

## 第四章 國內電信統計指標研究

### 4-1 我國現行電信統計指標蒐集機制

國內電信統計指標之蒐集，可從供給面和需求面著手進行。供給面係指由提供電信服務之電信業者提供電信統計相關數據資料，俾掌握電信事業發展動態；需求面則係針對消費者對電信服務品質或消費性向等進行調查，俾掌握消費需求動態。

前者通常係由電信主管機關函請國內電信業者配合提報相關統計數據；後者通常係由相關主管機關或電信業者或其他相關團體等機構，透過問卷調查或抽樣調查的方法，蒐集彙整。

根據我國電信法第 52 條的規定，電信總局於必要時，得命電信事業或專用電信使用者檢送如下報表：

- 一、有關業務者。
- 二、有關財務者。
- 三、有關電信設備者。

換言之，就法制面而言，我國現行電信法規已充分具備電信統計蒐集機制所需之法源基礎，主管機關要求電信業者配合提供相關統計數據，自有其合法之正當性。

考察我國政府統計制度可知，我國統計行政最高機關為行政院主計處。基於「管理集中，業務分散」之原則，國內主計系統採一條鞭的方式，政府各部會統計處人員均由主計處統籌派任。

政府各部會之統計資料，除遵照「統計法」之相關規定外，在實務上，主要依據「公務統計方案」之相關規範實施。其主要內容規定，凡可以數據表現施政計畫推行之成績與程度、工作之效率與每單位公務成本、經費收支狀況者，應納入其統計範圍；其統計項目，則包括以本機關之需要為

主，亦包括須向上級或彙編機關報送及須由下級或相關機關報送之相關項目。各級政府循此原則，擬定該機關之公務統計方案，定期蒐集相關公務統計。

國內現行電信統計指標蒐集機制，係由電信總局公眾電信處直接向電信業者取得相關統計數據後，提報電信總局作為施政參據；交通部統計處則透過電信總局會計室取得電信相關統計資料後，彙整提報主計處，基本上，主計處對電信統計的需求，著重在業者營運概況的相關資料。

此外，在需求面相關數據的蒐集方面，目前國內有台灣網路資訊中心以及資策會電子商務應用推廣中心就資訊統計指標，進行定期蒐集彙整工作。

前者主要的蒐集項目是：國內中、英文網域名稱申請統計、WWW Server 累計數量統計以及聯網主機成長統計等項目。後者主要以電子商務相關領域為主，定期蒐集之一手統計指標計有：上網人口、寬頻數量、家庭網路、企業網路等四大類；定期蒐集之二手資料主要包括：聯網主機、學術網路、政府網路、其他國家基礎等指標之彙整蒐集。

其他相關研究機構、團體，則受到研究經費之限制，甚少進行自發性電信統計相關指標之蒐集彙整工作，故我國在需求面之消費者對電信服務滿意度、或消費性向等相關數據之掌握，尚有努力之空間。

## 4-2 我國現行電信統計指標蒐集機制之問題

本研究針對我國現行電信統計指標蒐集機制調查結果，發現國內存在如次五大問題：

- 一、供給面重於需求面問題
- 二、國際電信統計接軌問題
- 三、電信業者配合意願問題
- 四、主管機關員額編制問題
- 五、蒐集機制經費規模問題

### 4-2-1 供給面重於需求面問題

我國現行電信統計蒐集機制，係由電信總局直接向業者取得相關數據資料，其他相關研究機構、團體，幾無進行自發性電信統計相關之蒐集、調查工作。因此在需求面之消費者對電信服務滿意度、或消費性向等相關數據之掌握，尚有努力之空間。

雖然電信總局已委託研究單位或民間業者對行動電話服務、固定通信綜合網路服務及網際網路服務進行消費者滿意程度調查，除此之外亦執行「行動電話服務品質調查評鑑」，但評鑑內容項目有限，對於電信服務滿意度雖得有數據展現，但就個人消費性向乃至於電信發展對家庭生活、企業經營、社會文化等多元性之相關調查數據，則顯現相對不足。

### 4-2-2 國際電信統計接軌問題

有關電信統計指標與國際接軌之問題，我國因國際政治的因素，難有機會參與國際會議共同討論，一般多以沿用國際機構或先進國家的定義，

進行統計資料之蒐集，此種方式未必不佳，新加坡亦然。

然而就國內實況而言，所謂與國際電信統計接軌的問題，與其說是指標定義的問題，毋寧說是指標項目是否完備？是否能應國際機關的要求，即時提供符合其所定標準之指標項目內容？就此意義而言，本研究之目的，即在於提供此一問題之解決方案。

#### 4-2-3 電信業者配合意願問題

在電信三法實施之前，我國電信統計指標，概由電信總局全責彙整，當時電信業務仍由電信總局獨佔經營，故無資料來源的問題。隨著電信自由化政策之積極推動，業界競爭，日益激烈，遂乃出現業者配合意願低落問題。

本研究在進行過程中，即已注意前述問題，特別重視蒐集統計指標之可實踐性與合意性，期能研擬具體可行之定期蒐集機制，裨益問題之解決。

#### 4-2-4 主管機關員額編制問題

電信統計指標定期蒐集機制確立後，主管機關固然可以輕易蒐集、運用相關統計數據，然而統計指標之真正意涵，在於提供國內外電信政策、市場、科技發展動態之參考，若僅單純止於數據之蒐集而欠缺深入分析之作業手續，則難正確解讀數據之意涵。

因此，理想狀態是主管機關之政策部門應設有統計資料之專責團隊，隨時掌握國內外電信發展最新動向，提供決策參考。能如此，才能發揮統計機制之真正效益。

唯就現行員額編制而言，與前述理想狀態尚存在現實性的落差。電信總局研議已久的「電信技術中心」，若能實現，應可發揮此種機能。

#### 4-2-5 蒐集機制經費規模問題

一如前述，電信統計指標定期蒐集機制確立後，除供給面與需求面相關統計指標之蒐集成本外，為確實發揮蒐集機制應有之效益，現行員額編制似宜調整擴充，唯如何爭取適當經費規模，誠乃主管機關應重視之課題。

建立統計指標蒐集機制之目的，除可掌握國內外電信發展動態外，更積極的意義應在於提供決策參據，提升政策品質。為配合政府「挑戰 2008，國家發展重點計畫」，電信總局擬定有「電信發展六年計畫」。本研究初步認為，統計數據是策定電信政策最基礎且最重要之決策工具之一，為有效落實「六年計畫」，除應健全蒐集機制之確立，充實資料分析專責團隊編制外，更應逐年爭取適當經費規模，始得更具優質之決策規劃，進而對我電信發展環境以及國家競爭力之提升，提供更為顯著的貢獻。