

## 摘要

政府為落實數位科技島與便民措施的推動，在民生醫藥保健方面持續擴增「健保快易通 APP」的功能，近期新增虛擬健保卡功能，並於 COVID-19 疫情期間增設口罩預購、疫苗施打意願調查與預約接種、五倍券預約登記等功能，促使下載人數快速新增。本研究為此分析民眾對標的系統的感受與評價，並提供政府相關單位未來持續優化系統之參照。研究對象為 18 歲以上成年民眾，採用網路問卷調查和便利抽樣，共回收有效問卷 318 份。

本研究以資訊系統成功模式與整合型科技接受模式為理論基礎，另納入電腦自我效能構面，用以探討民眾對健保快易通 APP 的評價。資料分析結果顯示使用者滿意度構面解釋力為 60.1%，整體模型解釋力為 46.3%。民眾對健保快易通 APP 的資訊品質與系統品質感受與對 APP 的滿意度呈現正向顯著關係；民眾自身認為在電腦操作上的自信程度(自我效能)、有利於民眾使用 APP 的條件(促成條件)、社會影響與民眾對 APP 的態度呈現正向顯著關係；而用戶對於「健保快易通 APP」產生的個人績效之感受主要來自於用戶的滿意程度與使用態度上的認知所正向影響來的。

根據研究結果提出相關建議，衛生主管機關在後續優化和推動健保快易通 App 時應持續加強 App 的資訊品質和系統品質，同時，也可針對不同語言或屬性的使用族群根據其主要需求提供多元的使用版本，如此有助於強化民眾對 App 的滿意度與個人績效，對於健保快易通的擴大採用與藉此提升民眾對自我健康狀態的掌握將有所助益。

關鍵字：資訊系統成功模式、整合型科技接受模式、健保快易通 APP、系統成效