

高雄市政府新聞局

高雄市有線電視數位化後
收視滿意度分析

撰寫人；新聞行政科 陳怡霈

日期：108年6月

高雄市有線電視數位化後收視滿意度分析

配合國家通訊傳播委員會(下稱 NCC)「有線電視數位化」政策，本市除新高雄有線電視為新進業者，於營業伊始(104 年 10 月)即全面數位化供訊外，其餘 4 家有線電視業者陸續於 106 年 8 月起至 107 年 3 月止關閉經營區類比訊號，期能優化民眾視聽感受。茲嘗試提供有線電視數位化前後之收視滿意度變化趨勢，俾提供各局處參考運用。

一、現況說明

有線廣播電視中央主管機關(前行政院新聞局)82 年將原高雄市及原高雄縣有線電視市場各劃分為兩經營區，其中慶聯、港都分別經營原高雄市南、北區，鳳信、南國則分別經營原高雄縣鳳山區及岡山區。

隨著傳播通訊技術演變，為有效提高頻寬使用效率，以提供更多元優質之視聽享受，NCC 於 101 年無線電視全面數位化後，著手推動有線電視數位化政策，並鼓勵所有有線電視業者於 106 年底前關閉類比訊號，同時為引入市場機制，健全產業發展，於 101 年 7 月通過以數位化為條件開放或調整經營區，新進業者或既有業者得以縣市為單位(1 縣市為 1 區)決定經營區規模提出申請，新高雄有線電視公司遂於 103 年申請籌設許可，成為本市第 5 家有線電視業者。

爰此，本市除新高雄有線電視自經營伊始即全面數位供訊外，其餘 4 家既有業者均需進行汰換升級機房及用戶端收視設備等數位化工程，並陸續於 106 年 8 月起至 107 年 3 月止關閉類比訊號，期能釋出頻寬傳輸更多 HD 或 4K 以上高畫質頻道節目，優化消費者視聽享受。

表 1、高雄市各有線電視業者基本資料

公司名稱	經營區	訂戶數 ¹	全面數位化日期	HD 頻道數 ²
慶聯	鹽埕區、鼓山區、左營區、楠梓區、三民區、旗津區	209,919	106 年 9 月 13 日	68 (87%)
港都	小港區、前鎮區、前金區、新興區、苓雅區	135,698	106 年 8 月 4 日	68 (87%)
鳳信	鳳山區、大寮區、大樹區、仁武區、大社區、林園區、鳥松區	177,632	106 年 10 月 22 日	50 (53%)
南國	岡山區、旗山區、路竹區、茄苳區、燕巢區、橋頭區、梓官區、美濃區、田寮區、阿蓮區、永安區、彌陀區、湖內區、內門區、杉林區、甲仙區、六龜區、桃源區、茂林區、那瑪夏區	88,851	107 年 3 月 28 日	30 (29%)
新高雄	高雄市全區(目前僅開播苓雅區、三民區、前鎮區、左營區)	37,920	104 年 10 月 3 日 ³	106(65%)

二、收視滿意度趨勢比較

為了解市民對於「有線電視數位化」政策之實際感受，本局擷取 105 年及 107 年所做有線電視收視滿意度調查報告數據，分收視品質、客服、維修及整體服務等部分進行比較，並於 107 年特別調查市民對於機上盒操作之滿意度，結果如

¹為求與滿意度調查時間相符，以 107 年第 4 季訂戶數計算。

² 僅計算基本頻道之 HD 頻道數(不計免費頻道)，為求與滿意度調查時間相符，統計至 107 年 12 月。

³ 新高雄開播伊始即採全數位供訊，爰以該公司開播日計之。

下：

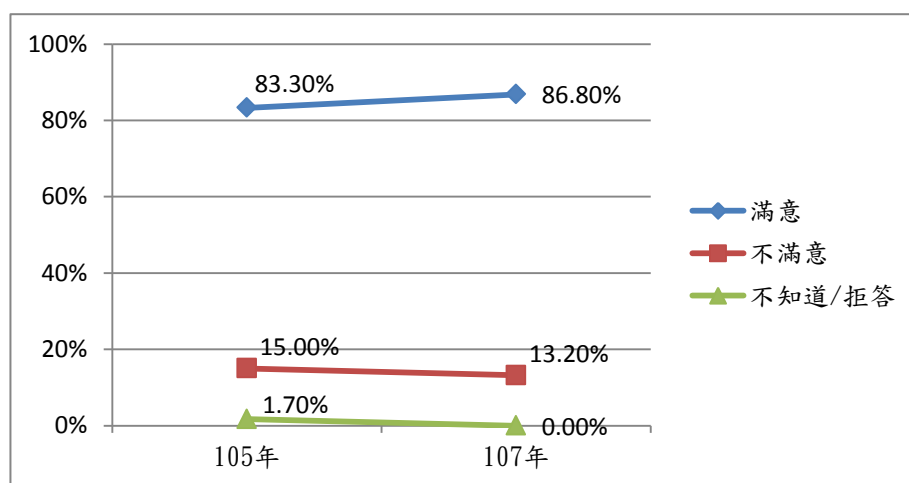
(一) 收視品質滿意度

除新高雄有線電視外，其餘業者收視戶滿意度均呈上升趨勢，整體而言，收視品質滿意度呈上升趨勢，詳表 2 及圖 1。另經卡方檢定，受訪者性別不影響其對收視品質之評價

表 2. 各家業者收視品質滿意度比較表

	收視品質滿意度(百分比)	
	105 年	107 年
慶聯	82.2	86.8
港都	83.8	85.6
鳳信	84.1	89.4
南國	79.7	82.6
新高雄	91.8	90.4

圖 1. 收視品質滿意度整體趨勢表



(二) 客服滿意度

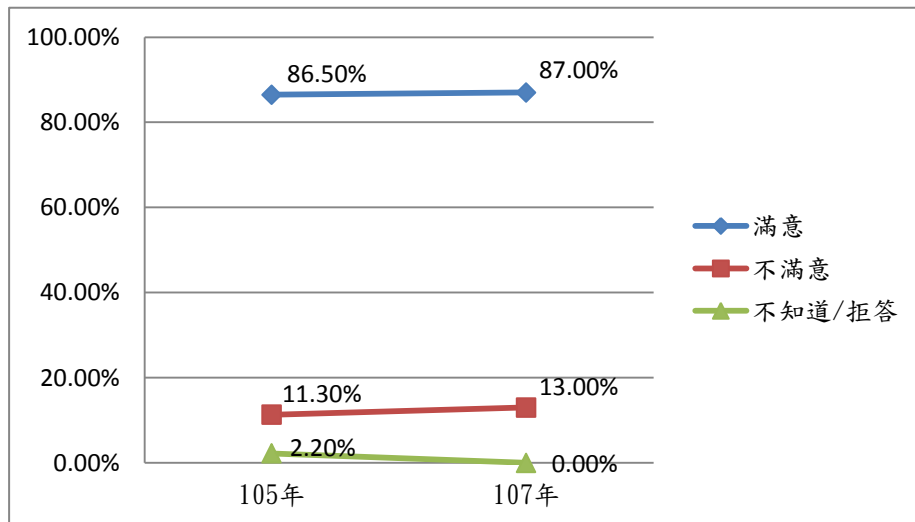
慶聯、鳳信及新高雄收視戶對於客服滿意度均呈上升趨勢，港都及南國則呈下跌趨勢，其中南國跌幅較為明顯，整體而言，客服滿意度呈持平狀態，

詳表 3 及圖 2。另經卡方檢定，受訪者性別不影響其對客服態度之評價。

表 3. 各家業者客服滿意度比較表

客服人員滿意度		
	105 年	107 年
慶聯	83.3	84.9
港都	86.2	86.0
鳳信	86.0	88.2
南國	90.9	86.3
新高雄	92.7	94.1

圖 2. 客服滿意度整體趨勢表



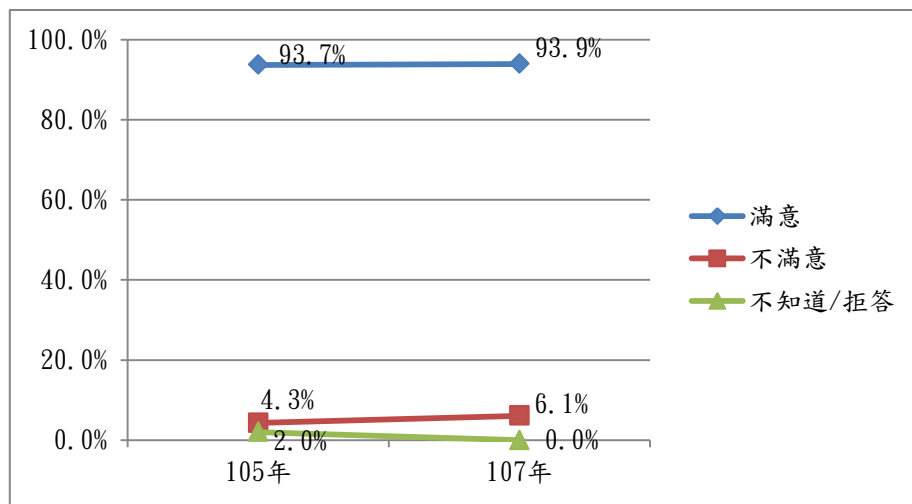
(三) 維修(裝機/維修)滿意度

慶聯、港都及鳳信維修服務滿意度呈上升趨勢，新高雄及南國則呈下跌趨勢，整體而言，維修滿意度呈持平趨勢，詳表 4 及圖 3。另經卡方檢定，受訪者性別不影響其對維修服務之評價。

表 4. 各家業者維修服務滿意度比較表

維修服務滿意度		
	105 年	107 年
慶聯	92.5	93.3
港都	91.6	95.5
鳳信	93.7	94.3
南國	95.5	91.7
新高雄	98.3	96.1

圖 3. 維修服務滿意度整體趨勢表



(四) 機上盒操作方式

因應全數位化環境，107 年新增「機上盒操作滿意度」之調查。其中，鳳信、南國及新高雄之用戶滿意度均達 82% 以上，港都及慶聯則未達 80%；不滿意原因主要為「操作太複雜」、「選台敏感度不夠」和「開機/關機過慢」等，詳表 5 及表 6。另經卡方檢定，受訪者性別不影響其對機上盒操作方式之評價。

表 5. 各家業者機上盒滿意度比較表

	慶聯	港都	鳳信	南國	新高雄
滿意	73.6%	75.8%	82.6%	85.8%	83.8%
不滿意	26.4%	24.2%	17.4%	14.2%	16.2%

表 6. 不滿意數位機上盒操作原因統計表⁴

原因	次數	百分比
操作太複雜	376	42.2
選台敏感度不夠	328	36.8
開機/關機過慢	327	36.7
機器容易過熱當機	150	16.8
訊號不好	111	12.5

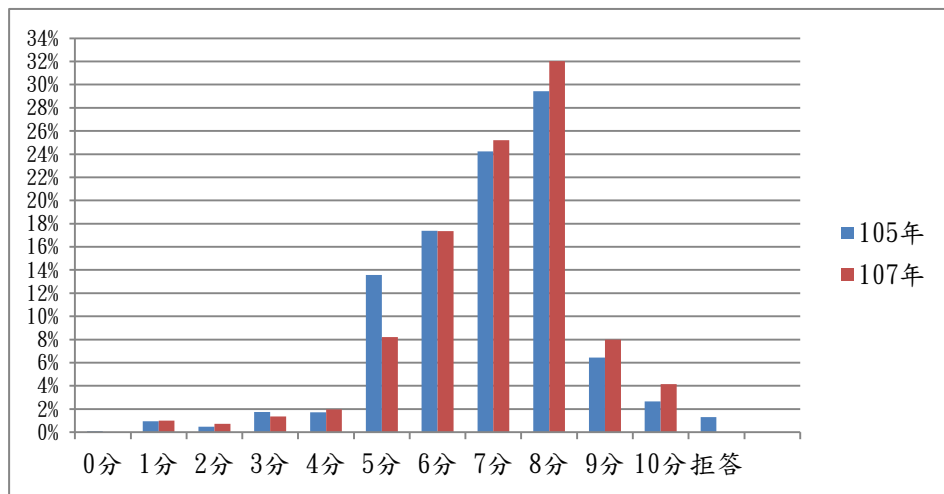
(五) 整體服務(10分制)

慶聯、港都及鳳信整體服務評分呈上升趨勢，南國持平，新高雄下跌，整體而言，呈上升趨勢，詳表 7 及圖 4。

表 7. 各家業者整體服務評分比較表

業者	105 年	107 年	增減幅度
慶聯	6.7	7.0	0.3
港都	6.8	7.1	0.3
鳳信	6.9	7.2	0.3
南國	6.8	6.8	0.0
新高雄	7.7	7.4	-0.3
整體	6.9	7.1	0.2

圖 4. 整體服務受訪者評分分配圖



⁴ 本表僅列主要不滿意原因；另調查時本題為複選提，各選項百分比=回答次數/樣本數。

三、分析與結論

- (一) 慶聯、港都、鳳信及南國的收視品質滿意度均顯著成長，推測係因有線電視數位化後，得以提供更多高畫質頻道，有效提升民眾收視感受。
- (二) 南國 107 年客服滿意度及維修服務滿意度均較 105 年呈明顯下跌趨勢，推測係因該公司於 107 年初進入數位化最後階段，機上盒裝機需求及相關客服詢問電話增加，無法即時提供完善服務，造成滿意度下降。
- (三) 綜觀受訪者對本市各有線電視業者整體服務評分呈上升趨勢，推測有線電視數位化政策得使民眾實質享受數位紅利，如高畫質頻道、加值數位服務等；惟推動過程中仍有「無法滿足客服及裝機需求」等狀況，且以新高雄為例，即使已全數位化 3 年，仍有 16.2% 之受訪者不滿意機上盒操作方式，可見數位化之收視方式仍與民眾現行習慣有扞格之處。未來倘需推動大規模技術升級計畫，宜透過多元管道推廣宣導，提升民眾接受度，並因應消費者使用習慣研發相關軟硬體，以縮短磨合期。
- (四) 相關調查顯示受訪者性別並未對各項數據結果造成顯著差異，推測本市各系統業者於提供收視時兼顧不同性別之需求，並提供一致之服務。