



# 探討行動支付使用態度之前因-以台電公司多元繳費為例

王崇昱 1

國立高雄科技大學 企業管理系 教授

黃紫婕 2

國立高雄科技大學 企業管理系碩士在職專班 研究生

## 一、摘要

過去研究探討行動支付使用態度之前因及中介變數不多，本研究主要針對知覺易用性、感染風險認知與自我效能等變數探討其對於使用態度的影響，以知覺有用性為中介變數，在選擇實證樣本時，以全臺灣(包括外島地區)之台電用戶且採用行動支付者做為研究對象。

本研究共收回 407 份有效問卷，利用迴歸分析，研究之結果發現：自我效能正向影響知覺易用性且透過知覺有用性正向影響使用態度；而知覺易用性及感染風險認知透過知覺有用性正向影響使用態度。並依據本研究結果，提出相關建議供台電業者參考。

關鍵詞：知覺易用性、感染風險認知、自我效能、知覺有用性、使用態度。

## 二、動機與目的

本研究認為影響用戶使用態度的前因要素，可能是知覺易用性、感染風險認知及自我效能，但在文獻探討中發現，鮮少有學者透過此三變數對於使用態度之研究，且多以態度列中介變項，未曾有將知覺有用性列中介變項，因此以此角度切入，本研究欲探討知覺易用性、感染風險認知及自我效能是否透過知覺有用性，進而影響使用態度。

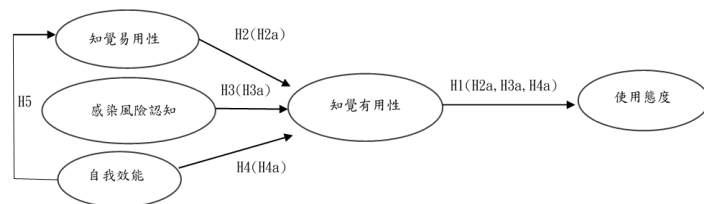
本研究欲探討之研究目的如下：1.探討知覺有用性在知覺易用性、感染風險認知、自我效能與使用態度之關係中是否產生中介效果。2.探討自我效能對於知覺易用性之影響程度。

## 三、相關文獻與研究方法

使用態度為使用者在採用某新科技後，會對其產生正面或負面的主觀感受。知覺有用性為對於一項新科技，能讓使用者在生活上或工作上感受到便利性，進而更有意願去使用該項科技，連帶產生出此科技是有用的體驗。知覺易用性係指使用者認為可以花費最少努力在時間、生理或心理上，也就是節省個人時間、身體或精神的努力程度。風險認知包括了新冠病毒的傳播途徑、致死率、染疫症狀及擔憂疫情是否被控制等因素，人們知覺其危害程度，調整對風險的評估與判斷。是以這個用來描述對於傳染性疾病感染的認知之構念，將其稱之為感

染風險認知。自我效能為當個體面對特定情境時，會衡量自身行為能力採取相應行動，也會針對該項行動能否獲致良好結果做判斷。

### (一) 研究架構



## 四、研究結果與討論

### (一)研究假說檢定結果

假設內容		結果
H1	知覺有用性正向影響使用態度	支持
H2	知覺易用性正向影響知覺有用性	支持
H2a	知覺易用性透過知覺有用性正向影響使用態度	支持
H3	感染風險認知正向影響知覺有用性	支持
H3a	感染風險認知透過知覺有用性正向影響使用態度。	支持
H4	自我效能正向影響知覺有用性	支持
H4a	自我效能透過知覺有用性正向影響使用態度。	支持
H5	自我效能對知覺易用性有正向影響	支持

## 五、結論

### (一)學術貢獻

本研究證實，自我效能正向影響知覺易用性且透過知覺有用性正向影響使用態度；而知覺易用性及感染風險認知透過知覺有用性正向影響使用態度。

### (二)實務貢獻

本研究發現：自我效能、知覺易用性及感染風險認知透過知覺有用性正向影響使用行動支付態度，因此就：1.設法提升自我效能認知；2.設法提升知覺易用性認知；3.設法提升感染風險認知，並獎勵用戶採取行動支付繳費等三面向對台電業者提出建議作法，期能對台電公司在決策及推廣業務上有更多參考依據，並對未來研究提供方向及建議。