

工業工程與管理系

實務專題報告書

智慧型手機通信網路服務品質比較性之研究

—以中華電信及遠傳為例

摘要

隨著智慧型手機日新月異加上 4G 網路的崛起，越來越多的使用者透過行動裝置全年無休地與網路保持連線，手機不再只是講電話的工具，消費者使用手機所接取的服務已從傳統的語音和簡訊轉向娛樂、社交、網路互動等數據服務，消費者對行動網路的依賴持續加深，現代數位化生活逐漸成形，使得電信業者競爭激烈，為取得更多的市場佔有率，電信業者便提供更多優惠的方案（ex.學生專案、上半年網路吃到飽等）來吸引更多的顧客。

本研究的目的主要是以中華電信以及遠傳的顧客作為研究的對象，透過網路問卷的方式，取得使用兩通信業者之顧客的意見，進而探討通信網路業者之服務品質。本研究有效回收問卷為 200 份，以敘述性統計、信度分析進行分析，比較兩者服務品質的差異性，然後再藉由品質機能展開了解顧客心聲，進而繪製出品質屋。分析結果：(1)顯示遠傳電信的服務態度較中華電信略高，售後服務及上網服務品質也是遠傳電信略高一些。(2) 顧客主要對於電信業者的網路穩定最重視，次要是網路快，其次依序為價格便宜、選擇多以及服務佳。

關鍵字：服務品質、通信網路、比較性研究、品質機能展開、遠傳電信、中華電信