

# 附錄I 調查問卷

# 「新竹市107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，必須詢問是否有人住在那兒】

(01)住家電話（繼續訪問）

(02)住商合一（繼續訪問）

**Q2. 請問您今年幾歲？**

(01)20~29歲

(02)30-39歲

(03)40~49歲

(04)50~59歲

(05)60歲以上

(98)拒答【中止訪問】

**Q3. 請問您的戶籍是不是在新竹市？那請問您居住在新竹市的哪一個區？**

【戶籍不在新竹市者，請重新尋找合格受訪者，否則結束訪問】

(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

(03)從來沒有安裝過

**Q5. 請問，您家中沒有安裝有線電視的原因是？【複選不提示選項】【跳問Q34】**

(01)看網路電視/節目

(02)經濟因素（省錢）

(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)有線電視業者的服務太差

(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

(20)廣告太多

(21)頻道數量太多

(22)影響小孩課業

(23)費用太貴

(96)不知道/無意見

(97)其他\_\_\_\_\_【訪員請記錄】

(98)拒答

### 數位機上盒使用情形及評價

**Q6. 請問您家中有幾台數位機上盒？**

(01) 1 台

(02) 2 台

(03) 3 台

(04) 4 台

(05) 5 台以上

(96)不知道/無意見

(98)拒答

**Q7. 請問您使用過有線電視哪些數位服務？【可複選，逐一提示】**

(01)收看付費數位節目

(02)收看 SMOD 付費影片

(03)錄影功能

(04)居家安全系統/居家防護監控

(05)互動服務，如 SMOD 新竹館、卡拉 OK、查詢天氣、玩遊戲

(06) HomePlay 多螢分享/手機與電視螢幕互相切換

(07)OTT 服務/以手機觀看電視節目

(08)都沒用過

(96)不知道/無意見

(97)其他\_\_\_\_\_【訪員請記錄】

(98)拒答

### 有線電視業者服務品質

**Q8. 請問在看電視的過程中，有線電視的跑馬燈對您收看電視所造成的干擾嚴重不嚴重？**

(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

**Q9. 請問您與有線電視業者的【電話客服人員】有沒有接觸往來的經驗？（有接觸過的續問）那您接觸【電話客服人員】的主要原因是什麼？**

(01)斷訊

(02)帳單補寄

(03)申請裝機

(04)申請維修

(05)詢問資費

(20)操作機上盒/搖控器

(21)機上盒停機/移機/復機

(22)機上盒/搖控器故障

(23)網路相關問題

(24)變更收視契約內容

(25)訊號不穩

(90)未曾接觸【跳問 Q11】

(96)不知道/無意見【跳問 Q11】

(97)其他\_\_\_\_\_【訪員請記錄】

(98)拒答【跳問 Q11】

**Q10. 對於有線電視業者客服人員「幫您處理問題的能力」，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

**Q11. 請問您與有線電視業者的【工程維修人員】有沒有接觸往來的經驗？（有接觸過的續問）那您接觸【工程維修人員】的主要原因是什麼？**

(01)機上盒故障

(02)拆機

(03)訊號不穩

(20)斷訊

(21)裝機/移機/復機

(22)安裝網路

(23)維修網路線路

(24)搖控器故障

(25)操作機上盒/搖控器

(90)未曾接觸過【跳問 Q13】

(96)不知道/無意見【跳問 Q13】

(97)其他\_\_\_\_\_【訪員請記錄】

(98)拒答【跳問 Q13】

**Q12. 對於有線電視業者工程維修人員「裝機或維修的效率」，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/沒意見

(98)拒答

**Q13. 請問有線電視申裝及安裝過程中，是否有明確告知以下資訊？（逐一提示）**

(01)遙控器使用及操作方式

(02)客服維修專線

(03)機上盒退租程序（如：須返還機上盒）

(04)優惠方案解約規定（如：綁約年限、優惠返還）

(05)各項費用（月租費、裝機費、移機費、保證金等）

(06)分組付費方案介紹

(07)前 2 台機上盒免租金、保證金（需裝機費）

(96)不知道/無意見

(90)都沒有告知

(95)沒參與過申裝或安裝的過程

(98)拒答

**Q14. 請問有線電視業者是否曾主動推銷方案？**

(01)有【續問 Q15】

(02)沒有

(96)不知道/無意見

(98)拒答

**Q15. 請問有線電視業者主動推銷方案過程中，是否有明確告知以下資訊？（逐一提示）**

(01)推銷方案內容

(02)推銷方案各項費用

(03)推銷方案解約規定

(96)不知道/無意見

(98)拒答

## 收視習慣

**Q16. 請問，您平常最常收看的頻道有哪些？請幫我選3-5個【訪員追問還有？】最後請列出民眾最常收看的70個頻道  
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
(015)好消息	(016)原住民族電視台	(017)客家電視台
<b>闖家觀賞類</b>		
(018)國家地理頻道	(019)Discovery	(020)TLC 旅遊生活頻道
(021)Animal Planet 動物星球	(022)CN 卡通頻道	(023)迪士尼頻道
(024)MOMO 親子台	(025)東森幼幼台	
<b>戲劇類</b>		
(040)東森戲劇台	(041)八大戲劇台	(043)緯來戲劇台
<b>綜合類</b>		
(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) 東風衛視台	(038) 年代 MUCH TV	(039) 中天娛樂台
(042) TVBS 歡樂台	(044) 高點電視台	(045) 衛視合家歡
(071) 緯來育樂台	(077) 緯來日本台	(078) 國興衛視
(079) FOX 頻道	(080) JET 綜合台	(081) Z 頻道
(082) Animax	(083) MTV	(084) 鴻基台灣台
(085) 凱亞電視台	(086) 信吉電視台	(087) 冠軍電視台
(088) 八大娛樂台	(094) 誠心電視台	(095) NHK
(097) 台灣綜合台	(100) 台灣藝術台	(102) 華藏電視台
(103) 十方法界電視台	(104) 生命電視台	(105) 佛衛慈悲台
(106) 信大電視台	(107) 全大電視台	(108) 世界電視台
(109) 正德電視台	(110) 天良綜合台	(111) 蕃薯電視台
(112) 富立電視台	(113) 華視教育頻道台	(114) 冠軍夢想台
(119) 大立電視台	(123) 國會頻道 1 台	(124) 國會頻道 2 台
(126) 高點育樂台	(130) 唯心電視台	(202) Win 兒童台
(207)BBC Earth	(208) 國家地理高畫質頻道(NGC HD)	(209) 國家地理野生高畫質頻道
(210) Discovery 科學頻道	(211) tvN HD	(212) WAKUWAKU JAPAN
(215) 韓國娛樂台 KMTV	(217) Warner TV	(218) Diva
(219) FX	(223) 亞洲旅遊台	(226) HGTV 居家樂活
(297) 大愛二台	(298) 好消息二台	(313) Arirang TV
<b>廣告類</b>		
(034) 東森購物 2 台	(035) MOMO 購物 2 台	(046) 東森購物 3 台
(047) 東森購物 1 台	(048) MOMO 購物 1 台	(059) VIVA 購物 1 台
(060) 東森購物 5 台	(081) MOMO 購物 3 台	

### 新聞類

- |                |             |                |
|----------------|-------------|----------------|
| (049) 壹電視新聞台   | (050) 年代新聞  | (051) 東森新聞台    |
| (052) 中天新聞台    | (053) 民視新聞台 | (054) 三立新聞台    |
| (055) TVBS 新聞台 | (056) TVBS  | (057) 東森財經新聞台  |
| (058) 非凡新聞台    | (222) 寰宇新聞台 | (296) 華視新聞資訊頻道 |

### 國際新聞類

- |                         |                 |               |
|-------------------------|-----------------|---------------|
| (311) CNBC Asia Channel | (312) BBC 世界新聞台 | (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 龍祥電影台  | (065) HBO            | (066) 東森洋片台      |
| (067) AXN       | (068) 好萊塢電影台         | (069) FOX MOVIES |
| (070) CINEMAX   | (233) CatchPlay 電影台  | (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 HD | (241) FOX 家庭電影台  |

### 體育類

- |                |                  |                    |
|----------------|------------------|--------------------|
| (072) 緯來體育台    | (073) FOX SPORTS | (074) FOX SPORTS 2 |
| (214) 緯來精采台    | (232) 博斯運動一台     | (242) FOX SPORTS 3 |
| (243) 歐洲體育台    | (244) 博斯高球 1 台   |                    |
| (245) 博斯高球 2 台 | (246) 博斯電玩台      | (247) 博斯魅力台        |
| (248) 博斯網球台    | (249) 博斯運動二台     | (250) 博斯無限台        |

### 財經類

- |             |             |              |
|-------------|-------------|--------------|
| (089) 三立財經台 | (090) 非凡商業台 | (091) 中華財經台  |
| (092) 運通財經台 | (093) 全球財經台 | (310) 彭博財經頻道 |

### 娛樂類

- |                 |                             |                |
|-----------------|-----------------------------|----------------|
| (203) CBeebies  | (204) Boomerang 卡通台         | (205) 達文西頻道    |
| (213) 星衛娛樂台     | (224) BBC Lifestyle Channel | (227) MTV Live |
| (228) E!好萊塢娛樂頻道 | (229) 古典音樂台                 |                |

### 無線類

- |             |             |              |
|-------------|-------------|--------------|
| (152) 民視台灣台 | (155) 台視新聞台 | (200) 公視 3 台 |
|-------------|-------------|--------------|

### 成人類

- |                  |                  |                  |
|------------------|------------------|------------------|
| (901) 彩虹 E       | (902) 彩虹電影台      | (903) K 頻道       |
| (904) 潘朵啦高畫質玩美台  | (905) 潘朵啦高畫質粉紅台  | (906) 驚豔成人電影台    |
| (907) 香蕉台        | (908) 松視 1 台(HD) | (909) 松視 2 台(HD) |
| (910) 松視 3 台(HD) |                  |                  |

### 付費音樂類

- (950) 數位音樂頻道(包含 950-979 台)

### 其他

- |           |                   |          |
|-----------|-------------------|----------|
| (996) 不知道 | (997) 其他____【請註明】 | (998) 拒答 |
|-----------|-------------------|----------|

## 節目品質

**Q17. 對於有線電視所提供的「頻道種類多樣化」（符合收視戶的需求，想看的都有），整體來說請問您覺得滿不滿意？【訪員請追問強弱程度】**

- |             |           |
|-------------|-----------|
| (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    |

**Q18. 對於有線電視「訊號品質的穩定，包括畫面與聲音清晰度」，整體來說請問您覺得滿不滿意？【訪員請追問強弱程度】**

- |             |           |
|-------------|-----------|
| (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    |

## 分組付費

**Q19. 請問您知不知道新竹市有線電視已推行分組付費制度，目前共有4種組合方案？（122個基本頻道，搭配娛樂或親子類的高畫質頻道組合）**

**（補充：分組付費制度，也就是今年NCC所稱「多元選擇付費機制」）**

- |         |                      |
|---------|----------------------|
| (01) 知道 | (02) 不知道／沒聽說【跳問 Q22】 |
|---------|----------------------|

**Q20. 請問您對分組頻道組合內容及價格感到滿不滿意？**

- |                  |                   |
|------------------|-------------------|
| (01)非常滿意         | (02)還算滿意          |
| (03)不太滿意【續問 Q21】 | (04)非常不滿意【續問 Q21】 |
| (96)不知道/無意見      | (98)拒答            |

**Q21. 請問您不滿意的原因？(複選題，不提示)**

- |                |                        |
|----------------|------------------------|
| (01)頻道組合內容不吸引人 | (02)頻道畫質不佳             |
| (03)節目重播率太高    | (04)基本組合費用太高(每月 520 元) |
| (05)分組頻道 CP 值低 | (06)沒有搭配其他優惠方案         |
| (20)節目內容不好看    | (21)廣告太多               |
| (22)資訊不夠透明     | (23)基本頻道數量過多           |
| (24)組合內容太複雜    | (90)說不出具體原因（經追問後才可勾選）  |
| (97)其他【請紀錄】    | (96)不知道/無意見            |
| (98)拒答         |                        |

## 收視費用

**Q22. 請問，您覺得在提供分組付費制度下，合理的收視費用範圍應該是每個月多少錢？（單選題，不提示）**

- |               |               |
|---------------|---------------|
| (01)98 元以下    | (02)99~200 元  |
| (03)201~400 元 | (04)401~600 元 |
| (05)601 元以上   | (96)不知道/無意見   |
| (98)拒答        |               |

**Q23. 請問，您知不知道今（107）年有線電視每月基本頻道收視費由540元調降至520元？**

- (01) 知道 (02) 不知道／沒聽說

**Q24. 因為收視費調降，有關預繳帳單多收的費用，振道公司會在下一期帳單退費，請問您對於退費速度是否滿意？**

- (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

**Q25. 請問您覺得帳單所列項目及金額是否清楚？**

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

### 公用頻道收視及滿意度

（訪員說明）新竹市政府目前正積極推廣公用頻道，該頻道可供學校、公益團體及民眾免費播出公益性、藝文性及社教性節目。

**Q26. 請問，您知不知道第3頻道是公用頻道？**

- (01) 知道 (02) 不知道

**Q27. 請問在過去一年內，您有沒有看過這個頻道？**

- (01) 經常收看 (02) 很少收看  
(03) 偶爾收看 (04) 從來沒有收看【跳問 Q30】  
(96) 不知道/無意見【跳問 Q30】 (98) 拒答【跳問 Q30】

**Q28. 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

**Q29. 如果您自己或參加的社團有自行拍攝的影片，請問您有沒有意願向有線電視業者申請在公用頻道(也就是第3頻道)免費播放？**

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

### 自製頻道收視及滿意度

**Q30. 請問，在過去一年內，您有沒有看過有線電視專門製播地方新聞、地方生活藝文的新竹生活資訊台(也就是第4頻道)？**



- |                              |                             |
|------------------------------|-----------------------------|
| (01) 經常收看                    | (02) 很少收看                   |
| (03) 偶爾收看                    | (04) 從來沒有收看 <b>【跳問 Q32】</b> |
| (96) 不知道/無意見 <b>【跳問 Q32】</b> | (98) 拒答 <b>【跳問 Q32】</b>     |

**Q31. 對於有線電視新竹生活資訊台(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    |

### 整體滿意度

**Q32. 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？【訪員請追問強弱程度】**

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

**Q33. 請問您覺得有線電視業者有什麼地方需要改善的？【複選題，不提示】**

- |                            |                      |
|----------------------------|----------------------|
| (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      |
| (23)目前很好，不需要改進             | (96)不知道/沒意見          |
| (97)其他_____ <b>【訪員請記錄】</b> | (98)拒答               |

(訪員說明) 最後想請教您一些個人的問題。

### 基本資料

**Q34. 請問，您的教育程度？**

- |           |            |
|-----------|------------|
| (01)國小及以下 | (02)國(初)中  |
| (03)高中(職) | (04)專科     |
| (05)大學    | (06)研究所及以上 |
| (98)拒答    |            |

**Q35. 請問，您從事哪方面的工作？**

- |           |            |
|-----------|------------|
| (01)白領工作者 | (02)藍領工作者  |
| (03)專業人員  | (04)農林漁牧礦業 |

- (05)自營商/雇主/企業家
- (07)家庭主婦/家管
- (09)退休/無業/待業
- (98)拒答

- (06)軍警公教
- (08)學生
- (97)其他\_\_\_\_\_〔訪員請紀錄〕

**Q36. 我們的訪問到此結束，謝謝您接受我們訪問。 性別《請訪員自行輸入》**

- (01)男性
- (02)女性

**我們的訪問到此結束，謝謝您！**

# 附錄II 選項報表

- 1.各題可能因答題對象不同，樣本數、總數加總與整體樣本將有所差異；複選題題項加總可能會超過100.00%。
- 2.頻道類型分類由新竹振道有線電視業者提供。

調查主題：「新竹市107年有線電視服務品質及收視戶滿意度調查」

調查時間：2018/08/14-2018/08/20

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：1,386

加權方式：行政區、性別、年齡

抽樣誤差：在95%信心水準下，抽樣誤差 $\pm 2.63\%$

執行單位：循證民調有限公司

Q1. 請問，這裡是住家電話，還是公司電話？	選項	次數	百分比
	住家電話	1,356	97.9
	住商合一	30	2.1
	<b>總計</b>	<b>1,386</b>	<b>100.0</b>

Q2. 請問您今年幾歲？	選項	次數	百分比
	20~29歲	226	16.3
	30~39歲	298	21.5
	40~49歲	303	21.9
	50~59歲	246	17.8
	60歲以上	313	22.6
	<b>總計</b>	<b>1,386</b>	<b>100.0</b>

Q3. 請問您的戶籍是不是在新竹市？那請問您居住在新竹市的哪一個區？	選項	次數	百分比
	東區	644	46.5
	北區	486	35.1
	香山區	256	18.5
	<b>總計</b>	<b>1,386</b>	<b>100.0</b>

Q4. 請問，您家中有沒有安裝有線電視（第四台）？	選項	次數	百分比
	有	1,058	76.3
	曾安裝，已拆機	209	15.1
	從來沒有安裝過	119	8.6
	<b>總計</b>	<b>1,386</b>	<b>100.0</b>

Q5. 請問，您家中沒有安裝有線電視的主要原因 是？(複選)	選項	次數	百分比
	沒有看電視的習慣或需求	129	39.4
費用太貴	81	24.6	
已安裝中華電信MOD	53	16.3	
看網路電視/節目	47	14.5	
節目內容不吸引人	29	8.7	
影響小孩課業	28	8.5	
無線或衛星電視已可滿足需求	15	4.6	
節目內容影響小孩身心	12	3.7	
有線電視頻道節目重播率太高	12	3.6	
有線電視沒有自己喜歡的頻道	11	3.5	
有線電視業者的服務太差	10	2.9	
經濟因素(省錢)	8	2.6	
有線電視太常斷訊	8	2.3	
廣告太多	5	1.6	
有線電視的畫面品質不清晰	5	1.6	
頻道數量太多	4	1.1	
數位機上盒數量限制	2	0.7	
業者壟斷	2	0.5	
遙控器操作太複雜	1	0.2	
地處偏遠，線路未及	0	0.1	
不知道/無意見	6	1.8	
拒答	0	0.0	
樣本數	328		

Q6. 請問您家中有幾台數位機上盒？	選項	次數	百分比
	1台	300	28.4
2台	370	35.0	
3台	218	20.6	
4台	76	7.2	
5台以上	63	6.0	
不知道/無意見	31	2.9	
拒答	0	0.0	
總計	1,058	100.0	

Q7. 請問您使用過哪些數位服務？(複選)	選項	次數	百分比
	收看付費數位節目	158	14.9
	HomePlay多螢幕分享/手機與電視螢幕互相切換	107	10.1
	收看SMOD付費影片	87	8.2
	錄影功能	70	6.6
	OTT服務/以手機觀看電視節目	60	5.7
	居家安全系統/居家防護監控	57	5.4
	互動服務，如SMOD新竹館、卡拉OK、查詢天氣、玩遊戲	26	2.5
	都沒用過	725	68.6
	不知道/無意見	4	0.4
	拒答	0	0.0
	樣本數	1,058	

Q8. 請問在看電視的過程中，有線電視的跑馬燈對您收看電視所造成的干擾嚴不嚴重？	選項	次數	百分比
	嚴重	238	22.5
	非常嚴重	82	7.8
	有點嚴重	155	14.7
	不嚴重	759	71.7
	不太嚴重	566	53.5
	一點也不嚴重	193	18.2
	不知道/無意見	61	5.8
	拒答	0	0.0
總計	1,058	100.0	

Q9. 請問您與有線電視業者的【電話客服人員】有沒有接觸往來的經驗？（有接觸過的續問）那您接觸【電話客服人員】的主要原因是什麼？	選項	次數	百分比
	斷訊	184	17.4
訊號不穩	99	9.3	
機上盒/搖控器故障	86	8.1	
網路相關問題	23	2.2	
操作機上盒/搖控器	19	1.8	
詢問資費	19	1.8	
帳單補寄	12	1.1	
機上盒停機/移機/復機	8	0.8	
申請裝機	6	0.6	
變更收視契約內容	5	0.5	
詢問節目播出時段	4	0.4	
詢問繳費方式	3	0.2	
申請維修	2	0.2	
詢問頻道播出問題	2	0.2	
加購頻道	1	0.1	
未曾接觸	561	53.0	
不知道/無意見	24	2.3	
拒答	0	0.0	
<b>總計</b>	<b>1,058</b>	<b>100.0</b>	

Q10. 對於有線電視業者客服人員「幫您處理問題的能力」，整體來說，請問您覺得滿不滿意？	選項	次數	百分比
	<b>滿意</b>	<b>360</b>	<b>76.2</b>
非常滿意	60	12.8	
還算滿意	299	63.4	
<b>不滿意</b>	<b>97</b>	<b>20.6</b>	
不太滿意	62	13.1	
非常不滿意	35	7.5	
不知道/無意見	15	3.2	
拒答	0	0.0	
<b>總計</b>	<b>472</b>	<b>100.0</b>	

	選項	次數	百分比
	Q11. 請問您與有線電視業者的【工程維修人員】有沒有接觸往來的經驗？那您接觸【工程維修人員】的主要原因是什麼？	裝機/移機/復機	172
機上盒故障		90	8.5
斷訊		85	8.0
訊號不穩		83	7.9
維修網路線路		40	3.8
操作機上盒/搖控器		11	1.0
搖控器故障		8	0.8
安裝網路		8	0.7
網路問題		3	0.3
安裝居家監控系統		2	0.2
更換線路		1	0.1
未曾接觸過		528	49.9
不知道/無意見		26	2.5
拒答		0	0.0
<b>總計</b>		<b>1,058</b>	<b>100.0</b>

	選項	次數	百分比
	Q12. 對於有線電視業者工程維修人員「裝機或維修的效率」，整體來說，請問您覺得滿不滿意？	<b>滿意</b>	<b>452</b>
非常滿意		123	24.4
還算滿意		329	65.4
<b>不滿意</b>		<b>41</b>	<b>8.2</b>
不太滿意		33	6.5
非常不滿意		9	1.7
不知道/無意見		10	2.0
拒答		0	0.0
<b>總計</b>	<b>503</b>	<b>100.0</b>	



Q13. 請問有線電視申裝及安裝過程中，是否有明確告知以下資訊？（複選）	選項	次數	百分比
	遙控器使用及操作方式	817	77.2
	客服維修專線	585	55.3
	前2台機上盒免租金、保證金（需裝機費）	569	53.8
	各項費用（月租費、裝機費、移機費、保證金等）	502	47.4
	機上盒退租程序（如：須返還機上盒）	425	40.2
	優惠方案解約規定（如：綁約年限、優惠返還）	304	28.7
	分組付費方案介紹	295	27.9
	都沒有告知	15	1.4
	沒參與過申裝或安裝的過程	172	16.3
	不知道/無意見	8	0.8
	拒答	0	0.0
樣本數	1,058		

Q14. 請問有線電視業者是否曾主動推銷方案？	選項	次數	百分比
	有	244	23.1
	沒有	721	68.2
	不知道/無意見	92	8.7
	拒答	0	0.0
總計	1,058	100	

Q15. 請問有線電視業者主動推銷方案過程中，是否有明確告知以下資訊？	選項	次數	百分比
	推銷方案內容	206	84.2
	推銷方案各項費用	192	78.7
	推銷方案解約規定	92	37.6
	不知道/無意見	24	10.0
	拒答	0	0.0
樣本數	244		

	選項	次數	百分比
	Q16. 請問，您平常最常收看的頻道有哪些？	新聞類	617
綜合類		404	38.2
公益類		246	23.3
電影類		218	20.6
闔家觀賞類		159	15.0
體育類		94	8.9
戲劇類		57	5.4
國際新聞類		7	0.6
財經類		5	0.5
娛樂類		5	0.5
付費音樂類		2	0.2
無線類		1	0.1
不知道		137	13.0
拒答		1	0.1
樣本數		1,058	

	選項	次數	百分比
	Q17. 對於有線電視所提供的「頻道種類多樣化」，整體來說請問您覺得滿不滿意？	滿意	787
非常滿意		114	10.8
還算滿意		672	63.5
不滿意		180	17.0
不太滿意		130	12.3
非常不滿意		49	4.7
不知道/無意見		92	8.7
拒答		0	0.0
總計		1,058	100.0

	選項	次數	百分比
	Q18. 對於有線電視「訊號品質的穩定，包括畫面與聲音清晰度」，整體來說請問您覺得滿不滿意？	滿意	925
非常滿意		162	15.3
還算滿意		763	72.1
不滿意		106	10.0
不太滿意		82	7.8
非常不滿意		24	2.3
不知道/無意見		27	2.5
拒答		0	0.0
總計		1,058	100.0

Q19. 請問您知不知道新竹市有線電視已推行分組付費制度，目前共有4種組合方案？	選項	次數	百分比
	知道	126	11.9
	不知道／沒聽說	932	88.1
	<b>總計</b>	<b>1,058</b>	<b>100.0</b>

Q20. 請問您對分組頻道組合內容及價格感到滿不滿意？	選項	次數	百分比
	<b>滿意</b>	<b>31</b>	<b>24.9</b>
	非常滿意	0	0.0
	還算滿意	31	24.9
	<b>不滿意</b>	<b>40</b>	<b>31.9</b>
	不太滿意	29	23.3
	非常不滿意	11	8.5
	不知道/無意見	<b>54</b>	<b>43.2</b>
	拒答	<b>0</b>	<b>0.0</b>
	<b>總計</b>	<b>126</b>	<b>100.0</b>

Q21. 請問您不滿意的原因？（複選）	選項	次數	百分比
	基本組合費用太高(每月520元)	24	59.2
	頻道組合內容不吸引人	12	29.7
	資訊不夠透明	2	5.7
	基本頻道數量過多	2	4.1
	節目重播率太高	2	3.8
	分組頻道CP值低	1	1.9
	沒有搭配其他優惠方案	1	1.8
	不知道/無意見	<b>3</b>	<b>6.9</b>
	拒答	<b>0</b>	<b>0.0</b>
<b>樣本數</b>	<b>40</b>		

Q22. 請問，您覺得在提供分組付費制度下，合理的收視費用範圍應該是每月多少錢？	選項	次數	百分比
	98元以下	40	3.8
	99~200元	124	11.7
	201~400元	289	27.3
	401~600元	138	13.1
	601元以上	28	2.6
	不知道/無意見	<b>439</b>	<b>41.5</b>
	拒答	<b>0</b>	<b>0.0</b>
<b>總計</b>	<b>1,058</b>	<b>100.0</b>	

Q23. 請問，您知不知道今(107)年有線電視每月基本頻道收視費由540元調降至520元？	選項	次數	百分比
	知道	173	16.3
	不知道/沒聽說	885	83.7
<b>總計</b>	<b>1,058</b>	<b>100.0</b>	

Q24. 因為收視費調降，有關預繳帳單多收的費用，振道公司會在下一期帳單退費，請問您對於退費速度是否滿意？	選項	次數	百分比
	<b>滿意</b>	<b>475</b>	<b>44.9</b>
	非常滿意	60	5.7
	還算滿意	415	39.2
	<b>不滿意</b>	<b>94</b>	<b>8.9</b>
	不太滿意	63	6.0
	非常不滿意	31	2.9
	不知道/無意見	<b>489</b>	<b>46.2</b>
拒答	<b>0</b>	<b>0.0</b>	
<b>總計</b>	<b>1,058</b>	<b>100.0</b>	

Q25. 請問您覺得帳單所列項目及金額是否清楚？	選項	次數	百分比
	<b>清楚</b>	<b>614</b>	<b>58.1</b>
	非常清楚	148	14.0
	還算清楚	466	44.1
	<b>不清楚</b>	<b>129</b>	<b>12.2</b>
	不太清楚	89	8.4
	非常不清楚	40	3.8
	不知道/無意見	<b>314</b>	<b>29.7</b>
拒答	<b>0</b>	<b>0.0</b>	
<b>總計</b>	<b>1,058</b>	<b>100.0</b>	

Q26. 請問，您知不知道第3頻道是公用頻道？	選項	次數	百分比
	知道	355	33.5
	不知道	703	66.5
<b>總計</b>	<b>1,058</b>	<b>100.0</b>	

Q27. 請問在過去一年內， 您有沒有看過這個頻道？	選項	次數	百分比
	<b>有收看</b>	<b>357</b>	<b>33.8</b>
經常收看	12	1.1	
很少收看	132	12.5	
偶爾收看	213	20.1	
<b>從來沒有收看</b>	<b>685</b>	<b>64.8</b>	
不知道/無意見	16	1.5	
拒答	0	0.0	
<b>總計</b>	<b>1,058</b>	<b>100.0</b>	

Q28. 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？	選項	次數	百分比
	<b>滿意</b>	<b>217</b>	<b>60.7</b>
非常滿意	18	5.0	
還算滿意	199	55.8	
<b>不滿意</b>	<b>60</b>	<b>16.7</b>	
不太滿意	49	13.6	
非常不滿意	11	3.1	
不知道/無意見	80	22.5	
拒答	0	0.0	
<b>總計</b>	<b>357</b>	<b>100.0</b>	

Q29. 如果您自己或參加的 社團有自行拍攝的影片， 請問您有沒有意願向有線 電視業者申請在公用頻道 【也就是第3頻道】免費播 放？	選項	次數	百分比
	<b>有意願</b>	<b>96</b>	<b>26.8</b>
非常有意願	21	6.0	
還算有意願	75	20.9	
<b>沒意願</b>	<b>227</b>	<b>63.7</b>	
不太有意願	94	26.2	
完全沒有意願	134	37.5	
不知道/無意見	34	9.5	
拒答	0	0.0	
<b>總計</b>	<b>357</b>	<b>100.0</b>	

Q30. 請問，在過去一年內 ，您有沒有看過有線電視 專門製播地方新聞、地方 生活藝文的新竹生活資訊 台【也就是第4頻道】？	選項	次數	百分比
	<b>有收看</b>	<b>539</b>	<b>50.9</b>
經常收看	28	2.7	
很少收看	204	19.3	
偶爾收看	307	29.0	
<b>從來沒有收看</b>	<b>503</b>	<b>47.5</b>	
不知道/無意見	16	1.6	
拒答	0	0.0	
<b>總計</b>	<b>1,058</b>	<b>100.0</b>	

Q31. 對於有線電視新竹生活資訊台【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？	選項	次數	百分比
	<b>滿意</b>	<b>351</b>	<b>65.2</b>
非常滿意	33	6.2	
還算滿意	318	59.0	
<b>不滿意</b>	<b>79</b>	<b>14.7</b>	
不太滿意	68	12.5	
非常不滿意	12	2.2	
不知道/無意見	108	20.1	
拒答	0	0.0	
<b>總計</b>	<b>539</b>	<b>100.0</b>	

Q32. 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？	選項	次數	百分比
	<b>滿意</b>	<b>808</b>	<b>76.4</b>
非常滿意	82	7.8	
還算滿意	726	68.6	
<b>不滿意</b>	<b>179</b>	<b>16.9</b>	
不太滿意	134	12.7	
非常不滿意	44	4.2	
不知道/無意見	71	6.7	
拒答	0	0.0	
<b>總計</b>	<b>1,058</b>	<b>100.0</b>	

	選項	次數	百分比
Q33. 請問您覺得有線電視業者有什麼地方需要改善的？	降低收視/分組方案費用	200	18.9
	節目內容(增加多樣性/改善品質)	117	11.0
	收訊品質	87	8.2
	改善客服服務品質	36	3.4
	提升客服電話接通率	36	3.4
	改善維修服務品質	22	2.1
	減少廣告/插播廣告頻率	21	2.0
	優惠措施或服務查詢	19	1.8
	避免業者壟斷	17	1.6
	主動通知用戶優惠訊息與新資訊	14	1.3
	減少頻道數量	13	1.2
	增加高畫質(HD)節目數量	13	1.2
	取消電視畫面信件優惠訊息提示	9	0.9
	降低機上盒故障率	9	0.9
	帳單收費標示	9	0.8
	提升遙控器品質	8	0.7
	申裝/異動/維修速度太慢	7	0.7
	簡化服務方案及收費方式	6	0.5
	斷訊維修之通知	5	0.5
	提升網路穩定度與速度	4	0.4
	增加多樣化數位服務	4	0.4
	簡化機上盒/選台器操作	3	0.3
	改善分組付費方案	3	0.3
	先收視再付費	3	0.3
	減少跑馬燈次數	3	0.3
	降低機上盒裝機費用	3	0.3
	增加選購單一頻道方案	3	0.2
	改善頻道切換速度	2	0.2
	頻道變動不要太頻繁	2	0.2
	簡化機上盒與電視盒連接裝置	2	0.2
	目前很好，不需要改進	152	14.3
不知道/沒意見	403	38.1	
拒答	0	0.0	
樣本數	1,058		

Q34. 請問，您的教育程度？	選項	次數	百分比
	國小及以下	104	7.5
	國(初)中	83	6.0
	高中(職)	301	21.7
	專科	171	12.3
	大學	568	41.0
	研究所及以上	154	11.1
	拒答	4	0.3
	<b>總計</b>	<b>1,386</b>	<b>100.0</b>

Q35. 請問，您從事哪方面的工作？	選項	次數	百分比
	退休/無業/待業	285	20.6
	藍領工作者（勞動者、體力工）	243	17.5
	白領工作者（辦公室人員）	231	16.6
	家庭主婦/家管	215	15.5
	專業人員	193	13.9
	自營商/雇主/企業家	73	5.3
	學生	66	4.8
	軍警公教	60	4.3
	農林漁牧礦業	3	0.2
	拒答	18	1.3
	<b>總計</b>	<b>1,386</b>	<b>100.0</b>

Q36.性別	選項	次數	百分比
	男	673	48.5
	女	713	51.5
<b>總計</b>	<b>1,386</b>	<b>100.0</b>	



Q16 民眾最常收看的頻道

	選項	次數	百分比
Q16. 請問，您平常最常收看的頻道有哪些？	<b>新聞類</b>		
	TVBS新聞台	263	24.9
	東森新聞台	190	17.9
	中天新聞台	187	17.7
	三立新聞台	170	16.1
	民視新聞台	146	13.8
	年代新聞	102	9.6
	TVBS	90	8.5
	非凡新聞台	62	5.8
	壹電視新聞台	59	5.6
	東森財經新聞台	42	4.0
	寰宇新聞台	7	0.6
	<b>綜合類</b>		
	三立台灣台	150	14.2
	三立都會台	84	8.0
	TVBS歡樂台	54	5.1
	緯來日本台	52	4.9
	衛視中文台	47	4.5
	八大綜合台	32	3.0
	東森綜合台	31	2.9
	中天綜合台	30	2.8
	緯來綜合台	15	1.4
	年代MUCHTV	14	1.4
	八大第一台	13	1.3
	FOX頻道	12	1.1
	國興衛視	11	1.1
	超視	11	1.0
	中天娛樂台	9	0.9
	JET綜合台	8	0.7
	東風衛視台	7	0.7
	衛視合家歡	7	0.7
	Animax	7	0.7
	Z頻道	6	0.6
	高點電視台	5	0.5
NHK	5	0.5	
緯來育樂台	4	0.4	
國家地理高畫質頻道(NGCHD)	3	0.3	
WAKUWAKUJAPAN	2	0.2	
HGTV居家樂活	2	0.2	
凱亞電視台	2	0.2	

Q16 民眾最常收看的頻道

	選項	次數	百分比
Q16. 請問，您平常最常收看的頻道有哪些？	<b>綜合類(續)</b>		
	Win兒童台	2	0.2
	Discovery科學頻道	2	0.1
	華藏電視台	1	0.1
	生命電視台	1	0.1
	富立電視台	1	0.1
	八大娛樂台	1	0.1
	台灣藝術台	1	0.1
	華視教育頻道台	1	0.1
	亞洲旅遊台	1	0.1
	天良綜合台	1	0.1
	十方法界電視台	1	0.1
	信大電視台	1	0.1
	誠心電視台	1	0.1
	Diva	1	0.1
	冠軍夢想台	1	0.1
	<b>公益類</b>		
	民視	132	12.5
	中視	77	7.3
	台視	58	5.5
	華視	47	4.5
	公視	20	1.9
	大愛	19	1.8
	客家電視台	5	0.4
	好消息	4	0.4
人間衛視	4	0.4	
CNN	4	0.4	
霹靂台灣台	2	0.2	
新竹市公用頻道	2	0.2	
凱擘新竹台	1	0.1	
原住民族電視台	1	0.1	
節目總表頻道(搭配EPG)	1	0.1	

Q16 民眾最常收看的頻道

	選項	次數	百分比
Q16. 請問，您平常最常收看的頻道有哪些？	<b>電影類</b>		
	HBO	138	13.1
	東森洋片台	47	4.5
	東森電影台	39	3.7
	衛視電影台	38	3.6
	FOXMOVIES	37	3.5
	緯來電影台	30	2.9
	AXN	23	2.1
	LS龍祥電影台	19	1.8
	好萊塢電影台	18	1.7
	FOX家庭電影台	7	0.6
	HBOHD	6	0.6
	StarMoviesHD	5	0.4
	CINEMAX	4	0.4
	CatchPlay電影台	4	0.3
	HBO強檔鉅獻	2	0.2
	星衛HD電影台	2	0.2
	HBO溫馨家庭	1	0.1
	<b>闔家觀賞類</b>		
	東森幼幼台	71	6.7
	MOMO親子台	55	5.2
	Discovery	46	4.3
	國家地理頻道	35	3.3
	迪士尼頻道	32	3.0
	AnimalPlanet動物星球	16	1.5
	CN卡通頻道	15	1.4
	TLC旅遊生活頻道	12	1.1
	<b>體育類</b>		
	緯來體育台	74	7.0
	FOXSPORTS	45	4.2
	FOXSPORTS2	27	2.5
	緯來精采台	1	0.1
	FOXSPORTS3	2	0.2
歐洲體育台	6	0.5	

Q16 民眾最常收看的頻道

	選項	次數	百分比
Q16. 請問，您平常最常收看的頻道有哪些？	<b>戲劇類</b>		
	八大戲劇台	40	3.7
	東森戲劇台	32	3.0
	緯來戲劇台	14	1.3
	<b>國際新聞類</b>		
	BBC世界新聞台	5	0.5
	德國之聲電視台	2	0.2
	法國TV5電視台	1	0.1
	<b>財經類</b>		
	非凡商業台	4	0.4
	三立財經台	1	0.1
	<b>娛樂類</b>		
	CBeebies	3	0.3
	達文西頻道	2	0.1
	<b>付費音樂類</b>		
	數位音樂頻道(包含950-979台)	2	0.2
	<b>無線類</b>		
民視台灣台	1	0.1	
<b>不知道</b>	<b>137</b>	<b>13.0</b>	
<b>拒答</b>	<b>1</b>	<b>0.1</b>	
<b>樣本數</b>	<b>1,058</b>		

最常收看的頻道排名

排名	選項	頻道類型	次數	百分比
1	TVBS新聞台	新聞類	263	24.85
2	東森新聞台	新聞類	190	17.92
3	中天新聞台	新聞類	187	17.69
4	三立新聞台	新聞類	170	16.12
5	三立台灣台	綜合類	150	14.18
6	民視新聞台	新聞類	146	13.81
7	HBO	電影類	138	13.06
8	民視	公益類	132	12.51
9	年代新聞	新聞類	102	9.60
10	TVBS	新聞類	90	8.50
11	三立都會台	綜合類	84	7.96
12	中視	公益類	77	7.26
13	緯來體育台	體育類	74	6.95
14	東森幼幼台	闔家觀賞類	71	6.69
15	非凡新聞台	新聞類	62	5.84
16	壹電視新聞台	新聞類	59	5.60
17	台視	公益類	58	5.47
18	MOMO親子台	闔家觀賞類	55	5.17
19	TVBS歡樂台	綜合類	54	5.08
20	緯來日本台	綜合類	52	4.95
21	華視	公益類	47	4.48
22	東森洋片台	電影類	47	4.48
23	衛視中文台	綜合類	47	4.45
24	Discovery	闔家觀賞類	46	4.35
25	FOXSPORTS	體育類	45	4.24
26	東森財經新聞台	新聞類	42	3.99
27	八大戲劇台	戲劇類	40	3.74
28	東森電影台	電影類	39	3.72
29	衛視電影台	電影類	38	3.59
30	FOXMOVIES	電影類	37	3.51
31	國家地理頻道	闔家觀賞類	35	3.31
32	八大綜合台	綜合類	32	3.05
33	迪士尼頻道	闔家觀賞類	32	3.03
34	東森戲劇台	戲劇類	32	3.00
35	東森綜合台	綜合類	31	2.95
36	緯來電影台	電影類	30	2.87
37	中天綜合台	綜合類	30	2.83
38	FOXSPORTS2	體育類	27	2.52
39	AXN	電影類	23	2.14
40	公視	公益類	20	1.85

最常收看的頻道排名

排名	選項	頻道類型	次數	百分比
41	LS龍祥電影台	電影類	19	1.84
42	大愛	公益類	19	1.83
43	好萊塢電影台	電影類	18	1.74
44	AnimalPlanet動物星球	闖家觀賞類	16	1.54
45	緯來綜合台	綜合類	15	1.43
46	CN卡通頻道	闖家觀賞類	15	1.41
47	年代MUCHTV	綜合類	14	1.35
48	緯來戲劇台	戲劇類	14	1.34
49	八大第一台	綜合類	13	1.27
50	TLC旅遊生活頻道	闖家觀賞類	12	1.14
51	FOX頻道	綜合類	12	1.13
52	國興衛視	綜合類	11	1.08
53	超視	綜合類	11	1.00
54	中天娛樂台	綜合類	9	0.88
55	JET綜合台	綜合類	8	0.72
56	東風衛視台	綜合類	7	0.69
57	衛視合家歡	綜合類	7	0.68
58	Animax	綜合類	7	0.65
59	寰宇新聞台	新聞類	7	0.62
60	FOX家庭電影台	電影類	7	0.62
61	Z頻道	綜合類	6	0.61
62	HBOHD	電影類	6	0.58
63	歐洲體育台	體育類	6	0.53
64	高點電視台	綜合類	5	0.49
65	BBC世界新聞台	國際新聞類	5	0.49
66	NHK	綜合類	5	0.49
67	StarMoviesHD	電影類	5	0.43
68	客家電視台	公益類	5	0.43
69	非凡商業台	財經類	4	0.41
70	緯來育樂台	綜合類	4	0.40
71	好消息	公益類	4	0.38
72	人間衛視	公益類	4	0.38
73	CINEMAX	電影類	4	0.37
74	CNN	公益類	4	0.36
75	CatchPlay電影台	電影類	4	0.35
76	CBeebies	娛樂類	3	0.32
77	國家地理高畫質頻道	綜合類	3	0.26
78	德國之聲電視台	國際新聞類	2	0.22
79	FOXSPORTS3	體育類	2	0.22
80	HBO強檔鉅獻	電影類	2	0.20

最常收看的頻道排名

排名	選項	頻道類型	次數	百分比
81	數位音樂頻道(包含950-979台)	付費音樂類	2	0.18
82	霹靂台灣台	公益類	2	0.17
83	WAKUWAKUJAPAN	綜合類	2	0.17
84	新竹市公用頻道	公益類	2	0.16
85	HGTV居家樂活	綜合類	2	0.16
86	凱亞電視台	綜合類	2	0.16
87	星衛HD電影台	電影類	2	0.16
88	Win兒童台	綜合類	2	0.15
89	Discovery科學頻道	綜合類	2	0.15
90	達文西頻道	娛樂類	2	0.14
91	華藏電視台	綜合類	1	0.14
92	生命電視台	綜合類	1	0.14
93	富立電視台	綜合類	1	0.12
94	凱擘新竹台	公益類	1	0.11
95	原住民族電視台	公益類	1	0.11
96	八大娛樂台	綜合類	1	0.10
97	台灣藝術台	綜合類	1	0.10
98	華視教育頻道台	綜合類	1	0.10
99	亞洲旅遊台	綜合類	1	0.10
100	三立財經台	財經類	1	0.10
101	天良綜合台	綜合類	1	0.10
102	十方法界電視台	綜合類	1	0.09
103	信大電視台	綜合類	1	0.09
104	誠心電視台	綜合類	1	0.09
105	Diva	綜合類	1	0.09
106	HBO溫馨家庭	電影類	1	0.09
107	冠軍夢想台	綜合類	1	0.05
108	緯來精采台	體育類	1	0.05
109	法國TV5電視台	國際新聞類	1	0.05
110	節目總表頻道(搭配EPG)	公益類	1	0.05
111	民視台灣台	無線類	1	0.05

# 附錄III 交叉統計表

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.複選題題項加總可能超過100.00%，因此不適用於卡方檢定。

3.各題選項經過簡併後再進行檢定，例如「非常滿意」「還算滿意」併為「滿意」……等，簡併項目於報告本文進行註記，拒答者不列入檢定。



Q4\_安裝情形交叉分析表

	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
<b>整體</b>	<b>1,386</b>	<b>100.0</b>	<b>76.3</b>	<b>15.1</b>	<b>8.6</b>	<b>100.0</b>
<b>性別</b>						
男	673	48.5	76.0	15.8	8.2	100.0
女	713	51.5	76.6	14.4	9.0	100.0
<b>年齡</b> ***						
20~29歲	226	16.3	79.8	14.7	5.5	100.0
30~39歲	298	21.5	78.9	10.9	10.2	100.0
40~49歲	303	21.9	66.2	21.1	12.8	100.0
50~59歲	246	17.8	72.7	18.6	8.7	100.0
60歲以上	313	22.6	84.0	10.9	5.1	100.0
<b>教育程度</b> **						
國小及以下	104	7.5	80.3	10.8	8.9	100.0
國(初)中	83	6.0	86.3	9.0	4.7	100.0
高中(職)	301	21.7	77.9	14.5	7.6	100.0
專科	171	12.3	79.1	14.0	6.9	100.0
大學	568	41.0	76.6	14.9	8.4	100.0
研究所及以上	154	11.1	61.0	24.6	14.4	100.0
拒答	4	0.3	67.0	10.9	22.2	100.0
<b>職業</b>						
白領工作者	231	16.6	79.4	15.4	5.2	100.0
藍領工作者	243	17.5	74.9	14.4	10.7	100.0
專業人員	193	13.9	73.1	16.1	10.7	100.0
農林漁牧礦業	3	0.2	68.8	16.2	15.0	100.0
自營商/雇主/企業家	73	5.3	74.5	11.4	14.1	100.0
軍警公教	60	4.3	72.7	11.9	15.4	100.0
家庭主婦/家管	215	15.5	78.4	14.7	6.9	100.0
學生	66	4.8	72.8	21.1	6.1	100.0
退休/無業/待業	285	20.6	78.6	14.7	6.7	100.0
拒答	18	1.3	61.1	25.7	13.2	100.0
<b>居住地區</b> *						
東區	644	46.5	74.4	16.5	9.1	100.0
北區	486	35.1	81.5	11.3	7.3	100.0
香山區	256	18.5	71.4	18.9	9.7	100.0

Q5\_沒有安裝主要原因交叉分析表

	樣本結構		Q5 請問，您家中沒有安裝有線電視的主要原因是？					
	樣本數 (加權後)	百分比 (%)	沒有看電視的 習慣或需求	費用太貴	已安裝中 華電信 MOD	看網路電 視/節目	節目內容 不吸引人	影響小孩 課業
<b>整體</b>	<b>328</b>	<b>100.0</b>	<b>39.4</b>	<b>24.6</b>	<b>16.3</b>	<b>14.5</b>	<b>8.7</b>	<b>8.5</b>
<b>性別</b>								
男	162	49.2	29.4	30.6	16.8	16.1	13.3	7.3
女	167	50.8	49.1	18.8	15.8	12.9	4.2	9.6
<b>年齡</b>								
20~29歲	46	13.9	52.5	13.6	31.4	18.5	0.0	3.9
30~39歲	63	19.1	44.0	21.9	3.4	21.8	12.8	14.8
40~49歲	103	31.2	37.6	26.4	15.7	12.5	8.8	12.0
50~59歲	67	20.5	39.4	28.1	16.9	13.8	10.0	2.2
60歲以上	50	15.3	25.3	29.6	19.1	6.3	9.7	5.8
<b>教育程度</b>								
國小及以下	21	6.3	24.8	23.3	9.6	2.3	0.0	0.0
國(初)中	11	3.5	42.0	28.7	10.2	12.7	9.7	0.0
高中(職)	66	20.2	31.5	28.7	13.4	23.8	4.1	5.7
專科	36	10.9	32.7	19.5	10.7	10.7	19.8	18.6
大學	133	40.4	44.8	23.5	23.2	6.5	5.5	9.6
研究所及以上	60	18.3	44.9	25.8	9.7	27.1	17.4	7.7
拒答	1	0.4	32.9	0.0	67.1	67.1	0.0	0.0
<b>職業</b>								
白領工作者	47	14.5	40.2	21.5	11.9	14.8	13.6	14.1
藍領工作者	61	18.6	24.5	31.0	14.0	16.0	5.0	4.6
專業人員	52	15.8	40.3	19.3	25.3	20.8	15.6	5.2
農林漁牧礦業	1	0.3	48.1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
自營商/雇主/企業家	19	5.6	32.9	34.4	11.1	18.5	5.9	8.2
軍警公教	16	5.0	42.9	7.5	23.3	31.1	14.5	17.7
家庭主婦/家管	46	14.2	52.0	24.2	13.8	7.7	3.8	11.6
學生	18	5.5	65.7	12.0	12.0	12.3	0.0	10.0
退休/無業/待業	61	18.6	33.2	29.1	19.3	7.9	9.6	6.6
拒答	7	2.1	67.7	44.2	0.0	10.7	0.0	0.0
<b>居住地區</b>								
東區	165	50.2	42.1	20.5	15.6	15.1	13.4	8.5
北區	90	27.5	45.2	22.4	16.4	16.5	3.5	6.3
香山區	73	22.3	26.2	36.5	17.8	10.6	4.7	11.1

Q5\_沒有安裝主要原因交叉分析表

	樣本結構		Q5 請問，您家中沒有安裝有線電視的主要原因是？				
	樣本數 (加權後)	百分比 (%)	無線或衛星電 視已可滿足 需求	節目內容影響 小孩身心	有線電視頻道 節目重播率 太高	有線電視沒有 自己喜歡的 頻道	有線電視業者 的服務太差
<b>整體</b>	<b>328</b>	<b>100.0</b>	<b>4.6</b>	<b>3.7</b>	<b>3.6</b>	<b>3.5</b>	<b>2.9</b>
<b>性別</b>							
男	162	49.2	7.1	3.2	3.4	6.3	3.4
女	167	50.8	2.2	4.2	3.9	0.7	2.5
<b>年齡</b>							
20~29歲	46	13.9	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
30~39歲	63	19.1	0.0	6.1	8.8	6.9	0.0
40~49歲	103	31.2	10.2	5.2	0.0	1.6	2.8
50~59歲	67	20.5	3.8	3.6	7.3	6.6	6.2
60歲以上	50	15.3	4.4	1.2	3.0	2.1	5.1
<b>教育程度</b>							
國小及以下	21	6.3	7.2	0.0	2.2	0.0	2.3
國(初)中	11	3.5	8.0	0.0	6.5	0.0	4.1
高中(職)	66	20.2	3.7	6.9	3.9	1.1	5.9
專科	36	10.9	8.0	6.4	11.2	5.9	1.6
大學	133	40.4	3.3	2.5	1.6	3.8	1.2
研究所及以上	60	18.3	5.2	3.3	3.5	5.8	4.2
拒答	1	0.4	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
<b>職業</b>							
白領工作者	47	14.5	4.8	4.5	3.6	9.9	3.4
藍領工作者	61	18.6	8.9	5.0	5.4	1.6	1.5
專業人員	52	15.8	6.1	6.6	4.1	4.9	1.4
農林漁牧礦業	1	0.3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
自營商/雇主/企業家	19	5.6	0.0	8.4	3.1	11.9	3.1
軍警公教	16	5.0	0.0	7.7	0.0	0.0	0.0
家庭主婦/家管	46	14.2	2.6	1.7	1.0	0.0	6.3
學生	18	5.5	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
退休/無業/待業	61	18.6	5.1	0.0	4.8	1.7	3.2
拒答	7	2.1	0.0	0.0	13.2	0.0	13.2
<b>居住地區</b>							
東區	165	50.2	3.1	5.4	5.1	2.6	2.9
北區	90	27.5	6.1	2.3	1.6	6.4	2.7
香山區	73	22.3	6.2	1.7	2.8	1.8	3.4

Q5\_沒有安裝主要原因交叉分析表

	樣本結構		Q5 請問，您家中沒有安裝有線電視的主要原因是？				
	樣本數 (加權後)	百分比 (%)	經濟因素 (省錢)	有線電視太常 斷訊	廣告太多	有線電視的畫 面品質不清晰	頻道數量 太多
<b>整體</b>	<b>328</b>	<b>100.0</b>	<b>2.6</b>	<b>2.3</b>	<b>1.6</b>	<b>1.6</b>	<b>1.1</b>
<b>性別</b>							
男	162	49.2	1.3	2.1	2.5	3.2	1.9
女	167	50.8	3.8	2.5	0.7	0.0	0.3
<b>年齡</b>							
20~29歲	46	13.9	3.9	0.0	0.0	0.0	0.0
30~39歲	63	19.1	0.0	0.0	0.0	3.4	0.0
40~49歲	103	31.2	1.2	3.9	3.0	3.0	1.5
50~59歲	67	20.5	3.6	3.8	2.5	0.0	1.3
60歲以上	50	15.3	6.1	1.9	0.9	0.0	2.1
<b>教育程度</b>							
國小及以下	21	6.3	21.3	5.8	0.0	0.0	2.3
國(初)中	11	3.5	0.0	4.1	0.0	0.0	0.0
高中(職)	66	20.2	2.5	1.4	2.1	0.0	2.2
專科	36	10.9	3.4	3.4	0.0	0.0	0.0
大學	133	40.4	0.9	0.7	1.7	1.1	1.2
研究所及以上	60	18.3	0.0	4.7	2.6	6.1	0.0
拒答	1	0.4	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
<b>職業</b>							
白領工作者	47	14.5	1.5	0.0	5.3	0.0	5.2
藍領工作者	61	18.6	6.6	1.2	1.2	0.0	0.8
專業人員	52	15.8	0.0	3.0	3.0	10.0	0.0
農林漁牧礦業	1	0.3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
自營商/雇主/企業家	19	5.6	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
軍警公教	16	5.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
家庭主婦/家管	46	14.2	4.7	3.7	0.0	0.0	0.0
學生	18	5.5	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
退休/無業/待業	61	18.6	2.5	4.3	0.8	0.0	0.9
拒答	7	2.1	0.0	13.2	0.0	0.0	0.0
<b>居住地區</b>							
東區	165	50.2	2.4	3.8	2.2	2.2	2.1
北區	90	27.5	2.3	0.0	1.1	0.0	0.0
香山區	73	22.3	3.3	1.7	1.0	2.1	0.0

Q5\_沒有安裝主要原因交叉分析表

	樣本結構		Q5 請問，您家中沒有安裝有線電視的主要原因是？					
	樣本數 (加權後)	百分比 (%)	數位機上盒 數量限制	業者壟斷	遙控器操作 太複雜	地處偏遠， 線路未及	不知道/ 無意見	拒答
<b>整體</b>	<b>328</b>	<b>100.0</b>	<b>0.7</b>	<b>0.5</b>	<b>0.2</b>	<b>0.1</b>	<b>1.8</b>	<b>0.0</b>
<b>性別</b>								
男	162	49.2	1.5	1.0	0.0	0.0	1.3	0.0
女	167	50.8	0.0	0.0	0.4	0.3	2.2	0.0
<b>年齡</b>								
20~29歲	46	13.9	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
30~39歲	63	19.1	0.0	0.0	0.0	0.0	2.7	0.0
40~49歲	103	31.2	1.5	1.5	0.0	0.0	1.5	0.0
50~59歲	67	20.5	1.3	0.0	1.1	0.0	0.0	0.0
60歲以上	50	15.3	0.0	0.0	0.0	0.9	5.1	0.0
<b>教育程度</b>								
國小及以下	21	6.3	0.0	0.0	3.6	2.2	12.4	0.0
國(初)中	11	3.5	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
高中(職)	66	20.2	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
專科	36	10.9	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
大學	133	40.4	1.1	0.0	0.0	0.0	2.4	0.0
研究所及以上	60	18.3	1.5	2.6	0.0	0.0	0.0	0.0
拒答	1	0.4	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
<b>職業</b>								
白領工作者	47	14.5	0.0	0.0	0.0	0.0	3.2	0.0
藍領工作者	61	18.6	0.0	0.0	1.2	0.0	0.0	0.0
專業人員	52	15.8	2.9	3.0	0.0	0.0	0.0	0.0
農林漁牧礦業	1	0.3	0.0	0.0	0.0	0.0	51.9	0.0
自營商/雇主/企業家	19	5.6	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
軍警公教	16	5.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
家庭主婦/家管	46	14.2	0.0	0.0	0.0	0.0	2.1	0.0
學生	18	5.5	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
退休/無業/待業	61	18.6	1.5	0.0	0.0	0.7	4.6	0.0
拒答	7	2.1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
<b>居住地區</b>								
東區	165	50.2	0.5	0.9	0.4	0.0	1.3	0.0
北區	90	27.5	0.0	0.0	0.0	0.0	2.3	0.0
香山區	73	22.3	2.1	0.0	0.0	0.6	2.1	0.0

Q6\_數位機上盒數量交叉分析表

	樣本結構		Q6 請問您家中有幾台數位機上盒？						
	樣本數 (加權後)	百分比 (%)	1台	2台	3台	4台	5台以上	不知道/無 意見	合計
<b>整體</b>	<b>1,058</b>	<b>100.0</b>	<b>28.4</b>	<b>35.0</b>	<b>20.6</b>	<b>7.2</b>	<b>6.0</b>	<b>2.9</b>	<b>100.0</b>
<b>性別</b>									
男	511	48.3	26.7	34.3	22.2	7.8	7.1	2.0	100.0
女	547	51.7	30.0	35.6	19.1	6.7	4.9	3.7	100.0
<b>年齡</b>	<b>***</b>								
20~29歲	181	17.1	41.6	27.4	15.2	9.3	0.0	6.4	100.0
30~39歲	235	22.2	29.8	32.4	22.1	6.5	9.2	0.0	100.0
40~49歲	201	19.0	28.8	34.8	18.8	4.8	8.0	4.7	100.0
50~59歲	179	16.9	22.9	43.4	20.5	8.9	3.7	0.5	100.0
60歲以上	263	24.9	21.5	36.7	24.3	7.0	7.1	3.3	100.0
<b>教育程度</b>	<b>a</b>								
國小及以下	84	7.9	16.7	34.1	27.8	10.1	7.9	3.3	100.0
國(初)中	72	6.8	14.8	45.5	25.4	6.9	1.9	5.5	100.0
高中(職)	235	22.2	26.5	34.1	19.4	9.1	7.4	3.4	100.0
專科	135	12.8	23.5	36.5	23.5	7.6	7.2	1.7	100.0
大學	436	41.2	34.8	32.6	19.2	6.5	4.8	2.0	100.0
研究所及以上	94	8.9	32.3	37.7	16.1	2.5	6.3	5.1	100.0
拒答	3	0.3	0.0	63.1	0.0	0.0	36.9	0.0	100.0
<b>職業</b>	<b>a</b>								
白領工作者	183	17.3	38.1	37.2	11.4	4.9	6.0	2.4	100.0
藍領工作者	182	17.2	21.4	37.2	20.9	7.1	7.7	5.7	100.0
專業人員	141	13.3	34.5	28.6	23.3	7.3	4.4	2.0	100.0
農林漁牧礦業	2	0.2	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
自營商/雇主/企業家	54	5.1	18.5	27.7	34.6	6.4	9.4	3.5	100.0
軍警公教	44	4.1	38.3	26.6	14.1	9.6	8.6	2.9	100.0
家庭主婦/家管	168	15.9	20.2	36.9	26.5	10.1	5.2	1.1	100.0
學生	48	4.5	48.1	21.9	16.4	9.1	0.0	4.6	100.0
退休/無業/待業	224	21.2	26.2	38.6	21.4	5.7	6.2	2.0	100.0
拒答	11	1.0	4.2	52.7	7.1	19.5	4.2	12.2	100.0
<b>居住地區</b>									
東區	479	45.3	30.5	31.3	22.0	6.8	6.1	3.3	100.0
北區	396	37.4	25.8	38.5	19.4	7.1	6.4	2.9	100.0
香山區	183	17.3	28.7	36.8	19.5	8.5	4.7	1.8	100.0

Q7\_數位服務使用情形交叉分析表

	樣本結構		Q7 請問您使用過哪些數位服務？				
	樣本數 (加權後)	百分比 (%)	收看付費數位 節目	HomePlay多 螢幕分享/手 機與電視螢幕 互相切換	收看SMOD付 費影片	錄影功能	OTT服務/以 手機觀看電 視節目
<b>整體</b>	<b>1,058</b>	<b>100.0</b>	<b>14.9</b>	<b>10.1</b>	<b>8.2</b>	<b>6.6</b>	<b>5.7</b>
<b>性別</b>							
男	511	48.3	16.6	6.4	9.2	9.0	4.0
女	547	51.7	13.3	13.6	7.3	4.4	7.3
<b>年齡</b>							
20~29歲	181	17.1	11.7	11.4	6.8	5.3	2.2
30~39歲	235	22.2	14.6	10.3	4.7	7.1	7.7
40~49歲	201	19.0	13.2	15.5	10.7	7.9	7.5
50~59歲	179	16.9	19.4	8.4	13.0	7.4	5.4
60歲以上	263	24.9	15.8	6.2	7.2	5.7	5.2
<b>教育程度</b>							
國小及以下	84	7.9	6.9	2.6	8.3	3.8	4.4
國(初)中	72	6.8	9.9	10.6	8.7	4.7	6.0
高中(職)	235	22.2	15.7	9.5	10.6	6.4	5.6
專科	135	12.8	15.3	7.5	7.3	6.4	4.5
大學	436	41.2	13.8	12.5	7.1	7.2	6.6
研究所及以上	94	8.9	28.9	10.9	9.0	9.1	4.9
拒答	3	0.3	0.0	16.3	0.0	0.0	0.0
<b>職業</b>							
白領工作者	183	17.3	16.2	13.2	6.9	1.7	8.5
藍領工作者	182	17.2	10.5	9.6	5.4	4.0	2.9
專業人員	141	13.3	16.1	13.6	5.8	7.2	5.6
農林漁牧礦業	2	0.2	0.0	0.0	43.4	0.0	0.0
自營商/雇主/企業家	54	5.1	17.1	18.3	21.9	24.7	10.8
軍警公教	44	4.1	21.7	14.6	10.1	22.0	9.7
家庭主婦/家管	168	15.9	10.6	6.5	6.2	3.7	7.4
學生	48	4.5	12.0	8.2	9.3	7.6	0.0
退休/無業/待業	224	21.2	19.3	6.8	10.9	7.4	4.0
拒答	11	1.0	7.1	0.0	0.0	0.0	0.0
<b>居住地區</b>							
東區	479	45.3	17.6	10.9	8.4	8.4	5.1
北區	396	37.4	13.7	9.6	7.5	5.8	5.2
香山區	183	17.3	10.6	9.3	9.4	3.7	8.2

Q7\_數位服務使用情形交叉分析表

	樣本結構		Q7 請問您使用過哪些數位服務？				
	樣本數 (加權後)	百分比 (%)	居家安全系 統/居家防護 監控	互動服務， 如SMOD新 竹館、卡拉 OK、查詢天 氣、玩遊戲	都沒用過	不知道/ 無意見	拒答
<b>整體</b>	<b>1,058</b>	<b>100.0</b>	<b>5.4</b>	<b>2.5</b>	<b>68.6</b>	<b>0.4</b>	<b>0.0</b>
<b>性別</b>							
男	511	48.3	5.6	1.9	69.8	0.1	0.0
女	547	51.7	5.2	3.0	67.4	0.6	0.0
<b>年齡</b>							
20~29歲	181	17.1	4.4	1.0	69.6	0.0	0.0
30~39歲	235	22.2	8.8	2.5	73.0	0.0	0.0
40~49歲	201	19.0	4.7	3.4	65.0	0.7	0.0
50~59歲	179	16.9	3.7	2.8	64.5	0.0	0.0
60歲以上	263	24.9	4.6	2.5	69.2	0.9	0.0
<b>教育程度</b>							
國小及以下	84	7.9	1.4	2.4	78.7	3.4	0.0
國(初)中	72	6.8	5.5	3.6	72.2	0.7	0.0
高中(職)	235	22.2	4.4	3.1	70.9	0.2	0.0
專科	135	12.8	3.8	1.7	68.8	0.0	0.0
大學	436	41.2	7.5	2.4	66.6	0.0	0.0
研究所及以上	94	8.9	4.0	1.3	59.3	0.0	0.0
拒答	3	0.3	0.0	0.0	83.7	0.0	0.0
<b>職業</b>							
白領工作者	183	17.3	2.9	5.0	65.3	0.0	0.0
藍領工作者	182	17.2	6.7	2.0	77.7	0.0	0.0
專業人員	141	13.3	4.9	1.1	65.2	0.0	0.0
農林漁牧礦業	2	0.2	29.0	0.0	27.6	0.0	0.0
自營商/雇主/企業家	54	5.1	19.2	3.1	45.9	0.0	0.0
軍警公教	44	4.1	11.9	3.6	62.6	0.0	0.0
家庭主婦/家管	168	15.9	4.5	1.9	75.6	0.3	0.0
學生	48	4.5	0.0	0.0	67.4	0.0	0.0
退休/無業/待業	224	21.2	3.6	2.4	66.9	1.5	0.0
拒答	11	1.0	5.6	0.0	87.3	0.0	0.0
<b>居住地區</b>							
東區	479	45.3	6.5	3.1	66.0	0.4	0.0
北區	396	37.4	4.1	2.5	70.4	0.5	0.0
香山區	183	17.3	5.2	0.6	71.2	0.0	0.0



Q8\_跑馬燈干擾嚴重度交叉分析表

	樣本結構		Q8 請問在看電視的過程中，有線電視的跑馬燈對您收看電視所造成的干擾嚴重不嚴重？									
	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	
<b>整體</b>	<b>1,058</b>	<b>100.0</b>	<b>22.5</b>	<b>7.8</b>	<b>14.7</b>	<b>71.7</b>	<b>53.5</b>	<b>18.2</b>	<b>5.8</b>	<b>0.0</b>	<b>100.0</b>	
<b>性別</b> ***												
男	511	48.3	27.0	10.6	16.4	69.1	50.9	18.2	3.9	0.0	100.0	
女	547	51.7	18.2	5.1	13.1	74.2	55.9	18.3	7.6	0.0	100.0	
<b>年齡</b> *												
20~29歲	181	17.1	15.3	3.9	11.5	83.5	59.4	24.0	1.2	0.0	100.0	
30~39歲	235	22.2	25.6	9.1	16.5	69.6	54.0	15.6	4.7	0.0	100.0	
40~49歲	201	19.0	26.5	10.8	15.7	66.2	47.0	19.2	7.3	0.0	100.0	
50~59歲	179	16.9	24.3	9.2	15.2	69.9	53.1	16.9	5.7	0.0	100.0	
60歲以上	263	24.9	20.1	6.0	14.1	71.0	54.2	16.8	8.8	0.0	100.0	
<b>教育程度</b> **												
國小及以下	84	7.9	12.3	2.4	10.0	74.8	57.0	17.7	12.9	0.0	100.0	
國(初)中	72	6.8	16.2	5.7	10.4	74.7	54.3	20.4	9.1	0.0	100.0	
高中(職)	235	22.2	20.4	6.1	14.4	71.2	51.6	19.5	8.4	0.0	100.0	
專科	135	12.8	20.0	10.1	9.9	75.1	57.9	17.2	4.9	0.0	100.0	
大學	436	41.2	25.8	7.6	18.2	71.0	52.8	18.2	3.2	0.0	100.0	
研究所及以上	94	8.9	30.0	15.9	14.1	66.6	51.7	14.8	3.5	0.0	100.0	
拒答	3	0.3	0.0	0.0	0.0	78.9	43.0	35.9	21.1	0.0	100.0	
<b>職業</b> a												
白領工作者	183	17.3	30.7	11.8	18.9	66.2	50.6	15.7	3.1	0.0	100.0	
藍領工作者	182	17.2	21.9	7.6	14.3	69.9	46.5	23.3	8.3	0.0	100.0	
專業人員	141	13.3	20.5	9.0	11.4	76.2	56.4	19.8	3.3	0.0	100.0	
農林漁牧礦業	2	0.2	43.4	0.0	43.4	56.6	56.6	0.0	0.0	0.0	100.0	
自營商/雇主/企業家	54	5.1	42.4	20.4	22.0	51.1	36.9	14.2	6.5	0.0	100.0	
軍警公教	44	4.1	26.0	5.2	20.8	71.9	45.1	26.8	2.1	0.0	100.0	
家庭主婦/家管	168	15.9	16.0	3.6	12.4	76.6	56.8	19.8	7.4	0.0	100.0	
學生	48	4.5	12.2	0.0	12.2	87.8	75.3	12.5	0.0	0.0	100.0	
退休/無業/待業	224	21.2	19.8	6.5	13.3	71.6	56.7	15.0	8.6	0.0	100.0	
拒答	11	1.0	0.0	0.0	0.0	100.0	86.0	14.0	0.0	0.0	100.0	
<b>居住地區</b>												
東區	479	45.3	23.4	8.1	15.3	69.7	52.4	17.3	6.9	0.0	100.0	
北區	396	37.4	22.7	7.7	15.0	72.5	54.4	18.1	4.7	0.0	100.0	
香山區	183	17.3	19.4	7.2	12.2	75.3	54.3	21.1	5.3	0.0	100.0	

Q9\_客服人員接觸經驗交叉分析表

	樣本結構		Q9 請問您與有線電視業者的【電話客服人員】有沒有接觸往來的經驗？那您接觸【電話客服人員】的主要原因是什麼？						
	樣本數 (加權後)	百分比 (%)	斷訊	訊號不穩	機上盒/搖 控器故障	網路相關 問題	操作機上 盒/搖控器	詢問資費	
<b>整體</b>	<b>1,058</b>	<b>100.0</b>	<b>17.4</b>	<b>9.3</b>	<b>8.1</b>	<b>2.2</b>	<b>1.8</b>	<b>1.8</b>	
<b>性別</b>									
男	511	48.3	17.1	9.8	8.6	1.9	1.5	1.6	
女	547	51.7	17.6	8.9	7.7	2.4	2.1	2.0	
<b>年齡</b>	<b>a</b>								
20~29歲	181	17.1	6.7	4.3	4.5	2.0	2.0	1.0	
30~39歲	235	22.2	11.1	10.9	6.5	2.6	0.0	3.5	
40~49歲	201	19.0	23.5	10.7	12.1	0.6	2.1	2.5	
50~59歲	179	16.9	24.1	12.4	7.4	4.6	2.8	1.8	
60歲以上	263	24.9	21.1	8.2	9.5	1.4	2.4	0.2	
<b>教育程度</b>	<b>a</b>								
國小及以下	84	7.9	12.6	6.0	9.0	0.0	2.9	0.7	
國(初)中	72	6.8	10.0	12.3	6.9	1.0	3.3	0.0	
高中(職)	235	22.2	19.5	8.4	9.6	1.8	2.0	0.0	
專科	135	12.8	30.0	14.2	7.2	1.8	1.4	3.0	
大學	436	41.2	15.5	8.5	8.2	3.0	0.5	2.4	
研究所及以上	94	8.9	11.8	8.9	5.0	1.6	6.1	4.2	
拒答	3	0.3	35.9	16.3	21.1	26.8	0.0	0.0	
<b>職業</b>	<b>a</b>								
白領工作者	183	17.3	16.8	13.5	6.7	3.6	0.0	1.7	
藍領工作者	182	17.2	11.3	6.8	7.5	0.9	2.7	3.4	
專業人員	141	13.3	14.2	9.2	10.1	2.2	1.5	2.0	
農林漁牧礦業	2	0.2	0.0	29.0	0.0	0.0	0.0	0.0	
自營商/雇主/企業家	54	5.1	24.7	13.6	11.6	0.0	3.5	4.1	
軍警公教	44	4.1	12.5	3.9	7.9	1.7	3.6	0.0	
家庭主婦/家管	168	15.9	22.9	9.9	7.8	2.9	0.8	1.9	
學生	48	4.5	3.9	3.6	4.5	0.0	0.0	0.0	
退休/無業/待業	224	21.2	23.3	9.1	9.2	2.6	3.2	0.6	
拒答	11	1.0	9.8	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	
<b>居住地區</b>									
東區	479	45.3	18.4	8.7	6.9	2.6	1.6	1.3	
北區	396	37.4	16.9	9.5	10.5	2.3	2.1	3.0	
香山區	183	17.3	15.7	10.7	6.1	0.7	1.8	0.7	

Q9\_客服人員接觸經驗交叉分析表

	樣本結構		Q9 請問您與有線電視業者的【電話客服人員】有沒有接觸往來的經驗？那您接觸【電話客服人員】的主要原因是什麼？						
	樣本數 (加權後)	百分比 (%)	帳單補寄	機上盒停 機/移機/ 復機	申請裝機	變更收視 契約內容	詢問節目 播出時段	詢問繳費 方式	
<b>整體</b>	<b>1,058</b>	<b>100.0</b>	<b>1.1</b>	<b>0.8</b>	<b>0.6</b>	<b>0.5</b>	<b>0.4</b>	<b>0.2</b>	
<b>性別</b>									
男	511	48.3	1.2	0.5	0.7	0.8	0.6	0.4	
女	547	51.7	1.1	1.0	0.5	0.1	0.1	0.1	
<b>年齡</b>	<b>a</b>								
20~29歲	181	17.1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	
30~39歲	235	22.2	1.7	2.4	0.9	0.9	0.9	0.9	
40~49歲	201	19.0	1.4	0.6	0.6	0.8	0.0	0.0	
50~59歲	179	16.9	1.0	0.0	0.9	0.4	0.9	0.0	
60歲以上	263	24.9	1.3	0.6	0.4	0.2	0.0	0.2	
<b>教育程度</b>	<b>a</b>								
國小及以下	84	7.9	2.2	0.0	1.3	0.0	0.0	0.0	
國(初)中	72	6.8	1.3	0.0	0.0	1.0	1.3	0.0	
高中(職)	235	22.2	1.0	0.2	0.0	0.0	0.3	1.1	
專科	135	12.8	0.7	1.2	0.7	1.2	0.0	0.0	
大學	436	41.2	0.6	0.6	0.7	0.6	0.5	0.0	
研究所及以上	94	8.9	3.6	3.7	1.3	0.0	0.0	0.0	
拒答	3	0.3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	
<b>職業</b>	<b>a</b>								
白領工作者	183	17.3	1.0	0.0	1.5	0.8	0.0	0.0	
藍領工作者	182	17.2	0.3	0.0	0.0	0.4	0.0	0.0	
專業人員	141	13.3	2.7	3.3	0.6	1.5	0.0	1.5	
農林漁牧礦業	2	0.2	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	
自營商/雇主/企業家	54	5.1	0.0	0.0	0.0	0.0	5.4	0.0	
軍警公教	44	4.1	0.0	5.1	2.9	0.0	0.0	0.0	
家庭主婦/家管	168	15.9	3.5	0.3	0.3	0.0	0.0	0.0	
學生	48	4.5	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	
退休/無業/待業	224	21.2	0.0	0.5	0.3	0.3	0.4	0.2	
拒答	11	1.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	
<b>居住地區</b>									
東區	479	45.3	1.0	0.6	0.4	1.0	0.2	0.5	
北區	396	37.4	1.5	0.6	0.8	0.0	0.8	0.0	
香山區	183	17.3	0.7	1.8	0.5	0.0	0.0	0.0	

Q9\_客服人員接觸經驗交叉分析表

	樣本結構		Q9 請問您與有線電視業者的【電話客服人員】有沒有接觸往來的經驗？那您接觸【電話客服人員】的主要原因是什麼？						
	樣本數 (加權後)	百分比 (%)	申請維修	詢問頻道 播出問題	加購頻道	未曾接觸	不知道/ 無意見	拒答	合計
<b>整體</b>	<b>1,058</b>	<b>100.0</b>	<b>0.2</b>	<b>0.2</b>	<b>0.1</b>	<b>53.0</b>	<b>2.3</b>	<b>0.0</b>	<b>100.0</b>
<b>性別</b>									
男	511	48.3	0.2	0.2	0.2	53.0	1.4	0.0	100.0
女	547	51.7	0.2	0.1	0.0	53.0	3.1	0.0	100.0
<b>年齡</b>	<b>a</b>								
20~29歲	181	17.1	0.0	0.0	0.0	77.2	2.3	0.0	100.0
30~39歲	235	22.2	0.0	0.0	0.0	56.2	1.5	0.0	100.0
40~49歲	201	19.0	0.0	0.0	0.0	42.3	2.7	0.0	100.0
50~59歲	179	16.9	0.4	0.4	0.5	40.1	2.3	0.0	100.0
60歲以上	263	24.9	0.6	0.4	0.0	50.6	2.8	0.0	100.0
<b>教育程度</b>	<b>a</b>								
國小及以下	84	7.9	0.7	0.0	0.0	62.0	2.5	0.0	100.0
國(初)中	72	6.8	0.7	1.8	0.0	53.9	6.4	0.0	100.0
高中(職)	235	22.2	0.6	0.0	0.0	54.1	1.4	0.0	100.0
專科	135	12.8	0.0	0.4	0.0	35.8	2.6	0.0	100.0
大學	436	41.2	0.0	0.0	0.2	57.1	1.5	0.0	100.0
研究所及以上	94	8.9	0.0	0.0	0.0	49.1	4.6	0.0	100.0
拒答	3	0.3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
<b>職業</b>	<b>a</b>								
白領工作者	183	17.3	0.0	0.0	0.5	50.7	3.1	0.0	100.0
藍領工作者	182	17.2	0.0	0.0	0.0	66.6	0.0	0.0	100.0
專業人員	141	13.3	0.0	0.0	0.0	49.8	1.5	0.0	100.0
農林漁牧礦業	2	0.2	0.0	0.0	0.0	71.0	0.0	0.0	100.0
自營商/雇主/企業家	54	5.1	0.0	0.0	0.0	35.8	1.4	0.0	100.0
軍警公教	44	4.1	0.0	0.0	0.0	62.4	0.0	0.0	100.0
家庭主婦/家管	168	15.9	0.7	0.4	0.0	45.2	3.4	0.0	100.0
學生	48	4.5	0.0	0.0	0.0	79.5	8.5	0.0	100.0
退休/無業/待業	224	21.2	0.5	0.5	0.0	46.5	2.7	0.0	100.0
拒答	11	1.0	0.0	0.0	0.0	90.2	0.0	0.0	100.0
<b>居住地區</b>									
東區	479	45.3	0.4	0.2	0.2	53.1	3.0	0.0	100.0
北區	396	37.4	0.0	0.0	0.0	50.0	1.9	0.0	100.0
香山區	183	17.3	0.3	0.4	0.0	59.4	1.2	0.0	100.0

Q10\_客服人員滿意度交叉分析表

	樣本結構		Q10 對於有線電視業者客服人員「幫您處理問題的能力」，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
<b>整體</b>	<b>472</b>	<b>100.0</b>	<b>76.2</b>	<b>12.8</b>	<b>63.4</b>	<b>20.6</b>	<b>13.1</b>	<b>7.5</b>	<b>3.2</b>	<b>0.0</b>	<b>100.0</b>
<b>性別</b>	<b>***</b>										
男	233	49.2	73.2	16.1	57.1	25.2	18.3	6.9	1.7	0.0	100.0
女	240	50.8	79.1	9.6	69.5	16.2	8.1	8.1	4.7	0.0	100.0
<b>年齡</b>	<b>a</b>										
20~29歲	37	7.9	89.9	9.4	80.5	10.1	0.0	10.1	0.0	0.0	100.0
30~39歲	99	21.0	72.0	16.3	55.8	26.3	12.7	13.5	1.7	0.0	100.0
40~49歲	110	23.3	72.7	14.5	58.2	25.0	18.6	6.4	2.3	0.0	100.0
50~59歲	103	21.8	72.2	10.6	61.6	23.3	18.6	4.8	4.5	0.0	100.0
60歲以上	123	26.0	81.9	11.4	70.5	13.0	7.9	5.2	5.1	0.0	100.0
<b>教育程度</b>											
國小及以下	30	6.3	87.4	14.7	72.7	10.2	6.7	3.5	2.4	0.0	100.0
國(初)中	28	6.0	83.4	3.4	80.0	13.2	6.5	6.7	3.4	0.0	100.0
高中(職)	104	22.1	82.0	14.2	67.8	13.9	10.5	3.4	4.0	0.0	100.0
專科	83	17.6	71.9	13.3	58.6	24.8	21.0	3.8	3.3	0.0	100.0
大學	180	38.1	71.8	10.8	61.0	25.9	13.4	12.4	2.3	0.0	100.0
研究所及以上	43	9.2	76.6	22.3	54.4	19.4	12.6	6.8	4.0	0.0	100.0
拒答	3	0.6	62.7	0.0	62.7	16.3	0.0	16.3	21.1	0.0	100.0
<b>職業</b>											
白領工作者	85	17.9	67.5	7.7	59.9	31.9	22.6	9.3	0.6	0.0	100.0
藍領工作者	61	12.9	79.7	7.3	72.4	16.8	11.5	5.3	3.6	0.0	100.0
專業人員	69	14.5	74.5	18.0	56.5	23.7	16.3	7.4	1.8	0.0	100.0
農林漁牧礦業	1	0.1	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
自營商/雇主/企業家	34	7.2	68.8	23.4	45.4	29.4	16.7	12.7	1.8	0.0	100.0
軍警公教	16	3.5	71.0	10.0	61.1	26.0	12.5	13.5	3.0	0.0	100.0
家庭主婦/家管	87	18.3	82.3	12.2	70.0	10.7	4.5	6.2	7.1	0.0	100.0
學生	6	1.2	67.4	30.2	37.3	32.6	0.0	32.6	0.0	0.0	100.0
退休/無業/待業	114	24.1	80.2	13.4	66.8	16.3	11.4	4.9	3.5	0.0	100.0
拒答	1	0.2	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
<b>居住地區</b>											
東區	210	44.5	76.4	14.4	62.0	18.8	10.7	8.1	4.9	0.0	100.0
北區	190	40.3	76.2	10.3	65.9	21.9	13.7	8.2	2.0	0.0	100.0
香山區	72	15.2	75.6	14.9	60.6	22.8	18.8	4.0	1.6	0.0	100.0

Q11\_工程維修人員接觸經驗交叉分析表

	樣本結構		Q11 請問您與有線電視業者的【工程維修人員】有沒有接觸往來的經驗？ 那您接觸【工程維修人員】的主要原因是什麼？							
	樣本數 (加權後)	百分比 (%)	裝機/移 機/復機	機上盒 故障	斷訊	訊號 不穩	維修網 路線路	操作機 上盒/搖 控器	搖控器 故障	安裝 網路
<b>整體</b>	<b>1,058</b>	<b>100.0</b>	<b>16.2</b>	<b>8.5</b>	<b>8.0</b>	<b>7.9</b>	<b>3.8</b>	<b>1.0</b>	<b>0.8</b>	<b>0.7</b>
<b>性別</b>	<b>a</b>									
男	511	48.3	17.0	9.2	8.8	10.0	3.8	1.5	0.8	0.5
女	547	51.7	15.6	8.0	7.2	5.9	3.8	0.6	0.7	1.0
<b>年齡</b>	<b>a</b>									
20~29歲	181	17.1	11.2	7.2	4.4	1.2	2.3	1.3	2.3	0.0
30~39歲	235	22.2	17.8	11.2	4.9	6.6	3.9	0.0	0.0	0.8
40~49歲	201	19.0	22.2	7.6	10.9	13.4	3.7	1.4	0.6	0.0
50~59歲	179	16.9	17.9	8.1	9.7	7.8	7.3	1.0	0.0	2.7
60歲以上	263	24.9	12.6	8.2	9.8	9.5	2.5	1.4	1.0	0.4
<b>教育程度</b>	<b>a</b>									
國小及以下	84	7.9	10.8	6.1	3.2	7.3	0.7	1.8	1.2	0.0
國(初)中	72	6.8	8.2	6.5	6.5	8.9	3.1	1.7	0.8	0.0
高中(職)	235	22.2	14.1	10.8	8.6	9.0	6.2	0.4	0.2	0.8
專科	135	12.8	18.2	5.9	14.2	8.1	6.2	1.4	0.0	2.6
大學	436	41.2	18.9	10.2	7.2	6.5	2.8	1.2	0.5	0.5
研究所及以上	94	8.9	17.8	3.4	5.8	10.6	2.7	0.0	3.8	0.0
拒答	3	0.3	0.0	0.0	35.9	16.3	0.0	0.0	0.0	0.0
<b>職業</b>	<b>a</b>									
白領工作者	183	17.3	12.8	8.8	11.1	8.0	4.7	0.0	2.3	0.4
藍領工作者	182	17.2	19.9	7.0	5.5	3.5	4.2	1.3	0.0	2.2
專業人員	141	13.3	14.5	10.4	5.4	6.3	2.4	1.4	1.3	1.1
農林漁牧礦業	2	0.2	29.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
自營商/雇主/企業家	54	5.1	23.2	9.5	8.4	23.7	3.5	0.9	0.0	1.4
軍警公教	44	4.1	17.9	5.4	3.6	7.7	5.4	0.0	0.0	0.0
家庭主婦/家管	168	15.9	20.2	8.6	9.0	8.0	5.1	1.0	0.0	0.4
學生	48	4.5	9.4	9.1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
退休/無業/待業	224	21.2	13.4	9.2	10.9	10.3	3.5	1.8	0.9	0.0
拒答	11	1.0	19.5	0.0	9.8	7.1	0.0	0.0	0.0	0.0
<b>居住地區</b>										
東區	479	45.3	15.4	10.5	8.6	7.7	2.8	1.0	0.9	0.7
北區	396	37.4	17.9	7.8	6.4	8.3	5.6	1.2	0.7	1.1
香山區	183	17.3	14.8	4.9	10.0	7.4	2.7	0.6	0.6	0.0

Q11\_工程維修人員接觸經驗交叉分析表

	樣本結構		Q11 請問您與有線電視業者的【工程維修人員】有沒有接觸往來的經驗？ 那您接觸【工程維修人員】的主要原因是什麼？						
	樣本數 (加權後)	百分比 (%)	網路 問題	安裝居家 監控系統	更換 線路	未曾接觸 過	不知道/ 無意見	拒答	合計
<b>整體</b>	<b>1,058</b>	<b>100.0</b>	<b>0.3</b>	<b>0.2</b>	<b>0.1</b>	<b>49.9</b>	<b>2.5</b>	<b>0.0</b>	<b>100.0</b>
<b>性別</b>	<b>a</b>								
男	511	48.3	0.5	0.4	0.1	47.0	0.5	0.0	100.0
女	547	51.7	0.1	0.0	0.0	52.7	4.3	0.0	100.0
<b>年齡</b>	<b>a</b>								
20~29歲	181	17.1	0.0	0.0	0.0	67.2	3.0	0.0	100.0
30~39歲	235	22.2	0.0	0.9	0.0	53.2	0.8	0.0	100.0
40~49歲	201	19.0	0.8	0.0	0.0	36.2	3.2	0.0	100.0
50~59歲	179	16.9	0.9	0.0	0.0	42.3	2.1	0.0	100.0
60歲以上	263	24.9	0.0	0.0	0.2	50.9	3.2	0.0	100.0
<b>教育程度</b>	<b>a</b>								
國小及以下	84	7.9	0.0	0.0	0.0	62.6	6.3	0.0	100.0
國(初)中	72	6.8	1.0	0.0	0.0	57.6	5.8	0.0	100.0
高中(職)	235	22.2	0.4	0.0	0.0	48.1	1.3	0.0	100.0
專科	135	12.8	0.0	0.0	0.4	40.2	2.8	0.0	100.0
大學	436	41.2	0.4	0.5	0.0	50.2	1.1	0.0	100.0
研究所及以上	94	8.9	0.0	0.0	0.0	50.2	5.2	0.0	100.0
拒答	3	0.3	0.0	0.0	0.0	47.9	0.0	0.0	100.0
<b>職業</b>	<b>a</b>								
白領工作者	183	17.3	0.5	0.0	0.0	51.5	0.0	0.0	100.0
藍領工作者	182	17.2	0.4	1.2	0.0	54.1	0.7	0.0	100.0
專業人員	141	13.3	1.2	0.0	0.0	51.2	4.8	0.0	100.0
農林漁牧礦業	2	0.2	0.0	0.0	0.0	71.0	0.0	0.0	100.0
自營商/雇主/企業家	54	5.1	0.0	0.0	0.0	29.6	0.0	0.0	100.0
軍警公教	44	4.1	0.0	0.0	0.0	58.0	2.1	0.0	100.0
家庭主婦/家管	168	15.9	0.0	0.0	0.0	43.1	4.5	0.0	100.0
學生	48	4.5	0.0	0.0	0.0	81.5	0.0	0.0	100.0
退休/無業/待業	224	21.2	0.0	0.0	0.3	46.1	3.5	0.0	100.0
拒答	11	1.0	0.0	0.0	0.0	47.1	16.4	0.0	100.0
<b>居住地區</b>									
東區	479	45.3	0.2	0.0	0.0	50.4	1.8	0.0	100.0
北區	396	37.4	0.4	0.6	0.2	46.3	3.5	0.0	100.0
香山區	183	17.3	0.5	0.0	0.0	56.6	2.0	0.0	100.0

Q12\_工程維修人員滿意度交叉分析表

	樣本結構		Q12 對於有線電視業者工程維修人員「裝機或維修的效率」，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
<b>整體</b>	<b>503</b>	<b>100.0</b>	<b>89.8</b>	<b>24.4</b>	<b>65.4</b>	<b>8.2</b>	<b>6.5</b>	<b>1.7</b>	<b>2.0</b>	<b>0.0</b>	<b>100.0</b>
<b>性別</b>											
男	268	53.3	90.3	26.4	63.9	6.8	5.8	1.0	2.8	0.0	100.0
女	235	46.7	89.1	22.1	67.0	9.7	7.3	2.4	1.1	0.0	100.0
<b>年齡</b>											
20~29歲	54	10.7	88.9	27.4	61.4	11.1	11.1	0.0	0.0	0.0	100.0
30~39歲	108	21.5	89.2	15.9	73.3	8.8	5.2	3.6	1.9	0.0	100.0
40~49歲	121	24.1	91.9	33.0	58.9	6.8	4.6	2.1	1.3	0.0	100.0
50~59歲	99	19.7	86.8	23.4	63.4	11.5	11.5	0.0	1.7	0.0	100.0
60歲以上	121	24.0	90.9	22.8	68.1	5.1	3.4	1.7	4.0	0.0	100.0
<b>教育程度</b>											
國小及以下	26	5.2	92.9	35.6	57.4	7.1	4.8	2.2	0.0	0.0	100.0
國(初)中	26	5.2	97.8	15.0	82.8	2.2	2.2	0.0	0.0	0.0	100.0
高中(職)	119	23.6	89.0	32.3	56.6	9.1	8.3	0.8	1.9	0.0	100.0
專科	77	15.3	89.2	20.2	69.0	8.8	7.1	1.7	2.0	0.0	100.0
大學	212	42.1	89.3	20.6	68.7	8.4	7.0	1.4	2.3	0.0	100.0
研究所及以上	42	8.3	89.3	28.6	60.7	7.0	1.8	5.3	3.7	0.0	100.0
拒答	2	0.3	68.8	0.0	68.8	31.2	0.0	31.2	0.0	0.0	100.0
<b>職業</b>											
白領工作者	89	17.6	82.5	13.4	69.1	15.8	14.3	1.5	1.8	0.0	100.0
藍領工作者	82	16.4	93.2	28.3	64.9	6.8	4.8	2.1	0.0	0.0	100.0
專業人員	62	12.3	90.4	26.6	63.8	8.1	8.1	0.0	1.5	0.0	100.0
農林漁牧礦業	1	0.1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	100.0
自營商/雇主/企業家	38	7.6	83.6	20.2	63.4	9.3	9.3	0.0	7.1	0.0	100.0
軍警公教	17	3.5	84.5	44.3	40.2	12.7	0.0	12.7	2.8	0.0	100.0
家庭主婦/家管	88	17.5	92.7	26.5	66.3	6.4	4.4	2.0	0.9	0.0	100.0
學生	9	1.8	100.0	24.9	75.1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
退休/無業/待業	113	22.4	93.2	26.7	66.5	4.6	3.2	1.3	2.3	0.0	100.0
拒答	4	0.8	84.6	0.0	84.6	0.0	0.0	0.0	15.4	0.0	100.0
<b>居住地區</b>											
東區	229	45.5	89.9	25.9	63.9	7.4	5.5	2.0	2.7	0.0	100.0
北區	199	39.5	90.5	25.0	65.5	7.5	5.4	2.0	2.0	0.0	100.0
香山區	76	15.0	87.5	18.2	69.3	12.5	12.5	0.0	0.0	0.0	100.0



Q13\_申裝及安裝資訊交叉分析表

	樣本結構		Q13 請問有線電視申裝及安裝過程中，是否有明確告知以下資訊？		
	樣本數 (加權後)	百分比 (%)	遙控器使用及操作 方式	客服維修專線	前2台機上盒免租金、保證金(需裝機費)
<b>整體</b>	<b>1,058</b>	<b>100.0</b>	<b>77.2</b>	<b>55.3</b>	<b>53.8</b>
<b>性別</b>					
男	511	48.3	80.9	61.4	55.1
女	547	51.7	73.8	49.6	52.5
<b>年齡</b>					
20~29歲	181	17.1	64.9	55.5	50.8
30~39歲	235	22.2	76.4	56.4	59.3
40~49歲	201	19.0	81.5	55.0	52.5
50~59歲	179	16.9	86.4	61.8	59.3
60歲以上	263	24.9	76.9	50.0	48.0
<b>教育程度</b>					
國小及以下	84	7.9	70.0	40.9	48.8
國(初)中	72	6.8	83.0	64.4	56.3
高中(職)	235	22.2	81.1	60.0	52.0
專科	135	12.8	86.2	59.6	56.3
大學	436	41.2	74.9	53.5	56.0
研究所及以上	94	8.9	67.2	52.0	45.9
拒答	3	0.3	84.2	43.0	79.9
<b>職業</b>					
白領工作者	183	17.3	68.8	45.6	53.5
藍領工作者	182	17.2	80.5	65.2	57.8
專業人員	141	13.3	80.0	60.2	50.6
農林漁牧礦業	2	0.2	56.6	29.0	56.6
自營商/雇主/企業家	54	5.1	78.4	57.9	58.3
軍警公教	44	4.1	68.4	53.9	53.4
家庭主婦/家管	168	15.9	83.4	54.6	56.9
學生	48	4.5	78.1	62.1	61.5
退休/無業/待業	224	21.2	76.9	51.9	47.3
拒答	11	1.0	68.2	38.9	60.2
<b>居住地區</b>					
東區	479	45.3	78.7	55.9	56.0
北區	396	37.4	75.5	55.8	52.3
香山區	183	17.3	76.9	52.7	51.1

Q13\_申裝及安裝資訊交叉分析表

	樣本結構		Q13 請問有線電視申裝及安裝過程中，是否有明確告知以下資訊？			
	樣本數 (加權後)	百分比 (%)	各項費用(月租 費、裝機費、移機 費、保證金等)	機上盒退租程序 (如：須返還機上盒)	優惠方案解約規定 (如：綁約年限、 優惠返還)	分組付費方 案介紹
<b>整體</b>	<b>1,058</b>	<b>100.0</b>	<b>47.4</b>	<b>40.2</b>	<b>28.7</b>	<b>27.9</b>
<b>性別</b>						
男	511	48.3	49.8	41.6	29.0	29.1
女	547	51.7	45.2	38.9	28.5	26.8
<b>年齡</b>						
20~29歲	181	17.1	54.8	44.9	39.0	29.9
30~39歲	235	22.2	55.0	45.6	33.2	37.5
40~49歲	201	19.0	48.1	38.4	30.4	30.4
50~59歲	179	16.9	45.4	43.0	27.2	25.6
60歲以上	263	24.9	36.5	31.7	17.3	17.7
<b>教育程度</b>						
國小及以下	84	7.9	26.5	32.4	17.3	12.1
國(初)中	72	6.8	44.1	42.4	28.6	22.6
高中(職)	235	22.2	50.7	40.9	25.8	27.4
專科	135	12.8	48.7	39.0	28.5	31.8
大學	436	41.2	50.4	40.5	31.7	33.8
研究所及以上	94	8.9	44.2	44.0	31.8	15.1
拒答	3	0.3	58.9	43.0	43.0	0.0
<b>職業</b>						
白領工作者	183	17.3	42.4	32.3	22.6	24.8
藍領工作者	182	17.2	54.0	43.6	30.3	31.4
專業人員	141	13.3	55.1	46.5	34.4	34.4
農林漁牧礦業	2	0.2	29.0	29.0	29.0	29.0
自營商/雇主/企業家	54	5.1	42.9	41.5	30.5	30.9
軍警公教	44	4.1	54.9	44.3	42.9	34.5
家庭主婦/家管	168	15.9	42.3	45.2	29.2	26.1
學生	48	4.5	61.1	42.9	43.0	34.7
退休/無業/待業	224	21.2	42.3	36.0	22.6	21.6
拒答	11	1.0	40.7	12.2	19.5	25.1
<b>居住地區</b>						
東區	479	45.3	47.7	41.6	32.7	28.2
北區	396	37.4	46.5	40.9	25.3	28.2
香山區	183	17.3	48.6	35.2	25.6	26.6

Q13\_申裝及安裝資訊交叉分析表

	樣本結構		Q13 請問有線電視申裝及安裝過程中，是否有明確告知以下資訊？			
	樣本數 (加權後)	百分比 (%)	都沒有告知	沒參與過申裝或 安裝的過程	不知道/無意見	拒答
<b>整體</b>	<b>1,058</b>	<b>100.0</b>	<b>1.4</b>	<b>16.3</b>	<b>0.8</b>	<b>0.0</b>
<b>性別</b>						
男	511	48.3	2.2	10.6	0.6	0.0
女	547	51.7	0.6	21.6	0.9	0.0
<b>年齡</b>						
20~29歲	181	17.1	1.3	29.0	0.0	0.0
30~39歲	235	22.2	0.9	16.9	0.0	0.0
40~49歲	201	19.0	0.8	13.5	0.7	0.0
50~59歲	179	16.9	0.0	8.9	0.5	0.0
60歲以上	263	24.9	3.3	14.2	2.4	0.0
<b>教育程度</b>						
國小及以下	84	7.9	3.6	17.3	4.5	0.0
國(初)中	72	6.8	0.0	12.8	2.8	0.0
高中(職)	235	22.2	1.6	14.2	0.2	0.0
專科	135	12.8	0.4	7.8	0.4	0.0
大學	436	41.2	0.7	20.1	0.4	0.0
研究所及以上	94	8.9	4.1	18.7	0.0	0.0
拒答	3	0.3	0.0	0.0	0.0	0.0
<b>職業</b>						
白領工作者	183	17.3	2.1	22.9	0.0	0.0
藍領工作者	182	17.2	0.0	14.2	0.0	0.0
專業人員	141	13.3	0.0	17.5	0.0	0.0
農林漁牧礦業	2	0.2	0.0	43.4	0.0	0.0
自營商/雇主/企業家	54	5.1	1.9	12.4	1.0	0.0
軍警公教	44	4.1	0.0	21.9	1.1	0.0
家庭主婦/家管	168	15.9	0.6	14.3	0.9	0.0
學生	48	4.5	0.0	21.9	0.0	0.0
退休/無業/待業	224	21.2	3.9	11.3	2.7	0.0
拒答	11	1.0	0.0	27.6	0.0	0.0
<b>居住地區</b>						
東區	479	45.3	1.2	15.0	0.5	0.0
北區	396	37.4	1.5	17.4	1.4	0.0
香山區	183	17.3	1.5	17.5	0.3	0.0

Q14\_業者是否主動推銷交叉分析表

	樣本結構		Q14 請問有線電視業者是否曾主動推銷方案？				
	樣本數 (加權後)	百分比 (%)	有	沒有	不知道/無意見	拒答	合計
<b>整體</b>	<b>1,058</b>	<b>100.0</b>	<b>23.1</b>	<b>68.2</b>	<b>8.7</b>	<b>0.0</b>	<b>100.0</b>
<b>性別</b> **							
男	511	48.3	27.6	64.8	7.6	0.0	100.0
女	547	51.7	18.8	71.4	9.8	0.0	100.0
<b>年齡</b> ***							
20~29歲	181	17.1	11.4	71.7	16.9	0.0	100.0
30~39歲	235	22.2	31.5	59.8	8.7	0.0	100.0
40~49歲	201	19.0	29.7	62.1	8.1	0.0	100.0
50~59歲	179	16.9	23.0	72.9	4.1	0.0	100.0
60歲以上	263	24.9	18.6	74.7	6.7	0.0	100.0
<b>教育程度</b> **							
國小及以下	84	7.9	6.7	86.3	7.0	0.0	100.0
國(初)中	72	6.8	18.9	68.2	12.9	0.0	100.0
高中(職)	235	22.2	20.4	71.1	8.5	0.0	100.0
專科	135	12.8	28.2	65.0	6.8	0.0	100.0
大學	436	41.2	25.9	66.0	8.2	0.0	100.0
研究所及以上	94	8.9	26.2	60.4	13.3	0.0	100.0
拒答	3	0.3	63.1	36.9	0.0	0.0	100.0
<b>職業</b> a							
白領工作者	183	17.3	29.5	59.3	11.2	0.0	100.0
藍領工作者	182	17.2	19.7	70.1	10.3	0.0	100.0
專業人員	141	13.3	30.2	62.0	7.8	0.0	100.0
農林漁牧礦業	2	0.2	29.0	71.0	0.0	0.0	100.0
自營商/雇主/企業家	54	5.1	21.3	71.8	6.9	0.0	100.0
軍警公教	44	4.1	17.3	79.6	3.1	0.0	100.0
家庭主婦/家管	168	15.9	23.8	71.6	4.6	0.0	100.0
學生	48	4.5	7.5	74.5	18.1	0.0	100.0
退休/無業/待業	224	21.2	20.2	71.2	8.6	0.0	100.0
拒答	11	1.0	27.6	60.2	12.2	0.0	100.0
<b>居住地區</b>							
東區	479	45.3	25.8	65.9	8.3	0.0	100.0
北區	396	37.4	21.2	69.6	9.1	0.0	100.0
香山區	183	17.3	19.9	71.2	8.9	0.0	100.0

Q15\_推銷時告知資訊交叉分析表

	樣本結構		Q15 請問有線電視業者主動推銷方案過程中，是否有明確告知以下資訊？				
	樣本數 (加權後)	百分比 (%)	推銷方案 內容	推銷方案 各項費用	推銷方案 解約規定	不知道/無 意見	拒答
<b>整體</b>	<b>244</b>	<b>100.0</b>	<b>84.2</b>	<b>78.7</b>	<b>37.6</b>	<b>10.0</b>	<b>0.0</b>
<b>性別</b>							
男	141	57.8	88.4	78.8	40.0	9.3	0.0
女	103	42.2	84.2	78.7	37.6	10.0	0.0
<b>年齡</b>							
20~29歲	21	8.4	86.3	78.7	45.7	10.9	0.0
30~39歲	74	30.3	90.5	91.0	36.6	4.2	0.0
40~49歲	60	24.4	82.6	79.0	25.3	9.4	0.0
50~59歲	41	16.8	77.7	63.2	28.2	15.7	0.0
60歲以上	49	20.0	84.2	78.7	37.6	10.0	0.0
<b>教育程度</b>							
國小及以下	6	2.3	88.5	64.5	32.0	11.5	0.0
國(初)中	14	5.5	88.6	80.3	38.0	8.2	0.0
高中(職)	48	19.6	92.0	83.8	18.6	4.9	0.0
專科	38	15.6	83.9	77.9	47.3	11.3	0.0
大學	113	46.1	72.4	92.3	33.5	5.3	0.0
研究所及以上	25	10.1	31.8	0.0	0.0	68.2	0.0
拒答	2	0.7	84.2	78.7	37.6	10.0	0.0
<b>職業</b>							
白領工作者	54	22.1	94.1	81.5	35.7	5.9	0.0
藍領工作者	36	14.7	93.7	92.6	57.5	6.3	0.0
專業人員	43	17.4	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0
農林漁牧礦業	1	0.2	57.1	75.4	24.6	24.6	0.0
自營商/雇主/企業家	12	4.7	79.4	92.4	40.6	0.0	0.0
軍警公教	8	3.1	89.0	81.0	41.2	11.0	0.0
家庭主婦/家管	40	16.4	100.0	50.0	50.0	0.0	0.0
學生	4	1.5	69.7	58.5	22.2	21.4	0.0
退休/無業/待業	45	18.6	100.0	74.1	74.1	0.0	0.0
拒答	3	1.2	84.2	78.7	37.6	10.0	0.0
<b>居住地區</b>							
東區	124	50.7	85.7	84.9	40.9	7.0	0.0
北區	84	34.4	89.2	85.9	46.4	5.3	0.0
香山區	36	14.9	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0

Q16\_最常收看的頻道交叉分析表

	樣本結構		Q16 請問，您平常最常收看的頻道有哪些？						
	樣本數 (加權後)	百分比 (%)	新聞類	綜合類	公益類	電影類	闖家觀賞類	體育類	戲劇類
<b>整體</b>	<b>1,058</b>	<b>100.0</b>	<b>58.3</b>	<b>38.2</b>	<b>23.3</b>	<b>20.6</b>	<b>15.0</b>	<b>8.9</b>	<b>5.4</b>
<b>性別</b>									
男	511	48.3	62.2	26.7	20.5	22.7	10.5	14.1	0.7
女	547	51.7	54.6	49.0	25.9	18.7	19.3	4.1	9.8
<b>年齡</b>									
20~29歲	181	17.1	49.2	43.0	23.6	21.4	13.9	9.8	6.0
30~39歲	235	22.2	54.3	38.6	15.8	30.4	23.7	11.8	3.6
40~49歲	201	19.0	61.5	41.9	19.3	21.3	18.4	8.1	5.7
50~59歲	179	16.9	69.3	37.5	23.8	19.7	10.2	10.0	6.4
60歲以上	263	24.9	58.2	32.3	32.5	11.5	8.8	5.6	5.6
<b>教育程度</b>									
國小及以下	84	7.9	48.0	47.9	44.5	4.3	6.4	1.4	7.8
國(初)中	72	6.8	55.3	40.4	31.7	8.5	6.3	5.6	8.9
高中(職)	235	22.2	62.7	35.6	27.6	13.3	15.0	6.2	7.9
專科	135	12.8	65.1	34.6	21.4	21.4	13.9	6.6	2.6
大學	436	41.2	56.0	39.1	18.1	26.8	17.6	11.3	3.9
研究所及以上	94	8.9	60.4	35.5	13.0	33.5	19.6	17.4	5.2
拒答	3	0.3	36.3	47.9	47.9	0.0	0.0	0.0	0.0
<b>職業</b>									
白領工作者	183	17.3	56.1	44.5	19.0	26.0	19.2	9.6	4.4
藍領工作者	182	17.2	63.0	42.6	26.7	22.1	18.3	9.0	6.9
專業人員	141	13.3	59.1	40.2	18.9	25.8	13.4	13.8	4.6
農林漁牧礦業	2	0.2	27.6	43.4	43.4	0.0	0.0	0.0	0.0
自營商/雇主/企業家	54	5.1	74.4	32.1	8.2	18.4	10.7	10.5	1.1
軍警公教	44	4.1	57.7	19.0	9.2	30.6	20.9	12.7	4.1
家庭主婦/家管	168	15.9	57.3	44.1	26.1	10.5	15.8	2.9	10.3
學生	48	4.5	43.3	37.0	26.6	34.3	12.2	14.3	0.0
退休/無業/待業	224	21.2	57.4	30.5	28.2	16.1	10.6	8.1	4.4
拒答	11	1.0	32.3	12.7	64.9	0.0	4.2	0.0	0.0
<b>居住地區</b>									
東區	479	45.3	58.7	36.8	21.6	18.6	18.5	8.2	5.8
北區	396	37.4	57.0	40.1	25.1	24.4	12.7	9.6	4.8
香山區	183	17.3	60.2	38.0	23.6	17.6	10.9	9.4	5.6

Q16\_最常收看的頻道交叉分析表

	樣本結構		Q16 請問，您平常最常收看的頻道有哪些？						
	樣本數 (加權後)	百分比 (%)	國際新聞 類	財經類	娛樂類	付費音樂 類	無線類	不知道	拒答
<b>整體</b>	<b>1,058</b>	<b>100.0</b>	<b>0.6</b>	<b>0.5</b>	<b>0.5</b>	<b>0.2</b>	<b>0.1</b>	<b>13.0</b>	<b>0.1</b>
<b>性別</b>									
男	511	48.3	0.6	0.5	0.6	0.1	0.1	14.0	0.1
女	547	51.7	0.7	0.5	0.4	0.2	0.0	12.0	0.0
<b>年齡</b>									
20~29歲	181	17.1	1.3	0.0	0.0	0.0	0.0	19.1	0.0
30~39歲	235	22.2	1.5	0.0	0.7	0.0	0.0	10.4	0.0
40~49歲	201	19.0	0.0	0.6	1.6	0.6	0.0	7.7	0.0
50~59歲	179	16.9	0.0	0.5	0.0	0.0	0.0	10.8	0.0
60歲以上	263	24.9	0.4	1.2	0.2	0.2	0.2	16.5	0.2
<b>教育程度</b>									
國小及以下	84	7.9	0.0	1.3	0.0	0.0	0.0	17.4	0.0
國(初)中	72	6.8	0.0	0.7	0.0	0.0	0.8	14.9	0.0
高中(職)	235	22.2	0.2	0.6	0.7	0.0	0.0	13.8	0.2
專科	135	12.8	0.0	0.4	0.0	0.0	0.0	10.6	0.0
大學	436	41.2	1.5	0.4	0.7	0.1	0.0	12.2	0.0
研究所及以上	94	8.9	0.0	0.0	0.5	1.3	0.0	12.5	0.0
拒答	3	0.3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	15.8	0.0
<b>職業</b>									
白領工作者	183	17.3	2.2	0.0	0.9	0.0	0.0	12.8	0.0
藍領工作者	182	17.2	0.9	0.5	0.0	0.7	0.0	11.6	0.0
專業人員	141	13.3	0.0	0.0	1.1	0.0	0.0	7.9	0.0
農林漁牧礦業	2	0.2	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	29.0	0.0
自營商/雇主/企業家	54	5.1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	14.5	0.0
軍警公教	44	4.1	0.0	1.1	0.0	0.0	0.0	12.4	0.0
家庭主婦/家管	168	15.9	0.0	1.3	0.0	0.0	0.0	12.9	0.0
學生	48	4.5	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	14.0	0.0
退休/無業/待業	224	21.2	0.5	0.8	0.9	0.3	0.3	17.2	0.3
拒答	11	1.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	4.2	0.0
<b>居住地區</b>									
東區	479	45.3	0.6	0.8	0.5	0.3	0.0	14.0	0.1
北區	396	37.4	1.0	0.4	0.4	0.2	0.0	11.2	0.0
香山區	183	17.3	0.0	0.0	0.8	0.0	0.3	14.1	0.0

Q17\_頻道種類多樣化滿意度交叉分析表

	樣本結構		Q17 對於有線電視所提供的「頻道種類多樣化」，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
<b>整體</b>	<b>1,058</b>	<b>100.0</b>	<b>74.4</b>	<b>10.8</b>	<b>63.5</b>	<b>17.0</b>	<b>12.3</b>	<b>4.7</b>	<b>8.7</b>	<b>0.0</b>	<b>100.0</b>
<b>性別</b> *											
男	511	48.3	72.6	13.1	59.5	18.7	12.7	6.0	8.6	0.0	100.0
女	547	51.7	76.0	8.7	67.3	15.3	11.9	3.4	8.7	0.0	100.0
<b>年齡</b> ***											
20~29歲	181	17.1	91.9	13.6	78.3	5.9	5.9	0.0	2.2	0.0	100.0
30~39歲	235	22.2	83.6	12.2	71.3	14.1	10.6	3.5	2.4	0.0	100.0
40~49歲	201	19.0	73.3	11.7	61.6	20.4	14.7	5.7	6.3	0.0	100.0
50~59歲	179	16.9	66.3	10.4	55.9	25.4	17.3	8.1	8.2	0.0	100.0
60歲以上	263	24.9	60.3	7.2	53.1	18.9	13.1	5.7	20.8	0.0	100.0
<b>教育程度</b> ***											
國小及以下	84	7.9	55.2	10.2	45.0	15.1	9.4	5.6	29.7	0.0	100.0
國(初)中	72	6.8	67.3	8.4	58.9	16.9	12.8	4.1	15.8	0.0	100.0
高中(職)	235	22.2	71.6	11.8	59.7	18.0	13.1	4.8	10.5	0.0	100.0
專科	135	12.8	70.1	11.1	58.9	22.2	16.8	5.4	7.7	0.0	100.0
大學	436	41.2	79.7	11.1	68.6	16.3	12.0	4.3	4.1	0.0	100.0
研究所及以上	94	8.9	85.9	9.3	76.6	12.0	7.3	4.7	2.0	0.0	100.0
拒答	3	0.3	58.9	0.0	58.9	20.1	20.1	0.0	21.1	0.0	100.0
<b>職業</b> a											
白領工作者	183	17.3	74.7	7.1	67.6	20.0	13.4	6.6	5.3	0.0	100.0
藍領工作者	182	17.2	82.5	17.8	64.7	12.0	9.2	2.8	5.5	0.0	100.0
專業人員	141	13.3	83.1	12.2	70.9	15.2	12.0	3.2	1.7	0.0	100.0
農林漁牧礦業	2	0.2	71.0	0.0	71.0	0.0	0.0	0.0	29.0	0.0	100.0
自營商/雇主/企業家	54	5.1	59.2	10.2	49.0	26.8	16.3	10.5	14.0	0.0	100.0
軍警公教	44	4.1	73.6	14.9	58.7	20.8	14.0	6.8	5.6	0.0	100.0
家庭主婦/家管	168	15.9	72.9	8.5	64.4	15.9	13.2	2.7	11.1	0.0	100.0
學生	48	4.5	100.0	4.8	95.2	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
退休/無業/待業	224	21.2	64.2	10.2	54.0	19.4	14.2	5.3	16.4	0.0	100.0
拒答	11	1.0	16.9	0.0	16.9	51.3	27.6	23.7	31.8	0.0	100.0
<b>居住地區</b>											
東區	479	45.3	72.7	11.6	61.1	18.1	12.6	5.5	9.3	0.0	100.0
北區	396	37.4	75.4	11.0	64.4	17.1	13.1	4.0	7.5	0.0	100.0
香山區	183	17.3	76.6	8.4	68.2	13.7	9.8	4.0	9.6	0.0	100.0



Q18\_訊號品質滿意度交叉分析表

	樣本結構		Q18 對於有線電視「訊號品質的穩定，包括畫面與聲音清晰度」，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
<b>整體</b>	<b>1,058</b>	<b>100.0</b>	<b>87.4</b>	<b>15.3</b>	<b>72.1</b>	<b>10.0</b>	<b>7.8</b>	<b>2.3</b>	<b>2.5</b>	<b>0.0</b>	<b>100.0</b>
<b>性別</b>											
男	511	48.3	86.5	16.4	70.1	10.9	7.9	3.0	2.6	0.0	100.0
女	547	51.7	88.3	14.2	74.0	9.2	7.7	1.6	2.5	0.0	100.0
<b>年齡</b>	<b>***</b>										
20~29歲	181	17.1	85.1	20.0	65.1	12.4	12.4	0.0	2.5	0.0	100.0
30~39歲	235	22.2	88.6	12.1	76.5	11.4	6.5	4.9	0.0	0.0	100.0
40~49歲	201	19.0	88.3	17.6	70.7	9.7	8.0	1.6	2.0	0.0	100.0
50~59歲	179	16.9	88.9	16.6	72.3	9.6	6.4	3.2	1.4	0.0	100.0
60歲以上	263	24.9	86.3	12.2	74.1	7.7	6.5	1.3	5.9	0.0	100.0
<b>教育程度</b>	<b>a</b>										
國小及以下	84	7.9	80.8	15.8	65.1	9.1	5.0	4.0	10.1	0.0	100.0
國(初)中	72	6.8	89.8	11.6	78.2	8.2	8.2	0.0	2.0	0.0	100.0
高中(職)	235	22.2	90.1	15.6	74.5	7.5	6.7	0.8	2.4	0.0	100.0
專科	135	12.8	93.0	19.0	73.9	5.3	4.1	1.3	1.7	0.0	100.0
大學	436	41.2	85.5	14.0	71.5	12.9	9.6	3.4	1.6	0.0	100.0
研究所及以上	94	8.9	86.5	18.2	68.3	11.8	9.3	2.5	1.7	0.0	100.0
拒答	3	0.3	63.1	0.0	63.1	15.8	15.8	0.0	21.1	0.0	100.0
<b>職業</b>	<b>a</b>										
白領工作者	183	17.3	83.4	10.7	72.7	16.3	12.9	3.4	0.3	0.0	100.0
藍領工作者	182	17.2	86.9	24.5	62.4	10.1	5.7	4.4	3.0	0.0	100.0
專業人員	141	13.3	88.7	19.5	69.2	9.2	7.4	1.9	2.1	0.0	100.0
農林漁牧礦業	2	0.2	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
自營商/雇主/企業家	54	5.1	82.3	13.4	68.9	16.1	8.4	7.7	1.6	0.0	100.0
軍警公教	44	4.1	92.9	21.4	71.5	7.1	7.1	0.0	0.0	0.0	100.0
家庭主婦/家管	168	15.9	90.6	11.9	78.6	6.4	5.3	1.1	3.1	0.0	100.0
學生	48	4.5	86.0	20.9	65.0	14.0	14.0	0.0	0.0	0.0	100.0
退休/無業/待業	224	21.2	87.9	9.7	78.2	6.8	6.2	0.5	5.3	0.0	100.0
拒答	11	1.0	95.8	12.2	83.6	4.2	4.2	0.0	0.0	0.0	100.0
<b>居住地區</b>											
東區	479	45.3	85.4	13.3	72.2	11.4	8.8	2.6	3.2	0.0	100.0
北區	396	37.4	88.8	14.9	73.9	9.1	6.9	2.2	2.1	0.0	100.0
香山區	183	17.3	89.7	21.5	68.2	8.6	6.9	1.6	1.8	0.0	100.0

Q19\_分組付費制度知曉度交叉分析表

	樣本結構		Q19 請問您知不知道新竹市有線電視已推行分組付費制度，目前共有4種組合方案？		
	樣本數 (加權後)	百分比 (%)	知道	不知道／沒聽說	合計
<b>整體</b>	<b>1,058</b>	<b>100.0</b>	<b>11.9</b>	<b>88.1</b>	<b>100.0</b>
<b>性別</b> *					
男	511	48.3	14.2	85.8	100.0
女	547	51.7	9.8	90.2	100.0
<b>年齡</b> *					
20~29歲	181	17.1	7.6	92.4	100.0
30~39歲	235	22.2	12.0	88.0	100.0
40~49歲	201	19.0	11.4	88.6	100.0
50~59歲	179	16.9	18.2	81.8	100.0
60歲以上	263	24.9	10.8	89.2	100.0
<b>教育程度</b>					
國小及以下	84	7.9	8.8	91.2	100.0
國(初)中	72	6.8	7.5	92.5	100.0
高中(職)	235	22.2	12.6	87.4	100.0
專科	135	12.8	13.6	86.4	100.0
大學	436	41.2	11.9	88.1	100.0
研究所及以上	94	8.9	13.4	86.6	100.0
拒答	3	0.3	20.1	79.9	100.0
<b>職業</b>					
白領工作者	183	17.3	16.0	84.0	100.0
藍領工作者	182	17.2	12.8	87.2	100.0
專業人員	141	13.3	8.8	91.2	100.0
農林漁牧礦業	2	0.2	29.0	71.0	100.0
自營商/雇主/企業家	54	5.1	11.2	88.8	100.0
軍警公教	44	4.1	12.1	87.9	100.0
家庭主婦/家管	168	15.9	6.5	93.5	100.0
學生	48	4.5	12.1	87.9	100.0
退休/無業/待業	224	21.2	14.3	85.7	100.0
拒答	11	1.0	0.0	100.0	100.0
<b>居住地區</b>					
東區	479	45.3	11.1	88.9	100.0
北區	396	37.4	12.2	87.8	100.0
香山區	183	17.3	13.3	86.7	100.0

Q20\_分組頻道組合內容及價格滿意度交叉分析表

	樣本結構		Q20 請問您對分組頻道組合內容及價格感到滿不滿意?								
	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
<b>整體</b>	<b>126</b>	<b>100.0</b>	<b>24.9</b>	<b>0.0</b>	<b>24.9</b>	<b>31.9</b>	<b>23.3</b>	<b>8.5</b>	<b>43.2</b>	<b>0.0</b>	<b>100.0</b>
<b>性別</b>											
男	72	57.4	19.8	0.0	19.8	35.2	26.9	8.2	45.1	0.0	100.0
女	54	42.6	31.8	0.0	31.8	27.5	18.5	8.9	40.8	0.0	100.0
<b>年齡</b>											
20~29歲	14	10.9	26.4	0.0	26.4	31.8	31.8	0.0	41.8	0.0	100.0
30~39歲	28	22.4	33.5	0.0	33.5	33.1	27.0	6.0	33.4	0.0	100.0
40~49歲	23	18.2	36.8	0.0	36.8	39.3	25.3	13.9	24.0	0.0	100.0
50~59歲	33	25.9	18.1	0.0	18.1	35.4	20.3	15.1	46.5	0.0	100.0
60歲以上	28	22.6	13.9	0.0	13.9	20.8	17.5	3.2	65.3	0.0	100.0
<b>教育程度</b>	<b>a</b>										
國小及以下	7	5.9	24.6	0.0	24.6	22.0	15.9	6.2	53.4	0.0	100.0
國(初)中	5	4.3	0.0	0.0	0.0	8.7	8.7	0.0	91.3	0.0	100.0
高中(職)	30	23.5	28.2	0.0	28.2	31.2	15.4	15.8	40.6	0.0	100.0
專科	18	14.6	61.3	0.0	61.3	11.1	2.7	8.5	27.6	0.0	100.0
大學	52	41.3	12.3	0.0	12.3	44.4	37.9	6.4	43.3	0.0	100.0
研究所及以上	13	10.0	27.8	0.0	27.8	24.8	19.1	5.7	47.4	0.0	100.0
拒答	1	0.5	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	100.0
<b>職業</b>	<b>a</b>										
白領工作者	29	23.3	9.8	0.0	9.8	32.2	29.7	2.4	58.0	0.0	100.0
藍領工作者	23	18.5	41.2	0.0	41.2	44.4	20.2	24.2	14.3	0.0	100.0
專業人員	12	9.9	13.7	0.0	13.7	30.3	30.3	0.0	56.0	0.0	100.0
農林漁牧礦業	1	0.5	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	100.0
自營商/雇主/企業家	6	4.8	12.1	0.0	12.1	29.4	29.4	0.0	58.5	0.0	100.0
軍警公教	5	4.2	30.8	0.0	30.8	59.9	0.0	59.9	9.3	0.0	100.0
家庭主婦/家管	11	8.7	28.0	0.0	28.0	17.9	11.3	6.7	54.1	0.0	100.0
學生	6	4.6	62.1	0.0	62.1	37.9	37.9	0.0	0.0	0.0	100.0
退休/無業/待業	32	25.4	25.3	0.0	25.3	23.2	21.7	1.5	51.5	0.0	100.0
拒答	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
<b>居住地區</b>											
東區	53	42.4	16.2	0.0	16.2	42.2	30.4	11.8	41.5	0.0	100.0
北區	48	38.4	34.6	0.0	34.6	20.3	14.9	5.3	45.1	0.0	100.0
香山區	24	19.2	24.5	0.0	24.5	32.3	24.5	7.8	43.2	0.0	100.0

Q21\_分組頻道組合內容及價格不滿意原因交叉分析表

	樣本結構		Q21 請問您不滿意的原因？				
	樣本數 (加權後)	百分比 (%)	基本組合費用 太高 (每月520元)	頻道組合內容 不吸引人	資訊不夠 透明	基本頻道數量 過多	節目重播率 太高
<b>整體</b>	<b>40</b>	<b>100.0</b>	<b>59.2</b>	<b>29.7</b>	<b>5.7</b>	<b>4.1</b>	<b>3.8</b>
<b>性別</b>							
男	25	63.3	56.8	37.1	2.2	3.6	2.3
女	15	36.7	63.4	16.8	11.6	5.0	6.4
<b>年齡</b>							
20~29歲	4	10.9	49.3	0.0	0.0	0.0	0.0
30~39歲	9	23.3	40.9	40.9	18.3	0.0	0.0
40~49歲	9	22.4	81.9	54.4	0.0	0.0	0.0
50~59歲	12	28.7	63.0	22.8	0.0	14.2	0.0
60歲以上	6	14.7	53.5	9.8	9.5	0.0	25.6
<b>教育程度</b>							
國小及以下	2	4.0	65.4	0.0	0.0	0.0	0.0
國(初)中	0	1.2	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
高中(職)	9	23.0	65.8	28.0	6.1	17.8	5.1
專科	2	5.1	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
大學	23	57.5	53.0	30.0	7.4	0.0	0.0
研究所及以上	3	7.8	75.3	77.1	0.0	0.0	0.0
拒答	1	1.4	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
<b>職業</b>							
白領工作者	9	23.5	77.7	39.6	0.0	0.0	0.0
藍領工作者	10	25.9	49.2	41.4	16.5	8.7	0.0
專業人員	4	9.4	56.8	43.2	0.0	0.0	0.0
農林漁牧礦業	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
自營商/雇主/企業家	2	4.5	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
軍警公教	3	7.9	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
家庭主婦/家管	2	4.9	37.2	39.1	0.0	0.0	23.7
學生	2	5.5	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
退休/無業/待業	7	18.4	47.0	20.1	7.6	9.9	14.1
拒答	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
<b>居住地區</b>							
東區	23	56.1	47.1	23.6	7.6	7.3	6.7
北區	10	24.4	65.8	67.5	0.0	0.0	0.0
香山區	8	19.5	85.6	0.0	7.2	0.0	0.0

Q21\_分組頻道組合內容及價格不滿意原因交叉分析表

	樣本結構		Q21 請問您不滿意的原因？			
	樣本數 (加權後)	百分比 (%)	分組頻道CP值低	沒有搭配其他優惠方案	不知道/ 無意見	拒答
<b>整體</b>	<b>40</b>	<b>100.0</b>	<b>1.9</b>	<b>1.8</b>	<b>6.9</b>	<b>0.0</b>
<b>性別</b>						
男	25	63.3	0.0	0.0	10.9	0.0
女	15	36.7	5.2	5.0	0.0	0.0
<b>年齡</b>						
20~29歲	4	10.9	0.0	0.0	50.7	0.0
30~39歲	9	23.3	0.0	0.0	0.0	0.0
40~49歲	9	22.4	0.0	0.0	0.0	0.0
50~59歲	12	28.7	6.7	6.4	0.0	0.0
60歲以上	6	14.7	0.0	0.0	9.5	0.0
<b>教育程度</b>						
國小及以下	2	4.0	0.0	0.0	34.6	0.0
國(初)中	0	1.2	0.0	0.0	0.0	0.0
高中(職)	9	23.0	0.0	0.0	0.0	0.0
專科	2	5.1	0.0	0.0	0.0	0.0
大學	23	57.5	0.0	3.2	9.6	0.0
研究所及以上	3	7.8	24.7	0.0	0.0	0.0
拒答	1	1.4	0.0	0.0	0.0	0.0
<b>職業</b>						
白領工作者	9	23.5	0.0	0.0	0.0	0.0
藍領工作者	10	25.9	0.0	0.0	0.0	0.0
專業人員	4	9.4	0.0	0.0	0.0	0.0
農林漁牧礦業	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
自營商/雇主/企業家	2	4.5	0.0	0.0	0.0	0.0
軍警公教	3	7.9	0.0	0.0	0.0	0.0
家庭主婦/家管	2	4.9	39.1	37.2	0.0	0.0
學生	2	5.5	0.0	0.0	100.0	0.0
退休/無業/待業	7	18.4	0.0	0.0	7.6	0.0
拒答	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
<b>居住地區</b>						
東區	23	56.1	0.0	3.3	9.8	0.0
北區	10	24.4	7.9	0.0	0.0	0.0
香山區	8	19.5	0.0	0.0	7.2	0.0

Q22\_合理收視費用交叉分析表

	樣本結構		Q22 請問，您覺得在提供分組付費制度下，合理的收視費用範圍應該是每個月多少錢？							
	樣本數 (加權後)	百分比 (%)	98元 以下	99~ 200元	201~ 400元	401~ 600元	601元 以上	不知道/ 無意見	拒答	合計
<b>整體</b>	<b>1,058</b>	<b>100.0</b>	<b>3.8</b>	<b>11.7</b>	<b>27.3</b>	<b>13.1</b>	<b>2.6</b>	<b>41.5</b>	<b>0.0</b>	<b>100.0</b>
<b>性別</b>										
男	511	48.3	3.8	11.2	27.4	15.5	2.9	39.3	0.0	100.0
女	547	51.7	3.9	12.2	27.2	10.8	2.4	43.5	0.0	100.0
<b>年齡</b>	<b>***</b>									
20~29歲	181	17.1	7.0	6.4	21.5	11.6	5.6	48.0	0.0	100.0
30~39歲	235	22.2	3.1	19.2	24.5	16.5	3.3	33.3	0.0	100.0
40~49歲	201	19.0	3.2	14.5	33.3	14.2	2.9	31.8	0.0	100.0
50~59歲	179	16.9	4.1	13.2	33.9	8.8	0.9	39.1	0.0	100.0
60歲以上	263	24.9	2.5	5.5	24.8	13.0	0.8	53.3	0.0	100.0
<b>教育程度</b>	<b>a</b>									
國小及以下	84	7.9	1.8	0.9	21.6	6.0	1.4	68.3	0.0	100.0
國(初)中	72	6.8	3.7	6.4	25.0	9.3	1.7	53.9	0.0	100.0
高中(職)	235	22.2	4.8	12.6	26.4	12.9	2.4	40.8	0.0	100.0
專科	135	12.8	5.4	9.2	41.8	10.4	1.0	32.2	0.0	100.0
大學	436	41.2	3.5	14.5	24.3	15.7	3.3	38.7	0.0	100.0
研究所及以上	94	8.9	2.4	14.5	29.4	14.5	3.7	35.4	0.0	100.0
拒答	3	0.3	0.0	0.0	21.1	0.0	16.3	62.7	0.0	100.0
<b>職業</b>	<b>a</b>									
白領工作者	183	17.3	4.1	18.3	23.0	16.6	5.0	33.0	0.0	100.0
藍領工作者	182	17.2	4.3	11.2	28.5	13.0	4.5	38.6	0.0	100.0
專業人員	141	13.3	5.1	12.7	31.0	17.4	1.2	32.5	0.0	100.0
農林漁牧礦業	2	0.2	0.0	0.0	43.4	0.0	0.0	56.6	0.0	100.0
自營商/雇主/企業家	54	5.1	0.0	13.2	24.8	7.6	0.0	54.4	0.0	100.0
軍警公教	44	4.1	0.0	15.0	28.5	13.2	9.0	34.3	0.0	100.0
家庭主婦/家管	168	15.9	4.0	10.1	30.3	7.7	0.0	47.9	0.0	100.0
學生	48	4.5	7.6	4.6	21.6	17.1	4.6	44.4	0.0	100.0
退休/無業/待業	224	21.2	3.3	6.8	28.0	12.7	0.7	48.5	0.0	100.0
拒答	11	1.0	0.0	39.0	0.0	0.0	7.1	53.8	0.0	100.0
<b>居住地區</b>	<b>*</b>									
東區	479	45.3	4.7	14.0	24.8	13.3	1.1	42.1	0.0	100.0
北區	396	37.4	2.3	9.4	28.4	13.6	4.4	41.9	0.0	100.0
香山區	183	17.3	4.8	11.0	31.4	11.3	2.7	38.8	0.0	100.0

Q23\_基本頻道費用調降知曉度交叉分析表

	樣本結構		Q23 請問，您知不知道今(107)年有線電視每月基本頻道收視費由540元調降至520元？		
	樣本數 (加權後)	百分比 (%)	知道	不知道/沒聽說	合計
<b>整體</b>	<b>1,058</b>	<b>100.0</b>	<b>16.3</b>	<b>83.7</b>	<b>100.0</b>
<b>性別</b>					
男	511	48.3	16.6	83.4	100.0
女	547	51.7	16.1	83.9	100.0
<b>年齡</b> ***					
20~29歲	181	17.1	5.9	94.1	100.0
30~39歲	235	22.2	10.9	89.1	100.0
40~49歲	201	19.0	16.3	83.7	100.0
50~59歲	179	16.9	19.7	80.3	100.0
60歲以上	263	24.9	26.0	74.0	100.0
<b>教育程度</b> **					
國小及以下	84	7.9	25.2	74.8	100.0
國(初)中	72	6.8	23.2	76.8	100.0
高中(職)	235	22.2	17.7	82.3	100.0
專科	135	12.8	22.9	77.1	100.0
大學	436	41.2	11.5	88.5	100.0
研究所及以上	94	8.9	13.0	87.0	100.0
拒答	3	0.3	0.0	100.0	100.0
<b>職業</b> ***					
白領工作者	183	17.3	14.6	85.4	100.0
藍領工作者	182	17.2	13.4	86.6	100.0
專業人員	141	13.3	10.8	89.2	100.0
農林漁牧礦業	2	0.2	56.6	43.4	100.0
自營商/雇主/企業家	54	5.1	9.8	90.2	100.0
軍警公教	44	4.1	15.7	84.3	100.0
家庭主婦/家管	168	15.9	25.5	74.5	100.0
學生	48	4.5	3.6	96.4	100.0
退休/無業/待業	224	21.2	21.5	78.5	100.0
拒答	11	1.0	0.0	100.0	100.0
<b>居住地區</b>					
東區	479	45.3	14.6	85.4	100.0
北區	396	37.4	17.0	83.0	100.0
香山區	183	17.3	19.2	80.8	100.0

Q24\_退費速度滿意度交叉分析表

	樣本結構		Q24 因為收視費調降，有關預繳帳單多收的費用，振道公司會在下一期帳單退費，請問您對於退費速度是否滿意？								
	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
<b>整體</b>	<b>1,058</b>	<b>100.0</b>	<b>44.9</b>	<b>5.7</b>	<b>39.2</b>	<b>8.9</b>	<b>6.0</b>	<b>2.9</b>	<b>46.2</b>	<b>0.0</b>	<b>100.0</b>
<b>性別</b>											
男	511	48.3	44.4	5.4	39.0	10.1	7.0	3.1	45.5	0.0	100.0
女	547	51.7	45.3	5.9	39.5	7.8	5.1	2.7	46.9	0.0	100.0
<b>年齡</b>	***										
20~29歲	181	17.1	57.8	4.4	53.4	5.9	5.9	0.0	36.3	0.0	100.0
30~39歲	235	22.2	41.4	4.7	36.7	11.1	7.0	4.1	47.5	0.0	100.0
40~49歲	201	19.0	49.7	7.2	42.5	8.6	4.9	3.7	41.7	0.0	100.0
50~59歲	179	16.9	42.8	8.7	34.1	13.2	8.8	4.4	44.0	0.0	100.0
60歲以上	263	24.9	36.9	4.2	32.7	6.3	4.0	2.3	56.8	0.0	100.0
<b>教育程度</b>											
國小及以下	84	7.9	36.5	10.0	26.5	6.5	4.5	1.9	57.0	0.0	100.0
國(初)中	72	6.8	34.5	5.5	29.0	5.2	3.0	2.3	60.3	0.0	100.0
高中(職)	235	22.2	42.1	5.5	36.6	12.1	8.1	4.0	45.8	0.0	100.0
專科	135	12.8	40.9	1.9	39.0	11.4	7.2	4.2	47.7	0.0	100.0
大學	436	41.2	50.3	5.8	44.5	8.2	5.8	2.5	41.5	0.0	100.0
研究所及以上	94	8.9	49.4	7.5	41.9	4.9	3.7	1.1	45.7	0.0	100.0
拒答	3	0.3	0.0	0.0	0.0	16.3	0.0	16.3	83.7	0.0	100.0
<b>職業</b>	a										
白領工作者	183	17.3	41.2	3.0	38.3	12.6	10.4	2.3	46.2	0.0	100.0
藍領工作者	182	17.2	51.9	7.1	44.8	5.1	2.7	2.4	43.0	0.0	100.0
專業人員	141	13.3	52.0	6.8	45.2	6.4	3.2	3.2	41.6	0.0	100.0
農林漁牧礦業	2	0.2	0.0	0.0	0.0	27.6	27.6	0.0	72.4	0.0	100.0
自營商/雇主/企業家	54	5.1	39.4	12.7	26.7	18.5	12.7	5.7	42.1	0.0	100.0
軍警公教	44	4.1	50.5	6.1	44.4	4.9	0.0	4.9	44.7	0.0	100.0
家庭主婦/家管	168	15.9	39.6	8.8	30.8	9.2	5.9	3.3	51.2	0.0	100.0
學生	48	4.5	69.2	0.0	69.2	4.8	4.8	0.0	26.0	0.0	100.0
退休/無業/待業	224	21.2	39.0	3.4	35.6	7.3	4.3	3.0	53.6	0.0	100.0
拒答	11	1.0	7.1	0.0	7.1	49.8	49.8	0.0	43.1	0.0	100.0
<b>居住地區</b>											
東區	479	45.3	48.4	5.1	43.2	7.3	4.1	3.2	44.3	0.0	100.0
北區	396	37.4	40.0	6.6	33.4	10.7	7.8	2.8	49.3	0.0	100.0
香山區	183	17.3	46.4	5.1	41.3	9.1	6.7	2.3	44.5	0.0	100.0



Q25\_帳單標示清楚度交叉分析表

	樣本結構		Q25 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
<b>整體</b>	<b>1,058</b>	<b>100.0</b>	<b>58.1</b>	<b>14.0</b>	<b>44.1</b>	<b>12.2</b>	<b>8.4</b>	<b>3.8</b>	<b>29.7</b>	<b>0.0</b>	<b>100.0</b>
<b>性別</b>											
男	511	48.3	61.3	15.4	45.9	11.7	8.1	3.6	27.0	0.0	100.0
女	547	51.7	55.0	12.7	42.3	12.7	8.8	3.9	32.2	0.1	100.0
<b>年齡</b>	***										
20~29歲	181	17.1	68.8	12.0	56.7	4.4	3.3	1.0	26.9	0.0	100.0
30~39歲	235	22.2	54.6	9.6	45.0	18.4	9.5	8.9	26.9	0.0	100.0
40~49歲	201	19.0	58.2	17.9	40.3	15.9	13.7	2.2	25.9	0.0	100.0
50~59歲	179	16.9	63.2	18.8	44.5	10.2	6.9	3.3	26.5	0.0	100.0
60歲以上	263	24.9	50.1	13.0	37.1	10.6	8.0	2.6	39.1	0.2	100.0
<b>教育程度</b>	a										
國小及以下	84	7.9	45.8	16.1	29.8	11.4	9.0	2.4	42.8	0.0	100.0
國(初)中	72	6.8	46.1	16.4	29.8	8.0	6.7	1.3	45.8	0.0	100.0
高中(職)	235	22.2	61.6	17.0	44.6	12.2	8.0	4.2	26.0	0.2	100.0
專科	135	12.8	57.9	15.7	42.2	12.1	7.8	4.3	29.9	0.0	100.0
大學	436	41.2	61.9	10.5	51.4	14.1	10.1	4.0	24.0	0.0	100.0
研究所及以上	94	8.9	53.4	17.0	36.4	7.2	3.3	3.9	39.3	0.0	100.0
拒答	3	0.3	0.0	0.0	0.0	20.1	20.1	0.0	79.9	0.0	100.0
<b>職業</b>											
白領工作者	183	17.3	54.0	10.0	44.0	15.9	11.5	4.4	30.1	0.0	100.0
藍領工作者	182	17.2	59.4	19.5	39.9	15.3	11.3	4.1	25.3	0.0	100.0
專業人員	141	13.3	63.0	19.0	44.0	12.7	8.1	4.6	24.3	0.0	100.0
農林漁牧礦業	2	0.2	56.6	29.0	27.6	43.4	0.0	43.4	0.0	0.0	100.0
自營商/雇主/企業家	54	5.1	63.3	8.4	54.8	12.0	6.5	5.5	24.8	0.0	100.0
軍警公教	44	4.1	52.7	10.5	42.2	11.6	11.6	0.0	35.6	0.0	100.0
家庭主婦/家管	168	15.9	63.4	15.3	48.2	8.7	6.9	1.7	27.9	0.0	100.0
學生	48	4.5	74.2	8.5	65.7	3.9	0.0	3.9	21.9	0.0	100.0
退休/無業/待業	224	21.2	50.8	12.1	38.7	10.7	7.1	3.5	38.3	0.2	100.0
拒答	11	1.0	30.9	7.1	23.7	12.7	0.0	12.7	56.4	0.0	100.0
<b>居住地區</b>											
東區	479	45.3	59.9	12.6	47.3	12.4	8.4	3.9	27.7	0.0	100.0
北區	396	37.4	54.6	15.3	39.3	13.9	9.1	4.8	31.3	0.1	100.0
香山區	183	17.3	60.8	15.0	45.8	8.1	7.1	1.0	31.1	0.0	100.0

Q26\_公用頻道知曉度交叉分析表

	樣本結構		Q26 請問，您知不知道第3頻道是公用頻道？		
	樣本數 (加權後)	百分比 (%)	知道	不知道	合計
<b>整體</b>	<b>1,058</b>	<b>100.0</b>	<b>33.5</b>	<b>66.5</b>	<b>100.0</b>
<b>性別</b>					
男	511	48.3	32.7	67.3	100.0
女	547	51.7	34.4	65.6	100.0
<b>年齡</b>					
20~29歲	181	17.1	40.1	59.9	100.0
30~39歲	235	22.2	30.5	69.5	100.0
40~49歲	201	19.0	30.0	70.0	100.0
50~59歲	179	16.9	31.0	69.0	100.0
60歲以上	263	24.9	36.2	63.8	100.0
<b>教育程度</b>					
國小及以下	84	7.9	22.5	77.5	100.0
國(初)中	72	6.8	35.5	64.5	100.0
高中(職)	235	22.2	35.2	64.8	100.0
專科	135	12.8	30.3	69.7	100.0
大學	436	41.2	36.1	63.9	100.0
研究所及以上	94	8.9	29.5	70.5	100.0
拒答	3	0.3	73.2	26.8	100.0
<b>職業</b> *					
白領工作者	183	17.3	33.0	67.0	100.0
藍領工作者	182	17.2	25.5	74.5	100.0
專業人員	141	13.3	31.9	68.1	100.0
農林漁牧礦業	2	0.2	56.6	43.4	100.0
自營商/雇主/企業家	54	5.1	26.5	73.5	100.0
軍警公教	44	4.1	23.3	76.7	100.0
家庭主婦/家管	168	15.9	38.4	61.6	100.0
學生	48	4.5	47.0	53.0	100.0
退休/無業/待業	224	21.2	38.8	61.2	100.0
拒答	11	1.0	27.9	72.1	100.0
<b>居住地區</b> *					
東區	479	45.3	35.5	64.5	100.0
北區	396	37.4	35.4	64.6	100.0
香山區	183	17.3	24.4	75.6	100.0

Q27\_公用頻道收視情形交叉分析表

	樣本結構		Q27 請問在過去一年內，您有沒有看過這個頻道？							
	樣本數 (加權後)	百分比 (%)	有收看	經常 收看	很少 收看	偶爾 收看	從來沒 有收看	不知道/ 無意見	拒答	合計
<b>整體</b>	<b>1,058</b>	<b>100.0</b>	<b>33.8</b>	<b>1.1</b>	<b>12.5</b>	<b>20.1</b>	<b>64.8</b>	<b>1.5</b>	<b>0.0</b>	<b>100.0</b>
<b>性別</b>										
男	511	48.3	34.6	1.5	12.7	20.4	64.2	1.2	0.0	100.0
女	547	51.7	32.9	0.8	12.3	19.8	65.3	1.8	0.0	100.0
<b>年齡</b>										
20~29歲	181	17.1	22.7	0.0	9.0	13.6	76.3	1.0	0.0	100.0
30~39歲	235	22.2	29.8	1.6	9.7	18.4	70.2	0.0	0.0	100.0
40~49歲	201	19.0	32.8	0.0	12.3	20.6	65.2	1.9	0.0	100.0
50~59歲	179	16.9	36.6	0.9	18.9	16.8	62.1	1.3	0.0	100.0
60歲以上	263	24.9	43.7	2.5	13.2	27.9	53.4	2.9	0.0	100.0
<b>教育程度</b>										
國小及以下	84	7.9	35.4	0.7	8.2	26.5	61.3	3.3	0.0	100.0
國(初)中	72	6.8	42.2	3.3	14.2	24.7	56.3	1.5	0.0	100.0
高中(職)	235	22.2	36.8	1.3	11.2	24.3	61.7	1.5	0.0	100.0
專科	135	12.8	38.9	0.8	18.9	19.2	60.7	0.4	0.0	100.0
大學	436	41.2	30.0	1.1	13.0	15.8	69.0	1.0	0.0	100.0
研究所及以上	94	8.9	27.9	0.0	7.4	20.4	68.4	3.7	0.0	100.0
拒答	3	0.3	52.1	0.0	0.0	52.1	47.9	0.0	0.0	100.0
<b>職業</b>										
白領工作者	183	17.3	33.9	0.0	14.6	19.4	65.0	1.0	0.0	100.0
藍領工作者	182	17.2	31.8	0.9	11.0	19.9	67.5	0.6	0.0	100.0
專業人員	141	13.3	26.3	0.0	9.4	16.9	71.9	1.8	0.0	100.0
農林漁牧礦業	2	0.2	56.6	0.0	27.6	29.0	43.4	0.0	0.0	100.0
自營商/雇主/企業家	54	5.1	30.5	5.8	8.6	16.2	68.6	0.9	0.0	100.0
軍警公教	44	4.1	15.2	0.0	6.4	8.9	82.8	2.0	0.0	100.0
家庭主婦/家管	168	15.9	37.1	1.0	12.6	23.5	62.2	0.7	0.0	100.0
學生	48	4.5	30.0	0.0	13.4	16.6	70.0	0.0	0.0	100.0
退休/無業/待業	224	21.2	43.6	2.4	16.2	24.9	53.1	3.4	0.0	100.0
拒答	11	1.0	8.4	0.0	4.2	4.2	91.6	0.0	0.0	100.0
<b>居住地區</b>										
東區	479	45.3	32.0	1.6	11.5	18.9	66.5	1.5	0.0	100.0
北區	396	37.4	36.4	0.8	14.8	20.8	62.0	1.6	0.0	100.0
香山區	183	17.3	32.6	0.6	10.2	21.8	66.2	1.2	0.0	100.0

Q28\_公用頻道滿意度交叉分析表

	樣本結構		Q28 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
<b>整體</b>	<b>357</b>	<b>100.0</b>	<b>60.7</b>	<b>5.0</b>	<b>55.8</b>	<b>16.7</b>	<b>13.6</b>	<b>3.1</b>	<b>22.5</b>	<b>0.0</b>	<b>100.0</b>
<b>性別</b>											
男	177	49.6	58.8	5.1	53.8	16.5	11.6	4.9	24.7	0.0	100.0
女	180	50.4	62.6	4.9	57.7	16.9	15.6	1.3	20.5	0.0	100.0
<b>年齡</b>											
20~29歲	41	11.5	64.3	8.6	55.6	15.4	9.8	5.7	20.3	0.0	100.0
30~39歲	70	19.6	58.2	5.6	52.6	27.6	21.4	6.2	14.3	0.0	100.0
40~49歲	66	18.4	69.9	6.5	63.4	12.7	10.6	2.0	17.4	0.0	100.0
50~59歲	65	18.3	57.0	4.2	52.8	17.2	15.8	1.5	25.8	0.0	100.0
60歲以上	115	32.2	57.9	2.8	55.1	12.6	10.8	1.8	29.4	0.0	100.0
<b>教育程度</b>											
國小及以下	30	8.3	51.2	2.0	49.2	20.5	18.9	1.7	28.3	0.0	100.0
國(初)中	30	8.5	64.8	4.5	60.3	7.1	7.1	0.0	28.1	0.0	100.0
高中(職)	86	24.2	71.9	6.3	65.5	8.3	5.7	2.6	19.8	0.0	100.0
專科	53	14.7	54.2	6.8	47.4	16.5	16.5	0.0	29.3	0.0	100.0
大學	131	36.6	54.8	5.2	49.6	25.8	19.8	6.0	19.4	0.0	100.0
研究所及以上	26	7.3	74.5	0.0	74.5	5.7	5.7	0.0	19.7	0.0	100.0
拒答	2	0.4	30.3	0.0	30.3	31.2	0.0	31.2	38.5	0.0	100.0
<b>職業</b>											
白領工作者	62	17.4	52.2	0.0	52.2	24.6	20.9	3.7	23.2	0.0	100.0
藍領工作者	58	16.2	66.9	8.2	58.7	20.9	9.5	11.4	12.3	0.0	100.0
專業人員	37	10.4	73.9	2.6	71.4	4.8	4.8	0.0	21.3	0.0	100.0
農林漁牧礦業	1	0.3	48.8	0.0	48.8	0.0	0.0	0.0	51.2	0.0	100.0
自營商/雇主/企業家	17	4.6	55.8	12.6	43.2	23.0	23.0	0.0	21.2	0.0	100.0
軍警公教	7	1.9	66.9	0.0	66.9	33.1	33.1	0.0	0.0	0.0	100.0
家庭主婦/家管	62	17.5	66.2	2.9	63.3	16.0	15.3	0.8	17.8	0.0	100.0
學生	14	4.0	56.1	12.4	43.6	15.4	15.4	0.0	28.6	0.0	100.0
退休/無業/待業	98	27.3	55.4	6.5	48.9	12.1	10.4	1.7	32.5	0.0	100.0
拒答	1	0.3	50.0	0.0	50.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	100.0
<b>居住地區</b>											
東區	153	42.9	59.9	3.6	56.4	18.7	16.2	2.4	21.4	0.0	100.0
北區	144	40.4	60.2	6.0	54.2	16.0	10.9	5.1	23.8	0.0	100.0
香山區	60	16.7	64.2	6.1	58.1	13.4	13.4	0.0	22.4	0.0	100.0

Q29\_公用頻道使用意願交叉分析表

	樣本結構		Q29 如果您自己或參加的社團有自行拍攝的影片，請問您有沒有意願向有線電視業者申請在公用頻道【也就是第3頻道】免費播放？								
	樣本數 (加權後)	百分比 (%)	有意願	非常有 意願	還算有 意願	沒意願	不太有 意願	完全沒 有意願	不知道/ 無意見	拒答	合計
<b>整體</b>	<b>357</b>	<b>100.0</b>	<b>26.8</b>	<b>6.0</b>	<b>20.9</b>	<b>63.7</b>	<b>26.2</b>	<b>37.5</b>	<b>9.5</b>	<b>0.0</b>	<b>100.0</b>
<b>性別</b>											
男	177	49.6	30.5	8.4	22.1	60.3	26.0	34.3	9.2	0.0	100.0
女	180	50.4	23.2	3.6	19.6	67.1	26.4	40.7	9.7	0.0	100.0
<b>年齡</b>											
20~29歲	41	11.5	40.4	10.7	29.7	59.6	35.5	24.1	0.0	0.0	100.0
30~39歲	70	19.6	24.6	5.6	19.0	69.7	34.8	34.9	5.7	0.0	100.0
40~49歲	66	18.4	29.6	3.9	25.7	64.1	22.2	41.9	6.3	0.0	100.0
50~59歲	65	18.3	28.1	6.7	21.5	58.4	20.9	37.5	13.4	0.0	100.0
60歲以上	115	32.2	21.0	5.3	15.8	64.3	23.0	41.3	14.7	0.0	100.0
<b>教育程度</b>	<b>a</b>										
國小及以下	30	8.3	19.0	1.7	17.3	56.3	21.7	34.7	24.7	0.0	100.0
國(初)中	30	8.5	22.9	7.9	15.0	60.5	20.5	40.0	16.6	0.0	100.0
高中(職)	86	24.2	21.9	7.9	14.0	67.8	18.9	48.9	10.2	0.0	100.0
專科	53	14.7	30.8	8.4	22.4	59.6	21.1	38.5	9.6	0.0	100.0
大學	131	36.6	31.7	4.6	27.1	63.7	31.3	32.4	4.6	0.0	100.0
研究所及以上	26	7.3	24.1	4.7	19.4	72.3	46.5	25.8	3.6	0.0	100.0
拒答	2	0.4	30.3	0.0	30.3	31.2	31.2	0.0	38.5	0.0	100.0
<b>職業</b>											
白領工作者	62	17.4	32.4	5.0	27.4	62.0	24.5	37.4	5.6	0.0	100.0
藍領工作者	58	16.2	31.1	5.3	25.8	61.7	16.7	45.0	7.2	0.0	100.0
專業人員	37	10.4	27.5	3.6	23.9	66.2	33.5	32.7	6.3	0.0	100.0
農林漁牧礦業	1	0.3	48.8	0.0	48.8	51.2	0.0	51.2	0.0	0.0	100.0
自營商/雇主/企業家	17	4.6	36.2	3.4	32.8	58.1	30.0	28.1	5.7	0.0	100.0
軍警公教	7	1.9	7.4	0.0	7.4	92.6	77.9	14.8	0.0	0.0	100.0
家庭主婦/家管	62	17.5	16.6	5.4	11.2	72.8	24.2	48.5	10.6	0.0	100.0
學生	14	4.0	56.1	15.4	40.7	43.9	43.9	0.0	0.0	0.0	100.0
退休/無業/待業	98	27.3	21.9	7.7	14.2	61.5	25.2	36.3	16.6	0.0	100.0
拒答	1	0.3	50.0	0.0	50.0	50.0	0.0	50.0	0.0	0.0	100.0
<b>居住地區</b>											
東區	153	42.9	26.3	4.3	22.0	64.1	28.2	35.9	9.6	0.0	100.0
北區	144	40.4	24.8	5.0	19.8	65.6	29.6	35.9	9.7	0.0	100.0
香山區	60	16.7	33.0	12.6	20.4	58.3	12.6	45.6	8.7	0.0	100.0

Q30\_自製頻道收視情形交叉分析表

	樣本結構		Q30 請問，在過去一年內，您有沒有看過有線電視專門製播地方新聞、地方生活藝文的新竹生活資訊台【也就是第4頻道】？							
	樣本數 (加權後)	百分比 (%)	有收看	經常 收看	很少 收看	偶爾 收看	從來沒 有收看	不知道/ 無意見	拒答	合計
<b>整體</b>	<b>1,058</b>	<b>100.0</b>	<b>50.9</b>	<b>2.7</b>	<b>19.3</b>	<b>29.0</b>	<b>47.5</b>	<b>1.6</b>	<b>0.0</b>	<b>100.0</b>
<b>性別</b>										
男	511	48.3	50.9	3.0	17.9	30.0	46.9	2.2	0.0	100.0
女	547	51.7	50.9	2.3	20.6	28.0	48.1	1.0	0.0	100.0
<b>年齡</b>	<b>a</b>									
20~29歲	181	17.1	47.3	2.4	25.1	19.8	50.4	2.3	0.0	100.0
30~39歲	235	22.2	44.1	1.5	18.8	23.9	54.3	1.6	0.0	100.0
40~49歲	201	19.0	48.4	1.3	21.9	25.2	50.8	0.8	0.0	100.0
50~59歲	179	16.9	53.3	3.4	17.5	32.4	44.3	2.4	0.0	100.0
60歲以上	263	24.9	59.8	4.4	14.9	40.5	39.1	1.0	0.0	100.0
<b>教育程度</b>	<b>a</b>									
國小及以下	84	7.9	58.8	4.8	11.8	42.2	39.1	2.1	0.0	100.0
國(初)中	72	6.8	59.7	7.6	18.7	33.4	37.2	3.2	0.0	100.0
高中(職)	235	22.2	52.6	2.8	17.0	32.8	46.9	0.5	0.0	100.0
專科	135	12.8	51.1	1.8	20.7	28.6	48.2	0.7	0.0	100.0
大學	436	41.2	48.1	1.7	23.4	23.0	50.1	1.8	0.0	100.0
研究所及以上	94	8.9	46.3	2.3	11.6	32.4	51.1	2.7	0.0	100.0
拒答	3	0.3	36.3	0.0	0.0	36.3	63.7	0.0	0.0	100.0
<b>職業</b>	<b>a</b>									
白領工作者	183	17.3	55.4	0.7	32.2	22.5	42.7	1.9	0.0	100.0
藍領工作者	182	17.2	41.9	2.9	12.9	26.0	57.6	0.5	0.0	100.0
專業人員	141	13.3	48.6	0.6	15.3	32.6	48.4	3.1	0.0	100.0
農林漁牧礦業	2	0.2	71.0	0.0	27.6	43.4	29.0	0.0	0.0	100.0
自營商/雇主/企業家	54	5.1	43.0	0.0	10.8	32.3	52.3	4.6	0.0	100.0
軍警公教	44	4.1	51.8	0.0	36.0	15.8	46.2	2.0	0.0	100.0
家庭主婦/家管	168	15.9	56.6	4.7	17.3	34.6	43.1	0.3	0.0	100.0
學生	48	4.5	43.6	4.6	30.5	8.5	56.4	0.0	0.0	100.0
退休/無業/待業	224	21.2	55.6	4.7	15.1	35.8	42.7	1.7	0.0	100.0
拒答	11	1.0	37.4	0.0	0.0	37.4	62.6	0.0	0.0	100.0
<b>居住地區</b>										
東區	479	45.3	50.9	3.5	20.2	27.2	47.2	1.9	0.0	100.0
北區	396	37.4	52.6	1.6	19.8	31.1	46.5	0.9	0.0	100.0
香山區	183	17.3	47.4	2.6	15.8	29.0	50.4	2.2	0.0	100.0

Q31\_自製頻道滿意度 交叉分析表

	樣本結構		Q31 對於有線電視新竹生活資訊台【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
<b>整體</b>	<b>539</b>	<b>100.0</b>	<b>65.2</b>	<b>6.2</b>	<b>59.0</b>	<b>14.7</b>	<b>12.5</b>	<b>2.2</b>	<b>20.1</b>	<b>0.0</b>	<b>100.0</b>
<b>性別</b>											
男	260	48.3	67.9	6.4	61.5	13.5	10.6	2.9	18.6	0.0	100.0
女	278	51.7	62.7	6.0	56.7	15.8	14.3	1.5	21.5	0.0	100.0
<b>年齡</b>	<b>***</b>										
20~29歲	85	15.9	72.2	2.1	70.1	10.6	10.6	0.0	17.2	0.0	100.0
30~39歲	104	19.2	77.8	3.8	74.0	14.8	12.8	2.0	7.4	0.0	100.0
40~49歲	97	18.0	63.5	12.0	51.5	19.8	12.3	7.5	16.7	0.0	100.0
50~59歲	95	17.7	58.0	8.6	49.4	16.6	15.8	0.8	25.4	0.0	100.0
60歲以上	157	29.2	58.5	5.0	53.5	12.6	11.7	1.0	28.9	0.0	100.0
<b>教育程度</b>	<b>a</b>										
國小及以下	49	9.2	53.5	8.8	44.8	11.8	10.9	0.9	34.6	0.0	100.0
國(初)中	43	7.9	67.6	12.8	54.8	5.2	5.2	0.0	27.2	0.0	100.0
高中(職)	123	22.9	76.2	8.5	67.7	9.5	7.5	2.0	14.4	0.0	100.0
專科	69	12.8	62.2	7.4	54.8	21.8	14.5	7.3	16.0	0.0	100.0
大學	210	38.9	64.0	2.4	61.6	17.0	16.0	1.0	19.0	0.0	100.0
研究所及以上	44	8.1	57.0	6.6	50.4	19.1	15.5	3.6	23.9	0.0	100.0
拒答	1	0.2	0.0	0.0	0.0	44.7	44.7	0.0	55.3	0.0	100.0
<b>職業</b>	<b>a</b>										
白領工作者	102	18.9	65.5	1.4	64.1	21.3	15.4	5.9	13.1	0.0	100.0
藍領工作者	76	14.2	76.3	8.9	67.4	13.9	11.1	2.8	9.8	0.0	100.0
專業人員	69	12.7	70.6	1.4	69.2	6.8	6.8	0.0	22.6	0.0	100.0
農林漁牧礦業	1	0.3	61.1	0.0	61.1	0.0	0.0	0.0	38.9	0.0	100.0
自營商/雇主/企業家	23	4.3	59.6	6.5	53.2	21.8	18.5	3.3	18.5	0.0	100.0
軍警公教	23	4.2	45.2	12.8	32.5	18.7	18.7	0.0	36.1	0.0	100.0
家庭主婦/家管	95	17.7	67.8	9.9	58.0	12.1	11.6	0.5	20.1	0.0	100.0
學生	21	3.9	69.4	0.0	69.4	9.0	9.0	0.0	21.6	0.0	100.0
退休/無業/待業	124	23.1	59.3	8.4	50.9	14.2	12.4	1.8	26.5	0.0	100.0
拒答	4	0.8	0.0	0.0	0.0	45.3	45.3	0.0	54.7	0.0	100.0
<b>居住地區</b>											
東區	244	45.3	59.7	5.3	54.5	15.7	12.1	3.6	24.5	0.0	100.0
北區	208	38.7	70.2	7.6	62.5	14.4	13.3	1.2	15.4	0.0	100.0
香山區	87	16.1	68.6	5.3	63.3	12.4	11.9	0.5	18.9	0.0	100.0

Q32\_整體服務滿意度交叉分析表

	樣本結構		Q32 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
<b>整體</b>	<b>1,058</b>	<b>100.0</b>	<b>76.4</b>	<b>7.8</b>	<b>68.6</b>	<b>16.9</b>	<b>12.7</b>	<b>4.2</b>	<b>6.7</b>	<b>0.0</b>	<b>100.0</b>
<b>性別</b>											
男	511	48.3	76.6	9.0	67.6	17.5	12.1	5.5	5.9	0.0	100.0
女	547	51.7	76.3	6.6	69.6	16.3	13.3	3.0	7.4	0.0	100.0
<b>年齡</b>	***										
20~29歲	181	17.1	90.6	8.7	82.0	5.7	4.4	1.3	3.7	0.0	100.0
30~39歲	235	22.2	80.2	4.0	76.2	17.4	10.5	6.9	2.4	0.0	100.0
40~49歲	201	19.0	73.1	10.5	62.6	22.9	18.0	4.9	4.0	0.0	100.0
50~59歲	179	16.9	73.2	9.0	64.2	21.4	17.8	3.6	5.4	0.0	100.0
60歲以上	263	24.9	67.9	7.6	60.4	16.6	12.9	3.6	15.5	0.0	100.0
<b>教育程度</b>	a										
國小及以下	84	7.9	65.6	9.9	55.7	12.4	10.0	2.5	22.0	0.0	100.0
國(初)中	72	6.8	73.8	9.0	64.8	11.1	7.8	3.3	15.0	0.0	100.0
高中(職)	235	22.2	78.0	9.9	68.2	16.5	14.1	2.4	5.5	0.0	100.0
專科	135	12.8	75.6	7.8	67.8	21.0	17.0	4.0	3.3	0.0	100.0
大學	436	41.2	77.8	5.6	72.2	18.4	12.7	5.7	3.8	0.0	100.0
研究所及以上	94	8.9	79.6	10.0	69.6	13.6	9.1	4.5	6.8	0.0	100.0
拒答	3	0.3	42.6	0.0	42.6	16.3	16.3	0.0	41.1	0.0	100.0
<b>職業</b>	a										
白領工作者	183	17.3	74.4	4.6	69.7	22.6	16.6	6.0	3.0	0.0	100.0
藍領工作者	182	17.2	83.6	11.7	71.9	12.5	10.4	2.1	3.9	0.0	100.0
專業人員	141	13.3	82.6	8.1	74.5	14.9	11.1	3.9	2.5	0.0	100.0
農林漁牧礦業	2	0.2	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
自營商/雇主/企業家	54	5.1	62.8	14.0	48.9	29.6	23.0	6.6	7.6	0.0	100.0
軍警公教	44	4.1	83.1	7.3	75.8	15.9	2.2	13.6	1.1	0.0	100.0
家庭主婦/家管	168	15.9	72.2	6.3	65.8	16.7	14.3	2.4	11.1	0.0	100.0
學生	48	4.5	96.1	8.6	87.5	3.9	3.9	0.0	0.0	0.0	100.0
退休/無業/待業	224	21.2	71.2	6.8	64.4	16.6	13.1	3.5	12.2	0.0	100.0
拒答	11	1.0	30.9	0.0	30.9	32.3	7.1	25.1	36.9	0.0	100.0
<b>居住地區</b>											
東區	479	45.3	75.5	7.1	68.4	16.2	11.2	5.0	8.3	0.0	100.0
北區	396	37.4	75.3	8.8	66.4	19.3	15.1	4.2	5.4	0.0	100.0
香山區	183	17.3	81.2	7.1	74.1	13.7	11.4	2.2	5.1	0.0	100.0



Q33\_業者需改善建議交叉分析表

	樣本結構		Q33 請問您覺得有線電視業者有什麼地方需要改善的？				
	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)	收訊品質	改善客服服務 品質	提升客服電話 接通率
<b>整體</b>	<b>1,058</b>	<b>100.0</b>	<b>18.9</b>	<b>11.0</b>	<b>8.2</b>	<b>3.4</b>	<b>3.4</b>
<b>性別</b>							
男	511	48.3	19.6	11.1	7.6	3.6	3.0
女	547	51.7	18.2	10.9	8.8	3.2	3.7
<b>年齡</b>							
20~29歲	181	17.1	6.0	7.0	11.9	0.0	2.3
30~39歲	235	22.2	17.2	9.3	9.6	8.6	1.4
40~49歲	201	19.0	16.7	13.8	8.2	3.2	4.9
50~59歲	179	16.9	33.1	12.4	7.2	2.8	4.2
60歲以上	263	24.9	21.1	12.3	5.1	1.6	4.2
<b>教育程度</b>							
國小及以下	84	7.9	15.3	10.7	5.0	0.0	5.7
國(初)中	72	6.8	14.9	8.3	5.7	2.1	0.8
高中(職)	235	22.2	20.9	9.5	3.7	2.8	4.3
專科	135	12.8	26.9	12.8	9.0	3.1	4.7
大學	436	41.2	17.3	11.3	11.7	4.6	2.5
研究所及以上	94	8.9	15.1	13.3	7.0	3.1	3.1
拒答	3	0.3	41.1	16.3	16.3	16.3	0.0
<b>職業</b>							
白領工作者	183	17.3	22.4	12.7	18.0	7.1	5.2
藍領工作者	182	17.2	14.0	10.3	5.5	2.1	1.4
專業人員	141	13.3	14.3	5.3	4.5	2.2	2.6
農林漁牧礦業	2	0.2	72.4	29.0	0.0	0.0	0.0
自營商/雇主/企業家	54	5.1	21.8	15.7	19.4	11.2	1.6
軍警公教	44	4.1	31.4	20.0	1.1	5.1	0.0
家庭主婦/家管	168	15.9	22.4	10.1	5.4	1.0	3.6
學生	48	4.5	4.8	9.2	18.0	0.0	8.5
退休/無業/待業	224	21.2	20.2	12.3	3.9	2.6	3.9
拒答	11	1.0	5.6	0.0	0.0	0.0	0.0
<b>居住地區</b>							
東區	479	45.3	18.6	12.1	9.7	3.3	3.4
北區	396	37.4	17.3	10.7	7.0	4.7	3.5
香山區	183	17.3	22.9	8.8	7.0	0.7	2.9

Q33\_業者需改善建議交叉分析表

	樣本結構		Q33 請問您覺得有線電視業者有什麼地方需要改善的？				
	樣本數 (加權後)	百分比 (%)	改善維修服務 品質	減少廣告/插 播廣告頻率	優惠措施或服 務查詢	避免業者壟斷	主動通知用戶 優惠訊息與新 資訊
<b>整體</b>	<b>1,058</b>	<b>100.0</b>	<b>2.1</b>	<b>2.0</b>	<b>1.8</b>	<b>1.6</b>	<b>1.3</b>
<b>性別</b>							
男	511	48.3	2.1	2.5	2.1	2.0	1.7
女	547	51.7	2.0	1.6	1.5	1.2	1.0
<b>年齡</b>							
20~29歲	181	17.1	0.0	0.0	1.3	0.0	0.0
30~39歲	235	22.2	2.4	1.6	0.7	0.0	0.9
40~49歲	201	19.0	3.5	4.9	2.9	2.0	2.2
50~59歲	179	16.9	2.8	1.0	2.6	3.4	1.2
60歲以上	263	24.9	1.6	2.3	1.6	2.5	2.1
<b>教育程度</b>							
國小及以下	84	7.9	1.4	2.0	0.0	1.8	0.7
國(初)中	72	6.8	3.3	0.8	0.0	0.0	1.7
高中(職)	235	22.2	1.5	1.6	0.4	1.5	0.5
專科	135	12.8	2.4	2.3	4.7	4.6	2.9
大學	436	41.2	1.7	1.9	2.3	1.2	1.3
研究所及以上	94	8.9	3.9	3.5	1.4	0.0	1.9
拒答	3	0.3	16.3	21.1	0.0	0.0	0.0
<b>職業</b>							
白領工作者	183	17.3	4.0	1.7	1.6	2.5	3.9
藍領工作者	182	17.2	1.6	2.1	1.5	0.4	0.4
專業人員	141	13.3	2.7	2.7	2.2	0.9	0.5
農林漁牧礦業	2	0.2	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
自營商/雇主/企業家	54	5.1	0.0	3.9	2.3	2.5	0.0
軍警公教	44	4.1	3.6	3.6	1.3	2.1	2.4
家庭主婦/家管	168	15.9	0.7	0.0	1.7	0.9	0.7
學生	48	4.5	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
退休/無業/待業	224	21.2	2.2	3.2	2.0	2.8	1.5
拒答	11	1.0	0.0	0.0	5.6	0.0	0.0
<b>居住地區</b>							
東區	479	45.3	2.3	2.8	2.2	1.7	1.3
北區	396	37.4	1.9	1.5	2.0	1.1	1.4
香山區	183	17.3	1.7	1.2	0.0	2.3	1.3

Q33\_業者需改善建議交叉分析表

	樣本結構		Q33 請問您覺得有線電視業者有什麼地方需要改善的？				
	樣本數 (加權後)	百分比 (%)	減少頻道數量	增加高畫質 (HD)節目數量	取消電視畫面 信件優惠訊息 提示	降低機上盒故 障率	帳單收費標示
<b>整體</b>	<b>1,058</b>	<b>100.0</b>	<b>1.2</b>	<b>1.2</b>	<b>0.9</b>	<b>0.9</b>	<b>0.8</b>
<b>性別</b>							
男	511	48.3	1.4	1.5	1.2	1.2	0.2
女	547	51.7	1.1	0.9	0.6	0.5	1.4
<b>年齡</b>							
20~29歲	181	17.1	0.0	0.0	3.5	0.0	1.0
30~39歲	235	22.2	1.6	1.6	0.0	0.7	1.5
40~49歲	201	19.0	0.6	2.1	0.8	1.6	0.6
50~59歲	179	16.9	2.9	2.4	0.8	1.4	0.4
60歲以上	263	24.9	1.2	0.2	0.0	0.6	0.4
<b>教育程度</b>							
國小及以下	84	7.9	0.5	0.0	0.0	0.0	0.0
國(初)中	72	6.8	0.7	0.0	0.0	1.8	0.0
高中(職)	235	22.2	2.1	0.8	1.7	1.5	0.0
專科	135	12.8	0.0	1.2	0.0	0.0	1.8
大學	436	41.2	0.8	1.1	0.7	1.0	1.4
研究所及以上	94	8.9	4.0	4.9	2.5	0.0	0.0
拒答	3	0.3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
<b>職業</b>							
白領工作者	183	17.3	2.4	1.7	1.7	1.2	1.0
藍領工作者	182	17.2	0.3	0.7	1.0	1.7	0.0
專業人員	141	13.3	1.5	3.0	0.5	1.2	2.2
農林漁牧礦業	2	0.2	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
自營商/雇主/企業家	54	5.1	4.7	3.9	0.0	0.0	0.0
軍警公教	44	4.1	2.0	0.0	3.5	0.0	0.0
家庭主婦/家管	168	15.9	0.7	0.5	0.0	0.0	0.0
學生	48	4.5	0.0	0.0	0.0	0.0	3.9
退休/無業/待業	224	21.2	0.7	0.7	1.0	1.0	0.8
拒答	11	1.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
<b>居住地區</b>							
東區	479	45.3	1.5	1.2	0.2	0.9	0.7
北區	396	37.4	0.6	1.2	1.4	0.9	1.4
香山區	183	17.3	2.0	1.4	1.8	0.7	0.0

Q33\_業者需改善建議交叉分析表

	樣本結構		Q33 請問您覺得有線電視業者有什麼地方需要改善的？				
	樣本數 (加權後)	百分比 (%)	提升遙控器 品質	申裝/異動/維 修速度太慢	簡化服務方案 及收費方式	斷訊維修 之通知	提升網路穩定 度與速度
<b>整體</b>	<b>1,058</b>	<b>100.0</b>	<b>0.7</b>	<b>0.7</b>	<b>0.5</b>	<b>0.5</b>	<b>0.4</b>
<b>性別</b>							
男	511	48.3	0.9	0.5	0.2	0.6	0.6
女	547	51.7	0.6	0.9	0.8	0.4	0.3
<b>年齡</b>							
20~29歲	181	17.1	1.3	0.0	0.0	0.0	0.0
30~39歲	235	22.2	1.6	0.0	0.0	0.0	0.0
40~49歲	201	19.0	0.6	1.3	1.9	1.4	0.8
50~59歲	179	16.9	0.0	0.9	0.4	0.9	1.3
60歲以上	263	24.9	0.2	1.2	0.4	0.2	0.2
<b>教育程度</b>							
國小及以下	84	7.9	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
國(初)中	72	6.8	0.0	2.3	0.0	0.0	1.8
高中(職)	235	22.2	0.0	0.8	0.8	1.5	0.3
專科	135	12.8	0.3	0.9	1.4	0.0	1.1
大學	436	41.2	0.7	0.4	0.2	0.2	0.0
研究所及以上	94	8.9	4.7	0.8	1.3	0.6	1.0
拒答	3	0.3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
<b>職業</b>							
白領工作者	183	17.3	2.0	0.7	0.0	0.0	0.0
藍領工作者	182	17.2	0.0	0.5	0.7	0.0	0.0
專業人員	141	13.3	2.7	0.0	0.0	0.9	1.7
農林漁牧礦業	2	0.2	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
自營商/雇主/企業家	54	5.1	0.0	2.3	0.0	1.1	0.0
軍警公教	44	4.1	0.0	3.0	0.0	0.0	0.0
家庭主婦/家管	168	15.9	0.0	0.3	1.5	0.4	0.9
學生	48	4.5	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
退休/無業/待業	224	21.2	0.2	0.9	0.9	1.1	0.3
拒答	11	1.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
<b>居住地區</b>							
東區	479	45.3	1.2	0.7	0.6	0.2	0.5
北區	396	37.4	0.6	0.7	0.7	0.6	0.0
香山區	183	17.3	0.0	0.7	0.0	1.1	1.1

Q33\_業者需改善建議交叉分析表

	樣本結構		Q33 請問您覺得有線電視業者有什麼地方需要改善的？				
	樣本數 (加權後)	百分比 (%)	增加多樣化數 位服務	簡化機上盒/ 選台器操作	改善分組付費 方案	先收視再付費	減少跑馬燈 次數
<b>整體</b>	<b>1,058</b>	<b>100.0</b>	<b>0.4</b>	<b>0.3</b>	<b>0.3</b>	<b>0.3</b>	<b>0.3</b>
<b>性別</b>							
男	511	48.3	0.8	0.5	0.4	0.4	0.5
女	547	51.7	0.0	0.1	0.2	0.2	0.0
<b>年齡</b>							
20~29歲	181	17.1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
30~39歲	235	22.2	0.9	0.9	0.9	0.0	0.0
40~49歲	201	19.0	0.8	0.0	0.0	0.8	0.8
50~59歲	179	16.9	0.0	0.4	0.4	0.0	0.0
60歲以上	263	24.9	0.0	0.2	0.2	0.6	0.4
<b>教育程度</b>							
國小及以下	84	7.9	0.0	0.0	0.0	0.6	0.0
國(初)中	72	6.8	0.0	0.0	0.0	0.7	0.0
高中(職)	235	22.2	0.0	0.3	0.0	0.0	0.5
專科	135	12.8	0.0	0.0	1.6	0.4	1.2
大學	436	41.2	0.4	0.6	0.1	0.4	0.0
研究所及以上	94	8.9	2.4	0.0	0.8	0.0	0.0
拒答	3	0.3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
<b>職業</b>							
白領工作者	183	17.3	0.9	0.0	0.0	0.9	0.0
藍領工作者	182	17.2	0.0	1.2	0.0	0.0	0.9
專業人員	141	13.3	1.6	0.4	1.6	0.0	0.0
農林漁牧礦業	2	0.2	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
自營商/雇主/企業家	54	5.1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
軍警公教	44	4.1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
家庭主婦/家管	168	15.9	0.0	0.5	0.7	0.6	0.0
學生	48	4.5	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
退休/無業/待業	224	21.2	0.0	0.0	0.0	0.3	0.5
拒答	11	1.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
<b>居住地區</b>							
東區	479	45.3	0.0	0.6	0.1	0.1	0.4
北區	396	37.4	1.0	0.2	0.8	0.7	0.2
香山區	183	17.3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0

Q33\_業者需改善建議交叉分析表

	樣本結構		Q33 請問您覺得有線電視業者有什麼地方需要改善的？				
	樣本數 (加權後)	百分比 (%)	降低機上盒裝 機費用	增加選購單一 頻道方案	改善頻道切換 速度	頻道變動不要 太頻繁	簡化機上盒與 電視盒連接裝 置
<b>整體</b>	<b>1,058</b>	<b>100.0</b>	<b>0.3</b>	<b>0.2</b>	<b>0.2</b>	<b>0.2</b>	<b>0.2</b>
<b>性別</b>							
男	511	48.3	0.5	0.4	0.4	0.2	0.3
女	547	51.7	0.0	0.1	0.0	0.2	0.0
<b>年齡</b>							
20~29歲	181	17.1	1.2	0.0	0.0	0.0	0.0
30~39歲	235	22.2	0.0	0.0	0.9	0.0	0.0
40~49歲	201	19.0	0.0	0.8	0.0	0.0	0.0
50~59歲	179	16.9	0.0	0.0	0.0	0.9	0.0
60歲以上	263	24.9	0.2	0.4	0.0	0.2	0.7
<b>教育程度</b>							
國小及以下	84	7.9	0.0	0.6	0.0	0.0	0.0
國(初)中	72	6.8	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
高中(職)	235	22.2	0.0	0.3	0.0	0.7	0.2
專科	135	12.8	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
大學	436	41.2	0.6	0.0	0.0	0.1	0.3
研究所及以上	94	8.9	0.0	1.6	2.4	0.0	0.0
拒答	3	0.3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
<b>職業</b>							
白領工作者	183	17.3	0.0	0.0	0.0	0.3	0.0
藍領工作者	182	17.2	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
專業人員	141	13.3	1.5	1.1	1.6	0.0	0.0
農林漁牧礦業	2	0.2	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
自營商/雇主/企業家	54	5.1	0.0	0.0	0.0	1.6	1.0
軍警公教	44	4.1	1.3	0.0	0.0	0.0	0.0
家庭主婦/家管	168	15.9	0.0	0.3	0.0	0.5	0.0
學生	48	4.5	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
退休/無業/待業	224	21.2	0.0	0.3	0.0	0.0	0.5
拒答	11	1.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
<b>居住地區</b>							
東區	479	45.3	0.1	0.1	0.0	0.1	0.2
北區	396	37.4	0.0	0.2	0.6	0.2	0.0
香山區	183	17.3	1.2	0.8	0.0	0.5	0.3

Q33\_業者需改善建議交叉分析表

	樣本結構		Q33 請問您覺得有線電視業者有什麼地方需要改善的？		
	樣本數 (加權後)	百分比 (%)	目前很好，不需 要改進	不知道/ 沒意見	拒答
<b>整體</b>	<b>1,058</b>	<b>100.0</b>	<b>14.3</b>	<b>38.1</b>	<b>0.0</b>
<b>性別</b>					
男	511	48.3	16.5	32.9	0.0
女	547	51.7	12.3	42.9	0.0
<b>年齡</b>					
20~29歲	181	17.1	14.8	56.5	0.0
30~39歲	235	22.2	15.6	37.1	0.0
40~49歲	201	19.0	15.7	31.3	0.0
50~59歲	179	16.9	10.9	27.3	0.0
60歲以上	263	24.9	14.2	38.8	0.0
<b>教育程度</b>					
國小及以下	84	7.9	18.5	42.8	0.0
國(初)中	72	6.8	18.3	47.3	0.0
高中(職)	235	22.2	17.8	36.5	0.0
專科	135	12.8	13.2	29.2	0.0
大學	436	41.2	13.5	38.8	0.0
研究所及以上	94	8.9	4.6	40.3	0.0
拒答	3	0.3	0.0	42.6	0.0
<b>職業</b>					
白領工作者	183	17.3	9.1	28.4	0.0
藍領工作者	182	17.2	19.4	46.3	0.0
專業人員	141	13.3	17.3	37.4	0.0
農林漁牧礦業	2	0.2	0.0	27.6	0.0
自營商/雇主/企業家	54	5.1	14.9	20.2	0.0
軍警公教	44	4.1	0.0	42.3	0.0
家庭主婦/家管	168	15.9	15.8	39.4	0.0
學生	48	4.5	18.2	49.8	0.0
退休/無業/待業	224	21.2	12.0	39.4	0.0
拒答	11	1.0	46.2	48.2	0.0
<b>居住地區</b>					
東區	479	45.3	13.7	37.4	0.0
北區	396	37.4	14.9	38.3	0.0
香山區	183	17.3	14.8	39.5	0.0