新竹市 112 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 112 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 21
第四節 自製頻道 23
第五節 有線電視收視品質 26
第六節 收視費用 28
第七節 分組付費 33
第八節 客服服務 36
第九節 整體服務滿意度 39
第肆章 年度比較分析 42
第一節 有線電視安裝情形 42
第二節 數位服務使用情形 43
第三節 公用頻道 44

第四節　自製頻道.....45
第五節　跑馬燈干擾程度.....46
第六節　插播廣告干擾程度.....47
第七節　帳單標示清楚度.....48
第八節　分組付費知曉度.....49
第九節　整體滿意度.....50
第伍章　結論與建議.....51
第一節　結論.....51
第二節　建議.....55

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 43

圖目錄

圖 2- 1 受訪者性別結構(N=1,564) 11
圖 2- 2 受訪者年齡結構(N=1,564) 11
圖 2- 3 受訪者教育程度結構(N=1,564) 12
圖 2- 4 受訪者居住地結構(N=1,564) 12
圖 3- 1 有線電視安裝率(N=1,564) 13
圖 3- 2 有線電視未安裝原因(N=531) 14
圖 3- 3 其他收視情形(N=1,564) 15
圖 3- 4 最常收看的新聞頻道(N=1,033) 16
圖 3- 5 最常收看的其他類型頻道(N=1,033) 17
圖 3- 6 最常收看的頻道(N=1,033) 18
圖 3- 7 數位服務使用情形(N=1,033) 20
圖 3- 8 公用頻道收視情形(N=1,033) 21
圖 3- 9 公用頻道滿意度(N=387) 22
圖 3- 10 自製頻道收視情形(N=1,033) 23
圖 3- 11 自製頻道滿意度(N=387) 24
圖 3- 12 自製頻道偏好類型(N=1,033) 25
圖 3- 13 跑馬燈干擾程度(N=1,033) 26
圖 3- 14 廣告插播干擾程度(N=1,033) 27
圖 3- 15 收視費用合理性(N=1,033) 28
圖 3- 16 收視費接受金額(N=1,033) 29
圖 3- 17 繳費優惠知曉度(N=1,033) 30
圖 3- 18 帳單標示清楚度(N=1,033) 31
圖 3- 19 帳單標示不清楚原因(N=146) 32
圖 3- 20 分組付費知曉度(N=1,033) 33
圖 3- 21 分組付費偏好(N=1,033) 34
圖 3- 22 客服接觸管道(N=1,033) 36

圖 3- 23 客服詢問內容(N=408) 37
圖 3- 24 客服滿意度(N=408) 38
圖 3- 25 整體滿意度(N=1,033) 39
圖 3- 26 業者需改善之處(N=1,033) 40
圖 3- 27 續訂有線電視意願(N=1,033) 41
圖 4- 1 有線電視安裝情形歷年比較 42
圖 4- 2 公用頻道收視情形歷年比較 44
圖 4- 3 公用頻道滿意度歷年比較 44
圖 4- 4 自製頻道收視情形歷年比較 45
圖 4- 5 自製頻道滿意度歷年比較 45
圖 4- 6 跑馬燈干擾程度歷年比較 46
圖 4- 7 插播廣告干擾程度歷年比較 47
圖 4- 8 帳單標示清楚度歷年比較 48
圖 4- 9 分組付費知曉度歷年比較 49
圖 4- 10 整體滿意度歷年比較 50

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 112 年 8 月 29 至 9 月 6 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 1,564 份，在 95%信心水準之下，抽樣誤差為±2.48%；其中，有安裝有線電視之收視戶樣本共計 1,068 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 1,033 份。

將本調查分為有線電視安裝情形、使用情形、公用及自製頻道收視及滿意度、收視品質、收視費用知曉度及評估、分組付費知曉度及偏好、客服服務經驗及滿意度、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 66.0%的受訪者家中「有」安裝有線電視，20.8%表示「曾經安裝過，已拆機」，有 13.1%表示「從來沒有安裝過」。

進一步詢問沒有安裝的原因，有 41.2%表示「沒有看電視的習慣或需求」，其次為「已安裝中華電信 MOD」(22.5%)，第三為「都用手機或平板或電腦收看影片」(20.8%)；另外有 2.7%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 70.9%，其次為「數位無線電視」(43.2%)，第三為「聯網/智慧電視」(39.8%)；另外有 6.5%表示都沒用過，0.8%未表態。

二、有線電視使用情形

有 30.6%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」(23.5%)，第三為「三立新聞台」(16.9%)；另外有 33.3%未表態。

除了新聞頻道，有 25.1%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」(16.8%)，第三為「體育類」(11.8%)；另外有 40.6%未表態。

對於迪士尼集團經營頻道下架造成的收視影響，有 40.6%表示有影響，54.9%表示不影響；另外有 4.5%未表態。

詢問使用過的數位服務，以「綁定有線電視帳號，使用 OTT 服務」的比率最高，為 13.9%，其次為「HomePlay 多螢幕分享/手機與電視螢幕互相切換」(10.9%)，第三為「綁定有線電視帳號收看 myvideo 影片」(6.6%)；另外有 54.1%表示都沒用過，15.5%未表態。

三、公用頻道

過去一年內，有 37.5%的受訪者表示有收看公用頻道，60.0%表示從來沒有收看；另外有 2.5%的受訪者未表態。

進一步詢問有看過的受訪者對於公用頻道的滿意度，有 69.8%感到滿意，12.5%感到不滿意；另外有 17.8%未表態。

四、自製頻道

過去一年內，有 37.5%的受訪者表示有收看自製頻道，61.2%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 64.7%感到滿意，17.5%感到不滿意；另外有 17.9%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 11.8%，其次為「烹飪/美食/旅遊休閒資訊節目」(7.3%)，第三為「電影」(5.1%)；另外有 65.8%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 16.0%表示嚴重，79.1%表示不嚴重；另外有 5.0%未表態。

對於有線電視的廣告插播干擾程度，有 33.9%表示嚴重，60.4%表示不嚴重；另外有 5.7%未表態。

六、收視費用

對於基本頻道收視費用合理性，有 51.1%的受訪者感到合理，36.9%感到不合理；另外有 12.0%未表態。

詢問全體收視戶可接受的收視費用，比率最高的前三者分別為每個月「300~399 元」(30.8%)、「500 元(當前基本頻道收視費)」(21.3%)、「400~499 元」(16.6%)；另外有 22.1%未表態。

對於基本頻道收視費的繳費優惠，有 20.3%的受訪者表示「知道」，79.7%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 56.5%的受訪者表示清楚，14.1%表示不清楚；另外有 29.4%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 25.4%表示「有線電視收視費項目及其金額計算」不清楚，其次為「網路費項目及其金額計算」(9.9%)，第三為「折扣/優惠項目及其金額計算」(6.7%)；另外有 56.1%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，11.5%的受訪者表示「知道」，88.5%表示「不知道/沒聽說」。

對於偏好的分組付費方案，44.1%的受訪者選擇「維持現有頻道」，19.1%「選擇基本頻道，再加購其他頻道套餐」，9.1%「選擇以無線台為主的 22 個基本頻道」，7.4%選擇「維持現有頻道，再加購其他頻道套餐」，20.4%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 34.8%，其次為「官方網站客服」(2.2%)，第三為「官方 APP」（1.5%）；另外有 60.5%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 48.7%，其次為「機上盒操作/故障問題」(19.8%)，第三為「網路發生異狀」(15.2%)；另外有 7.7%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 81.4%表示滿意，15.2%不滿意；另外有 3.3%未表態。

九、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 75.4%的受訪者感到滿意，16.6%感到不滿意；另外有 7.9%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，占 13.0%，其次為「節目內容（增加多樣性/改善品質）」(9.7%)，第三為「提升有線電視收訊品質」(6.9%)；另外有 23.1%表示「目前很好，不需要改進」，37.6%未表態。

對於未來會不會繼續訂閱有線電視，有 86.4%的受訪者表示會訂閱，9.5%表示不會；另外有 4.1%未表態。

十、建議

(一) 本次數位服務使用情形調查中，收視戶有「綁定有線電視帳號，使用 OTT 服務/以手機觀看電視節目」的比率為 13.9%，與去年相比明顯增加了 8.7%。故業者應著重相關服務之宣傳與發展，甚至進一步在方案規劃上，也納入數位服務內容之優惠，使方案組合更加多元，以因應現今民眾收視形態的改變。

(二) 收視戶對於帳單標示的清楚度，從 110 年的 69.4%連三年下滑，本次調查降至 56.5%。建議除了收視費細項應予完整列出、金額計算清楚說明外，也須注意紙本帳單收件人是否容易將廣告訊息與帳單明細混淆、不易辨識。

(三) 三成收視戶認為可接受的每月收視費為 300~399 元，且認為「降低方案費用」為業者需要改進之處的比率最高。為提升整體服務之性價比，應以收視戶最為注重之有線電視節目內容以及訊號品質，作為優先改善項目，如檢視整體節目收視情形並降低重播率，或是檢視各地區的收訊問題，了解是否存在部分地區收訊明顯較差的情形。

(四) 歷年調查對於分組付費的知曉度，均維持在一成五之下；而在分組付費偏好上，也存在年齡及地區的差異。建議應持續推廣分組付費，給予不同需求的用戶更多選擇空間；未來則可以針對現有四種組合方案之實際訂閱情形，加以改善服務方案及收費方式，提供更多合適的付費選擇。

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 112 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 112 年第 2 季，新竹市的有線電視佔有率為 50.11%。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 112 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	177,461	88,929	50.11%	100.00%
全國	9,167,221	4,593,341	50.11%	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 迪士尼經營頻道下架之收視影響 數位服務使用情形
公用頻道	公用頻道收視情形 公用頻道節目滿意度
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 收視費接受金額 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
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

112 年 8 月 29 日至 9 月 6 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 19,226 通電話，完成的有效樣本數為 1,564 份，抽樣誤差約為±2.48%，其中包含 1,068 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 1,033 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 23.1%，拒訪率（RefusalRate）為 27.3%，接觸率（ContactRate）為 38.2%。

訪問成功率=I/（I+P+R）=1,564/（1,564+363+4,841）=23.1%

拒訪率=R/（I+P+R+UH）=4,841/（1,564+363+4,841+10,949）

=27.3%

接觸率=（I+P+R）/（I+P+R+UH）

=（1,564+363+4,841）/（1,564+363+4,841+10,949）

=38.2%

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	**19,226**	**100.0**	**100.0**
I.成功訪問	**1,564**	**8.1**	**8.8**
P.約訪但未完成	**363**	**1.9**	**2.0**
R.拒訪或中途拒訪	**4,841**	**25.2**	**27.3**
UH.無法判定是否為合格電話	**10,949**	**56.9**	**61.8**
UH1.忙線	297	1.5	1.7
UH2.無人接聽	10,584	55.1	59.7
UH3.電話故障或暫停使用	68	0.4	0.4
空號	771	4.0	
傳真機	215	1.1	
非住宅電話	213	1.1	
無合格受訪者	310	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 1,564 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 112 年 8 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			加權後		
	人數	比例	樣本數	比例	P-value	樣本數	比例	P-value
年齡								
總　計	**358,600**	**100.0**	**1,564**	**100.0**	**0.00**	**1,564**	**100.0**	**1.00**
20-29歲	53,869	15.0	70	4.5		235	15.0	
30~39歲	63,518	17.7	93	5.9		277	17.7	
40~49歲	83,163	23.2	233	14.9		363	23.2	
50~59歲	64,163	17.9	357	22.8		280	17.9	
60~69歲	51,402	14.3	389	24.9		224	14.3	
70歲以上	42,485	11.8	422	27.0		185	11.8	
行政區								
總　計	**358,600**	**100.0**	**1,564**	**100.0**	**0.14**	**1,564**	**100.0**	**1.00**
東區	167,779	46.8	771	49.3		732	46.8	
北區	125,148	34.9	518	33.1		546	34.9	
香山區	65,673	18.3	275	17.6		286	18.3	
性別								
總　計	**358,600**	**100.0**	**1,564**	**100.0**	**0.00**	**1,564**	**100.0**	**1.00**
男	174,374	48.6	691	44.2		761	48.6	
女	184,226	51.4	873	55.8		803	51.4	

註：母體資料來源為新竹市政府民政處所公布112年8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 48.6%，「女性」受訪者占 51.4%。

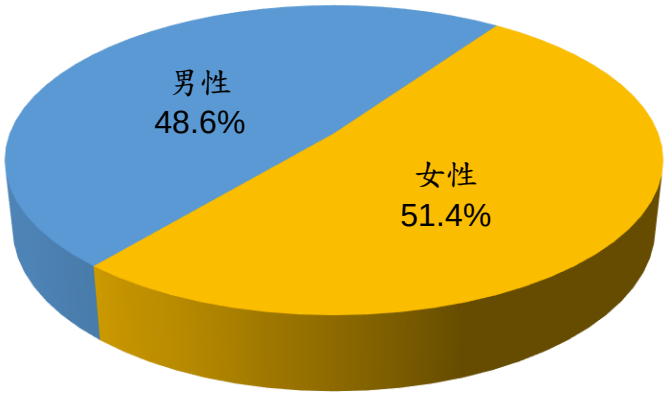


圖 2- 1 受訪者性別結構(N=1,564)

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。

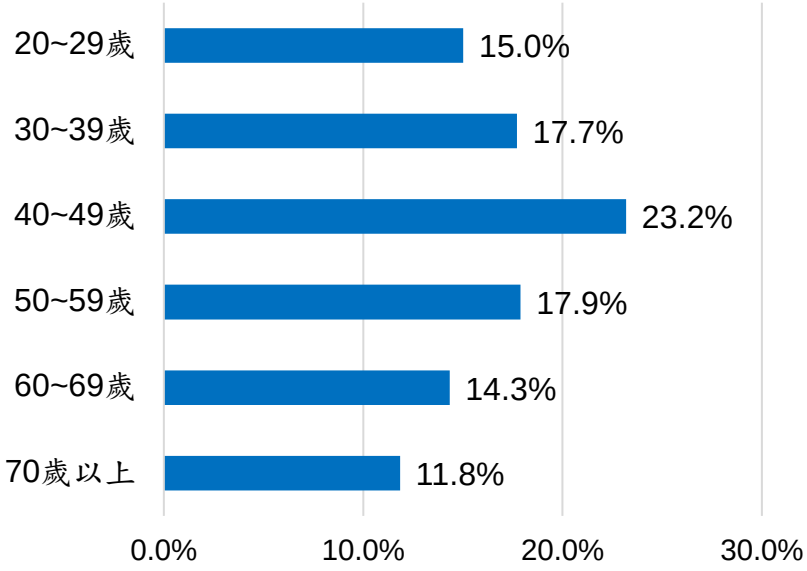


圖 2- 2 受訪者年齡結構(N=1,564)

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 43.1%，其次為「高中、高職」(20.2%)，其他選項請參見下圖。

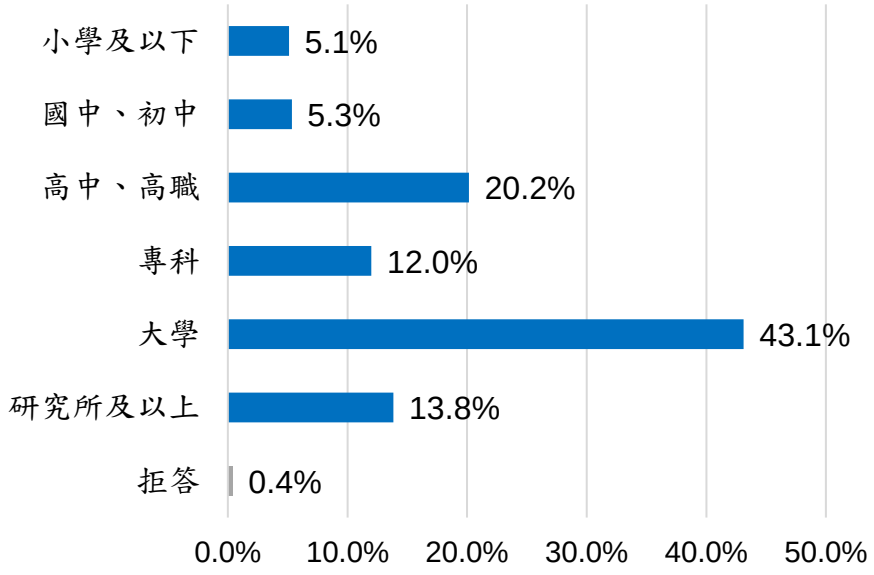


圖 2- 3 受訪者教育程度結構(N=1,564)

第四節 居住地結構

受訪者居住在「東區」的比率較高(46.8%)，其次為居住在「北區」(34.9%)，比率最低的則為「香山區」(18.3%)。

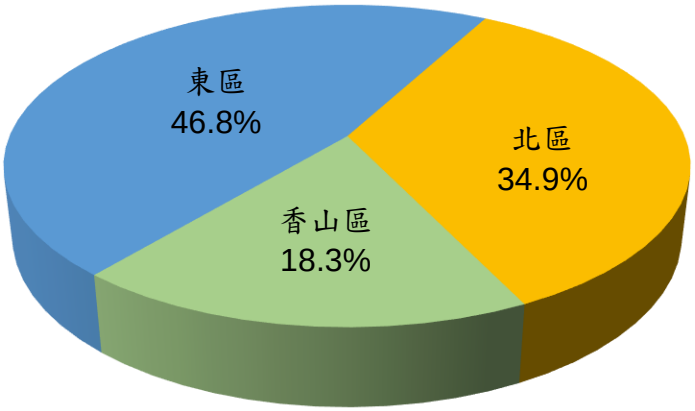


圖 2- 4 受訪者居住地結構(N=1,564)

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 66.0%的受訪者家中「有」安裝有線電視，20.8%表示「曾經安裝過，已拆機」，有 13.1%表示「從來沒有安裝過」。

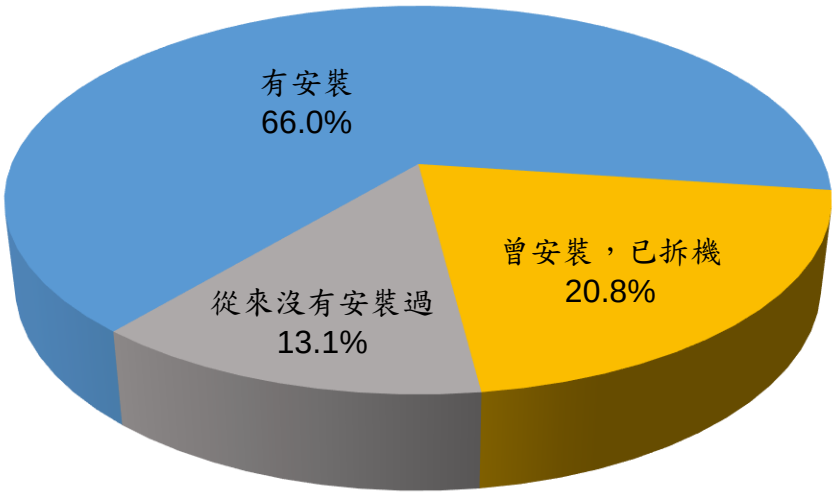


圖 3- 1 有線電視安裝率(N=1,564)

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（73.9%）最高，「30~39 歲」（57.9%）最低。
教育程度	「高中、高職」有安裝有線電視的比率（75.8%）最高，「研究所及以上」（52.2%）最低。
居住地區	「北區」（71.6%）及「香山區」（71.0%）有安裝有線電視的比率最高，高於「東區」（60.0%）。

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41.2%表示「沒有看電視的習慣或需求」，其次依序為「已安裝中華電信MOD」占22.5%，「都用手機或平板或電腦收看影片」占20.8%，「經濟因素（省錢/太貴）」占17.1%，其他原因皆低於10.0%，請參見下圖；另外有2.7%表示不知道/無意見及拒答。

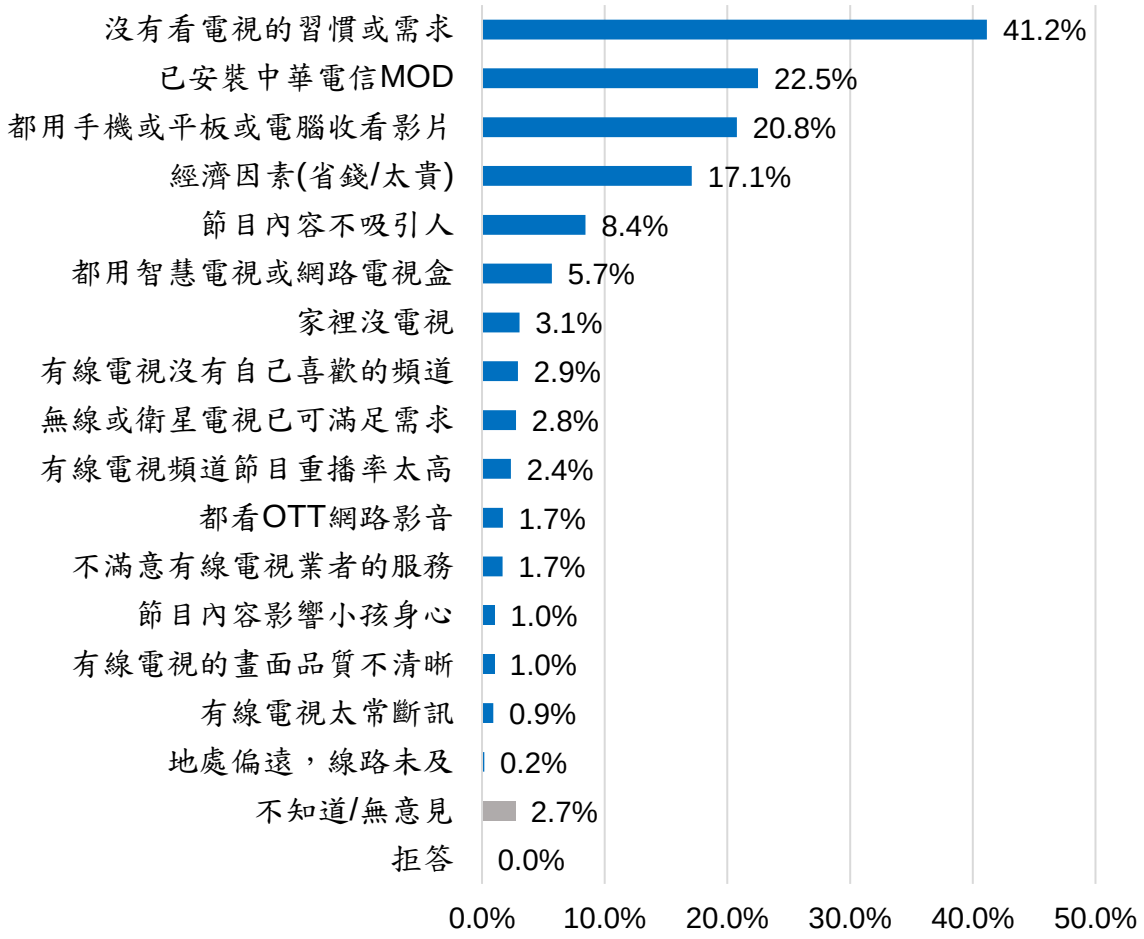


圖 3- 2 有線電視未安裝原因(N=531)

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 70.9%，其次為「數位無線電視」(43.2%)，第三為「聯網/智慧電視」(39.8%)，其餘請參見下圖；另外有 6.5%表示都沒用過，0.8%表示不知道/無意見及拒答。

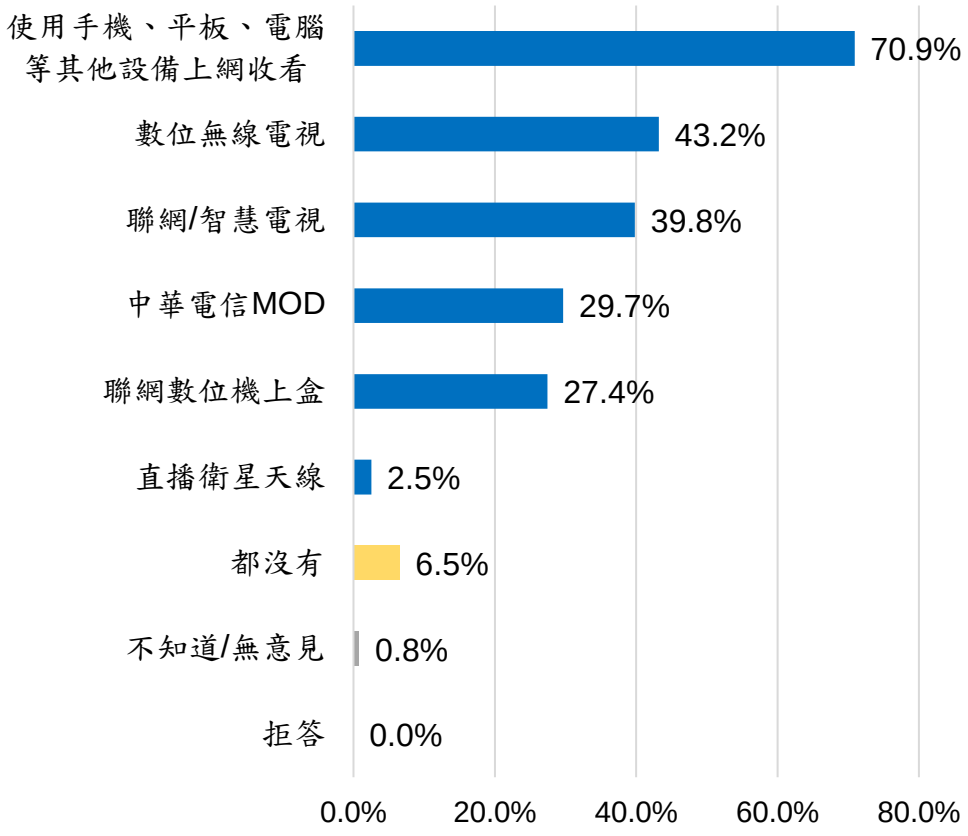


圖 3- 3 其他收視情形(N=1,564)

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，您最常收看的新聞頻道有哪些？

有 30.6%的受訪者最常收看的新聞頻道為「TVBS 新聞台」，其次依序為「東森新聞台」占 23.5%，「三立新聞台」占 16.9%，「民視新聞台」占 15.5%，其他新聞頻道皆小於 15.0%，請參見下圖；另外有 33.3%表示不知道及拒答。

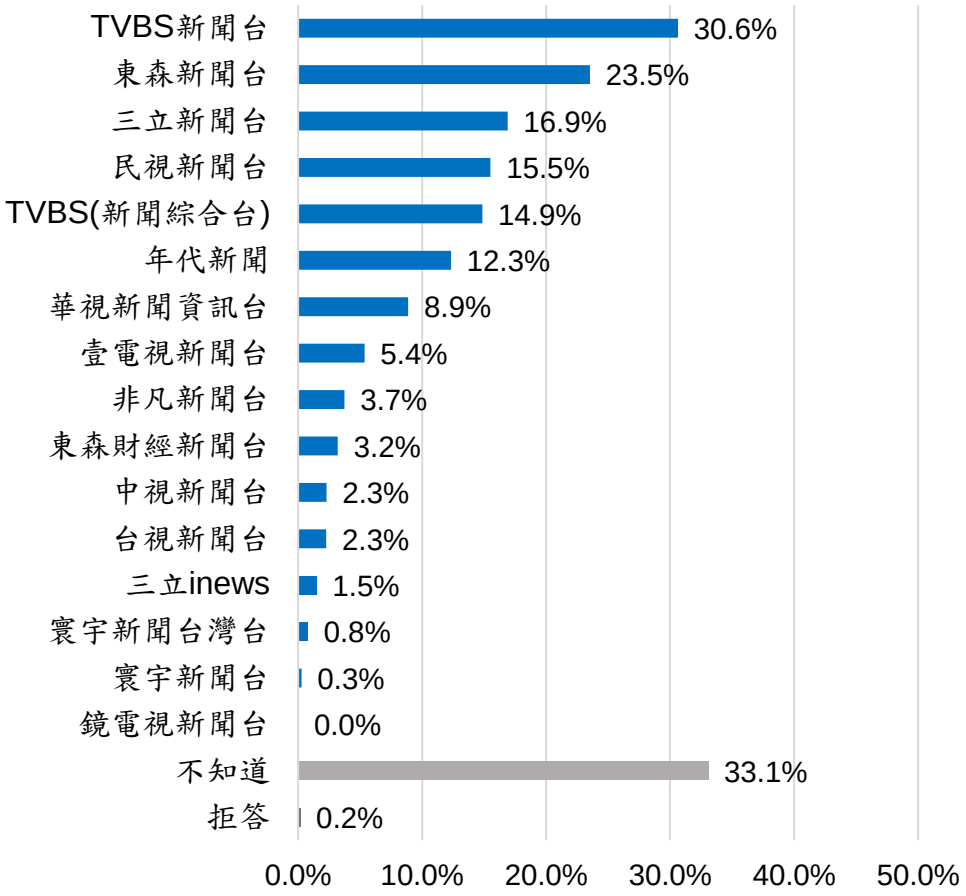


圖 3- 4 最常收看的新聞頻道(N=1,033)

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 25.1%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 16.8%，「體育類」占 11.8%，「無線、公益類」占 11.7%，其他頻道類型皆小於 10.0%，請參見下圖；另外有 40.6%表示不知道及拒答。

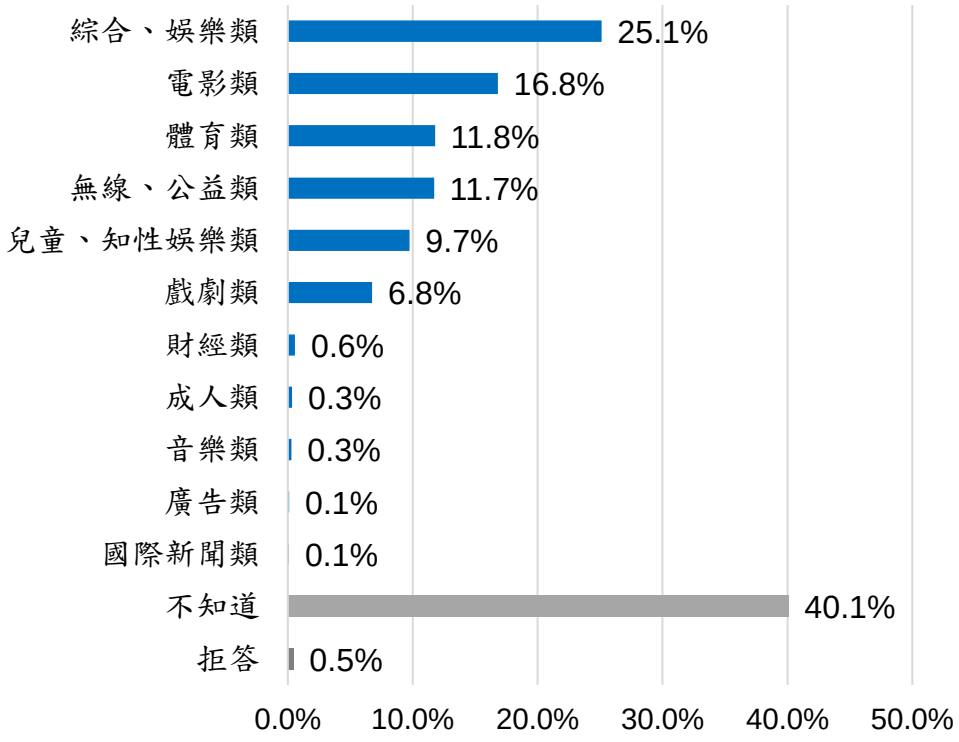


圖 3- 5 最常收看的其他類型頻道(N=1,033)

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」(11.5%) 為首，其次依序為「緯來體育台」(9.4%)，「三立台灣台」(4.7%)，「衛視電影台」(4.6%)，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 40.6%表示不知道及拒答。

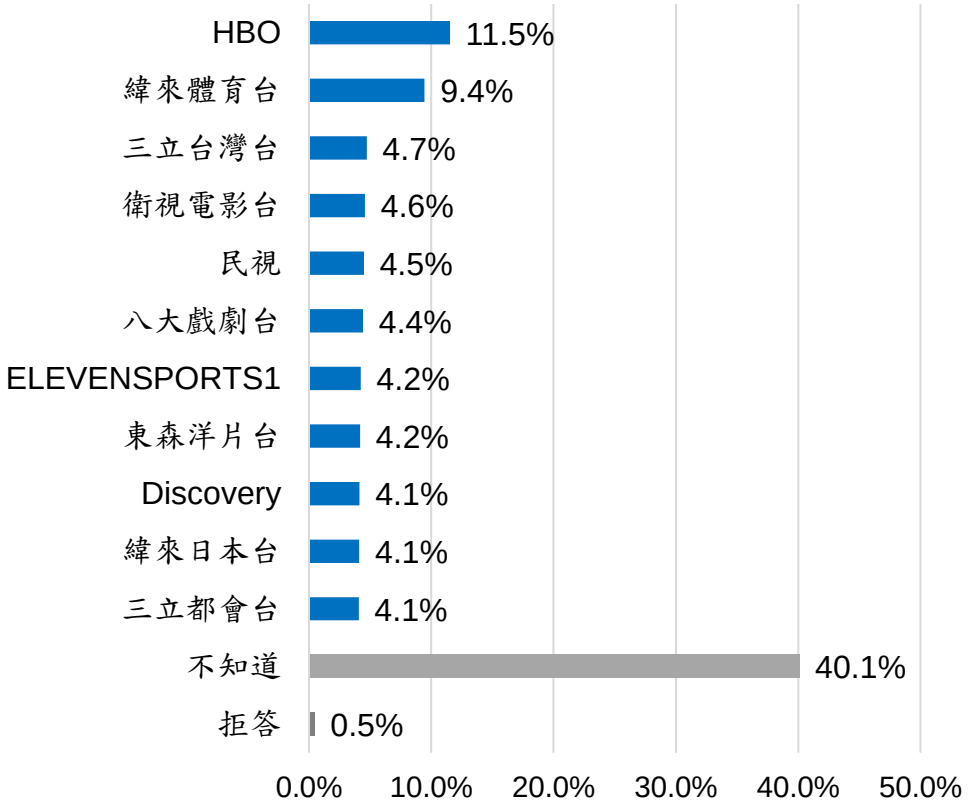


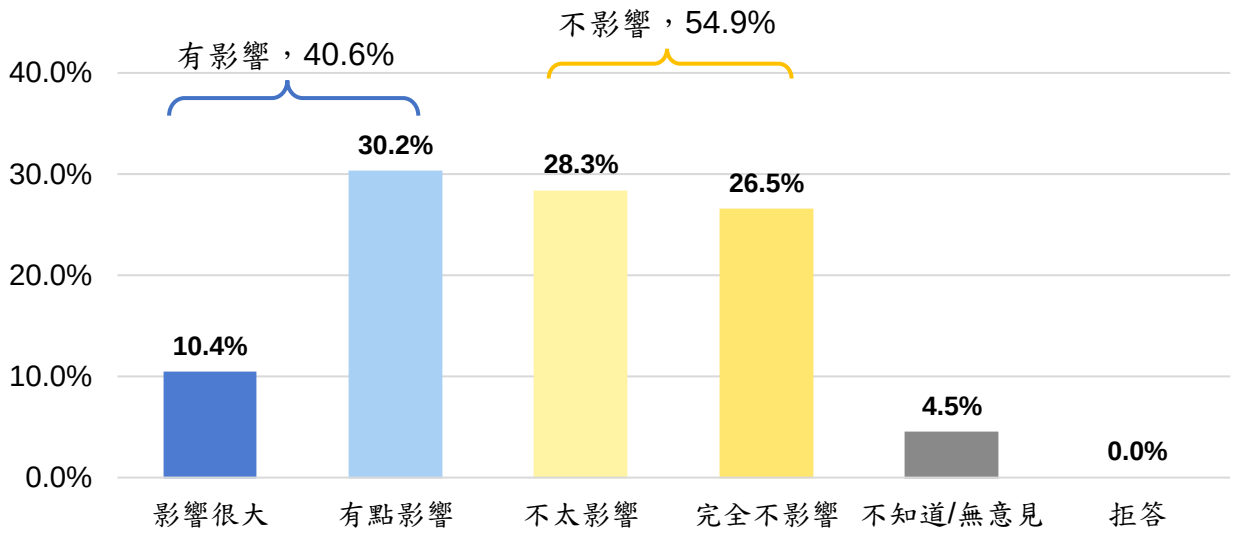
圖 3- 6 最常收看的頻道(N=1,033)

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、迪士尼經營頻道下架之收視影響

題目：根據新聞報導，迪士尼集團目前在台灣經營的國家地理頻道、衛視中文台、衛視電影台等 11 個頻道分別將在今年 10 月及明年 1 月下架，請問這對您收視影響大不大？

對於迪士尼集團經營頻道下架造成的收視影響，有 40.6%表示有影響（10.4%影響很大，30.2%有點影響），54.9%表示不影響（28.3%不太影響，26.5%完全不影響）；另外有 4.5%表示不知道/無意見及拒答。



卡方檢定發現，「年齡」、「教育程度」及「居住地區」與「迪士尼經營頻道下架影響性」之間有顯著關係存在。就顯著差異之變項進行敘述：

年　　齡	有影響的比率大致隨年齡層增加而下降，「20~29 歲」有影響的比率（50.2%）最高，「70 歲以上」（20.0%）最低。
教 育 程 度	有影響的比率大致隨教育程度增加而上升，「大學」有影響的比率（49.3%）最高，「國小及以下」（10.6%）最低。
居 住 地 區	「北區」（43.7%）及「東區」（40.3%）有影響的比率高於「香山區」（35.5%）。

參、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「綁定有線電視帳號，使用 OTT 服務」的比率最高，為 13.9%，其次為「HomePlay 多螢幕分享/手機與電視螢幕互相切換」(10.9%)，第三為「綁定有線電視帳號收看 myvideo 影片」(6.6%)，其他選項請參見下圖；另外有 54.1%表示都沒用過，15.5%表示不知道/無意見及拒答。

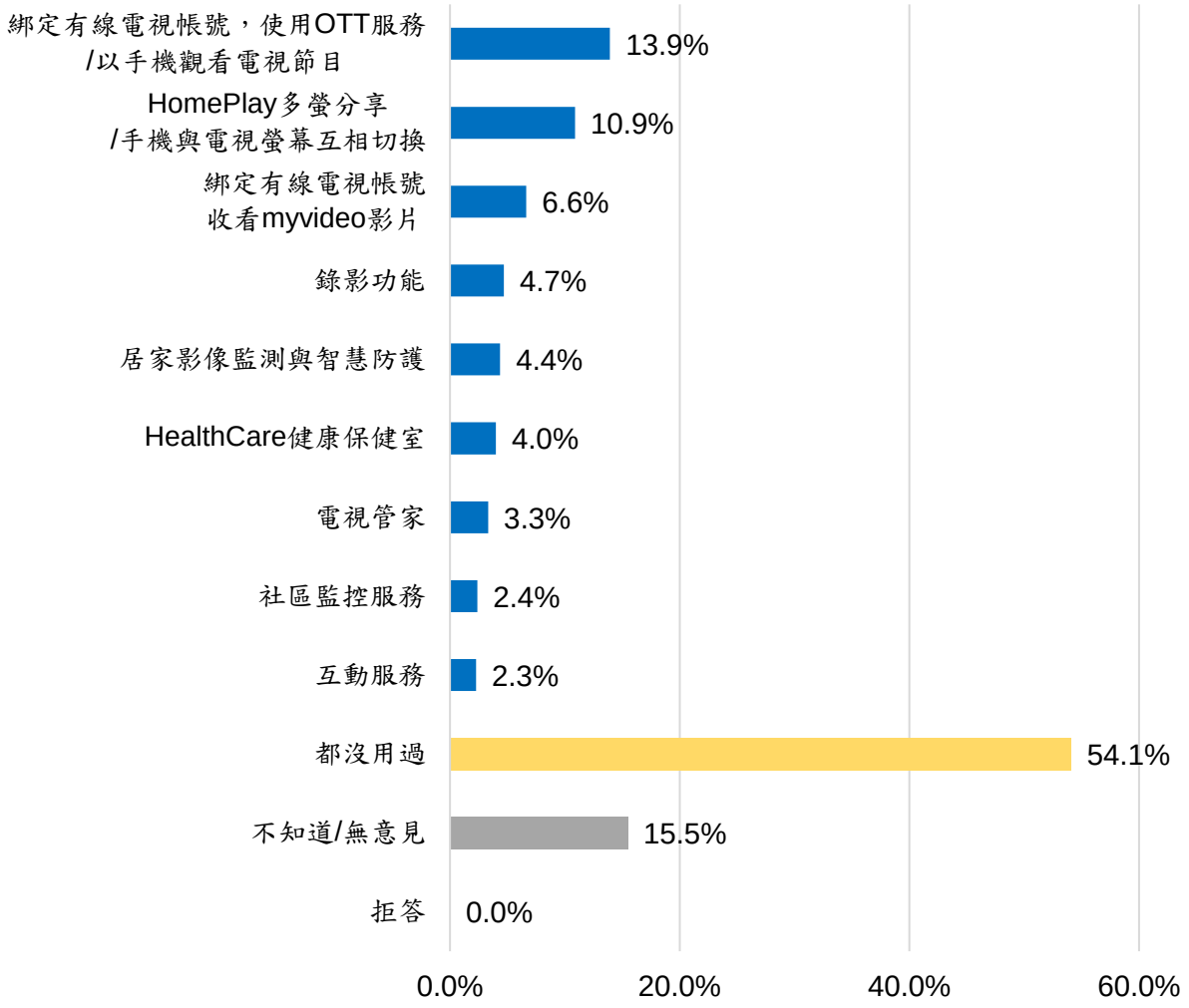


圖 3- 7 數位服務使用情形(N=1,033)

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 37.5%的受訪者表示有收看公用頻道（0.8%經常收看，14.0%偶爾收看，22.7%很少收看），60.0%表示從來沒有收看；另外有 2.5%的受訪者表示不知道/無意見及拒答。

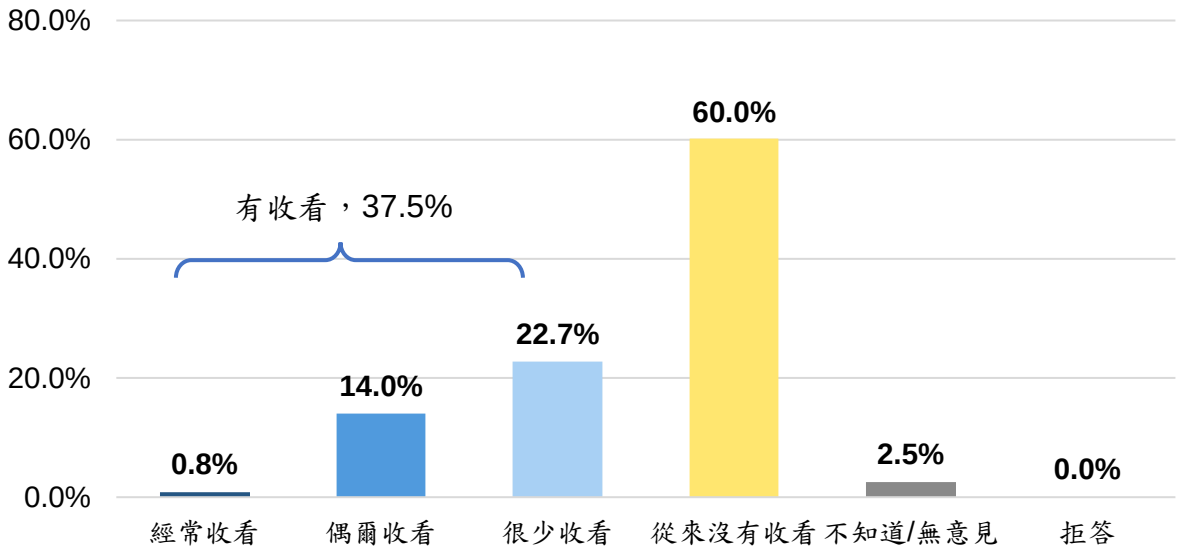


圖 3- 8 公用頻道收視情形(N=1,033)

卡方檢定發現，「年齡」及「教育程度」與「公用頻道收視情形」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、公用頻道滿意度

題目：對於有線電視公用頻道（也就是第 3 頻道）的節目內容及品質，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公用頻道的滿意度，有 69.8%感到滿意（4.4%非常滿意，65.3%還算滿意），12.5%感到不滿意（11.0%不太滿意，1.5%非常不滿意）；另外有 17.8%表示不知道/無意見及拒答。

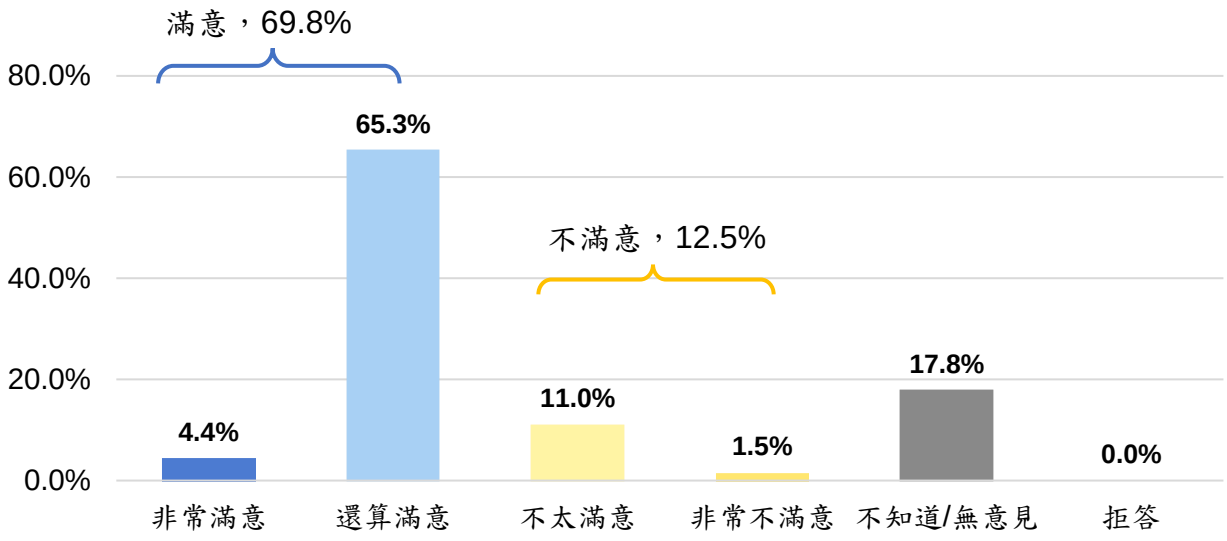


圖 3- 9 公用頻道滿意度(N=387)

卡方檢定發現，「年齡」與「公用頻道滿意度」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 37.5%的受訪者表示有收看自製頻道（2.1%經常收看，16.0%偶爾收看，19.4%很少收看），61.2%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。

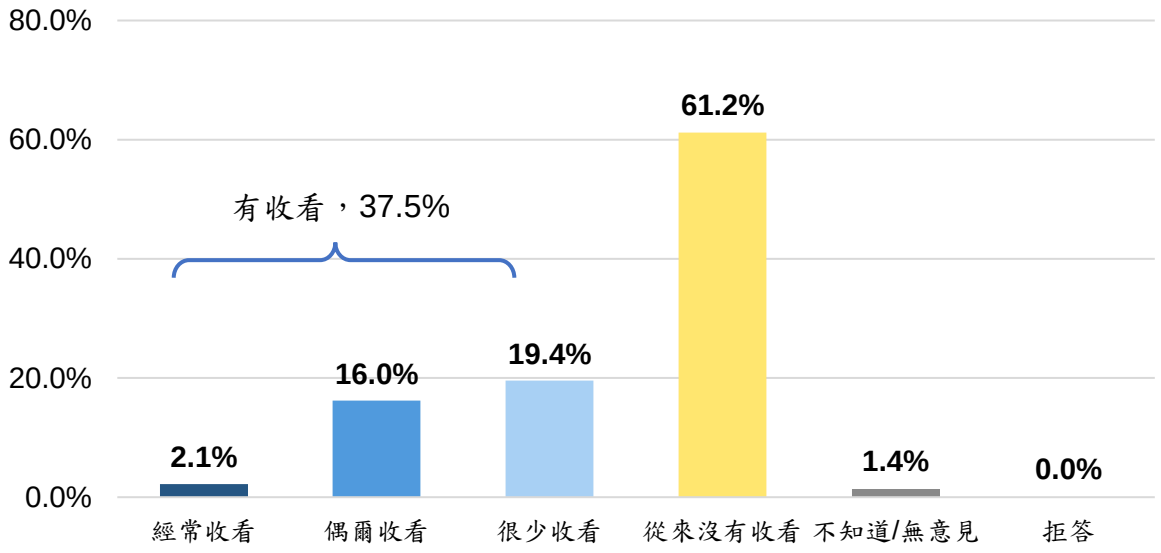


圖 3- 10 自製頻道收視情形(N=1,033)

卡方檢定發現，「居住地區」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：

居住地區	「東區」有收看自製頻道的比率（40.5%）最高，高於「北區」（35.6%）及「香山區」（34.4%）。

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 64.7%感到滿意（2.3%非常滿意，62.3%還算滿意），17.5%感到不滿意（15.2%不太滿意，2.3%非常不滿意）；另外有 17.9%表示不知道/無意見及拒答。

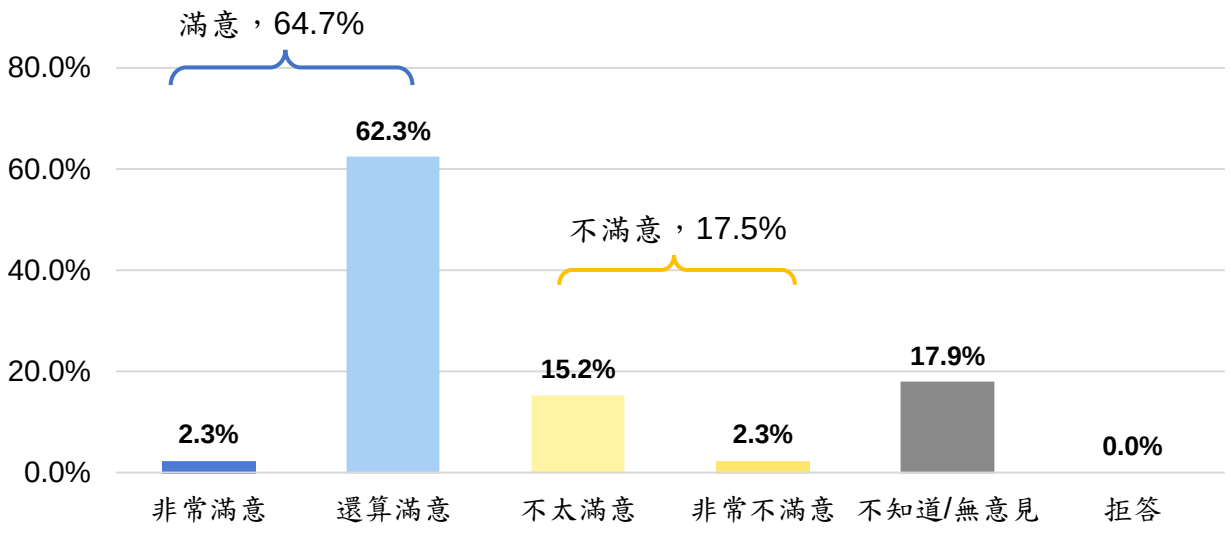


圖 3- 11 自製頻道滿意度(N=387)

卡方檢定發現，「性別」、「年齡」及「教育程度」與「自製頻道滿意度」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。

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 11.8%，其次為「烹飪/美食/旅遊休閒資訊節目」(7.3%)，第三為「電影」(5.1%)，其他選項請參見下圖；另外有 65.8% 表示不知道/無意見及拒答。

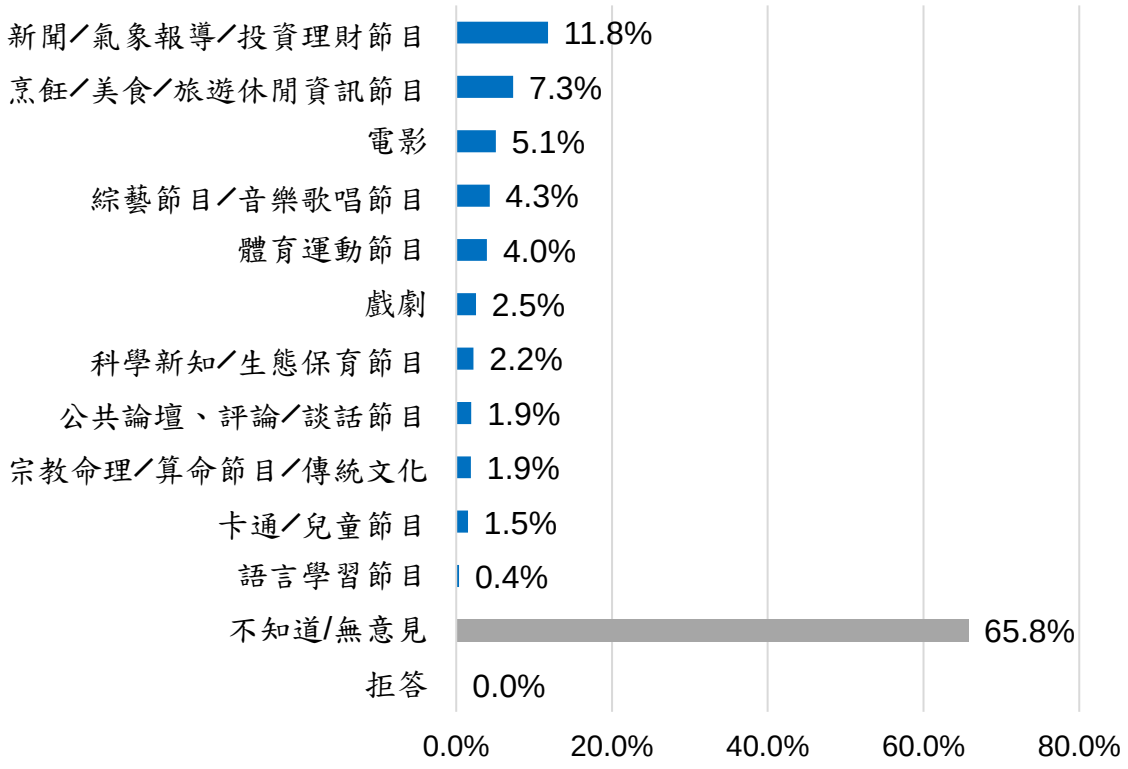


圖 3- 12 自製頻道偏好類型(N=1,033)

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：請問在看電視的過程中，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 16.0%表示嚴重（3.8%非常嚴重，12.2%有點嚴重），79.1%表示不嚴重（52.6%不太嚴重，26.5%一點也不嚴重）；另外有 5.0%表示不知道/無意見及拒答。

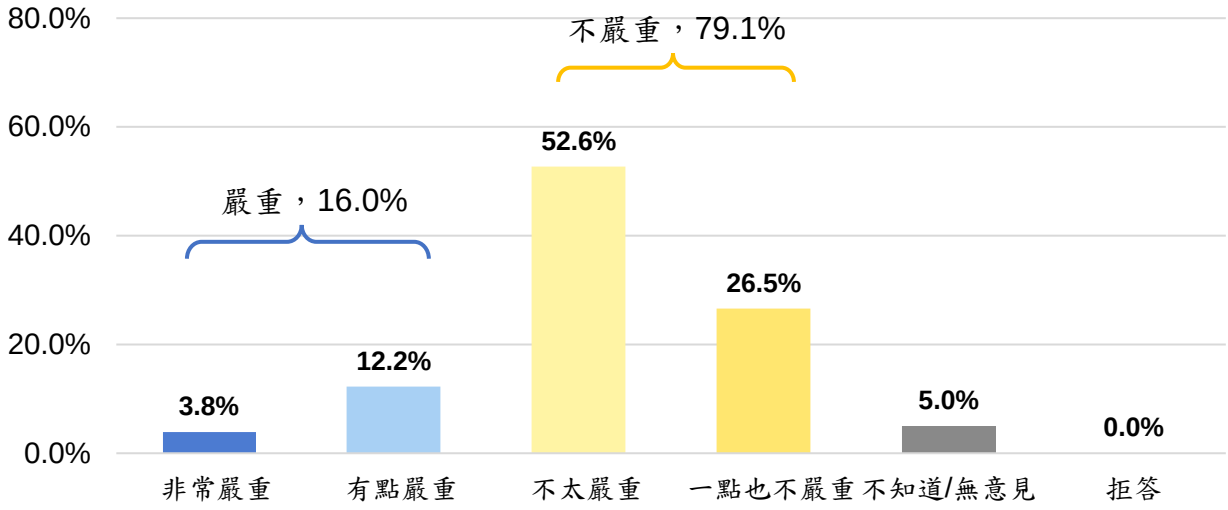


圖 3- 13 跑馬燈干擾程度(N=1,033)

卡方檢定發現，「性別」、「年齡」、「教育程度」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：

性　　別	「男性」認為跑馬燈干擾程度嚴重的比率（19.1%）高於「女性」（13.0%）。
年　　齡	「50~59 歲」認為跑馬燈干擾程度嚴重的比率（19.4%）最高，「20~29 歲」（11.4%）最低。
教育程度	「專科」認為跑馬燈干擾程度嚴重的比率（22.0%）最高，「國小及以下」（11.3%）最低。

貳、廣告插播干擾程度

題目：請問在看電視時，廣告時段中的有線電視「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 33.9%表示嚴重（12.0%非常嚴重，21.9%有點嚴重），60.4%表示不嚴重（45.2%不太嚴重，15.2%一點也不嚴重）；另外有 5.7%表示不知道/無意見及拒答。

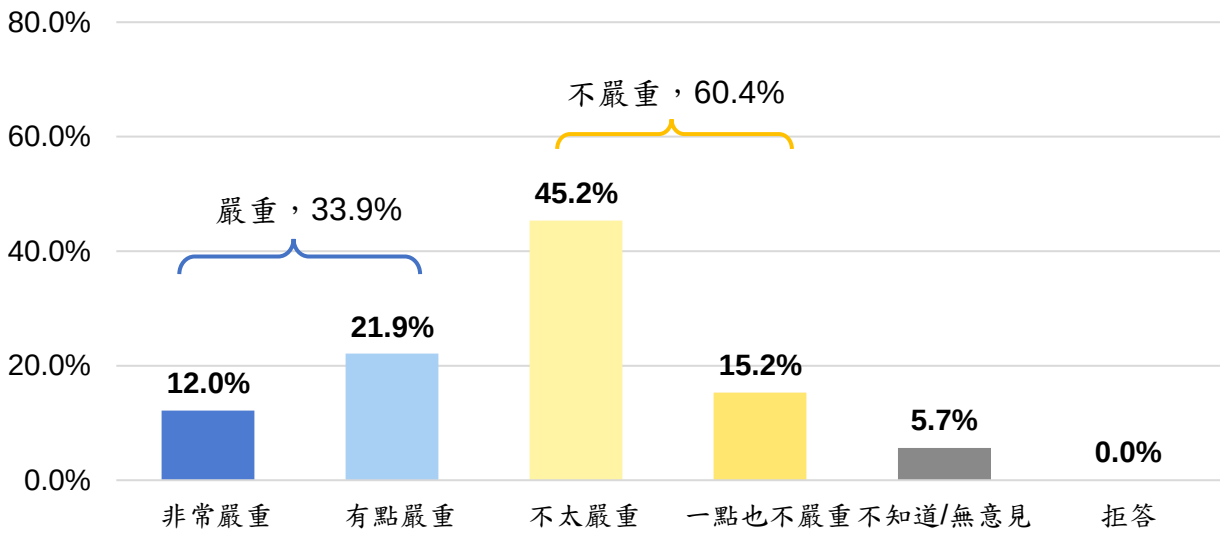


圖 3- 14 廣告插播干擾程度(N=1,033)

卡方檢定發現，「年齡」、「教育程度」、「居住地區」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	「50~59 歲」認為廣告插播干擾嚴重的比率（42.2%）最高，「20~29 歲」（25.9%）及「70 歲以上」（25.6%）最低。
教育程度	「研究所及以上」認為廣告插播干擾嚴重的比率(46.6%)最高，「國中、初中」（18.0%）最低。
居住地區	「東區」認為廣告插播干擾嚴重的比率（39.7%）最高，高於「香山區」（31.1%）及「北區」（29.0%）。

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，自 106 年每月 540 元，調降至今為 500 元，請問您覺得基本頻道收視費每月 500 元，合不合理？

對於基本頻道收視費用合理性，有 51.1%的受訪者感到合理（2.4%非常合理，48.7%還算合理），36.9%感到不合理（26.2%不太合理，10.8%非常不合理）；另外有 12.0%表示不知道/無意見及拒答。

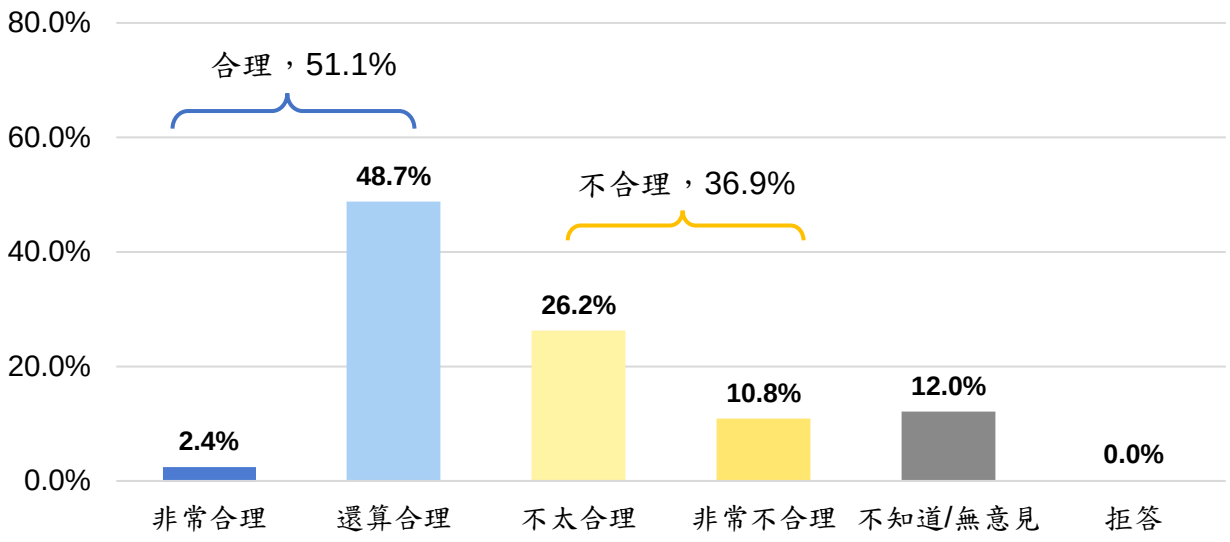


圖 3- 15 收視費用合理性(N=1,033)

卡方檢定發現，「年齡」、「教育程度」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：

年　　齡	認為收視費用合理的比率，會隨年齡增加而下降，「20~29 歲」認為合理的比率(73.5%)最高，「70 歲以上」(38.7%)最低。
教 育 程 度	「大學」認為收視費用合理的比率（56.8%）最高，「國小及以下」（40.3%）最低。

貳、收視費接受金額

題目：請問您覺得可接受的收視費應該是每個月多少錢？

詢問全體收視戶可接受的收視費用，比率最高的前三者分別為每個月「300~399 元」(30.8%)、「500 元(當前基本頻道收視費)」(21.3%)、「400~499 元」(16.6%)；另外有 22.1%表示不知道/無意見及拒答。

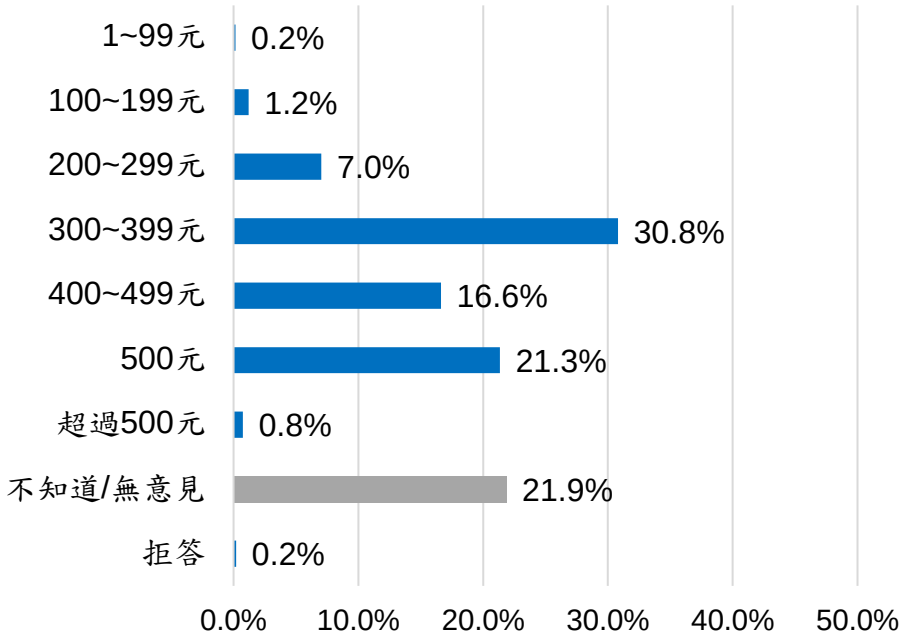


圖 3- 16 收視費接受金額(N=1,033)

卡方檢定發現，「年齡」、「教育程度」、「居住地區」與「收視費接受金額」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。

參、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 20 元）優惠嗎？

對於基本頻道收視費的繳費優惠，有 20.3%的受訪者表示「知道」，79.7%表示「不知道/無意見」。

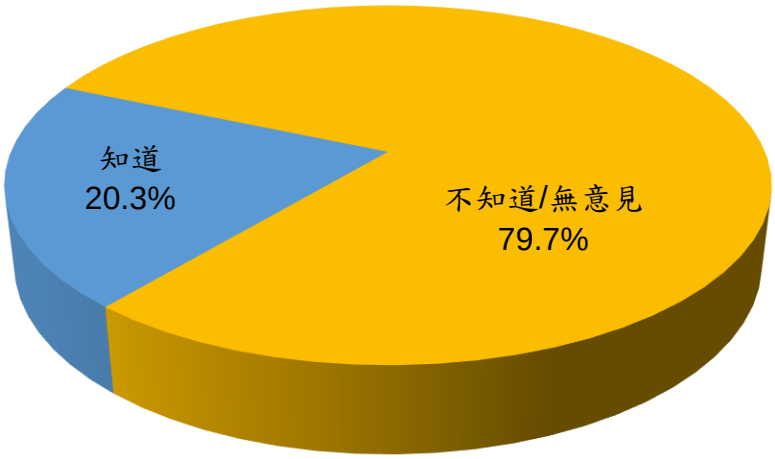


圖 3- 17 繳費優惠知曉度(N=1,033)

卡方檢定發現，「年齡」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：

年　　齡	「30~39 歲」知道的比率（27.5%）最高，「20~29 歲」（8.8%）最低。

肆、帳單標示清楚度

題目：請問您覺得帳單所列項目及金額是否清楚？

對於有線電視業者在帳單上標示的清楚度，有 56.5%的受訪者表示清楚（11.8%非常清楚，44.7%還算清楚），14.1%表示不清楚（11.7%不太清楚，2.3%非常不清楚）；另外有 29.4%表示不知道/無意見及拒答。

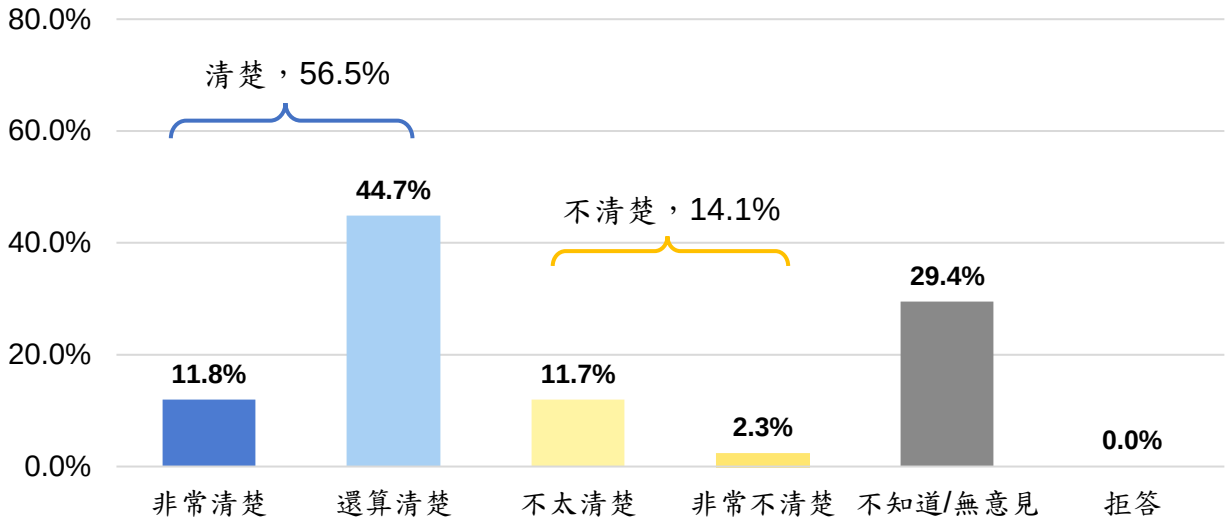


圖 3- 18 帳單標示清楚度(N=1,033)

卡方檢定發現，「性別」、「年齡」、「教育程度」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(63.0%)高於「女性」(50.3%)。
年　　齡	「30~39 歲」表示清楚的比率（70.7%）最高，「70 歲以上」（42.4%）最低。
教育程度	「研究所及以上」表示清楚的比率（67.0%）最高，「國小及以下」（36.0%）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25.4%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「網路費項目及其金額計算」占 9.9%，第三為「折扣/優惠項目及其金額計算」占 6.7%，其他原因請參見下圖；另外有 56.1%表示不知道/無意見及拒答。

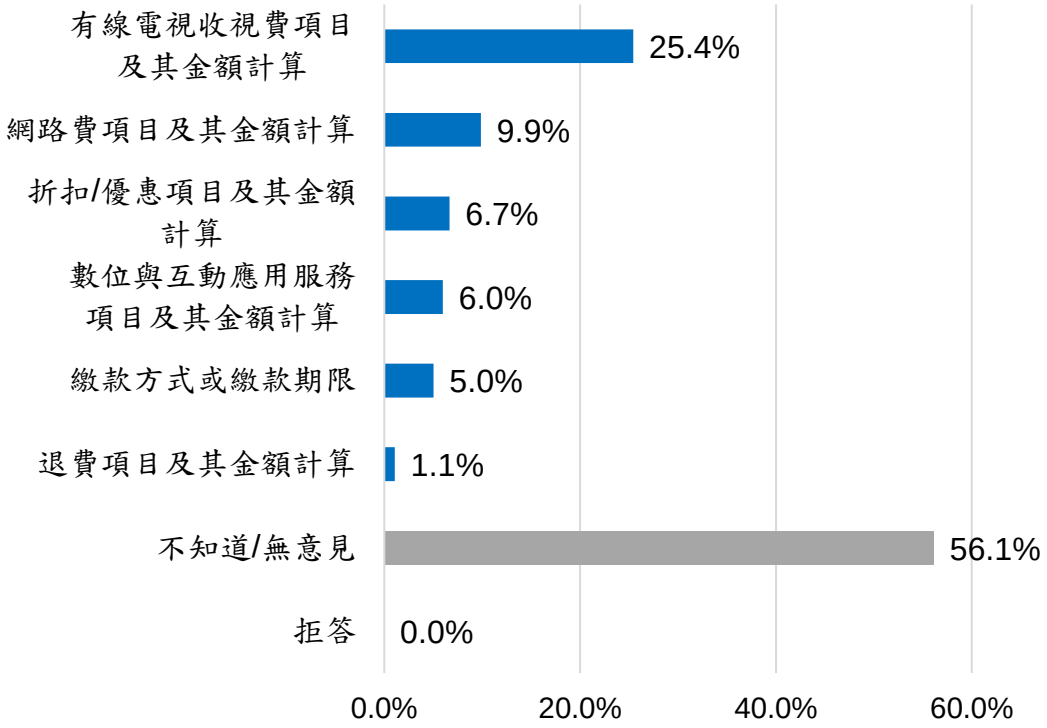


圖 3- 19 帳單標示不清楚原因(N=146)

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，11.5%的受訪者表示「知道」，88.5%表示「不知道/沒聽說」。

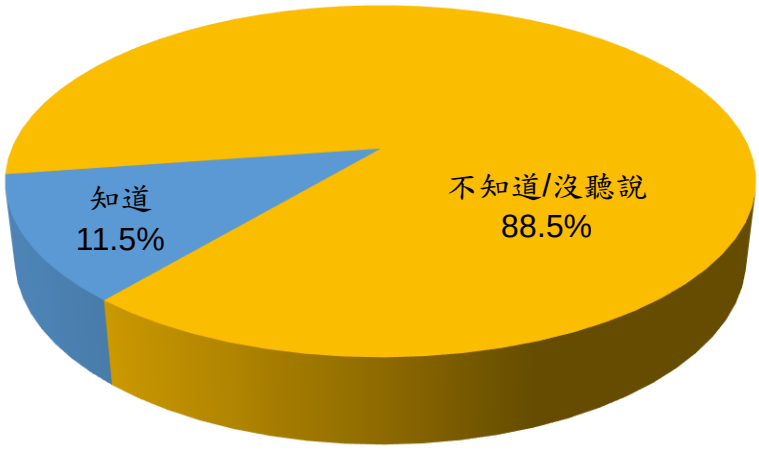


圖 3- 20 分組付費知曉度(N=1,033)

卡方檢定發現，「教育程度」、「居住地區」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：

教育程度	「專科」知道的比率(18.4%)最高，「國小及以下」(3.0%)最低。
居住地區	「東區」（13.3%）及「北區」（13.5%）知道的比率最高，「香山區」（4.1%）最低。

貳、分組付費偏好

題目：請問您偏好選擇哪一種分組付費方案？

對於偏好的分組付費方案，44.1%的受訪者選擇「維持現有頻道」，19.1%「選擇基本頻道，再加購其他頻道套餐」，9.1%「選擇以無線台為主的 22 個基本頻道」，7.4%選擇「維持現有頻道，再加購其他頻道套餐」，20.4%表示不知道/無意見及拒答。

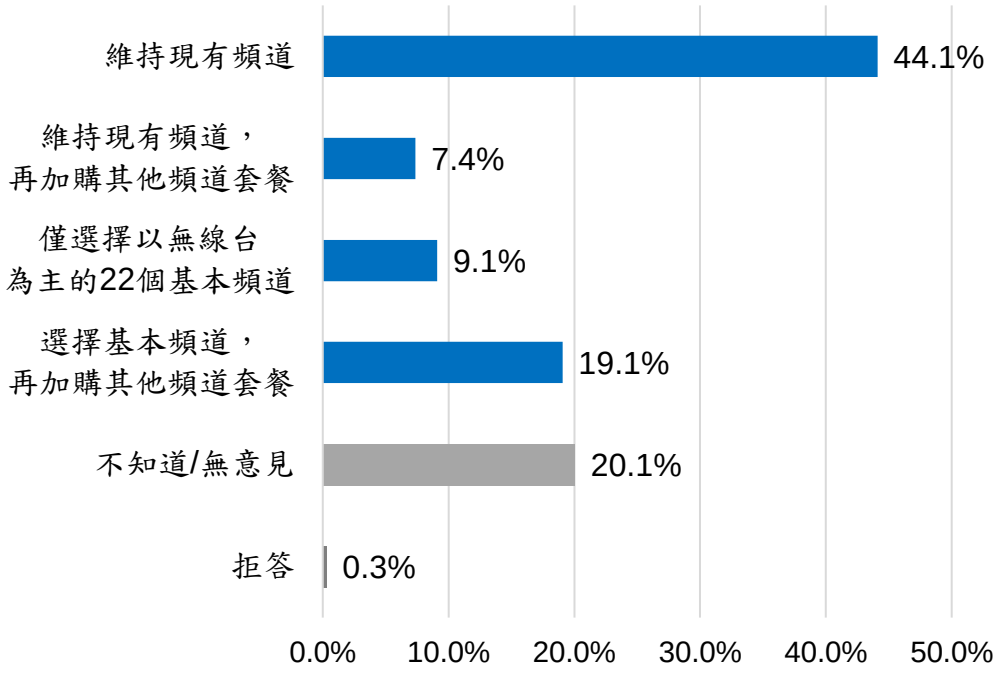


圖 3- 21 分組付費偏好(N=1,033)

卡方檢定發現，「性別」、「年齡」、「教育程度」、「居住地區」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「選擇基本頻道，再加購其他頻道套餐」的比率（21.7%）高於「女性」（16.5%）。
年　　齡	「30~39 歲」偏好「維持現有頻道，再加購其他頻道套餐」的比率（21.1%）最高。

教 育 程 度	「大學」偏好「維持現有頻道」的比率（49.4%）最高，「研究所及以上」偏好「選擇基本頻道，再加購其他頻道套餐」的比率（26.6%）最高。
居 住 地 區	「東區」偏好「維持現有頻道」的比率（50.0%）最高，「香山區」偏好「僅選擇以無線台為主的 22 個基本頻道」的比率（14.2%）最高。

第八節 客服服務

壹、客服接觸管道

題目：請問您過去一年，主要透過哪一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 34.8%，其次為「官方網站客服」占 2.2%，「官方 APP」占 1.5%，其他原因皆小於 1.0%，請參見下圖；另外有 60.5%的受訪者「都沒有接觸」。

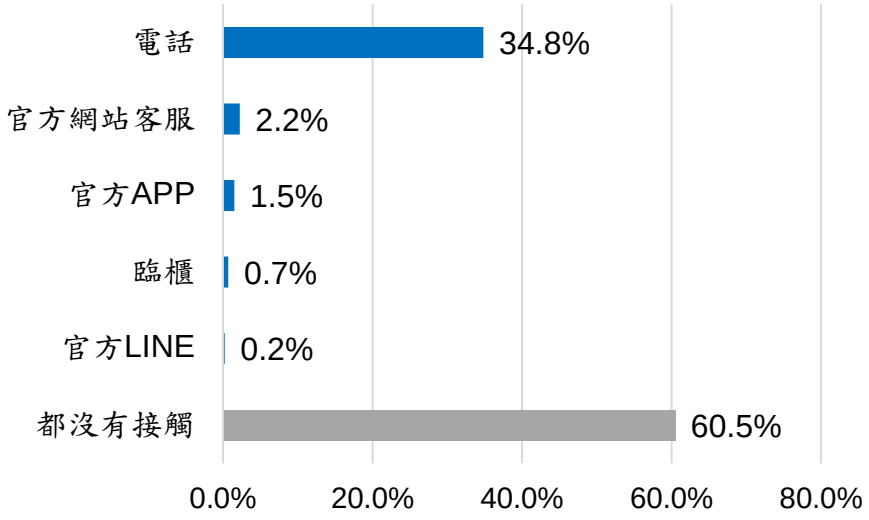


圖 3- 22 客服接觸管道(N=1,033)

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 48.7%，其次為「機上盒操作/故障問題」占 19.8%，「網路發生異狀」占 15.2%，其他原因請參見下圖；另外有 7.7%的受訪者表示不知道/無意見及拒答。

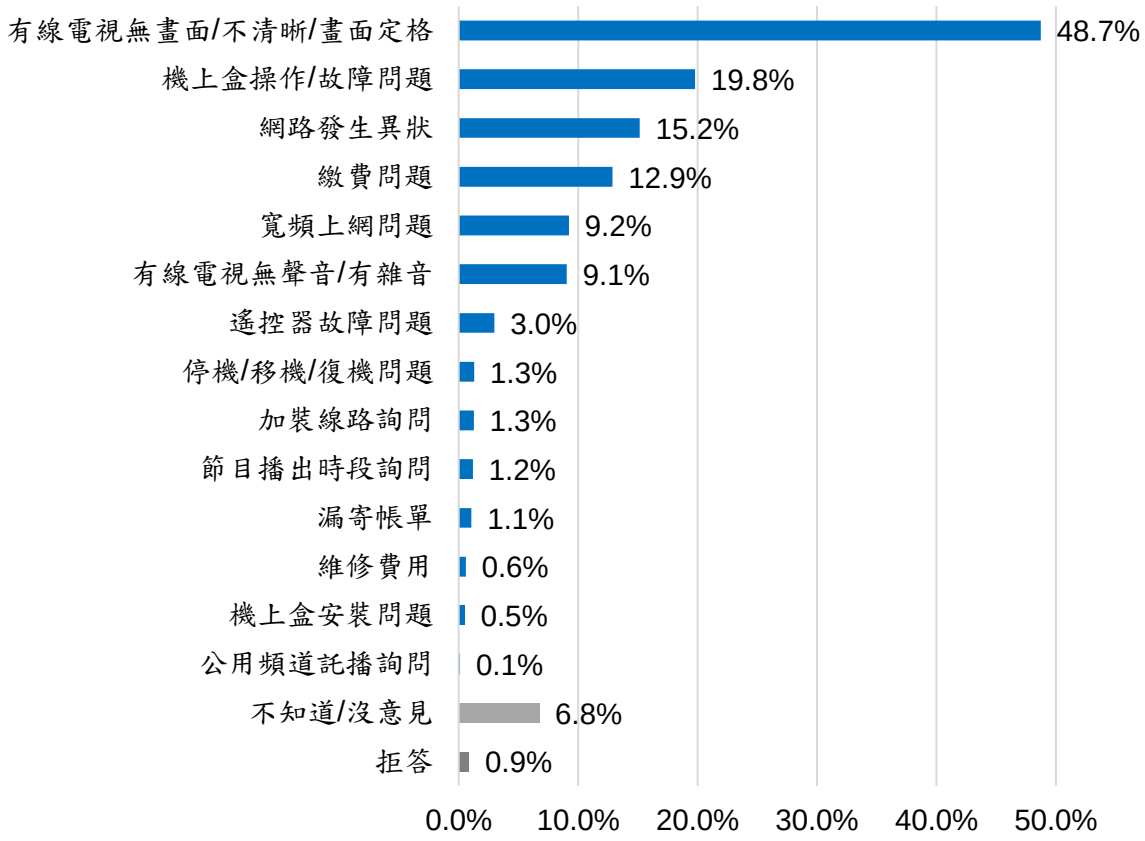


圖 3- 23 客服詢問內容(N=408)

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 81.4%表示滿意（5.1%非常滿意，76.3%還算滿意），15.2%不滿意（9.3%不太滿意，6.0%非常不滿意）；另外有 3.3%表示不知道/無意見及拒答。

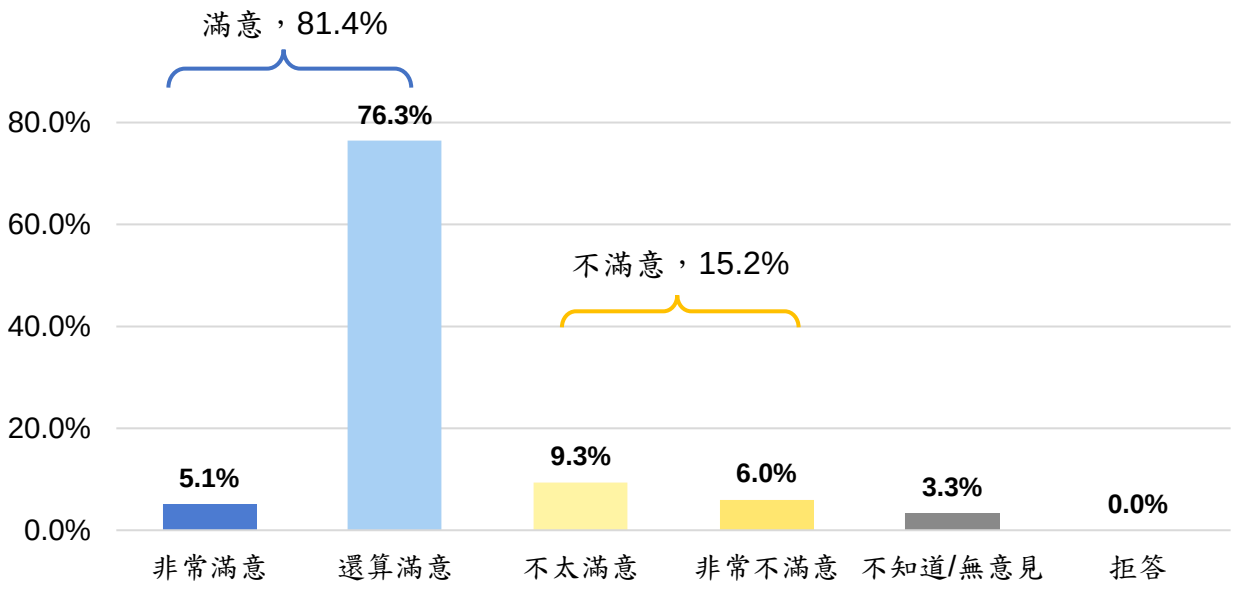


圖 3- 24 客服滿意度(N=408)

卡方檢定發現，「客服接觸管道」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 整體服務滿意度

壹、整體滿意度

題目：對於有線電視業者提供的各項服務，整體來說，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 75.4%的受訪者感到滿意（3.2%非常滿意，72.2%還算滿意），16.6%感到不滿意（13.0%不太滿意，3.6%非常不滿意）；另外有 7.9%表示不知道/無意見及拒答。

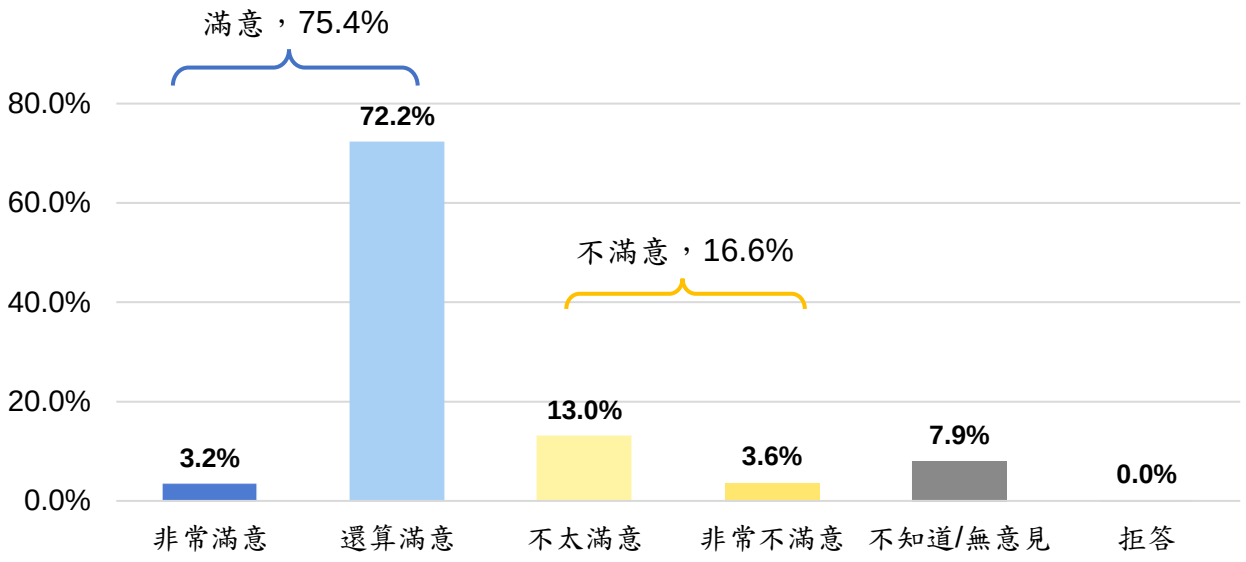


圖 3- 25 整體滿意度(N=1,033)

卡方檢定發現，「性別」、「年齡」、「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：

性　　別	「男性」的整體滿意度（78.7%）高於「女性」（72.2%）。
年　　齡	「20~29 歲」的整體滿意度（92.8%）最高，「50~59 歲」（71.8%）最低。
帳單標示清楚度	認為帳單標示「清楚」者的整體滿意度（84.8%）高於認為帳單標示「不清楚」者（62.1%）。

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 13.0%，其次為「節目內容（增加多樣性/改善品質）」占 9.7%，第三為「提升有線電視收訊品質」占 6.9%，其他原因請參見下圖；另外有 23.1%表示「目前很好，不需要改進」，37.6%表示不知道/無意見及拒答。

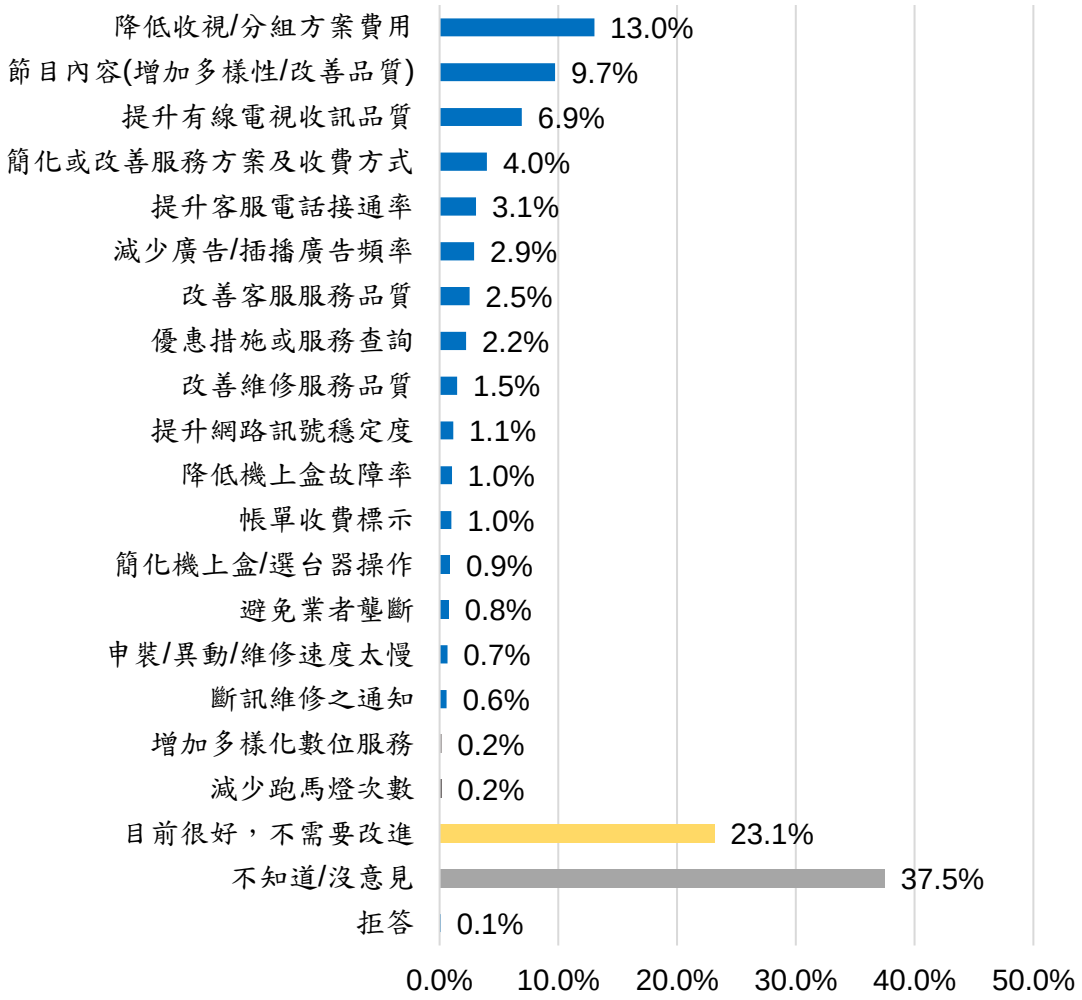


圖 3- 26 業者需改善之處(N=1,033)

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 86.4%的受訪者表示會訂閱（58.5%一定會，27.9%可能會），9.5%表示不會（8.5%可能不會，1.0%一定不會）；另外有 4.1%表示不知道/無意見及拒答。

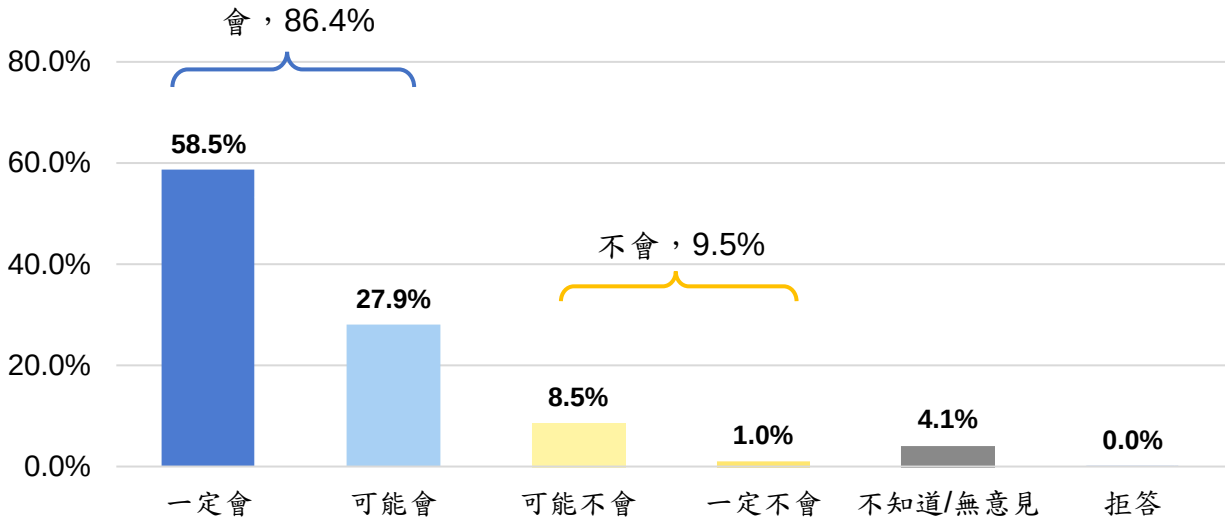


圖 3- 27 續訂有線電視意願(N=1,033)

卡方檢定發現，「年齡」、「教育程度」與「續訂有線電視意願」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 66.0%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。

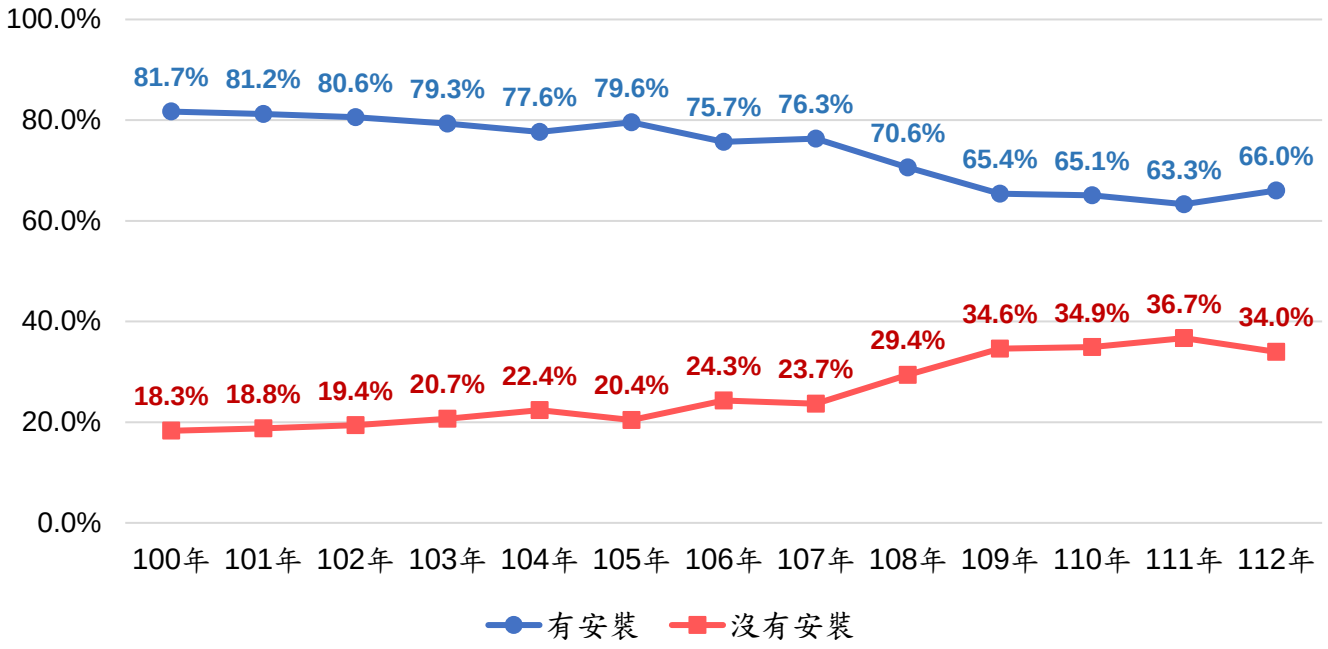


圖 4- 1 有線電視安裝情形歷年比較

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」的比率增加了 8.7%,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	與去年差異
HomePlay多螢分享	7.7%	10.1%	9.2%	6.5%	7.6%	9.9%	10.9%	1.0%
綁定有線電視帳號收看myvideo影片	-	-	-	-	6.3%	7.3%	6.6%	-0.7%
錄影功能	6.6%	6.6%	5.2%	7.3%	5.7%	6.1%	4.7%	-1.4%
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%	8.7%
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%	0.7%
HealthCare健康保健室	-	-	-	-	-	3.1%	4.0%	0.9%
電視管家	-	-	-	-	-	2.5%	3.3%	0.8%
互動服務	2.3%	2.5%	2.1%	1.5%	1.9%	2.1%	2.3%	0.2%
社區監控服務	-	-	-	-	-	1.2%	2.4%	1.2%
都沒用過	72.6%	68.6%	70.5%	73.3%	77.7%	58.6%	54.1%	-4.5%
無明確意見	1.4%	0.4%	0.8%	0.7%	1.3%	15.9%	15.5%	-0.4%

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增加 5.8%，對於公用頻道的滿意度則是增加 4.7%。

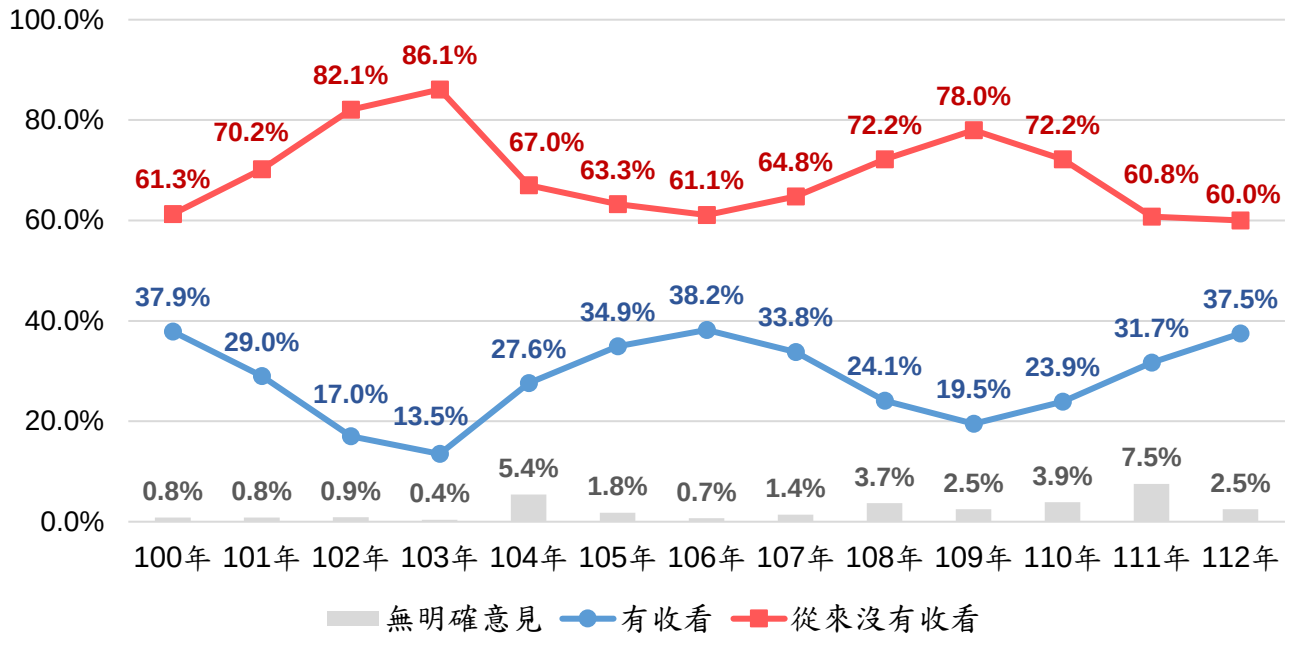


圖 4- 2 公用頻道收視情形歷年比較

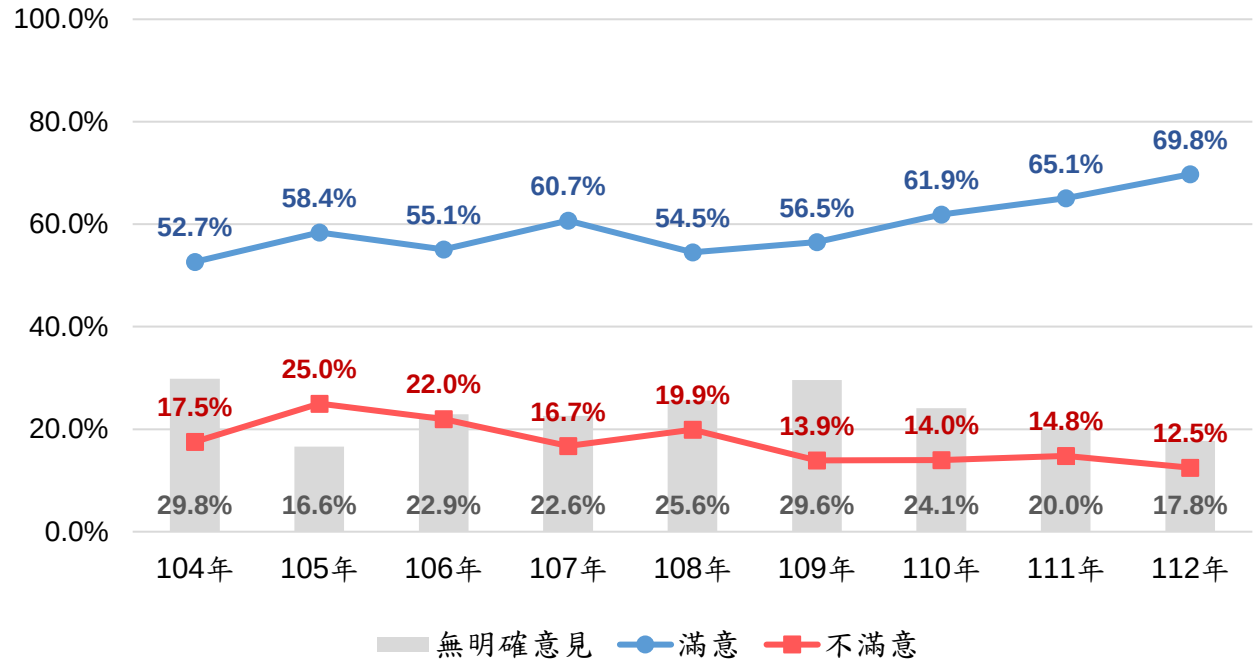


圖 4- 3 公用頻道滿意度歷年比較

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 37.5%，對於自製頻道的滿意度則是減少 3.8%。

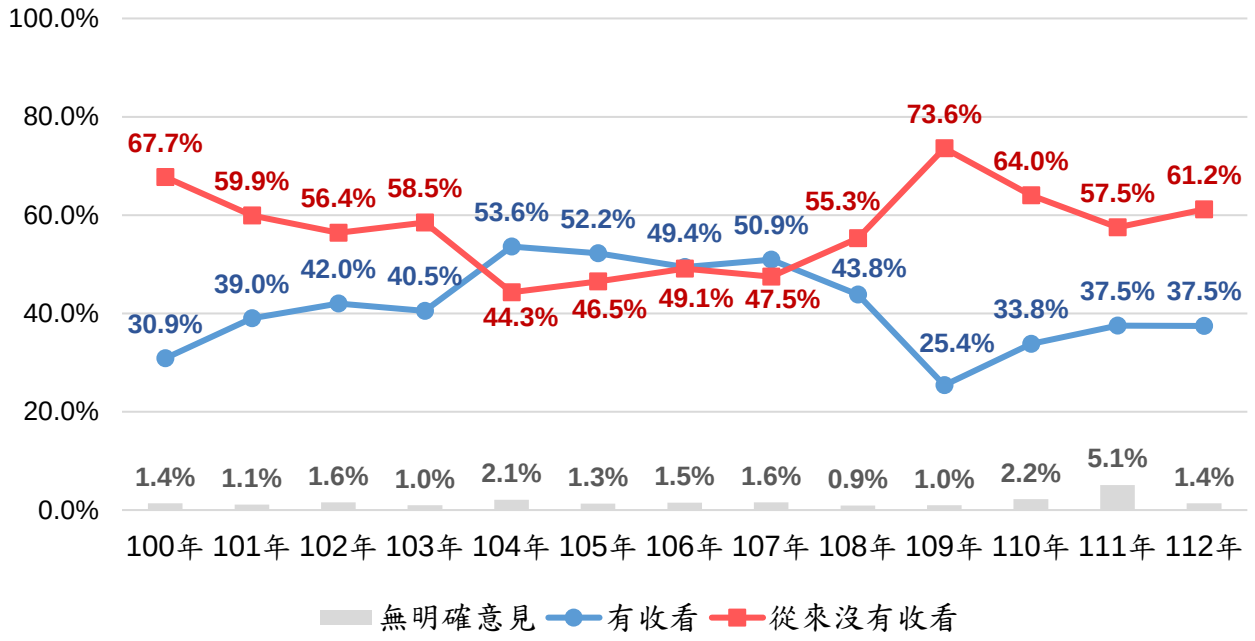


圖 4- 4 自製頻道收視情形歷年比較

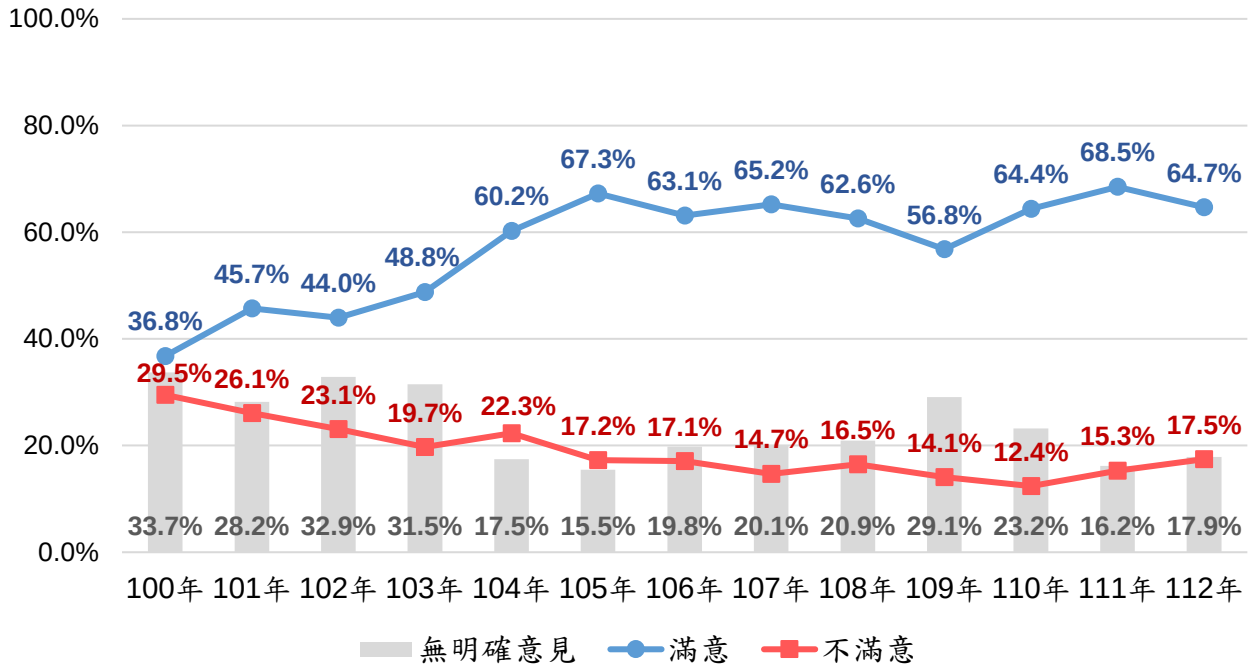


圖 4- 5 自製頻道滿意度歷年比較

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 9.3%，認為不嚴重的比率增加 11.0%，無明確意見的比率則減少 1.6%。

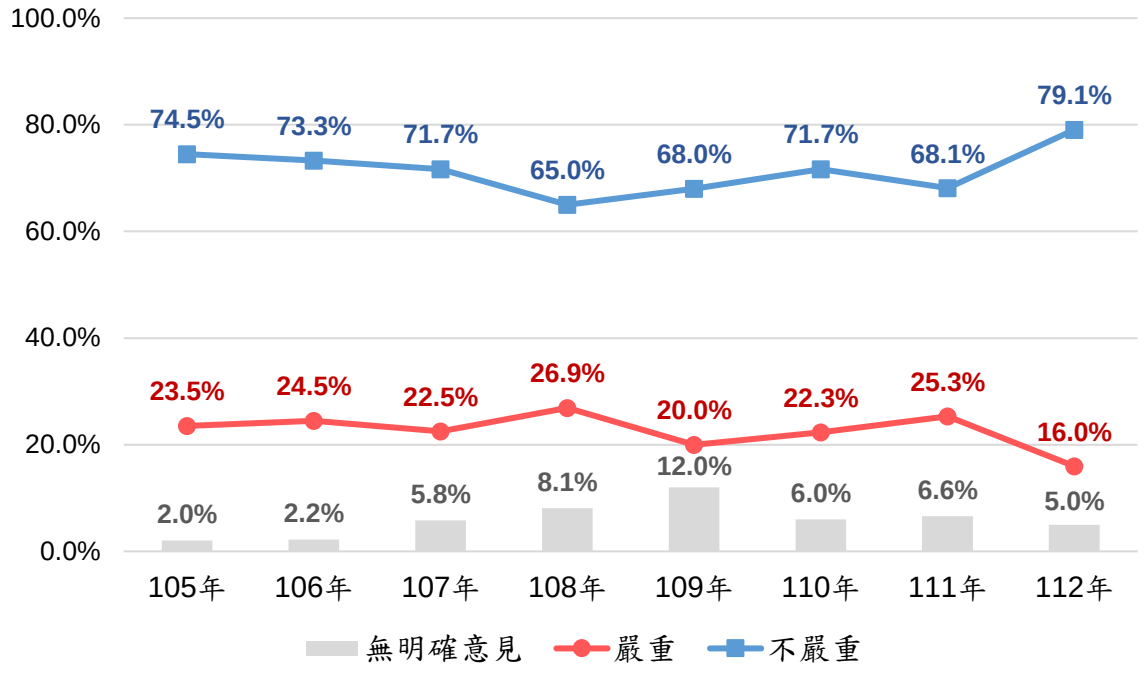


圖 4- 6 跑馬燈干擾程度歷年比較

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 8.2%，認為不嚴重的比率增加 10.1%，無明確意見的比率則減少 1.9%。

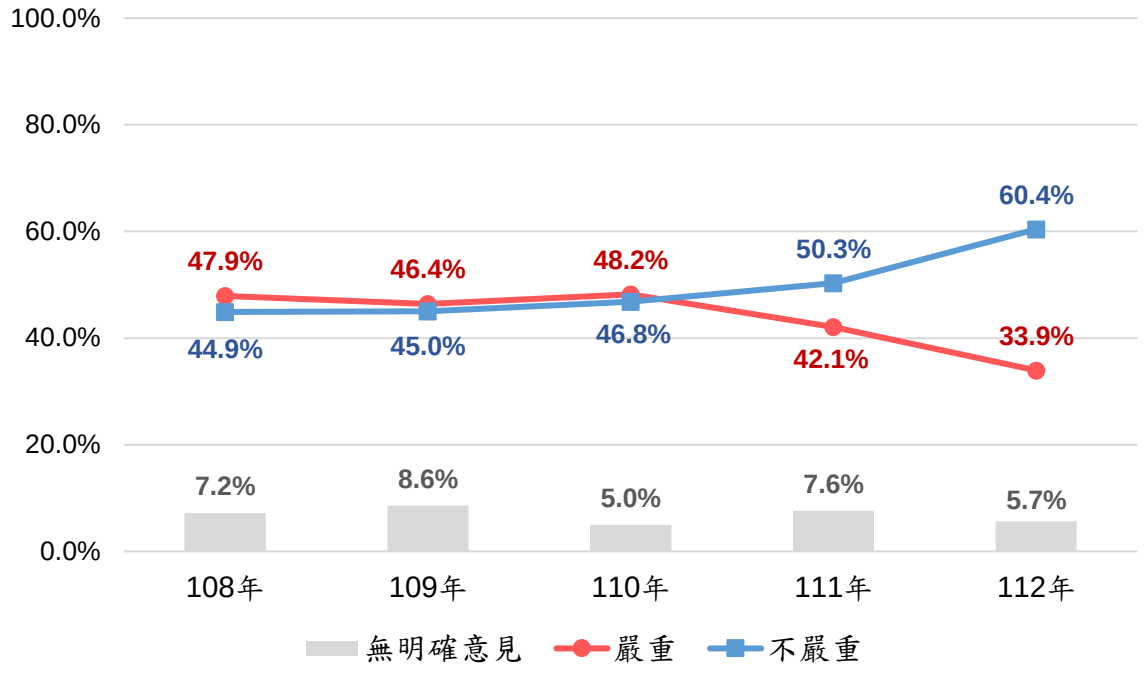


圖 4- 7 插播廣告干擾程度歷年比較

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 6.3%，認為不清楚的比率增加 5.3%，無明確意見的比率則增加 1.1%。

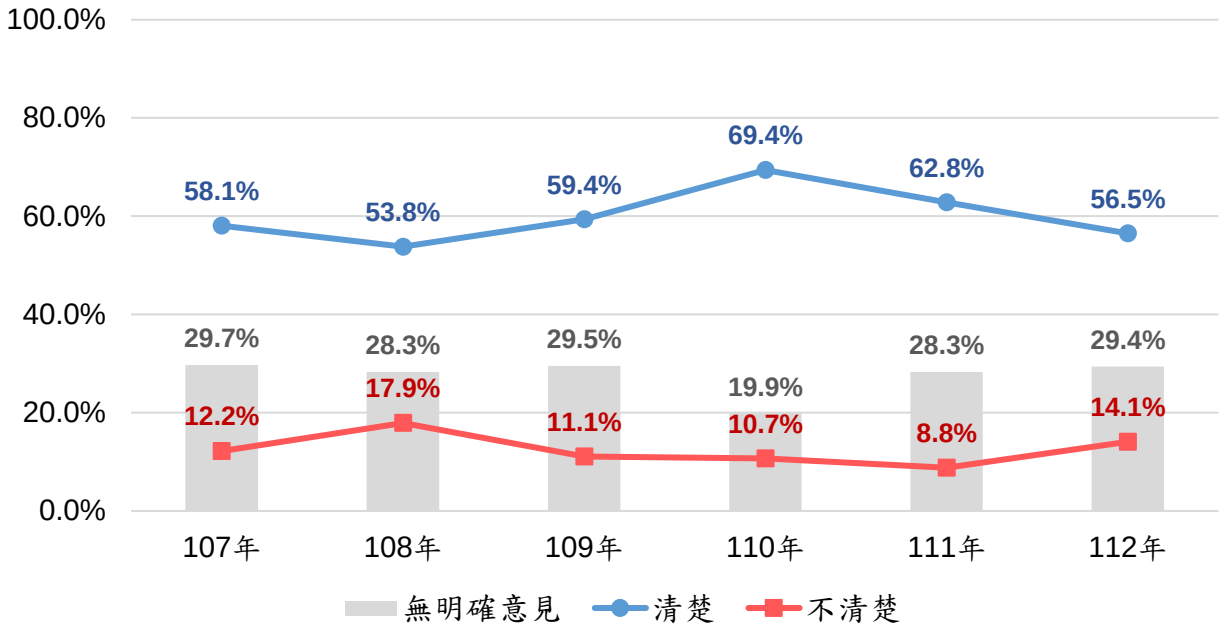


圖 4- 8 帳單標示清楚度歷年比較

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減少 1.8%，不知道的比率增加 1.8%。

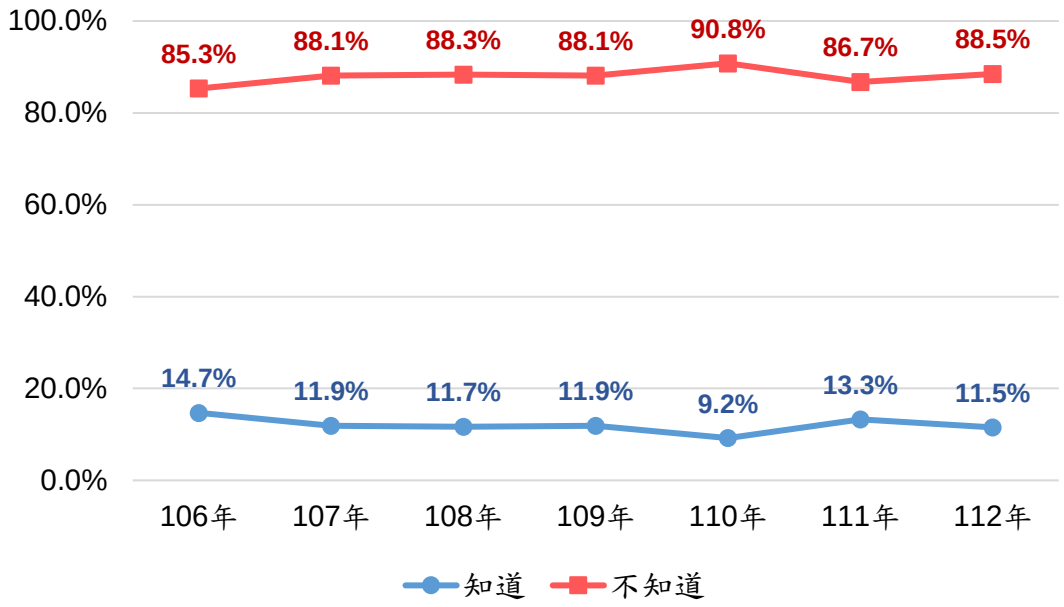


圖 4- 9 分組付費知曉度歷年比較

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 1.2%，不滿意的比率減少 1.2%，無明確意見的比率則減少 0.1%。

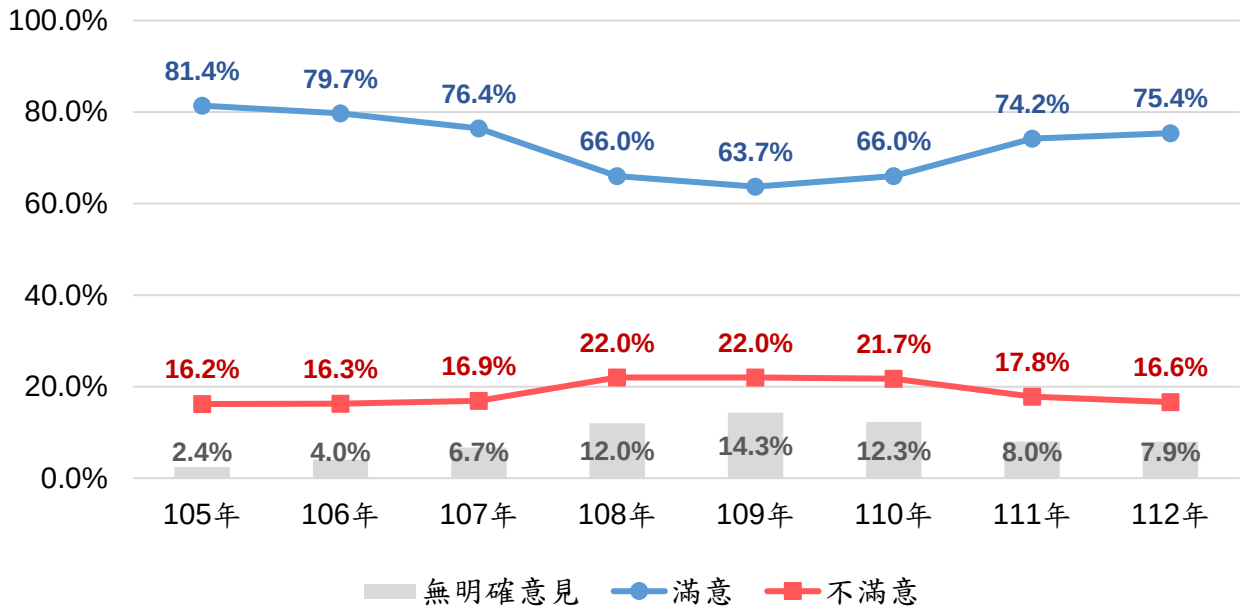


圖 4- 10 整體滿意度歷年比較

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 66.0%的受訪者家中「有」安裝有線電視，20.8%表示「曾經安裝過，已拆機」，有 13.1%表示「從來沒有安裝過」。

進一步詢問沒有安裝的原因，有 41.2%表示「沒有看電視的習慣或需求」，其次為「已安裝中華電信 MOD」（22.5%），第三為「都用手機或平板或電腦收看影片」（20.8%）；另外有 2.7%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 70.9%，其次為「數位無線電視」（43.2%），第三為「聯網/智慧電視」（39.8%）；另外有 6.5%表示都沒用過，0.8%未表態。

貳、有線電視使用情形

有 30.6%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」（23.5%），第三為「三立新聞台」（16.9%）；另外有 33.3%未表態。

除了新聞頻道，有 25.1%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」（16.8%），第三為「體育類」（11.8%）；另外有 40.6%未表態。

對於迪士尼集團經營頻道下架造成的收視影響，有 40.6%表示有影響，54.9%表示不影響；另外有 4.5%未表態。

詢問使用過的數位服務，以「綁定有線電視帳號，使用 OTT 服務」的比率最高，為 13.9%，其次為「HomePlay 多螢幕分享/手機與電視螢幕互相切換」（10.9%），第三為「綁定有線電視帳號收看 myvideo 影片」（6.6%）；另外有 54.1%表示都沒用過，15.5%未表態。

參、公用頻道

過去一年內，有 37.5%的受訪者表示有收看公用頻道，60.0%表示從來沒有收看；另外有 2.5%的受訪者未表態。

進一步詢問有看過的受訪者對於公用頻道的滿意度，有 69.8%感到滿意，12.5%感到不滿意；另外有 17.8%未表態。

肆、自製頻道

過去一年內，有 37.5%的受訪者表示有收看自製頻道，61.2%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 64.7%感到滿意，17.5%感到不滿意；另外有 17.9%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 11.8%，其次為「烹飪/美食/旅遊休閒資訊節目」(7.3%)，第三為「電影」(5.1%)；另外有 65.8%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 16.0%表示嚴重，79.1%表示不嚴重；另外有 5.0%未表態。

對於有線電視的廣告插播干擾程度，有 33.9%表示嚴重，60.4%表示不嚴重；另外有 5.7%未表態。

陸、收視費用

對於基本頻道收視費用合理性，有 51.1%的受訪者感到合理，36.9%感到不合理；另外有 12.0%未表態。

詢問全體收視戶可接受的收視費用，比率最高的前三者分別為每個月

「300~399 元」(30.8%)、「500 元(當前基本頻道收視費)」(21.3%)、「400~499 元」(16.6%)；另外有 22.1%未表態。

對於基本頻道收視費的繳費優惠，有 20.3%的受訪者表示「知道」，79.7%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 56.5%的受訪者表示清楚，14.1%表示不清楚；另外有 29.4%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 25.4%表示「有線電視收視費項目及其金額計算」不清楚，其次為「網路費項目及其金額計算」(9.9%)，第三為「折扣/優惠項目及其金額計算」(6.7%)；另外有 56.1%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，11.5%的受訪者表示「知道」，88.5%表示「不知道/沒聽說」。

對於偏好的分組付費方案，44.1%的受訪者選擇「維持現有頻道」，19.1%「選擇基本頻道，再加購其他頻道套餐」，9.1%「選擇以無線台為主的 22 個基本頻道」，7.4%選擇「維持現有頻道，再加購其他頻道套餐」，20.4%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 34.8%，其次為「官方網站客服」(2.2%)，第三為「官方 APP」(1.5%)；另外有 60.5%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 48.7%，其次為「機上盒操作/故障問題」(19.8%)，第三為「網路發生異狀」(15.2%)；另外有 7.7%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 81.4%表示滿意，

15.2%不滿意；另外有 3.3%未表態。

玖、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 75.4%的受訪者感到滿意，16.6%感到不滿意；另外有 7.9%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，占 13.0%，其次為「節目內容(增加多樣性/改善品質)」(9.7%)，第三為「提升有線電視收訊品質」(6.9%)；另外有 23.1%表示「目前很好，不需要改進」，37.6%未表態。

對於未來會不會繼續訂閱有線電視，有 86.4%的受訪者表示會訂閱，9.5%表示不會；另外有 4.1%未表態。

第二節 建議

壹、本次數位服務使用情形調查中，收視戶有「綁定有線電視帳號，使用 OTT 服務/以手機觀看電視節目」的比率為 13.9%，與去年相比明顯增加了 8.7%。故業者應著重相關服務之宣傳與發展，甚至進一步在方案規劃上，也納入數位服務內容之優惠，使方案組合更加多元，以因應現今民眾收視形態的改變。

根據本次調查，收視戶中使用數位服務比率最高者為「綁定有線電視帳號，使用 OTT 服務（如 Netflix、Disney+）/以手機觀看電視節目」（13.9%），與去年相比明顯增加了 8.7%；其次為「Homeplay 多螢分享/手機與電視螢幕互相切換」（10.9%），第三則為「綁定有線電視帳號收看 MyVideo 影片」（6.6%）。

雖仍有超過五成的收視戶沒有數位服務的相關使用經驗，但從本次調查中可以看出，有線電視用戶在使用手持裝置收看影音節目、使用 OTT 平台隨選隨看的比率已有所增長。

民眾的收視習慣已逐漸轉移至網路 OTT 服務，亦包含有線電視用戶，故業者應著重於上述數位服務內容功能之宣傳與發展，甚至進一步在方案的規劃上，除了原有的頻道套餐組合，也納入數位服務內容之優惠，使服務方案更加多元，以因應現今民眾收視形態的改變，帶動有線電視的轉型。

貳、收視戶對於帳單標示的清楚度，從 110 年的 69.4%連三年下滑，本次調查降至 56.5%。建議除了收視費細項應予完整列出、金額計算清楚說明外，也須注意紙本帳單收件人是否容易將廣告訊息與帳單明細混淆、不易辨識。

本次調查中，收視戶認為有線電視帳單所列項目及金額清楚的比率為 56.5%；由歷年趨勢比較發現，收視戶對於帳單標示的清楚度，從 110 年的 69.4%連三年下滑，至今不及六成，顯示有線電視在帳單標示上應加強改善。

進一步詢問帳單標示不清楚的地方，有 25.4%收視戶表示為有線電視收視費之項目及金額計算不清楚，建議除了收視費的細項應予完整列出、金額計算清楚說明外，針對紙本帳單部分，另可考慮版型之調整，並注意收件人是否容易將夾帶之廣告優惠通知與帳單明細混淆、不易辨識。

參、三成收視戶認為可接受的每月收視費為 300~399 元，且認為「降低方案費用」為業者需要改進之處的比率最高。為提升整體服務之性價比，應以收視戶最為注重之有線電視節目內容以及訊號品質，作為優先改善項目，如檢視整體節目收視情形並降低重播率，或是檢視各地區的收訊問題，了解是否存在部分地區收訊明顯較差的情形。

有線電視當前的基本頻道收視費為每月 500 元，詢問收視戶可接受的收視費為每月多少錢，所答的費用區間以「300~399 元」（30.8%）比率為最高；此外，有 21.3%回答「500 元」，而「300 元」則是最多人回答可接受的每月收視費。

而問及有線電視業者需要改進之處，比率最高者為「降低收視/分組方案費用」（13.0%），其次有 9.7%認為應「增加節目內容的多樣性以及改善節目品質」、6.9%認為應「提升有線電視收訊品質」。

對於消費者希望降低收視費用，也反映其認為有線電視品質應再加強，建議業者加以檢視收視戶的整體節目收視情形，藉此降低重播率，以提升節目內容的豐富度。

在有線電視收訊品質方面，曾向客服反應問題的民眾中，即有近半數（48.7%）反應過有線電視無畫面、不清晰或是畫面定格的問題，其中以香山區反應的比率（51.3%）相對較高，建議應全面檢視各地區的收訊問題，了解是否存在部分地區收訊品質明顯較差的情形。

綜上，應以收視戶最為注重之有線電視節目內容以及訊號品質，作為優先改善項目，以提升整體服務之性價比，避免多數民眾認為有線電視訂閱費用過高，而流失原有客群。

肆、歷年調查對於分組付費的知曉度，均維持在一成五之下；而在分組付費偏好上，也存在年齡及地區的差異。建議應持續推廣分組付費，給予不同需求的用戶更多選擇空間；未來則可以針對現有四種組合方案之實際訂閱情形，加以改善服務方案及收費方式，提供更多合適的付費選擇。

對於分組付費的知曉度，歷年調查均維持在一成五之下，今（112）年知曉度為 11.5%。而在分組付費偏好上，絕大多數收視戶偏好「維持現有頻道」（44.1%），其次則有 19.1%「選擇基本頻道，再加購其他頻道套餐」。

觀察不同年齡層的分組付費偏好，30~39 歲族群中，偏好「維持現有頻道，再加購其他頻道套餐」及「選擇基本頻道，再加購其他頻道套餐」的比率均超過兩成，高於其他年齡層，顯示 30~39 歲民眾較願意依照自身喜好再選購喜歡的頻道。

若以居住地區來看，東區有 50.0%偏好「維持現有頻道」，北區及香山區比率均低於東區一成；而北區偏好「選擇基本頻道，再加購其他頻道套餐」，以及香山區偏好「僅選擇基本頻道」的比率均相對較高，對北區及香山區的收視戶而言，比起每月訂閱一百多台頻道，反而是以基本 22 頻道為主的方案較為合適。

綜上，對於分組付費偏好也存在年齡及地區差異，建議應持續推廣分組付費方式，給予不同需求的用戶更多選擇空間；當未來多元付費越趨普及，業者則可以針對現有四種組合方案之實際訂閱情形，加以改善服務方案及收費方式，提供更多合適的付費選擇。

附錄I
調查問卷

新竹市 112 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，逐一提示選項 01-06，最多選 7 項】

(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)聯網數位機上盒(如：雲端多媒體播放器/雲端電視棒/Apple TV/小米盒子…等網路播放機)
(05)聯網/智慧電視(如：電視利用網路收看 Netflix、Youtube 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

Q8. 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)國家地理頻道
(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
(202)Baby TV
(203)CBeebies
(204)Boomerang
(205)達文西頻道
(206)Discovery Asia
(207)BBC Earth
(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)衛視中文台
(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)STAR World
(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
(095)中部人文台 (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)新彰生活台 (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 (215)韓國娛樂台 KMTV
(217)Warner TV (220)Food Network 美食台頻道
(221) Travel Channel (223)亞洲旅遊台 (224)BBC Lifestyle Channel
(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)衛視電影台 (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)STAR Movies
(070)CINEMAX (233)CatchPlay 電影台 (234)AMC
(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 (073)ELEVEN SPORTS 1 (074)ELEVEN SPORTS 2
(076)博斯運動 1 台 (086)Z 頻道 (129)智林體育台
(243)歐洲體育台 (244)博斯高球 1 台 (245)博斯高球 2 台
(246)博斯無限 2 台 (247)博斯魅力台 (248)博斯網球台
(249)博斯運動 2 台 (250)博斯無限台

【財經類】

(090)非凡商業台 (092)運通財經台 (093)全球財經網頻道
(156)台視財經台

【成人類】

(900)彩虹 (901)彩虹 e 台 (902)彩虹電影台
(903)K 頻道 (904)潘朵啦玩美台 (905)潘朵啦粉紅台
(906)驚豔成人電影台 (907)香蕉台 (908)松視 1 台
(909)松視 2 台 (910)松視 3 台 (911)松視 4 台
(912)JStar 極限台電影頻道

【音樂類】

(219)CMusic (227) MTV Live (229)古典音樂台
(950)數位音樂頻道(包含 950-979 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

Q9. 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【續問 Q9】
(02)偶爾收看【續問 Q9】
(03)很少收看【續問 Q9】
(04)從來沒有收看【跳問 Q10】
(96)不知道/無意見【跳問 Q10】
(98)拒答【跳問 Q10】

Q10. 【詢問 Q8 選擇 01-03 者】對於有線電視公用頻道(也就是第 3 頻道)的節目內容及品質，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

【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

Q11. 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【續問 Q12】
(02)偶爾收看【續問 Q12】
(03)很少收看【續問 Q12】
(04)從來沒有收看【跳問 Q13】
(96)不知道/無意見【跳問 Q13】
(98)拒答【跳問 Q13】

Q12. 【詢問 Q11 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

Q13. 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、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】

Q14. 請問在看電視的過程中，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

Q15. 請問在看電視時，廣告時段中有線電視依法播送「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

【數位機上盒服務使用情形】

Q16. 請問您使用過有線電視哪些數位與互動應用服務？(複選題，最多選 9 項，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

【收視費用】

Q17. 新竹市有線電視基本頻道收視費自 106 年每月 540 元，調降至今為 500 元，請問您覺得基本頻道收視費每月 500 元合不合理？

(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

Q18. 請問您覺得可接受的收視費應該是每個月多少錢？

(94)_____元(訪員請輸入數字)
(96)不知道/無意見　(98)拒答

Q19. 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 20 元)優惠嗎？

(01)知道　(02)不知道/無意見

Q20. 請問您覺得帳單所列項目及金額是否清楚？

(01)非常清楚【跳問 Q22】　(02)還算清楚【跳問 Q22】
(03)不太清楚【續問 Q21】　(04)非常不清楚【續問 Q21】
(96)不知道/無意見【跳問 Q22】　(98)拒答【跳問 Q22】

Q21. 【詢問 Q20 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，最多選 5 項，不提示選項)

(01)有線電視收視費項目及其金額計算　(02)網路費項目及其金額計算
(03)退費項目及其金額計算　(04)折扣/優惠項目及其金額計算
(05)數位與互動應用服務項目及其金額計算　(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】

Q22. 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

Q23. 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)維持現有頻道（129 頻道，500 元/月）
(02)維持現有頻道，再加購其他頻道套餐（132 頻道，520 元/月；135 頻道，540 元/月）
(03)僅選擇以無線台為主的 22 個基本頻道（22 頻道，含無線 4 台、公視、原民台、客家台...等，200 元/月）
(04)選擇基本頻道，再加購其他頻道套餐
(96)不知道/無意見
(98)拒答

Q24. 根據新聞報導，迪士尼集團目前在台灣經營的國家地理頻道、衛視中文台、衛視電影台等 11 個頻道分別將在今年 10 月及明年 1 月下架，請問這對您收視影響大不大?

(01)影響很大　　(02)有點影響
(03)不太影響　　(04)完全不影響
(96)不知道/無意見　　(98)拒答

【有線電視客服服務滿意度】

Q25. 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 Q28】

Q26. 請問您透過【代入 Q25 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

Q27. 請問您對於有線電視業者新竹振道提供的【代入 Q25 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

【整體滿意度】

Q28. 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

Q29. 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

Q30. 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】

Q31. 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

Q32. 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112年有線電視服務品質及收視戶滿意度調查
調查時間：2023/8/29~2023/9/6
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：1,564(95%信心水準下，本調查抽樣誤差為±2.48%)
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

	選項	加權前		加權後	
		次數	百分比	次數	百分比
tel 電話類型	住家電話	1,527	97.6	1,513	96.7
	住商合一	37	2.4	51	3.3
	總計	**1,564**	**100.0**	**1,564**	**100.0**

	選項	加權前		加權後	
		次數	百分比	次數	百分比
age 年齡	20~29歲	70	4.5	235	15.0
	30~39歲	93	5.9	277	17.7
	40~49歲	233	14.9	363	23.2
	50~59歲	357	22.8	280	17.9
	60~69歲	389	24.9	224	14.3
	70歲以上	422	27.0	185	11.8
	總計	**1,564**	**100.0**	**1,564**	**100.0**

	選項	加權前		加權後	
		次數	百分比	次數	百分比
town 居住地	東區	771	49.3	732	46.8
	北區	518	33.1	546	34.9
	香山區	275	17.6	286	18.3
	總計	**1,564**	**100.0**	**1,564**	**100.0**

	選項	加權前		加權後	
		次數	百分比	次數	百分比
Q4 請問，您家中有沒有安裝有線電視？	有	1,068	68.3	1,033	66.0
	曾安裝，已拆機	316	20.2	326	20.8
	從來沒有安裝過	180	11.5	205	13.1
	總計	**1,564**	**100.0**	**1,564**	**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	188	37.9	219	41.2
	已安裝中華電信MOD	119	24.0	120	22.5
	都用手機或平板或電腦收看影片	86	17.3	110	20.8
	經濟因素(省錢/太貴)	96	19.4	91	17.1
	節目內容不吸引人	46	9.3	45	8.4
	都用智慧電視或網路電視盒(如小米盒子)	24	4.8	30	5.7
	家裡沒電視	16	3.2	16	3.1
	有線電視沒有自己喜歡的頻道	18	3.6	16	2.9
	無線或衛星電視已可滿足需求	16	3.2	15	2.8
	有線電視頻道節目重播率太高	14	2.8	12	2.4
	都看OTT網路影音(如Netflix、LiTV)	8	1.6	9	1.7
	不滿意有線電視業者的服務	11	2.2	9	1.7
	節目內容影響小孩身心	7	1.4	5	1.0
	有線電視的畫面品質不清晰	5	1.0	5	1.0
	有線電視太常斷訊	5	1.0	5	0.9
	地處偏遠，線路未及	2	0.4	1	0.2
	不知道/無意見	**21**	**4.2**	**14**	**2.7**
	拒答	**0**	**0.0**	**0**	**0.0**
	樣本數	**496**		**531**	

	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	1,012	64.7	1,109	70.9
	數位無線電視 (如：只收看台視、中視、華視、民視、公視無線台)	652	41.7	676	43.2
	聯網/智慧電視(如：電視利用網路收看Netflix、Youtube等)	535	34.2	623	39.8
	中華電信MOD	431	27.6	464	29.7
	聯網數位機上盒(如：雲端多媒體播放器/雲端電視棒/Apple TV/小米盒子…等網路播放機)	412	26.3	429	27.4
	直播衛星天線(如：DishHD、小耳朵等屋頂上架設碟型天線)	47	3.0	40	2.5
	都沒有	**150**	**9.6**	**102**	**6.5**
	不知道/無意見	**21**	**1.3**	**13**	**0.8**
	拒答	**0**	**0.0**	**0**	**0.0**
	樣本數	**1,564**		**1,564**	

	選項	加權前		加權後	
		次數	百分比	次數	百分比
Q7 請問，您最常收看的新聞頻道有哪些？(複選)	TVBS新聞台	347	32.5	316	30.6
	東森新聞台	256	24.0	243	23.5
	三立新聞台	202	18.9	175	16.9
	民視新聞台	181	16.9	160	15.5
	TVBS(新聞綜合台)	183	17.1	154	14.9
	年代新聞	150	14.0	127	12.3
	華視新聞資訊台	106	9.9	92	8.9
	壹電視新聞台	66	6.2	55	5.4
	非凡新聞台	50	4.7	39	3.7
	東森財經新聞台	48	4.5	33	3.2
	中視新聞台	34	3.2	24	2.3
	台視新聞台	23	2.2	23	2.3
	三立inews	18	1.7	15	1.5
	寰宇新聞台灣台	8	0.7	8	0.8
	寰宇新聞台	5	0.5	3	0.3
	鏡電視新聞台	0	0.0	0	0.0
	不知道	**329**	**30.8**	**342**	**33.1**
	拒答	**2**	**0.2**	**2**	**0.2**
	樣本數	**1,068**		**1,033**	

	選項	加權前		加權後	
		次數	百分比	次數	百分比
Q8 請問，您最常收看的其他類型頻道有哪些？(複選)	綜合、娛樂類	260	24.3	259	25.1
	電影類	137	12.8	174	16.8
	體育類	105	9.8	122	11.8
	無線、公益類	153	14.3	121	11.7
	兒童、知性娛樂類	90	8.4	101	9.7
	戲劇類	87	8.1	70	6.8
	財經類	8	0.7	6	0.6
	成人類	1	0.1	4	0.3
	音樂類	4	0.4	3	0.3
	廣告類	2	0.2	1	0.1
	國際新聞類	2	0.2	1	0.1
	不知道	**442**	**41.4**	**414**	**40.1**
	拒答	**7**	**0.7**	**5**	**0.5**
	樣本數	**1,068**		**1,033**	

	選項	加權前		加權後	
		次數	百分比	次數	百分比
Q9 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**	**410**	**38.4**	**387**	**37.5**
	經常收看	13	1.2	9	0.8
	偶爾收看	186	17.4	144	14.0
	很少收看	211	19.8	235	22.7
	從來沒有收看	**625**	**58.5**	**620**	**60.0**
	不知道/無意見	**33**	**3.1**	**26**	**2.5**
	拒答	**0**	**0.0**	**0**	**0.0**
	總計	**1,068**	**100.0**	**1,033**	**100.0**

	選項	加權前		加權後	
		次數	百分比	次數	百分比
Q10 對於有線電視公用頻道(也就是第3頻道)的節目內容及品質，整體來說，請問您覺得滿不滿意？	**滿意**	**261**	**63.7**	**270**	**69.8**
	非常滿意	12	2.9	17	4.4
	還算滿意	249	60.7	253	65.3
	不滿意	**54**	**13.2**	**48**	**12.5**
	不太滿意	46	11.2	43	11.0
	非常不滿意	8	2.0	6	1.5
	不知道/無意見	**95**	**23.2**	**69**	**17.8**
	拒答	**0**	**0.0**	**0**	**0.0**
	總計	**410**	**100.0**	**387**	**100.0**

	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，您有沒有看過凱擘新竹台(也就是第4頻道)？	**有收看**	**444**	**41.6**	**387**	**37.5**
	經常收看	25	2.3	21	2.1
	偶爾收看	216	20.2	165	16.0
	很少收看	203	19.0	200	19.4
	從來沒有收看	**604**	**56.6**	**632**	**61.2**
	不知道/無意見	**20**	**1.9**	**14**	**1.4**
	拒答	**0**	**0.0**	**0**	**0.0**
	總計	**1,068**	**100.0**	**1,033**	**100.0**

	選項	加權前		加權後	
		次數	百分比	次數	百分比
Q12 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**	**272**	**61.3**	**250**	**64.7**
	非常滿意	9	2.0	9	2.3
	還算滿意	263	59.2	241	62.3
	不滿意	**69**	**15.5**	**68**	**17.5**
	不太滿意	59	13.3	59	15.2
	非常不滿意	10	2.3	9	2.3
	不知道/無意見	**103**	**23.2**	**69**	**17.9**
	拒答	**0**	**0.0**	**0**	**0.0**
	總計	**444**	**100.0**	**387**	**100.0**

	選項	加權前		加權後	
		次數	百分比	次數	百分比
Q13 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	128	12.0	122	11.8
	烹飪／美食／旅遊休閒資訊節目	69	6.5	76	7.3
	電影	33	3.1	53	5.1
	綜藝節目／音樂歌唱節目	42	3.9	44	4.3
	體育運動節目	38	3.6	41	4.0
	戲劇	19	1.8	26	2.5
	科學新知／生態保育節目	27	2.5	23	2.2
	公共論壇、評論／談話節目	24	2.2	20	1.9
	宗教命理／算命節目／傳統文化	17	1.6	19	1.9
	卡通／兒童節目	13	1.2	16	1.5
	語言學習節目	3	0.3	4	0.4
	不知道/無意見	**740**	**69.3**	**679**	**65.8**
	拒答	**1**	**0.1**	**1**	**0.0**
	樣本數	**1,068**		**1,033**	

	選項	加權前		加權後	
		次數	百分比	次數	百分比
Q14 請問在看電視的過程中，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**	**177**	**16.6**	**165**	**16.0**
	非常嚴重	51	4.8	39	3.8
	有點嚴重	126	11.8	126	12.2
	不嚴重	**821**	**76.9**	**817**	**79.1**
	不太嚴重	513	48.0	543	52.6
	一點也不嚴重	308	28.8	274	26.5
	不知道/無意見	**70**	**6.6**	**51**	**5.0**
	拒答	**0**	**0.0**	**0**	**0.0**
	總計	**1,068**	**100.0**	**1,033**	**100.0**

	選項	加權前		加權後	
		次數	百分比	次數	百分比
Q15 請問在看電視時，廣告時段中的有線電視「插播地方廣告」，對您收看電視所造成的干擾嚴不嚴重？	**嚴重**	**351**	**32.9**	**351**	**33.9**
	非常嚴重	122	11.4	124	12.0
	有點嚴重	229	21.4	226	21.9
	不嚴重	**623**	**58.3**	**624**	**60.4**
	不太嚴重	447	41.9	467	45.2
	一點也不嚴重	176	16.5	157	15.2
	不知道/無意見	**94**	**8.8**	**58**	**5.7**
	拒答	**0**	**0.0**	**0**	**0.0**
	總計	**1,068**	**100.0**	**1,033**	**100.0**

	選項	加權前		加權後	
		次數	百分比	次數	百分比
Q16 請問您使用過有線電視哪些數位與互動應用服務？(複選)	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	124	11.6	144	13.9
	HomePlay多螢分享/手機與電視螢幕互相切換	110	10.3	112	10.9
	綁定有線電視帳號收看myvideo影片	69	6.5	69	6.6
	錄影功能(需額外租用)	46	4.3	48	4.7
	居家影像監測與智慧防護(需額外租用)	46	4.3	45	4.4
	HealthCare健康保健室	65	6.1	41	4.0
	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)	41	3.8	34	3.3
	社區監控服務(含透過CH999觀看社區即時影像)	32	3.0	25	2.4
	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	26	2.4	23	2.3
	都沒用過	**568**	**53.2**	**559**	**54.1**
	不知道/無意見	**188**	**17.6**	**160**	**15.5**
	拒答	**0**	**0.0**	**0**	**0.0**
	樣本數	**1,068**		**1,033**	

	選項	加權前		加權後	
		次數	百分比	次數	百分比
Q17 新竹市有線電視基本頻道收視費，自106年每月540元，調降至今為500元，請問您覺得基本頻道收視費每月500元，合不合理？	**合理**	**477**	**44.7**	**527**	**51.1**
	非常合理	19	1.8	25	2.4
	還算合理	458	42.9	503	48.7
	不合理	**412**	**38.6**	**382**	**36.9**
	不太合理	290	27.2	270	26.2
	非常不合理	122	11.4	111	10.8
	不知道/無意見	**179**	**16.8**	**124**	**12.0**
	拒答	**0**	**0.0**	**0**	**0.0**
	總計	**1,068**	**100.0**	**1,033**	**100.0**

	選項	加權前		加權後	
		次數	百分比	次數	百分比
Q18 請問您覺得可接受的收視費應該是每個月多少錢？	1~99元	3	0.3	2	0.2
	100~199元	14	1.3	13	1.2
	200~299元	65	6.1	73	7.0
	300~399元	347	32.5	318	30.8
	400~499元	163	15.3	172	16.6
	500元	185	17.3	220	21.3
	501~599元	2	0.2	3	0.3
	600~699元	2	0.2	2	0.2
	700~799元	0	0.0	0	0.0
	800~899元	1	0.1	1	0.0
	900~999元	3	0.3	3	0.3
	不知道/無意見	279	26.1	226	21.9
	拒答	4	0.4	2	0.2
	總計	**1,068**	**100.0**	**1,033**	**100**
	平均數	**369.1**		**377.0**	
	眾數(最多人回答的費用)	**300**		**300**	

	選項	加權前		加權後	
		次數	百分比	次數	百分比
Q19 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20元)優惠嗎？	知道	221	20.7	210	20.3
	不知道/無意見	847	79.3	823	79.7
	總計	**1,068**	**100.0**	**1,033**	**100**

	選項	加權前		加權後	
		次數	百分比	次數	百分比
Q20 請問您覺得帳單所列項目及金額是否清楚？	**清楚**	**545**	**51.0**	**584**	**56.5**
	非常清楚	115	10.8	122	11.8
	還算清楚	430	40.3	462	44.7
	不清楚	**143**	**13.4**	**146**	**14.1**
	不太清楚	118	11.0	121	11.7
	非常不清楚	25	2.3	24	2.3
	不知道/無意見	**380**	**35.6**	**303**	**29.4**
	拒答	**0**	**0.0**	**0**	**0.0**
	總計	**1,068**	**100.0**	**1,033**	**100.0**

	選項	加權前		加權後	
		次數	百分比	次數	百分比
Q21 請問您覺得帳單所列項目及金額是哪些地方不清楚？(複選)	有線電視收視費項目及其金額計算	35	24.5	37	25.4
	網路費項目及其金額計算	12	8.4	14	9.9
	退費項目及其金額計算	1	0.7	2	1.1
	折扣/優惠項目及其金額計算	8	5.6	10	6.7
	數位與互動應用服務項目及其金額計算	6	4.2	9	6.0
	繳款方式或繳款期限	4	2.8	7	5.0
	不知道/無意見	**89**	**62.2**	**82**	**56.1**
	拒答	**0**	**0.0**	**0**	**0.0**
	樣本數	**143**		**146**	

	選項	加權前		加權後	
		次數	百分比	次數	百分比
Q22 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？	知道	119	11.1	119	11.5
	不知道/沒聽說	949	88.9	914	88.5
	總計	**1,068**	**100.0**	**1,033**	**100**

	選項	加權前		加權後	
		次數	百分比	次數	百分比
Q23 請問您偏好選擇哪一種分組付費方案？	維持現有頻道（129頻道，500元/月）	434	40.6	456	44.1
	維持現有頻道，再加購其他頻道套餐（132頻道，520元/月；135頻道，540元/月）	50	4.7	76	7.4
	僅選擇以無線台為主的22個基本頻道（22頻道，含無線4台、公視、原民台、客家台…等，200元/月）	101	9.5	94	9.1
	選擇基本頻道，再加購其他頻道套餐	171	16.0	197	19.1
	不知道/無意見	**310**	**29.0**	**207**	**20.1**
	拒答	**2**	**0.2**	**3**	**0.3**
	總計	**1,068**	**100.0**	**1,033**	**100.0**

	選項	加權前		加權後	
		次數	百分比	次數	百分比
Q24 根據新聞報導，迪士尼集團目前在台灣經營的國家地理頻道、衛視中文台、衛視電影台等11個頻道分別將在今年10月及明年1月下架，請問這對您收視影響大不大？	**有影響**	**372**	**34.8**	**420**	**40.6**
	影響很大	102	9.6	107	10.4
	有點影響	270	25.3	312	30.2
	不影響	**616**	**57.7**	**567**	**54.9**
	不太影響	312	29.2	293	28.3
	完全不影響	304	28.5	274	26.5
	不知道/無意見	**80**	**7.5**	**46**	**4.5**
	拒答	**0**	**0.0**	**0**	**0.0**
	總計	**1,068**	**100.0**	**1,033**	**100.0**

	選項	加權前		加權後	
		次數	百分比	次數	百分比
Q25 請問您過去一年，主要透過哪一個管道詢問或反映有線電視相關問題？	電話	345	32.3	360	34.8
	官方網站客服	15	1.4	23	2.2
	官方APP	11	1.0	16	1.5
	臨櫃	8	0.7	7	0.7
	官方LINE	2	0.2	2	0.2
	都沒有接觸	**687**	**64.3**	**625**	**60.5**
	總計	**1,068**	**100.0**	**1,033**	**100.0**

	選項	加權前		加權後	
		次數	百分比	次數	百分比
Q26 請問您透過【代入Q25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	202	53.0	199	48.7
	機上盒操作/故障問題	75	19.7	81	19.8
	網路發生異狀	55	14.4	62	15.2
	繳費問題	40	10.5	53	12.9
	寬頻上網問題	36	9.4	38	9.2
	有線電視無聲音/有雜音	39	10.2	37	9.1
	遙控器故障問題	11	2.9	12	3.0
	停機/移機/復機問題	4	1.0	5	1.3
	加裝線路詢問	5	1.3	5	1.3
	節目播出時段詢問	4	1.0	5	1.2
	漏寄帳單	5	1.3	4	1.1
	維修費用	4	1.0	2	0.6
	機上盒安裝問題	3	0.8	2	0.5
	公用頻道託播詢問	1	0.3	1	0.1
	不知道/沒意見	**23**	**6.0**	**28**	**6.8**
	拒答	**1**	**0.3**	**4**	**0.9**
	樣本數	**381**		**408**	

	選項	加權前		加權後	
		次數	百分比	次數	百分比
Q27 請問您對於新竹振道提供的【代入Q25答案】服務，滿不滿意？	**滿意**	**304**	**79.8**	**332**	**81.4**
	非常滿意	27	7.1	21	5.1
	還算滿意	277	72.7	312	76.3
	不滿意	**65**	**17.1**	**62**	**15.2**
	不太滿意	40	10.5	38	9.3
	非常不滿意	25	6.6	24	6.0
	不知道/無意見	**12**	**3.1**	**14**	**3.3**
	拒答	**0**	**0.0**	**0**	**0.0**
	總計	**381**	**100.0**	**408**	**100.0**

	選項	加權前		加權後	
		次數	百分比	次數	百分比
Q28 對於有線電視業者提供的各項服務，整體來說，請問您覺得滿不滿意？	**滿意**	**758**	**71.0**	**779**	**75.4**
	非常滿意	36	3.4	33	3.2
	還算滿意	722	67.6	746	72.2
	不滿意	**196**	**18.4**	**172**	**16.6**
	不太滿意	150	14.0	134	13.0
	非常不滿意	46	4.3	37	3.6
	不知道/無意見	**113**	**10.6**	**82**	**7.9**
	拒答	**1**	**0.1**	**0**	**0.0**
	總計	**1,068**	**100.0**	**1,033**	**100.0**

	選項	加權前		加權後	
		次數	百分比	次數	百分比
Q29 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	152	14.2	135	13.0
	節目內容(增加多樣性/改善品質)	114	10.7	101	9.7
	提升有線電視收訊品質	75	7.0	72	6.9
	簡化或改善服務方案及收費方式	35	3.3	41	4.0
	提升客服電話接通率	34	3.2	32	3.1
	減少廣告/插播廣告頻率	33	3.1	30	2.9
	改善客服服務品質	32	3.0	26	2.5
	優惠措施或服務查詢	16	1.5	23	2.2
	改善維修服務品質	19	1.8	15	1.5
	提升網路訊號穩定度	12	1.1	12	1.1
	降低機上盒故障率	14	1.3	11	1.0
	帳單收費標示	12	1.1	10	1.0
	簡化機上盒/選台器操作	10	0.9	9	0.9
	避免業者壟斷	12	1.1	8	0.8
	申裝/異動/維修速度太慢	8	0.7	7	0.7
	斷訊維修之通知	4	0.4	6	0.6
	增加多樣化數位服務	3	0.3	2	0.2
	減少跑馬燈次數	3	0.3	2	0.2
	目前很好，不需要改進	**217**	**20.3**	**239**	**23.1**
	不知道/沒意見	**407**	**38.1**	**387**	**37.5**
	拒答	**2**	**0.2**	**1**	**0.1**
	樣本數	**1,068**		**1,033**	

	選項	加權前		加權後	
		次數	百分比	次數	百分比
Q30 請問您在未來一年，會不會繼續訂閱有線電視？	**會**	**913**	**85.5**	**892**	**86.4**
	一定會	651	61.0	604	58.5
	可能會	262	24.5	288	27.9
	不會	**87**	**8.1**	**98**	**9.5**
	可能不會	76	7.1	88	8.5
	一定不會	11	1.0	10	1.0
	不知道/無意見	**67**	**6.3**	**42**	**4.1**
	拒答	**1**	**0.1**	**0**	**0.0**
	總計	**1,068**	**100.0**	**1,033**	**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	168	10.7	80	5.1
	國中、初中	135	8.6	84	5.3
	高中、高職	379	24.2	315	20.2
	專科	236	15.1	188	12.0
	大學	461	29.5	674	43.1
	研究所及以上	176	11.3	216	13.8
	拒答	9	0.6	7	0.4
	總計	**1,564**	**100.0**	**1,564**	**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	691	44.2	761	48.6
	女性	873	55.8	803	51.4
	總計	**1,564**	**100.0**	**1,564**	**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	**1,564**	**100.0**	**66.0**	**20.8**	**13.1**	**100.0**
性別						
男	761	48.6	66.7	21.5	11.9	**100.0**
女	803	51.4	65.5	20.2	14.3	**100.0**
年齡 ***						
20~29歲	235	15.0	67.5	18.5	14.0	**100.0**
30~39歲	277	17.7	57.9	20.1	21.9	**100.0**
40~49歲	363	23.2	64.3	25.1	10.6	**100.0**
50~59歲	280	17.9	67.1	21.2	11.7	**100.0**
60~69歲	224	14.3	69.6	21.4	9.0	**100.0**
70歲以上	185	11.8	73.9	15.1	10.9	**100.0**
教育程度 ***						
國小及以下	80	5.1	69.1	17.2	13.7	**100.0**
國(初)中	84	5.3	74.6	12.2	13.3	**100.0**
高中(職)	315	20.2	75.8	15.1	9.1	**100.0**
專科	188	12.0	71.6	18.8	9.6	**100.0**
大學	674	43.1	63.1	23.2	13.7	**100.0**
研究所及以上	216	13.8	52.2	27.6	20.1	**100.0**
拒答	7	0.4	51.8	32.5	15.6	**100.0**
居住地區 ***						
東區	732	46.8	60.0	25.6	14.4	**100.0**
北區	546	34.9	71.6	15.0	13.4	**100.0**
香山區	286	18.3	71.0	19.6	9.4	**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	已安裝中華電信MOD	都用手機或平板或電腦收看影片	經濟因素（省錢/太貴）	節目內容不吸引人
整體	**531**	**100.0**	**41.2**	**22.5**	**20.8**	**17.1**	**8.4**
性別							
男	254	47.8	36.1	22.9	25.0	19.6	10.3
女	277	52.2	45.8	22.1	16.9	14.8	6.8
年齡							
20~29歲	76	14.4	48.2	15.9	29.7	18.9	3.5
30~39歲	117	21.9	40.1	27.2	27.6	9.8	2.8
40~49歲	129	24.4	46.0	19.1	14.6	12.0	13.8
50~59歲	92	17.4	38.6	20.4	20.7	25.1	14.9
60~69歲	68	12.8	38.3	30.6	18.6	22.0	6.5
70歲以上	48	9.1	28.4	23.3	10.1	23.1	6.1
教育程度							
國小及以下	25	4.7	20.9	14.1	17.7	32.8	1.6
國(初)中	21	4.0	30.7	9.3	8.6	32.6	7.2
高中(職)	76	14.4	38.7	23.8	25.5	18.5	11.2
專科	53	10.0	55.8	20.1	10.0	21.9	11.7
大學	249	46.9	43.3	22.4	22.4	16.1	8.0
研究所及以上	103	19.5	38.6	26.6	22.9	8.8	7.3
拒答	3	0.6	0.0	60.8	0.0	23.0	23.0
居住地區							
東區	293	55.2	43.3	23.3	18.8	14.5	8.8
北區	155	29.2	42.9	22.2	20.3	19.2	8.4
香山區	83	15.7	30.2	20.4	28.7	22.3	7.2

	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（%）	都用智慧電視或網路電視盒	家裡沒電視	有線電視沒有自己喜歡的頻道	無線或衛星電視已可滿足需求
整體	**531**	**100.0**	**5.7**	**3.1**	**2.9**	**2.8**
性別						
男	254	47.8	3.2	3.2	3.4	2.5
女	277	52.2	8.0	2.9	2.5	3.0
年齡						
20~29歲	76	14.4	7.4	5.3	0.0	3.5
30~39歲	117	21.9	2.7	2.4	2.8	2.4
40~49歲	129	24.4	11.9	2.4	2.5	2.5
50~59歲	92	17.4	3.8	3.3	5.7	2.2
60~69歲	68	12.8	3.5	2.4	4.3	0.9
70歲以上	48	9.1	0.8	3.6	1.9	7.2
教育程度						
國小及以下	25	4.7	3.4	3.2	3.4	9.1
國(初)中	21	4.0	0.0	0.0	0.0	3.7
高中(職)	76	14.4	5.2	6.1	3.3	1.4
專科	53	10.0	0.0	2.8	5.1	0.0
大學	249	46.9	7.7	2.5	2.7	4.0
研究所及以上	103	19.5	6.0	2.9	2.8	0.7
拒答	3	0.6	0.0	0.0	0.0	0.0
居住地區						
東區	293	55.2	5.7	3.3	2.6	3.3
北區	155	29.2	7.3	1.4	3.4	2.6
香山區	83	15.7	2.8	5.3	3.5	1.2

	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（%）	有線電視頻道節目重播率太高	都看OTT網路影音	不滿意有線電視業者的服務	節目內容影響小孩身心
整體	**531**	**100.0**	**2.4**	**1.7**	**1.7**	**1.0**
性別						
男	254	47.8	2.8	0.3	1.9	0.7
女	277	52.2	2.0	3.0	1.5	1.4
年齡						
20~29歲	76	14.4	4.0	0.0	0.0	0.0
30~39歲	117	21.9	0.0	2.4	0.0	0.0
40~49歲	129	24.4	2.6	2.2	2.4	2.2
50~59歲	92	17.4	3.1	2.6	3.1	1.3
60~69歲	68	12.8	3.3	1.6	2.3	0.9
70歲以上	48	9.1	1.8	0.0	3.1	1.9
教育程度						
國小及以下	25	4.7	4.0	0.0	0.0	2.1
國(初)中	21	4.0	14.5	5.4	0.0	1.8
高中(職)	76	14.4	4.4	0.6	0.0	0.0
專科	53	10.0	2.1	0.0	2.1	0.0
大學	249	46.9	1.1	2.4	1.0	1.3
研究所及以上	103	19.5	1.1	1.4	5.3	1.2
拒答	3	0.6	0.0	0.0	0.0	0.0
居住地區						
東區	293	55.2	1.0	2.5	1.4	1.3
北區	155	29.2	3.4	1.2	1.8	0.7
香山區	83	15.7	5.1	0.0	2.5	0.7

	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（%）	有線電視畫面品質不清晰	有線電視太常斷訊	地處偏遠線路未及	不知道/無意見	拒答
整體	**531**	**100.0**	**1.0**	**0.9**	**0.2**	**2.7**	**0.0**
性別							
男	254	47.8	1.3	1.7	0.2	3.7	0.0
女	277	52.2	0.7	0.2	0.2	1.8	0.0
年齡							
20~29歲	76	14.4	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
30~39歲	117	21.9	0.0	2.5	0.0	2.8	0.0
40~49歲	129	24.4	2.3	0.0	0.0	1.3	0.0
50~59歲	92	17.4	1.3	0.0	0.6	0.8	0.0
60~69歲	68	12.8	1.5	0.7	0.0	4.9	0.0
70歲以上	48	9.1	0.0	3.0	1.1	11.1	0.0
教育程度							
國小及以下	25	4.7	0.0	1.9	2.1	10.7	0.0
國(初)中	21	4.0	0.0	0.0	0.0	25.6	0.0
高中(職)	76	14.4	0.7	0.7	0.7	1.9	0.0
專科	53	10.0	0.0	0.0	0.0	2.8	0.0
大學	249	46.9	0.6	1.6	0.0	0.4	0.0
研究所及以上	103	19.5	3.3	0.0	0.0	1.6	0.0
拒答	3	0.6	0.0	0.0	0.0	16.2	0.0
居住地區							
東區	293	55.2	1.4	0.3	0.0	2.0	0.0
北區	155	29.2	0.3	0.7	0.3	5.2	0.0
香山區	83	15.7	0.6	3.5	0.7	0.5	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	聯網/智慧電視	中華電信MOD	聯網數位機上盒
整體	**1,564**	**100.0**	**70.9**	**43.2**	**39.8**	**29.7**	**27.4**
性別							
男	761	48.6	67.2	40.2	38.5	28.5	26.2
女	803	51.4	74.5	46.1	41.1	30.8	28.6
年齡							
20~29歲	235	15.0	73.7	52.2	44.9	42.4	39.9
30~39歲	277	17.7	79.1	49.1	44.7	31.8	22.6
40~49歲	363	23.2	78.1	40.2	46.4	27.1	29.2
50~59歲	280	17.9	72.0	33.8	42.3	25.3	21.3
60~69歲	224	14.3	66.0	39.7	30.7	26.1	24.8
70歲以上	185	11.8	45.2	47.5	20.4	26.4	28.0
教育程度							
國小及以下	80	5.1	36.6	43.9	14.7	17.4	23.4
國(初)中	84	5.3	46.9	46.8	15.4	23.4	30.1
高中(職)	315	20.2	64.4	42.5	30.3	26.2	27.9
專科	188	12.0	71.4	42.3	37.9	27.7	20.9
大學	674	43.1	77.3	47.4	48.4	32.9	29.1
研究所及以上	216	13.8	83.1	30.4	48.2	33.0	28.3
拒答	7	0.4	30.0	43.5	15.2	44.5	15.2
居住地區							
東區	732	46.8	71.1	42.8	39.6	32.9	26.4
北區	546	34.9	70.9	43.0	40.2	27.2	28.9
香山區	286	18.3	70.6	44.8	39.7	26.2	27.4

	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（%）	直播衛星天線	都沒有	不知道/無意見	拒答
整體	**1,564**	**100.0**	**2.5**	**6.5**	**0.8**	**0.0**
性別						
男	761	48.6	2.5	7.8	0.6	0.0
女	803	51.4	2.6	5.3	1.0	0.0
年齡						
20~29歲	235	15.0	2.3	1.5	0.0	0.0
30~39歲	277	17.7	2.4	4.4	0.0	0.0
40~49歲	363	23.2	2.2	2.7	0.4	0.0
50~59歲	280	17.9	2.0	8.7	1.2	0.0
60~69歲	224	14.3	1.9	11.6	1.0	0.0
70歲以上	185	11.8	5.3	14.2	3.2	0.0
教育程度						
國小及以下	80	5.1	5.4	17.5	5.0	0.0
國(初)中	84	5.3	6.6	9.4	4.2	0.0
高中(職)	315	20.2	2.8	9.5	0.7	0.0
專科	188	12.0	3.1	10.1	0.0	0.0
大學	674	43.1	1.9	3.5	0.5	0.0
研究所及以上	216	13.8	1.1	3.2	0.0	0.0
拒答	7	0.4	0.0	11.1	0.0	0.0
居住地區						
東區	732	46.8	2.6	6.9	0.8	0.0
北區	546	34.9	3.0	6.0	0.7	0.0
香山區	286	18.3	1.4	6.6	1.1	0.0

	樣本結構		Q7 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	**1,033**	**100.0**	**30.6**	**23.5**	**16.9**	**15.5**	**14.9**	**12.3**
性別								
男	507	49.1	27.0	25.2	17.0	16.3	14.9	14.2
女	526	50.9	34.2	21.9	16.8	14.8	14.9	10.5
年齡								
20~29歲	159	15.3	17.2	20.5	12.5	16.3	9.4	8.9
30~39歲	161	15.5	26.7	20.8	16.7	14.8	15.0	11.9
40~49歲	233	22.6	37.3	22.8	13.1	9.2	11.3	8.9
50~59歲	188	18.2	35.6	28.0	18.7	15.4	13.6	11.3
60~69歲	156	15.1	33.0	32.2	19.1	21.0	22.7	19.2
70歲以上	137	13.3	29.7	15.5	23.8	20.2	19.9	16.3
教育程度								
國小及以下	55	5.4	20.4	18.0	28.8	28.3	11.7	15.6
國(初)中	62	6.0	32.1	28.9	23.9	21.6	11.2	18.0
高中(職)	239	23.1	32.7	28.5	20.1	20.0	10.7	14.4
專科	134	13.0	39.8	24.7	17.3	12.4	24.5	11.6
大學	426	41.2	24.5	20.4	13.4	12.7	17.1	10.5
研究所及以上	113	10.9	43.0	24.1	13.7	11.1	7.5	11.1
拒答	3	0.3	12.9	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
居住地區								
東區	439	42.5	29.6	19.6	20.1	16.5	13.3	12.7
北區	391	37.8	32.8	26.4	13.9	14.5	16.7	11.0
香山區	203	19.7	28.8	26.4	15.7	15.3	14.7	14.1

	樣本結構		Q7 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	其他新聞頻道	不知道	拒答
整體	**1,033**	**100.0**	**8.9**	**5.4**	**14.0**	**33.1**	**0.2**
性別							
男	507	49.1	11.0	5.6	16.1	32.6	0.4
女	526	50.9	6.9	5.2	12.0	33.5	0.0
年齡							
20~29歲	159	15.3	9.4	0.0	6.2	41.9	0.0
30~39歲	161	15.5	7.4	9.6	7.2	36.1	0.0
40~49歲	233	22.6	4.1	3.2	9.0	37.3	0.0
50~59歲	188	18.2	12.3	5.4	22.6	22.4	0.7
60~69歲	156	15.1	11.8	8.7	24.9	25.6	0.0
70歲以上	137	13.3	10.0	6.4	15.4	35.2	0.4
教育程度							
國小及以下	55	5.4	9.1	5.9	9.6	38.6	0.0
國(初)中	62	6.0	16.6	7.8	19.7	28.4	0.0
高中(職)	239	23.1	10.6	6.9	12.5	26.8	0.6
專科	134	13.0	7.1	4.1	23.3	27.0	0.4
大學	426	41.2	8.1	4.7	13.2	37.3	0.0
研究所及以上	113	10.9	6.1	4.6	8.6	36.0	0.0
拒答	3	0.3	0.0	0.0	0.0	87.1	0.0
居住地區							
東區	439	42.5	6.9	4.8	15.7	36.2	0.0
北區	391	37.8	8.9	6.2	13.5	31.4	0.5
香山區	203	19.7	13.1	5.0	11.4	29.6	0.0

	樣本結構		Q8 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	體育類	無線、公益類	兒童、知性娛樂類	戲劇類
整體	**1,033**	**100.0**	**25.1**	**16.8**	**11.8**	**11.7**	**9.7**	**6.8**
性別								
男	507	49.1	18.8	20.4	17.8	8.5	11.9	1.5
女	526	50.9	31.2	13.4	6.0	14.8	7.7	11.8
年齡								
20~29歲	159	15.3	25.5	26.5	16.7	5.2	11.9	6.3
30~39歲	161	15.5	32.5	18.5	8.1	14.2	11.2	1.9
40~49歲	233	22.6	23.5	18.3	13.9	8.1	9.4	8.3
50~59歲	188	18.2	22.5	16.5	13.8	11.8	9.6	8.3
60~69歲	156	15.1	24.9	12.3	8.0	13.9	11.3	7.4
70歲以上	137	13.3	22.6	6.7	8.4	19.7	4.5	7.3
教育程度								
國小及以下	55	5.4	24.7	6.3	3.5	27.2	4.1	7.8
國(初)中	62	6.0	30.8	8.0	3.3	15.8	9.5	7.4
高中(職)	239	23.1	21.6	12.5	9.7	11.2	5.6	7.1
專科	134	13.0	26.5	14.2	7.6	9.4	9.0	6.5
大學	426	41.2	27.9	21.8	14.9	10.3	12.3	6.6
研究所及以上	113	10.9	18.1	20.9	18.7	10.9	13.0	5.9
拒答	3	0.3	0.0	0.0	0.0	12.9	0.0	12.9
居住地區								
東區	439	42.5	24.5	17.8	13.2	10.2	10.3	6.0
北區	391	37.8	25.3	15.4	12.1	12.2	9.3	7.5
香山區	203	19.7	26.0	17.4	8.2	13.9	9.4	6.8

	樣本結構		Q8 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(%)	財經類	成人類	音樂類	廣告類	國際新聞類	不知道	拒答
整體	**1,033**	**100.0**	**0.6**	**0.3**	**0.3**	**0.1**	**0.1**	**40.1**	**0.5**
性別									
男	507	49.1	0.7	0.7	0.1	0.1	0.1	39.9	0.5
女	526	50.9	0.5	0.0	0.5	0.1	0.1	40.2	0.4
年齡									
20~29歲	159	15.3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	37.0	0.0
30~39歲	161	15.5	0.0	2.3	0.0	0.0	0.0	40.1	0.0
40~49歲	233	22.6	0.0	0.0	0.7	0.0	0.0	40.2	0.0
50~59歲	188	18.2	2.4	0.0	0.3	0.0	0.0	36.5	1.6
60~69歲	156	15.1	0.4	0.0	0.3	0.3	0.0	42.8	0.3
70歲以上	137	13.3	0.6	0.0	0.3	0.4	0.7	45.2	1.0
教育程度									
國小及以下	55	5.4	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	47.9	0.0
國(初)中	62	6.0	0.0	0.0	0.7	0.0	0.0	39.4	0.7
高中(職)	239	23.1	0.9	1.5	0.0	0.2	0.0	44.7	1.0
專科	134	13.0	2.1	0.0	1.6	0.4	0.3	41.8	0.7
大學	426	41.2	0.3	0.0	0.1	0.0	0.1	36.7	0.2
研究所及以上	113	10.9	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	36.4	0.0
拒答	3	0.3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	87.1	0.0
居住地區									
東區	439	42.5	0.6	0.0	0.1	0.0	0.1	38.2	0.8
北區	391	37.8	0.1	0.9	0.5	0.3	0.1	43.2	0.3
香山區	203	19.7	1.3	0.0	0.3	0.0	0.0	38.3	0.0

	樣本結構		Q9 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	**從來沒有收看**	**不知道/無意見**	**拒答**	**合計**
整體	**1,033**	**100.0**	**37.5**	**0.8**	**14.0**	**22.7**	**60.0**	**2.5**	**0.0**	**100.0**
性別										
男	507	49.1	**40.5**	0.9	13.1	26.5	**57.5**	**2.0**	**0.0**	**100.0**
女	526	50.9	**34.6**	0.8	14.8	19.0	**62.5**	**3.0**	**0.0**	**100.0**
年齡 a										
20~29歲	159	15.3	**33.9**	0.0	8.8	25.1	**63.9**	**2.2**	**0.0**	**100.0**
30~39歲	161	15.5	**40.3**	0.0	7.4	33.0	**57.8**	**1.8**	**0.0**	**100.0**
40~49歲	233	22.6	**35.7**	0.0	11.8	23.9	**62.2**	**2.1**	**0.0**	**100.0**
50~59歲	188	18.2	**33.7**	2.2	13.6	18.0	**64.6**	**1.6**	**0.0**	**100.0**
60~69歲	156	15.1	**41.7**	1.9	20.4	19.4	**55.3**	**2.9**	**0.0**	**100.0**
70歲以上	137	13.3	**41.7**	1.2	24.4	16.2	**53.3**	**5.0**	**0.0**	**100.0**
教育程度 a										
國小及以下	55	5.4	**36.2**	3.0	18.7	14.5	**56.1**	**7.7**	**0.0**	**100.0**
國(初)中	62	6.0	**29.6**	2.7	18.2	8.8	**64.1**	**6.3**	**0.0**	**100.0**
高中(職)	239	23.1	**46.9**	0.8	18.8	27.2	**51.4**	**1.7**	**0.0**	**100.0**
專科	134	13.0	**47.3**	1.3	18.2	27.8	**51.9**	**0.8**	**0.0**	**100.0**
大學	426	41.2	**32.4**	0.4	10.0	22.0	**67.0**	**0.6**	**0.0**	**100.0**
研究所及以上	113	10.9	**30.1**	0.0	8.9	21.2	**62.6**	**7.3**	**0.0**	**100.0**
拒答	3	0.3	**37.7**	0.0	13.2	24.5	**16.1**	**46.2**	**0.0**	**100.0**
居住地區										
東區	439	42.5	**37.3**	1.0	12.8	23.5	**59.7**	**3.1**	**0.0**	**100.0**
北區	391	37.8	**38.3**	1.0	16.3	21.0	**59.6**	**2.1**	**0.0**	**100.0**
香山區	203	19.7	**36.4**	0.2	12.0	24.3	**61.5**	**2.1**	**0.0**	**100.0**

	樣本結構		Q10 對於有線電視公用頻道(也就是第3頻道)的節目內容及品質，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	**387**	**100.0**	**69.8**	**4.4**	**65.3**	**12.5**	**11.0**	**1.5**	**17.8**	**0.0**	**100.0**
性別											
男	206	53.1	**70.7**	4.8	65.8	**13.1**	10.9	2.3	**16.2**	**0.0**	**100.0**
女	182	46.9	**68.7**	4.0	64.7	**11.8**	11.1	0.6	**19.5**	**0.0**	**100.0**
年齡 a											
20~29歲	54	13.9	**81.9**	7.2	74.7	**5.7**	5.7	0.0	**12.4**	**0.0**	**100.0**
30~39歲	65	16.7	**81.9**	9.5	72.4	**18.1**	18.1	0.0	**0.0**	**0.0**	**100.0**
40~49歲	83	21.5	**69.7**	1.7	68.0	**7.5**	7.5	0.0	**22.8**	**0.0**	**100.0**
50~59歲	63	16.3	**68.2**	4.0	64.2	**16.4**	9.6	6.9	**15.3**	**0.0**	**100.0**
60~69歲	65	16.8	**61.0**	3.5	57.5	**15.0**	14.1	0.9	**24.0**	**0.0**	**100.0**
70歲以上	57	14.8	**56.4**	1.6	54.8	**12.6**	11.0	1.6	**31.1**	**0.0**	**100.0**
教育程度											
國小及以下	20	5.2	**48.1**	6.0	42.1	**9.0**	6.8	2.3	**42.9**	**0.0**	**100.0**
國(初)中	18	4.8	**72.5**	0.0	72.5	**7.9**	7.9	0.0	**19.6**	**0.0**	**100.0**
高中(職)	112	28.9	**72.5**	4.2	68.3	**9.3**	7.8	1.5	**18.2**	**0.0**	**100.0**
專科	64	16.4	**58.5**	6.3	52.2	**18.9**	17.0	1.9	**22.6**	**0.0**	**100.0**
大學	138	35.6	**77.6**	5.3	72.3	**12.3**	10.9	1.4	**10.2**	**0.0**	**100.0**
研究所及以上	34	8.8	**62.9**	0.0	62.9	**17.0**	15.2	1.8	**20.1**	**0.0**	**100.0**
拒答	1	0.3	**35.0**	0.0	35.0	**0.0**	0.0	0.0	**65.0**	**0.0**	**100.0**
居住地區											
東區	164	42.2	**67.4**	6.7	60.7	**12.3**	11.3	1.0	**20.3**	**0.0**	**100.0**
北區	150	38.7	**68.6**	4.2	64.4	**14.4**	12.7	1.7	**17.1**	**0.0**	**100.0**
香山區	74	19.1	**77.4**	0.0	77.4	**9.1**	6.9	2.2	**13.5**	**0.0**	**100.0**

	樣本結構		Q11 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	**從來沒有收看**	**不知道/無意見**	**拒答**	**合計**
整體	**1,033**	**100.0**	**37.5**	**2.1**	**16.0**	**19.4**	**61.2**	**1.4**	**0.0**	**100.0**
性別										
男	507	49.1	**37.0**	2.2	16.2	18.6	**62.2**	**0.8**	**0.0**	**100.0**
女	526	50.9	**37.9**	1.9	15.8	20.2	**60.2**	**2.0**	**0.0**	**100.0**
年齡 a										
20~29歲	159	15.3	**26.1**	1.7	4.1	20.3	**71.7**	**2.2**	**0.0**	**100.0**
30~39歲	161	15.5	**34.2**	1.8	16.0	16.4	**65.8**	**0.0**	**0.0**	**100.0**
40~49歲	233	22.6	**36.4**	2.0	12.8	21.5	**62.9**	**0.7**	**0.0**	**100.0**
50~59歲	188	18.2	**35.5**	1.2	14.0	20.2	**63.4**	**1.1**	**0.0**	**100.0**
60~69歲	156	15.1	**44.2**	2.9	21.1	20.2	**54.5**	**1.3**	**0.0**	**100.0**
70歲以上	137	13.3	**51.4**	3.3	32.0	16.2	**44.9**	**3.7**	**0.0**	**100.0**
教育程度 a										
國小及以下	55	5.4	**45.0**	0.0	28.8	16.1	**48.9**	**6.1**	**0.0**	**100.0**
國(初)中	62	6.0	**44.0**	4.7	29.7	9.6	**52.5**	**3.5**	**0.0**	**100.0**
高中(職)	239	23.1	**42.5**	1.9	21.6	19.0	**56.8**	**0.7**	**0.0**	**100.0**
專科	134	13.0	**48.5**	2.9	20.4	25.2	**49.9**	**1.5**	**0.0**	**100.0**
大學	426	41.2	**32.7**	2.4	10.2	20.2	**67.0**	**0.3**	**0.0**	**100.0**
研究所及以上	113	10.9	**24.1**	0.0	7.4	16.7	**72.9**	**3.1**	**0.0**	**100.0**
拒答	3	0.3	**46.2**	0.0	0.0	46.2	**40.6**	**13.2**	**0.0**	**100.0**
居住地區 **										
東區	439	42.5	**40.5**	2.7	14.8	23.1	**57.0**	**2.5**	**0.0**	**100.0**
北區	391	37.8	**35.6**	1.4	18.7	15.5	**63.6**	**0.8**	**0.0**	**100.0**
香山區	203	19.7	**34.4**	2.1	13.4	18.9	**65.4**	**0.2**	**0.0**	**100.0**

	樣本結構		Q12 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	**387**	**100.0**	**64.7**	**2.3**	**62.3**	**17.5**	**15.2**	**2.3**	**17.9**	**0.0**	**100.0**
性別 a											
男	188	48.5	**61.9**	3.2	58.6	**22.7**	18.7	4.0	**15.5**	**0.0**	**100.0**
女	199	51.5	**67.3**	1.5	65.8	**12.5**	11.8	0.7	**20.2**	**0.0**	**100.0**
年齡 a											
20~29歲	41	10.7	**80.6**	0.0	80.6	**9.7**	9.7	0.0	**9.7**	**0.0**	**100.0**
30~39歲	55	14.2	**66.8**	5.9	60.9	**27.9**	22.0	5.9	**5.3**	**0.0**	**100.0**
40~49歲	85	21.9	**63.5**	1.9	61.7	**22.1**	22.1	0.0	**14.3**	**0.0**	**100.0**
50~59歲	67	17.2	**69.3**	2.0	67.3	**14.6**	9.8	4.8	**16.1**	**0.0**	**100.0**
60~69歲	69	17.8	**56.7**	0.7	55.9	**16.8**	14.5	2.3	**26.5**	**0.0**	**100.0**
70歲以上	70	18.2	**58.5**	3.3	55.2	**11.5**	10.2	1.3	**30.0**	**0.0**	**100.0**
教育程度 a											
國小及以下	25	6.4	**51.4**	3.3	48.1	**9.0**	9.0	0.0	**39.5**	**0.0**	**100.0**
國(初)中	27	7.1	**76.9**	0.0	76.9	**8.8**	8.8	0.0	**14.4**	**0.0**	**100.0**
高中(職)	102	26.2	**68.0**	4.1	63.9	**11.3**	10.2	1.1	**20.6**	**0.0**	**100.0**
專科	65	16.9	**59.9**	2.8	57.1	**20.2**	18.5	1.7	**19.8**	**0.0**	**100.0**
大學	139	36.0	**66.2**	1.5	64.7	**23.9**	19.1	4.8	**9.9**	**0.0**	**100.0**
研究所及以上	27	7.0	**59.2**	0.0	59.2	**12.2**	12.2	0.0	**28.6**	**0.0**	**100.0**
拒答	2	0.4	**0.0**	0.0	0.0	**100.0**	100.0	0.0	**0.0**	**0.0**	**100.0**
居住地區											
東區	178	46.0	**63.1**	1.8	61.3	**16.5**	15.3	1.2	**20.4**	**0.0**	**100.0**
北區	139	36.0	**66.7**	3.5	63.2	**15.6**	13.5	2.1	**17.7**	**0.0**	**100.0**
香山區	70	18.1	**64.6**	1.2	63.3	**23.4**	18.1	5.4	**12.0**	**0.0**	**100.0**

	樣本結構		Q13 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	電影	綜藝節目/音樂歌唱節目	體育運動節目	戲劇	科學新知/生態保育節目
整體	**1,033**	**100.0**	**11.8**	**7.3**	**5.1**	**4.3**	**4.0**	**2.5**	**2.2**
性別									
男	507	49.1	14.4	3.3	6.0	4.3	5.2	1.7	2.0
女	526	50.9	9.2	11.2	4.2	4.3	2.7	3.3	2.4
年齡									
20~29歲	159	15.3	9.2	8.1	13.5	3.6	3.3	4.6	0.0
30~39歲	161	15.5	12.2	8.7	2.1	7.2	3.9	3.7	3.8
40~49歲	233	22.6	14.2	8.9	8.6	5.6	4.7	2.7	2.1
50~59歲	188	18.2	9.3	8.4	2.3	1.3	5.0	2.0	2.7
60~69歲	156	15.1	11.7	5.1	1.0	3.8	3.4	0.6	2.5
70歲以上	137	13.3	13.8	3.0	1.6	4.1	2.8	1.3	2.2
教育程度									
國小及以下	55	5.4	11.6	0.0	0.0	5.5	1.7	2.3	1.5
國(初)中	62	6.0	8.5	0.7	0.0	4.9	1.2	1.6	5.6
高中(職)	239	23.1	9.3	4.1	1.3	2.7	4.0	2.4	3.0
專科	134	13.0	20.0	13.7	5.1	2.3	1.2	2.5	2.0
大學	426	41.2	9.5	7.9	9.3	6.7	5.2	2.7	1.4
研究所及以上	113	10.9	18.4	11.6	2.9	0.4	5.2	3.1	2.6
拒答	3	0.3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
居住地區									
東區	439	42.5	13.9	8.5	4.6	3.1	5.1	1.6	3.0
北區	391	37.8	12.6	8.0	5.9	4.0	3.7	3.0	2.5
香山區	203	19.7	5.9	3.5	4.6	7.3	2.0	3.6	0.0

	樣本結構		Q13 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(%)	公共論壇、評論／談話節目	宗教命理/算命節目/傳統文化	卡通／兒童節目	語言學習節目	不知道/無意見	拒答
整體	**1,033**	**100.0**	**1.9**	**1.9**	**1.5**	**0.4**	**65.8**	**0.0**
性別								
男	507	49.1	2.9	2.8	1.2	0.7	63.5	0.1
女	526	50.9	1.1	1.0	1.8	0.1	67.9	0.0
年齡								
20~29歲	159	15.3	2.5	2.5	2.5	0.0	61.1	0.0
30~39歲	161	15.5	0.0	0.0	1.8	0.0	63.9	0.0
40~49歲	233	22.6	0.6	4.3	1.3	1.5	56.9	0.0
50~59歲	188	18.2	3.6	0.6	1.3	0.0	72.0	0.0
60~69歲	156	15.1	3.0	2.2	1.0	0.3	71.3	0.0
70歲以上	137	13.3	2.4	0.6	1.3	0.0	73.5	0.4
教育程度								
國小及以下	55	5.4	0.8	0.8	2.2	0.0	79.8	0.0
國(初)中	62	6.0	2.3	0.0	2.6	3.7	75.8	0.0
高中(職)	239	23.1	2.6	1.2	0.5	0.0	71.8	0.2
專科	134	13.0	2.3	2.1	3.4	1.2	55.8	0.0
大學	426	41.2	1.8	2.6	1.6	0.0	63.0	0.0
研究所及以上	113	10.9	1.0	2.0	0.0	0.0	61.6	0.0
拒答	3	0.3	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0
居住地區								
東區	439	42.5	1.2	1.5	0.8	0.5	64.1	0.0
北區	391	37.8	1.4	1.7	1.8	0.5	64.0	0.1
香山區	203	19.7	4.6	3.1	2.4	0.0	72.7	0.0

	樣本結構		Q14 請問在看電視的過程中，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	**1,033**	**100.0**	**16.0**	**3.8**	**12.2**	**79.1**	**52.6**	**26.5**	**5.0**	**0.0**	**100.0**
性別 **											
男	507	49.1	**19.1**	5.1	14.0	**77.3**	53.8	23.5	**3.6**	**0.0**	**100.0**
女	526	50.9	**13.0**	2.6	10.4	**80.7**	51.3	29.4	**6.3**	**0.0**	**100.0**
年齡 ***											
20~29歲	159	15.3	**11.4**	0.0	11.4	**81.8**	56.5	25.3	**6.8**	**0.0**	**100.0**
30~39歲	161	15.5	**13.3**	2.1	11.2	**86.7**	66.7	20.0	**0.0**	**0.0**	**100.0**
40~49歲	233	22.6	**18.8**	4.0	14.8	**77.0**	51.9	25.2	**4.2**	**0.0**	**100.0**
50~59歲	188	18.2	**19.4**	6.8	12.6	**78.3**	48.4	30.0	**2.2**	**0.0**	**100.0**
60~69歲	156	15.1	**15.7**	5.2	10.4	**78.4**	49.5	29.0	**5.9**	**0.0**	**100.0**
70歲以上	137	13.3	**15.2**	4.3	10.9	**72.1**	41.9	30.2	**12.7**	**0.0**	**100.0**
教育程度 ***											
國小及以下	55	5.4	**11.3**	4.7	6.6	**71.5**	37.5	34.0	**17.2**	**0.0**	**100.0**
國(初)中	62	6.0	**12.5**	3.9	8.6	**77.9**	45.9	32.0	**9.6**	**0.0**	**100.0**
高中(職)	239	23.1	**11.6**	2.7	8.9	**81.8**	53.5	28.2	**6.6**	**0.0**	**100.0**
專科	134	13.0	**22.0**	4.3	17.7	**73.9**	47.0	26.9	**4.2**	**0.0**	**100.0**
大學	426	41.2	**17.6**	4.2	13.5	**80.2**	54.4	25.9	**2.1**	**0.0**	**100.0**
研究所及以上	113	10.9	**16.5**	4.0	12.5	**80.4**	61.5	18.9	**3.1**	**0.0**	**100.0**
拒答	3	0.3	**0.0**	0.0	0.0	**46.2**	46.2	0.0	**53.8**	**0.0**	**100.0**
居住地區											
東區	439	42.5	**19.1**	4.4	14.6	**75.9**	51.7	24.3	**5.0**	**0.0**	**100.0**
北區	391	37.8	**15.3**	3.5	11.8	**79.8**	53.4	26.4	**4.9**	**0.0**	**100.0**
香山區	203	19.7	**10.6**	3.1	7.5	**84.3**	52.8	31.5	**5.1**	**0.0**	**100.0**

	樣本結構		Q15 請問在看電視時，廣告時段中的有線電視「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	**1,033**	**100.0**	**33.9**	**12.0**	**21.9**	**60.4**	**45.2**	**15.2**	**5.7**	**0.0**	**100.0**
性別											
男	507	49.1	**31.3**	11.7	19.6	**63.8**	49.5	14.3	**4.9**	**0.0**	**100.0**
女	526	50.9	**36.4**	12.4	24.1	**57.1**	41.0	16.1	**6.4**	**0.0**	**100.0**
年齡 ***											
20~29歲	159	15.3	**25.9**	14.0	11.9	**74.1**	59.6	14.5	**0.0**	**0.0**	**100.0**
30~39歲	161	15.5	**33.6**	7.4	26.2	**64.4**	50.9	13.4	**2.0**	**0.0**	**100.0**
40~49歲	233	22.6	**40.6**	13.2	27.4	**55.3**	39.7	15.5	**4.1**	**0.0**	**100.0**
50~59歲	188	18.2	**42.2**	18.3	23.8	**51.8**	38.8	13.1	**6.0**	**0.0**	**100.0**
60~69歲	156	15.1	**29.8**	9.5	20.3	**61.0**	45.8	15.2	**9.2**	**0.0**	**100.0**
70歲以上	137	13.3	**25.6**	7.3	18.3	**59.7**	39.3	20.4	**14.7**	**0.0**	**100.0**
教育程度 ***											
國小及以下	55	5.4	**20.7**	10.1	10.5	**58.1**	34.4	23.7	**21.2**	**0.0**	**100.0**
國(初)中	62	6.0	**18.0**	3.9	14.2	**71.3**	45.4	26.0	**10.6**	**0.0**	**100.0**
高中(職)	239	23.1	**27.3**	10.2	17.0	**68.1**	49.3	18.8	**4.6**	**0.0**	**100.0**
專科	134	13.0	**39.3**	15.1	24.2	**54.7**	43.1	11.6	**6.0**	**0.0**	**100.0**
大學	426	41.2	**36.9**	12.8	24.2	**60.1**	47.2	12.9	**3.0**	**0.0**	**100.0**
研究所及以上	113	10.9	**46.6**	15.1	31.5	**47.4**	36.3	11.1	**6.0**	**0.0**	**100.0**
拒答	3	0.3	**0.0**	0.0	0.0	**59.4**	59.4	0.0	**40.6**	**0.0**	**100.0**
居住地區 *											
東區	439	42.5	**39.7**	14.4	25.3	**54.2**	42.0	12.2	**6.1**	**0.0**	**100.0**
北區	391	37.8	**29.0**	9.6	19.3	**66.0**	49.4	16.6	**5.0**	**0.0**	**100.0**
香山區	203	19.7	**31.1**	11.5	19.6	**63.0**	43.9	19.1	**5.9**	**0.0**	**100.0**

	樣本結構		Q16 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(%)	綁定有線電視帳號，使用OTT服務/以手機觀看電視節目	HomePlay多螢分享/手機與電視螢幕互相切換	綁定有線電視帳號收看myvideo影片	錄影功能	居家影像監測與智慧防護
整體	**1033**	**100.0**	**13.9**	**10.9**	**6.6**	**4.7**	**4.4**
性別							
男	507	49.1	12.3	10.8	7.5	5.8	4.2
女	526	50.9	15.5	11.0	5.8	3.6	4.6
年齡							
20~29歲	159	15.3	12.7	8.5	0.0	0.0	1.7
30~39歲	161	15.5	20.2	16.3	13.1	8.0	5.8
40~49歲	233	22.6	17.4	9.3	8.0	7.1	5.8
50~59歲	188	18.2	15.2	13.8	6.7	5.1	5.1
60~69歲	156	15.1	7.5	8.1	6.2	2.4	3.6
70歲以上	137	13.3	7.7	9.2	4.8	4.2	3.3
教育程度							
國小及以下	55	5.4	5.3	7.2	1.5	3.0	6.4
國(初)中	62	6.0	7.7	10.0	6.0	5.3	3.8
高中(職)	239	23.1	9.5	9.5	5.8	5.2	3.3
專科	134	13.0	14.6	11.2	7.2	2.9	7.2
大學	426	41.2	19.6	14.0	7.6	3.3	4.1
研究所及以上	113	10.9	9.1	4.5	7.0	11.6	3.6
拒答	3	0.3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
居住地區							
東區	439	42.5	13.1	11.5	7.8	5.7	5.7
北區	391	37.8	15.8	11.5	6.2	4.3	3.5
香山區	203	19.7	12.0	8.3	5.0	3.1	3.1

	樣本結構		Q16 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(%)	HealthCare 健康保健室	電視管家	社區監控服務	互動服務	都沒用過	不知道/無意見	拒答
整體	**1033**	**100.0**	**4.0**	**3.3**	**2.4**	**2.3**	**54.1**	**15.5**	**0.0**
性別									
男	507	49.1	3.3	3.6	2.6	2.0	56.0	15.0	0.0
女	526	50.9	4.7	3.0	2.1	2.5	52.2	15.9	0.0
年齡									
20~29歲	159	15.3	0.0	2.2	0.0	2.4	60.9	15.9	0.0
30~39歲	161	15.5	3.7	1.8	2.3	2.0	52.8	9.8	0.0
40~49歲	233	22.6	2.1	3.3	2.1	1.9	50.9	15.2	0.0
50~59歲	188	18.2	3.5	4.1	3.3	2.3	53.6	12.6	0.0
60~69歲	156	15.1	5.3	3.1	2.3	2.2	59.1	15.0	0.0
70歲以上	137	13.3	11.3	5.5	4.7	2.9	48.2	26.4	0.0
教育程度									
國小及以下	55	5.4	8.6	4.8	2.4	7.3	54.5	27.9	0.0
國(初)中	62	6.0	7.2	5.3	4.0	4.7	60.5	18.8	0.0
高中(職)	239	23.1	6.5	3.9	3.9	1.7	61.5	11.2	0.0
專科	134	13.0	4.6	5.1	3.8	2.7	48.8	16.9	0.0
大學	426	41.2	1.1	2.8	0.9	1.6	50.5	15.0	0.0
研究所及以上	113	10.9	4.4	0.4	2.4	1.5	54.8	15.7	0.0
拒答	3	0.3	11.5	0.0	0.0	0.0	42.3	46.2	0.0
居住地區									
東區	439	42.5	5.1	2.6	2.0	2.8	51.6	16.2	0.0
北區	391	37.8	3.8	4.2	3.6	1.9	50.5	16.9	0.0
香山區	203	19.7	2.1	3.4	0.7	1.9	66.6	11.1	0.0

	樣本結構		Q17 新竹市有線電視基本頻道收視費，自106年每月540元，調降至今為500元，請問您覺得基本頻道收視費每月500元，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	**1,033**	**100.0**	**51.1**	**2.4**	**48.7**	**36.9**	**26.2**	**10.8**	**12.0**	**0.0**	**100.0**
性別											
男	507	49.1	**52.0**	2.0	50.0	**38.6**	26.3	12.3	**9.4**	**0.0**	**100.0**
女	526	50.9	**50.1**	2.7	47.4	**35.3**	26.0	9.3	**14.6**	**0.0**	**100.0**
年齡 ***											
20~29歲	159	15.3	**73.5**	3.9	69.7	**15.5**	11.1	4.4	**11.0**	**0.0**	**100.0**
30~39歲	161	15.5	**59.2**	2.0	57.2	**35.2**	27.1	8.1	**5.6**	**0.0**	**100.0**
40~49歲	233	22.6	**47.7**	3.7	44.1	**46.4**	33.0	13.4	**5.9**	**0.0**	**100.0**
50~59歲	188	18.2	**44.3**	1.5	42.8	**44.0**	29.2	14.8	**11.7**	**0.0**	**100.0**
60~69歲	156	15.1	**43.7**	1.6	42.1	**43.0**	29.6	13.4	**13.3**	**0.0**	**100.0**
70歲以上	137	13.3	**38.7**	1.0	37.7	**31.2**	22.8	8.4	**30.1**	**0.0**	**100.0**
教育程度 ***											
國小及以下	55	5.4	**40.3**	6.3	34.0	**26.0**	15.9	10.1	**33.7**	**0.0**	**100.0**
國(初)中	62	6.0	**45.5**	3.2	42.2	**32.8**	26.8	6.0	**21.7**	**0.0**	**100.0**
高中(職)	239	23.1	**48.7**	2.8	45.8	**39.2**	26.6	12.6	**12.1**	**0.0**	**100.0**
專科	134	13.0	**47.0**	0.5	46.6	**45.5**	31.1	14.3	**7.5**	**0.0**	**100.0**
大學	426	41.2	**56.8**	2.4	54.3	**34.6**	24.8	9.8	**8.7**	**0.0**	**100.0**
研究所及以上	113	10.9	**47.4**	1.2	46.2	**39.7**	30.0	9.7	**12.8**	**0.0**	**100.0**
拒答	3	0.3	**57.7**	0.0	57.7	**0.0**	0.0	0.0	**42.3**	**0.0**	**100.0**
居住地區											
東區	439	42.5	**51.2**	3.7	47.5	**35.3**	25.0	10.3	**13.6**	**0.0**	**100.0**
北區	391	37.8	**51.3**	1.6	49.7	**38.7**	27.8	10.9	**10.0**	**0.0**	**100.0**
香山區	203	19.7	**50.3**	1.1	49.2	**37.2**	25.6	11.6	**12.5**	**0.0**	**100.0**

	樣本結構		Q18 請問您覺得可接受的收視費應該是每個月多少錢？									
	樣本數（加權後）	百分比（%）	1~99元	100~199元	200~299元	300~399元	400~499元	500元	超過500元	不知道/無意見	拒答	**合計**
整體	**1,033**	**100.0**	**0.2**	**1.2**	**7.0**	**30.8**	**16.6**	**21.3**	**0.8**	**21.9**	**0.2**	**100.0**
性別												
男	507	49.1	0.1	1.4	8.1	31.2	18.2	21.9	0.5	18.2	0.3	**100.0**
女	526	50.9	0.2	1.0	6.0	30.4	15.1	20.9	1.0	25.4	0.1	**100.0**
年齡 a												
20~29歲	159	15.3	0.0	0.0	6.4	14.1	22.1	33.4	0.0	23.9	0.0	**100.0**
30~39歲	161	15.5	0.0	2.0	7.5	25.5	20.1	27.4	0.0	17.4	0.0	**100.0**
40~49歲	233	22.6	0.0	1.2	8.9	39.9	14.6	20.8	1.2	13.4	0.0	**100.0**
50~59歲	188	18.2	0.3	1.6	9.5	37.3	16.8	16.0	2.2	16.2	0.0	**100.0**
60~69歲	156	15.1	0.3	1.9	4.5	36.1	14.4	15.9	0.3	26.1	0.5	**100.0**
70歲以上	137	13.3	0.4	0.3	3.6	25.9	11.8	14.8	0.3	42.0	1.0	**100.0**
教育程度 a												
國小及以下	55	5.4	0.0	0.8	2.3	19.4	8.6	10.2	2.9	54.3	1.5	**100.0**
國(初)中	62	6.0	0.0	0.9	7.0	27.8	10.9	22.0	2.2	29.1	0.0	**100.0**
高中(職)	239	23.1	0.3	0.7	4.7	30.0	14.8	21.4	0.4	27.3	0.3	**100.0**
專科	134	13.0	0.4	0.0	6.6	33.2	19.4	23.9	0.4	15.7	0.4	**100.0**
大學	426	41.2	0.1	1.1	9.2	31.7	20.0	20.8	0.5	16.5	0.0	**100.0**
研究所及以上	113	10.9	0.0	4.4	6.9	34.4	11.9	25.8	1.1	15.5	0.0	**100.0**
拒答	3	0.3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	**100.0**
居住地區 a												
東區	439	42.5	0.0	2.0	5.7	31.1	16.2	18.3	1.0	25.3	0.4	**100.0**
北區	391	37.8	0.4	0.4	7.2	31.6	15.0	25.8	0.3	19.2	0.1	**100.0**
香山區	203	19.7	0.0	1.1	9.8	28.5	20.6	19.3	1.2	19.5	0.0	**100.0**

	樣本結構		Q19 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20元)優惠嗎？		
	樣本數（加權後）	百分比（%）	知道	不知道	**合計**
整體	**1033**	**100.0**	**20.3**	**79.7**	**100.0**
性別					
男	507	49.1	21.0	79.0	**100.0**
女	526	50.9	19.7	80.3	**100.0**
年齡 **					
20~29歲	159	15.3	8.8	91.2	**100.0**
30~39歲	161	15.5	27.5	72.5	**100.0**
40~49歲	233	22.6	22.1	77.9	**100.0**
50~59歲	188	18.2	21.5	78.5	**100.0**
60~69歲	156	15.1	22.3	77.7	**100.0**
70歲以上	137	13.3	18.6	81.4	**100.0**
教育程度					
國小及以下	55	5.4	15.3	84.7	**100.0**
國(初)中	62	6.0	21.2	78.8	**100.0**
高中(職)	239	23.1	17.1	82.9	**100.0**
專科	134	13.0	27.8	72.2	**100.0**
大學	426	41.2	18.7	81.3	**100.0**
研究所及以上	113	10.9	26.9	73.1	**100.0**
拒答	3	0.3	11.5	88.5	**100.0**
居住地區					
東區	439	42.5	21.1	78.9	**100.0**
北區	391	37.8	21.7	78.3	**100.0**
香山區	203	19.7	16.1	83.9	**100.0**

	樣本結構		Q20 請問您覺得帳單所列項目及金額是否清楚？								
	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	**1,033**	**100.0**	**56.5**	**11.8**	**44.7**	**14.1**	**11.7**	**2.3**	**29.4**	**0.0**	**100.0**
性別 ***											
男	507	49.1	**63.0**	14.5	48.5	**12.4**	10.1	2.3	**24.6**	**0.0**	**100.0**
女	526	50.9	**50.3**	9.3	41.1	**15.7**	13.3	2.4	**33.9**	**0.0**	**100.0**
年齡 ***											
20~29歲	159	15.3	**60.7**	14.0	46.7	**12.7**	10.7	1.9	**26.6**	**0.0**	**100.0**
30~39歲	161	15.5	**70.7**	11.6	59.1	**10.4**	10.4	0.0	**19.0**	**0.0**	**100.0**
40~49歲	233	22.6	**58.5**	13.8	44.8	**19.6**	15.5	4.1	**21.9**	**0.0**	**100.0**
50~59歲	188	18.2	**56.4**	9.6	46.8	**15.4**	12.5	2.9	**28.2**	**0.0**	**100.0**
60~69歲	156	15.1	**47.3**	11.5	35.8	**12.4**	9.7	2.7	**40.3**	**0.0**	**100.0**
70歲以上	137	13.3	**42.4**	9.7	32.7	**10.9**	9.5	1.4	**46.7**	**0.0**	**100.0**
教育程度 ***											
國小及以下	55	5.4	**36.0**	12.1	23.8	**6.3**	6.3	0.0	**57.7**	**0.0**	**100.0**
國(初)中	62	6.0	**50.0**	8.8	41.2	**13.5**	12.0	1.5	**36.5**	**0.0**	**100.0**
高中(職)	239	23.1	**58.8**	12.2	46.7	**10.9**	8.7	2.2	**30.3**	**0.0**	**100.0**
專科	134	13.0	**60.3**	10.7	49.7	**10.8**	8.6	2.2	**28.9**	**0.0**	**100.0**
大學	426	41.2	**55.0**	10.7	44.4	**19.2**	16.6	2.6	**25.8**	**0.0**	**100.0**
研究所及以上	113	10.9	**67.0**	18.8	48.2	**10.1**	6.6	3.4	**22.9**	**0.0**	**100.0**
拒答	3	0.3	**40.6**	0.0	40.6	**0.0**	0.0	0.0	**59.4**	**0.0**	**100.0**
居住地區											
東區	439	42.5	**53.6**	9.9	43.7	**15.7**	13.1	2.5	**30.7**	**0.0**	**100.0**
北區	391	37.8	**58.2**	12.1	46.0	**13.0**	10.2	2.8	**28.9**	**0.0**	**100.0**
香山區	203	19.7	**59.8**	15.5	44.3	**12.9**	11.8	1.0	**27.4**	**0.0**	**100.0**

	樣本結構		Q21 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及其金額計算	網路費項目及其金額計算	退費項目及其金額計算	折扣/優惠項目及其金額計算	數位與互動應用服務項目及其金額計算	繳款方式或繳款期限	不知道/無意見	拒答
整體	**146**	**100.0**	**25.4**	**9.9**	**1.1**	**6.7**	**6.0**	**5.0**	**56.1**	**0.0**
性別										
男	63	43.1	23.2	15.0	0.0	7.5	3.1	8.6	56.8	0.0
女	83	56.9	27.1	6.0	1.9	6.0	8.2	2.4	55.6	0.0
年齡										
20~29歲	20	13.8	13.2	0.0	0.0	0.0	17.2	20.0	49.7	0.0
30~39歲	17	11.4	34.9	19.8	0.0	0.0	16.6	0.0	48.4	0.0
40~49歲	46	31.4	29.9	14.6	3.5	17.5	0.0	3.4	45.1	0.0
50~59歲	29	19.8	29.1	6.8	0.0	0.0	4.1	4.7	64.6	0.0
60~69歲	19	13.3	23.6	10.3	0.0	6.1	6.8	0.0	65.9	0.0
70歲以上	15	10.2	12.7	3.0	0.0	3.4	0.0	2.6	78.3	0.0
教育程度										
國小及以下	3	2.4	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0
國(初)中	8	5.8	25.0	16.7	0.0	0.0	15.6	0.0	59.3	0.0
高中(職)	26	17.9	15.5	6.3	0.0	0.0	2.1	0.0	80.0	0.0
專科	14	9.9	18.0	3.6	10.9	10.9	0.0	2.7	68.3	0.0
大學	82	56.2	32.5	12.6	0.0	5.5	8.4	6.6	46.0	0.0
研究所及以上	11	7.8	14.9	3.9	0.0	32.1	0.0	13.8	43.1	0.0
拒答	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
居住地區										
東區	69	47.3	24.2	1.3	0.0	3.7	9.8	6.4	56.4	0.0
北區	51	34.8	29.4	22.8	3.1	10.9	1.2	5.8	49.7	0.0
香山區	26	18.0	20.9	7.4	0.0	6.2	5.2	0.0	67.7	0.0

	樣本結構		Q22 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	**1033**	**100.0**	**11.5**	**88.5**	**100.0**
性別					
男	507	49.1	12.9	87.1	**100.0**
女	526	50.9	10.3	89.7	**100.0**
年齡					
20~29歲	159	15.3	6.6	93.4	**100.0**
30~39歲	161	15.5	11.3	88.7	**100.0**
40~49歲	233	22.6	13.1	86.9	**100.0**
50~59歲	188	18.2	15.8	84.2	**100.0**
60~69歲	156	15.1	11.4	88.6	**100.0**
70歲以上	137	13.3	9.3	90.7	**100.0**
教育程度 *					
國小及以下	55	5.4	3.0	97.0	**100.0**
國(初)中	62	6.0	8.0	92.0	**100.0**
高中(職)	239	23.1	12.3	87.7	**100.0**
專科	134	13.0	18.4	81.6	**100.0**
大學	426	41.2	11.1	88.9	**100.0**
研究所及以上	113	10.9	9.8	90.2	**100.0**
拒答	3	0.3	0.0	100.0	**100.0**
居住地區 ***					
東區	439	42.5	13.3	86.7	**100.0**
北區	391	37.8	13.5	86.5	**100.0**
香山區	203	19.7	4.1	95.9	**100.0**

	樣本結構		Q23 請問您偏好選擇哪一種分組付費方案？						
	樣本數(加權後)	百分比(%)	維持現有頻道	維持現有頻道，再加購其他頻道套餐	僅選擇以無線台為主的22個基本頻道	選擇基本頻道，再加購其他頻道套餐	不知道/無意見	拒答	合計
整體	**1,033**	**100.0**	**44.1**	**7.4**	**9.1**	**19.1**	**20.1**	**0.3**	**100.0**
性別 *									
男	507	49.1	45.4	7.6	8.5	21.7	16.8	0.1	**100.0**
女	526	50.9	42.9	7.2	9.7	16.5	23.2	0.5	**100.0**
年齡 ***									
20~29歲	159	15.3	58.6	6.0	9.1	18.0	8.2	0.0	**100.0**
30~39歲	161	15.5	39.3	21.1	6.9	23.8	7.2	1.7	**100.0**
40~49歲	233	22.6	45.6	7.0	8.4	23.7	15.3	0.0	**100.0**
50~59歲	188	18.2	46.4	3.8	10.5	23.1	16.1	0.0	**100.0**
60~69歲	156	15.1	39.1	4.8	11.0	12.4	32.7	0.0	**100.0**
70歲以上	137	13.3	33.0	1.3	8.6	8.8	47.9	0.3	**100.0**
教育程度 ***									
國小及以下	55	5.4	26.5	0.8	4.2	4.1	63.6	0.8	**100.0**
國(初)中	62	6.0	31.7	1.7	7.5	11.3	47.8	0.0	**100.0**
高中(職)	239	23.1	40.7	4.6	13.4	16.5	23.6	1.2	**100.0**
專科	134	13.0	47.3	4.1	12.2	17.5	18.9	0.0	**100.0**
大學	426	41.2	49.4	10.4	7.4	22.2	10.6	0.0	**100.0**
研究所及以上	113	10.9	42.4	12.3	6.1	26.6	12.7	0.0	**100.0**
拒答	3	0.3	62.3	0.0	0.0	13.2	24.5	0.0	**100.0**
居住地區 ***									
東區	439	42.5	50.0	6.8	6.3	18.5	18.2	0.1	**100.0**
北區	391	37.8	40.1	8.5	9.5	21.4	20.4	0.0	**100.0**
香山區	203	19.7	39.0	6.4	14.2	15.8	23.3	1.4	**100.0**

	樣本結構		Q24 根據新聞報導，迪士尼集團目前在台灣經營的國家地理頻道、衛視中文台、衛視電影台等11個頻道分別將在今年10月及明年1月下架，請問這對您收視影響大不大？								
	樣本數(加權後)	百分比(%)	**有影響**	影響很大	有點影響	**不影響**	不太影響	完全不影響	**不知道/無意見**	**拒答**	**合計**
整體	**1,033**	**100.0**	**40.6**	**10.4**	**30.2**	**54.9**	**28.3**	**26.5**	**4.5**	**0.0**	**100.0**
性別											
男	507	49.1	**39.6**	10.5	29.1	**55.4**	30.4	25.0	**4.9**	**0.0**	**100.0**
女	526	50.9	**41.6**	10.3	31.3	**54.3**	26.4	28.0	**4.1**	**0.0**	**100.0**
年齡 ***											
20~29歲	159	15.3	**50.2**	5.6	44.6	**49.8**	27.1	22.7	**0.0**	**0.0**	**100.0**
30~39歲	161	15.5	**44.9**	11.0	33.9	**53.1**	26.4	26.7	**2.0**	**0.0**	**100.0**
40~49歲	233	22.6	**46.5**	15.7	30.8	**51.4**	28.2	23.1	**2.2**	**0.0**	**100.0**
50~59歲	188	18.2	**40.9**	10.9	29.9	**55.2**	27.7	27.5	**4.0**	**0.0**	**100.0**
60~69歲	156	15.1	**35.7**	9.9	25.7	**60.4**	29.1	31.4	**3.9**	**0.0**	**100.0**
70歲以上	137	13.3	**20.0**	6.0	14.0	**62.0**	32.3	29.7	**18.0**	**0.0**	**100.0**
教育程度 ***											
國小及以下	55	5.4	**10.6**	2.2	8.4	**58.6**	27.4	31.3	**30.8**	**0.0**	**100.0**
國(初)中	62	6.0	**22.8**	3.4	19.4	**73.0**	33.8	39.3	**4.2**	**0.0**	**100.0**
高中(職)	239	23.1	**31.9**	8.6	23.3	**62.9**	29.9	33.0	**5.2**	**0.0**	**100.0**
專科	134	13.0	**44.0**	10.4	33.6	**52.7**	36.0	16.7	**3.3**	**0.0**	**100.0**
大學	426	41.2	**49.3**	12.9	36.4	**49.5**	23.6	25.9	**1.2**	**0.0**	**100.0**
研究所及以上	113	10.9	**46.6**	13.1	33.5	**49.7**	32.2	17.5	**3.7**	**0.0**	**100.0**
拒答	3	0.3	**59.4**	0.0	59.4	**27.7**	0.0	27.7	**12.9**	**0.0**	**100.0**
居住地區 *											
東區	439	42.5	**40.3**	13.1	27.2	**55.4**	27.7	27.7	**4.3**	**0.0**	**100.0**
北區	391	37.8	**43.7**	8.9	34.8	**51.8**	29.9	21.9	**4.5**	**0.0**	**100.0**
香山區	203	19.7	**35.5**	7.5	27.9	**59.6**	26.7	32.9	**4.9**	**0.0**	**100.0**

	樣本結構		Q25 請問您過去一年，主要透過哪一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	官方網站客服	官方APP	臨櫃	官方LINE	都沒有接觸	**合計**
整體	**1,033**	**100.0**	**34.8**	**2.2**	**1.5**	**0.7**	**0.2**	**60.5**	**100.0**
性別									
男	507	49.1	37.6	1.5	2.0	0.9	0.5	57.5	**100.0**
女	526	50.9	32.2	2.9	1.0	0.6	0.0	63.4	**100.0**
年齡 a									
20~29歲	159	15.3	13.9	3.8	2.5	0.0	0.0	79.7	**100.0**
30~39歲	161	15.5	47.7	5.7	0.0	0.0	0.0	46.6	**100.0**
40~49歲	233	22.6	43.7	1.5	3.4	1.4	0.8	49.3	**100.0**
50~59歲	188	18.2	45.5	0.6	1.6	1.7	0.0	50.6	**100.0**
60~69歲	156	15.1	29.1	1.7	0.4	0.3	0.0	68.4	**100.0**
70歲以上	137	13.3	21.0	0.3	0.0	0.4	0.4	78.0	**100.0**
教育程度 a									
國小及以下	55	5.4	15.7	0.8	0.0	0.0	0.0	83.5	**100.0**
國(初)中	62	6.0	24.8	0.8	0.0	0.7	0.8	72.9	**100.0**
高中(職)	239	23.1	36.6	1.9	0.7	0.2	0.0	60.6	**100.0**
專科	134	13.0	36.6	0.8	4.1	2.0	1.4	55.1	**100.0**
大學	426	41.2	33.9	3.9	1.6	0.4	0.0	60.2	**100.0**
研究所及以上	113	10.9	47.2	0.0	1.6	1.6	0.0	49.6	**100.0**
拒答	3	0.3	46.2	0.0	0.0	0.0	0.0	53.8	**100.0**
居住地區									
東區	439	42.5	32.1	1.0	1.9	0.4	0.0	64.6	**100.0**
北區	391	37.8	36.4	3.4	0.7	1.3	0.6	57.7	**100.0**
香山區	203	19.7	37.8	2.8	2.3	0.3	0.0	56.9	**100.0**

	樣本結構		Q26 請問您透過【代入Q25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	機上盒操作/故障問題	網路發生異狀	繳費問題	寬頻上網問題
整體	**408**	**100.0**	**48.7**	**19.8**	**15.2**	**12.9**	**9.2**
性別							
男	216	52.8	51.1	21.3	10.7	13.1	8.3
女	193	47.2	46.1	18.1	20.1	12.6	10.3
年齡							
20~29歲	32	7.9	32.9	20.8	10.8	23.7	0.0
30~39歲	86	21.0	38.6	23.8	12.7	17.5	7.8
40~49歲	118	29.0	50.7	11.8	19.1	12.8	13.4
50~59歲	93	22.7	52.1	27.3	20.0	12.7	10.2
60~69歲	49	12.1	59.8	19.3	8.3	3.1	5.3
70歲以上	30	7.4	58.3	16.8	7.7	4.9	10.5
教育程度							
國小及以下	9	2.2	48.1	10.5	27.1	0.0	0.0
國(初)中	17	4.1	57.0	6.4	11.3	16.8	5.6
高中(職)	94	23.1	53.6	19.1	13.9	9.9	11.0
專科	60	14.8	56.2	16.7	18.6	0.9	14.9
大學	169	41.4	44.8	24.2	14.4	17.3	7.7
研究所及以上	57	14.0	43.5	17.2	15.6	18.7	7.7
拒答	2	0.4	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
居住地區							
東區	155	38.0	50.3	19.0	16.3	12.1	10.2
北區	165	40.5	45.9	19.2	14.3	12.7	12.4
香山區	88	21.5	51.3	22.3	14.6	14.7	1.6
反映管道							
電話	360	88.1	50.8	19.6	14.0	13.0	7.7
官方網站客服	23	5.7	16.9	35.9	28.4	12.2	15.8
官方APP	16	3.8	71.0	0.0	28.3	0.0	24.9
官方LINE	2	0.6	0.0	0.0	0.0	21.8	78.2
臨櫃	7	1.8	15.7	27.8	8.3	32.4	8.3

	樣本結構		Q26 請問您透過【代入Q25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(%)	有線電視無聲音/有雜音	遙控器故障問題	停機/移機/復機問題	加裝線路詢問	節目播出時段詢問	漏寄帳單
整體	**408**	**100.0**	**9.1**	**3.0**	**1.3**	**1.3**	**1.2**	**1.1**
性別								
男	216	52.8	8.5	3.7	1.1	0.7	1.7	0.8
女	193	47.2	9.7	2.2	1.5	1.9	0.6	1.3
年齡								
20~29歲	32	7.9	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
30~39歲	86	21.0	4.2	4.2	2.9	3.2	0.0	0.0
40~49歲	118	29.0	12.0	4.1	1.4	0.0	1.5	1.2
50~59歲	93	22.7	14.3	2.5	0.8	0.6	2.7	2.6
60~69歲	49	12.1	8.3	2.0	0.0	2.9	1.1	1.2
70歲以上	30	7.4	5.9	1.5	1.5	1.3	0.0	0.0
教育程度								
國小及以下	9	2.2	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
國(初)中	17	4.1	6.1	3.1	0.0	2.3	0.0	0.0
高中(職)	94	23.1	16.4	0.6	0.0	0.8	3.4	2.1
專科	60	14.8	9.6	5.0	0.7	5.5	0.0	1.0
大學	169	41.4	6.0	0.4	1.0	0.4	1.0	1.1
研究所及以上	57	14.0	7.9	13.2	5.7	0.0	0.0	0.0
拒答	2	0.4	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
居住地區								
東區	155	38.0	8.5	3.2	0.0	3.0	0.3	2.0
北區	165	40.5	11.5	4.0	0.7	0.0	2.6	0.7
香山區	88	21.5	5.5	0.6	4.7	0.6	0.0	0.0
反映管道								
電話	360	88.1	10.1	2.3	1.0	1.4	1.3	1.0
官方網站客服	23	5.7	0.0	0.0	7.1	0.0	0.0	2.5
官方APP	16	3.8	4.1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
官方LINE	2	0.6	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
臨櫃	7	1.8	0.0	51.0	0.0	0.0	0.0	0.0

	樣本結構		Q26 請問您透過【代入Q25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(%)	維修費用	機上盒安裝問題	公用頻道託播詢問	不知道/沒意見	拒答
整體	**408**	**100.0**	**0.6**	**0.5**	**0.1**	**6.8**	**0.9**
性別							
男	216	52.8	0.9	0.6	0.2	6.9	1.7
女	193	47.2	0.3	0.5	0.0	6.6	0.0
年齡							
20~29歲	32	7.9	0.0	0.0	0.0	21.5	0.0
30~39歲	86	21.0	0.0	0.0	0.0	7.3	4.2
40~49歲	118	29.0	0.0	0.0	0.0	6.4	0.0
50~59歲	93	22.7	1.3	1.3	0.0	0.0	0.0
60~69歲	49	12.1	1.5	1.8	1.1	6.8	0.0
70歲以上	30	7.4	1.7	0.0	0.0	11.6	0.0
教育程度							
國小及以下	9	2.2	5.6	0.0	0.0	14.3	0.0
國(初)中	17	4.1	0.0	0.0	0.0	8.7	0.0
高中(職)	94	23.1	0.6	0.5	0.0	2.1	3.8
專科	60	14.8	1.2	0.0	0.0	0.7	0.0
大學	169	41.4	0.0	0.7	0.0	11.1	0.0
研究所及以上	57	14.0	1.1	0.8	0.9	3.5	0.0
拒答	2	0.4	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0
居住地區							
東區	155	38.0	1.2	1.4	0.3	6.6	0.0
北區	165	40.5	0.3	0.0	0.0	7.9	2.2
香山區	88	21.5	0.0	0.0	0.0	4.8	0.0
反映管道							
電話	360	88.1	0.5	0.6	0.1	6.6	1.0
官方網站客服	23	5.7	0.0	0.0	0.0	16.4	0.0
官方APP	16	3.8	4.1	0.0	0.0	0.0	0.0
官方LINE	2	0.6	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
臨櫃	7	1.8	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0

	樣本結構		Q27 請問您對於新竹振道提供的【代入Q25答案】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	**408**	**100.0**	**81.4**	**5.1**	**76.3**	**15.2**	**9.3**	**6.0**	**3.3**	**0.0**	**100.0**
性別											
男	216	52.8	**80.3**	3.4	76.8	**16.8**	9.0	7.9	**2.9**	**0.0**	**100.0**
女	193	47.2	**82.7**	7.0	75.7	**13.4**	9.6	3.8	**3.8**	**0.0**	**100.0**
年齡											
20~29歲	32	7.9	**90.4**	0.0	90.4	**9.6**	9.6	0.0	**0.0**	**0.0**	**100.0**
30~39歲	86	21.0	**86.5**	2.9	83.6	**10.3**	6.5	3.8	**3.2**	**0.0**	**100.0**
40~49歲	118	29.0	**78.3**	3.7	74.6	**16.3**	6.8	9.4	**5.5**	**0.0**	**100.0**
50~59歲	93	22.7	**78.4**	7.7	70.6	**19.5**	14.2	5.3	**2.1**	**0.0**	**100.0**
60~69歲	49	12.1	**82.3**	6.9	75.4	**14.6**	7.9	6.7	**3.1**	**0.0**	**100.0**
70歲以上	30	7.4	**77.8**	11.4	66.3	**19.2**	13.4	5.8	**3.0**	**0.0**	**100.0**
教育程度											
國小及以下	9	2.2	**64.7**	13.2	51.5	**25.3**	19.8	5.5	**10.0**	**0.0**	**100.0**
國(初)中	17	4.1	**82.5**	5.4	77.1	**14.5**	9.2	5.3	**3.0**	**0.0**	**100.0**
高中(職)	94	23.1	**84.2**	8.2	76.0	**15.3**	5.9	9.3	**0.6**	**0.0**	**100.0**
專科	60	14.8	**83.7**	4.1	79.6	**11.2**	7.9	3.3	**5.0**	**0.0**	**100.0**
大學	169	41.4	**80.1**	4.0	76.1	**16.2**	11.1	5.1	**3.7**	**0.0**	**100.0**
研究所及以上	57	14.0	**80.3**	3.4	76.9	**15.6**	9.5	6.1	**4.1**	**0.0**	**100.0**
拒答	2	0.4	**100.0**	0.0	100.0	**0.0**	0.0	0.0	**0.0**	**0.0**	**100.0**
居住地區											
東區	155	38.0	**79.2**	5.7	73.4	**17.8**	12.1	5.7	**3.0**	**0.0**	**100.0**
北區	165	40.5	**84.1**	4.6	79.5	**12.0**	8.5	3.5	**3.9**	**0.0**	**100.0**
香山區	88	21.5	**80.4**	5.0	75.4	**16.7**	5.7	11.0	**2.9**	**0.0**	**100.0**
反映管道 **a**											
電話	360	88.1	**82.0**	5.7	76.3	**15.1**	8.8	6.3	**2.9**	**0.0**	**100.0**
官方網站客服	23	5.7	**87.8**	2.2	85.6	**12.2**	12.2	0.0	**0.0**	**0.0**	**100.0**
官方APP	16	3.8	**79.2**	0.0	79.2	**20.8**	10.2	10.6	**0.0**	**0.0**	**100.0**
官方LINE	2	0.6	**100.0**	0.0	100.0	**0.0**	0.0	0.0	**0.0**	**0.0**	**100.0**
臨櫃	7	1.8	**32.3**	0.0	32.3	**24.8**	24.8	0.0	**42.9**	**0.0**	**100.0**

	樣本結構		Q28 對於有線電視業者提供的各項服務，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	**1,033**	**100.0**	**75.4**	**3.2**	**72.2**	**16.6**	**13.0**	**3.6**	**7.9**	**0.0**	**100.0**
性別 **											
男	507	49.1	**78.7**	4.3	74.4	**15.8**	11.4	4.4	**5.4**	**0.1**	**100.0**
女	526	50.9	**72.2**	2.2	70.0	**17.4**	14.5	2.9	**10.3**	**0.0**	**100.0**
年齡 ***											
20~29歲	159	15.3	**92.8**	3.9	89.0	**2.5**	2.5	0.0	**4.6**	**0.0**	**100.0**
30~39歲	161	15.5	**87.6**	4.1	83.6	**6.9**	6.9	0.0	**5.5**	**0.0**	**100.0**
40~49歲	233	22.6	**65.4**	1.6	63.8	**27.4**	21.1	6.2	**7.2**	**0.0**	**100.0**
50~59歲	188	18.2	**71.8**	3.3	68.5	**22.8**	17.9	4.9	**5.5**	**0.0**	**100.0**
60~69歲	156	15.1	**69.8**	2.5	67.3	**22.0**	15.4	6.6	**8.2**	**0.0**	**100.0**
70歲以上	137	13.3	**69.4**	5.0	64.4	**11.6**	8.9	2.6	**18.7**	**0.3**	**100.0**
教育程度 a											
國小及以下	55	5.4	**65.1**	8.9	56.2	**10.5**	7.4	3.1	**24.4**	**0.0**	**100.0**
國(初)中	62	6.0	**67.8**	4.4	63.5	**18.5**	14.7	3.8	**13.7**	**0.0**	**100.0**
高中(職)	239	23.1	**76.8**	4.0	72.8	**13.2**	9.9	3.3	**9.8**	**0.2**	**100.0**
專科	134	13.0	**67.0**	3.2	63.8	**27.0**	20.3	6.7	**6.0**	**0.0**	**100.0**
大學	426	41.2	**79.2**	2.7	76.5	**15.5**	12.7	2.8	**5.3**	**0.0**	**100.0**
研究所及以上	113	10.9	**77.4**	0.0	77.4	**17.8**	13.7	4.1	**4.8**	**0.0**	**100.0**
拒答	3	0.3	**73.9**	0.0	73.9	**13.2**	13.2	0.0	**12.9**	**0.0**	**100.0**
居住地區											
東區	439	42.5	**71.7**	2.4	69.3	**20.4**	16.5	3.9	**7.8**	**0.1**	**100.0**
北區	391	37.8	**78.1**	4.4	73.7	**14.2**	10.3	3.9	**7.7**	**0.0**	**100.0**
香山區	203	19.7	**78.3**	2.7	75.6	**13.2**	10.8	2.5	**8.5**	**0.0**	**100.0**
收視費合理性 a											
合理	527	51.1	**90.4**	5.1	85.3	**5.9**	5.2	0.7	**3.6**	**0.1**	**100.0**
不合理	382	36.9	**59.3**	1.0	58.3	**32.0**	24.0	8.0	**8.7**	**0.0**	**100.0**
未表態	124	12.0	**61.3**	2.0	59.3	**15.1**	12.3	2.8	**23.6**	**0.0**	**100.0**
帳單標示清楚度 ***											
清楚	584	56.5	**84.8**	4.5	80.3	**11.3**	9.0	2.3	**3.9**	**0.0**	**100.0**
不清楚	146	14.1	**62.1**	1.9	60.1	**33.4**	26.6	6.8	**4.6**	**0.0**	**100.0**
未表態	303	29.4	**63.8**	1.4	62.4	**18.9**	14.2	4.7	**17.2**	**0.2**	**100.0**
客服服務滿意度 a											
滿意	332	81.4	**91.0**	3.7	87.3	**5.5**	4.3	1.2	**3.5**	**0.0**	**100.0**
不滿意	62	15.2	**27.4**	0.0	27.4	**66.7**	52.1	14.6	**5.9**	**0.0**	**100.0**
未表態	14	3.3	**37.1**	0.0	37.1	**52.3**	52.3	0.0	**10.5**	**0.0**	**100.0**

	樣本結構		Q29 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	節目內容(增加多樣性/改善品質)	提升有線電視收訊品質	簡化或改善服務方案及收費方式	提升客服電話接通率	減少廣告/插播廣告頻率	改善客服服務品質
整體	**1,033**	**100.0**	**13.0**	**9.7**	**6.9**	**4.0**	**3.1**	**2.9**	**2.5**
性別									
男	507	49.1	14.4	9.5	7.6	5.7	2.6	3.7	2.4
女	526	50.9	11.7	9.9	6.3	2.3	3.5	2.1	2.6
年齡									
20~29歲	159	15.3	5.3	8.9	0.0	2.5	0.0	2.5	1.9
30~39歲	161	15.5	8.1	0.0	6.0	3.4	5.5	4.3	1.7
40~49歲	233	22.6	16.7	11.5	12.2	6.3	3.2	2.7	1.3
50~59歲	188	18.2	18.2	15.9	7.9	6.0	2.6	1.3	5.5
60~69歲	156	15.1	15.9	12.0	8.3	2.5	4.8	3.4	2.9
70歲以上	137	13.3	11.3	8.1	4.3	1.3	2.4	3.9	1.7
教育程度									
國小及以下	55	5.4	8.0	5.5	3.1	0.8	2.4	1.5	0.0
國(初)中	62	6.0	9.3	4.5	11.9	5.2	3.0	3.1	1.4
高中(職)	239	23.1	14.6	9.6	9.2	2.8	2.7	2.7	4.1
專科	134	13.0	13.2	14.2	6.4	2.5	3.7	1.4	3.7
大學	426	41.2	11.1	8.8	5.2	3.3	3.6	3.0	2.0
研究所及以上	113	10.9	20.2	13.1	8.7	11.9	1.5	5.5	1.5
拒答	3	0.3	46.2	13.2	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
居住地區									
東區	439	42.5	12.8	11.5	5.5	4.4	2.0	2.2	3.7
北區	391	37.8	13.1	9.1	7.8	4.4	3.1	2.3	1.3
香山區	203	19.7	13.3	7.1	8.4	2.2	5.4	5.7	2.3

	樣本結構		Q29 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(%)	優惠措施或服務查詢	改善維修服務品質	提升網路訊號穩定度	降低機上盒故障率	帳單收費標示	簡化機上盒/選台器操作	避免業者壟斷
整體	**1,033**	**100.0**	**2.2**	**1.5**	**1.1**	**1.0**	**1.0**	**0.9**	**0.8**
性別									
男	507	49.1	2.4	1.9	1.0	0.8	0.9	0.8	0.9
女	526	50.9	2.1	1.0	1.3	1.2	1.1	1.0	0.7
年齡									
20~29歲	159	15.3	2.5	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
30~39歲	161	15.5	0.0	0.0	1.8	0.0	2.1	0.0	0.0
40~49歲	233	22.6	6.2	2.7	1.5	2.0	0.6	1.9	0.7
50~59歲	188	18.2	2.1	1.9	1.5	0.8	1.9	1.2	1.7
60~69歲	156	15.1	0.5	2.7	1.1	1.4	1.3	1.2	1.2
70歲以上	137	13.3	0.0	1.0	0.7	1.7	0.0	0.3	0.9
教育程度									
國小及以下	55	5.4	0.0	0.0	0.0	0.8	0.0	0.0	0.7
國(初)中	62	6.0	0.0	1.6	0.0	2.3	0.9	0.7	0.6
高中(職)	239	23.1	1.2	2.3	0.0	0.7	1.1	0.5	0.5
專科	134	13.0	3.7	1.6	2.7	1.5	0.0	0.4	2.2
大學	426	41.2	2.8	0.6	1.2	0.7	1.4	0.5	0.4
研究所及以上	113	10.9	2.8	3.7	2.6	2.0	1.2	4.2	1.1
拒答	3	0.3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
居住地區									
東區	439	42.5	2.6	1.8	0.4	1.6	0.6	1.4	0.7
北區	391	37.8	2.4	1.2	2.0	0.9	1.3	0.1	1.2
香山區	203	19.7	1.1	1.4	1.1	0.0	1.3	1.3	0.0

	樣本結構		Q29 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	斷訊維修之通知	增加多樣化數位服務	減少跑馬燈次數	目前很好不需要改進	不知道/沒意見	拒答
整體	**1,033**	**100.0**	**0.7**	**0.6**	**0.2**	**0.2**	**23.1**	**37.5**	**0.1**
性別									
男	507	49.1	0.9	1.1	0.1	0.1	23.9	34.6	0.2
女	526	50.9	0.4	0.1	0.2	0.2	22.4	40.3	0.0
年齡									
20~29歲	159	15.3	0.0	0.0	0.0	0.0	39.3	39.5	0.0
30~39歲	161	15.5	0.0	2.0	0.0	0.0	23.5	51.5	0.0
40~49歲	233	22.6	1.4	0.8	0.0	0.0	21.2	27.7	0.0
50~59歲	188	18.2	1.2	0.3	0.6	0.0	18.4	29.4	0.0
60~69歲	156	15.1	0.0	0.3	0.3	0.5	18.6	35.2	0.0
70歲以上	137	13.3	0.9	0.0	0.0	0.6	19.1	49.1	0.7
教育程度									
國小及以下	55	5.4	0.7	0.0	0.0	0.7	20.6	58.5	0.8
國(初)中	62	6.0	0.0	0.8	0.0	0.0	21.3	44.4	0.0
高中(職)	239	23.1	1.6	0.3	0.3	0.0	21.6	36.7	0.2
專科	134	13.0	0.3	0.0	0.4	0.5	21.5	33.8	0.0
大學	426	41.2	0.4	0.8	0.0	0.1	26.2	39.9	0.0
研究所及以上	113	10.9	0.6	1.6	0.4	0.0	19.4	20.8	0.0
拒答	3	0.3	0.0	0.0	0.0	0.0	16.1	24.5	0.0
居住地區									
東區	439	42.5	1.2	0.0	0.2	0.3	24.3	35.7	0.2
北區	391	37.8	0.2	0.6	0.0	0.1	21.5	38.4	0.0
香山區	203	19.7	0.3	1.9	0.3	0.0	23.8	39.6	0.0

	樣本結構		Q30 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/無意見**	**拒答**	**合計**
整體	**1033**	**100.0**	**86.4**	**58.5**	**27.9**	**9.5**	**8.5**	**1.0**	**4.1**	**0.0**	**100.0**
性別											
男	507	49.1	**86.6**	59.2	27.5	**9.9**	8.9	1.1	**3.3**	**0.1**	**100.0**
女	526	50.9	**86.2**	57.8	28.4	**9.1**	8.2	0.9	**4.7**	**0.0**	**100.0**
年齡 a											
20~29歲	159	15.3	**84.1**	48.9	35.2	**11.2**	11.2	0.0	**4.7**	**0.0**	**100.0**
30~39歲	161	15.5	**96.7**	63.7	33.0	**3.3**	3.3	0.0	**0.0**	**0.0**	**100.0**
40~49歲	233	22.6	**83.0**	54.8	28.1	**17.0**	15.7	1.4	**0.0**	**0.0**	**100.0**
50~59歲	188	18.2	**85.7**	56.1	29.5	**9.2**	6.8	2.4	**5.1**	**0.0**	**100.0**
60~69歲	156	15.1	**88.7**	65.1	23.6	**6.5**	5.5	1.0	**4.9**	**0.0**	**100.0**
70歲以上	137	13.3	**81.2**	65.4	15.8	**5.9**	5.2	0.7	**12.6**	**0.3**	**100.0**
教育程度 a											
國小及以下	55	5.4	**76.2**	63.8	12.4	**6.2**	4.6	1.7	**17.6**	**0.0**	**100.0**
國(初)中	62	6.0	**89.8**	61.5	28.4	**2.7**	1.9	0.8	**7.5**	**0.0**	**100.0**
高中(職)	239	23.1	**86.4**	59.9	26.5	**7.6**	6.2	1.5	**5.8**	**0.2**	**100.0**
專科	134	13.0	**89.8**	62.0	27.8	**8.9**	8.9	0.0	**1.3**	**0.0**	**100.0**
大學	426	41.2	**87.5**	58.7	28.9	**10.6**	9.4	1.2	**1.9**	**0.0**	**100.0**
研究所及以上	113	10.9	**82.1**	46.3	35.8	**15.6**	15.6	0.0	**2.3**	**0.0**	**100.0**
拒答	3	0.3	**57.7**	57.7	0.0	**0.0**	0.0	0.0	**42.3**	**0.0**	**100.0**
居住地區											
東區	439	42.5	**87.3**	57.1	30.2	**8.6**	8.3	0.3	**4.0**	**0.1**	**100.0**
北區	391	37.8	**86.8**	60.7	26.1	**9.6**	7.6	1.9	**3.7**	**0.0**	**100.0**
香山區	203	19.7	**83.8**	57.2	26.6	**11.4**	10.8	0.6	**4.9**	**0.0**	**100.0**