

107 年我國寬頻使用及滿意度調查
暨通訊傳播產業匯流發展趨勢
調查分析委託研究案
案號：NCC-Y106-037

107 年通訊市場調查結果摘要報告

委託單位：國家通訊傳播委員會

執行單位：財團法人台灣經濟研究院

中華民國 107 年 12 月

107 年委託研究報告

案號：NCC-Y106-037

**我國寬頻使用及滿意度調查
暨通訊傳播產業匯流發展趨勢
調查分析委託研究案
通訊市場調查結果摘要報告**

計畫主持人

白卿芬博士

研究人員

劉柏立、王怡惠、陳思豪、陳萱、
鄭琬予、梁曼嫻、鄭雅心、施翔云

委託單位：國家通訊傳播委員會

執行單位：財團法人台灣經濟研究院

本報告不必然代表國家通訊傳播委員會意見

中華民國 107 年 12 月

目錄

壹、調查目的	1
貳、調查方法	1
一、問卷設計	1
二、調查對象與方法	1
三、調查執行情形	11
四、研究限制	14
參、通訊市場調查分析	15
一、電話使用情形	15
二、市內電話使用情形	16
三、行動電話使用情形	20
四、行動電話資費與方案	36
五、網路使用情形	41
六、家中網路使用情形	43
七、網路語音通話使用情形	51

圖目錄

圖 1 家戶電話使用情形.....	15
圖 2 家中沒有市內電話民眾，未來 12 個月內安裝市內電話的可能性.....	19
圖 3 家中沒有市話民眾，未來 12 個月內不打算安裝市話的原因（前十名）	19
圖 4 家戶智慧型手機擁有率.....	21
圖 5 主要使用手機是否為智慧型手機	22
圖 6 最常使用的門號所屬電信業者.....	23
圖 7 行動電話業者的選用原因	24
圖 8 更換最常使用行動電話業者的主要原因.....	25
圖 9 在家以外最常使用的行動上網服務	26
圖 10 最常使用手機的連網地點	27
圖 11 民眾使用手機的非上網活動	28
圖 12 民眾使用的手機連網查詢功能	29
圖 13 民眾使用手機連網從事的社交或溝通功能.....	30
圖 14 民眾以手機連網使用的服務	31
圖 15 民眾以手機連網使用的功能（前十名）	32

圖 16 購買手機的地方.....	35
圖 17 最常使用的手機資費方案	36
圖 18 門號採行方案	38
圖 19 語音熱線與網內互打免費的使用情形.....	39
圖 20 行動上網流量方案.....	40
圖 21 網路使用情形	41
圖 22 家中上網情形	43
圖 23 家中固定網路擁有情形.....	44
圖 24 居住地有無新業者加入提供寬頻上網服務.....	45
圖 25 開放有線電視跨區經營後，有無改用過新業者的上網服務..	46
圖 26 家中最常使用的上網方式	47
圖 27 家中申裝的固網速率.....	48
圖 28 是否知道如何測固網網路速度	49
圖 29 受訪者或家中成員是否有使用過網路語音通話	51
圖 30 受訪者或家人使用過的網路電話服務.....	52

表目錄

表 1 各層別鄉鎮市區列表.....	2
表 2 地理分層設計表	4
表 3 各群集調查地點樣本配置計畫表	6
表 4 各群集調查地點樣本依年齡層調整後之配置計畫表	7
表 5 正式樣本實際執行狀況.....	9
表 6 通訊調查地點完成數加權前代表性檢定.....	10
表 7 通訊市場調查樣本檢定表.....	13
表 8 家中每月市內電話帳單金額（區域別）	16
表 9 市內電話通話品質滿意度（區域別）	17
表 10 市內電話業者整體滿意度（區域別）	18
表 11 行動電話語音品質滿意度（區域別）	33
表 12 行動電話上網服務品質滿意度（區域別）	34
表 13 每月行動電話帳單費用（區域別）	37
表 14 一週使用網路的總時數（區域別）	42
表 15 固網使用品質滿意度（區域別）	50

壹、調查目的

資通訊科技發展迅速，帶動整體數位經濟蓬勃發展。在匯流趨勢下，通訊傳播產業攸關國家經濟與發展，特別是消費者在通訊傳播市場的使用行為，除與整體通傳產業之商業經營、科技發展息息相關外，更逐漸擴大影響多元產業。

透過通訊傳播統計調查，可確實掌握國家發展與民眾使用情形。目前在世界許多主要先進國家，已建立長期通訊市場與消費行為之調查機制，舉凡如英國通訊傳播主管機關 Ofcom、日本總務省、韓國 KCC 與新加坡 IMDA 等，均固定彙蒐並累積相關資訊，以作為國家通訊傳播產業之重要統計數據。而上述定期調查機制，一方面可作為了解國家整體發展的重要指標，再則可藉由消費者的通傳使用行為，完整呈現需求面的消費態樣與市場資訊。

國家通訊傳播委員會於去年起，進行我國首次通傳市場調查，今年為第二年執行。調查目的在於透過全面且深入之需求面調查，掌握第一手消費者行為與創新應用現況，除此之外，經由調查所得客觀與細緻的消費者行為資訊，亦可作為觀察我國數位經濟發展依據，以提供未來擘劃通傳市場政策與法規之重要參考。

貳、調查方法

一、問卷設計

本調查主要參酌英國通訊傳播主管機關 Ofcom 調查消費者在通訊傳播市場之使用行為及其趨勢，並配合國內通訊市場現況予以調整設計問卷。

二、調查對象與方法

（一）調查對象

以臺灣本島（不含金門縣及連江縣）為訪問區域。並以年齡在 16 歲及以上（民國 91 年 12 月 31 日以前出生）的民眾為調查對象。

（二）抽樣方法

本調查在抽樣設計方面係依分層三階段抽取率與單位大小成比例（stratified three-stage probabilities proportional to size sampling）¹抽樣法，於第一及第二階段依照各區域人口等比例分配樣本，第三階段則採便利抽樣完成受訪樣本。本研究的抽樣參考侯佩君等人（2008）建立的七個鄉鎮市區發展類型做為抽樣分

¹ 抽取率與單位大小成比例（probabilities proportional to size, PPS）

層的基礎，將台灣地區 358 個鄉鎮市區劃分成七個層級（如表 1），包含：都會核心、工商市區、新興市鎮、傳統產業市鎮、低度發展鄉鎮、高齡化鄉鎮、偏遠鄉鎮等七個階層。第一階段的抽出單位為鄉鎮市區，第二階段抽出單位為村里，第三階段則於抽出村里的人口聚集處設置訪問點，供民眾填答。

表 1 各層別鄉鎮市區列表

層別 代碼	鄉鎮市區名稱
1	臺北市松山區、臺北市信義區、臺北市大安區、臺北市中正區、臺北市大同區、臺北市萬華區、新北市永和區、臺中市西區、臺中市北區、臺南市東區、臺南市中西區、高雄市鹽埕區、高雄市三民區、高雄市新興區、高雄市前金區、高雄市苓雅區
2	臺北市中山區、臺北市文山區、臺北市南港區、臺北市內湖區、臺北市士林區、臺北市北投區、新北市板橋區、新北市三重區、新北市中和區、新北市新莊區、新北市淡水區、新北市蘆洲區、新北市林口區、桃園縣桃園市、桃園縣中壢市、新竹縣竹北市、新竹市東區、新竹市北區、臺中市南區、臺中市西屯區、臺中市南屯區、臺中市北屯區、臺南市北區、高雄市鼓山區、高雄市左營區、高雄市鳳山區
3	新北市新店區、新北市樹林區、新北市鶯歌區、新北市三峽區、新北市汐止區、新北市土城區、新北市泰山區、桃園縣楊梅市、桃園縣蘆竹鄉、桃園縣大園鄉、桃園縣龜山鄉、桃園縣八德市、桃園縣龍潭鄉、桃園縣平鎮市、新竹縣竹東鎮、新竹縣湖口鄉、新竹縣新豐鄉、新竹縣芎林鄉、新竹縣寶山鄉、新竹市香山區、苗栗縣竹南鎮、苗栗縣頭份鎮、臺中市豐原區、臺中市沙鹿區、臺中市梧棲區、臺中市潭子區、臺中市大雅區、臺中市烏日區、臺中市龍井區、臺中市太平區、臺中市大里區、臺南市善化區、臺南市仁德區、臺南市歸仁區、臺南市永康區、臺南市安南區、臺南市安平區、高雄市楠梓區、高雄市小港區、高雄市大寮區、高雄市大社區、高雄市仁武區、高雄市鳥松區、高雄市岡山區
4	基隆市中正區、基隆市七堵區、基隆市暖暖區、基隆市仁愛區、基隆市中山區、基隆市安樂區、基隆市信義區、新北市五股區、新北市深坑區、新北市八里區、苗栗縣苗栗市、臺中市東區、彰化縣彰化市、彰化縣員林鎮、雲林縣斗六市、嘉義市東區、嘉義市西區、臺南市新營區、臺南市南區、高雄市前鎮區、高雄市旗津區、屏東縣屏東市、宜蘭縣宜蘭市、宜蘭縣羅東鎮、花蓮縣花蓮市、花蓮縣吉安鄉
5	新北市瑞芳區、新北市三芝區、新北市石門區、新北市金山區、新北市萬里區、桃園縣大溪鎮、桃園縣新屋鄉、桃園縣觀音鄉、新竹縣新埔鎮、新竹縣關西鎮、新竹縣橫山鄉、新竹縣北埔鄉、苗栗縣苑裡鎮、苗栗縣通霄鎮、苗栗縣後龍鎮、苗栗縣公館鄉、苗栗縣銅鑼鄉、苗栗縣頭

層別 代碼	鄉鎮市區名稱
	屋鄉、苗栗縣三義鄉、苗栗縣造橋鄉、 苗栗縣三灣鄉、臺中市大甲區、 臺中市清水區、臺中市后里區、臺中市神岡區、 臺中市石岡區、臺中市 外埔區、臺中市大安區、臺中市大肚區、臺中市霧峰區、 彰化縣鹿港 鎮、彰化縣和美鎮、彰化縣線西鄉、彰化縣伸港鄉、彰化縣福興鄉、 彰 化縣秀水鄉、彰化縣花壇鄉、彰化縣芬園鄉、彰化縣溪湖鎮、彰化縣田 中鎮、 彰化縣大村鄉、彰化縣埔鹽鄉、彰化縣埔心鄉、彰化縣永靖鄉、 彰化縣社頭鄉、 彰化縣北斗鎮、彰化縣埤頭鄉、南投縣南投市、南投縣 埔里鎮、南投縣草屯鎮、 雲林縣斗南鎮、雲林縣虎尾鎮、雲林縣林內 鄉、嘉義縣太保市、嘉義縣民雄鄉、 嘉義縣水上鄉、嘉義縣中埔鄉、臺 南市鹽水區、臺南市柳營區、臺南市麻豆區、臺南市下營區、臺南市六 甲區、臺南市官田區、臺南市佳里區、臺南市學甲區、 臺南市西港區、 臺南市七股區、臺南市將軍區、臺南市北門區、臺南市新化區、 臺南市 新市區、臺南市安定區、臺南市山上區、臺南市關廟區、高雄市林園 區、 高雄市大樹區、高雄市橋頭區、高雄市燕巢區、高雄市阿蓮區、高 雄市路竹區、 高雄市湖內區、高雄市茄苳區、高雄市永安區、高雄市彌 陀區、高雄市梓官區、 屏東縣潮州鎮、屏東縣東港鎮、屏東縣恆春鎮、 屏東縣萬丹鄉、屏東縣長治鄉、 屏東縣麟洛鄉、屏東縣九如鄉、屏東縣 內埔鄉、屏東縣新園鄉、宜蘭縣蘇澳鎮、 宜蘭縣頭城鎮、宜蘭縣礁溪 鄉、宜蘭縣壯圍鄉、宜蘭縣員山鄉、宜蘭縣冬山鄉、 宜蘭縣五結鄉、臺 東縣臺東市
6	新北市石碇區、新北市坪林區、新北市平溪區、新北市雙溪區、新北市 貢寮區、 新竹縣峨眉鄉、苗栗縣卓蘭鎮、苗栗縣大湖鄉、苗栗縣南庄 鄉、苗栗縣西湖鄉、 苗栗縣獅潭鄉、苗栗縣泰安鄉、臺中市東勢區、臺 中市新社區、臺中市和平區、 彰化縣二水鄉、彰化縣二林鎮、彰化縣田 尾鄉、彰化縣芳苑鄉、彰化縣大城鄉、 彰化縣竹塘鄉、彰化縣溪州鄉、 南投縣竹山鎮、南投縣集集鎮、南投縣名間鄉、 南投縣鹿谷鄉、南投縣 中寮鄉、南投縣魚池鄉、南投縣國姓鄉、南投縣水里鄉、 南投縣信義 鄉、雲林縣西螺鎮、雲林縣土庫鎮、雲林縣北港鎮、雲林縣古坑鄉、 雲 林縣大埤鄉、雲林縣莿桐鄉、雲林縣二崙鄉、雲林縣崙背鄉、雲林縣東 勢鄉、 雲林縣褒忠鄉、雲林縣臺西鄉、雲林縣元長鄉、雲林縣四湖鄉、 雲林縣口湖鄉、 雲林縣水林鄉、嘉義縣朴子市、嘉義縣布袋鎮、嘉義縣 大林鎮、嘉義縣溪口鄉、 嘉義縣新港鄉、嘉義縣六腳鄉、嘉義縣東石 鄉、嘉義縣義竹鄉、嘉義縣鹿草鄉、 嘉義縣竹崎鄉、嘉義縣梅山鄉、嘉 義縣番路鄉、臺南市白河區、臺南市後壁區、 臺南市東山區、臺南市大 內區、臺南市玉井區、臺南市楠西區、臺南市南化區、 臺南市左鎮區、

層別代碼	鄉鎮市區名稱
	臺南市龍崎區、高雄市田寮區、高雄市旗山區、高雄市美濃區、高雄市六龜區、高雄市甲仙區、高雄市杉林區、高雄市內門區、屏東縣里港鄉、屏東縣鹽埔鄉、屏東縣高樹鄉、屏東縣萬巒鄉、屏東縣竹田鄉、屏東縣新埤鄉、屏東縣枋寮鄉、屏東縣崁頂鄉、屏東縣林邊鄉、屏東縣南州鄉、屏東縣佳冬鄉、屏東縣車城鄉、屏東縣滿州鄉、屏東縣枋山鄉、澎湖縣湖西鄉、澎湖縣白沙鄉、澎湖縣西嶼鄉、澎湖縣望安鄉、澎湖縣七美鄉、宜蘭縣三星鄉、花蓮縣鳳林鎮、花蓮縣玉里鎮、花蓮縣壽豐鄉、花蓮縣光復鄉、花蓮縣豐濱鄉、花蓮縣瑞穗鄉、花蓮縣富里鄉、臺東縣成功鎮、臺東縣關山鎮、臺東縣卑南鄉、臺東縣鹿野鄉、臺東縣池上鄉、臺東縣東河鄉、臺東縣長濱鄉、臺東縣太麻里鄉
7	新北市烏來區、桃園縣復興鄉、新竹縣尖石鄉、新竹縣五峰鄉、南投縣仁愛鄉、雲林縣麥寮鄉、嘉義縣大埔鄉、嘉義縣阿里山鄉、高雄市茂林區、高雄市桃源區、高雄市那瑪夏區、屏東縣琉球鄉、屏東縣三地門鄉、屏東縣霧臺鄉、屏東縣瑪家鄉、屏東縣泰武鄉、屏東縣來義鄉、屏東縣春日鄉、屏東縣獅子鄉、屏東縣牡丹鄉、澎湖縣馬公市、宜蘭縣大同鄉、宜蘭縣南澳鄉、花蓮縣新城鄉、花蓮縣秀林鄉、花蓮縣萬榮鄉、花蓮縣卓溪鄉、臺東縣大武鄉、臺東縣綠島鄉、臺東縣海端鄉、臺東縣延平鄉、臺東縣金峰鄉、臺東縣達仁鄉、臺東縣蘭嶼鄉

表 2 地理分層設計表

地理區	層別代碼	合併層別代碼
北北基宜	1	1
	2	2
	3、4	3
	5、6、7	4
桃竹苗	1、2	1
	3、4	2
	5、6、7	3
中彰投	1、2	1
	3、4	2
	5	3
	6、7	4
雲嘉南	1、2、3	1
	4、5	2
	6、7	3

地理區	層別代碼	合併層別代碼
高屏澎	1、2	1
	3、4	2
	5、6、7	3
花東	4、5	1
	6、7	2

1. 前測試訪調查

前測試訪調查採分層三階段 PPS 抽樣法，由於預試預計完成案數不多，在顧及後續調查時程規劃、考量調查成本的前提之下，將本計畫正式調查所使用的抽樣分層加以調整，排除花蓮與台東地區，以五個「地理區」依序北北基宜、桃竹苗、中彰投、雲嘉南與高屏澎，僅各抽取一個地理分層進行調查。先依據內政部戶政司所提供民國 106 年 12 月底人口統計資料計算各地理區的人口比例，再依所計算出的人口比例計算各地理區所需抽取的鄉鎮市區數，並調整抽取村里數與各村里應完成數。實際成功樣本數為 30 人。

2. 正式調查

正式面訪調查依據內政部戶政司所提供民國 106 年 12 月底的人口統計資料計算各地理區的人口比例，再依所計算出的人口比例計算各地理區所需抽取的鄉鎮市區數，並調整抽取村里數與各村里應完成數，使得問卷應完成樣本數為 1,068 案。鑒於花東地區人口數過少及人口密度分佈極不平均，為了確保取樣能充分代表花東地區，在實際執行抽樣時，採用分層二階段 PPS 抽樣法，其他地區仍採用分層三階段 PPS 抽樣法：第一階段共抽取 35 個鄉鎮市區，第二階段共抽取 72 個鄉鎮（參見表 3），第三階段則於中選村里的人口聚集處（如：村里辦公室、活動中心、菜市場等）設置訪問點，供民眾填答問卷。

各階段的抽樣單位，茲說明如下：

- (1) 二階段抽樣：第一階段的單位為「村里」，接著抽出「人」。該地理分層之「鄉鎮市區」全部涵蓋在內；
- (2) 三階段抽樣：第一階段的單位為「鄉鎮市區」，其次抽出「村里」，最後抽出「人」。

調查執行時，亦將根據各群集之性別與年齡結構進行嚴格控管，以期調查結果能夠趨近母體結構，若調查所得樣本與母體不一致，則依據性別、年齡、群集別等變數進行加權，而各年齡層加權後之樣本數不得超過原樣本數 60%。

3. 樣本配置

依委託單位需求，問卷至少完成 1,068 份有效樣本，在 95%的信心水準下，抽樣誤差介於正負 3.0 個百分點以內。

表 3 各群集調查地點樣本配置計畫表

調查地點抽樣架構				原始調查地點預計完成之樣本配置			
調查地點 地理分層	層級	16歲以上 人口數	人口 比例	調查地點 預計 樣本配置	調查地點鄉 鎮市區 抽取數	調查地點 村里 抽取數	總村里 抽取數
北北基宜	第1層	1,234,927	19.11%	66	2	2	4
	第2層	3,180,892	49.22%	169	5	2	10
	第3層	1,642,127	25.41%	87	3	2	6
	第4層	404,626	6.26%	22	1	2	2
	小計	6,462,572	32.15%	343	11	-	22
桃竹苗	第1層	1,136,158	36.42%	60	2	2	4
	第2層	1,460,970	46.83%	78	3	2	6
	第3層	522,787	16.76%	28	1	2	2
	小計	3,119,915	15.52%	166	6	-	12
中彰投	第1層	903,857	23.26%	48	2	2	4
	第2層	1,266,346	32.59%	67	2	2	4
	第3層	1,276,334	32.85%	68	2	2	4
	第4層	438,815	11.29%	23	1	2	2
	小計	3,885,352	19.33%	206	7	-	14
雲嘉南	第1層	922,186	31.58%	49	2	2	4
	第2層	1,216,056	41.65%	65	2	2	4
	第3層	781,563	26.77%	42	1	2	2
	小計	2,919,805	14.53%	155	5	-	10
高屏澎	第1層	1,132,325	35.01%	60	2	2	4
	第2層	986,400	30.49%	52	2	2	4
	第3層	1,115,990	34.50%	59	2	2	4
	小計	3,234,715	16.09%	172	6	-	12
花東	第1層	252,400	52.97%	13	-	1	1
	第2層	224,091	47.03%	12	-	1	1
	小計	476,491	2.37%	25	-	-	2
總數		20,098,850	100.00%	1,068	35	-	72

表 3 為各群集調查地點樣本配置計畫表，先依各層級人口比例計算出調查地點預計樣本配額後，以 30 個樣本數為一單位決定調查地點鄉鎮市區抽取數。其中除了花東地區人口較少，直接採各抽取 1 個村里外，其他縣市皆採每鄉鎮市區抽取 2 個村里。

因原調查地點樣本配置是以母體人口之比例計算而出，於實際執行時分配樣本之數量配額，可能因無法整除而有做些微調整，另因今年度針對年齡層調查有特別要求各年齡層加權後之樣本數不得超過原樣本數 60%，因此針對此項目於後續執行樣本配額時也一併納入考量進行配額之調整。調整後之調查地點樣本配額請參見表 4。

表 4 各群集調查地點樣本依年齡層調整後之配置計畫表

調查地點抽樣架構				原始調查地點預計完成之樣本配置						第一次初步調整	
調查地點 地理分層	層級	16歲以上 人口數	人口 比例	調查地點 預計 樣本配置	調查地點鄉 鎮市區 抽取數	調查地點 村里 抽取數	總村里 抽取數	調查地點 各村里 應完成數	調查地點 各層 應完成數	調查地點 各村里 應完成數	調查地點 各層 應完成數
北北基宜	第1層	1,234,927	19.11%	66	2	2	4	16	64	16	64
	第2層	3,180,892	49.22%	169	5	2	10	17	170	17	170
	第3層	1,642,127	25.41%	87	3	2	6	15	90	15	90
	第4層	404,626	6.26%	22	1	2	2	11	22	11	22
	小計	6,462,572	32.15%	343	11	-	22	-	346	-	346
桃竹苗	第1層	1,136,158	36.42%	60	2	2	4	15	60	15	60
	第2層	1,460,970	46.83%	78	3	2	6	13	78	13	78
	第3層	522,787	16.76%	28	1	2	2	14	28	14	28
	小計	3,119,915	15.52%	166	6	-	12	-	166	-	166
中彰投	第1層	903,857	23.26%	48	2	2	4	12	48	12	48
	第2層	1,266,346	32.59%	67	2	2	4	17	68	17	68
	第3層	1,276,334	32.85%	68	2	2	4	17	68	17	68
	第4層	438,815	11.29%	23	1	2	2	12	24	12	24
	小計	3,885,352	19.33%	206	7	-	14	-	208	-	208
雲嘉南	第1層	922,186	31.58%	49	2	2	4	12	48	12	48
	第2層	1,216,056	41.65%	65	2	2	4	16	64	16	64
	第3層	781,563	26.77%	42	1	2	2	21	42	21	42
	小計	2,919,805	14.53%	155	5	-	10	-	154	-	154
高屏澎	第1層	1,132,325	35.01%	60	2	2	4	15	60	12	48
	第2層	986,400	30.49%	52	2	2	4	13	52	14	56
	第3層	1,115,990	34.50%	59	2	2	4	15	60	16	64
	小計	3,234,715	16.09%	172	6	-	12	-	172	-	168
花東	第1層	252,400	52.97%	13	-	1	1	13	13	14	14
	第2層	224,091	47.03%	12	-	1	1	12	12	12	12
	小計	476,491	2.37%	25	-	-	2	-	25	-	26
總數		20,098,850	100.00%	1,068	35	-	72	-	1071	-	1068

註：總村里抽取數=調查地點鄉鎮市區抽取數×調查地點村里抽取數，調查地點各層應完成數=總村里抽取數×調查地點各村里應完成數。

表 4 各群集調查地點樣本依年齡層調整後之配置計畫表（續）

調查地點抽樣架構				第一次初步調整		依母體年齡層第二次調整調查地點配額(單一點位預計完成數)							
調查地點 地理分層	層級	16歲以上 人口數	人口 比例	調查地點 各村里 應完成數	調查地點 各層 應完成數	調查地點 16-25歲 預計完成數	調查地點 26-35歲 預計完成數	調查地點 36-45歲 預計完成數	調查地點 46-55歲 預計完成數	調查地點 56-65歲 預計完成數	調查地點 65歲以上 預計完成數	調查地點 各村里 預計完成數	依年齡層 調查地點各層 預計完成數
北北基宜	第1層	1,234,927	19.11%	16	64	2	4	3	3	2	2	16	64
	第2層	3,180,892	49.22%	17	170	3	3	3	3	2	2	16	160
	第3層	1,642,127	25.41%	15	90	3	3	3	3	2	1	15	90
	第4層	404,626	6.26%	11	22	3	3	2	3	2	1	14	28
	小計	6,462,572	32.15%	-	346	-	-	-	-	-	-	-	342
桃竹苗	第1層	1,136,158	36.42%	15	60	3	3	3	3	2	1	15	60
	第2層	1,460,970	46.83%	13	78	3	3	2	3	2	1	14	84
	第3層	522,787	16.76%	14	28	3	3	2	3	2	1	14	28
	小計	3,119,915	15.52%	-	166	-	-	-	-	-	-	-	172
中彰投	第1層	903,857	23.26%	12	48	3	3	2	3	2	1	14	56
	第2層	1,266,346	32.59%	17	68	3	3	4	2	2	2	16	64
	第3層	1,276,334	32.85%	17	68	3	3	4	3	2	2	17	68
	第4層	438,815	11.29%	12	24	3	3	2	2	2	1	13	26
	小計	3,885,352	19.33%	-	208	-	-	-	-	-	-	-	214
雲嘉南	第1層	922,186	31.58%	12	48	3	3	2	2	2	1	13	52
	第2層	1,216,056	41.65%	16	64	3	3	3	2	2	1	14	56
	第3層	781,563	26.77%	21	42	3	3	4	3	2	2	17	34
	小計	2,919,805	14.53%	-	154	-	-	-	-	-	-	-	142
高屏澎	第1層	1,132,325	35.01%	12	48	3	3	2	3	2	1	14	56
	第2層	986,400	30.49%	14	56	3	3	3	2	2	1	14	56
	第3層	1,115,990	34.50%	16	64	3	3	3	2	2	2	15	60
	小計	3,234,715	16.09%	-	168	-	-	-	-	-	-	-	172
花東	第1層	252,400	52.97%	14	14	2	3	3	3	2	1	14	14
	第2層	224,091	47.03%	12	12	2	3	2	3	2	1	13	12
	小計	476,491	2.37%	-	26	-	-	-	-	-	-	-	26
總數		20,098,850	100.00%	-	1068	-	-	-	-	-	-	-	1068

註：調查地點各村里預計完成數=調查地點 16-65 歲以上預計完成數加總，依年齡層調查地點各層預計完成數=總村里抽取數×調查地點各村里預計完成數。

(三) 調查時間

自 107 年 05 月 06 日至 7 月 13 日於抽出之訪問區域進行訪問。

表 5 正式樣本實際執行狀況

抽樣架構		中選訪問之 鄉鎮市區	各訪問地點	各訪問地點
地區	分層		預計配額(共 1,068 份)	實際完成數(共 1,068 份)
北北基宜	第一層	臺北市信義區	32	34
		臺北市萬華區	32	32
	第二層	新北市板橋區	32	32
		新北市中和區	32	40
		臺北市中山區	32	34
		臺北市文山區	32	32
		臺北市士林區	32	31
	第三層	新北市新店區	30	31
		新北市汐止區	30	31
		新北市土城區	30	24
	第四層	宜蘭縣三星鄉	28	28
	小計		342	349
桃竹苗	第一層	桃園市中壢區	30	28
		新竹縣竹北市	30	29
	第二層	苗栗縣苗栗市	28	28
		桃園市八德區	28	29
		新竹縣竹東鎮	28	28
	第三層	苗栗縣後龍鎮	28	28
	小計		172	170
中彰投	第一層	臺中市北區	28	29
		臺中市北屯區	28	28
	第二層	臺中市西區	32	34
		彰化縣彰化市	32	32
	第三層	南投縣草屯鎮	34	31
		南投縣埔里鎮	34	28
	第四層	南投縣竹山鎮	26	26
	小計		214	208
雲嘉南	第一層	臺南市永康區	26	26
		臺南市安南區	26	27
	第二層	雲林縣虎尾鄉	28	28

抽樣架構		中選訪問之 鄉鎮市區	各訪問地點	各訪問地點
地區	分層		預計配額(共 1,068 份)	實際完成數(共 1,068 份)
		嘉義縣竹崎鄉	28	27
	第三層	臺南市白河區	34	34
		小計	142	142
高屏澎	第一層	高雄市鳳山區	28	28
		高雄市三民區	28	27
	第二層	高雄市前鎮區	28	28
		高雄市楠梓區	28	28
	第三層	澎湖縣馬公市	30	29
		屏東縣屏東市	30	31
		小計	172	171
花東	第一層	花蓮縣花蓮市	14	15
	第二層	臺東縣台東市	12	13
		小計	26	28
合計			1068	1068

實際完成數與原先樣本分配落差說明：

1. 本調查於執行過程中均按照企劃書所訂的點位及配額進行訪問，惟因樣本年齡控制及各點位民眾受訪意願不一等因素，故部分點位未能如預期規劃完成預定樣本數。
2. 雖然部分點位的樣本未如企劃書內所規劃，但在各地區樣本的加權前檢定均符合母體的分佈（參照表 6）。

表 6 通訊調查地點完成數加權前代表性檢定

調查地點 數量配置	配置		加權前		加權前 卡方檢定
	人數	百分比	人數	百分比	
總計	1,068	100.0%	1,068	100.0%	
調查地點					
北北基宜	342	32.0%	349	32.6%	卡方值為 0.49，p-value=0.99，在 5% 顯著水準下，樣本與當初樣本配置分配沒有顯著差異。
桃竹苗	172	16.1%	170	15.9%	
中彰投	214	20.0%	208	19.4%	
雲嘉南	142	13.3%	142	13.2%	
高屏澎	172	16.1%	171	16.0%	
花東	26	2.4%	28	2.6%	

三、 調查執行情形

(一) 調查說明

在正式執行前，於 107 年 4 月著手問卷相關準備工作，107 年 4 月 22 日至 107 年 4 月 26 日進行前測試訪調查，經與委託單位開會討論修正問卷後，自 107 年 5 月 6 日正式開始執行調查，實施期程說明如下：

1. 準備期：自 107 年 4 月 1 日至 4 月 27 日。
2. 調查期：第一階段調查期自 107 年 4 月 22 日至 4 月 26 日
第二階段調查期自 107 年 5 月 6 日至 7 月 13 日。
3. 核閱期：自 107 年 7 月 14 日至 7 月 18 日。

(二) 輔助調查工具

在調查方法上，以面訪調查方式進行，並採「電腦輔助面訪調查系統」輔以紙本問卷來進行。

(三) 統計分析方式

1. 樣本代表性與加權

本研究的調查結果在經由複查機制的查核後，為使樣本能充分反映母體結構，增加樣本的代表性及可靠性，本研究以無母數卡方檢定方式(NPAR Chi-square Test)逐一檢視樣本年齡、性別、及縣市人口比例等分配與母體結構之間的差異檢定。檢定結果若發現樣本與母體結構產生顯著差異，則以加權方式處理，使樣本結構與母體產生一致。

加權方式採用「多變項反覆多重加權」(Raking)，依序以性別、年齡、戶籍地區變項進行調整，如此反覆進行，直到每一變數的樣本分配與母體分配已無顯著差異，才停止 raking。

調查結果每一筆資料都乘以調整權數， $\frac{N_i}{N} \cdot \frac{n'_i}{n}$ ， N_i 和 n'_i 是第 i 交叉組的母體人數和樣本加權人數，而 N 和 n 是母體總人數和樣本加權總人數，這樣使樣本與母體的分配在調整後完全一致。最後的權數是各步調整權數累乘。

2. 信度分析

信度是指可靠性或一致性，在同樣或類似的條件下重複操作，可以得到一致或穩定的結果。Cronbach (1951) 所提出之 α 信賴係數，是目前行為研究最常使用之信度指標。Nunnally (1967) 建議 Cronbach α 值在 0.7 以上時為可接受範圍，亦得稱為高信度。

3. 次數分配 (Frequency)

藉由各題項之次數分配及百分比所呈現之數據，瞭解民眾對各主題內容的認知情形及評價。

4. 交叉分析及卡方檢定 (a Cross Analysis & a Chi-Square Test)

以「各項議題」對基本資料做交叉分析表，以瞭解不同背景的受訪者在各議題方面是否具有差異性。交叉表並採用 Pearson 卡方檢定分析法，卡方檢定統計值 (W) 定義如下：

$$W = \sum_{i=1}^r \sum_{j=1}^c \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}} \sim \chi^2((r-1)(c-1)), \text{ 其中}$$

O_{ij} 為第 i 列第 j 欄位之觀察次數，

E_{ij} 為第 i 列第 j 欄位之理論次數。

當卡方檢定統計值的 p-value 小於 0.05 時，表示在 95% 的信心水準下，兩變數間並非獨立，亦即，不同背景的受訪者在該題項中達到統計上的顯著差異。

5. ANOVA 變異數分析

變異數分析係將總變異分解為組間變異、組內變異兩個來源，其分析原理即在求取組間及組內變異的比例，如果組間變異數明顯大於組內變異數，則顯示各組的平均數中，至少有兩組以上具有顯著差異，如果無顯著差異，則各組的平均數亦無顯著不同。變異數分析 F 值計算方式如下所示：

$$F = \frac{MS_b}{MS_w} = \frac{SS_b / k - 1}{SS_w / n - k}$$

其中，n 為樣本數，k 為組別數目，

$$SS_b = n \sum_{i=1}^k (\bar{X}_i - \bar{X})^2, \text{ 是各組平均數對總平均數差量的平方和，}$$

$$SS_w = \sum_{i=1}^k \sum_{j=1}^{n_i} (X_{ij} - \bar{X}_i)^2, \text{ 是各組分數對本組平均數差量的平方和。}$$

(四) 調查樣本結構

截至 107 年 7 月 18 日止，研究團隊已完成本案調查之執行與核閱，通訊市場問卷調查共完成 1,068 個有效樣本，調查樣本結構如表 7。

表 7 通訊市場調查樣本檢定表

人口變數	母體		加權前樣本數		加權後樣本數		加權前卡方檢定	加權後卡方檢定
	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比		
總計	20,098,850	100.0%	1,068	100.0%	1,068	100.0%		
性別							卡方值為 0.05，p-value=0.815，在 5%顯著水準下，樣本與母體性別分配無顯著差異。	卡方值為 0.000，p-value=0.999，在 5%顯著水準下，樣本與母體性別分配無顯著差異。
男	9,914,303	49.3%	523	49.0%	527	49.3%		
女	10,184,547	50.7%	545	51.0%	541	50.7%		
年齡							卡方值為 41.964，p-value=0.000，在 5%顯著水準下，樣本與母體年齡分配有顯著差異。	卡方值為 0.000，p-value=0.999，在 5%顯著水準下，樣本與母體年齡分配無顯著差異。
16-25 歲	3,019,238	15.0%	206	19.3%	160	15.0%		
26-35 歲	3,365,892	16.7%	217	20.3%	179	16.7%		
36-45 歲	3,830,729	19.1%	207	19.4%	204	19.1%		
46-55 歲	3,652,178	18.2%	184	17.2%	194	18.2%		
56-65 歲	3,263,731	16.2%	147	13.8%	173	16.2%		
66 歲及以上	2,967,082	14.8%	107	10.0%	158	14.8%		
縣市別（依戶籍）							卡方值為 387.66，p-value=0.000，在 5%顯著水準下，樣本與母體縣市別分配有顯著差異。	卡方值為 0.699，p-value=0.999，在 5%顯著水準下，樣本與母體縣市別分配無顯著差異。
新北市	3,448,947	17.2%	145	13.6%	184	17.2%		
臺北市	2,289,192	11.4%	144	13.5%	125	11.7%		
桃園市	1,830,616	9.1%	75	7.0%	95	8.9%		
臺中市	2,347,963	11.7%	76	7.1%	127	11.9%		
臺南市	1,634,429	8.1%	90	8.4%	86	8.1%		
高雄市	2,412,066	12.0%	115	10.8%	126	11.8%		
宜蘭縣	396,203	2.0%	40	3.7%	21	2.0%		
新竹縣	454,239	2.3%	65	6.1%	24	2.2%		
苗栗縣	475,420	2.4%	40	3.7%	25	2.3%		
彰化縣	1,097,511	5.5%	34	3.2%	60	5.6%		
南投縣	439,878	2.2%	80	7.5%	23	2.2%		
雲林縣	601,273	3.0%	31	2.9%	30	2.8%		
嘉義縣	455,600	2.3%	32	3.0%	24	2.3%		
屏東縣	730,817	3.6%	26	2.4%	36	3.4%		
臺東縣	190,752	0.9%	11	1.0%	10	1.0%		
花蓮縣	285,739	1.4%	16	1.5%	15	1.4%		
澎湖縣	91,832	0.5%	25	2.3%	5	0.5%		
基隆市	328,230	1.6%	6	0.6%	19	1.7%		
新竹市	359,640	1.8%	5	0.5%	19	1.7%		
嘉義市	228,503	1.1%	12	1.1%	13	1.2%		

註：母體人口資料來源為內政部內政資料開放平台所提供之 10612 各村(里)戶籍人口結構資料。

註：此檢定表中縣市別之樣本數是依據戶籍地做加權調整。

四、 研究限制

為掌握我國民眾於數位經濟時代下之通訊傳播使用行為，國家通訊傳播委員會規劃辦理通訊傳播產業匯流發展趨勢調查，調查採取面訪方式，以臺灣本島（不含金門縣及連江縣）為訪問區域，並以年齡在 16 歲及以上（民國 91 年 12 月 31 日以前出生）的民眾為調查對象。惟在實際調查執行作業時，仍面臨研究限制如下：

（一） 抽樣架構之限制

按本年度通傳會標規需求，本調查需完成 1,068 份以上成功樣本，並按各縣市母體比例進行樣本配置。

為求抽樣嚴謹性，本研究參考中央研究院「台灣社會變遷基本調查計畫」之抽樣架構，進行本次面訪調查抽樣。但本研究與「台灣社會變遷基本調查計畫」以戶籍資料作為抽樣清冊為前提之調查不同，因本研究受限於無法取得全台灣地區戶籍資料作為抽樣清冊，故無法採取入戶方式的調查，而採取於挑選之鄉鎮市人口聚集處進行訪問。

（二） 樣本回收限制

本調查問卷題數 82 題，為期達成問卷成功回收樣本數至少 1,068 份之計畫要求，本研究於挑選的各鄉鎮市村里，安排兩人一組之面訪訪問員，在其較熱鬧、人潮較多之據點，如公園、繁華的街口等，進行本次面訪調查。

本次調查平均拒訪人次為 3.65 次，其中 55 歲以上樣本的平均拒訪率約達 7.1 次，較年輕民眾樣本的完訪困難度大為提高。即便不易完訪，但本調查今年度在執行初期便強烈要求執行訪員遵照各點位需完成的性別、年齡樣本數進行訪問，使得整體樣本的各年齡層加權後皆未超過原樣本數的 60%。

（三） 樣本推論限制

樣本加權後，年輕樣本如 16-25 歲被放大 0.78 倍；26-35 歲被放大 0.82 倍；36-45 歲被放大 0.98 倍；中壯年樣本如 46-55 歲被放大 1.05 倍；56-65 歲被放大 1.18 倍；66 歲及以上則約被放大 1.47 倍左右。

參、通訊市場調查分析

一、電話使用情形

(一) 家戶電話使用情形 Q5

1. 整體分析

我國 16 歲以上民眾家戶電話使用情形，以同時使用市內電話與行動電話為主，比例達 78.6%。而隨著行動通訊與寬頻網路普及，家中僅使用行動電話比例占 16.9%，高於僅使用市內電話的 2.4%【參照圖 1】。

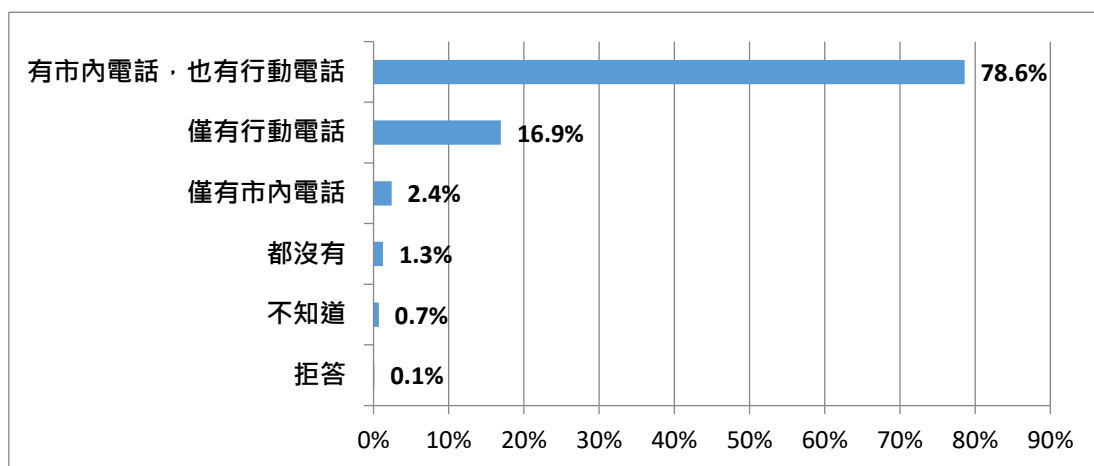


圖 1 家戶電話使用情形

Base: N=1,068

2. 比較分析

(1) 區域差異分析

交叉分析發現，各地區有使用市內電話與行動電話比例皆高於 70%，其中又以桃竹苗（87.2%）最高；僅有行動電話則以宜花東（25.1%）最高，而僅有市內電話以雲嘉南（4.7%）最高。

(2) 基本差異分析

依性別區分，市內電話與行動電話都有使用以女性的 80.2% 較高，男性為 76.9%；僅有行動電話以男性的 18.3% 較高，女性為 15.6%；僅有市內電話以男性的 2.9% 較高，女性為 1.9%。

依年齡區分，市內電話與行動電話都有使用以 46-55 歲的 86.0% 最高，其次為 56-65 歲的 80.0%；僅有行動電話以 36-45 歲的 23.3% 最高，其次為 26-35 歲的 22.7%；僅有市內電話以 66 歲及以上的 7.2% 最高，其次為 56-65 歲的 3.9%。

依婚姻狀況區分，市內電話與行動電話都有使用以已婚者的 83.5% 最高，其次為未婚者的 75.4%；僅有行動電話以未婚者的 21.5% 最高，其次為鰥寡/分居者的 20.1%；僅有市內電話以鰥寡/分居者的 4.9% 最高，其次為已婚者的 2.7%。

二、市內電話使用情形

(一) 家中每月市內電話帳單金額 Q6

1. 整體分析

民眾家中每月市內電話帳單平均金額為新台幣（以下同）416 元（N=865，有使用市內電話者）。

2. 比較分析

(1) 區域差異分析

單因子變異數分析（one-way ANOVA）顯示，家中每月市內電話帳單金額，於居住地區達顯著差異，表示家中每月市內電話帳單金額會隨地區不同而有差異。交叉分析發現，除北北基（302 元）外，其餘區域家中每月市內電話帳單平均金額皆高於 400 元，其中以宜花東的 566 元最高，其次為雲嘉南的 476 元【參照表 8】。

表 8 家中每月市內電話帳單金額（區域別）

單位：新台幣

居住地區	平均金額
北北基	301.82
桃竹苗	456.58
中彰投	472.93
雲嘉南	476.12
高屏澎	444.81
宜花東	566.42
總平均	416.27

資料來源：本研究彙整

(2) 基本差異分析

依性別區分，家中每月市內電話帳單平均金額以女性的 427 元較高，男性為 404 元。

依年齡區分，家中每月市內電話帳單平均金額以 26-35 歲的 529 元最高，其次為 16-25 歲的 482 元。

依婚姻狀況區分，家中每月市內電話帳單平均金額以鰥寡/分居者的 468 元最高，其次為未婚者的 447 元。

(二) 市內電話通話品質滿意度 Q8

1. 整體分析

市內電話通話品質滿意度平均為 7.73 分（1 分表示非常不滿意，10 分表示非常滿意）（N=865，有使用市內電話者）。

2. 比較分析

(1) 區域差異分析

單因子變異數分析 (one-way ANOVA) 顯示，市內電話通話品質滿意度，於居住地區達顯著差異，表示市內電話通話品質滿意度會隨地區不同而有差異。交叉分析發現，各區域市內電話通話品質滿意度平均皆高於 7 分；其中又以桃竹苗的 8.16 分最高，其次為北北基的 7.81 分【參照表 9】。

表 9 市內電話通話品質滿意度 (區域別)

居住地區	平均分數
北北基	7.81
桃竹苗	8.16
中彰投	7.41
雲嘉南	7.44
高屏澎	7.77
宜花東	7.63
總平均	7.73

資料來源：本研究彙整。

(2) 基本差異分析

依性別區分，市內電話通話品質滿意度平均以男性的 7.83 分較高，女性為 7.63 分。

依年齡區分，市內電話通話品質滿意度平均以 36-45 歲的 7.95 分最高，其次為 66 歲及以上的 7.92 分。

依婚姻狀況區分，市內電話通話品質滿意度平均以已婚者的 7.76 分最高，其次為未婚者的 7.73 分。

(3) 社會經濟身分差異分析

單因子變異數分析 (one-way ANOVA) 顯示，市內電話通話品質滿意度，於個人平均月收入、居住狀況、教育程度、職業達顯著差異。

依個人平均月收入區分，除了 1 萬-未滿 2 萬元 (6.73 分)，其餘收入組合市內電話通話品質滿意度平均皆高於 7 分，其中以 4 萬-未滿 5 萬元的 8.03 分最高，其次為 6 萬元以上的 8.02 分。

依居住狀況區分，自有房屋者市內電話通話品質滿意度平均為 7.82 分，高於租屋者的 7.33 分。

依教育程度區分，各教育程度市內電話通話品質滿意度平均皆高於 7 分，其中以碩士以上的 8.63 分最高，其次為專科的 7.81 分。

依職業區分，除農林漁牧業、營建工程業、公共行政及國防/強制性社會安全外，其餘職業市內電話通話品質滿意度平均皆高於 7 分，其中以製造業的 8.40 分最高，其次為專業/科學及技術服務業的 8.13 分。

(三) 市內電話業者整體滿意度 Q9

1. 整體分析

市內電話業者整體滿意度平均為 7.65 分（1 分表示非常不滿意，10 分表示非常滿意）（N=865，有使用市內電話者）。

2. 比較分析

(1) 區域差異分析

單因子變異數分析（one-way ANOVA）顯示，市內電話業者整體滿意度，於居住地區達顯著差異，表示市內電話業者整體滿意度會隨地區不同而有差異。交叉分析發現，各區域市內電話業者整體滿意度平均皆高於 7 分；其中又以桃竹苗的 8.18 分最高，其次為北北基的 7.83 分【參照表 10】。

表 10 市內電話業者整體滿意度（區域別）

居住地區	平均分數
北北基	7.83
桃竹苗	8.18
中彰投	7.29
雲嘉南	7.17
高屏澎	7.56
宜花東	7.65
總平均	7.65

資料來源：本研究彙整。

(2) 基本差異分析

單因子變異數分析（one-way ANOVA）顯示，市內電話業者整體滿意度，於婚姻狀況達顯著差異。

依性別區分，男性市內電話業者整體滿意度平均為 7.72 分，略高於女性的 7.58 分。

依年齡區分，市內電話業者整體滿意度以 36-45 歲的 7.83 分最高，其次為 26-35 歲的 7.75 分。

依婚姻狀況區分，市內電話業者整體滿意度以已婚者的 7.81 分最高，其次為未婚者的 7.51 分。

(3) 社會經濟身分差異分析

單因子變異數分析（one-way ANOVA）顯示，市內電話業者整體滿意度，於個人平均月收入、居住狀況、職業達顯著差異。

依個人平均月收入區分，除了 1 萬-未滿 2 萬元（6.69 分），其餘收入組合市內電話業者整體滿意度平均皆高於 7 分，其中以 5 萬-未滿 6 萬元的 8.22 分最高，其次為 6 萬元以上的 8.06 分。

依居住狀況區分，自有房屋者市內電話業者整體滿意度平均較高達 7.75 分，租屋者僅 7.20 分。

依職業區分，除農林漁牧業、營建工程業、公共行政及國防/強制性社會安全、藝術/娛樂及休閒服務業外，其餘職業市內電話通話品質滿意度平均皆高於 7 分，其中以製造業的 8.33 分最高，其次為教育業的 8.14 分。

(四) 家中沒有市內電話民眾，未來 12 個月內安裝市內電話可能性與原因

Q10 Q11

1. 整體分析

未來 12 個月，家中沒有市內電話民眾，有可能或會安裝市內電話的比例 (10.0%)，遠低於不可能或不會安裝市內電話的比例 (83.0%)【參照圖 2】；不打算安裝市內電話的原因，以行動電話取代即可的 67.1% 最高，其次為不需要市內電話占 27.6%【參照圖 3】。

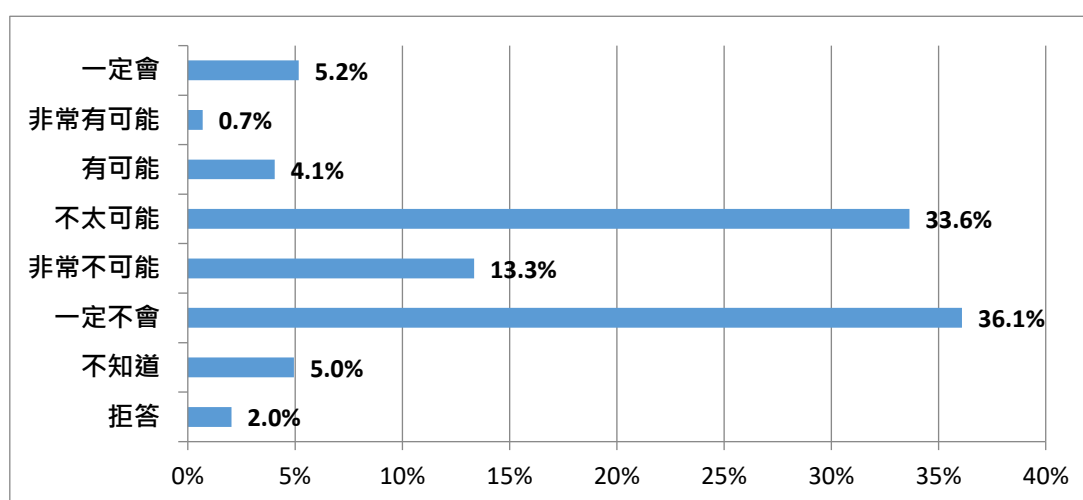


圖 2 家中沒有市內電話民眾，未來 12 個月內安裝市內電話的可能性

Base：N=203（沒有使用市內電話者）

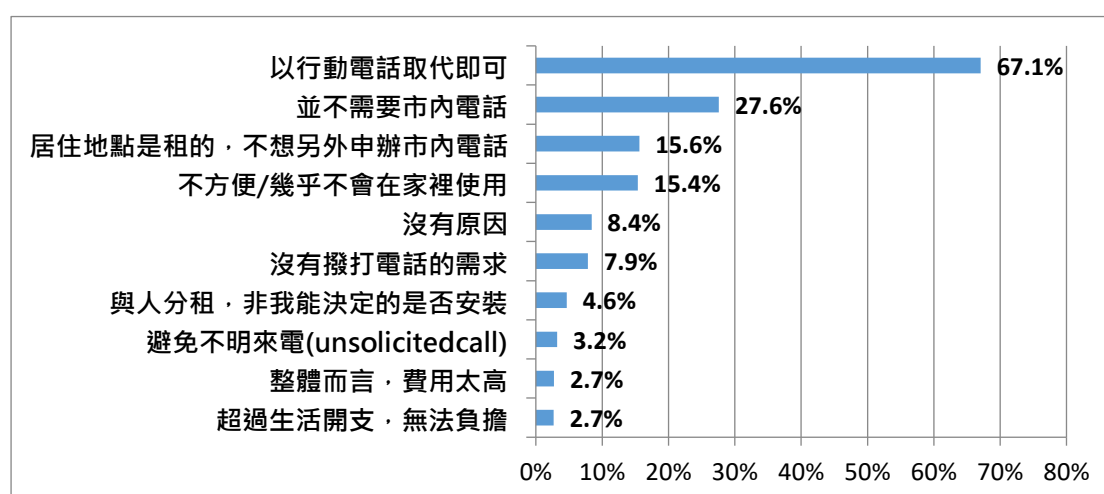


圖 3 家中沒有市話民眾，未來 12 個月內不打算安裝市話的原因（前十名）

Base：N=169，複選（沒有使用市內電話，且未來 12 個月內不打算安裝者）

2. 比較分析

(1) 區域差異分析

交叉分析發現，家中沒有市內電話民眾，未來 12 個月內各區域不打算安裝市內電話者比例皆高於 70%，其中以桃竹苗的 93.7% 最高，其次為宜花東的 91.8%；會安裝市內電話者比例以中彰投（19.4%）最高。不打算安裝市內電話的原因，認為以行動電話取代即可以雲嘉南的 76.4% 最高，其次為宜花東的 76.2%；認為並不需要市內電話以宜花東的 47.6% 最高，其次為北北基的 32.2%。

(2) 基本差異分析

依性別區分，家中沒有市內電話民眾，未來 12 個月內不打算安裝市內電話的比例以女性（84.6%）較高，男性為 81.7%。不打算安裝市內電話的原因，認為以行動電話取代即可以男性的 67.3% 較高，女性為 66.7%；認為並不需要市內電話以男性的 32.9% 較高，女性為 21.9%。

依年齡區分，家中沒有市內電話民眾，未來 12 個月內不打算安裝市內電話的比例以 26-35 歲（96.7%）最高，其次為 56-65 歲的 84.4%。不打算安裝市內電話的原因，認為以行動電話取代即可以 46-55 歲的 87.0% 最高，其次為 26-35 歲的 85.6%；認為並不需要市內電話以 56-65 歲的 49.6% 最高，其次為 66 歲及以上的 31.9%。

依婚姻狀況區分，家中沒有市內電話民眾，未來 12 個月內不打算安裝市內電話的比例以鰥寡/分居者（91.8%）最高，其次為未婚者的 84.9%。不打算安裝市內電話的原因，認為以行動電話取代即可以已婚者的 71.5% 最高，其次為未婚者的 66.5%；認為並不需要市內電話以鰥寡/分居者的 35.1% 最高，其次為已婚者的 32.4%。

三、行動電話使用情形

(一) 家戶智慧型手機擁有率 S12

1. 整體分析

我國家戶智慧型手機擁有率為 92.8%【參照圖 4】。

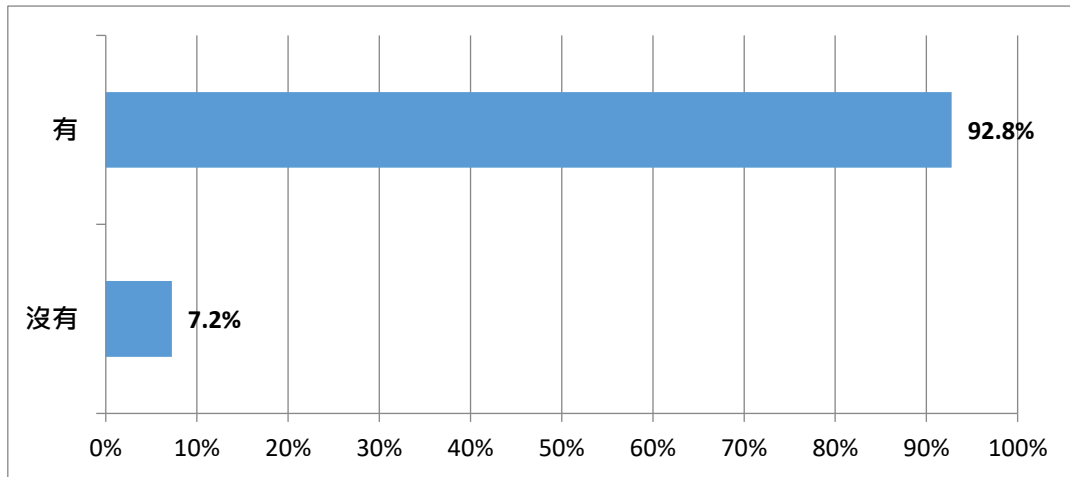


圖 4 家戶智慧型手機擁有率

Base：N=1,068

2. 比較分析

(1) 區域差異分析

交叉分析發現，各區域別家戶智慧型手機擁有率皆超過 9 成，其中以宜花東的 98.8% 最高，其次為桃竹苗的 97.0%。

(2) 基本差異分析

卡方檢定顯示，家戶智慧型手機擁有率，於**年齡、婚姻狀況**達顯著差異。

依**性別**區分，男性和女性的家戶智慧型手機擁有率沒有明顯差異，分別為 92.8% 和 92.7%。

依**年齡**區分，除了 66 歲及以上 (83.2%)，其餘年齡層家戶智慧型手機擁有率皆超過 9 成，其中以 26-35 歲的 96.3% 最高，其次為 36-45 歲的 95.9%。

依**婚姻狀況**區分，除了鰥寡/分居者 (85.9%)，未婚者和已婚者家戶智慧型手機擁有率皆超過 9 成，分別為 95.5% 和 92.6%。

(3) 社會經濟身分差異分析

卡方檢定顯示，家戶智慧型手機擁有率，於**教育程度**達顯著差異。

依**教育程度**區分，除了小學及以下 (78.4%)，其餘教育程度家戶智慧型手機擁有率皆超過 9 成，其中以專科的 98.7% 最高，其次為大學的 95.3%。

(二) 智慧型手機使用情形 Q15

1. 整體分析

民眾主要使用的手機為智慧型手機的比例達 92.5%，遠高於非智慧型手機者 (7.5%)【參照圖 5】。

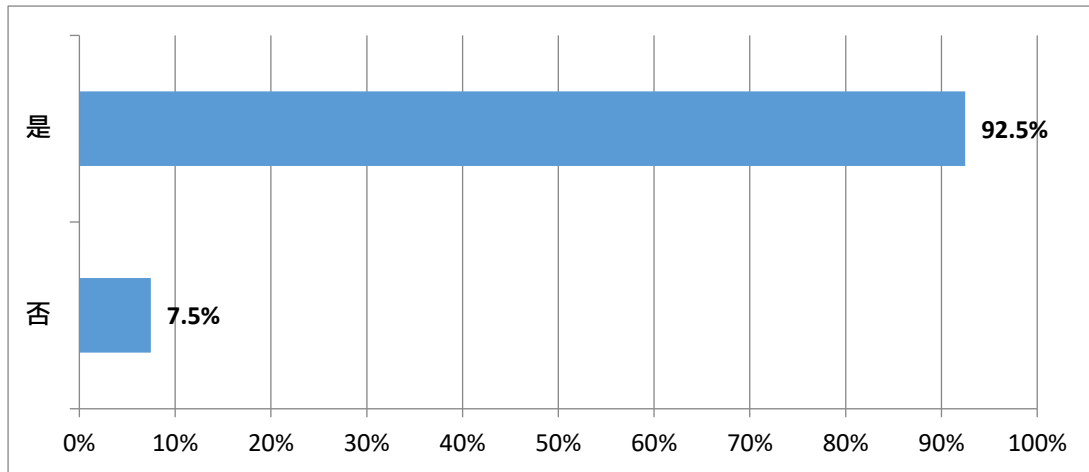


圖 5 主要使用手機是否為智慧型手機

Base：N=1,020（有使用行動電話者）

2. 比較分析

（1）區域差異分析

交叉分析發現，各區域皆以使用智慧型手機的比例最高，除宜花東（83.7%）外，其餘地區的比例皆高於9成，其中又以桃竹苗（98.4%）最高。

（2）基本差異分析

依性別區分，主要使用的手機為智慧型手機以女性的 94.1%較高，男性為 90.8%。

依年齡區分，主要使用的手機為智慧型手機以 16-25 歲、26-35 歲的比例最高，皆達 100%，而 66 歲及以上只有 64.4%使用的是智慧型手機。

依婚姻狀況區分，主要使用的手機為智慧型手機以未婚者的 99.1%最高，其次為已婚者的 90.0%。

（三）最常使用的門號 Q22

1. 整體分析

民眾最常使用的門號所屬電信業者，分別為中華電信 45.4%、台灣大哥大 23.1%、遠傳電信 20.0%、亞太電信 5.2%與台灣之星 5.0%【參照圖 6】。

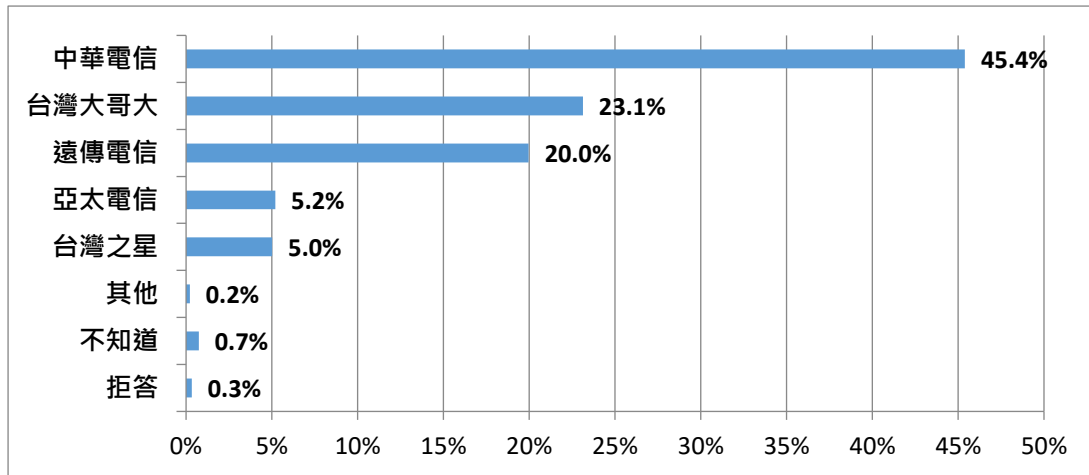


圖 6 最常使用的門號所屬電信業者

Base：N=1,020（有使用行動電話者）

2. 比較分析

（1）區域差異分析

交叉分析發現，最常使用門號所屬電信業者為中華電信者以桃竹苗（49.0%）最高，其次為宜花東（48.7%）；為台灣大哥大者以北北基（28.1%）最高，其次為高屏澎（26.5%）；遠傳電信以桃竹苗（28.9%）最高，其次為宜花東（21.6%）；亞太電信以宜花東（10.5%）最高，其次為雲嘉南（6.5%）；台灣之星以高屏澎（9.4%）最高，其次為北北基（7.0%）。

（2）基本差異分析

依性別區分，男性和女性最常使用門號所屬電信業者為中華電信的比例差不多，分別為 45.0%和 45.8%；男性和女性最常使用門號所屬電信業者為台灣大哥大的比例也很相近，分別為 23.0%和 23.3%；男性和女性最常使用門號所屬電信業者為遠傳電信的比例，分別為 20.2%和 19.8%；男性和女性最常使用門號所屬電信業者為亞太電信的比例相同，皆為 5.2%；男性和女性最常使用門號所屬電信業者為台灣之星的比例則分別為 5.2%和 4.8%。

依年齡區分，最常使用門號所屬電信業者為中華電信者以 56-65 歲的 54.4% 最高，其次為 66 歲及以上的 52.9%；台灣大哥大者以 26-35 歲的 28.4% 最高，其次為 36-45 歲的 27.4%；遠傳電信以 36-45 歲的 22.5% 最高，其次為 26-35 歲的 21.0%；亞太電信以 36-45 歲的 8.5% 最高，其次為 56-65 歲的 5.7%；台灣之星以 16-25 歲的 7.7% 最高，其次為 36-45 歲的 5.5%。

依婚姻狀況區分，最常使用門號所屬電信業者為中華電信者以已婚者的 50.8% 最高，其次為未婚者的 42.1%；台灣大哥大者以鰥寡/分居者的 27.8% 最高，其次為未婚者的 26.6%；遠傳電信以鰥寡/分居者的 28.4% 最高，其次為未婚者的 20.2%；亞太電信以鰥寡/分居者的 12.1% 最高，其次為已婚者的 5.4%；台灣之星以未婚者的 6.0% 最高，其次為鰥寡/分居者的 5.5%。

(四) 行動電話業者的選用原因 Q23

1. 整體分析

行動電話業者（最常使用門號）的選用原因以親友大多使用現在這家業者（30.7%）最高，其次為通訊品質較佳（30.6%）、習慣使用這家業者服務（24.4%）【參照圖 7】。

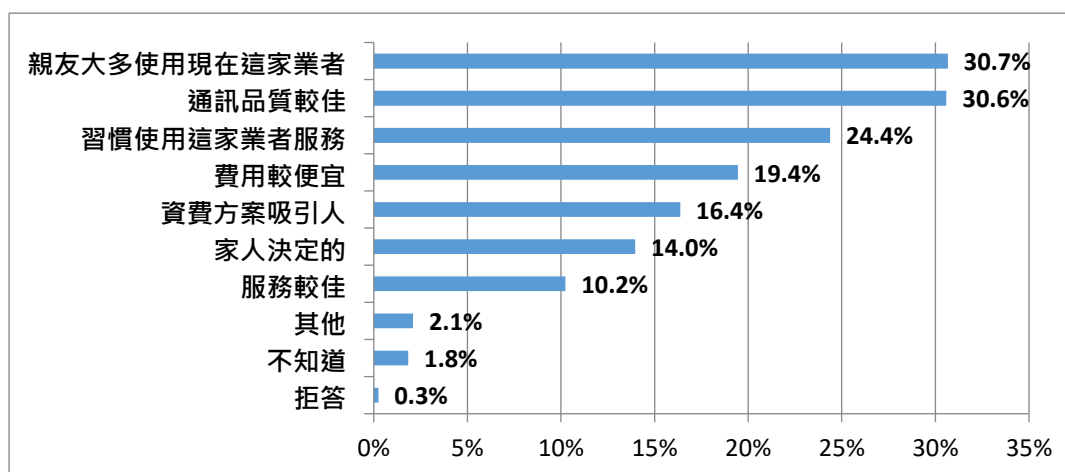


圖 7 行動電話業者的選用原因

Base：N=1,009，複選（有使用行動電話，且知道由哪家業者提供服務者）

2. 比較分析

(1) 區域差異分析

交叉分析發現，北北基、高屏澎、宜花東行動電話業者的選用原因為親友大多使用現在這家業者的比例最高，其中以宜花東（38.6%）最高；桃竹苗、中彰投、雲嘉南則以通訊品質較佳為主，又以桃竹苗（44.9%）比例高於其他地區。選用原因為習慣使用這家業者服務以桃竹苗的 32.3%最高，其次為中彰投的 28.4%。

(2) 基本差異分析

依性別區分，行動電話業者的選用原因，因為親友大多使用現在這家業者以女性的 35.2%較高，男性為 26.0%；因為通訊品質較佳以男性的 32.0%較高，女性為 29.2%；因為習慣使用這家業者服務以男性的 25.4%較高，女性為 23.4%。

依年齡區分，行動電話業者的選用原因，因為親友大多使用現在這家業者以 46-55 歲的 38.9%最高，其次為 26-35 歲的 33.3%；因為通訊品質較佳以 56-65 歲的 37.0%最高，其次為 36-45 歲的 34.6%；因為習慣使用這家業者服務以 46-55 歲的 29.9%最高，其次為 56-65 歲的 28.9%。

依婚姻狀況區分，行動電話業者的選用原因，因為親友大多使用現在這家業者以鰥寡/分居者的 38.5%最高，其次為已婚者的 33.4%；因為通訊品質較佳以已婚者的 33.0%最高，其次為未婚者的 28.9%；因為習慣使用這家業者服務以鰥寡/分居者的 27.6%最高，其次為已婚者的 27.2%。

（五） 更換最常使用行動電話業者的主要原因 Q26

1. 整體分析

民眾更換最常使用行動電話業者的主要原因，以原業者費用較貴（25.3%）最高，其次為攜碼更優惠（22.6%）、原業者通訊品質不佳（19.3%）【參照圖 8】。

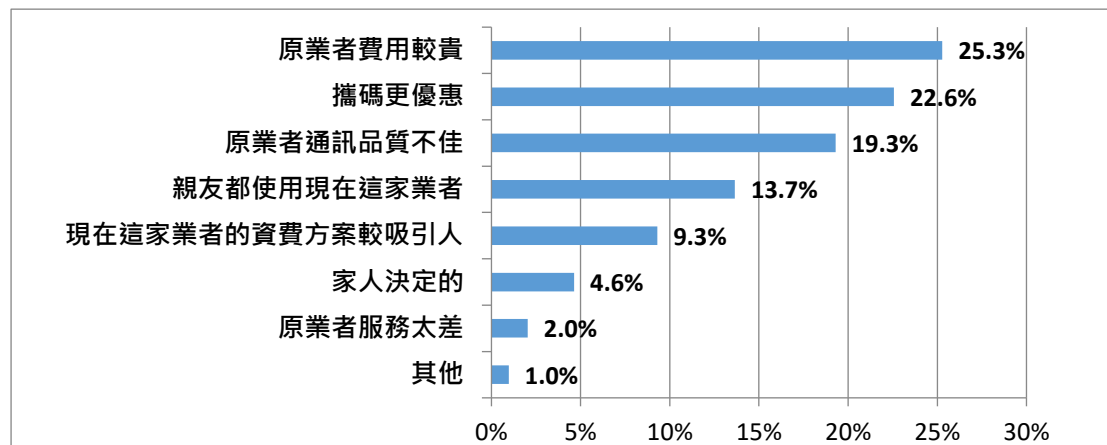


圖 8 更換最常使用行動電話業者的主要原因

Base：N=378（有使用行動電話、知道由哪家業者提供服務且換過業者）

2. 比較分析

（1）區域差異分析

交叉分析發現，民眾更換最常使用行動電話業者的主要原因，北北基、高屏澎以原業者費用較貴的比例最高，分別為 32.7%和 30.5%；中彰投、雲嘉南、宜花東以原業者通訊品質不佳的比例最高，其中又以宜花東的 41.3%最高；桃竹苗以攜碼更優惠的比例最高，達 42.8%。

（2）基本差異分析

依性別區分，民眾更換最常使用行動電話業者的主要原因，原業者費用較貴以男性的 27.2%較高，女性為 23.5%；攜碼更優惠以女性的 23.2%較高，男性為 21.9%。

依年齡區分，民眾更換最常使用行動電話業者的主要原因，原業者費用較貴以 66 歲及以上的 34.2%最高，其次為 56-65 歲的 29.9%；攜碼更優惠以 26-35 歲的 32.4%最高，其次為 16-25 歲的 28.0%。

依婚姻狀況區分，民眾更換最常使用行動電話業者的主要原因，原業者費用較貴以已婚者的 25.6%最高，其次為未婚者的 25.3%；攜碼更優惠以未婚者的 25.8%最高，其次為已婚者的 22.6%。

（六） 在家以外最常使用的行動上網服務 Q17

1. 整體分析

我國使用智慧型手機民眾，在家以外最常使用的行動上網服務以行動寬頻為主。在 4G 服務推出後，用戶數快速成長亦反應 4G 服務（84.2%）的高比例；未

使用網路占 6.5%，而 3G 服務、親友分享之行動網路等則皆低於 3%（分別為 2.6%、1.9%）【參照圖 9】。

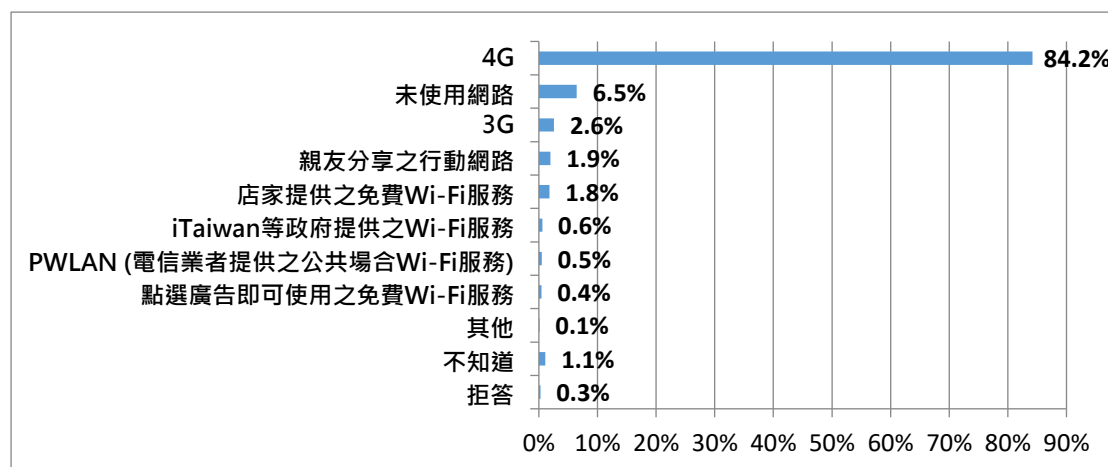


圖 9 在家以外最常使用的行動上網服務

Base：N=944（主要使用的手機為智慧型手機者）

2. 比較分析

（1）區域差異分析

交叉分析發現，各區域在家以外最常使用的行動上網服務皆以使用 4G 服務比例最高，且皆高於 8 成，其中又以桃竹苗(87.3%)最高，其次為宜花東(87.0%)；使用 3G 服務者以桃竹苗(8.0%)最高，使用親友分享之行動網路則以雲嘉南(4.6%)最高。

（2）基本差異分析

依性別區分，使用 4G 服務以女性的 84.9%較高，男性為 83.5%；使用 3G 服務以男性的 3.4%較高，女性為 1.8%；使用親友分享之行動網路以女性的 2.2%較高，男性為 1.7%。

依年齡區分，使用 4G 服務以 26-35 歲的 93.7%最高，其次為 36-45 歲的 91.3%；使用 3G 服務以 66 歲及以上的 8.0%最高，其次為 46-55 歲的 3.2%；使用親友分享之行動網路以 66 歲及以上的 6.2%最高，其次為 46-55 歲的 2.3%。

依婚姻狀況區分，使用 4G 服務以未婚者的 91.1%最高，其次為已婚者的 80.0%；使用 3G 服務以已婚者的 3.5%最高，其次為鰥寡/分居者的 2.4%；使用親友分享之行動網路以鰥寡/分居者的 4.7%最高，其次為已婚者的 2.3%。

（七）最常使用手機的連網地點 Q18

1. 整體分析

民眾最常使用手機（智慧型手機）的連網地點以家中（49.7%）最高，其次為工作地點（29.3%）、學校（6.2%）【參照圖 10】。

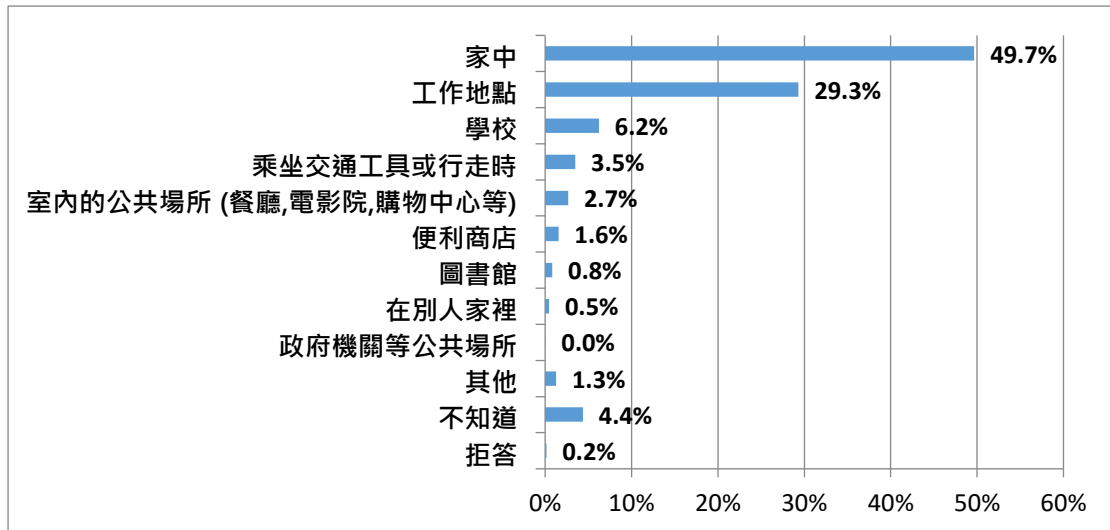


圖 10 最常使用手機的連網地點

Base：N=944（主要使用的手機為智慧型手機者）

2. 比較分析

（1）區域差異分析

交叉分析發現，各區域最常使用手機的連網地點皆以於家中使用比例最高，且皆高於 4 成，其中又以雲嘉南（55.2%）最高，其次為桃竹苗（53.6%）。最常使用手機的連網地點為工作地點者，以宜花東（38.8%）比例最高；最常使用手機的連網地點為學校者，以雲嘉南（9.1%）比例最高。

（2）基本差異分析

依性別區分，最常使用手機的連網地點為家中者以女性的 53.1% 較高，男性為 45.9%；工作地點以男性的 34.5% 較高，女性為 24.4%；學校以女性的 8.4% 較高，男性為 3.8%。

依年齡區分，最常使用手機的連網地點為家中者以 56-65 歲的 64.9% 最高，其次為 66 歲及以上的 61.1%；工作地點以 36-45 歲的 47.0% 最高，其次為 26-35 歲的 38.4%；學校以 16-25 歲的 30.8% 最高，其次為 66 歲及以上的 3.7%。

依婚姻狀況區分，最常使用手機的連網地點為家中者以鰥寡/分居者的 57.9% 最高，其次為已婚者的 51.1%；工作地點以已婚者的 31.9% 最高，其次為未婚者的 26.8%；學校以未婚者的 14.0% 最高，其次為已婚者的 1.2%。

（八） 使用手機的非上網活動 Q47

1. 整體分析

撥打和接聽電話外，民眾使用手機進行的非上網活動以拍照（80.0%）最高，其次為鬧鈴（60.5%）、計算機（54.5%）【參照圖 11】。

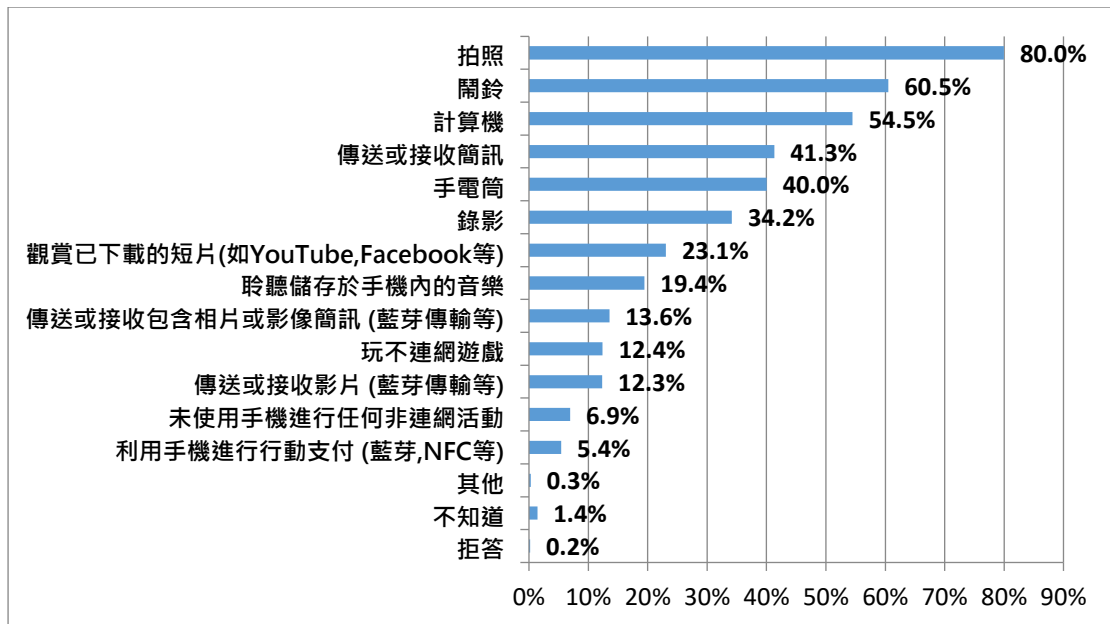


圖 11 民眾使用手機的非上網活動

Base：N=1,020，複選（有使用行動電話者）

2. 比較分析

（1）區域差異分析

交叉分析發現，民眾使用手機進行的非上網活動中，拍照以桃竹苗的 94.1% 最高，其次為北北基的 79.5%；鬧鈴以桃竹苗的 73.5% 最高，其次為宜花東的 63.9%；計算機以桃竹苗的 70.1% 最高，其次為高屏澎的 58.5%。

（2）基本差異分析

依性別區分，民眾使用手機進行的非上網活動中，拍照以女性的 83.0% 較高，男性為 76.8%；鬧鈴以女性的 61.6% 較高，男性為 59.3%；計算機以女性的 55.1% 較高，男性為 53.8%。

依年齡區分，民眾使用手機進行的非上網活動中，拍照以 26-35 歲的 88.9% 最高，其次為 36-45 歲的 88.1%；鬧鈴以 16-25 歲的 74.2% 最高，其次為 26-35 歲的 71.7%；計算機以 26-35 歲的 64.6% 最高，其次為 16-25 歲的 63.7%。

依婚姻狀況區分，民眾使用手機進行的非上網活動中，拍照以未婚者的 87.0% 最高，其次為已婚者的 77.6%；鬧鈴以未婚者的 71.1% 最高，其次為已婚者的 55.3%；計算機以未婚者的 61.7% 最高，其次為已婚者的 51.6%。

（九） 民眾使用的手機連網查詢功能 Q49

1. 整體分析

撥打和接聽電話外，民眾使用的手機連網查詢功能以瀏覽網頁/查詢比例最高（68.4%），其次為取得新聞資訊（50.1%）、線上查詢商品或服務資訊（44.4%）

【參照圖 12】。

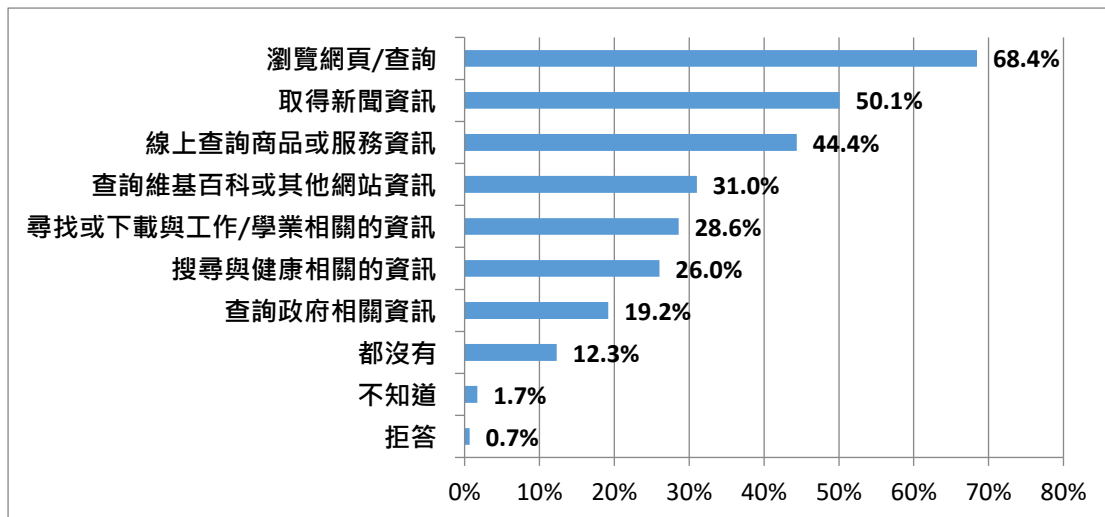


圖 12 民眾使用的手機連網查詢功能

Base：N=944，複選（主要使用的手機為智慧型手機者）

2. 比較分析

（1）區域差異分析

交叉分析發現，撥打和接聽電話外，民眾使用的手機連網查詢功能，各區域別皆以瀏覽網頁/查詢比例最高，且比例皆高於 6 成，其中又以桃竹苗（85.9%）最高，其次為高屏澎（73.0%）；取得新聞資訊以桃竹苗（68.2%）比例最高，其次為高屏澎（51.6%）。

（2）基本差異分析

依性別區分，撥打和接聽電話外，民眾使用的手機連網查詢功能，瀏覽網頁/查詢以男性的 69.2% 較高，女性為 67.6%；取得新聞資訊以男性的 53.6% 較高，女性為 46.9%。

依年齡區分，撥打和接聽電話外，民眾使用的手機連網查詢功能，瀏覽網頁/查詢以 16-25 歲的 79.9% 最高，其次為 26-35 歲的 78.5%；取得新聞資訊以 36-45 歲的 56.1% 最高，其次為 26-35 歲的 55.5%。

依婚姻狀況區分，撥打和接聽電話外，民眾使用的手機連網查詢功能，瀏覽網頁/查詢以未婚者的 75.3% 最高，其次為已婚者的 65.1%；取得新聞資訊以未婚者的 52.4% 最高，其次為已婚者的 49.3%。

（十） 民眾使用手機連網從事的社交或溝通功能 Q51

1. 整體分析

撥打和接聽電話外，民眾使用手機連網從事的社交或溝通功能以使用社群網路及通訊軟體 App 最高（65.1%），其次為透過即時通訊進行溝通（63.8%）、撥打語音網路電話（59.7%）【參照圖 13】。

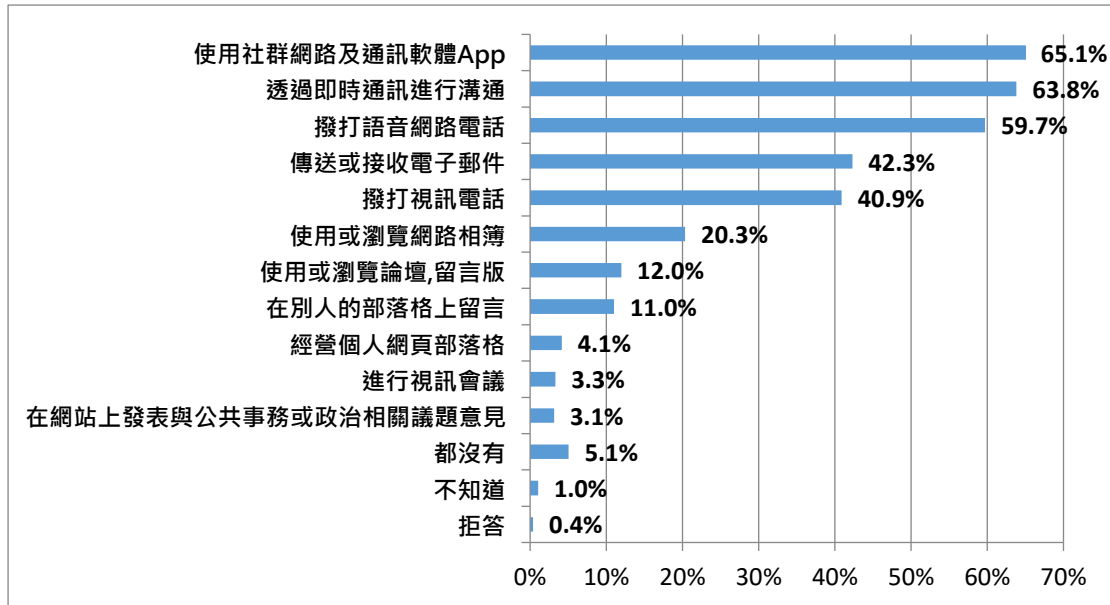


圖 13 民眾使用手機連網從事的社交或溝通功能

Base：N=944，複選（主要使用的手機為智慧型手機者）

2. 比較分析

（1）區域差異分析

交叉分析發現，撥打和接聽電話外，民眾使用手機連網從事的社交或溝通功能，除桃竹苗、雲嘉南外，各區域別皆以使用社群網路及通訊軟體 App 比例最高，其中又以桃竹苗（84.5%）最高，其次為宜花東（68.9%）；透過即時通訊進行溝通以桃竹苗（89.3%）最高，其次為宜花東（62.6%）最高。

（2）基本差異分析

依性別區分，撥打和接聽電話外，民眾使用手機連網從事的社交或溝通功能，使用社群網路及通訊軟體 App 以女性的 65.9% 較高，男性為 64.2%；透過即時通訊進行溝通以女性的 66.9% 較高，男性為 60.6%。

依年齡區分，撥打和接聽電話外，民眾使用手機連網從事的社交或溝通功能，使用社群網路及通訊軟體 App 以 16-25 歲的 76.5% 最高，其次為 36-45 歲的 70.6%；透過即時通訊進行溝通以 36-45 歲的 69.7% 最高，其次為 26-35 歲的 67.7%。

依婚姻狀況區分，撥打和接聽電話外，民眾使用手機連網從事的社交或溝通功能，使用社群網路及通訊軟體 App 以未婚者的 71.2% 最高，其次為已婚者的 63.2%；透過即時通訊進行溝通以未婚者的 67.2% 最高，其次為已婚者的 63.0%。

（十一） 民眾以手機連網使用的服務 Q53

1. 整體分析

撥打和接聽電話外，民眾會以手機連網使用的服務以雲端服務存取檔案（31.0%）比例最高，其次為參加社群團體（28.1%）、銀行金融服務（23.0%），都沒有的比例則達 38.5%【參照圖 14】。

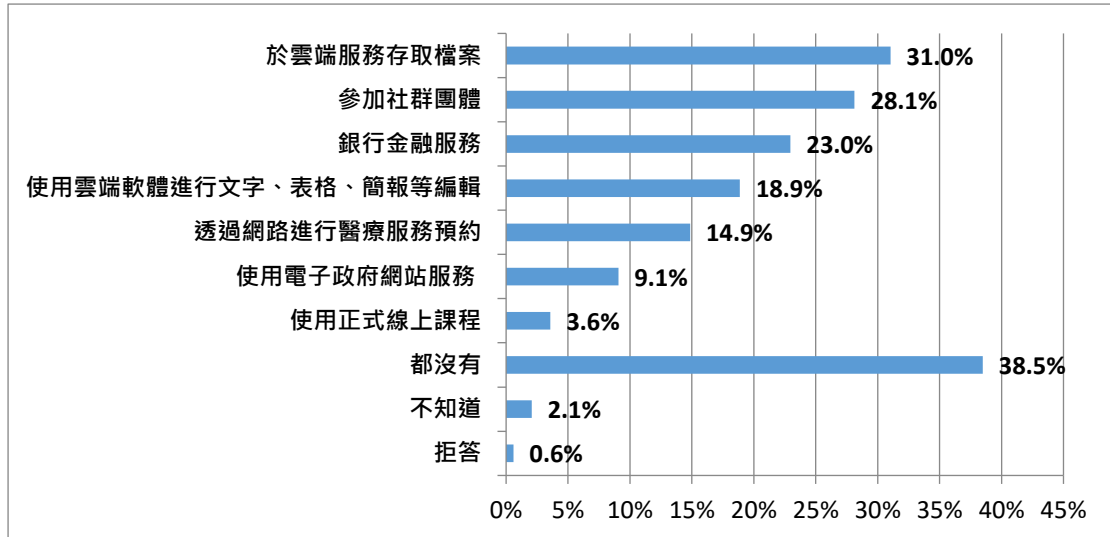


圖 14 民眾以手機連網使用的服務

Base：N=944，複選（主要使用的手機為智慧型手機者）

2. 比較分析

（1）區域差異分析

交叉分析發現，撥打和接聽電話外，民眾會以手機連網使用的服務，於雲端服務存取檔案以桃竹苗地區的 52.3% 最高，其次為高屏澎地區的 31.5%；參加社群團體以宜花東的 38.1% 最高，其次為桃竹苗的 35.3%。

（2）基本差異分析

依性別區分，撥打和接聽電話外，民眾會以手機連網使用的服務，於雲端服務存取檔案以男性的 31.5% 較高，女性為 30.6%；參加社群團體以女性的 32.2% 較高，男性為 23.7%。

依年齡區分，撥打和接聽電話外，民眾會以手機連網使用的服務，於雲端服務存取檔案以 16-25 歲的 56.6% 最高，其次為 26-35 歲的 44.5%；參加社群團體以 16-25 歲的 38.1% 最高，其次為 36-45 歲的 32.6%。

依婚姻狀況區分，撥打和接聽電話外，民眾會以手機連網使用的服務，於雲端服務存取檔案以未婚者的 44.1% 最高，其次為已婚者的 23.7%；參加社群團體以未婚者的 32.6% 最高，其次為已婚者的 25.7%。

（十二） 民眾以手機連網使用的功能 Q55

1. 整體分析

撥打和接聽電話外，民眾會以手機連網使用的功能以看影音短片的比例最高（52.8%），其次為照片或影片上傳或分享（43.3%）、玩線上遊戲（29.1%）【參照圖 15】。

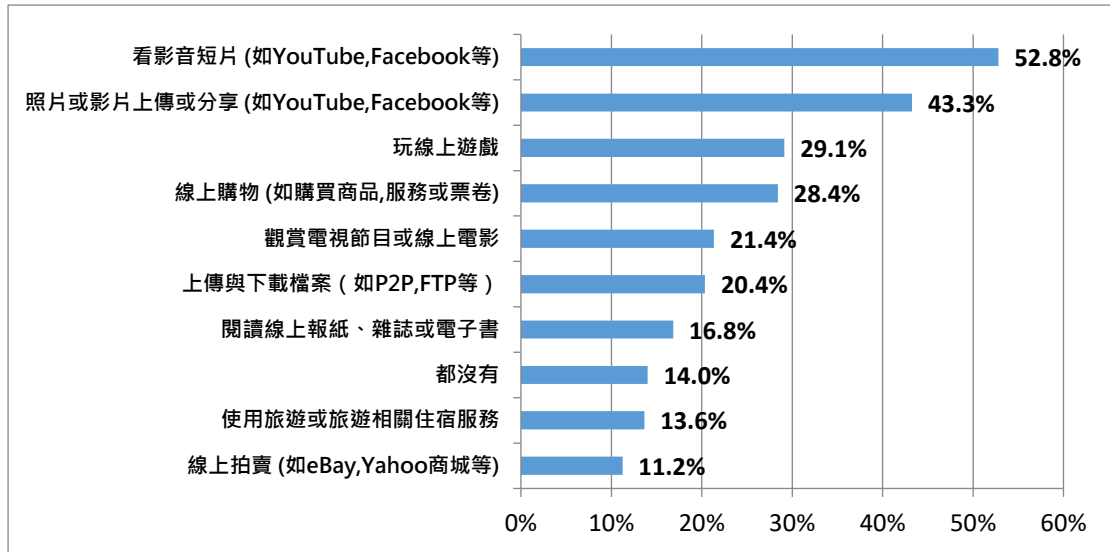


圖 15 民眾以手機連網使用的功能（前十名）

Base：N=944，複選（主要使用的手機為智慧型手機者）

2. 比較分析

（1）區域差異分析

交叉分析發現，撥打和接聽電話外，民眾會以手機連網使用的功能，看影音短片以桃竹苗地區的 83.7% 最高，其次為高屏澎地區的 59.6%；照片或影片上傳或分享以桃竹苗地區的 61.2% 最高，其次為宜花東地區的 43.0%。

（2）基本差異分析

依性別區分，撥打和接聽電話外，民眾會以手機連網使用的功能，看影音短片以男性的 55.7% 較高，女性為 50.1%；照片或影片上傳或分享以女性的 44.3% 較高，男性為 42.1%。

依年齡區分，撥打和接聽電話外，民眾會以手機連網使用的功能，看影音短片以 16-25 歲的 68.9% 最高，其次為 26-35 歲的 61.9%；照片或影片上傳或分享以 26-35 歲的 51.0% 最高，其次為 16-25 歲的 50.5%。

依婚姻狀況區分，撥打和接聽電話外，民眾會以手機連網使用的功能，看影音短片以未婚者的 62.0% 最高，其次為已婚者的 49.1%；照片或影片上傳或分享以未婚者的 48.8% 最高，其次為鰥寡/分居者的 42.8%。

（十三） 行動電話語音品質滿意度 Q41

1. 整體分析

行動電話語音品質滿意度平均為 7.44 分（1 分表示非常不滿意，10 分表示非常滿意）（N=892，有使用行動電話且手機資費方案有語音服務者）。

2. 比較分析

(1) 區域差異分析

單因子變異數分析 (one-way ANOVA) 顯示，行動電話語音品質滿意度，於居住地區達顯著差異。經交叉分析發現，各區域別行動電話語音品質滿意度平均皆高於 7 分，其中以桃竹苗 (7.88 分) 最高，其次為北北基 (7.54 分)，中彰投最低 (7.06 分)【參照表 11】。

表 11 行動電話語音品質滿意度 (區域別)

居住地區	平均分數
北北基	7.54
桃竹苗	7.88
中彰投	7.06
雲嘉南	7.18
高屏澎	7.47
宜花東	7.35
總平均	7.44

資料來源：本研究彙整。

(2) 基本差異分析

依性別區分，行動電話語音品質滿意度以男性的 7.49 分較高，女性為 7.38 分。

依年齡區分，行動電話語音品質滿意度以 16-25 歲的 7.60 分最高，其次為 66 歲及以上的 7.52 分。

依婚姻狀況區分，未婚者和已婚者的行動電話語音品質滿意度平均皆為 7.48 分，高於鰥寡/分居者的 7.13 分。

(3) 社會經濟身分差異分析

單因子變異數分析 (one-way ANOVA) 顯示，行動電話語音品質滿意度，於個人平均月收入、教育程度達顯著差異。

依個人平均月收入區分，除了未滿 1 萬元 (6.42 分)、1 萬-未滿 2 萬 (6.28) 外，各收入別行動電話語音品質滿意度平均皆高於 7 分，其中以 4 萬-未滿 5 萬元 (8 分) 最高，其次為 5 萬-未滿 6 萬元 (7.80 分)。

依教育程度區分，各教育程度行動電話語音品質滿意度平均皆高於 7 分，其中以碩士以上 (7.80 分) 最高，其次為國中或初中 (7.65 分)。

(十四) 行動電話上網品質滿意度 Q42

1. 整體分析

行動電話上網品質滿意度平均為 7.18 分 (1 分表示非常不滿意，10 分表示非常滿意) (N=838，有使用行動電話，且手機資費方案可上網者)。

2. 比較分析

(1) 區域差異分析

單因子變異數分析 (one-way ANOVA) 顯示，行動電話上網品質滿意度，於居住地區達顯著差異。

經交叉分析發現，各區域別行動電話上網品質滿意度平均皆高於 6 分，其中以桃竹苗 (7.85 分) 最高，其次為北北基 (7.43 分)，中彰投最低 (6.58 分)【參照表 12】。

表 12 行動電話上網服務品質滿意度 (區域別)

居住地區	平均分數
北北基	7.43
桃竹苗	7.85
中彰投	6.58
雲嘉南	6.77
高屏澎	7.12
宜花東	6.83
總平均	7.18

資料來源：本研究彙整。

(2) 基本差異分析

單因子變異數分析 (one-way ANOVA) 顯示，行動電話上網品質滿意度，於婚姻狀況達顯著差異。

依性別區分，男性和女性行動電話上網品質滿意度差異不大，分別為 7.20 分和 7.17 分。

依年齡區分，各年齡層行動電話上網品質滿意度平均皆達 7 分以上，其中以 16-25 歲 (7.32 分) 最高，其次為 36-45 歲 (7.28 分)。

依婚姻狀況區分，行動電話上網品質滿意度平均以已婚者 (7.25 分) 最高，其次為未婚者 (7.24 分) 與鰥寡/分居者 (6.57 分)。

(3) 社會經濟身分差異分析

單因子變異數分析 (one-way ANOVA) 顯示，行動電話上網品質滿意度，於個人平均月收入、居住狀況、教育程度、職業達顯著差異。

依個人平均月收入區分，除未滿 1 萬元 (6.95 分)、1 萬-未滿 2 萬 (6.58 分) 外，其他收入組合行動電話上網品質滿意度平均皆高於 7 分，其中以 4 萬-未滿 5 萬元 (7.84 分) 最高，其次為 5 萬-未滿 6 萬元 (7.43 分)。

依居住狀況區分，自有房屋者行動電話上網品質滿意度平均為 7.27 分，高於租屋者的 6.98 分。

依教育程度區分，除小學及以下外，各教育程度行動電話上網品質滿意度平均皆高於 7 分，其中以碩士以上 (7.65 分) 最高，其次為國中或初中、專科 (皆為 7.28 分)。

依職業區分，各職業別行動電話上網品質滿意度平均皆高於 6 分，其中以不動產業（8.49 分）最高。

（十五） 購買手機的地方 Q46

1. 整體分析

民眾購買手機的地方以常使用的電信業者門市比例最高（51.9%），其次為非電信業者門市的實體店面（22.2%）【參照圖 16】。

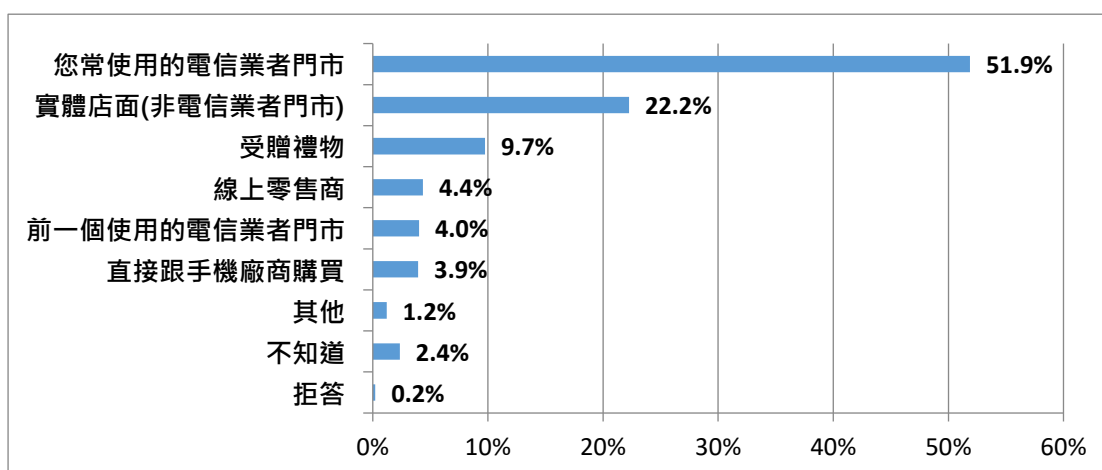


圖 16 購買手機的地方

Base：N=1,020（有使用行動電話者）

2. 比較分析

（1）區域差異分析

交叉分析發現，各區域別購買手機的地點皆以常使用的電信業者門市比例最高，且皆高於 4 成，其中又以桃竹苗的 84.9% 最高，其次為宜花東的 53.0%；實體店面（非電信業者門市）以宜花東的 28.3% 最高，其次為雲嘉南的 25.3%。

（2）基本差異分析

依性別區分，購買手機的地點，常使用的電信業者門市以女性的 54.9% 較高，男性為 48.8%；實體店面（非電信業者門市）以男性的 23.5% 較高，女性為 21.0%。

依年齡區分，購買手機的地點，常使用的電信業者門市以 56-65 歲的 57.6% 最高，其次為 46-55 歲的 57.0%；實體店面（非電信業者門市）以 16-25 歲的 28.7% 最高，其次為 26-35 歲的 25.3%。

依婚姻狀況區分，購買手機的地點，常使用的電信業者門市以鰥寡/分居者的 54.7% 最高，其次為已婚者的 54.3%；實體店面（非電信業者門市）以未婚者的 27.8% 最高，其次為已婚者的 19.1%。

四、行動電話資費與方案

（一）最常使用的手機資費方案 Q28

1. 整體分析

民眾最常使用的手機資費方案以月租型（91.7%）為主，預付型與兩者同時使用則分別占 4.7%與 0.8%【參照圖 17】。

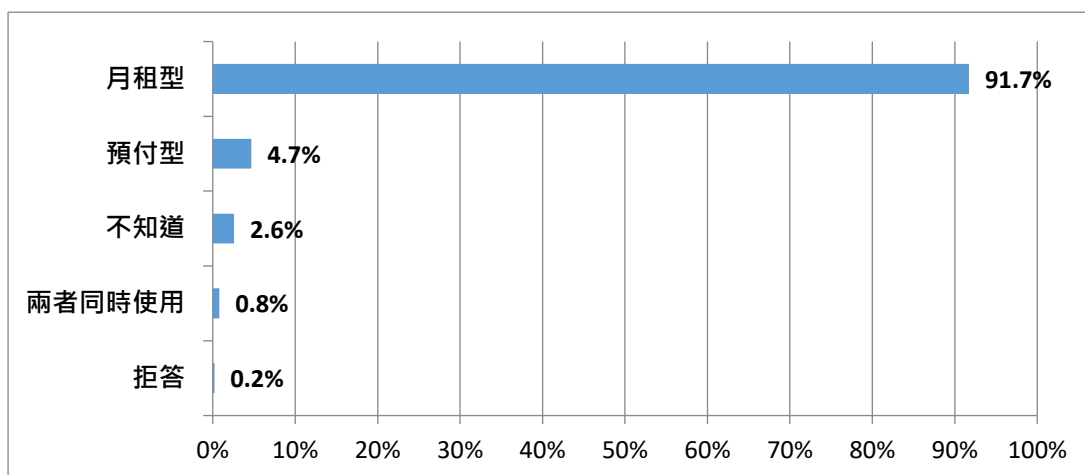


圖 17 最常使用的手機資費方案

Base：N=1,020（有使用行動電話者）

2. 比較分析

（1）區域差異分析

交叉分析發現，最常使用的手機資費方案，各地區皆以月租型為主，且除了雲嘉南（89.3%）、宜花東（87.1%），其餘地區比例皆達 9 成以上。

（2）基本差異分析

依性別區分，男性和女性最常使用的手機資費方案皆以月租型為主，分別占 92.8%和 90.7%。

依年齡區分，各年齡層最常使用的手機資費方案皆以月租型為主，且除了 66 歲及以上（82.0%），比例皆達 9 成以上，其中以 36-45 歲的 94.9%最高。

依婚姻狀況區分，各婚姻狀況最常使用的手機資費方案皆以月租型為主，且比例皆達 9 成以上，其中以未婚者的 92.4%最高。

（二）每月行動電話帳單費用 Q31

1. 整體分析

民眾每月行動電話帳單平均費用為新台幣（以下同）756 元（N=944，有使用行動電話，且使用月租型方案者）。

2. 比較分析

(1) 區域差異分析

交叉分析發現，除北北基外，各區域每月行動電話帳單平均費用皆高於 700 元，其中以桃竹苗的 857 元最高，其次為宜花東的 831 元【參照表 13】。

表 13 每月行動電話帳單費用（區域別）

單位：新台幣

居住地區	平均費用
北北基	677.55
桃竹苗	856.69
中彰投	794.74
雲嘉南	735.62
高屏澎	747.96
宜花東	831.40
總平均	756.35

資料來源：本研究彙整。

(2) 基本差異分析

單因子變異數分析（one-way ANOVA）顯示，每月行動電話帳單費用，於年齡、婚姻狀況達顯著差異。

依性別區分，男性每月行動電話帳單平均費用為 787 元，高於女性的 726 元。

依年齡區分，除 66 歲及以上，其餘年齡層每月行動電話帳單平均費用皆高於 700 元，其中以 26-35 歲最高，達 831 元，其次為 36-45 歲的 792 元。

依婚姻狀況區分，各婚姻狀況每月行動電話帳單平均費用皆高於 700 元，以鰥寡/分居者的 909 元最高，其次為未婚者（747 元）。

(3) 社會經濟身分差異分析

單因子變異數分析（one-way ANOVA）顯示，每月行動電話帳單費用，於個人平均月收入、居住狀況、教育程度、職業達顯著差異。

依個人平均月收入區分，2 萬-未滿 3 萬、5 萬-未滿 6 萬、6 萬元以上每月行動電話帳單平均費用皆高於 900 元，其中以 2 萬-未滿 3 萬最高，達 1,044 元。

依居住狀況區分，租屋者每月行動電話帳單平均費用較高，達 868 元，自有房屋者為 710 元。

依教育程度區分，除小學及以下、國中或初中外，各教育程度每月行動電話帳單平均費用皆高於 700 元，其中又以碩士以上的 885 元最高，其次為專科的 784 元。

依職業區分，出版/影音製作/傳播及資通訊服務業、不動產業每月行動電話帳單平均費用皆高於 1,000 元，其中以不動產業的 1481 元最高。

（三）門號採行方案 Q33

1. 整體分析

民眾行動電話門號採行方案以門號綁約方案的 58.1% 最高，其次為購機綁約方案的 30.5%，無綁約僅申請 SIM 卡門號僅占 6.7%【參照圖 18】。

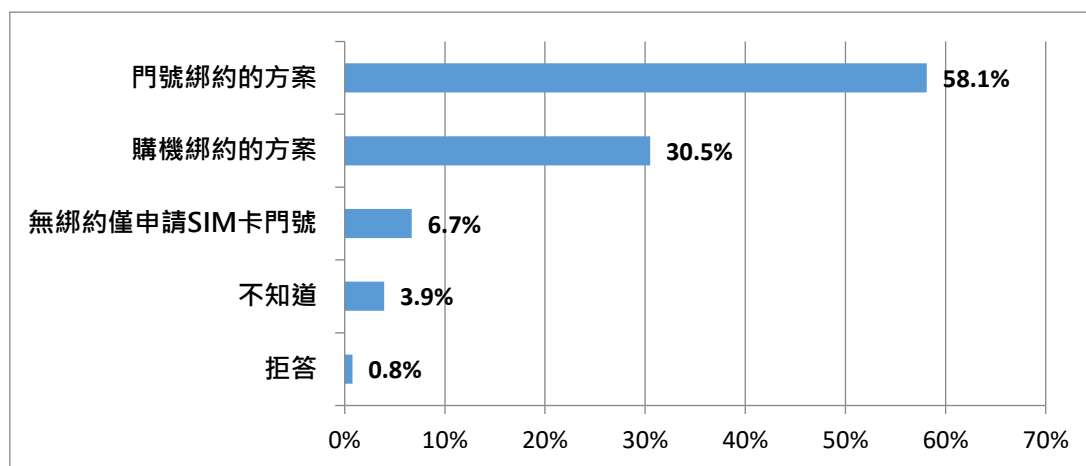


圖 18 門號採行方案

Base：N=992（有使用行動電話，且知道所使用手機資費方案者）

2. 比較分析

（1）區域差異分析

交叉分析發現，各區域別民眾行動電話門號採行方案皆以門號綁約方案比例最高，且皆高於 4 成 8，其中又以雲嘉南（65.3%）最高，其次為北北基（61.0%）；購機綁約方案以桃竹苗（44.5%）最高，其次為高屏澎（32.6%）；無綁約僅申請 SIM 卡門號以北北基（8.6%）最高。

（2）基本差異分析

經卡方檢定顯示，行動電話門號採行方案，於年齡達顯著差異。

依性別區分，男性和女性行動電話門號採行方案皆以門號綁約方案比例最高，分別為 58.7% 和 57.5%；購機綁約方案的比例則分別為 31.0% 和 30.0%。

依年齡區分，各年齡層民眾行動電話門號採行方案皆以門號綁約方案比例最高，其中以 26-35 歲（66.1%）最高，其次為 16-25 歲（63.1%）；購機綁約方案以 36-45 歲（38.1%）比例最高；無綁約僅申請 SIM 卡門號以 66 歲及以上（10.0%）比例最高。

依婚姻狀況區分，各婚姻狀況行動電話門號採行方案皆以門號綁約方案比例最高，其中又以未婚者（63.0%）最高，其次為已婚者（56.6%）；購機綁約方案以鰥寡/分居者（39.7%）比例最高，其次為已婚者（30.8%）。

（四）語音熱線與網內互打免費的使用情形 Q37

1. 整體分析

民眾使用網內互打免費比例占 44.7%、語音熱線占 4.3%，兩者都有占 17.9%、

兩者都沒有占 22.8%【參照圖 19】。

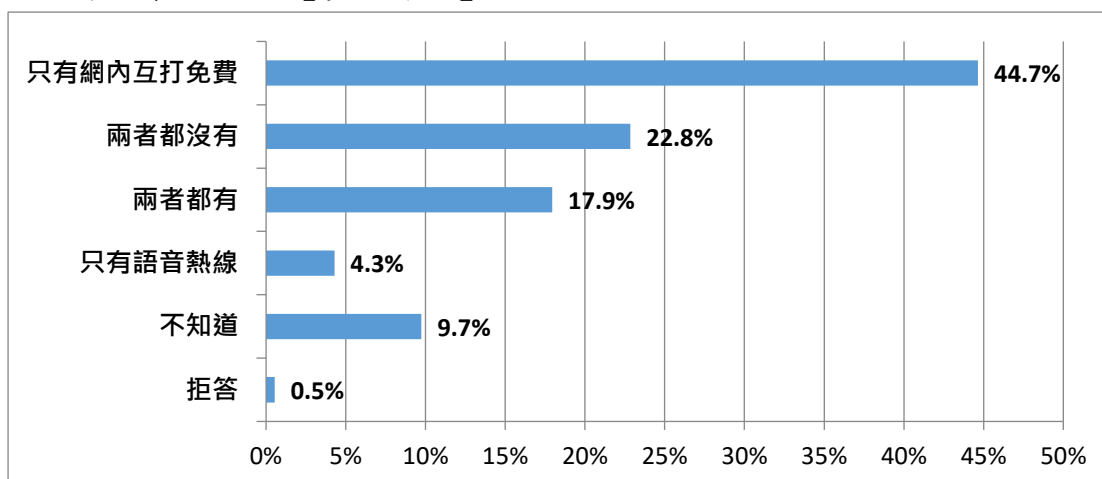


圖 19 語音熱線與網內互打免費的使用情形

Base：N=992（有使用行動電話，且知道所使用手機資費方案者）

2. 比較分析

（1）區域差異分析

經卡方檢定顯示，語音熱線與網內互打免費的使用情形，於居住地區達顯著差異。交叉分析發現，只有網內互打免費以高屏澎的 52.5% 最高，其次為雲嘉南的 45.4%；只有語音熱線以北北基的 6.7% 最高，其次為宜花東的 3.9%；兩者都有以宜花東的 23.5% 最高，其次為北北基的 20.3%；兩者都沒有以桃竹苗的 30.9% 最高，其次為雲嘉南的 28.6%。

（2）基本差異分析

經卡方檢定顯示，語音熱線與網內互打免費的使用情形，於年齡達顯著差異。

依性別區分，只有網內互打免費以女性的 45.1% 較高，男性為 44.2%；只有語音熱線以男性的 4.8% 較高，女性為 3.8%；兩者都有男性和女性的比例差不多，分別為 17.9% 和 18.0%；兩者都沒有以女性的 23.1% 較高，男性為 22.6%。

依年齡區分，只有網內互打免費以 36-45 歲的 58.5% 最高，其次為 56-65 歲的 46.0%；只有語音熱線以 66 歲及以上的 6.6% 最高，其次為 16-25 歲的 5.5%；兩者都有以 26-35 歲的 29.0% 最高，其次為 46-55 歲的 19.7%；兩者都沒有以 66 歲及以上的 34.9% 最高，其次為 56-65 歲的 23.7%。

依婚姻狀況區分，只有網內互打免費以鰥寡/分居者的 47.2% 最高，其次為未婚者的 46.8%；只有語音熱線以已婚者的 5.1% 最高，其次為未婚者的 3.5%；兩者都有以鰥寡/分居者的 21.7% 最高，其次為未婚者的 18.8%；兩者都沒有以已婚者的 25.7% 最高，其次為未婚者的 20.1%。

（五）行動上網流量方案 Q40

1. 整體分析

我國電信業者吃到飽服務競爭激烈，民眾受惠於價格優惠，也反映我國民眾

行動上網流量方案以吃到飽為主，其中以不限速吃到飽最高(54.3%)，其次為 1GB 到 5GB 間（不包含 5GB）的 13.0%、吃到飽但不清楚是否限速的 12.0%【參照圖 20】。

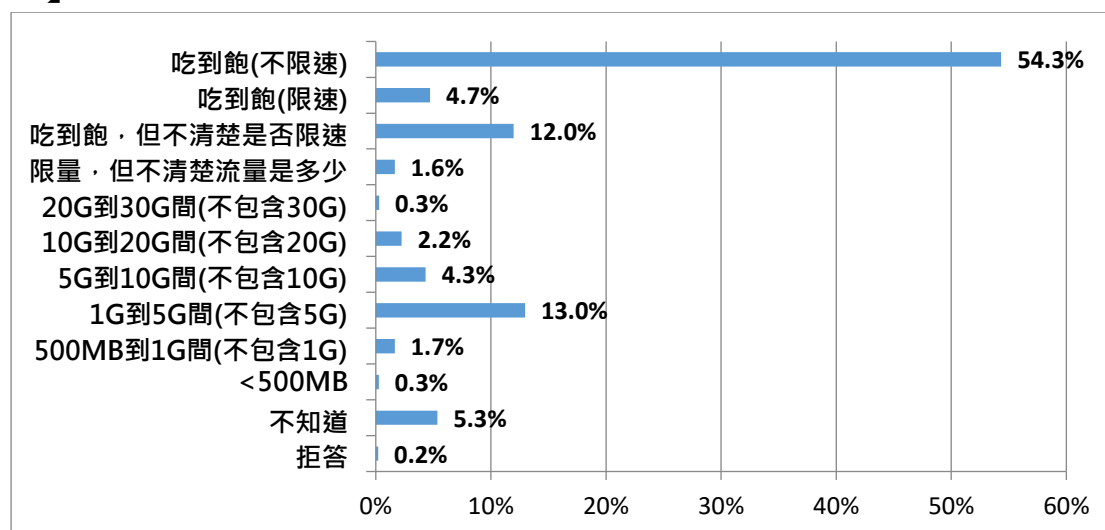


圖 20 行動上網流量方案

Base：N=838（有使用行動電話，且手機資費方案可上網者）

2. 比較分析

（1）區域差異分析

交叉分析發現，各區域別皆以行動上網吃到飽（不限速）比例最高，且皆高於 4 成 5，其中又以桃竹苗的 59.2%最高，其次為北北基的 55.7%；1G 到 5G 間（不包含 5G）以中彰投的 15.4%最高，其次為雲嘉南的 13.9%；吃到飽但不清楚是否限速以高屏澎的 20.2%最高，其次為桃竹苗的 15.8%。

（2）基本差異分析

依性別區分，行動上網流量方案為吃到飽（不限速）以男性的 58.3%較高，女性為 50.6%；1G 到 5G 間（不包含 5G）以女性的 13.5%較高，男性為 12.4%；吃到飽但不清楚是否限速以女性的 12.3%較高，男性為 11.6%。

依年齡區分，行動上網流量方案為吃到飽（不限速）以 26-35 歲的 65.0%最高，其次為 36-45 歲的 59.4%；1G 到 5G 間（不包含 5G）以 46-55 歲的 18.2%最高，其次為 66 歲及以上的 17.2%；吃到飽但不清楚是否限速以 66 歲及以上的 19.9%最高，其次為 56-65 歲的 14.1%。

依婚姻狀況區分，行動上網流量方案為吃到飽（不限速）以未婚者的 60.1%最高，其次為鰥寡/分居者的 56.4%；1G 到 5G 間（不包含 5G）以已婚者的 15.2%最高，其次為未婚者的 11.4%；吃到飽但不清楚是否限速以已婚者的 13.7%最高，其次為未婚者的 10.7%。

五、網路使用情形

（一）網路使用情形 Q3

1. 整體分析

我國 16 歲以上民眾的網路使用情形，有使用網路的比例為 86.2%、沒有使用網路的比例為 13.8%【參照圖 21】。

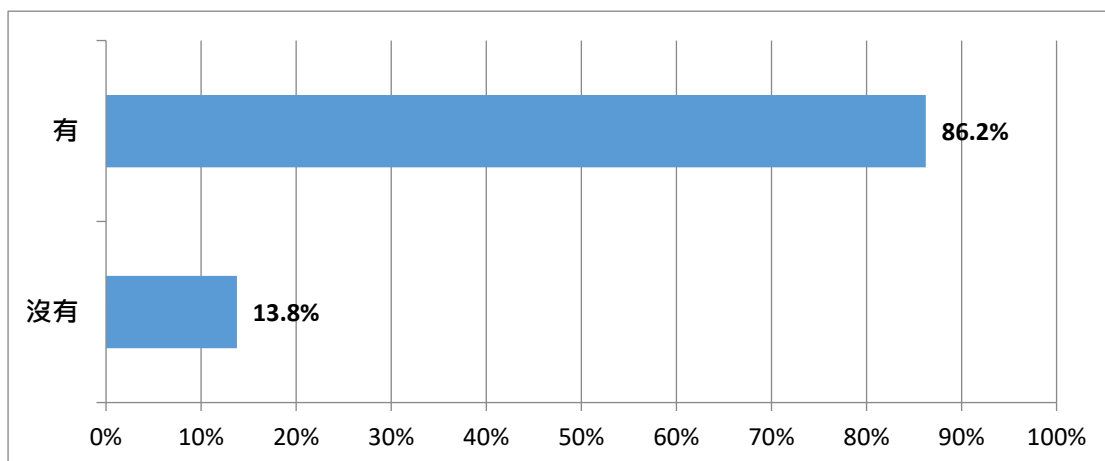


圖 21 網路使用情形

Base：N=1,068

2. 比較分析

（1）區域差異分析

經卡方檢定顯示，我國 16 歲以上民眾網路使用情形，於居住地區達顯著差異。

交叉分析發現，除了宜花東地區（77.6%），其餘地區有使用網路的比例皆高於 8 成，其中又以桃竹苗地區（93.4%）最高，其次為高屏澎地區（87.8%）。

（2）基本差異分析

經卡方檢定顯示，我國 16 歲以上民眾網路使用情形，於年齡達顯著差異。

依性別區分，女性有使用網路的比例為 86.6%，高於男性的 85.8%。

依年齡區分，除 56-65 歲（81.7%）、66 歲及以上（41.4%）外，其餘年齡層有使用網路的比例皆高於 9 成，其中又以 26-35 歲（100%）最高，其次為 16-25 歲與 36-45 歲（97.9%）。

依婚姻狀況區分，有使用網路的比例以未婚者（98.3%）最高，其次為已婚者（82.7%）。

（3）社會經濟身分差異分析

經卡方檢定顯示，我國 16 歲以上民眾的網路使用情形，於個人平均月收入、居住狀況、教育程度達顯著差異。

依個人平均月收入區分，除了未滿 1 萬元（73%），其餘收入水準有使用網路的比例皆達 9 成以上，其中 5 萬-未滿 6 萬元更達 100%。

依居住狀況區分，有使用網路比例以租屋者（91.9%）較高，自有房屋者為 84.7%。

依教育程度區分，除小學及以下以沒有使用網路比例較高外，其餘教育程度別皆以有使用網路比例較高，其中又以碩士以上的 100% 最高，高中職（92.6%）、專科（98.6%）、大學（99.5%）皆達 9 成以上。

（二） 一週使用網路的總時數 Q4

1. 整體分析

我國 16 歲以上民眾一週使用網路的總時數平均為 37.0 小時（N=921，有使用網路的人）。

2. 比較分析

（1）區域差異分析

經交叉分析發現，各區域別一週使用網路的總時數平均皆高於 34 小時，其中以高屏澎的 39.50 小時最高，其次為桃竹苗的 37.44 小時【參照表 14】。

表 14 一週使用網路的總時數（區域別）

單位：小時

居住地區	平均總時數
北北基	36.70
桃竹苗	37.44
中彰投	36.60
雲嘉南	34.73
高屏澎	39.50
宜花東	36.20
總平均	37.00

資料來源：本研究彙整

（2）基本差異分析

單因子變異數分析（one-way ANOVA）顯示，我國 16 歲以上民眾一週使用網路的總時數，於性別、年齡、婚姻狀況達顯著差異。

依性別區分，男性一週使用網路的總時數平均為 39.62 小時，高於女性平均的 34.45 小時。

依年齡區分，16-25 歲、26-35 歲、36-45 歲民眾一週使用網路的總時數平均皆高於 40 小時，其中以 26-35 歲的 50.13 小時最高，其次為 16-25 歲的 45.96 小時。

依婚姻狀況區分，各婚姻狀況一週使用網路的總時數平均以未婚者的 46.02 小時最高，其次為已婚者的 30.70 小時。

(3) 社會經濟身分差異分析

單因子變異數分析 (one-way ANOVA) 顯示，我國 16 歲以上民眾一週使用網路的總時數，於個人平均月收入、居住狀況、教育程度、職業達顯著差異。

依個人平均月收入區分，無分收入一週使用網路的總時數平均皆高於 25 小時，其中以 6 萬元以上的 44.57 小時最高，其次為 5 萬-未滿 6 萬元的 42.76 小時。

依居住狀況區分，租屋者一週使用網路的總時數平均較高，達 43.93 小時，自有房屋者僅 34.10 小時。

依教育程度區分，一週使用網路的總時數平均以碩士以上的 64.58 小時最高，其次為大學的 45.00 小時。

依職業區分，一週使用網路的總時數平均在出版/影音製作/傳播及資通訊服務業、藝術/娛樂及休閒服務業、教育業皆高於 50 小時，其中又以出版/影音製作/傳播及資通訊服務業的 73.27 小時最高，其次為藝術/娛樂及休閒服務業的 67.88 小時。

六、家中網路使用情形

(一) 家戶上網普及率 Q57

1. 整體分析

民眾家中可上網比例達 89.0%，遠高於不能上網的 8.8%【參照圖 22】。

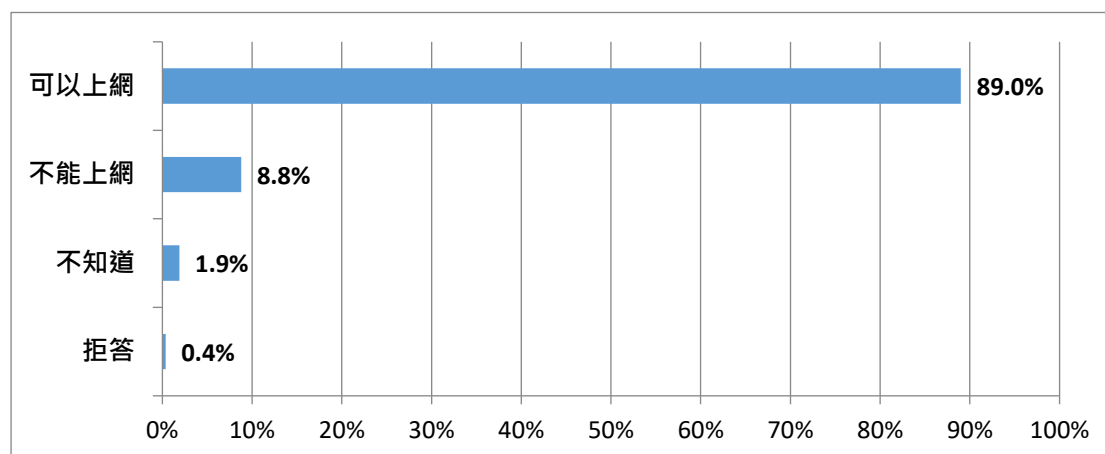


圖 22 家中上網情形

Base : N=1,068

2. 比較分析

(1) 區域差異分析

交叉分析發現，各區域別皆以可以上網比例較高，且除宜花東 (84.6%) 外，其餘地區比例皆高於 8 成 5，其中又以桃竹苗 (95.9%) 最高，其次為中彰投 (89.8%)；

家中不能上網以宜花東（14.2%）比例最高，其次為高屏澎（12.4%）。

（2）基本差異分析

依性別區分，家中可以上網以男性的比例較高，達 91.9%，女性為 86.2%。

依年齡區分，除了 56-65 歲（85.9%）、66 歲及以上（63.2%），其餘年齡層家中可以上網的比例皆超過 9 成。

依婚姻狀況區分，家中可以上網以未婚者的 94.7% 最高，其次為已婚者的 88.8%；鰥寡/分居者家中不能上網的比例達 20.1%。

（二） 家戶固網普及率 Q58

1. 整體分析

民眾家中有固定網路比例為 73.8%，高於沒有固定網路比例（19.1%）【參照圖 23】。

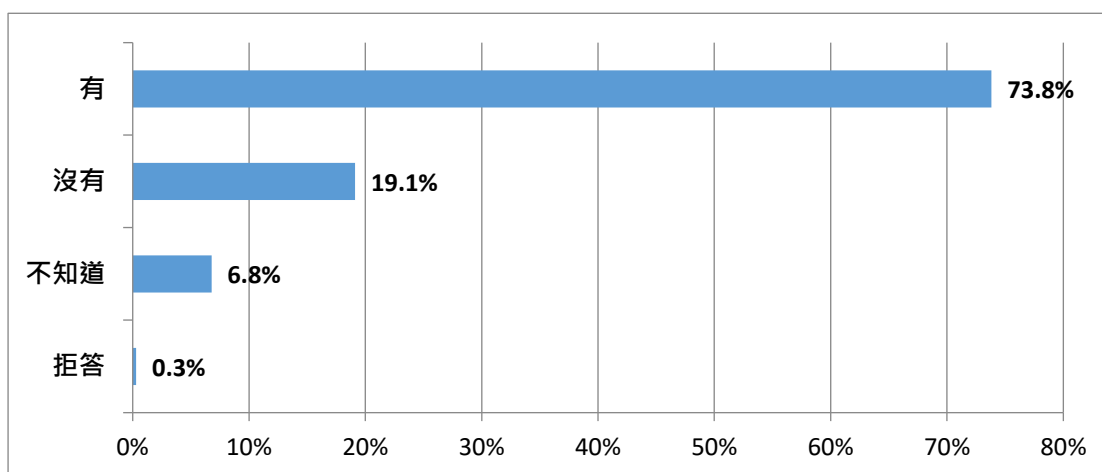


圖 23 家中固定網路擁有情形

Base：N=950（家中可以上網者）

2. 比較分析

（1）區域差異分析

交叉分析發現，除了雲嘉南（61.4%）外，其餘地區家中有固定網路比例皆高於 7 成，其中以桃竹苗的 87.3% 最高，其次為高屏澎的 78.4%；家中沒有固定網路以雲嘉南的 26.0% 最高，其次為宜花東的 21.7%。

（2）基本差異分析

依性別區分，家中有固定網路男性和女性的比例相差不大，分別為 73.3% 和 74.4%。

依年齡區分，除了 56-65 歲（69.4%）、66 歲及以上（67.8%），其餘年齡層家中有固定網路的比例皆達 7 成。

依婚姻狀況區分，家中有固定網路未婚者和已婚者的比例差不多，分別為 74.6% 和 75.2%，鰥寡/分居者僅有 57.6%。

(三) 居住地有無新業者加入提供寬頻上網服務 Q63

1. 整體分析

居住地有無新業者加入提供寬頻上網服務方面，有的比例為 22.2%、沒有的比例為 24.0%。值得關注的是，5 成以上民眾不清楚居住地有無新業者加入提供寬頻上網服務【參照圖 24】。

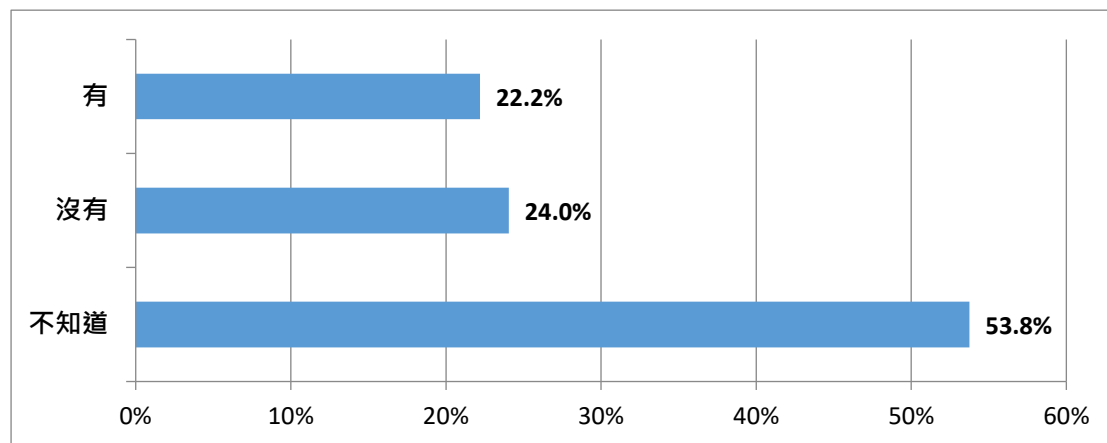


圖 24 居住地有無新業者加入提供寬頻上網服務

Base: N=508 (居住地有新業者加入提供寬頻上網服務者)

2. 比較分析

(1) 區域差異分析

在新業者加入提供寬頻上網服務的縣市（新北市、臺北市、高雄市及彰化縣）中，以臺北市民眾回答有的比例最高（24.5%），不知道者以彰化縣比例最高（69.6%）。

(2) 基本差異分析

依性別區分，關於居住地有無新業者加入提供寬頻上網服務，男性回答有的比例為 24.7%，高於女性的 19.7%；女性回答沒有的比例為 24.8%，高於男性的 23.3%；不知道則以女性的 55.5%較高，男性為 52.0%。

依年齡區分，關於居住地有無新業者加入提供寬頻上網服務，回答有以 46-55 歲的 27.0%最高，其次為 26-35 歲的 24.0%；回答沒有以 36-45 歲的 31.9%最高，其次為 46-55 歲的 27.1%；不知道則以 16-25 歲的 65.5%最高，其次為 66 歲及以上的 59.0%。

依婚姻狀況區分，關於居住地有無新業者加入提供寬頻上網服務，回答有以未婚者的 23.0%最高，其次為鰥寡/分居者的 22.7%；回答沒有以已婚者的 29.2%最高，其次為鰥寡/分居者的 24.8%；不知道則以未婚者的 59.9%最高，其次為鰥寡/分居者的 52.6%。

(3) 社會經濟身分差異分析

卡方檢定顯示，居住地有無新業者加入提供寬頻上網服務，於個人平均月收入、教育程度達顯著差異。

依個人平均月收入區分，關於居住地有無新業者加入提供寬頻上網服務，回

答有以 6 萬元以上的 52.2%最高，其次為 4 萬-未滿 5 萬元的 36.1%；回答沒有以 3 萬-未滿 4 萬元的 27.7%最高，其次為 1 萬-未滿 2 萬元的 27.2%；不知道則以 2 萬-未滿 3 萬元的 55%最高，其次為 5 萬-未滿 6 萬元的 52.7%。

依**教育程度**區分，關於居住地有無新業者加入提供寬頻上網服務，回答有以專科的 34.8%最高，其次為高中職的 27.4%；回答沒有以國中或初中的 35.3%最高，其次為高中職的 26.2%；不知道則以小學及以下的 69.0%最高，其次為大學的 57.6%。

（四） 開放有線電視跨區經營後，有無改用過新業者的上網服務 Q64

1. 整體分析

開放有線電視跨區經營後，有無改用過新業者的上網服務方面，有的比例為 17.2%、沒有的比例為 82.8%【參照圖 25】。

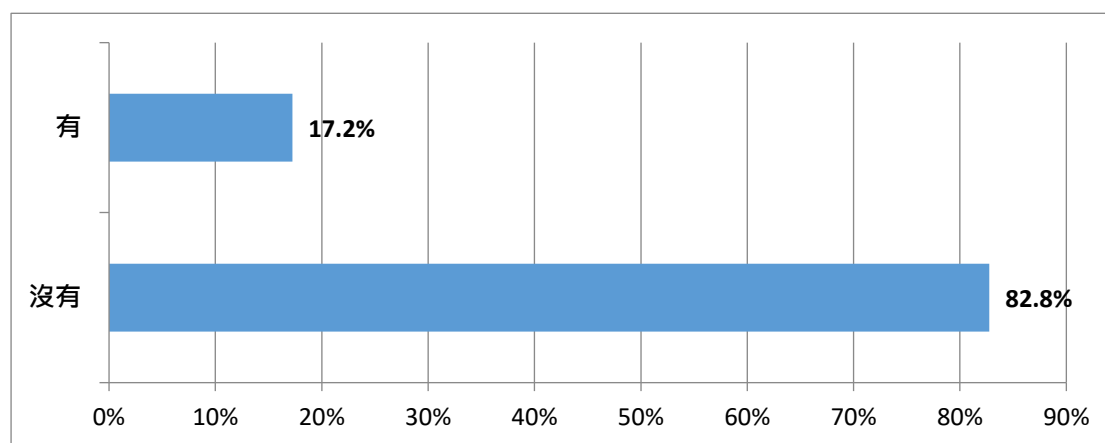


圖 25 開放有線電視跨區經營後，有無改用過新業者的上網服務

Base: N=113（知道居住地有新業者加入提供寬頻上網服務者）

2. 比較分析

（1）區域差異分析

在有新業者加入提供寬頻上網服務的縣市（新北市、臺北市、高雄市及彰化縣）中，有改用過新業者的上網服務以臺北市的 19.2%最高，高雄市的 11.9%最低。

（2）基本差異分析

依**性別**區分，有改用過新業者的上網服務以女性的 17.7%較高，男性為 16.8%。

依**年齡**區分，有改用過新業者的上網服務以 16-25 歲的 47.5%最高，其次為 66 歲及以上的 22.0%。

依**婚姻狀況**區分，有改用過新業者的上網服務以未婚者的 22.6%最高，其次為已婚者的 14.9%。

（五） 於家中最常使用的上網方式 Q66

1. 整體分析

民眾於家中最常使用的上網方式，以行動寬頻服務（3G、4G 與熱點分享）為最，比例達 55.9%，高於固網寬頻（ADSL、光纖與有線寬頻）的 43.3%。其中又以行動寬頻上網（3G、4G）的 52.7% 最高，其次為透過電信業者光纖網路以 Wi-Fi 分享器發送訊號上網的 20.4%【參照圖 26】。

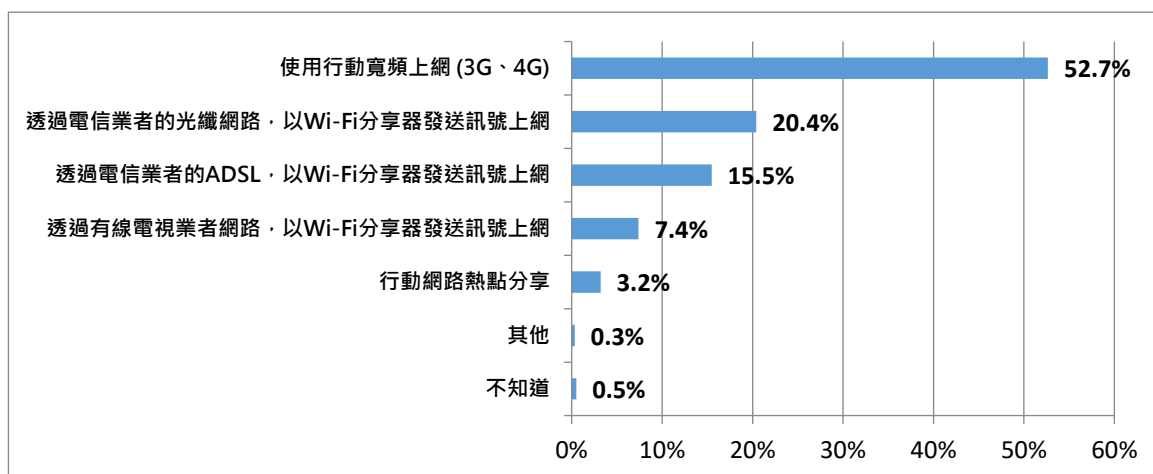


圖 26 家中最常使用的上網方式

Base：N=669（家中有固定網路，且知道使用何種上網方式者）

2. 比較分析

（1）區域差異分析

交叉分析發現，依照區域別，民眾最常使用的上網方式中，皆以使用行動寬頻上網（3G、4G）比例最高，其中排名前二者分別為桃竹苗（73.9%）、高屏澎（60.2%）；最常透過電信業者的光纖網路以 Wi-Fi 分享器發送訊號上網者，以中彰投的 32.9% 最高，其次為北北基的 24.8%；最常透過電信業者的 ADSL 以 Wi-Fi 分享器發送訊號上網以雲嘉南的 23.9% 最高，其次為中彰投的 21.0%。

（2）基本差異分析

依性別區分，民眾最常使用的上網方式，使用行動寬頻上網（3G、4G）以女性的 53.7% 較高，男性為 51.6%；透過電信業者的光纖網路以 Wi-Fi 分享器發送訊號上網者，以男性的 22.2% 較高，女性為 18.6%；透過電信業者的 ADSL 以 Wi-Fi 分享器發送訊號上網者，以男性的 17.4% 較高，女性為 13.6%。

依年齡區分，民眾最常使用的上網方式，使用行動寬頻上網（3G、4G）以 16-25 歲的 58.4% 最高，其次為 56-65 歲的 56.7%；透過電信業者的光纖網路以 Wi-Fi 分享器發送訊號上網者，以 66 歲及以上的 33.5% 最高，其次為 46-55 歲的 21.0%；透過電信業者的 ADSL 以 Wi-Fi 分享器發送訊號上網者，以 36-45 歲的 21.6% 最高，其次為 46-55 歲的 17.7%。

依婚姻狀況區分，民眾最常使用的上網方式，使用行動寬頻上網（3G、4G）以未婚者的 54.8% 最高，其次為已婚者的 52.5%；透過電信業者的光纖網路以 Wi-

Fi 分享器發送訊號上網者，以鰥寡/分居者的 27.8%最高，其次為已婚者的 21.4%；透過電信業者的 ADSL 以 Wi-Fi 分享器發送訊號上網者，以鰥寡/分居者的 30.3%最高，其次為未婚者的 16.3%。

（六） 家中固網速率 Q73

1. 整體分析

民眾家中申裝的固網速率以 60-100Mbps(不含 100Mbps)比例最高，占 12.9%；其次為 20-60Mbps（不含 60Mbps），占 12.6%；但有 5 成民眾不知道家中固網速率是多少 Mbps【參照圖 27】。

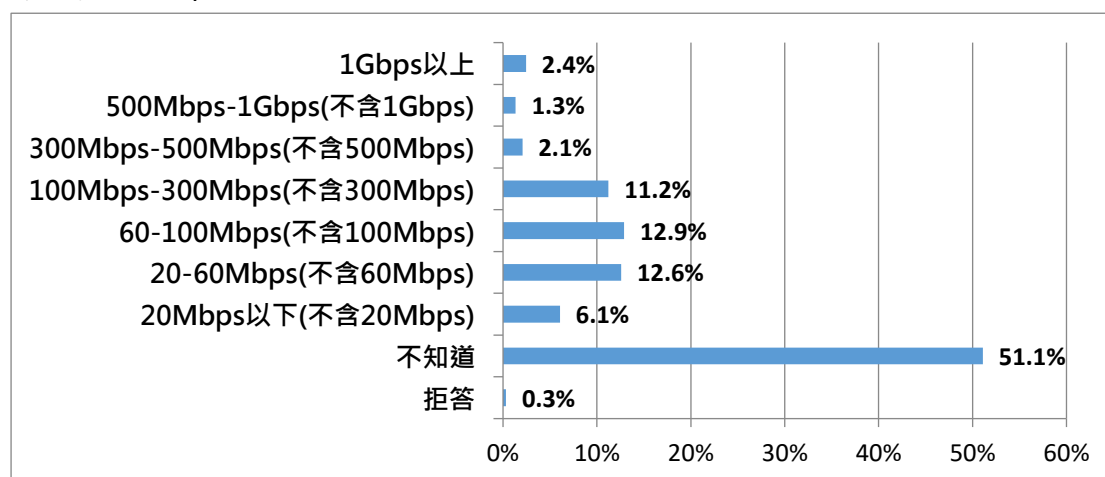


圖 27 家中申裝的固網速率

Base：N=702（家中有固定網路者）

2. 比較分析

（1）區域差異分析

交叉分析發現，民眾家中申裝的固網速率，除桃竹苗、雲嘉南外，其他區域別皆以使用 100Mbps-300Mbps(不含 300Mbps)比例最高，其中又以宜花東(16.5%)最高，其次為中彰投(13.4%)；60-100Mbps（不含 100Mbps）以桃竹苗(29.2%)最高，其次為雲嘉南(11.7%)；20-60Mbps（不含 60Mbps）以桃竹苗(32.6%)最高，其次為宜花東(8.9%)。不知道家中申裝的固網速率的比例，除桃竹苗(24.0%)外，皆高於 5 成，其中又以高屏澎(66.8%) 最高。

（2）基本差異分析

經卡方檢定顯示，民眾家中申裝的固網速率，於性別達顯著差異。

依性別區分，民眾家中申裝的固網速率，60-100Mbps（不含 100Mbps）以男性的 13.6%較高，女性為 12.2%；20-60Mbps（不含 60Mbps）以男性的 14.3%較高，女性為 10.8%；100Mbps-300Mbps（不含 300Mbps）以男性的 11.9%較高，女性為 10.6%。不知道家中申裝的固網速率則以女性（59.1%）比例高於男性（43.2%）。

依年齡區分，民眾家中申裝的固網速率，60-100Mbps（不含 100Mbps）以 36-45 歲的 17.8%最高，其次為 26-35 歲的 17.3%；20-60Mbps（不含 60Mbps）以 46-55 歲的 21.0%最高，其次為 56-65 歲的 14.6%；100Mbps-300Mbps（不含 300Mbps）以 26-35 歲的 15.0%最高，其次為 36-45 歲的 13.2%。不知道家中申裝的固網速率則以 66 歲及以上的 67.7%最高，其次為 16-25 歲的 61.7%。

依婚姻狀況區分，民眾家中申裝的固網速率，60-100Mbps（不含 100Mbps）以已婚者的 13.6%最高，其次為未婚者的 12.9%；20-60Mbps（不含 60Mbps）以已婚者的 15.6%最高，其次為未婚者的 8.9%；100Mbps-300Mbps（不含 300Mbps）以未婚者的 11.8%最高，其次為已婚者的 10.9%。不知道家中申裝的固網速率則以鰥寡/分居者的 61.0%最高，其次為未婚者的 53.8%。

（七） 固網網路測速 Q74

1. 整體分析

民眾知道如何測固網網路速度的比例占 13.8%，而不知道（85.4%）比例甚高【參照圖 28】。

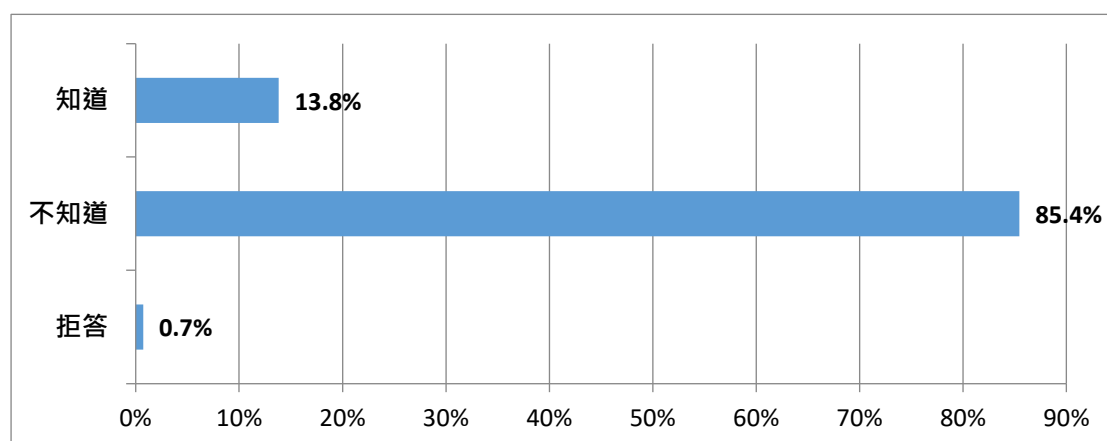


圖 28 是否知道如何測固網網路速度

Base: N=1,068

2. 比較分析

（1）區域差異分析

交叉分析發現，知道如何測量固網網路速度以中彰投（19.4%）比例最高，其次為高屏澎（16.7%）；不知道如何測量以北北基（88.3%）比例最高，其次為雲嘉南（87.7%）。

（2）基本差異分析

依性別區分，男性知道如何測固網網路速度的比例為 22.9%，明顯高於女性的 5.0%。

依年齡區分，知道如何測固網網路速度以 26-35 歲的 31.9%最高，其次為 16-25 歲的 19.2%。

依婚姻狀況區分，知道如何測固網網路速度以未婚者的 25.2%最高，其次為

已婚者的 8.3%。

(八) 固網使用品質滿意度 Q78

1. 整體分析

固網使用品質滿意度平均為 7.3 分（1 分表示非常不滿意，10 分表示非常滿意）（N=702，家中有固定網路者）。

2. 比較分析

(1) 區域差異分析

單因子變異數分析（one-way ANOVA）顯示，家中固網使用品質滿意度，於居住地區達顯著差異。交叉分析發現，除中彰投、高屏澎外，其他區域別固網使用品質滿意度平均皆高於 7 分，其中以桃竹苗的 8.02 分最高，其次為北北基的 7.36 分【參照表 15】。

表 15 固網使用品質滿意度（區域別）

居住地區	平均分數
北北基	7.36
桃竹苗	8.02
彰中投	6.90
雲嘉南	7.13
高屏澎	6.91
宜花東	7.13
總平均	7.30

資料來源：本研究彙整。

(2) 基本差異分析

依性別區分，家中固網使用品質滿意度以女性的 7.33 分較高，男性為 7.27 分。

依年齡區分，各年齡層家中固網使用品質滿意度皆高於 7 分，其中以 66 歲及以上的 7.76 分最高，其次為 56-65 歲的 7.63 分。

依婚姻狀況區分，家中固網使用品質滿意度以已婚者的 7.46 分最高，其次為未婚者的 7.16 分。

(3) 社會經濟身分差異分析

單因子變異數分析（one-way ANOVA）顯示，固網使用品質滿意度，於個人平均月收入、居住狀況、職業達顯著差異。

依個人平均月收入區分，除 1 萬-未滿 2 萬元及 5 萬-未滿 6 萬元外，其他收入組合家中固網使用品質滿意度平均皆高於 7 分，其中以 4 萬-未滿 5 萬元（7.63 分）最高，其次為 3 萬-未滿 4 萬元（7.46 分）。

依居住狀況區分，自有房屋者的家中固網使用品質滿意度平均為 7.46 分，高於租屋者的 6.78 分。

依職業區分，除農/林/漁/牧業、公共行政及國防/強制性社會安全、藝術/娛樂及休閒服務業、在找尋工作或等待工作恢復而無報酬者外，各職業別家中固網使用品質滿意度平均皆高於 7 分。

七、網路語音通話使用情形

(一) 網路語音通話使用 Q80

1. 整體分析

智慧型手機與行動寬頻服務發展，帶動網路語音通話的普及，民眾本身或家中成員有使用過網路語音通話的比例為 90.3%、從未使用的比例則為 8.5%【參照圖 29】。

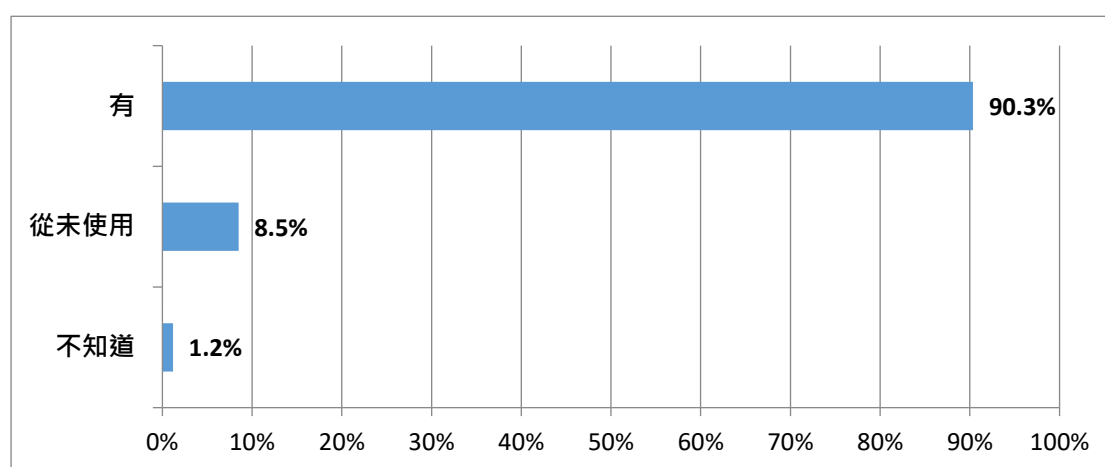


圖 29 受訪者或家中成員是否有使用過網路語音通話

Base：N=937（知道網路可進行語音通話者）

2. 比較分析

(1) 區域差異分析

交叉分析發現，是否有使用過網路語音通話，各區域別皆以有使用的比例較高，都超過 8 成，其中以桃竹苗的 93.4% 最高，其次為中彰投的 91.1%。

(2) 基本差異分析

依性別區分，受訪者或家中成員有使用過網路語音通話以女性的 91.5% 較高，男性為 89.1%。

依年齡區分，受訪者或家中成員有使用過網路語音通話以 16-25 歲的 98.1% 最高，其次為 26-35 歲的 95.5%。

依婚姻狀況區分，受訪者或家中成員有使用過網路語音通話以未婚者的 92.7% 最高，其次為已婚者的 91.6%。

（二） 曾使用過哪些網路電話服務 Q81

1. 整體分析

民眾與其家人使用過的網路電話服務以 Line 為主，使用比例達 96.4%，其次為 Facebook Messenger 的 46.1%，其他類型的網路電話服務則比例皆低於 20%【參照圖 30】。

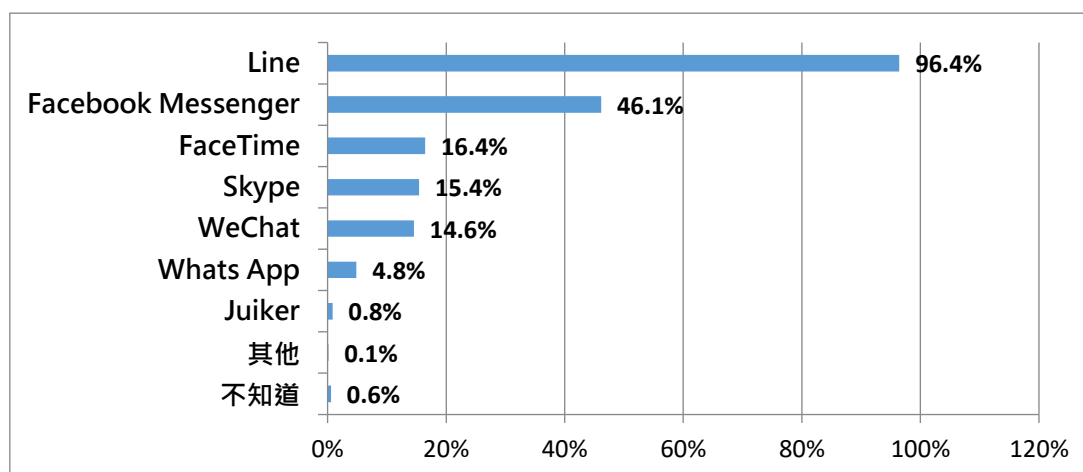


圖 30 受訪者或家人使用過的網路電話服務

Base：N=847，複選（受訪者或家中成員有使用過網路語音通話者）

2. 比較分析

（1）區域差異分析

交叉分析發現，各區域別皆以 Line 使用比例最高，且皆高於 9 成，其中又以宜花東的 98.0%最高，其次為中彰投的 97.0%；Facebook Messenger 以桃竹苗的 65.7%最高，其次為宜花東的 55.0%。

（2）基本差異分析

依性別區分，使用 Line 者，男性和女性比例皆達 9 成以上；使用 Facebook Messenger 以女性的 48.7%較高，男性為 43.4%。

依年齡區分，使用 Line 者，各年齡層的比例皆達 9 成以上，差異不大；使用 Facebook Messenger 以 16-25 歲的 63.8%最高，其次為 26-35 歲的 56.2%。

依婚姻狀況區分，使用 Line 者，各婚姻狀況的比例皆達 9 成以上，差異不大；使用 Facebook Messenger 以未婚者的 56.5%最高，其次為已婚者的 40.6%。