

網路益智問答直播對行動電子商務平台持續使用之影響-

期望確認理論觀點

指導老師：魏中倫老師

國立高雄科技大學企業管理系：廖冠懿 王晶 黃品瑄 林莉淇

摘要

隨著科技進步，行動電子商務平台興起，消費者在選擇平台時不僅會考慮商品價格以及使用介面的便利性，平台業者與消費者間的互動也會影響消費者選擇。因此本研究以台灣蝦皮金頭腦使用者為對象，引用期望確認理論觀點及資訊系統持續使用模型，增加知覺有趣性變數，及參考群體為干擾因素，探討使用者是否會因親朋好友使用進而影響持續使用該遊戲與商業平台。本研究收集 203 份有效問卷，運用偏最小平方法 Partial Least Squares (PLS) 分析工具 SmartPLS 進行信、效度及相關性分析，研究結果發現(1)確認程度對知覺有用性有正向顯著影響；(2)知覺有用性、知覺有趣性及確認程度對於行動電子商務平台使用滿意度有顯著正向影響，其中確認程度影響最大；(3)確認程度對知覺有趣性有正向顯著影響；(4)有用性對持續使用意圖不具顯著影響；(5)滿意度對持續使用意圖有正向顯著影響；(6)參考群體互動在滿意度與持續使用意圖間不具有干擾效果。依據分析結果，本研究討論相關議題並提出理論與實務意涵及後續研究方向。

關鍵字：期望確認理論、資訊系統持續使用模型、參考群體、蝦皮金頭腦