

一、Cable Modem 使用者問卷

您好，這是一份國科會委託的調查問卷，主題是《台灣寬頻網路服務品質與使用者滿意度之研究》，於3月12日至3月25日展開調查。您家中如有使用寬頻或窄頻服務，且您或您府上沒有人從事寬(窄)頻服務事業，請您填答此份問卷。回答本問卷大約需要20分鐘，您所填的資料將全部作為學術研究，不會轉交他人，請放心填寫。我們為了感謝您的回答，特別設有現金抽獎活動，所有填寫本問卷的人，都有機會抽到獎金1萬元(5名)、5千元(12名)、1千元(10名)。一人只能填答一次。填兩次者將喪失抽獎資格。謝謝您對學術研究的貢獻！為了昭信於您，我們特將去得現金獎的朋友名字公佈在網站上（在本問卷後面）。同時您如有任何疑慮，也可打電話到政大廣電系查證。

政治大學廣播電視學系

劉幼琍 教授 2938-7432

陳清河 副教授 2938-7148

政大廣電系 2938-7123 政大總機 2939-3091

1.請問您在家中最主要的上網連線方式？

☐窄頻撥接 ☐ADSL ☐單向 Cable Modem ☐雙向 Cable Modem

第一部份 網路使用情形與動機

1. 請問您接觸網路有多久時間？

☐未滿半 ☐半以上未滿一 ☐一以上未滿兩 ☐二以上未滿三 ☐三以上未滿四
☐四以上未滿五 ☐五以上未滿六
☐六以上未滿七 ☐七以上未滿八 ☐八以上

2.請問您有沒有使用撥接(窄頻)上網的經驗？

☐有 ☐沒有(跳答第二部分第1題)

3.請問您使用撥接(窄頻)上網最大的困擾是?(複選,最多三項)

☐很難撥通 ☐上網後速度太慢 ☐常常斷線 ☐撥接連線等待時間過長
☐費用太貴 ☐佔用電話線 ☐怕中毒 ☐垃圾資訊太多 ☐網頁內容貧乏
☐網路安全問題 ☐家人的限制 ☐其他

第二部分 網路使用情形

1.請問你家中開始使用 Cable Modem 有多久時間？

☐未滿三個月 ☐三個月以上，未滿六個月 ☐半以上，未滿一
☐一以上，未滿兩 ☐兩以上，未滿三 ☐三以上

2.請問你家安裝 Cable Modem 最主要的動機為何?(複選,最多三項)

- ☐速度較快 ☐可保持連線狀態 (always on) ☐價格因素 ☐工作或課業需要
☐正好有促銷方案 ☐方便子女學習 ☐打發時間 ☐週遭的人都已安裝
☐Cable Modem 業者網站內容豐富 ☐符合未來趨勢 ☐架設網站
☐家人經常同時上網 ☐其他 _____ (請說明)

3.請問您為何申請安裝 Cable Modem?(複選,最多三項)

- ☐優惠促銷方案 ☐速度較快 ☐安裝方便 ☐價格因素 ☐親朋好友推薦
☐家人選的 ☐Cable Modem 業者形象較好 ☐Cable Modem 業者網站內容豐富
☐連國外較快 ☐網路安全性較高 ☐家中已裝有線電視 ☐業者免費提供試用
☐連線穩定 ☐社區/大樓一起安裝的 ☐申請方便 ☐不知道
☐其他 _____ (請說明)

4.請問你家使用的 Cable Modem 寬頻系統是哪一家?

- ☐和信多媒體 ☐東森寬頻城市 ☐SeedNet ☐不知道 ☐其他 _____ (請說明)

5.請問你為何選擇這一家寬頻系統? (複選,最多三項)

- ☐提供固定 IP ☐提供專屬頻寬 ☐連線速度快 ☐通訊品質好
☐價格較划算 ☐隨便訂的 ☐業者形象佳
☐社區/大樓一起安裝的 ☐親朋好友介紹 ☐促銷方案
☐居住地只有這家系統業者提供 Cable Modem
☐受到消費者滿意度調查報告影響
☐其他 _____ (請說明)

6.請問您在家中使用寬頻網路的困擾有哪些? (複選,最多三項)

- ☐網路安全問題 ☐怕中毒 ☐網站內容不夠豐富 ☐尖峰時間容易塞車
☐連線速度不夠快 ☐連線速度越來越慢 ☐連外國網站速度太慢
☐費用上覺得划不來 ☐有的 Cable Modem 服務不是雙向
☐線路不穩, 連線品質不佳 ☐家人的限制 ☐垃圾資訊太多
☐業者技術支援不足 ☐沒有困擾 ☐其他 _____ (請說明)

7.除了 Cable Modem,你家是否同時安裝窄頻撥接系統?

- ☐是 ☐否 (答否者, 跳答第 9 題)

8. 請問您家同時安裝窄頻撥接的理由為何? (複選,最多三項)

- ☐有較多的使用選擇 ☐有免費撥接帳號

☐窄頻撥接的租用期限未到 ☐寬頻若斷線，可使用窄頻 ☐保留郵件信箱帳號
☐其他（請說明）

9. 請問您在家中一星期大約有幾天會使用網路？

☐1 天 ☐2 天 ☐3 天 ☐4 天 ☐5 天 ☐6 天 ☐每天 ☐不一定每週都會上網

10. 請問您在家中平均每天上網多少時間？（確實使用時間，含上傳或下載時間）

☐未滿半小時 ☐半小時以上，未滿 1 小時 ☐1 小時以上未滿 2 小時
☐2 小時以上未滿 3 小時 ☐3 小時以上未滿 4 小時 ☐4 小時以上未滿 5 小時
☐5 小時以上未滿 6 小時 ☐6 小時以上未滿 7 小時 ☐7 小時以上

11. 請問您在家中使用網路的主要時段是？（複選）

早上

| | | | |
|--------------------------------------|--------------------------------------|------------------------------------|------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 6:00~6:59 | <input type="checkbox"/> 7:00~7:59 | <input type="checkbox"/> 8:00~8:59 | <input type="checkbox"/> 9:00~9:59 |
| <input type="checkbox"/> 10:00~10:59 | <input type="checkbox"/> 11:00~11:59 | | |

下午

| | | | |
|--------------------------------------|--------------------------------------|--------------------------------------|--------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 12:00~12:59 | <input type="checkbox"/> 13:00~13:59 | <input type="checkbox"/> 14:00~14:59 | <input type="checkbox"/> 15:00~15:59 |
| <input type="checkbox"/> 16:00~16:59 | <input type="checkbox"/> 17:00~17:59 | | |

晚上

| | | | |
|--------------------------------------|--------------------------------------|--------------------------------------|--------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 18:00~18:59 | <input type="checkbox"/> 19:00~19:59 | <input type="checkbox"/> 20:00~20:59 | <input type="checkbox"/> 21:00~21:59 |
| <input type="checkbox"/> 22:00~22:59 | <input type="checkbox"/> 23:00~23:59 | | |

深夜到凌晨

| | | | |
|------------------------------------|------------------------------------|------------------------------------|------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 0:00~0:59 | <input type="checkbox"/> 1:00~1:59 | <input type="checkbox"/> 2:00~2:59 | <input type="checkbox"/> 3:00~3:59 |
| <input type="checkbox"/> 4:00~4:59 | <input type="checkbox"/> 5:00~5:59 | | |

12. 請問您在家中上網主要是做什麼？（複選,最多三項）

☐收發電子郵件 ☐上 BBS ☐上傳資料 ☐下載軟體資料 ☐下載影音檔案
☐線上觀賞影片 ☐線上試聽音樂 ☐收聽網路電台 ☐收看網路電視節目
☐搜尋資訊 ☐遠距教學或線上學習 ☐視訊會議 ☐網路電話 ☐網路金融服務
☐網路遊戲 ☐聊天交友 ☐網路購物 ☐網站維護 ☐其他 _____（請說明）

第三部份 Cable Modem 網路使用內容

1.請問在家中上網，您最常去的網站類型？（複選，最多三項）

☐入口網站(如 YAHOO、PC HOME) ☐搜索引擎類(如 GOOGLE)
☐寬頻內容網站 ☐電腦資訊類 ☐軟體下載類 ☐政府機關 ☐社會團體類
☐政治類 ☐新聞媒體類 ☐財經類 ☐文化藝術類 ☐學術校園網站
☐教育學習類 ☐醫療保健類 ☐兒童網站 ☐個人網站 ☐遊戲類

☐情色類 ☐購物網站 ☐影視娛樂 ☐生活休閒資訊類 ☐求職求才網站
☐聊天交友 ☐音樂類 ☐女性網站 ☐星座血型算命類

2.您覺得家中安裝寬頻後，對哪些網路上的使用最有助益？(複選，最多三項)
☐下載檔案 ☐使用網路即時傳呼軟體(例如 icq、MSN)☐電子郵件☐電子報閱讀
☐瀏覽網站 ☐上 BBS ☐找尋資訊 ☐線上購物 ☐電子下單 ☐線上遊戲
☐網路交友(聊天室) ☐線上學習 ☐網路電話 ☐線上影音資訊(網路電台、網路電視、線上影片、線上音樂收聽) ☐網路金融服務 ☐視訊會議 ☐架設網站 ☐上傳資料 ☐其他 _____ (請說明)

3.請問您是否有在家中上網下載檔案的經驗？
☐是 ☐否 (答否者，跳答第四部分)

4.請選出您在家中上網經常下載檔案類型：(複選，最多三項)
☐圖片 ☐遊戲 ☐字型 ☐應用程式 ☐桌面 ☐螢幕保護程式 ☐動畫/影片
☐ 面板 ☐音樂(其他格式檔案) ☐驅動程式 ☐試用程式 ☐破解應用程式
☐ CAD 繪圖 ☐MP3 檔案

第四部份 Cable Modem 寬頻網路特殊應用的使用情形

寬頻上網目前可以提供下列特殊應用，請勾選您在家中的使用情形。

| | 從未使用 | 幾乎不使用 | 偶爾使用 | 還算常使用 | 常常使用 |
|--------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1.視訊會議 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2.線上即時對談(透過網路作聲音對談) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3.影音聊天(包括聲音與影像的線上交談) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4.網路廣播 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5.線上試聽音樂 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6.下載音樂 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 7.網路 KTV | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 8.隨選視訊(隨個人需求及時間點選收視內容，如電影、新聞等) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 9.網路電動遊戲 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 10.遠距教學 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 11.線上學習 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 12.網路金融服務(如：網路下單、線上轉帳) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

| | |
|------------------------|--|
| 13.寬頻網路購物（在網路環境下的電子商務） | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |
| 14.網路電話 | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |

15.您認為在這些特殊應用之中，業者需要再加強的是哪些？

- ☐視訊會議 ☐線上即時對談 ☐網路廣播 ☐線上試聽音樂 ☐下載音樂
☐網路 KTV ☐隨選視訊 ☐網路電動遊戲 ☐遠距教學 ☐線上學習
☐網路金融服務 ☐寬頻網路購物 ☐網路電話 ☐影音聊天 ☐沒有 ☐不知道

16.在未來寬頻網路可能新增的服務中，您對各項目需求為何？

| | 非常不需要 | 不需要 | 普通 | 需要 | 非常需要 |
|-------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 數位電視(以數位形式提供節目、數據或其他資訊服務) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 遠距醫療服務 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 安全監控設備 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 隨選遊戲(將網路遊戲下載至個人電腦中，可自行點選遊戲內容) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 互動電視購物（透過遙控器） | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

第五部分 Cable Modem 寬頻網路的服務品質

I.下列的各項描述，是想請問你在接受 Cable Modem 寬頻網路的服務之前，您對於業者所提供的服務品質之期望程度，請以同意與否的強度來回答下列問題：

| | 非常不同意 | 不同意 | 普通 | 同意 | 非常同意 |
|------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1. 業者應提供顧客完整且易懂之網路服務功能及說明 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2. 業者的硬體設備應能夠符合所提供的服務 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3. 業者的安裝、維修人員的服裝儀容應整齊 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4. 業者在其承諾的時間內應能夠完成服務 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5. 當您遇到問題，業者的服務人員應表示關心，並給予協助 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6. 您認為業者的形象應良好，值得信賴 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 7. 連線速度應符合業者承諾 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 8. 通訊品質應符合業者承諾 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

| | |
|--|--|
| 9. 服務人員應完全掌握過去服務的紀錄 | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |
| 10. 業者的帳單應正確無誤 | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |
| 11. 業者的裝機應迅速 | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |
| 12. 業者服務人員應該有禮貌 | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |
| 13. 業者的服務人員應即時提供服務 | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |
| 14. 業者的服務人員應有為顧客提供服務的意願 | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |
| 15. 業者的服務電話線路應足夠 | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |
| 16. 業者的服務人員不應該洩漏顧客的私人資料 | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |
| 17. 業者的服務人員應具備專業知識 | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |
| 18. 業者的服務人員應確實解決顧客的問題 | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |
| 19. 業者的服務人員應擁有足夠的公司授權來服務顧客 | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |
| 20. 業者應瞭解顧客的需求 | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |
| 21. 業者應替顧客提供個人化的服務 | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |
| 22. 業者的客服開放時間應相當方便 | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |
| 23. 業者的裝機、維修時間，應配合顧客需要 | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |
| 24. 申請裝機應很方便 | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |
| 25. 定期繳費應很方便 | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |
| 26. 業者的網站內容應豐富 | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |
| 27. 業者網站操作介面應簡單 | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |
| 28. 業者的網站應很穩定 | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |
| 29. 您認為業者網站的設計與配置應受使用者喜愛 | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |
| 30. 顧客認為業者網站所提供的服務（例如 e-mail、網頁、硬碟空間）應符合您的需求 | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |
| 31. 業者應提供合理的定型化契約 | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |

II. 下列的各項描述，是請問你在接受 Cable Modem 寬頻網路的服務之後，你實際感受到業者所提供的服務品質程度，請以同意與否的強度來回答下列問題：

| | 非常不同意 | 不同意 | 普通 | 同意 | 非常同意 |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1. 業者提供顧客完整且易懂之網路服務功能及說明 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2. 業者的硬體設備能夠符合所提供的服務 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3. 業者的安裝、維修人員的服裝儀容整齊 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4. 業者在其承諾的時間內能夠完成服務 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

| | |
|--|--|
| 5. 當您遇到問題，業者的服務人員表示關心，並給予協助 | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |
| 6. 您認為業者的形象良好，值得信賴 | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |
| 7. 連線速度符合業者承諾 | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |
| 8. 通訊品質符合業者承諾 | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |
| 9. 服務人員能完全掌握過去服務的紀錄 | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |
| 10. 業者的帳單正確無誤 | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |
| 11. 業者的裝機迅速 | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |
| 12. 業者服務人員有禮貌 | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |
| 13. 業者的服務人員能即時提供服務 | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |
| 14. 業者的服務人員有為顧客提供服務的意願 | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |
| 15. 業者的服務電話線路足夠 | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |
| 16. 業者的服務人員不會洩漏顧客的私人資料 | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |
| 17. 業者的服務人員具備專業知識 | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |
| 18. 寬頻業者的服務人員擁有足夠的公司授權來服務顧客 | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |
| 19. 業者的服務人員確實解決顧客的問題 | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |
| 20. 業者瞭解顧客的需求 | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |
| 21. 業者替顧客提供個人化的服務 | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |
| 22. 業者的客服開放時間相當方便 | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |
| 23. 業者的裝機、維修時間，配合顧客需要 | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |
| 24. 申請裝機很方便 | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |
| 25. 定期繳費很方便 | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |
| 26. 業者的網站內容豐富 | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |
| 27. 業者網站操作介面簡單 | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |
| 28. 業者的網站很穩定 | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |
| 29. 您喜歡業者網站的設計與配置 | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |
| 30. 您認為業者網站所提供的服務（例如 e-mail、網頁、硬碟空間）符合您的需求 | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |
| 31. 業者提供合理的定型化契約 | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |

第六部份 Cable Modem 寬頻網路滿意度

請問你對寬頻各項服務的滿意度如何？

| | 非常 不滿意 | 不 滿意 | 普 通 | 滿 意 | 非常 滿意 |
|----------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1. 業者提供的技術性服務（包括安裝、速度與穩定度） | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2. 客服人員提供的服務 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

| | |
|-----------------|--|
| 3. 您使用寬頻所需負擔的價格 | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |
| 4. 業者的服務網站 | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |
| 5. 對於寬頻的整體滿意度 | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |

6. 請問您對您的 Cable Modem 業者的服務會-----？

- ☐續訂同一家業者 ☐轉換成 ADSL ☐轉換 Cable Modem 其他業者
☐不續訂寬頻服務

7. 影響您做上述決定的最主要因素是-----？(單選)

- ☐連線速度 ☐通訊品質 ☐價格 ☐網站內容
☐業者形象 ☐客服品質 ☐便利性☐其他 _____ (請說明)

第七部份 個人基本資料

1. 性別 ☐男 ☐女

2. 齡

- ☐10 歲以下 ☐11－15 歲 ☐16－20 歲 ☐21－25 歲 ☐26－30 歲 ☐31－35 歲
☐36－40 歲 ☐41－45 歲 ☐46－50 歲 ☐51－60 歲 ☐61－65 歲 ☐66－70 歲
☐71 歲以上

3. 教育程度

- ☐國小以下 ☐國中 ☐高中或高職 ☐專科 ☐大學或學院 ☐研究所以上

4. 居住地

- ☐台北市 ☐台北縣 ☐桃園縣 ☐新竹縣 ☐新竹市 ☐苗栗縣 ☐台中縣
☐台中市 ☐南投縣 ☐彰化縣 ☐雲林縣 ☐嘉義縣 ☐嘉義市 ☐台南縣
☐台南市 ☐基隆縣 ☐宜蘭縣 ☐台東縣 ☐花蓮縣 ☐高雄縣 ☐高雄市
☐屏東縣 ☐澎湖縣 ☐金門縣 ☐連江縣

5. 您個人最近一平均每個月收入

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> 未滿 2 萬元 | <input type="checkbox"/> 2 萬元以上，未滿 3 萬元 |
| <input type="checkbox"/> 3 萬元以上，未滿 4 萬元 | <input type="checkbox"/> 4 萬元以上，未滿 5 萬元 |
| <input type="checkbox"/> 5 萬元以上，未滿 6 萬元 | <input type="checkbox"/> 6 萬元以上，未滿 7 萬元 |
| <input type="checkbox"/> 7 萬元以上，未滿 8 萬元 | <input type="checkbox"/> 8 萬元以上，未滿 9 萬元 |
| <input type="checkbox"/> 9 萬元以上，未滿 10 萬元 | <input type="checkbox"/> 10 萬元以上，未滿 11 萬元 |
| <input type="checkbox"/> 11 萬元以上，未滿 12 萬元 | <input type="checkbox"/> 12 萬元以上，未滿 13 萬元 |
| <input type="checkbox"/> 13 萬元以上，未滿 14 萬元 | <input type="checkbox"/> 14 萬元以上，未滿 15 萬元 |
| <input type="checkbox"/> 15 萬元以上，未滿 16 萬元 | <input type="checkbox"/> 16 萬元以上 <input type="checkbox"/> 不一定 <input type="checkbox"/> 不知道 |

6. 您家中最近一平均每個月收入

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> 未滿 2 萬元 | <input type="checkbox"/> 2 萬元以上，未滿 4 萬元 |
| <input type="checkbox"/> 4 萬元以上，未滿 6 萬元 | <input type="checkbox"/> 6 萬元以上，未滿 8 萬元 |
| <input type="checkbox"/> 8 萬元以上，未滿 10 萬元 | <input type="checkbox"/> 10 萬元以上，未滿 12 萬元 |
| <input type="checkbox"/> 12 萬元以上，未滿 14 萬元 | <input type="checkbox"/> 14 萬元以上，未滿 16 萬元 |
| <input type="checkbox"/> 16 萬元以上，未滿 18 萬元 | <input type="checkbox"/> 18 萬元以上，未滿 20 萬元 |
| <input type="checkbox"/> 20 萬元以上，未滿 22 萬元 | <input type="checkbox"/> 22 萬元以上，未滿 24 萬元 |
| <input type="checkbox"/> 24 萬元以上，未滿 26 萬元 | <input type="checkbox"/> 26 萬元以上，未滿 28 萬元 |
| <input type="checkbox"/> 28 萬元以上，未滿 30 萬元 | <input type="checkbox"/> 30 萬元以上 <input type="checkbox"/> 不一定 <input type="checkbox"/> 不知道 |

7. 個人從事行業

- ☐農林漁牧礦業 ☐營造業 ☐運輸業 ☐製造業 (不含資訊業) ☐商業
☐資訊業 ☐通訊業 ☐金融保險及不動產服務業 ☐社會服務業
☐大眾傳播業或廣告業 ☐個人服務業 ☐工商服務業 ☐公務人員 ☐軍人
☐教師 ☐自由業(律師、醫生等) ☐學生 ☐家管 ☐退休 ☐待業中 ☐其他

8. 個人婚姻狀況

- ☐未婚 ☐已婚 ☐離婚 ☐其他

9. 個人職位

- ☐高層決策主管 ☐中層主管 ☐基層員工 ☐顧問及專業人員 ☐兼職人員
☐沒有職位分別 ☐其他

10. 請問您家中是否有以下的產品 (複選)

- ☐投影電視 ☐平面電視 ☐VCD Player ☐DVD player ☐V8 攝影機
☐數位相機 ☐數位攝影機 ☐MD Player ☐GPRS 手機 ☐PHS 手機
☐LCD 液晶螢幕 ☐手提電腦 ☐電漿電視 ☐24 倍速寫燒錄機

11. 請問您在家中平均每天看報紙多少時間?

- ☐未滿半小時 ☐半小時以上，未滿 1 小時 ☐1 小時以上未滿 2 小時
☐2 小時以上未滿 3 小時 ☐3 小時以上未滿 4 小時 ☐4 小時以上未滿 5 小時
☐5 小時以上未滿 6 小時 ☐6 小時以上未滿 7 小時 ☐7 小時以上 ☐不看報紙

12. 請問您在家中平均每天看電視多少時間?

- ☐未滿半小時 ☐半小時以上，未滿 1 小時 ☐1 小時以上未滿 2 小時
☐2 小時以上未滿 3 小時 ☐3 小時以上未滿 4 小時 ☐4 小時以上未滿 5 小時
☐5 小時以上未滿 6 小時 ☐6 小時以上未滿 7 小時 ☐7 小時以上 ☐不看電視

13. 請提供您的聯絡 E-Mail 及聯絡電話，以便我們抽獎後通知您得獎消息：

e-mail : _____ @ _____

聯絡電話: _____ -- _____