



致理科技大學

資訊管理系專題報告

消費者行為研究-以智慧行動支付為例 Consumer Behavior Research - Taking Smart Mobile Payment As The Example

專題生：60810121 李耀昌
60810128 賴昶銓
60810133 官祐賢
60810141 張雅雯
60810147 彭欣柔

指導教授：黃信博 老師

中華民國 112 年 5 月

致理科技大學

資訊管理系

畢業專題

消費者行為研究－以智慧行動支付為例

一一一學年度

致理科技大學

專題報告審核書

本校 資訊管理系(所) 李耀昌(60810121)、

賴昶銓(60810128)、官祐賢(60810133)、

張雅雯(60810141)、彭欣柔(60810147)

等君所提論文_____

經本委員會審定通過，特此證明。

口試委員會

理

致

委員：_____

指導教授：_____ 黃信博 _____

系主任：_____

中華民國 112 年 5 月

致理科技大學

授權書

本授權書所授權之專題報告在致理科技大學

111 學年度第 2 學期所撰寫。

專題名稱：消費者行為研究-以智慧行動支付為例

本人具有著作財產權之論文或專題提要，授予致理科技大學，得重製成電子資料檔後收錄於該單位之網路，並與台灣學術網路及科技網路連線，得不限地域時間與次數以光碟或紙本重製發行。

本人具有著作財產權之論文或專題全文資料，授予教育部指定送繳之圖書館及本人畢業學校圖書館，為學術研究之目的以各種方法重製，或為上述目的再授權他人以各種方法重製，不限時間與地域，惟每人以一份為限。並可為該圖書館館藏之一。

本論文或專題因涉及專利等智慧財產權之申請，請將本論文或專題全文延至民國 年 月 日後再公開。

上述授權內容均無須訂立讓與及授權契約書。依本授權之發行權為非專屬性發行權利。依本授權所為之收錄、重製、發行及學術研發利用均為無償。

(上述同意與不同意之欄位若未勾選，本人同意視同授權)

同意 不同意

學生簽名：

(親筆正楷簽名)

指導老師姓名：

(親筆正楷簽名)

中華民國 112 年 5 月 日

摘要

專題報告名稱：消費者行為研究-以智慧行動支付為例

頁數：28

校系別：致理科技大學資訊管理系

完成時間：111 學年度第 2 學期

專題生：李耀昌(60810121)、賴昶銓(60810128)、官祐賢(60810133)、張雅雯
(60810141)、彭欣柔(60810147)

指導教授：黃信博

近幾年來因為疫情的發展，行動支付成為國人最常使用的消費工具之一，因此，本研究以消費者使用行動支付時的感受，透過本研究所擬定的研究問卷，採用隨機發放進行問卷的調查。

研究結果顯示消費者對於行動支付最看重的是便利性，因為快速便利可以使消費者在消費時能夠更快速的結帳。簡單的操作介面還有隨時都能用手機進行消費，提升了消費者使用此行動裝置支付的意願。

關鍵詞：行動支付、LINE PAY、NFC 支付、QR Code 支付。

ABSTRACT

Thesis Title : Consumer Behavior Research - Taking Smart Mobile PAYment as an

Example Pages : 28

University : Chihlee University of Technology

Graduate School : Department of Information Management

Date : May, 2023

Degree : Bachelor

Researcher : 李耀昌(60810121)、賴昶銓(60810128)、官祐賢(60810133)、張雅雯(60810141)、彭欣柔(60810147)

Advisor : 黃信博

Due to the development of the epidemic in recent years, mobile payment has become one of the most commonly used consumption tools by Chinese people. Therefore, this research uses consumers' feelings when using mobile payment, and through the research questionnaire formulated by this research, Questionnaires were distributed randomly, The research results show that the most important thing consumers value for mobile payment is convenience, because fast convenience can make Consumers can pay their bills more quickly when consuming. Simple operation interface and you can use your mobile phone anytime Consumption has improved consumers' willingness to use this mobile device to pay.

Keywords : mobile payment 、LINE-PAY 、NFC payment 、QR Code payment one section

誌謝

感謝指導老師黃信博的辛勞，從開始到結束都非常用心的協助我們，讓我們專心於專題的製作。

最後感謝每一位參與這次專題的組員，一同合作、討論到完成問卷和論文報告，從專題中學習、成長茁壯，也讓大學生涯留下了奮鬥的回憶。

李耀昌、賴昶銓、官祐賢、張雅雯、彭欣柔 謹致
致理科技大學 資訊管理系
中華民國 112 年 5 月



目錄

摘要	i
ABSTRACT	ii
誌謝	iii
目錄	iv
圖目錄	v
表目錄	vi
第一章 緒論	1
第一節 研究背景與動機	1
第二節 研究目的與問題	1
第三節 研究對象與範圍	1
第四節 研究流程與步驟	1
第二章 文獻探討	3
第一節 行動支付的介紹	3
第二節 行動支付的模式	3
第三節 行動支付的類型	3
第四節 常用的支付軟體與特點	4
第三章 研究方法	5
第一節 研究架構	5
第二節 研究設計	5
第三節 問卷設計	5
第四節 研究樣本收集與分析	9
第四章 資料分析	10
第一節 樣本基本資料	10
第二節 行動支付之 SWOT 分析	14
第三節 行動支付之行銷策略 4P 分析	16
第五章 結論	17
第一節 研究結論	17
第二節 研究建議	17
第三節 未來展望	19
參考文獻	20

圖目錄

圖 3-1 研究設計流程圖	5
圖 3-2 行動支付使用介面	7
圖 4-1 活用性折線圖	10
圖 4-2 實用性折線圖	11
圖 4-3 快速性折線圖	11
圖 4-4 便利性折線圖	12
圖 4-5 簡潔易懂性折線圖	12
圖 4-6 畫面美觀程度折線圖	13
圖 4-7 喜歡程度折線圖	13
圖 4-8 願意使用的程度折線圖	14
圖 5-1 街口支付與 LINE PAY 之付款介面	17
圖 5-2 橘子支付與 LINE PAY 之付款介面	18

表目錄

表 2-1 行動支付類型	4
表 2-2 支付軟體與特點	4
表 4-1 問卷調查數據	10
表 4-2 行動支付的行銷策略 4P	16



第一章 緒論

第一節 研究背景與動機

如果在以前談起行動支付，沒有人會知道行動支付是什麼東西，甚至沒有想到會這麼快速發展，直到台灣 2020 年，COVID-19 疫情爆發，後期加上 2021 年 5 月疫情大爆發，大部分是因應防疫，主要是為了避免交叉感染，又再者有許多人因確診隔離無法外出，所以電商平台和外送點餐的使用人數逐漸增加，也在那段期間成為國民每天必須做的日常[1]（數位時代，2022 年）。

大部分民眾喜愛用行動支付的主要原因是因為方便，同時也看得出消費者不只是為了想要獲得優惠及回饋而去使用行動支付，讓原本對於行動支付有安全疑慮的民眾，逐漸開始因為行動支付的普及化而願意改變原本的支付習慣。

根據國內最新的電子支付市調，從 2020 年疫情開始截至 2022 年 8 月的數據顯示，行動支付用戶達到 1857 萬人使用，年增長 27.9%，2022 年 1 月到 8 月的交易額是 656 億元，年增長 19%[2]。

第二節 研究目的與問題

行動支付屬於一種需要多方探討之產業，無法以單面向就足以探討台灣未來其產業之發展，也因 2020 年 COVID-19 進入了台灣，徹底改變國人消費習性，基於以上研究背景提及、研究台灣國人使用對行動支付之使用意願及其他面向，包含以下：

- 一、了解國人行動支付使用意願、喜愛程度。
- 二、研究銀行端與商家架設行動支付設備提供之服務，是否符合消費者需求。
- 三、了解目前行動支付趨勢走向。

第三節 研究對象與範圍

基於研究背景動機與目的，訂定研究對象及範圍如下：

- 一、研究對象：研究對象為曾使用過行動支付之台灣民眾。
- 二、研究範圍：研究範圍在客觀探討消費者對於行動支付使用意願。

第四節 研究流程與步驟

本研究執行步驟如下：

- 一、確認研究背景、動機、問題與目的
以研究動機為基礎，查閱相關學者之文獻，指導老師討論後確立研究主題、對象及範圍。
- 二、文獻回顧
訂下研究動機目的後，蒐集並彙整與此研究相關之文獻，主要收集行動支付在台灣發展之研究，並整理其研究方法與結論，而後再擬定主要研究之架構。
- 三、設計問卷與資料蒐集
以研究假說為基礎，利用研究方式法衡量規範，並且參考相關文獻用以設計問卷，依此問卷進行資料蒐集及後續分析。

四、資料彙整與分析

針對研究對象發出問卷，進行問卷調查與數據蒐集，了解研究對象對各類行動支付 APP 使用意願。

五、結論與建議

將分析結果統整成結論，以提供後續研究人員參考。



第二章 文獻探討

第一節 行動支付的介紹

一、定義

以致理科大專題報告冉沛琳等四人整理文獻中提到[3]將實體卡片（例如：信用卡、金融卡等）綁定行動支付，行動裝置即可替代為支付工具的一部份，取代實體支付的交易，透過行動裝置進行付款。以往大額消費使用現金或實體卡片較為麻煩，甚至帶太多現金還可能有遺失風險，隨著科技的進步還有新冠肺炎疫情變化，行動支付慢慢成為大家的消費模式，以利於取代實體信用卡或現金付款行為。

二、行動支付的方式

以屏東大學專題報告曾宇毅等六人整理文獻提到[4]，前兩大常使用的機制是兩大支付方式為「NFC 支付」與「QR Code 支付」，NFC 支付是把用戶的卡片資訊綁定有 NFC 功能的行動裝置感應後進行付款，像是 Google PAY 或 Apple PAY；QR Code 支付則是當用戶結帳時，開啟如：LINE PAY、Pi 錢包、台灣 PAY、街口支付等 App 顯示的 QR Code 或二維條碼給店家，掃描後即可完成付款。

行動支付的優點不論是 NFC 感應支付或是 QR 碼掃描支付，每筆消費都會自動被記錄，可以隨時查看交易金額、時間、地點，記帳功能更為便利。結帳速度也能大大提升，不用耗費時間用於找零、發票。並且行動支付裝置還能綁定電子載具及多張卡片，可以累積回饋來折抵消費，搭配不同銀行的信用卡也會有不一樣的回饋方案，使得付款更加多元化。

第二節 行動支付的模式

一、遠端支付：

消費者不需要將行動裝置靠近刷卡機或感應器，就可以完成支付，在線上網頁或購物 APP 刷信用卡或是金融卡即可算是遠端的支付方式。消費者可以使用行動裝置進行線上刷卡，會收到網路刷卡 OTP 服務密碼簡訊後輸入密碼即可完成消費[5-6]。

二、近端支付：

行動裝置需要靠近刷卡機或感應器，讓消費者要進行付款時，透過 NFC 功能或是打開 QR Code 付款條碼，利用感應或掃描條碼即可完成消費[5-6]。

第三節 行動支付的類型

行動支付可依照支付方式的不同，分為下列三種類型[5]。

一、網頁支付：

消費者透過線上網頁或購物 APP 可以採用線上刷卡完成支付。例如：使用高鐵 APP 購買車票並使用信用卡付款隨後取得車票。

二、非接觸支付：

實體店面消費或搭乘大眾交通工具時，可使用 NFC 功能的行動裝置完成支付。例如：在便利商店使用 APPLE PAY 消費或是搭乘捷運時利用悠遊卡付費。

三、掃描條碼支付：


由於消費者能夠透過手機的相機掃描 QRCode 條碼後即可完成消費，硬體建置成本相當低廉，店家只需要一個 QRCode 條碼即可讓消費者掃描完成消費，適用於小吃店、夜市攤販。例如：在夜市使用 LINE PAY 掃描 QRCode 消費。

表 2-1 行動支付類型

支付方式	
網頁支付	台灣高鐵、PCHome、MOMO 購物網、Amazon
非接觸支付	台灣 PAY、ApplePAY、SamSungPAY、
掃描條碼支付	街口支付、橘子支付、Pi 行動錢包、LINE PAY、台灣 PAY

第四節 常用的支付軟體與特點

表 2-2 支付軟體與特點

支付軟體	特點
	<ul style="list-style-type: none"> ● 支付方式：QR 碼掃描支付 1. 內建於 LINE 通訊軟體。 2. 可以直接按好友轉帳，免手續費。 3. 即時付費通知。
	<ul style="list-style-type: none"> ● 支付方式：QR 碼掃描支付 1. 點選 APP 裡的「附近」功能，可以查看合作店家。 2. 連結帳戶之後，可以有付款、轉帳、提領、儲值、發紅包。 3. APP 能使用叫車、美食外送等，付款方便又快速。
	<ul style="list-style-type: none"> ● 支付方式：QR 碼掃描支付、NFC 感應支付 1. 具有繳納水電費和各種稅款功能。 2. 目前有 46 家銀行已提供「金融卡」購物付款功能。 3. 可以獲得特店所提供的合作優惠及服務。
	<ul style="list-style-type: none"> ● 支付方式：QR 碼掃描支付 1. 路邊停車費，隨查即繳。 2. 全台配合的商店超過數萬家。 3. 信用卡帳單、醫院批價單、電信費、水電費…等，皆能用 Pi 拍錢包繳費。 4. 支援台灣所有銀行發行的卡片。
	<ul style="list-style-type: none"> ● 支付方式：QR 碼掃描支付 1. 可以提供遊戲橘子直接折扣點數。 2. 可以購買點數、KKBOX 音樂等娛樂的消費。 3. 可使用愛心碼捐發票。

第三章 研究方法

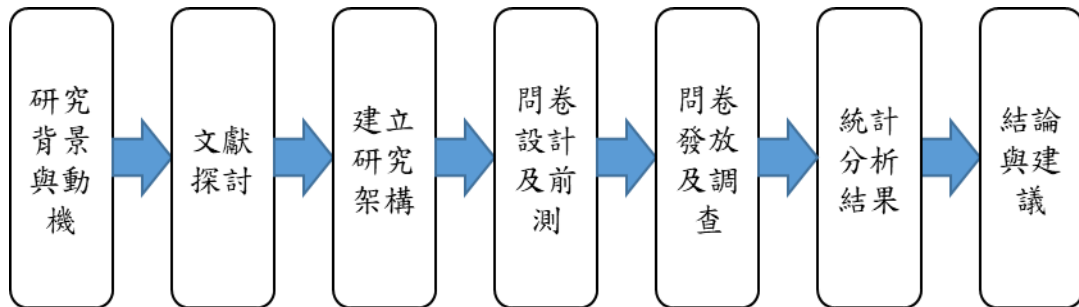
本研究將以問卷為調查基礎去收集資料，將依據以五個行動支付平台去做研究，進行相關分析，以下將依序說明研究進行步驟，包含研究架構的問題，將以各方面去做相關感受與統計假說分析方式。

第一節 研究架構

本研究主要是為使用者觀看行動支付中，在版面上的介面中，以視覺感官上去觀看時，對於五個行動支付平台（LINE PAY、街口支付、Pi 錢包、台灣行動支付、橘子支付）進行活用性、實用性、快速性、便利性、簡潔易懂性、畫面美觀程度、喜歡程度、願意使用的程度作為分析依據關係，行動支付的依據對於將來資訊應用為普及化的資訊科技應用，

第二節 研究設計

本節將分成「問卷設計」與「研究樣本收集與分析」兩個小節做為本研究之研究設計介紹。



第三節 問卷設計

本研究使用問卷調查法(Survey Research)，並藉由網路問卷來蒐集研究資料，主要採取過往文獻中具有良好可信度、有效的問卷作為各個構念之問項依據，透過與一位資管系教授進行會議討論，並針對問卷內容進行翻譯與修改，確保問卷收集過程無任何問題且過程順暢。我們依八大類別分為：活用性、實用性、快速性、便利性、簡潔易懂性、畫面美觀程度、喜歡程度、願意使用的程度，題項分別說明如下：

行動支付調查

各位親朋好友，您好：

這是一份針對有使用行動支付之消費者所設計的研究問卷，我們想了解您對以下行動支付 APP 操作版面的感覺，希望您能夠為我們填寫問卷。問卷內容將作為本人學校實務專題統計之用，不會對外公佈，請安心作答。謝謝您的幫忙與合作！

請根據您對以下行動支付 APP 操作版面的感覺，回答以下問題：

姓名

想請問您的性別？

- 男性
- 女性

想請問您的年紀？

- 18 歲以下
- 18-24 歲
- 25-35 歲
- 36-45 歲
- 46-55 歲
- 55 歲以上

請問您是否使用過行動支付？

- 是
- 否

圖 3-2 為行動支付手機操作介面，請問您在觀看此操作版面時的感受為何？



(A)



(B)



(C)



(D)



(E)

圖 3-2 行動支付使用介面
(A) 街口支付 (B) LINE PAY (C) Pi 錢包 (D) 台灣 PAY (E) 橘子支付

活用性							
	1	2	3	4	5	6	
非常不滿意	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	非常滿意

實用性							
	1	2	3	4	5	6	
非常不滿意	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	非常滿意

快速性							
	1	2	3	4	5	6	
非常不滿意	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	非常滿意

便利性							
	1	2	3	4	5	6	
非常不滿意	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	非常滿意

簡潔易懂性							
	1	2	3	4	5	6	
非常不滿意	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	非常滿意

畫面美觀程度							
	1	2	3	4	5	6	
非常不滿意	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	非常滿意

喜歡程度							
	1	2	3	4	5	6	
非常不滿意	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	非常滿意

願意使用的程度							
	1	2	3	4	5	6	
非常不滿意	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	非常滿意

第四節 研究樣本收集與分析

本研究使用 Google 表單進行網路問卷設計，樣本收集方式則以便利抽樣（Convenience sampling）與滾雪球（Snowball sampling）方式進行，以 LINE 社群以及親朋好友等管道發放。我們以夏康睿所整理出的論文做為平均數參考，後使用 excel 分析計算出平均數[7]。

一、 敘述統計：

（一）平均數（Mean）

平均數是所有觀察值的總和除以觀察值個數。平均數是最常用的一種中央趨勢之測量數或測量值，它最大的功能即在能以一個簡單計算出的數值代表母體或樣本的中心位置或重量系統的平衡點或槓桿的支點，且因平均數具有幾個數學特質，可利用代數運算處理，所以計算上方便，解釋上也容易被人接受，資料內所有數值皆被列入計算，所以有敏感度高且有具代表性，因此平均數是最常被使用於敘述統計與推論統計的計算公式。唯一的缺點是容易受到資料中的極端值或異常值影響。

1. 樣本平均數的計算公式：

$$\bar{x} = \frac{1}{n}(x_1 + x_2 + \cdots + x_n) = \frac{1}{n} \sum_{i=1}^n x_i$$

2. 母體平均數的計算公式：

$$\mu = \frac{\sum_{i=0}^n x_i}{N}$$

第四章 資料分析

第一節 樣本基本資料

表 4-1 問卷調查數據

	活用性	實用性	快速性	便利性	簡潔易懂性	畫面美觀程度	喜歡程度	願意使用的程度
街口支付	4.51	4.54	4.51	4.7	4.68	4.24	4.22	4.35
LINE PAY	4.83	4.75	4.67	4.76	4.67	4.75	4.7	4.79
台灣行動支付	3.9	4.06	4.02	3.97	4.03	3.79	3.78	3.78
Pi 錢包	4.44	4.48	4.46	4.43	4.51	4.29	4.27	4.27
橘子支付	3.51	3.41	3.59	3.51	3.73	3.43	3.38	3.43

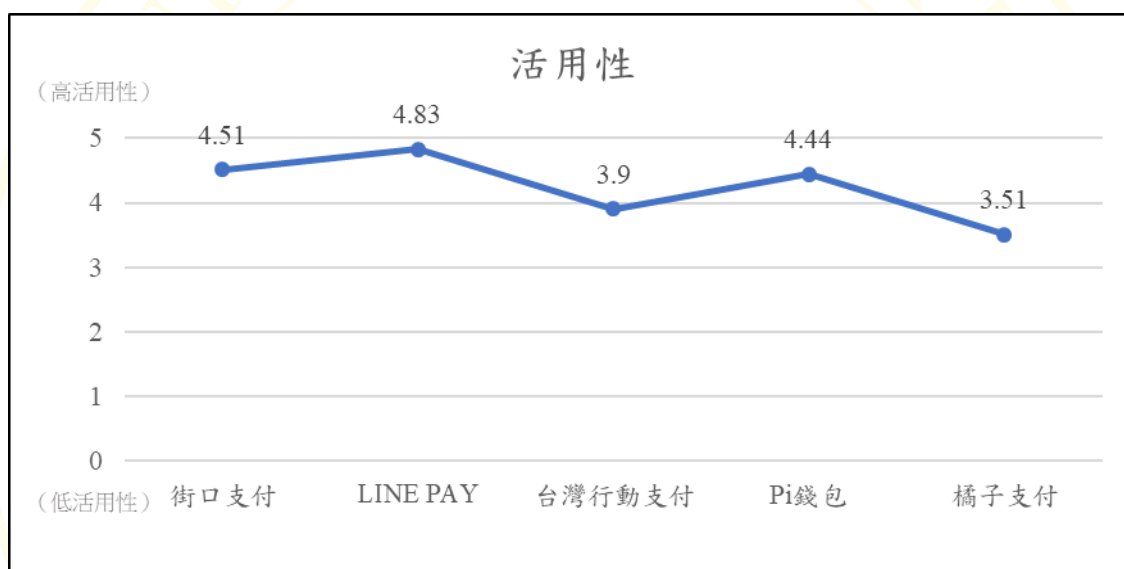


圖 4-1 活用性折線圖

根據圖 4-1 可以看到 LINE PAY 的活用性最高，因為 LINE PAY 本身可以透過通訊軟體 LINE 開啟，也因為 LINE 是多數人每天都會使用的 APP，大幅減少了要另外開一個 APP 的時間。

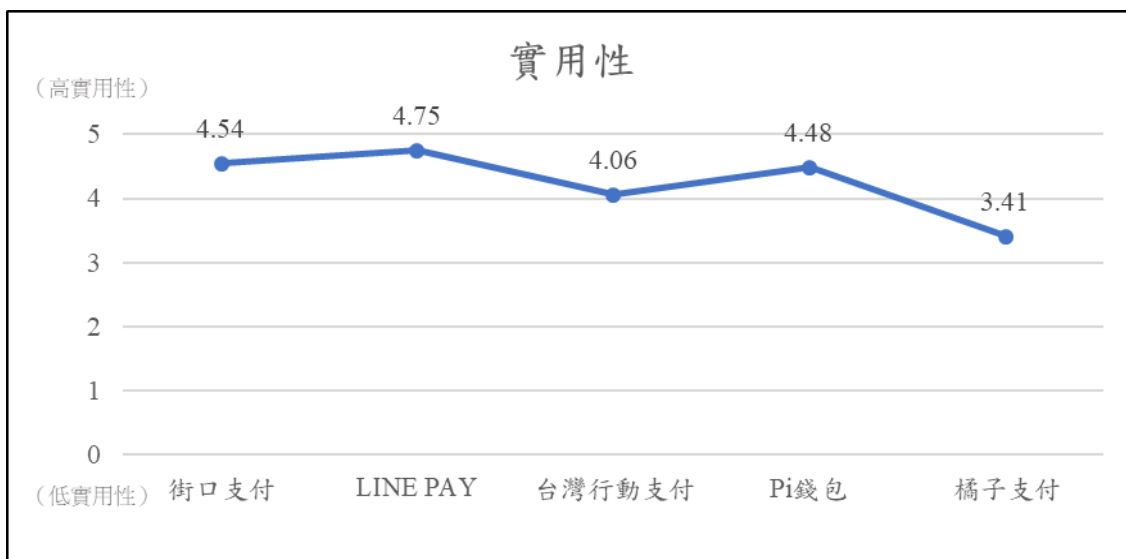


圖 4-2 實用性折線圖

根據圖 4-2 可以看到 LINE PAY 的通路很多，LINE PAY 可以直接用 LINE 打開付款，所以 LINE PAY 的實用性最高，實用性最低的則是橘子支付，因為橘子支付的通路較少所以實用性就沒有 LINE PAY 來的高。

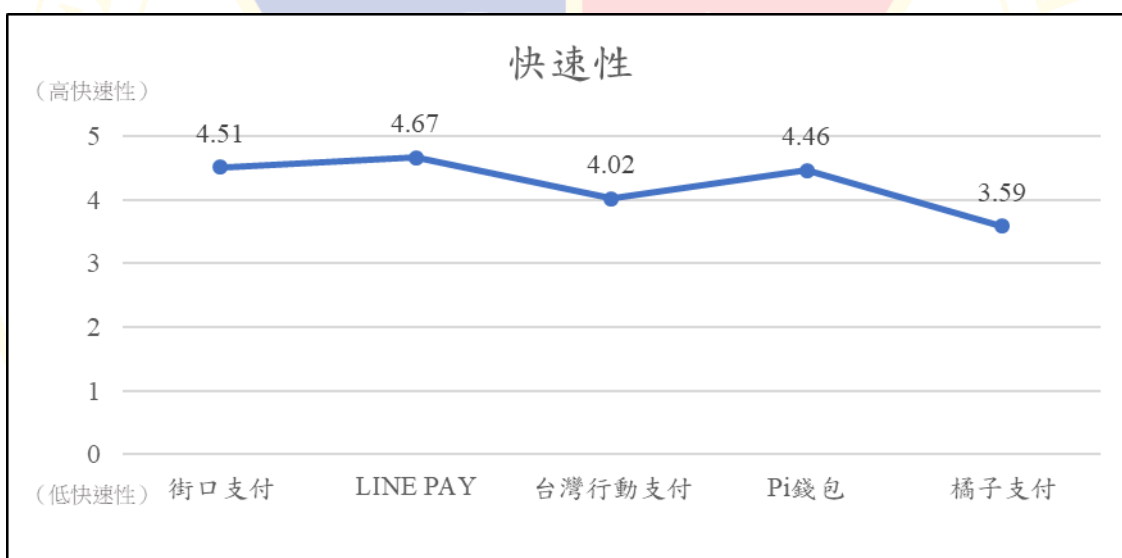


圖 4-3 快速性折線圖

根據圖 4-3 可以看到 LINE PAY 的快速性最高，因為 LINE PAY 本身只要透過通訊軟體 LINE 開啟就可以完成付款，不需要再打開另一個付款 APP。

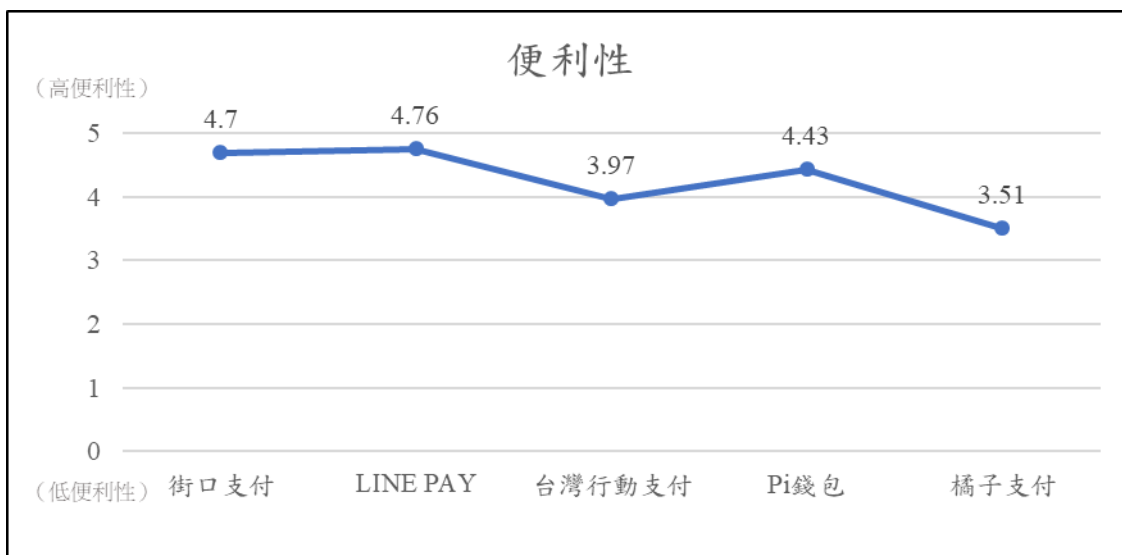


圖 4-4 便利性折線圖

根據圖 4-4 可以看到 LINE PAY 的便利性最高，因為 LINE PAY 本身只要透過通訊軟體 LINE 開啟就可以完成付款，付款完後又可以繼續跳回 LINE 介面和朋友聊天傳訊息。

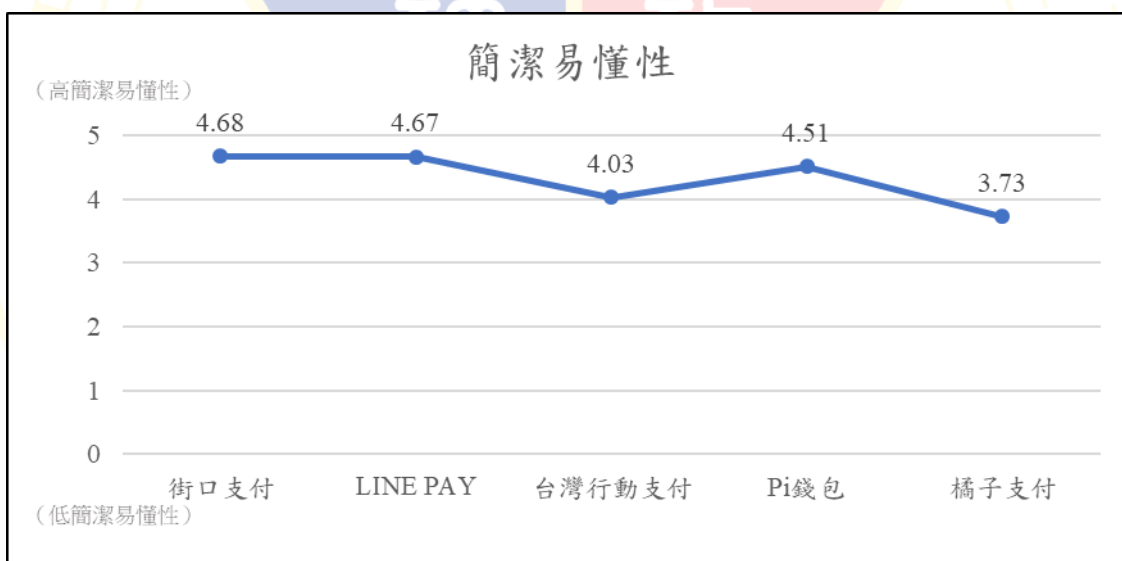


圖 4-5 簡潔易懂性折線圖

根據圖 4-5 可以看到街口支付以及 LINE PAY 的 APP 易懂性是差不多的，因為街口支付以及 LINE PAY 的頁面都是一打開就可以看到付款功能，而橘子支付是因為 APP 主頁面東西太少，需要按到另一個頁面，會讓使用者在使用上比較不方便。

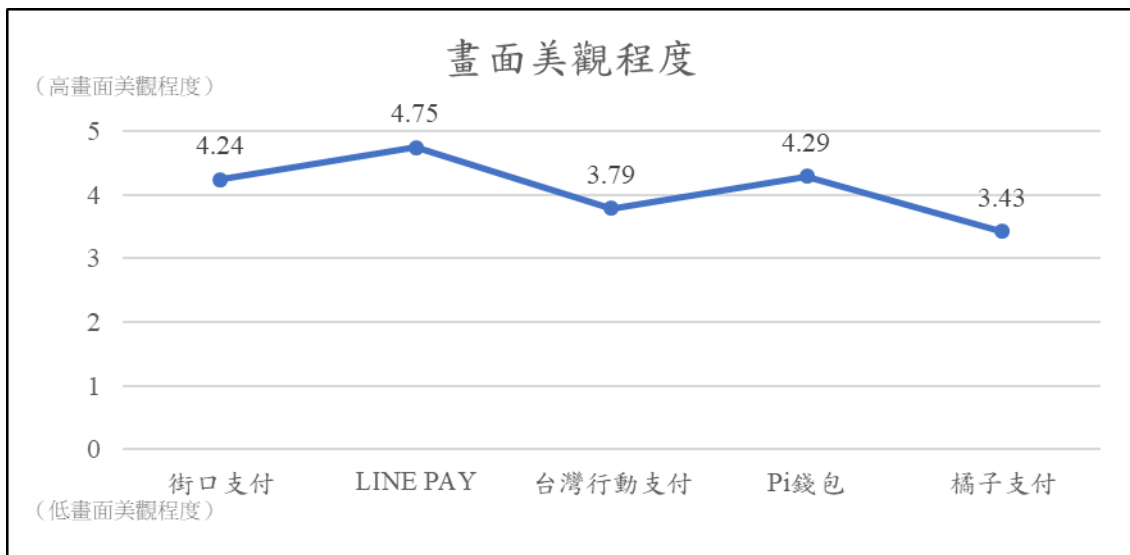


圖 4-6 畫面美觀程度折線圖

根據圖 4-6 可以看到 LINE PAY 的畫面美觀程度最高，因為 LINE PAY 本身可以透過通訊軟體 LINE 開啟後可以看到 LINE PAY 介面有很多功能，版面色彩也很一致性。

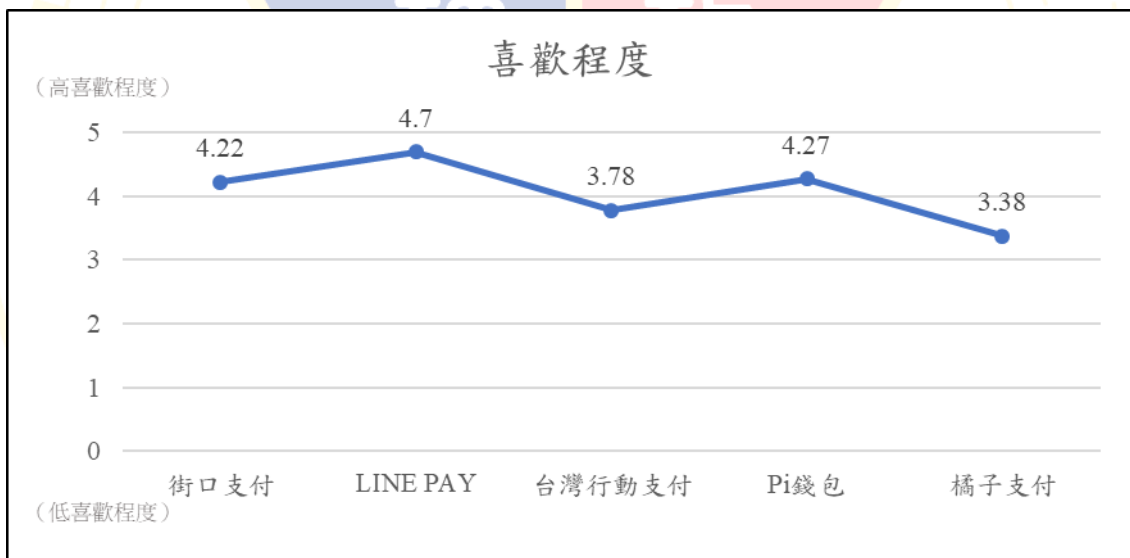


圖 4-7 喜歡程度折線圖

根據圖 4-7 可以看到 LINE PAY 的喜歡程度最高，因為 LINE PAY 本身可以透過通訊軟體 LINE 開啟後就可以完成付款，付款方式也很簡單，而且使用 LINE PAY 還可以回饋 LINE POINTS 點數。

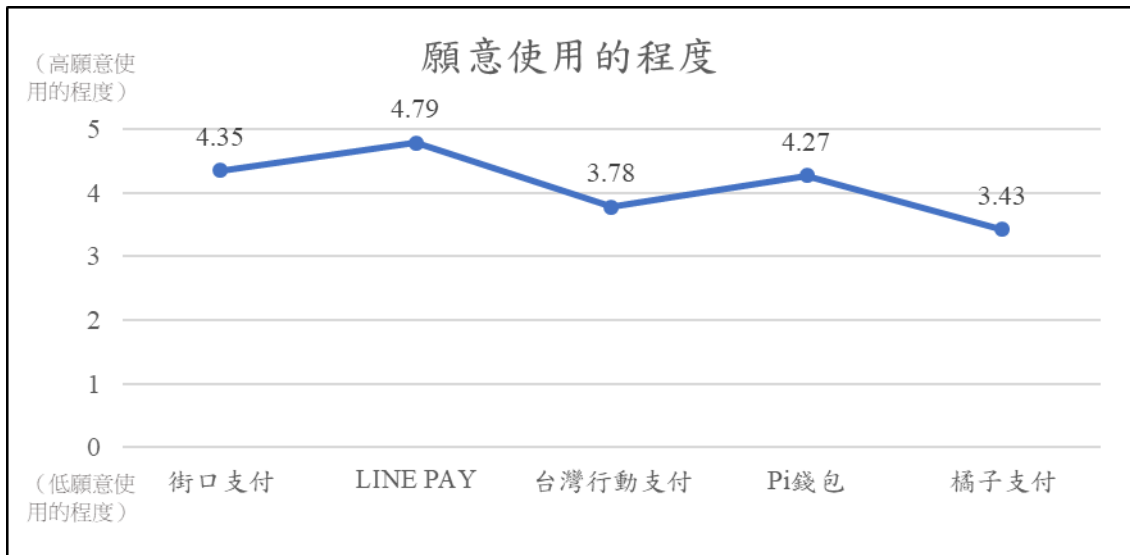


圖 4-8 願意使用的程度折線圖

根據圖 4-8 可以看到 LINE PAY 的願意使用性最高，因為 LINE PAY 還結合了 LINE 禮物可以直接用 LINE PAY 結帳送禮物給好友，街口和 PI 錢包的願意使用率也有 4 以上，反觀是台灣 PAY 和橘子支付因為通路較少所以使用人數並不多，台灣 PAY 和橘子支付應該要多多擴展新通路，才能讓更多人去下載和使用。

第二節 行動支付之 SWOT 分析

一、優勢 Strengths [8][9]

(一) 便利性高

在能使用行動支付的地方，讓行動支付綁定智慧型手機或手錶之後，外出時只需攜帶手機或手錶，透過 NFC 感應或 QR code 掃條碼，就可以付款，不需要額外攜帶鈔票、零錢付款，也避免找零的麻煩，非常方便。

(二) 成本低

一般消費者在使用智慧型手機下載相關支付平台 APP 並且綁定後就可使用，則商家僅需負擔成交費用即可使用，不必額外裝設刷卡機以及收取裝置維護費用。

(三) 可查詢交易紀錄

在付款當下就會知道有沒有付款成功或者失敗，以及付了多少錢，之後還可以查詢近幾個月的歷史交易紀錄，方便又快速。

(四) 年齡限制中的功能多寡

和信用卡相比較，受到年齡的限制沒有那麼大，因為申辦信用卡需要薪資、信用高等因素，才能作為綁定的行動支付，而沒有信用卡的消費者，可以使用銀行帳戶或 VISA 金融卡做綁定，就可以使用行動支付。

(五) 銀行與行動支付合作

許多銀行在與行動支付合作之後，消費者使用行動支付可以享有現金回饋、累積點數等，就能省一些小錢。

二、劣勢 Weakness [8][9]

(一) 前置作業較複雜

對於一些不太會用手機的消費者來說，可能會因為前置作業較複雜，所以不太熟悉如何操作，或者需要打密碼等，相比較花費的時間會稍微多一些。

(二) 傳統店家沒有支付工具不能使用

在一些傳統店家因為沒有支付工具，所以消費者無法使用行動支付來付款，只能以其他方式付款。

(三) 支付系統可能出現失常

有時候 APP 會出現故障無法使用，或是需要更新版本。

(四) 駭客問題

手機可能會有駭客入侵，導致行動支付的帳戶、密碼有被竊取的風險。

(五) 台灣使用行動支付尚未普及

夜市或是一些小吃店還不能使用 QR code 或刷卡機，有些是只支援部分行動支付。

三、機會 Opportunity [8][9]

(一) 結帳的速度較快

結帳時只要出示行動支付的畫面，條碼或者 QR code，店家掃完就可以完成付款，省去拿鈔票零錢的動作，結帳速度變快。

(二) 商家主動與行動支付結合

消費者更常使用行動支付來做付款，不勝枚舉的商家主動與行動支付結合。

(三) 行動支付風氣盛行

因現金比較難辨真偽，消費者和商家都怕拿到假鈔，使得行動支付更受消費者的信賴，讓行動支付的風氣慢慢盛行。

四、威脅 Threat [8][9]

(一) 手機型號不支援

行動支付 APP 在設計時需要跟手機有相容性，不然就會導致手機型號不支援，無法使用。

(二) 隱私洩漏

若是不肖業者販賣個人資料可能導致隱私洩漏。

(三) 利用行動支付犯罪

可能會被有心人士利用消費者的行動支付做犯罪，可能導致消費者損失財物等。

(四) 手機電力不足

長時間在外用手機，又不能充電的時候，手機如果沒電就無法使用行動支付來付款。

(五) 系統程式設計不良

系統程式的開發者所設計的 APP 不良，導致無法使用行動支付。

第三節 行動支付之行銷策略 4P 分析

表 4-2 行動支付的行銷策略 4P

產品 (Product)	價格 (Price)
服務品牌：Pi 行動錢包、街口支付、台灣行動支付、LINE PAY、橘子支付等。 產品特性：活用性、實用性、快速性、便利性。	在眾多行動支付相互的競爭下，各業者紛紛推出較低的手續費，更有些業者利用折扣優惠、促銷方案吸引消費者使用行動支付，讓消費者更能以理想的價格進行消費。
通路 (Place)	促銷 (Promotion)
業者透過廣告傳播媒體進行宣傳，讓消費者不管在實體店面或網路平台都能以行動支付進行消費。	許多行動支付業者逐漸向各產業的商家進行合作，讓使用的範圍愈來愈廣泛，像是百貨公司、量販店或餐飲業等都能使用行動支付來消費。



第五章 結論

第一節 研究結論

本次問卷調查結果發現，街口支付、LINE PAY、台灣行動支付、Pi錢包、橘子支付五個行動支付中，LINE PAY為第一名，會獲得最高分的原因，很大一部分是因為大家較常使用LINE進行通訊及聊天，也會關注LINE新的功能及用法，因此LINE PAY的曝光度會明顯來的比較高，並且與其他銀行合作會回饋LINE POINTS，一點的價值是新台幣一塊，可以100%折抵消費，如同現金一般，而許多信用卡也會跟LINE PAY合作，發行專門回饋LINE POINTS點數的信用卡，可以在日常生活中使用，LINE POINTS更向外構築了一個生態圈。

LINE PAY相關的服務，如：綁卡、贈送禮物、繳費、店家合作通路等，皆呈現在「錢包」內，讓LINE PAY頁面變得更簡潔。

橘子支付則是最後一名，因為早先以電玩起家，通路受限，曝光度不高，優惠也不多，當下給予的回饋更少，幾乎都是靠銀行本身的一般回饋。雖然現在有與各個銀行去合作，但知道此支付存在的少之又少，較不會使用此支付。

第二節 研究建議

因應行動支付之未來發展越趨逐漸普及化，應該積極推廣使用，下面針對未來行動支付的發展方向給予建議：

一、依據問卷調查結果發現，LINE PAY八個形容詞當中有七個都最高，多數人使用LINE PAY是因為便利、實用又快速，在台灣因為用LINE來通訊及聊天已經成為必然性，每天都要開啟LINE來進行生活上所需，都會使用LINE且LINE PAY又可以回饋LINE POINTS，這點數也可以在便利商店做使用。LINE PAY因為是連接著LINE，操作上雖然沒有街口支付這麼簡潔易懂，但目前的趨勢還是以LINE PAY為主。由上述可以知道大家比較注重的是活用性跟便利性。

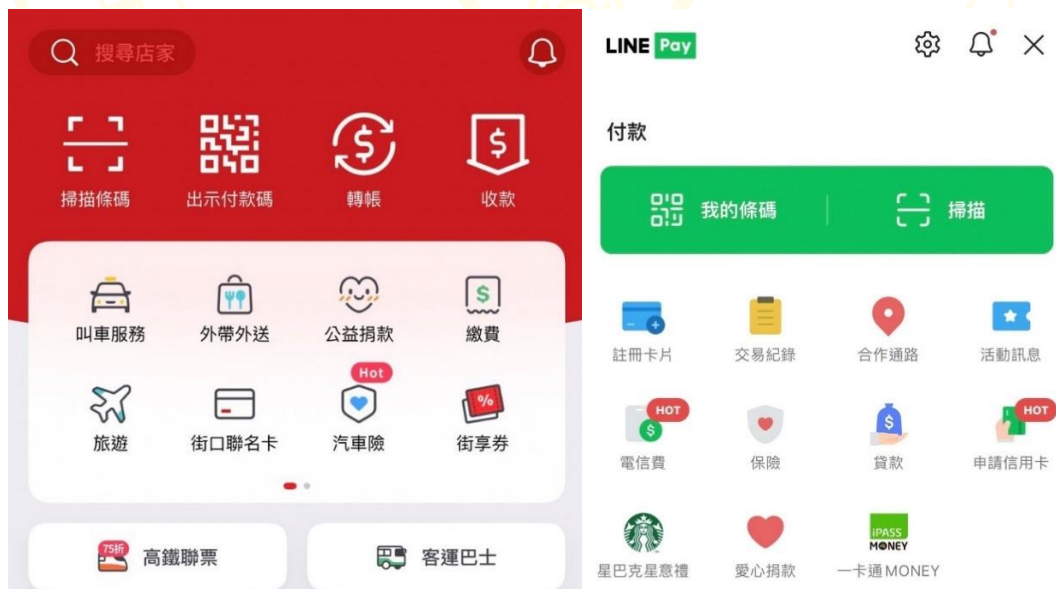


圖 5-1 街口支付與 LINE PAY 之付款介面

二、橘子支付在八個形容詞當中，因為從畫面上看比其他四個行動支付還要簡潔，而填寫問卷的民眾只能以畫面去感受性質如何，所以簡潔易懂性最高。橘子支付雖然畫面簡潔，但是相比起LINE PAY的畫面上來講，會比較難找介面的其他東西，例如：繳費、合作通路、活動訊息、交易紀錄等等，建議可以像LINE PAY一樣，進去之後的介面一目了然。



圖 5-2 橘子支付與 LINE PAY 之付款介面

第三節 未來展望

行動支付的發展因應科技的進步越來越廣為流傳，為了滿足消費者需求，挖掘更多的潛在客戶，擴大行動支付用戶使用地點，行動裝置的應用也逐漸從智慧型手機衍生至其他電子產品，像是最有名 APPLE PAY 就可以綁定在 APPLE WATCH 上，消費者可以不用從包包拿出手機，只要手錶有連結手機，就可以獨立使用APPLE PAY付款，使行動支付不再侷限於手機上操作。

行動支付的常見付款方式的優點不論是 NFC 支付和 QR Code 支付，都可以自動記錄消費金額、時間及地點等功能，安全性較高除了可以避免實體卡片遺失，在安全措施上，也有著一定的安全保護，必須輸入個人設定的密碼甚至是使用者的指紋、人臉等生物辨識，這樣的機制增加了不少人們對於行動支付安全性的信任。綁定不同的信用卡，也會依各家銀行的規定給予不同的回饋。行動支付的優缺點則是，NFC 支付是行動裝置需有支援 NFC 以及店家須安裝硬體機台，且 NFC 支付也有可能因為店家的刷卡機故障而無法消費 QR Code 支付交易設備不限在「刷卡機」，店家只須出示 QR Code 條碼，不必具備 POS 系統，消費者就能透過手機的相機掃描後即可完成交易，硬體建置成本相當低廉。本專題針對常見幾項行動支付進行消費者研究，問卷結果將可提供相關產業了解消費者行為參考用，亦可針對上述之付款方式進行改良，或加入更多可以使消費者愛用的機制，使行動支付技術更加完善。

參考文獻

一、中文資料

1. 數位時代：高敬原（2022/01/21） 7 成台灣人結帳選電子支付！從四大趨勢看台灣行動支付發展。擷取自 <https://www.bnext.com.tw/article/67423/mic-mobile-payment-report-2022>。
2. 聯合報記者：陳素玲（2022/11/02） 全台 1857 萬人使用電子支付！1-8 月交易金額 656 億。擷取自 <https://udn.com/news/story/7239/6732695>。
3. 冉沛琳等四人（2021）行動支付真方便，致理科技大學財務金融系。
4. 曾宇毅等六人（2022）探討全聯 PX Pay 之持續使用意願以期望確認理論為基礎，屏東大學企業管理系。
5. 鄭又華、劉宗維、賴俊唐（2018） 公平交易委員會委託研究-支付系統與競爭 擷取自 <https://www.ftc.gov.tw/upload/4934e8be-f3e1-43bf-bf80-82320edaa096.pdf>。
6. 夏康睿(2021)台灣消費者對於行動支付使用程度之研究，擷取自第 10 頁 <https://finance.cyut.edu.tw/var/file/25/1025/img/834/2021v35-4.pdf>。
7. 梁書軒（2021）影響行動支付推廣成敗之因素探討-以台灣 Pay 與街口支付為例，政治大學行政管理碩士學程論文。
8. 今周刊：林依榕整理（2022/10/07）行動支付為何無法取代現金？和電子支付差在哪？「1 關鍵」讓台灣人愛用現金。擷取自 <https://www.businesstoday.com.tw/article/category/183030/post/202210060030/>。
9. 久通代書事務所（2022/10/31）行動支付優缺點？一篇整理行動支付詳細資訊 擷取自 <https://www.jiutong.com.tw/mobile-payment-pros-and-cons/>。

【會議記錄】

專題名稱	消費者行為研究 - 以智慧行動支付為例					
會議編號	1	召集人兼主席	李耀昌	紀錄者	賴昶銓	
討論主題	相關論文引用			會議時間	2022/06/28 19:30	
				會議地點	線上 Google Meet	
上次會議	決議事項		執行狀況			
	無		無			
本次會議	本週工作進度		本週工作內容		負責人員	
	尋找論文		由論文網去尋找與組別論文相關內容		全體	
本次會議內容	1. 尋找相關論文 5 個 2. 閱讀論文去做解說					
決議事項 (與主席裁示)						
無						
	李耀昌	賴昶銓	官祐賢	張雅雯	彭欣柔	
下次會議	召集人	賴昶銓	紀錄者	官祐賢	時間	2022/07/19 19:30
					地點	線上 Google Meet
預定討論主題	相關論文尋找與解說					
指導老師意見	尋找論文後，將去做分析。					

【會議記錄】

專題名稱	消費者行為研究 - 以智慧行動支付為例					
會議編號	2	召集人兼主席	賴昶銓	紀錄者	官祐賢	
討論主題	相關論文引用			會議時間	2022/07/19 19:30	
				會議地點	線上 Google Meet	
上次會議	決議事項		執行狀況			
	尋找論文		解說內容及尋找方向校正			
本次會議	本週工作進度		本週工作內容		負責人員	
	問卷發放與建立時間決議		問卷形容詞建立 10 個以上去做相關抉擇		全體	
本次會議內容	1. 論文解析參考 2. 形容詞尋找 3. 問卷發放時間討論					
決議事項 (與主席裁示)						
無						
李耀昌		賴昶銓	官祐賢	張雅雯	彭欣柔	
下次會議	召集人	官祐賢	紀錄者	張雅雯	時間	2022/08/10 19:30
					地點	線上 Google Meet
預定討論主題	問卷內容決定與問答討論					
指導老師意見	問卷問題整理後，開始建立與設計。					

【會議記錄】

專題名稱	消費者行為研究 – 以智慧行動支付為例					
會議編號	3	召集人兼主席	官祐賢	紀錄者	張雅雯	
討論主題	問卷設計建立			會議時間	2022/08/10 19:30	
				會議地點	線上 Google Meet	
上次會議	決議事項		執行狀況			
	問卷發放與建立時間決議		問卷形容詞建立 10 個以上，去做相關抉擇。			
本次會議	本週工作進度		本週工作內容		負責人員	
	問卷設計		問卷問答設計		全體	
本次會議內容	1. 形容詞尋找 2. 問卷發放時間討論 3. 問卷設計					
決議事項 (與主席裁示)						
無						
李耀昌		賴昶銓	官祐賢	張雅雯	彭欣柔	
下次會議	召集人	張雅雯	紀錄者	彭欣柔	時間	2022/08/23 19:30
					地點	線上 Google Meet
預定討論主題	問卷內容問答討論修正					
指導老師意見	問卷問題建立後，將做相關優化與修正。					

【會議記錄】

專題名稱	消費者行為研究 – 以智慧行動支付為例					
會議編號	4	召集人兼主席	張雅雯	紀錄者	彭欣柔	
討論主題	問卷設計建立			會議時間	2022/08/23 19:30	
				會議地點	線上 Google Meet	
上次會議	決議事項		執行狀況			
	問卷設計		問卷問答設計			
本次會議	本週工作進度		本週工作內容		負責人員	
	問卷公開發放		問卷問答優化		全體	
本次會議內容	1. 問卷設計修改 2. 問卷公開發送					
決議事項 (與主席裁示)						
無						
李耀昌		賴昶銓	官祐賢	張雅雯	彭欣柔	
下次會議	召集人	彭欣柔	紀錄者	李耀昌	時間	2022/10/13 19:30
					地點	圖書館研究室
預定討論主題	問卷發放結果探討					
指導老師意見	問卷發放後，將在時間內收集完成，並做相關探討。					

【會議記錄】

專題名稱	消費者行為研究 – 以智慧行動支付為例					
會議編號	5	召集人兼主席	彭欣柔	紀錄者	李耀昌	
討論主題	專題論文撰寫			會議時間	2022/10/13 19:30	
				會議地點	圖書館研究室	
上次會議	決議事項		執行狀況			
	問卷結果分析撰寫		專題論文撰寫			
本次會議	本週工作進度		本週工作內容		負責人員	
	問卷結果分析撰寫		專題論文撰寫		全體	
本次會議內容	1. 專題論文撰寫修改					
決議事項 (與主席裁示)						
無						
	李耀昌	賴昶銓	官祐賢	張雅雯	彭欣柔	
下次會議	召集人	李耀昌	紀錄者	賴昶銓	時間	2022/11/07 19:30
					地點	線上 Google Meet
預定討論主題	論文撰寫修改					
指導老師意見	論文初版在時間內做出撰寫，並做出修改。					

【會議記錄】

專題名稱	消費者行為研究 – 以智慧行動支付為例					
會議編號	6	召集人兼主席	李耀昌	紀錄者	賴昶銓	
討論主題	問卷調查分析結果探討			會議時間	2022/11/07 19:30	
				會議地點	線上 Google Meet	
上次會議	決議事項		執行狀況			
	問卷結果分析撰寫		專題論文撰寫			
本次會議	本週工作進度		本週工作內容		負責人員	
	問卷結果分析撰寫		專題論文撰寫		全體	
本次會議內容	1. 專題論文撰寫修改					
決議事項 (與主席裁示)						
無						
李耀昌		賴昶銓		官祐賢		
張雅雯		彭欣柔				
下次會議	召集人	賴昶銓	紀錄者	官祐賢	時間	2022/11/22 19:30
					地點	線上 Google Meet
預定討論主題	論文撰寫修改					
指導老師意見	論文初版在時間內做出修改。					

【會議記錄】

專題名稱	消費者行為研究 – 以智慧行動支付為例					
會議編號	7	召集人兼主席	賴昶銓	紀錄者	官祐賢	
討論主題	問卷調查分析結果探討			會議時間	2022/11/22 19:30	
				會議地點	線上 Google Meet	
上次會議	決議事項		執行狀況			
	問卷結果分析撰寫		專題論文撰寫			
本次會議	本週工作進度		本週工作內容		負責人員	
	問卷結果分析撰寫		專題論文撰寫		全體	
本次會議內容	1. 專題論文撰寫修改					
決議事項 (與主席裁示)						
無						
李耀昌		賴昶銓	官祐賢	張雅雯	彭欣柔	
下次會議	召集人	官祐賢	紀錄者	張雅雯	時間	2022/11/26 19:30
					地點	線上 Google Meet
預定討論主題	論文撰寫修改					
指導老師意見	論文初版在時間內做出修改。					

【會議記錄】

專題名稱	消費者行為研究 – 以智慧行動支付為例					
會議編號	8	召集人兼主席	官祐賢	紀錄者	張雅雯	
討論主題	問卷調查分析結果探討			會議時間	2022/11/26 19:30	
				會議地點	線上 Google Meet	
上次會議	決議事項		執行狀況			
	問卷結果分析撰寫		專題論文撰寫			
本次會議	本週工作進度		本週工作內容		負責人員	
	問卷結果分析撰寫		專題論文撰寫		全體	
本次會議內容	1. 專題論文撰寫修改					
決議事項 (與主席裁示)						
無						
	李耀昌	賴昶銓	官祐賢	張雅雯	彭欣柔	
下次會議	召集人	張雅雯	紀錄者	彭欣柔	時間	2022/11/28 19:30
					地點	線上 Google Meet
預定討論主題	論文撰寫修改					
指導老師意見	論文初版在時間內做出修改。					