

第四章 有線電視訂戶收視行為及滿意度質化分析

本章針對有線電視訂戶進行質化研究方法分析，包括焦點團體座談、家戶收視研究以及訂戶面訪三部分。焦點團體座談區分為一般訂戶與特殊族群訂戶，一般訂戶焦點團體於全省北中南東區舉行，特殊族群則選擇聽力障礙族群、客家族群與原住民族群。家戶收視則在全省選擇 12 戶有線電視訂戶家庭，每戶共進行三次訪談與觀察。訂戶面訪則以兩階段進行，第一階段做為本研究電訪問卷修正與補充參考，第二階段則針對北中南東 42 戶訂戶進行面訪，以面訪資料補充電訪研究發現。本研究之質化分析乃配合電訪量化分析，對相關研究主題提出進一步解釋與發現。

第一節 焦點團體

本研究為了解全省有線電視一般訂戶和特殊族群訂戶的電視收視行為與滿意度，並慮及全省各區之生活型態與文化價值觀之差異，特舉辦北、中、南、東四區各一場焦點團體座談，另慮及特殊族群有相較於一般訂戶不同的需求，故舉辦聽力障礙、客家族群、原住民三場特殊族群訂戶焦點團體座談。

壹、一般訂戶焦點團體訪問

本研究慮及台灣的地區性差異，將有線電視的一般訂戶區分為北、中、南、東四區：

一、北區有線電視訂戶焦點團體座談

本場焦點團體座談乃針對台北一般消費者進行，主要目的是為更深入瞭解台北一般消費者的有線電視使用行為與滿意度，以及對分組付費制度、機上盒、數位服務等的意見。

出席與談人員如下：

姓名	性別	年齡	職業	學歷	個人 收入 (每月/ 元)	家庭 成員 人數	家中 收入 (每月/ 萬元)	電視數目 (台)	裝設有 線電視 時間	裝設的有 線電視系 統
簡百澍	女	28	國小教師	大學	40000	2	8	2	4 年	大豐海山
田裕斌	男	25	雜誌社記 者	大學	35000	4	10	2	超過 5 年	麗冠
詹志宏	男	25	顧問公司 法務人員	大學	32000	4	7~8	2 電視機 2 電視盒	2 年多	萬象
邱瑋婷	女	25	服務業	大學	30000	4	6	1	已忘記	全聯
蔡宜倩	女	22	學生	大學	6000	5	6	2	3 年	大安文山
林彩雲	女	60	家管	國中	無	5	12	2	10 年	新店有線
池國平	男	33	國會助理	大學	60000	2	10	1	2 年	大安文山
詹瑞菊	女	52	公務員	高中	30000	4	8	1	5 年多	寶福
朱錦文	女	33	教師	研究所	60000	2	25	2	9 年	陽明山
章書偉	男	31	助理	大學	30000	10	25	5 電視機 1 電視盒	10 年	金頻道

時間：2003/11/15 星期六

地點：福華國際文教會館 202 室

主持人：國立政治大學廣播電視學系 陳清河副教授 研究助理：朱怡璇

座談歸納分析如下：

(一) 關於有線電視滿意度

1、畫面與聲音品質滿意度：

- (1) 六十五台之前還 OK，只有一兩台是看不到的，十八或十九台看不到，三十四台也看不到。六十五台之後畫面就非常不清楚，雖然節目都是一些冷門節目，不過還是有一些如 NHK 或美國新聞，這些頻道會有雜訊、很模糊，如果想看，就會很辛苦、看不到。(朱錦文)
- (2) 三十四台訊號真的不好，即使到朋友家看，也是這樣！(詹志宏)
- (3) 大豐海山的品質並不好，常常會斷訊，也沒有作任何解釋，或用跑馬燈說明中斷原因，而且它的中斷頻率是很高的。畫面品質不太好，大概七十台以後收訊效果都很差。(簡百澍)
- (4) 頻道間的聲音落差大，聲音的調整好像每一台都不一樣，每次都得調整。(詹瑞菊、田裕斌)；廣告和節目間的聲音落差大，很容易被嚇到！(林彩雲)
- (5) 我們社區是舊線路，所以收訊品質比較差，常常會突然中斷，中斷時間不一定，如果是黃金時段，像八點檔，大概會中斷一兩分鐘，但半夜的時候，常常會停很久。(章書偉)
- (6) 萬象的二十三台也會有畫面和聲音不配合的情況出現，好像會混到三立的聲音，原本我以為是電視太大聲，後來才發現每台電視都這樣。(詹志宏)

2、頻道規劃：

- (1) 近幾年還好，前幾年誇張，有時候回家一看，頻道全部跑掉了，必須重新瀏覽一次。(朱錦文)
- (2) 有時在台北市收看的頻道和台北縣收看的頻道就不一樣，我知道有些頻道

商要定頻，但是幾乎都沒定頻，所以如果遇到跨區工作時，看電視就會不太方便。(池國平)

- (3) 印象中換過三次，每次換頻道都是大更動，就是習慣看的台換到很後面很後面，要找很久。(蔡宜倩)

3、廣告內容、數量

- (1) 就陽明山有線來講，廣告頻道就是那幾台，我還可以接受，通常會直接跳過去。不過，現在節目播放時會有很多跑馬燈，如果第四台業者想藉由跑馬燈告知觀眾訊息，我覺得還 OK，可是有時候一些新聞快報都會有一些跑馬燈，甚至同一畫面有四五個訊息，我覺得資訊負荷量太高。(朱錦文)
- (2) 大豐海山的跑馬燈，幾乎都是在廣告他們的商品或他們的東西。(簡百樹)
- (3) 在台中的有線電視，我看到的跑馬燈都是活動消息，比較少看到廣告性的，因為都是一些市政府辦的活動或地區消息。(蔡宜倩)

4、節目重播率

- (1) 有時候沒有時間看節目的時候，重播對我而言是比較方便的，可是我覺得，有些頻道重播過嚴重，約每幾個小時就重播。(朱錦文)
- (2) 節目重播頻率過高，一個節目兩三天就重播一次，甚至早上看到，下午又會看到。(簡百樹)；影片太久、新片很少，影片不斷重複，每個禮拜重複好幾次，早上有、晚上也有。(章書偉)
- (3) 對我而言沒有困擾，因為看到不想看的會跳過去，不過它的重播率還是蠻高的。(詹志宏)
- (4) 因為太常重播，所以看電視就不會有期待心理，週期可能是一個月或一個禮拜，所以不覺得有什麼好看的節目。(蔡宜倩)

5、客戶服務滿意度

- (1) 萬象整體服務品質還可以，有時候晚上下大雨，打電話給他們，他們的服務人員也會馬上趕過來，我是覺得不錯！（詹志宏）
- (2) 只要畫面訊號一中斷，打客服電話一定是沒人接的，根本找不到人！就算有人接，他們的藉口都一樣，就是「在維修，且不知道什麼時候會好」。（章書偉、林彩雲）；維修部分很糟糕，常無預警斷線，打電話過去都說他們會處理、已經有工程人員過去。（章書偉）
- (3) 我們的民視畫面和聲音不配合已經很久了，它的聲音是另外一台的聲音，但是我們懶得打電話去了，因為忙，而且也覺得沒什用，因為用過客服，覺得很失望，所以也不太想用。（朱錦文）
- (4) 大安文山那一帶很多偷接線路的學生，大安文山會直接剪線，段訊很頻繁，等到客戶受不了去反應，大概兩三天後才會再來接。（池國平）
- (5) 中正區愛國西路口附近，因為好像是跨區的中界點，結果那次因為有事件要追蹤，所以要盡快裝設有線電視，但兩個系統都說不是他們的服務區，所以裝機時間就拖了很久，等事件快結束，他們才來安裝。（池國平）
- (6) 如果是個人問題的話，寶福很快就會來維修，如果是大區域斷線，電話可能就會打不通，如果打進去，他說什麼時候可以維修好，通常就會那個時候維修好。（詹瑞菊）
- (7) 剛換萬象的時候，雨下得很大，而且很晚了，當時打電話去，客服人員態度不錯，說馬上要幫我們處理，結果沒多久，修理車就來了，覺得很感動！（詹志宏）
- (8) 麗冠在我家外牆釘來釘去，通常不會徵求我們的同意，且他們的走線很雜亂無章，有線就牽，沒有線就直接加裝，所以線很亂，每次颱風天的時候，線都晃來晃去，感覺很危險。（田裕斌、章書偉）

- (9) 一台電視還好，如果兩台電視以上，訊號常會很弱、很模糊，我們反應過這問題，但每次遇到我們就只問我們要不要重新安裝，還想順便安裝他們的 Cable。還有，在更新上，包括客戶反應和速度上還是很慢，有時事情拖了就很容易忘，所以希望他們在速度上加強。(章書偉)

6、地方新聞、公益頻道

- (1) 我們那邊有個天母運動公園，常常會辦活動，好想很少看到協助廠商，印象中好像沒有積極參與。(朱錦文)
- (2) 我知道他們會辦園遊會，但都不是送給用戶，所以我不知道他們是採什麼贈送方式。如果有公益活動，我建議可以辦個獎助學金，對大家比較有幫助。(簡百澍)
- (3) 萬象的公益活動我都没看過，社區服務的話，像之前有桃芝颱風，它就會秀出像哪個地方地勢低窪，趕快把車子移走，就是通知鄉親哪裡可以停車。我覺得他們做得蠻好的！(詹志宏、林彩雲)
- (4) 我印象比較深刻的社區服務是內湖焚化爐，因為它們幫我們裝設社區監視器。(田裕斌)
- (5) 我覺得他們是一個很重要的訊息來源，例如像醫院辦免費檢測活動，他們也會秀出來，讓大家知道。(蔡宜倩)

7、對於目前的收費制度

- (1) 我家那邊只有一台，沒得選擇。爲了很快很方便收到錢，他們請 7-11 代收，很方便，但卻愈來愈沒彈性，以前半年繳會有折扣，但現在完全沒有。(朱錦文)
- (2) 我們的收費方式，他們也沒經過詢問，一開始人來收，後來就直接寄帳單，可以到 7-11 或郵局繳，一次是三個月，但從來都沒折扣。(簡百澍)

- (3) 收費方面，我覺得不合理，業者說多少錢就多少錢，我沒得選擇，而且我也不能沒有第四台。(邱瑋婷)
- (4) 因為萬象那時為季繳，將近六百元，但因為它們的服務不錯，雖然繳的時候有點心痛，但後來除以家庭人數後，每個人大概每天不到一塊錢，所以覺得還好啦！(詹志宏)
- (5) 以他現在品質和重播率，以及播放舊片太多、客服問題，如果繳費之後還是這種情況，對我們而言沒有保障。如果有新片，或有一些教育性質的片，大概都比較能接受較高的費用。(章書偉)

(二) 關於分組付費、付費頻道、記次付費方式的意見

1、關於「分組付費」制度：

傾向贊成：

- (1) 根據使用者付費原則，以及大家常看的都是某些固定的頻道，有很多頻道都不會去看，所以我覺得這是合理的，就是說你要看就付錢。(簡百澍)

傾向反對：

- (2) 因為我家的人看的節目類型都不一樣，像我女兒喜歡看的是日本台，我兒子喜歡看體育台，我先生喜歡看大陸劇，如果這些都不在一到三十頻道內，那我選擇頻道就有困難，所以我不太贊成。(詹瑞菊)
- (3) 它不是讓消費者自己去選擇，如果說這種方式固定一到三十頻道，不是我任何家庭成員要看的，我沒得選擇，只好加錢購買更多頻道，如果家中成員多，乾脆付六百塊，什麼都有，比較不會造成困擾。(章書偉、詹志宏、蔡宜倩)

- (4) 我反對分組付費，因為這牽涉基本頻道定義問題，因頻道愈好買的費用愈貴，他一旦把好頻道納入基本頻道，微薄費用不太可能平衡，所有頻道都喜歡進入第一組，但第一組的費用通常也愈高，所以和系統業者間的紛爭也愈多，所以對於未來我覺得沒有什麼前景。(池國平)
- (5) 老人和小孩看的節目不一樣，要看的節目是否能夠統集在一起，所以照目前這種情況，繳六百塊什麼都能看，這樣也很好！(林彩雲)
- (6) 實施分組付費後，是不是造成另一個頻道的重整，可能基本頻道很前面，愈後面頻道在愈後面，頻道愈後面，訊號愈弱，所以是不是會造成系統頻道的排擠，所以我覺得V O D或M O D方式是消費者較需要的。(田裕斌)

需要考量其他因素：

- (7) 我怕他用母鴨代小鴨的方式，就是一兩個好看，其他舊填充，一下子就把頻道填滿了，所以我覺得，分組付費的組是否可再分細一點，可以分五六或七八道。(詹志宏)
- (8) 我比較傾向，有一些公益頻道，可以規劃是大家一定要的，其他應該由觀眾自己來選擇；可以把每台簽約的成本量化，用戶的話，可以體諒業者來多付一點錢來買頻道，因為這樣才可以選擇自己想要的。(邱瑋婷)
- (9) 我覺得分組付費立意是好的，只是到時候到底會分到什麼樣的內容，所以其實到時候分完後，我們還是要付六百塊才看得到，我覺得這是最大的問題。(朱錦文)

2、「付費頻道」：

傾向贊成：

(1) 看的節目要是很好，付費合理的話，就可以接受。(林彩雲)

傾向反對或不需要

(2) 如果是付費頻道加分組，我會考慮，如果是現行制度加上付費頻道，我就不會考慮。(邱瑋婷)

(3) 業者會想要把頻道變成付費頻道，付費頻道可能是較具娛樂性、需求較大的新聞性節目，基本頻道收視人數可能愈來愈少，消費者可能需要花更多的錢去滿足需求。(蔡宜倩)

需要考量其他因素：

(4) 我比較擔心一點，現在頻道有HBO，以後有HBO 2，會不會一段時間後，好片都到HBO 2，然後強迫我們去訂HBO 2。(朱錦文、簡百澍、詹志宏、池國平)

(5) 品質會不會降低、費率是否固定等，這些對消費者而言都是未知數，包括業者在一區裡面是不是會獨大，獨大的話，消費者沒選擇，無議價空間，一開始或許業者會為客源而善待消費者，但之後會不會有任何改變，這才是我們應該要注意的問題。(章書偉)

3、關於「計次付費節目」

傾向贊成：

(1) 現在很多業者美其名都說頻道很多，但是很多都是消費者不看的，所以覺得分組付費頻道在品質價格上合理，再搭配計次或付費頻道的話，那就還不錯！(簡百澍)

(2) 付錢的話我能選時間看，我倒是比較贊成！(詹瑞菊)

- (3) 我覺得蠻方便的，而且可以選擇時間，所以我覺得可配合時間，又可看自己喜歡的片子，蠻好的！（詹志宏）
- (4) 這方式是我最中意的，因為它最符合消費者的選擇。事實上，如果使用很多錢去看，通常第一個月花很多錢，第二個月就會自己節制，所以計次付費不會產生大量費用。（池國平）
- (5) 計次付費制度是蠻好的，對我這種不常看電視的人來說，因為在既有頻道之外，可以選擇我自己想要看的節目，是小而美的方式。只要費率不太貴的話。（蔡宜倩）

傾向反對：

- (6) 計次付費部分我沒有很大的需求，可能實施起來是有一點麻煩，譬如我知道今天下午兩點要演某片，是不是要先訂，所以我不知道要怎麼訂這個東西。（朱錦文）

4、對收費制度的其他建議看法

- (1) 我有另一想法，為何不能夠所有頻道經系統播放時，政府主管機關了解背後計價結構，系統業者收基本費，不管你收看多少頻道都收五十塊，另外還要了解一個頻道多少錢，如果系統業者那邊有辦法組合頻道，計算出我全部得付多少錢，這樣或許是較可行、消費者能獲利的方式。（田裕斌）
- (2) 我覺得之前有人提到付系統業者基本費，對頻道業者而言，我有很多選擇，我願意去付費用來選擇自己要的套餐，而不是人家給我的方式。（邱瑋婷）
- (3) 我的建議是，採分組，一到三十頻道是基本的，其他頻道都用選的，看選什麼頻道舊付什麼錢，我可以湊到和原來價格差不多或少一點的，可以看到更精緻的東西。（朱錦文）

(三) 對機上盒、互動服務等的看法：

1、機上盒收費方式以及採用意願部分：

- (1) 我會用押金方式，因為我覺得我總應該先試試看，如果覺得不適合的話，我還可以退回押金。(邱瑋婷、簡百澍、詹瑞菊、林彩雲、田裕斌、章書偉、蔡宜倩)
- (2) 機上盒對我而言無迫切需要，如果一定要選擇的話，我選擇押金制。(朱錦文)
- (3) 數位機上盒的功能電腦都辦得到，而且用滑鼠比用遙控器好用得多，如果在付費頻道有一些我不希望小孩子看到，如果自己跑去按的話怎麼辦，倒不如用信用卡在電腦上刷，這樣還有辦法控制！(詹志宏)

2、「有線電視雙向互動服務」的意願與需求

- (1) 因為很方便，我會傾向文化教育，因為其他都可以在網路上看到，不需要另外付費來用這些東西，只有必須要互動的東西才需要。(邱瑋婷)
- (2) 雙向互動服務雖然網路都可看到，但是我想到有些老人可能會覺得電腦螢幕會小一點，如果可以在大螢幕上看到會更好！(簡百澍)
- (3) 雙向互動服務我暫時不需要！因為在電腦上都可看到！(詹瑞菊)
- (4) 我覺得這些電腦都可辦到，像互動式英語，現在有網路真人對談，應該沒必要使用這個。(詹志宏)
- (5) 雙向互動服務對我個人而言沒什麼需要，所以我不會使用。(林彩雲、章書偉)
- (6) 需要的服務會以電影為主，就是MOD的方式是比較符合我的需求的，其他都可以在網路上找到。(田裕斌)

3.其他建議：

- (1) 我知道現在有種電視商務，並非像電視購物這麼單純，是跟電視戲劇結合在一起，如五十台演戲，五十一台就會出售戲服或者相關道具，我覺得對我而言較新鮮，如果是這樣的結合的話，我會覺得比較有趣，那我會比較有需求。(朱錦文)
- (2) 我是希望政府推動有線電視業者和網路業者合併，因為我覺得這樣線路比較省，也比較美觀，可以看電視又可上網，也可以解決機上盒的問題。(詹志宏)
- (3) 我覺得政府應該站在消費者角度看事情，也就是，政府處於被動狀態時，消費者只能利用業者的矛盾狀態去爭取自己的權益，在很多各區只有一家業者的情況下，這種情況很難做到，如果有兩家的話，我覺得像是每半年或一年繳費的方式，還是有議價空間，只是你要不要去爭取。(田裕斌)
- (4) 我不知道現在是否有業者的公開評筆，讓消費者知道收看的有線電視業者品質好壞，讓消費者進一步去選擇，如果讓業者有這樣的壓力，它就會有壓力要自己做得更好，業者間當然也要配合，而不是惡性競爭，否則最痛苦的一定是消費者。(章書偉)
- (5) 經濟學提到，國家發展得好的話，希望國家退出、不去介入市場，求得供給和需求的平衡，但有線電視卻是壟斷局面、無法讓消費者有效地選擇，希望更多有線電視能投入競爭當中。(蔡宜倩)

二、中區有線電視訂戶焦點團體座談

三、南區有線電視訂戶焦點團體座談

本場焦點團體座談之目的是為更深入瞭解高雄一般消費者的有線電視使用行為與滿意度，以及對分組付費制度、機上盒、數位服務等的意見。

出席與談人員如下：

姓名	性別	年齡	職業	學歷	個人收入 (每月/萬元)	家庭成員 人數	家中收入 (每月/萬元)	電視數 目(台)	裝設有線 電視時間 (年)
王三雄	男	59	退休	國中	3	5	10	2	5-6
朱富釧	男	49	金融	大學	10	5	18	2	12
周月娥	女	46	家庭主婦	高職	0	4	8	2	15
李治平	男	39	通訊業	大專	4	6	5	3	5
王翠華	女	37	服務業	高職	3.5	5	7.5	3	10
張瓊珊	女	32	學校行政人員	大學	3	4	不知	2	8
廖英武	男	32	電腦維修工程師	大專	3.5	4	4	2	4
蘇郁喬	女	32	會計	大專	3	4	7.5	1	10
秦世偉	男	25	藥師	大學	2.5	3	7	2	10
孫汝君	女	23	美語教師	大學	2.6	6	15	3	10

時間：2003/11/15 星期六

地點：高雄陽光大飯店

主持人：國立政治大學廣播電視學系 陳延昇研究員 研究助理：張敏華

座談歸納分析如下：

（一）個人使用有線電視行為部分

1、使用時間：

1 小時以內(朱富釧、蘇郁喬)

3-5 小時（秦世偉、周月娥、張瓊珊、孫汝君、李治平、廖英武）

不固定（王翠華、王三雄）

2、收視喜好選擇：

新聞頻道（秦世偉、朱富釧、周月娥、張瓊珊、孫汝君、李治平、廖英武、王翠華）

資訊類頻道--國家地理頻道、DISCOVERY（秦世偉、朱富釧、周月娥、孫汝君廖英武）

電影戲劇頻道（周月娥、蘇郁喬、張瓊珊、李治平、王翠華）

美食頻道（周月娥）

理財頻道（王三雄）

3、其他媒體使用習慣：

上網（秦世偉、朱富釧、孫汝君、李治平、廖英武、王翠華）

電影（孫汝君）

廣播（秦世偉、周月娥、蘇郁喬、張瓊珊、孫汝君、李治平、廖英武、王翠華）

（二）關於有線電視滿意度

1、畫面品質滿意度：

（1）蠻滿意、畫面清晰。（秦世偉、朱富釧、王三雄）

- (2) 畫面及維修都不錯。(朱富釧)
- (3) 因為我住大樓，所以畫面常常不清楚，頻率大約一週有 2-3 次。(周月娥)
- (4) 平常訊號是還好，颱風天就常斷訊，大約要兩天才能弄好。(蘇郁喬)
- (5) 畫面還不錯，但偶爾也會訊號中斷。(張瓊珊)
- (6) 畫面品質都還不錯。(孫汝君、李治平、廖英武)

2、頻道規劃：

- (1) 頻道不會常變化，只有年初簽約的時候會換一下。(秦世偉、朱富釧)
- (2) 如果要換頻道公司會通知。(周月娥)
- (3) 今年已經換過兩三次了耶。(蘇郁喬)
- (4) 有時候會因為業者更換頻道，如我有看 nhk 就常常要從頭開始找。(張瓊珊)
- (5) 頻道不會常換。(孫汝君、李治平)

3、廣告內容、數量：

- (1) 地方廣告量不多，我覺得還不錯。。(秦世偉)
- (2) 廣告數量也還好，我覺得還不錯(朱富釧、廖英武)
- (3) 廣告時間滿長的，太頻繁。(蘇郁喬)
- (4) 地方性廣告有時候會突然跑出來，像我常看的日本頻道就會。(張瓊珊)
- (5) 像緯來就常常會插入地方性的廣告，我會覺得地方性廣告較粗糙，覺得很不舒服，因為有時候我也是以欣賞的角度來看廣告，就會覺得地方性廣告感覺很差。(孫汝君)
- (6) 廣告比較多是在地方台。(李治平)

4、跑馬燈廣告：

- (1) 我覺得跑馬燈就像節目上面或下面有字在跑，我看到的跑馬燈廣告是在新聞台比較多，例如一些即時的新聞，一般節目的跑馬燈我覺得就還好。沒有看過公益性的廣告，像某某公司開幕這種廣告倒是沒看過，跑馬燈的形式以在左方，由上往下看會比較好。(秦世偉)
- (2) 跑燈都是在新聞台比較多，一般我看的時間很短，所以不太注意。但是我看到我們鳳信的跑馬燈有一些停水、停電也會有跑馬燈。像全國性的新聞天天都有跑馬燈，實在太多了。公益性的跑馬燈比較少，廣告性的跑馬燈沒看過，但我覺得公益性的跑馬燈確有必要。跑馬燈的形式以在上面較習慣。(朱富釧)
- (3) 我一般看到的跑馬燈都是在新聞頻道，像火災啦，重大事件，別的頻道較少看到。地方公益的跑馬燈廣告較少看到，還是以新聞的較多。跑馬燈的形式在左、右兩邊較好。(周月娥)
- (4) 我看的跑馬燈就是在新聞台比較多，如果是左邊那種大多是新聞等一下要播什麼。我覺得擺左邊比較合適。(蘇郁喬)
- (5) 電視會有，但我很少注意(張瓊珊)
- (6) 跑馬燈在一些購物頻道，如東森購物頻它就會跑，如什麼餐廳特價，不過我不會很常轉到那些頻道，公益性廣告也是有，不過不頻繁。系統業者都跑在上面，新聞台就是跑在左邊，雖然跑馬燈會影響我的視線，但我如果真的喜歡那個節目還是會看。跑馬燈的形式在左邊較好。(孫汝君)
- (7) 屏東的觀昇是跑在上面，內容為公益、一般系統者的費用促銷等。對我的干擾程度倒是還好，如新聞台的跑馬燈，我可以看一下新聞要播什麼，所以這倒還好，希望戲劇類、電影類的不要有跑燈。(李治平)
- (8) 一般跑馬燈像停電、停水之類多播出在新聞頻道或系統自己的頻道。新聞跑馬燈還可以接受，干擾程度覺得還好(廖英武)

(9) 曾在購物頻道看到，如某某餐廳有什麼優惠促銷活動的跑馬廣告，停水、停電也看。我覺得在左邊比較合適。(王翠華)

(1 0) 在非凡頻道跑馬燈的廣告是非常重要，例如什麼重要政策、重大事件。對於財經投資影響非常大，所以跑馬燈廣告是有必要的。另外，有什麼重要的事情可以透過跑馬燈，讓其他親戚朋友也獲知我們這邊的訊息。
(王三雄)

5、節目重播率：

(1) 節播率是還好，覺得還可以接受。(秦世偉)

(2) 因為時間太長，頻道不重播也沒辦法，所以節目重播不要看就好了。(朱富釧、廖英武、王三雄)

(3) 電影台跟新聞台的重播率滿高的，如果看到重播就轉臺。(周月娥)

(4) 我覺得重播率太高了，所以重播我就不看了，但小朋友看我就會陪他們看
(蘇郁喬)

(5) 重播也是太高了。(張瓊珊)

(6) 我覺得重播也有好處，如之前沒看到就利用重播時看，我覺得節目重播新聞，電影倒覺得還好(孫汝君)

(7) 重播比較多的就是國片台，如報告班長那種的或是那種美容瘦身類的廣告化節目。(李治平、王翠華)

6、客戶服務滿意度：

(1) 沒有接觸客服的經驗沒有打過，因為家中有專人處理。(秦世偉孫汝君)

(2) 好像是星期天沒有提供服務，只有上班時間才有，所以平時都必須請假在家等他，所以希望週六、週日也可以提供服務或提供語音服務。維修時間

大約要隔天才會來。(朱富釧)

(3) 客服電話我也很少打，都是管理室在打。系統公司來維修也滿快的。(周月娥、廖英武、王翠華)

(4) 我打過一次是因為斷訊。不過打去他就是跟你說他們已經派人在處理了，不過我們的電視還是不能看，像我就一次因為颱風天停止上班、上課，電視斷訊未能及時修復，害我白跑一趟。(蘇郁喬)

(5) 無使用經驗。(張瓊珊)

(6) 屏東的觀昇通常是一個半天可以來，處理專業態度還不錯，客服在維修後也會打電話來確認，我覺得還不錯。(李治平)

(7) 颱風天服務會較慢，但是如果平常大概一天或半天就會有人來維修，客服人員的服務態度是很客氣。(王三雄)

7、公益服務

(1) 我覺得有線電視應該對地方做一些公益服務，而且是必須的。但是實際的貢獻為何？因為我有特定喜歡看的頻道，很少看地方新聞頻道，所以對於業者的公益服務滿陌生的。在客戶與系統的溝通方式，可以再加強。(秦世偉)

(2) 我很少看地方新聞，對於系統對於地方的公益活動我看過一、兩次，希望可以從交通、車輛停放等與民眾生活較相關的問題再提供多一點的報導或服務。我也是認為地方新聞與公益服務是有必要的。(朱富釧)

(3) 我很少看地方新聞頻道，對業者的公益服務不太有印象。建議業者可以加強生活事務、好人好事的相關報導，也可以與村里合辦園遊。(周月娥、蘇郁喬、張瓊珊、廖英武、王三雄)

(4) 我有看過地方新聞，但我覺得很奇怪。主播也不是很專業，好像是找一些地方人仕來播新聞，就會覺得很奇怪，好像沒有受過專業訓練，就會質疑

這個新聞頻道的專業性。對於公益活動好像沒什麼印象，建議可以跟學校合作，一來可以服務地方，也可以趁機宣傳他們的頻道吧！(孫汝君)

(5) 可能因為屏東地區範圍比較小，所以地方有什麼活動關昇有都會出機去拍攝，我覺得這樣得做法很不錯。之前他的自製新聞頻道放在 13 台較常看，但後來改至五十幾台就較少看，因為附近的頻道不是很好看，所以就比較少轉到，所以地方頻道最好放在三台後面會較常轉到。基本上在整個公益服務上，我覺得還不錯。(李治平)

(6) 我比較少看地方的頻道，但我也是希望它可以放在前面一點，可以養成固定的收視習慣。(王翠華)

8、對於目前的收費制度

(1) 我覺得滿合理的。(秦世偉、朱富釧、王翠華)

(2) 半年 2850 元還可以接受。(周月娥)

(3) 還可以接受。(蘇郁喬、孫汝君、廖英武、王三雄)

(4) 我覺得很貴，但因為我不了解他們營運狀況，也不知道要定多少較合理。
(張瓊珊、李治平)

9、目前繳費方式

(1) 超商繳費(朱富釧、廖英武)

(2) 社區管理室代收(周月娥)

(3) 專人收費(王翠華)

(4) 無其他收費方式專人收費(李治平、王三雄)

(5) 不知(秦世偉、孫汝君)

(二) 關於分組付費、付費頻道、記次付費方式的意見

- (1) 我覺得還是基本型裡面頻道最少的那一個，假使有需要的時候也會選擇付費頻道。覺得計次付費太麻煩，我希望每個月的收費，大致固定，不希望常常變來變去。付費頻道會訂理財頻道。基本頻道應包含新聞，新聞是最基本的啦，有新聞就可以了。(王三雄)
- (2) 我想基本頻道應該會固定，應該是有個人需求的才需要定付費頻道。要訂基本哪一組必須視它裡面包含的內容而定，應該要考量到年齡地域的需求。但如果說你需要英語教學或電影，另外付費是應該的。如果我有特別想看的影片我可能就會訂計次數費，但費用必須比外面低。(王翠華)
- (3) 基本上我會選擇分組付費的最低的(1-30 個頻道)。我家目前是固定看新聞，所以沒有必要訂那麼多。但像一般影片或即時的運動比賽就會訂計次付費，情色影片則不太有需求。(廖英武)
- (4) 分組付費最低級的(1-30 個頻道)，但是不是可以在全面數位化之後，節目內容由我們自己決定，但如果總費用超過現在的收費 600 元，就不會訂。我希望基本頻道應該要包括新聞台、戲劇台。付費頻道則是像情色頻道，計次付費則是像一些電影院剛下檔的電影。(李治平)
- (5) 我會選擇 A+B(1-60 個頻道)再搭配付費頻道，至於像現在這樣一個月付 600 元什麼都看，我覺得雜七雜八，台數太多。在付費頻道方面，我會訂英語教學節目，計次付費則要看它有什麼內容。(孫汝君)
- (6) 我會選擇分組付費中的 A 級(1-30 個頻道)，對於付費頻道、計次付費則覺得不需要。關於現行的一個月收費 600 元，我覺得很貴。因為覺得有很多不需要的東西都加在裡面。我覺得 A 級中的 300 元都還太貴，雖然我剛剛說過喜歡看 HBO 那是因為現在剛好有，我就看，如果沒有我可以看三台就好了。(張瓊珊)
- (7) 我會選分組付費的 A+B 級，但如果真有一些喜歡看的頻道需要另外付費

也沒有辦法，但希望一個月的全部費用不要超過 600 元。付費頻道如電影哈利波特，次計付費較沒有需求。(蘇郁喬)

(8) 我會選 A+B 級，其中應包括新聞、戲劇、洋片。如果有喜歡的頻道，付費頻道還是會付，但如果超過總金額 600 元，就太多了。計次付費則不需要。(周月娥)

(9) 我會選擇 A+B+C 級，就是一個月付 600 元給它，反正才差一、兩百元，至於付費頻道，我是同意你要另外看你就再多付費，但希望不要定太貴，付費頻道則會訂理財、投資類的，但業者定的價格要合理，計次我應該用不到，沒那麼多時間。(朱富釧)

(10) 原則上我會選擇 A+B 級或 A+B+C 級，因為我的興趣可能較廣泛，而且我喜歡選擇性很多，如果付費頻道或計次付費則是要對我有吸引力，如剛下檔的電影或日本剛下檔的日劇付費。(秦世偉)

(三) 對機上盒、互動服務等的看法：

1、機上盒收費方式以及採用意願部分：

(1) 我大概選 1 或 4 吧，但希望價錢可以再往下降一點，大約在 1000 元~1500 左右，我希望可以買斷，這樣選擇性可以多一點。其實它的服務跟網路差不多，所以如果可以在電視上，我覺得更方便。我覺得其他電視若也需要機上盒的話，覺得像電話總機那種方式比較好，就是一個主機，分機不要錢服務上。(秦世偉)

(2) 我家有 ADSL，一個月好像 500 元，我沒有在注意，好像是 500。它如果以後可以過這種方式上網，我就會把 ADSL 停掉。機上的付費方式我會選第 3 種，因為我怕它以後會不會又出第二代、第三代，因為現在電腦更新很快，如果以後又出新的要再換，很麻煩。價格方面，我覺得這是未來的，趨勢所以就押給他。台數方面我只會裝一台，我們家又不是做生意的，上

網一台就夠了。(朱富釧)

(3) 機上盒我是不太清楚，付費方式我希望可以買斷，但覺得價錢太高，應該差不多 2000~3000 元差不多。數位互動服務好像也沒什麼用到，我覺得我不是很需要。如果是強迫性一定要買那我就會買，因為我是住大樓，要跟整各社區配合。如果要裝一台以上我也是希望第二台價錢可以在便宜一點。(周月娥)

(4) 我會選擇買斷，但好像貴一點。我在買時會考慮它的品牌，像家電國際牌也會比較有保障、維修也會比較好，所以我寧願多花一點錢，以後維修比較有保障。(蘇郁喬)

(5) 我也是會選擇買斷，但價錢希望可以再低一點，因為一台機上盒可能一用可以用十年用租的反而不划算，買斷又會擔心如果一段時間後換系統又要重來，所以希望價錢可以低一點，或者自己到別的地方買，可能價錢會更低一點。如果可以讓我選擇我不會購買機上盒。(張瓊珊)

(6) 我應該會選擇方案 3 吧，不過我覺得押金有點貴。如果可以讓我選擇的話，因為這如果是未來的趨勢，我還是會買，反正以後也要買。(孫汝君)

(7) 機上盒的付費方式我是選 1，但我希望它可以提供一定的數量，像我在做長榮大學的有線電視，他們是三個房間算一戶，我也希望說他們的機上盒可以裝三電視，或像總機可以裝分機這樣對消費者比較方便。(李治平)

(8) 我會選擇第 3 個方案，但覺得價錢偏高。(廖英武)

(9) 現階段我比較不會考慮到機上盒，沒有必要多花錢，而且說實在的它買斷與租金的價格還是太高。像剛剛有提到的如果你們家不只一台電視的話，那費用就更高了。

(10) 我是想最好不要裝啦，因為網路大部分的家庭目前都已經有在使用。但如果考量到要使用付費頻道或計次付費的使用需要機上盒，那就沒辦法，一定要裝，但價格還是太高。如果有其他方式最好就不要裝。

2、「有線電視雙向互動服務」的意願與需求

- (1) 服務上像即時資訊、旅遊這方面會比較有需求。(秦世偉)
- (2) 服務需求上就是上網、金融資訊、時刻表，如果網路可以廣泛的話，我還可以接受啦。(朱富釧)
- (3) 因為我是家庭主婦，我是不太需要。(周月娥)
- (4) 應該它講的服務多少都會用到。因為我家目前沒有網路，我有考慮要裝設網路，所以這種方式可以直接上網覺得很方便。(蘇郁喬)
- (5) 我覺得都不需要，因為我家現在的網路是撥接的，有需要再上去，不需要一直都在線上。(張瓊珊)
- (6) 需求比較在即時資訊的部分。(孫汝君)
- (7) 雙向互動服務我是滿贊成的啦，像即時資訊、時刻表、金融理財這些。上網的部分我會擔心他上網的品質不知道好不好。(李治平)
- (8) 即時資訊、金融理財這些比較有需求。上網我還是會選擇電腦，畢竟電腦有比較多的附加功能。(廖英武)

(四) 對新聞局草案的看法

- (1) 最好裡面的節目內容可以包含大多數人的需求，小而美就可以了。對這個草案基本上還是認同，不過還是要看需求。(王三雄)
- (2) 基本上我也是贊同，不過它可能要將基本法定出來讓一般民眾投票。因為我覺得如果只有少部分的人就決定出頻道內容，可能無法考量出多數人的需求，希望多開放一些名額，讓一般民眾也有機會表達自己的意見。(王翠華)
- (3) 原則上對草案內容是可以接受，機上盒也是使用者付費的原理。(廖英武)

- (4) 我是滿贊成這個草案，但希望不要都是專家學者的意見，一般民眾都沒有意見，希望可以保留一、兩個頻道讓民眾自己選擇，也不要完全以北部地區的收視習慣做考量，希望可以兼顧整體性與地域性。機上盒則是可以自由選擇要不裝，因為有些家庭的經濟可能不很允許。(李治平)
- (5) 我是滿贊成的，像機上盒假如是用租的，你不需要就可以退錢，看你的需求。(孫汝君)
- (6) 雖然有專家學者組成的委員會會來監督基本頻道到底要放什麼內容，但誰來監督這個委員會，如果民眾的權益受損要找誰。如果到時候出來的內容不是我們想要的我們要找誰。(張瓊珊)
- (7) 我覺得不要強迫一定要裝機上盒才可以使用這些服務。(蘇郁喬)
- (8) 今天討論的議題與方案大部分都可以接受，但是機上盒的部分我個人是比較不需要。(周月娥)
- (9) 我覺得如果機上盒的價錢可以調低是最好，因為早晚都是需要的，所以希望機上盒價格可以降低可以普及，讓每個人都可以上網。但有一個問題就是會不會排擠到電信局？我是贊成可以降低機上盒的價格，盡速普及。(朱富釧)
- (10) 這是趨勢，所以我是贊成，而且我覺得使用者付費是很正確的觀念。如果機上盒的價格可以再低一點會比較好，或者以內容來吸引消費者如量身訂做讓民眾可以自由選擇頻道內容。(秦世偉)

二、東區有線電視訂戶焦點團體座談

本場焦點團體座談乃針對東部地區民眾進行，主要目的是為更深入瞭解原住民的有線電視使用行為與滿意度，以及對分組付費制度、機上盒、數位服務等的意見。有關參加座談的人員，考量花東地區幅員廣大與人口分佈過廣，並顧及原

住民焦點團體場次已在花蓮進行，故立意選取台東地區，在執行上亦將人口學變項納入篩選條件。

出席與談人員如下：

姓名	性別	年齡	職業	學歷	個人收入 (每月/萬元)	家庭成員 人數	家中收入 (每月/萬元)	電視數 目(台)	裝設有線 電視時間 (年)
彭秀梅	女	53	家管	國小	0.5	1	1.3	2	不確定(很久)
余振發	男	51	司機	初中	3	3	9	2	10
楊世全	男	47	房屋仲介	大學	2	8	5	3	8
江穆園	女	47	公務員	專科	3	6	10	3	10
謝治國	男	43	公務員	大學	4.6	4	8	2	1
馬慶華	女	41	家管	專科	0	4	不定	4	10
林攢惠	女	41	家管	高職	0	3	不定	2	10
楊文洲	男	39	農	高中	2.5	4	5.5	2	7
林思諭	女	38	農	高職	2	5	6	3	5
陳樹宏	男	33	商(老闆)	研究所	5	6	10	8	10

時間：2003/10/29 星期三

地點：台東縣政府會議室

主持人：國立政治大學廣播電視學系 陳清河副教授 研究助理：陳延昇

座談歸納分析如下：

（一）個人使用有線電視行為部分：

1、使用時間：

1-2 小時（謝治國）

2-3 小時（林思諭、楊世全）

3-5 小時（江穆園、林攢惠、陳樹宏、楊文州、余振發、彭秀梅）

5 小時以上（馬慶華）

2、收視喜好選擇：

新聞頻道（江穆園、馬慶華、陳樹宏、謝治國、楊世全、余振發、彭秀梅）

電影戲劇頻道（江穆園、林攢惠、馬慶華、林思諭、余振發）

體育類頻道-（楊世全）

兒童親子頻道（楊文州、彭秀梅）

（二）關於有線電視滿意度

1、畫面品質滿意度：多數意見認為滿意；偏遠區域易斷訊

（1）畫面品質不錯，但是天氣颱風會影響品質，但有聽說偏遠地區訊號較差。

（江穆園）

（2）訊號不錯，只有天氣不佳才會影響。（林思諭）

（3）我住海濱公園那邊，海邊風很大，常常斷訊，有時後一天好幾次，因為訊號接觸不是很好（楊文州）

2、頻道規劃：多數認為數量足夠甚至過多，但質需加強

（1）頻道很多，該有節目類型幾乎都有。（馬慶華）

(2) 頻道定頻情況不錯，雖然頻道似乎每年會換，尤其是年底就會調整，但平時還好。(林攢惠)

(3) 頻道雖然多，但有些品質很差，有些頻道沒營養。(余振發)

(4) 頻道、節目內容，我想這是頻道那邊的問題，有時後內容上我覺得很有問題，這方面是不是要請新聞局多注意。(陳樹宏)

(5) 有些頻道專門都是找明星來講減肥，我對這些頻道就很不喜歡(林攢惠)

3、走馬燈廣告：多數認為能告知及時或公益訊息為主，但有時會影響畫面

(1) 跑馬燈以公益訊息比較多。幾年前有看過一些廣告性質。(江穆園、林思諭)

(2) 至於跑馬燈，我自己曾經委託過東台，但他們說只有公益性質才可以，商業不行。不過我認為在視覺上，有時畫面太亂，上下左右都是跑馬燈好就不好。(陳樹宏)

4、節目重播率：正反意見皆有

(1) 電影頻道很嚴重，一陣子播某一部片就會一直重播。(林攢惠)

(2) 重播很多，只有 HBO、東森幾個頻道會更新比較快，我瞭解 600 元不可能天天有新片，但不要天天播一樣，稍微編排穿插一下(林思諭)

(3) 重播我是覺得有些可以接受，因為有時後會需要讓沒辦法看到的人有機會收看，我自己也會利用重播時收看。(陳樹宏)

(4) 至於重播，因為常收看體育、HBO，自己覺得還好(楊世全)

5、客戶服務滿意度 客服人員水準不一，評價有高有低

(1) 服務還不錯，像早上停電，訊號就亂掉，打電話後約一小時就修復了。

(彭秀梅、楊文州)

(2) 維修速度不錯，有次早上打過去，中午就來了，但我們不在，所以又約另外時間，算準時。(江穆園)

(3) 服務態度不是很好，接線小姐都不瞭解狀況，常常維修一等要好幾天。台東沒有可選擇，不像沒地方好幾家可以選擇。都沒有接過任何客戶意見調查，要改進。(余振發)

(4) 客服態度不是很好，有時打進去，都是忙線中。另外維修人員常會把架設線路很混亂。(林攢惠)

(5) 接線小姐的確常不清楚狀況，但維修時間長短不一，不會重複確認維修情形。晚上也沒有服務人員接聽。(馬慶華)

(6) 我我認為客服維修應該更體貼客戶，比如颱風天，我知道大家線路都有問題，業者也在搶修，但你還是要安撫觀眾，不要說態度不佳。另外，有時後逾期沒繳費就立刻停止播，應該要試著聯絡一下客戶，有緩衝時間。(林思諭、謝治國)

(7) 客服我打過好幾次，他們服務人員素質有好有壞。維修工程人員技術是還不錯。但我建議要有一個頻道把節目表、維修電話、一些契約等資訊公布，以前我有一次斷訊三個月，都沒有維修好，直到我們去爭取要減少費用才答應。他們沒有節目表總覽頻道，也沒有月刊，我想找服務電話都找不到，連 104 都找不到。(陳樹宏)

(8) 我不曉得維修人員是外包還是編制內，因為我覺得如果有業績壓力就會比較認真。(余振發)

(9) 客服態度有好有壞，沒有統一水準(楊世全)

6、地方新聞、公益頻道：地方新聞品質需加強、公益與社區服務投入少

(1) 我自己有參與寺廟的慈善活動，有時辦一些慈善活動，東台是願意幫我們

公告那個跑馬慶華燈訊息，也不收費，他們對公益似乎不錯。(江穆園)

(2) 我是不瞭解有公益方面的消息。(林攢惠、馬慶華、楊世全、楊文州、彭秀梅)

(3) 公益服務似乎也僅限於跑馬慶華燈訊息提供。至於地方新聞頻道，前幾年有線電視在這方面似乎比較認真投入，那時候我會固定收看 13 台的地方消息，但現在我不看了，因為品質變不好，有時後就一直播一些地方議會開會，一直重播，沒有意義。我認為有線電視應該扮演社區的大眾傳播中心角色，我會以比較高標準來看，當然東台是唯一一家，我們某些方面願意寬容，但他還是有責任。(陳樹宏)

(4) 我也不知道有線電視有投入公益活動。至於 13 台的地方新聞，似乎不是很專業，我也建議可以辦一些地方議題的座談會，社區服務也可以多參與一些。地方新聞資訊太慢。(馬慶華、林思諭)

(5) 公益活動我是瞭解他們過去有贊助一些活動，但似乎這幾年經費也有問題。我猜想自製新聞頻道品質不好也是因為如此。(謝治國)

7、對於目前的收費制度 過半覺得合理或可接受，但希望有年繳優林攢惠

(1) 收費還算合理，但希望半年或一年繳能有優林攢惠。(江穆園、林攢惠、彭秀梅、余振發、楊文州)

(2) 以六百元看這些頻道，我覺得是合理，而且我知道這幾年廣告市場也不好，所以收入可能不如從前，但我覺得以 600 元不太可能不賺錢(馬慶華)

(3) 我覺得頻道雖然很多，其實看的有限，費用是覺得還好，我是想到他們硬體、線路建設也是要成本。(林思諭)

(4) 我費率分兩方面來看，如果你說單講 600 元是不是很多，我是認為以他的成本來計算，應該不會算很高。但另一方面我知道 600 元是收費上限，我就覺得東台的服務等不見得比台北或其他都市好，為什麼我要繳到最上限，

這我就不覺得合理。(陳樹宏)

(5) 我想不同地方的有線電視有自己的建設成本、經營成本不太一樣，台東可能因為地方大、人口少，所以算起來比較價錢高。(謝治國)

(6) 我是覺得以消費者來想，雖然瞭解他們的成本，但還是希望不要老是 600 元的最高標準，降價一下。(楊世全)

(7) 頻道雖然不少，但有些講減肥那些不好的節目根本不能看，雖然有 60-70 個頻道數，你說這算便宜還是貴？我是想比租錄影帶便宜一點。但重點是只有這家你不能選(余振發)

(二) 關於分組付費、付費頻道、記次付費方式的意見

1、關於「分組付費」制度：多數意見贊成分組，但提供的頻道內容是主要考量傾向贊成：

(1) 我覺得有多一點選擇性是正確。贊成分組的作法。(謝治國、楊文州、余振發、彭秀梅)

(2) 我贊成，因為我看的頻道有限，你可以選自己喜歡。記次付費我也認同。而且我認為有些頻道是不適合或是我們不喜歡的，讓我們有機會可以選擇也不錯林攢惠：我覺得頻道內容能由我們決定，這樣的話我就很贊成分組付費。(江穆園)

(3) 分組這些制度我都很贊成。但我只覺得要規劃清楚，我認為要分三種層次，一種是希望楊世全部都看的人還是可以像目前來收視，第二種是想要挑選部分組合，搭配一些業者優林攢惠促銷，第三種是完楊世全讓消費者單頻單選，他願意多出一些錢就只收看指定的頻道，這樣整個規劃會比較完整，只是台東這邊要做，可能會有硬體設備的問題。(陳樹宏)

需要考量其他因素：

(4) 我是認為其實目前制度有個好處，就是頻道類型很多，因為一般家庭不是說只有一兩個人，而是每個人喜歡頻道不一樣，所以我認為分組的話，你選基本不見得符合需求。至於付費頻道我贊成，因為你喜歡比較新的電影頻道可以另外加，比較方便。(馬慶華)

(5) 現在的 600 元要減成 350 元或 400 元，其實差異不大，但是家裡老人和小孩想看的就差很多，我還是會選楊世全部頻道都包括。至於付費頻道，我是認為合理，畢竟你去看球賽或電影本來就是另外要花錢。這是個人選擇。但我想也要看他的價錢與條件。(林思諭)

(6) 贊成，但我個人覺得要到計次付費的話就太複雜一點，看電視就是輕鬆，要去想那麼多不太方便。(楊世全)

(三) 對機上盒、互動服務等的看法：

1、機上盒收費方式以及採用意願部分：

(1) 我認為比照電信業，我跟你簽約，比如幾年收視，然後之後這個機上盒能送給我們，我認為機上盒不應該收錢，因為我看你們節目，尤其東台是唯一的有線電視，我們也不能選，硬體的錢不應該由我們出。(江穆園)

(2) 機上盒是否能開放消費者自行購買，不要說覺得沒有選擇。(林攢惠)

(3) 我傾向買斷方式，因為後續的維修、更新也需要，但希望價錢能在有一些優林攢惠，租的會有損壞等不划算。(馬慶華)

(4) 這幾種都偏高，而且以後會不會很快就要更新。租借方式應該要幾年後就可以變成我們的，押借的話，我會擔心他會要求日子久了之後的負擔損壞(林思諭)

(5) 我覺得軟硬體應該分開，就是說控制節目播送、計費那些的軟體需求可以由有線電視去掌握，但是盒子本身應該由消費者自己可以去選購，也可以依據需求選擇高階或低階的產品。我只要買硬體，軟體由有線電視掌握。

我希望一個機上盒可以帶著楊世全省走，到台北也可以看，只是有線電視去更改軟體控制（陳樹宏）

（6）贊成押借（楊世全）。我覺得押借比較有利，但我覺得向中華電信也有 MOD 那些的，他們的盒子可能不用錢，那我就會覺得這會是很大競爭。（謝治國）

（7）贊成押借方式。（楊文州、彭秀梅）

（8）我覺得收費方式不重要，但我覺得機上盒品質比較要緊，不要常出問題。（余振發）

2、「有線電視雙向互動服務」的意願與需求

（1）及時資訊、金融理財、文化教育、電子商務這些都滿有吸引力，我會有意願去嘗試。（江穆園）

（2）這些服務都不錯，尤其是及時資訊類，我覺得不會用電腦的人會有吸引力。因為也不是每個人家裡都有電腦。（馬慶華）

（3）我認為對電腦不熟的人有吸引力，及時資訊、電子商務都會吸引我。（楊世全）

（4）確實對老人家這些不懂電腦比較方便，及時資訊不錯。（余振發、彭秀梅）

（5）及時資訊不錯，但我或擔心使用操作方不方便。（林思諭）

（6）機上盒功能很多，比如要裝攝影機監控客廳或公司也說不定可行，但我認為有線電視去做這些本業以外很奇怪，我認為有這些功能當然方便，但是有線電視不需要去發展這些。（陳樹宏）

（7）我認為電腦上都有這些功能，對我個人吸引力不大（謝治國）

（8）沒有興趣，因為我覺得電腦上都有，也比較習慣用鍵盤滑鼠。（林攢惠）

綜合上述，在品質滿意度部份，不論北、中、南、東區之訂戶皆反應斷訊為較困擾的問題，其中，東區之訂戶亦認為維修人員服務態度不好；在廣告內容和數量方面，北區訂戶認為跑馬燈多，同一時間的資訊負荷量太高；在節目重播部分，則認為有線電視業者重播頻率高，看電視已變為沒新鮮感或不期待的事情；在客服滿意度部份，大部分訂戶反應偷接戶多，有線電視業者常不分青紅皂白就直接剪線，造成斷訊好幾天，另東區訂戶則反應，希望業者能作生活資訊公佈，例如節目表單的公佈等；在地方新聞與公益頻道部份，北、中、南、東區的訂戶皆認為業者很少投入公益活動或社區活動，反認為業者以前較用心致力於公益；在收費制度部分，多數訂戶肯定業者採多元繳費方式，提高便利度，但也不滿於業者優惠折扣已取消，東區的訂戶更質疑，業者服務不比大都市好，為何也得繳同等的收視費？

在分組付費、付費頻道和計次付費部分，分組付費最主要的爭議在於，所謂分組的內容到底為何？以及當訂戶家中成員愛看的節目皆不同、散落於每組時，累計起來的費用和現有制度可能差不多或甚至更高，對大雜燴形的訂戶不太划算。在機上盒收費與採用部分，幾乎所有的訂戶都反應首先考量押金制，最主要的原因是面對充滿不確定因素之機上盒的未來，願意嘗試的訂戶都希望能保有選擇退回原制度的權利。在雙向互動服務部分，北、中、南區的訂戶大部分反應，雙向互動服務的功能早已盛行於網路上，除非是真的需要互動的，否則使用意願不高，東區訂戶則認為即時資訊和理財、教育等服務比較符合需求，尤其東區位於台灣較偏遠的位置，訂戶未必每人都有電腦，故採用雙向互動服務的意願較北、中、南區的訂戶高。

貳、 特殊族群焦點團體訪問

本研究之特殊族群訂戶有三：聽力障礙訂戶、客家族群訂戶、原住民訂戶。

一、 聽力障礙有線電視訂戶焦點座談

本場焦點團體座談乃針對聽障人士團體進行，主要目的是為更深入瞭解聽障者的有線電視使用行為與滿意度，以及對分組付費制度、機上盒、數位服務等的意見。更特別針對目前有線電視畫面呈現、客服機制等對於聽障者不方便的地方加以探討，以能瞭解聽障族群的特殊需求。有關參加座談的人員，考量聽障者族群分佈過廣且多隱而不顯，故透過中華民國聽障人協會徵求年齡、性別、職業各不相同的聽障人士進行焦點團體座談；並一併邀請家長代表及聽障人協會代表以瞭解聽障者親屬與社工團體對此議題之建議。

時間：2003 年 10 月 3 日 早上九點三十分到十二點

地點：台大校友聯誼社

主持人：國立政治大學廣播電視學系 劉幼琍教授 研究助理：張逸馨

出席與談人員如下：

姓名	性別	出生	地 址	學歷	備註
鍾加燦	男	610417	臺北市哈密街	國中	
傅 御	男	711208	臺北市延吉街	高中	口語
陸南洲	女	381010	臺北市臨沂街	大專	
邱琦嵐	女	680222	臺北市信義路 5 段	大學	
陳長琳	男	630826	臺北市文山區一壽街	技術學院	
陳濂僑	男	470217	臺北市西園路二段	大專	

莊蕙蔓	女	720822	臺北市信義區虎林街	高中	
洪慧珍	女	320712	臺北市虎林街	大學	手語翻譯
傅鳳雲	女	430718	臺北市延吉街	空大	家長代表
洪麗富	女	361010	臺北市信義路二段	大專	機構代表

出席人員職業及家庭狀況：

姓名	家庭成員	職業	個人收入 (萬元/月)	家庭收入 (萬元/月)	家中電視 數(台)	裝設有線電視 時間(年)
傅 御	父、母、兄 (共四人)	公	1.6-1.9	5	1	5
陸蘭洲	夫 (共二人)	社團	0	拒答	2	6
邱琦嵐	父、母、弟 (共四人)	商	2	拒答	2	不知
陳長琳	父、母、姊 (共四人)	待業	0	5	2	7-8
陳濂僑	母、妻、兒、 女(共五人)	傳播	拒答	拒答	2	6
莊蕙蔓	母、妹 (共三人)	待業	0	1	1	不知
鍾加燦	母、哥、弟 (共四人)	商	0	1.8	1	不知

洪慧珍	未填寫	教育	拒答	拒答	1	不知
傅鳳雲	夫、子二人 (共四人)	社團	3.5	5	1	5
洪麗富	共五人	社會 服務	3.6	9.6	2	6

座談歸納分析如下：

(一) 個人使用有線電視行為部分：

1、使用時間：

1 小時以內(陸南洲)

1-2 小時(鍾加燦)

2-3 小時(陳濂僑、莊蕙蔓、傅 御)

3-5 小時(陳長琳)

5 小時以上(邱琦嵐)

2、收視喜好選擇：

資訊類頻道--國家地理頻道、DISCOVERY(陳濂僑)

電影戲劇頻道(邱琦嵐、陸南洲、莊蕙蔓、陳長琳、傅 御)

兒童、卡通、親子頻道(傅 御)

體育類頻道(陳長琳)

不固定(鍾加燦)

(二) 對有線電視收視習慣與視訊滿意度方面：

1、畫面品質滿意度：

傾向滿意

- (1) 畫面品質還好，偶而才有斷訊的現象。(陳濂僑、邱琦嵐、陸蔭洲、莊蕙蔓、陳長琳、傅 御)

傾向不滿意

- (2) 媽媽家在坪林那邊，訊號常常斷，接收不太好。(鍾加燦)

2、對有線電視節目內容、廣告多寡的看法：

- (1) 廣告時就去作別的事情，所以不會感到廣告多。但是現在的節目內容太多血腥暴力，最好放在晚上 12：00 以後再播比較好。希望可以多增加本土的、為聽障朋友設計的節目內容，例如才藝、綜藝等等。(陳濂僑)
- (2) 希望能多拍一些聽障朋友的故事，讓非聽障者可以瞭解他們的文化、需求、知識；如此一來大家就不會排斥聽障朋友、會重視我們，對聽障朋友在就業上也比較有助益。(邱琦嵐)
- (3) 廣告常重複、一播再播，希望可以少一點。另外希望多播出一些公益節目。(陸蔭洲)
- (4) 覺得電視上充滿許多暴力的節目，會害怕。碰到重播的節目就轉台，不再看。在廣告量上覺得還可以。(鍾加燦)
- (5) 廣告量還可以；節目重播時會換台看，但是很少碰到重播的。希望能多一些有手語翻譯的節目服務聽障朋友。(莊蕙蔓)
- (6) 覺得重播率太高，特別是電影台。(陳長琳)
- (7) 對節目不滿意，國片重播率高。(傅 御)
- (8) 對節目不太滿意，不是想看的，像電影都是很舊的。覺得廣告太多

了。電視上的公益節目也不夠多。(傅鳳雲)

(9) 新聞內容上比較偏頗，例如犯罪內容會引導人加以犯罪，爲何不增加一些正面的報導，也希望可以報導聽障成功人士。另外廣告方面，有些廣告一播再播，使聽障朋友覺得反感。聽障朋友喜歡 DISCOVERY、歷史、自然的節目，討厭暴力及血腥。電視可說是一種學習、也是一種教導的方式，希望可以是正面的。(洪麗富)

3、覺得現在有線電視對聽障朋友不方便的地方：

觀看電視畫面上(如字幕大小、速度)－

(1) 字幕太雜亂、不易閱讀

畫面上的跑馬燈字幕太多了，上下左右都有，不知道看哪一個，對聽障朋友很不方便，最好字幕都只有上下，方便閱讀，像播新聞時，就會不知道主播在報哪一個新聞。因爲聽障朋友主要是用視覺，所以畫面上若是訊息太多，對他們而言就太複雜了。字幕的速度上還好，不會太快或太慢。(陳濂僑、洪麗富)

(2) 字幕不夠多、對聽障者不方便

有些節目沒有字幕，畫面中人物的唇形也不清楚，讓許多聽障朋友很難瞭解資訊，特別是英語節目，字幕是接受資訊的重要途徑。有時字幕曾經沒有連續，比畫面慢一點，其他還好。(邱琦嵐、傅 御)

聽障朋友對字幕很在意，希望可以多增加以同步手語表達之方式來作節目，例如新聞等。(洪麗富)

口語型的聽障朋友很多都不會手語，所以電視上的字幕對他們而言就變得非常重要，若有時字幕來不及打，就會有困難。常常他們看電視都要有一個陪伴者向其解說，因爲畫面上人物的口型小或說話快的他們在辨

認上就有困難，所以希望節目中都一定要有字幕，而且字幕內容要加強對節目內容的敘述說明，讓聽障朋友可以瞭解。(傅鳳雲)

(3) 對目前字幕的數量滿意、但覺得速度太快者

在電視上的字幕相當不錯，像內容、大小剛好適合閱讀、數量也不錯，但字幕播放的速度較快，常會錯過。(陸南洲、鍾加燦、莊蕙蔓)

使用客戶服務上(如叫修)－

多數受訪者皆認為目前客服機制對聽障朋友不方便

聽障朋友聯絡不方便、不滿意，因為不能打電話，即使用傳真，對方的回覆也都很慢。(陳濂僑、邱琦嵐、陸南洲)

沒有使用過，都是家人(非聽障)在處理。(鍾加燦、陳長琳、傅 御)

4、對有線電視的印象(包含公益活動與社區服務)：多數受訪者認為有線電視在公益部份仍作的不夠

(1) 還好，有線電視公司對公益跟社區服務應該有幫助，也可幫我們瞭解住家社區的活動情形。(陳濂僑)

(2) 有線電視的好處是讓我們能接觸的資訊便多了，視野也可以因為國外節目或是其他的好節目而大開，讓大家心中的世界版圖更完整。但是有線電視也有缺點，因為一般聽障朋友的生活都蠻單純的，但現在有線電視台氾濫，不太分辨好壞，很容易人云亦云，而且都沒有過濾資訊，因此在聽障朋友的資訊接受上，可能會產生價值觀的偏差，對人格教育的養成是不利的因素。(邱琦嵐)

(3) 有時會對有線電視印象不好，希望能多播出公益活動，讓聽障朋友多瞭解、吸收新的知識。(陸南洲)

(4) 公益活動、社區服務太少，像政府部門雖然規定七十七台是公益頻道，可是能服務的地方仍然很有限。不過整體而言覺得有線電視的服務還不錯。

(傅 御)

5、對於有線電視的收費覺得不太合理者居多：

少數覺得收費尚合理

我覺得收費還算可以負擔。(邱琦嵐)

多數傾向收費不合理

覺得收費有點貴，但是因為電視已經是家居生活的一部份，大家還是會訂有線電視。另外前陣子有人假冒收第四台費用而詐騙，很多人上當，若能將帳單像中華電信那樣用信寄到各訂戶家中，再由訂戶自己去便利商店繳納會比較好。(陳濂僑、陸南洲、陳長琳)

6、對有線電視分組付費的看法：

少數不贊成

(1) 因為我很少看節目，所以不太贊成這種付費的方式。(陳濂僑)

(2) 不太贊成，因為沒辦法看想看的節目，分組是由業者所分，要是連不想看的節目都算，實在有點不公平。希望可以由我們選，降就不會有不喜歡頻道了。(邱琦嵐)

多數贊成

贊成。但是只願意訂到第一級，每月付三百元。還希望能增設飲食購物、提供餐飲資訊、地圖等。(陸南洲、鍾加燦、莊蕙蔓、陳長琳)

部份看情形

不一定，要看是否有想看的同組。另外我們可否自己選擇台別呢？要是

不行可能被迫還是得選擇第二、三級。(傅 御)

7、對於有線電視「付費頻道」制度的看法：

多數會視情形考慮

有好的節目頻道的話，當然會付錢訂閱，例如地理雜誌、公視那種類型的。會訂閱，希望有電腦系統教學頻道。(陳濂僑、邱琦嵐)

8、對於有線電視「計次付費」制度的看法：

多數願意訂，且對電影意願高

願意訂，會訂的是剛下檔的電影。(陳濂僑、陸南洲、陳長琳)

9、對於機上盒付費制度的看法：

多數願意採用以一定金額的可退押金向業者押借的方式

會用以一定金額的可退押金向業者押借的方式，因為划得來。(陸南洲、鍾加燦、陳長琳)

10、對有線電視雙向互動服務的看法：

傾向願意訂閱者

(1) 訂閱互動服務的意願高，因為懶得出門，而互動服務可以讓我秀才不出門，能知天下事。會訂閱的互動服務有極時資訊、遊戲娛樂、電子商務等。(陳濂僑)

(2) 要是這種服務室最好不過的，希望能有對聽障朋友有益、方便的服务項目；另外希望能加上手語和字幕讓聽障朋友可以更容易使用。(邱琦嵐)

(3) 要是這種服務應該算很不錯，可以增設飲食購物、提供餐飲資訊、地圖等。(陸南洲)

傾向不願意訂閱者

(1) 不太願意使用，因為有電腦。但若有，希望能提供飲食購物、資訊、地圖等服務。(莊蕙蔓)

(2) 用電腦也很方便，所以電視的互動服務不是那麼的必要。(傅御)

二、客家族群有線電視訂戶焦點座談

本場焦點團體座談乃針對客家團體進行，主要目的是為更深入瞭解客家民族的有線電視使用行為與滿意度，以及對分組付費制度、機上盒、數位服務等的意見。有關參加座談的人員，考量桃竹苗縣市為客家族群最密集分佈區域，故立意選取新竹縣市（新竹縣之客家人口比例高達 86%，新竹市約為 35%），在執行上亦將人口學變項納入篩選條件。

出席與談人員如下：

	性別	姓名	年齡	婚姻	學歷	職業	客語程度
1	男	彭明倫	72	已婚	大學	退休，原國中教師	1.非常流利
2	男	羅世鎮	50	已婚	專科	退休，原為電工	2.良好
3	男	曾家鑫	47	已婚	專科	公務員	2.良好
4	男	林賢鴻	45	已婚	專科	證券商	2.良好
5	男	范光瑋	16	單身	高中	學生	3.普通尚可
6	女	范美玉	62	已婚	國初中	家庭主婦	1.非常流利

7	女	溫秋桃	48	已婚	高中職	服務業（美容）	1.非常流利
8	女	鄭紅春	46	已婚	高中職	公務員	3.普通尚可
9	女	彭芸芳	35	已婚	大學	專業人士	2.良好
10	女	范淑慧	20	單身	高中	服務業（餐飲）	3.普通尚可

* 註：新竹市有線電視為振道一家，竹縣為北視一家，因此以下訪談中所談到的有線電視包括振道與北視兩家。

時間：2003/10/02 星期四

地點：交通大學人社二館 216 室

主持人：國立交通大學傳播研究所 李秀珠教授 研究助理：張苑倫

座談歸納分析如下：

（一）個人使用有線電視行為部分：

1、電視

(1).每日使用電視時間：

0-1 小時 （彭芸芳）

1-3 小時 （彭明倫、羅世鎮、曾家鑫、范光瑋、范美玉、溫秋桃、鄭紅春）

3-5 小時 （林賢鴻）

5-7 小時 （范淑慧）

(2).家中平均擁有 2.4 台

(3)是否裝設機上盒：9 位未裝過 1，1 位曾裝四個多月目前已退訂

2、收視喜好選擇（* 註 1）：

新聞（總計 32 分）

電影（總計 21 分）

主題節目，如旅遊、新知（總計 18 分）

娛樂休閒（總計 13 分）

體育（總計 11 分）

戲劇（總計 10 分）

外語（總計 10 分）

幼兒（總計 10 分）

3、收看客家節目或客家頻道的頻率：

幾乎每天都看（1 位）

蠻常收看（0 位）

普通（3 位）

偶而（5 位）

幾乎或完全沒有（1 位）

* 註 1：依本委託案中電訪問卷所提供之選項共 15 類，加上「客家」與「數位電視頻道」，總計 17 類

（二）關於有線電視滿意度

1、畫面品質滿意度

(2) 羅世鎮：都還可以接受，但是有時候會沒有理由突然斷訊。

(3) 彭明倫：畫面本身沒有問題，但是跑馬燈常常出現，把畫面擠滿了

2、節目部分

頻道規劃

(1).彭芸芳：沒有節目表的，只能靠自己按遙控器轉轉轉才知道。雖然有一個頻道是節目表，但沒有紙本的，頻道換位置也不會事先通知。新

竹的北視跟振道都已經很久沒有紙本的節目表了，我們都覺得是因為沒有競爭的關係。

(2).林賢鴻：節目表一下在 96 台，一下又到 88 台，完全沒通知，他可能是覺得我們自己會去找吧！（笑）

(3).曾家鑫：像本來 NHK 是 88 台，CNN 是 90 台，八月的時候突然把他們兩個頻道合併，中午 12 點以前是 CNN、12 點到晚上 12 點才是 NHK，他們說是什麼頻道不夠。

節目品質

(1.)范美玉：很多購物頻道啊

(2.)范美玉：有一二十台財經頻道。而且很多不是真的在報導財經新聞，都是在講股票分析之類的。

(3.)彭明倫：很多那種招募會員的，每個人都可以看啦，但是他在那邊講股票分析就會留一手，叫觀眾要加入他們的會員才會跟你講剩下的。

(4.)彭明倫：我前陣子有香港的親戚來我們家住了兩個多月，後來他說台灣的電視轉來轉去沒有兩台可以看的，有很多奇奇怪怪的頻道，對我們電視印象很壞啊。

(5.)彭芸芳：節目內容上希望可以再多一些不一樣的內容，或是其他國家的節目也很好。

(6.)彭芸芳：振道自製節目的品質不好，我們也不喜歡看，像他的新聞的，光啊布景啊，一看就讓人覺得都不對，播報員又很僵硬。而且最主要是喔，他新聞節目常常還有一個禮拜以前的事情，那也叫「新聞」嗎？只是拿來墊檔而已嘛

(7)鄭紅春：北視的自製頻道上只有一些新聞而已（為客語新聞），不然都是廣告而已

節目重播率

- 1.林賢鴻：常常會有一些節目不同重播，比如說 52 國片台的「賭聖」，我都看了幾百遍了。

3、廣告內容、數量

- (1) 彭明倫：跑馬燈的眼睛很花，他（系統台）就已經跟我們收錢了，還一直要賺那個廣告錢。
- (2) 彭芸芳：還有蓋台的部分，首先就是品質比較粗糙嘛，看了就很難過。再來就是一直重複。還有音量也很奇怪，跟原本節目的音量不一樣，那你調整了以後，等一下節目開始你又要調回來，很不方便嘛。
- (3) 范光偉：而且等到節目開演了還在蓋，害我們都少看到。
- (4) 范美玉：我常常陪孫子看卡通片嘛，卡通片也有廣告，可是有時會出現一些成人廣告。內衣啦、保險套也有…。反正蠻多的，什麼性教育之類的也有，很多是兒童不宜的。

4、購物頻道、網路購物

-----很少從事電視購物，網路購物較為普遍

電視購物：

- (1) 范美玉：我們在設定的時候都把他（電視購物頻道）跳過去了啦。
- (2) 彭明倫：我們都不做電視購物的，有什麼事就直接去大賣場。
- (3) 范光瑋：我們家是有人有在買啦，可是買回來會覺得誇大不實，像什麼不沾鍋還不是一樣會沾在一起。
- (4) 彭芸芳：電視購物吹捧得太誇張了，反而不可信。
- (5) 范淑慧：我姊姊有買過那個東森購物貼標籤的標籤機，還蠻不錯的。東森

購物賣很多種東西

網路購物：

(1) 彭芸芳：我蠻常做網路購物的，但是網路上畢竟有距離啦，被騙的機率很高。

我有在網路上買書，有次說加送另外一本書，結果不但隔了一個禮拜才寄來，而且也沒有那本附贈的書。還有一次是在博客來網站，上面說會送「從 A 到 A+」這本書，結果送來的時候只是光碟片，而且是好幾個人在討論那本書的內容而已，其實沒什麼價值。

(2) 曾家鑫：覺得網路購物好像不太安全，還有信用卡問題。

(3) 張苑倫：現在很多大公司像 PCHOME 或 yahoo 之類的都有安全交易機制。

也可以看好實體再去網路上買，因為網路通常比較便宜，再去大網站買，也不怕寄來的東西跟網路不符或是沒有保障。

(4) 林賢鴻：我覺得網路購物的好處是可以讓你跟別的地方比價，不用自己到處跑就可以知道別的地方的價錢。

5、社區服務、公益頻道

社區服務

(1).彭世倫：北視沒有做什麼社區公益的服務，只會打電話來催你交錢，收錢都來不及了。

(2.)溫秋桃：北視只會注意有沒有人偷接而已啦，像他們常常會跑到我們大樓來突擊檢查，北視真的是向「錢」看齊。

(3).彭芸芳：振道常常會幫市政府或文化局的活動，去採訪啊、或是會幫忙 live 轉播，幫文化局弄好什麼燈光啦、音響啦，他就收廣告費嘛然後轉

播，之前打過官司咧。

- (4).彭芸芳：振道以前有一陣子有那種公車監看系統，就是打開電視就可以看公車走到哪裡了，但是也很久沒有了。

公益頻道

- (1)范美玉：第 10 頻道會打跑馬燈，新竹縣地方新聞，還有一些文字的畫面敘述跟你說消防啊、或是瓦斯管理處的，還有一些什麼「智庫」的教學節目。。
- (2)溫秋桃：有時候會通知什麼老年人檢康檢查之類的、哪裡有課可以上之類的。
- (3).羅世鎮：新竹縣市有什麼表演節目的話應該要在電視上面宣傳給我們知道，不然常常我們知道的時候都已經演完了。

6、收費

- (1) 溫秋桃：一次就要繳三個月，或是六個月、半年，不能一個月一個月繳，一次先繳三個月或半年也沒有打折、社區大廈也沒打折。其實我們大樓蓋好的時候，他都已經把線路準備好了，所以我們要裝的時候，他只是去把開關什麼的弄一下，根本不應該跟我們收裝機費。
- (2) 羅世鎮：對阿，如果可以說我看幾個小時就收多少錢，這樣多好。報紙一個月也才三百塊，我你看像現在訂報紙不是都送很多贈品嗎？我訂的半年三千七，他就送一堆四五千塊的東西給我
- (3) 彭芸芳：我覺得收費應該要有一個選擇性，如果市場可以開放更多業者進來競爭的話會比較好。
- (4) 林賢鴻：現在根本沒得選，你不選他就不用看，甚至要是不看第四台，

你可能連三台都看不到。

7、客服

(1) 彭芸芳：如果是大規模的斷訊的話，客服電話根本就打不通。就算對方有接，也會要妳一直等。晚上的話是語音系統，可是也沒有提供留言的功能讓我們告訴他我這邊是哪裡、有什麼問題需要解決。

(2) 彭世倫：北視有客服的語音系統啦，會有講客語的人來幫你服務，但是要等很久，應答的態度很差，比如說接通以後，他就說問一問、說好好好，那問他什麼時候會來修呢，他就說會再安排，能過去的時候就過去。

(3) 鄭紅春：因為只有他一家嘛，沒有別家公司跟他競爭嘛有時候會出現別家，但是沒多久又被他們併吞了

8、申訴

(1) 彭芸芳：雖然可以跟新聞部、或者是消保官申訴，但是對你其實也不太有利。

第一個，他（系統台）也不會退費啦、賠償啦；

第二個就是你也沒有別的選擇，一區一家的情況下不可能選別家，所以有沒有申訴根本沒什麼差別。業者根本是老大心態。

(三) 關於分組付費、付費頻道、記次付費方式的意見

-----認為這樣的收費方式較為有彈性，願意接受

(1) 彭明倫：這樣蠻好的，現在都是綁在一起通通來，你要或不要都一樣。

以後如果可以挑我自己想要的頻道當然比較好。

(2) 彭芸芳：希望分級付費裡面的頻道我們可以自己挑，我要哪一些頻道，不是業者自己分好一些 set 給我挑。像現在手機的收費計算方式不是也有很多種嗎？消費者可以挑適合自己的計價方式，我對自己而言最優惠的方式，覺得電視也應該這樣。

(3) 彭明倫：希望業者可以誠信經營啦，其實業者好好做我們都很歡迎嘛！像剛剛說的分級付費、記次付費，如果內容真的很好，我很願意付錢啊！

(四) 對機上盒、互動服務等的看法：

-----大體上為贊成與期待，但不認為市場在短期內會成熟。

(1) 彭明倫：現在中華電信有在促銷啊，免費送機上盒。北視的機上盒我之
前有訂過啊，裝了四個多月就還給它了，現在的內容根本不成熟。
裝機費六百塊，機上盒的押金三百塊，然後每個月再加收四百多塊。
頻道都跟原來的第四台差不多，多出來的頻道沒什麼東西，他宣傳
還說會有 HBO2 台之類的，也沒有啊！是有六個成人頻道，還有一
堆沒有畫面的音樂台。現在才剛開始發展而已，我覺得「數位電視」
的功能根本沒有發揮嘛。半年一年以後才可以考慮吧，現在根本還
沒成熟嘛，我是覺得很上當啦！

(2) 張苑倫：我訂的機上盒在選單裡雖然有互動服務的選項，但是按進去根
本什麼東西都沒有，根本就還沒提供這種服務。

(3) 林賢鴻：還是要等看到了摸到了才知道，現在講這些很像是在跟我們畫
一個大餅。現在可能是技術上也還沒有很成熟，即使技術很成熟了，
也要有產品（節目）來跟它配合。那就算有產品，現在也不是說我
們有數位電視這個技術跟產品（節目），因為真正要達到效果還是要
花錢去買新的數位電視機嘛！

(4) 鄭紅春：我覺得現在有電腦就很方便啊。

(5) 林賢鴻：這是一種趨勢啦，便利性很好啊。只是數位電視機的轉換不可能一下子完成的，可能會像電漿電視那樣，雖然技術上已經可以量產了，可是需求沒有上來，所以他是慢慢的轉換的。

(五) 對客家節目、客家頻道的看法

1、對現有客家節目的感想

(1) 林賢鴻：有線電視今年才剛有 17 台客家頻道，節日常重播，也不是都以客家語發音。最近播的流氓教授雖有配客家語播出，另外的時段甚至是用閩南語播出。

(2) 溫秋桃：以前有個客家中原頻道，但那都只有在唱山歌而已啦，根本沒有什麼其他的節目。

(3) 林賢鴻：客家頻道的節目當然是比不上一般頻道，但是也一直有在進步。雖然客家節目沒有哪麼多，所以有時候會放一些其他的像講台語的流氓教授（笑）。

(4) 溫秋桃：像流氓教授是台語，還不如用國語配音我們還比較可以聽懂。還有像現在很多大官被採訪，都用閩南語回答，不如用國語就好。

(5) 范美玉：客語新聞無線台有，北視自己也有，一天幾段，介紹一些地方新聞。

(6) 彭芸芳：北視的客語新聞品質很粗糙啊，本來以為振道自己做的新聞就很糟了，沒想到北視更糟（笑）。但振道因為是跟東森合作，所以自製新聞是國語的，沒有另外做客語的新聞。

2、客語節目所使用的客語派別有其隱憂

(1) 彭芸芳：其實客家話的口音差很多，有不同派別，像四縣、饒平、陸豐、海豐等，都差很多。每一派的發音上面是有差啦，有的甚至是根本完全聽不懂。

(2) 羅世鎮：現在的客語新聞、客家頻道也都是用四縣話講，那主要是苗栗、屏東、高雄、桃園在使用，客家山歌主要也是以四縣為主。

(3) 彭明倫：是因為四縣的口音比較中性，四線口音也比較接近國語。所以講海陸的聽的懂四線的、講饒平的也聽的懂四縣的，但四縣人不一定聽的懂其他人講的，所以像新聞節目或是連續劇啊，都用四縣。

3、對未來客家節目的期許

(1) 羅世鎮：希望一般的電視頻道可以每天播個一兩小時的客語節目，除了現在每天是都有半小時的客語新聞啦，但是希望一般其他的節目也可以配成客語播出。

三、 原住民有線電視訂戶焦點座談

本場點團體座談乃針對原住民團體進行，主要目的是為更深入瞭解原住民的有線電視使用行為與滿意度，以及對分組付費制度、機上盒、數位服務等的意見。有關參加座談的人員，考量原住民族群類別眾多與分佈過廣，故立意選取花蓮地區的原住民部落，該村落為富世村，屬太魯閣族，在執行上亦將人口學變項納入篩選條件。

出席與談人員如下：

姓名	性別	年齡	職業	學歷	個人收入 (每月/萬元)	家庭成員 人數	家中收入 (每月/萬元)	電視數 目(台)	裝設有線 電視時間 (年)
陳光榮	男	52	村長	高商	4	5	10	2	9
陳蘭枝	女	63	農	無	1.5	2	2	2	15
周玉桂	女	61	農	國小	0	5	不定	1	10
鍾阿成	男	51	司機	國中	4.5	5	4.5	2	15
吳政華	男	39	服務業	高職	3.5	5	4.5	3	12
朱青龍	男	34	農	國中	不定	5	不定	2	10
盧沛慈	女	29	商	商職	不定	3	不定	1	10
陳盈潔	女	22	護理	高職	2.2	5	15	2	5
白琍梅	女	12	學生	國中	0	6	不知	1	8
李澄宇	男	10	學生	國小	0	5	不知	2	8

時間：2003/10/11 星期六

地點：花蓮三國一餐廳會議室

主持人：國立政治大學廣播電視學系 陳清河副教授 研究助理：陳延昇

座談歸納分析如下：

（一）個人使用有線電視行為部分：

1、使用時間：

1 小時以內(李澄宇、陳蘭枝、白琍梅)

1-2 小時（村長陳光榮）

2-3 小時（陳盈潔、盧沛慈、鍾阿成）

3-5 小時（周玉桂）

不固定（朱青龍、吳政華）

2、收視喜好選擇：新聞頻道（陳光榮、周玉桂、陳蘭枝、白琍梅）

資訊類頻道--國家地理頻道、DISCOVERY（鍾阿成、吳政華）

電影戲劇頻道（周玉桂、白琍梅）

音樂頻道（陳盈潔）

兒童親子頻道（盧沛慈）

不固定（朱青龍、李澄宇）

（二）關於有線電視滿意度

1、畫面品質滿意度：

（2）原住民生活品質進步很多，跟十幾年比，進步很多，滿意度是很不錯，但是我自己家裡有好幾台電視，似乎會因為線路拉很長而使訊號會影響，我有問有線電視，他們說要裝擴大器的裝備。（吳政華）

（3）訊號，有時候會中斷一兩天，直到我們打電話過去才會維修，然後還要等。
（村長陳光榮）

（4）我覺得奇怪，別的地方的 70-80 的頻道訊號會很不清楚？80 幾之後的頻道

才又變清楚。這是我們整個村都一樣很不清楚，這應該不只是我電視機的問題。(吳政華)

2、頻道規劃：

- (1) 頻道節目算多，有七八十個，算滿意。(白琍梅)
- (2) 關於頻道，我常看國家地理頻道或 DISCOVERY，本來在後面，後來調到前面，這個頻道換過，有時會找不到。(吳政華)
- (3) 我是司機，看電視時間不固定，有時候晚上回到家裡打開摔角頻道或是那個台藝，都有一些比較成人的畫面，我看電視是隨便轉，卻常常會轉到。我家裡有小孩，這些東西他們會自己去看，這能不能把頻道鎖定一下。小孩子有時候也很晚睡，他們也會轉這些頻道來看。不是說 10 點以後就可以播，我想凌晨 1 點以後比較好吧。(鍾阿成)

3、廣告內容、數量

- (1) 有時候看電視，會有廣告插播進來。(白琍梅)
- (2) 廣告，我不知道交錢是看節目還是看廣告，太多了，我和老婆看電視時，總有一堆廣告，這是要讓我們常起來休息上廁所？我覺得連貫性會被打斷，像 HBO 沒有廣告，看起來比較舒服。(吳政華)
- (3) 廣告，能不能讓有教育性的宣導廣告多一點，低級的廣告不要太多。(村長陳光榮)
- (4) 我是說廣告不要都是賣內衣、內褲，我們老人家很不習慣看到這些東西。(陳蘭枝)
- (5) 不只是晚上有，白天也有一些色情的廣告，比如 0204 電話的廣告，不定時會有，我看摔角頻道（指新朝日頻道）就會有。我講的不是鎖碼頻道才

有，這是一般不用鎖碼的頻道就可以看到。我認為我們原住民似乎常看新朝日摔角的頻道，所以對這個頻道的廣告很注意，我是說他們的廣告要注意一下。(吳政華、鍾阿成)：

4、節目重播率

- (1) 重播是有，但是像西洋電影台有重播但還是滿好看。(吳政華)
- (2) 重播，不要 4、5 天一直播一樣，重播兩三天就好了(村長陳光榮)
- (3) 電影重播很多，上個禮拜和下個禮拜一樣，我小孩都問我，媽怎麼節目都一樣。電影的重播比例太高。(盧沛慈)

5、客戶服務滿意度

- (1) 維修速度還可以，一天之內吧。(吳政華)
- (2) 我看九年的洄瀾電視，我覺得服務態度可以親切一點，不要裝機、維修完就匆匆跑走，跟我們聊一下。(村長陳光榮)
- (3) 我覺得服務態度算客氣，但是時間有時候會比較不準時，不過也還好，晚個十幾分鐘吧。(盧沛慈)
- (4) 我認為接電話的小姐滿客氣，工程人員來裝機或維修現在滿守時的，以前 3、4 年前，會約下午，結果人都沒過來，我們會打電話過去抗議，現在就不會了。(吳政華)
- (5) 我幾年前有撥過電話說畫面不好，來修過一次之後就沒發生過問題了。(周玉桂)
- (6) 我是叫老公打的，也是節目不清楚，因為那時候太魯閣的路在拓寬，他們說線路正常，你們是不是家裡電視故障，我們又講了一次才來修理。(陳蘭枝)

(7) 我也是覺得有時候他們不相信是自己線路不良，反而問說是不是家裡電視機不好，我覺得既然每個月我們有交錢，服務態度要更好一些。至於繳錢，現在整個村都是由洄瀾派人來收。(村長陳光榮)

(8) 沒使用客服電話、由家中別人代撥(李澄宇、白琍梅、朱青龍、陳盈潔)

6、地方新聞、公益頻道

(1) 我覺得這一點洄瀾很好，因為我們太魯閣族最近辦的活動，他們自己就會派人來採訪(在地方新聞頻道 13 台播出)，以前大家只注意到阿美族文化，現在有注意到我們，我覺得很好。現在我們有活動是會跟鄉公所說，以後如果說可以直接請洄瀾來拍就更好。(村長陳光榮)

(2) 至於為社區辦的活動是還沒有，我想以後可以請他們多來太魯閣這邊，介紹我們的文化、風景與人文。(村長陳光榮)

(3) 我覺得社區服務比較少，其實他們能作的就是多為我們宣傳。(陳盈潔)

(4) 我以前有看過他們報導一些原住民黥面、晚會、祖靈祭的節目，我自己是覺得他們不錯，自己會主動來關心原住民。(盧沛慈)

(5) 我是想可不可以給太魯閣一個自己的頻道，因為那麼多台頻道，能不能給原住民一個頻道，我自己住在山上，我想知道的事情很多，也想多知道族裡面的事情。(主持人告知，原住民委會有這個構想，但是全國性的原住民頻道，不光是太魯閣族)，喔，那很好。(朱青龍)

(6) 公益頻道放那麼後面，我們看電視不會轉到那麼後面頻道(95 台)，你看大愛頻道就在前面(54 台)，公共電視也是，為什麼這些公益的頻道不擺在一起？我就從來沒看過這個公益頻道。(吳政華)

(7) 95 台雖然寫是公益頻道，但村子裡大家的 95 台都看不到，沒看過。(李澄宇)

(8) 我是認為我們這邊的原住民需要的資訊是給小孩的教育性節目。(盧沛慈)

(9) 我沒有看過這些公益或是介紹原住民節目，不過我也不想看。(白琍梅)

7、對於目前的收費制度

(1) 我是低收入戶，而且一天真的看電視的時間很少，也只看幾台，如果真的能少收一點錢會比較好。(盧沛慈)

(2) 站在村民這邊，我當然希望越便宜越好，現在有些頻道我們富世村是看不到(指 70-80 附近頻道)，這些沒看到的頻道能不能折扣一些錢？(村長 陳光榮)

(3) 我對這個價錢沒有太大概念，但只是說一些服務要真的做的好，比如訊號不要中斷、節目要好看。(陳盈潔)

(4) 我覺得 600 元可以接收，但是你說節目常重播，或是有時候節目訊號中斷幾天，這應該要少幾天就扣幾天的錢，我們有建議過，但是他們不接受。(鍾阿成)

(5) 我覺得很多節目頻道是空的，雖然說有 100 台(洄瀾節目表從 02 到 101)，我想真正有東西不到 70，我之前有在北桃園那邊工作過，那裡節目比我們多，都是一樣錢，我覺得現在收 600 元太不合理。而且我自己只看幾台而已，不是每台都看。(朱青龍)

(6) 我覺得其實 600 元，算起來一天 20 元而以也不算貴，我覺得主要是說我們要上班，看的時間很少卻都要繳這些錢，我建議是能不能有儲值的收費，我看多少算多少，就像手機用的預付卡一樣。我覺得看多少算多少的方式比較合理。(吳政華)

(7) 經濟不好，收費低一點比較好。(李澄宇、周玉桂、陳蘭枝)

(8) 不知道價錢算貴不貴(白琍梅)

（二）關於分組付費、付費頻道、記次付費方式的意見

1、關於「分組付費」制度：

傾向贊成：

（1）如果能少收一點錢，少看一些節目，我會贊成。（陳蘭枝、李澄宇、白琍梅）

（2）我也覺得大約 450 元左右，有 60 個頻道，這樣不錯。（朱青龍）

傾向反對：

（3）可是我想他們只會留下一些不好看的節目，這樣也不好，我不太贊成。
（周玉桂、鍾阿成）

需要考量其他因素：

（4）像我的小孩喜歡看迪士尼頻道，如果錢少一點頻道少一點，但是可以選迪士尼和新聞頻道，我覺得是最好。如果不可以選，就不好，因為小孩子還是要看。（盧沛慈）

（5）要實施這個分組的話是不錯，但是節目選擇是讓有線電視他們選，我不贊成，而且這個價錢是怎麼算，是 300 元還是 450 元，我們可以有幾個頻道？如果說有 40-50 個頻道其實是夠，因為本來也就沒看這麼多。目前這個不分組，全部頻道算 600 元是太貴。（村長陳光榮）

（6）我覺得還是要看他們提供的哪些頻道來決定？因為如果少一點頻道數，比如說 30 個頻道，可是有一些你愛看的當然可以接受，如果那些選擇的頻道有可以票選的比較能接受。（陳盈潔）

（7）我想大家覺得最好的方式當然能 300 元就看全部頻道，當然這不可能，不過主要還是希望價錢低一點。（吳政華）

2、「付費頻道」：

傾向贊成：

- (1) 我覺得我會願意，因為這種自己付錢看自己想看的，比較好。至於要收看內容，英語、運動這些不太需要，我如果要，應該是選一些成人節目。(鍾阿成)
- (2) 我也覺得不錯，如果有些流行資訊或是旅遊的頻道可以提供，我會願意付費來看，至於其它的節目比較不吸引我。(陳盈潔)
- (3) 我想有一些新電影的頻道會不錯，應為這樣就不需要去看電影，只是我覺得節目不要重播，這樣比較好看。我想一個頻道一個月收 100 元差不多。(盧沛慈)
- (4) 我喜歡看一些體育的節目，像足球的，可能會叫爸爸去訂這個頻道。
(李澄宇)
- (5) 就目前有的節目之外能多給我們選擇，這很不錯，只要節目很不錯就會吸引我，像成人節目是會想看，但是既然是另外付費的成人節目，希望阿莎力一點，不要有馬賽克那些。我想收 100-120 元算可以接受吧。(吳政華)

傾向反對或不需要

- (6) 我覺得自己不需要，現在 600 元已經太重了，我不太需要其他新的節目。(朱青龍)
- (7) 第一層的(指基本頻道)已經很多了，不太需要吧，就算有教學的節目也不太需要吧。(白琍梅)
- (8) 我們的經濟能力來說，是不需要的。(陳蘭枝、周玉桂)
- (9) 我自己是不需要，但我覺得這種還不錯，反正有需要自己付錢去選。
(村長陳光榮)

3、關於「記次付費節目」

傾向贊成：

- (1) 我覺得這種當然也不錯，但是收費怎麼算？我怎麼知道看了多少？哪個設備是我要自己買？（吳政華）

傾向反對：

- (2) 種看一次收一次好麻煩，我覺得不好。不太需要到這種。怕太貴。（盧沛慈、白琍梅、李澄宇、周玉桂、陳蘭枝、朱青龍）
- (3) 我們自己村子裡，可能會去裝這樣服務的人不多，因為你現在有 100 台節目了，隨便想看哪些都有了。（村長陳光榮）
- (4) 除非是節目真的很強，比如電影是剛下檔就會想去看，但我覺得有點複雜。（陳盈潔）

4、對收費制度的其他建議看法

- (1) 我還是建議一種儲值卡的方式比較好。（吳政華）

(三) 對機上盒、互動服務等的看法：

1、機上盒收費方式以及採用意願部分：

- (1) 我想不管哪一種，應該都是會全縣開始推廣，只是如果這樣我做為村長是希望對於原住民這邊能給予一些補助，因為普遍原住民的經濟狀況不是太好，你誰要自己花錢幾千塊去租、買，不太可能。（村長陳光榮）
- (2) 我覺得這幾種都價錢太高，我想押金 500 元就好，租金 200 元左右，因為你還要原本的收視費用，那很高了。（鍾阿成）
- (3) 我覺得可以參考人家大哥大作法，因為手機可以促銷，1 元的手機也有，這種促銷會讓人覺得價錢便宜，比較願意去用啦。（吳政華）

(4) 每一種方式都太貴了，負擔不起。(陳蘭枝、周玉桂、李澄宇、白琍梅、盧沛慈)

2、「有線電視雙向互動服務」的意願與需求

(1) 我自己比較喜歡遊戲娛樂的這些功能，雖然電腦上也有這些遊戲，但試試看也不錯。(李澄宇)

(2) 我想要用遊戲娛樂的，不過我覺得星座命理就可以，遊戲太幼稚。(白琍梅)

(3) 如果說有一些醫療服務的提供對我們就很好，比如可以先在電視上掛號，另外，像是那個交通路況也滿好的，星座命理也不錯。(盧沛慈)

(4) 我想除了及時資訊，像火車票定票之外，娛樂還有那個電子商務的買東西，應該會想使用。我自己平時是沒有用電腦上網。(吳政華)

(5) 那個即時資訊就夠了，老人家是最基本就夠的。(周玉桂、陳蘭枝)

(6) 我自己是覺得文化教育類的，和那個電子商務類的，餐飲服務算不錯，至於娛樂那些就沒有需要。(村長陳光榮)

(7) 我覺得如果真的能提供定票服務我覺得很好，飲食購物那些也是不錯。(陳盈潔、鍾阿成)

(8) 我自己在山上種菜，所以你說那個天氣、交通資訊對我很重要，至於那個餐飲資訊的東西，如果能提供我關於哪種餐飲、蔬菜水果比較暢銷，那對我們也滿重要的。(朱青龍)

(四) 原住民族群的需求

(1) 我是想如果洄瀾能播一點我們原住民文化的節目會更好，因為大部分節目對我們原住民文化沒有介紹。能多介紹我們太魯閣族文化的報導。(村長陳

光榮、陳盈潔)

- (2) 價錢能不能對我們原住民少一點，因為我們普通的經濟狀況不是很好，一個月 600 元對都市可能不多，我們卻有點重，而且我們看電視時間其實不多，每天要出去工作，看電視不長，所以價錢可不可以降低一點。(盧沛慈、吳政華、周玉桂、陳蘭枝)
- (3) 我覺得其實原住民的衛生、醫療資訊很少，向我自己的小還有跌倒、燙傷都很緊張，趕快帶去護理站處理，其實如果有線電視能提供我們鄉下一些這方面資訊會對我們有幫助。(盧沛慈、吳政華、村長陳光榮)
- (4) 還有教育其實我覺得很重要，尤其在鄉下的學生可能教育環境沒這麼好，我想有線電視給的學生教育功能會對我們很重要。教育還有給年輕人去外地工作的功能，因為他們常會到外地工作時被騙等等，這些也可以靠教育來提醒。(村長陳光榮)
- (5) 我覺得有教我們學校英文課程的會不錯。(白琍梅)
- (6) 我想現在客家都有自己的母語頻道，應該要給原住民一些母語頻道，我們太魯閣族的母語和別人不同，有時候年輕人出去工作久了，都忘記母語怎麼說，我也希望有個原住民自己母語的頻道。(陳功榮、陳盈潔、鍾阿成)
- (7) 剛才講的原住民頻道其實要多講一些山上的情形，我們以前老人家都是住山上的，小孩子都不知道了，這個要多介紹一下。另外，像是我們在山上種菜，有時候有線電視可以來幫我們報導一下，像我們有種劍筍可以幫我們介紹一下。(朱青龍)

肆、小結

綜合上述，在品質滿意度部份，斷訊為特殊族群訂戶最常反應的問題，其中，原住民訂戶更指出有些頻道的收視畫面很模糊；在節目內容部分，特殊族群

訂戶皆希望業者能多提供一些關於他們的歷史文化或故事的節目，或一些為他們設計的節目。在現有的節目中，客家訂戶指出一些財經頻道必須加入會員後才能進一步取得相關財經資訊，原住民則認為有些節目出現太多成人畫面，會影響兒童。在廣告內容與數量部分，聽障訂戶認為廣告太常重複，客家訂戶則指出許多成人廣告會出現在卡通頻道，原住民訂戶也反應成人廣告太常出現在大多數原住民愛看的朝日頻道中。

在重播部分，皆認為有線電視業者的節目重播率太高，尤其以國片頻道為最。在客戶服務部分，聽障訂戶認為業者的維修速度很慢，客家訂戶雖肯定業者有客語客服語音系統，但通常要等很久，而且服務人員的態度很差，原住民訂戶也反應客服人員的態度很不好。在公益頻道與自製節目部份，大部分訂戶都反應業者很少投入公益活動，然較特殊的是原住民訂戶，其指出業者通常會報導部落的活動，讓原住民感受到自己文化漸受到重視，但卻也認為，業者參與社區活動少，建議應多製作一些原住民文化的節目。

在收費制度部分，聽障訂戶多數認為不合理，其主要原因為電視早為人們生活中一部分，客家訂戶則抱怨業者沒折扣，而且欠選擇性，原住民訂戶則指出，部落內的低收入戶者多，而且看電視的時間又少，對他們而言，現有之收費真的不合理。

在分組付費、付費頻道和計次付費部分，聽障訂戶贊成分組，不過只願意付第一級分組，原住民則認為如果少收錢、少看一點電視節目是可以的，另外，聽障訂戶也願意嘗試付費頻道，只要是提供好的節目，就會願意嘗試，原住民和客家訂戶認為此方法可選擇自己想看的，且只需付自己想之節目的費用，算是合理。計次付費對聽障訂戶而言，他們僅願意訂剛下檔的電影，客家訂戶大多數都可接受此付費方式，原住民則認為此以次數付費的方式過於麻煩。

在機上盒制度與採用部分，大部分訂戶都表示願採用押金制，其中，部分

客家訂戶使用過機上盒，他們抱怨機上盒現有之內容不足，且很多功能還沒開始、無法使用，對原住民而言，機上盒的價碼過高。在互動服務部分，聽障訂戶認為此有助於不出門知天下事，但其實很多功能在現有電腦上可找到。

客家訂戶亦反應，現有的客家節目重播率高，而且沒什麼好看的節目，建議未來客家頻道能多製作一些有文化深度、為客家族群設計的節目。

第二節 家戶收視訪問

本研究針對家戶收視之收視行為與滿意度調查，以深度訪談與實際參與觀察收視行為進行研究，在研究取向偏向質化分析。一方面，對所選擇收視家庭樣本進行深度訪談方式，以瞭解家庭成員對有線電視滿意度，包括有線電視之節目內容、服務品質、社區參與、收費制度之意見。深度訪談同時也獲取該收視家庭對有線電視數位服務、分組付費制度的意見。另方面，亦以參與觀察方式紀錄、分析家戶的收視行為與情境。以深度訪談和參與觀察兩種質化資料交叉比較分析，以獲取家戶收視之完整面貌。

壹、研究設計

一、樣本選擇與立意原則：

針對樣本選擇上，以全省北中南東四個地理區，分別立意選取 3 個家庭，共計 12 個家庭。

(一) 人口學變項：包括家庭結構、社經地位。

1.家庭結構：上以核心、折衷、大家庭作區分。夫婦及其子女共住為核心家庭，核心家庭加上祖父母共住為折衷家庭。兩個以上核心家庭共住、折衷家庭規模擴大到旁係親屬共住皆屬大家庭。本研究選取之 12 個收視家庭，共計核心家庭 5 戶、折衷家庭 6 戶、大家庭 1 戶，家庭結構分佈約略符合台灣目前以核心、折衷家庭為主之社會現況。

2.社經地位：以家庭成員的職業、收入進行估略判斷，原則上以公教或高收入者為高社經地位；以勞工、攤販或低收入者為地社經地位，介於兩者則歸為中社經地位。12 個收視家庭共計高社經地位 5 戶、中社經地位 5 戶、低社經地位 2 戶。

以上，在人口學變項上，已概略涵蓋。

（二）新科技使用---機上盒使用家戶

機上盒與數位互動服務為本研究重點之一，故立意選擇東森與中嘉兩大 MSO 之機上盒使用家戶進行研究，對機上盒之實際使用行為與使用經驗進行瞭解。所選取機上盒收視戶皆位於北部，共計 2 戶。

（三）特殊族群---原住民與客家族群

東部花蓮地區選取 1 戶樣本為原住民收視戶（阿美族），中部苗栗地區選取 1 戶為客家收視族群。唯東部花蓮地區尤其當地人口結構關係（閩南、客家、原住民等分），另亦有 1 戶屬客家族群。

綜合以上立意原則，選取 12 戶家庭進行研究，分別以北部 A 戶、B 戶、C 戶依序編號，中南東部依此順序，表列如下：

表 5-2-1 收視家庭基本資料

家庭編號	家庭種類	家庭成員	社經地位	機上盒	電視機數	特殊族群	備註
北 A	核心	4	高	東森	1		機上盒使用戶
北 B	大	6	中	中嘉	2		機上盒使用戶
北 C	折衷	5	中		1		位於台北天母
中 A	折衷	6	低		2		位於南投
中 B	折衷	6	中		3	客家	客家族群
中 C	核心	4	高		2		位於新竹

南 A	折衷	6	低		2		位於高雄縣，夜市攤販
南 B	折衷	5	高		3	客家	位於高雄市
南 C	折衷	7	中		2		位於高雄縣，腳踏車店
東 A	核心	2	高		2		位於花蓮市
東 B	核心	5	中		1	原住民-- 母親為阿 美族	原住民族群戶
東 C	核心	2	高		2		位於花蓮市，餐飲店

二、研究過程概述

針對立意之家庭收視，北中南區的研究員對每個家庭進行三次訪問觀察，進行觀察筆記，並以錄音記錄內容。

（一）第一次訪問---- 初步調查 1-2 小時

- 1、確認家庭基本資料、媒體使用情形、並進行對有線電視滿意度、分組付費制度與機上盒、數位服務發展的初步意見調查。
- 2、確認下兩次訪談時間，參觀觀察時段以全家皆出席的收視時間為宜（預設為 PM6:00-10:00），研究過程中發生若干家庭沒有所謂全家共同交集的收視時間，或於實際進行觀察之約定時段，也有部分家庭成員因故無法出席。然而考量家庭自然收視情境亦有上述情形發生。故研究仍可持續進行。
- 3、此次主要在建立信任，消除家庭對研究員陌生、不安，並取得家庭成員與收視席關基本資料。

（二）第二次訪問---- 家庭成員深度訪談 約 2 小時

以面訪問卷為架構，進行家庭成員的深度訪談（訪談問卷如附件）。

1、深訪重點：

依據面訪問卷，詢問有關收視滿意度、分組付費制度以及雙向互動服務之意見，對有線電視業者之意見。

（三）第三次訪問---家戶收視行為之參與觀察 約 3-4 小時

1、研究員參與家庭收視行為，並進行觀察（此時研究員採不主動涉入、但亦可適時引導話題。）研究員以田野筆記方式紀錄當時情景，並記下個人觀察觀點。日後以筆記資料與錄音帶轉錄出之記錄為參考，完成出訪談整理。

2、觀察指標：

（1）收視行為情形

A. **收看**節目內容與時間：收視頻道種類與數目、停留時間 / 廣告收視行為（停留、轉台）

B. 收視時的其他行為紀錄（看電視風格）

C 收視選擇（遙控器使用者與選台行為---有無計畫性收視）

D 交談行為（對象、主題、親密性）；交談主題與節目或廣告內容的關連性

（2）科技使用行為

A. 機上盒的使用情形（針對有裝設之家庭）

B 其他數位影音科技使用情形（若有以電腦收視節目、使用 DVD 等）

貳、家戶收視研究分析

家戶收視研究法在全省北中南東選定的 12 個家庭，包括特殊族群的原住民與客家族群，以及機上盒使用戶兩戶，經過訪員三次的參與觀察與深度訪談後，分別就收視行為、滿意度、分組付費與數位服務等議題整理結論如下：

一、收視行為

（一）家庭成員收視呈現高度分眾

不論是人口學變項、地理區域或特殊族群的差異因素，12 戶家庭的成員對喜好的頻道、節目、收視時間都呈現極大差異。即便是小學生對收視頻道亦有相當自主的意見。老人對頻道選擇需求在部分受訪家庭較低，會隨著家人收視，但亦有對頻道、節目選擇相當有主見。在類型上，則多數家庭的共同收視頻道仍以新聞、戲劇為主要類型。

（二）使用一台以上電視以滿足收視分眾需求

擁有 6 個成員以上的折衷家庭或大家庭在收視行為，幾乎都以第二台、第三台電視來解決不同成員的收視差異需求。而人數較少的核心家庭儘管只有 5 人以下，甚至是夫婦 2 人，有時也會使用不同電視收視。而折衷家庭由於祖父孫三代收視習慣同常有較大差異，夫妻或年輕子女通常房間內會有擺放電視。

（三）共同收視時，收視選擇權不固定由一人掌握

各家庭的共同收視時間有長度上的差異，但遙控器幾乎不會固定掌握某一人的手中，即使某一人的，如父親較常持有遙控器，但也會詢問、回應其他成員要求而轉台。部分家庭對孩童的收視選擇會特予尊重，如會應孩童要求將原本收視頻道轉至卡通、兒童頻道，而家長則陪著看，或暫時離開。部分家庭則對退休在家中的祖父母輩的收視選擇予以尊重。各家庭較少有一人長時間掌控遙控器情形。若

有某成員亟欲收視某節目，又與其他成員收視習慣有衝突時，會選擇預錄或第二台電視收視。

（四）多數人不願收視廣告，立即轉台

多數家庭與其成員遇到廣告會轉台，年紀大的老人或部分幼小的學童則較少會遇到廣告立即轉台，廣告時仍保持收視。另對頻道忠誠極高的觀眾，如南 C 受訪戶，因為母親每天固定長時間收視宗教頻道，故廣告時亦無轉台行為。廣告間的轉台行為分為幾個頻道間的切換或是依序向上向下切換。

（五）特殊族群訪戶中，客家族群對客語節目、客語文化呈現明顯關注

本家戶收視研究中的兩戶客家族群對頻道節目選擇上，家中年長成員呈現明顯偏好客語節目、客語頻道，如中 B、南 B 的年長成員會固定收視客家頻道，並會於收視時對相關客家議題進行談論。但年輕成員則無明顯的特殊族群收視喜好。至於東 B 為原住民訪戶，該戶之母親雖為原住民（阿美族），但觀察收視行為則無明顯差異。

二、滿意度

（一）對訊號品質、客服維修多數予以肯定

不論北中南東區，對此二項的相關意見多屬正面態度。

（二）認為頻道數量多，但類型不均，喜好收視頻道不多

對頻道數量，答案幾乎是一致認為很多，但不少家庭認為有些頻道類型卻明顯不足，如財經、資訊、體育；有些頻道則過多，如新聞頻道。多數家庭對頻道數量多的適時予以肯定，但常伴隨負面批評，認為許多頻道並非自己所需，硬塞

頻道數量會讓消費者有多花錢的感覺，或認為頻道數可以減少一些，而價錢也因隨之調降。多數家庭抱怨喜好收視頻道有限，不需要過多的頻道。

（三）認為重播情形略多，但正負面評價皆有

多數家庭認為節目重播率高或略高，但部分家庭成員重播持肯定態度，如受訪家庭北 B、中 A、南 B、南 C、東 A、東 C 中，皆有成員正面肯定節目重播，認為可以讓不同時段觀眾有機會收看，亦有成員認為喜歡的電影或卡通可以百看不厭。同一家庭成員對重播看法亦有兩極化差異。對重播的意見差異似與社經地位、年齡、地區無明顯關係，而與個人收視喜好相關，支持重播者通常對戲劇、電影、卡通節目較為熱愛。對新聞頻道類型的重播則缺乏正面支持意見。

（四）廣告量普遍認為略多，地方廣告的質不佳

尤其多數家庭與成員收視對廣告的態度都是立即轉台，對廣告數量認為多或略多為主要意見。但似乎也習慣遇到廣告立即轉台的收視行為。至於地方廣告，數量上普遍認為還可接受，不正常插播（切掉原本廣告或節目）情形不多，但不少家庭與成員對地方廣告的質持反面看法，認為水準極低、有礙原本頻道水準。

（五）多數認知的跑馬燈廣告為訊息公告，正反意見並呈

對於跑馬燈訊息，多數認知為新聞頻道的左右上方之即時新聞告知，或是地方有線電視系統在其他頻道打出的公告消息。支持者認為有助快速掌握消息，反對者認為造成收視畫面分割混亂，另有意見認為在戲劇、電影不適合打跑馬燈，以免干擾收視。

（六）關於購物頻道態度正反並呈，中青或中長年之女性使用經驗較高。

受訪戶中的北 C、中 C 不喜歡購物頻道，包括地方購物頻道與東森購物頻道與減肥瘦身節目為主的頻道，認為數量太多。而北 B、中 B、東 C 家庭有收看購物頻道習慣，也有購買過購物頻道商品，購買行為以中青、中長年之女性為主，並且認為購物經驗還不錯。部分家庭對購物頻道意見持平，但認為相較地方與東森購物頻道，則較認同東森購物頻道的品質與安全性。

（七）對有線電視的地方新聞認同度不高或印象不深

多數受訪家戶對地方新聞頻道印象不深刻，原因包括製作品質不佳、重播率高、議題不夠引起注意。僅有受訪戶北 A、東 A 覺得有線電視地方新聞製作算用心，原因可能在於兩戶皆有成員上過地方新聞頻道（北 A 有成員為里長、東 A 有成員為地方文史工作者）。

（八）對有線電視投入社區公益沒有印象

對地方的公益投入與社區服務幾乎沒有印象，部分家庭與其成員依稀記得有些活動由有線電視業者贊助，但似乎也不認為有線電視業者需要積極扮演社區服務與公益的角色，多數家庭雖對有線電視投入公益與社區服務沒有印象，卻也沒有對此強烈的不滿意見呈現。

三、分組付費

（一）高社經家庭傾向認為現行收費制度合理者，不需立即改為分組付費。

受訪戶中北 A、北 B、北 C、中 C、南 B、東 A 認為現行有線電視收費價錢合理，唯有北 C 屬中等社經地位家庭，亦即 12 戶中的 4 戶高社經地位家庭都認為收費合理，對分組付費的改變需求不強。

（二）強烈支持分組付費者，亦即強烈認為現行收費制度過高

極力贊成實施分組付費的中 A、中 B，社經地位為一低（中 A）、一高（中 B），但皆強烈表示現行收費過高，希望分組後能選少一點頻道而壓低價錢。

（三）觀望者之考量為基本頻道的組合與價錢

對分組制度持觀望意見者認為頻道組合會影響使用意願，家中成員人數較多家庭認為每個人要看的頻道類型不一，分組後若基本頻道加上付費頻道，價錢未必會降低，甚有可能更高。部分訪戶擔心分組後，基本頻道只剩下新聞頻道與三台，不能自由選擇。

（四）付費頻道與計次付費要有價格誘因，計次付費節目需略低租借 DVD

有意願使用增值付費與計次付費節目家庭與其成員認為，若以電影頻道為例需略低於錄影帶與 DVD 租借金（50-100 元之間），方有吸引力。反對意見則有認為 DVD 之音效還是比一般電視播放電影更佳，或表示看 HBO 即可。

（五）擔心分組制度過於複雜，且需負擔機上盒等硬體費用

多數受訪家庭與其成員贊成分組付費的概念，但認為依其家庭收視類型眾多（收視行為分眾化），基本頻道不能滿足需求，而額外的付費頻道與計次付費節目價錢又渾沌不清，收費過於複雜。而實施分組制度需要的機上盒硬體成本也為多數人顧慮的因素。有意見認為家中不只一台電視，若需全加裝機上盒成本過高。部分家庭支持分組制度，但希望有保持現狀的權利。

四、數位服務

（一）機上盒傾向押借、租借為多，考量價錢外，希望有後續維修服務

多數家庭對數位服務的機上盒硬體設備認為價錢高，若真有必要時會考慮以押借或租借為多，亦有家庭願意買斷。主要考量有二，一者價錢以低廉為佳，二者有後續維修服務。

（二）電腦上網環境完善者，認為不需要機上盒提供之數位服務

工作上或家庭已有完善的寬頻網路者，認為機上盒未來能提供的數位服務在電腦上皆能執行，不需多此一舉。或認為電視介面與遙控器介面能否提供便利的數位服務環境有待觀察。

（三）低社經地位或認為有線電視收費過高者，缺乏使用數位服務意願。在有線電視價錢上持負面意見者，對採用數位服務意願也相對不高。

（四）觀望者希望視推出內容而定，希望有試用期

部分家庭與其成員認為數位服務有其方便性，也應比電腦介面簡單，但內容是決定因素，如南 A 之家庭成員提出若有線上專人的股票解盤服務即會使用。對數位服務有興趣的家庭，希望有三個月的硬體與服務試用期，以保障權利。

參、小結

一、收視行為

整體而言，綜合分析本研究所有收視家庭的收視行為表現，顯示有線電視收視的分眾行為極為明顯。雖然多數家庭有共同的收視時間，而主要收視節目類型為新聞、戲劇，但共同收視時間之外的收視行為便會出現分眾收視的情形。家庭成員各自有喜好的節目類型與習慣的收視時間，包括年紀較長與年紀較輕的家庭成員也有各自的收視選擇，因此家庭中使用第二台以上電視的情形相當普遍。

進一步以參與觀察瞭解家庭成員的收視使用行為時，則發現多數家庭與其成員不會在廣告時間停留於原頻道，通常或在數個固定頻道進行切換，或是依次向上向下選台。廣告時間立即轉台的收視行為似乎也與頻道忠誠度相關，如對卡通頻道有較高忠誠度的兒童在廣告時間轉台行為上表現較不明顯。

二、滿意度

而針對收視滿意度，本研究的收視家庭及其成員對目前有線電視提供的主要服務內容，包括節目的訊號品質、頻道數量與類型、客戶服務等，多數持正面肯定態度。而在節目重播率、購物頻道、跑馬燈廣告等議題上的意見較為分歧，值得注意的是節目重播率與購物頻道兩項，在過去一般的認知是假設觀眾會傾向較不滿意的態度，但在實際進行家戶收視研究時，發現在節目重播方面，有些觀眾對某些電影、戲劇類型的重播節目會有重複收視的行為；在購物頻道方面，地方性購物頻道的廣告水準雖然還是為部分家庭所詬病，但亦有部分家庭對頻道業者推出的購物頻道，如東森購物台，有收視該頻道與使用消費的行為。就跑馬燈訊息議題，多數家庭與成員將跑馬燈區分為新聞頻道上播出的跑馬燈與系統業者播出的跑馬燈，前者以提供及時重大新聞為主，後者以地方公共訊息或系統業者對收視戶的公告為主。對跑馬燈的意見雖然也是正反並呈，但對新聞頻道的跑馬燈有意見者較多，多數家庭及其成員對系統自行播出的跑馬燈訊息似乎感知較不深刻。

至於地方新聞頻道與社區公益，多數家庭與成員對此兩項有線電視之服務項目幾乎沒有印象，即使知道有地方新聞頻道也不見得有意願收視，部分受訪家庭認為是因為地方新聞頻道的品質與新聞更新速度不高。而多數家庭及其成員對有線電視在社區、公益的投入沒有印象，卻也沒有強烈不滿意的反應。

三、分組付費

在分組付費制度上，對分組付費議題的態度與社經地位有較明顯的關連，社經地位高的家庭對現行收費傾向滿意或可接受。而社經地位較低的家庭則表示支持分組付費的基本頻道組合，希望能降低有線電視收費。至於對分組付費的主要質疑意見則為基本頻道制度的頻道選單組合問題。部分家庭擔憂業者會因為家庭成員喜好頻道不一，分組後若欲收視各種類型節目的收費仍然與現行制度一致，甚或需負擔更高價錢。

至於付費頻道與計次付費制度，多數意見仍屬觀望，雖然多數同意使用者付費的概念，但亦表示價錢與內容是主要考量。至於分組付費制度所需的機上盒設備，多數家庭擔心價錢問題，以及需負擔家中的多台電視都需裝設機上盒的支出。

四、機上盒與數位服務

有關機上盒以及數位服務，多數意見認為機上盒的價格偏高，可能原因是多數家庭及其成員對機上盒未來所能提供的數位增值服務並無強烈的使用意願。但多數家庭也認為向有線電視業者租借、押借機上盒可享有維修、升級服務，會比自行購買安心。

社經地位較低或對有線電視費率不滿意的家庭或家庭成員，對機上盒與數位增值服務的採用意願相當低。但值得注意的是，部分高社經地位的家庭對數位增值服務並未採完全正面態度，理由是家中已有的寬頻電腦環境足以提供機上盒所有的服務功能。因此，機上盒與數位增值服務採用意願對應於社經地位高低的關係有待進一步研究。

第三節 有線電視訂戶面訪

本研究電訪分為兩階段。第一階段是為電訪提供修正問卷題目的參考。第二

階段目的乃為電訪調查之研究分析提供深入解釋，以訂戶在深度訪談中所提出之意見，配合電訪所得之量化資料進行分析。針對訂戶進行之面訪主題為有線電視收視滿意度，包括有線電視之節目內容、服務品質、社區參與、收費制度之意見，以及訂戶對有線電視數位服務、分組付費制度的意見。

壹、研究設計

一、樣本選擇

訂戶面訪調查將台灣區分為北中南東四區作為調查範圍，調查對象為家中有裝設有線電視之家庭。訂戶面訪委託政治大學民調中心執行，採取立意抽樣，依據受訪者年齡、職業、教育程度及性別等基本資料，皆避免集中在某一年齡層、職業別、教育程度或性別，並以配額抽樣方式進行北中南東四區的訂戶面訪，北區以大台北區為主、中區以台中縣市為主、南區以台南縣市、東區以花蓮縣市為主。本研究之訂戶面訪第一階段共選取 41 位戶，包括 2 戶使用機上盒之訂戶。

第二階段共選取 42 戶（表 5-3-1），其中包括 4 戶使用機上盒之訂戶，由於機上盒尚未普及，故機上盒訂戶名單由東森與中嘉透過旗下系統業者由訂戶篩選而出。

二、研究概述

本研究委託政治大學民調中心進行訂戶面訪，第一階段面訪主要目的提供電訪修正問卷題目之參考，在 92 年 8 月下旬完成。第二階段面訪亦經開放結構式問卷討論確定、訪員訓練等過程，於 92 年 11 月上旬始進行面訪，參與訪員 9 位，北區 3 位、中區 2 位、南區 2 位、東區 2 位，面訪過程並以錄音記錄，以利資料整理。本章節考量第一階段面訪在問卷內容、題項規劃上屬於研究案初期設計，在整體研究設計上僅作為研究初期電訪問卷修正之用。故本章節以第二階段面訪研究內容為主要分析。

表 5-3-1 面訪訂戶基本資料

編號	受訪人	性別	年齡	學歷	職業	區域	機上盒用戶
01	廖素貞	女	55	專科	家管	台北市內湖區	否
02	陳張眺	女	54	大學	商	台北市松山路	否
03	黎安莉	女	30	碩士	壽險	台北市金龍路	是（東森）
04	尤維蘭	女	36	專科	護士	台北縣三重市	否
05	俞玉潔	女	39	大學	研究助理	台北市寧安街	否
06	陳柏蓉	女	37	大學	自由	台北縣汐止市	否
07	李霖	男	42	高職	司機	台北市康寧路	否
08	朱再福	男	64	小學	退休	台北市富陽街	否
09	林麗梅	女	27	大學	研究助理	台北縣中和市	否
10	黃亮勛	男	28	國中	汽修	台北市社中街	否
11	黃啓榮	男	26	專科	程式設計師	台北市南港區	否
12	黃國松	男	49	高中	會計	台北市南港區	否
13	蕭佩玲	女	37	高中	服務業	台北市南港區	否
14	潘儀青	女	28	碩士	企劃	台北市北投區	是（東森）
15	王秀卿	女	35	大專	公關	桃園縣蘆竹鄉	是（中嘉）
16	施秀慧	女	40	大學	電子	桃園縣蘆竹鄉	是（中嘉）
17	梁雪吟	女	37	高職	家管	台中市玉門路	否
18	謝武進	男	40	碩士	教師	台中縣太平市	否

19	王筱菁	女	20	大學	學生	台中市崇德二路	否
20	吳賢文	男	58	碩士	教授	台中市河北路	否
21	王海燕	女	33	高職	服務	台中縣霧峰鄉	否
22	林枝顏	男	39	高中	業務員	台中縣霧峰鄉	否
23	林若梅	女	22	大學	學生	台中縣和平鄉	否
24	莊朝記	男	52	高中	工	台中縣大里市	否
25	李世辰	男	23	大學	學生	台南市中華東路	否
26	賴怡利	男	30	碩士	工程師	台南市東寧路西段	否
27	柯貞仔	女	20	大學	學生	台南市協和街	否
28	林育霖	女	26	大專	小吃	台南縣永康市	否
29	鄭世杰	男	22	大學	學生	台南市忠義路	否
30	莊宜靜	女	22	專科	商	台南市前鋒路	否
31	郭紋秀	女	45	大學	家管	台南市怡東路	否
32	陳玳瑜	女	18	大學	學生	台南市成大勝八舍	否
33	陳進正	男	50	國中	商	台南市裕農路	否
34	張凱東	男	49	大學	公	台南市大同路	否
35	張鴻隆	男	50	高職	公司負責人	花蓮縣吉安鄉	否
36	吳墉輝	男	44	高中	金融	花蓮市中山路	否
37	何玫芹	女	25	高商	會計	花蓮市自強路	否
38	邱禕凡	男	25	大學	學生	花蓮縣壽豐鄉	否
39	劉家珍	女	45	高職	服務	花蓮市富國路	否

40	李茂勳	男	28	國中	服務	花蓮縣新城鄉	否
41	紅家羽	女	20	大學	學生	花蓮市富裕十街	否
42	高于婷	女	36	大學	行政	花蓮縣吉安鄉	否

貳、面訪研究分析

訂戶面訪在全省北中南東選定的 42 位受訪者，包括一般訂戶以及使用機上盒訂戶，經過訪員至該戶深度訪談後，分別就收視滿意度、分組付費與數位服務等議題整理結論如下（詳細面訪答案請見電子資料庫及另一本單獨的附錄）：

五、滿意度

（一）對訊號品質、頻道定位多數予以肯定

不論北中南東區，對此二項的相關意見多屬正面態度。少部分訂戶認為有時訊號不佳是由於天候不良導致，或者認為與家中電視品質有關連。但部分訂戶指出深夜間（凌晨 12 點之後）短時間斷訊機率高，認為可能是有線電視業者利用夜間進行線路工程，訂戶並希望業者進行此類工程時能事先告知。

（二）認為頻道廣告過多，多數訂戶遇到廣告會轉台

多數訪戶同意廣告數目多，而進一步表現負面態度較多，不滿意者認為廣告時段過長，會影響收視連慣性，遇到廣告會立即轉台。部分受訪者認為廣告雖多，但不會嚴重影響收視，因為廣告會轉台收視，亦已經習慣目前廣告數量。少數訂戶認為有些廣告在創意表現或內容品質佳，亦是收視內容的一部份。

對於地方廣告，訂戶認為品質較差，另有部分廣告涉及性暗示，希望能嚴格管制時間播出。

（三）認同新聞頻道以跑馬燈告知重大訊息，但頻率不要過高

訂戶認知的跑馬燈多數定義為新聞頻道畫面兩側的跑馬燈訊息，多數對新聞頻道的跑馬燈訊息表示可接受，訂戶表示跑馬燈對重大消息或颱風等及時資訊告知有助益。但部分意見指出新聞頻道的跑馬燈有濫用之嫌，有時會造成收視上的困擾，應該有真正重大新聞再使用跑馬燈。

部分意見認為系統業者也會使用跑馬燈告知收費、頻道異動或工程等消息的方式影，但對收視影響不大。極少數意見提到有以跑馬燈方式進行當地的餐廳廣告情形，並對此感到反感。

（四）對購物頻道多數認為還可接受，部分訂戶有使用電視購物行為

對於購物頻道，多數意見持中立或正面態度，不認為購物頻道會影響整體收視行為，部分家庭也有使用電視購物習慣，但對電視購物持不信賴態度者仍多。而有部分訂戶表示會偶而收視購物頻道，以瞭解流行商品資訊，但並不會購買。至於訂戶對衛星購物頻道的印象明顯比地方購物頻道深刻且佳，有使用東森購物頻道者表示使用滿意度佳。

（五）同意頻道數量多，但認為類型不均且主要收視頻道有限

頻道數目眾多獲得一致認同，但是進一步表現的滿意度卻不高，部分訂戶雖然認為頻道數目雖多卻不代表優質或喜好節目足夠，部分意見認為節目類型分佈不均，如新聞類頻道過多，內容重複性高。

部分訂戶會將收視費過高的議題連結到頻道數眾多，認為提供過多不必要頻道導致收費過高，希望減少頻道數目而獲得收視費用降低。因此，頻道數量雖多，所得到反應卻並非全然正面回應。

（六）認為重播情形略多，但正負面評價皆有

多數訂戶認為頻道節目重播率高，尤其是電影、戲劇、新聞等頻道。但進一步表示個人態度卻是正反各半，傾向滿意者認為重播提供不同時段的收視需求，而有部分訂戶表示有些經典或個人極喜好的電影、戲劇節目會重複收視，或者前次收視不完整也會持續收視。

傾向反對者認為重播率過高會影響收視意願，不希望頻道內容一直重複缺乏新片，尤其針對電影、國片頻道。亦有訂戶認為新聞頻道不斷重播，某些社會事件不斷強化觀眾印象有害於社會治安。

（七）節目內容品質參差不齊

多數訂戶認為節目品質差異大，表示境外的電影、資訊類頻道品質普遍較佳，本土頻道好壞落差極大。部分受訪者對宗教、算命、股票等節目表現強烈不滿意，認為有濫竽充數之嫌。亦有意見認為新聞頻道部分內容過於煽動。

（八）對客服維修速度滿意

多數訂戶對有線電視客服的印象不深，在客服人員（包括維修人員）專業性或態度以及服務種類上，因為較少接觸也沒有深刻印象或回應。唯對有線電視的維修速度多數予以肯定，顯示有線電視業者在工程維護上有一定之水準。而少部分指出接聽客訴電話的客服人員應對態度不佳，或客服人員服務態度參差不齊，此方面應是部分有線電視業者在服務品質尚未達到要求統一之水準，而有客服人員個人的差異表現。

（九）需更瞭解訂戶需求，如以電話、問卷調查方式

多數意見認為有線電視業者不瞭解訂戶想法，亦缺乏意見回饋機制，如應以電話或有線電視月刊附意見回函等方式進行調查，以瞭解客戶並改進。

（十）對地方新聞頻道印象不深

多數受訪訂戶很少收看地方新聞頻道，理由包括：沒有印象有此頻道（頻道常調動）、頻道內容不吸引人（地方議會等開會實況錄影不斷重播）、製作專業水準不佳、沒有興趣等。顯示有線電視的自製地方新聞頻道滿意度不高，影響性亦低，部分訂戶建議應更專注在地方或社區的民生議題上有系統報導。

（十一）對有線電視在社區服務、公益投入印象不深

多數訂戶不瞭解或對目前有線電視投入的社區或公益服務沒有印象，部分訂戶建議有線電視應扮演地方媒體角色，如對社區活動或地方上舉行的公益活動加以報導。另有訂戶認為里長或社區總幹事對社區的需求很清楚，有線電視業者應該多與聯繫。亦有建議，目前各社區都有維護治安的社區監視器，有線電視業者可提供一個專門頻道供以播出，讓社區監視器發揮更大功能。

六、分組付費制度

（一）對有線電視收費普遍認為偏高，因為使用有限

根據訪談所談所得訂戶對有線電視收費看法，多數意見認為以使用量（包括收視時間與收視頻道）來考量，所付收視費用偏高。而認為價格可接受者，亦希望有線電視業者能對半年或一年繳予之部分優惠。另外，部分訂戶認為該區只有一家系統，即使對費率不滿亦沒有選擇，也因此該訂戶影響對有線電視的各項滿意度。

（二）多數贊成分組付費，但希望有頻道組合選擇權

多數意見贊成或同意分組付費制度，認為依收視使用程度調整收視費用是很合理的觀念，希望分組後收視費用會因此降低。但部分訂戶同時希望分組制度實施後，能擁有基本頻道的頻道組合選擇權力，亦即能自行決定哪些頻道屬於基本頻道的第一級，以保障能繼續現有喜好頻道。

對分組制度持觀望或負面態度者則擔慮新制度實行後，業者會有技巧將現有頻道表重新包裝，反而使想收視到現有頻道的訂戶需付出更高的收視費。或者認為家庭成員多，喜好頻道不一，分組後仍需要選擇收視多數頻道。也有意見認為現行一次付費全部收視的方式已經習慣也很好，不希望改變。

（三）多數傾向贊成付費頻道方式，但價格要有競爭優勢

在整體態度上，受訪訂戶傾向支持付費頻道方式，表示有可能採用付費頻道，但訂戶表示需要更清楚瞭解詳細的付費頻道價格與內容，方能真正決定使用意願。

在分析社經地位因素，發現影響不明顯，唯認為現行有線電視收費過高者與自認為電視使用量較低者明顯傾向認為不需要付費頻道，基本頻道已足夠收視。部分不贊同或覺得不需要付費頻道者則認為租借錄影帶、VCD、DVD 等方式，足以滿足收看新檔電影之需求。觀望意見者最主要則要視價錢而定。

（四）計次付費制度支持度持平，多數認為需求不高

相較於付費頻道，受訪訂戶對計次付費制度的認同度較低，不支持或觀望意見居多。傾向不贊成者所持理由包括多種制度使收視行為變得過於複雜，以及認為有線電視收費已經偏高，擔慮計次付費的價格問題。東區的受訪訂戶傾向不贊成比例比北中南三區的明顯為高，但整體來看社經地位影響似乎不是主要因

素，亦有社經地位高者認為沒有使用計次付費的需要。態度傾向贊成者則認為如果提供內容足以吸引人會有意願採用，如剛下檔或院線的電影，並有贊成者認為會計次付費比租借錄影帶、VCD、DVD 便利。

三、數位服務

（一）傾向以押借方式使用機上盒

多數受訪訂戶考慮四種機上盒收費方式時傾向支持第三種，以押借方式向業者租借，若不看後可將押金退還。主要考量為機上盒費用高，以買斷方式花費過高，而自行購買又擔心後續的機上盒維修、更新問題，故多數選擇押借方式，其次選擇為第二種的租借方式。

部分受訪訂戶雖然傾向選擇以押借方式，但也進一步表示機上盒不應收費，認為將來的付費頻道與計次付費節目都是另外收費服務，業者應該吸收機上盒成本。另有建議認為業者可參照手機促銷模式，以 2-3 年的保證繼續使用該系統的租約簽訂來提供免費的機上盒。

（二）家中兩台電視以上者，希望裝一台機上盒即可

考量機上盒價格，家中兩台以上的電視的受訪者不認同需要每台電視都需裝設機上盒，希望第二台電視的機上盒價錢有所彈性，或將僅以一台電視（主要收視用）裝設機上盒。

（三）多數對機上盒及其服務有採用意願

在暫不考量機上盒的收費之下，傾向對機上盒及其服務採用意願者稍高，但受訪訂戶進一步表示還要需要以價錢與所提供的內容而定。顯示就機上盒與數位服務本身而言，有線電視訂戶有一定的接受度，唯價錢與內容會影響真正的使

用意願。部分態度持平者則指出，一旦機上盒成為多數趨勢，或是業者強力推廣，雖然需求不高也會使用。

（四）機上盒訂戶認為目前機上盒使用介面不夠友善

根據已使用機上盒訂戶意見，四戶機上盒訂戶中有兩戶對機上盒功能還不是完全熟悉，且表示功能很多，但操作上不是非常簡單。訂戶建議機上盒使用介面應朝向更簡易設計，尤其老人與小孩會對機上盒的使用還不熟悉有部分障礙。另有機上盒訂戶認為使用機上盒收視後，需要使用兩隻遙控器也造成一些收視行為上的困擾。

（五）機上盒訂戶認同部分現有部分服務，但希望節目內容與數位服務加強

機上盒訂戶對於現有的加值數位服務滿意度持平，傾向正面態度者滿意部分功能，如機上盒提供的數位音樂可作為背景音樂使用，對互動服務滿意。

但亦有機上盒訂戶指出現有機上盒能收視的頻道與一般有線電視提供的頻道差異不大，數量上也沒有明顯增加，至於數位服務方面則認為互動性還不強，而且電腦網路上有許多可替代性互動服務。

（六）多數對及時資訊、文化教育、金融理財類型數位服務感興趣

多數受訪訂戶認為及時資訊的數位服務將使生活更便利，而英語教學等教育文化類以及金融理財亦為訂戶較感興趣的數位服務類型。

部分傾向認為不需要機上盒提供數位服務者，可再區分為兩類意見，一類為擁有完善電腦寬頻環境或習慣電腦介面者，認為電腦寬頻環境已經提供類似功能。另一類為年紀較長或社經地位較低者，認為生活中無使用數位服務之必要。

參、小結

一、關於滿意度

綜合上述分析，就滿意度方面而言，訂戶對於有線電視在畫面品質、頻道定位的滿意度高。而針對頻道內容等議題則呈現不同意見，包括對節目廣告、節目重播、節目內容等，顯然多數訂戶對有線電視業者的硬體服務提供呈現滿意情形，但對軟體服務的節目內容提供呈現較不滿意，由於有線電視的內容牽涉到頻道業者，但頻道業者並不會直接與訂戶接觸，因此訂戶的意見不容易被傳達、回饋，也無法對訂戶的不滿意部分加以改善。

比較值得注意的是頻道數目與跑馬燈廣告與購物頻道三個議題。在頻道數目上，受訪的訂戶雖然同意頻道數目眾多，但進一步瞭解態度時卻發現訂戶認為超過 70、80 個頻道是過多，而且類型分佈不均，真正優質頻道有限。甚至進一步認為業者刻意以眾多頻道數目來要求過高的收視費用。

至於跑馬燈，雖然多數覺得跑馬燈數量多、常出現，進一步探討受訪訂戶態度時卻發現真正不滿意者不多，多數認為還可以接受新聞頻道以跑馬燈告知訊息方式，而部分意見則指出希望新聞頻道跑馬燈頻率不要過高，一直重複會有反效果。而購物頻道議題上，受訪訂戶的意見呈現兩極，反對者表現極為不滿，認為電視購物不值得信賴，也不喜歡看到購物頻道。然而，卻也有部分訂戶有收視購物頻道，甚至進一步有電視購物行為。對於購物頻道業者，多數訂戶傾向信賴衛星頻道的電視購物頻道，如東森購物台。

而在相關客戶服務滿意度上，只有維修速度獲得肯定，顯示有線電視系統業者在服務上仍以硬體維護為重點。訂戶認為業者不夠瞭解客戶需求，以及客服人員素質不整齊，亦顯示有線電視業者需要進一步提升對整體客服的要求，而不僅在工程、硬體的服務。

在地方新聞頻道、社區與公益投入，多數訂戶對此不甚滿意或沒有印象。綜合訂戶意見可以發現，地方新聞頻道與社區、公益投入是緊密相關，部分意見希

望有線電視系統業者扮演地方媒體角色，對社區活動、地方公益多加報導，此意見事實上也在地方新聞議題上出現，顯見訂戶對業者的期許是能發揮地方媒體功能，而達成社區與公益上的投入。

二、關於分組付費

分組付費制度的相關議題上，多數訂戶認為現行有線電視收費偏高，主要意見為收視頻道與收視時間的使用量不高，相較於有線電視提供的 24 小時、眾多頻道數，訂戶因此認為付出的收視費用過高。部分訂戶質疑業者擁有眾多訂戶數目，成本應該會逐年降低，但過去（有線電視系統競爭時期）常有對訂戶優惠，現在則極少有費用上優惠。在訂戶多數認為有線電視費用偏高的態度之下，受訪訂戶原則上皆支持分組付費制度，希望看少一點的使用者收少一點錢。但基本頻道的頻道組合與收費價格等細節尚未清楚告知，使部分訂戶因此有所擔憂。而亦有意見為滿意現行制度，不願意變化，或者認為家庭成員收視喜好不一，亦難以選擇基本頻道以減少費用。

至於付費頻道與計次付費節目，主要考量因素仍是內容與價格，由於訂戶對現有的頻道內容並非全然滿意，相形之下，多數訂戶對另外付費收看頻道的意願也有所觀望，同時不少訂戶會以競爭性商品，如錄影帶、VCD、DVD 的租借方式，用以和付費頻道與計次付費節目比較，因此在未來付費頻道與計次付費節目在價錢與內容需有勝出之處，方能吸引訂戶消費。

三、機上盒與數位服務

在機上盒以及數位服務方面，機上盒價格仍是影響使用意願主因，進一步瞭解訂戶意願，發現若無價格顧慮，多數訂戶願意嘗試機上盒以及數位服務。至於機上盒提供方式，多數傾向以押借方式，但亦有訂戶強烈認為機上盒成本不應由消費者負擔。在考量機上盒價錢影響之下，擁有第二台以上電視的受訪訂戶不願

意在每台電視加裝機上盒。對於數位服務而言，多數訂戶同樣有採用意願，在及時資訊、文化教育與金融理財類向呈現較高認同。亦有意見指出電腦環境已提供類似數位服務，機上盒的內容與服務有替代取得管道。

而以使用機上盒的訂戶對目前機上盒滿意度持平，認為機上盒在使用介面有改進空間，使用上應該更便利使用，至於數位服務也仍有開發空間。亦有使用機上盒訂戶認為現有機上盒提供之服務已經很多，對部分提供的數位服務感到滿意。