

無線區域網路服務品質及購後行為意向之研究:以台北縣、市使用者為例

楊玉?、謝雅惠、唐啟發

E-mail: 9415925@mail.dyu.edu.tw

摘要

當今網際網路顯然已成為大多數業界交易行為運用的主軸，但受限於有線電路的牽絆，使得資訊之存取必須位於線路終端設備前有限範圍內進行，其時效與績效皆遭受到重大影響。但近幾年來由於無線區域網路(WLAN)之快速興起而突破了此時、空的限制。加上政府目前正積極推動「M台灣計畫」，以「行動服務」、「行動生活」及「行動學習」為規劃目標。計畫將無線區域網路(WLAN)覆蓋率於都會區達到80%至90%，鄉鎮達到30%至40%。使公眾無線區域網路之未來發展商機誠屬炙手可熱。目前已有中華電信、曜正、東信及蕃薯藤等四家電信公司投入此眾無線區域網路之經營，而面對此一競爭激烈的市場，業者如何做好行銷策略，提升其服務品質，提供多元化的技術服務，保有舊有顧客及開發新顧客是為當務之急。本研究藉由問卷調查，對台北縣、市地區之中華電信無線區域網路使用者為受訪對象進行資料蒐集，並利用因素分析、變異數分析、回歸分析等統計方法進行分析探討，以瞭解受訪者對業者提供之無線區域網路服務品質滿意度及服務品質滿意度與購後行為意向各因素構面之關係。並將此研究結果提給業者及政府業管機構參考。本研究共計發出380份問卷，回收有效問卷240份，經統計分析研究獲重要結論如下：(一)顧客人口統計變數年齡、每月平均所得及每週上網時數對服務品質構面有顯著差異；教育程度對整體滿意度有顯著差異；性別、年齡、每月平均所得對購後行為有顯著差異。(二)服務品質各構面因素之「服務即時反應」、「實體功能」、「服務態度」、「資訊溝通」均與整體滿意度呈顯著正相關。(三)「服務即時反應」、「實體功能」、「服務態度」、「資訊溝通」四個服務品質構面均與購後行為之「忠誠」呈顯著正相關；「服務即時反應」與「抱怨」構面呈負相關，即迅速回應解決顧客的問題，顧客則會相對的減少抱怨。(四)顧客整體滿意度與購後行為之「忠誠」構面呈顯著正相關。(五)服務品質構面中以「服務即時反應」(0.261)對整體滿意度影響最大以及對購後行為之忠誠度(0.367)及抱怨(-0.312)構面影響最大。

關鍵詞：無線區域網路(WLAN)，M台灣計畫

目錄

封面內頁 簽名頁 授權書	iii	中文摘要	v	英文摘	
要	vii	誌謝	ix	目錄	x
錄	xiv	表目錄	xv	第一章 緒論	1.1
景	1	1.2研究動機	2	1.3 研究目的	4
1.4 研究範圍與對象	4	1.4.1 研究範圍	4	1.4.2 研究對	
象	5	1.5研究流程	5	第二章 文獻探討	2.1
義	7	2.2品質的定義	9	2.1服務的定	
2.3.1 服務品質的定義	9	2.3.2 服務品質的構面	12	2.3.3 服務品質的衡	
量	15	2.4顧客滿意度	20	2.4.1 顧客的定義	20
2.4.2 顧客事前期待的形	21	2.4.3 顧客滿意之定義	22	2.4.4 顧客滿意之要	
素	24	2.4.5 顧客滿意度之衡	24	2.5購後行為意向	26
2.6服務品質滿意度與購後行為間之關係	29	2.7服務品質與行為意向相互關連性	30	2.8公眾無線區	
域網路介紹	31	2.8.1 公眾無線區域網路架構	31	2.8.2 公眾無線區域網路傳輸標	
準	34	2.8.3 公眾無線區域網路設備	35	2.8.4 無線區域網路的運用	37
第三章 研究方法	3.1	研究架構	39	3.2研究變數內容與定義	40
3.1研究架	40	3.2.2 顧客滿意度	40	3.2.3 購後行為意	
向	41	3.2.4 人口統計變數	41	3.3研究假說	41
3.4問卷設計	43	3.5抽樣設計	47	3.6資料分析方	
法	47	4.1基本資料分析	51	4.2信度及效度分	
析	54	4.3平均數分析	56	4.3.1 服務品質構面分	
析	56	4.3.2 整體滿意度構面分析	58	4.3.3 購後行為構面分	
析	59	4.4因素分析	60	4.4.1 服務品質構面因素分析	61
4.4.2 購後行為意向因素分析	66	4.5研究假說分析	69	4.5.1 人口統計變數在服務	
品質、整體滿意度及購後行為之差異分	69	4.5.2 人口統計變數對顧客整體滿意程度之差異分			

析-----	74	4.5.3 人口統計變數在購後行為各構面的差異分	
析-----	76	4.6 Pearson相關分析-----	79
相關影響-----	80	4.6.2 服務品質因素構面對購後行為因素構面之相關影響-----	80
體滿意度與購後行為因素構面之相關-----		82	4.7 服務品質、整體滿意度、與購後行為意向等
整體構面之迴歸分析-----	83	4.7.1 服務品質各構面對整體滿意度之迴歸之相	
關-----	83	4.7.2 整體滿意度對購後行為各構面的迴歸分析-----	84
4.7.3 服務品質各構面對購後行為各構面之迴歸分析-----		86	第五章 結論與建議 5.1結
論-----	90	5.2建議-----	93
議-----	94	參考文獻-----	96
			附錄-----104

參考文獻

- 一、中文部分
- 1.王憲榮(2001),「台灣在無線區域網路產業的競爭力分析」,東海大學管理研究所碩士論文。
 - 2.古永嘉譯(2003),「企業研究方法-第八版」,(Donald R.Cooper, Pamela S. Schindler)。
 - 3.左思謙(2003),「第三代行動通訊系統整合無線區域網路服務之關鍵影響因素探討」,國立成功大學電信管理學系碩士論文。
 - 4.朱永健(2003),「企業推動行動辦公室之研究-惠普公司及台灣微軟公司為例」,中原大學企業管理學系碩士論文。
 - 5.何怡芳(2002),「行動通信服務業導入顧客關係管理與顧客滿意研究」,淡江大學管理科學研究所碩士論文。
 - 6.吳柏穎(2003),「公眾無線區域網路計費系統之設計與實作」,元智大學電機工程學系碩士論文。
 - 7.李晨含(2002),「結合無線通訊網際網路於家庭自動化的應用」,國立成功大學電機工程學系碩士論文。
 - 8.周文賢(2003),「服務業管理」,台北:國立空中大學,頁178-189。
 - 9.周文賢,吳金朝(1996),「碩士論文撰寫方法」,台北:華泰書局。
 - 10.周雅韻、陳垂彥、朱明芳(2002),「民營加油站服務滿意度之研究」,親民學報,第六期,頁141-155。
 - 11.孟慶偉(2002),「行動區域網路之網路管理」,國立政治大學資訊科學學系碩士論文。
 - 12.林明遠(2003),「入口網站服務品質及顧客滿意之研究」,國立中山大學企管研究所碩士論文。
 - 13.林秋慧(2002),「ADSL服務品質、滿意度及購後行為意向之研究-以台中地區用戶為例」,朝陽科技大學企管研究所碩士論文。
 - 14.邱皓政(2004),「量化研究與統計分析」,台北:五南圖書出版社。
 - 15.徐聖飛(2001),「校園無線區域網路應用之研究」,南華大學碩士論文。
 - 16.高銘汶(2002),「桌上形電腦液晶螢幕(Lcd)的消費者行為研究」,國立台灣科技大學工業管理研究所碩士論文。
 - 17.通訊產業動態觀察與成長(2001),TRI研究專論:通訊產業。
 - 18.張弘毅(2001),「以技術育測法探討無線區域網路計術的發展與市場區隔」,交通大學科技管理研究所碩士論文。
 - 19.張恆(2003),「第三代無線行動通信產品市場與未來發展之研究」,大葉大學事業經營系碩士論文。
 - 20.許士軍(1993),「管理學」,台北:東華書局。
 - 21.張錫惠,傅鐘仁(1998),「我國醫療服務品質滿意度之研究」,主計月報,85卷,6期,頁51-60。
 - 22.陳火煉(2003),「以無線區域網路(IEEE802.11B,Wi-Fi)為架構導入營區裝備管理之研究」,國防管理學院國防資訊學系碩士論文。
 - 23.陳立宏(2003),「IEEE 802.11 服務品質保證之研究」,國立中興大學電機工程學系碩士論文。
 - 24.陳怡如(2002),「台灣行動電話服務產業應用顧客關係管理之研究」,國立臺灣師範大學大眾傳播研究所碩士論文。
 - 25.陳國嘉(2003),「服務行銷管理」,台北:五南圖書出版股份有限公司。頁382-407。
 - 26.陳淑芳(2002),「顧客關係、服務品質、品牌形象、顧客滿意度與再購意願關係之研究-以銀行業為例」,大同大學事業經營學系碩士論文。
 - 27.陳耀茂(2003),「服務行銷與管理」,台北:高立圖書有限公司。
 - 28.曾斯筠(2003),「運用線性結構模式探討行動通信業者客服中心忠誠度之研究」,國立東華大學企管研究所碩士論文。
 - 29.無線電技術季刊(2002)第41卷第2期。
 - 30.無線電技術季刊(2002)第43卷第2期。
 - 31.桑任榮(2004),「公眾無線區域網路(PWLAN)服務品質滿意度之研究-以曜正科技台北地區使用者為例」,國立師範大學圖文傳播學系碩士論文。
 - 32.楊書銘(2002),「休閒運動消費者行為之研究-台南市立羽球管為例」,國立台灣體育學院體研所碩士論文。
 - 33.楊懿貞(2000),「行動上網與行動商務之發展與趨勢分析」,中華大學工業工程與管理研究所碩士論文。
 - 34.數位人研究室(2003),「精用無線網路」,農學股份有限公司。
 - 35.蔣德?,朱金龍(2004),「國軍英雄館服務品質與顧客忠誠度之研究」,品質月刊,頁42-45。
 - 36.謝富來(2003),「企業行動無線資訊科技架構之建制探索研究-以汽車銷售為例」,國立台灣大學資訊管理學系碩士論文。
 - 37.蘇麗華(2003),「無線科技融入戶外賞鳥活動之行動學習情境觀察省思-人適應科技的努力與成長」,國立東華大學教育學系碩士論文。
- 二、英文部分:
- 1.Aaker, D.A, Strategic Market Management, Humanities, New York, 1984.
 - 2.Ahn, H. and Lee M. H., "An Econometric Analysis of the Demand for Access to Mobile Phone Networks," Information Economics and Policy, 1999, Vol. 11, Iss. 3, pp.297-316.
 - 3.Anderson, E.W., Cales Fornell and Donald R.man(1994),"Customer Satisfaction, Market Share, and Profitability: Findings From Sweden", Journal of Marketing, Vo1.58,July, pp.53-66.
 - 4.Brown, T. J., G. A. Churchill and J. P. Puter(1993) "Research note: Improving the measurement of service quality," Journal of Retailing, 69(1),pp.127-139.
 - 5.Brodsky, Ira, "When will public wireless LANs take off?", Advanstar Communications, 2003.
 - 6.Brown, T. J., G. A. Churchill, Jr and J.P. Peter(1993),"Research Note: Improvingthe Measurement of Service Quality", Journal of Retailing, Vo1.69, pp.127-139.
 - 7.Brown, T. J., G.A. Churchill, Jr and J. P. Peter(1993), "Research Note:Improvingthe Measurement of Service Quality", Journal of Retailing, Vol.69.
 - 8.Buell, V. P.,(1984), Marketing Management: A strategic Planning Approach.,Mc Graw-Hull, New York, p62.
 - 9.Carman, J.M.(1990),"Consumer Perceptions of Service Quality: An Assessment of the SERVQUAL Dimensions," Journal of Retailing, Vo1. 66, No.1(Spring), pp.33-53.
 - 10.Cronin, J.J.,Jr and S.A. Taylor.(1992), "Measurement of Service Quality: Areexamination and Extension", Journal of Marketing, Vo1.56,pp.55-68.
 - 11.Cronin, J. J. and S. A. Taylor(1992), "Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension," Journal of Marketing, 56(july), pp.55-68.
 - 12.Deming, W.E. (1982). Improve of quality & productivity, through action by management, National Productivity Review, 14(4), 12-22.
 - 13.Gronroos C.(1984), "A Service Quality Model and Its Marketing Impllcation," Europern Journal of

Marketing, 18, no. 4. 14. Hill, Charles. W.L. and Jones, G.R. "Strategic Management Theory: A Integrated Approach", 4th ed., Boston: Houghton Mifflin, 1998. 15. Kotler, Philip- Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation and Control, Sixth Edition. New Jersey: Prentice-Hall International, Inc. 1998. pp. 477. 16. Lovelock, C. H. (1991), Service Marketing, 2nd ed, New Jersey: Prentice-Hall. 17. Murry, K.B. (1991), "A Test of Marketing theory: Consumer Information Acquisition Activities", Journal of Marketing, Jan. 18. Oliver, R.L. & S. DeSarjo (1998), "Response Determinants in Satisfaction Judgments", Journal of Consumer Research, 14, March, pp. 459-507. 19. Olshavsky, Richard W. (1985), "Perceived Quality in Consumer Decision Making: An Integrated Theoretical Perspective in Perceived Quality", J. Jacoby and J. Olson, eds., Lexington Books, Lexington, MA., pp. 3~29. 20. Parasuraman, A., V. A. Zeithaml, L. L. Berry (1985), "A Conceptual Model of Service". 21. Parasuraman, A. Leonard L. Berry. Valarie A. 22. Parasuraman, A. Zeithaml Valarie A. & Berry. Leonard L. "A Conceptual Model of Service Quality and Its Implication for Future Research" Journal of Marketing. Fall 1985 pp. 41-45. 23. Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L.L. (1985), "Quality Counts in Service, Too", Business Horizons, Vol. 28, pp. 44-53. 24. Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L.L. (1985), "A Conceptual Model of Service Quality and its Implication for Future Research", Journal of Marketing, Vol. 49, pp. 41-50. 25. "Quality and Its Implications for Future Research," Journal of Marketing, 49(Fall), pp. 41-50. 26. Reeves, C.A. and D.A. Bedna, "Defining Quality: Alternatives and Implications," Academy of Management Review, 1994, p. 419-445. 27. San, Francisco and Andy, Dornan, "Wireless LAN analyzers: The ultimate hacking tools?", Network Magazine, 2002. 28. Sasser, W.E., R.P. Olsen, Jr., and D.D. Wyckoff (1978), Management of Service Operations: Text and Cases, Boston: Allyn and Bacon, pp. 33-54. 29. tion, and control (9th ed.). NJ: David Borkowsky., 1997. 14 Jun 2000. 30. Zeithaml (1991) "Understanding Customer Expectations of Service" Sloan Management Review, Spring, p. 42. 三、相關網址 1. TAIWAN.CNET.COM新聞專區, 2002/05/15 2. TAIWAN.CNET.COM新聞專區, 2004/10/04 3. TAIWAN.CNET.COM新聞專區, 2005/02/16 4. <http://vnunet.com/News/1103190> 5. ITU, <http://www.itu.org>