

中華大學

專題報告

學生對電信公司選擇取向分析
-以中華大學學生為例

學系別：國際企業學系四年甲班

學號姓名：B10013006 陳怡靜

B10013033 黃馨慧

B10013055 賴嘉慧

B10013202 姜威廷

指導教授：國府俊一郎 教授

中華民國104年1月

中華大學
國際企業學系

專題報告

學生對電信公司選擇取向分析
以中華大學學生為例

(103)

陳怡靜
黃馨慧
賴嘉慧
姜威廷

中華大學 專題報告授權同意書

本授權書所授權之報告為本組在中華大學_____系_____學年度修習之專題製作課程之報告。

報告名稱：_____

本組就具有著作財產權之報告全文資料，基於資源共享，同意無償授權中華大學將本組報告不限地域、時間及次數，以紙本、光碟、網路或其它方式收錄、編輯、重製或發行，以供本校機構典藏網站典藏，並提供讀者個人非營利性質之檢索、瀏覽、下載或列印。上述授權內容均無須訂立讓與及授權契約書。

本組擔保本著作係著作人之原創性著作，並未侵害任何第三人之智慧財產權。倘若有抄襲行為進而造成侵害他人著作權之情形，願自行負擔相關法律責任。

指導老師姓名：_____

主任姓名：_____

學生簽名：_____

學號：_____

學號：_____

學號：_____

學號：_____

學號：_____

中 華 民 國 _____ 年 _____ 月 _____ 日

中華大學 國際企業學系

專題口試審定書

國際企業學系學生_____

所提之專題論文_____

，經指導老師審議，符合畢業資格標準。

指導老師_____

系主任_____

中華民國 年 月 日

中華大學

專題報告

學生對電信公司選擇取向分析
-以中華大學學生為例

學系別：國際企業學系四年甲班

學號姓名：B10013006 陳怡靜

B10013033 黃馨慧

B10013055 賴嘉慧

B10013202 姜威廷

指導教授：國府俊一郎 教授

中華民國104年1月

目 錄

目錄.....	i
表目錄.....	ii
圖目錄.....	iii
第一章 緒論.....	1
第一節 研究背景與動機.....	1
第二節 研究目的.....	1
第三節 研究範圍與限制.....	1
第四節 研究方法與步驟.....	1
第二章 文獻探討與理論.....	2
第一節 選擇電信公司的參考因素.....	2
第二節 研究之四家電信公司基本介紹.....	2
第三節 市占率.....	5
第三章 研究方法.....	6
第一節 研究對象及方法.....	6
第二節 問卷設計.....	6
第四章 研究結果分析.....	9
第一節 問卷統計分析.....	9
第五章 研究結論.....	17
第一節 研究結論.....	17
第二節 研究建議.....	17
第三節 研究限制.....	17
第六章 參考文獻.....	18
第一節 文獻參考.....	18
第二節 文獻參考-網路部分.....	19

表 目 錄

表(一).....	9
表(二).....	10
表(三).....	10
表(四).....	12
表(五).....	13
表(六).....	14
表(七).....	16

圖目錄

圖 1-1.....	1
圖 2-1.....	5
圖 4-1.....	9
圖 4-2.....	11
圖 4-3.....	11
圖 4-4.....	12
圖 4-5.....	13
圖 4-6.....	14
圖 4-7.....	15
圖 4-8.....	15
圖 4-9.....	16

第一章 緒論

第一節 研究背景與動機

透過電信公司之行銷方案，探討消費者是否因應各行銷手法進而影響其選擇的電信。-以中華電信、台灣大、遠傳、亞太為例。

比較各電信之行銷策略，研究電信公司所推出的方案如何影響消費者的選擇和如何影響消費者的購買行為，甚至吸引消費者持續支持此電信公司。

第二節 研究目的

手機是現代人無法或缺的通訊設備，更是傳達即時訊息的好幫手，近年來，智慧型手機普及全球，隨著手機的功能與機種多樣化，使得消費者的選擇多元化，本次研究目的為了解四家電信公司相互比較後消費者又會如何選擇。

第三節 研究範圍與限制

因研究時間為 103 年 9 月-104 年 12 月，剛好遇上電信業者 3G 轉為 4G 時期，研究上有些落差，依照 3G 方案實行。

第四節 研究方法與步驟



(圖 1-1)

第二章 文獻探討與理論

第一節 選擇電信公司的參考因素

一、 由 G. Lawrence Sanders(2013)提出的五個理論

(一)Versioning 費率：

每家電信公司皆有不同的費率及優惠方案,顧客可以選擇適合自己的費率。

(二)Bundling 合約綁定：

與電信公司簽訂合約,合約內容依顧客選擇而定立合約。

(三)Grouping and discounting 同電信公司通話優惠：

打電話及傳送簡訊給相同電信公司都會較他家便宜。

(四)Retention 優惠與懲罰：

優惠：電信公司對自己的長期客戶會有折扣,例如：免預繳金的優惠

懲罰：若要在合約期間內更換手機或是更換合約,就必須付相對的違約金。

(五)Discriminated price 族群間的優惠/價格的區別：

依不同族群給予不同的優惠內容，例如：學生專案，電信公司針對學生設計較划算的方案內容；老人方案，搭配老人機使用。

第二節 研究之四家電信基本介紹

一、 中華電信

董事長:蔡力行

民國85年7月1日由當時交通部電信總局營運部門改制成立，成立時資本額為新台幣964.77億元，主要業務涵蓋固網通信、行動通信，以及數據通信三大領域，提供語音服務、專線電路、網際網路、寬頻上網、智慧型網路、虛擬網路、電子商

務、企業整合服務以及各類增值服務係國內營運經驗最豐富規模最大之綜合電信業者，也是國際間電信業者重要合作伙伴，在促進全球化即時訊息溝通、全面提高社會大眾生活品質，以及普遍增強經濟社會運作效率上，績效卓著。94年8月12日政府持有本公司股數降至50%以下，本公司企業特質脫離政府體制，進而有利企業潛力與服務能量之發揮。

二、 遠傳電信

董事長：徐旭東

遠傳電信為國內資通訊與數位應用服務之先驅，以誠信、主動、創新、負責與團隊合作為核心價值。自1997開台以來，遠傳電信跨足2G、3G、Wifi以及WiMax各式接取技術，陸續推出多樣產品與服務。隨著智慧型裝置急遽成長，遠傳電信持續投入大量成本加強網路建設，積極提升行動網路的速度及品質，並進行基地台升級及擴頻。

遠傳電信旗下尚包括新世紀資通、全虹通訊、德誼數位科技、安源通訊等公司，實力串連ICT上下游，更與全球最大電信業者—中國移動簽署「業務合作框架協議」，且與亞太地區行動通訊聯盟Conexus與國際電信巨擘Vodafone結盟跨越五大洲藩籬，溝通遠遠流傳。

自2009年起遠傳電信陸續佈建遠傳S市集(FET Smart)遠傳影城(FET Video Store)、遠傳e書城(FET eBook Town)、Omusic(Omusic)、四大增值內容服務。遠傳電信屢屢獲得國際專業財經媒體，在全國上市、櫃公司中名列前茅，遠傳同時也通過中華公司治理協會CGC6006進階版公司治理制度評量。遠傳電信近年來致力於整合固網，行動，網際網路及多媒體資訊等服務，2010年完成旗下子公司新世紀資通(Sparq)、數位聯合電信(Seednet)之整合，以提升服務縱效，滿足客戶多元化之需求。在資訊安全領域的開拓，遠傳電信也是不遺餘力，旗下子公司數聯資安(ISSDU)致力於提供資訊安全完整的解決方案，可說是國內唯一轉投資成立專業資安公司的電信業者。

三、 台灣大哥大

創辦人:孫道存

台灣大哥大股份有限公司於西元1997年2月25日設立,同年取得政府核發第一類電信事業特許營運執照,是第一家於台灣證券交易所上市交易之民營電信公司,也是國內第一家推出WCDMA系統之第三代(3G)行動通訊服務業者。台灣大哥大於2000年掛牌上櫃,為台灣第一家上櫃的行動電話業者;2002年正式上櫃轉上市(台灣證券交易所交易代碼3045)同年納入台灣50指數並獲納入摩根士丹利資本國際(MSCI)投資指數成分股。

為提升營運規模、提供整合性的服務,台灣大哥大於2001年7月收購台灣南區行動電信業者泛亞電信;2004年8月完成收購中區之東信電訊,以約30%之電信營收市佔率,居國內行動電信業的領導品牌之一。2008年9月,正式完成合併泛亞電信及東信電訊。2007年陸續收購台灣固網和台灣電訊,成為台灣第二大網路服務供應商,架構橫跨行動通訊、固網、寬頻上網及有線電視「四合一」平台。2008年正式推出

「台灣大哥大」、「台灣大寬頻」、「台灣大電訊」三大新品牌,針對個人、家庭、企業用戶,提供涵蓋行動通訊、有線電視、固網的整合通信服務,成為通訊及內容產業的領導業者。台灣大哥大十年來在資訊安全管理、客戶服務、上市(櫃)公司資訊揭露、公司治理、企業社會責任等各項指標表現傑出,頻獲國內外評鑑肯定,是最受尊崇、信賴的台灣企業之一。展望未來,台灣大哥大將繼續秉持讓客戶「盡情溝通、無限輕鬆」的品牌價值,落實誠信為本,持續以健全的公司體質強化市場競爭力,並積極打造最值得信賴的電信服務事業典範,成為國內數位匯流服務的領航者。

四、 亞太電信

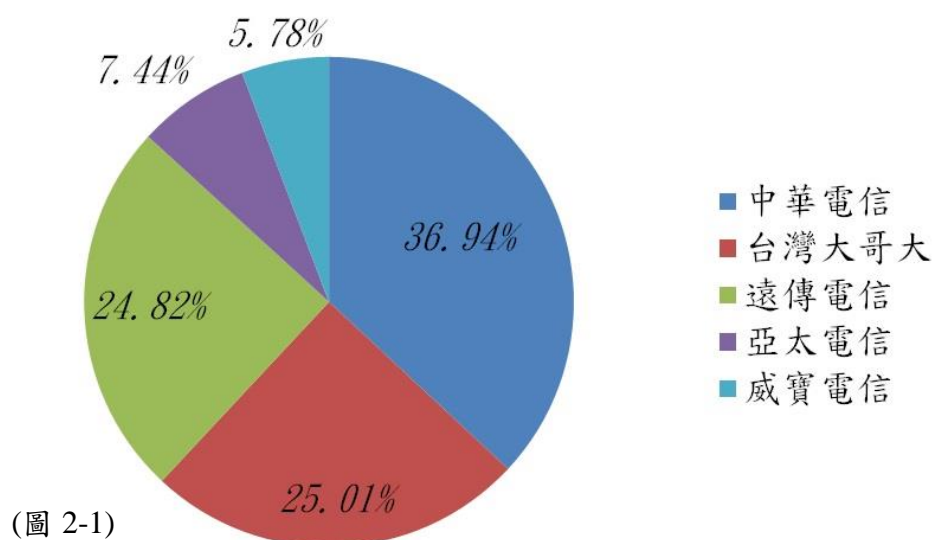
董事長:邱純枝

亞太電信為3G行動通訊業者,創立於2000年5月5日前身為亞太行動寬頻,於民國2002年已105.7億元標得唯一CDMA系統3G執照。由母公司亞太固網持有

99.88%股權，與亞太線上屬亞太電信集團，於一歸屬力霸集團。於2003年7月開台營運，著眼於市場競爭激烈，為求與競爭對手區隔，率先推出不分時段，佈線分鐘數，網內附打免費優惠。然營運初期收訊涵蓋欠佳，且因採用CDMA系統，與其他家業者終端設備不相容的情況下，致用戶數成長緩慢。直至2006年，前間不斷建設基站，收訊涵蓋已達98.7%，用戶數突破100萬。2007年6月，王家掏空弊案後，亞太行動與亞太固網進行合併作業，並更名為亞太電信。

第三節 市佔率

市佔率



(圖 2-1)

資料來源:國家通訊傳播委員會

第三章 研究方法

第一節 研究對象及方法

研究對象：中華大學學生

研究方法：

- 1.研究四家電信基本資料及蒐集相關專題研究資訊
- 2.使用 5 個參考因素設計問卷
- 3.發放 300 份問卷
- 4.統計問卷(有效問卷有 280 份)
- 5.分析問卷
- 6.問卷統計結論

第二節 問卷設計

問卷調查--選擇電信公司的原因

親愛的同學您好:

首先感謝你幫我們填寫這份關於「影響大學生選擇手機電信業者的因素」問卷，想請教您選手機時的想法與因素，您寶貴的意見將有助於本研究，你所填寫的資料只會作為學術用途，無任何營利用途。

最後還是萬分感謝您在百忙中抽空填答，同時也祝您 萬事如意。

中華大學國際企業學系學生 陳怡靜 黃馨慧 賴嘉慧 姜威廷

指導老師：國府俊一郎

1.性別 男 女

2.學院: 工學院 管理學院 資訊學院

建築與設計學院 人文社會學院 觀光學院

3.年級: 一年級 二年級 三年級 四年級 其他_____

4. 一個月平均零用錢多少? 0~3000 4000 5000 6000
6001~9000 9000 以上 其他_____
5. 目前電信費用是由誰支付? 父親 母親 自己 其他_____
6. 目前使用的電話電信公司與費率?
台灣大哥大;費率_____ 遠傳;費率_____ 中華電信;費率_____
亞太;費率_____ 台灣之星;費率_____
7. 家人所使用的電信公司是?(複選)
台灣大哥大 遠傳 中華電信 亞太 台灣之星
8. 最常連絡的朋友是哪一家電信公司?(取多數,最多 2 個)
台灣大哥大 遠傳 中華電信 亞太 台灣之星
9. 您目前是否使用該電信公司之學生專案?是 否
10. 為什麼您會選擇現在的電信公司?(複選)
價格合理 方案優惠 家人朋友的影響 客服人員或業務員服務態度好
網路速度快 訊號強 其他_____
11. 目前手機是使用哪個廠牌? 蘋果 HTC 三星 SONY 小米 ASUS 其他

12. 合約的長短? 1 年(12 個月) 2 年(24 個月) 2.5 年(30 個月) 其他_____
13. 合約到期時,再次簽約會換電信公司嗎?會 不會(選不會請到 16 題)
14. 選擇"會"的原因?(複選)
價格不合理 他家業者的方案較優惠 家人朋友的影響 客服人員或業務員服務態度好
網路速度慢 收訊差 其他_____
15. 那會換哪一家電信公司?
台灣大哥大 遠傳 中華電信 亞太 台灣之星 其他_____

16.選擇"不會"的原因?(複選)

價格合理方案優惠家人朋友的影響客服人員或業務員服務態度好

網路速度快收訊良好習慣原電信公司其他_____

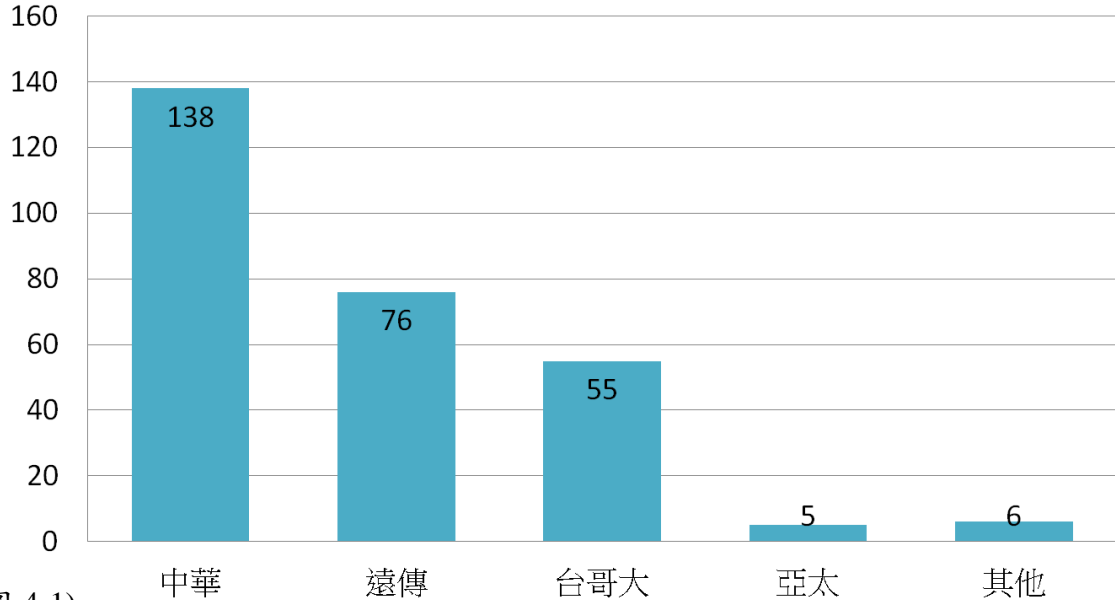
17.手機最常用的用途是?打電話通訊軟體(Line FB 等)娛樂找資料其他_

18. 在合約期間，如果其他有更吸引人的合約內容，您會選擇違約嗎？ 會不會

第四章 研究結果分析

第一節 問卷統計分析

一、問卷調查使用電信狀況



(圖 4-1)

問卷發放 300 份，有效問卷 280 份，問卷統計出中華電信為最高，第二為遠傳電信、第三為台灣大哥大，由於亞太和其他的個數太少，主要分析中華、遠傳、台哥大。

二、費率分佈

	0-500	500-1000	1000-1500	1500-2000
中華	27%	62%	11%	0%
遠傳	21%	64%	15%	0%
台哥大	13%	64%	20%	3%
亞太	0%	50%	50%	0%
其他	0%	16%	67%	17%

表(一) 由問卷統計費率主要分布在 500~1000 之間，其中費率包含通話及網路費用。

三、家人使用電信

	中華	遠傳	台哥大	亞太	台灣之星
中華	71%	18%	23%	29%	25%
遠傳	16%	64%	19%	14%	12%
台哥大	11%	15%	57%	21%	0%
亞太	1%	2%	1%	29%	13%
其他	1%	1%	0%	7%	50%

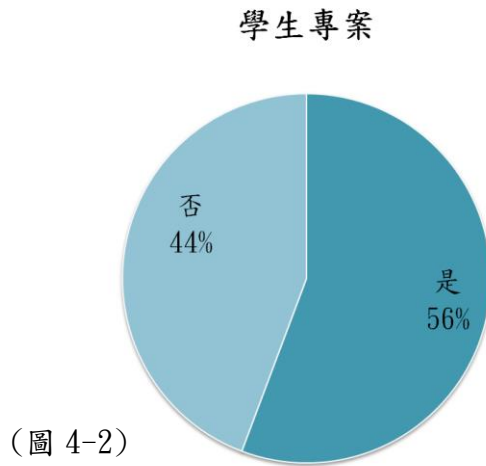
表(二) 通常家人之間都會使用相同的電信公司，不論通話費用或是網內互打都相對便宜，舉例：中華電信有設熱信的服務，可以省下不少通話費。

四、朋友電信

	中華	遠傳	台哥大	亞太	台灣之星
中華	61%	31%	30%	40%	25%
遠傳	23%	52%	18%	10%	0%
台哥大	13%	12%	49%	10%	0%
亞太	2%	3%	1%	20%	25%
其他	1%	2%	2%	10%	50%

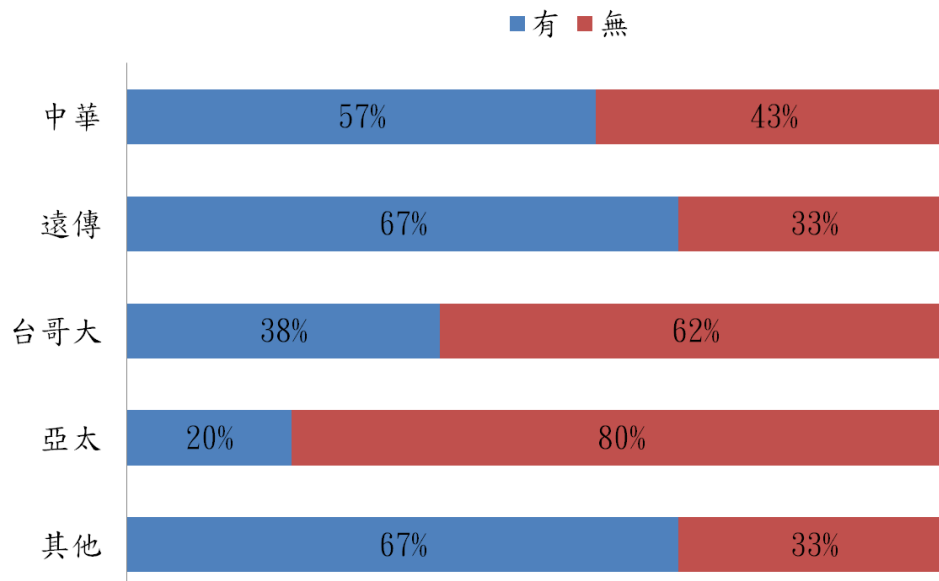
表(三) 現今通訊軟體發達，與不同電信的朋友聯絡通常會藉由通訊軟體做工具，與相同電信的朋友聯絡則較有可能用直接電話聯絡。

五、 有無使用學生專案比例



學生使用學生專案的比例是占 56% 否占 44%

六、 學生專案



(圖 4-3)

學生專案我們是以學生是否使用學生專案，其中遠傳電信為最高 67%，中華電信為第二高 57%，台哥大 38%。

七、學生專案舉例方案-3G

中華電信：月繳 591，語音 383 型，網路 5GB，享有熱線一門

遠傳電信：月繳 698，語音 199 型，網路吃到飽，月付 499，網外 5 分鐘免費，網外分鐘數可累積

台灣大哥大：月繳 588，語音 299 型，網路吃到飽，月付 489，網內前 3 分鐘免費

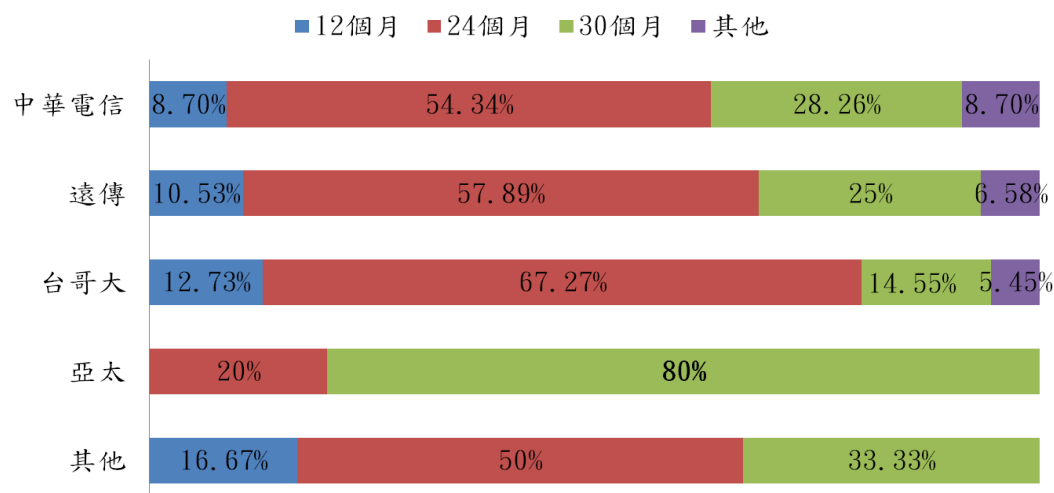
以 3G 學生專案做舉例，中華電信月繳 591 網路 5GB，遠傳電信月繳 698 網路吃到飽，台哥大月繳 588 網路吃到飽。

八、手機品牌

	蘋果	HTC	三星	SONY	小米	ASUS	其他
中華	37%	22%	15%	15%	2%	2%	7%
遠傳	25%	26%	25%	15%	1%	3%	5%
台哥大	38%	16%	24%	16%	0%	2%	4%
亞太	0%	25%	25%	0%	0%	0%	50%

表(四) 現代年輕人較喜歡使用蘋果的手機，分別為蘋果最高，HTC 第二，三星為第三。

九、合約長短



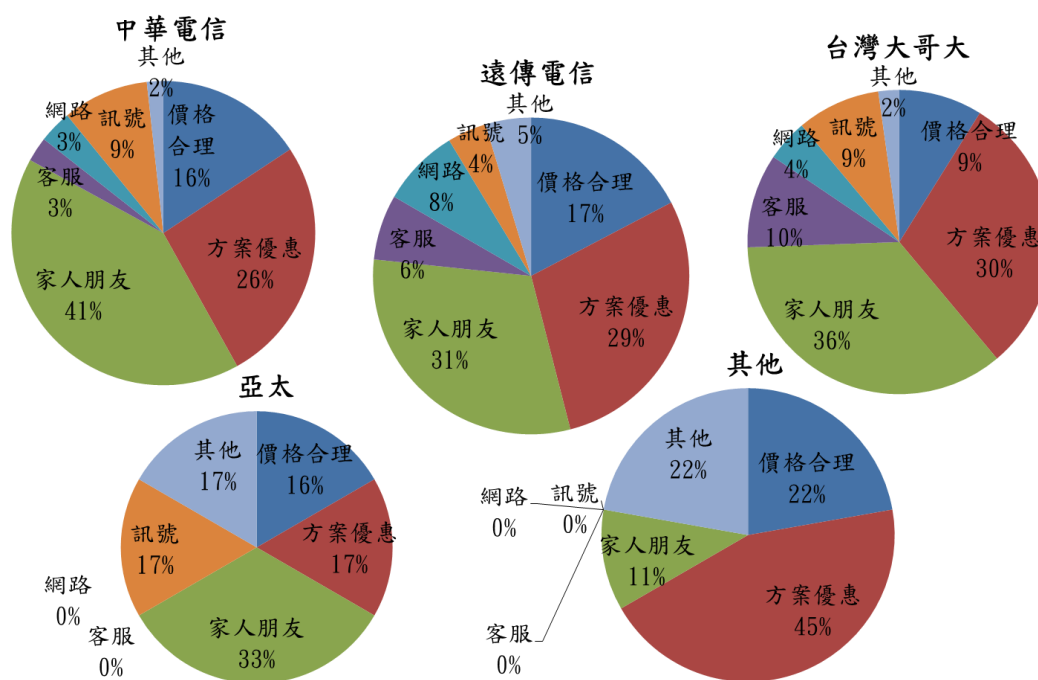
(圖 4-4)

台哥大為 12 個月最高 67.27%，中華電信為 30 個月最高 28.26%。

十、為什麼選擇現在電信公司

	價格合理	方案優惠	家人朋友影響	客服態度	網路速度	收訊	其他
中華電信	16%	26%	41%	3%	3%	9%	2%
遠傳電信	17%	29%	31%	6%	8%	4%	5%
台哥大	9%	30%	36%	10%	4%	9%	2%
亞太電信	16%	17%	33%	0%	0%	17%	17%
其他	22%	45%	11%	0%	0%	0%	22%

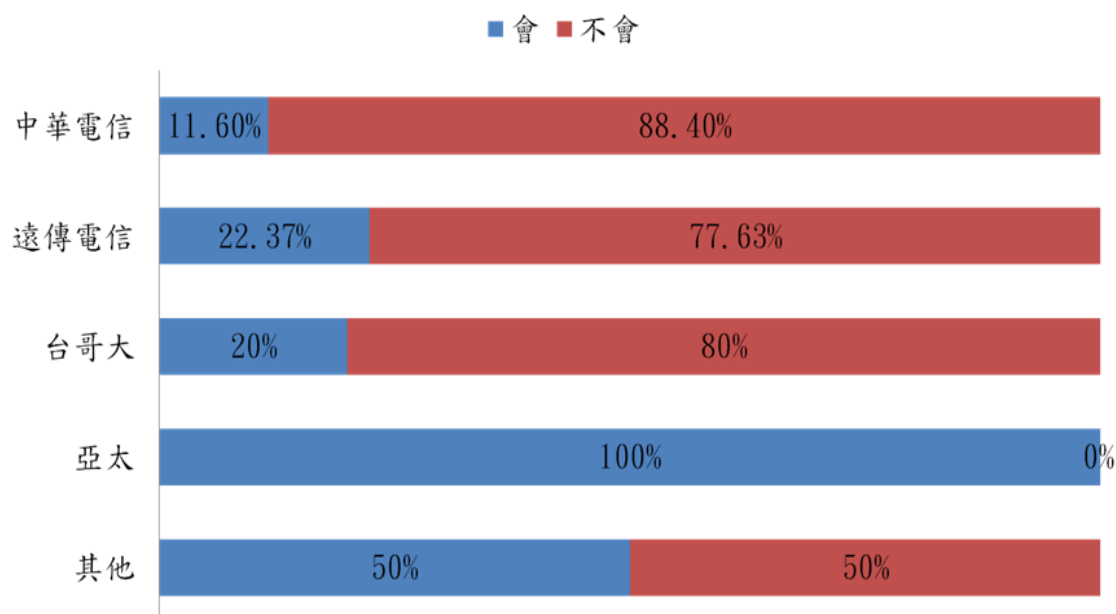
表(五)



(圖 4-5)

在為什麼選擇現在電信公司上，我們問卷的選項有價格合理、方案優惠、家人朋友、訊號好、網路速度快、客服人員關係以及其他原因，然而統計後發現會選擇現在電信公司的原因為家人朋友為主要，其次是方案優惠。

十一、是否會換電信



(圖 4-6)

是否會換電信，在我們的問卷中會換電信的比率是高的，不會換的比率皆超過七成以上。然而在會換的比率中，以遠傳占最高。

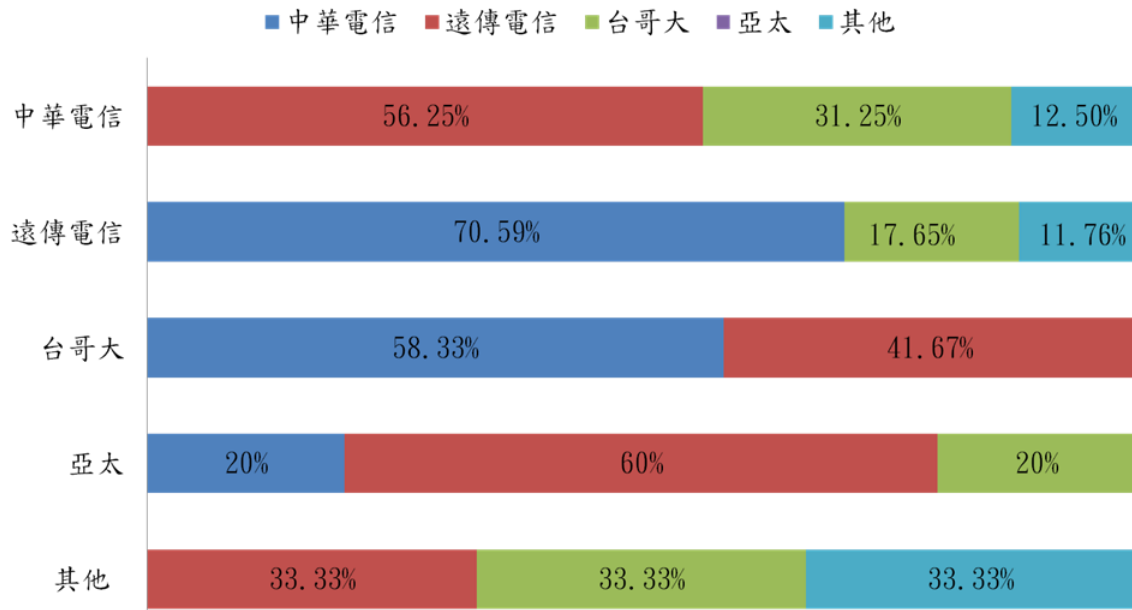
十二、會換的原因

	價格不合理	他家方案優惠	家人朋友影響	客服態度差	網路速度慢	收訊差	其他
中華電信	0%	38%	21%	0%	27%	14%	0%
遠傳電信	7%	15%	33%	0%	22%	19%	4%
台哥大	10%	15%	15%	10%	20%	20%	10%
亞太電信	0%	17%	33%	0%	17%	0%	33%
其他	15%	43%	14%	0%	14%	14%	0%

表(六) 會換的原因，我們的選擇因素有：價格不合理、他家方案優惠、家人朋友、客服人員關係、網路速度慢、訊號差以及其他因素。

在統計後發現，選擇中華電信想換的因素以他家方案優惠和網路問題較為明顯；選擇遠傳電信想換的因素以家人朋友影響和網路問題較為明顯；選擇台灣大哥大想換的因素以收訊差和網路問題較為明顯。其中共通點為網路問題。

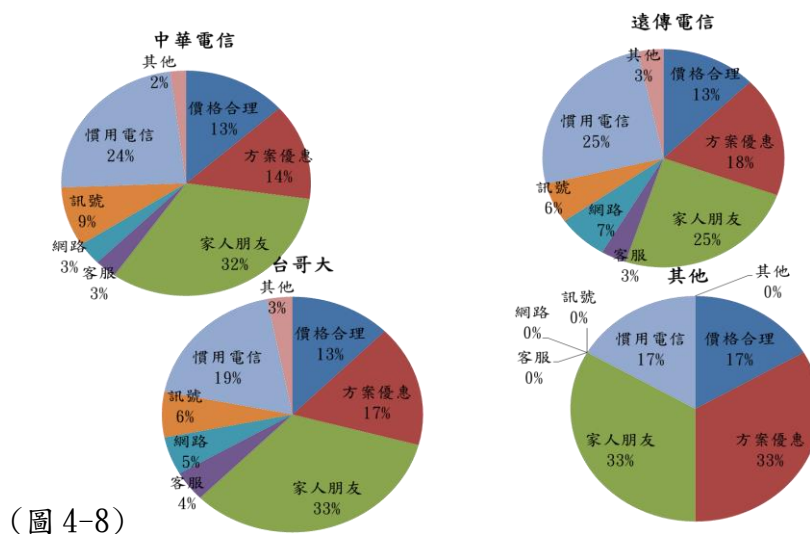
十三、會換哪家



(圖 4-7)

會換哪家電信公司，中華電信的傾向於換到遠傳電信；遠傳電信的傾向於換到中華電信。

十四、不會換的原因



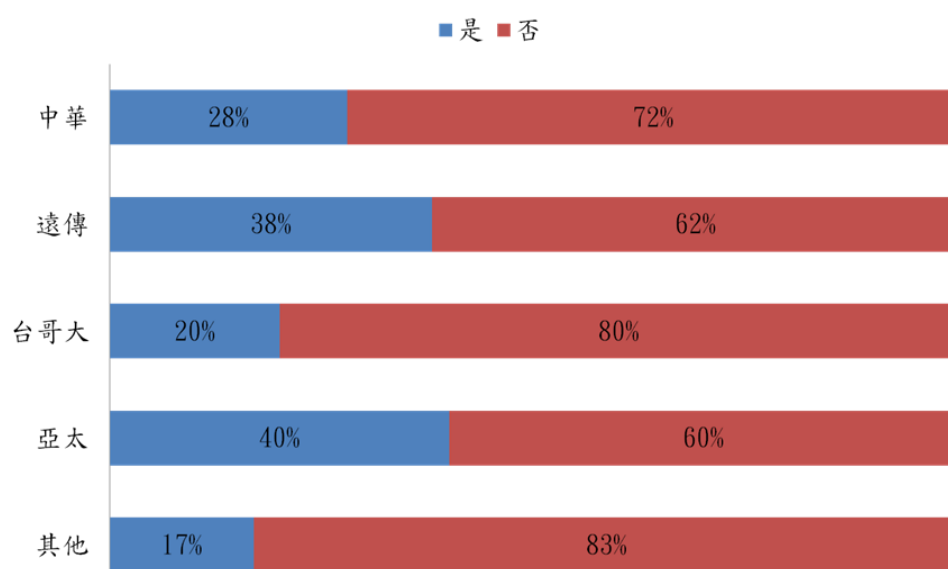
(圖 4-8)

	價格合理	方案優惠	家人朋友影響	習慣原電信公司	客服態度好	網路速度快	收訊強	其他
中華電信	13%	14%	32%	24%	3%	3%	9%	2%
遠傳電信	13%	18%	25%	25%	3%	7%	6%	3%
台哥大	13%	17%	33%	19%	4%	5%	6%	3%
亞太	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
其他	17%	33%	33%	17%	0%	0%	0%	0%

表(七) 不會換的原因，我們問卷選項有價格合理、方案優惠、家人朋友、客服人員關係、訊號好、網路速度快、習慣原電信公司以及其他因素。

統計發主要是受到家人朋友影響的關係，其次是因為習慣了原本的電信公司，所以不會想要換到其他家電信公司。

十五、是否會違約



(圖 4-9)

最後是否會違約，在所有有效問卷中，會在原本合約期間內選擇違約的，比率不到三成。其中會違約的以使用遠傳電信的比率較為偏高。

第五章 研究結論

第一節 研究結論

- 1.學生選擇電信取向於中華電信。
- 2.綜合滿意度，遠傳電信最高。
- 3.學生選擇取向，會因家人朋友的影響，而選擇該電信公司。
- 4.大部分學生不會因為原方案的優缺選擇違約，而被他家電信公司方案吸引。
- 5.大部分學生選擇學生專案優惠時，會考慮價錢與方案內容。
- 6.由於通訊軟體發達，手機不在限制於通話，網路的速度會影響選擇電信公司的因素。
- 7.少數人會因為手機機種販賣於特定電信公司，而選擇該電信。

第二節 研究建議

- 1.各家電信公司如能提升網路速度，能更具優勢。
- 2.手機上網是不能忽視的重點，如果電信公司能夠降低費用，可以吸引消費者。
- 3.如能推出一套專屬於各電信公司的方案，便更能鞏固該電信公司市場。例如：網路費用最便宜、收訊最佳。

第三節 研究限制

- 1.中華電信為較大族群,難以以個數去比較電信公司排名。
- 2.亞太及台灣之星使用人數較低,統計樣本較難與他家電信比較。
- 3.有些學生對自己的合約內容不清楚，導致統計時，無法準確判斷。

第六章 參考文獻

第一節 文獻參考

G. Lawrence Sanders(2013)

Developing New Products and Services , World Flat knowledge published

陳智弘(2011)。企業併購後對經營績效之影響-以台灣大哥大為例。未出版之博士論文，國立雲林科技大學會計系，雲林縣。

郭明洲(2010)。後進者投資案的決策評估-以威寶電信為例。天主教輔仁大學金融研究所在職專班，新北市。

夏鴻欽(2012)。台灣電信產業具競爭優勢資源之研究-以台灣大哥大.遠傳電信為例。元智大學資訊傳播學系碩士在職專班，桃園縣。

施冠全(2007)。第三代行動電話服務產業分析與經營策略之研究-以台灣大哥大為例。天主教輔仁大學科技管理學程在職專班，新北市。

廖進福(2011)。中華電信之行動通信事業策略分析。
國立雲林科技大學商管專業學院碩士班，雲林縣。

林慧珊(2009)。整合行銷傳播(IMCs)在台灣電信產業之應用-遠傳電信個案研究。世新大學公共關係暨廣告學系。台北市。

謝一帆(2009)。領導型態.單位文化與單位績效之關係性分析-以中華電信和威寶電信為例。淡江大學管理科學研究所碩士班，新北市。

林莉瑛(2008)。行動通信服務產業競爭策略之研究-以台灣大哥大與遠傳電信為例。國立台灣科技大學資訊管理學系，台北市。

第二節 文獻參考-網路部分

一、中華電信資料來源

<http://www.cht.com.tw/aboutus/aboutcht.html>

<http://www.cht.com.tw/ir/stockit-earningsit.html>

<http://www.emome.net/channel?chid=32>

<http://www.ptt.cc/bbs/MobileComm/M.1363699905.A.6E2.html>

二、遠傳資料來源

<http://www.fetnet.net/cs/Satellite/Corporate/coIntroduction>

<http://www.fetnet.net/cs/Satellite/Corporate/coFinancialInfo>

<http://www.fetnet.net/cs/Satellite/Device/FETnetSale>

三、亞太電信資料來源

<http://www.aptg.com.tw/My/index.htm>

<http://www.aptg.com.tw/Corporate/APTIntroduction.htm>

四、台灣大哥大資料來源

<http://corp.taiwanmobile.com/company-profile/company-profile.html>

<https://www.taiwanmobile.com/index.html>

五、市佔率資料來源 <http://www.mobile01.com/topicdetail.php?f=18&t=3379835>