

目 錄

第一章 研究背景與目的	1
第一節 研究背景	1
第二節 研究目的	24
第二章 研究方法與步驟	26
第三章 有線電視收視戶電話訪問結果分析	30
第一節 調查研究過程說明	30
第二節 資料處理與分析方法	32
第三節 本調查之樣本代表性與特性分析	34
第四節 調查結果分析	42
第五節 量化調查主要發現	130
第六節 歷年（92-95 年）調查趨勢比較	135
第四章 有線電視焦點團體座談會結果分析	143
第一節 研究過程說明	143
第二節 本研究之樣本特性分析	153
第三節 有線電視收視戶研究發現	157
第四節 有線電視頻道業者研究發現	177
第五節 有線電視系統業者研究發現	184
第五章 有線電視業者郵寄問卷結果分析	189
第一節 調查研究過程說明	189
第二節 系統業者調查主要發現	191
第三節 頻道業者調查主要發現	220
第六章 結論與建議	227
第一節 結論	227
第二節 建議	244
有線電視收視戶電話訪問調查問卷	249
有線電視業者郵寄問卷	260

圖 目 錄

圖 1-1 有線電視產業價值鏈	5
圖 1-2 有線電視生態	6
圖 1-3 媒介數位聚合圖	8
圖 3-1 各縣市有線電視普及率	43
圖 3-2 有線電視收視戶家中電視數量	45
圖 3-3 收視戶有線電視付費情形	46
圖 3-4 有線電視收視民眾每日收看電視時間	48
圖 3-5 收視民眾對有線電視整體表現評分	75
圖 3-6 畫面品質的滿意度	77
圖 3-7 訊號穩定度的滿意度	79
圖 3-8 硬體服務構面整體的滿意度	80
圖 3-9 頻道數量的滿意度	82
圖 3-10 節目內容水準與多樣性的滿意度	83
圖 3-11 節目服務構面的滿意度	85
圖 3-12 對有線電視系統人員專業程度的滿意度	86
圖 3-13 對有線電視系統人員服務態度的滿意度	87
圖 3-14 叫修速度的滿意度	88
圖 3-15 客戶服務構面的滿意度	89
圖 3-16 民眾對有線電視收費合理性的看法	91
圖 3-17 收視民眾認為合理的頻道收費價格	92
圖 3-18 有線電視系統自製頻道經營情況	93
圖 3-19 對有線電視系統自製頻道水準的滿意度	94
圖 3-20 有線電視系統公益/公用頻道經營情況	95
圖 3-21 對有線電視系統公益/公用頻道水準的滿意度	96
圖 3-22 社區服務構面的滿意度	97
圖 3-23 對縣市政府在節目與廣告管理的滿意度	99
圖 3-24 地方廣告蓋台情況看法	101

圖 3-25 購物頻道品質的滿意度	102
圖 3-26 對公益及闔家觀賞、兒少頻道集中於前段設置的滿意度	104
圖 3-27 購物頻道集中區塊看法	106
圖 3-28 對購物頻道數量的滿意度	107
圖 3-29 電視新聞報導內容滿意度	109
圖 3-30 新聞及節目維護人權隱私改善需求度	110
圖 3-31 對國內新聞頻道數量的滿意度	112
圖 3-32 新聞頻道是否應集中區塊看法	114
圖 3-33 對 78 頻道以前同屬性頻道區塊化贊同程度	116
圖 3-34 對當地系統依民眾收視習慣編排頻道的滿意度	118
圖 3-35 付費頻道的收看意願	120
圖 3-36 收視戶對分組付費制度的需求度	122
圖 3-37 數位機上盒安裝比率	124
圖 3-38 各地區收視戶安裝數位機上盒種類	126
圖 3-39 對數位機上盒發揮功能的滿意度	127
圖 3-40 裝設有線電視數位機上盒的付費方式	128
圖 3-41 第二台以上數位機上盒收費方式看法	129
圖 4-1 焦點團體座談會執行流程圖	145

表 目 錄

表 2-1 本研究調查方法說明	26
表 2-2 焦點座談操作型定義說明	27
表 2-3 業者郵寄問卷設計操作型定義說明	28
表 2-4 問卷設計操作型定義說明	29
表 3-1 電話訪問接觸狀況表	31
表 3-2 性別樣本分配檢定結果	35
表 3-3 年齡樣本分配檢定結果	35
表 3-4 縣市樣本分配檢定結果	36
表 3-5 教育程度樣本分配檢定結果	37
表 3-6 本研究電話訪問之收視戶民眾樣本組成	38
表 3-7 本研究電話訪問之收視戶民眾樣本組成	41
表 3-8 各縣市有線電視普及率	44
表 3-9 每月支付 601 元以上的受訪民眾家中裝設的有線電視系統	47
表 3-9-1 每月支付 601 元以上的受訪民眾家中裝設數位機上盒情形	47
表 3-10 受訪民眾最常收看的公益頻道排行	49
表 3-11 受訪民眾最常收看的闔家觀賞頻道排行	50
表 3-12 受訪民眾最常收看的商業頻道排行	52
表 3-13 受訪民眾最常收看的前七十個頻道排行【台灣地區】	54
表 3-14 受訪民眾最常收看的前七十個頻道排行【北部地區】	55
表 3-15 受訪民眾最常收看的前七十個頻道排行【中部地區】	56
表 3-16 受訪民眾最常收看的前七十個頻道排行【南部地區】	57
表 3-17 受訪民眾最常收看的前七十個頻道排行【東部地區】	58
表 3-18 受訪民眾最常收看「前七十個頻道排行」各區比較表	59
表 3-19 受訪民眾最喜歡的公益頻道排行	62
表 3-20 受訪民眾最喜歡的闔家觀賞頻道排行	63
表 3-21 受訪民眾最喜歡的商業頻道排行	65
表 3-22 受訪民眾最喜歡的前七十個頻道排行【台灣地區】	67

表 3-23 受訪民眾最喜歡的前七十個頻道排行【北部地區】	68
表 3-24 受訪民眾最喜歡的前七十個頻道排行【中部地區】	69
表 3-25 受訪民眾最喜歡的前七十個頻道排行【南部地區】	70
表 3-26 受訪民眾最喜歡的前七十個頻道排行【東部地區】	71
表 3-27 受訪民眾最喜歡的「前七十個頻道排行」各區比較表	72
表 3-28 有線電視各項滿意度比較	133
表 3-29 有線電視普及率歷次調查趨勢比較	135
表 3-30 每日收視時間歷次調查趨勢比較	135
表 3-31 最常收看頻道歷次調查趨勢比較	136
表 3-32 最喜歡的頻道歷次調查趨勢比較	137
表 3-33 有線電視整體表現歷次調查趨勢比較	138
表 3-34 硬體服務構面滿意度歷次調查趨勢比較	138
表 3-35 節目服務構面滿意度歷次調查趨勢比較	139
表 3-36 客戶服務構面滿意度歷次調查趨勢比較	139
表 3-37 自製頻道與公益/公用頻道推出情形歷次調查趨勢比較	139
表 3-38 社區服務構面滿意度歷次調查趨勢比較	140
表 3-39 縣市政府管理滿意度歷次調查趨勢比較	140
表 3-40 電視台節目管理滿意度歷次調查趨勢比較	140
表 3-41 收看付費頻道意願歷次調查趨勢比較	141
表 3-42 數位機上盒安裝比率歷次調查趨勢比較	141
表 3-43 對數位機上盒滿意度歷次調查趨勢比較	142
表 4-1 有線電視收視戶樣本特性	154
表 4-2 有線電視頻道業者樣本特性	156
表 4-3 有線電視系統業者樣本特性	156
表 4-4 有線電視收視戶自製頻道意見摘要	157
表 4-5 有線電視收視戶公用/公益頻道意見摘要	159
表 4-6 有線電視收視戶對公用及闔家觀賞頻道規劃意見摘要	160
表 4-7 有線電視收視戶對購物頻道意見摘要	161
表 4-8 有線電視收視戶對節目與廣告安排意見摘要	165

表 4-9 有線電視收視戶對節目分級制度意見摘要	168
表 4-10 有線電視收視戶對新聞報導內容意見摘要	169
表 4-11 有線電視收視戶對頻道斷訊意見摘要	172
表 4-12 有線電視收視戶對政府管理意見摘要	173
表 4-13 有線電視收視戶對中華電信 MOD 意見摘要	176
表 4-14 頻道業者提升客戶服務滿意度意見摘要	177
表 4-15 頻道業者提升客戶服務滿意度意見摘要	179
表 4-16 頻道業者對數位服務推動現況意見摘要	181
表 4-17 頻道業者對主管機關管理意見摘要	182
表 4-18 系統業者提升客戶服務滿意度措施意見摘要	184
表 4-19 系統業者在自製頻道、第三頻道措施意見摘要	185
表 4-20 系統業者對數位服務推動意見摘要	186
表 4-21 系統業者對主管機關管理意見摘要	187
表 4-22 系統業者對主管機關在數位化管理意見摘要	188
表 5-1 系統業者有無設定客服標準	191
表 5-2 為提升服務品質所採取的措施	192
表 5-3 設定客戶服務標準三次調查趨勢比較	192
表 5-4 為提升服務品質所採取的措施歷次調查趨勢比較	193
表 5-5 是否推出數位頻道或服務	194
表 5-6 數位化設備的建置進度	194
表 5-7 目前提供的數位服務	195
表 5-8 業者未來計畫提供的數位服務	196
表 5-9 是否推出數位頻道或服務歷次調查趨勢比較	196
表 5-10 目前提供的數位服務歷次調查趨勢比較	197
表 5-11 未來計畫提供的數位服務歷次調查趨勢比較	197
表 5-12 目前推出付費頻道的情形	198
表 5-13 目前提供的付費頻道	199
表 5-14 未來計畫提供的付費頻道	199
表 5-15 推出付費頻道情形歷次調查趨勢比較	200

表 5-16	目前提供的付費頻道類型歷次調查趨勢比較	200
表 5-17	未來計畫提供的付費頻道類型歷次調查趨勢比較	201
表 5-18	是否推出計次付費節目或服務	202
表 5-19	計畫提供的計次付費節目	203
表 5-20	是否推出計次付費節目或服務	203
表 5-21	計畫提供的計次付費節目類型歷次調查趨勢比較	204
表 5-22	機上盒的收費方式	205
表 5-23	機上盒各收費方式的收費金額	205
表 5-24	目前推廣數位機上盒所遭遇的問題	206
表 5-25	推行數位服務會遭遇的困難	207
表 5-26	機上盒的收費方式	208
表 5-27	推廣數位機上盒遭遇的問題歷次調查比較	208
表 5-28	推行數位化服務可能遭遇的問題歷次調查比較	209
表 5-29	對縣市政府在節目與廣告管理上的滿意度	210
表 5-30	對縣市政府節目與廣告管理滿意與不滿意的原因	211
表 5-31	對縣市政府在節目與廣告管理滿意度歷次調查比較	211
表 5-32	對縣市政府在各項收費標準制定的滿意度	212
表 5-33	對縣市政府在各項收費標準制定不滿意與滿意的原因	213
表 5-34	對縣市政府各項收費標準制定滿意度歷次調查比較	213
表 5-35	對縣市政府在主管有線電視業務的滿意度	214
表 5-36	對縣市政府主管業務滿意度歷次調查趨勢比較	214
表 5-37	對當地縣市政府在主管有線電視業務的意見與建議	215
表 5-38	對 NCC 目前有線廣播電視政策的意見與建議	216
表 5-39	系統業者隸屬之 MSO 集團	217
表 5-40	系統業者播送數位頻道的數量	217
表 5-41	系統業者播送付費頻道的數量	218
表 5-42	分組付費制度對頻道業務經營是否有利	220
表 5-43	分組付費制度對頻道業務經營有利的部分	221
表 5-44	分組付費制度對頻道業務經營不利的部分	221

表 5-45 分組付費制度對經營有利有弊的原因	222
表 5-46 尚須視分組付費制度政策決定對經營利弊的原因	222
表 5-47 對分組付費制度實施後的因應措施	223
表 5-48 對分組付費制度實施後的因應措施歷次調查比較	223
表 5-49 對地方與中央政府在有線電視管理與輔導之意見與建議	224
表 5-50 對 NCC 目前有線廣播電視政策之意見與建議	225
表 6-1 整體意見彙整表	235