



國立高雄科技大學
企業管理系碩士班
碩士論文

應用 AHP 及修正式德爾菲法探討消費者對新一代即時
通訊軟體平台生態圈之偏好模式

Using AHP and Modified Delphi Method to Explore
Consumers' Preferences on the New Generation of Instant
Messaging Software Platform Ecosystem

研究生：陳姁蓉

指導教授：朱培宏 博士

中華民國 110 年 6 月

**應用 AHP 及修正式德爾菲法探討消費者對新一代即時
通訊軟體平台生態圈之偏好模式**

**Using AHP and Modified Delphi Method to Explore
Consumers' Preferences on the New Generation of
Instant Messaging Software Platform Ecosystem**

研究生：陳姁蓉

指導教授：朱培宏 博士

國立高雄科技大學

企業管理系碩士班

碩士論文

**A Thesis
Submitted to
Department of Business Administration
National Kaohsiung University of Science and Technology
In Partial Fulfillment of Requirements
For the Degree of Master of Business Administration**

**June 2021
Kaohsiung, Taiwan, Republic of China**

中華民國 110 年 6 月

應用 AHP 及修正式德爾菲法

探討消費者對新一代即時通訊軟體平台生態圈之偏好模式

學生:陳姵蓉
國立高雄科技大學
企業管理系碩士班

指導教授:朱培宏 博士
國立高雄科技大學
企業管理系 副教授

國立高雄科技大學企業管理系碩士班

摘要

網路科技及行動裝置的快速發展及普及化，即時通訊的成熟及多元化，讓即時訊息能快速的傳遞，而即時通訊軟體的發展不再是以往所認知到的基本通訊功能而已，而是打造成全方位的即時通訊軟體平台生態圈，將消費者在使用行動裝置上所從事的各種活動和服務全部結合在即時通訊軟體中，將通訊、金融、音樂及影音串流、社交網絡、生活各項資訊、遊戲和行動漫畫等做整合，提供一站式的服務，給予用戶更好的生活享受及體驗，而這些功能及服務，那些是消費者所愛戴偏好或是已經成為生活上不可或缺的，而他們的優先順序又為何呢？

本研究先彙整現今全球最受歡迎的六大即時社交通訊軟體的功能服務，初步擬定新一代即時通訊軟體平台生態圈功能服務需求架構及指標，初分為**軟體系統應用**、**生活娛樂**、**新聞與交通資訊服務**、**數位金融服務**及**社交網絡**五大構面。預計進行二階段的決策分析，首先使用修正式德爾菲法，透過專家問卷進行指標的篩選，再來使用 AHP 層級分析程序法，計算各準則之相對權重及優先排序和一致性及穩定性的檢定。

經過最終研究結果分析，使用者重視的前五項功能服務需求依序為收回聊天訊息、雲端儲存、社交網絡平台、行動支付、影音視頻；不重視的功能依序為群收款分帳、主題系列遊戲、行動漫畫、集點代幣回饋、旅遊生活資訊。本研究之結果將能給予即時通訊軟體平台業者及相關業者在功能服務設計及創新上的參考依據。

關鍵詞：即時通訊軟體平台生態圈、修正式德爾菲法、AHP 層級分析程序

Using Modified Delphi Method and AHP to Explore Consumers' Preferences on the New Generation of Instant Messaging Software Platform Ecosystem

Student : Shang-Jung Chen

Advisors : Dr. Pei-Hung Ju

Department of Business Administration
National Kaohsiung University of Science and Technology

ABSTRACT

Because of the development of network technology and mobile devices, instant messaging (IM) becomes mature and diversified; however IM software is no longer just for a user's basic communication requirements that have been recognized in the past. In order to offer users the better enjoyment experience in daily life, IM software platform ecosystem, a one-stop service is seeking by various software firms. Most IM have integrated functions including communication, finance, music, video, social networks, information, games and mobile comics. Which functions are important to the users? What are their priorities?

This research collects six different IM apps, which are popular around the world, and aim to derive a new generation of IM software platform ecosystem structure and indicators. In general, IM functions can be classified into five dimensions: software system applications, entertainment, news and traffic information services, digital financial services, and social networks. A two-stage decision analysis was conducted. First, using the Modified Delphi Method to select indicators through expert questionnaires, and then the Analytic Hierarchy Process (AHP) was employed to calculate the relative weights and priorities of the criteria, and also tested the verification of consistency and stability.