

106 年通訊傳播產業匯流  
發展趨勢與調查委託研究案  
案號：NCC-Y106-014

## 106 年通訊市場調查結果摘要報告

委託單位：國家通訊傳播委員會

執行單位：財團法人台灣經濟研究院

中華民國 107 年 1 月



106 年委託研究報告

案號：NCC-Y106-014

通訊傳播產業匯流發展  
趨勢與調查委託研究案  
通訊市場調查結果摘要報告

計畫主持人

王怡惠博士

研究人員

劉柏立、白卿芬、陳思豪、陳彥宇、  
鄭椀予、梁曼嫻、徐千惠、汪瑤葳、鄭雅心、施翔云

委託單位：國家通訊傳播委員會

執行單位：財團法人台灣經濟研究院

本報告不必然代表國家通訊傳播委員會意見

中華民國 107 年 1 月



# 目錄

圖目錄.....	3
表目錄.....	5
壹、調查目的.....	7
貳、調查方法.....	7
一、問卷設計.....	7
二、調查對象與方法.....	7
三、調查執行情形.....	13
四、研究限制.....	16
參、通訊市場調查結果.....	17
一、電話使用情形.....	17
二、市內電話使用情形.....	18
三、行動電話使用情形.....	23
四、行動電話資費與方案.....	35
五、家中網路使用情形.....	41
六、網路語音通話使用情形.....	50



## 圖目錄

圖 1	家戶電話使用情形.....	17
圖 2	未來 12 個月內，家中安裝市內電話可能性.....	21
圖 3	未來 12 個月內，家中不安裝市內電話原因.....	22
圖 4	智慧型手機使用情形.....	23
圖 5	最常使用的門號所屬電信業者.....	24
圖 6	最常使用門號的原因.....	26
圖 7	更換最常使用電信業者門號的原因.....	27
圖 8	在家以外最常使用的行動上網服務.....	28
圖 9	最常使用手機的連網地點.....	29
圖 10	民眾使用手機的非上網活動（前十名）.....	30
圖 11	民眾使用智慧型手機的上網活動（前十名）.....	31
圖 12	購買手機的地方.....	34
圖 13	最常使用的行動電話資費方案.....	35
圖 14	門號採行方案.....	37
圖 15	語音熱線與網內互打免費的使用情形.....	38
圖 16	行動上網流量方案.....	40
圖 17	家中上網情形.....	41
圖 18	家中固定網路擁有情形.....	42

圖 19	家中最常使用的上網方式.....	44
圖 20	網路使用頻率.....	45
圖 21	家中申裝的固網速率.....	46
圖 22	是否知道固定網路測速.....	48
圖 23	受訪者或家中是否有使用網路語音通話.....	50
圖 24	受訪者或家人所用的網路語音電話服務.....	51

## 表目錄

表 1 樣本配置 .....	9
表 2 正式樣本執行狀況.....	10
表 3 通訊市場調查樣本檢定表 .....	15
表 4 市內電話通話品質滿意度（區域別） .....	19
表 5 市內電話業者整體服務滿意度（區域別） .....	20
表 6 行動電話語音服務品質滿意度（區域別） .....	32
表 7 行動電話上網服務品質滿意度（區域別） .....	33
表 8 固網上網品質滿意度（區域別） .....	49



# 壹、調查目的

數位經濟時代，消費者在通訊傳播市場之使用行為，除攸關整體通傳產業之商業經營、科技發展外，並已逐漸擴展與深化影響眾多其他產業，因此通傳產業之發展與國家整體經濟走向亦將愈加緊密難分，此由其他國家如英國通訊傳播局 (Office of Communications , Ofcom)、日本總務省、韓國放送通訊委員會(Korea Communications Commission, KCC) 與新加坡資通訊媒體發展管理局 (Info-communications Media Development Authority of Singapore, IMDA) 等亦長期辦理此類消費者端定期追蹤調查，而更顯示此類資訊之重要性。

本調查研究目的在於藉由全面性且深入之需求面調查，獲取細緻客觀描繪消費者行為偏好圖像之資訊，以掌握數位經濟時代下之各項消費行為、創新應用等重要發展動態，作為擘劃通傳市場及法規政策走向評估之量化參考數據。

# 貳、調查方法

## 一、問卷設計

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

## 二、調查對象與方法

### (一) 調查對象

以臺灣本島（不含金門縣及連江縣）為訪問區域。並以年齡在 16 歲及以上（民國 90 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)<sup>1</sup>抽樣法，於第一及第二階段依照各區域人口等比例分配樣本，第三階段則採便利抽樣完成受訪樣本。

---

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

## 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，使原來的七個分層合併為五個分層<sup>2</sup>。實際成功樣本數為 30 人。

## 2. 正式調查

正式面訪調查採分層三階段 PPS 抽樣法，使母體中的每個人都有一個不為零（non-zero）的中選機會，預計完成 1,100 份樣本。採用的抽樣分層，是依據人文區位的人口結構及經濟變項，將臺灣 358 個鄉鎮市區分為七個層級。為求實務調查之便利性，在抽樣執行時，合併了都市化層級最低的第六層與第七層，而以六個層級作為本次調查的抽樣分層架構<sup>3</sup>。

各階段的抽樣單位，茲說明如下：第一抽出單位：鄉鎮市區；第二抽出單位：村里或集群村里；最後則將於抽出村里的人口聚集處設置訪問點。實際抽樣執行時亦利用分層三階段 PPS 抽樣法進行抽樣。第一階段抽樣是依照 PPS 之原則抽出中選鄉鎮。惟在此階段抽樣時，考量第四層至第六層地屬偏遠，常致召募訪員不易及訪員流動大之問題，故在本階段抽出鄉鎮後，即在中選鄉鎮內合併數個村里為單一集群村里，成為新抽取單位<sup>4</sup>。第二階段抽樣則是在每一中選鄉鎮市區內，依循 PPS 原則抽取村里或集群村里。最後，第三階段在每中選一村里中再採用便利抽樣完成受訪樣本，預計抽得 1,100 份樣本。

在所有正式訪問的受訪個案完訪後，即利用內政部所提供之 106 年度 08 月份的人口統計資料進行樣本代表性檢定，查核中選樣本的個人人口特徵分佈與母體人口結構的一致性。檢定項目包括：(1) 性別，(2) 年齡層，(3) 戶籍地。

---

<sup>2</sup> 預試調查先以侯佩君等人(2008)建立的七個鄉鎮市區發展類型作為抽樣分層的分類基礎，分別是：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，並將後面三層即「第五層、第六層及第七層」合併為一層。地區定義-北部：台北市、新北市、基隆市、桃園縣、新竹縣市、苗栗縣、宜蘭縣；中部：台中市、彰化縣、南投縣、雲林縣、嘉義縣市；南部：台南市、高雄市、屏東縣。第一、二層訪問北部地區；第三、四層訪問南部地區；第五層訪問中部地區。

<sup>3</sup> 正式調查同樣是採用侯佩君等人(2008)建立的七個鄉鎮市區發展類型作為抽樣分層的分類基礎

<sup>4</sup> 為有效降低訪員流動率、提升訪問資料的品質，本面訪調查的抽樣設計是採單一年度面訪調查固定初抽單位（primary sampling units）制度。依此制度的設計，當年度所有橫斷式（cross-sectional）面訪調查的第一初抽單位都採用同一中選鄉鎮，而第四層至第六層也採用相同的集群村里進行訪問

### 3. 樣本配置

依委託單位需求，問卷至少完成 1,100 份有效樣本，在 95%的信心水準下，抽樣誤差介於正負 3.0 個百分點以內。

表 1 樣本配置

地理分層	分層	16 歲以上人口	人口比例 (%)	樣本配置
北北基宜	第 1 層	1,239,417	19.20	69
	第 2 層	3,174,497	49.18	177
	第 3 層	1,636,963	25.36	91
	第 4 層	404,452	6.27	23
	小計	6,455,329	32.71	360
桃竹苗	第 1 層	1,123,077	36.74	63
	第 2 層	1,410,463	46.15	78
	第 3 層	523,045	17.11	29
	小計	3,056,585	15.49	170
中彰投	第 1 層	897,458	23.18	50
	第 2 層	1,260,111	32.55	70
	第 3 層	1,274,413	32.92	71
	第 4 層	439,835	11.36	25
	小計	3,871,817	19.62	216
雲嘉南	第 1 層	918,945	31.49	51
	第 2 層	1,215,305	41.65	68
	第 3 層	783,996	26.87	44
	小計	2,918,246	14.79	163
高屏澎	第 1 層	858,291	29.01	48
	第 2 層	983,770	33.25	55
	第 3 層	1,116,511	37.74	62
	小計	2,958,572	14.99	165
花東	第 1 層	252,539	52.97	14
	第 2 層	224,240	47.03	13
	小計	476,779	2.42	27
總數		19,737,328	100.00	1,100

### (三) 調查時間

自 106 年 08 月 17 日至 10 月 05 日於抽出之訪問區域進行訪問。

表 2 正式樣本執行狀況

中選的鄉鎮市區	每單位預計完成數 (共 1,100 份)	實際完成數 (1,131 份)
新北市永和區	18	21
臺北市大安區	18	18
臺北市松山區	16	16
臺北市萬華區	16	16
新北市三重區	20	20
新北市中和區	20	20
新北市新莊區	20	20
新北市蘆洲區	20	20
臺北市中山區	20	20
臺北市內湖區	20	20
臺北市文山區	20	20
臺北市北投區	20	22
臺北市南港區	20	20
宜蘭縣羅東鎮	18	18
基隆市七堵區	18	18
基隆市中正區	18	18
新北市五股區	18	18
新北市汐止區	18	18
宜蘭縣冬山鄉	22	22

中選的鄉鎮市區	每單位預計完成數 (共 1,100 份)	實際完成數 (1,131 份)
桃園市中壢區	22	22
桃園市桃園區	22	23
新竹市東區	22	23
桃園市平鎮區	20	20
桃園市蘆竹區	20	20
新竹縣新豐鄉	20	20
新竹縣湖口鄉	20	20
苗栗縣通霄鎮	14	14
苗栗縣後龍鎮	14	14
臺中市西屯區	16	16
臺中市北屯區	16	16
臺中市西區	16	16
彰化縣員林鎮	18	18
彰化縣彰化市	18	19
臺中市豐原區	18	18
臺中市太平區	18	18
南投縣草屯鎮	18	18
南投縣南投市	18	18
彰化縣鹿港鎮	18	18
臺中市霧峰區	18	18
南投縣竹山鎮	24	24
臺南市仁德區	18	18

中選的鄉鎮市區	每單位預計完成數 (共 1,100 份)	實際完成數 (1,131 份)
臺南市善化區	18	18
臺南市北區	18	18
雲林縣斗六市	16	19
嘉義市東區	16	16
雲林縣虎尾鎮	16	16
嘉義縣水上鄉	16	16
臺南市白河區	22	22
雲林縣莿桐鄉	22	22
高雄市苓雅區	16	16
高雄市三民區	16	16
高雄市鳳山區	16	18
屏東縣屏東市	18	18
高雄市大社區	18	19
高雄市岡山區	18	18
屏東縣鹽埔鄉	20	23
屏東縣里港鄉	20	24
高雄市大樹區	20	20
臺東縣臺東市	7	12
花蓮縣花蓮市	7	6
臺東縣卑南鄉	6	9
臺東縣太麻里鄉	6	9

### 三、 調查執行情形

#### (一) 調查說明

在正式執行前，於 106 年 7 月著手問卷相關準備工作，106 年 7 月 27 日至 106 年 7 月 31 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 106 年 8 月 17 日正式開始執行調查，實施期程說明如下：

1. 準備期：自 106 年 7 月 1 日至 7 月 31 日。
2. 調查期：第一階段調查期自 106 年 7 月 27 日至 7 月 31 日  
第二階段調查期自 106 年 8 月 17 日至 9 月 30 日。
3. 核閱期：自 106 年 10 月 1 日至 10 月 05 日。

#### (二) 輔助調查工具

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

#### (三) 統計分析方式

##### 1. 樣本代表性與加權

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

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

調查結果每一筆資料都乘以調整權數， $\frac{N_i}{n} \cdot \frac{n'_i}{N'_i}$ ， $N_i$  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. 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。

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

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

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

$O_{ij}$  為第 i 列第 j 欄位之觀察次數，

$E_{ij}$  為第 i 列第 j 欄位之理論次數。

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

## 4. ANOVA 變異數分析

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

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

其中，n 為樣本數，k 為組別數目，

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

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

#### (四) 調查樣本結構

截至 106 年 10 月 5 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 1,131 個有效樣本，調查樣本結構如表 3。

表 3 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	20,065,531	100.0%	1,131	100.0%	1,131	100.0%		
性別							卡方值為0.585，p-value=0.444，在5%顯著水準下，樣本與母體性別分配無顯著差異。	卡方值為0.000，p-value=0.999，在5%顯著水準下，樣本與母體性別分配無顯著差異。
男	9,902,186	49.3%	571	50.5%	558	49.3%		
女	10,163,345	50.7%	560	49.5%	573	50.7%		
年齡							卡方值為299.5，p-value=0.000，在5%顯著水準下，樣本與母體年齡分配有顯著差異。	卡方值為0.000，p-value=0.999，在5%顯著水準下，樣本與母體年齡分配無顯著差異。
16-24歲	2,731,710	13.6%	296	26.2%	154	13.6%		
25-34歲	3,311,796	16.5%	269	23.8%	187	16.5%		
35-44歲	3,864,576	19.3%	215	19.0%	218	19.3%		
45-54歲	3,640,882	18.1%	204	18.0%	205	18.2%		
55歲以上	6,516,567	32.5%	147	13.0%	367	32.5%		
縣市別							卡方值為214.62，p-value=0.000，在5%顯著水準下，樣本與母體縣市別分配有顯著差異。	卡方值為1.666，p-value=.999，在5%顯著水準下，樣本與母體縣市別分配無顯著差異。
新北市	3,442,652	17.2%	168	14.9%	194	17.1%		
臺北市	2,290,072	11.4%	117	10.3%	131	11.6%		
桃園市	1,817,866	9.1%	81	7.2%	101	8.9%		
臺中市	2,339,571	11.7%	69	6.1%	131	11.6%		
臺南市	1,632,805	8.1%	75	6.6%	93	8.2%		
高雄市	2,409,968	12.0%	119	10.5%	133	11.7%		
宜蘭縣	395,981	2.0%	34	3.0%	23	2.1%		
新竹縣	452,493	2.3%	42	3.7%	26	2.3%		
苗栗縣	475,781	2.4%	31	2.7%	27	2.4%		
彰化縣	1,096,957	5.5%	71	6.3%	62	5.5%		
南投縣	440,276	2.2%	65	5.7%	25	2.2%		
雲林縣	601,478	3.0%	51	4.5%	33	3.0%		
嘉義縣	456,056	2.3%	22	1.9%	26	2.3%		
屏東縣	731,356	3.6%	71	6.3%	41	3.6%		
臺東縣	190,803	1.0%	26	2.3%	11	1.0%		
花蓮縣	285,751	1.4%	11	1.0%	16	1.4%		
澎湖縣	91,128	0.5%	3	0.3%	5	0.4%		
基隆市	328,159	1.6%	41	3.6%	19	1.7%		
新竹市	358,228	1.8%	15	1.3%	21	1.8%		
嘉義市	228,150	1.1%	19	1.7%	13	1.2%		

註：母體人口資料來源為內政部內政資料開放平台所提供之10608各村(里)戶籍人口結構資料。

## 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消費行為，我國首次由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與調查，規劃採取面訪方式，以臺灣本島（不含金門縣及連江縣）為訪問區域，並以年齡在 16 歲及以上（民國 90 年 12 月 31 日以前出生）的民眾為調查對象。惟在實際調查執行作業時，仍面臨研究限制如下：

### （一） 抽樣架構之限制

按本年度通傳會標規需求，本調查需完成 1,100 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台灣地區戶籍資料作為抽樣清冊，故無法採取入戶方式的調查，而採取於挑選之鄉鎮市人口聚集處進行訪問。

### （二） 樣本回收限制

調查問卷題數 82 題，為期達成每份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。同時考量調查期間正值夏季、且問卷題數多，故又選擇有冷氣的場所進行訪問。

然而此次問卷調查內容相當專業，年紀較大受訪者不易理解，即便訪員花更多時間與心力不斷重複進行說明，仍無法增加其受訪意願，與其他年紀較輕族群相較，年紀較大的受訪者拒訪機率高，或是中途拒訪的情況相對較嚴重。故本次調查 55 歲以下成功受訪者的比率較高。

### （三） 樣本推論之限制

如前述，本次調查願意回答受訪者以 55 歲以下占大多數，而就目前 55 歲以上之台灣民眾占總人口數比約為 32%，故加權後，55 歲以上樣本的權數放大約 2.4 倍，惟超過一定年齡之長者族群，對於匯流新媒體之看法與熟悉度意見較一致，即便權數增大仍能反映該群體之整體意見，權數放大倍數後獲致結果仍屬合理。雖然團隊已盡力控樣，但受限於時間，此次樣本年齡控制仍未盡完善，故整體而言，此次調查於資料解讀上宜為意向性分析。

## 參、通訊市場調查結果

### 一、電話使用情形

#### (一) 家戶電話使用情形

##### 1. 整體分析

我國 16 歲以上民眾家戶電話使用情形，以同時使用市內電話與行動電話為主，比例達 79%。而隨著行動通訊與寬頻網路普及，家中僅使用行動電話比例占 17.7%，高於僅使用市內電話的 2.2%。

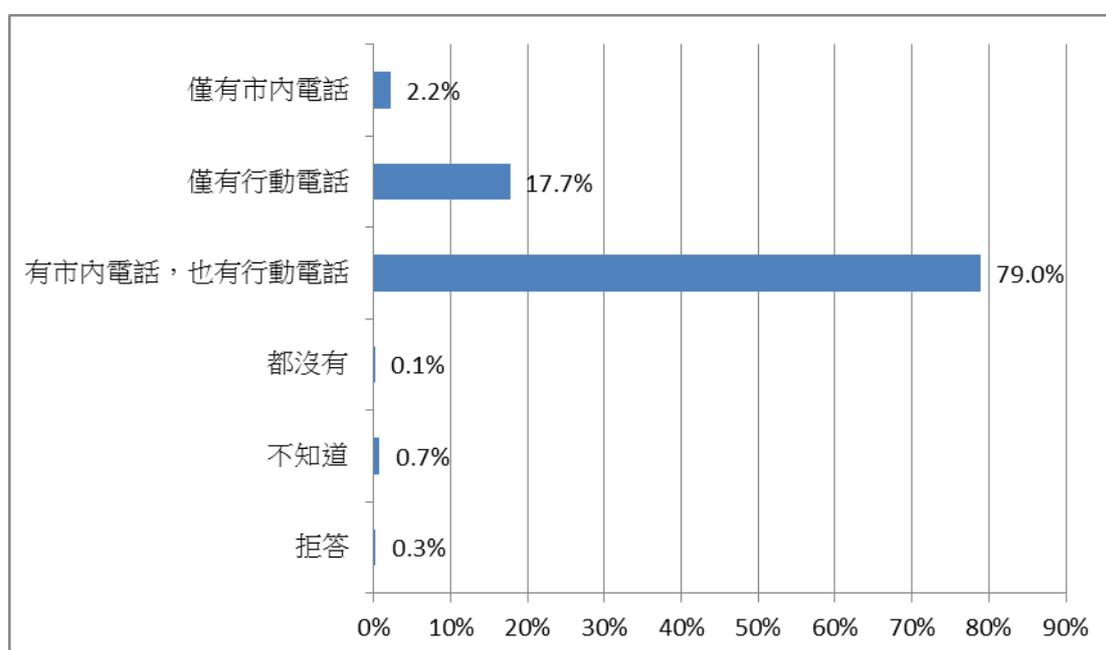


圖 1 家戶電話使用情形

Base : (N=1,131)

##### 2. 比較分析

###### (1) 區域差異分析

交叉分析發現，北北基、桃竹苗、雲嘉南、宜花東地區有使用市內電話與行動電話比例皆高於 80%，其中又以宜花東（91.1%）最高；僅有行動電話則以中彰投（31.8%）最高，而僅有市內電話以高屏澎（5%）最高。

## (2) 基本差異分析

依性別區分，不論男性或是女性皆以有使用市內電話與行動電話比例最高，男性為 78.1%、女性為 79.8%；僅有行動電話比例男性為 19.9%、女性為 15.5%。

依年齡層區分，各年齡層皆以有使用市內電話與行動電話比例最高，且皆高於 7 成；其中以 45-54 歲 (82.9%) 最高。僅有行動電話比例以 25-34 歲 (26.6%) 最高。

依婚姻狀況區分，各婚姻狀況皆以有使用市內電話與行動電話比例最高，且皆高於 7 成；其中又以已婚者 (85.3%) 最高。僅有行動電話則以鰥寡/分居者 (41.1%) 最高。

## 二、市內電話使用情形

### (一) 每月市內電話帳單金額

#### 1. 整體分析

家中每月市內電話帳單平均為新臺幣 429 元 (N=919)。

#### 2. 比較分析

##### (1) 區域差異分析

交叉分析發現，北北基、桃竹苗、中彰投、高屏澎家中每月市內電話帳單平均皆高於新臺幣 400 元，其中以北北基的新臺幣 462 元最高，其次為中彰投的新臺幣 457 元。

##### (2) 基本差異分析

單因子變異數分析 (one-way ANOVA) 顯示，每月市內電話帳單金額，於年齡層達顯著差異。

依性別區分，男性家中每月市內電話帳單平均為新臺幣 433 元，高於女性平均的新臺幣 425 元。

依年齡層區分，16-24 歲、25-34 歲、45-54 歲、55 歲以上家中每月市內電話帳單平均皆高於新臺幣 400 元，其中以 25-34 歲的新臺幣 541 元最高，其次為 16-24 歲的新臺幣 453 元，僅 35-44 歲為新臺幣 380 元較低。

依婚姻狀況區分，家中每月市內電話帳單平均皆高於新臺幣 400 元，以鰥寡/分居者的新臺幣 496 元最高，其次為未婚者的新臺幣 472 元與已婚者的新臺幣 411 元。

##### (3) 社會經濟身分差異分析

單因子變異數分析 (one-way ANOVA) 顯示，每月市內電話帳單金額，於教育程度達顯著差異。

依教育程度區分，除小學及以下僅新臺幣 285 元以外，其餘各教育程度每月市內電話帳單平均皆高於新臺幣 400 元。其中以碩士及以上的新臺幣 520 元最高，其次為大學的新臺幣 487 元。

## (二) 市內電話通話品質滿意度

### 1. 整體分析

市內電話通話品質滿意度平均為 7.47 分（1 分表示非常不滿意，10 分表示非常滿意）。

### 2. 比較分析

#### (1) 區域差異分析

單因子變異數分析（one-way ANOVA）顯示，市內電話通話品質滿意度，於居住地區達顯著差異，表示市話品質滿意度會隨地區不同而有差異。交叉分析發現，宜花東最低，且不滿 7 分，其他區域別滿意度平均皆高於 7 分；其中又以北北基的 7.73 分最高，其次為桃竹苗的 7.72 分。

表 4 市內電話通話品質滿意度（區域別）

居住地區	平均分數
北北基	7.73
桃竹苗	7.72
中彰投	7.17
雲嘉南	7.28
高屏澎	7.56
宜花東	6.34
總平均	<b>7.47</b>

#### (2) 基本差異分析

單因子變異數分析（one-way ANOVA）顯示，市內電話通話品質滿意度，於性別及年齡達顯著差異。

依性別區分，男性市內電話通話品質滿意度平均為 7.61 分，高於女性平均的 7.35 分。

依年齡層區分，各年齡層市內電話通話品質滿意度平均皆高於 7 分，其中又以 45-54 歲的 7.64 分最高，其次為 55 歲以上的 7.63 分。

依婚姻狀況區分，市內電話通話品質滿意度平均皆高於 7 分，以鰥寡/分居者的 7.64 分最高，其次為已婚者的 7.5 分與未婚者的 7.35 分。

#### (3) 社會經濟身分差異分析

單因子變異數分析（one-way ANOVA）顯示，市內電話通話品質滿意度，於職業達顯著差異。

依職業區分，除住宿及餐飲業、出版/影音製作/傳播及資通訊服務、金融及保險業與不動產業外，其餘各職業別市內電話通話品質滿意度平均皆高於 7 分，其中運輸及倉儲業、其他類皆高於 8 分。

### (三) 市內電話業者整體服務滿意度

#### 1. 整體分析

市內電話業者整體服務滿意度平均為 7.3 分（1 分表示非常不滿意，10 分表示非常滿意）。

#### 2. 比較分析

##### (1) 區域差異分析

單因子變異數分析(one-way ANOVA)顯示，市內電話業者整體服務滿意度，於居住地區達顯著差異，代表民眾所在地區不同對業者滿意度也不同。

交叉分析發現，除中彰投與宜花東外，其他區域別市內電話業者整體滿意度平均皆高於 7 分；其中以北北基的 7.63 分最高，其次為桃竹苗的 7.5 分。

表 5 市內電話業者整體服務滿意度（區域別）

居住地區	平均分數
北北基	7.63
桃竹苗	7.5
中彰投	6.96
雲嘉南	7.11
高屏澎	7.36
宜花東	6.01
總平均	<b>7.3</b>

##### (2) 基本差異分析

單因子變異數分析(one-way ANOVA)顯示，市內電話業者整體服務滿意度，於婚姻達顯著差異。

依性別區分，男性對市內電話業者整體滿意度平均為 7.37 分，高於女性平均的 7.24 分。

依年齡層區分，各年齡層民眾對市內電話業者整體滿意度平均皆高於 7 分，其中又以 45-54 歲的 7.38 分最高，其次為 55 歲以上的 7.36 分。

依婚姻狀況區分，市內電話業者整體滿意度平均以已婚者的 7.35 分最高，其次為未婚者的 7.21 分與鰥寡/分居者的 6.97 分。

##### (3) 社會經濟身分差異分析

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

依個人平均月收入區分，除 5 萬-未滿 6 萬元外，其他各收入組合市內電話業者整體滿意度平均皆高於 7 分，其中以 1 元-未滿 2 萬元的 7.54 分最高，其次為 6 萬元以上的 7.51 分。

依教育程度區分，各教育程度民眾對市內電話業者整體滿意度平均皆高於 6 分，其中以高中職（含五專前三年）的 7.61 分最高，其次為專科的 7.39 分。

依職業區分，各職業別民眾對市內電話業者整體滿意度平均皆高於 6 分，其中以運輸及倉儲業的 7.85 分最高，其次為其他服務業的 7.82 分。

#### （四） 家中沒有市內電話民眾，未來 12 個月內安裝市內電話可能性與原因

##### 1. 整體分析

未來 12 個月內，可能或一定會安裝市內電話比例 11.6%，遠低於不可能或不會安裝市內電話比例 82.7%；不打算安裝市內電話的原因，以行動電話取代占 63.7% 最高，其次為不需要市內電話占 25.3%、不方便/幾乎不會在家使用占 12.9%。

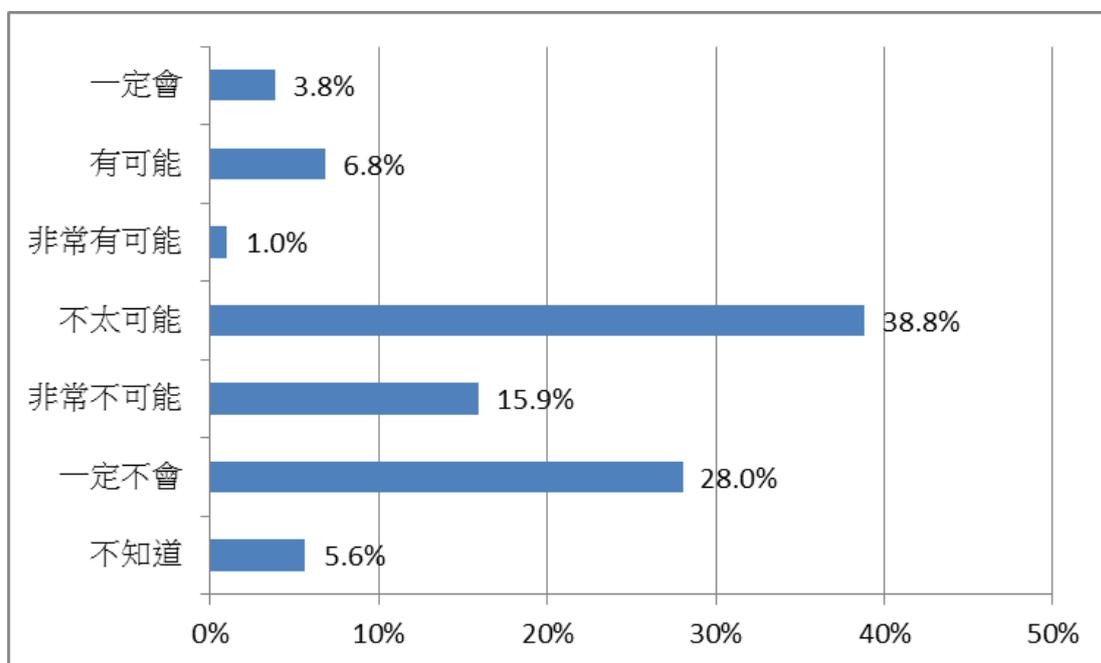


圖 2 未來 12 個月內，家中安裝市內電話可能性

Base : ( N=201 )

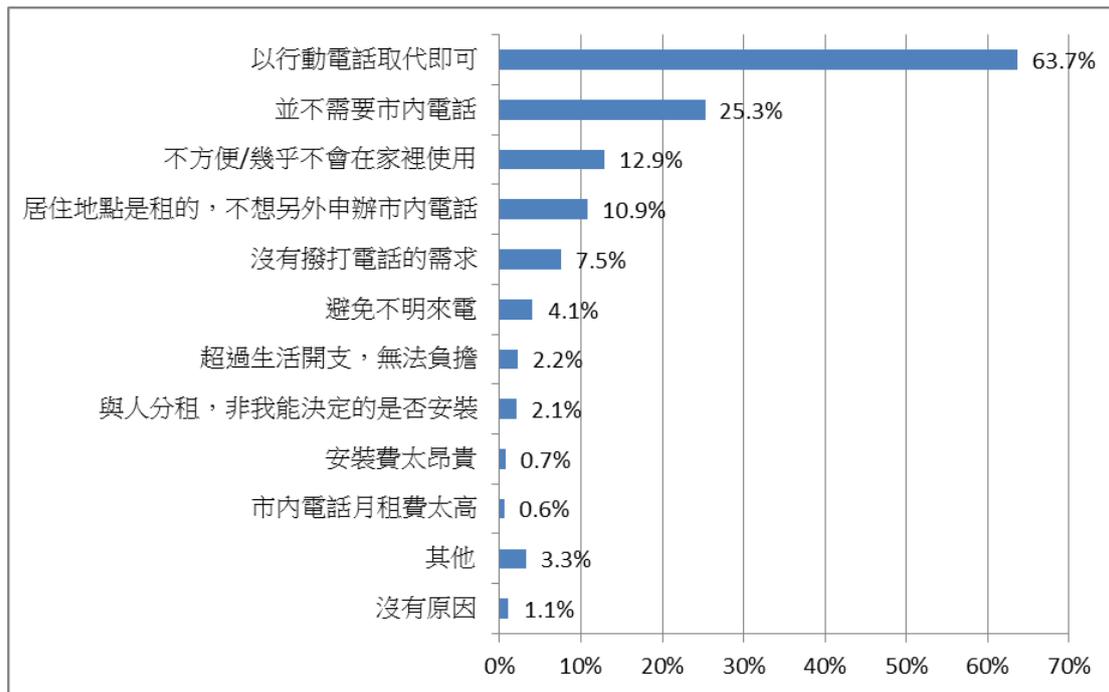


圖 3 未來 12 個月內，家中不安裝市內電話原因

Base：(N=167，複選)

## 2. 比較分析

### (1) 區域差異分析

各區域別不打算安裝市內電話者比例皆高於 60%，其中以雲嘉南（97%）最高，其次為中彰投（85.6%）；會安裝市內電話者以桃竹苗（24.1%）最高。

### (2) 基本差異分析

依性別區分，安裝市內電話可能性在不同性別呈現結果相當，不打算安裝市內電話者以男性 86.6% 較高，女性為 78%；會安裝市內電話者則以女性（12.8%）略高於男性（10.6%）。

依年齡層區分，除 35-44 歲（68.4%）略低外，其他各年齡層不打算安裝市內電話比例皆高於 70%，其中 55 歲以上更達 100%；會安裝市內電話比例則除 35-44 歲（23.7%）外，其餘皆低於 2 成。

依婚姻狀況區分，不打算安裝市內電話比例皆高於 8 成，其中以鰥寡/分居者（93.8%）最高；會安裝市內電話比例則皆低於 15%，其中鰥寡/分居者甚為 0%。

### 三、行動電話使用情形

#### (一) 智慧型手機使用情形

##### 1. 整體分析

民眾智慧型手機使用比例達 93.5%，遠高於非智慧型手機的 5.8%。

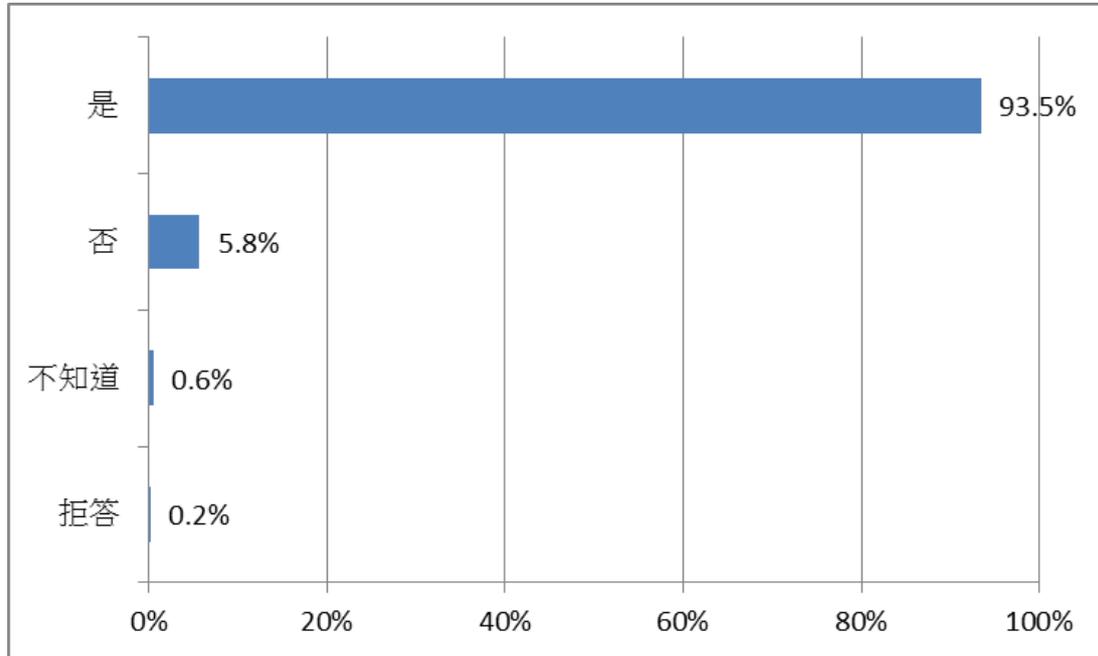


圖 4 智慧型手機使用情形

Base : ( N=1,093 )

##### 2. 比較分析

###### (1) 區域差異分析

交叉分析發現，各區域別皆以有使用智慧型手機比例最高，除宜花東(86.9%)外，其餘比例皆高於9成；其中又以高屏澎(95.2%)最高。

###### (2) 基本差異分析

經卡方檢定顯示，民眾是否使用智慧型手機，於性別、年齡達顯著差異。

依性別區分，使用的手機是智慧型手機以男性的95.4%較高，略高於女性的91.5%。

依年齡層區分，各年齡層皆以有使用智慧型手機比例最高，除55歲以上(83.7%)外，其餘比例皆高於9成；其中又以25-34歲(100%)最高，其次為35-44歲(98.7%)與16-24歲(98.6%)。

依婚姻狀況區分，各婚姻狀況皆以有使用智慧型手機比例最高，其中未婚者(98.5%)最高，其次為已婚者(92.3%)與鰥寡/分居者(77.3%)。

### (3) 社會經濟身分差異分析

經卡方檢定顯示，民眾是否使用智慧型手機，於個人平均月收入、居住狀況、教育程度達顯著差異。

依個人平均月收入區分，各收入別皆以有使用智慧型手機比例最高，且皆高於 8 成，其中又以 6 萬元以上（100%）最高，其次為 3 萬-未滿 4 萬元（99.3%）與 4 萬-未滿 5 萬元（98.7%）。

依居住狀況區分，使用的手機是智慧型手機的比例以自有房屋者的 94.4% 較高，租屋者為 89.7%。

依教育程度區分，除小學及以下以使用非智慧型手機的比例較高外，其餘各教育程度別皆以有使用智慧型手機比例最高，且皆高於 8 成；其中又以碩士及以上（100%）最高，其次為大學（98.3%）與專科（97.2%）。

## (二) 最常使用的門號

### 1. 整體分析

民眾最常使用的門號所屬電信業者，分別為中華電信 45.5%、台灣大哥大 24.6%、遠傳電信 19%、台灣之星 4.8%與亞太電信 4.1%。

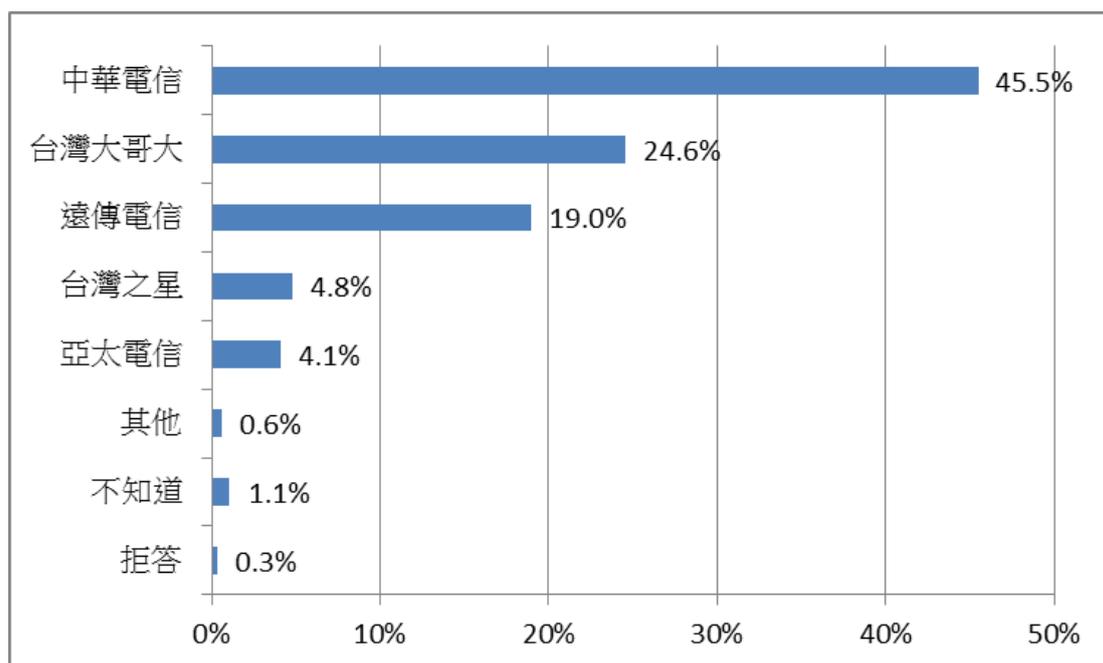


圖 5 最常使用的門號所屬電信業者

Base : (N=1,093)

## 2. 比較分析

### (1) 區域差異分析

經卡方檢定顯示，最常使用的門號，於居住地區達顯著差異。

交叉分析發現，最常使用門號所屬電信業者為中華電信者以中彰投(55.1%)最高，其次為雲嘉南(49.2%)；台灣大哥大者以桃竹苗(30%)最高，其次為北北基與雲嘉南(28.7%)；遠傳電信以高屏澎(24.8%)最高，其次為宜花東(20.9%)；亞太電信以宜花東(13.5%)最高，其次為中彰投(6.9%)；台灣之星以北北基(6.9%)最高，其次為高屏澎(6.4%)。

### (2) 基本差異分析

經卡方檢定顯示，最常使用的門號，於年齡上達顯著差異。

依性別區分，最常使用門號所屬電信業者為中華電信者以男性的46.5%較高，女性為44.5%；台灣大哥大以男性的26.3%較高，女性為22.8%；遠傳電信以女性的20.1%較高，男性為17.9%；亞太電信以女性的4.4%較高，男性為3.8%；台灣之星以女性的6%較高，男性為3.6%。

依年齡層區分，最常使用門號所屬電信業者為中華電信者以55歲以上(51%)最高，其次為45-54歲(47.8%)；台灣大哥大者以16-24歲(28.5%)最高，其次為35-44歲(27.1%)；遠傳電信以45-54歲(23.3%)最高，其次為25-34歲(22.1%)；亞太電信以25-34歲與55歲以上(4.7%)並列最高，其次為35-44歲(3.8%)；台灣之星以16-24歲(6.5%)最高，其次為35-44歲(5.1%)。

依婚姻狀況區分，最常使用門號所屬電信業者為中華電信者以已婚者(49.9%)最高；台灣大哥大者以未婚者(26.9%)最高；遠傳電信以未婚者(22.5%)最高；亞太電信以鰥寡/分居者(11.7%)最高；台灣之星以鰥寡/分居者(5.2%)最高。

### (3) 社會經濟身分差異分析

經卡方檢定顯示，最常使用的門號，於居住狀況達顯著差異。

依居住狀況區分，最常使用門號所屬電信業者為中華電信者，以自有房屋者(48.7%)高於租屋者(36.4%)；台灣大哥大者以租屋者(29.9%)高於自有房屋者(23.2%)；遠傳電信以自有房屋者(19.3%)高於租屋者(18.9%)；亞太電信以租屋者(5.9%)高於自有房屋者(2.8%)；台灣之星以租屋者(6.6%)高於自有房屋者(4.3%)。

### (三) 最常使用門號的選用原因

#### 1. 整體分析

民眾最常使用門號的選用原因以親友都使用現在這家業者（33.5%）最高，其次為習慣使用這家業者服務（25.7%）與通訊品質較佳（24%）。

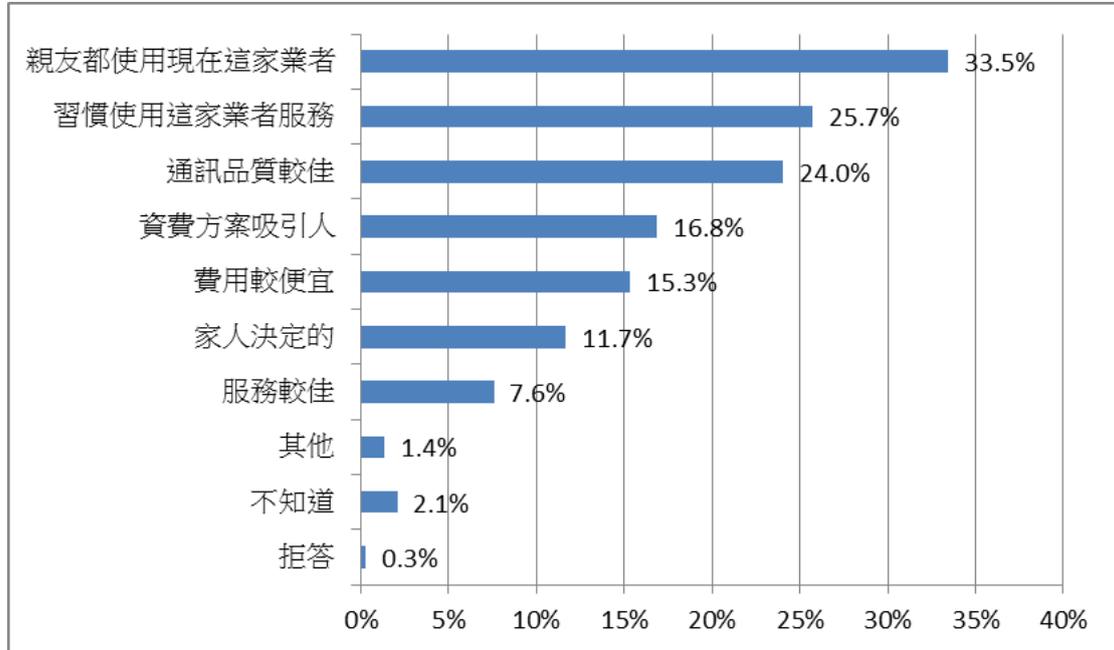


圖 6 最常使用門號的選用原因

Base：(N=1,093，複選)

#### 2. 比較分析

##### (1) 區域差異分析

交叉分析發現，宜花東最常使用門號原因有二，分別為親友都使用現在這家業者與習慣使用這家業者服務，而北北基、桃竹苗、高屏澎則為親友都使用現在這家業者，又以北北基（42.7%）高於其他地區，雲嘉南則以習慣使用這家業者服務最高（皆為 30.8%），中彰投則以通訊品質較佳（28.4%）最高。

##### (2) 基本差異分析

依性別區分，不論男性或女性最常使用門號原因皆以親友都使用現在這家業者最高，又以女性的 35.5% 高於男性的 31.4%。

依年齡層區分，除 25-34 歲以習慣使用這家業者服務最高外，其他年齡層皆以親友都使用現在這家業者最高，其中又以 45-54 歲（38.9%）最高。

依婚姻狀況區分，各婚姻狀況最常使用門號原因皆以親友都使用現在這家業者最高，其中又以鰥寡/分居者（38.3%）最高。

#### (四) 更換最常使用門號的主要原因

##### 1. 整體分析

更換最常使用門號的主要原因為原業者費用較貴(21.6%)，其次為攜碼更優惠(19.9%)，以及原業者通訊品質不佳(18.2%)。

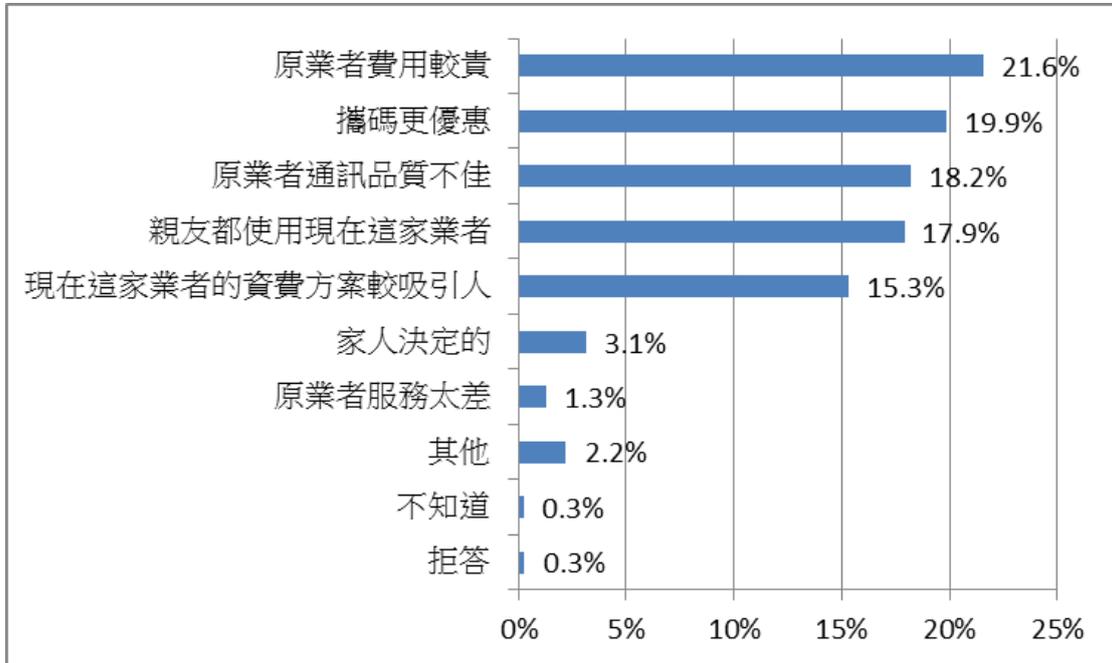


圖 7 更換最常使用電信業者門號的原因

Base : (N=458)

##### 2. 比較分析

###### (1) 區域差異分析

交叉分析發現，更換最常使用門號的主要原因在北北基以原業者費用較貴最高，其比例為 24.3%；桃竹苗與中彰投以原業者通訊品質不佳最高，比例分別為 22.8%與 34.8%；雲嘉南與高屏澎以攜碼更優惠為最高，比例分別達 28.2%與 20.9%；而宜花東則以親友都使用現在這家業者最高(30.8%)。

###### (2) 基本差異分析

依性別區分，男性更換最常使用門號的主要原因以攜碼更優惠的 24.8%最高，女性則以原業者通訊品質不佳的 21.8%最高。

依年齡層區分，不同年齡層更換最常使用門號的主要原因有所差異，35-44 歲(25.8%)、55 歲以上(27%)以原業者費用較貴最高；16-24 歲(22%)與 45-54 歲(32.9%)以原業者通訊品質不佳最高；25-34 歲(33.2%)則以攜碼更優惠的最高。

依婚姻狀況區分，不同婚姻狀況更換最常使用門號的主要原因有所差異，未婚者以攜碼更優惠(26.7%)最高；已婚者以原業者費用較貴(23.3%)最高；鰥寡/分居者則以現在這家業者的資費方案較吸引人(34.6%)最高。

## (五) 在家以外最常使用的行動上網服務

### 1. 整體分析

我國使用智慧型手機民眾，在家以外最常使用的行動上網服務以行動寬頻為主。在 4G 服務推出後，用戶數快速成長亦反應 4G 服務（86.5%）的高比例；3G 服務僅占 7%，店家或政府提供之免費 Wifi 服務、PWLAN 等則皆低於 3%。

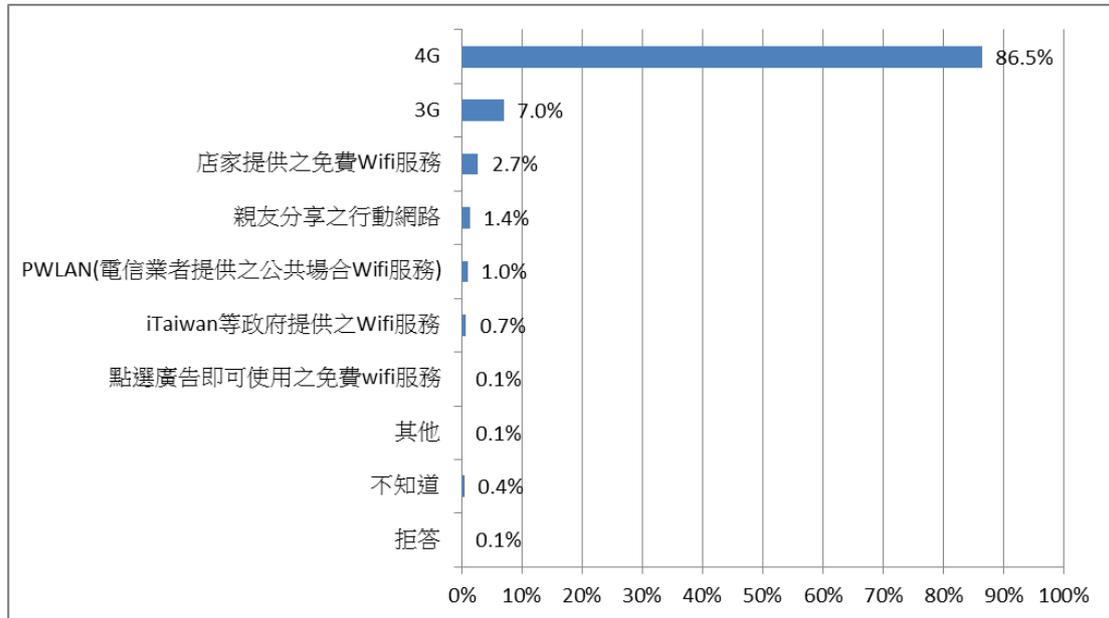


圖 8 在家以外最常使用的行動上網服務

Base : (N=982)

### 2. 比較分析

#### (1) 區域差異分析

交叉分析發現，各區域別皆以使用 4G 服務比例最高，且皆高於 8 成；其中又以北北基(90%)最高，其次為宜花東(87.3%)；使用 3G 服務者以雲嘉南(12.6%)最高，使用店家提供之免費 Wifi 服務者則以桃竹苗(5.3%)最高。

#### (2) 基本差異分析

依性別區分，使用 4G 服務者以男性 86.6%稍高，女性為 86.4%；使用 3G 服務者以男性的 7.4%較高，女性為 6.6%；使用店家提供之免費 Wifi 服務者以女性的 3.8%較高，男性為 1.7%。

依年齡層區分，各年齡層皆以使用 4G 服務比例最高，且皆高於 8 成；其中又以 25-34 歲(92%)最高，其次為 35-44 歲(87.5%)。使用 3G 服務者以 45-54 歲(10.3%)最高，使用店家提供之免費 Wifi 服務者以 35-44 歲(3.8%)最高。

依婚姻狀況區分，無論已婚者未婚者各婚姻別皆以使用 4G 服務比例最高，且都高於 8 成 5；其中又以(鰥寡/分居者的 94.1%)最高。使用 3G 服務者以已婚者(8.6%)最高，使用店家提供之免費 Wifi 服務者亦以已婚者(3.2%)最高。

## (六) 最常使用手機的連網地點

### 1. 整體分析

民眾最常使用手機（智慧型手機）的連網地點以家中（46.5%）最高，其次為工作地點（27.2%）；乘坐交通工具或行走時進行手機連網則有 6.3%，略高於室內公共場所（餐廳、電影院、購物中心等）（6.2%）與學校（4.9%）。

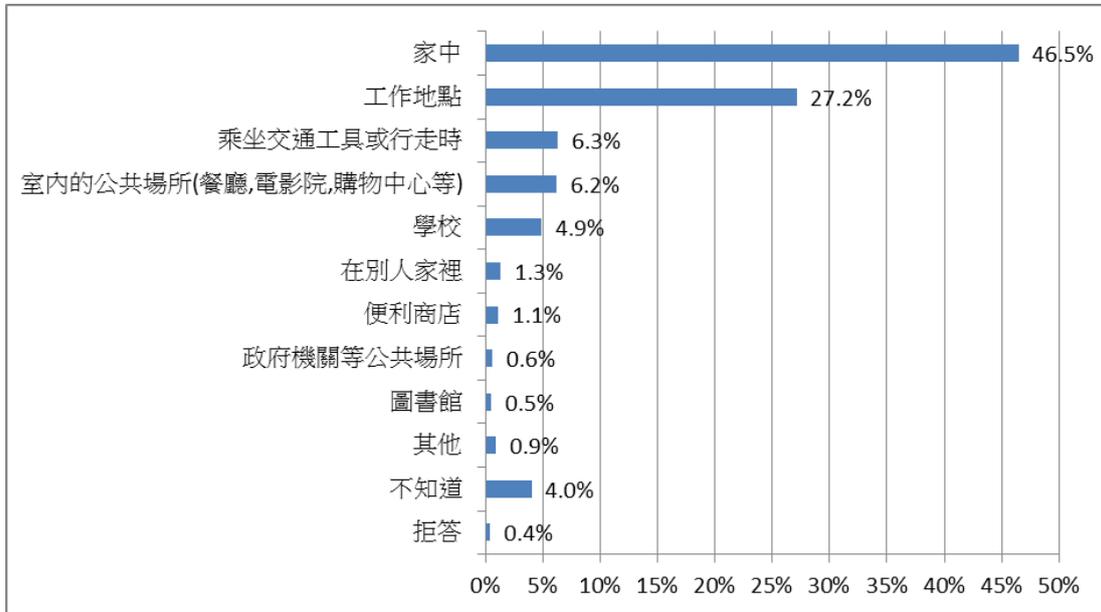


圖 9 最常使用手機的連網地點

Base : ( N=1,022 )

### 2. 比較分析

#### (1) 區域差異分析

交叉分析發現，各區域別最常使用手機的連網地點皆以於家中使用比例最高，且皆高於 4 成；其中又以宜花東（76.4%）最高，其次為雲嘉南（62.6%）。最常使用手機的連網地點為工作地點者以桃竹苗（34.1%）最高，最常使用手機的連網地點為乘坐交通工具或行走時以北北基（9.1%）最高。

#### (2) 基本差異分析

依性別區分，最常使用手機的連網地點為家中者以女性的 54.7% 較高，其次為男性的 38.8%；工作地點以男性的 30.2% 較高，其次為女性的 24.1%；乘坐交通工具或行走時以男性的 7.5% 較高，其次為女性的 5%。

依年齡層區分，最常使用手機的連網地點除 25-34 歲以工作地點最高外，其餘各年齡層皆以於家中使用比例最高；其中又以 55 歲以上（60.8%）最高，其次為 45-54 歲（47.4%）。工作地點者為以 25-34 歲（43.2%）最高；乘坐交通工具或行走時以 16-24 歲（13.2%）最高。

依婚姻狀況區分，最常使用手機的連網地點為家中者以鰥寡/分居者(59.6%)最高，其次為已婚者的(51.9%)與未婚者的(36.5%)；工作地點者以已婚者(28%)最高，乘坐交通工具或行走時以未婚者(11%)最高。

## (五) 使用手機的非上網活動

### 1. 整體分析

撥打和接聽電話外，民眾使用手機進行的非上網活動以拍照(82.9%)最高，其次為鬧鈴(61.7%)與計算機(58.6%)；傳送與接收簡訊則占57.9%。

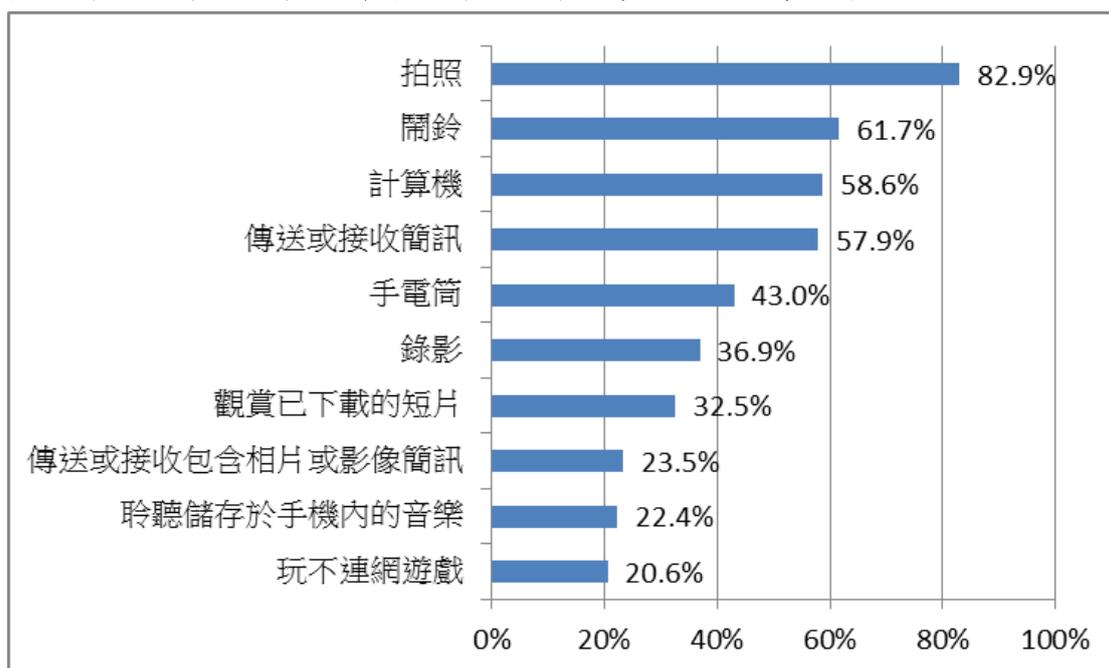


圖 10 民眾使用手機的非上網活動(前十名)

Base : (N=1,093, 複選)

### 2. 比較分析

#### (1) 區域差異分析

交叉分析發現，拍照以桃竹苗(90.9%)最高，其次為北北基(85.2%)；鬧鈴以中彰投(70.1%)最高，其次為雲嘉南(64.1%)；傳送與接收簡訊以高屏澎(66.6%)最高，其次為北北基(64.3%)。

#### (2) 基本差異分析

依性別區分，拍照以女性的85.1%較高，男性為80.8%；鬧鈴以女性的63.2%較高，男性為60.1%；傳送與接收簡訊以女性的59.3%較高，男性為56.6%。

依年齡層區分，拍照以35-44歲(87.7%)最高，其次為25-34歲(86.8%)；鬧鈴以35-44歲(72.9%)最高，其次為16-24歲(70.1%)；傳送與接收簡訊以45-54歲(62.1%)最高，其次為35-44歲(59.9%)。

依婚姻狀況區分，拍照以未婚者（85.1%）最高，其次為已婚者（83.5%）與鰥寡/分居者（67.8%）；鬧鈴以未婚者（68%）最高，傳送與接收簡訊以已婚者（58.7%）最高。

## （七） 使用智慧型手機的上網活動

### 1. 整體分析

民眾使用智慧型手機的上網活動以瀏覽網頁/查詢最高（68%），其次為使用社群網路（65.9%）與撥打語音網路電話（44.6%）。

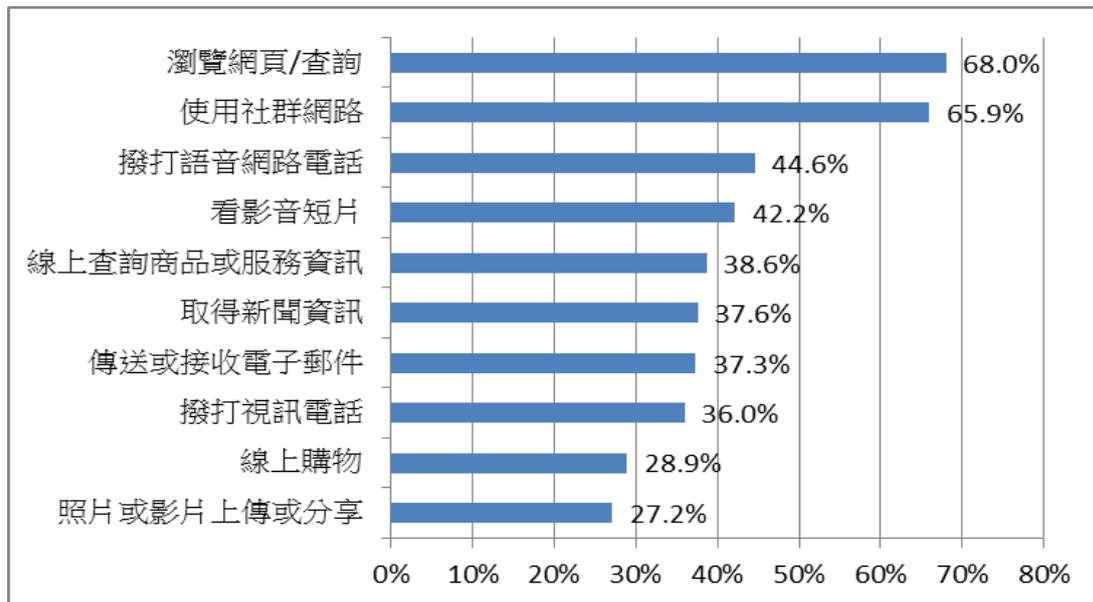


圖 11 民眾使用智慧型手機的上網活動（前十名）

Base：(N=1,022，複選)

### 2. 比較分析

#### （1）區域差異分析

交叉分析發現，除桃竹苗、雲嘉南外，各區域別皆以瀏覽網頁/查詢比例最高，且比例皆高於 6 成；其中又以中彰投（77.9%）最高。使用社群網路以雲嘉南的（74.9%）最高，撥打語音網路電話以雲嘉南（55.9%）最高。

#### （2）基本差異分析

依性別區分，瀏覽網頁/查詢以女性的 71% 較高，男性為 65.1%；使用社群網路以女性的 70.7% 較高，男性為 61.3%；撥打語音網路電話以女性的 46.7% 較高，男性為 42.6%。

依年齡層區分，除 45 歲以上受訪者外，各年齡層皆以瀏覽網頁/查詢比例最高，且比例皆高於 6 成；其中又以 25-34 歲（81.5%）最高。使用社群網路以 16-24 歲（74.6%）最高；撥打語音網路電話以 55 歲以上（54.5%）最高。

依婚姻狀況區分，瀏覽網頁/查詢以未婚者（76.6%）最高，其次為已婚者（64.9%）與鰥寡/分居者（42.8%）；使用社群網路以未婚者（74.9%）最高，撥打語音網路電話以已婚者（47%）最高。

## （八） 行動電話語音服務品質滿意度

### 1. 整體分析

行動電話語音品質滿意度平均為 7.22 分（1 分表示非常不滿意，10 分表示非常滿意）。

### 2. 比較分析

#### （1）區域差異分析

單因子變異數分析（one-way ANOVA）顯示，行動電話語音品質滿意度，於居住地區達顯著差異，表示各地區對於行動電話語音品質滿意度不一，北部地區（北北基、桃竹苗）的滿意度明顯高於其他地區，而中部及東部地區滿意度則相對較低，其中又以宜花東地區的滿意度最低。

表 6 行動電話語音服務品質滿意度（區域別）

居住地區	平均分數
北北基	7.52
桃竹苗	7.66
中彰投	6.94
雲嘉南	6.78
高屏澎	7.23
宜花東	6.28
總平均	7.22

#### （2）基本差異分析

依性別區分，男性行動電話語音品質滿意度平均為 7.31 分，高於女性平均的 7.13 分。

依年齡層區分，各年齡層行動電話語音品質滿意度平均皆高於 7 分，其中又以 25-34 歲（7.48 分）最高，其次為 16-24 歲（7.38 分）。

依婚姻狀況區分，行動電話語音品質滿意度平均以未婚者（7.43 分）最高，其次為已婚者（7.14 分）與鰥寡/分居者（6.89 分）。

#### （3）社會經濟身分差異分析

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

依個人平均月收入區分，除無收入外，其他各收入組合行動電話語音品質滿意度平均皆高於 7 分，其中以 4 萬-未滿 5 萬元（8.02 分）最高，其次為 6 萬元

以上（7.58 分）。

依**居住狀況**區分，自有房屋者行動電話語音品質滿意度平均為 7.33 分，高於租屋者的 6.98 分。

依**教育程度**區分，除小學以下與國中或初中外，各教育程度行動電話語音品質滿意度平均皆高於 7 分，其中以專科（7.72）最高，其次為大學（7.41 分）。

依**職業**區分，除在找尋工作或等待恢復工作而無報酬者外，其他各職業別行動電話語音品質滿意度平均皆高於 6 分，其中以藝術/娛樂及休閒服務業（8.02 分）最高，其次為運輸及倉儲（7.92 分）。

## （九） 行動電話上網服務品質滿意度

### 1. 整體分析

行動電話上網品質滿意度平均為 6.93 分（1 分表示非常不滿意，10 分表示非常滿意）。

### 2. 比較分析

#### （1）區域差異分析

單因子變異數分析（one-way ANOVA）顯示，行動電話上網品質滿意度，於居住地區達顯著差異。結果顯示，對行動上網品質滿意度北部高於中南部與東部。

經交叉分析發現，除宜花東外，其他區域別行動電話上網品質滿意度平均皆高於 6 分；其中以北北基（7.28 分）最高，其次為桃竹苗（7.15 分），宜花東最低（5.89 分）。

表 7 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	7.28
桃竹苗	7.15
中彰投	6.75
雲嘉南	6.41
高屏澎	6.99
宜花東	5.89
總平均	<b>6.93</b>

#### （2）基本差異分析

依**性別**區分，男性行動電話上網品質滿意度平均為 6.96 分，高於女性平均的 6.91 分。

依年齡層區分，各年齡層行動電話上網品質滿意度平均皆高於 6.8 分，其中又以 16-24 歲（7.07 分）最高，其次為 25-34 歲（7.01 分），也是唯二高於 7 分的年齡層。

依婚姻狀況區分，行動電話上網品質滿意度平均以未婚者（7.09 分）最高，其次為已婚者（6.87 分）與鰥寡/分居者（6.72 分）。

### （3）社會經濟身分差異分析

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

依個人平均月收入區分，除無收入、5 萬-未滿 6 萬及 6 萬以上外，其他各收入組合行動電話上網品質滿意度平均皆高於 7 分，其中以 3 萬-未滿 4 萬元（7.31 分）最高，其次為 4 萬-未滿 5 萬元（7.15 分）。

依居住狀況區分，自有房屋者行動電話上網品質滿意度平均為 7.02 分，高於租屋者的 6.75 分。

依教育程度區分，除國中或初中外，各教育程度行動電話上網品質滿意度平均皆高於 6 分，其中以專科（7.27 分）最高，其次為大學（7.09 分）。

依職業區分，各職業別行動電話上網品質滿意度平均皆高於 6 分，其中以運輸及倉儲業（8.03 分）最高。

## （十） 購買手機的地方

### 1. 整體分析

民眾購買手機的地方以常使用的電信業者門市最高（47.9%），其次為非電信業者門市的實體店面（29.9%）與受贈禮物（7.8%）。

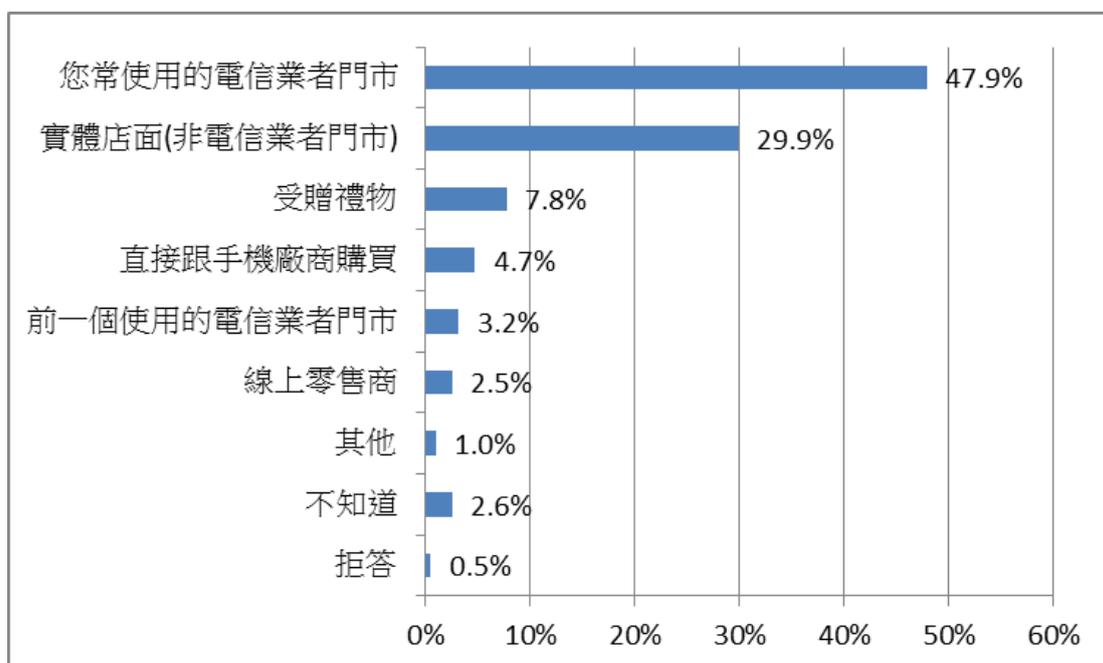


圖 12 購買手機的地方

Base : (N=1,093)

## 2. 比較分析

### (1) 區域差異分析

交叉分析發現，常使用的電信業者門市以宜花東（56.1%）最高，其次為雲嘉南（55.4%）；實體店面（非電信業者門市）以中彰投（38.4%）最高，其次為高屏澎（32.4%）。

### (2) 基本差異分析

經卡方檢定顯示，購買手機的地方，於性別、年齡上達顯著差異。

依性別區分，常使用的電信業者門市以女性的 49.9% 較高，男性為 45.9%；實體店面（非電信業者門市）以男性的 32.5% 較高，女性為 27.3%。

依年齡層區分，常使用的電信業者門市以 45-54 歲（58.8%）最高，其次為 35-44 歲（50.7%）；實體店面（非電信業者門市）以 16-24 歲（36.5%）最高，其次為 25-34 歲（31.4%）。

依婚姻狀況區分，常使用的電信業者門市以已婚者（50.5%）最高，其次為未婚者（44.9%）與鰥寡/分居者（36.6%）；實體店面（非電信業者門市）以未婚者（32.4%）最高。

## 四、行動電話資費與方案

### (一) 最常使用的行動電話資費方案

#### 1. 整體分析

民眾最常使用的行動電話資費方案以月租型（87.4%）為主，預付型與兩者同時使用則分別占 3.7% 與 4.8%。

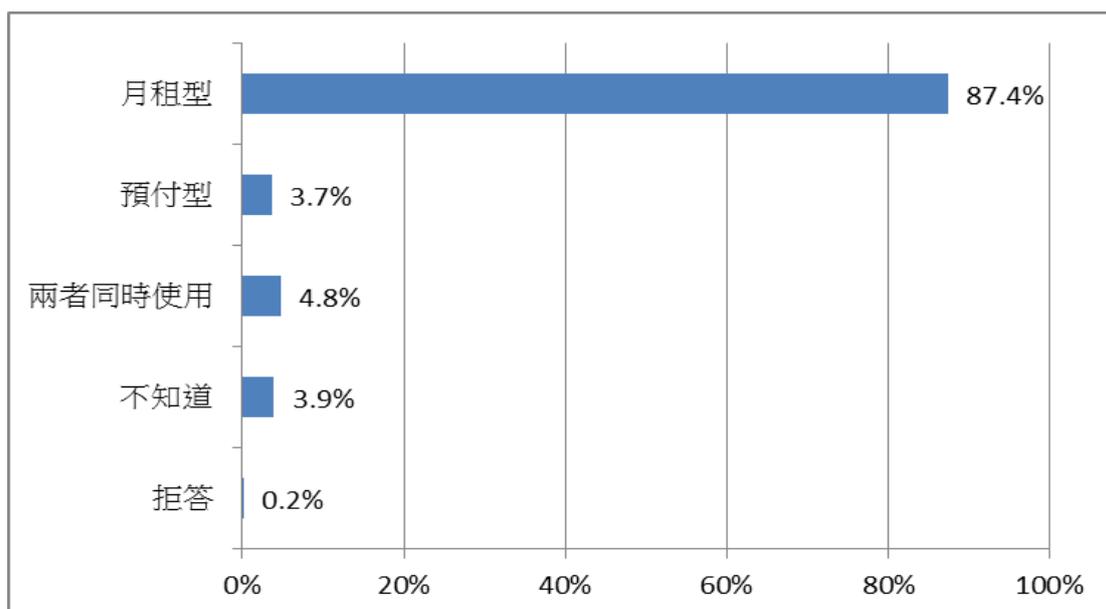


圖 13 最常使用的行動電話資費方案

Base : (N=1,093)

## 2. 比較分析

### (1) 區域差異分析

經卡方檢定顯示，最常使用的手機資費方案，於居住地區達顯著差異。

交叉分析發現，各區域別皆以有使用月租型比例最高，除宜花東外，其他地區皆高於 8 成；其中又以桃竹苗（92.7%）最高，其次為雲嘉南（92.6%）。預付型以宜花東（5.7%）最高，兩者同時使用以高屏澎（11%）最高。

### (2) 基本差異分析

經卡方檢定顯示，最常使用的手機資費方案，於年齡上達顯著差異。

依性別區分，使用月租型以女性的 88.8% 較高，男性為 85.9%；預付型以男性的 3.9% 較高，女性為 3.4%；兩者同時使用以男性的 5.8% 較高，女性為 3.8%。

依年齡層區分，各年齡層皆以有使用月租型比例最高，且皆高於 8 成；其中又以 25-34 歲（92.3%）最高，其次為 45-54 歲（90.3%）。預付型以 16-24 歲（9.5%）最高，兩者同時使用以 35-44 歲（7.4%）最高。

依婚姻狀況區分，使用月租型以已婚者（88.4%）最高，其次為未婚者（86.4%）與鰥寡/分居者（83.6%）；預付型以鰥寡/分居者（8.4%）最高，兩者同時使用則以已婚者（5.3%）最高。

## (二) 每月行動電話帳單費用

### 1. 整體分析

每月行動電話帳單費用平均為新臺幣 825 元（N=1,008）。

### 2. 比較分析

#### (1) 區域差異分析

單因子變異數分析（one-way ANOVA）顯示，每月行動電話帳單費用，於居住地區達顯著差異，顯示每月行動電話帳單費用會隨所在地區而不同。

交叉分析發現，中彰投、高屏澎與宜花東每月行動電話帳單費用平均皆高於新臺幣 900 元，其中以中彰投的新臺幣 957 元最高；北北基、桃竹苗與雲嘉南則皆低於新臺幣 800 元，其中以北北基的新臺幣 733 元最低。

#### (2) 基本差異分析

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

依性別區分，男性每月行動電話帳單費用為新臺幣 891 元，高於女性的新臺幣 759 元。

依年齡層區分，25-34 歲與 35-44 歲每月行動電話帳單費用平均皆高於新臺幣 900 元，排名前二名；45-54 歲的新臺幣 835 元則排名第三。

依婚姻狀況區分，每月行動電話帳單費用平均皆高於新臺幣 700 元，以未婚者的新臺幣 920 元最高，其次為鰥寡/分居者（新臺幣 800 元）與已婚者（779 元）。

### (3) 社會經濟身分差異分析

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

依個人平均月收入區分，2 萬-未滿 3 萬、3 萬-未滿 4 萬、4 萬-未滿 5 萬及 6 萬元以上每月行動電話帳單費用平均皆高於新臺幣 800 元，其中以 4 萬-未滿 5 萬最高，達新臺幣 946 元。

依居住狀況區分，租屋者每月行動電話帳單費用平均較高，達新臺幣 894 元，自有房屋者僅新臺幣 796 元。

依教育程度區分，除小學及以下僅新臺幣 580 元外，各教育程度每月行動電話帳單費用平均皆高於新臺幣 700 元，其中又以碩士及以上的新臺幣 876 元最高，其次為大學的新臺幣 863 元與高中職（含五專前三年）的新臺幣 830 元。

依職業區分，金融及保險業、教育業與藝術、娛樂及休閒服務業每月行動電話帳單費用平均皆高於新臺幣 1,000 元。

### (三) 門號採行方案

#### 1. 整體分析

民眾行動電話門號採行方案以門號綁約(59.1%)最高，購機綁約方案為 29%；無綁約僅申請 sim 卡門號僅占 7.6%。

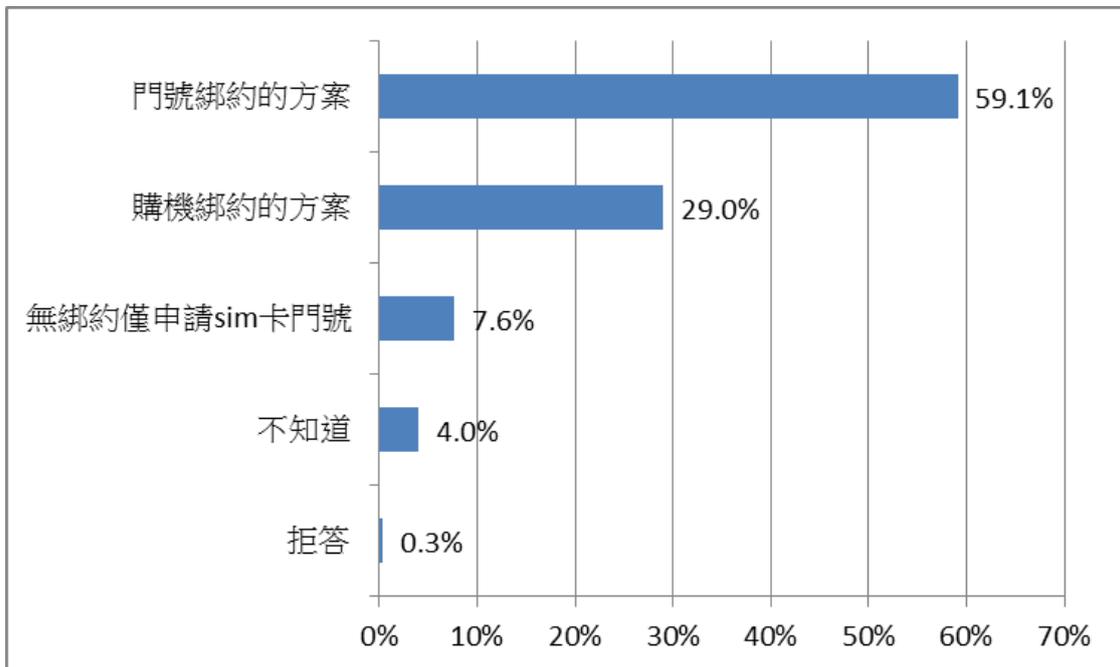


圖 14 門號採行方案

Base : (N=1,048)

## 2. 比較分析

### (1) 區域差異分析

經卡方檢定顯示，門號採行的方案，於居住地區達顯著差異。

交叉分析發現，各區域別皆以門號綁約比例最高，且皆高於5成；其中又以高屏澎(69.5%)最高，其次為宜花東(64.6%)。購機綁約方案以中彰投(35.3%)最高，無綁約僅申請sim卡門號以中彰投(10.5%)最高。

### (2) 基本差異分析

依性別區分，門號採行方案最大宗為門號綁約的方案以女性的59.7%較高，男性為58.6%；購機綁約方案以男性的29.9%較高，女性為28%；無綁約僅申請sim卡門號以女性的8.1%較高，男性為7.1%。

依年齡層區分，各年齡層皆以門號綁約比例最高，且皆高於5成5；其中又以16-24歲(63.2%)最高，其次為35-44歲(60.1%)。購機綁約方案以25-34歲(33.8%)最高，無綁約僅申請sim卡門號以55歲以上的(9.6%)最高。

依婚姻狀況區分，門號採行方案最大宗為門號綁約的方案以鰥寡/分居者(60.9%)最高，其次為未婚者(60.7%)與已婚者(57.6%)；購機綁約方案以已婚者(31.5%)最高，無綁約僅申請sim卡門號以鰥寡/分居者(9.5%)最高。

### (四) 語音熱線與網內互打免費的使用情形

#### 1. 整體分析

民眾使用網內互打免費比例占42.7%、語音熱線占6.1%，兩者都有則占23.6%。

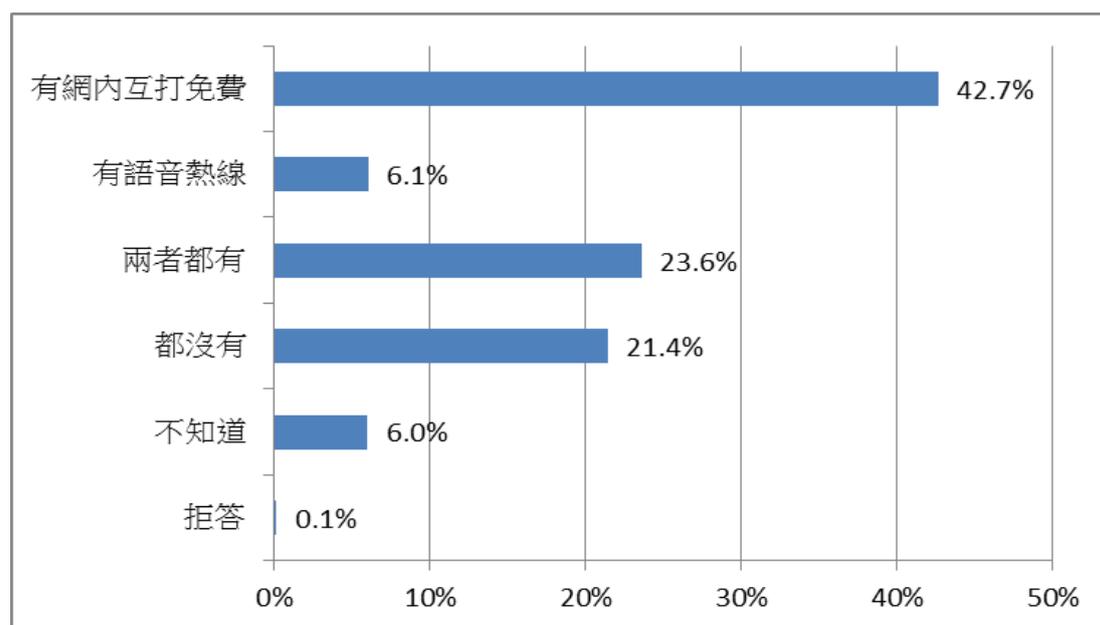


圖 15 語音熱線與網內互打免費的使用情形

Base : (N=1,048)

## 2. 比較分析

### (1) 區域差異分析

經卡方檢定顯示，語音熱線與網內互打免費的使用情形，於居住地區達顯著差異。

交叉分析發現，網內互打免費以宜花東(50.3%)最高，其次為北北基(46.7%)；語音熱線以雲嘉南(8.6%)最高，其次為宜花東(8.2%)；兩者都有以高屏澎的31.3%最高，其次為中彰投(28.4%)。

### (2) 基本差異分析

經卡方檢定顯示，語音熱線與網內互打免費使用情形，於性別、年齡上達顯著差異。

依性別區分，使用網內互打免費以女性的47%較高，男性為38.4%；語音熱線以男性的7.9%較高，女性為4.3%；兩者都有以男性的25.6%較高，女性為21.6%。

依年齡層區分，使用網內互打免費以25-34歲(49.2%)最高，其次為55歲以上(44.9%)；語音熱線以55歲以上(8%)最高，其次為16-24歲及35-44歲(6%)；兩者都有以35-44歲(32.6%)最高，其次為45-54歲(25.5%)。

依婚姻狀況區分，使用網內互打免費以已婚者(45.3%)最高；語音熱線以鰥寡/分居者的14.3%最高；兩者都有以鰥寡/分居者(25.9%)最高。

### (3) 社會經濟身分差異分析

經卡方檢定顯示，語音熱線與網內互打免費使用情形，於個人平均月收入、居住狀況、教育程度達顯著差異。

依個人平均月收入區分，使用網內互打免費以4萬-未滿5萬元(55%)最高，其次為1元-未滿2萬元(53.4%)；語音熱線以4萬-未滿5萬元(11.6%)最高，其次為3萬-未滿4萬元(8.6%)；兩者都有以3萬-未滿4萬元(31.1%)最高，其次為5萬-未滿6萬元(29%)。

依居住狀況區分，使用網內互打免費以租屋者(45.4%)較高，自有房屋者為43%；語音熱線以租屋者(8.5%)最高，其次自有房屋者(5.5%)；兩者都有以自有房屋者(22.7%)最高，其次為租屋者(22.2%)。

依教育程度區分，使用網內互打免費以國中或初中(49.2%)最高，其次為專科(46%)；語音熱線以專科(13.5%)最高，其次為碩士及以上(8.4%)；兩者都有以碩士及以上(30.4%)最高，其次為大學的26.7%。

## (五) 行動上網流量採行方案

### 1. 整體分析

我國電信業者吃到飽服務競爭激烈，民眾受惠於價格優惠，也反映我國民眾行動上網流量方案以吃到飽為主，其中以不限速吃到飽最高（49.5%），其次為吃到飽但不清楚是否限速（14.1%）；限定流量方案則以 1GB 到 5GB 間（不包含 5GB）的 13.5% 最高。

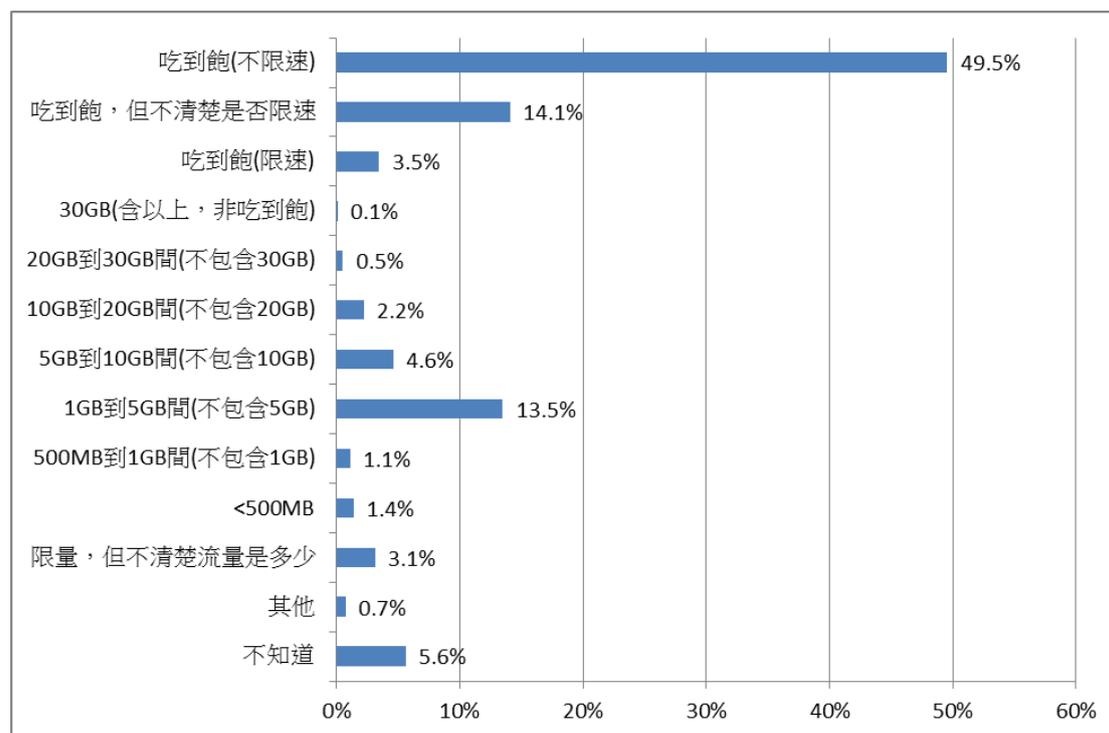


圖 16 行動上網流量方案

Base : (N=899)

### 2. 比較分析

#### (1) 區域差異分析

交叉分析發現，各區域別皆以吃到飽（不限速）比例最高，且皆高於 4 成；其中又以宜花東（64.4%）最高，其次為高屏澎（62.5%）。1G 到 5G 間（不包含 5G）以北北基（23.8%）最高，其次為雲嘉南（12.5%）。

#### (2) 基本差異分析

依性別區分，吃到飽（不限速）以男性的 50.3% 較高，女性為 48.7%；1G 到 5G 間（不包含 5G）以女性的 17.1% 較高，男性為 9.9%。

依年齡層區分，各年齡層皆以吃到飽（不限速）比例最高，且除 55 歲以上（35.3%）外，其餘皆高於 4 成；其中又以 25-34 歲（68.3%）最高，其次為 35-44 歲（57.2%）。1G 到 5G 間（不包含 5G）以 55 歲以上（24%）最高，其次為 16-24 歲（11.7%）。

依婚姻狀況區分，吃到飽（不限速）以未婚者（57.4%）最高，其次為鰥寡/分居者（47.7%）與已婚者（44.6%）；1G 到 5G 間（不包含 5G）以已婚者（17.9%）最高，其次為未婚者（7.8%）與鰥寡/分居者（6.7%）。

## 五、家中網路使用情形

### （一） 家戶上網普及率

#### 1. 整體分析

民眾家中可上網比例達 89.9%，遠高於不能上網的 7.9%。

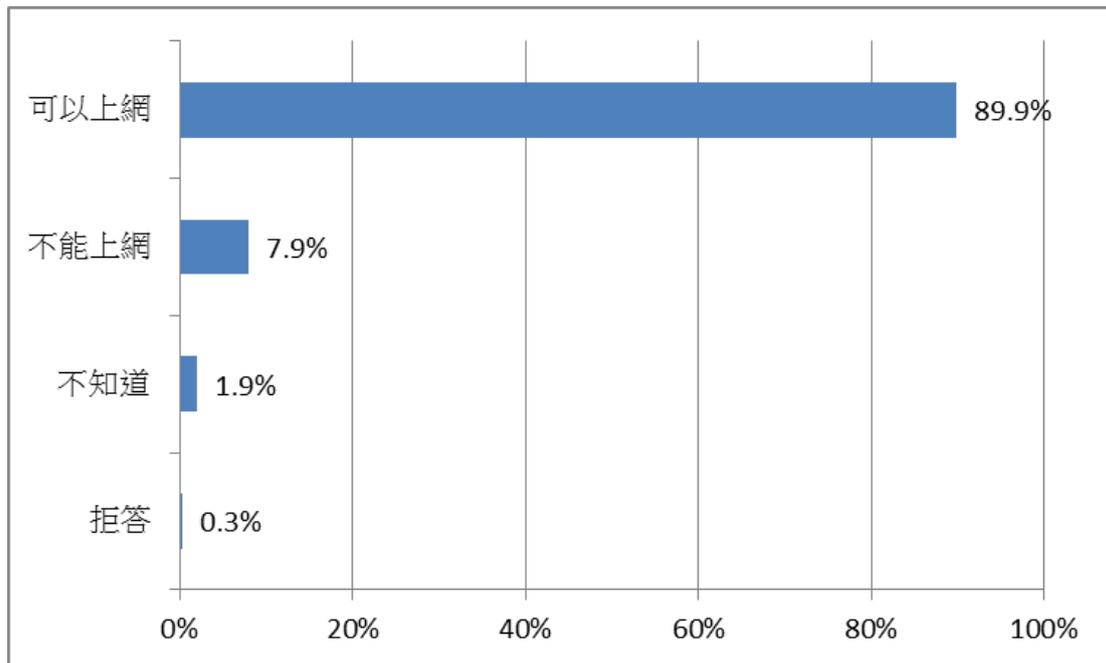


圖 17 家中上網情形

Base : (N=1,131)

#### 2. 比較分析

##### （1）區域差異分析

經卡方檢定顯示，家中是否能夠上網，於居住地區達顯著差異。

交叉分析發現，各區域別皆以可以上網比例最高，且除宜花東（84.3%）外，其餘皆高於 8 成 5；其中又以桃竹苗（97.4%）最高，其次為中彰投（91.4%）。家中不能上網以宜花東（13.2%）最高，其次為北北基（11.1%）。

##### （2）基本差異分析

經卡方檢定顯示，家中是否能夠上網，於年齡及婚姻狀況達顯著差異。

依性別區分，家中可以上網以女性的 90.4% 較高，男性為 89.4%；家中不能上網以男性的 8% 較高，女性為 7.8%。

依年齡層區分，各年齡層別皆以可以上網比例最高，且除 55 歲以上(81.2%) 外，其餘皆高於 9 成；其中又以 25-34 歲(97.2%)最高，其次為 45-54 歲(94.3%)。家中不能上網以 55 歲以上 (15.2%) 最高，其次為 45-54 歲 (5.7%)。

依婚姻狀況區分，家中可以上網以已婚者(92.4%)最高，其次為未婚者(91%) 與鰥寡/分居者 (69.6%)；家中不能上網則以鰥寡/分居者 (21%) 最高。

### (3) 社會經濟身分差異分析

經卡方檢定顯示，家中是否能夠上網，於個人平均月收入、居住狀況及教育程度皆達顯著差異。

依個人平均月收入區分，各收入別皆以可以上網比例最高，且皆高於 8 成 5；其中又以家中可以上網以 6 萬元以上(97%)最高，其次為 3 萬-未滿 4 萬元(96%)。家中不能上網以 1 元-未滿 2 萬元 (14.8%) 最高。

依居住狀況區分，家中可以上網以自有房屋者 92.9%較高，租屋者為 83.7%；家中不能上網以租屋者 15.5%最高，其次自有房屋者 6%。

依教育程度區分，各教育程度皆以可以上網比例最高，且除小學及以下(46%) 外，其餘皆高於 8 成；其中又以碩士及以上(97.8%)最高，其次為專科(97.6%)。家中不能上網以小學及以下 (38%) 最高。

## (二) 家戶固網普及率

### 1. 整體分析

民眾家中擁有固定網路比例為 75.9%，高於沒有固定網路 (19.8%)。

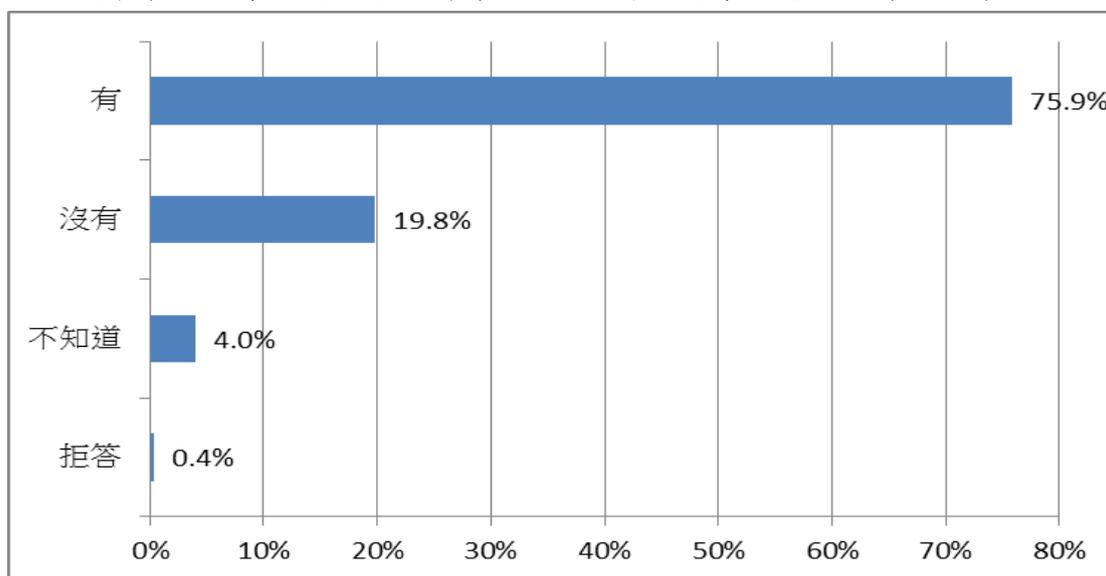


圖 18 家中固定網路擁有情形

Base : (N=1,017)

## 2. 比較分析

### (1) 區域差異分析

經卡方檢定顯示，家中固定網路擁有情形，於居住地區達顯著差異。

交叉分析發現，家中有固定網路以桃竹苗（87.5%）最高，其次為中彰投（76.2%）；家中沒有固定網路以雲嘉南（27.4%）最高，其次為高屏澎（23.2%）。

### (2) 基本差異分析

經卡方檢定顯示，家中固定網路擁有情形，於年齡上達顯著差異。

依性別區分，家中有固定網路以男性的 76.6% 較高，女性為 75.3%；家中沒有固定網路以男性的 20.6% 較高，女性為 19%。

依年齡層區分，家中有固定網路以 25-34 歲（83.7%）最高，其次為 16-24 歲（77%）；家中沒有固定網路以 45-54 歲（25.4%）最高，其次為 35-44 歲（22.6%）。

依婚姻狀況區分，家中有固定網路以未婚者（81.2%）最高，其次為已婚者（75%）與鰥寡/分居者的 55%；家中沒有固定網路以鰥寡/分居者（43.3%）最高，其次為已婚者（20.9%）與未婚者（14.1%）。

### (3) 社會經濟身分差異分析

經卡方檢定顯示，家中固定網路擁有情形，於居住狀況、教育程度達顯著差異。

依居住狀況區分，家中有固定網路以自有房屋者 79.7% 較高，租屋者為 62.4%；家中沒有固定網路以租屋者的 32.1% 最高，其次自有房屋者的 16.4%。

依教育程度區分，家中有固定網路以碩士及以上（83.5%）最高，其次為大學（83%）；家中沒有固定網路以專科（26.5%）最高，其次為高中職（含五專前三年）（22.6%）。

## (三) 於家中最常使用的上網方式

### 1. 整體分析

行動寬頻普及發展，民眾於家中上網方式不僅限於使用固定網路服務。本次調查顯示，家中最常使用的上網方式為行動寬頻服務（3G、4G 與熱點分享）的比例達 54.8%，高於固網寬頻（ADSL、光纖與有線寬頻）的 43.8%；其中又以行動寬頻上網（3G、4G）的 50% 最高，其次為透過以 wifi 分享器連結 ADSL 的 20.2%。

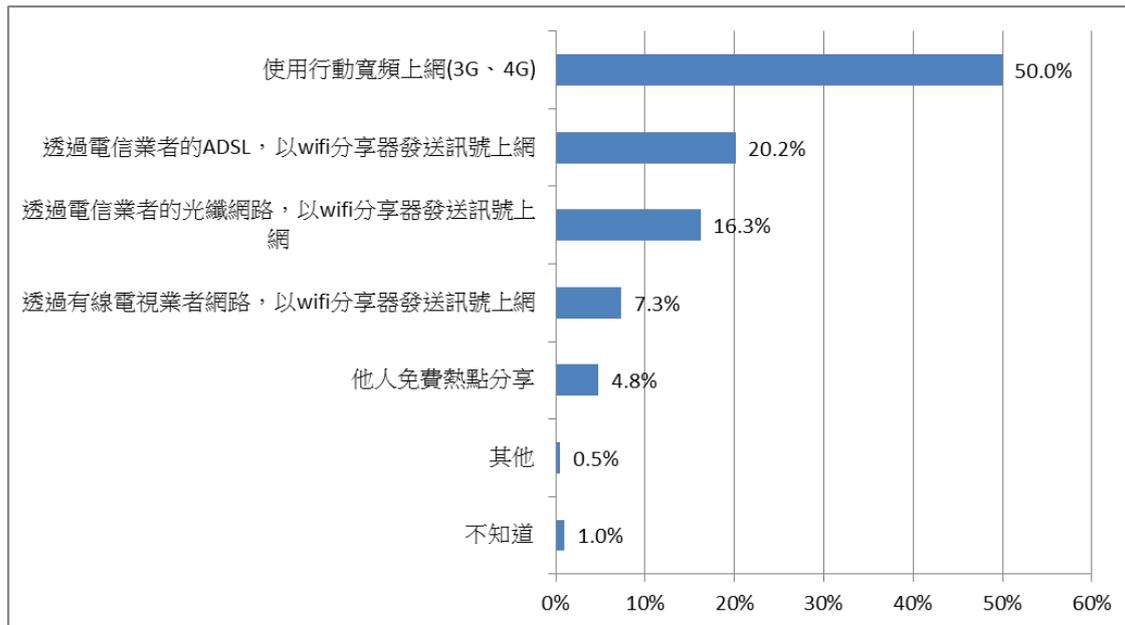


圖 19 家中最常使用的上網方式

Base : ( N=951 )

## 2. 比較分析

### (1) 區域差異分析

經卡方檢定顯示，家中最常使用的上網方式，於居住地區達顯著差異。

交叉分析發現，各區域別僅北北基以使用固網寬頻(ADSL、光纖與有線寬頻)比例高於行動寬頻服務(3G、4G 與熱點分享)比例，其他區域別皆以使用行動寬頻服務(3G、4G 與熱點分享)比例皆高於使用固網寬頻(ADSL、光纖與有線寬頻)比例。其中使用行動寬頻上網(3G、4G)以宜花東的 68.4%最高，其次為高屏澎的 58.9%；透過電信業者的 ADSL，以 wifi 分享器發送訊號上網以高屏澎的 22.4%最高，其次為北北基的 22.1%；透過電信業者的光纖網路，以 wifi 分享器發送訊號上網以北北基的 20.9%最高，其次為桃竹苗的 18.8%。

### (2) 基本差異分析

經卡方檢定顯示，家中最常使用的上網方式，於年齡上達顯著差異。

依性別區分，不論男性或女性使用行動寬頻服務(3G、4G 與熱點分享)比例皆高於使用固網寬頻(ADSL、光纖與有線寬頻)比例。其中使用行動寬頻上網(3G、4G)以女性的 50.3%較高，男性為 49.6%；透過電信業者的 ADSL，以 wifi 分享器發送訊號上網以女性的 21.2%較高，男性為 19.1%；透過電信業者的光纖網路，以 wifi 分享器發送訊號上網以男性的 18.4%較高，女性為 14.2%。

依年齡層區分，各年齡層皆以使用行動寬頻服務(3G、4G 與熱點分享)比例皆高於使用固網寬頻(ADSL、光纖與有線寬頻)比例。其中使用行動寬頻上網(3G、4G)以 35-44 歲的 55.4%最高，其次為 16-24 歲的 53.4%；透過電信業者

的 ADSL，以 wifi 分享器發送訊號上網以 25-34 歲 21.7%最高，其次為 35-44 歲的 21.6%；透過電信業者的光纖網路，以 wifi 分享器發送訊號上網以 45-54 歲的 18.6% 及 55 歲以上的 18.6%最高，其次為 25-34 歲的 16.2%。

依婚姻狀況區分，各婚姻狀況皆以使用行動寬頻服務（3G、4G 與熱點分享）比例皆高於使用固網寬頻（ADSL、光纖與有線寬頻）比例。其中使用行動寬頻上網（3G、4G）以鰥寡/分居者的 66.5%最高，其次為未婚者的 51.4%與已婚者的 47.6%；透過電信業者的 ADSL，以 wifi 分享器發送訊號上網以已婚者的 20.7%最高；透過電信業者的光纖網路，以 wifi 分享器發送訊號上網以已婚者的 17.4%最高。

#### （四） 網路使用頻率

##### 1. 整體分析

網路使用頻率（包括於家中及其他任何地點，開啟網頁、網路應用程式、手機應用程式/App 等）方面，以每天超過 10 次（44.9%）最高，其次為每天超過 50 次（21.5%）與每天至少一次（20.2%）。

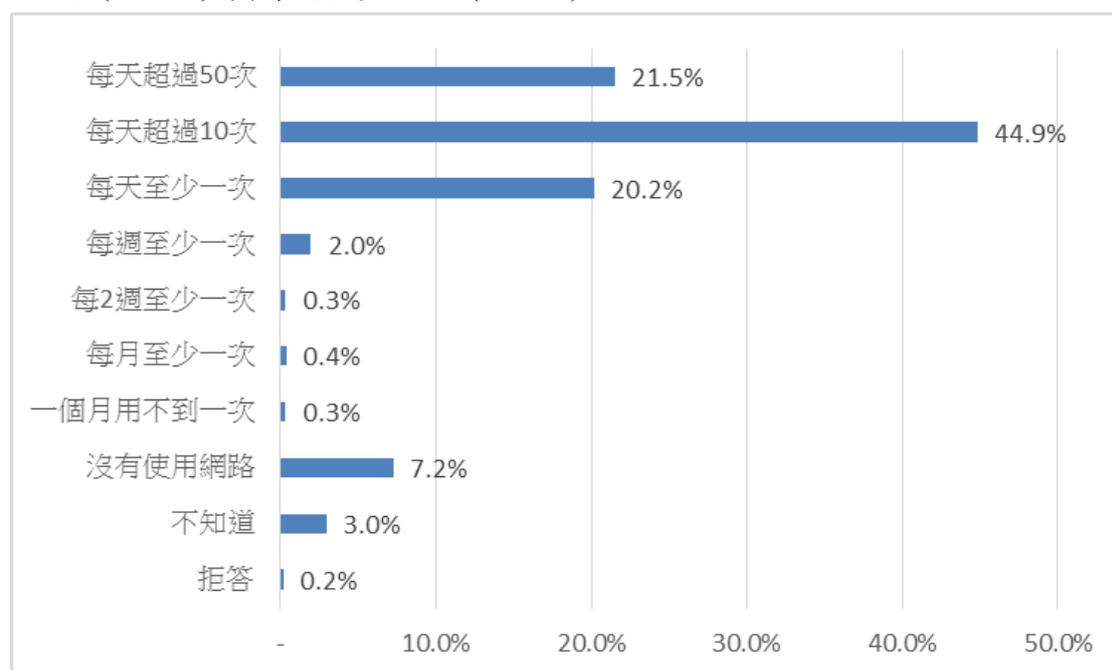


圖 20 網路使用頻率

Base : ( N=1,131 )

## 2. 比較分析

### (1) 區域差異分析

交叉分析發現，每天超過50次以高屏澎(29.6%)最高，其次為桃竹苗(28.4%)；每天超過10次以北北基(53.5%)最高，其次為雲嘉南(52.4%)；每天至少一次以桃竹苗(28.9%)最高，其次為北北基(22.2%)。

### (2) 基本差異分析

依性別區分，每天超過50次以男性的24.9%較高，女性為18.2%；每天超過10次以女性的47.6%較高，男性為42.1%；每天至少一次在男性、女性皆為20.2%。

依年齡層區分，每天超過50次以25-34歲(42.1%)最高，其次為16--24歲(37.3%)；每天超過10次以45-54歲(55.5%)最高，其次為35-44歲(48.4%)；每天至少一次以55歲以上(27.1%)最高，其次為45-54歲(25.5%)。

依婚姻狀況區分，每天超過50次以未婚者(37.8%)最高；每天超過10次以已婚者(48.4%)最高；每天至少一次以鰥寡/分居者(30.8%)最高。

### (五) 家中固網速率

#### 1. 整體分析

民眾家中申裝的固網速率以100Mbps以上(20.4%)最高，其次為20-60Mbps(13.2%)、20Mbps以下(9.6%)與60-100Mbps(9.4%)，但有近5成民眾不知道家中固網速率是多少Mbps。

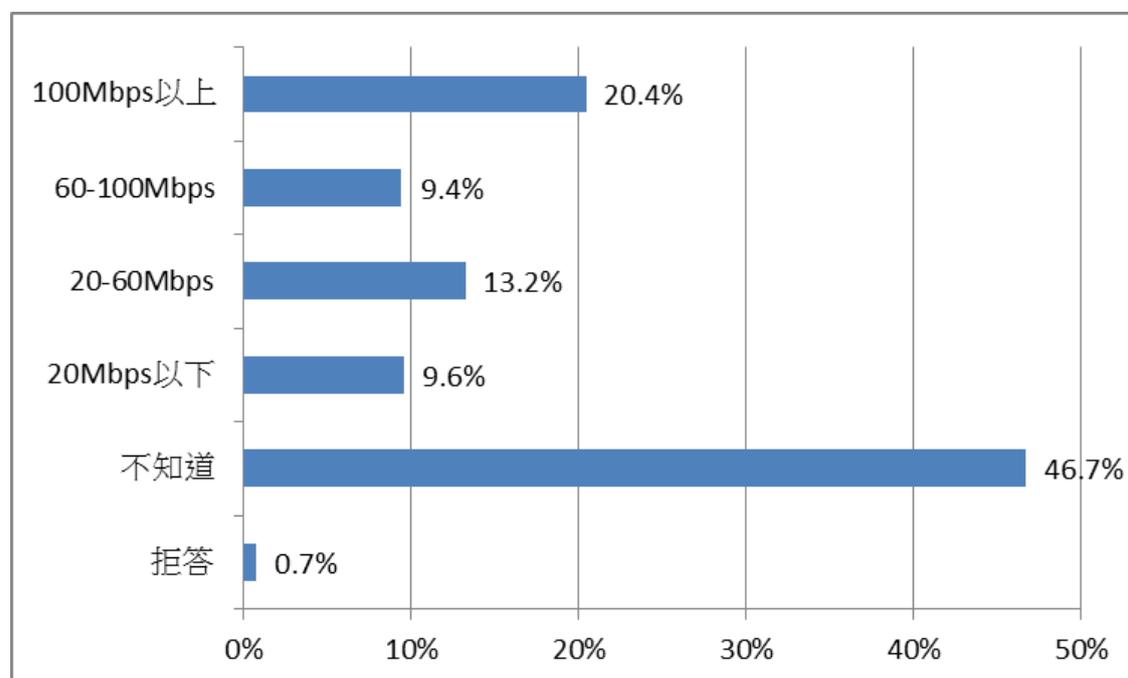


圖 21 家中申裝的固網速率

Base : (N=772)

## 2. 比較分析

### (1) 區域差異分析

經卡方檢定顯示，家中申裝的固網速率，於居住地區達顯著差異。

交叉分析發現，除高屏澎、宜花東外，其他區域別皆以使用 100Mbps 以上比例最高，其中以中彰投（27.6%）最高，其次為北北基（22.9%）；20-60Mbps 以宜花東（18.1%）最高，其次為桃竹苗（16.1%）。不知道家中申裝的固網速率除中彰投（36.6%）外，皆高於 4 成，其中又以宜花東（66.4%）最高。

### (2) 基本差異分析

經卡方檢定顯示，家中申裝的固網速率，於年齡上達顯著差異。

依性別區分，100Mbps 以上以男性的 25.5% 較高，女性為 15.5%；20-60Mbps 以男性的 13.3% 較高，女性為 13.2%。不知道家中申裝的固網速率則以女性（53.4%）高於男性（39.8%）。

依年齡層區分，各年齡層皆以使用 100Mbps 以上比例最高，其中以 35-44 歲（27.5%）最高，其次為 45-54 歲（20%）。20-60Mbps 以 45-54 歲（16%）最高，其次為 25-34 歲（14.1%）。不知道家中申裝的固網速率除 25-34 歲（39.4%）外，皆高於 4 成，其中又以 55 歲以上（53.4%）最高。

依婚姻狀況區分，100Mbps 以上以鰥寡/分居者（28%）最高，其次為已婚者（20.5%）與未婚者（19.8%）；20-60Mbps 以已婚者（13.9%）最高，其次為未婚者（12.1%）與鰥寡/分居者（4.2%）。不知道家中申裝的固網速率則以已婚者（47.6%）最高。不知道家中申裝的固網速率除 25-34 歲（39.4%）外，皆高於 4 成，其中又以 55 歲以上（53.4%）最高。

### (3) 社會經濟身分差異分析

經卡方檢定顯示，家中申裝的固網速率，於個人平均月收入達顯著差異。

依個人平均月收入區分，除 1 元-未滿 2 萬元及 2 萬-未滿 3 萬元的受訪者外，其餘各收入別皆以使用 100Mbps 以上比例最高，其中以 4 萬-未滿 5 萬元（32%）最高，其次為 6 萬元以上（30.2%）。20-60Mbps 以 2 萬-未滿 3 萬元（32.6%）最高。不知道家中申裝的固網速率以 1 元-未滿 2 萬元（76.5%）最高、5 萬-未滿 6 萬元（29%）最低。

## (六) 固定網路測速

### 1. 整體分析

民眾知道如何測量固定網路速度占 12%、不知道的占 87.2%。

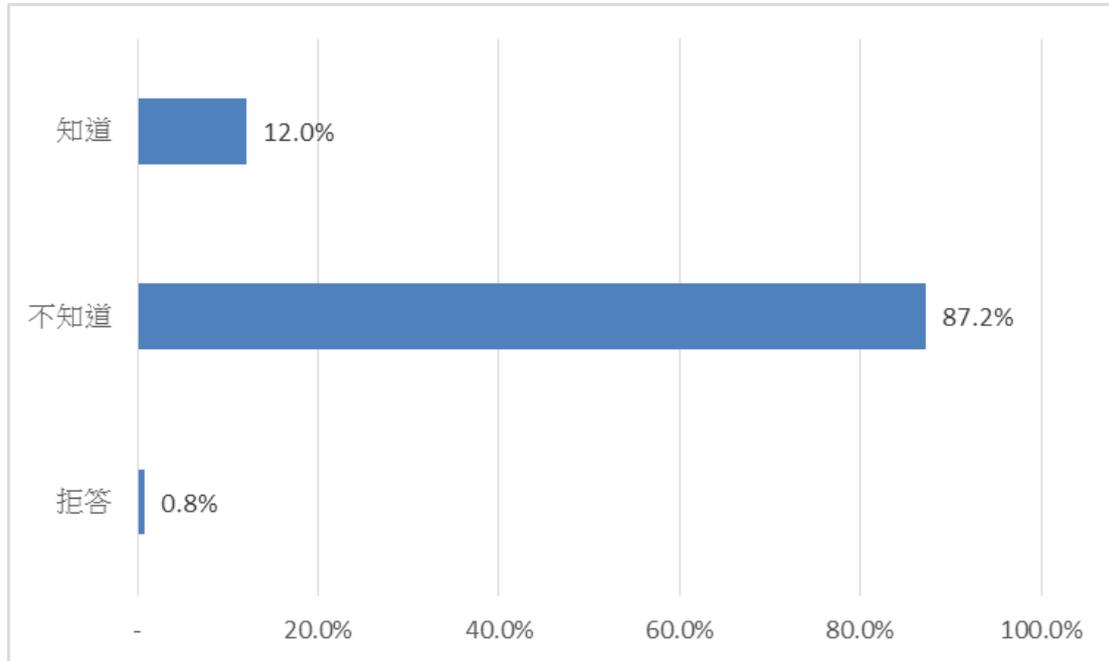


圖 22 是否知道固定網路測速

Base: (N=1,131)

### 2. 比較分析

#### (1) 區域差異分析

交叉分析發現，知道如何測量固定網路速度以高屏澎（16.1%）最高，其他各區域別皆低於 13%；各區域不知道比例皆高於 80%，又以北北基（89.6%）最高。

#### (2) 基本差異分析

經卡方檢定顯示，是否知道如何測量網路速度，於性別、年齡、婚姻狀況皆達顯著差異。

依性別區分，知道如何測量固定網路速度以男性 17.7% 高於女性 6.4%；不知道則以女性 93% 高於男性 81.3%。

依年齡層區分，知道如何測量固定網路速度以 25-34 歲（22.9%）最高，其次為 16-24 歲（20.7%）與 35-44 歲（16.1%）；剩餘年齡層皆低於 7%。不知道如何測速則皆高於 7 成 5，其中又以 55 歲以上（96%）最高。

依婚姻狀況區分，知道如何測量固定網路速度以未婚者（20%）高於已婚者（8.5%）與鰥寡/分居者（5.6%）。不知道則以鰥寡/分居者（94.4%）最高。

### (3) 社會經濟身分差異分析

經卡方檢定顯示，是否知道如何測量網路速度，於個人平均月收入、教育程度達顯著差異。

依個人平均月收入區分，知道如何測量固定網路速度除 5 萬-未滿 6 萬元 (21.3%) 高於 2 成外，其他皆低於 16%。不知道則以 1 元-未滿 2 萬元 (94%) 最高。

依教育程度區分，知道如何測量固定網路速度以碩士及以上(41.3%)最高，其次為大學(16.1%)，其餘教育別則皆低於 9%。不知道則以國中或初中(97.6%)最高。

### (七) 固網上網品質滿意度

#### 1. 整體分析

固網上網品質滿意度平均為 6.87 分 (1 分表示非常不滿意，10 分表示非常滿意)。

#### 2. 比較分析

##### (1) 區域差異分析

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

交叉分析發現，除宜花東外，其他區域別固網上網品質滿意度平均皆高於 6.5 分；其中以桃竹苗 7.19 分最高，其次為北北基 7.03 分。

表 8 固網上網品質滿意度 (區域別)

居住地區	平均分數
北北基	7.03
桃竹苗	7.19
彰中投	6.70
雲嘉南	6.57
高屏澎	6.89
宜花東	5.77
總平均	6.87

##### (2) 基本差異分析

單因子變異數分析 (one-way ANOVA) 顯示，固網上網品質滿意度，於性別達顯著差異。

依性別區分，男性固網上網品質滿意度平均為 7.02 分，女性平均為 6.72 分。

依年齡層區分，各年齡層固網上網品質滿意度平均皆高於 6.7 分，其中又以 55 歲以上的 7 分最高，其次為 16-24 歲的 6.89 分。

依婚姻狀況區分，固網上網品質滿意度平均以已婚者的 6.92 分最高，其次為未婚者的 6.81 分與鰥寡/分居者的 6.69 分。

### (3) 社會經濟身分差異分析

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

依個人平均月收入區分，除無收入及 2 萬-未滿 3 萬元外，其他各收入組合固網上網品質滿意度平均皆高於 7 分，其中以 4 萬-未滿 5 萬元的 7.37 分最高，其次為 6 萬元以上的 7.19 分。

依教育程度區分，除國小以下外，各教育程度固網上網品質滿意度平均皆高於 6 分，其中以專科的 7.14 最高，其次為高中職 (含五專前三年) 的 7.01 分。

依職業區分，除農林漁牧業及待業者外，各職業別固網上網品質滿意度平均皆高於 6 分，其中以運輸及倉儲業的 8.07 分最高，其次為其他服務業的 7.34 分。

## 六、網路語音通話使用情形

### (一) 是否有使用過網路語音通話

#### 1. 整體分析

智慧型手機與行動寬頻服務發展，帶動網路語音電話的普及，民眾本身或家中有使用網路語音通話的比例為 88.2%、從未使用的比例則為 8.1%。

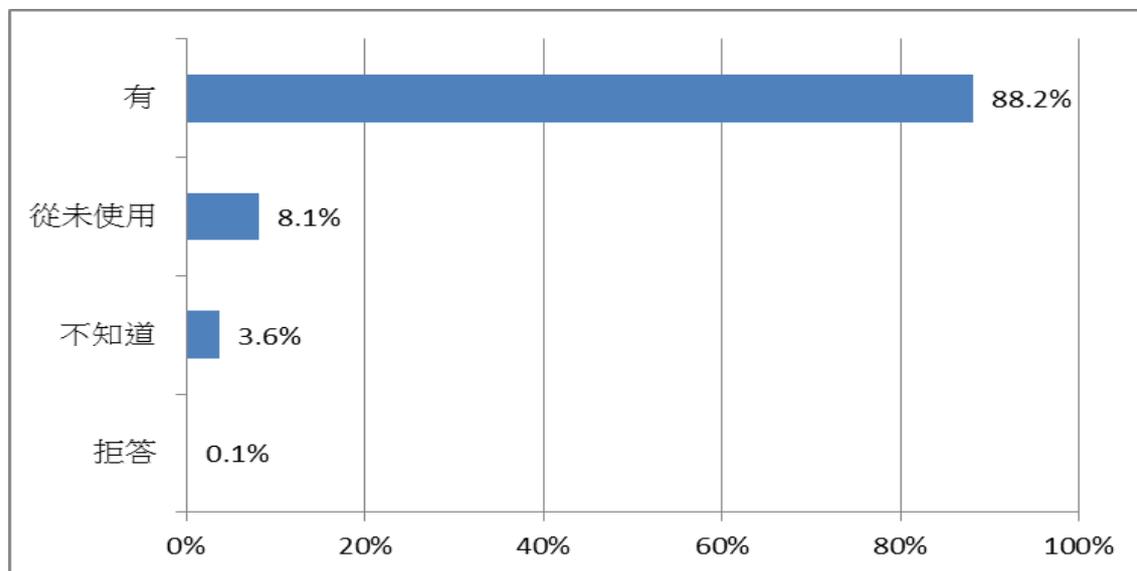


圖 23 受訪者或家中是否有使用網路語音通話

Base : (N=973)

## 2. 比較分析

### (1) 區域差異分析

交叉分析發現，各區域別皆以知道網路語音通話且有使用的比例最高，其中以雲嘉南（92.2%）最高，其次為宜花東（89%）。

### (2) 基本差異分析

經卡方檢定顯示，是否有使用網路語音通話，於性別上達顯著差異。

依性別區分，有使用網路語音通話以女性的 90.3% 較高，男性為 86.1%。

依年齡層區分，各年齡層皆以知道網路語音通話且有使用的比例最高，其中以 16-24 歲（93%）最高，其次為 35-44 歲（91.2%）。

依婚姻狀況區分，有使用網路語音通話以鰥寡/分居者（96.8%）最高，其次為未婚者的（88.4%）與已婚者（87.1%）。

### (3) 社會經濟身分差異分析

經卡方檢定顯示，是否有使用網路語音通話，於教育程度達顯著差異。

依教育程度區分，各教育程度皆以知道網路語音通話且有使用的比例最高，其中以碩士及以上（97.4%）最高，其次為國中或初中（90.8%）。

## (二) 使用的網路語音電話服務

### 1. 整體分析

民眾與其家人使用的網路語音電話服務以 line 為主，使用比例達 97.1%，其次為 Facebook Messenger( 54.7%)，其他類型的網路語音電話服務則皆低於 20%。

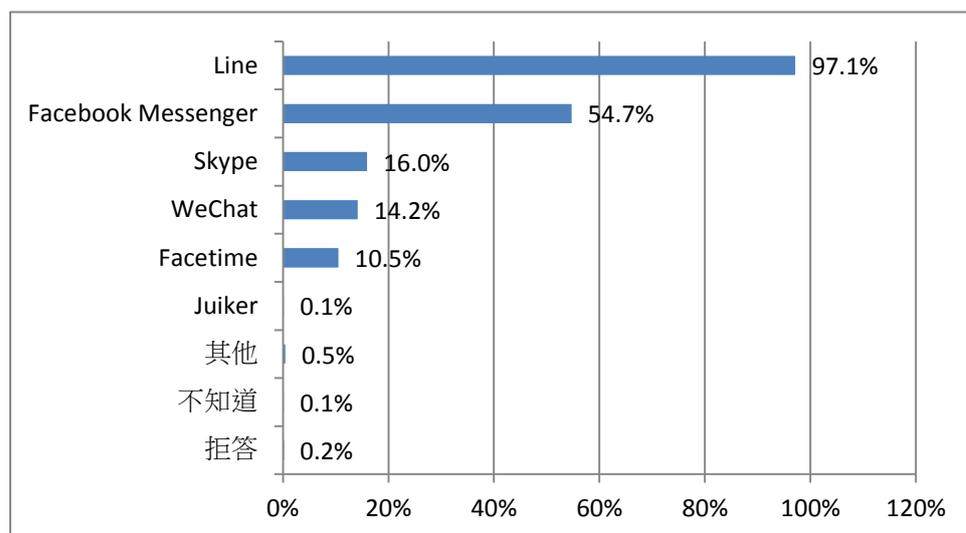


圖 24 受訪者或家人所用的網路語音電話服務

Base：(N=858，複選)

## 2. 比較分析

### (1) 區域差異分析

交叉分析發現，各區域別皆以 Line 比例最高，且比例皆高於 9 成；其中又以中彰投（99.2%）最高，其次為北北基（98.4%）；Facebook Messenger 以宜花東（83.5%）最高，其次為桃竹苗（59.7%）；Skype 以中彰投（24.8%）最高，其次為高屏澎（17%）。

### (2) 基本差異分析

依性別區分，Line 以男性的 97.4% 較高，女性為 96.9%；Facebook Messenger 以男性的 55.9% 較高，女性為 53.6%；Skype 以女性的 16% 較高，男性為 15.9%。

依年齡層區分，各年齡別皆以 Line 比例最高，且比例皆高於 9 成；其中又以 45-54 歲的 98.3% 最高，其次為 35-44 歲（97.9%）及 55 歲以上（97.9%）；Facebook Messenger 以 35-44 歲（66.6%）最高，其次為 16-24 歲（63.7%）；Skype 以 25-34 歲（23.2%）最高，其次為 16-24 歲（19.7%）。

依婚姻狀況區分，Line 以鰥寡/分居者（100%）高於已婚者（97.3%）與未婚者（96.5%）；Facebook Messenger 以未婚者（60.6%）高於已婚者（54.3%）與鰥寡/分居者（28.5%）；Skype 以未婚者（20.9%）高於已婚者（14.2%）與鰥寡/分居者（7%）。