

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 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
通訊市場調查結果摘要報告**

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、市內電話服務	15
二、行動電話服務	20
三、手機申辦及資費情形	27
四、手機使用情形	31
五、網路使用情形	43
六、家中網路使用情形	46
七、網路語音通話使用情形	54
參考文獻.....	58

圖目錄

圖 1	家戶電話使用情形.....	15
圖 2	家中沒有市內電話民眾，未來 12 個月內安裝市內電話的可能性.....	19
圖 3	家中沒有市話之民眾，未來 12 個月內不打算安裝市話的原因（前十名）	19
圖 4	有沒有使用手機（含智慧型及傳統手機）.....	20
圖 5	民眾主要使用手機是否可以上網.....	21
圖 6	在家以外最常使用的行動上網服務.....	23
圖 7	最常使用手機的連網地點.....	24
圖 8	行動電話業者的選用原因.....	25
圖 9	更換最常使用行動電話業者的主要原因.....	26
圖 10	最常使用的手機資費方案.....	27
圖 11	門號採行方案.....	29
圖 12	語音熱線與網內互打免費服務使用情形.....	30
圖 13	行動上網流量方案.....	32
圖 14	是否曾使用完手機的數據流量.....	33
圖 15	民眾使用手機進行的非上網活動（前十名）.....	36
圖 16	民眾使用手機連網從事的查詢活動.....	37
圖 17	民眾使用手機連網從事的社交或溝通活動（前十名）.....	38
圖 18	民眾以手機連網使用的網路服務.....	39
圖 19	民眾以手機連網從事的行為（前十名）.....	40
圖 20	民眾從 4G 轉換到 5G 服務的意願.....	41
圖 21	若未來我國 5G 資費較 4G 高，民眾從 4G 轉換到 5G 服務的意願.....	42
圖 22	網路使用情形.....	44
圖 23	家中上網情形.....	46
圖 24	家中固定網路擁有情形.....	47
圖 25	家中固網服務使用情形.....	48
圖 26	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	49
圖 27	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.....	50
圖 28	在家最常使用的上網方式.....	51
圖 29	家中申裝的固網速率.....	52
圖 30	受訪者或家中成員有沒有使用過網路語音通話.....	54
圖 31	受訪者或家中成員使用過的網路電話服務.....	55
圖 32	網路語音通話服務使用頻率.....	56

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	家中每月市內電話帳單金額（區域別）.....	16
表 10	市內電話通話品質滿意度（區域別）.....	17
表 11	市內電話業者整體滿意度（區域別）.....	18
表 12	每月行動電話帳單費用（區域別）.....	28
表 13	行動電話語音品質滿意度（區域別）.....	34
表 14	行動電話上網服務品質滿意度（區域別）.....	35
表 15	一週使用網路的總時數（區域別）.....	45
表 16	固網使用品質滿意度（區域別）.....	53

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 $\pm 60\%$ 」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。

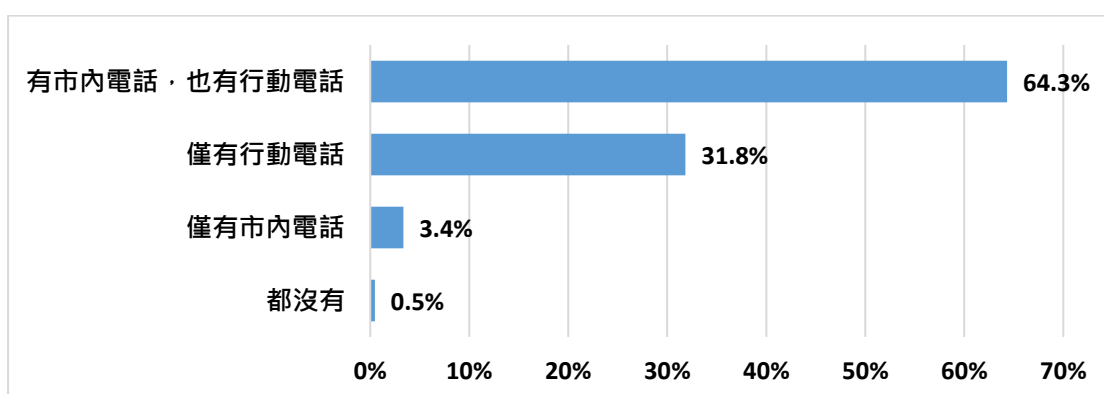
參、通訊市場調查結果

一、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，以同時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 1】。



Base: N=1,103，單選

圖 1 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，各地區皆以同時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%）皆以同時使用市內電話與行動電話的比例最高。

依年齡區分，民眾家戶電話使用情形，各年齡層皆以同時使用市內電話與行動電話為多數，其中又以 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，各婚姻狀況皆以同時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,其中又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 9】。

表 9 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 10】。

表 10 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。

(四) 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 11】。

表 11 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。

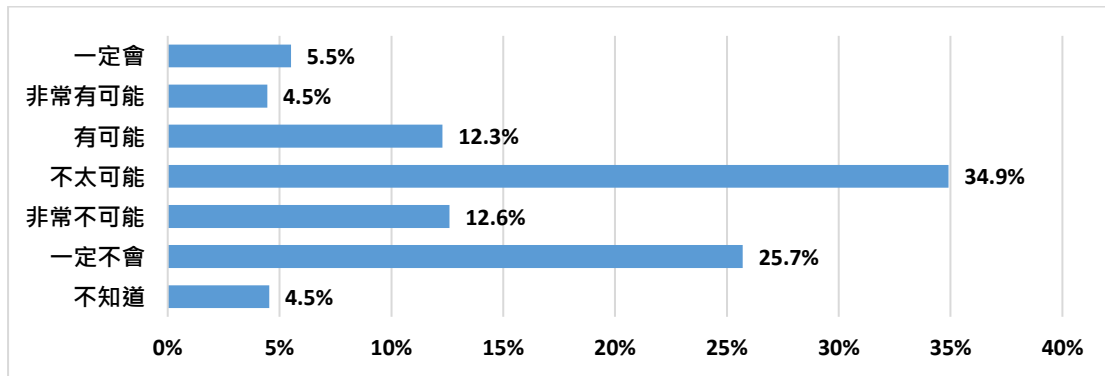
依婚姻狀況區分，民眾對市內電話業者整體滿意度以已婚者的 7.83 分最高、未婚者的 7.37 分最低。

(五) 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

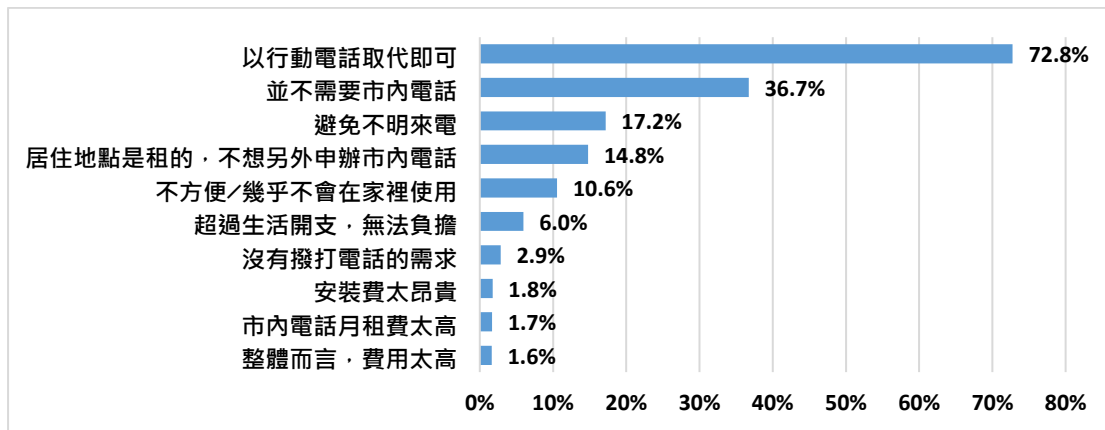
未來 12 個月，我國 16 歲以上民眾家中沒有市內電話者，會安裝市內電話的比例為 22.3%（合計一定會、非常有可能與有可能，以下同），遠低於不會安裝市內電話的比例 73.2%（合計一定不會、非常不可能與不太可能，以下同）【參照圖 2】；不打算安裝市內電話的原因，以行動電話取代即可（72.8%）最高，其次為

並不需要市內電話（36.7%）、避免不明來電（17.2%）【參照圖 3】。



Base：N=356，單選（沒有使用市內電話者）

圖 2 家中沒有市內電話民眾，未來 12 個月內安裝市內電話的可能性



Base：N=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 3 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⁴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。

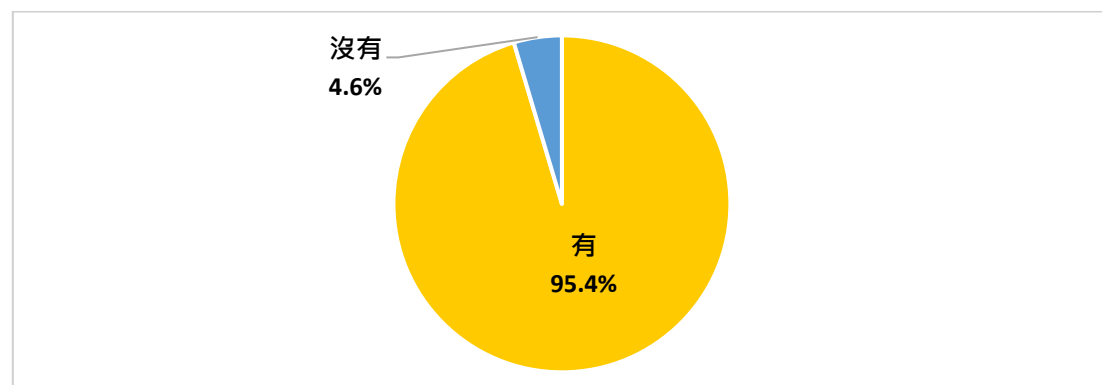
依居住狀況區分，家中沒有市內電話的民眾，未來 12 個月內安裝市內電話的可能性，自有房屋者（65.8%）及租屋者（83.3%）皆以不打算安裝市內電話的比例較高。

二、 行動電話服務

（一） 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 4】。



Base：N=1,103，單選

圖 4 有沒有使用手機（含智慧型及傳統手機）

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。

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

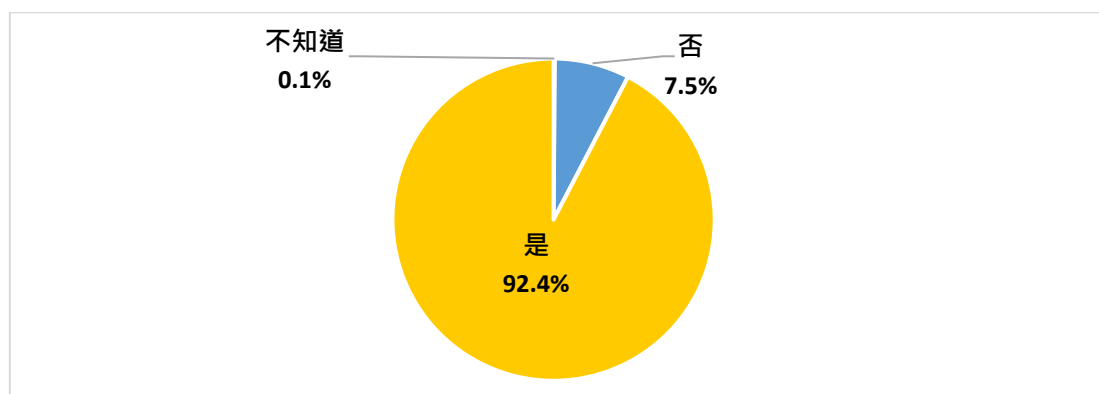
卡方檢定結果顯示，民眾有沒有使用手機，於居住狀況達顯著差異。

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%)。

(二) 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 5】。



Base：N=1,052，單選（有使用手機者）

圖 5 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%）。

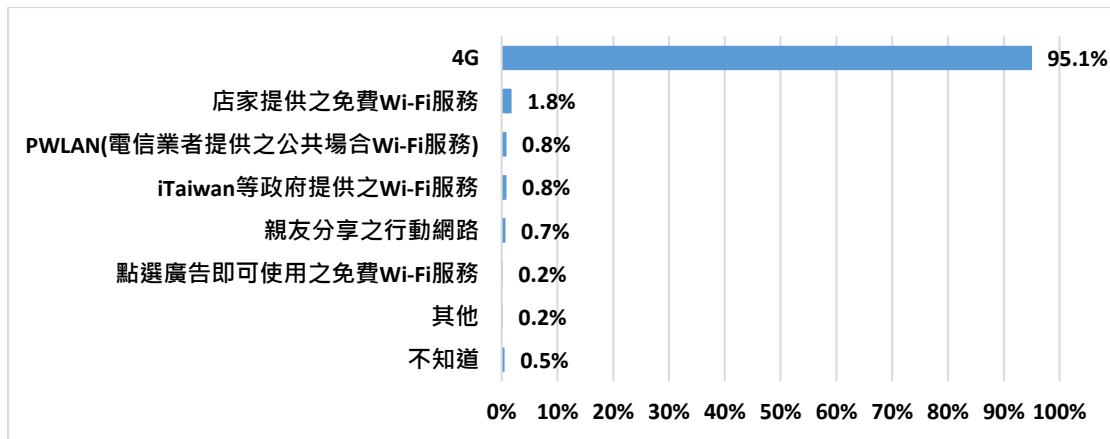
依教育程度區分，民眾主要使用手機可以上網的比例大致隨教育程度遞增，其中以大學程度者的99.4%最高，小學及以下程度者的58.7%最低。

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。

(三) 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6】。



Base：N=946，單選（主要使用的手機可以上網者）

圖 6 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。

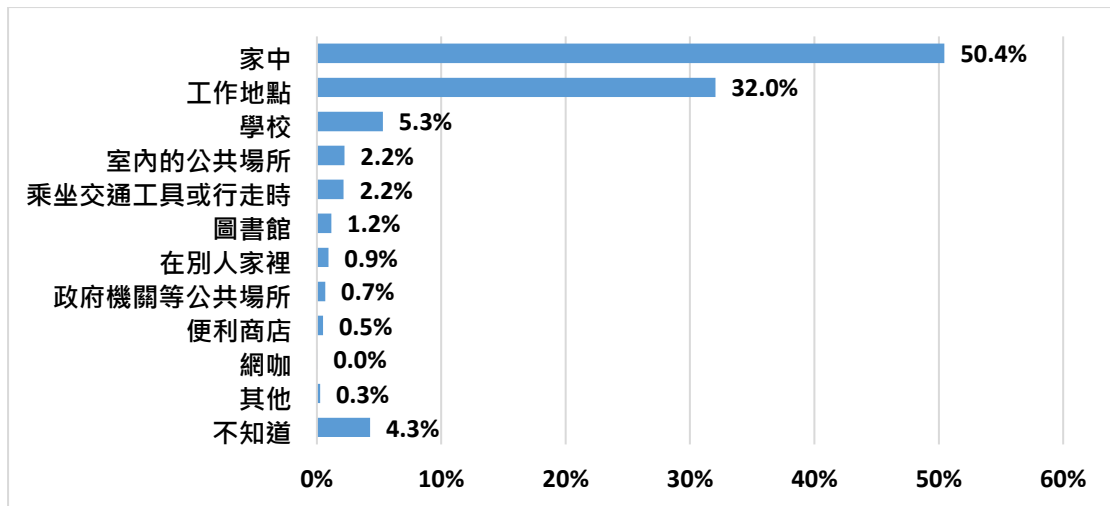
依年齡區分，各年齡層在家以外最常使用的行動上網服務皆以 4G 為多數，且使用比例皆超過 9 成。其中，又以 66 歲及以上的 96.3% 最高，16-25 歲及 46-55 歲的 94.7% 最低。

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。

（四）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 7】。



Base：N=962，單選（主要使用的手機可以上網者）

圖 7 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。

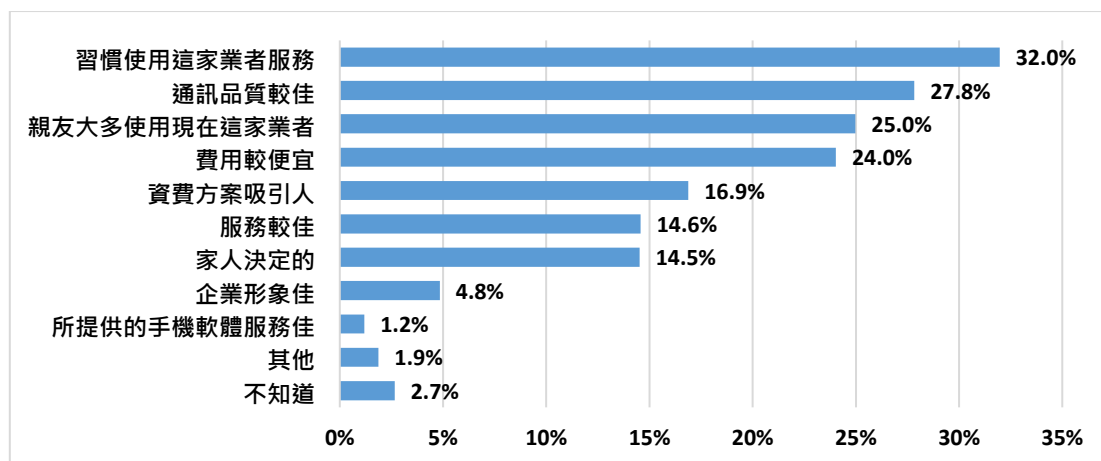
依年齡區分，26-35 歲（41.8%）及 36-45 歲（43.2%）最常使用手機的連網地點以工作地點為多數，其餘年齡層皆以家中為主，以 66 歲及以上（80.9%）的比例最高。

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。

（五）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 8】。



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 8 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。

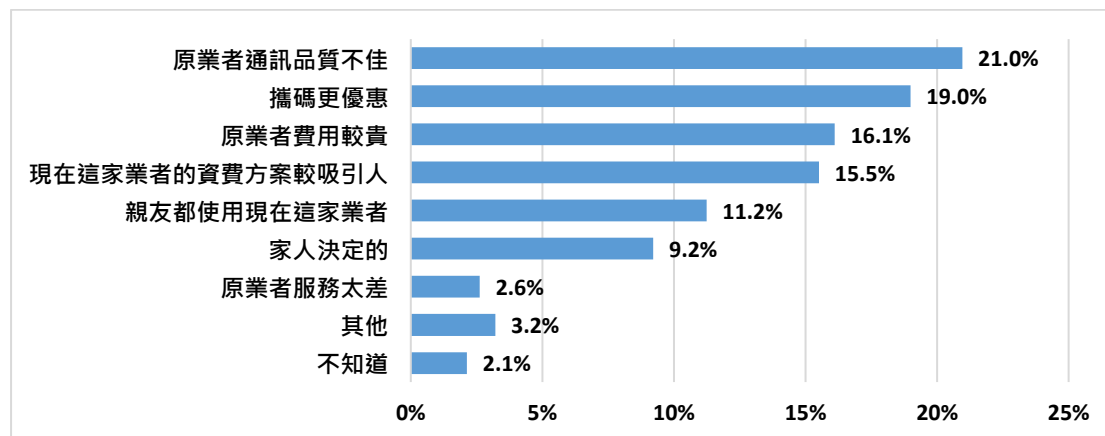
依年齡區分，民眾選用特定行動電話業者的原因，46-55 歲（35.7%）、56-65 歲（38.2%）、66 歲及以上（41.1%）皆以習慣使用這家業者服務比例最高，其他年齡層選用特定行動電話業者則原因各異，16-25 歲（40.8%）以家人決定為多數，26-35 歲（35.4%）以通訊品質較佳占比最高、36-45 歲（31%）以親友大多使用現在這家業者為多數。

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。

（六）更換最常使用行動電話業者的主要原因 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 9】。



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 9 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主要原因，已婚者

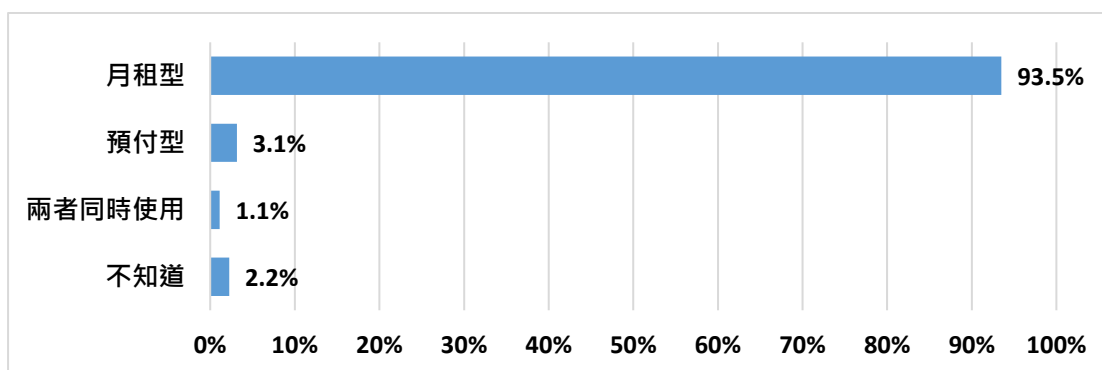
(20.2%)以攜碼更優惠為主要原因，未婚者(23.6%)和鰥寡/分居者(25.5%)以原業者通訊品質不佳的比例最高。

三、 手機申辦及資費情形

(一) 最常使用的手機資費方案 Q31

1. 整體分析

我國 16 歲以上民眾最常使用的手機資費方案以月租型(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 10】。



Base：N=1,052，單選（有使用智慧型手機或傳統手機者）

圖 10 最常使用的手機資費方案

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。

(2) 基本差異分析

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。

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。

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%)。

(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 12】。

表 12 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。

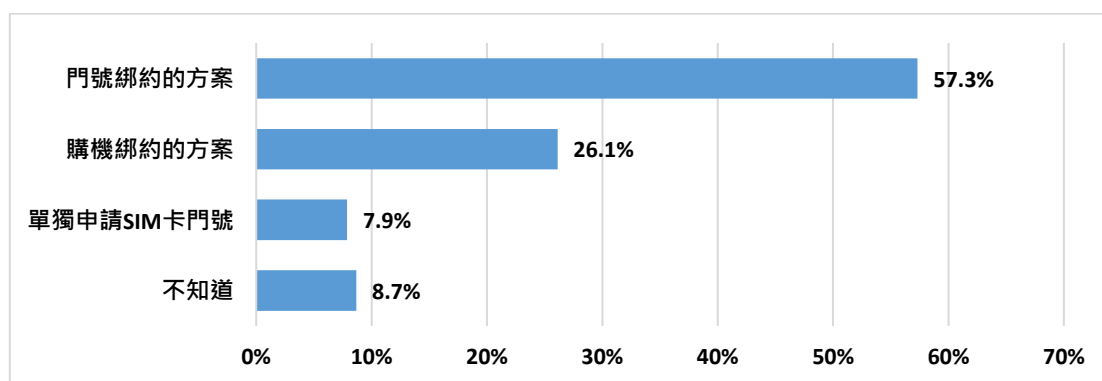
依居住狀況區分，民眾每月行動電話帳單平均費用，租屋者（800 元）高於自有房屋者（690 元）。

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）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 11】。



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 11 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。

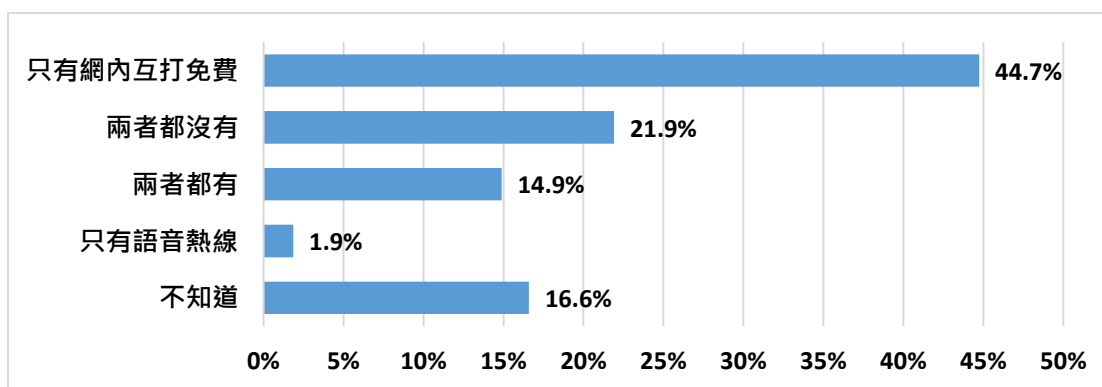
依教育程度區分，各教育程度者行動電話門號採行方案皆以門號綁約方案為多數，其中大學程度者的 65.7%最高，國中或初中程度者的 40.9%最低。

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。

(四) 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 12】。



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 12 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。

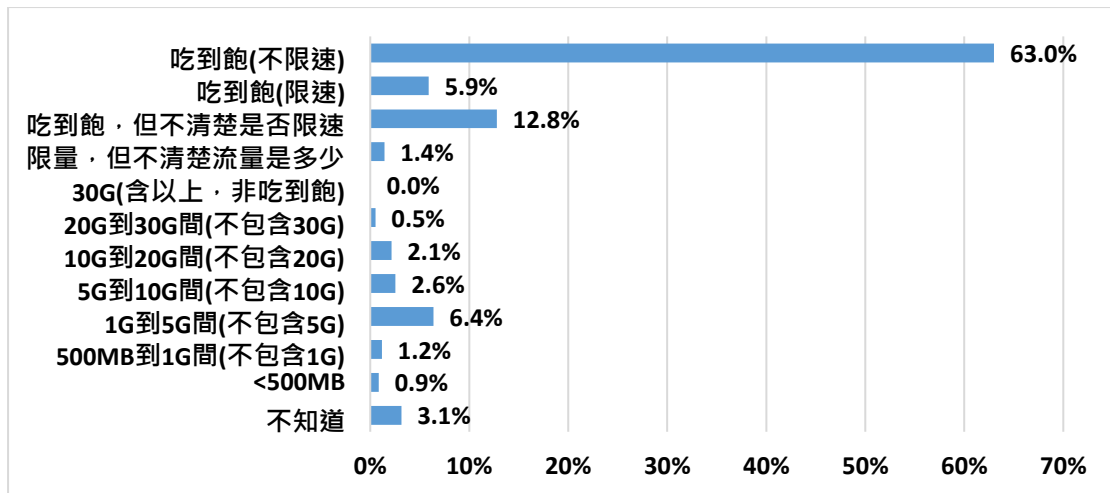
依教育程度區分，關於語音熱線與網內互打免費服務使用情形，除小學及以下程度者（37.5%）以兩者都沒有為主外，其餘教育程度皆以只有網內互打免費服務為主，其中又以高中職程度者的 48%最高、碩士以上程度者的 39.7%最低。

四、 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 13】。



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 13 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。

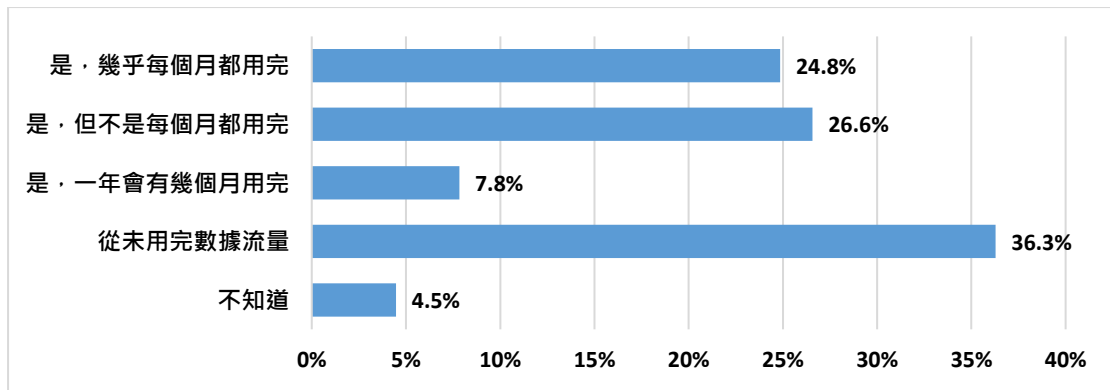
依年齡區分，各年齡層採用的行動上網流量方案皆以不限速吃到飽為主，其中以 36-45 歲的 70.2% 最高、56-65 歲的 44.1% 最低。此外 56-65 歲（13.6%）採用限速吃到飽的比例亦明顯高於其他年齡層。

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 14】。



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 14 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 13】。

表 13 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 14】。

表 14 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。

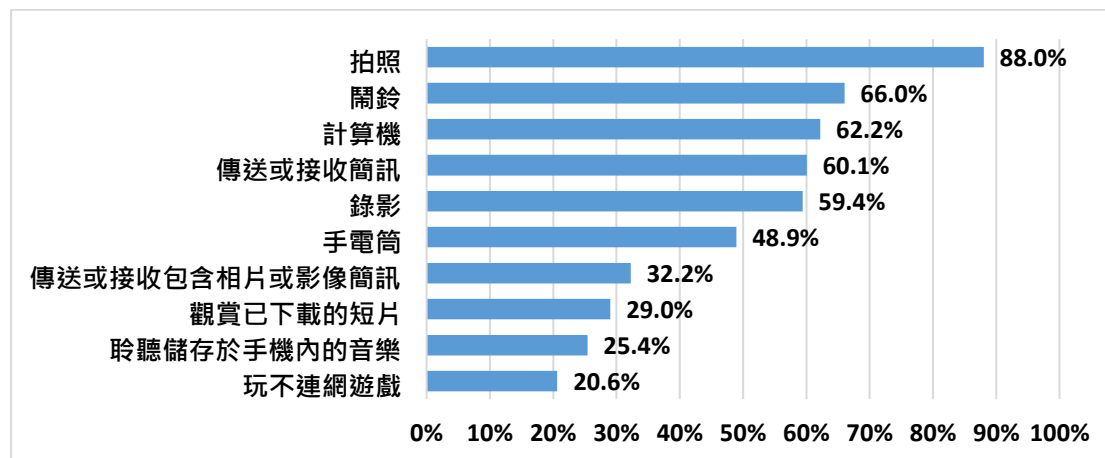
依年齡區分，除 16-25 歲（6.9 分）的行動電話上網品質滿意度未達 7 分外，其餘年齡層平均滿意度皆高於 7 分，其中又以 36-45 歲的 7.56 分最高、56-65 歲的 7 分最低。

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）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 15】。



Base：N=1,052，複選（有使用智慧型手機或傳統手機者）

圖 15 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。

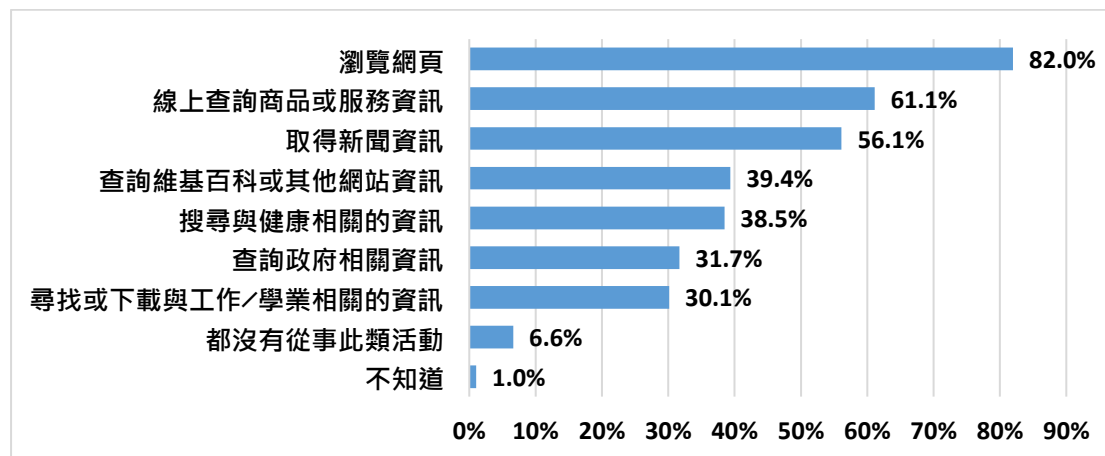
依年齡區分，各年齡層使用手機進行的非上網活動皆以拍照為多數，其中又以 36-45 歲的 94.6% 最高、66 歲及以上的 73.5% 最低。

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。

（六）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 16】。



Base：N=962，複選（有使用網路，且主要使用的手機可以上網者）

圖 16 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。

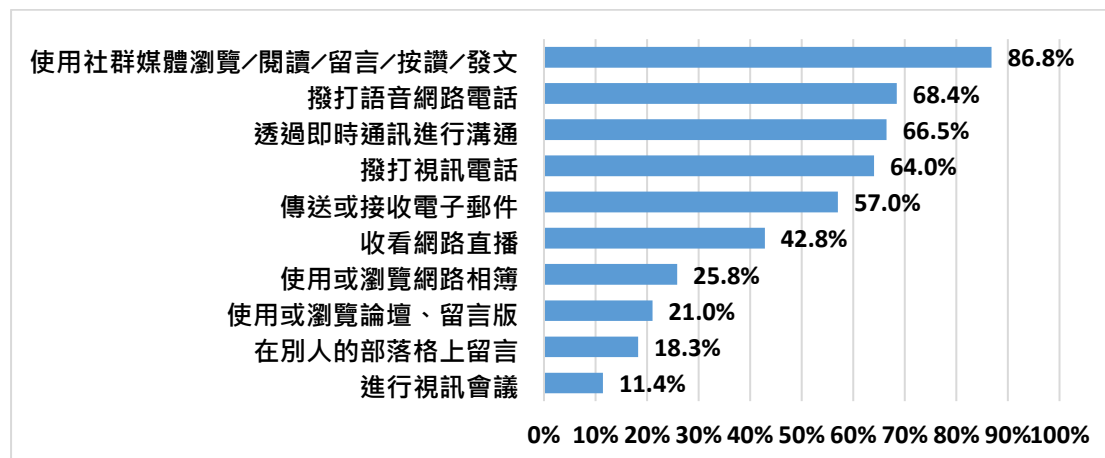
依年齡區分，各年齡層使用手機連網從事的查詢活動皆以瀏覽網頁為多數，其中又以 26-35 歲的 92.3% 最高、66 歲及以上的 56.2% 最低。

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。

（七）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 17】。



Base：N=962，複選（有使用網路，且主要使用的手機可以上網者）

圖 17 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。

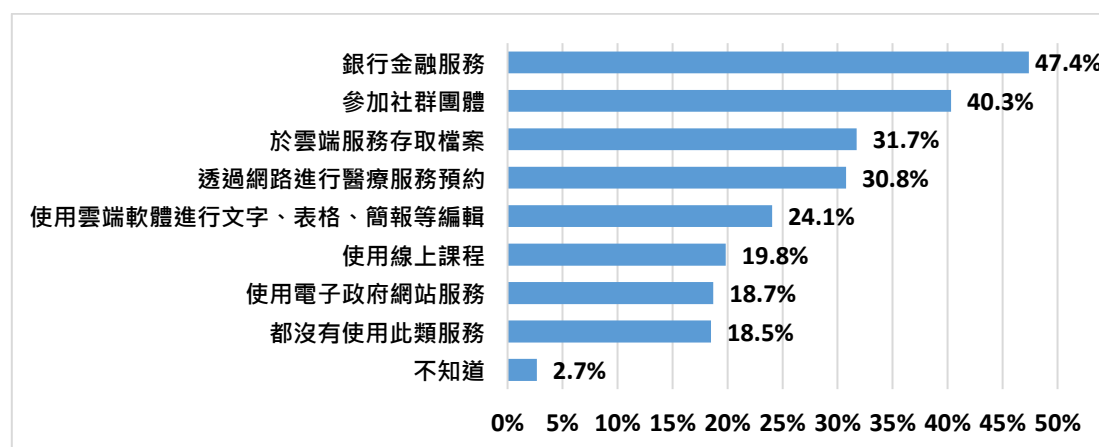
依年齡區分，各年齡層使用手機連網從事的社交或溝通活動，皆以使用社群媒體瀏覽/閱讀/留言/按讚/發文為主，其中又以 16-25 歲的 92.4% 最高、66 歲及以上的 77.3% 最低。

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。

（八）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 18】。



Base：N=962，複選（有使用網路，且主要使用的手機可以上網者）

圖 18 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。

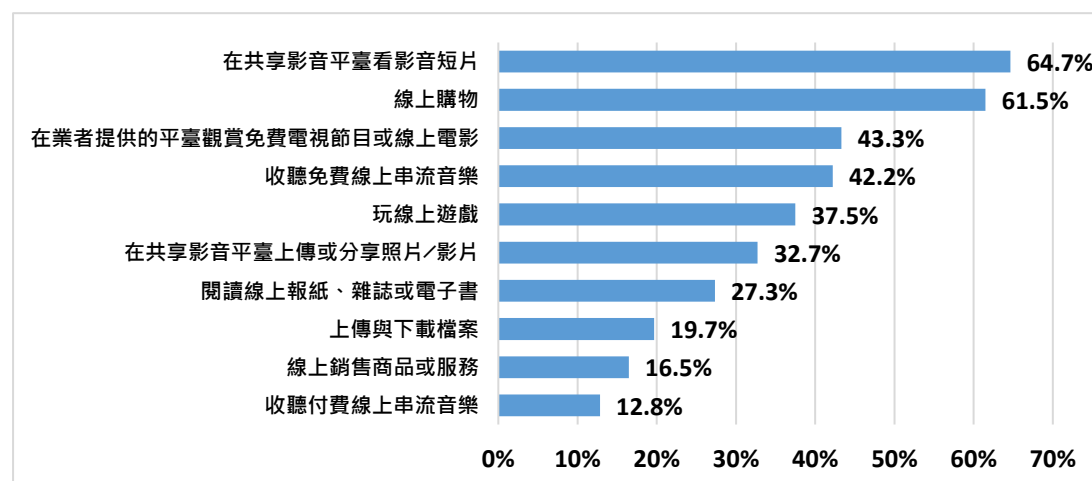
依年齡區分，民眾以手機連網使用的網路服務情況各異，26-35 歲（70.9%）、36-45 歲（65.7%）、46-55 歲（43.2%）皆以使用銀行金融服務為多數，16-25 歲（54.4%）、56-65 歲（33.6%）以參加社群團體為主，66 歲及以上（43.9%）則以都沒有使用此類服務占比最高。

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。

（九）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 19】。



Base：N=962，複選（有使用網路，且主要使用的手機可以上網者）

圖 19 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

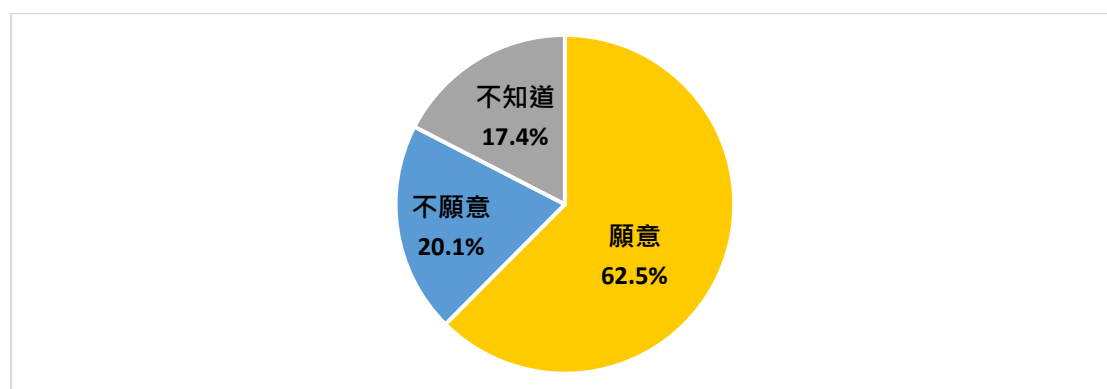
齡層。

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）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 20】。



Base：N=898，複選（手機資費方案可上網者）

圖 20 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。

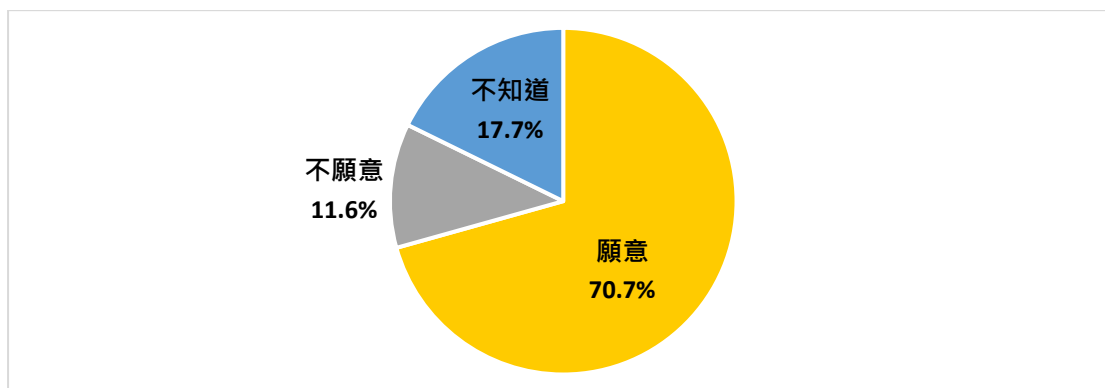
依教育程度區分，民眾從 4G 轉換到 5G 服務的意願，除小學及以下程度者願意（36.1%）比例小於不願意（52.6%）比例之外，各教育程度皆以願意從 4G 轉換到 5G 服務為多數。

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。

（十一）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 21】。



Base：N=561，複選（願意從 4G 轉換到 5G 服務者）

圖 21 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%）。

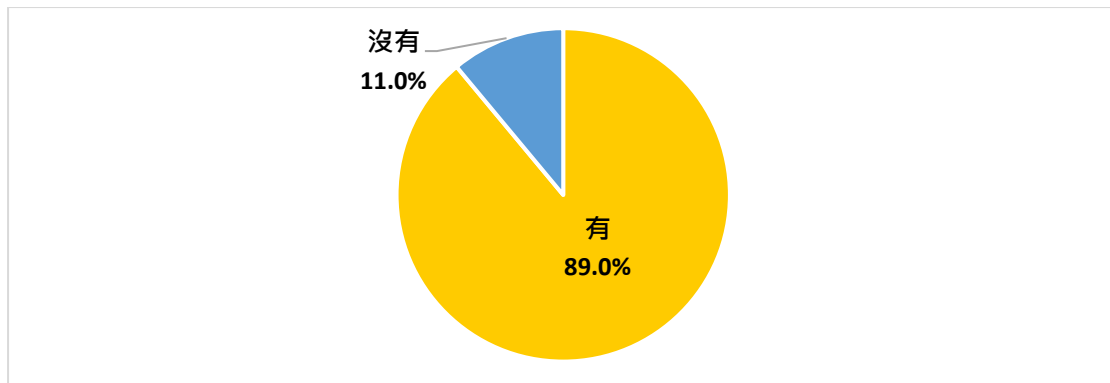
依個人平均月收入區分，各收入水準皆以願意從 4G 轉換到 5G 服務為主，其中又以 6 萬元以上收入者的 89.3% 最高，無收入者的 54% 最低。

五、網路使用情形

(一) 網路使用情形 Q3

1. 整體分析

我國 16 歲以上民眾的網路使用情形，有使用網路的比例為 89%、沒有使用網路的比例為 11%【參照圖 22】。



Base：N=1,103，單選

圖 22 網路使用情形

2. 比較分析

(1) 區域差異分析

卡方檢定結果顯示，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%）。

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）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 15】。

表 15 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。

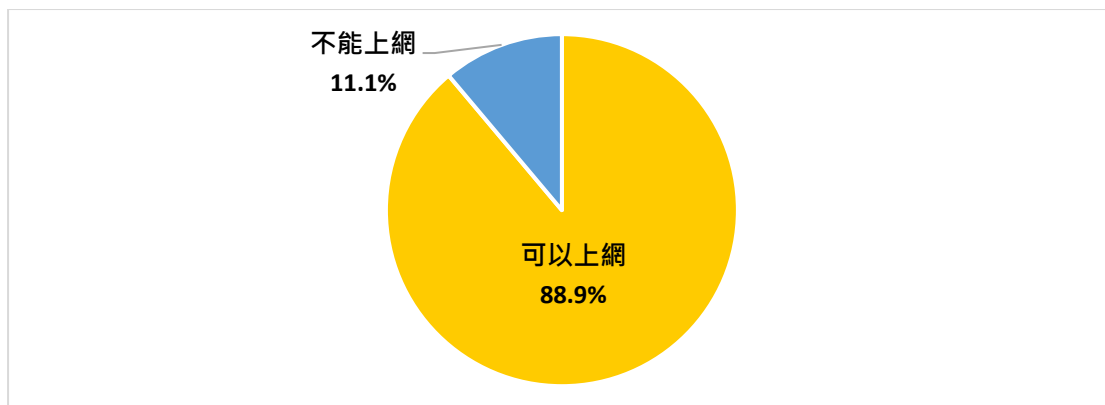
依婚姻狀況區分，民眾平均一週使用網路總時數，以未婚者的 51.65 小時最高，鰥寡/分居者的 32.31 小時最低。

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 23】。



Base：N=1,103，單選

圖 23 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。

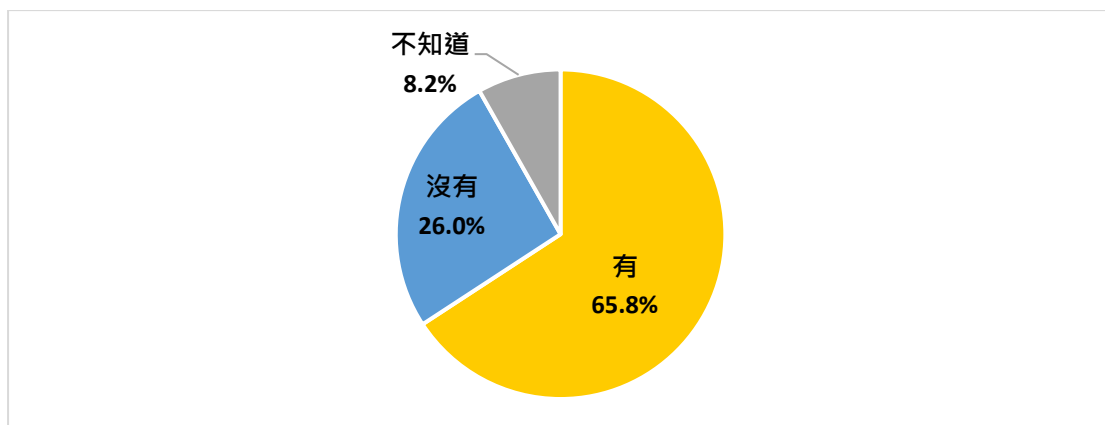
依教育程度區分，各教育程度家中皆以可以上網的占比較高，其中又以碩士及以上程度者的 96.8%最高、小學及以下程度者的 55.9%最低。

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 24】。



Base：N=980，單選（家中可以上網者）

圖 24 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，各地區家中皆以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

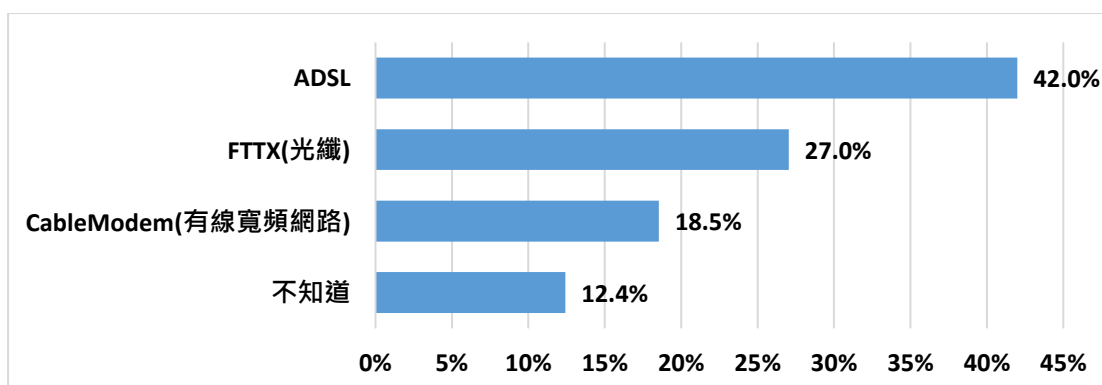
卡方檢定結果顯示，民眾家中有沒有固定網路，於居住狀況達顯著差異。

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 25】。



Base: N=645，單選（家中有固定網路者）

圖 25 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

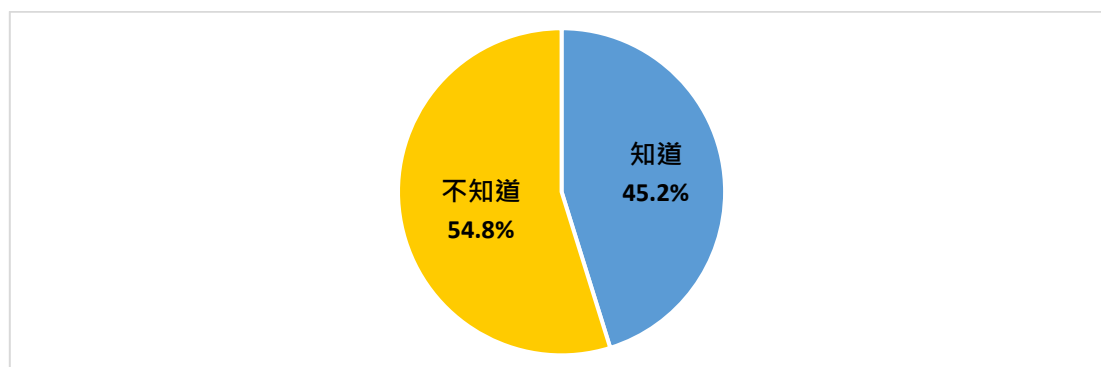
卡方檢定結果顯示，民眾家中所使用的固網服務，於個人平均月收入達顯著差異。

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。

(四) 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 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 26】。



Base: N=498，單選

圖 26 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

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。

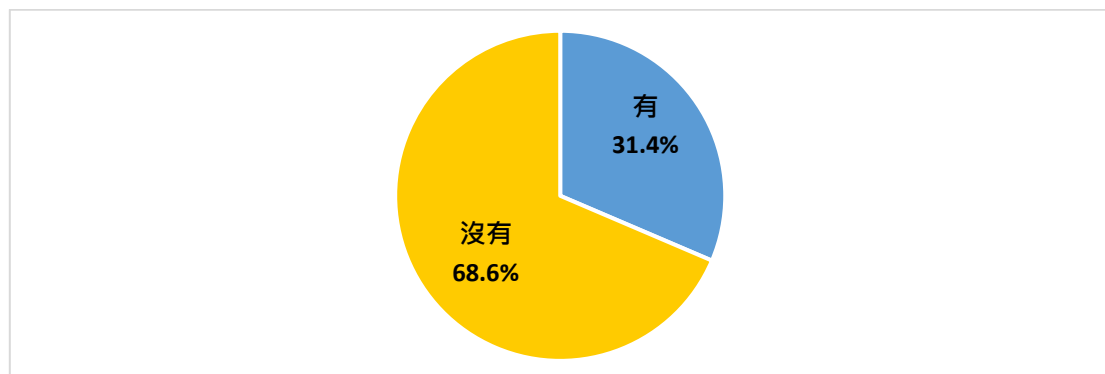
依年齡區分，民眾是否知道居住地有特定業者加入提供有線電視(第四臺)寬頻上網服務，除46-55歲(52.8%)、56-65歲(56.1%)以回答知道的比例為多數外，其餘年齡層皆以回答不知道為主，其中66歲及以上的66%最高，36-45歲的53.1%最低。

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。

(五) 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27】。



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 27 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。

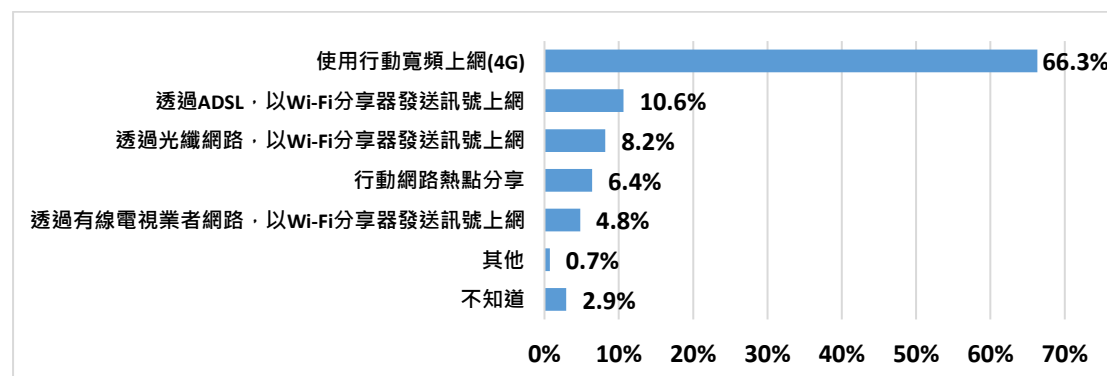
依年齡區分，各年齡層在開放有線電視跨區經營後，皆以沒有改用過新業者的上網服務占比較高，而有改用者以 56-65 歲的 38.9% 最高、66 歲及以上的 12.1% 最低。

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。

(六) 在家最常使用的上網方式 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 28】。



Base：N=940，單選（家中可以上網，且知道使用何種上網方式者）

圖 28 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，各地區在家最常使用的上網方式皆以行動寬頻上網（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（64.2%）和女性（68.3%）在家最常使用的上網方式皆以使用行動寬頻上網（4G）為多數。

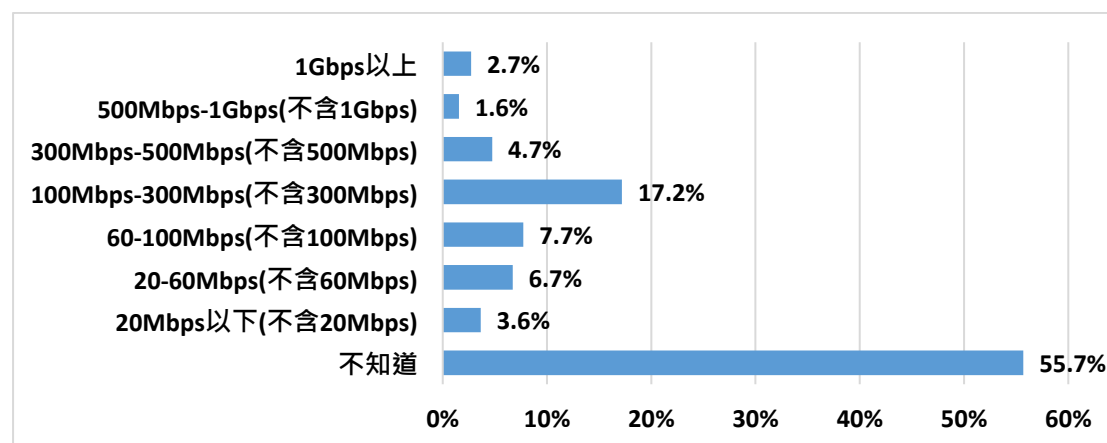
依年齡區分，各年齡層在家最常使用的上網方式皆以行動寬頻上網（4G）為主，其中又以 46-55 歲的 72.1% 最高、36-45 歲的 57.2% 最低。

依婚姻狀況區分，各婚姻狀況在家最常使用的上網方式皆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。

(七) 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 29】。



Base：N=645，單選（家中有固定網路者）

圖 29 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。

(八) 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 16】。

表 16 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。

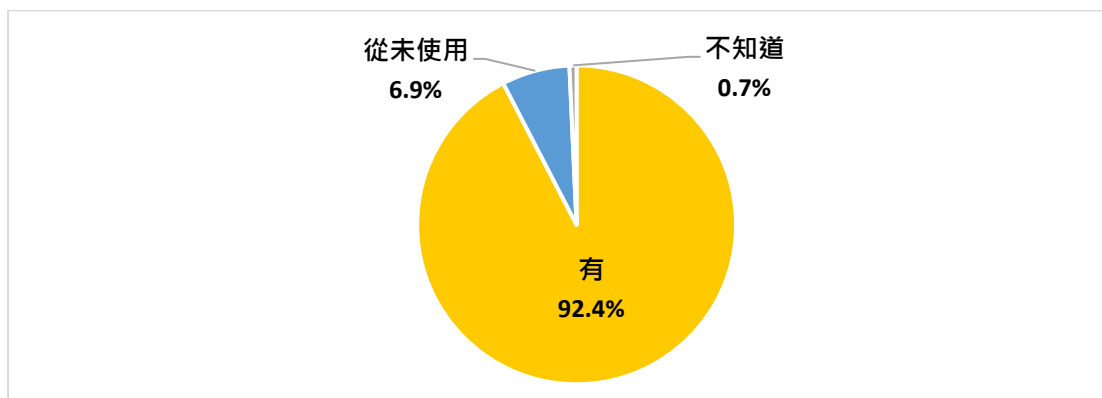
依婚姻狀況區分，各婚姻狀況者家中固網使用品質滿意度，以鰥寡/分居者的 7.42 分最高，未婚者的 7.03 分最低。

七、網路語音通話使用情形

（一）網路語音通話使用 Q81

1. 整體分析

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 30】。



Base：N=1,024，單選（知道網路可進行語音通話者）

圖 30 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，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。

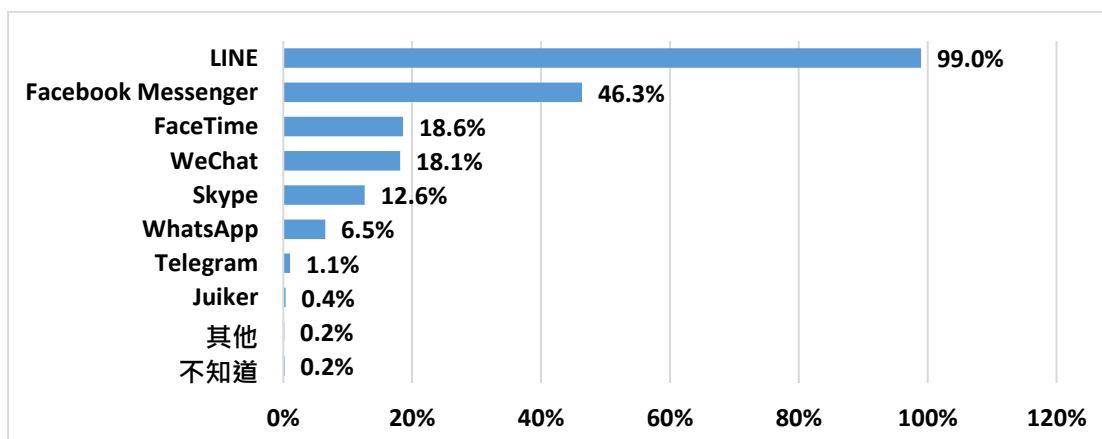
依居住狀況區分，民眾或其家中成員有沒有使用過網路進行語音通話，自有房屋者（91.3%）和租屋者（97.2%）皆以有使用過為主，且後者比例高於前者。

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。

（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 31】。



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 31 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。

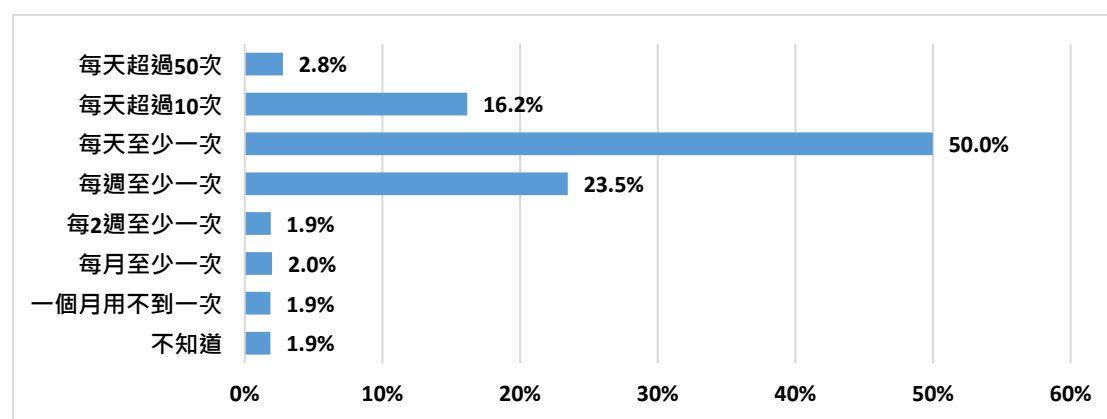
依年齡區分，各年齡層個人或家人使用過的網路電話服務皆以 LINE 為主，且比例皆高於 9 成 5，其中又以 56-65 歲、66 歲級以上的 100%最高，16-25 歲的 96.8%最低。

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，其中又以已婚者的 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 32】。



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 32 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。

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.