

臺北市政府地政局暨所屬機關
112 年度員工自行研究報告

行動支付方式繳納地政規費認知之研究
-以建成所之案件申請人或代理人為例

研究單位：臺北市建成地政事務所
研究人員：黃耀群

中華民國 112 年 11 月

臺北市政府地政局及所屬機關年研究報告提要表

填表人：黃耀群 電話：23062122分機102 填表日期：112年11月10日

研究項目

研究單位：臺北市建成地政事務所
研究人員：黃耀群

研究期間
111/05~112/10

報告內容摘要

建議事項

建議參採機關

本研究經由文獻回顧，發現大部分探討消費者是否採用行動支付及其影響因素研究的文獻，係採取科技接受模式的理論觀點或以層級分析法探討其因素。若由科技接受模式觀點，民眾認知行動支付有用性和易用性為最重要的關鍵。
經研究發現，習慣使用行動支付或本次以信用卡繳費、民眾認知安全性、手機容易操作和收件是否快速為影響使用行動支付意願的因素。另女性、年長者使用意願偏低，建議優先協助。

1. 部分民眾不清楚行動支付可以繳費，認知行動支付繳費有手續費，或認為政府宣導不夠，可適時舉辦宣導活動，或在地政士座談會等場合向地政士說明。另部分民眾認為行動支付沒有比較方便，和收件沒有比較快速，應讓民眾覺得行動支付比較有利，或整體收件流程確實變得比較順暢，初期或可辦理優惠活動。
2. 已經習慣使用行動支付和認知安全性為重要因素，故提升社會整體行動支付使用率，和民眾對行動支付安全性的信任應為重要關鍵，故應加強相關資訊軟硬體設備之安全性。

臺北市各地政事務所

臺北市政府地政局

註：建議參採機關欄，請研究者就每一建議事項填註參採機關。

目錄

壹、緒論

一、研究動機與目的

二、研究範圍

三、研究方法與流程

貳、文獻探討

一、行動支付之定義

二、行動支付繳納地政規費之現況

三、影響使用行動支付之因素

參、資料分析

一、問卷設計

二、問卷分析

肆、結論與建議

伍、參考文獻

陸、附錄

壹、緒論

一、研究動機及目的

本市各地政事務所早期僅得以現金繳納地政規費，民國 90 年代陸續開放以匯款及金融卡臨櫃繳費（富邦 E 化繳費網），自 102 年起又陸續開放以悠遊卡、信用卡等方式臨櫃繳費，107 年 3 月臺北市智慧地所系統上線後，更開放線上繳費，及使用手機臨櫃繳費，期能減少民眾以現金繳納地政規費之不便，達成簡政便民、提升服務品質、減少現金使用及智慧城市等目標，故實施手機行動支付繳費已有數年。

為達成非現金支付之目標，本市訂有非現金支付比率之 KPI，目前本市檢討非現金支付比率，係包括所有現金以外之支付方式，如匯款、支票等，而非現金支付方式尚包括電子支付方式，如悠遊卡、信用卡、手機行動支付（下稱行動支付）等；其中以行動支付消費日常用品，在一般日常生活中已相當普遍，但行動支付繳納地政規費之比率仍然偏低。

查行政院也早在 2015 年把提升行動支付之比率當成重點發展項目，目前全臺各縣市多已開放使用行動支付繳納行政規費。本府資訊局於 2017 年建立「pay.taipei」智慧支付整合平臺，整合本市各項規費繳納功能，民眾可透過與本府合作之智慧支付業者繳費，達到省時便利性，期望提供外部及內部效益¹。嗣後 pay.taipei 繳費功能於手機上整合進台北通 APP，惟近期新聞報導，本市每年需花費 600 萬元維護台北通 APP，繳費功能使用率低，似淪為蚊子館。

行動支付作為日常生活中，民眾消費之一種支付方式，地政機關雖可要求民眾僅能使用手機以外之非現金支付工具，如匯款、悠遊卡、信用卡等，但似應回應民眾以手機繳納規費之需求，惟地政機關提供行動支付之設備，包括軟體成本，如地政整合系統改版維護之成本，和民眾端手機 APP 之維護成本，以及市府和各個行動支付業者合作經營之成本，以及提供機台設備之成本。故地政機關提供行動支付繳納規費之服務，應考量是否符合成本效益，從民眾對使用行動支付之態度，或可評估是否繼續提供行動支付繳納規費服務，擬從本所繳納規費之申請人或代理人，調查對行動支付繳費之認知，以作為未來施政之參考，故進行本研究。

二、研究範圍

(一) 本研究所稱地政規費，係指土地法第 65 條、第 67 條、第 76

¹ 陳光和(2017/10)。淺談行動支付－以臺北市政府智慧支付整合平臺(pay.taipei)為例。

條及第 79 條之 2 規定之登記費、書狀費、工本費及閱覽費及土地法第 47 條之 2 規定之土地複丈費及建築改良物測量費。因測量規費亦在地所收件櫃檯繳納，排除申請測量案件之繳納項目似無實益，故本研究之地政規費，係就繳納全部規費之申請人或代理人調查。

- (二)本研究以使用手機感應或掃描條碼之支付方式為研究範圍，其他屬非現金支付，但並未使用手機之支付方式，例如悠遊卡、信用卡、匯款、支票等，不在本研究之研究範圍。
- (三)經文獻回顧後，發現類此探討影響使用行動支付之關鍵因素之研究，多採取「科技接受模式」，或使用層級分析法即專家問卷，本研究認為二者切入角度不同，但其實目標大致相同，故本研究以科技接受模式為理論架構。
- (四)為擴大了解使用者對行動支付之認知，本研究以 112 年至本所申請服務之民眾、地政士、登記助理員等為問卷調查對象。
- (五)由於目前以行動支付繳納地政規費之比例及人數仍偏低，故本所在調查時，難以調查實際使用行動支付繳納規費之民眾，而是假設性調查可能使用行動支付之接受度或意願，此為本研究之限制。

三、研究方法與流程

- (一)本研究先進行文獻回顧，整理科技接受模式之內涵，探討該理論模式在分析使用行動支付之應用。
- (二)以問卷調查方式，調查使用者對行動支付之使用情形及意願，設計出問卷後，於 112 年中期，訪談至本所申請服務之民眾、地政士、登記助理員及志工等。之後整理出有效問卷，統計各項目之回答比例，以敘述性統計及卡方檢定方式，探討可能影響使用行動支付之因素，並分析其政策內涵，提供具體可行之結論及政策建議。
- (三)研究流程

綜上，本研究之流程如下：

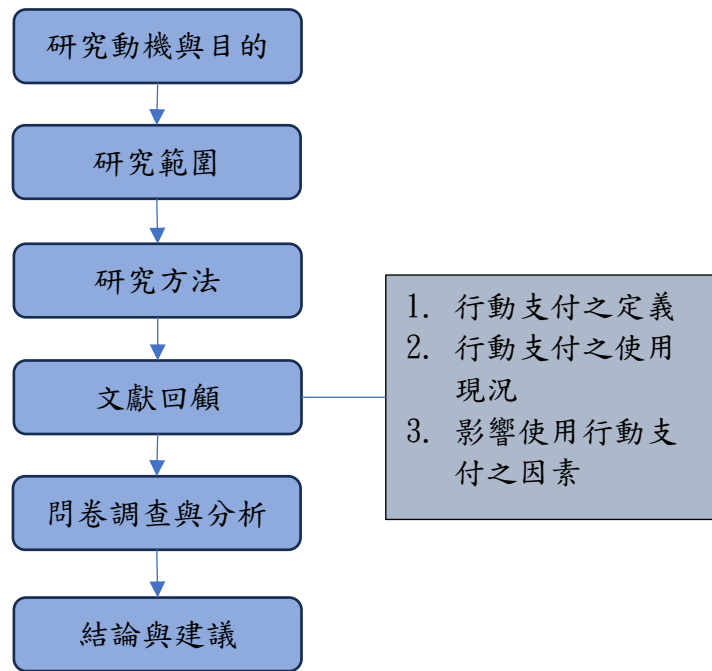


圖 1 研究流程圖

貳、文獻探討（或理論基礎）

一、行動支付之定義²

按金融監督管理委員會(2018)之定義，行動支付係指業者應用新興技術，將實體支付工具如信用卡、電子票證等下載至行動裝置（包括手機或手環、指環等穿戴式裝置），讓行動裝置變錢包，消費者經過申請及身分驗證等程序後，即可持行動裝置進行消費交易。如依掃描方式，可分為「感應式支付」及「掃碼式支付」。

感應式支付主要透過 NFC(Near Field Communication，近距離無線通訊)技術，讓行動裝置靠近付款裝置，就能夠完成付款，例如 Apple Pay、Google Pay、Samsung Pay、台灣 Pay 等。

掃碼式支付是使用行動裝置，由消費者出示 QR Code 條碼或掃描店家的 QR Code 完成付款，常見的有 LINE Pay、一卡通 MONEY、街口支付、台灣 Pay、悠遊付、橘子支付……等。

另以經營型態可分為第三方支付和電子支付，第三方支付係買家購物金先由第三方支付公司暫時保管，等確認收到貨品後，再由第三方支付單位將錢給付賣家，主管機關為經濟部，包括 Paypal、LinePay、Pi 拍錢包、OPEN 錢包、全家的 Fami Pay、全聯 PX Pay、新光三越 skm pay…等，皆屬於第三方支付服務。帳戶不可儲值、轉帳，僅能代收代付。

電子支付功能更多、安全性更高，不僅具有代收、代付，只要綁定配合銀行的存款帳戶，都可進行轉帳、儲值、提領的服務。電子支付業者須向金管會申請，經核准後才能開辦，目前除了 20 家金融機構的兼營外，還包括街口支付、一卡通 Money、悠遊付、icash pay、全盈+PAY、全支付、橘子支付、Pi 拍錢包、歐付寶、簡單付等 9 家專營業者。註冊時相對繁瑣，須經身分認證等實名制程序，或是須綁定銀行帳號等。

本研究對於行動支付之定義，係操作智慧型手機之應用程式，透過掃描或感應功能直接完成付款即屬之。故包含 apple pay、samsung pay、google pay、taiwan pay 和各支付平台等方式。

二、行動支付繳納地政規費之現況

(一)本市繳納地政規費之方式

查目前本市繳納地政規費之方式整理如下，可知除匯款、台北富邦銀行以外之金融卡、全國繳費網繳納地政規費

² 主要參考沈中華、王儷容、蘇哲緯(2020)；金管會(2018)；卡優新聞網(2022)
<https://www.cardu.com.tw/mpay/detail.php?39548>

會產生手續費外，其他方式繳納已不會有手續費。

表 1 臺北市各地政事務所多元繳費管道³

繳費方式	繳費管道/平台	民眾負擔手續費 (新臺幣/元)
臨櫃繳費	(1)現金	-
	(2)支票、郵政匯票、匯款	依金融機構規定
	(3)悠遊卡	0 元
	(4)信用卡 (實體卡及 Apple Pay、Samsung Pay、Android Pay)	繳規費：0 元
	(5)金融卡 (富邦 e 化繳費網)	台北富邦卡：0 元 其他金融卡：轉帳費 8 元
	(6)臺北通 APP	繳規費：0 元
線上繳費 (不含罰鍰)	臺北智慧地所系統 (全國繳費網、臺北通 APP、信用卡繳納)	全國繳費網每筆 8 元，其餘繳費方式 0 元。
	內政部數位櫃檯(全國繳費網)	

本市從 107 年起陸續增加臨櫃行動支付之繳納方式⁴，目前地所可使用之行動支付方式，包括 3PAY (apple pay、samsung pay、google pay)，實際上還包括 Taiwan Pay，這幾種方式均係將實體信用卡虛擬化，使用上也是用手機進入相關 APP，使用 NFC 感應功能去感應信用卡機。

另一種方式係透過本市智慧支付平台「pay.taipei」(https://pay.taipei/v2/，該網站目前仍存在，但相關功能於手機上整合進「台北通」APP)，民眾於申請服務時須表示欲以該 APP 繳費，地所產製繳費單後，民眾根據繳費單上的

³ 臺北市政府地政局-多元繳費管道 (gov.taipei)

⁴ 參考臺北地政電子報

二維條碼即 QR code，於台北通掃描該條碼，連結目前有合作的支付業者提供之 APP 完成支付。目前得以台北通繳納地政規費之支付業者，計有悠遊付、拍錢包、街口支付、歐付寶、簡單付、台北富邦銀行 APP、嗶嗶繳、Friday 理財+、停車大聲公、車麻吉等 10 家業者，故民眾須同時有下載該平台繳費方可使用。

(二) 目前本所地政規費繳納現況

查行政課分類，現行繳納地政規費之分類方式，除以現金繳納外，均屬非現金支付，非現金支付再扣除郵政匯票、支票、匯款、四大超商繳納後則屬電子化支付。

查本市訂有非現金支付繳納地政規費占全體地政規費比例的 KPI，目前標準為 75%。本所 111 及 112 年 1 至 7 月各項支付方式比例詳如下表，查以現金繳納地政規費之比例分別為 25.61% 及 26.48%，故非現金支付之比例均未達 75%。另值得注意者為使用匯款者之比例，112 年較 111 年減少，所影響者為電子化支付之比例，由 46.59% 成長至 52.36%，可見使用現金之比例雖然沒有明顯降低，但民眾在支付工具之選擇上，確有朝電子化支付之趨勢改變。

按上述行動支付之定義，其中 3pay 屬於實體信用卡電子化，惟其金額係計入信用卡分類，統計時須另外拆算，故實際行動支付比例會略高於臨櫃電子支付之百分比。本所 111 年及 112 年 1 至 7 月，臨櫃行動支付之比例為 1.38%、2.17%，雖然比例還不是很高，但成長幅度卻相當可觀，可見民眾有漸漸接受以手機繳納規費之趨勢。

表 2 建成所 111 年各項支付方式比例

支付方式	111 年				112 年			
	登記費 筆數	證照費(書 狀費) 筆數	小計	百分比	登記費 金額	證照費(書 狀費) 金額	小計	百分比
現金	4,546	5,901	10,447	39.48%	40,561,034	1,553,340	42,114,374	25.61%
悠遊卡	166	715	881	3.33%	69,716	123,140	192,856	0.12%
信用卡	5,855	6,302	12,157	45.94%	63,716,809	1,836,800	65,553,609	39.87%
匯款	828	785	1,613	6.10%	45,313,663	400,080	45,713,743	27.80%
金融卡	532	559	1,091	4.12%	8,983,927	147,680	9,131,607	5.55%
支票	1	0	1	0.00%	4,748	0	4,748	0.00%
郵政匯票	0	0	0	0.00%	0	0	0	0.00%
線上電子支付	0	0	0	0.00%	0	0	0	0.00%
臨櫃電子支付	132	138	270	1.02%	1,687,717	37,200	1,724,917	1.05%
	12,060	14,400	26,460	100.00%	160,337,614	4,098,240	164,435,854	100.00%

表 3 建成所 112 年 1 至 7 月各項支付方式比例

支付方式	登記費	證照費(書狀費)	小計	百分比	登記費	證照費(書狀費)	小計	百分比
	筆數	筆數			金額	金額		
現金	2,940	3,857	6,797	42.39%	22,435,630	1,019,920	23,455,550	26.48%
悠遊卡	94	355	449	2.80%	25,435	58,960	84,395	0.10%
信用卡	3,403	3,607	7,010	43.71%	34,295,427	1,072,080	35,367,507	39.93%
匯款	287	278	565	3.52%	18,598,116	137,920	18,736,036	21.15%
金融卡	469	473	942	5.87%	9,036,732	123,840	9,160,572	10.34%
支票	0	0	0	0.00%	0	0	0	0.00%
郵政匯票	0	0	0	0.00%	0	0	0	0.00%
線上電子支付	0	0	0	0.00%	0	0	0	0.00%
臨櫃電子支付	133	140	273	1.70%	1,727,991	35,680	1,763,671	1.99%
	7,326	8,710	16,036	100.00%	86,119,331	2,448,400	88,567,731	100.00%

三、影響使用行動支付之因素

經文獻回顧後，發現有許多關於使用行動支付關鍵因素之研究，係以科技接受模式（Technology Acceptance Model，簡稱 TAM）作為分析使用者接受科技新知之行為模式之工具，或以層級分析法探討其影響因素，本研究認為經由層級分析法整理的因素仍未超出科技接受模式之理論架構，且該模式尚稱淺顯易懂，故本研究以該模式解釋使用者對行動支付之使用行為。

（一）科技接受模式

科技接受模式，是描述電腦科技的使用者接受新資訊系統之行為所設計之模式，是美國學者戴維斯（Fred D. Davis）根據理性行為理論和計畫行為理論發展而來，於 1986 年提出 TAM1 版本，之後經過修正，加入外部變數，於 1989 年提出 TAM2 版本，其目的為發現有效的行為模式，用來解釋使用者對電腦科技的接受行為，並分析導致使用者接受影響的各項原因；其認為使用者使用新科技前，會先有想要使用之意圖，使用意圖則會受到使用態度影響，使用態度又會受到使用者對新科技認知的有用性，和感覺是否容易使用二信念影響，該二信念又受到外部變數影響，當使用者理解到新技術的有用性和易用性後，心理就會對新技術產生正面評價，進而產生使用意圖。

該理論實證研究重點有三：可從使用意願合理推測使用行為、認知有用性為使用意願之主要決定因素、認知易用性為使用意願之次要決定因素。

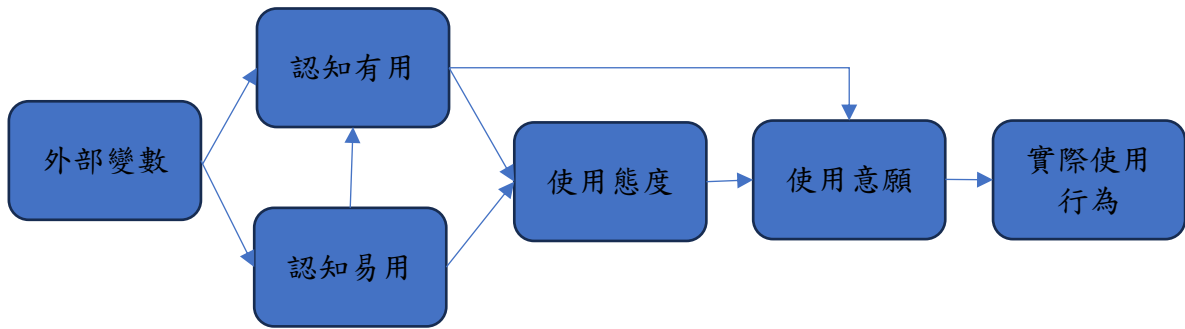


圖 2 科技接受模式

外部變數(external variables)：包含外在環境如環境支持、手機使用的方便性等，及使用者的內在特質會影響使用者認知的有用性和易用性。

認知有用性(Perceived usefulness)：係假設使用者知覺系統有用程度愈高時，對系統愈會抱持正面的態度，故使用行動支付時，如能降低使用者負擔，提升服務之效率，則能讓使用者感知行動支付之繳納方式是有用的。

認知易用性(Perceived ease-of-use)：係假設當系統愈容易使用，使用者將樂意使用該系統，若愈難操作、過於複雜或需花許多精神學習，使用者將排斥使用，故使用行動支付時，如感知行動支付容易操作，使用者對行動支付之態度將愈正面，另認知易用也對認知有用有正面影響。

使用態度(attitude toward using)：Davis 定義使用態度是個人對新科技所抱持正面或負面的評價，同時受認知有用性和認知易用性影響。

使用意願(behavioral intention to use)：係驅使個人未來使用新技術的意願程度或可能性，使用意願決定最終的使用行為。

在科技接受模式提出後，2000 年 Venkatesh 和 Davis 又提出延伸科技接受模式(extension of the technology acceptance model)，主張社會影響過程(包含主觀規範、自主性和印象)和認知促進過程(包含工作關聯性、產出品質和結果展示性)是影響使用者認知的兩個重要變數。

查近年使用科技接受模式探討影響使用行動支付因素之研究，包括呂姚宗(2023)、李奕葳(2018)、林照源(2023)、孫瑋辰(2022)、許傳勇(2017)、陳致皓(2023)、陳聖凱(2020)、曾俞昀(2022)、劉玉霞(2019)等。這類研究皆以問卷調查訪問行動支付的使用者，其研究結果均認

為科技接受模式可解釋消費者選擇使用行動支付之行為。

(二) 影響使用行動支付因素

另有部分研究係採用層級分析法，利用專家問卷找出影響使用行動支付之關鍵因素，其訪問對象視主題包括專家學者、政府官員、第一線的從業人員、實際使用者等，此類研究認為科技接受模式雖用認知有用性、認知易用性等因素探討行動支付，但顯然還有一些因素沒有被討論到（林雄仁，2021）。

查近年使用層級分析法探討使用行動支付之影響因素的研究，包括王崇旭(2020)、林雄仁(2021)、張嘉憲(2017)、陳文楷(2019)、陳秋燕(2023)、陳嘉慧(2018)、劉維翔(2021)、鍾佩蓉(2019)等。此類研究歸納的構面和影響因素通常不完全相同，本研究參考相關研究列出較重要者如下：

表 4 影響使用行動支付之關鍵因素彙整表

構面	影響因素	說明
使用者內在動機	新科技接受度	使用者願意接受與使用新科技的程度，及感覺有用或易用的程度
	社交行為支持	使用者因為親友同儕使用、從眾行為或爭取認同感等因素使用
	交易活動需求	由於實際交易需要，讓使用者願易使用行動支付
	支付行為改變	由於使用現金、信用卡不便等因素，使用者改變支付習慣
技術友善性	時空功能限制	支付平台在使用時間、場域、功能及適用行動裝置的限制愈少，使用意願就愈高
	交易時間快速	支付平台完成交易的時間愈短愈好
	流程簡單便利	申請使用支付平台和交易的流程愈短愈好
	介面親和簡易	APP 介面設計具人性化和直覺性，讓使用者感覺做簡易無困擾
安全與信	識別認證機制	支付平台具備安全的識別認證機制，讓使用者安心無虞的進行交易
	個人資料保護	支付平台對於適用者個人資料的儲存傳輸有嚴謹的保護措施，確保不會受到駭

任		客攔截或外洩
	意見回饋處理	能讓使用者隨時且容易找到管道，表達其需要感受或抱怨，並能快速適當的回應處理
	品牌認同程度	使用者的品牌認同度愈高，使用意願也愈高
行銷與推廣	數位溝通推廣	透過行動裝置適當的行銷推廣，能提升使用意願
	優惠贈品活動	提供優惠券、點數或紅利回饋、手續費折免或贈品等，能提升使用意願
	口碑推薦機制	運用口碑創造話題，或其他會員推薦，能提升使用意願
	客製與個人化	針對不同顧客需求，提供獨特的客製化與個人化服務，能提升使用意願

(三) 政策意涵

綜上，無論以延伸科技接受模式或以層級分析法探討影響使用行動支付之因素，其實最後均可歸納在典型科技接受模式的架構下，即提升使用者對行動支付有用性和易用性的認知（其中又以有用性較重要），能提升使用者對行動支付的正面評價，進而提升使用者的使用意願和使用行為。

所需探討者，係地政機關應加強何種精進作為，以讓使用者感知行動支付是有用和易用的。本研究認為地政規費係屬於行政規費，並非購買一般商品，使用者並非常常使用該項服務，也經常並非為自己申請服務，較難與一般商品的行動支付完全相比，使用者可能以能否順利申請服務，兼顧與實際消費者（如客戶）的關係，作為行動支付是否有用的判斷標準。

參、資料分析

一、問卷設計

本研究參考相關研究彙整影響使用行動支付之因素，及地政規費實際作業情況，結合科技接受模式之假設，據以設計問卷。

本研究於 112 年上半年開始進行調查，由於初期問卷設計較為複雜，民眾及地政士反映填答困難，問卷回收情況不佳，故研究者將問卷內容刪減，於 112 年中重新進行調查，由於本所現場空間開放，難以區分僅繳納登記或測量規費之申請人，且區分繳納地政規費或測量規費無明顯實益，故最後申請服務並繳費之申請人均予以調查，故實際調查對象可能包含繳納登記費、測量費或謄本費之民眾或地政士，抽樣方法為隨機抽樣，共計回收 130 份有效問卷。

本研究設計問卷內容詳附錄，問卷大綱包含受訪者基本特徵、支付行為調查、不使用行動支付之原因和對於行動支付的認知等，對於研究變數的假設如下：

- (一)性別：現在智慧型手機的使用已相當普遍，難謂性別是否影響使用行動支付，故推測無影響。
- (二)年齡：年齡較大者較難學習新知，對行動支付之使用意願較低。
- (三)身分：如為地政相關從業者，因對繳費流程較熟悉，行動支付能加速繳費，對行動支付使用意願較高，如為一般民眾，因偶爾才使用，使用意願較低。
- (四)當次繳納規費金額：由於行動支付最終是以信用卡或銀行帳戶支付，故超過信用卡額度者恐較難使用，但在額度限制內，金額多寡無明顯影響。又規費金額較少者，可選擇其他替代的繳費方式，故推測無影響。
- (五)繳納規費之方式：推測使用其他電子化支付者，如悠遊卡或信用卡等對行動支付使用意願較高，使用電子化支付以外之非現金支付或現金者，使用意願較低。
- (六)使用行動支付之習慣：如已有使用行動支付之習慣者，使用意願較高。
- (七)是否知悉或有行動支付繳納規費之經驗：知悉者或有經驗者使用意願較高。
- (八)對於行動支付之認知
 1. 認為安全者使用意願較高。
 2. 認為操作容易者使用意願較高。
 3. 認為收件快速者使用意願較高。

另本研究對於不會或不一定使用行動支付之使用者，參考相關文獻及中山所110年自行研究報告⁵，列舉幾個影響使用行動支付之因素，性質上相當於科技接受模式的外部變數，並推測影響如下：

表 5 本研究列舉之其他影響因素

因素	說明	備註
不習慣或不知如何使用行動支付	不習慣或不知如何使用行動支付，屬於使用者的內在特質，會讓使用者感到使用門檻，感知較難使用	列入問卷
覺得沒有比較方便	縱行動支付尚稱便利，但和其他支付方式比較，如民眾覺得行動支付沒有比較方便，較難感知行動支付有用	
怕有手續費	如感知或擔心有手續費，會讓使用者認為行動支付使用價值較低	
政府宣導不夠	政府宣導不夠，可能讓民眾難以獲得行動支付繳費的資訊，讓民眾感知較難使用	
支付平台太少	目前有部分市占率較高的支付平台無法繳費，如linepay、全支付等，民眾使用或因優惠或回饋，如無法使用習慣的支付平台，可能感知使用價值降低	
信用卡、悠遊卡餘額不足	行動支付基本上是綁定信用卡，本研究認為餘額不足不是行動支付本身的問題，而且支付平台通常可以綁多張卡	不列入
增加優惠活動	支付平台本身刷卡時就可能優惠，且地所不一定有能力長期提供優惠	不列入
個人與公司帳務不清	行動支付於支付平台有清楚的消費紀錄可供查詢，且行動支付也會提供電子收據，本研究認為不至於造成地政士向客戶請款困難	不列入

二、問卷分析

本研究的變數基本上是類別變數，或可化為類別的變數，為探討與使用行動支付意願的關係，性質上適合使用卡方檢定。

⁵ 中山所問卷調查使用現金之原因，有習慣使用現金、怕個人與公司帳務不清、信用卡或悠遊卡餘額不足、怕個資容易被盜取、有手續費等。另調查增加使用非現金繳費之因素，有提供更多非現金繳費平台、降低手續費、增加非現金繳納之優惠、辦理宣導活動、提供更快速之操作方式。

(一)卡方獨立性檢定⁶

卡方獨立性檢定適用於分析兩組類別變數的關聯性。同一樣本中，兩個變項的關聯性檢定，也就是探討兩個類別變項(例如：性別和結婚狀態)之間，是否為相互獨立，或者是有相依的關係存在，若是達到顯著，則需進一步查看兩個變項的關連性強度。其前提假設有：

1. 所有的變項為類別變項(categorical variable)；
2. 樣本須為獨立變項(Independent variable)，第一組的樣本不影響第二組的樣本；第二組的樣本也不影響第一組。
3. 每一檢定細格(cell)內的數據應該設為頻率或計數數目，而不是百分比或是經過轉換之數據。
4. 至少有80%以上的細格，其樣本數大於5，亦即樣本數目至少要為細格數目的5倍。

(二)問卷調查結果及使用意願分析

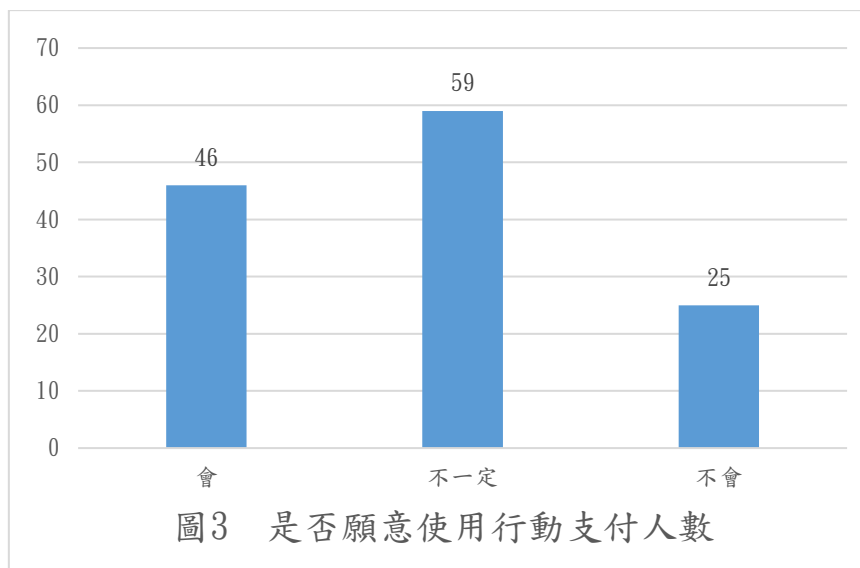
本研究在問卷設計上，是將將來是否願意使用或繼續使用行動支付放在問卷的中段，以讓問卷填寫邏輯得以連貫，但本研究分析目的是了解使用者之使用意願，調查結果130人中，明確表達願意使用者(實際上不一定真的會用，此為研究限制)為46人，明確表達不會使用者為25人，認為不一定者為59人。

因本研究樣本數並非很多，如依照上述3個類別進行卡方檢定，會讓部分細格樣本數過少，故本研究將「不會」及「不一定」予以整併，整併後不會或不一定使用的人數為84人。

表6 是否可能使用行動支付繳費

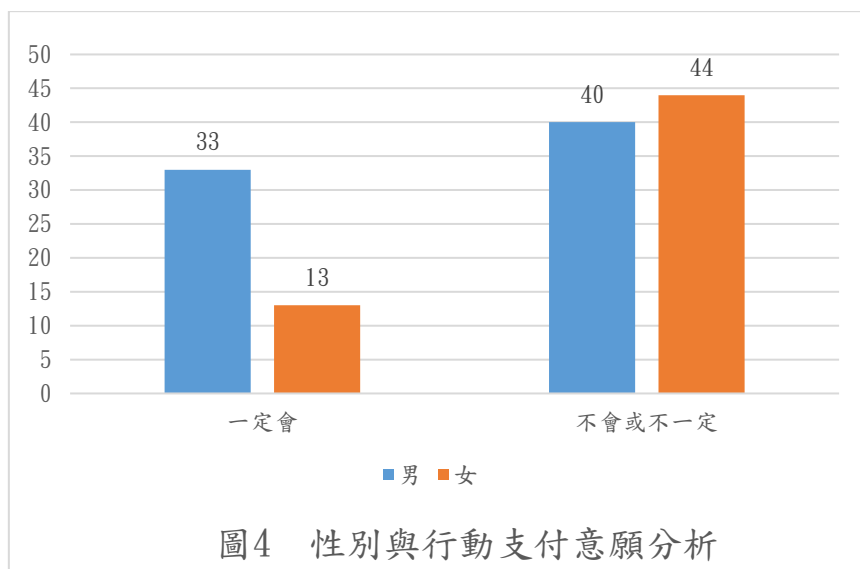
以後可能使用	會	不會	不一定	合計
人數	46	25	59	130
比例	35.38%	19.23%	45.38%	100.00%

⁶ <https://www.yongxi-stat.com/chi-squared-test-of-independence/>



1. 性別與使用行動支付之關係

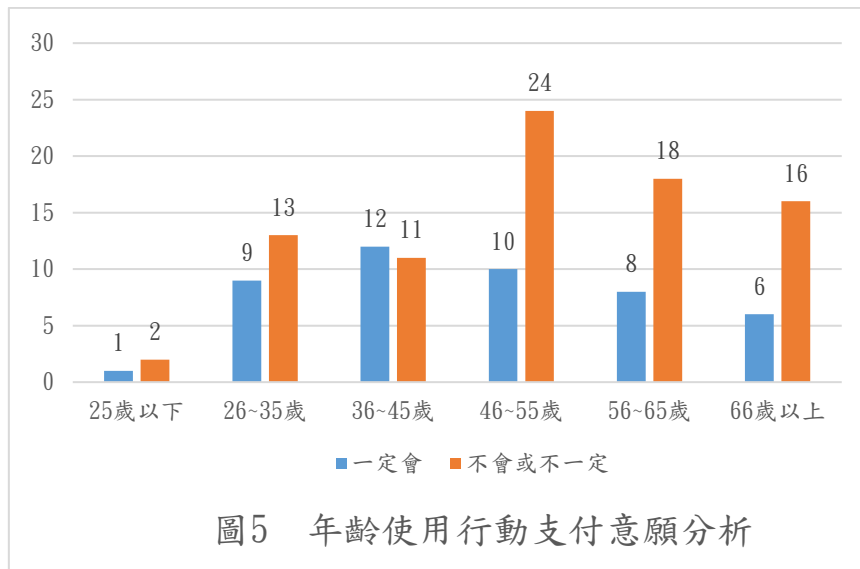
本研究抽樣結果男性較多，計73人(56.15%)，女性較少計57人(43.85%)，就使用意願，明確表示願意使用者大部分均為男性，不會或不一定者則比例相當。經卡方檢定，P值為0.008小於0.05，故性別對行動支付之使用意願無影響的假設不成立，就其原因或許為男性較多理工背景，對科技產品的接受度較高，故將來如果要推動行動支付，或可加強對女性使用者宣導。



2. 年齡與使用行動支付之關係

本研究抽樣結果大部分偏年長，或許和本所有許多資深地政士、登記助理員和志工有關，計25歲以下3人(2.31%)、26至35歲22人(16.92%)、36至45歲23人(17.69%)、46至55

歲 34 人(26.15%)、56 至 65 歲 26 人(20%)及 66 歲以上 22 人(16.92%)。



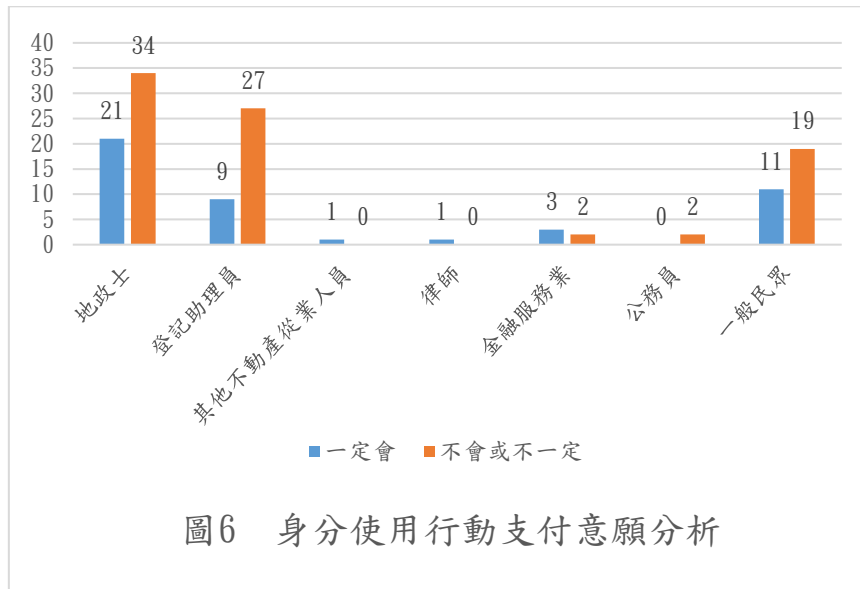
本研究在 45 歲以下的年齡層，表示將來願意使用和不會或不一定的人數相當，而在 46 歲以上的年齡層，表示不會或不一定使用的人數明顯較多，但經卡方檢定，P 值為 0.47，表示年齡並非影響顯著的變數，但本研究調查過程中，不少受訪者都表示年齡偏高不會操作，甚至其中不乏地政士，故本研究認為如需推動行動支付，仍應加強協助高齡者操作使用。

3. 身分(職業)與使用行動支付之關係

從與地政工作的相關性分類，抽樣結果，地政士人數最多佔 55 人(42.31%)，登記助理員其次佔 36 人(27.69%)，自認為一般民眾者計 30 人(23.08%)，其餘依序為金融服務業 5 人(3.85%)，公務員 2 人(1.54%)，律師及其他不動產從業人員各 1 人(0.77%)。因本所以往代理人身分別統計，地政士送件比例僅 6 成多，或許和地政士同意受訪比率較高有關，調查結果各身分表示願意使用，和不會或不一定使用之比例與抽樣人數似屬相當。

因律師等 4 類人員樣本數過少，故本研究分別將地政士、登記助理員及其他不動產從業人員歸納為一類，一般民眾與律師、金融服務業、公務員歸納為一類。經卡方檢定，P 值為 0.53，顯示身分不同對使用行動支付繳費之意願並無顯著影響，另本研究一般民眾許多不知道可用行動支付繳費，但明確表示將來不會使用者僅 8 人，或許和至地所洽公的民眾，多少

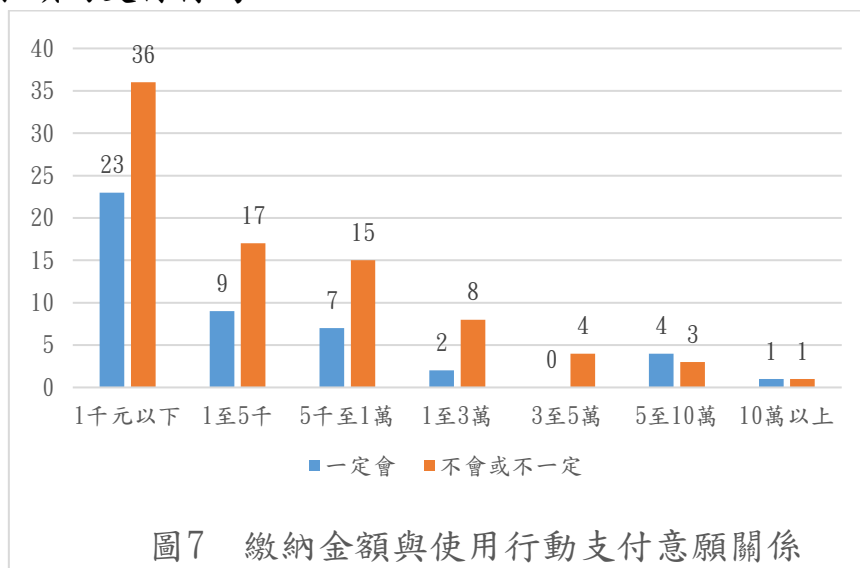
較有知識背景和經濟能力有關。



4. 規費金額與使用行動支付之關係

調查結果，當次繳納規費 1 千元以下者佔 59 人(45.38%)，1 千至 5 千元者 26 人(20%)，5 千至 1 萬元者佔 22 人(16.92%)，1 萬至 3 萬元者佔 10 人(7.69%)，3 萬至 5 萬元者佔 4 人(3.08%)，5 萬至 10 萬元者佔 7 人(5.38%)，10 萬元以上者佔 2 人(1.54%)。

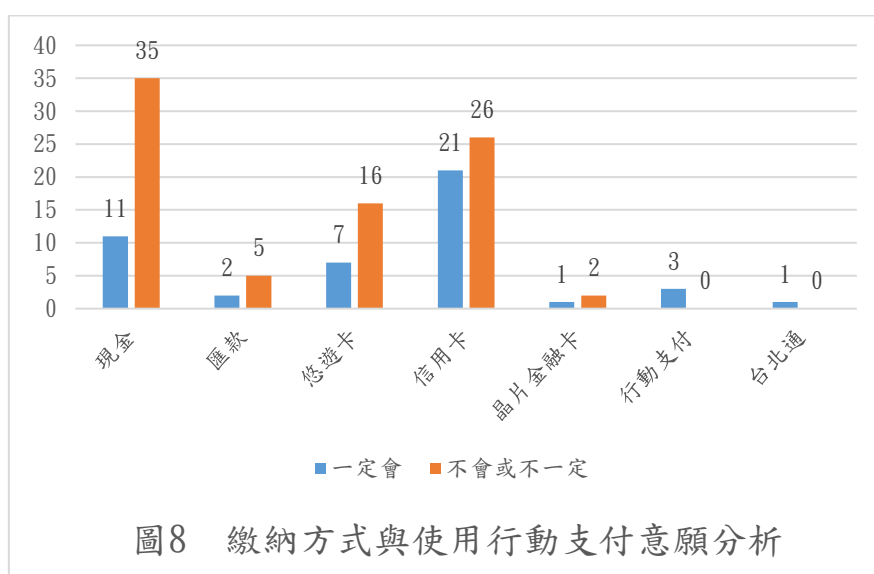
經卡方檢定，P 值為 0.81，顯示當次繳納規費金額與使用行動支付繳費之意願無顯著相關，或許是因為繳費金額並非固定，與習慣使用的支付工具並無直接關係，惟調查顯示本所大部分的繳費金額偏低，或許代表推廣行動支付繳費時，可針對小額的支付行為。



5. 繳納方式與使用行動支付之關係

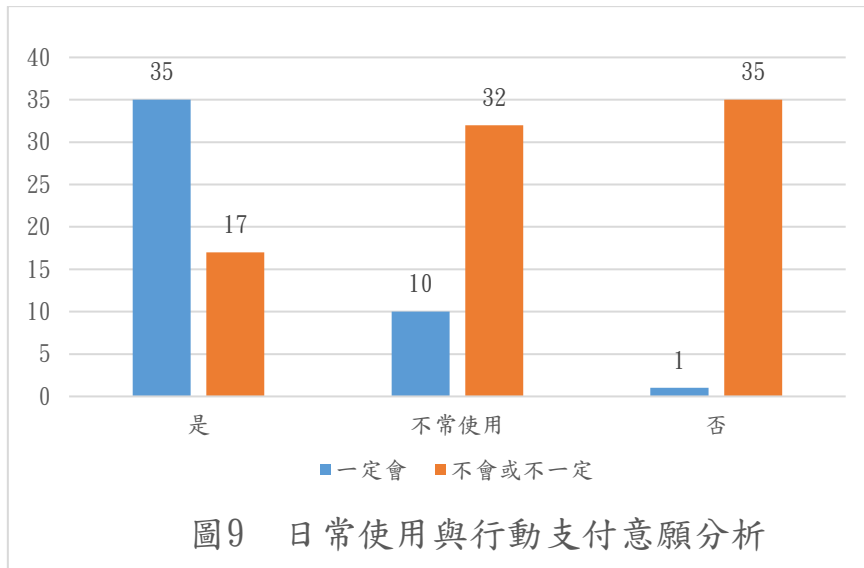
抽樣結果，當次使用現金繳納者計 46 人(35.38%)，使用匯款者計 7 人(5.38%)，使用悠遊卡者計 23 人(17.69%)，使用信用卡者計 47 人(36.15%)，使用晶片金融卡及行動支付各 3 人(各 2.31%)，使用台北通繳費者 1 人(0.77%)。

雖然本研究僅調查當次繳納方式，不代表申請人每次都使用該種繳納方式，但經卡方檢定，P 值為 0.008，顯示繳納方式與使用意願有顯著相關，推測代表申請人繳納規費有習慣的方式，例如調查過程中，有些受訪者覺得金額較小就用現金付掉，而使用現金者就傾向不使用行動支付，而使用信用卡者，使用行動支付的意願就明顯較高，或許和行動支付本來就是綁定信用卡或帳戶消費有關，但相對的也有受訪者覺得信用卡就已經很夠用，為何還要使用行動支付，也有受訪者表示願意使用行動支付，就是因為有銀行回饋，所以推廣行動支付時，首要克服者或許為民眾的消費習慣。



6. 日常生活是否使用行動支付

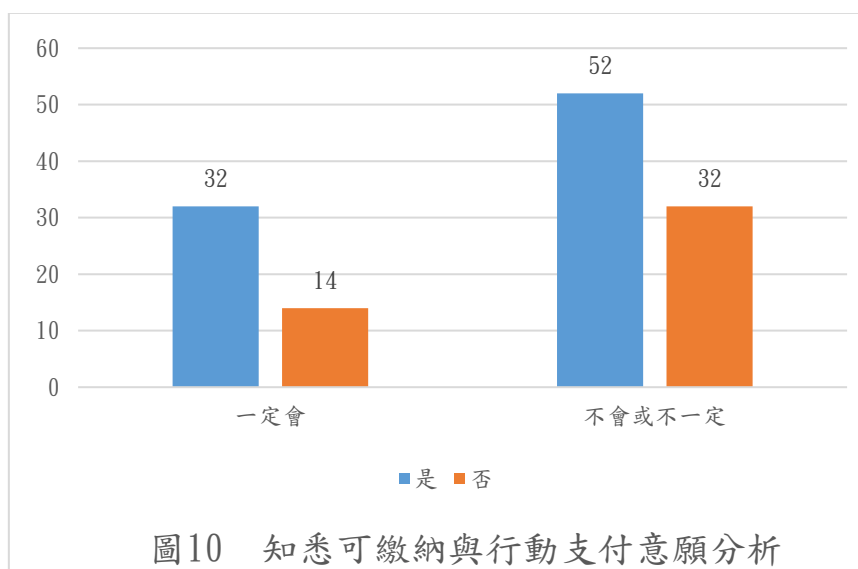
抽樣結果，表示日常生活會使用行動支付者計 52 人(40%)，不常使用者計 42 人(32.31%)，不會使用者計 36 人(27.69%)，經卡方檢定，P 值甚至小於 0.001，顯示日常生活是否就使用行動支付與使用意願有顯著相關。本研究認為這在政策上的意義，是推廣行動支付繳費並非單獨一件事，而是在其他日常生活層面，讓民眾習慣使用行動支付，才能真正提升行動支付繳納規費的使用率。



7. 是否知道可用行動支付繳納地政規費

抽樣結果，已經知道可用行動支付繳費者有 84 人 (64.62%)，不知道者有 46 人 (35.38%)，或許和本研究地政士或登記助理員受訪比例偏高，而其較容易獲取相關資訊有關，因身分為一般民眾者，其中僅 11 人表示知道可用行動支付繳納規費，19 人表示不知道，也代表政府向民眾宣導行動支付繳費仍有進步空間。

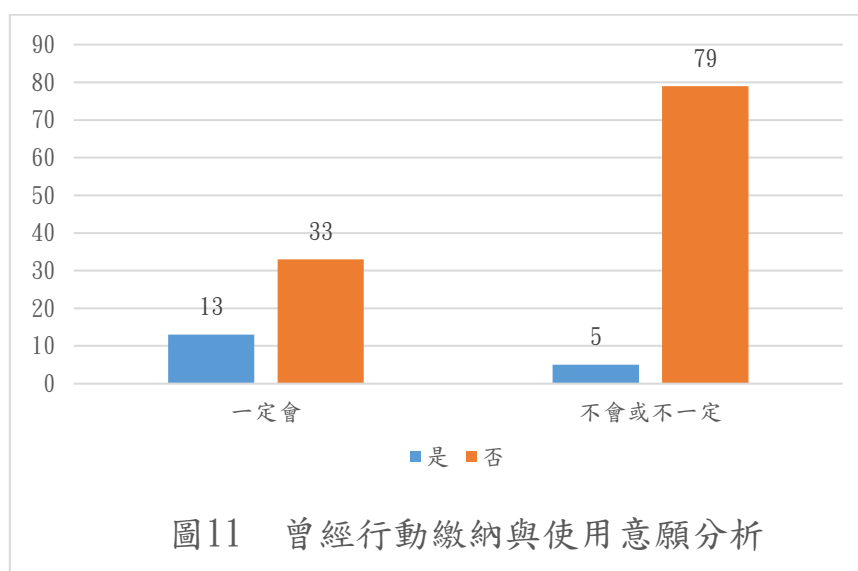
但經卡方檢定，P 值為 0.38，顯示知悉可用行動支付繳納規費，與使用意願無顯著相關。從科技接受模式的觀點，僅僅知道可用行動支付繳費，不代表民眾感知到行動支付的有用性和易用性。



8. 是否曾經使用行動支付繳納地政規費

抽樣結果，表示曾經使用行動支付繳納地政規費者有 18 人 (13.85%)，不曾使用者為 112 人 (86.15%)，雖然曾經使用不代表在本所使用行動支付，但其比率明顯高於前述本所 112 年使用行動支付的比率約 2% 多，假設並無填答不實的情況，這些民眾為何繳費時選擇不使用行動支付，值得進一步探討。

進一步分析，曾經使用者其中 13 人表示將來會繼續使用，5 人表示不一定會使用，無人表示不會繼續使用，顯示曾經使用者並不會排斥繼續使用。經卡方檢定，P 值小於 0.001，顯示是否曾經使用與使用意願有顯著相關，或許表示推廣行動支付繳費時，必須讓民眾至少累積一定的經驗，才能讓民眾繼續使用。

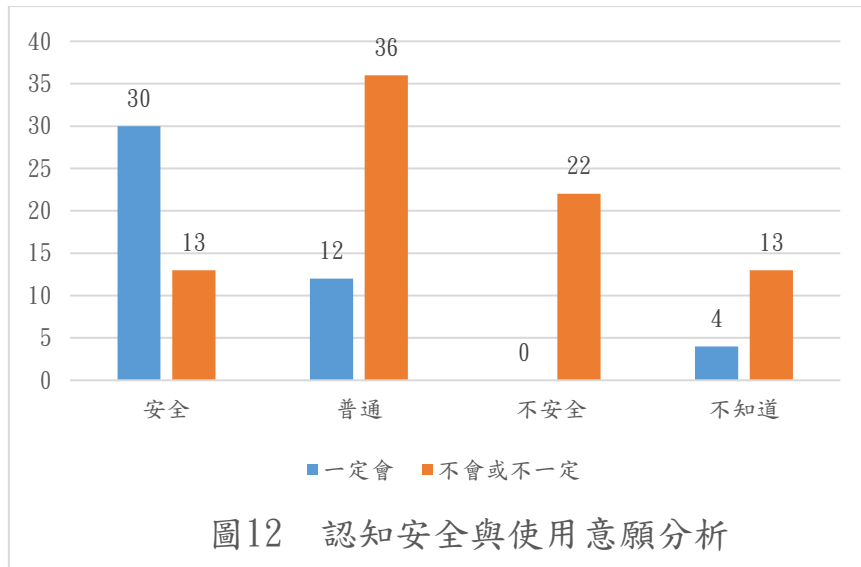


9. 對行動支付繳納規費之認知(一)安全性

最後 3 題係民眾對行動支付繳納地政規費的認知，由於民眾大部分沒有使用行動支付繳納規費的經驗，主要目的在瞭解民眾的印象。安全性在科技接受模式代表外部變數，也是相關文獻認為非常重要的影響因素，其內涵包括個人基本資料、信用卡資料、銀行帳戶洩漏的風險，甚至包括手機可能遺失等，抽樣結果，認為行動支付繳費安全者為 43 人 (33.08%)，認為普通者為 48 人 (36.92%)，認為不安全者為 22 人 (16.92%)，認為不知道者 17 人 (13.08%)，認為普通和不安全者，願意使用行動支付繳費的人數明顯低於認為安全者。認為安全者只有 33%，本研究認為這其實是整體民眾信心的問題。

認為不知道者，17 人中竟然也有 4 人表示將來會使用行動

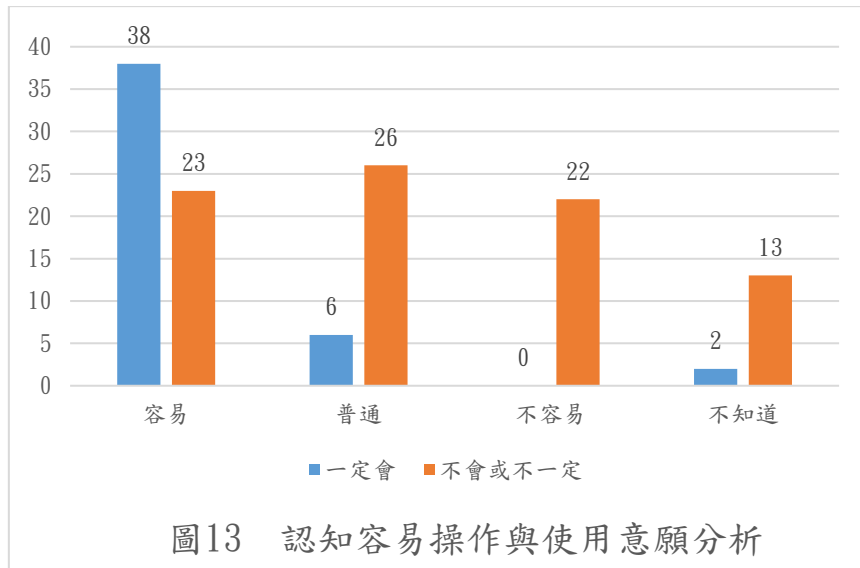
支付，本研究認為其認知是否安全不明，故本研究將其排除在檢定範圍，檢定結果，P 值小於 0.001，顯示認知安全與使用意願有顯著相關。故推廣行動支付繳費時，必須讓民眾感到確實是安全的。



10. 對行動支付繳納規費之認知(二)手機容易操作

手機容易操作性，在科技接受模式中代表認知易用性，認知操作困難，將會對使用行動支付造成阻礙，抽樣結果，認為容易者為 61 人(46.92%)，認為普通者為 32 人(24.62%)，認為不容易者為 22 人(16.92%)，認為不知道者為 15 人(11.54%)。認為容易者明顯較多，本研究認為係因大部分民眾認為行動支付並不困難，故認為使用於繳納地政規費應該也不困難。

本研究將回答不知道的樣本排除在檢定範圍，檢定結果，P 值小於 0.001，顯示認知手機容易操作與使用意願有顯著相關，故推廣行動支付繳費時，必須讓民眾感到手機乃至於市府提供的 APP 如台北通容易操作，不需要花太多成本學習。

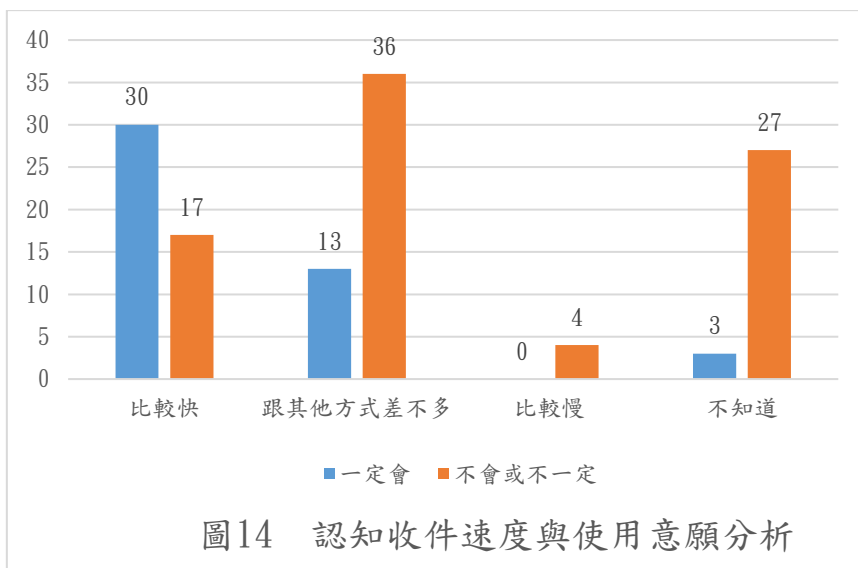


11. 對行動支付繳納規費之認知(三)收件速度

行動支付繳費除手機 APP 本身容易操作外，在收件櫃檯提供 QR code 等流程是否順暢也有影響，收件速度也代表行動支付繳費是否實用，在科技接受模式代表認知有用性。抽樣結果，認為比較快者為 47 人(36.15%)，跟其他方式差不多為 49 人(37.69%)，認為比較慢者為 4 人(3.08%)，不知道者有 30 人(23.08%)。

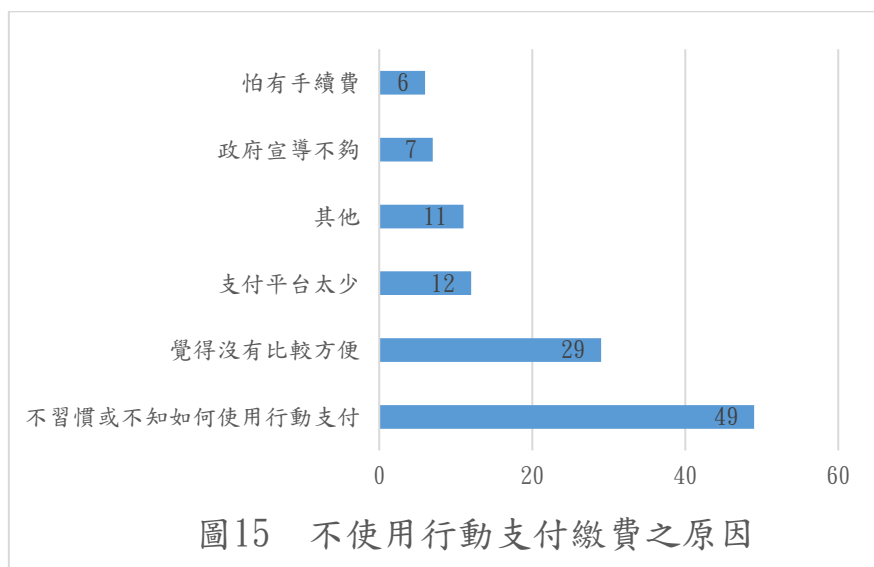
調查結果認為比較慢者很少，但不知道的人很多，或許是因為大部分人沒有手機繳費經驗，本來就很難想像，加上收件速度包含各個環節，對送件者而言或許從抽號碼牌就認為是整個送件流程，因此繳費佔整體收件時間的比例不高，較難感受到收件速度因此變快，反映在回答結果的，就是大部分人覺得收件速度跟其他方式差不多。

本研究將回答不知道的樣本排除在檢定範圍，檢定結果，P 值小於 0.001，表示認為收件是否快速與使用意願有顯著相關，故推廣行動支付繳費時，應讓民眾感到收件流程變得快速順暢，並思考如何減少民眾在現場等待的時間。



(三)不使用行動支付之原因分析

本研究針對不會及不一定使用行動支付繳費之受訪者共 84 人，進一步調查其原因，以複選方式提供選擇，抽樣結果，「不習慣或不知如何使用行動支付」最多，有 49 人 (58.33%)，「覺得沒有比較方便」有 29 人 (34.52%)，「支付平台太少」有 12 人 (14.29%)，其他為 11 人 (13.10%)，「政府宣導不夠」有 7 人 (8.33%)，「怕有手續費」有 6 人 (7.14%)。顯示有無使用行動支付的習慣，和瞭解如何使用行動支付，及民眾是否感知到行動支付比較方便和有用，對使用意願有很大的影響。



認為支付平台太少者都會使用行動支付，且其使用行動支付意願均選擇不一定，可見只要提供其適當支付平台，他

們就有可能使用。另根據地政局各種支付方式整理，以行動支付繳納地政規費已經沒有手續費，所以民眾擔心有手續費實屬誤解，有待行政機關向民眾宣導。

另外根據回答「其他」的地政士或民眾，問卷編號 16、53 重視的是安全性，編號 50、118 不清楚行動支付可以繳費，編號 66、119 認為行動支付反而比較麻煩，或其他支付方式就已經足夠。編號 106、120 認為金額不大或不想讓帳單金額太大，顯示金額的影響並不固定，所以民眾感覺不到行動支付比較方便。

編號 22、85、127 應係顧及與客戶關係，也對行動支付不夠了解，故認為退費困難或向客戶請款困難，也表示行動支付繳納規費與購買商品不同，地政士考慮更多的是執行業務順利。

表 7 不使用行動支付之其他原因彙整

問卷編號	其他	備註	答覆是否使用
16	安全機制不夠，所以不會使用行動支付	安全性	不會
22	無簽單明細		不會
50	不清楚	似指不了解行動支付繳費	不一定
53	怕被盜用	安全性，訪談過程似指手機遺失或信用卡資料被竊取	不一定
66	省麻煩		不會
85	怕錯帳，核對帳戶餘額煩瑣	應指申請退還規費麻煩，因地政士執業有時須先幫民眾墊錢，退費困難可能成地政士須承擔損失，但受訪者提到的經驗，與行動支付無關	不一定
106	金額不大		不會
118	不清楚手機可以繳納規費		不一定
119	已有信用卡及其他支付方式		不一定
120	不想讓帳單金額太大		不一定
127	有稅務糾紛，房地合		不會

	一稅等稅規費負擔問題，國稅局要求當事人支付證明，故習慣採用匯款		
--	---------------------------------	--	--

(四)其他建議

另本研究之開放性建議，受訪者的答覆情形如下，除了上述不會操作、對安全性的顧慮、覺得信用卡就已經很夠用外，其他多為建議增加常用的支付平台如 linepay 等。故建議市府在和支付平台招商合作時，在符合利益的範圍內盡量提供更多市占率較高的支付平台。

表 8 其他開放性建議彙整

問卷編號	其他建議
13	老人家比較不會操作
16	個人不會使用，若要達到期望之安全層級會非常不便
38	請持續提供
40	因較常用 linepay、街口或 samsung pay，若沒有這些行動支付可能不傾向使用
92	各個行動支付 APP 都要可以用
97	應增加機台數量
100	應增加 linepay
101	用信用卡繳費就很實用了

肆、結論與建議

(一) 研究結論

本研究各項問卷分析結果及相關建議彙整如下：

1. 依問卷調查結果，影響使用行動支付意願之因素有性別、繳納方式、日常生活是否使用、是否曾經使用行動支付繳費。表示行政機關對女性有加強宣導的空間；使用現金者使用意願較低，使用信用卡者使用意願較高，但也有受訪者覺得信用卡就已經夠用；綜合判斷，「是否習慣使用」可能是影響使用意願的重要因素，這點除了行政機關要宣導行動支付繳費的優點外，也需要上位政策的配合，提升整體社會的使用率。
2. 另系統是否安全、手機是否容易操作和收件是否快速，是影響使用意願的重要因素，放在科技接受模式來看，代表這些因素和是否習慣使用，一起影響民眾對認知有用性、認知易用性的判斷，由於信用卡設備、地政整合系統、台北通 APP 等軟硬體設備係由資訊局、地政局等資訊單位提供，市府應提供民眾對繳費時資訊安全足夠的信心。
3. 再依年齡、身分別（是否從事地政相關工作）、繳納金額、是否知悉可用行動支付繳費對於使用行動支付意願無顯著影響，但於訪問過程中，許多高齡者反應較不會使用行動支付，甚至部分身分為地政士，故建議行政機關推廣行動支付時，仍須對高齡者加強協助，而 45 歲以下的使用者可能是實際使用的主力。
4. 部分受訪者認為行動支付沒有比較方便，或收件速度和其他方式差不多，如何讓民眾真的覺得行動支付有利，或讓民眾覺得整體收件流程變得比較順利，可能是推動行動支付的重要工作，初期可舉辦優惠活動，或由市府與支付平台業者協商能否提供更多繳費優惠。另外地政士使用行動支付時，需額外考量與客戶的關係，如何輔助執業順利，是地政士認為行動支付有用的重要判斷。
5. 由於繳納規費多為一次性及有目的的消費，不似日常消費具經常性，因此民眾可能事先已想好以何種方式繳納規費，且民眾非經常至地政事務所，對繳納規費之流程不熟悉，可能影響行動支付繳費之速度；推測係民眾認知行動支付與繳費或收件速度無正向關係之原因。
6. 部分民眾不清楚行動支付可以繳費，認知行動支付繳費

有手續費，或認為政府宣導不夠，可適時舉辦宣導活動，或在地政士座談會等場合向地政士說明。

有關研究結論，對於地政機關繼續推廣行動支付有無實益一節，由於行動支付服務需負擔各項成本，調查結果使用習慣似影響使用意願較大，並非短期內可以提升，因目前使用比率偏低，似乎提供行動支付服務成本效益偏低，但基於下列理由，本研究認為應繼續提供行動支付繳納規費服務：

1. 調查本所提供行動支付之環境設備後，全功能櫃檯掃描條碼和 QR code 的機器及信用卡機並非僅為手機行動支付使用，一般信用卡繳費亦可使用，軟體設備亦固定，設備建置後額外成本偏低；市府台北通 APP 設置目的也不限於繳納地政規費，故平均使用成本可逐漸下降。如台北通 APP 維護成本過高，而整體使用人數持續偏低，建議以直接操作行動支付業者 APP 之方式繳納。
2. 行動支付其實操作容易，手機 APP 功能具延伸性，適合作為宣導業務之工具，提供民眾需要的資訊，並提升民眾繳費時的體驗。
3. 目前行動支付之使用比率雖然偏低，縱使使用習慣非短期內可以提升，但日常生活使用行動支付是長期趨勢，且我國之使用比率已較世界各國偏低，實為各項政策未能全面配合之結果，民眾將來也可能不帶悠遊卡或信用卡出門，因應民眾之日常習慣，如地政機關負擔成本尚屬合理，似應提前規劃提供行動支付繳納規費服務，以提供創新服務、提升服務品質和符合社會趨勢。
4. 民眾對行動支付之態度可能改變，從科技接受模式觀點和調查結果，民眾認知行動支付有用性和易用性，確可提升民眾使用意願，故行政機關應提升民眾使用行動支付之安全性和容易性，以提升民眾之信心，則民眾應會考慮使用行動支付繳費。

（二）研究建議

本研究設計雖然簡單，但研究結果科技接受模式應可解釋行動支付使用行為，惟討論不夠深入，後續或許可用質性問卷，或專家問卷的方式深入探討行動支付之推動策略。

本研究理論上採取隨機抽樣調查，惟實際上因施測便利，實際調查對象以地政士或登記助理員，和配合調查態度良好之民眾較多，以致於抽樣結果地政士或登記助理員比率達 7 成，而本所實際上每月送件比率地政士約僅 6 成多，故本所實際之抽樣方法

應為方便抽樣，或因此雖然參照金管會 110 年之行動支付使用比率僅 6%，但本研究曾經使用行動支付之比率，和日常生活使用行動支付之比率均偏高，推測應為抽樣方法造成的結果，建議後續研究增加樣本數和採取較長訪問期間，並注意專業地政士和一般民眾之抽樣比例。

另行動支付服務涉及各項成本，詳細金額需要深入分析，才能判斷提供行動支付服務有無實益，建議進行成本效益分析，作為後續推動策略之參考。

伍、參考文獻

一、中文

- (一)王崇旭(2020)。運用層級分析法探討使用者採用行動支付的考量因素。國立屏東科技大學高階經營管理碩士在職專班碩士論文。
- (二)呂姚宗(2023)。以科技接受模式觀點探討數位行銷對消費者行動支付使用意願之影響。銘傳大學企業管理學系碩士在職專班碩士論文。
- (三)李奕葳(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。國立高雄科技大學企業管理系碩士在職專班碩士論文。
- (四)沈中華、王儷容、蘇哲緯(2020)。臺灣行動支付發展與歸類探討。存款保險資訊季刊，33：1，60~87 頁。
- (五)林雄仁(2021)。運用層級分析法探討行動支付關鍵成功因素之研究—以中華郵政公司為例。國立屏東科技大學高階經營管理碩士在職專班碩士論文。
- (六)林照源(2023)。消費者對行動支付再使用意願之因素探討-以科技接受模式理論(TAM)為基礎。國立彰化師範大學資訊管理學系創新與管理碩士在職專班碩士論文。
- (七)孫瑋辰(2022)。以科技接受模式探討行動支付使用意願之分析。淡江大學企業管理學系碩士在職專班碩士論文。
- (八)張嘉憲(2017)。應用 AHP 探討使用者採用行動支付的考量因素。國立臺北科技大學資訊與財金管理 EMBA 專班碩士論文。
- (九)許傳勇(2017)。以延伸科技接受模式探討消費者使用行動支付意圖。東吳大學企業管理學系碩士在職專班碩士論文。
- (十)陳文楷(2019)。應用 AHP 探討消費者使用行動支付與否之關鍵因素。世新大學資訊管理學系碩士論文。
- (十一) 陳秋燕(2023)。影響消費者使用行動支付關鍵成功因素。正修科技大學經營管理研究所碩士論文。
- (十二) 陳致皓(2023)。運用科技接受模型探討消費者使用行動支付誘因之研究。中信金融管理學院企業管理學系金融管理碩士在職專班碩士論文。
- (十三) 陳聖凱(2020)。以科技接受模式探討消費者在行動支付上影響使用意圖之研究。國立臺北科技大學互動設計系碩士論文。
- (十四) 陳嘉慧(2018)。行動支付工具採用決策的影響因素。國立臺灣海洋大學航運管理學系碩士論文。
- (十五) 曾俞昀(2022)。以科技接受模式及知覺風險探討消費者行

動支付使用意圖之研究。國立屏東科技大學資訊管理學系碩士論文。

(十六) 劉玉霞(2019)。以科技接受模式探討行動支付對消費者行為的影響。國立臺灣師範大學高階經理人企業管理碩士在職專班碩士論文。

(十七) 劉維翔(2021)。消費者選擇行動支付之關鍵因素-以 LINEPAY 為例。東吳大學企業管理學系碩士論文。

(十八) 鍾佩蓉(2019)。影響消費者使用行動支付進行交易關鍵因素之探討。中華大學科技管理學系碩士論文。

二、網路

(一) 卡優新聞網(2022/12/7)。別搞混了！秒懂行動支付、第三方支付、電子支付有什麼不同？

(二) 永析統計(2017/7/8)。卡方檢定-獨立性檢定。

(三) 周宸佑等(2021)。土地登記費繳納方式之研究-以中山所 109 年收取之登記費為例。

(四) 金融監督管理委員會(2018/6)。行動支付與電子化支付普及之關鍵。

(五) 徐慈鎂(2019/7/9)。地政規費支付新紀元。

(六) 陳光和(2017/10)。淺談行動支付-以臺北市政府智慧支付整合平臺(pay.taipei)為例。政府機關資訊通報第 349 期。

(七) 陳晉軒(2018/3/6)。智慧地政-支付篇。

(八) 蔣門鑑(2018/11/1)。北市地政規費進入行動支付紀元。

(九) 關鍵評論網(2023/7/10)。六月最新調查 - 台灣行動支付使用習慣。

(十) TVBS 新聞網(2023/10/16)。每年花 600 萬維護 paytaipei 淪蚊子 APP。

臺北市建成地政事務所行動支付繳納地政規費問卷調查

親愛的民眾

您好！歡迎蒞臨本所，為瞭解您對地政規費行動支付的使用意願，以提供優質服務，麻煩您撥冗填寫此問卷，您寶貴的意見將是我們精進服務的重要依據。

本調查對行動支付之定義，係指持智慧型手機，使用 Apple Pay、Google Pay 等手機 APP 臨櫃感應支付，或使用「pay.taipei」或「台北通」連結第三方支付平台繳費。

一、 基本特徵

1. 性別 男 女
2. 年齡 25 歲以下 26~35 歲 36~45 歲 46~55 歲 56~65 歲
66 歲以上
3. 身分（職業） 地政士 登記助理員 其他不動產從業人員 律師
金融服務業 公務員 一般民眾
4. 請問您本次繳納地政規費金額
1 千元以下 1 至 5 千 5 千至 1 萬 1 至 3 萬 3 至 5 萬
5 至 10 萬 10 萬以上
5. 請問您本次繳納地政規費之方式
現金 匯款 郵政匯票或支票 悠遊卡 信用卡
晶片金融卡 全國繳費網 手機行動支付
「pay.taipei」或「台北通」

二、 支付行為調查

1. 請問您日常生活是否使用手機行動支付？
是 不常使用 否
2. 請問您是否知道可使用行動支付繳納地政規費？
知道 不知道
3. 請問您是否曾經使用行動支付繳納地政規費？
有 沒有
4. 請問您以後是否可能使用（或繼續使用）行動支付繳納地政規費？
會（跳至第四題） 不會 不一定

三、 請問您不使用行動支付繳納地政規費之原因？（可複選）

- 不習慣或不知如何使用行動支付
- 覺得沒有比較方便
- 怕有手續費
- 政府宣導不夠
- 沒有習慣使用之支付平台（如目前沒有 linepay）
- 其他_____

四、 請問您對行動支付繳納地政規費之認知

1. 安全（包含個資、信用卡資料、銀行帳戶等洩漏風險）

- 安全
- 普通
- 不安全
- 不知道

2. 手機容易操作

- 容易
- 普通
- 不容易
- 不知道

3. 收件比較快速

- 比較快
- 跟其他方式差不多
- 比較慢
- 不知道

五、 關於行動支付繳納地政規費，您是否有其他建議

~~再次感謝您撥冗提供寶貴意見，填寫完畢請交給本所櫃檯人員~~