

國立高雄科技大學工業工程與管理系

107 學年實務專題

以科技接受模式探討台灣消費者

使用行動支付意圖

摘要

現今科技的發達所帶來的延伸效應影響到了不管是金流或物流等各領域，從國際角度觀察，各國都已經將付款行為與手機結合，使付款不再是一件耗時耗力的動作，但台灣卻未跟上腳步。藉此，本研究以科技接受模式理論（TAM）為主要架構，再增設知覺價值及知覺風險之兩項相關理論作為探討台灣對於使用行動支付的意圖與動機之工具。

本研究之科技接受模式（TAM）模型共有七項構面：外在變數、知覺有用性、知覺易用性、知覺風險、使用態度、使用意願及實際使用，分別設計成問項以問卷調查方法去做為探討之依據。

經過問卷結果發現，外在變數、知覺有用性及知覺易用性皆對於台灣消費者使用行動支付之意圖是正面影響；知覺風險對於台灣消費者使用行動支付之意圖是負面影響，藉由上述之四項構面結論，直接或間接影響台灣消費者對於行動支付之使用態度，進而影響使用意願與是否實際使用及持續使用。

總結，藉由實際使用問項設計發現，台灣目前使用行動支付之消費者較不普及，但多數仍認為行動支付未來金流付款之趨勢，而願意持續使用；尚未使用行動支付之消費者認為是受到個資安全風險及法律的配套措施不完善而不願意嘗試使用行動支付，但仍同意行動支付是未來金流支付之趨勢，而願意嘗試使用。

由上述結論可知，行動支付已確定是未來式的支付模式，若政府能夠提供更完善的法律配套措施保障消費者及業者的個資安全，再加上銀行或行動支付之業者的優惠方案，可提升台灣使用消費者之使用意圖。

關鍵詞：行動支付、科技接受模式理論、知覺價值、知覺風險