

108 年通訊傳播產業匯流發展趨勢

調查分析委託研究案

案號：NCCT107042

## 108 年通訊市場調查結果報告

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 109 年 2 月



108 年委託研究報告

案號：NCCT107042

**通訊傳播產業匯流發展趨勢  
調查分析委託研究案  
通訊市場調查結果報告**

**計畫主持人**

王怡惠博士

**研究人員**

劉柏立、陳思豪、陳萱、曾筱媛、

鄭椀予、梁曼嫻、鄭雅心、周佳穎

**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 109 年 2 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 .....         | 12 |
| 四、研究限制 .....           | 15 |
| 參、通訊市場調查分析 .....       | 17 |
| 一、網路使用情形 .....         | 17 |
| 二、市內電話服務 .....         | 19 |
| 三、行動電話服務 .....         | 27 |
| 四、手機申辦及資費情形 .....      | 40 |
| 五、手機使用情形 .....         | 52 |
| 六、家中網路使用情形 .....       | 62 |
| 七、網路語音通話使用情形 .....     | 80 |
| 肆、通訊市場問卷調查專家焦點座談 ..... | 85 |
| 一、專家焦點座談會目的與討論議題 ..... | 85 |
| 二、專家焦點座談會重點 .....      | 85 |
| 伍、結論與綜合建議 .....        | 91 |

|                    |     |
|--------------------|-----|
| 一、結論 .....         | 91  |
| 二、綜合建議 .....       | 91  |
| 附件一 通訊市場調查問卷.....  | 93  |
| 【網路使用情形】 .....     | 94  |
| 【市內電話服務】 .....     | 94  |
| 【行動電話服務】 .....     | 97  |
| 【手機申辦及資費情形】 .....  | 102 |
| 【手機使用情形】 .....     | 104 |
| 【家中網路使用情形】 .....   | 109 |
| 【網路語音通話使用情形】 ..... | 114 |
| 【基本資料】 .....       | 116 |

## 圖目錄

|   |    |
|---|----|
| 圖 1 網路使用情形 .....                                | 17 |
| 圖 2 家戶電話使用情形 .....                              | 19 |
| 圖 3 市內電話最常使用的付費方式 .....                         | 21 |
| 圖 4 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.....         | 24 |
| 圖 5 家中沒有市話民眾，未來 12 個月內不打算安裝市話的原因<br>（前十名） ..... | 24 |
| 圖 6 未來 12 個月內家中取消市內電話服務可能性 .....                | 25 |
| 圖 7 未來 12 個月內家中取消市內電話服務的原因 .....                | 26 |
| 圖 8 有沒有使用手機（含智慧型及傳統手機） .....                    | 28 |
| 圖 9 主要使用手機是否為智慧型手機 .....                        | 28 |
| 圖 10 家戶智慧型手機擁有率 .....                           | 29 |
| 圖 11 在家以外使用的行動上網服務 .....                        | 30 |
| 圖 12 在家以外最常使用的行動上網服務 .....                      | 31 |
| 圖 13 最常使用手機的連網地點 .....                          | 32 |
| 圖 14 在家以外最常使用手機的連網地點 .....                      | 33 |
| 圖 15 手機門號數量 .....                               | 34 |
| 圖 16 擁有 2 個門號以上的原因 .....                        | 34 |

|                              |    |
|------------------------------|----|
| 圖 17 最常使用的門號所屬電信業者 .....     | 35 |
| 圖 18 行動電話業者的選用原因 .....       | 36 |
| 圖 19 更換最常使用的行動電話業者 .....     | 37 |
| 圖 20 更換最常使用行動電話業者的原因 .....   | 38 |
| 圖 21 更換最常使用行動電話業者的主要原因 ..... | 38 |
| 圖 22 家中主要使用的行動電話業者 .....     | 40 |
| 圖 23 最常使用的手機資費方案 .....       | 41 |
| 圖 24 預付型的使用方案類型 .....        | 41 |
| 圖 25 月租型的使用方案類型 .....        | 41 |
| 圖 26 行動電話帳單最常使用的付費方式 .....   | 44 |
| 圖 27 門號採行方案 .....            | 44 |
| 圖 28 購機綁約合約長度 .....          | 45 |
| 圖 29 門號綁約合約長度 .....          | 46 |
| 圖 30 未來申辦新門號或續約時會採行的方案 ..... | 47 |
| 圖 31 語音熱線與網內互打免費服務使用情形 ..... | 48 |
| 圖 32 語音熱線門號數 .....           | 49 |
| 圖 33 網內互打免費方案 .....          | 50 |
| 圖 34 行動上網流量方案 .....          | 52 |
| 圖 35 知不知道如何測行動網路速度 .....     | 55 |

|   |    |
|---|----|
| 圖 36 使用的行動網路實際速率是否比預期的快 .....                   | 55 |
| 圖 37 購買手機的地方 .....                              | 57 |
| 圖 38 民眾使用手機進行的非上網活動（前十名） .....                  | 58 |
| 圖 39 民眾使用手機連網從事的查詢活動 .....                      | 59 |
| 圖 40 民眾使用手機連網從事的社交或溝通活動 .....                   | 60 |
| 圖 41 民眾以手機連網使用的網路服務 .....                       | 61 |
| 圖 42 民眾以手機連網從事的行為（前十名） .....                    | 62 |
| 圖 43 家中上網情形 .....                               | 63 |
| 圖 44 家中固定網路擁有情形 .....                           | 64 |
| 圖 45 不能在家上網者，未來 12 個月於家中上網可能性 .....             | 66 |
| 圖 46 不能在家上網者，未來 12 個月仍不會於家中上網的原因（前<br>十名） ..... | 66 |
| 圖 47 家中固網服務使用情形 .....                           | 67 |
| 圖 48 居住地有無新業者加入提供寬頻上網服務 .....                   | 68 |
| 圖 49 開放有線電視跨區經營後，有沒有改用過新業者的上網服務<br>.....        | 69 |
| 圖 50 在家可以使用的上網方式 .....                          | 70 |
| 圖 51 在家最常使用的上網方式 .....                          | 71 |
| 圖 52 於家中使用行動上網服務方式 .....                        | 72 |
| 圖 53 家中使用的固網寬頻上網服務業者 .....                      | 74 |

|                                 |    |
|---------------------------------|----|
| 圖 54 更換固網寬頻上網服務業者情形 .....       | 75 |
| 圖 55 更換寬頻上網服務業者的原因 .....        | 75 |
| 圖 56 家中申裝的固網速率 .....            | 76 |
| 圖 57 知不知道如何測固網網路速度 .....        | 77 |
| 圖 58 使用的固定網路實際速率是否比預期的快 .....   | 77 |
| 圖 59 知不知道網路可進行語音通話 .....        | 81 |
| 圖 60 受訪者或家中成員有沒有使用過網路語音通話 ..... | 81 |
| 圖 61 受訪者或家中成員使用過的網路電話服務 .....   | 83 |
| 圖 62 網路語音通話服務使用頻率 .....         | 84 |

## 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 各調查地點樣本配置計畫表 .....              | 6  |
| 表 4 各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 通訊市場調查地點完成數加權前代表性檢定 .....       | 11 |
| 表 7 通訊市場調查樣本檢定表 .....               | 14 |
| 表 8 各年齡層樣本加權後之膨脹倍數 .....            | 15 |
| 表 9 一週使用網路的總時數（區域別） .....           | 18 |
| 表 10 家中每月市內電話帳單金額（區域別） .....        | 20 |
| 表 11 市內電話通話品質滿意度（區域別） .....         | 22 |
| 表 12 市內電話業者整體滿意度（區域別） .....         | 23 |
| 表 13 民眾個人與家中成員目前使用中的手機數量（區域別） ..... | 27 |
| 表 14 每月行動電話帳單費用（區域別） .....          | 43 |
| 表 15 網內互打免費方案分鐘數 .....              | 50 |
| 表 16 行動電話語音品質滿意度（區域別） .....         | 53 |
| 表 17 行動電話上網服務品質滿意度（區域別） .....       | 54 |
| 表 18 家中固定網路整體滿意度（區域別） .....         | 65 |

|                                      |    |
|--------------------------------------|----|
| 表 19 家中所有成員會在家裡上網人數（區域別） .....       | 73 |
| 表 20 家中 16 歲（含）以下會在家中上網人數（區域別） ..... | 73 |
| 表 21 每月固網寬頻電信費用（區域別） .....           | 79 |
| 表 22 固網使用品質滿意度（區域別） .....            | 80 |



# 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自前年起，進行我國首次通傳市場調查，今年為第三年執行。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

以臺澎金馬為訪問區域。並以年齡在 16 歲及以上（民國 92 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, PPS）抽樣法，於第一及第二階段依照各地區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、  |

| 層別<br>代碼 | 鄉鎮市區名稱   |
|----------|--|
|          | <p>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</p> |
| 6        | <p>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、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</p>                                     |

| 層別代碼 | 鄉鎮市區名稱   |
|------|--|
|      | 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      |
| 高屏澎  | 1、2   | 1      |

| 地理區 | 層別代碼  | 合併層別代碼 |
|-----|-------|--------|
|     | 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 107 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 107 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，使得臺灣本島（含澎湖）問卷應完成樣本數為 1,100 案，金馬地區問卷應完成樣本數各為 30 案。鑒於花東及金馬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該地區，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 44 個鄉鎮市區，第二階段共抽取 88 個村里（參見表 3），第三階段則於中選村里的人口聚集處（如：公園、繁華的街口等）設置訪問點，供民眾填答問卷<sup>1</sup>。

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、縣市別變數進行加權，而各年齡層加權後之樣本數不得超過原樣本數±60%。

<sup>1</sup> 在選定的訪問點，請訪員以男女間隔的方式邀請民眾參與問卷填答。

### 3. 樣本配置

依委託單位需求，本次調查問卷至少完成 1,160 份有效樣本（含金馬地區），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<br>地理分層 | 層級  | 16歲以上<br>人口數      | 人口比例           | 調查地點<br>預計樣本配置  | 調查地點<br>鄉鎮市區<br>抽取數 | 調查地點<br>村里<br>抽取數 | 調查地點<br>各村里<br>預計完成數 | 調查地點<br>總村里數<br>抽取數 |
| 北北基宜         | 第1層 | 1,229,181         | 18.98%         | 67              | 3                   | 2                 | 11                   | 6                   |
|              | 第2層 | 3,193,854         | 49.32%         | 174             | 7                   | 2                 | 12                   | 14                  |
|              | 第3層 | 1,648,552         | 25.46%         | 90              | 4                   | 2                 | 11                   | 8                   |
|              | 第4層 | 404,406           | 6.24%          | 22              | 1                   | 2                 | 11                   | 2                   |
|              | 小計  | 6,475,993         | 32.10%         | 353             | 14                  |                   |                      | 30                  |
| 桃竹苗          | 第1層 | 1,157,116         | 36.61%         | 63              | 3                   | 2                 | 11                   | 6                   |
|              | 第2層 | 1,480,087         | 46.83%         | 81              | 3                   | 2                 | 13                   | 6                   |
|              | 第3層 | 523,555           | 16.56%         | 29              | 1                   | 2                 | 14                   | 2                   |
|              | 小計  | 3,160,758         | 15.67%         | 172             | 7                   |                   |                      | 14                  |
| 中彰投          | 第1層 | 914,020           | 23.40%         | 50              | 2                   | 2                 | 12                   | 4                   |
|              | 第2層 | 1,276,263         | 32.68%         | 70              | 3                   | 2                 | 12                   | 6                   |
|              | 第3層 | 1,278,250         | 32.73%         | 70              | 3                   | 2                 | 12                   | 6                   |
|              | 第4層 | 437,235           | 11.19%         | 24              | 1                   | 2                 | 12                   | 2                   |
|              | 小計  | 3,905,768         | 19.36%         | 213             | 9                   |                   |                      | 18                  |
| 雲嘉南          | 第1層 | 926,449           | 31.73%         | 51              | 2                   | 2                 | 13                   | 4                   |
|              | 第2層 | 1,215,361         | 41.63%         | 66              | 2                   | 2                 | 17                   | 4                   |
|              | 第3層 | 777,832           | 26.64%         | 42              | 2                   | 2                 | 11                   | 4                   |
|              | 小計  | 2,919,642         | 14.47%         | 159             | 6                   |                   |                      | 12                  |
| 高屏澎          | 第1層 | 1,132,289         | 34.97%         | 62              | 2                   | 2                 | 15                   | 4                   |
|              | 第2層 | 989,921           | 30.57%         | 54              | 2                   | 2                 | 13                   | 4                   |
|              | 第3層 | 1,115,675         | 34.46%         | 61              | 2                   | 2                 | 15                   | 4                   |
|              | 小計  | 3,237,885         | 16.05%         | 177             | 6                   |                   |                      | 12                  |
| 花東           | 第1層 | 251,882           | 52.86%         | 14              | 1                   | 1                 | 14                   | 1                   |
|              | 第2層 | 224,652           | 47.14%         | 12              | 1                   | 1                 | 12                   | 1                   |
|              | 小計  | 476,534           | 2.36%          | 26              | 2                   |                   |                      | 2                   |
| <b>總數</b>    |     | <b>20,176,580</b> | <b>100.00%</b> | <b>1,100</b>    | <b>44</b>           |                   |                      | <b>88</b>           |

表 3 為各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<br>地理分層 | 層級  | 16歲以上<br>人口數      | 人口比例           | 調查地點<br>預計樣本配置  | 調查地點<br>鄉鎮市區<br>抽取數 | 調查地點<br>村里<br>抽取數 | 調查地點<br>各村里<br>預計完成數 | 調查地點<br>總村里數<br>抽取數 | 調查地點<br>各層<br>預計完成數 | 調查地點<br>各層<br>預計完成數 |
| 北北基宜         | 第1層 | 1,229,181         | 18.98%         | 67              | 3                   | 2                 | 11                   | 6                   | 66                  | 66                  |
|              | 第2層 | 3,193,854         | 49.32%         | 174             | 7                   | 2                 | 12                   | 14                  | 168                 | 170                 |
|              | 第3層 | 1,648,552         | 25.46%         | 90              | 4                   | 2                 | 11                   | 8                   | 88                  | 88                  |
|              | 第4層 | 404,406           | 6.24%          | 22              | 1                   | 2                 | 11                   | 2                   | 22                  | 24                  |
|              | 小計  | 6,475,993         | 32.10%         | 353             | 14                  |                   |                      | 30                  | 344                 | 348                 |
| 桃竹苗          | 第1層 | 1,157,116         | 36.61%         | 63              | 3                   | 2                 | 11                   | 6                   | 66                  | 66                  |
|              | 第2層 | 1,480,087         | 46.83%         | 81              | 3                   | 2                 | 13                   | 6                   | 78                  | 78                  |
|              | 第3層 | 523,555           | 16.56%         | 29              | 1                   | 2                 | 14                   | 2                   | 28                  | 28                  |
|              | 小計  | 3,160,758         | 15.67%         | 172             | 7                   |                   |                      | 14                  | 172                 | 172                 |
| 中彰投          | 第1層 | 914,020           | 23.40%         | 50              | 2                   | 2                 | 12                   | 4                   | 48                  | 48                  |
|              | 第2層 | 1,276,263         | 32.68%         | 70              | 3                   | 2                 | 12                   | 6                   | 72                  | 72                  |
|              | 第3層 | 1,278,250         | 32.73%         | 70              | 3                   | 2                 | 12                   | 6                   | 72                  | 72                  |
|              | 第4層 | 437,235           | 11.19%         | 24              | 1                   | 2                 | 12                   | 2                   | 24                  | 24                  |
|              | 小計  | 3,905,768         | 19.36%         | 213             | 9                   |                   |                      | 18                  | 216                 | 216                 |
| 雲嘉南          | 第1層 | 926,449           | 31.73%         | 51              | 2                   | 2                 | 13                   | 4                   | 52                  | 52                  |
|              | 第2層 | 1,215,361         | 41.63%         | 66              | 2                   | 2                 | 17                   | 4                   | 68                  | 68                  |
|              | 第3層 | 777,832           | 26.64%         | 42              | 2                   | 2                 | 11                   | 4                   | 44                  | 44                  |
|              | 小計  | 2,919,642         | 14.47%         | 159             | 6                   |                   |                      | 12                  | 164                 | 164                 |
| 高屏澎          | 第1層 | 1,132,289         | 34.97%         | 62              | 2                   | 2                 | 15                   | 4                   | 60                  | 60                  |
|              | 第2層 | 989,921           | 30.57%         | 54              | 2                   | 2                 | 13                   | 4                   | 52                  | 54                  |
|              | 第3層 | 1,115,675         | 34.46%         | 61              | 2                   | 2                 | 15                   | 4                   | 60                  | 60                  |
|              | 小計  | 3,237,885         | 16.05%         | 177             | 6                   |                   |                      | 12                  | 172                 | 174                 |
| 花東           | 第1層 | 251,882           | 52.86%         | 14              | 1                   | 1                 | 14                   | 1                   | 14                  | 14                  |
|              | 第2層 | 224,652           | 47.14%         | 12              | 1                   | 1                 | 12                   | 1                   | 12                  | 12                  |
|              | 小計  | 476,534           | 2.36%          | 26              | 2                   |                   |                      | 2                   | 26                  | 26                  |
| <b>總數</b>    |     | <b>20,176,580</b> | <b>100.00%</b> | <b>1,100</b>    | <b>44</b>           |                   |                      | <b>88</b>           | <b>1,094</b>        | <b>1,100</b>        |

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             |                     | 依母體年齡層調整調查地點配額 (單一點位預計完成數) |                         |                         |                         |                         |                        |                      |                         |
|--------------|-----|-------------------|----------------|---------------------|---------------------|----------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|------------------------|----------------------|-------------------------|
| 調查地點<br>地理分層 | 層級  | 16歲以上<br>人口數      | 人口比例           | 調查地點<br>各層<br>預計完成數 | 調查地點<br>各層<br>預計完成數 | 調查地點<br>16-25歲<br>預計完成數    | 調查地點<br>26-35歲<br>預計完成數 | 調查地點<br>36-45歲<br>預計完成數 | 調查地點<br>46-55歲<br>預計完成數 | 調查地點<br>56-65歲<br>預計完成數 | 調查地點<br>65歲以上<br>預計完成數 | 調查地點<br>各村里<br>預計完成數 | 依年齡層<br>調查地點各層<br>預計完成數 |
| 北北基宜         | 第1層 | 1,229,181         | 18.98%         | 66                  | 66                  | 1                          | 2                       | 2                       | 2                       | 2                       | 2                      | 11                   | 66                      |
|              | 第2層 | 3,193,854         | 49.32%         | 168                 | 170                 | 2                          | 2                       | 2                       | 2                       | 2                       | 2                      | 12                   | 168                     |
|              | 第3層 | 1,648,552         | 25.46%         | 88                  | 88                  | 2                          | 2                       | 2                       | 2                       | 2                       | 1                      | 11                   | 88                      |
|              | 第4層 | 404,406           | 6.24%          | 22                  | 24                  | 2                          | 2                       | 2                       | 3                       | 2                       | 1                      | 12                   | 24                      |
|              | 小計  | 6,475,993         | 32.10%         | 344                 | 348                 |                            |                         |                         |                         |                         |                        |                      |                         |
| 桃竹苗          | 第1層 | 1,157,116         | 36.61%         | 66                  | 66                  | 2                          | 2                       | 2                       | 2                       | 2                       | 1                      | 11                   | 66                      |
|              | 第2層 | 1,480,087         | 46.83%         | 78                  | 78                  | 3                          | 3                       | 2                       | 2                       | 2                       | 1                      | 13                   | 78                      |
|              | 第3層 | 523,555           | 16.56%         | 28                  | 28                  | 3                          | 3                       | 2                       | 3                       | 2                       | 1                      | 14                   | 28                      |
|              | 小計  | 3,160,758         | 15.67%         | 172                 | 172                 |                            |                         |                         |                         |                         |                        |                      |                         |
| 中彰投          | 第1層 | 914,020           | 23.40%         | 48                  | 48                  | 2                          | 2                       | 2                       | 3                       | 2                       | 1                      | 12                   | 48                      |
|              | 第2層 | 1,276,263         | 32.68%         | 72                  | 72                  | 2                          | 2                       | 2                       | 2                       | 2                       | 2                      | 12                   | 72                      |
|              | 第3層 | 1,278,250         | 32.73%         | 72                  | 72                  | 2                          | 2                       | 2                       | 2                       | 2                       | 2                      | 12                   | 72                      |
|              | 第4層 | 437,235           | 11.19%         | 24                  | 24                  | 2                          | 3                       | 2                       | 2                       | 2                       | 1                      | 12                   | 24                      |
|              | 小計  | 3,905,768         | 19.36%         | 216                 | 216                 |                            |                         |                         |                         |                         |                        |                      |                         |
| 雲嘉南          | 第1層 | 926,449           | 31.73%         | 52                  | 52                  | 3                          | 3                       | 2                       | 2                       | 2                       | 1                      | 13                   | 52                      |
|              | 第2層 | 1,215,361         | 41.63%         | 68                  | 68                  | 2                          | 3                       | 3                       | 3                       | 3                       | 3                      | 17                   | 68                      |
|              | 第3層 | 777,832           | 26.64%         | 44                  | 44                  | 1                          | 1                       | 2                       | 3                       | 2                       | 2                      | 11                   | 44                      |
|              | 小計  | 2,919,642         | 14.47%         | 164                 | 164                 |                            |                         |                         |                         |                         |                        |                      |                         |
| 高屏澎          | 第1層 | 1,132,289         | 34.97%         | 60                  | 60                  | 3                          | 3                       | 2                       | 3                       | 2                       | 2                      | 15                   | 60                      |
|              | 第2層 | 989,921           | 30.57%         | 52                  | 54                  | 2                          | 3                       | 3                       | 2                       | 2                       | 2                      | 14                   | 56                      |
|              | 第3層 | 1,115,675         | 34.46%         | 60                  | 60                  | 3                          | 3                       | 3                       | 2                       | 2                       | 2                      | 15                   | 60                      |
|              | 小計  | 3,237,885         | 16.05%         | 172                 | 174                 |                            |                         |                         |                         |                         |                        |                      |                         |
| 花東           | 第1層 | 251,882           | 52.86%         | 14                  | 14                  | 2                          | 3                       | 3                       | 3                       | 2                       | 1                      | 14                   | 14                      |
|              | 第2層 | 224,652           | 47.14%         | 12                  | 12                  | 2                          | 3                       | 2                       | 2                       | 2                       | 1                      | 12                   | 12                      |
|              | 小計  | 476,534           | 2.36%          | 26                  | 26                  |                            |                         |                         |                         |                         |                        |                      |                         |
| <b>總數</b>    |     | <b>20,176,580</b> | <b>100.00%</b> | <b>1,094</b>        | <b>1,100</b>        |                            |                         |                         |                         |                         |                        |                      | <b>1,100</b>            |

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

自民國 108 年 6 月 1 日至 7 月 31 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  | 各訪問地點            | 各訪問地點             |
|------|--------|--------|------------------|-------------------|
| 地區   | 分層     | 鄉鎮市區   | 預計配額 (共 1,160 份) | 實際完成數 (共 1,165 份) |
| 北北基宜 | 第一層    | 新北市永和區 | 22               | 22                |
|      |        | 臺北市萬華區 | 22               | 22                |
|      |        | 臺北市松山區 | 22               | 22                |
|      | 第二層    | 新北市三重區 | 24               | 23                |
|      |        | 新北市板橋區 | 24               | 24                |
|      |        | 臺北市北投區 | 24               | 24                |
|      |        | 臺北市內湖區 | 24               | 24                |
|      |        | 臺北市士林區 | 24               | 25                |
|      |        | 新北市中和區 | 24               | 24                |
|      |        | 臺北市中山區 | 24               | 24                |
|      | 第三層    | 基隆市仁愛區 | 22               | 24                |
|      |        | 新北市八里區 | 22               | 22                |
|      |        | 基隆市信義區 | 22               | 25                |
|      |        | 新北市新店區 | 22               | 22                |
| 第四層  | 宜蘭縣冬山鄉 | 24     | 24               |                   |
|      |        | 小計     | 346              | 351               |
| 桃竹苗  | 第一層    | 新竹縣竹北市 | 22               | 23                |
|      |        | 桃園市中壢區 | 22               | 22                |
|      |        | 桃園市桃園區 | 22               | 22                |
|      | 第二層    | 桃園市八德區 | 26               | 26                |
|      |        | 新竹市香山區 | 26               | 27                |
|      |        | 新竹縣竹東鎮 | 26               | 26                |
|      | 第三層    | 苗栗縣獅潭鄉 | 28               | 28                |
|      |        | 小計     | 172              | 174               |
| 中彰投  | 第一層    | 臺中市西屯區 | 24               | 24                |
|      |        | 臺中市西區  | 24               | 25                |
|      | 第二層    | 臺中市大里區 | 24               | 24                |
|      |        | 臺中市豐原區 | 24               | 24                |
|      |        | 臺中市大雅區 | 24               | 22                |

| 抽樣架構 |     | 中選訪問之  | 各訪問地點            | 各訪問地點             |
|------|-----|--------|------------------|-------------------|
| 地區   | 分層  | 鄉鎮市區   | 預計配額 (共 1,160 份) | 實際完成數 (共 1,165 份) |
|      | 第三層 | 彰化縣福興鄉 | 24               | 24                |
|      |     | 臺中市神岡區 | 24               | 22                |
|      |     | 彰化縣線西鄉 | 24               | 25                |
|      | 第四層 | 南投縣魚池鄉 | 24               | 24                |
|      | 小計  |        | 216              | 214               |
| 雲嘉南  | 第一層 | 臺南市安平區 | 26               | 27                |
|      |     | 臺南市東區  | 26               | 25                |
|      | 第二層 | 嘉義市東區  | 34               | 33                |
|      |     | 雲林縣斗南鎮 | 34               | 34                |
|      | 第三層 | 嘉義縣大林鎮 | 22               | 23                |
|      |     | 雲林縣西螺鎮 | 22               | 21                |
|      | 小計  |        | 164              | 163               |
| 高屏澎  | 第一層 | 高雄市前鎮區 | 30               | 30                |
|      |     | 高雄市左營區 | 30               | 30                |
|      | 第二層 | 高雄市仁武區 | 28               | 28                |
|      |     | 高雄市烏松區 | 28               | 27                |
|      | 第三層 | 屏東縣潮州鎮 | 30               | 30                |
|      |     | 澎湖縣馬公鄉 | 30               | 30                |
|      | 小計  |        | 176              | 175               |
| 花東   | 第一層 | 花蓮縣花蓮市 | 14               | 14                |
|      | 第二層 | 臺東縣鹿野鄉 | 12               | 12                |
|      | 小計  |        | 26               | 26                |
| 金馬   | 金門縣 |        | 30               | 32                |
|      | 連江縣 |        | 30               | 30                |
|      | 小計  |        | 60               | 62                |
| 合計   |     |        | 1,160            | 1,165             |

調查地點實際完成數與原先配置各調查地點預計完成之樣本數落差說明：

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，故部分調查點位未能如預期規劃完成預定之調查樣本配置數。
2. 雖然部分調查點位的完成樣本數未如企劃書內所規劃，但在各調查地區點位之完成樣本於加權前的檢定均符合原調查地點之樣本配置的分布（參見表6）。
3. 表6為呈現原始調查地點配置之完成數與最終訪員於各調查地點實際執行完成之有效樣本數於加權前即具代表性，而後續於本報告內呈現之調查分析結果係依據受訪對象之戶籍地進行樣本與人口母體資料之檢定與加權處理。由於本問卷設計上並未加以限制合格受訪對象的戶籍地僅能以訪員執行訪問當下之縣市地點作為篩選依據，且今年採同步於臺灣本島和金馬地區進行面訪調查，因此最終資料的整併、檢定、加權係以受訪者的戶籍地做進一步的劃分呈現。

表 6 通訊市場調查地點完成數加權前代表性檢定

| 調查地點<br>數量配置 | 配置    |        | 加權前   |        | 加權前<br>卡方檢定  |
|--------------|-------|--------|-------|--------|--|
|              | 人數    | 百分比    | 人數    | 百分比    |  |
| 總計           | 1,100 | 100.0% | 1,103 | 100.0% |  |
| 調查地點         |       |        |       |        | 卡方值為0.000， <i>p</i> -value=0.999，在5%顯著水準下，樣本與當初樣本配置分配沒有顯著差異。 |
| 北北基宜         | 346   | 31.5%  | 351   | 31.8%  |  |
| 桃竹苗          | 172   | 15.6%  | 174   | 15.8%  |  |
| 中彰投          | 216   | 19.6%  | 214   | 19.4%  |  |
| 雲嘉南          | 164   | 14.9%  | 163   | 14.8%  |  |
| 高屏澎          | 176   | 16.0%  | 175   | 15.9%  |  |
| 花東           | 26    | 2.4%   | 26    | 2.4%   |  |

註：表6係針對樣本配置和加權前之樣本數作一致性檢定。

### 三、 調查執行情形

#### (一) 調查說明

在正式執行前，於 108 年 4 月著手問卷相關準備工作，108 年 5 月 20 日至 108 年 5 月 23 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 108 年 6 月 1 日正式開始執行調查，實施期程說明如下：

1. 準備期：自 108 年 4 月 1 日至 5 月 24 日。
2. 調查期：第一階段調查期自 108 年 5 月 20 日至 5 月 23 日  
第二階段調查期自 108 年 6 月 1 日至 7 月 31 日。
3. 核閱期：自 108 年 7 月 30 日至 8 月 4 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， $\frac{N_i}{N} / \frac{n'_i}{n}$ ， $N_i$  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  $\alpha$  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  $\alpha$  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

本次調查訪問區域包含臺澎金馬，惟因金馬地區母體人口數過少，16 歲及以上總人口數為 136,729 人，於整體 22 縣市一起進行加權分析時，金馬地區樣本數將被壓縮為 8 筆，且為利進行年度資料之比較，故將臺灣本島（含澎湖）與金馬地區分開檢視。

截至 108 年 8 月 4 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 1,115 個<sup>2</sup>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   |        | 加權後   |        | 加權前<br>卡方檢定  | 加權後<br>卡方檢定   |
|--------|------------|--------|-------|--------|-------|--------|--|---|
|        | 人數         | 百分比    | 人數    | 百分比    | 人數    | 百分比    |  |   |
| 總計     | 20,176,580 | 100.0% | 1,115 | 100.0% | 1,115 | 100.0% |  |   |
| 性別     |            |        |       |        |       |        | 卡方值為0.00， $p$ -value=0.968，在5%顯著水準下，樣本與母體分配沒有顯著差異。   | 卡方值為0.000， $p$ -value=0.999，在5%顯著水準下，樣本與母體分配沒有顯著差異。 |
| 男      | 9,940,336  | 49.3%  | 550   | 49.3%  | 549   | 49.3%  |  |   |
| 女      | 10,236,244 | 50.7%  | 565   | 50.7%  | 566   | 50.7%  |  |   |
| 年齡     |            |        |       |        |       |        | 卡方值為19.268， $p$ -value=0.001，在5%顯著水準下，樣本與母體分配有顯著差異。  | 卡方值為0.000， $p$ -value=1.000，在5%顯著水準下，樣本與母體分配沒有顯著差異。 |
| 16-25歲 | 2,946,481  | 14.6%  | 196   | 17.6%  | 163   | 14.6%  |  |   |
| 26-35歲 | 3,281,796  | 16.3%  | 197   | 17.7%  | 181   | 16.3%  |  |   |
| 36-45歲 | 3,877,239  | 19.2%  | 193   | 17.3%  | 214   | 19.2%  |  |   |
| 46-55歲 | 3,618,661  | 17.9%  | 204   | 18.3%  | 200   | 17.9%  |  |   |
| 56-65歲 | 3,326,481  | 16.5%  | 191   | 17.1%  | 184   | 16.5%  |  |   |
| 66歲及以上 | 3,125,922  | 15.5%  | 134   | 12.0%  | 173   | 15.5%  |  |   |
| 縣市別    |            |        |       |        |       |        | 卡方值為290.458， $p$ -value=0.000，在5%顯著水準下，樣本與母體分配有顯著差異。 | 卡方值為0.000， $p$ -value=1.000，在5%顯著水準下，樣本與母體分配沒有顯著差異。 |
| 新北市    | 3,468,998  | 17.2%  | 157   | 14.1%  | 192   | 17.2%  |  |   |
| 臺北市    | 2,282,576  | 11.3%  | 140   | 12.6%  | 126   | 11.3%  |  |   |
| 桃園市    | 1,862,558  | 9.2%   | 58    | 5.2%   | 103   | 9.2%   |  |   |
| 臺中市    | 2,369,481  | 11.7%  | 134   | 12.0%  | 131   | 11.7%  |  |   |
| 臺南市    | 1,636,231  | 8.1%   | 50    | 4.5%   | 90    | 8.1%   |  |   |
| 高雄市    | 2,415,699  | 12.0%  | 121   | 10.9%  | 133   | 12.0%  |  |   |
| 宜蘭縣    | 396,388    | 2.0%   | 29    | 2.6%   | 22    | 2.0%   |  |   |
| 新竹縣    | 459,988    | 2.3%   | 35    | 3.1%   | 25    | 2.3%   |  |   |
| 苗栗縣    | 474,519    | 2.4%   | 33    | 3.0%   | 26    | 2.4%   |  |   |
| 彰化縣    | 1,097,895  | 5.4%   | 42    | 3.8%   | 61    | 5.4%   |  |   |
| 南投縣    | 438,392    | 2.2%   | 27    | 2.4%   | 24    | 2.2%   |  |   |
| 雲林縣    | 600,275    | 3.0%   | 59    | 5.3%   | 33    | 3.0%   |  |   |
| 嘉義縣    | 454,426    | 2.3%   | 34    | 3.0%   | 25    | 2.3%   |  |   |
| 屏東縣    | 729,662    | 3.6%   | 29    | 2.6%   | 40    | 3.6%   |  |   |
| 臺東縣    | 191,014    | 0.9%   | 16    | 1.4%   | 11    | 0.9%   |  |   |
| 花蓮縣    | 285,520    | 1.4%   | 16    | 1.4%   | 16    | 1.4%   |  |   |
| 澎湖縣    | 92,524     | 0.5%   | 32    | 2.9%   | 5     | 0.5%   |  |   |
| 基隆市    | 328,031    | 1.6%   | 45    | 4.0%   | 18    | 1.6%   |  |   |
| 新竹市    | 363,693    | 1.8%   | 35    | 3.1%   | 20    | 1.8%   |  |   |
| 嘉義市    | 228,710    | 1.1%   | 23    | 2.1%   | 13    | 1.1%   |  |   |

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10712各村（里）戶籍人口結構資料。

註：表 7 中縣市別之樣本數係依據戶籍地做加權調整，並針對加權前後之樣本數作一致性檢定。

<sup>2</sup> 本次調查訪問區域為臺澎金馬，惟在進行分析時因金馬地區人口數過少，故將臺灣本島（含澎湖）與金馬地區分開檢視，且為進行縣市別加權調整，亦依據受訪者的戶籍地重新分類（即在臺灣本島訪問到戶籍地為金馬地區者，將其歸類為金馬地區有效樣本；在金馬地區訪問到戶籍地為臺灣本島者，將其歸類為臺灣本島有效樣本），導致最終有效樣本數與表 5、表 6 中依據「調查地點」整理的完成數有些微差異。

另各年齡層樣本加權後之膨脹倍數如表 8 所示，皆符合「各年齡層加權後之樣本數不得超過原樣本數±60%」之規定。

表 8 各年齡層樣本加權後之膨脹倍數

| 人口變數   | 加權前   |        | 加權後   |        | 年齡層加權前後比例<br>(占原樣本之倍數) |
|--------|-------|--------|-------|--------|------------------------|
|        | 人數    | 百分比    | 人數    | 百分比    |                        |
| 總計     | 1,115 | 100.0% | 1,115 | 100.0% |                        |
| 年齡     |       |        |       |        |                        |
| 16-25歲 | 196   | 17.6%  | 163   | 14.6%  | 0.83                   |
| 26-35歲 | 197   | 17.7%  | 181   | 16.3%  | 0.92                   |
| 36-45歲 | 193   | 17.3%  | 214   | 19.2%  | 1.11                   |
| 46-55歲 | 204   | 18.3%  | 200   | 17.9%  | 0.98                   |
| 56-65歲 | 191   | 17.1%  | 184   | 16.5%  | 0.96                   |
| 66歲及以上 | 134   | 12.0%  | 173   | 15.5%  | 1.29                   |

## 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，以臺澎金馬為訪問區域，並以年齡在 16 歲及以上（民國 92 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，本次調查臺灣地區（含澎湖）需完成 1,100 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臺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） 樣本回收之限制

本調查問卷題數 78 題，為期達成問卷成功回收樣本數至少 1,100 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 7.7 次，其中 55 歲以上樣本的平均拒訪率約達 12 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，使得整體樣本各年齡層加權後皆未超過原樣本數的±60%。

### (三) 樣本推論之限制

樣本經加權後，年輕樣本如 16-25 歲被放大 0.83 倍；26-35 歲被放大 0.92 倍；36-45 歲被放大 1.11 倍；中壯年樣本如 46-55 歲被放大 0.98 倍；56-65 歲被放大 0.96 倍；66 歲及以上則約被放大 1.29 倍左右。本次研究計畫為非機率抽樣之調查結果，因此在後續統計推論使用上須謹慎小心。

# 參、通訊市場調查分析

## 一、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 88.9%、沒有使用網路的比例為 11.1%【參照圖 1】。

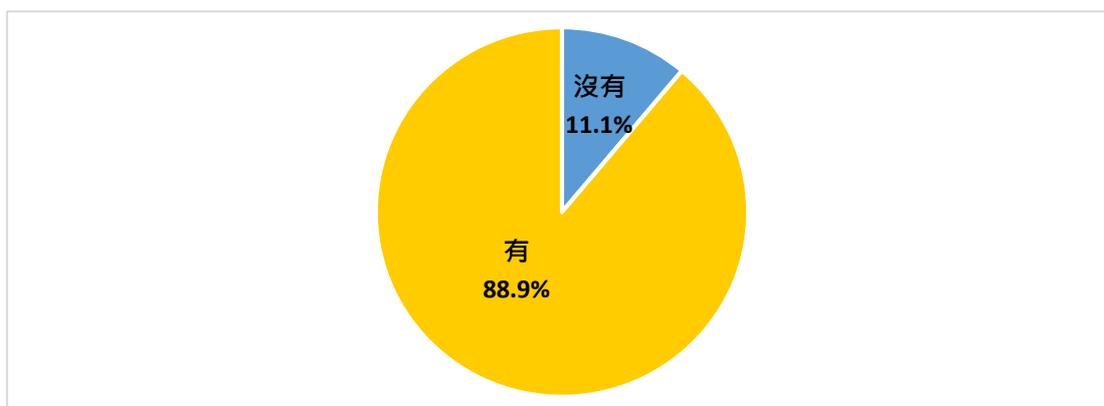


圖 1 網路使用情形

Base : N=1,115，單選

#### 2. 比較分析

##### (1) 區域差異分析

卡方檢定<sup>3</sup>結果顯示，民眾有沒有使用網路，於居住地區達顯著差異。

交叉分析發現，除宜花東地區（73.8%）外，其餘地區有使用網路的比例皆高於 80%，其中又以高屏澎地區（96.9%）最高。

##### (2) 基本差異分析

卡方檢定結果顯示，民眾有沒有使用網路，於年齡、婚姻狀況達顯著差異。

依性別區分，男性有使用網路的比例為 90.6%，高於女性的 87.1%。

依年齡區分，除 66 歲及以上（52.5%）以沒有使用的比例較高外，各年齡層皆以有使用網路為主，其中又以 16-25 歲的 99.6% 最高、56-65 歲的 82.3% 最低。

依婚姻狀況區分，各婚姻狀況皆以有使用網路的比例較高，其中以未婚者的 98.4% 最高，鰥寡/分居者的 69.9% 最低。

##### (3) 社會經濟身分差異分析

卡方檢定結果顯示，民眾有沒有使用網路，於居住狀況、教育程度、個人平均月收入達顯著差異。

<sup>3</sup> 第參章調查分析中之卡方檢定皆係針對題項進行獨立性檢定。

依居住狀況區分，租屋者有使用網路的比例為 93.7%，高於自有房屋者的 87.7%。

依教育程度區分，除小學及以下程度者(57.9%)以沒有使用的比例較高外，各教育程度皆以有使用網路為多數，其中碩士及以上程度者的 100%最高、國中或初中程度者的 73.1%最低，且民眾有使用網路的比例隨教育程度遞增。

依個人平均月收入區分，各收入水準皆以有使用網路的比例較高，其中又以 6 萬元以上收入者的 98.9%最高、未滿 1 萬元收入者的 72.9%最低。

## (二) 一週使用網路的總時數 Q4

### 1. 整體分析

我國 16 歲以上民眾平均一週使用網路的總時數為 36.81 小時 (N=991，有使用網路者)。

### 2. 比較分析

#### (1) 區域差異分析

依居住地區區分，各地區平均一週使用網路的總時數皆高於 30 小時，其中以中彰投地區的 40.24 小時最高，雲嘉南地區的 30.34 小時最低【參照表 9】。

表 9 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  | 35.34        |
| 桃竹苗  | 39.72        |
| 中彰投  | 40.24        |
| 雲嘉南  | 30.34        |
| 高屏澎  | 37.39        |
| 宜花東  | 38.81        |
| 總平均  | <b>36.81</b> |

資料來源：本研究彙整

#### (2) 基本差異分析

單因子變異數分析結果顯示，平均一週使用網路的總時數，於性別達顯著差異。

依性別區分，男性平均一週使用網路的總時數為 39.83 小時，高於女性的 33.67 小時。

依年齡區分，民眾平均一週使用網路的總時數隨年齡遞減，其中以 16-25 歲的 47.55 小時最高，而 66 歲及以上最低，僅有 15.55 小時。

依婚姻狀況區分，民眾一週使用網路總時數平均以未婚者的 47.21 小時最高，

已婚者的 29.79 小時最低。

### (3) 社會經濟身分差異分析

單因子變異數分析結果顯示，平均一週使用網路的總時數，於居住狀況達顯著差異。

依居住狀況區分，租屋者平均一週使用網路的總時數為 43.59 小時，高於自有房屋者的 35 小時。

## 二、 市內電話服務

### (一) 家戶電話使用情形 Q5

#### 1. 整體分析

我國 16 歲以上民眾的家戶電話使用情形，以同時使用市內電話與行動電話為主，比例達 68.2%。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 27.5%，僅使用市內電話的比例為 3.2%【參照圖 2】。

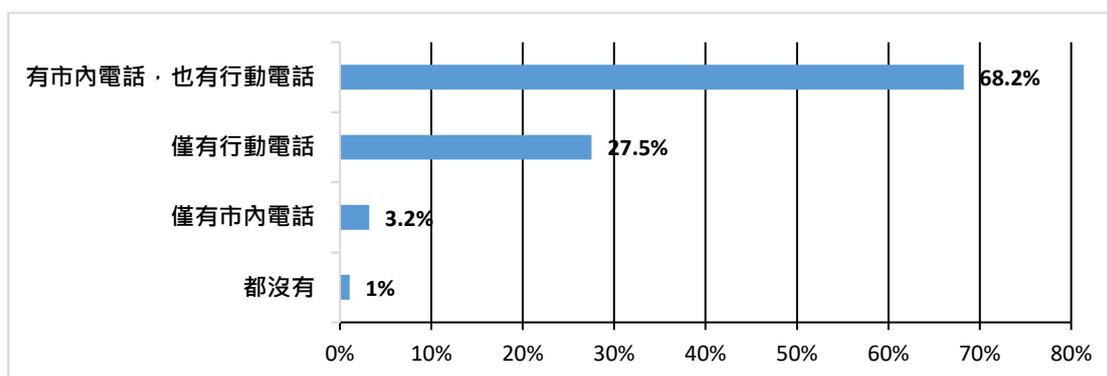


圖 2 家戶電話使用情形

Base: N=1,115，單選

#### 2. 比較分析

##### (1) 區域差異分析

交叉分析發現，民眾家戶電話使用情形，各地區皆以同時使用市內電話與行動電話的比例最高，其中又以中彰投地區的 70.7% 最高、宜花東地區的 55.9% 最低。

##### (2) 基本差異分析

卡方檢定結果顯示，家戶電話使用情形，於性別達顯著差異。

依性別區分，民眾家戶電話使用情形，男性（64.9%）和女性（71.5%）皆以同時使用市內電話與行動電話的比例最高。

依年齡區分，民眾家戶電話使用情形，各年齡層皆以同時使用市內電話與行動電話為多數，其中又以 46-55 歲（77.1%）比例最高、26-35 歲（57%）比例最低。此外，66 歲及以上（11.2%）僅有市內電話的比例明顯高於其他年齡層，26-35 歲（41.9%）則是僅有行動電話的比例明顯較高。

依婚姻狀況區分，民眾家戶電話使用情形，各婚姻狀況皆以同時使用市內電話與行動電話為多數，其中又以已婚者（75.9%）比例最高、鰥寡/分居者比例最低（59.3%）。

### （3）社會經濟身分差異分析

卡方檢定結果顯示，家戶電話使用情形，於居住狀況達顯著差異。

依居住狀況區分，民眾家戶電話使用情形，自有房屋者（76.4%）以同時使用市內電話與行動電話為主，租屋者（59.6%）則以僅有行動電話為多數。

## （二）家中每月市內電話帳單金額 Q6

### 1. 整體分析

我國 16 歲以上民眾家中每月市內電話帳單平均金額為新台幣（以下同）417 元（N=796，有使用市內電話者）。

### 2. 比較分析

#### （1）區域差異分析

依居住地區區分，除了高屏澎地區（340 元）外，其餘地區家中每月市內電話帳單平均金額皆高於 400 元，其中以桃竹苗地區的 492 元最高，高屏澎地區的 340 元最低。【參照表 10】。

表 10 家中每月市內電話帳單金額（區域別）

單位：新台幣（元）

| 居住地區 | 平均金額 |
|------|------|
| 北北基  | 421  |
| 桃竹苗  | 492  |
| 中彰投  | 411  |
| 雲嘉南  | 424  |
| 高屏澎  | 340  |
| 宜花東  | 461  |
| 總平均  | 417  |

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 424 元較高，男性為 407 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 483 元最高，16-25 歲的 372 元最低。

依婚姻狀況區分，家中每月市內電話帳單平均金額以已婚者的 433 元最高，未婚者的 348 元最低。

### (三) 市內電話最常使用的付費方式 Q7

#### 1. 整體分析

我國 16 歲以上民眾有使用市內電話者，最常使用的付費方式，以超商繳款的 48.2% 最高，其次為銀行帳戶自動扣款的 20.6% 與電信櫃檯繳款的 13.1%【參照圖 3】。

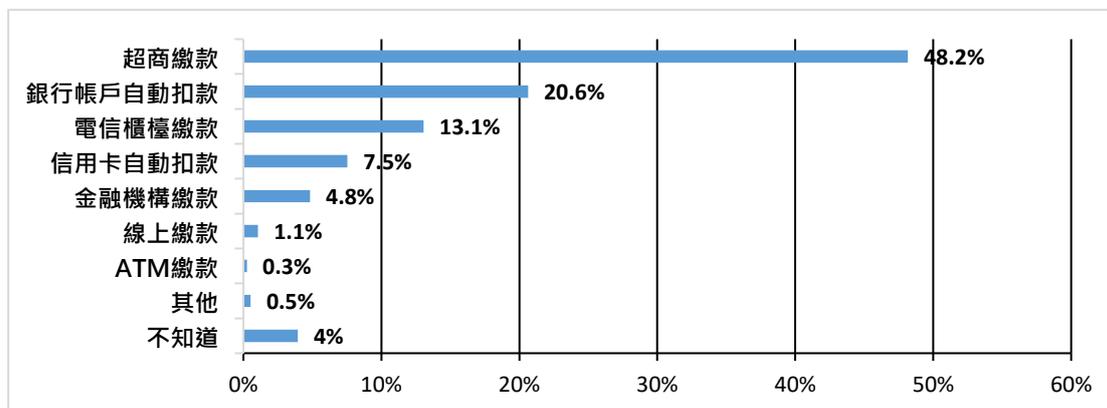


圖 3 市內電話最常使用的付費方式

Base: N=796，單選（有使用市內電話者）

#### 2. 比較分析

##### (1) 區域差異分析

交叉分析發現，關於民眾市內電話最常使用的付費方式，各地區皆以超商繳款的比例最高，其中又以北北基地區的 56.6% 最高，中彰投地區的 37.2% 最低。

##### (2) 基本差異分析

依性別區分，男性（51.2%）和女性（45.6%）市內電話最常使用的付費方式皆以超商繳款的比例最高。

依年齡區分，關於民眾市內電話最常使用的付費方式，各年齡層皆以超商繳款為多數，其中又以 46-55 歲（50.8%）比例最高、66 歲及以上（43.7%）比例最低。

依婚姻狀況區分，關於民眾市內電話最常使用的付費方式，各婚姻狀況皆以超商繳款為多數，其中以未婚者（49.1%）比例最高、鰥寡/分居者（44.5%）比例最低。此外，鰥寡/分居者（35.3%）銀行帳戶自動扣款的比例明顯高於未婚者、已婚者。

### (四) 市內電話通話品質滿意度 Q8

#### 1. 整體分析

我國 16 歲以上民眾市內電話通話品質滿意度平均為 7.52 分（1 分表示非常不滿意，10 分表示非常滿意）（N=796，有使用市內電話者）。

## 2. 比較分析

### (1) 區域差異分析

依居住地區區分，除雲嘉南地區（6.69 分）外，其餘地區市內電話通話品質滿意度平均皆高於 7 分，其中又以高屏澎地區的 7.89 分最高【參照表 11】。

表 11 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  | 7.84 |
| 桃竹苗  | 7.67 |
| 中彰投  | 7.29 |
| 雲嘉南  | 6.69 |
| 高屏澎  | 7.89 |
| 宜花東  | 7.26 |
| 總平均  | 7.52 |

資料來源：本研究彙整。

### (2) 基本差異分析

單因子變異數分析結果顯示，市內電話通話品質滿意度，於年齡、婚姻狀況達顯著差異。

依性別區分，男性市內電話通話品質滿意度平均為 7.63 分，高於女性的 7.42 分。

依年齡區分，民眾市內電話通話品質滿意度幾乎隨年齡遞增，其中以 66 歲及以上的 7.84 分最高，而 16-25 歲的 7.02 分最低。

依婚姻狀況區分，民眾市內電話通話品質滿意度平均以鰥寡/分居者的 7.86 分最高，未婚者的 7.08 分最低。

### (3) 社會經濟身分差異分析

單因子變異數分析結果顯示，市內電話通話品質滿意度，於居住狀況達顯著差異。

依居住狀況區分，自有房屋者的市內電話通話品質滿意度平均為 7.58 分，高於租屋者的 7.02 分。

## (五) 市內電話業者整體滿意度 Q9

### 1. 整體分析

我國 16 歲以上民眾市內電話業者整體滿意度平均為 7.46 分（1 分表示非常不滿意，10 分表示非常滿意）（N=796，有使用市內電話者）。

## 2. 比較分析

### (1) 區域差異分析

依居住地區區分，除了雲嘉南地區（6.69 分）、宜花東地區（6.93 分）外，其餘地區市內電話業者整體滿意度平均皆高於 7 分，其中又以高屏澎地區的 7.92 分最高。【參照表 12】。

表 12 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  | 7.74 |
| 桃竹苗  | 7.54 |
| 中彰投  | 7.3  |
| 雲嘉南  | 6.69 |
| 高屏澎  | 7.92 |
| 宜花東  | 6.93 |
| 總平均  | 7.46 |

資料來源：本研究彙整。

### (2) 基本差異分析

單因子變異數分析結果顯示，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 7.49 分，較女性的 7.44 分為高。

依年齡區分，民眾市內電話業者整體滿意度隨年齡遞增，其中以 66 歲及以上的 7.72 分最高、16-25 歲的 7.15 分最低。

依婚姻狀況區分，市內電話業者整體滿意度以鰥寡/分居者的 7.77 分最高、未婚者的 7.03 分最低。

### (3) 社會經濟身分差異分析

單因子變異數分析結果顯示，市內電話業者整體滿意度，於居住狀況達顯著差異。

依居住狀況區分，自有房屋者的市內電話業者整體滿意度平均為 7.55 分，高於租屋者的 6.87 分。

## (六) 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，我國 16 歲以上民眾家中沒有市內電話者，有可能或會安裝市內電話的比例（9.3%），遠低於不可能或不會安裝市內電話的比例（87.5%）【參

照圖 4】；不打算安裝市內電話的原因，以行動電話取代即可（80.7%）最高，其次為並不需要市內電話（36.3%）與不方便/幾乎不會在家裡使用（21.7%）【參照圖 5】。

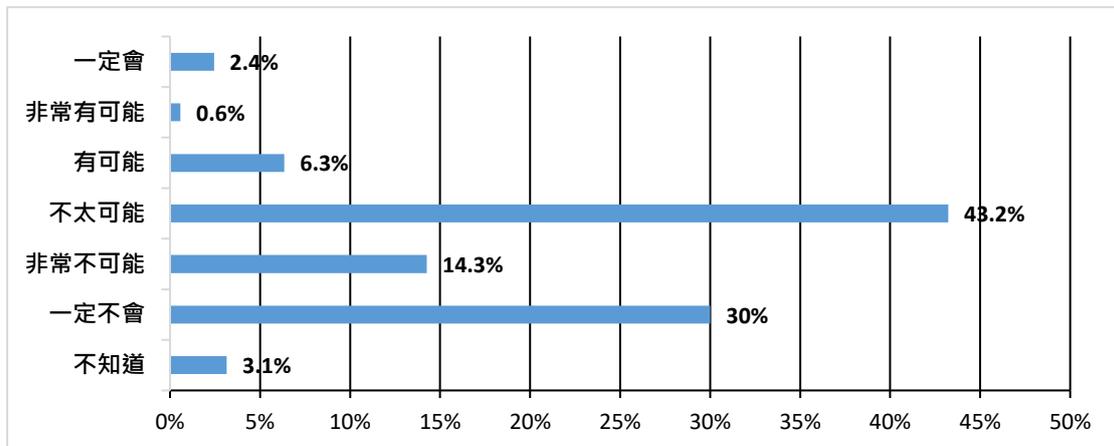


圖 4 家中沒有市內電話民眾，未來 12 個月內安裝市內電話的可能性

Base：N=319，單選（沒有使用市內電話者）

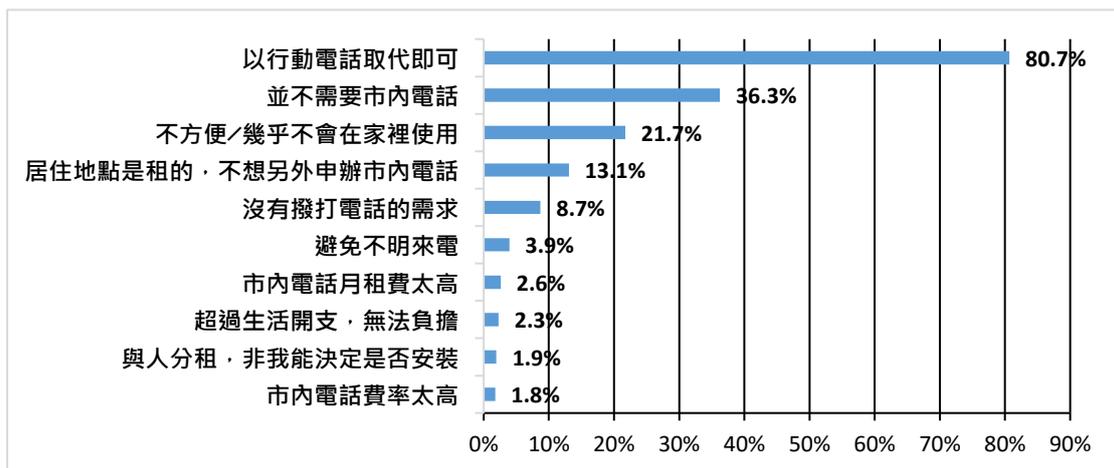


圖 5 家中沒有市話民眾，未來 12 個月內不打算安裝市話的原因（前十名）

Base：N=279，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，各地區未來 12 個月內皆以不打算安裝市內電話者為多數，其中以高屏澎地區的 94.1% 最高，而中彰投地區的 75.7% 最低；會安裝市內電話者以雲嘉南地區的 19.7% 最高、高屏澎地區的 2.4% 最低。不打算安裝市內電話的原因，各地區皆以行動電話取代即可為多數，其中以北北基地區（89%）比例最高、中彰投地區（70.8%）比例最低；不方便/幾乎不會在家裡使用者，高屏澎地區（38.2%）比例高於其他各地區。

### (2) 基本差異分析

依性別區分，家中沒有市內電話的民眾，未來 12 個月內男性（90.5%）和女

性（83.5%）皆以不打算安裝市內電話為主。不打算安裝市內電話的原因，男性（83.2%）和女性（77.1%）皆以行動電話取代即可的比例最高。

依年齡區分，家中沒有市內電話的民眾，未來 12 個月內各年齡層皆以不打算安裝市內電話的比例最高，其中又以 36-45 歲的 94.4% 最高、16-25 歲的 83.3% 最低。不打算安裝市內電話的原因，各年齡層皆以行動電話取代即可為多數，其中又以 36-45 歲（94.7%）比例最高、56-65 歲（70.6%）比例最低。

依婚姻狀況區分，家中沒有市內電話的民眾，未來 12 個月內各婚姻狀況皆以不打算安裝市內電話為主，其中又以鰥寡/分居者（91.9%）比例最高、未婚者（84.8%）比例最低。不打算安裝市內電話的原因，各婚姻狀況皆以行動電話取代即可為多數，其中又以已婚者的 83.3% 最高、鰥寡/分居者的 74.5% 最低。

## （七） 家中有市內電話民眾，未來 12 個月內家中取消市內電話服務

### 可能性與原因 Q12 Q13

#### 1. 整體分析

未來 12 個月內，關於我國 16 歲以上民眾家中取消市內電話服務的可能性，會取消市內電話比例為 12.6%（含一定會 0.6%、非常有可能 1.8%、有可能 10.2%），遠低於不會取消市內電話的比例 83%（加總不太可能 29%、非常不可能 9.9%、一定不會 44%）【參照圖 6】；打算取消市內電話的原因，以行動電話取代即可的 82.7% 最高，其次為並不需要市內電話的 45.4% 與不方便/幾乎不會在家裡使用的 16.4%。【參照圖 7】。

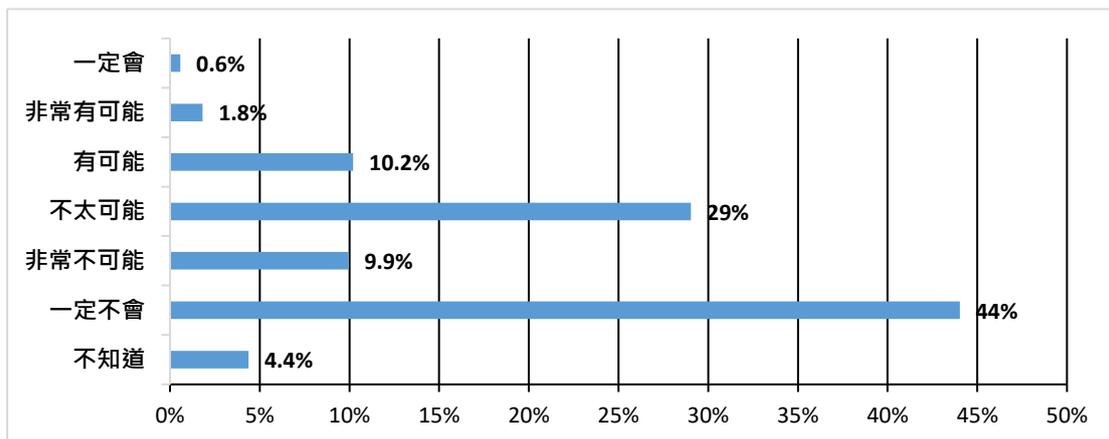


圖 6 未來 12 個月內家中取消市內電話服務可能性

Base: N=796，單選（有使用市內電話者）

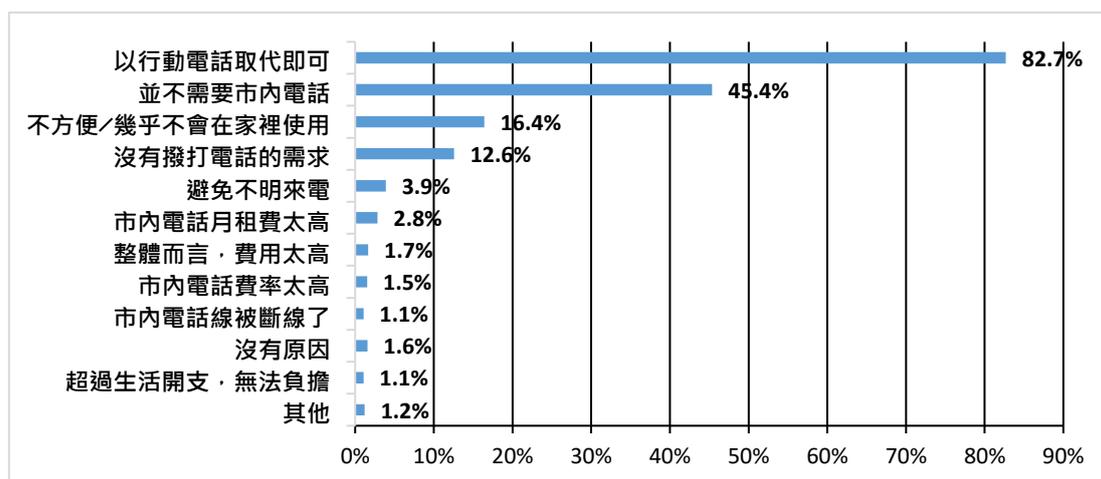


圖 7 未來 12 個月內家中取消市內電話服務的原因

Base: N=100，複選（有使用市內電話者，且未來 12 個月打算取消者）

## 2. 比較分析

### (1) 區域差異分析

交叉分析發現，未來 12 個月內，各地區皆以不會取消家中市內電話的比例較高，且皆達 7 成以上，其中又以中彰投地區的 92.3% 最高、桃竹苗地區的 73.8% 最低；會取消市內電話者，以桃竹苗地區的 18.8% 最高、中彰投地區的 5.1% 最低。打算取消家中市內電話的原因，各地區皆以行動電話取代即可為多數，其中又以北北基地區（90.7%）比例最高、雲嘉南地區（73.8%）比例最低；另外中彰投地區（9.9%）因並不需要而打算取消市內電話的比例明顯低於其他地區。

### (2) 基本差異分析

依性別區分，未來 12 個月內男性（82.9%）和女性（83.1%）皆以不會取消家中市內電話為主。打算取消家中市內電話的原因，兩者皆以行動電話取代即可的比例最高，分別占 82.3% 和 83%。

依年齡區分，未來 12 個月內各年齡層皆以不會取消家中市內電話的比例較高，其中又以 66 歲及以上的 91% 最高、46-55 歲的 76.3% 最低。打算取消家中市內電話的原因，年齡層皆以行動電話取代即可為多數，其中又以 36-45 歲（96.2%）比例最高、56-65 歲（77.1%）比例最低；而 16-25 歲因為不方便/幾乎不會在家裡使用、沒有撥打電話需求的比例皆明顯高於其他年齡層。

依婚姻狀況區分，未來 12 個月內各婚姻狀況皆以不會取消家中市內電話為主，其中又以鰥寡/分居者（88.6%）比例最高、未婚者（81.5%）比例最低。打算取消家中市內電話的原因，各婚姻狀況皆以行動電話取代即可為多數，其中又以已婚者的 84.5% 最高、鰥寡/分居者的 78.5% 最低。

### 三、 行動電話服務

#### (一) 民眾個人與家中成員目前使用中的手機數量 Q14

##### 1. 整體分析

我國 16 歲以上民眾個人與家中成員目前使用中的手機總數量平均為 3.67 支 (N=1,068, 有使用行動電話者)。

##### 2. 比較分析

###### (1) 區域差異分析

依居住地區區分, 各地區民眾個人與家中成員目前使用中的手機總數量皆達 3 支以上, 其中以中彰投地區的 3.8 支最多、宜花東地區的 3.2 支最少【參照表 13】。

表 13 民眾個人與家中成員目前使用中的手機數量 (區域別)

單位：支

| 居住地區       | 平均數量        |
|------------|-------------|
| 北北基        | 3.53        |
| 桃竹苗        | 3.75        |
| 中彰投        | 3.8         |
| 雲嘉南        | 3.7         |
| 高屏澎        | 3.79        |
| 宜花東        | 3.2         |
| <b>總平均</b> | <b>3.67</b> |

資料來源：本研究彙整。

###### (2) 基本差異分析

單因子變異數分析結果顯示, 個人與家中成員目前使用中的手機總數量, 於婚姻狀況達顯著差異。

依性別區分, 男性個人與家中成員目前使用中的手機總數量為 3.69 支, 略多於女性的 3.65 支。

依年齡區分, 各年齡層個人與家中成員目前使用中的手機總數量皆達 3 支以上, 其中以 16-25 歲的 4.21 支最多、66 歲及以上的 3.42 支最少。

依婚姻狀況區分, 民眾個人與家中成員目前使用中的手機總數量, 以未婚者的 3.79 支最多、鰥寡/分居者的 2.8 支最少。

###### (3) 社會經濟身分差異分析

單因子變異數分析結果顯示, 個人與家中成員目前使用中的手機總數量, 於居住狀況、職業達顯著差異。

依居住狀況區分, 自有房屋者個人與家中成員目前使用中的手機總數量為

3.82 支，多於租屋者的 3.04 支。

依職業區分，民眾個人與家中成員目前使用中的手機總數量，以住宿及餐飲業的 4.2 支最多、支援服務業的 2.73 支最少。

## (二) 手機使用情形 Q15、Q16

### 1. 整體分析

我國 16 歲以上民眾有使用手機（含智慧型及傳統手機）的比例高達 96.2%【參照圖 8】。其中主要使用的手機為智慧型手機的比例達 94.8%，遠高於傳統手機者（5.2%）【參照圖 9】。

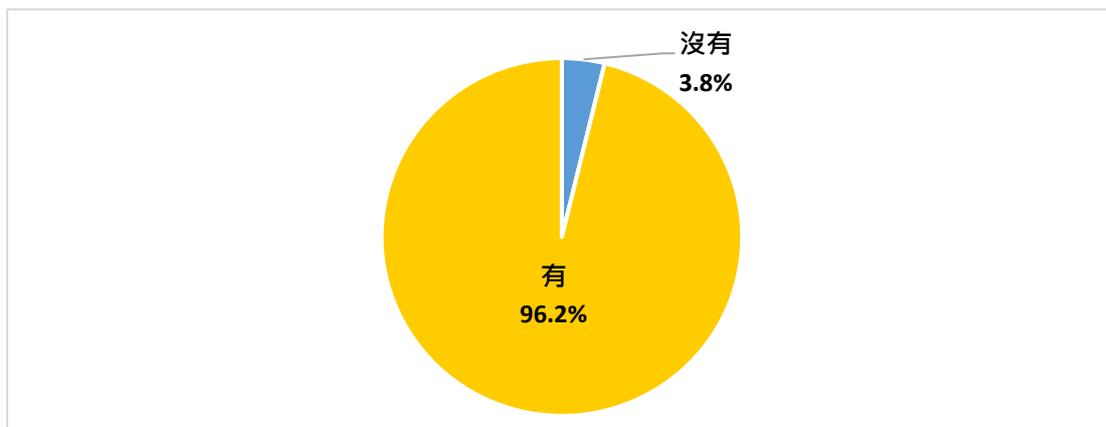


圖 8 有沒有使用手機（含智慧型及傳統手機）

Base：N=1,115，單選

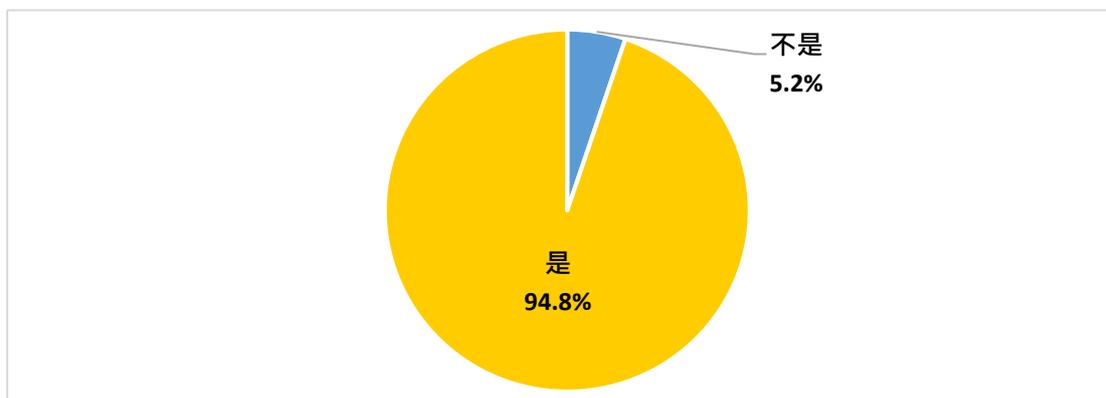


圖 9 主要使用手機是否為智慧型手機

Base：N=1,072，單選（有使用行動電話者）

### 2. 比較分析

#### (1) 區域差異分析

卡方檢定結果顯示，我國民眾有沒有使用手機、主要使用的手機是否為智慧型手機，於居住地區達顯著差異。

交叉分析發現，各地區有使用手機的比例皆超過 8 成，其中以高屏澎地區的 99.2% 最高、宜花東地區的 87.7% 最低。各地區主要使用的手機為智慧型手機的

比例皆超過 9 成，其中又以高屏澎地區的 99.1% 最高、宜花東地區的 91% 最低

## (2) 基本差異分析

卡方檢定結果顯示，我國民眾有沒有使用手機，於性別、年齡、婚姻狀況達顯著差異；主要使用的手機是否為智慧型手機，於年齡、婚姻狀況達顯著差異。

依性別區分，男性(97.5%)和女性(94.9%)有使用手機的比例皆超過 9 成，且兩者主要使用的手機為智慧型手機的比例亦達 9 成以上，分別為 95.3% 和 94.4%。

依年齡區分，除了 66 歲及以上(80.8%) 外，其餘年齡層有使用手機的比例皆超過 9 成，其中又以 26-35 歲的 100% 最高；各年齡層主要使用的手機皆為智慧型手機，且除了 66 歲及以上(69.4%) 外，其餘年齡層比例皆超過 9 成，其中又以 16-25 歲和 26-35 歲的 100% 為最高。

依婚姻狀況區分，各婚姻狀況有使用手機的比例皆超過 9 成，其中又以未婚者的 98.9% 最高；而各婚姻狀況主要使用的手機皆為智慧型手機，其中以未婚者的 99.7% 最高、鰥寡/分居者的 85.3% 最低。

## (3) 社會經濟身分差異分析

卡方檢定結果顯示，我國民眾主要使用的手機是否為智慧型手機，於居住狀況、個人平均月收入達顯著差異。

依居住狀況區分，租屋者(98%) 主要使用的手機為智慧型手機的比例高於自有房屋者的(93.9%)。

依個人平均月收入區分，各收入水準主要使用的手機皆為智慧型手機，其中又以 4 萬-未滿 5 萬元收入者的 99.2% 最高、1 萬-未滿 2 萬元收入者的 84.5% 最低。

## (三) 家戶智慧型手機擁有率 S12

### 1. 整體分析

我國 16 歲以上民眾家戶智慧型手機擁有率為 95.2%【參照圖 10】。

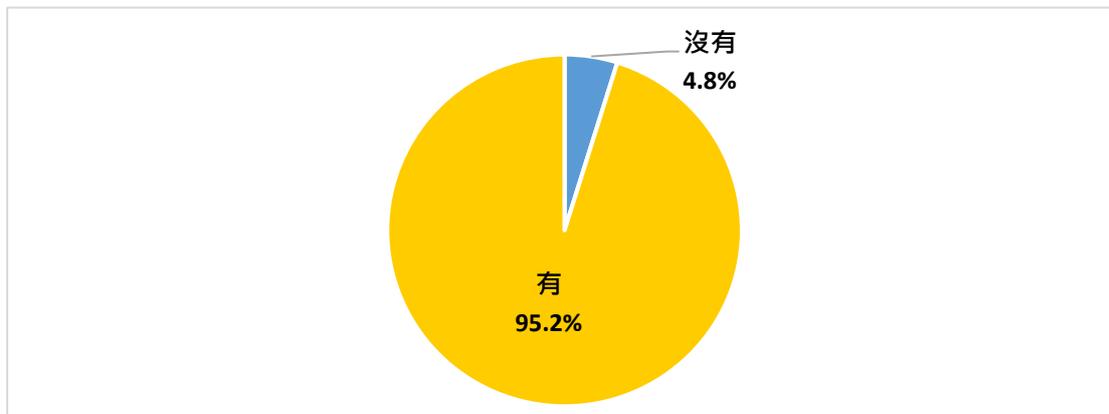


圖 10 家戶智慧型手機擁有率

Base : N=1,115 , 單選

## 2. 比較分析

### (1) 區域差異分析

卡方檢定結果顯示，家戶智慧型手機擁有率，於居住地區達顯著差異。

交叉分析發現，除宜花東地區（86.3%）外，其餘地區的家戶智慧型手機擁有率皆超過9成，其中又以高屏澎地區的97.9%最高。

### (2) 基本差異分析

卡方檢定結果顯示，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，男性家戶智慧型手機擁有率為95.7%，女性則為94.7%。

依年齡區分，除66歲及以上（80.4%）外，其餘年齡層的家戶智慧型手機擁有率皆達9成以上，其中又以16-25歲的98.7%最高。

依婚姻狀況區分，未婚者的家戶智慧型手機擁有率為96.8%，已婚者為95.2%，鰥寡/分居者則為89.6%。

## (四) 在家以外使用的行動上網服務 Q17

### 1. 整體分析

我國16歲以上民眾在家以外使用的行動上網服務，以4G的95.4%最高，其次為店家提供之免費Wi-Fi服務（12.2%）與iTaiwan等政府提供之Wi-Fi服務（5.8%）【參照圖11】。

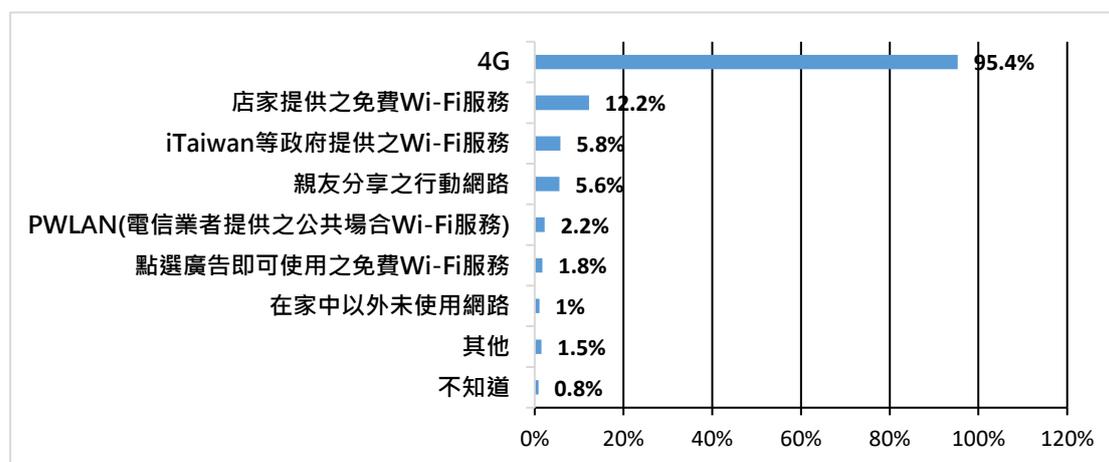


圖 11 在家以外使用的行動上網服務

Base: N=985，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，各地區在家以外使用的行動上網服務皆以4G為主，且比例皆超過9成，其中又以北北基地區的96.9%最高、雲嘉南地區的93.9%最低。

### (2) 基本差異分析

依性別區分，男性（96.6%）和女性（94.1%）在家以外使用的行動上網服務皆以4G的比例最高。

依年齡區分，各年齡層在家以外使用的行動上網服務皆以 4G 為多數，其中又以 26-35 歲和 36-45 歲的 98.8% 為最高、66 歲及以上的 86.2% 最低。

依婚姻狀況區分，各婚姻狀況在家以外使用的行動上網服務皆以 4G 為主，其中又以未婚者（96.9%）比例最高、鰥寡/分居者（90.9%）比例最低。

## （五） 在家以外最常使用的行動上網服務 Q18

### 1. 整體分析

我國 16 歲以上民眾使用智慧型手機者，在家以外最常使用的行動上網服務以 4G 為主，比例高達 95.2%【參照圖 12】。

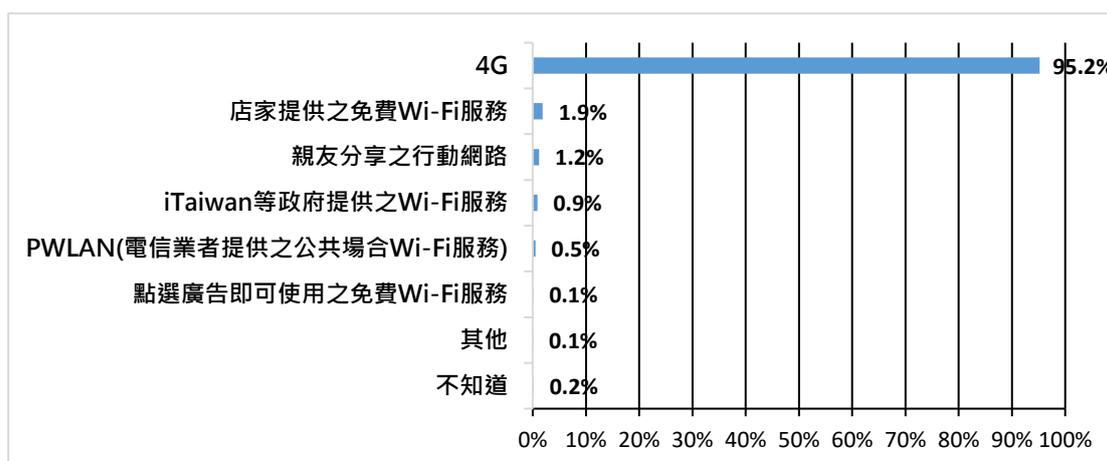


圖 12 在家以外最常使用的行動上網服務

Base：N=967，單選（知道所使用的行動上網服務者）

### 2. 比較分析

#### （1）區域差異分析

交叉分析發現，各地區在家以外最常使用的行動上網服務皆以 4G 為主，其中又以北北基地區的 97.4% 最高、中彰投地區的 91.9% 最低。

#### （2）基本差異分析

依性別區分，男性（96.8%）和女性（93.6%）在家以外最常使用的行動上網服務皆以 4G 比例最高。

依年齡區分，各年齡層在家以外最常使用的行動上網服務皆以 4G 為多數，且除了 66 歲及以上（83.9%），其餘年齡層的比例皆超過 9 成，其中又以 26-35 歲的 98% 最高。

依婚姻狀況區分，各婚姻狀況在家以外最常使用的行動上網服務皆以 4G 的占比最高，其中又以未婚者的 96.5% 最高、鰥寡/分居者的 93.2% 最低。

## (六) 最常使用手機的連網地點 Q19

### 1. 整體分析

我國 16 歲以上民眾最常使用手機(智慧型手機)的連網地點以家中(49.5%)最高，其次為工作地點 (33.6%)【參照圖 13】。

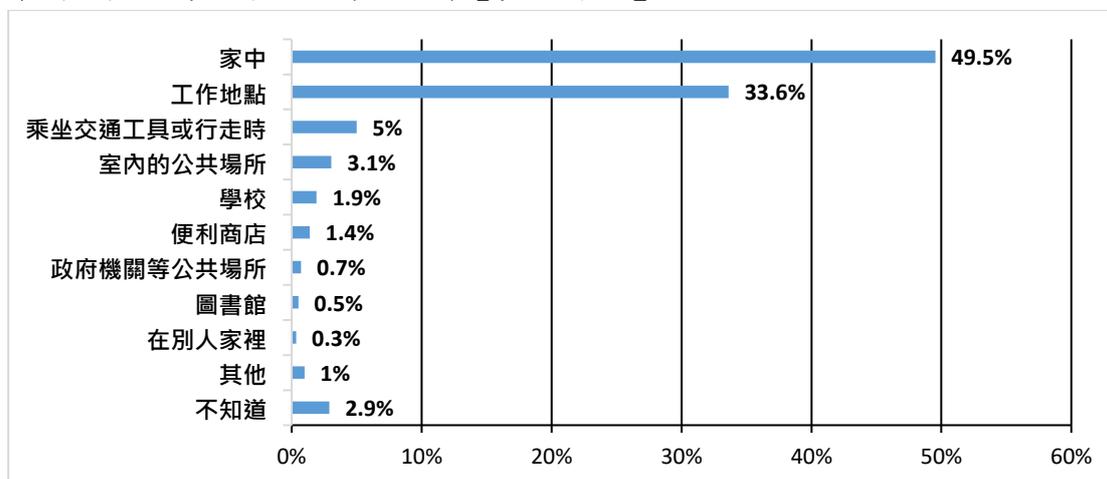


圖 13 最常使用手機的連網地點

Base：N=985，單選（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，各地區最常使用手機的連網地點皆以家中為主，其中又以中彰投地區的 57%最高、高屏澎地區的 42.9%最低

#### (2) 基本差異分析

依性別區分，男性 (43.6%) 和女性 (55.6%) 最常使用手機的連網地點皆以家中占比最高。

依年齡區分，除了 26-35 歲 (45.5%) 最常使用手機的連網地點以工作地點為多數外，其餘年齡層皆以家中為主，其中又以 66 歲及以上 (65.7%) 比例最高、36-45 歲 (42%) 比例最低。

依婚姻狀況區分，各婚姻狀況最常使用手機的連網地點皆以家中為主，其中又以已婚者 (54.9%) 比例最高、未婚者 (43.1%) 比例最低。

## (七) 在家以外最常使用手機的連網地點 Q20

### 1. 整體分析

我國 16 歲以上民眾在家以外最常使用手機的連網地點，以工作地點為主 (40.3%)，其次為乘坐交通工具或行走時 (17.2%)、室內的公共場所 (餐廳、電影院、購物中心等) (11.8%)【參照圖 14】。

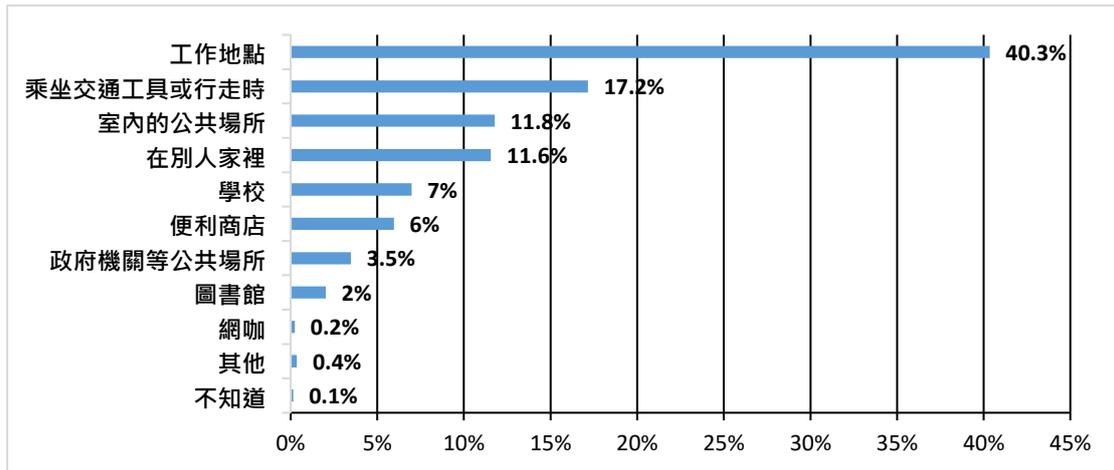


圖 14 在家以外最常使用手機的連網地點

Base：N=478，單選（主要使用的手機為智慧型手機，且最常於家中連網者）

## 2. 比較分析

### (1) 區域差異分析

交叉分析發現，民眾在家以外最常使用手機的連網地點，各地區皆以工作地點占比最高，其中又以北北基地區的 44% 最高、高屏澎地區的 31.9% 最低。

### (2) 基本差異分析

依性別區分，男性（44.2%）和女性（37.3%）在家以外最常使用手機的連網地點皆以工作地點為主。

依年齡區分，民眾在家以外最常使用手機的連網地點，16-25 歲（32.2%）以學校為多數，26-35 歲（56.5%）、36-45 歲（67.2%）、46-55 歲（44.4%）皆以工作地點為主，56-65 歲（30.3%）以在別人家裡占比最高，66 歲及以上（21%）則以便利商店（21%）為多數。

依婚姻狀況區分，各婚姻狀況在家以外最常使用手機的連網地點皆以工作地點為主，其中又以鰥寡/分居者（43.7%）比例最高、未婚者（36.9%）比例最低。

## (八) 手機門號數與擁有 2 個以上門號之原因 Q21 Q22

### 1. 整體分析

我國 16 歲以上民眾擁有的手機門號數，以擁有 1 個門號（86.8%）為主，而擁有 2 個門號者占 9.9%、3 個（含）以上門號僅占 2%【參照圖 15】。擁有 2 個以上門號的原因，以自己本身門號與公司提供門號（40.1%）占比最高，其次為親友有不同家業者門號撥打費用較便宜（20.2%）、語音與上網服務分別選擇較便宜的業者（11.7%）【參照圖 16】。

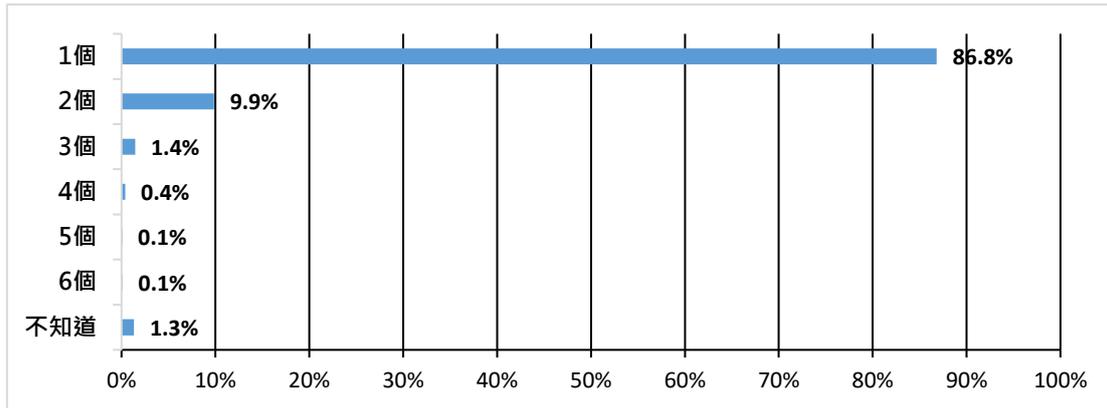


圖 15 手機門號數量

Base: N=1,072 (有使用行動電話者)

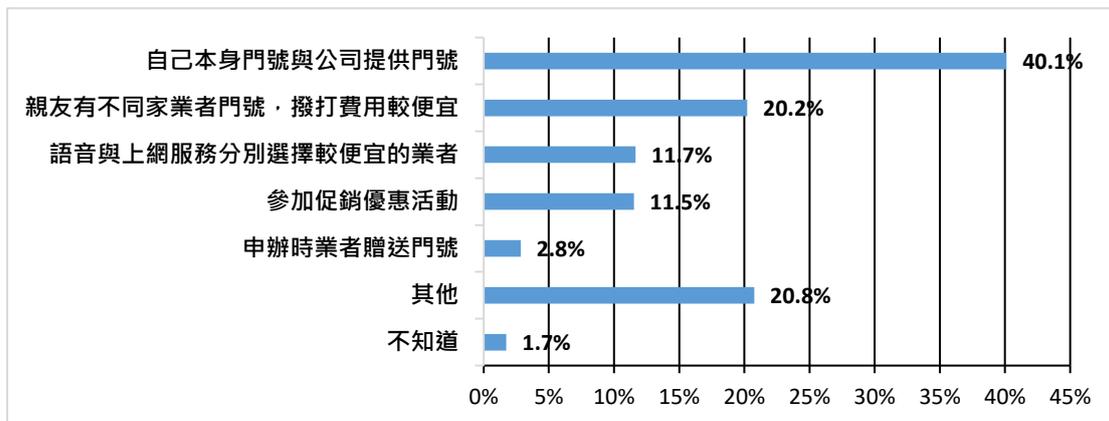


圖 16 擁有 2 個門號以上的原因

Base: N=127，複選 (有使用行動電話，且有 2 個以上門號者)

## 2. 比較分析

### (1) 區域差異分析

交叉分析發現，民眾擁有的手機門號數，以高屏澎地區的 1.28 個最多、宜花東地區的 1.08 個最少。擁有 2 個以上門號的原因，北北基地區 (28.9%)、桃竹苗地區 (59.1%)、中彰投地區 (39%)、高屏澎地區 (53.8%) 皆以自己本身門號與公司提供門號為主，雲嘉南地區 (25.8%) 則以語音與上網服務分別選擇較便宜的業者為多數。

### (2) 基本差異分析

依性別區分，男性擁有的手機門號數為 1.19 個，略高於女性的 1.11 個；而擁有 2 個以上門號的原因，男性 (41.8%) 和女性 (37.2%) 皆以自己本身門號與公司提供門號的比例最高。

依年齡區分，民眾擁有的手機門號數，以 26-35 歲、36-45 歲和 56-65 歲的 1.19 個最多，而 66 歲及以上擁有 1.06 個門號最少。擁有 2 個以上門號的原因，除了 56-65 歲 (20.9%) 以參加促銷優惠活動的比例較高外，其餘年齡層皆以自己本身門號與公司提供門號為最主，其中又以 66 歲及以上的 61.7% 最高、26-35

歲 36.6%最低。

依婚姻狀況區分，民眾擁有的手機門號數，以未婚者的 1.17 個最多、鰥寡/分居者的 1.1 個最少。擁有 2 個以上門號的原因，除了鰥寡/分居者（45.9%）以參加促銷優惠活動為主外，未婚者（37.7%）和已婚者（45%）皆以自己本身門號與公司提供門號的占比最高。

## （九）最常使用的門號 Q23

### 1. 整體分析

我國 16 歲以上民眾最常使用的門號所屬電信業者，分別為中華電信占 41.1% 最高、其次為台灣大哥大占 27.2% 與遠傳電信占 19.2%。【參照圖 17】。

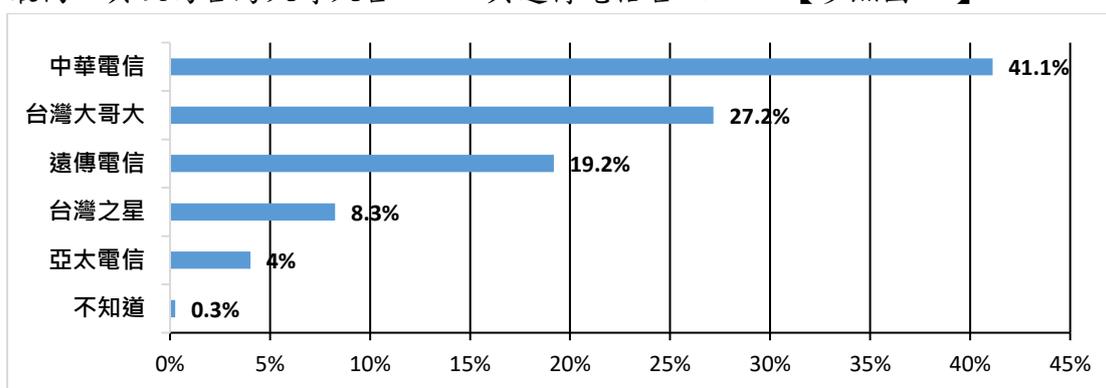


圖 17 最常使用的門號所屬電信業者

Base：N=1,072，單選（有使用行動電話者）

### 2. 比較分析

#### （1）區域差異分析

卡方檢定結果顯示，民眾最常使用的門號所屬電信業者，於居住地區達顯著差異。

交叉分析發現，各地區最常使用的門號所屬電信業者皆以中華電信為主，其中又以桃竹苗地區的 49.9% 最高、北北基地區的 37.8% 最低。

#### （2）基本差異分析

卡方檢定結果顯示，民眾最常使用的門號所屬電信業者，於年齡、婚姻狀況達顯著差異。

依性別區分，男性（44.6%）和女性（37.7%）最常使用的門號所屬電信業者皆以中華電信為多數。

依年齡區分，各年齡層最常使用的門號所屬電信業者皆以中華電信為主，其中又以 66 歲及以上的 56.8% 最高、16-25 歲的 33.7% 最低。

依婚姻狀況區分，各婚姻狀況最常使用的門號所屬電信業者皆以中華電信占比最高，其中又以鰥寡/分居者的 46% 最高、未婚者的 35.7% 最低。

#### （3）社會經濟身分差異分析

卡方檢定結果顯示，民眾最常使用的門號所屬電信業者，於居住狀況、教育

程度達顯著差異。

依居住狀況區分，自有房屋者（43.1%）和租屋者（33.2%）最常使用的門號所屬電信業者皆以中華電信為主，但租屋者（25.2%）所屬業者為遠傳電信的比例明顯高於自有房屋者（17.6%）。

依教育程度區分，各教育程度最常使用的門號所屬電信業者皆以中華電信為多數，其中又以小學及以下程度者（55.5%）比例最高、高中職程度者（37.1%）比例最低。

## （十） 行動電話業者的選用原因 Q24

### 1. 整體分析

我國 16 歲以上民眾選用特定行動電話業者（最常使用門號）的原因以習慣使用這家業者服務占比最高，達 31.3%，其次為通訊品質較佳（27.2%）、親友大多使用現在這家業者（26.3%）【參照圖 18】。

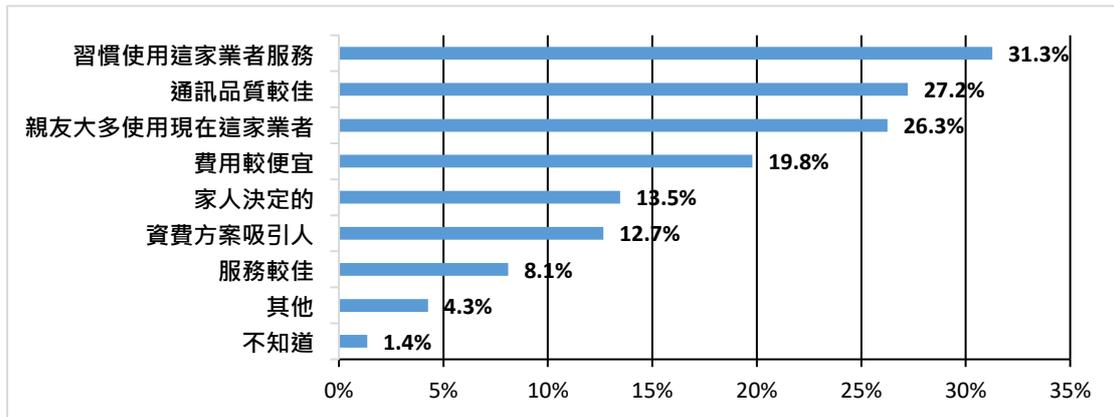


圖 18 行動電話業者的選用原因

Base：N=1,070，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，民眾選用特定行動電話業者的原因，北北基地區（39.3%）、桃竹苗地區（39.7%）、宜花東地區（33.6%）皆以習慣使用這家業者服務的比例最高，中彰投地區（33.8%）、雲嘉南地區（36.8%）以通訊品質較佳為多數，高屏澎地區（36.8%）則以親友大多使用現在這家業者為主。

#### （2）基本差異分析

依性別區分，男性（32%）和女性（30.5%）選用特定行動電話業者的原因皆以習慣使用這家業者服務為主。

依年齡區分，民眾選用特定行動電話業者的原因，16-25 歲（29.7%）以家人決定的為多數，26-35 歲（30.1%）、36-45 歲（40.3%）以通訊品質較佳為主，46-55 歲（35.1%）、56-65 歲（34.7%）、66 歲及以上（31.9%）則皆以習慣使用這家業者服務的比例最高。

依婚姻狀況區分，各婚姻狀況選用特定行動電話業者的原因皆以習慣使用這家業者服務為主，其中又以鰥寡/分居者的 33.7%最高、未婚者的 29.4%最低。

## (十一) 更換最常使用的行動電話業者 Q25

### 1. 整體分析

在是否有換過最常使用的行動電話業者方面，我國 16 歲以上民眾以沒有更換過行動電話業者比例最高，占 54%；若有換過，原業者為台灣大哥大占 13.8% 最高、其次是遠傳電信 12.4% 與中華電信 10.9%。【參照圖 19】。

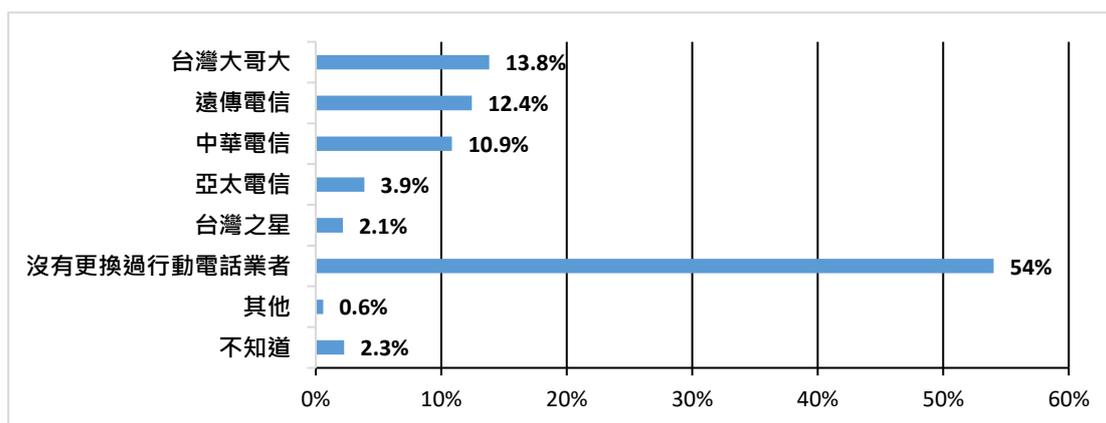


圖 19 更換最常使用的行動電話業者

Base: N=1,070，單選（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，各地區皆以沒有換過最常使用的行動電話業者為主，且比例皆達到 5 成以上，其中又以北北基地區的 55.4% 最高、中彰投地區的 52.4% 最低。而有更換過者，北北基地區（17.6%）、中彰投地區（16.1%）皆以原業者為台灣大哥大為多數，桃竹苗地區（15.5%）、雲嘉南地區（17.4%）、高屏澎地區（14%）皆以原業者為遠傳電信為主，宜花東地區（14.9%）則以原業者為亞太電信占比最高。

#### (2) 基本差異分析

卡方檢定結果顯示，關於是否有換過最常使用的行動電話業者，於婚姻狀況達顯著差異。

依性別區分，男性（53%）和女性（55%）皆以沒有更換過最常使用的行動電話業者占比最高；而有更換過者，兩者皆以原業者為台灣大哥大為主，分別占 13.2% 和 14.4%。

依年齡區分，各年齡層皆以沒有更換過最常使用的行動電話業者為多數，其中又以 66 歲及以上的 63% 最高、26-35 歲的 48.5% 最低。而有更換過者，16-25 歲（16.2%）、36-45 歲（18.2%）、56-65 歲（12.3%）皆以原業者為台灣大哥大占比最高，26-35 歲（17.9%）、46-55 歲（14.9%）、66 歲及以上（11.2%）則皆以原

業者為遠傳電信為多數。

依婚姻狀況區分，各婚姻狀況皆以沒有更換過最常使用的行動電話業者為主，其中又以鰥寡/分居者的 60.7%最高、未婚者的 52.1%最低。而有更換過者，未婚者(15%)和已婚者(14.5%)皆以原業者為台灣大哥大為多數，鰥寡/分居者(13.6%)則以原業者為遠傳電信占比最高。

## (十二) 更換最常使用行動電話業者的原因 Q26 Q27

### 1. 整體分析

我國 16 歲以上民眾更換最常使用行動電話業者的原因，以原業者費用較貴 (29%) 占比最高，其次為原業者通訊品質不佳 (28.1%)、攜碼更優惠 (24.4%) 【參照圖 20】；而更換最常使用行動電話業者的主要原因，以原業者通訊品質不佳 (23.8%) 占比最高，其次為攜碼更優惠 (19%)、原業者費用較貴 (19%) 【參照圖 21】。

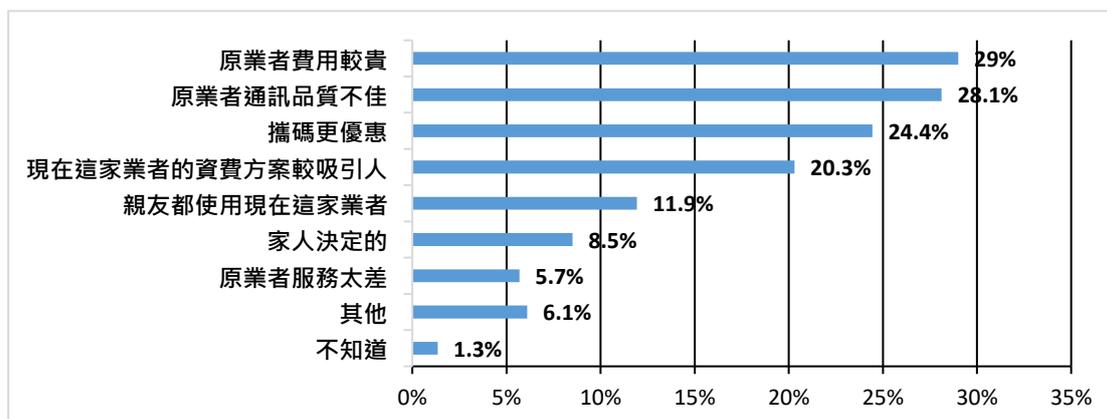


圖 20 更換最常使用行動電話業者的原因

Base：N=468，複選（有使用行動電話、知道由哪家業者提供服務且換過業者）

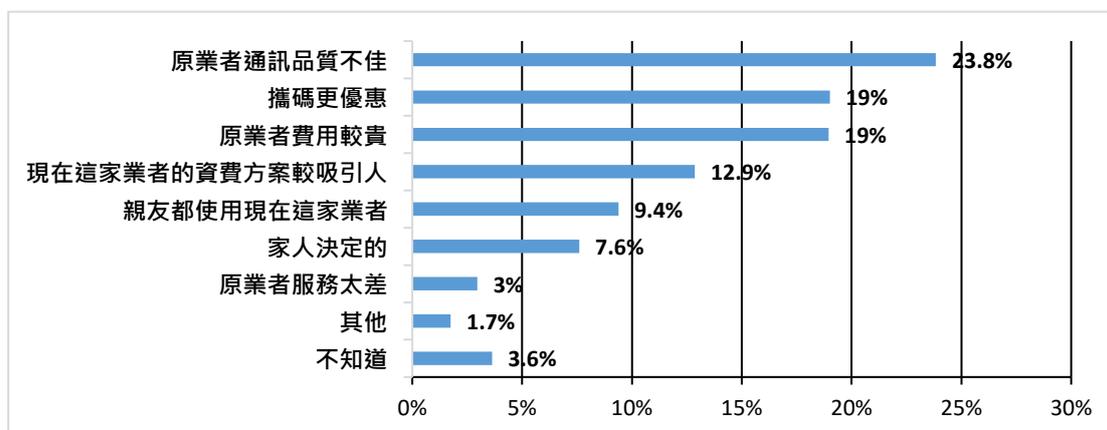


圖 21 更換最常使用行動電話業者的主要原因

Base：N=468，單選（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原因，北北基地區(30.4%)以攜碼更優惠為主，桃竹苗地區(32.5%)、高屏澎地區(27.9%)皆以原業者通訊品質不佳為多數，中彰投地區(30.6%)、雲嘉南地區(42.2%)皆以原業者費用較貴比例最高，宜花東地區(41.5%)則以現在這家業者的資費方案較吸引人為主。而民眾更換最常使用行動電話業者的主要原因，除了北北基地區(25.2%)以攜碼更優惠、宜花東地區(22%)以現在這家業者的資費方案較吸引人為多數外，其餘地區皆以原業者通訊品質不佳為主，其中又以雲嘉南地區的29.8%最高、高屏澎地區的23.5%最低。

### (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原因，男性(29.2%)以原業者通訊品質不佳比例最高，女性(29.4%)則以原業者費用較貴為主；而民眾更換最常使用行動電話業者的主要原因，男性(26.1%)和女性(21.4%)皆以原業者通訊品質不佳比例最高。

依年齡區分，民眾更換最常使用行動電話業者的原因，16-25歲(30.8%)以原業者費用較貴比例最高，26-35歲(36%)、46-55歲(28.5%)、56-65歲(33.6%)皆以原業者通訊品質不佳為多數，36-45歲(31.5%)以攜碼更優惠為主，66歲及以上(28.3%)則以親友都使用現在這家業者占比最高。而民眾更換最常使用行動電話業者的主要原因，16-25歲(21.2%)、36-45歲(25.6%)皆以攜碼更優惠的比例最高，26-35歲(27.8%)、46-55歲(25.3%)、56-65歲(26.4%)皆以原業者通訊品質不佳為多數，66歲及以上(22.1%)則以親友都使用現在這家業者為主。

依婚姻狀況區分，民眾更換最常使用行動電話業者的原因，未婚者(28.9%)和已婚者(28.2%)皆以原業者費用較貴的比例最高，鰥寡/分居者(33.1%)以原業者通訊品質不佳為主。而民眾更換最常使用行動電話業者的主要原因，各婚姻狀況皆以原業者通訊品質不佳比例最高，其中又以鰥寡/分居者的33.1%最高、已婚者的23%最低。

## (十三) 家中多數人主要使用的行動電話業者 Q28

### 1. 整體分析

我國 16 歲以上民眾家中多數人主要使用的行動電話業者，以中華電信占 39.3%為最高，其次依序為台灣大哥大占 20%、遠傳電信占 15.1%、台灣之星占 5.1%及亞太電信占 2.2%；沒有特別主要的業者比例則為 15.8%【參照圖 22】。

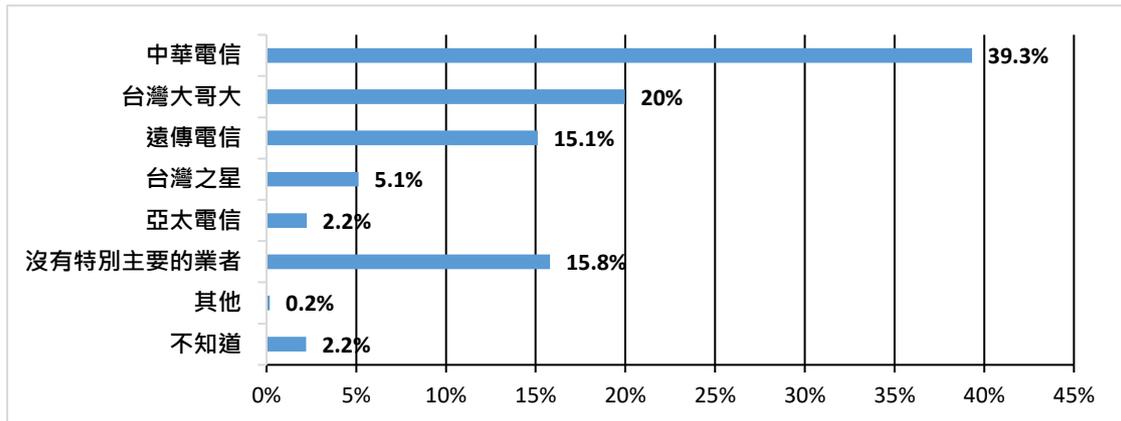


圖 22 家中主要使用的行動電話業者

Base: N=1,068，單選（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，各地區家中多數人主要使用的行動電話業者皆以中華電信占比最高，其中又以宜花東地區的 49.8% 最高、北北基地區的 31.7% 最低；但宜花東地區（24.3%）家中多數人主要使用遠傳電信的比例明顯高於其他地區。

### (2) 基本差異分析

卡方檢定結果顯示，家中多數人主要使用的行動電話業者，於性別達顯著差異。

依性別區分，男性（43.9%）和女性（34.8%）家中多數人主要使用的行動電話業者皆以中華電信為主，但女性（23.4%）家中多數人主要使用台灣大哥大的比例高於男性（16.5%）。

依年齡區分，各年齡層家中多數人主要使用的行動電話業者皆以中華電信為多數，其中又以 46-55 歲（43.6%）比例最高、56-65 歲（31.7%）比例最低。

依婚姻狀況區分，各婚姻狀況家中多數人主要使用的行動電話業者皆以中華電信占比最高，其中又以未婚者的 40.6% 最高、鰥寡/分居者的 38.1% 最低。

## 四、 手機申辦及資費情形

### (一) 最常使用的手機資費方案 Q29 Q30 Q31

#### 1. 整體分析

我國 16 歲以上民眾最常使用的手機資費方案以月租型（92.7%）為主，預付型與兩者同時使用則分別占 4% 與 1.2%【參照圖 23】。

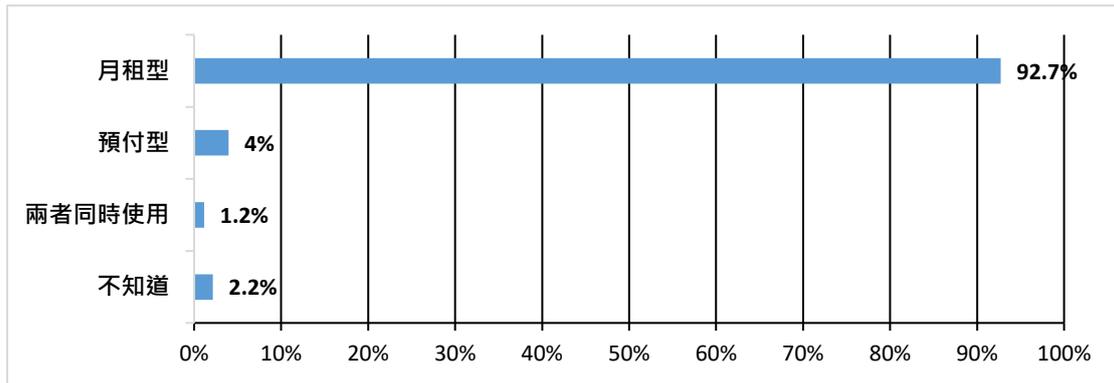


圖 23 最常使用的手機資費方案

Base: N=1,072, 單選 (有使用行動電話者)

預付型的使用方案類型，以語音及上網(同業者)占 55.7%為最高，其次為純語音(撥打電話)占 35.2%、純上網占 4.4%、語音及上網(不同業者)占 3.8%【參照圖 24】。

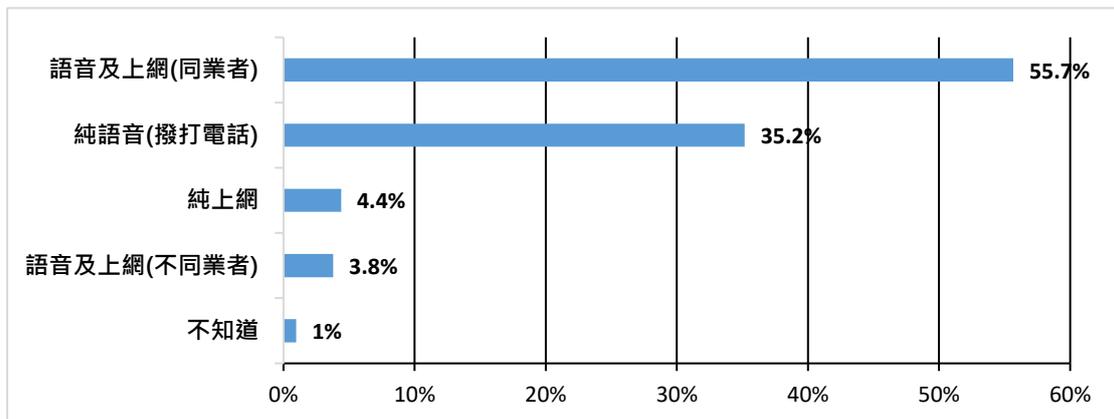


圖 24 預付型的使用方案類型

Base: N=55, 單選 (有使用行動電話，且使用預付型方案者)

月租型的使用方案類型，以語音上網組合方案占 77.7%為最高，其次為純上網占 6.8%、純語音(撥打電話)占 6.7%、語音及上網不同方案(可為不同業者)占 5.4%【參照圖 25】。

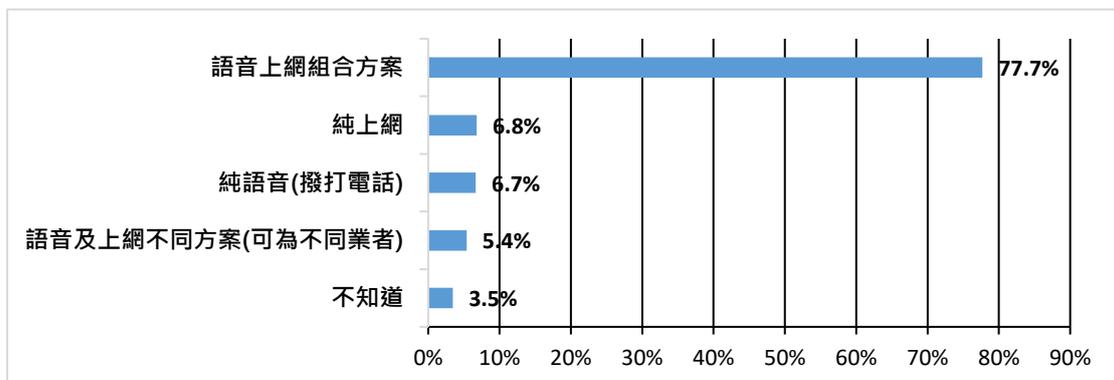


圖 25 月租型的使用方案類型

Base: N=1,007, 單選 (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

卡方檢定結果顯示，月租型的使用方案類型，於居住地區達顯著差異。

交叉分析發現，各地區最常使用的手機資費方案皆以月租型為多數，且比例皆達 9 成以上，其中又以雲嘉南地區的 94.4%最高、桃竹苗地區的 91.3%最低。關於預付型使用方案，北北基地區（64.3%）、桃竹苗地區（51.1%）、中彰投地區（62.8%）、高屏澎地區（59.5%）皆以語音及上網（同業者）占比最高。在月租型使用方案部分，各地區皆以語音上網組合方案為主，其中又以桃竹苗地區的 88.2%最高、雲嘉南地區的 67.8%最低。

### (2) 基本差異分析

卡方檢定結果顯示，月租型的使用方案類型，於年齡、婚姻狀況達顯著差異。

依性別區分，男性（93.4%）和女性（92.1%）最常使用的手機資費方案皆以月租型為主。關於預付型使用方案，兩者皆以語音及上網（同業者）為多數，分別占 47.3%和 64.8%；在月租型使用方案部分，男性（76.4%）和女性（79%）皆以語音上網組合方案的比例最高。

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占比最高，且除 66 歲及以上（74.1%）外比例皆超過 9 成，其中又以 26-35 歲的 98.8%最高。關於預付型使用方案，各年齡層皆以語音及上網（同業者）為主，其中又以 16-25 歲的 68.9%最高、66 歲及以上的 49.1%最低；在月租型使用方案部分，各年齡層皆以語音上網組合方案為主，其中又以 46-55 歲的 87.7%最高，66 歲及以上的 52.6%最低。

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，其中又以未婚者（95.3%）比例最高、鰥寡/分居者比例最低（89%）。關於預付型使用方案，未婚者（62.2%）、已婚者（61.6%）皆以語音及上網（同業者）占比最高，鰥寡/分居者（80.6%）則以純語音（撥打電話）為多數；在月租型使用方案部分，各婚姻狀況皆以語音上網組合方案為主，其中又以未婚者的 79.8%最高、已婚者的 76.1%最低。

### (3) 社會經濟身分差異分析

卡方檢定結果顯示，月租型的使用方案類型，於個人平均月收入達顯著差異。

依個人平均月收入區分，各收入水準使用的月租型方案皆以語音上網組合方案為主，其中又以 4 萬-未滿 5 萬元的 88.5%最高、1 萬-未滿 2 萬元的 68.8%最低。

## (二) 每月行動電話帳單費用 Q32

### 1. 整體分析

我國 16 歲以上民眾每月行動電話帳單平均費用為新台幣（以下同）728 元（N=1,007，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

依居住地區區分，除了桃竹苗地區（685 元）、中彰投地區（684 元）外，其餘地區每月行動電話帳單費用平均皆高於 700 元，其中又以宜花東地區的 799 元最高【參照表 14】。

表 14 每月行動電話帳單費用（區域別）

單位：新台幣（元）

| 居住地區 | 平均費用 |
|------|------|
| 北北基  | 777  |
| 桃竹苗  | 685  |
| 中彰投  | 684  |
| 雲嘉南  | 713  |
| 高屏澎  | 723  |
| 宜花東  | 799  |
| 總平均  | 728  |

資料來源：本研究彙整。

### (2) 基本差異分析

單因子變異數分析結果顯示，民眾每月行動電話帳單費用，於年齡達顯著差異。

依性別區分，男性每月行動電話帳單平均費用為 753 元，高於女性的 703 元。

依年齡區分，除 56-65 歲（650 元）、66 歲及以上（517 元）外，其餘年齡層每月行動電話帳單平均費用皆高於 700 元，其中又以 36-45 歲的 844 元最高。

依婚姻狀況區分，民眾每月行動電話帳單平均費用，以未婚者的 776 元最高、鰥寡/分居者的 638 元最低。

### (3) 社會經濟身分差異分析

單因子變異數分析結果顯示，民眾每月行動電話帳單費用，於教育程度、職業達顯著差異。

依教育程度區分，民眾每月行動電話帳單平均費用，以專科程度者的 811 元最高、小學及以下程度者的 473 元最低。

依職業區分，民眾每月行動電話帳單平均費用，以出版/影音製作/傳播及資通訊服務業的 1,014 元最高、退休者的 487 元最低。

## (三) 行動電話帳單最常使用的付費方式 Q33

### 1. 整體分析

我國 16 歲以上民眾行動電話帳單最常使用的付費方式，以超商繳款的 47.4% 最高，其次為電信櫃檯繳款的 20.4% 與銀行帳戶自動扣款的 13.2%【參照圖 26】。

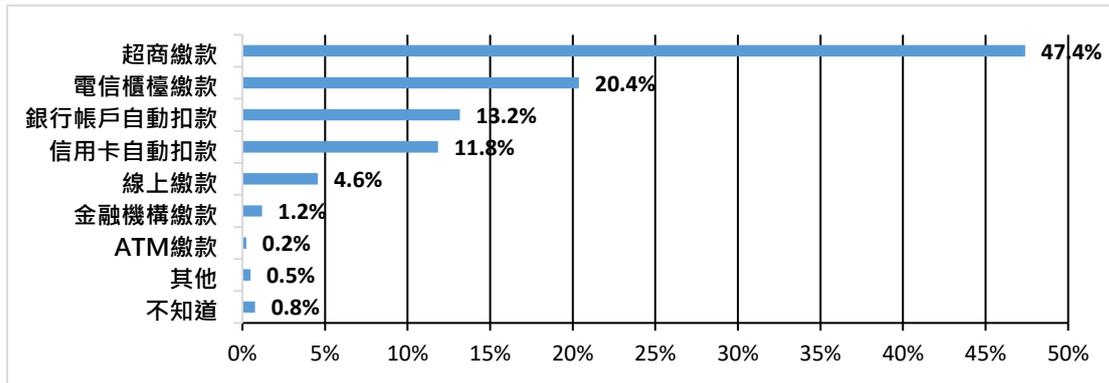


圖 26 行動電話帳單最常使用的付費方式

Base: N=1,007，單選（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，各地區行動電話帳單最常使用的付費方式皆以超商繳款為主，其中又以北北基地區的 52.6% 最高、雲嘉南地區的 39.2% 最低。

### (2) 基本差異分析

依性別區分，男性（50.5%）和女性（44.2%）行動電話帳單最常使用的付費方式皆以超商繳款占比最高。

依年齡區分，各年齡層行動電話帳單最常使用的付費方式皆以超商繳款為多數，其中又以 16-25 歲的 54.8% 最高、36-45 歲的 41% 最低。

依婚姻狀況區分，各婚姻狀況行動電話帳單最常使用的付費方式皆以超商繳款為主，其中又以已婚者的 50.2% 最高、鰥寡/分居者的 42.1% 最低。

## (四) 門號採行方案 Q34

### 1. 整體分析

我國 16 歲以上民眾行動電話門號採行方案以門號綁約方案（60.2%）占比最高，其次為購機綁約方案占 29.7%，無綁約僅申請 SIM 卡門號僅占 6.9%【參照圖 27】。

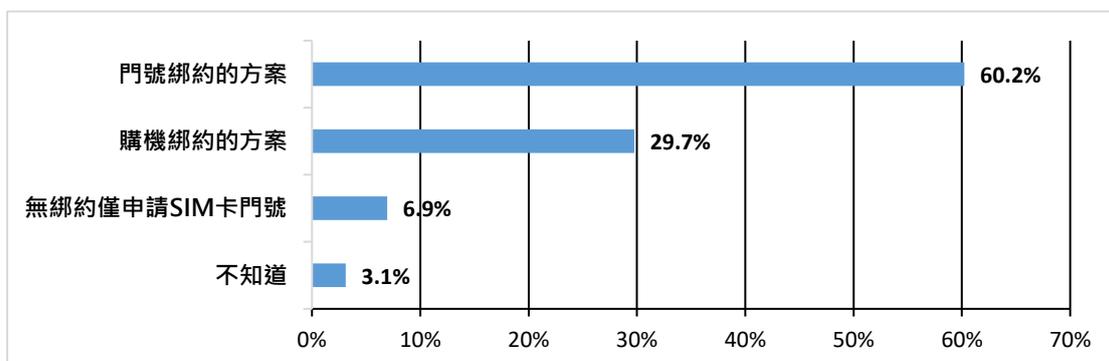


圖 27 門號採行方案

Base：N=1,049，單選（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，各地區行動電話門號採行方案皆以門號綁約方案占比最高，其中又以高屏澎地區的 67.2% 最高、宜花東地區的 53.3% 最低。

### (2) 基本差異分析

卡方檢定結果顯示，民眾行動電話門號採行方案，於年齡、婚姻狀況達顯著差異。

依性別區分，男性（60.2%）和女性（60.3%）行動電話門號採行方案皆以門號綁約方案為主，且兩者比例差不多。

依年齡區分，各年齡層行動電話門號採行方案皆以門號綁約方案占比最高，其中又以 16-25 歲的 69.8% 最高、66 歲及以上的 41.7% 最低。

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為多數，其中又以未婚者的 66.5% 最高、已婚者的 55.5% 最低。

### (3) 社會經濟身分差異分析

卡方檢定結果顯示，民眾行動電話門號採行方案，於個人平均月收入達顯著差異。

依個人平均月收入區分，各收入水準行動電話門號採行方案皆以門號綁約方案為多數，其中又以 3 萬-未滿 4 萬元收入者的 67.4% 最高、6 萬元以上收入者的 50.1% 最低。

## (五) 購機綁約合約長度 Q35

### 1. 整體分析

關於我國 16 歲以上民眾購機綁約的合約長度，以 24 個月占 42.7% 為最高，其次為 30 個月占 39.2%【參照圖 28】。

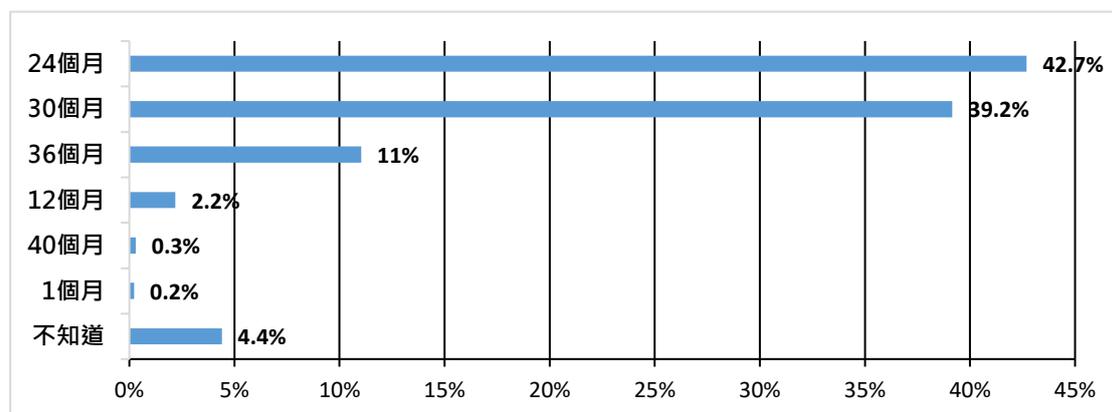


圖 28 購機綁約合約長度

Base: N=312 (有使用行動電話，且門號採購機綁約方案者)

## 2. 比較分析

### (1) 區域差異分析

交叉分析發現，關於民眾購機綁約的合約長度，除北北基地區（60.6%）以 24 個月占比最高外，其餘地區皆以 30 個月為主。其中又以宜花東地區的 64.1% 最高、高屏澎地區的 41.7% 最低。

### (2) 基本差異分析

依性別區分，關於民眾購機綁約的合約長度，男性（39.9%）以 30 個月為多數，女性（47%）則以 24 個月為主。

依年齡區分，關於民眾購機綁約的合約長度，除 16-25 歲（35.7%）、56-65 歲（40.9%）以 30 個月為主外，其餘年齡層皆以 24 個月為多數，其中又以 26-35 歲的 47.9% 最高、46-55 歲的 43.7% 最低。

依婚姻狀況區分，關於民眾購機綁約的合約長度，除未婚者（42.2%）以 30 個月為主外，已婚者（44.4%）和鰥寡/分居者（50.1%）皆以 24 個月占比最高。

## (六) 門號綁約合約長度 Q36

### 1. 整體分析

關於我國 16 歲以上民眾門號綁約的合約長度，以 24 個月占 45.2% 為最高，其次為 30 個月占 27%【參照圖 29】。

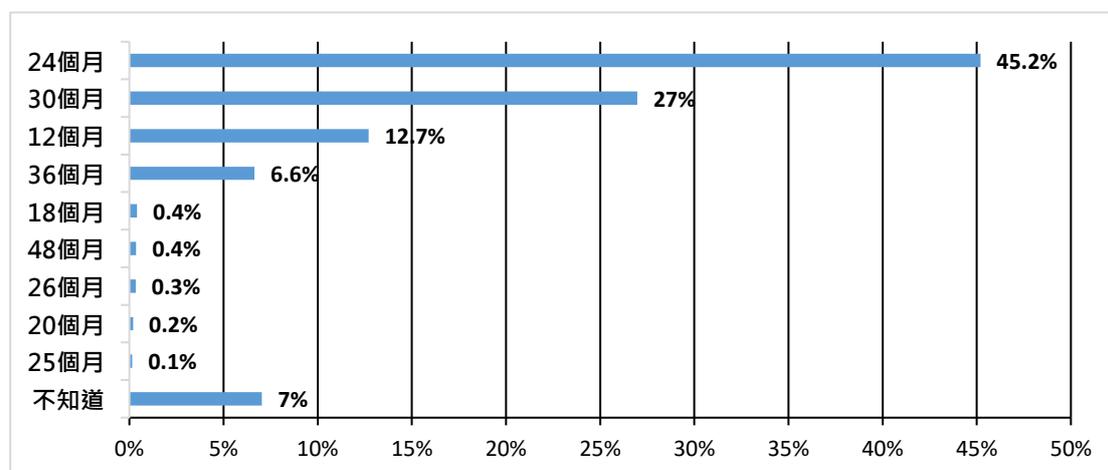


圖 29 門號綁約合約長度

Base: N=632 (有使用行動電話，且門號採門號綁約方案者)

## 2. 比較分析

### (1) 區域差異分析

交叉分析發現，關於民眾門號綁約的合約長度，除宜花東地區（41.3%）以 30 個月占比最高外，其餘地區皆以 24 個月為主，其中又以高屏澎地區的 55.1% 最高、桃竹苗地區的 35.6% 最低。

### (2) 基本差異分析

依性別區分，男性（41.1%）和女性（49.3%）門號綁約的合約長度皆以 24

個月為主。

依年齡區分，各年齡層門號綁約的合約長度皆以 24 個月占比最高，其中又以 56-65 歲的 51.8% 最高、16-25 歲的 36.7% 最低。

依婚姻狀況區分，各婚姻狀況門號綁約的合約長度皆以 24 個月為多數，其中又以已婚者的 51.6% 最高、未婚者的 38.9% 最低。

## （七）未來申辦新門號或續約時，會採行的方案 Q37

### 1. 整體分析

我國 16 歲以上民眾未來申辦新門號或續約時會採行的方案，以門號綁約方案(51.4%) 占比最高，其次為購機綁約方案(30.8%)、僅購買 SIM 卡門號(6.4%)【參照圖 30】。

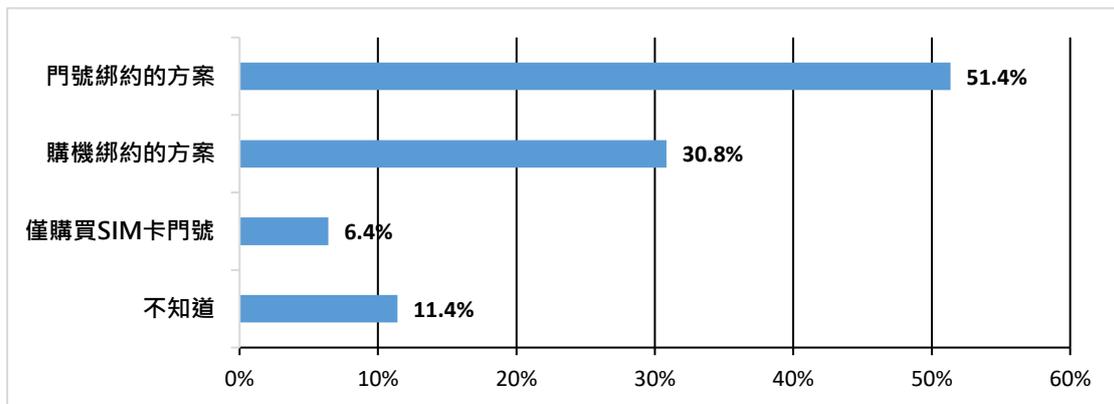


圖 30 未來申辦新門號或續約時會採行的方案

Base: N=1,115，單選

### 2. 比較分析

#### （1）區域差異分析

卡方檢定結果顯示，未來申辦新門號或續約時會採行的方案，於居住地區達顯著差異。

交叉分析發現，各地區未來申辦新門號或續約時會採行的方案，皆以門號綁約方案為主，其中又以高屏澎地區（60.5%）比例最高、雲嘉南地區（44.6%）比例最低。

#### （2）基本差異分析

卡方檢定結果顯示，未來申辦新門號或續約時會採行的方案，於年齡、婚姻狀況達顯著差異。

依性別區分，男性（52.1%）和女性（50.7%）未來申辦新門號或續約時會採行的方案，皆以門號綁約方案占比最高。

依年齡區分，各年齡層未來申辦新門號或續約時會採行的方案，皆以門號綁約方案為多數，其中又以 26-35 歲的 65% 最高、66 歲及以上的 34.3% 最低。

依婚姻狀況區分，各婚姻狀況未來申辦新門號或續約時會採行的方案，皆以

門號綁約方案為主，其中又以未婚者的 56.7%最高、鰥寡/分居者的 47%最低。

### (3) 社會經濟身分差異分析

卡方檢定結果顯示，未來申辦新門號或續約時會採行的方案，於教育程度、個人平均月收入達顯著差異。

依教育程度區分，各教育程度未來申辦新門號或續約時會採行的方案，皆以門號綁約的方案為主，其中又以專科程度者（61.4%）比例最高、小學及以下程度者（30.2%）比例最低。

依個人平均月收入區分，關於未來申辦新門號或續約時會採行的方案，除 6 萬元以上收入者（40.8%）以購機綁約的方案占比最高外，其餘收入水準皆以門號綁約的方案為主，其中又以 3 萬-未滿 4 萬元、5 萬-未滿 6 萬元的 57.8%最高、未滿 1 萬元的 34.4%最低。

## (八) 語音熱線與網內互打免費服務使用情形 Q38

### 1. 整體分析

我國 16 歲以上民眾有網內互打免費服務的比例占 47.7%，有語音熱線服務的比例占 3.3%，而兩者都有占 12.9%、兩者都沒有則占 22.3%【參照圖 31】。

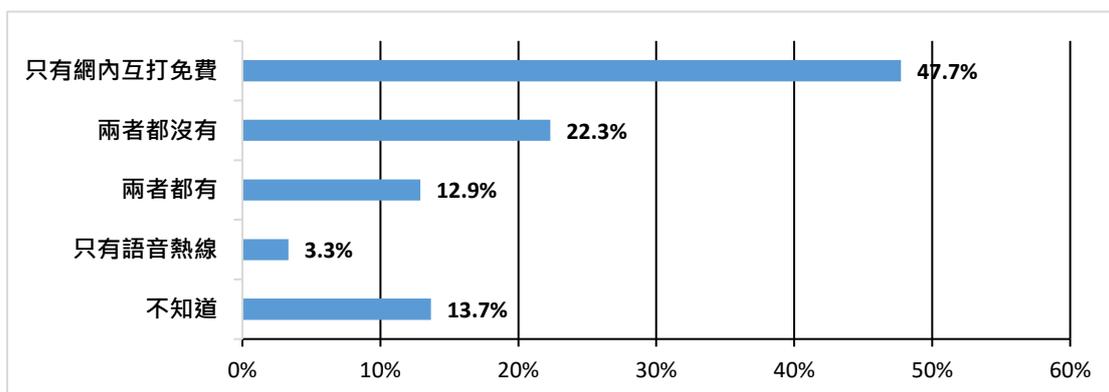


圖 31 語音熱線與網內互打免費服務使用情形

Base：N=1,049，單選（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，關於語音熱線與網內互打免費服務使用情形，各地區皆以只有網內互打免費服務占比最高，其中又以高屏澎地區的 59.8%最高、桃竹苗地區的 43.3%最低。

#### (2) 基本差異分析

卡方檢定結果顯示，語音熱線與網內互打免費服務使用情形，於性別、年齡、婚姻狀況達顯著差異。

依性別區分，關於語音熱線與網內互打免費服務使用情形，男性（45.3%）和女性（50.3%）皆以只有網內互打免費服務的比例最高。

依年齡區分，關於語音熱線與網內互打免費服務使用情形，除 66 歲及以上（43.2%）以兩者都沒有為多數外，其餘年齡層皆以只有網內互打免費服務為多數，其中又以 46-55 歲的 58.5% 最高、16-25 歲的 42% 最低。

依婚姻狀況區分，關於語音熱線與網內互打免費服務使用情形，各婚姻狀況皆以只有網內互打免費服務為主，其中又以鰥寡/分居者的 50.7% 最高、未婚者的 46.9% 最低。

### （3）社會經濟身分差異分析

卡方檢定結果顯示，語音熱線與網內互打免費服務使用情形，於教育程度達顯著差異。

依教育程度區分，關於語音熱線與網內互打免費服務使用情形，除小學及以下程度者（40.5%）以兩者都沒有為主外，其餘教育程度皆以只有網內互打免費服務為主，其中又以專科程度者的 59.2% 最高、國中或初中程度者的 41.6% 最低。

## （九）語音熱線門號數 Q39

### 1. 整體分析

在我國 16 歲以上民眾使用的語音熱線門號數方面，以設定 1 支熱線門號（28.2%）的比例最高，其次為 3 支的 14% 與 2 支的 10.6%，設定 4 支（含）以上則占 5.4%【參照圖 32】。

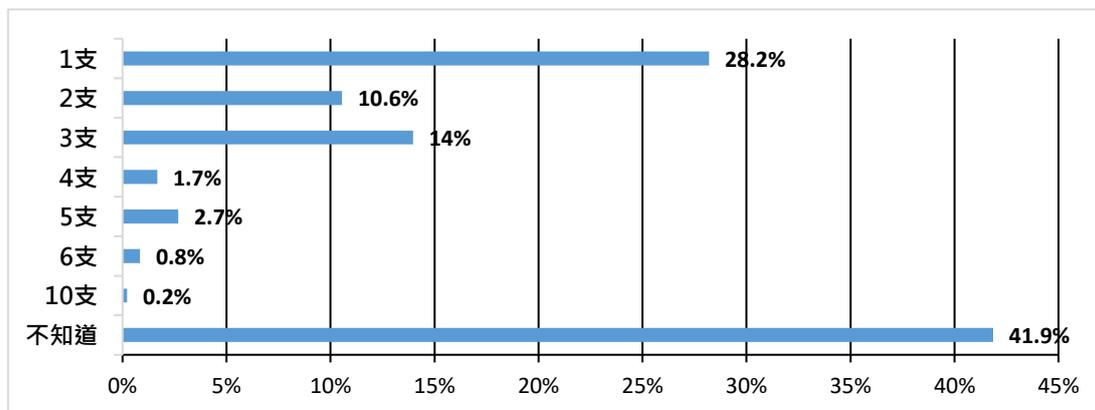


圖 32 語音熱線門號數

Base: N=170（有使用行動電話，且有使用語音熱線服務者）

### 2. 比較分析

#### （1）區域差異分析

交叉分析發現，在民眾使用的語音熱線門號數方面，各地區皆以不知道的占比最高；而知道者，除北北基地區（26.9%）以設定 3 支為多數外，其餘地區皆以設定 1 支占比最高，其中又以高屏澎地區的 35.6% 最高、中彰投地區的 22.7% 最低。

#### （2）基本差異分析

依性別區分，在民眾使用的語音熱線門號數方面，男性（44.4%）和女性

(37.9%)皆以不知道為多數;而知道者,兩者皆以設定1支為主,且女性(33.8%)比例高於男性(24.7%)。

依年齡區分,在民眾使用的語音熱線門號數方面,各年齡層皆以不知道為主;而知道者,除46-55歲(27.4%)以設定3支為多數、56-65歲(23.5%)以設定2支占比最高外,16-25歲(32.3%)、26-35歲(34.2%)、36-45歲(32.3%)皆以設定1支為主。

依婚姻狀況區分,在民眾使用的語音熱線門號數方面,未婚者(46.9%)和已婚者(38.9%)皆以不知道為多數,鰥寡/分居者(30.3%)則以設定1支占比最高。

## (十) 網內互打免費方案 Q40

### 1. 整體分析

我國16歲以上民眾所使用的網內互打免費方案,以完全免費的49.4%最高,每通前幾分鐘免費占28%,每月共幾分鐘免費則占9.5%【參照圖33】。

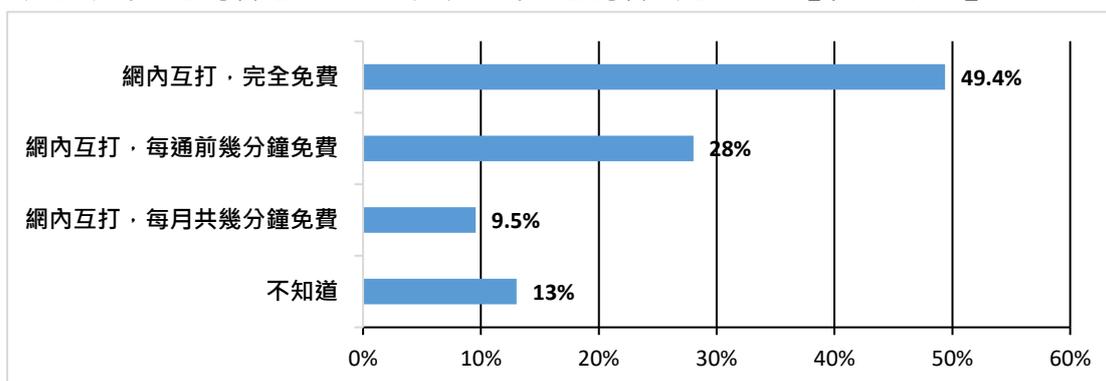


圖 33 網內互打免費方案

Base: N=636, 單選(有使用行動電話,且有網內互打免費服務者)

進一步檢視,在網內互打每通前幾分鐘免費的方案中,知道者以每通前5分鐘免費的37.5%最高,其次為每通前10分鐘的28.8%;在網內互打每月共幾分鐘免費的方案中,知道者以每月30分鐘免費的23.1%最高,其次為每月10分鐘的16.5%【參照表15】。

表 15 網內互打免費方案分鐘數

| 排名 | 每通前幾分鐘免費 |    | 每月共幾分鐘免費 |       |     |       |
|----|----------|----|----------|-------|-----|-------|
|    | 樣本數      | 占比 | 樣本數      | 占比    | 樣本數 |       |
| 1  | 5分鐘      | 67 | 37.5%    | 30分鐘  | 14  | 23.1% |
| 2  | 10分鐘     | 51 | 28.8%    | 10分鐘  | 10  | 16.5% |
| 3  | 3分鐘      | 45 | 25.4%    | 100分鐘 | 6   | 9.5%  |

資料來源：本研究彙整。

## 2. 比較分析

### (1) 區域差異分析

卡方檢定結果顯示，網內互打免費方案，於居住地區達顯著差異。

交叉分析發現，民眾所使用的網內互打免費方案，除高屏澎地區（39.8%）以網內互打每通前幾分鐘免費為多數，其餘地區皆以完全免費為主，其中又以雲嘉南地區的 56.2% 最高、中彰投地區的 48.6% 最低。

關於民眾填答網內互打每通前幾分鐘免費，北北基地區（49%）、雲嘉南地區（53.8%）、宜花東地區（49.8%）皆以 5 分鐘為主，桃竹苗地區（38.2%）、中彰投地區（37.3%）皆以 10 分鐘為多數，高屏澎地區（50.6%）則以 3 分鐘占比最高。每月共幾分鐘免費方面，北北基地區（30.9%）、桃竹苗地區（40.8%）以 10 分鐘為多數，中彰投地區（38.8%）以 30 分鐘為多數，高屏澎地區（29.7%）則以 20 分鐘占比最高。

### (2) 基本差異分析

卡方檢定結果顯示，網內互打免費方案，於性別達顯著差異。

依性別區分，民眾所使用的網內互打免費方案，男性（53.6%）和女性（45%）皆以完全免費為主。關於民眾填答網內互打每通前幾分鐘免費，男性（34.2%）和女性（40.8%）皆以 5 分鐘為主；每月共幾分鐘免費方面，男性（18.2%）和女性（24.9%）皆以 30 分鐘為多數。

依年齡區分，民眾所使用的網內互打免費方案，各年齡層皆以完全免費為多數，其中又以 66 歲及以上的 56.1% 最高、16-25 歲的 38.2% 最低。關於民眾填答網內互打每通前幾分鐘免費，除 16-25 歲（51.2%）以 10 分鐘為多數、66 歲及以上（47.1%）以 3 分鐘為主外，其餘年齡層皆以 5 分鐘的比例最高，其中又以 36-45 歲的 49% 最高、26-35 歲的 38.1% 最低。每月共幾分鐘免費方面，16-25 歲（23.7%）以 10 分鐘為多數，36-45 歲（20.9%）以 100 分鐘為主，46-55 歲（34.5%）、56-65 歲（23.4%）則以 30 分鐘占比最高。

依婚姻狀況區分，民眾所使用的網內互打免費方案，各婚姻狀況皆以完全免費為主，其中又以鰥寡/分居者的 52.2% 最高、未婚者的 47.7% 最低。關於民眾填答網內互打每通前幾分鐘免費，未婚者（41.4%）以 10 分鐘為主，已婚者（46.8%）和鰥寡/分居者（45.6%）則以 5 分鐘占比最高。每月共幾分鐘免費方面，未婚者（34.3%）以 10 分鐘為多數，已婚者（34.3%）以 30 分鐘為主，鰥寡/分居者（25.7%）則以 3 分鐘的比例最高。

### (3) 社會經濟身分差異分析

卡方檢定結果顯示，網內互打免費方案，於居住狀況、教育程度達顯著差異。

依居住狀況區分，自有房屋者（47%）和租屋者（58.3%）所使用的網內互打免費方案皆以完全免費為主。

依教育程度區分，各教育程度所使用的網內互打免費方案皆以完全免費的比例最高，其中又以國中或初中程度者的 55.7% 最高、小學及以下程度者的 39.1% 最低；而碩士及以上程度者（16.6%）使用網內互打每通前幾分鐘免費方案的比

例明顯較低。

## 五、 手機使用情形

### (一) 行動上網流量方案 Q41

#### 1. 整體分析

我國 16 歲以上民眾採用的行動上網流量方案以吃到飽為主，其中以不限速吃到飽 (65.7%) 的占比最高，其次為限速吃到飽 (7.8%)、不清楚是否限速的吃到飽 (7.3%)；若採非吃到飽方案，則以 1G 到 5G 間 (5.5%) 流量方案占比最高【參照圖 34】。

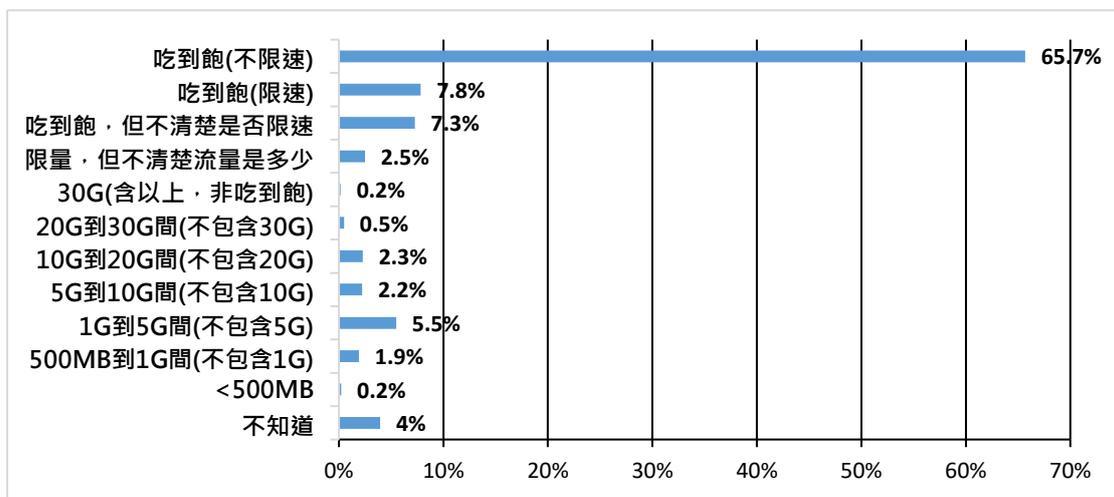


圖 34 行動上網流量方案

Base：N=930，單選（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，各地區採用的行動上網流量方案皆以不限速吃到飽為主，其中又以北北基地區的 71.1% 最高，宜花東地區的 49.2% 最低。

##### (2) 基本差異分析

依性別區分，男性 (68.2%) 及女性 (63.1%) 採用的行動上網流量方案皆以不限速吃到飽為多數。

依年齡區分，各年齡層採用的行動上網流量方案皆以不限速吃到飽為主，且比例隨年齡遞減，以 16-25 歲的 73.9% 最高、66 歲及以上的 31% 最低。

依婚姻狀況區分，各婚姻狀況採用的行動上網流量方案皆以不限速吃到飽為主，其中又以未婚者 (74%) 比例最高、鰥寡/分居者 (53%) 比例最低。

## (二) 行動電話語音品質滿意度 Q42

### 1. 整體分析

我國 16 歲以上民眾的行動電話語音品質滿意度平均為 7.46 分（1 分表示非常不滿意，10 分表示非常滿意）（N=943，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

依居住地區區分，除雲嘉南地區（6.87 分）外，其餘地區的行動電話語音品質滿意度平均皆高於 7 分，其中又以桃竹苗地區的 7.68 分最高。【參照表 16】。

表 16 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  | 7.64 |
| 桃竹苗  | 7.68 |
| 中彰投  | 7.25 |
| 雲嘉南  | 6.87 |
| 高屏澎  | 7.64 |
| 宜花東  | 7.25 |
| 總平均  | 7.46 |

資料來源：本研究彙整。

#### (2) 基本差異分析

依性別區分，男性的行動電話語音品質滿意度平均為 7.5 分，女性則為 7.42 分。

依年齡區分，各年齡層的行動電話語音品質滿意度平均皆高於 7 分，其中又以 26-35 歲的 7.68 分最高、66 歲及以上的 7.28 分最低。

依婚姻狀況區分，各婚姻狀況的行動電話語音品質滿意度平均皆高於 7 分，其中又以未婚者的 7.54 分最高、鰥寡/分居者的 7.29 分最低。

## (三) 行動電話上網品質滿意度 Q43

### 1. 整體分析

我國 16 歲以上民眾的行動電話上網品質滿意度平均為 7.22 分（1 分表示非常不滿意，10 分表示非常滿意）（N=930，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

單因子變異數分析結果顯示，行動電話上網品質滿意度，於居住地區達顯著差異。

依居住地區區分，各地區行動電話上網品質滿意度平均皆高於 6 分，其中又以北北基地區的 7.44 分最高，宜花東地區的 6.64 分最低【參照表 17】。

表 17 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  | 7.44 |
| 桃竹苗  | 7.24 |
| 中彰投  | 7.03 |
| 雲嘉南  | 6.85 |
| 高屏澎  | 7.42 |
| 宜花東  | 6.64 |
| 總平均  | 7.22 |

資料來源：本研究彙整。

### (2) 基本差異分析

依性別區分，男性的行動電話上網服務品質滿意度平均為 7.27 分，高於女性的 7.16 分。

依年齡區分，各年齡層的行動電話上網品質滿意度平均皆高於 7 分，其中又以 66 歲及以上的 7.42 分最高、36-45 歲的 7.04 分最低。

依婚姻狀況區分，各婚姻狀況的行動電話上網品質滿意度平均皆高於 7 分，其中又以已婚者的 7.25 分最高、未婚者的 7.18 分最低。

## (四) 行動網路測速 Q44 Q45 Q46

### 1. 整體分析

關於我國 16 歲以上民眾知不知道如何測行動網路速度，知道如何測量者僅占 26.2%，不知道者高達 73.8%【參照圖 35】。

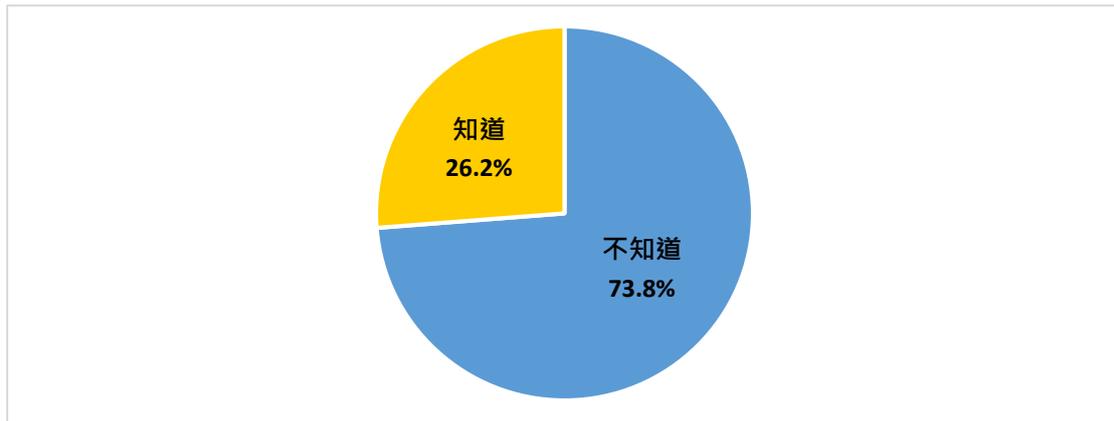


圖 35 知不知道如何測行動網路速度

Base: N=1,115，單選

測速結果顯示我國 16 歲以上民眾的行動網路實際速率平均為 175 Mbps (N=286, 有使用行動電話、手機資費方案可上網且知道如何測行動網路速度者)。

在使用的行動網路實際速率是否比預期快方面，認為比預期快者占 9.1%，認為比預期慢者占 25.6%，認為跟預期差不多者則占 65.4%【參照圖 36】。

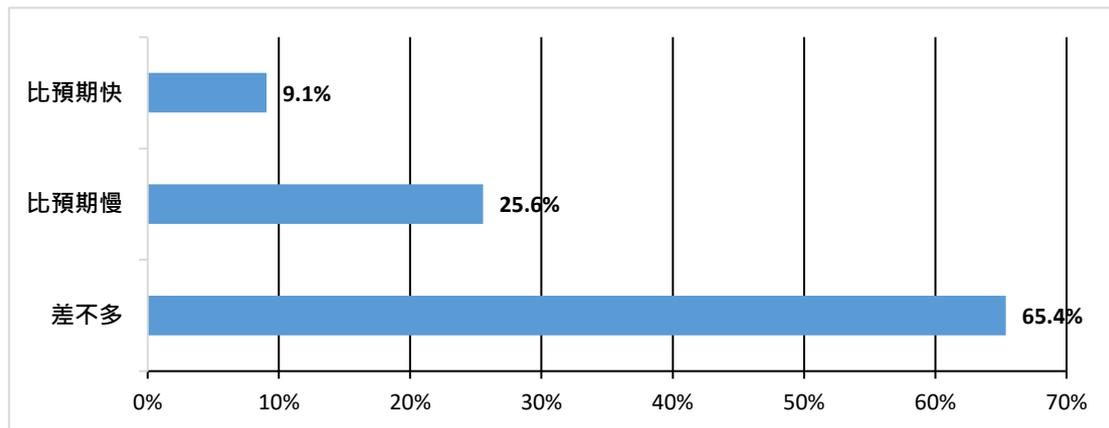


圖 36 使用的行動網路實際速率是否比預期的快

Base: N=59，單選（有使用行動電話、手機資費方案可上網、知道如何測行動網路速度且有填答者）

## 2. 比較分析

### (1) 區域差異分析

交叉分析發現，關於民眾知不知道如何測行動網路速度，各地區皆以不知道為主，其中又以宜花東地區的 83.9%最高、高屏澎地區的 68.7%最低。根據民眾測速結果，使用的行動網路實際速率以高屏澎地區的 242 Mbps 最高、桃竹苗地區的 110 Mbps 最低。對於使用的行動網路實際速率是否比預期快，除中彰投地區（47.7%）以認為比預期慢的占比最高外，其餘地區皆以認為跟預期差不多為主，其中又以桃竹苗地區的 78.9%最高、高屏澎地區的 62.4%最低。

### (2) 基本差異分析

卡方檢定結果顯示，民眾知不知道如何測行動網路速度，於性別、年齡、婚

姻狀況達顯著差異。

依性別區分，男性（65.3%）和女性（82%）皆以不知道如何測行動網路速度為多數。根據民眾測速結果，男性使用的行動網路實際速率平均為 202 Mbps，女性則為 129 Mbps；對於使用的行動網路實際速率是否比預期快，男性（64.2%）及女性（67.4%）皆以認為跟預期差不多者比例最高。

依年齡區分，各年齡層皆以不知道如何測行動網路速度的比例較高，其中又以 66 歲及以上的 98.1% 最高、26-35 歲的 53.6% 最低。根據民眾測速結果，民眾使用的行動網路實際速率以 36-45 歲的 252 Mbps 最高、56-65 歲的 52 Mbps 最低；對於使用的行動網路實際速率是否比預期快，除 56-65 歲（51.7%）以認為比預期慢的占比最高外，其餘年齡層皆以認為跟預期差不多為主，其中又以 46-55 歲的 74.4% 最高、36-45 歲的 52.8% 最低。

依婚姻狀況區分，各婚姻狀況皆以不知道如何測行動網路速度為多數，其中又以鰥寡/分居者（93%）比例最高、未婚者（55.9%）比例最低。根據民眾測速結果，民眾使用的行動網路實際速率以未婚者的 184 Mbps 最高、已婚者的 149 Mbps 最低；對於使用的行動網路實際速率是否比預期快，未婚者（57.3%）和已婚者（83.6%）皆以認為跟預期差不多的占比最高。

### （3）社會經濟身分差異分析

卡方檢定結果顯示，民眾知不知道如何測行動網路速度，於居住狀況、教育程度、職業、個人平均月收入達顯著差異。

依居住狀況區分，自有房屋者（76.1%）和租屋者（63.9%）皆以不知道如何測行動網路速度為多數。

依教育程度區分，各教育程度皆以不知道如何測行動網路速度為主，其中又以小學及以下程度者（98.1%）比例最高、碩士及以上程度者（51.2%）比例最低。

依職業區分，關於民眾是否知道如何測行動網路速度，除了出版/影音製作/傳播及資通訊服務業（57.6%）以知道為多數外，其餘職業皆以不知道為主，其中又以退休者的 96.5% 最高、專業/科學及技術服務業的 51% 最低。

依個人平均月收入區分，各收入水準皆以不知道如何測行動網路速度為主，其中又以 2 萬-未滿 3 萬元收入者（81.2%）比例最高、6 萬元以上收入者（59.7%）比例最低。

## （五）購買手機的地方 Q47

### 1. 整體分析

我國 16 歲以上民眾購買手機的地方以常使用的電信業者門市（43.8%）比例最高，其次為非電信業者門市的實體店面（30.7%）【參照圖 37】。

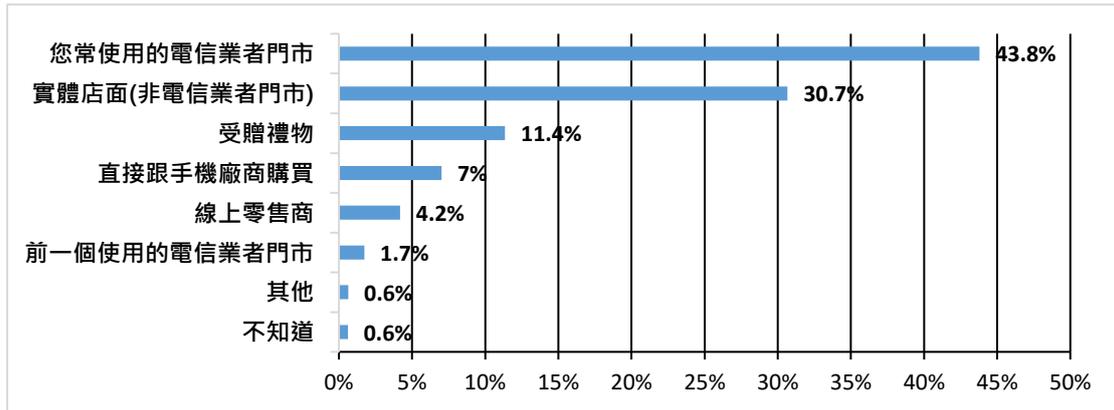


圖 37 購買手機的地方

Base：N=1,072，單選（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，各地區購買手機的地方皆以常使用的電信業者門市占比最高，其中又以宜花東地區的 50% 最高、北北基地區的 41.8% 最低。

### (2) 基本差異分析

卡方檢定結果顯示，民眾購買手機的地方，於性別、婚姻狀況達顯著差異。

依性別區分，男性（46.3%）和女性（41.3%）購買手機的地方皆以常使用的電信業者門市為主，但女性（15.4%）來自受贈禮物的比例高於男性（7.3%）。

依年齡區分，關於民眾購買手機的地方，除 16-25 歲（41.1%）以非電信業者門市、66 歲及以上（42.5%）以受贈禮物比例最高外，其餘年齡層皆以常使用的電信業者門市比例最高，其中又以 56-65 歲的 52.7% 最高、26-35 歲的 40.7% 最低。

依婚姻狀況區分，各婚姻狀況購買手機的地方皆以常使用的電信業者門市為多數，其中又以已婚者的 46.9% 最高、未婚者的 40.3% 最低。

### (3) 社會經濟身分差異分析

卡方檢定結果顯示，民眾購買手機的地方，於居住狀況達顯著差異。

依居住狀況區分，自有房屋者（42.4%）和租屋者（48.4%）購買手機的地方皆以常使用的電信業者門市為多數，但自有房屋者（12.6%）來自受贈禮物的比例高於租屋者（7.1%）。

## (六) 民眾使用手機進行的非上網活動 Q48

### 1. 整體分析

我國 16 歲以上民眾除撥打和接聽電話外，會使用手機進行的非上網活動以拍照（85.7%）占比最高，其次為鬧鈴（65.1%）、計算機（59.8%）【參照圖 38】。

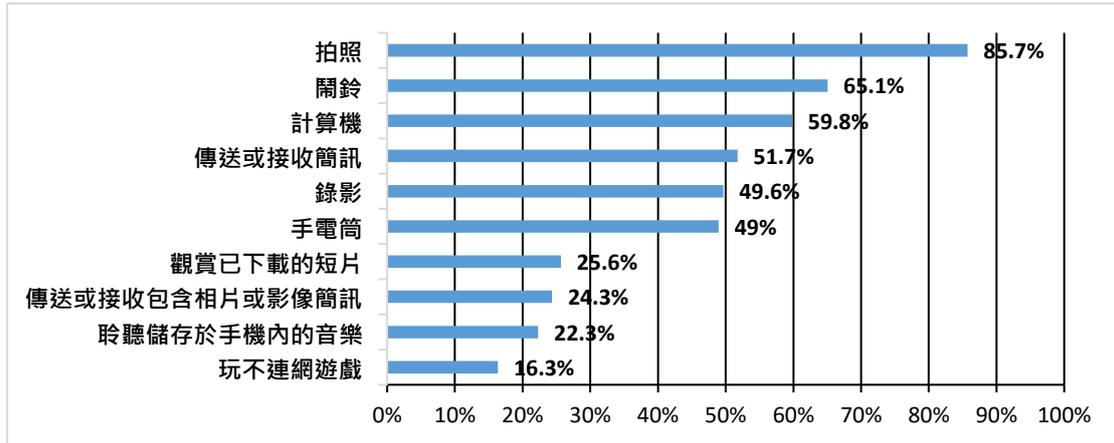


圖 38 民眾使用手機進行的非上網活動（前十名）

Base：N=1,072，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，各地區使用手機進行的非上網活動皆以拍照的比例最高，其中又以高屏澎地區的 93.6% 最高、宜花東地區的 76.2% 最低。

### （2）基本差異分析

依性別區分，男性（84.8%）和女性（86.7%）使用手機進行的非上網活動皆以拍照為主。

依年齡區分，各年齡層使用手機進行的非上網活動皆以拍照為多數，其中又以 16-25 歲的 92.6% 最高、66 歲及以上的 67.3% 最低。

依婚姻狀況區分，各婚姻狀況使用手機進行的非上網活動皆以拍照占比最高，其中又以未婚者的 90.3% 最高、鰥寡/分居者的 81.7% 最低。

## （七）民眾使用手機連網從事的查詢活動 Q49

### 1. 整體分析

我國 16 歲以上民眾除撥打和接聽電話外，會使用手機連網從事的查詢活動以瀏覽網頁/查詢（76.2%）比例最高，其次為線上查詢商品或服務資訊（55%）、取得新聞資訊（54.9%）【參照圖 39】。

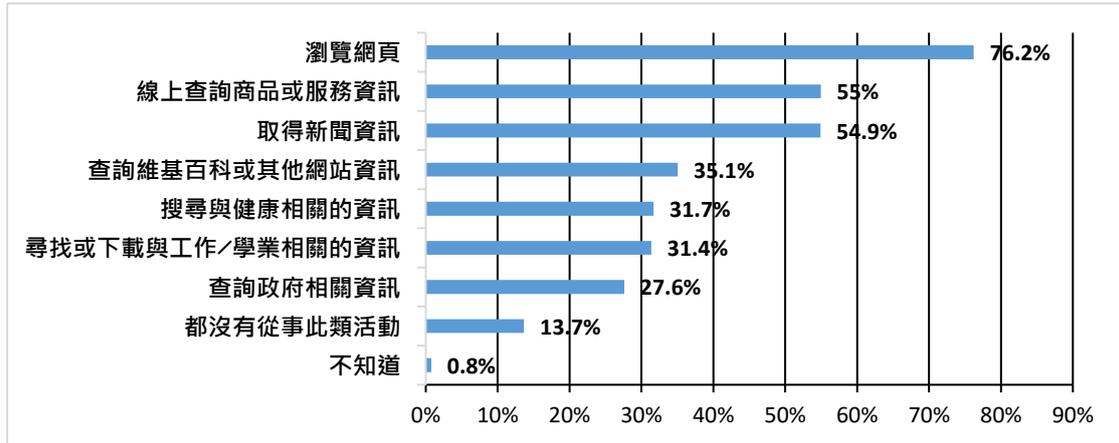


圖 39 民眾使用手機連網從事的查詢活動

Base：N=1,017，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，各地區使用手機連網從事的查詢活動，皆以瀏覽網頁的比例最高，其中又以高屏澎地區的 85.4% 最高、北北基地區的 68.7% 最低。

### (2) 基本差異分析

依性別區分，男性（82%）和女性（70.4%）使用手機連網從事的查詢活動皆以瀏覽網頁為主。

依年齡區分，各年齡層使用手機連網從事的查詢活動皆以瀏覽網頁為多數，其中又以 26-35 歲的 94.4% 最高、66 歲及以上的 45.8% 最低。

依婚姻狀況區分，各婚姻狀況使用手機連網從事的查詢活動皆以瀏覽網頁占比最高，其中又以未婚者的 90.9% 最高、鰥寡/分居者的 53.2% 最低。

## (八) 民眾使用手機連網從事的社交或溝通活動 Q50

### 1. 整體分析

我國 16 歲以上民眾除撥打和接聽電話外，會使用手機連網從事的社交或溝通活動以使用社群媒體瀏覽/閱讀/留言/按讚/發文（86.4%）占比最高，其次為透過即時通訊進行溝通（71.7%）、撥打語音網路電話（66.8%）【參照圖 40】。

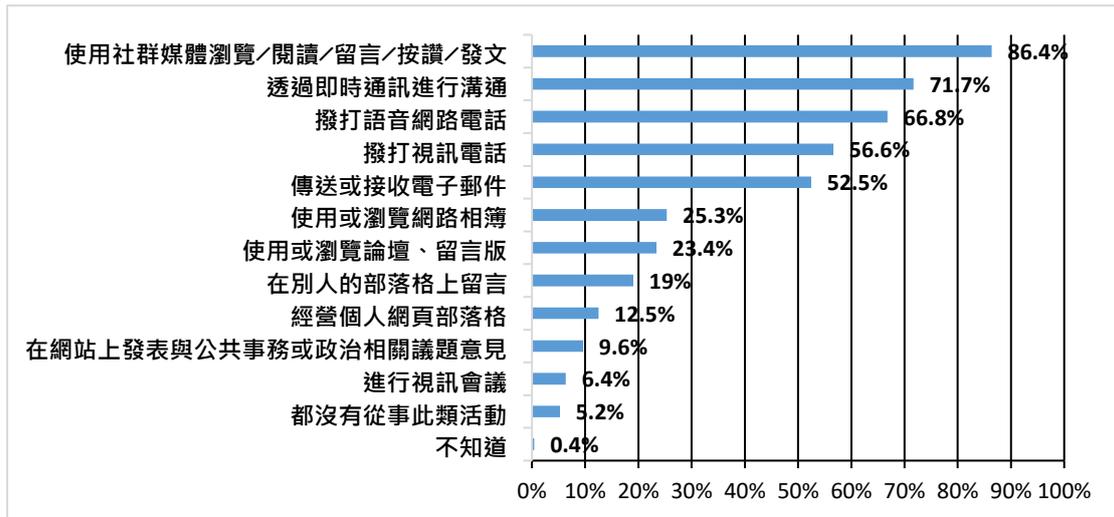


圖 40 民眾使用手機連網從事的社交或溝通活動

Base：N=1,017，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，關於民眾使用手機連網從事的社交或溝通活動，除宜花東地區（77.2%）以撥打語音網路電話占比最高外，其餘地區皆以使用社群媒體瀏覽/閱讀/留言/按讚/發文為主，其中又以高屏澎地區的 92.1%最高、雲嘉南地區的 83.4%最低。

### (2) 基本差異分析

依性別區分，男性（87.7%）和女性（85.1%）使用手機連網從事的社交或溝通活動，皆以使用社群媒體瀏覽/閱讀/留言/按讚/發文的比例最高。

依年齡區分，各年齡層使用手機連網從事的社交或溝通活動，皆以使用社群媒體瀏覽/閱讀/留言/按讚/發文為主，其中又以 16-25 歲的 95.2%最高、66 歲及以上的 67%最低。

依婚姻狀況區分，各婚姻狀況使用手機連網從事的社交或溝通活動，皆以使用社群媒體瀏覽/閱讀/留言/按讚/發文為多數，其中又以未婚者的 91%最高、鰥寡/分居者的 78.6%最低。

## (九) 民眾以手機連網使用的網路服務 Q51

### 1. 整體分析

我國 16 歲以上民眾除撥打和接聽電話外，會以手機連網使用的網路服務以銀行金融服務（39.1%）比例最高，其次為於雲端服務存取檔案（32%）、參加社群團體（31.3%），而都沒有使用此類服務的比例達 31.4%【參照圖 41】。

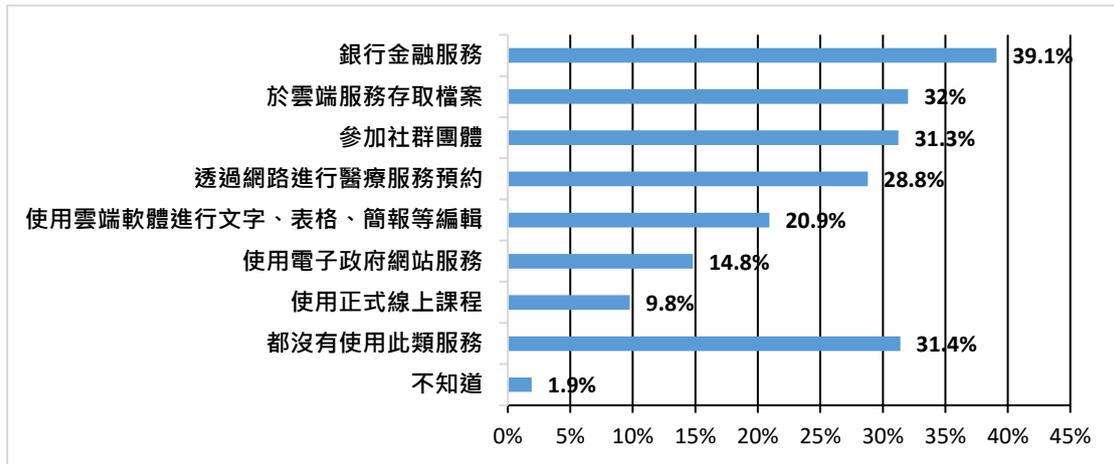


圖 41 民眾以手機連網使用的網路服務

Base：N=1017，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，民眾以手機連網使用的網路服務，除雲嘉南地區（37.4%）以都沒有使用此類服務、高屏澎地區（39.4%）以透過網路進行醫療服務預約的比例最高外，其餘地區皆以使用銀行金融服務為主，其中又以桃竹苗地區的45.6%最高、中彰投地區的37.5%最低。

### (2) 基本差異分析

依性別區分，男性（42.8%）和女性（35.4%）以手機連網使用的網路服務，皆以使用銀行金融服務的比例最高。

依年齡區分，民眾以手機連網使用的網路服務，16-25 歲（48%）以於雲端服務存取檔案為主，26-35 歲（65%）、36-45 歲（54.9%）皆以使用銀行金融服務為多數，而 46-55 歲（38.2%）、56-65 歲（57.3%）、66 歲及以上（67.8%）則以都沒有使用此類服務占比最高。

依婚姻狀況區分，民眾以手機連網使用的網路服務，未婚者（51.3%）以使用銀行金融服務的比例最高，已婚者（38.6%）和鰥寡/分居者（51.6%）則以都沒有使用此類服務為多數。

## (十) 民眾以手機連網從事的行為 Q52

### 1. 整體分析

我國 16 歲以上民眾除撥打和接聽電話外，會以手機連網從事的行為以在共享影音平臺看影音短片的比例最高（66%），其次為線上購物（54.5%）、在業者提供的平臺觀賞免費電視節目或線上電影（34.7%）【參照圖 42】。

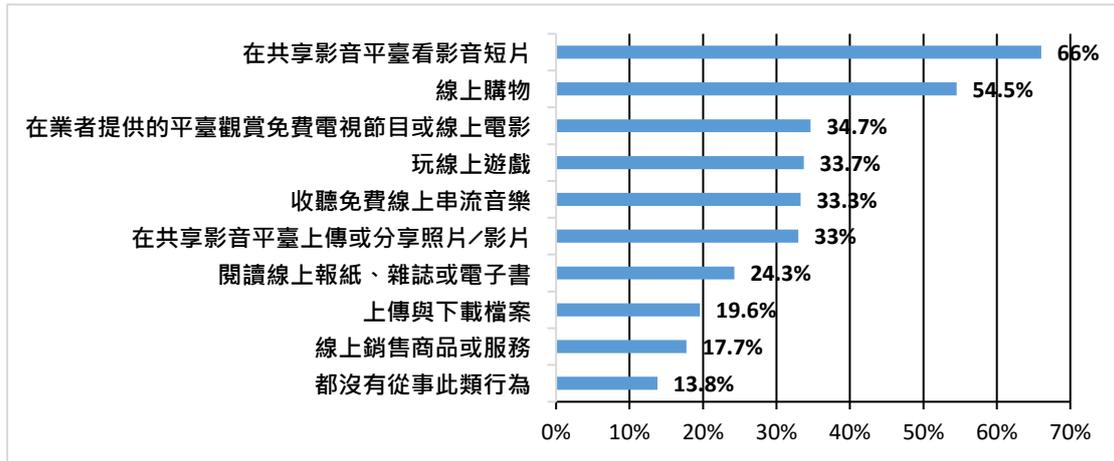


圖 42 民眾以手機連網從事的行為（前十名）

Base：N=1,017，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，各地區以手機連網從事的行為，皆以在共享影音平臺看影音短片的比例最高，其中又以高屏澎地區的比例最高，其中又以高屏澎地區的 80.3% 最高、北北基地區的比例最低。

### （2）基本差異分析

依性別區分，男性（68.8%）和女性（63.3%）以手機連網從事的行為，皆以在共享影音平臺看影音短片為主。

依年齡區分，民眾以手機連網從事的行為，除 26-35 歲（82.6%）以線上購物、66 歲及以上（43.3%）以都沒有從事此類行為的比例最高外，其餘年齡層皆以在共享影音平臺看影音短片為多數，其中又以 16-25 歲的 80.7% 最高、56-65 歲的 48.6% 最低。

依婚姻狀況區分，各婚姻狀況以手機連網從事的行為，皆以在共享影音平臺看影音短片的比例最高，其中又以未婚者的 77.2% 最高、鰥寡/分居者的 52% 最低。

## 六、家中網路使用情形

### （一）家戶上網普及率 Q53

#### 1. 整體分析

我國 16 歲以上民眾家中可以上網的比例達 86.2%，遠高於不能上網的 13.8%【參照圖 43】。

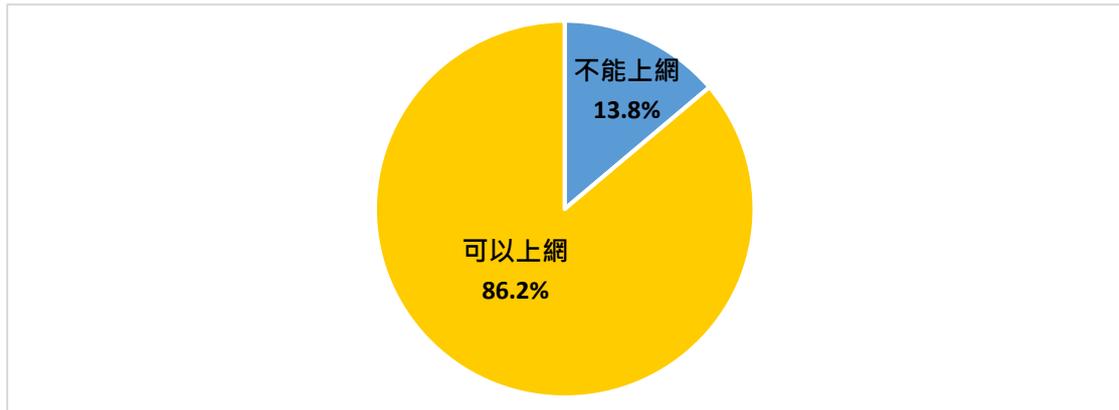


圖 43 家中上網情形

Base：N=1,115，單選

## 2. 比較分析

### (1) 區域差異分析

卡方檢定結果顯示，民眾家中可不可以上網，於居住地區達顯著差異。

交叉分析發現，各地區家中皆以可以上網的比例較高，其中又以高屏澎地區的 93% 最高、宜花東地區的 70.4% 最低。

### (2) 基本差異分析

卡方檢定結果顯示，民眾家中可不可以上網，於年齡、婚姻狀況達顯著差異。

依性別區分，男性（86.8%）和女性（85.6%）家中皆以可以上網為多數。

依年齡區分，各年齡層家中皆以可以上網為主，其中又以 16-25 歲（95.5%）比例最高、66 歲及以上（59.3%）比例最低。

依婚姻狀況區分，各婚姻狀況家中皆以可以上網為多數，其中又以未婚者（89.7%）比例最高、鰥寡/分居者（72.6%）比例最低。

### (3) 社會經濟身分差異分析

卡方檢定結果顯示，民眾家中可不可以上網，於教育程度、個人平均月收入達顯著差異。

依教育程度區分，各教育程度家中皆以可以上網的占比較高，其中又以碩士及以上程度者的 97.8% 最高、小學及以下程度者的 51.4% 最低。

依個人平均月收入區分，各收入水準家中皆以可以上網為主，其中又以 3 萬-未滿 4 萬元收入者（94.8%）比例最高、未滿 1 萬元收入者（75.9%）比例最低。

## (二) 家戶固網普及率 Q54

### 1. 整體分析

我國 16 歲以上民眾家中有固定網路比例為 68.2%，高於沒有固定網路比例（28.8%）【參照圖 44】。

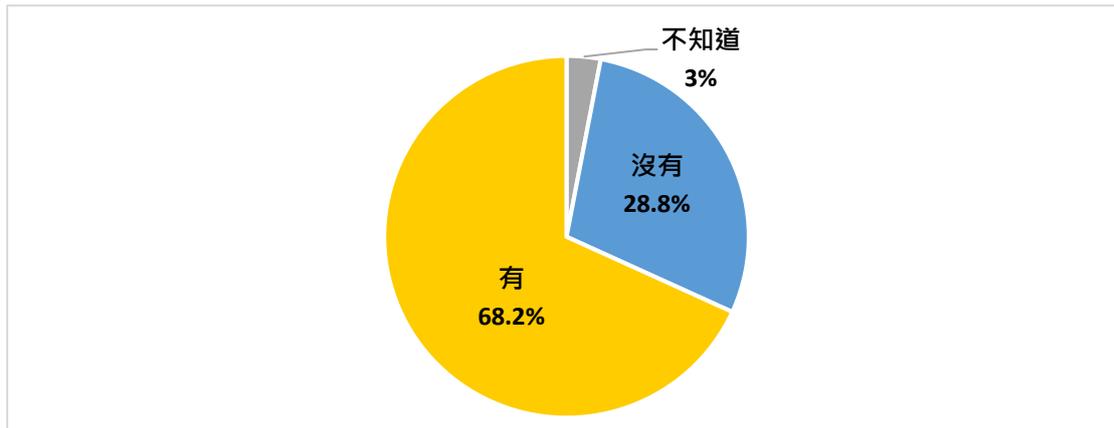


圖 44 家中固定網路擁有情形

Base：N=961，單選（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，各地區家中皆以有固定網路的比例較高，其中又以中彰投地區的 72.4% 最高、宜花東地區的 55.2% 最低。

### (2) 基本差異分析

卡方檢定結果顯示，民眾家中有沒有固定網路，於年齡及婚姻狀況達顯著差異。

依性別區分，男性（67.5%）和女性（68.9%）家中皆以有固定網路為多數。

依年齡區分，各年齡層家中皆以有固定網路為主，其中又以 66 歲及以上（79.9%）比例最高、56-65 歲（60.3%）比例最低。

依婚姻狀況區分，各婚姻狀況家中皆以有固定網路的占比較高，其中又以已婚的 74% 最高、鰥寡/分居者的 53.8% 最低。

### (3) 社會經濟身分差異分析

卡方檢定結果顯示，民眾家中有沒有固定網路，於居住狀況、職業達顯著差異。

依居住狀況區分，自有房屋者（70.6%）和租屋者（59.6%）家中皆以有固定網路占比最高。

依職業區分，除了不動產業（67.6%）家中以沒有固定網路為多數外，其餘職業皆以家中有固定網路為主，其中又以出版/影音製作/傳播及資通訊服務業的 87.9% 最高、醫療保險及社會工作服務業的 50.7% 最低。

## (三) 家中固定網路整體滿意度 Q55

### 1. 整體分析

我國 16 歲以上民眾對家中固定網路整體滿意度平均為 6.91 分（1 分表示非常不滿意，10 分表示非常滿意）（N=609，家中有固定網路者）。

## 2. 比較分析

### (1) 區域差異分析

單因子變異數分析結果顯示，家中固定網路整體滿意度，於居住地區達顯著差異。

依居住地區區分，民眾對家中固定網路整體滿意度，以北北基地區的 7.21 分最高、宜花東地區的 6.39 分最低。【參照表 18】。

表 18 家中固定網路整體滿意度（區域別）

| 居住地區 | 平均分數 |
|------|------|
| 北北基  | 7.21 |
| 桃竹苗  | 7.03 |
| 中彰投  | 6.56 |
| 雲嘉南  | 6.46 |
| 高屏澎  | 7.13 |
| 宜花東  | 6.39 |
| 總平均  | 6.91 |

資料來源：本研究彙整。

### (2) 基本差異分析

依性別區分，女性對家中固定網路整體滿意度平均為 6.96 分，略高於男性的 6.86 分。

依年齡區分，民眾對家中固定網路整體滿意度，以 46-55 歲的 7.21 分最高、26-35 歲的 6.63 分最低。

依婚姻狀況區分，民眾對家中固定網路整體滿意度，以已婚者的 7.05 分最高、未婚者的 6.69 分最低。

### (3) 社會經濟身分差異分析

單因子變異數分析結果顯示，家中固定網路整體滿意度，於教育程度、職業達顯著差異。

依教育程度區分，民眾對家中固定網路整體滿意度，以小學及以下程度者的 8.19 分最高、高中職程度者的 6.7 分最低。

依職業區分，民眾對家中固定網路整體滿意度，以金融及保險業的 7.71 分最高、在找尋工作或等待工作恢復而無報酬者的 5.79 分最低。

## (四) 不能在家上網者，未來 12 個月於家中上網的可能性與原因 Q56 Q57

### 1. 整體分析

關於我國 16 歲以上民眾不能在家上網者未來 12 個月於家中上網的可能性，以不會於家中上網的比例較高，達 77.8%（含不太可能 25.4%、非常不可能 18.3%、

一定不會 34.0%)，會於家中上網的比例僅占 18.0% (含一定會 5.1%、非常有可能 1.5%、有可能 11.4%)【參照圖 45】。

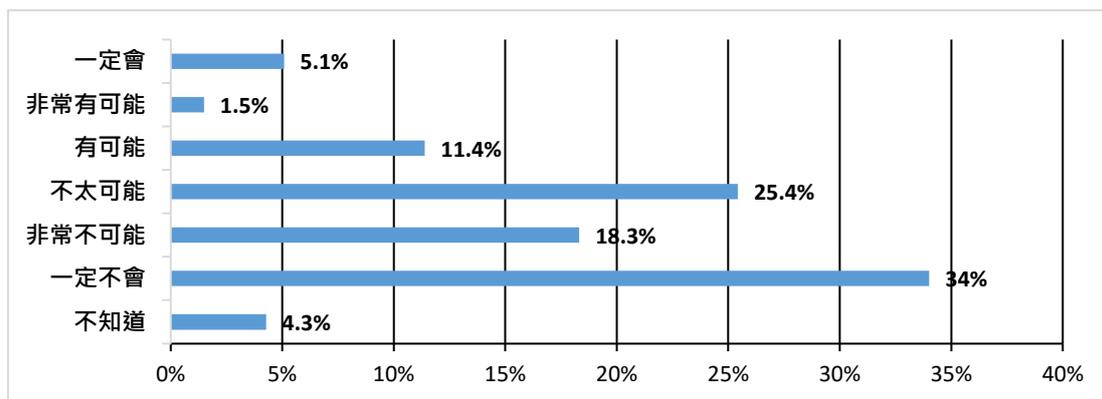


圖 45 不能在家上網者，未來 12 個月於家中上網可能性

Base: N=154，單選 (家中不能上網者)

不能在家上網者未來 12 個月仍不會於家中上網的原因，以不需要的 56.1% 最高，其次為年紀太大以致不使用網路的 40.7%、不知道怎麼用電腦的 14.5%【參照圖 46】。

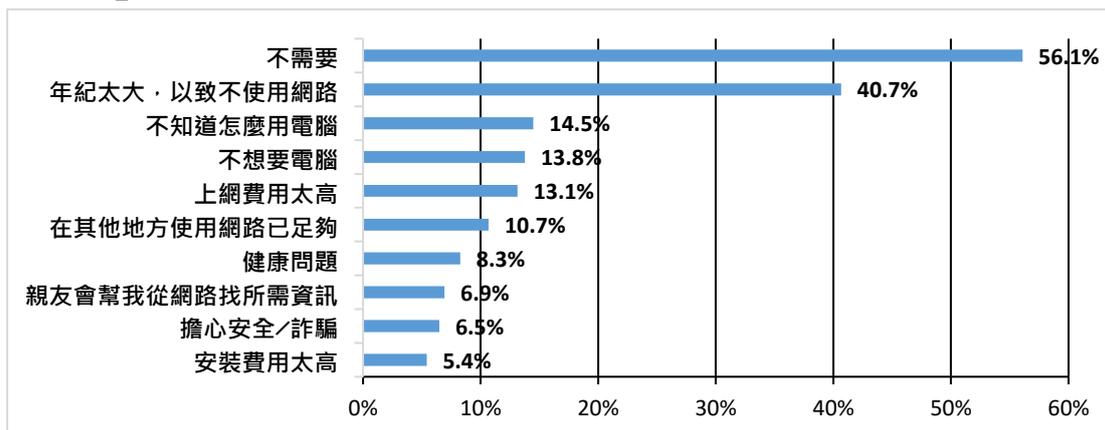


圖 46 不能在家上網者，未來 12 個月仍不會於家中上網的原因 (前十名)

Base: N=120，複選 (家中不能上網，且未來 12 個月仍不會於家中上網者)

## 2. 比較分析

### (1) 區域差異分析

交叉分析發現，關於不能在家上網者未來 12 個月於家中上網的可能性，各地區皆以不會的比例較高，其中又以宜花東地區的 89.4% 最高、桃竹苗地區的 67% 最低。而未來 12 個月仍不會於家中上網的原因，除宜花東地區 (66.1%) 以年紀太大以致不使用網路占比最高外，其餘地區皆以不需要為主，其中又以雲嘉南地區的 72% 最高、高屏澎地區的 42.5% 最低。

### (2) 基本差異分析

依性別區分，關於不能在家上網者未來 12 個月於家中上網的可能性，男性 (85%) 和女性 (71.3%) 皆以不會為主。而未來 12 個月仍不會於家中上網的原

因，兩者皆以不需要所占比例最高，分別占 51.4%和 61.1%。

依年齡區分，關於不能在家上網者未來 12 個月於家中上網的可能性，各年齡層皆以不會為多數，其中又以 66 歲及以上的 85.3%最高、36-45 歲的 64.8%最低。而未來 12 個月仍不會於家中上網的原因，16-25 歲（）以在其他地方使用網路已足夠為多數，26-35 歲（86.7%）、36-45 歲（77.2%）、46-55 歲（69.5%）以不需要為主，56-65 歲（51.8%）、66 歲及以上（73.1%）則以年紀太大以致不使用網路的占比最高。

依婚姻狀況區分，關於不能在家上網者未來 12 個月於家中上網的可能性，各婚姻狀況皆以不會的比例較高，其中又以鰥寡/分居者的 87.6%最高、已婚者的 72.2%最低。而未來 12 個月仍不會於家中上網的原因，未婚者（56.7%）和鰥寡/分居者（57.7%）以不需要為主，已婚者（53.9%）則以年紀太大以致不使用網路為多數。

## （五）家中使用之固網服務 Q58

### 1. 整體分析

我國 16 歲以上民眾家中所使用的固網服務，以 ADSL(含 xDSL)占 38.1%，其次為光纖占 28.8%、有線寬頻網路占 20.8%【參照圖 47】。

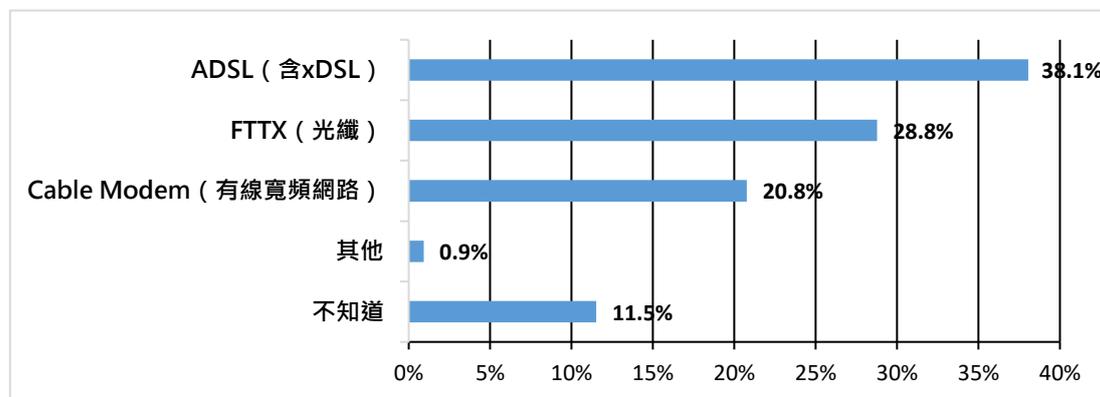


圖 47 家中固網服務使用情形

Base: N=655，單選（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，民眾家中所使用的固網服務，除雲嘉南地區（30.7%）以光纖為主外，其餘地區皆以使用 ADSL（含 xDSL）占比最高，其中又以桃竹苗地區的 43.4%最高、宜花東地區的 33.6%最低。

#### （2）基本差異分析

依性別區分，男性(38.1%)和女性(38.0%)家中所使用的固網服務皆以 ADSL（含 xDSL）占比最高。

依年齡區分，民眾家中所使用的固網服務，除 36-45 歲（37.4%）、56-65 歲

(36.4%)以光纖為多數外，其餘年齡層皆以使用 ADSL (含 xDSL) 為主，其中又以 26-35 歲 (42.5%) 比例最高、46-55 歲 (38%) 比例最低。

依婚姻狀況區分，民眾家中所使用的固網服務，未婚者 (42%) 和已婚者 (36.4%) 以 ADSL (含 xDSL) 占比最高，鰥寡/分居者 (32.5%) 則以使用光纖為多數。

## (六) 居住地有無新業者加入提供寬頻上網服務 Q59

### 1. 整體分析

關於我國 16 歲以上民眾居住地有無新業者加入提供寬頻上網服務，回答有的比例為 40.6%、沒有的比例為 25.4%，但有高達 34% 的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 48】。

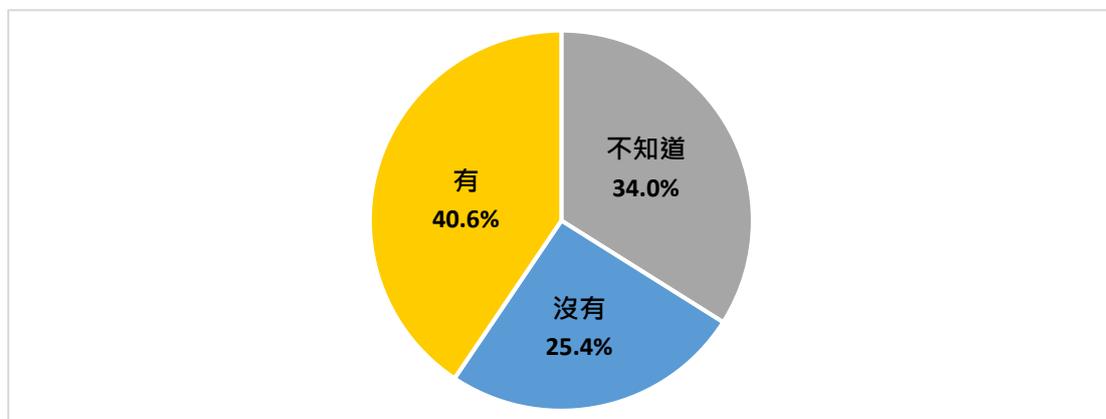


圖 48 居住地有無新業者加入提供寬頻上網服務

Base: N=508，單選 (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

交叉分析發現，在有新進業者加入的縣市 (新北市、臺北市、高雄市、彰化縣) 中，新北市 (42.1%)、臺北市 (56.3%) 以回答有的比例較高，高雄市 (42.2%)、彰化縣 (37.6%) 則以不知道占比最高。

#### (2) 基本差異分析

卡方檢定結果顯示，居住地有無新業者加入提供寬頻上網服務，於年齡達顯著差異。

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 (39.8%) 和女性 (41.3%) 皆以回答有的比例較高。

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，16-25 歲 (47.7%)、66 歲及以上 (40.8%) 以不知道為多數，26-35 歲 (39.6%)、36-45 歲 (50.5%)、46-55 歲 (50.8%) 以回答有為主，56-65 歲 (37.6%) 則以回答沒有占比最高。

依婚姻狀況區分，關於民眾居住地有無新業者加入提供寬頻上網服務，未婚者（39.2%）和已婚者（43.8%）以回答有為主，鰥寡/分居者（37.0%）則以不知道為多數。

### （3）社會經濟身分差異分析

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

依教育程度區分，關於民眾居住地有無新業者加入提供寬頻上網服務，小學及以下程度（36.9%）、碩士及以上程度（45%）以不知道為多數，國中或初中程度（47.2%）以回答沒有為主，高中職程度者（42%）、專科程度者（46.5%）、大學程度者（45.3%）皆以回答有的比例最高。

依個人平均月收入區分，關於民眾居住地有無新業者加入提供寬頻上網服務，除了1萬-未滿2萬元收入者（50%）以回答沒有為主，無收入者（52%）、未滿1萬元收入者（42.9%）以不知道為多數外，其餘收入水準皆以回答有的比例最高，其中又以4萬-未滿5萬元收入者、5萬-未滿6萬收入者的50.2%最高，6萬元以上收入者的37.3%最低。

## （七）開放有線電視跨區經營後，有無改用過新業者的上網服務 Q60

### 1. 整體分析

關於開放有線電視跨區經營後，我國16歲以上民眾有無改用過新業者的上網服務，有的比例為19.6%、沒有的比例為80.4%【參照圖49】。

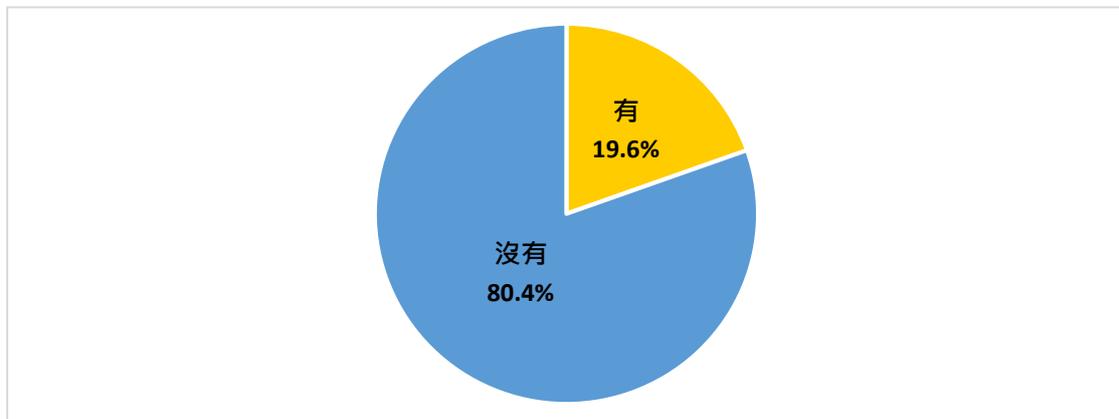


圖 49 開放有線電視跨區經營後，有沒有改用過新業者的上網服務

Base: N=206，單選（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

交叉分析發現，在有新進業者加入的縣市（新北市、臺北市、高雄市、彰化縣）中，開放有線電視跨區經營後，各地區皆以沒有改用過新業者的上網服務為多數，而有改用者以新北市的23.4%最高、臺北市的16%最低。

## (2) 基本差異分析

卡方檢定結果顯示，開放有線電視跨區經營後民眾有無改用過新業者的上網服務，於性別達顯著差異。

依性別區分，男性（74.6%）和女性（86%）在開放有線電視跨區經營後皆以沒有改用過新業者的上網服務為主。

依年齡區分，各年齡層在開放有線電視跨區經營後，皆以沒有改用過新業者的上網服務占比較高，而有改用者以 36-45 歲的 29.8% 最高、16-25 歲的 9.5% 最低。

依婚姻狀況區分，各婚姻狀況在開放有線電視跨區經營後，皆以沒有改用過新業者的上網服務為主，而有改用者以鰥寡/分居者的 31.8% 最高、已婚者的 17.1% 最低。

## (八) 於家中上網方式 Q61 Q62

### 1. 整體分析

我國行動寬頻服務普及，民眾於家中上網方式不僅限於使用固定網路服務。本次調查結果顯示，我國 16 歲以上民眾在家可以使用的上網方式，以使用行動寬頻上網（4G）比例最高，達 87.7%，其次為透過電信業者的 ADSL、以 Wi-Fi 分享器發送訊號上網（21.6%），及行動網路熱點分享（21.3%）【參照圖 50】。

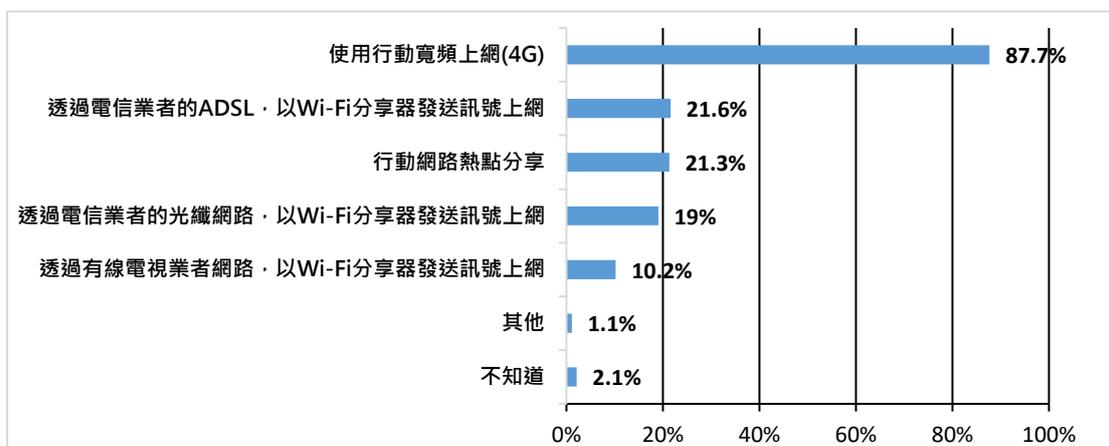


圖 50 在家可以使用的上網方式

Base: N=961，複選（家中有固定網路者）

進一步詢問我國 16 歲以上民眾在家最常使用的上網方式為何，使用行動寬頻上網（4G）的比例達 68%，其次為透過電信業者的光纖網路、以 Wi-Fi 分享器發送訊號上網（12.1%）【參照圖 51】。

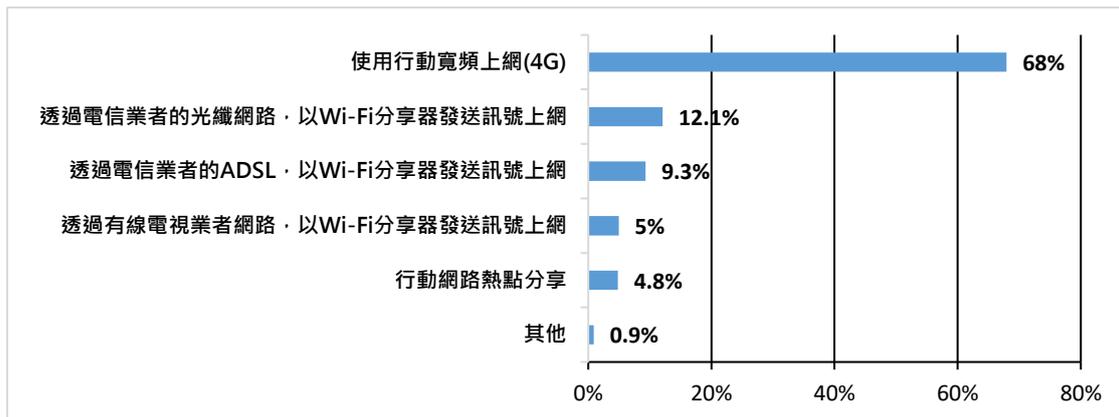


圖 51 在家最常使用的上網方式

Base：N=912，單選（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，各地區在家可以使用的上網方式皆以使用行動寬頻上網（4G）為主，且比例皆達八成以上，其中又以高屏澎地區的91.7%最高、桃竹苗地區地80.6%最低。而關於民眾在家最常使用的上網方式，各地區同樣皆以行動寬頻上網（4G）為多數，其中又以宜花東地區的80.1%最高、桃竹苗地區的63.3%最低。

### （2）基本差異分析

卡方檢定結果顯示，民眾在家最常使用的上網方式，於年齡達顯著差異。

依性別區分，男性（89.3%）和女性（86.2%）在家可以使用的上網方式皆以使用行動寬頻上網（4G）占比最高；而兩者在家最常使用的上網方式同樣以使用行動寬頻上網（4G）為多數，分別占65.9%和70%。

依年齡區分，各地區在家可以使用的上網方式皆以使用行動寬頻上網（4G）為主，其中又以36-45歲（94.9%）比例最高、66歲及以上（65.6%）比例最低；而16-25歲（32.8%）、26-35歲（28%）可以透過行動網路熱點分享的比例相對較高。關於民眾在家最常使用的上網方式，各年齡層同樣以行動寬頻上網（4G）為主，其中又以36-45歲的71.2%最高、66歲及以上的58.6%最低；但66歲及以上（20.5%）透過有線電視業者網路、以Wi-Fi分享器發送訊號上網的比例明顯較其他年齡層高。

依婚姻狀況區分，各婚姻狀況在家可以使用的上網方式皆以使用行動寬頻上網（4G）為多數，其中又以未婚者的91.8%最高、鰥寡/分居者的80.8%最低。各婚姻狀況在家最常使用的上網方式同樣以使用行動寬頻上網（4G）占比最高，其中又以鰥寡/分居者的71.4%最高、已婚者的66.6%最低。

## （九）於家中使用行動上網服務方式 Q63

### 1. 整體分析

我國16歲以上民眾在家中使用行動上網服務的方式，絕大多數皆使用手機

上網 (97.3%)，其他方式為平板內建 SIM 卡占 3.8%、獨立的行動寬頻分享器占 3.1%、及外接式 USB 網卡占 1.7%【參照圖 52】。

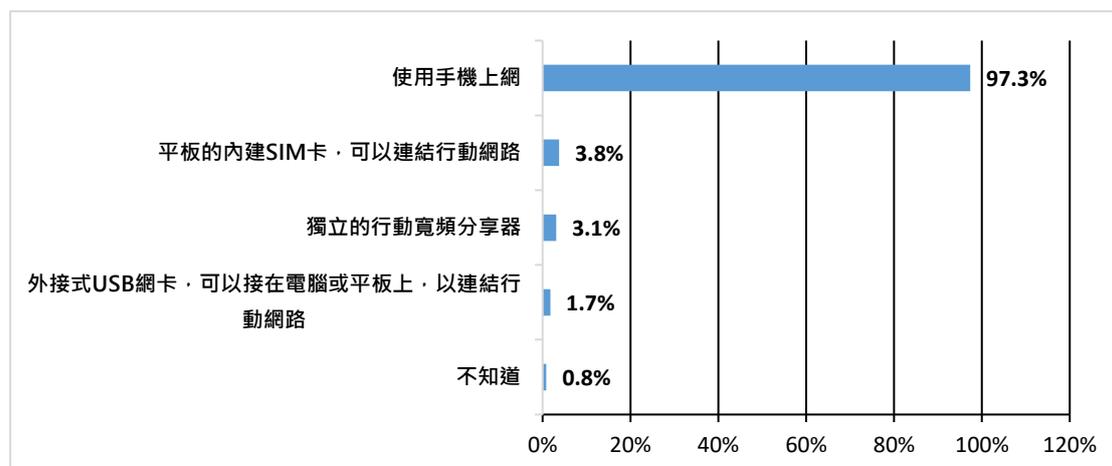


圖 52 於家中使用行動上網服務方式

Base: N=672，複選（在家最常使用行動上網者）

## 2. 比較分析

### (1) 區域差異分析

交叉分析發現，各地區在家中使用行動上網服務的方式，皆以使用手機上網為主，且比例皆達 9 成 5 以上，其中又以高屏澎地區的 100%最高、雲嘉南地區的 95.1%相對最低。

### (2) 基本差異分析

依性別區分，男性（96.6%）和女性（98%）在家中使用行動上網服務的方式，皆以使用手機上網占比最高。

依年齡區分，各年齡層在家中使用行動上網服務的方式，皆以使用手機上網為主，且比例皆超過 9 成，其中又以 16-25 歲的 98.8%最高、66 歲及以上的 94.6%最低。

依婚姻狀況區分，各婚姻狀況在家中使用行動上網服務的方式，皆以使用手機上網為多數，且比例皆達 9 成 5 以上，其中又以未婚者的 97.9%最高、鰥寡/分居者的 95.8%最低。

## (十) 家中上網人數 Q64 Q65

### 1. 整體分析

我國 16 歲以上民眾家中所有成員會在家裡上網的平均人數為 3.52 人(N=961，家中可以上網者)；而家中 16 歲（含）以下會在家中上網的平均人數為 0.35 人(N=961，家中可以上網者)。

## 2. 比較分析

### (1) 區域差異分析

單因子變異數分析結果顯示，民眾家中所有成員會在家裡上網的人數，於居住地區達顯著差異。

依居住地區區分，民眾家中所有成員會在家裡上網的平均人數，以桃竹苗地區的 3.78 人最多、宜花東地區的 2.95 人最少【參照表 19】；家中 16 歲（含）以下會在家中上網的平均人數，以雲嘉南地區的 0.51 人最多、北北基地區的 0.25 人最少【參照表 20】。

表 19 家中所有成員會在家裡上網人數（區域別）

| 居住地區 | 平均人數 |
|------|------|
| 北北基  | 3.32 |
| 桃竹苗  | 3.78 |
| 中彰投  | 3.64 |
| 雲嘉南  | 3.7  |
| 高屏澎  | 3.49 |
| 宜花東  | 2.95 |
| 總平均  | 3.52 |

資料來源：本研究彙整。

表 20 家中 16 歲（含）以下會在家中上網人數（區域別）

| 居住地區 | 平均人數 |
|------|------|
| 北北基  | 0.25 |
| 桃竹苗  | 0.44 |
| 中彰投  | 0.26 |
| 雲嘉南  | 0.51 |
| 高屏澎  | 0.4  |
| 宜花東  | 0.41 |
| 總平均  | 0.35 |

資料來源：本研究彙整。

### (2) 基本差異分析

依性別區分，女性家中所有成員會在家裡上網的平均人數為 3.57 人，略高於男性的 3.47 人；而家中 16 歲（含）以下會在家中上網的平均人數，男性為 0.32 人、女性為 0.37 人。

依年齡區分，民眾家中所有成員會在家裡上網的平均人數，以 16-25 歲的 4 人最多、56-65 歲的 3.3 人最少；而家中 16 歲（含）以下會在家中上網的平均人數，以 36-45 歲的 0.54 人最多、46-55 歲的 0.17 人最少。

依婚姻狀況區分，民眾家中所有成員會在家裡上網的平均人數，以已婚者的

3.61 人最多、鰥寡/分居者的 2.92 人最少；而家中 16 歲（含）以下會在家中上網的平均人數，以已婚者的 0.42 人最多、未婚者的 0.27 人最少。

### (3) 社會經濟身分差異分析

單因子變異數分析結果顯示，民眾家中所有成員會在家裡上網的人數，於居住狀況達顯著差異。

依居住狀況區分，自有房屋者家中所有成員會在家裡上網的平均人數為 3.67 人，高於租屋者的 2.89 人。

## (十一) 家中使用的固網寬頻上網服務業者 Q66

### 1. 整體分析

我國 16 歲以上民眾於家中使用的固網寬頻上網服務業者，以中華電信占 55.1% 為最高，其他業者加總共占 23.7%，但有超過 2 成（21.2%）民眾表示不知道【參照圖 53】。

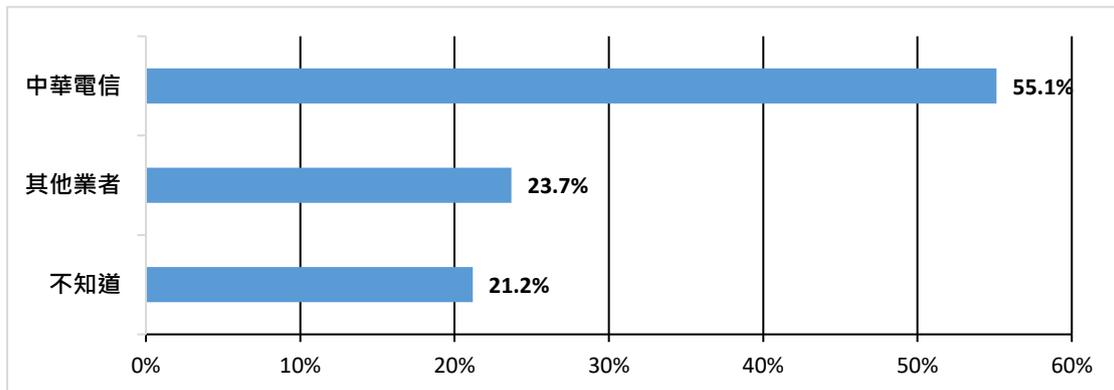


圖 53 家中使用的固網寬頻上網服務業者

Base: N= 655，單選（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，各地區於家中使用的固網寬頻上網服務業者，皆以中華電信占比最高，其中又以桃竹苗地區的 57.5% 最高、宜花東地區的 48.7% 最低。此外，除 BB 寬頻（中嘉寬頻）在雲嘉南地區占 7.7%、台灣大寬頻在高屏澎地區占 6.5% 外，其餘電信業者在地區性固網市場占比皆十分微小。

#### (2) 基本差異分析

依性別區分，男性（54.6%）和女性（55.6%）於家中使用的固網寬頻上網服務業者皆以中華電信為主。

依年齡區分，各年齡層於家中使用的固網寬頻上網服務業者，皆以中華電信為多數，其中又以 46-55 歲（60.9%）比例最高、66 歲及以上（45.6%）比例最低。

依婚姻狀況區分，各婚姻狀況於家中使用的固網寬頻上網服務業者，皆以中

華電信占比最高，其中又以鰥寡/分居者的 63.2%最高、已婚者的 52.8%最低。

## (十二) 更換固網寬頻上網服務業者情形與原因 Q67 Q68

### 1. 整體分析

關於我國 16 歲以上民眾家中是否有更換固網寬頻上網服務業者，有更換者原使用的服務，以中華電信占 9.2%為最高，其他業者僅占 7.9%，而未曾更換過固網寬頻上網服務業者達 69.1%【參照圖 54】。

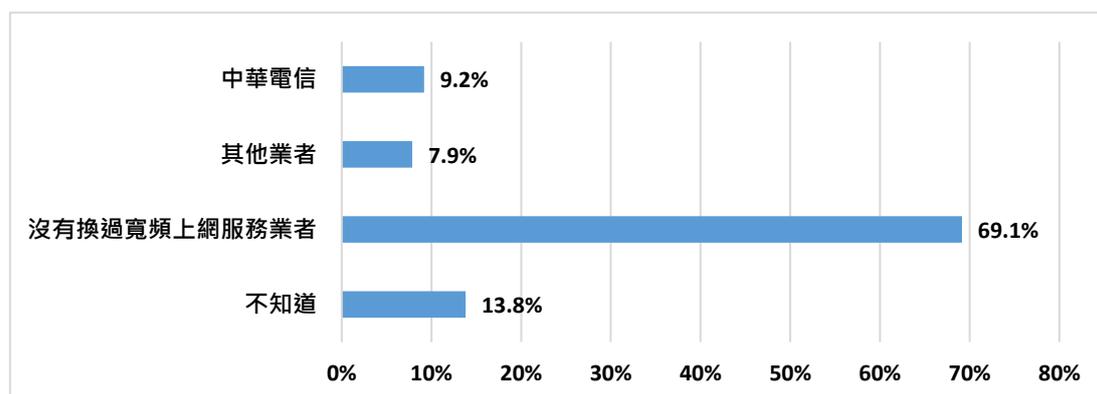


圖 54 更換固網寬頻上網服務業者情形

Base: N=655，單選（家中有固定網路者）

而更換固網寬頻上網服務業者的原因，以原業者通訊品質不佳的 37.3%最高，其次為原業者費用較貴的 32.1%【參照圖 55】。

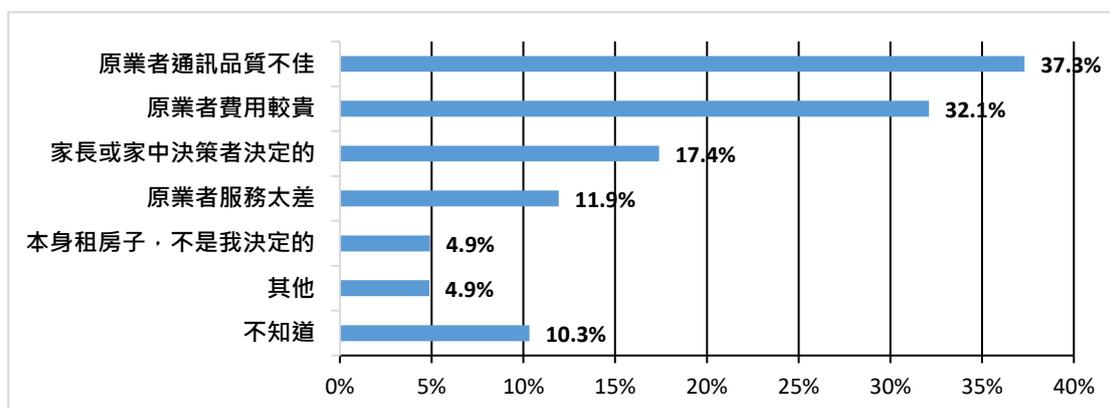


圖 55 更換寬頻上網服務業者的原因

Base: N=112，複選（家中更換過寬頻上網服務業者）

### 2. 比較分析

#### (1) 區域差異分析

交叉分析發現，各地區皆以沒有更換過固網寬頻上網服務業者為多數，其中又以桃竹苗地區（74.8%）比例最高、中彰投地區（65.5%）比例最低。民眾更換固網寬頻上網服務業者的原因，北北基地區（33.7%）、桃竹苗地區（50.8%）、雲

嘉南地區（55.4%）皆以原業者通訊品質不佳為主，中彰投地區（36.2%）、宜花東地區（75.4%）以原業者費用較貴為多數，高屏澎地區（32%）則以家長或家中決策者決定的占比最高。

## （2）基本差異分析

依性別區分，男性（67.1%）與女性（71.1%）皆以沒有更換過固網寬頻上網服務業者為主。民眾更換固網寬頻上網服務業者的原因，男性（41.1%）以原業者通訊品質不佳為多數，女性（35.7%）則以原業者費用較貴占比最高。

依年齡區分，各年齡層皆以沒有更換過固網寬頻上網服務業者的比例最高，其中又以 66 歲及以上的 81.9% 最高、26-35 歲的 62.4% 最低。民眾更換固網寬頻上網服務業者的原因，26-35 歲（38.2%）、36-45 歲（52.8%）以原業者通訊品質不佳為主外，其餘年齡層皆以原業者費用較貴為多數，其中又以 46-55 歲的 43.7% 最高、56-65 歲的 31.6% 最低。

依婚姻狀況區分，各婚姻狀況皆以沒有更換過固網寬頻上網服務業者為多數，其中又以鰥寡/分居者（84.4%）比例最高、未婚者（63.6%）比例最低。民眾更換固網寬頻上網服務業者的原因，除了未婚者（42%）以原業者通訊品質不佳比例最高外，已婚者（37.3%）和鰥寡/分居者（59%）皆以原業者費用較貴為主。

## （十三） 家中固網速率 Q69

### 1. 整體分析

我國 16 歲以上民眾家中申裝的固網速率以 100Mbps-300Mbps（不含 300Mbps）比例最高，占 15.4%；其次為 20-60Mbps（不含 60Mbps）的 9.4%；但有 53.6% 民眾不知道家中固網速率是多少 Mbps【參照圖 56】。

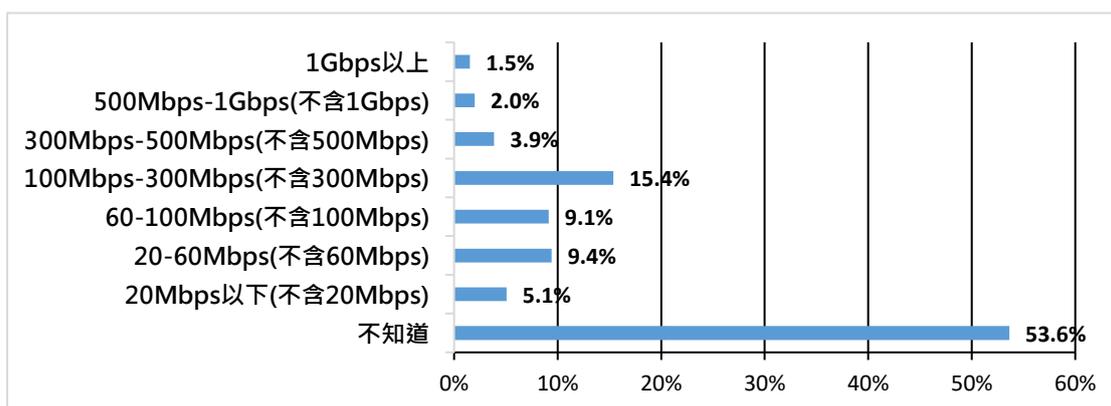


圖 56 家中申裝的固網速率

Base：N=655，單選（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，關於家中申裝的固網速率為何，各地區皆以不知道的比例最高，其中又以桃竹苗地區的 65.4% 最高、中彰投地區的 44.3% 最低。

## (2) 基本差異分析

依性別區分，男性（44.6%）和女性（62.4%）皆以不知道家中申裝的固網速率為何占比最高。

依年齡區分，關於家中申裝的固網速率為何，各年齡層皆以不知道為主，其中又以 66 歲及以上的 71.4% 最高、26-35 歲的 42.2% 最低。

依婚姻狀況區分，關於家中申裝的固網速率為何，各婚姻狀況皆以不知道為多數，其中又以鰥寡/分居者的 67.3% 最高、未婚者的 42.6% 最低。

## (十四) 固網網路測速 Q70 Q71 Q72

### 1. 整體分析

我國 16 歲以上民眾大多數不知道如何測固網網路速度，比例高達 82.4%，而知道者比例僅占 17.6%【參照圖 57】。

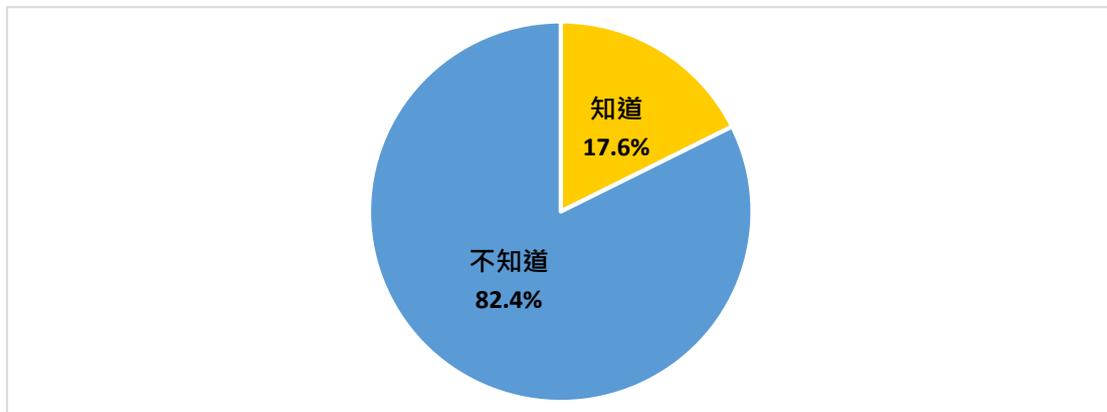


圖 57 知不知道如何測固網網路速度

Base: N=1,115，單選

根據實際測速結果，我國 16 歲以上民眾家中使用的固網實際速率平均為 113Mbps (N=144，家中有固定網路且知道如何測固網網路速度者)。對於使用的固網實際速率是否比預期的快，認為比預期快的比例占 10.8%、認為比預期慢的比例占 36.1%、認為跟預期差不多的比例則為 51.9%【參照圖 58】。

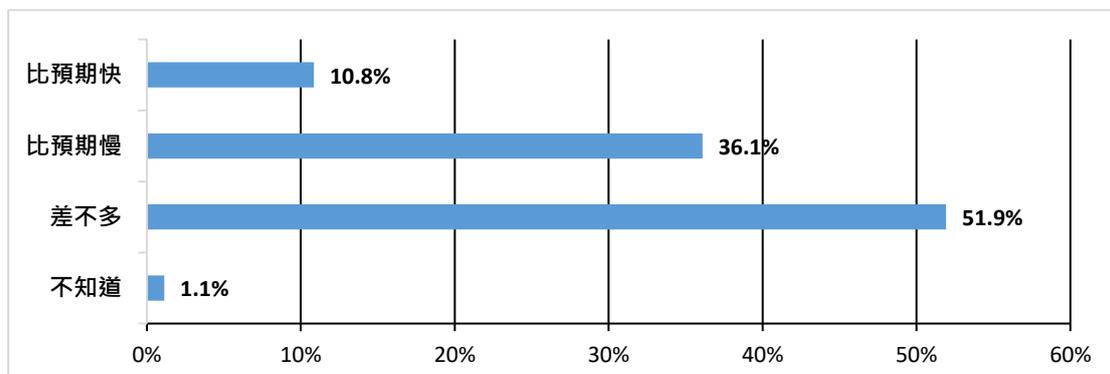


圖 58 使用的固定網路實際速率是否比預期的快

Base: N=75，單選（家中有固定網路、知道如何測固網網路速度且有填答者）

## 2. 比較分析

### (1) 區域差異分析

交叉分析發現，各地區皆以不知道如何測固網網路速度為主，其中又以宜花東地區(86.9%)比例最高、高屏澎地區(79.6%)比例最低。根據民眾測速結果，家中使用的固網實際速率以桃竹苗地區的168Mbps最高、宜花東地區的45Mbps最低。對於使用的固網實際速率是否比預期的快，除桃竹苗地區(62.1%)以認為比預期慢為多數外，其餘地區皆以認為跟預期差不多的比例最高，其中又以高屏澎地區的70%最高、雲嘉南地區的52%最低。

### (2) 基本差異分析

卡方檢定結果顯示，民眾知不知道如何測固網網路速度，於性別、年齡、婚姻狀況達顯著差異；民眾家中使用的固網速率是否比預期快，於性別達顯著差異。

依性別區分，男性(74.2%)和女性(90.3%)皆以不知道如何測固網網路速度為主。根據民眾測速結果，男性家中使用的固網實際速率平均為112Mbps，女性則為114Mbps。對於使用的固網實際速率是否比預期的快，男性(55.4%)和女性(39.7%)皆以認為跟預期差不多的比例最高。

依年齡區分，各年齡層皆以不知道如何測固網網路速度為多數，其中又以66歲及以上(100%)比例最高、26-35歲(65.8%)比例最低。根據民眾測速結果，家中使用的固網實際速率以46-55歲的191Mbps最高，16-25歲的66Mbps最低。對於使用的固網實際速率是否比預期的快，16-25歲(53.9%)、26-35歲(46.1%)、36-45歲(65.5%)、46-55歲(46.7%)皆以認為跟預期差不多的比例最高。

依婚姻狀況區分，各婚姻狀況皆以不知道如何測固網網路速度最高，其中又以鰥寡/分居者的95.1%最高、未婚者的67.5%最低。根據民眾測速結果，未婚者家中使用的固網實際速率平均為90Mbps，已婚者則為168Mbps。對於使用的固網實際速率是否比預期的快，未婚者(51.3%)和已婚者(53.7%)皆以認為跟預期差不多為主。

### (3) 社會經濟身分差異分析

卡方檢定結果顯示，民眾知不知道如何測固網網路速度，於居住狀況、教育程度、個人平均月收入達顯著差異。

依居住狀況區分，自有房屋者(84.2%)和租屋者(74.9%)皆以不知道如何測固網網路速度為主。

依教育程度區分，各教育程度皆以不知道如何測固網網路速度為多數，其中又以國中或初中程度者(100%)比例最高、碩士及以上程度者(60.8%)比例最低。

依個人平均月收入區分，各收入水準皆以不知道如何測固網網路速度的占比最高，其中又以無收入者的90.3%最高、6萬元以上收入者的68.6%最低。

## (十五) 家中每月固網寬頻電信費用金額 Q73

### 1. 整體分析

我國 16 歲以上民眾家中每月固網寬頻電信費用平均為新台幣(以下同)790 元(N=655, 家中有固定網路者)。

### 2. 比較分析

#### (1) 區域差異分析

依居住地區區分, 民眾家中每月固網寬頻電信平均費用以北北基地區的 855 元最高、宜花東地區的 699 元最低。【參照表 21】。

表 21 每月固網寬頻電信費用(區域別)

單位: 新台幣(元)

| 居住地區 | 平均金額 |
|------|------|
| 北北基  | 855  |
| 桃竹苗  | 841  |
| 彰中投  | 772  |
| 雲嘉南  | 745  |
| 高屏澎  | 721  |
| 宜花東  | 699  |
| 總平均  | 790  |

資料來源: 本研究彙整。

#### (2) 基本差異分析

依性別區分, 女性家中每月固網寬頻電信平均費用為 809 元, 高於男性的 770 元。

依年齡區分, 民眾家中每月固網寬頻電信平均費用以 56-65 歲的 847 元最高、66 歲及以上的 685 元最低。

依婚姻狀況區分, 民眾家中每月固網寬頻電信平均費用以未婚者的 801 元最高、鰥寡/分居者的 709 元最低。

## (十六) 固網使用品質滿意度 Q74

### 1. 整體分析

我國 16 歲以上民眾對家中固網使用品質滿意度平均為 6.77 分(1 分表示非常不滿意, 10 分表示非常滿意)(N=655, 家中有固定網路者)。

## 2. 比較分析

### (1) 區域差異分析

單因子變異數分析結果顯示，民眾對家中固網使用品質滿意度，於居住地區達顯著差異。

依居住地區區分，各地區家中固網使用品質滿意度平均以高屏澎地區的 7.25 分最高、雲嘉南地區的 5.82 分最低【參照表 22】。

表 22 固網使用品質滿意度（區域別）

| 居住地區 | 平均分數 |
|------|------|
| 北北基  | 7.09 |
| 桃竹苗  | 6.85 |
| 彰中投  | 6.53 |
| 雲嘉南  | 5.82 |
| 高屏澎  | 7.25 |
| 宜花東  | 6.33 |
| 總平均  | 6.77 |

資料來源：本研究彙整。

### (2) 基本差異分析

單因子變異數分析結果顯示，家中固網使用品質滿意度，於婚姻狀況達顯著差異。

依性別區分，女性家中固網使用品質滿意度為 6.82 分，高於男性的 6.71 分。

依年齡區分，各年齡層家中固網使用品質滿意度以 46-55 歲的 7.11 分最高、66 歲及以上的 6.43 分最低。

依婚姻狀況區分，各婚姻狀況家中固網使用品質滿意度以已婚者的 6.94 分最高、鰥寡/分居者的 6 分最低。

### (3) 社會經濟身分差異分析

單因子變異數分析結果顯示，家中固網使用品質滿意度，於職業達顯著差異。

依職業區分，民眾家中固網使用品質滿意度以金融及保險業的 7.66 分最高、在找尋工作或等待恢復工作而無報酬者的 5.5 分最低。

## 七、網路語音通話使用情形

### (一) 網路語音通話的了解與使用 Q75 Q76

#### 1. 整體分析

關於我國 16 歲以上民眾知不知道網路可進行語音通話（如 Facebook Messenger、LINE、Skype、WeChat、FaceTime、Juiker 等服務），知道的比例為 92.5%，不知道的比例為 7.5%【參照圖 59】。

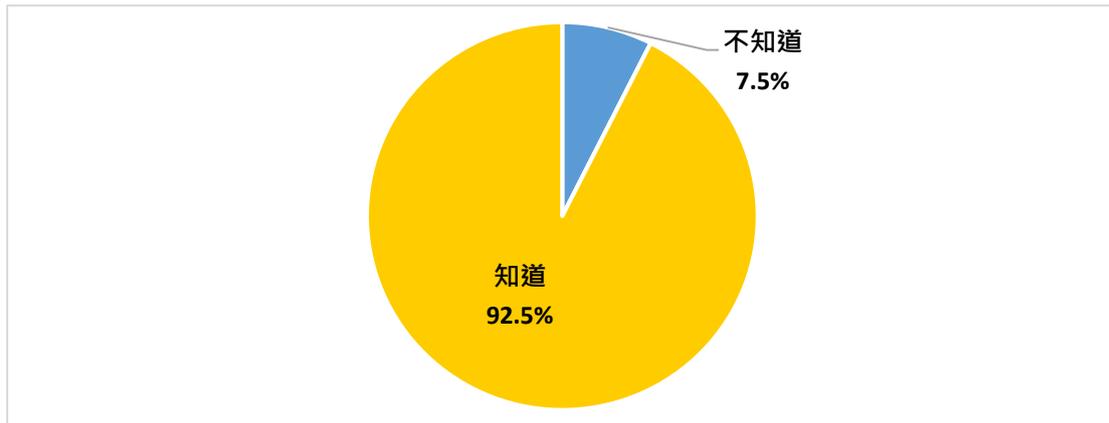


圖 59 知不知道網路可進行語音通話

Base: N=1,115，單選

我國 16 歲以上民眾本身或家中成員大多皆有使用過網路語音通話，比例高達 94.1%，從未使用的比例僅占 5.8%【參照圖 60】。

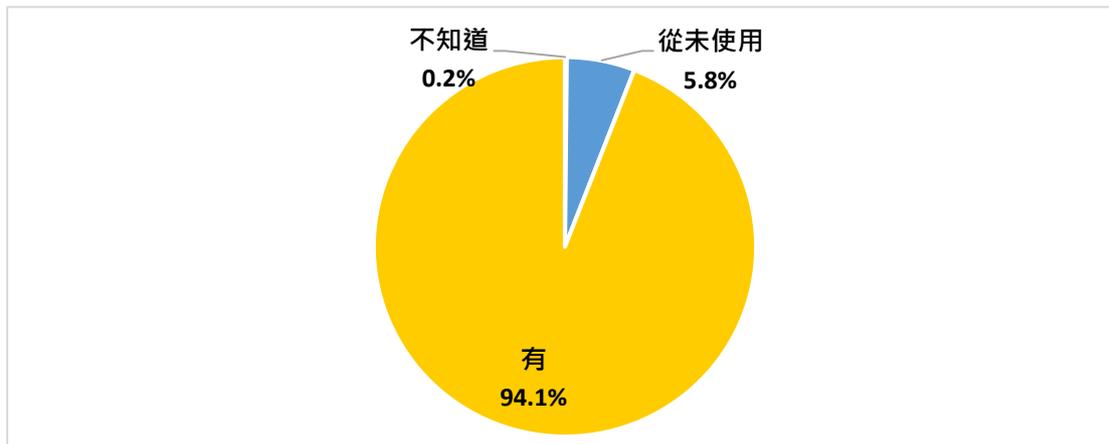


圖 60 受訪者或家中成員有沒有使用過網路語音通話

Base：N=1,032，單選（知道網路可進行語音通話者）

## 2. 比較分析

### (1) 區域差異分析

卡方檢定結果顯示，民眾知不知道網路可進行語音通話，於居住地區達顯著差異。

交叉分析發現，關於民眾知不知道網路可進行語音通話，各地區皆以知道占比較高，其中又以高屏澎地區的 97.1%最高、宜花東地區的 78.7%最低。而民眾或其家中成員有沒有使用過網路進行語音通話，各地區皆以有使用過的比例較高，其中又以北北基地區的 96.2%最高，中彰投地區的 90.7%最低。

### (2) 基本差異分析

卡方檢定結果顯示，民眾知不知道網路可進行語音通話，於年齡及婚姻狀況顯著差異；民眾或其家中成員有沒有使用過網路進行語音通話，於性別、年齡及婚姻狀況達顯著差異。

依性別區分，民眾知道不知道網路可進行語音通話，男性（93.9%）和女性（91.2%）皆以知道的比例較高。而民眾或其家中成員有沒有使用過網路進行語音通話，男性（91.4%）和女性（96.8%）皆以有使用過為主。

依年齡區分，民眾知道不知道網路可進行語音通話，各年齡層皆以知道為多數，其中又以 16-25 歲的 97.7% 最高、66 歲及以上的 75% 最低。而民眾或其家中成員有沒有使用過網路進行語音通話，各年齡層皆以有使用過的比例最高，其中又以 16-25 歲的 98.4% 最高、66 歲及以上的 80.9% 最低。

依婚姻狀況區分，民眾知道不知道網路可進行語音通話，各婚姻狀況皆以知道為多數，其中又以未婚者的 96.2% 最高、鰥寡/分居者的 86.6% 最低。而民眾或其家中成員有沒有使用過網路進行語音通話，各婚姻狀況皆以有使用過為主，其中又以未婚者的 95.8% 最高、鰥寡/分居者的 85.6% 最低。

### **(3) 社會經濟身分差異分析**

卡方檢定結果顯示，民眾知不知道網路可進行語音通話，於教育程度及個人平均月收入達顯著差異；民眾或其家中成員有沒有使用過網路進行語音通話，於個人平均月收入達顯著差異。

依教育程度區分，民眾知道不知道網路可進行語音通話，各教育程度皆以知道的比例較高，其中又以碩士及以上程度者的 98.2% 最高、小學及以下程度者的 72.2% 最低。

依個人平均月收入區分，民眾知道不知道網路可進行語音通話，各收入水準皆以知道為多數，其中又以 5 萬-未滿 6 萬元收入者（98.5%）比例最高、未滿 1 萬元收入者（81.8%）比例最低。關於民眾或其家中成員有沒有使用過網路進行語音通話，各收入水準皆以有使用過為多數，其中又以 6 萬元以上收入者（98.8%）最高，1 萬-未滿 2 萬元收入者（89.1%）最低。

## **(二) 曾使用過哪些網路電話服務 Q77**

### **1. 整體分析**

我國 16 歲以上民眾或家人使用過的網路電話服務以 LINE 為主，比例達 99.2%，其次為 Facebook Messenger 的 46.4%，其他類型的網路電話服務則比例皆低於 20%【參照圖 61】。

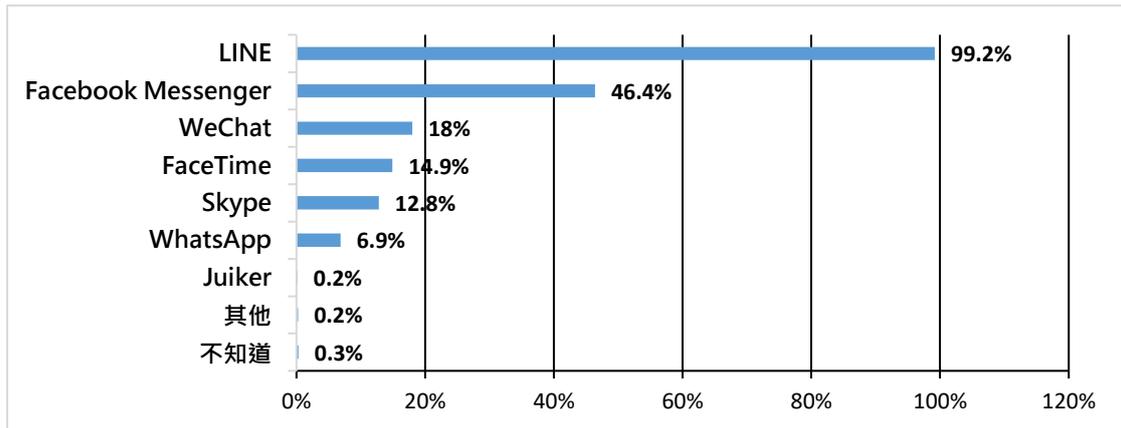


圖 61 受訪者或家中成員使用過的網路電話服務

Base：N=971，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，各地區個人或家人使用過的網路電話服務皆以 LINE 為主，且比例達 9 成以上，其中又以宜花東地區的 100% 最高、雲嘉南地區的 97.9% 最低。

### （2）基本差異分析

依性別區分，男性（99.5%）和女性（98.9%）個人或家人使用過的網路電話服務皆以 LINE 比例最高。

依年齡區分，各年齡層個人或家人使用過的網路電話服務皆以 LINE 為主，且比例皆高於 9 成，其中又以 16-25 歲、26-35 歲的 99.8% 最高，56-65 歲的 98.1% 最低。

依婚姻狀況區分，各婚姻狀況個人或家人使用過的網路電話服務皆以 LINE 為主，且比例皆高於 9 成，其中又以鰥寡/分居者的 100% 最高、已婚者的 98.7% 最低。

## （三）網路語音通話服務使用頻率 Q78

### 1. 整體分析

我國 16 歲以上民眾的網路語音通話服務使用頻率，以每天至少一次（48.5%）占比最高，其次為每週至少一次（21.4%）【參照圖 62】。

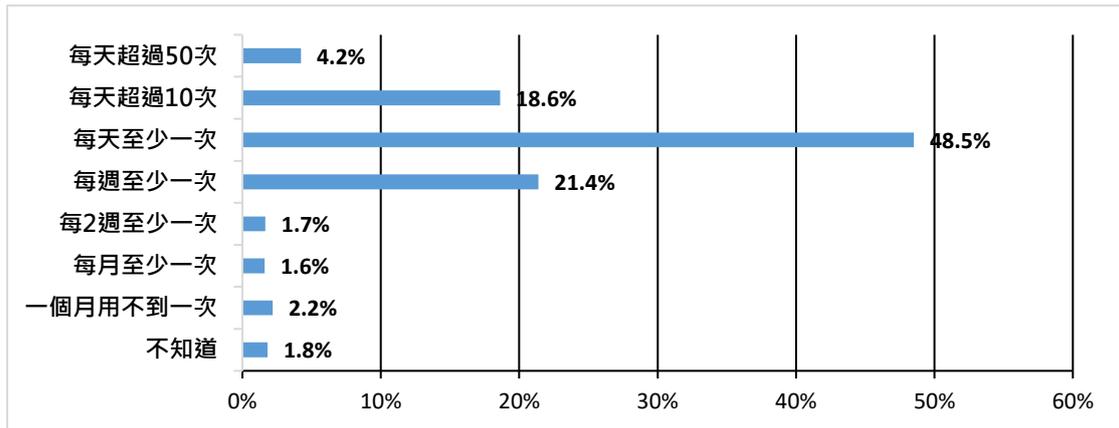


圖 62 網路語音通話服務使用頻率

Base: N=971，單選（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，各地區民眾的網路語音通話服務使用頻率皆以每天至少一次最高，其中又以高屏澎地區的 59.6% 最高、中彰投地區的 40.3% 最低。

### (2) 基本差異分析

卡方檢定結果顯示，各年齡層民眾的網路語音通話服務使用頻率，於婚姻狀況達顯著差異。

依性別區分，男性（49.3%）和女性（47.8%）的網路語音通話服務使用頻率皆以每天至少一次最高。

依年齡區分，各年齡層的網路語音通話服務使用頻率皆以每天至少一次最高，其中又以 66 歲及以上的 55.6% 最高、16-25 歲的 42.2% 最低。

依婚姻狀況區分，各婚姻狀況的網路語音通話服務使用頻率皆以每天至少一次最高，其中又以已婚者的 53.1% 最高、鰥寡/分居者的 36.6% 最低。

# 肆、通訊市場問卷調查專家焦點座談

## 一、專家焦點座談會目的與討論議題

本研究於完成「通訊市場」問卷分析後，根據研究發現彙整重要議題，邀請相關領域之產學專家舉辦焦點座談會，以深入探討所得數據意涵，並對產業現況與發展趨勢提出相關建議，作為擘劃通傳市場及法規政策走向評估之參考。

研究發現與討論議題歸納如下：

### (一) 5G 時代電信業者轉型與策略

根據本研究調查結果，我國民眾在家裡的電話使用情形仍以同時使用市內電話和行動電話為主，但占比自去年的 78.6% 下降至 68.2%，而僅有行動電話的比例則是從 16.9% 上升至 27.5%。

我國 16 歲以上民眾最常使用的手機資費方案以月租型為主，比例高達 92.7%，其中又有超過 7 成（77.7%）採用語音上網組合方案。而進一步詢問，民眾平均每月行動電話帳單費用為新台幣 728 元，有逐年下降的趨勢。

- **討論議題一：**數位行動高峰會於今年 8 月 28 日登場，不少國家已啟動 5G 商轉並公布電信資費，遠傳總經理井琪認為，國際 5G 資費較 4G 高出約 20-40%，但台灣資費便宜且網路用量大，未來 5G 資費恐難與國際相當。我國 5G 釋照在即，在民眾已習慣 4G 高品質、低資費服務的情況下，未來 5G 一般消費者市場資費與方案組合該如何制訂？
- **討論議題二：**未來 5G 時代下，我國應如何發展 B2C、B2B2X 等垂直產業應用？電信業者又該如何制訂競合策略？

### (二) 固網 IP 化與固網行網匯流服務

我國民眾家中有固定網路的比例達 68.2%，但在家最常使用的上網方式仍以行動寬頻上網（68%）為主，且 16 歲以上民眾行動上網採用吃到飽方案的比例逐年增加，自 106 年的 67.1% 成長至今年的 80.8%（合計不限速、限速、不清楚是否限速）。

- **討論議題三：**日本及英國於近期推動固定網路全 IP 化，我國發展次世代網路的進程與障礙為何？固網行網匯流服務可如何發展？

## 二、專家焦點座談會重點

- (一) **會議時間：**108 年 10 月 2 日（三）14:00-16:30
- (二) **會議地點：**台泥大樓 T401 會議室
- (三) **與會人員：**台灣通訊學會方修忠秘書長  
台灣電信產業發展協會劉莉秋副秘書長  
交通大學科管所虞孝成教授

財團法人電信技術中心陳人傑主任  
 臺北大學經濟系劉崇堅教授  
 國家通訊傳播委員會  
 台灣經濟研究院  
 趨勢民意調查公司

(四) 會議議程：

|             |                         |
|-------------|-------------------------|
| 13:45~14:00 | ❖ 報到                    |
| 14:00~14:20 | ❖ 引言報告—「通訊市場」問卷調查初步成果報告 |
| 14:20~16:30 | ❖ 議題討論                  |

(五) 專家意見：

本研究根據各項討論議題，彙整與會專家學者重點及建議如下表，詳細會議記錄請參見附件二。

1. 5G 時代電信業者轉型與策略

根據本研究調查結果，我國民眾在家裡的電話使用情形仍以同時使用市內電話和行動電話為主，但占比自去年的 78.6% 下降至 68.2%，而僅有行動電話的比例則是從 16.9% 上升至 27.5%。

我國 16 歲以上民眾最常使用的手機資費方案以月租型為主，比例高達 92.7%，其中又有超過 7 成（77.7%）採用語音上網組合方案。而進一步詢問，民眾平均每月行動電話帳單費用為新台幣 728 元，有逐年下降的趨勢。

- **議題一：**數位行動高峰會於今年 8 月 28 日登場，不少國家已啟動 5G 商轉並公布電信資費，遠傳總經理井琪認為，國際 5G 資費較 4G 高出約 20-40%，但台灣資費便宜且網路用量大，未來 5G 資費恐難與國際相當。我國 5G 釋照在即，在民眾已習慣 4G 高品質、低資費服務的情況下，未來 5G 一般消費者市場資費與方案組合該如何制訂？

| 專家學者    | 重點摘要   |
|---------|--|
| 劉副秘書長莉秋 | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 從去年的 499 之亂，已經很明確的告訴我們，消費市場已經有一個不可逆的資費結構，很難扭轉。</li> <li>● 對於 5G 時代要如何去突破既有狀況，我認為未來應該要將服務從水平轉為垂直的 bundle service，即未來的服務應該是加值應用與傳輸層訊號的服務提供結合在一起。就消費市場而言要如何去突破 499 的魔咒？每一項服務應該是在主管機關的鼓勵下，開始發展每一家業者不同特色的加值應用服務，而不是每一家都提供類似的服務。過往以來政府對於 bundle service 有諸多約束，但若未來電信業者所提供的高品質網路，卻不能推出組合性的加值服務，則 499 的價格上限就會坐</li> </ul> |

|       |   |
|-------|---|
|       | <p>實在市場中。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 在電信管理法的架構下，對於電信業者所推出的資費方案不要再以「事前管制」作為緊箍咒，而是放寬業者在市場上進行探索，當他們在創新應用的市場上出現市場主導力量時，再去做事後的管制，否則不斷在做事前的審查，就會變得像 3G 或是 4G 初期的市場一樣，每一家的服務沒有差別，除了資費的競爭外沒有其他服務樣態的競爭。</li> </ul>   |
| 虞教授孝成 | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 根據調查結果有 68% 民眾在家裡上網，還是用 4G 上網，這是很浪費的行為，就是因為上網吃到飽便宜造成這個結果。在台灣要取消上網吃到飽是很困難的事，因為很多事情都泛政治化，有其選舉考量，所以在這種政治掛帥的情況下就很難有專業或產業長遠發展的考量，這是很遺憾的一件事。</li> <li>● 對於資費管制，我一向都覺得盡量少管，因為在台灣已經有五家電信業者，在競爭如此劇烈下，主管機關不需要擔心業者會去欺負消費者。</li> <li>● 我覺得 5G 資費會受到 5G 手機的影響，若民眾要使用多功能的 5G 手機，則電信業者可能會要求必須付較高的資費。但電信業者也變相被手機業者綁架，電信費有很大一部分是給國外手機大廠。這是很遺憾的事情。</li> </ul>                                  |
| 陳主任人傑 | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 依據 TTC 的觀察，在目前 5G 開台的幾個國家中，5G 跟 4G 一般消費者端的資費相比的確是偏高的。關於資費方案的訂定，我們觀察到有些國家的業者是以一個 4G 的方案，然後再加上某些費用變成 4G plus 5G 的組合，像澳洲 telstra 就採這樣的方式，但像韓國就是訂一個專門 5G 的資費。</li> <li>● 如果是一般消費者市場，我們觀察到 5G 資費在某種程度上是要反映網路成本。由於 5G 強調大頻寬，除了美國是採 FWA，其他歐洲或亞洲國家還是以 mobile 為主，而目前趨勢是業者會強調大頻寬的一些相關應用，如強調透過 5G 手機連結 AR 或 VR 的裝置，藉由這樣的組裝變成是給消費者的資費方案。因此我們在猜明年初期臺灣可能也會用這樣的促銷方案，讓大家願意去申辦 5G。</li> </ul> |
| 劉教授崇堅 | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 過去管制的是語音，但現在業者的服務範圍已經擴充到內容應用層，若還是套用相同的管制，這個對產業的發展非常不利。將來在資費管制，這部份可能要稍微釐</li> </ul>   |

|  |   |
|--|---|
|  | <p>清一下。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 將來在語音部份，我個人認為吃到飽這種費率應該要被打破。產業花那麼多錢在投資、經營，這種吃到飽費率終究會出問題，而且會養成消費者的浪費。你要有合理賺錢的產業才能提供好的服務，不能用這種短線的操作方式把此產業毀掉，那麼要重建是很困難的，其他的產業業者要跨進來電信產業也就沒那麼容易。</li> </ul> |
|--|---|

■ **議題二：未來 5G 時代下，我國應如何發展 B2C、B2B2X 等垂直產業應用？**  
電信業者又該如何制訂競合策略？

| 專家學者    | 重點摘要   |
|---------|--|
| 方秘書長修忠  | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 現在 NP 已經是很方便，以後 NP 可能會更快速容易，對於市場整體競爭而言會更激烈，業者除了做資費的競爭，一定要創新把這個市場擴大，否則無法改變市場態樣。</li> <li>● 至於要如何創新，應該先鬆綁資費管制，以及在有配套的情況下有效利用個資。如 LINE 的市占率已高達 99.7%，未來資料可從通訊變成銀行的資料。在市場介面已經被打散的情況下，是否鬆綁資費的管制將有利於市場引進更多創新。</li> </ul>  |
| 劉副秘書長莉秋 | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 業者要如何去做競合的策略，首先在後 4G 時代就已經打破產業限制，不應該再有所謂的「電信業者」，而是一種上中下游產業鏈的組合。在此產業鏈下的競合策略中，政府對於一個產業鏈中的服務應用提供者，會要求或期待是否能達到一個競爭公平性，即當跨產業合作時，跨產業的法規障礙能否被調適，本人建議政府不要先管制而是先鬆綁。</li> <li>● 跨產業牽涉到這麼多部會，法規該如何去調適是第一件事情，第二件是若提供服務的話是否存在競業公平性，第三件則是所謂的市場界定。過往特許行業給了很多義務，但是它給了特許市場，未來採登記制，義務沒有減少，是否在獎勵輔導的規劃上應該要納進去。</li> </ul> |
| 虞教授孝成   | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 自駕車會是將來 5G 最大的創新應用，會對經濟、生活型態造成很大的轉變。</li> </ul>   |
| 陳主任人傑   | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 目前還看不太出來 5G 在消費端的重點應用為何，較多討論是在企業客戶方面。</li> </ul>  |
| 劉教授崇堅   | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 將來的互連沒有那麼容易處理，如自駕車或遠距醫療，整個過程中有幾十個流程非常複雜，屆時誰該負擔什</li> </ul>  |

|  |  |
|--|--|
|  | <p>麼責任難以釐清，追究責任時會有很多問題。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 除了 B2C 目前找不到重點創新應用，其實現在垂直應用大家也仍在努力摸索中。</li> </ul> |
|--|--|

## 2. 固網 IP 化與固網行網匯流服務

我國民眾家中有固定網路的比例達 68.2%，但在家最常使用的上網方式仍以行動寬頻上網（68%）為主，且 16 歲以上民眾行動上網採用吃到飽方案的比例逐年增加，自 106 年的 67.1% 成長至今年的 80.8%（合計不限速、限速、不清楚是否限速）。

- **議題三：**日本及英國於近期推動固定網路全 IP 化，我國發展次世代網路的進程與障礙為何？固網行網匯流服務可如何發展？

| 專家學者    | 重點摘要   |
|---------|--|
| 方秘書長修忠  | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 政府可以鼓勵創新、鼓勵專利，但這件事絕對不能單獨讓經濟部智慧財產局來堆動，因為以我國的最有價值且專業的產業，除了台積電和竹科業者，再來就是電信業，如果主管機關 NCC 鼓勵電信業者來創新，並鼓勵跟產業鏈合作，可以創作這樣的環境。</li> <li>● 創新不一定要申請專利，也可以申請著作權，透過產學、異業合作，把創新的東西用智慧財產保護起來，這對於我們國家競爭力的提升也非常重要。</li> </ul>  |
| 劉副秘書長莉秋 | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 台灣的固網普及率是非常高的，而使用率很低是因為我們有太多重複建置、重複浪費的部分，台灣這麼多年來，普及服務的概念不斷往上疊加，導致村村有寬頻但使用率不到 10%，有些村子的固網使用率甚至為零。</li> <li>● 有關固網行網匯流服務可如何發展，我覺得在法規上降低他們普及的義務是一個重點，以及行網跟固網是可以互相取代的狀況下，政府應該把已經有固網的資源視為是一個普及、涵蓋的狀態，如何讓資源使用率提高，而不是再疊加行網，並且要教會偏鄉民眾使用網路應用服務。</li> <li>● 台灣涵蓋率的問題不大，如何教會所有國民去近用這些網路才是匯流服務最大的障礙。</li> </ul> |
| 陳主任人傑   | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 關於次世代網路推動的部分，就我的了解，至少在固網方面目前中華電信的光化程度其實很高。中華電信的電信服務在性質上一定要提供語音，這是固網普及服務的概念，但現在立法院將語音的固網價格已經壓低，如果未來完全是光化的網路時，中華電信是否要把現在銅絞的傳統語音電話轉換成光的電話，那樣的話光</li> </ul>   |

|       |  |
|-------|--|
|       | <p>的電話之資費管制會是一個很大的問題。如果銅絞的傳統語音服務價格一直管制，對於推動完全次世代網路會無法突破。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 固網跟行網的匯流服務部分，其實 FMC 我們已經談好幾年了，之前中華電信以外的業者可能比較關注這個議題，因為他們在固網零售服務的這一塊沒有辦法跟中華電信競爭，所以最大的問題在於如果我們提供一個費率是同時包含固網和行動的話，其他業者可能會抗拒這樣的資費方案。</li> <li>● 我覺得在未來 5G 發展的趨勢下，固網跟行動的匯流服務會比現在的 4G 要再更深入，所以應該要解除管制，讓中華電信可以做。其餘業者則可以去思考其他的替代可能性，比如說跟有線電視業者合作，因為我們其實可以將有線電視視為第二個固網，這樣子的話也是創造另一種匯流的競爭，應該會比現在更好。</li> </ul> |
| 劉教授崇堅 | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 行動通訊網路要做的好不能缺固網，而發展固網寬頻方面，因為推展 NGN 之後，整個 NGN 就會變成一個平臺，會比過去出現更多特性，也會因此出現更多跨層級的議題。</li> </ul>   |

## 伍、結論與綜合建議

### 一、結論

依據本次通訊市場調查結果，儘管我國 16 歲以上民眾仍以同時使用市內電話和行動電話為主，但有 27.5% 民眾僅使用行動電話，且未來 12 個月內不可能或不會安裝市內電話的比例高達 87.5%。其中不打算安裝市內電話的原因，有 8 成（80.7%）皆表示以行動電話取代即可，認為並不需要的比例亦達 36.3%。此外，民眾本身或家中成員有使用過網路語音通話的比例自 106 年的 88.2% 逐年提升至 108 年的 94.1%，在網路通訊服務盛行的情況下，大幅降低民眾使用市內電話的意願。

我國 16 歲以上民眾使用智慧型手機的比例高達 94.8%，且在家以外最常使用的行動上網服務以 4G（95.2%）為主。在行動上網流量方面，民眾採用吃到飽方案的比率已達 8 成以上（80.8%），其中不限速吃到飽占比更從 106 年的 49.5% 大幅成長至 108 年的 65.7%，但每月行動電話帳單費用自 106 年的 825 元逐年減少至 108 年的 728 元，可見我國電信業者削價競爭激烈。關於最常使用手機的連網地點，約半數（49.5%）民眾最常在家中使用智慧型手機連網，其次為工作地點（33.6%）。

超過 8 成（86.2%）民眾家中可以上網，其中家中有固網的比例自 106 年的 75.9% 逐年下降至 108 年的 68.2%，且民眾於家中最常使用的上網方式，以行動寬頻服務（4G 與他人熱點分享）為主，比例更自 106 年的 54.8% 增加至 108 年的 72.8%，遠高於使用固網寬頻（ADSL、光纖與有線寬頻）占比。而在開放有線電視跨區經營後，居住地有新進業者加入之民眾，近 2 成（19.6%）有改用新業者的上網服務，比例較 107 年（17.2%）略微增加。

關於我國各項電信服務品質，民眾對市內電話通話品質滿意度（7.52 分）最高，其次為行動電話語音品質（7.46 分）、行動電話上網品質（7.22 分），固定網路上網品質滿意度（6.77 分）則最低。進一步檢視，108 年市內電話通話品質滿意度較 107 年（7.73 分）出現下滑，但維持與 106 年差不多水準；行動電話語音品質和上網品質滿意度有逐年上升趨勢；而固定網路上網品質滿意度亦出現下降，甚至低於 106 年（6.87 分）水準。

### 二、綜合建議

本章節彙整調查結果、國際趨勢與專家座談意見，提出具體建議如下。

#### （一）電信事業應整合創新應用服務，推動 5G 新商機

2018 年底韓國 SK、KT 和 LG Uplus 三大電信業者與美國 Verizon 率先啟動 5G 商用服務，美國 AT&T、以及瑞士、英國等國之電信業者也陸續在 2019 年上

半年於各地展開 5G 商用，日本也將於下半年推出 5G 預商用服務，並以 2020 年實現 5G 社會為目標。我國亦於 2019 年 12 月 10 日展開 5G 頻譜釋照作業，期能與國際 5G 發展接軌，帶領國內產業掌握 5G 發展契機，增進我國數位轉型。

與此同時，我國電信業者也面臨嚴峻的挑戰，2018 年 499 吃到飽的促銷資費方案競爭，使得我國民眾平均每月行動電話費用降至新臺幣 728 元，低於國際既有 4G 與 5G 介於新臺幣 1,000 至 3,000 元的資費方案。且民眾在家最常使用的上網方式以行動寬頻上網（68%）為主，且 16 歲以上民眾行動上網採用吃到飽方案的比例自 106 年的 67.1% 成長至今年的 80.8%（合計不限速、限速、不清楚是否限速），也顯示民眾對行動寬頻與吃到飽服務的依賴程度極高且不斷成長。

因此，我國電信業者 5G 資費方案的推出與民眾接受度將是近期電信業者的最大考驗。然於 5G 時代，不僅是行動上網速度的提升，除如過去的數據資費方案外，應將服務從水平轉為垂直的組合服務，藉由 5G 將傳輸層訊號與增值應用服務（如 AR、VR）整合。主管機關也應朝向鬆綁、促進創新應用服務的推出，也避免在各電信事業服務僅數據服務而無差別的情況下，進行資費的削價競爭。

## （二） 滾動檢討調查內容，強化專屬網站通傳資訊

本案過去執行成果廣受各界肯定，且有來自產官學研對問卷結果與細節之詢問，顯示各類問卷對通訊傳播產業發展與重要議題之掌握。因此，於通傳會支持下，今年特別製作專屬視覺化網站供各界參酌利用，上開網站可自通傳會官網點選連結檢視。自 106 年執行至今，已累計 3 年度調查結果資料，得觀察通訊傳播消費面趨勢年度變化，實據重要參考意義，未來建議持續進行調查，並如過去每年檢視問卷內容，適時調整已不符現況之問項，並納入重要議題，以掌握市場消費面發展趨勢，與國際接軌，並提供政策監理機關施政參考。

## 附件一 通訊市場調查問卷

### 【開場白】

您好，我是台灣經濟研究院的訪問員，我們是接受國家通訊傳播委員會(NCC)的委託，正在進行有關全國通訊傳播產業匯流發展趨勢的訪問工作，想請教您一些問題，若填答不知道或拒答達一定比例，則終止訪問，完整填完問卷後我們會致贈100元禮券以答謝您的幫忙。

您的寶貴意見對我國通訊傳播產業發展具有非常重要的意義，所有訪問資料都只作為整體分析之用，絕不會將您個人資料洩漏給他人，請您放心作答，謝謝！

查證電話：國家通訊傳播委員會 (02) 3343-8153 黃先生

台灣經濟研究院 (02) 2586-5000 分機141 陳小姐

### (系統設定紀錄項目)

| 訪問地點                            | 訪問日期     | 訪問開始時間 | 訪問結束時間 | 訪員編號 |
|---------------------------------|----------|--------|--------|------|
| _____縣市<br>_____鄉鎮市區<br>_____村里 | 108年 月 日 | 時 分    | 時 分    |      |

(請紀錄受訪者的稱呼方式：\_\_\_\_\_)

(訪問開始前，訪員務必唸出本句) 我們想先請教您一些問題

S1. 請問您的居住地？\_\_\_\_\_ (過濾題，由訪員確認)

S2. 請問您的戶籍地？\_\_\_\_\_ (過濾題，由訪員確認)

Q1. 請問您的出生年次是？(過濾題，由訪員確認，拒答此題則終止訪問)

民國\_\_\_\_\_年 (98) 拒答

Q2. 請問您的性別是？(請訪員自行記錄)

(01) 男 (02) 女

## 【網路使用情形】

Q3. 請問您有沒有使用網路（含使用桌上型電腦、筆記型電腦、平板、智慧型手機等設備上網、使用Facebook、LINE等社群媒體）？

- (01) 有 (02) 沒有

### 【Q3 選 (01) 者，續問 Q4】

Q4. 請問您一週使用網路的總時數？

- (94) \_\_\_\_\_ 小時（訪員自行填寫1~168小時）  
(96) 不知道

## 【市內電話服務】

### 【所有受訪者】

Q5. 請問您和家中成員在家裡的電話使用情形？（單選）

- (01) 僅有市內電話【續問Q6】  
(02) 僅有行動電話【跳問Q10】  
(03) 有市內電話，也有行動電話【續問Q6】  
(90) 都沒有【跳問Q10】

### 【Q5 選 (01)、(03) 者回答 Q6~Q9】

Q6. 請問您家中每月市內電話帳單總共約多少錢？

- (94) 約新台幣\_\_\_\_\_元（請直接填寫金額）  
(96) 不知道  
(98) 拒答

### 【Q5 選 (01)、(03) 者回答 Q6~Q9】

Q7. 您家中市內電話最常使用的付費方式？（單選）

- (01) 電信櫃檯繳款  
(02) 超商繳款  
(03) 金融機構繳款  
(04) 銀行帳戶自動扣款

- (05) 信用卡自動扣款
- (06) 線上繳款
- (07) ATM繳款
- (94) 其他\_\_\_\_\_ (訪員請記錄)
- (96) 不知道

**【Q5 選 (01)、(03) 者回答 Q6~Q9】**

**Q8. 您對家中市內電話通話品質滿意度？**

- \_\_\_\_\_ (請填等距尺度1-10，1非常不滿意—10非常滿意)
- (96) 不知道 (98) 拒答

**【Q5 選 (01)、(03) 者回答 Q6~Q9】**

**Q9. 您對家中市內電話業者整體滿意度？**

- \_\_\_\_\_ (請填等距尺度1-10，1非常不滿意—10非常滿意)
- (96) 不知道 (98) 拒答

**【Q5 選 (02)、(90) 者續問 Q10，其餘不問】**

**Q10. 請問在未來12個月內您家中安裝市內電話的可能性？(單選)**

- (01) 一定會 (02) 非常有可能 (03) 有可能
- (04) 不太可能 (05) 非常不可能 (06) 一定不會
- (96) 不知道

**【Q10 選 (04) ~ (06) 者，續問 Q11，其餘不問】**

**Q11. 請問在未來12個月內，您為什麼不打算在家中安裝市內電話？(複選)**

- (01) 以行動電話取代即可
- (02) 並不需要市內電話
- (03) 市內電話月租費太高
- (04) 市內電話費率太高
- (05) 整體而言，費用太高
- (06) 超過生活開支，無法負擔
- (07) 避免不明來電

- (08) 不方便/幾乎不會在家裡使用
- (09) 沒有撥打電話的需求
- (10) 安裝費太昂貴
- (11) 不想被連絡上
- (12) 居住地點是租的，不想另外申辦市內電話
- (13) 與人分租，非我能決定是否安裝
- (14) 市內電話線被斷線了
- (90) 沒有原因
- (94) 其他\_\_\_\_\_ (訪員請記錄)
- (96) 不知道

**【Q5 選 (01)、(03) 者，續問 Q12，其餘不問】**

**Q12. 請問在未來12個月內您家中取消市內電話服務的可能性？(單選)**

- (01) 一定會    (02) 非常有可能    (03) 有可能
- (04) 不太可能    (05) 非常不可能    (06) 一定不會
- (96) 不知道

**【Q12 選 (01) ~ (03) 者，續問 Q13，其餘不問】**

**Q13. 請問在未來12個月內，您為什麼打算取消家中的市內電話服務？(複選)**

- (01) 以行動電話取代即可
- (02) 並不需要市內電話
- (03) 市內電話月租費太高
- (04) 市內電話費率太高
- (05) 整體而言，費用太高
- (06) 超過生活開支，無法負擔
- (07) 避免不明來電
- (08) 不方便/幾乎不會在家裡使用
- (09) 沒有撥打電話的需求
- (10) 不想被連絡上
- (11) 居住地點是租的，不想另外申辦市內電話
- (12) 與人分租，非我能決定是否安裝
- (13) 市內電話線被斷線了

- (90) 沒有原因
- (94) 其他\_\_\_\_\_ (訪員請記錄)
- (96) 不知道

### **【行動電話服務】**

#### **【Q5 選 (02)、(03) 者回答 Q14，其餘不問】**

**Q14. 您與家中成員現在共有多少支使用中的手機？**

- (94) \_\_\_\_\_ 支 (請直接填寫數量)
- (96) 不知道

#### **【所有受訪者】**

**Q15. 請問您有沒有使用手機 (含智慧型及傳統手機) ? (單選)**

- (01) 有
- (02) 沒有

#### **【Q15 選 (01) 者，續問 Q16】**

**Q16. 您主要使用的手機是智慧型手機嗎? (單選)**

- (01) 是【續問Q17】
- (02) 否【跳問Q21】
- (96) 不知道【跳問Q21】

#### **【Q3 選 (01) 且 Q16 選 (01) 者，續問 Q17】**

**Q17. 請問您在家以外是使用以下哪些行動上網服務? (複選)**

- (01) 4G
- (02) PWLAN (電信業者提供之公共場合Wi-Fi服務)
- (03) iTaiwan等政府提供之Wi-Fi服務
- (04) 點選廣告即可使用之免費Wi-Fi服務
- (05) 店家提供之免費Wi-Fi服務
- (06) 親友分享之行動網路
- (90) 在家中以外未使用網路【跳問Q19】
- (94) 其他\_\_\_\_\_ (訪員請記錄)

(96) 不知道

**【Q17 選 (01) ~ (06) 、 (94) 者，續問 Q18】**

**Q18. 請問您在家以外最常使用下列何種行動上網服務？ (單選)**

- (01) 4G
- (02) PWLAN (電信業者提供之公共場合Wi-Fi服務)
- (03) iTaiwan等政府提供之Wi-Fi服務
- (04) 點選廣告即可使用之免費Wi-Fi服務
- (05) 店家提供之免費Wi-Fi服務
- (06) 親友分享之行動網路
- (94) 其他\_\_\_\_\_ (訪員請記錄)
- (96) 不知道

**【Q3 選 (01) 且 Q16 選 (01) 者，續問 Q19】**

**Q19. 您最常使用手機的連網地點？ (單選)**

- (01) 工作地點
- (02) 乘坐交通工具或行走時
- (03) 在別人家裡
- (04) 學校
- (05) 圖書館
- (06) 網咖
- (07) 室內的公共場所 (餐廳、電影院、購物中心等)
- (08) 便利商店
- (09) 政府機關等公共場所
- (10) 家中
- (94) 其他\_\_\_\_\_ (訪員請記錄)
- (96) 不知道

**【Q19 選 (10) 者，方問 Q20；若 Q17 選 (90) 且 Q19 選 (10) 者，不問 Q20】**

**Q20. 在家中以外，您最常使用手機的連網地點？ (單選)**

- (01) 工作地點
- (02) 乘坐交通工具或行走時

- (03) 在別人家裡
- (04) 學校
- (05) 圖書館
- (06) 網咖
- (07) 室內的公共場所 (餐廳、電影院、購物中心等)
- (08) 便利商店
- (09) 政府機關等公共場所
- (94) 其他\_\_\_\_\_ (訪員請記錄)
- (96) 不知道

**【Q15 選 (01) 者】**

Q21. 請問您有多少個使用中的手機門號 (包括工作用或是其他目的之手機) ?

- (94) \_\_\_\_\_ 個 (請直接填寫數量)
- (96) 不知道

**【Q21 回答 2 個以上門號者，方問 Q22】**

Q22. 請問您有 2 個以上的使用門號，原因有哪些？ (複選)

- (01) 親友有不同家業者門號，撥打費用較便宜
- (02) 自己本身門號與公司提供門號
- (03) 語音與上網服務分別選擇較便宜的業者
- (04) 申辦時業者贈送門號
- (05) 參加促銷優惠活動
- (94) 其他\_\_\_\_\_ (訪員請記錄)
- (96) 不知道

**【Q15 選 (01) 者】**

Q23. 請問您最常使用的是由哪一家行動電話業者所提供的手機門號？ (單選)

- (01) 中華電信
- (02) 台灣大哥大
- (03) 遠傳電信

- (04) 亞太電信
- (05) 台灣之星
- (94) 其他\_\_\_\_\_ (訪員請記錄)
- (96) 不知道

**【Q23 選 (01) ~ (05) 與 (94) 者，續問 Q24、Q25】**

**Q24. 請問您使用這家行動電話業者 (帶入Q23答案) 的原因有哪些? (複選)**

- (01) 通訊品質較佳
- (02) 費用較便宜
- (03) 服務較佳
- (04) 資費方案吸引人
- (05) 親友大多使用現在這家業者
- (06) 家人決定的
- (07) 習慣使用這家業者服務
- (94) 其他\_\_\_\_\_ (訪員請記錄)
- (96) 不知道

**【續問 Q25】**

**Q25. 請問您有沒有換過最常使用的行動電話業者 (帶入Q23答案)? 若有, 前一家業者為? (單選)**

- (01) 中華電信    (02) 台灣大哥大    (03) 遠傳電信
- (04) 亞太電信    (05) 台灣之星
- (90) 沒有更換過行動電話業者
- (94) 其他\_\_\_\_\_ (訪員請記錄)
- (96) 不知道

**【Q25 選 (01) ~ (05)、(94) 者，續問 Q26、Q27】**

**Q26. 請問您更換最常使用的行動電話業者 (帶入Q25答案) 原因有哪些? (複選)**

- (01) 原業者通訊品質不佳
- (02) 原業者費用較貴

- (03) 原業者服務太差
- (04) 現在這家業者的資費方案較吸引人
- (05) 攜碼更優惠
- (06) 親友都使用現在這家業者
- (07) 家人決定的
- (94) 其他\_\_\_\_\_ (訪員請記錄)
- (96) 不知道

**【續問 Q27】**

**Q27. 請問您更換最常使用的行動電話業者的最主要原因是什麼？(單選)**

- (01) 原業者通訊品質不佳
- (02) 原業者費用較貴
- (03) 原業者服務太差
- (04) 現在這家業者的資費方案較吸引人
- (05) 攜碼更優惠
- (06) 親友都使用現在這家業者
- (07) 家人決定的
- (94) 其他\_\_\_\_\_ (訪員請記錄)
- (96) 不知道

**【Q5 選 (02)、(03) 者】**

**Q28. 您家中多數人主要使用的行動電話業者是哪一家？(單選)**

- (01) 中華電信
- (02) 台灣大哥大
- (03) 遠傳電信
- (04) 亞太電信
- (05) 台灣之星
- (90) 沒有特別主要的業者
- (94) 其他\_\_\_\_\_ (訪員請記錄)
- (96) 不知道

## **【手機申辦及資費情形】**

### **【Q15 選 (01) 者】**

Q29. 請問您最常使用的手機資費方(案)式為何? (單選)

- (01) 預付型
- (02) 月租型
- (03) 兩者同時使用
- (96) 不知道

### **【Q29 選 (01)、(03) 者，續問 Q30】**

Q30. 您的預付型使用方(案)式為何? (單選)

- (01) 純語音(撥打電話)
- (02) 純上網
- (03) 語音及上網(同業者)
- (04) 語音及上網(不同業者)
- (96) 不知道

### **【Q29 選 (02)、(03) 者，續問 Q31】**

Q31. 您的月租型使用方(案)式為何? (單選)

- (01) 純語音(撥打電話)
- (02) 純上網
- (03) 語音及上網不同方案(可為不同業者)
- (04) 語音上網組合方案
- (96) 不知道

### **【Q29 選 (02)、(03) 者，續問 Q32】**

Q32. 請問您每月行動電話帳單約多少錢?

- (94) 約新台幣\_\_\_\_\_元(直接填答費用)
- (96) 不知道
- (98) 拒答

### **【Q29 選 (02)、(03) 者，續問 Q33】**

**Q33. 您的行動電話帳單最常使用的付費方式？（單選）**

- (01) 電信櫃檯繳款
- (02) 超商繳款
- (03) 金融機構繳款
- (04) 銀行帳戶自動扣款
- (05) 信用卡自動扣款
- (06) 線上繳款
- (07) ATM繳款
- (94) 其他\_\_\_\_\_（訪員請記錄）
- (96) 不知道

**【Q29 選 (01) ~ (03) 者，續問 Q34】**

**Q34. 請問您目前的門號是採行下列何種方案？（單選）**

- (01) 購機綁約的方案
- (02) 門號綁約的方案
- (03) 無綁約僅申請SIM卡門號
- (96) 不知道

**【Q34 選 (01) 者，續答 Q35】**

**Q35. 您的購機綁約合約多長？**

- (94) \_\_\_\_\_月（請訪員紀錄）
- (96) 不知道

**【Q34 選 (02) 者，續答 Q36】**

**Q36. 您的門號綁約合約多長？**

- (94) \_\_\_\_\_月（請訪員紀錄）
- (96) 不知道

**【所有受訪者】**

**Q37. 請問在（未來）申辦新門號或續約時，您會採取下列何種方案？（單選）**

- (01) 購機綁約的方案

- (02) 門號綁約的方案
- (03) 僅購買SIM卡門號
- (96) 不知道

**【Q29 選 (01) ~ (03) 者，續問 Q38】**

**Q38. 請問您有沒有語音熱線或網內互打免費的服務？(單選)**

- (01) 只有語音熱線
- (02) 只有網內互打免費
- (03) 兩者都有
- (90) 兩者都沒有
- (96) 不知道

**【Q38 選 (01)、(03) 者，續答 Q39】**

**Q39. 語音熱線**

- (94) 共\_\_\_\_\_支號碼
- (96) 不知道

**【Q38 選 (02)、(03) 者，續答 Q40】**

**Q40. 請問您網內互打免費，是以下哪種方案？(單選)**

- (01) 網內互打，每通前幾分鐘免費 (\_\_\_\_\_分鐘)
- (02) 網內互打，每月共幾分鐘免費 (\_\_\_\_\_分鐘) (請直接填寫分鐘數，可填選無上限)
- (03) 網內互打，完全免費
- (96) 不知道

**【手機使用情形】**

**【Q30、Q31 選 (02) ~ (04) 者，續問 Q41】**

**Q41. 請問您的行動上網是下列何種流量方案？(單選)**

- (01) <500MB
- (02) 500MB到1G間 (不包含1G)
- (03) 1G到5G間 (不包含5G)
- (04) 5G到10G間 (不包含10G)

- (05) 10G到20G間 (不包含20G)
- (06) 20G到30G間 (不包含30G)
- (07) 30G (含以上, 非吃到飽)
- (08) 限量, 但不清楚流量是多少
- (09) 吃到飽 (不限速)
- (10) 吃到飽 (限速)
- (11) 吃到飽, 但不清楚是否限速
- (94) 其他\_\_\_\_\_ (訪員請記錄)
- (96) 不知道

**【Q30、Q31 選 (01)、(03)、(04) 者, 續問 Q42】**

Q42. 您對目前最常用的行動電話語音品質滿意度?

- \_\_\_\_\_ (請填等距尺度1-10, 1非常不滿意—10非常滿意)
- (96) 不知道      (98) 拒答

**【Q30、Q31 選 (02) ~ (04) 者, 續問 Q43】**

Q43. 您對目前最常用的行動電話上網品質滿意度?

- \_\_\_\_\_ (請填等距尺度1-10, 1非常不滿意—10非常滿意)
- (96) 不知道      (98) 拒答

**【所有受訪者】**

Q44. 您知道如何測行動網路速度嗎? (單選)

- (01) 知道      (02) 不知道

**【Q30、Q31 選 (02) ~ (04) 且 Q44 選 (01) 者, 續問 Q45】**

Q45. 您使用的行動網路實際速率是多少?

- (94) \_\_\_\_\_ Mbps (訪員請紀錄)
- (96) 不知道

**【Q45 選 (94) 者, 續問 Q46】**

Q46. 您使用的行動網路實際速率比您預期的快嗎? (單選)

- (01) 比預期快    (02) 比預期慢    (03) 差不多

(96) 不知道

**【Q15 選 (01) 者】**

**Q47. 請問您目前使用的手機是從下列哪個地方購買？(單選)**

- (01) 實體店面 (非電信業者門市)
- (02) 線上零售商
- (03) 您常使用的電信業者門市
- (04) 前一個使用的電信業者門市
- (05) 直接跟手機廠商購買 (如HTC、Apple、三星、華碩等門市)
- (06) 受贈禮物 (如親友贈送、轉讓)
- (94) 其他\_\_\_\_\_ (訪員請記錄)
- (96) 不知道

**【Q15 選 (01) 者】**

**Q48. 除了撥打和接聽電話外，您還會用手機進行下列哪些不是透過網際網路的活動？(複選)**

- (01) 傳送或接收簡訊
- (02) 拍照
- (03) 傳送或接收包含相片或影像簡訊 (藍芽傳輸等)
- (04) 錄影
- (05) 觀賞已下載的短片 (如YouTube、Facebook等)
- (06) 玩不連網遊戲
- (07) 傳送或接收影片 (藍芽傳輸等)
- (08) 聆聽儲存於手機內的音樂
- (09) 利用手機進行行動支付 (藍芽、NFC等)
- (10) 鬧鈴
- (11) 計算機
- (12) 手電筒
- (90) 未使用手機進行任何非連網活動
- (94) 其他\_\_\_\_\_ (訪員請記錄)
- (96) 不知道

**【Q3 選 (01) 者且 Q16 選 (01) 者】**

**Q49.除了撥打和接聽電話外，您還會使用手機連網從事哪些查詢活動？**

(複選)

- (01) 瀏覽網頁
- (02) 線上查詢商品或服務資訊
- (03) 取得新聞資訊
- (04) 尋找或下載與工作/學業相關的資訊
- (05) 搜尋與健康相關的資訊
- (06) 查詢政府相關資訊
- (07) 查詢維基百科或其他網站資訊
- (90) 都沒有從事此類活動
- (96) 不知道

**【Q3 選 (01) 者且 Q16 選 (01) 者】**

**Q50.除了撥打和接聽電話外，您還會使用手機連網從事哪些社交或溝通活動？(複選)**

- (01) 傳送或接收電子郵件
- (02) 使用社群媒體(如Facebook、LINE、Instagram等)瀏覽/閱讀/留言/按讚/發文
- (03) 經營個人網頁部落格
- (04) 使用或瀏覽網路相簿
- (05) 使用或瀏覽論壇、留言版
- (06) 在別人的部落格上留言
- (07) 在網站上發表與公共事務或政治相關議題意見
- (08) 透過即時通訊進行溝通(如Facebook Messenger、LINE、Skype、WhatsApp、WeChat等)
- (09) 撥打視訊電話(如Facebook Messenger、LINE、Skype、FaceTime等)
- (10) 撥打語音網路電話(如Facebook Messenger、LINE、Skype、FaceTime等)
- (11) 進行視訊會議
- (90) 都沒有從事此類活動
- (96) 不知道

**【Q3 選 (01) 者且 Q16 選 (01) 者】**

**Q51.除了撥打和接聽電話外，您還會以手機連網使用哪些網路服務？（複選）**

- (01) 銀行金融服務
- (02) 透過網路進行醫療服務預約
- (03) 使用電子政府網站服務（如報稅等）
- (04) 使用正式線上課程
- (05) 參加社群團體
- (06) 於雲端服務存取檔案（如Dropbox、Google Drive、Microsoft OneDrive、Apple iCloud等）
- (07) 使用雲端軟體進行文字、表格、簡報等編輯
- (90) 都沒有使用此類服務
- (96) 不知道

**【Q3 選 (01) 者且 Q16 選 (01) 者】**

**Q52.除了撥打和接聽電話外，您還會以手機連網從事哪些行為？（複選）**

- (01) 線上購物（如購買各式商品、服務或票券）
- (02) 線上銷售商品或服務（含線上拍賣）
- (03) 在共享影音平臺看影音短片（如YouTube、Facebook等）
- (04) 在共享影音平臺上傳或分享照片/影片（如YouTube、Facebook等）
- (05) 在業者提供的平臺觀賞免費電視節目或線上電影
- (06) 在業者提供的平臺觀賞付費電視節目或線上電影
- (07) 閱讀線上報紙、雜誌或電子書
- (08) 上傳與下載檔案（如P2P、FTP等）
- (09) 玩線上遊戲
- (10) 聽廣播
- (11) 收聽免費線上串流音樂
- (12) 收聽付費線上串流音樂
- (13) 使用手機連網操作可連網的家用電視
- (14) 使用手機連網操作可連網的家用電器
- (90) 都沒有從事此類行為
- (96) 不知道

## **【家中網路使用情形】**

### **【所有受訪者】**

Q53. 請問您的家中可不可以上網？（單選）

- (01) 可以上網 (02) 不能上網【跳答Q56】

### **【Q53 選 (01) 者，續答 Q54】**

Q54. 請問您家中有沒有固定網路（ADSL、光纖、有線寬頻網路Cable Modem）？（單選）

- (01) 有  
(02) 沒有【居住地有新進業者加入者跳答Q59，其餘跳答Q61】  
(96) 不知道

### **【Q54選 (01) 者，續答Q55】**

Q55. 您對家中固定網路整體滿意度？

\_\_\_\_\_（請填等距尺度1-10，1非常不滿意—10非常滿意）

- (96) 不知道 (98) 拒答

### **【Q53 選 (02) 者，續答 Q56】**

Q56. 在接下來12個月您有可能在家中上網嗎？（單選）

- (01) 一定會  
(02) 非常有可能  
(03) 有可能  
(04) 不太可能  
(05) 非常不可能  
(06) 一定不會  
(96) 不知道

### **【Q56 選 (04) ~ (06) 者，續答 Q57】**

Q57. 未來12個月您不會在家中上網的原因有哪些？（複選）

- (01) 不需要

- (02) 不想要電腦
- (03) 年紀太大，以致不使用網路
- (04) 不知道怎麼用電腦
- (05) 安裝費用太高
- (06) 親友會幫我從網路找所需資訊
- (07) 擔心安全/詐騙
- (08) 上網費用太高
- (09) 電腦太貴
- (10) 擔心/顧慮個資問題
- (11) 在其他地方使用網路已足夠
- (12) 在工作時使用網路已足夠
- (13) 健康問題（如視力等）
- (14) 電腦過於老舊
- (94) 其他\_\_\_\_\_（訪員請記錄）
- (96) 不知道

**【Q54 選 (01) 者，續答 Q58】**

**Q58. 請問您家中是使用下列哪一種固網服務？（單選）**

- (01) ADSL
- (02) FTTX（光纖）
- (03) Cable Modem（有線寬頻網路）
- (94) 其他\_\_\_\_\_（訪員請記錄）
- (96) 不知道

**【居住地有新進業者加入之縣市】**

**Q59. 請問您居住地有無新業者加入提供有線電視寬頻上網服務？【有新進業者加入之縣市為：新北市、臺北市、高雄市及彰化縣】**

- (01) 有
- (02) 沒有【跳答Q61】
- (96) 不知道

**【Q59 選 (01) 者，續問 Q60】**

Q60.開放有線電視跨區經營後，您有沒有改用（過）新進業者的上網服務？（以字卡提示新進業者為哪幾家）

- (01) 有
- (02) 沒有

**【Q53 選 (01) 者，續答 Q61】**

Q61.您在家可以使用下列哪些上網方式？（複選）

- (01) 使用行動寬頻上網（4G）
- (02) 行動網路熱點分享
- (03) 透過電信業者的ADSL，以Wi-Fi分享器發送訊號上網
- (04) 透過電信業者的光纖網路，以Wi-Fi分享器發送訊號上網
- (05) 透過有線電視業者網路，以Wi-Fi分享器發送訊號上網
- (94) 其他\_\_\_\_\_（訪員請記錄）
- (96) 不知道

**【Q61 選 (01) ~ (05)、(94) 者，續答 Q62】**

Q62.您在家最常使用下列何者上網方式？（單選）

- (01) 使用行動寬頻上網（4G）
- (02) 行動網路熱點分享
- (03) 透過電信業者的ADSL，以Wi-Fi分享器發送訊號上網
- (04) 透過電信業者的光纖網路，以Wi-Fi分享器發送訊號上網
- (05) 透過有線電視業者網路，以Wi-Fi分享器發送訊號上網
- (94) 其他\_\_\_\_\_（訪員請記錄）
- (96) 不知道

**【Q62 選 (01)、(02)、(94) 者，續答 Q63】**

Q63.您在家中使用行動上網服務的方式有哪些？（複選）

- (01) 使用手機上網
- (02) 平板的內建SIM卡，可以連結行動網路
- (03) 外接式USB網卡，可以接在電腦或平板上，以連結行動網路
- (04) 獨立的行動寬頻分享器
- (94) 其他\_\_\_\_\_（訪員請記錄）

(96) 不知道

**【Q53 選 (01) 者，續答 Q64】**

Q64. 您家中連您在內的所有成員，會在家裡上網的人有\_\_\_\_\_人？

(96) 不知道

**【Q53 選 (01) 者，續答 Q65】**

Q65. 您家中16歲（含）以下會在家中上網的人有\_\_\_\_\_人？

(96) 不知道

**【Q54 選 (01) 者，續答 Q66】**

Q66. 您家中使用的固網寬頻上網服務為哪個業者提供？（單選）

- (01) 中華電信 (02) 台灣大寬頻 (03) 遠傳大寬頻  
(04) 亞太電信 (05) 凱擘大寬頻 (06) BB寬頻 (中嘉寬頻)  
(07) So-net (台灣碩網) (08) TBC寬頻 (台灣寬頻通訊)  
(09) 北都數位 (10) 全國數位 (11) 大大寬頻  
(12) 新永安有線電視 (13) 大新店寬頻  
(94) 其他\_\_\_\_\_ (訪員協助歸類)  
(96) 不知道

**【Q54 選 (01) 者，續答 Q67】**

Q67. 您家中有沒有換過固網寬頻上網服務業者？若有，前一家業者為？

(單選)

- (01) 中華電信 (02) 台灣大寬頻 (03) 遠傳大寬頻  
(04) 亞太電信 (05) 凱擘大寬頻 (06) BB寬頻 (中嘉寬頻)  
(07) So-net (台灣碩網) (08) TBC寬頻 (台灣寬頻通訊)  
(09) 北都數位 (10) 全國數位 (11) 大大寬頻  
(12) 新永安有線電視 (13) 大新店寬頻  
(14) 哈NET (台灣數位光訊)  
(90) 沒有換過寬頻上網服務業者  
(94) 其他\_\_\_\_\_ (訪員協助歸類)  
(96) 不知道

**【Q67 選 (01) ~ (14)、(94) 者，續答 Q68】**

**Q68. 承上題，若您家中有換過固網寬頻上網服務業者，更換的原因有哪些？（複選）**

- (01) 原業者通訊品質不佳
- (02) 原業者費用較貴
- (03) 原業者服務太差
- (04) 家長或家中決策者決定的
- (05) 本身租房子，不是我決定的
- (94) 其他\_\_\_\_\_（訪員請記錄）
- (96) 不知道

**【Q54 選 (01) 者，續答 Q69】**

**Q69. 請問您家中申裝的固網速率是多少？（單選）**

- (01) 20Mbps以下（不含20Mbps）
- (02) 20-60Mbps（不含60Mbps）
- (03) 60-100Mbps（不含100Mbps）
- (04) 100Mbps-300Mbps（不含300Mbps）
- (05) 300Mbps-500Mbps（不含500Mbps）
- (06) 500Mbps-1Gbps（不含1Gbps）
- (07) 1Gbps以上
- (96) 不知道

**【所有受訪者】**

**Q70. 您知道如何測固網網路速度嗎？（單選）**

- (01) 知道
- (02) 不知道

**【Q54 選 (01) 且 Q70 選 (01) 者】**

**Q71. 您家中使用的固網實際速率是多少？**

- (94) \_\_\_\_\_Mbps（訪員請紀錄）
- (96) 不知道

**【Q71 選 (94) 者，續答 Q72】**

- Q72. 您家中使用的固網速率比您預期的快嗎？(單選)
- (01) 比預期快 (02) 比預期慢 (03) 差不多  
(96) 不知道

**【Q54 選 (01) 者，續答 Q73】**

- Q73. 您家中每月固網寬頻電信費用約多少錢？
- (94) 新台幣\_\_\_\_\_元 (請直接填寫金額)  
(96) 不知道  
(98) 拒答

**【Q54 選 (01) 者，續答 Q74】**

- Q74. 您對家中固網使用品質滿意度？
- \_\_\_\_\_ (請填等距尺度1-10，1非常不滿意—10非常滿意)  
(96) 不知道 (98) 拒答

**【網路語音通話使用情形】**

**【所有受訪者】**

- Q75. 您知道不知道網路可進行語音通話 (如Facebook Messenger、LINE、Skype、WeChat、FaceTime、Juiker等服務)？(單選)
- (01) 知道 (02) 不知道

**【Q75 選 (01) 者，續答 Q76】**

- Q76. 您或您家中成員有沒有使用過網路進行語音通話？(單選)
- (01) 有 (02) 從未使用 (96) 不知道

**【Q76 選 (01) 者，續答 Q77】**

- Q77. 您或您家人有使用過哪些網路電話服務？(複選)
- (01) Facebook Messenger (02) LINE (03) Skype  
(04) WhatsApp (05) WeChat (06) FaceTime (07) Juiker

(94) 其他\_\_\_\_\_ (訪員請記錄)

(96) 不知道

**【Q76 選 (01) 者，續答 Q78】**

**Q78. 您或您家人多久使用一次這項服務？ (單選)**

(01) 每天超過50次

(02) 每天超過10次

(03) 每天至少一次

(04) 每週至少一次

(05) 每2週至少一次

(06) 每月至少一次

(07) 一個月用不到一次

(96) 不知道

## 【基本資料】

### S3. 請問您現在的婚姻狀況？

- (01) 未婚      (02) 已婚      (03) 同居
- (04) 已離婚/分居      (05) 配偶去世
- (94) 其他
- (96) 不知道
- (98) 拒答

### S4. 請問您的居住狀況？

- (01) 自有房屋      (02) 租屋      (96) 不知道      (98) 拒答

### S5. 請問您的聯絡電話？

(委託單位NCC確認受訪用) \_\_\_\_\_

### S6. 請問您的教育程度是？

- (01) 不識字      (02) 自修      (03) 小學
- (04) 國中或初中      (05) 高中職 (含五專前三年)      (06) 專科
- (07) 大學      (08) 碩士 (及以上)
- (96) 不知道      (98) 拒答

### S7. 請問您的職業是？

- (01) 農、林、漁、牧業      (02) 礦業及土石採取業
- (03) 製造業      (04) 電力及燃氣供應業
- (05) 用水供應及污染整治業      (06) 營建工程業
- (07) 批發及零售業      (08) 運輸及倉儲業
- (09) 住宿及餐飲業
- (10) 出版、影音製作、傳播及資通訊服務
- (11) 金融及保險業      (12) 不動產業
- (13) 專業、科學及技術服務業      (14) 支援服務業
- (15) 教育業
- (16) 公共行政及國防/強制性社會安全
- (17) 醫療保健及社會工作服務業

- (18) 藝術、娛樂及休閒服務業
- (19) 其他服務業
- (20) 家管
- (21) 學生
- (22) 退休
- (23) 在找尋工作或等待恢復工作者
- (94) 其他\_\_\_\_\_
- (96) 不知道
- (98) 拒答

**S8. 請問您個人平均每個月所有的（稅前）收入差不多有多少？（包括薪資、年終獎金、年節分紅、加班費、執行業務收入、自營收入、投資利息、房租、退休金、或父母/小孩給予的生活費等收入）**

- (01) 無收入
- (02) 未滿1萬元
- (03) 1萬-未滿2萬元
- (04) 2萬-未滿3萬元
- (05) 3萬-未滿4萬元
- (06) 4萬-未滿5萬元
- (07) 5萬-未滿6萬元
- (08) 6萬-未滿7萬元
- (09) 7萬-未滿8萬元
- (10) 8萬-未滿9萬元
- (11) 9萬-未滿10萬元
- (12) 10萬-未滿11萬元
- (13) 11萬-未滿12萬元
- (14) 12萬-未滿13萬元
- (15) 13萬-未滿14萬元
- (16) 14萬-未滿15萬元
- (17) 15萬-未滿16萬元
- (18) 16萬-未滿17萬元
- (19) 17萬-未滿18萬元
- (20) 18萬-未滿19萬元
- (21) 19萬-未滿20萬元
- (22) 20萬-未滿30萬元

(23) 30萬元及以上

(96) 不知道

(98) 拒答

**S9. 請問您和家中同住家人的成員數（包含受訪者與兒童）？**

(94) \_\_\_\_\_人（訪員請記錄）

(96) 不知道

(98) 拒答

**S10. 您和家中同住家人的16歲以下成員數？**

(94) \_\_\_\_\_人（訪員請記錄）

(96) 不知道

(98) 拒答

**S11. 請問您或家中同住家人，有沒有領有身心障礙者手冊？**

(01) 「本人」領有身心障礙手冊

(02) 「家人」領有身心障礙手冊

(03) 本人與家人皆領有身心障礙手冊

(04) 本人與家人皆無

(96) 不知道

(98) 拒答

**S12. 請問您家中的設備擁有情形？（若有則在該選項前面打勾，並填上數量）**

| 打勾 | 題號   | 設備名稱                  | 數量 | 打勾 | 題號   | 設備名稱  | 數量 |
|----|------|-----------------------|----|----|------|-------|----|
|    | 13-1 | 市內電話                  |    |    | 13-2 | 收音機   |    |
|    | 13-3 | 傳統手機(非智慧型手機)          |    |    | 13-4 | 智慧型手機 |    |
|    | 13-5 | 平板設備 (Ipad、GalaxyTab) |    |    | 13-6 | 非連網電視 |    |

| 打勾 | 題號    | 設備名稱   | 數量 | 打勾 | 題號    | 設備名稱                            | 數量 |
|----|-------|--|----|----|-------|---------------------------------|----|
|    | 13-7  | 連網電視   |    |    | 13-8  | 桌上型電腦                           |    |
|    | 13-9  | 筆記型電腦  |    |    | 13-10 | 配戴式終端(智慧型眼鏡、手錶等)                |    |
|    | 13-11 | 可連網的電視遊樂器材 ( Wii 、 PlayStation 等)                  |    |    | 13-12 | 可連網的掌上型遊樂器材 ( 任天堂 3DS 、 PSP 等)  |    |
|    | 13-13 | 可連網的攜帶型音樂播放器 ( iPod 等)                             |    |    | 13-14 | 可連網的家用電器 ( 電視以外如智慧冷氣、冰箱、掃地機器人等) |    |
|    | 13-15 | 智慧音箱 ( Google Home 、 Amazon Echo 、 小米小愛音箱、遠傳問問音箱等) |    |    | 13-16 | 其他_____                         |    |

(96) 不知道【結束訪問】