

109 年通訊傳播市場發展概況
與趨勢調查分析委託研究案
案號：NCCT109008

109 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 110 年 2 月

109 年委託研究報告

案號：NCCT109008

**通訊傳播市場發展概況
與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

鍾銘泰博士

研究人員

劉柏立、陳思豪、王怡惠、陳萱、

曾筱媛、陳勁碩、蔡孟珂、蘇秋惠

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 110 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	10
四、研究限制	14
參、通訊市場調查結果	15
一、網路使用情形	15
二、市內電話服務	19
三、行動電話服務	28
四、手機申辦及資費情形	45
五、手機使用情形	59
六、家中網路使用情形	75
七、網路語音通話使用情形	96
肆、通訊市場問卷調查專家焦點座談	101
一、專家焦點座談會目的與討論議題	101
二、專家焦點座談會重點摘要	102
伍、結論與綜合建議	109

一、結論	109
二、綜合建議	110
參考文獻.....	112
附件一 通訊市場調查問卷.....	113
【網路使用情形】	114
【市內電話服務】	115
【行動電話服務】	118
【手機申辦及資費情形】	124
【使用手機情形】	127
【家中網路使用情形】	132
【基本資料】	140

圖目錄

圖 1	網路使用情形.....	15
圖 2	民眾最近 3 個月內使用網路的頻率.....	17
圖 3	民眾最近 3 個月內使用網路所從事的活動.....	18
圖 4	家戶電話使用情形.....	20
圖 5	市內電話最常使用的付費方式.....	22
圖 6	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.....	25
圖 7	家中沒有市話之民眾，未來 12 個月內不打算安裝市話的原因（前十名）	25
圖 8	未來 12 個月內家中取消市內電話服務可能性.....	27
圖 9	未來 12 個月內家中取消市內電話服務的原因.....	27
圖 10	有沒有使用手機（含智慧型及傳統手機）.....	29
圖 11	家戶智慧型手機擁有率.....	30
圖 12	民眾主要使用手機是否可以上網.....	31
圖 13	在家以外使用的行動上網服務.....	32
圖 14	在家以外最常使用的行動上網服務.....	33
圖 15	最常使用手機的連網地點.....	34
圖 16	在家以外最常使用手機的連網地點.....	35
圖 17	手機門號數量.....	36
圖 18	擁有 2 個門號以上的原因.....	36
圖 19	最常使用的門號所屬電信業者.....	38
圖 20	行動電話業者的選用原因.....	39
圖 21	更換最常使用的行動電話業者.....	40
圖 22	更換最常使用行動電話業者的原因.....	42
圖 23	更換最常使用行動電話業者的主要原因.....	42
圖 24	家中主要使用的行動電話業者.....	44
圖 25	最常使用的手機資費方案.....	45
圖 26	預付型的使用方案類型.....	45
圖 27	月租型的使用方案類型.....	46
圖 28	行動電話帳單最常使用的付費方式.....	49
圖 29	門號採行方案.....	50
圖 30	購機綁約合約長度.....	51
圖 31	門號綁約合約長度.....	52
圖 32	未來申辦新門號或續約時會採行的方案.....	54
圖 33	語音熱線與網內互打免費服務使用情形.....	55
圖 34	語音熱線門號數.....	56
圖 35	網內互打免費方案.....	57

圖 36	行動上網流量方案.....	59
圖 37	是否曾使用完手機的數據流量.....	60
圖 38	知不知道如何測行動網路速度.....	64
圖 39	使用的行動網路實際速率是否比預期的快.....	64
圖 40	購買手機的地方.....	66
圖 41	民眾使用手機進行的非上網活動（前十名）.....	67
圖 42	民眾使用手機連網從事的查詢活動.....	68
圖 43	民眾使用手機連網從事的社交或溝通活動（前十名）.....	69
圖 44	民眾以手機連網使用的網路服務.....	70
圖 45	民眾以手機連網從事的行為（前十名）.....	71
圖 46	民眾從 4G 轉換到 5G 服務的意願.....	72
圖 47	若未來我國 5G 資費較 4G 高，民眾從 4G 轉換到 5G 服務的意願.....	74
圖 48	家中上網情形.....	75
圖 49	家中固定網路擁有情形.....	76
圖 50	家上不能上網者，未來 12 個月於家中上網可能性.....	79
圖 51	家中不能上網者，未來 12 個月仍不會於家中上網的原因（前十名）..	79
圖 52	家中固網服務使用情形.....	81
圖 53	知不知道居住地有特定業者加入提供有線電視（第四臺）寬頻上網服務	82
圖 54	開放有線電視跨區經營後，有沒有改用過特定業者的上網服務.....	83
圖 55	在家可以使用的上網方式.....	84
圖 56	在家最常使用的上網方式.....	84
圖 57	於家中使用行動上網服務方式.....	86
圖 58	家中使用的固網寬頻上網服務業者.....	89
圖 59	更換固網寬頻上網服務業者情形.....	90
圖 60	更換寬頻上網服務業者的原因.....	90
圖 61	家中申裝的固網速率.....	91
圖 62	知不知道如何測固網網路速度.....	92
圖 63	使用的固定網路實際速率是否比預期的快.....	93
圖 64	知不知道網路可進行語音通話.....	96
圖 65	受訪者或家中成員有沒有使用過網路語音通話.....	97
圖 66	受訪者或家中成員使用過的網路電話服務.....	99
圖 67	網路語音通話服務使用頻率.....	100

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.....	8
表 6	通訊市場調查地點完成數加權前代表性檢定.....	10
表 7	通訊市場調查樣本檢定表.....	13
表 8	各年齡層樣本加權後之膨脹倍數.....	13
表 9	平均一週使用網路的總時數（區域別）.....	16
表 10	家中每月市內電話帳單金額（區域別）.....	21
表 11	市內電話通話品質滿意度（區域別）.....	23
表 12	市內電話業者整體滿意度（區域別）.....	24
表 13	民眾個人與家中成員目前使用中的手機數量（區域別）.....	29
表 14	每月行動電話帳單費用（區域別）.....	48
表 15	網內互打免費方案分鐘數.....	58
表 16	行動電話語音品質滿意度（區域別）.....	62
表 17	行動電話上網服務品質滿意度（區域別）.....	63
表 18	家中固定網路整體滿意度（區域別）.....	78
表 19	家中所有成員會在家裡上網人數（區域別）.....	87
表 20	家中 16 歲（含）以下會在家中上網人數（區域別）.....	87
表 21	每月固網寬頻電信平均費用（區域別）.....	95
表 22	固網使用品質滿意度（區域別）.....	96

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，除與整體通訊傳播產業之商業經營、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，已建立長期通訊傳播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訊傳播使用行為，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 106 年起，進行我國首次通訊傳播市場調查，今年為第四年執行。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，以提供未來擘劃通訊傳播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 93 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

層別 代碼	鄉鎮市區名稱
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、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、高雄市茄萣區、高雄市永安區、高雄市彌陀區、高雄市梓官區、屏東縣潮州鎮、屏東縣東港鎮、屏東縣恆春鎮、屏東縣萬丹鄉、屏東縣長治鄉、屏東縣麟洛鄉、屏東縣九如鄉、屏東縣內埔鄉、屏東縣新園鄉、宜蘭縣蘇澳鎮、宜蘭縣頭城鎮、宜蘭縣礁溪鄉、宜蘭縣壯圍鄉、宜蘭縣員山鄉、宜蘭縣冬山鄉、宜蘭縣五結鄉、臺東縣臺東市
6	新北市石碇區、新北市坪林區、新北市平溪區、新北市雙溪區、新北市貢寮區、新竹縣峨眉鄉、苗栗縣卓蘭鎮、苗栗縣大湖鄉、苗栗縣南庄鄉、苗栗縣西湖鄉、苗栗縣獅潭鄉、苗栗縣泰安鄉、臺中市東勢區、臺中市新社區、臺中市和平區、彰化縣二水鄉、彰化縣二林鎮、彰化縣田尾鄉、彰化縣芳苑鄉、彰化縣大城鄉、彰化縣竹塘鄉、彰化縣溪州鄉、南投縣竹山鎮、南投縣集集鎮、南投縣名間鄉、南投縣鹿谷鄉、南投縣中寮鄉、南投縣魚池鄉、南投縣國姓鄉、南投縣水里鄉、南投縣信義鄉、雲林縣西螺鎮、雲林縣土庫鎮、雲林縣北港鎮、雲林縣古坑鄉、雲林縣大埤鄉、雲林縣莿桐鄉、雲林縣二崙鄉、雲林縣崙背鄉、雲林縣東勢鄉、雲林縣褒忠鄉、雲林縣臺西鄉、雲林縣元長鄉、雲林縣四湖鄉、雲林縣口湖鄉、雲林縣水林鄉、嘉義縣朴子市、嘉義縣布袋鎮、嘉義縣大林鎮、嘉義縣溪口鄉、嘉義縣新港鄉、嘉義縣六腳鄉、嘉義縣東石鄉、嘉義縣義竹鄉、嘉義縣鹿草鄉、嘉義縣竹崎鄉、嘉義縣梅山鄉、嘉義縣番路鄉、臺南市白河區、臺南市後壁區、臺南市東山區、臺南市大內區、臺南市玉井區、臺南市楠西區、臺南市南化區、臺南市左鎮區、臺南市龍崎區、高雄市田寮區、高雄市旗山區、高雄市美濃區、高雄市六龜區、高雄市甲仙區、高雄市杉林區、高雄市內門區、屏東縣里港鄉、屏東縣鹽埔鄉、屏東縣高樹鄉、屏東縣萬巒鄉、屏東縣竹田鄉、屏

層別代碼	鄉鎮市區名稱
	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
	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 108 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 108 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¹。

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%。

¹ 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 地理分層	層級	16歲以上 人口數	人口比例	調查地點 預計樣本配置	調查地點 鄉鎮市區 抽取數	調查地點 村里 抽取數	調查地點 各村里 預計完成數	調查地點 總村里數 抽取數
北北基宜	第1層	1,221,392	18.82%	66	3	2	11	6
	第2層	3,205,432	49.40%	174	7	2	12	14
	第3層	1,658,774	25.56%	90	4	2	11	8
	第4層	403,164	6.21%	22	1	2	11	2
	小計	6,488,762	32.06%	353	14			30
桃竹苗	第1層	1,176,640	36.79%	64	3	2	11	6
	第2層	1,499,522	46.89%	82	3	2	14	6
	第3層	521,746	16.32%	28	1	2	14	2
	小計	3,197,908	15.80%	174	7			14
中彰投	第1層	923,773	23.57%	50	2	2	13	4
	第2層	1,283,279	32.74%	70	3	2	12	6
	第3層	1,279,001	32.63%	70	3	2	12	6
	第4層	433,564	11.06%	24	1	2	12	2
	小計	3,919,617	19.37%	213	9			18
雲嘉南	第1層	930,101	31.90%	51	2	2	13	4
	第2層	1,214,657	41.65%	66	2	2	17	4
	第3層	771,364	26.45%	42	2	2	10	4
	小計	2,916,122	14.41%	159	6			12
高屏澎	第1層	1,134,075	35.00%	62	2	2	15	4
	第2層	993,762	30.67%	54	2	2	14	4
	第3層	1,111,938	34.32%	60	2	2	15	4
	小計	3,239,775	16.01%	176	6			12
花東	第1層	251,969	53.14%	14	1	1	14	1
	第2層	222,160	46.86%	12	1	1	12	1
	小計	474,129	2.34%	26	2			2
總數		20,236,313	100.00%	1,100	44			88

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					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 地理分層	層級	16歲以上 人口數	人口比例	調查地點 各層原始 預計完成數	調查地點 16-25歲 預計完成 數	調查地點 26-35歲 預計完成 數	調查地點 36-45歲 預計完成數	調查地點 46-55歲 預計完成 數	調查地點 56-65歲 預計完成數	調查地點 65歲以上 預計完成數	調查地點 各村里 預計完成數	依年齡層 調查地點各 層 預計完成數
北北基宜	第1層	1,221,392	18.82%	66	1	2	2	2	2	2	11	66
	第2層	3,205,432	49.40%	168	2	2	2	2	2	2	12	168
	第3層	1,658,774	25.56%	88	2	2	2	2	2	1	11	88
	第4層	403,164	6.21%	22	2	2	2	2	2	1	11	22
	小計	6,488,762	32.06%	344	7	8	8	8	8	6	45	344
桃竹苗	第1層	1,176,640	36.79%	66	2	2	2	2	2	1	11	66
	第2層	1,499,522	46.89%	84	3	3	2	2	2	2	14	84
	第3層	521,746	16.32%	28	2	2	2	3	2	1	12	24
	小計	3,197,908	15.80%	178	7	7	6	7	6	4	37	174
中彰投	第1層	923,773	23.57%	52	2	2	2	3	2	2	13	52
	第2層	1,283,279	32.74%	72	2	2	2	2	2	2	12	72
	第3層	1,279,001	32.63%	72	2	2	2	2	2	2	12	72
	第4層	433,564	11.06%	24	2	3	2	2	2	1	12	24
	小計	3,919,617	19.37%	220	8	9	8	9	8	7	49	220
雲嘉南	第1層	930,101	31.90%	52	3	3	2	2	2	1	13	52
	第2層	1,214,657	41.65%	68	2	3	3	3	3	3	17	68
	第3層	771,364	26.45%	40	1	1	2	2	2	2	10	40
	小計	2,916,122	14.41%	160	6	7	7	7	7	6	40	160
高屏澎	第1層	1,134,075	35.00%	60	3	3	2	3	2	2	15	60
	第2層	993,762	30.67%	56	2	3	3	2	2	2	14	56
	第3層	1,111,938	34.32%	60	3	3	3	2	2	2	15	60
	小計	3,239,775	16.01%	176	8	9	8	7	6	6	44	176
花東	第1層	251,969	53.14%	14	2	3	3	3	2	1	14	14
	第2層	222,160	46.86%	12	2	3	2	2	2	1	12	12
	小計	474,129	2.34%	26	4	6	5	5	4	2	26	26
總數		20,236,313	100.00%	1,104							0	1,100

(三) 調查時間

自民國 109 年 4 月 15 日至 6 月 5 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	
地區	分層	鄉鎮市區	預計配額（共 1,160 份）	實際完成數（共 1,163 份）
北北基宜	第一層	臺北市信義區	22	22
		臺北市中正區	22	22
		臺北市大同區	22	22
	第二層	臺北市文山區	24	24
		新北市板橋區	24	24
		新北市新莊區	24	24
		臺北市南港區	24	24
		新北市淡水區	24	24
		新北市蘆洲區	24	24
		新北市林口區	24	24
	第三層	新北市新店區	22	22
		基隆市仁愛區	22	22
		基隆市中山區	22	22
		宜蘭縣宜蘭市	22	22
	第四層	宜蘭縣員山鄉	22	22
	小計		344	344
桃竹苗	第一層	桃園市桃園區	22	22
		新竹市東區	22	22
		新竹市北區	22	22
	第二層	新竹縣湖口鄉	28	28
		桃園市龍潭區	28	28
		桃園市八德區	28	28
	第三層	苗栗縣大湖鄉	24	24
	小計		174	174
中彰投	第一層	臺中市西屯區	26	26
		臺中市南區	26	26
	第二層	彰化縣彰化市	24	24
		臺中市太平區	24	24
		臺中市龍井區	24	24
	第三層	南投縣南投市	24	24
		彰化縣埔心鄉	24	24
		南投縣埔里鎮	24	24

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 1,163 份）
	第四層	南投縣名間鄉	24	24
	小計		220	220
雲嘉南	第一層	臺南市永康區	26	26
		臺南市中西區	26	26
	第二層	嘉義市西區	34	34
		雲林縣斗六市	34	34
	第三層	嘉義縣新港鄉	20	20
		嘉義縣朴子市	20	20
	小計		160	160
高屏澎	第一層	高雄市鹽埕區	30	30
		高雄市鼓山區	30	30
	第二層	高雄市小港區	28	28
		屏東縣屏東市	28	28
	第三層	高雄市美濃區	30	30
		澎湖縣白沙鄉	30	30
	小計		176	176
花東	第一層	花蓮縣吉安鄉	14	15
	第二層	臺東縣成功鎮	12	14
	小計		26	29
金馬	金門縣		30	30
	連江縣		30	30
	小計		60	60
合計			1,160	1,163

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 數量配置	配置		加權前		加權前 卡方檢定
	人數	百分比	人數	百分比	
總計	1,100	100.0%	1,103	100.0%	
調查地點					卡方值為0.543，p-value=0.99，在5%顯著水準下，樣本與當初樣本配置分配沒有顯著差異。
北北基宜	344	31.5%	344	31.1%	
桃竹苗	174	15.6%	174	15.7%	
中彰投	220	19.6%	220	19.9%	
雲嘉南	160	14.9%	160	14.5%	
高屏澎	176	16.0%	176	15.9%	
花東	26	2.4%	29	2.6%	

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 109 年 2 月著手問卷相關準備工作，109 年 4 月 2 日至 109 年 4 月 10 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 109 年 4 月 15 日正式開始執行調查，實施期程說明如下：

1. 準備期：自 109 年 2 月 20 日至 4 月 14 日。
2. 調查期：第一階段調查期自 109 年 4 月 2 日至 4 月 10 日
第二階段調查期自 109 年 4 月 15 日至 6 月 5 日。
3. 核閱期：自 109 年 6 月 5 日至 6 月 14 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²。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 α 信賴係數，是目前行為研究最常使用之信度指標。Nunnally (1967) 建議 Cronbach α 值在 0.7 以上時為可接受範圍，亦得稱為高信度。

3. 次數分配 (Frequency)

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

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

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

² 本研究採用 SPSS 統計分析軟體。

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

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 137,933 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 109 年 6 月 14 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 1,103 個³有效樣本，調查樣本結構如表 7。

³ 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

表 7 通訊市場調查樣本檢定表

人口變數	母體		加權前樣本數		加權後樣本數		加權前 卡方檢定	加權後 卡方檢定
	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比		
總計	20,236,313	100.0%	1,103	100.0%	1,103	100.0%		
性別							卡方值為1.02， p -value=0.313，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	9,957,272	49.2%	526	47.7%	543	49.2%		
女	10,279,041	50.8%	577	52.3%	560	50.8%		
年齡							卡方值為15.766， p -value=0.008，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	2,848,953	14.1%	185	16.8%	155	14.1%		
26-35歲	3,226,276	15.9%	199	18.0%	176	15.9%		
36-45歲	3,901,910	19.3%	197	17.9%	213	19.3%		
46-55歲	3,581,873	17.7%	194	17.6%	195	17.7%		
56-65歲	3,389,119	16.7%	181	16.4%	185	16.7%		
66歲及以上	3,288,182	16.2%	147	13.3%	179	16.2%		
縣市別							卡方值為317.906， 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	3,496,771	17.3%	169	15.3%	191	17.3%		
臺北市	2,268,067	11.2%	111	10.1%	124	11.2%		
桃園市	1,891,291	9.3%	88	8.0%	103	9.3%		
臺中市	2,386,347	11.8%	88	8.0%	130	11.8%		
臺南市	1,637,097	8.1%	53	4.8%	89	8.1%		
高雄市	2,420,482	12.0%	104	9.4%	132	12.0%		
宜蘭縣	396,287	2.0%	44	4.0%	22	2.0%		
新竹縣	466,323	2.3%	31	2.8%	25	2.3%		
苗栗縣	473,111	2.3%	23	2.1%	26	2.3%		
彰化縣	1,096,893	5.4%	66	6.0%	60	5.4%		
南投縣	436,377	2.2%	63	5.7%	24	2.2%		
雲林縣	597,967	3.0%	41	3.7%	33	3.0%		
嘉義縣	452,239	2.2%	44	4.0%	25	2.2%		
屏東縣	725,792	3.6%	34	3.1%	40	3.6%		
臺東縣	189,642	0.9%	27	2.4%	10	0.9%		
花蓮縣	284,487	1.4%	14	1.3%	16	1.4%		
澎湖縣	93,501	0.5%	30	2.7%	5	0.5%		
基隆市	327,637	1.6%	20	1.8%	18	1.6%		
新竹市	367,183	1.8%	25	2.3%	20	1.8%		
嘉義市	228,819	1.1%	28	2.5%	12	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10812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。

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 (占原樣本之倍數)
	人數	百分比	人數	百分比	
總計	1,103	100.0%	1,103	100.0%	
年齡					
16-25歲	185	16.8%	155	14.1%	0.84
26-35歲	199	18.0%	176	15.9%	0.88
36-45歲	197	17.9%	213	19.3%	1.08
46-55歲	194	17.6%	195	17.7%	1.01
56-65歲	181	16.4%	185	16.7%	1.02
66歲及以上	147	13.3%	179	16.2%	1.22

臺灣本島者，將其歸類為臺灣本島有效樣本)。

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 93 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 83 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 7.74 次，其中 55 歲以上樣本的平均拒訪率約達 10.95 次，較年輕民眾樣本的完訪困難度大為提高。即便不易完訪，但本調查今年度在執行初期便強烈要求執行訪員遵照各點位需完成的性別、年齡樣本數進行訪問，使得整體樣本的各年齡層加權後皆未超過原樣本數的 $\pm 60\%$ 。

（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 0.84 倍；26-35 歲被放大 0.88 倍；36-45 歲被放大 1.08 倍；中壯年樣本如 46-55 歲被放大 1.01 倍；56-65 歲被放大 1.02 倍；66 歲及以上則約被放大 1.22 倍左右。本次研究計畫為非機率抽樣之調查結果，因此各界在統計推論使用上須謹慎小心。

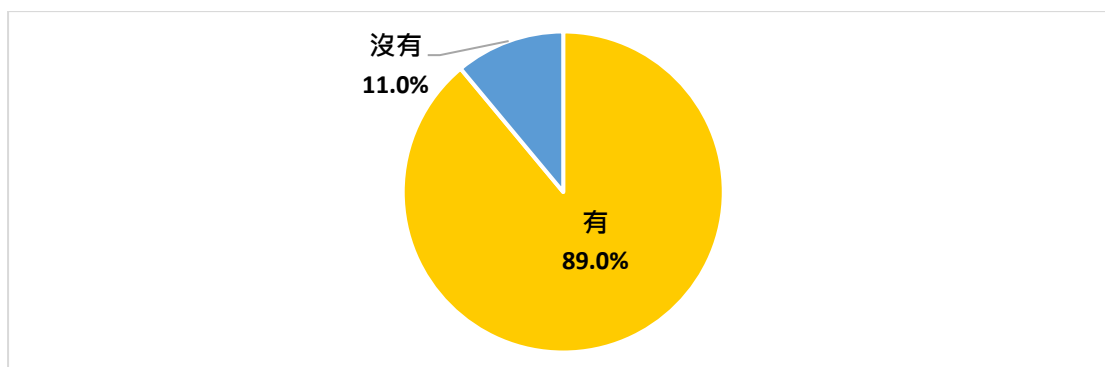
參、通訊市場調查結果

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 89%、沒有使用網路的比例為 11%【參照圖 1】。



Base：N=1,103，單選

圖 1 網路使用情形

2. 比較分析

(1) 區域差異分析

卡方檢定⁴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，桃竹苗（92.9%）、中彰投（92.4%）及雲嘉南（90%）三個地區有使用網路之民眾比例皆達 9 成及以上，其餘地區之民眾有使用網路的比例亦高於 8 成 5，其中以北北基地區（85.2%）最低。

(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 88.3%，略低於女性的 89.6%。

依年齡區分，各年齡層皆以有使用網路為多數，其中又以 26-35 歲的 99.2% 最高，66 歲及以上的 57.2% 最低。此外，66 歲及以上（42.8%）沒有使用網路的比例明顯高於其他年齡層，沒有使用網路的比例次高之年齡層為 56-65 歲（15.1%）。

⁴ 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 98.5%最高，鰥寡/分居者的 80.7%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。

依居住狀況區分，租屋者有使用網路的比例為 97.3%，高於自有房屋者的 86.6%。

依教育程度區分，除小學及以下程度者(60.4%)以沒有使用的比例較高外，其餘教育程度皆以有使用網路為多數，其中又以大學程度者的 99.6%最高、國中或初中程度者的 75.5%最低，且民眾有使用網路的比例大致隨教育程度遞增。

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 5 萬-未滿 6 萬元收入者的 98.3%最高、1 萬-未滿 2 萬元收入者的 74.6%最低。

(二) 平均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 41.2 小時 (N=981，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，其中以雲嘉南地區的 51.65 小時最高，宜花東地區的 31.52 小時最低【參照表 9】。

表 9 平均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	42.88
桃竹苗	39.76
中彰投	37.36
雲嘉南	51.65
高屏澎	39.77
宜花東	31.52
總平均	41.20

資料來源：本研究彙整。

(2) 基本差異分析

依性別區分，女性平均一週使用網路的總時數為 41.92 小時，高於男性的 40.42 小時。

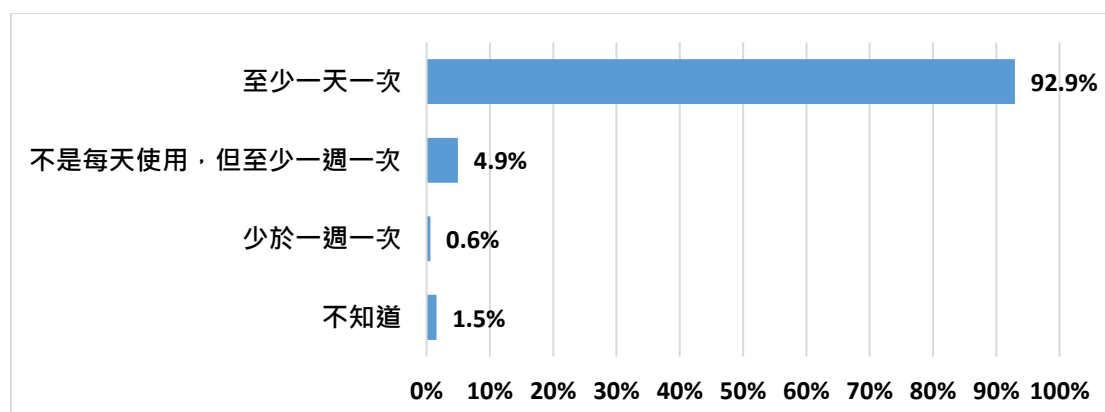
依年齡區分，民眾平均一週使用網路的總時數大致隨年齡遞減，其中以 26-35 歲的 52.31 小時最高，而 66 歲及以上最低，僅有 20.17 小時。

依婚姻狀況區分，民眾平均一週使用網路總時數，以未婚者的 51.65 小時最高，鰥寡/分居者的 32.31 小時最低。

(三) 最近 3 個月內使用網路的頻率 Q5

1. 整體分析

我國 16 歲以上民眾最近 3 個月內使用網路的頻率，以「至少一天一次」者最高，比例達 92.9%。隨著行動通訊與寬頻網路普及，「不是每天使用，但至少一週一次」者為 4.9%，「少於一週一次」者僅為 0.6%【參照圖 2】。



Base: N=981，單選

圖 2 民眾最近 3 個月內使用網路的頻率

2. 比較分析

(1) 區域差異分析

交叉分析發現，民眾最近 3 個月內使用網路的頻率，各地區皆以「至少一天一次」的比例最高，其中又以宜花東地區的 99.2% 最高、北北基地區的 88.4% 最低。

(2) 基本差異分析

依性別區分，民眾最近 3 個月內使用網路的頻率，男性(92.4%)和女性(93.5%)皆以「至少一天一次」的比例最高。

依年齡區分，民眾最近 3 個月內使用網路的頻率，各年齡層皆以「至少一天一次」為多數，其中又以 16-25 歲（96.7%）比例最高、66 歲及以上（79%）比例最低。民眾最近 3 個月內使用網路的頻率大致隨年齡遞減。

依婚姻狀況區分，民眾最近 3 個月內使用網路的頻率，各婚姻狀況皆以「至少一天一次」為多數，其中又以未婚者（95.9%）比例最高、已婚者比例最低（91%）。

（四）最近 3 個月內使用網路所從事的活動 Q6

1. 整體分析

我國 16 歲以上民眾最近 3 個月內使用網路所從事的活動，平均而言以「撥打網路語音電話」從事比例最高（80.6%），「參與社交社群」次高（70.3%），「發送或接收電子郵件」位列第 3（54.7%），「下載圖片/電影/影片/音樂、玩或下載遊戲」（41.9%）及「造訪聊天網站、部落格、新聞群組或線上討論」（41.2%）則分屬第 4 及第 5 位，其餘活動皆低於 4 成【參照圖 3】。

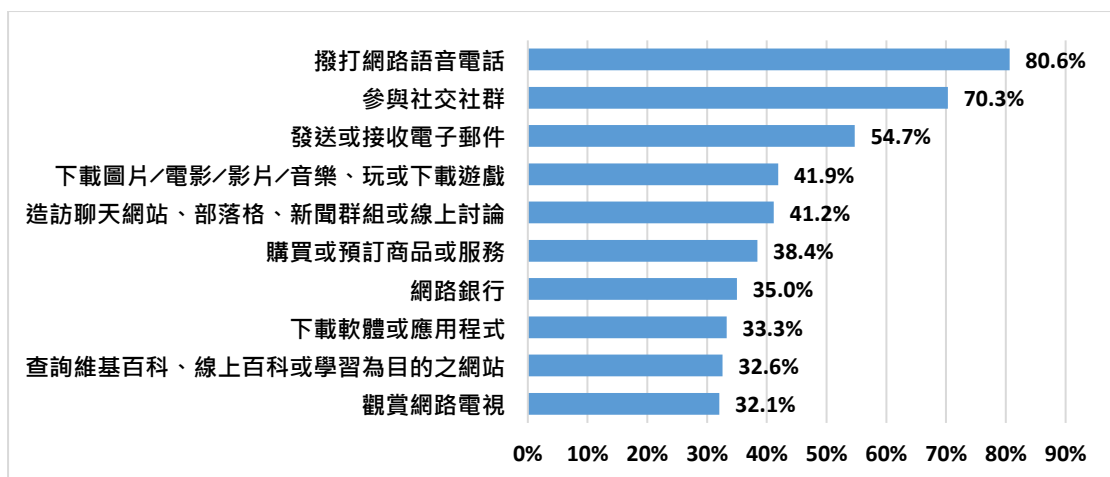


圖 3 民眾最近 3 個月內使用網路所從事的活動

2. 比較分析

（1）區域差異分析

依居住地區區分，民眾最近 3 個月內使用網路所從事的活動，除雲嘉南地區（71%）以「參與社交社群」比例最高外，其餘地區皆以「撥打網路語音電話」為最高。位列次高之活動，除雲嘉南地區（70.7%）以「撥打網路語音電話」為次高外，其餘地區皆以「參與社交社群」為次高。位列第 3 位之活動，除宜花東地區（60.3%）以「下載圖片/電影/影片/音樂、玩或下載遊戲」為第 3 位外，其

餘地區皆以「發送或接收電子郵件」為第3位。位列第4位及第5之活動，除宜花東地區（53.3%）以「發送或接收電子郵件」為第5位外，其餘地區皆以「下載圖片/電影/影片/音樂、玩或下載遊戲」及「造訪聊天網站、部落格、新聞群組或線上討論」兩項活動互為第4或第5位。

（2）基本差異分析

依性別區分，民眾最近3個月內使用網路所從事的活動，男性及女性從事活動比例前3位皆分別為「撥打網路語音電話」（男：79.5%/女：81.7%）、「參與社交社群」（男：68.4%/女：72.1%）及「發送或接收電子郵件」（男：53%/女：56.3%）。男性位列第4位之活動為「下載圖片/電影/影片/音樂、玩或下載遊戲」（43.1%），第5位則為「造訪聊天網站、部落格、新聞群組或線上討論」（41.5%）。女性位列第4位之活動為「造訪聊天網站、部落格、新聞群組或線上討論」（40.9%），第5位則為「下載圖片/電影/影片/音樂、玩或下載遊戲」（40.7%）。

依年齡區分，民眾最近3個月內使用網路所從事的活動，各年齡層除「撥打網路語音電話」介於7至8成，其餘活動大致呈現隨年齡遞減之情形。

依婚姻狀況區分，民眾最近3個月內使用網路所從事的活動，未婚者、已婚者及鰥寡/分居者從事活動比例前3位皆分別為「撥打網路語音電話」（未婚者：79.9%、已婚者：81%、鰥寡/分居者：82.8%）、「參與社交社群」（未婚者：73.7%、已婚者：69.4%、鰥寡/分居者：60.9%）及「發送或接收電子郵件」（未婚者：65.3%、已婚者：49.5%、鰥寡/分居者：44%）。位列第4之活動，未婚者（59.1%）及鰥寡/分居者（28.7%）皆為「下載圖片/電影/影片/音樂、玩或下載遊戲」，已婚者（34.7%）則為「造訪聊天網站、部落格、新聞群組或線上討論」。位列第5之活動，未婚者（55%）及鰥寡/分居者（23.3%）皆為「造訪聊天網站、部落格、新聞群組或線上討論」，已婚者（32.2%）則為「下載圖片/電影/影片/音樂、玩或下載遊戲」。

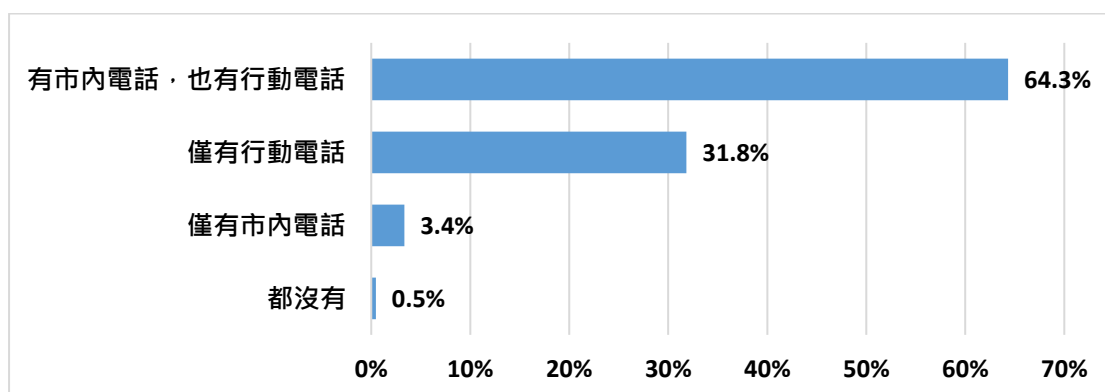
二、市內電話服務

（一）家戶電話使用情形 Q7

1. 整體分析

我國16歲以上民眾的家戶電話使用情形，以均有使用市內電話與行動電話為主，比例達64.3%。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 31.8%，僅使用市內電話的比例為 3.4%【參照圖 4】。



Base: N=1,103，單選

圖 4 家戶電話使用情形

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，各地區皆以均有使用市內電話與行動電話的比例最高，其中又以高屏澎地區的 79%最高、北北基地區的 53%最低。

(2) 基本差異分析

依性別區分，民眾家戶電話使用情形，男性（62.8%）和女性（65.8%）皆以均有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，各年齡層皆以均有使用市內電話與行動電話為多數，其中又以 66 歲及以上（73.2%）比例最高、26-35 歲（51.3%）比例最低。此外，66 歲及以上（7.9%）僅有市內電話的比例明顯高於其餘年齡層，26-35 歲（47.2%）則是以僅有行動電話的比例明顯較其他年齡層為高。

依婚姻狀況區分，民眾家戶電話使用情形，各婚姻狀況皆以均有使用市內電話與行動電話為多數，其中又以已婚者（69.2%）比例最高、未婚者比例最低（57.5%）。

(二) 家中每月市內電話帳單金額 Q8

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臺幣（以下同）397 元（N=747，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，所有地區家中每月市內電話帳單平均金額皆高於 300 元。其中，其中以雲嘉南地區的平均金額 454 元最高，桃竹苗地區的 302 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：新臺幣（元）

居住地區	平均金額
北北基	431
桃竹苗	302
中彰投	413
雲嘉南	454
高屏澎	372
宜花東	368
總平均	397

資料來源：本研究彙整。

(2) 基本差異分析

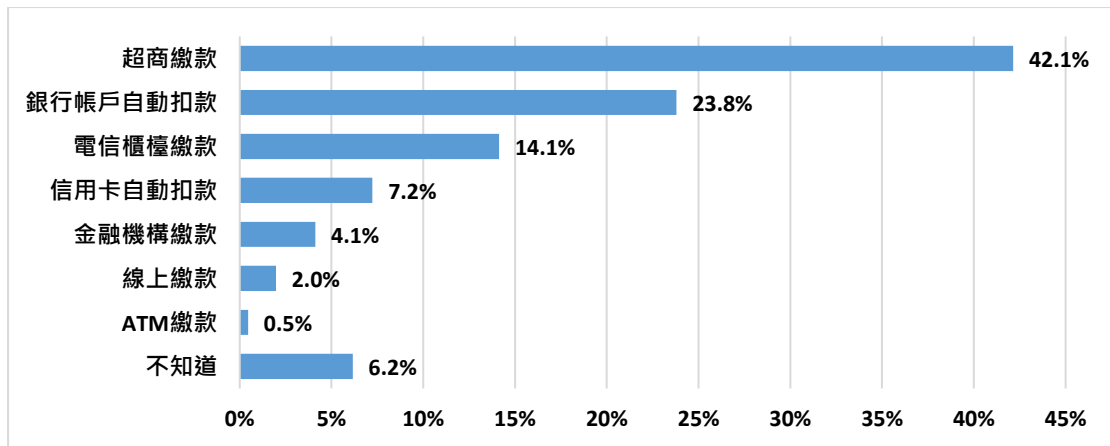
依性別區分，家中每月市內電話帳單平均金額以男性的 439 元較高，女性為 364 元。

依年齡區分，家中每月市內電話帳單平均金額以 16-25 歲的 595 元最高，46-55 歲的 367 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未婚者的 514 元最高，鰥寡/分居者的 310 元最低。

(三) 市內電話最常使用的付費方式 Q9

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 42.1% 最高，其次為銀行帳戶自動扣款的 23.8% 與電信櫃檯繳款的 14.1% 【參照圖 5】。



Base: N=747，單選（有使用市內電話者）

圖 5 市內電話最常使用的付費方式

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，除宜花東地區（31.7%）以電信櫃檯繳款比例最高外，各地區皆以超商繳款的比例最高，其中又以北北基地區的 56.7% 最高，中彰投地區的 31.2% 最低。

（2）基本差異分析

依性別區分，男性（45%）和女性（39.5%）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，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 16-25 歲（48.8%）比例最高、56-65 歲（36.3%）比例最低。

依婚姻狀況區分，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，其中以鰥寡/分居者（48.9%）比例最高、已婚者（38.7%）比例最低。

（四）市內電話通話品質滿意度 Q10

1. 整體分析

我國 16 歲以上民眾對市內電話通話品質滿意度平均為 7.81 分（1 分表示非常不滿意，10 分表示非常滿意）（N=747，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，除北北基地區（8.37 分）高於 8 分外，其餘地區市內電話通話品質平均滿意度皆介於 7-8 分，其中又以中彰投地區的 7.24 分最低【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	8.37
桃竹苗	7.89
中彰投	7.24
雲嘉南	7.55
高屏澎	7.75
宜花東	7.75
總平均	7.81

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，於年齡達顯著差異。

依性別區分，男性對市內電話通話品質滿意度平均為 7.9 分，高於女性的 7.72 分。

依年齡區分，民眾對市內電話通話品質滿意度，僅 36-45 歲（8.26 分）高於 8 分，其餘年齡層皆介於 7-8 分，其中又以 16-25 歲的 7.24 分最低。

依婚姻狀況區分，民眾對市內電話通話品質滿意度以鰥寡/分居者的 8.08 分最高，未婚者的 7.63 分最低。

(五) 市內電話業者整體滿意度 Q11

1. 整體分析

我國 16 歲以上民眾對市內電話業者整體滿意度平均為 7.7 分（1 分表示非常不滿意，10 分表示非常滿意）（N=747，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，除北北基地區（8.38 分）高於 8 分外，其餘地區市內電話

業者整體平均滿意度皆介於 7-8 分，其中以中彰投地區的 7.06 分最低。【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	8.38
桃竹苗	7.74
中彰投	7.06
雲嘉南	7.43
高屏澎	7.58
宜花東	7.79
總平均	7.70

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，男性對市內電話業者整體滿意度平均為 7.75 分，較女性的 7.65 分為高。

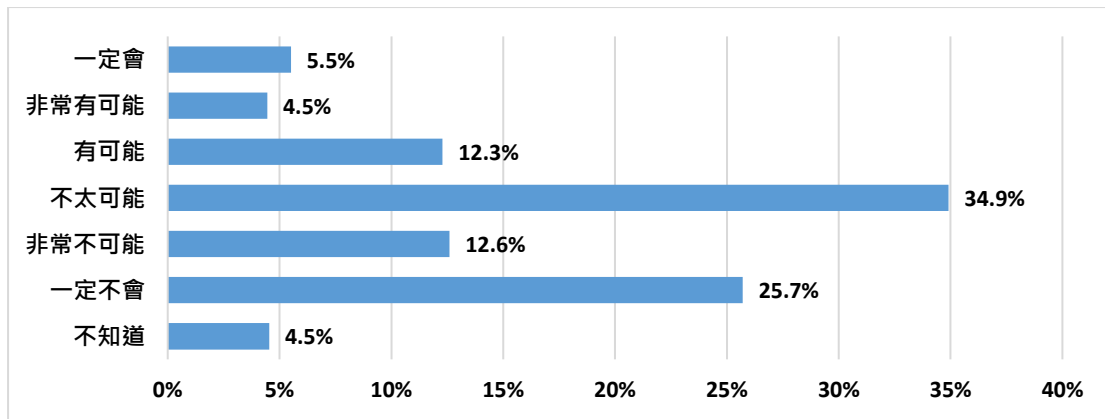
依年齡區分，民眾對市內電話業者整體滿意度大致隨年齡遞增，其中又以 36-45 歲的 8 分最高、16-25 歲的 6.94 分最低。

依婚姻狀況區分，民眾對市內電話業者整體滿意度以已婚者的 7.83 分最高、未婚者的 7.37 分最低。

（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 Q12 Q13

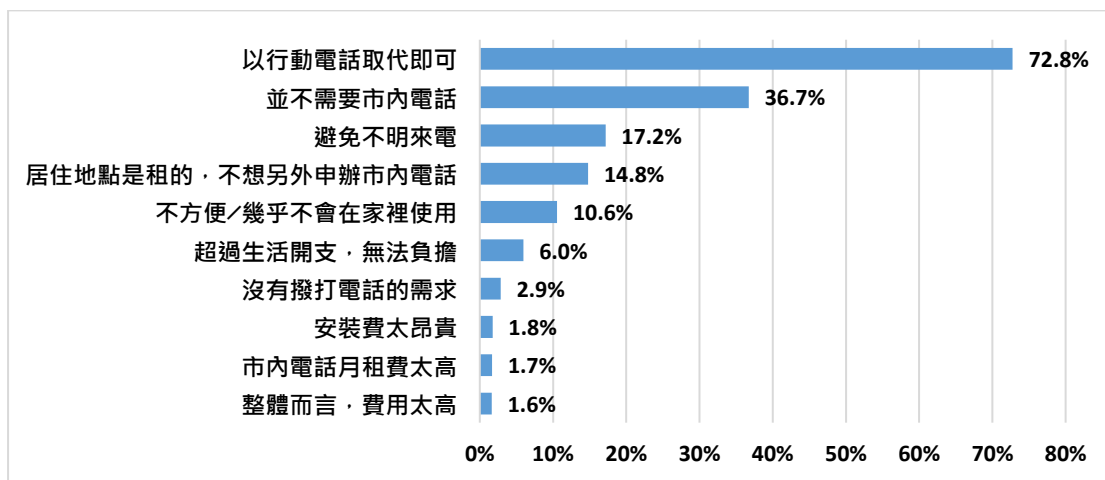
1. 整體分析

未來 12 個月，我國 16 歲以上民眾家中沒有市內電話者，會安裝市內電話的比例為 22.3%（合計一定會、非常有可能與有可能，以下同），遠低於不會安裝市內電話的比例 73.2%（合計一定不會、非常不可能與不太可能，以下同）【參照圖 6】；不打算安裝市內電話的原因，以行動電話取代即可（72.8%）最高，其次為並不需要市內電話（36.7%）、避免不明來電（17.2%）【參照圖 7】。



Base：N=356，單選（沒有使用市內電話者）

圖 6 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=261，複選（沒有使用市內電話，且未來 12 個月內不打算安裝者）

圖 7 家中沒有市話之民眾，未來 12 個月內不打算安裝市話的原因（前十名）

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，其中又以桃竹苗地區的 88% 最高，而北北基地區的 61.8% 最低；會安裝市內電話者以北北基地區的 35.5% 最高、高屏澎地區的 7.1% 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，其中以高屏澎地區（82.3%）比例最高，中彰投地區（63.6%）比例最低。

（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（75%）和女性（71.3%）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（72%）和女性（73.6%）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較高，其中又以 56-65 歲的 78.1%最高、66 歲及以上的 64.5%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，其中以 56-65 歲（86%）比例最高，66 歲及以上（58.8%）比例最低。

依婚姻狀況區分，各婚姻狀況家中沒有市內電話的民眾，未來 12 個月內皆以不打算安裝市內電話為主，其中又以鰥寡/分居者（81.9%）比例最高，已婚者（70.2%）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，其中以鰥寡/分居者（88.1%）比例最高，已婚者（71.2%）比例最低。

（3）社會經濟身分差異分析

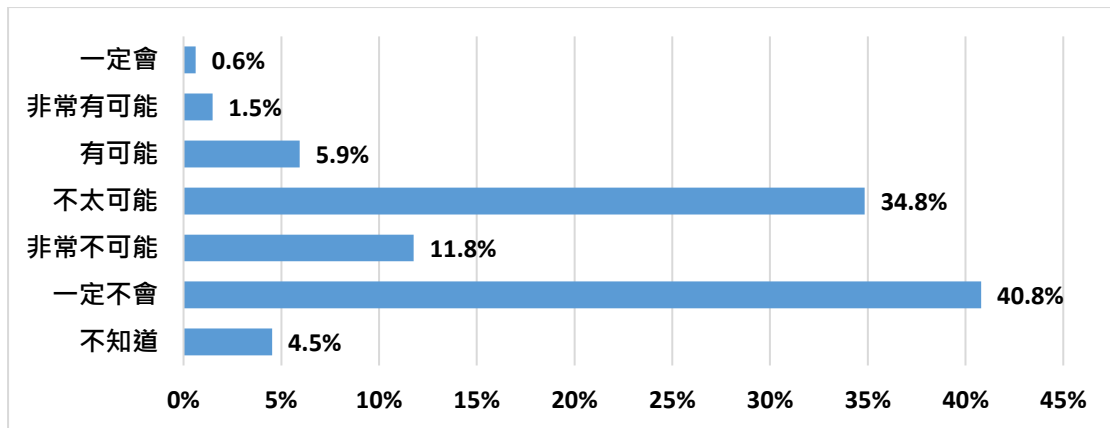
卡方檢定結果顯示，家中沒有市內電話民眾，未來 12 個月內安裝市內電話的可能性，於居住狀況達顯著差異。

依居住狀況區分，家中沒有市內電話的民眾，未來 12 個月內安裝市內電話的可能性，自有房屋者（65.8%）及租屋者（83.3%）皆以不打算安裝市內電話的比例較高。

（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 Q14 Q15

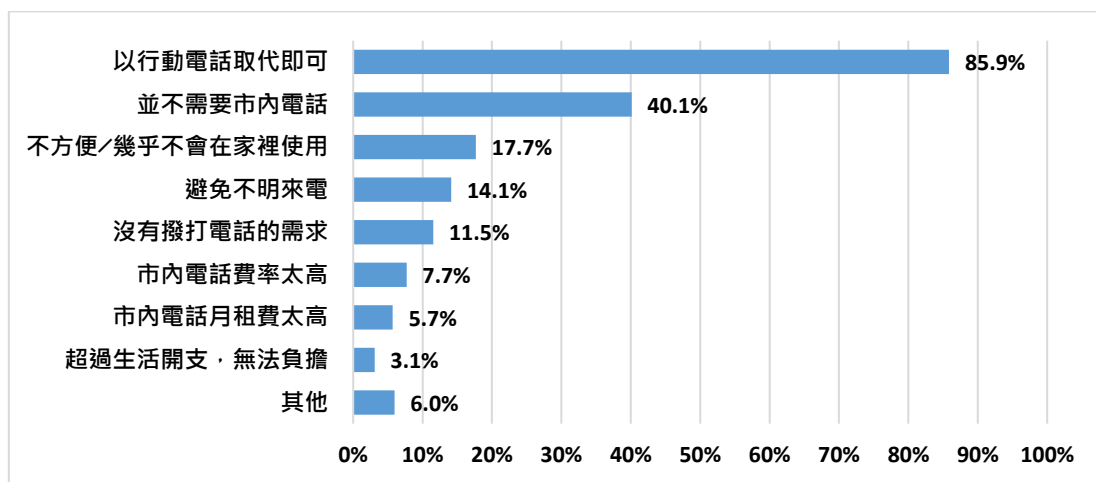
1. 整體分析

我國 16 歲以上民眾，未來 12 個月內會取消家中市內電話服務的比例為 8%（合計一定會、非常有可能與有可能，以下同），遠低於不會取消市內電話的比例 87.4%（合計一定不會、非常不可能與不太可能，以下同）【參照圖 8】；打算取消市內電話的原因，以行動電話取代即可的 85.9%最高，其次為並不需要市內電話的 40.1%、不方便/幾乎不會在家裡使用的 17.7%【參照圖 9】。



Base: N=747，單選（有使用市內電話者）

圖 8 未來 12 個月內家中取消市內電話服務可能性



Base: N=60，複選（有使用市內電話者，且未來 12 個月打算取消者）

圖 9 未來 12 個月內家中取消市內電話服務的原因

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 8 成以上，其中又以高屏澎地區的 92.5% 最高、雲嘉南地區的 80.5% 最低；會取消市內電話者，以雲嘉南地區的 15.5% 最高、桃竹苗地區的 4.9% 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，其中又以雲嘉南地區（100%）比例最高、桃竹苗地區（63.2%）比例最低，而宜花東地區則因樣本數過少不予分析。

（2）基本差異分析

卡方檢定結果顯示，民眾家中有市內電話，未來 12 個月內家中取消市內電話服務的可能性，於性別達顯著差異。

依性別區分，未來 12 個月內男性（88.1%）和女性（86.7%）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 84.2%和 87.1%。

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 95.4%最高、16-25 歲的 78.5%最低。打算取消家中市內電話的原因，各年齡層皆以行動電話取代即可為多數，其中又以 26-35 歲（100%）比例最高、56-65 歲（86.5%）比例最低，而 36-45 歲、66 歲及以上則因樣本數過少不予分析。

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（91.1%）比例最高、未婚者（84.9%）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，其中又以未婚者的 92.8%最高、鰥寡/分居者的 77.3%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 Q16

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 3.49 支（N=1,061，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，其中以桃竹苗地區的 3.97 支最多、中彰投地區的 3.25 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	3.41
桃竹苗	3.97
中彰投	3.25
雲嘉南	3.61
高屏澎	3.37
宜花東	3.39
總平均	3.49

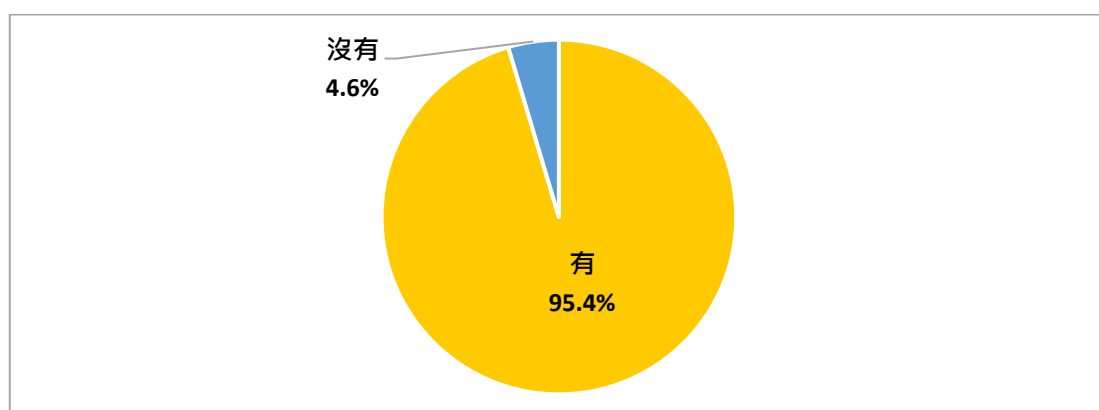
資料來源：本研究彙整。

（二）手機使用情形 Q17

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 95.4%

【參照圖 10】。



Base：N=1,103，單選

圖 10 有沒有使用手機（含智慧型及傳統手機）

2. 比較分析

（1）區域差異分析

交叉分析發現，各地區有使用手機的比例皆超過 9 成，其中以桃竹苗地區的 97.6% 最高、宜花東地區的 91.4% 最低。

（2）基本差異分析

卡方檢定結果顯示，民眾有沒有使用手機，於年齡、婚姻狀況達顯著差異。

依性別區分，男性（95.3%）和女性（95.5%）有使用手機的比例皆超過 9 成。

依年齡區分，除了 66 歲及以上（81.4%）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 99.4% 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99%最高，鰥寡/分居者的91.2%最低。

(3) 社會經濟身分差異分析

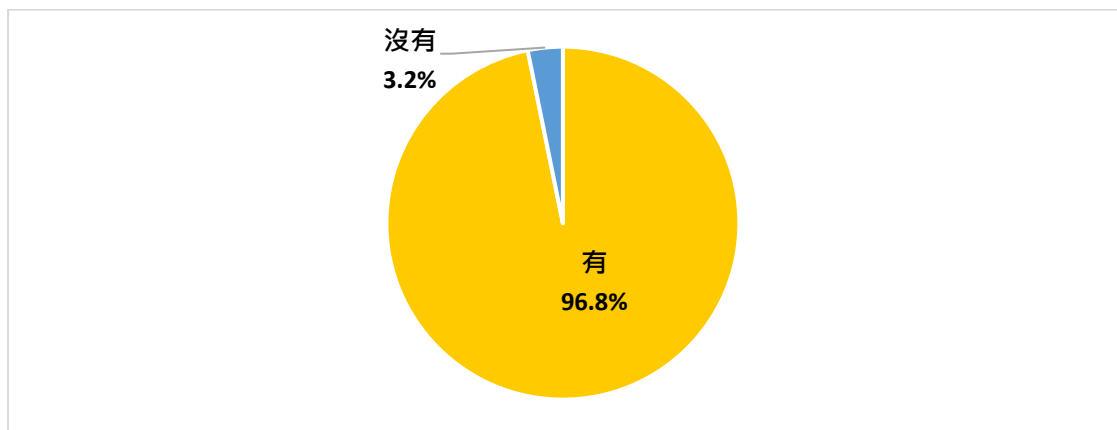
卡方檢定結果顯示，民眾有沒有使用手機，於居住狀況達顯著差異。

依居住狀況區分，租屋者（98.8%）有使用手機的比例高於自有房屋者（94.8%）。

(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96.8%【參照圖11】。



Base：N=1,103，單選

圖 11 家戶智慧型手機擁有率

2. 比較分析

(1) 區域差異分析

交叉分析發現，所有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98.7%最高，宜花東地區的92.6%最低。

(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，於年齡達顯著差異。

依性別區分，男性家戶智慧型手機擁有率為95.8%，女性則為97.8%。

依年齡區分，除66歲及以上（87.8%）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36-45歲的100%最高，56-65歲的97.4%最低。

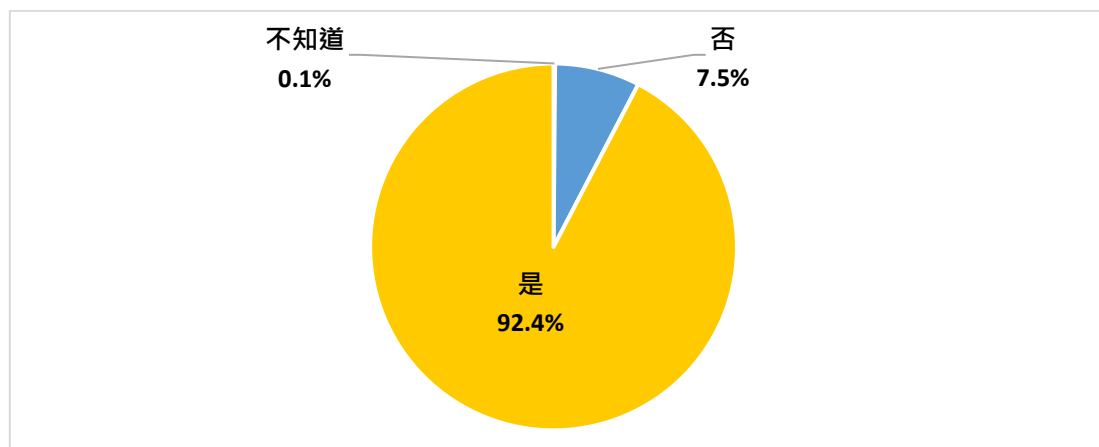
依婚姻狀況區分，未婚者的家戶智慧型手機擁有率為98.4%，已婚者為96.2%，

鰥寡/分居者則為 95.7%。

（四） 主要使用手機是否可以上網 Q18

1. 整體分析

我國 16 歲以上民眾主要使用手機可以上網（包含使用 Facebook、LINE 等社群媒體）的比例高達 92.4%【參照圖 12】。



Base：N=1,052，單選（有使用手機者）

圖 12 民眾主要使用手機是否可以上網

2. 比較分析

（1）區域差異分析

交叉分析發現，民眾主要使用手機可以上網的比例，除北北基地區（88.9%）外，其餘地區民眾主要使用手機可以上網的比例皆超過 9 成，其中以中彰投地區的 96% 最高。

（2）基本差異分析

卡方檢定結果顯示，民眾主要使用手機是否可以上網，於年齡、婚姻狀況達顯著差異。

依性別區分，女性（92.9%）主要使用手機可以上網的比例略高於男性（91.8%）。

依年齡區分，民眾主要使用手機可以上網的比例大致隨年齡遞減。除了 56-65 歲（88.6%）、66 歲及以上（70.7%）外，其餘年齡層主要使用手機可以上網的比例皆超過 9 成，其中又以 26-35 歲的 100% 最高。

依婚姻狀況區分，僅未婚者（99%）主要使用手機可以上網的比例超過 9 成，

而鰥寡/分居者的 87.4%最低。

(3) 社會經濟身分差異分析

卡方檢定結果顯示，民眾主要使用手機可否上網，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，租屋者（96.5%）主要使用手機可以上網的比例高於自有房屋者（91%）。

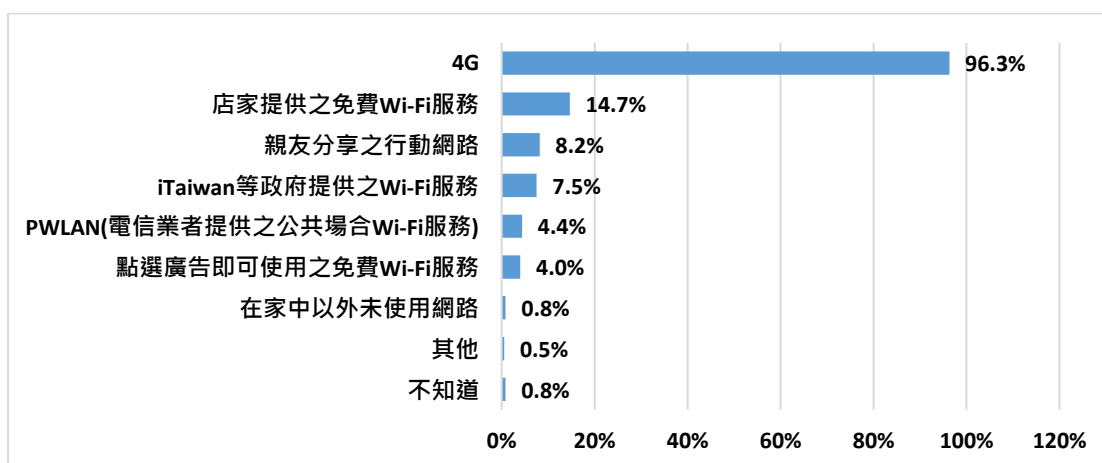
依教育程度區分，民眾主要使用手機可以上網的比例大致隨教育程度遞增，其中以大學程度者的 99.4%最高，小學及以下程度者的 58.7%最低。

依個人平均月收入區分，民眾主要使用手機可以上網的比例，以 3 萬-未滿 4 萬元收入者的 96.8%最高、1 萬-未滿 2 萬元收入者的 83.3%最低。

(五) 在家以外使用的行動上網服務 Q19

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 96.3%最高，其次為店家提供之免費 Wi-Fi 服務（14.7%）與親友分享之行動網路（8.2%）【參照圖 13】。



Base: N=962，複選（主要使用的手機可以上網者）

圖 13 在家以外使用的行動上網服務

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，其中又以宜花東地區的 98.7%最高、中彰投地區的 92.1%最低。

(2) 基本差異分析

依性別區分，男性（95.2%）和女性（97.3%）在家以外使用的行動上網服務皆以 4G 的比例最高。

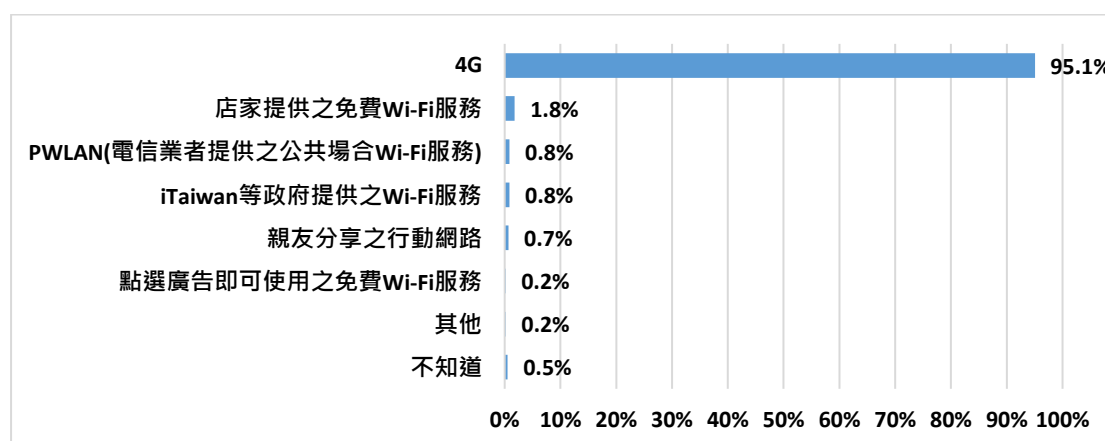
依年齡區分，各年齡層在家以外使用的行動上網服務皆以 4G 為多數，且比例皆高達 9 成以上，其中又以 46-55 歲的 97.9% 最高、66 歲及以上的 92% 最低。此外，在家以外使用的行動上網服務為店家提供之免費 Wi-Fi 服務者，以 36-45 歲的 20.4% 最高，66 歲及以上的 7.5% 最低。

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，其中又以已婚者（97.3%）比例最高、鰥寡/分居者（94.4%）比例最低。

(六) 在家以外最常使用的行動上網服務 Q20

1. 整體分析

我國 16 歲以上民眾使用可以上網的手機者，在家以外最常使用的行動上網服務以 4G 為主，比例高達 95.1%【參照圖 14】。



Base：N=946，單選（主要使用的手機可以上網者）

圖 14 在家以外最常使用的行動上網服務

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，且使用比例皆超過 9 成。其中，又以宜花東地區的 98.7% 最高，雲嘉南地區的 91.8% 最低。

（2）基本差異分析

依性別區分，男性（93.9%）和女性（96.2%）在家以外最常使用的行動上網服務皆以 4G 比例最高。

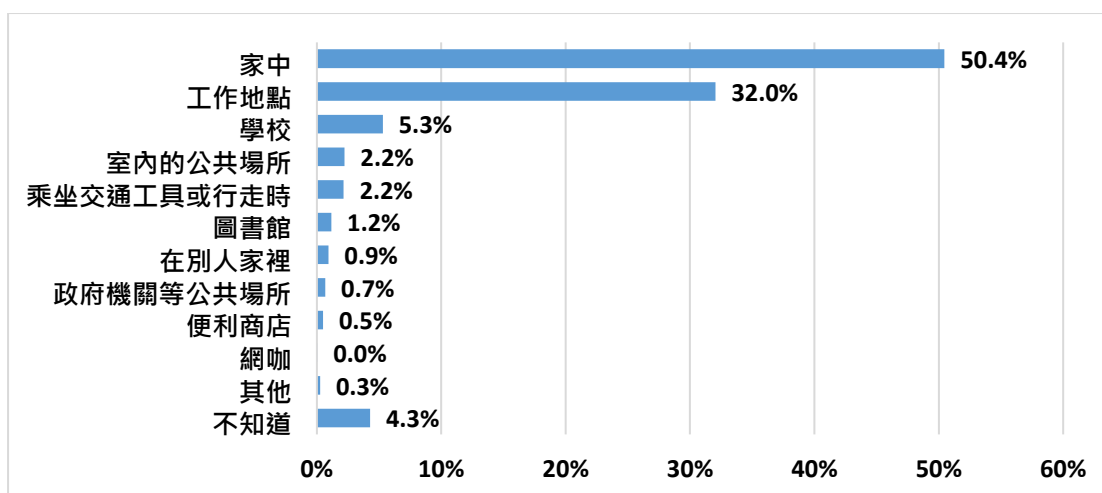
依年齡區分，各年齡層在家以外最常使用的行動上網服務皆以 4G 為多數，且使用比例皆超過 9 成。其中，又以 66 歲及以上的 96.3% 最高，16-25 歲及 46-55 歲的 94.7% 最低。

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 的比例最高，其中又以鰥寡/分居者的 96.3% 最高、未婚者的 93.2% 最低。

（七）最常使用手機的連網地點 Q21

1. 整體分析

我國 16 歲以上民眾最常使用手機的連網地點以家中（50.4%）最高，其次為工作地點（32%）【參照圖 15】。



Base：N=962，單選（主要使用的手機可以上網者）

圖 15 最常使用手機的連網地點

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 56.7% 最高，雲嘉南地區的 43.4% 最低。

（2）基本差異分析

依性別區分，男性（46.5%）和女性（54.2%）最常使用手機的連網地點皆以

家中占比最高。

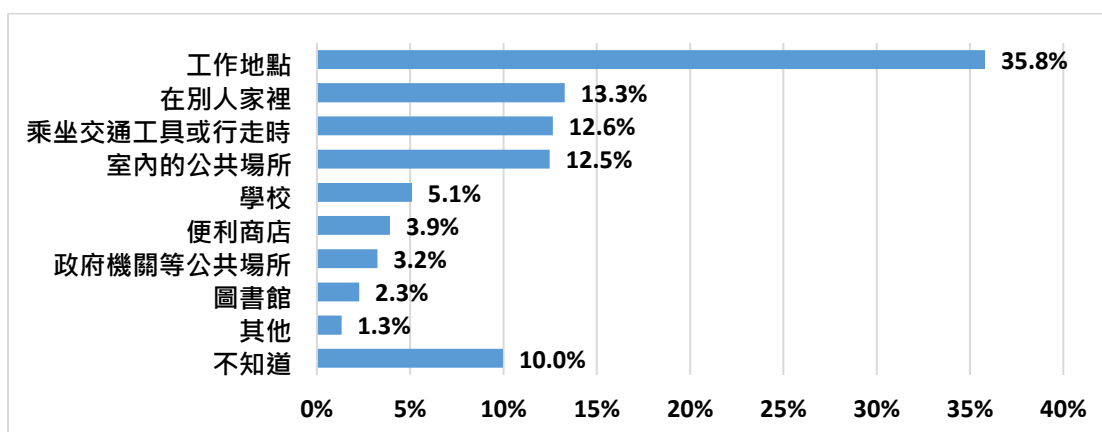
依年齡區分，26-35 歲（41.8%）及 36-45 歲（43.2%）最常使用手機的連網地點以工作地點為多數，其餘年齡層皆以家中為主，以 66 歲及以上（80.9%）的比例最高。

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，其中又以鰥寡/分居者（67.8%）比例最高、未婚者（40.2%）比例最低。

（八） 在家以外最常使用手機的連網地點 Q22

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（35.8%），其次為在別人家裡（13.3%）、乘坐交通工具或行走時（12.6%）及室內的公共場所（12.5%）【參照圖 16】。



Base：N=477，單選（主要使用的手機可以上網，且最常於家中連網者）

圖 16 在家以外最常使用手機的連網地點

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，其中又以中彰投地區及宜花東地區的 47.6% 最高、高屏澎地區的 28.1% 最低。

（2）基本差異分析

依性別區分，男性（40.2%）和女性（32.2%）在家以外最常使用手機的連網地點皆以工作地點為主。

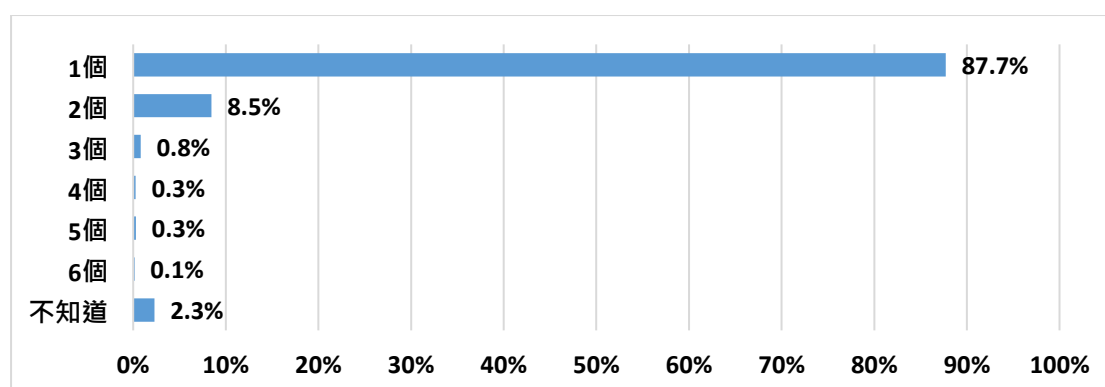
依年齡區分，民眾在家以外最常使用手機的連網地點，16-25 歲（36.9%）以學校為多數，26-35 歲（57.3%）、36-45 歲（57.5%）、46-55 歲（41.8%）及 56-65 歲（24.1%）皆以工作地點為主，66 歲及以上（29.7%）則以在別人家裡為多數。

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（40.4%）比例最高、已婚者（33.1%）比例最低。

（九）手機門號數與擁有 2 個以上門號之原因 Q23 Q24

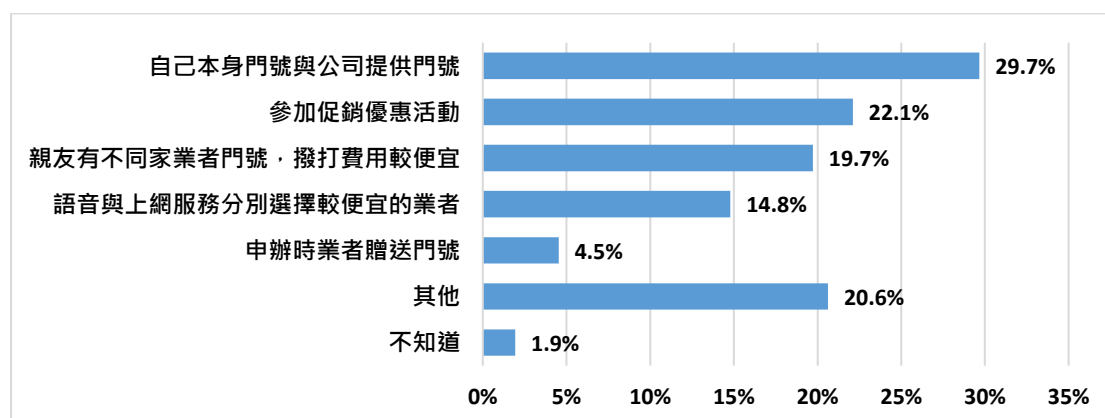
1. 整體分析

我國 16 歲以上民眾擁有的手機門號數，以擁有 1 個門號（87.7%）為主，而擁有 2 個門號者占 8.5%、3 個（含）以上門號僅占 1.5%【參照圖 17】。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（29.7%）占比最高，其次為參加促銷優惠活動（22.1%）、親友有不同家業者門號，撥打費用較便宜（19.7%）。【參照圖 18】。



Base: N=1,052（有使用智慧型手機或傳統手機）

圖 17 手機門號數量



Base: N=105，複選（有使用智慧型手機或傳統手機，且有 2 個以上門號者）

圖 18 擁有 2 個門號以上的原因

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，以雲嘉南地區的 1.25 個最多、北北基地區的 1.07 個最少。擁有 2 個以上門號的原因，多數地區包括桃竹苗地區（30.1%）、雲嘉南地區（42.4%）、高屏澎地區（36.8%）皆以自己本身門號與公司提供門號為主，北北基地區（29.7%）以語音與上網服務分別選擇較便宜的業者為多數，中彰投地區（30.6%）則以參加促銷優惠活動為多數，而宜花東地區則因樣本數過少不予分析。

(2) 基本差異分析

依性別區分，男性擁有的手機門號數為 1.15 個，略高於女性的 1.11 個；而擁有 2 個以上門號的原因，男性（28.8%）和女性（30.6%）皆以自己本身門號與公司提供門號的比例最高。

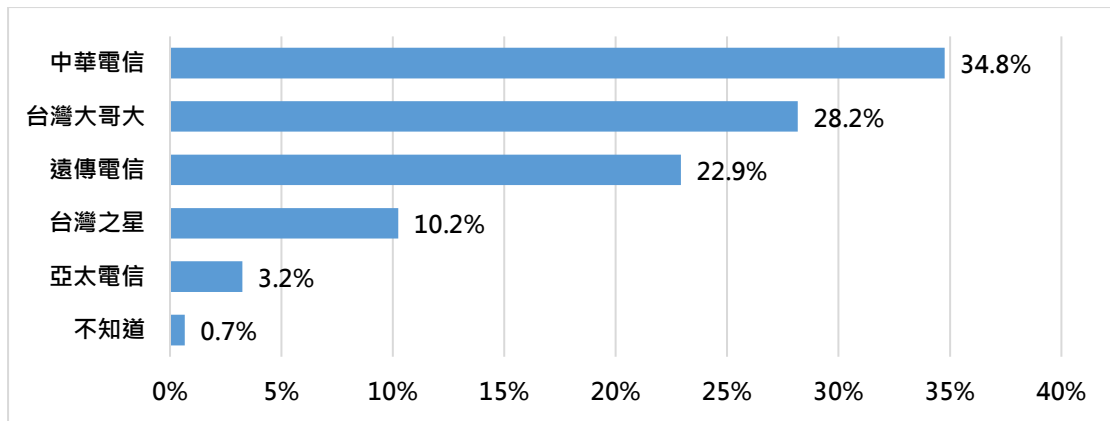
依年齡區分，民眾擁有的手機門號數，以 26-35 歲的 1.22 個最多，而 66 歲及以上擁有 1.04 個門號最少。擁有 2 個以上門號的原因，26-35 歲（43%）、36-45 歲（28.7%）、46-55 歲（39.5%）為自己本身門號與公司提供門號為主，16-25 歲（23.4%）為親友有不同家業者門號，撥打費用較便宜為主，56-65 歲（48.3%）則以參加促銷優惠活動的比例最高，而 66 歲及以上則因樣本數過少不予分析。

依婚姻狀況區分，民眾擁有的手機門號數，以未婚者的 1.15 個最多、鰥寡/分居者的 1.05 個最少。擁有 2 個以上門號的原因，未婚者（30%）和已婚者（28.4%）皆以自己本身門號與公司提供門號的占比最高，鰥寡/分居者則因樣本數過少不予分析。

(十) 最常使用的門號所屬電信業者 Q25

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 34.8% 最高、其次為台灣大哥大占 28.2% 與遠傳電信占 22.9%。【參照圖 19】。



Base：N=1,052，單選（有使用智慧型手機或傳統手機者，且知道由哪家業者提供服務者）

圖 19 最常使用的門號所屬電信業者

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，除北北基地區(36.4%)以台灣大哥大為多數外，其餘地區皆以中華電信的比例最高，其中，又以宜花東地區的 50.8%最高，高屏澎地區的 31.7%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，於年齡達顯著差異。

依性別區分，男性（36.6%）和女性（33%）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，16-25 歲（33.7%）、46-55 歲（30.8%）以台灣大哥大為主，其餘年齡層皆以中華電話為多數，其中又以 66 歲及以上的 52.2%最高、36-45 歲的 30.5%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，其中又以已婚者的 36.8%最高、未婚者的 31.8%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，各教育程度最常使用的門號所屬電信業者，除大學程度者（33.2%）以台灣大哥大的占比最高外，其餘教育程度者皆以中華電信為多數，

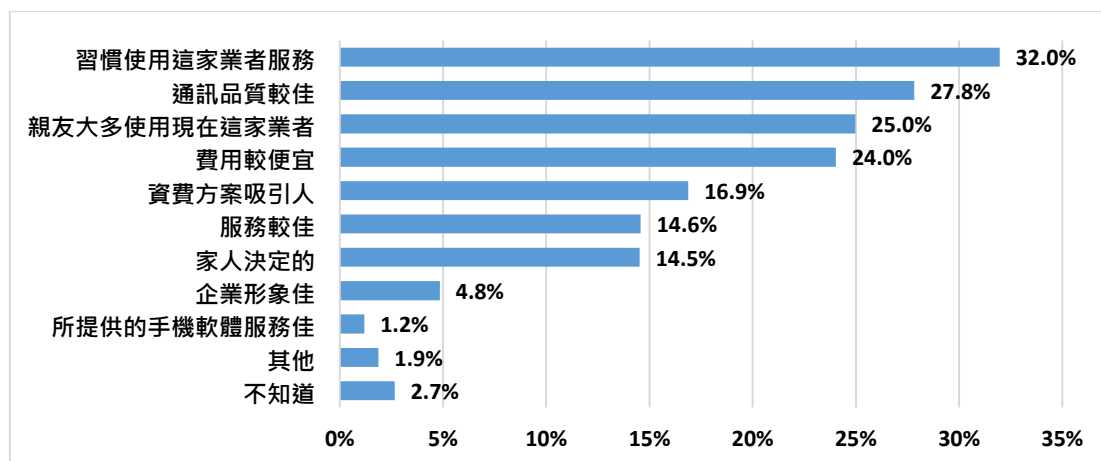
其中又以小學及以下程度者（51%）比例最高、專科程度者（29.2%）比例最低。

依個人平均月收入區分，除 2 萬-未滿 3 萬元收入者（31.3%）、3 萬-未滿 4 萬元收入者（32.8%）以台灣大哥大為主外，其餘收入水準最常使用的門號所屬電信業者皆以中華電信為多數，其中又以無收入者（43.2%）最高，5 萬-未滿 6 萬元（35.7%）最低。

（十一） 行動電話業者的選用原因 Q26

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 32%，其次為通訊品質較佳（27.8%）、親友大多使用現在這家業者（25%）【參照圖 20】。



Base：N=1,045，複選（有使用智慧型手機或傳統手機，且知道由哪家業者提供服務者）

圖 20 行動電話業者的選用原因

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（38.1%）、桃竹苗地區（33.4%）、宜花東地區（47.3%）皆以習慣使用這家業者服務的比例最高，中彰投地區（33.4%）、雲嘉南地區（34.3%）以通訊品質較佳為多數，高屏澎地區（35.8%）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（35.1%）和女性（28.9%）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。

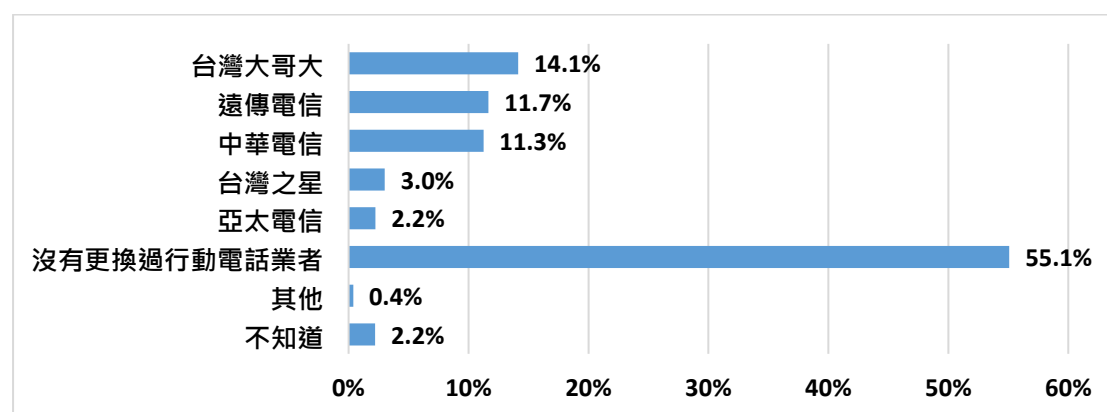
依年齡區分，民眾選用特定行動電話業者的原因，46-55 歲（35.7%）、56-65 歲（38.2%）、66 歲及以上（41.1%）皆以習慣使用這家業者服務比例最高，其他年齡層選用特定行動電話業者則原因各異，16-25 歲（40.8%）以家人決定為多數，26-35 歲（35.4%）以通訊品質較佳占比最高、36-45 歲（31%）以親友大多使用現在這家業者為多數。

依婚姻狀況區分，各婚姻狀況選用特定行動電話業者原因各異，其中未婚者（28.9%）以通訊品質較佳為多數，已婚者（35.7%）以習慣這家業者服務占比最高，鰥寡/分居者（31.1%）以費用較便宜為最高。

（十二） 更換最常使用的行動電話業者 Q27

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 55.1%；若有換過，原業者為台灣大哥大占 14.1% 最高、其次是遠傳電信 11.7% 與中華電信 11.3%。【參照圖 21】。



Base: N=1,045，單選（有使用智慧型手機或傳統手機，且知道由哪家業者提供服務者）

圖 21 更換最常使用的行動電話業者

2. 比較分析

（1）區域差異分析

交叉分析發現，各居住地區皆以沒有更換過最常使用的行動電話業者為主，除桃竹苗地區（46.2%）之外，其餘地區沒有更換過行動電話業者的比例皆達到 5 成以上，其中又以北北基地區的 63.8% 最高、中彰投地區的 50% 最低。而有更換過者，北北基地區（12.4%）、桃竹苗地區（18.6%）皆以原業者為遠傳電信為多數，雲嘉南地區（19.9%）、高屏澎地區（18.5%）、宜花東地區（16.2%）皆以

原業者為台灣大哥大為主，中彰投地區（20.1%）則以原業者為中華電信占比最高。

（2）基本差異分析

依性別區分，男性（57.7%）和女性（52.5%）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，男性與女性分別占 14.8%和 13.5%。

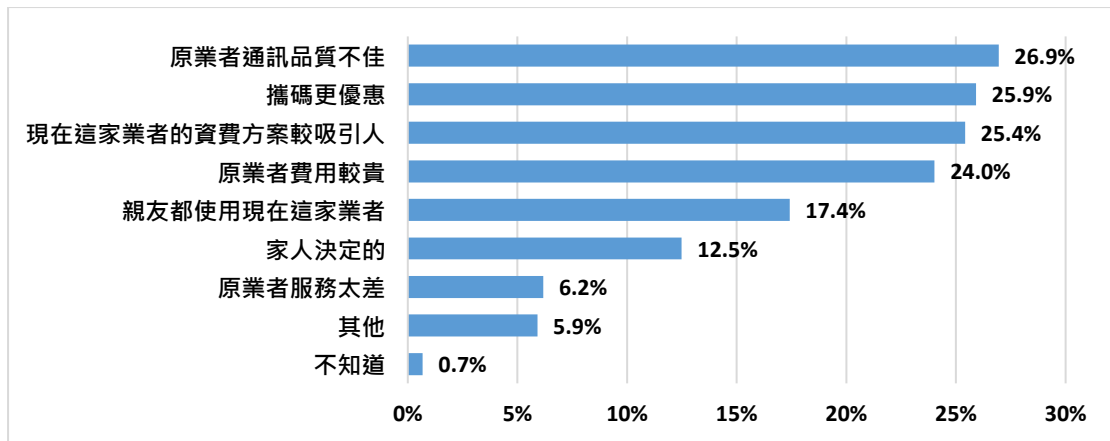
依年齡區分，各年齡層皆以沒有更換過最常使用的行動電話業者為多數，其中又以 66 歲及以上的 66.3%最高、26-35 歲的 48.3%最低。而有更換過者，16-25 歲（12.3%）以原業者為遠傳電信為多數，26-35 歲（15%）、36-45 歲（19.6%）、46-55 歲（13.7%）、66 歲及以上（11.2%）皆以原業者為台灣大哥大占比最高，56-65 歲（14%）則以原業者為中華電信為多數。

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，其中又以未婚者的 56.5%最高、鰥寡/分居者的 50.2%最低。而有更換過者，未婚者（12.5%）、已婚者（14.9%）和鰥寡/分居者（16.5%）皆以原業者為台灣大哥大為多數。

（十三） 更換最常使用行動電話業者的原因 Q28 Q29

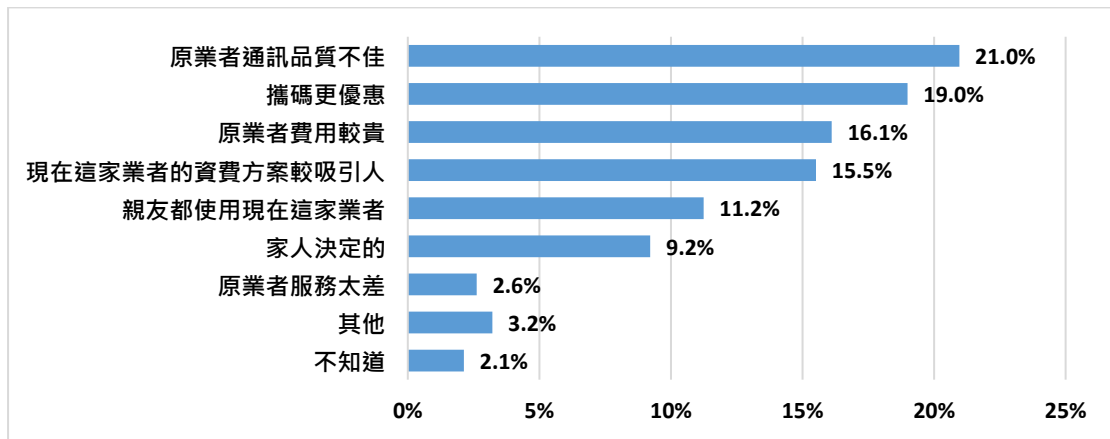
1. 整體分析

我國 16 歲以上民眾更換最常使用行動電話業者的原因，以原業者通訊品質不佳（26.9%）占比最高，其次為攜碼更優惠（25.9%）、現在這家業者的資費方案較吸引人（25.4%）【參照圖 22】；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（21%）占比最高，其次為攜碼更優惠（19%）、原業者費用較貴（16.1%）【參照圖 23】。



Base：N=446，複選（有使用智慧型手機或傳統手機，且知道由哪家業者提供服務者）

圖 22 更換最常使用行動電話業者的原因



Base：N=446，單選（有使用智慧型手機或傳統手機，且知道由哪家業者提供服務者）

圖 23 更換最常使用行動電話業者的主要原因

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（34.5%）以攜碼更優惠為主，桃竹苗地區（30.2%）、雲嘉南地區（34.9%）皆以原業者通訊品質不佳為多數，中彰投地區（36.8%）以現在這家業者的資費方案較吸引人比例最高，高屏澎地區（28.1%）以親友都使用現在這家業者為主，宜花東地區（29.7%）以原業者費用較貴占比最高。而民眾更換最常使用行動電話業者的主要原因，各地區最主要原因各異，桃竹苗地區（28.6%）、宜花東地區（26.2%）皆以原業者通訊品質不佳為多數，北北基地區（25.1%）、雲嘉南地區（24.4%）以攜碼更優惠占比最高，中彰投地區（22.3%）以現在這家業者的資費方案較吸引人為多數外，高屏澎地區（20.6%）以親友都使用現在這家業者的比例最高。

(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（30.3%）以原業者通訊品質不佳比例最高，女性（27.5%）則以攜碼更優惠為主；而民眾更換最常使用行動電話業者的主要原因，男性（23.7%）以原業者通訊品質不佳為多數，女性（20.5%）則以攜碼更優惠比例最高。

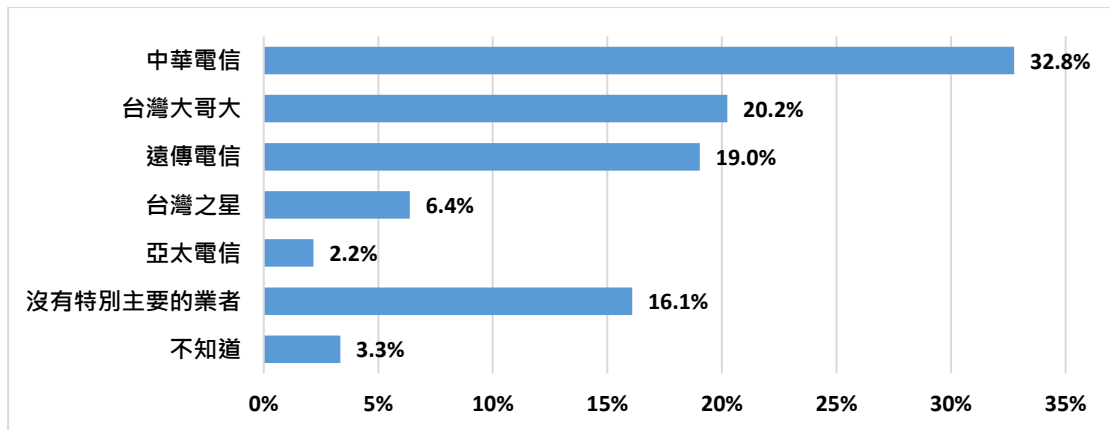
依年齡區分，民眾更換最常使用行動電話業者的原因，16-25 歲（33.3%）、36-45 歲（25.5%）、56-65 歲（31.8%）以原業者通訊品質不佳為多數，46-55 歲（33.6%）、66 歲及以上（35.1%）以原業者費用較貴的比例最高，26-35 歲（43.1%）以攜碼更優惠為多數。而民眾更換最常使用行動電話業者的主要原因，16-25 歲（24.5%）以家人決定的比例最高，26-35 歲（28.8%）、46-55 歲（21.5%）以攜碼更優惠為多數，36-45 歲（24.3%）、56-65 歲（25.7%）以原業者通訊品質不佳為主，66 歲及以上（31.2%）則以原業者費用較貴占比最高。

依婚姻狀況區分，民眾更換最常使用行動電話業者的原因，已婚者（27.6%）以攜碼更優惠為主，未婚者（29.6%）和鰥寡/分居者（34%）以原業者通訊品質不佳為多數。而民眾更換最常使用行動電話業者的主要原因，已婚者（20.2%）亦以攜碼更優惠為主要原因，未婚者（23.6%）和鰥寡/分居者（25.5%）同樣以原業者通訊品質不佳的比例最高。

(十四) 家中多數人主要使用的行動電話業者 Q30

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 32.8%為最高，其餘業者占比分別為台灣大哥大占 20.2%、遠傳電信占 19%、台灣之星占 6.4%及亞太電信占 2.2%；沒有特別主要的業者比例則為 16.1%【參照圖 24】。



Base: N=1,061，單選（有使用智慧型手機或傳統手機者）

圖 24 家中主要使用的行動電話業者

2. 比較分析

（1）區域差異分析

卡方檢定結果顯示，家中多數人主要使用的行動電話業者，於居住地區達顯著差異。

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，除北北基地區同時以中華電信（23%）、台灣大哥大（23%）為多數外，其餘地區皆以中華電信占比最高，其中又以宜花東地區的 49.1% 最高、高屏澎地區的 32.8% 最低。

（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，於年齡達顯著差異。

依性別區分，男性（31.1%）和女性（34.4%）家中多數人主要使用的行動電話業者皆以中華電信為主。

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，除 46-55 歲（25.1%）以台灣大哥大為多數外，其餘年齡層皆以中華電信占比最高，其中又以 66 歲及以上（43.3%）比例最高、56-65 歲（31.6%）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，其中又以鰥寡/分居者的 33.9% 最高，已婚者的 32.2% 最低。

（3）社會經濟身分差異分析

卡方檢定結果顯示，家中多數人主要使用的行動電話業者，於教育程度達顯著差異。

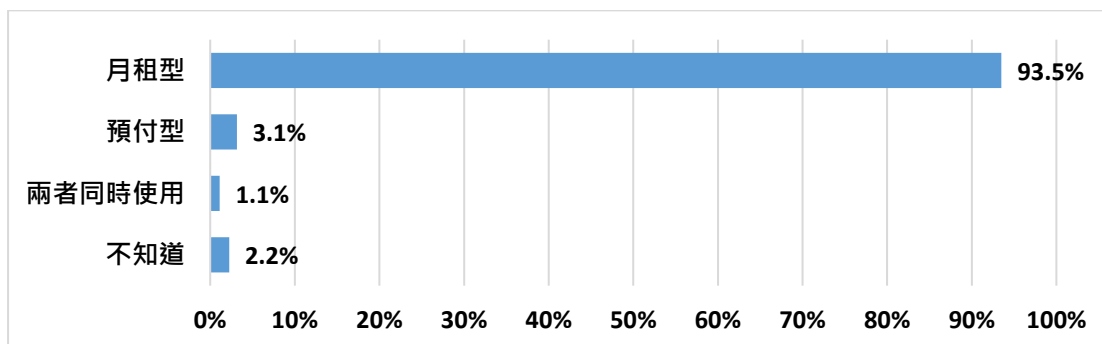
依教育程度區分，各教育程度家中多數人主要使用的行動電話業者皆以中華電信為多數，其中又以小學及以下程度者（41.3%）的比例最高，專科程度者（26.5%）的比例最低。此外，各教育程度家中多數人主要使用的行動電話業者為台灣大哥大之比例大致隨教育程度遞增，其中又以碩士及以上程度者（29.3%）的比例最高，小學及以下程度者（11.1%）的比例最低。

四、手機申辦及資費情形

（一）最常使用的手機資費方案 Q31 Q32 Q33

1. 整體分析

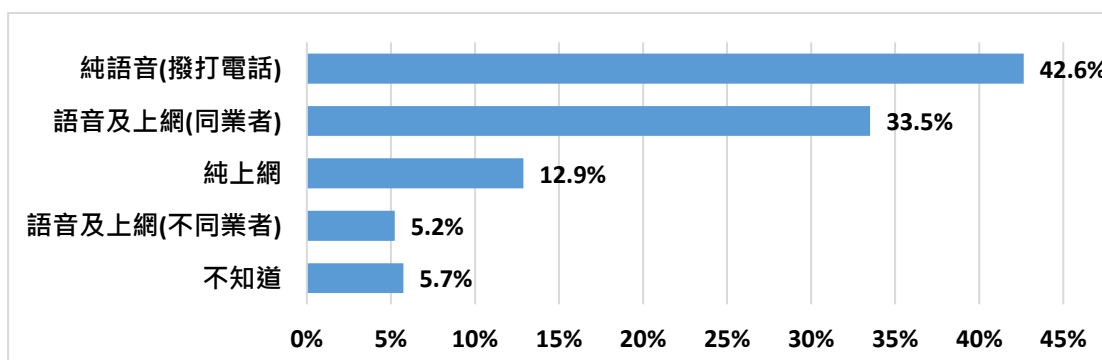
我國 16 歲以上民眾最常使用的手機資費方案以月租型（93.5%）為主，預付型與兩者同時使用則分別占 3.1%與 1.1%【參照圖 25】。



Base：N=1,052，單選（有使用智慧型手機或傳統手機者）

圖 25 最常使用的手機資費方案

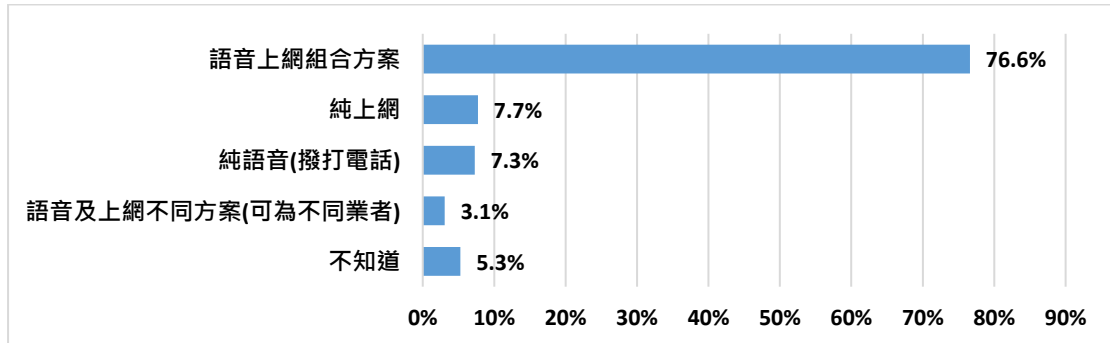
預付型的使用方案類型，以純語音（撥打電話）占 42.6%為最高，其次語音及上網（同業者）為占 33.5%、純上網占 12.9%、語音及上網（不同業者）占 5.2%【參照圖 26】。



Base: N=45，單選（有使用智慧型手機或傳統手機，且使用預付型方案者）

圖 26 預付型的使用方案類型

月租型的使用方案類型，以語音上網組合方案占 76.6%為最高，其次為純上網占 7.7%、純語音（撥打電話）占 7.3%、語音及上網不同方案（可為不同業者）占 3.1%【參照圖 27】。



Base: N=996，單選（有使用智慧型手機或傳統手機，且使用月租型方案者）

圖 27 月租型的使用方案類型

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，其中又以宜花東地區的 97.8%最高、桃竹苗地區的 92.5%最低。關於預付型使用方案，北北基地區（35.9%）、中彰投地區（39.1%）、高屏澎地區（52.2%）皆以語音及上網（同業者）占比最高，桃竹苗地區（71.6%）則以純語音（撥打電話）為多數，而雲嘉南地區及宜花東地區則因樣本數過少不予分析。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，其中又以宜花東地區的 87%最高、北北基地區的 67.9%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（92.8%）和女性（94.1%）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，兩者皆以純語音（撥打電話）為多數，男性與女性分別占 44%和 40.8%；在月租型使用方案部分，男性（75.9%）和女性（77.3%）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，且比例皆超過 9 成，其中又以 26-35 歲的 95.7%最高，16-25 歲的 90.2%最低。關於預付型使用方案，除 16-25 歲（39.8%）及 26-35 歲（61.6%）以語音及上網（同業

者)為多數外,其餘年齡層皆以純語音(撥打電話)為主,其中又以56-65歲的64.5%最高、46-55歲的33.4%最低,而66歲及以上則因樣本數過少不予分析;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16-25歲的83.5%最高,66歲及以上的59.4%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,其中又以已婚者(94.3%)比例最高、鰥寡/分居者比例最低(91.7%)。關於預付型使用方案,所有婚姻狀況者皆以純語音(撥打電話)為多數,其中又以已婚者的45.9%最高,鰥寡/分居者的40.4%最低;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83%最高、已婚者的72.3%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,於居住狀況、個人平均月收入達顯著差異。

依居住狀況區分,自有房屋者(75.5%)及租屋者(82.2%)皆以語音上網組合方案占比最高。

依個人平均月收入區分,各收入水準者使用的月租型方案皆以語音上網組合方案為主,其中又以6萬元以上的87%最高、1萬-未滿2萬元的66.1%最低。

(二) 每月行動電話帳單費用 Q34

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臺幣(以下同)727元(N=996,有使用智慧型手機或傳統手機,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,民眾每月行動電話帳單費用,除雲嘉南地區(991元)費用明顯較高外,其餘地區皆介於600至800元間,其中又以桃竹苗地區(745元)最高,高屏澎地區(623元)最低外【參照表14】。

表 14 每月行動電話帳單費用（區域別）

單位：新臺幣（元）

居住地區	平均費用
北北基	677
桃竹苗	745
中彰投	713
雲嘉南	991
高屏澎	623
宜花東	727
總平均	727

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，於性別、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 776 元，高於女性的 680 元。

依年齡區分，民眾每月行動電話帳單費用大致隨年齡遞減，除 56-65 歲（642 元）、66 歲及以上（534 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 26-35 歲的 826 元最高。

依婚姻狀況區分，民眾每月行動電話帳單平均費用，以鰥寡/分居者的 827 元最高，已婚者的 669 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，於居住狀況、教育程度達顯著差異。

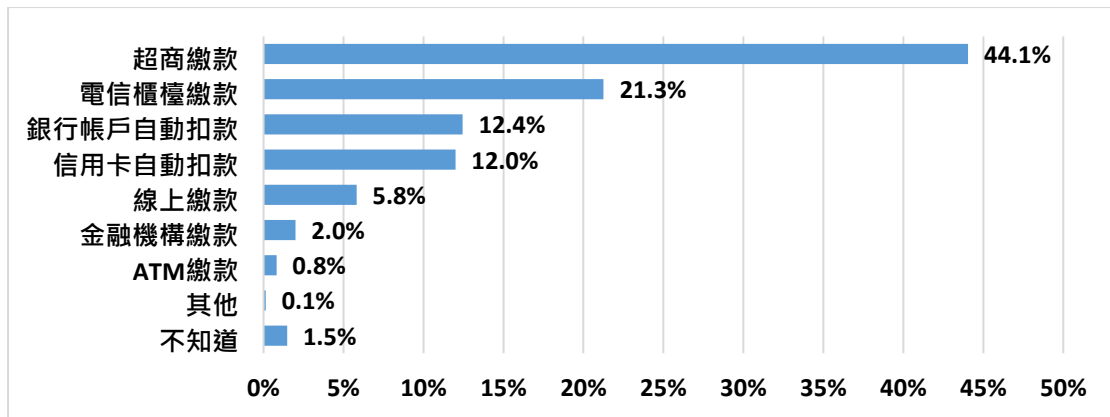
依居住狀況區分，民眾每月行動電話帳單平均費用，租屋者（800 元）高於自有房屋者（690 元）。

依教育程度區分，民眾每月行動電話帳單平均費用，以高中職程度者的 821 元最高、小學及以下程度者的 466 元最低。

（三）行動電話帳單最常使用的付費方式 Q35

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 44.1% 最高，其次為電信櫃檯繳款的 21.3% 與銀行帳戶自動扣款的 12.4%【參照圖 28】。



Base: N=996，單選（有使用智慧型手機或傳統手機，且使用月租型方案者）

圖 28 行動電話帳單最常使用的付費方式

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，除宜花東地區（37.7%）以電信櫃檯繳款為多數外，其餘地區皆以超商繳款為主，其中又以桃竹苗地區的 50.3% 最高、雲嘉南地區的 35.6% 最低。

（2）基本差異分析

依性別區分，男性（43.7%）和女性（44.4%）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。

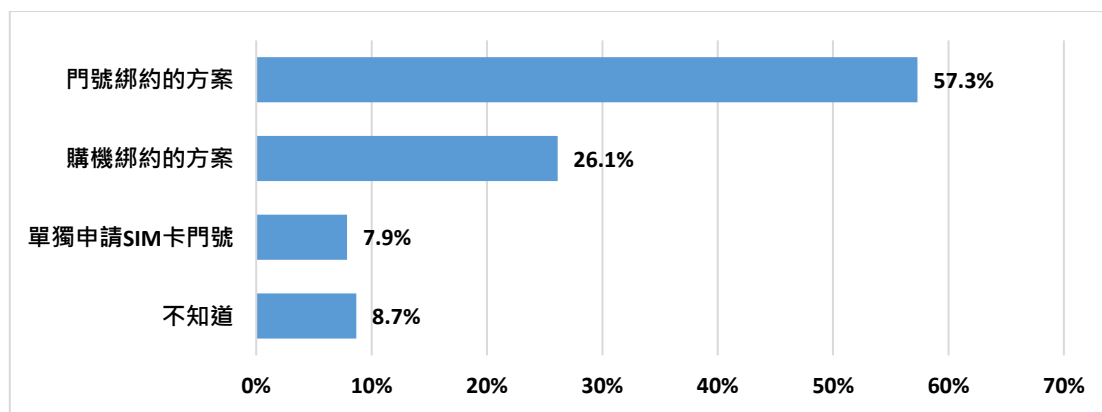
依年齡區分，各年齡層行動電話帳單最常使用的付費方式皆以超商繳款為多數，其中又以 56-65 歲的 49.3% 最高、36-45 歲的 34.8% 最低。

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，其中又以未婚者的 44.7% 最高、鰥寡/分居者的 41% 最低。

（四）門號採行方案 Q36

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的 57.3% 占比最高，其次為購機綁約方案占 26.1%，單獨申請 SIM 卡門號僅占 7.9%【參照圖 29】。



Base：N=1,029，單選（有使用智慧型手機或傳統手機，且知道所使用手機資費方案者）

圖 29 門號採行方案

2. 比較分析

（1）區域差異分析

卡方檢定結果顯示，民眾行動電話門號採行方案，於居住地區達顯著差異。

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 70.8% 最高，北北基地區的 49.5% 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，於性別、年齡、婚姻狀況達顯著差異。

依性別區分，男性（54.4%）和女性（60.1%）行動電話門號採行方案皆以門號綁約方案為主。

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 26-35 歲的 62% 最高、56-65 歲的 47.4% 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 64.6% 最高、已婚者的 53% 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，於教育程度、職業達顯著差異。

依教育程度區分，各教育程度者行動電話門號採行方案皆以門號綁約方案為多數，其中大學程度者的 65.7% 最高，國中或初中程度者的 40.9% 最低。

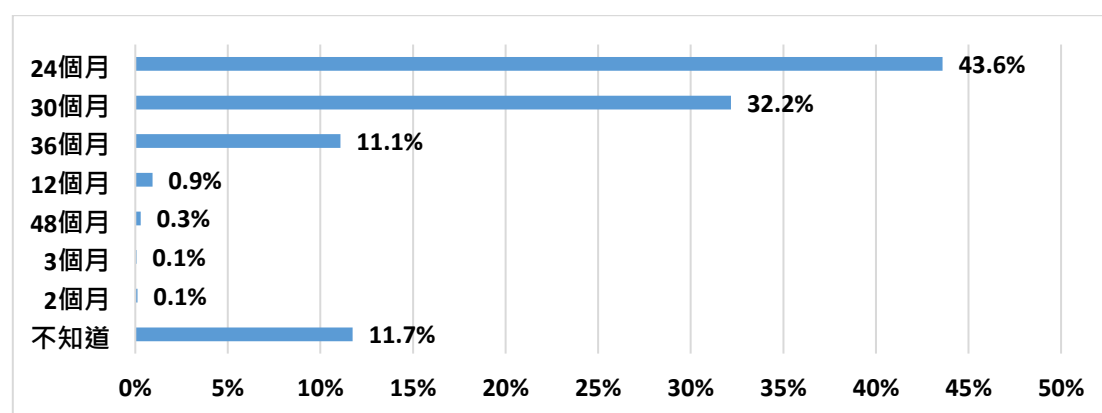
依職業區分，各職業行動電話門號採行方案，除電力及燃氣供應業（36.6%）

以單獨申請 SIM 卡門號為多數，營建工程業（45.6%）、運輸及倉儲業（45.2%）以購機綁約方案占比最高外，其餘職業皆以門號綁約方案為多數，其中又以公共行政及國防/強制性社會安全的 76.9%為最高，退休（44.9%）為最低，而電力及燃氣供應業則因樣本數過少不予分析。

（五）購機綁約合約長度 Q37

1. 整體分析

我國 16 歲以上民眾購機綁約的合約長度，以 24 個月占 43.6%為最高，其次為 30 個月占 32.2%【參照圖 30】。



Base: N=269（有使用智慧型手機或傳統手機，且門號採購機綁約方案者）

圖 30 購機綁約合約長度

2. 比較分析

（1）區域差異分析

交叉分析發現，民眾購機綁約的合約長度，各地區情況各異，北北基地區（58.7%）、桃竹苗地區（49.3%）、雲嘉南地區（39.5%）以 24 個月為主，中彰投地區（42%）、高屏澎地區（71.6%）、宜花東地區（47.6%）則以 30 個月為多數。

（2）基本差異分析

依性別區分，民眾購機綁約的合約長度，男性（44.2%）與女性（42.9%）皆以 24 個月為多數。

依年齡區分，民眾購機綁約的合約長度，所有年齡層皆以 24 個月為主，其中又以 26-35 歲（49.5%）的比例最高，16-25 歲（34.7%）的比例最低。

依婚姻狀況區分，民眾購機綁約的合約長度，除鰥寡/分居者（46.9%）以 30 個月為多數外，未婚者（37.7%）、已婚者（46.5%）皆以 24 個月占比最高。

(3) 社會經濟身分差異分析

卡方檢定結果顯示，民眾購機綁約的合約長度，於教育程度、個人平均月收入達顯著差異。

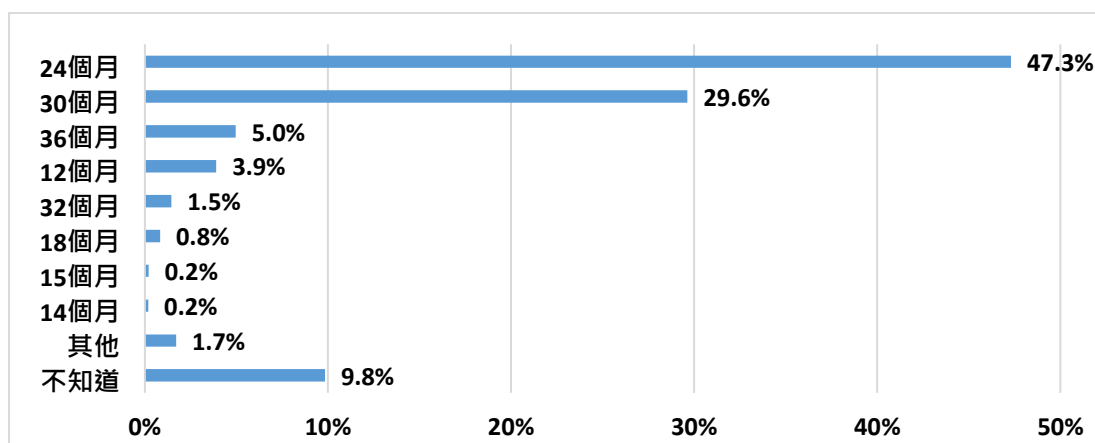
依教育程度區分，民眾購機綁約的合約長度，各教育程度者情況各異，小學及以下程度者(48.5%)、國中或初中程度者(42.8%)、碩士以上程度者(48.7%)以30個月為多數，高中職程度者(42.9%)、專科程度者(36.3%)、大學程度者(54.3%)則主要以24個月占比最高。

依個人平均月收入區分，民眾購機綁約的合約長度，除未滿1萬元收入者(49%)以30個月為多數外，其餘各收入水準皆以24個月為主，其中又以無收入者的60.8%最高、5萬-未滿6萬元收入者的35.2%最低。此外，4萬-未滿5萬元收入者(25%)、6萬元以上收入者(24.6%)以36個月為購機綁約的合約長度明顯高於其他收入水準。

(六) 門號綁約合約長度 Q38

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47.3%為最高，其次為30個月占29.6%【參照圖31】。



Base: N=590 (有使用智慧型手機或傳統手機，且門號採門號綁約方案者)

圖 31 門號綁約合約長度

2. 比較分析

(1) 區域差異分析

交叉分析發現，民眾門號綁約的合約長度，北北基地區(56%)、桃竹苗地區

(46.5%)、中彰投地區(52.3%)、高屏澎地區(44.2%)以24個月為主，雲嘉南地區(41.4%)、宜花東地區(33.8%)以30個月占比最高。此外，宜花東地區(14.5%)以36個月為門號綁約的合約長度明顯高於其他地區。

(2) 基本差異分析

依性別區分，男性(51.2%)和女性(43.9%)門號綁約的合約長度皆以24個月為主。

依年齡區分，民眾門號綁約的合約長度，除16-25歲(32.7%)以30個月為多數外，其餘年齡層皆以24個月占比最高，其中又以56-65歲的56%最高、66歲及以上的42.8%最低。

依婚姻狀況區分，民眾門號綁約的合約長度，鰥寡/分居者(49.7%)以30個月為多數，未婚者(41.8%)、已婚者(53.5%)則以24個月占比最高。

(3) 社會經濟身分差異分析

單因子變異數分析結果顯示，民眾門號綁約的合約長度，於居住狀況、教育程度達顯著差異。

依居住狀況區分，民眾門號綁約的合約長度，自有房屋者及租屋者皆分別以選用24個月及30個月作為選用比例最高及次高者，其中租屋者(52.9%)選用24個月之比例高於自有房屋者(46.4%)，自有房屋者(31.1%)選用30個月之比例高於租屋者(26.1%)。民眾門號綁約的合約長度位居第三者，自有房屋者(6%)以36個月的比例最高，租屋者(5.9%)以12個月為多數。

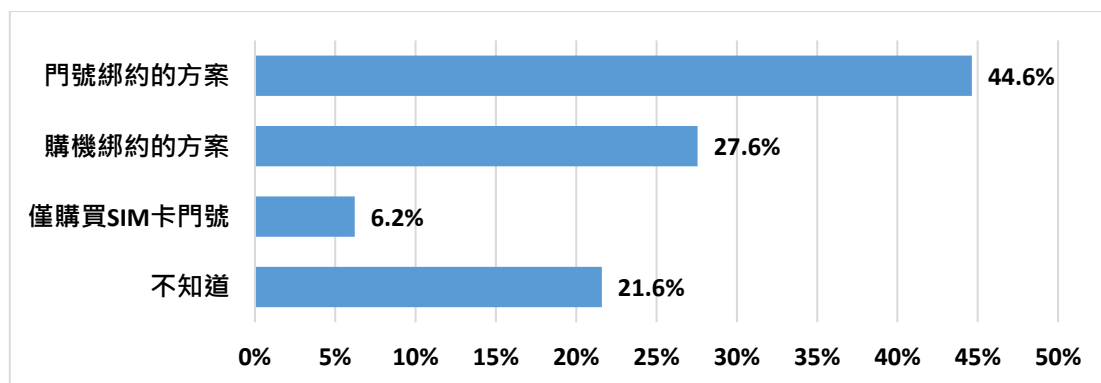
依教育程度區分，民眾門號綁約的合約長度，各教育程度者皆以24個月的選用比例最高，其中又以專科程度者(57.4%)的比例最高，國中或初中程度者(36%)的比例最低。此外，民眾不知道門號綁約的合約長度大致隨教育程度遞減，其中又以小學及以下程度者(20.4%)不知道的比例最高，專科程度者(5.7%)不知道的比例最低。

(七) 未來申辦新門號或續約時，會採行的方案 Q39

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(44.6%)占比最高，其次為購機綁約方案(27.6%)、僅購買SIM卡門號(6.2%)

【參照圖32】。



Base: N=1,103，單選

圖 32 未來申辦新門號或續約時會採行的方案

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，除桃竹苗地區（36.4%）以購機綁約方案為多數外，其餘地區皆以門號綁約方案為主，其中又以高屏澎地區（61.3%）比例最高、北北基地區（35.7%）比例最低。

(2) 基本差異分析

依性別區分，男性（45.7%）和女性（43.6%）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 46-55 歲的 50.5% 最高、66 歲及以上的 32.7% 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 52% 最高、鰥寡/分居者的 38% 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，其中又以大學程度者（51.6%）比例最高、小學及以下程度者（24.8%）比例最低。

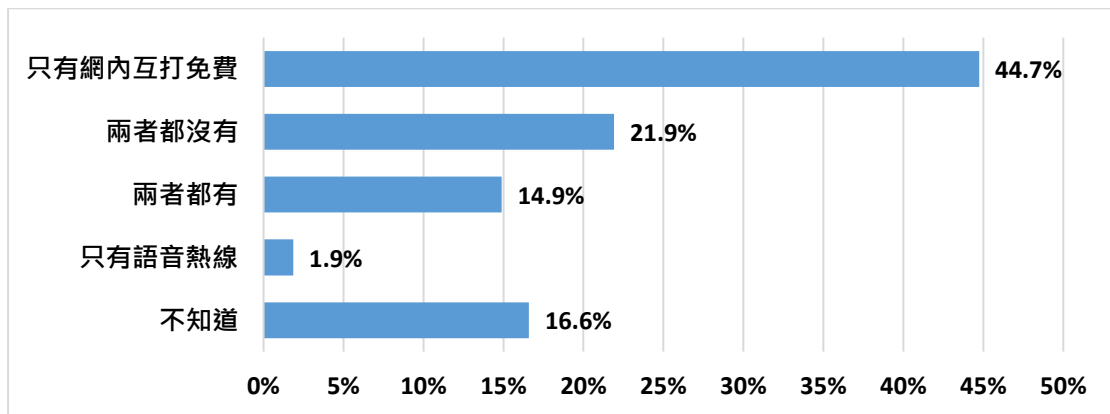
依個人平均月收入區分，關於未來申辦新門號或續約時會採行的方案，各收

入水準皆以門號綁約方案為主，其中又以無收入者的 55.9%最高、1 萬-未滿 2 萬元的 40%最低。

（八）語音熱線與網內互打免費服務使用情形 Q40

1. 整體分析

我國 16 歲以上民眾只有網內互打免費服務的比例占 44.7%，只有語音熱線服務的比例占 1.9%，而兩者都有占 14.9%、兩者都沒有則占 21.9%【參照圖 33】。



Base：N=1,029，單選（有使用智慧型手機或傳統手機，且知道所使用手機資費方案者）

圖 33 語音熱線與網內互打免費服務使用情形

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，其中又以宜花東地區的 51.1%最高、北北基地區的 39.1%最低。

（2）基本差異分析

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（42.8%）和女性（46.6%）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（31.7%）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 36-45 歲的 52.4%最高、26-35 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 49.9%最高、已婚者的 42.5%最低。

(3) 社會經濟身分差異分析

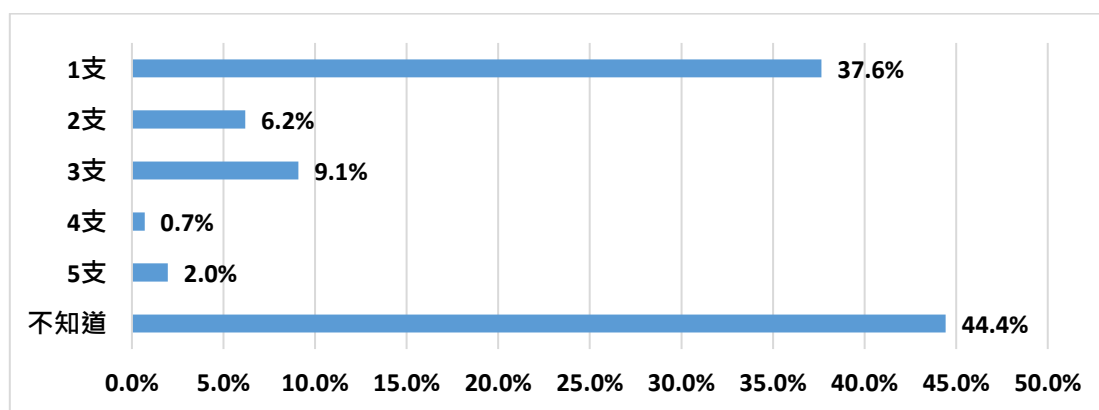
卡方檢定結果顯示，語音熱線與網內互打免費服務使用情形，於教育程度達顯著差異。

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（37.5%）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，其中又以高中職程度者的 48% 最高、碩士以上程度者的 39.7% 最低。

(九) 語音熱線門號數 Q41

1. 整體分析

在我國 16 歲以上民眾使用的語音熱線門號數，以設定 1 支熱線門號(37.6%) 的比例最高，其次為 3 支的 9.1% 與 2 支的 6.2%，設定 4 支(含)以上則占 2.7%。不知道者占比則達到 44.4%【參照圖 34】。



Base: N=172 (有使用智慧型手機或傳統手機，且有使用語音熱線服務者)

圖 34 語音熱線門號數

2. 比較分析

(1) 區域差異分析

交叉分析發現，民眾使用的語音熱線門號數，各地區皆以不知道設有幾支熱門線號為多數。而知道者，除北北基地區（20%）以設定 3 支熱門線號為多數外，其餘各地區皆以設定 1 支熱門線號的比例最高，其中又以中彰投地區的 48.9% 最高，宜花東地區的 32.4% 最低。此外，北北基地區（19.2%）設定 1 支熱門線號之比例亦與設定 3 支熱門線號（20%）之比例相去不遠，桃竹苗地區（14.3%）設定 2 支熱門線號的比例則明顯高於其他地區。

(2) 基本差異分析

依性別區分，民眾使用的語音熱線門號數，男性（45.6%）和女性（43.4%）皆以不知道為多數；知道者，兩者皆以設定 1 支為主，且女性（39.2%）比例高於男性（35.8%）。

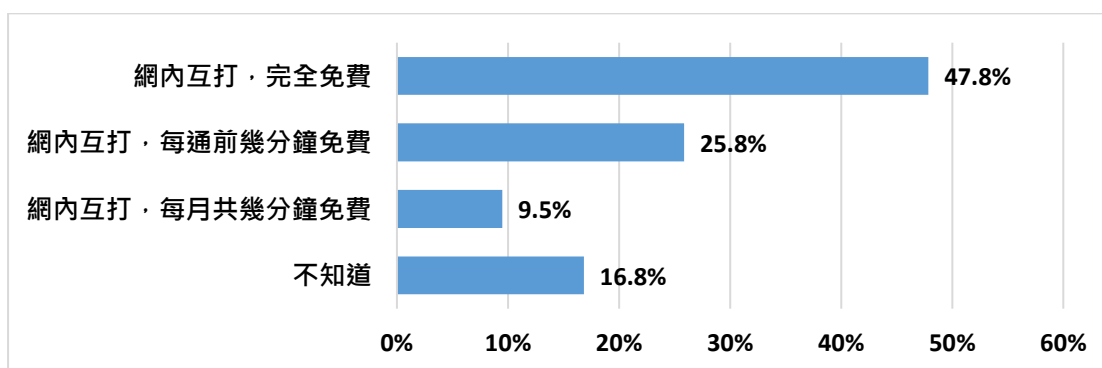
依年齡區分，民眾使用的語音熱線門號數，不知道設有幾支熱門線號者，除 36-45 歲（33.5%）、56-65 歲（23.1%）以不知道設有幾支熱門線號為少數外，其餘年齡層皆以不知道為多數。知道者，所有年齡層皆以設定 1 支熱門線號為主，其中又以 36-45 歲的 48.9% 最高，46-55 歲的 24.9% 最低。此外，56-65 歲（12.9%）設有 5 支熱門線號的比例亦明顯高於其他年齡層。

依婚姻狀況區分，民眾使用的語音熱線門號數，不知道設有幾支熱門線號者，除鰥寡/分居者（24.9%）以不知道設有幾支熱門線號為少數外，其餘婚姻狀況者皆以不知道為多數。知道者，所有婚姻狀況者皆以設定 1 支熱門線號占比最高，其中又以鰥寡/分居者（55.7%）最高，未婚者（36%）的比例最低。

(十) 網內互打免費方案 Q42

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 47.8% 最高，每通前幾分鐘免費占 25.8%，每月共幾分鐘免費則占 9.5%【參照圖 35】。



Base: N=613，單選（有使用智慧型手機或傳統手機，且有網內互打免費服務者）

圖 35 網內互打免費方案

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 42.5% 最高，其次為每通前 10 分鐘的 30.3%；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 33.8% 最高，其次為每月 10 分鐘

的 26%【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
1	5 分鐘	66	42.5%	30 分鐘	17	33.8%
2	10 分鐘	47	30.3%	10 分鐘	13	26.0%
3	3 分鐘	21	14.1%	300 分鐘	3	6.7%

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（33.6%）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，其中又以桃竹苗地區的 61.2%最高、雲嘉南地區的 43.9%最低。

民眾網內互打每通前幾分鐘免費，各地區情況各異，北北基地區（49.9%）以 10 分鐘為多數，雲嘉南地區（35.6%）以 3 分鐘的比例最高，桃竹苗地區（66.1%）、中彰投地區（41.7%）、高屏澎地區（52.9%）、宜花東地區（54.4%）皆以 5 分鐘為主。民眾網內互打每月共幾分鐘免費，除桃竹苗地區（41.4%）以 10 分鐘占比最高外，其餘各地區皆以 30 分鐘為多數，其中又以北北基地區（41%）比例最高，高屏澎地區（32%）比例最低，而雲嘉南地區、宜花東地區則因樣本數過少不予分析。

(2) 基本差異分析

依性別區分，民眾所使用的網內互打免費方案，男性（49.4%）和女性（46.5%）皆以完全免費為主。民眾網內互打每通前幾分鐘免費，男性（41.3%）和女性（43.6%）皆以 5 分鐘為主；每月共幾分鐘免費方面，男性（41.4%）和女性（26.9%）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 26-35 歲的 52.8%最高、16-25 歲的 41.6%最低。民眾網內互打每通前幾分鐘免費，除 16-25 歲（43%）以 10 分鐘為多數，其餘年齡層皆以 5 分鐘的比例最高，其中又以 56-65 歲的 54%最高、26-35 歲的 32.2%最低。每月共幾分鐘免費方面，16-25 歲（36%）、26-35 歲（45.9%）以 10 分鐘為多數，其餘年齡

層皆以 30 分鐘為多數，其中又以 56-65 歲的 52.2%最高，36-45 歲的 33.7%最低，而 66 歲及以上則因樣本數過少不予分析。

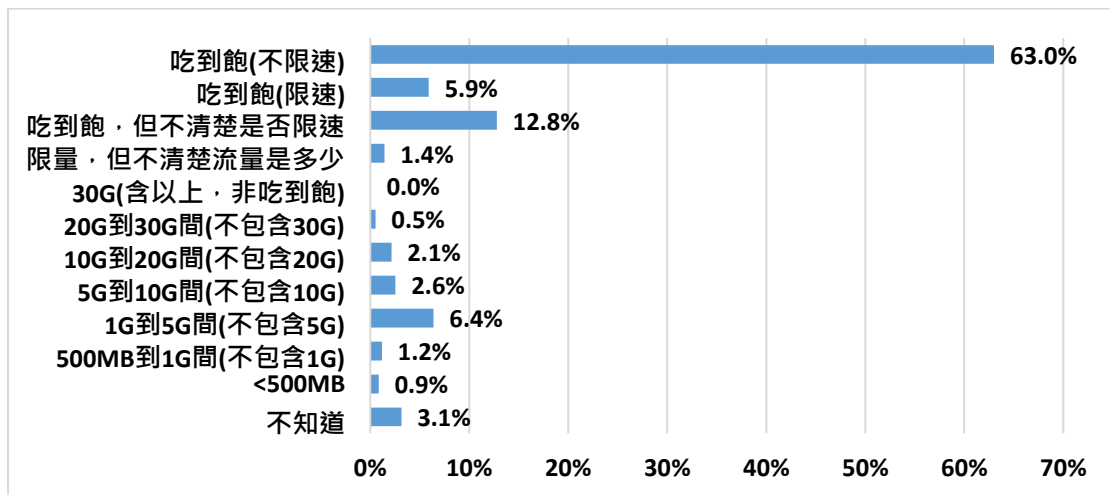
依婚姻狀況區分，民眾所使用的網內互打免費方案，各婚姻狀況皆以完全免費為主，其中又以未婚者的 50.1%最高、鰥寡/分居者的 42.5%最低。民眾網內互打每通前幾分鐘免費，未婚者（38.7%）以 10 分鐘為主，已婚者（46.2%）、鰥寡/分居者（67.1%）則以 5 分鐘占比最高。民眾網內互打每月共幾分鐘免費，已婚者（36%）及未婚者（35.5%）皆以 30 分鐘為多數，而鰥寡/分居者則因樣本數過少不予分析。

五、 手機使用情形

（一） 行動上網流量方案 Q43

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（63%）的占比最高，其次為不清楚是否限速的吃到飽（12.8%）、限速吃到飽（5.9%）；若採非吃到飽方案，則以 1G 到 5G 間（6.4%）流量方案占比最高【參照圖 36】。



Base：N=886，單選（有使用智慧型手機或傳統手機，且手機資費方案可上網者）

圖 36 行動上網流量方案

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

中又以桃竹苗地區的 77.6%最高，中彰投地區的 49%最低。

(2) 基本差異分析

依性別區分，男性（65.3%）及女性（60.8%）採用的行動上網流量方案皆以不限速吃到飽為多數。

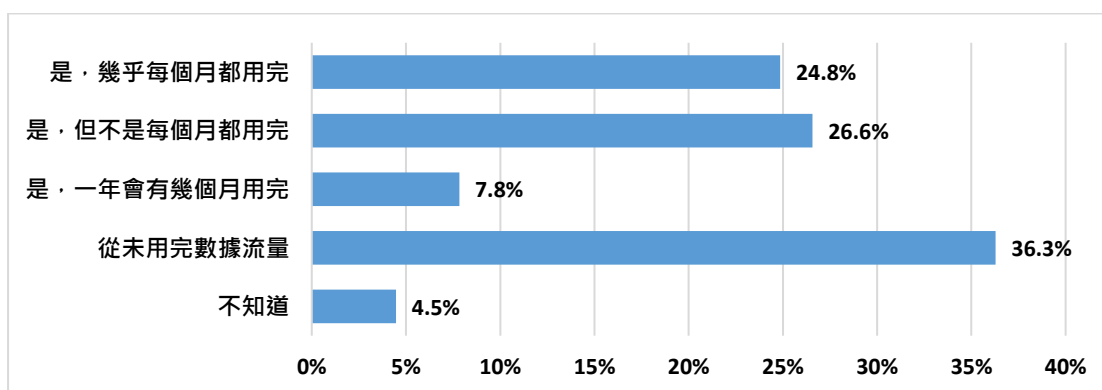
依年齡區分，各年齡層採用的行動上網流量方案皆以不限速吃到飽為主，其中以 36-45 歲的 70.2%最高、56-65 歲的 44.1%最低。此外 56-65 歲（13.6%）採用限速吃到飽的比例亦明顯高於其他年齡層。

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（68.5%）比例最高、已婚者（58.6%）比例最低。

(二) 是否曾使用完手機的數據流量 Q44

1. 整體分析

我國 16 歲以上民眾有使用智慧型手機或傳統手機，且手機行動上網為限量方案者，「從未用完數據流量」的比例達 36.3%，其次為「是，但不是每個月都用完」的 26.6%、「是，幾乎每個月都用完」的 24.8%、「是，一年會有幾個月用完」的 7.8%【參照圖 37】。



Base：N=134，單選（有使用智慧型手機或傳統手機，且手機行動上網為限量方案者）

圖 37 是否曾使用完手機的數據流量

2. 比較分析

(1) 區域差異分析

交叉分析發現，各地區手機數據流量使用的情況各異，北北基地區（41%）、桃竹苗地區（55.1%）、雲嘉南地區（50.4%）皆以「從未用完數據流量」為多數，高屏澎地區（38.2%）及中彰投地區（36.5%）以「是，但不是每個月都用完」為

多數，而宜花東地區則因樣本數過少不予分析。

(2) 基本差異分析

依性別區分，男性（31.3%）以「是，但不是每個月都用完」為多數，女性（41.5%）以「從未用完數據流量」比例最高。此外，女性（26%）於「是，幾乎每個月都用完」略高於男性（23.2%）。

依年齡區分，各年齡層手機數據流量使用的情況各異，16-25 歲（37.4%）、46-55 歲（44.4%）、56-65 歲（47.8%）以「從未用完數據流量」為多數，26-35 歲（37.9%）、66 歲及以上（54.2%）以「是，但不是每個月都用完」為多數，36-45 歲（31.9%）則以「是，幾乎每個月都用完」的比例最高。

依婚姻狀況區分，未婚者（30.6%）以「是，幾乎每個月都用完」的比例最高，已婚者（42.9%）、鰥寡/分居者（40.6%）則以「從未用完數據流量」為多數。

(三) 行動電話語音品質滿意度 Q45

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 7.49 分（1 分表示非常不滿意，10 分表示非常滿意）（N=895，有使用行動智慧型手機或傳統手機，且手機資費方案有語音服務者）。

2. 比較分析

(1) 區域差異分析

單因子變異數分析結果顯示，行動電話語音品質滿意度，於居住地區達顯著差異。

依居住地區區分，民眾行動電話語音品質滿意度，除中彰投地區（6.87 分）未達 7 分外，其餘地區的平均滿意度皆高於 7 分，其中又以宜花東地區的 7.99 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	7.70
桃竹苗	7.76
中彰投	6.87
雲嘉南	7.08
高屏澎	7.73
宜花東	7.99
總平均	7.49

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 7.59 分，女性則為 7.4 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 36-45 歲的 7.73 分最高、16-25 歲的 7.21 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 7.61 分最高、鰥寡/分居者的 7.39 分最低。

（3）社會經濟身分差異分析

卡方檢定結果顯示，行動電話語音品質滿意度，於居住狀況達顯著差異。

依居住狀況區分，租屋者（7.76 分）行動電話語音品質滿意度高於自有房屋者（7.42 分）。

（四）行動電話上網品質滿意度 Q46

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 7.25 分（1 分表示非常不滿意，10 分表示非常滿意）（N=886，有使用智慧型手機或傳統手機，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，除中彰投地區（6.71 分）、雲嘉南地區（6.95 分）平均滿

意度未達 7 分外，其餘地區行動電話上網品質滿意度平均皆高於 7 分，其中又以宜花東地區的 7.74 分最高，桃竹苗地區的 7.3 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	7.55
桃竹苗	7.30
中彰投	6.71
雲嘉南	6.95
高屏澎	7.39
宜花東	7.74
總平均	7.25

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 7.25 分，略高於女性的 7.24 分。

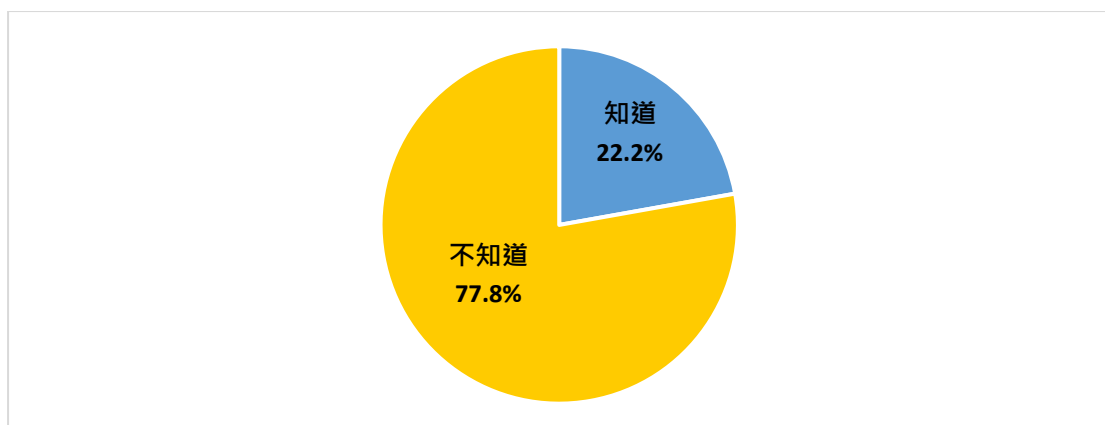
依年齡區分，除 16-25 歲（6.9 分）的行動電話上網品質滿意度未達 7 分外，其餘年齡層平均滿意度皆高於 7 分，其中又以 36-45 歲的 7.56 分最高、56-65 歲的 7 分最低。

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，其中又以鰥寡/分居者的 7.37 分最高、未婚者的 7.12 分最低。

（五）行動網路測速 Q47 Q48 Q49

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 22.2%，不知道者高達 77.8%【參照圖 38】。

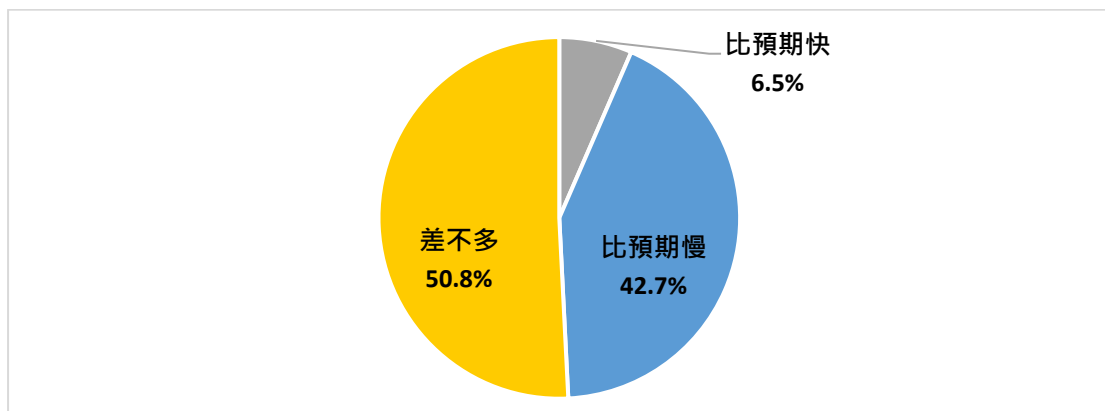


Base: N=1,103，單選

圖 38 知不知道如何測行動網路速度

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 97 Mbps (N=224，有使用智慧型手機或傳統手機、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，認為比預期快者僅占 6.5%，認為比預期慢者達 42.7%，認為跟預期差不多者則占 50.8%【參照圖 39】。



Base: N=65，單選（有使用智慧型手機或傳統手機、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）

圖 39 使用的行動網路實際速率是否比預期的快

2. 比較分析

(1) 區域差異分析

卡方檢定結果顯示，民眾是否知道如何測行動網路速度，於居住地區達顯著差異。

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，其中又以北北基地區的 82% 最高、桃竹苗地區的 67.1% 最低。根據民眾測

速結果，使用的行動網路實際速率以北北基地區的 181 Mbps 最高、桃竹苗地區的 36 Mbps 最低。對於使用的行動網路實際速率是否比預期快，北北基地區（60.2%）、桃竹苗地區（62%）、高屏澎地區（64.2%）認為與預期差不多為多數，中彰投地區（52.6%）、雲嘉南地區（51.9%）認為比預期慢的比例最高，而宜花東地區則因樣本數過少不予分析。

（2）基本差異分析

卡方檢定結果顯示，民眾是否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（71.1%）和女性（84.3%）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 107 Mbps，女性則為 70 Mbps；對於使用的行動網路實際速率是否比預期快，男性（48.9%）認為比預期慢為多數，女性（72%）認為與預期差不多比例最高。

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 97.9% 最高、26-35 歲的 62.2% 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 119 Mbps 最高、46-55 歲的 23 Mbps 最低，而 66 歲及以上則因樣本數過少不予分析。對於使用的行動網路實際速率是否比預期快，16-25 歲（54.8%）、36-45 歲（66.1%）、46-55 歲（50.3%）以認為與預期差不多為多數，26-35 歲（44%）、56-65 歲（63.6%）以認為比預期慢的占比最高，而 66 歲及以上則因樣本數過少不予分析。

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（88%）比例最高、未婚者（63.1%）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 110 Mbps 最高、鰥寡/分居者的 29 Mbps 最低；對於使用的行動網路實際速率是否比預期快，已婚者（52.4%）、未婚者（46.7%）皆以認為跟預期差不多為多數，而鰥寡/分居者則因樣本數過少不予分析。

（3）社會經濟身分差異分析

卡方檢定結果顯示，民眾是否知道如何測行動網路速度，於教育程度、職業、達顯著差異。

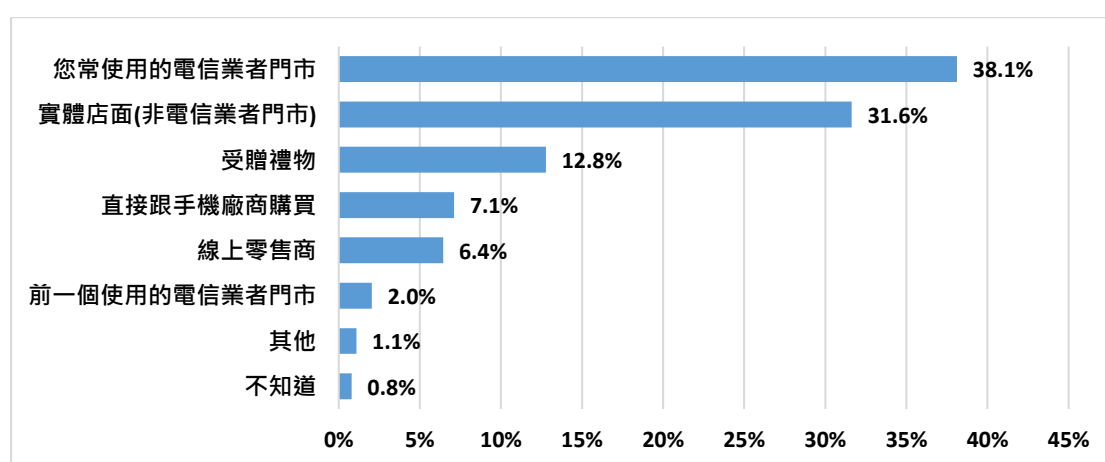
依教育程度區分，各教育程度皆以不知道如何測行動網路速度為主，其中又以小學及以下程度者（98.2%）比例最高、碩士及以上程度者（65.4%）比例最低。

依職業區分，關於民眾是否知道如何測行動網路速度，所有職業皆以不知道如何測速為主，其中又以家管的 95%最高，出版/影音製作/傳播及資通訊服務業的 51.5%最低，其中電力及燃氣供應業、用水供應及汙染整治業則因樣本數過少不予分析。

（六）購買手機的地方 Q50

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 (38.1%) 比例最高，其次為非電信業者門市的實體店面 (31.6%)【參照圖 40】。



Base：N=1,052，單選（有使用智慧型手機或傳統手機者）

圖 40 購買手機的地方

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各異，北北基地區 (31.2%)、桃竹苗地區 (34.6%) 以非電信業者門市的實體店面為多數，其餘地區皆以常使用的電信業者門市占比最高，其中又以雲嘉南地區的 52.9%最高、宜花東地區的 38.9%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，於婚姻狀況達顯著差異。

依性別區分，男性 (38.6%) 和女性 (37.7%) 購買手機的地方皆以常使用的電信業者門市為主。

依年齡區分，民眾購買手機的地方，除 16-25 歲 (40.9%) 以非電信業者的

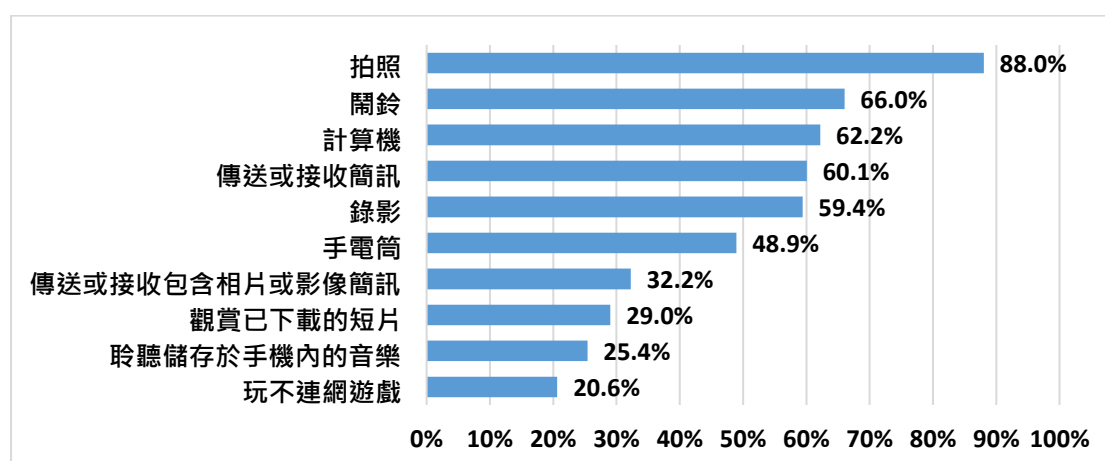
實體門市為多數外，其餘年齡層皆以常使用的電信業者門市比例最高，其中又以26-35歲的43.5%最高、66歲及以上的35.6%最低。此外，66歲及以上（35.2%）擁有之手機為受贈禮物亦明顯高於其他年齡層。

依婚姻狀況區分，民眾購買手機的地方，未婚者（39.4%）以非電信業者門市的實體店面為多數，已婚者（39%）與鰥寡/分居者（45.5%）則以常使用的電信業者門市為主。

（七）民眾使用手機進行的非上網活動 Q51

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（88%）占比最高，其次為使用鬧鈴（66%）、使用計算機（62.2%）【參照圖41】。



Base：N=1,052，複選（有使用智慧型手機或傳統手機者）

圖 41 民眾使用手機進行的非上網活動（前十名）

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且皆超過8成，其中又以高屏澎地區的89.4%最高、北北基地區的86.9%最低。

（2）基本差異分析

依性別區分，男性（84.2%）和女性（91.7%）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

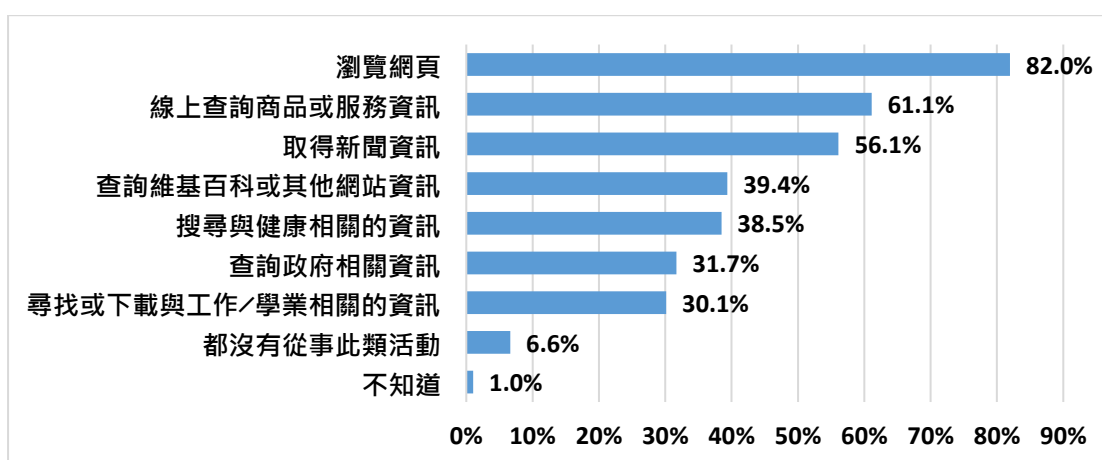
以 36-45 歲的 94.6%最高、66 歲及以上的 73.5%最低。

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 90.1%最高、鰥寡/分居者的 86.3%最低。

（八）民眾使用手機連網從事的查詢活動 Q52

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（82%）比例最高，其次為線上查詢商品或服務資訊（61.1%）、取得新聞資訊（56.1%）【參照圖 42】。



Base：N=962，複選（有使用網路，且主要使用的手機可以上網者）

圖 42 民眾使用手機連網從事的查詢活動

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，其中又以桃竹苗地區的 93.2%最高、中彰投地區的 74.3%最低。

（2）基本差異分析

依性別區分，男性（80%）和女性（83.9%）使用手機連網從事的查詢活動皆以瀏覽網頁為主。

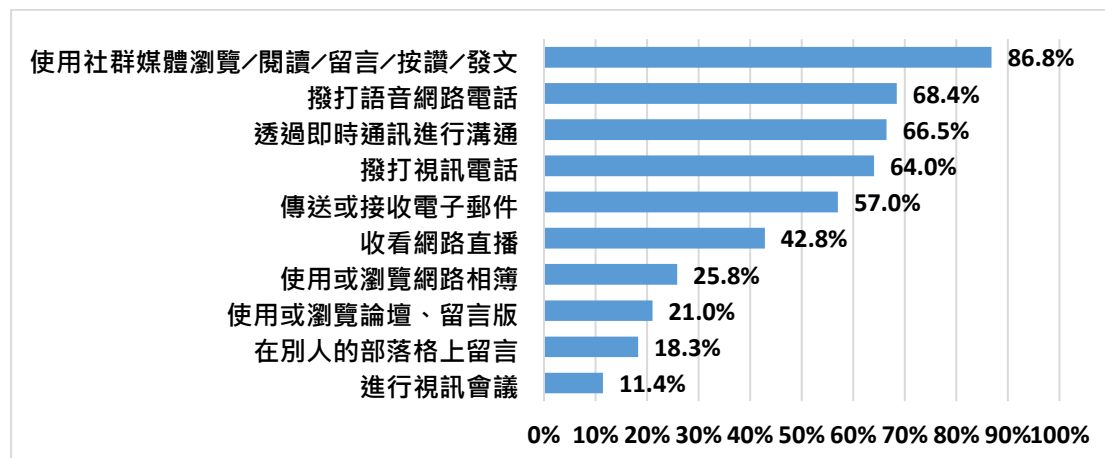
依年齡區分，各年齡層使用手機連網從事的查詢活動皆以瀏覽網頁為多數，其中又以 26-35 歲的 92.3%最高、66 歲及以上的 56.2%最低。

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 87.9%最高、鰥寡/分居者的 70.1%最低。

（九）民眾使用手機連網從事的社交或溝通活動 Q53

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（86.8%）占比最高，其次為撥打語音網路電話（68.4%）、透過即時通訊進行溝通（66.5%）【參照圖 43】。



Base：N=962，複選（有使用網路，且主要使用的手機可以上網者）

圖 43 民眾使用手機連網從事的社交或溝通活動（前十名）

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，各地區皆以使用社群媒體瀏覽/閱讀/留言/按讚/發文為多數，其中又以高屏澎地區的 92.6% 最高、中彰投地區的 80.3% 最低。

（2）基本差異分析

依性別區分，男性（85.5%）和女性（88.2%）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。

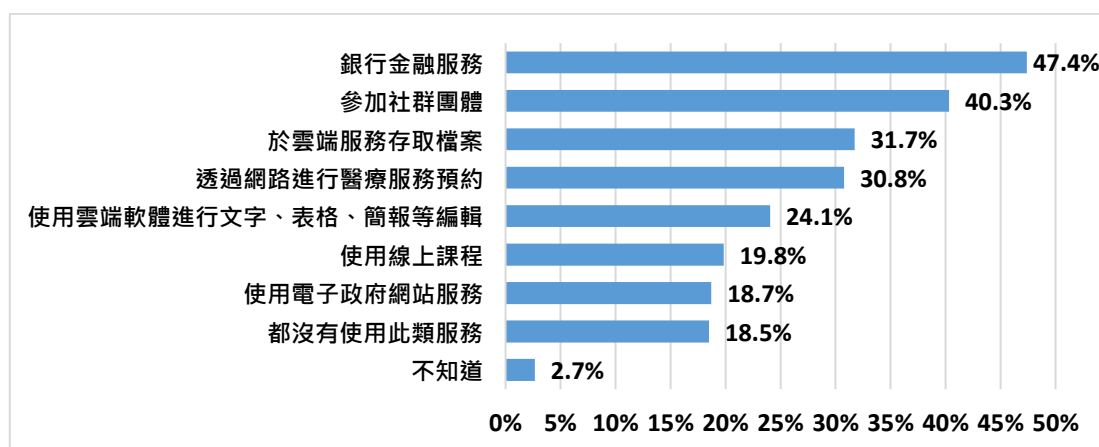
依年齡區分，各年齡層使用手機連網從事的社交或溝通活動，皆以使用社群媒體瀏覽/閱讀/留言/按讚/發文為主，其中又以 16-25 歲的 92.4% 最高、66 歲及以上的 77.3% 最低。

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 91.5% 最高、鰥寡/分居者的 78.5% 最低。

（十）民眾以手機連網使用的網路服務 Q54

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（47.4%）比例最高，其次為參加社群團體（40.3%）、於雲端服務存取檔案（31.7%）、透過網路進行醫療服務預約（30.8%）【參照圖 44】。



Base：N=962，複選（有使用網路，且主要使用的手機可以上網者）

圖 44 民眾以手機連網使用的網路服務

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，除宜花東地區（45.9%）以參加社群團體為多數外，其餘地區皆以使用銀行金融服務為主，其中又以北北基地區的 52.1% 最高、雲嘉南地區的 42% 最低。

（2）基本差異分析

依性別區分，男性（42.7%）和女性（51.9%）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。

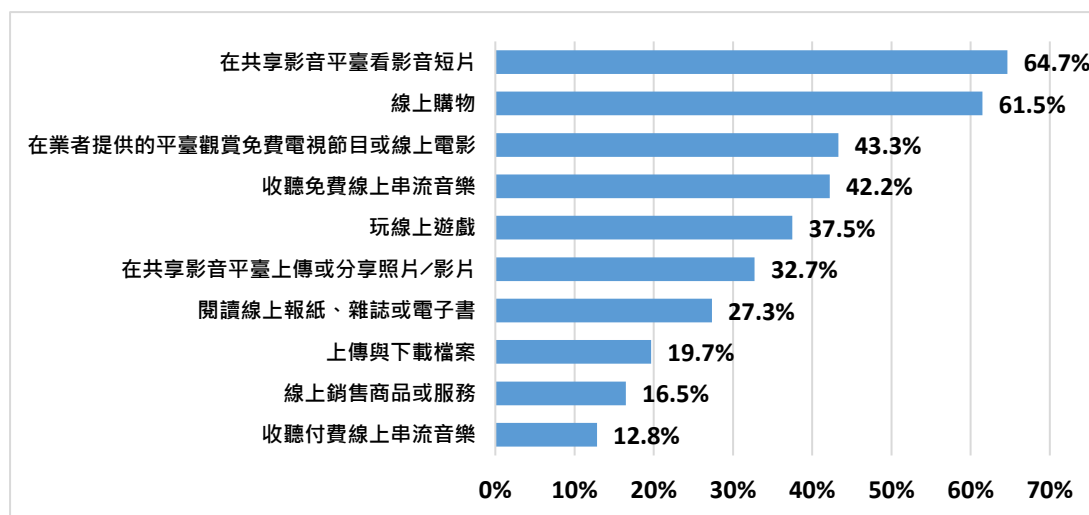
依年齡區分，民眾以手機連網使用的網路服務情況各異，26-35 歲（70.9%）、36-45 歲（65.7%）、46-55 歲（43.2%）皆以使用銀行金融服務為多數，16-25 歲（54.4%）、56-65 歲（33.6%）以參加社群團體為主，66 歲及以上（43.9%）則以都沒有使用此類服務占比最高。

依婚姻狀況區分，民眾以手機連網使用的網路服務，所有婚姻狀況皆以使用銀行金融服務的比例為多數，其中又以未婚者（51.5%）最高，鰥寡/分居者（37.6%）的比例最低。

（十一）民眾以手機連網從事的行為 Q55

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（64.7%），其次為線上購物（61.5%）、在業者提供的平臺觀賞免費電視節目或線上電影（43.3%）【參照圖 45】。



Base：N=962，複選（有使用網路，且主要使用的手機可以上網者）

圖 45 民眾以手機連網從事的行為（前十名）

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情況各異，北北基地區（62%）、中彰投地區（63.9%）以線上購物為多數，其餘地區則以在共享影音平臺看影音短片的比例最高，其中又以桃竹苗地區和宜花東地區的 75.2% 最高、雲嘉南地區的 67.3% 最低。

（2）基本差異分析

依性別區分，男性（63.8%）以在共享影音平臺看影音短片為主，女性（69.3%）以線上購物為多數。

依年齡區分，民眾以手機連網從事的行為情況各異，16-25 歲（80%）、26-35 歲（80.4%）、36-45 歲（71.9%）以線上購物為多數，46-55 歲（63.1%）、56-65 歲（59.3%）、66 歲及以上（45.1%）以在共享影音平臺看影音短片比例較高。此外，16-25 歲（73.9%）玩線上遊戲的比例明顯高於其他年齡層，且玩線上遊戲的比例

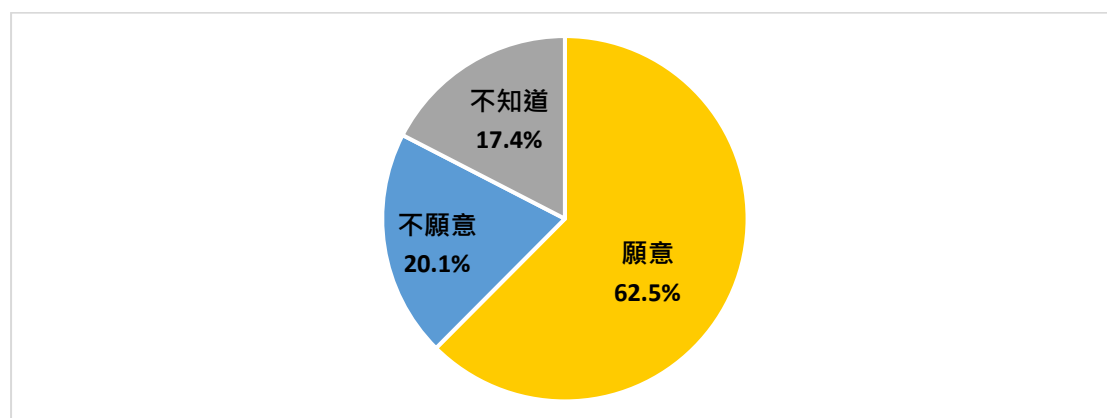
隨年齡遞減，66 歲及以上（30.3%）都沒有從事此類行為的比例明顯高於其他年齡層。

依婚姻狀況區分，各婚姻狀況以手機連網從事的行為，未婚者（73.4%）以線上購物為多數，已婚者（60.6%）、鰥寡/分居者（60.5%）以在共享影音平臺看影音短片的比例最高。

（十二）民眾從 4G 轉換到 5G 服務的意願 Q56

1. 整體分析

我國 16 歲以上民眾於將來推出 5G 資費方案時，從 4G 轉換到 5G 服務的意願，以願意的 62.5%最高，其次為不願意（20.1%）、不知道（17.4%）【參照圖 46】。



Base：N=898，複選（手機資費方案可上網者）

圖 46 民眾從 4G 轉換到 5G 服務的意願

2. 比較分析

（1）區域差異分析

卡方檢定結果顯示，民眾從 4G 轉換到 5G 服務的意願，於居住地區達顯著差異。

交叉分析發現，民眾從 4G 轉換到 5G 服務的意願，各地區皆以願意為多數，其中又以桃竹苗地區的 72.8%最高、北北基地區的 51.5%最低。

（2）基本差異分析

卡方檢定結果顯示，民眾從 4G 轉換到 5G 服務的意願，於年齡、婚姻狀況達顯著差異。

依性別區分，男性（62.8%）及女性（62.2%）皆以願意從 4G 轉換到 5G 服

務為多數。

依年齡區分，民眾從 4G 轉換到 5G 服務的意願，各年齡層皆以願意為多數，其中又以 36-45 歲的 68.8% 最高，66 歲及以上的 46.1% 最低。此外，66 歲及以上（40.1%）不願意從 4G 轉換到 5G 服務的比例明顯高於其他年齡層。

依婚姻狀況區分，民眾從 4G 轉換到 5G 服務的意願，各婚姻狀況皆以願意為多數，其中又以未婚者（68.1%）的比例最高，已婚者（58.5%）的比例最低。

（3）社會經濟身分差異分析

卡方檢定結果顯示，民眾從 4G 轉換到 5G 服務的意願，於教育程度、職業達顯著差異。

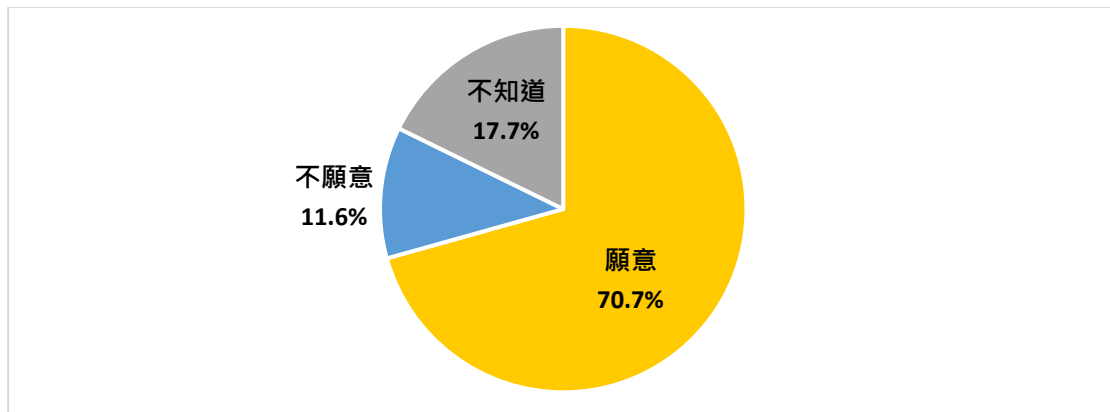
依教育程度區分，民眾從 4G 轉換到 5G 服務的意願，除小學及以下程度者願意（36.1%）比例小於不願意（52.6%）比例之外，各教育程度皆以願意從 4G 轉換到 5G 服務為多數。

依職業區分，民眾從 4G 轉換到 5G 服務的意願，各職業皆以願意為多數。其中又以製造業（80.3%）的意願最高，家管（45.1%）的比例最低。此外，家管（39.4%）不願意從 4G 轉換到 5G 服務的比例亦明顯高於其他職業，而電力及燃氣供應業則因樣本數過少不予分析。

（十三）若未來我國 5G 資費較 4G 高，民眾從 4G 轉換到 5G 服務的意願 Q57

1. 整體分析

若未來我國 5G 資費較 4G 高，我國 16 歲以上民眾從 4G 轉換到 5G 服務的意願，從 4G 轉換到 5G 服務的意願，以願意（70.7%）為多數，不願意為 11.6%【參照圖 47】。



Base：N=561，複選（願意從 4G 轉換到 5G 服務者）

圖 47 若未來我國 5G 資費較 4G 高，民眾從 4G 轉換到 5G 服務的意願

2. 比較分析

（1）區域差異分析

交叉分析發現，若未來我國 5G 資費較 4G 高，民眾從 4G 轉換到 5G 服務的意願，各地區皆以願意為多數，其中又以北北基地區的 75.3% 最高、高屏澎地區的 67.1% 最低。

（2）基本差異分析

依性別區分，若未來我國 5G 資費較 4G 高，男性（72.1%）及女性（69.3%）皆以願意從 4G 轉換到 5G 服務為多數。

依年齡區分，若未來我國 5G 資費較 4G 高，民眾從 4G 轉換到 5G 服務的意願隨年齡遞增，且各年齡層皆以願意為多數，其中又以 66 歲及以上的 85.3% 最高，16-25 歲的 64.2% 最低。

依婚姻狀況區分，民眾從 4G 轉換到 5G 服務的意願，各婚姻狀況皆以願意為多數，其中又以已婚者（73.9%）的比例最高，鰥寡/分居者（65.5%）的比例最低。

（3）社會經濟身分差異分析

卡方檢定結果顯示，若未來我國 5G 資費較 4G 高，民眾從 4G 轉換到 5G 服務的意願，於居住狀況、個人平均月收入達顯著差異。

依居住狀況區分，自有房屋者（72.5%）及租屋者（65.2%）皆以願意為多數，租屋者（17.8%）不願意的比例則高於自有房屋者（10.1%）。

依個人平均月收入區分，各收入水準皆以願意從 4G 轉換到 5G 服務為主，其中又以 6 萬元以上收入者的 89.3% 最高，無收入者的 54% 最低。

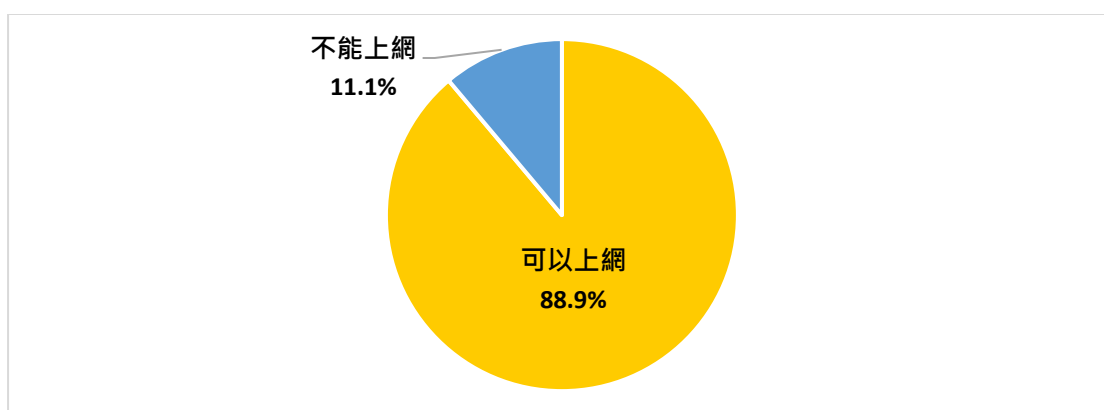
六、 家中網路使用情形

（一） 家戶上網普及率 Q58

1. 整體分析

我國 16 歲以上民眾家中可以上網的比例達 88.9%，遠高於不能上網的 11.1%

【參照圖 48】。



Base：N=1,103，單選

圖 48 家中上網情形

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，其中又以桃竹苗地區的 94.7% 最高，高屏澎地區的 77% 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（88.2%）和女性（89.5%）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，且可以上網的比例隨年齡遞減，其中又以 16-25 歲（96.8%）家中可以上網的比例最高，66 歲及以上（72.7%）的比例最低。

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

(95.7%)的比例最高、鰥寡/分居者(80.7%)的比例最低。

(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。

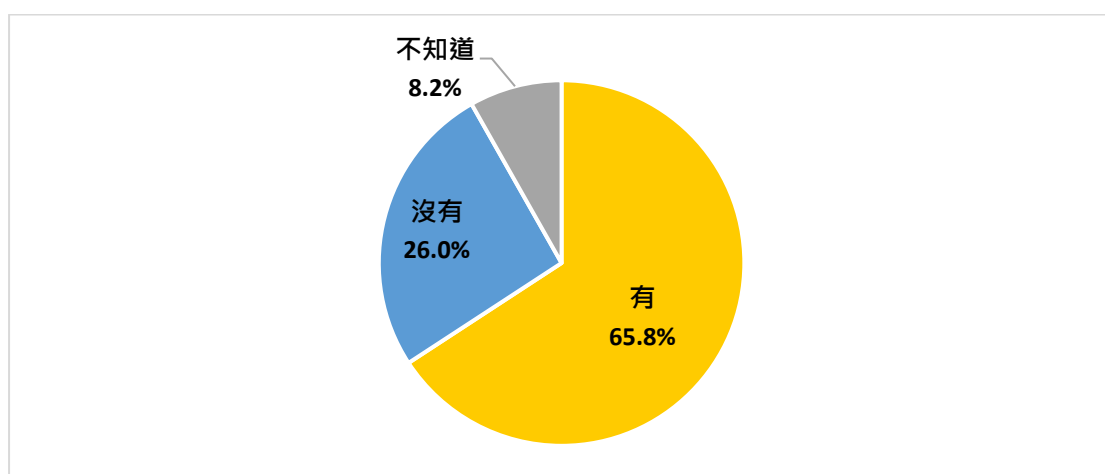
依教育程度區分，各教育程度家中皆以可以上網的占比較高，其中又以碩士及以上程度者的96.8%最高、小學及以下程度者的55.9%最低。

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4萬-未滿5萬元收入者(95.9%)的比例最高、未滿1萬元收入者(78.3%)比例最低。

(二) 家戶固網普及率 Q59

1. 整體分析

我國16歲以上民眾家中有固定網路比例為65.8%，高於沒有固定網路的26%【參照圖49】。



Base：N=980，單選（家中可以上網者）

圖 49 家中固定網路擁有情形

2. 比較分析

(1) 區域差異分析

卡方檢定結果顯示，民眾家中有沒有固定網路，於居住地區達顯著差異。

交叉分析發現，各地區家中皆有固定網路的比例較高，其中又以桃竹苗地區的74.2%最高、雲嘉南地區的62.1%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，於婚姻狀況達顯著差異。

依性別區分，男性（65.5%）和女性（66.1%）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 26-35 歲（73.8%）比例最高、66 歲及以上（53%）比例最低。

依婚姻狀況區分，各婚姻狀況者家中固定網路擁有情形各異，未婚者（70.1%）、已婚者（66%）以家中有固定網路為多數，鰥寡/分居者（45.5%）則以家中沒有固定網路為多數。

(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，於居住狀況達顯著差異。

依居住狀況區分，自有房屋者（67.2%）和租屋者（59.6%）家中皆以有固定網路占比最高。

(三) 家中固定網路整體滿意度 Q60

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 7.37 分（1 分表示非常不滿意，10 分表示非常滿意）（N=645，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 7.83 分最高、中彰投地區的 6.81 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	7.83
桃竹苗	7.36
中彰投	6.81
雲嘉南	6.82
高屏澎	7.61
宜花東	7.41
總平均	7.37

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 7.39 分，略高於男性的 7.33 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 7.72 分最高、16-25 歲的 6.81 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 7.53 分最高、未婚者的 7.16 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，於個人平均月收入達顯著差異。

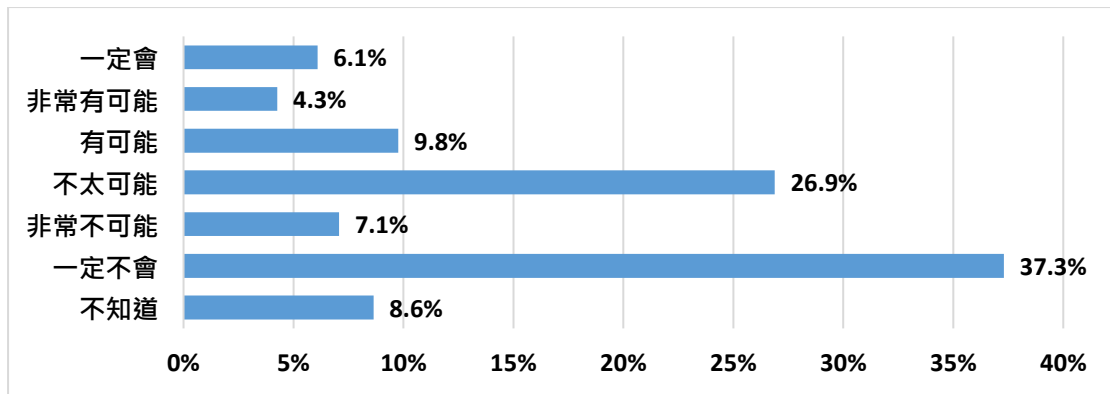
依個人平均月收入區分，民眾對家中固定網路整體滿意度，以 6 萬元以上收入者的 8.03 分最高，未滿 1 萬元收入者的 6.79 分最低。

（四）家中不能上網者，未來 12 個月於家中上網的可能性與原因

Q61 Q62

1. 整體分析

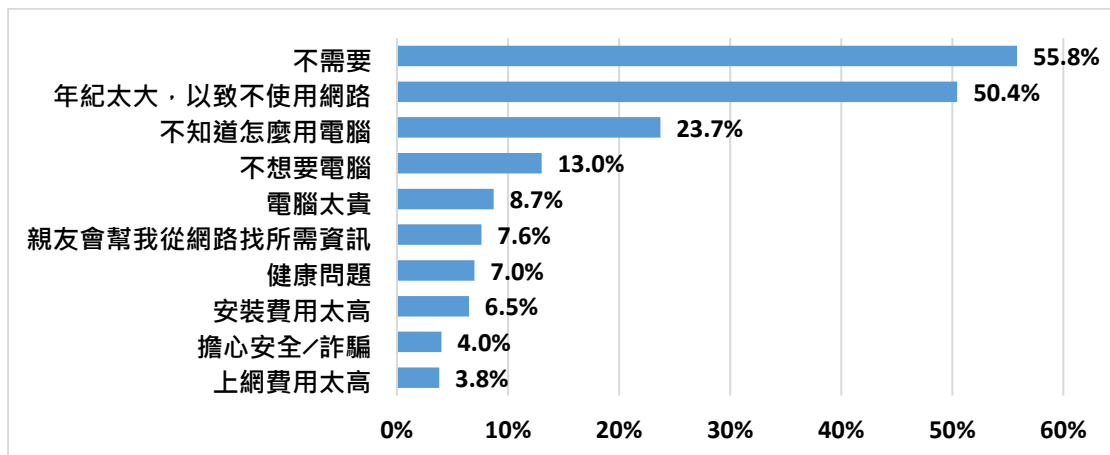
關於我國 16 歲以上民眾不能在家上網者未來 12 個月於家中上網的可能性，以不會於家中上網的比例較高，達 71.3%（合計一定不會、非常不可能與不太可能，以下同），會於家中上網的比例僅占 20.2%（合計一定會、非常有可能與有可能，以下同）【參照圖 50】。



Base: N=123，單選（家中不能上網者）

圖 50 家上不能上網者，未來 12 個月於家中上網可能性

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 55.8% 最高，其次為年紀太大以致不使用網路的 50.4%，不知道怎麼用電腦的 23.7%【參照圖 51】。



Base: N=87，複選（家中不能上網，且未來 12 個月仍不會於家中上網者）

圖 51 家中不能上網者，未來 12 個月仍不會於家中上網的原因（前十名）

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，其中又以高屏澎地區的 86.8% 最高、北北基地區的 52.2% 最低。而未來 12 個月仍不會於家中上網的原因，北北基地區（70.7%）、桃竹苗地區（100%）、雲嘉南地區（46.2%）、宜花東地區（63%）以「年紀太大，以致不使用網路」為多數，中彰投地區（45%）、高屏澎地區（65.8%）則以不需要為主要原因。此外，桃竹苗地區（49.9%）於親友會幫忙從網路找所需資訊之

比例明顯高於其他地區，雲嘉南地區（18.4%）因健康問題（如視力等）於未來 12 個月仍不會於家中上網者比例明顯高於其他地區，高屏澎地區則以不知道怎麼用電腦（45.5%）、不想要電腦（26.1%）兩項次要原因占比明顯高於其他地區。

（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（67.4%）和女性（75.4%）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 58.4%和 53.3%。

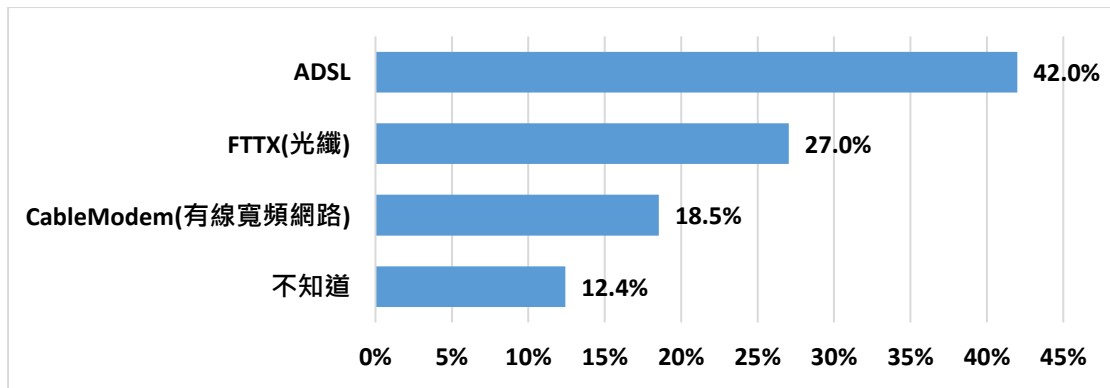
依年齡區分，關於不能在家上網者未來 12 個月於家中上網的可能性，除 26-35 歲（60.1%）以會於家中上網者為多數，其餘年齡層皆以不會為多數，其中又以 46-55 歲的 92.3%最高、66 歲及以上的 71.8%最低，而 16-25 歲則因樣本數過少不予分析。各年齡層於未來 12 個月仍不會於家中上網的原因各異，46-55 歲（68.1%）、56-65 歲（90.4%）以不需要為主要原因，36-45 歲（40.5%）以其他原因為多數、66 歲及以上（76.6%）則以年紀太大以致不使用網路的占比最高。此外，66 歲及以上因健康問題（如視力等）於未來 12 個月內仍不會於家中上網者比例明顯高於其他年齡層，而 16-25 歲、26-35 歲則因樣本數過少不予分析。

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，未婚者（50.2%）以可能會於家中上網的比例最高，已婚者（74.1%）、鰥寡/分居者（77.9%）則以不會為多數。而各婚姻狀況者於未來 12 個月仍不會於家中上網的原因各異，未婚者同時以安裝費用太高（29.2%）和上網費用太高（29.2%）兩項原因為多數，已婚者（61.1%）以不需要為多數，鰥寡/分居者（61.1%）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 Q63

1. 整體分析

我國 16 歲以上民眾家中所使用的固網服務，使用 ADSL 占比為 42%，使用光纖占比為 27%，有線寬頻網路占比為 18.5%【參照圖 52】。



Base: N=645，單選（家中有固定網路者）

圖 52 家中固網服務使用情形

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，所有地區皆以使用 ADSL 為多數，其中又以宜花東地區的 53.8% 最高、北北基地區的 36.4% 最低。

（2）基本差異分析

依性別區分，男性(42.9%)和女性(41.2%)家中所使用的固網服務皆以 ADSL 占比最高。

依年齡區分，民眾家中所使用的固網服務，各年齡層皆以使用 ADSL 為主，其中又以 26-35 歲(46.9%)、36-45 歲(46.9%)的比例最高、66 歲及以上(30.7%)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（40.5%）、已婚者（44.4%）以 ADSL 占比最高，鰥寡/分居者（32.8%）則以使用光纖為多數。

（3）社會經濟身分差異分析

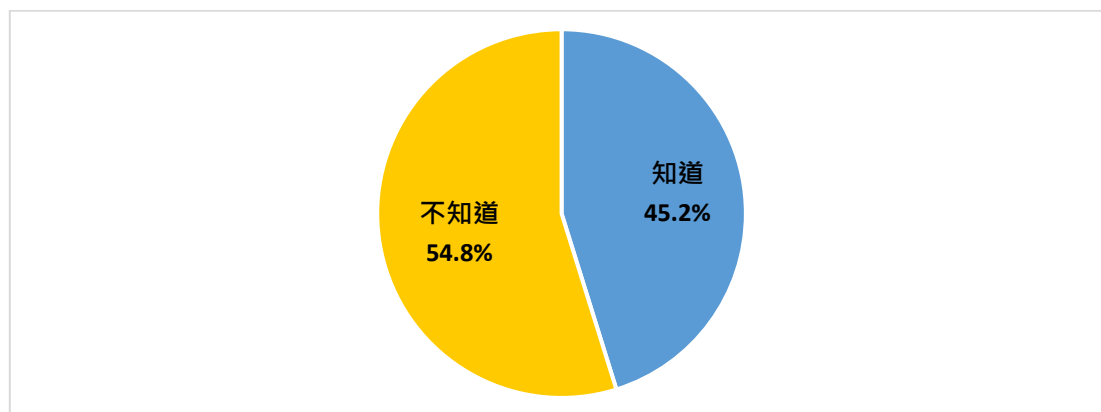
卡方檢定結果顯示，民眾家中所使用的固網服務，於個人平均月收入達顯著差異。

依個人平均月收入區分，民眾家中所使用的固網服務，除無收入者(30.1%)以 CableModem（有線寬頻網路）為主外，其餘收入水準皆以 ADSL 使用比例最高，其中又以 5 萬-未滿 6 萬元收入者的 47.1% 最高，未滿 1 萬元收入者的 39.9% 最低。

（六）知不知道居住地有特定業者加入提供有線電視（第四臺）寬頻上網服務 Q64

1. 整體分析

關於我國 16 歲以上民眾是否知道居住地有特定業者加入提供有線電視（第四臺）寬頻上網服務，回答不知道的比例為 54.8%、高於知道的比例 45.2%【參照圖 53】。



Base: N=498，單選

圖 53 知不知道居住地有特定業者加入提供有線電視（第四臺）寬頻上網服務

2. 比較分析

（1）區域差異分析

卡方檢定結果顯示，民眾是否知道居住地有特定業者加入提供有線電視（第四臺）寬頻上網服務，於居住地區達顯著差異。

交叉分析發現，在有特定業者加入的縣市（新北市、臺北市、高雄市、彰化縣）中，新北市（31.8%）以回答不知道的比例較高，臺北市（53.7%）、高雄市（52.8%）、彰化縣（52.3%）以回答知道的比例較高。

（2）基本差異分析

卡方檢定結果顯示，民眾是否知道居住地有特定業者加入提供有線電視（第四臺）寬頻上網服務，於年齡達顯著差異。

依性別區分，民眾是否知道居住地有特定業者加入提供有線電視（第四臺）寬頻上網服務，男性（56.8%）和女性（52.9%）皆以回答不知道的比例較高。

依年齡區分，民眾是否知道居住地有特定業者加入提供有線電視（第四臺）寬頻上網服務，除 46-55 歲（52.8%）、56-65 歲（56.1%）以回答知道的比例為多

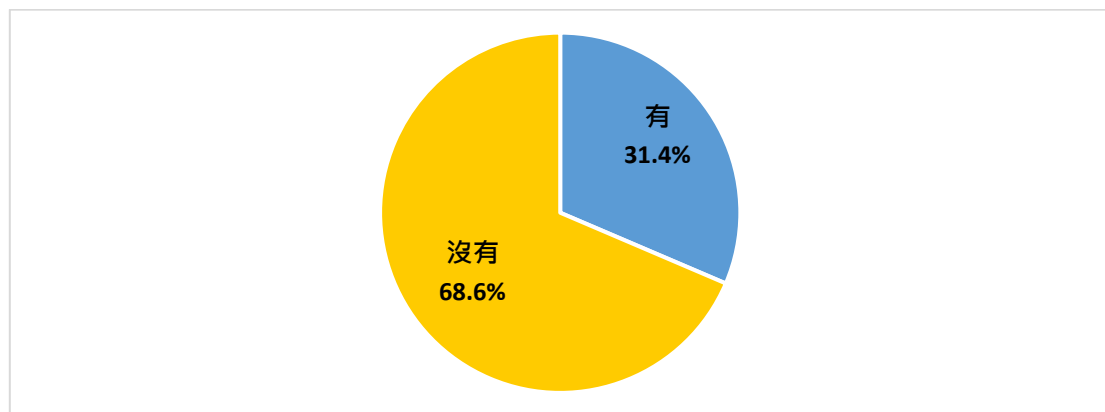
數外，其餘年齡層皆以回答不知道為主，其中 66 歲及以上的 66% 最高，36-45 歲的 53.1% 最低。

依婚姻狀況區分，民眾是否知道居住地有特定業者加入提供有線電視（第四臺）寬頻上網服務，各婚姻狀況者皆以回答不知道為主，其中又以未婚者的 57.6% 最高，已婚者的 53.1% 最低。

（七）開放有線電視跨區經營後，有無改用過特定業者的上網服務 Q65

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特定業者的上網服務，有的比例為 31.4%、沒有的比例為 68.6%【參照圖 54】。



Base: N=225，單選（知道居住地有特定業者加入提供有線電視（第四臺）寬頻上網服務者）

圖 54 開放有線電視跨區經營後，有沒有改用過特定業者的上網服務

2. 比較分析

（1）區域差異分析

交叉分析發現，在有特定業者加入的縣市（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 41.6% 最高、高雄市的 24% 最低。

（2）基本差異分析

依性別區分，男性（66.9%）和女性（70.1%）在開放有線電視跨區經營後皆以沒有改用過新業者的寬頻上網服務為主。

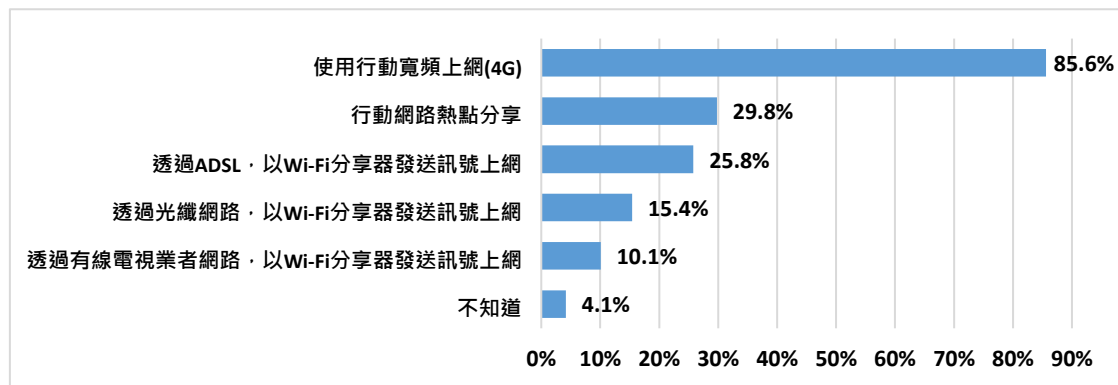
依年齡區分，各年齡層在開放有線電視跨區經營後，皆以沒有改用過新業者的上網服務占比較高，而有改用者以 56-65 歲的 38.9% 最高、66 歲及以上的 12.1% 最低。

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，而有改用者以已婚者的 33%最高，鰥寡/分居者的 8.5%最低。

（八）於家中上網方式 Q66 Q67

1. 整體分析

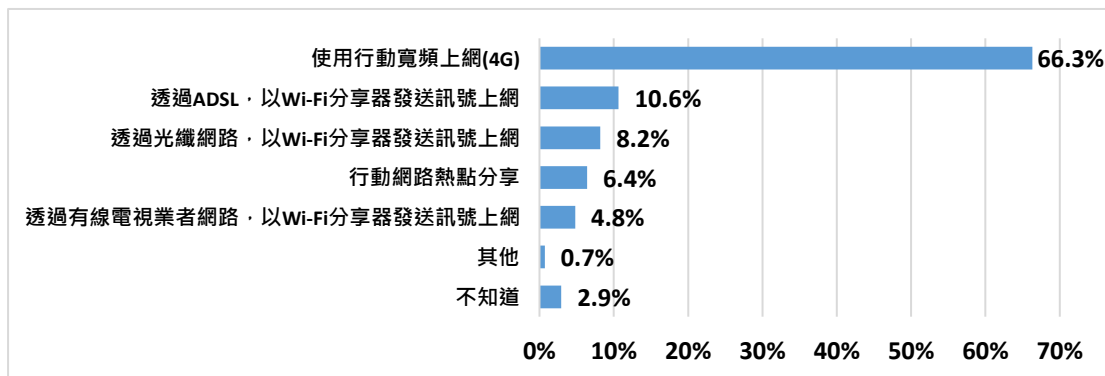
我國行動寬頻服務普及，民眾於家中上網方式不僅限於使用固定網路服務。本次調查結果顯示，我國 16 歲以上民眾在家可以使用的上網方式，以使用行動寬頻上網（4G）比例最高，達 85.6%，其次為行動網路熱點分享（29.8%）、透過電信業者的 ADSL，以 Wi-Fi 分享器發送訊號上網（25.8%）【參照圖 55】。



Base: N=980，複選（家中可以上網者）

圖 55 在家可以使用的上網方式

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 66.3%，其次為透過電信業者的 ADSL，以 Wi-Fi 分享器發送訊號上網（10.6%）【參照圖 56】。



Base：N=940，單選（家中可以上網，且知道使用何種上網方式者）

圖 56 在家最常使用的上網方式

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8成以上，其中又以宜花東地區的93.8%最高、北北基地區的80.5%最低。而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69.3%最高、桃竹苗地區的56.3%最低。

(2) 基本差異分析

依性別區分，男性(83.8%)和女性(87.3%)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64.2%和68.3%。

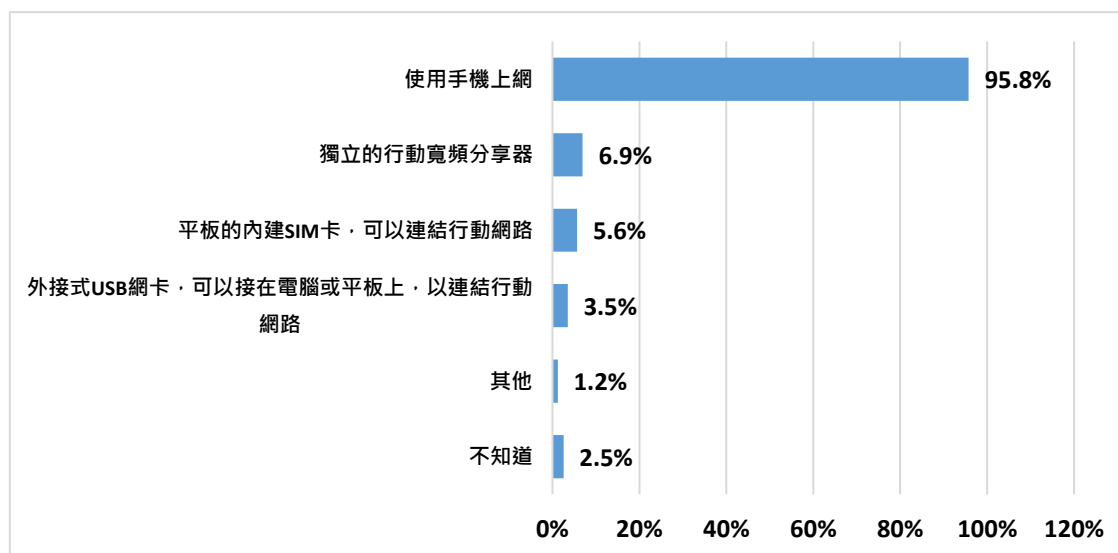
依年齡區分，各年齡層在家可以使用的上網方式皆以使用行動寬頻上網(4G)為主，其中又以46-55歲(89.5%)比例最高、66歲及以上(69%)比例最低；而16-25歲(50.4%)、26-35歲(37.8%)可以透過行動網路熱點分享的比例相對較高。關於民眾在家最常使用的上網方式，各年齡層同樣以行動寬頻上網(4G)為主，其中又以46-55歲的72.1%最高、36-45歲的57.2%最低。

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88.9%最高、鰥寡/分居者的82.5%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70.6%最高、已婚者的64.8%最低。

（九）於家中使用行動上網服務方式 Q68

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（95.8%），其他方式為獨立的行動寬頻分享器占 6.9%、平板內建 SIM 卡占 5.6%、外接式 USB 網卡占 3.5%【參照圖 57】。



Base: N=690，複選（在家最常使用行動上網者）

圖 57 於家中使用行動上網服務方式

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 成以上，其中又以桃竹苗地區的 100% 最高、北北基地區的 91.6% 最低。

（2）基本差異分析

依性別區分，男性（94.8%）和女性（96.6%）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，其中又以 26-35 歲的 98.3% 最高、66 歲及以上的 86.7% 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 成以上，其中又以未婚者的 98.7% 最高、已婚者的 93.7% 最低。

（十）家中上網人數 Q69 Q70

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 3.32 人(N=980，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 0.4 人(N=980，家中可以上網者)。

2. 比較分析

（1）區域差異分析

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 3.77 人最多、中彰投地區的 3.03 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，以桃竹苗地區的 0.61 人最多、高屏澎地區的 0.29 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	3.23
桃竹苗	3.77
中彰投	3.03
雲嘉南	3.48
高屏澎	3.22
宜花東	3.37
總平均	3.32

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	0.32
桃竹苗	0.61
中彰投	0.36
雲嘉南	0.52
高屏澎	0.29
宜花東	0.31
總平均	0.40

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 3.39 人，略高於男性的 3.25 人；而家中 16 歲(含)以下會在家中上網的平均人數，男性為 0.39 人、女性為 0.41 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 3.8 人最多，56-65 歲的 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 0.65 人最多、56-65 歲的 0.15 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 3.42 人最多、鰥寡/分居者的 2.67 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 0.48 人最多、未婚者的 0.29 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、職業達顯著差異。

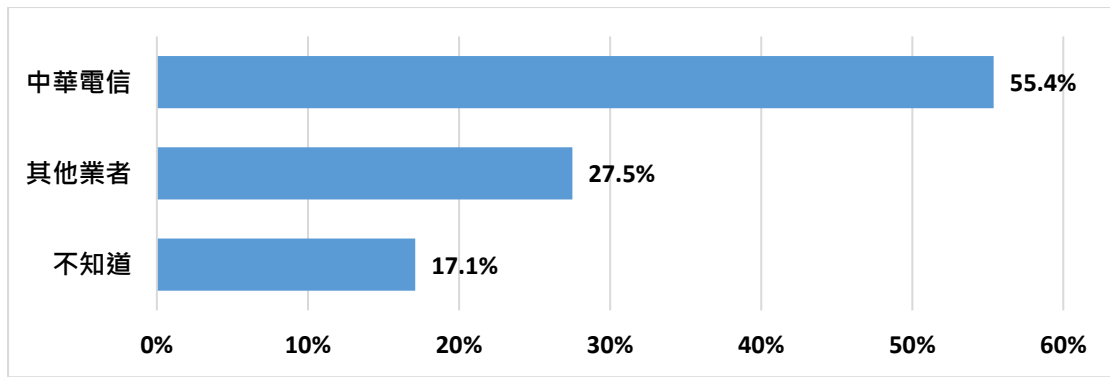
依居住狀況區分，自有房屋者家中所有成員會在家裡上網的平均人數為 3.46 人，高於租屋者的 2.76 人。

依職業區分，所有成員會在家裡上網的平均人數，以學生的 3.85 人最多，運輸及倉儲業的 2.33 人最少。另電力及燃氣供應業、用水供應及汙染整治業則因樣本數過少不予分析。

(十一) 家中使用的固網寬頻上網服務業者 Q71

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 55.4%為最高，其他業者加總共占 27.5%，不知道由哪家業者提供固網寬頻上網服務的民眾為 17.1%【參照圖 58】。



Base: N= 645，單選（家中有固定網路者）

圖 58 家中使用的固網寬頻上網服務業者

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，其中又以宜花東地區的 68.1% 最高，北北基地區的 42% 最低。此外，除台灣大寬頻於北北基地區（15.9%）及宜花東地區（14.2%）、遠傳大寬頻於雲嘉南地區（6.6%）、凱擘大寬頻於桃竹苗地區（7.8%）、新永安有線電視於雲嘉南地區（7.2%）等具有較大固網寬頻市場規模外，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（57.7%）和女性（53.3%）於家中使用的固網寬頻上網服務業者皆以中華電信為主。

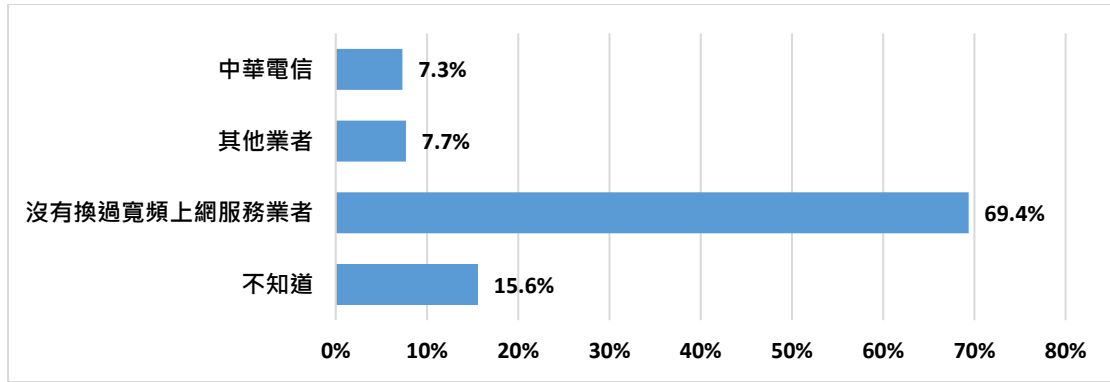
依年齡區分，各年齡層於家中使用的固網寬頻上網服務業者，皆以中華電信為多數，其中又以 36-45 歲（61.7%）比例最高、66 歲及以上（44.1%）比例最低。

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，其中又以未婚者的 57% 最高、已婚者的 54.6% 最低。

（十二）更換固網寬頻上網服務業者情形與原因 Q72 Q73

1. 整體分析

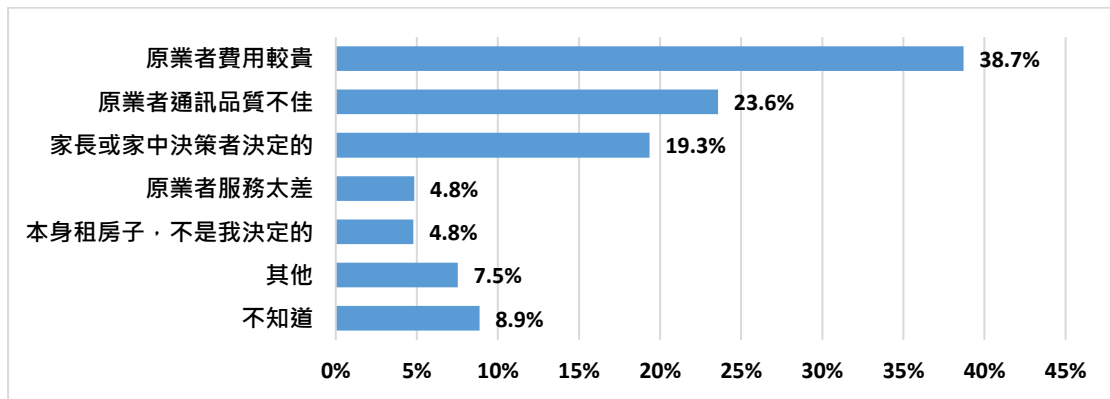
關於我國 16 歲以上民眾家中是否有更換固網寬頻上網服務業者，有更換者原使用的服務，以中華電信占 7.3% 為最高，其他業者僅占 7.7%，而未曾更換過固網寬頻上網服務業者達 69.4%【參照圖 59】。



Base: N=645，單選（家中有固定網路者）

圖 59 更換固網寬頻上網服務業者情形

而更換固網寬頻上網服務業者的原因，以原業者費用較貴的 38.7% 最高，其次為原業者通訊品質不佳的 23.6%【參照圖 60】。



Base: N=101，複選（家中更換過寬頻上網服務業者）

圖 60 更換寬頻上網服務業者的原因

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，其中又以宜花東地區（83.4%）比例最高、北北基地區（64.4%）比例最低。民眾更換固網寬頻上網服務業者的原因，除雲嘉南地區（28.7%）以原業者通訊品質不佳為主外，其餘地區皆以原業者費用較貴為多數，其中又以高屏澎地區的 44.3% 最高，北北基地區的 39.4% 最低，而宜花東地區則因樣本數過少不予分析。

（2）基本差異分析

依性別區分，男性（67.3%）與女性（71.3%）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（26.5%）以原業者通訊品質不佳為多數，女性（55.7%）則以原業者費用較貴占比最高。

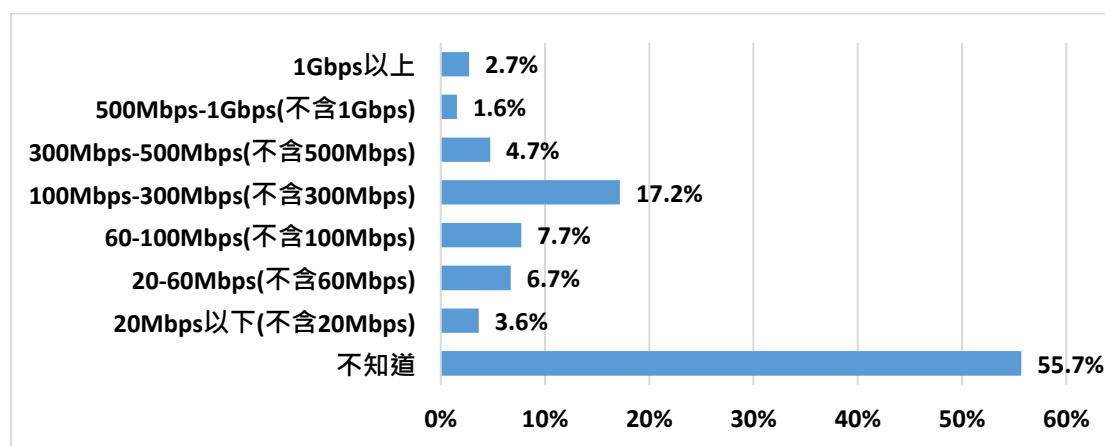
依年齡區分，各年齡層皆以沒有更換過固網寬頻上網服務業者的比例最高，其中又以 36-45 歲的 75.9% 最高，16-25 歲的 58.6% 最低。民眾更換固網寬頻上網服務業者的原因，16-25 歲（27.7%）以家長或家中決策者決定的為多數，26-35 歲（36%）、36-45 歲（30.9%）以原業者通訊品質不佳為主，其餘年齡層皆以原業者費用較貴為多數，其中又以 46-55 歲的 61.1% 最高，56-65 歲的 35.3% 最低。

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（85.8%）比例最高、未婚者（58.5%）比例最低。民眾更換固網寬頻上網服務業者的原因，各婚姻狀況者情況各異，未婚者（35.6%）以原業者通訊品質不佳比例最高，已婚者（55.2%）以原業者費用較貴為多數，鰥寡/分居者則因樣本數過少不予分析。

（十三）家中固網速率 Q74

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 17.2%；其次為 60-100Mbps（不含 100Mbps）的 7.7%；但有 55.7% 的民眾不知道家中固網速率是多少 Mbps【參照圖 61】。



Base：N=645，單選（家中有固定網路者）

圖 61 家中申裝的固網速率

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實際速率，各地區皆以不知道的比例最高，其中又以雲嘉南地區的 64.1% 最高、中彰投地區的 46.6% 最低。

（2）基本差異分析

依性別區分，男性（48.8%）和女性（62.2%）皆以不知道家中申裝的固網速率為何占比最高。

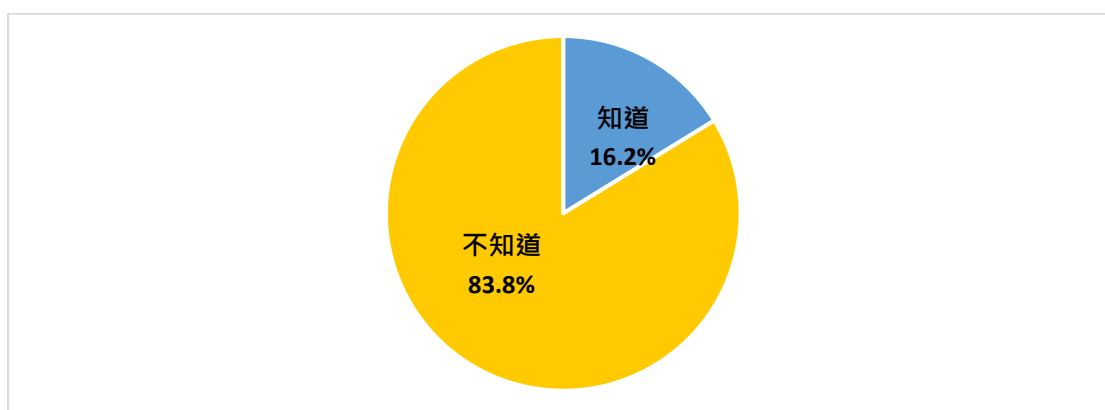
依年齡區分，關於家中申裝的固網速率為何，各年齡層皆以不知道為主，其中又以 66 歲及以上的 76.8%最高、36-45 歲的 40.1%最低。

依婚姻狀況區分，關於家中申裝的固網實際速率，各婚姻狀況皆以不知道為多數，其中又以鰥寡/分居者的 60.2%最高、未婚者的 55.1%最低。

（十四）固網網路測速 Q75 Q76 Q77

1. 整體分析

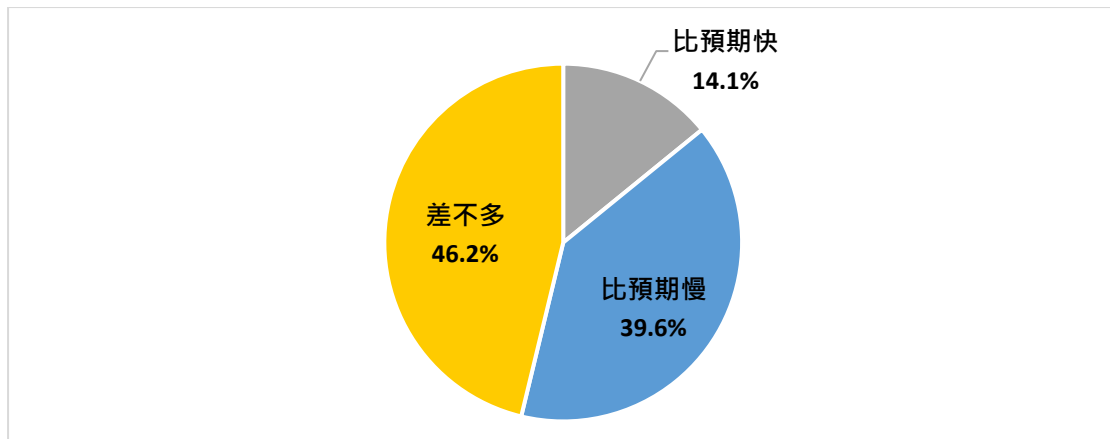
我國 16 歲以上民眾大多數不知道如何測固網網路速度，比例高達 83.8%，而知道者比例僅占 16.2%【參照圖 62】。



Base: N=1,103，單選

圖 62 知不知道如何測固網網路速度

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 143Mbps (N=132，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 14.1%、認為比預期慢的比例占 39.6%、認為跟預期差不多的比例則為 46.2%【參照圖 63】。



Base: N=60，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）

圖 63 使用的固定網路實際速率是否比預期的快

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，其中又以高屏澎地區（86.9%）比例最高、宜花東地區（78.5%）比例最低。根據民眾測速結果，家中使用的固網實際速率以北北基地區的 224Mbps 最高、宜花東地區的 89 Mbps 最低。對於使用的固網實際速率是否比預期的快，桃竹苗地區（60.4%）、中彰投地區（50.3%）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，其中又以北北基地區的 75.5% 最高，雲嘉南地區的 45.2% 最低，而宜花東地區則因樣本數過少不予分析。

（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。

依性別區分，男性（76.5%）和女性（90.8%）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 149Mbps，女性則為 123 Mbps。對於使用的固網實際速率是否比預期的快，男性（52.2%）以認為跟預期差不多的比例最高，女性（65.3%）以認為比預期慢為多數。

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（98.4%）比例最高、16-25 歲（71.8%）比例最低。根據民眾測速結果，家中使用的固網實際速率以 16-25 歲的 249Mbps 最高，46-55 歲的 90Mbps 最低，而 66 歲及以上則因樣本數過少不予分析。對於使用的固網實際速率是否比預期的快，36-45 歲（46.5%）、46-55 歲（58.4%）認為比預期慢為多數、其餘年齡層

皆以認為跟預期差不多的比例最高，其中又以 56-65 歲的 68.8%最高，16-25 歲的 52.9%最低，而 66 歲及以上則因樣本數過少不予分析。

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 96%最高、未婚者的 73.4%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 174Mbps、已婚者為 121Mbps，鰥寡/分居者則因樣本數過少不予分析。對於使用的固網實際速率是否比預期的快，未婚者(58.3%)以認為跟預期差不多為的比例最高，已婚者(47.5%)以認為比預期慢為多數，其中鰥寡/分居者則因樣本數過少不予分析。

(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，於教育程度達顯著差異。

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，其中又以小學及以下程度者(99.6%)比例最高、大學程度者(76.9%)比例最低。

(十五) 家中每月固網寬頻電信費用金額 Q78

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臺幣(以下同)876 元(N=645，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 1,024 元最高、中彰投地區的 746 元最低。【參照表 21】。

表 21 每月固網寬頻電信平均費用（區域別）

單位：新臺幣（元）

居住地區	平均金額
北北基	1,024
桃竹苗	895
彰中投	746
雲嘉南	836
高屏澎	813
宜花東	756
總平均	876

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 899 元，高於男性的 850 元。

依年齡區分，民眾家中每月固網寬頻電信平均費用以 46-55 歲的 997 元最高、66 歲及以上的 681 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已婚者的 912 元最高、鰥寡/分居者的 797 元最低。

（十六）固網使用品質滿意度 Q79

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 7.21 分（1 分表示非常不滿意，10 分表示非常滿意）（N=645，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北北基地區的 7.7 分最高、中彰投地區的 6.56 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	7.70
桃竹苗	7.08
彰中投	6.56
雲嘉南	6.95
高屏澎	7.43
宜花東	7.19
總平均	7.21

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，於年齡達顯著差異。

依性別區分，女性家中固網使用品質滿意度為 7.21 分，略高於男性的 7.2 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 7.63 分最高、16-25 歲的 6.69 分最低。

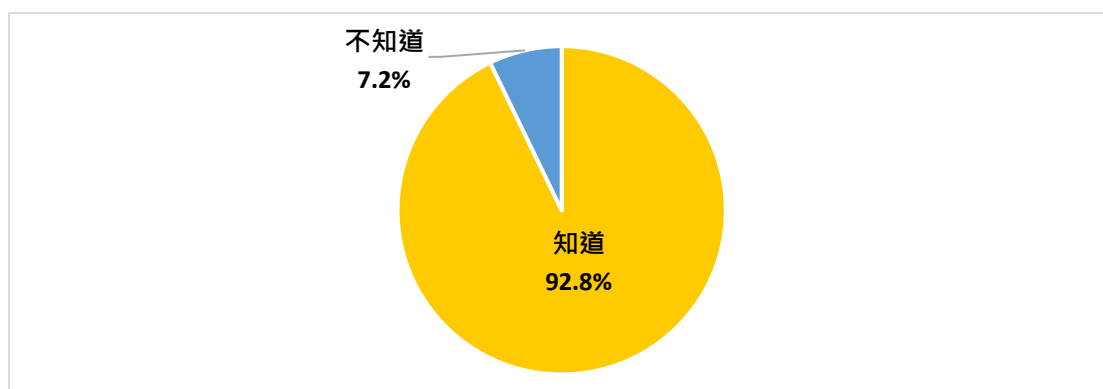
依婚姻狀況區分，各婚姻狀況者家中固網使用品質滿意度，以鰥寡/分居者的 7.42 分最高，未婚者的 7.03 分最低。

七、網路語音通話使用情形

（一）網路語音通話的了解與使用 Q80 Q81

1. 整體分析

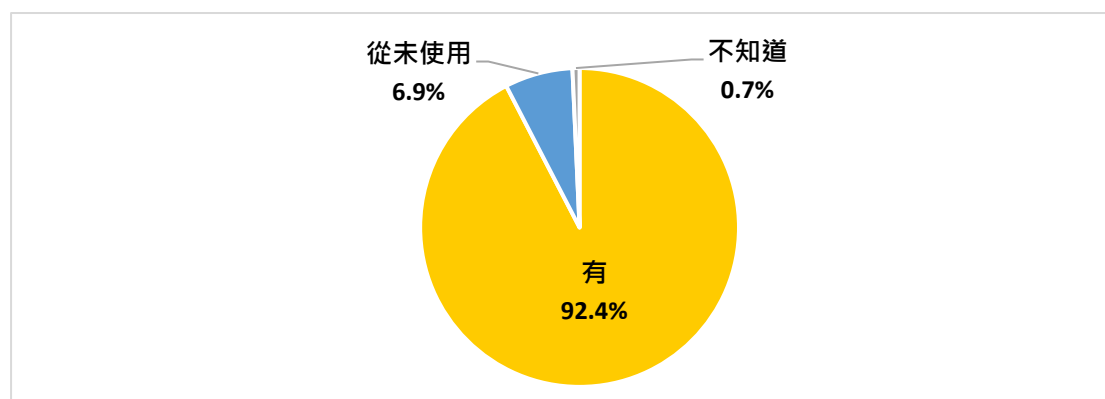
關於我國 16 歲以上民眾知不知道網路可進行語音通話（如 Facebook Messenger、LINE、Skype、WeChat、FaceTime、Juiker 等服務），知道的比例為 92.8%，不知道的比例為 7.2%【參照圖 64】。



Base: N=1,103，單選

圖 64 知不知道網路可進行語音通話

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 92.4%，從未使用的比例僅占 6.9%【參照圖 65】。



Base：N=1,024，單選（知道網路可進行語音通話者）

圖 65 受訪者或家中成員有沒有使用過網路語音通話

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；民眾或其家中成員有沒有使用過網路進行語音通話，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，且皆達 8 成 5 以上，其中又以桃竹苗地區的 95.2%最高、宜花東地區的 86.3%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，其中又以高屏澎地區的 95.7%最高，北北基地區的 87.8%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、婚姻狀況達顯著差異；民眾或其家中成員有沒有使用過網路進行語音通話，於性別、年齡及婚姻狀況達顯著差異。

依性別區分，民眾知不知道網路可進行語音通話，男性（92.7%）和女性（92.9%）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（90.2%）和女性（94.5%）皆以有使用過為主。

依年齡區分，民眾知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 26-35 歲的 99.2%最高、66 歲及以上的 84.6%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，各年齡層皆以有使用過的比例最高，其中又以 16-25 歲的 98.5% 最高、66 歲及以上的 73% 最低。

依婚姻狀況區分，民眾知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 97.3% 最高、鰥寡/分居者的 84.9% 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 96.9% 最高、已婚者的 89.8% 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，於居住狀況、教育程度達顯著差異。

依居住狀況區分，民眾或其家中成員有沒有使用過網路進行語音通話，自有房屋者（91.3%）和租屋者（97.2%）皆以有使用過為主，且後者比例高於前者。

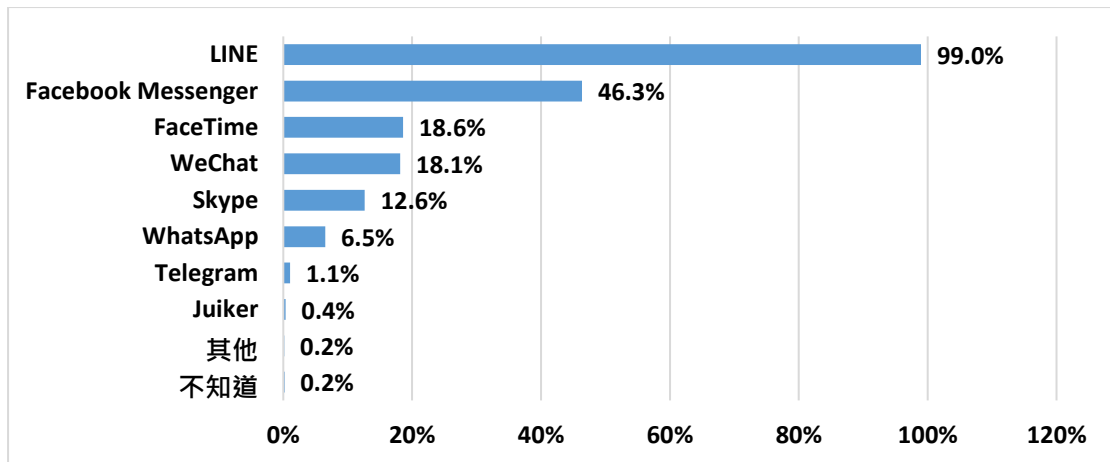
依教育程度區分，民眾知不知道網路可進行語音通話，各教育程度皆以知道的比例較高，其中又以大學程度者的 97.8% 最高、小學及以下程度者的 75.3% 最低。而民眾或其家中成員有沒有使用過網路進行語音通話，各教育程度皆以有使用過為多數，其中又以大學程度者的 97.3% 最高，小學及以下程度者的 69% 最低。

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 4 萬-未滿 5 萬元收入者（97.7%）比例最高、1 萬-未滿 2 元收入者（86.2%）比例最低。

(二) 曾使用過哪些網路電話服務 Q82

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%，其次為 Facebook Messenger 的 46.3%，其他類型的網路電話服務則比例皆低於 20%【參照圖 66】。



Base：N=946，複選（受訪者或家中成員有使用過網路語音通話者）

圖 66 受訪者或家中成員使用過的網路電話服務

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，且比例皆達 9 成 5，其中又以宜花東地區的 100% 最高、雲嘉南地區的 98.3% 最低。

（2）基本差異分析

依性別區分，男性（99%）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。

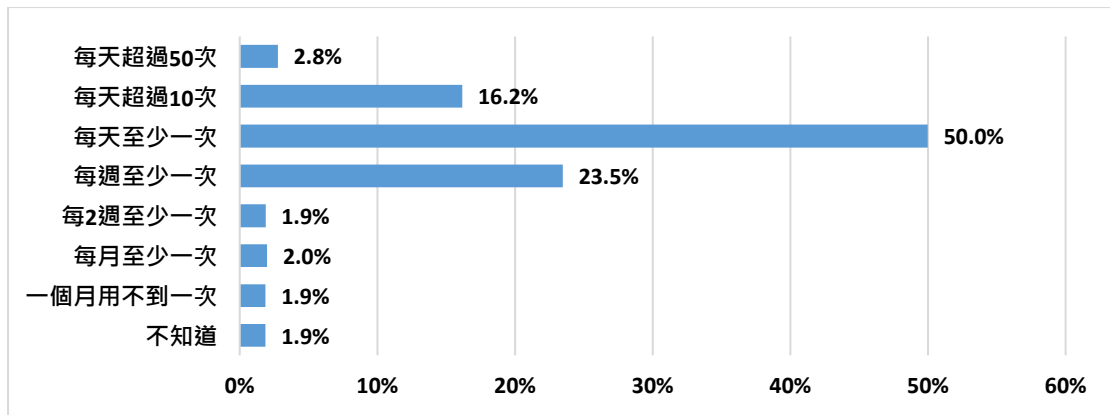
依年齡區分，各年齡層個人或家人使用過的網路電話服務皆以 LINE 為主，且比例皆高於 9 成 5，其中又以 56-65 歲、66 歲級以上的 100% 最高，16-25 歲的 96.8% 最低。

依婚姻狀況區分，各婚姻狀況之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 5，其中又已婚者的 99.2% 最高，未婚者的 98.6% 最低。

（三）網路語音通話服務使用頻率 Q83

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（50%）占比最高，其次為每週至少一次（23.5%）【參照圖 67】。



Base: N=946，單選（受訪者或家中成員有使用過網路語音通話者）

圖 67 網路語音通話服務使用頻率

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為多數，其中又以宜花東地區的 58.8% 為最高、桃竹苗地區的 44.4% 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（47.3%）和女性（52.5%）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為多數，其中又以 46-55 歲（54%）比例最高，16-25 歲（44%）比例最低。

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 53.8% 最高、鰥寡/分居者的 42.9% 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 基礎設施與民眾體驗

根據 109 年通訊市場調查結果，我國 16 歲以上民眾在家以外最常使用的行動上網服務為 4G，比例高達 95.1%，且在家最常使用的上網方式同樣以 4G 網路為主，占 66.3%。而民眾對行動電話上網品質滿意度亦有逐年遞增之趨勢，自 106 年的 6.93 分成長至 109 年的 7.25 分（1 分代表非常不滿意、10 分代表非常滿意），且我國民眾使用行動寬頻網路比例高，有超過 8 成（81.7%）民眾採用吃到飽方案。

- **討論議題一：**然 5G 時代須更密集的佈建基礎設施，於商用初期主要將以人潮密集之都會區為主，如韓國於 5G 商用初期即面臨服務涵蓋品質不足而產生之消費申訴壓力。故於 5G 商用初期，應如何加速 5G 網路佈建，使民眾能有感體驗 5G 帶來的生活轉變？

(二) 5G 資費方案與應用服務發展

隨著我國 5G 頻譜拍賣於今年 2 月落幕，中華電信、台灣大哥大和遠傳電信等三大業者已陸續於 7 月初開臺，台灣之星與亞太電信亦宣布將於第 3 季開臺。根據 109 年通訊市場調查結果，我國 16 歲以上民眾超過 6 成（62.5%）表示推出 5G 方案後，願意從 4G 轉換到 5G 服務；另因 5G 網路建置成本高昂，進一步詢問民眾若 5G 資費較 4G 高，其轉換服務之意願，仍有達 7 成（70.7%）表示願意轉換，可見民眾對 5G 網路期待之深。

檢視我國目前電信業者推出之 5G 資費方案，除主打之吃到飽服務外，包含中華電信、遠傳電信和台灣大哥大等業者皆推出最少 24GB 的限制流量方案，月租費落在新臺幣 599 元至 1,199 元不等。另依據通傳會之統計我國行動寬頻用戶每月平均用量為 20.85 GB，且 109 年通訊市場調查結果顯示，我國 16 歲以上民眾有 15.1%採用限制流量方案，其中達 36.3%從未用完每月的數據流量。

- **討論議題二：**未來 5G 資費方案應如何訂定，能在促進民眾轉換服務的同時，亦能兼顧頻譜資源有效應用？
- **討論議題三：**國際與我國之電信業者所推出的 5G 資費方案中，可見整合其他免費娛樂內容、線上串流影音等加值服務之趨勢，未來電信業者可能的商業經營模式為何，如何藉由 5G 翻轉、提升競爭力與營收？

（三） 5G 服務品質衡量

根據 109 年通訊市場調查結果，我國 16 歲以上民眾僅有 22.2% 知道如何測量行動網路速度，其中超過 4 成（42.7%）認為實際測速結果比其預期的慢，比例較前三年提升（106 年為 36.9%、107 年為 35.3%、108 年為 24.7%）。

- **討論議題四：**5G 網路具備超高速寬頻、超大連結及超高可靠度低延遲等三大特性，與 4G LTE 網路特性有明顯差異，未來行動網路測速機制為何，以客觀衡量電信服務品質，並保障消費者權益？

二、 專家焦點座談會重點摘要

（一） 座談會資訊

- **會議時間：**2020 年 9 月 1 日（二）上午 9：30-12：00
- **會議地點：**台經院本棟 208 會議室
- **與會人員/單位：**台灣電信產業發展協會劉莉秋副秘書長
暨南大學電機工程學系魏學文教授
臺北大學通訊工程學系謝欣霖教授
臺北大學經濟學系郭文忠教授
臺北大學經濟學系劉崇堅教授
台灣經濟研究院
趨勢民意調查公司

列席單位：國家通訊傳播委員會

- **會議議程：**

09：15～09：30	❖ 報到
09：30～09：50	❖ 引言報告—「通訊市場」問卷調查初步成果報告
09：50～12：00	❖ 議題討論

（二） 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。

1. 5G 基礎設施與民眾體驗

根據 109 年通訊市場調查結果，我國 16 歲以上民眾在家以外最常使用的行動上網服務為 4G，比例高達 95.1%，且在家最常使用的上網方式同樣以 4G 網路為主，占 66.3%。而民眾對行動電話上網品質滿意度亦有逐年遞增之趨勢，自 106 年的 6.93 分成長至 109 年的 7.25 分（1 分代表非常不滿意、10 分代表非常滿意），且我國民眾使用行動寬頻網路比例高，有超過 8 成（81.7%）民眾採用吃到飽方案。

- **議題一：**然 5G 時代須更密集的佈建基礎設施，於商用初期主要將以人潮密集之都會區為主，如韓國於 5G 商用初期即面臨服務涵蓋品質不足而產生之消費申訴壓力。故於 5G 商用初期，應如何加速 5G 網路佈建，使民眾能有感體驗 5G 帶來的生活轉變？

專家學者	重點摘要
劉副秘書長莉秋	● 5G 高額標金使各界擔心電信業者沒有經費建設其他設施，因而出現補助業者的聲音，但目前雷聲大雨點小，仍未見實際政策。
魏教授學文	● 臺灣 4G 行動寬頻通訊發展良好，固網與行動寬頻速度差距不大，因此造成民眾較依賴行動寬頻的狀況（單一化），然而行動通訊網路抗災性差，若完全只靠行動寬頻通訊來支撐關鍵基礎建設是非常危險的。但此問題已經超越此計畫量測結果，若台經院有深入研究可提供通傳會建議。 ● 調查結果顯示，許多民眾不裝室內電話，中華電信曾想關掉此項服務，但主管機關以室內電話為重大災害發生時的可靠聯繫管道為由拒絕中華電信。室內電話偏政策問題，可能要由國家出面處理。 ● 基礎網路建設（如 Small cell）可再加強，若有政府資金挹注，業者可能較有誘因佈建。 ● 業者缺乏誘因耗費大量成本廣鋪光纖，且可能造成網路壟斷的狀況，目前 5G 拍賣結束後是很好的建設機會，用標金來補助光纖用戶，改善傳輸品質。
謝教授欣霖	● 很驚訝有這麼高比例的人在家都不使用固網，而是直接使用 4G 分享，與一般認知的情況有所不同，是重要的研究發現。
郭教授文忠	● 消費者對服務不滿意主要來自資訊沒有揭露清楚，因此「資訊揭露」為首要之務，南韓處理都會密集區之消費糾紛經驗值得業者與監理單位參考。 ● 民眾之感受也是目前臺灣在推動 5G 上的困難，就消費端來說，缺乏殺手級應用，吸引民眾採用新服務，例如寶可夢或其他手遊，若有則民眾會有誘因更換手機或資費服務方案，但目前仍尚待市場上的應用出現。 ● 以影音服務消費端而言，手機影片不需要追求高畫質。 ● 以產業應用端而言，如何去推廣公部門與私部門數位轉換，是非常重要且困難的。要逐點突破，思考數位轉換、可能的困難及成本面因素，透過政府、民眾、企業去推廣，而目前僅剛起步。

	● 在 5G 涵蓋上，須考量技術限制，目前不會只透過 3.5GHz 進行全面涵蓋。
劉教授崇堅	● 基地臺佈建對身體之影響原是科學問題，後來演變成情緒、政治問題。目前 3.5GHz 頻段位置使基地臺建設無法兼顧速度與涵蓋率，加上部分地區對此議題非常敏感，因此在 5G 微型基地臺建設、低延遲特性、佈建密度等問題的處理，恐怕要花較多心力。 ● 若電信業者維持現行「吃到飽」費率，對其營收不會增加，但若提升服務品質，則需要資金建構微型基地臺，這會造成電信業者是否要挹注資金的兩難。

2. 5G 資費方案與應用服務發展

隨著我國 5G 頻譜拍賣於今年 2 月落幕，中華電信、台灣大哥大和遠傳電信等三大業者已陸續於 7 月初開臺，台灣之星與亞太電信亦宣布將於第 3 季開臺。根據 109 年通訊市場調查結果，我國 16 歲以上民眾超過 6 成（62.5%）表示推出 5G 方案後，願意從 4G 轉換到 5G 服務；另因 5G 網路建置成本高昂，進一步詢問民眾若 5G 資費較 4G 高，其轉換服務之意願，仍有達 7 成（70.7%）表示願意轉換，可見民眾對 5G 網路期待之深。

檢視我國目前電信業者推出之 5G 資費方案，除主打之吃到飽服務外，包含中華電信、遠傳電信和台灣大哥大等業者皆推出最少 24GB 的限制流量方案，月租費落在新臺幣 599 元至 1,199 元不等。另依據通傳會之統計我國行動寬頻用戶每月平均用量為 20.85 GB，且 109 年通訊市場調查結果顯示，我國 16 歲以上民眾有 15.1%採用限制流量方案，其中達 36.3%從未用完每月的數據流量。

■ **議題二：**未來 5G 資費方案應如何訂定，能在促進民眾轉換服務的同時，亦能兼顧頻譜資源有效應用？

專家學者	重點摘要
劉副秘書長莉秋	● 在 B2C 市場中，消費者對價格是非常敏感的，因此資費提高後有 70%民眾願意從 4G 轉換至 5G，可能是高估的結果。呼應議題一（5G 基礎設施與民眾體驗），臺灣從 4G 走向資費 499 元的市場結構時，考量 5G 在臺佈建、商轉方式，以及基地臺建設困難，臺灣電信產業將主要依賴 B2B 市場。 ● 政府不補助電信服務業，個人推測可能原因係電信服務業者經常聲稱其獲利可觀，其真實性有待商榷，但已造成社會對補助電信服務業者的觀感不佳；抑或是電信服務業因沒有使用國產設備，或與創新應用產業相比較缺乏附加價值，而未被政府納進活絡資通訊科技政策產業鏈的一環。若政府未將電信服務業定位為可

	帶動創新應用的角色，納入產業鏈思考，而單從硬體製造業買賣角度來制定政策，將造成政策偏移與傾斜持續存在。
魏教授學文	● 以技術角度而言，5G 已被過度誇大，從技術創新到成熟容易發生 Hype（炒作）現象。 ● 以消費者角度而言，一般民眾沒有技術背景，其評斷依據會以最直觀的速度為主，而臺灣 4G 佈建發展太完善，導致一般民眾無法明顯感受 4G 與 5G 的差異性。 ● 「吃到飽」的資費方案使電信業者的收入無法再大幅增加，但因其牽涉層面複雜，目前沒有業者能打破現況，承受做為廢除「吃到飽」倡導者所帶來的營利風險（成為價格破壞者）。 ● 現行 4G 費率低且速度快，消費者缺乏從 4G 轉換至資費更貴的 5G 之誘因，除非讓消費者對現行 4G 服務與資費感到不滿，或使技術差異擴大至讓消費者產生明顯感受（例如 4G 傳輸速度明顯比 3G 快）。個人建議將這方面的彈性回歸到電信業者身上，也支持技術中立性，因電信業者最清楚如何將基地臺做最有效率的配置，且目前電信產業屬於健康競爭市場，如此可得最有效率的資源配置。
謝教授欣霖	● 個人想進一步了解一般用戶對 5G 接受度之實際情況，以及用戶對電信業者 5G 資費方案之反應為何。 ● 個人觀察到民眾可能有辦一個吃到飽門號再分享流量給全家的現象，故建議電信業者在民眾辦門號可設計選項（可分享、不分享），提供民眾固定流量，超過即中斷分享。
郭教授文忠	● 電信市場運作相對競爭，現行費率為市場決定的結果，個人認為行動網路與固網（電信與有線電視）技術面競爭，已形成不錯的平衡。 ● 市內電話、公用電話不能偏廢之議題，目前政策仍持續關注中。 ● 5G 發展之市場面很重要，個人支持讓市場去決定整體產業走向。
劉教授崇堅	● 個人持續提倡電信業者應廢除「吃到飽」方案，電信業者的 5G 廣告宣傳使消費者對其產生期待，但缺乏相關概念，故調查結果中民眾願意轉換的比例可能高估。個人建議將現行「吃到飽」方案逐漸調整為「有

	限制的吃到飽」(分階段調整為從量制)才是正確的方向。 ● 在頻譜使用方面，個人贊成 4G、5G 網路之佈建由業者自由安排。 ● 目前電信業者落入賽局理論中的囚犯困境，即在三大兩小局面下，其中一大放棄「吃到飽」方案所失去的客源，將會被小規模業者吸收，進而破壞價格制度，故目前電信業者無法放棄吃到飽方案，應逐漸把資費制定出來。若持續透過吃到飽資費競爭，將造成電信業者皆缺乏投資誘因的窘境，對消費者將越不利。
--	---

- **議題三：**國際與我國之電信業者所推出的 5G 資費方案中，可見整合其他免費娛樂內容、線上串流影音等加值服務之趨勢，未來電信業者可能的商業經營模式為何，如何藉由 5G 翻轉、提升競爭力與營收？

專家學者	重點摘要
劉副秘書長莉秋	● 電信業者非常樂見與其他加值服務的合作，電信業者樂觀其成，但在目前 B2C 市場中（營收占 4 成），因社會氛圍與民代壓力，造成政策對消費者的保護是層層疊加（例如：帳單分離制度使電信業者被迫吸收消費者使用之非電信服務呆帳），且電信業者沒有議價空間，導致電信業者在提供加值服務方面形成被動態度。
郭教授文忠	● 業者希望透過匯流方式提供加值服務，例如連結有線電視，目前已在實行，可提升消費者忠誠度。

3. 5G 服務品質衡量

根據 109 年通訊市場調查結果，我國 16 歲以上民眾僅有 22.2% 知道如何測量行動網路速度，其中超過 4 成（42.7%）認為實際測速結果比其預期的慢，比例較前三年提升（106 年為 36.9%、107 年為 35.3%、108 年為 24.7%）。

- **議題四：**5G 網路具備超高速寬頻、超大連結及超高可靠度低延遲等三大特性，與 4G LTE 網路特性有明顯差異，未來行動網路測速機制為何，以客觀衡量電信服務品質，並保障消費者權益？

專家學者	重點摘要
劉副秘書長莉秋	● 行網速度量測為電信業者的痛點，因數據絕對值公布即決定市場競爭能力，且網路建設是金錢競賽，論國有狀態、財力、策略等，中華電信皆獨占鰲頭。主管機關的量測造成電信服務業市場不公平競爭，並給消費者「速度代表一切」的絕對價值觀，使差異化服務、客服

	系統、廣告行銷都無法發揮作用，此為不公平的軍備競賽。在 5G 時代此現象將更嚴重，五家電信業者的頻寬落差很大，且 4G 階段中華電信位居第一，進入 5G 時代後沒有意外也將獨占鰲頭，若持續維持此市場樣態，其他電信業者會產生麻痺心態，缺乏競爭動力。而對中華電信而言，為保住測速第一名的位置，只能廣建基地臺，並在 5G 頻譜拍賣中堅持取得最大頻寬。個人認為對政府、消保團體而言，最重要的應是用戶感受（例如追劇、打遊戲順暢程度），速度、頻寬對用戶較不具實際意義，故希望接下來的量測方式可改從量化（絕對值數據）走向質化（消費者感受）。
魏教授學文	建議在問卷中多著墨技術性問題，如針對量測資料做交叉比對分析，以及因觀看影音比例增加對速率之影響可再多加掌握。數據路（Dataway）的增加速度每年約 1.7 倍，當 4G 成熟時該數值變為 2 倍，在 5G 持續發展時，該值是否會增加也可列為觀察指標。觀看影音所耗費的數據量約占總數據量的 60%，而 5G 時代之影音數據需求量可能為現在的 1,000 倍，此論述是否屬實亦可多加探討。
謝教授欣霖	5G 發展是為了要提供更高的傳輸速度、更低的延遲。在測速方面，5G 常被詬病實驗室數據高估，與日常生活測速有所出入，因此建議可讓用戶回答實際使用手機或平板追劇之感受（另須考量客觀程度）。延遲方面，建議可請用戶回答玩手遊或是互動式遊戲之感受。
郭教授文忠	因目前 5G 用戶不多且相關應用尚未開始，應待使用者增加後再建立指標。
劉教授崇堅	個人對此無太多意見，但值得一提的是，固網穩定、抗災性強的特性對 5G 行動通訊發展有很大影響（例如自駕車技術），個人認為應居安思危，在發展新技術（5G 行動通訊）的同時，勿將原有技術（固網、室內電話與公用電話）荒廢。

4. 其他建議及補充

專家學者	重點摘要
劉副秘書長莉秋	- 目前電信產業發展國內 B2B 及 B2C 分別占比：以目前 4G 而言 B2B 市占率已達 6 成，B2C 市場越來越小，幾乎沒利潤可言。 - 政府要求電信業者採購國產設備達到 40%：這是電信

	業者目前遇到的最大困難，政府要求電信業者兩年後採購 40% 的國產設備。目前 4G 技術普及程度高，但與 5G 技術與政策上尚有斷層，而政府所關注的資安防護計畫係以高於國際標準（R16、R17）之規範要求電信業者，同時要求其採購國產設備。考量國產設備品質尚未穩定，須通過資安檢測標準與越網測試方能符合資安防護計畫，故採購國產設備不應硬性成為 KPI，須視國產設備條件做動態調整，目前尚與政府溝通中。
郭教授文忠	● 因本次 5G 釋照標金可觀，外界提出對通傳會的建議與指正，但電信法最終裁決權在行政院，在許多項目上通傳會並沒有職權及預算，只能藉由少許資源來輔導業者。 ● 個人認為這個研究應持續進行，讓監理單位與外部民眾得了解市場的改變。
魏教授學文	● 個人認為這個案子很棒，值得每年執行，建議以資訊探勘（Data mining）方式可能可以取得更多資料給通傳會參考，但相對而言人力成本可能會增加，個人建議通傳會既然已開始此計畫，經費上可給台經院更多支持。
劉教授崇堅	● 此案至今已執行第 4 年，個人極力支持基礎性資料蒐集，期盼持續調整做得更好。除敘述性統計外，希望就調查研究的整體性與發展趨勢進行議題分析，例如 4G 轉換變 5G、MOD 被 OTT 干擾、MOD 與有線電視間替換競爭等。以上針對大趨勢分析可凸顯研究價值，另可透過資料探勘作為政策與學術上重要資料庫。

伍、結論與綜合建議

一、 結論

依據 109 年通訊市場調查結果，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（64.3%）為主，但有超過 3 成（31.8%）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達 73.2%。其中不打算安裝市內電話的原因，超過 7 成（72.8%）皆表示以行動電話取代即可，認為並不需要的比例亦達 36.7%；此外，民眾本身或家中成員有使用過網路語音通話的比例高達 92.4%，在網路免費通話服務盛行的情況下，大幅降低民眾對市內電話的需求。

我國 16 歲以上民眾手機可以上網的比例高達 92.4%，且在家以外最常使用的行動上網服務以 4G（95.1%）為主。在行動上網流量方面，民眾採用吃到飽方案的比例自 106 年的 67.1%逐年上升至 109 年的 81.7%，且其中超過 6 成（63%）皆選擇不限速吃到飽服務，但每月行動電話帳單費用自 106 年的 825 元逐年減少至 109 年的 727 元，可見我國電信市場競價激烈。關於最常使用手機的連網地點，達半數（50.4%）民眾最常在家中使用手機連網，其次為工作地點（32%）。

109 年年初我國完成 5G 釋照，詢問民眾從 4G 轉換到 5G 服務的意願，超過 6 成（62.5%）表示願意、20.1%表示不願意、17.4%尚不知道；另鑑於 5G 佈建成本高昂，進一步詢問若未來我國 5G 資費較 4G 高，民眾的轉換意願如何，仍有高達 7 成（70.7%）表示願意轉換。

我國近 9 成（88.9%）民眾家中可以上網，其中家中有固定網路的比例自 106 年的 75.9%逐年下降至 109 年的 65.8%，且民眾於家中最常使用的上網方式，高達 72.7%皆以行動寬頻服務（4G 與他人熱點分享）為主，占比遠高於使用固網寬頻者（合計 ADSL、光纖與有線寬頻）。而在開放有線電視跨區經營後，居住地有特定業者加入之民眾，有改用特定業者上網服務的比例自 107 年的 17.2%上升至 109 年的 31.4%。

關於各項電信服務品質，民眾對市內電話通話品質滿意度（7.81 分）最高，其次為行動電話語音品質（7.49 分）、行動電話上網品質（7.25 分），固定網路上網品質滿意度（7.21 分）則最低。進一步檢視，市內電話通話品質和固定網路

上網品質滿意度呈現波動趨勢，自 107 年上升後於 108 年出現下降，並於 109 年再度回升；行動電話語音品質和上網品質滿意度則是逐年提升。

二、 綜合建議

本章節彙整調查結果、國際趨勢與專家焦點座談意見，提出具體建議如下。

（一） 開創殺手級創新應用，推動我國 5G 商用發展

依據通傳會統計，109 年上半年我國行動寬頻用戶每月平均數據用量為 21.41GB，且本次調查結果顯示，我國 16 歲以上民眾有 15.1%採用限制流量方案，其中達 36.3%從未用完每月的數據流量。隨著我國 5G 頻譜拍賣於 109 年 2 月下旬落幕，各家電信業者自 7 月起已陸續開臺，推出相關資費方案吸引民眾轉換 5G 服務。檢視我國目前電信業者推出之 5G 資費方案，仍主打上網吃到飽服務，月租費落在新臺幣 1,399 元至 2,699 元不等；除吃到飽服務外，包含中華電信、遠傳電信和台灣大哥大等業者皆推出 24GB 至 100GB 的限制流量方案，月租費則落在新臺幣 599 元至 1,199 元不等。綜觀其他主要國家 5G 資費方案⁵，可見我國資費明顯低於其他國家。

國際與我國電信業者所推出的 5G 資費方案中，皆可見整合其他免費娛樂內容、線上串流影音等加值服務之趨勢，但目前尚缺乏殺手級應用吸引民眾採用新服務，若僅透過吃到飽資費削價競爭，將造成電信業者缺乏投資誘因的窘境。目前首要之務應是研發 5G 相關創新應用，促使消費者願意更換手機與採用差異化服務，跳脫過往吃到飽方案之框架。

此外，5G 網路具備超高速寬頻、超大連結及超高可靠度低延遲等三大特性，與 4G LTE 網路特性有明顯差異，故過往之行動網路測速機制已難以周全衡量 5G 服務品質。然而在民眾「速度代表一切」的既定觀念下，量測結果可能影響消費選擇，進而造成電信業者間不必要的軍備競賽。未來在 5G 服務品質衡量上，量測方式或可考慮改從量化（絕對值數據）走向質化（消費者感受），以在滿足消

⁵ 主要國家之 5G 資費價格(不考量額外的優惠折扣):美國吃到飽方案資費大約落在新臺幣 1,731 元至 2,596 元之間；韓國限制流量方案資費大約落在新臺幣 802 元至 2,043 元之間、吃到飽方案資費大約落在新臺幣 1,681 元至 3,233 元之間；日本限制流量方案資費大約落在新臺幣 870 元至 2,343 元之間、吃到飽方案資費大約落在新臺幣 2,343 元至 3,034 元之間；中國大陸限制流量方案資費大約落在新臺幣 563 元至 2,616 元之間(以上資費皆以 2020 年 11 月央行當月匯率換算為新臺幣)。

費者需求之同時，避免電信業者為追求行網測速的絕對數值，而過度佈建基地臺。

（二）專案成果倍受產官學研各界關注，未來持續因應我國通訊傳播發展趨勢，滾動式調整問卷

本案自 106 年執行至今，累計 4 年度調查資料，含括通訊傳播、網際網路、創新應用等各層面，數萬筆調查數據與分析成果產出豐碩，廣受各界肯定，亦常接獲來自各產業，甚至國外機構對調查結果之詢問，顯示各類問卷對通訊傳播、數位經濟產業發展與重要議題之掌握。有鑑於此，在通傳會支持下本案於 108 年特別製作專屬視覺化網站將歷年調查結果、分析報告等成果彙整上網供各界參酌利用，上開網站可自通傳會官網點選連結檢視。此外，於本案歷年四大類市場座談會中，產官學研專家皆表示研究成果完整且實據重要參考意義，建議未來持續執行調查，並同過去每年檢視調整問卷題項，納入重要議題，以掌握市場消費面最新動向，並提供政策監理機關施政參考，通傳會或各界亦可依據本案調查結果，進一步針對各議題深入進行研究分析。

參考文獻

中文文獻

1. 侯佩君、杜素豪、廖培珊、洪永泰、章英華（2008）。台灣鄉鎮市區類型之研究：台灣社會變遷基本調查第五期計畫之抽樣分層效果分析。

外文文獻

1. Cronbach, L. J. (1951). Coefficient alpha and the internal structure of tests. *Psychometrika*, vol. 16, issue 3, 297-334.
2. Nunnally, J. C. (1967). *Psychometric Theory*, 1st Edition, McGraw-Hill, New York.

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市場發展概況與趨勢的訪問工作，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 鄭小姐

台灣經濟研究院 (02) 2586-5000 分機 143 蕭先生

(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 _____鄉鎮市區 _____村里	109 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，拒答其中則終止訪問)

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（如使用桌上型電腦、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. 請問您平均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

【Q3 選 (01) 者，續問 Q5】

Q5. 請問您最近3個月內多常使用網路（不論任何地點）？（單選）

（使用網路次數定義：開啟裝置使用網路的次數，若使用期間開啟許多應用程式仍算一次；若離開/沒使用後，又再度開啟則算第二次。）

(01) 至少一天一次

(02) 不是每天使用，但至少一週一次

(03) 少於一週一次

(96) 不知道

【Q3 選 (01) 者，續問 Q6】

Q6. 請問您最近3個月內有使用網路從事哪些活動？（複選）

(01) 發送或接收電子郵件

(02) 撥打網路語音電話（如Facebook Messenger、LINE、Skype、FaceTime、WeChat、Telegram等之語音電話）

(03) 造訪聊天網站、部落格、新聞群組或線上討論

(04) 參與社群網路（如Facebook、Instagram、LINE等）

(05) 經營個人網頁

(06) 內容分享/上傳自製內容

- (07) 在部落格維護或新增內容
- (08) 使用專業網路 (如LinkedIn、Xing等)
- (09) 找工作或遞交履歷
- (10) 參加線上課程
- (11) 查詢維基百科、線上百科或學習為目的之網站
- (12) 搜尋健康相關的資訊 (外傷、疾病、營養保健等)
- (13) 透過網站預約醫師掛號
- (14) 閱讀或下載電子新聞、雜誌、電子書
- (15) 取得商品或服務資訊
- (16) 購買或預訂商品或服務
- (17) 販售商品或服務
- (18) 網路銀行
- (19) 使用旅遊或與旅遊相關的住宿服務
- (20) 取得政府機構的訊息
- (21) 與政府機構互動
- (22) 參與線上諮詢或投票以確立公民或政治議題
- (23) 在任何個人或組織之網站上發表對公民或政治議題的意見
- (24) 下載圖片/電影/影片/音樂、玩或下載遊戲
- (25) 收聽網路電臺
- (26) 觀賞網路電視
- (27) 下載軟體或應用程式
- (28) 使用線上儲存空間存放文件、照片、音樂、影片或其他檔案
- (29) 使用網路軟體編輯文件、電子表單或簡報
- (30) 以上皆無

【市內電話服務】

【所有受訪者】

Q7. 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Q8】**

- (02) 僅有行動電話【跳問Q12】
- (03) 有市內電話，也有行動電話【續問Q8】
- (90) 都沒有【跳問Q12】

【Q7 選 (01)、(03) 者，回答 Q8~Q11】

Q8. 請問您家中每月市內電話帳單總共約多少錢？

- (94) 約新臺幣_____元（請直接填寫金額）
- (96) 不知道
- (98) 拒答

【Q7 選 (01)、(03) 者，回答 Q8~Q11】

Q9. 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

【Q7 選 (01)、(03) 者，回答 Q8~Q11】

Q10. 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

【Q7 選 (01)、(03) 者，回答 Q8~Q11】

Q11. 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

【Q7 選 (02)、(90) 者，續問 Q12，其餘不問】

Q12. 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

【Q12 選 (04)～(06) 者，續問 Q13，其餘不問】

Q13. 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) 安裝費太昂貴
- (06) 整體而言，費用太高
- (07) 超過生活開支，無法負擔
- (08) 避免不明來電
- (09) 不方便/幾乎不會在家裡使用
- (10) 沒有撥打電話的需求
- (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

【Q7 選 (01)、(03) 者，續問 Q14，其餘不問】

Q14. 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

【Q14 選 (01) ~ (03) 者，續問 Q15，其餘不問】

Q15. 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，非我能決定是否取消
(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】

【Q7 選 (02)、(03) 者，回答 Q16，其餘不問】

Q16. 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】

Q17. 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

【Q17 選 (01) 者，續問 Q18】

Q18. 請問您主要使用的手機是否可以上網（包含使用Facebook、Line等社群媒體）？（單選）

- (01) 是【續問Q19】
- (02) 否【跳問Q23】
- (96) 不知道【跳問Q23】

【Q3 選 (01) 且 Q18 選 (01) 者，續問 Q19】

Q19. 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Q21】
- (94) 其他_____（訪員請記錄）
- (96) 不知道

【Q19 選 (01) ~ (06)、(94) 者，續問 Q20】

Q20. 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 Q18 選 (01) 者，續問 Q21】

Q21. 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

【Q21 選 (10) 者，方問 Q22；若 Q19 選 (90) 且 Q21 選 (10) 者，不問 Q22】

Q22. 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

【Q17 選 (01) 者】

Q23. 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

【Q23 回答 2 個以上門號者，方問 Q24】

Q24. 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

【Q17 選 (01) 者】

Q25. 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

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

Q26. 請問您使用這家行動電話業者（帶入Q25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（如包含網內互打免費、免費線上音樂/影音串流等其他加值服務）
- (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
- (08) 所提供的手機軟體服務佳
- (09) 企業形象佳
- (94) 其他_____（訪員請記錄）
- (96) 不知道

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

Q27. 請問您有沒有換過最常使用的行動電話業者（帶入Q25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

【Q27 選 (01) ~ (05)、(94) 者，續問 Q28、Q29】

Q28. 請問您更換最常使用的行動電話業者（帶入Q27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

【Q27 選 (01) ~ (05)、(94) 者，續問 Q28、Q29】

Q29. 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

【Q7 選 (02)、(03) 者】

Q30. 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】

【Q17 選 (01) 者】

Q31. 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

【Q31 選 (01)、(03) 者，續問 Q32】

Q32. 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

【Q31 選 (02)、(03) 者，續問 Q33】

Q33. 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

【Q31 選 (02)、(03) 者，續問 Q34】

Q34. 請問您每月行動電話帳單約多少錢?

- (94) 約新臺幣_____元(直接填答費用)
- (96) 不知道
- (98) 拒答

【Q31 選 (02)、(03) 者，續問 Q35】

Q35. 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

【Q31 選 (01) ~ (03) 者，續問 Q36】

Q36. 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

【Q36 選 (01) 者，續答 Q37】

Q37. 您的購機綁約合約多長？

- (94) _____月（請訪員紀錄）
- (96) 不知道

【Q36 選 (02) 者，續答 Q38】

Q38. 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】

Q39. 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

【Q31 選（01）～（03）者，續問 Q40】

Q40. 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

【Q40 選（01）、（03）者，續答 Q41】

Q41. 語音熱線

- （94）共_____支號碼
- （96）不知道

【Q40 選（02）、（03）者，續答 Q42】

Q42. 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）（請直接填寫分鐘數）
- （02）網內互打，每月共幾分鐘免費（_____分鐘）（請直接填寫分鐘數）
- （03）網內互打，完全免費
- （96）不知道

【使用手機情形】

【Q32 或 Q33 選 (02) ~ (04) 者，續問 Q43】

Q43. 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

【Q43 選 (01) ~ (08) 者，續問 Q44】

Q44. 您是否曾使用完手機的數據流量？（單選）

- (01) 是，幾乎每個月都用完
- (02) 是，但不是每個月都用完
- (03) 是，一年會有幾個月用完
- (04) 從未用完數據流量
- (96) 不知道

【Q32 或 Q33 選 (01)、(03)、(04) 者，續問 Q45】

Q45. 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

【Q32 或 Q33 選 (02) ~ (04) 者，續問 Q46】

Q46. 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】

Q47. 您知道如何測行動網路速度嗎？(單選)

(01) 知道 (02) 不知道

【Q32 或 Q33 選 (02) ~ (04) 且 Q47 選 (01) 者，續問 Q48】

Q48. 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

【Q48 選 (94) 者，續問 Q49】

Q49. 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

【Q17 選 (01) 者】

Q50. 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

【Q17 選 (01) 者】

Q51. 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 Q18 選 (01) 者】

Q52. 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 Q18 選 (01) 者】

Q53. 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) 收看網路直播

(04) 開網路直播

(05) 經營個人網頁部落格

(06) 使用或瀏覽網路相簿

(07) 使用或瀏覽論壇、留言版

(08) 在別人的部落格上留言

(09) 在網站上發表與公共事務或政治相關議題意見

(10) 透過即時通訊進行溝通（如Facebook Messenger、LINE、Skype、WhatsApp、WeChat等）

(11) 撥打視訊電話（如Facebook Messenger、LINE、Skype、FaceTime等）

(12) 撥打語音網路電話（如Facebook Messenger、LINE、Skype、FaceTime等）

(13) 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 Q18 選 (01) 者】

Q54. 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) 使用線上課程 (含遠距教學、數位學習等)
- (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 Q18 選 (01) 者】

Q55. 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

【Q32 或 Q33 選 (02) ~ (04) 者，續問 Q56】

Q56. 我國即將邁向5G時代，5G具備超大頻寬、超大連結及超高可靠度低延遲通信等三大特性，能夠及時、大量、同地點且多人資料傳輸，相關應用服務包含4K/8K影音、多方視訊電話、遠端手術、自駕車、智慧城市及車聯網等。請問將來推出5G資費方案時，您是否願意從4G轉換到5G服務？（單選）

(01) 願意

(02) 不願意

(96) 不知道

【Q56 選 (01) 者，續問 Q57】

Q57. 承上題，由於5G建設成本較4G高，故國際上5G服務費用一般高於4G費用，或以更高費用提供組合資費方案（如包含免費串流影音、免費串流音樂等），若是未來我國5G資費較4G高，您是否仍願意從4G轉換到5G服務？（單選）

(01) 願意，原因為_____（訪員請記錄）

(02) 不願意，原因為_____（訪員請記錄）

(96) 不知道

【家中網路使用情形】

【所有受訪者】

Q58. 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Q61】

【Q58 選 (01) 者，續答 Q59】

Q59. 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

(96) 不知道

【Q59 選 (01) 者，續答 Q60】

Q60. 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

【Q58 選（02）者，續答 Q61】

Q61. 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

【Q61 選（04）～（06）者，續答 Q62】

Q62. 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

【Q59 選 (01) 者，續答 Q63】

Q63. 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

【居住地有特定業者加入之縣市】

Q64. 請問您知不知道居住地有下列業者加入提供有線電視 (第四臺) 寬頻上網服務？【新北市：全國數位、大豐 (原僅經營板橋區)、新北市、數位天空服務；臺北市：北都數位；高雄市：新高雄及彰化縣：新彰數位】

(01) 知道

(02) 不知道【跳答Q66】

【Q64 選 (01) 者，續問 Q65】

Q65. 開放有線電視 (第四臺) 跨區經營後，您有沒有改用 (過) 下列業者的上網服務？【新北市：全國數位、大豐 (原僅經營板橋區)、新北市、數位天空服務；臺北市：北都數位；高雄市：新高雄及彰化縣：新彰數位】

(01) 有

(02) 沒有

【Q58 選 (01) 者，續答 Q66】

Q66. 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（第四臺）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

【Q66 選 (01) ~ (05)、(94) 者，續答 Q67】

Q67. 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（第四臺）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

【Q67 選 (01)、(02)、(94) 者，續答 Q68】

Q68. 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

【Q68 選 (01) 者，續答 Q69】

Q69. 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

【Q58 選 (01) 者，續答 Q70】

Q70. 您家中16歲（含）以下會在家中上網的人有_____人？

(96) 不知道

【Q59 選 (01) 者，續答 Q71】

Q71. 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

【Q59 選 (01) 者，續答 Q72】

Q72. 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

【Q72 選 (01) ～ (14) 、 (94) 者，續答 Q73】

Q73. 承上題，若您家中有換過固網寬頻上網服務業者，更換的原因有哪些呢？（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

【Q59 選 (01) 者，續答 Q74】

Q74. 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】

Q75. 您知道如何測固網網路速度嗎？（單選）

- (01) 知道
- (02) 不知道

【Q59 選 (01) 且 Q75 選 (01) 者】

Q76. 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

【Q76 選 (94) 者，續答 Q77】

Q77. 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

【Q59 選 (01) 者，續答 Q78】

Q78. 您家中每月固網寬頻電信費用約多少錢？

- (94) 新臺幣_____元（請直接填寫金額）
(96) 不知道
(98) 拒答

【Q59 選 (01) 者，續答 Q79】

Q79. 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

【所有受訪者】

Q80. 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

【Q80 選 (01) 者，續答 Q81】

Q81. 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

【Q81 選 (01) 者，續答 Q82】

Q82. 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
(08) Telegram

(94) 其他_____ (訪員請記錄)

(96) 不知道

【Q81 選 (01) 者，續答 Q83】

Q83. 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	
	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】