

附件一 通訊市場調查問卷

【開場白】

您好，我是台灣經濟研究院的訪問員，我們是接受國家通訊傳播委員會(NCC)的委託，正在進行有關全國通訊傳播產業跟匯流發展趨勢的訪問工作，想請教您一些問題，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) 3343-8152 高小姐

台灣經濟研究院 (02) 2586-5000 分機 152 施小姐

(系統設定紀錄項目)

訪問地點	訪問日期	訪問開始時間	訪問結束時間	訪員編號
縣市	年 月 日	時 分	時 分	
鄉鎮市區				
村里				

(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)

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？

(01) 有 (02) 沒有

【Q3 回答 (01) 者，續問 Q4】

Q4. 請問您一週使用網路的總時數？

- (94) 訪員自行填寫
- (96) 不知道
- (98) 拒答

【市內電話使用情形】

Q5. 請問您和家中成員在家裡的電話使用情形？ (單選)

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

【限 Q5 有回答 (01)、(03) 者回答 Q6~Q9】

Q6. 請問您家中每月市內電話帳單總共約多少錢？

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

Q7. 您家中市內電話最常使用的付費方式？ (單選)

- (01) 電信櫃檯繳款
- (02) 超商繳款
- (03) 金融機構繳款
- (04) 自動扣款 (銀行帳戶自動轉帳)
- (05) 自動扣款 (信用卡自動轉帳)
- (06) 線上繳款

(07) ATM 繳款

(94) 其他_____ (訪員
記錄)

(96) 不知道 (98) 拒答

Q8. 您對家中市內電話通話品質滿意度？_____

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

Q9. 您對家中市內電話業者整體滿意度？_____

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

【限 Q5 回答 (02)、(90)、(96)、(98) 者續問 Q10，其餘不問】

Q10. 請問在未來 12 個月內您家中安裝市內電話的可能性？(單選)

(01) 一定會 (02) 非常有可能 (03) 有可能
(04) 不太可能 (05) 非常不可能
(06) 一定不會 (96) 不知道 (98) 拒答

【Q10 回答 (04) - (06) 者，續問 Q11，其餘不問】

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

(01) 以行動電話取代即可
(02) 並不需要市內電話
(03) 市內電話月租費太高
(04) 市內電話費率太高
(05) 整體而言，費用太高
(06) 超過生活開支，無法負擔
(07) 避免不明來電 (unsolicited call)
(08) 不方便/幾乎不會在家裡使用
(09) 沒有撥打電話的需求
(10) 安裝費太昂貴 (connection charge)

- (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，非我能決定的是否安裝
- (14) 市內電話線被斷線了
- (90) 沒有原因
- (94) 其他_____
- (96) 不知道
- (98) 拒答

【限 Q5 回答 (01)、 (03) 者，續問 Q12，其餘不問】

Q12. 請問在未來 12 個月內您家中取消市內電話服務的可能性？（單選）

- (01) 一定會 (02) 非常有可能 (03) 有可能
- (04) 不太可能 (05) 非常不可能
- (06) 一定不會 (96) 不知道 (98) 拒答

【Q12 回答 (01) - (03) 者，續問 Q13，其餘不問】

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

- (01) 以行動電話取代即可
- (02) 並不需要市內電話
- (03) 市內電話月租費太高
- (04) 市內電話費率太高
- (05) 整體而言，費用太高
- (06) 超過生活開支，無法負擔
- (07) 避免不明來電 (unsolicited call)
- (08) 不方便/幾乎不會在家裡使用
- (09) 沒有撥打電話的需求
- (10) 安裝費太昂貴 (connection charge)
- (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，非我能決定的是否安裝

(14) 市內電話線被斷線了

(90) 沒有原因

(94) 其他_____

(96) 不知道

(98) 拒答

【行動電話使用情形】

【限 Q5 有回答 (02)、(03) 者回答 Q14，其餘不問】

Q14. 您與家中成員現在共有多少支使用中的手機？

(94) _____支 (請直接填寫數量)

(96) 不知道 (98) 拒答

Q15. 您主要使用的手機是智慧型手機嗎？ (單選)

(01) 是【續問 Q16】

(02) 否【跳問 Q20】

(96) 不知道【跳問 Q20】

(98) 拒答【跳問 Q20】

【限 Q15 有回答 (01) 者，續問 Q16~Q18，其餘不問】

Q16. 請問您在家以外是使用以下哪些行動上網服務？ (複選)

(01) 3G

(02) 4G

(03) PWLAN (電信業者提供之公共場合 Wi-Fi 服務)

(04) iTaiwan 等政府提供之 Wi-Fi 服務

(05) 點選廣告即可使用之免費 Wi-Fi 服務

(06) 店家提供之免費 Wi-Fi 服務

(07) 親友分享之行動網路

- (90) 未使用網路
- (94) 其他_____
- (96) 不知道 (98) 拒答

Q17. 請問您在家以外最常使用下列何種行動上網服務？ (單選)

- (01) 3G
- (02) 4G
- (03) PWLAN (電信業者提供之公共場合 Wi-Fi 服務)
- (04) iTaiwan 等政府提供之 Wi-Fi 服務
- (05) 點選廣告即可使用之免費 Wi-Fi 服務
- (06) 店家提供之免費 Wi-Fi 服務
- (07) 親友分享之行動網路
- (94) 其他_____
- (96) 不知道
- (98) 拒答

Q18. 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_____

(96) 不知道 (98) 拒答

【Q18 選 (10) 者，方問 Q19】

Q19. 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_____
- (96) 不知道
- (98) 拒答

【限 Q5 有回答 (02)、(03) 者回答 Q20，其餘不問】

Q20. 請問您有多少個使用的手機門號 (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 (98) 拒答

【Q20 回答 2 個以上門號者，方問 Q21】

Q21. 請問您有 2 個以上的使用門號，原因是甚麼？ (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_____

(96) 不知道

(98) 拒答

【Q5 回答 02、03 者】

Q22. 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_____

(96) 不知道

(98) 拒答

【Q22 回答 01、02、03、04、05 與 94 者】

Q23. 請問您使用這家行動電話業者的原因是甚麼？ (複選)

(01) 通訊品質較佳 (02) 費用較便宜 (03)
服務較佳

(04) 資費方案吸引人

(05) 親友大多使用現在這家業者

(06) 家人決定的 (7) 習慣使用這家業者服務

(94) 其他_____ (96) 不知道

(98) 拒答

[續問 Q24]

Q24. 請問您有沒有換過最常使用的行動電話業者？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_____ (96) 不知道 (98) 拒答

【Q24 回答 (01) - (05), (94) 者, 續問 Q25】

Q25. 請問您更換最常使用的行動電話業者原因是甚麼? (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_____
(96) 不知道 (98) 拒答

[續問 Q26]

**Q26. 請問您更換最常使用的行動電話業者的最主要原因是甚麼?
(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_____ (96)
不知道 (98) 拒答

【Q5 回答 02、03 者】

Q27. 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_____

(96) 不知道

(98) 拒答

【手機申辦及資費情形】

【Q5 回答 (02), (03) 者, 續問 Q28】

Q28. 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 (98) 拒答

【Q28 回答 (01), (03) 者, 續問 Q29】

Q29. 您的預付型使用方案為? (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

(98) 拒答

【Q28 回答 (02), (03) 者, 續問 Q30】

Q30. 您的月租型使用方案為? (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 (98)

拒答

【Q28 回答 (02), (03) 者, 續問 Q31】

Q31. 請問您每月行動電話帳單約多少錢?

(94) 約新台幣_____元 (直接填答費用)

(96) 不知道

(98) 拒答

【Q28 回答 (02), (03) 者, 續問 Q32】

Q32. 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) 自動扣款 (銀行帳戶自動轉帳)
- (05) 自動扣款 (信用卡自動轉帳)
- (06) 線上繳款
- (07) ATM 繳款
- (08) 其他_____ (訪員記錄)
- (96) 不知道
- (98) 拒答

【Q28 回答 (01) ~ (03) 者, 續問 Q33】

Q33. 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
- (98) 拒答

【Q33 回答 (01) 者, 續答 Q34】

Q34. 您的購機綁約合約多長? _____ (請訪員紀錄)
(96) 不知道 (98) 拒答

【Q33 回答 (02) 者, 續答 Q35】

Q35. 您的門號綁約合約多長? _____ (請訪員紀錄)
_ (96) 不知道 (98) 拒答

【所有受訪者】

**Q36. 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
(3) 僅購買 SIM 卡門號 (96) 不知道
(98) 拒答

【Q28 回答 (01) ~ (03) 者，續問 Q37】

Q37. 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
(98) 拒答

【Q37 回答 (01)、(03) 者，續答 Q38】

Q38. 語音熱線

- (94) 共_____支號碼 (96) 不知道 (98) 拒答

【Q37 回答 (02)、(03) 者，續答 Q39】

Q39. 請問您網內互打免費，是以下哪種方案？ (單選)

- (01) 網內互打，每通前幾分鐘免費 (_____分鐘)
(02) 網內互打，每月共幾分鐘免費 (_____分鐘)
(請直接填寫分鐘數，可填選無上限)
(03) 網內互打，完全免費
(96) 不知道 (98) 拒答

【手機使用情形】

【Q29、Q30 回答 (02) ~ (04) 者，續問 Q40】

Q40. 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_____

(96) 不知道

(98) 拒答

【Q29、Q30 回答 (01), (03), (04) 者, 續問 Q41】

Q41. 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

【Q29、Q30 回答 (02) ~ (04) 者, 續問 Q42】

Q42. 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】

Q43. 您知道如何測行動網路速度嗎? (單選)

(01) 知道 (02) 不知道 (98) 拒答

【Q29、Q30 回答 (02) ~ (04) 者 且 Q43 回答 (01) 者, 續問 Q44】

Q44. 您使用的行動網路實際速率是多少?

(94) _____Mbps (訪員紀錄) (96) 不知道
(98) 拒答

【Q44 回答 (94) 者, 續問 Q45】

Q45. 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 (98) 拒答

【限 Q5 有回答 (02)、(03) 者回答 Q46】

Q46. 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, 華碩門市)
(06) 受贈禮物 (94) 其他_____ (96) 不知道
(98) 拒答

【限 Q5 有回答 (02)、(03) 者回答 Q47】

Q47. 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_____ (96) 不知道 (98) 拒答

【Q47 回答 (01) ~ (12), (94) 者回答 Q48】

Q48. 承上題，您在 7 天內有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_____ (96) 不知道 (98) 拒答

【Q15 回答 (01) 者回答】

Q49. 除了撥打和接聽電話外，您還會使用手機哪些連網查詢功能? (複選)

(01) 瀏覽網頁/查詢

(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

(95) 都沒有

(96) 不知道 (98) 拒答

Q50. 除了撥打和接聽電話外，您在最近 7 天內使用手機連網使用哪些查詢功能？ (複選)

- (01) 瀏覽網頁/查詢
- (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
- (95) 都沒有
- (96) 不知道 (98) 拒答

Q51. 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功能？ (複選)

- (01) 傳送或接收電子郵件
- (02) 使用社群網路及通訊軟體 App (如 Facebook, Instagram, Line, Twitter, LinkedIn, Snapchat 等瀏覽/閱讀/留言/按讚/發文)
- (03) 經營個人網頁部落格
- (04) 使用或瀏覽網路相簿
- (05) 使用或瀏覽論壇, 留言版
- (06) 在別人的部落格上留言
- (07) 在網站上發表與公共事務或政治相關議題意見
- (08) 透過即時通訊進行溝通 (如 Line, Facebook Messenger, Skype 等)
- (09) 撥打視訊電話 (如 FaceTime, Line, Facebook Messenger, Skype 等)

(10) 撥打語音網路電話 (如 FaceTime, Line, Facebook Messenger, Skype 等)

(11) 進行視訊會議

(95) 都沒有

(96) 不知道 (98) 拒答

Q52. 除了撥打和接聽電話外，您在最近 7 天內使用手機連網，使用哪些社交或溝通功能？ (複選)

(01) 傳送或接收電子郵件

(02) 使用社群網路及通訊軟體 App (如 Facebook, Instagram, Line, Twitter, LinkedIn, Snapchat 等瀏覽/閱讀/留言/按讚/發文)

(03) 經營個人網頁部落格

(04) 使用或瀏覽網路相簿

(05) 使用或瀏覽論壇, 留言版

(06) 在別人的部落格上留言

(07) 在網站上發表與公共事務或政治相關議題意見

(08) 透過即時通訊進行溝通 (如 Line, Facebook Messenger, Skype 等)

(09) 撥打視訊電話 (如 FaceTime, Line, Facebook Messenger, Skype 等)

(10) 撥打語音網路電話 (如 FaceTime, Line, Facebook Messenger, Skype 等)

(11) 進行視訊會議

(95) 都沒有

(96) 不知道 (98) 拒答

Q53. 除了撥打和接聽電話外，您還會以手機連網使用哪些服務？ (複選)

(01) 銀行金融服務

- (02) 透過網路進行醫療服務預約
- (03) 使用電子政府網站服務 (如報稅等)
- (04) 使用正式線上課程
- (05) 參加社群團體
- (06) 於雲端服務存取檔案 (如 Dropbox, Google Drive, Microsoft OneDrive, Apple iCloud 等)
- (07) 使用雲端軟體進行文字、表格、簡報等編輯
- (95) 都沒有
- (96) 不知道 (98) 拒答

Q54. 除了撥打和接聽電話外，您在最近 7 天內以手機連網使用哪些服務？（複選）

- (01) 銀行金融服務
- (02) 透過網路進行醫療服務預約
- (03) 使用電子政府網站服務 (如報稅等)
- (04) 使用正式線上課程
- (05) 參加社群團體
- (06) 於雲端服務存取檔案 (如 Dropbox, Google Drive, Microsoft OneDrive, Apple iCloud 等)
- (07) 使用雲端軟體進行文字、表格、簡報等編輯
- (95) 都沒有
- (96) 不知道 (98) 拒答

Q55. 除了撥打和接聽電話外，您還會以手機連網使用哪些功能？（複選）

- (01) 線上購物 (如購買商品,服務或票券)
- (02) 購買數位內容

- (03) 線上銷售商品或服務
- (04) 線上拍賣 (如 eBay, Yahoo 商城等)
- (05) 使用旅遊或旅遊相關住宿服務
- (06) 看影音短片 (如 YouTube, Facebook 等)
- (07) 照片或影片上傳或分享 (如 YouTube, Facebook 等)
- (08) 觀賞電視節目或線上電影
- (09) 線上音樂串流
- (10) 閱讀線上報紙、雜誌或電子書
- (11) 上傳與下載檔案 (如 P2P,FTP 等)
- (12) 玩線上遊戲
- (13) 聽廣播
- (14) 免費線上音樂串流 (如 Spotify 等)
- (15) 付費線上音樂串流 (如 Spotify Premium, iTunes, KKBOX 等)
- (16) 使用手機連網操作可連網的家用電視
- (17) 使用手機連網操作可連網的家用電器
- (95) 都沒有
- (96) 不知道 (98) 拒答

Q56. 除了撥打和接聽電話外，您在最近 7 天內以手機連網使用下列功能？（複選）

- (01) 線上購物 (如購買商品,服務或票券)
- (02) 購買數位內容
- (03) 線上銷售商品或服務
- (04) 線上拍賣 (如 eBay, Yahoo 商城等)
- (05) 使用旅遊或旅遊相關住宿服務
- (06) 看影音短片 (如 YouTube, Facebook 等)

- (07) 照片或影片上傳或分享 (如 YouTube, Facebook 等)
- (08) 觀賞電視節目或線上電影
- (09) 線上音樂串流
- (10) 閱讀線上報紙、雜誌或電子書
- (11) 上傳與下載檔案 (如 P2P,FTP 等)
- (12) 玩線上遊戲
- (13) 聽廣播
- (14) 免費線上音樂串流 (如 Spotify 等)
- (15) 付費線上音樂串流 (如 Spotify Premium, iTunes, KKBOX 等)
- (16) 使用手機連網操作可連網的家用電視
- (17) 使用手機連網操作可連網的家用電器
- (95) 都沒有
- (96) 不知道 (98) 拒答

【家中上網使用情形】

[所有受訪者]

Q57. 請問您在家中可不可以上網？ (單選)

- (01) 可以上網 (02) 不能上網 (96) 不知道
- (98) 拒答

[Q57 回答 (01) 者，續答 Q58]

Q58. 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 (跳答 Q61) (96) 不知道 (98) 拒答

Q59. 您對家中固定網路整體滿意度？ (詢問 Q58 回答 (01) 者)

(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

[Q57 回答 (02) 者, 續答 Q60]

Q60. 在接下來 12 個月您有可能在家中上網嗎 (不能在家上網者)
(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
- (98) 拒答

[Q60 回答 (04) ~ (06) 者, 續答 Q61]

Q61. 未來 12 個月您不會在家中上網的原因 (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_____

(96) 不知道 (98) 拒答

[Q58 回答 (01) 者，續答 Q62]

Q62. 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) CableModem (有線寬頻網路)

(94) 其他_____

(96) 不知道 (98) 拒答

Q63. 請問您居住地有無新業者加入提供寬頻上網服務？ [有新進業者加入之縣市為：新北市、臺北市、高雄市及彰化縣]

(01) 有 (02) 沒有 (跳答 Q65) (96) 不知道

(98) 拒答

Q64. 開放有線電視跨區經營後，您有沒有改用過新業者的上網服務？ [Q63 回答 01 者續問 Q64]

(01) 有

(02) 沒有

[Q58 回答 (01) 者，續答 Q65]

Q65. 您在家可以使用下列何者上網方式 (複選)

(01) 使用行動寬頻上網 (3G、4G)

(02) 行動網路熱點分享

(03) 透過電信業者的 ADSL，以 Wi-Fi 分享器發送訊號上網

(04) 透過電信業者的光纖網路，以 Wi-Fi 分享器發送訊號上網

(05) 透過有線電視業者網路，以 Wi-Fi 分享器發送訊號上網

(94) 其他_____

(96) 不知道

(98) 拒答

[Q65 回答 (01) ~ (94) 者，續答 Q66]

Q66. 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 (3G、4G)

(02) 行動網路熱點分享

(03) 透過電信業者的 ADSL，以 Wi-Fi 分享器發送訊號上網

(04) 透過電信業者的光纖網路，以 Wi-Fi 分享器發送訊號上網

(05) 透過有線電視業者網路，以 Wi-Fi 分享器發送訊號上網

(94) 其他_____

(96) 不知道

(98) 拒答

【Q66 回答 (01)，(02)，(94) 者續答 Q67】

Q67. 您使用行動上網服務的方式？ (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_____

(96) 不知道

(98) 拒答

[Q57 回答 (01) 者，續答 Q68]

Q68. 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 (98) 拒答

【Q57 回答 (01) 者，續答 Q69】

Q69. 您家中 16 歲（含）以下會在家中上網的人有_____人？

(96) 不知道 (98) 拒答

【Q58 回答 (01) 者，續答 Q70】

**Q70. 您家中主要使用的寬頻上網服務為哪個業者提供（單選）
（家中可上網者）**

(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) 哈 NET（台灣數位光
訊） (10) 北都數位 (11) 全國數位

(12) 大大寬頻 (13) 新永安有線電視 (14) 大新店寬頻

(94) 其他_____（訪員協助歸類）

(96) 不知道

(98) 拒答

【Q58 回答 (01) 者，續答 Q71】

**Q71. 您家中有沒有換過寬頻上網服務業者？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) 哈 NET（台灣數位光
訊） (10) 北都數位 (11) 全國數位

(12) 大大寬頻 (13) 新永安有線電視 (14) 大新店寬頻

(94) 其他_____（訪員協助歸類）

(96) 不知道 (98) 拒答

【Q71 回答 (01) ~ (12)、(94) 者，續答 Q72】

Q72. 承上題，若您家中有換過寬頻上網服務業者，更換的原因為何？
(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 _____
(96) 不知道 (98) 拒答

【Q58 回答 (01) 者，續答 Q73】

Q73. 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 (98) 拒答

【所有受訪者】

Q74. 您知道如何測固網網路速度嗎？ (單選)

- (01) 知道 (02) 不知道 (98) 拒答

[Q58 回答 (01) 者，續答 Q75；Q74 回答 01 者]

Q75. 您家中使用的固網實際速率是多少？

- (94) Mbps (訪員紀錄) (96) 不知道 (98) 拒答

[Q75 回答 (94) 者，續答 Q76]

Q76. 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 (98) 拒答

[Q58 回答 (01) 者，續答 Q77]

Q77. 您家中每月固網寬頻電信費用約多少錢？

(94) 新台幣_____元 (請直接填寫金額)

(96) 不知道

(98) 拒答

[Q58 回答 (01) 者，續答 Q78]

Q78. 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]

Q79. 您知道不知道網路可進行語音通話 (如 Skype、Line、Facebook Messenger、WeChat、FaceTime、Juiker 等服務)？
(單選)

(01) 知道 (02) 不知道 (98) 拒答

[Q79 回答 (01) 者，續答 Q80]

Q80. 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 (98) 拒答

[Q80 回答 (01) 者，續答 Q81]

Q81. 您或您家人有使用過哪些網路電話服務？ (複選)

(01) Skype (02) Line (04) Facebook Messenger

(05) WeChat (06) FaceTime (07) Juiker (08) WhatsApp

(94) 其他_____ (訪員紀錄) (96) 不知道
(98) 拒答

[Q80 回答 (01) 者，續答 Q82]

Q82. 您或您家人多久使用一次這項服務？ （有使用網路語音通話者）（單選）

- | | |
|---------------------|---------------|
| （01）每天超過 50 次 | （02）每天超過 10 次 |
| （03）每天至少一次
至少一次 | （04）每週 |
| （05）每 2 週至少一次
一次 | （06）每月至少 |
| （07）一個月用不到一次 | |
| （96）不知道 | |
| （98）拒答 | |

【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
(06) 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【跳答 S9】

(21) 學生【跳答 S9】 (22) 退休【跳答 S9】

(23) 在找尋工作或等待恢復工作而無報酬者【跳答 S9】

(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）？

(01) 1 人 (02) 2 人 (03) 3 人

(04) 4 人 (05) 5 人以上 (96) 不知道

(98) 拒答

S10. 您和家中同住家人的 16 歲以下成員數

(01) 1 人 (02) 2 人 (03) 3 人

(04) 4 人 (05) 5 人以上 (96) 沒有

(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	其他_____					

(96) 不知道【結束訪問】

(98) 拒答【結束訪問】