

附錄一 Cable Modem 問卷

您好，這是一份國科會委託的調查問卷，主題是「台灣寬頻網路使用行為與發展趨勢」，於3月12日至3月25日展開調查。您家中如有安裝 Cable Modem，就請您回答。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5千元（4名）、1千元（20名）、5百元（20名）。謝謝您對學術研究的貢獻！

政治大學廣播電視學系教授

劉幼琍 2938-7432; 2938-7123

陳清河 2938-7148

第一部分 網路使用情形與動機

1. 請問您接觸網路有多久時間？

- ☐未滿半年 ☐半年以上未滿一年 ☐一年以上未滿兩年 ☐二年以上未滿三年
☐三年以上未滿四年 ☐四年以上未滿五年 ☐五年以上未滿六年
☐六年以上未滿七年 ☐七年以上未滿八年 ☐八年以上

2. 使用寬頻網路前，您通常如何連上網路？（複選）

- ☐校園撥接網路 ☐校園固接網路 ☐固接專線 ☐付費商用撥接網路
☐免費商用撥接網路 ☐網路咖啡廳 ☐ISDN ☐公共資訊服務站
☐公共圖書館 ☐不知道 ☐其他_____

3. 請問您有沒有使用撥接（窄頻）上網的經驗？

- ☐有 ☐沒有（沒有者請跳答第5題）

4. 請問您使用撥接（窄頻）上網時最大的困擾是？（複選）

- ☐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 寬頻網路使用情形

1. 請問你家安裝寬頻 Cable Modem 最主要的動機為何？（複選）

- ☐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

☐ Cable Modem 業者網站內容豐富 ☐ 週遭的人都已安裝 ☐ 其他_____

2. 請問在 Cable Modem 以及 ADSL 之間，您為何申請了 Cable Modem？（複選）

☐ 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 ☐ 社區一起安裝的 ☐ 申請方便 ☐ 不知道 ☐ 其他

3. 請問你家使用的 Cable Modem 的寬頻系統是哪一家？

☐ 和信多媒體 ☐ 東森寬頻城市 ☐ SeedNet
☐ 除東森、和信之外的獨立系統業者 ☐ 不知道 ☐ 其他_____

4. 除了 Cable Modem，請問你家是否同時安裝 ADSL？

☐ 是 ☐ 否（答否者請跳答 6）

5. 請問您家同時安裝 ADSL 的理由為何？（複選）

☐ 價格因素 ☐ 家中有多人使用 ☐ 上傳資料時需要
☐ 想比較何種寬頻網路較符合需求 ☐ 業者提供免費試用
☐ 連國外速度較快 ☐ 其他_____

6. 請問你家開始使用 Cable Modem 有多久時間？

☐ 未滿三個月 ☐ 三個月以上，未滿六個月 ☐ 半年以上，未滿一年
☐ 一年以上，未滿兩年 ☐ 兩年以上，未滿三年 ☐ 三年以上

7. 請問您在家中使用寬頻上網主要是做什麼？（複選）

☐ 收發電子郵件 ☐ 上 BBS
☐ 下載軟體資料 ☐ 下載影音檔案
☐ 線上觀賞影收片 ☐ 線上收聽音樂 ☐ 收聽網路電台 ☐ 收看網路電視節目
☐ 搜尋資料 ☐ 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
☐ 需要架設網站 ☐ 其他_____

8. 請問您家中共有多少人使用寬頻網路？

☐ 一人 ☐ 二人 ☐ 三人 ☐ 四人 ☐ 五人 ☐ 六人以上

9. 請問您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. 請問您平均每每天上網幾個小時？（確實使用時間）

☐ 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. 請問您使用寬頻網路的主要時段是？（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. 請問您在家中使用寬頻網路的困擾有哪些？（複選）

☐ 網路安全問題 ☐ 網站內容不夠豐富 ☐ 尖峰時間容易塞車

☐ 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

☐ 並非雙向服務 ☐ 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_____

第三部份 寬頻網路使用內容

在填答以下問題時，請以您使用寬頻網路的經驗為基礎作答。

1. 請問使用寬頻網路時，您最常去的網站類型（複選）

- ☐ 入口網站 ☐ 搜索引擎類 ☐ 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 ☐ 聊天交友類

☐非以上提到的公司網站 ☐其他 _____

2. 請問在使用寬頻網路時，您最常閱覽哪一種語文的網站？

☐繁體中文 ☐簡體中文 ☐英文 ☐日文 ☐西班牙文 ☐法文 ☐德文
☐其他 _____

3. 請問除了以上最常使用的語文網站，您其次最常閱讀哪一種語文的網站？

☐繁體中文 ☐簡體中文 ☐英文 ☐日文 ☐西班牙文 ☐法文 ☐德文
☐其他 _____

4. 您覺得使用寬頻之後，對哪些網路上的使用最有助益？（複選）

☐下載檔案 ☐使用網路即時傳呼軟體（例如 icq, MSN 等） ☐收發電子郵件
☐電子報的閱讀 ☐瀏覽網站 ☐上 BBS ☐找尋資訊 ☐其他 _____

5. 請問在使用寬頻網路後，您是否有在網際網路上下載檔案的經驗？

☐是 ☐否（答否者請跳答第 7 題）

6. 請選出您在使用寬頻網路時，經常下載的檔案類型：（複選）

☐圖片 ☐遊戲 ☐字形 ☐應用程式 ☐桌面 ☐螢幕保護程式
☐動畫/影片 ☐面版 ☐音樂 ☐驅動程式 ☐試用程式 ☐破解應用程式
☐其他 _____

7. 請問您使用寬頻網路後，是否有下載 MP3 的經驗？

☐是 ☐否（答否者請跳答第 9 題）

8. 自從安裝寬頻後，您平均一個月下載多少 MP3 檔案？（單選）

☐沒有 ☐50 首以下 ☐51-100 首 ☐101-200 首 ☐201-300 首
☐301-400 首 ☐401-500 首 ☐501-600 首 ☐600 首以上

9. 請問您使用寬頻網路後，是否使用網路即時傳呼軟體？

☐有 ☐沒有

10. 請問您使用寬頻網路後，您平均每天檢查幾次您的電子郵件信箱？

☐不到一次 ☐1 次 ☐2 次 ☐3 次 ☐4 次 ☐5 次 ☐6 次 ☐7 次
☐8 次 ☐9 次 ☐10 次 ☐10 次以上 ☐電腦設定自動定時檢查

11. 使用寬頻網路後，您通常如何處理廣告電子郵件？

☐看過以後保留 ☐看到標題後保留 ☐看到標題後刪除 ☐看過以後刪除

☐利用郵件軟體直接過濾 ☐其他 _____

12. 使用寬頻網路後，您是否曾經利用 E-Mail 傳遞多媒體檔案？

☐是 ☐否 (答否者跳答 14 題)

13. 使用寬頻網路後，您曾經利用 E-Mail 傳遞哪些影音檔案？(複選)

☐MP3 或其他音樂檔案 ☐影片檔案 ☐動畫 ☐圖片 ☐其他

14. 使用寬頻網路後，請問您訂閱幾份電子報？

☐無訂閱 ☐一份 ☐二到五份 ☐六到十份 ☐十一到十五份 ☐十六份以上

第四部份 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，請勾選您的使用情形：

	從未使用	幾乎不使用	偶爾使用	還算常用	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(透過網路做聲音對談)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. 網路廣播	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. 線上收聽音樂	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. 下載音樂	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. 網路 KTV	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. 寬頻多媒體服務	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. 隨選視訊	<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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

13. 您認為在這些特殊應用之中，需要再加強的是哪些？

☐視訊會議 ☐線上即時對談 ☐網路廣播 ☐線上收聽音樂 ☐下載音樂
☐網路 KTV ☐寬頻多媒體服務 ☐隨選視訊 ☐網路電動遊戲 ☐線上學習
☐網路金融服務 ☐沒有 ☐不知道

14. 在未來寬頻網路新增的服務中，您的需求情況為何？

	非常不需要	不需要	普通	需要	非常需要
網路電話	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
數位電視服務	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
結合電視及電腦的購物服務	<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"/>

第五部分 Cable Modem 寬頻網路滿意度

請問你接受 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如何？

	非常不滿意	不滿意	普通	滿意	非常滿意
1. 業者的裝機速度	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. 維修人員處理障礙時所具備的專業知識	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. 業者裝機、維修的時間是否能盡量配合顧客需要	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. 客服的電話線路數量	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. 客服人員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"/>
6. 客服人員是否能了解顧客需求	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. 客服人員回答顧客詢問時所具備的專業知識	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. 客服人員對於顧客詢問所給的答覆	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. 業者承諾提供的服務，服務人員是否能確實達成	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. 客服人員對顧客過去服務記錄的掌握	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. Cable Modem 的連線速度	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. Cable Modem 的網路通訊品質	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. Cable Modem 帳單的正確性	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14. 使用 Cable Modem 所需負擔的費用	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15. 整體而言，您對 Cable Modem 寬頻服務的滿意度	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

16. 整體而言，在申裝 Cable Modem 之前的期望與實際申裝後的感受的差距如何？

☐期望太高，實際服務與期望差距很大 ☐實際服務雖不像所期望得那麼好，

但還可以接受 ☐ 實際服務與期望差不多 ☐ 實際服務比期望的還要好

第六部份 個人基本資料

1. 性別 ☐ 男 ☐ 女

2. 年齡 ☐ 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 ☐ 基隆縣 ☐ 宜蘭縣 ☐ 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 ☐ 高雄縣 ☐ 高雄市 ☐ 屏東縣
☐ 台東縣 ☐ 花蓮縣 ☐ 澎湖縣 ☐ 金門縣 ☐ 連江縣

5. 個人最近一年平均每個月收入

<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. 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

7. 婚姻狀況

☐未婚 ☐已婚 ☐離婚 ☐其他

8. 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

9. 請提供您的聯絡 E-Mail，以便我們抽獎後通知您得獎消息：
