



結合任務科技適配及整合科技接受模型探討行動支付使用意圖之研究

洪孟育 1

樹德科技大學金融管理系碩士在職專班 研究生

劉育伶 2

樹德科技大學金融管理系 助理教授

一、摘要

全球金融科技的迅速發展帶動行動支付服務成為現代商業服務的重要支付方式，是各類金融科技新創商業模式中不可或缺的重要基礎要素。能夠良好支援商業服務工作的行動支付服務，將是使用者是否能夠參與及實現商業服務流程的關鍵成功因素。然而，基於工作任務支援的行動支付服務研究領域仍有待開創。本研究提出以任務科技適配模型結合科技接受模型的理論模型探討行動支付的行為意圖及採用意圖，發展研究問卷對台灣行動支付使用者進行研究調查，並以偏最小平方法驗證該理論之研究假設。研究結果顯示本研究所建構理論模型具不錯的解釋能力，對於採用意圖 R^2 達 71.5%、行為意圖達 66.7% 以及任務科技適配達 62.8%。研究發現行為意圖及便利條件是影響採用意圖的二個關鍵因素，而便利條件不僅直接影響採用意圖，也透過行為意圖影響採用意圖。

關鍵字：行動支付、任務科技適配、整合科技接受、金融科技。

二、動機與目的

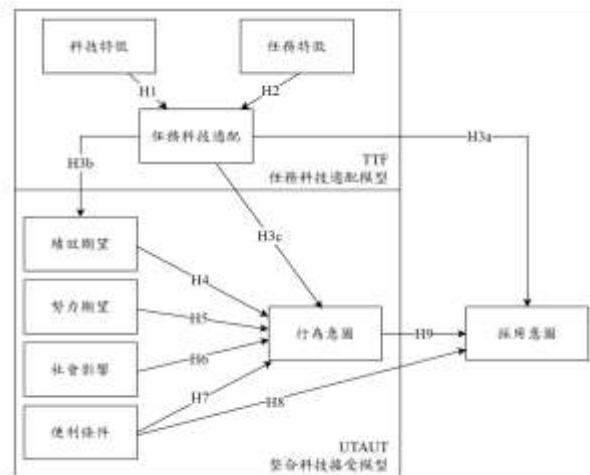
過去探討行動支付使用意圖的研究報告中，多以科技接受模型(Technology Acceptance Model, TAM)作為研究的主要架構，解釋使用者對新科技引進的使用行為及反應。鑒於整體環境快速變遷，電商及行動網路的普及，為了瞭解在資訊科技與金融服務結合的模式下，使用者對於新科技的接受程度及使用意圖，許多研究漸漸透過任務-科技適配模型(Task-Technology Fit, TTF)來解釋或預測關於使用者接受新科技的程度。

三、相關文獻與研究方法

研究架構：以行動支付使用意圖為主軸進行研究，並結合任務-科技適配及整合科技接受模型為理論基礎作為本研究理論基礎架構，並以性別(Gender)、年齡(Age)、經驗(Experience)為控制變數，探討如何影響消費者使用行動支付之意願，提出研究架構如圖 1 所示。

四、研究結果與討論

本研究架構基於 2 種理論基礎：任務-科技適配及整合科技接受模型，從研究構面經由回顧各理論文獻並與專家學者討論並根據回饋調整修改，設計具內容效度之研究問卷，將其運用於本研究之資料蒐集。評估本研究提出的研究假設是否成立，將透過結構模式分析進行驗證，具體針對 2 項指標檢驗：(1)路徑係數(path coefficient)：



檢驗各構面間的路徑是否達統計顯著性，透過 t 值研判；(2)檢驗模型中應變數的 R^2 值作為模型解釋能力的指標， R^2 的值域範圍為 0 ~ 1 之間，若 R^2 值愈接近 1 時，表示解釋力越佳。本研究提出之理論模式採用偏最小平方法(Partial Least Square, PLS)的分析方法。

五、結論

圖 1 研究模型

圖 2 PLS 路徑分析結果

研究結果顯示對於行動支付使用者而言，本理論模型對於行動支付的行為意圖解釋力指標 R^2 達 66.7%，而採用意圖解釋能力達 71.5%，顯示本研究所發展之理論模型具備良好變異解釋能力。研究假設的驗證，大部分研究假設皆成立，僅 H3a 及 H5 未達顯著，顯示本研究大部分研究假設和既有理論結果一致。對於行為意圖而言，任務科技適配、績效期望、社會影響及便利條件皆會對其正向顯著影響，尤以便利條件的效果最強 (0.308)，績效期望次之 (0.227)，社會影響 (0.141) 與任務科技適配相近 (0.148)。對於採用意圖而言，任務科技適配、行為意圖及便利條件皆呈現正向顯著影響，其中以便利條件 (0.823) 的效果最強，其次為行為意圖 (0.645) 以及任務科技適配 (0.148)。從本研究結果顯示，新創的金融商業模式或是金融科技應用，應優先優化整體服務對於行動支付的使用便利性，以進一步提升使用者的行為意圖及採用意圖。

