

應用IPGA模式探討網路電視服務品質之改善策略-以中華電信為例

林淑萍, 吳承輯

科技管理學系

管理學院

splin@chu.edu.tw

摘要

網路電視(Internet Protocol Television; IPTV)服務是整合網路、電信系統及多媒體服務所應運而生之創新服務產業，而如何有效評估IPTV服務品質以維持產業之競爭力是相關業者所關注之議題。因此，本研究主要目的以系統品質、資訊品質、服務品質與節目內容品質共四大構面建構一有效的IPTV服務品質評估量表，並利用IPGA模式探討影響網路電視服務品質的關鍵因素及尋找重要之改善因素與優先順序。研究採問卷調查方式進行資料蒐集，並以新竹地區MOD之使用者為研究對象，共回收231份有效問卷，有效回收率達92%。主要研究結果顯示，在33個品質指標中，有19個指標為主要待改善因素，其中有系統品質3項、服務品質13項、節目內容品質3項，根據此研究結果，本研究將提供管理者服務策略規劃之參考依據，以供未來研究者及相關進入網路電視產業之業者做出更適切之決策方針。

關鍵字：網路電視、服務品質、IPGA