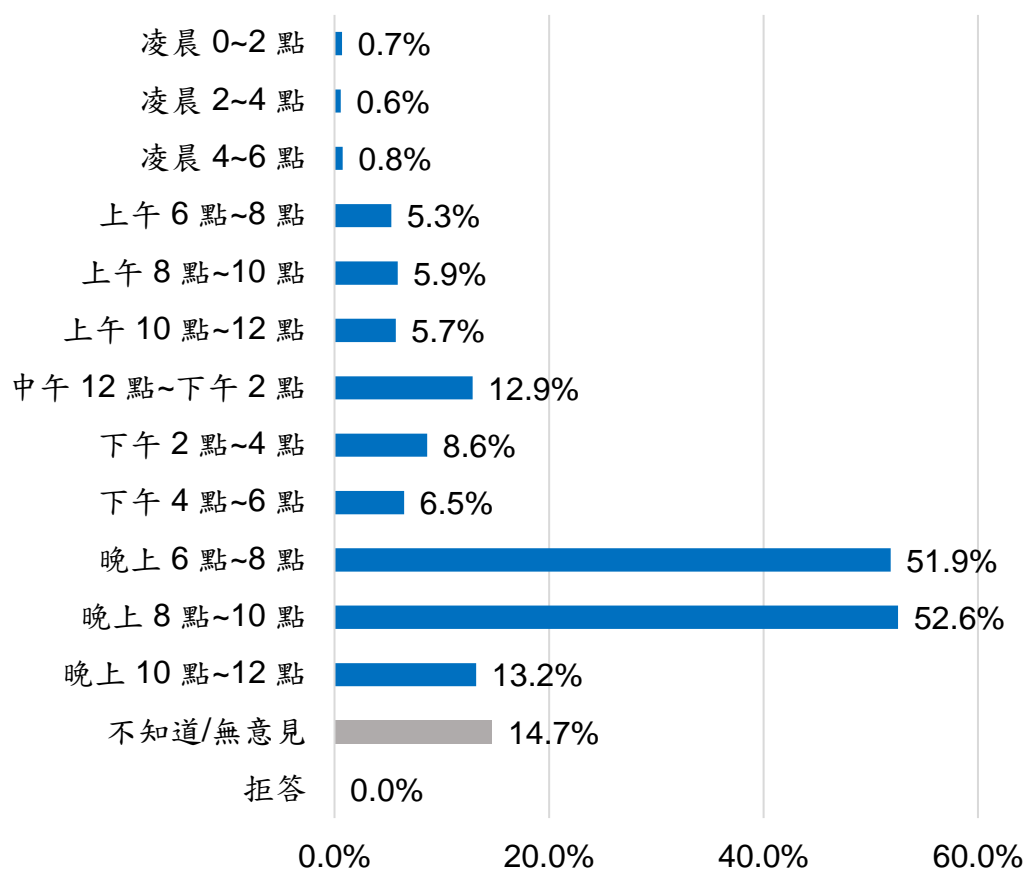


圖 3- 5 觀看有線電視時段(N=1,003)

因此題為複選題，加總可能會超過 100.00%，不適合進行卡方檢定，其相關交叉分析結果請參見附錄 III。

題目：請問，您最常收看的新聞頻道有哪些？

有 29.7%的受訪者最常收看的新聞頻道為「TVBS 新聞台」，其次為「東森新聞台」占 21.8%，「三立新聞台」占 12.6%，「民視新聞台」占 10.9%，「TVBS(新聞綜合台)」占 10.0%，其他新聞頻道皆小於 10.0%，請參見下圖；另外有 34.5%表示不知道及拒答。

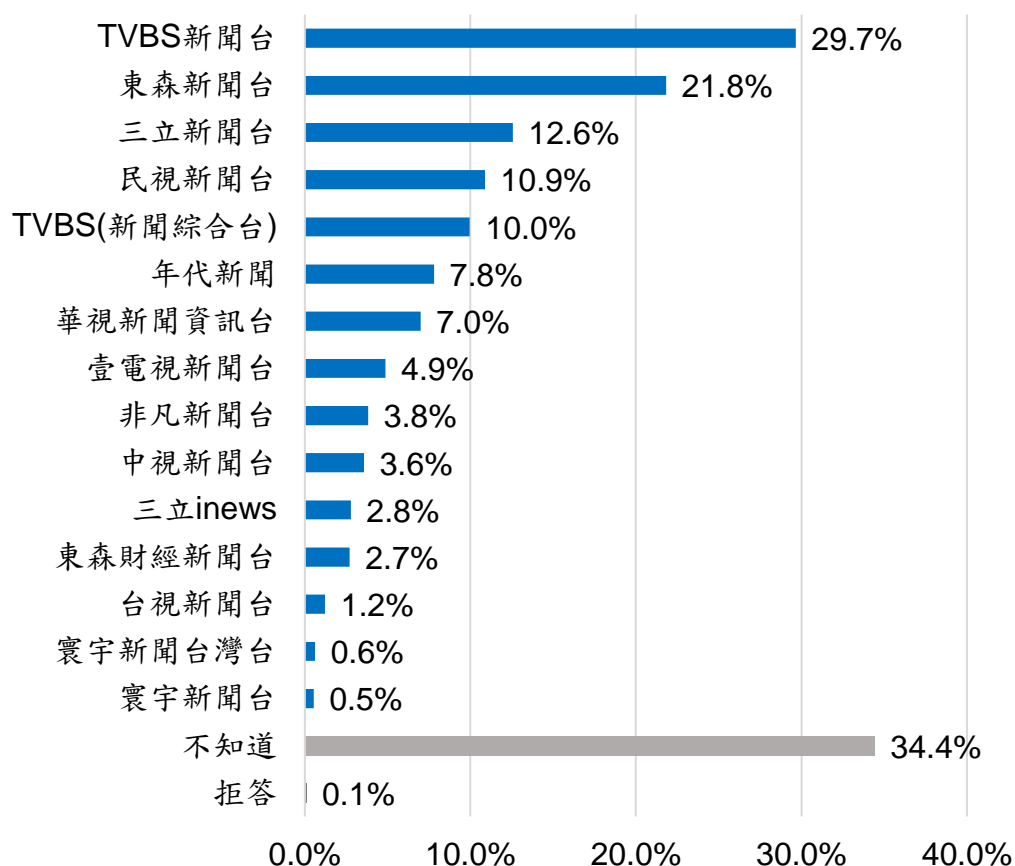


圖 3- 6 最常收看的新聞頻道(N=1,003)

因此題為複選題，加總可能會超過 100.0%，不適合進行卡方檢定，其相關交叉分析結果請參見附錄 III。

題目：請問，您最常收看的其他類型頻道有哪些？

有 24.9%的受訪者最常收看的頻道類型為「綜合、娛樂類」，其次依序為「電影類」占 12.2%，「無線、公益類」占 11.8%，其他頻道類型皆小於 10.0%，請參見下圖；另外有 42.0%表示不知道及拒答。

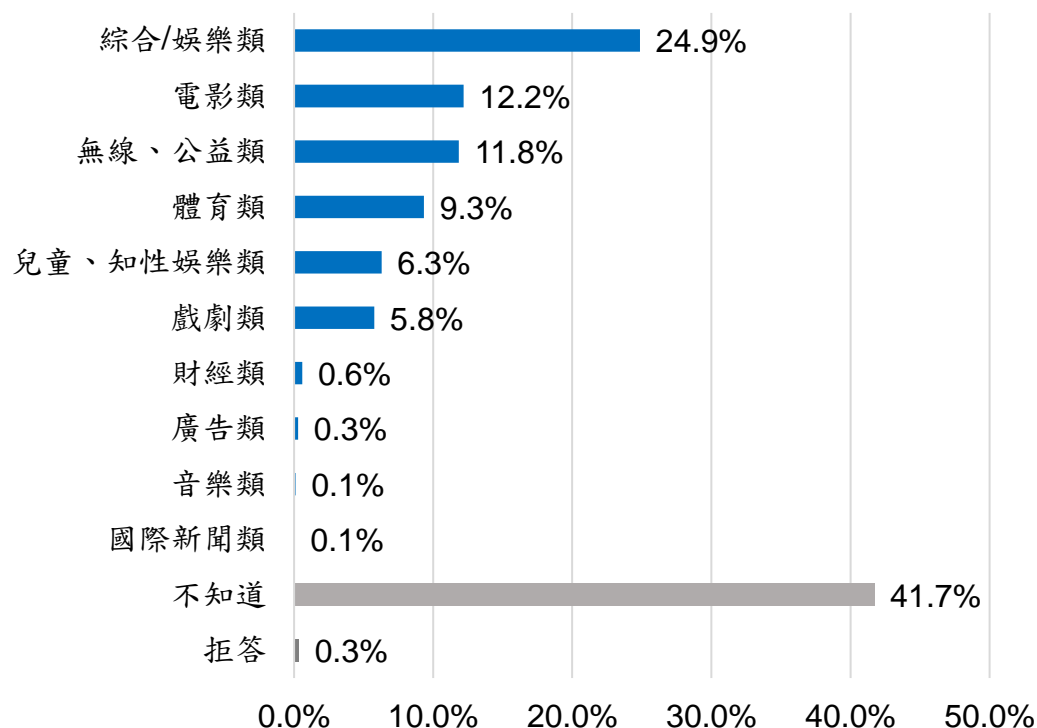


圖 3- 7 最常收看的其他類型頻道(N=1,003)

因此題為複選題，加總可能會超過 100.0%，不適合進行卡方檢定，其相關交叉分析結果請參見附錄 III。

受訪者最常收看的頻道細項排名，以「HBO」(8.7%) 為首，其次依序為「緯來體育台」(8.1%)，「三立台灣台」(6.9%)，請參見下圖。由於受訪者選擇的頻道總數眾多，下圖僅出示比率大於 4.0% 的頻道項目；另外有 42.0% 表示不知道及拒答。

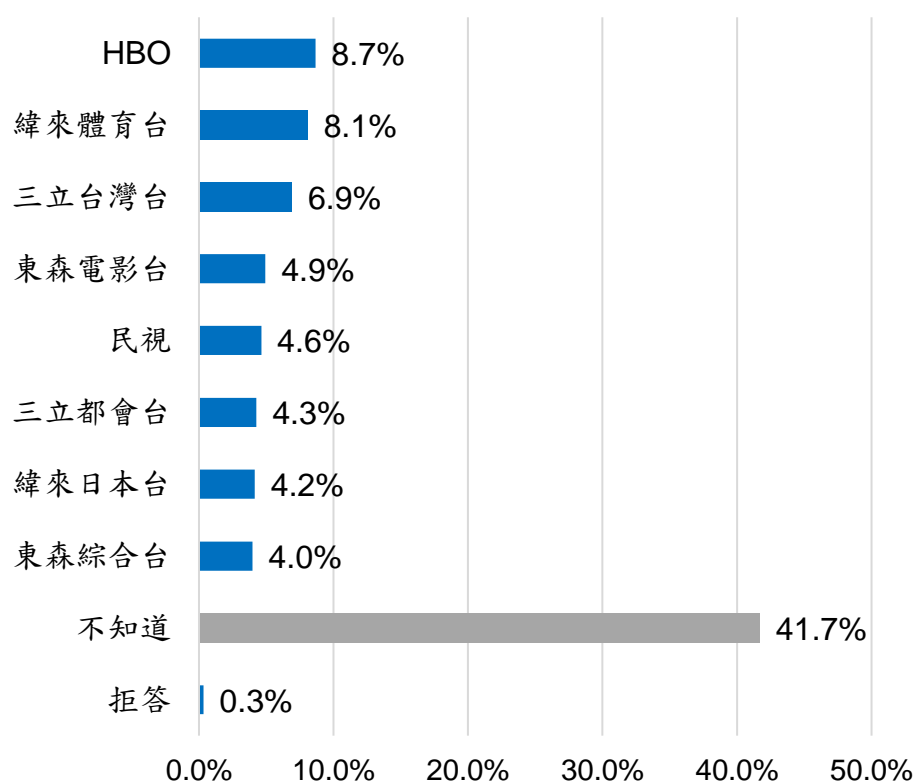


圖 3- 8 最常收看的頻道(N=1,003)

因此題為複選題，加總可能會超過 100.0%，不適合進行卡方檢定，其相關交叉分析結果請參見附錄 III。

貳、數位服務使用情形

題目：請問您使用過有線電視哪些數位與互動應用服務？

詢問受訪者使用過哪些數位服務，以「HomePlay 多螢幕分享/手機與電視螢幕互相切換」的比率最高，為 11.8%，其次為「綁定有線電視帳號，使用 OTT 服務」(8.4%)，第三為「綁定有線電視帳號收看 myvideo 影片」(7.8%)，其他選項請參見下圖；另外有 66.0% 表示都沒用過，8.1% 表示不知道/無意見及拒答。

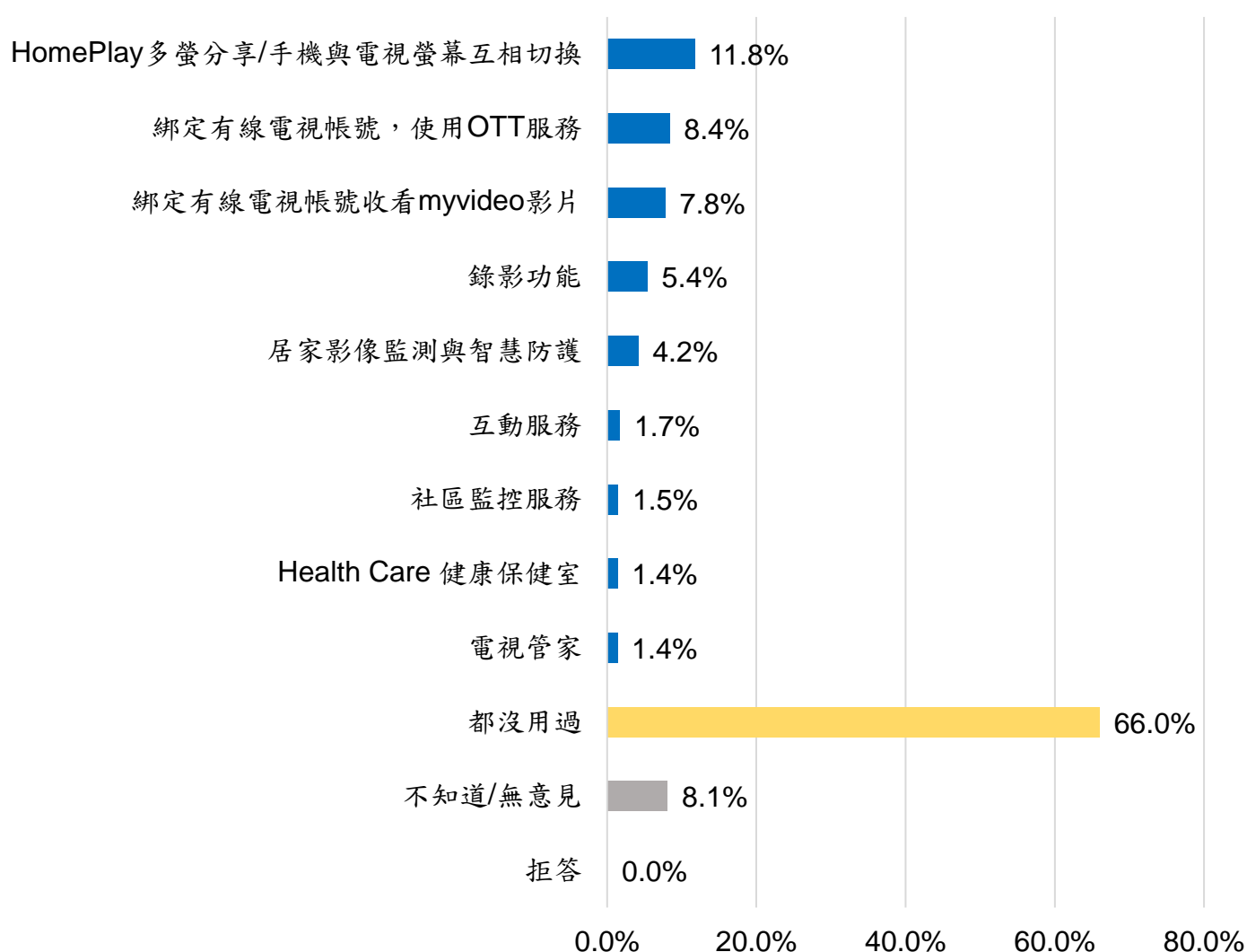


圖 3- 9 數位服務使用情形(N=1,003)

因此題為複選題，加總可能會超過 100.00%，不適合進行卡方檢定，其相關交叉分析結果請參見附錄 III。

題目：請問您目前有使用有線電視的寬頻上網服務嗎？

根據本次調查，有 34.3%的受訪者家中「有」使用有線電視的寬頻上網服務，有 65.7%表示「沒有」。

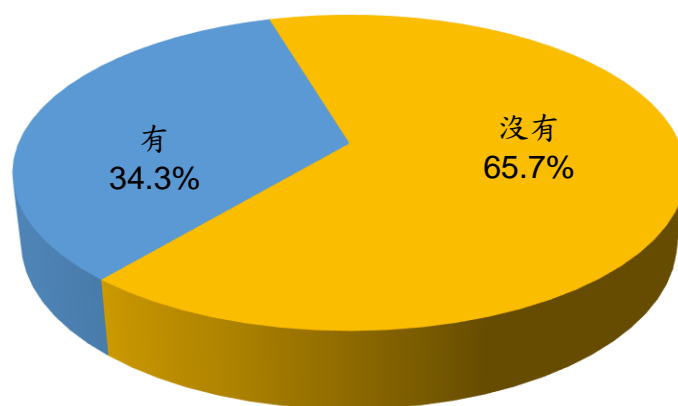


圖 3- 10 寬頻上網服務使用情形(N=1,003)

卡方檢定發現，「性別」、「年齡」及「教育程度」與「寬頻上網服務使用情形」之間有顯著關係存在。以下就呈現顯著差異之變項進行敘述：

性 別	「男性」有使用寬頻上網服務的比率（40.3%）高於「女性」（28.8%）。
年 齡	「50~59 歲」有使用寬頻上網服務的比率（40.7%）最高，「70 歲以上」（18.7%）最低。
教 育 程 度	「研究所及以上」有使用寬頻上網服務的比率（42.5%）最高，「國小及以下」（11.5%）最低。

題目：請問您對於有線電視的寬頻上網服務感到滿意嗎？

進一步詢問有使用的受訪者對於寬頻上網服務的滿意度，有 64.2% 感到滿意（3.9%非常滿意，60.3%還算滿意），30.2%感到不滿意（25.4%不太滿意，4.8%非常不滿意）；另外有 5.7%表示不知道/無意見及拒答。

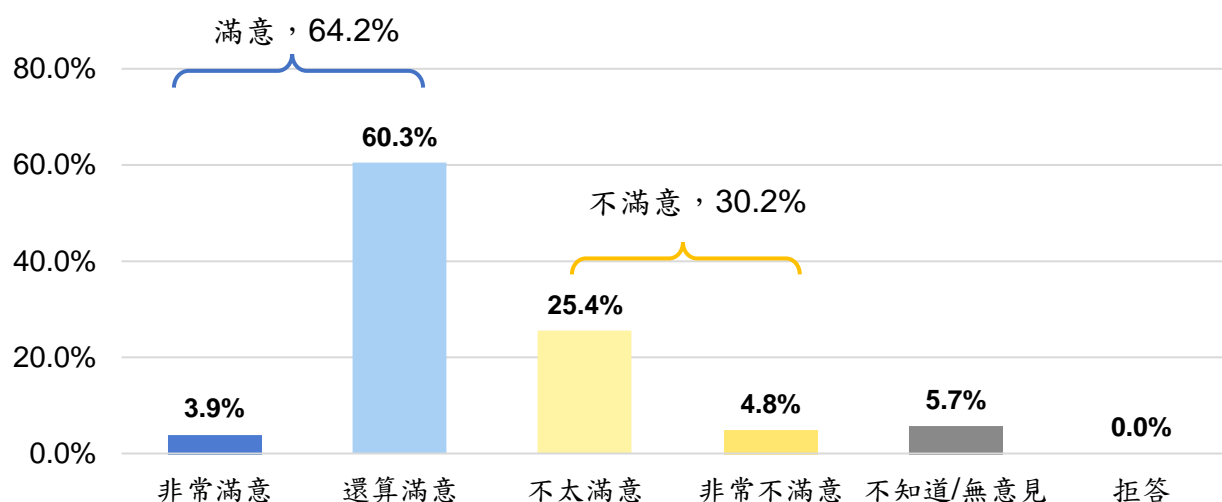


圖 3- 11 寬頻上網服務滿意度(N=344)

卡方檢定發現，「年齡」、「教育程度」及「居住地區」與「寬頻上網服務的滿意度」因有 25%或以上的組間期望值低於 5 個樣本數，不符合卡方檢定假設，因此無法判定是否有顯著關係存在。其他變項則無顯著關係存在。

第三節 公用頻道

壹、公用頻道收視情形

題目：請問，在過去一年內，您有沒有看過有線電視公用頻道（也就是第3頻道）？

過去一年內，有 29.4%的受訪者表示有收看公用頻道（0.7%經常收看，9.5%偶爾收看，19.2%很少收看），67.6%表示從來沒有收看；另外有 3.0%的受訪者表示不知道/無意見及拒答。

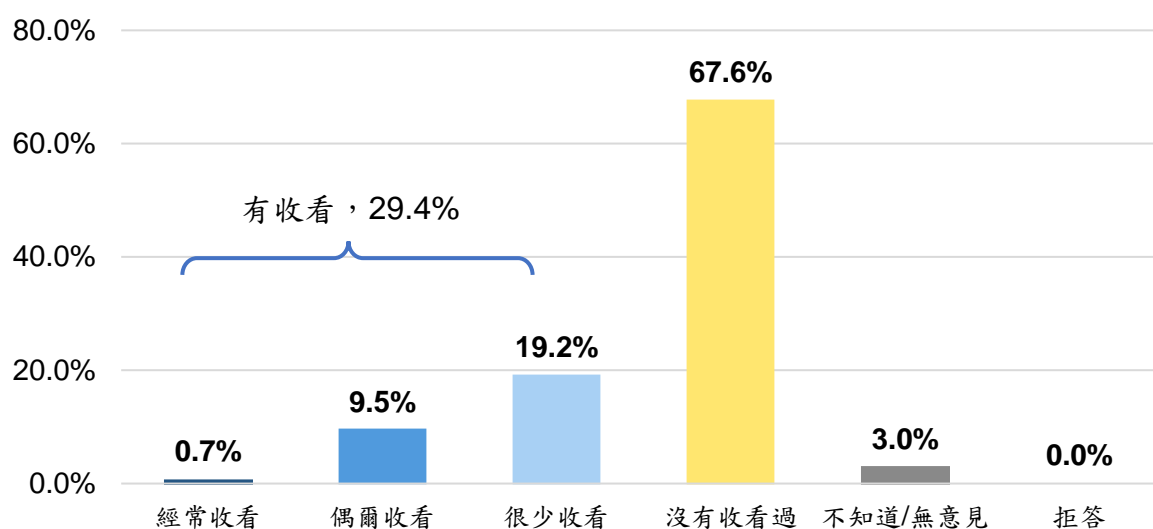


圖 3- 12 公用頻道收視情形(N=1,003)

卡方檢定發現，「性別」與「有收看公用頻道」之間有顯著關係存在。

以下就呈現顯著差異之變項進行敘述：

性 別	「女性」有收看公用頻道的比率（32.4%）高於「男性」（26.2%）。
-----	-------------------------------------

貳、公用頻道使用意願度

題目：如果未來您有播送影片的需求，請問您有沒有意願使用公用頻道？

詢問受訪者對於公用頻道的使用意願度，21.6%有意願（2.4%非常有意願，19.2%還算有意願），69.9%無意願（24.8%不太有意願，45.1%完全沒意願），另外有 8.5%表示不知道/無意見及拒答。

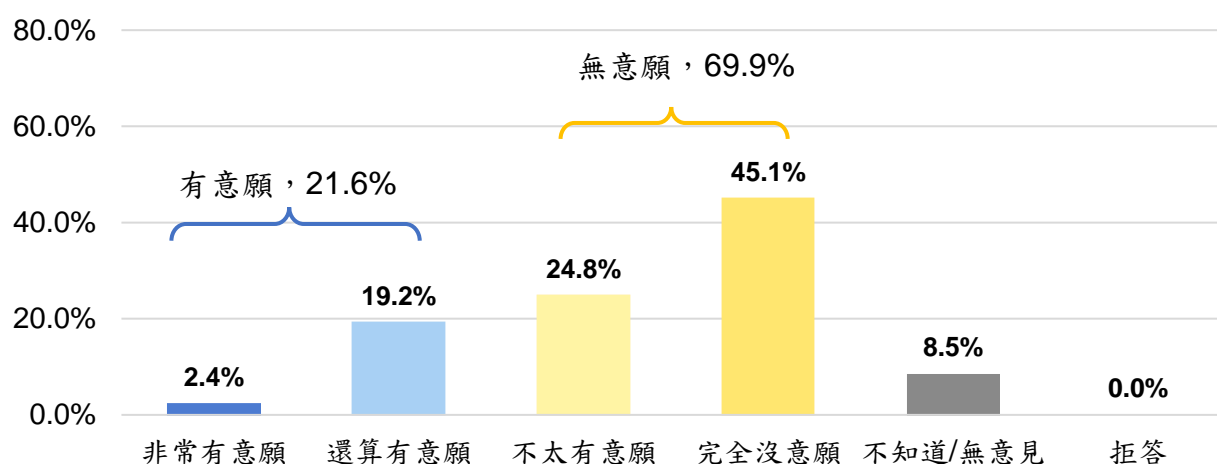


圖 3- 13 公用頻道滿意度(N=1,003)

卡方檢定發現，「年齡」與「公用頻道使用意願度」之間有顯著關係存在。下面就呈現顯著差異之變項進行敘述：

年 齡	「20~29 歲」有意願使用公用頻道的比率(38.1%)最高， 「70 歲以上」(13.4%)最低。
--------	---

第四節 自製頻道

壹、自製頻道收視情形

題目：請問，在過去一年內，您有沒有看過凱擘新竹台（也就是第4頻道）？

過去一年內，有 39.7%的受訪者表示有收看自製頻道（3.0%經常收看，17.9%偶爾收看，18.8%很少收看），58.9%表示從來沒有收看；另外有 1.4%的受訪者表示不知道/無意見及拒答。

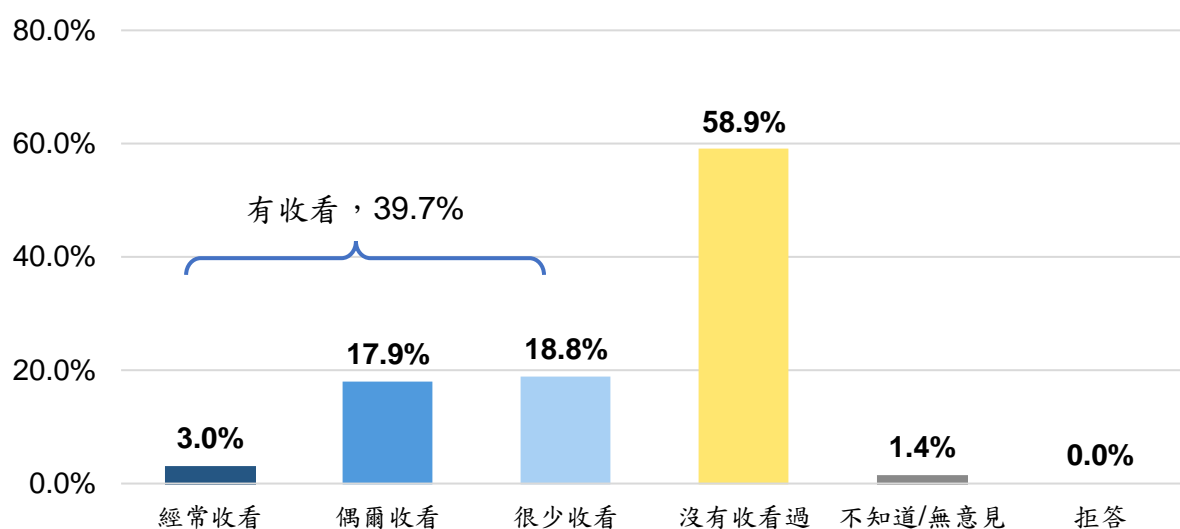


圖 3- 14 自製頻道收視情形(N=1,003)

卡方檢定發現，「性別」與「自製頻道收視情形」之間有顯著關係存在。以下就呈現顯著差異之變項進行敘述：

性 別	「女性」有收看自製頻道的比率（44.1%）高於「男性」（34.8%）。
-----	-------------------------------------

貳、自製頻道滿意度

題目：對於凱擘新竹台（也就是第 4 頻道）的各項節目內容，整體來說，請問您覺得滿不滿意？

進一步詢問有看過的受訪者對於自製頻道的滿意度，有 69.8%感到滿意（4.7%非常滿意，65.0%還算滿意），10.2%感到不滿意（8.9%不太滿意，1.3%非常不滿意）；另外有 20.1%表示不知道/無意見及拒答。

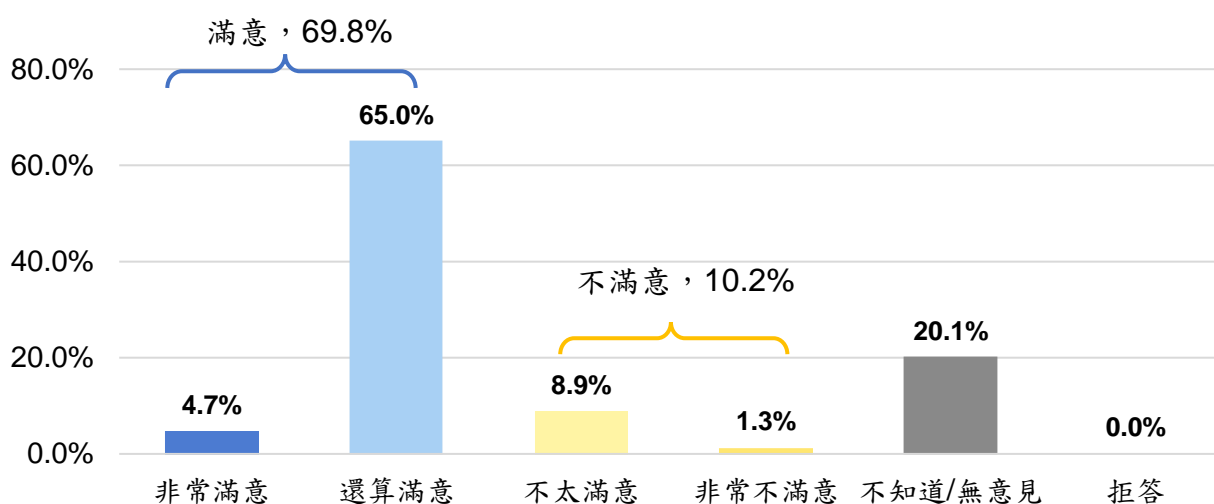


圖 3- 15 自製頻道滿意度(N=398)

卡方檢定發現，「性別」與「自製頻道滿意度」之間有顯著關係存在。

以下就呈現顯著差異之變項進行敘述：

性 別	「男性」對自製頻道滿意度的比率（75.6%）高於「女性」（65.5%）。
-----	--------------------------------------

參、自製頻道偏好類型

題目：對於凱擘新竹台（也就是第 4 頻道），請問您希望看到什麼類型的節目？

詢問全體收視戶希望看到什麼類型的節目，以「新聞/氣象報導/投資理財節目」的比率最高，為 13.7%，其次為「烹飪/美食/旅遊休閒資訊節目」(9.9%)，第三為「綜藝節目/音樂歌唱節目」(4.9%)，其他選項請參見下圖；另外有 63.8%表示不知道/無意見及拒答。

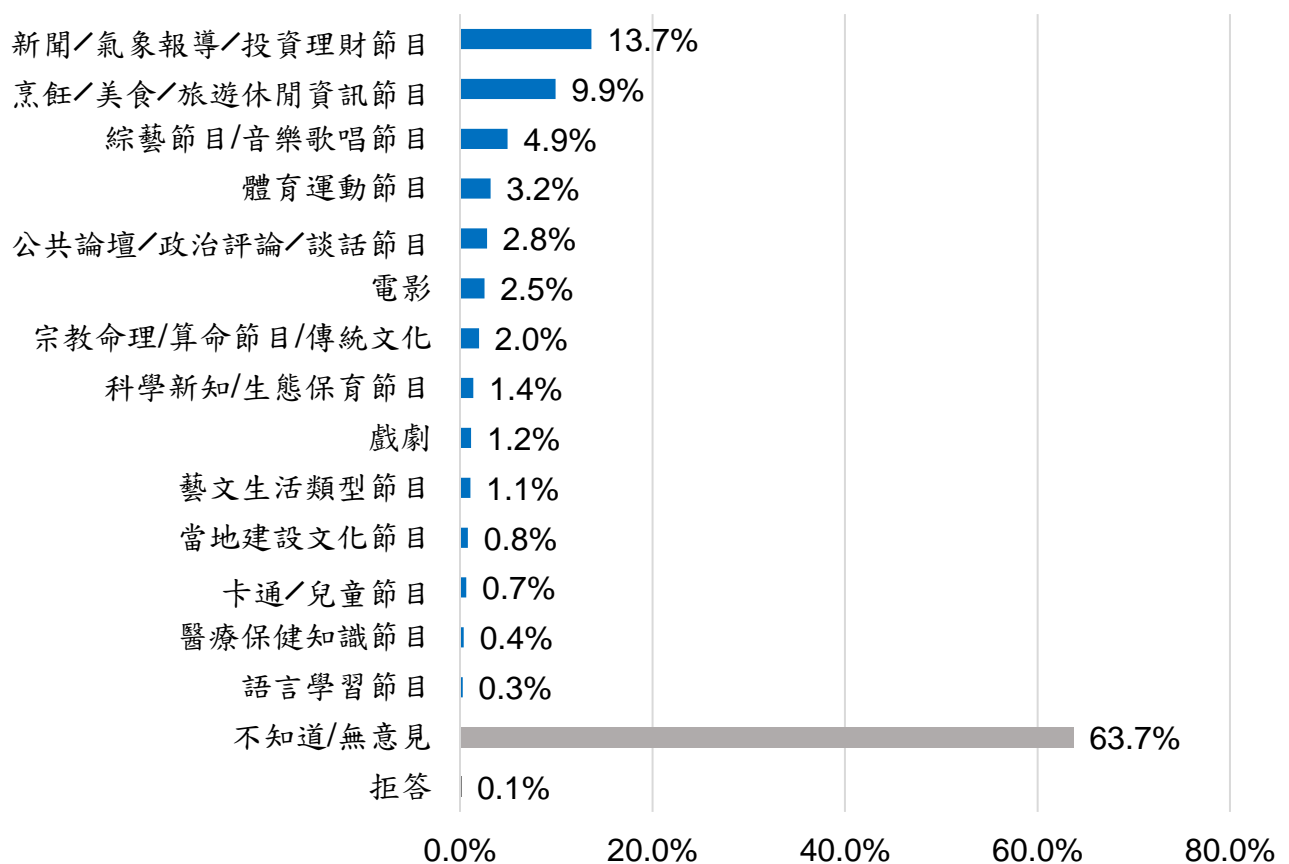


圖 3- 16 自製頻道偏好類型(N=1,003)

因此題為複選題，加總可能會超過 100.00%，不適合進行卡方檢定，其相關交叉分析結果請參見附錄 III。

第五節 有線電視收視品質

壹、跑馬燈干擾程度

題目：請問在看電視時，有線電視依法播送天災、公共服務、頻道異動等「跑馬燈」對您收看電視所造成的干擾嚴不嚴重？

對於有線電視的跑馬燈干擾程度，有 8.9% 表示嚴重（2.4% 非常嚴重，6.5% 有點嚴重），86.4% 表示不嚴重（45.6% 不太嚴重，40.8% 一點也不嚴重）；另外有 4.7% 表示不知道/無意見及拒答。

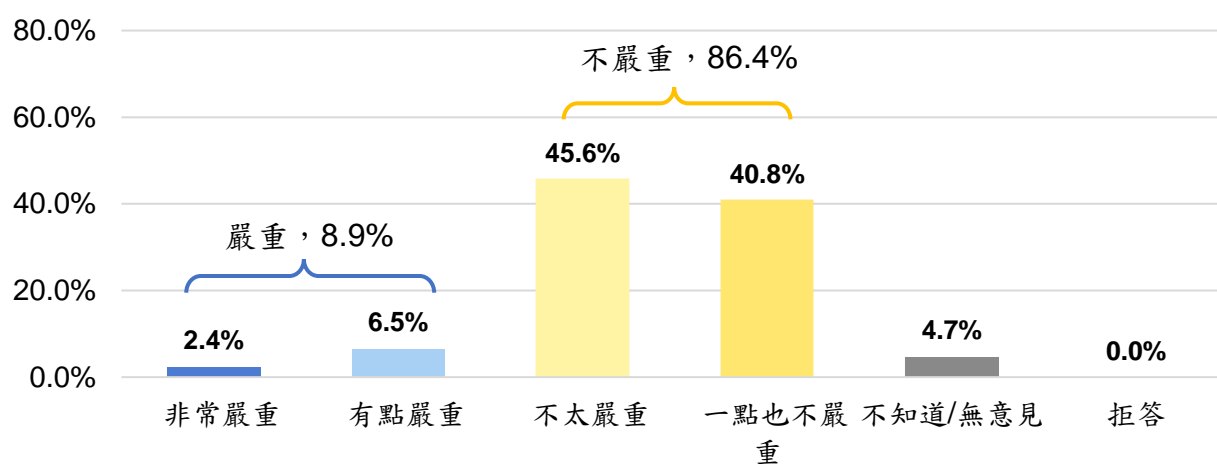


圖 3- 17 跑馬燈干擾程度(N=1,003)

卡方檢定發現，「年齡」與「跑馬燈干擾程度」之間有顯著關係存在。

以下就呈現顯著差異之變項進行敘述：

年 齡	「50~59 歲」認為跑馬燈干擾程度嚴重的比率（11.3%）最高，「20~29 歲」（3.5%）最低。
--------	---

貳、廣告插播干擾程度

題目：請問在看電視時，有線電視依法在廣告時段中「插播地方廣告」，對您收看電視所造成的干擾嚴不嚴重？

對於有線電視的廣告插播干擾程度，有 28.3% 表示嚴重（10.5% 非常嚴重，17.8% 有點嚴重），65.8% 表示不嚴重（43.7% 不太嚴重，22.1% 一點也不嚴重）；另外有 5.9% 表示不知道/無意見及拒答。

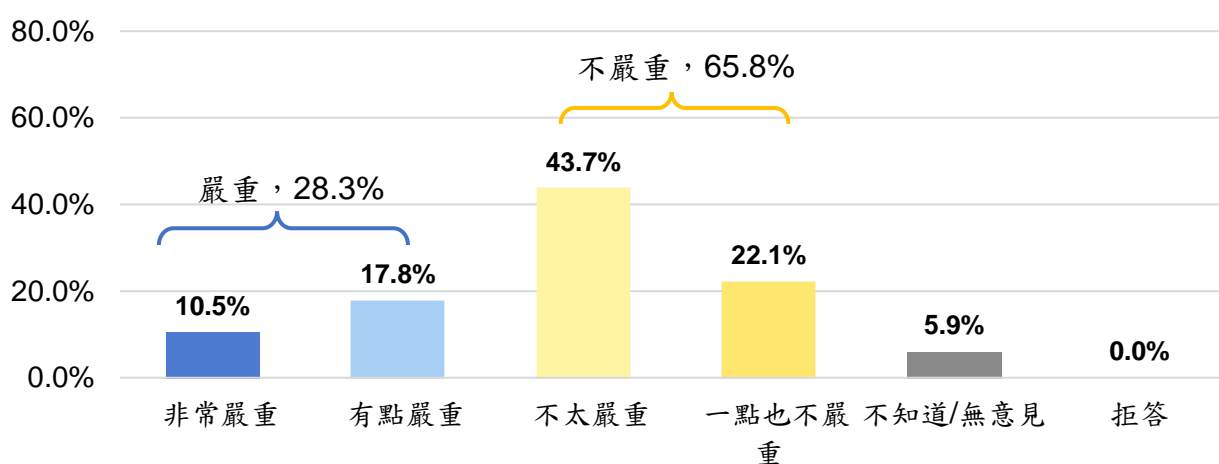


圖 3- 18 廣告插播干擾程度(N=1,003)

卡方檢定發現，「年齡」及「教育程度」與「廣告插播干擾程度」之間有顯著關係存在。以下就呈現顯著差異之變項進行敘述：

年 齡	「40~49 歲」認為廣告插播干擾嚴重的比率（38.8%）最高，「70 歲以上」（19.4%）最低。
教 育 程 度	「大學」及「研究所及以上」認為廣告插播干擾嚴重的比率（33.7%）最高，「國小及以下」（16.5%）最低。

第六節 收視費用

壹、收視費用合理性

題目：新竹市有線電視基本頻道收視費每月 500 元，可觀看 130 個頻道，請問您覺得這個收視費用合不合理？

對於基本頻道收視費用合理性，有 53.0%的受訪者感到合理（2.5%非常合理，50.4%還算合理），32.2%感到不合理（22.6%不太合理，9.6%非常不合理）；另外有 14.9%表示不知道/無意見及拒答。

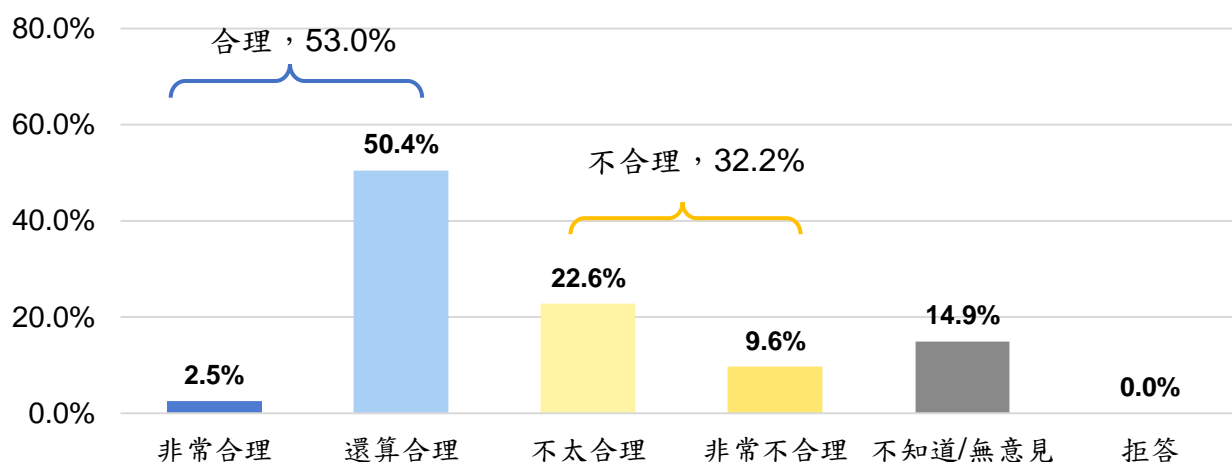


圖 3- 19 收視費用合理性(N=1,003)

卡方檢定發現，「性別」及「年齡」與「收視費用合理性」之間有顯著關係存在。以下就呈現顯著差異之變項進行敘述：

性 別	「男性」認為收視費用合理的比率（55.4%）最高，高於「女性」（50.7%）。
年 齡	「30~39 歲」認為收視費用合理的比率（77.4%）最高，「70 歲以上」（35.0%）最低。

貳、繳費優惠知曉度

題目：請問您知道基本頻道收視費有季繳（每月省 5 元）、半年繳（每月省 10 元）、年繳（每月省 15 元）優惠嗎？

對於基本頻道收視費的繳費優惠，有 23.5% 的受訪者表示「知道」，76.5% 表示「不知道/無意見」。

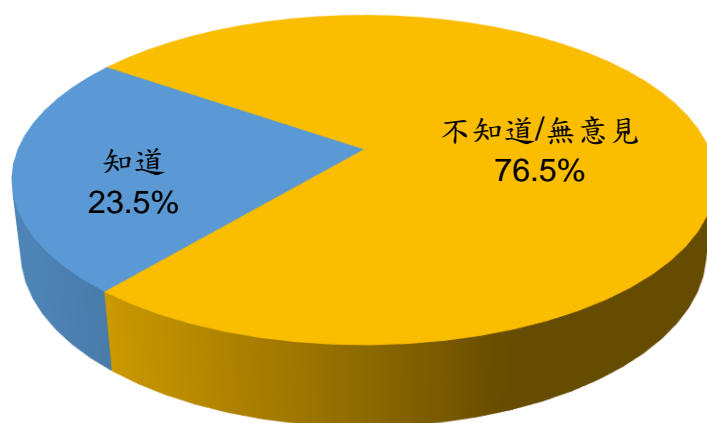


圖 3- 20 繳費優惠知曉度(N=1,003)

卡方檢定發現，「性別」、「年齡」及「教育程度」與「繳費優惠知曉度」之間有顯著關係存在。以下就呈現顯著差異之變項進行敘述：

性 別	「男性」知道的比率(27.1%)最高，高於「女性」(20.3%)。
年 齡	「40~49 歲」知道的比率 (29.2%) 最高，「70 歲以上」(11.5%) 最低。
教 育 程 度	「研究所及以上」知道的比率 (30.6%) 最高，「國小及以下」 (10.6%) 最低。

參、帳單標示清楚度

題目：請問您覺得有線電視帳單所列項目及金額清不清楚？

對於有線電視業者在帳單上標示的清楚度，有 54.5%的受訪者表示清楚（14.3%非常清楚，40.3%還算清楚），12.2%表示不清楚（9.9%不太清楚，2.3%非常不清楚）；另外有 33.2%表示不知道/無意見及拒答。

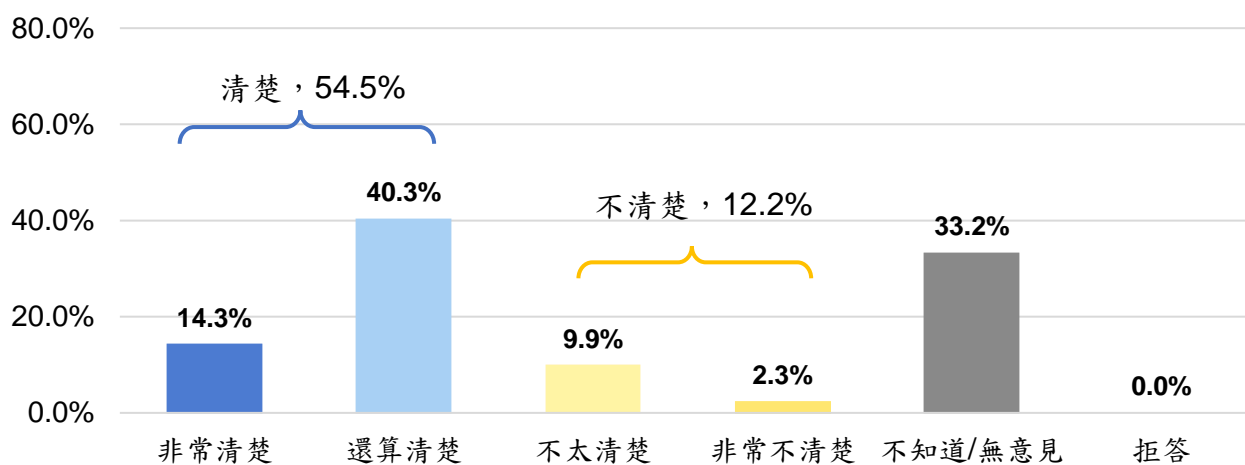


圖 3- 21 帳單標示清楚度(N=1,003)

卡方檢定發現，「性別」及「年齡」與「帳單標示清楚度」之間有顯著關係存在。以下就呈現顯著差異之變項進行敘述：

性 別	「男性」表示清楚的比率(63.2%)高於「女性」(46.7%)。
年 齡	「40~49 歲」表示清楚的比率（64.2%）最高，「70 歲以上」（30.8%）最低。

題目：請問您覺得帳單所列項目及金額是哪些地方不清楚？

進一步詢問認為帳單標示不清楚的受訪者，是哪些地方不清楚，有 34.7% 的受訪者表示「有線電視收視費項目及其金額計算」不清楚，其次為「折扣/優惠項目及其金額計算」占 10.3%，第三為「網路費項目及其金額計算」占 8.1%，其他原因請參見下圖；另外有 48.3% 表示不知道/無意見及拒答。

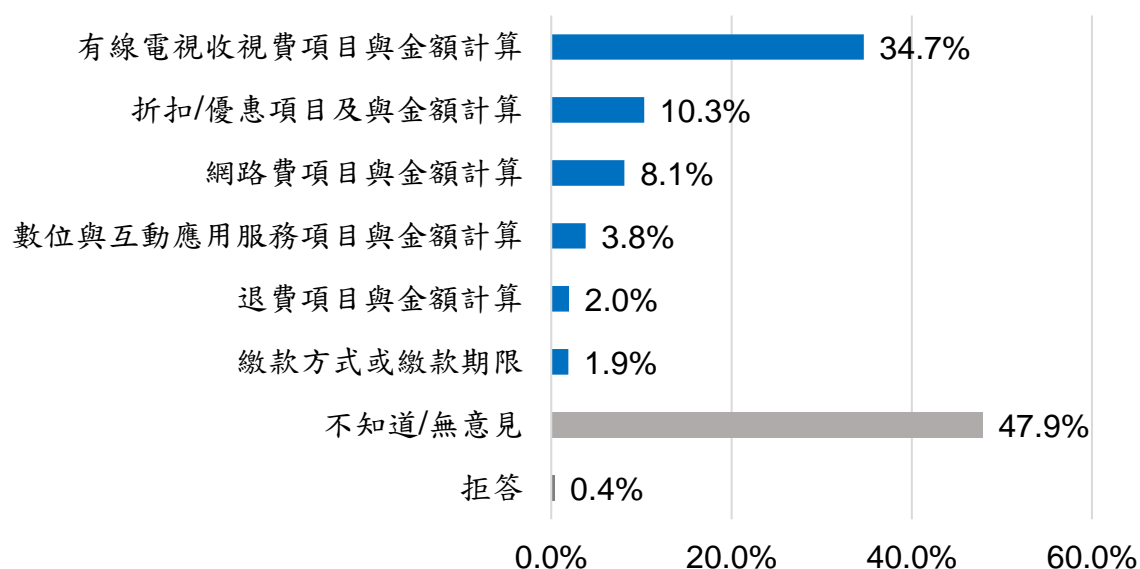


圖 3- 22 帳單標示不清楚原因(N=123)

因此題為複選題，加總可能會超過 100.0%，不適合進行卡方檢定，其相關交叉分析結果請參見附錄 III。

第七節 分組付費

壹、分組付費知曉度

題目：請問您知不知道新竹市有線電視推行分組付費制度（也就是多元選擇付費機制），有每月 200 元、500 元、520 元及 540 元共四種組合方案？

對於新竹市有線電視已推行分組付費制度，13.3%的受訪者表示「知道」，86.7%表示「不知道/沒聽說」。

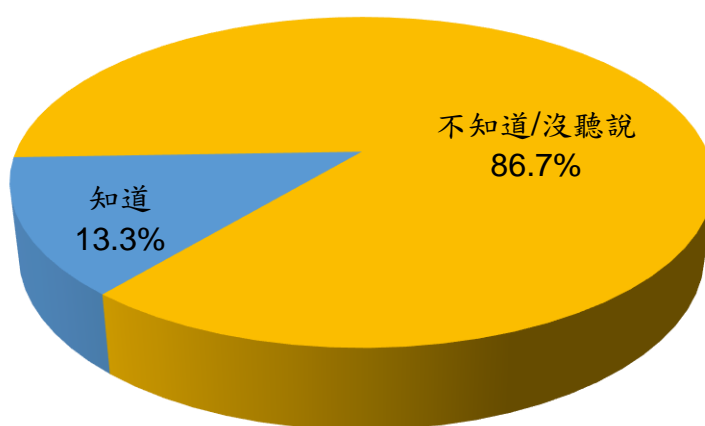


圖 3-23 分組付費知曉度(N=1,003)

卡方檢定發現，「性別」與「分組付費知曉度」之間有顯著關係存在。以下就呈現顯著差異之變項進行敘述：

性 別	「男性」表示知道的比率(18.2%)高於「女性」(8.9%)。
-----	---------------------------------

貳、分組付費偏好

題目：請問您偏好選擇哪種分組付費方案？

對於偏好的分組付費方案，42.9%的受訪者選擇「維持 B 組方案」，15.9%「選擇 A 組方案，再加購其他頻道套餐」，10.0%「選擇 A 組方案」，7.0%選擇「維持 B 組方案，再加購其他頻道套餐」，24.3%表示不知道/無意見及拒答。

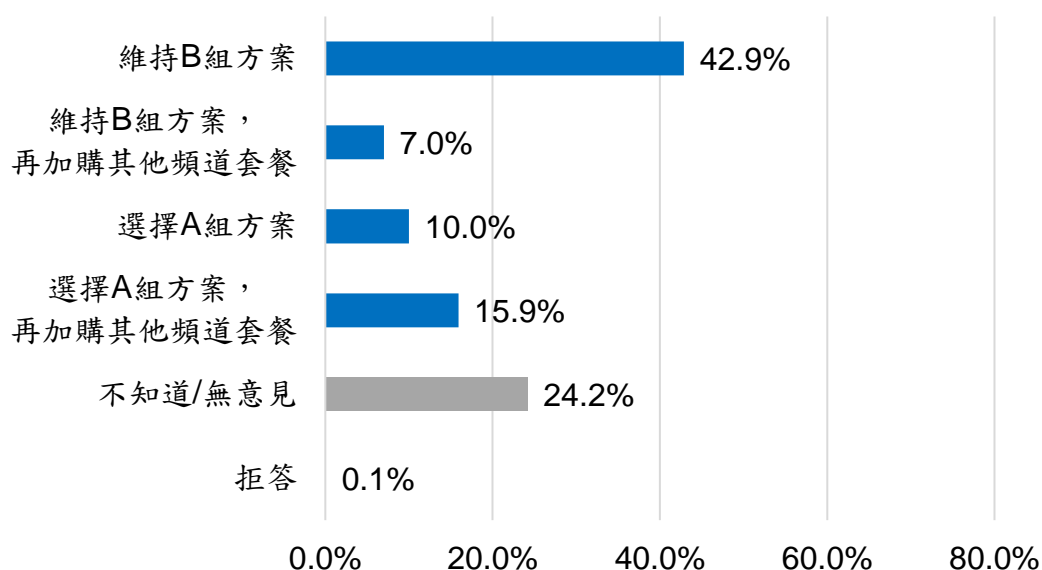


圖 3- 24 分組付費偏好(N=1,003)

卡方檢定發現，「性別」及「年齡」與「分組付費偏好」之間有顯著關係存在。以下就呈現顯著差異之變項進行敘述：

性 別	「男性」偏好「維持 B 組方案」的比率（45.4%）高於「女性」（40.5%）。
年 齡	「20~29 歲」偏好「維持 B 組方案」的比率（57.5%）最高，「70 歲以上」（20.8%）最低。

第八節 客服服務

壹、客服接觸管道

題目：請問您過去一年主要是透過哪個管道詢問或反映有線電視相關問題？

受訪者詢問或反映有線電視相關問題的主要管道，以「電話」的比率最高，占 32.1%，其次為「官方 APP」占 2.6%，「官方網站客服」占 2.3%，「臨櫃」占 1.1%，其他原因皆小於 1.0%，請參見下圖；另外有 61.3% 的受訪者「都沒有接觸」。

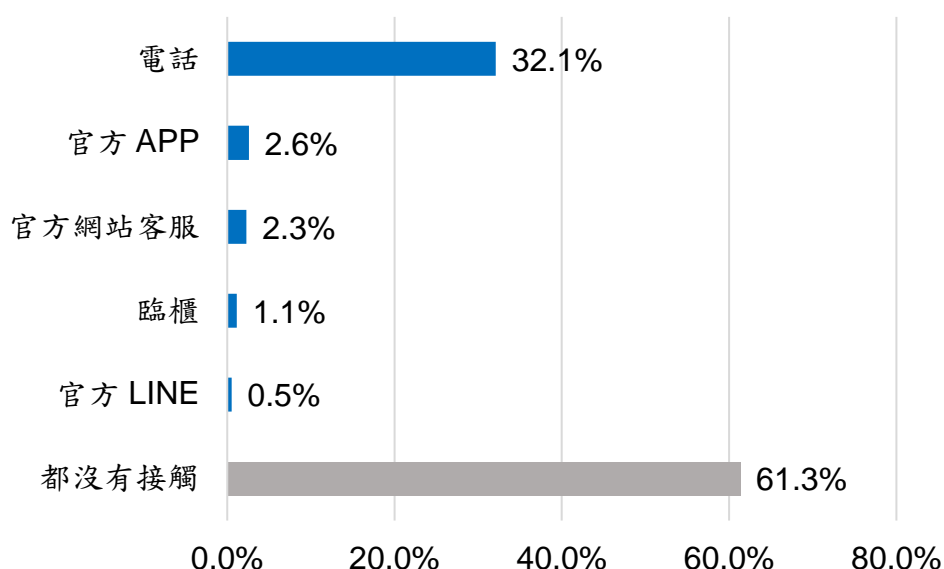


圖 3- 25 客服接觸管道(N=1,003)

卡方檢定發現，在「年齡」、「教育程度」與「客服接觸管道」因有 25% 或以上的組間期望值低於 5 個樣本數，不符合卡方檢定假設，因此無法判定是否有顯著關係存在。其他變項則無顯著關係存在。

貳、客服詢問內容

題目：請問您透過【受訪者上題回答之客服接觸管道】詢問的是哪一方面的問題呢？

受訪者透過客服管道詢問的問題，以「有線電視無畫面/不清晰/畫面定格」的比率最高，占 41.3%，其次為「網路發生異狀」占 23.9%，「機上盒操作/故障問題」占 19.0%，其他原因請參見下圖；另外有 2.5%的受訪者表示不知道/無意見及拒答。

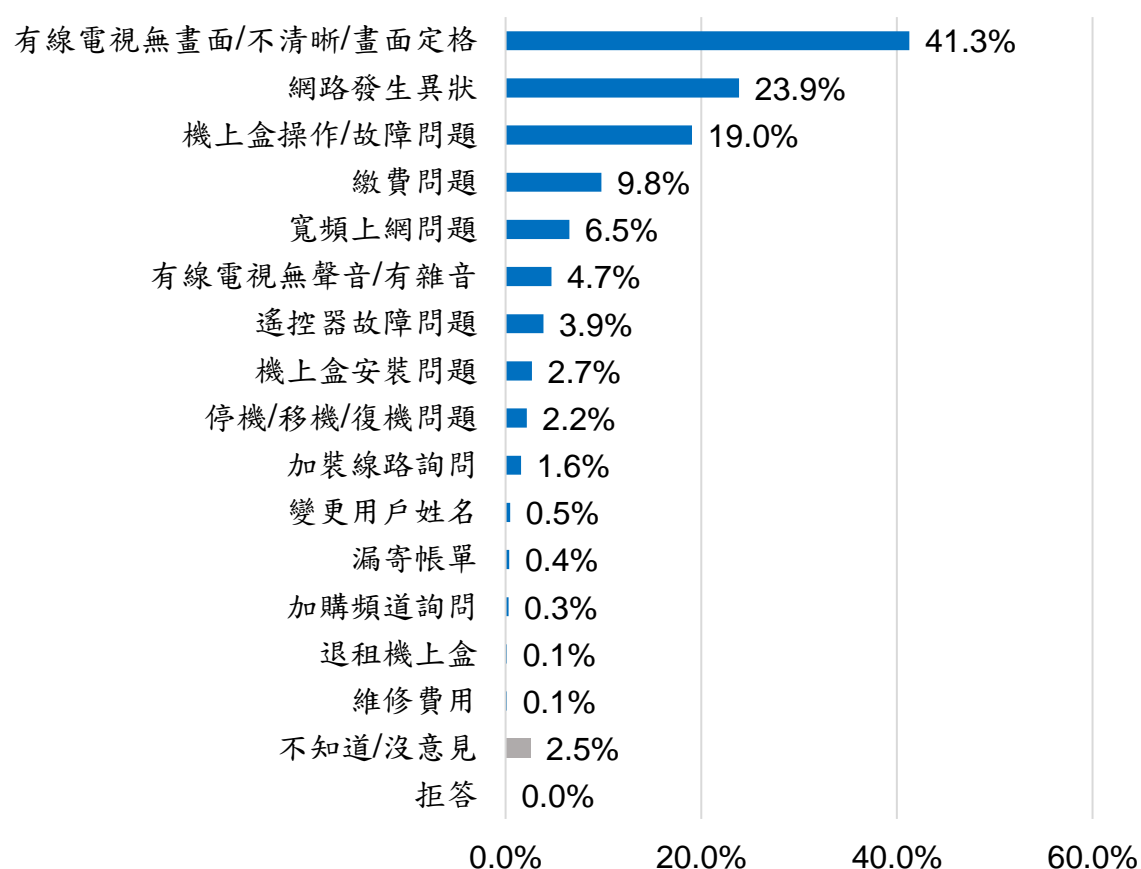


圖 3- 26 客服詢問內容(N=388)

因此題為複選題，加總可能會超過 100.0%，不適合進行卡方檢定，其相關交叉分析結果請參見附錄 III。

參、客服滿意度

題目：請問您對於有線電視業者新竹振道提供的【受訪者上題回答之客服接觸管道】服務，滿不滿意？

詢問受訪者對於其主要使用的客服管道之滿意度，有 82.8%表示滿意（9.0%非常滿意，73.9%還算滿意），11.4%不滿意（7.8%不太滿意，3.6%非常不滿意）；另外有 5.7%表示不知道/無意見及拒答。

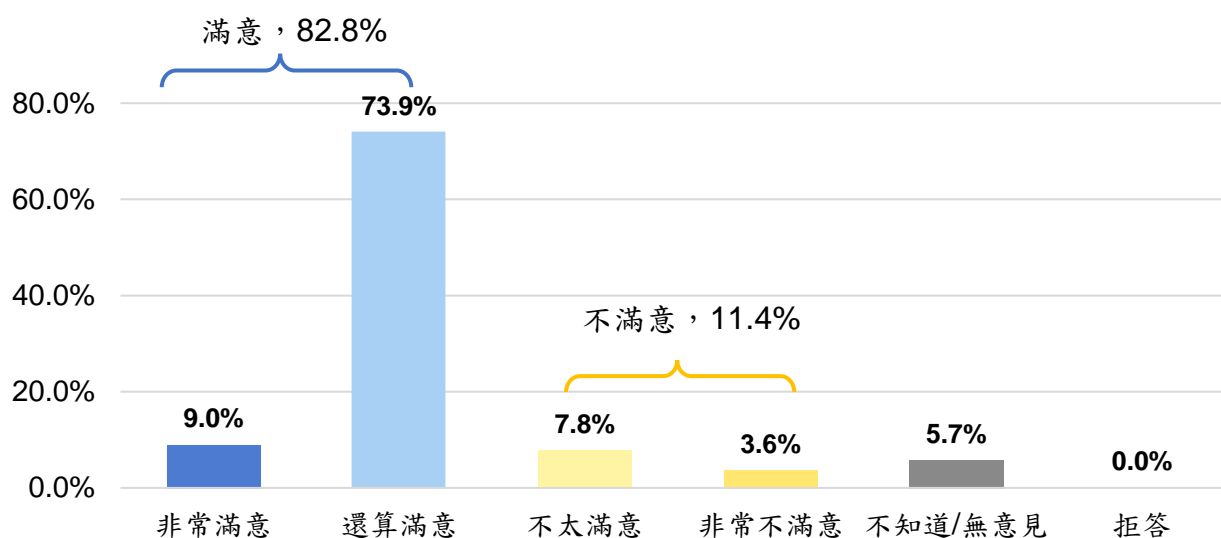


圖 3- 27 客服滿意度(N=388)

卡方檢定發現，「反映管道」與「客服滿意度」因有 25%或以上的組間期望值低於 5 個樣本數，不符合卡方檢定假設，因此無法判定是否有顯著關係存在。其他變項則無顯著關係存在。

第九節 工程維修服務

壹、工程維修服務經驗

題目：請問您過去一年是否有跟工程維修人員接觸的經驗?(不包含首次安裝)?

對於與工程維修服務人員接觸經驗，有 27.4%的受訪者表示「有」，72.6%表示「沒有」。

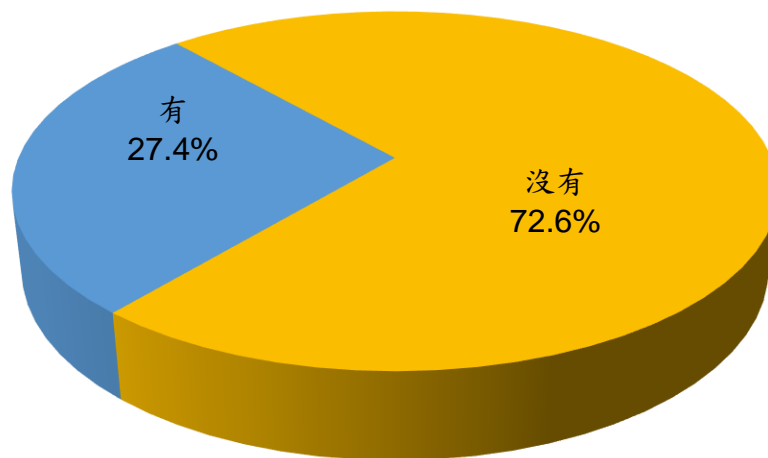


圖 3- 28 工程維修服務經驗(N=1,003)

卡方檢定發現，「性別」與「工程維修服務經驗」之間有顯著關係存在。以下就呈現顯著差異之變項進行敘述：

性 別	「男性」有與工程維修服務人員接觸經驗的比率(30.9%) 高於「女性」(24.2%) 。
-----	--

貳、工程維修服務滿意度

題目：請問您對於有線電視業者新竹振道工程維修人員的服務品質，滿不滿意？

進一步詢問有工程維修經驗的受訪者，對於工程維修人員的服務品質滿意度，有 92.8% 的受訪者感到滿意（24.8% 非常滿意，68.1% 還算滿意），3.7% 感到不滿意（3.1% 不太滿意，0.6% 非常不滿意）；另外有 3.5% 表示不知道/無意見及拒答。

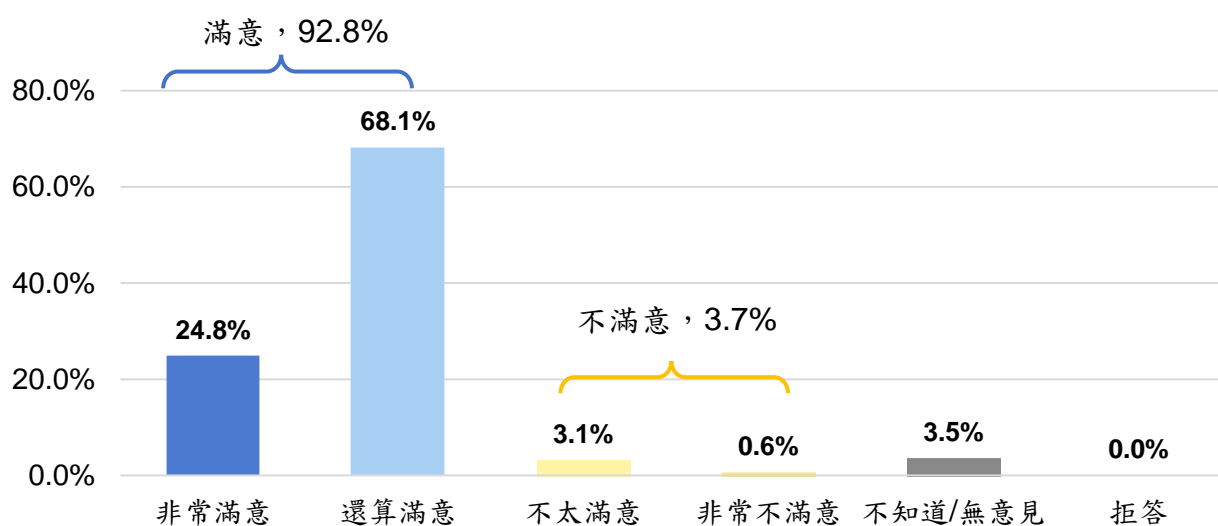


圖 3- 29 工程維修服務滿意度(N=275)

卡方檢定發現，「年齡」與「居住地區」因有 25% 或以上的組間期望值低於 5 個樣本數，不符合卡方檢定假設，因此無法判定是否有顯著關係存在。其他變項則無顯著關係存在。

第十節 整體服務滿意度

壹、整體滿意度

題目：整體來說，對於有線電視業者提供的各項服務，請問您覺得滿不滿意？

整體來說，對於有線電視業者提供的各項服務，有 78.9%的受訪者感到滿意（7.8%非常滿意，71.1%還算滿意），11.5%感到不滿意（9.6%不太滿意，2.0%非常不滿意）；另外有 9.5%表示不知道/無意見及拒答。

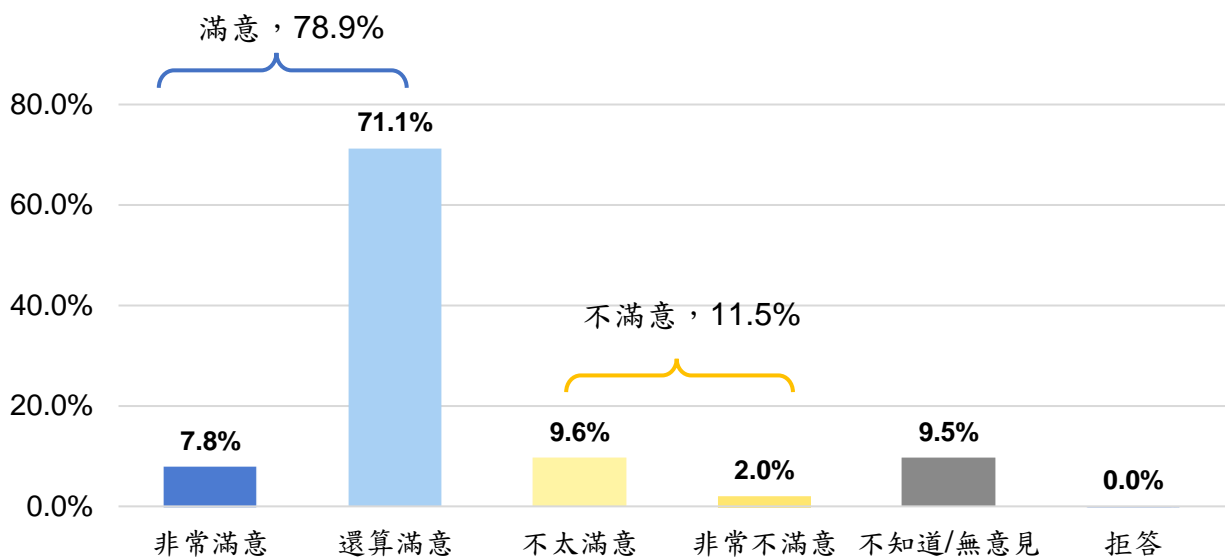


圖 3- 30 整體滿意度(N=1,003)

卡方檢定發現，「收視費合理性」及「帳單標示清楚度」與「整體滿意度」之間有顯著關係存在。以下就呈現顯著差異之變項進行敘述：

收 視 費 合 理 性	認為收視費「合理」者的整體滿意度（89.1%）高於認為收視費「不合理」者（67.4%）。
帳 單 標 示 清 楚 度	認為帳單標示「清楚」者的整體滿意度（86.3%）高於認為帳單標示「不清楚」者（73.4%）。

貳、業者需改善之處

題目：請問您覺得有線電視業者有什麼需要改善的地方？

進一步詢問受訪者，有線電視業者需要改善的地方，「降低收視/分組方案費用」的比率最高，占 16.2%，其次為「提升有線電視收訊品質」占 10.2%，第三為「節目內容（增加多樣性/改善品質）」占 8.8%，其他原因請參見下圖；另外有 27.9% 表示「目前很好，不需要改進」，31.2% 表示不知道/無意見及拒答。

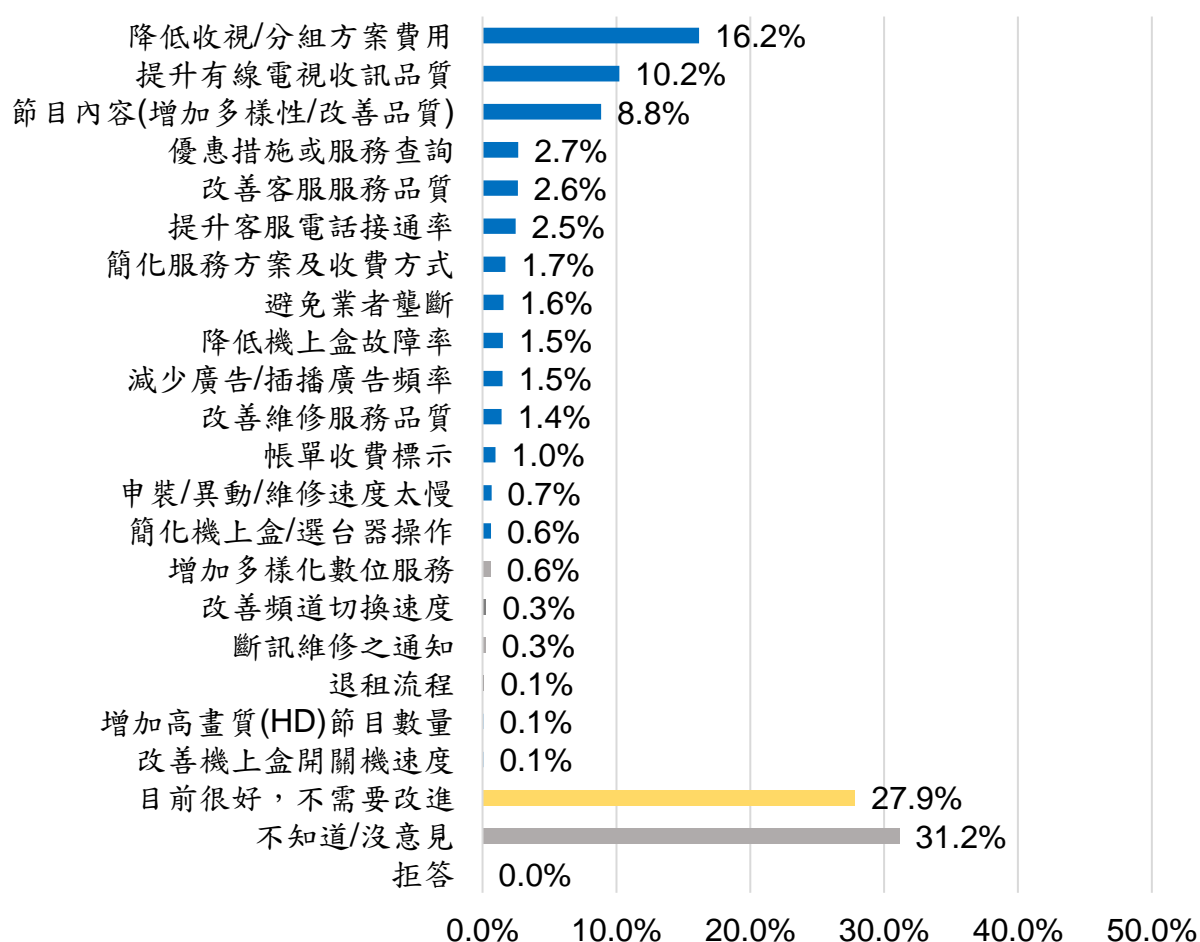


圖 3- 31 業者需改善之處(N=1,003)

因此題為複選題，加總可能會超過 100.0%，不適合進行卡方檢定，其相關交叉分析結果請參見附錄 III。

參、續訂有線電視意願

題目：請問您在未來一年會不會繼續訂閱有線電視？

對於未來會不會繼續訂閱有線電視，有 85.8%的受訪者表示會訂閱（59.4%一定會，26.4%可能會），9.5%表示不會（7.5%可能不會，2.0%一定不會）；另外有 4.7%表示不知道/無意見及拒答。

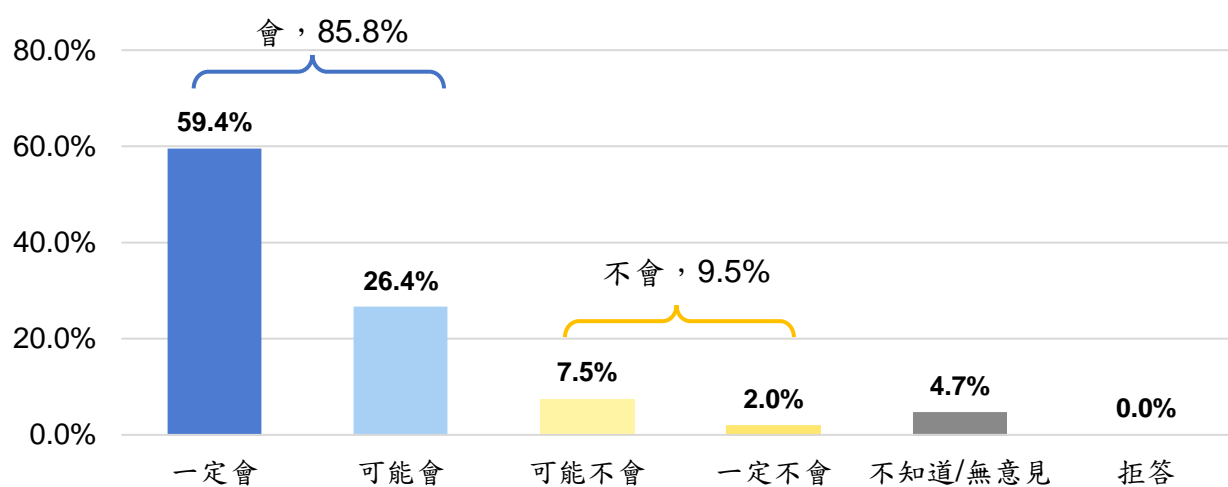


圖 3- 32 續訂有線電視意願(N=1,003)

卡方檢定發現，「年齡」與「續訂有線電視意願」之間有顯著關係存在。以下就呈現顯著差異之變項進行敘述：

年 齡	「40~49 歲」會續訂有線電視意願(89.2%)的比率最高， 「70 歲以上」會續訂(79.1%)的比率最低。
--------	---

第肆章 年度比較分析

第一節 有線電視安裝情形

根據本次調查，有 61.6% 的受訪者有安裝有線電視；調查結果顯示，自 109 年起，有線電視安裝率均落於七成以下。

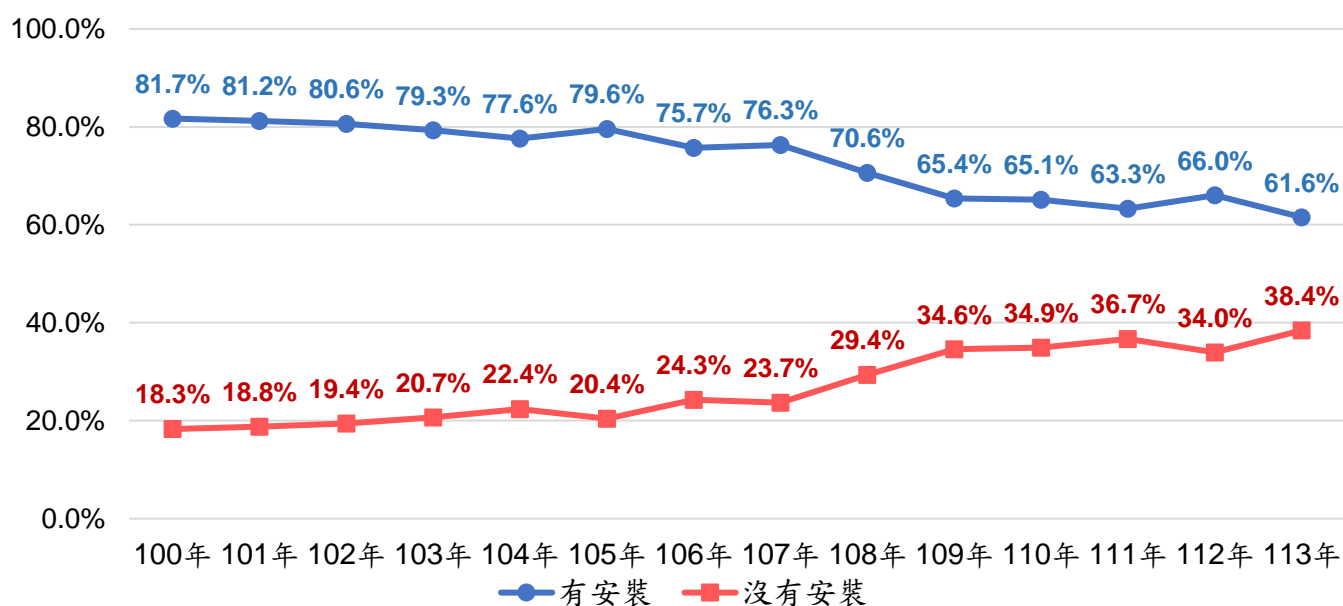


圖 4- 1 有線電視安裝情形歷年比較

第二節 數位服務使用情形

與去年相比，「使用 OTT 服務/以手機觀看電視節目」的比率減少了 5.6%，降幅較為明顯，「都沒用過」的比率增加 11.9%，增幅較為明顯；其餘服務使用比率相較去年，增減幅度較無太大變化。

表 4-1 數位服務使用情形歷年比較

選項	106 年	107 年	108 年	109 年	110 年	111 年	112 年	113 年	與去年 差異
HomePlay 多螢分享	7.7%	10.1%	9.2%	6.5%	7.6%	9.9%	10.9%	11.8%	0.9%
綁定有線電視帳號收看 myvideo 影片	-	-	-	-	6.3%	7.3%	6.6%	7.8%	1.2%
錄影功能	6.6%	6.6%	5.2%	7.3%	5.7%	6.1%	4.7%	5.4%	0.7%
使用 OTT 服務/以手機觀 看電視節目	5.5%	5.7%	6.2%	4.1%	3.4%	5.3%	13.9%	8.4%	-5.6%
居家影像監測與智慧防護	3.3%	5.4%	3.2%	2.3%	3.5%	3.7%	4.4%	4.2%	-0.2%
HealthCare 健康保健室	-	-	-	-	-	3.1%	4.0%	1.4%	-2.6%
電視管家	-	-	-	-	-	2.5%	3.3%	1.4%	-1.9%
互動服務	2.3%	2.5%	2.1%	1.5%	1.9%	2.1%	2.3%	1.7%	-0.6%
社區監控服務	-	-	-	-	-	1.2%	2.4%	1.5%	-0.9%
都沒用過	72.6%	68.6%	70.5%	73.3%	77.7%	58.6%	54.1%	66.0%	11.9%
無明確意見	1.4%	0.4%	0.8%	0.7%	1.3%	15.9%	15.5%	8.1%	-7.4%

第三節 公用頻道

與去年相比，收視戶在過去一年內，有收看公用頻道的比率減少 8.1%；由於公用頻道是為落實民眾媒體近用權，故 113 年度起不詢問公用頻道滿意度。

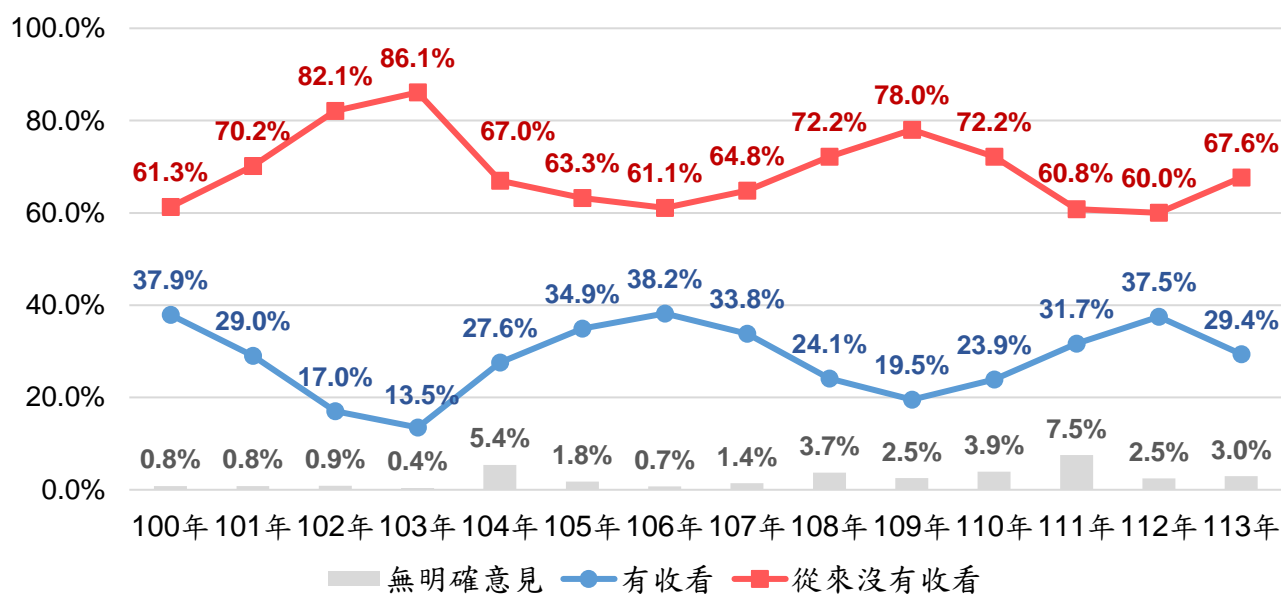


圖 4- 2 公用頻道收視情形歷年比較

第四節 自製頻道

與去年相比，收視戶在過去一年內，有收看自製頻道的比率維持在 39.7%，對於自製頻道的滿意度則是增加 5.1%。

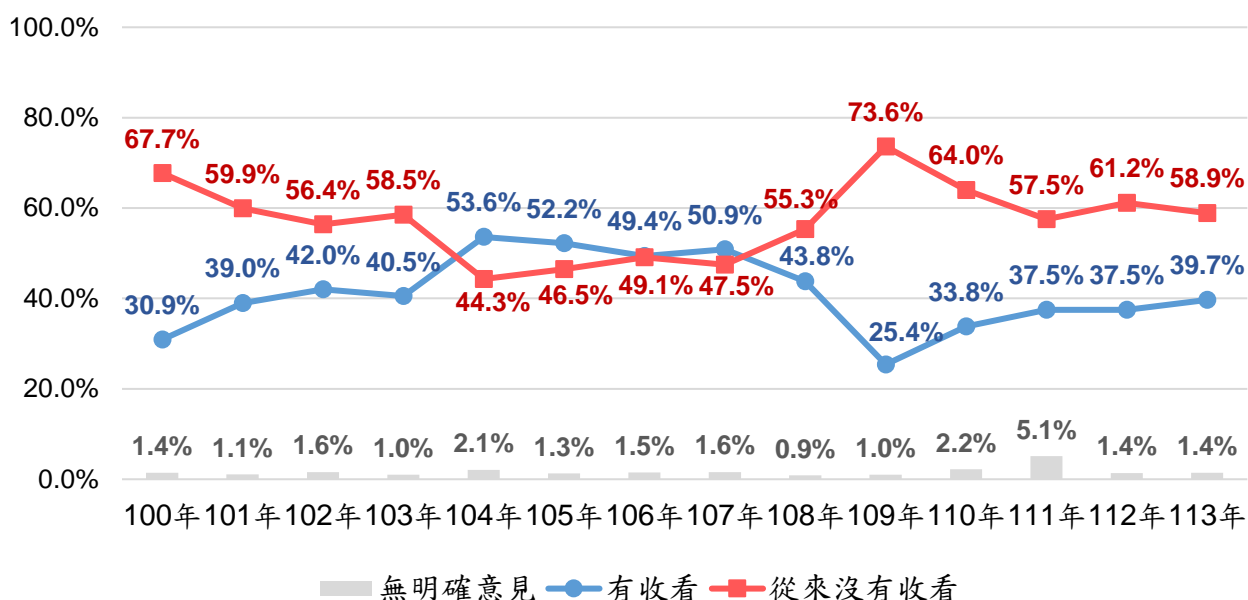


圖 4-3 自製頻道收視情形歷年比較

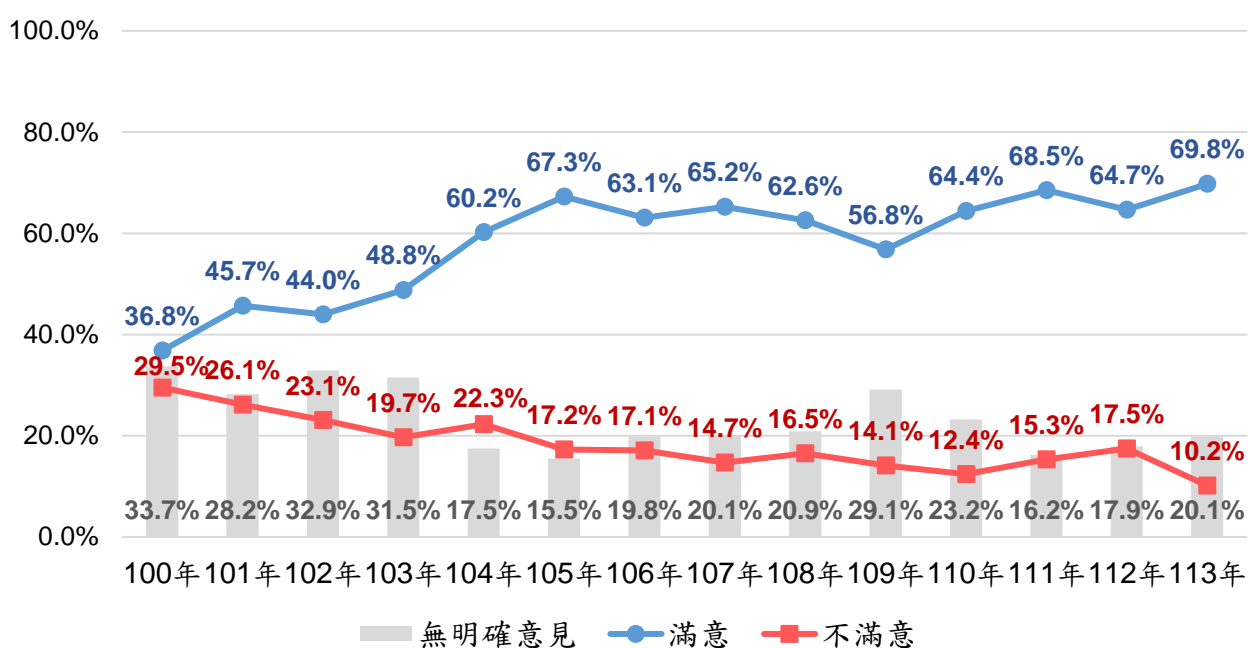


圖 4-4 自製頻道滿意度歷年比較

第五節 跑馬燈干擾程度

與去年相比，收視戶認為跑馬燈干擾程度嚴重的比率減少 7.1%，認為不嚴重的比率增加 7.3%，無明確意見的比率則減少 0.3%。

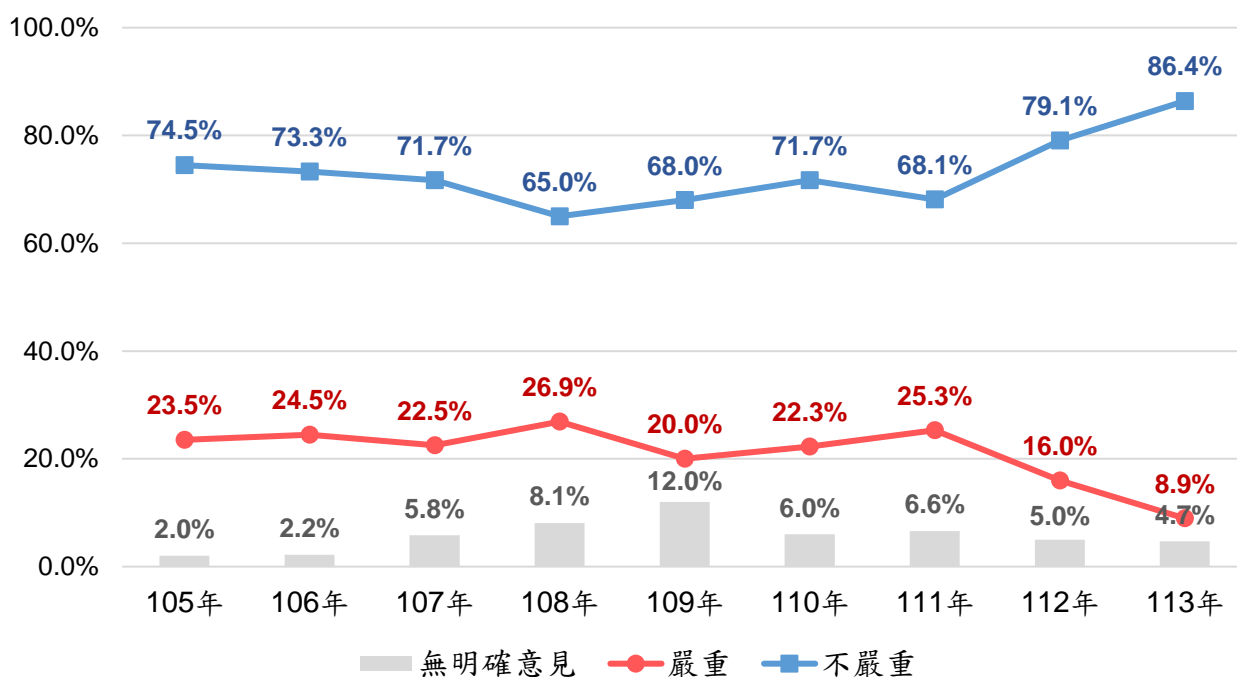


圖 4- 5 跑馬燈干擾程度歷年比較

第六節 插播廣告干擾程度

與去年相比，收視戶認為插播廣告干擾程度嚴重的比率減少 5.6%，認為不嚴重的比率增加 5.4%，無明確意見的比率則增加 0.2%。

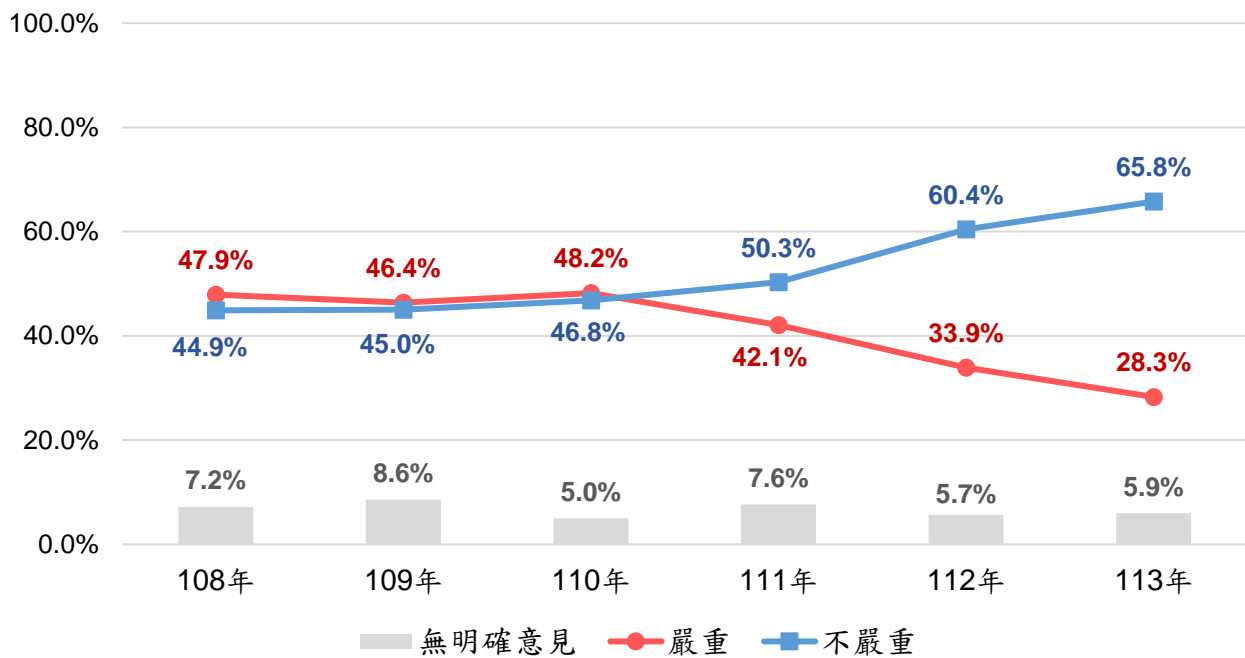


圖 4- 6 插播廣告干擾程度歷年比較

第七節 帳單標示清楚度

與去年相比，收視戶認為帳單所列項目及金額清楚的比率減少 2.0%，認為不清楚的比率增加 1.9%，無明確意見的比率則增加 3.8%。

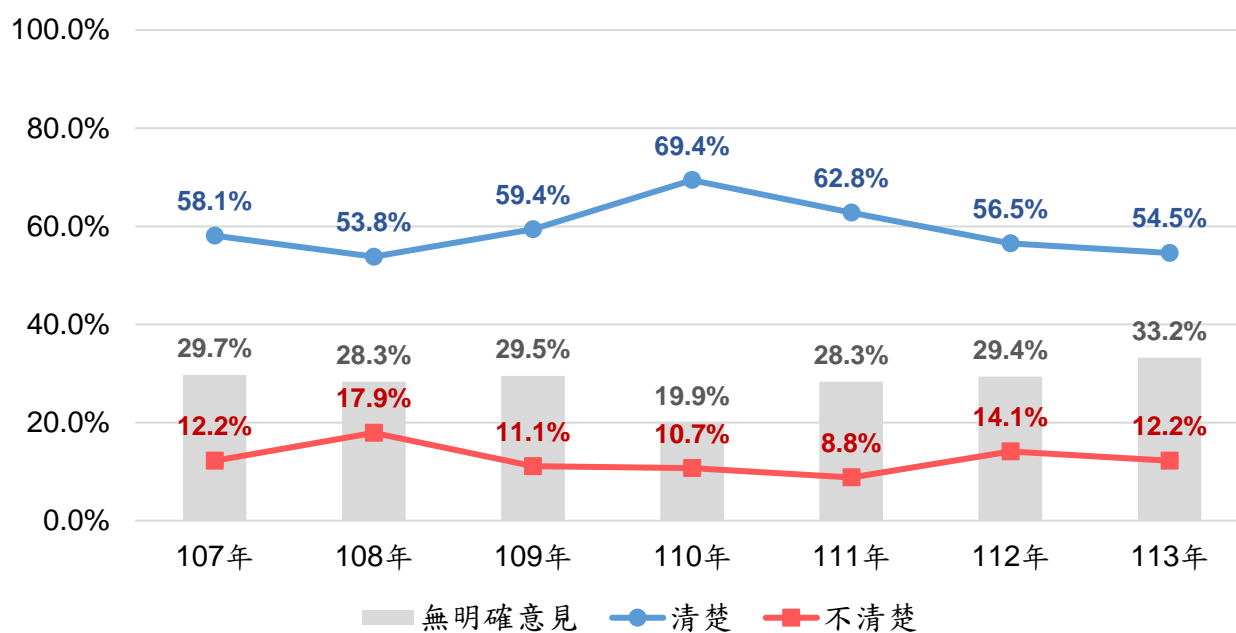


圖 4-7 帳單標示清楚度歷年比較

第八節 分組付費知曉度

與去年相比，收視戶知道分組付費制度的比率增加 1.8%，不知道的比率減少 1.8%。

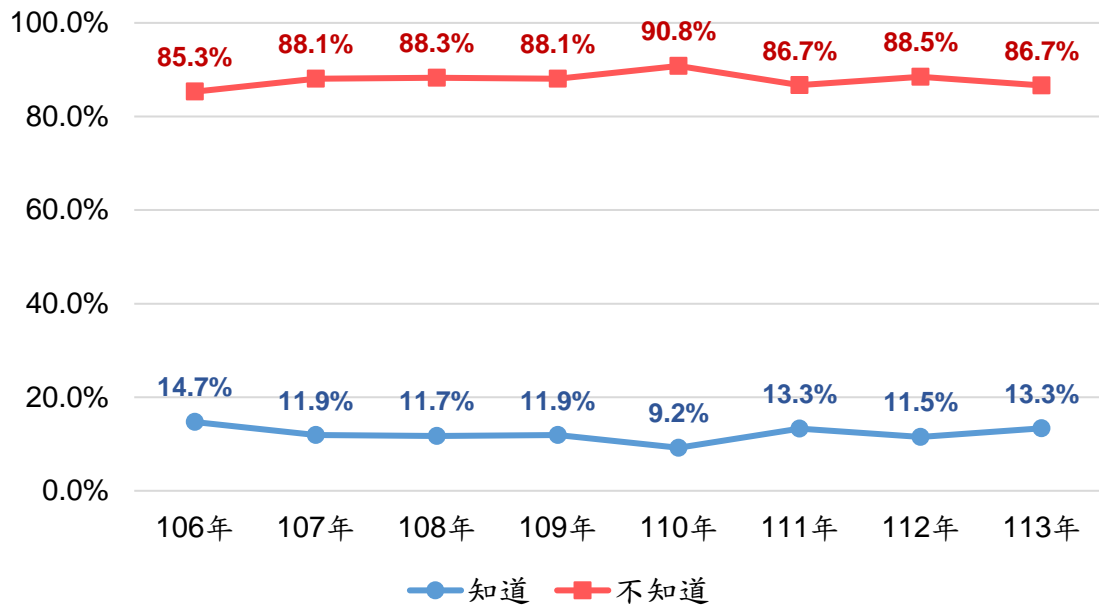


圖 4- 8 分組付費知曉度歷年比較

第九節 整體滿意度

與去年相比，收視戶對有線電視的整體滿意度增加 3.5%，不滿意的比率減少 5.1%，無明確意見的比率則增加 1.6%。

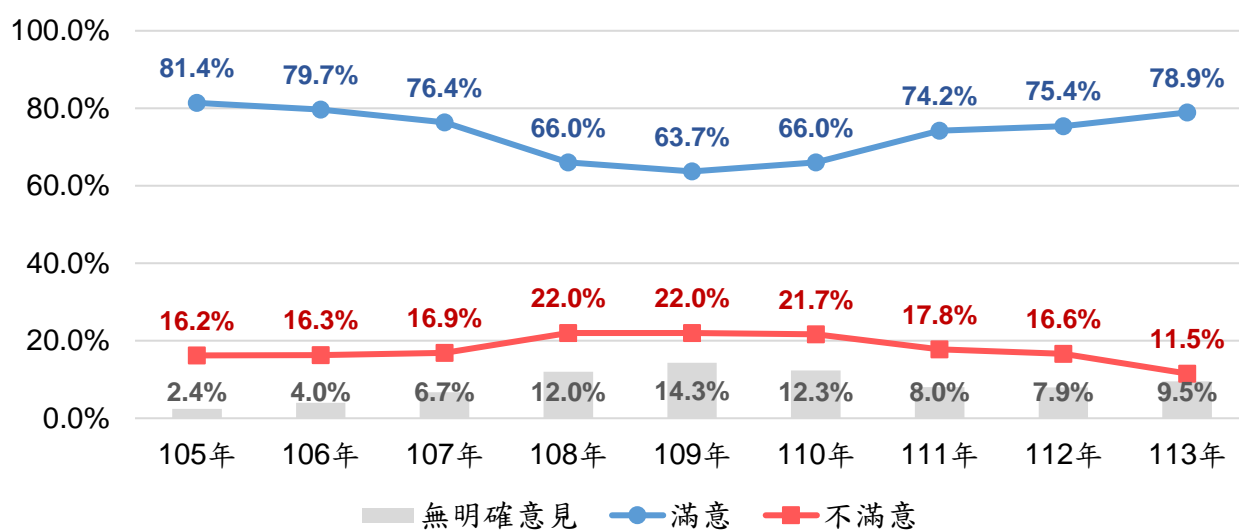


圖 4-9 整體滿意度歷年比較

第伍章 結論與建議

第一節 結論

壹、有線電視安裝情形

根據本次調查，有 61.6% 的受訪者家中「有」安裝有線電視，24.9% 表示「曾經安裝過，已拆機」，有 13.6% 表示「從來沒有安裝過」。

進一步詢問沒有安裝的原因，有 36.4% 表示「沒有看電視的習慣或需求」，其次為「都用手機或平板或電腦收看影片」(20.2%)，第三為「已安裝中華電信 MOD」(18.1%)；另外有 4.5% 未表態。

詢問其他收看節目的方式，以「使用手機、平板、電腦等其他設備上網收看」的比率最高，為 73.7%，其次為「數位無線電視」(27.5%)，第三為「中華電信 MOD」(27.2%)；另外有 11.0% 表示都沒用過，0.8% 未表態。

貳、有線電視使用情形

受訪者平均一天花幾個小時觀看節目或影片，以「2 小時(含)以上，未滿 4 小時」的比率最高(34.4%)，其次為「1 小時(含)以上，未滿 2 小時」(20.1%)，第三為「未滿 1 小時」(14.4%)；另外有 8.3% 未表態。

對於有線電視的收看時段，以「晚上 8 點~10 點」的比率最高(52.6%)，其次為「晚上 6 點~8 點」(51.9%)；另外有 14.7% 未表態。

有 29.7% 的受訪者最常收看的新聞頻道為「TVBS 新聞台」，其次為「東森新聞台」(21.8%)，第三為「三立新聞台」(12.6%)；另外有 34.5% 未表態。

除了新聞頻道，有 24.9% 的受訪者最常收看的其他頻道類型為「綜合、娛樂類」，其次為「電影類」(12.2%)，第三為「無線、公益類」(11.8%)；另外有 42.0% 未表態。

詢問使用過的數位服務，以「HomePlay 多螢幕分享/手機與電視螢幕互相

切換」的比率最高（11.8 %），其次為「綁定有線電視帳號，使用 OTT 服務」（8.4%），第三為「綁定有線電視帳號收看 myvideo 影片」（7.8%）；另外有 66.0% 表示都沒用過，8.1% 未表態。

其中，有 34.3% 的受訪者家中「有」使用有線電視的寬頻上網服務，有 65.7% 表示「沒有」。進一步詢問有使用的受訪者對於寬頻上網服務的滿意度，有 64.2% 感到滿意，30.2% 感到不滿意；另外有 5.7% 未表態。

參、公用頻道

過去一年內，有 29.4% 的受訪者表示有收看公用頻道，67.6% 表示從來沒有收看；另外有 3.0% 的受訪者未表態。

詢問受訪者對於公用頻道的使用意願度，21.6% 有意願，69.9% 無意願；另外有 8.5% 未表態。

肆、自製頻道

過去一年內，有 39.7% 的受訪者表示有收看自製頻道，58.9% 表示從來沒有收看；另外有 1.4% 未表態。

進一步詢問有看過的受訪者對於自製頻道的滿意度，有 69.8% 感到滿意，10.2% 感到不滿意；另外有 20.1% 未表態。

詢問全體收視戶希望看到什麼類型的節目，以「新聞/氣象報導/投資理財節目」的比率最高，為 13.7%，其次為「烹飪/美食/旅遊休閒資訊節目」（9.9%），第三為「綜藝節目/音樂歌唱節目」（4.9%）；另外有 63.8% 未表態。

伍、有線電視收視品質

對於有線電視的跑馬燈干擾程度，有 8.9% 表示嚴重，86.4% 表示不嚴重；另外有 4.7% 未表態。

對於有線電視的廣告插播干擾程度，有 28.3%表示嚴重，65.8%表示不嚴重；另外有 5.9%未表態。

陸、收視費用

對於基本頻道收視費用合理性，有 53.0%的受訪者感到合理，32.2%感到不合理；另外有 14.9%未表態。

對於基本頻道收視費的繳費優惠，有 23.5%的受訪者表示「知道」，76.5%表示「不知道/無意見」。

對於有線電視業者在帳單上標示的清楚度，有 54.5%的受訪者表示清楚，12.2%表示不清楚；另外有 33.2%未表態。

進一步詢問認為帳單標示不清楚的受訪者，是哪些地方不清楚，有 34.7%表示「有線電視收視費項目及其金額計算」不清楚，其次為「折扣/優惠項目及其金額計算」(10.3%)，第三為「網路費項目及其金額計算」(8.1%)；另外有 48.3%未表態。

柒、分組付費

對於新竹市有線電視已推行分組付費制度，13.3%的受訪者表示「知道」，86.7%表示「不知道/沒聽說」。

對於偏好的分組付費方案，42.9%的受訪者選擇「維持 B 組方案」，15.9%「選擇 A 組方案，再加購其他頻道套餐」，10.0%「選擇 A 組方案」，7.0%選擇「維持 B 組方案，再加購其他頻道套餐」，24.3%未表態。

捌、客服服務

受訪者詢問或反映有線電視相關問題的主要管道，以「電話」的比率最高，占 32.1%，其次為「官方 APP」(2.6%)，第三為「官方網站客服」(2.3%)；另外有 61.3%的受訪者「都沒有接觸」。

受訪者透過客服管道詢問的問題，以「有線電視無畫面/不清晰/畫面定格」的比率最高，占 41.3%，其次為「網路發生異狀」(23.9%)，第三為「機上盒操作/故障問題」(19.0%)；另外有 2.5%未表態。

詢問受訪者對於其主要使用的客服管道之滿意度，有 82.8%表示滿意，11.4%不滿意；另外有 5.7%未表態。

玖、工程維修服務

對於與工程維修服務人員接觸經驗，有 27.4%的受訪者表示「有」，72.6%表示「沒有」。

進一步詢問有工程維修經驗的受訪者，對於工程維修人員的服務品質滿意度，有 92.8%的受訪者感到滿意，3.7%感到不滿意；另外有 3.5%未表態。

壹拾、整體服務滿意度

整體來說，對於有線電視業者提供的各項服務，有 78.9%的受訪者感到滿意，11.5%感到不滿意；另外有 9.5%未表態。

進一步詢問受訪者，有線電視業者需要改善的地方，「降低收視/分組方案費用」的比率最高(16.2%)，其次為「提升有線電視收訊品質」(10.2%)，第三為「節目內容(增加多樣性/改善品質)」(8.8%)；另外有 27.9%表示「目前很好，不需要改進」，31.2%未表態。

對於未來會不會繼續訂閱有線電視，有 85.8%的受訪者表示會訂閱，9.5%表示不會；另外有 4.7%未表態。

第二節 建議

壹、有線電視安裝率為 **61.6%**，收視戶數位服務使用以「**HomePlay 多螢幕分享/手機與電視螢幕互相切換**」的比率最高，未使用過數位服務與去年相比明顯增加了 **11.9%**。故業者對於數位服務應加強服務內容的宣傳，並且將使用率較高的數位服務列為重點項目加以推廣，鼓勵民眾增加數位服務內容與功能使用率。

根據本次調查，有 61.6% 的受訪者有安裝有線電視，其中收視戶使用數位服務以「HomePlay 多螢幕分享/手機與電視螢幕互相切換」的比率最高，其餘各數位服務項目使用率皆不到一成，更有超過六成的收視戶未使用過數位服務，與去年相比明顯增加了 11.9%；詢問整體受訪者收看節目其他方式，有 73.7% 以「使用手機、平板、電腦等其他設備上網收看」的比率最高。收視習慣伴隨寬頻網路的普及，民眾接收節目內容的管道豐富多元，不再局限於電視的選項，能夠更自由的選片觀賞節目。

收視戶平均一天觀看節目或影片的時間以「2 小時(含)以上，未滿 4 小時」的比率最高，其中收視戶的收看時間也以「晚上 8 點~10 點」的比率最高，其次為「晚上 6 點~8 點」(51.9%)，顯示收視戶仍在黃金時段觀看節目的頻率較高。

從本次調查中可看出，有線電視用戶安裝率下降，應增加民眾對於有線電視業者的信任，進而提升整體裝機率；有線電視業者對於數位服務應加強服務內容的宣傳，並且將使用率較高的數位服務列為重點項目加以推廣，鼓勵民眾增加數位服務內容與功能使用率。

貳、有 34.3%的受訪者有申裝寬頻上網，以 50~59 歲、研究所及以上者申裝寬頻上網的比率較高，建議應加強推廣寬頻上網方案，以提高寬頻上網的申裝率，並同時推出搭配有線電視的優惠組合方案、創新資費等方案，以此提升有線電視的申裝率。有線電視帳單所列項目有 12.2%的受訪者表示不清楚，其中不清楚原因以「有線電視收視費項目及其金額計算」為主要原因，與去年相比躍昇近 10%，可能業者在行銷方案時夾帶其他項目，使民眾無法釐清金額計算方式，因此建議加強有線電視收費項目及金額計算，並且在帳單及行銷時向民眾逐條清楚說明。

有線電視整體滿意度達 78.9%，在 61.6%有申裝有線電視的受訪者中，有 34.3%的受訪者有申裝寬頻上網，其中以 50~59 歲、研究所及以上者申裝寬頻上網的比率較高，使用寬頻上網的受訪者對其滿意度達 64.2%。

有線電視用戶下降，因此轉型發展寬頻上網與智能電視等，才能夠細水長流發展，若提高寬頻上網申裝意願且同步減緩有線電視用戶流失才是上策，建議應加強推廣寬頻上網方案，以提高寬頻上網申裝率，並同時推出搭配有線電視的優惠組合方案、創新資費等方案，以此提升有線電視申裝率；在提升的同時也必需持續優化網路品質，以防客戶流失。

此外，有線電視帳單所列項目有 54.5%的受訪者表示清楚，但有 12.2%的受訪者表示不清楚，其中不清楚原因以「有線電視收視費項目及其金額計算」為主要原因，112 年調查有 25.4%不清楚原因以「有線電視收視費項目及其金額計算」為主，113 年調查提升至 34.7%，躍昇近 10%，可能業者在行銷方案時夾帶其他項目，使民眾無法釐清金額計算方式，因此建議加強有線電視收費項目及金額計算，並且在帳單及行銷時向民眾逐條清楚說明。

參、公用頻道的收視情形相較去年減少 8.1%，有意願使用公用頻道則是以青年族群的比率較高，因此建議針對此服務在官方網頁、電視跑馬燈、官方 Line 等加強宣傳，另外也可以透過與學校合作舉辦影片製作比賽，除了可以提升公用頻道的知曉度，也鼓勵市民踴躍參與影片製作落實公用頻道在媒體近用權上的意義；自製頻道的收視率呈現逐年增加的趨勢，但收視率仍偏低，建議可以優先選擇與民眾切身相關的地方新聞、生活圈等資訊進行播放，如新竹景點、在地美食介紹、地方文化特色等，以提高民眾對於自製頻道的收視意願。

公用頻道的收視情形為 29.4%，相較於去年減少 8.1%，整體來說收視率仍偏低；公用頻道的設定旨在落實地區居民的「媒體近用權」理念，以專用頻道提供政府機關、學校、團體及當地民眾播送公益性、藝文性等節目，藉著提高民眾對公用頻道的使用意願，落實民眾的傳播權利。目前申裝有線電視的受訪者以 70 歲以上的比率最高，而有意願使用公用頻道則是以青年族群的比率較高，因此建議針對此服務在官方網頁、電視跑馬燈、官方 Line 等加強宣傳，另外也可以透過與學校合作舉辦影片製作比賽，除了可以提升公用頻道的知曉度，也鼓勵市民踴躍參與影片製作落實公用頻道在媒體近用權上的意義。

自製頻道的收視情形為 39.7%，相較去年增加 2.2%，近年來自製頻道的收視率呈現逐年增加的趨勢，但收視率仍偏低；其中有收看自製頻道的受訪者滿意度為 69.8%，顯示要提高自製頻道的滿意度應從提高收視率為首要目標，建議可以優先選擇與民眾切身相關的地方新聞、生活圈等資訊進行播放，如新竹景點、在地美食介紹、地方文化特色等，以提高民眾對於自製頻道的收視意願。

肆、民眾對於有線電視業者客服服務與工程維修服務表示肯定；未來業者可透過神秘客定期對客服人員及工程維修人員進行稽核，以保持服務品質。

受訪者詢問或反映有線電視相關問題的主要管道，以「電話」的比率最高（32.1%），其次為「官方 APP」；其中透過客服管道詢問的問題，以「有線電視無畫面/不清晰/畫面定格」的比率最高（41.3%），其次為「網路發生異狀」；對於主要使用客服管道的受訪者有 82.8% 表示滿意。有 27.4% 的受訪者有使用工程維修的經驗，其中對於工程維修人員的服務品質滿意度達 92.8%。顯示民眾對於有線電視業者客服服務與工程維修服務表示肯定。

客服接聽速度、工程維修人員到府準時性、人員語氣、服務態度、專業能力都是民眾評價滿意度的基本要素，未來業者可透過神秘客定期對客服人員及工程維修人員進行稽核，以保持服務品質。

伍、分組付費制度知曉度偏低，可知在宣傳措施上並沒有顯著的效果；民眾偏好的分組付費方案，以「維持 B 組方案」的比率最高（42.9%），建議應持續推廣分組付費方式，提供不同組合方案與差異化的價格，給予不同需求的民眾有多種不同的頻道組合與合理的價格選擇。

有線電視目前已推行分組付費制度，但仍有 86.7%的受訪者表示不知道；另外，對於民眾偏好的分組付費方案，以「維持 B 組方案」的比率最高（42.9%）。

與去年的結果相比，知道分組付費機制的受訪者增加 1.8%，但整體來說知曉度仍偏低，可知在宣傳措施上並沒有顯著的效果。目前 B 組方案的頻道數量多，且多數民眾不需思考其他方案內容，選擇 B 組方案最為簡便，因此業者自然沒有足夠的動機來推廣分組付費機制，建議應持續推廣分組付費方式，提供不同組合方案與差異化的價格，給予不同需求的民眾有多種不同的頻道組合與合理的價格選擇。

附錄I

調查問卷

新竹市 113 年有線電視服務品質及收視戶滿意度調查

先生（小姐）您好，這裡是循證民調中心，我們接受新竹市政府的委託，正在進行一項有關「新竹市有線電視（台語：第四台）滿意度」的研究，打擾您幾分鐘的時間，請教您一些簡單的問題。

（您的電話是由電腦隨機抽出來的，您的意見是非常有代表性的）

（我們不是詐騙集團，在訪問的過程中，我們不會詢問您個人的姓名、地址、電話或金融帳號，請您放心！）

（求證電話：新竹市政府 1999 市民專線）

【過濾題】

Q1. 請問，這裡是住家電話，還是公司電話？【若回答是公司電話，必須詢問是否有跟住家在一起呢？】

(01)住家電話

(02)住商合一

(03)純公司【中止訪問】

(98)拒答【中止訪問】

Q2. 請問您今年幾歲？【未滿 20 歲者，請重新尋找合格受訪者，否則結束訪問】

(01)20-24 歲

(02)25-29 歲

(03)30-34 歲

(04)35-39 歲

(05)40-44 歲

(06)45-49 歲

(07)50-54 歲

(08)55-59 歲

(09)60-64 歲

(10)65-69 歲

(11)70 歲以上

(98)拒答

Q3. 請問您住在新竹市的哪一個行政區？

(01)東區

(02)北區

(03)香山區

(98)拒答【中止訪問】

【有線電視安裝情形】

Q4. 請問，您家中有沒有安裝有線電視（第四台）？

- (01)有【跳問 Q6】
- (02)曾安裝，已拆機【續問 Q5、Q6，跳基本資料】
- (03)從來沒有安裝過【續問 Q5、Q6，跳基本資料】
- (98)拒答【中止訪問】

Q5. 【詢問 Q4 選擇 02 或 03 者】請問，您家中沒有安裝有線電視的主要原因是？(複選題，最多選 5 項，不提示選項)

- | | |
|------------------------------------|----------------------------|
| (01)家裡沒電視 | (02)經濟因素（省錢/太貴） |
| (03)節目內容影響小孩身心 | (04)地處偏遠，線路未及 |
| (05)沒有看電視的習慣或需求 | (06)無線或衛星電視已可滿足需求 |
| (07)有線電視太常斷訊 | (08)有線電視頻道節目重播率太高 |
| (09)有線電視沒有自己喜歡的頻道 | (10)不滿意有線電視業者的服務 |
| (11)有線電視的畫面品質不清晰 | (12)已安裝中華電信 MOD |
| (13)數位機上盒數量限制 | (14)節目內容不吸引人 |
| (15)都用手機或平板或電腦收看影片 | (16)都用智慧電視或網路電視盒（如小米盒子...） |
| (17)都看 OTT 網路影音（如 Netflix、LiTV...） | |
| (94)其他_____【訪員請記錄】 | |
| (96)不知道/無意見 | (98)拒答 |

Q6. 請問您家中目前有沒有使用以下方式來收看節目內容？(複選，隨機提示選項 01-06)

- (01)數位無線電視(如：只收看台視、中視、華視、民視、公視無線台)
- (02)中華電信 MOD
- (03)直播衛星天線(如：DishHD、小耳朵等屋頂上架設碟型天線)
- (04)智慧電視盒(如：Google 電視盒/小米盒子等)
- (05)智慧聯網電視(如：Apple TV/GoogleTV 等)
- (06)使用手機、平板、電腦等其他設備上網收看
- (94)其他_____【訪員請記錄】
- (95)都沒有
- (96)不知道 / 沒意見
- (98)拒答

【收視習慣】

Q7. 請問，您平均一天花幾個小時觀看節目或影片？

- | | |
|------------------------|-----------------------|
| (01)未滿 1 小時 | (02)1 小時(含)以上，未滿 2 小時 |
| (03)2 小時(含)以上，未滿 4 小時 | (04)4 小時(含)以上，未滿 6 小時 |
| (05)6 小時(含)以上，未滿 12 小時 | (06)12 小時(含)以上 |
| (96)不知道/無意見 | (98)拒答 |

Q8. 請問，您通常是在什麼時段收看有線電視的節目？(複選)

- | | | |
|--------------------|-----------------|------------------|
| (01)凌晨 0~2 點 | (02)凌晨 2~4 點 | (03)凌晨 4~6 點 |
| (04)上午 6 點~8 點 | (05)上午 8 點~10 點 | (06)上午 10 點~12 點 |
| (07)中午 12 點~下午 2 點 | (08)下午 2 點~4 點 | (09)下午 4 點~6 點 |
| (10)晚上 6 點~8 點 | (11)晚上 8 點~10 點 | (12)晚上 10 點~12 點 |
| (96)不知道/無意見 | (98)拒答 | |

Q9. 請問，您最常收看的新聞頻道有哪些？(複選題，最多選 3 項，不提示選項)

- | | | |
|---------------|---------------|------------------|
| (048)三立 inews | (049)壹電視新聞台 | (050)年代新聞 |
| (051)東森新聞台 | (052)華視新聞資訊台 | (053)民視新聞台 |
| (054)三立新聞台 | (055)TVBS 新聞台 | (056)TVBS(新聞綜合台) |
| (057)東森財經新聞台 | (058)非凡新聞台 | (085)寰宇新聞台灣台 |
| (086)鏡電視新聞台 | (154)中視新聞台 | (155)台視新聞台 |
| (222)寰宇新聞台 | | |

Q10. 請問，您最常收看的其他類型頻道有哪些？(複選題，最多選 5 項，不提示選項)

【無線、公益類】

- | | | |
|---------------------|----------------|---------------|
| (001)節目總表頻道(搭配 EPG) | (003)新竹市公用頻道 | (004)凱擘新竹台 |
| (005)民視 | (006)CNN | (007)台視 |
| (008)人間衛視 | (009)中視 | (010)大愛 |
| (011)華視 | (012)霹靂台灣台 | (013)公視 |
| (014)公視台語台 | (015)好消息衛星電視台 | (016)原住民族電視台 |
| (017)客家電視台 | (113)華視教育體育文化台 | (123)國會頻道 1 台 |
| (124)國會頻道 2 台 | (151)民視第一台 | (152)民視台灣台 |
| (153)中視菁采台 | (157)台視綜合台 | (200)公視 3 台 |
| (297)大愛 2 台 | (298)好消息 2 台 | |

【兒童、知性娛樂類】

- | | | |
|---------------------|-----------------|------------------|
| (018)BBC Earth | (019)Discovery | (020)TLC 旅遊生活 |
| (021)動物星球 | (022)CN 卡通頻道 | (023)尼克兒童頻道 |
| (024)MOMO 親子台 | (025)東森幼幼台 | (081)Animax |
| (145)Global Trekker | (148)美食星球頻道 | (202)Baby TV |
| (203)CBeebies | (204)Boomerang | (205)達文西頻道 |
| (206)Discovery Asia | (208)國家地理國際頻道 | (209)國家地理野生高畫質頻道 |
| (210)Discovery 科學頻道 | (212)DREAMWORKS | (216)Nick Jr. |

(218)EVE

(230)LOVE NATURE

【戲劇類】

(040)東森戲劇台

(041)八大戲劇台

(043)緯來戲劇台

【綜合/娛樂類】

(026)緯來綜合台

(027)八大第一台

(028)八大綜合台

(029)三立台灣台

(030)三立都會台

(031)韓國娛樂台 KMTV

(032)東森綜合台

(033)超視

(036)中天綜合台

(037)東風衛視

(038)年代 MUCH TV

(039)中天娛樂台

(042)TVBS 歡樂台

(044)高點電視台

(071)緯來育樂台

(075)MOMO 綜合台

(077)緯來日本台

(078)國興衛視

(079)BBC Lifestyle Channel

(080)中台灣生活網

(082)信吉電視台

(083)JET 綜合台

(087)冠軍電視台

(088)八大娛樂台

(089)ETToday 綜合台

(091)幸福空間居家台

(094)誠心電視台

(096)樂視台

(097)台灣綜合台

(098)海豚綜合台

(099)威達超舜生活台

(100)台灣藝術台

(101)紅豆 2 台

(102)華藏電視台

(103)十方法界電視台

(104)世界電視台

(105)佛衛慈悲台

(106)信大電視台

(107)全大電視台

(109)正德電視台

(110)天良綜合台

(111)蕃薯電視台

(112)富立電視台

(114)冠軍夢想台

(115)新天地民俗台

(116)三聖電視台

(117)華藝台灣台

(118)天美麗電視台

(119)大立電視台

(120)雙子衛視

(122)NHK WORLD PREMIUM

(126)高點育樂台

(127)滾動力 rollor

(128) MTV 綜合電視台

(130)唯心電視台

(211)tvN

(213)星衛娛樂台

(214)緯來精采台

(217)Warner TV

(220)Food Network 美食台頻道

(221) Travel Channel

(223)亞洲旅遊台

(225)亞洲美食頻道

(226)HGTV 居家樂活頻道

(228)TV5 法式生活頻道

(231)DMAX

(241) ROCK ENTERTAINMENT

【廣告類】

(034)東森購物 2 台

(035)MOMO 購物 2 台

(046)東森購物 1 台

(047) MOMO 購物 1 台

(059)VIVA 購物 1 台

(060)東森購物 5 台

(108)美麗人生購物台

【國際新聞類】

(310)彭博財經頻道

(311)CNBC Asia Channel

(312)BBC 世界新聞台

(313)Arirang TV

(314)德國之聲電視台

(315)法國 TV5 電視台

【電影類】

(061)CATCHPLAY 電影台

(062)東森電影台

(063)緯來電影台

(064)LS Time 電影台

(065)HBO

(066)東森洋片台

(067)AXN

(068)好萊塢電影台

(069)amc 電影台

(070)CINEMAX

(146)ROCK Action

(235)HBO HD

(236)HBO 強檔鉅獻

(237)HBO 原創鉅獻

(238)HBO 溫馨家庭

(239)星衛 HD 電影台

(240)Star Movies

【體育類】

(072)緯來體育台

(076)博斯運動 1 台

(147)TRACE Sport Stars

(245)博斯高球 2 台

(248)博斯網球台

(073)ELEVEN SPORTS 1

(086)Z 頻道

(243)歐洲體育台

(246)博斯無限 2 台

(249)博斯運動 2 台

(074)ELEVEN SPORTS 2

(129)智林體育台

(244)博斯高球 1 台

(247)博斯魅力台

(250)博斯無限台

【財經類】

(090)非凡商業台

(149)寰宇財經台

(092)運通財經台

(156)台視財經台

(093)全球財經網頻道

【成人類】

(900)彩虹

(903)K 頻道

(906)驚豔成人電影台

(909)松視 2 台

(912)JStar 極限台電影頻道

(901)彩虹 e 台

(904)潘朵啦玩美台

(907)香蕉台

(910)松視 3 台

(902)彩虹電影台

(905)潘朵啦粉紅台

(908)松視 1 台

(911)松視 4 台

【音樂類】

(219)CMusic

(950)數位音樂頻道(包含 950-979 台)

(227) MTV Live

(229)古典音樂台

(994)其他_____ **【訪員請記錄】**

(996)不知道

(998)拒答

【公用頻道收視及滿意度】

****新竹市機關、學校、團體及一般民眾都可以向有線電視業者申請，免費將自己拍攝的公益性影片或節目在公用頻道中播出****

Q11. 請問，在過去一年內，您有沒有看過有線電視公用頻道(也就是第 3 頻道)？【回答有請追問：是經常收看、偶爾收看還是很少收看】

- | | |
|-------------|-----------|
| (01)經常收看 | (02)偶爾收看 |
| (03)很少收看 | (04)沒有收看過 |
| (96)不知道/無意見 | (98)拒答 |

Q12. 如果未來您有播送影片的需求，請問您有沒有意願使用公用頻道？

- | | |
|-------------|-----------|
| (01)非常有意願 | (02)還算有意願 |
| (03)不太有意願 | (04)完全沒意願 |
| (96)不知道/無意見 | (98)拒答 |

【自製頻道收視及滿意度】

****自製頻道為新竹振道自製的地方新聞、地方生活藝文或鄉親節目的頻道****

Q13. 請問，在過去一年內，您有沒有看過凱擘新竹台(也就是第 4 頻道)？【回答有請追問：是經常收看、偶爾收看還是很少收看】

- | | |
|---------------------|-------------------|
| (01)經常收看 | (02)偶爾收看 |
| (03)很少收看 | (04)沒有收看過【跳問 Q15】 |
| (96)不知道/無意見【跳問 Q15】 | (98)拒答【跳問 Q15】 |

Q14. 【詢問 Q13 選擇 01-03 者】對於凱擘新竹台(也就是第 4 頻道)的各項節目內容，整體來說，請問您覺得滿不滿意？

- | | |
|-------------|-----------|
| (01)非常滿意 | (02)還算滿意 |
| (03)不太滿意 | (04)非常不滿意 |
| (96)不知道/無意見 | (98)拒答 |

Q15. 對於凱擘新竹台(也就是第 4 頻道)，請問您希望看到什麼類型的節目？(複選題，最多選 5 項，不提示選項)

- | | |
|--------------------|--------------------|
| (01)新聞/氣象報導/投資理財節目 | (02)公共論壇/政治評論/談話節目 |
| (03)體育運動節目 | (04)烹飪/美食/旅遊休閒資訊節目 |
| (05)綜藝節目/音樂歌唱節目 | (06)卡通/兒童節目 |
| (07)科學新知/生態保育節目 | (08)語言學習節目 |
| (09)宗教命理/算命節目/傳統文化 | (94)其他_____【訪員請記錄】 |
| (96)不知道/無意見 | (98)拒答 |

【有線電視收視品質】

Q16. 請問在看電視時，有線電視依法播送天災、公共服務、頻道異動等「跑馬燈」，對您收看電視所造成的干擾嚴不嚴重？

- | | |
|-------------|------------|
| (01)非常嚴重 | (02)有點嚴重 |
| (03)不太嚴重 | (04)一點也不嚴重 |
| (96)不知道/無意見 | (98)拒答 |

Q17. 請問在看電視時，有線電視依法在廣告時段中「插播地方廣告」，對您收看電視所造成的干擾嚴不嚴重？

- | | |
|-------------|------------|
| (01)非常嚴重 | (02)有點嚴重 |
| (03)不太嚴重 | (04)一點也不嚴重 |
| (96)不知道/無意見 | (98)拒答 |

【數位服務使用情形】

Q18. 請問您使用過有線電視哪些數位與互動應用服務？(複選題，逐一提示選項)

- (01)綁定有線電視帳號收看 myvideo 影片
- (02)錄影功能(需額外租用)
- (03)居家影像監測與智慧防護(需額外租用)
- (04)互動服務，如 myVideo 新竹市館、卡拉 OK、健身課程、樂齡互動關懷、玩遊戲
- (05)HomePlay 多螢分享/手機與電視螢幕互相切換
- (06)綁定有線電視帳號，使用 OTT 服務(如：Netflix、Disney+...等)以手機觀看電視節目
- (07)社區監控服務(含透過 CH999 觀看社區即時影像)
- (08)Health Care 健康保健室
- (09)電視管家(即用語音指令開啟服務、開關機上盒、轉台、找影片等)
- (90)都沒用過
- (94)其他_____【訪員請記錄】
- (96)不知道/無意見
- (98)拒答

Q19. 請問您目前有使用有線電視的寬頻上網服務嗎？

- | | |
|-------|----------------|
| (01)有 | (02)沒有【跳問 Q21】 |
|-------|----------------|

Q20. 請問您對於有線電視的寬頻上網服務感到滿意嗎？

- | | |
|-------------|-----------|
| (01)非常滿意 | (02)還算滿意 |
| (03)不太滿意 | (04)非常不滿意 |
| (96)不知道/無意見 | (98)拒答 |

【收視費用】

Q21. 新竹市有線電視基本頻道收視費每月 500 元，可觀看 130 個頻道，請問您覺得這個收視費用合不合理？

- | | |
|-------------|-----------|
| (01)非常合理 | (02)還算合理 |
| (03)不太合理 | (04)非常不合理 |
| (96)不知道/無意見 | (98)拒答 |

Q22. 請問您知道基本頻道收視費有季繳(每月省 5 元)、半年繳(每月省 10 元)、年繳(每月省 15 元)優惠嗎？

- | | |
|--------|-------------|
| (01)知道 | (02)不知道/無意見 |
|--------|-------------|

Q23. 請問您覺得有線電視帳單所列項目及金額清不清楚？

- | | |
|---------------------|------------------|
| (01)非常清楚【跳問 Q25】 | (02)還算清楚【跳問 Q25】 |
| (03)不太清楚 | (04)非常不清楚 |
| (96)不知道/無意見【跳問 Q25】 | (98)拒答【跳問 Q25】 |

Q24. 【詢問 Q23 選擇 03-04 者】請問您覺得帳單所列項目及金額是那些地方不清楚？(複選題，不提示選項)

- | | |
|----------------------|------------------|
| (01)有線電視收視費項目與金額計算 | (02)網路費項目與金額計算 |
| (03)退費項目與金額計算 | (04)折扣/優惠項目與金額計算 |
| (05)數位與互動應用服務項目與金額計算 | (06)繳款方式或繳款期限 |
| (94)其他_____【訪員請記錄】 | (96)不知道/無意見 |
| (98)拒答 | |

【分組付費議題】

Q25. 請問您知不知道新竹市有線電視推行分組付費制度(也就是多元選擇付費機制)，有每月 200 元、500 元、520 元及 540 元共四種組合方案？

(01)知道

(02)不知道/沒聽說

Q26. 請問您偏好選擇哪種分組付費方案?(單選題，一口氣提示所有選項，括號內不主動提示)

(01)維持 B 組方案 (130 頻道，500 元/月)

(02)維持 B 組方案，再加購其他頻道套餐 (133 頻道，520 元/月，含娛樂或親子；136 頻道，540 元/月，含娛樂和親子)

(03)選擇 A 組方案 (23 頻道，含無線 4 台、公視、原民台、客家台...等，200 元/月)

(04)選擇 A 組方案，再加購其他頻道套餐

(96)不知道/無意見

(98)拒答

【客服服務滿意度】

Q27. 請問您過去一年主要是透過哪個管道詢問或反映有線電視相關問題？(單選)

(01)電話

(02)官方網站客服

(03)官方 APP

(04)官方 LINE

(05)臨櫃

(94)其他_____【訪員請記錄】

(98)都沒有接觸【跳問 Q30】

Q28. 請問您透過【代入 Q27 答案】詢問的是哪一方面的問題呢？【複選，不提示選項，最多選 5 項】

(01)有線電視無聲音/有雜音

(02)有線電視無畫面/不清晰/畫面定格

(03)機上盒操作/故障問題

(04)繳費問題

(05)加裝線路詢問

(06)寬頻上網問題

(07)網路發生異狀

(08)節目播出時段詢問

(09)退租機上盒

(10)機上盒安裝問題

(11)變更用戶姓名

(12)維修費用

(13)停機/移機/復機問題

(14)漏寄帳單

(15)公用頻道託播詢問

(94)其他_____【訪員請記錄】

(96)不知道/沒意見

(98)拒答

Q29. 請問您對於有線電視業者新竹振道提供的【代入 Q27 答案】客服的服務，滿不滿意？

(01)非常滿意

(02)還算滿意

(03)不太滿意

(04)非常不滿意

(96)不知道/無意見

(98)拒答

【工程維修服務滿意度】

Q30. 請問您過去一年是否有跟工程維修人員接觸的經驗?(不包含首次安裝) ?

(01)有

(02)沒有【跳問 Q32】

Q31. 請問您對於有線電視業者新竹振道工程維修人員的服務品質，滿不滿意？

(01)非常滿意

(02)還算滿意

(03)不太滿意

(04)非常不滿意

(96)不知道/無意見

(98)拒答

【整體滿意度】

Q32. 整體來說，對於有線電視業者提供的各項服務，請問您覺得滿不滿意？

(01)非常滿意

(02)還算滿意

(03)不太滿意

(04)非常不滿意

(96)不知道/無意見

(98)拒答

Q33. 請問您覺得有線電視業者有什麼需要改善的地方？(複選題，最多選 5 項，不提示選項)

(01)收訊品質

(02)節目內容 (增加多樣性/改善品質)

(03)簡化機上盒/選台器操作

(04)降低機上盒故障率

(05)降低收視/分組方案費用

(06)提升客服電話接通率

(07)改善客服服務品質

(08)改善維修服務品質

(09)改善機上盒開關機速度

(10)退租流程

(11)改善頻道切換速度

(12)減少跑馬燈次數

(13)提升訊號品質

(14)申裝/異動/維修速度太慢

(15)避免業者壟斷

(16)增加高畫質(HD)節目數量

(17)斷訊維修之通知

(18)帳單收費標示

(19)增加多樣化數位服務

(20)優惠措施或服務查詢

(21)減少廣告/插播廣告頻率

(22)簡化服務方案及收費方式

(90)目前很好，不需要改進

(94)其他_____【訪員請記錄】

(96)不知道/沒意見

(98)拒答

Q34. 請問您在未來一年會不會繼續訂閱有線電視？

(01)一定會

(02)可能會

(03)可能不會

(04)一定不會

(96)不知道/沒意見

(98)拒答

【基本資料】

Q35. 請問您的教育程度？

- | | | | |
|-----------|-----------|-----------|--------|
| (01)小學及以下 | (02)國中、初中 | (03)高中、高職 | (04)專科 |
| (05)大學 | (06)碩士及以上 | (98)拒答 | |

Q36. 我們的訪問到此結束，謝謝您接受我們訪問。 性別《請訪員自行輸入》

- | | |
|--------|--------|
| (01)男性 | (02)女性 |
|--------|--------|

附錄II

選項報表

1. 各細項百分比或人數加總因加權及四捨五入關係，可能與總數、100.0%有微幅差距，故不適合據此反推計算。
2. 如有總數、樣本次數相同但所占百分比不同，是因加權及四捨五入的結果所致。

調查主題：新竹市113年有線電視服務品質及收視戶滿意度調查
 調查時間：2024/07/17~2024/07/26
 調查對象：新竹市20歲以上民眾
 抽樣方法：以電話資料庫系統隨機抽樣
 完成樣本數：1,629(95%信心水準下，本調查抽樣誤差為±2.43%)
 加權方式：依行政區、性別及年齡進行多變數反覆加權處理
 執行單位：循證民調有限公司

tel 電話類型	選項	加權前		加權後	
		次數	百分比	次數	百分比
	住家電話	1,610	98.8	1,605	98.5
	住商合一	19	1.2	24	1.5
	總計	1,629	100.0	1,629	100.0

age 年齡	選項	加權前		加權後	
		次數	百分比	次數	百分比
	20~29歲	71	4.4	240	14.7
	30~39歲	122	7.5	284	17.4
	40~49歲	246	15.1	377	23.2
	50~59歲	361	22.2	291	17.9
	60~69歲	381	23.4	236	14.5
	70歲以上	448	27.5	201	12.3
	總計	1,629	100.0	1,629	100.0

town 居住地	選項	加權前		加權後	
		次數	百分比	次數	百分比
	東區	820	50.3	763	46.9
	北區	514	31.6	567	34.8
	香山區	295	18.1	298	18.3
	總計	1,629	100.0	1,629	100.0

Q4 請問，您家中有沒有 安裝有線電視(第四台)？	選項	加權前		加權後	
		次數	百分比	次數	百分比
	有	1,069	65.6	1,003	61.6
	曾安裝，已拆機	374	23.0	405	24.9
	從來沒有安裝過	186	11.4	221	13.6
	總計	1,629	100.0	1,629	100.0

	選項	加權前		加權後	
		次數	百分比	次數	百分比
Q5 請問，您家中沒有安裝有線電視的主要原因 是？(複選)	沒有看電視的習慣或需求	193	34.5	228	36.4
	都用手機或平板或電腦收看影片	96	17.1	126	20.2
	已安裝中華電信MOD	114	20.4	114	18.1
	經濟因素(省錢/太貴)	89	15.9	82	13.1
	都用智慧電視或網路電視盒（如小米盒子）	24	4.3	41	6.5
	節目內容不吸引人	30	5.4	32	5.1
	都看OTT網路影音(如Netflix、LiTV)	18	3.2	23	3.7
	有線電視沒有自己喜歡的頻道	26	4.6	23	3.6
	節目內容影響小孩身心	17	3.0	21	3.3
	無線或衛星電視已可滿足需求	21	3.8	20	3.2
	有線電視頻道節目重播率太高	12	2.1	14	2.2
	不滿意有線電視業者的服務	8	1.4	7	1.1
	家裡沒電視	7	1.3	7	1.1
	有線電視太常斷訊	6	1.1	4	0.7
	有線電視的畫面品質不清晰	2	0.4	1	0.2
	數位機上盒數量限制	1	0.2	0	0.1
	不知道/無意見	29	5.2	28	4.5
	拒答	0	0.0	0	0.0
樣本數		560		626	

	選項	加權前		加權後	
		次數	百分比	次數	百分比
Q6 請問您家中目前有沒有使用以下方式來收看節目內容？(複選)	使用手機、平板、電腦等其他設備上網收看	1,084	66.5	1,201	73.7
	數位無線電視(如：只收看台視、中視、華視、民視、公視無線台)	461	28.3	448	27.5
	中華電信MOD	427	26.2	442	27.2
	智慧聯網電視(如：Apple TV/GoogleTV等)	359	22.0	427	26.2
	智慧電視盒(如：Google 電視盒/小米盒子等)	337	20.7	382	23.4
	直播衛星天線(如：DishHD、小耳朵等屋頂上架設碟型天線)	36	2.2	30	1.8
	都沒有	243	14.9	180	11.0
	不知道/無意見	23	1.4	13	0.8
	拒答	0	0.0	0	0.0
	樣本數	1,629		1,629	

	選項	加權前		加權後	
		次數	百分比	次數	百分比
Q7 請問，您平均一天花幾個小時觀看節目或影片？	未滿 1 小時	126	11.8	145	14.4
	1 小時(含)以上，未滿 2 小時	206	19.3	202	20.1
	2 小時(含)以上，未滿 4 小時	355	33.2	345	34.4
	4 小時(含)以上，未滿 6 小時	121	11.3	111	11.1
	6 小時(含)以上，未滿 12 小時	110	10.3	96	9.6
	12 小時(含)以上	32	3.0	22	2.1
	不知道/無意見	119	11.1	83	8.3
	拒答	0	0.0	0	0.0
	總計	1,069	100.0	1,003	100.0

	選項	加權前		加權後	
		次數	百分比	次數	百分比
Q8 請問，您通常是在什麼時段收看有線電視的節目？(複選)	凌晨 0~2 點	6	0.6	7	0.7
	凌晨 2~4 點	4	0.4	6	0.6
	凌晨 4~6 點	7	0.7	8	0.8
	上午 6 點~8 點	64	6.0	53	5.3
	上午 8 點~10 點	85	8.0	59	5.9
	上午 10 點~12 點	82	7.7	57	5.7
	中午 12 點~下午 2 點	177	16.6	129	12.9
	下午 2 點~4 點	107	10.0	87	8.6
	下午 4 點~6 點	80	7.5	65	6.5
	晚上 6 點~8 點	534	50.0	520	51.9
	晚上 8 點~10 點	541	50.6	527	52.6
	晚上 10 點~12 點	130	12.2	132	13.2
	不知道/無意見	186	17.4	148	14.7
	拒答	0	0.0	0	0.0
	樣本數	1,069		1,003	

	選項	加權前		加權後	
		次數	百分比	次數	百分比
Q9 請問，您最常收看的 新聞頻道有哪些？(複選)	TVBS新聞台	321	30.0	297	29.7
	東森新聞台	223	20.9	219	21.8
	三立新聞台	140	13.1	126	12.6
	民視新聞台	138	12.9	109	10.9
	TVBS(新聞綜合台)	135	12.6	100	10.0
	年代新聞	102	9.5	78	7.8
	華視新聞資訊台	79	7.4	70	7.0
	壹電視新聞台	51	4.8	49	4.9
	非凡新聞台	45	4.2	38	3.8
	中視新聞台	49	4.6	36	3.6
	三立inews	19	1.8	28	2.8
	東森財經新聞台	33	3.1	27	2.7
	台視新聞台	12	1.1	12	1.2
	寰宇新聞台灣台	5	0.5	6	0.6
	寰宇新聞台	8	0.7	5	0.5
	不知道	339	31.7	345	34.4
	拒答	1	0.1	1	0.1
	樣本數	1,069		1,003	

	選項	加權前		加權後	
		次數	百分比	次數	百分比
Q10 請問，您最常收看的 其他類型頻道有哪些？(複選)	綜合/娛樂類	240	22.5	249	24.9
	電影類	110	10.3	122	12.2
	無線、公益類	151	14.1	119	11.8
	體育類	100	9.4	94	9.3
	兒童、知性娛樂類	61	5.7	63	6.3
	戲劇類	68	6.4	58	5.8
	財經類	10	0.9	6	0.6
	廣告類	5	0.5	3	0.3
	音樂類	2	0.2	1	0.1
	國際新聞類	1	0.1	1	0.1
	不知道	456	42.7	418	41.7
	拒答	4	0.4	3	0.3
	樣本數	1,069		1,003	

	選項	加權前		加權後	
		次數	百分比	次數	百分比
Q11 請問，在過去一年內，您有沒有看過有線電視公用頻道(也就是第3頻道)？	有收看	337	31.5	295	29.4
	經常收看	9	0.8	7	0.7
	偶爾收看	124	11.6	95	9.5
	很少收看	204	19.1	192	19.2
	沒有收看過	690	64.5	678	67.6
	不知道/無意見	42	3.9	30	3.0
	拒答	0	0.0	0	0.0
	總計	1,069	100.0	1,003	100.0

	選項	加權前		加權後	
		次數	百分比	次數	百分比
Q12 如果未來您有播送影片的需求，請問您有沒有意願使用公用頻道？	有意願	189	17.7	217	21.6
	非常有意願	22	2.1	24	2.4
	還算有意願	167	15.6	193	19.2
	無意願	740	69.2	701	69.9
	不太有意願	243	22.7	249	24.8
	完全沒意願	497	46.5	452	45.1
	不知道/無意見	140	13.1	85	8.5
	拒答	0	0.0	0	0.0
	總計	1,069	100.0	1,003	100.0

	選項	加權前		加權後	
		次數	百分比	次數	百分比
Q13 請問，在過去一年內，您有沒有看過凱擘新竹台(也就是第4頻道)？	有收看	456	42.7	398	39.7
	經常收看	25	2.3	30	3.0
	偶爾收看	227	21.2	179	17.9
	很少收看	204	19.1	188	18.8
	沒有收看過	592	55.4	591	58.9
	不知道/無意見	21	2.0	14	1.4
	拒答	0	0.0	0	0.0
	總計	1,069	100.0	1,003	100.0

	選項	加權前		加權後	
		次數	百分比	次數	百分比
Q14 對於凱擘新竹台(也就是第4頻道)的各項節目內容，整體來說，請問您覺得滿不滿意？	滿意	295	64.7	278	69.8
	非常滿意	11	2.4	19	4.7
	還算滿意	284	62.3	259	65.0
	不滿意	47	10.3	40	10.2
	不太滿意	39	8.6	35	8.9
	非常不滿意	8	1.8	5	1.3
	不知道/無意見	114	25.0	80	20.1
	拒答	0	0.0	0	0.0
	總計	456	100.0	398	100.0

	選項	加權前		加權後	
		次數	百分比	次數	百分比
Q15 對於凱擘新竹台(也就是第4頻道)，請問您希望看到什麼類型的節目？(複選)	新聞／氣象報導／投資理財節目	131	12.3	137	13.7
	烹飪／美食／旅遊休閒資訊節目	89	8.3	99	9.9
	綜藝節目/音樂歌唱節目	44	4.1	50	4.9
	體育運動節目	24	2.2	32	3.2
	公共論壇／政治評論／談話節目	37	3.5	28	2.8
	電影	21	2.0	25	2.5
	宗教命理/算命節目/傳統文化	18	1.7	20	2.0
	科學新知/生態保育節目	19	1.8	14	1.4
	戲劇	14	1.3	12	1.2
	藝文生活類型節目	11	1.0	11	1.1
	當地建設文化節目	11	1.0	8	0.8
	卡通／兒童節目	5	0.5	7	0.7
	醫療保健知識節目	6	0.6	4	0.4
	語言學習節目	2	0.2	3	0.3
	不知道/無意見	717	67.1	639	63.7
	拒答	2	0.2	1	0.1
樣本數		1,069		1,003	

	選項	加權前		加權後	
		次數	百分比	次數	百分比
Q16 請問在看電視時，有線電視依法播送天災、公共服務、頻道異動等「跑馬燈」，對您收看電視所造成的干擾嚴不嚴重？	嚴重	103	9.6	90	8.9
	非常嚴重	26	2.4	24	2.4
	有點嚴重	77	7.2	65	6.5
	不嚴重	889	83.2	866	86.4
	不太嚴重	496	46.4	457	45.6
	一點也不嚴重	393	36.8	409	40.8
	不知道/無意見	77	7.2	47	4.7
	拒答	0	0.0	0	0.0
	總計	1,069	100.0	1,003	100.0

	選項	加權前		加權後	
		次數	百分比	次數	百分比
Q17 請問在看電視時，有線電視依法在廣告時段中「插播地方廣告」，對您收看電視所造成的干擾嚴不嚴重？	嚴重	278	26.0	284	28.3
	非常嚴重	101	9.4	106	10.5
	有點嚴重	177	16.6	178	17.8
	不嚴重	696	65.1	659	65.8
	不太嚴重	457	42.8	438	43.7
	一點也不嚴重	239	22.4	221	22.1
	不知道/無意見	95	8.9	60	5.9
	拒答	0	0.0	0	0.0
總計		1,069	100.0	1,003	100.0

	選項	加權前		加權後	
		次數	百分比	次數	百分比
Q18 請問您使用過有線電視哪些數位與互動應用服務？(複選)	HomePlay多螢分享/手機與電視螢幕互相切換	107	10.0	118	11.8
	綁定有線電視帳號，使用OTT服務(如：Netflix、Disney+...等)以手機觀看電視節目	74	6.9	84	8.4
	綁定有線電視帳號收看myvideo影片錄影功能(需額外租用)	79	7.4	78	7.8
	居家影像監測與智慧防護(需額外租用)	58	5.4	54	5.4
	互動服務，如myVideo新竹市館、卡拉OK、健身課程、樂齡互動關懷、玩遊戲	49	4.6	42	4.2
	社區監控服務(含透過CH999觀看社區即時影像)	22	2.1	17	1.7
	Health Care 健康保健室	20	1.9	15	1.5
	電視管家(即用語音指令開啟服務、開關機上盒、轉台、找影片等)	27	2.5	14	1.4
	都沒用過	16	1.5	14	1.4
	不知道/無意見	697	65.2	662	66.0
	拒答	114	10.7	81	8.1
樣本數		1	0.1	0	0.0
		1,069		1,003	

Q19 請問您目前有使用有線電視的寬頻上網服務嗎？	選項	加權前		加權後	
		次數	百分比	次數	百分比
	有	329	30.8	344	34.3
	沒有	740	69.2	659	65.7
總計		1,069	100.0	1,003	100.0

Q20 請問您對於有線電視的寬頻上網服務感到滿意嗎？	選項	加權前		加權後	
		次數	百分比	次數	百分比
	滿意	213	64.7	221	64.2
	非常滿意	12	3.6	13	3.9
	還算滿意	201	61.1	207	60.3
	不滿意	87	26.4	104	30.2
	不太滿意	74	22.5	87	25.4
	非常不滿意	13	4.0	17	4.8
	不知道/無意見	29	8.8	20	5.7
	拒答	0	0.0	0	0.0
總計		329	100.0	344	100.0

	選項	加權前		加權後	
		次數	百分比	次數	百分比
Q21 新竹市有線電視基本頻道收視費每月500元，可觀看130個頻道，請問您覺得這個收視費用合不合理？	合理	479	44.8	531	53.0
	非常合理	20	1.9	25	2.5
	還算合理	459	42.9	506	50.4
	不合理	382	35.7	323	32.2
	不太合理	277	25.9	227	22.6
	非常不合理	105	9.8	96	9.6
	不知道/無意見	208	19.5	149	14.9
	拒答	0	0.0	0	0.0
	總計	1,069	100.0	1,003	100.0

	選項	加權前		加權後	
		次數	百分比	次數	百分比
Q22 請問您知道基本頻道收視費有季繳(每月省 5 元)、半年繳(每月省 10 元)、年繳(每月省 15 元)優惠嗎？	知道	214	20.0	236	23.5
	不知道/無意見	855	80.0	767	76.5
	總計	1,069	100.0	1,003	100.0

	選項	加權前		加權後	
		次數	百分比	次數	百分比
Q23 請問您覺得有線電視帳單所列項目及金額清不清楚？	清楚	516	48.3	547	54.5
	非常清楚	128	12.0	143	14.3
	還算清楚	388	36.3	404	40.3
	不清楚	139	13.0	123	12.2
	不太清楚	112	10.5	99	9.9
	非常不清楚	27	2.5	23	2.3
	不知道/無意見	414	38.7	333	33.2
	拒答	0	0.0	0	0.0
	總計	1,069	100.0	1,003	100.0

	選項	加權前		加權後	
		次數	百分比	次數	百分比
Q24 請問您覺得帳單所列項目及金額是那些地方不清楚？(複選)	有線電視收視費項目與金額計算	51	36.7	43	34.7
	折扣/優惠項目與金額計算	12	8.6	13	10.3
	網路費項目與金額計算	10	7.2	10	8.1
	數位與互動應用服務項目與金額計算	6	4.3	5	3.8
	退費項目與金額計算	4	2.9	2	2.0
	繳款方式或繳款期限	3	2.2	2	1.9
	不知道/無意見	68	48.9	59	47.9
	拒答	1	0.7	0	0.4
	樣本數	139		123	

Q25 請問您知不知道新竹市有線電視推行分組付費制度(也就是多元選擇付費機制)，有每月 200 元、500 元、520 元及 540 元共四種組合方案？	選項	加權前		加權後	
		次數	百分比	次數	百分比
	知道	138	12.9	134	13.3
	不知道/沒聽說	931	87.1	869	86.7
	總計	1,069	100.0	1,003	100

Q26 請問您偏好選擇哪種分組付費方案？	選項	加權前		加權後	
		次數	百分比	次數	百分比
	維持B組方案（130 頻道，500 元/月）	387	36.2	430	42.9
	維持B組方案，再加購其他頻道套餐（133 頻道，520 元/月；136 頻道，540 元/月）	56	5.2	70	7.0
	選擇A組方案（23 頻道，含無線 4 台、公視、原民台、客家台...等，200 元/月）	113	10.6	100	10.0
	選擇A組方案，再加購其他頻道套餐	151	14.1	160	15.9
	不知道/無意見	361	33.8	242	24.2
	拒答	1	0.1	1	0.1
	總計	1,069	100.0	1,003	100.0

Q27 請問您過去一年主要是透過哪個管道詢問或反映有線電視相關問題？	選項	加權前		加權後	
		次數	百分比	次數	百分比
	電話	307	28.7	322	32.1
	官方 APP	23	2.2	26	2.6
	官方網站客服	16	1.5	23	2.3
	臨櫃	16	1.5	11	1.1
	官方 LINE	4	0.4	5	0.5
	都沒有接觸	703	65.8	615	61.3
	總計	1,069	100.0	1,003	100.0

	選項	加權前		加權後	
		次數	百分比	次數	百分比
Q28 請問您透過【代入 Q27 答案】詢問的是哪一方面的問題呢？(複選)	有線電視無畫面/不清晰/畫面定格	167	45.6	160	41.3
	網路發生異狀	79	21.6	92	23.9
	機上盒操作/故障問題	65	17.8	74	19.0
	繳費問題	38	10.4	38	9.8
	寬頻上網問題	20	5.5	25	6.5
	有線電視無聲音/有雜音	15	4.1	18	4.7
	遙控器故障問題	18	4.9	15	3.9
	機上盒安裝問題	6	1.6	10	2.7
	停機/移機/復機問題	3	0.8	8	2.2
	加裝線路詢問	9	2.5	6	1.6
	變用戶姓名	1	0.3	2	0.5
	漏寄帳單	1	0.3	1	0.4
	加購頻道詢問	2	0.5	1	0.3
	退租機上盒	1	0.3	1	0.1
	維修費用	1	0.3	0	0.1
	不知道/沒意見	14	3.8	10	2.5
	拒答	0	0.0	0	0.0
	樣本數	366		388	

	選項	加權前		加權後	
		次數	百分比	次數	百分比
Q29 請問您對於有線電視業者新竹振道提供的【代入 Q27 答案】客服的服務，滿不滿意？	滿意	297	81.1	321	82.8
	非常滿意	38	10.4	35	9.0
	還算滿意	259	70.8	286	73.9
	不滿意	48	13.1	44	11.4
	不太滿意	32	8.7	30	7.8
	非常不滿意	16	4.4	14	3.6
	不知道/無意見	21	5.7	22	5.7
	拒答	0	0.0	0	0.0
	總計	366	100.0	388	100.0

	選項	加權前		加權後	
		次數	百分比	次數	百分比
Q30 請問您過去一年是否有跟工程維修人員接觸的經驗？(不包含首次安裝)？	有	291	27.2	275	27.4
	沒有	778	72.8	728	72.6
	總計	1,069	100.0	1,003	100

	選項	加權前		加權後	
		次數	百分比	次數	百分比
Q31 請問您對於有線電視業者新竹振道工程維修人員的服務品質，滿不滿意？	滿意	266	91.4	255	92.8
	非常滿意	67	23.0	68	24.8
	還算滿意	199	68.4	187	68.1
	不滿意	15	5.2	10	3.7
	不太滿意	14	4.8	9	3.1
	非常不滿意	1	0.3	2	0.6
	不知道/無意見	10	3.4	10	3.5
	拒答	0	0.0	0	0.0
	總計	291	100.0	275	100.0

	選項	加權前		加權後	
		次數	百分比	次數	百分比
Q32 整體來說，對於有線電視業者提供的各項服務，請問您覺得滿不滿意？	滿意	813	76.1	792	78.9
	非常滿意	67	6.3	78	7.8
	還算滿意	746	69.8	713	71.1
	不滿意	135	12.6	116	11.5
	不太滿意	111	10.4	96	9.6
	非常不滿意	24	2.2	20	2.0
	不知道/無意見	120	11.2	95	9.5
	拒答	1	0.1	0	0.0
	總計	1,069	100.0	1,003	100.0

	選項	加權前		加權後	
		次數	百分比	次數	百分比
Q33 請問您覺得有線電視業者有什麼需要改善的地方？(複選)	降低收視/分組方案費用	180	16.8	162	16.2
	提升有線電視收訊品質	97	9.1	102	10.2
	節目內容(增加多樣性/改善品質)	105	9.8	89	8.8
	優惠措施或服務查詢	35	3.3	27	2.7
	改善客服服務品質	25	2.3	26	2.6
	提升客服電話接通率	28	2.6	25	2.5
	簡化服務方案及收費方式	16	1.5	17	1.7
	避免業者壟斷	18	1.7	16	1.6
	降低機上盒故障率	11	1.0	15	1.5
	減少廣告/插播廣告頻率	16	1.5	15	1.5
	改善維修服務品質	18	1.7	14	1.4
	帳單收費標示	12	1.1	10	1.0
	申裝/異動/維修速度太慢	7	0.7	7	0.7
	簡化機上盒/選台器操作	8	0.7	6	0.6
	增加多樣化數位服務	7	0.7	6	0.6
	改善頻道切換速度	2	0.2	3	0.3
	斷訊維修之通知	4	0.4	3	0.3
	退租流程	2	0.2	1	0.1
	增加高畫質(HD)節目數量	1	0.1	1	0.1
	改善機上盒開關機速度	1	0.1	1	0.1
	目前很好，不需要改進	251	23.5	279	27.9
	不知道/沒意見	366	34.2	312	31.2
	拒答	0	0.0	0	0.0
	樣本數	1,069		1,003	

	選項	加權前		加權後	
		次數	百分比	次數	百分比
Q34 請問您在未來一年會不會繼續訂閱有線電視？	會	901	84.3	861	85.8
	一定會	641	60.0	596	59.4
	可能會	260	24.3	265	26.4
	不會	95	8.9	95	9.5
	可能不會	73	6.8	75	7.5
	一定不會	22	2.1	20	2.0
	不知道/無意見	73	6.8	47	4.7
	拒答	0	0.0	0	0.0
	總計	1,069	100.0	1,003	100.0

	選項	加權前		加權後	
		次數	百分比	次數	百分比
edu 教育程度	小學及以下	203	12.5	104	6.4
	國中、初中	141	8.7	90	5.5
	高中、高職	339	20.8	277	17.0
	專科	212	13.0	161	9.9
	大學	474	29.1	685	42.0
	研究所及以上	238	14.6	296	18.2
	拒答	22	1.4	16	1.0
	總計	1,629	100.0	1,629	100.0

	選項	加權前		加權後	
		次數	百分比	次數	百分比
gender 性別	男性	716	44.0	793	48.7
	女性	913	56.0	836	51.3
	總計	1,629	100.0	1,629	100.0

附錄III

交叉分析表

1. 各單選題之關聯性分析採「卡方檢定」(Chi-squareTest)。
 - *表示 $p < 0.05$ ，即在95%的信心水準下，題目問項有顯著性差異。
 - **表示 $p < 0.01$ ，即在99%的信心水準下，題目問項有顯著性差異。
 - ***表示 $p < 0.001$ ，即在99.9%的信心水準下，題目問項有顯著性差異。
 - a 表示卡方檢定 $p < 0.05$ ，但組間期望值小於5的比例超過25%，卡方檢定結果僅作參考。
2. 各細項百分比及個數因加權及四捨五入關係，表面數字直接加總合計可能不等於總數或100.0%。
3. 經簡併之選項以灰底註記，例如「非常滿意、還算滿意」併為「滿意」。
4. 基本資料拒答者，不列入卡方檢定。

	樣本結構		Q4 請問，您家中有沒有安裝有線電視（第四台）？			
	樣本數 (加權後)	百分比 (%)	有	曾安裝， 已拆機	從來沒有 安裝過	合計
整體	1,629	100.0	61.6	24.9	13.6	100.0
性別						
男	793	48.7	60.4	25.0	14.6	100.0
女	836	51.3	62.6	24.8	12.6	100.0
年齡	***					
20~29歲	240	14.7	47.9	32.9	19.2	100.0
30~39歲	284	17.4	60.6	25.0	14.4	100.0
40~49歲	377	23.2	61.3	21.9	16.9	100.0
50~59歲	291	17.9	58.7	29.9	11.4	100.0
60~69歲	236	14.5	67.4	23.5	9.1	100.0
70歲以上	201	12.3	77.0	15.3	7.7	100.0
教育程度	***					
國小及以下	104	6.4	80.3	13.2	6.6	100.0
國(初)中	90	5.5	81.9	10.5	7.6	100.0
高中(職)	277	17.0	70.8	19.8	9.5	100.0
專科	161	9.9	65.6	26.1	8.4	100.0
大學	685	42.0	58.5	28.4	13.1	100.0
研究所及以上	296	18.2	45.8	30.0	24.2	100.0
拒答	16	1.0	48.4	13.5	38.1	100.0
居住地區	***					
東區	763	46.9	57.7	25.6	16.6	100.0
北區	567	34.8	67.8	21.2	11.0	100.0
香山區	298	18.3	59.5	29.9	10.6	100.0

	樣本結構		Q5 請問，您家中沒有安裝有線電視的主要原因是？(複選)				
	樣本數 (加權後)	百分比 (%)	沒有看電視的 習慣或需求	都用手機或平 板或電腦收看 影片	已安裝中華電 信MOD	經濟因素 (省錢/太貴)	都用智慧電視 或網路電視盒 (如小米盒 子)
整體	626	100.0	36.4	20.2	18.1	13.1	6.5
性別							
男	314	50.1	33.1	23.8	17.9	14.2	2.4
女	313	49.9	39.6	16.5	18.4	11.9	10.7
年齡							
20~29歲	125	20.0	38.6	24.0	13.3	5.0	12.8
30~39歲	112	17.9	36.1	26.8	21.7	6.9	8.0
40~49歲	146	23.3	39.3	21.0	13.8	13.6	6.5
50~59歲	120	19.2	36.3	15.0	18.4	24.5	2.4
60~69歲	77	12.3	32.8	15.8	25.1	16.7	3.0
70歲以上	46	7.4	27.9	11.6	24.1	12.8	2.2
教育程度							
國小及以下	20	3.3	22.1	6.1	19.7	20.7	0.0
國(初)中	16	2.6	36.9	15.1	35.7	7.9	0.0
高中(職)	81	12.9	31.4	14.3	20.6	17.2	3.6
專科	56	8.9	42.8	18.6	12.7	19.7	1.5
大學	284	45.4	38.2	22.5	18.1	12.5	8.6
研究所及以上	161	25.7	35.7	22.2	17.3	10.0	6.2
拒答	8	1.3	24.9	12.9	11.1	0.0	31.7
居住地區							
東區	323	51.5	39.8	21.0	15.8	12.0	6.6
北區	183	29.2	30.3	21.4	20.1	10.0	6.6
香山區	121	19.3	36.2	16.0	21.4	20.6	6.2

	樣本結構		Q5 請問，您家中沒有安裝有線電視的主要原因是？(複選)				
	樣本數 (加權後)	百分比 (%)	節目內容 不吸引人	都看OTT網路 影音（如 Netflix、 LiTV）	有線電視沒有 自己喜歡的頻 道	節目內容影響 小孩身心	無線或衛星電 視已可滿足需 求
整體	626	100.0	5.1	3.7	3.6	3.3	3.2
性別							
男	314	50.1	8.0	5.5	5.0	1.3	3.1
女	313	49.9	2.3	2.0	2.2	5.4	3.2
年齡							
20~29歲	125	20.0	6.0	0.0	0.0	4.4	0.0
30~39歲	112	17.9	2.4	7.0	2.4	0.0	5.1
40~49歲	146	23.3	4.3	7.1	4.6	5.9	2.0
50~59歲	120	19.2	7.1	3.0	5.2	3.4	5.0
60~69歲	77	12.3	7.2	2.3	7.9	2.4	3.5
70歲以上	46	7.4	3.9	0.0	2.6	1.9	5.6
教育程度							
國小及以下	20	3.3	0.0	0.0	1.9	0.0	4.0
國(初)中	16	2.6	0.0	3.7	2.4	5.5	8.0
高中(職)	81	12.9	4.7	0.0	6.2	5.2	8.0
專科	56	8.9	5.4	4.7	4.8	1.2	3.8
大學	284	45.4	6.7	3.3	2.5	2.2	1.9
研究所及以上	161	25.7	3.9	6.7	4.4	5.5	2.4
拒答	8	1.3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
居住地區							
東區	323	51.5	5.0	5.3	4.5	3.4	3.6
北區	183	29.2	7.3	2.5	3.5	1.0	3.4
香山區	121	19.3	2.3	1.5	1.6	6.6	1.6

	樣本結構		Q5 請問，您家中沒有安裝有線電視的主要原因是？(複選)				
	樣本數 (加權後)	百分比 (%)	有線電視頻道 節目重播率太 高	不滿意有線電 視業者的服務	家裡沒電視	有線電視 太常斷訊	有線電視的畫 面品質不清晰
整體	626	100.0	2.2	1.1	1.1	0.7	0.2
性別							
男	314	50.1	2.8	0.9	0.2	0.4	0.2
女	313	49.9	1.6	1.3	2.0	1.0	0.2
年齡							
20~29歲	125	20.0	0.0	0.0	2.0	0.0	0.0
30~39歲	112	17.9	4.0	0.0	0.0	0.0	0.0
40~49歲	146	23.3	2.1	2.2	1.0	1.0	0.0
50~59歲	120	19.2	3.0	1.4	1.1	0.5	0.5
60~69歲	77	12.3	2.8	2.0	0.9	2.3	0.9
70歲以上	46	7.4	0.9	1.1	1.8	1.1	0.0
教育程度							
國小及以下	20	3.3	4.0	4.9	2.0	2.4	0.0
國(初)中	16	2.6	0.0	0.0	4.0	0.0	0.0
高中(職)	81	12.9	5.8	0.6	0.5	1.4	0.0
專科	56	8.9	1.7	3.5	0.0	1.2	0.0
大學	284	45.4	0.9	0.9	1.6	0.5	0.2
研究所及以上	161	25.7	2.2	0.6	0.4	0.4	0.4
拒答	8	1.3	13.3	0.0	0.0	0.0	0.0
居住地區							
東區	323	51.5	2.3	0.8	1.3	0.2	0.2
北區	183	29.2	1.4	1.7	1.4	1.0	0.4
香山區	121	19.3	3.0	1.2	0.0	1.6	0.0

	樣本結構		Q5 請問，您家中沒有安裝有線電視的主要原因是？(複選)		
	樣本數 (加權後)	百分比 (%)	數位機上盒 數量限制	不知道/ 無意見	拒答
整體	626	100.0	0.1	4.5	0.0
性別					
男	314	50.1	0.0	4.6	0.0
女	313	49.9	0.1	4.3	0.0
年齡					
20~29歲	125	20.0	0.0	9.9	0.0
30~39歲	112	17.9	0.0	1.7	0.0
40~49歲	146	23.3	0.0	1.2	0.0
50~59歲	120	19.2	0.0	1.4	0.0
60~69歲	77	12.3	0.0	4.8	0.0
70歲以上	46	7.4	0.9	13.8	0.0
教育程度					
國小及以下	20	3.3	0.0	22.6	0.0
國(初)中	16	2.6	0.0	6.4	0.0
高中(職)	81	12.9	0.0	4.6	0.0
專科	56	8.9	0.0	4.8	0.0
大學	284	45.4	0.0	2.6	0.0
研究所及以上	161	25.7	0.0	5.0	0.0
拒答	8	1.3	5.1	6.0	0.0
居住地區					
東區	323	51.5	0.1	5.5	0.0
北區	183	29.2	0.0	2.5	0.0
香山區	121	19.3	0.0	4.5	0.0

	樣本結構		Q6 請問您家中目前有沒有使用以下方式來收看節目內容？(複選)			
	樣本數 (加權後)	百分比 (%)	使用手機、平板、 電腦等其他設備上 網收看	數位無線電視 (如：只收看台視、 中視、華視、民 視、公視無線台)	中華電信MOD	智慧聯網電視 (如：AppleTV /GoogleTV等)
整體	1,629	100.0	73.7	27.5	27.2	26.2
性別						
男	793	48.7	75.8	24.8	29.3	31.7
女	836	51.3	71.8	30.1	25.1	21.0
年齡						
20~29歲	240	14.7	85.7	24.2	33.6	28.4
30~39歲	284	17.4	79.9	23.7	26.2	31.3
40~49歲	377	23.2	81.9	30.1	22.8	32.2
50~59歲	291	17.9	75.4	32.0	29.3	28.6
60~69歲	236	14.5	62.8	27.0	31.2	20.1
70歲以上	201	12.3	46.0	26.3	21.0	9.0
教育程度						
國小及以下	104	6.4	36.6	24.5	21.1	8.0
國(初)中	90	5.5	46.5	31.8	18.7	12.0
高中(職)	277	17.0	68.0	25.0	26.0	18.0
專科	161	9.9	68.5	39.1	29.8	24.6
大學	685	42.0	80.1	27.8	27.8	29.1
研究所及以上	296	18.2	88.1	23.2	30.4	39.0
拒答	16	1.0	83.1	20.6	19.2	22.6
居住地區						
東區	763	46.9	75.2	27.0	27.3	28.9
北區	567	34.8	70.9	27.4	27.8	22.0
香山區	298	18.3	75.3	29.0	25.6	27.6

	樣本結構		Q6 請問您家中目前有沒有使用以下方式來收看節目內容？(複選)				
	樣本數 (加權後)	百分比 (%)	智慧電視盒(如： Google電視盒/ 小米盒子等)	直播衛星天線(如： DishHD、小耳朵 等屋頂上架設碟型 天線)	都沒有	不知道 /無意見	拒答
整體	1,629	100.0	23.4	1.8	11.0	0.8	0.0
性別							
男	793	48.7	25.2	1.8	11.6	0.7	0.0
女	836	51.3	21.8	1.9	10.5	0.9	0.0
年齡							
20~29歲	240	14.7	33.4	2.5	3.6	0.0	0.0
30~39歲	284	17.4	24.2	0.0	7.0	0.7	0.0
40~49歲	377	23.2	25.4	1.1	7.3	0.0	0.0
50~59歲	291	17.9	19.8	2.4	11.4	0.7	0.0
60~69歲	236	14.5	21.1	2.6	15.5	0.8	0.0
70歲以上	201	12.3	15.0	3.3	26.8	3.7	0.0
教育程度							
國小及以下	104	6.4	14.8	1.7	32.9	3.0	0.0
國(初)中	90	5.5	21.7	2.5	21.6	3.3	0.0
高中(職)	277	17.0	24.7	4.6	12.7	1.4	0.0
專科	161	9.9	21.5	3.9	12.3	0.5	0.0
大學	685	42.0	23.6	0.8	8.1	0.3	0.0
研究所及以上	296	18.2	27.7	0.5	4.6	0.0	0.0
拒答	16	1.0	0.0	0.0	14.1	2.8	0.0
居住地區							
東區	763	46.9	24.2	2.7	10.4	0.9	0.0
北區	567	34.8	21.9	1.1	13.5	0.7	0.0
香山區	298	18.3	24.4	1.0	8.0	0.8	0.0

	樣本結構		Q7 請問，您平均一天花幾個小時觀看節目或影片？			
	樣本數 (加權後)	百分比 (%)	未滿 1 小時	1 小時(含)以上 ，未滿 2 小時	2 小時(含)以上 ，未滿 4 小時	4 小時(含)以上 ，未滿 6 小時
整體	1,003	100.0	14.4	20.1	34.4	11.1
性別						
男	479	47.8	14.3	20.6	36.4	9.8
女	524	52.2	14.5	19.7	32.5	12.2
年齡 ***						
20~29歲	115	11.5	11.7	23.8	33.3	18.2
30~39歲	172	17.1	19.5	24.3	35.8	8.2
40~49歲	231	23.0	22.2	17.2	37.1	6.8
50~59歲	171	17.0	13.5	21.3	36.1	12.2
60~69歲	159	15.9	6.1	17.7	31.5	16.9
70歲以上	155	15.4	8.7	18.2	30.6	7.9
教育程度 ***						
國小及以下	83	8.3	7.1	17.2	30.6	6.7
國(初)中	74	7.4	3.5	25.4	31.2	6.2
高中(職)	196	19.5	15.6	13.5	32.7	14.8
專科	106	10.6	9.4	18.3	38.3	10.2
大學	401	39.9	13.4	22.4	36.4	12.9
研究所及以上	136	13.5	28.3	23.7	32.6	6.7
拒答	8	0.8	44.3	10.8	23.6	0.0
居住地區						
東區	441	44.0	13.1	18.0	36.6	13.6
北區	385	38.3	14.1	23.7	31.3	9.2
香山區	177	17.7	18.4	17.5	35.7	8.7

	樣本結構		Q7 請問，您平均一天花幾個小時觀看節目或影片？				
	樣本數 (加權後)	百分比 (%)	6 小時(含)以上 ，未滿 12 小時	12 小時 (含)以上	不知道 /無意見	拒答	合計
整體	1,003	100.0	9.6	2.1	8.3	0.0	100.0
性別							
男	479	47.8	11.1	2.1	5.7	0.0	100.0
女	524	52.2	8.2	2.2	10.7	0.0	100.0
年齡	***						
20~29歲	115	11.5	10.5	0.0	2.4	0.0	100.0
30~39歲	172	17.1	8.0	1.4	2.9	0.0	100.0
40~49歲	231	23.0	7.6	0.6	8.4	0.0	100.0
50~59歲	171	17.0	7.7	1.6	7.6	0.0	100.0
60~69歲	159	15.9	12.8	5.1	9.9	0.0	100.0
70歲以上	155	15.4	12.6	4.5	17.5	0.0	100.0
教育程度	***						
國小及以下	83	8.3	10.1	4.8	23.5	0.0	100.0
國(初)中	74	7.4	14.4	3.8	15.5	0.0	100.0
高中(職)	196	19.5	8.1	3.9	11.4	0.0	100.0
專科	106	10.6	10.5	1.9	11.5	0.0	100.0
大學	401	39.9	10.7	0.6	3.6	0.0	100.0
研究所及以上	136	13.5	4.6	1.7	2.4	0.0	100.0
拒答	8	0.8	14.2	7.1	0.0	0.0	100.0
居住地區							
東區	441	44.0	10.1	1.4	7.2	0.0	100.0
北區	385	38.3	9.7	2.7	9.3	0.0	100.0
香山區	177	17.7	8.2	2.7	8.7	0.0	100.0

	樣本結構		Q8 請問，您通常是在什麼時段收看有線電視的節目？(複選)				
	樣本數 (加權後)	百分比 (%)	凌晨 0~2 點	凌晨 2~4 點	凌晨 4~6 點	上午 6 點 ~8 點	上午 8 點 ~10 點
整體	1,003	100.0	0.7	0.6	0.8	5.3	5.9
性別							
男	479	47.8	0.4	0.5	0.6	4.4	5.8
女	524	52.2	1.0	0.6	0.9	6.1	6.0
年齡							
20~29歲	115	11.5	0.0	0.0	0.0	4.8	3.6
30~39歲	172	17.1	1.4	2.9	2.9	4.3	3.3
40~49歲	231	23.0	1.4	0.0	0.0	3.3	1.4
50~59歲	171	17.0	0.0	0.0	0.0	4.0	7.5
60~69歲	159	15.9	0.3	0.0	0.5	8.5	10.5
70歲以上	155	15.4	0.6	0.6	1.2	7.9	10.7
教育程度							
國小及以下	83	8.3	0.5	0.5	1.1	8.3	6.2
國(初)中	74	7.4	0.7	0.7	1.8	8.7	16.8
高中(職)	196	19.5	1.2	1.2	1.2	6.1	5.6
專科	106	10.6	0.5	0.0	0.0	2.4	5.2
大學	401	39.9	0.8	0.7	0.7	5.0	3.5
研究所及以上	136	13.5	0.0	0.0	0.3	2.8	7.2
拒答	8	0.8	0.0	0.0	0.0	14.2	14.2
居住地區							
東區	441	44.0	0.1	0.6	0.7	3.7	5.3
北區	385	38.3	0.6	0.1	0.5	5.7	7.5
香山區	177	17.7	2.4	1.6	1.6	8.2	3.7

	樣本結構		Q8 請問，您通常是在什麼時段收看有線電視的節目？(複選)				
	樣本數 (加權後)	百分比 (%)	上午 10 點 ~12 點	中午 12 點~ 下午 2 點	下午 2 點 ~4 點	下午 4 點 ~6 點	晚上 6 點 ~8 點
整體	1,003	100.0	5.7	12.9	8.6	6.5	51.9
性別							
男	479	47.8	4.7	10.0	8.3	5.3	56.3
女	524	52.2	6.6	15.5	9.0	7.6	47.7
年齡							
20~29歲	115	11.5	3.6	4.2	9.5	5.9	58.5
30~39歲	172	17.1	1.4	10.4	7.3	4.2	50.9
40~49歲	231	23.0	2.8	5.5	4.3	6.1	57.9
50~59歲	171	17.0	8.1	13.5	5.4	4.7	48.9
60~69歲	159	15.9	9.9	21.2	15.1	9.2	47.8
70歲以上	155	15.4	9.6	23.8	12.9	9.4	46.4
教育程度							
國小及以下	83	8.3	9.7	20.2	10.4	10.8	35.7
國(初)中	74	7.4	11.7	23.1	10.3	13.6	58.0
高中(職)	196	19.5	4.9	15.2	12.0	5.1	42.1
專科	106	10.6	6.0	13.1	10.2	6.1	59.2
大學	401	39.9	3.4	9.2	6.4	5.1	58.6
研究所及以上	136	13.5	7.3	9.7	6.0	6.0	47.6
拒答	8	0.8	14.2	19.6	33.7	14.2	38.9
居住地區							
東區	441	44.0	4.8	9.1	6.4	4.4	52.9
北區	385	38.3	7.4	19.8	12.3	8.9	48.0
香山區	177	17.7	4.3	7.1	6.4	6.6	57.5

	樣本結構		Q8 請問，您通常是在什麼時段收看有線電視的節目？(複選)			
	樣本數 (加權後)	百分比 (%)	晚上 8 點~10 點	晚上 10 點~12 點	不知道/無意見	拒答
整體	1,003	100.0	52.6	13.2	14.7	0.0
性別						
男	479	47.8	53.3	12.0	13.4	0.0
女	524	52.2	51.9	14.3	15.9	0.0
年齡						
20~29歲	115	11.5	52.0	3.7	10.1	0.0
30~39歲	172	17.1	55.2	16.9	10.4	0.0
40~49歲	231	23.0	56.1	19.9	11.6	0.0
50~59歲	171	17.0	57.4	12.5	13.1	0.0
60~69歲	159	15.9	48.5	11.1	21.9	0.0
70歲以上	155	15.4	43.7	9.1	22.0	0.0
教育程度						
國小及以下	83	8.3	41.3	5.1	29.0	0.0
國(初)中	74	7.4	52.4	8.8	17.4	0.0
高中(職)	196	19.5	50.8	10.6	21.4	0.0
專科	106	10.6	58.2	11.2	12.1	0.0
大學	401	39.9	51.3	15.6	10.3	0.0
研究所及以上	136	13.5	63.3	19.6	8.6	0.0
拒答	8	0.8	17.8	0.0	36.6	0.0
居住地區						
東區	441	44.0	57.4	14.2	13.6	0.0
北區	385	38.3	46.6	12.8	15.5	0.0
香山區	177	17.7	53.6	11.6	15.8	0.0

	樣本結構		Q9 請問，您最常收看的新聞頻道有哪些？(複選)					
	樣本數 (加權後)	百分比 (%)	TVBS 新聞台	東森新聞台	三立新聞台	民視新聞台	TVBS(新聞 綜合台)	年代新聞
整體	1,003	100.0	29.7	21.8	12.6	10.9	10.0	7.8
性別								
男	479	47.8	32.4	23.5	14.4	11.7	8.5	9.4
女	524	52.2	27.1	20.2	10.8	10.1	11.3	6.4
年齡								
20~29歲	115	11.5	29.2	26.0	9.5	6.2	3.7	1.7
30~39歲	172	17.1	23.3	18.8	13.9	8.7	4.2	3.0
40~49歲	231	23.0	29.6	22.5	12.5	9.5	8.5	8.2
50~59歲	171	17.0	33.7	24.4	8.3	9.7	10.3	10.1
60~69歲	159	15.9	36.0	21.9	15.7	11.1	19.6	11.7
70歲以上	155	15.4	26.2	18.1	14.8	19.8	13.0	10.6
教育程度								
國小及以下	83	8.3	15.6	19.9	12.7	20.6	8.4	7.6
國(初)中	74	7.4	24.5	21.3	17.7	23.5	3.1	10.3
高中(職)	196	19.5	31.3	23.2	13.6	10.5	11.9	8.4
專科	106	10.6	35.1	27.5	13.5	7.2	15.8	14.3
大學	401	39.9	30.7	23.4	11.9	7.1	8.9	5.2
研究所及以上	136	13.5	32.8	13.2	9.6	13.0	11.1	8.4
拒答	8	0.8	6.7	5.8	5.4	6.7	0.0	5.8
居住地區								
東區	441	44.0	25.4	23.4	11.8	9.7	10.7	8.0
北區	385	38.3	32.9	19.7	12.0	12.6	10.2	8.2
香山區	177	17.7	33.2	22.4	15.9	10.1	7.8	6.4

	樣本結構		Q9 請問，您最常收看的新聞頻道有哪些？(複選)					
	樣本數 (加權後)	百分比 (%)	華視新聞 資訊台	壹電視 新聞台	非凡新聞台	中視新聞台	三立inews	東森財經 新聞台
整體	1,003	100.0	7.0	4.9	3.8	3.6	2.8	2.7
性別								
男	479	47.8	6.0	4.5	3.2	3.1	4.4	1.9
女	524	52.2	7.9	5.2	4.4	4.0	1.3	3.4
年齡								
20~29歲	115	11.5	6.0	0.0	4.0	0.0	7.1	0.0
30~39歲	172	17.1	4.6	7.8	0.0	2.9	4.8	3.1
40~49歲	231	23.0	7.2	4.1	5.4	4.2	2.2	1.4
50~59歲	171	17.0	7.8	7.7	5.0	2.8	0.8	4.6
60~69歲	159	15.9	9.0	3.6	4.6	2.9	2.0	4.5
70歲以上	155	15.4	7.2	4.4	3.4	7.5	1.2	2.2
教育程度								
國小及以下	83	8.3	10.2	3.6	1.6	5.9	1.6	0.0
國(初)中	74	7.4	15.7	2.1	2.6	8.1	0.7	3.0
高中(職)	196	19.5	5.2	4.9	2.5	2.5	1.6	4.5
專科	106	10.6	8.0	6.3	5.3	3.4	0.4	1.0
大學	401	39.9	6.5	4.2	4.1	3.3	4.1	2.0
研究所及以上	136	13.5	3.9	8.1	6.1	2.1	4.4	5.2
拒答	8	0.8	0.0	0.0	0.0	5.4	0.0	0.0
居住地區								
東區	441	44.0	7.0	4.5	3.4	4.2	2.9	2.5
北區	385	38.3	7.5	6.3	4.7	2.9	2.9	3.6
香山區	177	17.7	6.0	2.7	3.0	3.5	2.2	1.4

	樣本結構		Q9 請問，您最常收看的新聞頻道有哪些？(複選)				
	樣本數 (加權後)	百分比 (%)	台視新聞台	寰宇新聞 台灣台	寰宇新聞台	不知道	拒答
整體	1,003	100.0	1.2	0.6	0.5	34.4	0.1
性別							
男	479	47.8	1.7	0.9	0.8	32.2	0.2
女	524	52.2	0.8	0.3	0.3	36.5	0.0
年齡							
20~29歲	115	11.5	1.9	0.0	0.0	36.4	0.0
30~39歲	172	17.1	0.0	0.0	0.0	49.5	0.0
40~49歲	231	23.0	2.7	2.0	0.0	33.3	0.0
50~59歲	171	17.0	0.0	0.6	1.1	30.5	0.5
60~69歲	159	15.9	1.5	0.3	1.9	25.9	0.0
70歲以上	155	15.4	0.8	0.0	0.3	31.0	0.0
教育程度							
國小及以下	83	8.3	0.0	1.9	0.0	38.3	0.0
國(初)中	74	7.4	3.9	0.0	0.5	28.2	0.0
高中(職)	196	19.5	0.7	0.0	0.0	30.8	0.0
專科	106	10.6	1.2	1.0	0.6	27.1	0.0
大學	401	39.9	1.5	0.0	0.6	39.0	0.2
研究所及以上	136	13.5	0.4	2.6	1.3	30.9	0.0
拒答	8	0.8	0.0	0.0	0.0	70.1	0.0
居住地區							
東區	441	44.0	1.6	0.8	0.8	35.9	0.0
北區	385	38.3	0.8	0.3	0.0	34.8	0.2
香山區	177	17.7	1.2	0.8	0.9	30.0	0.0

	樣本結構		Q10 請問，您最常收看的其他類型頻道有哪些？(複選)						
	樣本數 (加權後)	百分比 (%)	綜合/ 娛樂類	電影類	無線、 公益類	體育類	兒童、知 性娛樂類	戲劇類	財經類
整體	1,003	100.0	24.9	12.2	11.8	9.3	6.3	5.8	0.6
性別									
男	479	47.8	22.3	15.3	8.8	14.7	5.7	2.6	0.5
女	524	52.2	27.2	9.4	14.6	4.4	6.8	8.7	0.6
年齡									
20~29歲	115	11.5	31.3	20.6	15.6	3.8	2.2	0.0	0.0
30~39歲	172	17.1	28.9	14.3	3.8	12.0	9.4	10.5	0.0
40~49歲	231	23.0	25.4	10.3	8.7	9.4	7.3	2.7	0.0
50~59歲	171	17.0	25.7	10.4	13.3	8.6	6.9	8.2	0.8
60~69歲	159	15.9	19.3	15.1	12.1	13.5	7.9	4.7	1.7
70歲以上	155	15.4	19.6	5.5	20.7	7.0	2.0	7.8	1.2
教育程度									
國小及以下	83	8.3	17.5	2.2	21.5	4.6	1.8	9.1	0.0
國(初)中	74	7.4	21.7	7.1	22.9	6.2	4.5	8.4	0.5
高中(職)	196	19.5	26.0	10.1	14.3	7.2	3.8	7.5	0.6
專科	106	10.6	25.5	7.6	11.0	7.6	4.0	5.4	0.9
大學	401	39.9	27.3	17.1	8.9	11.5	6.9	3.7	0.6
研究所及以上	136	13.5	22.8	14.0	6.0	12.2	13.7	6.3	0.6
拒答	8	0.8	5.4	0.0	5.4	5.8	7.1	0.0	0.0
居住地區									
東區	441	44.0	23.9	13.2	11.3	8.5	4.8	5.1	0.6
北區	385	38.3	26.1	12.3	13.1	9.6	6.9	6.8	0.6
香山區	177	17.7	24.5	9.6	10.4	10.7	8.5	5.1	0.4

	樣本結構		Q10 請問，您最常收看的其他類型頻道有哪些？(複選)				
	樣本數 (加權後)	百分比 (%)	廣告類	音樂類	國際新聞類	不知道	拒答
整體	1,003	100.0	0.3	0.1	0.1	41.7	0.3
性別							
男	479	47.8	0.2	0.1	0.1	41.5	0.3
女	524	52.2	0.4	0.1	0.0	41.9	0.4
年齡							
20~29歲	115	11.5	0.0	0.0	0.0	38.9	0.0
30~39歲	172	17.1	0.0	0.0	0.0	38.7	0.0
40~49歲	231	23.0	0.0	0.0	0.0	46.4	0.6
50~59歲	171	17.0	0.5	0.0	0.0	37.2	0.5
60~69歲	159	15.9	1.1	0.4	0.3	40.0	0.4
70歲以上	155	15.4	0.3	0.3	0.0	46.8	0.3
教育程度							
國小及以下	83	8.3	0.0	0.0	0.0	52.2	0.0
國(初)中	74	7.4	0.7	0.0	0.0	45.8	0.0
高中(職)	196	19.5	0.3	0.0	0.0	40.6	1.0
專科	106	10.6	0.4	0.6	0.0	48.5	0.0
大學	401	39.9	0.3	0.1	0.0	39.6	0.4
研究所及以上	136	13.5	0.0	0.0	0.4	33.6	0.0
拒答	8	0.8	0.0	0.0	0.0	81.7	0.0
居住地區							
東區	441	44.0	0.5	0.2	0.1	41.6	0.0
北區	385	38.3	0.2	0.0	0.0	39.6	0.5
香山區	177	17.7	0.0	0.0	0.0	46.6	0.8

	樣本結構		Q11 請問，在過去一年內，您有沒有看過有線電視公用頻道(也就是第3頻道)?							
	樣本數 (加權後)	百分比 (%)	有收看	經常 收看	偶爾 收看	很少 收看	沒有 收看過	不知道 /無意見	拒答	合計
整體	1,003	100.0	29.4	0.7	9.5	19.2	67.6	3.0	0.0	100.0
性別	**									
男	479	47.8	26.2	0.9	9.0	16.2	72.2	1.7	0.0	100.0
女	524	52.2	32.4	0.5	9.9	21.9	63.5	4.1	0.0	100.0
年齡	a									
20~29歲	115	11.5	30.0	0.0	6.2	23.9	70.0	0.0	0.0	100.0
30~39歲	172	17.1	26.4	1.4	8.3	16.7	69.4	4.2	0.0	100.0
40~49歲	231	23.0	25.2	0.0	6.7	18.6	73.5	1.2	0.0	100.0
50~59歲	171	17.0	27.0	0.5	7.7	18.8	71.9	1.1	0.0	100.0
60~69歲	159	15.9	31.1	1.2	11.6	18.3	64.2	4.7	0.0	100.0
70歲以上	155	15.4	39.4	1.3	17.5	20.7	54.0	6.6	0.0	100.0
教育程度	a									
國小及以下	83	8.3	34.1	0.8	14.1	19.2	59.0	6.9	0.0	100.0
國(初)中	74	7.4	43.3	0.9	17.0	25.5	55.0	1.6	0.0	100.0
高中(職)	196	19.5	28.5	1.4	10.5	16.6	69.1	2.4	0.0	100.0
專科	106	10.6	27.9	0.0	7.8	20.0	67.3	4.9	0.0	100.0
大學	401	39.9	29.0	0.8	7.3	20.9	68.3	2.6	0.0	100.0
研究所及以上	136	13.5	22.3	0.0	7.8	14.5	76.8	1.0	0.0	100.0
拒答	8	0.8	35.6	0.0	29.9	5.8	53.6	10.8	0.0	100.0
居住地區										
東區	441	44.0	26.8	0.6	9.8	16.4	70.7	2.5	0.0	100.0
北區	385	38.3	34.2	1.2	10.5	22.5	62.6	3.2	0.0	100.0
香山區	177	17.7	25.5	0.0	6.5	19.1	71.0	3.5	0.0	100.0

	樣本結構		Q12 如果未來您有播送影片的需求，請問您有沒有意願使用公用頻道？								
	樣本數 (加權後)	百分比 (%)	有意願	非常 有意願	還算 有意願	無意願	不太 有意願	完全沒 意願	不知道 /無意見	拒答	合計
整體	1,003	100.0	21.6	2.4	19.2	69.9	24.8	45.1	8.5	0.0	100.0
性別											
男	479	47.8	23.2	2.9	20.3	70.3	24.1	46.2	6.5	0.0	100.0
女	524	52.2	20.2	1.9	18.3	69.5	25.5	44.0	10.3	0.0	100.0
年齡											
20~29歲	115	11.5	38.1	4.2	34.0	58.2	26.6	31.6	3.7	0.0	100.0
30~39歲	172	17.1	28.9	2.5	26.4	70.0	27.4	42.6	1.1	0.0	100.0
40~49歲	231	23.0	21.0	2.1	18.9	74.7	28.1	46.6	4.2	0.0	100.0
50~59歲	171	17.0	15.0	3.0	11.9	77.2	25.6	51.6	7.8	0.0	100.0
60~69歲	159	15.9	17.7	1.9	15.8	73.0	21.3	51.7	9.3	0.0	100.0
70歲以上	155	15.4	13.4	1.1	12.3	59.9	18.4	41.5	26.6	0.0	100.0
教育程度											
國小及以下	83	8.3	11.2	1.8	9.4	56.6	19.3	37.2	32.2	0.0	100.0
國(初)中	74	7.4	13.6	1.9	11.7	70.8	13.9	56.8	15.7	0.0	100.0
高中(職)	196	19.5	19.3	2.1	17.2	73.6	23.1	50.5	7.1	0.0	100.0
專科	106	10.6	19.0	1.0	18.0	70.9	20.2	50.7	10.1	0.0	100.0
大學	401	39.9	26.3	2.0	24.3	69.6	27.4	42.2	4.1	0.0	100.0
研究所及以上	136	13.5	24.6	5.2	19.4	73.5	31.7	41.7	2.0	0.0	100.0
拒答	8	0.8	6.7	6.7	0.0	51.3	40.2	11.2	42.0	0.0	100.0
居住地區											
東區	441	44.0	20.8	2.4	18.4	71.3	22.9	48.4	7.9	0.0	100.0
北區	385	38.3	22.7	2.7	20.0	67.9	25.0	42.9	9.4	0.0	100.0
香山區	177	17.7	21.4	1.7	19.6	70.6	29.1	41.5	8.0	0.0	100.0

	樣本結構		Q13 請問，在過去一年內，您有沒有看過凱擘新竹台(也就是第 4 頻道)?							
	樣本數 (加權後)	百分比 (%)	有收看	經常 收看	偶爾 收看	很少 收看	沒有收看 過	不知道 /無意見	拒答	合計
整體	1,003	100.0	39.7	3.0	17.9	18.8	58.9	1.4	0.0	100.0
性別	***									
男	479	47.8	34.8	4.6	14.7	15.5	64.6	0.6	0.0	100.0
女	524	52.2	44.1	1.6	20.8	21.8	53.7	2.2	0.0	100.0
年齡	a									
20~29歲	115	11.5	42.5	7.6	15.3	19.5	57.5	0.0	0.0	100.0
30~39歲	172	17.1	26.8	4.2	7.2	15.4	71.4	1.8	0.0	100.0
40~49歲	231	23.0	37.2	2.4	16.5	18.3	62.0	0.8	0.0	100.0
50~59歲	171	17.0	38.2	1.0	16.5	20.7	61.3	0.5	0.0	100.0
60~69歲	159	15.9	47.9	0.8	24.9	22.2	50.8	1.3	0.0	100.0
70歲以上	155	15.4	48.8	3.6	28.2	17.0	47.0	4.3	0.0	100.0
教育程度	a									
國小及以下	83	8.3	46.2	3.3	24.7	18.1	48.6	5.2	0.0	100.0
國(初)中	74	7.4	51.4	2.0	28.6	20.8	46.7	1.9	0.0	100.0
高中(職)	196	19.5	39.7	2.8	18.8	18.1	59.6	0.7	0.0	100.0
專科	106	10.6	43.8	2.0	17.4	24.4	54.8	1.4	0.0	100.0
大學	401	39.9	39.8	4.5	16.9	18.5	59.3	0.9	0.0	100.0
研究所及以上	136	13.5	25.8	0.4	9.5	15.9	72.9	1.3	0.0	100.0
拒答	8	0.8	35.7	0.0	23.2	12.5	58.9	5.4	0.0	100.0
居住地區										
東區	441	44.0	36.9	3.1	17.1	16.7	62.0	1.0	0.0	100.0
北區	385	38.3	42.5	3.2	18.4	20.9	55.3	2.2	0.0	100.0
香山區	177	17.7	40.3	2.4	18.7	19.2	59.0	0.7	0.0	100.0

	樣本結構		Q14 對於凱擘新竹台(也就是第 4 頻道)的各項節目內容，整體來說，請問您覺得滿 不滿意？								
	樣本數 (加權後)	百分比 (%)	滿意	非常 滿意	還算 滿意	不滿意	不太 滿意	非常 不滿意	不知道 /無意見	拒答	合計
整體	398	100.0	69.8	4.7	65.0	10.2	8.9	1.3	20.1	0.0	100.0
性別	**										
男	167	41.9	75.6	9.2	66.4	8.1	6.2	1.9	16.3	0.0	100.0
女	231	58.1	65.5	1.5	64.0	11.6	10.8	0.9	22.8	0.0	100.0
年齡	a										
20~29歲	49	12.3	95.8	23.6	72.2	4.2	4.2	0.0	0.0	0.0	100.0
30~39歲	46	11.6	73.4	5.2	68.2	8.6	8.6	0.0	18.0	0.0	100.0
40~49歲	86	21.6	73.9	1.7	72.2	13.7	13.7	0.0	12.3	0.0	100.0
50~59歲	65	16.4	59.2	1.3	57.9	13.5	11.1	2.4	27.3	0.0	100.0
60~69歲	76	19.1	62.5	2.3	60.2	7.7	5.0	2.7	29.8	0.0	100.0
70歲以上	76	19.0	62.4	1.2	61.2	10.4	8.5	1.9	27.2	0.0	100.0
教育程度	a										
國小及以下	38	9.7	58.9	1.3	57.6	6.4	5.3	1.0	34.7	0.0	100.0
國(初)中	38	9.6	66.3	2.4	64.0	12.2	10.5	1.7	21.5	0.0	100.0
高中(職)	78	19.5	68.4	4.3	64.1	8.5	6.4	2.1	23.1	0.0	100.0
專科	46	11.7	61.4	1.3	60.1	5.8	5.8	0.0	32.8	0.0	100.0
大學	160	40.1	80.4	7.5	72.8	8.2	7.9	0.3	11.4	0.0	100.0
研究所及以上	35	8.8	51.4	4.2	47.2	29.5	25.8	3.8	19.0	0.0	100.0
拒答	3	0.7	65.0	0.0	65.0	19.9	0.0	19.9	15.1	0.0	100.0
居住地區											
東區	163	40.9	68.1	5.7	62.4	10.6	10.3	0.3	21.2	0.0	100.0
北區	164	41.1	69.6	5.5	64.1	10.0	7.4	2.6	20.5	0.0	100.0
香山區	72	18.0	73.8	0.9	72.9	9.5	9.0	0.6	16.7	0.0	100.0

	樣本結構		Q15 對於凱擘新竹台(也就是第 4 頻道)，請問您希望看到什麼類型的節目？(複選)					
	樣本數 (加權後)	百分比 (%)	新聞／氣象 報導／投資 理財節目	烹飪／美食 ／旅遊休閒 資訊節目	綜藝節目/音 樂歌唱節目	體育運動 節目	公共論壇／ 政治評論／ 談話節目	電影
整體	1,003	100.0	13.7	9.9	4.9	3.2	2.8	2.5
性別								
男	479	47.8	16.5	6.7	5.4	4.7	3.1	2.5
女	524	52.2	11.0	12.9	4.5	1.7	2.6	2.6
年齡								
20~29歲	115	11.5	24.5	8.3	14.8	5.3	0.0	3.7
30~39歲	172	17.1	11.5	11.9	1.1	6.4	2.4	1.5
40~49歲	231	23.0	12.0	14.6	5.9	2.1	1.9	4.7
50~59歲	171	17.0	11.7	9.7	3.5	2.7	4.9	3.6
60~69歲	159	15.9	16.8	7.8	3.3	2.8	3.4	0.6
70歲以上	155	15.4	9.3	4.2	3.8	0.6	3.7	0.3
教育程度								
國小及以下	83	8.3	5.2	2.7	3.7	0.5	2.4	0.0
國(初)中	74	7.4	4.9	6.1	3.8	0.0	1.8	2.0
高中(職)	196	19.5	12.4	4.0	8.0	1.7	3.6	3.6
專科	106	10.6	14.6	6.0	4.2	1.2	2.7	2.5
大學	401	39.9	16.2	14.4	5.2	5.2	2.5	3.1
研究所及以上	136	13.5	17.8	15.5	2.1	4.5	3.7	1.4
拒答	8	0.8	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
居住地區								
東區	441	44.0	15.8	9.9	5.2	3.5	4.0	2.9
北區	385	38.3	14.3	11.8	3.6	2.1	1.6	1.5
香山區	177	17.7	6.9	5.8	7.1	4.8	2.6	3.8

	樣本結構		Q15 對於凱擘新竹台(也就是第 4 頻道)，請問您希望看到什麼類型的節目？(複選)					
	樣本數 (加權後)	百分比 (%)	宗教命理/算 命節目/傳統 文化	科學新知/生 態保育節目	戲劇	藝文生活類 型節目	當地建設文 化節目	卡通/ 兒童節目
整體	1,003	100.0	2.0	1.4	1.2	1.1	0.8	0.7
性別								
男	479	47.8	3.1	1.2	1.1	0.4	0.7	0.7
女	524	52.2	1.0	1.6	1.3	1.7	1.0	0.7
年齡								
20~29歲	115	11.5	0.0	0.0	1.9	1.8	0.0	0.0
30~39歲	172	17.1	4.3	2.4	0.0	1.0	1.0	2.5
40~49歲	231	23.0	2.2	0.0	1.3	0.8	0.7	0.0
50~59歲	171	17.0	1.4	2.3	0.9	0.6	1.3	0.6
60~69歲	159	15.9	1.0	2.0	1.4	1.9	0.6	0.7
70歲以上	155	15.4	2.1	1.7	1.7	0.6	1.2	0.0
教育程度								
國小及以下	83	8.3	1.2	0.5	2.2	0.0	1.1	0.8
國(初)中	74	7.4	1.5	2.0	2.9	0.8	0.0	1.5
高中(職)	196	19.5	1.4	2.8	0.9	1.2	1.0	0.0
專科	106	10.6	0.7	1.0	2.7	1.9	0.5	0.5
大學	401	39.9	2.1	1.0	0.8	1.1	0.3	1.1
研究所及以上	136	13.5	4.4	1.1	0.0	1.0	2.8	0.0
拒答	8	0.8	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
居住地區								
東區	441	44.0	1.7	1.9	1.5	1.2	1.1	0.6
北區	385	38.3	3.2	1.0	0.9	1.4	0.3	0.3
香山區	177	17.7	0.0	0.9	1.0	0.0	1.5	1.6

	樣本結構		Q15 對於凱擘新竹台(也就是第 4 頻道)，請問您希望看到什麼類型的節目？(複選)			
	樣本數 (加權後)	百分比 (%)	醫療保健知識節目	語言學習節目	不知道/無意見	拒答
整體	1,003	100.0	0.4	0.3	63.7	0.1
性別						
男	479	47.8	0.0	0.5	63.0	0.2
女	524	52.2	0.7	0.1	64.4	0.0
年齡						
20~29歲	115	11.5	0.0	0.0	54.6	0.0
30~39歲	172	17.1	0.0	1.4	59.3	0.0
40~49歲	231	23.0	0.0	0.0	62.3	0.0
50~59歲	171	17.0	0.9	0.0	64.7	0.4
60~69歲	159	15.9	1.2	0.0	65.9	0.0
70歲以上	155	15.4	0.3	0.3	74.4	0.3
教育程度						
國小及以下	83	8.3	0.0	0.0	80.7	0.5
國(初)中	74	7.4	0.5	0.0	78.3	0.0
高中(職)	196	19.5	0.6	0.0	66.1	0.0
專科	106	10.6	0.6	0.4	65.3	0.0
大學	401	39.9	0.4	0.6	57.0	0.0
研究所及以上	136	13.5	0.0	0.0	58.4	0.5
拒答	8	0.8	0.0	0.0	100.0	0.0
居住地區						
東區	441	44.0	0.4	0.1	59.9	0.3
北區	385	38.3	0.6	0.6	65.8	0.0
香山區	177	17.7	0.0	0.0	68.9	0.0

	樣本結構		Q16 請問在看電視時，有線電視依法播送天災、公共服務、頻道異動等「跑馬燈」，對您收看電視所造成的干擾嚴不嚴重？								
	樣本數 (加權後)	百分比 (%)	嚴重	非常 嚴重	有點 嚴重	不嚴重	不太 嚴重	一點也 不嚴重	不知道 /無意見	拒答	合計
整體	1,003	100.0	8.9	2.4	6.5	86.4	45.6	40.8	4.7	0.0	100.0
性別											
男	479	47.8	7.8	1.6	6.3	88.5	46.0	42.6	3.6	0.0	100.0
女	524	52.2	10.0	3.2	6.7	84.4	45.2	39.2	5.6	0.0	100.0
年齡											
20~29歲	115	11.5	3.5	0.0	3.5	96.5	46.7	49.7	0.0	0.0	100.0
30~39歲	172	17.1	6.7	3.7	2.9	90.0	39.9	50.1	3.3	0.0	100.0
40~49歲	231	23.0	10.3	2.5	7.8	88.3	46.2	42.1	1.4	0.0	100.0
50~59歲	171	17.0	11.3	3.0	8.3	86.2	49.9	36.3	2.4	0.0	100.0
60~69歲	159	15.9	10.5	2.1	8.4	83.8	47.7	36.1	5.7	0.0	100.0
70歲以上	155	15.4	9.3	2.3	6.9	74.8	43.0	31.8	15.9	0.0	100.0
教育程度											
國小及以下	83	8.3	5.2	2.9	2.3	76.5	38.7	37.8	18.3	0.0	100.0
國(初)中	74	7.4	8.8	1.5	7.3	84.6	44.8	39.7	6.6	0.0	100.0
高中(職)	196	19.5	8.7	0.7	8.0	87.7	49.9	37.8	3.6	0.0	100.0
專科	106	10.6	15.3	6.4	8.9	80.5	41.4	39.2	4.2	0.0	100.0
大學	401	39.9	9.6	2.4	7.2	88.0	46.7	41.3	2.4	0.0	100.0
研究所及以上	136	13.5	5.3	2.3	3.0	92.9	43.9	49.0	1.8	0.0	100.0
拒答	8	0.8	0.0	0.0	0.0	59.3	45.0	14.2	40.7	0.0	100.0
居住地區											
東區	441	44.0	9.3	2.8	6.4	85.9	46.2	39.7	4.8	0.0	100.0
北區	385	38.3	8.8	2.1	6.7	85.3	43.4	42.0	5.9	0.0	100.0
香山區	177	17.7	8.5	2.1	6.4	89.9	48.9	41.0	1.6	0.0	100.0

	樣本結構		Q17 請問在看電視時，有線電視依法在廣告時段中「插播地方廣告」，對您收看電視所造成的干擾嚴不嚴重？								
	樣本數 (加權後)	百分比 (%)	嚴重	非常 嚴重	有點 嚴重	不嚴重	不太 嚴重	一點也 不嚴重	不知道 /無意見	拒答	合計
整體	1,003	100.0	28.3	10.5	17.8	65.8	43.7	22.1	5.9	0.0	100.0
性別											
男	479	47.8	29.0	10.4	18.6	66.4	41.9	24.5	4.6	0.0	100.0
女	524	52.2	27.6	10.7	17.0	65.2	45.3	19.9	7.2	0.0	100.0
年齡	***										
20~29歲	115	11.5	28.9	13.3	15.6	71.1	53.0	18.1	0.0	0.0	100.0
30~39歲	172	17.1	21.6	4.6	17.0	76.6	50.0	26.6	1.8	0.0	100.0
40~49歲	231	23.0	38.8	16.8	22.0	56.6	35.6	21.1	4.6	0.0	100.0
50~59歲	171	17.0	33.6	12.4	21.3	62.3	44.2	18.2	4.0	0.0	100.0
60~69歲	159	15.9	22.7	8.2	14.5	69.7	45.8	23.9	7.6	0.0	100.0
70歲以上	155	15.4	19.4	6.1	13.3	63.2	39.2	24.0	17.4	0.0	100.0
教育程度	***										
國小及以下	83	8.3	16.5	5.6	10.9	67.2	35.9	31.3	16.3	0.0	100.0
國(初)中	74	7.4	17.4	6.1	11.4	74.7	46.2	28.6	7.8	0.0	100.0
高中(職)	196	19.5	22.8	6.6	16.1	71.7	47.7	24.0	5.6	0.0	100.0
專科	106	10.6	28.2	9.9	18.3	63.6	46.2	17.4	8.2	0.0	100.0
大學	401	39.9	33.7	11.4	22.2	63.8	45.1	18.7	2.5	0.0	100.0
研究所及以上	136	13.5	33.7	19.0	14.8	60.2	35.9	24.3	6.1	0.0	100.0
拒答	8	0.8	24.7	18.9	5.8	45.4	31.1	14.2	30.0	0.0	100.0
居住地區											
東區	441	44.0	29.0	12.3	16.7	64.3	44.8	19.5	6.7	0.0	100.0
北區	385	38.3	27.5	8.5	19.0	66.0	41.1	25.0	6.5	0.0	100.0
香山區	177	17.7	28.2	10.6	17.6	68.9	46.7	22.2	2.9	0.0	100.0

	樣本結構		Q18 請問您使用過有線電視哪些數位與互動應用服務？(複選)			
	樣本數 (加權後)	百分比 (%)	HomePlay多螢分享/ 手機與電視螢幕互 相切換	綁定有線電視帳號 ，使用OTT服務 (如：Netflix、 Disney+...等)/以手 機關看電視節目	綁定有線電視帳號 收看myvideo影片	錄影功能 (需額外租用)
整體	1003	100.0	11.8	8.4	7.8	5.4
性別						
男	479	47.8	10.6	10.2	7.1	6.0
女	524	52.2	12.9	6.7	8.4	4.9
年齡						
20~29歲	115	11.5	24.5	19.9	3.7	0.0
30~39歲	172	17.1	7.8	6.0	10.0	7.0
40~49歲	231	23.0	13.7	9.5	10.1	7.9
50~59歲	171	17.0	12.5	6.1	8.2	4.9
60~69歲	159	15.9	8.5	7.0	8.1	4.5
70歲以上	155	15.4	6.4	4.6	4.3	5.5
教育程度						
國小及以下	83	8.3	2.8	3.0	0.6	3.1
國(初)中	74	7.4	8.5	5.3	5.9	3.2
高中(職)	196	19.5	8.6	6.0	3.5	4.7
專科	106	10.6	15.9	7.5	7.1	3.4
大學	401	39.9	14.3	10.0	9.5	6.1
研究所及以上	136	13.5	13.1	12.9	14.9	9.0
拒答	8	0.8	7.1	0.0	10.8	0.0
居住地區						
東區	441	44.0	13.8	10.5	8.9	6.4
北區	385	38.3	7.5	6.2	6.1	3.8
香山區	177	17.7	15.9	7.7	8.7	6.5

	樣本結構		Q18 請問您使用過有線電視哪些數位與互動應用服務？(複選)			
	樣本數 (加權後)	百分比 (%)	居家影像監測與智慧防護(需額外租用)	互動服務，如myVideo新竹市館、卡拉OK、健身課程、樂齡互動關懷、玩遊戲	社區監控服務(含透過CH999觀看社區即時影像)	HealthCare 健康保健室
整體	1003	100.0	4.2	1.7	1.5	1.4
性別						
男	479	47.8	3.3	1.6	1.7	1.5
女	524	52.2	5.0	1.8	1.3	1.3
年齡						
20~29歲	115	11.5	5.4	1.9	0.0	0.0
30~39歲	172	17.1	1.4	1.3	0.0	0.0
40~49歲	231	23.0	4.7	0.7	2.7	0.0
50~59歲	171	17.0	3.9	2.3	0.7	0.9
60~69歲	159	15.9	6.8	2.0	3.2	2.7
70歲以上	155	15.4	3.1	2.7	1.4	5.3
教育程度						
國小及以下	83	8.3	2.9	1.0	0.5	3.1
國(初)中	74	7.4	3.5	0.7	3.2	2.3
高中(職)	196	19.5	4.2	2.8	2.4	2.0
專科	106	10.6	5.4	0.9	1.2	0.9
大學	401	39.9	3.8	1.4	0.9	0.7
研究所及以上	136	13.5	5.5	2.7	1.9	1.1
拒答	8	0.8	0.0	0.0	0.0	7.0
居住地區						
東區	441	44.0	4.3	1.6	1.6	2.1
北區	385	38.3	3.6	1.8	0.9	1.2
香山區	177	17.7	5.0	2.0	2.2	0.2

	樣本結構		Q18 請問您使用過有線電視哪些數位與互動應用服務？(複選)			
	樣本數 (加權後)	百分比 (%)	電視管家(即用語音 指令開啟服務、開 關機上盒、轉台、 找影片等)	都沒用過	不知道/無意見	拒答
整體	1003	100.0	1.4	66.0	8.1	0.0
性別						
男	479	47.8	1.7	69.4	5.1	0.0
女	524	52.2	1.0	62.9	10.9	0.1
年齡						
20~29歲	115	11.5	3.7	67.6	2.2	0.0
30~39歲	172	17.1	1.1	67.9	6.0	0.0
40~49歲	231	23.0	0.0	63.3	6.0	0.0
50~59歲	171	17.0	2.1	69.6	6.6	0.0
60~69歲	159	15.9	1.2	67.0	9.1	0.0
70歲以上	155	15.4	1.4	61.7	18.7	0.3
教育程度						
國小及以下	83	8.3	0.0	71.5	16.3	0.5
國(初)中	74	7.4	1.1	65.6	16.5	0.0
高中(職)	196	19.5	0.9	73.0	7.4	0.0
專科	106	10.6	1.2	60.9	10.6	0.0
大學	401	39.9	1.1	65.0	5.2	0.0
研究所及以上	136	13.5	4.1	60.8	5.3	0.0
拒答	8	0.8	0.0	49.5	25.6	0.0
居住地區						
東區	441	44.0	1.6	64.4	6.8	0.1
北區	385	38.3	0.5	70.1	9.2	0.0
香山區	177	17.7	2.8	61.0	9.0	0.0

		樣本結構		Q19 請問您目前有使用有線電視的寬頻上網服務嗎？		
		樣本數 (加權後)	百分比 (%)	有	沒有	合計
整體		1,003	100.0	34.3	65.7	100.0
性別	***					
男		479	47.8	40.3	59.7	100.0
女		524	52.2	28.8	71.2	100.0
年齡	***					
20~29歲		115	11.5	33.4	66.6	100.0
30~39歲		172	17.1	39.0	61.0	100.0
40~49歲		231	23.0	39.1	60.9	100.0
50~59歲		171	17.0	40.7	59.3	100.0
60~69歲		159	15.9	31.2	68.8	100.0
70歲以上		155	15.4	18.7	81.3	100.0
教育程度	***					
國小及以下		83	8.3	11.5	88.5	100.0
國(初)中		74	7.4	22.2	77.8	100.0
高中(職)		196	19.5	29.3	70.7	100.0
專科		106	10.6	34.3	65.7	100.0
大學		401	39.9	41.1	58.9	100.0
研究所及以上		136	13.5	42.5	57.5	100.0
拒答		8	0.8	26.0	74.0	100.0
居住地區						
東區		441	44.0	33.3	66.7	100.0
北區		385	38.3	32.8	67.2	100.0
香山區		177	17.7	40.0	60.0	100.0

	樣本結構		Q20 請問您對於有線電視的寬頻上網服務感到滿意嗎？								
	樣本數 (加權後)	百分比 (%)	滿意	非常 滿意	還算 滿意	不滿意	不太 滿意	非常 不滿意	不知道 /無意見	拒答	合計
整體	344	100.0	64.2	3.9	60.3	30.2	25.4	4.8	5.7	0.0	100.0
性別											
男	193	56.1	64.0	4.3	59.7	30.0	24.8	5.2	6.0	0.0	100.0
女	151	43.9	64.4	3.4	61.0	30.4	26.1	4.3	5.2	0.0	100.0
年齡											
20~29歲	38	11.2	57.9	0.0	57.9	35.0	35.0	0.0	7.1	0.0	100.0
30~39歲	67	19.5	54.3	10.1	44.2	45.7	35.3	10.4	0.0	0.0	100.0
40~49歲	90	26.3	75.4	1.6	73.7	23.1	19.2	3.9	1.6	0.0	100.0
50~59歲	70	20.2	65.3	4.0	61.3	28.8	21.8	7.0	6.0	0.0	100.0
60~69歲	50	14.4	60.1	2.3	57.8	29.5	27.1	2.4	10.4	0.0	100.0
70歲以上	29	8.4	64.8	4.4	60.5	14.3	14.3	0.0	20.8	0.0	100.0
教育程度											
國小及以下	10	2.8	58.1	4.4	53.7	4.5	4.5	0.0	37.4	0.0	100.0
國(初)中	16	4.8	64.2	3.0	61.2	13.7	13.7	0.0	22.1	0.0	100.0
高中(職)	57	16.7	76.3	13.2	63.1	17.1	14.5	2.6	6.6	0.0	100.0
專科	36	10.5	70.6	5.2	65.4	21.4	16.3	5.2	8.0	0.0	100.0
大學	164	47.8	63.0	0.7	62.4	36.5	30.6	5.9	0.5	0.0	100.0
研究所及以上	58	16.8	54.5	3.3	51.2	40.6	34.7	5.9	4.9	0.0	100.0
拒答	2	0.6	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	100.0
居住地區											
東區	147	42.7	72.7	4.9	67.8	22.5	20.0	2.5	4.8	0.0	100.0
北區	126	36.7	55.6	4.1	51.5	37.9	28.3	9.7	6.5	0.0	100.0
香山區	71	20.6	61.8	1.5	60.3	32.1	31.2	0.9	6.0	0.0	100.0

		樣本結構		Q21 新竹市有線電視基本頻道收視費每月 500 元，可觀看 130 個頻道，請問您覺得這個收視費用合不合理？								
		樣本數 (加權後)	百分比 (%)	合理	非常 合理	還算 合理	不合理	不太 合理	非常 不合理	不知道 /無意見	拒答	合計
整體		1,003	100.0	53.0	2.5	50.4	32.2	22.6	9.6	14.9	0.0	100.0
性別	**											
男		479	47.8	55.4	3.3	52.2	31.7	19.5	12.2	12.9	0.0	100.0
女		524	52.2	50.7	1.9	48.8	32.7	25.5	7.1	16.7	0.0	100.0
年齡	***											
20~29歲		115	11.5	63.5	5.6	57.9	20.0	14.7	5.3	16.5	0.0	100.0
30~39歲		172	17.1	77.4	5.6	71.8	15.6	7.0	8.6	7.0	0.0	100.0
40~49歲		231	23.0	57.0	1.2	55.8	35.6	24.2	11.4	7.4	0.0	100.0
50~59歲		171	17.0	45.3	1.3	44.0	42.4	32.6	9.8	12.2	0.0	100.0
60~69歲		159	15.9	38.7	1.6	37.0	43.8	30.8	13.0	17.5	0.0	100.0
70歲以上		155	15.4	35.0	1.1	33.9	31.5	24.1	7.4	33.6	0.0	100.0
教育程度	a											
國小及以下		83	8.3	28.8	3.0	25.9	29.8	18.2	11.6	41.3	0.0	100.0
國(初)中		74	7.4	43.5	1.8	41.7	34.6	24.4	10.2	21.9	0.0	100.0
高中(職)		196	19.5	47.7	1.3	46.4	35.1	25.1	10.0	17.2	0.0	100.0
專科		106	10.6	50.5	1.0	49.5	36.4	25.8	10.6	13.1	0.0	100.0
大學		401	39.9	60.0	4.1	56.0	30.9	21.8	9.2	9.0	0.0	100.0
研究所及以上		136	13.5	63.7	1.3	62.4	29.7	21.3	8.3	6.7	0.0	100.0
拒答		8	0.8	13.7	0.0	13.7	13.8	13.8	0.0	72.5	0.0	100.0
居住地區												
東區		441	44.0	51.5	2.6	48.9	34.7	23.5	11.2	13.9	0.0	100.0
北區		385	38.3	55.3	2.6	52.8	30.0	22.9	7.1	14.7	0.0	100.0
香山區		177	17.7	51.5	2.4	49.1	30.9	19.9	11.0	17.6	0.0	100.0

		樣本結構		Q22 請問您知道基本頻道收視費有季繳(每月省 5 元)、半年繳(每月省 10 元)、年繳(每月省 15 元)優惠嗎？		
		樣本數 (加權後)	百分比 (%)	知道	不知道/無意見	合計
整體		1003	100.0	23.5	76.5	100.0
性別	*					
男		479	47.8	27.1	72.9	100.0
女		524	52.2	20.3	79.7	100.0
年齡	**					
20~29歲		115	11.5	27.8	72.2	100.0
30~39歲		172	17.1	27.5	72.5	100.0
40~49歲		231	23.0	29.2	70.8	100.0
50~59歲		171	17.0	22.6	77.4	100.0
60~69歲		159	15.9	20.7	79.3	100.0
70歲以上		155	15.4	11.5	88.5	100.0
教育程度	**					
國小及以下		83	8.3	10.6	89.4	100.0
國(初)中		74	7.4	11.5	88.5	100.0
高中(職)		196	19.5	24.0	76.0	100.0
專科		106	10.6	25.5	74.5	100.0
大學		401	39.9	25.8	74.2	100.0
研究所及以上		136	13.5	30.6	69.4	100.0
拒答		8	0.8	0.0	100.0	100.0
居住地區						
東區		441	44.0	23.2	76.8	100.0
北區		385	38.3	21.6	78.4	100.0
香山區		177	17.7	28.7	71.3	100.0

	樣本結構		Q23 請問您覺得有線電視帳單所列項目及金額清不清楚？								
	樣本數 (加權後)	百分比 (%)	清楚	非常 清楚	還算 清楚	不清楚	不太 清楚	非常 不清楚	不知道 /無意見	拒答	合計
整體	1,003	100.0	54.5	14.3	40.3	12.2	9.9	2.3	33.2	0.0	100.0
性別 ***											
男	479	47.8	63.2	16.8	46.4	11.0	9.6	1.4	25.9	0.0	100.0
女	524	52.2	46.7	11.9	34.7	13.4	10.2	3.2	40.0	0.0	100.0
年齡 ***											
20~29歲	115	11.5	59.7	17.9	41.7	5.6	5.6	0.0	34.7	0.0	100.0
30~39歲	172	17.1	61.3	15.4	45.9	11.5	8.3	3.1	27.2	0.0	100.0
40~49歲	231	23.0	64.2	19.1	45.2	12.4	11.1	1.3	23.4	0.0	100.0
50~59歲	171	17.0	54.8	15.8	38.9	16.5	11.5	4.9	28.7	0.0	100.0
60~69歲	159	15.9	52.3	7.9	44.4	13.4	10.8	2.7	34.2	0.0	100.0
70歲以上	155	15.4	30.8	7.8	23.0	11.8	10.5	1.4	57.4	0.0	100.0
教育程度 a											
國小及以下	83	8.3	26.7	6.0	20.7	11.9	9.0	2.9	61.4	0.0	100.0
國(初)中	74	7.4	42.7	11.2	31.5	10.3	9.4	0.9	47.1	0.0	100.0
高中(職)	196	19.5	56.0	15.7	40.3	10.0	8.5	1.4	34.0	0.0	100.0
專科	106	10.6	56.0	9.2	46.8	8.8	7.3	1.5	35.2	0.0	100.0
大學	401	39.9	60.6	15.2	45.4	11.1	9.3	1.8	28.3	0.0	100.0
研究所及以上	136	13.5	59.1	20.2	38.9	22.1	16.7	5.4	18.8	0.0	100.0
拒答	8	0.8	19.5	13.7	5.8	20.9	6.7	14.2	59.6	0.0	100.0
居住地區											
東區	441	44.0	56.7	13.3	43.4	10.7	9.2	1.5	32.6	0.0	100.0
北區	385	38.3	53.3	15.5	37.8	14.4	11.2	3.2	32.2	0.0	100.0
香山區	177	17.7	51.8	13.8	38.0	11.3	8.8	2.5	36.9	0.0	100.0

	樣本結構		Q24 請問您覺得帳單所列項目及金額是那些地方不清楚？(複選)							
	樣本數 (加權後)	百分比 (%)	有線電視 收視費項 目與金額 計算	折扣/優惠 項目與金 額計算	網路費項 目與金額 計算	數位與互 動應用服 務項目與 金額計算	退費項目 與金額計 算	繳款方式 或繳款期 限	不知道 /無意見	拒答
整體	123	100.0	34.7	10.3	8.1	3.8	2.0	1.9	47.9	0.4
性別										
男	53	42.9	24.0	8.0	4.7	4.8	3.6	2.2	58.1	0.8
女	70	57.1	42.8	12.1	10.7	3.1	0.7	1.7	40.2	0.0
年齡										
20~29歲	6	5.2	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0
30~39歲	20	16.1	16.5	20.9	25.2	0.0	0.0	0.0	37.4	0.0
40~49歲	29	23.3	39.4	11.2	0.0	0.0	0.0	0.0	49.4	0.0
50~59歲	28	22.9	55.2	8.8	8.1	12.4	4.9	4.1	31.8	0.0
60~69歲	21	17.4	36.6	11.3	8.3	5.6	2.5	3.1	44.2	0.0
70歲以上	18	15.0	25.3	2.2	5.1	0.0	2.7	2.7	67.3	2.4
教育程度										
國小及以下	10	8.1	20.6	6.6	0.0	0.0	5.1	6.6	68.4	4.4
國(初)中	8	6.2	22.8	15.1	0.0	0.0	0.0	0.0	62.1	0.0
高中(職)	20	15.9	29.5	7.2	2.7	4.3	0.0	2.6	60.7	0.0
專科	9	7.6	47.0	7.4	11.3	0.0	0.0	0.0	53.0	0.0
大學	45	36.4	33.9	6.9	11.9	4.6	0.0	0.0	51.3	0.0
研究所及以上	30	24.5	41.4	18.8	10.3	5.9	6.3	3.8	23.3	0.0
拒答	2	1.3	68.1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	31.9	0.0
居住地區										
東區	47	38.3	32.5	7.5	8.8	4.4	4.1	1.4	52.6	0.9
北區	56	45.3	40.3	10.7	9.0	3.6	0.9	3.0	39.4	0.0
香山區	20	16.3	24.0	15.8	4.2	3.1	0.0	0.0	60.2	0.0

	樣本結構		Q25 請問您知不知道新竹市有線電視推行分組付費制度(也就是多元選擇付費機制)，有每月 200元、500 元、520 元及 540 元共四種組合方案？		
	樣本數 (加權後)	百分比 (%)	知道	不知道/沒聽說	合計
整體	1003	100.0	13.3	86.7	100.0
性別	***				
男	479	47.8	18.2	81.8	100.0
女	524	52.2	8.9	91.1	100.0
年齡					
20~29歲	115	11.5	8.4	91.6	100.0
30~39歲	172	17.1	12.4	87.6	100.0
40~49歲	231	23.0	16.7	83.3	100.0
50~59歲	171	17.0	15.8	84.2	100.0
60~69歲	159	15.9	13.9	86.1	100.0
70歲以上	155	15.4	9.8	90.2	100.0
教育程度					
國小及以下	83	8.3	4.6	95.4	100.0
國(初)中	74	7.4	11.7	88.3	100.0
高中(職)	196	19.5	12.6	87.4	100.0
專科	106	10.6	14.4	85.6	100.0
大學	401	39.9	14.2	85.8	100.0
研究所及以上	136	13.5	18.1	81.9	100.0
拒答	8	0.8	0.0	100.0	100.0
居住地區					
東區	441	44.0	14.1	85.9	100.0
北區	385	38.3	12.6	87.4	100.0
香山區	177	17.7	13.0	87.0	100.0

		樣本結構		Q26 請問您偏好選擇哪種分組付費方案？						
		樣本數 (加權後)	百分比 (%)	維持B組 方案	維持B組方 案，再加購 其他頻道套 餐	選擇A組 方案	選擇A組方 案，再加購 其他頻道套 餐	不知道 /無意見	拒答	合計
整體		1,003	100.0	42.9	7.0	10.0	15.9	24.2	0.1	100.0
性別	**									
男		479	47.8	45.4	5.9	9.9	18.7	19.9	0.1	100.0
女		524	52.2	40.5	8.0	10.1	13.4	28.1	0.0	100.0
年齡	***									
20~29歲		115	11.5	57.5	10.1	8.2	17.6	6.7	0.0	100.0
30~39歲		172	17.1	49.8	8.2	11.7	13.0	17.3	0.0	100.0
40~49歲		231	23.0	49.7	11.1	6.3	21.7	11.2	0.0	100.0
50~59歲		171	17.0	40.8	5.0	13.6	18.6	22.0	0.0	100.0
60~69歲		159	15.9	38.5	4.9	10.9	14.8	30.9	0.0	100.0
70歲以上		155	15.4	20.8	1.7	10.0	7.3	59.8	0.3	100.0
教育程度	a									
國小及以下		83	8.3	22.0	1.3	6.1	1.0	69.7	0.0	100.0
國(初)中		74	7.4	34.7	0.0	8.9	6.6	49.7	0.0	100.0
高中(職)		196	19.5	45.5	2.3	10.8	11.1	30.0	0.3	100.0
專科		106	10.6	49.0	3.0	11.5	15.5	21.0	0.0	100.0
大學		401	39.9	48.5	11.7	9.8	19.2	10.8	0.0	100.0
研究所及以上		136	13.5	36.5	10.7	11.9	28.6	12.3	0.0	100.0
拒答		8	0.8	14.2	0.0	0.0	0.0	85.8	0.0	100.0
居住地區										
東區		441	44.0	40.7	8.2	9.5	19.6	22.0	0.0	100.0
北區		385	38.3	43.3	6.2	10.9	13.1	26.5	0.1	100.0
香山區		177	17.7	47.5	5.8	9.3	12.9	24.5	0.0	100.0

	樣本結構		Q27 請問您過去一年主要透過哪個管道詢問或反映有線電視相關問題？						
	樣本數 (加權後)	百分比 (%)	電話	官方APP	官方網站 客服	臨櫃	官方LINE	都沒有 接觸	合計
整體	1,003	100.0	32.1	2.6	2.3	1.1	0.5	61.3	100.0
性別									
男	479	47.8	30.5	3.7	3.2	1.5	0.5	60.6	100.0
女	524	52.2	33.6	1.5	1.5	0.8	0.5	62.0	100.0
年齡									
20~29歲	115	11.5	35.9	0.0	4.2	2.4	0.0	57.6	100.0
30~39歲	172	17.1	35.9	4.9	3.4	0.0	1.4	54.3	100.0
40~49歲	231	23.0	35.9	3.4	3.2	0.0	0.6	56.8	100.0
50~59歲	171	17.0	35.2	3.6	1.5	2.3	0.8	56.5	100.0
60~69歲	159	15.9	26.4	1.7	1.4	0.6	0.0	69.8	100.0
70歲以上	155	15.4	21.8	0.3	0.0	2.4	0.0	75.4	100.0
教育程度									
國小及以下	83	8.3	15.6	0.0	0.0	2.3	0.0	82.1	100.0
國(初)中	74	7.4	19.8	0.0	0.0	0.0	0.0	80.2	100.0
高中(職)	196	19.5	25.7	1.5	1.0	2.0	0.0	69.8	100.0
專科	106	10.6	34.2	2.3	0.6	1.2	0.7	61.0	100.0
大學	401	39.9	38.8	3.2	3.9	0.6	0.9	52.5	100.0
研究所及以上	136	13.5	38.4	5.7	3.4	1.4	0.5	50.6	100.0
拒答	8	0.8	6.7	0.0	0.0	0.0	0.0	93.3	100.0
居住地區									
東區	441	44.0	31.8	2.5	2.2	1.1	0.1	62.1	100.0
北區	385	38.3	32.5	3.1	2.8	1.5	0.8	59.2	100.0
香山區	177	17.7	32.0	1.6	1.4	0.4	0.8	63.9	100.0

	樣本結構		Q28 請問您透過【代入 Q27 答案】詢問的是哪一方面的問題呢？(複選)					
	樣本數 (加權後)	百分比 (%)	有線電視無 畫面/不清晰/ 畫面定格	網路發生 異狀	機上盒操作/ 故障問題	繳費問題	寬頻上網 問題	有線電視無 聲音/有雜音
整體	388	100.0	41.3	23.9	19.0	9.8	6.5	4.7
性別								
男	189	48.7	38.9	26.6	20.7	7.8	6.9	5.9
女	199	51.3	43.5	21.3	17.5	11.7	6.2	3.6
年齡								
20~29歲	49	12.6	19.8	19.9	34.8	5.6	13.0	0.0
30~39歲	78	20.2	31.3	36.7	19.0	3.9	2.3	7.3
40~49歲	100	25.8	49.1	18.8	10.1	16.0	12.0	5.2
50~59歲	74	19.2	50.1	24.0	21.8	10.0	4.8	5.5
60~69歲	48	12.4	42.5	24.9	21.2	12.2	0.0	5.7
70歲以上	38	9.8	50.1	14.1	14.5	7.5	3.8	1.4
教育程度								
國小及以下	15	3.9	49.5	16.0	19.3	12.9	0.0	0.0
國(初)中	15	3.8	63.5	19.5	30.7	0.0	5.4	10.6
高中(職)	59	15.2	48.9	7.8	14.3	12.9	12.4	1.3
專科	41	10.7	48.1	21.3	24.5	4.9	12.6	6.9
大學	190	49.0	36.7	28.7	17.8	10.5	5.9	4.8
研究所及以上	67	17.3	36.3	28.7	20.8	9.6	1.0	5.6
拒答	1	0.1	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
居住地區								
東區	167	43.1	37.8	21.8	23.6	7.0	6.6	3.6
北區	157	40.4	38.4	25.5	17.6	14.4	4.0	7.0
香山區	64	16.5	57.2	25.1	10.5	5.9	12.4	1.9
反映管道								
電話	322	83.1	42.0	21.3	19.1	7.8	7.4	4.8
官方APP	26	6.7	48.4	47.2	10.4	17.6	5.7	10.1
官方網站 客服	23	5.9	40.3	37.2	32.3	2.1	0.0	0.0
臨櫃	11	3.0	7.3	5.4	18.0	61.7	0.0	0.0
官方LINE	5	1.3	42.3	45.4	0.0	15.2	0.0	0.0

	樣本結構		Q28 請問您透過【代入 Q27 答案】詢問的是哪一方面的問題呢？(複選)					
	樣本數 (加權後)	百分比 (%)	遙控器故障 問題	機上盒安裝 問題	停機/移機/復 機問題	加裝線路 詢問	變更用戶 姓名	漏寄帳單
整體	388	100.0	3.9	2.7	2.2	1.6	0.5	0.4
性別								
男	189	48.7	4.5	1.7	4.4	0.9	0.0	0.8
女	199	51.3	3.3	3.6	0.0	2.2	0.9	0.0
年齡								
20~29歲	49	12.6	0.0	4.2	12.4	0.0	0.0	0.0
30~39歲	78	20.2	0.0	8.0	0.0	0.0	0.0	0.0
40~49歲	100	25.8	6.5	0.0	1.5	1.4	1.8	1.5
50~59歲	74	19.2	2.3	2.3	1.1	2.8	0.0	0.0
60~69歲	48	12.4	9.0	0.0	0.0	1.8	0.0	0.0
70歲以上	38	9.8	6.4	1.1	0.0	4.6	0.0	0.0
教育程度								
國小及以下	15	3.9	3.4	2.7	0.0	9.0	0.0	0.0
國(初)中	15	3.8	0.0	0.0	0.0	5.9	0.0	0.0
高中(職)	59	15.2	6.8	0.0	1.4	0.7	0.0	0.0
專科	41	10.7	6.1	1.6	0.0	1.6	0.0	0.0
大學	190	49.0	2.8	2.7	4.0	0.7	0.9	0.8
研究所及以上	67	17.3	4.0	6.4	0.0	2.1	0.0	0.0
拒答	1	0.1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
居住地區								
東區	167	43.1	3.9	1.9	4.5	2.1	0.0	0.9
北區	157	40.4	5.1	4.7	0.5	1.4	1.1	0.0
香山區	64	16.5	0.8	0.0	0.0	0.7	0.0	0.0
反映管道								
電話	322	83.1	3.9	2.7	2.6	1.7	0.6	0.5
官方APP	26	6.7	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
官方網站 客服	23	5.9	0.0	2.8	0.0	0.0	0.0	0.0
臨櫃	11	3.0	20.8	9.3	0.0	0.0	0.0	0.0
官方LINE	5	1.3	0.0	0.0	0.0	12.3	0.0	0.0

	樣本結構		Q28 請問您透過【代入 Q27 答案】詢問的是哪一方面的問題呢？(複選)				
	樣本數 (加權後)	百分比 (%)	加購頻道 詢問	退租 機上盒	維修費用	不知道 /沒意見	拒答
整體	388	100.0	0.3	0.1	0.1	2.5	0.0
性別							
男	189	48.7	0.3	0.3	0.0	0.8	0.0
女	199	51.3	0.3	0.0	0.2	4.2	0.0
年齡							
20~29歲	49	12.6	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
30~39歲	78	20.2	0.0	0.0	0.0	4.6	0.0
40~49歲	100	25.8	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
50~59歲	74	19.2	0.9	0.0	0.0	1.9	0.0
60~69歲	48	12.4	1.1	1.1	1.0	2.4	0.0
70歲以上	38	9.8	0.0	0.0	0.0	9.7	0.0
教育程度							
國小及以下	15	3.9	0.0	0.0	0.0	6.7	0.0
國(初)中	15	3.8	0.0	0.0	0.0	6.2	0.0
高中(職)	59	15.2	0.0	0.0	0.0	5.7	0.0
專科	41	10.7	0.0	0.0	0.0	2.2	0.0
大學	190	49.0	0.0	0.0	0.0	2.0	0.0
研究所及以上	67	17.3	1.7	0.8	0.7	0.0	0.0
拒答	1	0.1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
居住地區							
東區	167	43.1	0.7	0.3	0.3	3.2	0.0
北區	157	40.4	0.0	0.0	0.0	1.8	0.0
香山區	64	16.5	0.0	0.0	0.0	2.8	0.0
反映管道							
電話	322	83.1	0.2	0.2	0.0	2.8	0.0
官方APP	26	6.7	2.5	0.0	1.9	0.0	0.0
官方網站客服	23	5.9	0.0	0.0	0.0	3.4	0.0
臨櫃	11	3.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
官方LINE	5	1.3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0

	樣本結構		Q29 請問您對於有線電視業者新竹振道提供的【代入 Q27 答案】客服的服務，滿不滿意？								
	樣本數 (加權後)	百分比 (%)	滿意	非常 滿意	還算 滿意	不滿意	不太 滿意	非常 不滿意	不知道 /無意見	拒答	合計
整體	388	100.0	82.8	9.0	73.9	11.4	7.8	3.6	5.7	0.0	100.0
性別											
男	189	48.7	84.5	9.7	74.8	12.7	9.4	3.3	2.7	0.0	100.0
女	199	51.3	81.2	8.2	73.0	10.2	6.3	3.9	8.6	0.0	100.0
年齡											
20~29歲	49	12.6	95.6	9.8	85.8	4.4	4.4	0.0	0.0	0.0	100.0
30~39歲	78	20.2	80.3	8.9	71.4	11.3	8.3	3.0	8.4	0.0	100.0
40~49歲	100	25.8	81.5	5.0	76.6	10.6	7.7	2.9	7.9	0.0	100.0
50~59歲	74	19.2	83.5	8.9	74.6	13.0	7.3	5.8	3.5	0.0	100.0
60~69歲	48	12.4	78.2	15.4	62.9	16.7	9.1	7.6	5.1	0.0	100.0
70歲以上	38	9.8	79.6	10.5	69.1	13.3	10.8	2.5	7.1	0.0	100.0
教育程度											
國小及以下	15	3.9	78.1	5.6	72.5	12.5	12.5	0.0	9.4	0.0	100.0
國(初)中	15	3.8	76.1	17.8	58.4	19.4	5.9	13.5	4.5	0.0	100.0
高中(職)	59	15.2	86.5	21.0	65.6	10.8	5.5	5.3	2.6	0.0	100.0
專科	41	10.7	85.3	7.1	78.1	14.7	14.7	0.0	0.0	0.0	100.0
大學	190	49.0	81.9	6.7	75.1	10.1	6.5	3.6	8.0	0.0	100.0
研究所及以上	67	17.3	83.1	4.6	78.5	11.9	8.6	3.3	4.9	0.0	100.0
拒答	1	0.1	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
居住地區											
東區	167	43.1	86.0	10.4	75.5	9.9	7.4	2.5	4.1	0.0	100.0
北區	157	40.4	82.1	8.6	73.5	11.0	7.4	3.6	6.9	0.0	100.0
香山區	64	16.5	76.3	6.0	70.4	16.6	9.8	6.8	7.1	0.0	100.0
反映管道	a										
電話	322	83.1	82.7	8.3	74.4	10.7	7.4	3.3	6.6	0.0	100.0
官方APP	26	6.7	90.8	14.4	76.4	9.2	9.2	0.0	0.0	0.0	100.0
官方網站客服	23	5.9	91.0	2.1	88.9	6.2	6.2	0.0	2.8	0.0	100.0
臨櫃	11	3.0	71.9	32.7	39.2	24.3	15.0	9.3	3.8	0.0	100.0
官方LINE	5	1.3	39.4	0.0	39.4	60.6	15.2	45.4	0.0	0.0	100.0

	樣本結構		Q30 請問您過去一年是否有跟工程維修人員接觸的經驗?(不包含首次安裝)?		
	樣本數 (加權後)	百分比 (%)	有	沒有	合計
整體	1003	100.0	27.4	72.6	100.0
性別	*				
男					
女					
年齡					
20~29歲	115	11.5	26.5	73.5	100.0
30~39歲	172	17.1	28.4	71.6	100.0
40~49歲	231	23.0	25.2	74.8	100.0
50~59歲	171	17.0	30.6	69.4	100.0
60~69歲	159	15.9	28.0	72.0	100.0
70歲以上	155	15.4	26.0	74.0	100.0
教育程度					
國小及以下	83	8.3	21.5	78.5	100.0
國(初)中	74	7.4	26.2	73.8	100.0
高中(職)	196	19.5	23.0	77.0	100.0
專科	106	10.6	32.1	67.9	100.0
大學	401	39.9	31.6	68.4	100.0
研究所及以上	136	13.5	22.8	77.2	100.0
拒答	8	0.8	12.4	87.6	100.0
居住地區					
東區	441	44.0	28.6	71.4	100.0
北區	385	38.3	26.4	73.6	100.0
香山區	177	17.7	26.6	73.4	100.0

	樣本結構		Q31 請問您對於有線電視業者新竹振道工程維修人員的服務品質，滿不滿意？								
	樣本數 (加權後)	百分比 (%)	滿意	非常 滿意	還算 滿意	不滿意	不太 滿意	非常 不滿意	不知道 /無意見	拒答	合計
整體	275	100.0	92.8	24.8	68.1	3.7	3.1	0.6	3.5	0.0	100.0
性別											
男	148	53.9	92.6	23.2	69.4	5.1	4.1	1.1	2.3	0.0	100.0
女	127	46.1	93.1	26.6	66.5	2.0	2.0	0.0	4.9	0.0	100.0
年齡											
20~29歲	30	11.1	100.0	43.2	56.8	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
30~39歲	49	17.8	91.1	24.6	66.5	0.0	0.0	0.0	8.9	0.0	100.0
40~49歲	58	21.2	92.7	19.9	72.8	5.0	2.4	2.7	2.3	0.0	100.0
50~59歲	52	19.0	96.0	21.0	74.9	0.0	0.0	0.0	4.0	0.0	100.0
60~69歲	45	16.2	92.5	26.2	66.2	6.4	6.4	0.0	1.1	0.0	100.0
70歲以上	40	14.7	86.2	21.3	64.8	10.6	10.6	0.0	3.2	0.0	100.0
教育程度											
國小及以下	18	6.5	83.5	12.0	71.5	11.6	11.6	0.0	5.0	0.0	100.0
國(初)中	19	7.0	97.8	24.3	73.4	2.2	2.2	0.0	0.0	0.0	100.0
高中(職)	45	16.4	91.5	32.3	59.2	2.1	2.1	0.0	6.3	0.0	100.0
專科	34	12.4	91.6	13.7	77.9	6.5	1.9	4.6	1.9	0.0	100.0
大學	126	46.0	94.2	24.6	69.6	2.4	2.4	0.0	3.4	0.0	100.0
研究所及以上	31	11.3	92.8	33.4	59.4	4.4	4.4	0.0	2.7	0.0	100.0
拒答	1	0.3	100.0	53.6	46.4	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
居住地區											
東區	126	45.9	93.5	23.9	69.6	4.3	3.0	1.2	2.3	0.0	100.0
北區	101	36.9	95.1	30.5	64.6	3.6	3.6	0.0	1.3	0.0	100.0
香山區	47	17.2	86.3	14.9	71.4	2.3	2.3	0.0	11.4	0.0	100.0

	樣本結構		Q32 整體來說，對於有線電視業者提供的各項服務，請問您覺得滿不滿意？								
	樣本數 (加權後)	百分比 (%)	滿意	非常 滿意	還算 滿意	不滿意	不太 滿意	非常 不滿意	不知道 /無意見	拒答	合計
整體	1,003	100.0	78.9	7.8	71.1	11.5	9.6	2.0	9.5	0.0	100.0
性別											
男	479	47.8	81.3	6.5	74.9	11.6	9.1	2.5	7.0	0.1	100.0
女	524	52.2	76.8	9.0	67.7	11.5	10.1	1.5	11.7	0.0	100.0
年齡	a										
20~29歲	115	11.5	86.5	17.2	69.2	3.7	3.7	0.0	9.9	0.0	100.0
30~39歲	172	17.1	79.3	8.4	70.9	8.8	7.4	1.4	11.9	0.0	100.0
40~49歲	231	23.0	82.4	7.1	75.3	13.3	12.0	1.3	4.3	0.0	100.0
50~59歲	171	17.0	82.2	7.5	74.7	13.4	10.4	3.1	4.3	0.0	100.0
60~69歲	159	15.9	73.6	4.9	68.7	16.5	11.8	4.6	9.9	0.0	100.0
70歲以上	155	15.4	69.7	4.4	65.3	10.7	9.5	1.1	19.4	0.3	100.0
教育程度	a										
國小及以下	83	8.3	65.3	8.6	56.7	10.9	9.8	1.1	23.3	0.5	100.0
國(初)中	74	7.4	73.8	6.1	67.7	13.1	9.9	3.2	13.0	0.0	100.0
高中(職)	196	19.5	77.7	9.1	68.6	10.3	8.7	1.5	12.0	0.0	100.0
專科	106	10.6	82.3	3.3	79.0	10.0	7.5	2.6	7.7	0.0	100.0
大學	401	39.9	83.3	10.3	73.1	9.8	8.4	1.5	6.9	0.0	100.0
研究所及以上	136	13.5	77.5	2.6	74.9	18.8	16.2	2.5	3.7	0.0	100.0
拒答	8	0.8	56.5	7.0	49.5	18.9	0.0	18.9	24.6	0.0	100.0
居住地區											
東區	441	44.0	82.3	7.3	74.9	10.2	9.1	1.1	7.4	0.1	100.0
北區	385	38.3	78.2	9.2	69.0	12.1	9.4	2.8	9.7	0.0	100.0
香山區	177	17.7	72.2	5.9	66.3	13.6	11.3	2.3	14.2	0.0	100.0
收視費合理性	***										
合理	531	53.0	89.1	9.8	79.3	6.5	6.3	0.2	4.5	0.0	100.0
不合理	323	32.2	67.4	6.0	61.4	22.2	17.7	4.5	10.4	0.0	100.0
未表態	149	14.9	67.8	4.7	63.1	6.5	3.8	2.7	25.4	0.3	100.0
帳單標示清楚度	***										
清楚	547	54.5	86.3	10.4	75.9	8.8	7.9	1.0	4.8	0.0	100.0
不清楚	123	12.2	73.4	5.0	68.4	23.5	19.0	4.5	3.1	0.0	100.0
未表態	333	33.2	68.9	4.6	64.2	11.6	8.9	2.7	19.4	0.1	100.0
客服服務滿意度	a										
滿意	321	82.8	94.4	7.5	86.9	4.7	4.6	0.1	0.9	0.0	100.0
不滿意	44	11.4	33.8	0.0	33.8	63.2	43.6	19.6	3.0	0.0	100.0
未表態	22	5.7	49.1	17.1	32.0	21.7	17.8	3.9	29.2	0.0	100.0

	樣本結構		Q33 請問您覺得有線電視業者有什麼需要改善的地方？(複選)					
	樣本數 (加權後)	百分比 (%)	降低收視/分 組方案費用	提升有線電視 收訊品質	節目內容(增 加多樣性/改 善品質)	優惠措施或 服務查詢	改善客服 服務品質	提升客服 電話接通率
整體	1,003	100.0	16.2	10.2	8.8	2.7	2.6	2.5
性別								
男	479	47.8	16.9	10.1	8.2	2.6	2.6	1.8
女	524	52.2	15.5	10.4	9.4	2.8	2.7	3.1
年齡								
20~29歲	115	11.5	5.3	10.2	0.0	0.0	6.1	0.0
30~39歲	172	17.1	13.5	9.2	7.2	2.2	2.5	3.1
40~49歲	231	23.0	20.0	13.0	11.2	1.4	0.7	1.9
50~59歲	171	17.0	20.3	13.4	9.6	5.3	2.4	3.1
60~69歲	159	15.9	19.3	8.8	15.2	4.5	4.1	4.4
70歲以上	155	15.4	13.9	5.1	6.4	2.4	1.9	1.9
教育程度								
國小及以下	83	8.3	10.6	4.1	8.2	0.8	1.4	2.7
國(初)中	74	7.4	10.6	8.6	13.1	0.9	4.0	5.0
高中(職)	196	19.5	15.0	7.6	7.0	3.6	1.1	3.2
專科	106	10.6	18.0	6.3	9.4	2.6	3.2	0.6
大學	401	39.9	18.9	11.5	8.0	2.4	3.5	1.8
研究所及以上	136	13.5	15.5	18.3	11.0	3.9	1.9	3.5
拒答	8	0.8	6.7	0.0	18.9	7.1	0.0	0.0
居住地區								
東區	441	44.0	18.6	7.1	8.7	2.7	1.3	1.3
北區	385	38.3	15.1	13.9	8.0	2.5	4.5	3.6
香山區	177	17.7	12.5	10.0	10.9	3.1	1.8	2.9

	樣本結構		Q33 請問您覺得有線電視業者有什麼需要改善的地方？(複選)					
	樣本數 (加權後)	百分比 (%)	簡化服務方案 及收費方式	避免業者壟斷	降低機上盒 故障率	減少廣告/ 插播廣告頻率	改善維修 服務品質	帳單收費標示
整體	1,003	100.0	1.7	1.6	1.5	1.5	1.4	1.0
性別								
男	479	47.8	2.4	1.4	0.3	1.8	0.8	1.0
女	524	52.2	1.1	1.8	2.6	1.2	2.0	0.9
年齡								
20~29歲	115	11.5	0.0	0.0	4.8	0.0	0.0	0.0
30~39歲	172	17.1	3.0	2.6	1.8	1.4	0.0	1.1
40~49歲	231	23.0	1.3	1.4	0.7	2.0	2.3	0.7
50~59歲	171	17.0	2.3	1.3	0.9	1.5	2.3	1.6
60~69歲	159	15.9	2.5	2.0	1.3	2.4	1.6	0.7
70歲以上	155	15.4	0.6	1.8	0.8	0.9	1.6	1.4
教育程度								
國小及以下	83	8.3	0.8	0.5	1.1	2.2	0.5	0.0
國(初)中	74	7.4	1.2	0.0	0.5	0.9	2.2	0.0
高中(職)	196	19.5	0.3	2.1	1.6	1.0	1.1	0.9
專科	106	10.6	1.8	3.5	2.2	0.7	4.1	0.4
大學	401	39.9	1.3	1.1	2.0	1.5	1.2	1.5
研究所及以上	136	13.5	5.8	2.4	0.5	2.8	0.0	1.3
拒答	8	0.8	0.0	0.0	0.0	0.0	10.8	0.0
居住地區								
東區	441	44.0	1.5	2.2	0.2	1.1	1.2	0.9
北區	385	38.3	2.5	1.3	2.3	2.0	2.1	1.1
香山區	177	17.7	0.5	0.5	3.1	1.4	0.5	1.0

	樣本結構		Q33 請問您覺得有線電視業者有什麼需要改善的地方？(複選)					
	樣本數 (加權後)	百分比 (%)	申裝/異動/維修 速度太慢	簡化機上盒/ 選台器操作	增加多樣化 數位服務	改善頻道 切換速度	斷訊維修 之通知	退租流程
整體	1,003	100.0	0.7	0.6	0.6	0.3	0.3	0.1
性別								
男	479	47.8	0.8	0.4	0.3	0.6	0.3	0.0
女	524	52.2	0.6	0.8	0.9	0.0	0.2	0.3
年齡								
20~29歲	115	11.5	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
30~39歲	172	17.1	0.0	1.1	1.3	1.4	0.0	0.0
40~49歲	231	23.0	1.4	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
50~59歲	171	17.0	1.4	0.6	1.5	0.0	0.0	0.5
60~69歲	159	15.9	0.0	1.6	0.3	0.3	1.0	0.3
70歲以上	155	15.4	0.6	0.5	0.6	0.0	0.6	0.0
教育程度								
國小及以下	83	8.3	0.6	1.2	0.6	0.0	1.6	0.6
國(初)中	74	7.4	0.0	0.0	0.5	0.0	0.0	0.0
高中(職)	196	19.5	0.2	0.5	0.8	0.0	0.3	0.0
專科	106	10.6	3.8	1.8	0.0	0.0	0.6	0.0
大學	401	39.9	0.4	0.0	0.8	0.7	0.0	0.2
研究所及以上	136	13.5	0.0	1.8	0.0	0.0	0.0	0.0
拒答	8	0.8	0.0	0.0	7.1	0.0	0.0	0.0
居住地區								
東區	441	44.0	0.7	0.7	0.3	0.1	0.0	0.0
北區	385	38.3	0.9	0.8	0.9	0.6	0.7	0.0
香山區	177	17.7	0.2	0.0	0.8	0.0	0.0	0.7

	樣本結構		Q33 請問您覺得有線電視業者有什麼需要改善的地方？(複選)				
	樣本數 (加權後)	百分比 (%)	增加高畫質 (HD)節目數 量	改善機上盒開 關機速度	目前很好， 不需要改進	不知道 /沒意見	拒答
整體	1,003	100.0	0.1	0.1	27.9	31.2	0.0
性別							
男	479	47.8	0.1	0.0	29.2	29.9	0.0
女	524	52.2	0.0	0.1	26.6	32.3	0.0
年齡							
20~29歲	115	11.5	0.0	0.0	60.2	19.6	0.0
30~39歲	172	17.1	0.0	0.0	25.3	38.4	0.0
40~49歲	231	23.0	0.0	0.0	29.2	24.6	0.0
50~59歲	171	17.0	0.0	0.0	20.4	31.6	0.0
60~69歲	159	15.9	0.4	0.4	17.9	29.0	0.0
70歲以上	155	15.4	0.0	0.0	23.0	43.1	0.0
教育程度							
國小及以下	83	8.3	0.0	0.0	23.5	46.9	0.0
國(初)中	74	7.4	0.0	0.0	30.9	29.8	0.0
高中(職)	196	19.5	0.0	0.0	27.1	35.0	0.0
專科	106	10.6	0.0	0.0	28.9	29.0	0.0
大學	401	39.9	0.2	0.0	31.8	27.4	0.0
研究所及以上	136	13.5	0.0	0.5	18.6	28.4	0.0
拒答	8	0.8	0.0	0.0	6.7	49.9	0.0
居住地區							
東區	441	44.0	0.0	0.0	28.4	33.2	0.0
北區	385	38.3	0.0	0.2	28.2	27.6	0.0
香山區	177	17.7	0.4	0.0	25.6	33.7	0.0

	樣本結構		Q34 請問您在未來一年會不會繼續訂閱有線電視？								
	樣本數 (加權後)	百分比 (%)	會	一定會	可能會	不會	可能 不會	一定 不會	不知道 /沒意見	拒答	合計
整體	1003	100.0	85.8	59.4	26.4	9.5	7.5	2.0	4.7	0.0	100.0
性別											
男	479	47.8	86.2	60.1	26.1	10.0	7.6	2.3	3.8	0.0	100.0
女	524	52.2	85.5	58.8	26.7	9.0	7.3	1.7	5.5	0.0	100.0
年齡											
20~29歲	115	11.5	87.4	54.0	33.4	10.2	8.4	1.8	2.4	0.0	100.0
30~39歲	172	17.1	84.3	54.2	30.1	14.2	10.6	3.6	1.5	0.0	100.0
40~49歲	231	23.0	89.2	62.7	26.5	8.8	7.5	1.3	2.1	0.0	100.0
50~59歲	171	17.0	88.7	58.5	30.2	5.9	4.9	1.0	5.5	0.0	100.0
60~69歲	159	15.9	85.1	64.0	21.1	10.6	8.4	2.2	4.3	0.0	100.0
70歲以上	155	15.4	79.1	60.7	18.4	7.6	5.2	2.4	13.3	0.0	100.0
教育程度											
國小及以下	83	8.3	80.6	56.8	23.8	5.1	4.0	1.1	14.3	0.0	100.0
國(初)中	74	7.4	82.2	59.9	22.3	3.9	3.9	0.0	13.9	0.0	100.0
高中(職)	196	19.5	86.2	60.2	26.0	9.2	7.8	1.4	4.6	0.0	100.0
專科	106	10.6	90.3	63.1	27.2	5.9	5.2	0.6	3.8	0.0	100.0
大學	401	39.9	88.4	59.2	29.2	9.9	8.3	1.6	1.7	0.0	100.0
研究所及以上	136	13.5	82.2	59.5	22.8	15.9	10.8	5.1	1.8	0.0	100.0
拒答	8	0.8	37.9	25.0	12.9	31.3	0.0	31.3	30.8	0.0	100.0
居住地區											
東區	441	44.0	87.7	59.9	27.8	8.2	6.2	2.0	4.1	0.0	100.0
北區	385	38.3	84.6	61.2	23.4	10.4	9.3	1.1	5.0	0.0	100.0
香山區	177	17.7	83.8	54.3	29.5	10.8	6.7	4.1	5.4	0.0	100.0