

探討行動遊戲使用者意願及滿意度之研究

任雯萍、晁瑞明

E-mail: 9706887@mail.dyu.edu.tw

摘要

行動遊戲產業的蓬勃發展，使得行動遊戲成為台灣行動加值服務項目的主要活動之一。2006年全球行動遊戲產值僅達21.3億美元，佔全球行動數據服務總營收的1.8%，顯示行動遊戲市場仍存在大幅度的成長空間，資策會MIC預期2007年全球行動遊戲市場規模將達到31.5億美元。本研究採用延伸性「科技接受模式」與「計劃行為模式」並結合應用「資訊系統成功模型」，探討行動遊戲變數構面對意願與滿意度之影響。行動遊戲的「系統品質」、「資訊品質」也是影響行動遊戲使用者度及「滿意度」的重要因素。瞭解使用者對於行動遊戲的參與意圖，將有助於提升行動遊戲產業發展。研究結果可提供行動遊戲廠商做以參考，針對影響重大的變數加以思索如何改良，則能提供使用者意之行動遊戲。

關鍵詞：行動遊戲，計畫型行為模式，科技接受模式

目錄

中文摘要	iii	英文摘要	iii
iv 誌謝辭		vi 內容目錄	
vii 表目錄		ix 圖目錄	
xi 第一章 緒論	1	第一節 研究背景	
2 第二節 研究動機	5	第三節 研究目的	
7 第四節 研究範圍	8	第五節 研究步驟	
9 第六節 研究限制	11	第二章 文獻探討	
12 第一節 科技接受模式	12	第二節 計畫行為理論	
17 第三節 資訊系統成功模式	19	第四節 滿意度	
22 第五節 行動通訊發展	24	第六節 行動遊戲服務	
27 第三章 研究方法	36	第一節 理論推演	
36 第二節 研究架構	43	第三節 研究假設	
45 第四節 研究變數的定義與衡量	50	第四章 研究設計	
65 第一節 資料搜集	65	第二節 問卷設計	
65 第三節 調查步驟	68	第四節 前側施行與結果分析	
69 第五節 統計與資料分析	73	第六節 結構方程模式	
77 第五章 研究分析		81 第一節 基本資料分析	
81 第二節 敘述性統計分析		84 第三節 結構化模式分析	
90 第四節 測量模式分析		96 第五節 假設驗證	
99 第六節 研究結果		104 第六章 結論與建議	
108 第一節 研究發現		108 第二節 後續研究建議	
110 第三節 管理實務建議		110 第四節 討論	
112 第五節 小結		113 參考文獻	
115			

參考文獻

一、中文部份 巴哈姆特網站(2007)[線上資料]，來源：<http://www.gamer.com.tw/> [日期不祥] 王國榮(2004)，線上遊戲品質與公平性對顧客滿意度及忠誠度影響之研究，東吳大學國際貿易學系未出版之碩士論文。江憲坤，曾煜坤，郭鳳蘭(2005)，影響青少年對行動遊戲接受度之研究，數位內容管理與應用研討會[光碟資料]，高雄：國立高雄第一科技大學。何文楨(2003)，無線多媒體應用發展趨勢，資策會市場情報中心。宋淑玉(2001)，台灣行動上網成功關鍵性因素之探討-以日本NTT DoCoMo i-mode成功經驗來看行動上網業，元智大學資訊傳播研究所未出版之碩士論文。陳俊良(2001)，線上遊戲顧客忠誠度之研究，國立台灣科技大學企業管理系未出版之碩士論文。二、英文部分 Ajzen, I., & Fishbein, M. (1980). Understanding attitudes and pre-dicting social behavior. New York: Englewood Cliffs, Prentice Hall Inc. Ajzen, I. (1991). The theory of planned behavior. Organizational Behavior and Human Decision. Chou, C., & M-J Tsai. (2007). Gender

differences in Taiwan high school students' computer game playing. *Computers in Human Behavior*, 23(1), 812-824. Csikszentmihalyi, M., & Csikszentmihalyi, I. (1988). *Optimal experience: psychological studies of flow in consciousness*. New York: Cambridge University Press. Cyert, R.M., & March, J.G., (1963). *A Behavioral Theory of the firm*. New Jersey: Englewood Cliffs, Prentice-Hall. Cardozo, R.N. (1965). An experimental Study of Consumer Effort, Expectation and Satisfaction. *Journal of Marketing Research*, 2(1), 244-249 DeLone, W. H., & McLean, E.R. (2003). The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update. *Journal of Management Information Systems*, 19(4), 9-3. DeLone, W.H., & Mclean, E.R. (1992). Information Systems Success: The Quest for the Dependent Variable. *Information Systems Research*, 6(2), 252-263 Fu, J.R., Farn, C.K., & Chao, W.P. (2006). Acceptance of electronic tax filing: a study of taxpayer intentions. *Information and Management* January, 43(1), 109-126. Griffiths, M.D., Davies, MNO., & Chappell, D. (2004). Online computer gaming: a comparison of adolescent and adult gamers. *Journal of Adolescence* 27(1), 87-96. Hoffman, D.L., & Novak, T.P. (1996). Marketing in Hypermedia Computer Mediated Environments: Conceptual Foundations. *Journal of marketing*, 60(3), 50-68. Ives, B., & Olson, M.H. (1984). User Involvement and MIS Success: A Review of Research. *Management Science*, 30(5), 586-603 Kettinger, W.J., & Lee, C.C. (1997). Pragmatic Perspectives on the Measurement of Information Systems Service Quality. *MIS Quarterly*, 21(2), 223-240. Lin, C.C., & Lu, H. (2000). Towards an Understanding of the Behavioral Intention to Use a Web Site. *International Journal of Information Management*. 20(3), 197-208. Meyer, J.P., & Allen, N.J. (1997). *Commitment in the Workplace: Theory, Research and application*. Singapore: Thousand Oaks, Ca: Sage. McKinney, V., Yoo, K., & Zahedi. (2002). The Measurement of Web Customer Satisfaction: An Expectation and Disconfirmation Approach. *Information Systems Research*, 13(3), 296-315. Machand, D. (1990). Managing In Book Information Quality: Definitions and Dimensions. Wormell I. & Taylor G. (Eds), *Information Quality*, (pp. 7-17). Reading, Massachusetts: Los A. Oliver, R.L., Sarbo, De., & Wayne, S. (1988). Response Determinants in Satisfaction Judgements. *Journal of Consumer Research*, 1(14), 495-507 Pitt, L.F., & Watson, R.T. (1995). Service Quality: A Measure of Information Systems Effectiveness. *MIS Quarterly*, 19(2), 173. Rieber, L.P. (1996). Seriously Considering Play: Designing Interactive Learning Environments Based on the Blending of Microwords. *Educational Technology Research and Development*, 44(2), 43-48. Taylor, S., & Peter, Todd. (1995). assessing IT usage the role of prior experience. *MIS Quarterly*, 19(4), 561-570. Van Dyke, T.P., Kappelman, L.A., & Prybutok, V.R. (1997). Measuring Information Systems Service Quality: Concerns on the Use of the SERVQUAL Questionnaire. *MIS Quarterly*, 21(2), 159-208. Voiskounsky, A.E., Mitina, O.V., & Avetisova, A.A. (2004). Playing Online Games: Flow Experience. *PsychNology Journal*, 2(3), 259-281. Zeithaml, V.A., Berryand, L.L., & Parasuraman, A. (1996). The Behavioral Consequences of Service Quality. *Journal of Marketing*, 60(2), 31-46.