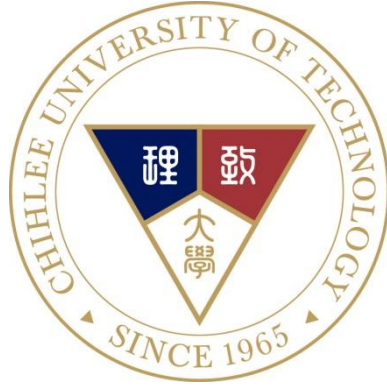


致理科技大學財務金融系  
財金實務專題



你借錢我保密

以科技接受模式探討信用風險平台用戶的使用行為

指導教授：簡銀瑩

學生：白子怡、王泯淇

鄭雅云、白子靜

朱豈鎰、曾世宇

中華民國一一〇年四月

# 專題題目:你借錢我保密

## 以科技接受模式探討信用風險平台用戶的使用 行為

學生: 白子怡、王泯淇、鄭雅云、白子靜、朱豈鉉、曾世宇

### 摘要

#### 摘要內文

信用貸款是根據借款人的信譽所發放的貸款，而申請信用貸款時也不需要提供任何的擔保，隨著信用貸款的普及化，本校設計了信用風險平台提供給本校的學生使用。本研究利用問卷調查的方式，蒐集了 189 份問卷，來分析學生使用信用風險平台的意願等，讓學生更了解此平台的功能。

關鍵字：信用風險平台、信用貸款

## 目錄

<b>第一章、緒論</b> .....	<b>5</b>
第一節、研究動機 .....	5
第二節、研究目的 .....	5
第三節、研究流程 .....	5
<b>第二章、文獻探討</b> .....	<b>6</b>
第一節、信用風險平台介紹 .....	6
第二節、信用風險平台操作介面 .....	8
第三節、科技接受模式 .....	11
<b>第三章、研究方法</b> .....	<b>12</b>
第一節、操作型定義 .....	12
第二節、研究架構 .....	12
表格 2 知覺有用性 .....	14
第四節、知覺易用性 .....	14
第五節、主觀規範 .....	15
表格 4 主觀規範 .....	15
第六節、印象 .....	15
第七節、結果可說明性 .....	16
第八節、任務攸關性 .....	16
第九節、自發性 .....	17
第十節、使用意圖 .....	17
<b>第四章、資料分析</b> .....	<b>18</b>
第一節、敘述性統計分析 .....	18
第二節、皮爾森相關係數分析 .....	22
第三節、迴歸分析 .....	23
<b>第五章、研究結論與建議</b> .....	<b>25</b>
第一節、研究結論 .....	25
第二節、研究建議 .....	25
<b>參考文獻</b> .....	<b>26</b>

## 圖目錄

圖表 1 研究流程.....	5
圖表 2 平台流程圖.....	7
圖表 3 貸款申請圖 2.....	8
圖表 4 貸款申請圖.....	8
圖表 5 貸款申請圖 3.....	9
圖表 6 貸款申請圖 4.....	9
圖表 7 還款作業圖.....	10
圖表 8 還款作業圖 2.....	10
圖表 9 研究架構.....	13

## 表目錄

表格 1 操作型定義.....	12
表格 2 知覺有用性.....	14
表格 3 知覺易用性.....	14
表格 4 主觀規範.....	15
表格 5 印象.....	15
表格 6 結果可說明性.....	16
表格 7 任務攸關性.....	16
表格 8 自發性.....	17
表格 9 使用意圖.....	17
表格 10 知覺有用性敘述統計分析.....	18
表格 11 知覺易用性之敘述統計分析.....	18
表格 12 主觀規範之敘述統計分析.....	19
表格 13 印象之敘述統計分析.....	19
表格 14 結果可說明性之敘述統計分析.....	20
表格 15 任務攸關性之敘述統計分析.....	20
表格 16 自發性之敘述統計分析.....	20
表格 17 使用意圖之敘述統計分析.....	21
表格 18 迴歸結果 3.....	23

# 第一章、緒論

## 第一節、研究動機

根據教育部圓夢助學網統計得知，以 108 學年度為例，大專院校學生申請學貸人數 242,791 人，其中公立學校學生為 55,715 人，而私立卻有 187,076 人。許多背負學貸的學生畢業後，薪資約為 30,000 左右，卻需要每個月拿五分之一左右薪水償還學貸，尤其很多學生來自經濟弱勢家庭。尚未步入社會就扛著債務，在就學階段就已經半工半讀維持生活，難以專注在學業上，在學成績得過且過。

大學生活豐富，社團活動更是多樣，因此大學階段的花費相對其他就學時期來得高出許多，這些花費來自學雜費、購買日用品、通勤、購書、社團費用等，若是在外地就讀大學的同學，還須負擔住宿、三餐花費等開銷，而這些仍不包含各式活動、出遊所產生的額外費用。有時一個突發狀況就可能導致資金短缺，像是筆電突然壞掉需要重新購買，手機送修、進修補習支出等，這些都是金額不小的花費。藉由學生信用風險管理平台幫助學生可以專注在學業上，也可以根據科技接受模式來了解大學生對於網路金流平台的接受度、敏銳度與危機意識。

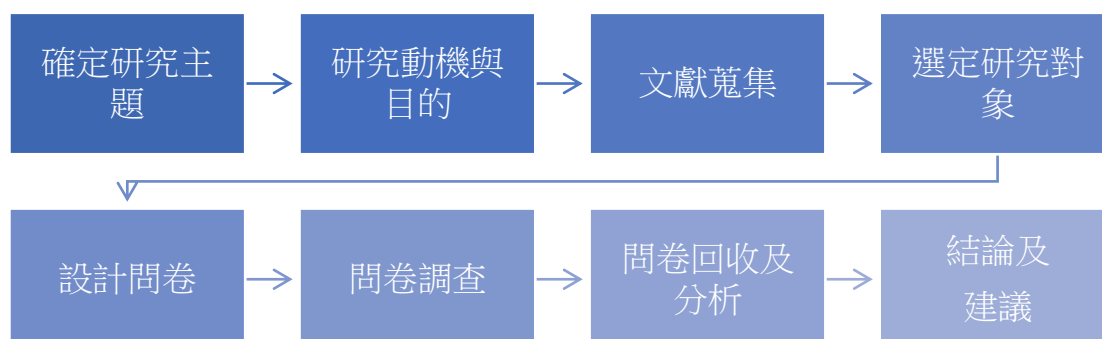
本研究欲了解會影響平台使用意圖的各項因素，包括知覺有用性、知覺易用性、主觀規範、印象、任務攸關性、結果可說明性、使用意圖、自發性，作為未來平台能進一步優化的參考。

## 第二節、研究目的

信用風險平台為本校開創給學生使用的借貸平台，和一般信用貸款的概念相同，皆是以自己的信用向他方借款，並根據研究動機的想法探討此平台對學生是否需要及想要。

- (一)發放問卷探討學生對信用風險平台的需求度及滿意度
- (二)針對問卷結果提供信用風險平台建議及優劣勢

## 第三節、研究流程



圖表 1 研究流程

## 第二章、文獻探討

### 第一節、信用風險平台介紹

信用風險平台是一個新設計的網路借款平台，是本校設計給日四技、日二技的學生使用，主要是希望能夠提供一個安全且隱私的管道給需要的學生生活援助，讓學生多一個管道可選擇。

有借有還，因此在學生申請小額借貸時，學校以信用 5C 分析法根據此學生的九個條件來查看申請人是否通過信用合格的標準，信用 5C 分別為 1.品格(Character)2.能力(Capacity)3.資本(Capital)4.擔保品(Collateral)5.企業環境(Condition of Business)，而學校根據的九項分別為操行成績、學期成績、到課考勤紀錄、獎懲紀錄、服務學習時數、證照點數、課程資訊、學生基本資料、學籍資料，只要以上十項都有符合條件並審核通過，則學校就會以匯款的方式將學生需要的金額轉帳過去。

很多學生即使生活上有困難也不知道該怎麼和其他人求助，一方面擔心自己會被閒言閒語，一方面害怕會被用不同眼光看待，本校的信用風險平台整個借款還款的過程中，學生的個資都將會被保護，不會隨意公開申請人的身分及隱私，保障學生們的安全。

九項審核標準內容：

#### (一)、操行成績

學生操行考核係由系（所、科）主任、班級導師、輔導教官完成初評後，經學務處召開學務會議複評，並提請學生獎懲委員會核定之，考量標準包括學生之言行品德、到課考勤標準、獎懲標準等，以上學期操行成績為基準，若新生(轉學生)於入學學期提出申請，將以 70 分作為本項目的原始成績。

#### (二)、學期成績

學期成績為本校評估學生是否善盡學生本分的重要依據，本系統將按不及格科目之學分數達該學期修習學分比例進行審核並扣分，若新生(轉學生)於入學學期提出申請本項目將不扣分。

#### (三)、到課考勤紀錄

當學生提出生活援助申請時，將以當學期截至提出申請前一段時間所累積之到課考勤紀錄為準，依規定標準於原始成績中扣減。

#### (四)、獎懲紀錄

當學生提出生活援助申請時，將以當學期之獎勵(懲罰)紀錄為準，包括大功(過)、小功(過)、嘉獎、申戒等，依規定標準於原始成績中加分(減分)。

#### (五)、證照點數

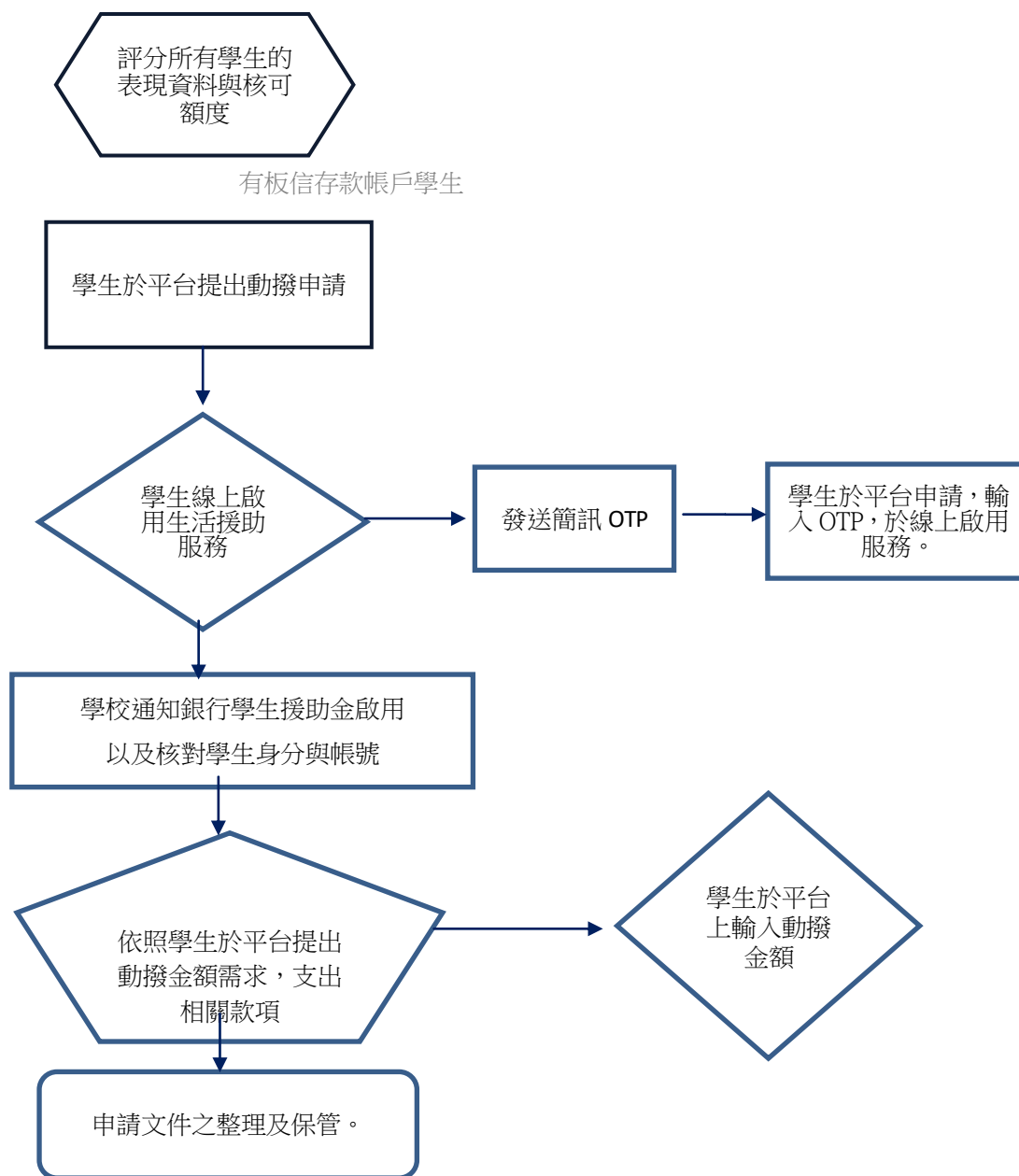
當學生提出生活援助申請時，取得證照已經成功在技能檢定中心依規定集點，按證照等級獎勵標準表所換算累積之點數，於原始成績中加分。

(六)、課程資訊

由於 (二) 學期成績這項只考慮到上一學期的學業成績，並未將本學期學業成績納入，因此將以學生本學期申請停休的學分總數作為本學期學業表現的代理變數，停修學分數愈高者代表本學期學業表現愈不佳，將於原始成績中扣分。

(七)、學籍資料

為了避免學生學期中休學、退學、轉學或是畢業影響到援助金之正常返還，系統必須取得學生在學狀況之資料，一旦發生學期中休學、退學、轉學或是畢業情事，系統應進行援助金返還之清算或是停止申請援助，並提醒同學或管理者注意。



圖表 2 平台流程圖

## 第二節、信用風險平台操作介面

### (一)、貸款申請

- 依學生在校操性成績為基底，經由各加減分項目計算加總後得出總分，始可檢核是否符合貸款資格。若審核結果為駁回時，會發送 mail 通知申貸人。

項目	統計區間	分數明細	小計
操行成績	107學年度 下學期	70分	70分
原始分數總計			70分

項目	統計區間	分數明細	小計
學期成績	107學年度 下學期	--	--
到課考勤紀錄	108學年度 上學期	曠課次數: 1 => -1分	-1分
獎懲紀錄	108學年度 上學期	--	--
證照點數	--	證照點數: 5.500 => 5.5分	5.5分
課程資訊	108學年度 上學期	--	--
借貸信用	--	--	--
加減分項目總計			4.5分

您的貸款資格評估總分 **74.5分**  
可申請援助額度為 **NT\$1,000**

圖表 3 貸款申請圖 2

請選擇您的貸款金額： NT\$2000  NT\$1000

收款支付帳號：台灣Pay

貸款進度通知Email：jacky.tsai@bankpro.com.tw

還款日期：自撥動之日起四個月內。

於作業人員撥款時，依不同第三方支付規格可能產生轉帳手續費，此金額將從貸款金額中扣除。

圖表 4 貸款申請圖



- 可選擇使用台灣 Pay 或街口支付收款。(需先於各行動支付綁定個人銀行帳戶)，通知 email 預設為學生的學校信箱，可自行新增一組外部信箱。
- 點選【傳送動態密碼】按鈕後，發送動態密碼至學生設定的 email 信箱，以確認是否為學生本人來做申貸，輸入 email 內之動態密碼後，點選下一步按鈕，系統會檢核輸入的動態密碼是否正確，若正確則可前往下一步。

圖表 5 貸款申請圖 3

圖表 6 貸款申請圖 4

- 申貸完成後，顯示貸款申請金額及日期並同步發送 email 通知申貸完成。

## (二)、還款作業

- 申貸人還款時,可選擇當面與作業員掃碼還款或由線上提報的還款方式進行還款。

還款提報

### 貸款金額資訊

貸款案號: LC20191212000001  
貸款金額: NT\$1,000  
已還款金額: NT\$0  
剩餘應還款金額: NT\$1,000

### 還款支付資訊

還款帳戶支付別: 台灣Pay  
還款帳戶: 收款

臺灣中小企業銀行  
0000032062494728  
台灣Pay

\* 轉出帳戶後四碼: \_\_\_\_\_  
\* 轉出金額: \_\_\_\_\_  
\* 轉出日期: \_\_\_\_\_

提報

圖表 7 還款作業圖

- 還款時,請點選「還款提報頁」利用支付工具掃描款帳戶 QR code 截圖,可選擇一次還清或分批多次還款,於系統輸入轉出帳戶後四碼、轉出金額、轉出日期。待系統作業人員確認還款金額入帳後,系統會發送 E-Mail 通知申請人。若該貸款案件已還完所有貸款金額,則系統一併將貸款案件結案。

還款提報審核 / 明細

### 貸款金額資訊

貸款案號: LC20200103000001  
申請人: 10607252 陳宗裕  
貸款金額: NT\$1,000  
已還款金額: NT\$400

### 還款支付資訊

還款提報狀態: 待處理  
還款帳號後四碼: 1357  
還款金額: NT\$200  
還款日期: 2020/01/06

### 審核作業

實際入帳金額: 200

審核結果:  已還款入帳  駁回

確認送出 上一頁

圖表 8 還款作業圖 2

### 第三節、科技接受模式

科技接受模式(Technology Acceptance Model, TAM)是由 Davis (1986)所提出，以 Fishbein 和 Ajzen(1975)發展出的理性行為理論(theory of reasoned action, TRA)為基礎，展用以研究接受資訊系統和資訊科技的決定因素，以預測個人使用資訊系統和資訊科技的行為意圖與接受的程度。

Davis(1986)認為外部變數會影響使用者內部變數（即心理因素），而 TAM 主張對於使用者接受科技而言，「知覺有用性」與「知覺易用性」，為兩個最主要的信念變數，影響使用者對新科技的使用態度，進而影響具體的行為表現，且在證實研究上已具有高的解釋力，並達到模型簡潔的要求。

#### (一)、知覺有用性(Perceived Usefulness, 簡稱 PU)

科技接受模式假設當使用者知覺認為此系統容易被使用時，會促進使用者以相同的努力完成更多的工作，改善或提高工作績效，亦即當潛在使用者知覺到某一系統的有用程度愈高時，會對該系統愈會抱持正面的態度，此行為是主觀的（Davis, Bagozzi, and Warshaw 1989）。例如：當我們在使用某系統或網站時，若此系統或網站能提高工作效率或工作表現時，會讓我們認為此系統或網站是好用的，藉此提升我們對此知覺有用程度（賴泰翰、吳思嫻 2014）

信用風險平台服務宗旨為援助經濟生活突臨困頓之學生，以小額借款的方式暫時提供學生資金自由運用，亦能減少學生私下金錢往來之衝突，以及避免因借錢難以啟齒之事影響人際關係，此部分以科技接受模式中的知覺有用性探討信用風險平台對學生提升生活品質、減輕經濟壓力是否有用。

#### (二)、知覺易用性（Perceived ease-of-use，簡稱 PEOU）

所謂「易用」需要符合易於學習、快速使用及相對無錯這三個部分。易用性的定義為使用者對新的技術或系統使用的難易程度，易用性設計的重點在於讓產品的設計能夠符合使用者的需求及習慣(維基百科)。從 Davis 的 TAM 的理論中可得知，知覺易用性含有使用者對成本效益的評估，所以不論使用者接觸到新的資訊、新科技操作學習的難易程度，其知覺上會透過其個人價值判斷後而加以取捨，此外使用者個人屬性如個人背景、資質、興趣不同以及使用者實質效益皆會影響到其價值判斷(郭裕元 2013)。學生信用風險，將參考援引金融業傳統的小額信用評分模型，以最簡單且有效的方式來管理這個平台，主要由四大構面來評分，包括個人屬性構面(即授款對象)、授信使用情形構面、信用卡使用情形構面、聯徵查詢紀錄構面等。另外我們會使用相對比較方便、簡單的還款方式來讓使用者還錢，像是可是用台灣 pay 來還款，還可以省手續費，這樣就不用往常的繳費方式還要收到臨櫃繳費，最後再以科技接受模式來探討信用風險平台對使用者的影響。

## 第三章、研究方法

### 第一節、操作型定義

研究變項	操作型定義
知覺有用性	信用風險平台的用戶認為使用信用風險平台能增進學習上的效率和生活品質的程度。
知覺易用性	信用風險平台的用戶認為其操作的容易程度與接觸管道便利程度。
主觀規範	用戶在使用信用風險平台時，所感受到其社會觀感是正面或負面評價。
印象	信用風險平台對用戶的社交地位影響程度。
任務攸關性	信用風險平台的用戶認為運用信用風險平台於學習上相關與密切程度。
結果可說明性	信用風險平台的用戶認為能清楚向他人說明使用信用風險平台的結果。
使用意圖	信用風險平台的使用族群遇到經濟壓力時會首先考慮信用險平台，也會期待再次使用信用風險平台。
自發性	信用風險平台的使用族群會主動嘗試新科技產品和上網搜尋新技術應用的資料。

表格 1 操作型定義

### 第二節、研究架構

本研究目的藉由潛在客群調查與分析，研究客群對於信用風險平台的使用理由以及使用考量，確認未來運行的可行性，本研究主要調查內容為：信用風險平台對使用者的生活是否有幫助，以及了解對於信用風險平台的接受情況。而問券的發放對象為致理科技大學可使用借貸平台的學生，由於平台還在成長期階段，所以主要針對潛在客群問卷研究。

個人在採取某一項特定行為時，會受到社會觀感、刻板印象、宗教信仰等因素，驅使應是否執行該特定行為，因此當正向主觀規範越強烈，越容易認為從事該行為是有用的。因此提出假設 H1:主觀規範對知覺有用性有正向顯著影響。

借錢為較為私密的事，會影響在他人心中的印象，進而動搖自己的社會地位，因而探討用戶對信用風險平台的出現是否能改善上述問題，若印象為顯著正向，是否對其有用性增加。

因此提出假設 H2：印象對知覺有用性有正向顯著影響

此平台為設計給本校學生使用的借貸平台，希望學生能在此平台中得到生活中的援助，改善生活品質得到更好的學習成效。

因此提出假設 H3：任務攸關性對知覺有用性有正向顯著影響

此平台設計不會太過複雜，用戶能在使用過後了解此平台的使用方法及相關流程並說明給他人了解。

因此提出假設 H4：結果可說明性對知覺有用性有正向顯著影響

Davis (1989)提出「科技接受模式時，認為模型中的『知覺易用性』與『知覺有用性』並不是兩個不相干的變數，前者對後者存在著正向且顯著的影響。」意即在兩個相同系統中，用戶通常認為較易使用的系統，也會被認為較為有用。

因此提出假設 H5：知覺易用性對知覺有用性有正向顯著影響

界面的設計，不僅要讓新手可以自行理解、正確操作，或者方便找到解惑提示，在使用時不會產生挫敗感，在過程中不會感到煩躁，甚至提供捷徑以提升操作效率給予好的使用者體驗，之後持續使用的意願會增加，用戶認為較易使用的系統，通常也比較願意嘗試使用。

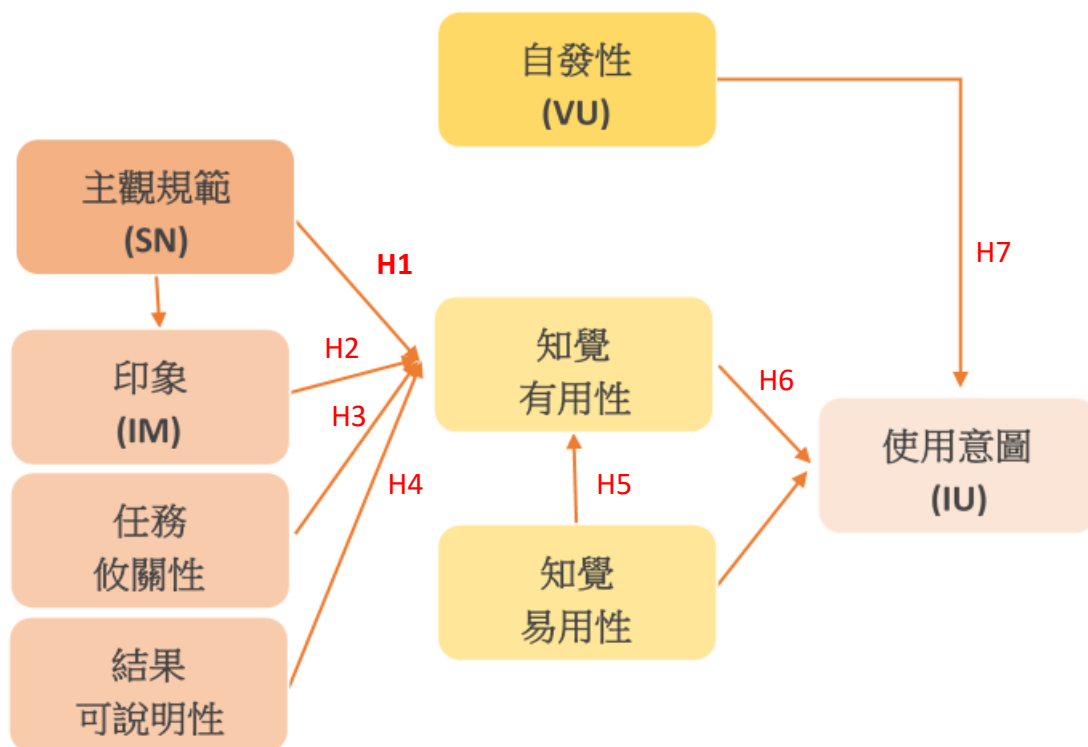
因此提出假設 H6：知覺易用性對使用意圖有正向顯著影響

當用戶認為此平台能夠提升自身的生活品質以及能夠增進學習效率或減少使用時間，會讓我們認為此平台是好用的，將會使用戶更加願意嘗試。

因此提出假設 H7:知覺有用性對使用意圖有正向顯著影響

自發性為內在驅使外在的行動，當用戶願意主動嘗試新產品或新技術時，會使用戶增加使用的意圖，因此用戶的自發性越強，使用的意圖也越大。

因此提出假設 H8:自發性對使用意圖有正向顯著影響



圖表 9 研究架構

### 第三節、知覺有用性

#### (一)、操作性定義

信用風險平台的用戶認為使用信用風險平台能增進學習上的效率和生活品質的程度。

#### (二)、衡量

本部份之變項衡量乃依據以科技接受模式探討 Facebook 對使用者之影響(吳智鴻及蔡依錚, 2014), 及以科技接受模式探討智慧型手機使用行動支付意願之研究(葉惠忠、李奕葳, 2019)之衡量表設計概念修訂而成。

項目	題項	衡量變數	衡量尺度	文獻來源
知覺有用性	1	我覺得使用信用風險平台對我的生活是有幫助		吳智鴻及蔡依錚(2014)。以科技接受模式探討 Facebook 對使用者之影響(2018)。以科技接受模式探討智慧型手機使用行動支付意願之研究。
	2	我覺得使用信用風險平台能增進我的生活品質	李克特 (Likert) 五點尺度	
	3	我覺得使用信用風險平台能多少減輕我的經濟壓力		

表格 2 知覺有用性

### 第四節、知覺易用性

#### (一)、操作性定義

信用風險平台的用戶認為其操作的容易程度與接觸管道便利程度。

#### (二)、衡量

本部份之變項衡量乃依據以科技接受模式探討二輪式電動代步車消費者接受程度(梁世安及余國璋, 2005)之衡量表設計概念修訂而成。

項目	題項	衡量變數	衡量尺度	文獻來源
知覺易用性	1	我認為學習使用信用風險平台是容易的		梁世安及余國璋(2005)。以科技接受模式探討二輪式電動代步車消費者接受程度。
	2	對我而言, 要很熟練使用信用風險平台是很容易的	李克特 (Likert) 五點尺度	
	3	我覺得使用信用風險平台需要專業人士指導程度低		

表格 3 知覺易用性

## 第五節、主觀規範

(一)、用戶在使用信用風險平台時，所感受到其社會觀感是正面或負面評價。

(二)、衡量

本部份之變項衡量乃依據(Venkatesh& Davis, 2000)之衡量表設計概念修訂而成。

項目	題項	衡量變數	衡量尺度	文獻來源
主觀規範	1	我覺得我周遭的家人朋友認同我使用信用風險平台來進行貸款		
	2	我周遭也有朋友使用不同管道進行貸款(例如向同學、父母或其他親屬、長輩借錢等)	李克特 (Likert) 五點尺度	郭裕元(2013)。以科技接受模式探討影響消費者使用智慧電動車意圖之要素
	3	我覺得周遭的家人朋友認為使用信用風險平台是正面的		
	4	我周遭的家人朋友會鼓勵我使用信用風險平台		

表格 4 主觀規範

## 第六節、印象

(一)、操作性定義

信用風險平台對用戶的社交地位影響程度。

(二)、衡量

本部份之變項衡量乃依據(Venkatesh& Davis, 2000)之衡量表設計概念修訂而成。

項目	題項	衡量變數	衡量尺度	文獻來源
印象	1	我覺得使用信用風險平台能比較好的保護我的財務隱私	李克特 (Likert) 五點尺度	郭裕元(2013)。以科技接受模式探討影響消費者使用智慧電動車意圖之要素
	2	我覺得使用信用風險平台能比較好的維護我的人際關係		

表格 5 印象

## 第七節、結果可說明性

### (一)、操作性定義

信用風險平台的用戶認為能清楚向他人說明使用信用風險平台的結果。

### (二)、衡量

本部份之變項衡量乃依據(Venkatesh & Davis, 2000)之衡量表設計概念修訂而成。

項目	題項	衡量變數	衡量尺度	文獻來源
結果可說明性	1	我能清楚的向其他人說明使用信用風險平台的結果	李克特 (Likert) 五點尺度	郭裕元(2013)。以科技接受模式探討影響消費者使用智慧電動車意圖之要素

表格 6 結果可說明性

## 第八節、任務攸關性

### (一)、操作性定義

信用風險平台的用戶認為運用信用風險平台於學習上相關與密切程度。

### (二)、衡量

本部份之變項衡量乃依據(Venkatesh & Davis, 2000)之衡量表設計概念修訂而成。

項目	題項	衡量變數	衡量尺度	文獻來源
任務攸關性	1	對我的學習而言，使用信用風險平台是重要的	李克特 (Likert) 五點尺度	郭裕元(2013)。以科技接受模式探討影響消費者使用智慧電動車意圖之要素
	2	我認為使用信用風險平台，可以提升我的學習品質		

表格 7 任務攸關性



## 第九節、自發性

### (一)、操作性定義

信用風險平台的使用族群會主動嘗試新科技產品和上網搜尋新技術應用的資料。

### (二)、衡量

本部份之變項衡量乃依據(Venkatesh & Davis, 2000)之衡量表設計概念修訂而成。

項目	題項	衡量變數	衡量尺度	文獻來源
自發性	1	我平常就喜歡主動嘗試新的科技產品	李克特 (Likert)	郭裕元(2013)。以科技接受模式探討影響消費者使用智慧電動車意圖之要素
	2	我會上網搜尋新技術應用的資料	五點尺度	

表格 8 自發性

## 第十節、使用意圖

### (一)、操作性定義

信用風險平台的使用族群遇到經濟壓力時會首先考慮信用險平台，也會期待再次使用信用風險平台。

### (二)、衡量

本部份之變項衡量乃依據(Venkatesh & Davis, 2000)之衡量表設計概念修訂而成

項目	題項	衡量變數	衡量尺度	文獻來源
使用意圖	1	信用風險平台是我以後面臨經濟壓力時的第一選擇	李克特 (Likert)	郭裕元(2013)。以科技接受模式探討影響消費者使用智慧電動車意圖之要素
	2	我會期待再次使用信用風險平台	五點尺度	

表格 9 使用意圖

## 第四章、資料分析

### 第一節、敘述性統計分析

#### (一)、知覺有用性之敘述統計分析

填答問卷者對於「知覺有用性」構面之 3 題問項差異存在，標準差至少為 0.71 以上，此可表示填答問卷者對於「知覺有用性」之問項呈現多元看法，在平均數部分，填答問卷者對於「知覺有用性」構面之間問項皆具 3.43 以上，表示對於「知覺有用性」構面的問題是被接受的。

依據以上資料顯示受訪者，比較在意信用風險平台對受訪者的生活是否有幫助；而較不在意信用風險平台能否減輕經濟壓力。

題項	衡量變數	平均數	標準差
1	我覺得使用信用風險平台對我的生活是有幫助的	3.54	0.74
2	我覺得使用信用風險平台能增進我的生活品質	3.46	0.71
3	我覺得使用信用風險平台能多少減輕我的經濟壓力	3.43	0.73

表格 10 知覺有用性敘述統計分析

#### (二)、知覺易用性之敘述統計分析

填答問卷者對於「知覺易用性」構面之 3 題問項差異存在，標準差至少為 0.75 以上，此可表示填答問卷者對於「知覺易用性」之問項呈現多元看法，在平均數部分，填答問卷者對於「知覺易用性」構面之間問項皆具 3.53 以上，表示對於「知覺易用性」構面的問題是被接受的。

依據以上資料顯示受訪者，比較在意信用風險平台對受訪者學習使用上是容易的；而較不在意信用風險平台是否需要專業人士指導程度低。

題項	衡量變數	平均數	標準差
1	我認為學習使用信用風險平台是容易的	3.74	0.81
2	對我而言，要很熟練使用信用風險平台是很容易的	3.72	0.81
3	我覺得使用信用風險平台需要專業人士指導程度低	3.53	0.75

表格 11 知覺易用性之敘述統計分析

### (三)、主觀規範之敘述統計分析

填答問卷者對於「主觀規範」構面之 4 題問項差異存在,標準差至少為 0.76 以上,此可表示填答問卷者對於「主觀規範」之問項呈現多元看法,在平均數部分,填答問卷者對於「主觀規範」構面之間問項皆具 3.19 以上,表示對於「主觀規範」構面的問題是被接受的。

依據以上資料顯示受訪者,比較在意周遭的家人朋友認為使用信用風險平台是正面的;而較不在意周遭是否也有朋友使用信用風險平台。

題項	衡量變數	平均數	標準差
1	我覺得我周遭的家人朋友認同我使用信用風險平台來進行貸款	3.34	0.76
2	我周遭也有朋友使用不同管道進行貸款(例如向同學、父母或其他親屬、長輩借錢等)	3.19	0.90
3	我覺得周遭的家人朋友認為使用信用風險平台是正面的	3.49	0.77
4	我周遭的家人朋友會鼓勵我使用信用風險平台	3.26	0.79

表格 12 主觀規範之敘述統計分析

### (四)、印象之敘述統計分析

填答問卷者對於「印象」構面之 2 題問項差異存在,標準差至少為 0.77 以上此可表示填答問卷者對於「印象」之問項呈現多元看法,在平均數部分,填答問卷者對於「印象」構面之間問項皆具 3.22 以上,表示對於「印象」構面的問題是被接受的。

依據以上資料顯示受訪者,比較在意使用信用風險平台能有比較好的保護財務隱私;而較不在意使用信用風險平台能有比較好的維護我的人際關係。

題項	衡量變數	平均數	標準差
1	我覺得使用信用風險平台能比較好的保護我的財務隱私	3.55	0.77
2	我覺得使用信用風險平台能比較好的維護我的人際關係	3.22	0.82

表格 13 印象之敘述統計分析

#### (五)、結果可說明性之敘述統計分析

填答問卷者對於「結果可說明性」構面之 1 題問項存在,標準差至少為 0.76 以上,此可表示填答問卷者對於「結果可說明性」之問項呈現多元看法,在平均數部分,填答問卷者對於「結果可說明性」構面之間問項皆具 3.59 以上,表示對於「結果可說明性」構面的問題是被接受的。

題項	衡量變數	平均數	標準差
1	我能清楚的向其他人說明使用信用風險平台的結果	3.59	0.76

表格 14 結果可說明性之敘述統計分析

#### (六)、任務攸關性之敘述統計分析

填答問卷者對於「任務攸關性」構面之 2 題問項差異存在,標準差至少為 0.77 以上,此可表示填答問卷者對於「任務攸關性」之問項呈現多元看法,在平均數部分,填答問卷者對於「任務攸關性」構面之間問項皆具 3.25 以上,表示對於「任務攸關性」構面的問題是被接受的。

依據以上資料顯示受訪者,比較在意對受訪者的學習而言,使用信用風險平台是重要的;而較不在意信用風險平台是否可以提升我的學習品質。

題項	衡量變數	平均數	標準差
1	對我的學習而言,使用信用風險平台是重要的	3.35	0.80
2	我認為使用信用風險平台,可以提升我的學習品質	3.25	0.77

表格 15 任務攸關性之敘述統計分析

#### (七)、自發性之敘述統計分析

填答問卷者對於「自發性」構面之 2 題問項差異存在,標準差至少為 0.74 以上,此可表示填答問卷者對於「自發性」之問項呈現多元看法,在平均數部分,填答問卷者對於「自發性」構面之間問項皆具 3.58 以上,表示對於「自發性」構面的問題是被接受的

依據以上資料顯示受訪者,比較在意會上網搜尋新技術應用的資料;而較不在意會主動嘗試新科技產品。

題項	衡量變數	平均數	標準差
1	我平常就喜歡主動嘗試新的科技產品	3.58	0.74
2	我會上網搜尋新技術應用的資料	3.72	0.74

表格 16 自發性之敘述統計分析

(八)、使用意圖之敘述統計分析

填答問卷者對於「使用意圖」構面之 2 題問項差異存在,標準差至少為 0.78 以上,此可表示填答問卷者對於「使用意圖」之問項呈現多元看法,在平均數部分,填答問卷者對於「使用意圖」構面之間問項皆具 3.36 以上,表示對於「使用意圖」構面的問題是被接受的。

依據以上資料顯示受訪者,比較在意會期待再次使用信用風險平台;而較不在意信用風險平台是以後面臨經濟壓力時的第一選擇。

題項	衡量變數	平均數	標準差
1	信用風險平台是我以後面臨經濟壓力時的第一選擇	3.36	0.92
2	我會期待再次使用信用風險平台	3.41	0.78

表格 17 使用意圖之敘述統計分析

## 第二節、皮爾森相關係數分析

		相關性			
		使用意圖	知覺有用性	知覺易用性	自發性
使用意圖	皮爾森 (Pearson) 相關性	1	.718**	.555**	.662**
	顯著性 (雙尾)		<.001	<.001	<.001
	N	185	185	185	185
知覺有用性	皮爾森 (Pearson) 相關性	.718**	1	.581**	.598**
	顯著性 (雙尾)	<.001		<.001	<.001
	N	185	185	185	185
知覺易用性	皮爾森 (Pearson) 相關性	.555**	.581**	1	.626**
	顯著性 (雙尾)	<.001	<.001		<.001
	N	185	185	185	185
自發性	皮爾森 (Pearson) 相關性	.662**	.598**	.626**	1
	顯著性 (雙尾)	<.001	<.001	<.001	
	N	185	185	185	185

\*\* 相關性在 0.01 層級上顯著 (雙尾)。

		相關性					
		知覺有用性	主觀規範	任務攸關性	結果可說明性	印象	知覺易用性
知覺有用性	皮爾森 (Pearson) 相關性	1	.673**	.730**	.641**	.703**	.581**
	顯著性 (雙尾)		<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	185	185	185	185	185	185
主觀規範	皮爾森 (Pearson) 相關性	.673**	1	.709**	.654**	.721**	.608**
	顯著性 (雙尾)	<.001		<.001	<.001	<.001	<.001
	N	185	185	185	185	185	185
任務攸關性	皮爾森 (Pearson) 相關性	.730**	.709**	1	.647**	.741**	.480**
	顯著性 (雙尾)	<.001	<.001		<.001	<.001	<.001
	N	185	185	185	185	185	185
結果可說明性	皮爾森 (Pearson) 相關性	.641**	.654**	.647**	1	.678**	.664**
	顯著性 (雙尾)	<.001	<.001	<.001		<.001	<.001
	N	185	185	185	185	185	185
印象	皮爾森 (Pearson) 相關性	.703**	.721**	.741**	.678**	1	.546**
	顯著性 (雙尾)	<.001	<.001	<.001	<.001		<.001
	N	185	185	185	185	185	185
知覺易用性	皮爾森 (Pearson) 相關性	.581**	.608**	.480**	.664**	.546**	1
	顯著性 (雙尾)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	
	N	185	185	185	185	185	185

\*\* 相關性在 0.01 層級上顯著 (雙尾)。

我們透過皮爾森相關係數分析來了解本研究欲探討的變數間之相關程度。從表 10 可以看到，使用意圖與自發性、知覺有用性以及知覺易用性間均呈現正向的顯著關係，其相關係數分別為 0.662、0.718 以及 0.555，且均達統計上 1% 的顯著水準，與本研究之假說六、假說七、假說八之預期相符。

我們認為用戶在使用風險平台時，所感受到其社會觀感、對用戶的社交地位影響、與學習的密切程度、能清楚的向他人說明使用結果及平台的操作簡易程度若為正面的，會讓使用者認為此平台能增進學習上的效率和生活品質。表 11 中主觀規範與知覺有用性相關係數為 0.673；印象與知覺有用性相關係數為 0.703；任務攸關性與知覺有用性相關係數為 0.730；結果可說明性與知覺有用性相關係數為 0.641；知覺易用性與知覺有用性相關係數為 0.581，皆為正值且達到 1% 的顯著水準，符合本研究假說一到假說五的五項預期。

### 第三節、迴歸分析

由於皮爾森相關係數僅能分析單項變數間的變化，本研究因此利用迴歸分析模型，同時控制多個自變數，以便了解在應變數為知覺有用性以及使用意圖的情況下，分別受到不同自變數之影響程度以及方向，從而得到使用者對信用風險平台更為全面的了解。

模型一		非標準化係數		標準化係數	T	顯著性	共線性統計量	
		B	標準錯誤	$\beta$			允差	VIF
1	(常數)	1.65	0.552		2.988	0.003 <sup>***</sup>		
	知覺易用性	0.184	0.063	0.188	2.906	0.004 <sup>***</sup>	0.503	1.989
	主觀規範	0.13	0.057	0.165	2.26	0.025 <sup>**</sup>	0.392	2.551
	任務攸關性	0.595	0.093	0.445	6.417	0	0.436	2.295
	結果可說明性	0.308	0.185	0.12	1.662	0.098 <sup>*</sup>	0.406	2.464
a 應變數: 知覺有用性								
模型二		非標準化係數		標準化係數	T	顯著性	共線性統計量	
		B	標準錯誤	$\beta$			允差	VIF
1	(常數)	-0.527	0.464		-1.135	0.258 <sup>**</sup>		
	知覺易用性	0.053	0.05	0.068	1.071	0.285 <sup>**</sup>	0.541	1.847
	自發性	0.377	0.074	0.332	5.127	0	0.525	1.904
	知覺有用性	0.381	0.049	0.48	7.729	0	0.572	1.75
a 應變數: 使用意圖								

表格 18 迴歸結果 3

透過模型一的迴歸分析，可以了解到知覺易用性、主觀規範、印象、任務攸關性以及結果可說明性等五個自變數對應變數知覺有用性之標準化係數均為正值，分別為 0.178、0.107、0.205、0.368 以及 0.075，與本研究預期之方向一致，而除了自變數結果可說明性未達顯著水準之外，餘自變數知覺易用性、印象以及任務攸關性均達統計上 1% 之顯著水準，另自變數主觀規範則達統計上的輕微顯著性(單尾機率 P 值為 0.078)。本研究認為，自變數結果可說明性不顯著的原因，可能係因本平台使用的資料均與使用者的個人在校學習成效相關，較屬個人隱私，可能因此導致使用者對於將平台的操作結果向他人說明的意願不高，因此無法呈現顯著的水準。

透過模型二的迴歸分析，可以了解到知覺易用性、自發性、知覺有用性三個自變數對應變數使用意圖之標準化係數亦均為正值，分別為 0.068、0.332、0.48，與本研究預期之方向一致，而除了自變數知覺易用性未達顯著水準之外，餘自變數自發性、知覺有用性均達統計上 1% 之顯著水準。本研究認為，自變數知覺易用性於模型二當中不顯著的原因，可能是因為信用風險平台本身使用上並不困難，只要利用學生帳號密碼登入後，系統平台的介面皆會引導使用者如何進行操作並有相關說明，因此自變數知覺易用性的評估，對於使用意圖的影響就難以在迴歸模型當中顯現。



## 第五章、研究結論與建議

### 第一節、研究結論

#### (一)、優劣勢

根據平均數及標準差的計算結果，標準差在知覺有用性、知覺易用性、主觀規範、印象、任務攸關性、自發性、使用意圖此八項皆為 0.7 以上，得知使用者對此八項具有多元的看法，而平均數在此八項皆在 0.3 以上，得知受測者對於此八項特性構面的問題是能接受的。

進而透過皮爾森係數及回歸分析了解到透過此次研究了解信用風險平台的優點為：學習快速能方便使用、安全且隱私的借貸環境、提升生活品質使學習過程穩定，而缺點為：學校需要經過多種條件的檢視及確認才進行撥款的動作，若時間較急促較不方便、學校目前開放的借貸額度較低，僅能幫助基本的生理需求因此較少人詢問使用。

### 第二節、研究建議

在校生平均一學期書籍費和證照費約 3000 元左右，目前信用風險平台存在貸款額度太低，使用人數太少的問題，若貸款最高額度提至 3000 元，方能提升需要幫助的同學使用意願，呼應信用風險平台的宗旨。

另外，在操作介面上可在借、還款程序結束後，設立使用者滿意度回饋及建議的頁面，收集到的數據能成為日後平台改進的依據。

現今行動支付普及，而目前平台只有台灣 pay 以及街口兩種收付工具，日後可再新增如：LINE Pay、PI 錢包等支付工具，提供借、還款時多元選擇，現在因研究限制沒辦法納入學生社經地位，建議以後的研究者可以考慮加入。

## 參考文獻

梁世安、余國璋(2005)。以科技接受模式探討二輪式電動代步車 消費者接受程度  
<http://www.academic-journals.org/Marketing/Paper/v2n2-2005-summer/v2n2p1.pdf>

郭裕元(2013)。以科技接受模式探討影響消費者使用智慧電動車意圖之要素。國立成功大學工學院工程管理碩士在職專班碩士論文。取自：  
<http://repository.ncku.edu.tw/retrieve/188563/3011917002-000007.pdf>

賴泰翰、吳思嫻(2014)。以科技接受模式探討 Facebook 對使用者之影響。元智大學第十九屆專題論文。取自：<https://sites.google.com/site/yzuim19they/home/what-is-tam>

吳智鴻、蔡依鐔(2014)以科技接受模式來探討社群網站 Facebook 的使用意圖。國立台中教育大學數位內容科技研究所。取自：  
<http://ir.lib.ntust.edu.tw/bitstream/987654321/41278/2/Using+Technology+Acce>

葉惠忠、李奕葳(2019)以科技接受模式探討智慧型手機使用行動支付意願之研究。國立高雄科技大學企業管理系碩士在職專班碩士論文。取自：  
[http://dba.nkust.edu.tw/uploads/bulletin\\_file/file/5dc57e81841a8e291b0000c3/File.pdf](http://dba.nkust.edu.tw/uploads/bulletin_file/file/5dc57e81841a8e291b0000c3/File.pdf)

易用性。取自維基百科。

<https://zh.m.wikipedia.org/zh-tw/%E6%98%93%E7%94%A8%E6%80%A7>

圓夢助學網。

<https://www.edu.tw/helpdreams/cp.aspx?n=9AC8D0E0C33FF2BF&s=1CB31DF183066B41>

Fishbein, M. & Ajzen, I. (1975). *Belief, attitude, intention, and behavior: An introduction to theory and research*. Reading, MA: Addison-Wesley

Davis, F.D. (1986) A Technology Acceptance Model for Empirically Testing New End-User Information Systems: Theory and Results. Sloan School of Management, Massachusetts Institute of Technology.

Davis, F.D., Bagozzi, R.P. and Warshaw, P.R. (1989), 'User acceptance of computer technology: a comparison of two theoretical models', *Management Science*, Vol. 35, No. 8, pp. 982-1003.

Venkatesh, V., & Davis, F. D. (2000). A theoretical extension of the technology acceptance model: Four longitudinal field studies. *Management Science*, 46(2), 186-204.