

明 新 科 技 大 學

企業管理系

畢業專題研究報告

以推力-拉力-維繫力理論探討行動支付
之轉換行為

Exploring Switching Behavior in Mobile
Payments Using the Push-Pull-Mooring
Theory

學 生 ： 盧沛菱 莊宥榛 羅紫瑄
謝怡萱 莊沛瑄 李孟庭

指導教授：徐志明 博士

中華民國一百一十四年五

摘要

近年來隨著行動支付相關技術的迅速發展，消費者的支付行為也產生巨大的變化。因此，探討消費者由傳統支付轉換至行動支付的行為及其影響因素為一個值得深入研究的議題。本研究透過推力-拉力-維繫力(Push-Pull-Mooring Theory, PPM)理論以了解此三種力量在消費者由傳統支付轉換至行動支付過程中所扮演的角色及其影響性。本研究以明新科技大學管理學院日間部學生為研究對象，並以實體問卷調查方式進行資料收集。共發放及回收 210 份問卷，其中有效問卷為 200 份，有效問卷率為 95%。

根據回收問卷之統計分析結果，本研究得以驗證「推力及拉力」與「維繫力」在傳統支付轉換至行動支付過程中所分別扮演的正面及負面角色，且消費者的使用意願對其實際使用行為具有正向的促進效果。此外，本研究亦發現本國籍學生在行動支付所產生之拉力、使用意願及使用行為較高，且轉換至行動支付的困難性(維繫力)較低。其次，低年級學生在行動支付所產生之拉力、使用意願及行為較低，且轉換困難性較高。同時，女性同學的轉換支付方式困難性較低，而使用行動支付意願及行為皆較高。又企管系同學在傳統支付所產生之推力以及行動支付所產生之拉力為管理學院各系最低，但財金系學生由傳統支付轉換至行動支付的困難性(維繫力)為管理學院各系最低且使用意願及實際使用行為皆為管理學院各系最高。最後，iOS 作業系統的使用者無論在傳統支付之推力、行動支付之拉力與轉換過程之維繫力皆較安卓作業系統使用者為佳。

【關鍵詞】 推力-拉力-維繫力理論、行動支付、使用意願、使用行為