

# 台灣寬頻網路服務品質與使用者滿意度之研究

## 資料使用說明

### 一、計畫簡介

計畫主持人	劉幼琍
計畫執行單位	國立政治大學廣播電視學系
經費補助單位	行政院國家科學委員會
計畫執行期間	2001/08/01 ~ 2002/07/31
調查執行期間	2002/03/12 ~ 2002/03/25

### 二、釋出檔案說明

#### 1. 資料使用說明

資料使用說明.doc	含計畫簡介、釋出檔案說明、資料整理內容及使用注意事項等
------------	-----------------------------

#### 2. 問卷

ques1.doc	問卷一：Cable 使用者問卷檔
ques2.doc	問卷二：ADSL 使用者問卷檔
ques3.doc	問卷三：窄頻使用者問卷檔

#### 3. 資料檔

data1a.sav	問卷一 SPSS 資料檔(第一、二、三、四、六部份)
data1b.sav	問卷一 SPSS 資料檔(第五部份)
data2a.sav	問卷二 SPSS 資料檔(第一、二、三、四、六部份)
data2b.sav	問卷二 SPSS 資料檔(第五部份)
data3.sav	問卷三 SPSS 資料檔
data4.sav	基本資料 SPSS 資料檔

#### 4. 過錄編碼簿

code1.doc	問卷一所有變項的過錄編碼簿檔
code2.doc	問卷二所有變項的過錄編碼簿檔
code3.doc	問卷三所有變項的過錄編碼簿檔

#### 5. 調查報告/研究報告

report.pdf	報告書全文檔案
------------	---------

### 三、資料整理內容及使用注意事項

1. 中央研究院人文社會科學研究中心調查研究專題中心(以下簡稱本專題中心)所進行的資料整理方式，為不合理值檢核。本專題中心進行資料整理後發現下列問題：

- 1) 不合理值

問卷題號	變項名稱	不合理值	不合理值次數
問卷一			
(一)1	p1q1a	11	3
(一)2	p1q2a	3	2860
(二)1	p2q1a	7	2
(二)4	p2q4	6	199
	p2q4	7	148
	p2q4	8	3
	p2q4	9	7
	p2q4	10	3
(二)7	p2q7a	3	962
(二)9	p2q9a	9	2
(二)10	p2q10a	10	2
(三)3	p3q3a	3	2964
(四)1	p4q1a	6	6
	p4q1a	7	2
	p4q1a	8	44
(四)2	p4q2a	6	52
(四)3	p4q3a	6	8
(四)4	p4q4a	6	52
(四)5	p4q5a	6	52
(四)6	p4q6a	6	52
(四)7	p4q7a	6	52
(四)8	p4q8a	6	52
(四)9	p4q9a	6	52
(四)10	p4q10a	6	52
(四)11	p4q11a	6	52
(四)12	p4q12a	6	52
(四)13	p4q13a	6	52
(四)14	p4q14a	6	52
(四)16	p4q16_1a	6	52
(四)16	p4q16_2a	6	52
(四)16	p4q16_3a	6	52
(四)16	p4q16_4a	6	52
(四)16	p4q16_5a	6	66
(五) I 1	p5q_I1a	6	2
(五) I 2	p5q_I2a	6	2
(五) I 3	p5q_I3a	6	2

問卷題號	變項名稱	不合理值	不合理值次數
(五) I 4	p5q_I4a	6	2
(五) I 5	p5q_I5a	6	2
(五) I 6	p5q_I6a	6	2
(五) I 7	p5q_I7a	6	2
(五) I 8	p5q_I8a	6	2
(五) I 9	p5q_I9a	6	2
(五) I 10	p5q_I10a	6	2
(五) I 11	p5q_I11a	6	2
(五) I 12	p5q_I12a	6	2
(五) I 13	p5q_I13a	6	2
(五) I 14	p5q_I14a	6	2
(五) I 15	p5q_I15a	6	2
(五) I 16	p5q_I16a	6	2
(五) I 17	p5q_I17a	6	2
(五) I 18	p5q_I18a	6	2
(五) I 19	p5q_I19a	6	2
(五) I 20	p5q_I20a	6	2
(五) I 21	p5q_I21a	6	2
(五) I 22	p5q_I22a	6	2
(五) I 23	p5q_I23a	6	2
(五) I 24	p5q_I24a	6	2
(五) I 25	p5q_I25a	6	2
(五) I 26	p5q_I26a	6	2
(五) I 27	p5q_I27a	6	2
(五) I 28	p5q_I28a	6	2
(五) I 29	p5q_I29a	6	2
(五) I 30	p5q_I30a	6	2
(五) I 31	p5q_I31a	6	2
(五) I 32	p5q_I32a	1	34
	p5q_I32a	2	77
	p5q_I32a	3	330
	p5q_I32a	4	593
	p5q_I32a	5	2074
	p5q_I32a	6	2
(五) II 1	p5q_ II 1a	6	2
(五) II 2	p5q_ II 2a	6	2
(五) II 3	p5q_ II 3a	6	2

問卷題號	變項名稱	不合理值	不合理值次數
(五) II 4	p5q_ II 4a	6	2
(五) II 5	p5q_ II 5a	6	2
(五) II 6	p5q_ II 6a	6	2
(五) II 7	p5q_ II 7a	6	2
(五) II 8	p5q_ II 8a	6	2
(五) II 9	p5q_ II 9a	6	1383
(五) II 10	p5q_ II 10a	6	2
(五) II 11	p5q_ II 11a	6	2
(五) II 12	p5q_ II 12a	6	2
(五) II 13	p5q_ II 13a	6	2
(五) II 14	p5q_ II 14a	6	2
(五) II 15	p5q_ II 15a	6	2
(五) II 16	p5q_ II 16a	6	1773
(五) II 17	p5q_ II 17a	6	2
(五) II 18	p5q_ II 18a	6	2
(五) II 19	p5q_ II 19a	6	1699
(五) II 20	p5q_ II 20a	6	2
(五) II 21	p5q_ II 21a	6	2
(五) II 22	p5q_ II 22a	6	2
(五) II 23	p5q_ II 23a	6	2
(五) II 24	p5q_ II 24a	6	2
(五) II 25	p5q_ II 25a	6	2
(五) II 26	p5q_ II 26a	6	1147
(五) II 27	p5q_ II 27a	6	1170
(五) II 28	p5q_ II 28a	6	1141
(五) II 29	p5q_ II 29a	6	1255
(五) II 30	p5q_ II 30a	6	1143
(五) II 31	p5q_ II 31a	6	1335
(五) II 32	p5q_ II 32a	1	222
	p5q_ II 32a	2	453
	p5q_ II 32a	3	1326
	p5q_ II 32a	4	691
	p5q_ II 32a	5	416
	p5q_ II 32a	6	2
(六)1	p6q1a	6	2
(六)2	p6q2a	6	2
(六)3	p6q3a	6	2

問卷題號	變項名稱	不合理值	不合理值次數
(六)4	p6q4a	6	2
(六)5	p6q5a	6	2
(六)6	p6q6a	5	2
問卷二			
(一)1	p1q1a	11	16
(一)2	p1q2a	3	11315
(二)3	p2q1a	7	15
(二)4	p2q4a	18	15
(二)7	p2q7a	3	3531
(二)9	p2q9a	9	15
(二)10	p2q10a	10	15
(三)3	p3q3a	3	11674
(四)1	p4q1a	6	16
	p4q1a	7	15
	p4q1a	8	208
(四)2	p4q2a	6	239
(四)3	p4q3a	6	31
(四)4	p4q4a	6	239
(四)5	p4q5a	6	239
(四)6	p4q6a	6	239
(四)7	p4q7a	6	239
(四)8	p4q8a	6	239
(四)9	p4q9a	6	239
(四)10	p4q10a	6	239
(四)11	p4q11a	6	239
(四)12	p4q12a	6	239
(四)12	p4q13a	6	239
(四)14	p4q14a	6	239
(四)16	p4q16_1a	6	239
(四)16	p4q16_2a	6	239
(四)16	p4q16_3a	6	239
(四)16	p4q16_4a	6	239
(五) I 1	p5q_I1a	6	15
(五) I 2	p5q_I2a	6	15
(五) I 3	p5q_I3a	6	15
(五) I 4	p5q_I4a	6	15
(五) I 5	p5q_I5a	6	15

問卷題號	變項名稱	不合理值	不合理值次數
(五) I 6	p5q_I6a	6	15
(五) I 7	p5q_I7a	6	15
(五) I 8	p5q_I8a	6	15
(五) I 9	p5q_I9a	6	15
(五) I 10	p5q_I10a	6	15
(五) I 11	p5q_I11a	6	15
(五) I 12	p5q_I12a	6	15
(五) I 13	p5q_I13a	6	15
(五) I 14	p5q_I14a	6	15
(五) I 15	p5q_I15a	6	15
(五) I 16	p5q_I16a	6	15
(五) I 17	p5q_I17a	6	15
(五) I 18	p5q_I18a	6	15
(五) I 19	p5q_I19a	6	15
(五) I 20	p5q_I20a	6	15
(五) I 21	p5q_I21a	6	15
(五) I 22	p5q_I22a	6	15
(五) I 23	p5q_I23a	6	15
(五) I 24	p5q_I24a	6	15
(五) I 25	p5q_I25a	6	15
(五) I 26	p5q_I26a	6	15
(五) I 27	p5q_I27a	6	15
(五) I 28	p5q_I28a	6	15
(五) I 29	p5q_I29a	6	15
(五) I 30	p5q_I30a	6	15
(五) I 31	p5q_I31a	6	15
(五) I 32	p5q_I32a	1	201
	p5q_I32a	2	284
	p5q_I32a	3	1091
	p5q_I32a	4	2356
	p5q_I32a	5	8282
	p5q_I32a	6	15
(五) II 1	p5q_ II 1a	6	15
(五) II 2	p5q_ II 2a	6	15
(五) II 3	p5q_ II 3a	6	15
(五) II 4	p5q_ II 4a	6	15
(五) II 5	p5q_ II 5a	6	15

問卷題號	變項名稱	不合理值	不合理值次數
(五) II 6	p5q_ II 6a	6	15
(五) II 7	p5q_ II 7a	6	15
(五) II 8	p5q_ II 8a	6	15
(五) II 9	p5q_ II 9a	6	6225
(五) II 10	p5q_ II 10a	6	15
(五) II 11	p5q_ II 11a	6	15
(五) II 12	p5q_ II 12a	6	15
(五) II 13	p5q_ II 13a	6	15
(五) II 14	p5q_ II 14a	6	15
(五) II 15	p5q_ II 15a	6	15
(五) II 16	p5q_ II 16a	6	7225
(五) II 17	p5q_ II 17a	6	15
(五) II 18	p5q_ II 18a	6	15
(五) II 19	p5q_ II 19a	6	7110
(五) II 20	p5q_ II 20a	6	15
(五) II 21	p5q_ II 21a	6	15
(五) II 22	p5q_ II 22a	6	15
(五) II 23	p5q_ II 23a	6	15
(五) II 24	p5q_ II 24a	6	15
(五) II 25	p5q_ II 25a	6	15
(五) II 26	p5q_ II 26a	6	4506
(五) II 27	p5q_ II 27a	6	4667
(五) II 28	p5q_ II 28a	6	4480
(五) II 29	p5q_ II 29a	6	4970
(五) II 30	p5q_ II 30a	6	4507
(五) II 31	p5q_ II 31a	6	5518
(五) II 32	p5q_ II 32a	1	1515
	p5q_ II 32a	2	1912
	p5q_ II 32a	3	4824
	p5q_ II 32a	4	2431
	p5q_ II 32a	5	1532
	p5q_ II 32a	6	15
(六)1	p6q1a	6	14
(六)2	p6q2a	6	14
(六)3	p6q3a	6	14
(六)4	p6q4a	6	14
(六)5	p6q5a	6	14

問卷題號	變項名稱	不合理值	不合理值次數
(六)6	p6q6a	5	14
問卷三			
(一)1	p1q1a	11	4
(二)9	p2q9a	9	4
(二)10	p2q10a	10	4
(三)2	p3q3a	3	4724
(四)1	p4q1a	3	2
	p4q1a	4	915
	p4q1a	5	4
	p4q1a	6	4224
(四)3	p4q3a	6	919
基本資料			
(五)1	UDQ1A	3	2
(五)2	UDQ2A	9	393

2. 本專題中心未進行邏輯檢核，資料檔中變項若有出現「系統遺漏值」者，可能係因題目間跳答過錄的設計、受訪者漏未回答等因素所致，故請自行判斷並於使用時多加留意。

#### 四、資料引用說明

由於各期刊或論文要求的參考文獻格式不同，可視需求自行修正。

##### 1. 中文參考文獻格式

劉幼琍（2005）。台灣寬頻網路服務品質與使用者滿意度之研究（E90026）  
**【原始數據】**。取自中央研究院人文社會科學研究中心調查研究專題中心學術調查研究資料庫。doi:10.6141/TW-SRDA-E90026-1

##### 2. 英文參考文獻格式

Yu-li Liu. (2005). Service Quality and User Satisfaction with Broadband Networks in Taiwan (E90026). [Data file]. Available from Survey Research Data Archive, Academia Sinica. doi:10.6141/TW-SRDA-E90026-1

#### 五、聯絡方式

中央研究院人社中心調查研究專題中心「學術調查研究資料庫」  
 srda@gate.sinica.edu.tw

---

上述內容由中央研究院人文社會科學研究中心調查研究專題中心製作；尊重學術倫理，本資料僅供資料申請者使用，勿擅自拷貝或轉贈他人使用。

---