

明 新 科 技 大 學

企業管理系

畢業專題研究報告

影響消費者在全聯使用支付方式的因素
研究

學 生：葉耀元 鄭科宏
杜氏絨 翁晶玉
陳致嘉 吳浚豪

指導老師：黃英哲 老師

中 華 民 國 一 百 一 十 五 年 五 月

摘要

隨著行動支付逐漸普及，越來越多消費者開始在日常購物中使用電子支付工具。全聯福利中心作為台灣最大的超市通路之一，近年來積極推動多元支付方式，包含自家開發的 PX Pay 與全支付，吸引大量消費者使用。然而，消費者在選擇支付方式時究竟受到哪些因素影響，仍有進一步探討的空間，這也是本研究的出發點。

本研究以「影響消費者在全聯使用支付方式的因素」為主題，旨在探討便利性、利益性與安全性三項因素對消費者使用意願的影響程度。研究採問卷調查法，共回收有效樣本 322 份，問卷採 Likert 5 點量表設計，資料分析使用 Minitab 統計軟體，進行描述統計、信度分析、t 檢定、單因子變異數分析 (One-way ANOVA) 及多元迴歸分析。

研究結果顯示，便利性 ($\beta = 0.595$)、利益性 ($\beta = 0.187$)、安全性 ($\beta = 0.133$) 三項自變數對消費者使用意願均有正向且顯著的影響，三個假設全部獲得支持，整體模型解釋力達 $R^2 = 71.2\%$ 。其中便利性影響力最強，代表消費者最在意操作流程是否簡單快速；利益性次之，顯示優惠回饋仍是重要誘因；安全性雖影響相對較小，但仍不可忽視。在背景變項方面，年齡、消費次數、現金使用比例及行動支付使用經驗均會造成顯著差異，性別則無顯著影響。

本研究建議全聯應優先強化支付介面的便利性，同時搭配明確的回饋機制與安全說明，並針對年輕族群與低頻消費者加強推廣，以提升整體使用意願與黏著度。

【關鍵詞】 便利性、利益性、安全性、使用意願、行動支付