

高科技產業企業客戶通信服務品質缺口之研究

蔡明春, 林淑萍, 蔡榮森

企業管理學系

管理學院

mctsai@chu.edu.tw

摘要

本研究之主要目的是利用IPGA模式分析電信產業對高科技產業企業客戶所提供之通信服務品質缺口，期望藉此找出主要待改善之服務內容，以協助管理者規劃其服務內容品質改善策略。而本研究問卷係以新竹地區，高科技園區產業企業客戶為調查對象，包含台積電、聯電、力晶電子、友達電子、旺宏電子等資訊主管或行政部門主管，共發放500份問卷，回收430份，其中有效問卷415份。問卷設計內容主要為電信業者目前所提供之主要業務四大類別：一類固接網路通信服務、二類行動通信服務、三類網際網路與數據通信服務、四類國際通信服務與衛星通信服務。研究結果發現，「固接網路通信服務」之主要待改善項目依序為「IP-CENTREX虛擬交換機服務」、「市內通話服務」、「長途通話服務」；「行動通信服務」之主要待改善項目依序為「2G行動通信服務」、「行動基地台普及率及訊號涵蓋率服務」、「行動通信及數據國際漫遊服務」；「網際網路與數據通信服務」之主要待改善項目依序為「有線上網服務」、「長途數據專線服務」、「ADSL電路建置涵蓋率」；「國際通信服務」之主要待改善項目為「國際直撥電話服務」一項。

關鍵字：企業客戶、通信服務、服務品質缺口、IPGA