

高雄市政府新聞局

有線電視數位機上盒使用現況分析

撰寫單位：新聞行政科

中華民國 114 年 6 月

一、前言

隨著數位匯流與家庭娛樂設備的普及，有線電視數位機上盒（Digital Set-Top Box, STB）已成為多數家庭收視的重要媒介。數位機上盒除了具備基本的電視頻道接收與轉台功能外，還整合多元附加功能，例如：光纖寬頻 WiFi 加值服務、隨選付費電影/戲劇（VOD）、行動裝置串流投影至電視、居家安全監控、語音控制操作、錄影重播功能、OTT APP 連結及多螢觀看等，具備提升收視體驗與擴展家庭智慧生活的潛力。

然而，實際使用情況是否達到預期？本統計根據 113 年度對 4,300 位訂戶所進行的調查，探討用戶對數位機上盒操作的滿意度、附加功能的使用情形及其不使用的原因，進一步了解目前機上盒在實際應用上的優勢與瓶頸，作為未來升級與推廣的參考依據。

二、數位機上盒操作滿意度

根據調查結果，有高達 89.2% 的受訪者對數位機上盒及其遙控器的操作表示滿意，其中「非常滿意」佔 18.5%、「還算滿意」佔 70.7%。與 111 年與 112 年相比，整體滿意度呈上升趨勢，顯示出操作便利性已有改善。

但仍有 10.8% 不滿意的訂戶，其中主要不滿意原因包括「遙控器品質不佳（34.8%）」、「選台敏感度不夠（32.5%）」及「操作太複雜（21.8%）」，顯示硬體穩定性與使用者介面仍有進步空間。

表 1：數位機上盒及遙控器操作滿意度

選項	111 年	112 年	113 年		112 年暨 113 年
	百分比	百分比	次數	百分比	差異百分比
非常滿意	10.8	13.8	796	18.5	-1.4
還算滿意	74.4	76.8	3,038	70.7	
不太滿意	14.0	9.1	440	10.2	1.4
非常不滿意	0.8	0.3	26	0.6	
總和	100.0	100.0	4,300	100.0	-

註：因加權及四捨五入關係，次數和百分比加總可能不一致。

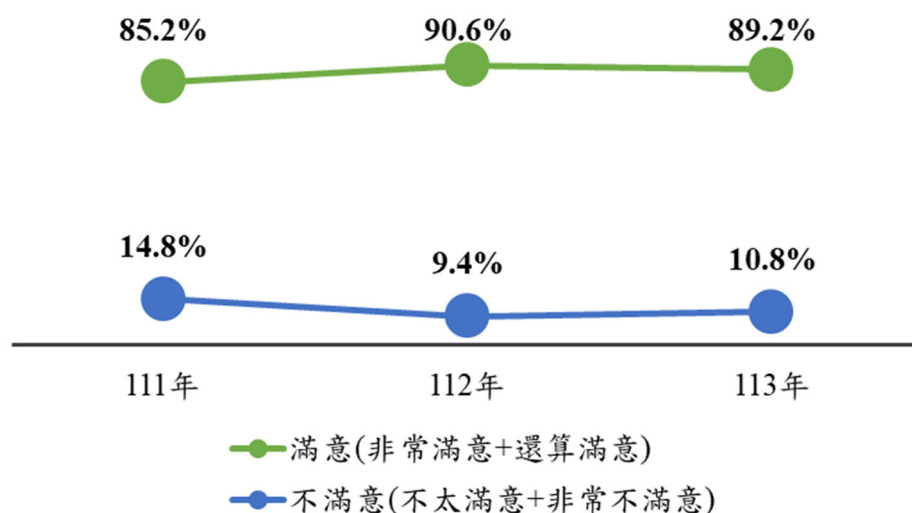


圖 1：數位機上盒及遙控器操作滿意度

三、附加功能使用情形

在 4,300 位受訪者中，僅有 19.1%曾使用數位機上盒的附加功能，顯示功能利用率偏低。其中最常使用的附加功能為「光纖寬頻 WiFi 加值服務 (56.6%)」、「隨選付費電影/戲劇 (22.4%)」與「串流投影 (14.3%)」。然而，大多數使用者仍習慣僅以其作為收視媒介。

表 2：數位機上盒附加功能使用情形

	次數	百分比
光纖寬頻 WiFi 加值服務	466	56.6
隨選付費電影/戲劇	184	22.4
串流投影(手機/平板畫面投影至電視)	118	14.3
居家安全監控防護	117	14.2
錄影備份重看功能	97	11.8
卡拉 OK 歡唱	70	8.5
查詢生活資訊或公用訊息	67	8.1
免費線上遊戲	66	8.0
語音辨識(轉台/搜尋)	55	6.7
OTT APP 連結	49	6.0
多螢服務電視隨身看	24	2.9
Mabow 電視電話視訊	12	1.5
總和	1,325	161.0

註 1：為複選題，樣本數=823，各選項百分比=回答次數/樣本數，百分比總和會超過 100.0%。

註 2：已排除都沒使用比例。

四、不使用附加功能原因

不使用附加功能的 3,477 位用戶中，有 81.3%表示「只看電視，沒有另外服務需求」；另有 12.8%表示「不知道附加服務」，顯示出使用習慣與資訊傳遞為主要限制因素。

表 3：不使用數位機上盒附加功能原因

	次數	百分比
只看電視，沒有另外服務需求	2,827	81.3
不知道附加服務	445	12.8
附加服務需要付費	201	5.8
操作方式太複雜	94	2.7
對附加服務不喜歡	40	1.1
總和	3,607	103.7

註：為複選題，樣本數=3,477，各選項百分比=回答次數/樣本數，百分比總和會超過 100.0%。

五、結語

整體而言，數位機上盒在基本操作功能方面已獲得絕大多數使用者的正面評價，顯示基礎設備與操作便利性已有相當成熟。然而，附加功能的使用率仍偏低，顯示在功能推廣與使用者教育方面尚有努力空間。

建議未來應從以下幾點著手：

- (一)提升硬體品質：針對遙控器及系統穩定性進行優化。
- (二)簡化使用介面：降低學習門檻，強化易用性。
- (三)強化附加服務宣導與使用教學：例如透過開機畫面提示或短影片教學，提高服務能見度。
- (四)針對不同年齡層與族群提供客製化內容或介面，以提高整體使用率。