

摘要

由於近年來智慧手機的普及，使得行動支付服務成長非常快速，在一些國家已經廣泛使用，包括鄰近的日本、韓國與中國，台灣政府也迅速迎頭趕上，行政院將行動支付發展列為國家重要政策之一，目標是 2025 年國內行動支付普及率達 90%，為此提出三大主軸以建立友善的行動支付環境。本研究以使用過行動支付之消費者為研究對象，分析消費者對行動支付接受度相關因素，抽樣方法採便利取樣，透過網路問卷調查方式蒐集有效問卷 371 份，再運用 SPSS 及 SmartPLS 4.0 軟體分析本研究所提出之假說及分析變數間之因果關係。

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，另加入外部環境因素，用以探討消費者對行動支付接受度。資料分析結果顯示，使用者滿意度構面解釋力 72.1%，整體模型解釋力 23.8%。資訊品質、系統品質、社會影響及促進條件對於使用者滿意度有顯著正向關係，而服務品質與滿意度則無顯著關係；在消費者對於行動支付產生的個人效益之感受來自於使用者滿意程度與外部環境因素的認知其帶來正向影響。

根據研究結果提出相關建議，行動支付商應持續優化資訊品質與系統品質，並建立更具體的服務窗口，根據使用者需求提供服務，而政策支持行動支付產業也是影響使用者的重要因素之一，在相關規範放寬的同時也應建立資訊安全保護措施，有助使用者對行動支付更具信任，期能透過本研究為政府制定規範及產業擬定行銷策略提供參考。

關鍵字：行動支付、資訊系統成功模型、整合性科技接受模型