

二、ADSL 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 ADSL 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 ADSL 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
☐ADSL 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 ADSL?(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 ☐ADSL 業者形象較好 ☐ADSL 業者網站內容豐富 ☐連國外較快
☐網路安全性較高 ☐家中沒有安裝有線電視 ☐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 ☐有的 Cable Modem 服務不是雙向 ☐不知道 ☐其他 _____ (請說明)

4 請問你家使用的 ADSL 寬頻系統是哪一家?

- ☐HiNet ☐SeedNet ☐速博 ☐遠傳網際網路 ☐台灣固網 ☐和信超媒體
☐亞太線上 (APOL) ☐東森寬頻電信 (EBT) ☐東森國際網路 (Ehome)
☐台灣電訊 ☐英普達 ☐太基全球通訊 ☐協志聯合科技 ☐悉達資訊
☐聚益電訊 ☐廣通科技 ☐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 ☐想嘗試新業者的服務
☐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 ☐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 ADSL,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

☐ 6:00~6:59	☐ 7:00~7:59	☐ 8:00~8:59	☐ 9:00~9:59
☐ 10:00~10:59	☐ 11:00~11:59		

下午

☐ 12:00~12:59	☐ 13:00~13:59	☐ 14:00~14:59	☐ 15:00~15:59
☐ 16:00~16:59	☐ 17:00~17:59		

晚上

☐ 18:00~18:59	☐ 19:00~19:59	☐ 20:00~20:59	☐ 21:00~21:59
☐ 22:00~22:59	☐ 23:00~23:59		

深夜到凌晨

☐ 0:00~0:59	☐ 1:00~1:59	☐ 2:00~2:59	☐ 3:00~3:59
☐ 4:00~4:59	☐ 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 ADSL 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 ADSL 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	☐	☐	☐	☐	☐
2.線上即時對談(透過網路作聲音對談)	☐	☐	☐	☐	☐
3.影音聊天(包括聲音與影像的線上交談)	☐	☐	☐	☐	☐
4.網路廣播	☐	☐	☐	☐	☐
5.線上試聽音樂	☐	☐	☐	☐	☐
6.下載音樂	☐	☐	☐	☐	☐
7.網路 KTV	☐	☐	☐	☐	☐
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)	☐	☐	☐	☐	☐
9.網路電動遊戲	☐	☐	☐	☐	☐
10.遠距教學	☐	☐	☐	☐	☐
11.線上學習	☐	☐	☐	☐	☐
12.網路金融服務(如：網路下單、線上轉帳)	☐	☐	☐	☐	☐
13.寬頻網路購物 (在網路環境下的電子商務)	☐	☐	☐	☐	☐
14.網路電話	☐	☐	☐	☐	☐

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)	☐	☐	☐	☐	☐
遠距醫療服務	☐	☐	☐	☐	☐
安全監控設備	☐	☐	☐	☐	☐
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)	☐	☐	☐	☐	☐

第五部分 ADSL 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 ADSL 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	☐	☐	☐	☐	☐
2.業者的硬體設備應能夠符合所提供的服務	☐	☐	☐	☐	☐
3.業者的安裝、維修人員的服裝儀容應整齊	☐	☐	☐	☐	☐
4.業者在其承諾的時間內應能夠完成服務	☐	☐	☐	☐	☐
5.當您遇到問題，業者的服務人員應表示關心，並給予協助	☐	☐	☐	☐	☐
6.您認為業者的形象應良好，值得信賴	☐	☐	☐	☐	☐
7.連線速度應符合業者承諾	☐	☐	☐	☐	☐
8.通訊品質應符合業者承諾	☐	☐	☐	☐	☐
9.服務人員應完全掌握過去服務的紀錄	☐	☐	☐	☐	☐
10.業者的帳單應正確無誤	☐	☐	☐	☐	☐
11.業者的裝機應迅速	☐	☐	☐	☐	☐
12.業者服務人員應該有禮貌	☐	☐	☐	☐	☐
13.業者的服務人員應即時提供服務	☐	☐	☐	☐	☐

14 業者的服務人員應有為顧客提供服務的意願	☐ ☐ ☐ ☐ ☐
15 業者的服務電話線路應足夠	☐ ☐ ☐ ☐ ☐
16 業者的服務人員不應該洩漏顧客的私人資料	☐ ☐ ☐ ☐ ☐
17 業者的服務人員應具備專業知識	☐ ☐ ☐ ☐ ☐
18 業者的服務人員應確實解決顧客的問題	☐ ☐ ☐ ☐ ☐
19 業者的服務人員應擁有足夠的公司授權來服務顧客	☐ ☐ ☐ ☐ ☐
20 業者應瞭解顧客的需求	☐ ☐ ☐ ☐ ☐
21 業者應替顧客提供個人化的服務	☐ ☐ ☐ ☐ ☐
22 業者的客服開放時間應相當方便	☐ ☐ ☐ ☐ ☐
23 業者的裝機、維修時間，應配合顧客需要	☐ ☐ ☐ ☐ ☐
24 申請裝機應很方便	☐ ☐ ☐ ☐ ☐
25 定期繳費應很方便	☐ ☐ ☐ ☐ ☐
26 業者的網站內容應豐富	☐ ☐ ☐ ☐ ☐
27 業者網站操作介面應簡單	☐ ☐ ☐ ☐ ☐
28 業者的網站應很穩定	☐ ☐ ☐ ☐ ☐
29 您認為業者網站的設計與配置應受使用者喜愛	☐ ☐ ☐ ☐ ☐
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	☐ ☐ ☐ ☐ ☐
31 業者應提供合理的定型化契約	☐ ☐ ☐ ☐ ☐

II. 下列的各項描述，是請問你接受 ADSL 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	☐	☐	☐	☐	☐
2. 業者的硬體設備能夠符合所提供的服務	☐	☐	☐	☐	☐
3. 業者的安裝、維修人員的服裝儀容整齊	☐	☐	☐	☐	☐
4. 業者在其承諾的時間內能夠完成服務	☐	☐	☐	☐	☐
5. 當您遇到問題，業者的服務人員表示關心，並給予協助	☐	☐	☐	☐	☐
6. 您認為業者的形象良好，值得信賴	☐	☐	☐	☐	☐
7. 連線速度符合業者承諾	☐	☐	☐	☐	☐
8. 通訊品質符合業者承諾	☐	☐	☐	☐	☐
9. 服務人員能完全掌握過去服務的紀錄	☐	☐	☐	☐	☐
10. 業者的帳單正確無誤	☐	☐	☐	☐	☐

11.業者的裝機迅速	☐ ☐ ☐ ☐ ☐
12.業者服務人員有禮貌	☐ ☐ ☐ ☐ ☐
13.業者的服務人員能即時提供服務	☐ ☐ ☐ ☐ ☐
14.業者的服務人員有為顧客提供服務的意願	☐ ☐ ☐ ☐ ☐
15.業者的服務電話線路足夠	☐ ☐ ☐ ☐ ☐
16.業者的服務人員不會洩漏顧客的私人資料	☐ ☐ ☐ ☐ ☐
17.業者的服務人員具備專業知識	☐ ☐ ☐ ☐ ☐
18.寬頻業者的服務人員擁有足夠的公司授權來服務顧客	☐ ☐ ☐ ☐ ☐
19.業者的服務人員確實解決顧客的問題	☐ ☐ ☐ ☐ ☐
20.業者瞭解顧客的需求	☐ ☐ ☐ ☐ ☐
21.業者替顧客提供個人化的服務	☐ ☐ ☐ ☐ ☐
22.業者的客服開放時間相當方便	☐ ☐ ☐ ☐ ☐
23.業者的裝機、維修時間，配合顧客需要	☐ ☐ ☐ ☐ ☐
24.申請裝機很方便	☐ ☐ ☐ ☐ ☐
25.定期繳費很方便	☐ ☐ ☐ ☐ ☐
26.業者的網站內容豐富	☐ ☐ ☐ ☐ ☐
27.業者網站操作介面簡單	☐ ☐ ☐ ☐ ☐
28.業者的網站很穩定	☐ ☐ ☐ ☐ ☐
29.您喜歡業者網站的設計與配置	☐ ☐ ☐ ☐ ☐
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	☐ ☐ ☐ ☐ ☐
31.業者提供合理的定型化契約	☐ ☐ ☐ ☐ ☐

第六部份 ADSL 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）	☐	☐	☐	☐	☐
2. 客服人員提供的服務	☐	☐	☐	☐	☐
3. 您使用寬頻所需負擔的價格	☐	☐	☐	☐	☐
4. 業者的服務網站	☐	☐	☐	☐	☐
5. 對於寬頻的整體滿意度	☐	☐	☐	☐	☐

6. 請問您對您的 ADSL 業者的服務會-----？

☐續訂同一家業者 ☐轉換成 Cable Modem ☐轉換 ADSL 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

☐ 未滿 2 萬元	☐ 2 萬元以上，未滿 3 萬元
☐ 3 萬元以上，未滿 4 萬元	☐ 4 萬元以上，未滿 5 萬元
☐ 5 萬元以上，未滿 6 萬元	☐ 6 萬元以上，未滿 7 萬元
☐ 7 萬元以上，未滿 8 萬元	☐ 8 萬元以上，未滿 9 萬元
☐ 9 萬元以上，未滿 10 萬元	☐ 10 萬元以上，未滿 11 萬元
☐ 11 萬元以上，未滿 12 萬元	☐ 12 萬元以上，未滿 13 萬元
☐ 13 萬元以上，未滿 14 萬元	☐ 14 萬元以上，未滿 15 萬元
☐ 15 萬元以上，未滿 16 萬元	☐ 16 萬元以上 ☐ 不一定 ☐ 不知道

6.您家中最近一平均每個月收入

☐ 未滿 2 萬元	☐ 2 萬元以上，未滿 4 萬元
☐ 4 萬元以上，未滿 6 萬元	☐ 6 萬元以上，未滿 8 萬元
☐ 8 萬元以上，未滿 10 萬元	☐ 10 萬元以上，未滿 12 萬元
☐ 12 萬元以上，未滿 14 萬元	☐ 14 萬元以上，未滿 16 萬元

- ☐16 萬元以上，未滿 18 萬元 ☐18 萬元以上，未滿 20 萬元
☐20 萬元以上，未滿 22 萬元 ☐22 萬元以上，未滿 24 萬元
☐24 萬元以上，未滿 26 萬元 ☐26 萬元以上，未滿 28 萬元
☐28 萬元以上，未滿 30 萬元 ☐30 萬元以上 ☐不一定 ☐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: _____ -- _____